องค์การตลาดเพื่อเกษตรกร
WWW.ORTORKOR.COM

การบริหารจัดการคอนฟิกูเรชั่น (Configuration Management) องค์การตลาดเพื่อเกษตรกร พ.ศ. 2569-2570

องค์การตลาดเพื่อเกษตรกร
กองเทคโนโลยีและสารสนเทศ

สารบัญ

บทที่ ๑ บททั่วไป **๑**

บทนำ ๑

วัตถุประสงค์ ๑

คำจำกัดความ ๒

บทที่ ๒ ขอบเขตและแนวทางในการบริหารจัดการคอนฟิกูเรชั่น **๓**

คำศัพท์และความหมาย (Terms and Definitions) ๓

ขอบเขต (Scope) ๓

กระบวนการบริหารจัดการคอนฟิกูเรชั่น (Configuration Management) ๓

ขอบเขตการบริหารจัดการการตั้งค่าระบบ (System Configuration Management) ๓

ผังกระบวนการจัดการคอนฟิกูเรชั่น ๔

บทที่ ๓ การจัดทำเอกสาร Minimnum Baseline Standard **๕**

วัตถุประสงค์ ๕

เอกสาร Minimum Baseline Standard ๕

บทที่ ๔ การสอบทานการตั้งค่า **๖**

วัตถุประสงค์ ๖

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ ๖

กระบวนการสอบทาน ๖

บทที่ ๕ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการคอนฟิกูเรชั่น **๗**

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักที่สำคัญ ๗

บทบาทผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (RACI Metric) ๘

บทที่ ๖ แนวทางถ่ายทอดแนวปฏิบัติการบริหารจัดการคอนฟิกูเรชั่น **๙**

วัตถุประสงค์ของการถ่ายทอดแนวทางปฏิบัติ ๙

วิเคราะห์สถานการณ์ (Context Analysis) ๙

กลยุทธ์ถ่ายทอดแนวทางปฏิบัติ (Implementation Strategy) ๙

เครื่องมือสนับสนุน ๑๐

วิธีการสื่อสารกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละกลุ่ม ๑๐

การวัดผลและประเมินผลการถ่ายทอดแนวทางปฏิบัติ ๑๐

สรุปแนวทางการถ่ายทอดแนวทางปฏิบัติ ๑๐

บทที่ ๗ การกำหนดการวัด ติดตาม วิเคราะห์ประเมิน ตัววัดผลลัพธ์ (Outcome) การบริหารจัดการคอนฟิกูเรชั่น **๑๒**

ตัวชี้วัดเชิงกระบวนการ (In-process KPIs) ๑๒

ตัวชี้วัดเชิงผลลัพธ์ (Outcome KPIs) ๑๔

บทที่ ๑
บททั่วไป

๑.๑ บทนำ

เพื่อให้การบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศมีประสิทธิภาพสูงสุด องค์การตลาดเพื่อเกษตรกร จึงนำกระบวนการบริหารจัดการคอนฟิกูเรชั่น (Configuration Management) มาใช้โดยการบริหารจัดการคอนฟิกูเรชั่นคือการบริหารจัดการ IT Infrastructure สำหรับการให้บริการด้าน IT ทั้งที่เป็นฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และอุปกรณ์ต่อพ่วงต่างๆ ซึ่งจะต้องเก็บข้อมูลรายละเอียดของอุปกรณ์ทั้งหมดไว้เพื่อประกอบการใช้งาน และเรียกข้อมูลรายละเอียดของอุปกรณ์แต่ละตัวว่า Configuration Item โดย Configuration Item ของระบบ การให้บริการด้าน IT นั้นมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เพราะมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของการให้บริการโดยตรง กระบวนการนี้จึงมุ่งเน้นในการกำหนด และควบคุม Configuration Item และองค์ประกอบอื่นๆ ทั้งหมดที่เก็บอยู่ในฐานข้อมูลที่เราเรียกว่า Configuration Management Database (CMDB) ให้มีความเหมาะสม ถูกต้อง และ ทันสมัยอยู่เสมอ

เนื่องจาก Configuration Item ของระบบให้บริการมีอยู่เป็นจำนวนมาก ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีกลไกที่ใช้ในการกำหนด 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

๑.๒ วัตถุประสงค์

๑.๒.๑ เพื่อวางแผนสำหรับการบริหารจัดการองค์ประกอบของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
๑.๒.๒ เพื่อจัดเก็บข้อมูลองค์ประกอบของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
๑.๒.๓ เพื่อควบคุมการเปลี่ยนแปลงองค์ประกอบของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
๑.๒.๔ เพื่อรายงานข้อมูลและสถานภาพขององค์ประกอบของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
๑.๒.๕ เพื่อทบทวนสถานภาพขององค์ประกอบของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

๑.๓ คำจำกัดความ

“อ.ต.ก.” หมายความว่า องค์การตลาดเพื่อเกษตกร

หน่วยงาน หมายความว่า ฝ่าย/สำนัก/กอง/กลุ่ม ที่เป็นส่วนราชการตามโครงสร้างขององค์การตลาดเพื่อเกษตรกร

หน่วยงานภายนอก หมายความว่า องค์กร หรือหน่วยงานภายนอกที่ได้รับอนุญาตให้มีสิทธิในการเข้าถึงและการใช้งานข้อมูลหรือสินทรัพย์ต่าง ๆ ขององค์การตลาดเพื่อเกษตรกร โดยจะได้รับสิทธิในการใช้ระบบตามอำนาจหน้าที่และต้องรับผิดชอบในการรักษาความลับข้อมูล

ผู้บริหารระดับสูงสุด (Chief Executive Officer : CEO) หมายความว่า ผู้อำนวยการองค์การตลาดเพื่อเกษตรกร

ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง ระดับกรม (Department Chief Information Officer : DCIO) หมายความว่า บุคคลที่ผู้อำนวยการแต่งตั้งให้มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งมีบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบในส่วนของการกำหนดนโยบายมาตรฐานการควบคุมการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผู้บังคับบัญชา หมายความว่า ผู้มีอำนาจสั่งการตามโครงสร้างการบริหารขององค์กร

เจ้าหน้าที่เทคโนโลยีและสารสนเทศ หมายความว่า ผู้ซึ่งได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาให้ทำหน้าที่ดูแลเซิร์ฟเวอร์ ระบบสารสนเทศ และระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ให้บริการได้อย่างมีเสถียรภาพ

เจ้าหน้าที่ หมายความว่า บุคลากรทุกประเภทขององค์การตลาดเพื่อเกษตรกร

ระบบสารสนเทศ หมายความว่า ระบบงานขององค์การตลาดเพื่อเกษตรกร ที่นำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบคอมพิวเตอร์ และระบบเครือข่าย มาช่วยในการสร้างสารสนเทศในองค์กรสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการวางแผน การบริหาร การสนับสนุนให้การบริการการพัฒนาและควบคุม การติดต่อสื่อสาร ซึ่งมีองค์ประกอบ เช่น ระบบคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่าย ระบบปฏิบัติการ โปรแกรมประยุกต์ ข้อมูลสารสนเทศ ฯลฯ

ข้อมูล หมายความว่า สิ่งที่สื่อความหมายให้รู้เรื่องราว ข้อเท็จจริง ข้อมูล หรือสิ่งใด ๆ ไม่ว่าการสื่อความหมายนั้นจะทำได้โดยสภาพของสิ่งนั้นเอง หรือโดยผ่านวิธีการใด ๆ และไม่ว่าจะได้จัดทำไว้ในรูปแบบของเอกสาร รายงาน หนังสือ การบันทึกภาพหรือเสียง การบันทึกโดยเครื่องคอมพิวเตอร์ หรือ วิธีอื่นใดที่ทำให้สิ่งที่บันทึกไว้ปรากฏได้และให้หมายความรวมถึง ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่า ด้วยธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์

มาตรฐาน (Standard) หมายความว่า บรรทัดฐานที่บังคับใช้ในการปฏิบัติการจริง เพื่อให้ได้ตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมาย

แนวปฏิบัติ (Guideline) หมายความว่า แนวทางที่ไม่ได้บังคับให้ปฏิบัติแต่แนะนำให้ปฏิบัติตามเพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายได้ง่ายขึ้น

Source code หมายความว่า ข้อความที่เป็นชุดที่ถูกเขียนขึ้น และสามารถอ่านและเข้าใจได้ ใช้สำหรับภาษาโปรแกรม ในการเขียนโปรแกรมแบบใหม่ รหัสต้นฉบับนิยมเก็บไว้ในไฟล์หลายไฟล์แยกจากกันเพื่อให้ง่ายในการเรียกใช้ส่วนย่อยของคำสั่งนั้น

ระบบปฏิบัติการ (operating system) หมายความว่า ระบบซอฟต์แวร์ที่ทำหน้าที่จัดการอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และแหล่งซอฟต์แวร์และบริการโปรแกรมคอมพิวเตอร์

Baesline หมายความว่า เอกสารหรือค่าพื้นฐานที่ใช้อ้างอิงหรือนำมาปรับปรุง แก้ไข เพื่อในระบบโดยค่าพื้นฐานจะไม่มีการแปลงเปลี่ยนจากของเดิมที่ถูกจัดเก็บในครั้งแรก

บทที่ ๒
ขอบเขตและแนวทางในการบริหารจัดการคอนฟิกูเรชั่น

๒.๑ คำศัพท์และความหมาย (Terms and Definitions)

๒.๑.๑ Configuration Management : การวางแผนสำหรับการบริหารจัดการองค์ประกอบของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

๒.๑.๒ Configuration Item (CI) : ข้อมูลองค์ประกอบของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ตัวอย่างเช่น ซอฟต์แวร์ (Software) ฮาร์ดแวร์ (Hardware) เป็นต้น

๒.๑.๓ Configuration Baseline : CI ที่ผ่านการทบทวนและเห็นชอบแล้ว

๒.๑.๔ Configuration Management Database (CMDB) : ระบบข้อมูลสำหรับจัดเก็บข้อมูลองค์ประกอบของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

๒.๑.๕ Request Change : การร้องขอการเปลี่ยนแปลง

๒.๒ ขอบเขต (Scope)

๒.๒.๑ ต้องรองรับการเก็บข้อมูลองค์ประกอบ ซึ่งประกอบด้วยระบบการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Service) ซอฟต์แวร์ (Software) ฮาร์ดแวร์ (Hardware) เอกสารที่เกี่ยวข้อง ระบบเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง บุคลากรที่เกี่ยวข้อง กระบวนการทำงาน สถานที่จัดเก็บและทรัพยากรอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

๒.๒.๒ ต้องสามารถจัดเก็บและแสดงข้อมูลองค์ประกอบโดยมีรายละเอียดดังนี้ ชื่อ ประเภท รุ่น ยี่ห้อ เลขทะเบียน (Serial Number) วันที่ติดตั้งใช้งาน มูลค่า สถานที่ติดตั้ง ผู้ดูแล ข้อมูลสัญญา และการรับประกัน ใบอนุญาต การใช้งานซอฟต์แวร์ จำนวนลิขสิทธิ์ที่อนุญาตให้ใช้งาน จำนวนลิขสิทธิ์ที่ใช้งานแล้ว จำนวนลิขสิทธิ์ที่เหลืออยู่ ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลองค์ประกอบและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านต่างๆ การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการซ่อมบำรุง ข้อมูลปัญหา หรือเหตุขัดข้องที่เกี่ยวข้องในกรณีที่ปัญหาหรือเหตุขัดข้องมีความสัมพันธ์กับข้อมูลองค์ประกอบที่มีอยู่

๒.๓ กระบวนการบริหารจัดการคอนฟิกูเรชั่น (Configuration Management)

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

๒.๔ ขอบเขตการบริหารจัดการการตั้งค่าระบบ (System Configuration Management)

เพื่อให้มีกระบวนการควบคุมการเปลี่ยนแปลงตั้งค่าระบบที่มีความรัดกุม ปลอดภัยและเป็นไปตามมาตรฐาน จึงมีขอบเขตการบริหารจัดการการตั้งค่าระบบดังนี้

๒.๔.๑ จัดทำเอกสาร minimum baseline standard เพื่อใช้เป็นมาตรฐานการตั้งค่าของระบบปฏิบัติการ ระบบฐานข้อมูล และระบบอุปกรณ์เครือข่ายสื่อสารต่างๆ อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร โดยมีการทบทวน ปรับปรุงเอกสารให้เป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ

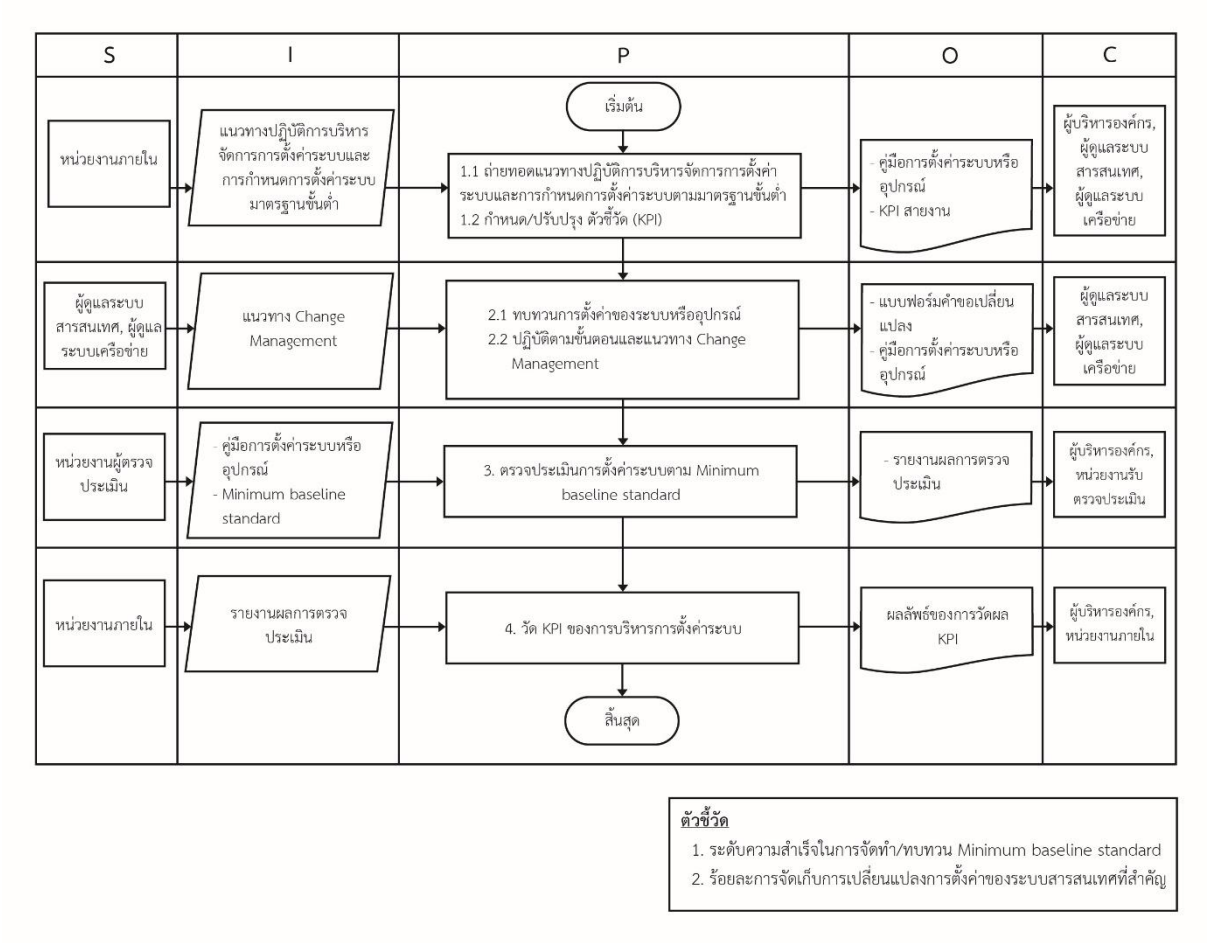
๒.๔.๒ การเปลี่ยนแปลงการตั้งค่าระบบที่ให้บริการจริงต้องผ่านกระบวนการบริหารจัดการเปลี่ยนแปลงที่กำหนด เพื่อป้องกันความเสี่ยงหรือข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

๒.๔.๓ มีการจัดเก็บการเปลี่ยนแปลงของการตั้งค่าระบบ ของทุกอุปกรณ์และระบบงาน (system configuration version control) โดยมีการรักษาความปลอดภัยที่รัดกุมเพียงพอ

๒.๔.๔ การสอบทานการตั้งค่าจากหน่วยงานที่มีหน้าที่ควบคุมดูแลความปลอดภัยหรือความเสี่ยงทางด้านเทคโนโลยีอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้สอดคล้องตามมาตรฐาน

๒.๔.๕ กรณีมีความจำเป็นต้องตั้งค่าที่ไม่เป็นไปตามเอกสาร minimum baseline standard ควรผ่านกระบวนการ ขออนุมัติ (exception) เพื่อประเมินความเสี่ยงและพิจารณาแนวทางควบคุมความเสี่ยงที่เพียงพอเหมาะสมก่อนดำเนินการ

๒.๕ กระบวนการบริหารจัดการคอนฟิกกุเรชั่น



บทที่ ๓
การจัดทำเอกสาร Minimum Baseline Standard

๓.๑ วัตถุประสงค์

การจัดทำเอกสาร Minimum Baseline Standard เพื่อใช้เป็นมาตรฐานการตั้งค่าของระบบปฏิบัติการ ระบบฐานข้อมูล และระบบอุปกรณ์เครือข่ายสื่อสารต่างๆ อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร โดยมีการทบทวน ปรับปรุง เอกสารให้เป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้การปฏิบัติงานขององค์การตลาดเพื่อเกษตรกรเป็นไปอย่างมีระบบ รัดกุม และมีประสิทธิภาพ

๓.๒ เอกสาร Minimum Baseline Standard

เอกสาร Minimum Baseline Standard หรือ คู่มือการตั้งค่าของระบบปฏิบัติการ ระบบฐานข้อมูล รวมถึงอุปกรณ์เครือข่ายสื่อสารต่างๆ อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ขององค์การตลาดเพื่อเกษตรกร

บทที่ ๔
การสอบทานการตั้งค่า

๔.๑ วัตถุประสงค์

๔.๑.๑ เพื่อให้แน่ใจว่าการบริหารจัดการกระบวนการคอนฟิกูเรชั่น เป็นไปตามระบบหรือคู่มือที่กำหนดไว้

๔.๑.๒ เพื่อให้ทราบถึงผลสำเร็จของการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ไปใช้สนับสนุนการทำงานแบบบูรณาการ

๔.๑.๓ เพื่อให้เกิดกระบวนการบริหารจัดการด้านการคอนฟิกูเรชั่นที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

