



คู่มือการปฏิบัติงาน

รหัสเอกสาร : _____
แก้ไขครั้งที่ : _____
วันที่บังคับใช้ : _____

ชื่อเอกสาร : การบริหารจัดการเว็บไซต์

1. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้เว็บไซต์ทำงานได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อความปลอดภัยของข้อมูลและระบบ
3. เพื่อปรับปรุงและพัฒนาเนื้อหาให้ทันสมัย
4. เพื่อประสบการณ์ผู้ใช้งานที่ดี (User Experience)

เพื่อรองรับการตลาดดิจิทัล (Digital Marketing) สนับสนุนภาพลักษณ์และการประชาสัมพันธ์

2. ขอบเขต

1. เพื่อให้เว็บไซต์ทำงานได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ
 - บำรุงรักษาระบบเว็บไซต์ (Web Hosting, Website Platform, Database, Plugin)
 - ตรวจสอบข้อผิดพลาดของเว็บไซต์ (Broken Links, Load Time, Downtime)
2. เพื่อความปลอดภัยของข้อมูลและระบบ
 - Update ระบบเว็บไซต์ (Web Hosting, Website Platform, Database, Plugin)
 - สำรองข้อมูลเว็บไซต์ (Backup & Replication)
 - ตรวจสอบระบบความปลอดภัยต่างๆ (Firewall, SSL, Anti-malware)
 - มีการตรวจสอบและกำหนดสิทธิ์ผู้ใช้งาน (User Role Management)
3. เพื่อปรับปรุงและพัฒนาเนื้อหาให้ทันสมัย
 - Update ข้อมูลพื้นฐาน
 - Update ข่าวสาร ประกาศ กิจกรรม
 - เผยแพร่บทความ ผลงานวิชาการ
 - เผยแพร่เอกสารแบบฟอร์มต่างๆ
4. เพื่อประสบการณ์ของผู้ใช้งานที่ดี (User Experience)
 - การรองรับทุกอุปกรณ์ (Responsive Design)
 - การค้นหาข้อมูลบนเว็บไซต์
 - การเชื่อมโยงกับระบบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

3. คำจำกัดความ

เว็บไซต์ (Website) หมายถึง หน้าเว็บเพจต่างๆ (Web Pages) ที่เชื่อมโยงกันผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตภายใต้ชื่อโดเมน (Domain Name) เดียวกัน สามารถเข้าใช้งานผ่านโปรแกรมเว็บเบราว์เซอร์ เช่น Google Chrome, Safari หรือ Firefox เพื่อนำเสนอข้อมูลในรูปแบบออนไลน์

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

1. ดูแลเว็บไซต์ทำงานได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ
2. ดูแลความปลอดภัยของข้อมูลและระบบ
3. ปรับปรุงและพัฒนาเนื้อหาบนเว็บไซต์ให้ทันสมัย
4. ปรับปรุงและพัฒนาเว็บไซต์เพื่อประสบการณ์ผู้ใช้งานที่ดี (User Experience)
5. ปรับปรุงเว็บไซต์ให้รองรับการตลาดดิจิทัล สนับสนุนภาพลักษณ์และการประชาสัมพันธ์



คู่มือการปฏิบัติงาน

รหัสเอกสาร :

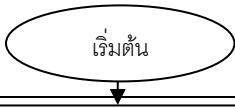
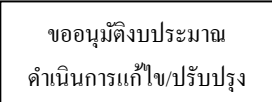
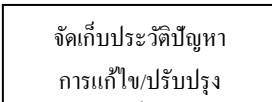
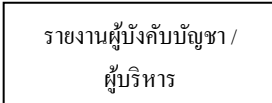
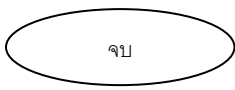
แก้ไขครั้งที่ :

วันที่บังคับใช้ :

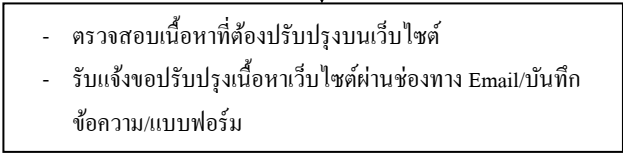
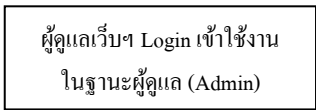
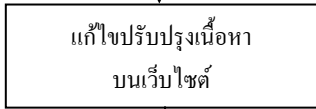
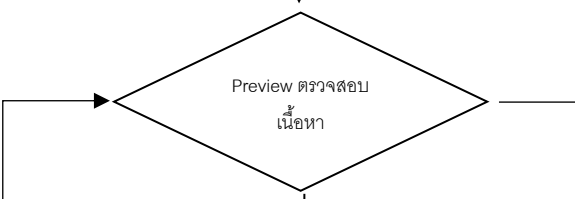
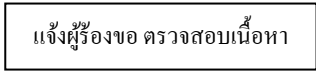
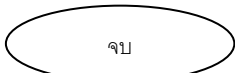
ชื่อเอกสาร : การบริหารจัดการเว็บไซต์

5. Work Flow กระบวนการ

5.1 การบำรุงรักษาเว็บไซต์ให้ทำงานได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพและความปลอดภัยของข้อมูลและระบบ

ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา (หน่วย)	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
1				
2	ตรวจสอบ Version ของระบบต่างๆ บนเว็บไซต์ - Web Hosting (Nginx/Apache Version, PHP Version, Database Version) - Word Press Version - Plugin Version ตรวจสอบการสำรองข้อมูลของเว็บไซต์ (Backup & Replication) ตรวจสอบระบบความปลอดภัยต่างๆ (Firewall, SSL, Anti-malware) ตรวจสอบการกำหนดสิทธิ์ (User Role Management) ตรวจสอบข้อผิดพลาดอื่นๆ (Broken Links, Load Time, Downtime) หรือได้รับเรื่องร้องเรียนด้านประสิทธิภาพและความปลอดภัย			นักวิชาการ รคอมฯ
3	 No →  Yes →			นักวิชาการ รคอมฯ
4				นักวิชาการ รคอมฯ
5				นักวิชาการ รคอมฯ
6				นักวิชาการ รคอมฯ
7				

5.2 การปรับปรุงและพัฒนาเนื้อหาบนเว็บไซต์ให้ทันสมัย เพื่อประสิทธิภาพการใช้งานของผู้ใช้ ส่งเสริมภาพลักษณ์และการประชาสัมพันธ์

ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา (หน่วย)	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
1				
2				นักวิชาการ รคอมฯ
3				นักวิชาการ รคอมฯ
4				นักวิชาการ รคอมฯ
5				นักวิชาการ รคอมฯ
6				นักวิชาการ รคอมฯ
7				นักวิชาการ รคอมฯ
8				



ประเภทของเอกสาร
คู่มือขั้นตอนการดำเนินงาน

รหัสเอกสาร : QP-AC-01
แก้ไขครั้งที่ :
วันที่บังคับใช้ :

ชื่อเอกสาร : การบริหารจัดการเว็บไซต์

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

6.1 การบำรุงรักษาเว็บไซต์ให้ทำงานได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพและมีความปลอดภัยของข้อมูลและระบบ

- ตรวจสอบ Web Hosting (Nginx/Apache Version, PHP Version, Database Version)
- ตรวจสอบ Word Press Version
- ตรวจสอบ Plugin Version
- ตรวจสอบการสำรองข้อมูลของเว็บไซต์ (Backup & Replication)
- ตรวจสอบระบบความปลอดภัยต่างๆ (Firewall, SSL, Anti-malware)
- ตรวจสอบการกำหนดสิทธิ์ (User Role Management)
- ตรวจสอบข้อผิดพลาดอื่นๆ (Broken Links, Load Time, Downtime)
- รับข้อร้องเรียน
- ดำเนินการปรับปรุง/แก้ไข

6.2 การปรับปรุงและพัฒนาเนื้อหาบนเว็บไซต์ให้ทันสมัย เพื่อประสิทธิภาพการใช้งานของผู้ใช้ ส่งเสริมภาพลักษณ์และการประชาสัมพันธ์

- ตรวจสอบเนื้อหาที่ต้องปรับปรุงบนเว็บไซต์
- รับแจ้งขอปรับปรุงเนื้อหาเว็บไซต์ผ่านช่องทาง Email/บันทึกข้อความ/แบบฟอร์ม
- ผู้ดูแลเว็บไซต์ Login เข้าใช้งานในฐานะผู้ดูแล
- ดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงเนื้อหาบนเว็บไซต์
- Preview เนื้อหา เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา
- Upload หรือ Public เนื้อหาบนเว็บไซต์
- แจ้งผู้ขอปรับปรุง ตรวจสอบเนื้อหา

7. มาตรฐานคุณภาพงาน

7.1 การบำรุงรักษาเว็บไซต์ให้ทำงานได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพและมีความปลอดภัยของข้อมูลและระบบ

- ตรวจสอบความปลอดภัยของเว็บไซต์โดยการทำ Vulnerability/Website Scan อย่างน้อยปีละ 2 ครั้งเพื่อพิจารณาทำการ Update ระบบ Website โดยระยะเวลาดำเนินการขึ้นอยู่กับระดับความรุนแรง โดยอ้างอิงตามมาตรฐานของ CVSS (Common Vulnerability Scoring System) และ OWASP (Open Worldwide Application Security Project)
 - ระดับวิกฤต (สามารถถูกโจมตีได้ทันที) ดำเนินการแก้ไขทันทีหรือภายใน 24-48 ชั่วโมง
 - ระดับสูง (ถูกโจมตีได้ง่าย) ดำเนินการแก้ไขภายใน 3-7 วัน
 - ระดับกลาง (ถูกโจมตีได้แต่ยากขึ้น ความเสียหายจำกัด) ดำเนินการแก้ไขภายใน 2-4 สัปดาห์
 - ระดับต่ำ (โอกาสเกิดน้อย เสียหายน้อยมาก) ดำเนินการแก้ไขภายใน 1-2 เดือน
 - Informational (ข้อมูลที่อาจช่วยผู้โจมตี) แก้ไขตามโอกาส
- การแก้ไขที่ไม่สามารถดำเนินการได้ ติดต่อผู้เกี่ยวข้องและผู้เชี่ยวชาญเพื่อดำเนินการแก้ไข
- การสำรองข้อมูลเว็บไซต์อย่างน้อยอาทิตย์ละ 1 ครั้ง โดยเก็บรักษาอย่างน้อย 10 Versions หากมีเหตุให้ต้องดำเนินการ Restore ให้ดำเนินการภายใน 24-48 ชั่วโมง
- ตรวจสอบและ Review การกำหนดสิทธิ์ของเว็บไซต์อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง ดำเนินการแก้ไขภายใน 24-48 ชั่วโมง
- ตรวจสอบข้อผิดพลาดอื่นๆ (Broken Links, Load Time, Downtime) อย่างน้อย เดือนละ 1 ครั้ง ดำเนินการแก้ไขภายใน 24-48 ชั่วโมง

