



## บันทึกข้อความ

หน่วยงาน แผนก/คณะ สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

ที่ สทส 8400/048

วันที่ 31 มีนาคม 2564

เรื่อง แนวทางการให้บริการด้านสารสนเทศ (Service Level Agreement)

เรียน ผู้บริหาร คณาจารย์ และบุคลากรทุกท่าน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แนวทางการให้บริการด้านสารสนเทศ (Service Level Agreement)

เนื่องด้วยสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้จัดทำแนวทางการให้บริการด้านสารสนเทศ (Service Level Agreement) สำหรับบริการบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยรังสิต เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานและสามารถตรวจสอบได้ทางสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงขอแจ้งแนวทางการให้บริการด้านสารสนเทศให้แก่ผู้รับบริการและผู้ให้บริการทราบ เพื่อให้มีความเข้าใจที่ตรงกันและสามารถทราบเวลาในการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการในแต่ละกรณีโดยคร่าวๆได้ โดยมีรายละเอียดตามในเอกสารแนบท้าย

โดยสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศได้อัปเดตเอกสารแนวทางการให้บริการด้านสารสนเทศ (Service Level Agreement) ไว้ที่ <https://1th.me/lmWm2> หรือ Scan QR code หากท่านใดมีข้อสงสัยเพิ่มเติมสามารถติดต่อได้เบอร์ภายใน 5712 หรือที่ FB : <https://www.facebook.com/rsuservicedesk>

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นายชุนคำ ปองรักษาชีวิต)

ผู้อำนวยการสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ



ผู้ประสานงาน : คุณพัชรมณต์ สุรินทร์ โทร 5650

สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ : มุ่งเน้นความเป็นเลิศด้านเทคโนโลยีการศึกษา

อาคารอาทิตย์อุไรรัตน์ ตึก 1 ชั้น 2 ห้อง 207

## แนวทางการให้บริการด้านสารสนเทศ (Service Level Agreement : SLA)

เอกสารข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการ (Service Level Agreement) ฉบับนี้ จัดขึ้นเพื่อเป็นข้อกำหนดการให้บริการระหว่างสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ กับผู้รับบริการด้านสารสนเทศ โดยมีข้อตกลงถึงระดับคุณภาพของการบริการด้านข้อมูลสารสนเทศที่มีให้แก่ผู้ให้บริการรับทราบและเข้าใจถูกต้องตรงกัน ดังต่อไปนี้

### 1. คำจำกัดความ

- 1.1 สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ เรียกว่า “ผู้ให้บริการ”
- 1.2 หน่วยงานอื่น และบุคคลทั่วไป ที่ขอรับบริการข้อมูลสารสนเทศ เรียกว่า “ผู้ให้บริการ”
- 1.3 ผู้ใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ เรียกว่า “ผู้ให้บริการ”
- 1.4 ผู้ให้บริการดำเนินการภายใต้การกำกับควบคุมของสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งต่อไปนี้จะใช้คำว่า “ฝ่ายงาน”

### 2. วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อให้ผู้ให้บริการเข้าใจถึงการบริการของสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 2.2 เพื่อระบุประเภทของการให้บริการแต่ละประเภทให้ชัดเจน
- 2.3 เพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างเป็นระบบ และถูกต้องตามข้อตกลง
- 2.4 เพื่อให้เกิดการชี้วัดประสิทธิภาพของการให้บริการ
- 2.5 เพื่อปรับปรุงการให้บริการให้อยู่ในระดับมาตรฐาน และอยู่ภายใต้ข้อกำหนดของระดับบริการ

