

**ตัวอย่างเอกสาร**

**ขั้นตอนปฏิบัติงาน  
(Procedure)**

**การจัดการระบบสารสนเทศ**

**การอนุมัติเอกสาร**

ผู้จัดทำ (Issued By)	ผู้ทบทวน (Checked By)	ผู้อนุมัติ (Approved By)

**บันทึกประวัติการแก้ไขเปลี่ยนแปลง**

ครั้งที่	หน้า	วันที่มีผลบังคับใช้	รายละเอียดการแก้ไข

- วัตถุประสงค์ (Purpose):  
เพื่อกำหนดเป็นขั้นตอนในการบริหารจัดการและการบำรุงรักษาระบบสารสนเทศให้มีความพร้อมในการใช้งาน และสามารถสนับสนุนการปฏิบัติงานของกระบวนการอื่นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล
- ขอบข่าย (Scope):  
ครอบคลุมตั้งแต่การจัดซื้อ การติดตั้งโปรแกรม การกำหนดรหัสผ่านเพื่อความปลอดภัย การค้นหาและการกำจัดไวรัส การสำรองข้อมูล ขั้นตอนในการแจ้งซ่อม การตรวจสอบ และการบำรุงรักษา
- เป้าหมาย ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน (Objective Target and KPI):  
% Equipments Downtime (MTBF & MTTR)
- มาตรฐานอ้างอิง หรือขั้นตอนปฏิบัติงานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง (Reference Standard and Procedure):  
QP-PU-001-การคัดเลือกและการประเมินผู้ส่งมอบ  
QP-PU-002-การจัดซื้อ
- ผู้รับผิดชอบ (Responsibility):

ตำแหน่งงาน	หน้าที่ความรับผิดชอบ
ผู้บริหารระดับสูง ตัวแทนผู้บริหาร หรือ QMR	กำหนดนโยบายและแนวทางในการบริหารจัดการระบบสารสนเทศ พิจารณาอนุมัติการสั่งซื้อ เครื่องมือ อุปกรณ์ Hardware & Software
ผู้จัดการ หรือ พนักงานแผนกจัดซื้อ	นำเสนอข้อมูลผู้ขาย ผู้ให้บริการ ประเมินเพื่อคัดเลือกและประเมินค่าตาม ช่วงเวลาที่เหมาะสม พิจารณาอนุมัติการสั่งซื้อ เครื่องมือ อุปกรณ์ Hardware & Software
พนักงานแผนก IT	จัดซื้อจัดหา เครื่องมือ อุปกรณ์ ทั้ง Hardware & Software ติดตั้ง Program พื้นฐาน รวมถึง Program Anti Virus ต่างๆ ติดตั้งระบบการเชื่อมต่อ พร้อมทั้ง กำหนดรหัสผ่านให้กับ User จัดทำบัญชีรายชื่อ มาตรฐานในการตรวจสอบ ดำเนินการตรวจสอบ ให้บริการในการบำรุงรักษา รวมถึงการส่งซ่อมภายนอก

- เครื่องมือ เครื่องจักร อุปกรณ์ที่จำเป็น (Infrastructure):

รายการ	การดูแลรักษา
เครื่องคอมพิวเตอร์	ลงโปรแกรมป้องกันไวรัส แสกนไวรัสอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง สำรองข้อมูล (Back-up) อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง
เครื่องปริ้นเตอร์	ตรวจสอบสภาพและความพร้อมในการใช้งาน อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง
เครื่องแฟกซ์	ตรวจสอบสภาพและความพร้อมในการใช้งาน อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง
อีเมลล์	ลงโปรแกรมป้องกันไวรัส และแสกนไวรัสของอีเมลล์เข้า-ออก
Server	ตรวจสอบสภาพและความพร้อมในการใช้งาน อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง

7. คำศัพท์ นิยาม ความหมาย (Definition):

คำศัพท์	ความหมาย
Back-up	การสำรองข้อมูล จากพื้นที่จัดเก็บหนึ่ง ไปไว้ในอีกพื้นที่จัดเก็บหนึ่ง เพื่อความปลอดภัยในการเก็บรักษาและการนำข้อมูลกลับมาใช้เมื่อเกิดเหตุขัดข้องกับเครื่องคอมพิวเตอร์
Installation	การติดตั้งหรือการลงโปรแกรมในคอมพิวเตอร์
Scan Virus	การตรวจตราค้นหาไวรัสในระบบหรือในคอมพิวเตอร์เพื่อการกักกันและการกำจัด
User	ผู้ใช้งาน
Network	ระบบเครือข่าย
LAN	Local Area Network หมายถึง ระบบเครือข่ายที่เชื่อมโยงคอมพิวเตอร์หลายๆ เครื่องในพื้นที่ ในหน่วยงาน หรือ ในองค์กรเข้าด้วยกัน
Server	เครื่องคอมพิวเตอร์เครื่องหลักที่ทำหน้าที่ให้บริการในระบบ Network รวมถึงการควบคุมดูแลรายละเอียดการใช้งานของคอมพิวเตอร์เครื่องอื่นๆในระบบ Network และยังใช้เป็นฐานหรือศูนย์กลางในการเก็บข้อมูลต่างๆ เพื่อให้เครื่องอื่นๆสามารถเข้าถึงและเรียกไปใช้งานได้
