การบริหารจัดการเหตุการณ์ผิดปกติ การร้องขอการบริการ และปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ องค์การตลาดเพื่อเกษตรกร

พ.ศ. 2568

องค์การตลาดเพื่อเกษตรกร
กองเทคโนโลยีและสารสนเทศ

สารบัญ

บทที่ ๑ บททั่วไป **๑**

บทนำ ๑

วัตถุประสงค์ ๑

บทที่ ๒ การบริหารจัดการเหตุการณ์ผิดปกติและการร้องขอการบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ **๒**

ที่มาของ Incident Management and Service Request ๒

ขอบเขตการรับ Service Request ๒

ประโยชน์ของการทำ Service Request ๒

ผู้รับผิดชอบกระบวนการ ๓

บทบาทและหน้าที่ผู้รับผิดชอบกระบวนการ ๓

หลักการบันทึกการจัดเก็บ Incident ๔

กิจกรรมกระบวนการ Incident Management Process Activity ๔

ตารางแสดงระดับผลกระทบและระดับความเร่งด่วน ๖

ระยะเวลาที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์และการแก้ไขปัญหา ๖

การประกาศเตือน หรือการแจ้งเตือนไปยังผู้ขอใช้บริการ ๖

ตารางแสดงการประกาศหรือแจ้งเตือนไปยังผู้ใช้บริการ ๗

แนวทางในการส่งต่อปัญหาไปยังหน่วยงานที่สูงขึ้น ๗

การส่งต่อปัญหาไปยังผู้ให้บริการภายนอก ๗

การกำหนดตัวชี้วัด ๑๐

บทที่ ๓ การบริหารจัดการปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Problem Management) **๑๒**

วัตถุประสงค์ ๑๒

ขอบเขต ๑๒

ตัวชี้วัด ๑๒

ผู้รับผิดชอบกระบวนการ ๑๒

ตารางแสดงหน้าที่รับผิดชอบ ๑๓

กระบวนการทำ Major Problem ของ Problem Management ๑๔

นโยบายการทำ Problem Management ๑๖

Change Management ๑๖

กระบวนการ Change Management ๑๖

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ ๔ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการเหตุการณ์ผิดปกติ การร้องขอการบริการ และปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ **๑๘**

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักที่สำคัญ ๑๘

บทบาทผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (RACI Metric) ๑๙

บทที่ ๕ การสื่อสารแนวการบริหารจัดการเหตุการณ์ผิดปกติ การร้องขอการบริการ และปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร **๒๐**

วัตถุประสงค์ของการถ่ายทอดแนวทางปฏิบัติ ๒๐

วิเคราะห์สถานการณ์ (Context Analysis) ๒๐

ช่องทางการสื่อสาร ๒๐

กลยุทธ์ถ่ายทอดแนวทางปฏิบัติ (Implementation Strategy) ๒๑

เครื่องมือสนับสนุน ๒๑

บทบาทของหน่วยงานและผู้เกี่ยวข้อง ๒๒

การวัดผลและประเมินผลการถ่ายทอดแนวทางปฏิบัติ ๒๒

สรุปแนวทางการถ่ายทอดแนวทางปฏิบัติ ๒๒

บทที่ ๖ การกำหนดการวัด ติดตาม วิเคราะห์ประเมิน ตัววัดผลลัพธ์ (Outcome) การบริหารจัดการเหตุการณ์ผิดปกติและการร้องขอการบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ **๒๓**

ตัววัดผลลัพธ์ (Outcome Indicators) และเกณฑ์การวัด ๒๓

การเก็บข้อมูลและการติดตาม ๒๔

การวิเคราะห์และประเมินผล ๒๕

การรายงานและการนำไปใช้ประโยชน์ ๒๕

ภาคผนวก

บทที่ ๑
บททั่วไป

๑.๑ บทนำ

ถึงแม้องค์การตลาดเพื่อเกษตรกร โดยกองเทคโนโลยีและสารสนเทศ จะมีการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้ดีเพียงใด แต่ทุกระบบทุกวิธีการล้วนมีจุดอ่อนหรือช่องโหว่ จึงทำให้เกิดเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ นอกเหนือจากความคาดหมายที่ได้ประเมินไว้ เหตุการณ์ที่กล่าวถึงนี้ เรียกว่า อุบัติการณ์ (Incident) เนื่องจากอุบัติการณ์เป็นเหตุการณ์ที่อยู่นอกเหนือความคาดหมาย ดังนั้นกองเทคโนโลยีและสารสนเทศจึงจำเป็นต้องจัดทำกระบวนการ Incident Management ขึ้น โดยมีเป้าหมายเพื่อให้เกิดการตอบสนองต่อปัญหาอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนและมีแบบแผน และการจัดการกับ Incident ต่างๆ ที่เกิดเพื่อให้การปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์การตลาดเพื่อเกษตรกรกลับมาทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเหมือนเดิมโดยเร็วที่สุด โดยกระบวนการทำ Incident Management ของ อ.ต.ก. ได้จัดทำขึ้นภายใต้กรอบแนวคิดต้นแบบของ ITIL (Information Technology Infrastructure Library) ประกอบด้วยกระบวนการที่เกี่ยวข้องและเชื่อมโยงคือ IT Incident, Service Requests และ Problem Management

๑.๒ วัตถุประสงค์

๑.๒.๑ เพื่อให้สามารถกู้คืนบริการให้กลับมาใช้งานได้อย่างรวดเร็ว และลดผลกระทบที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การตลาดเพื่อเกษตกร

๑.๒.๒ เพื่อให้การดำเนินการตาม Service Request เป็นไปอย่างรวดเร็ว และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ

๑.๒.๓ เพื่อให้มีกระบวนการมาตรฐานในการทำ Service Request / Incident อย่างครบวงจร

๑.๒.๔ เพื่อให้มีการบันทึกข้อมูลของ Service Request / Incident อย่างเป็นระบบ และสามารถนำข้อมูลนั้นมาวิเคราะห์ และรายงานให้กระบวนการที่เกี่ยวข้องนำไปปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

บทที่ ๒
การบริหารจัดการเหตุการณ์ผิดปกติและการร้องขอการบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
(IT incident management and Service Requests)

๒.๑ ที่มาของ Incident Management and Service Request

กระบวนการของ Incident Management เป็นการจัดการเหตุการณ์การบันทึกข้อมูลการขอใช้บริการ หรือเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นลงในระบบแล้วดำเนินการหรือส่งต่อให้กับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบไปดำเนินการต่อ และแจ้งหมายเลขงานให้กับผู้ใช้บริการที่ร้องขอเพื่อไว้สำหรับติดตามความคืบหน้าของงาน หรือตรวจสอบผลการดำเนินงาน โดยครอบคลุมกระบวนการในการรับ Service Request จากผู้ใช้บริการจนกระทั่งปัญหาได้รับการแก้ไขแล้วเสร็จทั้งจากภายในโดยส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศเอง หรือจากผู้ให้บริการภายนอก (Vender/Supplier)

Service Request คือโปรแกรมที่ใช้เป็นตัวกลางในการส่งผ่านข้อมูลการร้องขอบริการระหว่างผู้ใช้บริการ และผู้ให้บริการ ซึ่งรองรับการขอรับบริการในด้านการซ่อมบำรุงอุปกรณ์ รวมไปถึงการเช่าสถานที่ ทั้งนี้ผู้ใช้บริการสามารถกรอกรายละเอียดในการขอรับบริการ เช่นประเภทการขอรับบริการ วันเวลาที่ต้องการรับบริการ แนบรูปภาพ หรือสแกนบาร์โค้ดของอุปกรณ์ เพื่อเป็นข้อมูลเพิ่มเติมในการขอรับบริการ และส่งคำขอรับบริการไปยังผู้ให้บริการดำเนินการตามข้อมูลการร้องขอบริการต่อไป และระบบจะมีหน้าสรุปข้อมูลการทำงานในลักษณะของ Dash Board เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

๒.๒ ขอบเขตการรับ Service Request

๒.๒.๑ ครอบคลุมกระบวนการในการรับ service request จากผู้ใช้บริการรวมถึงการบันทึกการส่งต่อคำร้องขอไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงผู้ให้บริการภายนอก Vender (กรณีที่ส่วนงานภายในไม่สามารถดำเนินการแก้ไขได้) การติดตามสถานะการรายงานความคืบหน้าให้ผู้ใช้บริการทราบ และการปิดสถานะคำร้องขอเมื่อได้รับคำยืนยันจากผู้ใช้บริการว่าการร้องขอนั้นได้ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว

๒.๒.๒ ครอบคลุมกระบวนการในการรับแจ้งการเกิด incident ทุกประเภทที่เกิดขึ้นกับการให้บริการรวมถึงการบันทึก การแยกประเภท การจัดลำดับความสำคัญ การตรวจสอบ และแก้ไขปัญหาเบื้องต้น การส่งต่อ incident ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การติดตามสถานะ การรายงานความคืบหน้าให้ผู้ใช้บริการทราบสถานะ Incident

๒.๒.๓ ครอบคลุมทุกบริการเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์การตลาดเพื่อเกษตรกร ที่ให้บริการกับผู้ใช้บริการที่ ระบุไว้ในหัวข้อ Service Catalog

๒.๒.๔ ครอบคลุมบุคคลทั้งหมดที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศองค์การตลาดเพื่อเกษตรกร ซึ่งได้แก่ผู้บริหาร ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว บริษัทคู่ค้า บริษัทหรือบุคคลที่เป็นคู่สัญญา และผู้ให้บริการ

๒.๓ ประโยชน์ของการทำ Service Request

๒.๓.๑ ประโยชน์ต่อผู้ให้บริการ

- ลดผลกระทบที่มีต่อการให้บริการ
- เพิ่มคุณภาพในการให้บริการ
- มีกระบวนการมาตรฐานในการจัดการ Service Request หรือแก้ไข Incident
- ข้อมูลที่เก็บอยู่ใน Configulation Management Database (CMDB) มีความถูกต้องมากขึ้นเนื่องจากมีการบันทึก incident ตรวจสอบความถูกต้องของ Configulation Item (CI) นั้นทุกครั้ง

- สามารถนำข้อมูล service request และ incident มาวิเคราะห์เพื่อดำเนินการปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๒.๓.๒ ประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ

- เพิ่มความพอใจในการใช้บริการ
- ลดผลกระทบต่อการดำเนินงาน เนื่องจากมีการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็วและมีมาตรฐาน

๒.๔ ผู้รับผิดชอบกระบวนการ

๒.๔.๑ หัวหน้ากองเทคโนโลยีและสารสนเทศ

๒.๔.๒ เจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนทเทศ

๒.๔.๓ ผู้ขอรับบริการ

๒.๕ บทบาทและหน้าที่ผู้รับผิดชอบกระบวนการ

ตำแหน่ง	หน้าที่ความรับผิดชอบ
๑. หัวหน้ากองเทคโนโลยีและสารสนเทศ	๑. กำหนดตัวชี้วัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ๒. กำหนดตัวชี้วัดความพึงพอใจผู้รับบริการ ๓. วิเคราะห์แนวโน้มของ Incident เพื่อหาแนวทางในการแก้ไขหรือป้องกัน ๔. ควบคุมและดูแลการทำงานให้ตรงตามวัตถุประสงค์ ๕. สรุปรายงาน เพื่อนำไปเป็นข้อมูลในการพัฒนาระบบ
๒. ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง	๑ .ส่งต่องานไปยังหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องในกรณีที่ต้องการความช่วยเหลือในการแก้ปัญหา
๓. เจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนทเทศ	๑. รับแจ้งและบันทึกจัดเก็บ Incident จาก ผู้ใช้ ๒. จัดทำรายงานสรุปการดำเนินการจัดการ Incident ที่ได้รับแจ้งเข้ามา พร้อมแยกหมวดหมู่ตามชนิดของ Incident ที่ได้รับแจ้ง ๓. ตรวจสอบติดตามการแก้ปัญหา Incident ของผู้ใช้ที่แจ้งเข้ามาและบันทึกผลการแก้ปัญหา ๔. แบ่งกลุ่มระดับของ Incident ที่ได้รับแจ้งเพื่อวิเคราะห์และประเมิน Incident ที่เกิดขึ้นและการแก้ปัญหา
ผู้ขอรับบริการ	๑. แจ้ง Incident ที่เกิดขึ้นในการใช้งานระบบให้ทางเจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศ ๒. ประเมินผลความพึงพอใจหลังจบการใช้บริการหรือปัญหาได้รับการแก้ไขแล้วเสร็จ

๒.๖ หลักการบันทึกการจัดเก็บ Incident

การได้รับการแจ้งเหตุขัดข้องในการใช้งานบริการ แบ่งออกดังนี้

๒.๖.๑ Software เป็นการแจ้งเหตุระบบปฏิบัติการหรือโปรแกรมต่างๆ ขัดข้อง

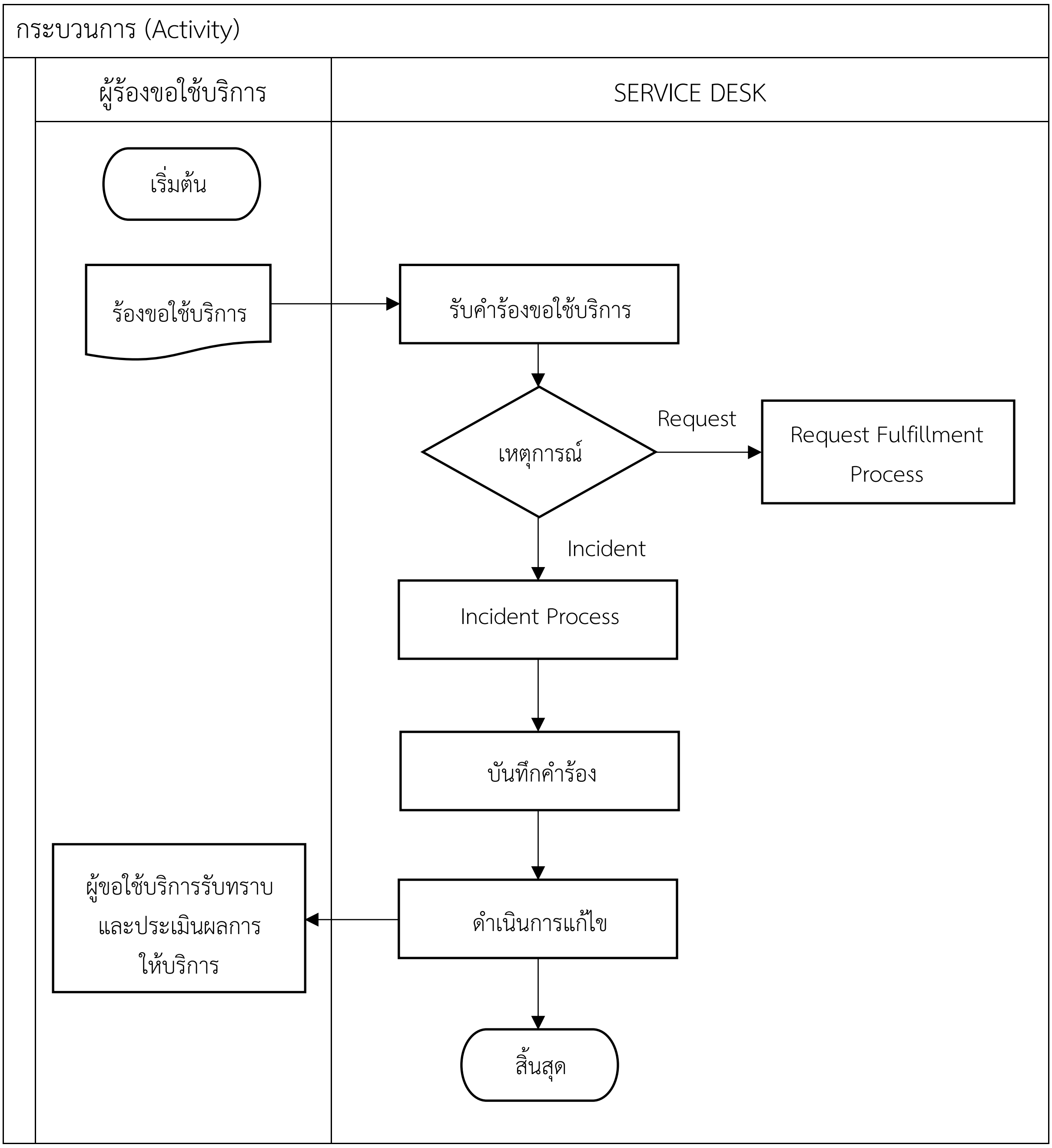
๒.๖.๒ Hardware เป็นการแจ้งเหตุอุปกรณ์ขัดข้อง เช่น คอมพิวเตอร์ไม่ทำงาน เครื่องพิมพ์ไม่ทำงาน เป็นต้น

๒.๖.๓ Network and Internet เป็นการแจ้งเหตุระบบเครือข่ายขัดข้อง เช่น เข้าใช้งานอินเทอร์เน็ตไม่ได้ เป็นต้น

๒.๖.๔ User เป็นการแจ้งเหตุการณ์ใช้งาน เมื่อไม่สามารถงานระบบงานได้เต็มประสิทธิภาพ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์มีอาการดับเองบ่อย เป็นต้น

๒.๖.๕ Electric เป็นการแจ้งเหตุการณ์เกิดไฟฟ้าขัดข้อง เช่น ไฟดับ เป็นต้น

๒.๗ กิจกรรมกระบวนการ Incident Management Process Activity



จากรูปอธิบายกระบวนการต่างๆ ได้ดังนี้

๑. ตรวจสอบและบันทึกเหตุการณ์ (Detection and Recording) เป็นขั้นตอน ตรวจสอบเหตุการที่เกิดขึ้นว่าเป็นเหตุการณ์ที่ไม่ปกติหรือไม่ แล้วทำการเก็บบันทึกเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

โดยมีข้อมูลนำเข้าดังนี้ (Input) :

- เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
- รายละเอียดแบบคร่าวๆ ของเหตุการณ์นั้น ๆ
- มีการแจ้งมาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ผลลัพธ์ที่ส่งออกไปดังนี้ (Output) :

- มีการเก็บบันทึกลงในฐานข้อมูลเพื่อใช้ในการตรวจสอบ
- มีการแจ้งให้ผู้ใช้ทราบ

๒. จัดประเภท และให้บริการ (Classification and Initial Support) เป็นการจัดแบ่งงานว่าใครเป็นผู้รับผิดชอบ โดยจะใช้ข้อมูลในส่วนของรายละเอียด incident เบื้องต้น ยกตัวอย่างเช่น ความสำคัญของงาน (priority) และระยะเวลาในการแก้ไขปัญหา ข้อมูลรายละเอียด ทั้งหมดในการแก้ไขปัญหา

๓. การร้องขอใช้บริการ (Service Requests) เป็นการกำหนดงานที่ได้รับมาว่าเป็นงานประเภทใด เป็น incident หรือการร้องขอใช้บริการ ถ้าเป็นงานประเภทการร้องขอใช้บริการ ก็จะส่งงานดังกล่าวไปให้ทีมที่รับผิดชอบดำเนินการ หาก Incident ก็จะมีการตรวจสอบปัญหาใน กิจกรรมกระบวนการต่อไป

๔. วิเคราะห์และตรวจสอบ (Investigation and Diagnosis) การตรวจสอบปัญหาที่เกิดขึ้นว่าเกิดจากอะไร ใครที่มีหน้าที่ดูแลและเกี่ยวข้อง

๕. การแก้ไขและการกู้คืน (Resolution and Recovery) เป็นการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นให้สามารถกลับคืนสู่สภาวะปกติให้ได้โดยเร็วที่สุด

๖. การปิด (Closure) เมื่อดำเนินการเรียบร้อยแล้ว ดำเนินการปิด Incident ถือเป็นอันเสร็จสิ้นของกระบวนการ

ระดับความสำคัญจะพิจารณาจากผลกระทบที่มีกับระบบงานนั้น ๆ ว่ามีผลกระทบมากน้อยเพียงใด รวมถึงระยะเวลาที่ต้องการในการแก้ไขปัญหาว่า ระบบดังกล่าวมีความจำเป็นต้องแก้ไขปัญหาด้วยเร่งด่วนขนาดไหนถึงแม้จะไม่กระทบกับธุรกิจ โดยแบ่งระดับความสำคัญของเหตุการที่เกิดขึ้นเพื่อระบุความเร่งด่วนในการที่จะต้องแก้ไขปัญหาแบ่งออกเป็น ๓ ระดับขึ้นอยู่กับผลกระทบและความเร่งด่วน ซึ่งแต่ละระดับจะใช้เวลาในการตอบสนองและการแก้ไขที่ไม่เท่ากัน