7.2 การปรับปรุงและพัฒนาเนื้อหาบนเว็บไซต์ให้ทันสมัย เพื่อประสบการณ์การใช้งานของผู้ใช้ ส่งเสริมภาพลักษณ์และการประชาสัมพันธ์

8. ระบบติดตามประเมินผล

ติดตามความพึงพอใจผู้แจ้งปัญหาและแนบเอกสารแบบสอบถามการให้บริการ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการและเป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพของการบริหารจัดการเว็บไซต์

9. เอกสารอ้างอิง

10. แบบฟอร์มที่ใช้

1. ใบนำส่งข้อมูลเพื่อเผยแพร่บนเว็บไซต์



คู่มือการปฏิบัติงาน

รหัสเอกสาร :

แก้ไขครั้งที่ :

วันที่บังคับใช้ :

ชื่อเอกสาร : งานพัฒนาและบำรุงรักษาเครื่องแม่ข่าย

1. วัตถุประสงค์

1. เพื่อรองรับการใช้งานตามความต้องการของสถาบัน
2. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของเครื่องแม่ข่าย
3. เพื่อความมั่นคงปลอดภัยของเครื่องแม่ข่าย
4. เพื่อความต่อเนื่องในการให้บริการและความพร้อมใช้งานตลอดเวลา

2. ขอบเขต

1. เพื่อรองรับการใช้งานตามความต้องการของสถาบัน
 - การดำเนินการเพื่อให้เครื่องแม่ข่ายสามารถให้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง
 - การรองรับหลายบริการ เช่น การให้บริการระบบสารสนเทศ, เว็บไซต์, การแชร์ไฟล์และระบบฐานข้อมูล
2. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของเครื่องแม่ข่าย
 - การปรับปรุงความเร็วในการประมวลผล
 - การจัดการทรัพยากรบนเครื่อง (CPU/RAM/Storage)
 - การกระจายภาระงานอย่างเหมาะสมเพื่อหลีกเลี่ยงการ Overload ที่ทำให้เครื่องทำงานช้า
3. เพื่อความมั่นคงปลอดภัยของเครื่องแม่ข่าย
 - การป้องกันการโจมตี
 - การเข้ารหัสข้อมูล
 - การตั้งค่าความปลอดภัย
4. เพื่อความต่อเนื่องในการให้บริการและความพร้อมใช้งานตลอดเวลา
 - การตั้งค่าระบบสำรองข้อมูล (Backup&Replication)
 - การบำรุงรักษา

3. คำจำกัดความ

เครื่องแม่ข่ายคอมพิวเตอร์ (Computer Server) คือ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ออกแบบมาเพื่อให้บริการหรือจัดการข้อมูลต่าง ๆ ให้กับคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์อื่น ๆ ที่เชื่อมต่ออยู่ในเครือข่าย โดยเครื่องแม่ข่ายจะทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการจัดการข้อมูล, แบ่งปันทรัพยากร, หรือให้บริการแอปพลิเคชันต่าง ๆ ผ่านเครือข่าย ซึ่งสามารถให้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น การให้บริการไฟล์ (File Server), ฐานข้อมูล (Database Server), เว็บไซต์ (Web Server), หรืออีเมล (Mail Server)

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

1. ดูแลเครื่องแม่ข่ายให้สามารถรองรับการใช้งานตามความต้องการของสถาบัน
2. ดูแลการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของเครื่องแม่ข่าย
3. ดูแลความมั่นคงปลอดภัยของเครื่องแม่ข่าย
4. ดูแลความต่อเนื่องในการให้บริการและความพร้อมใช้งานตลอดเวลาของเครื่องแม่ข่าย



คู่มือการปฏิบัติงาน

รหัสเอกสาร :

แก้ไขครั้งที่ :

วันที่บังคับใช้ :

ชื่อเอกสาร : การจัดการระบบสารสนเทศ

5. Work Flow กระบวนการ

5.1 งานพัฒนาและบำรุงรักษาระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา (หน่วย)	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
1	เริ่มต้น			
2	ระบุความต้องการ (ตามแผนงาน/ตามการร้องขอ) วางแผนการพัฒนาและบำรุงรักษาเครือข่าย ความมั่นคงปลอดภัยของเครือข่าย ความต่อเนื่องของการให้บริการและความพร้อมใช้งาน		ดำเนินการตามคำ ร้องขอหรือ แผนงาน	นักวิชาการ รคอมฯ
3	ใช้งานแก้ไข/ปรับปรุง/บำรุงรักษา		จัดเก็บประวัติ การทดสอบ เครือข่าย	นักวิชาการ รคอมฯ
4	ขออนุมัติงบประมาณ ดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง/บำรุงรักษา			นักวิชาการ รคอมฯ
5	จัดเก็บประวัติปัญหา การแก้ไข/ปรับปรุง/บำรุงรักษา			นักวิชาการ รคอมฯ
6	รายงานผู้บังคับบัญชา/ผู้บริหาร			นักวิชาการ รคอมฯ
7	จบ			



ประเภทของเอกสาร
คู่มือขั้นตอนการดำเนินงาน

รหัสเอกสาร : QP-AC-01
แก้ไขครั้งที่ :
วันที่บังคับใช้ :

ชื่อเอกสาร : การจัดการระบบสารสนเทศ

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

6.1 การรองรับการใช้งานตามความต้องการของสถาบัน

- การดำเนินการเพื่อให้เครื่องแม่ข่ายสามารถให้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง
- เปิดให้บริการตามความต้องการของสถาบัน เช่น การให้บริการระบบสารสนเทศ, เว็บไซต์, การแชร์ไฟล์ และระบบฐานข้อมูล

5. การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของเครื่องแม่ข่าย

- การปรับปรุงความเร็วในการประมวลผล
- การจัดการทรัพยากรบนเครื่อง (CPU/RAM/Storage)
- การกระจายภาระงานอย่างเหมาะสมเพื่อหลีกเลี่ยงการ Overload ที่ทำให้เครื่องทำงานช้า

6. การความมั่นคงปลอดภัยของเครื่องแม่ข่าย

- การป้องกันการโจมตี
- การเข้ารหัสข้อมูล
- การตั้งค่าความปลอดภัย การจำกัดการเข้าถึง

7. ดูแลความต่อเนื่องในการให้บริการและความพร้อมใช้งานตลอดเวลา

- การตั้งค่าระบบสำรองข้อมูล (Backup&Replication)
- การบำรุงรักษา

7. มาตรฐานคุณภาพงาน

7.1 การรองรับการใช้งานตามความต้องการของสถาบัน

- ดำเนินการให้เครื่องแม่ข่ายสามารถให้บริการได้ 24 ชั่วโมง สามารถดำเนินการแก้ไขภายใน 24 ชั่วโมง
- เปิดให้บริการตามความต้องการของสถาบัน เช่น การให้บริการระบบสารสนเทศ, เว็บไซต์, การแชร์ไฟล์ และระบบฐานข้อมูล สามารถเปิดให้บริการได้ภายใน 24-36 ชั่วโมง

7.2 การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของเครื่องแม่ข่าย

- การปรับปรุงความเร็วในการประมวลผล สามารถดำเนินการได้ภายใน 2 สัปดาห์
- การจัดการทรัพยากรบนเครื่อง (CPU/RAM/Storage) สามารถดำเนินการได้ภายใน 24-48 ชั่วโมง
- การกระจายภาระงานอย่างเหมาะสมเพื่อหลีกเลี่ยงการ Overload ที่ทำให้เครื่องทำงานช้า สามารถดำเนินการได้ภายใน 24-48 ชั่วโมง

7.3 เพื่อความมั่นคงปลอดภัยของเครื่องแม่ข่าย

- การป้องกันการโจมตี สามารถดำเนินการได้ภายใน 24 ชั่วโมง
- การเข้ารหัสข้อมูล สามารถดำเนินการได้ภายใน 24-48 ชั่วโมง
- การตั้งค่าความปลอดภัย การจำกัดการเข้าถึง สามารถดำเนินการได้ภายใน 24-48 ชั่วโมง

7.4 เพื่อความต่อเนื่องในการให้บริการและความพร้อมใช้งานตลอดเวลา

- การตั้งค่าระบบสำรองข้อมูล (Backup&Replication) สามารถดำเนินการได้ภายใน 24-48 ชั่วโมง
- การบำรุงรักษา ดำเนินการตามรอบระยะเวลาการบำรุงรักษาปีละ 2 ครั้ง การเข้าดำเนินการแก้ไข 8 x 5 x

NBD

8. ระบบติดตามประเมินผล

ติดตามความพึงพอใจผู้แจ้งปัญหาและแนบเอกสารแบบสอบถามการให้บริการ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการและเป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพของการจัดการระบบสารสนเทศ

9. เอกสารอ้างอิง

10. แบบฟอร์มที่ใช้

-



คู่มือการปฏิบัติงาน

รหัสเอกสาร :

แก้ไขครั้งที่ :

วันที่บังคับใช้ :

ชื่อเอกสาร : งานพัฒนาและบำรุงรักษาระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

1. วัตถุประสงค์

1. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารข้อมูลระหว่างคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่างๆ ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพและรองรับปริมาณการใช้งานที่เพิ่มขึ้นในอนาคต
2. เพื่อความปลอดภัยจากภัยคุกคามและป้องกันการเข้าถึงข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาต
3. เพื่อเสถียรภาพและความพร้อมใช้งานตลอดเวลา

2. ขอบเขต

1. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารข้อมูล
 - การออกแบบโครงสร้างเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่เหมาะสม เช่น การเลือกอุปกรณ์ การแบ่งเครือข่าย
 - การเลือกใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารที่เหมาะสมกับประเภทของข้อมูลและการใช้งาน (TCP/IP, UDP, HTTP/HTTPS, FTP) การใช้เทคโนโลยีที่รองรับความเร็วและมาตรฐานที่เหมาะสมและทันสมัย รวมทั้งมี Bandwidth ที่เหมาะสมกับความต้องการของสถาบัน
 - มีการควบคุมทราฟฟิกบนระบบเครือข่าย เช่น การใช้ VLAN, การตั้งค่า Bandwidth ที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้งานเครือข่าย
2. เพื่อความปลอดภัยจากภัยคุกคามและป้องกันการเข้าถึงข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาต
 - การควบคุมการเข้าถึงเครือข่ายโดยอาศัยการ Authentication และการจำกัดสิทธิการเข้าถึงตามบทบาทหน้าที่
 - การเข้ารหัสข้อมูลในการสื่อสารที่เหมาะสม (HTTPS, SSL/TLS)
 - การใช้ไฟร์วอลล์ควบคุมทราฟฟิกขาเข้าและขาออก
3. เพื่อเสถียรภาพและความพร้อมใช้งานตลอดเวลา
 - การเพิ่มความเสถียรภาพของระบบเครือข่าย เช่น การทำ Redundancy, การสำรองและกู้คืนการตั้งค่าบนอุปกรณ์ต่างๆ
 - การบำรุงรักษาเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เพื่อตรวจสอบประสิทธิภาพของเครือข่าย

