

การให้บริการภายในศูนย์วิทยาศาสตร์โอมิกส์และชีวสารสนเทศ

การเข้ารับบริการต่างๆ กับทางศูนย์ฯ นั้น มีขั้นตอนในการบริการตามลำดับ ดังต่อไปนี้

1. ผู้รับบริการติดต่อสอบถามข้อมูลในการใช้บริการวิเคราะห์กับเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ
2. เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะดำเนินการพิจารณาถึงความสามารถในการให้บริการงานตามความประสงค์ของผู้รับบริการ
3. หากศูนย์ฯ มีความสามารถในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะเสนออัตราค่าบริการ รายละเอียด และข้อตกลงต่างๆ และจัดทำ**ใบแจ้งยอด (Sales Order)** สำหรับงานดังกล่าวไปยังผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการพิจารณาก่อนการยืนยันในการใช้บริการ
4. ผู้รับบริการแจ้งความประสงค์การใช้บริการด้วยการลงนามใน**ใบแจ้งยอด (Sales Order)**
5. ศูนย์ฯ จะเป็นตัวแทนในการดำเนินการส่งข้อมูลขอใช้บริการให้ทางคณะฯ เพื่อจัดทำเอกสาร **ใบเสนอราคาของคณะวิทยาศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย** และผู้รับบริการต้องลงนามใน **ใบเสนอราคาของคณะฯ** ด้วย
6. ผู้รับบริการต้องนัดหมายการส่งตัวอย่างกับทางศูนย์ฯ ล่วงหน้าอย่างน้อย 1 วัน ก่อนวันที่จะส่งตัวอย่าง
7. ณ วันที่ส่งตัวอย่าง ผู้รับบริการต้องแนบเอกสาร **ใบแจ้งยอด (Sales Order)** และ **แบบฟอร์มการส่งตัวอย่าง (Order submission form)** มาพร้อมกับตัวอย่างด้วย และ เมื่อผู้รับบริการส่งตัวอย่างแล้ว จะได้รับ **ใบรับตัวอย่างวิเคราะห์ (Order receipt)** จากทางศูนย์ฯ ซึ่งจะระบุ **Order No.**
8. ศูนย์ฯ จะดำเนินการวิเคราะห์ให้แก่ผู้รับบริการ ก็ต่อเมื่อผู้รับบริการลงนามใน **ใบแจ้งยอด (Sales Order)** และ**ใบรับตัวอย่างวิเคราะห์** แล้วเท่านั้น
9. ศูนย์ฯ จะแจ้งความผิดปกติของตัวอย่าง หรือประเด็นต่างๆ ที่เกิดขึ้น ให้กับผู้รับบริการทราบก่อนที่จะเริ่มการวิเคราะห์
10. เมื่อศูนย์ฯ ดำเนินการวิเคราะห์แล้วเสร็จ เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะแจ้งไปยังผู้รับบริการเพื่อให้เข้ามารับการวิเคราะห์ที่ศูนย์ฯ โดยผู้รับบริการต้องแจ้ง **Order No.** (ซึ่งระบุในใบรับตัวอย่างวิเคราะห์) ให้ทางศูนย์ฯ รับทราบ
11. ณ วันที่ส่งมอบงาน ผู้รับบริการต้องลงนามการรับมอบงาน
12. ผู้รับบริการชำระเงินค่าบริการ โดย ชำระเงินค่าบริการ เป็นจำนวนเต็มตามค่าบริการที่ได้ตกลงไว้กับทางศูนย์ฯ
13. ผู้รับบริการควรอ่านเงื่อนไขและข้อตกลงในการให้บริการของศูนย์ฯ ให้เข้าใจก่อนเสมอในการตัดสินใจเข้ารับบริการจากทางศูนย์ฯ

