



คู่มือ

การปฏิบัติการเทคโนโลยีสารสนเทศ
บริษัท อู่กรุงเทพ จำกัด



สารบัญ

		หน้า
สารบัญ		1
บทที่ 1	บทนำ	
	วิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์	4
	โครงสร้างการบริหารงาน	5
บทที่ 2	ขอบข่ายหน้าที่การปฏิบัติงาน	6
	2.1 เกี่ยวกับขอบข่ายหน้าที่ของแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ	
	2.2 ขอบข่ายหน้าที่ของงานฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ	
	2.2.1 งานพัฒนาแผนแม่บทและแผนปฏิบัติงาน	
	2.2.2 งานพัฒนาและบำรุงรักษาระบบสารสนเทศ	
	2.3 ขอบข่ายหน้าที่ตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง	
บทที่ 3	คู่มือการปฏิบัติงาน (Procedure Manual)	16
	3.3.1. งานบริการและซ่อมทำประจำวัน (Help Desk System)	
	3.3.2. งานซ่อมบำรุงประจำเดือน (IT Audit)	
	3.3.3. การบริหารจัดการระบบข้อมูลอินทราเน็ตผ่านระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์หรืออีเมลล์	
	3.3.4. การบริหารจัดการระบบข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต	
	3.3.5. การเผยแพร่และสื่อสารภายในองค์กร	
บทที่ 4	แผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉิน (IT Contingency Plan)	22
	<ul style="list-style-type: none">● กรณีการป้องกันไวรัสสล์มเหลว● กรณีการป้องกันผู้บุกรุกสล์มเหลว● กรณีการเชื่อมโยงเครือข่ายสล์มเหลว● กรณีอุปกรณ์จัดเก็บข้อมูลเสียหาย● กรณีไฟไหม้● กรณีน้ำท่วม● กรณีแผ่นดินไหว● กรณีเกิดสถานการณ์ความไม่สงบเรียบร้อยในบ้านเมือง เช่น การก่อการร้าย การชุมนุมประท้วง	



● กรณีโครงการ		
บทที่ 5	ระบบสารสนเทศขององค์กร	28
	5.1 ระบบสารสนเทศภายในองค์กร	
	- คู่มือระบบ MRP	
	- คู่มือระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์	
	- คู่มือระบบ Help Desk	
	- คู่มือระบบ HRM	
	- คู่มือระบบ E-Learning	
	- คู่มือการใช้ Firewall	
	- คู่มือการใช้ ForiGate Ver 5.0	
	5.2 ระบบให้บริการภายนอก	8
	- คู่มือระบบ GM-MIS	
	- คู่มือระบบ GINFO	
	- คู่มือระบบ Joomla	
	- คู่มือการใช้ MailGoThai	



คำนำ

บริษัท อู่กรุงเทพ จำกัด เป็นรัฐวิสาหกิจตามนโยบายพิเศษของรัฐ จัดอยู่ในประเภทยุทธปัจจัย สาขาอุตสาหกรรม อยู่ในความควบคุมของกองทัพเรือสังกัดกระทรวงกลาโหม และได้ให้ความสำคัญต่อการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้กับการดำเนินงานภายในองค์กรตามกรอบนโยบายสารสนเทศของประเทศและตามมติคณะรัฐมนตรี

แผนกสารสนเทศของบริษัท มีหน้าที่ในการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการตามนโยบายของรัฐและเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการบริหารจัดการภายในบริษัท

ดังนั้น แผนกฯจึงได้ถ่ายทอดกระบวนการ ขั้นตอน วิธีดำเนินการ ขอบเขตและแนวทางปฏิบัติจัดทำคู่มือปฏิบัติของแผนก เพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้ปฏิบัติงานในแผนกบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ได้รับความสะดวก รวดเร็วในการค้นคว้า และสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้อง

แผนกสารสนเทศหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือปฏิบัติงานเล่มนี้จะเป็นประโยชน์และเกิดผลสัมฤทธิ์ของงานแก่ผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่เกี่ยวข้องต่อไป

แผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ

กันยายน 2561



บทที่ 1

บทนำ

1.1 วิสัยทัศน์ดิจิทัล

“มุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาพัฒนาบริษัทสู่ความเป็นอยู่ที่ดีที่มีศักยภาพในการบริหารจัดการระดับสากล และเป็น Smart Dockyard”

1.2 พันธกิจดิจิทัล

“สนับสนุนและเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้านสารสนเทศ ปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อรองรับการเรียนรู้ การสร้างนวัตกรรม และการสื่อสารเพื่อการเป็น Smart Dockyard และ Thailand 4.0”

1.3 วัตถุประสงค์ดิจิทัล

“เพื่อการขับเคลื่อนการบริหารดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของทุกหน่วยงานของบริษัทเป็น SMART Dockyard และรองรับ Thailand 4.0”

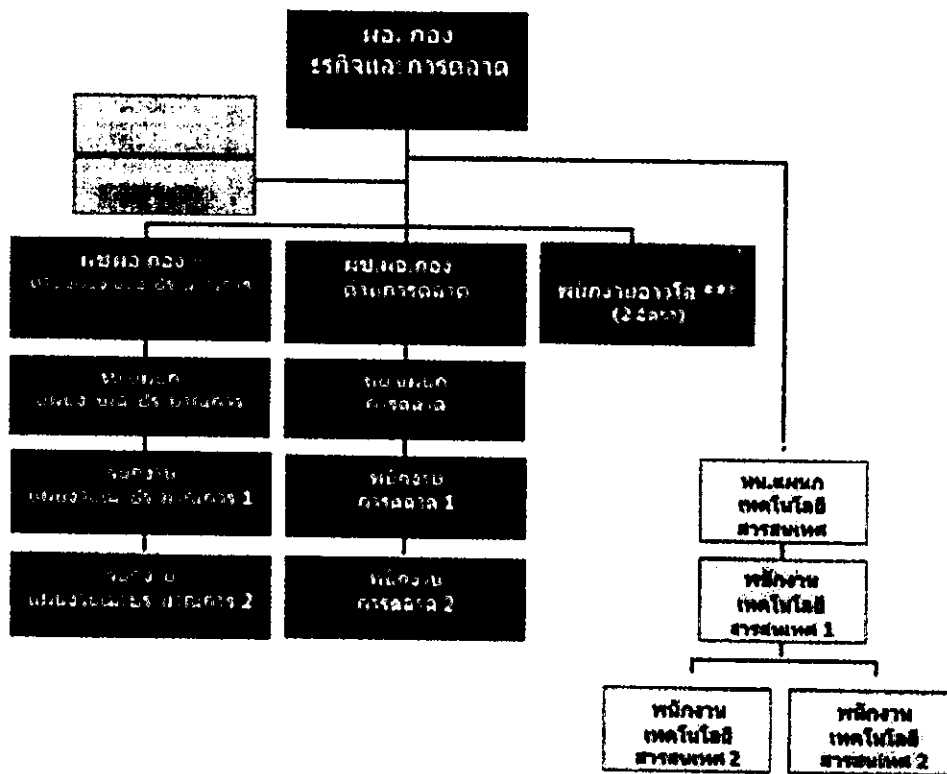
1.4 วัตถุประสงค์

1. เพื่อดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบอท. ให้สอดคล้องกับแผนวิสาหกิจ ปี 2561-2565 และแผนปรับทิศทางองค์กร ของบริษัท อู่กรุงเทพ จำกัด
2. เพื่อนำเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่เหมาะสมมาช่วยในการบริหารจัดการ
3. เพื่อพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสู่ระบบ Smart Dockyard และ Thailand 4.0
4. เพื่อเชื่อมโยงระบบคอมพิวเตอร์เครือข่ายและข้อมูลกับระบบเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก องค์กรหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง
5. เพื่อสร้างนวัตกรรมทางการศึกษาเป็นเครื่องมือพัฒนาศักยภาพด้านความรู้ (KM) ในองค์กร



โครงสร้างแผนการบริหารงาน

แผนผังอัตรากำลังและการบริหาร กองธุรกิจและการตลาด





บทที่ 2

ขอบข่ายหน้าที่การปฏิบัติงาน

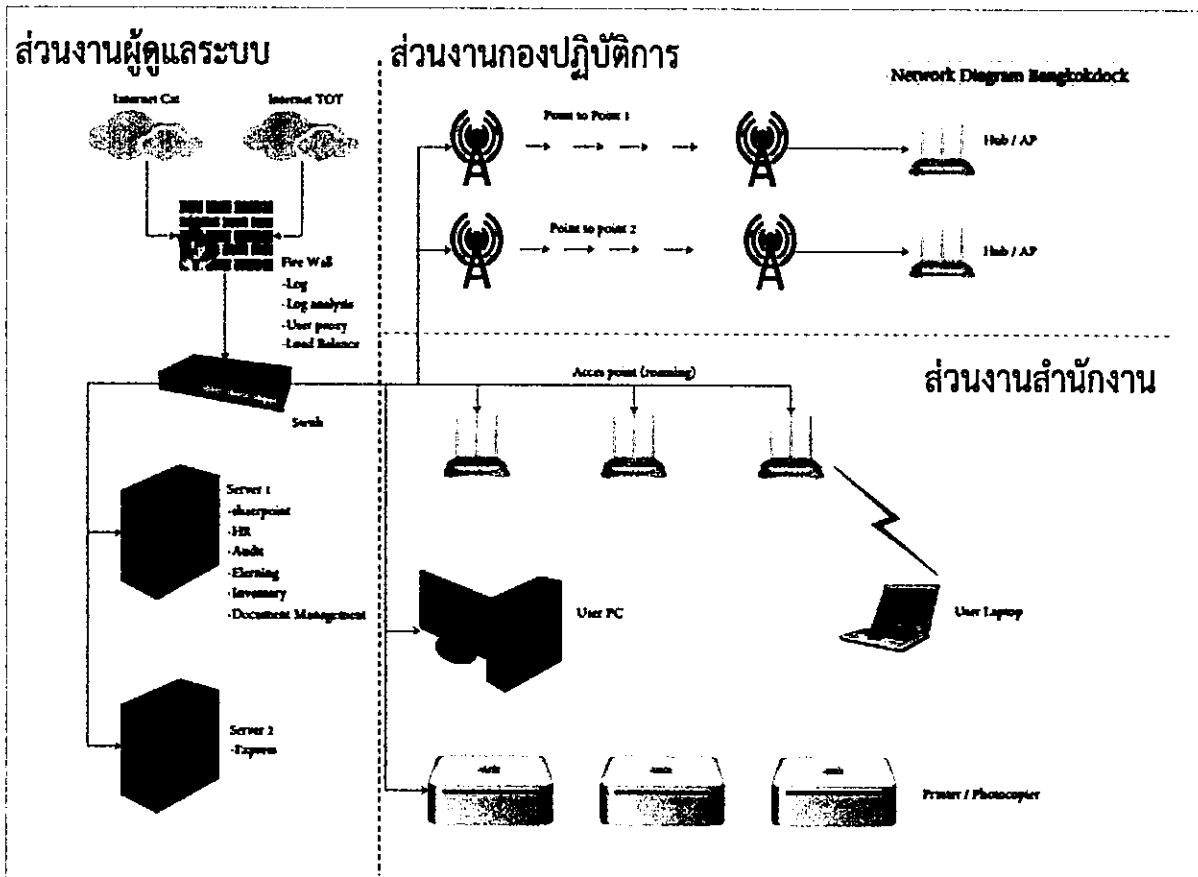
2.1 ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของ บอท.

ขอบข่ายความรับผิดชอบของแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบริษัท อุ่กรุงเทพ จำกัด คือพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการตามนโยบายของรัฐบาล พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนภารกิจหลักของบริษัทฯ พัฒนานองค์ความรู้ และสมรรถนะบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พัฒนาระบบบริหารจัดการฐานข้อมูล และอุปกรณ์เพื่อการจัดการข้อมูล พัฒนาระบบฐานข้อมูลที่มีรูปแบบเดียวกัน พัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อการบูรณาการ พัฒนาระบบเครือข่ายและระบบความปลอดภัย และบำรุงรักษาระบบเครือข่ายและสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพ

โครงสร้างพื้นฐานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และระบบฐานข้อมูลต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานตามภารกิจหลักของ บอท. มีรายละเอียดดังนี้คือ

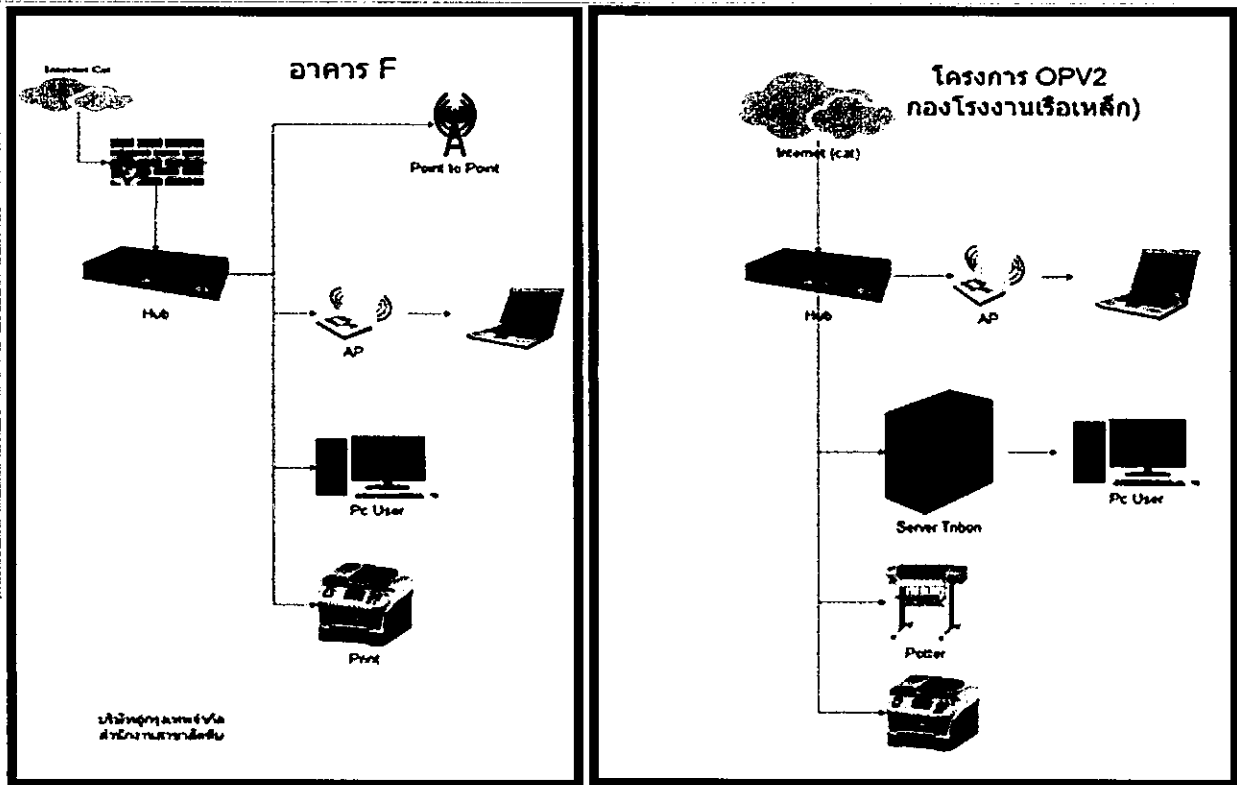
2.1.1 ระบบโครงสร้างพื้นฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

บริษัท อุ่กรุงเทพ จำกัด มีการแบ่งหน่วยธุรกิจออกเป็น 2 ส่วน คือ สำนักงานใหญ่ (ยานนาวา) และส่วนสำนักงานธุรกิจ สัตหีบ ซึ่งปัจจุบันแต่ละส่วนธุรกิจมีคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง ตามรายละเอียดดังนี้

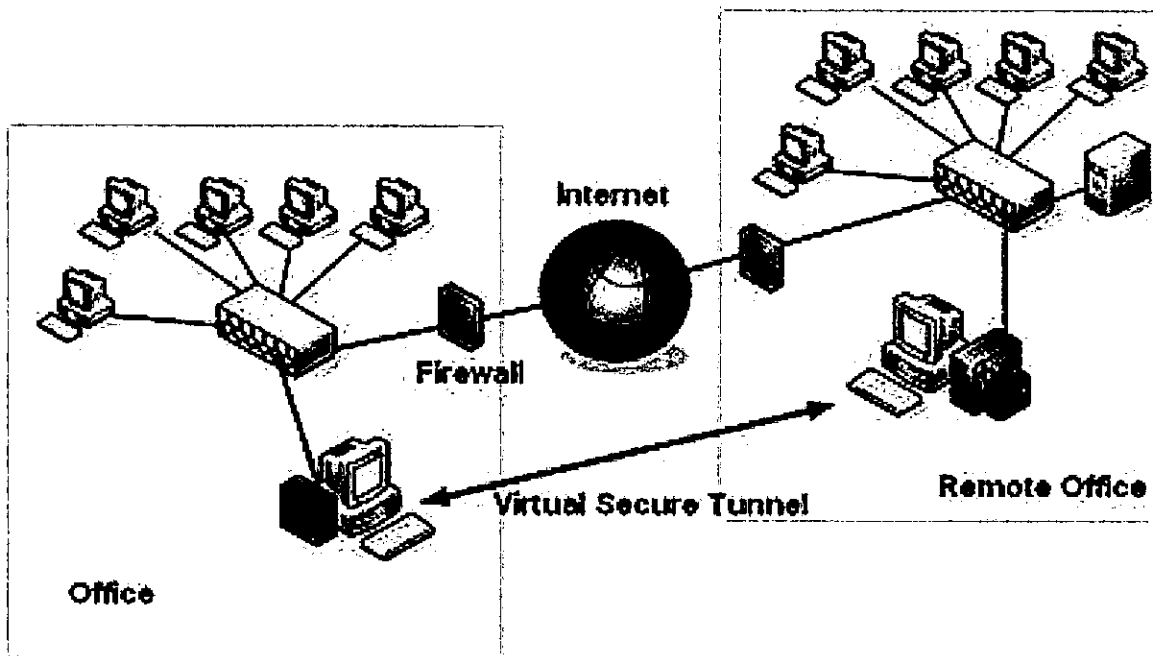


2.1.1.1 ส่วนสำนักงานใหญ่ (ยานนาวา)

2.1.1.2 ส่วนสำนักงานธุรกิจ สาขาสตึก และโครงการ OPV.2



2.1.1.3 ระบบการเชื่อมเทคโนโลยีสารสนเทศ ระหว่างสำนักงานส่วนกลางและสาขา ผ่านระบบ VPN



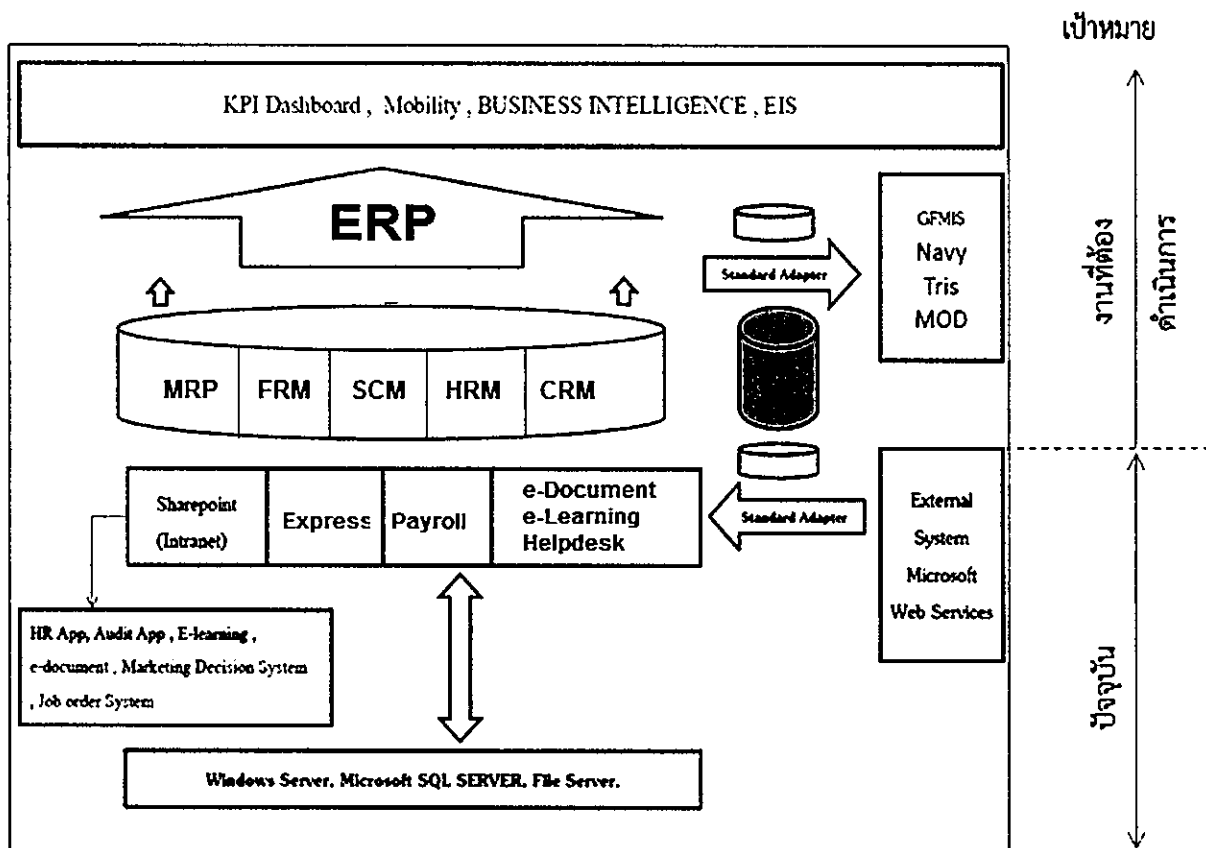


รายงานคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงงานสารสนเทศของบริษัทฯ ประกอบด้วย

1. คอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server)	
a. เครื่องแม่ข่าย สำนักงานกรุงเทพ	3
b. เครื่องแม่ข่าย สำนักงานสาขาสตึก	1
2. คอมพิวเตอร์ลูกข่าย	
a. คอมพิวเตอร์ Personal Computer	50
b. คอมพิวเตอร์ Notebook	10
c. เครื่องสำรองไฟ	50
d. เครื่องพิมพ์ส่วนบุคคล	13
e. เครื่องพิมพ์และสแกนเนอร์ ในระบบเครือข่าย	5
3. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการความมั่นคงและเครือข่าย	
a. ระบบ Firewall	2
b. ระบบ Hub	5
c. ระบบ Access Point	5

ด้านฮาร์ดแวร์บอ.ส่งเสริมสนับสนุนให้หน่วยงานภายในใช้อุปกรณ์เครือข่ายที่มีมาตรฐานเดียวกัน ตามเกณฑ์ราคา กลางและคุณลักษณะพื้นฐานครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ประจำปี พ.ศ. 2560 เพื่อความสะดวกในการจัดการ และการ บำรุงรักษา มีการเชื่อมโยงเครือข่ายสารสนเทศส่วนกลางสนับสนุนการใช้ทรัพยากรในระบบคอมพิวเตอร์ร่วมกันโดยมี การใช้งานผ่านระบบเครือข่ายร่วมกัน เช่น เครื่องพิมพ์เลเซอร์, เครื่องพิมพ์สี , เครื่องเขียนกราฟ (plotter) , เครื่อง สแกน เป็นต้น การจัดทำมีส่งเสริมให้มีการใช้งานเครือข่าย Intranet ภายในหน่วยงานให้มีการใช้งานอย่างมี ประสิทธิภาพ มีการเชื่อมโยงระหว่างสาขาผ่านระบบ VPN เพื่อจัดทำศูนย์ข้อมูล (Data Center) ในการจัดการด้าน MIS หรือ Management Information System อย่างมีประสิทธิภาพ

2.1.2 ระบบงานสารสนเทศ ของ บอท.



- EIS ย่อมาจาก executive information system แปลว่า ระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหาร หมายถึง การนำสารสนเทศหรือข้อมูลต่าง ๆ มาเก็บไว้ในรูปแบบที่ผู้บริหารมักจะต้องการใช้ และสามารถเรียกมาดูหรือใช้ได้สะดวก
- KPI Dashboard เป็นการติดตามผลการดำเนินงานระดับองค์กร ระดับหน่วยงาน และระดับบุคคล ผ่านออนไลน์โดยนำความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการติดตามและประเมินผลผ่าน web ซึ่งจะทำให้ผู้บริหารสามารถติดตามความก้าวหน้าของผลการดำเนินงานเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ในแต่ละตัวชี้วัดแบบ Real Time ซึ่งโดยทั่วไปแล้วมักมีการ นำเสนอโดยใช้สัญญาณไฟจราจร (traffic lights) ตามแนวความคิด Kaplan & Norton
- ERP (Enterprise resource planning) คือ การวางแผนบริหารธุรกิจขององค์กร เพื่อให้องค์กรนั้นสามารถใช้ทรัพยากรที่มีได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด โดยปัจจุบัน บอทมีโครงการพัฒนาระบบ ERP



(Enterprise resource planning) คือ การวางแผนบริหารธุรกิจขององค์กร เพื่อให้องค์กรนั้นสามารถใช้ทรัพยากรที่มีได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด มีองค์ประกอบดังนี้คือ MRP หรือ Manufacturing Resource Planning , FRM หรือ Finance Resource Management , SCM หรือ Supply Chain Management , CRM หรือ Customer Relationship Management และ HRM หรือ Human Resource Management

ระบบงานสารสนเทศของบริษัทฯ ประกอบด้วย

ด้านระบบงานสารสนเทศ	หน่วย
1. ระบบสารสนเทศด้าน Operation System	
a. Windows Server 2008	2
b. Microsoft Windows xp , 7 , 8 และ 10	30
2. ระบบสารสนเทศด้าน Application Software	
a. Microsoft Office 2003 – 2016	20
b. Microsoft Project	1
c. ระบบ Share Point	1
d. ระบบ Express	1
e. ระบบ Payroll	1
f. ระบบ e-Learning	1
g. ระบบ เอกสารอิเล็กทรอนิกส์	1
h. ระบบ แจ้งซ่อม (Helpdesk)	
3. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการความมั่นคงและเครือข่าย	
a. ระบบ Antivirus	50
b. ระบบ Backup System	2
c. ระบบ e-Mail	150
d. ระบบ Network Management	1
e. ระบบ Network Monitoring	1
f. ระบบ Intranet และ Datacenter	1
4. ระบบสารสนเทศเพื่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน	
a. ระบบเว็บไซต์ บอท. (www.bangkokdock.co.th)	1
b. ระบบเว็บไซต์ GINFO ศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางราชการ	1



c. ระบบเว็บไซต์ EGP งานด้านจัดซื้อจัดจ้าง	1
d. ระบบ PFMS-SOE	1
e. ระบบ GFMS-SOE	1

บริษัท อู่กรุงเทพ จำกัด ให้ความสำคัญกับการละเมิดลิขสิทธิ์เป็นการกระทำที่ผิดกฎหมายตามร่าง พ.ร.บ.ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560 หรือ "พ.ร.บ.คอมพิวเตอร์" ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม ซึ่งที่ประชุมสภานิติบัญญัติแห่งชาติ (สนช.) มีมติเห็นชอบไปเมื่อปลายปี 2559 นอกจากความเสี่ยงทางด้านกฎหมายที่ท่านอาจได้รับแล้ว ธุรกิจของท่านยังสูญเสียชื่อเสียง ความน่าเชื่อถือ รวมถึงการไม่ได้รับการสนับสนุน ด้านเทคนิค และข่าวสารอันเป็นประโยชน์ต่อท่านและธุรกิจ การสนับสนุนการละเมิดลิขสิทธิ์

2.2 ขอบข่ายหน้าที่ของงานแผนกฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ

2.2.1 งานพัฒนาแผนปฏิบัติการดิจิทัล

ขอบข่ายความรับผิดชอบคือ บริหารแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศให้ประสบผลสำเร็จดังเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ ตลอดจนนำแผนแม่บทไปเป็นแนวทางในการจัดทำแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน และสร้างกลไก เพื่อให้เกิดความเชื่อมโยงระหว่างแผนงาน แผนงบประมาณและแผนบุคลากร โดยมีหลักปฏิบัติดังนี้

2.2.1.1 กำหนดแผนงาน กิจกรรม ระยะเวลา งบประมาณ และกำลังคน ที่ใช้ในการพัฒนาระบบงาน

2.2.1.2 เก็บความต้องการ และรวบรวมข้อมูลที่สำคัญต่อการพัฒนาระบบงาน

2.2.1.3 จัดทำเอกสาร และวิเคราะห์ระบบงานของธุรกิจในปัจจุบัน

2.2.1.4 วิเคราะห์ความต้องการ ระบบงานในปัจจุบัน และเทคโนโลยีเพื่อแก้ปัญหาให้แก่ธุรกิจ

2.2.1.5 ทบทวนและยื่นข้อเสนอระบบงานเพื่อพิจารณาอนุมัติ

2.2.1.6 ออกแบบและตรวจสอบความถูกต้องของระบบงาน

2.2.1.8 ออกแบบลักษณะการติดต่อระหว่างผู้ใช้ระบบกับระบบงานคอมพิวเตอร์ (User Interfaces) ร่างแบบโครงการ (Mockup) ร่างหน้าจอ GUI

2.2.1.9 ออกแบบวิธีการเก็บข้อมูลและเทคนิค

2.2.1.10 ออกแบบระบบรักษาความปลอดภัย (Security) และการควบคุม (Control) ระบบ

2.2.1.11 ให้คำแนะนำทางด้านการเขียนโปรแกรมเพื่อให้ระบบดำเนินไปได้ตามเป้าหมาย



2.2.1.12 วางแผนงานต่าง ๆ เพื่อให้ระบบที่ได้พัฒนาขึ้นใหม่ถูกนำมาใช้แทนระบบเดิมโดยให้มีความ
ยุ่งยากน้อยที่สุด (Conversion Plans)

2.2.1.13 งานอื่นๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

2.2.2 งานพัฒนาและบำรุงรักษาระบบสารสนเทศ

ขอบข่ายความรับผิดชอบคือ ปฏิบัติงานตามนโยบายด้านสารสนเทศ เช่นด้านการจัดการเครื่องคอมพิวเตอร์ ด้านการ
จัดหาเครื่องพิมพ์ ด้านการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง ด้านการจัดหาซอฟต์แวร์ระบบ และชุด
เครื่องมือสำเร็จรูป ด้านระบบป้องกันไวรัส และด้านการสำรองข้อมูลและการกู้คืน เป็นต้น

2.2.2.1 งานพัฒนาและบำรุงรักษาโปรแกรม มีหน้าที่รับผิดชอบในการพัฒนาระบบงานใหม่ และแก้ไข
ปรับปรุงบำรุงรักษาระบบงานเดิม ให้ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย

2.2.2.2 งานพัฒนาและบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง รวมถึงระบบเครือข่ายทั้งภายในและ
ภายนอกองค์กร มีหน้าที่ปรับปรุงอุปกรณ์หรือซ่อมบำรุงให้สามารถดำเนินไปได้ด้วยความเรียบร้อย โดยรับ
เรื่องผ่านระบบ Help Desk ของแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ

2.2.2.3 งานตรวจสอบและทดสอบระบบ มีหน้าที่รับผิดชอบ ทำแผนปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบการใช้งาน
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Audit) ทดสอบการใช้งานระบบตามแต่ละกรณี (Test Case) ตรวจสอบช่องโหว่
ปัญหาอุปสรรคของระบบงานและระบบความปลอดภัยของโปรแกรมและประสานงานกับผู้เขียนโปรแกรม
(Programmer)

2.2.2.4 จัดทำคู่มือต่างๆ เกี่ยวกับระบบงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

2.2.2.5 งานอื่นๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

2.2.3 งานพัฒนาระบบสารสนเทศ

การพัฒนาระบบสารสนเทศของบริษัท โดยได้กำหนดใน TOR ให้กับผู้รับจ้างพัฒนาระบบและได้มีการนำเสนอโครงการ
เป็นขั้นตอนการพัฒนาระบบหรือวงจรการพัฒนาระบบดังนี้

2.2.3.1 การวางแผนระบบ (System Planning)

เป็นขั้นตอนแรกที่สำคัญในการพัฒนาระบบสารสนเทศสิ่งที่จะต้องพิจารณากำหนดโอกาสของระบบสารสนเทศในการใช้
งาน (Identify Opportunity) เพื่อพิจารณาว่าจะพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อใช้กับงานใด เพื่อให้สอดคล้องกับ
ความต้องการจำเป็นของผู้ใช้ (User Requirement) สิ่งที่ต้องดำเนินการศึกษาระบบงานปัจจุบัน เป็นการศึกษาปัญหาที่
เกิดขึ้น จากการทำงานหรือจากระบบเดิมที่ใช้งานอยู่ จุดบันทึกความต้องการที่จะปรับปรุงเพิ่มเติม

