

### บทที่ 3

#### การออกแบบขั้นตอนการปฏิบัติการ



#### หลักการ และข้อควรคำนึงในการออกแบบขั้นตอนการปฏิบัติการ

เนื่องจากลักษณะงานของศูนย์ฯ เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ผู้ใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อที่จะให้การบริการเป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็ว มีความน่าเชื่อถือมาก จึงควรมีหลักการในการออกแบบขั้นตอนการปฏิบัติการของศูนย์ฯ ดังนี้

1. การประกันความถูกต้องของข้อมูล เนื่องจากข้อมูลที่ทางศูนย์ฯ จัดเก็บไว้ในฐานข้อมูลเป็นข้อมูลที่มีความสำคัญต่อการทำงานของเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ดังนั้นจะต้องมีการตรวจสอบข้อมูลก่อนการนำไปเก็บ และปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ เพราะข้อมูลบางอย่างในเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีการเปลี่ยนแปลงรวดเร็วมาก จึงควรจะต้องมีการจัดบุคลากรให้ดูแลเกี่ยวกับเรื่องเหล่านี้โดยเฉพาะด้วย เช่น มอบหมายหน้าที่ให้กับกลุ่มปฏิบัติการ

2. การประกันความถาวรของข้อมูล นอกจากข้อมูลที่จัดเก็บจะต้องมีความถูกต้องน่าเชื่อถือแล้ว ทางศูนย์ฯ จะต้องมีการดูแลข้อมูลเหล่านี้เป็นอย่างดีที่สุด มีการทำสำรองข้อมูลในรูปแบบที่คอมพิวเตอร์สามารถนำไปประมวลผลได้ (Computer Readable Data) และข้อมูลที่มนุษย์สามารถอ่านได้ (Human Readable Data) เพื่อในกรณีฉุกเฉินเกิดความเสียหายขึ้นกับเครื่องคอมพิวเตอร์หลักที่ใช้ในการประมวลผลหรือกระแสไฟฟ้าดับ จะได้มีข้อมูลที่สามารถอ้างอิงได้

3. การมีระบบเครือข่ายที่มีเสถียรภาพ เนื่องจากทางศูนย์ฯ จะต้องเป็นหน่วยงานหลักในการให้บริการต่อผู้ใช้บริการเครือข่าย เช่น ในเรื่องของบริการระบบชื่อโดเมน จึงต้องมีระบบเครือข่ายที่มีประสิทธิภาพ และเสถียรภาพ ต้องใช้งานได้ตลอด 24 ชั่วโมง โดยไม่มีวันหยุด ดังนั้นระบบเครื่องคอมพิวเตอร์ที่นำมาใช้งาน รวมทั้งอุปกรณ์เครือข่าย ที่นำมาใช้ควรจะเป็นยี่ห้อหรือรุ่น

ที่เชื่อถือได้ ความเร็วในการส่งผ่านข้อมูลไม่น้อยกว่า 64 กิโลบิตต่อวินาที (Kbps) เนื่องจากจะต้องรองรับปริมาณข้อมูลในเครือข่ายที่นับวันจะเพิ่มมากขึ้นอย่างรวดเร็ว อีกทั้งควรมีอุปกรณ์สำรองหรือใช้อุปกรณ์ที่สามารถจัดหาได้ง่าย ในกรณีที่เกิดความเสียหายขึ้นกับอุปกรณ์หลัก

4. การมีระบบสื่อสารที่ดี ทางศูนย์ฯจะต้องให้บริการติดต่อกับผู้ใช้บริการเครือข่ายเป็นส่วนใหญ่ ดังนั้น ควรจะมีระบบติดต่อสื่อสารที่ดีและมากพอต่อการให้บริการ ได้แก่

- โทรศัพท์ ควรจะมีการสำรองเลขหมายให้พอเพียงต่อการให้บริการในกรณีที่ มีผู้ติดต่อเข้ามาทางศูนย์ฯ คือ ไม่น้อยกว่า 2 เลขหมาย เพราะขณะที่เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ใช้เลขหมาย หนึ่งอยู่ จะต้องมีอีกเลขหมายหนึ่งไว้บริการได้

- โทรสาร (Facsimile) ในกรณีที่ผู้ใช้บริการไม่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ เนื่องจากสายไม่ว่าง ผู้ใช้บริการจะได้ส่งข้อความเข้ามาทางศูนย์ฯ ได้

- เครื่องตอบรับอัตโนมัติ (Automatic Answering Machine) ในกรณีที่ไม่มี สะดวกจะรับโทรศัพท์หรือไม่มีเจ้าหน้าที่อยู่ ผู้ใช้บริการจะสามารถฝากข้อความไว้ได้

### ขั้นตอนการปฏิบัติการงานให้บริการด้านการลงทะเบียน

ขั้นตอนในการปฏิบัติการของงานให้บริการด้านการลงทะเบียน จำแนกออกตามประเภทของการให้บริการได้ ดังนี้

1. ขั้นตอนการปฏิบัติการงานให้บริการด้านการลงทะเบียนเลขเครือข่ายไอพี ได้แสดงไว้ในรูปแบบที่ 3.1 โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1.1 เมื่อผู้ลงทะเบียนส่งแบบขอลงทะเบียนเลขเครือข่ายไอพี มายังสำนักงาน ศูนย์ฯ

- ถ้าแบบขอลงทะเบียนอยู่ในรูปจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ให้ไปทำ

ขั้นตอนที่ 1.3

- ถ้าแบบขอลงทะเบียนอยู่ในรูปจดหมาย หรือโทรสาร ให้ทำขั้นตอน

ถัดไป

1.2 เจ้าหน้าที่จะนำข้อมูลจากแบบขอลงทะเบียนทางจดหมาย หรือโทรสาร มาจัดทำให้อยู่ในรูปจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

1.3 เจ้าหน้าที่จะจัดทำสำเนาของแบบขอลงทะเบียนที่อยู่ในรูปจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ออกมา 2 ชุด

- สำเนาชุดที่ 1 จะเป็นสำเนาในรูปจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โดยจัดเก็บเรียงตามลำดับวันที่

- สำเนาชุดที่ 2 จะเป็นสำเนาในรูปเอกสารที่พิมพ์ออกทางเครื่องพิมพ์ โดยจัดเก็บเรียงตามลำดับวันที่

1.4 เจ้าหน้าที่จะนำข้อมูลจากแบบขอลงทะเบียนมาทำหนังสือตอบรับและสำเนา 2 ชุด

- หนังสือตอบรับจะจัดทำในรูปจดหมาย, โทรสาร หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ แล้วจัดส่งให้ผู้ลงทะเบียนเพื่อแจ้งให้ทราบว่าได้รับแบบขอลงทะเบียนแล้ว

- สำเนาชุดที่ 1 จะเป็นสำเนาในรูปจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โดยจัดเก็บเรียงตามลำดับวันที่

- สำเนาชุดที่ 2 จะเป็นสำเนาในรูปเอกสารที่พิมพ์ออกทางเครื่องพิมพ์ โดยจัดเก็บเรียงตามลำดับวันที่

1.5 เจ้าหน้าที่จะทำการตรวจสอบแบบขอลงทะเบียนในขั้นต้น โดยที่

1.5.1 ข้อมูลในแบบขอลงทะเบียนไม่สมบูรณ์ เจ้าหน้าที่จะจัดทำหนังสือชี้แจงและสำเนา 2 ชุด

- หนังสือชี้แจงจะจัดทำในรูปจดหมาย, โทรสาร หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ แล้วจัดส่งให้ผู้ลงทะเบียนเพื่อทำแก้ไขปรับปรุง

- สำเนาชุดที่ 1 จะเป็นสำเนาในรูปจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โดยจัดเก็บเรียงตามลำดับวันที่

- สำเนาชุดที่ 2 จะเป็นสำเนาในรูปเอกสารที่พิมพ์ออกทางเครื่องพิมพ์ โดยจัดเก็บเรียงตามลำดับวันที่

1.5.2 ข้อมูลในแบบขอลงทะเบียนสมบูรณ์ เจ้าหน้าที่จะส่งแบบขอลงทะเบียนนั้นไปยังกลุ่มปฏิบัติการจัดสรรเลขเครือข่ายไอพีผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

1.6 เมื่อเจ้าหน้าที่ในกลุ่มปฏิบัติการจัดสรรเลขเครือข่ายไอพี ได้รับแบบขอลงทะเบียน จะทำการพิจารณาคำขออย่างละเอียด เมื่อได้ผลสรุปของการพิจารณาแล้ว จะดำเนินการดังนี้





1.6.1 ถ้าผลการพิจารณา คือ ไม่อนุมัติ เจ้าหน้าที่จะจัดทำหนังสือ  
แจ้งผลและสำเนา 2 ชุด

- หนังสือแจ้งผลจะจัดทำในรูปจดหมาย, โทรสาร หรือ  
จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ แล้วจัดส่งให้ผู้ลงทะเบียนเพื่อชี้แจงเหตุผลที่ไม่อนุมัติคำขอนั้น
- สำเนาชุดที่ 1 จะเป็นสำเนาในรูปจดหมายอิเล็กทรอนิกส์  
โดยจัดเก็บเรียงตามลำดับวันที่
- สำเนาชุดที่ 2 จะเป็นสำเนาในรูปเอกสารที่พิมพ์ออกทาง  
เครื่องพิมพ์ โดยจัดเก็บเรียงตามลำดับวันที่

1.6.2 ถ้าผลการพิจารณา คือ อนุมัติ เจ้าหน้าที่จะทำการปรับปรุง  
ฐานข้อมูลการจัดสรรเลขเครือข่ายไอพี และทำจัดทำหนังสือแจ้งผล พร้อมทั้งสำเนา 2 ชุด

- หนังสือแจ้งผลจะจัดทำในรูปจดหมาย, โทรสาร หรือ  
จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ แล้วจัดส่งให้ผู้ลงทะเบียน
- สำเนาชุดที่ 1 จะเป็นสำเนาในรูปจดหมายอิเล็กทรอนิกส์  
โดยจัดเก็บเรียงตามลำดับวันที่
- สำเนาชุดที่ 2 จะเป็นสำเนาในรูปเอกสารที่พิมพ์ออกทาง  
เครื่องพิมพ์ โดยจัดเก็บเรียงตามลำดับวันที่

1.7 เจ้าหน้าที่กลุ่มปฏิบัติการจัดสรรเลขเครือข่ายไอพี จะจัดทำหนังสือแจ้งให้  
ปรับปรุงฐานข้อมูลส่งไปให้กลุ่มปฏิบัติการงานจัดการฐานข้อมูลเพื่อทำการปรับปรุงฐานข้อมูล  
WHOIS โดยผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

1.8 เจ้าหน้าที่กลุ่มปฏิบัติการงานจัดการฐานข้อมูลจะทำการปรับปรุงฐานข้อมูล  
WHOIS หลังจากได้รับหนังสือแจ้งให้ปรับปรุงฐานข้อมูล

2. ขั้นตอนการปฏิบัติการงานให้บริการด้านการลงทะเบียนชื่อโดเมน ได้แสดงไว้ในรูป  
ที่ 3.2 โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- 2.1 เมื่อผู้ลงทะเบียนส่งแบบขอลงทะเบียนชื่อโดเมน มายังสำนักงานศูนย์ฯ
- ถ้าแบบขอลงทะเบียนอยู่ในรูปจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ให้ไปทำ  
ขั้นตอนที่ 2.3
  - ถ้าแบบขอลงทะเบียนอยู่ในรูปจดหมาย หรือ โทรสาร ให้ทำขั้นตอน  
ถัดไป

2.2 เจ้าหน้าที่จะนำข้อมูลจากแบบขอลงทะเบียนทางจดหมาย หรือ โทรสาร มาจัดทำให้อยู่ในรูปจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

2.3 เจ้าหน้าที่จะจัดทำสำเนาของแบบขอลงทะเบียนที่อยู่ในรูปจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ออกมา 2 ชุด

- สำเนาชุดที่ 1 จะเป็นสำเนาในรูปจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โดยจัดเก็บเรียงตามลำดับวันที่

- สำเนาชุดที่ 2 จะเป็นสำเนาในรูปเอกสารที่พิมพ์ออกทางเครื่องพิมพ์ โดยจัดเก็บเรียงตามลำดับวันที่

2.4 เจ้าหน้าที่จะนำข้อมูลจากแบบขอลงทะเบียนมาทำหนังสือตอบรับและสำเนา 2 ชุด

- หนังสือตอบรับจะจัดทำในรูปจดหมาย, โทรสาร หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ แล้วจัดส่งให้ผู้ลงทะเบียนเพื่อแจ้งให้ทราบว่าได้รับแบบขอลงทะเบียนแล้ว

- สำเนาชุดที่ 1 จะเป็นสำเนาในรูปจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โดยจัดเก็บเรียงตามลำดับวันที่

- สำเนาชุดที่ 2 จะเป็นสำเนาในรูปเอกสารที่พิมพ์ออกทางเครื่องพิมพ์ โดยจัดเก็บเรียงตามลำดับวันที่