3. คำจำกัดความ

ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Computer Network) คือ กลุ่มของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์อื่น ๆ ที่เชื่อมต่อกันด้วยเทคโนโลยีการสื่อสารต่าง ๆ เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลและทรัพยากรภายในระบบเดียวกันหรือระหว่างหลาย ๆ ระบบ โดยสามารถทำงานร่วมกันได้ในรูปแบบที่มีประสิทธิภาพและปลอดภัย)

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

1. ดูแลการเพิ่มประสิทธิภาพระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์
2. ดูแลความปลอดภัยของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์
3. ดูแลเสถียรภาพของเครือข่ายคอมพิวเตอร์และความพร้อมใช้งาน



คู่มือการปฏิบัติงาน

รหัสเอกสาร :

แก้ไขครั้งที่ :

วันที่บังคับใช้ :

ชื่อเอกสาร : งานพัฒนาและบำรุงรักษาระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

5. Work Flow กระบวนการ

5.1 งานพัฒนาและบำรุงรักษาระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา (หน่วย)	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
1	เริ่มต้น			
2	ระบุความต้องการ (ตามแผนงาน/ตามการร้องขอ) วางแผนการพัฒนาและบำรุงรักษาระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ การติดตั้งและการตั้งค่าเครือข่าย การบำรุงรักษาเครือข่าย การตรวจสอบความปลอดภัย การฝึกอบรมและให้บริการ การสำรองข้อมูลและการฟื้นฟู		ดำเนินการตามคำ ร้องขอหรือ แผนงาน	นักวิชา การ คอมฯ
3	ใช้จบ แก้ไข/ปรับปรุง/บำรุงรักษา Yes No		จัดเก็บประวัติ การแก้ไข/ปรับปรุง ระบบเครือข่าย	นักวิชา การ คอมฯ
4	ขออนุมัติงบประมาณ ดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง/บำรุงรักษา			นักวิชา การ คอมฯ
5	จัดเก็บประวัติปัญหา การแก้ไข/ปรับปรุง/บำรุงรักษา			นักวิชา การ คอมฯ
6	รายงานผู้บังคับบัญชา/ผู้บริหาร			นักวิชา การ คอมฯ
7	จบ			

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

6.1 การเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารข้อมูลระหว่างคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่างๆ

- ตรวจสอบความเหมาะสมของโครงสร้างระบบเครือข่าย
- ตั้งค่าอุปกรณ์ใช้เทคโนโลยีการสื่อสารหรือโปรโตคอลที่เหมาะสมและปลอดภัย
- ตรวจสอบและปรับปรุงปริมาณ Bandwidth ให้เหมาะสมกับความต้องการของสถาบัน
- กำหนด VLAN และตั้งค่า Bandwidth ที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้งานเครือข่าย

6.2 การดูแลความปลอดภัยจากภัยคุกคามและป้องกันการเข้าถึงข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาต

- กำหนด Username/Password จำกัดสิทธิการเข้าถึงระบบเครือข่ายและอุปกรณ์เครือข่ายตามบทบาทหน้าที่
- กำหนดการเข้ารหัสข้อมูลในการสื่อสารที่เหมาะสม (HTTPS, SSL/TLS)
- การใช้ไฟร์วอลล์ควบคุมทราฟฟิกขาเข้าและขาออก

6.3 ดูแลเสถียรภาพและความพร้อมใช้งานตลอดเวลา

- ดูแลและปรับปรุงเสถียรภาพของระบบเครือข่าย เช่นการทำ Redundancy, การสำรองและกู้คืนการตั้งค่าบนอุปกรณ์ต่างๆ
- การบำรุงรักษาเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เพื่อตรวจสอบประสิทธิภาพของเครือข่าย

7. มาตรฐานคุณภาพงาน

7.1 การเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารข้อมูลระหว่างคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่างๆ

- ตรวจสอบความเหมาะสมของโครงสร้างระบบเครือข่ายอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ดำเนินการแก้ไขภายใน 1 เดือน
- ตรวจสอบการตั้งค่าเทคโนโลยีการสื่อสารหรือโปรโตคอลอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง ดำเนินการแก้ไขภายใน 24-48 ชั่วโมง
- ตรวจสอบปริมาณ Bandwidth (Monitoring) ดำเนินการแก้ไขภายใน 24-48 ชั่วโมง

7.2 การดูแลความปลอดภัยจากภัยคุกคามและป้องกันการเข้าถึงข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาต

- กำหนดนโยบายการเปลี่ยน Username/Password และตรวจสอบการเข้าถึงระบบเครือข่ายและอุปกรณ์ตามบทบาทของเจ้าหน้าที่ ดำเนินการแก้ไขภายใน 24 ชั่วโมง
- กำหนดการเข้ารหัสข้อมูลในการสื่อสารที่เหมาะสม (HTTPS, SSL/TLS) ดำเนินการแก้ไขภายใน 24 ชั่วโมง
- การใช้ไฟร์วอลล์ควบคุมทราฟฟิกเข้า-ออก แก้ไขภายใน 24 ชั่วโมง