๔.๒ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๔.๒.๑ มีแนวทางในการตรวจสอบหรือการสอบทานการบริหารจัดการกระบวนการคอนฟิกุเรชั่น ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งครอบคุลมถึงมาตรฐานแนวทางปฏิบัติ และกรอบวิธีปฏิบัติต่างๆ

๔.๒.๒ องค์กรสามารถสร้างระบบการควบคุมสารสนเทศที่ยังขาดแคลนอยู่ เพื่อลดความเสี่ยงของระบบสารสนเทศ

๔.๒.๓ การบริหารจัดการภายในองค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ในการดำเนินงาน และปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๔.๓ กระบวนการสอบทาน

๔.๓.๑ จัดตั้งทีมงานผู้ดูแลด้านการสอบทาน

๔.๓.๒ กำหนดหัวข้อเงื่อนไขในการสอบทาน

๔.๓.๓ กำหนดช่วงเวลาในการสอบทาน โดยต้องมีการสอบทานอย่างสม่ำเสมอ

๔.๓.๔ จดบันทึกและทำรายงานการสอบทาน

บทที่ ๕
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการคอนฟิกูเรชั่น

๕.๑ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักที่สำคัญ

กลุ่ม	รายละเอียด
ผู้อำนวยการ อ.ต.ก.	อนุมัติและกำกับดูแลระดับนโยบาย
ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง (DCIO)	กำหนดนโยบายและมาตรฐานคอนฟิกูเรชั่น
กองเทคโนโลยีและสารสนเทศ	บริหารและปฏิบัติงานด้านคอนฟิกูเรชั่น, จัดการ CMDB, สอบทานการตั้งค่า
กองแผนงานและงบประมาณ	สนับสนุนด้านงบประมาณและจัดสรรทรัพยากร
ผู้ใช้งานระบบ (ส่วนงานภายใน)	แจ้งปัญหาและร้องขอการเปลี่ยนแปลงคอนฟิกูเรชั่น
สำนักตรวจสอบภายใน	ตรวจสอบความถูกต้องและประสิทธิภาพของกระบวนการ
คู่ค้า/ผู้ให้บริการภายนอก	จัดหาหรือสนับสนุนระบบตามมาตรฐานที่กำหนด

๕.๒ บทบาทผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (RACI Metric)

กิจกรรมหลัก	ผู้อำนวยการ อ.ต.ก.	ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง (DCIO)	กองเทคโนโลยีและสารสนเทศ	กองแผนงานและงบประมาณ	ผู้ใช้งานระบบ (ส่วนงานภายใน)	สำนักตรวจสอบภายใน	คู่ค้า/ผู้ให้บริการภายนอก
กำหนดนโยบายคอนฟิกูเรชั่น	A	R	C	C	I	I	I
จัดทำเอกสาร Minimum Baseline	I	A	R	C	I	I	I
การเก็บข้อมูล CMDB	I	C	R	I	C	I	I
การเปลี่ยนแปลงและควบคุมคอนฟิกูเรชั่น	I	A	R	C	C	I	R
การสอบทานและตรวจสอบการตั้งค่า	I	C	R	I	I	A	I
การวัดผลและประเมินผล	I	C	R	C	I	A	I



บทที่ ๖
แนวทางถ่ายทอดแนวปฏิบัติการบริหารจัดการคอนฟิกูเรชั่น

๖.๑ วัตถุประสงค์ของการถ่ายทอดแนวทางปฏิบัติ

- สร้างความเข้าใจร่วมกันถึงความสำคัญ ประโยชน์ และกระบวนการบริหารจัดการคอนฟิกูเรชั่นทั่วทั้งองค์กร
- กำหนดแนวทางปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานและสอดคล้องกันในการระบุ ควบคุม ติดตาม และตรวจสอบ Configuration Items (CIs)
- ส่งเสริมให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมและมีความรับผิดชอบในการรักษาสถานะของ CIs ให้ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน
- สนับสนุนการทำงานของกระบวนการ IT อื่นๆ เช่น Incident Management, Change Management, Problem Management และ Security Management

๖.๒ วิเคราะห์สถานการณ์ (Context Analysis)

๖.๒.๑ จุดแข็ง

- มีการกำหนดโครงสร้าง Configuration Item (CI) และ CMDB อย่างชัดเจน
- ครอบคลุมกระบวนการตรวจสอบ สอบทาน และควบคุมการเปลี่ยนแปลงคอนฟิกของระบบ
- เชื่อมโยงแนวปฏิบัติกับระบบ ERP ซึ่งเป็นระบบสำคัญระดับองค์กร

๖.๒.๒ ข้อจำกัด

- ความซับซ้อนของระบบและปริมาณข้อมูลอาจทำให้การบำรุงรักษา CMDB ล่าช้า
- การบังคับใช้ Minimum Baseline Standard อาจยังไม่เข้าถึงผู้ใช้งานระดับทั่วไป

