



คู่มือบริหารงานคุณภาพ  
สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

รหัสเอกสาร : ICIT-QM-COMMON-01  
แก้ไขครั้งที่ : 10  
วันบังคับใช้ : 28 กุมภาพันธ์ 2568  
หน้าที่ : 1 จาก 16

สำหรับ  
สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

การอนุมัติเอกสาร

	ผู้เรียบเรียง/ผู้จัดทำ	ผู้ตรวจทาน/ผู้ทบทวน	ผู้อนุมัติ
ลงนาม	 (รศ.ดร.ประเสริฐศักดิ์ เตียววงศ์สมบัติ)	 (รศ.ดร.ประเสริฐศักดิ์ เตียววงศ์สมบัติ)	 (รศ.ดร.ชูพันธุ์ รัตนโกคา)
ตำแหน่ง	รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ	รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ	ผู้อำนวยการ สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ประวัติการแก้ไข

ครั้งที่แก้ไข	วันที่บังคับใช้	รายละเอียดการแก้ไข
00	5 พฤษภาคม 2563	จัดทำเอกสารครั้งแรก (เรียบเรียงเนื้อหา จัดทำใหม่ ทดแทนฉบับเดิม)
01	2 พฤศจิกายน 2563	แก้ไขเนื้อหา บริบทองค์กร ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง
02	23 มิถุนายน 2564	ปรับปรุงเนื้อหาให้ครอบคลุม 3 วิทยาเขต
03	13 มกราคม 2565	แก้ไขวันบังคับใช้ให้ตรงกันเนื่องจากหน้าที่ 3 ฉบับแก้ไขที่ 02 เป็นวันบังคับใช้แก้ไขครั้งที่ 01
04	20 มกราคม 2565	ปรับแก้ภาพโครงสร้างองค์กร,ปรับปรุงเนื้อหา 3.3.2 ในส่วนขอบเขตการดำเนินงานที่วิศวกรรมระบบเครือข่าย
05	19 พฤษภาคม 2565	ปรับปรุงเนื้อหาขอบเขตงานบริการให้อยู่ในรูปแบบตาราง
06	24 พฤศจิกายน 2565	เพิ่มเติมหัวข้อที่ 10 - 13
07	28 กุมภาพันธ์ 2566	แก้ไขภาพที่ 1., เพิ่มเติมที่อยู่ ข้อที่ 6.2.1 และเพิ่มเติมเนื้อหาข้อที่ 6.2.3 สิ่งที่ไม่อยู่ในขอบเขตการรับรอง ISO27001
08	27 พฤศจิกายน 2566	ปรับปรุง ภาพที่ 1 โครงสร้างองค์กร ข้อที่ 3.2.1แก้ไขข้อความ QMS และ ISMS เป็น คณะกรรมการบริหาร สำนักคอมพิวเตอร์ฯ
09	09 ตุลาคม 2567	แก้ไขข้อที่ 6.1 ตารางที่ 1 ลำดับที่ 2 ยกเลิกสถานที่ให้บริการเครื่องแม่ข่ายเสมือน วิทยาเขตระยอง
10	28 กุมภาพันธ์ 2568	ปรับปรุงเนื้อหาทั้งฉบับให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานในปัจจุบัน, ยกเลิกข้อความหมายเลขข้อกำหนดที่กำกับไว้

เอกสารนี้ ฉบับทางการจะอยู่ในไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศเท่านั้น หากปรากฏเอกสารนี้ส่วนหนึ่งส่วนใด หรือทั้งฉบับในรูปแบบสื่อกระดาษ ให้ตรวจสอบความทันสมัยกับฉบับทางการในระบบเครือข่ายสารสนเทศก่อนใช้อ้างอิง และทำลายทิ้งทันทีหากพบว่าเป็นฉบับไม่ทันสมัย เอกสารนี้เป็นสมบัติของสำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ห้ามแจกจ่ายไปยังภายนอกโดยไม่ได้รับอนุญาตจาก ผู้อำนวยการสำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เอกสารกระดาษถือเป็นเอกสารแจกจ่ายแบบไม่ควบคุม เว้นแต่จะมีประทับตรา "สำเนาควบคุม" เท่านั้น ซึ่งผู้ครอบครองจะระบุในบัญชีแจกจ่ายเอกสารสื่อกระดาษ



คู่มือบริหารงานคุณภาพ  
สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

รหัสเอกสาร : ICIT-QM-COMMON-01  
แก้ไขครั้งที่ : 10  
วันบังคับใช้ : 28 กุมภาพันธ์ 2568  
หน้าที่ : 2 จาก 16

## สารบัญ

1. เกี่ยวกับสำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.....	3
2. โครงสร้างองค์กร บทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบ .....	4
3. ระบบและกระบวนการ การบริหารจัดการตามมาตรฐานสากล .....	8
4. ขอบเขตการดำเนินงานของระบบบริหารงานคุณภาพ และระบบบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสำหรับสารสนเทศ.....	11
5. การกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ แผนงานระบบบริหารงาน การทบทวนฝ่ายบริหาร และการสื่อสารภายในและภายนอก.....	13
6. การจัดฝึกอบรมให้ความรู้ ความสามารถ และสร้างความตระหนักแก่บุคลากร.....	14
7. เอกสารสารสนเทศ และการควบคุม.....	14
8. การกำกับดูแลการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการภายนอก.....	14
9. การประเมินประสิทธิผล และการตรวจติดตามภายใน.....	15
10. การปรับปรุงระบบบริหารงานอย่างต่อเนื่อง .....	15
11. เอกสารที่เกี่ยวข้อง.....	16

เอกสารนี้ ฉบับทางการจะอยู่ในไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศเท่านั้น หากปรากฏเอกสารนี้ส่วนหนึ่งส่วนใด หรือทั้งฉบับในรูปแบบสื่อกระดาษ ให้ตรวจสอบความทันสมัยกับฉบับทางการในระบบเครือข่ายสารสนเทศก่อนใช้อ้างอิง และทำลายทิ้งทันทีหากพบว่าเป็นฉบับไม่ทันสมัย เอกสารนี้เป็นสมบัติของสำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ห้ามแจกจ่ายไปยังภายนอกโดยไม่ได้รับอนุญาตจาก ผู้อำนวยการสำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เอกสารกระดาษถือเป็นเอกสารแจกจ่ายแบบไม่ควบคุม เว้นแต่จะมีประทับตรา "สำเนาควบคุม" เท่านั้น ซึ่งผู้ครอบครองจะระบุในบัญชีแจกจ่ายเอกสารสื่อกระดาษ



**คู่มือบริหารงานคุณภาพ**  
สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

รหัสเอกสาร : ICIT-QM-COMMON-01  
แก้ไขครั้งที่ : 10  
วันบังคับใช้ : 28 กุมภาพันธ์ 2568  
หน้าที่ : 3 จาก 16

**1. เกี่ยวกับสำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ**

สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นหน่วยงานสนับสนุนวิชาการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ที่มีหน้าที่ในการดูแลรับผิดชอบในการพัฒนา ออกแบบ ติดตั้ง และปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยฯ ให้มีประสิทธิภาพ ตลอดจนให้บริการวิชาการ จัดฝึกอบรม และส่งเสริมการทำวิจัยในงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ เป็นหน่วยงานที่ตั้งขึ้นภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ โดยปัจจุบันมีการให้บริการทั้งหมด 3 วิทยาเขต คือ กรุงเทพฯ วิทยาเขตปราจีนบุรี และวิทยาเขตระยอง

สำนักคอมพิวเตอร์ฯ มีการกำหนด และทบทวนบริบทขององค์กรเป็นประจำทุกปี เพื่อทำความเข้าใจถึงปัจจัยต่าง ๆ ทั้งภายใน และภายนอกที่มีผลต่อการดำเนินงาน และเพื่อให้องค์กรสามารถวางแผนการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งรวมถึงการพิจารณาความต้องการและความคาดหวังของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการบริหารจัดการคุณภาพการให้บริการ และความมั่นคงปลอดภัยสำหรับสารสนเทศ โดยจะทำการวิเคราะห์ ระบุผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร (Internal and External interested parties) พร้อมทั้งทำความเข้าใจในความต้องการและความคาดหวัง (Requirements and Expectations) ของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องที่มีความสอดคล้องกับงานบริการ และความมั่นคงปลอดภัยสำหรับสารสนเทศ ขององค์กร ผ่านการประชุมคณะกรรมการบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานสากลฯ และคณะกรรมการบริหารสำนักคอมพิวเตอร์ฯ ซึ่งจัดขึ้นเป็นประจำทุกเดือน (รายงานการประชุม, รายงานการประชุมประจำปี) รายละเอียดดังแสดงในภาพที่ 1 ที่แสดงระบบการนำองค์กร



