

 <p>กรมสุขภาพจิต สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา</p>	ระเบียบปฏิบัติที่ : DPO-SP-04 Standard Procedure (SP)	ชื่อเรื่อง การกำหนดข้อตกลงระดับบริการ (Service Level Agreements : SLA) : ด้านเว็บไซต์ฟเวอริอินเทอร์เน็ต
	แก้ไขครั้งที่ 0 วันที่ประกาศใช้ : 7 พฤษภาคม 2567	หน้าที่ :1..... /6.....

ชื่อหน่วยงานที่จัดทำ คณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา			
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กลุ่มงานคอมพิวเตอร์ กลุ่มงานพัฒนานวัตกรรม คณะกรรมการพัฒนาระบบสารสนเทศ และทุกหน่วยงานภายในสถาบันฯ			
เอกสารฉบับ <input checked="" type="checkbox"/> ควบคุม <input type="checkbox"/> ไม่ควบคุม			
	ชื่อ-สกุล / คณะกรรมการ/หน่วยงาน	ลายมือชื่อ	วันเดือนปี
ผู้จัดทำ	นายเอกราช เหมือนแปลก		
ผู้ทบทวน	นายรุ่งโรจน์ เหมือนแปลก		
ผู้อนุมัติ	นายสิริวัฒน์ สุวัฒน์ปรีดา		

 <p>กรมสุขภาพจิต สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา</p>	ระเบียบปฏิบัติที่ : DPO-SP-04 Standard Procedure (SP)	ชื่อเรื่อง การกำหนดข้อตกลงระดับบริการ (Service Level Agreements : SLA) : ด้านเว็บไซต์เวิร์กอินทราเน็ต
	แก้ไขครั้งที่ 0 วันที่ประกาศใช้ : 7 พฤษภาคม 2567	หน้าที่ :3..... /6.....

การกำหนดมาตรฐานการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) จัดทำขึ้นเพื่อเป็นมาตรฐานการให้บริการในด้านการเฝ้าระวัง บำรุงรักษา ทรัพยากรคอมพิวเตอร์ และโปรแกรม ของสถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา เพื่อให้ผู้รับบริการ (User) เกิดความเชื่อมั่น และมีมาตรฐานในการตรวจสอบ และสามารถวางแผนในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม โดยในเอกสารฉบับนี้ได้กำหนดระยะเวลาในการตอบสนองและระยะเวลาการแก้ไขปัญหาในแต่ละประเภทของการให้บริการไว้อย่างละเอียดเพื่อความเข้าใจที่ตรงกันทั้ง ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

นโยบายการบริหารจัดการระดับการให้บริการ (Service Managements Policy)

1. ผู้ให้บริการต้องกำหนดระดับการให้บริการ โดยบริการสารสนเทศ (IT Services) ที่มีความสำคัญ และบรรจุไว้ในบัญชีการให้บริการ (Service Catalog)
2. ผู้ให้บริการต้องทำการทบทวนและปรับปรุงระดับการให้บริการในบัญชีระดับการให้บริการตามความจำเป็น
3. ผู้ให้บริการต้องทำการเฝ้าระวังและติดตามการให้บริการสารสนเทศ อย่างสม่ำเสมอ หากไม่เป็นไปตามระดับการให้บริการที่กำหนดไว้ให้หาสาเหตุ และดำเนินการ ปรับปรุงหรือแก้ไข
4. ผู้ให้บริการต้องปฏิบัติตาม (Service Level Agreements) ให้อยู่ในระดับตามที่ตกลงไว้
5. ผู้ให้บริการต้องทำการแจ้งผลการปฏิบัติงานตามใบคำร้องเมื่อปฏิบัติงานเสร็จสิ้น
6. หากไม่สามารถปฏิบัติงานตามใบคำร้องเสร็จสิ้นตามข้อตกลงทางผู้ให้บริการและต้องทำการแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบตามข้อตกลงในเอกสาร (Service Level Agreements)
7. ผู้ให้บริการต้องจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้เป็นระเบียบ

1. วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าใจถึงการให้บริการของหน่วยงาน
- เพื่อระบุประเภทของการให้บริการแต่ละประเภทให้ชัดเจน
- เพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างมีระบบ และถูกต้องตามข้อตกลง
- เพื่อให้เกิดการชี้วัดประสิทธิภาพของการให้บริการ
- เพื่อปรับปรุงการให้บริการให้อยู่ในระดับมาตรฐาน และอยู่ภายใต้ข้อกำหนดของระดับบริการ

 <p>กรมสุขภาพจิต สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา</p>	ระเบียบปฏิบัติที่ : DPO-SP-04 Standard Procedure (SP)	ชื่อเรื่อง การกำหนดข้อตกลงระดับบริการ (Service Level Agreements : SLA) : ด้านเว็บไซต์อินเทอร์เน็ต
	แก้ไขครั้งที่ 0 วันที่ประกาศใช้ : 7 พฤษภาคม 2567	หน้าที่ : 4 / 6

2. ขอบเขตเนื้อหา

- จัดหมวดหมู่การให้บริการต่าง ๆ ออกเป็นประเภท
- กำหนดบทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ
- จัดทำข้อตกลงการให้บริการ (SLA)
- บันทึก ทำรายงานและติดตามผลการปฏิบัติว่าได้ตามข้อตกลงการให้บริการ
- ปรับปรุง ทบทวน แก้ไข เอกสารข้อตกลงการให้บริการ

