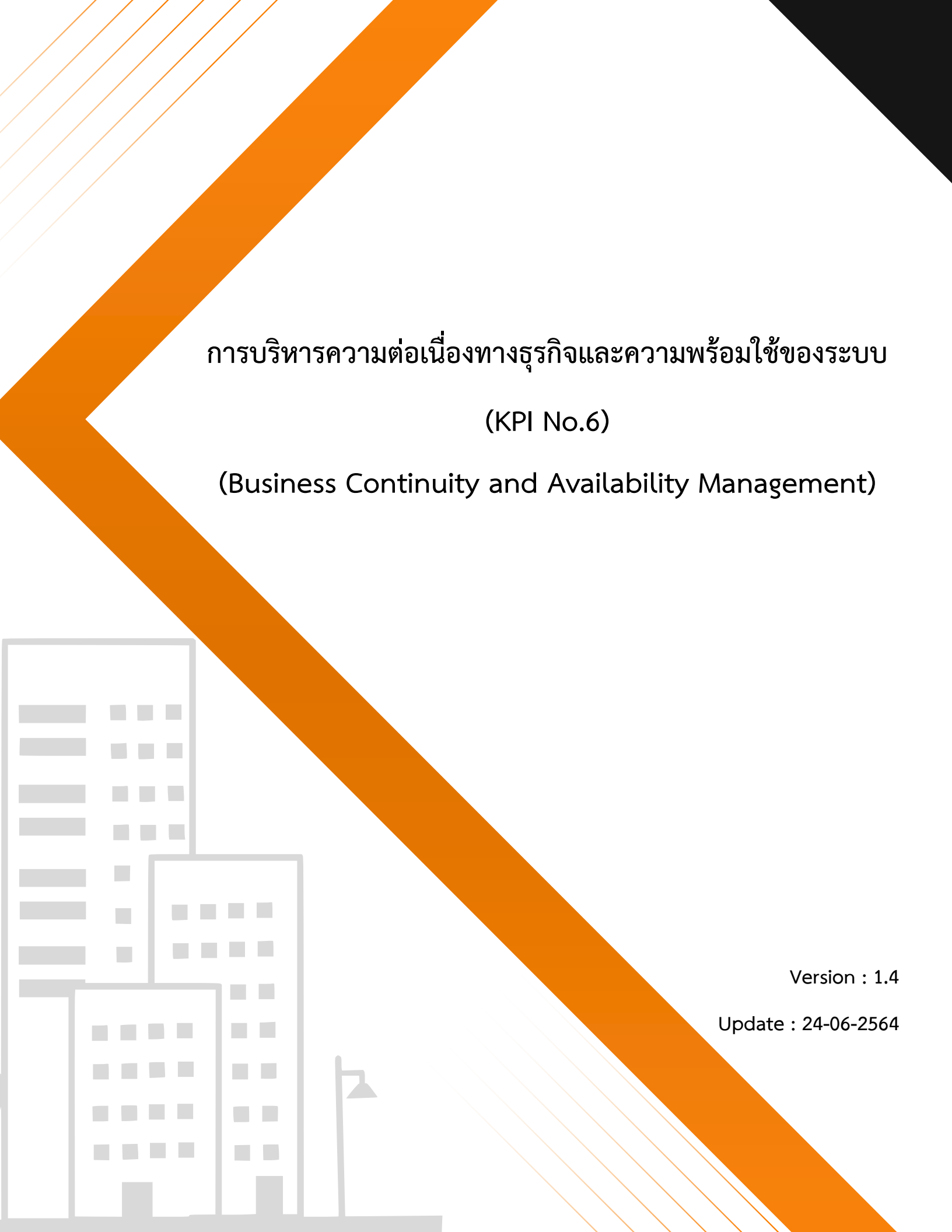




การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจและความพร้อมใช้ของระบบ

(KPI No.6)

(Business Continuity and Availability Management)

Version : 1.4

Update : 24-06-2564



คำนำ

ตามที่คณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบในการประชุมเมื่อวันที่ 24 เมษายน 2555 ให้หน่วยงานของรัฐดำเนินการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤติขององค์กร เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานในภารกิจหลักหรืองานบริการที่สำคัญได้อย่างต่อเนื่องแม้เกิดสภาวะวิกฤตและมอบหมายให้สำนักงาน ก.พ.ร. เป็นหน่วยงานหลักในการสนับสนุนการดำเนินการ โดยกำหนดให้ทุกส่วนราชการจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องขององค์กรและปรับปรุงแผนให้แล้วเสร็จภายในเดือนพฤศจิกายน 2556 เพื่อเตรียมความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตนั้น

โรงงานไฟ กรมสรรพสามิต ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในการจัดทำแผนการบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงได้จัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องขององค์กรฉบับนี้ขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางในการเตรียมความพร้อมและสามารถบริหารจัดการองค์การทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้สามารถปฏิบัติงานในภารกิจหลักหรืองานบริการที่สำคัญได้อย่างต่อเนื่องแม้เกิดสภาวะวิกฤตได้อย่างต่อเนื่องมีประสิทธิภาพ

สารบัญ

คำนำ	2
สารบัญ	3
บทนำ	4
1. บทนำ	4
2. วัตถุประสงค์	4
3. องค์ประกอบของเอกสาร	5
ส่วนที่ 1 การบริหารจัดการทรัพยากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	6
ส่วนที่ 2 การบริหารจัดการคอนฟิเกอเรนซ์	32
ส่วนที่ 3 การบริหารจัดการเหตุการณ์ผิดปกติ การร้องขอการบริการ และปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	46
ส่วนที่ 4 การบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ	81

บทนำ

1. บทนำ

แผนความต่อเนื่อง หรือเรียกว่า “Business Continuity Plan (BCP) จัดทำขึ้น เพื่อให้ โรงงานไฟฟ้า กรมสรรพสามิต สามารถนำไปใช้ในการตอบสนองและปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นเกิดจากภัยธรรมชาติ อุบัติเหตุ หรือการมุ่งร้ายต่อองค์กร เช่น อัคคีภัย ไฟฟ้าดับ ชุมชนประท้วง/การจลาจล/ผู้ก่อการร้าย เป็นต้น โดยสภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินดังกล่าว ส่งผลให้โรงงานไฟฟ้า กรมสรรพสามิต ต้องหยุดการดำเนินงาน หรือ ไม่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

หากโรงงานไฟฟ้า กรมสรรพสามิตไม่มีกระบวนการรองรับการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง อาจส่งผลกระทบต่อที่อาจเกิดขึ้นต่อโรงงานไฟฟ้า กรมสรรพสามิต ในด้านต่างๆ เช่น ไม่ว่าจะเป็นผลกระทบด้านการให้บริการ สังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม แผนความต่อเนื่องจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้โรงงานไฟฟ้า กรมสรรพสามิต สามารถรับมือกับเหตุการณ์ฉุกเฉินที่ไม่คาดคิด และทำให้กระบวนการที่สำคัญ สามารถกลับมาดำเนินการได้อย่างปกติ หรือตามระดับการให้บริการที่กำหนดได้ในระยะเวลาที่เหมาะสม ซึ่งจะช่วยให้อาจลดระดับความรุนแรงของผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อโรงงานไฟฟ้า กรมสรรพสามิต

การจัดทำแผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ของโรงงานไฟฟ้า กรมสรรพสามิต นั้นได้ประยุกต์ข้อกำหนดระบบ Business Continuity Management (BCM) ตามมาตรฐาน BS25999 และมาตรฐาน ISO 22301-2012 (มอก.22301-2553) ฉบับใหม่มาเป็นกรอบแนวทางการปฏิบัติการในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินหรือภัยพิบัติ โดยมีสาระสำคัญเกี่ยวกับกระบวนการจัดทำแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Planning : BCP)

2. วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารความต่อเนื่อง
- 2.2 เพื่อให้หน่วยงานเตรียมความพร้อมล่วงหน้าในการรับมือกับสภาวะวิกฤติ หรือเหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้น
- 2.3 ลดผลกระทบจากการหยุดชะงักในการดำเนินธุรกิจ และบรรเทาความเสียหายให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้
- 2.4 เพื่อให้ประชาชน เจ้าหน้าที่ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ หน่วยงานภาครัฐ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) มีความเชื่อมั่นในศักยภาพของหน่วยงาน แม้หน่วยงานต้องเผชิญกับเหตุการณ์ร้ายแรง และส่งผลกระทบจนทำให้การดำเนินธุรกิจต้องหยุดชะงัก

3. องค์ประกอบของเอกสาร

องค์ประกอบของเอกสารประกอบด้วยสาระสำคัญ 4 ส่วนหลัก ดังต่อไปนี้

- 3.1 การบริหารจัดการทรัพย์สินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Asset Management)

- 3.2 การบริหารจัดการคอนฟิกูเรชัน (Configuration Management)
- 3.3 การบริหารจัดการเหตุการณ์ผิดปกติ การร้องขอการบริการ และปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Incident, Service Requests and Problem Management)
- 3.4 การบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management)

ส่วนที่ 1 (KPI 6.1)

การบริหารจัดการทรัพย์สินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
(IT Asset Management)

สารบัญ

บทนำ		8
1.	บทนำ	8
2.	วัตถุประสงค์	8
บทที่ 1	มาตรฐานและระเบียบวิธีปฏิบัติการบริหารจัดการทรัพย์สินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	9
1.	วัตถุประสงค์โดยย่อ	9
2.	กระบวนการทำงานและจัดทำเอกสารทะเบียนควบคุมครุภัณฑ์ส่วนสารสนเทศ	9
3.	นโยบาย	10
4.	การจัดทำทะเบียนรายการทรัพย์สิน	10
5.	การกำหนด ผู้ควบคุม ดูแล และรับผิดชอบ	19
6.	แผนรองรับด้านทรัพย์สิน	20
7.	การปรับปรุงทะเบียนรายการทรัพย์สิน	20
8.	การยกเลิกและการเรียกคืนทรัพย์สิน (Return asset) เมื่อสิ้นสุดอายุการใช้งาน	21
9.	การสำรวจตรวจนับทรัพย์สิน	23
10	การบำรุงรักษาเชิงป้องกันสำหรับฮาร์ดแวร์ (Preventive Maintenance Plan)	24
บทที่ 2	แนวทางวัดประสิทธิผล ของการบริหารจัดการทรัพย์สินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร	29
1.	วัตถุประสงค์	29
2.	ขั้นตอนการวัดผล และติดตาม	29
3.	เกณฑ์การประเมิน	30

บทนำ

1. บทนำ

เพื่อให้ทรัพย์สินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้รับการป้องกันอย่างเหมาะสม โรงงานไฟฟ้า กรมสรรพสามิต จึงจัดให้มีการ บริหารจัดการทรัพย์สินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งนี้เพื่อความมั่นคงปลอดภัยและเป็นระบบในการบริหารจัดการ และเพื่อให้การดำเนินงานด้านทรัพย์สินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2. วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อควบคุมการเพิ่มเติม, การเปลี่ยนแปลง และการยกเลิก การใช้งานทรัพย์สิน (Asset) ในระบบสารสนเทศ และปรับปรุงให้ทะเบียนทรัพย์สิน (Inventory of Assets) มีความถูกต้องและทันสมัยอยู่เสมอ
- 2.2 เพื่อให้มีการบันทึกรายละเอียดของทรัพย์สิน (Asset) แต่ละประเภทอย่างครบถ้วน
- 2.3 เพื่อให้มีการกำหนดค่าระดับความสำคัญให้แก่ทรัพย์สิน (Asset) และการกำหนดระดับชั้นความลับให้แก่ข้อมูล
- 2.4 เพื่อใช้เป็นข้อมูลตั้งต้นสำหรับการประเมินความเสี่ยง และแก้ไขควบคุมความเสี่ยง

บทที่ 1

มาตรฐานและระเบียบวิธีปฏิบัติการบริหารจัดการทรัพยากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

1. วัตถุประสงค์

เพื่อให้ทรัพยากรสารสนเทศที่มีความสำคัญได้รับการป้องกันอย่างเหมาะสม ส่วนสารสนเทศและพัฒนา ระบบ โรงงานไฟฟ้ากรมสรรพสามิต จึงได้จัดทำแผนบริหารจัดการและทะเบียนควบคุมครุภัณฑ์ขึ้นเพื่อ ใช้เป็น นโยบาย และแนวทางในการบริหารจัดการทรัพยากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้การดำเนินงานภารกิจต่างๆ ของโรงงานไฟฟ้า กรมสรรพสามิต บรรลุวัตถุประสงค์ โดยมีรายละเอียดและกระบวนการ ดังนี้

2. กระบวนการทำงานและจัดทำเอกสารทะเบียนควบคุมครุภัณฑ์ส่วนสารสนเทศ

กระบวนการจัดทำเอกสารและข้อมูลของทะเบียนควบคุมครุภัณฑ์ภายในส่วนสารสนเทศและพัฒนาระบบ จะแบ่งช่วงเวลาการตรวจสอบครุภัณฑ์ออกเป็น 4 ช่วงเวลาได้แก่

- 2.1 ช่วงแรกเริ่มการทำทะเบียนควบคุม ซึ่งในขั้นตอนนี้จะเป็นการรวบรวมความต้องการในการจัดเก็บข้อมูลของ ทะเบียนควบคุมครุภัณฑ์ เพื่อนำมาใช้ในการตรวจสอบครุภัณฑ์ที่อยู่ภายใต้การควบคุมของเจ้าหน้าที่ ที่ ได้รับมอบหมาย
- 2.2 ช่วงการตรวจสอบทั่วไป เป็นงานที่เกิดขึ้นระหว่างก่อนสิ้นสุดไตรมาสที่ 4 ตามปีงบประมาณ เพื่อสรุป จำนวนครุภัณฑ์ที่ยังมีอยู่ หรือครุภัณฑ์ที่อยู่ระหว่างเตรียมตัดจำหน่าย หรือส่งมอบคืนให้กับส่วนงานที่ รับผิดชอบ
- 2.3 ช่วงการตรวจสอบระหว่างไตรมาส เป็นงานที่เกิดขึ้นระหว่างไตรมาสใด ไตรมาสหนึ่ง โดยใช้วิธีสุ่มตรวจสอบ ครุภัณฑ์ตามส่วนงาน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของรายการที่บันทึก
- 2.4 ช่วงการเตรียมจัดจำหน่ายครุภัณฑ์ เป็นงานที่เกิดขึ้นในทุกช่วงไตรมาส เมื่อส่วนพัสดุและอาคารสถานที่ มี การแจ้งเกี่ยวกับการตัดค่าเสื่อมตามอายุหรือข้อกำหนดของประเภทครุภัณฑ์นั้น ๆ

3. นโยบาย

- 3.1 ต้องจัดทำและเก็บทะเบียนสินทรัพย์สารสนเทศ เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการนำไปวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยง และบริหารจัดการความเสี่ยงได้อย่างเหมาะสม
- 3.2 ต้องตรวจสอบสินทรัพย์ตามระยะเวลาที่กำหนด เช่น ปีละ 1 ครั้ง หรือ เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ

4. การจัดทำทะเบียนรายการทรัพย์สิน

4.1 แบ่งประเภททะเบียนทรัพยากรทางด้านครุภัณฑ์ ดังนี้

4.1.1 ทะเบียนคอมพิวเตอร์ แบ่งเป็น 3 ประเภทคือ

- Desktop
- All in One
- Notebook

4.1.2 ทะเบียนอุปกรณ์ต่อพ่วง แบ่งออกเป็น 6 ประเภทคือ

- Printer
- Scanner
- UPS
- Projector
- Storage
- Barcode Reader

4.1.3 ทะเบียนอุปกรณ์พกพาขนาดเล็ก แบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือ

- Smart Phone
- Tablet

4.1.4 ทะเบียนเครื่องแม่ข่าย มี 1 ประเภทคือ Server

4.2 คุณสมบัติของครุภัณฑ์

โรงงานไฟ กรมสรรพสามิต ได้จัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย เครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่าย และอุปกรณ์ต่อพ่วง ตามข้อกำหนดของการจัดซื้อทางพัสดุฯ โดยรายละเอียดคุณสมบัติมีดังนี้

ยี่ห้อ/รุ่น	ประเภท	คุณสมบัติ	ระบบปฏิบัติการ
DELL Optiplex 3050	All in One Desktop	Intel® Core i5-7500T CPU@2.70GHz 2.70GHz RAM 4.00GB HDD 500GB	Windows 10 Pro 64-BIT
Acer Veritron M4630G	Desktop	Intel® Core™ i3-4160 CPU@3.60GHz 3.60GHz RAM 4.00GB HDD 1 TB	Windows 8.1 Pro 64-BIT
Acer Aspire V17 Nitro	Notebook	Intel® Core™ i7-4710HQ CPU@3.60GHz 3.60GHz RAM 4.00GB HDD 1 TB	Windows 8.1 Pro 64-BIT
ASUS K450J	Notebook	Intel® Core™ i7-4700HQ (2.40GHz, 6 MB L3 Cache, up to 3.40 GHz) NVIDIA GeForce 840M (2GB GDDR3) RAM 8.00GB HDD 1 TB	Windows 8.1 Pro 64-BIT
ASUS NB75B	Notebook	AMD® APU A8-5550M Processor AMD Radeon® HD 8550G + Radeon® HD 8670M Dual Graphics with 2GB DDR3 VRAM 4.00GB HDD 1 TB	Windows 8.1 Pro 64-BIT
Lenovo V510	Notebook	Intel® Core™ i5-6267U CPU@2.90GHz 2.90GHz VGA Onboard Intel® Iris™ Graphic 550 4.00GB RAM 8.00GB SSD HDD 256GB	Windows 10 Pro 64-BIT

ยี่ห้อ/รุ่น	ประเภท	คุณสมบัติ	ระบบปฏิบัติการ
		Remark : For User (2)	
Lenovo V510	Notebook	Intel® Core™ i5-6267U CPU@2.90GHz 2.90GHz VGA Onboard Intel® Iris™ Graphic 550 4.00GB Render Graphic AMD Radeon™ 6.00GB RAM 8.00GB SSD HDD 256GB Remark : For IT Admin (4)	Windows 10 Pro 64-BIT
Brother MFC-9140CDN	Printer	Printer Type : Black and White Print Method : Electrophotographic LED Printer Memory Capacity : 192 MB	-
Lexmark MS415DN	Printer	Printer Type : Black and White Print Method : Electrophotographic LED Printer Memory Storage : 256 MB	-

4.3 ข้อมูลทะเบียนครุภัณฑ์

PCF Asset Tag ID	Category	Brand	Model	Department	Assigned to	Status	Purchase Date
2065111205002	เครื่องพิมพ์	EPSON	LQ-630	ส่วนทรัพยากรบุคคล	นฤมล เพชรลักษณ์	Checked out	08/04/2008
2066111217008	เครื่องพิมพ์	Zebra	Symbol GT800	ส่วนสารสนเทศและพัฒนาระบบ	PCF BANGKOK OFFICE / ห้องส่วนสารสนเทศและพัฒนาระบบ	Checked out	05/06/2018
2065711206001	เครื่องสแกนเอกสาร	HP	Enterprise Flow 7000 S2 Sheet-Feed Scanner	ส่วนพิธีและอาคารสถานที่	วิมลรัตน์ บุญโสม	Checked out	19/09/2014
2066011204008	เครื่องสแกนเอกสาร	Fujitsu	FI-7160	ส่วนสารสนเทศและพัฒนาระบบ	ปัทมา บุตรศรี	Checked out	04/08/2017
2066011204007	เครื่องสแกนเอกสาร	Fujitsu	FI-7160	ส่วนบริหารงานกลาง	ธาวิต มะพล	Checked out	04/08/2017
2065411203018	เครื่องสํารองไฟ	Smart Power	ICON 800-LED	ส่วนสารสนเทศและพัฒนาระบบ		Available	27/09/2011
2065411203017	เครื่องสํารองไฟ	Smart Power	ICON 800-LED	ส่วนสารสนเทศและพัฒนาระบบ		Available	27/09/2011
2065411203016	เครื่องสํารองไฟ	Smart Power	ICON 800-LED	ส่วนสารสนเทศและพัฒนาระบบ		Available	27/09/2011
2065411203015	เครื่องสํารองไฟ	Smart Power	ICON 800-LED	ส่วนสารสนเทศและพัฒนาระบบ		Available	27/09/2011
2065411203014	เครื่องสํารองไฟ	Smart Power	ICON 800-LED	ส่วนผลิตสิ่งพิมพ์	PCF BANGKOK OFFICE / ห้องส่วนผลิตสิ่งพิมพ์	Checked out	27/09/2011
2065411203013	เครื่องสํารองไฟ	Smart Power	ICON 800-LED	ส่วนเตรียมการพิมพ์	อนุวัฒน์ วิรัตน์แสงเจริญ	Checked out	27/09/2011
2065411203012	เครื่องสํารองไฟ	Smart Power	ICON 800-LED	ส่วนผลิตไฟฟ้าเล็ก	จิตรรัตน์ ชินวร	Checked out	27/09/2011
2065411203011	เครื่องสํารองไฟ	Smart Power	ICON 800-LED	ส่วนผลิตไฟฟ้าเล็ก	บุญญฤทธิ์ ชลวิทย์	Checked out	27/09/2011
2065411203010	เครื่องสํารองไฟ	Smart Power	ICON 800-LED	ส่วนผลิตไฟฟ้า	ชัยวัฒน์ นํวณิช	Checked out	27/09/2011
2065411203009	เครื่องสํารองไฟ	Smart Power	ICON 800-LED	ส่วนพัฒนาธุรกิจและการตลาด	PCF BANGKOK OFFICE / ห้องส่วนพัฒนาธุรกิจและการตลาด	Checked out	27/09/2011
2065411203008	เครื่องสํารองไฟ	Smart Power	ICON 800-LED	ฝ่ายตรวจสอบภายใน	สุธินี อุปการณ	Checked out	27/09/2011
2065411203007	เครื่องสํารองไฟ	Smart Power	ICON 800-LED	ฝ่ายตรวจสอบภายใน	ปรารพนา ทองวิรัตน์	Checked out	27/09/2011

PCF Asset Tag ID	Category	Brand	Model	Department	Assigned to	Status	Purchase Date
2065411203006	เครื่องสำรองไฟ	Smart Power	ICON 800-LED	ส่วนแผนงานและกลยุทธ์	กันตภณ บึงไกร	Checked out	27/09/2011
2065411203005	เครื่องสำรองไฟ	Smart Power	ICON 800-LED	ส่วนแผนงานและกลยุทธ์	อุดรนาถ ข้างเสวก	Checked out	27/09/2011
2065411203004	เครื่องสำรองไฟ	Smart Power	ICON 800-LED	ส่วนพัฒนาธุรกิจและการตลาด	ศิวกร อนิวรรณกุล	Checked out	27/09/2011
2065411203003	เครื่องสำรองไฟ	Smart Power	ICON 800-LED	โรงงานไฟฟ้า	PCF BANGKOK OFFICE / ห้องประชุม 3	Checked out	27/09/2011
2065411203002	เครื่องสำรองไฟ	Smart Power	ICON 800-LED	โรงงานไฟฟ้า	PCF BANGKOK OFFICE / ห้องประชุม 3	Checked out	10/09/2012
2065511203013	เครื่องสำรองไฟ	Smart Power	ICON 800-LED	ส่วนผลิตไฟฟ้า	พรมย์ จำปาศรี	Checked out	10/09/2012
2065511203012	เครื่องสำรองไฟ	Smart Power	ICON 800-LED	ส่วนผลิตไฟฟ้า	เทวินทร์ ทองดอนอม	Checked out	10/09/2012
2065511203011	เครื่องสำรองไฟ	Smart Power	ICON 800-LED	ส่วนผลิตไฟฟ้า	กิตติศักดิ์ ภูวรักษ์	Checked out	10/09/2012
2065511203010	เครื่องสำรองไฟ	Smart Power	ICON 800-LED	ส่วนผลิตไฟฟ้า	สุพิศรา คำสำราญ	Checked out	10/09/2012
2065511203009	เครื่องสำรองไฟ	Smart Power	ICON 800-LED	ส่วนผลิตไฟฟ้า	ทศพร ยุทธศิลป์	Checked out	10/09/2012
2065511203008	เครื่องสำรองไฟ	Smart Power	ICON 800-LED	ส่วนบริหารงานกลาง	มนต์นา ทอมสุวรรณ	Checked out	10/09/2012
2065511203007	เครื่องสำรองไฟ	Smart Power	ICON 800-LED	ส่วนบริหารงานกลาง	วิชิตารักษ์ เพ็งบุญ	Checked out	10/09/2012
2065511203006	เครื่องสำรองไฟ	Smart Power	ICON 800-LED	ส่วนบริหารงานกลาง		Under repair	10/09/2012
2065511203005	เครื่องสำรองไฟ	Smart Power	ICON 800-LED	ส่วนบริหารงานกลาง	ฐานพงศ์ วิวัฒน์รัฐภาส	Checked out	10/09/2012
2065511203004	เครื่องสำรองไฟ	Smart Power	ICON 800-LED	ส่วนบริหารงานกลาง	อาทิตย์ มะพล	Checked out	10/09/2012
2065511203003	เครื่องสำรองไฟ	Smart Power	ICON 800-LED	ส่วนบริหารงานกลาง	ดวงฤทธิ์ เหลืองอ่วม	Checked out	10/09/2012
2065511203002	เครื่องสำรองไฟ	Smart Power	ICON 800-LED	ส่วนผลิตและอาคารสถานที่	วรยุทธ สิทธิกรโสมนัส	Checked out	10/09/2012
2065511203001	เครื่องสำรองไฟ	Smart Power	ICON 800-LED	ส่วนผลิตและอาคารสถานที่	วิริยะ สุทธิกุล	Checked out	10/09/2012
2065611203020	เครื่องสำรองไฟ	Smart Power	ICON 800-LED	ส่วนผลิตและอาคารสถานที่	นงพญา นิยมสุด	Checked out	20/09/2012
2065611203019	เครื่องสำรองไฟ	Smart Power	ICON 800-LED	ส่วนผลิตและอาคารสถานที่	จิราภรณ์ มุขมั่ง	Checked out	20/09/2012

PCF Asset Tag ID	Category	Brand	Model	Department	Assigned to	Status	Purchase Date
2065611203018	เครื่องสำรองไฟ	Smart Power	ICON 800-LED	ส่วนผลิตและอาคารสถานที่	ประกอบ สุวรรณมัย	Checked out	20/09/2012
2065611203017	เครื่องสำรองไฟ	Smart Power	ICON 800-LED	ส่วนผลิตและอาคารสถานที่	วรรณภา ดิศพงศ์	Checked out	20/09/2012
2065611203016	เครื่องสำรองไฟ	Smart Power	ICON 800-LED	ส่วนผลิตและอาคารสถานที่	ศักดิ์ระพี ผ่องปัญญา	Checked out	20/09/2012
2065611203015	เครื่องสำรองไฟ	Smart Power	ICON 800-LED	ส่วนผลิตและอาคารสถานที่	วิมลรัตน์ บุญโสม	Checked out	20/09/2012
2065611203014	เครื่องสำรองไฟ	Smart Power	ICON 800-LED	ส่วนบัญชีและการเงิน	ภาณุภูมิ เหมะรักษ์	Checked out	20/09/2012
2065611203013	เครื่องสำรองไฟ	Smart Power	ICON 800-LED	ส่วนบัญชีและการเงิน	วิวัฒน์ชัย ตั้งประกอบกิจ	Checked out	20/09/2012
2065611203012	เครื่องสำรองไฟ	Smart Power	ICON 800-LED	ส่วนบัญชีและการเงิน	พนาวรัตน์ กระปุกนาค	Checked out	20/09/2012
2065611203011	เครื่องสำรองไฟ	Smart Power	ICON 800-LED	ส่วนบัญชีและการเงิน	มยุรฉัตร เตียวไธ	Checked out	20/09/2012
2065611203010	เครื่องสำรองไฟ	Smart Power	ICON 800-LED	ส่วนบัญชีและการเงิน	วิชุดา หลงสมบุญ	Checked out	20/09/2012
2065611203009	เครื่องสำรองไฟ	Smart Power	ICON 800-LED	ส่วนบัญชีและการเงิน	สุดคนึง หุตะเสวี	Checked out	20/09/2012
2065611203008	เครื่องสำรองไฟ	Smart Power	ICON 800-LED	ส่วนบัญชีและการเงิน	กนกวรรณ วนะจุ	Checked out	20/09/2012
2065611203007	เครื่องสำรองไฟ	Smart Power	ICON 800-LED	เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยโรงงาน	ศิริวิทย์ สมบัติบุญ	Checked out	20/09/2012
2065611203006	เครื่องสำรองไฟ	Smart Power	ICON 800-LED	ส่วนแผนงานและกลยุทธ์		Under repair	20/09/2012
2065611203005	เครื่องสำรองไฟ	Smart Power	ICON 800-LED	ส่วนทรัพยากรบุคคล	นฤมล เพชรลักษณ์	Checked out	20/09/2012
2065611203004	เครื่องสำรองไฟ	Smart Power	ICON 800-LED	ส่วนทรัพยากรบุคคล	กาญจนา แสงเจริญ	Checked out	20/09/2012
2065611203003	เครื่องสำรองไฟ	Smart Power	ICON 800-LED	ส่วนทรัพยากรบุคคล	บุญสืบธรรม โนตะนันท์	Checked out	20/09/2012
2065611203002	เครื่องสำรองไฟ	Smart Power	ICON-800	ส่วนพัฒนาธุรกิจและการตลาด	กานติย์ บุญปราบ	Checked out	20/09/2012
2065611203001	เครื่องสำรองไฟ	Smart Power	ICON-800	ส่วนพัฒนาธุรกิจและการตลาด	จำโพพรรณ รักประดิษฐ์	Checked out	20/09/2012
2066011208002	เครื่องสำรองไฟ	Cleanline	TS Series	ส่วนสารสนเทศและพัฒนาระบบ	PCF BANGKOK OFFICE / ห้องสารสนเทศและพัฒนาระบบ	Checked out	04/08/2017

PCF Asset Tag ID	Category	Brand	Model	Department	Assigned to	Status	Purchase Date
2066111217007	เครื่องอ่านบาร์โค้ด	Zebra	Symbol LS 2208	ส่วนสารสนเทศและพัฒนาระบบ	PCF BANGKOK OFFICE / ห้องส่วนสารสนเทศและพัฒนาระบบ	Checked out	05/06/2018
2066111217006	เครื่องอ่านบาร์โค้ด	Zebra	Symbol LS 2208	ส่วนสารสนเทศและพัฒนาระบบ	PCF BANGKOK OFFICE / ห้องส่วนสารสนเทศและพัฒนาระบบ	Checked out	05/06/2018
2066111217005	เครื่องอ่านบาร์โค้ด	Zebra	Symbol LS 2208	ส่วนสารสนเทศและพัฒนาระบบ	PCF BANGKOK OFFICE / ห้องส่วนสารสนเทศและพัฒนาระบบ	Checked out	05/06/2018
2066111217004	เครื่องอ่านบาร์โค้ด	Zebra	Symbol LS 2208	ส่วนสารสนเทศและพัฒนาระบบ	PCF BANGKOK OFFICE / ห้องส่วนสารสนเทศและพัฒนาระบบ	Checked out	05/06/2018
2066111217003	เครื่องอ่านบาร์โค้ด	Zebra	Symbol LS 2208	ส่วนสารสนเทศและพัฒนาระบบ	PCF BANGKOK OFFICE / ห้องส่วนสารสนเทศและพัฒนาระบบ	Checked out	05/06/2018
2066111217002	เครื่องอ่านบาร์โค้ด	Zebra	Symbol LS 2208	ส่วนสารสนเทศและพัฒนาระบบ	PCF BANGKOK OFFICE / ห้องส่วนสารสนเทศและพัฒนาระบบ	Checked out	05/06/2018
2066111217001	เครื่องอ่านบาร์โค้ด	Zebra	Symbol LS 2208	ส่วนสารสนเทศและพัฒนาระบบ	PCF BANGKOK OFFICE / ห้องส่วนสารสนเทศและพัฒนาระบบ	Checked out	05/06/2018
2065911204015	แท็บเล็ต	Samsung	Galaxy Tab A	ส่วนสารสนเทศและพัฒนาระบบ	PCF BANGKOK OFFICE / ห้องส่วนสารสนเทศและพัฒนาระบบ	Checked out	14/09/2016
2065911204014	แท็บเล็ต	Samsung	Galaxy Tab A	ส่วนสารสนเทศและพัฒนาระบบ	PCF BANGKOK OFFICE / ห้องส่วนสารสนเทศและพัฒนาระบบ	Checked out	14/09/2016
2065911204013	แท็บเล็ต	Samsung	Galaxy Tab A	ส่วนสารสนเทศและพัฒนาระบบ	PCF BANGKOK OFFICE / ห้องส่วนสารสนเทศและพัฒนาระบบ	Checked out	14/09/2016