การแบ่งระดับของผลกระทบและความเร่งด่วนของปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

๑. ระดับผลกระทบของปัญหา (impact)

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

๒. ระดับความเร่งด่วนของปัญหา (Urgency)

- High ระบบงานที่มีการกำหนดช่วงเวลาไว้อย่างชัดเจน ไม่สามารถที่จะใช้วิธีการแก้ไขปัญหาอื่นๆ ได้
- Medium ระบบงานที่ไม่มีการกำหนดช่วงเวลาแต่ไม่สามารถใช้วิธีเบื้องต้นในการแก้ไขปัญหาได้
- Low ระบบงานที่ไม่มีการกำหนดช่วงเวลาและสามารถใช้วิธีการแก้ปัญหาในเบื้องต้นให้สามารถใช้งานได้

๒.๘ ตารางแสดงระดับผลกระทบและระดับความเร่งด่วน

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

ความหมายตารางแสดงผลกระทบ

P1 ระดับผลกระทบและความเร่งด่วนสูงถึงสูงมาก ต้องแก้ปัญหาให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วัน

P2 ระดับผลกระทบและความเร่งด่วนตั้งแต่กลางถึงสูง ต้องแก้ปัญหาให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วัน

P3 ระดับผลกระทบและความเร่งด่วนต่ำถึงกลาง ต้องแก้ปัญหาให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน

ทั้งนี้ในบางกรณีที่เร่งด่วน หัวหน้าแผนก / หัวหน้ากองเทคโนโลยีและสารสนเทศ อาจจะมีการขอให้เปลี่ยนระดับเหตุการณ์ได้

๒.๙ ระยะเวลาที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์และการแก้ไขปัญหา (Resolution and Response Time)

Priority	Response Time	Response Target	Resolve Time	Resolve Target
P1	๓๐ นาที	๘๐%	๒๔ ชั่วโมง	๘๐%
P2	๔ ชั่วโมง	๘๐%	๗ วัน	๘๐%
P3	๑ วัน	๘๐%	๑๕ วัน	๘๐%

แสดงค่าเวลาในการตอบสนอง และเวลาในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละลำดับความสำคัญของปัญหา ค่าเวลาตามตารางนี้ได้จากการกำหนดตามความเห็นชอบของ หัวหน้ากองเทคโนโลยีและสารสนเทศ โดย response time คือเวลาที่ใช้ในการรับทราบว่าเกิดปัญหาขึ้นมา % ในช่อง response target คือเป้าหมายที่ต้องการ ส่วน resolve time คือเวลาที่ใช้ในการแก้ปัญหา และ resolve target คือเป้าหมายที่ต้องการในการดำเนินการ

๒.๑๐ การประกาศเตือน หรือการแจ้งเตือนไปยังผู้ขอใช้บริการ

๒.๑๐.๑ เพื่อให้เจ้าหน้าที่รับแจ้งปัญหารับทราบถึงสถานะปัจจุบันของปัญหา และสามารถตอบคำถามของผู้ใช้ได้อย่างถูกต้อง

๒.๑๐.๒ เป็นการแจ้งเตือนฝ่าย/กอง/สำนัก ที่ให้บริการด้านอื่นๆ เนื่องจากอาจจะได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น แจ้งให้ตัวแทนของผู้ใช้งานที่ได้รับผลกระทบทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้น

๒.๑๐.๓ แนวทางการปฏิบัติในการส่งประกาศหรือแจ้งเตือน E-Mail หรือจดหมาย ประกาศ/แจ้งเตือน ควรมีการระบุถึงชั้นความลับของข้อความ เช่น (Private หรือ Proprietary)

๒.๑๐.๔ ในปัญหาที่ซับซ้อน หรือส่งผลกระทบเป็นวงกว้าง ควรส่งสถานะของการแก้ไขปัญหาให้ผู้ใช้งานได้รับทราบเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง

๒.๑๑ ตารางแสดงการประกาศหรือแจ้งเตือนไปยังผู้ใช้บริการ

ประเภท	วัตถุประสงค์	เนื้อหาของการประกาศแจ้งเตือน
การแจ้งขั้นต้น	- แจ้งให้ส่วนงานต่างๆ ทราบว่ากองเทคโนโลยีและสารสนเทศได้รับทราบถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเรียบร้อยแล้ว - ระยะเวลาที่คาดว่าต้องใช้ในการแก้ไข ● น้อยกว่า ๔ ชั่วโมง : แจ้งปัญหาที่เกิดขึ้นและระบุว่าแก้ปัญหาได้แล้ว ● มากกว่า ๔ ชั่วโมง : แจ้งปัญหาที่เกิดขึ้นและแนวทางการแก้ปัญหา	- รายละเอียดของปัญหา - ระบบอื่นๆ ที่ได้รับผลกระทบ - ระยะเวลาที่คาดว่าจะใช้ในการแก้ไข - แนวทางหรือทางออกในการใช้งานแบบอื่นๆ
การแจ้งสถานะปัจจุบันของเหตุการณ์	- แจ้งให้ส่วนงานต่างๆ ทราบถึงสถานะปัจจุบันของการแก้ไขปัญหา - ระยะเวลา เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงหรือความก้าวหน้าในการแก้ปัญหาที่สำคัญเกิดขึ้น	- แจ้งให้ทราบว่าได้มีการแก้ปัญหาอย่างไรบ้าง - ระยะเวลาที่คาดว่าจะใช้ในการแก้ไข
การแจ้งถึงความพร้อมใช้งาน	- แจ้งให้ผู้ใช้งานทราบถึงความพร้อมใช้งานของระบบ ระยะเวลา - ภายใน ๑ ชั่ว โมงเมื่อระบบสามารถใช้งานได้	- รายละเอียดของปัญหาที่เกิดขึ้น - สาเหตุของปัญหา - ผลกระทบของปัญหา

๒.๑๒ แนวทางในการส่งต่อปัญหาไปยังหน่วยงานที่สูงขึ้น (Reassign Problem or Problem Escalation Process)

๒.๑๒.๑ ปัญหามีความซับซ้อนไม่สามารถแก้ไขได้

๒.๑๒.๒ มีความเร่งด่วน (Priority) หรือผลกระทบ (Impact) ระดับสูงขึ้น

๒.๑๒.๓ ปัญหาได้รับจากการวิเคราะห์เบื้องต้นไม่ถูกต้อง

๒.๑๒.๔ ปัญหาถูกส่งให้กับทีมงานที่ไม่เกี่ยวข้อง

๒.๑๓ การส่งต่อปัญหาไปยังผู้ให้บริการภายนอก

เป็นการเรียกใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกที่มีความชำนาญมาแก้ไขปัญหา ทั้งที่อยู่ภายใต้เงื่อนไขสัญญาที่ว่าจ้างไว้ (Supplier / Vendor) หรือว่าจ้างเป็นกรณีพิเศษ

ตารางแสดงการส่งต่อปัญหาไปยังผู้ให้บริการภายนอก

ปัญหา	ผู้รับผิดชอบ	ที่อยู่
อินเทอร์เน็ต	บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)	๙๙ ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพ ๑๐๒๑๐
	สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.)	ชั้น ๑๗ อาคารบางกอกไทยทาวเวอร์ ๑๐๘ ถนนรางน้ำ แขวงถนนพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐
เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย	บริษัท เดลล์คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด	๑๙๕ เอ็มไพร์ ทาวเวอร์ ถนนสาทรใต้ แขวงยานนาวา เขตสาทร กทม ๑๐๑๒๐ โทรศัพท์ ๐๒ ๖๗๐ ๗๐๐๐
	บริษัท เอ็นพี คอนเน็ค จำกัด (NP Connect Co.,Ltd.)	๑๔๙/๒๙ หมู่บ้าน คิวบิส ซอยติวานนท์ ๔๕ ถนนงามวงศ์วาน ตำบลท่าทราย อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ๑๑๐๐๐
	บริษัท เอสวีโอเอ จำกัด (มหาชน)	อาคารเอ็มเอส สยาม ทาวเวอร์ ชั้น ๒๗, ๒๙, ๓๐, ๓๑, ๓๒ เลขที่ ๑๐๒๓ ถนนพระราม ๓ แขวงช่องนนทรี เขตยานนาวา กรุงเทพ ๑๐๑๒๐
	บริษัท เน็กซ์เทค เอเชีย จำกัด	๔๙/๑๓-๑๔ หมู่บ้านโคราชอนประชาชื่น หมู่ที่ ๙ ต.บางตลาด อ.ปากเกร็ด จ.นนทบุรี ๑๑๑๒๐
เครื่องพิมพ์	บริษัท ริโก้ (ประเทศไทย) จำกัด	๓๔๑ ถนนอ่อนนุช ประเวศ กรุงเทพ ๑๐๒๕๐ ประเทศไทย โทร: ๐๒ ๐๘๘ ๘๘๘๘
	บริษัท โอกิ ซิสเต็มส์(ประเทศไทย) จำกัด	๑๑๖๘/๖๓ อาคารลุมพินีทาวเวอร์ ชั้น ๒๒,ถนนพระราม๔, แขวงทุ่งมหาเมฆ, เขตสาทร, กทม ๑๐๑๒๐
อุปกรณ์ระบบเครือข่าย อุปกรณ์ป้องกันเครือข่าย	บริษัท ฮิวเลตต์ - แพคการ์ด (ประเทศไทย) จำกัด	๙๔๔ อาคารมิตรทาวน์ ชั้นที่ ๑๕ ถนนพระราม ๔ แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร
	บริษัท เน็ตเวิร์ค ซีสเต็ม อินเตอร์กรุ๊ป จำกัด	๖๙/๕๐ หมู่บ้าน ริมสวนฟ้าใส ซอยประชาอุทิศ ๔ แขวงดอนเมือง เขตดอนเมือง กทม. ๑๐๒๑๐

ปัญหา	ผู้รับผิดชอบ	ที่อยู่
ระบบป้องกันไวรัสเครื่องคอมพิวเตอร์ (ESET NOD๓๒ Antivirus)	บริษัท แอ็กทีฟมีเดีย (ไทยแลนด์) จำกัด	๑๐๘ ซอย นาคนิวาส ๖ ถนนนาคนิวาส แขวงลาดพร้าว เขตลาดพร้าว กรุงเทพฯ ๑๐๒๓๐
ระบบบริหารจัดการบัญชี (Forma TRD)	บริษัท ดิจิทัล แวลู จำกัด	๙/๑๒ ซอยกรุงเทพกรีฑา ๗ แยก ๔ (บ้านสวนราชา) แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร ๑๐๒๔๐
ระบบเงินเดือน	บริษัท อี-บิซิเนส พลัส จำกัด	๑๒-๑๔ ซอยบรมราชชนนี ๓๙ แขวงตลิ่งชัน เขตตลิ่งชัน กทม. ๑๐๑๗๐
ระบบบริหารจัดการร้านค้า	บริษัท สบายซอฟท์ จำกัด	ศูนย์การค้าเซียร์รังสิต ชั้น ๓ ถ.พหลโยธิน ต.คูคต อ.ลำลูกกา จ.ปทุมธานี ๑๒๑๓๐
ระบบจองห้องประชุมออนไลน์	บริษัท สุดสุดดีไซน์ จำกัด	๒๙ ซอยรามอินทรา ๑๐๑ แยก ๓ แขวงคันนายาว เขตคันนายาว กรุงเทพมหานคร ๑๐๒๓๐
ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment)	บริษัท วีทูเอ็น ดีเวลลอปเปอร์ จำกัด	๖๖๗/๑๕ อาคารอรรถบูรณ์ ชั้นที่ ๕ ห้องเลขที่ ๕๐๒/๓ ถนนจรัญสนิทวงศ์ แขวงอรุณอมรินท์ เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร ๑๐๗๐๐
ระบบโครงสร้างองค์กรและการบริหารจัดการบุคลากร (HR)	บริษัท นิวไดซ์ จำกัด (สำนักงานใหญ่)	๑๔๒/๑๔๕ ซอยลาดพร้าว ๑๐๒ (เปี่ยมจันทร์) แขวงพลับพลา เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร ๑๐๓๐๐
ระบบบริหารจัดการศูนย์แสดงสินค้าผลิตภัณฑ์เกษตรคุณภาพสูง (e-commerce)	บริษัท ลานเกียร์ เทคโนโลยี จำกัด	๒ อาคารสีลมเอจ ห้องที่ S ๑๐๐๗๐ ชั้นที่ ๑๐ ถนนสีลม แขวงสุริยวงศ์ เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร ๑๐๕๐๐
ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (WorkD)	สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)	ชั้น ๑๗ บางกอกไทย ทาวเวอร์ ๑๐๘ อาคาร แขวงถนนพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ๑๐๔๐๐
ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-saraban)	สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)	ชั้น ๑๗ บางกอกไทย ทาวเวอร์ ๑๐๘ อาคาร แขวงถนนพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ๑๐๔๐๐

หมายเหตุ : กรณีเกิดสภาวะวิกฤติ (Crisis) ที่นอกเหนือจากในกระบวนการ Incident Management เพื่อให้องค์การตลาดเพื่อเกษตรกรยังคงสามารถบริการสถานการณ์ได้ จึงต้องมีกระบวนการบริหารสภาวะวิกฤติ (Crisis management) เพื่อรองรับเหตุการณ์กรณีผิดปกติและการร้องขอการบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เพิ่มระดับความรุนแรงหรือมีความยืดเยื้อ ทั้งนี้สามารถใช้กระบวนการบริหารจัดการร่วมกับการบริหารจัดการความเสี่ยง (Risk Management)

๒.๑๔ การกำหนดตัวชี้วัด

๒.๑๔.๑ กำหนดได้เป็น ๒ ประเภทคือ

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

๒.๑๔.๒ หัวข้อตัวชี้วัดในแต่ละข้อตกลงระดับการให้บริการ

บริการ	ตัวชี้วัดประสิทธิภาพ (KPI)
๑. บริการติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์	- ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๔ วัน - ร้อยละ ๘๐ ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด
๒. บริการแก้ไขปัญหาการใช้งานคอมพิวเตอร์	- อ้างอิงตามผลกระทบและระดับความเร่งด่วนของปัญหา
๓. บริการ User Account (AD)	- ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วัน - ร้อยละ ๘๐ ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด
๔. บริการพื้นที่ใช้งาน File Server	- ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วัน - ร้อยละ ๘๐ ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด
๕. บริการ Email	- ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๒ วัน - ร้อยละ ๘๐ ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด
๖. บริการ Network and Internet	- ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๒ วัน - ร้อยละ ๘๐ ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด
๗. บริการ Firewall	- ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๒ วัน - ร้อยละ ๘๐ ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด
๘. บริการ Antivirus	- ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วัน - ร้อยละ ๘๐ ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด
๙. บริการ Printer and Scanner	- ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วัน - ร้อยละ ๘๐ ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด
๑๐. บริการ E-saraban	- ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๒ วัน - ร้อยละ ๘๐ ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด
๑๑. บริการ ระบบบริหารจัดการบัญชี	- ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๒ วัน - ร้อยละ ๘๐ ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด
๑๒. บริการ ระบบเงินเดือน	- ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๒ วัน - ร้อยละ ๘๐ ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด
๑๓. บริการ ระบบบริหารจัดการร้านค้า	- ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓ วัน - ร้อยละ ๘๐ ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด

บริการ	ตัวชี้วัดประสิทธิภาพ (KPI)
๑๔. บริการ ระบบจองห้องประชุมออนไลน์	- ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๒ วัน - ร้อยละ ๘๐ ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด
๑๕. บริการ ระบบศูนย์การปฏิบัติการ (OC)	- ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๒ วัน - ร้อยละ ๘๐ ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด
๑๖. บริการ ระบบข้อมูลภายในองค์กร (Intranet)	- ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วัน - ร้อยละ ๘๐ ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด
๑๗. บริการ Website หน่วยงาน (www.mof.or.th)	- ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วัน - ร้อยละ ๘๐ ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด
๑๘. บริการ ระบบบริหารจัดการสัญญา	- ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓ วัน - ร้อยละ ๘๐ ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด
๑๙. บริการ ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment)	- ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๒ วัน - ร้อยละ ๘๐ ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด
๒๐. บริการ ระบบโครงสร้างองค์กรและการบริหารจัดการบุคลากร (HR)	- ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๒ วัน - ร้อยละ ๘๐ ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด
๒๑. บริการ ระบบบริหารจัดการศูนย์แสดงสินค้าผลิตภัณฑ์เกษตรคุณภาพสูง (e-commerce)	- ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๒ วัน - ร้อยละ ๘๐ ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด

บทที่ ๓
การบริหารจัดการปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
(IT Problem Management)

กระบวนการของ Problem Management เป็นการตรวจสอบรายงานจาก Incident ที่เกิดขึ้นเพื่อทำการวิเคราะห์ว่ามี Incident ใดที่เกิดขึ้นซ้ำๆ เป็นประจำ เพื่อนำมาตรวจสอบวิเคราะห์หาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา และทำการแก้ไขได้ถูกต้อง กระบวนการนี้เป็นการนำข้อมูลจาก Incident รายเดือนมาทำการจัดกลุ่มเพื่อแยกแยะ Incident จากนั้นทำการวิเคราะห์ว่าเรื่องใดน่าจะเป็นปัญหาที่ควรยกระดับปัญหาเป็น Problem เพื่อทำการแก้ไขต่อไป

๓.๑ วัตถุประสงค์

๓.๑.๑ เพื่อลดผลกระทบที่เกิดจากความผิดพลาด

๓.๑.๒ เพื่อป้องกันการเกิดเหตุการณ์ซ้ำๆ

๓.๑.๓ เพื่อวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาที่แท้จริง

๓.๑.๔ เพื่อกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาให้ถูกต้อง

๓.๑.๕ เพื่อกำหนดวิธีการตรวจสอบการแก้ไขปัญหาอย่างถูกต้อง

๓.๑.๖ เพื่อทำการบันทึกสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้น วิธีการแก้ไขปัญหา และการติดตามปัญหา

๓.๒ ขอบเขต

๓.๒.๑ เพื่อวิเคราะห์หาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา

๓.๒.๒ เพื่อแยกปัญหาออกเป็นตามลำดับความสำคัญของปัญหา

๓.๒.๓ เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น โดยมุ่งเน้นที่การแก้ไขที่ต้นเหตุ

๓.๒.๔ เพื่อวางแผนการป้องกันการเกิดปัญหาเดิมซ้ำๆ

๓.๓ ตัวชี้วัด

๓.๓.๑ จำนวนปัญหาที่เกิดขึ้นและข้อผิดพลาดที่ตรวจพบ

๓.๓.๒ ระยะเวลาในการปิดปัญหา

๓.๓.๓ เวลาเฉลี่ยและเวลาสูงสุดในการปิดปัญหา

๓.๓.๔ การแก้ปัญหาชั่วคราวหรือระยะสั้น

๓.๔ ผู้รับผิดชอบกระบวนการ

๓.๔.๑ หัวหน้ากองเทคโนโลยีและสารสนเทศ

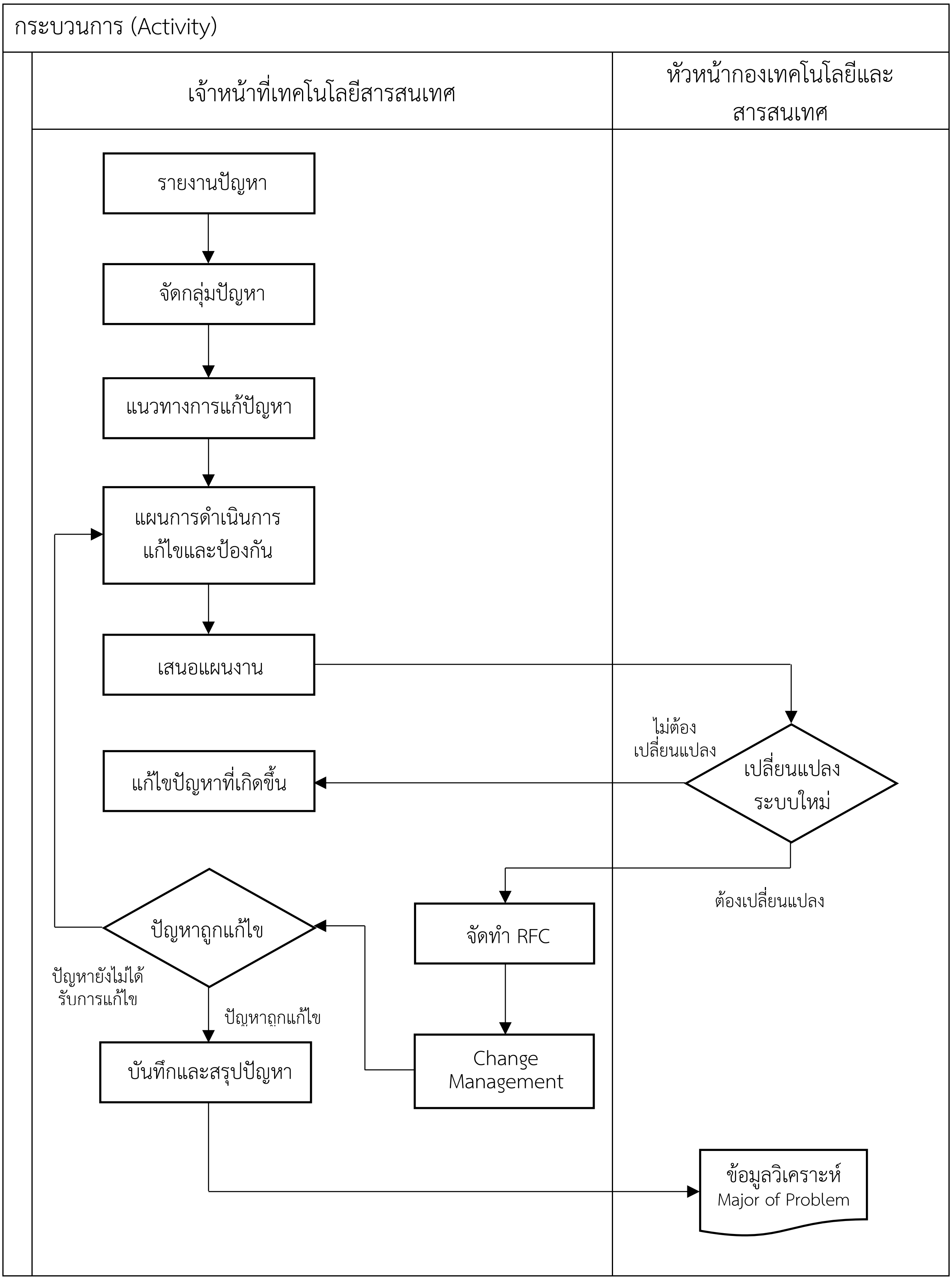
๓.๔.๒ เจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศ

๓.๕ ตารางแสดงหน้าที่รับผิดชอบ

ตำแหน่ง	หน้าที่รับผิดชอบ
หัวหน้ากองเทคโนโลยีและสารสนเทศ	- พิจารณารายงานของปัญหาที่เกิดขึ้น - สนับสนุนทรัพยากรสำหรับการแก้ไขปัญหา - กระบวนการในการบำรุงรักษาระบบ - ทบทวนมาตราฐานและประสิทธิภาพของกระบวนการ - รายงานการจัดการ - การจัดการพนักงานสนับสนุน
เจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศ	- ระบุปัญหาโดยวิเคราะห์จากข้อมูลเหตุการณ์ - ค้นหาสาเหตุของปัญหา - ติดตามความคืบหน้าของการแก้ไขปัญหา - ให้คำแนะนำในการแก้ปัญหาเบื้องต้น - การให้ความช่วยเหลือเหตุการณ์สำคัญ - วิเคราะห์แนวโน้มของปัญหา

๓.๖ กระบวนการทำ Major Problem ของ Problem Management

เพื่อวิเคราะห์หาปัญหาหลักที่เกิดขึ้นเป็นประจำและควรได้รับการแก้ไขโดยเร็ว



๓.๖.๑ ขั้นตอนการทำ Major Problem Review ของ Problem Management

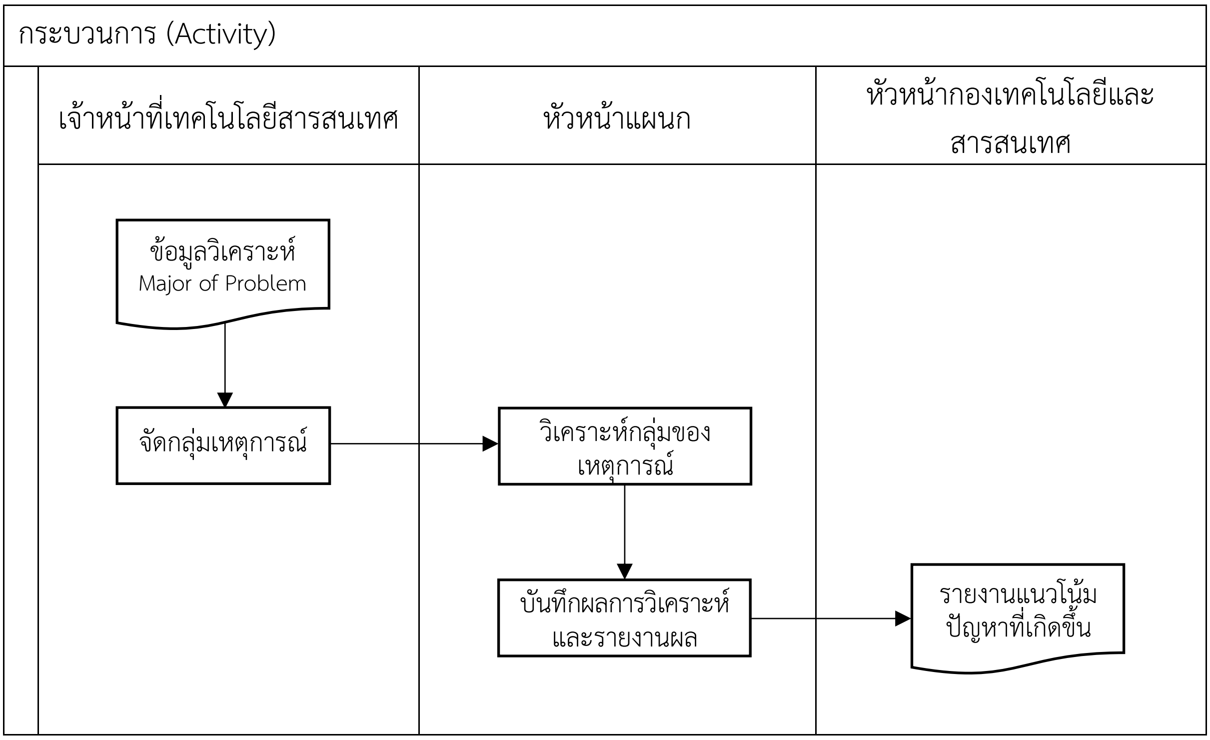
๓.๖.๑.๑ เจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศนำรายงานบันทึกเหตุการณ์ประจำเดือนมาทำการจัดกลุ่มของเหตุการณ์ปัญหาที่เกิดขึ้นซ้ำๆ ออกเป็นหมวดหมู่ เพื่อให้ได้รายงาน Major Problem

๓.๖.๑.๒ ข้อมูลที่ได้จากการจัดกลุ่ม เพื่อทำการวิเคราะห์หาต้นเหตุ และแนวทางการแก้ไขปัญหา และเสนอแผนการดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

๓.๖.๑.๓ เจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศทำการวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงระบบ ถ้าต้องการเปลี่ยนแปลงระบบ เจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศจะทำเอกสาร RFC แล้วส่ง Change management ถ้าไม่มีการเปลี่ยนแปลงระบบ เจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศจะทำการแก้ไขปัญหา

๓.๖.๑.๓ เจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศจะตรวจสอบการแก้ไขปัญหา ว่าสามารถแก้ไขปัญหาได้หรือไม่ ถ้าแก้ไขได้ก็สรุปผลให้กับหัวหน้ากองเทคโนโลยีและสารสนเทศ แต่ถ้ายังไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ ก็ส่งกลับไปทบทวนแผนใหม่

๓.๖.๒ การวิเคราะห์แนวโน้มของปัญหาที่เกิดขึ้น



๓.๖.๓ ขั้นตอนการวิเคราะห์แนวโน้มของ Problem Management

๓.๖.๓.๑ เจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศจัดทำรายงานเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นประจำเดือน

๓.๖.๓.๒ นำรายงานมาจัดกลุ่มเหตุการณ์ส่งให้หัวหน้าแผนก

๓.๖.๓.๓ หัวหน้าแผนกทำการพิจารณากลุ่มของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นผิดปกติ

๓.๖.๓.๔ หัวหน้าแผนกทำการบันทึกผลการวิเคราะห์ เป็นรายงานส่งให้กับหัวหน้ากองเทคโนโลยีและสารสนเทศเพื่อพิจารณา

๓.๗ นโยบายการทำ Problem Management

๓.๗.๑ เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นต้องทำการบันทึกเหตุการณ์ทุกครั้ง

๓.๗.๒ การวิเคราะห์หาต้นเหตุและดำเนินการแก้ปัญหา รวมกันแล้วต้องไม่เกิน ระยะเวลา SLA ที่ได้ทำการตกลงเอาไว้

๓.๗.๓ เจ้าหน้าที่เทคโนโลยีและสารสนเทศต้องมีบันทึกความคืบหน้าของปัญหา

๓.๗.๔ เมื่อทำการแก้ไข้เรียบร้อยแล้วให้ติดตามผล ทำการสรุปผลการแก้ไข และปิดปัญหา

๓.๗.๕ ในกรณีที่การแก้ไข้ปัญหาจำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงระบบใหม่จะต้องมี การจัดทำเอกสาร RFC

๓.๗.๖ หัวหน้าแผนกทำการทบทวนวิธีการจัดหมวดหมู่ของปัญหาและนโยบายสม่ำเสมอเพื่อปรับปรุงให้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบันมากที่สุด

๓.๗.๗ หัวหน้าแผนกต้องมีการวิเคราะห์ Major Problem Review และวิเคราะห์แนวโน้มของปัญหาทุกเดือนเพื่อกำหนดแผนการดำเนินการแก้ไข หรือป้องกัน

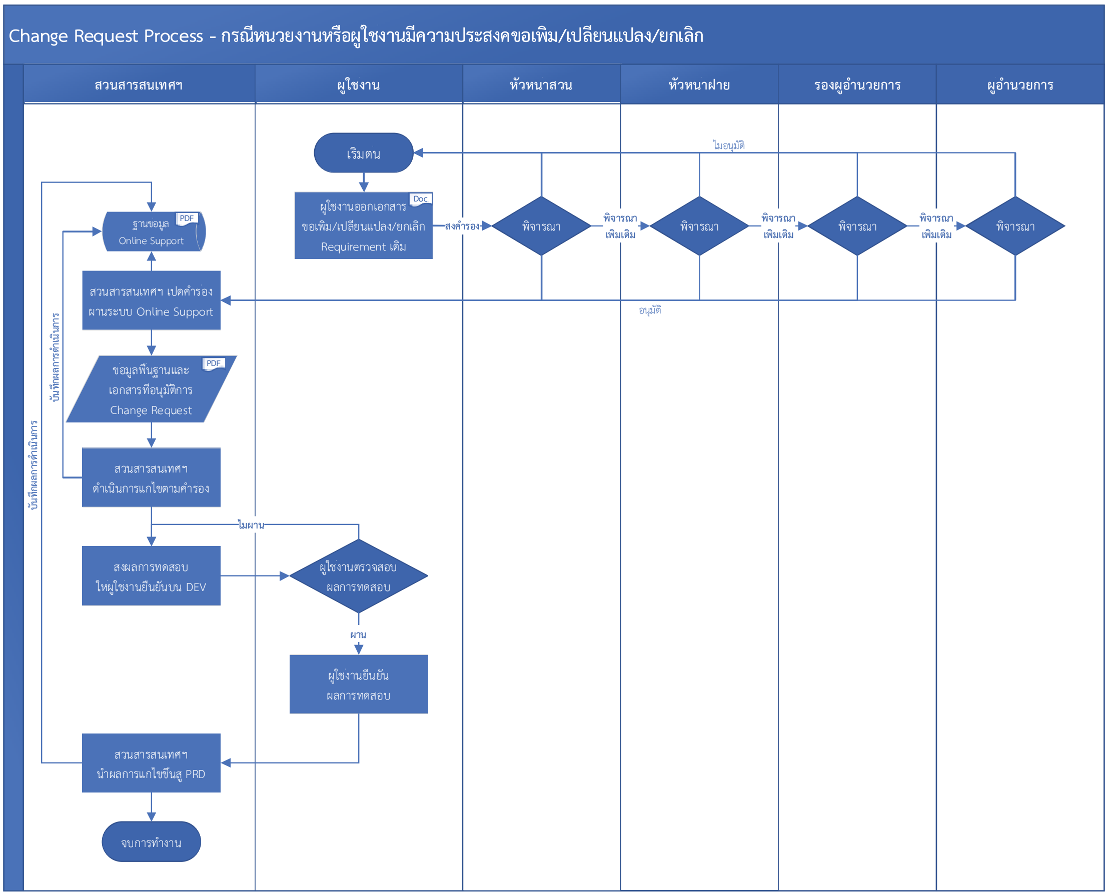
และเนื่องจากปัญหาที่เกิดขึ้นจากการวิเคราะห์ในกระบวนการ Problem Management มาแล้วต้องมีการเปลี่ยนแปลงระบบ จึงต้องดำเนินการต่อในกระบวนการ Change Management

๓.๘ Change Management

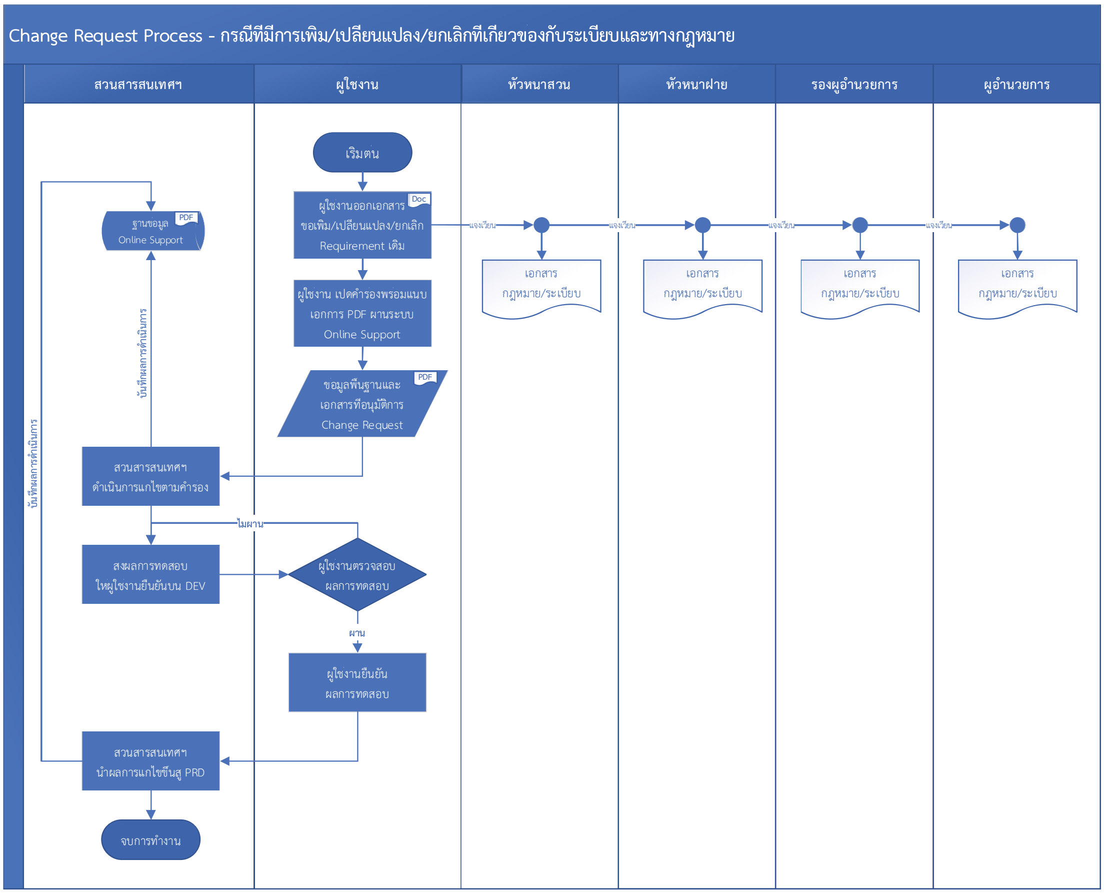
โดยกระบวนการ Change Management เป็นกระบวนการที่อาจจะต่อเนื่องมาจากการทำ Problem Management แล้วต้องมีการแก้ไขข้อมูลระบบจึงจะทำให้การบริการสามารถดำเนินต่อไปได้ และโดยไม่เกิดปัญหาขึ้นอีก

๓.๙ กระบวนการ Change Management

๓.๙.๑ กระบวนการทำ Change Management แบบปกติ



๓.๙.๒ กระบวนการให้บริการทำ Change Request ที่เกี่ยวข้องกับข้อระเบียบกฎหมาย



๓.๙.๓ ผู้ร้องขอออกคำร้อง Change Request ขออนุมัติการเปลี่ยนแปลง เพื่อส่งพิจารณาและอนุมัติดำเนินการ

๓.๙.๔ เจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศจะต้องประเมินผลกระทบและการเปลี่ยนแปลง

๓.๙.๕ เจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศจะต้องวางแผนการดำเนินงานและแผนถอยกลับ ถ้าดำเนินการไม่สำเร็จ

๓.๙.๖ เจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศเสนอแผนดำเนินการ และแผนถอยกลับต่อหัวหน้ากองเทคโนโลยีและสารสนเทศเพื่อพิจารณาและอนุมัติการดำเนินการ

๓.๙.๗ เมื่อได้รับอนุมัติให้ดำเนินการตามแผน เจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศจะดำเนินการตามแผนการดำเนินการ

๓.๙.๘ เมื่อดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว จะต้องรายงานผลการเปลี่ยนแปลงต่อหัวหน้ากองเทคโนโลยีและสารสนเทศ

- เมื่อทำการ Change Management เสร็จเรียบร้อยแล้ว ต้องทำการ Close สถานะของ Change Management
- และกลับมาทำการ Close สถานะของ Problem Management ให้เรียบร้อยต่อไปตามลำดับ

บทที่ ๔
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการเหตุการณ์ผิดปกติ การร้องขอการบริการและปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

๔.๑ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักที่สำคัญ

กลุ่ม	รายละเอียด
ผู้อำนวยการ อ.ต.ก.	กำหนดนโยบายและตัดสินใจขั้นสูง
กองเทคโนโลยีและสารสนเทศ	ปฏิบัติการ จัดทำรายงาน และดูแลระบบ
หน่วยงานผู้ใช้บริการ	แจ้งเหตุการณ์และร้องขอบริการ
คณะกรรมการกำกับดูแล	ตรวจสอบความสอดคล้องกับมาตรฐานและนโยบายองค์กร
สำนักตรวจสอบภายใน	ประเมินผลและทวนสอบการดำเนินงาน

๔.๒ บทบาทผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (RACI Metric)

กิจกรรมหลัก	ผู้อำนวยการ อ.ต.ก.	กองเทคโนโลยีและสารสนเทศ	หน่วยงานผู้ใช้บริการ	คณะกรรมการกำกับดูแล	สำนักตรวจสอบภายใน
กำหนดนโยบายและมาตรฐานการจัดการเหตุการณ์	A	C	R	R	C
การบันทึกและติดตามเหตุการณ์	A	R	C	C	I
การแก้ไขปัญหาและกู้คืนระบบ	C	C	R	A	R
การรายงานผลและประเมินผล	C	C	R	A	R
การสื่อสารและถ่ายทอดนโยบาย	C	C	R	C	I

บทที่ ๕
การสื่อสารแนวการบริหารจัดการเหตุการณ์ผิดปกติ การร้องขอการบริการ และปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร
(IT Incident, Service Requests and Problem Management)

