

## 1. ย วัตถุประสงค์ (Objective)

เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติงานในการบริหารและจัดการระบบงานต่างๆ ของ IT Support

## 2. ขอบข่าย (Scope)

ระเบียบปฏิบัตินี้ใช้กับพนักงานบริษัท วานา นาวา จำกัด ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานอันได้แก่ พนักงานฝ่ายไอทีทุกคน

## 3. นิยามศัพท์ (Definition)

- 3.1 บริษัท หมายถึง บริษัท วานา นาวา จำกัด
- 3.2 พนักงาน หมายถึง พนักงานของ บริษัท วานา นาวา จำกัด
- 3.3 IT Support หมายถึง พนักงานฝ่าย IT ทุกคน
- 3.4 POS หมายถึง เครื่องขายสินค้าและบริการ
- 3.5 PC หมายถึง เครื่องคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะส่วนบุคคล
- 3.6 Notebook หมายถึง เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลแบบพกพา
- 3.7 Helpdesk หมายถึง ระบบที่ใช้ในการแจ้งปัญหาต่างๆ ที่เกี่ยวกับระบบ IT

## 4. ผู้รับผิดชอบ (Responsibility)

- 4.1 ผู้จัดการแผนกไอที มีหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องในการทำงานของพนักงานฝ่ายไอที
- 4.2 หัวหน้าแผนก มีหน้าที่ร้องขอการใช้งาน แจ้งแก้ไขปรับปรุง เปลี่ยนแปลงการใช้งานด้านคอมพิวเตอร์และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 4.3 พนักงานฝ่ายไอที มีหน้าที่ในการสร้าง ตรวจสอบ แก้ไข ปรับปรุงระบบงานต่างๆ ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ

## 5. วิธีการปฏิบัติ (Method)

- 5.1 การปฏิบัติในการสร้างและแก้ไขสมุดโทรศัพท์ ตามเอกสาร WI-ITS-001 การสร้างและแก้ไขสมุดโทรศัพท์ Create and Edit Phone Book คือการสร้างและแก้ไขหมายเลขโทรศัพท์ที่ตั้งใ้ภายในองค์กร
- 5.2 การปฏิบัติในการบำรุงรักษาเครื่อง POS, PC และ Notebook ตามเอกสาร WI-ITS-002 การ MA เครื่อง PC Notebook POS คือการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ไอทีในองค์กรให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ
- 5.3 การปฏิบัติในการตรวจสอบสถานะของระบบต่างๆ ก่อนเปิด-ปิดสว่นน้ำ ตามเอกสาร WI-ITS-003 การปฏิบัติในการตรวจสอบสถานะของระบบต่างๆ ก่อนเปิด-ปิดสว่นน้ำ คือการตรวจสอบเครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ Server และระบบต่างๆ ก่อนเปิดให้บริการ
- 5.4 การปฏิบัติในการเพิ่มและลบผู้ใช้งานในระบบ ตามเอกสาร WI-ITS-004 แนวทางปฏิบัติในการเพิ่มและลบผู้ใช้งานระบบ คือเมื่อมีการรับ เปลี่ยนแปลง หรือลาออกของพนักงานหัวหน้างานมีหน้าที่ร้องขอการเพิ่ม เปลี่ยนแปลง หรือลบ สิทธิการใช้งานของระบบและอุปกรณ์ต่างๆเพื่อให้แผนกไอทีดำเนินการ

Written by

Reviewed by

Approved by

Original Stamp:

( กิตติ อินทสุตตร )

( สุวัฒน์ เจียรนัย )

( สุวัฒน์ เจียรนัย )

Copy Stamp:

5.5 การปฏิบัติในการจัดการระบบ Helpdesk ตามเอกสาร WI-ITS-005 แนวทางปฏิบัติในการใช้ระบบ Helpdesk คือเมื่อพนักงานแต่ละแผนกต้องการร้องขอให้แผนกไอทีทำงานเช่น การสร้างปุ่มต่างๆ คอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ไอทีที่มีปัญหาเป็นต้นผ่าน URL ชื่อ helpdesk.vananavahuahin.com

5.6 การปฏิบัติในการ Request Voucher และ Centaman Button ตามเอกสาร WI-ITS-006 ขั้นตอนการ Request Voucher และ Centaman Button คือขั้นตอนการขอสร้างปุ่มและ Voucher ในระบบการขาย Centaman

5.7 การปฏิบัติในการ Export CCTV ตามเอกสาร WI-ITS-007 ขั้นตอนการ Export CCTV คือขั้นตอนในการส่งออกข้อมูล CCTV

## 6. เอกสารอ้างอิง (Reference)

- คู่มือ Audio Sound System Manual (MN-ITS-002)
- คู่มือการใช้งาน SpinetiX Element (MN-ITS-006)
- คู่มือการติดตั้ง LED Studio 10 (MN-ITS-007)
- คู่มือการตั้งค่า POS สำหรับเครื่องใหม่ (MN-ITS-010)
- คู่มือการใช้งาน Helpdesk สำหรับ User (MN-ITS-020)
- คู่มือการเปิด-ปิด CCTV บน Tower (MN-ITS-021)
- คู่มือการใช้งาน Vana Phone Book (MN-ITS-022)
- คู่มือ Backup & Restore Manual (MN-ITS-067)
- มาตรฐานเรื่องนโยบายความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ Information Security Policy (SD-ITS-001)

## 7. บันทึกที่เกี่ยวข้อง (Record and Concerned Record)

หมายเลขเอกสาร Document No.	ชื่อเอกสาร Title	การจัดเก็บ (Collection/Storage)		การทำลาย (Destruction)
		ระยะเวลา (Time)	สถานที่ (Collected Place)	ผู้อนุมัติ (Authorized by)
-	-	-	-	-

## 8. เอกสารแนบ (Attachment)

-

## 9. หมายเหตุ (Remark)

-

Written by	Reviewed by	Approved by	Original Stamp:
( กิตติ อินทสุตตร ) _/_/_/	( สุวัฒน์ เจียรนัย ) _/_/_/	( สุวัฒน์ เจียรนัย ) _/_/_/	Copy Stamp: