



คู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่

งานบริการระบบเครือข่าย

ศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

มหาวิทยาลัยพะเยา

สารบัญ

ลำดับ	เรื่อง	หน้า
1	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอน	2
1.1	บริการแก้ไขรหัสผ่านบัญชีผู้ใช้งาน (Reset password)	2
1.2	บริการเครื่องแม่ข่ายเสมือน (Virtual Machine Server)	3
1.3	บริการเชื่อมต่อระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยพะเยา	4
1.4	บริการปลด Block website จากอุปกรณ์ firewall	5
1.5	บริการสัญญาณ Wi-Fi ชั่วคราว(Create NEW SSID)	6
1.6	บริการสำหรับผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อ(ซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์)	7
2	กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	8
3	แบบฟอร์ม แหล่งข้อมูล หรือเอกสารอื่นๆ	8

1. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอน

1.1. บริการแก้ไขรหัสผ่านบัญชีผู้ใช้งาน (Reset password)

ผู้ส่งมอบ ปัจจัย นำเข้า	ปัจจัย นำเข้า	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	เวลาที่ใช้ใน แต่ละ ขั้นตอน	ผลผลิต	ผู้รับบริการ	ตัวชี้วัด	ค่า เป้าหมาย
นิสิต/ บุคลากร	ชื่อและ รหัสผ่าน บัญชี	ผู้ใช้งานเข้าสู่เว็บไซต์ intra.up.ac.th/account เลือกบริการลืมรหัสผ่าน	1 นาที				
		ผู้ใช้งานทำการกรอก UP – account (โดยไม่ ต้องใส่ @up.ac.th), กด “Reset Password”, ตรวจสอบ Email สำรองจากนั้นกด Next	1 นาที	ส่ง Code ยืนยัน ไปให้ ผู้รับบริการ			
		ผู้ใช้งานตรวจสอบข้อความที่ Email สำรองที่ ระบบส่งให้	1 นาที				
		ผู้ใช้งานกรอก Code ที่ได้รับ, กด Next	1 นาที				
		ผู้ใช้งานทำการตั้งรหัสผ่านด้วยตนเอง	1 นาที	ระบบทำการ ปรับปรุง รหัสผ่าน	ทดสอบ บริการ	ระยะเวลา ดำเนินการ	มีผลทันที ที่ได้บันทึก ข้อมูล

1.2. บริการเครื่องแม่ข่ายเสมือน (Virtual Machine Server)

ผู้ส่งมอบ ปัจจัย นำเข้า	ปัจจัย นำเข้า	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	เวลาที่ใช้ใน แต่ละ ขั้นตอน	ผลผลิต	ผู้รับบริการ	ตัวชี้วัด	ค่า เป้าหมาย
บุคลากร/ หน่วยงาน	แบบฟอร์ม ขอใช้บริการ	ตรวจสอบคำขอใช้บริการ ผ่านระบบ UP- DMS	15 นาที				
		เจ้าหน้าที่ดำเนินการตามคำขอใช้บริการ	40 นาที	เครื่องแม่ ข่ายเสมือน	ทดสอบ บริการ	ร้อยละความ ครบถ้วน สมบูรณ์ เครื่องแม่ข่าย	100%
		เจ้าหน้าที่แจ้งผลการดำเนินการ กลับไปยัง ผู้ใช้งานทาง Email และระบบ UP-DMS	10 นาที	รายงาน			

1.3. บริการเชื่อมต่อระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยพะเยา

ผู้ส่งมอบ ปัจจัย นำเข้า	ปัจจัย นำเข้า	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	เวลาที่ใช้ใน แต่ละ ขั้นตอน	ผลผลิต	ผู้รับบริการ	ตัวชี้วัด	ค่า เป้าหมาย
บุคลากร/ หน่วยงาน	บันทึก ข้อความ	ตรวจสอบคำขอใช้บริการ ผ่านระบบ UP- DMS	15 นาที				
		เจ้าหน้าที่ดำเนินการตามคำขอใช้บริการ	30 นาที	ระบบ เครือข่าย	ทดสอบ บริการ	ร้อยละความ ครบถ้วน สมบูรณ์การ เชื่อมต่อ	100%
		เจ้าหน้าที่แจ้งผลการดำเนินการ กลับไปยัง ผู้ใช้งานทาง Email และระบบ UP-DMS	10 นาที	รายงาน	ได้รับแจ้ง		

1.4. บริการปลด Block website จากอุปกรณ์ firewall

ผู้ส่งมอบ ปัจจัย นำเข้า	ปัจจัย นำเข้า	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	เวลาที่ใช้ใน แต่ละ ขั้นตอน	ผลผลิต	ผู้รับบริการ	ตัวชี้วัด	ค่า เป้าหมาย
บุคลากร/ หน่วยงาน	website ที่ ถูกปิดกั้น	ตรวจสอบคำขอใช้บริการ ทางอีเมล Citcoms.net@up.ac.th หรือ https://www.facebook.com/citcoms.up	15 นาที				
		เจ้าหน้าที่ดำเนินการตามคำขอใช้บริการ	30 นาที	เปิด การเข้าถึง Website	ทดสอบ บริการ	ร้อยละความ ครบถ้วน สมบูรณ์การ เข้าใช้งาน website	100%
		เจ้าหน้าที่แจ้งผลการดำเนินการ กลับไปยัง ผู้ใช้งานทาง Email และระบบ UP-DMS	10 นาที	รายงาน	ได้รับแจ้ง		

1.5. บริการสัญญาณ Wi-Fi ชั่วคราว(Create NEW SSID)

ผู้ส่งมอบ ปัจจัย นำเข้า	ปัจจัย นำเข้า	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	เวลาที่ใช้ใน แต่ละ ขั้นตอน	ผลผลิต	ผู้รับบริการ	ตัวชี้วัด	ค่า เป้าหมาย
บุคลากร/ หน่วยงาน	บันทึก ข้อความ	ตรวจสอบคำขอใช้บริการ ผ่านระบบ UP- DMS	15 นาที				
		เจ้าหน้าที่ดำเนินการตามคำขอใช้บริการ	30 นาที	เปิดชื่อระบบ เครือข่ายไร้ สาย	ทดสอบ บริการ	ร้อยละความ ครบถ้วน สมบูรณ์การ ให้บริการ Wi-Fi	100%
		เจ้าหน้าที่แจ้งผลการดำเนินการ กลับไปยัง ผู้ใช้งานทาง Email และระบบ UP-DMS	10 นาที	รายงาน	ได้รับแจ้ง		

1.6. บริการสำหรับผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อ(ซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์)

ผู้ส่งมอบ ปัจจัย นำเข้า	ปัจจัย นำเข้า	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	เวลาที่ใช้ใน แต่ละ ขั้นตอน	ผลผลิต	ผู้รับบริการ	ตัวชี้วัด	ค่า เป้าหมาย
บุคลากร / หน่วยงาน	แบบฟอร์ม ขอใช้บริการ	ตรวจสอบคำขอใช้บริการ ผ่านระบบ UP- DMS	10				
		เจ้าหน้าที่ดำเนินการตามคำขอใช้บริการ	15	เพิ่มสิทธิ์การ ใช้งาน Software	ทดสอบ บริการ	ร้อยละความ ครบถ้วน สมบูรณ์การ ให้บริการ Software	100%
		เจ้าหน้าที่แจ้งผลการดำเนินการ กลับไปยัง ผู้ใช้งานทาง Email และระบบ UP-DMS	10	รายงาน	ได้รับแจ้ง		

2. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

- 2.1. นโยบายการให้บริการและการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความมั่นคงปลอดภัย
- 2.2. นโยบายการให้บริการและการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความมั่นคงปลอดภัย (ฉบับที่ 2)
- 2.3. พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

3. แบบฟอร์ม แหล่งข้อมูล หรือเอกสารอื่น ๆ

ลำดับ	ชื่อ	แหล่งข้อมูล/ลิงค์ download
1	คู่มือการ Reset Password	
2	แบบฟอร์มบริการเครื่องแม่ข่ายเสมือน	https://go.up.ac.th/luG1Pu
3	แบบฟอร์มบริการซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์	https://go.up.ac.th/OLpZTs
4	นโยบายการให้บริการและการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความมั่นคงปลอดภัย	https://go.up.ac.th/nXsqU7
5	นโยบายการให้บริการและการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความมั่นคงปลอดภัย (ฉบับที่ 2)	https://go.up.ac.th/Gs5fmP
6	พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐ และที่แก้ไขเพิ่มเติม	https://go.up.ac.th/DzOkWB