PCF Asset Tag ID	Category	Brand	Model	Department	Assigned to	Status	Purchase Date
2065911204012	แท็บเล็ต	Samsung	Galaxy Tab A	ส่วนสารสนเทศและพัฒนาระบบ	PCF BANGKOK OFFICE / ห้องส่วนสารสนเทศและพัฒนาระบบ	Checked out	14/09/2016
2065911204011	แท็บเล็ต	Samsung	Galaxy Tab A	ส่วนสารสนเทศและพัฒนาระบบ	PCF BANGKOK OFFICE / ห้องส่วนสารสนเทศและพัฒนาระบบ	Checked out	14/09/2016
2065911204010	แท็บเล็ต	Samsung	Galaxy Tab A	ส่วนสารสนเทศและพัฒนาระบบ	PCF BANGKOK OFFICE / ห้องส่วนสารสนเทศและพัฒนาระบบ	Checked out	14/09/2016
2065911204009	แท็บเล็ต	Samsung	Galaxy Tab A	ส่วนสารสนเทศและพัฒนาระบบ	PCF BANGKOK OFFICE / ห้องส่วนสารสนเทศและพัฒนาระบบ	Checked out	14/09/2016
2065911204008	แท็บเล็ต	Samsung	Galaxy Tab A	ส่วนสารสนเทศและพัฒนาระบบ	PCF BANGKOK OFFICE / ห้องส่วนสารสนเทศและพัฒนาระบบ	Checked out	14/09/2016
2065911204007	แท็บเล็ต	Samsung	Galaxy Tab A	ส่วนสารสนเทศและพัฒนาระบบ	PCF BANGKOK OFFICE / ห้องส่วนสารสนเทศและพัฒนาระบบ	Checked out	14/09/2016
2065911204006	แท็บเล็ต	Samsung	Galaxy Tab A	ส่วนสารสนเทศและพัฒนาระบบ	PCF BANGKOK OFFICE / ห้องส่วนสารสนเทศและพัฒนาระบบ	Checked out	14/09/2016
2065911204005	แท็บเล็ต	Samsung	Galaxy Tab A	ส่วนสารสนเทศและพัฒนาระบบ	PCF BANGKOK OFFICE / ห้องส่วนสารสนเทศและพัฒนาระบบ	Checked out	14/09/2016
2065911204004	แท็บเล็ต	Samsung	Galaxy Tab A	ส่วนสารสนเทศและพัฒนาระบบ	PCF BANGKOK OFFICE / ห้องส่วนสารสนเทศและพัฒนาระบบ	Checked out	14/09/2016
2065911204003	แท็บเล็ต	Samsung	Galaxy Tab A	ส่วนสารสนเทศและพัฒนาระบบ	PCF BANGKOK OFFICE / ห้องส่วนสารสนเทศและพัฒนาระบบ	Checked out	14/09/2016

PCF Asset Tag ID	Category	Brand	Model	Department	Assigned to	Status	Purchase Date
2065911204002	แท็บเล็ต	Samsung	Galaxy Tab A	ส่วนสารสนเทศและพัฒนาระบบ	PCF BANGKOK OFFICE / ห้องส่วนสารสนเทศและพัฒนาระบบ	Checked out	14/09/2016
2065911204001	แท็บเล็ต	Samsung	Galaxy Tab A	ส่วนสารสนเทศและพัฒนาระบบ	PCF BANGKOK OFFICE / ห้องส่วนสารสนเทศและพัฒนาระบบ	Checked out	14/09/2016
2066014101008	คอมพิวเตอร์	Apple	MacPro CTO (ME253TH/A)	ส่วนเตรียมการพิมพ์	กรมธนารักษ์	Checked out	04/08/2017
2066014101007	คอมพิวเตอร์	Apple	MacPro CTO (ME253TH/A)	ส่วนเตรียมการพิมพ์	PCF BANGKOK OFFICE / ห้องส่วนเตรียมการพิมพ์	Checked out	04/08/2017
2065614101002	คอมพิวเตอร์	Motorola	MC3190	ส่วนสารสนเทศและพัฒนาระบบ	PCF BANGKOK OFFICE / ห้องส่วนสารสนเทศและพัฒนาระบบ	Checked out	08/08/2013
2065614101002	คอมพิวเตอร์	Motorola	MC3190	ส่วนสารสนเทศและพัฒนาระบบ	PCF BANGKOK OFFICE / ห้องส่วนสารสนเทศและพัฒนาระบบ	Checked out	08/08/2013
2065611203025	คอมพิวเตอร์	DELL	Optiplex 9010	ส่วนสารสนเทศและพัฒนาระบบ	PCF BANGKOK OFFICE / ห้องส่วนสารสนเทศและพัฒนาระบบ	Checked out	08/08/2013
2065611203024	คอมพิวเตอร์	DELL	Optiplex 9010	ส่วนผลิตไฟฟ้าเล็ก	PCF BANGKOK OFFICE / ห้องตัดไฟฟ้าเล็ก	Checked out	08/08/2013
2065611203023	คอมพิวเตอร์	DELL	Optiplex 9010	ส่วนสารสนเทศและพัฒนาระบบ	PCF BANGKOK OFFICE / ห้องส่วนสารสนเทศและพัฒนาระบบ	Checked out	08/08/2013
2065611203022	คอมพิวเตอร์	DELL	Optiplex 9010	ส่วนผลิตไฟฟ้า	PCF BANGKOK OFFICE / ห้องตรวจพิมพ์สี	Checked out	08/08/2013
2065611203021	คอมพิวเตอร์	DELL	Optiplex 9010	ส่วนผลิตไฟฟ้า	PCF BANGKOK OFFICE / ทางเดินห้องไฟฟ้า	Checked out	08/08/2013
2065711204002	คอมพิวเตอร์	ASUS	K550	ส่วนบัญชีและการเงิน	ภาคภูมิ เหมะรักษ์	Checked out	19/09/2014
2065711204001	คอมพิวเตอร์	ASUS	K450	ส่วนบริหารงานกลาง	วิชิตรัตน์ เพ็ญอยู่	Checked out	19/09/2014

PCF Asset Tag ID	Category	Brand	Model	Department	Assigned to	Status	Purchase Date
2065811204005	คอมพิวเตอร์	Dell	Inspiron 3558	ส่วนพัสดุและอาคารสถานที่	วิมลรัตน์ บุญโสม	Checked out	25/12/2015
2065811204004	คอมพิวเตอร์	Dell	Inspiron 3558	ฝ่ายผลิตไฟฟ้า	กนิษฐ์ ศิริวัฒน์	Checked out	25/12/2015
2065811204003	คอมพิวเตอร์	Dell	Inspiron 3558	ฝ่ายอำนวยการ	PCF BANGKOK OFFICE / ห้องฝ่ายอำนวยการ	Checked out	25/12/2015
2065811204002	คอมพิวเตอร์	Dell	Inspiron 3558	โรงงานไฟฟ้า	PCF BANGKOK OFFICE / รองผู้อำนวยการ	Checked out	25/12/2015
2065811204001	คอมพิวเตอร์	Acer	Aspire V17 Nitro	โรงงานไฟฟ้า	ภูนิจิตต์ พงษ์พันธุ์งาม	Checked out	07/05/2015
2065811203014	คอมพิวเตอร์	Apple	MacPro CTO (ME253TH/A)	ส่วนเตรียมการพิมพ์	อนุวัฒน์ วิรัตน์แสงเจริญ	Checked out	07/05/2015
2065811203013	คอมพิวเตอร์	Acer	Verition M4630G	ส่วนสารสนเทศและพัฒนาระบบ	วสุพล วงษ์วิโรจน์	Checked out	07/05/2015
2065811203012	คอมพิวเตอร์	Acer	Verition M4630G	ส่วนผลิตสิ่งพิมพ์	ศิริกัญญา พึ่งรุ่ง	Checked out	07/05/2015
2065811203011	คอมพิวเตอร์	Acer	Verition M4630G	ส่วนเตรียมการพิมพ์	อนุวัฒน์ วิรัตน์แสงเจริญ	Checked out	07/05/2015
2065811203010	คอมพิวเตอร์	Acer	Verition M4630G	ส่วนเตรียมการพิมพ์	อนุวัฒน์ วิรัตน์แสงเจริญ	Checked out	07/05/2015
2065811203009	คอมพิวเตอร์	Acer	Verition M4630G	ส่วนพัสดุและอาคารสถานที่	ทวีวุฒิ เหลืองสุข	Checked out	07/05/2015
2065811203008	คอมพิวเตอร์	Acer	Verition M4630G	ส่วนบริหารงานกลาง	วัชร จันทน์เยี่ยม	Checked out	07/05/2015
2065811203007	คอมพิวเตอร์	Acer	Verition M4630G	ฝ่ายอำนวยการ	PCF BANGKOK OFFICE / ห้องฝ่ายอำนวยการ	Checked out	07/05/2015
2065811203006	คอมพิวเตอร์	Acer	Verition M4630G	โรงงานไฟฟ้า	ณรนาถ อ่วมวิชัย	Checked out	07/05/2015
2065811203005	คอมพิวเตอร์	Acer	Verition M4630G	ส่วนแผนงานและกลยุทธ์	วันดี ขุนทิพย์	Checked out	07/05/2015
2065811203004	คอมพิวเตอร์	Acer	Verition M4630G	ฝ่ายตรวจสอบภายใน	ปราณี วิศาลอนันตกุล	Checked out	07/05/2015
2065811203003	คอมพิวเตอร์	Acer	Verition M4630G	ส่วนพัฒนาระบบงานและการตลาด	ฉัตรชัย พันธูป	Checked out	07/05/2015
2065811203002	คอมพิวเตอร์	Acer	Verition M4630G	ส่วนทรัพยากรบุคคล	วิจิตา ศิริวัฒน์	Checked out	07/05/2015
2065811203001	คอมพิวเตอร์	Acer	Verition M4630G	โรงงานไฟฟ้า	PCF BANGKOK OFFICE / ห้องประชุม 3	Checked out	07/05/2015

PCF Asset Tag ID	Category	Brand	Model	Department	Assigned to	Status	Purchase Date
2066011204006	คอมพิวเตอร์	Lenovo	V510	ส่วนสารสนเทศและพัฒนาระบบ	วสุพล วงษ์วิโรจน์	Checked out	04/08/2017
2066011204005	คอมพิวเตอร์	Lenovo	V510	ส่วนสารสนเทศและพัฒนาระบบ	ปชาดา บุตรครุฑ	Checked out	04/08/2017
2066011204004	คอมพิวเตอร์	Lenovo	V510	ส่วนสารสนเทศและพัฒนาระบบ	นพพล รุ่งเรือง	Checked out	04/08/2017
2066011204003	คอมพิวเตอร์	Lenovo	V510	ส่วนสารสนเทศและพัฒนาระบบ	สมภาพ สุขประสงค์	Checked out	04/08/2017
2066011204002	คอมพิวเตอร์	Lenovo	V510	ส่วนสารสนเทศและพัฒนาระบบ	นพพล รุ่งเรือง	Checked out	04/08/2017
2066011204001	คอมพิวเตอร์	Lenovo	V510	ส่วนสารสนเทศและพัฒนาระบบ	สมภาพ สุขประสงค์	Checked out	04/08/2017
EQ61000000021	คอมพิวเตอร์	DELL	Optiplex 3050	ส่วนพัสดุและอาคารสถานที่	สทริฐ นกพิง	Checked out	31/01/2019
EQ61000000021	คอมพิวเตอร์	DELL	Optiplex 3050	ส่วนเตรียมการพิมพ์	อนุวัฒน์ วิรัตน์แสงเจริญ	Checked out	31/01/2019
EQ61000000021	คอมพิวเตอร์	DELL	Optiplex 3050	ส่วนผลิตไฟฟ้า	จิตรวัฒน์ ชินวร	Checked out	31/01/2019
EQ61000000021	คอมพิวเตอร์	DELL	Optiplex 3050	ส่วนผลิตไฟฟ้า	บุญญฤทธิ์ ชลวิทย์	Checked out	31/01/2019
EQ61000000021	คอมพิวเตอร์	DELL	Optiplex 3050	ส่วนผลิตไฟฟ้า	ชัยวัฒน์ นาวานิช	Checked out	31/01/2019
EQ61000000021	คอมพิวเตอร์	DELL	Optiplex 3050	ส่วนพัฒนาระบบงานและการตลาด	PCF BANGKOK OFFICE / ห้องส่วนพัฒนาระบบงานและการตลาด	Checked out	31/01/2019
EQ61000000021	คอมพิวเตอร์	DELL	Optiplex 3050	ฝ่ายตรวจสอบภายใน	สุทิน อุปการณ	Checked out	31/01/2019
EQ61000000021	คอมพิวเตอร์	DELL	Optiplex 3050	ฝ่ายตรวจสอบภายใน	ปรารภนา ทองวิรัตน์	Checked out	31/01/2019
EQ61000000021	คอมพิวเตอร์	DELL	Optiplex 3050	ส่วนแผนงานและกลยุทธ์	กันตภณ บึงไกร	Checked out	31/01/2019
EQ61000000021	คอมพิวเตอร์	DELL	Optiplex 3050	ส่วนแผนงานและกลยุทธ์	อัคราบุษ ข้างเสวก	Checked out	31/01/2019
EQ61000000021	คอมพิวเตอร์	DELL	Optiplex 3050	ส่วนพัฒนาระบบงานและการตลาด	ศิวกร อนันตรณกุล	Checked out	31/01/2019

PCF Asset Tag ID	Category	Brand	Model	Department	Assigned to	Status	Purchase Date
EQ6100000021	คอมพิวเตอร์	DELL	Optiplex 3050	โรงงานไฟฟ้า	PCF BANGKOK OFFICE / ห้องประชุม 3	Checked out	31/01/2019
EQ6100000021	คอมพิวเตอร์	DELL	Optiplex 3050	โรงงานไฟฟ้า	PCF BANGKOK OFFICE / ห้องประชุม 3	Checked out	31/01/2019
2066111203033	คอมพิวเตอร์	DELL	Optiplex 3050	ส่วนผลิตไฟฟ้า	พรมี่ จำปาศรี	Checked out	05/06/2018
2066111203032	คอมพิวเตอร์	DELL	Optiplex 3050	ส่วนผลิตไฟฟ้า	เทวินทร์ ทองอนอม	Checked out	05/06/2018
2066111203031	คอมพิวเตอร์	DELL	Optiplex 3050	ส่วนผลิตไฟฟ้า	กิตติศักดิ์ ภู่วงษ์	Checked out	05/06/2018
2066111203030	คอมพิวเตอร์	DELL	Optiplex 3050	ส่วนผลิตไฟฟ้า	สุพิศรา คำสาว	Checked out	05/06/2018
2066111203029	คอมพิวเตอร์	DELL	Optiplex 3050	ส่วนผลิตไฟฟ้า	ทศพร อุทุมศิลป์	Checked out	05/06/2018
2066111203028	คอมพิวเตอร์	DELL	Optiplex 3050	ส่วนบริหารงานกลาง	มนต์มา ทอมสุวรรณ	Checked out	05/06/2018
2066111203027	คอมพิวเตอร์	DELL	Optiplex 3050	ส่วนบริหารงานกลาง	วชิราภรณ์ เพ็งบุญ	Checked out	05/06/2018
2066111203026	คอมพิวเตอร์	DELL	Optiplex 3050	ส่วนบริหารงานกลาง	อริยวรรณ รัตนพันธ์	Checked out	05/06/2018
2066111203025	คอมพิวเตอร์	DELL	Optiplex 3050	ส่วนบริหารงานกลาง	ฐานพงษ์ วิวัฒน์ธัญญา	Checked out	05/06/2018
2066111203024	คอมพิวเตอร์	DELL	Optiplex 3050	ส่วนบริหารงานกลาง	ธาวิต มะพล	Checked out	05/06/2018
2066111203023	คอมพิวเตอร์	DELL	Optiplex 3050	ส่วนบริหารงานกลาง	ดวงฤทัย เหลืองอ่วม	Checked out	05/06/2018
2066111203022	คอมพิวเตอร์	DELL	Optiplex 3050	ส่วนผลิตและอาคาร สถานที่	วรยุทธ สิทธิกรโสมนัส	Checked out	05/06/2018
2066111203021	คอมพิวเตอร์	DELL	Optiplex 3050	ส่วนผลิตและอาคาร สถานที่	วิริยะ สุทธิกุล	Checked out	05/06/2018
2066111203020	คอมพิวเตอร์	DELL	Optiplex 3050	ส่วนผลิตและอาคาร สถานที่	นงพญา นิยมสุด	Checked out	05/06/2018
2066111203019	คอมพิวเตอร์	DELL	Optiplex 3050	ส่วนผลิตและอาคาร สถานที่	จิราภรณ์ ผุดม่อง	Checked out	05/06/2018
2066111203018	คอมพิวเตอร์	DELL	Optiplex 3050	ส่วนผลิตและอาคาร สถานที่	ประกอบ สุวรรณมัย	Checked out	05/06/2018
2066111203017	คอมพิวเตอร์	DELL	Optiplex 3050	ส่วนผลิตและอาคาร สถานที่	วรรณภา ดิศพงษ์	Checked out	05/06/2018
2066111203016	คอมพิวเตอร์	DELL	Optiplex 3050	ส่วนผลิตและอาคาร สถานที่	ศักดิ์ระพี ม่องปัญญา	Checked out	05/06/2018

PCF Asset Tag ID	Category	Brand	Model	Department	Assigned to	Status	Purchase Date
2066111203015	คอมพิวเตอร์	DELL	Optiplex 3050	ส่วนผลิตและอาคาร สถานที่	วิมลรัตน์ บุญโยคม	Checked out	05/06/2018
2066111203014	คอมพิวเตอร์	DELL	Optiplex 3050	ส่วนบัญชีและการเงิน	ภาคภูมิ เหมะวัณท์	Checked out	05/06/2018
2066111203013	คอมพิวเตอร์	DELL	Optiplex 3050	ส่วนบัญชีและการเงิน	วิวัฒน์ชัย ตั้งประกอบกิจ	Checked out	05/06/2018
2066111203012	คอมพิวเตอร์	DELL	Optiplex 3050	ส่วนบัญชีและการเงิน	พนารัตน์ กระปุกนาค	Checked out	05/06/2018
2066111203011	คอมพิวเตอร์	DELL	Optiplex 3050	ส่วนบัญชีและการเงิน	มยุรีรัตน์ เดียวใส	Checked out	05/06/2018
2066111203010	คอมพิวเตอร์	DELL	Optiplex 3050	ส่วนบัญชีและการเงิน	วิชุดา หลงสมบูรณ์	Checked out	05/06/2018
2066111203009	คอมพิวเตอร์	DELL	Optiplex 3050	ส่วนบัญชีและการเงิน	สุดนัย หุดะเสวี	Checked out	05/06/2018
2066111203008	คอมพิวเตอร์	DELL	Optiplex 3050	ส่วนบัญชีและการเงิน	กนกวรรณ วนะจุ	Checked out	05/06/2018
2066111203007	คอมพิวเตอร์	DELL	Optiplex 3050	เจ้าหน้าที่ความ ปลอดภัยโรงงาน	ศิรินทิพย์ สมประดิษฐ์	Checked out	05/06/2018
2066111203006	คอมพิวเตอร์	DELL	Optiplex 3050	ส่วนแผนงานและกล ยุทธ์	พรพรรณ วิเศษกิจ	Checked out	05/06/2018
2066111203005	คอมพิวเตอร์	DELL	Optiplex 3050	ส่วนทรัพยากรบุคคล	นฤมล เพชรลักษณ์	Checked out	05/06/2018
2066111203004	คอมพิวเตอร์	DELL	Optiplex 3050	ส่วนทรัพยากรบุคคล	กาญจนา แสงเจริญ	Checked out	05/06/2018
2066111203003	คอมพิวเตอร์	DELL	Optiplex 3050	ส่วนทรัพยากรบุคคล	ปัญญัสสรณ์ โมคลานิจ	Checked out	05/06/2018
2066111203002	คอมพิวเตอร์	DELL	Optiplex 3050	ส่วนพัฒนาธุรกิจและ การตลาด	กานต์ชัย บุญปราบ	Checked out	05/06/2018
2066111203001	คอมพิวเตอร์	DELL	Optiplex 3050	ส่วนพัฒนาธุรกิจและ การตลาด	จำโพพรรณ รักประดิษฐ์	Checked out	05/06/2018
2066011201001	คอมพิวเตอร์แม่ข่าย	Lenovo	System x3550 M5	ส่วนสารสนเทศและ พัฒนาระบบ	PCF BANGKOK OFFICE / ห้องส่วนสารสนเทศและพัฒนาระบบ	Checked out	04/08/2017
2065711205006	เครื่องพิมพ์	Brother	MFC-9140DN	ผู้อำนวยการ	นายภูมิจิตต์ พงษ์พันธุ์งาม	Checked out	16/07/2014
2065711205007	เครื่องพิมพ์	Brother	MFC-9140DN	ส่วนบริหารงานกลาง	น.ส.วชิราภรณ์ เพ็งบุญ	Checked out	16/07/2014
2065711205008	เครื่องพิมพ์	Brother	MFC-9140DN	ฝ่ายผู้อำนวยการ	-	Checked out	16/07/2014
2065711205009	เครื่องพิมพ์	Brother	MFC-9140DN	ฝ่ายผลิตไฟฟ้า	นายณิษฐ์ ศิริวัฒน์	Checked out	16/07/2014
2065711205010	เครื่องพิมพ์	Brother	MFC-9140DN	ส่วนสารสนเทศและ พัฒนาระบบ	นายสมภาพ สุภาพระสงค์	Checked out	16/07/2014

PCF Asset Tag ID	Category	Brand	Model	Department	Assigned to	Status	Purchase Date
2065711205011	เครื่องพิมพ์	Brother	MFC-9140DN	ส่วนแผนงานและกลยุทธ์	น.ส.พรพรรณ วิเศษกิจ	Checked out	16/07/2014
2065711205012	เครื่องพิมพ์	Brother	MFC-9140DN	ส่วนพัฒนาธุรกิจและการตลาด	นายศิวกร อนิวรรณกุล	Checked out	16/07/2014
2065711205013	เครื่องพิมพ์	Brother	MFC-9140DN	ส่วนผลิตไฟฟ้า	นายชัยวัฒน์ น้าวานิช	Checked out	16/07/2014
2065711205014	เครื่องพิมพ์	Brother	MFC-9140DN	ฝ่ายตรวจสอบภายใน	นางสาวปราณี วิศาลอนันตกุล	Checked out	16/07/2014
2065711205015	เครื่องพิมพ์	Brother	MFC-9140DN	ส่วนสารสนเทศและพัฒนาระบบ	นายสมภพ สุขประสงค์	Broken	16/07/2014
2065711205001	เครื่องพิมพ์	Brother	MFC-8910DW	ส่วนบัญชีและการเงิน	นายวิวัฒน์ชัย ตั้งประกอบกิจ	Checked out	13/07/2017
2065711205002	เครื่องพิมพ์	Brother	MFC-8910DW	ส่วนพัสดุและอาคารสถานที่	น.ส.วิมลรัตน์ บุญโยดม	Checked out	13/07/2017
2065711205003	เครื่องพิมพ์	Brother	MFC-8910DW	ส่วนผลิตไฟฟ้า	นายชัยวัฒน์ น้าวานิช	Checked out	13/07/2017
2065711205004	เครื่องพิมพ์	Brother	MFC-8910DW	ส่วนบริหารงานกลาง	น.ส.พรณี จำปาศรี	Checked out	13/07/2017
2065711205005	เครื่องพิมพ์	Brother	MFC-8910DW	ส่วนบัญชีและการเงิน	นายวิวัฒน์ชัย ตั้งประกอบกิจ	Checked out	13/07/2017
2065711205016	เครื่องพิมพ์	Brother	MFC-8910DW	ส่วนพัสดุและอาคารสถานที่	น.ส.วิมลรัตน์ บุญโยดม	Checked out	16/07/2014
2065711205017	เครื่องพิมพ์	Brother	MFC-8910DW	ส่วนทรัพยากรบุคคล	นางวิจิตา ศิริวัฒน์	Checked out	16/07/2014
2065711205018	เครื่องพิมพ์	Brother	MFC-8910DW	เจ้าหน้าที่ความปลอดภัย	น.ส.ศรินทร์พร สมบัติวิญญู	Checked out	16/07/2014
2065711205019	เครื่องพิมพ์	Brother	MFC-8910DW	ส่วนผลิตไฟฟ้า	นายบุญฤทธิ์ ชลวิธ	Checked out	16/07/2014
2065711205020	เครื่องพิมพ์	Brother	MFC-8910DW	ส่วนผลิตไฟฟ้า	น.ส.จิตรรัตน์ ชินวร	Checked out	16/07/2014
2065711205021	เครื่องพิมพ์	Brother	MFC-8910DW	ส่วนเตรียมการพิมพ์	นายกันแก้ว พวงขุนทด	Checked out	16/07/2014
2065711205022	เครื่องพิมพ์	Brother	MFC-8910DW	ส่วนพัสดุและอาคารสถานที่	นายวรยุทธ สิทธิกรโสมนัส	Broken	16/07/2014
2065711205023	เครื่องพิมพ์	Brother	MFC-8910DW	ส่วนพัสดุและอาคารสถานที่	นายวรยุทธ สิทธิกรโสมนัส	Broken	16/07/2014

PCF Asset Tag ID	Category	Brand	Model	Department	Assigned to	Status	Purchase Date
2065711205024	เครื่องพิมพ์	Brother	MFC-8910DW	ส่วนพัสดุและอาคารสถานที่	นายวรยุทธ สิทธิกรโสมนัส	Broken	16/07/2014
2065711205025	เครื่องพิมพ์	Brother	MFC-8910DW	ส่วนพัสดุและอาคารสถานที่	นายวรยุทธ สิทธิกรโสมนัส	Broken	16/07/2014
2065711205026	เครื่องพิมพ์	Brother	MFC-8910DW	ส่วนพัสดุและอาคารสถานที่	นายวรยุทธ สิทธิกรโสมนัส	Broken	16/07/2014
2065711205027	เครื่องพิมพ์	Brother	MFC-8910DW	ส่วนพัสดุและอาคารสถานที่	นายวรยุทธ สิทธิกรโสมนัส	Broken	16/07/2014
2065711205028	เครื่องพิมพ์	Brother	MFC-8910DW	ส่วนพัสดุและอาคารสถานที่	นายวรยุทธ สิทธิกรโสมนัส	Broken	16/07/2014
2065711205029	เครื่องพิมพ์	Brother	MFC-8910DW	ส่วนพัสดุและอาคารสถานที่	นายวรยุทธ สิทธิกรโสมนัส	Broken	16/07/2014
2065711205030	เครื่องพิมพ์	Brother	MFC-8910DW	ส่วนพัสดุและอาคารสถานที่	นายวรยุทธ สิทธิกรโสมนัส	Broken	16/07/2014
2065711205031	เครื่องพิมพ์	Brother	MFC-8910DW	ส่วนพัสดุและอาคารสถานที่	นายวรยุทธ สิทธิกรโสมนัส	Broken	16/07/2014
2065711205032	เครื่องพิมพ์	Brother	MFC-8910DW	ส่วนสารสนเทศและพัฒนาระบบ	นายพนพล รุ่งเรือง	Broken	16/07/2014
2065711205033	เครื่องพิมพ์	Brother	MFC-8910DW	ส่วนสารสนเทศและพัฒนาระบบ	นายพนพล รุ่งเรือง	Broken	16/07/2014
2065711205034	เครื่องพิมพ์	Brother	MFC-8910DW	ส่วนสารสนเทศและพัฒนาระบบ	นายพนพล รุ่งเรือง	Broken	16/07/2014
2065711205035	เครื่องพิมพ์	Brother	MFC-8910DW	ส่วนสารสนเทศและพัฒนาระบบ	นายพนพล รุ่งเรือง	Broken	16/07/2014
2066011205001	เครื่องพิมพ์	Lexmark	MS415dn	ส่วนบริหารงานกลาง	น.ส.พรณี จำปาศรี	Checked out	02/10/2017
2066011205002	เครื่องพิมพ์	Lexmark	MS415dn	ส่วนทรัพยากรบุคคล	นางวิจิตา ศิริวัฒน์	Checked out	02/10/2017
2066011205003	เครื่องพิมพ์	Lexmark	MS415dn	ส่วนสารสนเทศและพัฒนาระบบ	นายสมภพ สุขประสงค์	Checked out	02/10/2017

PCF Asset Tag ID	Category	Brand	Model	Department	Assigned to	Status	Purchase Date
2066011205004	เครื่องพิมพ์	Lexmark	MS415dn	ส่วนพัสดุและอาคารสถานที่	น.ส.วิมลรัตน์ บุญโสม	Checked out	02/10/2017
2066011205005	เครื่องพิมพ์	Lexmark	MS415dn	ส่วนพัสดุและอาคารสถานที่	น.ส.วิมลรัตน์ บุญโสม	Checked out	02/10/2017
2066011205006	เครื่องพิมพ์	Lexmark	MS415dn	ส่วนพัฒนธุรกิจและการตลาด	นายศิวักร อนิวรรณกุล	Checked out	02/10/2017
2066011205007	เครื่องพิมพ์	Lexmark	MS415dn	ส่วนนักวิชาการพิมพ์	นายเทวินทร์ ทองอุดม	Checked out	02/10/2017
2066011205008	เครื่องพิมพ์	Lexmark	MS415dn	ส่วนบัญชีและการเงิน	นายวิวัฒน์ชัย ตั้งประกอบกิจ	Checked out	02/10/2017
2066011205009	เครื่องพิมพ์	Lexmark	MS415dn	ส่วนบัญชีและการเงิน	นายวิวัฒน์ชัย ตั้งประกอบกิจ	Checked out	02/10/2017
2066011205010	เครื่องพิมพ์	Lexmark	MS415dn	ส่วนบัญชีและการเงิน	นายวิวัฒน์ชัย ตั้งประกอบกิจ	Checked out	02/10/2017
2066011205011	เครื่องพิมพ์	Lexmark	MS415dn	เจ้าหน้าที่ความปลอดภัย	น.ส.ศรินทร์พย์ สมบัติบุญใหญ่	Checked out	02/10/2017
2066011205012	เครื่องพิมพ์	Lexmark	MS415dn	ส่วนแผนงานและกลยุทธ์	น.ส.พรพรรณ วิเศษกิจ	Checked out	02/10/2017
2066011205013	เครื่องพิมพ์	Lexmark	MS415dn	ส่วนส่วนผลิตสิ่งพิมพ์	นายกันแก้ว พวกขุนทด	Checked out	02/10/2017
2066011205014	เครื่องพิมพ์	Lexmark	MS415dn	ฝ่ายตรวจสอบภายใน	นางสาวปราณี วิศาลอนันตกุล	Checked out	02/10/2017
2066011205015	เครื่องพิมพ์	Lexmark	MS415dn	ส่วนเตรียมการพิมพ์	นายกันแก้ว พวกขุนทด	Checked out	02/10/2017
2066011205016	เครื่องพิมพ์	Lexmark	MS415dn	ส่วนผลิตไฟฟ้าเล็ก	น.ส.จิตรรัตน์ ชินวร	Checked out	02/10/2017
2066011205017	เครื่องพิมพ์	Lexmark	MS415dn	ส่วนทรัพยากรบุคคล	นางวิจิตา ศิริวัฒน์	Checked out	02/10/2017
2066011205018	เครื่องพิมพ์	Lexmark	MS415dn	ส่วนผลิตไฟฟ้าเล็ก	น.ส.จิตรรัตน์ ชินวร	Checked out	02/10/2017
2066011205019	เครื่องพิมพ์	Lexmark	MS415dn	ส่วนผลิตไฟฟ้าเล็ก	นายชัยวัฒน์ บำวนิช	Broken	02/10/2017
2066011205020	เครื่องพิมพ์	Lexmark	MS415dn	ส่วนบริหารงานกลาง	น.ส.พรณี จำปาศรี	Checked out	02/10/2017

5. การกำหนด ผู้ควบคุม ดูแล และรับผิดชอบ

5.1 ผู้รับผิดชอบด้านทะเบียนคอมพิวเตอร์

- นายวสุพล วงษ์วิโรจน์ เป็นผู้ควบคุมดูแลรับผิดชอบด้านการจัดทำ และปรับปรุงทะเบียนทรัพย์สิน
- นายวสุพล วงษ์วิโรจน์ เป็นผู้ควบคุมดูแลรับผิดชอบด้านการบำรุงรักษา

5.2 ผู้รับผิดชอบด้านทะเบียนอุปกรณ์ต่อพ่วง

- นางสาวปชาดา บุตรครุฑ เป็นผู้ควบคุมดูแลรับผิดชอบด้านการจัดทำ และปรับปรุงทะเบียนทรัพย์สิน
- นางสาวปชาดา บุตรครุฑ เป็นผู้ควบคุมดูแลรับผิดชอบด้านการบำรุงรักษา