ภาพที่ 1 ระบบการนำองค์กร

เอกสารนี้ ฉบับทางการจะอยู่ในไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศเท่านั้น หากปรากฏเอกสารนี้ส่วนหนึ่งส่วนใด หรือทั้งฉบับในรูปแบบสื่อกระดาษ ให้ตรวจสอบความทันสมัยกับฉบับทางการในระบบเครือข่ายสารสนเทศก่อนใช้อ้างอิง และทำลายทิ้งทันทีหากพบว่าเป็นฉบับไม่ทันสมัย เอกสารนี้เป็นสมบัติของสำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ห้ามแจกจ่ายไปยังภายนอกโดยไม่ได้รับอนุญาตจาก ผู้อำนวยการสำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เอกสารกระดาษถือเป็นเอกสารแจกจ่ายแบบไม่ควบคุม เว้นแต่จะมีประทับตรา "สำเนาควบคุม" เท่านั้น ซึ่งผู้ครอบครองจะระบุในบัญชีแจกจ่ายเอกสารสื่อกระดาษ



**คู่มือบริหารงานคุณภาพ**  
**สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ**  
**มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ**

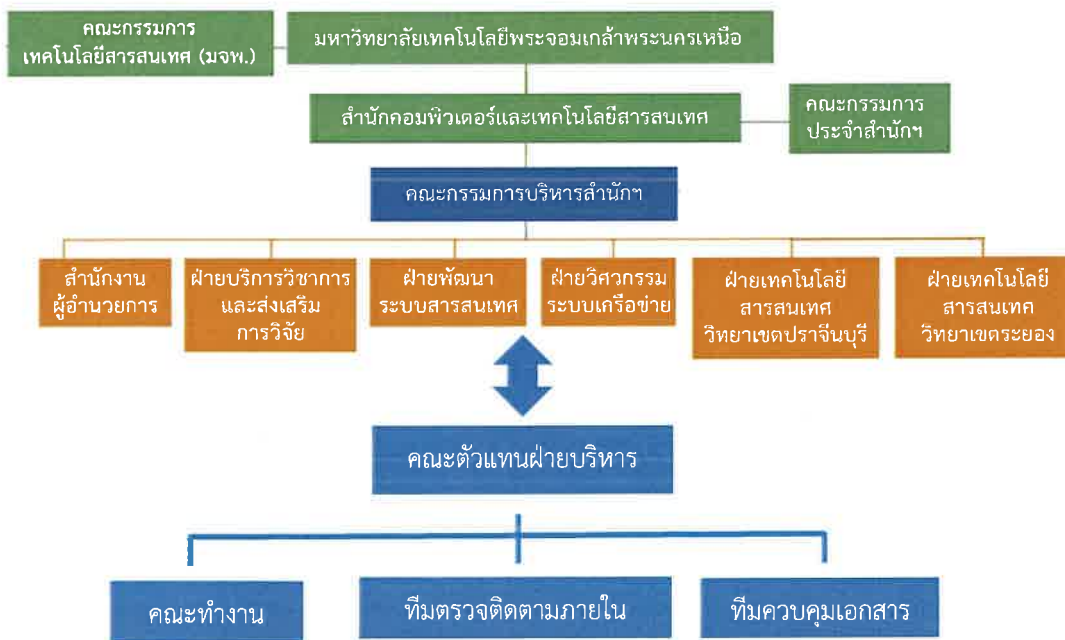
รหัสเอกสาร : ICIT-QM-COMMON-01  
แก้ไขครั้งที่ : 10  
วันบังคับใช้ : 28 กุมภาพันธ์ 2568  
หน้าที่ : 4 จาก 16

ระบบการนำองค์กร เริ่มจากคณะกรรมการบริหารร่วมกับบุคลากรกำหนดทิศทางองค์กร วิสัยทัศน์ พันธกิจ จัดทำกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการ ตัวชี้วัด พร้อมถ่ายทอดไปสู่ผู้ปฏิบัติ โดยสนับสนุนทรัพยากรต่าง ๆ พร้อมทั้งมีการติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานทุกไตรมาส ทั้งนี้การดำเนินงานทั้งหมดได้นำผลของการรับฟังเสียงของบุคลากร นักศึกษา และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาใช้ในการปรับปรุงการดำเนินการในต่อไป

ทั้งนี้ เพื่อดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและถูกต้องตามหลักปฏิบัติ การให้บริการ และความมั่นคงปลอดภัยสำหรับสารสนเทศของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ มีการดำเนินงานสอดคล้องกับระเบียบมหาวิทยาลัย ข้อกำหนดมาตรฐานสากล กฎหมายหรือข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้องตาม ICIT-SD-COMMON-02 รายการเอกสารภายนอก (External Document List) ซึ่งมีการทบทวนรายการเอกสารที่เกี่ยวข้องเป็นประจำทุกปี หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลง

## 2. โครงสร้างองค์กร บทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบ

เพื่อให้การดำเนินงาน และบริหารงานมีประสิทธิภาพเป็นไปตามมาตรฐานสากล ทั้งด้านคุณภาพและด้านความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ สำนักคอมพิวเตอร์ฯ มีการกำหนดบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของผู้ที่เกี่ยวข้อง ดังแสดงในภาพที่ 2 ต่อไปนี้



ภาพที่ 2 โครงสร้างองค์กร กับการบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานสากล

เอกสารนี้ ฉบับทางการจะอยู่ในไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศเท่านั้น หากปรากฏเอกสารนี้ส่วนหนึ่งส่วนใด หรือทั้งฉบับในรูปแบบสื่อกระดาษ ให้ตรวจสอบความทันสมัยกับฉบับทางการในระบบเครือข่ายสารสนเทศก่อนใช้อ้างอิง และทำลายทิ้งทันทีหากพบว่าเป็นฉบับไม่ทันสมัย เอกสารนี้เป็นสมบัติของสำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ห้ามแจกจ่ายไปยังภายนอกโดยไม่ได้รับอนุญาตจาก ผู้อำนวยการสำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เอกสารกระดาษถือเป็นเอกสารแจกจ่ายแบบไม่ควบคุม เว้นแต่จะมีประทับตรา "สำเนาควบคุม" เท่านั้น ซึ่งผู้ครอบครองจะระบุในบัญชีแจกจ่ายเอกสารสื่อกระดาษ





**คู่มือบริหารงานคุณภาพ**  
**สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ**  
**มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ**

รหัสเอกสาร : ICIT-QM-COMMON-01  
แก้ไขครั้งที่ : 10  
วันบังคับใช้ : 28 กุมภาพันธ์ 2568  
หน้าที่ : 5 จาก 16

### 2.1 คณะกรรมการบริหาร (Management Committee)

ผู้บริหารระดับสูง คือ ผู้อำนวยการของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ มีอำนาจในการแต่งตั้ง คณะกรรมการบริหาร ซึ่งประกอบด้วย ผู้อำนวยการ ที่ปรึกษา รองผู้อำนวยการฝ่ายต่าง ๆ หัวหน้าฝ่าย และตัวแทนบุคลากร ที่มีบทบาท และความรับผิดชอบโดยรวม ดังที่ระบุไว้ใน คำสั่งแต่งตั้ง รวมถึงมีหน้าที่ ในการวางแผน จัดการ และสนับสนุนให้ทุกกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารงานให้เป็นไปตามข้อกำหนดตาม มาตรฐานสากล โดยมีรายละเอียดกิจกรรม และการดำเนินงานดังต่อไปนี้

