

ระเบียบปฏิบัติ

QUALITY PROCEDURE

หน่วยงาน เทคโนโลยีสารสนเทศ บริษัท บางกอกคริสตัล จำกัด

1. วัตถุประสงค์:
เพื่อกำหนดเป็นขั้นตอนในการบริหารจัดการและการบำรุงรักษาระบบสารสนเทศให้มีความพร้อมในการใช้งาน และสามารถสนับสนุนการปฏิบัติงานของกระบวนการอื่น ๆ ได้ อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิภาพสูงสุด
2. ขอบข่าย:
ครอบคลุมตั้งแต่การจัดซื้อ การติดตั้งโปรแกรม การค้นหาและการกำจัดไวรัส การสำรองข้อมูล ขั้นตอนในการแจ้งซ่อม การตรวจสอบ และ การบำรุงรักษา เครือข่าย ระบบแม่ข่าย
3. เป้าหมาย ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน เพื่อให้บริการผู้ใช้งาน:
การสำรองและกู้คืนข้อมูลสารสนเทศ (Backup and Recovery)
4. ผู้รับผิดชอบ: พนักงานแผนก IT
 - 4.1 จัดซื้อจัดหา เครื่องมือ อุปกรณ์ ทั้ง Hardware & Software
 - 4.2 ติดตั้ง Program พื้นฐาน ต่าง ๆ
 - 4.3 ให้บริการในการบำรุงรักษา รวมถึงการส่งซ่อมภายนอก
 - 4.4 แผนแก้ไขปัญหาาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน
5. ขั้นตอนปฏิบัติงานจำแนกตามลักษณะงาน
 - 5.1 การขอรับบริการ
 - 5.2 การดำเนินงานตามคำขอรับบริการ และการยกเลิกคำขอรับบริการ (ถ้ามี)
 - 5.3 การแจ้งกลับผู้ขอรับบริการ

6. การดูแลรักษา

อุปกรณ์ในการดูแลรักษาของหน่วยงาน IT

ให้เป็นหน้าที่ของผู้ร้องขอใช้งานนั้น ๆ จากการร้องขอ หรือลงทะเบียน ใน It-Asset

หากไม่สามารถใช้งานได้ปกติ ให้เข้าสู่กระบวนการแจ้งซ่อม อ้างอิง QW-B7-001

7. การควบคุมบันทึกที่เกี่ยวข้อง:

บันทึก	รูปแบบ	เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
บันทึกการจัดซื้อ IT	E	BIS	เจ้าหน้าที่ IT
บัญชีรายการอุปกรณ์ IT	E	http://it-asset.bangkokcrystal.com	เจ้าหน้าที่ IT
บันทึกการร้องขอซ่อมบำรุง	E	https://forms.gle/wG69uYLK6o9Aqveu6	เจ้าหน้าที่ IT
กรณีเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน	P	QD-B7-019	เจ้าหน้าที่ IT

Note:

P = Paper

E = Electronics File or Soft File

8. เอกสารอ้างอิง และบันทึกที่เกี่ยวข้อง

8.1 บันทึกการจัดซื้อ IT (QP-P6-001 กระบวนการจัดซื้อ)

8.2 บันทึกการร้องขอซ่อมบำรุง (WQ-B7-001)

8.3 บัญชีรายการอุปกรณ์ IT (WQ-B7-002)

8.4 การสำรองและกู้คืนข้อมูลสารสนเทศ (Backup and Recovery) (QW-B7-003)

8.5 แผนแก้ไขปัญหาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน (QD-B7-019)