5.3 ผู้รับผิดชอบด้านทะเบียนอุปกรณ์พกพาขนาดเล็ก

- นายวสุพล วงษ์วิโรจน์ เป็นผู้ควบคุมดูแลรับผิดชอบด้านการจัดทำ และปรับปรุงทะเบียนทรัพย์สิน
- นายวสุพล วงษ์วิโรจน์ เป็นผู้ควบคุมดูแลรับผิดชอบด้านการบำรุงรักษา

5.4 ผู้รับผิดชอบทะเบียนเครื่องแม่ข่าย

- นายวสุพล วงษ์วิโรจน์ เป็นผู้ควบคุมดูแลรับผิดชอบด้านการจัดทำ และปรับปรุงทะเบียนทรัพย์สิน
- นายวสุพล วงษ์วิโรจน์ เป็นผู้ควบคุมดูแลรับผิดชอบด้านการบำรุงรักษา

6. แผนรองรับด้านทรัพย์สิน

6.1 แผนรองรับทรัพย์สินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใกล้จะสิ้นสุดตามอายุการใช้งาน (end of life)

- 6.1.1 องค์กรมีการกล่าวถึง แนวทางการรองรับทรัพย์สินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใกล้จะสิ้นสุดตามอายุการใช้งาน เพื่อให้องค์กรสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่องโดยจะมีการกล่าวถึงประเด็นดังกล่าวในแผนปฏิบัติการดิจิทัล (แผนระยะยาว) ของโรงงานไฟฟ้ ะกรมสรรพสามิต
- 6.1.2 องค์กร มีการทบทวนแผนปฏิบัติการดิจิทัล (แผนระยะยาว) ในบริบท ทุกมิติ ซึ่งครอบคลุมถึงแผนรองรับทรัพย์สินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใกล้จะสิ้นสุดตามอายุการใช้งาน (end of life) อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
- 6.1.3 องค์กร มีการจัดทำคู่มือการบริหารจัดการทรัพย์สินเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงาน ให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลอย่างสูงสุด โดยมีการทบทวนทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลง หรืออย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง

6.2 แผนรองรับทรัพย์สินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่สิ้นสุดการใช้งาน (End of support) จากผู้ผลิต

- 6.2.1 องค์กรมีการ ติดตามวงจรชีวิตของผลิตภัณฑ์ต่างๆ ทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลง หรืออย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง
- 6.2.2 องค์กรมีแผนการบำรุงรักษาอุปกรณ์ ที่ครอบคลุมถึง การปรับเปลี่ยนทรัพย์สิน กรณีสิ้นสุดการใช้งาน เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องในการดำเนินงาน

7. การปรับปรุงทะเบียนรายการทรัพย์สิน

7.1 ช่วงเวลาดำเนินการ แบ่งเป็น

- 7.1.1 ระหว่างก่อนสิ้นสุดไตรมาสที่ 4 ตามปีงบประมาณ เพื่อสรุปจำนวนครุภัณฑ์ที่ยังมีอยู่ หรือครุภัณฑ์ที่อยู่ระหว่างเตรียมตัดจำหน่าย หรือส่งมอบคืนให้กับส่วนงานที่รับผิดชอบ และทำการปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน
- 7.1.2 ระหว่างไตรมาส เป็นงานที่เกิดขึ้นระหว่างไตรมาสใด ไตรมาสหนึ่ง โดยใช้วิธีสุ่มตรวจสอบครุภัณฑ์ตามส่วนงาน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของรายการที่บันทึก และทำการปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน
- 7.1.3 ทุกช่วงไตรมาส เพื่อเตรียมจัดจำหน่ายครุภัณฑ์ โดยเป็นงานที่เกิดขึ้นเมื่อส่วนพัสดุและอาคารสถานที่ มีการแจ้งเกี่ยวกับการตัดค่าเสื่อมตามอายุหรือข้อกำหนดของประเภทครุภัณฑ์นั้น ๆ

7.2 ผู้ควบคุมดูแลต้องดำเนินการดังนี้

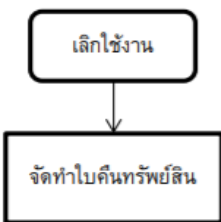
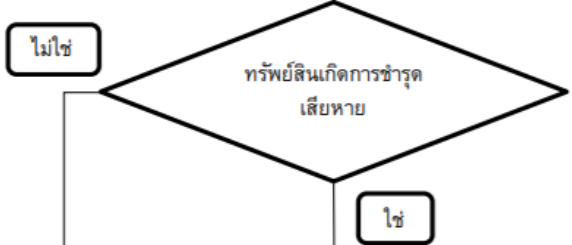
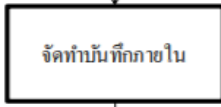
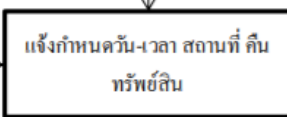
- 7.2.1 เมื่อตรวจพบทะเบียนทรัพย์สินเพิ่มขึ้น-ลดลง ประจำงวดเดือน ให้ผู้ตรวจนับทรัพย์สินปรับปรุงทะเบียนทรัพย์สิน หรือหากพบรายการใดไม่ถูกต้องให้ปรับปรุงแก้ไข
- 7.2.2 ต้องติดปรี้อปรับปรุงป้ายรหัสทรัพย์สินให้ชัดเจน เพื่อสะดวกต่อการตรวจนับ

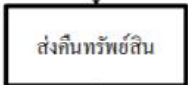
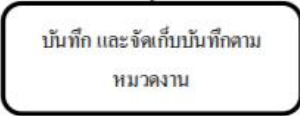
8. กระบวนการการยกเลิกและการเรียกคืนทรัพย์สิน (Return asset) เมื่อสิ้นสุดอายุการใช้งาน

พนักงานที่สิ้นสุดการจ้างงาน หรือสิ้นสุดโครงการต้องคืนสินทรัพย์สารสนเทศที่รับผิดชอบทั้งหมดรวมทั้ง กุญแจ บัตรประจำตัวพนักงาน บัตรผ่านเข้าออก คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง คู่มือและอุปกรณ์ต่าง ๆ โดยมี กระบวนการดังนี้

- 8.2 ให้ทำการส่งมอบทรัพย์สินในครอบครอง ให้กับผู้รับมอบทรัพย์สินที่รับไปใช้งาน หรืออยู่ใน ความรับผิดชอบ ระหว่างกันไว้เป็นหลักฐาน ตั้งแต่วันที่ผู้พ้นจากตำแหน่งทราบคำสั่ง โดยให้แล้วเสร็จก่อนพ้น จากตำแหน่ง
- 8.3 กรณีไม่สามารถส่งมอบทรัพย์สินได้ ไม่ว่ากรณีใด ๆ เช่น เสียชีวิต ถูกดำเนินคดีตามกฎหมาย เป็นต้น ให้ผู้ ควบคุม ดูแล และรับผิดชอบหรือผู้รักษาการแทน แต่งตั้งพนักงานในหน่วยงานคนหนึ่งหรือหลายคน ตาม ความเหมาะสม ทำการสำรวจทรัพย์สินและรายงานผลการสำรวจ ให้ผู้ควบคุม ดูแล และรับผิดชอบ เพื่อส่ง มอบให้กับผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ดูแล และรับผิดชอบทรัพย์สิน ต่อไป
- 8.4 ส่งเอกสารหลักฐาน การคืนทรัพย์สิน ให้หน่วยงานบัญชีทรัพย์สิน เพื่อปรับปรุงทะเบียน ทรัพย์สินให้ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน ทั้งนี้ หากผลการสำรวจทรัพย์สินไม่ครบตามจำนวนที่รับผิดชอบ ให้ดำเนินการตามระเบียบของ กรมต่อไป

8.5 ผังกระบวนการคืนทรัพย์สิน

No.	Process Flow	Task	Resp.
1	 <pre> graph TD A[เลือกใช้งาน] --> B[จัดทำใบคืนทรัพย์สิน] </pre>	ผู้ใช้งานเลือกทรัพย์สิน ให้จัดทำใบคืนทรัพย์สินแล้วให้ผู้บังคับบัญชาของผู้ใช้งานทราบ	ผู้ใช้งาน ผู้บังคับบัญชาของผู้ใช้งาน
2	 <pre> graph TD B --> C{ทรัพย์สินเกิดการชำรุดเสียหาย} C -- ไม่ใช่ --> E[แจ้งกำหนดวัน-เวลา สถานที่ คืนทรัพย์สิน] C -- ใช่ --> D[จัดทำบันทึกภายใน] </pre>	ผู้บังคับบัญชาของผู้ใช้งานพิจารณาการคืนทรัพย์สิน	ผู้บังคับบัญชาของผู้ใช้งาน
3	 <pre> graph TD D[จัดทำบันทึกภายใน] --> E[แจ้งกำหนดวัน-เวลา สถานที่ คืนทรัพย์สิน] </pre>	ผู้ใช้งานจัดทำบันทึกภายใน ชี้แจงเหตุผลทรัพย์สินเกิดการชำรุดเสียหาย	ผู้ใช้งาน ผู้บังคับบัญชาของผู้ใช้งาน
4	 <pre> graph TD E[แจ้งกำหนดวัน-เวลา สถานที่ คืนทรัพย์สิน] </pre>	ผู้ใช้งานติดต่อผู้ควบคุมทรัพย์สิน เพื่อแจ้งวัน เวลา และระบุสถานที่ส่งคืนทรัพย์สิน	ผู้ใช้งาน ผู้ควบคุมดูแลทรัพย์สิน

5		ผู้ใช้งานส่งคืนทรัพย์สินให้ผู้ควบคุมดูแลรักษาทรัพย์สิน	ผู้ใช้งาน / ผู้ได้รับมอบหมาย
6		ผู้ควบคุมดูแลทรัพย์สินตรวจสอบทรัพย์สิน	ผู้ควบคุมดูแลทรัพย์สิน
7		ผู้ควบคุมดูแลทรัพย์สินบันทึกข้อมูลทรัพย์สินลงในทะเบียนประวัติทรัพย์สิน	ผู้ควบคุมดูแลทรัพย์สิน

9. การสำรวจตรวจนับทรัพย์สิน

เพื่อให้ทรัพย์สินในความครอบครองมีความถูกต้องตรงกับทะเบียนทรัพย์สิน จึงกำหนดให้ดำเนินการ ดังนี้

- 1) ผู้ควบคุม ดูแล และรับผิดชอบ แต่งตั้งคณะกรรมการสำรวจ ตรวจนับทรัพย์สิน ให้แล้วเสร็จภายในสิ้นเดือนธันวาคมของทุกปี
- 2) หน่วยงานบัญชีทรัพย์สิน ส่งทะเบียนทรัพย์สินเพื่อการสำ ตรวจนับทรัพย์สินประจำปี ให้หน่วยงานผู้ควบคุม ดูแล และรับผิดชอบ
- 3) คณะกรรมการสำรวจ ตรวจนับทรัพย์สิน ทำการสำรวจ ตรวจนับทรัพย์สินจริงกับทะเบียนทรัพย์สิน ตามที่หน่วยงานบัญชีทรัพย์สินจัดส่งให้หากมีรายการใดไม่ถูกต้อง ให้ระบุสาเหตุ ก่อนลงนามรับรองทะเบียน ทรัพย์สิน สำหรับทรัพย์สินตาม ให้ระบุชื่อ-นามสกุล เลขประจำตัวพนักงาน และลงลายมือชื่อผู้ครอบครอง ทรัพย์สิน หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายไว้ที่ทะเบียนทรัพย์สินเพื่อเป็นหลักฐาน ทั้งนี้ หากมีรายการในทะเบียนทรัพย์สิน แต่สำรวจ ตรวจนับแล้วไม่พบทรัพย์สิน เช่น ให้ยืม, โอนให้ หน่วยงานอื่น, อยู่ระหว่างการส่งซ่อม, สูญหายหรืออยู่ระหว่างหาผู้รับผิดชอบ หรือการจำหน่ายออกจากบัญชี เป็นต้น ให้เก็บสำเนาหลักฐานทรัพย์สินไว้กับทะเบียนทรัพย์สิน เพื่อการอ้างอิงหรือทวนสอบ
- 4) ให้คณะกรรมการสำรวจ ตรวจนับทรัพย์สิน รายงานผลการสำรวจ ตรวจนับทรัพย์สินต่อผู้ควบคุมดูแล และรับผิดชอบ ภายในระยะเวลาที่กองบัญชีทรัพย์สินกำหนด หากพบว่าทรัพย์สินชำรุด หรือเสื่อมสภาพ หรือหมดความจำเป็นในการใช้งาน หรือหากใช้ใน หน่วยงานต่อไปจะสิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย

มาก หรือสูญเสียไป ให้รายงานต่อผู้ควบคุม ดูแล และรับผิดชอบทราบด้วย เพื่อดำเนินการตามหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการจำหน่ายพัสดุต่อไป และหากทรัพย์สินที่หมดความจำเป็นในการใช้งาน แต่ยังใช้งานได้ ให้ผู้ควบคุม ดูแล และรับผิดชอบ ทรัพย์สิน จัดทำหนังสือแจ้งหน่วยงานอื่น หากประสงค์จะใช้งานให้ดำเนินการโอนย้ายทรัพย์สิน เพื่อให้การใช้ทรัพย์สินเกิดประโยชน์สูงสุด

- 5) เมื่อผู้ควบคุม ดูแล และรับผิดชอบ ได้รับรายงานผลการสำรวจ ตรวจสอบทรัพย์สินแล้ว ส่งรายงานผลการสำรวจ ตรวจสอบทรัพย์สินให้หน่วยงานบัญชีทรัพย์สิน ปรับปรุงแก้ไขทะเบียนทรัพย์สินให้ถูกต้อง
- 6) หน่วยงานบัญชีทรัพย์สิน สรุปรายงานผลการสำรวจ ตรวจสอบทรัพย์สิน ให้ผู้อำนวยการ หรือผู้เกี่ยวข้อง

10. แนวทางการบำรุงรักษาเชิงป้องกันสำหรับฮาร์ดแวร์ทั้งหมด (Preventive Maintenance Plan) หรือ ข้อตกลงใน การบำรุงรักษาทรัพย์สินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกับหน่วยงานภายนอกที่ให้บริการ

เพื่อให้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์เครือข่าย และฮาร์ดแวร์ทั้งหมดของโรงงานไฟฟ้า กรมสรรพสามิต สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ โรงงานไฟฟ้า กรมสรรพสามิต จึงดำเนินการจ้างเหมาให้บริษัท ผู้เชี่ยวชาญเข้ามาทำการบริหารจัดการและดูแลบำรุงรักษาอุปกรณ์ เพื่อตอบสนองความต้องการใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยมีข้อตกลงและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องดังนี้

10.1 ข้อตกลงในการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (Preventive Maintenance : PM)

10.1.1 ผู้รับจ้างต้องทำการบำรุงรักษาอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ของโรงงานไฟฟ้า กรมสรรพสามิต ตลอดจนอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องต่างๆ ทั้งหมดหรือตามที่ตกลง ของโรงงานไฟฟ้า กรมสรรพสามิตให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานและรักษาประสิทธิภาพของอุปกรณ์ให้ดี

1) แนวทางการบำรุงรักษาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (Desktop, All in one, Notebook)

เป็นการบำรุงรักษาเพื่อป้องกันมิให้เครื่องคอมพิวเตอร์เกิดความชำรุดขัดข้องในการปฏิบัติงาน โดยเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะมีการตรวจสอบการทำงานอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ โดยหากพบข้อบกพร่องความผิดปกติในการทำงานของอุปกรณ์ดังกล่าว จะดำเนินการปรับปรุง แก้ไขซ่อมแซม ก่อนที่จะเกิดความเสียหายต่อทั้งระบบ มีรายละเอียดการตรวจสอบดังนี้

- Test Operation System Files
- Test CPU
- Test Memory
- Test Harddisk Driver
- ทดสอบการเชื่อมต่อสายสัญญาณ
- ทำความสะอาดภายนอก

2) แนวทางการบำรุงรักษาอุปกรณ์ต่อพ่วง (Printer, Scanner, UPS, Projector, Storage, Barcode reader)

เป็นการบำรุงรักษาเพื่อป้องกันมิให้อุปกรณ์ต่อพ่วงเกิดความชำรุดขัดข้องในการปฏิบัติงาน โดยเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะมีการตรวจสอบการทำงานอุปกรณ์ต่อพ่วง โดยหากพบข้อบกพร่องความผิดปกติในการทำงานของอุปกรณ์ดังกล่าว จะดำเนินการปรับปรุง แก้ไขซ่อมแซม ก่อนที่จะเกิดความเสียหายต่อทั้งระบบ มีรายละเอียดการตรวจสอบดังนี้

พริ้นเตอร์

- วัดแรงดันกระแสไฟฟ้า
- ทดสอบการเชื่อมต่อสายสัญญาณ
- ทดสอบการพิมพ์เอกสาร
- ทำความสะอาด หน่วยกรองหมึกพิมพ์
- ทำความสะอาดภายนอก

สแกนเนอร์

- วัดแรงดันกระแสไฟฟ้า
- ทดสอบการเชื่อมต่อสายสัญญาณ
- ทดสอบการสแกนเอกสาร
- ทำความสะอาดภายนอก

เครื่องสำรองไฟฟ้า

- วัดแรงดันทางด้าน Input – Output
- วัดแรงดัน Battery
- ทดสอบการสำรองไฟ
- ทำความสะอาดภายนอก

เครื่องฉายภาพ

- วัดแรงดันกระแสไฟฟ้า
- ทดสอบการฉายภาพ
- ทำความสะอาดภายนอก

เครื่องสำรองข้อมูล

- Test Operation System Files
- Test CPU
- Test Memory
- Test Harddisk Driver
- ทดสอบการเชื่อมต่อสายสัญญาณ

- ทำความสะอาดภายนอก
- เครื่องอ่านบาร์โค้ด
- วัดแรงดันกระแสไฟฟ้า
- ทดสอบการอ่านค่า ของหัวอ่าน
- ทำความสะอาดภายนอก

3) แนวทางการบำรุงรักษาเครื่องแม่ข่าย (Server)

เป็นการบำรุงรักษาเพื่อป้องกันมิให้เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเกิดความชำรุดขัดข้องในการปฏิบัติงาน โดยเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะมีการตรวจสอบการทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย โดยหากพบข้อบกพร่องความผิดปกติในการทำงานของอุปกรณ์ดังกล่าว จะดำเนินการปรับปรุง แก้ไขซ่อมแซม ก่อนที่จะเกิดความเสียหายต่อทั้งระบบ มีรายละเอียดการตรวจสอบดังนี้

- Test Operation System Files
- Test CPU
- Test Memory
- Test Harddisk Driver
- ทดสอบการเชื่อมต่อสายสัญญาณ
- ทำความสะอาดภายนอก

10.1.2 ผู้รับจ้างจะต้องมีการให้บริการเป็นไปตามความต้องการของผู้ว่าจ้างตลอดระยะเวลาของสัญญาจ้าง โดยมี การวางแผน (Planning) ดังนี้

- 1) จัดหาอุปกรณ์หรืออะไหล่ให้สอดคล้องกับแผนการบำรุงรักษา
- 2) จัดทำแผนบำรุงรักษา ตามคู่มือรายละเอียดการตรวจสอบบำรุงรักษาเชิงป้องกัน และเสนอคณะกรรมการของผู้ว่าจ้างพิจารณาเพื่ออนุมัติก่อนเข้าดำเนินการ
- 3) ต้องมีแผนการฝึกอบรมพนักงานของผู้รับจ้างและ โรงงานไฟฟ้า กรมสรรพสามิต เพื่อเพิ่มพูนความรู้และทบทวนการปฏิบัติงานให้อยู่ในมาตรฐาน รู้ถึงบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ เข้าใจเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของผู้ว่าจ้าง
- 4) มีแผนรองรับเหตุการณ์ฉุกเฉิน
- 5) มีคู่มือความปลอดภัยและอุปกรณ์ป้องกันความปลอดภัยที่เกี่ยวข้อง ขั้นตอนวิธีการซ่อมบำรุง และเกณฑ์การชี้วัดมาตรฐานการซ่อมบำรุง
- 6) จัดทำคู่มือขั้นตอนการบำรุงรักษาให้สอดคล้องกับคู่มือแนะนำของผู้ผลิตอุปกรณ์ต่างๆ
- 7) ผู้รับจ้างต้องจัดทีมงานเข้าดูแล และตรวจสอบอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้ตลอดเวลา

10.1.3 ผู้รับจ้างต้องเป็นผู้จัดหาวัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือที่ใช้ดำเนินงานตลอดอายุสัญญา โดยสมบูรณ์

10.1.4 ภาพรวมแผนการบำรุงรักษาตามหน่วยงาน โดยแบ่งช่วงเวลาที่ทำการ PM ดังนี้

ลำดับ	หน่วยงาน	ปีงบประมาณ 2564											
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
1	ผู้บริหาร			●			●			●			●
2	ฝ่ายอำนวยการ			●			●			●			●
3	ฝ่ายตรวจสอบภายใน			●			●			●			●
4	ฝ่ายผลิตไฟ			●			●			●			●
5	ฝ่ายโรงพิมพ์			●			●			●			●
6	ส่วนบริหารงานกลาง			●			●			●			●
7	ส่วนสารสนเทศและพัฒนา ระบบ	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
8	ส่วนพัสดุและอาคารสถานที่			●			●			●			●
9	ส่วนบัญชีและการเงิน			●			●			●			●
10	ส่วนแผนงานและกลยุทธ์			●			●			●			●
11	ส่วนพัฒนาธุรกิจและการตลาด			●			●			●			●
12	ส่วนผลิตไฟฟ้าปอก			●			●			●			●
13	ส่วนผลิตไฟฟ้าตัวเล็ก			●			●			●			●
14	ส่วนเตรียมการพิมพ์			●			●			●			●
15	ส่วนผลิตสิ่งพิมพ์			●			●			●			●
16	เจ้าหน้าที่ความปลอดภัย			●			●			●			●

10.1.5 รายการแผนการบำรุงรักษาแยกประเภทตามอุปกรณ์ Preventive Maintenance โดยจำนวน
อุปกรณ์ที่จะ PM แต่ละหน่วยงานดังนี้

ลำดับ	หน่วยงาน	คอมพิวเตอร์	สแกนเนอร์	เครื่องพิมพ์	เครื่องสำรองไฟ	เครื่องอ่านบาร์โค้ด	แท็บเล็ต	คอมพิวเตอร์แม่ข่าย	วันที่ PM
1	ผู้บริหาร	2	0	2	1	0	1	0	4 ครั้ง/ปี
2	ฝ่ายอำนวยการ	1	0	1	0	0	0	0	4 ครั้ง/ปี
3	ฝ่ายตรวจสอบภายใน	3	0	2	3	0	0	0	4 ครั้ง/ปี
4	ฝ่ายผลิตไฟ	0	0	1	0	0	0	0	4 ครั้ง/ปี
5	ฝ่ายโรงพิมพ์	0	0	1	0	0	0	0	4 ครั้ง/ปี
6	ส่วนบริหารงานกลาง	9	1	2	8	0	0	0	4 ครั้ง/ปี
7	ส่วนสารสนเทศและพัฒนาระบบ	10	0	2	9	6	2	13	12 ครั้ง/ปี

ลำดับ	หน่วยงาน	คอมพิวเตอร์	สแกนเนอร์	เครื่องพิมพ์	เครื่องสำรองไฟ	เครื่องอ่านบาร์โค้ด	แท็บเล็ต	คอมพิวเตอร์แม่ข่าย	วันที่ PM
8	ส่วนพัสดุและอาคารสถานที่	11	1	3	10	0	0	0	4 ครั้ง/ปี
9	ส่วนบัญชีและการเงิน	9	0	3	8	0	1	0	4 ครั้ง/ปี
10	ส่วนแผนงานและกลยุทธ์	4	1	2	4	1	1	0	4 ครั้ง/ปี
11	ส่วนพัฒนาธุรกิจและการตลาด	5	0	2	5	1	1	0	4 ครั้ง/ปี
12	ส่วนผลิตไฟฟ้า	6	0	2	6	1	1	0	4 ครั้ง/ปี
13	ส่วนผลิตไฟฟ้าเล็ก	3	0	2	3	1	1	0	4 ครั้ง/ปี
14	ส่วนเตรียมการพิมพ์	6	0	2	6	1	1	0	4 ครั้ง/ปี
15	ส่วนผลิตสิ่งพิมพ์	2	0	2	2	1	1	0	4 ครั้ง/ปี
16	เจ้าหน้าที่ความปลอดภัย	2	0	2	2	1	1	0	4 ครั้ง/ปี

บทที่ 2

แนวทางวัดประสิทธิผล ของการบริหารจัดการทรัพย์สินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร (IT Asset Management)

1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อให้การบริหารจัดการทรัพย์สินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรได้รับการดูแล และติดตามอย่างต่อเนื่อง

1.2 เพื่อวางแผนทบทวน ผลการดำเนินการบริหารจัดการทรัพย์สินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร และหาแนวทางปรับปรุงพัฒนาให้มีประสิทธิภาพ

2. ขั้นตอนการวัดผล และติดตาม

ส่วนงานเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการกำหนดขั้นตอนการวัดผล ติดตาม และประเมินผล ของนโยบายทุกหมวดหมู่ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการบริหารความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ ดังนี้

2.1 ด้านผู้ดูแลระบบ

2.1.1 ผู้ใช้งานระบบของโรงงานไฟ กรมสรรพสามิต ร้องขอให้ส่วนงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ดำเนินการในเรื่องต่างๆ โดยส่งคำร้อง ผ่านระบบ ezSUPPORT ซึ่งระบบดังกล่าวมีการจัดหมวดหมู่ และประเภทคำร้องขอให้เลือกอย่างเป็นระบบ

2.1.2 ส่วนงานเทคโนโลยีสารสนเทศ รับคำร้องขอตามข้อ (1) และดำเนินการตามคำร้องขอในกรอบระยะเวลา และแนวทางการให้บริการที่วางไว้

2.1.3 ผู้ใช้งานระบบ สามารถติดตาม และเช็คสถานะคำร้องขอได้เองผ่านระบบ ezSUPPORT

2.1.4 เจ้าหน้าที่ส่วนงานเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการทำรายงานสรุปปัญหาประจำเดือน ส่งให้หัวหน้างานรับทราบ เพื่อวิเคราะห์ปริมาณปัญหาหรือคำร้อง พร้อมวิเคราะห์ผลการประเมิน

3. หลักเกณฑ์การประเมิน

3.1 จากการวิเคราะห์ตัวเลขเคสในระบบ ezSUPPORT หมวด “[OSC] แจ้งปัญหาการใช้งาน”

โดยวิเคราะห์ปริมาณเคสจากระบบ ezSUPPORT ที่ผู้ใช้งานแจ้งมายังฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ หมวด “[OSC] แจ้งปัญหาการใช้งาน” ในหัวข้อ “[ZHW-PCM] คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง” ซึ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการทรัพย์สินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของโรงงานไฟฟ้ายักษ์ และกำหนดกรอบเป้าหมายให้ปริมาณปัญหาดังกล่าว ต้องลดลงไม่ต่ำกว่าร้อยละ 3 ในแต่ละไตรมาส

3.2 จากการติดตามดูแลระบบจากฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ (Monitoring)

ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศตั้งเป้าหมายเพื่อควบคุมการทำงานของทีมเป็นการภายใน โดยกำหนดเป้าหมายการสัมฤทธิ์ผลจากการดำเนินการปิดเคสผ่านระบบ ezSUPPORT ทั้งสามหมวด ประกอบด้วย [OSC] แจ้งปัญหาการใช้งาน, [REQ] ยื่นคำร้อง/คำขอ และ [ASK] สอบถามข้อมูลทั่วไป โดยเฉพาะเจาะจงพิจารณาวัตถุประสงค์หัวข้อ “[ZHW-PCM] คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง” เนื่องจากเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการทรัพย์สินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของโรงงานไฟฟ้ายักษ์ โดยมีเป้าหมายต้องดำเนินการปิดเคสให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนดไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 จากจำนวนเคสทั้งหมด

4. ผลการประเมินประจำปีงบประมาณ 2564

4.1 จากการวิเคราะห์ตัวเลขเคสในระบบ ezSUPPORT หมวด “[OSC] แจ้งปัญหาการใช้งาน”

หมวด [OSC] แจ้งปัญหาการใช้งาน / หัวข้อ [ZHW-PCM] คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง

จากการวิเคราะห์ปริมาณเคสหมวด “[แจ้งปัญหาการใช้งาน” หัวข้อ [ZHW-PCM] คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง พบว่าปริมาณเคสไตรมาส 3 ปี พ.ศ. 2564 ลดลงจากไตรมาส 2 ปี พ.ศ.2564 ร้อยละ 11, ปริมาณเคสไตรมาส 4 ปี พ.ศ.2564 ลดลงจากไตรมาส 3 ร้อยละ 80 และปริมาณเคสไตรมาส 4 เพิ่มขึ้นจากไตรมาส 3 ร้อยละ 29

สำหรับไตรมาส 4 พบว่าปริมาณเคสเพิ่มขึ้น ส่งผลให้ประสิทธิภาพไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ จึงเห็นควรพิจารณาทบทวนหาแนวทางปรับปรุงแก้ไขในไตรมาสถัดไปเป็นการเร่งด่วน

ไตรมาส	จำนวนเคส	ร้อยละ (+/-)
ไตรมาส 1/2564	20	
ไตรมาส 2/2564	18	(-) 11%
ไตรมาส 3/2564	10	(-) 80%
ไตรมาส 4/2564	14	(+) 29%

4.2 ผลการประเมินจากการติดตามดูแลระบบจากฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ (Monitoring)

จากปริมาณเคสทั้งสามหมวด ในหัวข้อ “[ZHW-PCM] คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง” ที่แจ้งผ่านระบบ ezSUPPORT ในปีงบประมาณ 2564 จำนวนทั้งสิ้น 62 เคส แก้ไขและปิดเคสได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด จำนวนทั้งสิ้น 31 เคส คิดเป็นร้อยละ 50 ซึ่งต่ำกว่าเป้าหมายที่กำหนด(ไม่ควรต่ำกว่าร้อยละ 80) จึงเห็นควรเร่งปรับปรุง และพัฒนาในรายละเอียดเป็นกรณีพิเศษ

ส่วนที่ 2 (KPI 6.2)

การบริหารจัดการคอนฟิกูเรชัน
(Configuration Management)

สารบัญ

บทนำ	34
1. บทนำ	34
2. วัตถุประสงค์	34
บทที่ 1 ขอบเขตและแนวทางในการบริหารจัดการคอนฟิกูเรชัน	35
1. คำศัพท์และความหมาย (Terms and Definitions)	35
2. ขอบเขต (Scope)	35
3. กระบวนการบริหารจัดการคอนฟิกูเรชัน (Configuration Management)	35
4. ขอบเขตการบริหารจัดการการตั้งค่าระบบ (System Configuration Management)	36
5. ผังกระบวนการจัดการคอนฟิกูเรชัน	36
บทที่ 2 การจัดทำเอกสาร Minimum Baseline Standard	37
1. วัตถุประสงค์	37
2. เอกสาร Minimum Baseline Standard	37
บทที่ 3 การสอบทานการตั้งค่า	38
1. วัตถุประสงค์	38
2. เอกสาร Minimum Baseline Standard	38
3. การสอบทานการตั้งค่า	38
บทที่ 4 การวัดผล ติดตาม และประเมินผล การบริหารจัดการคอนฟิกูเรชัน	41
1. วัตถุประสงค์	41
2. ขั้นตอนการวัดผล และติดตาม	41
3. เกณฑ์การประเมิน	42
4. ผลการประเมินประจำปีงบประมาณ 2564	43

บทนำ

1. บทนำ

เพื่อให้การบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศมีประสิทธิภาพสูงสุด โรงงานไฟ กรมสรรพสามิต จึงนำ กระบวนการบริหารจัดการคอนฟิกูเรชัน (Configuration Management) มาใช้ โดยการบริหารจัดการคอนฟิกูเรชัน คือการบริหารจัดการ IT Infrastructure สำหรับการให้บริการด้าน IT ทั้งที่เป็นฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และอุปกรณ์ต่อพ่วงต่างๆ ซึ่งจะต้องเก็บข้อมูลรายละเอียดของอุปกรณ์ทั้งหมดไว้เพื่อประกอบการใช้งาน และเรียกข้อมูลรายละเอียดของอุปกรณ์แต่ละตัวว่า Configuration Item โดย Configuration Item ของระบบให้บริการด้าน IT นั้นมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เพราะมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของการให้บริการโดยตรง กระบวนการนี้จึงมุ่งเน้นในการกำหนด และควบคุม Configuration Item และองค์ประกอบอื่นๆ ทั้งหมดที่เก็บอยู่ในฐานข้อมูลที่เราเรียกว่า Configuration Management Database (CMDB) ให้มีความเหมาะสม ถูกต้อง และทันสมัยอยู่เสมอ

