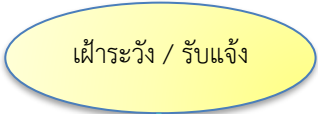
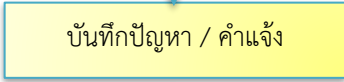


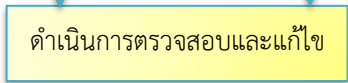
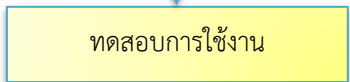
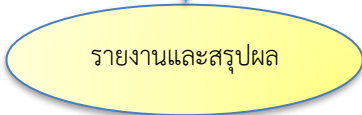
การตรวจสอบเฝ้าระวังระบบเครือข่าย เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน 1 วัน 7 ชั่วโมง 45 นาที

มทร. ตะวันออก 	คู่มือมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedure: SOP) ขั้นตอนการตรวจสอบเฝ้าระวังระบบเครือข่าย	รหัสเอกสาร SOP-001-028	ออกวันที่ 27 มี.ค. 2563	เขียนโดย งานระบบเครือข่าย คอมพิวเตอร์ ควบคุมโดย สำนักงานประกันฯ อนุมัติโดย อธิการบดี
--	--	-----------------------------------	------------------------------------	---

ลำดับ ที่	ผู้รับผิดชอบ	แผนภูมิสายงาน (Flowchart)	ขั้นตอนการทำงาน	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1.	งานระบบ เครือข่ายฯ		เฝ้าระวังระบบเครือข่าย มทร.ตะวันออก พร้อมรับแจ้งปัญหาการใช้งานจากผู้ใช้งานระบบเครือข่ายภายในและภายนอก	24 ชั่วโมง	
2.	งานระบบ เครือข่ายฯ		บันทึกปัญหาที่ตรวจพบ รวมถึงปัญหาการใช้งานจากผู้ใช้งานระบบเครือข่าย	15 นาที	สรุปรายงานการปฏิบัติงานทุกเดือน
3.	งานระบบ เครือข่ายฯ		วิเคราะห์สาเหตุการเกิดปัญหา แบ่งออกเป็นส่วนการใช้งานระบบเครือข่าย ได้แก่ ระบบเครือข่ายภายในและภายนอก	30 นาที	

2

มทร. ตะวันออก 	คู่มือมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedure: SOP) ขั้นตอนการตรวจสอบเฝ้าระวังระบบเครือข่าย	รหัสเอกสาร SOP-001-028	ออกวันที่ 27 มี.ค. 2563	เขียนโดย งานระบบเครือข่าย คอมพิวเตอร์ ควบคุมโดย สำนักงานประกันฯ อนุมัติโดย อธิการบดี
--	---	---------------------------	----------------------------	---

ลำดับ ที่	ผู้รับผิดชอบ	แผนภูมิสายงาน (Flowchart)	ขั้นตอนการทำงาน	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
4.	งานระบบ เครือข่ายฯ		ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ดูแลระบบงานที่รับผิดชอบ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ดูแลระบบเครือข่ายภายในและภายนอก เพื่อรับดำเนินการตรวจสอบและแก้ไข	15 นาที	
5.	งานระบบ เครือข่ายฯ		ดำเนินการตรวจสอบหาสาเหตุและแนวทางการแก้ไข ให้ถูกต้องและรวดเร็ว	6 ชั่วโมง	
6.	งานระบบ เครือข่ายฯ		ทำการตรวจเช็คการใช้งานหลังการแก้ไข	15 นาที	
7.	งานระบบ เครือข่ายฯ		จัดทำรายงานและสรุปผลการดำเนินงาน	30 นาที	