### 3. บุคลากรที่เกี่ยวข้องและหน้าที่รับผิดชอบ

ตำแหน่ง	หน้าที่ความรับผิดชอบ
1. ผู้ให้บริการหรือผู้ขอรับบริการ	<ul style="list-style-type: none"><li>- แจ้ง ปัญหา หรือความต้องการในการใช้งานด้านระบบสารสนเทศ</li><li>- แจ้งความต้องการขอรับบริการข้อมูลสารสนเทศ</li><li>- บันทึกการขอใช้บริการหรือขอรับบริการอื่นๆ</li></ul>
2. ผู้ให้บริการ	<ul style="list-style-type: none"><li>- รับแจ้งเหตุจากทางโทรศัพท์ E-mail เอกสารจากผู้ใช้งาน</li><li>- บันทึกเหตุการณ์ ปัญหา ความต้องการ และติดตามผลการดำเนินการ</li><li>- ประเมินในเบื้องต้น และให้ความช่วยเหลือแก้ไข เพื่อให้ผู้ใช้งานกลับมาใช้งานได้เร็วที่สุดด้วยความเสียหายต่ำที่สุดภายใต้ข้อกำหนด SLA</li><li>- รับเรื่องความต้องการขอรับบริการข้อมูลสารสนเทศ และส่งให้ผู้เกี่ยวข้องทำการประมวลผลและแก้ไขตามลำดับ</li><li>- ประสานผู้เกี่ยวข้องที่ให้บริการ เพื่อดำเนินการแก้ไขในกรณีที่ไม่สามารถแก้ไขเองได้</li><li>- บันทึกและรายงานผลการดำเนินการ</li></ul>
3. หัวหน้างาน / ผู้อำนวยการสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ	<ul style="list-style-type: none"><li>- มอบหมายงานตามที่ได้รับแจ้งภายในฝ่ายงาน</li><li>- ประสานงานแก้ไขปัญหาพร้อมกับฝ่ายอื่นที่เกี่ยวข้อง</li><li>- จัดการ อนุมัติและตรวจสอบการให้บริการด้านสารสนเทศ</li><li>- ติดตามและตรวจสอบการให้บริการตามเอกสารคำขอใช้บริการ</li><li>- จัดทำเอกสาร Service Level Agreement การบริการด้านสารสนเทศ</li><li>- ทบทวนและปรับปรุงเอกสาร SLA ในกรณีมีการแก้ไขเพิ่ม</li></ul>

#### 4. ระยะเวลาในการให้บริการ

วันเวลาทำการของผู้ให้บริการ คือ วันทำการปกติของมหาวิทยาลัยรังสิต ตั้งแต่เวลา 08.30-16.30 น.

หมายเหตุ : ปิดทำการ วันเสาร์ – วันอาทิตย์, นักชัตดุกซ์, วันหยุดตามประกาศของสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือประกาศของมหาวิทยาลัยรังสิต หรือประกาศของสำนักนายกรัฐมนตรี หรือประกาศอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี)

#### 5. ขอบเขตการให้บริการ

5.1 ผู้ให้บริการต้องกำหนดระดับการให้บริการ โดยบริการสารสนเทศ ( IT Service ) ที่มีความสำคัญและบรรจุไว้ในบัญชีระดับการให้บริการ ( Service Catalogue )

5.2 ผู้ให้บริการต้องทำการทบทวนและปรับปรุงระดับการให้บริการในตามสถานการณ์และการเปลี่ยนแปลง

5.3 ผู้ให้บริการต้องทำการเฝ้าระวังและติดตามการให้บริการด้านสารสนเทศอย่างสม่ำเสมอ หากไม่เป็นไปตามระดับการให้บริการที่กำหนดไว้ ให้หาสาเหตุและดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องต่อไป

5.4 ผู้ให้บริการต้องจัดการอบรม เพื่อให้ความรู้และความเข้าใจในการใช้บริการด้านสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง หรือตามแต่จะได้รับการร้องขอ

5.5 ผู้ให้บริการต้องให้บริการตามที่ Service Level Agreement ให้อยู่ในระดับตามที่ตกลงไว้

5.6 ผู้ให้บริการต้องทำการแจ้งผลการปฏิบัติงานตามบริการที่ได้รับการร้องขอเมื่อปฏิบัติงานเสร็จสิ้น

5.7 หากไม่สามารถปฏิบัติงานตามคำร้องเสร็จสิ้นตามข้อตกลงการให้บริการ ผู้ให้บริการจะต้องแจ้งให้ผู้ขอใช้บริการทราบตามข้อตกลงในเอกสารการให้บริการ

5.8 ผู้ให้บริการต้องการจัดเก็บเอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้องกับฝ่ายงานไว้ให้เป็นระเบียบสะดวกต่อการสืบค้น

#### 6. ขอบเขตการขอรับบริการ

6.1 ผู้รับบริการต้องแจ้งปัญหาหรือแจ้งคำขอให้บริการทุกครั้งที่มีความประสงค์ขอใช้บริการ

6.2 ผู้รับบริการทุกคนจะต้องปฏิบัติตามข้อตกลงในเอกสารข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการทุกครั้งที่เกิดปัญหา

6.3 ผู้รับบริการต้องยอมรับข้อตกลงต่างๆ ในการรับบริการด้านสารสนเทศ

6.4 ผู้รับบริการทุกคนจะต้องปฏิบัติตามข้อตกลงในเอกสารข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการ

#### 7. เงื่อนไขการให้บริการ

7.1 ผู้ให้บริการจะให้บริการด้านสารสนเทศภายใต้แนวทางการปฏิบัติตาม พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540

7.2 ในกรณีที่ผู้ขอรับบริการต้องการบริการที่นอกเหนือจากที่สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศมีอยู่ จะต้องยอมรับข้อมูลเท่าที่มีและสามารถบริการได้

7.3 ผู้ขอรับบริการ สามารถมาขอรับบริการด้วยตนเอง หรือเป็นหนังสือ หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ตามความเหมาะสม

#### 8. ช่องทางแจ้งปัญหา ( Complaints Procedure ) สามารถดำเนินการได้ 3 ช่องทาง ดังนี้

8.1 ทางโทรศัพท์เบอร์ภายในโทร 5712 และ 3285

8.2 ทางเอกสารบันทึกข้อความ

8.3 ทาง Email address ส่งเมลแจ้งปัญหาได้ที่ [helpdesk@rsu.ac.th](mailto:helpdesk@rsu.ac.th)

8.4 ทาง Facebook แจ้งปัญหาได้ที่ Page : RSU - Servicedesk

## 9. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### 9.1 ขั้นตอนการรับบริการขอคำปรึกษาทางโทรศัพท์

#### ผู้รับบริการ

1. แจ้งปัญหา/ขอรับบริการขอความช่วยเหลือผ่านทางโทรศัพท์หมายเลขภายใน 5712 หรือ 3285
2. รับคำตอบหรือวิธีการแก้ไขปัญหาผ่านทางโทรศัพท์ E-mail : [helpdesk@rsu.ac.th](mailto:helpdesk@rsu.ac.th)  
และ Page-Facebook : RSU-Servicedesk

#### ผู้ประสานงานด้านเทคนิค

1. เมื่อผู้รับบริการแจ้งขอรับความช่วยเหลือ ผู้ประสานงานด้านเทคนิคจะทำการแนะนำวิธีการแก้ไขปัญหาให้ผู้รับบริการทราบทันที

2. ทำการวิเคราะห์ปัญหาที่ได้รับแจ้ง

3. ทำการตอบคำถามหรือนำวิธีการแก้ไขปัญหา

3.1 ในกรณีที่สามารถตอบคำถามได้ทันที ผู้ประสานงานด้านเทคนิคจะทำการแนะนำวิธีการแก้ไขปัญหาให้ผู้รับบริการทราบทันที

3.2 ในกรณีที่ไม่สามารถตอบได้ทันที ผู้ประสานงานด้านเทคนิคจะต้องดำเนินการดังนี้

- ทำการแจ้งเวลาโทรกลับให้ผู้รับบริการทราบ
- ประสานงานกับผู้เชี่ยวชาญให้คำตอบหรือหาวิธีการแก้ไขปัญหา
- ทำการแจ้งวิธีการแก้ไขปัญหาให้ผู้รับบริการ
- ทำการบันทึกคำตอบและปิดงาน