7.3 การดูแลเสถียรภาพและความพร้อมใช้งานตลอดเวลา

- การปรับปรุงเสถียรภาพเครือข่าย ดำเนินการแก้ไขภายใน 24 ชั่วโมง
- การบำรุงรักษาเครือข่ายคอมพิวเตอร์ตามรอบระยะเวลา 1 ปี บำรุงรักษาอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง การเข้าดำเนินการแก้ไข 8 X 5 X NBD

8. ระบบติดตามประเมินผล

ติดตามความพึงพอใจผู้แจ้งปัญหาและแนบเอกสารแบบสอบถามการให้บริการ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการและเป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพของการจัดการระบบสารสนเทศ

9. เอกสารอ้างอิง

10. แบบฟอร์มที่ใช้

-



คู่มือการปฏิบัติงาน

รหัสเอกสาร :

แก้ไขครั้งที่ :

วันที่บังคับใช้ :

ชื่อเอกสาร : งานพัฒนาและบำรุงรักษาระบบสารสนเทศ

1. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ระบบสารสนเทศทำงานได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อความปลอดภัยของข้อมูลและระบบ
3. เพื่อปรับปรุงและพัฒนาระบบสารสนเทศให้ทันสมัย
4. เพื่อจัดการระบบโปรแกรมหรือซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ตามความต้องการของผู้ใช้

2. ขอบเขต

1. เพื่อให้ระบบสารสนเทศทำงานได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ
 - บำรุงรักษาระบบสารสนเทศ (Hosting, Platform, Database, Plugin, License&Subscription)
 - ตรวจสอบข้อผิดพลาดของระบบ (Broken Links, Load Time, Downtime)
2. เพื่อความปลอดภัยของข้อมูลและระบบ
 - Update ระบบ (Hosting, Platform, Database, Plugin, License & Subscription)
 - สำรองข้อมูลระบบ (Backup & Replication)
 - ตรวจสอบระบบความปลอดภัยต่างๆ (Firewall, SSL, Antivirus)
 - มีการตรวจสอบและกำหนดสิทธิ์ผู้ใช้งาน (User Role Management)
3. เพื่อปรับปรุงและพัฒนาระบบ
 - สำรวจความต้องการของผู้ใช้
 - กำหนดขอบเขตการพัฒนาและปรับปรุงระบบ
 - ดำเนินงาน/โครงการปรับปรุงและพัฒนาระบบ
 - จัดหาโปรแกรม/ซอฟต์แวร์สำเร็จรูป

3. คำจำกัดความ

ระบบสารสนเทศ (Information System) คือ ระบบที่ประกอบด้วยองค์ประกอบต่าง ๆ ที่ทำงานร่วมกันเพื่อรวบรวม จัดเก็บ ประมวลผล และเผยแพร่ข้อมูลที่สำคัญสำหรับการตัดสินใจ การควบคุม การประสานงาน และการวิเคราะห์ โดยประกอบด้วย ฮาร์ดแวร์ (Hardware), ซอฟต์แวร์ (Software), ข้อมูล (Data), กระบวนการ (Processes), บุคลากร (People)

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

1. ดูแลระบบสารสนเทศให้ทำงานได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ
2. ดูแลความปลอดภัยของข้อมูลและระบบ
3. ปรับปรุงและพัฒนาระบบสารสนเทศให้ตรงตามความต้องการและทันสมัย
4. จัดหาระบบโปรแกรมหรือซอฟต์แวร์สำเร็จรูปตามความต้องการของผู้ใช้



คู่มือการปฏิบัติงาน

รหัสเอกสาร :

แก้ไขครั้งที่ :

วันที่บังคับใช้ :

ชื่อเอกสาร : การจัดการระบบสารสนเทศ

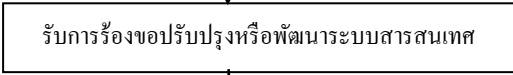
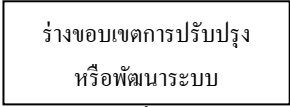
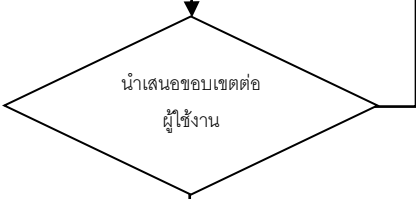
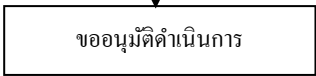
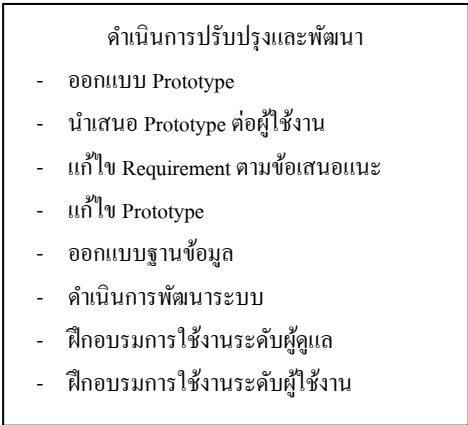
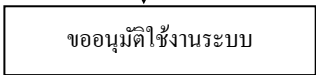
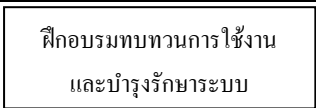
5. Work Flow กระบวนการ

5.1 การบำรุงรักษาระบบสารสนเทศให้ทำงานได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพและมีความปลอดภัยของข้อมูลและ

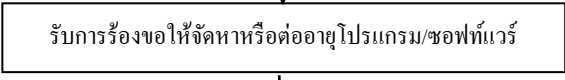
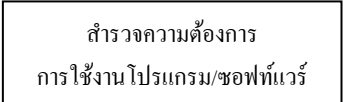
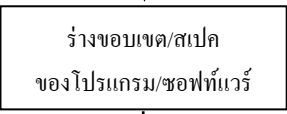
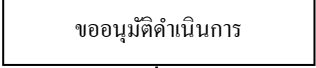
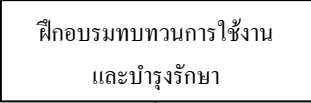
ระบบ

ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา (หน่วย)	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
1	เริ่มต้น			
2	ตรวจสอบ Version ของระบบ ตรวจสอบการสำรองข้อมูลของระบบ (Backup & Replication) ตรวจสอบระบบความปลอดภัยต่างๆ (Firewall, SSL, Anti-malware) ตรวจสอบการกำหนดสิทธิ์ (User Role Management) ตรวจสอบข้อผิดพลาดอื่นๆ (Broken Links, Load Time, Downtime) หรือได้รับเรื่องร้องเรียนด้านประสิทธิภาพและความปลอดภัย			นักวิชาการ รคอมฯ
3	ใช่/ไม่ ใช่/แก้ไข/ปรับปรุง No Yes		จัดเก็บข้อมูล การแก้ไข/ ปรับปรุง	นักวิชาการ รคอมฯ
4	ขออนุมัติงบประมาณ ดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง/จัดหา			นักวิชาการ รคอมฯ
5	จัดเก็บประวัติปัญหา การแก้ไข/ปรับปรุง			นักวิชาการ รคอมฯ
6	รายงานผู้บังคับบัญชา/ ผู้บริหาร			นักวิชาการ รคอมฯ
7	จบ			

5.2 การปรับปรุงและพัฒนาระบบสารสนเทศ

ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา (หน่วย)	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
1				
2				นักวิชาการ รคอมฯ
3				นักวิชาการ รคอมฯ
4				นักวิชาการ รคอมฯ
				นักวิชาการ รคอมฯ
6				นักวิชาการ รคอมฯ
7				นักวิชาการ รคอมฯ
8				นักวิชาการ รคอมฯ
9				นักวิชาการ รคอมฯ
10				

5.3 การจัดหาโปรแกรมหรือซอฟต์แวร์สำเร็จรูปตามความต้องการของผู้ใช้งาน

ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา (หน่วย)	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
1				
2				นักวิชาการ รคอมฯ
3				นักวิชาการ รคอมฯ
4				นักวิชาการ รคอมฯ
				นักวิชาการ รคอมฯ
5				นักวิชาการ รคอมฯ
6				นักวิชาการ รคอมฯ
7				นักวิชาการ รคอมฯ
8				



ประเภทของเอกสาร
คู่มือขั้นตอนการดำเนินงาน

รหัสเอกสาร : QP-AC-01
แก้ไขครั้งที่ :
วันที่บังคับใช้ :

ชื่อเอกสาร : การจัดการระบบสารสนเทศ

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

6.1 การบำรุงรักษาระบบสารสนเทศให้ทำงานได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพและมีความปลอดภัยของข้อมูลและระบบ

- ตรวจสอบ Version ของระบบ
- ตรวจสอบการสำรองข้อมูล (Backup & Replication)
- ตรวจสอบระบบความปลอดภัยต่างๆ (Firewall, SSL, Anti-malware)
- ตรวจสอบการกำหนดสิทธิ์ (User Role Management)
- ตรวจสอบข้อผิดพลาดอื่นๆ (Broken Links, Load Time, Downtime)
- รับข้อร้องเรียน
- ดำเนินการปรับปรุง/แก้ไข

6.2 การปรับปรุงและพัฒนาระบบสารสนเทศ

- รับแจ้งขอปรับปรุงพัฒนาระบบ
- สืบหาความต้องการของผู้ใช้งาน
- ร่างขอบเขตการปรับปรุง/พัฒนาระบบ
- นำเสนอขอบเขตฯ ต่อผู้ใช้งาน
- ขออนุมัติดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาฯ
- ดำเนินการปรับปรุง/พัฒนาระบบ
 - ออกแบบ Prototype
 - นำเสนอ Prototype ต่อผู้ใช้งาน
 - แก้ไข Requirement ตามข้อเสนอแนะ
 - แก้ไข Prototype
 - ออกแบบฐานข้อมูล
 - ดำเนินการพัฒนาระบบ
 - ฝึกอบรมการใช้งานระดับผู้ดูแล
 - ฝึกอบรมการใช้งานระดับผู้ใช้งาน
- ขออนุมัติใช้งานระบบ
- ฝึกอบรมทบทวนการใช้งานตามระยะ
- บำรุงรักษาระบบตามระยะ

6.3 การจัดหาโปรแกรมหรือซอฟต์แวร์สำเร็จรูปตามความต้องการของผู้ใช้งาน

- รับแจ้งขอให้จัดหาหรือต่ออายุโปรแกรม/ซอฟต์แวร์
- สำรวจความต้องการใช้งาน
- ร่างขอบเขต/สเปคของโปรแกรมหรือซอฟต์แวร์
- นำเสนอขอบเขตต่อผู้ใช้งาน
- ขออนุมัติดำเนินการ
- ดำเนินการจัดหา
- ฝึกอบรมทบทวนการใช้งาน
- บำรุงรักษาโปรแกรม (Update)

