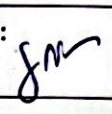


	โรงพยาบาลกรังปि๊ง	วิธีปฏิบัติ เลขที่ : WI - IM - 005	เรื่อง : การแก้ปัญหาการใช้งานด้าน ซอฟต์แวร์ ขณะใช้งาน	สำเนาหมายเลข :	หน้า : 1
	ผู้จัดทำ : งานสารสนเทศ	ผู้เกี่ยวข้อง : ทุกหน่วยงาน	วันที่ : 1/10/61 ปรับปรุงครั้งที่ :	ผู้อนุมัติ : 	

1.วัตถุประสงค์ : เพื่อให้การดำเนินงานบริการด้านซอฟต์แวร์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพโดยมีเอกสารหลักฐานที่มั่นคงเพื่อให้การในตำแหน่ง
ผู้ขอใช้บริการตรวจสอบได้

2.ขอบข่าย : ทุกหน่วยงาน ภายในโรงพยาบาลกรังปิ๊ง

3.อุปกรณ์ / เครื่องมือ : ระบบปฏิบัติการ,โปรแกรมภายในโรงพยาบาล

4.ผู้รับผิดชอบ : หัวหน้าศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ , นักวิชาการคอมพิวเตอร์ , เจ้าหน้าที่งานคอมพิวเตอร์

5.นิยามศัพท์ : ผู้ขอใช้บริการ คือ หน่วยงานที่แจ้งปัญหาด้านซอฟต์แวร์

6.ตัวชี้วัด : ปัญหาทางด้านซอฟต์แวร์ เฉพาะที่งานคอมพิวเตอร์ติดตั้งให้เท่านั้น เมื่อมีปัญหางานคอมพิวเตอร์ จะแก้ไขให้
ภายใน 1 วัน จากวันที่งานคอมพิวเตอร์รับเรื่อง

7.วิธีปฏิบัติ :

7.1 ขั้นตอนการรับแจ้งปัญหา

1. ผู้รับบริการแจ้งปัญหาทางโทรศัพท์ภายในที่หมายเลข 120 หรือวิทยุสื่อสาร

7.2 ขั้นตอนการแก้ไขปัญหา

1. ให้คำตอบ หรืออธิบายวิธีการแก้ไขปัญหาทาง โทรศัพท์

2. กรณีไม่สามารถสื่อสารได้ผู้ปฏิบัติงาน มีแนวทางเลือก 2 ทาง คือ

- ทำการリモートไปแก้ปัญหาโดยใช้โปรแกรม TeamViewer , Anydesk

- ทำการลงไปวิเคราะห์แก้ไขปัญหาที่หน้างาน

8.ข้อตกลงระยะเวลาการให้บริการ SLA (Service Level Agreement)

ลำดับที่	กระบวนการงาน	ระยะเวลา	หมายเหตุ
1.	ตอบปัญหาทางโทรศัพท์	5 นาที	
2.	Software		ระยะเวลาต่อ 1 โปรแกรม
	Setup Microsoft Office	30 นาที	
	Setup Program (Hosxp)	20 นาที	
	Setup Program (ThaiRefer)	20 นาที	
	Setup Program (Jhcis)	20 นาที	
	Setup Antivirus	20 นาที	
	Update Program	30 นาที	

หมายเหตุ :-

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

2. ระยะเวลาตาม SLA หมายถึง ระยะเวลาการให้บริการ กรณีพื้นฐานปกติของปัญหาในแต่ละด้านทางเทคนิค โดยดุลยพินิจ
ของเจ้าหน้าที่เท่านั้น

 โรงพยาบาลกรงปินัง	วิธีปฏิบัติ เลขที่ : WI-M-004	เรื่อง : การแก้ปัญหาการใช้งานด้าน ฮาร์ดแวร์ ขณะใช้งาน	ลำเนาหมายเลข :	หน้า : 1
	ผู้จัดทำ : งานสารสนเทศ	ผู้เกี่ยวข้อง : ทุกหน่วยงาน	วันที่ : 1/10/61 ปรับปรุงครั้งที่:	ผู้อนุมัติ : 

(นายอรรถพร หะยงค์)

1.วัตถุประสงค์ : เพื่อให้การดำเนินงานบริการด้านฮาร์ดแวร์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพโดยมีเอกสารหลักฐานควบคุม เพื่อให้
 ผู้ขอใช้บริการตรวจสอบได้

2.ขอบข่าย : ทุกหน่วยงาน ภายในโรงพยาบาลกรงปินัง

3.อุปกรณ์ / เครื่องมือ : เครื่องคอมพิวเตอร์ , เครื่องพิมพ์ และ อุปกรณ์ต่อพ่วงต่างๆ

4.ผู้รับผิดชอบ :

หัวหน้าศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

นักวิชาการคอมพิวเตอร์

เจ้าหน้าที่งานคอมพิวเตอร์

5.นิยามศัพท์ : ผู้ขอใช้บริการ คือ หน่วยงานที่ขอส่งซ่อม

6.ตัวชี้วัด : ปัญหาด้านฮาร์ดแวร์ที่ดำเนินการเสร็จภายใน 3 วัน นับจากวันที่งานคอมพิวเตอร์รับเรื่อง

7.วิธีปฏิบัติ :

7.1 ขั้นตอนการรับแจ้งปัญหา

1. ผู้รับบริการแจ้งปัญหาทางโทรศัพท์ภายในที่หมายเลข 120 หรือวิทยุสื่อสาร

7.2 ขั้นตอนการแก้ไขปัญหา

1. ให้คำตอบ หรืออธิบายวิธีการแก้ไขปัญหาทาง โทรศัพท์

2. กรณีไม่สามารถสื่อสารได้ผู้ปฏิบัติงาน ต้องลงไปวิเคราะห์แก้ไขปัญหาที่หน้างาน

8.ข้อตกลงระยะเวลาการให้บริการ SLA (Service Level Agreement)

ลำดับที่	กระบวนการงาน	ระยะเวลา	หมายเหตุ
1.	ตอบปัญหาทางโทรศัพท์	5 นาที	
2.	Hardware		
	Format + ติดตั้งระบบปฏิบัติการ	2 ชม.	ถ้ามี Driver พร้อมติดตั้ง
	ทำความสะอาด	30 นาที	
	เปลี่ยนอุปกรณ์คอมพิวเตอร์	30 นาที	

หมายเหตุ :-

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

2. ระยะเวลาตาม SLA หมายถึง ระยะเวลาการให้บริการ กรณีพื้นฐานปกติของปัญหาในแต่ละด้านทางเทคนิค โดยดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่เท่านั้น

	โรงพยาบาลกรงปินัง	วิธีปฏิบัติ เลขที่ : W1-M-007	เรื่อง : การส่งซ่อมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่อพ่วง	สำเนาหมายเลข :	หน้า : 1
	ผู้จัดทำ : งานสารสนเทศ	ผู้เกี่ยวข้อง : ทุกหน่วยงาน	วันที่ : 1/10/61 ปรับปรุงครั้งที่ :	ผู้อนุมัติ : [Signature]	

1.วัตถุประสงค์ : เพื่อให้การดำเนินการงานบริการด้านฮาร์ดแวร์ควบคุมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีเอกสารหลักฐานเพื่อให้ผู้ใช้บริการตรวจสอบได้

2.ขอบข่าย : ทุกหน่วยงานภายในโรงพยาบาลกรงปินัง

3.อุปกรณ์ / เครื่องมือ : เครื่องคอมพิวเตอร์, เครื่องพิมพ์ และ อุปกรณ์ต่อพ่วงต่างๆ

4.ผู้รับผิดชอบ :

ผู้ใช้บริการ มีหน้าที่ ส่งซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ อุปกรณ์ต่อพ่วง โดยแจ้งทางโทรศัพท์หมายเลข 120 หรือทาง วิทยุสื่อสาร

เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ มีหน้าที่ ตรวจสอบ และดำเนินการซ่อม หากพบว่ามีอุปกรณ์เสียหาย หรือชำรุด ให้ตรวจสอบอุปกรณ์นั้นๆ ว่ามีทดแทนหรือไม่ เช่น คีย์บอร์ด , เมาส์ , ฮาร์ดดิสก์ หรือ Switch ถ้ามีให้ดำเนินการ แต่ถ้าไม่มี ให้หน่วยงานเขียนใบส่งซ่อมเพื่อขอจัดซื้อตามระเบียบพัสดุในระหว่างดำเนินการจัดซื้อให้หาเครื่องสำรองใช้แทน

เจ้าหน้าที่พัสดุ มีหน้าที่ดำเนินการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ตามรายการที่ขอจัดซื้อ

5.นิยามศัพท์ : ผู้ใช้บริการ คือ หน่วยงานที่ขอส่งซ่อม

6.ตัวชี้วัด : ปัญหาด้านฮาร์ดแวร์ที่ดำเนินการเสร็จหลังจากได้รับอุปกรณ์ที่ขอจัดซื้อมาเปลี่ยนทดแทนใน 2 วัน

ปัญหาทางด้านซอฟต์แวร์ เฉพาะที่งานคอมพิวเตอร์ติดตั้งให้เท่านั้นเมื่อมีปัญหาทางคอมพิวเตอร์จะแก้ไขให้ภายใน 1 วัน จากวันที่รับเรื่อง

7.วิธีปฏิบัติ : ผู้ใช้บริการแจ้งปัญหาทางโทรศัพท์ / ทางวิทยุสื่อสาร เจ้าหน้าที่งานคอมพิวเตอร์ตรวจสอบและ ดำเนินการซ่อม ภายในเวลาที่กำหนดตามข้อตกลง

8.เงื่อนไขการยอมรับข้อตกลง : เมื่องานคอมพิวเตอร์ดำเนินการเสร็จ ถือได้ว่าเสร็จสิ้นการดำเนินการ สามารถปิดงานได้



โรงพยาบาลกรงปินัง	วิธีปฏิบัติ เลขที่ : W1-M-006	เรื่อง : การปฏิบัติกรณีไฟฟ้าดับ	สำเนาหมายเลข :	หน้า : 1
	ผู้จัดทำ : งานสารสนเทศ	ผู้เกี่ยวข้อง : ทุกหน่วยงาน	วันที่ : 1/10/๒1 ปรับปรุงครั้งที่ :	ผู้อนุมัติ :

(นายอิทธิพร พะยิอิต)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกรงปินัง

1.วัตถุประสงค์ : กำหนดเป็นแนวทางปฏิบัติเพื่อเตรียมรับสถานการณ์

2.ขอบข่าย : ทุกหน่วยงาน ที่ใช้ระบบสารสนเทศ และอินเทอร์เน็ตภายในโรงพยาบาลกรงปินัง

3.อุปกรณ์ / เครื่องมือ : เครื่องแม่ข่าย และอุปกรณ์เครือข่ายกระจายสัญญาณ Switch HUB, Access Point

4.ผู้รับผิดชอบ : งานคอมพิวเตอร์ , งานช่างซ่อมบำรุง

5.นิยามศัพท์ : ภัยจากไฟไหม้หรือระบบไฟฟ้าจัดเป็นภัยร้ายแรงที่ทำความเสียหายให้แก่ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

6.วิธีปฏิบัติ : กรณีไฟฟ้าดับและเครื่องปั่นไฟสำรองไม่ทำงาน ระยะเวลาไม่เกิน 30 นาที

- ผู้รับแจ้งปัญหาของศูนย์คอมพิวเตอร์ประสานงานกับงานซ่อมบำรุง เพื่อขอทราบสาเหตุของปัญหาและระยะเวลาในการแก้ไขหากสามารถแก้ไขได้ภายใน 30 นาทีให้ตรวจสอบการทำงานของ UPS ที่ห้อง server

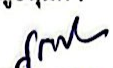
- ประกาศแจ้งทางวิทยุสื่อสาร/เสียงตามสาย ให้หน่วยงานต่างๆทราบเพื่อปิดคอมพิวเตอร์ และเครื่องสำรองไฟชั่วคราว

- สำรวจ/รับแจ้งปัญหา การทำงานของเครื่องสำรองไฟฟ้า (UPS) เครื่องคอมพิวเตอร์ของหน่วยงาน ต่างๆขณะไฟฟ้าดับว่าสามารถไฟได้หรือไม่

- เมื่อระบบไฟฟ้าสามารถทำงานได้ปกติ ให้ตรวจสอบความเรียบร้อยของ Server และอุปกรณ์ เครือข่าย SwitchHUB, Access Point

- ตรวจสอบการเข้าใช้งานโปรแกรมที่ใช้งานภายในโรงพยาบาล เช่น Hosxp ThaiRefer เป็นต้น

- ประกาศแจ้งให้หน่วยงานต่างๆ เปิดคอมพิวเตอร์ใช้งานได้ตามปกติ

 โรงพยาบาลกรงปินัง	วิธีปฏิบัติ เลขที่ : WI - M- 002	เรื่อง : ระบบบริการ Internet Service	สำเนาหมายเลข :	หน้า : 1
	ผู้จัดทำ : งานสารสนเทศ	ผู้เกี่ยวข้อง : ทุกหน่วยงาน	วันที่ : 1 / 10 / 61 ปรับปรุงครั้งที่:	ผู้อนุมัติ : 

(นายธีระพันธ์ หะย้อยแท้)

1.วัตถุประสงค์ : เพื่อให้การดำเนินงานด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถควบคุมและตรวจสอบได้ โดยมีเอกสารหลักฐานที่ได้มีการกำหนดไว้เป็นทิศทางเดียวกันทั่วทั้งองค์กรโดยผู้ขอใช้บริการ สามารถเข้าใช้งานอินเทอร์เน็ตในการค้นหาข้อมูล ข่าวสารที่เป็นประโยชน์เพื่อพัฒนาระบบการปฏิบัติงาน

2.ขอบข่าย : ทุกหน่วยงานภายในโรงพยาบาลกรงปินัง

3.อุปกรณ์ / เครื่องมือ : เครื่องคอมพิวเตอร์ ซอฟแวร์ ระบบเครือข่ายบริการ เครื่อง Server

4.ผู้รับผิดชอบ : ผู้ขอใช้บริการ มีหน้าที่ กรอกเอกสารขอใช้บริการให้ครบถ้วน

หัวหน้าศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ มีหน้าที่ ตรวจสอบและอนุมัติ

เจ้าหน้าที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ หน้าที่ Create User Account

5.นิยามศัพท์ : Create User Account คือ การสร้าง แก๊ซ ลบ และกำหนดสิทธิในการเข้าใช้ระบบให้แก่ผู้มาขอใช้บริการ เพื่อให้สามารถเข้าใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต

6.ตัวชี้วัด : ต้องสร้างเสร็จภายใน 1 วัน หลังจากได้รับคำขอ

7.วิธีปฏิบัติ : โรงพยาบาลให้บัญชีผู้ใช้งาน (User Account) เป็นการเฉพาะบุคคลเท่านั้น ผู้ใช้งานจะโอน จำหน่าย หรือจ่ายแจกสิทธินี้ให้กับผู้อื่นไม่ได้

ระบบเครือข่ายของโรงพยาบาลเป็นสมบัติของทางราชการ ห้ามผู้ใดเข้าใช้งานโดยมิได้ รับอนุญาต

บัญชีผู้ใช้งาน (User Account) โรงพยาบาลให้กับผู้ใช้งานนั้น ผู้ใช้งานต้องเป็นผู้รับผิดชอบผลต่าง ๆ อันอาจจะเกิดขึ้นรวมถึงผลเสียหายต่าง ๆ ที่เกิดจาก บัญชีผู้ใช้งาน (User Account) นั้น ๆ เว้นแต่จะ พิสูจน์ได้ว่าผลเสียหายนั้นเกิดจากการกระทำของผู้อื่น

ห้ามผู้ใช้งานปฏิบัติการใดๆ เกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารที่เป็นการขัดต่อกฎหมาย หรือศีลธรรมอันดีแห่งสาธารณชน โดยผู้ใช้งานรับรองว่าหากมีการกระทำการใดๆ ดังกล่าว ย่อมถือว่าอยู่นอกเหนือความรับผิดชอบของ โรงพยาบาล

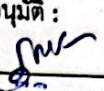
ผู้ใช้งานจะต้องไม่ละเมิดต่อผู้อื่นกล่าว คือ ผู้ใช้งานจะต้องไม่อ่าน เขียน ลบ เปลี่ยนแปลงหรือแก้ไขใดๆ ใน ส่วนที่มีใช้ของตนโดยไม่ได้รับอนุญาต การบุกรุก (Hack) เข้าสู่บัญชีผู้ใช้งาน (User Account) ของผู้อื่น หรือ เข้าสู่เครื่องคอมพิวเตอร์ของหน่วยงานในโรงพยาบาล หรือหน่วยงานอื่นๆ การเผยแพร่ข้อความใดๆ ที่ ก่อให้เกิดความเสียหายเสื่อมเสีย แก่ผู้อื่น การใช้ภาษาหรือรูปภาพไม่สุภาพหรือการเขียนข้อความที่ทำให้ผู้อื่น เสียหายถือเป็นการละเมิดสิทธิของผู้อื่นทั้งสิ้น ผู้ใช้งานจะต้องรับผิดชอบแต่เพียงฝ่ายเดียว โรงพยาบาลไม่มีส่วนร่วมรับผิดชอบความเสียหายดังกล่าว

ผู้ใช้งานสัญญาว่าจะปฏิบัติตาม เงื่อนไข/กฎระเบียบ/คำแนะนำที่โรงพยาบาล กำหนดไว้และที่จะกำหนดขึ้นในอนาคตตามความเหมาะสมซึ่งจะมีผลบังคับใช้โดยไม่จำเป็นต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้า

โรงพยาบาลสามารถกำหนดสิทธิที่จะเชื่อมต่อและยกเลิกการใช้งานใดๆ ของผู้ใช้งานที่พยายามละเมิดกฎระเบียบของโรงพยาบาล

	โรงพยาบาลกรีน วิธีปฏิบัติ เลขที่ :	เรื่อง : การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารลงใน เว็บไซต์ของโรงพยาบาล	สำเนาหมายเลข :	หน้า : 1
	ผู้จัดทำ : งานสารสนเทศ	ผู้เกี่ยวข้อง : ทุกหน่วยงาน	วันที่ : 1 ต.ค 61 ปรับปรุงครั้งที่ :	ผู้อนุมัติ : 

- 1.วัตถุประสงค์ : เพื่อกำหนดเป็นข้อตกลงร่วมกันระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารลงในเว็บไซต์ของโรงพยาบาล
- 2.ขอบข่าย : ทุกหน่วยงานภายในโรงพยาบาลกรีน
ระบบอินเทอร์เน็ต www.kpnhospital.com
- 3.อุปกรณ์ / เครื่องมือ : เครื่อง Server, เครื่องคอมพิวเตอร์ , ระบบเครือข่ายบริการอินเทอร์เน็ต
- 4.ผู้รับผิดชอบ : งานคอมพิวเตอร์
- 5.นิยามศัพท์ : ผู้ขอใช้บริการ คือ หน่วยงานที่ต้องการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารลงในเว็บไซต์ของโรงพยาบาล
- 6.ตัวชี้วัด : ร้อยละการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารลงเว็บไซต์โรงพยาบาลต้องเสร็จ ภายในระยะเวลา 1 วัน
- 7.วิธีปฏิบัติ : ผู้ขอใช้บริการแจ้งความต้องการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทางอีเมล
โดยกำหนดหัวข้อ และรายละเอียดของข่าวสารนั้นๆ พร้อมทั้ง รูปประกอบ (ถ้ามี)
ผู้ขอใช้บริการตรวจสอบความถูกต้องให้ครบถ้วน บนหน้าเว็บไซต์โรงพยาบาล