2.5 เจ้าหน้าที่จะทำการตรวจสอบแบบขอลงทะเบียนในขั้นต้น โดยที่

2.5.1 ข้อมูลในแบบขอลงทะเบียนไม่สมบูรณ์ เจ้าหน้าที่จะจัดทำหนังสือชี้แจงและสำเนา 2 ชุด

- หนังสือชี้แจงจะจัดทำในรูปจดหมาย, โทรสาร หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ แล้วจัดส่งให้ผู้ลงทะเบียนเพื่อทำแก้ไขปรับปรุง

- สำเนาชุดที่ 1 จะเป็นสำเนาในรูปจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โดยจัดเก็บเรียงตามลำดับวันที่

- สำเนาชุดที่ 2 จะเป็นสำเนาในรูปเอกสารที่พิมพ์ออกทางเครื่องพิมพ์ โดยจัดเก็บเรียงตามลำดับวันที่

2.5.2 ข้อมูลในแบบขอลงทะเบียนสมบูรณ์ เจ้าหน้าที่จะส่งแบบขอลงทะเบียนนั้นไปยังกลุ่มปฏิบัติการงานกำหนดชื่อโดเมนสำหรับประเทศไทยผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

2.6 เมื่อเจ้าหน้าที่ในกลุ่มปฏิบัติการงานกำหนดชื่อโดเมนสำหรับประเทศไทย ได้รับแบบขอลงทะเบียน จะทำการพิจารณาคำขออย่างละเอียด เมื่อได้ผลสรุปของการพิจารณาแล้ว จะดำเนินการดังนี้

2.6.1 ถ้าผลการพิจารณา คือ ไม่อนุมัติ เจ้าหน้าที่จะจัดทำหนังสือแจ้งผลและสำเนา 2 ชุด

- หนังสือแจ้งผลจะจัดทำในรูปจดหมาย, โทรสาร หรือ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ แล้วจัดส่งให้ผู้ลงทะเบียนเพื่อชี้แจงเหตุผลที่ไม่อนุมัติคำขอนั้น
- สำเนาชุดที่ 1 จะเป็นสำเนาในรูปจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โดยจัดเก็บเรียงตามลำดับวันที่
- สำเนาชุดที่ 2 จะเป็นสำเนาในรูปเอกสารที่พิมพ์ออกทาง เครื่องพิมพ์ โดยจัดเก็บเรียงตามลำดับวันที่

2.6.2 ถ้าผลการพิจารณา คือ อนุมัติ เจ้าหน้าที่จะทำการกำหนดชื่อโดเมน และจัดทำหนังสือแจ้งผล พร้อมทั้งสำเนา 2 ชุด

- หนังสือแจ้งผลจะจัดทำในรูปจดหมาย, โทรสาร หรือ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ แล้วจัดส่งให้ผู้ลงทะเบียน
- สำเนาชุดที่ 1 จะเป็นสำเนาในรูปจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โดยจัดเก็บเรียงตามลำดับวันที่
- สำเนาชุดที่ 2 จะเป็นสำเนาในรูปเอกสารที่พิมพ์ออกทาง เครื่องพิมพ์ โดยจัดเก็บเรียงตามลำดับวันที่

2.7 เจ้าหน้าที่กลุ่มปฏิบัติการงานกำหนดชื่อโดเมนสำหรับประเทศไทย จะจัดทำหนังสือแจ้งให้ปรับปรุงฐานข้อมูล DNS ส่งไปให้กลุ่มปฏิบัติการงานดูแลระบบชื่อโดเมนเพื่อทำการปรับปรุงฐานข้อมูล DNS โดยผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

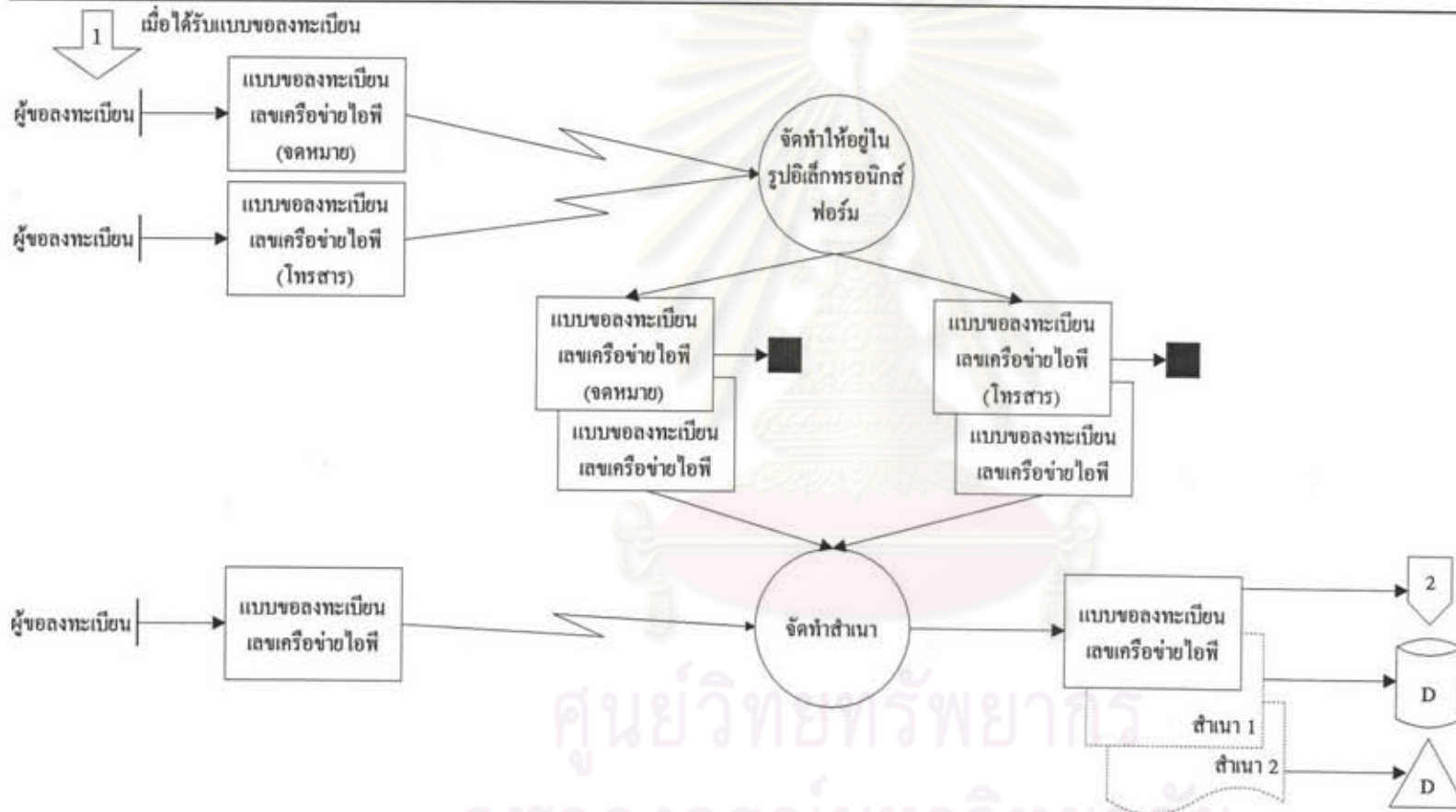
2.8 เจ้าหน้าที่กลุ่มปฏิบัติการงานกำหนดชื่อโดเมนสำหรับประเทศไทย จะจัดทำหนังสือแจ้งให้ปรับปรุงฐานข้อมูล WHOIS ส่งไปให้กลุ่มปฏิบัติการงานจัดการฐานข้อมูลเพื่อทำการปรับปรุงฐานข้อมูล WHOIS โดยผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

2.9 เจ้าหน้าที่กลุ่มปฏิบัติการงานดูแลระบบชื่อโดเมนจะทำการปรับปรุงฐานข้อมูล DNS หลังจากได้รับหนังสือแจ้งให้ปรับปรุงฐานข้อมูล

2.10 เจ้าหน้าที่กลุ่มปฏิบัติการงานจัดการฐานข้อมูลจะทำการปรับปรุงฐานข้อมูล WHOIS หลังจากได้รับหนังสือแจ้งให้ปรับปรุงฐานข้อมูล