7. มาตรฐานคุณภาพงาน

7.1 การบำรุงรักษาระบบสารสนเทศให้ทำงานได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพและมีความปลอดภัยของข้อมูลและระบบ

- กรณีเป็น Web Application ตรวจสอบความปลอดภัยของระบบโดยการทำ Vulnerability/Website Scan อย่างน้อยปีละ 2 ครั้งเพื่อพิจารณาทำการ Update ระบบโดยระยะเวลาดำเนินการขึ้นอยู่กับระดับความรุนแรง โดยอ้างอิงตามมาตรฐานของ CVSS (Common Vulnerability Scoring System) และ OWASP (Open Worldwide Application Security Project)
 - ระดับวิกฤต (สามารถถูกโจมตีได้ทันที) ดำเนินการแก้ไขทันทีหรือภายใน 24-48 ชั่วโมง
 - ระดับสูง (ถูกโจมตีได้ง่าย) ดำเนินการแก้ไขภายใน 3-7 วัน
 - ระดับกลาง (ถูกโจมตีได้แต่ยากขึ้น ความเสียหายจำกัด) ดำเนินการแก้ไขภายใน 2-4 สัปดาห์
 - ระดับต่ำ (โอกาสเกิดน้อย เสียหายน้อยมาก) ดำเนินการแก้ไขภายใน 1-2 เดือน
 - Informational (ข้อมูลที่อาจช่วยผู้โจมตี) แก้ไขตามโอกาส
- การแก้ไขที่ไม่สามารถดำเนินการได้ ติดต่อผู้เกี่ยวข้องและผู้เชี่ยวชาญเพื่อดำเนินการแก้ไข
- การสำรองข้อมูลระบบอย่างน้อยอาทิตย์ละ 1 ครั้ง โดยเก็บรักษาอย่างน้อย 10 Versions หากมีเหตุให้ต้องดำเนินการ Restore ให้ดำเนินการภายใน 24-48 ชั่วโมง
- ตรวจสอบและ Review การกำหนดสิทธิ์ของระบบต่างๆ อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง ดำเนินการแก้ไขภายใน 24-48 ชั่วโมง
- ตรวจสอบข้อผิดพลาดอื่นๆ (Broken Links, Load Time, Downtime) อย่างน้อย เดือนละ 1 ครั้ง ดำเนินการแก้ไขภายใน 24-48 ชั่วโมง

7.2 การปรับปรุงและพัฒนาระบบสารสนเทศ

- การสำรวจความต้องการของผู้ใช้งาน อาศัยหลักการโดยพิจารณาการมีส่วนร่วมของผู้ใช้, ความชัดเจนและความสมบูรณ์, ความสามารถในการตรวจสอบได้หรือวัดผลได้ในภายหลัง และการพิจารณาข้อจำกัดเช่น งบประมาณ เวลา หรือเทคโนโลยีในการพัฒนาระบบ โดยอาศัยเทคนิคการสัมภาษณ์ การสำรวจ การสังเกตการณ์และการศึกษาจากระบบอื่นๆ ระยะเวลาในการสำรวจความต้องการขึ้นอยู่กับความซับซ้อนของระบบ โดยอยู่ภายใต้ขอบเขตงาน

- การออกแบบ Prototype เริ่มต้นจาก Low-fidelity (Lo-fi) Prototype ซึ่งเป็นภาพร่างต้นแบบในภาพรวมของระบบ ก่อนจัดทำต้นแบบที่มีความละเอียดสูง High-fidelity (Hi-fi) Prototype โดยอาศัยเครื่องมืออย่างเช่น Figma หรือ Adobe XD เพื่อนำเสนอต่อผู้ใช้งานให้ใกล้เคียงกับระบบจริง ระยะเวลาในการจัดทำขึ้นกับความซับซ้อน โดยอยู่ภายใต้ขอบเขตงาน
- อาศัยระบบฐานข้อมูลเชิงสัมพันธ์ (Relational Database Management System - RDBMS) เป็นมาตรฐานในการออกแบบฐานข้อมูลระบบ
- ดำเนินการพัฒนาระบบโดยอาศัยมาตรฐานด้านต่างๆ ตั้งแต่ มาตรฐานในการเขียนโค้ดตามคู่มือหรือ Style Guide การเลือกใช้ Frameworks และ Libraries ที่ได้มาตรฐาน การใช้ Version Control เช่น Git, มาตรฐานการออกแบบ UI/UX, มาตรฐานด้านความปลอดภัย, มาตรฐานด้านประสิทธิภาพ รวมทั้งการทดสอบ การดูแลรักษาและการบันทึกเหตุการณ์ (Logging) รวมทั้งการดำเนินการฝึกอบรมในระดับผู้ดูแล (Admin) และ ผู้ใช้งาน (User)
- ดำเนินการขออนุมัติใช้งานระบบ หลังจากการพัฒนาเรียบร้อยสมบูรณ์แล้ว
- มีการฝึกอบรมการใช้งานระบบเป็นระยะเพื่อความเข้าใจในการใช้งานที่ถูกต้องทั้งผู้ใช้งานและผู้ดูแลระบบ
- มีการบำรุงรักษาระบบตามระยะเวลาที่เหมาะสม

8. ระบบติดตามประเมินผล

ติดตามความพึงพอใจผู้แจ้งปัญหาและแนบเอกสารแบบสอบถามการให้บริการ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการและเป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพของการจัดการระบบสารสนเทศ

9. เอกสารอ้างอิง

10. แบบฟอร์มที่ใช้

-