2.2.3.2 วิเคราะห์ความเป็นไปได้ (Analyze Feasibility)



เพื่อกำหนดขอบเขตของการพัฒนาระบบ กำหนดรายละเอียดและขั้นตอนของการดำเนินงาน และระยะเวลาที่ใช้ซึ่งต้องดำเนินการศึกษาความเป็นไปได้ในทางเทคนิค เทคโนโลยีอุปกรณ์ศึกษาความเป็นไปได้เกี่ยวกับการนำระบบสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นมาใช้สอดคล้องตามความต้องการของผู้ใช้หรือไม่ ศึกษาความเป็นไปได้ทางด้านการเงิน

2.2.3.3 พัฒนาแผนการทำงาน (Develop Workplan)

การจัดทำข้อเสนอโครงการสำหรับพัฒนาระบบสารสนเทศ การเก็บรวบรวมข้อมูลตามความต้องการของผู้บริหารทุกระดับ และบุคลากรระดับปฏิบัติการ มาวิเคราะห์เพื่อวางแผนพัฒนาขึ้น พร้อมทั้งสรุปผล และนำเสนอแนวทางที่เหมาะสมที่สุด เพื่อนำไปวิเคราะห์และออกแบบระบบต่อไปสิ่งที่ต้องดำเนินการข้อเสนอโครงการ กรอบงาน แผนการทำงาน

2.2.3.4 ควบคุมและกำกับดูแลโครงการ (Control and Direct Project) และขั้นตอนการพัฒนาระบบ

ขั้นตอน	สิ่งที่ต้องดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
1. Requirement Gathering	รายงานการประชุมและข้อมูลความต้องการ	แผนกสารสนเทศ
2. Requirement Analysis	รายงานการวิเคราะห์ระบบเบื้องต้น	แผนกสารสนเทศ
3. Requirement Agreement	ฟอร์ม Agreement	แผนกสารสนเทศ
4. Application Interface Design (UI)	รายงานการออกแบบหน้าจอ	แผนกสารสนเทศ
5. Application Interface Design (UI) Agreement	ฟอร์ม Agreement	แผนกสารสนเทศ
6. Software Design	รายงานการออกแบบการเขียนโปรแกรม	แผนกสารสนเทศ
7. Develop of Application	Application	แผนกสารสนเทศ
8. Test Case	รายงานการทดสอบระบบ	แผนกสารสนเทศ
9. Integration Testing	รายงานการทดสอบระบบ	แผนกสารสนเทศ
10. User Manual Document	คู่มือการใช้งานระบบ	แผนกสารสนเทศ
11. User Application	เอกสารตรวจรับระบบ	แผนกสารสนเทศ
12 User Training	คู่มือการใช้งานระบบแบบประเมินความพึงพอใจ	แผนกสารสนเทศ

2.3 ขอบข่ายหน้าที่ตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง

มาตรฐานกำหนดตำแหน่ง

ตำแหน่งงาน : หัวหน้าแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ

ลักษณะงานโดยทั่วไป



สายงานนี้มีลักษณะงานปฏิบัติเกี่ยวกับการพัฒนาแผนปฏิบัติการดิจิทัลและจัดทำแผนปฏิบัติการเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้สามารถตอบสนองการปฏิบัติการกิจของหน่วยงานตลอดจนปรับเปลี่ยนเพื่อให้มีความสัมฤทธิ์ผล อย่างเหมาะสม หน้าที่ความรับผิดชอบหลัก

- ปฏิบัติงานในฐานะหัวหน้างาน ซึ่งต้องกำกับ แนะนำ ตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้ร่วม
- ปฏิบัติงาน โดยใช้ความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ และความชำนาญงานสูงมากในงานวิชาการคอมพิวเตอร์ ปฏิบัติงานที่ต้องตัดสินใจหรือแก้ปัญหาที่ยากมาก และ
- ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย หรือ ปฏิบัติงานในฐานะผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์ โดยใช้ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และความชำนาญในงานสูงมากในงานวิชาการคอมพิวเตอร์
- ปฏิบัติงานที่ต้องตัดสินใจหรือแก้ปัญหาที่ยากมาก และปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมายโดยมีลักษณะงานที่ ปฏิบัติในด้านต่าง ๆ ดังนี้

ด้านการปฏิบัติการ

- ศึกษาวิเคราะห์ ให้คำปรึกษาหรือข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ ระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง เพื่อร่วมพัฒนางานคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศให้ทันสมัยและก้าวทันเทคโนโลยีอยู่เสมอ
- ช่วยกำกับติดตามการดำเนินงาน หรือพิจารณาเสนอแนะให้เห็นเกี่ยวกับการพัฒนาระบบระบบ คอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ระบบงานประยุกต์ และระบบงานสารสนเทศ เพื่อให้งาน คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศในหน่วยงานทันสมัยและตอบสนองการปฏิบัติงานในหน่วยงานได้อย่าง เต็มประสิทธิภาพ
- จัดทำประเด็นข้อเสนอ สรุปรายงานในการนำเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการชุดต่าง ๆ เพื่อกำหนดแนวทาง หลักเกณฑ์และวิธีการดำเนินงานด้าน ระบบระบบคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ระบบงาน ประยุกต์และระบบงานสารสนเทศ
- จัดทำและพัฒนาระบบงานประยุกต์ระบบสารสนเทศ ระบบการเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลระบบฐานข้อมูล และระบบคลังข้อมูลที่มีขอบข่ายกว้าง เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านสารสนเทศที่มีความซับซ้อนใน หน่วยงาน
- กำกับ บริหาร การพัฒนาระบบงานต่างๆ ให้เป็นไปตามข้อกำหนด/สัญญา
- พิจารณาวิธีการหลักเกณฑ์การกำหนดคุณลักษณะเฉพาะของเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ระบบเครือข่าย ระบบงานประยุกต์และระบบสารสนเทศการจัดการระบบการทำงานเครื่องการติดตั้งระบบเครื่อง เพื่อให้ได้ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งหน่วยงานและตรงตามความต้องการ ลักษณะการใช้งานของ หน่วยงาน

ด้านการวางแผน

- วางแผนหรือร่วมดำเนินการวางแผนงาน โครงการของหน่วยงานระดับสำนักหรือกอง



- มอบหมายงาน แก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานและติดตามประเมินผลเพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด
ด้านการประสานงาน

- ประสานสัมพันธ์กับสมาชิกในทีมงานโดยมีบทบาทในการชี้แนะ จูงใจ ทีมงานหรือหน่วยงานอื่นในระดับกองหรือสำนักเพื่อให้เกิดความร่วมมือและผลสัมฤทธิ์ตามที่กำหนดไว้
- ชี้แจง ให้ข้อคิดเห็นในที่ประชุมคณะกรรมการหรือคณะทำงานต่างเพื่อเป็นประโยชน์และเกิดความร่วมมือในการดำเนินงานร่วมกัน
- ด้านการบริการให้คำปรึกษาแนะนำแก่หน่วยงานราชการ เอกชน เกี่ยวกับการพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ระบบงานประยุกต์ และระบบงานสารสนเทศเพื่อให้การพัฒนางานด้านคอมพิวเตอร์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
- อำนวยความสะดวกหรือถ่ายทอดความรู้ให้แก่เจ้าหน้าที่ระดับรองลงมา เพื่อเป็นที่ปรึกษาและร่วมพัฒนาบุคลากรที่มีคุณภาพให้แก่หน่วยงาน และปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมาย
- พิจารณากำหนดหลักสูตรการฝึกอบรมหรือถ่ายทอดความรู้ สนับสนุนการใช้ระบบงานที่
- พัฒนาแก่เจ้าหน้าที่ผู้ใช้งาน หรือเจ้าหน้าที่ระดับรองลงมา

ตำแหน่งงาน : พนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศ

ลักษณะงานโดยทั่วไป

ปฏิบัติงานในฐานะผู้ปฏิบัติงานระดับต้น ที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถทางวิชาการ ในการทำงาน ปฏิบัติงานเกี่ยวกับวิทยาการคอมพิวเตอร์ ภายใต้การกำกับ แนะนำ ตรวจสอบ และปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมายโดยมีลักษณะงานที่ปฏิบัติในด้านต่าง ๆ ดังนี้

ด้านการปฏิบัติการ

- ติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล โปรแกรมระบบปฏิบัติการ โปรแกรมสำเร็จรูป ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง เพื่ออำนวยความสะดวกให้งานเทคโนโลยีสารสนเทศในความรับผิดชอบดำเนินไปได้อย่างราบรื่นและสอดคล้องกับความต้องการของหน่วยงาน
- ทดสอบคุณสมบัติด้านเทคนิคของระบบ เพื่อให้ระบบมีคุณสมบัติที่ถูกต้อง ตรงตามความต้องการและสภาพการใช้งานของหน่วยงานอยู่เสมอ
- เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานเทคโนโลยีสารสนเทศให้ดำเนินไปได้อย่างราบรื่น
- ช่วยรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ความต้องการของระบบงานประยุกต์และระบบข้อมูลของหน่วยงานที่ไม่ซับซ้อน เพื่อพัฒนาระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศในหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ และตรงตามความต้องการของหน่วยงานมากที่สุด



- ช่วยรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ ออกแบบ และพัฒนาระบบงานประยุกต์ เพื่อให้ได้ระบบงานประยุกต์ที่ตรงตามคุณลักษณะและความต้องการของหน่วยงาน
- รวบรวมข้อมูลประกอบการกำหนดคุณลักษณะเฉพาะของเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ระบบเครือข่ายระบบงานประยุกต์และระบบสารสนเทศ การจัดการระบบการทำงานเครื่อง
- การติดตั้งระบบเครื่อง เพื่อให้ได้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งหน่วยงาน และตรงตามความต้องการ ลักษณะการใช้งานของหน่วยงาน

ด้านการวางแผน

- วางแผนการทำงานที่รับผิดชอบร่วมดำเนินการวางแผนการทำงานของหน่วยงานหรือ
- โครงการเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายผลสัมฤทธิ์ที่กำหนด

ด้านการประสานงาน

- ประสานงานทำงานร่วมกันทั้งภายในและภายนอกทีมงานหรือหน่วยงาน เพื่อให้เกิดความ
- ร่วมมือและผลสัมฤทธิ์ตามที่กำหนดไว้
- ชี้แจงและให้รายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูล ข้อเท็จจริง แก่บุคคลหรือหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง เพื่อ
- สร้างความเข้าใจหรือความร่วมมือในการดำเนินงานตามที่ได้รับมอบหมาย
- ด้านการบริการ
- ช่วยจัดทำคู่มือระบบและคู่มือผู้ใช้ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ให้สามารถใช้งาน
- คอมพิวเตอร์ได้ด้วยตนเอง
- ดำเนินการฝึกอบรมหรือถ่ายทอดความรู้ สนับสนุนการใช้ระบบงานที่พัฒนา แก่เจ้าหน้าที่
- ผู้ใช้งาน หรือเจ้าหน้าที่ระดับรองลงมา
- ร่วมกับผู้ใช้ในการนำระบบไปใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อช่วยเหลือผู้ใช้หากมีปัญหา
- หรือข้อสงสัยในการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ และปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับ
- มอบหมาย



