

คู่มือข้อตกลงการ
ให้บริการด้านการบริการ
ระบบสารสนเทศหลัก

SLA
SERVICE
LEVEL
AGREEMENT

สารบัญ

หน้า

- คำนำ
- บทบาทหน้าที่ 1
- หลักเกณฑ์การบริการระบบสารสนเทศหลัก 2
- ข้อปฏิบัติของผู้ให้บริการ 6
- ข้อปฏิบัติของผู้รับบริการ 7
- ชั่วโมงให้บริการสนับสนุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 8
- ความพร้อมใช้งานของบริการ และเวลาทำงานของระบบ 8

คำนำ

เอกสารข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement หรือ SLA) ฉบับนี้ จัดทำโดยงานเทคโนโลยีสารสนเทศ และนวัตกรรมการเรียนรู้ ภายใต้การดูแลของรองคณบดีฝ่ายข้อมูลและนวัตกรรมการดิจิทัล เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร โดยได้กำหนดระดับการให้บริการที่คาดหวัง รวมถึงข้อควรปฏิบัติของผู้รับบริการไว้ใน SLA นี้

ทั้งนี้ เอกสาร SLA ของงานเทคโนโลยีสารสนเทศฯ จะได้รับการตรวจสอบและปรับปรุง (update) อย่างน้อยหนึ่งครั้งต่อปี เพื่อให้มีความทันสมัยและสอดคล้องกับเหตุการณ์ปัจจุบัน



บทบาทหน้าที่

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (stakeholder) ใน SLA นี้ ประกอบไปด้วย งานเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมการเรียนรู้ ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตำแหน่ง	บทบาทและหน้าที่
ผู้ให้บริการ	
รองคณบดีฝ่ายข้อมูลและนวัตกรรมการดิจิทัล	วางแผนการพัฒนาและการดูแลระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีดิจิทัลภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย และการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของคณะวิทยาศาสตร์
หัวหน้างานเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมการเรียนรู้	ตรวจสอบกระบวนการปฏิบัติงานและให้บริการของงานเทคโนโลยีสารสนเทศฯ ทางด้านระบบเครือข่าย ระบบสารสนเทศ ฝ่ายไอทีทัศนศึกษา และสื่อการเรียนการสอนออนไลน์ของคณะวิทยาศาสตร์รวมถึงปฏิบัติหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Data Protection Officer)
นักวิชาการคอมพิวเตอร์ด้านระบบเครือข่าย	ออกแบบ พัฒนา และดูแลระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ รวมถึงวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาด้านเครือข่ายเพื่อให้การสื่อสารข้อมูลภายในองค์กรมีความเสถียรและปลอดภัย
นักวิชาการคอมพิวเตอร์ด้านระบบสารสนเทศ	ออกแบบ พัฒนา ดูแล รวมถึงแก้ไขปัญหาาระบบเว็บไซต์และสารสนเทศขององค์กร เพื่อให้สามารถสนับสนุนการดำเนินงานต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
นักวิชาการโสตทัศนศึกษา	ถ่ายภาพ จัดทำสื่อเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนและกิจกรรมขององค์กร รวมถึงการบำรุงรักษาอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ให้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
ผู้รับบริการ	
บุคลากรสายวิชาการ (บุคลากรภายใน)	ใช้ระบบสารสนเทศและบริการของคณะเพื่อการจัดการเรียนการสอน งานวิจัย และการพัฒนาวิชาการ
บุคลากรสายสนับสนุน (บุคลากรภายใน)	ใช้ระบบสารสนเทศและบริการของคณะเพื่อการจัดการข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานที่ตนรับผิดชอบ
นิสิต	ใช้ระบบสารสนเทศในการเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเรียน
user จากภายนอกคณะ	เป็นบุคคลหรือหน่วยงานภายนอกที่ได้รับอนุญาตให้เข้าถึงระบบสารสนเทศของคณะเพื่อสืบค้นข้อมูล ทำงาน หรือเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ
บุคคลทั่วไป	เป็นผู้ต้องการสืบค้นข้อมูลเกี่ยวกับคณะ