3. ผู้รับผิดชอบ

- 3.1 กลุ่มงานคอมพิวเตอร์และเครือข่าย
- 3.2 กลุ่มงานยุทธศาสตร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 3.3 คณะกรรมการพัฒนาระบบสารสนเทศ

4. นิยามศัพท์

4.1. การติดตั้งเว็บไซต์อินเทอร์เน็ต

ปานกลาง หมายถึง กรณีการติดตั้งเว็บไซต์อินเทอร์เน็ตสามารถติดตั้งได้ทันที

ยาก หมายถึง กรณีการติดตั้งเว็บไซต์อินเทอร์เน็ตที่มีปัญหาในการติดตั้ง จำเป็นต้องใช้เวลาในการตรวจเช็คปัญหาและวิเคราะห์ปัญหา

4.2. การกู้คืนระบบเว็บไซต์

ง่าย หมายถึง เป็นปัญหาของระบบ HIS ที่เคยเกิดขึ้นแล้ว สามารถแก้ไขปัญหาได้ทันที

ปานกลาง หมายถึง ต้องตรวจเช็คปัญหาและวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้น ก่อนแก้ไขปัญหา

ยาก หมายถึง ตรวจสอบแล้วไม่สามารถแก้ไขได้ ต้องติดตั้งเว็บไซต์อินเทอร์เน็ตใหม่

4.3. ปรับปรุง/แก้ไข เว็บไซต์

ง่าย หมายถึง กรณีปัญหาเว็บไซต์ไม่มีความยุ่งยาก สามารถแก้ไขได้ทันที

ปานกลาง หมายถึง กรณีปัญหาเว็บไซต์ไม่มีความยุ่งยาก สามารถแก้ไขได้แต่ต้องใช้เวลา

ยาก หมายถึง กรณีปัญหาเว็บไซต์มีความยุ่งยากซับซ้อน ตรวจเช็คและวิเคราะห์ ปัญหา

 <p>กรมสุขภาพจิต สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา</p>	ระเบียบปฏิบัติที่ : DPO-SP-04 Standard Procedure (SP)	ชื่อเรื่อง การกำหนดข้อตกลงระดับบริการ (Service Level Agreements : SLA) : ด้านเว็บไซต์อินเทอร์เน็ต
	แก้ไขครั้งที่ 0 วันที่ประกาศใช้ : 7 พฤษภาคม 2567	หน้าที่ :5..... /6.....

5. มาตรฐานการให้บริการ

ข้อตกลงระยะเวลาการให้บริการ SLA (Service Level Agreements) ศูนย์บริการให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาด้านระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย (IT Help Desk) โดยแบ่งระดับการให้บริการเว็บไซต์อินเทอร์เน็ต ตามระดับความยากง่ายของงาน/ปัญหาที่พบ ดังต่อไปนี้

ระดับความยากง่าย	ระดับ		
	ง่าย (นาที)	ปานกลาง (นาที)	ยาก (นาที)
1. การติดตั้งเว็บไซต์		240	480
2. การกู้คืนเมื่อระบบเว็บไซต์ล่ม	20	60	480
3. ปรับปรุง/แก้ไข เว็บไซต์	60	480	960

ยกเว้น กรณีขัดข้องจากปัจจัยภายนอกที่ไม่สามารถดำเนินการซ่อมให้แล้วเสร็จได้ภายในที่กำหนด เช่น ไฟฟ้าดับ

6. บัญชีการให้บริการ (Databases MySQL)

ลำดับ	ระบบงาน	การดำเนินการ
1	ระบบ HOSxP	/
2	ระบบ Internet	/
3	ระบบ EIS	/
4	ระบบ Website	/
5	ระบบ H4U	/
6	ระบบนัด Online	/
7	ระบบ IP Phone	/
8	ระบบ Somdet-WIFI	/
9	ระบบ Antivirus	/
10	ระบบ Face Scan	/
11	ระบบ Tele-Psychiatry	/
12	ระบบ ARI Clinic	/
13	ระบบ EQU	/

 <p>กรมสุขภาพจิต สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา</p>	ระเบียบปฏิบัติที่ : DPO-SP-04 Standard Procedure (SP)	ชื่อเรื่อง การกำหนดข้อตกลงระดับบริการ (Service Level Agreements : SLA) : ด้านเว็บไซต์เว็บบอร์ดอินเทอร์เน็ต
	แก้ไขครั้งที่ 0 วันที่ประกาศใช้ : 7 พฤษภาคม 2567	หน้าที่ :6..... /6.....

7. ระบบติดตามและการรายงานผล

คณะเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาด้านระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายจะต้องจัดทำรายงานสรุปผลการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ การรับแจ้งปัญหา สาเหตุของปัญหา การแก้ไขปัญหา ประเภทของปัญหา ตามความเหมาะสมเป็นรายเดือนและเสนอผู้บังคับบัญชาทราบทุกเดือน

8. ช่องทางการรับเรื่องและให้บริการ

- 8.1. **ทางโทรศัพท์** ที่หมายเลข 59199 หรือ 59180 ได้ทุกวัน ในเวลาราชการ (เวลา 08.30 – 16.30 น.). กรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน เช่น นอกเวลาราชการ สามารถติดต่อผ่านทางหมายเลขโทรศัพท์มือถือของเจ้าหน้าที่โดยตรง
- 8.2. **ทางออนไลน์** ผ่านระบบแจ้งงานของไลน์กลุ่มงานคอมพิวเตอร์และเครือข่าย