



กรมอนามัย

ศูนย์อนามัยที่ 4 สระบุรี

ศูนย์อนามัยที่ 4 สระบุรี


เอกสารคุณภาพ : WI-SH-010

เรื่อง ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาด้านเครือข่ายคอมพิวเตอร์

	ชื่อ-สกุล	ลายเซ็น	วันเดือนปี
จัดทำโดย	นายธีรภัทร์ ฉ่ำแสง		
อนุมัติโดย	นางสาวไสววรรณ ไผ่ประเสริฐ		

หน่วยงาน	รหัสเอกสาร	ลายเซ็น	วันเดือนปี
อำนวยการ	02		
การจัดการความรู้	03		
แม่และเด็ก	04		
วัยเรียน	05		
วัยรุ่น	06		
วัยทำงาน	07		


หน่วยงาน	รหัสเอกสาร	ลายเซ็น	วันเดือนปี
สูงอายุ	08		
อนามัยสิ่งแวดล้อม	09		
เทคนิคการแพทย์	10		
การพยาบาล	11		

	ศูนย์อนามัยที่ 4 สระบุรี เอกสารเลขที่ : WI-SH-010	เรื่อง : ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาด้าน เครือข่ายคอมพิวเตอร์	สำเนาทหามาเลข : 01	หน้า : 1/5
	วันที่ประกาศใช้	ประเภทเอกสาร	<input checked="" type="checkbox"/> ควบคุม	<input type="checkbox"/> ไม่ควบคุม
จัดทำโดย	นายอนุพงษ์ กิ่งธิมา	นักวิชาการคอมพิวเตอร์		
ผู้ทบทวน	นายธีรภัทร์ ฉ่ำแสง	หัวหน้าฝ่าย/ผู้ประสานคุณภาพ		
ผู้อนุมัติ	นางสาวไสวรรณ ไผ่ประเสริฐ	ผู้อำนวยการศูนย์อนามัยที่ 4 สระบุรี		


สารบัญ	
	หน้า
วัตถุประสงค์	2
ขอบเขต	2
คำจำกัดความ	2
วิธีปฏิบัติ	2-3
แผนผังขั้นตอน	4
เครื่องชี้วัดคุณภาพ	5
ผู้รับผิดชอบ	5
เอกสารอ้างอิง (ถ้ามี)	5
อื่นๆ (เอกสารแนบ)	5
เอกสารแนบ	

บันทึกการแก้ไขเอกสาร วันที่แก้ไข และรายละเอียดการแก้ไข

ลำดับ	ชื่อหน่วยงานที่ถือครองเอกสาร	ว/ด/ป ที่บังคับใช้	ว/ด/ป ที่เรียกคืน	ลงนามผู้รับเอกสาร
1	กลุ่มขับเคลื่อนยุทธศาสตร์และพัฒนากำลังคน			

 <p>ศูนย์อนามัยที่ 4 สระบุรี</p>	<p>เอกสารเลขที่ : WI-SH-010</p>	<p>เรื่อง : ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาด้าน เครือข่ายคอมพิวเตอร์</p>	<p>สำเนาทหามาเลข : 01</p>	<p>หน้า : 2/5</p>
<p>วันที่ประกาศใช้</p>	<p>ประเภทเอกสาร</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> ควบคุม <input type="checkbox"/> ไม่ควบคุม</p>		
<p>จัดทำโดย</p>	<p>นายอนุพงษ์ กันธิมา</p>	<p>นักวิชาการคอมพิวเตอร์</p>		
<p>ผู้ทบทวน</p>	<p>นายธีรภัทร์ ฉ่ำแสง</p>	<p>หัวหน้าฝ่าย/ผู้ประสานคุณภาพ</p>		
<p>ผู้อนุมัติ</p>	<p>นางสาวไสวรรณ ไผ่ประเสริฐ</p>	<p>ผู้อำนวยการศูนย์อนามัยที่ 4 สระบุรี</p>		

- 1) วัตถุประสงค์
 - 1.1 เพื่อกำหนดขั้นตอนการแก้ไขปัญหาด้านเครือข่ายคอมพิวเตอร์
- 2) ขอบเขต
 - 2.1 การตรวจเช็คและการแก้ไขปัญหาการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ปัญหาจากเครื่องแม่ข่าย ปัญหาจากอุปกรณ์กระจายสัญญาณภายในองค์กร ปัญหาที่สายสัญญาณและปัญหาจากเครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้งาน
- 3) คำจำกัดความ
 - 3.1 เครือข่ายคอมพิวเตอร์ หมายถึง ระบบการเชื่อมต่อระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน
 - 3.2 ผู้ใช้งาน หมายถึง บุคลากรของศูนย์อนามัยที่ 4 สระบุรี ที่ใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่เชื่อมต่อเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของหน่วยงาน
 - 3.3 ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต หมายถึง บริษัทที่ให้บริการเช่าคู่สายสัญญาณอินเทอร์เน็ต
 - 3.4 สาย Uplink หมายถึง สายสัญญาณที่ใช้เชื่อมต่อระหว่างอุปกรณ์กระจายสัญญาณไปยังอุปกรณ์กระจายสัญญาณในระดับที่อยู่สูงขึ้นไป
 - 3.5 อุปกรณ์กระจายสัญญาณหลัก หมายถึง อุปกรณ์กระจายสัญญาณตัวแรกที่เชื่อมต่อมาจาก Firewall เพื่อใช้เป็น
 - 3.6 อุปกรณ์กระจายสัญญาณไปยังจุดต่างๆ ในหน่วยงาน
- 4) วิธีปฏิบัติ
 - 4.1 รับแจ้งปัญหาและสอบถามอาการเสียจากผู้ใช้งาน เพื่อประเมินผลกระทบของปัญหา
 - 4.2 ในกรณีที่ปัญหาที่เกิดขึ้นส่งผลกระทบต่อผู้ใช้งานทั้งหมด หรือผู้ใช้งานจำนวนมาก หรือเกิดปัญหากระจายไป หลายพื้นที่ที่ไม่สามารถระบุพื้นที่ได้ แสดงว่าเป็นปัญหาที่เกิดจากระบบเครือข่ายหลักของหน่วยงานซึ่งระบบและอุปกรณ์ทั้งหมดติดตั้งไว้ภายในห้องเซิร์ฟเวอร์
 - 4.2.1 ตรวจสอบอุปกรณ์และสถานการณ์เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต โดยดูจากไฟสัญญาณบนตัวอุปกรณ์ หากพบปัญหาในส่วนนี้ให้แจ้งผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต โดยโทรไปยังหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดไว้กับตัวอุปกรณ์นั้นๆ
 - 4.2.2 ตรวจสอบสถานะของการเชื่อมต่อกับเครือข่ายของกรมอนามัย หากพบปัญหาในส่วนนี้ให้แจ้งปัญหาโดยโทรศัพท์ไปยังกองแผนงาน กรมอนามัย หรือแจ้งผ่านทางกลุ่มไลน์ ICT กรมอนามัย

<p>ศูนย์อนามัยที่ 4 สระบุรี</p> 	<p>เอกสารเลขที่ : WI-SH-010</p>	<p>เรื่อง : ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาด้าน เครือข่ายคอมพิวเตอร์</p>	<p>สำเนาทหมายเลข : 01</p>	<p>หน้า : 3/5</p>
<p>วันที่ประกาศใช้</p>	<p>ประเภทเอกสาร</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> ควบคุม <input type="checkbox"/> ไม่ควบคุม</p>		
<p>จัดทำโดย</p>	<p>นายอนุพงษ์ กันธิมา</p>	<p>นักวิชาการคอมพิวเตอร์</p>		
<p>ผู้ทบทวน</p>	<p>นายธีรภัทร์ ฉ่ำแสง</p>	<p>หัวหน้าฝ่าย/ผู้ประสานคุณภาพ</p>		
<p>ผู้อนุมัติ</p>	<p>นางสาวไสวรรณ ไผ่ประเสริฐ</p>	<p>ผู้อำนวยการศูนย์อนามัยที่ 4 สระบุรี</p>		

