

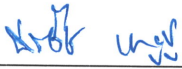
	ระเบียบปฏิบัติงาน การให้บริการระบบสารสนเทศ	รหัสเอกสาร : ICIT-QP-9001-20 แก้ไขครั้งที่ : 02 วันบังคับใช้ : 10 กุมภาพันธ์ 2566 หน้าที่ : 1 จาก 4
---	--	---

สำหรับ

สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

การอนุมัติเอกสาร

	ผู้เรียบเรียง/ผู้จัดทำ	ผู้ตรวจทาน/ผู้ทบทวน	ผู้อนุมัติ
ลงนาม	 (นายพีรรัช หนูชู)	 (ผศ.ดร.สุธิดา ชัยชมชื่น)	 (รศ.ดร.ชูพันธุ์ รัตนโกคา)
ตำแหน่ง	หัวหน้าฝ่ายวิศวกรรมระบบเครือข่าย สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ	รองผู้อำนวยการฝ่ายระบบเครือข่ายและงานบริการ สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ	ผู้อำนวยการ สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ประวัติการแก้ไข

ครั้งที่แก้ไข	วันที่บังคับใช้	รายละเอียดการแก้ไข
00	2 พฤศจิกายน 2563	จัดทำเอกสารครั้งแรก
01	9 พฤศจิกายน 2565	เปลี่ยนแปลงผู้ตรวจทาน/ผู้ทบทวน
02	10 กุมภาพันธ์ 2566	ข้อที่ 4.6.1 และ 4.6.2 แก้ไขวิธีการตรวจสอบการคงอยู่ของระบบที่เปิดให้บริการและการดำเนินการ

เอกสารนี้ ฉบับทางการจะอยู่ในไฟล์อิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศเท่านั้น หากปรากฏเอกสารนี้ส่วนหนึ่งส่วนใด หรือทั้งฉบับในรูปแบบสื่อกระดาษ ให้ตรวจสอบความทันสมัยกับฉบับทางการในระบบเครือข่ายสารสนเทศก่อนใช้อ้างอิง และทำลายทิ้งทันทีหากพบว่าเป็นฉบับไม่ทันสมัย เอกสารนี้เป็นสมบัติของสำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ห้ามแจกจ่ายไปยังภายนอกโดยไม่ได้รับอนุญาตจาก ผู้อำนวยการสำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เอกสารกระดาษถือเป็นเอกสารแจกจ่ายแบบไม่ควบคุม เว้นแต่จะมีประทับตรา "สำเนาควบคุม" เท่านั้น ซึ่งผู้ครอบครองจะระบุในบัญชีแจกจ่ายเอกสารสื่อกระดาษ



ระเบียบปฏิบัติงาน

การให้บริการระบบสารสนเทศ

รหัสเอกสาร : ICIT-QP-9001-20

แก้ไขครั้งที่ : 02

วันบังคับใช้ : 10 กุมภาพันธ์ 2566

หน้าที่ : 2 จาก 4

1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อใช้เป็นระเบียบปฏิบัติในการปฏิบัติการบริการ ของสำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
- 1.2 ข้อกำหนด ISO 9001:2015 ที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย
 - 8.5 การผลิตและการให้บริการ
- 1.3 ระเบียบปฏิบัติงานครอบคลุม
 - 1.3.1 บริการ Web hosting
 - 1.3.2 บริการ Virtual Private Server
- 1.4 ขอบเขตการบังคับใช้บุคลากรและหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย

2. ผู้รับผิดชอบงานบริการ

- 2.1 นายจันทพงษ์ บุตรลักษณ์ เบอร์โทร 2209 อีเมล jantapong.b@icit.kmutnb.ac.th
- 2.2 นายนายพีรรัช หนูชู เบอร์โทร 2209 อีเมล peeratuch.n@icit.kmutnb.ac.th

3. คำจำกัดความ

- 3.1 ผู้รับบริการ หมายถึง บุคลากรและหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย
- 3.2 ผู้ให้บริการ หมายถึง สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ

4. ขั้นตอนปฏิบัติงานจำแนกตามลักษณะงาน

- 4.1 การขอรับบริการ
- 4.2 การดำเนินงานตามคำขอรับบริการ และการยกเลิกคำขอรับบริการ (ถ้ามี)
- 4.3 การแจ้งกลับผู้ขอรับบริการ
- 4.4 ระยะเวลาในการดำเนินการ
- 4.5 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- 4.6 การตรวจสอบการคงอยู่ของระบบที่เปิดให้บริการ

เอกสารนี้ ฉบับทางการจะอยู่ในไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศเท่านั้น หากปรากฏเอกสารนี้ส่วนหนึ่งส่วนใด หรือทั้งฉบับในรูปแบบสื่อกระดาษ ให้ตรวจสอบความทันสมัยกับฉบับทางการในระบบเครือข่ายสารสนเทศก่อนใช้อ้างอิง และทำลายทิ้งทันทีหากพบว่าเป็นฉบับไม่ทันสมัย เอกสารนี้เป็นสมบัติของสำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ห้ามแจกจ่ายไปยังภายนอกโดยไม่ได้รับอนุญาตจาก ผู้อำนวยการสำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เอกสารกระดาษถือเป็นเอกสารแจกจ่ายแบบไม่ควบคุม เว้นแต่จะมีประทับตรา "สำเนาควบคุม" เท่านั้น ซึ่งผู้ครอบครองจะระบุในบัญชีแจกจ่ายเอกสารสื่อกระดาษ

	ระเบียบปฏิบัติงาน การให้บริการระบบสารสนเทศ	รหัสเอกสาร : ICIT-QP-9001-20 แก้ไขครั้งที่ : 02 วันบังคับใช้ : 10 กุมภาพันธ์ 2566 หน้าที่ : 3 จาก 4
---	--	---

4.1 การขอรับบริการ

ผู้มีความประสงค์ขอรับบริการดำเนินการตามแบบฟอร์ม (ICIT-FM-023) สำหรับขอเปิดให้บริการพื้นที่เว็บไซต์ และ (ICIT-FM-024) สำหรับขอรับบริการเครื่องแม่ข่ายเสมือน

4.2 การดำเนินงานตามคำขอรับบริการ และการยกเลิกคำขอรับบริการ

4.2.1 การขอใช้บริการพื้นที่เว็บไซต์

- 4.2.1.1 งานสารบรรณรับเรื่อง และดำเนินการตรวจสอบข้อมูลในแบบบันทึกครบถ้วนหรือไม่ หากไม่ครบถ้วนส่งกลับไปยังผู้ขอใช้บริการเพื่อทำการแก้ไข
- 4.2.1.2 ผู้ดูแลระบบ ตรวจสอบความซ้ำซ้อนของชื่อเว็บไซต์ที่ร้องขอ หากข้อมูลซ้ำซ้อนหรือไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด ผู้ดูแลระบบดำเนินการประสานงานกับผู้ร้องขอเพื่อแก้ไขข้อมูลให้ถูกต้อง
- 4.2.1.3 ผู้ดูแลระบบ เพิ่มข้อมูลเข้าระบบ Web Hosting ตามคำขอรับบริการ
- 4.2.1.4 ผู้ดูแลระบบ เพิ่มข้อมูลเข้าระบบโดเมนเนมเซิร์ฟเวอร์ (Domain Name Server) ของมหาวิทยาลัย

4.2.2 การขอใช้บริการเครื่องแม่ข่ายเสมือน

- 4.2.2.1 งานสารบรรณรับเรื่อง และดำเนินการตรวจสอบข้อมูลในแบบบันทึกครบถ้วนหรือไม่ หากไม่ครบถ้วนส่งกลับไปยังผู้ขอใช้บริการเพื่อทำการแก้ไข
- 4.2.2.2 ผู้ดูแลระบบ ตรวจสอบรายละเอียดทรัพยากรที่ต้องการใช้งาน (กรณีที่มีการร้องขอจดทะเบียนชื่อ ผู้ดูแลระบบต้องตรวจสอบความซ้ำซ้อนหรือไม่สอดคล้องตามข้อกำหนดของชื่อที่ร้องขอ) ผู้ดูแลระบบดำเนินการประสานงานกับผู้ร้องขอเพื่อแก้ไขข้อมูลให้ถูกต้อง
- 4.2.2.3 ผู้ดูแลระบบ เพิ่มข้อมูลเข้าระบบ Virtual Private Server ตามคำขอรับบริการ
- 4.2.2.4 ผู้ดูแลระบบ เพิ่มข้อมูลเข้าระบบโดเมนเนมเซิร์ฟเวอร์ (Domain Name Server) ของมหาวิทยาลัย (กรณีที่มีการร้องขอ)

4.3 การแจ้งกลับผู้ขอรับบริการ

ส่งบัญชีผู้ใช้ รหัสผ่านและรายละเอียดการใช้งานต่าง ๆ ทาง Email ขอรับบริการ

4.4 ระยะเวลาในการดำเนินการ

ไม่เกิน 10 วันทำการ อาจน้อยหรือมากกว่า (ระยะเวลาในการดำเนินงานอาจเร็วหรือช้ากว่าที่กำหนดขึ้นอยู่กับปริมาณงานที่ต้องดำเนินการในช่วงเวลานั้น)

เอกสารนี้ ฉบับทางการจะอยู่ในไฟล์อิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศเท่านั้น หากปรากฏเอกสารนี้ส่วนหนึ่งส่วนใด หรือทั้งฉบับในรูปแบบสื่อกระดาษ ให้ตรวจสอบความทันสมัยกับฉบับทางการในระบบเครือข่ายสารสนเทศก่อนใช้อ้างอิง และทำลายทิ้งทันทีหากพบว่าเป็นฉบับไม่ทันสมัย เอกสารนี้เป็นสมบัติของสำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ห้ามแจกจ่ายไปยังภายนอกโดยไม่ได้รับอนุญาตจาก ผู้อำนวยการสำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เอกสารกระดาษถือเป็นเอกสารแจกจ่ายแบบไม่ควบคุม เว้นแต่จะมีประทับตรา "สำเนาควบคุม" เท่านั้น ซึ่งผู้ครอบครองจะระบุในบัญชีแจกจ่ายเอกสารสื่อกระดาษ

	ระเบียบปฏิบัติงาน การให้บริการระบบสารสนเทศ	รหัสเอกสาร : ICIT-QP-9001-20 แก้ไขครั้งที่ : 02 วันบังคับใช้ : 10 กุมภาพันธ์ 2566 หน้าที่ : 4 จาก 4
---	--	---

4.5 การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

การประเมินความพึงพอใจดำเนินการโดยส่งแบบประเมินความพึงพอใจออนไลน์ให้กับผู้ขอรับบริการทาง Email ที่แจ้งไว้ในแบบฟอร์มขอรับบริการ เพื่อนำผลที่ได้ไปพิจารณาปรับปรุงระบบต่อไป

4.6 การตรวจสอบการคงอยู่ของระบบที่เปิดให้บริการ

4.6.1 การให้บริการพื้นที่เว็บไซต์

ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป PRTG Network Monitor เพื่อตรวจสอบการทำงานและแจ้งเตือนเหตุผิดปกติแบบอัตโนมัติ

4.6.2 การให้บริการเครื่องแม่ข่ายเสมือน

ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป PRTG Network Monitor เพื่อตรวจสอบการทำงานและแจ้งเตือนเหตุผิดปกติแบบอัตโนมัติ

4.6.3 การต่ออายุการใช้งาน

บริการพื้นที่เว็บไซต์ ระบบจะแจ้งเตือนผ่าน อีเมล ก่อนวันหมดอายุอย่างน้อย 30 วัน เพื่อยืนยันการต่ออายุการใช้งานทุก ๆ 1 ปี

บริการเครื่องแม่ข่ายเสมือน ผู้ดูแลระบบจะส่งอีเมล ก่อนวันหมดอายุอย่างน้อย 30 วัน เพื่อยืนยันการต่ออายุการใช้งานทุก ๆ 1 ปี

5. เอกสารอ้างอิง และบันทึกที่เกี่ยวข้อง

5.1 บันทึก ICIT-FM-023 แบบบันทึกขอเปิดให้บริการพื้นที่เว็บไซต์

5.2 บันทึก ICIT-FM-024 แบบบันทึกขอใช้บริการเครื่องแม่ข่ายเสมือน

เอกสารนี้ ฉบับทางการจะอยู่ในไฟล์อิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศเท่านั้น หากปรากฏเอกสารนี้ส่วนหนึ่งส่วนใด หรือทั้งฉบับในรูปแบบสื่อกระดาษ ให้ตรวจสอบความทันสมัยกับฉบับทางการในระบบเครือข่ายสารสนเทศก่อนใช้อ้างอิง และทำลายทิ้งทันทีหากพบว่าเป็นฉบับไม่ทันสมัย เอกสารนี้เป็นสมบัติของสำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ห้ามแจกจ่ายไปยังภายนอกโดยไม่ได้รับอนุญาตจาก ผู้อำนวยการสำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เอกสารกระดาษถือเป็นเอกสารแจกจ่ายแบบไม่ควบคุม เว้นแต่จะมีประทับตรา "สำเนาควบคุม" เท่านั้น ซึ่งผู้ครอบครองจะระบุในบัญชีแจกจ่ายเอกสารสื่อกระดาษ