๖.๒.๓ โอกาส

- มีแนวโน้มสนับสนุนจากผู้บริหารด้าน Digital Governance และการนำระบบ ERP มาใช้ทั่วองค์กร
- สามารถต่อยอดสู่มาตรฐานความมั่นคงปลอดภัยด้าน IT ได้ เช่น ISO/IEC ๒๗๐๐๑

๖.๒.๔ ความเสี่ยง

- หากไม่มีการควบคุมการเปลี่ยนแปลงที่เข้มงวด อาจทำให้ระบบไม่เสถียรหรือมีช่องโหว่ความปลอดภัย
- ข้อมูลใน CMDB ที่ไม่อัปเดตอาจทำให้เกิดความคลาดเคลื่อนทางเทคนิคและการตัดสินใจ

๖.๓ กลยุทธ์ถ่ายทอดแนวทางปฏิบัติ (Implementation Strategy)

๖.๓.๑ จัดทำ Standard Operating Procedure (SOP) กลาง ครอบคลุม ๕ กระบวนการสำคัญ

- การจัดเก็บ CI
- การสอบทาน
- การเปลี่ยนแปลง
- การควบคุมเวอร์ชัน (Version Control)
- การจัดทำ Minimum Baseline Standard

๖.๓.๒ จัดอบรมเจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศและผู้ใช้งานระบบ

- ใช้หลักสูตรสั้นแบบ Microlearning
- ฝึกอบรมซ้ำประจำปี และเมื่อมีระบบหรือเวอร์ชันใหม่

๖.๓.๓ บูรณาการ CMDB กับระบบ ERP และการรายงานกลาง

- ทำให้ทุก Module ใน ERP ใช้ฐานข้อมูล CI เดียวกัน
- สร้างระบบแจ้งเตือนการเปลี่ยนแปลงที่กระทบหลายหน่วย

๖.๔ เครื่องมือสนับสนุน

เครื่องมือ	วัตถุประสงค์
Intranet	เป็นช่องทางหลักในการเผยแพร่คู่มือ แนวปฏิบัติ และแนวทางการบริหารจัดการคอนฟิกูเรชั่น ของ อ.ต.ก.
แบบสอบถามออนไลน์	ประเมินความเข้าใจของพนักงาน อ.ต.ก.
ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Saraban)	ใช้ในการส่งหนังสือ/คำสั่ง/แนวปฏิบัติไปยังทุกฝ่ายงานอย่างเป็นทางการ

๖.๕ วิธีการสื่อสารกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละกลุ่ม

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	รูปแบบ/วิธีการสื่อสาร
ผู้อำนวยการ อ.ต.ก.	การประชุมผู้บริหาร, การนำเสนอรายงานสรุป
ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง (DCIO)	การประชุมคณะทำงานด้าน IT, รายงานผลการดำเนินงาน
กองเทคโนโลยีและสารสนเทศ	การประชุมทีมงาน, การจัดอบรมเชิงปฏิบัติการ (Workshops), คู่มือการใช้งาน (User Manuals)
กองแผนงานและงบประมาณ	บันทึกข้อความประสานงานภายใน และการประชุมหารือ
ผู้ใช้งานระบบ (ส่วนงานภายใน)	การจัดอบรมเชิงปฏิบัติการ (Workshops), คู่มือการใช้งาน (User Manuals) และการแจ้งเวียนหนังสือ, ประกาศผ่าน Intranet
สำนักตรวจสอบภายใน	การประชุมชี้แจงผลการดำเนินงาน, รายงานผลการสอบทาน
คู่ค้า/ผู้ให้บริการภายนอก	การประชุม Kick-off, TOR/SLA และเอกสารข้อกำหนด

๖.๖ การวัดผลและประเมินผลการถ่ายทอดแนวทางปฏิบัติ

กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของการถ่ายทอด เช่น จำนวนบุคลากรที่เข้าร่วมอบรม, คะแนนความเข้าใจในเนื้อหา, การนำแนวปฏิบัติไปปรับใช้จริง, ผลลัพธ์จากการตรวจประเมินภายใน

๖.๗ สรุปแนวทางการถ่ายทอดแนวทางปฏิบัติ

๑. การสื่อสารและประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง ใช้ช่องทางสื่อสารภายในองค์กร (Intranet, E-mail, บอร์ดประชาสัมพันธ์) เพื่อเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับแนวปฏิบัติการบริหารจัดการคอนฟิกูเรชั่นอย่างสม่ำเสมอ

๒. การอบรมที่เจาะจงกลุ่มเป้าหมาย จัดหลักสูตรการอบรมที่แตกต่างกันสำหรับผู้บริหาร (เน้นภาพรวมและประโยชน์), เจ้าหน้าที่ IT (เน้นขั้นตอนและเครื่องมือ), และผู้ใช้งานทั่วไป (เน้นบทบาทในการให้ข้อมูลและปฏิบัติตามนโยบาย)