 โรงพยาบาลกรงปินัง	วิธีปฏิบัติ เลขที่ : NI-IM-003	เรื่อง : การแก้ปัญหาการใช้งานด้าน เน็ตเวิร์ค ขณะใช้งาน	สำเนาหมายเลข :	หน้า : 1
	ผู้จัดทำ : งานสารสนเทศ	ผู้เกี่ยวข้อง : ทุกหน่วยงาน	วันที่ : 1 ธ.ค 61 ปรับปรุงครั้งที่ :	ผู้อนุมัติ : 

(นายอรรถพร หะยิอแต)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกรงปินัง

- 1.วัตถุประสงค์ : เพื่อให้การดำเนินงานบริการด้านเน็ตเวิร์คเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพโดยมีเอกสารหลักฐานการควบคุมเพื่อให้ผู้ในตำแหน่งขอใช้บริการตรวจสอบได้
- 2.ขอบข่าย : ทุกหน่วยงาน ภายในโรงพยาบาลกรงปินัง
- 3.อุปกรณ์ / เครื่องมือ : เครื่อง Server , Switch , Hub , สายแลน เป็นต้น
- 4.ผู้รับผิดชอบ : หัวหน้าศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ, นักวิชาการคอมพิวเตอร์ , เจ้าหน้าที่งานคอมพิวเตอร์
- 5.นิยามศัพท์ : ผู้ขอใช้บริการ คือ หน่วยงานที่แจ้งปัญหาด้านซอฟต์แวร์
- 6.ตัวชี้วัด : ปัญหาทางด้านเน็ตเวิร์ค เฉพาะงานที่ต้องการติดตั้งสายสัญญาณพร้อมอุปกรณ์เพิ่มภายในหน่วยงาน จะต้องทำงานติดตั้งให้แล้วเสร็จภายใน 5 วัน

7.วิธีปฏิบัติ :

7.1 ขั้นตอนการรับแจ้งปัญหา

1. ผู้รับบริการแจ้งปัญหาทางโทรศัพท์ภายในที่หมายเลข 120 หรือวิทยุสื่อสาร

7.2 ขั้นตอนการแก้ไขปัญหา

1. ให้คำตอบ หรืออธิบายวิธีการแก้ไขปัญหาทาง โทรศัพท์
2. กรณีไม่สามารถสื่อสารได้ผู้ปฏิบัติงาน มีแนวทางเลือก 2 ทาง คือ
 - ทำการรีโมทไปแก้ปัญหาโดยใช้โปรแกรม TeamViewer , Anydesk
 - ทำการลงไปวิเคราะห์แก้ไขปัญหาก่อนที่หน้างาน

8.ข้อตกลงระยะเวลาการให้บริการ SLA (Service Level Agreement)

ลำดับที่	กระบวนการงาน	ระยะเวลา	หมายเหตุ
1.	ตอบปัญหาทางโทรศัพท์	5 นาที	
2.	Network		เพิ่มจุดเครือข่าย
	ตั้งค่า IP Adress	10 นาที	
	เปลี่ยนสายแลนใหม่	10 นาที	
	ติดตั้งสายสัญญาณพร้อมอุปกรณ์	5 นาที	

หมายเหตุ :-

1. SLA (Service Level Agreement) หมายถึง ข้อตกลงเพื่อรับประกันการบริการระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ เพื่อเพิ่มความมั่นใจแก่ผู้รับบริการว่าเจ้าหน้าที่จะสามารถให้บริการได้ตามระยะเวลาแต่ละกระบวนการงานที่กำหนดไว้ ไม่ถือเป็นข้อผูกพัน อาจมีการเปลี่ยนแปลงได้
2. ระยะเวลาตาม SLA หมายถึง ระยะเวลาการให้บริการ กรณีพื้นฐานปกติของปัญหาในแต่ละด้านทางเทคนิค โดยดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่เท่านั้น