การนำนโยบายต่างๆ ไปปฏิบัติเป็นสิ่งสำคัญในการผลักดันให้กระบวนการ และขั้นตอนการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงต้องมีการสื่อสารถ่ายทอดนโยบาย และกระบวนการบริหารจัดการเหตุการณ์ผิดปกติ การร้องขอการบริการ และปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร อย่างชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษรให้ครอบคลุมในทุกๆ ช่องทาง

๕.๑ วัตถุประสงค์ของการถ่ายทอดแนวทางปฏิบัติ

๔.๑.๑ เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องและผู้มีส่วนได้เสีย ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ยึดถือเป็นกรอบแนวทางปฏิบัติอย่างสอดคล้องกัน

๔.๑.๒ เพื่อให้การบริหารจัดการเหตุการณ์ผิดปกติ การร้องขอการบริการและปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรทุกข้อกำหนดถูกนำไปใช้ในทุกภาคส่วนอย่างมีระบบ

๔.๑.๓ เพื่อให้การบริหารจัดการเหตุการณ์ผิดปกติ การร้องขอการบริการและปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรมีประสิทธิภาพสูงสุด

๕.๒ วิเคราะห์สถานการณ์ (Context Analysis)

๕.๒.๑ จุดแข็ง

- มีการจัดทำแนวทางบริหารจัดการ Incident, Service Request และ Problem Management ตามมาตรฐาน ITIL
- มีกระบวนการจัดลำดับความสำคัญ (Priority) และ SLA ที่ชัดเจน
- มีการเชื่อมโยงกับระบบฐานข้อมูล CMDB เพื่อรองรับการตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูลย้อนหลัง

๕.๒.๒ ข้อจำกัด

- ผู้ใช้งานทั่วไปยังเข้าใจความแตกต่างระหว่าง Incident, Service Request และ Problem ได้ไม่ชัดเจน
- การประสานงานข้ามหน่วยงาน หรือส่งต่อให้ผู้ให้บริการภายนอกยังมีความล่าช้าในบางกรณี

๕.๒.๓ โอกาส

- สามารถใช้ข้อมูลจากการจัดการเหตุการณ์เพื่อปรับปรุงระบบและบริการ IT ภายในได้ต่อเนื่อง
- เพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และเสริมความเชื่อมั่นต่อหน่วยงานไอที

๕.๒.๔ ความเสี่ยง

- หากไม่มีระบบติดตามหรือสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ อาจทำให้เกิดเหตุการณ์ซ้ำซากหรือไม่ได้รับการแก้ไขอย่างเหมาะสม
- การบันทึกข้อมูลไม่ครบถ้วน อาจทำให้การวิเคราะห์แนวโน้มและวางแผนป้องกันทำได้ไม่แม่นยำ

๕.๓ ช่องทางการสื่อสาร

กองเทคโนโลยีและสารสนเทศ ถ่ายทอดกระบวนการวิเคราะห์และจัดทำกรอบทิศทางฯ ได้ให้ความสำคัญกับองค์ประกอบในการสื่อสารให้ประสบความสำเร็จ ประกอบด้วย ผู้ส่งสาร (Sender) ข้อมูลข่าวสาร (Message) ช่องทางการสื่อสาร (Channel) และผู้รับสาร (Receiver) หรือที่เรียกว่า “SMCR Model” ซึ่งเป็นแบบจำลองที่ได้รับความนิยม และได้รับการยอมรับจากนักวิชาการทั้งในและต่างประเทศ

๕.๓.๑ ผู้ส่งสาร (Sender)

ผู้ส่งสาร คือ หัวหน้ากองเทคโนโลยีและสารสนเทศ ซึ่งเป็นผู้ที่มีบทบาทหน้าที่ในการจัดทำกระบวนการวิเคราะห์และจัดทำการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจและความพร้อมใช้ของระบบ (Business Continuity and Availability Management) โดยภายหลังจากที่ได้ดำเนินการจัดทำข้อมูลเป็นที่เรียบร้อยแล้วจะต้องจัดส่งให้ผู้อำนวยการพิจารณาเห็นชอบในหลักการและความถูกต้องของเนื้อหาและรายละเอียดก่อนทำการส่งต่อข้อมูลข่าวสารไปยังบุคลากรในส่วนต่าง ๆ ต่อไป

๕.๓.๒ ข้อมูลข่าวสาร (Message)

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

๕.๓.๓ ช่องทางการสื่อสาร (Channel)

ช่องทางการสื่อสารข้อมูลขององค์การตลาดเพื่อเกษตรกร ใช้ทั้งสื่อดั้งเดิม (Traditional Media) และสื่อสมัยใหม่ (New Media) ดังนี้ สื่อดั้งเดิม ได้แก่ สื่อสิ่งพิมพ์ โดยทำการสื่อสารผ่าน ๒ ช่องทาง ได้แก่ (๑) ติดประกาศที่ป้ายประกาศประจำจุดต่าง ๆ ภายในองค์กร ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น ๓ จุด ได้แก่ หน้าทางเข้าจุดสแกนลายนิ้วมือ, บอร์ดประชาสัมพันธ์ในลิฟท์, บอร์ดประชาสัมพันธ์โถงกลางชั้น ๑ (๒) สื่อสารระบบอินทราเน็ตและจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

๕.๔ กลยุทธ์ถ่ายทอดแนวทางปฏิบัติ (Implementation Strategy)

๕.๔.๑ จัดทำแนวปฏิบัติ (SOP) กลาง

- แยกประเภทให้ชัดเจนระหว่าง Incident, Request และ Problem โดยจัดทำ Flowchart หรือ Infographic
- SOP ทุกกอง/ฝ่าย ต้องใช้คำจำกัดความเดียวกันในแต่ละกระบวนการ

๕.๔.๒ ฝึกอบรมและสร้างความเข้าใจ

- จัดอบรมให้กับเจ้าหน้าที่ IT : เจาะลึกเรื่องการบันทึก การวิเคราะห์ และการส่งต่อปัญหา และพนักงานทั่วไป : วิธีแจ้งเหตุ/บริการที่ถูกต้อง การติดตาม และประเมินผล
- ใช้กรณีศึกษา (Case Study) จากเหตุการณ์จริงใน อ.ต.ก.

๕.๔.๓ สื่อสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย

- ใช้ Intranet, ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์, และ ป้ายประชาสัมพันธ์ ภายในองค์กร
- เผยแพร่คู่มือสรุปฉบับย่อ, FAQ, และคลิปสาธิตการแจ้งปัญหา

๕.๔.๔ ติดตั้งและบูรณาการเครื่องมือดิจิทัล

- ระบบจัดการ Ticket สำหรับ Incident และ Service Request
- Dashboard สถานะปัญหาแบบเรียลไทม์
- ระบบแจ้งเตือน (Notification) สำหรับผู้ใช้และเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

๕.๕ เครื่องมือสนับสนุน

เครื่องมือ	วัตถุประสงค์
Intranet	เป็นช่องทางหลักในการเผยแพร่คู่มือ แนวปฏิบัติ และแนวทางการบริหารจัดการเหตุการณ์ผิดปกติและการร้องขอการบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของ อ.ต.ก.
แบบสอบถามออนไลน์	ประเมินความเข้าใจของพนักงาน อ.ต.ก.
ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	ใช้ในการส่งหนังสือ/คำสั่ง/แนวปฏิบัติไปยังทุกฝ่ายงานอย่างเป็นทางการ

๕.๖ บทบาทของหน่วยงานและผู้เกี่ยวข้อง

กลุ่ม	บทบาทหลัก
ผู้บริหาร	กำหนดนโยบาย / อนุมัติแผน/ คู่มือ
กองเทคโนโลยีและสารสนเทศ	จัดทำ SOP / ติดตามผล / ถ่ายทอดแนวทาง
ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง	ปฏิบัติตาม SOP

๕.๗ การวัดผลและประเมินผลการถ่ายทอดแนวทางปฏิบัติ

กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของการถ่ายทอด เช่น จำนวนบุคลากรที่เข้าร่วมอบรม, คะแนนความเข้าใจในเนื้อหา, การนำแนวปฏิบัติไปปรับใช้จริง, ผลลัพธ์จากการตรวจประเมินภายใน

๕.๘ สรุปแนวทางการถ่ายทอดแนวทางปฏิบัติ

๑. การสื่อสารสองทาง จัดให้มีช่องทางสื่อสารที่เปิดกว้างเพื่อให้ผู้ใช้งานและบุคลากร IT สามารถให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับกระบวนการ

๒. การใช้เทคโนโลยีสนับสนุน ลงทุนในระบบ ITSM (IT Service Management) หรือ Helpdesk System ที่มีประสิทธิภาพ เพื่อช่วยให้การจัดการเหตุการณ์ การร้องขอ และปัญหาเป็นไปอย่างมีระบบและติดตามได้

๓. การจัดทำ Knowledge Base/FAQ สร้างฐานข้อมูลความรู้ (Knowledge Base) หรือ FAQ (คำถามที่พบบ่อย) สำหรับผู้ใช้งานและเจ้าหน้าที่ IT เพื่อให้สามารถค้นหาวิธีแก้ไขปัญหาเบื้องต้นได้ด้วยตนเอง

๔. การประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับแนวปฏิบัติและช่องทางการแจ้งเหตุการณ์/คำขอ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรรับทราบ

๕. การวัดผลและรายงาน กำหนดตัวชี้วัดประสิทธิภาพ (KPIs) ของกระบวนการ (เช่น Mean Time To Resolution - MTTR, First Call Resolution - FCR, Customer Satisfaction Score) และรายงานผลเป็นประจำ เพื่อให้เห็นภาพรวมและนำไปสู่การปรับปรุง

บทที่ ๖

การกำหนดการวัด ติดตาม วิเคราะห์ประเมิน ตัววัดผลลัพธ์ (Outcome) การบริหารจัดการเหตุการณ์ผิดปกติและการร้องขอการบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

เพื่อให้การบริหารจัดการเหตุการณ์ผิดปกติ การร้องขอการบริการ และปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของ อ.ต.ก. เป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ลดผลกระทบต่อการดำเนินงาน สร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้งาน และนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่อง

๖.๑ ตัววัดผลลัพธ์ (Outcome Indicators) และเกณฑ์การวัด

๖.๑.๑ เหตุการณ์ผิดปกติได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็วและลดผลกระทบต่อการดำเนินงาน