- 2.1.1 กำหนดโครงสร้าง การบริหารงานภายในสำนักคอมพิวเตอร์ รวมทั้งอัตรากำลัง และจำนวนเจ้าหน้าที่ที่เพียงพอต่อปริมาณงาน
- 2.1.2 กำหนดอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรตามโครงสร้างขององค์กร หรือพิจารณาปรับเปลี่ยนตามความจำเป็น และให้มีการจัดทำเป็นเอกสารหลักฐาน
- 2.1.3 สรรหาบุคลากร ตามระเบียบการสรรหาบุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
- 2.1.4 ประเมินสมรรถนะ ความรู้ ความสามารถ บุคลากรทั้งหมด ตามภารกิจ และความรู้ที่จำเป็น ตามขอบข่ายระบบบริหาร ตามมาตรฐานสากลที่ขอการรับรอง
- 2.1.5 พิจารณา อนุมัติเข้าร่วม และให้มีการจัดทำ เก็บรวบรวมข้อมูลความต้องการเข้าร่วมอบรม สัมมนา ประชุมวิชาการ อื่น ๆ เพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ในขอบข่ายดีขึ้น
- 2.1.6 มอบหมายให้เจ้าหน้าที่งานบุคคล รับผิดชอบบันทึกประวัติการอบรม สัมมนา ประชุมวิชาการ อื่น ๆ และเก็บรวบรวม รายงาน หรือ ผลงาน (ข้อตกลงการปฏิบัติหลังการเข้าร่วมอบรม สัมมนา ฟังบรรยาย ศึกษาดูงาน และการประชุมวิชาการ ของบุคลากรสำนักคอมพิวเตอร์ ฯ)
- 2.1.7 ให้คำแนะนำเกี่ยวกับระบบบริหารตามมาตรฐานสากล
- 2.1.8 ตรวจสอบ และอนุมัติการดำเนินงานและนโยบาย ระบบบริหารตามมาตรฐานสากล
- 2.1.9 กำหนดทิศทางและให้คำแนะนำในการนำระบบบริหารตามมาตรฐานสากลไปใช้ในแต่ละระดับขององค์กร
- 2.1.10 กำหนดวัตถุประสงค์และแผนงานในการดำเนินงานระบบบริหารตามมาตรฐานสากล
- 2.1.11 จัดเตรียมทรัพยากรที่จำเป็นต่อการจัดการและการบริหารตามมาตรฐานสากล
- 2.1.12 อนุมัติมาตรการใด ๆ ภายใต้งบประมาณที่กำหนดความเสี่ยงในระดับที่ยอมรับได้
- 2.1.13 ทบทวนการบริหารตามมาตรฐานสากล
- 2.1.14 ทบทวนและอนุมัติความเสี่ยงที่ยอมรับได้ กรณีที่นโยบายและมาตรฐานที่มีอยู่ไม่ครอบคลุมความเสี่ยงดังกล่าว
- 2.1.15 ควบคุมความเป็นปัจจุบันของเอกสารที่ประกาศ ตามระเบียบปฏิบัติงานการควบคุมเอกสาร

### 2.2 คณะตัวแทนฝ่ายบริหาร (Management Representative Committee)

คณะตัวแทนฝ่ายบริหาร คือ คณะกรรมการชุดย่อยของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ ที่รับผิดชอบในการบริหารงานคุณภาพและความมั่นคง ปลอดภัยด้านสารสนเทศตามมาตรฐานสากล ซึ่งประกอบด้วย รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร หัวหน้าฝ่าย และตัวแทนบุคลากรผู้รับผิดชอบงาน บริการฝ่ายภายใต้ขอบเขตที่ได้รับมอบหมายตามมาตรฐานสากล หรือที่ได้กำหนดขอบเขตของระบบบริหารงานไว้ในเอกสารฉบับนี้ โดยคณะตัวแทนฝ่ายบริหารมีหน้าที่รายงานผลการดำเนินการต่อคณะกรรมการบริหาร สำนักคอมพิวเตอร์ฯ โดยมีความรับผิดชอบดังต่อไปนี้

เอกสารนี้ ฉบับทางการจะอยู่ในไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศเท่านั้น หากปรากฏเอกสารนี้ส่วนหนึ่งส่วนใด หรือทั้งฉบับในรูปแบบสื่อกระดาษ ให้ตรวจสอบความ ทันสมัยกับฉบับทางการในระบบเครือข่ายสารสนเทศก่อนใช้อ้างอิง และทำลายทิ้งทันทีหากพบว่าเป็นฉบับไม่ทันสมัย เอกสารนี้เป็นสมบัติของสำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ห้ามแจกจ่ายไปยังภายนอกโดยไม่ได้รับอนุญาตจาก ผู้อำนวยการสำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เอกสารกระดาษถือเป็น เอกสารแจกจ่ายแบบไม่ควบคุม เว้นแต่จะมีประทับตรา "สำเนาควบคุม" เท่านั้น ซึ่งผู้ครอบครองจะระบุในบัญชีแจกจ่ายเอกสารสื่อกระดาษ



**คู่มือบริหารงานคุณภาพ**  
**สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ**  
**มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ**

รหัสเอกสาร : ICIT-QM-COMMON-01  
แก้ไขครั้งที่ : 10  
วันบังคับใช้ : 28 กุมภาพันธ์ 2568  
หน้าที่ : 6 จาก 16

- 2.2.1 กำหนดนโยบายบริหารงานคุณภาพ และนโยบายต่างๆ ด้านความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ และนำเสนอต่อคณะกรรมการบริหารของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ
- 2.2.2 รายงาน และวิเคราะห์ผลการดำเนินงานของระบบบริหารงานตามมาตรฐานสากลที่พบ ต่อคณะตัวแทนฝ่ายบริหาร และคณะกรรมการบริหารสำนักคอมพิวเตอร์ฯ
- 2.2.3 สนับสนุน และติดตามผลการดำเนินการ รวมถึงดำเนินงานร่วมกับทีมบริการ และทีมควบคุมเอกสารในการนำระบบไปใช้งานจริง และเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานสากล
- 2.2.4 ประเมินความสอดคล้องของระบบบริหารงานของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ กับระบบบริหารงานตามมาตรฐานสากล
- 2.2.5 อบรมและสร้างความตระหนักด้านงานคุณภาพตามมาตรฐานสากลของบุคลากรในองค์กร
- 1) ติดตามและตรวจสอบการเปลี่ยนแปลงของภัยคุกคามที่สำคัญ ที่เกี่ยวข้องกับทรัพย์สินที่มีความเสี่ยง
  - 2) แก้ไขและกำหนดวิธีการป้องกัน เพื่อให้ระบบบริหารความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ดำเนินไปตามนโยบายที่องค์กรกำหนดไว้
  - 3) ชี้แจงและให้ความรู้แก่บุคลากร ผู้รับบริการ ตลอดจนผู้จัดจำหน่ายที่เกี่ยวข้อง ให้สามารถปฏิบัติตามข้อกำหนดตามนโยบาย ข้อกฎหมายและข้อบังคับอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้อง

### 2.3 คณะทำงาน (Working Committee)

คณะทำงานระบบบริหารงาน ประกอบด้วย บุคลากรผู้รับผิดชอบงานบริการภายใต้ขอบเขตการดำเนินงานของระบบบริหารงานที่ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล หรือที่ได้กำหนดไว้ในเอกสารฉบับนี้ ซึ่งมีหน้าที่ดังต่อไปนี้

- 2.3.1 พิจารณากำหนดและปรับปรุงกระบวนการ ระเบียบปฏิบัติงาน และวิธีการในการดำเนินงานต่างๆ ของส่วนงาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถดำเนินงานได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม เป็นไปตามนโยบายและบรรลุมลลัพท์ตามที่กำหนดไว้
- 2.3.2 สื่อสาร สร้างความเข้าใจ และให้คำแนะนำแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับกระบวนการต่างๆ ของส่วนงาน เพื่อให้มีการทำงานที่เกี่ยวข้องเชื่อมโยงกัน ดำเนินการสัมพันธ์กันได้อย่างราบรื่น
- 2.3.3 รวบรวมข้อมูลวัดผลการดำเนินงานของกระบวนการต่างๆ ของส่วนงาน เพื่อประสานงานกับคณะตัวแทนฝ่ายบริหารในการรายงานผลการดำเนินงานของระบบบริหารงานตามมาตรฐานสากล สำหรับทีมวิศวกรรมระบบเครือข่าย ซึ่งมีบทบาทสำคัญ และเป็นผู้รับผิดชอบหลักต่อระบบบริหารงานความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ จึงมีหน้าที่เฉพาะเพิ่มเติมจากรายการข้างต้น ดังต่อไปนี้
- 2.3.4 จัดทำ Asset Inventory ของอุปกรณ์และสถานภาพข้อมูลของระบบภายในมหาวิทยาลัยฯ ที่เกี่ยวข้องภายใต้ขอบเขตที่กำหนดไว้
- 2.3.5 วางแผนและบริหารจัดการทรัพยากรของระบบสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยฯ ที่เกี่ยวข้องภายใต้ขอบเขตที่กำหนดไว้
- 2.3.6 บริหารจัดการดูแลระบบและเก็บข้อมูล Log ของระบบสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยฯ ที่เกี่ยวข้องภายใต้ขอบเขตที่กำหนดไว้ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับต่างๆ
- 2.3.7 ดูแลจัดการ User Account พร้อมกำหนดสิทธิและทรัพยากรในการใช้งานของระบบสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยฯ ที่เกี่ยวข้องภายใต้ขอบเขตที่กำหนดไว้

เอกสารนี้ ฉบับทางการจะอยู่ในไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศเท่านั้น หากปรากฏเอกสารนี้ส่วนหนึ่งส่วนใด หรือทั้งฉบับในรูปแบบสื่อกระดาษ ให้ตรวจสอบความทันสมัยกับฉบับทางการในระบบเครือข่ายสารสนเทศก่อนใช้อ้างอิง และทำลายทิ้งทันทีหากพบว่าเป็นฉบับไม่ทันสมัย เอกสารนี้เป็นสมบัติของสำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ห้ามแจกจ่ายไปยังภายนอกโดยไม่ได้รับอนุญาตจาก ผู้อำนวยการสำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เอกสารกระดาษถือเป็นเอกสารแจกจ่ายแบบไม่ควบคุม เว้นแต่จะมีประทับตรา "สำเนาควบคุม" เท่านั้น ซึ่งผู้ครอบครองจะระบุในบัญชีแจกจ่ายเอกสารสื่อกระดาษ



**คู่มือบริหารงานคุณภาพ**  
**สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ**  
**มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ**

รหัสเอกสาร : ICIT-QM-COMMON-01  
แก้ไขครั้งที่ : 10  
วันบังคับใช้ : 28 กุมภาพันธ์ 2568  
หน้าที่ : 7 จาก 16

- 2.3.8 วางแผน และบริหารจัดการระบบสารสนเทศต่างๆ ให้สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ
- 2.3.9 บริหารจัดการข้อมูลและควบคุมดูแลระบบสารสนเทศภายในขอบเขตที่กำหนดไว้ โดยควบคุมดูแลอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการให้เป็นไปตามมาตรฐาน
- 2.3.10 จัดทำสรุปเหตุการณ์ผิดปกติของระบบสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยฯ ที่เกี่ยวข้องภายใต้ขอบเขตที่กำหนดไว้ พร้อมจัดทำรายงานเป็นประจำ

#### 2.4 ทีมควบคุมเอกสาร (Document Control Team)

ทีมควบคุมเอกสารของระบบบริหารงาน ประกอบด้วย งานสารบรรณ และบุคลากรสำนักคอมพิวเตอร์ฯ ที่ได้รับมอบหมาย โดยทีมควบคุมเอกสารมีหน้าที่ดังต่อไปนี้

- 2.4.1 เผยแพร่นโยบายบริหารงานคุณภาพ นโยบายต่างๆ ด้านความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ คู่มือบริหารงานคุณภาพ ระเบียบปฏิบัติงาน และเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมาย
- 2.4.2 ดูแลและบำรุงรักษาเอกสารจนกว่าจะถึงเวลาทำลาย
- 2.4.3 ดูแลรายการเอกสารหลักให้เป็นปัจจุบัน
- 2.4.4 จัดเก็บเอกสารฉบับปรับปรุงล่าสุด
- 2.4.5 ทำลายเอกสารที่ถูกยกเลิกการใช้งานให้เหมาะสมกับระดับชั้นความลับของเอกสารนั้น โดยอ้างอิงจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง

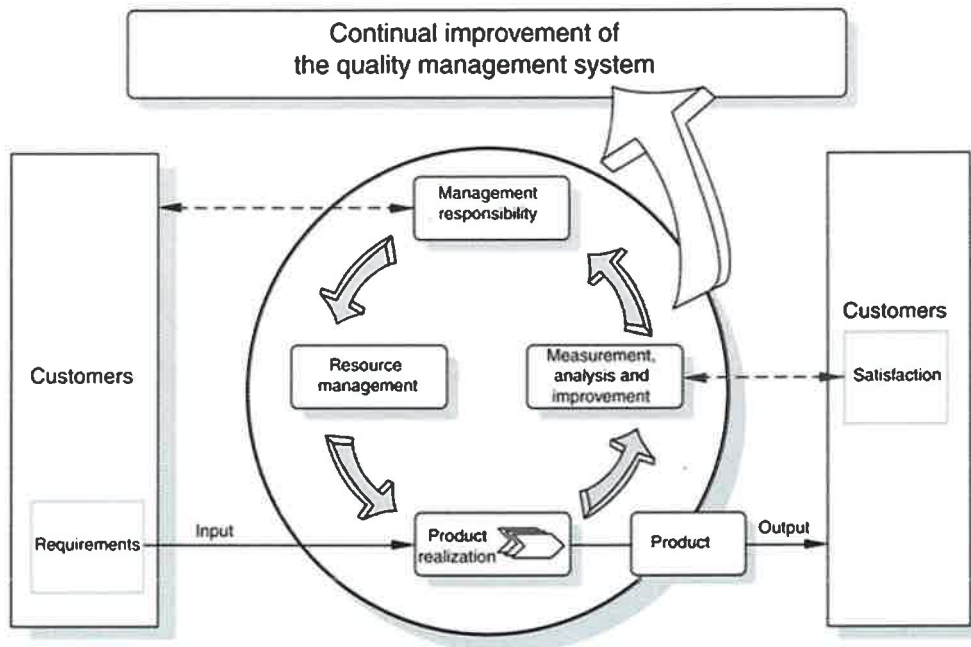
#### 2.5 ทีมตรวจติดตามภายใน (Internal Auditor Team)

ทีมผู้ตรวจติดตามภายในของระบบบริหารงาน ประกอบด้วย บุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสมในการปฏิบัติหน้าที่ผู้ตรวจ เช่น ผ่านการอบรมหลักสูตรข้อกำหนดและการตรวจประเมินระบบบริหารงาน มีประสบการณ์ในการเป็นผู้ตรวจ มีความรู้ ความเข้าใจในกระบวนการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในระบบบริหารงาน เป็นต้น และได้รับการประกาศแต่งตั้งอย่างเป็นทางการ โดยมีหน้าที่ความรับผิดชอบ และขั้นตอนดำเนินการตามระเบียบปฏิบัติงาน ICIT-QP-COMMON-05



**3. ระบบและกระบวนการ การบริหารจัดการตามมาตรฐานสากล**

สำนักคอมพิวเตอร์ฯ มีการจัดทำ ลงมือปฏิบัติ บำรุงรักษา และปรับปรุงระบบบริหารจัดการตามมาตรฐานสากล ซึ่งรวมไปถึง กระบวนการที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ที่จำเป็น อย่างต่อเนื่อง ดังแสดงในภาพที่ 3



ภาพที่ 3 กระบวนการระบบบริหารจัดการตามมาตรฐาน ของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ

กระบวนการและการบริหารจัดการตามมาตรฐานสากล ของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ ยึดหลักการทำงาน และกิจกรรมตามมาตรฐานสากล องค์กรนำความต้องการและความคาดหวัง (Requirements and Expectations) ของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เป็นข้อมูลป้อนเข้า (Input) มาใช้ในการวิเคราะห์ จัดทำบริการ ๆ และกระบวนการการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง (Output) นอกจากนี้องค์กรยังได้มีการทำการประเมินกระบวนการ และงานบริการ (Evaluate) จาก Customers รวมทั้งจากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อนำผลประเมินที่ได้มาวิเคราะห์ (Analysis) และทำการวางแผน จัดทำโครงการต่าง ๆ และบริการจัดการทรัพยากรที่จำเป็น สำหรับการปรับปรุง (Improve) กระบวนการและงานบริการขององค์กรต่อไป