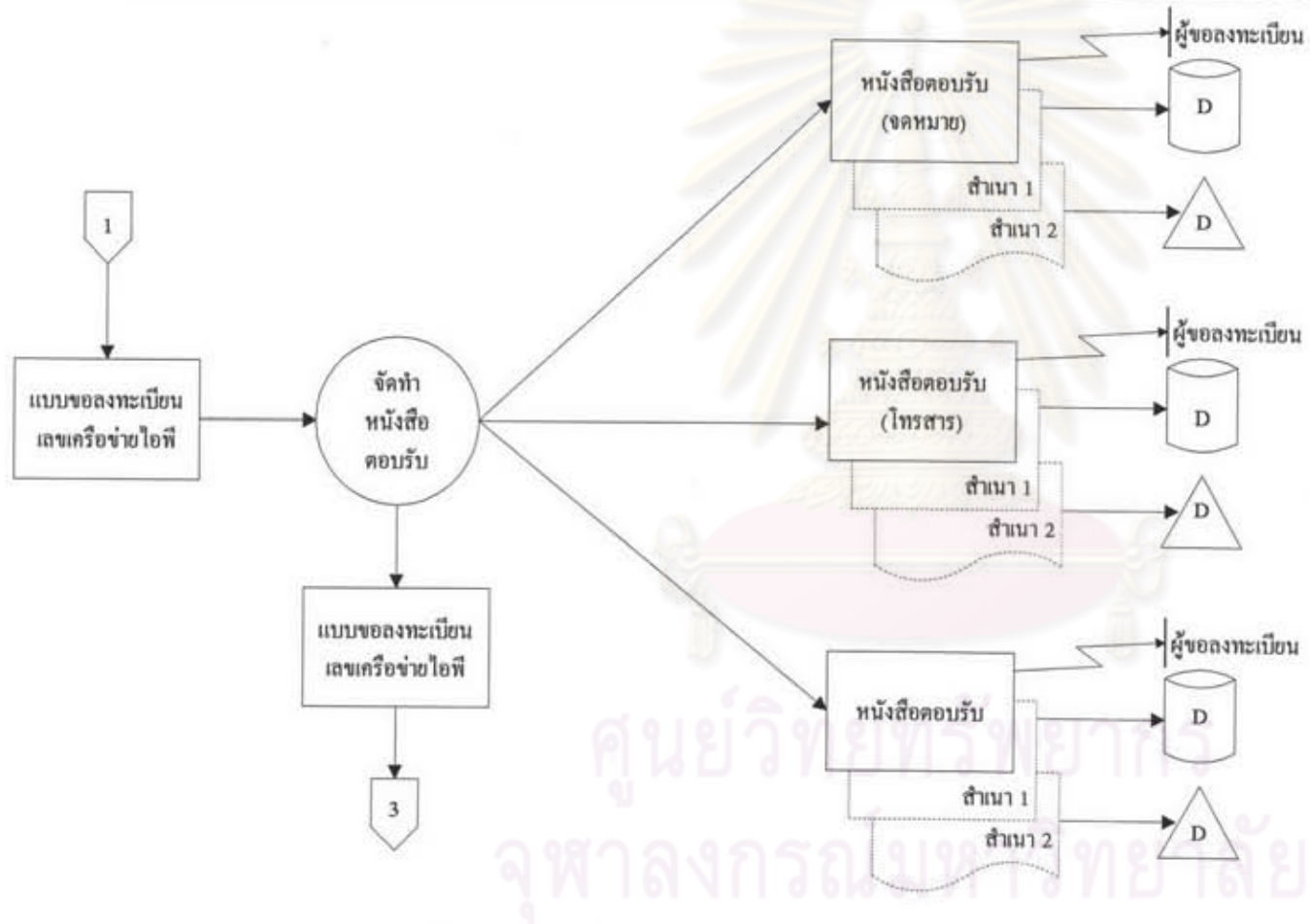


สำนักงานศูนย์สารสนเทศเครือข่ายแห่งประเทศไทย



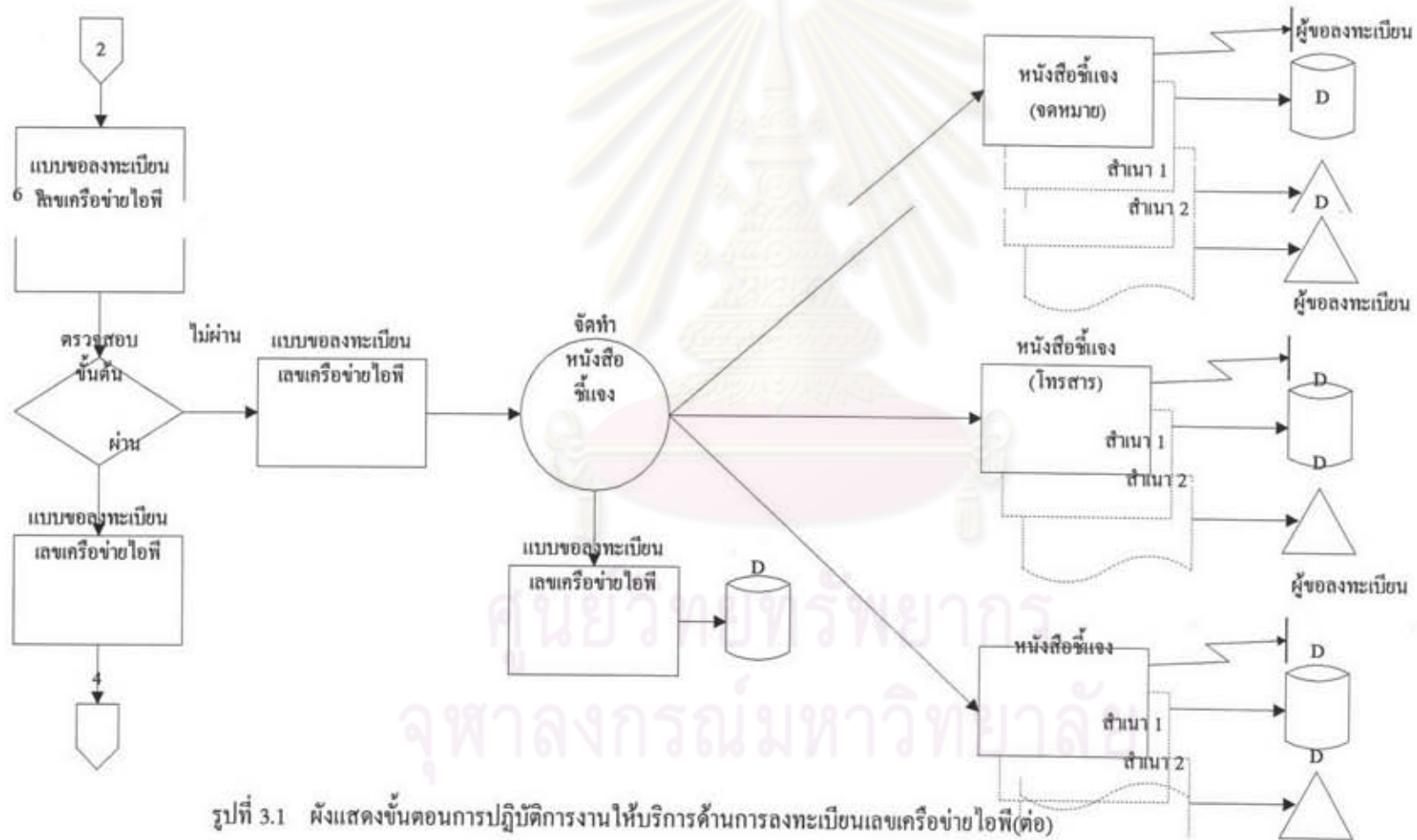
รูปที่ 3.1 ผังแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานให้บริการด้านการลงทะเบียนเลขเครือข่ายไอที

สำนักงานศูนย์สารสนเทศเครือข่ายแห่งประเทศไทย



รูปที่ 3.1 ผังแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานให้บริการด้านการลงทะเบียนเลขเครือข่ายไอที(ต่อ)

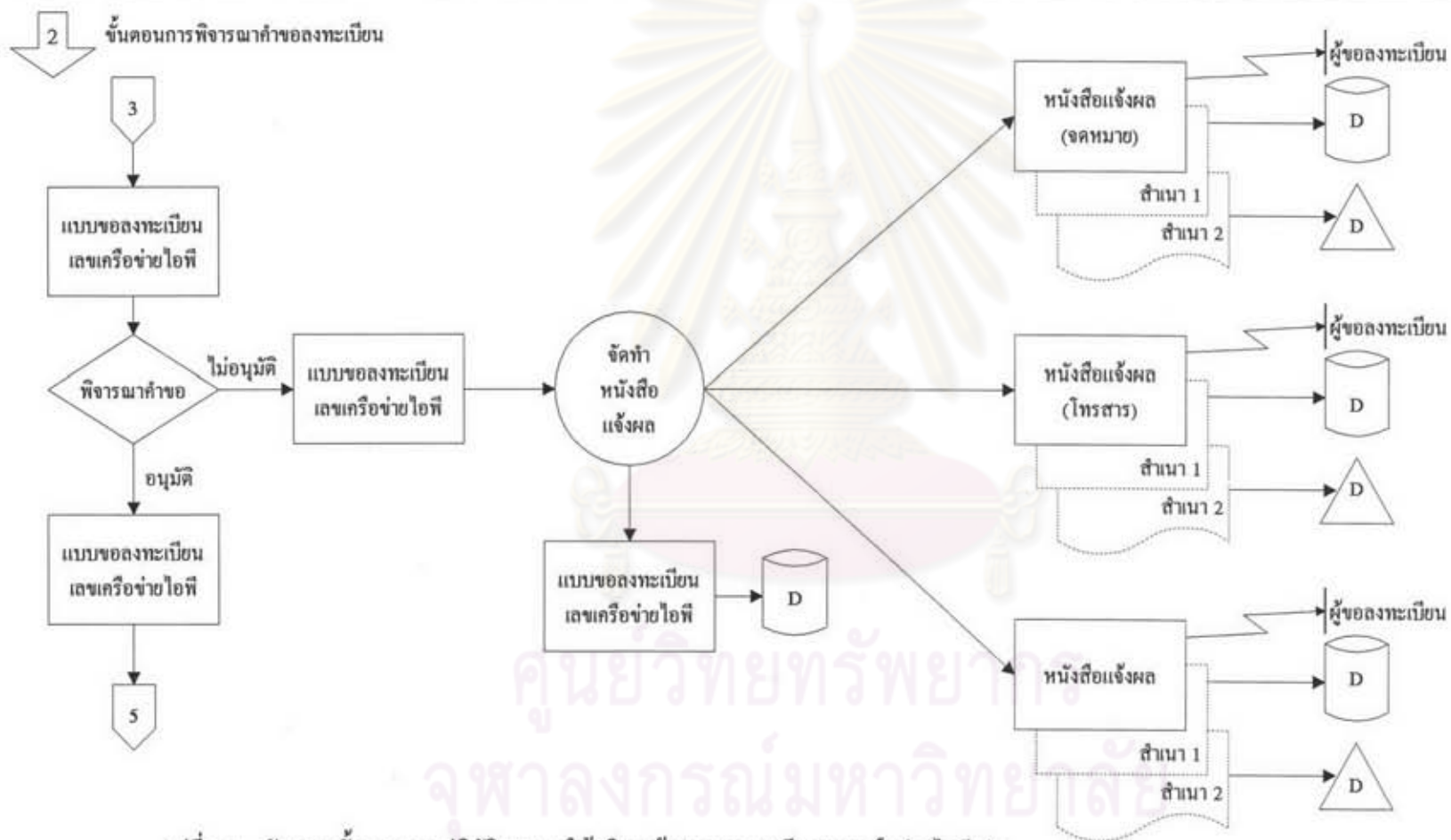




รูปที่ 3.1 ผังแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานให้บริการด้านการลงทะเบียนเลขเครือข่ายไอที(ต่อ)