เงื่อนไข ข้อตกลง และนโยบายต่างๆ

นโยบาย

1. นโยบายการให้บริการ

- 1.1 ผู้รับบริการต้องอ่านเงื่อนไขข้อตกลงของการขอรับบริการของศูนย์ฯ รวมถึงตรวจสอบรายละเอียดของงานวิเคราะห์ และอัตราค่าบริการวิเคราะห์ทดสอบ ให้เข้าใจก่อนการขอรับบริการทุกครั้ง
- 1.2 ผู้รับบริการต้องกรอกข้อมูลและลงนามในใบแจ้งยอด (Sales Order) และทำการยื่นต่อเจ้าหน้าที่ของศูนย์ฯ เพื่อแสดงความประสงค์ในการใช้บริการ
- 1.3 ผู้รับบริการต้องกรอกข้อมูลและลงนามในใบแจ้งยอด (Sales Order) และแบบฟอร์มการส่งตัวอย่าง ให้ครบถ้วน เพื่อยืนยันการให้บริการ
- 1.4 ผู้รับบริการจะต้องชำระเงินค่าบริการ โดยสามารถชำระเงินได้ 2 ช่องทาง คือ 1) โอนเงินผ่านบัญชีธนาคารไทยพาณิชย์ ชื่อบัญชี คณะวิทยาศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย แล้วส่งหลักฐานการโอนเงินผ่านทาง email: omics.sc.chula@hotmail.com เท่านั้น หรือ 2) ชำระเงินสดที่ฝ่ายงานคลังของคณะวิทยาศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (อาคารแถบ นีละนิธิ) โดยจำนวนเงินที่ต้องชำระจะเท่ากับจำนวนเงินตามใบเสนอราคาของคณะฯ
- 1.5 ค่าบริการวิเคราะห์อาจเปลี่ยนแปลงในกรณีที่มีการใช้วัสดุ อุปกรณ์ และสารเคมีที่เพิ่มเติม โดยศูนย์ฯ จะแจ้งสาเหตุและจำนวนเงินให้แก่ผู้รับบริการทุกครั้ง
- 1.6 ในกรณีที่ผู้ขอรับบริการต้องการเปลี่ยนแปลงรายละเอียดของการวิเคราะห์ อาทิเช่น ชนิดหรือจำนวนของตัวอย่างวิเคราะห์ ฯลฯ ผู้ขอรับบริการต้องแจ้งให้ทางหน่วยฯ ทราบภายใน 3 วันทำการหลังจากที่ยื่นเรื่องขอรับบริการหรือก่อนงานวิเคราะห์ทดสอบจะเริ่มต้น ทั้งนี้ ศูนย์ฯ จะไม่รับผิดชอบต่อการเปลี่ยนแปลงที่ผู้รับบริการไม่แจ้งให้ศูนย์ฯ ทราบ
- 1.7 ความผิดพลาดใดๆ หากตรวจสอบและพบว่าเกิดขึ้นจากทางศูนย์ฯ ศูนย์ฯ จะรับผิดชอบในการดำเนินการวิเคราะห์ซ้ำให้กับผู้รับบริการอีก 1 ครั้ง โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย
- 1.8 ศูนย์ฯ จะไม่แจ้งรายละเอียดข้อมูลใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์แก่ผู้ขอรับบริการในระหว่างการดำเนินการวิเคราะห์และทดสอบ ยกเว้น ในกรณีที่มีปัญหาที่จำเป็นต้องปรึกษากับทางผู้รับบริการ

2. นโยบายบริการการวิเคราะห์ด้วยเครื่องวิเคราะห์ลำดับนิวคลีโอไทด์ประสิทธิภาพสูง

กรณีที่ผู้รับบริการเตรียมตัวอย่าง library มาด้วยตัวเอง เพื่อใช้บริการเครื่องวิเคราะห์ลำดับนิวคลีโอไทด์ประสิทธิภาพสูง (Miseq หรือ Nextseq) ผู้รับบริการต้องแจ้งข้อมูลเบื้องต้นในการเตรียมตัวอย่าง library เช่น ขั้นตอนการเตรียม library เป็นต้น และต้องมีการตรวจสอบคุณภาพของตัวอย่าง (QC test) ก่อนการดำเนินการทุกครั้ง ด้วย เครื่อง Bioanalyzer และ Fluorometer ทั้งนี้ ผู้รับบริการต้องเสียค่าบริการตรวจสอบคุณภาพของตัวอย่าง library โดยทางศูนย์ฯ จะแจ้งให้ผู้รับบริการรับทราบก่อนใช้บริการ

2.1. ในกรณีที่คุณภาพของตัวอย่าง library เป็นไปตามมาตรฐานจะสามารถดำเนินการวิเคราะห์ฯ ได้ทันที

2.2 ในกรณีที่คุณภาพของตัวอย่าง library ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน ศูนย์ฯ จะติดต่อสอบถามผู้รับบริการว่ามีความประสงค์จะให้ดำเนินการวิเคราะห์ฯ ต่อไปหรือไม่

2.2.1 ถ้าผู้รับบริการต้องการให้ดำเนินการวิเคราะห์ฯ ศูนย์ฯ จะดำเนินการให้ทันที และผู้รับบริการต้องจ่ายค่าบริการวิเคราะห์ฯ ทั้งนี้ หากเกิดความผิดปกติใดๆ ต่อการวิเคราะห์ฯ ทางศูนย์ฯ จะไม่รับประกันผลใดๆ ทั้งสิ้น

2.2.2 ถ้าผู้รับบริการไม่ต้องการให้ดำเนินการวิเคราะห์ฯ ผู้รับบริการจ่ายเฉพาะค่าบริการตรวจสอบคุณภาพตัวอย่าง

2.3 ในกรณีที่ทางผู้รับบริการจัดเตรียมและส่งข้อมูลคุณภาพตัวอย่าง library ของผู้รับบริการให้กับทางศูนย์ฯ ตามที่ทางศูนย์ฯ เรียกรขอ (ในกรณีนี้จะครอบคลุมเฉพาะ ตัวอย่าง library ของ DNA และ/หรือ mRNA เท่านั้น) ทั้งนี้ ทางศูนย์ฯ อาจขอปฏิเสธข้อมูลคุณภาพตัวอย่างของผู้รับบริการได้ หากทางศูนย์ฯ พิจารณาแล้วว่า ข้อมูลคุณภาพดังกล่าวอาจมีความผิดพลาด หรืออาจส่งผลกระทบต่อเครื่องมือวิเคราะห์ฯ โดยทางศูนย์ฯ จะชี้แจงให้กับผู้รับบริการทราบ

2.3.1 หากศูนย์ฯ พิจารณาแล้ว เห็นว่า ข้อมูลคุณภาพตัวอย่างของผู้รับบริการเป็นไปตามมาตรฐาน ศูนย์ฯ จะดำเนินการให้ทันที และผู้รับบริการจ่ายเฉพาะค่าบริการวิเคราะห์ฯ ทั้งนี้ หากเกิดความผิดปกติใดๆ ต่อการวิเคราะห์ฯ ทางศูนย์ฯ จะไม่รับประกันผล ใดๆ ทั้งสิ้น

2.3.2 หากศูนย์ฯ พิจารณาแล้ว เห็นว่า ข้อมูลคุณภาพตัวอย่างของผู้รับบริการไม่เป็นไปตามมาตรฐาน ศูนย์ฯ ขอปฏิเสธการดำเนินการทันที และจะชี้แจงให้กับผู้รับบริการรับทราบ

2.4 หากเกิดความผิดปกติระหว่างการดำเนินการวิเคราะห์ฯ ผลวิเคราะห์ผิดพลาด และ/หรือ ไม่ประสบความสำเร็จ จนไม่สามารถนำผลวิเคราะห์ฯ ไปใช้ประโยชน์ใดๆ ได้

2.4.1 หากตรวจสอบและพบว่า เป็นความผิดพลาดของเครื่องมือ ทางศูนย์จะดำเนินการให้วิเคราะห์ซ้ำให้อีก 1 ครั้ง โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย

2.4.2 หากตรวจสอบและพบว่า ไม่ได้เป็นความผิดพลาดของเครื่องมือ ทางศูนย์ฯ จะแจ้งให้ผู้รับบริการรับทราบ และจะไม่ดำเนินการวิเคราะห์ซ้ำ รวมไปถึงจะไม่มีการรับรองคุณภาพของผลวิเคราะห์ดังกล่าว และผู้รับบริการต้องจ่ายค่าบริการวิเคราะห์ฯ

3. นโยบายบริการเตรียม library

ตัวอย่าง DNA และ/หรือ RNA ที่ผู้รับบริการต้องการใช้บริการเตรียม library ต้องมีการตรวจสอบคุณภาพของตัวอย่าง (QC test) ก่อนการดำเนินการทุกครั้ง ด้วย เครื่อง Bioanalyzer และ Fluorometer ทั้งนี้ ผู้รับบริการต้องเสียค่าบริการตรวจสอบคุณภาพของตัวอย่าง DNA และ/หรือ RNA โดยทางศูนย์ฯ จะแจ้งให้ผู้รับบริการรับทราบก่อนใช้บริการ

3.1 ในกรณีที่คุณภาพของตัวอย่าง DNA และ/หรือ RNA เป็นไปตามมาตรฐานจะสามารถดำเนินการเตรียม library ได้ทันที

3.2 ในกรณีที่คุณภาพของตัวอย่าง DNA และ/หรือ RNA ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน ศูนย์ฯ ขอปฏิเสธการดำเนินการทันที และจะชี้แจงให้กับผู้รับบริการรับทราบ

4. นโยบายการปฏิเสธตัวอย่าง

ศูนย์ฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการปฏิเสธตัวอย่าง ในกรณี que คิดว่าตัวอย่างอาจเสื่อมสภาพ มีการปนเปื้อน หรือไม่ได้คุณภาพ ซึ่งจะทำให้ผลการดำเนินการและการวิเคราะห์ต่างๆ ผิดพลาด และ/หรือไม่ประสบความสำเร็จ จนไม่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ใดๆ ได้ ทั้งนี้ ผู้รับบริการสามารถสอบถามรายละเอียดของการเตรียมตัวอย่าง เช่น ปริมาณตัวอย่าง ความเข้มข้นของตัวอย่าง เป็นต้น และวิธีการจัดส่งตัวอย่างที่เหมาะสมได้จากทางศูนย์ฯ

โดยทั่วไป ศูนย์ฯ จะปฏิเสธการรับตัวอย่าง ในกรณีดังต่อไปนี้

- 4.1 ตัวอย่างมีปริมาณน้อยกว่ากำหนด
- 4.2 ชื่อตัวอย่าง หรือ ฉลากบรรจุลบลเลื่อน ไม่ชัดเจน
- 4.3 ภาชนะบรรจุตัวอย่าง รั่ว ซึม แฉก หรือ ชำรุด
- 4.4 ตัวอย่างที่ไม่ได้เก็บรักษาด้วยความเย็น
- 4.5 ไม่มีเอกสารแบบฟอร์มการส่งตัวอย่าง ที่ระบุรายละเอียดของตัวอย่าง

5. นโยบายการรายงานผลการวิเคราะห์และการเก็บรักษาข้อมูล

5.1 ศูนย์ฯ มีการจัดทำและรายงานผลการวิเคราะห์หลายรูปแบบ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับข้อตกลงระหว่างศูนย์ฯ และผู้รับบริการ โดยหลังจากดำเนินการแล้วเสร็จประมาณ 1-3 วัน (ระยะเวลาขึ้นอยู่กับปริมาณของข้อมูล) ศูนย์ฯ จะติดต่อกับผู้รับบริการ เพื่อแจ้งและรายงานผลการวิเคราะห์

5.2 ผลการวิเคราะห์จะถูกเก็บรักษาไว้ในอุปกรณ์บันทึกข้อมูล เป็นเวลา 3 เดือน

6. นโยบายรักษาความลับของข้อมูลผู้รับบริการ

6.1 ศูนย์ฯ ยึดถือนโยบายไม่เปิดเผยข้อมูลของผู้รับบริการให้แก่บุคคลที่สามที่ไม่ได้รับอนุญาตจากผู้รับบริการอย่างชัดแจ้ง หรือตามกฎหมายกำหนด

6.2 ผู้ที่สามารถเข้าถึงข้อมูลของผู้ใช้บริการได้มีเฉพาะผู้มีหน้าที่ปฏิบัติงานในศูนย์ฯ เท่านั้น