### 9.2 ขั้นตอนการรับบริการซ่อมบำรุง

#### ผู้รับบริการ

1. แจ้งปัญหา / ขอรับบริการหรือวิธีการแก้ไขปัญหาผ่านทางโทรศัพท์ 5712 หรือ 3285  
E-mail : [helpdesk@rsu.ac.th](mailto:helpdesk@rsu.ac.th) และ Page-Facebook : RSU-Servicedesk
2. รอเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมาดำเนินการแก้ไขตามเวลาที่แจ้งไว้
3. เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทำการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ ประเมินความพึงพอใจในการรับบริการและลงชื่อผู้ขอรับบริการ

#### ผู้ประสานงานด้านเทคนิค

1. เมื่อผู้รับบริการแจ้งขอรับความช่วยเหลือ ผู้ประสานงานด้านเทคนิคต้องทำการบันทึกคำแจ้งลงแบบฟอร์ม
2. ทำการจัดเจ้าหน้าที่เพื่อดำเนินการ พร้อมทั้งบันทึกแบบฟอร์มออนไลน์
3. ทำการบันทึกปิดงานลงแบบฟอร์ม เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานดำเนินการแล้วเสร็จ

#### เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

1. รับมอบหมายงานจากผู้ประสานงานด้านเทคนิค และวิเคราะห์ปัญหาเพื่อหาวิธีการแก้ไข
2. ดำเนินการแก้ไขปัญหา

**กรณีแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จ จะต้องดำเนินการดังนี้**

- 2.1 ทำการแจ้งนัดหมายเพื่อเข้าดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้รับบริการทราบ
- 2.2 ทำการจัดเจ้าหน้าที่เพื่อดำเนินการ พร้อมบันทึกปฏิบัติงานในระบบ Helpdesk
- 2.3 เข้าดำเนินการแก้ไขปัญหตามวันและเวลาที่นัดหมาย
- 2.4 กรณีแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ ทำการบันทึกการดำเนินการลงในแบบฟอร์ม
- 2.5 ทำการบันทึกคำตอบ วิธีการแก้ไขปัญหา และปิดงานในระบบ Helpdesk

**กรณีไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จ จะต้องดำเนินการดังนี้**

- 2.6 ทำการแจ้งกำหนดการมาดำเนินการครั้งที่ 2
- 2.7 ทำการค้นหาวិธีการแก้ไขปัญหา
- 2.8 กรณีที่ต้องเปลี่ยนเครื่อง หรือเบิกอุปกรณ์ ให้ทำแบบฟอร์มรับรองการซ่อมเพื่อใช้เบิกอุปกรณ์ มอบให้  
ผู้รับบริการเพื่อดำเนินการเปลี่ยนเครื่อง หรือเบิกอุปกรณ์กับทางสำนักงานจัดซื้อและพัสดุ
- 2.9 ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จ และทำการบันทึกการดำเนินการลงในแบบฟอร์ม
- 2.10 ทำการบันทึกคำตอบ วิธีการแก้ไขปัญหา และปิดงานในระบบ Helpdesk

3. ให้ผู้รับบริการทำการประเมินผลการให้บริการและลงชื่อ พร้อมทั้งนำแบบฟอร์มส่งคืนผู้ประสานงานด้านเทคนิค  
เพื่อทำการบันทึกปิดงาน

**10. มาตรฐานการให้บริการ**

ข้อตกลงระยะเวลาในการให้บริการ SLA (Service Level Agreement) ของผู้ให้บริการด้านสารสนเทศ