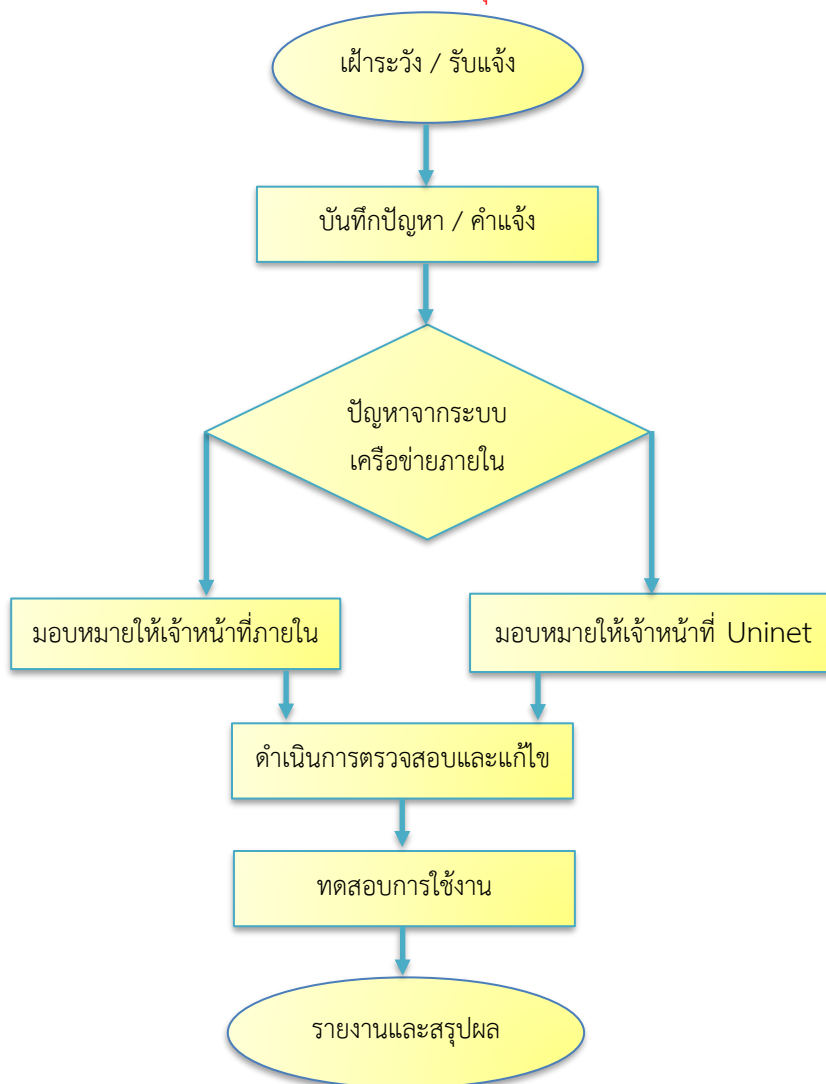
	WORK INSTRUCTION	หมายเลขเอกสาร WI-001-028
	วิธีการปฏิบัติงาน	หน้าที่ 1 จาก 2
	เรื่อง การตรวจสอบเฟิร์มแวร์ระบบ เครือข่าย	ครั้งที่แก้ไข (ถ้ามี) วันที่ประกาศใช้ 27 มี.ค. 2563
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้จัดทำ : นายสถาพร ทรัพย์วิบูลพงษ์	ผู้ทบทวน : รองผู้อำนวยการฝ่ายระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศ	ผู้อนุมัติ : ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการฯ
วัตถุประสงค์ (เป็นการชี้แจงถึงจุดมุ่งหมายในการจัดทำเอกสารเรื่องนั้น ๆ เพื่อให้ผู้ที่ใช้งานทราบว่าจัดทำเอกสารดังกล่าวขึ้นมาเพื่ออะไร) 1. เพื่อให้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ที่แสดงถึงรายละเอียด ขั้นตอน การปฏิบัติงาน การบริหารจัดการระบบเครือข่าย และสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลงานที่ได้มาตรฐานเป็นไปตามเป้าหมาย ได้ผลผลิตที่มีคุณภาพ และบรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ 2. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการบริหารจัดการงานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคลากรภายนอก ผู้ใช้บริการสามารถเข้าใจ และใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ เพื่อขอการรับบริการที่ตรงกับความต้องการ 3. เพื่อให้เข้าใจกระบวนการทำงานของการบริหารจัดการงานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ สามารถประเมินการแก้ไขปัญหา รวมถึงแก้ไขปัญหาให้ระบบเครือข่ายสามารถกลับมาใช้งานได้รวดเร็ว และพร้อมให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพทั้งหน่วยงานส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และผู้ให้บริการทั่วไป 4. เพื่อให้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการ เฟิร์มแวร์ ดูแลรักษาระบบเครือข่าย เมื่อระบบเครือข่ายไม่สามารถให้บริการได้ ซึ่งครอบคลุมถึงการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจนกระทั่งเสร็จสิ้นการแก้ไขปัญหา ขอบเขต (เป็นการวางกรอบของเนื้อหาของงาน) งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ซึ่งรวมถึงการแก้ไขปัญหาอันเนื่องมาจากระบบเครือข่ายไม่สามารถใช้งานได้ สำหรับระบบเครือข่าย งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์นั้นจะครอบคลุม ทุกทั้ง 4 เขตพื้นที่ โดยระบบเครือข่ายจะใช้รูปแบบบริการสื่อสารข้อมูล VPN (Virtual Private Network) ในการเชื่อมต่อระหว่างหน่วยงานภายใน 4 เขตพื้นที่ คำจำกัดความ (เป็นการชี้แจงความหมายของคำเฉพาะที่ใช้ในเอกสาร เพื่อสื่อความหมายให้ผู้อ่านเข้าใจตรงกัน ทั้งนี้ หากเป็นคำศัพท์ซึ่งเป็นคำที่มีความหมายเข้าใจตรงกันโดยทั่วไป และในเอกสารไม่ได้ใช้ในความหมายที่ต่างออกไป คำศัพท์นั้นไม่ต้องนำมานิยาม) ระบบเครือข่าย Network System หมายความว่า การนำคอมพิวเตอร์หลาย ๆ เครื่องมาต่อพ่วงกัน เพื่อใช้ในการสื่อสารถึงกัน ใช้ข้อมูลร่วมกัน รวมทั้ง ใช้อุปกรณ์ร่วมกัน ทำให้ประหยัดทรัพยากรในการใช้งาน		

อุปกรณ์ระบบเครือข่าย หมายความว่า อุปกรณ์ที่ใช้เป็นตัวกลางในการรับส่งหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์ในเครือข่าย เช่น สายสัญญาณ (Cable), ไฟร์วอลล์ (Firewall), เราเตอร์ (Router) และ สวิตช์ (Switch) เป็นต้น

ผู้ปฏิบัติงาน (Operator) (เป็นการชี้แจงให้ทราบว่า ใครเป็นเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานนั้น ๆ)

1. นายสถาพร ทรัพย์วิบูลพงษ์

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (เป็นการบรรยายขั้นตอนการทำงานที่ระบุเฉพาะงานนั้น แบบ STEP-BY-STEP)



เอกสารหรือแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง (เป็นการแสดงให้เห็นถึงรายชื่อแบบฟอร์มที่ใช้ในการบันทึกข้อมูลของผู้ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานนั้น ๆ)

1.1 สรุปรายงานการปฏิบัติงานทุกเดือน