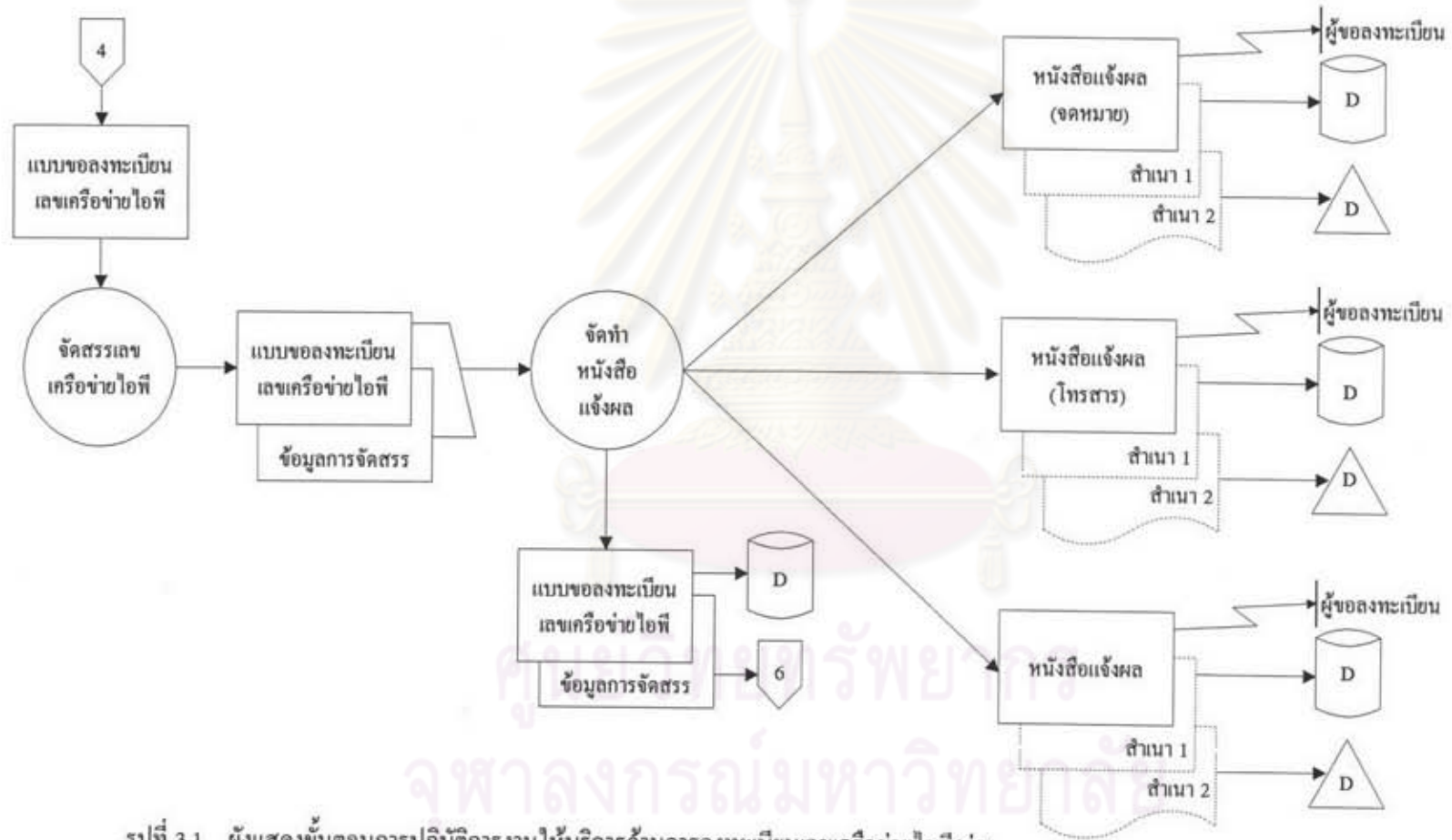


กลุ่มปฏิบัติการจัดสรรเลขเครือข่ายไอที



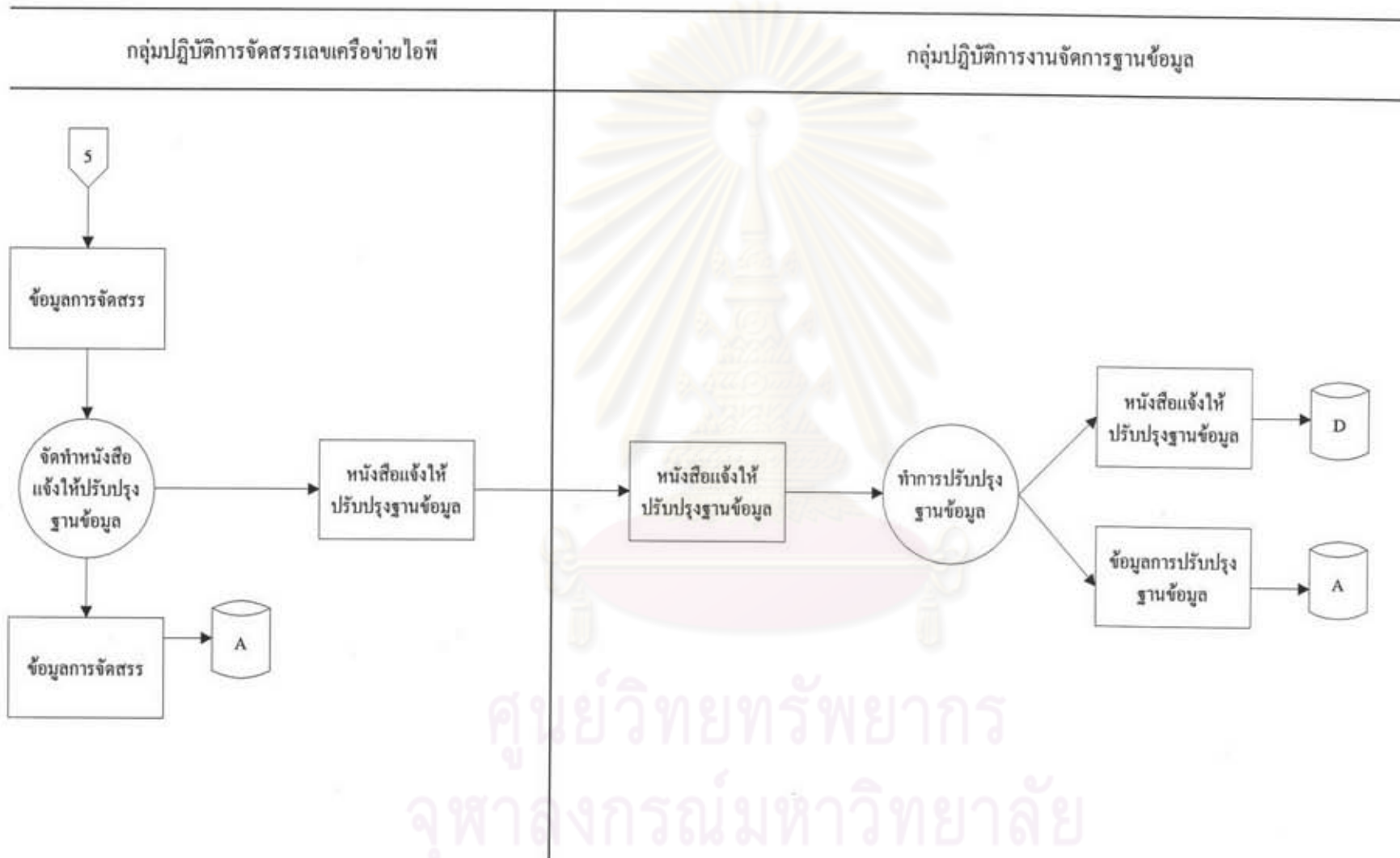
รูปที่ 3.1 ผังแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานให้บริการด้านการลงทะเบียนเลขเครือข่ายไอที(ต่อ)

กลุ่มปฏิบัติการจัดสรรเลขเครือข่ายไอที



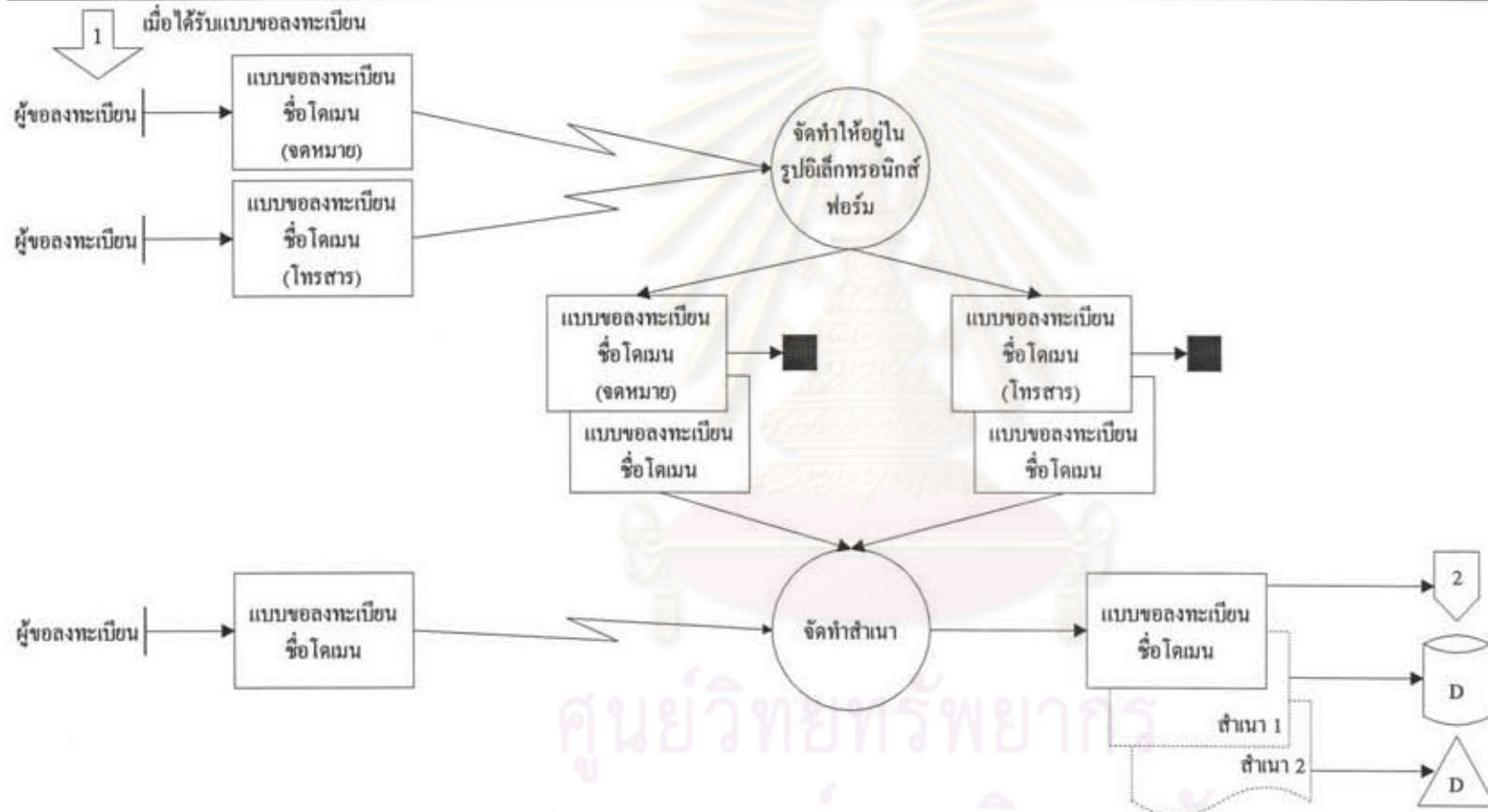
รูปที่ 3.1 แสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานให้บริการด้านการลงทะเบียนเลขเครือข่าย ไอที(ต่อ)



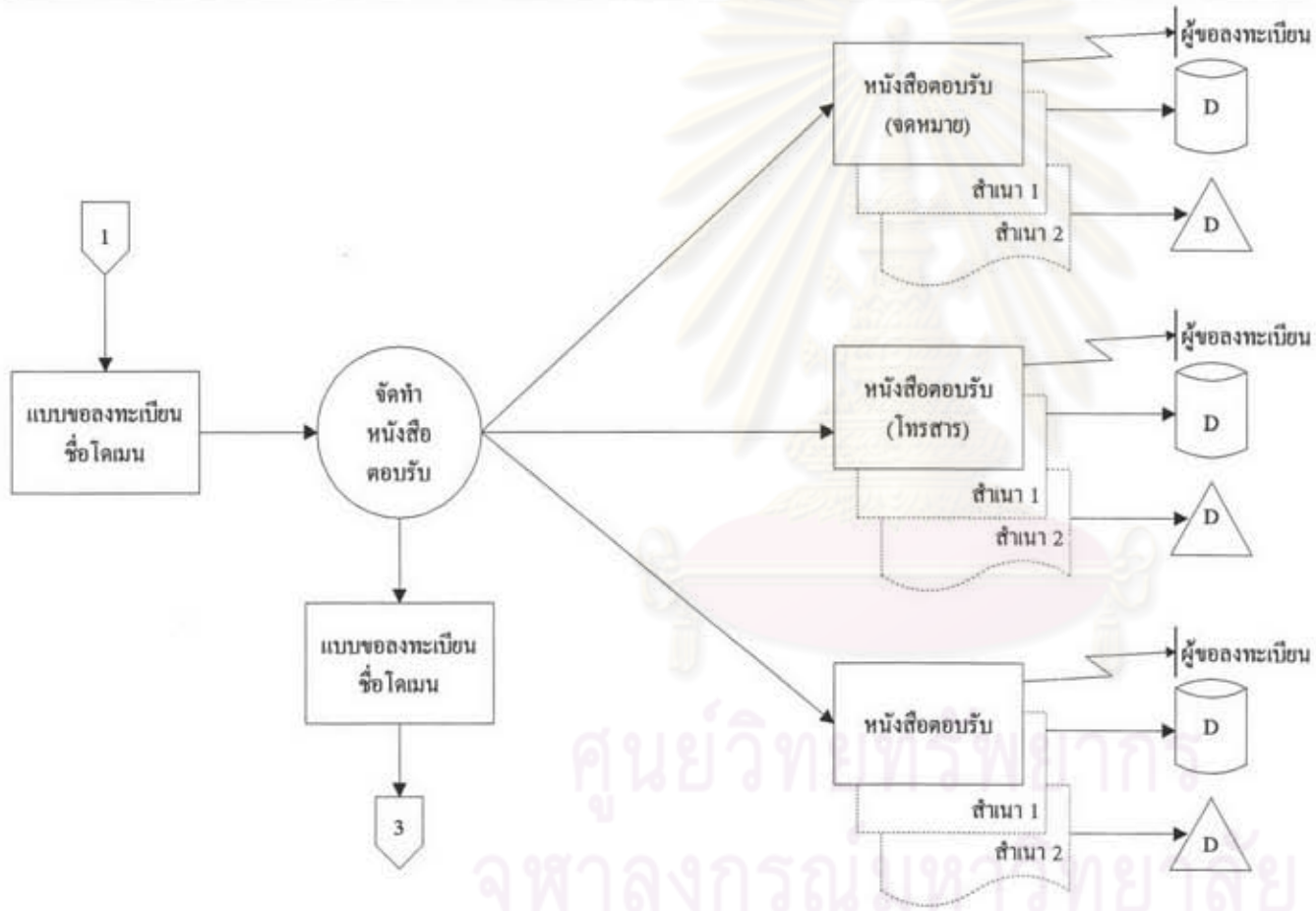


รูปที่ 3.1 ผังแสดงขั้นตอนการปฏิบัติการงานให้บริการด้านการลงทะเบียนเลขเครือข่ายไอที(ต่อ)