เอกสารนี้ ฉบับทางการจะอยู่ในไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศเท่านั้น หากปรากฏเอกสารนี้ส่วนหนึ่งส่วนใด หรือทั้งฉบับในรูปแบบสื่อกระดาษ ให้ตรวจสอบความทันสมัยกับฉบับทางการในระบบเครือข่ายสารสนเทศก่อนใช้อ้างอิง และทำลายทิ้งทันทีหากพบว่าเป็นฉบับไม่ทันสมัย เอกสารนี้เป็นสมบัติของสำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ห้ามแจกจ่ายไปยังภายนอกโดยไม่ได้รับอนุญาตจาก ผู้อำนวยการสำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เอกสารกระดาษถือเป็นเอกสารแจกจ่ายแบบไม่ควบคุม เว้นแต่จะมีประทับตรา "สำเนาควบคุม" เท่านั้น ซึ่งผู้ครอบครองจะระบุในบัญชีแจกจ่ายเอกสารสื่อกระดาษ





คู่มือบริหารงานคุณภาพ  
สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

รหัสเอกสาร : ICIT-QM-COMMON-01  
แก้ไขครั้งที่ : 10  
วันบังคับใช้ : 28 กุมภาพันธ์ 2568  
หน้าที่ : 9 จาก 16

ระบบบริหารงานของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ ตามมาตรฐานสากล ได้รับการจัดตั้ง ใช้งาน ตรวจสอบ และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยใช้หลักการบริหารความเสี่ยง เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องถึงคุณภาพของผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการ ข้อมูลและระบบสารสนเทศที่สำคัญของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ จะได้รับปกป้องอย่างเหมาะสม โดยระบบบริหารงานนี้ ยังได้รับการออกแบบให้สามารถทำงานได้อย่างสอดคล้องกับกระบวนการและโครงสร้างการบริหารงานของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ โดยครอบคลุมกิจกรรมที่สำคัญดังต่อไปนี้


- 1) การกำหนดความต้องการของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ ในด้านคุณภาพ การรักษาความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ และการประกาศใช้นโยบายต่างๆ รวมถึงการสื่อสารให้ผู้ที่เกี่ยวข้องรับทราบ
  - 2) การประเมินความเสี่ยงในด้านต่างๆ ของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ เช่น คุณภาพผลิตภัณฑ์/บริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ
  - 3) การกำหนดมาตรการควบคุมที่สอดคล้องกับความเสี่ยงของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ
  - 4) การตรวจสอบและวัดผลการดำเนินงานและประสิทธิผลของระบบบริหารงาน
  - 5) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องที่สอดคล้องตามผลการวัดและวัตถุประสงค์ที่วางไว้
- องค์ประกอบหลักของระบบระบบบริหารงานของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ ตามข้อกำหนดของมาตรฐานสากล (Clause 4 – 10) แสดงได้ดังภาพที่ 4



ภาพที่ 4 องค์ประกอบหลักของระบบระบบบริหารความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ

### 3.1 Clause 4 การวิเคราะห์บริบทที่เกี่ยวข้องและการกำหนดขอบเขต (Context of the organization)

การวิเคราะห์บริบทภายในและภายนอก รวมถึงความคาดหวังของผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดวัตถุประสงค์คุณภาพและด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ และขอบเขตของระบบบริหารงาน

	<b>คู่มือบริหารงานคุณภาพ</b> <b>สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ</b> <b>มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ</b>	รหัสเอกสาร : ICIT-QM-COMMON-01 แก้ไขครั้งที่ : 10 วันบังคับใช้ : 28 กุมภาพันธ์ 2568 หน้าที่ : 10 จาก 16
----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### 3.2 Clause 5 ความเป็นผู้นำ (Leadership)

ผู้บริหารให้ความสำคัญและให้ความสำคัญสนับสนุนการดำเนินงานของระบบบริหารงาน โดยการประกาศนโยบายคุณภาพ และนโยบายด้านความมั่นคงปลอดภัยข้อมูลสารสนเทศ กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากร ทบทวนการดำเนินงานของระบบบริหารงาน และจัดสรรทรัพยากรที่จำเป็นในการดำเนินงานและปรับปรุงระบบบริหารงานอย่างต่อเนื่อง

### 3.3 Clause 6 การวางแผน (Planning)

การวางแผนระบบบริหารงานของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ เพื่อกำหนดกิจกรรมที่ต้องดำเนินการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของระบบบริหารงานที่ได้กำหนดไว้ ตลอดจนทำการวิเคราะห์ความเสี่ยงด้านต่างๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานของระบบบริหารงาน เพื่อวางแผนแก้ไขความเสี่ยงโดยเลือกใช้งานมาตรการควบคุมที่สมเหตุสมผล รวมถึงการวางแผนและบริหารความเปลี่ยนแปลงที่อาจส่งผลกระทบต่อระบบบริหารงาน เพื่อให้การเปลี่ยนแปลงใดๆ ดำเนินไปตามที่กำหนดไว้ได้อย่างราบรื่น

### 3.4 Clause 7 การสนับสนุน (Support)

การบริหารทรัพยากรที่จำเป็นต่อการดำเนินงานของระบบบริหารงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งทรัพยากรบุคคลให้มีความรู้ความสามารถและความตระหนักถึงความจำเป็นในการปฏิบัติตามนโยบายต่างๆ และกระบวนการที่ได้กำหนดไว้

### 3.5 Clause 8 การดำเนินงาน (Operation)

วางแผนและกำกับดูแลการดำเนินงานของระบบบริหารงาน และกิจกรรมของกระบวนการต่างๆ ของทุกส่วนงานที่เกี่ยวข้อง ให้เป็นไปตามเกณฑ์และมาตรการต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามแผนที่วางไว้ รวมถึงทบทวนติดตามความเสี่ยงของการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ หรือเมื่อมีความเปลี่ยนแปลงที่สำคัญที่อาจส่งผลกระทบต่อความเสี่ยงของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ

### 3.6 Clause 9 การประเมินประสิทธิผล (Performance Evaluation)

การตรวจสอบและประเมินประสิทธิผลของกระบวนการและมาตรการต่างๆ ตามตัวชี้วัดและวัตถุประสงค์ที่กำหนด รวมถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การตรวจติดตามภายใน และการทบทวนระบบบริหารงานของคณะกรรมการบริหาร

### 3.7 Clause 10 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Improvement)

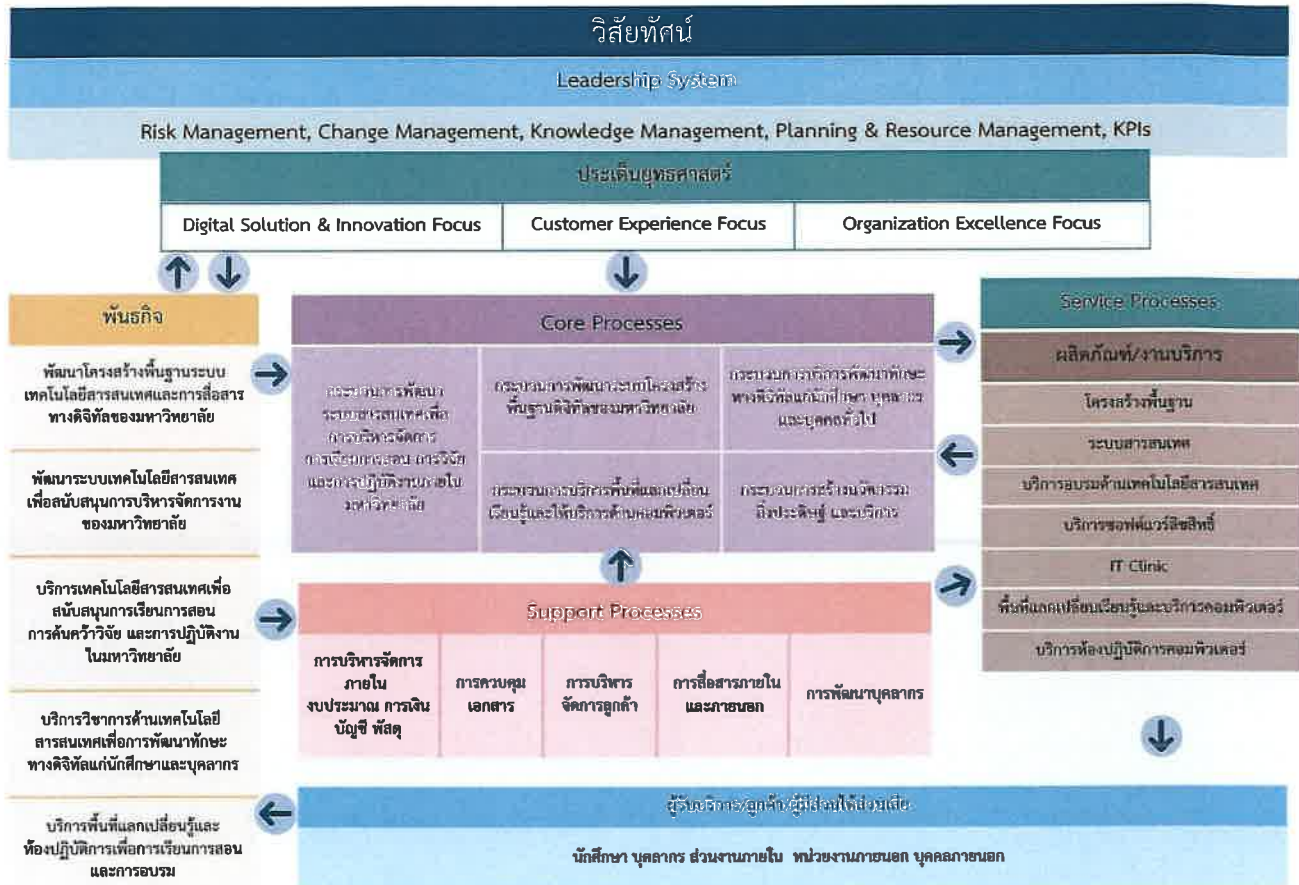
การแก้ไขข้อบกพร่องที่พบจากกิจกรรมการประเมินประสิทธิผลต่างๆ การตรวจประเมินภายใน การทบทวนระบบบริหารงาน การควบคุมคุณภาพ รวมถึงการปรับปรุงระบบบริหารงานอย่างต่อเนื่อง โดยการทบทวนและปรับปรุงวัตถุประสงค์ของระบบบริหารงาน และแผนงานที่เกี่ยวข้อง

ภาพรวมระบบงานของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ ประกอบด้วยกระบวนการหลัก (Core Processes) ที่ทำให้เกิดกระบวนการบริการ (Service Processes) ต่างๆ ที่สอดคล้องกับพันธกิจ และประเด็นยุทธศาสตร์ของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ ที่มีการคิด วิเคราะห์ผ่านการบริหารจัดการด้านต่าง ๆ ภายใต้ระบบผู้นาองค์กรที่มุ่งไปสู่วิสัยทัศน์ที่สำนักคอมพิวเตอร์ฯ ได้ตั้งเอาไว้ นอกจากนี้ เพื่อการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ สำนักคอมพิวเตอร์ฯ ยังมีกระบวนการสนับสนุน (Support Processes) ที่เป็นกระบวนการสำคัญของระบบงานอีกด้วย ทั้งนี้ ผลตอบรับ ผลประเมิน และข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่ได้รับ หลังส่งมอบงานบริการให้แก่ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จะถูกป้อนกลับเข้ามาเพื่อทำการทบทวนพันธกิจและบทบาทหน้าที่ของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ ในลำดับต่อไป รายละเอียดดังแสดงในภาพที่ 5



**คู่มือบริหารงานคุณภาพ**  
**สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ**  
**มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ**

รหัสเอกสาร : ICIT-QM-COMMON-01  
 แก้ไขครั้งที่ : 10  
 วันบังคับใช้ : 28 กุมภาพันธ์ 2568  
 หน้าที่ : 11 จาก 16



ภาพที่ 5 ระบบงานของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ

**4. ขอบเขตการดำเนินงานของระบบบริหารงานคุณภาพ และระบบบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสำหรับสารสนเทศ**

การกำกับดูแลคุณภาพของงานบริการของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ มีการกำหนดขอบเขตการดำเนินงานของระบบบริหารงานในส่วนต่าง ๆ ตามมาตรฐานคุณภาพพระดับสากล ดังนี้

**4.1 ขอบเขตการดำเนินงานของระบบบริหารงานคุณภาพ**

ระบบบริหารงานคุณภาพของสำนักฯ เป็นการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ ที่ครอบคลุมถึงบริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและบัญชีผู้ใช้งาน บริการสนับสนุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ บริการข้อมูล และบริการฝึกอบรม

เอกสารนี้ ฉบับทางการจะอยู่ในไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศเท่านั้น หากปรากฏเอกสารนี้ส่วนหนึ่งส่วนใด หรือทั้งฉบับในรูปแบบสื่อกระดาษ ให้ตรวจสอบความทันสมัยกับฉบับทางการในระบบเครือข่ายสารสนเทศก่อนใช้อ้างอิง และทำลายทิ้งทันทีหากพบว่าเป็นฉบับไม่ทันสมัย เอกสารนี้เป็นสมบัติของสำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ห้ามแจกจ่ายไปยังภายนอกโดยไม่ได้รับอนุญาตจาก ผู้อำนวยการสำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เอกสารกระดาษถือเป็นเอกสารแจกจ่ายแบบไม่ควบคุม เว้นแต่จะมีประทับตรา "สำเนาควบคุม" เท่านั้น ซึ่งผู้ครอบครองจะระบุในบัญชีแจกจ่ายเอกสารสื่อกระดาษ



**คู่มือบริหารงานคุณภาพ**  
สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

รหัสเอกสาร : ICIT-QM-COMMON-01  
แก้ไขครั้งที่ : 10  
วันบังคับใช้ : 28 กุมภาพันธ์ 2568  
หน้าที่ : 12 จาก 16

รายละเอียดของประเภทงานบริการที่มีการรับรองตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 ดังตารางต่อไปนี้

ลำดับที่	งานบริการ	สถานที่ให้บริการ		
		กรุงเทพฯ ฯ	วิทยาเขตระยอง	วิทยาเขตปราจีนบุรี
1	บริการพื้นที่จัดทำเว็บไซต์	✓		
2	บริการเครื่องแม่ข่ายเสมือน	✓		
3	บริการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์สำนักงานอธิการบดี	✓	✓	✓
4	ICIT Account	✓	✓	✓
5	IT Clinic	✓		
6	บริการข้อมูลและการเชื่อมต่อข้อมูลสำหรับระบบสารสนเทศ	✓		
7	บริการซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์	✓		
8	บริการห้องเรียน ห้องอบรม ห้องแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	✓	✓	✓
9	บริการอบรมทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	✓		

#### 4.2 ขอบเขตการดำเนินงานของระบบบริหารความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ

ระบบบริหารความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศของสำนักฯ นำมาประยุกต์ใช้กับการดำเนินงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ ศูนย์คอมพิวเตอร์หลักของสำนักฯ ซึ่งครอบคลุมถึงโครงสร้างพื้นฐานทางกายภาพพื้นฐาน ระบบสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวก และระบบสารสนเทศและเครือข่ายที่สนับสนุน ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

##### 4.2.1 สถานที่ :

ห้อง Data center และพื้นที่ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง

ชั้น 3-5 สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ

อาคารอเนกประสงค์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ 1518 ถนนประชากรราษฎร์ 1 แขวงวงศ์สว่าง เขตบางซื่อ กรุงเทพฯ 10800

##### 4.2.2 ทรัพย์สินและระบบสารสนเทศ

- 1) Physical Asset ได้แก่ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ โน้ตบุ๊กคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ระบบเครือข่าย อุปกรณ์สื่อสาร สื่อบันทึก
- 2) Software Asset ได้แก่ ซอฟต์แวร์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน และระบบปฏิบัติการ
- 3) Information Asset ได้แก่ ข้อมูลสารสนเทศทั้งที่เป็นเอกสาร รายงานหรือไฟล์อิเล็กทรอนิกส์

เอกสารนี้ ฉบับทางการจะอยู่ในไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศเท่านั้น หากปรากฏเอกสารนี้ส่วนหนึ่งส่วนใด หรือทั้งฉบับในรูปแบบสื่อกระดาษ ให้ตรวจสอบความทันสมัยกับฉบับทางการในระบบเครือข่ายสารสนเทศก่อนใช้อ้างอิง และทำลายทิ้งทันทีหากพบว่าเป็นฉบับไม่ทันสมัย เอกสารนี้เป็นสมบัติของสำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ห้ามแจกจ่ายไปยังภายนอกโดยไม่ได้รับอนุญาตจาก ผู้อำนวยการสำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เอกสารกระดาษถือเป็นเอกสารแจกจ่ายแบบไม่ควบคุม เว้นแต่จะมีประทับตรา "สำเนาควบคุม" เท่านั้น ซึ่งผู้ครอบครองจะระบุในบัญชีแจกจ่ายเอกสารสื่อกระดาษ





