

กรอบเวลา (Time Line) การแก้ไขปัญหาด้านคอมพิวเตอร์ ระบบสื่อสาร และระบบสารสนเทศ

ลำดับที่	รายการ	เวลาที่ใช้	
		การแก้ไขปัญหา	การรักษาระยะเวลา ไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำ
<b>ด้านคอมพิวเตอร์</b>			
1	เดินสายแลน 1-5 จุด	1 - 2 วัน	5 วัน
2	เดินสายแลน 6-10 จุด	3 - 4 วัน	5 วัน
3	เดินสายแลน 11-15 จุด	4 - 6 วัน	5 วัน
4	เดินสายแลน 16-20 จุด	6 - 8 วัน	5 วัน
5	เคลื่อนย้ายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ 1 เครื่อง	1 - 2 ชั่วโมง	1 วัน
6	ติดตั้งอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ 1 เครื่อง	1 - 2 ชั่วโมง	1 วัน
7	ติดตั้งระบบปฏิบัติการพร้อมโปรแกรมพื้นฐานและ Driver Printer (ระยะเวลาไม่นับรวมถึงการสำรองข้อมูล ของผู้ใช้งาน)	6 - 8 ชั่วโมง	5 วัน
8	อัปเดตระบบปฏิบัติการ	6 - 8 ชั่วโมง	1 วัน
9	ติดตั้ง/แก้ไขปัญหา Driver (Printer/LAN/การ์ดจอ)	6 - 8 ชั่วโมง	1 วัน
10	ติดตั้ง/แก้ไขปัญหา/แชร์ Printer	6 - 8 ชั่วโมง	1 วัน
11	ติดตั้งโปรแกรม MS office	3 - 4 ชั่วโมง	5 วัน
12	ติดตั้งโปรแกรมป้องกันไวรัสของ สป.ทส.	3 - 4 ชั่วโมง	1 วัน
13	สแกนไวรัส	6 - 8 ชั่วโมง	-
14	อัปเดตโปรแกรมป้องกันไวรัสของ สป.ทส.	3 - 4 ชั่วโมง	-
15	การบำรุงรักษาโดยการเป่าฝุ่นทำความสะอาดเครื่องและอุปกรณ์ของ สป.ทส.	2 - 3 ชั่วโมง	-
16	เปลี่ยนอุปกรณ์ Power Supply/Ram/Harddisk/ถ่าน Bios ของเครื่องคอมพิวเตอร์ (กรณีที่มีผู้แจ้งมี อุปกรณ์สำรองไว้)	6 - 8 ชั่วโมง	1 วัน
17	แก้ไขปัญหาการใช้งานเครือข่ายและอินเทอร์เน็ต (กรณีอุปกรณ์ Switch ชัดข้อง)	6 - 8 ชั่วโมง	1 วัน
<b>ระบบสื่อสาร</b>			
18	การเดินสายโทรศัพท์ และติดตั้งโทรศัพท์เครื่องใหม่ จำนวน 1-5 จุด	1 - 2 วัน	5 วัน
19	การเดินสายโทรศัพท์ และติดตั้งโทรศัพท์เครื่องใหม่ จำนวน 6-10 จุด	3 - 4 วัน	5 วัน
20	การเดินสายโทรศัพท์ และติดตั้งโทรศัพท์เครื่องใหม่ จำนวน 11-15 จุด	4 - 6 วัน	5 วัน
21	การย้ายจุดติดตั้งโทรศัพท์ จำนวน 1 เครื่อง	2 - 4 ชั่วโมง	5 วัน
22	การย้ายจุดติดตั้งโทรศัพท์ จำนวน 2-5 เครื่อง	5 - 8 ชั่วโมง	5 วัน
23	การย้ายจุดติดตั้งโทรศัพท์ จำนวน 6-10 เครื่อง	1 - 2 วัน	5 วัน
24	การตรวจสอบโทรศัพท์ที่ไม่มีสัญญาณ (เจียบไม่มีสัญญาณเรียกเข้า)	1 - 2 ชั่วโมง	1 วัน
25	การตรวจสอบโทรศัพท์ที่มีเสียงรบกวน (รับสัญญาณไม่ชัดเจน)	1 - 2 ชั่วโมง	1 วัน
26	การแก้ไขปัญหาเครื่องโทรสาร (ไม่มีสัญญาณ หรือรับและส่งเอกสารไม่ได้)	1 - 2 ชั่วโมง	1 วัน
<b>ระบบสารสนเทศ</b>			
27	ระบบสารสนเทศไม่สามารถ login เข้าใช้งานได้	45 - 60 นาที	-
28	โปรแกรมระบบสารสนเทศเกิด Error	10 - 16 ชั่วโมง	2 วัน
29	ไฟล์ของระบบสารสนเทศติดไวรัส	6 - 8 ชั่วโมง	2 วัน
30	ระบบปฏิบัติการเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (OS) ติดไวรัส	6 - 8 ชั่วโมง	2 วัน
31	ระบบสารสนเทศโดนโจมตีจากผู้ไม่หวังดีภายนอก ทำให้ไฟล์ของระบบสารสนเทศ เสียหาย หรือสูญหาย	6 - 7 วัน	3 วัน
32	ระบบปฏิบัติการของเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายไม่สามารถบูตระบบได้ หรือสาเหตุจากไฟล์ System OS เกิดการเสียหาย หรือสูญหาย	6 - 8 ชั่วโมง	1 วัน
33	Web Server/Database ของระบบฯ มีปัญหา	6 - 8 ชั่วโมง	1 วัน
34	ปัญหาการใช้งานระบบที่เกิดจากผู้ใช้งาน	30 - 60 นาที	5 วัน

หมายเหตุ : นับเวลาตั้งแต่เจ้าหน้าที่เริ่มแก้ไขปัญหา

ลงชื่อ.....

(นายอุดม จันทร์สุข)

ตำแหน่ง รักษาการแทนผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

วันที่ 24/10/62

ผู้อนุมัติกรอบเวลา (Time Line)