4.2.3 หากไม่พบปัญหาตามขั้นตอนที่ 2.1 และ 2.2 ให้ตรวจสอบการทำงานของเครื่องแม่ข่ายและอุปกรณ์กระจายสัญญาณหลัก


4.2.4 ในระหว่างการแก้ไขหรือรอให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการแก้ไข ให้แจ้งให้ผู้ใช้งานรับทราบผ่านทางเสียงตามสายหรือกลุ่มไลน์ของหน่วยงาน และให้แจ้งให้ผู้ใช้งานรับทราบอีกครั้งเมื่อปัญหาได้ถูกแก้ไขเรียบร้อยแล้ว

4.3. ในกรณีที่ปัญหาที่เกิดขึ้นส่งผลกระทบต่อผู้ใช้งานเพียงบางส่วนแสดงว่าไม่ได้เกิดปัญหาขึ้นกับระบบเครือข่ายหลัก ให้ตรวจสอบบริเวณที่มีการแจ้งปัญหาว่าเกิดปัญหากับคอมพิวเตอร์เพียงเครื่องเดียวหรือมีคอมพิวเตอร์เครื่องอื่นปัญหาแบบเดียวกัน

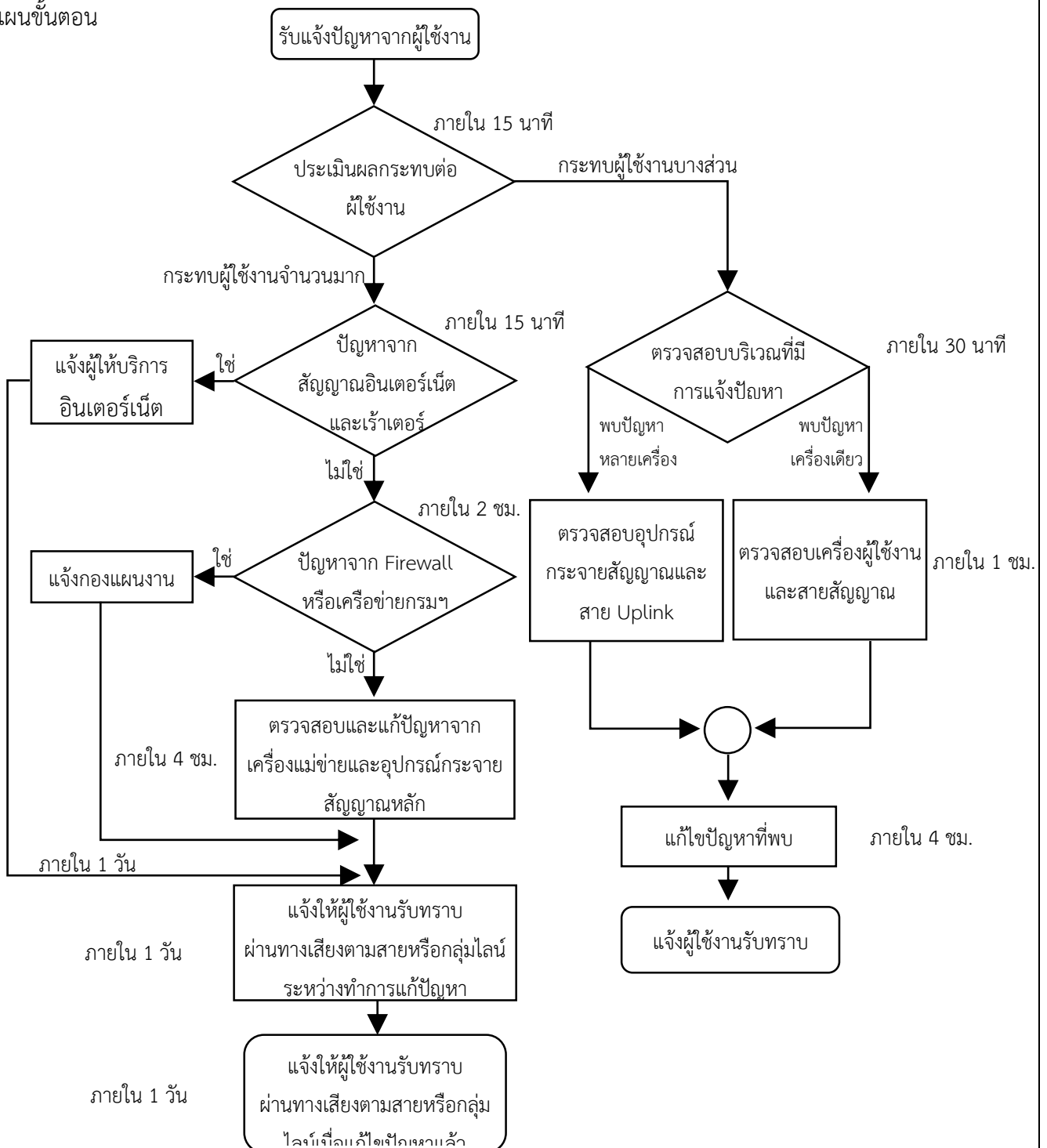
4.3.1 กรณีที่พบปัญหาหลายเครื่อง ให้ตรวจสอบอุปกรณ์กระจายสัญญาณที่คอมพิวเตอร์เครื่องนั้นเชื่อมต่ออยู่ ไปจนถึงสาย Uplink