๓. การสนับสนุนด้วยเทคโนโลยี พิจารณาการลงทุนใน IT Service Management (ITSM) Tools ที่มีโมดูล Configuration Management หรือ CMDB เพื่อเป็นศูนย์กลางในการจัดเก็บและจัดการข้อมูล CIs อย่างเป็นระบบ

๔. การจัดทำ Knowledge Base สร้างแหล่งรวบรวมองค์ความรู้เกี่ยวกับ CIs, ขั้นตอนการจัดการ, ปัญหาที่พบบ่อย และวิธีแก้ไข เพื่อให้บุคลากรสามารถค้นหาข้อมูลได้ด้วยตนเอง

๕. การสร้างวัฒนธรรม "ข้อมูลถูกต้องเสมอ" ปลูกฝังให้บุคลากรทุกคนมีจิตสำนึกในการรักษาสถานะของ CIs ให้ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน เพราะข้อมูลใน CMDB คือแหล่งอ้างอิงที่สำคัญที่สุด

๖. การผูกโยงกับกระบวนการ IT อื่นๆ ชี้ให้เห็นว่าการบริหารจัดการคอนฟิกูเรชั่นเป็นพื้นฐานสำคัญและเชื่อมโยงกับกระบวนการ IT อื่นๆ อย่างไร เช่น Incident Management (รู้ว่า CI ตัวไหนมีปัญหา), Change Management (ควบคุมการเปลี่ยนแปลง CI), Problem Management (หาสาเหตุรากเหง้าจากข้อมูล CI ที่ถูกต้อง), Security Management (รู้ว่าสินทรัพย์อะไรที่ต้องปกป้อง)

๗. การยกย่องและให้รางวัล สร้างแรงจูงใจโดยการยกย่องหรือให้รางวัลแก่หน่วยงานหรือบุคคลที่มีผลการปฏิบัติงานด้านการบริหารจัดการคอนฟิกูเรชั่นดีเด่น

บทที่ ๗
การกำหนดการวัด ติดตาม วิเคราะห์ประเมิน ตัววัดผลลัพธ์ (Outcome) การบริหารจัดการคอนฟิกูเรชั่น

เพื่อให้การตั้งค่าและส่วนประกอบต่างๆ ของระบบเทคโนโลยีดิจิทัลของ อ.ต.ก. ได้รับการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ มีความถูกต้อง คงสภา พ ลดข้อผิดพลาด เพิ่มความมั่นคงปลอดภัย และสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพสูงสุด

๗.๑ ตัวชี้วัดเชิงกระบวนการ (In-process KPIs)

วัดผลความสำเร็จของกิจกรรมการดำเนินงานในกระบวนการบริหารจัดการคอนฟิกูเรชั่น

ตัวชี้วัด (KPIs)	คำนิยาม	วิธีการวัดผล	หน่วยวัด	ความถี่ในการวัดผล	เป้าหมาย	ผู้กำกับดูแลกระบวนการ
๑. ร้อยละของการบันทึกข้อมูลรายการคอนฟิกูเรชั่น (CIs) ในฐานข้อมูล (CMDB) อย่างถูกต้องและเป็นปัจจุบัน	ประเมินความครบถ้วน ถูกต้อง และเป็นปัจจุบันของการจัดเก็บข้อมูลรายการคอนฟิกูเรชั่น (CIs) ในระบบฐานข้อมูล CMDB	(จำนวนรายการ CIs ใน CMDB ที่ตรวจสอบพบว่าถูกต้องและเป็นปัจจุบัน / จำนวนรายการ CIs ทั้งหมดในระบบที่สุ่มตรวจสอบ) x ๑๐๐	ร้อยละ	รายเดือน / รายไตรมาส	ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕	ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง (DCIO)
๒. ร้อยละของ CIs ที่ได้รับการตรวจสอบและพบว่ามีการตั้งค่าตาม Minimum Baseline Standard	ประเมินผลการสอบทาน (Audit) การตั้งค่าของอุปกรณ์หรือระบบ ว่าเป็นไปตามมาตรฐานการตั้งค่าขั้นต่ำ (Minimum Baseline Standard) ที่องค์กรกำหนดไว้	(จำนวน CIs ที่มีการตั้งค่าตรงตาม Minimum Baseline Standard / จำนวน CIs ที่ได้รับการสอบทาน (Audit) ทั้งหมดในรอบนั้น) x ๑๐๐	ร้อยละ	รายครึ่งปี	ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐	ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง (DCIO)