Virus	โปรแกรมที่เป็นอันตรายต่อเครื่องคอมพิวเตอร์และระบบ Network ซึ่งจะเป็นตัวทำลายโปรแกรมที่จำเป็นอื่นๆ รวมถึง ทำลายข้อมูลต่างๆให้ได้รับความเสียหาย

8. การควบคุมบันทึกที่เกี่ยวข้อง (Control of Records):

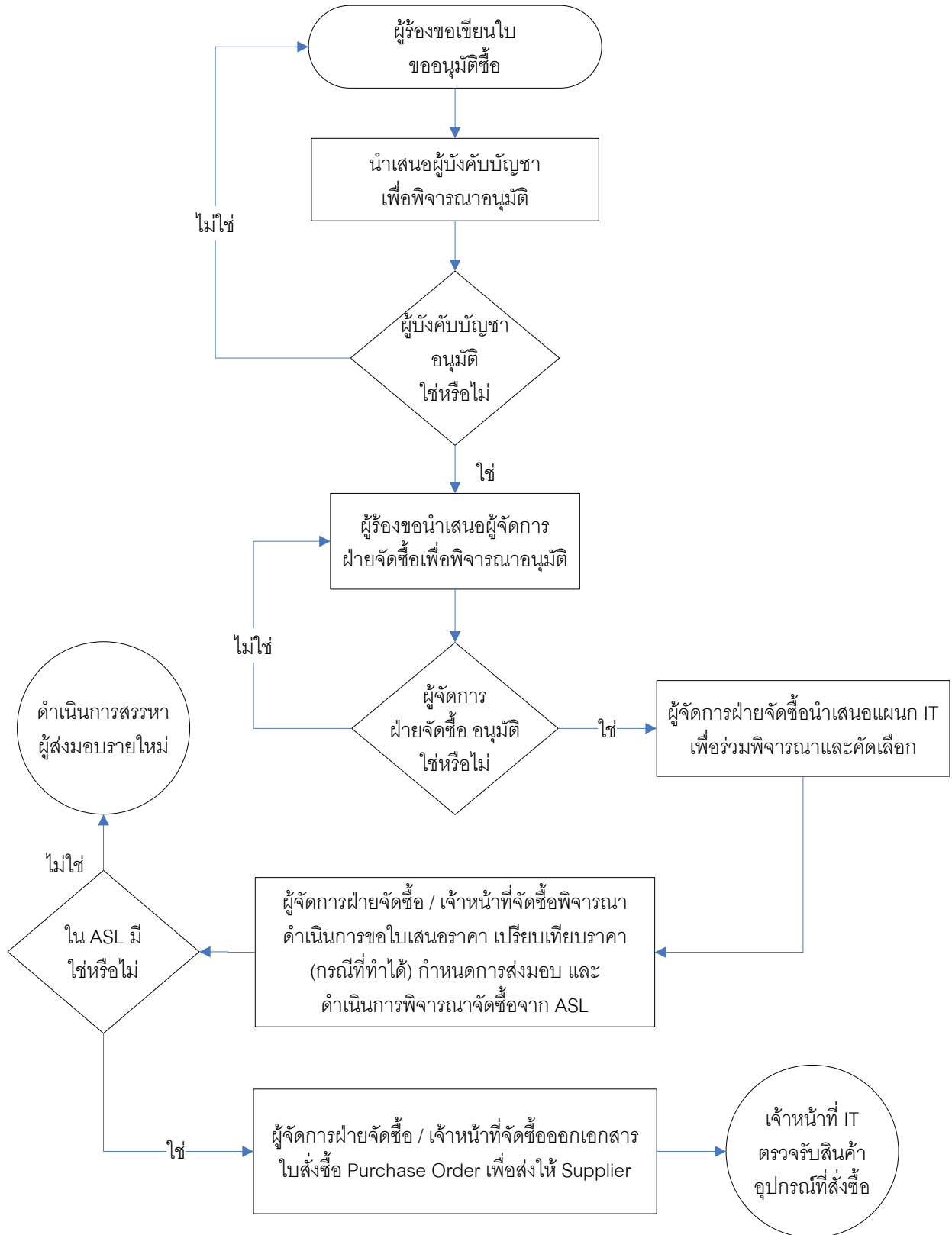
บันทึก	รูปแบบ	อายุการจัดเก็บ	วิธีการทำลาย	ผู้รับผิดชอบ
บันทึกการสั่งซื้ออุปกรณ์ IT	P	อย่างน้อย 1 ปี	ซีดคร่อม / Re-use	เจ้าหน้าที่ IT
บัญชีรายชื่ออุปกรณ์ IT	E	อย่างน้อย 1 ปี	Delete File	เจ้าหน้าที่ IT
แผนการตรวจสอบและการดูแลรักษา	E	อย่างน้อย 1 ปี	Delete File	เจ้าหน้าที่ IT
บันทึกการตรวจสอบอุปกรณ์ IT	P	อย่างน้อย 1 ปี	ซีดคร่อม / Re-use	เจ้าหน้าที่ IT
บัญชีรายการ User Name & Password	E	อย่างน้อย 1 ปี	Delete File	เจ้าหน้าที่ IT

