	ระเบียบปฏิบัติงาน การให้บริการระบบสารสนเทศ	รหัสเอกสาร : ICIT-QP-9001-20 แก้ไขครั้งที่ : 04 วันบังคับใช้ : 3 พฤศจิกายน 2569 หน้าที่ : 1 จาก 4

สำหรับ

สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

การอนุมัติเอกสาร

	ผู้เรียบเรียง/ผู้จัดทำ	ผู้ตรวจทาน/ผู้ทบทวน	ผู้อนุมัติ
ลงนาม	(นายจันตพงษ์ บุตรลักษณ์)	(ผศ.ดร.พลกฤษณ์ วงษ์สันติสุข)	(อาจารย์ณัฐวุฒิ สร้อยดอกสน)
ตำแหน่ง	หัวหน้าฝ่ายวิศวกรรมระบบเครือข่าย สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ	รองผู้อำนวยการฝ่ายโครงสร้างพื้นฐานและเทคโนโลยีดิจิทัล 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 และ4.6.2 แก้ไขวิธีการตรวจสอบการคงอยู่ของระบบที่เปิดใช้บริการและการดำเนินการ
03	09 ตุลาคม 2567	ข้อ 4.4 แก้ไขระยะเวลาในการดำเนินการ เป็น ไม่เกิน 10 วันทำการ และเปลี่ยนแปลงผู้เรียบเรียง/ผู้จัดทำ
04	3 พฤศจิกายน 2569	เปลี่ยนแปลงหัวหน้าฝ่าย รองผู้อำนวยการ และผู้อำนวยการ/ปรับปรุงเนื้อหาข้อที่ 4.3 และเพิ่มเติมข้อที่ 5.3

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 ขอบเขตการบังคับใช้

บุคลากรและหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย

2. ผู้รับผิดชอบงานบริการ

2.1 นายจันตพงษ์ บุตรลักษณ์ เบอร์โทร 2209 อีเมล jantapong.b@icit.kmutnb.ac.th

2.2 นายนายพีรธัช 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

เอกสารทั่วไป

หากปรากฏเอกสารนี้ส่วนหนึ่งส่วนใด หรือทั้งฉบับในรูปแบบสื่อกระดาษ ให้ตรวจสอบความทันสมัยกับฉบับทางการในระบบเครือข่ายสารสนเทศก่อนใช้อ้างอิง และทำลายทิ้งทันทีหากพบว่าเป็นฉบับไม่ทันสมัย

4.1 การขอรับบริการ

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

4.2 การดำเนินงานตามคำขอรับบริการ และการยกเลิกคำขอรับบริการ

4.2.1 การขอใช้บริการพื้นที่เว็บไซต์

4.2.1.1 งานสารบรรณรับเรื่อง และดำเนินการตรวจสอบข้อมูลในแบบบันทึกครบถ้วนหรือไม่ หากไม่ครบถ้วน ส่งกลับไปยังผู้ขอใช้บริการเพื่อทำการแก้ไข

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 หากไม่ครบถ้วน ส่งกลับไปยังผู้ขอใช้บริการเพื่อทำการแก้ไข

42.2.2 ผู้ดูแลระบบ ตรวจสอบรายละเอียดทรัพยากรที่ต้องการใช้งาน (กรณีที่มีการร้องขอจดทะเบียนชื่อผู้ดูแลระบบต้องตรวจสอบความซ้ำซ้อนหรือไม่สอดคล้องตามข้อกำหนดของชื่อที่ร้องขอ) 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 เงื่อนไขและข้อตกลงการใช้งาน ดูได้ที่เว็บไซต์ https://websupport.icit.kmutnb.ac.th/

4.4 ระยะเวลาในการดำเนินการ

ไม่เกิน 10 วันทำการ

4.5 การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

การประเมินความพึงพอใจดำเนินการโดยส่งแบบประเมินความพึงพอใจออนไลน์ให้กับผู้ขอรับบริการทาง Email ที่แจ้งไว้ในแบบฟอร์มขอรับบริการ เพื่อนำผลที่ได้ไปพิจารณาปรับปรุงระบบต่อไป

หากปรากฏเอกสารนี้ส่วนหนึ่งส่วนใด หรือทั้งฉบับในรูปแบบสื่อกระดาษ ให้ตรวจสอบความทันสมัยกับฉบับทางการในระบบเครือข่ายสารสนเทศก่อนใช้อ้างอิง และทำลายทิ้งทันทีหากพบว่าเป็นฉบับไม่ทันสมัย

4.6 การตรวจสอบการคงอยู่ของระบบที่เปิดใช้บริการ

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 แบบบันทึกขอเปิดใช้บริการพื้นที่เว็บไซต์

5.2 บันทึก ICIT-FM-024 แบบบันทึกขอใช้บริการเครื่องแม่ข่ายเสมือน

5.3 พระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562

หากปรากฏเอกสารนี้ส่วนหนึ่งส่วนใด หรือทั้งฉบับในรูปแบบสื่อกระดาษ ให้ตรวจสอบความทันสมัยกับฉบับทางการในระบบเครือข่ายสารสนเทศก่อนใช้อ้างอิง และทำลายทิ้งทันทีหากพบว่าเป็นฉบับไม่ทันสมัย