<u>เกณฑ์การวัด (Measurement Criteria)</u>

เชิงปริมาณ :

- ร้อยละของเหตุการณ์ผิดปกติ (Incidents) ที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนดตามระดับความเร่งด่วนและผลกระทบ (SLA) ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐
- ระยะเวลาเฉลี่ยในการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติ (Mean Time To Resolution - MTTR) ลดลงร้อยละ ๑๐ จากปีที่ผ่านมา หรือเป็นไปตามเป้าหมายของแต่ละระดับความเร่งด่วนที่กำหนดไว้ (เช่น สำหรับ Critical Incident ไม่เกิน ๑ ชั่วโมง)
- จำนวนครั้งของเหตุการณ์ผิดปกติที่สำคัญ (Major Incidents) ที่เกิดขึ้นซ้ำซาก ลดลงร้อยละ ๑๕ จากปีที่ผ่านมา หรือไม่เกิน ๑ ครั้งต่อเดือน

เชิงคุณภาพ :

- ลดผลกระทบของการหยุดชะงักของระบบหรือบริการต่อการดำเนินงานขององค์กร
- ผู้ใช้งานได้รับการแจ้งเตือนและสถานะการแก้ไขเหตุการณ์อย่างทันท่วงทีและสม่ำเสมอ
- บุคลากรฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถวินิจฉัยและแก้ไขปัญหาเบื้องต้นได้อย่างรวดเร็ว ลดการส่งต่อปัญหาไปยังหน่วยงานระดับสูงโดยไม่จำเป็น

๖.๑.๒ การร้องขอการบริการได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็วและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้งาน

<u>เกณฑ์การวัด (Measurement Criteria)</u>

เชิงปริมาณ :

- ร้อยละของการร้องขอการบริการ (Service Requests) ที่ได้รับการดำเนินการแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕
- ระยะเวลาเฉลี่ยในการตอบสนอง (Mean Time To Respond - MTTR) ต่อการร้องขอการบริการไม่เกิน ๓๐ นาที สำหรับการร้องขอทั่วไป
- จำนวนการร้องขอการบริการที่ถูกปฏิเสธเนื่องจากไม่เป็นไปตามนโยบาย ไม่เกิน ๕ ครั้งต่อเดือน

เชิงคุณภาพ :

- ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานต่อการจัดการการร้องขอการบริการ:ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่น้อยกว่า ๔.๐ จากคะแนนเต็ม ๕ (จากการสำรวจความพึงพอใจ)
- ผู้ใช้งานรับรู้ถึงความรวดเร็วและประสิทธิภาพในการให้บริการสนับสนุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มี Feedback เชิงบวกจากผู้ใช้งาน
- ความชัดเจนและความครบถ้วนของข้อมูลที่ให้เมื่อมีการร้องขอการบริการ ผู้ใช้งานได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและเพียงพอต่อการดำเนินการ

๖.๑.๓ ปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้รับการจัดการอย่างเป็นระบบเพื่อป้องกันการเกิดซ้ำและปรับปรุงคุณภาพบริการ

เกณฑ์การวัด (Measurement Criteria)

เชิงปริมาณ :

- ร้อยละของปัญหา (Problems) ที่ได้รับการระบุสาเหตุรากเหง้า (Root Cause) และมีแผนการแก้ไข/ป้องกันการเกิดซ้ำ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐
- ร้อยละของแผนการแก้ไขปัญหาที่ดำเนินการแล้วเสร็จตามกำหนดเวลา ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๕
- จำนวนครั้งของเหตุการณ์ผิดปกติที่เกิดซ้ำซาก (Recurring Incidents) ที่มีสาเหตุมาจากปัญหาที่ไม่ได้รับการแก้ไข ลดลงร้อยละ ๒๐ จากปีที่ผ่านมา

เชิงคุณภาพ :

- ลดจำนวนเหตุการณ์ผิดปกติที่เกิดขึ้นจากสาเหตุเดิมที่เคยระบุเป็นปัญหาแล้ว ระบบมีความเสถียรมากขึ้น
- มีการนำความรู้และบทเรียนที่ได้รับจากการจัดการปัญหาไปปรับปรุงกระบวนการและระบบอย่างต่อเนื่อง มีการจัดทำ Knowledge Base ที่เป็นปัจจุบันและนำไปใช้ในการแก้ไขปัญหา
- ผู้บริหารและบุคลากรตระหนักถึงความสำคัญของการจัดการปัญหาเพื่อป้องกันการเกิดซ้ำ มีการจัดประชุมทบทวนปัญหาเป็นประจำและนำผลไปปรับปรุง

๖.๒ การเก็บข้อมูลและการติดตาม

๖.๒.๑ แหล่งข้อมูล

- รายงานประสิทธิภาพระบบสารสนเทศ (System Performance Reports)
- แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้งาน
- บันทึกการสื่อสารและการแจ้งเตือนเหตุการณ์
- Knowledge Base / FAQ
- รายงานการวิเคราะห์สาเหตุรากเหง้า (Root Cause Analysis Reports)

๖.๒.๒ ความถี่ในการติดตาม

- รายวัน/รายสัปดาห์

ติดตามสถานะเหตุการณ์ผิดปกติและการร้องขอการบริการแบบเรียลไทม์, ตรวจสอบ MTTR, MTTR

- รายเดือน

จัดทำรายงานสรุปเหตุการณ์ผิดปกติ, การร้องขอการบริการ, และปัญหาที่สำคัญ, ทบทวน SLA Performance

- รายไตรมาส

ทบทวนปัญหาที่เกิดขึ้นซ้ำซาก, วิเคราะห์สาเหตุรากเหง้า, วางแผนแก้ไขปัญหา, จัดทำรายงานสำหรับผู้บริหาร

- รายปี

• จัดทำรายงานสรุปผลการบริหารจัดการเหตุการณ์ผิดปกติ การร้องขอการบริการ และปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศประจำปี

• จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

• ทบทวนและปรับปรุง "การบริหารจัดการเหตุการณ์ผิดปกติ การร้องขอการบริการ และปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ" (กระบวนการ, SLA, OLA)

๖.๓ การวิเคราะห์และประเมินผล

๖.๓.๑ การวิเคราะห์เชิงปริมาณ

- เปรียบเทียบข้อมูลที่เก็บได้กับเกณฑ์การวัด (KPIs) ที่กำหนด

- วิเคราะห์แนวโน้มของจำนวนเหตุการณ์/การร้องขอ, ระยะเวลาในการแก้ไข/ตอบสนอง, และอัตราการแก้ไขปัญหาที่สำเร็จ

- ระบุจุดคอขวด (Bottlenecks) หรือพื้นที่ที่ต้องปรับปรุงประสิทธิภาพ

๖.๓.๒ การวิเคราะห์เชิงคุณภาพ

- วิเคราะห์สาเหตุรากเหง้าของเหตุการณ์ผิดปกติและปัญหาที่เกิดขึ้นซ้ำซาก

- ประเมินประสิทธิผลของการสื่อสารและการประสานงานระหว่างทีมงานและผู้ใช้งาน

- วิเคราะห์ข้อเสนอแนะจากแบบสำรวจความพึงพอใจและข้อร้องเรียน

- ประเมินความสมบูรณ์และประโยชน์ของ Knowledge Base

๖.๓.๓ การประเมินผลลัพธ์ (Outcome Assessment)

- สรุปว่าการบริหารจัดการเหตุการณ์ผิดปกติ การร้องขอการบริการ และปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศบรรลุเป้าหมายในการรักษาความต่อเนื่องของบริการและสร้างความพึงพอใจหรือไม่

- ประเมินว่ากระบวนการเหล่านี้ช่วยลดผลกระทบต่อการดำเนินงานและปรับปรุงคุณภาพบริการได้มากน้อยเพียงใด

- ระบุจุดแข็งและจุดที่ต้องปรับปรุงในแต่ละกระบวนการ

- ประเมินความคุ้มค่าของการลงทุนในระบบและบุคลากรสนับสนุนด้าน IT

๖.๔ การรายงานและการนำไปใช้ประโยชน์

- จัดทำรายงานสรุปผลการบริหารจัดการเหตุการณ์ผิดปกติ การร้องขอการบริการ และปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศประจำปี โดยเน้นที่การบรรลุตัววัดผลลัพธ์ (Outcomes), ประสิทธิภาพของกระบวนการ, และระดับความพึงพอใจ

- นำเสนอรายงานต่อผู้บริหารระดับสูงและคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง (เช่น คณะกรรมการ IT, คณะกรรมการบริหาร) เพื่อประกอบการตัดสินใจในการปรับปรุงบริการ, การจัดสรรทรัพยากร, และการลงทุน

- นำผลการประเมินและข้อเสนอแนะไปปรับปรุง

• "การบริหารจัดการเหตุการณ์ผิดปกติ การร้องขอการบริการ และปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ" (กระบวนการ, SLA, OLA) ให้มีความเหมาะสมและทันสมัย

• ระบบ ITSM หรือเครื่องมือที่ใช้ในการบริหารจัดการบริการ

• การฝึกอบรมและพัฒนาทักษะของบุคลากร Service Desk และทีมสนับสนุน

• แผนการป้องกันปัญหาและการปรับปรุงระบบอย่างถาวร

- สื่อสารบทเรียนที่ได้รับและแนวทางการปรับปรุงให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องทราบ เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ในการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร

ภาคผนวก

บันทึกข้อความ

ส่วนงาน..

ที่ กษ.. **วันที่**..

เรื่อง การแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์..

เสนอ กองเทคโนโลยีและสารสนเทศ

กอง/สำนักงาน..ขอแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ดังนี้

ประเภทอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่มีปัญหา

☐ CPU หมายเลขครุภัณฑ์..

☐ MONITOR หมายเลขครุภัณฑ์..

☐ PRINTER หมายเลขครุภัณฑ์..

☐ UPS หมายเลขครุภัณฑ์..

☐ อื่น ๆ ระบุ.................................หมายเลขครุภัณฑ์...

อาการผิดปกติ...

....

....

บันทึกการแก้ไข (สำหรับพนักงานแผนกคอมพิวเตอร์)

☐ ซ่อมแซม : ลักษณะการซ่อม..

....

☐ ส่งซ่อม : เหตุผล..

....

เสนอ กองพัสดุ

เพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

....

(พนักงานแผนกคอมพิวเตอร์)