



## แบบบันทึกองค์ความรู้



ชื่อ-นามสกุล : นายธีรฉัตร เทียมทอง

ตำแหน่ง : นักวิชาการพัฒนาชุมชนชำนาญการ

สังกัด : กลุ่มงานสารสนเทศการพัฒนารัฐวิสาหกิจ สำนักงานพัฒนารัฐวิสาหกิจจังหวัดหนองคาย

**ชื่อองค์ความรู้ :** การใช้งานโปรแกรม TEAMVIEWER เพื่อสนับสนุนการติดตั้งและใช้งานโปรแกรมป้องกันไวรัส ESET Endpoint Security เวอร์ชัน 6.6.2089.2

### หมวดที่ ๔ เสริมสร้างองค์กรให้มีขีดสมรรถนะสูง

**วัตถุประสงค์ :** เพื่อให้การติดตั้งและการใช้งานโปรแกรมป้องกันไวรัส ESET Endpoint Security เป็นไปด้วยความเรียบร้อย สามารถป้องกันการเสียหายและการสูญหายของข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์ อันเกิดจากไวรัสคอมพิวเตอร์ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

**เกริ่นนำเข้าเรื่อง :** ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ กรมการพัฒนารัฐวิสาหกิจ ได้จัดซื้อลิขสิทธิ์โปรแกรมป้องกันไวรัส ESET Endpoint Security เวอร์ชัน 6.6.2089.2 ให้สำนักงานพัฒนารัฐวิสาหกิจจังหวัดและอำเภอ ติดตั้งในเครื่องคอมพิวเตอร์ของหน่วยงานทุกเครื่องที่นำมาใช้งาน เพื่อป้องกันการเสียหายและการสูญหายของข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์ อันเกิดจากไวรัสคอมพิวเตอร์ โดยจังหวัดได้ให้อำเภอดำเนินการตรวจสอบเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ยังไม่ได้รับการติดตั้งโปรแกรม ให้ดำเนินการติดตั้งตามแนวทางที่กำหนด และเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ติดตั้งแล้ว จะต้องทบทวนการตั้งค่า Computer name และ Workgroup ให้ถูกต้อง เพื่อให้โปรแกรมสามารถอัปเดตฐานข้อมูลไวรัส และตรวจสอบการโจมตีของไวรัสคอมพิวเตอร์ที่โจมตีเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่าย ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงจังหวัดได้จัดทำคู่มือเพื่ออำนวยความสะดวกแก่เจ้าหน้าที่อำเภอในการดำเนินการด้วย

อย่างไรก็ตาม ในสถานการณ์ปัจจุบัน ด้วยภาระหน้าที่ของเจ้าหน้าที่พัฒนารัฐวิสาหกิจอำเภอที่มีจำนวนมากขึ้น ทำให้ไม่มีเวลาในการดำเนินการติดตั้งและใช้งานโปรแกรมป้องกันไวรัส ESET Endpoint Security ให้ไปเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบกับการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ทำให้ทีมงานสารสนเทศจังหวัด ไม่สามารถออกไปติดตามการดำเนินงานดังกล่าวได้ เช่นปีที่ผ่านมา ทำให้ต้องมีการประยุกต์ใช้ระบบเทคโนโลยี เข้ามาช่วยให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพสูงสุด คือ การใช้โปรแกรม TEAMVIEWER ซึ่งเป็นโปรแกรมประเภทรีโมทระยะไกล เพื่อเชื่อมต่อการทำงานระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์สองเครื่องที่อยู่ต่างสถานที่กัน ในการสนับสนุนการติดตั้งและใช้งานโปรแกรมป้องกันไวรัส ESET Endpoint Security เวอร์ชัน 6.6.2089.2

### วิธีการขั้นตอนการปฏิบัติงาน :

๑. แจ้งเจ้าหน้าที่สำนักงานพัฒนารัฐวิสาหกิจอำเภอ ให้ทำการติดตั้งโปรแกรม TEAMVIEWER และจะต้องเป็นโปรแกรมเวอร์ชันใหม่ล่าสุด เพื่อประสิทธิภาพในการดำเนินการสูงสุด และอธิบายให้เจ้าหน้าที่อำเภอทราบ รายละเอียดเกี่ยวกับช่องทางการดาวน์โหลดโปรแกรม TeamViewer วิธีการติดตั้ง และการใช้งานเบื้องต้น เพื่อใช้ติดตั้ง ในกรณีที่คอมพิวเตอร์ที่ลงโปรแกรมป้องกันไวรัสเกิดปัญหา และต้องการความช่วยเหลือ

