

4.2 งานตรวจสอบการเชื่อมสัญญาณกับผู้ให้บริการ (รหัสเอกสาร 2564.สวส.302.04.002)

 มทร. ตะวันออก สำนักวิทยบริการและ เทคโนโลยีสารสนเทศ	คู่มือมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedure: SOP) งานตรวจสอบการเชื่อมสัญญาณกับ ผู้ให้บริการ	รหัสเอกสาร 2564.สวส. 302.04.002	วันที่บังคับใช้ 24/3/64	เขียนโดย : นายสถาพร ทรัพย์วิบูลพงษ์ ควบคุมโดย : ผศ.วีระชาติ มัตติทานนท์ อนุมัติโดย : นายอุโฆษ แปลงประสพโชค	
			แก้ไขครั้งที่ : 3 (4/4/2566)		
วัตถุประสงค์ :	เพื่อตรวจสอบสถานะการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตกับผู้ให้บริการให้สามารถให้บริการได้ตลอดเวลา				
ตัวชี้วัดที่สำคัญ :	จำนวนระยะเวลา Internet Downtime ไม่เกินร้อยละ 1.5 ของเวลาให้บริการต่อปี				
ขอบเขตงาน :	ตรวจสอบสถานะการเชื่อมต่อสัญญาณกับผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตที่ใช้งานอยู่ทุกเส้นทางให้สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา ถ้าเกิดปัญหาาระบบไม่สามารถให้บริการได้ จะดำเนินการแก้ไขให้ระบบกลับมาใช้งานได้ตามปกติ				
คำจำกัดความ :	ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต หมายถึง ผู้ที่ให้บริการมหาวิทยาลัยฯ สามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตผ่านทางผู้ให้บริการ ซึ่งปัจจุบันมหาวิทยาลัยฯ ใช้บริการของ Uninet จำนวน 2 เส้นทาง และ AIS จำนวน 1 เส้นทางที่สามารถทดแทนกันได้อัตโนมัติ				
หน้าที่ความรับผิดชอบ :	บุคลากรงานระบบเครือข่าย : ตรวจสอบ แก้ไข ดำเนินการตามตารางตรวจสอบ				
เอกสารอ้างอิง :	สูตรคำนวณ Downtime [อ้างอิงจาก : ข้อมูลบริการ CAT Internet Data Center (CAT-IDC) และ บริษัท โมเดิร์นฟอร์ม อินทิเกรชั่น เซอร์วิสเชส จำกัด (Modernform Integration Services Co., Ltd.) หรือ "MISCO" ผู้นำด้านการจัดหาและให้บริการด้านระบบสารสนเทศ]				
แบบฟอร์มที่ใช้ :	ตารางบันทึกปัญหาการเชื่อมต่อระบบเครือข่ายกับผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต				
เอกสารบันทึก :	ชื่อเอกสาร	ผู้รับผิดชอบ	สถานที่จัดเก็บ	ระยะเวลา	วิธีการจัดเก็บ
	ปัญหาการเชื่อมต่อระบบเครือข่ายกับผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต	งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	ห้องจัดเก็บเอกสารของหน่วยงาน	5 ปี	เรียงตามปี

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ลำดับ ที่	ผู้รับผิดชอบ	แผนภูมิสายงาน (Flowchart)	ขั้นตอน/วิธีการ/รายละเอียดงาน	ระยะ เวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
		<pre> graph TD Start([เริ่มต้น]) --> Assign[แจ้งผู้รับผิดชอบ] </pre>			
1.	บุคลากรงานระบบเครือข่าย	<pre> graph TD Assign[แจ้งผู้รับผิดชอบ] --> Check[ตรวจสอบสถานะ] </pre>	แจ้งผู้รับผิดชอบให้ดำเนินการตรวจสอบระบบประจำวัน	ภายใน 2 วัน	ตารางบันทึกการตรวจสอบระบบรายวัน
2.	บุคลากรงานระบบเครือข่าย	<pre> graph TD Check{ตรวจสอบสถานะ} -- ปกติ --> Check Check -- ผิดปกติ --> AssignProblem[แจ้งปัญหาที่พบต่อผู้บังคับบัญชา แล้วบันทึกปัญหาที่พบ] </pre>	ตรวจสอบสถานะการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตทุกลิงก์การเชื่อมต่อ ด้วยระบบ Cacti Network Monitoring	30 นาที	- แบบฟอร์มรายงานการตรวจสอบ - ระบบ Network Monitoring
3.	บุคลากรงานระบบเครือข่าย	<pre> graph TD AssignProblem[แจ้งปัญหาที่พบต่อผู้บังคับบัญชา แล้วบันทึกปัญหาที่พบ] --> CheckCause{เกิดจากภายในหรือภายนอก} </pre>	เมื่อพบปัญหาให้ทำการบันทึกข้อมูลลงตารางการตรวจสอบสถานะการเชื่อมต่อ	5 นาที	แบบฟอร์มบันทึกปัญหาระบบเครือข่าย
4.	บุคลากรงานระบบเครือข่าย	<pre> graph TD CheckCause{เกิดจากภายในหรือภายนอก} -- ภายใน --> AssignFix[แจ้งผู้ให้บริการแก้ปัญหา] CheckCause -- ภายนอก --> AssignFix </pre>	ตรวจสอบสาเหตุของปัญหาว่าเกิดจากปัจจัยภายนอกหรือว่าเกิดจากอุปกรณ์ชำรุดหรือการตั้งค่าคอนฟิก	10 นาที	
5.	บุคลากรงานระบบเครือข่าย	<pre> graph TD AssignFix[แจ้งผู้ให้บริการแก้ปัญหา] --> DoFix[ดำเนินการแก้ไข] </pre>	ในกรณีที่อุปกรณ์ทำงานปกติ แต่ไม่สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้ ให้แจ้งไปยังผู้ให้บริการของลิงค์สัญญาณนั้นๆ เพื่อตรวจสอบและแก้ไขปัญหา	ตามความซับซ้อนของปัญหา	
6.	บุคลากรงานระบบเครือข่าย	<pre> graph TD DoFix[ดำเนินการแก้ไข] --> Record[รายงานผู้บังคับบัญชา] </pre>	ดำเนินการแก้ไข กรณีที่ไม่สามารถใช้งานได้	ตามความซับซ้อนของปัญหา	1. รายงานบันทึกการตรวจสอบรายวัน 2. รายงานบันทึกการแจ้งปัญหาและแก้ไข
7.	บุคลากรงานระบบเครือข่าย	<pre> graph TD Record[รายงานผู้บังคับบัญชา] --> End([สิ้นสุด]) </pre>	จัดทำข้อมูลรายงาน เป็นประจำทุกเดือน	ภายใน 1 วัน	รายงานผลการดำเนินงานตรวจสอบระบบเครือข่ายและเครื่องแม่ข่าย
		<pre> graph TD End([สิ้นสุด]) </pre>			