เนื่องจาก Configuration Item ของระบบให้บริการมีอยู่เป็นจำนวนมาก ดังนั้น จึงจำเป็นต้องมีกลไกที่ใช้ในการกำหนด ควบคุม และตรวจสอบองค์ประกอบต่างๆ ของ Configuration Item โดยเฉพาะเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงใดๆ เกิดขึ้น ทั้งนี้ การคัดเลือกกลไกดังกล่าวจะต้องคำนึงถึงความเหมาะสม ปริมาณของ Configuration Items และความต้องการใช้งานของผู้ใช้งานด้วย

กลไกการควบคุมที่ดีจะต้องมีขั้นตอนปฏิบัติที่ชัดเจน มีระเบียบแบบแผน และสามารถตรวจสอบได้ว่า Configuration Item นั้น ได้รับการแก้ไข เพิ่มเติม ลบทิ้ง หรือเปลี่ยนแปลงอย่างไรบ้าง ดำเนินการโดยบุคคลใด เมื่อไร นอกจากนั้นยังต้องมีการบันทึกเหตุผลของการเปลี่ยนแปลงข้อมูลของ Configuration Item ทุกครั้ง และต้องจัดเก็บ Log นั้นไว้ในฐานข้อมูลที่มีการควบคุมการเข้าถึงอย่างเหมาะสม เพื่อใช้เป็นหลักฐานอ้างอิงในอนาคตอีกด้วย

2. วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อวางแผนสำหรับการบริหารจัดการองค์ประกอบของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 2.2 เพื่อจัดเก็บข้อมูลองค์ประกอบของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 2.3 เพื่อควบคุมการเปลี่ยนแปลงองค์ประกอบของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 2.4 เพื่อรายงานข้อมูลและสถานะภาพขององค์ประกอบของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 2.5 เพื่อทบทวนสถานะภาพขององค์ประกอบของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

บทที่ 1

ขอบเขตและแนวทางในการบริหารจัดการคอนฟิกูเรชัน

1. คำศัพท์และความหมาย (Terms and Definitions)

- 1.1 Configuration Management : การวางแผนสำหรับการบริหารจัดการองค์ประกอบของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 1.2 Configuration Item (CI) : ข้อมูลองค์ประกอบของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ตัวอย่างเช่น ซอฟต์แวร์(Software) ฮาร์ดแวร์(Hardware) เป็นต้น
- 1.3 Configuration Baseline : CI ที่ผ่านการทบทวนและเห็นชอบแล้ว
- 1.4 Configuration Management Database (CMDB) : ระบบข้อมูลสำหรับจัดเก็บข้อมูลองค์ประกอบของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 1.5 Request Change : การร้องขอการเปลี่ยนแปลง

2.ขอบเขต (Scope)

- 2.1 ต้องรองรับการเก็บข้อมูลองค์ประกอบ ซึ่งประกอบด้วยระบบการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Service) ซอฟต์แวร์ (Software) ฮาร์ดแวร์ (Hardware) เอกสารที่เกี่ยวข้อง ระบบเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง บุคลากรที่เกี่ยวข้อง กระบวนการทำงาน สถานที่จัดเก็บและทรัพยากรอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 2.2 ต้องสามารถจัดเก็บและแสดงข้อมูลองค์ประกอบโดยมีรายละเอียดดังนี้ ชื่อ ประเภท รุ่น ยี่ห้อ เลขทะเบียน (Serial Number)วันที่ติดตั้งใช้งาน มูลค่า สถานที่ติดตั้ง ผู้ดูแล ข้อมูลสัญญา และการรับประกัน ใบอนุญาตการใช้งานซอฟต์แวร์ จำนวนลิขสิทธิ์ ที่อนุญาตให้ใช้งาน จำนวนลิขสิทธิ์ที่ใช้งานแล้ว จำนวนลิขสิทธิ์ที่เหลืออยู่ ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลองค์ประกอบและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านต่างๆ การปรับปรุงเปลี่ยนแปลง การซ่อมบำรุง ข้อมูลปัญหา หรือเหตุขัดข้องที่เกี่ยวข้อง ในกรณีที่ปัญหาหรือเหตุขัดข้องมีความสัมพันธ์กับข้อมูลองค์ประกอบที่มีอยู่

3. กระบวนการบริหารจัดการคอนฟิกูเรชัน (Configuration Management)

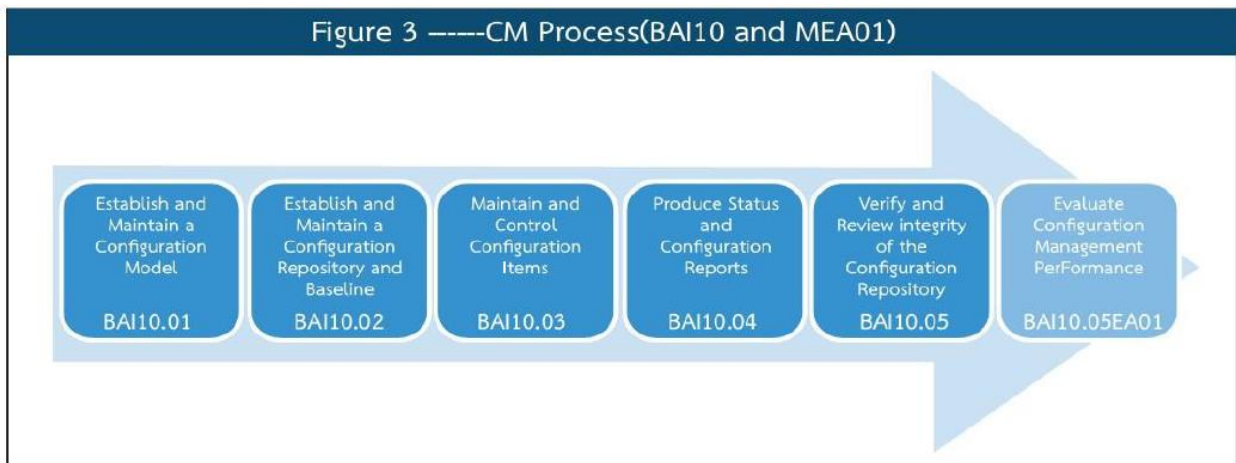
คือการบริหารจัดการ IT infrastructure สำหรับการให้บริการด้าน IT ทั้งที่เป็นซอฟต์แวร์ ฮาร์ดแวร์ และอุปกรณ์ต่อพ่วงต่าง ซึ่งจะต้องเก็บข้อมูลรายละเอียดของอุปกรณ์ทั้งหมดไว้เพื่อประกอบการใช้งาน และเรียกข้อมูลรายละเอียดของอุปกรณ์แต่ละตัวว่า Configuration Item

4. ขอบเขตการบริหารจัดการการตั้งค่าระบบ (System Configuration Management)

เพื่อให้มีกระบวนการควบคุมการเปลี่ยนแปลงตั้งค่าระบบที่มีความรัดกุม ปลอดภัยและเป็นไปตามมาตรฐาน จึงมีขอบเขตการบริหารจัดการ การตั้งค่าระบบดังนี้

- 4.1 จัดทำเอกสาร minimum baseline standard เพื่อใช้เป็นมาตรฐานการตั้งค่าของระบบปฏิบัติการ ระบบฐานข้อมูล และระบบอุปกรณ์เครือข่ายสื่อสารต่างๆ อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร โดยมีการทบทวน ปรับปรุงเอกสารให้เป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ
- 4.2 การเปลี่ยนแปลงการตั้งค่าระบบที่ให้บริการจริงต้องผ่านกระบวนการบริหารจัดการเปลี่ยนแปลงที่กำหนด เพื่อป้องกันความเสี่ยงหรือข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน
- 4.3 มีการจัดเก็บการเปลี่ยนแปลงของการตั้งค่าระบบ ของทุกอุปกรณ์และระบบงาน (system configuration version control) โดยมีการรักษาความปลอดภัยที่รัดกุมเพียงพอ
- 4.4 การสอบทานการตั้งค่าจากหน่วยงานที่มีหน้าที่ควบคุมดูแลความปลอดภัยหรือความเสี่ยงทางด้านเทคโนโลยี อย่างสม่ำเสมอเพื่อให้สอดคล้องตามมาตรฐาน
- 4.5 กรณีมีความจำเป็นต้องตั้งค่าที่ไม่เป็นไปตามเอกสาร minimum baseline standard ควรผ่านกระบวนการขออนุมัติ (exception) เพื่อประเมินความเสี่ยงและพิจารณาแนวทางควบคุมความเสี่ยงที่เพียงพอเหมาะสม ก่อนดำเนินการ

5.ผังกระบวนการจัดการคอนฟิกูเรชั่น



บทที่ 2

การจัดทำเอกสาร Minimum Baseline Standard

1.วัตถุประสงค์

การจัดทำเอกสาร Minimum Baseline Standard เพื่อใช้เป็นมาตรฐานการตั้งค่าของระบบปฏิบัติการ ระบบฐานข้อมูล และระบบอุปกรณ์เครือข่ายสื่อสารต่างๆ อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร โดยมีการทบทวน ปรับปรุง เอกสารให้เป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้การปฏิบัติงานของโรงงานไฟฟ้ ะกรมสรรพสามิตเป็นไปอย่างมีระบบ รััดกุม และมีประสิทธิภาพ

2.เอกสาร Minimum Baseline Standard

เอกสาร Minimum Baseline Standard หรือ คู่มือการตั้งค่าของระบบปฏิบัติการ ระบบฐานข้อมูล รวมถึงอุปกรณ์เครือข่ายสื่อสารต่างๆ อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ของโรงงานไฟฟ้ ะกรมสรรพสามิตประกอบด้วย

อ้างอิงตามเอกสารชื่อ คู่มือบริหารจัดการเครื่องแม่ข่าย และการสำรองข้อมูลรหัสเอกสาร ๖๔-CSBD-๐๐๑

บทที่ 3

การสอบทานการตั้งค่า

1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อให้แน่ใจว่าการบริหารจัดการกระบวนการคอนฟิเกอเรนซ์ เป็นไปตามระบบหรือคู่มือที่กำหนดไว้
- 1.2 เพื่อให้ทราบถึงผลสำเร็จของการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ไปใช้สนับสนุนการทำงานแบบบูรณาการ
- 1.3 เพื่อให้เกิดกระบวนการบริหารจัดการด้านการคอนฟิเกอเรนซ์ที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

2. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 2.1 มีแนวทางในการตรวจสอบหรือการสอบทานการบริหารจัดการกระบวนการคอนฟิเกอเรนซ์ ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งครอบคลุมถึงมาตรฐานแนวทางปฏิบัติ และกรอบวิธีปฏิบัติต่างๆ
- 2.2 องค์กรสามารถสร้างระบบการควบคุมสารสนเทศที่ยังขาดแคลนอยู่ เพื่อลดความเสี่ยงของระบบสารสนเทศ
- 2.3 การบริหารจัดการภายในองค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ในการดำเนินงาน และปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. กระบวนการสอบทาน

- 3.1 จัดตั้งทีมงานผู้ดูแลด้านการสอบทาน
- 3.2 กำหนดหัวข้อเงื่อนไขในการสอบทาน
- 3.3 กำหนดช่วงเวลาในการสอบทาน โดยต้องมีการสอบทานอย่างสม่ำเสมอ
- 3.4 จัดบันทึกและทำรายงานการสอบทาน

4.หัวข้อการสอบทาน

วิธีการตรวจสอบ	ชื่อผู้ตรวจสอบ	วันที่ตรวจสอบ	แหล่งข้อมูล (เอกสาร Minimum baseline Standard)
1. สอบทานระบบ : ezSUPPORT ขั้นตอน - รับข้อมูลการแจ้งปัญหา - การจัดสรรงานไปยังผู้ที่รับผิดชอบในงาน - ตรวจสอบปัญหา - แจ้งผู้ใช้งานเกี่ยวกับวิธีการดำเนินการเพื่อยืนยันการแก้ไข - เจ้าหน้าที่แก้ไขและทดสอบ - ส่งผลการทดสอบไปยังผู้ใช้งานเพื่อยืนยันผลการแก้ไข - เจ้าหน้าที่แจ้งผลการแก้ไขหลังจากได้รับการยืนยันการแก้ไขแล้ว	วสุพล	ไตรมาส 4/64	รหัสเอกสาร ๖๔-CSBD-๐๐๑
2. สอบทานระบบ : Microsoft Dynamics AX ขั้นตอน - สำรวจและวิเคราะห์ปัญหาขององค์กร - สำรวจฟังก์ชันการทำงานของระบบ - เก็บความต้องการที่จำเป็นในการพัฒนาระบบงาน - ออกแบบระบบ - พัฒนาระบบ - ทดสอบระบบ - ทบทวนและยืนยันผลการทดสอบ - การบำรุงรักษาระบบ	ปชาดา	ไตรมาส 4/64	รหัสเอกสาร ๖๔-CSBD-๐๐๑
3. สอบทานระบบ : เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายระบบ Hypervisor แบบ Hyper converged ขั้นตอน - สำรวจและวิเคราะห์ปัญหา - สำรวจฟังก์ชันการทำงานของ Hypervisor - เก็บความต้องการที่จำเป็นในการ Patch - Patch or Update OS	วสุพล	ไตรมาส 4/64	รหัสเอกสาร ๖๔-CSBD-๐๐๑

วิธีการตรวจสอบ	ชื่อผู้ตรวจสอบ	วันที่ตรวจสอบ	แหล่งข้อมูล (เอกสาร Minimum baseline Standard)
- System test - Review and Confirm - การบำรุงรักษาระบบ			
4. สอบทานระบบ เครือข่าย ขั้นตอน - สํารวจและวิเคราะห์ปัญหา - สํารวจฟังก์ชันการทำงานของอุปกรณ์เครือข่าย - เก็บความต้องการที่จำเป็นในการ Patch - Patch or Update OS - System test - Review and Confirm การบำรุงรักษาระบบ	นพพล	ไตรมาส 4/64	รหัสเอกสาร ๖๔-CSBD-๐๐๑

บทที่ 4

การวัดผล ติดตาม และประเมินผล การบริหารจัดการคอนฟิгурเรชั่น

1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อให้การบริหารจัดการคอนฟิгурเรชั่นได้รับการดูแล และติดตาม อย่างต่อเนื่อง
- 1.2 เพื่อวางแผนทบทวน ผลการดำเนินการบริหารจัดการคอนฟิгурเรชั่น และหาแนวทางปรับปรุงพัฒนาให้มีประสิทธิภาพ

2. ขั้นตอนการวัดผล และติดตาม

ส่วนงานเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการกำหนดขั้นตอนการวัดผล ติดตาม และประเมินผล ของนโยบายทุกหมวดหมู่ที่เกี่ยวข้องกับงานการบริหารจัดการคอนฟิгурเรชั่นดังนี้

2.1 ด้านผู้ใช้งานระบบ

- 2.1.5 ผู้ใช้งานระบบของโรงงานไฟ กรมสรรพสามิต ร้องขอให้ส่วนงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ดำเนินการในเรื่องต่างๆ โดยส่งคำร้อง ผ่านระบบ ezSUPPORT ซึ่งระบบดังกล่าวมีการจัดหมวดหมู่ และประเภทคำร้องขอให้เลือกอย่างเป็นระบบ
- 2.1.6 ส่วนงานเทคโนโลยีสารสนเทศ รับคำร้องขอตามข้อ (1) และดำเนินการตามคำร้องขอในกรอบระยะเวลา และแนวทางการให้บริการที่วางไว้
- 2.1.7 ผู้ใช้งานระบบ สามารถติดตาม และเช็คสถานะคำร้องขอได้เองผ่านระบบ ezSUPPORT
- 2.1.8 ผู้ใช้งานระบบ ต้องทำการประเมินผลความพึงพอใจในการใช้บริการ ผ่านระบบออนไลน์ หลังคำร้องขอ ได้รับการดำเนินการแล้วเสร็จ
- 2.1.9 เจ้าหน้าที่ส่วนงานเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการทำรายงานสรุปปัญหาประจำเดือน ส่งให้หัวหน้างานรับทราบ เพื่อวิเคราะห์ปริมาณปัญหาหรือคำร้อง พร้อมวิเคราะห์ผลการประเมิน

2.2 ด้านผู้ดูแลระบบ

- 2.1.10 ติดตาม ตรวจสอบ ระบบฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ รวมถึงระบบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ หรือตามกรอบระยะเวลาที่กำหนดไว้
- 2.1.11 กำหนดเป้าหมาย และประเมินผลงานด้านระบบ ตามกรอบระยะเวลา

3. หลักเกณฑ์การประเมิน

3.1 จากผลคะแนนความพึงพอใจ โดยตั้งเป้าหมายสำคัญที่ผลโดยรวมไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 ทั้งนี้แบ่งกรอบการประเมินความพึงพอใจเป็น 4 หมวดหลัก ดังนี้

- ด้านเทคโนโลยีการให้บริการ
- ด้านขั้นตอน / กระบวนการให้บริการ
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ด้านคุณภาพ

ภายใต้หลักเกณฑ์ด้านนโยบายการบริหารความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ ซึ่งเล็งเห็นแล้วว่าทุกๆ หมวดของหัวข้อการประเมินความพึงพอใจจะเชื่อมโยงเกี่ยวกับการบริหารจัดการคอนฟิगरชันของโรงงานไฟ ทั้งโดยตรงและโดยอ้อม โดยแบ่งวิธีการให้คะแนนสำหรับผู้ประเมินในแต่ละหัวข้อเป็น 3 ระดับ (ตั้งแต่ระดับ 1 ถึง ระดับ 3) และเมื่อวิเคราะห์ผลการประเมินแล้ว นำมากำหนดกรอบเป้าหมายเป็นร้อยละดังนี้

ระดับความสำคัญของข้อมูล	การประเมินมูลค่าความเสียหายหากข้อมูลมีปัญหา หรือไม่สมบูรณ์
ความสำคัญมาก	มีผลกระทบรุนแรงต่อการดำรงอยู่ของหน่วยงาน หรือปิดหน่วยงาน
ความสำคัญปานกลาง	มีผลกระทบในระดับที่มีนัยสำคัญเล็กน้อย
ความสำคัญน้อย	ไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อการดำเนินภารกิจ

3.2 จากการวิเคราะห์ตัวเลขเคส ERP ในระบบ ezSUPPORT หัวข้อที่เกี่ยวข้องกับระบบ ERP ในหมวด [OSC] แจ้งปัญหาการใช้งาน และหมวด [ASK] สอบถามข้อมูลทั่วไป[OSC]

ทั้งนี้เนื่องจากโรงงานไฟนาระบบ ERP มาใช้ในการดำเนินการหลายๆ ส่วนงาน และหลากหลาย Module ซึ่งแต่ละ Module มีการคอนฟิการระบบที่แตกต่างกันออกไป ดังกล่าวจึงกำหนดตัวชี้วัดโดยตั้งเป้าหมายไปที่ระบบ ERP เป็นหลัก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การดำเนินการในหลายๆ ส่วนงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยตั้งเป้าหมายไว้ว่าปัญหา และการสอบถามข้อมูลทั่วไปด้านระบบ ERP ต้องลดลงอย่างต่ำร้อยละ 3 ต่อไตรมาส

3.3 จากการติดตามดูแลระบบจากฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ

ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศตั้งเป้าหมายเพื่อควบคุมการทำงานของทีมเป็นการภายใน โดยกำหนดเป้าหมายการสัมฤทธิ์ผลจากการดำเนินการปิดเคสผ่านระบบ ezSUPPORT ทั้งสามหมวด ประกอบด้วย [OSC] แจ้งปัญหาการใช้งาน, [REQ] ยื่นคำร้อง/คำขอ และ “[ASK] สอบถามข้อมูลทั่วไป” ซึ่งพิจารณาผลลัพธ์ในภาพรวมหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับระบบ ERP เป็นหลัก เนื่องจากเป็นระบบที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานในหลายๆ ส่วนงาน โดยมีเป้าหมายต้องดำเนินการปิดเคสที่เกี่ยวข้องกับระบบ ERP ทั้งหมด ให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนดไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 จากจำนวนเคสทั้งหมด

4. ผลการประเมินประจำปีงบประมาณ 2564

4.1 ผลการประเมินจากคะแนนความพึงพอใจ

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจ พบว่า ปีงบประมาณ 2564 มีผู้ใช้บริการทางด้านสารสนเทศที่แก้ไขแล้วเสร็จทั้งสิ้น จำนวน 128 เคส โดยส่วนสารสนเทศฯ ได้ดำเนินการสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจลำดับที่ 1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ที่ร้อยละ 95.87 ลำดับที่ 2 ด้านคุณภาพ ที่ร้อยละ 95.71 ลำดับที่ 3 ด้านเทคโนโลยีการให้บริการ ที่ร้อยละ 95.41 และลำดับที่ 4 ด้านขั้นตอน/กระบวนการให้บริการ ที่ร้อยละ 93.44 รายละเอียดตามตารางดังนี้

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจโดยรวมในแต่ละหมวดเป็นไปตามเป้าหมายที่ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 เห็นควรรักษามาตรฐานให้คงอยู่ต่อไป รวมถึงสามารถพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นในลำดับถัดไป

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ (จำนวนคน)			คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ
	มากที่สุด	ปานกลาง	น้อยที่สุด	
1. ด้านเทคโนโลยีการให้บริการ (ร้อยละ 93.44)				
- ความสะดวกในการเข้าใช้งาน	100	27	0	92.91
- รูปแบบการใช้งานระบบ ความยาก - ง่าย	106	21	0	94.49
- ความสะดวกในการติดตามสถานะของงานอย่างต่อเนื่อง	100	27	0	92.91
2. ด้านขั้นตอน/กระบวนการให้บริการ (ร้อยละ 95.41)				
- มีกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม	110	17	0	95.54
- ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม	109	18	0	95.28
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ร้อยละ 95.87)				
- ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	115	12	2	96.85
- มีความตั้งใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ	112	15	1	96.06
- ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	111	16	0	95.80
- ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	107	20	1	94.75
4. ด้านคุณภาพ (ร้อยละ 95.71)				
- ได้รับบริการที่ครบถ้วน	109	18	0	95.28

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ (จำนวนคน)			คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ
	มากที่สุด	ปานกลาง	น้อยที่สุด	
- ได้รับบริการที่ถูกต้อง	114	13	0	96.59
- ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน	109	18	0	95.28

4.2 ผลการประเมินจากการวิเคราะห์ตัวเลขเคส ERP ในระบบ ezSUPPORT ในหมวด [OSC] แจ้งปัญหาการใช้งาน และหมวด [ASK] สอบถามข้อมูลทั่วไป[OSC]

จากการวิเคราะห์ตัวเลขเคสพบว่าปริมาณตัวเลขไตรมาส 2/2564 เพิ่มขึ้นจากไตรมาส 1/2564 มากกว่า 100 เปอร์เซ็นต์, ปริมาณตัวเลขไตรมาส 2/2564 ลดลงจากไตรมาส 1 ร้อยละ 62 และปริมาณตัวเลขไตรมาส 3 ลดลงจากไตรมาส 2 ร้อยละ 17

แนวโน้มปริมาณเคสเกี่ยวกับระบบ ERP มีแนวโน้มลดลง อย่างไรก็ตามเนื่องจาก ERP เป็นระบบใหญ่ที่ใช้งานในหลายส่วนงาน จึงเห็นควรมีการตรวจทานการตั้งค่าอย่างสม่ำเสมอ เพื่อลดโอกาสในการเกิดปัญหาต่างๆ และทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูงสุด

การแจ้งปัญหา และสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับระบบ ERP

หัวข้อ	ปริมาณปัญหา และการสอบถามข้อมูลระบบ ERP			
	ไตรมาส 1/2564	ไตรมาส 2/2564	ไตรมาส 3/2564	ไตรมาส 4/2564
หมวด [OSC] แจ้งปัญหาการใช้งาน				
[EGA-MAL] ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์	3	3	0	1
[ERP-ACP] ระบบจ่ายเงิน	5	5	0	1
[ERP-ACR] ระบบรับเงิน	0	2	1	0
[ERP-FIX] ระบบสินทรัพย์ถาวร	0	1	3	5
[ERP-GEN] ระบบบัญชีแยกประเภท	0	1	0	1
[ERP-HRM] ระบบทรัพยากรบุคคล	1	5	2	3
[ERP-INV] ระบบควบคุมสินค้าคงคลัง	1	1	0	4
[ERP-MNF] ระบบควบคุมการผลิต	0	4	2	1
[ERP-PUR] ระบบจัดซื้อจัดจ้าง	0	3	3	0
[ERP-SAL] ระบบงานขาย	1	3	1	0
รวม	11	28	12	16
ร้อยละ (+ / -)	-	+60.71%	-133.33%	+27.27%

4.3 ผลการประเมินจากการติดตามดูแลระบบจากฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ (Monitoring)

จากปริมาณเคสทั้งหมดในหัวข้อ ที่เกี่ยวกับระบบ ERP ที่แจ้งผ่านระบบ ezSUPPORT ในปีงบประมาณ 2564 จำนวนทั้งสิ้น 92 เคส แก้ไขและปิดเคสได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด จำนวนทั้งสิ้น 67 เคส คิดเป็นร้อยละ 72.8 ซึ่งต่ำกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้(ไม่ควรต่ำกว่าร้อยละ 80) จึงเห็นควรเร่งปรับปรุงและพัฒนาในรายละเอียดเป็นกรณีพิเศษ

ส่วนที่ 3 (KPI 6.3)

การบริหารจัดการเหตุการณ์ผิดปกติ การร้องขอการบริการ และปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
(IT Incident, Service Requests and Problem Management)

สารบัญ

บทนำ	49
1. บทนำ	49
2. วัตถุประสงค์	49
บทที่ 1 การบริหารจัดการเหตุการณ์ผิดปกติและการร้องขอการบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	50
1. ที่มาของ Incident Management and Service Request	50
2. ขอบเขตการรับ Service Request	50
3. ประโยชน์ของการทำ Service Request	51
4. ผู้รับผิดชอบกระบวนการ	51
5. บทบาทและหน้าที่ผู้รับผิดชอบกระบวนการ	52
6. หลักการบันทึกการจ้ดเก็บ Incident ส่วนสารสนเทศและพัฒนาระบบ	52
7. กิจกรรมกระบวนการ Incident Management Process Activity	53
8. ระบบ ezSUPPORT เครื่องมือในการประสานงาน	54
9. หน้าจอการทำงานระบบ ezSUPPORT	56
10. การแบ่งระดับความสำคัญของปัญหา	59
11. ตารางแสดงระดับผลกระทบและระดับความเร่งด่วน	60
12. ระยะเวลาที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์และการแก้ไขปัญหา	61
13. การประกาศเตือน หรือการแจ้งเตือนไปยังผู้ขอใช้บริการ	61
14. ตารางแสดงการประกาศหรือแจ้งเตือนไปยังผู้ให้บริการ	62
15. แนวทางในการส่งต่อปัญหาไปยังหน่วยงานที่สูงขึ้น	62
16. การส่งต่อปัญหาไปยังผู้ให้บริการภายนอก	63
17. การกำหนดตัวชี้วัด	64
18. ตัวอย่างหัวข้อ Service Catalogue แสดงหน้าที่รับผิดชอบของผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้อง	65
บทที่ 2 การบริหารจัดการปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	66
1. วัตถุประสงค์	66
2. ขอบเขต	66
3. ตัวชี้วัด	66
4. ผู้รับผิดชอบกระบวนการ	67

5.	ตารางแสดงหน้าที่รับผิดชอบ	67
6.	กระบวนการทำ Major Problem ของ Problem Management	68
7.	นโยบาย การทำ Problem Management	70
8.	ตัวอย่างการบันทึกกระบวนการ Problem management ลงระบบ Helpdesk	70
9.	Change Management	71
10.	กระบวนการทำ Change Management	72
บทที่ 3	การสื่อสารแนวการบริหารจัดการเหตุการณ์ผิดปกติ การร้องขอการบริการ	75
บทที่ 4	การวัดประสิทธิผลของการบริหารจัดการเหตุการณ์ผิดปกติ การร้องขอการบริการ	76

บทนำ

1. บทนำ

ถึงแม้โรงงานไฟฟ้ ักรมสรรพสามิต โดยส่วนสารสนเทศและพัฒนาระบบ จะมีการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้ดีเพียงใด แต่ทุกระบบทุกวิธีการล้วนมีจุดอ่อนหรือช่องโหว่ จึงทำให้เกิดเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ นอกเหนือจากความคาดหวังที่ได้ประเมินไว้ เหตุการณ์ที่กล่าวถึงนี้ เรียกว่าอุบัติการณ์ (Incident) เนื่องจากอุบัติการณ์เป็นเหตุการณ์ที่อยู่นอกเหนือความคาดหวัง ดังนั้นส่วนสารสนเทศและพัฒนาระบบจึงจำเป็นต้องจัดทำกระบวนการ Incident Management ขึ้น โดยมีเป้าหมายเพื่อให้เกิดการตอบสนองต่อปัญหาอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนและมีแบบแผน และการจัดการกับ Incident ต่างๆ ที่เกิด เพื่อให้การปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของโรงงานไฟฟ้ ักรมสรรพสามิตกลับมาทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเหมือนเดิมโดยเร็วที่สุด โดยกระบวนการทำ Incident Management ของกรมไพร่ได้จัดทำขึ้นภายใต้กรอบแนวคิดต้นแบบของ ITIL (Information Technology Infrastructure Library) ประกอบด้วยกระบวนการที่เกี่ยวข้องและเชื่อมโยงคือ IT Incident, Service Requests และ Problem Management

2. วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อให้สามารถกู้คืนบริการให้กลับมาใช้งานได้อย่างรวดเร็ว และลดผลกระทบที่มีต่อการดำเนินงานของโรงงานไฟฟ้ ักรมสรรพสามิต
- 2.2 เพื่อให้การดำเนินการตาม Service Request เป็นไปอย่างรวดเร็ว และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ
- 2.3 เพื่อให้มีกระบวนการมาตรฐานในการทำ Service Request / Incident อย่างครบวงจร
- 2.4 เพื่อให้มีการบันทึกข้อมูลของ Service Request/Incident อย่างเป็นระบบ และสามารถนำข้อมูลนั้นมาวิเคราะห์ และรายงานให้กระบวนการที่เกี่ยวข้องนำไปปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

บทที่ 1

การบริหารจัดการเหตุการณ์ผิดปกติและการร้องขอการบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT incident management and Service Requests)

1. ที่มาของ Incident Management and Service Request

กระบวนการของ Incident Management เป็นการจัดการเหตุการณ์การบันทึกข้อมูลการขอใช้บริการหรือเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นลงในระบบแล้วดำเนินการหรือส่งต่อไปกับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบไปดำเนินการต่อ และแจ้งหมายเลขงานให้กับผู้ให้บริการที่ร้องขอเพื่อไว้สำหรับติดตามความคืบหน้าของงาน หรือตรวจสอบผลการดำเนินงาน โดยครอบคลุมกระบวนการในการรับ Service Request จากผู้ให้บริการจนกระทั่งปัญหาได้รับการแก้ไขแล้วเสร็จทั้งจากภายในโดยส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศเอง หรือจากผู้ให้บริการภายนอก (Vender/Supplier)

Service Request คือโปรแกรมที่ใช้เป็นตัวกลางในการส่งผ่านข้อมูลการร้องขอบริการระหว่างผู้ให้บริการ และผู้ให้บริการ ซึ่งรองรับการขอรับบริการในด้านการซ่อมบำรุงอุปกรณ์ รวมไปถึงการเช่าสถานที่ ทั้งนี้ผู้ให้บริการสามารถกรอกรายละเอียดในการขอรับบริการ เช่นประเภทการขอรับบริการ วันที่ต้องการรับบริการ แผนรูปภาพ หรือสแกนบาร์โค้ดของอุปกรณ์ เพื่อเป็นข้อมูลเพิ่มเติมในการขอรับบริการ และส่งคำขอรับบริการไปยังผู้ให้บริการดำเนินการตามข้อมูลการร้องขอบริการต่อไป และระบบจะมีหน้าสรุปข้อมูลการทำงานในลักษณะของ Dash Board เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยโรงงานไฟ กรมสรรพสามิตใช้ระบบ ezSUPPORT เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการด้าน Service Request

