

2. งานตรวจสอบการเชื่อมสัญญาณกับผู้ให้บริการ (รหัสเอกสาร 2564.สวส.302.04.002)

 <p>มทร. ตะวันออก สำนักวิทยบริการและ เทคโนโลยีสารสนเทศ</p>	<p>คู่มือมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedure: SOP) งานตรวจสอบการเชื่อมสัญญาณกับ ผู้ให้บริการ</p>	<p>รหัสเอกสาร 2564.สวส. 302.04.002</p>	<p>วันที่บังคับใช้ 24/3/64 แก้ไขครั้งที่ : 4 (1/3/2567)</p>	<p>เขียนโดย : เขตพื้นที่บางพระ : นายสถาพร ทรัพย์วิบูลพงษ์ เขตพื้นที่จักรพงฯ : นายภาคภูมิ โฉมงาม เขตพื้นที่อุเทนฯ : นายชาญณรงค์ อันไกรสร วิทยาเขตจันทบุรี : นายวิรัตน์ เต็มแต้ม ควบคุมโดย : นายสกุลชาย สารมาศ อนุมัติโดย : นายอุโฆษ แปลงประสพโชค</p>											
<p>วัตถุประสงค์ :</p>	<p>เพื่อตรวจสอบสถานะการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตกับผู้ให้บริการให้สามารถให้บริการได้ตลอดเวลา</p>														
<p>ตัวชี้วัดที่สำคัญ :</p>	<p>จำนวนระยะเวลา Internet Downtime ไม่เกินร้อยละ 1.5 ของเวลาให้บริการต่อปี</p>														
<p>ขอบเขตงาน :</p>	<p>ตรวจสอบสถานะการเชื่อมต่อสัญญาณกับผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตที่ใช้งานอยู่ทุกเส้นทางให้สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา ถ้าเกิดปัญหาาระบบไม่สามารถให้บริการได้ จะดำเนินการแก้ไขให้ระบบกลับมาใช้งานได้ตามปกติ</p>														
<p>คำจำกัดความ :</p>	<p>ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต หมายถึง ผู้ที่ให้มหาวิทยาลัยฯ สามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตผ่านทางผู้ให้บริการ ซึ่งปัจจุบันมหาวิทยาลัยฯ ใช้บริการของ Uninet จำนวน 2 เส้นทาง และ AIS จำนวน 1 เส้นทางที่สามารถทดแทนกันได้อัตโนมัติ</p>														
<p>หน้าที่ความ รับผิดชอบ :</p>	<p>บุคลากรงานระบบเครือข่าย : ตรวจสอบ แก้ไข ดำเนินการตามตารางตรวจสอบ</p>														
<p>เอกสารอ้างอิง :</p>	<p>สูตรคำนวณ Downtime [อ้างอิงจาก : ข้อมูลบริการ CAT Internet Data Center (CAT-IDC) และ บริษัท โมเดิร์นฟอร์ม อินทิเกรชั่น เซอร์วิสเสช จ ากัด (Modernform Integration Services Co., Ltd.) หรือ "MISCO" ผู้นำด้านการจัดหาและให้บริการด้านระบบสารสนเทศ]</p>														
<p>แบบฟอร์มที่ใช้ :</p>	<p>ตารางบันทึกปัญหาการเชื่อมต่อระบบเครือข่ายกับผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต</p>														
<p>เอกสารบันทึก :</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="349 1255 777 1350">ชื่อเอกสาร</th> <th data-bbox="782 1255 980 1350">ผู้รับผิดชอบ</th> <th data-bbox="985 1255 1159 1350">สถานที่ จัดเก็บ</th> <th data-bbox="1164 1255 1349 1350">ระยะเวลา</th> <th data-bbox="1354 1255 1528 1350">วิธีการ จัดเก็บ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="349 1356 777 1451">ปัญหาการเชื่อมต่อระบบเครือข่ายกับผู้ให้บริการ อินเทอร์เน็ต</td> <td data-bbox="782 1356 980 1451">งานระบบเครือข่าย คอมพิวเตอร์</td> <td data-bbox="985 1356 1159 1451">ห้องจัดเก็บ เอกสารของ หน่วยงาน</td> <td data-bbox="1164 1356 1349 1451">5 ปี</td> <td data-bbox="1354 1356 1528 1451">เรียงตามปี</td> </tr> </tbody> </table>					ชื่อเอกสาร	ผู้รับผิดชอบ	สถานที่ จัดเก็บ	ระยะเวลา	วิธีการ จัดเก็บ	ปัญหาการเชื่อมต่อระบบเครือข่ายกับผู้ให้บริการ อินเทอร์เน็ต	งานระบบเครือข่าย คอมพิวเตอร์	ห้องจัดเก็บ เอกสารของ หน่วยงาน	5 ปี	เรียงตามปี
ชื่อเอกสาร	ผู้รับผิดชอบ	สถานที่ จัดเก็บ	ระยะเวลา	วิธีการ จัดเก็บ											
ปัญหาการเชื่อมต่อระบบเครือข่ายกับผู้ให้บริการ อินเทอร์เน็ต	งานระบบเครือข่าย คอมพิวเตอร์	ห้องจัดเก็บ เอกสารของ หน่วยงาน	5 ปี	เรียงตามปี											

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ลำดับที่	ผู้รับผิดชอบ	แผนภูมิสายงาน (Flowchart)	ขั้นตอน/วิธีการ/รายละเอียดงาน	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1.	บุคลากรงานระบบเครือข่าย		แจ้งผู้รับผิดชอบให้ดำเนินการตรวจสอบระบบประจำวัน	ภายใน 2 วัน	ตารางบันทึกการตรวจสอบระบบรายวัน
2.	บุคลากรงานระบบเครือข่าย		ตรวจสอบสถานะการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตทุกลิงค์การเชื่อมต่อ ด้วยระบบ Cacti Network Monitoring	30 นาที	- แบบฟอร์มรายงานการตรวจสอบลิงค์การเชื่อมต่อ - ระบบ Network Monitoring
3.	บุคลากรงานระบบเครือข่าย		เมื่อพบปัญหาให้ทำการบันทึกข้อมูลลงตารางการตรวจสอบสถานะการเชื่อมต่อ	5 นาที	แบบฟอร์มบันทึกปัญหาระบบเครือข่าย
4.	บุคลากรงานระบบเครือข่าย		ตรวจสอบสาเหตุของปัญหาว่าเกิดจากปัจจัยภายนอกหรือว่าเกิดจากอุปกรณ์ชำรุดหรือการตั้งค่าคอนฟิก	10 นาที	
5.	บุคลากรงานระบบเครือข่าย		ในกรณีที่อุปกรณ์ทำงานปกติ แต่ไม่สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้ ให้แจ้งไปยังผู้ให้บริการของลิงค์สัญญาณนั้นๆ เพื่อตรวจสอบและแก้ไขปัญหา	ตามความซับซ้อนของปัญหา	
6.	บุคลากรงานระบบเครือข่าย		ดำเนินการแก้ไข กรณีที่ไม่สามารถใช้งานได้	ตามความซับซ้อนของปัญหา	1. รายงานบันทึกการตรวจสอบรายวัน 2. รายงานบันทึกการแจ้งปัญหาและแก้ไข
7.	บุคลากรงานระบบเครือข่าย		จัดทำข้อมูลรายงาน เป็นประจำทุกเดือน	ภายใน 1 วัน	รายงานผลการดำเนินงานตรวจสอบระบบเครือข่ายและเครื่องแม่ข่าย