ลำดับ	กระบวนงาน	ระยะเวลา	หน่วยเวลา	หมายเหตุ
1	งานสารบรรณ (รับหนังสือเข้า-ส่งหนังสือออก)	5-10	นาที	เมื่อมีข้อมูลพร้อมส่งออก
2	งานจดหมายอิเล็กทรอนิกส์สำหรับ สำนักบริการฯ	5-10	นาที	เมื่อมีข้อมูลพร้อมส่งออก
3	ให้คำแนะนำ/คำปรึกษา/ให้ความ ช่วยเหลือ/แก้ไขปัญหาต่างๆขึ้น พื้นฐาน โดยตอบปัญหาทางโทรศัพท์ ทาง E-mailและFacebook	5-20	นาที	ตามความเหมาะสม
4	เปลี่ยนอุปกรณ์ที่เสีย	1	ชั่วโมง	กรณีที่มีอุปกรณ์พร้อมเปลี่ยนไม่รวมระยะเวลา การจัดหาและการจัดซื้อ
5	Format + ติดตั้ง OS	2	วัน	สามารถให้บริการได้เฉพาะโปรแกรมลิขสิทธิ์
6	ติดตั้ง Driver	1	ชั่วโมง	เมื่อมี Driver พร้อมติดตั้ง
7	1. Printer	1	ชั่วโมง	ติดตั้งเฉพาะ Printer Canon
8	2. Accessories	1	ชั่วโมง	เมื่อมี Driver พร้อมติดตั้ง
9	ติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์	2	วัน	เมื่อมีเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์พร้อม
10	Setup Microsoft Office	1	ชั่วโมง	สามารถให้บริการได้เฉพาะโปรแกรมลิขสิทธิ์
11	Setup Antivirus	1	ชั่วโมง	สามารถให้บริการได้เฉพาะโปรแกรมลิขสิทธิ์

ลำดับ	กระบวนงาน	ระยะเวลา	หน่วยเวลา	หมายเหตุ
12	Setup Utility Program	1	ชั่วโมง	สามารถให้บริการได้เฉพาะโปรแกรมลิขสิทธิ์
13	Setup Software Adobe	2	ชั่วโมง	สามารถให้บริการได้เฉพาะโปรแกรมลิขสิทธิ์
14	ขอ IP Address	1	ชั่วโมง	เมื่อมีชั้นข้อมูลพร้อม
15	แก้ไขการใช้งาน Internet	1	ชั่วโมง	เมื่อเตรียมอุปกรณ์พร้อม
16	เพิ่มบัญชีผู้ใช้งาน Internet (WiFi)	1	ชั่วโมง	เมื่อมีชั้นข้อมูลพร้อม
17	ตั้งค่า Authentication LAN	1	ชั่วโมง	เมื่อมีชั้นข้อมูลพร้อม
18	ตั้งค่า Wifi (RSU-NET)	1	ชั่วโมง	เมื่อมีชั้นข้อมูลพร้อม
19	ติดตั้ง Lan และย้ายสายสัญญาณ	1	วัน	แล้วแต่จำนวนจุดหากจุดใหญ่ต้องประสานงานจัดซื้อต่อ
20	ขอสาย LAN	1	ชั่วโมง	เมื่อเตรียมอุปกรณ์พร้อม
21	การสำรองข้อมูล	1	ชั่วโมง	เมื่อเตรียมอุปกรณ์พร้อม
22	ระบบสำรองไฟห้องดาต้าเซ็นเตอร์	2	ชั่วโมง	เมื่ออุปกรณ์พร้อม
23	การขออีเมล	15-30	นาที	เมื่อมีชั้นข้อมูลพร้อม
24	แก้ไขรหัสผ่านอีเมล	15-30	นาที	เมื่อมีชั้นข้อมูลพร้อม
25	ซ่อมบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์	30-60	นาที	เมื่อมีซอฟต์แวร์และอุปกรณ์พร้อม
26	การสร้าง Account ให้นักศึกษา	15-30	นาที	เมื่อมีชั้นข้อมูลพร้อม