สำนักงานศูนย์สารสนเทศเครือข่ายแห่งประเทศไทย

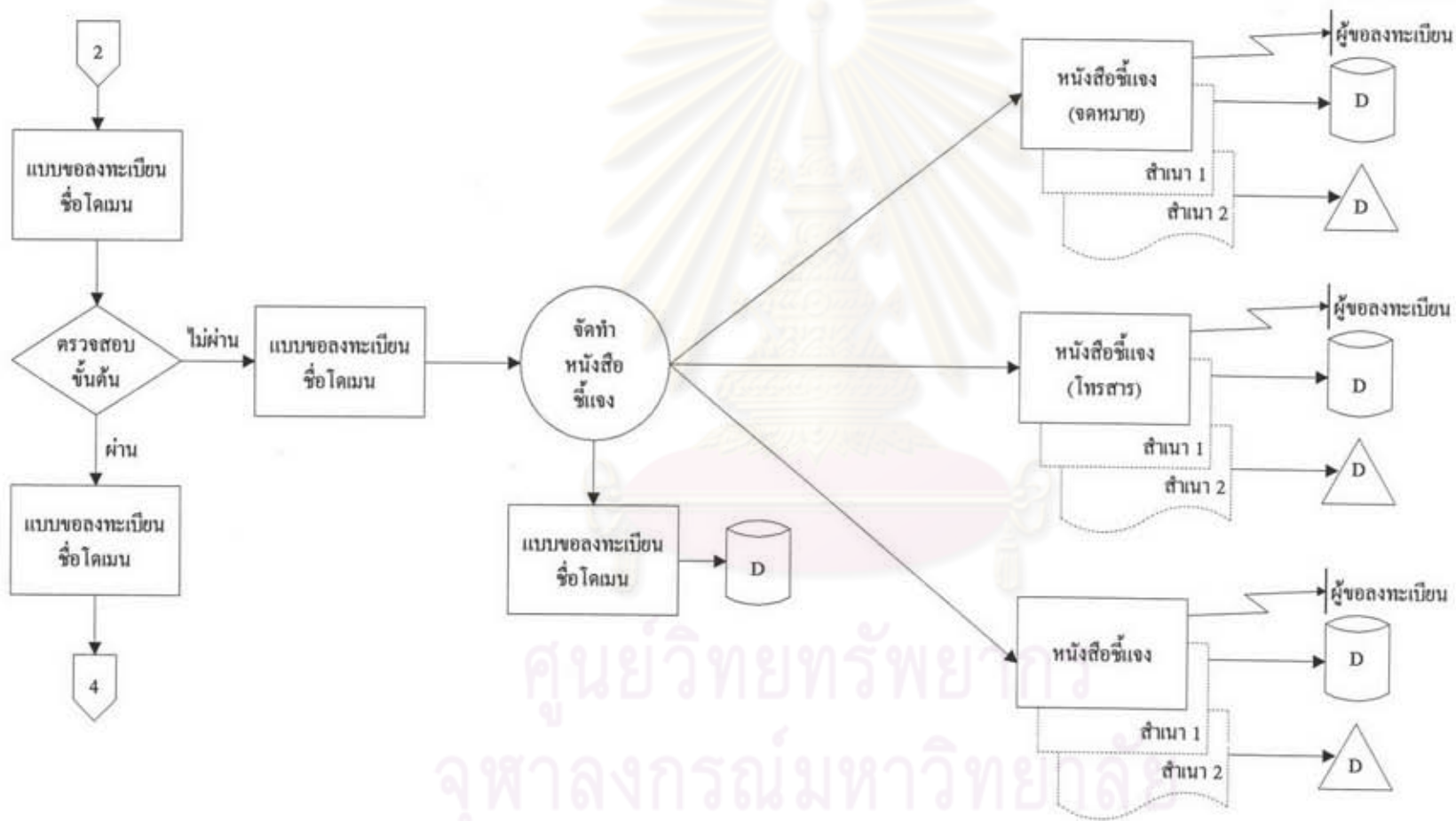


รูปที่ 3.2 ผังแสดงขั้นตอนการปฏิบัติการงานให้บริการด้านการลงทะเบียนชื่อโดเมน



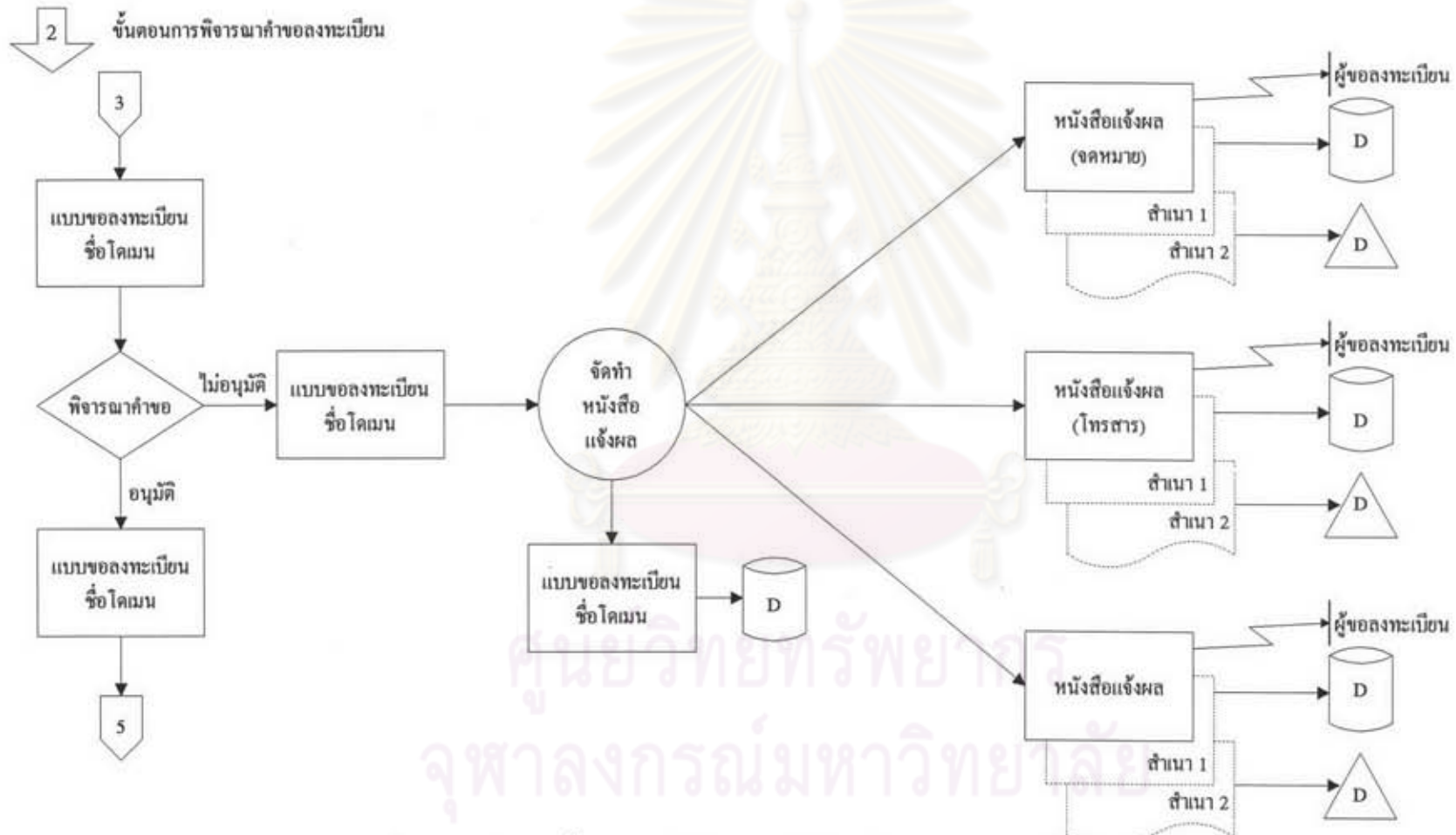
รูปที่ 3.2 หิ้งแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานงานให้บริการด้านการลงทะเบียนชื่อโดเมน(ต่อ)





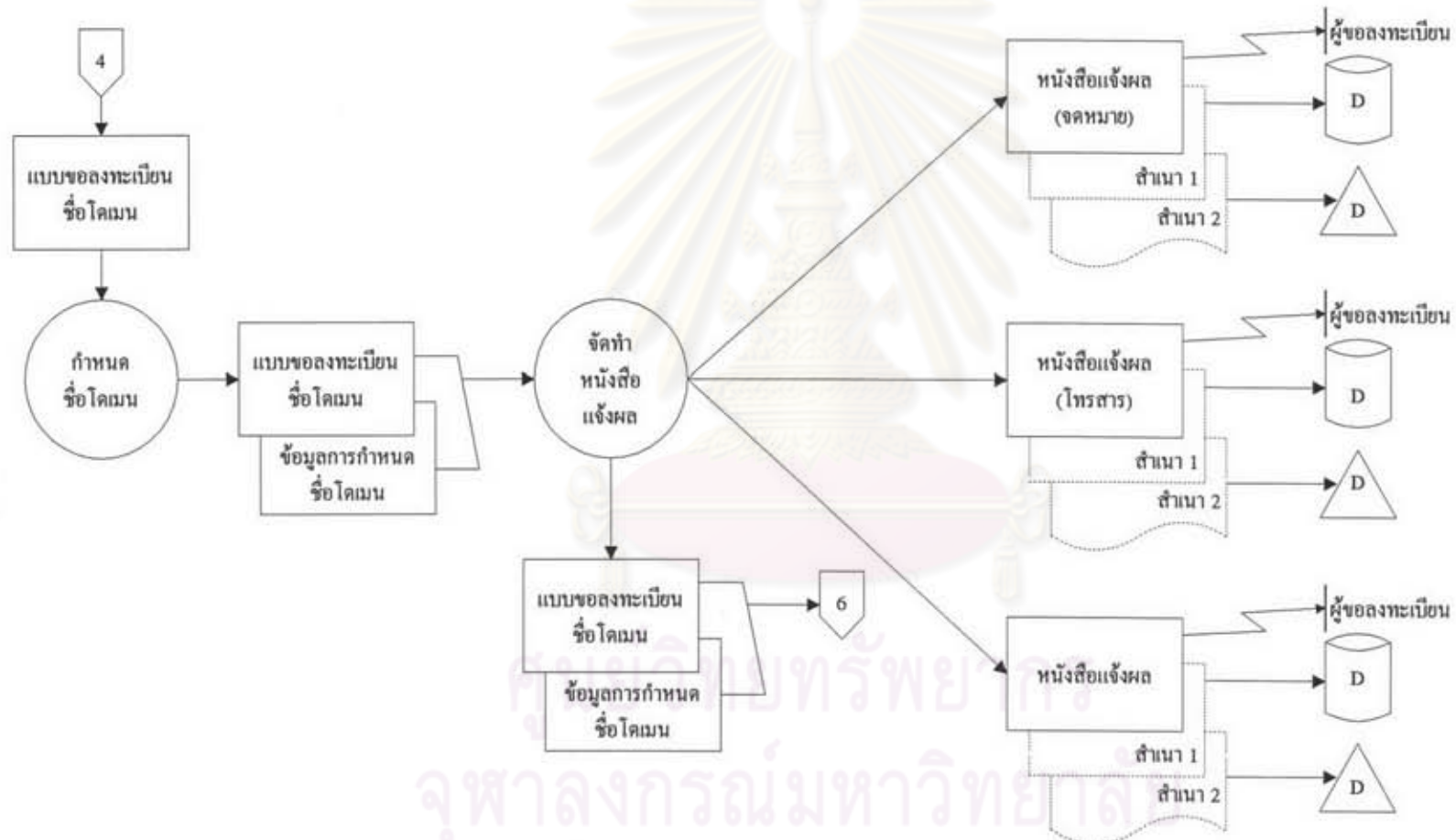
รูปที่ 3.2 ผังแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานให้บริการด้านการลงทะเบียนชื่อโดเมน(ต่อ)

กลุ่มปฏิบัติการงานกำหนดชื่อ โดเมนสำหรับประเทศไทย



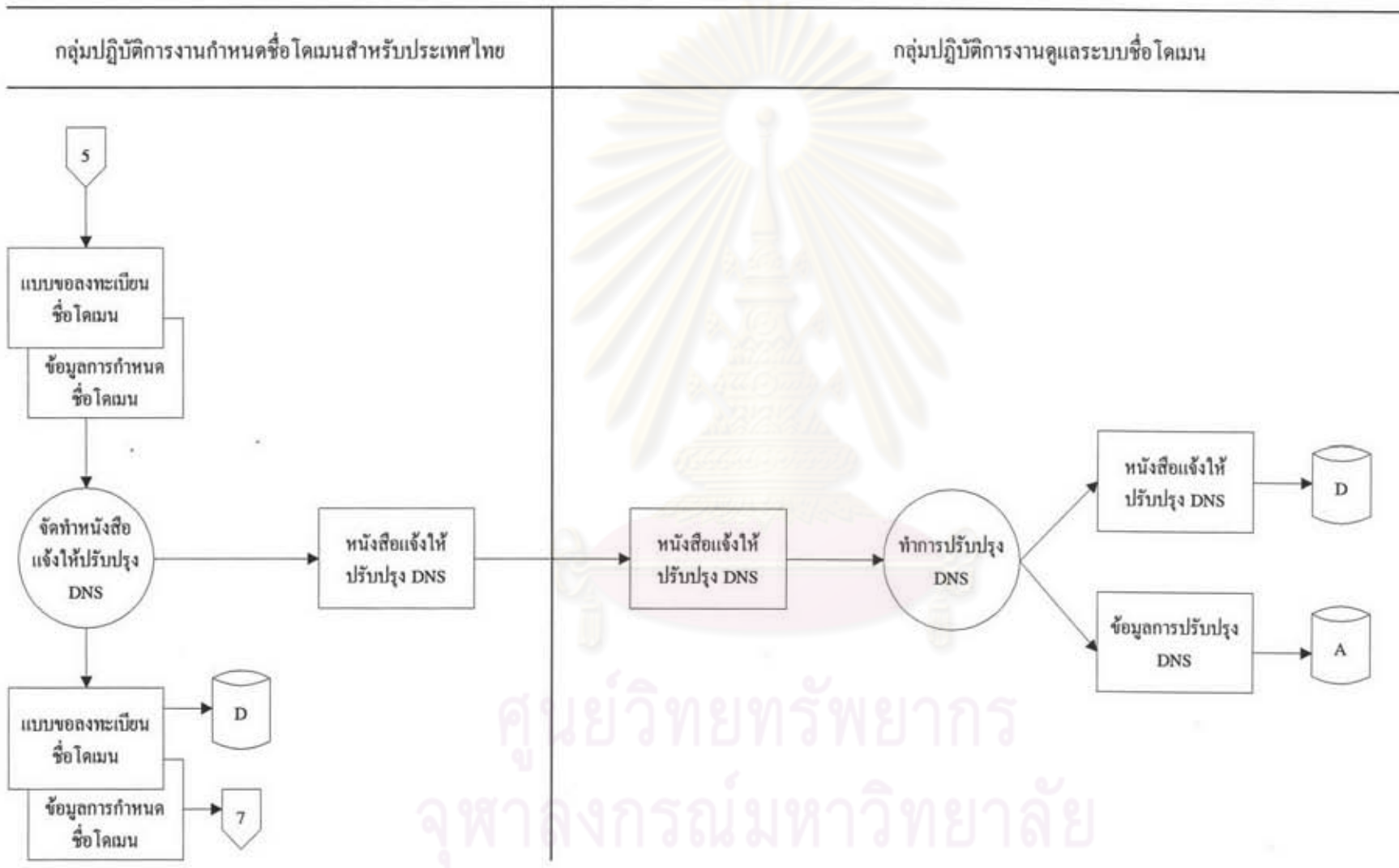
รูปที่ 3.2 แสดงขั้นตอนการปฏิบัติกรงานให้บริกรด้านการลงทะเบียนชื่อ โดเมน(ต่อ)