ซึ่งเจ้าหน้าที่อำเภอ สามารถดาวน์โหลดโปรแกรม TeamViewer โดยการค้นหาจากเว็บไซต์ [www.google.com](http://www.google.com) หรือดาวน์โหลดจาก [www.teamviewer.com](http://www.teamviewer.com)

๒. ทำการแชร์วิธีการดาวน์โหลดและติดตั้งโปรแกรม TeamViewer ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ Facebook, Line ให้ผู้ที่ไม่เคยใช้งานโปรแกรม TeamViewer ได้นำไปใช้

๓. แจ้งช่องทางในการติดต่อ กรณีเกิดปัญหาในการใช้งานโปรแกรมป้องกันไวรัส ESET Endpoint Security เวอร์ชัน 6.6.2089.2

๔. เมื่อเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนอำเภอ เกิดปัญหาในการใช้งานโปรแกรมป้องกันไวรัส ESET Endpoint Security ให้แจ้งมาทางไลน์เจ้าหน้าที่สารสนเทศจังหวัด เพื่อขอรหัสผ่านในการเชื่อมต่อระหว่างคอมพิวเตอร์ และทำการตรวจสอบตามแนวทางที่กำหนด ได้แก่ การตั้ง Computer Name และกำหนด Workgroup การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต จากนั้นทำการดาวน์โหลดโปรแกรมป้องกันไวรัส และคู่มือผ่านทางเว็บไซต์ <http://avdownload.cdd.go.th> รหัสผู้ใช้งาน cddanti และรหัสผ่าน Anti@2015 และติดตั้งโปรแกรมบนคอมพิวเตอร์อำเภอ ที่จังหวัดเชื่อมต่อผ่าน TeamViewer

๕. ให้อำเภอรายงานผลการติดตั้งและการใช้งานโปรแกรมป้องกันไวรัส ESET Endpoint Security ให้จังหวัดทราบ เพื่อจัดทำฐานข้อมูลภาพรวมในระดับจังหวัด เพื่อให้สามารถติดตามตรวจสอบได้ว่า เครื่องใดบ้าง เข้าระบบฐานข้อมูลแล้ว เครื่องใดบ้างขาดการเชื่อมต่อเป็นเวลานาน และสิ่งสำคัญคือทราบว่า เครื่องใดบ้างที่ถูกไวรัสคอมพิวเตอร์โจมตี จังหวัดจะได้ทำการรีโมท ผ่านโปรแกรม TeamViewer เพื่อตรวจสอบต่อไป

#### เทคนิคการปฏิบัติงานที่ให้ประสบความสำเร็จ :

๑. ความพร้อมของคอมพิวเตอร์และระบบอินเทอร์เน็ต ของกรมการพัฒนาชุมชน ที่ทำให้มีระบบอินเทอร์เน็ตและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่พร้อมจะช่วยสนับสนุนการแก้ไขปัญหาแก่ผู้เกี่ยวข้อง

๒. การมีเครือข่ายการทำงานที่ดี ที่มีการส่งต่อข้อมูล เทคนิควิธีการต่างๆ ในการแก้ไขปัญหา และการใช้งานโปรแกรมฯ ทำให้ช่วยลดระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาได้

**ผลสำเร็จของงาน :** เครื่องคอมพิวเตอร์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดและสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอ ทุกอำเภอ ได้รับการติดตั้งและใช้งานโปรแกรมป้องกันไวรัส ESET Endpoint Security เวอร์ชัน ๖.๖.๒๐๘๙.๒ ครบถ้วนทุกเครื่อง และสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด สามารถลดระยะเวลาในการเดินทางไปพื้นที่และช่วยแก้ไขปัญหาให้อำเภอได้ตลอดเวลา ไม่จำกัดว่าจะต้องดำเนินการเฉพาะวัน เวลา ราชการ

**ข้อเสนอแนะ :** ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนทุกระดับ ควรให้ความสำคัญในการป้องกันและใช้งานโปรแกรมป้องกันไวรัส ESET Endpoint Security และโปรแกรมอื่นๆ ที่กรมการพัฒนาชุมชนได้จัดซื้อลิขสิทธิ์ เนื่องจากเป็นงบประมาณที่สำคัญ และจะช่วยสนับสนุนการดำเนินงานการพัฒนาชุมชนในทุกระดับ ให้ขับเคลื่อนไปอย่างมีประสิทธิภาพ

แม้ว่าโปรแกรม TeamViewer จะเป็นโปรแกรมที่ใช้งานได้ฟรี แต่ก็มีข้อจำกัดเรื่องระยะเวลาการใช้งานและจำเป็นต้องใช้สัญญาณอินเทอร์เน็ตในการเชื่อมต่อตลอดเวลา