2. ขอบเขตการรับ Service Request

2.1 ครอบคลุมกระบวนการในการรับ service request จากผู้ให้บริการรวมถึงการบันทึกการส่งต่อคำร้องขอไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงผู้ให้บริการภายนอก Vender (กรณีที่มีส่วนงานภายในไม่สามารถดำเนินการแก้ไขได้) การติดตามสถานะ การรายงานความคืบหน้าให้ผู้ให้บริการทราบ และการปิดสถานะคำร้องขอ เมื่อได้รับคำยืนยันจากผู้ให้บริการว่าการร้องขอนั้นได้ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว

2.2 ครอบคลุมกระบวนการในการรับแจ้งการเกิด incident ทุกประเภทที่เกิดขึ้นกับการให้บริการรวมถึงการบันทึก การแยกประเภท การจัดลำดับความสำคัญ การตรวจสอบ และแก้ไขปัญหาเบื้องต้น การส่งต่อ incident ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การติดตามสถานะ การรายงานความคืบหน้าให้ผู้ให้บริการทราบ และการปิดสถานะ Incident

2.3 ครอบคลุมทุกบริการเทคโนโลยีสารสนเทศของโรงงานไฟ กรมสรรพสามิต ที่ให้บริการกับผู้ให้บริการที่ระบุไว้ในหัวข้อ Service Cataloge

2.4 คลอบคลุมบุคคลทั้งหมดที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ของโรงงานไฟฟ้า กรมสรรพสามิต ซึ่งได้แก่ผู้บริหาร ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว บุคคลภายนอกที่ถูกว่าจ้างโดยโรงงานไฟฟ้า กรมสรรพสามิต บริษัทคู่ค้า บริษัทหรือบุคคลที่เป็นคู่สัญญา และผู้ให้บริการ

3 ประโยชน์ของการทำ Service Request

3.1 ประโยชน์ต่อผู้ให้บริการ

- ลดผลกระทบที่มีต่อการให้บริการ
- เพิ่มคุณภาพในการให้บริการ
- มีกระบวนการมาตรฐานในการจัดการ Service Request หรือแก้ไข incident
- ข้อมูลที่เก็บอยู่ใน Configuration Management Database (CMDB) มีความถูกต้องมากขึ้น เนื่องจากมีการบันทึก incident ตรวจสอบความถูกต้องของ Configuration Item(CI) นั้นทุกครั้ง
- สามารถนำข้อมูล service request และ incident มาวิเคราะห์เพื่อดำเนินการปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3.2 ประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ

- เพิ่มความพอใจในการใช้บริการ
- ลดผลกระทบต่อการดำเนินงาน เนื่องจากมีการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็วและมีมาตรฐาน

4. ผู้รับผิดชอบกระบวนการ

4.1 หัวหน้าส่วนสารสนเทศและพัฒนาระบบ

4.2 เจ้าหน้าที่ส่วนสารสนเทศและพัฒนาระบบ

4.3 ผู้ขอรับบริการ

5. บทบาทและหน้าที่ผู้รับผิดชอบกระบวนการ

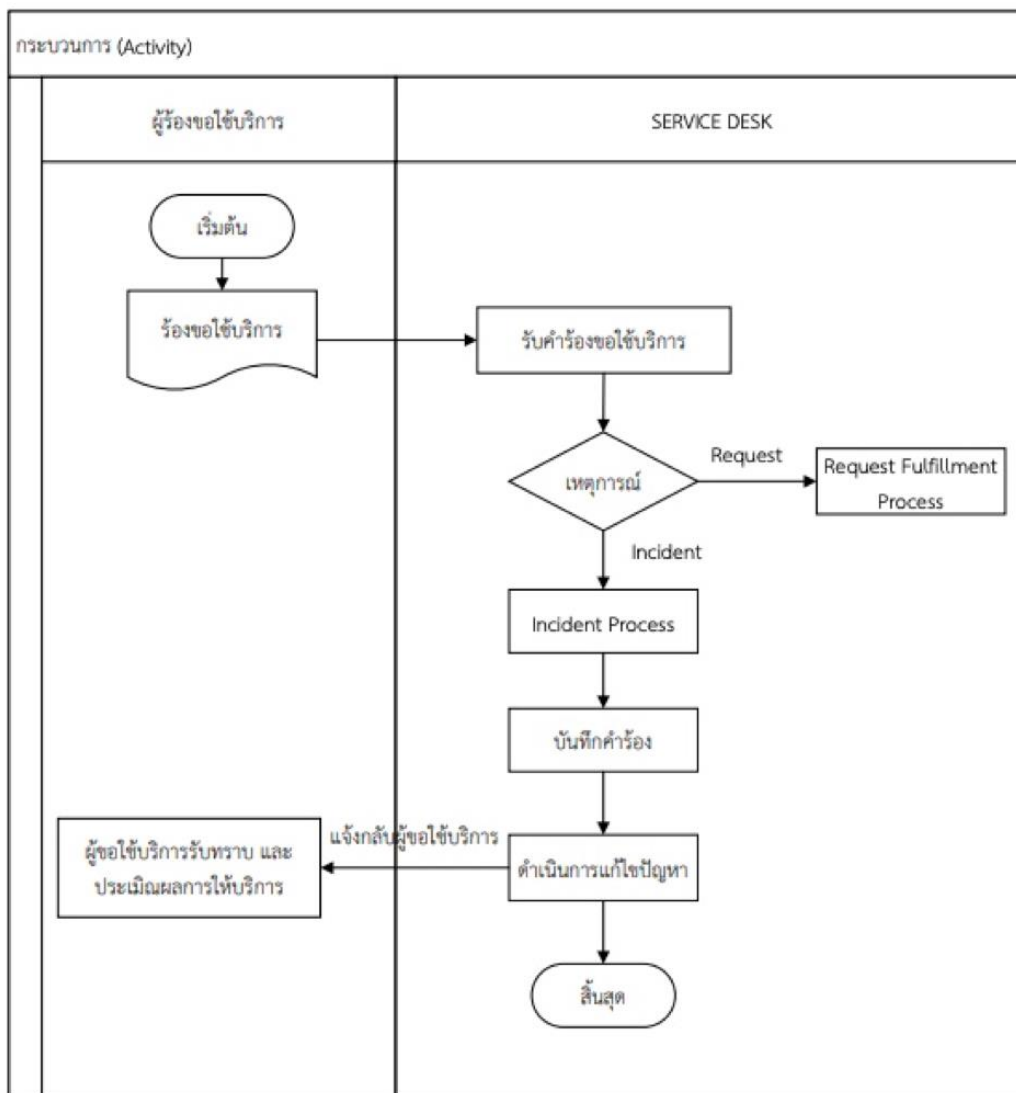
ตำแหน่ง	หน้าที่ความรับผิดชอบ
1. หัวหน้าส่วนสารสนเทศและพัฒนาระบบ	1. กำหนดตัวชี้วัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน 2. กำหนดตัวชี้วัดความพึงพอใจผู้รับบริการ 3. วิเคราะห์แนวโน้มของ Incident เพื่อหา แนวทางในการแก้ไขหรือป้องกัน 4. ควบคุม และ ดูแล การทำงานให้ตรงตาม วัตถุประสงค์ 5. สรุปรายงาน เพื่อนำไปเป็นข้อมูลในการ พัฒนาระบบ
2. ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง	1.ส่งต่องานไปยังหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องใน กรณีที่ต้องการความช่วยเหลือในการ แก้ปัญหา
3. เจ้าหน้าที่ส่วนสารสนเทศและพัฒนาระบบ	1. รับแจ้งและบันทึกจัดเก็บ Incident จาก ผู้ใช้ 2. จัดทำรายงานสรุป การดำเนินการจัดการ Incident ที่ได้รับแจ้งเข้ามา พร้อมแยกหมวดหมู่ตามชนิดของ Incident ที่ได้รับ แจ้ง 3. ตรวจสอบติดตามการแก้ปัญหา Incident ของผู้ใช้ที่แจ้งเข้ามาและบันทึกผลการ แก้ปัญหา 4. แบ่งกลุ่มระดับของ Incident ที่ได้รับแจ้ง เพื่อวิเคราะห์และประเมิน Incident ที่ เกิดขึ้นและการแก้ปัญหา
ผู้ขอรับบริการ	1. แจ้ง Incident ที่เกิดขึ้นในการใช้งานระบบ ให้ทางเจ้าหน้าที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ - สารสนเทศ 2. ประเมินผลความพึงพอใจหลังจบการใช้บริการ หรือปัญหาได้รับการแก้ไขแล้วเสร็จ

6. หลักการบันทึกการจัดเก็บ Incident ส่วนสารสนเทศและพัฒนาระบบ

การได้รับการแจ้งเหตุขัดข้องในการใช้งานบริการ แบ่งออกดังนี้

- 6.1 Software เป็นการแจ้งเหตุระบบปฏิบัติการหรือโปรแกรมต่างๆ ขัดข้อง
- 6.2 Hardware เป็นการแจ้งเหตุอุปกรณ์ขัดข้อง เช่น คอมพิวเตอร์ไม่ทำงาน เครื่องพิมพ์ไม่ทำงาน เป็นต้น
- 6.3 User เป็นการแจ้งเหตุการณ์ใช้งาน เมื่อไม่สามารถงานระบบงานได้เต็มประสิทธิภาพ เช่น อินเทอร์เน็ตช้า เครื่องคอมพิวเตอร์มีอาการดับเองบ่อย เป็นต้น
- 6.4 Electric เป็นการแจ้งเหตุการณ์เกิดไฟฟ้าขัดข้องไฟดับ

7. กิจกรรมกระบวนการ Incident Management Process Activity



จากรูปอธิบายกระบวนการต่างๆ ได้ดังนี้

7.1 ตรวจสอบและบันทึกเหตุการณ์ (Detection and Recording) เป็นขั้นตอน ตรวจสอบเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ว่าเป็นเหตุการณ์ที่ไม่ปกติหรือไม่ แล้วทำการเก็บบันทึกเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

โดยมีข้อมูลนำเข้าดังนี้ (Input) :

- เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
- รายละเอียดแบบคร่าวๆ ของเหตุการณ์นั้น ๆ
- มีการแจ้งมาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

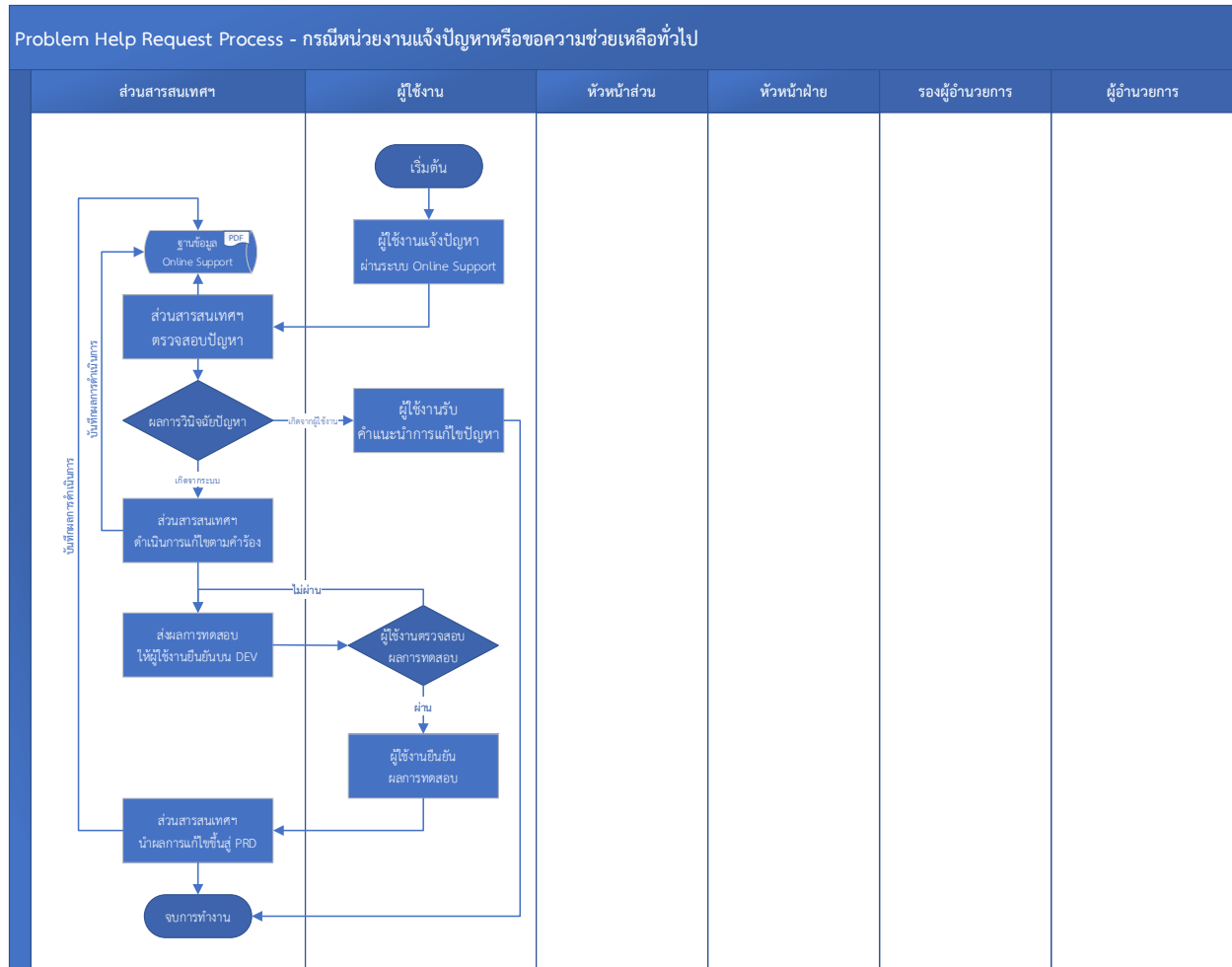
ผลลัพธ์ที่ส่งออกไปดังนี้ (Output) :

- มีการเก็บบันทึกลงในฐานข้อมูลเพื่อใช้ในการตรวจสอบ
- มีการแจ้งให้ผู้ขอใช้ทราบ

- 7.2 จัดประเภท และให้บริการ (Classification and Initial Support) เป็นการ จัดแบ่งงานว่าใครเป็นผู้รับผิดชอบ โดยจะใช้ข้อมูลในส่วนของรายละเอียด incident เบื้องต้น ยกตัวอย่างเช่น ความสำคัญของงาน (priority) และระยะเวลาในการแก้ไขปัญหา ข้อมูลรายละเอียด ทั้งหมดในการแก้ไขปัญหา
- 7.3 การร้องขอใช้บริการ (Service Requests) เป็นการกำหนดงานที่ได้รับมาว่า เป็นงานประเภทใด เป็น incident หรือ การร้องขอใช้บริการ ถ้าเป็นงานประเภทการร้องขอใช้บริการ ก็จะส่งงานดังกล่าวไปให้ทีมที่รับผิดชอบดำเนินการ หาก Incident ก็จะมีการตรวจสอบปัญหาใน กิจกรรมกระบวนการต่อไป
- 7.4 วิเคราะห์และตรวจสอบ (Investigation and Diagnosis) การตรวจสอบ ปัญหาที่เกิดขึ้นว่าเกิดจากอะไร ใครที่มีหน้าที่ดูแลและเกี่ยวข้อง
- 7.5 การแก้ไขและการกู้คืน (Resolution and Recovery) เป็นการแก้ไขปัญหา ที่เกิดขึ้นให้สามารถกลับคืนสู่สภาวะปกติให้ได้โดยเร็วที่สุด
- 7.6 การปิด (Closure) เมื่อดำเนินการเรียบร้อยแล้ว ดำเนินการปิด Incident ถือเป็นอันเสร็จสิ้นของกระบวนการ

8. โดยทางโรงงานไฟฟ้า กรมสรรพสามิตใช้ระบบ ezSUPPORT เป็นเครื่องมือในการประสานงาน ดังนี้

- 8.1 เมื่อผู้ใช้งานเกิดปัญหาจากการใช้งานจากบริการเทคโนโลยีสารสนเทศผู้ใช้งานสามารถแจ้งปัญหาที่เกิดขึ้นกับส่วนสารสนเทศและพัฒนาระบบผ่านทางระบบ ezSUPPORT
- 8.2 ส่วนสารสนเทศและพัฒนาระบบรับคำร้องและวิเคราะห์ว่าเหตุการณ์เป็นอะไร เช่น เป็นการขอใช้บริการ หรือเป็นการแก้ไขปัญหา โดยในเบื้องต้นผู้ใช้งานสามารถเลือกประเภทหัวข้อแจ้งผ่านหน้าระบบ ezSUPPORT ส่งมาได้เลย
- 8.3 หากเป็นงานที่เกิดขึ้นจากการให้บริการแล้วจะทำการบันทึกคำร้อง
- 8.4 ดำเนินการแก้ไขปัญหาตามที่ได้รับแจ้งข้างต้น
- 8.5 เมื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาแล้วจะต้องแจ้งกลับผู้ให้บริการทราบโดยปรับปรุงสถานะของเรื่องรับแจ้งผ่านระบบ ezSUPPORT
- 8.6 ผู้ใช้บริการสามารถเช็คสถานะเรื่องที่แจ้งผ่านระบบเองได้
- 8.7 ผู้ใช้บริการต้องประเมินผลการให้บริการผ่านระบบออนไลน์กลับมาหลังเรื่องที่แจ้งได้รับการดำเนินการแล้วเสร็จ
- 8.9 ผังกระบวนการแจ้งเคสผ่านระบบ ezSUPPORT ของโรงงานไฟฟ้า



9. หน้าจอการทำงานระบบ ezSUPPORT

- หน้าจอการส่งเรื่อง รับเรื่อง และดำเนินการบนระบบ ezSUPPORT

ระบบรับแจ้งปัญหาผ่าน Online Support

① ประกาศ ขอความร่วมมือผู้ใช้งานทุกท่าน แจ้งรายละเอียดปัญหาให้ครบถ้วน ใช้ E-MAIL ของโรงงานให้เท่านั้น เพื่อความรวดเร็วในการตรวจสอบปัญหา

E-mail

Summary * 0/150

Description * 0/2000

Category *

System/Service *

หมายเลขโทรศัพท์ภายใน *

ฝ่าย/ส่วนงาน *

SUBMIT

This help desk is powered by Spiceworks. We do not use any personal information you add to your ticket(s). We use your personal information in order to provide the help desk services.

[Privacy Policy](#) | [Terms and Conditions](#)



Open ▾

🔍 ▾ ↻ + New Ticket

ID	SUMMARY	ASSIGNEE	CREATOR	PRIORITY	CATEGORY	DUE	UPDATED	SYSTEM/SERVICE
917	เครื่องสำรองไฟ #REG25082020	Vasupon Wong	ปฐวิศสรณ์ โมคลา	High	[OSC] แจ้ง		30/09/2020	[ZSW-APP] ขอ
904	จ่ายเงินสอยยืม	Pachada Butkr	วิญดา หลงสมบุรณ	Medium	[ASK] สอบ		02/09/2020	[ERP-ACP] ระบบ
899	ระบบAx (font ใช้ไม่ได้)เครื่องวิญดา	Pachada Butkr	วิญดา หลงสมบุรณ	Medium	[OSC] แจ้ง		01/09/2020	[ERP-GEN] ระบบ
883	วันที่ส่งรายการ vat ที่ยังไม่รับรู้ ที่ post ไม่	Pachada Butkr	สวดนิง หตะเสว	Medium	[OSC] แจ้ง		05/08/2020	[ERP-ACP] ระบบ
867	ยอดเงินใน ใบแจ้งหนี้ ใบกำกับภาษี ใบเสร็จรับ	Pachada Butkr	มยุรฉัตร เดียว	Medium	[OSC] แจ้ง		08/08/2020	[ERP-ACR] ระบบ
863	ทวธิ์รายงานงบสำเร็จรูป ขึ้น ERROR และ ยอด	Pachada Butkr	วิมลรัตน์ บุณ	Medium	[OSC] แจ้ง		31/08/2020	[ERP-INV] ระบบ
858	ผู้ใช้งาน AB-05 ไม่สามารถพิมพ์ Cheque ได้	Vasupon Wong	Noppol Rungrue	Medium	[OSC] แจ้ง		21/09/2020	[ERP-ACP] ระบบ

Vasupon Wongviroje changed status from open to closed – a month ago

“ **Vasupon Wongviroje**
a month ago

เจ้าหน้าที่ได้ดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว

ขณะนี้ตัวแทนของคุณได้ปิดงานเรียบร้อยแล้ว
ทั้งนี้จึงขอรบกวนเวลาเพียง 1-2 นาทีในการตอบแบบสำรวจความพึงพอใจในการรับบริการได้ที่ Link ด้านล่าง
forms.gle/qG2DgScx2gM1yYA39

(หากไม่สามารถคลิกได้ ให้คัดลอก Link ไปวางเพื่อเปิดหน้าดังกล่าว)
แบบสำรวจนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความต้องการและความคิดเห็นของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการเพื่อนำข้อมูลที่ได้
รับนำไปพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ และขอขอบคุณในความร่วมมือมา ณ โอกาสนี้

/การตอบกลับข้อความอัตโนมัติ

“ **Vasupon Wongviroje**
a month ago

ดำเนินการเปิดเคสร่วมกับ DGA เรียบร้อยแล้ว
รอการตรวจสอบปัญหา โดย IT ได้ตรวจสอบในเบื้องต้นและส่งข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ปัญหาต่อไป

Vasupon Wongviroje changed assignee from Pachada Butkrut to Vasupon Wongviroje – a month ago

Vasupon Wongviroje set Issue Type to Bug – a month ago

Vasupon Wongviroje changed contact from Portal Guest to อริยวรรณ รัตนพันธ์ – a month ago

“ **อริยวรรณ รัตนพันธ์** created the ticket "ไม่สามารถดูไฟล์ Exel บนอีเมลได้"
a month ago

Ticket created by an unauthenticated user: ariyawat-r@playingcard.mail.go.th

ไม่สามารถดูตัวอย่างไฟล์ Exel บนอีเมลได้

- หน้าจอแยกประเภทเคส (Service Category) ผ่านระบบ ezSUPPORT

Category

Select a category

Select a category

[ASK] สอบถามข้อมูลทั่วไป

[OSC] แจ้งปัญหาการใช้งาน

[REQ] ยื่นคำขอ/สำรอง

- หน้าจอแยกหัวข้อเคส (System/Service) ผ่านระบบ ezSUPPORT

System/Service

Select a value

Select a value

[VC-ZOOM] การประชุมทางไกลผ่านระบบวิดีโอ

[MS-O365] Office 365

[EGA-MAL] ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

[ERP-ACP] ระบบจ่ายเงิน

[ERP-ACR] ระบบรับเงิน

[ERP-BUD] ระบบควบคุมงบประมาณ

[ERP-FIX] ระบบสินทรัพย์ถาวร

[ERP-GEN] ระบบบัญชีแยกประเภท

[ERP-HRM] ระบบทรัพยากรบุคคล

[ERP-INV] ระบบควบคุมสินค้าคงคลัง

[ERP-MNF] ระบบควบคุมการผลิต

[ERP-PUR] ระบบจัดซื้อจัดจ้าง

[ERP-SAL] ระบบงานขาย

[MSP-ABI] ระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหาร

[SBP-MDC] ระบบบริหารจัดการเก็บเอกสารเพื่อใช้ในการประชุมผู้บริหาร

[VNC-EDC] ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

[WEB-ECM] ระบบ E-Commerce

[WEB-INT] เว็บไซต์ภายในองค์กร

[WEB-PCF] เว็บไซต์ต้นสังกัด

- หน้าจอแยกกลุ่มปัญหา (Issue Type) ผ่านระบบ ezSUPPORT

Issue Type

Select a value

Select a value

System

User Error

System and User Error

Content Update

Bug

Legal Change

Business Change

User Change

Maintenance

Installation

System Update

ระดับความสำคัญจะพิจารณาจากผลกระทบที่มีกับระบบงานนั้น ๆ ว่ามีผลกระทบ มากน้อยเพียงใด รวมถึงระยะเวลาที่ต้องการในการแก้ไขปัญหาว่า ระบบดังกล่าว มีความจำเป็นต้อง แก้ไขปัญหาด้วยความเร่งด่วนขนาดไหนถึงแม้จะไม่กระทบกับธุรกิจ โดยแบ่งระดับความสำคัญของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเพื่อระบุความเร่งด่วนในการที่จะต้อง แก้ไขปัญหาแบ่งออกเป็น 4 ระดับขึ้นอยู่กับผลกระทบและความเร่งด่วน ซึ่งแต่ละระดับจะใช้ เวลาในการตอบสนองและการแก้ไขที่ไม่เท่ากัน

การแบ่งระดับของผลกระทบและความเร่งด่วนของปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

10.1 ระดับผลกระทบของปัญหา (impact)

- High : ระบบการทำงานหลักไม่สามารถให้บริการได้ส่งผลกระทบต่อผู้ใช้บริการทั้งหมด และมีผลกระทบต่อผู้ใช้บริการทั้งหมด (Affects Business)
- Medium : ระบบการทำงานหลักสามารถใช้งานได้ แต่ส่งผลกระทบกับผู้ใช้บริการเฉพาะกลุ่ม (Affects Department)
- Low : ระบบการทำงานหลักสามารถใช้งานได้ ส่งผลกระทบเป็นรายบุคคล (Affects User)

10.2 ระดับความเร่งด่วนของปัญหา (Urgency)

- High ระบบงานที่มีการกำหนดช่วงเวลาไว้อย่างชัดเจน ไม่สามารถที่จะใช้วิธีการแก้ไข ปัญหาอื่นๆ ได้
- Medium ระบบงานที่ไม่มีการกำหนดช่วงเวลาแต่ไม่สามารถใช้วิธีเบื้องต้นในการแก้ไข ปัญหาได้
- Low ระบบงานที่ไม่มีการกำหนดช่วงเวลาและสามารถใช้วิธีการแก้ปัญหาในเบื้องต้น ให้สามารถใช้งานได้

10.3 การจัดระดับความรุนแรงของปัญหาโดยพิจารณาจากผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis)

จากการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis) พบว่า กระบวนการหลักส่วนใหญ่มีความสำคัญ และจำเป็นต้องดำเนินงานให้บริการได้ ภายในระยะเวลาอันสั้น อันประกอบด้วย

ผลการวิเคราะห์ BIA ของระบบสารสนเทศ			
ระบบงาน	RTO*	RPO**	MTPoD***
ระบบบริหารทรัพยากรองค์กร (ERP)	4 ชม.	6 ชม.	8 ชม.
ระบบบริหารงานบุคคล (HR)	4 ชม.	6 ชม.	8 ชม.
ระบบอินเทอร์เน็ต (Internet)	4 ชม.	6 ชม.	8 ชม.
ระบบอินทราเน็ต (Intranet)	6 ชม.	8 ชม.	12 ชม.
ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-Doc)	8 ชม.	12 ชม.	24 ชม.

RTO* - Recovery Time Objective หมายถึง ระยะเวลาที่องค์กรยอมรับได้ในการกู้คืนระบบให้กลับสู่สภาวะปกติ ในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน

RPO** - Recovery Point Objective หมายถึง ปริมาณข้อมูลสูญหายที่องค์กรยอมรับได้ในช่วงเวลาหนึ่ง

MTPoD*** - Maximum Time Period of Disruption หมายถึง ระยะเวลาสูงสุดที่องค์กรยอมรับได้ในการกู้คืนระบบ เมื่อเกิดเหตุขัดข้อง หากพ้นจากระยะนี้แล้ว มีผลต่อการดำเนินงานในระดับสูงสุด

11. ตารางแสดงระดับผลกระทบและระดับความเร่งด่วน

โดยพิจารณาจากความเร่งด่วนกับผลกระทบของปัญหา

ความสำคัญ Priority		ผลกระทบ Impact			
		Critical	High	Medium	Low
เร่งด่วน Urgency	High	P1	P1	P2	P1
	Medium	P1	P2	P3	P1
	Low	P2	P3	P3	P2

ความหมายตารางแสดงผลกระทบ

P1 ระดับผลกระทบและความเร่งด่วนสูงถึงสูงมาก ต้องแก้ปัญหาให้แล้วเสร็จภายใน 1 วัน

P2 ระดับผลกระทบและความเร่งด่วนตั้งแต่กลางถึงสูง ต้องแก้ปัญหาให้แล้วเสร็จภายใน 7 วัน

P3 ระดับผลกระทบและความเร่งด่วนต่ำถึงกลาง ต้องแก้ปัญหาให้แล้วเสร็จภายใน 15 วัน

ทั้งนี้ในบางกรณีที่เร่งด่วนผู้จัดการแผนก / หัวหน้าส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศอาจจะมีการขอให้เปลี่ยนระดับเหตุการณ์ได้

12. ระยะเวลาที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์และการแก้ไขปัญหา (Resolution and Response Time)

Priority	Response Time	Response Target	Resolve Time	Resolve Target
P1	30 นาที	80%	24 ชั่วโมง	80%
P2	4 ชั่วโมง	80%	7 วัน	80%
P3	1 วัน	80%	15 วัน	80%
P1	30 นาที	80%	24 ชั่วโมง	80%

แสดงค่าเวลาในการตอบสนอง และเวลาในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละลำดับความสำคัญของปัญหา ค่าเวลาตามตารางนี้ได้จากการกำหนดตามความเห็นชอบของ ผู้จัดการส่วนสารสนเทศและพัฒนา ระบบ โดย response time คือเวลาที่ใช้ในการรับทราบว่าเกิดปัญหา ขึ้นมา % ในช่อง response target คือ เป้าหมายที่ต้องการ ส่วน resolve time คือเวลาที่ใช้ในการ แก้ปัญหา และ resolve target คือ เป้าหมายที่ต้องการในการดำเนินการ

13. การประกาศเตือน หรือการแจ้งเตือนไปยังผู้ขอใช้บริการ

- 13.1 เพื่อให้เจ้าหน้าที่รับแจ้งปัญหารับทราบถึงสถานะปัจจุบันของปัญหา และสามารถตอบคำถามของผู้ใช้ได้
อย่างถูกต้อง
- 13.2 เป็นการแจ้งเตือนแผนกที่ให้บริการด้านอื่นๆ เนื่องจากอาจจะได้รับ ผลกระทบจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น แจ้ง
ให้ตัวแทน ของฝ่ายผู้ใช้งานที่ได้รับผลกระทบทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้น
- 13.3 แนวทางการปฏิบัติในการส่งประกาศหรือแจ้งเตือน E-Mail หรือจดหมาย ประกาศ/แจ้งเตือน ควรมีการ
ระบุถึงชั้นความลับของข้อความ เช่น (Private หรือ Proprietary)
- 13.4 ในปัญหาที่ซับซ้อน หรือส่งผลกระทบเป็นวงกว้าง ควรส่งสถานะของการแก้ไขปัญหาให้ฝ่ายผู้ใช้งาน
ได้รับทราบเป็นระยะ อย่างต่อเนื่อง

14.ตารางแสดงการประกาศหรือแจ้งเตือนไปยังผู้ให้บริการ

ประเภท	วัตถุประสงค์	เนื้อหาของการประกาศแจ้งเตือน
การแจ้งขั้นต้น	แจ้งให้ฝ่ายต่างๆ ทราบว่าส่วน สารสนเทศและพัฒนาระบบได้ รับทราบถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น เรียบร้อยแล้ว ระยะเวลาที่คาดว่าจะใช้ในการ แก้ไข - น้อยกว่า 4 ชั่วโมง : แจ้งปัญหา ที่ เกิดขึ้นและระบุว่าแก้ปัญหาได้ แล้ว - มากกว่า 4 ชั่วโมง : แจ้งปัญหา ที่ เกิดขึ้น	- รายละเอียดของปัญหา - ระบบอื่นๆ ที่ได้รับผลกระทบ - หมายเลขอ้างอิงของการรับ แจ้ง เหตุ - ระยะเวลาที่คาดว่าจะใช้ ในการ แก้ไข - แนวทางหรือทางออกในการ ใช้ งานแบบอื่นๆ
การแจ้ง สถานะปัจจุบัน ของ เหตุการณ์	แจ้งให้ฝ่ายต่างๆ ทราบ ถึง สถานะปัจจุบันของการแก้ไข ปัญหา - ระยะเวลา เมื่อมีการเปลี่ยนแปลง หรือ ความก้าวหน้าในการแก้ปัญหา ที่สำคัญ เกิดขึ้น	- แจ้งให้ทราบว่าได้มีการ แก้ปัญหา อย่างไรบ้าง - ระยะเวลาที่คาดว่าจะใช้ ในการ แก้ไข
การแจ้งถึงความ พร้อมใช้งาน	แจ้งให้ผู้ใช้งานทราบถึงความพร้อม ใช้งานของระบบ ระยะเวลา - ภายใน 1 ชั่วโมงเมื่อระบบ สามารถ ใช้งานได้	- รายละเอียดของปัญหาที่เกิดขึ้น - สาเหตุของปัญหา - ผลกระทบของปัญหา