บทที่ 3

คู่มือการปฏิบัติงาน (Procedure Manual)

3.1 วัตถุประสงค์

- 3.1.1 เพื่อให้ส่วนราชการมีการจัดคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจนอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ที่แสดงถึงรายละเอียดขั้นตอนการให้บริการของกิจกรรม/กระบวนการต่าง ๆ ของหน่วยงาน และสร้างมาตรฐานการ ปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริการคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลงานที่ได้มาตรฐานเป็นไปตาม เป้าหมายได้ผลิตผลหรือบริการที่มีคุณภาพและบรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ
- 3.1.2 เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่เพื่อขอการรับ บริการที่ตรงกับความต้องการ
- 3.1.3 เพื่อให้การปฏิบัติงานการบริการด้านระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายของศูนย์เทคโนโลยี สารสนเทศ และการสื่อสารเป็นไปอย่างมีมาตรฐาน มีกำหนดระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจนและยกระดับการ ให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ และสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

3.2 หน้าที่ความรับผิดชอบ

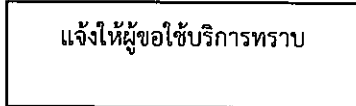

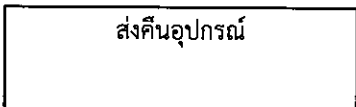
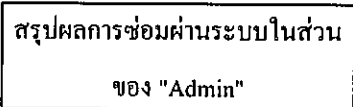
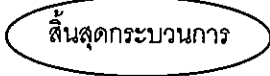


- 3.2.1 หัวหน้าแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศทำหน้าที่อนุมัติแผนการดำเนินงานพร้อมทั้งมอบหมาย กำกับ ติดตามการปฏิบัติงานของผู้ที่ได้รับมอบหมาย
- 3.2.2 เจ้าหน้าที่แผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ ดำเนินงานตามคู่มือการปฏิบัติงาน Work Flow กระบวนการ และขั้นตอนการปฏิบัติงาน

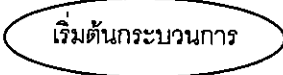
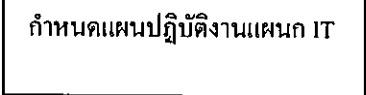
3.3.1. งานบริการและซ่อมทำประจำวัน (Help Desk System)

แผนผังลำดับงาน (Flow Chart)	ขั้นตอน/ วิธีดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา ดำเนินการ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
	เข้าระบบแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์	หน่วยงานต้นสังกัด		
	ผู้แจ้งซ่อมกรอกข้อมูลผ่านระบบให้ชัดเจน	หน่วยงานต้นสังกัด		http://www.bangkokdock.co.th/2556/helpdesk/index.php
	ติดต่อผู้แจ้งซ่อม สอบถาม ปัญหาที่พบเบื้องต้น	พนักงาน IT	1วัน	



 <p>แจ้งให้ผู้ขอใช้บริการทราบ</p>	<p><u>กรณี</u>: ปัญหาที่พบผู้แจ้งสามารถแก้ไขเองได้ เจ้าหน้าที่จะให้คำแนะนำผ่านทางโทรศัพท์</p> <p><u>กรณี</u>: ปัญหาที่ผู้แจ้งไม่สามารถแก้ไขได้ จะนัดหมาย วันเวลาที่สะดวกให้เจ้าหน้าที่เข้าไปดำเนินการซ่อม</p>	พนักงาน IT		
 <p>ดำเนินการซ่อม/ แก้ไขปัญหา</p>	ศึกษาข้อมูลและปัญหา ก่อนดำเนินการซ่อมเพื่อลดระยะเวลาในการซ่อมให้รวดเร็ว	พนักงาน IT	1-3 วัน	
 <p>ส่งคืนอุปกรณ์</p>		พนักงาน IT		
 <p>สรุปผลการซ่อมผ่านระบบในส่วน ของ "Admin"</p>	เข้าระบบแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์	พนักงาน IT		
 <p>สิ้นสุดกระบวนการ</p>				

3.3.2. งานซ่อมบำรุงประจำเดือน (IT Audit)

แผนผังลำดับงาน (Flow Chart)	ขั้นตอน/ วิธีดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
 <p>เริ่มต้นกระบวนการ</p>				
 <p>กำหนดแผนปฏิบัติงานแผนก IT</p>	แผนการตรวจสอบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศจัดทำแผนเข้าตรวจระบบสารสนเทศประจำปี	หน. IT	ก่อนเริ่มปีงบประมาณ.	



	เข้าตรวจสอบคอมพิวเตอร์ด้าน Hardware และ Software และ ระบบ Network เป็นต้น	พนักงาน IT	1วัน	
	สรุปผลการตรวจด้าน Hardware และ Software และ Network ให้ผู้ใช้งานทราบ	พนักงาน IT		
	กรณี ตรวจพบ Software ละเมิดลิขสิทธิ์ หรือ Software ที่ไม่มีความจำเป็นในการทำงาน Uninstall ออก	พนักงาน IT		
	ทำแบบฟอร์มประเมินความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	พนักงาน IT		
		พนักงาน IT		

3.3.3. การบริหารจัดการระบบข้อมูลอินทราเน็ตผ่านระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์หรืออีเมลล์

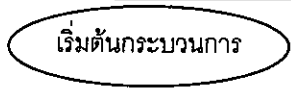
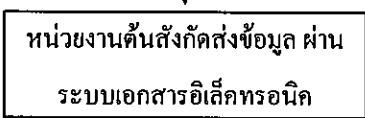

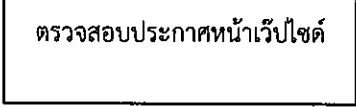
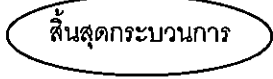
แผนผังลำดับงาน (Flow Chart)	ขั้นตอน/ วิธีดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา ดำเนินการ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง



<p>↓</p> <p>หน่วยงานต้นสังกัดส่งข้อมูล ผ่านระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์</p> <p>↓</p>	<p>ส่งประกาศทาง E-mail หรือระบบการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ โดยแจ้งหัวข้อประกาศวันที่ ที่ต้องการลงข้อมูล</p>	<p>พนักงานพัสดุ</p>		
<p>IT นำข้อมูลขึ้นระบบอินเทอร์เน็ต</p>	<p>IT ทำการอัปโหลดประกาศลงเว็บไซต์ในระบบอินเทอร์เน็ต</p>	<p>พนักงาน IT</p>	<p>1วัน</p>	
<p>↓</p> <p>ตรวจสอบประกาศหน้าเว็บไซต์</p> <p>↓</p>	<p>ตรวจสอบความสมบูรณ์ของประกาศที่ทำการอัปโหลดลงเว็บไซต์ในระบบอินเทอร์เน็ต</p>	<p>พนักงาน IT</p>	<p>1วัน</p>	
<p>↓</p> <p>สิ้นสุดกระบวนการ</p>				



3.3.4. การบริหารจัดการระบบข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

แผนผังลำดับงาน (Flow Chart)	ขั้นตอน/ วิธีดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา ดำเนินการ	เอกสารที่ เกี่ยวข้อง
				
	ส่งประกาศทาง E-mail หรือระบบการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ โดยแจ้งหัวข้อประกาศวันที่ ที่ต้องการลงข้อมูล	พนักงานทุกหน่วยงาน		
	IT ทำการอัปโหลดประกาศลงเว็บไซต์ในระบบอินเทอร์เน็ต	พนักงาน IT	1วัน	
	ตรวจสอบความสำเร็จของประกาศที่ทำการอัปโหลดลงเว็บไซต์ในระบบอินเทอร์เน็ต	พนักงาน IT	1วัน	
				



3.3.5. การบริหารจัดการระบบเครือข่ายภายในองค์กร

3.3.๖. การบริหารการจัดเก็บข้อมูล

3.3.๗. การเผยแพร่และสื่อสารภายในองค์กร

แผนผังลำดับงาน (Flow Chart)	ขั้นตอน/ วิธีดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา ดำเนินการ	เอกสารที่ เกี่ยวข้อง
	ส่งประกาศทาง E-mail หรือระบบการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ โดยแจ้งหัวข้อประกาศวันที่ ที่ต้องการลงข้อมูล	พนักงานทุกหน่วยงาน		
	IT สรุปข้อมูลข่าวสารสำคัญทำหัวข้อ "งานกิจกรรม" และ News Letter ประจำเดือน	พนักงาน IT	1 วัน และ 1 เดือน	
	ตรวจสอบความสมบูรณ์ของประกาศ "งานกิจกรรม" ที่ Workplace และ News Letter ประจำเดือน	พนักงาน IT	1 วัน และ 1 เดือน	



บทที่ 4

แผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉิน (IT Contingency Plan)

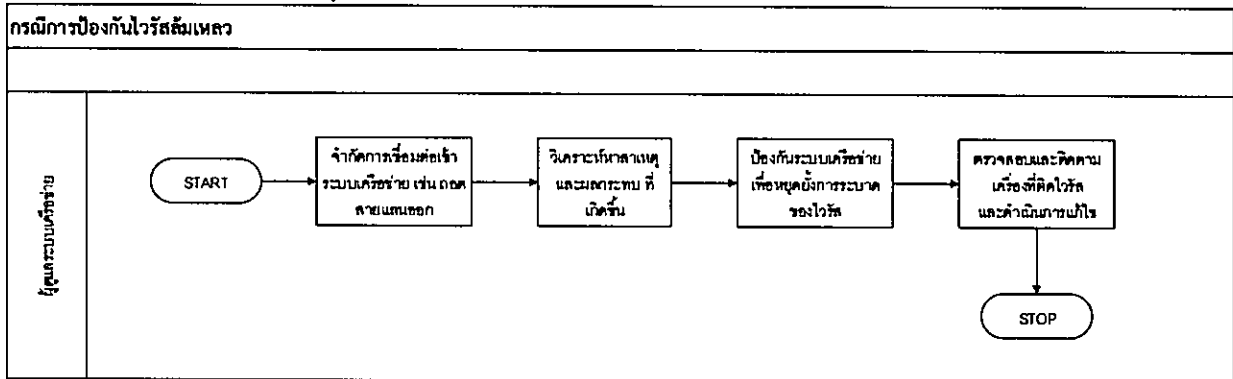
การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการภายในองค์กรและสนับสนุนการปฏิบัติงานมากขึ้น อันมีประโยชน์ต่อการวางแผนพัฒนาองค์กร การบริหารจัดการองค์กร และการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ จะมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ดังนั้น องค์กรจำเป็นต้องมีมาตรการการบริหารจัดการ การเฝ้าระวัง การจัดเก็บและการดูแลรักษาข้อมูลสารสนเทศ เพื่อให้เกิดความมั่นคงปลอดภัย และมีความพร้อมในการปฏิบัติงานอย่างเต็มประสิทธิภาพตลอดเวลา

4.1 แผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉิน (IT Contingency Plan) ระดับหน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศ

4.1.1 กรณีการป้องกันไวรัสสลิ้มเหลว

- กรณีถูกไวรัสหรือผู้บุกรุก เพื่อจำกัดความเสียหายที่อาจแพร่กระจายไปยังเครื่องอื่นในระบบเครือข่ายให้ทำการจำกัดการเชื่อมต่อเข้าระบบเครือข่าย
- วิเคราะห์หาสาเหตุและผลกระทบที่เกิดจากไวรัสที่ระบาด
- ดำเนินการป้องกันระบบเครือข่ายเพื่อหยุดการระบาดของไวรัส
- ตรวจสอบและติดตามเครื่องที่ติดไวรัสและดำเนินการแก้ไข
- กรณีที่ทำให้เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่สามารถดำเนินการใช้ได้ตามปกติให้แจ้งเหตุ ให้เจ้าหน้าที่งานพัฒนาระบบเครือข่ายและการสื่อสาร หรือที่ปรึกษากรณีมีเหตุอื่น

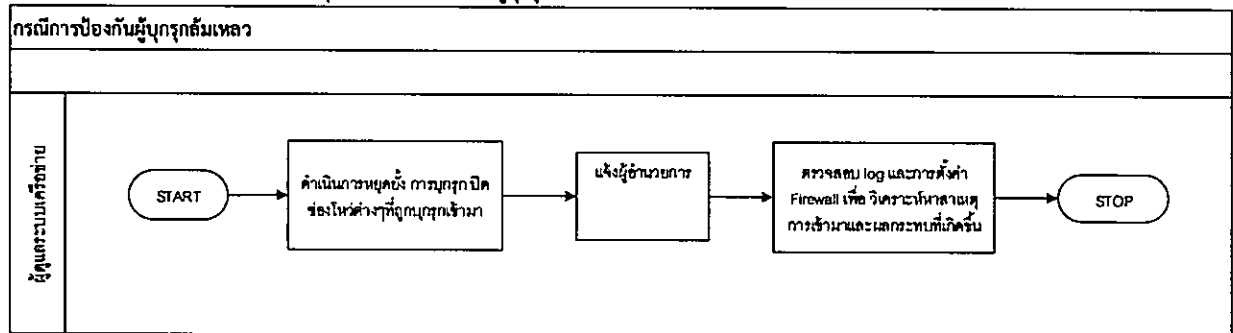
แผนผังแสดงขั้นตอนการรับมือสถานการณ์ฉุกเฉิน กรณีการป้องกันไวรัสลึกลับเหลว



4.1.2 กรณีการป้องกันผู้บุกรุกลึกลับเหลว

- กรณีที่มีผู้บุกรุก ผู้ดูแลระบบต้องวิเคราะห์หาสาเหตุของการเข้ามาในระบบและผลของความเสียหายที่เกิดขึ้นโดยตรวจสอบจาก log และตรวจสอบการตั้งค่าของ Firewall
- ผู้ดูแลระบบแจ้งผู้อำนวยการแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศให้ทราบโดยด่วน
- ดำเนินการหยุดยั้งการบุกรุก ปิดช่องโหว่ต่าง ๆ ที่ทำให้ผู้บุกรุกเข้ามาได้
- ทาง บอท.ร่วมกับ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.) ในการเฝ้าระวัง

แผนผังแสดงขั้นตอนการรับมือสถานการณ์ฉุกเฉิน กรณีการป้องกันผู้บุกรุกลึกลับเหลว

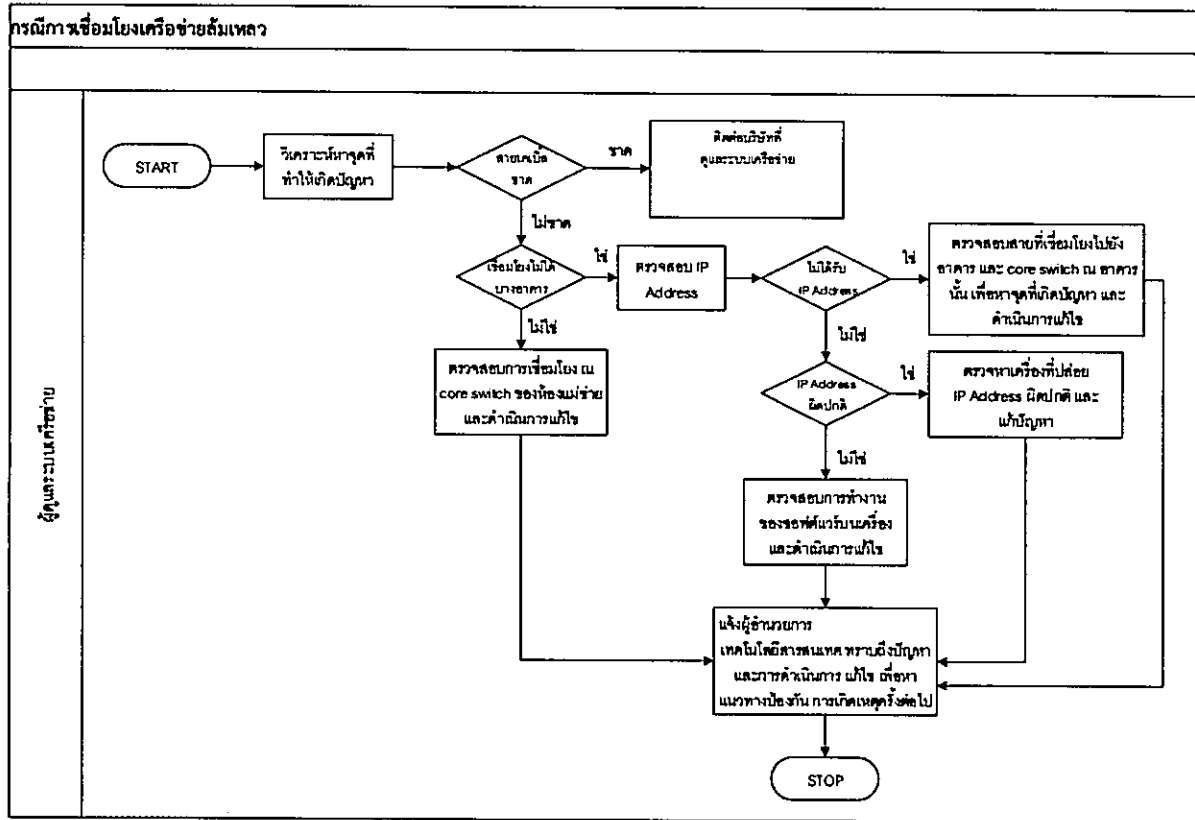


4.1.3 กรณีการเชื่อมโยงเครือข่ายลึกลับเหลว

- รีบดำเนินการวิเคราะห์หาจุดที่ทำให้เกิดปัญหา
- หากสายเคเบิ้ลภายนอกขาด ให้รีบติดต่อเจ้าหน้าที่บริษัทที่ดูแลบำรุงรักษาระบบเครือข่ายมาดำเนินการซ่อมแซมสายเคเบิ้ลให้เสร็จเรียบร้อยโดยเร็ว
- หากเชื่อมโยงเครือข่ายไม่ได้เฉพาะบางอาคารหรือเป็นปัญหาภายในอาคาร ให้ดำเนินการตรวจสอบสายหรืออุปกรณ์ที่เชื่อมต่อและ core switch ที่ติดตั้งอยู่ในจุดที่ไม่สามารถเชื่อมต่อเครือข่ายได้



แผนผังแสดงขั้นตอนการรับมือสถานการณ์ฉุกเฉิน กรณีการเชื่อมโยงเครือข่ายล้มเหลว

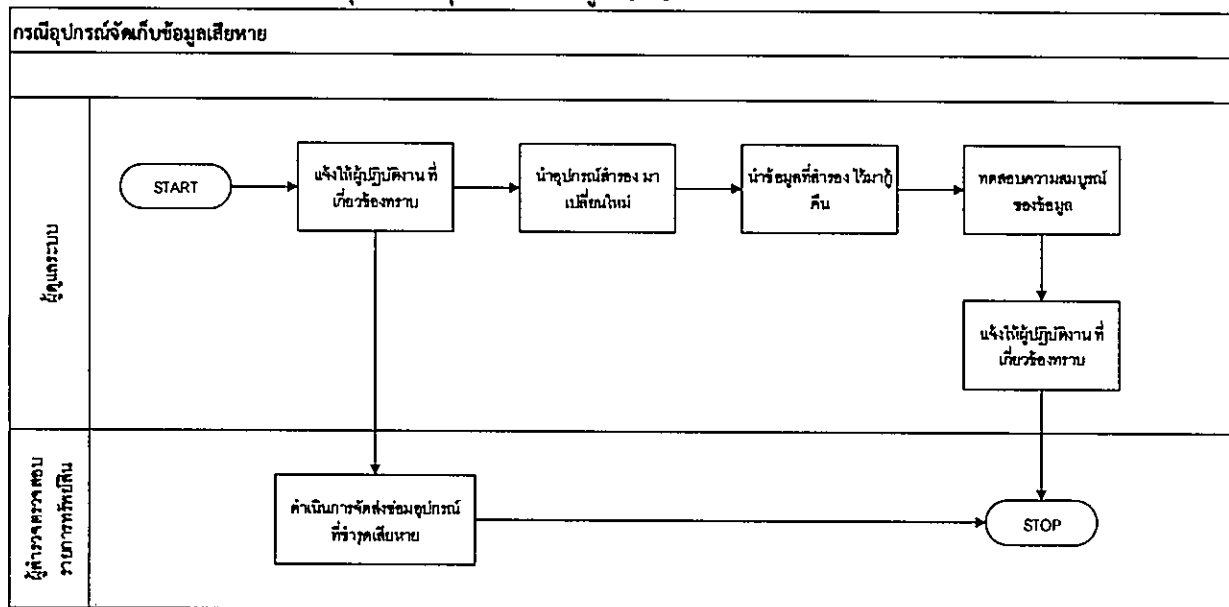


4.1.4 กรณีอุปกรณ์จัดเก็บข้อมูลเสียหาย

- แจ้งให้ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องทราบ
- รีบดำเนินการจัดหาอุปกรณ์จัดเก็บข้อมูลมาเปลี่ยนใหม่ และนำข้อมูลที่ได้สำรองไว้ มากู้คืนข้อมูลโดยเร็ว
- ทดสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล และแจ้งให้ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องทราบ



