



กรมบังคับคดี

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กรมบังคับคดี

SOP – ศท – 02

มาตรฐานการปฏิบัติงาน

เรื่อง

การขอใช้บริการ Services Port และแก้ไขปัญหาผ่านอุปกรณ์ Firewall

จัดทำโดย	ทบทวนโดย	อนุมัติโดย
กลุ่มระบบเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย ระบบเครือข่ายและความมั่นคง ปลอดภัย ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร	กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	อธิบดีกรมบังคับคดี หรือรองอธิบดีกรมบังคับคดี ที่ได้รับมอบหมายให้กำกับดูแล หน่วยงาน
วันที่ 28 สิงหาคม 2566	วันที่ 30 ตุลาคม 2566	วันที่

รายละเอียดการแก้ไขเอกสาร

วันที่บังคับใช้	แก้ไขครั้งที่	รายละเอียด
28 สิงหาคม 2566	00	ออกเอกสารครั้งแรก

มาตรฐานการปฏิบัติงานการขอใช้บริการ Services Port และแก้ไขปัญหผ่านอุปกรณ์ Firewall

1. วัตถุประสงค์

- 1.1 ศท. มีมาตรฐานความมั่นคงและปลอดภัยในการใช้งานเครือข่ายและระบบงานภายในป้องกันการโจมตีของผู้ไม่หวังดีทั้งภายในและภายนอกองค์กร
- 1.2 เพื่อให้เครือข่ายและระบบงานภายในองค์กรมีความปลอดภัยและใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ขอบเขต

- 2.1 การรับแจ้งการขอเปิด Service ในการเชื่อมต่อกับระบบงานอื่นๆ
- 2.2 การดำเนินการเปิด Service การเชื่อมต่อระบบต่างๆ
- 2.3 การ Monitor ติดตามการใช้งานการเชื่อมต่อระบบ
- 2.4 การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานแก้ไขปัญหการใช้งานของ Service ต่างๆ

3. กรอบแนวคิดการออกแบบกระบวนการ

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง	
ความต้องการ/คาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ผู้ปฏิบัติงานสามารถเปิดใช้งาน Policy ที่ทำการขอใช้งานมาได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีการ Monitor การใช้งานเพื่อติดตามผลการใช้งานต่อไป
ข้อกำหนดด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	-
ประเด็นด้านประสิทธิภาพที่ต้องเร่งปรับปรุง	การซ้ำซ้อนของ Policy ที่ทำให้เกิด Unused ของ Rule Policy ทำให้มี Rule ที่ไม่ได้ใช้งานเยอะเกินไป ต้องทำการ Cleansing Rule Policy ทุกเดือน

4. ข้อกำหนดที่สำคัญ

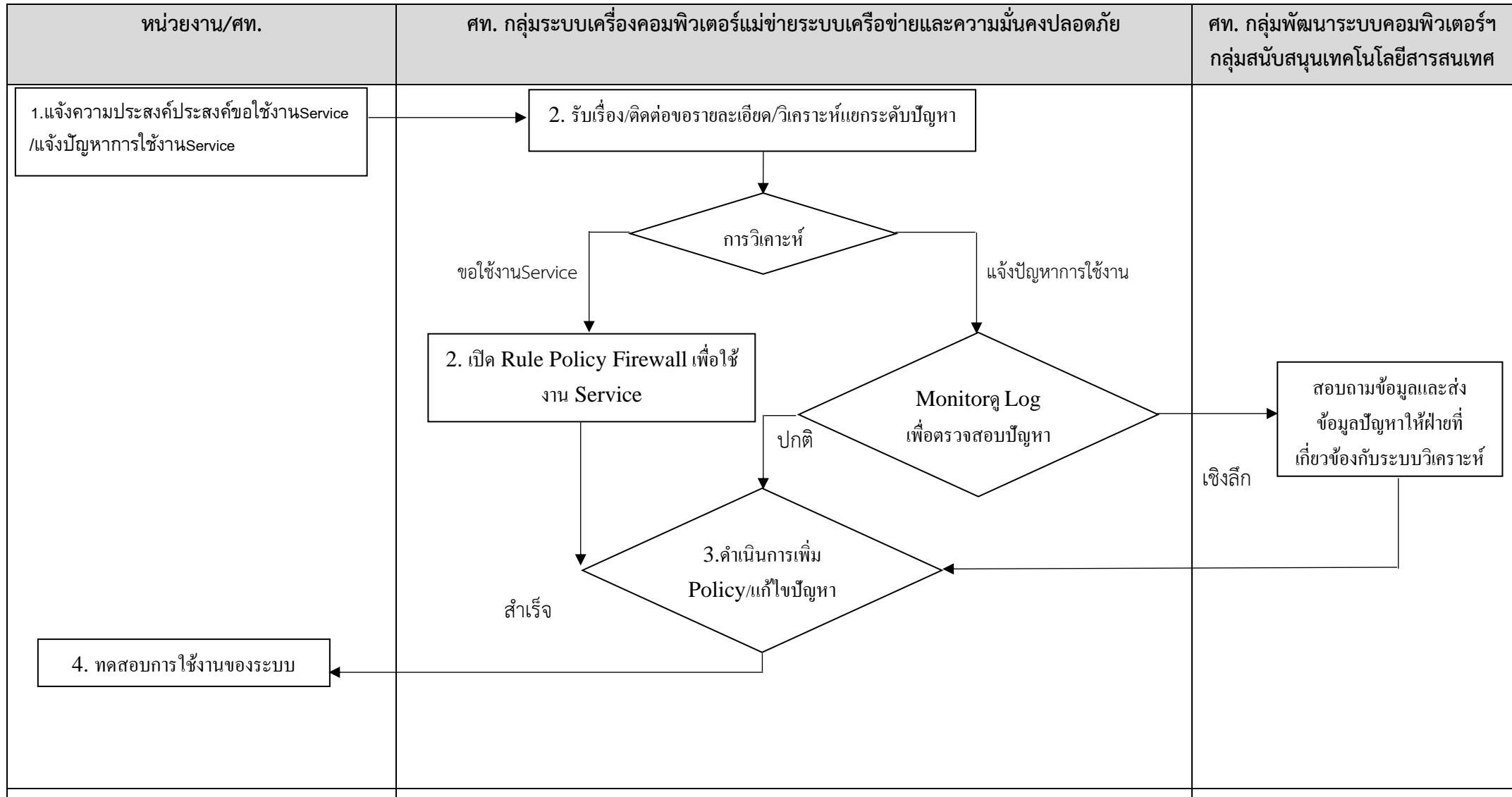
ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย
การขอใช้บริการ Services Port และแก้ไขปัญหผ่านอุปกรณ์ Firewall	ความสำเร็จของการขอใช้บริการ Services Port และแก้ไขปัญหผ่านอุปกรณ์ Firewall ตามระยะเวลา ดำเนินการที่กำหนด	ร้อยละ 100

5. ระบบติดตามประเมินผล

ติดตามผลการดำเนินงาน รอบระยะ 6 เดือน และ 12 เดือน

มาตรฐานการปฏิบัติงานการขอใช้บริการ Services Port และแก้ไขปัญหาผ่านอุปกรณ์ Firewall

6. ผังกระบวนการ



มาตรฐานการปฏิบัติงานการขอใช้บริการ Services Port และแก้ไขปัญหาผ่านอุปกรณ์ Firewall

7. ขั้นตอนและมาตรฐานการปฏิบัติงาน

ขั้นตอน	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	วิธีการควบคุมคุณภาพ	บันทึก	เอกสารอ้างอิง
1. แจ้งปัญหาการใช้งาน/ขอใช้บริการ Services Port	ผู้ร้องขอ แจ้งความประสงค์ขอใช้บริการ Services Port / แจ้งปัญหาการเชื่อมต่อ	ผู้รับผิดชอบเป็นนักวิชาการคอมพิวเตอร์				
2. รับเรื่อง/ติดต่อกลับ/วิเคราะห์แยกระดับปัญหา	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแก้ไขปัญหา รับเรื่องหรือแจ้งความประสงค์ขอใช้บริการ Services Port /วิเคราะห์แยกระดับปัญหา/ดำเนินการติดต่อกลับผู้ใช้งานที่แจ้งปัญหาการใช้งาน	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแก้ไขปัญหาการใช้งานของ ศท. นักวิชาการคอมพิวเตอร์	30 นาที	- ระยะเวลา		เอกสารการขอใช้บริการ Services Port หรือเอกสารการแจ้งปัญหา
3. ดำเนินการแก้ไขปัญหาการใช้งาน / การเปิดใช้งาน Services Port	- ดำเนินการ เพิ่ม Policy Services Firewall และทดสอบการใช้งานของ Services Port - ดำเนินการแก้ไขปัญหาทางโทรศัพท์/remote ในระดับปกติ/ระดับเชิงลึก	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ผู้ที่ได้รับมอบหมายใช้งานอุปกรณ์ Firewall	เปิดใช้งาน Services 30 นาที, แก้ไขปัญหา ระดับปกติ 30-60 นาที ระดับเชิงลึก 60-120 นาที	- ระยะเวลา		
4. ประเมินความพึงพอใจ	ผู้รับบริการดำเนินการประเมินความพึงพอใจต่อการแก้ไขปัญหาต่างๆ	ผู้รับบริการ	-		บันทึกผลการประเมินความพึงพอใจผ่านระบบฯ	

มาตรฐานการปฏิบัติงานการขอใช้บริการ Services Port และแก้ไขปัญหาผ่านอุปกรณ์ Firewall

8. การควบคุมบันทึก

บันทึก	เก็บไว้ที่หน่วยงาน	เก็บไว้อ้างอิง
Access Log	ทุกครั้ง	90 วัน

9. การบริหารสารสนเทศ

รายการสารสนเทศที่จำเป็น	รูปแบบ	ระยะเวลา/ความถี่
ข้อมูลการแจ้งปัญหาการใช้งานและการขอใช้บริการ Services	ดิจิทัล	ทุกเดือน

10. สมรรถนะบุคลากรที่จำเป็น

บุคลากรที่เกี่ยวข้อง	สมรรถนะที่จำเป็น	การฝึกอบรม/พัฒนาที่จำเป็น
นักวิชาการคอมพิวเตอร์ผู้ที่ได้รับมอบหมายใช้งานอุปกรณ์ Firewall	ทักษะด้านการแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์เบื้องต้นและเชิงลึก/ทักษะด้านการสื่อสารกับผู้รับบริการให้เข้าใจในเรื่องการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศ/ความรู้เกี่ยวกับงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของ ศท. ในปัจจุบัน	<ul style="list-style-type: none"> - การแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์เบื้องต้นและเชิงลึก เช่น Networking Firewall - การสื่อสารกับผู้รับบริการให้เข้าใจในเรื่องการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศ - ความรู้เกี่ยวกับงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของ ศท. และการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น