Note:

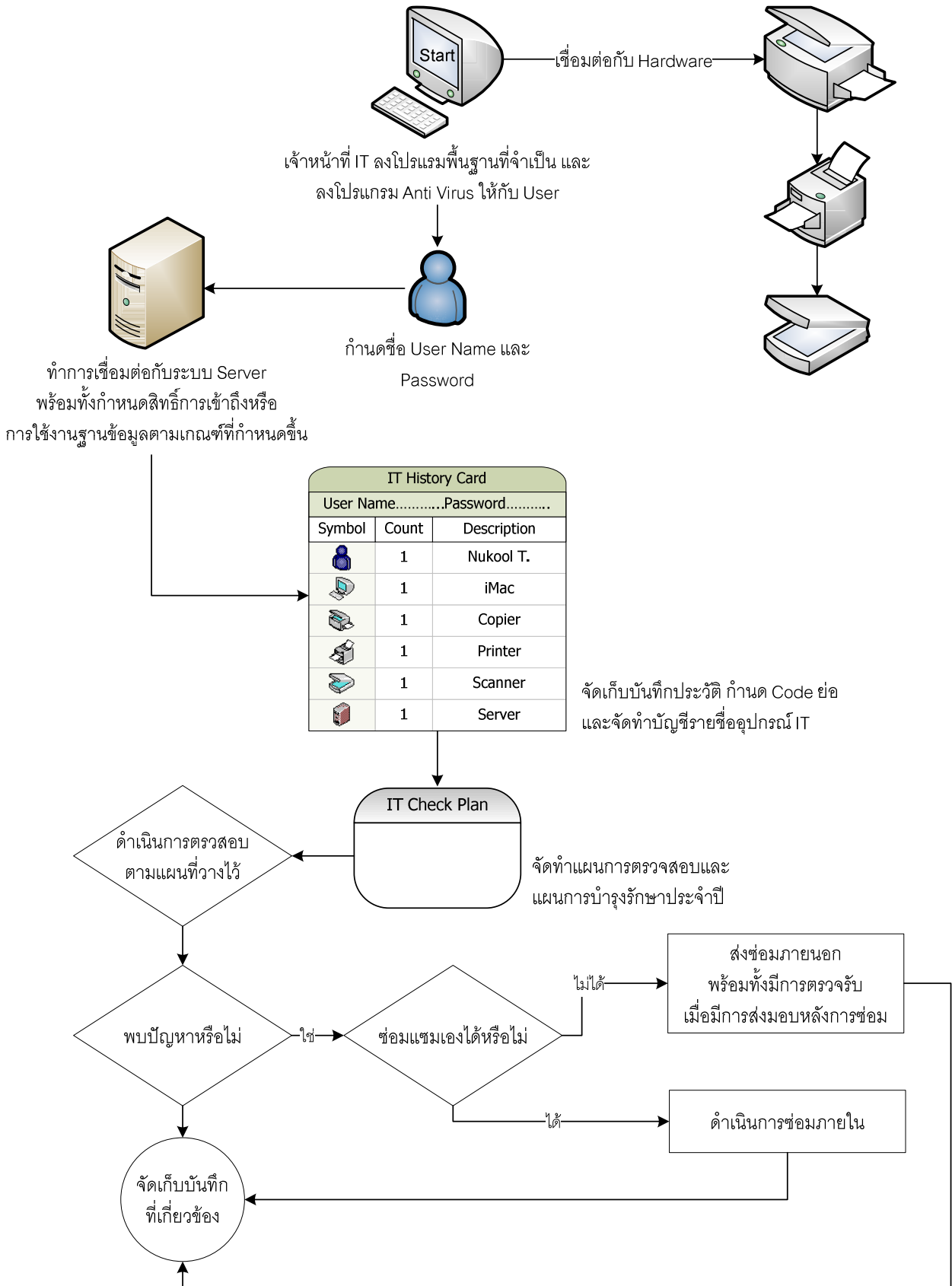
E = Electronics File or Soft File

P = Paper

9. ผังการไหลของการดำเนินการ (Process Flow Chart): การจัดซื้ออุปกรณ์ IT



ผังการไหลของการดำเนินการ (Process Flow Chart): การติดตั้ง การกำหนดสิทธิ์การใช้งาน และการดูแลรักษา



10. ภาคผนวก (Appendix):

สิทธิ์การเข้าถึงฐานข้อมูลในระบบ Server

ตำแหน่งงาน (Job Position)	พื้นที่เก็บข้อมูลส่วนกลาง (Drives)	อ่านอย่างเดียว	Print ได้	แก้ไขและบันทึกได้	ลบข้อมูลได้
Customer					
Supplier					
Managing Director					
General Manager					
Plant Manager					
Factory Manager					
Section Manager					
QMR					
DCC					
Engineer					
Supervisor					
Officer					
Staff					

การกำหนดรหัส (Code) ของเครื่องมืออุปกรณ์

เช่น AA-BB-CC-DD-MM-YY

รหัส	ความหมาย	ตัวอย่าง
AA	รหัสย่อของอุปกรณ์	<ul style="list-style-type: none"> <li>CO-Computer</li> <li>PR-Printer</li> <li>FA-Facsimile</li> <li>CP-Copier</li> <li>SC-Scanner</li> </ul>
BB	รหัสย่อของหน่วยงาน แผนก หรือ ฝ่าย	อ้างอิงตามรหัสย่อในระบบการควบคุมเอกสาร
CC	ลำดับที่ของอุปกรณ์ประเภทนั้นๆ ที่หน่วยงานนั้นๆครอบครองอยู่	<ul style="list-style-type: none"> <li>CO-HR-01 แปลว่าเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์ของหน่วยงาน HR เครื่องที่ 1</li> <li>การ Run จะเริ่มจาก 01...02...03...</li> </ul>
DD	วันที่ลงทะเบียนอุปกรณ์	<ul style="list-style-type: none"> <li>01-05-09 แปลว่าเป็นอุปกรณ์ที่มีการจัดซื้อจัดหาและลงทะเบียนในระบบการควบคุม ในวันที่ 1 เดือน พฤษภาคม 2009</li> </ul>
MM	เดือนที่ลงทะเบียนอุปกรณ์	
YY	ปีที่ลงทะเบียนอุปกรณ์	

แนวทางในการจัดเก็บข้อมูลในคอมพิวเตอร์ (User Guide)

ประเภทของข้อมูล	Drives: C	Drives: D	Drives:	หมายเหตุ
Quality Manual	-	X	S	
Quality Procedure	-	X	S	
Work Instruction	-	X	S	
Support Document , Standard	-	X	S	
External Documents	-	X	S	
Form	-	X	S	
Records	-	X	-	
เอกสารจากลูกค้า	-	X	S	
ข้อมูลส่วนบุคคล	X	-	-	
ข้อมูลชั่วคราว	X	-	-	
เอกสารระบบบริหารคุณภาพ (DCC)	-	-	S	
ข้อมูลที่ต้องใช้ร่วมกันใน Work Group	จัดเก็บใน Drives ของ Work Group ซึ่งจะแยกตามหน่วยงาน			
ข้อมูลข่าวสารที่เข้าถึงร่วมกันทั้งองค์กร	-	-	P	
ไฟล์ข้อมูลที่จะเป็นการ Back-Up	Drives P, Drives Work Group, E, Flash Drives, External Hard Drives			

Drives: C จะประกอบด้วยไฟล์ข้อมูลที่จัดเก็บอยู่ในพื้นที่

1. หน้าจอ Desktop
2. My Documents

การ Back-Up ข้อมูลโดย User นั้น สามารถยอมรับได้มากกว่า 1 วิธี ดังนี้

1. การสำรองไว้ใน Drives : P
2. การสำรองไว้ใน Drives : S
3. การสำรองไว้ใน Drives : Work Group
4. การสำรองไว้ใน Drives : E (แผ่น CD - VCD และหรือ DVD)
5. การสำรองไว้ใน Flash Drive หรือ External Hard Drives

มาตรฐานการ Scan ไวรัส และ การ Update โปรแกรม Anti Virus

พื้นที่จัดวางข้อมูล	ความถี่ (Frequency)	
	Scan Virus	Program Update
Local Drives	อย่างน้อย 1 ครั้ง ต่อ เดือน	อย่างน้อย 1 ครั้ง ต่อ เดือน
Network Drives	อย่างน้อย 2 ครั้ง ต่อ เดือน	อย่างน้อย 2 ครั้ง ต่อ เดือน



### โปรแกรมพื้นฐานที่อนุญาตให้ติดตั้งในคอมพิวเตอร์

1. Microsoft Window
2. Microsoft Office (Standard Pack)
3. Adobe Acrobat
4. Window Media Player
5. Window Movie Maker
6. WinRAR
7. WinZip
8. Outlook Express
9. Internet Explorer
10. SnagIt
11. Photoshop
12. ACD
13. Anti Virus
14. Rainlendar
15. Calendar
16. USB Safety Remove
17. Dictionary
18. Nero
19. โปรแกรมเฉพาะหน้าทำงาน (Job Functional) เช่น โปรแกรมตรวจสอบทดสอบ โปรแกรมเครื่อง X-Ray โปรแกรมทางบัญชี โปรแกรมทางการเงิน หรือ โปรแกรมการจัดซื้อ จะติดตั้งให้เฉพาะผู้ใช้งานเท่านั้น

โปรแกรมนอกเหนือจากนี้ User จะต้องเขียนแบบฟอร์มร้องขอดำเนินการด้าน IT (FO-IT-001) เพื่อแจ้งให้หน่วยงาน IT ดำเนินการติดตั้งให้ ห้าม User ติดตั้งโปรแกรมเองก่อนได้รับอนุญาตโดยเด็ดขาด