**คู่มือบริหารงานคุณภาพ**  
**สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ**  
**มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ**

รหัสเอกสาร : ICIT-QM-COMMON-01  
แก้ไขครั้งที่ : 10  
วันบังคับใช้ : 28 กุมภาพันธ์ 2568  
หน้าที่ : 13 จาก 16

- 4) Service Asset ได้แก่ บริการระบบไฟฟ้า บริการ internet data center บริการระบบปรับอากาศแบบควบคุมอุณหภูมิและความชื้น บริการตู้ rack server
- 5) People Asset ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานรายการทรัพย์สินสำคัญตามประเภทต่างๆ ที่อยู่ในขอบเขต ได้มีการรวบรวมเพื่อนำไปใช้ในการประเมินความเสี่ยงและเป็นส่วนหนึ่งของเอกสารรายงานผลประเมินความเสี่ยง

4.2.3 รายการยกเว้นจากขอบเขตการดำเนินงาน มีดังนี้

- 1) การพัฒนาซอฟต์แวร์และแอปพลิเคชันต่างๆที่ใช้เป็นเครื่องมือในการให้บริการ
- 2) มาตรการควบคุมที่ยกเว้นไว้ในเอกสาร Statement of Applicability (SoA) ICIT-SD-27001-01

**5. การกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ แผนงานระบบบริหารงาน การทบทวนฝ่ายบริหาร และการสื่อสารภายในและภายนอก**

ผู้บริหารระดับสูง กำหนดนโยบาย นำไปปฏิบัติ และคงรักษานโยบายบริหารจัดการตามมาตรฐานสากล สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ บริบท และสนับสนุนต่อทิศทางกลยุทธ์ขององค์กร มีการกำหนดค่าเป้าหมาย มีการประเมิน ทบทวนการปฏิบัติและความสอดคล้องกับนโยบายที่กำหนด เพื่อนำมาสู่การวางแผนปรับปรุงนโยบาย และวัตถุประสงค์คุณภาพและความมั่นคงปลอดภัยสำหรับสารสนเทศ อย่างต่อเนื่อง

กระบวนการกำหนด นโยบาย วัตถุประสงค์คุณภาพและความมั่นคงปลอดภัยสำหรับสารสนเทศ การจัดการทรัพยากร และการทบทวนของฝ่ายบริหาร ต้องดำเนินการตามระเบียบปฏิบัติงาน ICIT-QP-COMMON-01 ระเบียบปฏิบัติงาน การกำหนดนโยบาย การทบทวนฝ่ายบริหารและการสื่อสารภายในและภายนอกองค์กร

นโยบาย วัตถุประสงค์คุณภาพและความมั่นคงปลอดภัยสำหรับสารสนเทศ ต้องมีการสื่อสารและเผยแพร่ให้เกิดความเข้าใจภายในองค์กร และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องอย่างเหมาะสม และคงรักษาไว้เป็นเอกสารสารสนเทศ

แผนงานระบบบริหารงานของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ ได้มีการจัดทำขึ้น เพื่อกำหนดกิจกรรมที่ต้องดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ระบบบริหารงานที่ได้กำหนดไว้ กำหนดการและกรอบเวลา และผู้รับผิดชอบในแต่ละกิจกรรม ซึ่งคณะตัวแทนฝ่ายบริหาร จะมีการติดตามความคืบหน้าเป็นประจำสม่ำเสมอ และรายงานผลต่อคณะกรรมการบริหาร

การสื่อสารภายในและภายนอกองค์กร ที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารงาน ต้องดำเนินการตามระเบียบปฏิบัติงาน ICIT-QP-COMMON-01 ระเบียบปฏิบัติงาน การกำหนดนโยบาย การทบทวนฝ่ายบริหารและการสื่อสารภายในและภายนอกองค์กร มีดังนี้

5.1 การสื่อสารภายใน เป็น การสื่อสารระหว่างส่วนงานภายในสำนักคอมพิวเตอร์ฯ และการรายงานต่อผู้บริหาร

5.2 การสื่อสารภายนอก เป็น การสื่อสารระหว่างสำนักคอมพิวเตอร์ฯ กับหน่วยงานอื่นๆ หรือบุคคลภายนอก เช่น คู่ค้า ผู้ให้บริการภายนอก หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง ผู้รับบริการ บุคคลทั่วไป เป็นต้น



**คู่มือบริหารงานคุณภาพ**  
**สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ**  
**มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ**

รหัสเอกสาร : ICIT-QM-COMMON-01  
แก้ไขครั้งที่ : 10  
วันบังคับใช้ : 28 กุมภาพันธ์ 2568  
หน้าที่ : 14 จาก 16

## 6. การจัดฝึกอบรมให้ความรู้ ความสามารถ และสร้างความตระหนักแก่บุคลากร

ผู้บริหารและหัวหน้างาน ต้องให้ความสำคัญสนับสนุนในการจัดฝึกอบรม ให้ความรู้แก่บุคลากรที่เกี่ยวข้องที่ได้รับมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบ ในระบบบริหารงานอย่างเหมาะสมและเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน โดย

- 6.1 ระบุความสามารถที่จำเป็นสำหรับบุคลากรที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารงาน
- 6.2 จัดให้มีการฝึกอบรม หรือจัดหาบุคลากรที่มีความรู้เข้าทำงาน (ในกรณีที่เหมาะสม)
- 6.3 ประเมินประสิทธิผลของการฝึกอบรม และดำเนินการตามความเหมาะสม
- 6.4 จัดเก็บบันทึกของการฝึกอบรม ตลอดจนหลักฐานอื่นๆ ที่เป็นเครื่องยืนยันความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ของบุคลากร

ผู้บริหารและหัวหน้างานต้องทำให้บุคลากรที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารงาน มีความตระหนักถึงความสำคัญของหน้าที่ความรับผิดชอบของตนในการรักษาคุณภาพการให้บริการ และความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ รวมถึงการให้ความร่วมมือสนับสนุนช่วยให้สำนักคอมพิวเตอร์ฯ ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ รายละเอียดตามระเบียบปฏิบัติงาน ICIT-QP-COMMON-02 ระเบียบปฏิบัติงาน การบริหารทรัพยากรบุคคลภายในสำนักคอมพิวเตอร์ฯ

## 7. เอกสารสารสนเทศ และการควบคุม

ระบบบริหารงานของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ มีการจัดทำเอกสารสารสนเทศตามความจำเป็นสำหรับประสิทธิผลของการบริหารงานตามมาตรฐานสากล โดยสำนักคอมพิวเตอร์ฯ กำหนดรูปแบบเอกสารขึ้นเอง

### 7.1 การสร้าง และการอัปเดต

เมื่อมีการสร้าง และอัปเดต เอกสารสารสนเทศ ต้องมีการชี้แจง รายละเอียดต่าง ๆ การสร้าง และการอัปเดตที่ชัดเจน และผ่านการทบทวน อนุมัติ อย่างเหมาะสม

### 7.2 การควบคุมเอกสารสารสนเทศ

เอกสารสารสนเทศที่จำเป็นสำหรับประสิทธิผลของระบบบริหารงานตามมาตรฐานสากลต้องได้รับการควบคุม ไม่ว่าจะเป็เอกสารที่สำนักคอมพิวเตอร์ฯ จัดทำขึ้นและลงทะเบียนไว้ใน ICIT-FM-COMMON-03 บัญชีรายการเอกสาร (Document Master List) หรือเอกสารภายนอกที่รวบรวมไว้ใน ICIT-SD-COMMON-02 รายการเอกสารภายนอก (External Document List) เพื่อให้มั่นใจว่า มีการจัดเก็บและการแจกจ่ายเพื่อนำไปใช้อย่างเหมาะสม ได้รับการปกป้องอย่างเพียงพอ มีการควบคุมการเปลี่ยนแปลง และทำลาย โดยดำเนินการตามระเบียบปฏิบัติงาน ICIT-QP-COMMON-03 การควบคุมเอกสาร, ICIT-COMMON-04 การควบคุมบันทึก และ ICIT-QP-27001-05 การจัดการขั้นตอนการจัดชั้นความลับของข้อมูล (Information Classification Procedure)