4.3.2 กรณีที่พบปัญหากับคอมพิวเตอร์เพียงเครื่องเดียว ให้ตรวจสอบที่เครื่องคอมพิวเตอร์เครื่องนั้น และสายสัญญาณที่เชื่อมต่อไปยังอุปกรณ์กระจายสัญญาณตัวแรกสุด

4.3.3 แก้ไขปัญหาที่พบ เสร็จแล้วแจ้งให้ผู้ใช้งานทราบ

 ศูนย์อนามัยที่ 4 สระบุรี	เอกสารเลขที่ : WI-SH-010	เรื่อง : ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาด้าน เครือข่ายคอมพิวเตอร์	สำเนาทหามาเลข : 01	หน้า : 4/5
	วันที่ประกาศใช้	ประเภทเอกสาร	<input checked="" type="checkbox"/> ควบคุม	<input type="checkbox"/> ไม่ควบคุม
จัดทำโดย	นายอนุพงษ์ กันธิมา	นักวิชาการคอมพิวเตอร์		
ผู้ทบทวน	นายธีรภัทร์ ฉ่ำแสง	หัวหน้าฝ่าย/ผู้ประสานคุณภาพ		
ผู้อนุมัติ	นางสาวไสวรรณ ไผ่ประเสริฐ	ผู้อำนวยการศูนย์อนามัยที่ 4 สระบุรี		

5) แผนขั้นตอน



<p>ศูนย์อนามัยที่ 4 สระบุรี</p> 	<p>เอกสารเลขที่ : WI-SH-010</p>	<p>เรื่อง : ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาด้าน เครือข่ายคอมพิวเตอร์</p>	<p>สำเนาหมายเลข : 01</p>	<p>หน้า : 5/5</p>
<p>วันที่ประกาศใช้</p>	<p>ประเภทเอกสาร</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> ควบคุม <input type="checkbox"/> ไม่ควบคุม</p>		
<p>จัดทำโดย</p>	<p>นายอนุพงษ์ กันธิมา</p>		<p>นักวิชาการคอมพิวเตอร์</p>	
<p>ผู้ทบทวน</p>	<p>นายธีรภัทร์ ฉ่ำแสง</p>		<p>หัวหน้าฝ่าย/ผู้ประสานคุณภาพ</p>	
<p>ผู้อนุมัติ</p>	<p>นางสาวไสวรรณ ไผ่ประเสริฐ</p>		<p>ผู้อำนวยการศูนย์อนามัยที่ 4 สระบุรี</p>	

6) เครื่องชี้วัดคุณภาพ

ร้อยละ 80 ของการดำเนินงานตามขั้นตอนการแก้ไขปัญหาด้านเครือข่ายคอมพิวเตอร์

7) ผู้รับผิดชอบ

ผู้รับผิดชอบงานเทคโนโลยีสารสนเทศ

8) เอกสารอ้างอิง (ถ้ามี)

-

9) อื่นๆ (เอกสารแนบ)

-