15. แนวทางในการส่งต่อปัญหาไปยังหน่วยงานที่สูงขึ้น (Reassign Problem or Problem Escalation Process)

- 15.1 ปัญหามีความซับซ้อนไม่สามารถแก้ไขได้
- 15.2 มีความเร่งด่วน (Priority) หรือผลกระทบ (Impact) ระดับสูงขึ้น
- 15.3 ปัญหาได้รับการวิเคราะห์เบื้องต้นไม่ถูกต้อง
- 15.4 ปัญหาถูกส่งให้กับทีมงานที่ไม่เกี่ยวข้อง

16. การส่งต่อปัญหาไปยังผู้ให้บริการภายนอก

เป็นการเรียกใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกที่มีความชำนาญมาแก้ไขปัญหา ทั้งที่อยู่ภายใต้เงื่อนไขสัญญาที่จ้างไว้ (Supplier / Vendor) หรือว่าจ้างเป็นกรณีพิเศษ

ตัวอย่างตารางแสดงการส่งต่อปัญหาไปยังผู้ให้บริการภายนอก

ปัญหา	ผู้รับผิดชอบ	ที่อยู่
อินเทอร์เน็ต	กรมสรรพสามิต	กรมสรรพสามิต ชั้น 3 1488 ถนนนครไชยศรี แขวงถนนนครไชยศรี เขตดุสิต กทม. 10300 โทรศัพท์. 02 999 9999
	บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)	99 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กทม. 10210 โทรศัพท์ 02 104 3000
เครื่องคอมพิวเตอร์	บริษัท เดลล์คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด	195 เอ็มไพร์ ทาวเวอร์ ถนนสาทรใต้ แขวงยานนาวา เขตสาทร กทม 10120 โทรศัพท์ 02 670 7000
เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย		
เครื่องพิมพ์	Lexmark International (Singapore) Pte Ltd, Bangkok Office	496-502 Amarin Tower 18th Floor Ploenchit Road Pathumwan Bangkok 10330 Tel: 02 305 6875-6, 02 305 6857
	บริษัท บราเดอร์ คอมเมอร์เชียล (ประเทศไทย) จำกัด (สำนักงานใหญ่)	ชั้น 21 ตึกกรส อาคารรสาทาวเวอร์ 2 เลขที่ 555 ถนนพหลโยธิน แขวงจตุจักร เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900 โทรศัพท์ 02 665 7700

ปัญหา	ผู้รับผิดชอบ	ที่อยู่
อุปกรณ์ระบบเครือข่าย	BlueZebra Co., Ltd.	9/66 Ratchadapisek Rd, Chatuchak, Chatuchak, Bangkok, 10900 Thailand. Tel: +66 (02) 587-9881

หมายเหตุ : กรณีเกิดสภาวะวิกฤติ(Crisis) ที่นอกเหนือจากในกระบวนการ Incident Management เพื่อให้โรงงานไฟ กรมสรรพสามิตยังคงสามารถบริการสถานการณ์ได้ จึงต้องมีกระบวนการบริหารสภาวะวิกฤติ(Crisis management)เพื่อรองรับเหตุการณ์กรณีผิดปกติและการร้องขอการบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เพิ่มระดับความรุนแรงหรือมีความยืดเยื้อ ทั้งนี้สามารถใช้กระบวนการบริหารจัดการร่วมกับ การบริหารจัดการความเสี่ยง (Risk Management)

17. การกำหนดตัวชี้วัด

17.1 กำหนดได้เป็น 2 ประเภทคือ

- จำนวนการแก้ไขปัญหาได้รับการแก้ไขตามที่กำหนดไว้ใน SLA (Service Level Agreement)
- จำนวนการแก้ไขปัญหาสามารถแก้ไขได้ถูกต้องตามที่กำหนดไว้ใน SLA (Service Level Agreement)

17.2 หัวข้อตัวชี้วัดในแต่ละข้อตกลงระดับการให้บริการ

บริการ	ตัวชี้วัดประสิทธิภาพ (KPI)
1.บริการติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์	- ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 4 วัน - ร้อยละ 80 ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด
2.บริการแก้ไขปัญหาการใช้งานคอมพิวเตอร์	- อ้างอิงตามผลกระทบและระดับความเร่งด่วนของปัญหา
3.บริการ User Account	- ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 1 วัน - ร้อยละ 80 ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด
4.บริการพื้นที่ใช้งาน File Server	- ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 1 วัน - ร้อยละ 80 ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด
5.บริการ Backup and Recovery	- ในการกู้คืนไฟล์ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 4 วัน - ร้อยละ 80 ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด
6.บริการ Email	- ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 1 วัน - ร้อยละ 80 ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด
7.บริการ Network and Internet	- ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 1 วัน - ร้อยละ 80 ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด

บริการ	ตัวชี้วัดประสิทธิภาพ (KPI)
8.บริการ Antivirus	- ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 1 วัน - ร้อยละ 80 ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด
9.บริการ Printer and Scanner	- ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 1 วัน - ร้อยละ 80 ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด

18. ตัวอย่างหัวข้อ Service Catalogue แสดงหน้าที่รับผิดชอบของผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้อง

การบริการ	เจ้าของระบบบริการ	ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้อง			
		ผู้ขอใช้บริการ	เจ้าหน้าที่แผนกเทคโนโลยี	ผู้จัดการแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ	กรมการบริการ
บริการติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์	แผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ	x	x	x	x
บริการแก้ไขปัญหาใช้งานคอมพิวเตอร์	แผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ	x	x	x	x
บริการ User Account	แผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ	x	x	x	x
บริการพื้นที่ใช้งานบน File Server	แผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ	x	x	x	x
บริการ Backup and Recovery	แผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ	x	x	x	x
บริการ Email	แผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ	x	x	x	x
บริการ Network and Internet	แผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ	x	x	x	x
บริการ Antivirus	แผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ	x	x	x	x
บริการ Printer and Scanner	แผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ	x	x	x	x

บทที่ 2

การบริหารจัดการปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Problem Management)

กระบวนการของ Problem Management เป็นการตรวจสอบรายงานจาก Incident ที่เกิดขึ้น เพื่อทำการวิเคราะห์ว่ามี Incident ไตที่เกิดขึ้นซ้ำๆ เป็นประจำ เพื่อนำมาตรวจสอบวิเคราะห์ หาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา และทำการแก้ไขได้ถูกต้อง กระบวนการนี้เป็นการนำข้อมูลจาก Incident รายเดือน มาทำการจัดกลุ่มเพื่อแยกแยะ Incident จากนั้นทำการวิเคราะห์ว่าเรื่องใดน่าจะเป็นปัญหา ที่ควรยกระดับปัญหาเป็น Problem เพื่อทำการแก้ไขต่อไป

1.วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อลดผลกระทบที่เกิดจากความผิดพลาด
- 1.2 เพื่อป้องกันการเกิดเหตุการณ์ซ้ำๆ
- 1.3 เพื่อวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาที่แท้จริง
- 1.4 เพื่อกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาให้ถูกต้อง
- 1.5 เพื่อกำหนดวิธีการตรวจสอบการแก้ไขปัญหาย่างถูกต้อง
- 1.6 เพื่อทำการบันทึกสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้น วิธีการแก้ไขปัญหา และการ ติดตามปัญหา

2. ขอบเขต

- 2.1 เพื่อวิเคราะห์หาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา
- 2.2 เพื่อแยกปัญหาออกเป็นตามลำดับความสำคัญของปัญหา
- 2.3 เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น โดยมุ่งเน้นที่การแก้ไขที่ต้นเหตุ
- 2.4 เพื่อวางแผนการป้องกันการเกิดปัญหาเดิมซ้ำๆ

3.ตัวชี้วัด

- 3.1 จำนวนปัญหาที่เกิดขึ้นและข้อผิดพลาดที่ตรวจพบ
- 3.2 ระยะเวลาในการปิดปัญหา
- 3.3 เวลาเฉลี่ยและเวลาสูงสุดในการปิดปัญหา
- 3.4 การแก้ปัญหาชั่วคราวหรือระยะสั้น

4. ผู้รับผิดชอบกระบวนการ

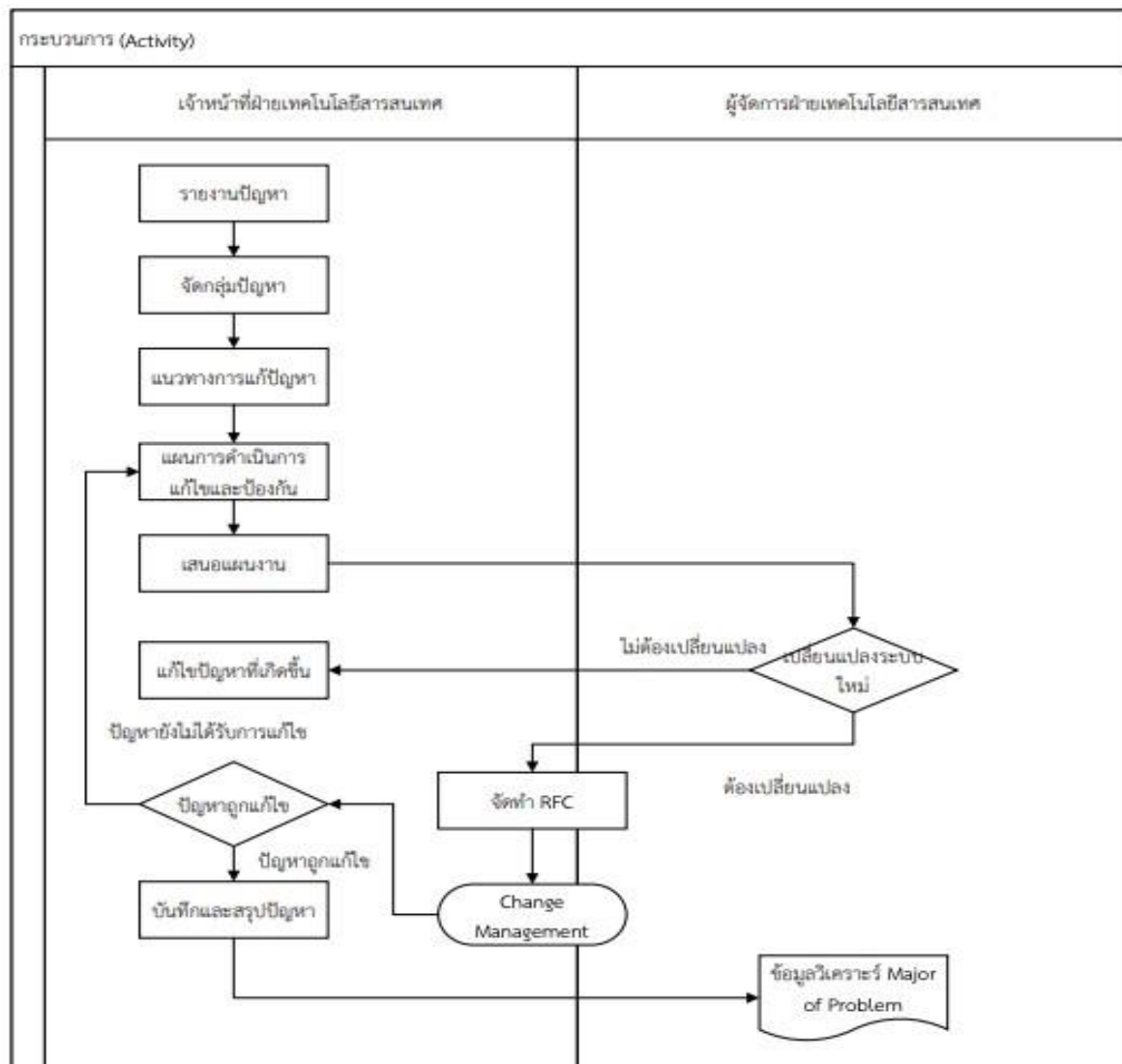
- 4.1 หัวหน้าส่วนสารสนเทศและพัฒนาระบบ / ผู้จัดการ
- 4.2 เจ้าหน้าที่ส่วนสารสนเทศและพัฒนาระบบ

5. ตารางแสดงหน้าที่รับผิดชอบ

ตำแหน่ง	หน้าที่รับผิดชอบ
หัวหน้าส่วนสารสนเทศและพัฒนาระบบ / ผู้จัดการ	พิจารณารายงานของปัญหาที่เกิดขึ้น - สนับสนุนทรัพยากรสำหรับการแก้ไขปัญหา - กระบวนการในการบำรุงรักษาระบบ - ทบทวนมาตรฐานและประสิทธิภาพของกระบวนการ - รายงานการจัดการ - การจัดการพนักงานสนับสนุน
เจ้าหน้าที่ส่วนสารสนเทศและพัฒนาระบบ	- ระบุปัญหาโดยวิเคราะห์จากข้อมูลเหตุการณ์ - ค้นหาสาเหตุของปัญหา - ติดตามความคืบหน้าของการแก้ไขปัญหา - ให้คำแนะนำในการแก้ปัญหาเบื้องต้น - การให้ความช่วยเหลือเหตุการณ์สำคัญ - วิเคราะห์แนวโน้มของปัญหา

6.กระบวนการทำ Major Problem ของ Problem Management

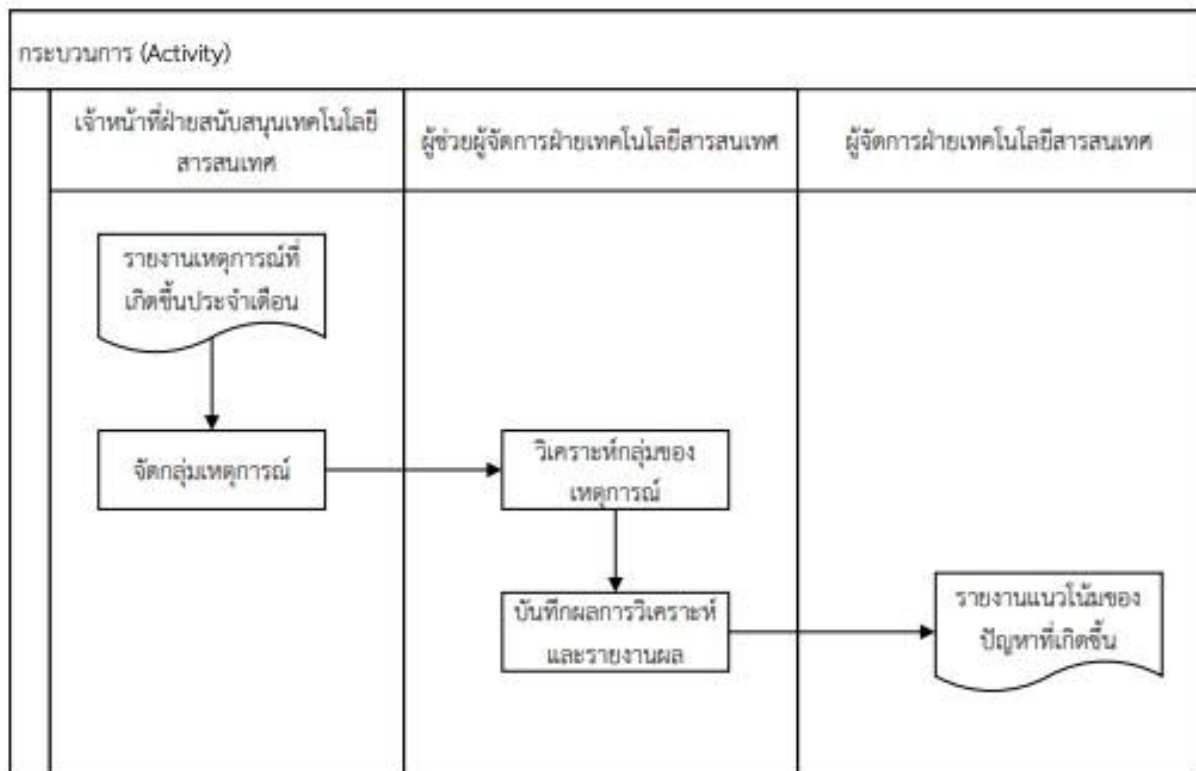
เพื่อวิเคราะห์หาปัญหาหลักที่เกิดขึ้นเป็นประจำและควรได้รับการแก้ไขโดยเร็ว



6.1 ขั้นตอนการทำ Major Problem Review ของ Problem Management

- 6.1.1 เจ้าหน้าที่ฝ่ายสารสนเทศนำรายงานบันทึกเหตุการณ์ประจำเดือนมาทำการจัดกลุ่มของเหตุการณ์ปัญหาที่เกิดขึ้นซ้ำๆ ออกเป็นหมวดหมู่ เพื่อให้ได้รายงาน Major Problem
- 6.1.2 ข้อมูลที่ได้จากการจัดกลุ่ม เพื่อทำการวิเคราะห์หาต้นเหตุ และแนวทางการแก้ไขปัญหา และเสนอแผนการดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น
- 6.1.3 เจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศทำการวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงระบบ ถ้าต้องการเปลี่ยนแปลงระบบ เจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศจะทำเอกสาร RFC แล้วส่ง Change management ถ้าไม่มีการเปลี่ยนแปลงระบบ เจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศจะทำการแก้ไขปัญหา
- 6.1.4 เจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศจะตรวจสอบการแก้ไขปัญหา ว่าสามารถแก้ไขปัญหาได้หรือไม่ ถ้าแก้ไขได้ก็สรุปผล ให้กับหัวหน้าฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ แต่ถ้ายังไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ ก็ส่งกลับไปทบทวนแผนใหม่

6.2 การวิเคราะห์แนวโน้มของปัญหาที่เกิดขึ้น



6.3 ขั้นตอนการวิเคราะห์แนวโน้มของ Problem Management

- 6.3.1 เจ้าหน้าที่สนับสนุนส่วนสารสนเทศและพัฒนาระบบจัดทำรายงานเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นประจำเดือน
- 6.3.2 นำรายงานมาจัดกลุ่มเหตุการณ์ส่งให้ผู้ช่วยผู้จัดการแผนกเทคโนโลยี สารสนเทศ
- 6.3.3 ผู้ช่วยผู้จัดการส่วนสารสนเทศและพัฒนาระบบท ำการพิจารณากลุ่มของ เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นผิดปกติ
- 6.3.4 ผู้ช่วยผู้จัดการส่วนสารสนเทศและพัฒนาระบบท ำการบันทึกผลการวิเคราะห์ เป็นรายงานส่งให้กับผู้จัดการ ส่วนสารสนเทศและพัฒนาระบบเพื่อพิจารณา

7. นโยบาย การทำ Problem Management

- 7.1 เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นต้องทำการบันทึกลงระบบทุกครั้ง
- 7.2 การวิเคราะห์หาต้นเหตุและดำเนินการแก้ปัญหา รวมกันแล้วต้องไม่เกิน ระยะเวลา SLA ที่ได้ทำการตกลงเอาไว้
- 7.3 เจ้าหน้าที่ส่วนสารสนเทศและพัฒนาระบบต้องมีบันทึกความคืบหน้าของปัญหา ลงในระบบ
- 7.4 เมื่อทำการแก้ไขเรียบร้อยแล้วให้ติดตามผล ทำการสรุปผลการแก้ไข และ ปิดปัญหา
- 7.5 ในกรณีที่การแก้ไขปัญหามีจำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงระบบใหม่จะต้องมี การจัดทำเอกสาร RFC
- 7.6 ผู้ช่วยผู้จัดการส่วนสารสนเทศและพัฒนาระบบทำการทบทวนวิธีการจัด หมวดหมู่ของปัญหาและนโยบาย สม่าเสมอเพื่อปรับปรุงให้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบันมากที่สุด
- 7.7 ผู้ช่วยผู้จัดการส่วนสารสนเทศและพัฒนาระบบต้องมีการวิเคราะห์ Major Problem Review และวิเคราะห์แนวโน้มของปัญหาทุกเดือน เพื่อกำหนดแผนการดำเนินการแก้ไข หรือป้องกัน

8. ตัวอย่างการบันทึกกระบวนการ Problem management ลงระบบ Helpdesk

โดยการวิเคราะห์และจำแนกเหตุการณ์และหมวดหมู่ที่เกิดขึ้นซ้ำๆ เป็นประจำ ดังนี้

- หน้าจอแยกประเภทเคส (Service Category) ผ่านระบบ ezSUPPORT

Category

Select a category

Select a category

[ASK] สอบถามข้อมูลทั่วไป

[OSC] แจ้งปัญหาการใช้งาน

[REQ] ยื่นคำขอ/สำรอง

- หน้าจอแยกหัวข้อเคส (System/Service) ผ่านระบบ ezSUPPORT

System/Service

Select a value

Select a value

- [VC-ZOOM] การประชุมทางไกลผ่านระบบวิดีโอ
- [MS-O365] Office 365
- [EGA-MAL] ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์
- [ERP-ACP] ระบบจ่ายเงิน
- [ERP-ACR] ระบบรับเงิน
- [ERP-BUD] ระบบควบคุมงบประมาณ
- [ERP-FIX] ระบบสินทรัพย์ถาวร
- [ERP-GEN] ระบบบัญชีแยกประเภท
- [ERP-HRM] ระบบทรัพยากรบุคคล
- [ERP-INV] ระบบควบคุมสินค้าคงคลัง
- [ERP-MNF] ระบบควบคุมการผลิต
- [ERP-PUR] ระบบจัดซื้อจัดจ้าง
- [ERP-SAL] ระบบงานขาย
- [MSP-ABI] ระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหาร
- [SBP-MDC] ระบบบริหารจัดการเก็บเอกสารเพื่อใช้ในการประชุมผู้บริหาร
- [VNC-EDC] ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
- [WEB-ECM] ระบบ E-Commerce
- [WEB-INT] เว็บไซต์ภายในองค์กร
- [WEB-PCF] เว็บไซต์ต้นสังกัด

- หน้าจอแยกกลุ่มปัญหา (Issue Type) ผ่านระบบ ezSUPPORT

Issue Type

Select a value

Select a value

- System
- User Error
- System and User Error
- Content Update
- Bug
- Legal Change
- Business Change
- User Change
- Maintenance
- Installation
- System Update

- หน้าจอการเลือกเหตุการณ์โดยกำหนดจาก Priority จาก Incident และนำมาเปิดเป็น Problem Management เพื่อหาแนวทางแก้ไข

Open									
	ID	SUMMARY	ASSIGNEE	CREATOR	PRIORITY	CATEGORY	DUE	UPDATED	SYSTEM/SERVICE
	917	เครื่องสำรองไฟ #REG25082020	Vasupon Wong	ปฐวิสิทธิ์ โปคลา	High	[OSC] แจ้ง		30/09/2020	[ZSW-APP] ขอ
	904	จ่ายเงินสลดยอยคิด	Pachada Butkr	วิชุดา หลงสมบูรณ์	Medium	[ASK] สอบ		02/09/2020	[ERP-ACP] ระบบ
	899	ระบบAx (font ไขว้ไขว้)เครื่องวิชุดากับกวนกรณ	Pachada Butkr	วิชุดา หลงสมบูรณ์	Medium	[OSC] แจ้ง		01/09/2020	[ERP-GEN] ระบบ
	883	วันที่กลับรายการ vat ที่ยังไม่รับรู้ ที่ post ไม่ดร...	Pachada Butkr	สุดคณิง หุดะเสวี	Medium	[OSC] แจ้ง		05/08/2020	[ERP-ACP] ระบบ
	867	ยอดเงินใน ใบแจ้งหนี้ ใบกำกับภาษี ใบเสร็จรับ...	Pachada Butkr	มยุรฉัตร เดียวใส	Medium	[OSC] แจ้ง		08/08/2020	[ERP-ACR] ระบบ
	863	หัวข้อรายงานงบสำเร็จรูป ขึ้น ERROR และ ยอด...	Pachada Butkr	วิมลรัตน์ บุญโถม	Medium	[OSC] แจ้ง		31/08/2020	[ERP-INV] ระบบ
	858	ผู้ใช้งาน AB-05 ไม่สามารถพิมพ์ Cheque ได้	Vasupon Wong	Noppol Rungrue	Medium	[OSC] แจ้ง		21/09/2020	[ERP-ACP] ระบบ

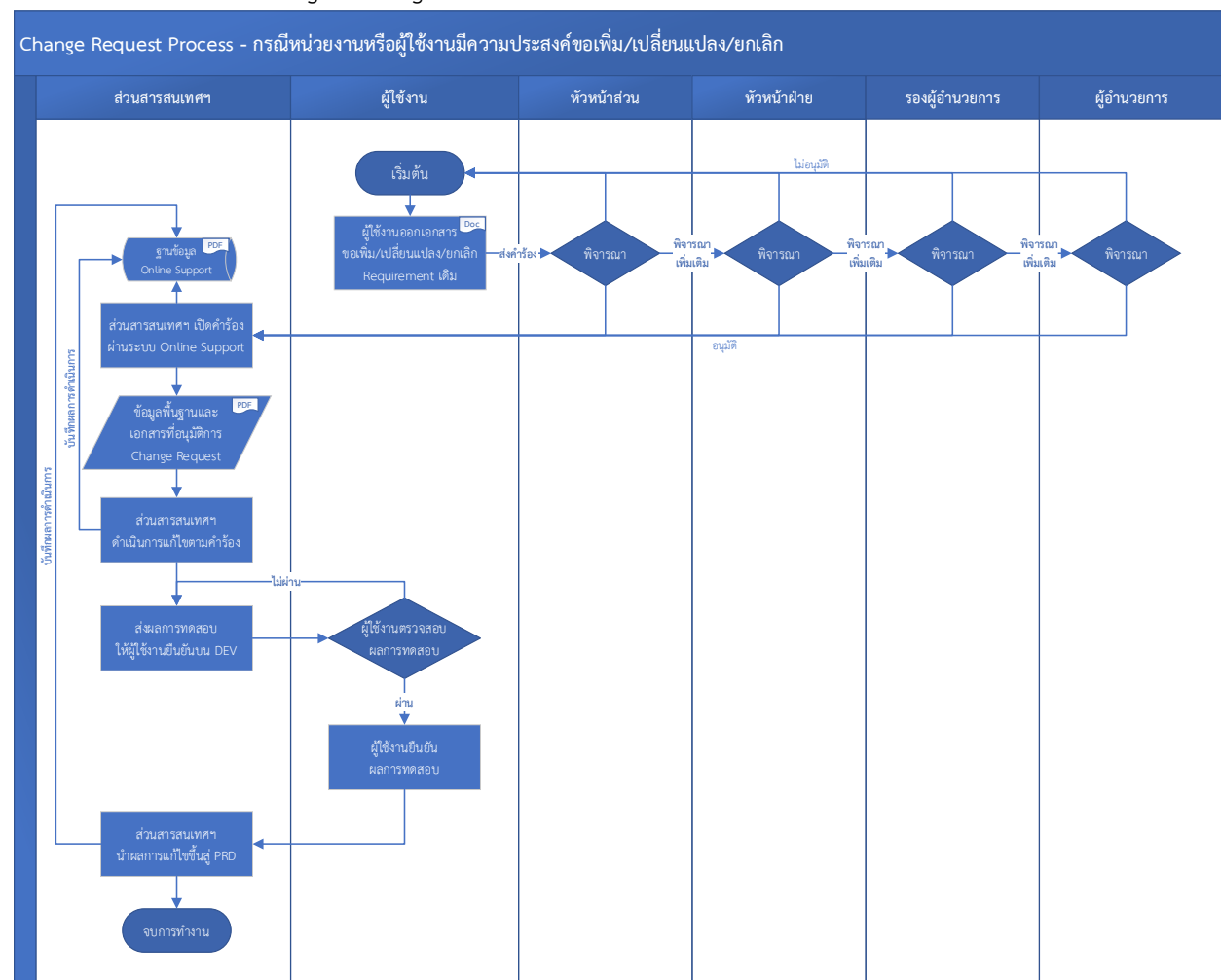
และเนื่องจากปัญหาที่เกิดขึ้นจากการวิเคราะห์ในกระบวนการ Problem Management มาแล้ว ต้องมีการเปลี่ยนแปลงระบบ จึงต้องดำเนินการต่อในกระบวนการ Change Management

9. Change Management

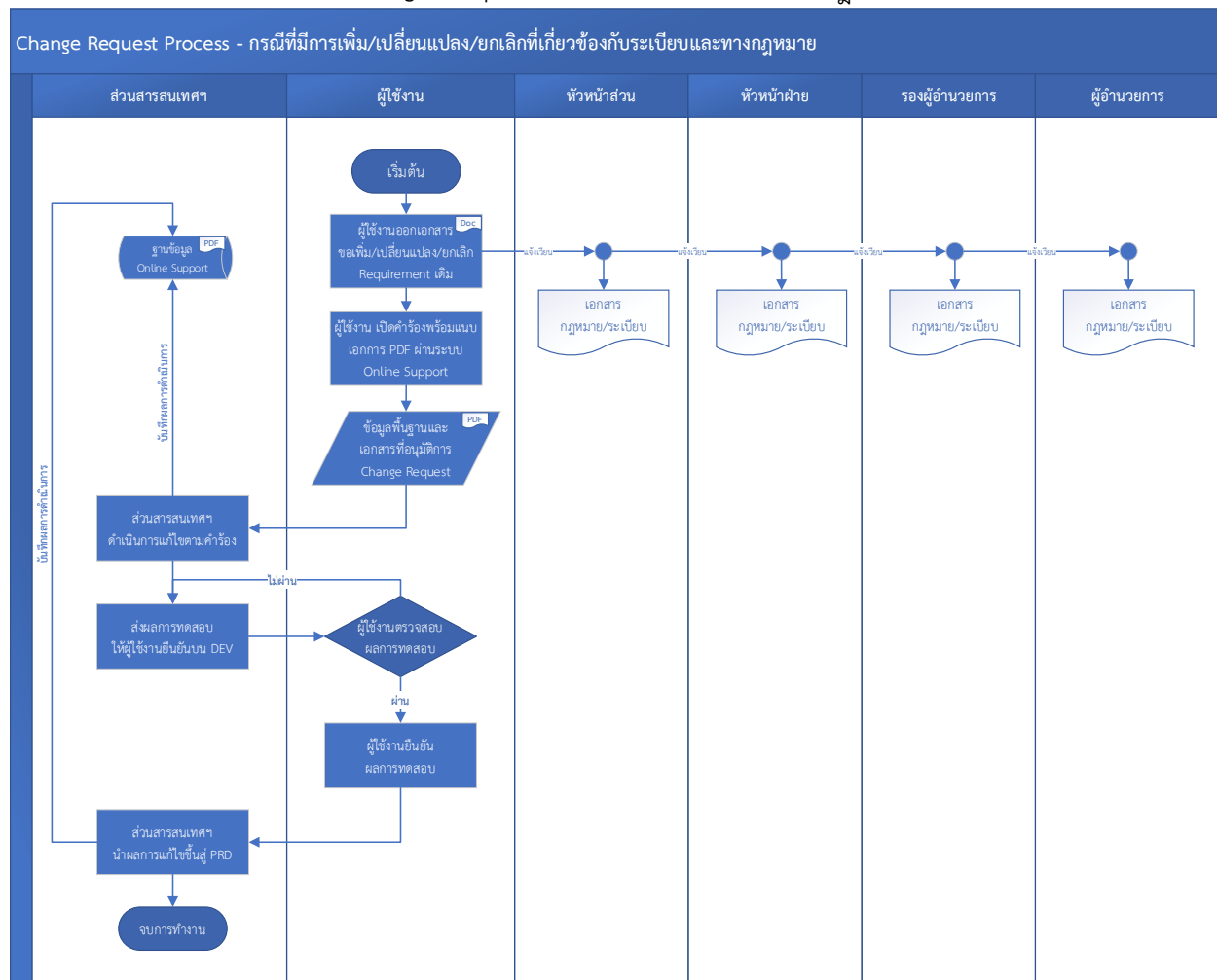
โดยกระบวนการ change management เป็นกระบวนการที่อาจจะต่อเนื่องมาจากการทำ Problem Management แล้วต้องมีการแก้ไขข้อมูลระบบจึงจะทำให้การบริการสามารถดำเนินต่อไปได้ และโดยไม่เกิดปัญหาขึ้นอีก