## 8. การกำกับดูแลการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการภายนอก

ผู้ให้บริการภายนอกที่ดำเนินกิจกรรมหรือกระบวนการต่างๆ ของระบบบริหารงานให้แก่สำนักคอมพิวเตอร์ฯ ต้องมีการควบคุมกำกับดูแลให้กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินงานดังกล่าว เป็นไปตามที่กำหนดและแผนงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับนโยบายด้านคุณภาพ และด้านความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ ตลอดจนเอกสารสนับสนุนอื่นๆ พร้อมทั้งทำการประเมินผลผู้ให้บริการภายนอกและสนับสนุนให้มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

---

เอกสารนี้ ฉบับทางกระดาษอยู่ในไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศเท่านั้น หากปรากฏเอกสารนี้ส่วนหนึ่งส่วนใด หรือทั้งฉบับในรูปแบบสื่อกระดาษ ให้ตรวจสอบความทันสมัยกับฉบับทางกระดาษในระบบเครือข่ายสารสนเทศก่อนใช้อ้างอิง และทำลายทิ้งทันทีหากพบว่าเป็นฉบับไม่ทันสมัย เอกสารนี้เป็นสมบัติของสำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ห้ามแจกจ่ายไปยังภายนอกโดยไม่ได้รับอนุญาตจาก ผู้อำนวยการสำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เอกสารกระดาษถือเป็นเอกสารแจกจ่ายแบบไม่ควบคุม เว้นแต่จะมีประทับตรา "สำเนาควบคุม" เท่านั้น ซึ่งผู้ครอบครองจะระบุในบัญชีแจกจ่ายเอกสารสื่อกระดาษ



**คู่มือบริหารงานคุณภาพ**  
สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

รหัสเอกสาร : ICIT-QM-COMMON-01  
แก้ไขครั้งที่ : 10  
วันบังคับใช้ : 28 กุมภาพันธ์ 2568  
หน้าที่ : 15 จาก 16

## 9. การประเมินประสิทธิผล และการตรวจติดตามภายใน

### 9.1 การประเมินประสิทธิผล

สำนักคอมพิวเตอร์ฯ มีการเฝ้าติดตาม วิเคราะห์ ประเมินผลการปฏิบัติงาน ความเสี่ยง และโอกาส รวมไปถึงความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง ตามรอบการประชุมคณะตัวแทนฝ่ายบริหาร และคณะกรรมการบริหาร ของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ เพื่อนำผลวิเคราะห์ และผลประเมินที่ได้มาจัดทำแผนงาน หรือ โครงการ ที่มีความสอดคล้อง เพื่อการปรับปรุงระบบการบริหารงานของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ ในลำดับต่อไป

### 9.2 การตรวจติดตามภายใน

สำนักคอมพิวเตอร์ฯ ปฏิบัติการตรวจติดตามภายในตามเวลาที่วางแผน เพื่อความสอดคล้องกับข้อกำหนด ของระบบบริหารงาน ตามมาตรฐานสากล และเพื่อประสิทธิผลที่ดีในการบริหารงาน สำนักคอมพิวเตอร์ฯ มีการจัดตั้งคณะผู้ตรวจติดตามภายใน เพื่อวางแผน และกำหนดโปรแกรมการตรวจติดตาม รวมถึง ความถี่ และวิธีการตรวจติดตาม จัดทำรายงาน พิจารณาถึงความสำคัญ ของกระบวนการที่เกี่ยวข้อง โดยปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติงาน ICIT-QP-COMMON-05 ระเบียบปฏิบัติงาน การตรวจติดตามภายใน

## 10. การปรับปรุงระบบบริหารงานอย่างต่อเนื่อง

สำนักคอมพิวเตอร์ฯ ให้ความสำคัญต่อการปรับปรุงระบบบริหารงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริหาร ที่มีคุณภาพเป็นไปตามที่คาดหวัง และมีการรักษาความมั่นคงปลอดภัยข้อมูลสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถปกป้องทรัพย์สินสารสนเทศ ข้อมูล และระบบสารสนเทศที่สำคัญของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ จากภัยคุกคามที่มีการเปลี่ยนแปลงหรือเกิดขึ้นใหม่อยู่เสมอ จึงมีการทบทวนบริบท ภายในและภายนอก ตลอดจนความต้องการและความคาดหวังของผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อปรับปรุงวัตถุประสงค์ในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยข้อมูล สารสนเทศและแผนการรักษาความมั่นคงปลอดภัยข้อมูลสารสนเทศของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ เป็นประจำทุกปี

เมื่อมีความไม่สอดคล้องเกิดขึ้น สำนักคอมพิวเตอร์ฯ ดำเนินการบริหารจัดการความไม่สอดคล้องนั้นตามความเหมาะสม โดยทำการควบคุม แก้ไข และจัดการผลที่เกิดจากความไม่สอดคล้อง และพิจารณาปัจจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

10.1 ประเมินความจำเป็นในการกำจัดสาเหตุของความไม่สอดคล้อง เพื่อไม่ให้เกิดซ้ำขึ้นอีก

10.2 ทบทวนความไม่สอดคล้องโดยการระบุสาเหตุ และพิจารณาว่าความไม่สอดคล้องอื่นๆ ที่มีลักษณะคล้ายกันหรือไม่

ทั้งนี้ ต้องทำการจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อใช้เป็นหลักฐานแสดงสภาพความไม่สอดคล้อง และการดำเนินการต่างๆ ที่ได้กระทำไป และผลของการแก้ไขความไม่สอดคล้องนั้นๆ



**คู่มือบริหารงานคุณภาพ**  
**สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ**  
**มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ**

รหัสเอกสาร : ICIT-QM-COMMON-01  
แก้ไขครั้งที่ : 10  
วันบังคับใช้ : 28 กุมภาพันธ์ 2568  
หน้าที่ : 16 จาก 16

**11. เอกสารที่เกี่ยวข้อง**

- 11.1 ICIT-QP-COMMON-01 ระเบียบปฏิบัติงาน การกำหนดนโยบาย การทบทวนฝ่ายบริหารและการสื่อสารภายในและภายนอกองค์กร
- 11.2 ICIT-QP-COMMON-02 ระเบียบปฏิบัติงาน การบริหารทรัพยากรบุคคลภายในสำนักคอมพิวเตอร์ฯ
- 11.3 ICIT-QP-COMMON-03 ระเบียบปฏิบัติงาน การควบคุมเอกสาร
- 11.4 ICIT-QP-COMMON-04 ระเบียบปฏิบัติงาน การควบคุมบันทึก
- 11.5 ICIT-QP-COMMON-05 ระเบียบปฏิบัติงาน การตรวจติดตามภายใน
- 11.6 ICIT-QP-27001-05 ระเบียบปฏิบัติงาน การจัดการขั้นตอนการจัดชั้นความลับของข้อมูล (Information Classification Procedure)
- 11.7 ICIT-SD-COMMON-02 รายการเอกสารภายนอก (External Document List)
- 11.8 บันทึก ICIT-FM-COMMON-03 บัญชีรายการเอกสาร (Document Master List)

เอกสารนี้ ฉบับทางการจะอยู่ในไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศเท่านั้น หากปรากฏเอกสารนี้ส่วนหนึ่งส่วนใด หรือทั้งฉบับในรูปแบบสื่อกระดาษ ให้ตรวจสอบความทันสมัยกับฉบับทางการในระบบเครือข่ายสารสนเทศก่อนใช้อ้างอิง และทำลายทิ้งทันทีหากพบว่าเป็นฉบับไม่ทันสมัย เอกสารนี้เป็นสมบัติของสำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ห้ามแจกจ่ายไปยังภายนอกโดยไม่ได้รับอนุญาตจาก ผู้อำนวยการสำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เอกสารกระดาษถือเป็นเอกสารแจกจ่ายแบบไม่ควบคุม เว้นแต่จะมีประทับตรา "สำเนาควบคุม" เท่านั้น ซึ่งผู้ครอบครองจะระบุในบัญชีแจกจ่ายเอกสารสื่อกระดาษ