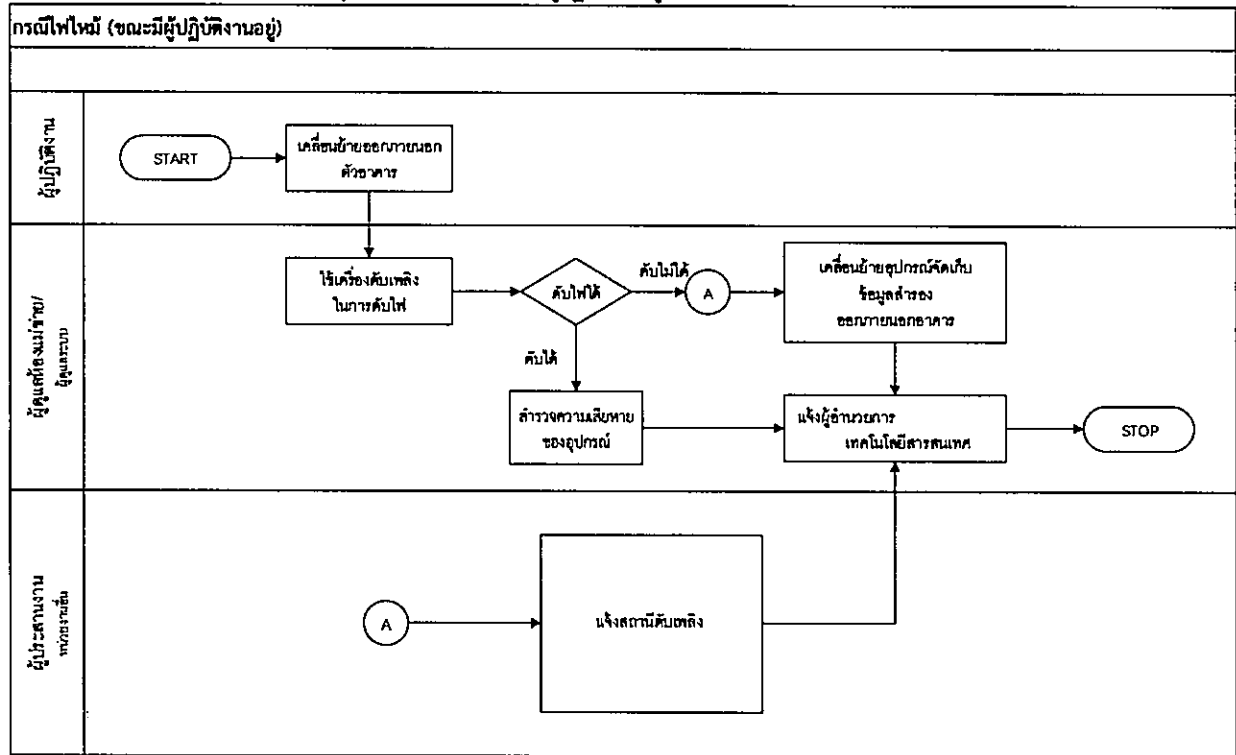
แผนผังแสดงขั้นตอนการรับมือสถานการณ์ฉุกเฉิน กรณีอุปกรณ์จัดเก็บข้อมูลเสียหาย



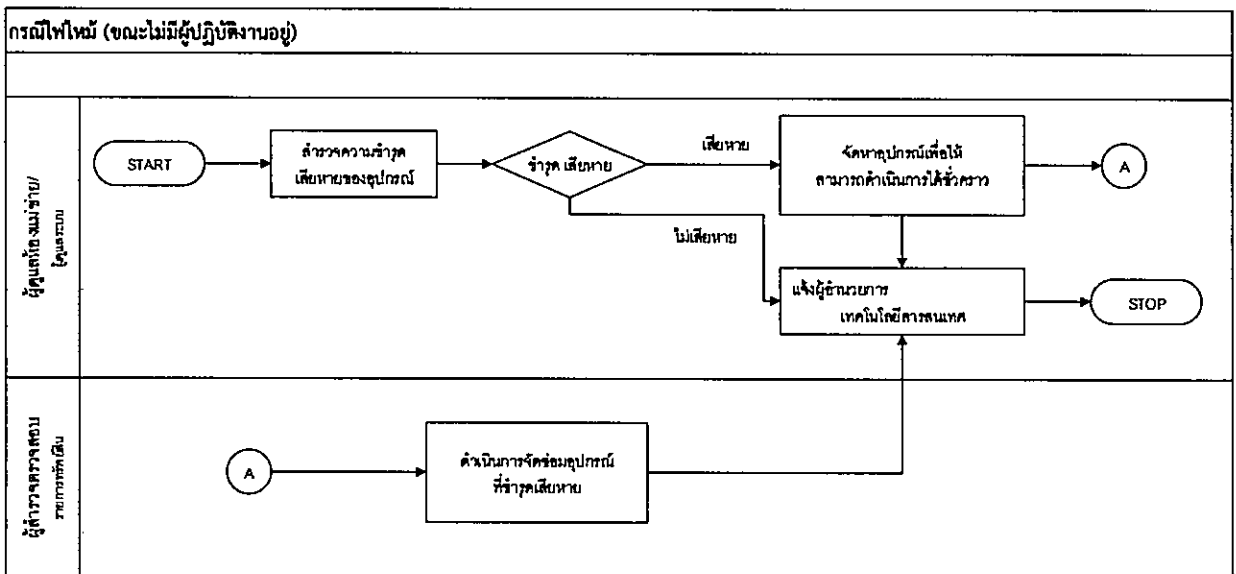
4.1.5 กรณีไฟไหม้

- หากเกิดไฟไหม้ขณะปฏิบัติงานอยู่ให้ผู้ปฏิบัติงานรีบเคลื่อนย้ายออกภายนอกตัวอาคาร ให้ผู้ที่สามารถการใช้เครื่องดับเพลิงได้ ใช้เครื่องดับเพลิงที่ติดตั้งอยู่
- ทำการดับไฟ
- หากไม่สามารถควบคุมไฟได้ ผู้ดูแลระบบต้องรีบเคลื่อนย้ายอุปกรณ์จัดเก็บข้อมูลสำรองออกภายนอกตัวอาคาร ผู้ติดต่อประสานงานโทรแจ้งหน่วยงานดับเพลิงและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- หากเกิดไฟไหม้ขณะที่ไม่มีผู้ปฏิบัติงาน แล้วปรากฏว่าอุปกรณ์ต่าง ๆ ชำรุดเสียหาย ให้รีบดำเนินการจัดซ่อมหรือจัดหาอุปกรณ์ต่าง ๆ มาเพื่อให้การปฏิบัติงานดำเนินต่อไปได้ และออกแบบติดตั้งระบบตรวจจับไฟและดับไฟอัตโนมัติ
- อบรมวิธีการใช้งานเครื่องดับเพลิงและการหนีไฟให้กับผู้ปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง

แผนผังแสดงขั้นตอนการรับมือสถานการณ์ฉุกเฉิน กรณีไฟไหม้ (ขณะมีผู้ปฏิบัติงานอยู่)



แผนผังแสดงขั้นตอนการรับมือสถานการณ์ฉุกเฉิน กรณีไฟไหม้ (ขณะไม่มีผู้ปฏิบัติงานอยู่)

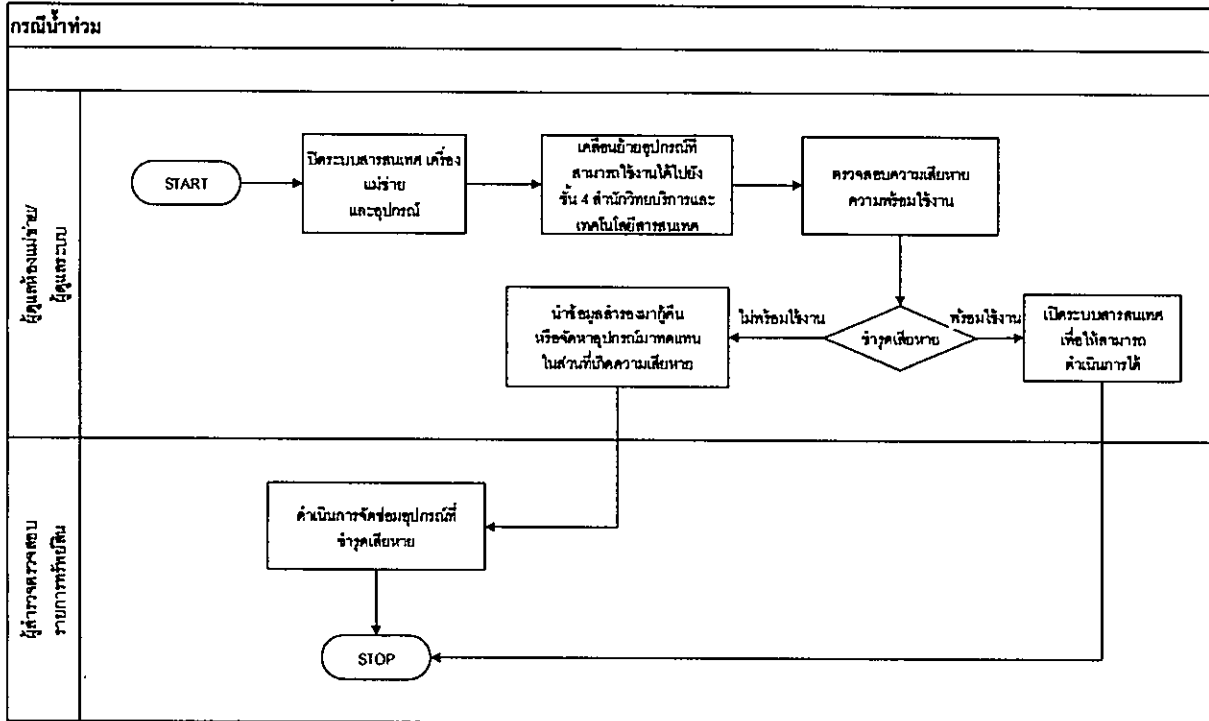


4.1.6 กรณีน้ำท่วม

- ผู้ดูแลระบบปิดระบบและทำการเคลื่อนย้ายอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ยังสามารถใช้งานได้ไปติดตั้ง ณ สำนักงานสาขา
- ผู้ดูแลระบบนำข้อมูลสำรองที่ได้จัดเก็บไว้มากู้คืน ในส่วนที่เกิดความเสียหาย
- ผู้ตรวจสอบรายการทรัพย์สินสำรวจความชำรุดเสียหาย จัดส่งซ่อมหรือจัดหาเพื่อให้อุปกรณ์สามารถดำเนินการได้



แผนผังแสดงขั้นตอนการรับมือสถานการณ์ฉุกเฉิน กรณีน้ำท่วม

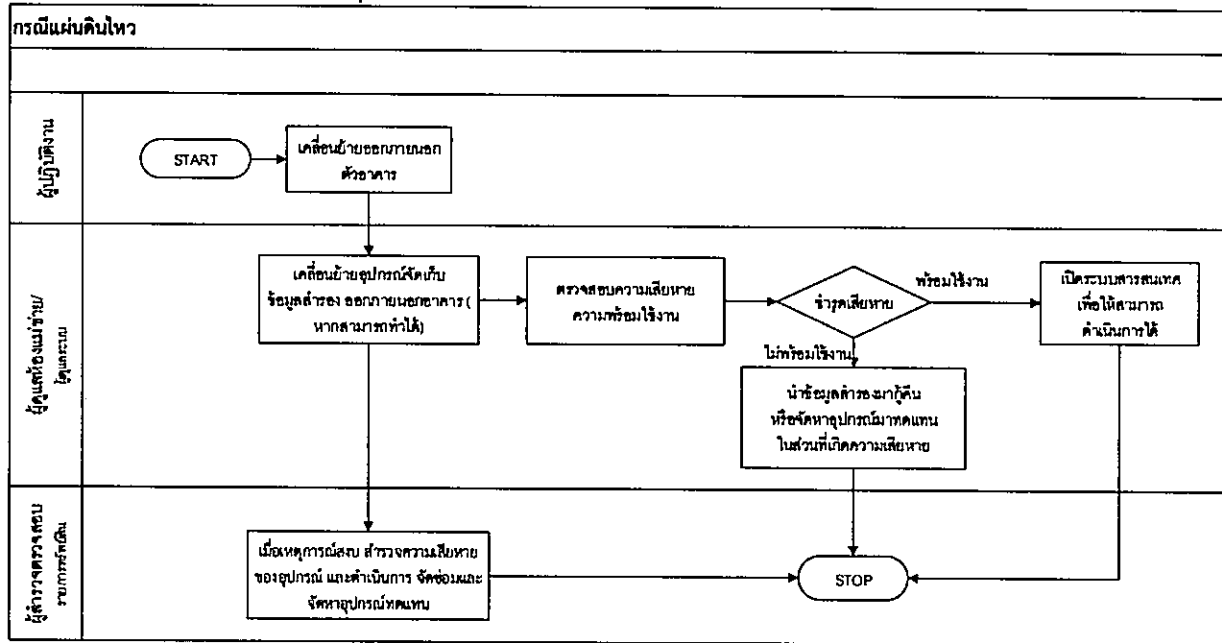


4.1.7 กรณีแผ่นดินไหว

- ให้ผู้ปฏิบัติงานรีบเคลื่อนย้ายออกภายนอกตัวอาคาร
- ผู้ดูแลระบบนำข้อมูลสำรอง เคลื่อนย้ายไปด้วยหากสามารถทำได้
- เมื่อเหตุการณ์สงบ ตรวจสอบความชำรุด เสียหาย และดำเนินการแก้ไขเพื่อให้ระบบสามารถดำเนินการต่อไปได้