หลักเกณฑ์การบริการระบบสารสนเทศหลัก

ระบบ	คำอธิบาย	System Uptime	Service is available	Support is available	Stakeholder หลัก / รอง
1 เว็บไซต์หลัก	https://www.sci.nu.ac.th/	99%	24 x 7	จ. – ศ. (เว้น วันหยุดราชการ) 8:30 – 16.30	บุคคลทั่วไป / บุคลากรภายในและ นิสิต
2 ศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์	https://www.sci.nu.ac.th/slcs/	99%	24 x 7	จ. – ศ. (เว้น วันหยุดราชการ) 8:30 – 16.30	user จากภายนอกคณะ / บุคลากรภายใน และนิสิต
3 เว็บไซต์โครงการส่งเสริมโอลิมปิกวิชาการ	https://posn.sci.nu.ac.th/	99%	24 x 7	จ. – ศ. (เว้น วันหยุดราชการ) 8:30 – 16.30	user จากภายนอกคณะ / บุคลากรภายใน
4 เว็บไซต์หน่วยงานภายใน	https://math.sci.nu.ac.th/ https://chemistry.sci.nu.ac.th/ https://csit.nu.ac.th/ https://www.sci.nu.ac.th/webresearch/	99%	24 x 7	จ. – ศ. (เว้น วันหยุดราชการ) 8:30 – 16.30	บุคลากรภายในและนิสิต / บุคคลทั่วไป
5 เกทเวย์ (Gateway)	https://www.sci.nu.ac.th/gateway/ เชื่อมต่อระบบสารสนเทศภายในองค์กร	99%	24 x 7	จ. – ศ. (เว้น วันหยุดราชการ) 8:30 – 16.30	บุคลากรภายใน / นิสิต

ระบบ	คำอธิบาย	System Uptime	Service is available	Support is available	Stakeholder หลัก / รอง	
6	งานสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ (Edoc)	เอกสารและคำสั่ง เอกสารเกษียณ รายงานสรุป การจัดทำ หนังสือราชการ	99%	24 x 7	จ. – ศ. (เว้น วันหยุดราชการ) 8:30 – 16.30	บุคลากรภายใน
7	รายงานปฏิบัติราชการออนไลน์	ลงเวลา รายงานปฏิบัติราชการออนไลน์	99%	24 x 7	จ. – ศ. (เว้น วันหยุดราชการ) 8:30 – 16.30	บุคลากรภายใน
8	จัดการลาออนไลน์	ลาป่วย ลากิจ ลาพักผ่อน ลาคลอดบุตร และลาช่วยเหลือภรรยาที่คลอดบุตร	99%	24 x 7	จ. – ศ. (เว้น วันหยุดราชการ) 8:30 – 16.30	บุคลากรภายใน
9	แฟ้มสะสมงาน (EPortfolio)	เก็บรวบรวมข้อมูลภาระงานของบุคลากร	99%	24 x 7	จ. – ศ. (เว้น วันหยุดราชการ) 8:30 – 16.30	บุคลากรภายใน
10	แผนพัฒนารายบุคคล (IDP)	เก็บรวบรวมข้อมูลแผนพัฒนาตนเอง	95%	24 x 7	จ. – ศ. (เว้น วันหยุดราชการ) 8:30 – 16.30	บุคลากรภายใน
11	ประเมินพฤติกรรม การปฏิบัติราชการสายสนับสนุน (KC)	เก็บรวบรวมข้อมูลการประเมินพฤติกรรม การปฏิบัติงาน	95%	24 x 7	จ. – ศ. (เว้น วันหยุดราชการ) 8:30 – 16.30	บุคลากรภายใน

ระบบ	คำอธิบาย	System Uptime	Service is available	Support is available	Stakeholder หลัก / รอง
12 ประเมิน Happy Workplace & Engagement	เก็บรวบรวมข้อมูลความสุขในองค์กร	95%	24 x 7	จ. – ศ. (เว้น วันหยุดราชการ) 8:30 – 16.30	บุคลากรภายใน
13 ทรานสคริปต์กิจกรรม	นัดหมายกิจกรรม ออก QR Code และเก็บสถิติผู้เข้าร่วมกิจกรรม	95%	24 x 7	จ. – ศ. (เว้น วันหยุดราชการ) 8:30 – 16.30	บุคลากรภายใน
14 เบิกจ่ายการเงินและพัสดุ	เก็บรวบรวมข้อมูลการเบิกจ่ายเงินและพัสดุภายในคณะ	99%	24 x 7	จ. – ศ. (เว้น วันหยุดราชการ) 8:30 – 16.30	บุคลากรภายใน
15 จัดการค่าของงบประมาณประจำปี	เก็บรวบรวมข้อมูลค่าของงบประมาณ	95%	24 x 7	จ. – ศ. (เว้น วันหยุดราชการ) 8:30 – 16.30	บุคลากรภายใน
16 จองห้องเรียน	ตรวจสอบความว่างและจองห้องเรียน ห้องประชุม ภายในอาคาร SC	95%	24 x 7	จ. – ศ. (เว้น วันหยุดราชการ) 8:30 – 16.30	บุคลากรภายใน
17 ขอจอตลอดข้ามคืน	แจ้งความประสงค์ในการจอตลอดข้ามคืนบริเวณลานจอตลอด SC1	95%	24 x 7	จ. – ศ. (เว้น วันหยุดราชการ) 8:30 – 16.30	บุคลากรภายใน