๓. ร้อยละของการเปลี่ยนแปลงคอนฟิกูเรชั่นที่ผ่านกระบวนการจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management) อย่างถูกต้อง	ประเมินสัดส่วนของการเปลี่ยนแปลงการตั้งค่าระบบที่ได้ปฏิบัติตามขั้นตอนและกระบวนการ Change Management อย่างถูกต้องเพื่อป้องกันความเสี่ยง	(จำนวนรายการเปลี่ยนแปลงคอนฟิกูเรชั่นที่ผ่านกระบวนการ Change Management อย่างถูกต้อง / จำนวนรายการเปลี่ยนแปลงคอนฟิกูเรชั่นทั้งหมด) x ๑๐๐	ร้อยละ	รายเดือน / รายไตรมาส	ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕	ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง (DCIO)
๔. ระดับความสำเร็จในการจัดทำและทบทวน Minimum Baseline Standard	ประเมินความคืบหน้าในการจัดทำและทบทวนเอกสาร Minimum Baseline Standard เพื่อใช้เป็นมาตรฐานการตั้งค่าระบบและอุปกรณ์เครือข่ายให้เป็นปัจจุบัน	(จำนวนระบบหรืออุปกรณ์ที่มีการจัดทำ/ทบทวนเอกสาร Minimum Baseline Standard แล้วเสร็จ / จำนวนระบบสารสนเทศที่สำคัญทั้งหมดที่ต้องจัดทำ) x ๑๐๐	ร้อยละ	รายปี	ร้อยละ ๑๐๐	ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง (DCIO)

๗.๒ ตัวชี้วัดเชิงผลลัพธ์ (Outcome KPIs)

ประเมินผลสำเร็จของการบรรลุผลตามเป้าประสงค์ของกระบวนการ

ตัวชี้วัด (KPIs)	คำนิยาม	วิธีการวัดผล	หน่วยวัด	ความถี่ในการวัดผล	เป้าหมาย	ผู้กำกับดูแลกระบวนการ
๑. ร้อยละของการเปลี่ยนแปลงคอนฟิกูเรชั่นที่ไม่ก่อให้เกิดผลกระทบเชิงลบต่อระบบหรือบริการ	ประเมินผลสัมฤทธิ์ของการควบคุมการเปลี่ยนแปลงการตั้งค่าระบบ เพื่อให้มั่นใจว่าระบบสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่องและไม่เกิดข้อผิดพลาดตามมา	(จำนวนการเปลี่ยนแปลงคอนฟิกูเรชั่นที่ไม่เกิดผลกระทบเชิงลบต่อระบบหรือบริการ / จำนวนการเปลี่ยนแปลงคอนฟิกูเรชั่น) x ๑๐๐	ร้อยละ	รายไตรมาส	ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕	ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง (DCIO)
๒. จำนวนครั้งของเหตุการณ์ผิดพลาดที่เกิดจากการตั้งค่าระบบไม่ถูกต้อง (Misconfiguration Incidents)	วัดผลกระทบด้านเสถียรภาพของระบบ โดยติดตามจำนวนครั้งของปัญหาหรือข้อผิดพลาดที่มีสาเหตุรากเหง้ามาจากการตั้งค่าคอนฟิกูเรชั่นที่ไม่ถูกต้อง	นับจำนวนครั้งของเหตุการณ์ผิดพลาด (Incident) ที่สืบสวนและพบว่าเกิดจากการตั้งค่าระบบไม่ถูกต้อง	ครั้ง	รายไตรมาส	ไม่เกิน ๑ ครั้ง (หรือลดลง ๒๐% จากปีที่ผ่านมา)	ผู้อำนวยการ อ.ต.ก. / ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง (DCIO)
๓. จำนวนเหตุการณ์ความไม่มั่นคงปลอดภัย (Security Incidents) ที่เกิดจากการตั้งค่าระบบที่ไม่ปลอดภัย	วัดผลลัพธ์ด้านความมั่นคงปลอดภัยของระบบ โดยติดตามจำนวนเหตุการณ์บุกรุกหรือช่องโหว่ที่เกิดจากการตั้งค่าคอนฟิกูเรชั่นที่ไม่ปลอดภัย	นับจำนวนครั้งของเหตุการณ์ความไม่มั่นคงปลอดภัย (Security Incident) ที่มีสาเหตุจากการตั้งค่าระบบที่ไม่ปลอดภัย	ครั้ง	รายครึ่งปี	ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	ผู้อำนวยการ อ.ต.ก. / ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง (DCIO)

๔. ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรผู้ใช้บริการระบบ IT Security ที่เชื่อมโยงกับการบริหารจัดการคอนฟิกูเรชั่น	ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานต่อเสถียรภาพและความปลอดภัยของระบบ ที่เกิดจากกระบวนการจัดการคอนฟิกูเรชั่น	(ผลรวมของร้อยละความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจ / จำนวนแบบสำรวจความพึงพอใจทั้งหมด) x ๑๐๐	ร้อยละ	รายปี	ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	ผู้อำนวยการ อ.ต.ก. / ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง (DCIO)