10.กระบวนการ Change Management

- กระบวนการทำ Change Management แบบปกติ



- กระบวนการให้บริการทำ Change Request ที่เกี่ยวข้องกับข้อระเบียบกฎหมาย



- 10.1 ผู้ร้องขอออกคำร้อง Change Request ขออนุมัติการเปลี่ยนแปลง เพื่อส่งพิจารณาและอนุมัติการดำเนินการ
- 10.2 เจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศจะต้องประเมินผลกระทบและการเปลี่ยนแปลง
- 10.3 เจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศจะต้องวางแผนการดำเนินงานและแผนถอยกลับ ถ้าดำเนินการไม่สำเร็จ
- 10.4 เจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศเสนอแผนดำเนินการ และแผนถอยกลับต่อหัวหน้าฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อพิจารณาและอนุมัติการดำเนินการ
- 10.5 เมื่อได้รับอนุมัติให้ดำเนินการตามแผน เจ้าหน้าที่หรือเจ้าหน้าที่สนับสนุนส่วนสารสนเทศและพัฒนาระบบ จะดำเนินการตามแผนการดำเนินการ
- 10.6 เมื่อดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว จะต้องรายงานผลการเปลี่ยนแปลงต่อหัวหน้าฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ
 - เมื่อทำการ Change Management เสร็จเรียบร้อยแล้ว ต้องทำการ Close สถานะของ Change Management
 - และกลับมาทำการ Close สถานะของ Problem Management ให้เรียบร้อยต่อไปตามลำดับ

- ตัวอย่างหน้าจอหัวข้อเพื่อเลือกบันทึกกระบวนการ Change Request ลงระบบ Helpdesk โดยแสดงหน้าจอ Problem ที่ถูกยกมาสู่กระบวนการ Incident Management

Issue Type

Select a value

Select a value

System

User Error

System and User Error

Content Update

Bug

Legal Change

Business Change

User Change

Maintenance

Installation

System Update

บทที่ 3

การสื่อสารแนวการบริหารจัดการเหตุการณ์ผิดปกติ การร้องขอการบริการ

และปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร

(IT Incident, Service Requests and Problem Management)

การนำนโยบายต่างๆ ไปปฏิบัติเป็นสิ่งสำคัญในการผลักดันให้กระบวนการ และขั้นตอนการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงต้องมีการสื่อสารถ่ายทอดนโยบาย และกระบวนการบริหารจัดการเหตุการณ์ผิดปกติ การร้องขอการบริการ และปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร อย่างชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษรให้ครอบคลุมในทุกๆ ช่องทาง

1.วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องและผู้มีส่วนได้เสีย ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ยึดถือเป็นกรอบแนวทางปฏิบัติอย่างสอดคล้องกัน
- 1.2 เพื่อให้การบริหารจัดการเหตุการณ์ผิดปกติ การร้องขอการบริการและปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรทุกข้อกำหนดถูกนำไปใช้ในทุกภาคส่วนอย่างมีระบบ
- 1.3 เพื่อให้การบริหารจัดการเหตุการณ์ผิดปกติ การร้องขอการบริการและปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรมีประสิทธิภาพสูงสุด

2.ช่องทางการสื่อสาร

ส่วนสารสนเทศฯ ถ่ายทอดกระบวนการวิเคราะห์และจัดทำรอบทิศทางฯ การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจและความพร้อมใช้ของระบบ (Business Continuity and Availability Management) โดยยึดหลักการกระบวนการสื่อสารของ เดวิด เบอร์โล (David K. Berlo) ที่ได้ให้ความสำคัญกับองค์ประกอบในการสื่อสารให้ประสบความสำเร็จ ประกอบด้วย ผู้ส่งสาร (Sender) ข้อมูลข่าวสาร (Message) ช่องทางการสื่อสาร (Channel) และผู้รับสาร (Receiver) หรือที่เรียกว่า “SMCR Model” ซึ่งเป็นแบบจำลองที่ได้รับความนิยม และได้รับการยอมรับจากนักวิชาการทั้งในและต่างประเทศ

1) ผู้ส่งสาร (Sender)

ผู้ส่งสาร คือ หัวหน้าส่วนสารสนเทศและพัฒนาระบบ ซึ่งเป็นผู้ที่มีบทบาทหน้าที่ในการจัดทำกระบวนการวิเคราะห์และจัดทำการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจและความพร้อมใช้ของระบบ (Business Continuity and Availability Management) โดยภายหลังจากที่ได้ดำเนินการจัดทำข้อมูลเป็นที่เรียบร้อยแล้ว จะต้องจัดส่งให้

ผู้อำนวยการพิจารณาเห็นชอบในหลักการและความถูกต้องของเนื้อหาและรายละเอียด ก่อนทำการส่งต่อข้อมูลข่าวสารไปยังบุคลากรในส่วนต่าง ๆ ต่อไป

2) ข้อมูลข่าวสาร (Message)

ข้อมูลข่าวสาร ได้แก่ การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจและความพร้อมใช้ของระบบ (Business Continuity and Availability Management) ที่ผ่านการพิจารณาจากผู้อำนวยการ โดยได้รับการรับรองความถูกต้องเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

3) ช่องทางการสื่อสาร (Channel)

ช่องทางการสื่อสารข้อมูลของโรงงานไฟฟ้า ใช้ทั้งสื่อดั้งเดิม (Traditional Media) และสื่อสมัยใหม่ (New Media) ดังนี้ สื่อดั้งเดิม ได้แก่ สื่อสิ่งพิมพ์ โดยทำการสื่อสารผ่าน 2 ช่องทาง ได้แก่ (1) ติดประกาศที่ป้ายประกาศประจำจุดต่าง ๆ ของโรงงานไฟฟ้า ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 3 จุด ได้แก่ หน้าทางเข้าโรงงานไฟฟ้า ห้องสนทนาการหน้าห้องส่วนบริหารงานกลาง และ (2) สื่อสารระบบอินทราเน็ต และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

พร้อมมีการประเมินผลการรับรู้จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจและความพร้อมใช้ของระบบ (Business Continuity and Availability Management) ของโรงงานไฟฟ้า โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้มั่นใจได้ว่ากระบวนการวิเคราะห์และจัดทำรอบทิศทางฯ จัดทำการกำกับการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจและความพร้อมใช้ของระบบ (Business Continuity and Availability Management) ที่ได้จัดทำขึ้นนั้น ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ และเข้าใจถึงกระบวนการทำงานในด้านต่าง ๆ ตามที่กำหนด โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในกิจกรรมที่ตนเองนั้นมีความเกี่ยวข้องโดยตรง เพื่อที่จะได้นำข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับนั้นมาปรับปรุง แก้ไข และพัฒนากระบวนการวิเคราะห์และการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจและความพร้อมใช้ของระบบ (Business Continuity and Availability Management) ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป ตามหลักการบริหารงานเชิงคุณภาพ (PDCA Cycle) โดยสรุปการประเมินผลการรับรู้จากผู้ที่เกี่ยวข้องจำแนกตามกระบวนการและผู้ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการกับวิธีการประเมินรูปแบบต่าง ๆ

หมายเหตุ : บันทึกข้อความที่ 219.1/2564 วันที่ 23 กันยายน 2564

บทที่ 4

การวัดผล ติดตาม และประเมินผลการบริหารจัดการเหตุการณ์ผิดปกติ การร้องขอการบริการ และปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร (IT Incident, Service Requests and Problem Management)

1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อให้การบริหารจัดการเหตุการณ์ผิดปกติ การร้องขอการบริการ และปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรได้รับการดูแล และติดตาม อย่างต่อเนื่อง
- 1.2 เพื่อวางแผนทบทวน การบริหารจัดการเหตุการณ์ผิดปกติ การร้องขอการบริการ และปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร และหาแนวทางปรับปรุงพัฒนาให้มีประสิทธิภาพ

2. ขั้นตอนการวัดผล ติดตาม และประเมินผล

ส่วนงานเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการกำหนดขั้นตอนการวัดผล ติดตาม และประเมินผล การบริหารจัดการเหตุการณ์ผิดปกติ การร้องขอการบริการ และปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรดังนี้

2.1 ด้านผู้ใช้งานระบบ

- 2.1.1 ผู้ใช้งานระบบของโรงงานไฟ กรมสรรพสามิต ร้องขอให้ส่วนงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ดำเนินการในเรื่องต่างๆ โดยส่งคำร้อง ผ่านระบบ ezSUPPORT ซึ่งระบบดังกล่าวมีการจัดหมวดหมู่ และประเภทคำร้องขอให้เลือกอย่างเป็นระบบ
- 2.1.2 ส่วนงานเทคโนโลยีสารสนเทศ รับคำร้องขอตามข้อ (1) และดำเนินการตามคำร้องขอในกรอบระยะเวลา และแนวทางการให้บริการที่วางไว้
- 2.1.3 ผู้ใช้งานระบบ สามารถติดตาม และเช็คสถานะคำร้องขอได้เองผ่านระบบ ezSUPPORT
- 2.1.4 ผู้ใช้งานระบบ ต้องทำการประเมินผลความพึงพอใจในการใช้บริการ ผ่านระบบออนไลน์ หลังคำร้องขอ ได้รับการดำเนินการแล้วเสร็จ
- 2.1.5 เจ้าหน้าที่ส่วนงานเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการทำรายงานสรุปปัญหาประจำเดือน ส่งให้หัวหน้างานรับทราบ เพื่อวิเคราะห์ปริมาณปัญหาหรือคำร้อง พร้อมวิเคราะห์ผลการประเมิน

2.2 ด้านผู้ดูแลระบบ

- 2.2.1 ติดตาม ตรวจสอบ ระบบฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ รวมถึงระบบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ หรือตามกรอบระยะเวลาที่กำหนดไว้
- 2.2.2 กำหนดเป้าหมาย และประเมินผลงานด้านระบบ ตามกรอบระยะเวลา

3. หลักเกณฑ์การประเมิน

3.1 จากผลคะแนนความพึงพอใจ โดยแบ่งกรอบการประเมินความพึงพอใจเป็น 4 หมวดหลัก ดังนี้

- ด้านเทคโนโลยีการให้บริการ
- ด้านขั้นตอน / กระบวนการให้บริการ
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ด้านคุณภาพ

โดยแบ่งวิธีการให้คะแนนสำหรับผู้ประเมินในแต่ละหัวข้อเป็น 3 ระดับ (ตั้งแต่ระดับ 1 ถึง ระดับ 3) และเมื่อวิเคราะห์ผลการประเมินแล้ว นำมากำหนดกรอบเป้าหมายเป็นร้อยละดังนี้

ผลคะแนน ร้อยละ	ค่าการประเมิน	ความหมาย
90-100	ความพึงพอใจ ระดับดีมาก	ควรมีแผนในการรักษามาตรฐานให้ "คงอยู่" ต่อไป
80-89	ความพึงพอใจ ระดับมาก	ควรมีแผนในการพัฒนามาตรฐานเพื่อให้ขึ้นสู่ระดับดีมาก
70-79	ความพึงพอใจ ระดับพอใช้	ควรมีแผนในการพัฒนามาตรฐานเพื่อให้ขึ้นสู่ระดับที่ดีกว่า
60-69	ความพึงพอใจ ระดับปรับปรุง	ควรมีแผนในการพัฒนามาตรฐานเพื่อให้ขึ้นสู่ระดับที่ดีกว่า
ต่ำกว่า 60	ความพึงพอใจระดับ ปรับปรุงเร่งด่วน	ควรมีแผนในการปรับปรุงอย่างเร่งด่วน

3.2 จากการวิเคราะห์ตัวเลขเคสการแจ้งปัญหา คำร้องขอ และสอบถามข้อมูลทั่วไปจากระบบ ezSUPPORT

โดยการวิเคราะห์ปริมาณปัญหา คำร้องขอ ตลอดจนปริมาณเคสทั้งหมดที่ผู้ให้บริการแจ้งผ่านระบบ ezSUPPORT ในแต่ละหมวดประกอบด้วย [OSC] แจ้งปัญหาการใช้งาน, [REQ] ยื่นคำร้อง/คำขอ และ [ASK] สอบถามข้อมูลทั่วไป มายังฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศให้ดำเนินการในเรื่องต่างๆ และกำหนดกรอบเป้าหมายการวัดประสิทธิผล ดังนี้

ตัวชี้วัด

- 1) การดำเนินการเคสในแต่ละหมวดต้องได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนดไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 ของจำนวนเคสทั้งหมด
- 2) ปริมาณตัวเลขเคสในหมวด [OSC] แจ้งปัญหาการใช้งาน ต้องลดลง ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 5 ในแต่ละไตรมาส
- 3) ปริมาณตัวเลขเคสโดยรวมทั้งหมดต้องลดลงไม่ต่ำกว่าร้อยละ 3 ในแต่ละไตรมาส

4. ผลการประเมินประจำปีงบประมาณ 2564

4.1 ผลการประเมินจากคะแนนความพึงพอใจ

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจ พบว่า ปีงบประมาณ 2564 มีผู้ใช้บริการทางด้านสารสนเทศที่แก้ไขแล้วเสร็จทั้งสิ้น จำนวน 128 เคส โดยส่วนสารสนเทศฯ ได้ดำเนินการสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจลำดับที่ 1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ที่ร้อยละ 95.87 ลำดับที่ 2 ด้านคุณภาพ ที่ร้อยละ 95.71 ลำดับที่ 3 ด้านเทคโนโลยีการให้บริการ ที่ร้อยละ 95.41 และลำดับที่ 4 ด้านขั้นตอน/กระบวนการให้บริการ ที่ร้อยละ 93.44 รายละเอียดตามตารางดังนี้

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจโดยรวมในแต่ละหมวดเป็นไปตามเป้าหมายที่ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 เห็นควรรักษามาตรฐานให้คงอยู่ต่อไป รวมถึงสามารถพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นในลำดับถัดไป

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ (จำนวนคน)			คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ
	มากที่สุด	ปานกลาง	น้อยที่สุด	
1. ด้านเทคโนโลยีการให้บริการ (ร้อยละ 93.44)				
- ความสะดวกในการเข้าใช้งาน	100	27	0	92.91
- รูปแบบการใช้งานระบบ ความยาก - ง่าย	106	21	0	94.49
- ความสะดวกในการติดตามสถานะของงานอย่างต่อเนื่อง	100	27	0	92.91
2. ด้านขั้นตอน/กระบวนการให้บริการ (ร้อยละ 95.41)				
- มีกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม	110	17	0	95.54
- ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม	109	18	0	95.28
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ร้อยละ 95.87)				
- ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	115	12	2	96.85

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ (จำนวนคน)			คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ
	มากที่สุด	ปานกลาง	น้อยที่สุด	
- มีความตั้งใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ	112	15	1	96.06
- ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	111	16	0	95.80
- ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	107	20	1	94.75
4. ด้านคุณภาพ (ร้อยละ 95.71)				
- ได้รับความบริการที่ครบถ้วน	109	18	0	95.28
- ได้รับความบริการที่ถูกต้อง	114	13	0	96.59
- ได้รับความบริการที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน	109	18	0	95.28

4.2 ผลการประเมินจากการวิเคราะห์ตัวเลขเคสการแจ้งปัญหา คำร้องขอ และสอบถามข้อมูลทั่วไปจากระบบ ezSUPPORT

1) ผลการประเมินด้านระยะเวลาการดำเนินการแก้ไข

จากปริมาณเคสทั้งหมดสามหมวด ในหัวข้อ ที่เกี่ยวกับระบบ ERP ที่แจ้งผ่านระบบ ezSUPPORT ในปีงบประมาณ 2564 จำนวนทั้งสิ้น 214 เคส แก้ไขและปิดเคสได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด จำนวนทั้งสิ้น 168 เคส คิดเป็นร้อยละ 78 ซึ่งต่ำกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้(ไม่ควรต่ำกว่าร้อยละ 80) จึงเห็นควรเร่งปรับปรุงและพัฒนาในรายละเอียดเป็นกรณีพิเศษ

2) ผลการประเมินปริมาณเคสในหมวด [OSC] แจ้งปัญหาการใช้งาน

จากการวิเคราะห์ปริมาณเคสหมวด “แจ้งปัญหาการใช้งาน” พบว่าปริมาณเคสไตรมาส 1 ปี พ.ศ. 2564 เพิ่มขึ้นจากไตรมาส 4 ปี พ.ศ.2563 ร้อยละ 50, ปริมาณเคสไตรมาส 2 ปี พ.ศ.2564 ลดลงจากไตรมาส 1 ร้อยละ 54 และปริมาณเคสไตรมาส 3 เพิ่มขึ้นจากไตรมาส 2 ร้อยละ 36

สำหรับไตรมาส 1 และ 3 พบว่าปริมาณเคสเพิ่มขึ้น ส่งผลให้ประสิทธิภาพไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด (เป้าหมายลดร้อยละ 5) จึงเห็นควรพิจารณาทบทวนหาแนวทางปรับปรุงแก้ไขในไตรมาสถัดไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่อง “[ZHW-PCM] คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง” ซึ่งเป็นหัวข้อปัญหาหลักที่ส่งผลให้ปริมาณเคสเพิ่มขึ้น

ตารางแสดงปริมาณเคสหมวด [OSC] แจ้งปัญหาการใช้งาน

หัวข้อปัญหา	ปริมาณปัญหา			
	ไตรมาส 4 ต.ค.-ธ.ค.64	ไตรมาส 1 ม.ค.-มี.ค.64	ไตรมาส 2 เม.ย.-มิ.ย.64	ไตรมาส 3 ก.ค.-ก.ย.64
[EGA-MAL] ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์	3	3	0	1
[ERP-ACP] ระบบจ่ายเงิน	5	5	0	1
[ERP-ACR] ระบบรับเงิน	0	2	1	0
[ERP-FIX] ระบบสินทรัพย์ถาวร	0	1	3	5
[ERP-GEN] ระบบบัญชีแยกประเภท	0	1	0	1
[ERP-HRM] ระบบทรัพยากรบุคคล	1	5	2	3
[ERP-INV] ระบบควบคุมสินค้าคงคลัง	1	1	0	4
[ERP-MNF] ระบบควบคุมการผลิต	0	4	2	1
[ERP-PUR] ระบบจัดซื้อจัดจ้าง	0	3	3	0
[ERP-SAL] ระบบงานขาย	1	3	1	0
[MS-O365] Office 365	0	1	0	0
[VNC-EDC] ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	0	-	-	
[WEB-INT] เว็บไซต์ภายในองค์กร	0	0	1	1
[ZCM-DVR] ระบบกล้องวงจรปิด	0	6	0	4
[ZHW-PCM] คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง	20	18	10	14
[ZNW-INT] ระบบเครือข่ายและอินเทอร์เน็ต	1	0	0	0
[VC-ZOOM] การประชุมทางไกลผ่านระบบวิดีโอ	1	0	1	0
[ZSW-APP] ซอฟต์แวร์อื่น ๆ	4	10	6	1
รวม	39	65	33	41
ร้อยละ (+ / -)	-	+40%	-96.97%	+19.51%

3) ผลการประเมินปริมาณเคสโดยรวมทั้งหมดในระบบ ezSUPPORT

จากตารางสรุปดังนี้ ปริมาณเคสในภาพรวม ไตรมาส 2/64 เพิ่มขึ้นร้อยละ 40, ไตรมาส 3/64 ลดลงร้อยละ 96.97 และปริมาณเคสไตรมาส 4/64 เพิ่มขึ้นร้อยละ 19.51 ซึ่งแนวโน้มการเพิ่มขึ้นและลดลงของปริมาณเคสยังไม่คงที่ จึงเห็นควรพิจารณาและศึกษาในรายละเอียดรายเคส ทั้งนี้เพื่อหาแนวทางพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นในลำดับถัดไป

ตารางแสดงปริมาณเคสในแต่ละหมวด

ไตรมาส	[ASK] สอบถามข้อมูลทั่วไป	[OSC] แจ้งปัญหาการใช้งาน	[REQ] ยื่นคำร้อง/คำขอ	รวม	เพิ่ม / ลด (%)
ไตรมาส 1/64	1	31	6	38	
ไตรมาส 2/64	1	42	20	63	(+) 39.68%
ไตรมาส 3/64	0	20	10	30	(-) 110%
ไตรมาส 4/64	0	28	9	37	(+) 18.92%

ส่วนที่ 4 (KPI 6.4)

การบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ
(Business Continuity Management)

สารบัญ

บทนำ	83
1 บทนำ	83
2 วัตถุประสงค์	83
บทที่ 1 แผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ	84
1 สมมุติฐานของแผนความต่อเนื่อง (BCP Assumption)	84
2 ขอบเขตแผนความต่อเนื่อง (Scope of BCP)	84
3 การวิเคราะห์ทรัพยากรที่สำคัญ	84
4 การบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	86
บทที่ 2 การสื่อสารแนวทางการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ	94
บทที่ 3 การวัดผล ติดตาม และประเมินผล การบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ	95
บทที่ 4 การทบทวน ปรับปรุง แผนการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ	100

บทนำ

1. บทนำ

แผนความต่อเนื่อง หรือเรียกว่า “Business Continuity Plan (BCP) จัดทำขึ้น เพื่อให้ โรงงานไฟฟ้า กรมสรรพสามิต สามารถนำไปใช้ในการตอบสนองและปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นเกิดจากภัยธรรมชาติ อุบัติเหตุ หรือการมุ่งร้ายต่อองค์กร เช่น อัคคีภัย ไฟฟ้าดับ ชุมชนประท้วง/การจลาจล/ผู้ก่อการร้าย เป็นต้น โดยสภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินดังกล่าว ส่งผลให้โรงงานไฟฟ้า กรมสรรพสามิต ต้องหยุดการดำเนินงาน หรือ ไม่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

หากโรงงานไฟฟ้า กรมสรรพสามิตไม่มีกระบวนการรองรับการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง อาจส่งผลกระทบต่อที่อาจเกิดขึ้นต่อโรงงานไฟฟ้า กรมสรรพสามิต ในด้านต่างๆ เช่น ไม่ว่าจะเป็นผลกระทบด้านการให้บริการ สังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม แผนความต่อเนื่องจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้โรงงานไฟฟ้า กรมสรรพสามิต สามารถรับมือกับเหตุการณ์ฉุกเฉินที่ไม่คาดคิด และทำให้กระบวนการที่สำคัญ สามารถกลับมาดำเนินการได้อย่างปกติ หรือตามระดับการให้บริการที่กำหนดได้ในระยะเวลาที่เหมาะสม ซึ่งจะช่วยให้สามารถลดระดับความรุนแรงของผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อโรงงานไฟฟ้า กรมสรรพสามิต

การจัดทำแผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ของโรงงานไฟฟ้า กรมสรรพสามิต นั้นได้ประยุกต์ข้อกำหนดระบบ Business Continuity Management (BCM) ตามมาตรฐาน BS25999 และมาตรฐาน ISO 22301-2012 (มอก.22301-2553) ฉบับใหม่มาเป็นกรอบแนวทางการปฏิบัติการในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินหรือภัยพิบัติ โดยมีสาระสำคัญเกี่ยวกับกระบวนการจัดทำแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Planing : BCP)

2. วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารความต่อเนื่อง
- 2.2 เพื่อให้หน่วยงานมีการเตรียมความพร้อมล่วงหน้าในการรับมือกับสภาวะวิกฤติ หรือเหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้น
- 2.3 เพื่อลดผลกระทบจากการหยุดชะงักในการดำเนินธุรกิจ และบรรเทาความเสียหายให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้
- 2.4 เพื่อให้ประชาชน เจ้าหน้าที่ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ หน่วยงานภาครัฐ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) มีความเชื่อมั่นในศักยภาพของหน่วยงาน แม้หน่วยงานต้องเผชิญกับเหตุการณ์ร้ายแรง และส่งผลกระทบจนทำให้การดำเนินธุรกิจต้องหยุดชะงัก

บทที่ 1

แผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

1. สมมุติฐานของแผนความต่อเนื่อง (BCP Assumption)

เอกสารฉบับนี้จัดทำขึ้นภายใต้สมมุติฐาน ดังต่อไปนี้

- 1.1 เหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาในการดำเนินงานต่างๆ ที่ส่งต่อการดำเนินงานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของโรงงานไฟ กรมสรรพสามิต แต่มิได้ส่งผลกระทบต่อสถานที่ปฏิบัติงานสำรองที่ได้มีการจัดเตรียมไว้
- 1.2 ส่วนสารสนเทศและพัฒนาระบบรับผิดชอบในการสำรองระบบสารสนเทศต่างๆ โดยระบบสารสนเทศสำรองนั้น มิได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ฉุกเฉินเดียวกันกับระบบสารสนเทศหลัก
- 1.3 “บุคลากร” ที่ถูกระบุในเอกสารนี้ หมายถึง พนักงานทั้งหมดของโรงงานไฟ กรมสรรพสามิต

2. ขอบเขตแผนความต่อเนื่อง (Scope of BCP)

แผนความต่อเนื่อง (BCP) ฉบับนี้ ใช้รับรองกรณีเกิดภาวะวิกฤติ หรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน บริเวณโรงงานไฟ หรือภายในโรงงานไฟ ประกอบด้วยเหตุการณ์ต่อไปนี้

- 2.1 เหตุการณ์อันเนื่องมาจาก เหตุอุทกภัย
- 2.2 เหตุการณ์อันเนื่องมาจาก เหตุอัคคีภัย
- 2.3 เหตุการณ์อันเนื่องมาจาก เหตุชุมนุมประท้วง/จลาจล และความไม่สงบทางเหตุการณ์เมืองต่างๆ
- 2.4 เหตุการณ์โรคระบาด

3. การวิเคราะห์ทรัพยากรที่สำคัญ

แผนความต่อเนื่องฉบับนี้ได้จัดทำขึ้น เพื่อให้รองรับกับความเสี่ยงที่เกิดขึ้น ซึ่งเป็นความเสี่ยงที่จะส่งผลให้การดำเนินงานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ หยุดชะงักได้ โดยพิจารณาถึงผลกระทบต่อทรัพยากรที่สำคัญ ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ประเภท คือ

3.1 ผลกระทบด้านอาคาร/สถานปฏิบัติงานหลัก

หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งส่งผลให้ไม่สามารถปฏิบัติงาน ที่สถานที่ปฏิบัติงานหลัก ของโรงงานไฟ กรมสรรพสามิต ได้รับความเสียหาย และส่งผลให้บุคลากรไม่สามารถเข้าปฏิบัติงานหลักได้เป็นระยะเวลา ชั่วโมง หรือระยะยาว

3.2 ผลกระทบด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ

หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ไม่สามารถใช้งานวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ หรือไม่สามารถจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญได้หรือมีวัสดุอุปกรณ์ให้สามารถใช้งานในการปฏิบัติงานได้ตามปกติ

3.3 ผลกระทบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ

หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ไม่สามารถใช้ระบบงานเทคโนโลยี หรือระบบสารสนเทศ หรือข้อมูลที่สำคัญได้

3.4 ผลกระทบด้านบุคลากรหลัก

หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้บุคลากรหลักไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ตามปกติ

3.5 ผลกระทบด้านลูกค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ

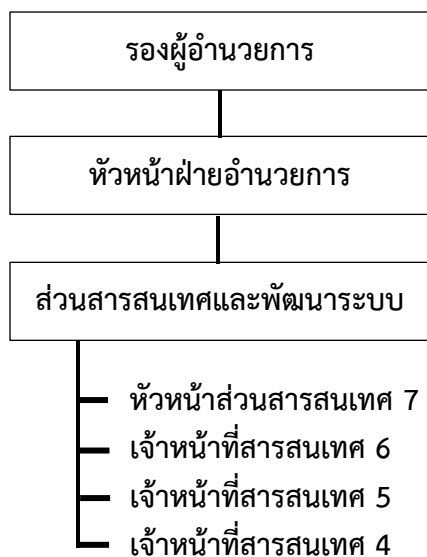
หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ลูกค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่สามารถติดต่อหรือให้บริการหรือส่งมอบงานได้

เหตุการณ์สภาวะวิกฤต		ผลกระทบ				
		ด้านอาคาร/ สถานที่ ปฏิบัติงาน หลัก	ด้านวัสดุ อุปกรณ์ที่ สำคัญ/การ จัดหาจัดส่ง วัสดุอุปกรณ์ที่ สำคัญ	ด้านเทคโนโลยี สารสนเทศและ ข้อมูลที่สำคัญ	ด้านบุคลากร หลัก	ลูกค้า/ผู้ ให้บริการ/ผู้มี ส่วนได้เสีย
1	เหตุการณ์อุทกภัย	√	√	√	√	√
2	เหตุการณ์อัคคีภัย	√	√	√	√	√
3	เหตุการณ์ชุมนุม ประท้วง/จลาจล	√	√	√	√	--
4	เหตุการณ์โรคระบาด	√	-	-	√	-

แผนความต่อเนื่อง (BCP) ฉบับนี้ รองรับเหตุขัดข้องที่กระทบในระดับสูงต่อการดำเนินงานและการให้บริการของโรงงานไฟ ส่วนเหตุขัดข้องที่เกิดจากการดำเนินการตามปกติ นั้นสามารถดูแลเยียวยาได้จาก แผนต่อเนื่องทางธุรกิจ สำหรับระบบเครือข่าย (Business Continuity Planning For Network System) และ แผนต่อเนื่องทางธุรกิจ คอมพิวเตอร์แม่ข่ายและการสำรองข้อมูล

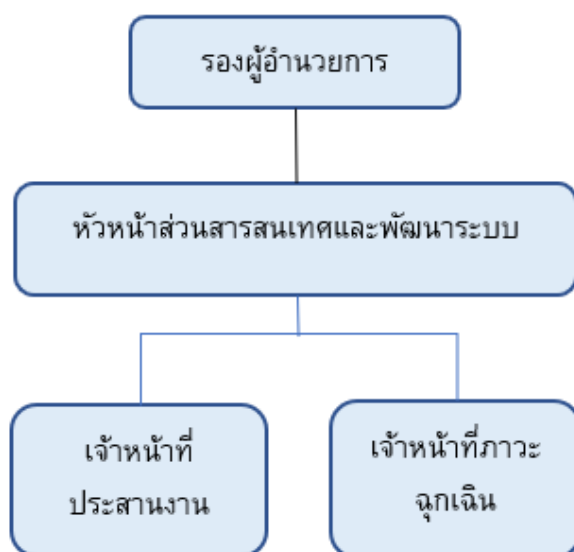
4. การบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของโรงงานไฟฟ้ ะกรมสรรพสามิต

4.1 โครงสร้างส่วนสารสนเทศและพัฒนาระบบ



4.2 โครงสร้างคณะทำงานบริหารภาวะฉุกเฉิน และคณะทำงานบริหารภาวะฉุกเฉิน

หากเกิดสถานการณ์ฉุกเฉินหรือปัจจัยเสี่ยงอื่น คณะทำงานบริหารภาวะฉุกเฉิน (Emergency Management Team : EMT) จะต้องมีการประชุมและประเมินสถานการณ์ โดยคณะทำงานฯ มีความรับผิดชอบที่จะพิจารณาว่าจะดำเนินการตามขั้นตอนการดำเนินการอย่างไร ภายใต้ขอบเขตของแผน BCP ฉบับนี้



เมื่อได้รับคำสั่งจากผู้รับผิดชอบของคณะทำงานบริหารภาวะฉุกเฉิน จะมีการดำเนินการปฏิบัติตามที่แผน BCP ได้กำหนดไว้ โดยหัวหน้าส่วนสารสนเทศฯ จะรายงานสถานการณ์หรือความก้าวหน้ากลับไปยังผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงตลอดระยะเวลาที่เกิดสถานการณ์ขึ้น และหัวหน้าส่วนสารสนเทศฯ มีหน้าที่ต้องติดต่อสมาชิกภายในทีมหรือตัวแทนเพื่อจะประชุมร่วมปฏิบัติการภาวะฉุกเฉิน (Emergency Operations Centre) และจะเป็นผู้รับผิดชอบต่อความสำเร็จของการนำแผนไปปฏิบัติในแต่ละขั้นตอน

4.3 รายละเอียดผู้รับผิดชอบงานคณะบริหารภาวะฉุกเฉิน

ชื่อ	ตำแหน่ง	เบอร์โทรศัพท์	บทบาทหน้าที่
นายสมภพ สุขประสงค์	เจ้าหน้าที่สารสนเทศ 7	086-560-5757	หัวหน้าคณะทำงานบริการภาวะฉุกเฉิน
นางสาวปชาดา บุตรครุฑ	เจ้าหน้าที่สารสนเทศ 6	063-271-8886	เจ้าหน้าที่ควบคุมการดำเนินงาน
นายวสุพล วงษ์วิโรจน์	เจ้าหน้าที่สารสนเทศ 6	083-555-4005	เจ้าหน้าที่ภาวะฉุกเฉิน

4.4 กลยุทธ์ความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Strategy)

ทรัพยากร	กลยุทธ์ความต่อเนื่องทางธุรกิจ
อาคาร/สถานปฏิบัติงานหลัก	- กรณีอาคาร สถานที่ ไม่ได้รับความเสียหายและสามารถปฏิบัติงานได้ หลังจากเกิดเหตุ จะปฏิบัติงานตามปกติ - กรณีอาคาร สถานที่ ได้รับความเสียหายส่งผลให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ เกินกว่า 10 วัน และความเสียหายขยายเป็นวงกว้าง กำหนดให้ใช้พื้นที่ตาม BCM ของโรงงานไฟ - กำหนดให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานที่บ้านได้
วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ / การจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ	- กำหนดให้มีการจัดหาคอมพิวเตอร์สำรองที่มีคุณลักษณะเหมาะสมกับการใช้งาน พร้อมอุปกรณ์ที่สามารถเชื่อมโยงต่อผ่านอินเทอร์เน็ต - กรณีปฏิบัติงานที่บ้านให้ใช้อุปกรณ์ส่วนตัวแต่ละบุคคล โดยให้อยู่ภายใต้เงื่อนไขนโยบายความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของโรงงานไฟ กรมสรรพสามิต
เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ	- กำหนดให้มี DR Site ที่มีคอมพิวเตอร์แม่ข่าย คอมพิวเตอร์ลูกข่าย และอุปกรณ์เครือข่ายสื่อสาร - กำหนดให้มีเจ้าหน้าที่จัดเก็บข้อมูล ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานไว้ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ พร้อมจัดเก็บสำรองข้อมูลไว้ในระบบ Cloud
บุคลากรหลัก	- กำหนดให้ใช้อุปกรณ์สำรอง ทดแทนภายในสำนักงานหรือกลุ่มงานเดียวกัน
ลูกค้า / ผู้ให้บริการสำคัญ	- กำหนดให้จัดหาอุปกรณ์เชื่อมโยงระบบเครือข่ายผ่านอินเทอร์เน็ต พกพา เพื่อเชื่อมต่อกับข้อมูลระบบส่วนกลาง

4.5 ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis)

จากการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis) พบว่า กระบวนการหลักส่วนใหญ่มีความสำคัญ และจำเป็นต้องดำเนินงานให้บริการได้ ภายในระยะเวลาอันสั้น อันประกอบด้วย

ผลการวิเคราะห์ BIA ของระบบสารสนเทศ			
ระบบงาน	RTO*	RPO**	MTPoD***
ระบบบริหารทรัพยากรองค์กร (ERP)	4 ชม.	6 ชม.	8 ชม.
ระบบบริหารงานบุคคล (HR)	4 ชม.	6 ชม.	8 ชม.
ระบบบันทึกข้อมูลการผลิต (POS)	6 ชม.	8 ชม.	12 ชม.
ระบบอินเทอร์เน็ต (Internet)	4 ชม.	6 ชม.	8 ชม.
ระบบอินทราเน็ต (Intranet)	6 ชม.	8 ชม.	12 ชม.
ระบบ E-Commerce	4 ชม.	6 ชม.	8 ชม.
ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-Doc)	8 ชม.	12 ชม.	24 ชม.
ระบบบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน	8 ชม.	12 ชม.	24 ชม.
โครงการพัฒนาระบบบริหารจัดการเก็บเอกสารเพื่อใช้งานในการประชุมผู้บริหาร	8 ชม.	12 ชม.	24 ชม.