ระบบ	คำอธิบาย	System Uptime	Service is available	Support is available	Stakeholder หลัก / รอง
18	บริหารจัดการสหกิจศึกษา และวิทยานิพนธ์ https://www.sci.nu.ac.th/coop/	95%	24 x 7	จ. - ศ. (เว้น วันหยุดราชการ) 8:30 - 16.30	บุคลากรภายใน นิสิต / สถาน ประกอบการสหกิจ
19	Local Area Network (LAN) เครือข่ายคอมพิวเตอร์แบบเชื่อมโยงระยะใกล้ที่ใช้สายเคเบิลเป็นศูนย์กลางในบริเวณคณะวิทยาศาสตร์	99%	24 x 7	จ. - ศ. (เว้น วันหยุดราชการ) 8:30 - 16.30	บุคลากรภายใน / นิสิต

IT SUPPORT SERVICES



ข้อปฏิบัติของผู้ให้บริการ

1

ให้บริการตามที่กำหนดไว้ในเอกสาร SLA นี้

2



ดำเนินการตามคำร้องจากผู้รับบริการอย่างเป็นธรรม

3

สื่อสารอย่างเปิดเผยและตรงไปตรงมาเกี่ยวกับความคืบหน้าของคำร้องจากผู้รับบริการ



4

แจ้งให้ทราบล่วงหน้าอย่างน้อย 1 วันทำการเกี่ยวกับกิจกรรมการซ่อมบำรุงอันอาจส่งผลกระทบต่อความพร้อมในการให้บริการ

5

รายงานข้อมูลเป็นประจำทุกเดือนเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของระบบสารสนเทศโดยเทียบกับตัวบ่งชี้ประสิทธิภาพหลักที่ระบุไว้ในเอกสาร SLA นี้



ข้อปฏิบัติของผู้รับบริการ

1

ปฏิบัติตามคำแนะนำที่อ้างอิงในเอกสาร SLA นี้ และใช้บริการตามแนวทางที่กำหนดไว้



2

ให้ข้อมูลที่ถูกต้องและทันต่อเวลาในการรับบริการ

3

จัดลำดับความสำคัญของคำร้อง พร้อมให้เหตุผลประกอบการพิจารณา

4

จัดเวลาเพื่อทดสอบและอนุมัติบริการที่ได้รับ

5

แจ้งให้ทราบล่วงหน้าอย่างน้อย 2 วันทำการเกี่ยวกับกิจกรรมหรือคำร้องใด ๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศฯ



ชั่วโมงให้บริการสนับสนุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

เวลาทำการ: จันทร์ – ศุกร์

8:30 – 16:30

เว้นวันหยุดราชการ

หมายเหตุ: งานบริการสนับสนุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศฯ งดให้บริการทุกวันพุธที่ 2 ของเดือน เวลา 10:00-12:00 เพื่อการประชุมแผนงานและคณะกรรมการงานเทคโนโลยีสารสนเทศ

ความพร้อมใช้งานของบริการ และเวลาทำงานของระบบ

ความพร้อมใช้งานของบริการ (Service Availability) แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังต่อไปนี้

Category 1	24 x 7	สามารถใช้บริการได้ตลอดเวลา
Category 2	จันทร์ – ศุกร์ 8:30 – 16:30 เว้นวันหยุดราชการ	สามารถใช้บริการเฉพาะเวลา ราชการ

เวลาทำงานของระบบ (System uptime) หมายถึงร้อยละของเวลาในการที่ระบบสามารถใช้งานได้ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังต่อไปนี้

Level 1 99%	87.6	ชั่วโมงของการหยุดทำงานที่ไม่ได้กำหนดไว้ (unscheduled downtime) ต่อปี
	7.3	ชั่วโมงของการหยุดทำงานที่ไม่ได้กำหนดไว้ต่อเดือน
	1.825	ชั่วโมงของการหยุดทำงานที่ไม่ได้กำหนดไว้ต่อสัปดาห์
Level 2 95%	483	วันของการหยุดทำงานที่ไม่ได้กำหนดไว้ต่อปี
	36.5	ชั่วโมงของการหยุดทำงานที่ไม่ได้กำหนดไว้ต่อเดือน
	9.25	ชั่วโมงของการหยุดทำงานที่ไม่ได้กำหนดไว้ต่อสัปดาห์

- เวลาหยุดทำงานที่วางแผนไว้ล่วงหน้า (เช่น การหยุดเครื่องแม่ข่ายตามกำหนดการ หรือ การซ่อมบำรุงตามแผน) จะไม่นับรวมในการคำนวณนี้

งานเทคโนโลยีสารสนเทศและ นวัตกรรมการเรียนรู้

ยินดีให้บริการ



055963131,055963133,055963118