#### หมายเหตุ

1. SLA (Service Level Agreement) หมายถึง ข้อตกลงเพื่อรับประกันการบริการระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ เพื่อเพิ่มความมั่นใจแก่ผู้รับบริการว่าเจ้าหน้าที่จะสามารถให้บริการได้ตามระยะเวลาแต่ละกระบวนงานที่กำหนดไว้ ไม่ถือเป็นข้อผูกพัน อาจมีการเปลี่ยนแปลงได้

2. ระยะเวลาตาม SLA หมายถึง ระยะเวลาการให้บริการ กรณีพื้นฐานปกติของปัญหาในแต่ละด้านทางเทคนิค โดยดูลยพินิจของเจ้าหน้าที่เท่านั้น

#### เงื่อนไขการดำเนินการ

หลังจากได้รับแจ้งจะจัดส่งเจ้าหน้าที่ดำเนินการให้ภายในทันที ในกรณีที่เจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการแต่หากเจ้าหน้าที่ติดงานให้บริการอื่นอยู่คาดว่าจะเข้าดำเนินการให้ภายใน 30-90 นาทีเป็นอย่างน้อย

## 11. ระบบติดตามประเมินผล

### 11.1 การรายงานผล

สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาด้านระบบคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายจึงจะต้องจัดทำรายงานสรุปผลการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ การรับแจ้งปัญหา สาเหตุของปัญหา การแก้ไขปัญหา ประเภทของปัญหา ตามความเหมาะสมเป็นรายเดือนและเสนอผู้บังคับบัญชาทราบทุกเดือน

### 11.2 การติดตามประเมินผล

สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาด้านระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายจะดำเนินการติดตามประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจในการรับบริการด้านระบบคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายทุกเดือน

## 12. นิยามศัพท์

12.1 Service Desk หรือ Help Desk หมายถึง ศูนย์กลางในการติดต่อ ในการรับแจ้งปัญหา ที่เกิดขึ้นจากผู้ใช้บริการด้านสารสนเทศ โดยแจ้งผ่านทางโทรศัพท์ เว็บบเพจ และอีเมล โดยเป็นศูนย์กลางในการติดต่อสื่อสารและประสานงานระหว่างผู้ใช้งานด้านสารสนเทศ กับทีมงานของสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น ให้สามารถใช้งานได้เป็นปกติโดยเร็วที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้

12.2 Service Level Agreement (SLA) หมายถึง ข้อตกลงระดับบริการ ระหว่างผู้ที่ให้บริการกับผู้รับบริการเป็นการระบุเป้าหมายของบริการที่สำคัญและหน้าที่รับผิดชอบของทั้งสองฝ่าย เพื่อเพิ่มความมั่นใจแก่ผู้รับบริการว่าเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ตามระยะเวลา แต่กระบวนงานที่กำหนดไว้ไม่ถือเป็นข้อผูกพันอาจเปลี่ยนแปลงได้

12.3 ผู้ประสานงานด้านเทคนิค หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานด้านความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาด้านระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

12.4 ผู้ให้ดำเนินการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับมอบหมายให้ดำเนินการให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาด้านระบบคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย

## 13. สิ่งทีนอกเหนือจากเงื่อนไขบริการ

กรณีเกิดปัญหาจากปัจจัยภายนอก เช่น ระบบ Intranet ชัดข้อง หรือ ไฟฟ้าดับ ไม่สามารถให้บริการได้ตามมาตรฐานระยะเวลาให้บริการ

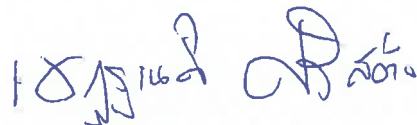
ผู้เสนอ SLA :



นายชุนคำ ปองรักษาชีวิต

(ผู้อำนวยการสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ)

ผู้อนุมัติ :



รศ.ดร.เชษฐเนติ ศรีสอ้าน

(รองอธิการบดีฝ่ายเทคโนโลยี)