RTO* - Recovery Time Objective หมายถึง ระยะเวลาที่องค์กรยอมรับได้ในการกู้คืนระบบให้กลับสู่สภาวะปกติ ในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน

RPO** - Recovery Point Objective หมายถึง ปริมาณข้อมูลสูญหายที่องค์กรยอมรับได้ในเวลาหนึ่ง

MTPoD*** - Maximum Time Period of Disruption หมายถึง ระยะเวลาสูงสุดที่องค์กรยอมรับได้ในการกู้คืนระบบ เมื่อเกิดเหตุขัดข้อง หากพ้นจากระยะนี้แล้ว มีผลต่อการดำเนินงานในระดับสูงสุด

การวิเคราะห์เพื่อกำหนดความต้องการทรัพยากรที่สำคัญ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

1) ความต้องการด้านสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (Working Space Requirement)

ประเภททรัพยากร	สถานที่	2 วัน	3 วัน	1 สัปดาห์	3 สัปดาห์	1 เดือน
พื้นที่สำหรับสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	ที่พักเจ้าหน้าที่	10 ตร.ม.	10 ตร.ม.	20 ตร.ม.	20 ตร.ม.	20 ตร.ม.
พื้นที่สำหรับปฏิบัติงานใหม่กรณีจำเป็น	ที่พักเจ้าหน้าที่	10 ตร.ม.	10 ตร.ม.	20 ตร.ม.	20 ตร.ม.	20 ตร.ม.

2) ความต้องการด้านวัสดุอุปกรณ์ (Equipment & Supplies Requirement)

ประเภททรัพยากร	แหล่งที่มา	1 วัน	2 วัน	3 วัน	1 สัปดาห์	3 สัปดาห์
เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายสำรอง	อุปกรณ์ประจำตำแหน่งและอุปกรณ์ส่วนกลาง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	2 เครื่อง
เครื่องคอมพิวเตอร์สำรอง	อุปกรณ์ประจำตำแหน่ง และอุปกรณ์ส่วนกลาง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	2 เครื่อง	3 เครื่อง
เครื่องพิมพ์คอมพิวเตอร์รองรับการใช้งานคอมพิวเตอร์	อุปกรณ์ประจำตำแหน่งและอุปกรณ์ส่วนกลาง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง
โทรศัพท์พร้อมหมายเลข	อุปกรณ์ประจำตำแหน่ง และอุปกรณ์ส่วนกลาง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง
ปลั๊กราง	อุปกรณ์ประจำตำแหน่ง และอุปกรณ์ส่วนกลาง	1 ตัว	1 ตัว	1 ตัว	2 ตัว	2 ตัว
โต๊ะและเก้าอี้	อุปกรณ์ประจำตำแหน่ง และอุปกรณ์ส่วนกลาง	1 ชุด	1 ชุด	1 ชุด	2 ชุด	2 ชุด

3) ความต้องการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูล (IT & Information Requirement)

ประเภททรัพยากร	แหล่งที่มา	1 วัน	2 วัน	3 วัน	1 สัปดาห์	3 สัปดาห์
ระบบบริหารทรัพยากรองค์กร (ERP)	โรงงานไฟฟ้ากรมสรรพสามิต	✓	✓	✓	✓	✓
ระบบบริหารงานบุคคล (HR)	โรงงานไฟฟ้ากรมสรรพสามิต	✓	✓	✓	✓	✓
ระบบอินเทอร์เน็ต (Internet)	โรงงานไฟฟ้ากรมสรรพสามิต	✓	✓	✓	✓	✓
ระบบอินทราเน็ต (Intranet)	โรงงานไฟฟ้ากรมสรรพสามิต	✓	✓	✓	✓	✓
โครงการพัฒนาระบบบริหารจัดการเก็บเอกสารเพื่อใช้งานในการประชุมผู้บริหาร	โรงงานไฟฟ้ากรมสรรพสามิต	-	-	✓	✓	✓
ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-Doc)	โรงงานไฟฟ้ากรมสรรพสามิต	-	-	✓	✓	✓

4) ความต้องการด้านบุคลากรสำหรับความต่อเนื่องเพื่อปฏิบัติงาน (Personnel Requirement)

ประเภททรัพยากร	1 วัน	2 วัน	3 วัน	1 สัปดาห์	3 สัปดาห์
จำนวนบุคลากรปฏิบัติงานที่สำนักงาน/สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	1 คน	1 คน	1 คน	1 คน	2 คน
จำนวนบุคลากรปฏิบัติงานที่บ้าน	3 คน	3 คน	3 คน	3 คน	2 คน

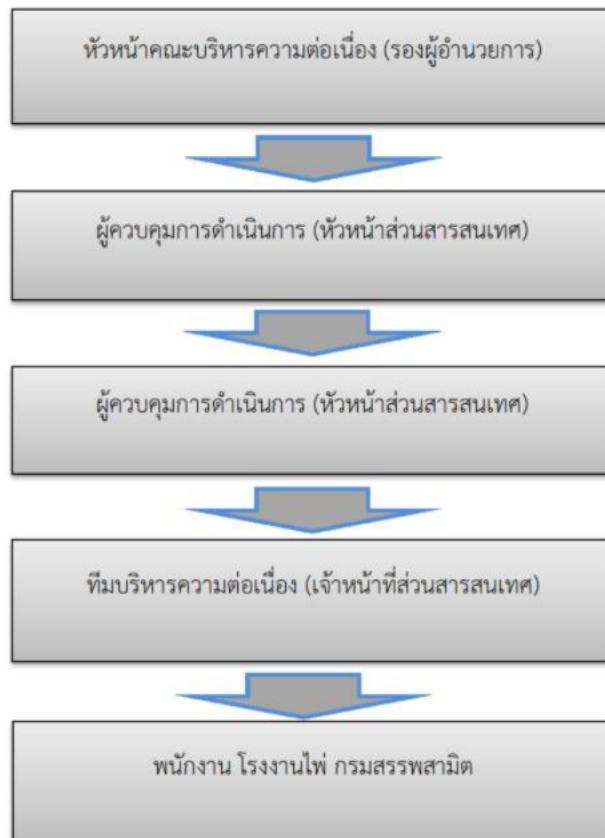
หมายเหตุ : ไม่รวมผู้บริหารระดับสูง

5) ความต้องการด้านผู้ให้บริการที่สำคัญ (Service Requirement)

ประเภททรัพยากร	1 วัน	2 วัน	3 วัน	1 สัปดาห์	3 สัปดาห์
ผู้ให้บริการเชื่อมโยงระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	1 ราย	1 ราย	1 ราย	1 ราย	1 ราย

4.6 กระบวนการการแจ้งเหตุฉุกเฉิน Call Tree

Call Tree คือกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินให้กับสมาชิก ในขณะทำงานบริหารภาวะฉุกเฉินตามรายชื่อที่ปรากฏในตารางขณะทำงานภาวะฉุกเฉิน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การบริหารจัดการสถานการณ์ในภาวะฉุกเฉินเกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลสูงสุด และองค์กรได้รับผลกระทบน้อยที่สุด โดยแผนผังกระบวนการ Call Tree สรุปได้ดังนี้



4.6.1 ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
1. แจ้งเหตุฉุกเฉิน วิกฤติ ตามกระบวนการ Call Tree ให้กับ หัวหน้าคณะทำงานภาวะฉุกเฉิน	หัวหน้าคณะทำงานภาวะฉุกเฉิน	
2. จัดประชุมคณะทำงานภาวะฉุกเฉิน เพื่อประเมินสถานการณ์ ความเสียหาย ผลกระทบต่อการดำเนินงาน การให้บริการ และทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง	คณะทำงานภาวะฉุกเฉิน	
3. ทบทวนกระบวนการที่มีโดยเร่งด่วน หรือส่งผลกระทบอย่างสูง (หากไม่ดำเนินการ) ดังนั้น จำเป็นต้องดำเนินงานหรือปฏิบัติด้วยมือ (Manual Processing)	คณะทำงานภาวะฉุกเฉิน	
4. รายงานผลการประชุม ต่อรองผู้อำนวยการ โรงงานไฟฟ้ากรมสรรพสามิต เพื่อทราบ โดยครอบคลุมประเด็นดังนี้ - จำนวนรายชื่อ เจ้าหน้าที่ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ฉุกเฉิน - ความเสียหายและผลกระทบต่อการดำเนินงาน - ทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง - กระบวนการเร่งด่วนและส่งผลกระทบอย่างสูง หากไม่ดำเนินการ และจำเป็นต้องดำเนินงานหรือปฏิบัติด้วยมือ	หัวหน้าคณะทำงานภาวะฉุกเฉิน	
5. สื่อสารและรายงานสถานการณ์แก่เจ้าหน้าที่ให้ทราบตามเนื้อหาและข้อความที่ได้รับการพิจารณาและเห็นชอบจากคณะทำงานภาวะฉุกเฉิน	เจ้าหน้าที่ประสานงานภาวะฉุกเฉิน	
6. ประเมินและระบุกระบวนการหลัก และงานเร่งด่วนที่จำเป็นต้องดำเนินการแก้ไข	คณะทำงานภาวะฉุกเฉิน	
7. ติดต่อและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่ - สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง - วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ - เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ - บุคลากร	คณะทำงานภาวะฉุกเฉิน	

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้ว เสร็จ
- คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
8. บันทึกและทบทวนกิจกรรมและงานต่างๆ ที่ทีมบริหาร ความต่อเนื่อง ต้องดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ (พร้อมระบุ รายละเอียด ผู้ดำเนินการ และเวลา)	คณะทำงานภาวะฉุกเฉิน	
9. แจ้งสรุปสถานการณ์และขั้นตอนการดำเนินการ สำหรับ ในวันถัดไป ให้กับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อรับทราบและ ดำเนินการต่อไป	คณะทำงานภาวะฉุกเฉิน	
10. รายงานผลความคืบหน้าให้แก่ ผู้อำนวยการ โรงงานไฟ ฟ้ากรรมสรรพสามิต อย่างสม่ำเสมอ	หัวหน้าคณะทำงานภาวะ ฉุกเฉิน/เจ้าหน้าที่ ประสานงาน	

บทที่ 2

การสื่อสารแนวทางการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ

1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องและผู้มีส่วนได้เสีย ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ยึดถือเป็นกรอบแนวทางปฏิบัติอย่างสอดคล้องกัน
- 1.2 เพื่อให้นโยบายการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ ถูกนำไปใช้ในทุกภาคส่วนอย่างมีระบบ
- 1.3 เพื่อให้ผู้บริหาร พนักงานและลูกจ้างของโรงงานไฟฟ้า กรมสรรพสามิต ตระหนักถึงการมีส่วนร่วมเพื่อให้การดำเนินการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของโรงงานไฟฟ้า กรมสรรพสามิตบรรลุตามวัตถุประสงค์
- 1.4 เพื่อให้การบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ มีประสิทธิภาพสูงสุด

2. ช่องทางการสื่อสาร

ส่วนสารสนเทศฯ ถ่ายทอดกระบวนการวิเคราะห์และจัดทำกรอบทิศทางฯ การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ และความพร้อมใช้ของระบบ (Business Continuity and Availability Management) โดยยึดหลักการ กระบวนการสื่อสารของ เดวิด เบอร์โล (David K. Berlo) ที่ได้ให้ความสำคัญกับองค์ประกอบในการสื่อสารให้ประสบความสำเร็จ ประกอบด้วย ผู้ส่งสาร (Sender) ข้อมูลข่าวสาร (Message) ช่องทางการสื่อสาร (Channel) และผู้รับสาร (Receiver) หรือที่เรียกว่า “SMCR Model” ซึ่งเป็นแบบจำลองที่ได้รับความนิยม และได้รับการยอมรับจากนักวิชาการทั้งในและต่างประเทศ

1) ผู้ส่งสาร (Sender)

ผู้ส่งสาร คือ หัวหน้าส่วนสารสนเทศและพัฒนาระบบ ซึ่งเป็นผู้ที่มีบทบาทหน้าที่ในการจัดทำกระบวนการวิเคราะห์และจัดทำการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจและความพร้อมใช้ของระบบ (Business Continuity and Availability Management) โดยภายหลังจากที่ได้ดำเนินการจัดทำข้อมูลเป็นที่เรียบร้อยแล้ว จะต้องจัดส่งให้ผู้อำนวยการพิจารณาเห็นชอบในหลักการและความถูกต้องของเนื้อหาและรายละเอียด ก่อนทำการส่งต่อข้อมูลข่าวสารไปยังบุคลากรในส่วนต่าง ๆ ต่อไป

2) ข้อมูลข่าวสาร (Message)

ข้อมูลข่าวสาร ได้แก่ การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจและความพร้อมใช้ของระบบ (Business Continuity and Availability Management) ที่ผ่านการพิจารณาจากผู้อำนวยการ โดยได้รับการรับรองความถูกต้องเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

3) ช่องทางการสื่อสาร (Channel)

ช่องทางการสื่อสารข้อมูลของโรงงานไฟฟ้าฯ ใช้ทั้งสื่อดั้งเดิม (Traditional Media) และสื่อสมัยใหม่ (New Media) ดังนี้ สื่อดั้งเดิม ได้แก่ สื่อสิ่งพิมพ์ โดยทำการสื่อสารผ่าน 2 ช่องทาง ได้แก่ (1) ติดประกาศที่ป้ายประกาศ

ประจำจุดต่าง ๆ ของโรงงานไฟ ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 3 จุด ได้แก่ เส้นทางเข้าโรงงานไฟฟ้า ห้องสันทนการหน้าห้อง ส่วนบริหารงานกลาง และ (2) สื่อสารระบบอินเทอร์เน็ต และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

พร้อมมีการประเมินผลการรับรู้จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ และความพร้อมใช้ของระบบ (Business Continuity and Availability Management) ของโรงงานไฟฟ้า โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้มั่นใจได้ว่ากระบวนการวิเคราะห์และจัดทำรอบทิศทางฯ จัดทำการกำกับกับการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจและความพร้อมใช้ของระบบ (Business Continuity and Availability Management) ที่ได้จัดทำขึ้นนั้น ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ และเข้าใจถึงกระบวนการทำงานในด้านต่าง ๆ ตามที่กำหนด โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในกิจกรรมที่ตนเองนั้นมีความเกี่ยวข้องโดยตรง เพื่อที่จะได้นำข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับนั้น มาปรับปรุง แก้ไข และพัฒนากระบวนการวิเคราะห์และการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจและความพร้อมใช้ของระบบ (Business Continuity and Availability Management) ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป ตามหลักการบริหารงานเชิงคุณภาพ (PDCA Cycle) โดยสรุปการประเมินผลการรับรู้จากผู้ที่เกี่ยวข้องจำแนกตามกระบวนการ และผู้ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการกับวิธีการประเมินรูปแบบต่าง ๆ

หมายเหตุ : บันทึกข้อความที่ 219.1/2564 วันที่ 23 กันยายน 2564

บทที่ 3

การวัดผล ติดตาม และประเมินผล การบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ

1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อให้การบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจได้รับการดูแล และติดตาม อย่างต่อเนื่อง
- 1.1 เพื่อวางแผนทบทวน ผลการดำเนินการบริหารความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ และหาแนวทางปรับปรุงพัฒนาให้ มีประสิทธิภาพ

2. ขั้นตอนการวัดผล ติดตาม และประเมินผล

ส่วนงานเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการกำหนดขั้นตอนการวัดผล ติดตาม และประเมินผล ของนโยบายทุกหมวดหมู่ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการบริหารความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ ดังนี้

2.1 ด้านผู้ใช้งานระบบ

- 2.1.1 ผู้ใช้งานระบบของโรงงานไฟ กรมสรรพสามิต ร้องขอให้ส่วนงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ดำเนินการในเรื่องต่างๆ โดยส่งคำร้อง ผ่านระบบ ezSUPPORT ซึ่งระบบดังกล่าวมีการจัดหมวดหมู่ และประเภทคำร้องขอให้เลือกอย่างเป็นระบบ
- 2.1.2 ส่วนงานเทคโนโลยีสารสนเทศ รับคำร้องขอตามข้อ (1) และดำเนินการตามคำร้องขอในกรอบระยะเวลา และแนวทางการให้บริการที่วางไว้
- 2.1.3 ผู้ใช้งานระบบ สามารถติดตาม และเช็คสถานะคำร้องขอได้เองผ่านระบบ ezSUPPORT
- 2.1.4 ผู้ใช้งานระบบ ต้องทำการประเมินผลความพึงพอใจในการใช้บริการ ผ่านระบบออนไลน์ หลังคำร้องขอ ได้รับการดำเนินการแล้วเสร็จ
- 2.1.5 เจ้าหน้าที่ส่วนงานเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการทำรายงานสรุปปัญหาประจำเดือน ส่งให้หัวหน้างานรับทราบ เพื่อวิเคราะห์ปริมาณปัญหาหรือคำร้อง พร้อมวิเคราะห์ผลการประเมิน

2.2 ด้านผู้ดูแลระบบ

- 2.2.1 ติดตาม ตรวจสอบ ระบบฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ รวมถึงระบบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ หรือตามกรอบระยะเวลาที่กำหนดไว้
- 2.2.2 กำหนดเป้าหมาย และประเมินผลงานด้านระบบ ตามกรอบระยะเวลา

3. หลักเกณฑ์การประเมิน

3.1 จากผลคะแนนความพึงพอใจ โดยตั้งเป้าหมายสัมฤทธิ์ผลโดยรวมไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 ทั้งนี้แบ่งกรอบการประเมินความพึงพอใจเป็น 4 หมวดหลัก ดังนี้

- ด้านเทคโนโลยีการให้บริการ
- ด้านขั้นตอน / กระบวนการให้บริการ
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ด้านคุณภาพ

ภายใต้หลักเกณฑ์การบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ เล็งเห็นแล้วว่าทุกหมวดของหัวข้อการประเมินความพึงพอใจจะเชื่อมโยงเกี่ยวกับเรื่องการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ โดยแบ่งวิธีการให้คะแนนสำหรับผู้ประเมินในแต่ละหัวข้อเป็น 3 ระดับ (ตั้งแต่ระดับ 1 ถึง ระดับ 3) และเมื่อวิเคราะห์ผลการประเมินแล้ว นำมากำหนดกรอบเป้าหมายเป็นร้อยละดังนี้

ผลคะแนนร้อยละ	ค่าการประเมิน	ความหมาย
90-100	ความพึงพอใจระดับดีมาก	ควรมีแผนในการรักษามาตรฐานให้ "คงอยู่" ต่อไป
80-89	ความพึงพอใจระดับมาก	ควรมีแผนในการพัฒนามาตรฐานเพื่อให้อัปเกรดระดับดีมาก
70-79	ความพึงพอใจระดับพอใช้	ควรมีแผนในการพัฒนามาตรฐานเพื่อให้อัปเกรดระดับที่ดีกว่า
60-69	ความพึงพอใจระดับปรับปรุง	ควรมีแผนในการพัฒนามาตรฐานเพื่อให้อัปเกรดระดับที่ดีกว่า
ต่ำกว่า 60	ความพึงพอใจระดับปรับปรุงเร่งด่วน	ควรมีแผนในการปรับปรุงอย่างเร่งด่วน

3.2 จากการวิเคราะห์ตัวเลขเคสในหมวด “[OSC] แจ้งปัญหาการใช้งาน” และ “[ASK] สอบถามข้อมูลทั่วไป” จากระบบ ezSUPPORT

โดยวิเคราะห์ปริมาณเคสในสองหมวดดังกล่าว จากการสุ่มรายงานประจำเดือน และกำหนดกรอบการสัมฤทธิ์ผลโดยให้เป้าหมายปริมาณเคสทั้งสองหมวดต้องลดลงไม่ต่ำกว่าร้อยละ 3 ในแต่ละไตรมาส

3.3 จากเงื่อนไขกรอบระยะเวลาของ ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis) โดยต้องดำเนินการตามเป้าหมายเพื่อให้ตรงตามกรอบระยะเวลา BIA ของระบบสารสนเทศ

ผลการวิเคราะห์ BIA ของระบบสารสนเทศ			
ระบบงาน	RTO*	RPO**	MTPoD***
ระบบบริหารทรัพยากรองค์กร (ERP)	4 ชม.	6 ชม.	8 ชม.
ระบบบริหารงานบุคคล (HR)	4 ชม.	6 ชม.	8 ชม.
ระบบอินเทอร์เน็ต (Internet)	4 ชม.	6 ชม.	8 ชม.
ระบบอินทราเน็ต (Intranet)	6 ชม.	8 ชม.	12 ชม.
ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-Doc)	8 ชม.	12 ชม.	24 ชม.

กำหนดเป้าหมายการสัมฤทธิ์ผลจากการดำเนินการปิดเคสผ่านระบบ ezSUPPORT ทั้งสามหมวด ประกอบด้วย [OSC] แจ้งปัญหาการใช้งาน, [REQ] ยื่นคำร้อง/คำขอ และ [ASK] สอบถามข้อมูลทั่วไป ซึ่งพิจารณาวัดผลในภาพรวมทุกหัวข้อเนื่องจากเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการบริหารการจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ ทั้งสิ้น โดยมีเป้าหมายต้องดำเนินการปิดเคสให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนดไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 จากจำนวนเคสทั้งหมด

4. ผลการประเมินประจำปีงบประมาณ 2564

4.1 ผลการประเมินจากคะแนนความพึงพอใจ

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจ พบว่า ปีงบประมาณ 2564 มีผู้ใช้บริการทางด้านสารสนเทศที่แก้ไขแล้วเสร็จทั้งสิ้น จำนวน 128 เคส โดยส่วนสารสนเทศฯ ได้ดำเนินการสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจลำดับที่ 1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ที่ร้อยละ 88.80 ลำดับที่ 2 ด้านคุณภาพ ที่ร้อยละ 84.07 ลำดับที่ 3 ด้านเทคโนโลยีการให้บริการ ที่ร้อยละ 84.03 และลำดับที่ 4 ด้านขั้นตอน/กระบวนการให้บริการ ที่ร้อยละ 82.68 รายละเอียดตามตารางดังนี้

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจโดยรวมในแต่ละหมวดเป็นไปตามเป้าหมายที่ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 เห็นควรรักษามาตรฐานให้คงอยู่ต่อไป รวมถึงสามารถพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นในลำดับถัดไป

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ (จำนวนคน)			คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ
	มากที่สุด	ปานกลาง	น้อยที่สุด	
1. ด้านเทคโนโลยีการให้บริการ (ร้อยละ 84.03)				
- ความสะดวกในการเข้าใช้งาน	62	66	0	82.81
- รูปแบบการใช้งานระบบ ความยาก - ง่าย	62	66	0	82.81
- ความสะดวกในการติดตามสถานะของงานอย่างต่อเนื่อง	76	52	0	86.46
2. ด้านขั้นตอน/กระบวนการให้บริการ (ร้อยละ 82.68)				
- มีกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม	61	67	0	82.55
- ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม	62	66	0	82.81
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ร้อยละ 88.80)				
- ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	90	36	2	89.58
- มีความตั้งใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ	87	40	1	89.06
- ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	86	42	0	89.06
- ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	81	46	1	87.50
4. ด้านคุณภาพ (ร้อยละ 84.07)				
- ได้รับบริการที่ครบถ้วน	80	48	0	87.50
- ได้รับบริการที่ถูกต้อง	80	48	0	87.50
- ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน	75	53	0	86.20

4.2 ผลการประเมินจากการวิเคราะห์ปริมาณเคสหมวด “[OSC] แจ้งปัญหาการใช้งาน” และ “[ASK] สอบถามข้อมูลทั่วไป” จากระบบ ezSUPPORT

จากการวิเคราะห์ตัวเลขเคสหมวด “แจ้งปัญหาการใช้งาน” พบว่าปริมาณตัวเลขไตรมาส 1 ปี พ.ศ. 2564 เพิ่มขึ้นจากไตรมาส 4 ปี พ.ศ.2563 ร้อยละ 50, ปริมาณตัวเลขไตรมาส 2 ปี พ.ศ.2564 ลดลงจากไตรมาส 1 ร้อยละ 54 และปริมาณตัวเลขไตรมาส 3 เพิ่มขึ้นจากไตรมาส 2 ร้อยละ 36

สำหรับไตรมาส 1 และ 3 พบว่าปริมาณตัวเลขเพิ่มขึ้น ส่งผลให้ประสิทธิภาพไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ จึงเห็นควรพิจารณาทบทวนหาแนวทางปรับปรุงแก้ไขในไตรมาสถัดไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่อง “[ZHW-PCM] คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง” ซึ่งเป็นหัวข้อปัญหาหลักที่ส่งผลให้ปริมาณตัวเลขเพิ่มขึ้น

หมวด [OSC] แจ้งปัญหาการใช้งาน

หัวข้อปัญหา	ปริมาณปัญหา			
	ไตรมาส 4/62	ไตรมาส 1/63	ไตรมาส 2/63	ไตรมาส 3/63
[EGA-MAL] ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์	2	-	-	2
[ERP-ACP] ระบบจ่ายเงิน	1	6	3	2
[ERP-ACR] ระบบรับเงิน	-	-	1	1
[ERP-FIX] ระบบสินทรัพย์ถาวร	-	1	-	-
[ERP-GEN] ระบบบัญชีแยกประเภท	-	4	1	1
[ERP-HRM] ระบบทรัพยากรบุคคล	-	6	2	1
[ERP-INV] ระบบควบคุมสินค้าคงคลัง	-	2	1	-
[ERP-MNF] ระบบควบคุมการผลิต	-	3	-	-
[ERP-PUR] ระบบจัดซื้อจัดจ้าง	-	2	-	-
[ERP-SAL] ระบบงานขาย	-	2	-	-
[MS-O365] Office 365	-	-	1	-
[VNC-EDC] ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	1	-	-	1
[WEB-INT] เว็บไซต์ภายในองค์กร	1	1	-	-
[ZCM-DVR] ระบบกล้องวงจรปิด	2	-	-	2
[ZHW-PCM] คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง	20	13	8	14
[ZNW-INT] ระบบเครือข่ายและอินเทอร์เน็ต	1	3	1	3
[ZNW-INT] ระบบเครือข่ายและอินเทอร์เน็ต	4	5	4	3
รวม	32	48	22	30
ร้อยละ (+ / -)	-	+50%	-54%	+36%

หมวด [ASK] สอบถามข้อมูลทั่วไป

จากการวิเคราะห์ตัวเลขการสอบถามข้อมูลทั่วไปพบว่ามีปริมาณที่ต่ำมาก จึงยังไม่แนะนำให้เข้าสู่กระบวนการวิเคราะห์ แต่ควรเฝ้าติดตามดูแล และหากพบว่ามีแนวโน้มที่เพิ่มขึ้นสามารถปรับปรุงคู่มือหรือสร้างเป็น Knowledge base เพื่อให้ผู้ใช้งานศึกษาข้อมูลในเรื่องที่เกี่ยวข้องได้ด้วยตนเองบนอินเทอร์เน็ตในลำดับถัดไป

หัวข้อปัญหา	ปริมาณปัญหา			
	ไตรมาส 4 ต.ค.-ธ.ค.62	ไตรมาส 1 ม.ค.-มี.ค.63	ไตรมาส 2 เม.ย.-มิ.ย.63	ไตรมาส 3 ก.ค.-ก.ย.63
[ZSW-APP] ซอฟต์แวร์อื่น ๆ	1	-	-	-
[ERP-ACP] ระบบจ่ายเงิน	-	1	-	1
รวม	1	1	-	1
ร้อยละ (+ / -)	-	0%	-100%	+100%

บทที่ 4

การทบทวน ปรับปรุง แผนการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ

1.แผนระดับองค์กร

มีการทบทวน ปรับปรุง และวางแผน เป็นประจำทุก 1 ปี โดยนำคะแนนผลการประเมินจากผู้ใช้งาน มาวิเคราะห์และทบทวน ร่วมกับผลการประเมินผ่านการเฝ้าติดตามจากผู้ดูแลระบบสารสนเทศ

2.แผนระดับส่วนงานเทคโนโลยีสารสนเทศ

มีการทบทวน ปรับปรุง อย่างต่อเนื่องเป็นรายไตรมาส โดยนำผลคะแนนการประเมินจากผู้ใช้งาน มาทำวิเคราะห์และทบทวน ร่วมกับผลการประเมินผ่านการเฝ้าติดตามจากผู้ดูแลระบบสารสนเทศ

3.แนวทางในการทบทวนเพื่อจัดทำแผนงานขององค์กรในระยะยาว

- 1) นำผลคะแนนประเมินความพึงพอใจในแต่ละหมวดหมู่มาวิเคราะห์ หากเรื่องใด ได้รับคะแนนประเมินต่ำ กว่ามาตรฐานให้ถือเป็นเรื่องที่ต้องดำเนินการจัดทำแผนปรับปรุงเป็นกรณีเร่งด่วน
- 2) นำตัวเลขปัญหาหรือคำร้องเรียนมาวิเคราะห์ หากเรื่องใด มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในแต่ละไตรมาส ให้ถือเป็นเรื่องที่ต้องดำเนินการจัดทำแผนปรับปรุงเป็นกรณีเร่งด่วน

4. แผนการดำเนินงานโครงการ

ตามแผนปฏิบัติการดิจิทัล ประจำปีงบประมาณ 2564 ส่วนสารสนเทศและพัฒนาระบบได้มีการเตรียมการ เพื่อให้การดำเนินงาน รวมถึงเพื่อให้การบริหารจัดการทางธุรกิจ เป็นไปอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ โดยส่วนสารสนเทศและพัฒนาระบบ มีการดำเนินโครงการ จำนวน 2 โครงการดังนี้

ลำดับ	โครงการ	งบประมาณ
งบลงทุน		
1	โครงการจัดหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และซอฟต์แวร์ประจำปี เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Infrastructure)	1,191,280
2	โครงการการเพิ่มประสิทธิภาพและยกระดับความสามารถของสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture Governance & Development: EA)	3,600,000
	รวมงบลงทุน	4,791,280