กลุ่มปฏิบัติการงานกำหนดชื่อ โดเมนสำหรับประเทศไทย

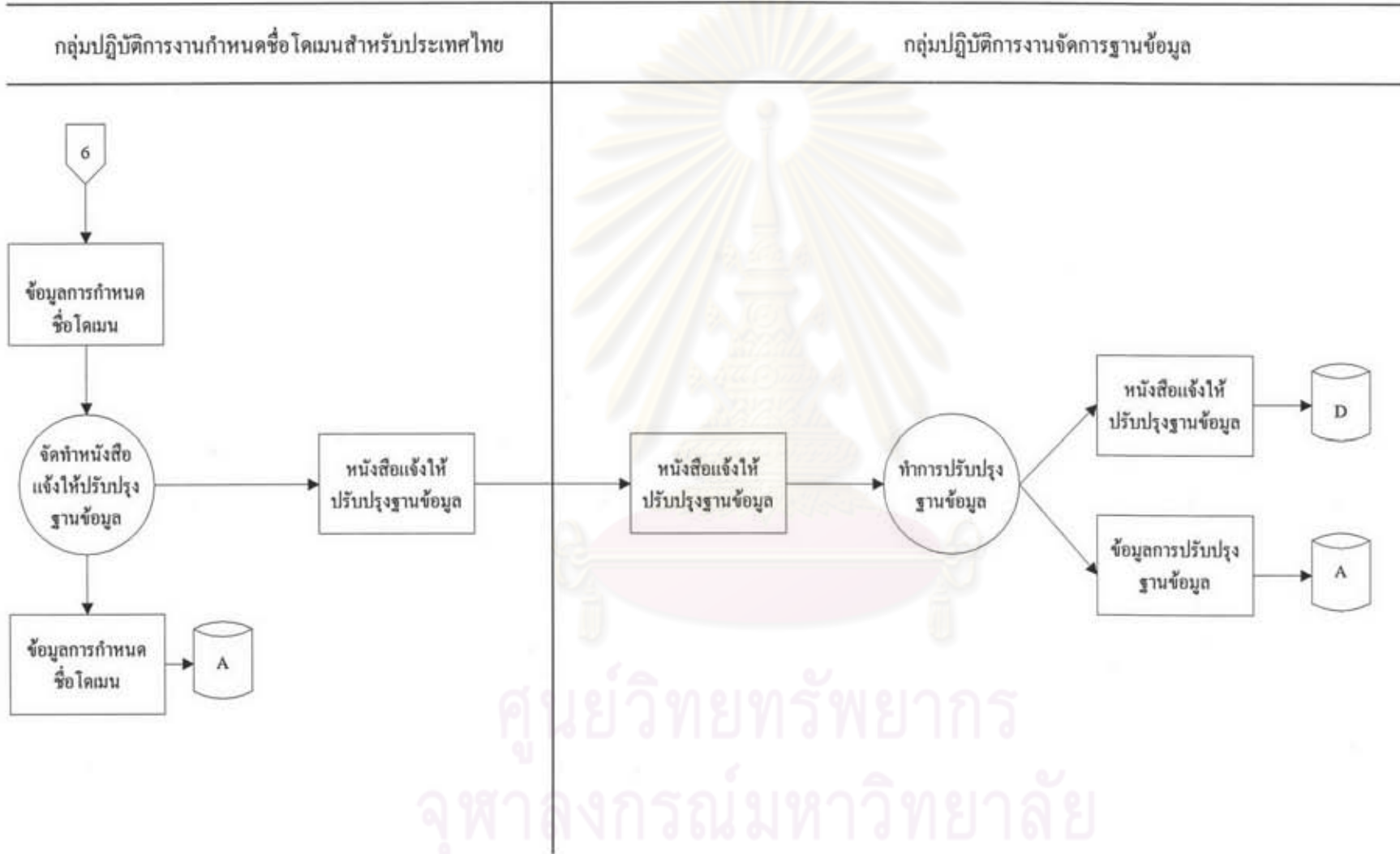


รูปที่ 3.2 หังแสดงขั้นตอนการปฏิบัติการงานให้บริการด้านการลงทะเบียนชื่อ โดเมน(ต่อ)





รูปที่ 3.2    ฝั่งแสดงขั้นตอนการปฏิบัติการงานให้บริการด้านการลงทะเบียนชื่อโดเมน(ต่อ)



รูปที่ 3.2 ผังแสดงขั้นตอนการปฏิบัติการงานให้บริการด้านการลงทะเบียนชื่อ โดเมน(ต่อ)

## ขั้นตอนการปฏิบัติการงานให้บริการด้านรายนามผู้ใช้เครือข่ายและฐานข้อมูล

ในขั้นตอนนี้เป็นการให้บริการในการค้นหาข้อมูลโดยผ่านทางเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่ออยู่ในเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยใช้ซอฟต์แวร์ WHOIS ซึ่งจะสามารถค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลเครือข่าย ข้อมูลโดเมน และ ข้อมูลบุคคลที่ติดต่อกับศูนย์ฯ เจ้าหน้าที่ในกลุ่มปฏิบัติการงานจัดการฐานข้อมูล จะคอยดูแลระบบเพื่อให้ใช้งานได้อยู่เสมอ อีกทั้งทำการปรับปรุงข้อมูลตามคำขอของผู้ใช้บริการ ดังนั้น หน้าที่ส่วนใหญ่ในการให้บริการด้านนี้ จะอยู่ที่การปรับปรุงและดูแลฐานข้อมูล ซึ่งขั้นตอนได้แสดงไว้ในรูปที่ 3.3 โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ผู้ขอใช้บริการส่งแบบขอปรับปรุงฐานข้อมูลมายังสำนักงานศูนย์ฯ โดยผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เจ้าหน้าที่จะจัดทำสำเนา 2 ชุด
  - สำเนาชุดที่ 1 จะเป็นสำเนาในรูปจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โดยจัดเก็บเรียงตามลำดับวันที่
  - สำเนาชุดที่ 2 จะเป็นสำเนาในรูปเอกสารที่พิมพ์ออกทางเครื่องพิมพ์ โดยจัดเก็บเรียงตามลำดับวันที่
2. เจ้าหน้าที่จะน-
  - 2 ชุด
    - หนังสือตอบรับจะจัดทำในรูปจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ แล้วจัดส่งให้ผู้ขอใช้บริการเพื่อแจ้งให้ทราบว่าได้รับแบบขอปรับปรุงฐานข้อมูลแล้ว
    - สำเนาชุดที่ 1 จะเป็นสำเนาในรูปจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โดยจัดเก็บเรียงตามลำดับวันที่
    - สำเนาชุดที่ 2 จะเป็นสำเนาในรูปเอกสารที่พิมพ์ออกทางเครื่องพิมพ์ โดยจัดเก็บเรียงตามลำดับวันที่
3. เจ้าหน้าที่จะทำการส่งแบบขอปรับปรุงฐานข้อมูลไปยังกลุ่มปฏิบัติการงานจัดการฐานข้อมูลทำการพิจารณาคำขอต่อไป โดยผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์เมลล์
4. เมื่อเจ้าหน้าที่ในกลุ่มปฏิบัติการงานจัดการฐานข้อมูลได้รับแบบขอปรับปรุงฐานข้อมูล จะทำการพิจารณา เมื่อได้ผลสรุปของการพิจารณาแล้ว จะดำเนินการดังนี้
  - 4.1 ถ้าผลการพิจารณา คือ ไม่อนุมัติ เจ้าหน้าที่จะจัดทำหนังสือแจ้งผลและสำเนา 2 ชุด

- หนังสือแจ้งผลจะจัดทำในรูปจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ แล้วจัดส่งให้ผู้  
ขอใช้บริการเพื่อชี้แจงเหตุผลที่ไม่อนุมัติคำขอนั้น

- สำเนาชุดที่ 1 จะเป็นสำเนาในรูปจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โดยจัดเก็บ  
เรียงตามลำดับวันที่

- สำเนาชุดที่ 2 จะเป็นสำเนาในรูปเอกสารที่พิมพ์ออกทางเครื่องพิมพ์  
โดยจัดเก็บเรียงตามลำดับวันที่

4.2 ถ้าผลการพิจารณา คือ อนุมัติ เจ้าหน้าที่จะทำการปรับปรุงฐานข้อมูล และ  
จัดทำหนังสือแจ้งผล พร้อมทั้งสำเนา 2 ชุด

- หนังสือแจ้งผลจะจัดทำในรูปจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ แล้วจัดส่งให้ผู้  
ขอลงทะเบียน

- สำเนาชุดที่ 1 จะเป็นสำเนาในรูปจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โดยจัดเก็บ  
เรียงตามลำดับวันที่

- สำเนาชุดที่ 2 จะเป็นสำเนาในรูปเอกสารที่พิมพ์ออกทางเครื่องพิมพ์  
โดยจัดเก็บเรียงตามลำดับวันที่

การสอบถามข้อมูลในฐานข้อมูลนั้น มีขั้นตอนในการปฏิบัติการดังนี้

1. ผู้ขอใช้บริการใช้โปรแกรมขอบริการ WHOIS (WHOIS Client Program) จากเครื่อง  
คอมพิวเตอร์ของผู้ใช้บริการ เช่น ต้องการค้นหาของมูลเกี่ยวกับบุคคลที่ชื่อ “Yunyong” จะพิมพ์  
คำสั่งดังนี้

`whois -h ds.thnic.net yunyong`

2. โปรแกรมขอบริการ WHOIS จะส่งคำถามไปยังโปรแกรมให้บริการ WHOIS  
(WHOIS Server Program) ที่อยู่บนเครื่องคอมพิวเตอร์ของศูนย์ฯ ที่ชื่อว่า “ds.thnic.net”

3. เมื่อโปรแกรมให้บริการ WHOIS ได้รับคำถามแล้ว จะทำการค้นหาข้อมูลในฐาน  
ข้อมูล WHOIS



- ถ้าค้นหาพบจะแสดงข้อมูลดังตัวอย่างข้างล่างนี้

person: Yunyong Teng-amnuay  
address: Chulalongkorn University  
address: Centers of Academic Resources  
address: Floor 1 Room 116  
address: Phyathai Road  
address: Bangkok 10330  
address: TH  
phone: +66-2-218-2925  
fax-no: +66-2-215-3617  
e-mail: fyta@CHULA.AC.TH  
nic-hdl: YT7  
notify: dbmon@thnic.net  
changed: hostmaster@thnic.net 931021  
source: THNIC

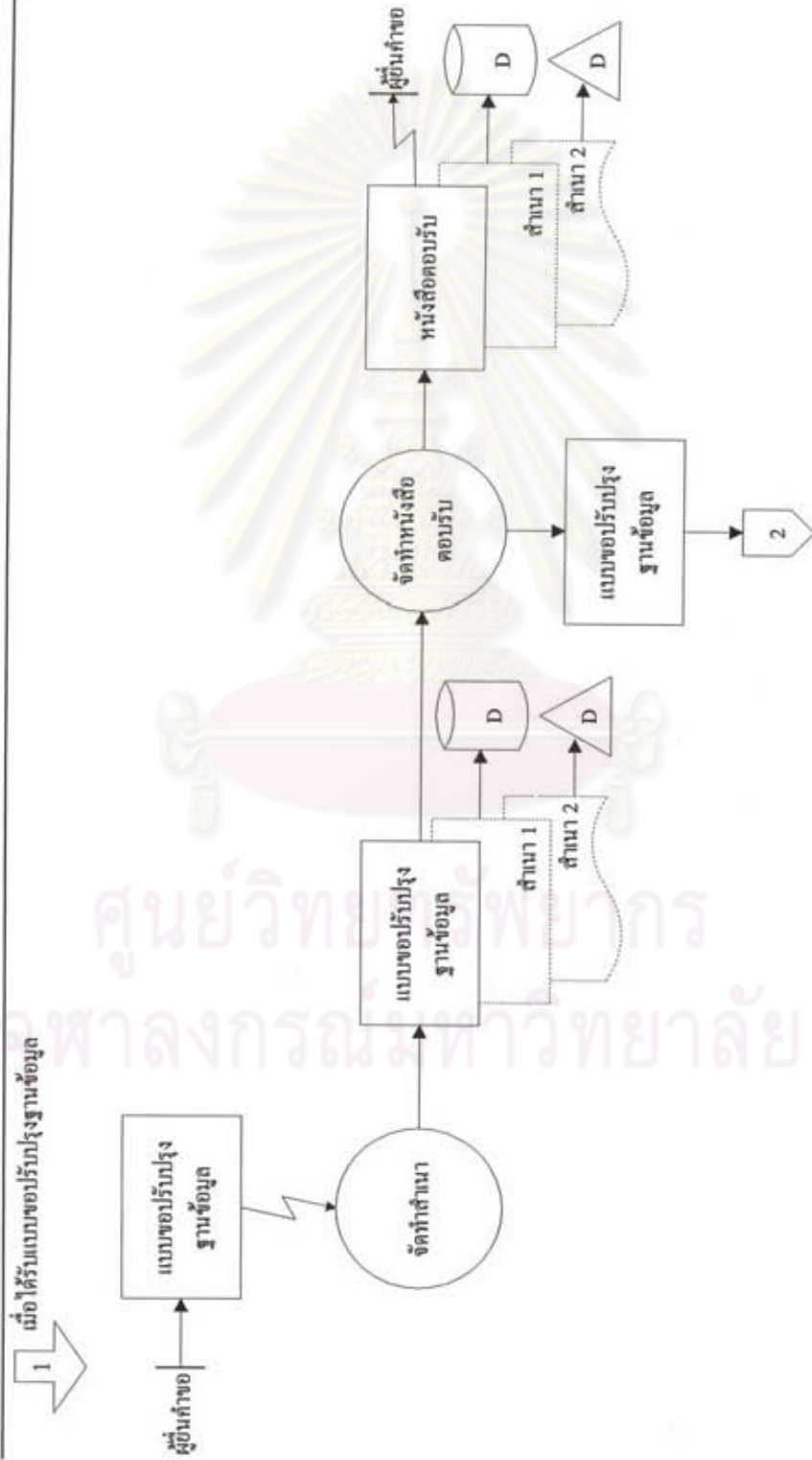
- ถ้าค้นหาไม่พบ จะแสดงข้อความดังตัวอย่างข้างล่างนี้

No entries found for the selected source(s).