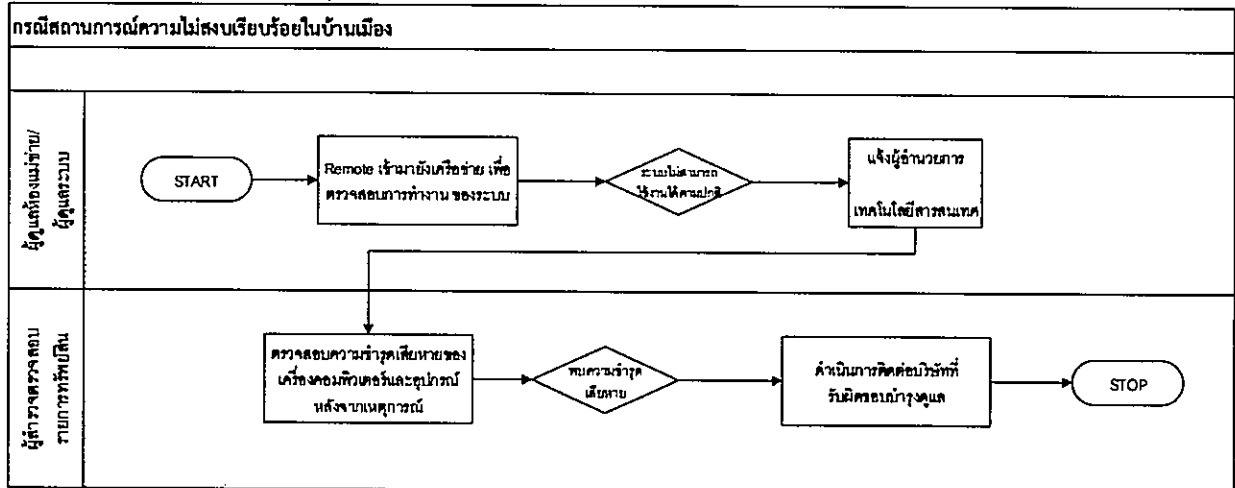
แผนผังแสดงขั้นตอนการรับมือสถานการณ์ฉุกเฉิน กรณีแผ่นดินไหว



4.1.8 กรณีเกิดสถานการณ์ความไม่สงบเรียบร้อยในบ้านเมือง เช่น การก่อการร้าย การชุมนุมประท้วง

- กรณีที่ไม่สามารถเข้ามาปฏิบัติงานได้ ผู้ดูแลระบบ Remote เข้ามาเพื่อตรวจสอบการทำงานของระบบ หากพบว่าระบบไม่สามารถดำเนินการได้ตามปกติแจ้งผู้อำนวยการ
- หลังเหตุการณ์ความไม่สงบ ให้ผู้ดูแลระบบและผู้ตรวจสอบรายการทรัพย์สินตรวจสอบความชำรุดเสียหายซึ่งอาจได้รับจากเหตุการณ์ดังกล่าว หากพบความชำรุดเสียหาย ให้ดำเนินการติดต่อบริษัทที่รับผิดชอบดูแลบำรุงรักษา

แผนผังแสดงขั้นตอนการรับมือสถานการณ์ฉุกเฉิน กรณีเกิดสถานการณ์ความไม่สงบเรียบร้อยในบ้านเมือง



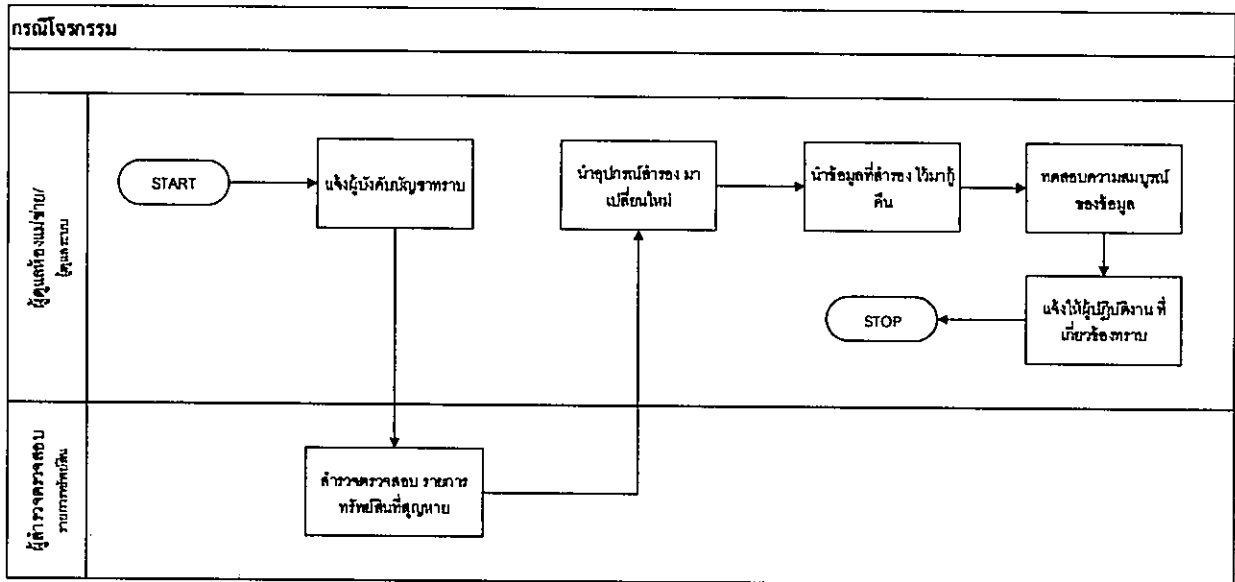
4.1.9 กรณีโจรกรรม

- ผู้ปฏิบัติงานแจ้งผู้บังคับบัญชาให้ทราบโดยด่วน



- สำรองตรวจสอบรายการทรัพย์สินที่สูญหาย
- ผู้ดูแลระบบปรับดำเนินการจัดหาอุปกรณ์เพื่อติดตั้งทดแทนอุปกรณ์เดิม และนำข้อมูลที่ได้สำรองไว้กู้คืน ให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถใช้ระบบงานต่าง ๆ ได้โดยเร็ว

แผนผังแสดงขั้นตอนการรับมือสถานการณ์ฉุกเฉิน กรณีโจรกรรม



บทที่ 5

ระบบสารสนเทศของบริษัท

5.1 ระบบสารสนเทศภายในองค์กร

- คู่มือระบบ MRP (Material Requirement Planning) หมายถึง การใช้ระบบคอมพิวเตอร์เพื่อช่วยในการควบคุมวัสดุและการวางแผนการผลิตงาน
- คู่มือระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์(e-Document Software) เป็นระบบที่มีการบริหารจัดการเอกสารประเภทที่พร้อมที่จะจัดเก็บเพื่อเป็นเอกสารอ้างอิง
- คู่มือระบบ Help Desk คือโปรแกรมช่วยเหลือในการทำงาน มีหน้าที่ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้ระบบ ไม่ว่าจะ เป็นปัญหาด้านใดก็ตามที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานของระบบ
- คู่มือระบบ HRMS. ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล (HRMS). เพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลอันมีค่า ประเมินและ. พัฒนาศักยภาพของพนักงาน
- คู่มือระบบ E-Learning คือ การเรียน การสอนในลักษณะ หรือรูปแบบใดก็ได้ ... (Web Based Technology) ในการถ่ายทอดเนื้อหา รวมถึงเทคโนโลยีระบบการจัดการหลักสูตร



- คู่มือการใช้ Firewall คือซอฟต์แวร์หรือฮาร์ดแวร์ในระบบเครือข่าย ซอฟต์แวร์หรือฮาร์ดแวร์ในระบบเครือข่าย หน้าที่ของไฟร์วอลล์คือเป็นตัวกรองข้อมูลสื่อสาร โดยการกำหนดกฎและระเบียบมาบังคับใช้ โดยเฉพาะเรื่องของการดูแลระบบเครือข่าย โดยความผิดพลาดของการปรับแต่งอาจส่งผลทำให้ไฟร์วอลล์มีช่องโหว่
- คู่มือการใช้ FortiGate Ver 5.0 คือ โซลูชันระบบรักษาความปลอดภัยที่มาในรูปแบบ Box Appliance หรือที่เรารู้จักกันว่า Firewall นั้นแหละครับ แต่ FortiGate ได้ถูกพัฒนาความสามารถ ให้เหนือกว่า

5.2 ระบบให้บริการภายนอก

- คู่มือระบบ GF-MIS หมายถึง การบริหารงานการเงินการคลังภาครัฐ ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์(Government Fiscal Management Information System). หรือเรียกย่อ ๆ ว่า GFMS
- คู่มือระบบ GINFO เป็น Website ฐานข้อมูลหน่วยงานภาครัฐ (GINFO). ฐานข้อมูลหน่วยงานภาครัฐ เป็นเว็บไซต์ (Web Site) ที่เก็บรวบรวมข้อมูลรายละเอียดเบื้องต้น เกี่ยวกับหน่วยงานของรัฐที่ประชาชนสนใจ
- คู่มือระบบ Joomla คือ CMS (ซีเอ็มเอส) ตัวหนึ่งจากหลายๆ ... (คอนแทค เมนูเจมน์ ซิสเต็ม) ซึ่งเมื่อแปลเป็นภาษาไทย หมายถึง ระบบบริหารจัดการเนื้อหาของเว็บไซต์
- คู่มือการใช้ MailGoThai คือ ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์กลางเพื่อการสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐ ที่มีความปลอดภัยของข้อมูลสูง สามารถใช้ทดแทนบริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ฟรีของต่างประเทศได้เป็นอย่างดี ทั้งบนคอมพิวเตอร์ แท็บเล็ต และสมาร์ตโฟน

C

C