สำหรับรายละเอียดการใช้โปรแกรม WHOIS ได้แสดงไว้ในบทที่ 4

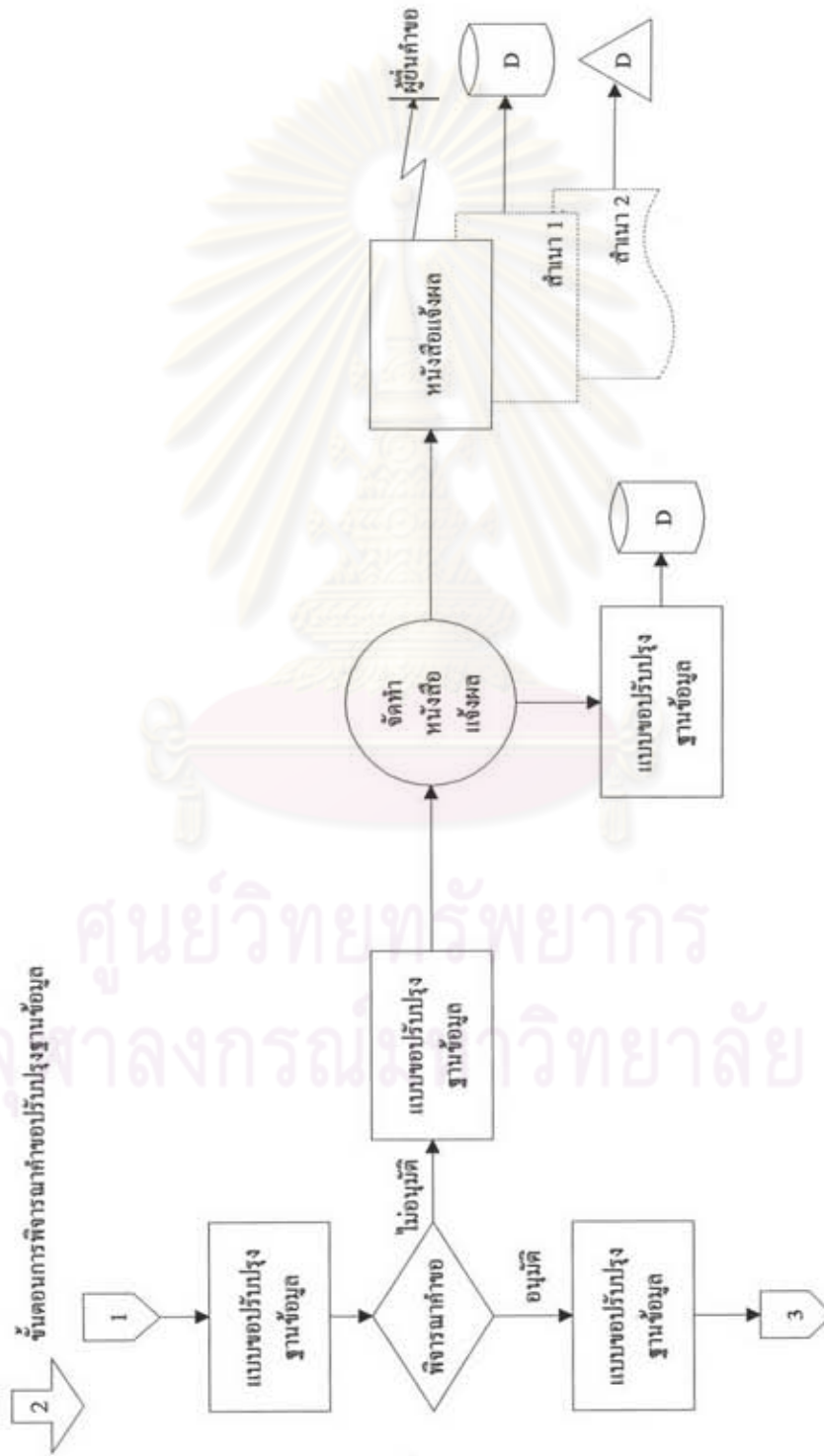
ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สำนักงานศูนย์สารสนเทศเครือข่ายแห่งประเทศไทย



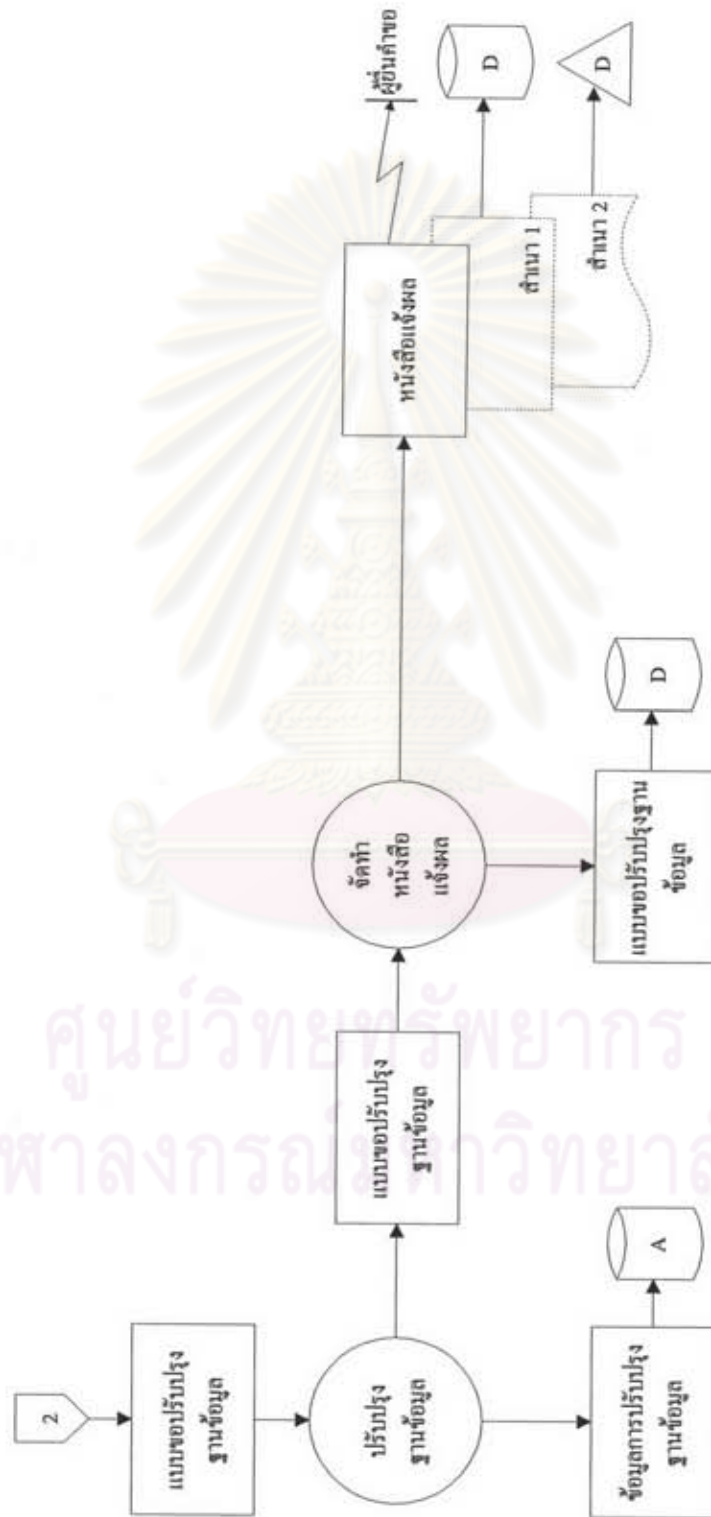
รูปที่ 3.3 แสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานให้บริการด้านรายนามผู้ใช้เครือข่ายและฐานข้อมูล

กลุ่มปฏิบัติการงานจัดการฐานข้อมูล



รูปที่ 3.3 แสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานให้บริการด้านรายนามผู้ใช้เครือข่ายและฐานข้อมูล(ต่อ)

กลุ่มปฏิบัติการงานจัดการฐานข้อมูล



รูปที่ 3.3 ผังแสดงขั้นตอนการปฏิบัติการงานให้บริการด้านรายนามผู้ใช้เครือข่ายและฐานข้อมูล(ต่อ)





## ขั้นตอนการปฏิบัติการงานให้บริการสารสนเทศ

การให้บริการด้านนี้ จะเป็นการให้บริการเกี่ยวกับข้อมูล ข่าวสารต่างๆที่จำเป็นต่อการใช้งานเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ผู้ขอบริการอาจจะติดต่อมายังสำนักงานศูนย์ฯ โดยผ่านทางจดหมาย, โทรสาร , โทรศัพท์ หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ขั้นตอนการปฏิบัติการได้แสดงไว้ในรูปที่ 3.4 โดยมีรายละเอียดดังนี้

### 1. เมื่อได้รับคำขอใช้บริการ

1.1 กรณีที่เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ทันที เจ้าหน้าที่จะจัดทำข้อมูลที่ผู้ขอต้องการ โดยจัดทำในรูปจดหมาย, โทรสาร หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ แล้วส่งกลับให้ผู้ขอใช้บริการทันที ในกรณีที่ผู้ขอใช้บริการติดต่อเข้ามาทางโทรศัพท์ หากข้อมูลที่ต้องการสามารถให้บริการทางโทรศัพท์ได้ เจ้าหน้าที่จะให้ข้อมูลทางโทรศัพท์ หลังจากนั้นเจ้าหน้าที่จะจัดทำบันทึกการให้บริการในรูปของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และจัดพิมพ์สำเนาไว้ 1 ชุด โดยจัดเก็บเรียงตามลำดับวันที่

### 1.2 กรณีที่เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้บริการได้ทันที

1.2.1 ถ้าผู้ขอใช้บริการติดต่อมาทางจดหมาย, โทรสาร หรือโทรศัพท์ เจ้าหน้าที่จะจัดทำขอใช้บริการให้อยู่ในรูปจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ แล้วส่งไปยังกลุ่มปฏิบัติการงานบริการสารสนเทศ เพื่อจัดทำข้อมูลที่ผู้ขอต้องการ

1.2.2 ถ้าผู้ขอใช้บริการติดต่อมาทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เจ้าหน้าที่จะส่งคำขอใช้บริการนั้น ไปยังกลุ่มปฏิบัติการงานบริการสารสนเทศ เพื่อจัดทำข้อมูลที่ผู้ขอต้องการ

2. กลุ่มปฏิบัติการงานบริการสารสนเทศจะจัดทำข้อมูลที่ผู้ขอต้องการ แล้วส่งให้เจ้าหน้าที่สำนักงานศูนย์ฯ ทำการจัดส่งให้ผู้ขอใช้บริการต่อไป

3. เจ้าหน้าที่สำนักงานศูนย์ฯ จะจัดทำบันทึกการให้บริการในรูปของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์และจัดพิมพ์สำเนาไว้ 1 ชุด โดยจัดเก็บเรียงตามลำดับวันที่

## วิธีการติดตามผลการปฏิบัติการ

การให้ปฏิบัติการของศูนย์ฯ นั้น จะต้องสามารถติดตามผลของการปฏิบัติการได้ เพื่อที่จะทราบว่าสถานะของศูนย์ฯ เป็นอย่างไร มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการปฏิบัติการหรือไม่ และ

สามารถใช้เป็นข้อมูลในการจัดกำหนดนโยบายของศูนย์ฯ วิธีการติดตามผลการปฏิบัติการมีดังนี้

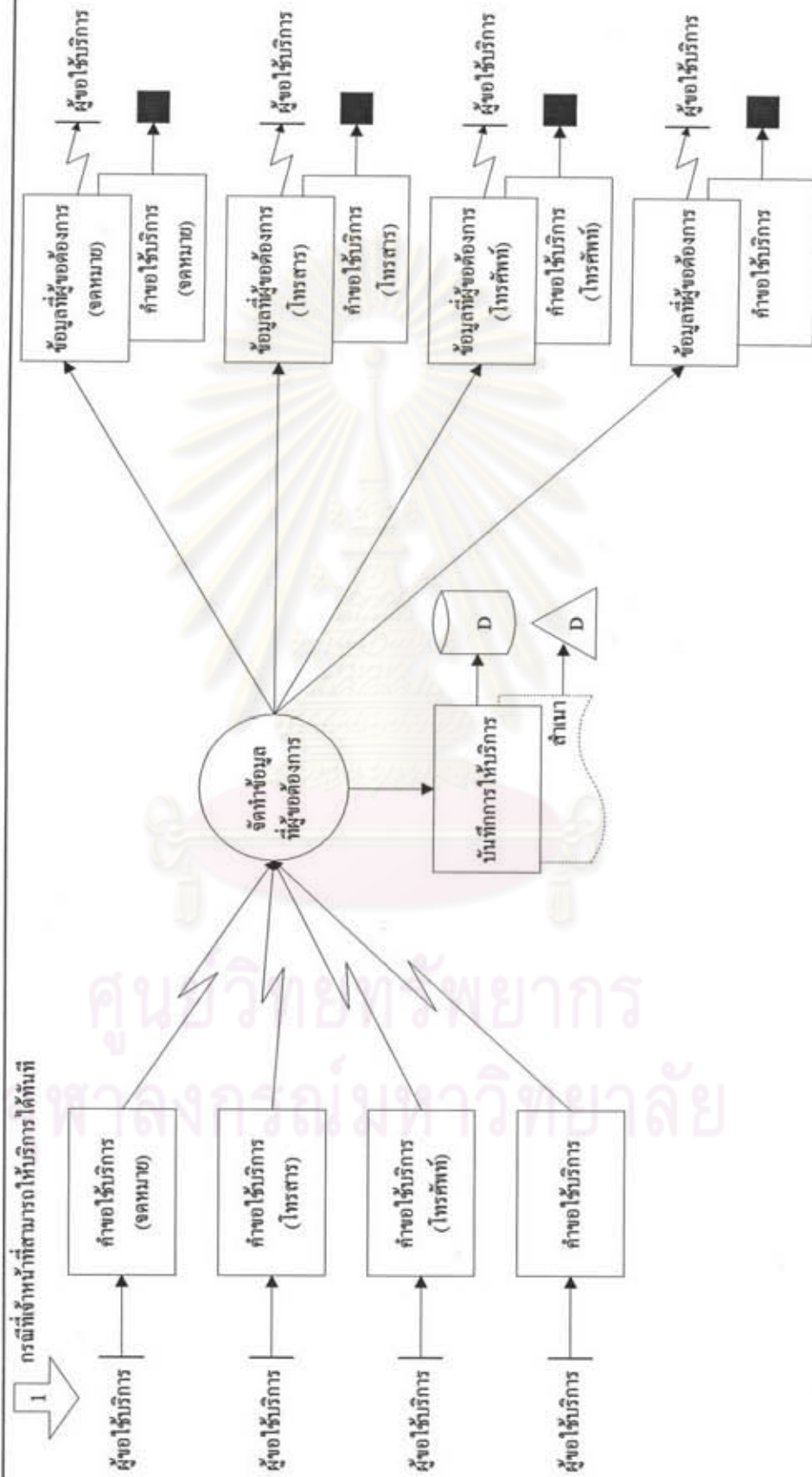
1. การติดต่อระหว่างศูนย์ฯกับผู้ใช้บริการจะต้องมีการจัดเก็บจดหมายหรือเอกสารที่เกี่ยวข้องไว้ทั้งหมดที่สำนักงานศูนย์ฯ โดยอาจจำแนกตามเดือนและปีของเอกสารนั้น เพื่อที่เจ้าหน้าที่จะสามารถติดตามได้ว่าการปฏิบัติการสำหรับคำขอใช้บริการแต่ละรายเริ่มต้นเมื่อใดและสิ้นสุดเมื่อใด หากยังไม่สิ้นสุดจะสามารถทราบได้ว่าปฏิบัติการถึงจุดใดแล้ว

2. จะต้องมีโปรแกรมหรือระบบที่ใช้ในการแสดงค่าสถิติต่างๆ เช่น ค่าเฉลี่ยของจำนวนผู้ใช้บริการในแต่ละวัน จำนวนรายการของการให้บริการที่ยังให้บริการไม่เสร็จ เพื่อที่จะได้ใช้ในการจัดสรรกำลังคนของศูนย์ฯได้ และในส่วนของคิวการให้บริการนี้จะต้องให้ผู้ใช้บริการสอบถามได้โดยผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์แบบอัตโนมัติ เพื่อที่ผู้ใช้บริการจะสามารถคาดได้ว่าทางศูนย์ฯจะสามารถให้บริการแก่ผู้ขอได้เมื่อใด

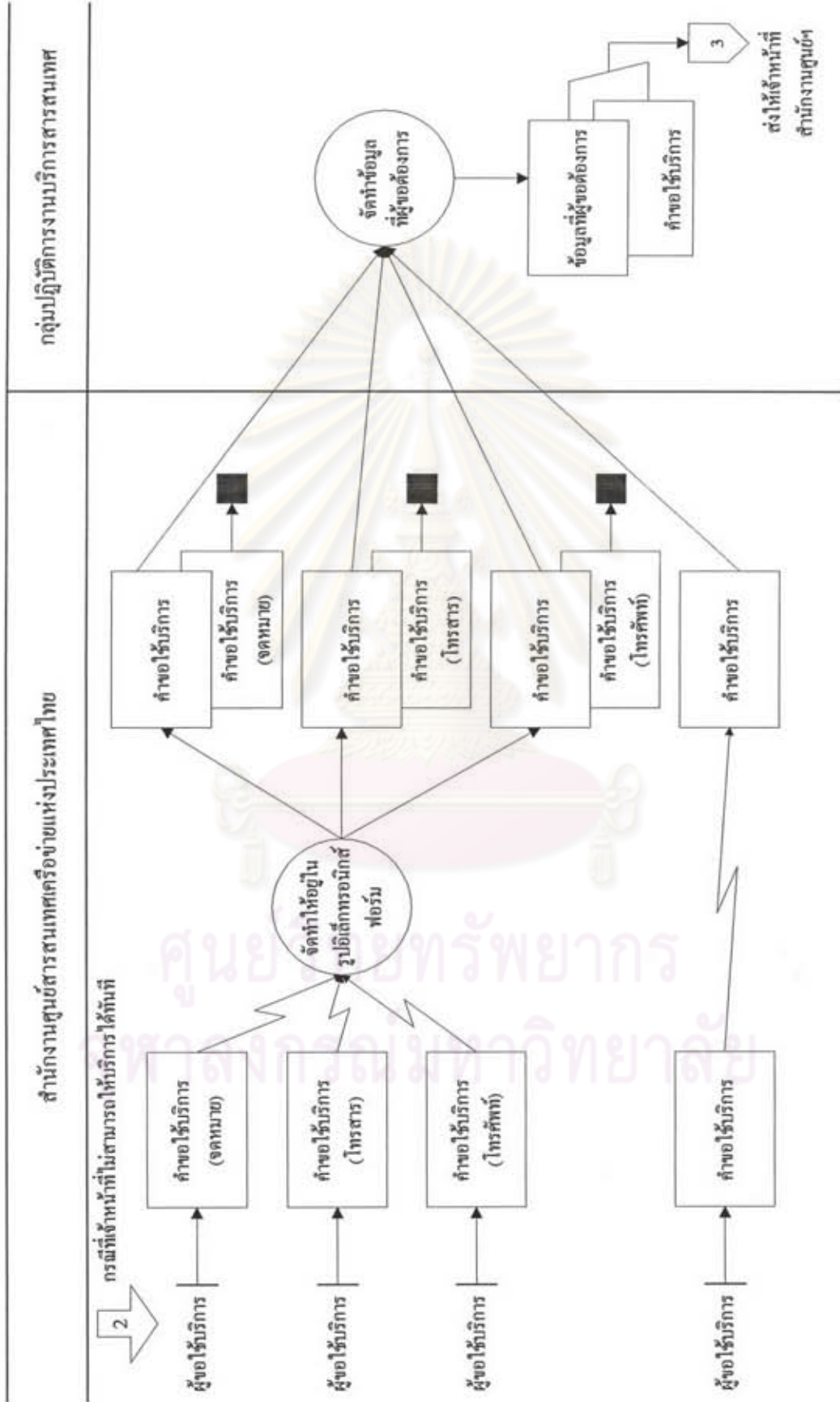


ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สำนักงานศูนย์สารสนเทศเครือข่ายแห่งประเทศไทย



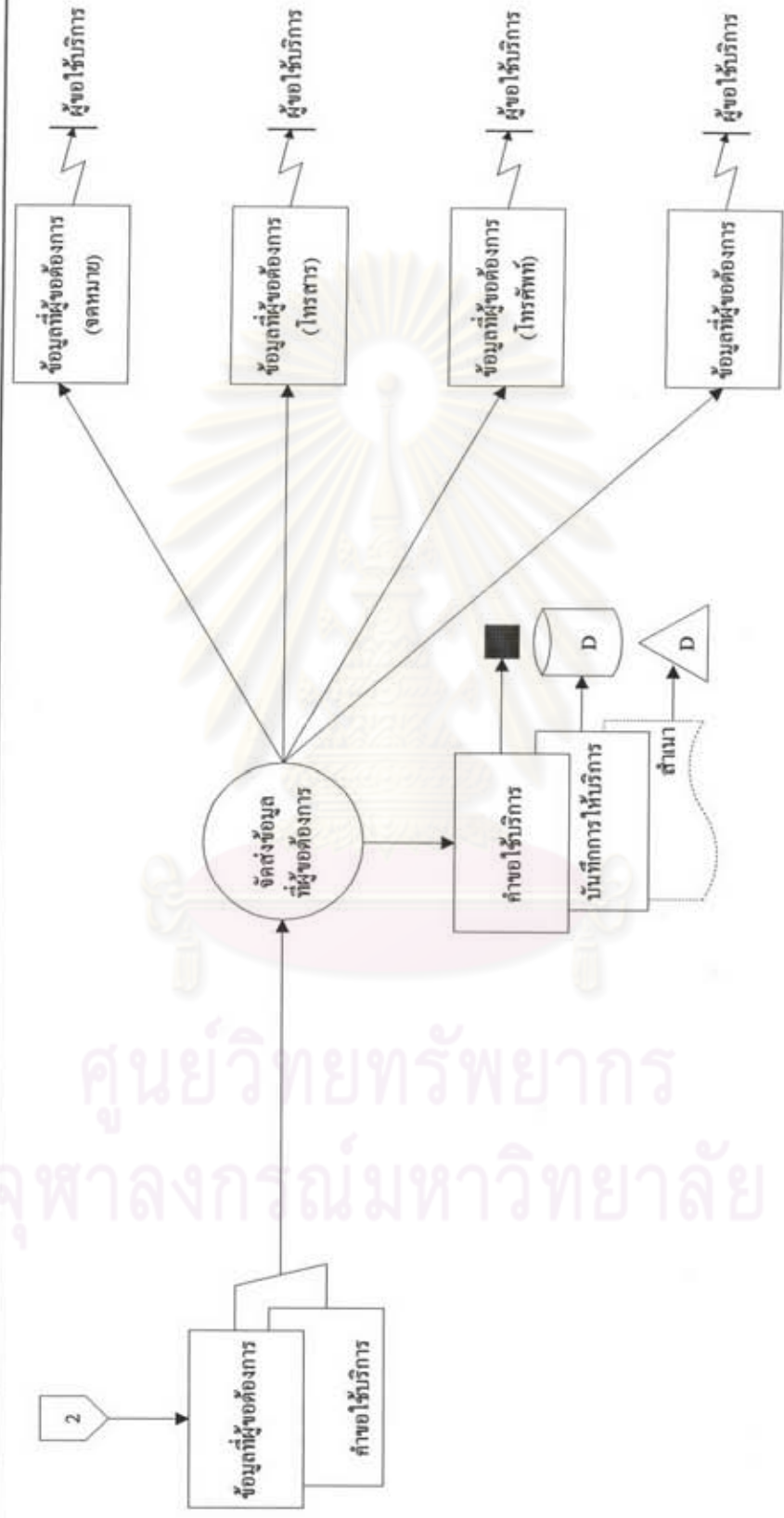
รูปที่ 3.4 ผังแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานงานให้บริการสารสนเทศ



รูปที่ 3.4 แสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานงานให้บริการสารสนเทศ(ต่อ)



สำนักงานศูนย์สารสนเทศเครือข่ายแห่งประเทศไทย



รูปที่ 3.4 แสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานงานให้บริการสารสนเทศ(ต่อ)

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย