

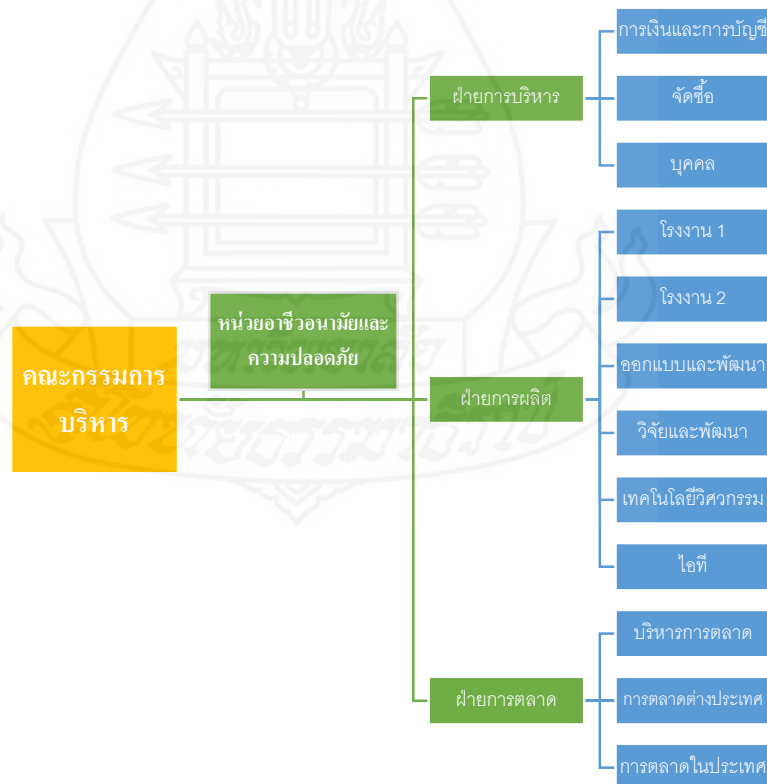
## บทที่ 4

### ผลการดำเนินการวิจัย

#### 1. โครงสร้างขององค์กรและหน่วยงานบริการด้านไอที

ในการศึกษาเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำมาวิเคราะห์ถึงแนวทางในการสร้างแนวปฏิบัติ จะทำการเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2556 จนถึง เดือน พฤศจิกายน 2560 โดยจะเก็บข้อมูลจาก บริษัท ควอลิตี้เซรามิก จำกัด จากนั้นผู้ศึกษาจะทำการรวบรวมข้อมูลที่ได้ มาจัดหมวดหมู่ เรียงลำดับ และ ทำการวิเคราะห์ เพื่อนำไปเป็นปัจจัยในการสร้างแนวการปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 20000:2005 และ ISO 9001:2015 มีรายละเอียดข้อมูลดังนี้

##### 1.1 โครงสร้างขององค์กร



ภาพที่ 4.1 ฟังโครงสร้างขององค์กร

จากภาพที่ 4.1 แสดงให้เห็นว่า บริษัท ควอลิตี้เซรามิก แบ่งการบริหาร

1. ฝ่ายการบริหาร ประกอบด้วย ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ฝ่ายการเงินและการบัญชี ฝ่ายจัดซื้อ
2. ฝ่ายการผลิต ประกอบด้วย ฝ่ายผลิตโรงงาน 1 ฝ่ายการผลิตโรงงาน 2 ฝ่ายเทคโนโลยี ฝ่ายออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ ฝ่ายวิจัยและพัฒนา ฝ่ายเทคโนโลยีวิศวกรรม และ ฝ่ายไอที
3. ฝ่ายการตลาด ประกอบด้วย ฝ่ายบริหารการตลาด ฝ่ายการตลาดต่างประเทศ และ ฝ่ายการตลาดในประเทศ

### 1.2 โครงสร้างของหน่วยงานบริการไอที



ภาพที่ 4.2 ผังโครงสร้างของส่วนไอที

จากภาพที่ 4.2 จะแสดงให้เห็นว่าฝ่ายไอทีแบ่งออกเป็น 3 ส่วนงาน ได้แก่

- |  |              |
|--|--------------|
| 1.2.1 ส่วนจัดการระบบเครือข่าย (Network Administrator)    | จำนวน 1 ท่าน |
| 1.2.2 ส่วนออกแบบและพัฒนาโปรแกรม (Applications Developer) | จำนวน 1 ท่าน |
| 1.2.3 ส่วนให้บริการด้านไอทีทั่วไป (IT Support)           | จำนวน 2 ท่าน |

นอกจากนี้ยังมีผู้จัดการส่วนไอทีอีก 1 ท่าน รวมทั้งสิ้น 5 ท่าน

### 1.3 นโยบายการให้บริการทางด้านไอที

ผู้ศึกษาได้ทำการรวบรวมข้อมูล และ ศึกษาค่านโยบายการให้บริการทางด้านไอที เพื่อให้ทราบแนวทางการดำเนินงานทางด้านไอที โดยสามารถสรุปแนวทางในการดำเนินงานได้ดังนี้

- วางแผนพัฒนา และ จัดการระบบเครือข่าย การสื่อสาร ความปลอดภัยของข้อมูล
- วางแผนจัดหา จัดสรร และ ควบคุมการใช้งานอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และ อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบไอที

- บริการซ่อมแซม แก้ไขปัญหา และ ให้คำปรึกษาแก่บุคคลในองค์กรด้านระบบไอที
- พัฒนาให้คำปรึกษา และ แก้ไขปัญหาด้าน โปรแกรมแก่บุคคลในองค์กร
- สื่อสารให้องค์กรมีความรู้ ความเข้าใจ และ ทัศนคติที่ดีต่อระบบไอที

#### 1.4 การวิเคราะห์ข้อมูลข้อดี ข้อเสีย

จากการที่ผู้ศึกษาได้ทำการรวบรวมข้อมูล และ วิเคราะห์พบว่าการให้บริการทางด้านไอที ก่อนจะทำการวิจัย เป็นไปดังนี้

1. ผู้ใช้งานทำการแจ้งบริการยังส่วนไอที ผ่านโปรแกรม IT Service , การแจ้งโดยโทรศัพท์ หรือ การแจ้งบริการแบบต่อหน้าเจ้าหน้าที่ไอที
2. เจ้าหน้าที่ไอที ทำการให้บริการตามที่เห็นสมควร
3. เจ้าหน้าที่ไอที ทำการบันทึกการให้บริการลงในโปรแกรม IT Service

ซึ่งในการดำเนินการปัจจุบัน ผู้ศึกษาพบว่า การดำเนินการปัจจุบันมีข้อดี แต่ยังคงมีปัญหาคืออาจจะนำไปสู่ปัญหาใหญ่ในอนาคตดังนี้

##### ข้อเสีย

1. การแจ้งบริการผ่านตัวโปรแกรม IT Service เดิม ไม่สามารถแยกได้ว่าเป็นการแจ้งประเภทใด ขาดต่อการบริหารจัดการใบแจ้งบริการ นำไปสู่ความล่าช้าในการให้บริการ
2. การแจ้งบริการผ่านระบบเดิมไม่สามารถแยกได้ว่าการแจ้งบริการใดมีความสำคัญ หรือ ความเร่งด่วนมากหรือน้อยกว่ากัน อีกทั้งไม่มีมาตรฐานในการดำเนินการซ่อมแซม หรือ ดำเนินการใดๆ
3. ขาดการบันทึกประวัติของวัสดุ อุปกรณ์ทางด้านไอที ทำให้ไม่สามารถนำมาวิเคราะห์ความเหมาะสมในการควบคุมงบประมาณได้

4. เจ้าหน้าที่ไม่สามารถจัดการกับการแจ้งบริการแบบต่อหน้าที่มักจะดำเนินการลัดคิวกับการแจ้งบริการผ่านโปรแกรมหรือทางโทรศัพท์ ทำให้ไม่สามารถจัดลำดับในการดำเนินงานได้

5. ไม่สามารถตรวจสอบสินทรัพย์ภายในฝ่ายได้แบบทันทีทันใด จำเป็นต้องใช้เวลาในการสืบค้น เสาหา และ บ่อยครั้งที่ไม่สามารถค้นหาตำแหน่งที่ตั้งของสินทรัพย์ได้

6. ขาดมาตรฐานในการปฏิบัติงาน การสืบค้นข้อมูลเดิม อาทิ ประวัติในการสั่งซื้อ การรับเข้า หรือ การซ่อมวัสดุอุปกรณ์

7. ขาดกระบวนการทวนสอบในแต่ละขั้นตอน ซึ่งอาจนำไปสู่ความเสี่ยงที่ข้อมูลสำคัญจะสูญหาย หรือ งบประมาณที่ไม่เพียงพอได้

#### ข้อดี

1. มีการดำเนินการไม่ซับซ้อน เนื่องจากการบันทึกการแจ้งบริการเป็นครั้งคราว
2. ไม่มีการจัดเก็บเอกสารที่ยุ่งยาก เนื่องจากการรับผ่านตัวโปรแกรมเมื่อดำเนินการเสร็จแล้วเป็นอันเสร็จสิ้นกระบวนการ
3. ผู้ใช้งานมีกระบวนการแจ้งบริการมายังส่วนไอทีอย่างง่ายดาย

### 1.5 งานบริการหลักของหน่วยงานไอที

บริษัทได้นำระบบไอทีเข้ามาสนับสนุนการดำเนินการขององค์กรด้านต่างๆ เพื่อความสะดวก รวดเร็ว และ เพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการในด้านต่างๆ ดังนี้

**1.5.1 Computer Service** ให้บริการทั้งการวางแผนเลือกซื้อ จัดซื้อ จัดหา ติดตั้ง แก้ไข ปัญหา อัปเดตการคุณสมบัติ (Spec) ของเครื่องให้เหมาะสมกับการใช้งาน ตลอดจนการแนะนำการใช้งานที่ถูกต้องทั้งตัวเครื่องและโปรแกรมระบบปฏิบัติการ (OS) โปรแกรม Application ต่างๆ ตลอดจนถึงระบบความปลอดภัย การพิสูจน์ตัวตนของผู้ใช้งาน

**1.5.2 Network Service** ให้บริการในการบริหารระบบเครือข่าย วางแผน จัดสรร จัดหา ตรวจสอบการทำงานของระบบเครือข่ายที่เชื่อมต่อภายในบริษัท รวมไปถึงระบบการสื่อสารทางโทรศัพท์ VOIP และ ระบบ WIFI สำหรับลูกค้า



**1.5.3 Files Server Service** ให้บริการทางด้านเครื่อง Server สำหรับจัดเก็บข้อมูลการทำงาน เอกสารทางสารสนเทศ จัดสรร บริหารการใช้งานร่วมกันภายในหน่วยงาน และ ภายนอกหน่วยงาน รวมถึงการบริหารการสำรองข้อมูล การป้องกันการสูญหายของข้อมูลจากการโจมตีของผู้ไม่ประสงค์ดี (Virus Computer)

**1.5.4 Email Service** ให้บริการด้าน Email Server สำหรับบริหารจัดการการใช้งานระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ทั้งภายในและภายนอกบริษัท เพื่อความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร

**1.5.5 Internet Service** ให้บริการระบบอินเทอร์เน็ต (Internet) สำหรับการสืบค้นข้อมูล ลงทะเบียนภาษี หรืออื่นๆ ตลอดจนการป้องกันภัยคุกคามจากการใช้งานระบบ Internet

**1.5.6 Web Service** ให้บริการจัดทำ Website เพื่อประชาสัมพันธ์บริษัท และ เป็นอีกหนึ่งช่องทางการขายสินค้าผ่านระบบ E-Commerce ตลอดจนการให้บริการวางแผน จัดทำการตลาดออนไลน์ (Digital Marketing)

**1.5.7 Software Service** ให้บริการออกแบบ พัฒนา และ จัดทำ Program เป็นการเฉพาะของแต่ละฝ่าย ตามที่ได้มีการร้องขอ รวมถึงการดูแล Software ที่ใช้ในบริษัทให้สามารถอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้งานได้อย่างเต็มที่ อาทิเช่น โปรแกรมเงินเดือน โปรแกรมบัญชี เป็นต้น

**1.5.8 CCTV Service** ให้บริการจัดซื้อ จัดหา บริหาร ดูแลระบบกล้องวงจรปิด (CCTV) ภายในบริษัท เพื่อความปลอดภัยของพนักงาน และ ทรัพย์สินของบริษัท

## 2. ผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องของมาตรฐาน

**2.1 ความสอดคล้องของมาตรฐาน ISO 20000:2005 เมื่อเทียบกับ ITIL V.3** ดังตารางที่ 4.1 เพื่อเปรียบเทียบความสอดคล้องของมาตรฐาน ISO 20000:2005 กับมาตรฐาน ITIL V.3

ตารางที่ 4.1 เปรียบเทียบความสอดคล้องของ ISO 20000:2005 เปรียบเทียบกับ ITIL V.3

	ISO 20000:2005	ITIL V.3	ความ สอดคล้อง
1	การจัดการระดับการให้บริการ (Service Level Management)	- การจัดการระดับการให้บริการ (Service Level Management) - การจัดการระบบการบริการ (Service Portfolio Management)	✓
2	การจัดทำรายงานด้านการบริการ (Service Reporting)	รายงานการให้บริการ (Service Reporting)	✓
3	กระบวนการจัดการความต่อเนื่องและความพร้อมใช้งานบริการ (Service Continuity and Availability Management)	- การจัดการความพร้อมในการให้บริการ (Availability Management) - การจัดการความต่อเนื่องในการให้บริการ (IT Service Continuity Management) - การจัดการคลังความรู้ (Knowledge Management) - การจัดการความต้องการ (Demand Management)	✓
4	การจัดทำงบประมาณ และ บัญชีค่าใช้จ่ายในงานบริการ (Budgeting and Accounting for IT Service)	การจัดการการเงินและค่าใช้จ่าย (Financial Management)	✓
5	การจัดการขีดความสามารถในการให้บริการ (Capacity Management)	การจัดการขีดความสามารถในการให้บริการ (Capacity Management)	✓
6	การจัดการความปลอดภัยของระบบสารสนเทศ (Information Security Management)	- การจัดการความปลอดภัย (Information Security Management) - การจัดการสิทธิ์การใช้งาน (Access Management)	✓
7	กระบวนการจัดการองค์ประกอบของระบบ (Configuration Management)	การจัดการสินทรัพย์ และ องค์ประกอบของระบบ (Service Asset and Configuration Management)	✓
8	กระบวนการจัดการเปลี่ยนแปลง (Change Management)	- กระบวนการจัดการเปลี่ยนแปลง (Change Management) - การวางแผนและสนับสนุนการเปลี่ยนแปลง (Transition Planning and Support)	✓
9	กระบวนการจัดการส่งมอบ (Release Management)	- การจัดการการส่งมอบ และ ประชุมตัวใช้ (Release and Deployment Management) - การประเมินความถูกต้องของบริการ การทดสอบ และการประเมินผล (Service Validation and Testing Evaluation) - การประเมินผล (Evaluation)	✓

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ISO 20000:2005	ITIL V.3	ความ สอดคล้อง
<b>10</b> การจัดการความไม่ต่อเนื่องในการให้บริการ (Incident Management)	-การจัดการความไม่ต่อเนื่องในการให้บริการ (Incident Management) -จุดรับคำร้อง (Service Desk) -การควบคุมและติดตามผล (Monitoring and Control) -การดำเนินการด้าน ไอที (IT Operations) -การตอบสนองคำร้องของผู้ใช้งาน (Request Fulfillment)	✓
<b>11</b> การจัดการแก้ไขปัญหา (Problem Management)	-การจัดการแก้ไขปัญหา (Problem Management) -การจัดการเหตุการณ์ (Event Management)	✓
<b>12</b> การจัดการความสัมพันธ์ทางธุรกิจ (Business Relationship Management)	การจัดการรายการการให้บริการ (Service Catalogue Management)	✓
<b>13</b> การจัดการผู้ส่งมอบ (Supplier Management)	การจัดการผู้ส่งมอบ (Supplier Management)	✓

จากตารางที่ 4.1 เปรียบเทียบความสอดคล้องของ ISO 20000:2005 เมื่อทำการเปรียบเทียบกับแต่ละหัวข้อของ ITIL Framework พบว่ามีความสอดคล้องกัน 100% ถึงแม้ว่า ในบางข้อกำหนดของ ISO 20000:2005 จะแตกต่างจากหัวข้อของ ITIL V.3 แต่เมื่อทำการศึกษาถึงรายละเอียด และวัตถุประสงค์ของแต่ละข้อกำหนดแล้ว พบว่ามีความสอดคล้องกับหัวข้อของ ITIL V.3 อย่างมีนัยยะสำคัญ คือ ประกอบไปด้วยเป้าหมาย และ วัตถุประสงค์เช่นเดียวกัน

## 2.2 ความสอดคล้องระหว่างผลลัพธ์ในข้อ 2.1 เทียบกับ ISO 9001:2015

จากผลลัพธ์ของข้อ 2.1 จึงได้นำมาเทียบกับข้อกำหนดของ ISO 9001:2015 ซึ่ง ภายในข้อกำหนดของ ISO 9001:2015 มีรายละเอียดดังที่ได้กล่าวใน บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง พบว่าข้อปฏิบัติทั้งหมด 7 ข้อ นับตั้งแต่ข้อกำหนดที่ 4 ถึงข้อกำหนดที่ 10 เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับผลลัพธ์ในการเปรียบเทียบ ISO 20000:2005 กับ ITIL V.3 แล้วพบว่ามีความสอดคล้องกันดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 เปรียบเทียบความสอดคล้องของข้อกำหนดใน ISO 9001:2015 เปรียบเทียบกับผลลัพธ์ที่ได้จากการเปรียบเทียบ ISO 20000:2005 กับ ITIL V.3

ISO 9001:2015		ผลลัพธ์ของการเปรียบเทียบ ISO 20000:2005 กับ ITIL V.3	ความสอดคล้อง
1	ข้อกำหนดที่ 4.1	การจัดการระดับการให้บริการ (Service Level Management)	✓
2	ข้อกำหนดที่ 4.2	การจัดการระดับการให้บริการ (Service Level Management)	✓
3	ข้อกำหนดที่ 4.3	การจัดการระดับการให้บริการ (Service Level Management)	✓
4	ข้อกำหนดที่ 4.4.1	การจัดการความสัมพันธ์ทางธุรกิจ (Business Relationship Management)	✓
5	ข้อกำหนดที่ 4.4.2	การจัดการระดับการให้บริการ (Service Level Management)	✓
6	ข้อกำหนดที่ 5.1.1	การจัดการระดับการให้บริการ (Service Level Management)	✓
7	ข้อกำหนดที่ 5.1.2	การจัดการความสัมพันธ์ทางธุรกิจ (Business Relationship Management)	✓
8	ข้อกำหนดที่ 5.2	การจัดการระดับการให้บริการ (Service Level Management)	✓
9	ข้อกำหนดที่ 5.3	การจัดการระดับการให้บริการ (Service Level Management)	✓
10	ข้อกำหนดที่ 6.1.1	กระบวนการจัดการความต่อเนื่องและความพร้อมใช้งานบริการ (Service Continuity and Availability Management)	✓
11	ข้อกำหนดที่ 6.1.2	กระบวนการจัดการความต่อเนื่องและความพร้อมใช้งานบริการ (Service Continuity and Availability Management)	✓
12	ข้อกำหนดที่ 6.2.1	-	⊗
13	ข้อกำหนดที่ 6.2.2	-	⊗
14	ข้อกำหนดที่ 6.3	กระบวนการจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management)	✓
15	ข้อกำหนดที่ 7.1.1	กระบวนการจัดการองค์ประกอบของระบบ (Configuration Management)	✓
16	ข้อกำหนดที่ 7.1.2		⊗
17	ข้อกำหนดที่ 7.1.3	กระบวนการจัดการองค์ประกอบของระบบ (Configuration Management)	✓
18	ข้อกำหนดที่ 7.1.4		⊗
19	ข้อกำหนดที่ 7.1.5.1	กระบวนการจัดการองค์ประกอบของระบบ (Configuration Management)	✓
20	ข้อกำหนดที่ 7.1.5.2	การจัดการความไม่ต่อเนื่องในการให้บริการ (Incident Management)	✓
21	ข้อกำหนดที่ 7.1.6	กระบวนการจัดการความต่อเนื่องและความพร้อมใช้งานบริการ (Service Continuity and Availability Management)	✓
22	ข้อกำหนดที่ 7.2	-	⊗
23	ข้อกำหนดที่ 7.3	การจัดการระดับการให้บริการ (Service Level Management)	✓
24	ข้อกำหนดที่ 7.4	การจัดการระดับการให้บริการ (Service Level Management)	✓
25	ข้อกำหนดที่ 7.5.1	การจัดการระดับการให้บริการ (Service Level Management)	✓

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ISO 9001:2015		ผลลัพธ์ของการเปรียบเทียบ ISO 20000:2005 กับ ITIL V.3	ความสอดคล้อง
26	ข้อกำหนดที่ 7.5.2	การจัดการขีดความสามารถในการให้บริการ (Capacity Management)	✓
27	ข้อกำหนดที่ 7.5.3.1	-	⊗
28	ข้อกำหนดที่ 7.5.3.2	-	⊗
29	ข้อกำหนดที่ 8.1	การจัดการระดับการให้บริการ (Service Level Management)	✓
30	ข้อกำหนดที่ 8.2.1	การจัดการความไม่ต่อเนื่องในการให้บริการ (Incident Management)	✓
		การจัดการการแก้ไขปัญหา (Problem Management)	✓
		กระบวนการจัดการการส่งมอบ (Release Management)	✓
		กระบวนการจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management)	✓
31	ข้อกำหนดที่ 8.2.2	-	⊗
32	ข้อกำหนดที่ 8.2.3.1	กระบวนการจัดการการส่งมอบ (Release Management)	✓
33	ข้อกำหนดที่ 8.2.3.2	กระบวนการจัดการการส่งมอบ (Release Management)	✓
34	ข้อกำหนดที่ 8.2.4	กระบวนการจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management)	✓
35	ข้อกำหนดที่ 8.3.1	-	⊗
36	ข้อกำหนดที่ 8.3.2	-	⊗
37	ข้อกำหนดที่ 8.3.3	-	⊗
38	ข้อกำหนดที่ 8.4.1	การจัดการผู้ส่งมอบ (Supplier Management)	✓
39	ข้อกำหนดที่ 8.4.2	การจัดการผู้ส่งมอบ (Supplier Management)	✓
40	ข้อกำหนดที่ 8.4.3	การจัดการผู้ส่งมอบ (Supplier Management)	✓
41	ข้อกำหนดที่ 8.5.1		⊗
42	ข้อกำหนดที่ 8.5.2		⊗
43	ข้อกำหนดที่ 8.5.3	การจัดทำงบประมาณ และ บัญชีค่าใช้จ่ายในงานบริการ (Budgeting and Accounting for IT Service)	✓
44	ข้อกำหนดที่ 8.5.4	กระบวนการจัดการการส่งมอบ (Release Management)	✓
45	ข้อกำหนดที่ 8.5.5	กระบวนการจัดการการส่งมอบ (Release Management)	✓
46	ข้อกำหนดที่ 8.5.6	กระบวนการจัดการความต่อเนื่องและความพร้อมใช้ในงานบริการ (Service Continuity and Availability Management)	✓
47	ข้อกำหนดที่ 8.6	การจัดการความปลอดภัยของระบบสารสนเทศ (Information Security Management)	✓
48	ข้อกำหนดที่ 8.7.1	การจัดการความปลอดภัยของระบบสารสนเทศ	✓

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ISO 9001:2015	ผลลัพธ์ของการเปรียบเทียบ ISO 20000:2005 กับ ITIL V.3	ความสอดคล้อง
	(Information Security Management)	
49 ข้อกำหนดที่ 8.7.2	การจัดการความปลอดภัยของระบบสารสนเทศ (Information Security Management)	✓
50 ข้อกำหนดที่ 9.1.1	การจัดการความไม่ต่อเนื่องในการให้บริการ (Incident Management)	⊗
51 ข้อกำหนดที่ 9.1.2	-	✓
52 ข้อกำหนดที่ 9.1.3	-	⊗
53 ข้อกำหนดที่ 9.2.1	การจัดการความไม่ต่อเนื่องในการให้บริการ (Incident Management)	✓
54 ข้อกำหนดที่ 9.2.2	กระบวนการจัดการการส่งมอบ (Release Management)	✓
55 ข้อกำหนดที่ 9.3.1	-	⊗
56 ข้อกำหนดที่ 9.3.2	-	⊗
57 ข้อกำหนดที่ 9.3.3	-	⊗
58 ข้อกำหนดที่ 10.1	การจัดการการแก้ไขปัญหา (Problem Management)	✓
59 ข้อกำหนดที่ 10.2.1	การจัดการความไม่ต่อเนื่องในการให้บริการ (Incident Management)	✓
60 ข้อกำหนดที่ 10.2.2	การจัดการความไม่ต่อเนื่องในการให้บริการ (Incident Management)	✓
61 ข้อกำหนดที่ 10.3	การจัดการความไม่ต่อเนื่องในการให้บริการ (Incident Management)	✓

ตามตารางที่ 4.2 จะแสดงให้เห็นว่าเมื่อนำข้อปฏิบัติของ ISO 9001:2015 ตั้งไว้และนำเอาผลลัพธ์ของการเปรียบเทียบจากตารางที่ 4.1 พบว่ามี 18 ข้อปฏิบัติที่ไม่สอดคล้องกัน คิดเป็น 27.69% และคิดเป็น 72.31% สำหรับส่วนที่มีความสอดคล้องกันอย่างมีนัยยะสำคัญ กล่าวคือ มีความสอดคล้องกันในด้านวัตถุประสงค์ของการดำเนินการในข้อปฏิบัตินั้นๆ เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับข้อกำหนดของ ISO 20000:2005 และ ITIL ซึ่งในการวิเคราะห์ความสอดคล้องนี้ได้รับการรับรองโดย คุณวัลย์วิภา ฝักวาจา Internal Quality Audit บริษัท ควอลิตี้เชรามิก จำกัด

### 2.3 การสร้างแนวปฏิบัติตามผลลัพธ์ความสอดคล้อง

จากผลลัพธ์ของความสอดคล้องของแต่ละมาตรฐานทำให้ได้ผลลัพธ์จากความสอดคล้องซึ่งผู้วิจัยได้นำแต่ละข้อกำหนดตามผลลัพธ์ที่ได้ มาวิเคราะห์เพื่อแยกว่า ส่วนใดจะสามารถนำมาสร้างระบบเว็บไซต์ ส่วนใดที่จะต้องสร้างออกมาเป็นแนวปฏิบัติ หรือ สามารถนำมาสร้างทั้งเว็บไซต์และแนวปฏิบัติได้ทั้งสอง จึงได้วิเคราะห์มาเป็นดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 การวิเคราะห์ผลลัพธ์ของความสอดคล้อง

หัวข้อ	เว็บไซต์	แนวปฏิบัติ
Service Level Management	⊗	✓
Service Portfolio Management	⊗	✓
Service Reporting	✓	✓
Availability Management	⊗	✓
IT Service Continuity Management	⊗	✓
Knowledge Management	✓	⊗
Demand Management	✓	⊗
Financial Management	⊗	✓
Capacity Management	⊗	✓
Information Security Management	⊗	✓
Access Management	✓	⊗
Service Asset and Configuration Management	✓	✓
Change Management	⊗	✓
Transition Planning and Support	⊗	✓
Release and Deployment Management	⊗	✓
Service Validation and Testing Evaluation	✓	⊗
Evaluation	✓	✓
Incident Management	✓	⊗
Service Desk	✓	⊗
Monitoring and Control	✓	✓
IT Operations	⊗	✓
Request Fulfillment	⊗	✓
Problem Management	⊗	✓
Event Management	✓	⊗
Service Catalogue Management		✓
Supplier Management	✓	✓

### 3. ผลการวิเคราะห์ด้านการจัดการบริการไอที

ผู้วิจัยได้เลือกใช้เครื่องมือ SWOT เพื่อนำมาวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และ อุปสรรค ในการให้บริการทางด้านไอที เพื่อให้สามารถวิเคราะห์การดำเนินการได้อย่างครบถ้วน ดังนี้

### 3.1 จุดแข็ง

3.1.1 มีบุคลากรผู้เชี่ยวชาญในแต่ละด้านคอยให้บริการ ได้ครอบคลุมทุกกิจกรรมทางด้านไอที ด้วยความชำนาญ

3.1.2 บุคลากรด้านไอทีมีความตั้งใจในการให้บริการแก่ผู้ใช้งาน มีการคิดพัฒนาการให้บริการอยู่เสมอ

### 3.2 จุดอ่อน

3.2.1 ไม่สามารถบันทึกประวัติการให้บริการ ไปจนถึงประวัติการซื้อสินทรัพย์ ทำให้ไม่สามารถวางแผนการปรับปรุงสินทรัพย์ การตัดสินทรัพย์ รวมถึงการเสื่อมมูลค่าของสินทรัพย์ได้

3.2.2 เนื่องจากใบแจ้งบริการแต่ละครั้งไม่ได้ระบุเจ้าหน้าที่ IT ที่จะเข้าไปดำเนินการ ทำให้เกิดการกระจุกตัวของใบแจ้งบริการ หรือ การดำเนินการที่ซ้ำซ้อนกันระหว่างเจ้าหน้าที่ ทำให้เกิดปัญหาทั้งการล่าช้าของใบงาน และ การขัดแย้งกันระหว่างตัวเจ้าหน้าที่

3.2.3 ไม่มีระบบการอนุมัติใบงานที่ชัดเจน ทำให้เมื่อเกิดปัญหาที่ไม่คาดคิดจะส่งผลให้มีการขัดแย้งกันระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้อง

3.2.4 ไม่มีมาตรฐานในการดำเนินงาน เจ้าหน้าที่ IT แต่ละท่านดำเนินงานไปตามวิธีของแต่ละคน

3.2.5 ไม่สามารถทวนสอบถึงวิธีการแก้ไขปัญหาในแต่ละครั้งได้ เนื่องจากระบบเป็นระบบการทดเปลี่ยนสถานะเป็นดำเนินการแล้วเท่านั้น ไม่มีจุดให้ระบุว่าดำเนินการไปอย่างไร เมื่อเกิดปัญหาในลักษณะเดียวกันอีกครั้ง ทำให้ต้องเริ่มค้นหาสาเหตุ และ วิธีการแก้ไขใหม่

3.2.6 ข้อมูลทางด้านไอทีที่นำมาใช้วิเคราะห์วางแผนจัดสรรงบประมาณ หรือ วิเคราะห์การแก้ไขปัญหาต่างๆ ไม่ถูกต้องแม่นยำ แต่ยากต่อการสืบค้น

### 3.3 โอกาส

3.3.1 ผู้บริหารให้การสนับสนุนการดำเนินงานทางด้านไอทีเป็นอย่างดี

3.3.2 ไอทีได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ มีราคาที่ถูกกลงตามเทคโนโลยีที่พัฒนาขึ้น



3.3.3 ผู้ใช้งานมีความเข้าใจ ความคุ้นเคยกับการใช้งานระบบไอทีเป็นอย่างดี ตามเทคโนโลยีที่พัฒนาขึ้นอย่างต่อเนื่อง

### 3.4 อุปสรรค

3.4.1 ด้วยการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีที่เพิ่มขึ้น ทำให้การจู่โจมของผู้ไม่หวังดีพัฒนาวิธีการขึ้นเช่นกัน

3.4.2 บริษัทมีการเปลี่ยนแปลงนโยบาย รวมไปถึงโครงสร้างการบริหารอยู่เสมอ ส่งผลให้การวางแผนทางด้านไอทีต้องมีความยืดหยุ่น ปรับปรุงได้อยู่เสมอเช่นกัน

## 4. ผลการสร้างแนวปฏิบัติตามผลการวิเคราะห์

จากผลลัพธ์ในข้อ 4 ทำให้ได้ข้อกำหนดที่จะนำมาสร้างแนวปฏิบัติทั้งหมด 26 ข้อ มีรายละเอียดผลการดำเนินการวิจัย ดังต่อไปนี้

### 4.1 การจัดการระดับการให้บริการ (Service Level Management)

ได้มีการทำข้อตกลงการบริการขึ้นระหว่างส่วนไอที กับ ผู้รับบริการ เพื่อให้มีความเข้าใจตรงกัน และได้สร้างเป็นเอกสาร ดังนี้

4.1.1 ระเบียบปฏิบัติ (PM : Procedure Manual) ของเอกสาร ISO เลขที่ PM-IT-IT0-001 ระเบียบการใช้งานระบบไอทีสำหรับผู้ใช้งาน

4.1.2 เอกสารสนับสนุน (SD : Supporting Document) เลขที่ SD-IT-IT-001 นโยบายการให้บริการทางด้านไอที

4.1.3 เอกสารสนับสนุน (SD : Supporting Document) เลขที่ SD-IT-IT0-004 นโยบายการปฏิบัติงาน สำหรับเจ้าหน้าที่ไอที

### นิยามศัพท์

- เจ้าหน้าที่ไอที หมายความว่า เจ้าหน้าที่ภายในส่วนไอที ที่มีหน้าที่เป็นผู้ให้บริการ

○ ผู้รับบริการ หมายความว่าถึง พนักงานภายในบริษัทซึ่งใช้งานระบบไอที อาจรวมถึงบุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้องด้วยในบางกรณี คือ ผู้ที่เข้ามาติดต่อกับทางบริษัทที่มีความประสงค์จะขอใช้งานระบบเครือข่ายของบริษัท หรือ ผู้ที่ทำการติดต่อใช้งานเว็บไซต์ของบริษัท

โดยสาระสำคัญของเอกสารดังกล่าว จะเน้นเรื่องของการให้บริการตาม Service Catalogue ในข้อถัดไป จากนั้นจึงทำเป็นลักษณะสัญญา SLA ระหว่างกัน โดยมีผู้รับผิดชอบ (Process Ownership) ดังนี้ คณะกรรมการบริหาร , ผู้จัดการส่วนไอที ,เจ้าหน้าที่ไอทีที่มีหน้าที่ให้บริการ และ ผู้ใช้งาน หรือ ผู้รับบริการ

#### วัตถุประสงค์ (Objective)

- เพื่อใช้เป็นสื่อกลางในการทำข้อตกลงกับผู้รับบริการ ให้ผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ
- เพื่อให้ในการกำหนดขอบเขต หน้าที่ ความรับผิดชอบอย่างชัดเจนให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง
- เพื่อให้สามารถให้บริการแก่ผู้รับบริการ ได้อย่างเป็นระบบ ถูกต้องตามข้อตกลงการให้บริการ พร้อมทั้งตรวจสอบ ติดตามการให้บริการทั้งหมดให้เป็นไปตาม SLA
- เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานภายใต้ข้อกำหนดของ SLA

#### ขอบเขต (Scope)

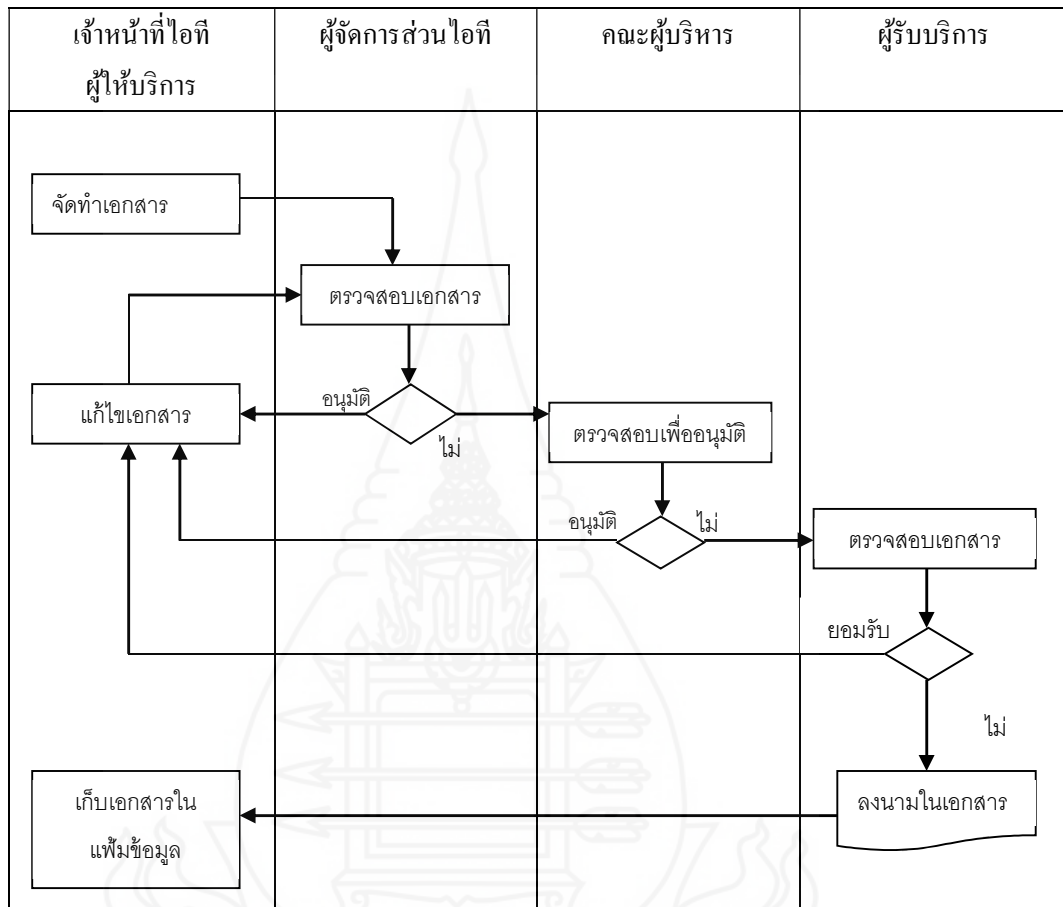
- จัดหมวดหมู่บริการออกเป็นชนิดต่างๆ ตามประเภทการให้บริการ
- กำหนดบทบาทของผู้ที่เกี่ยวข้องในงานบริการต่างๆ
- กำหนด SLA ในการให้บริการ
- บันทึก และ ประเมินผลว่าเป็นไปตาม SLA ที่ได้กำหนดหรือไม่
- จัดทำรายงาน วิเคราะห์ผลการปฏิบัติตามข้อกำหนด

#### ตัวชี้วัด (KPI)

- ร้อยละ 80 ของการให้บริการต่างๆ ที่เป็นไปตามที่ SLA กำหนด
- ร้อยละ 80 ของการให้บริการอย่างต่อเนื่องตามระยะเวลาที่ให้บริการ
- ร้อยละ 80 ของระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาให้ทันเวลาตามที่ SLA กำหนด

#### กิจกรรมการจัดทำเอกสาร SLA (Process Activity)

ในกระบวนการจัดทำเอกสารข้อตกลงการให้บริการ (SLA) ในรูปแบบเอกสารสัญญา เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบข้อตกลงมีขั้นตอนการดำเนินการดังภาพที่ 4.3



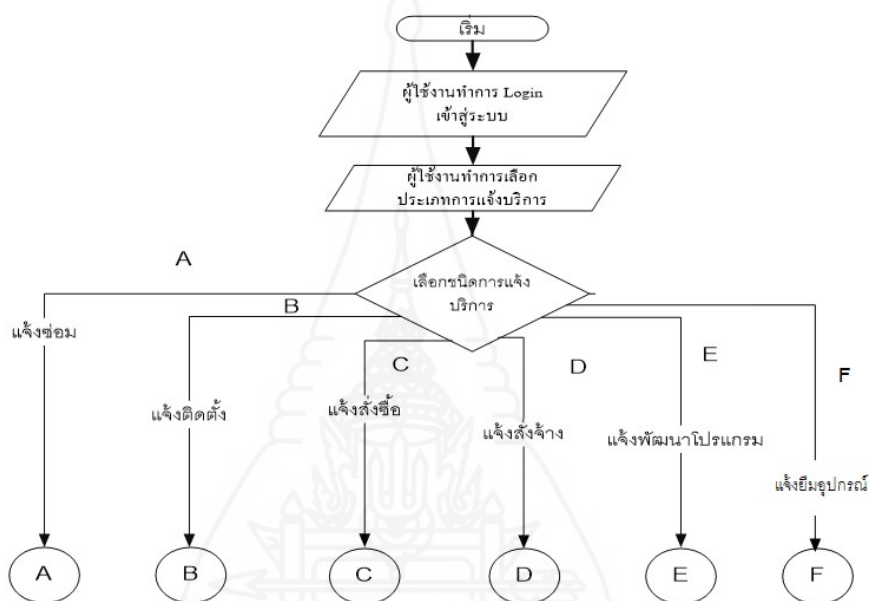
ภาพที่ 4.3 ขั้นตอนการจัดทำเอกสาร SLA

#### ชั่วโมงการให้บริการ

- ส่วนไอที ทำหน้าที่ให้บริการตามช่วงเวลาทำการของบริษัทคือ ทุกวันจันทร์ – วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 8.00 – 17.00 น. ยกเว้นวันหยุดราชการ
- การให้บริการนอกเหนือจากเวลาทำงาน จะเกิดเฉพาะบางกรณี เช่น
  - ☐ ระบบอีเมลได้รับความเสียหายไม่สามารถรับ ส่งได้ในนอกช่วงเวลาทำงาน
  - ☐ พบการโจมตีของไวรัสต่อระบบเครือข่าย และ เครื่องแม่ข่ายนอกช่วงเวลาทำงาน

### ขั้นตอนการขอใช้บริการ

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในข้อตกลงการให้บริการ ผู้ให้บริการจึงได้จัดทำขั้นตอนการแจ้งปัญหาจากผู้รับบริการ โดยจะแบ่งประเภทของปัญหาในการแจ้งบริการ ออกเป็น 6 ประเภท เพื่อสะดวกต่อการนำมาวิเคราะห์ และ วางแผนการให้บริการในอนาคต และ ประกาศเป็นเอกสาร ISO เลขที่ PM-IT-IT0-003 ระเบียบการแจ้งบริการทางด้านไอที มีรายละเอียดดังภาพที่ 4.4



ภาพที่ 4.4 ประเภทของการแจ้งบริการจากผู้รับบริการ

รายละเอียดของงานแต่ละประเภทมีดังนี้

1. การแจ้งซ่อม งานบริการแก้ไขปัญหาซ่อมแซม หรือ ตรวจสอบปัญหาของโปรแกรม (Software) หรือ อุปกรณ์ทางด้านไอที (Hardware) ที่ไม่สามารถใช้งานได้ตามปกติ
2. การแจ้งติดตั้ง งานบริการขอให้ติดตั้งโปรแกรมที่ไม่มีในเครื่อง , งานแจ้งบริการขอให้เพิ่มสิทธิการเข้าถึงข้อมูลใน Server กลาง , งานแจ้งบริการขอเพิ่ม หรือ ลบ Folder กลาง , ขอติดตั้ง Driver Printer
3. การแจ้งสั่งซื้อ การขออนุมัติจากส่วนไอที ในการสั่งซื้อคอมพิวเตอร์ , Notebook หรือ อุปกรณ์ต่อพ่วงอื่นๆ อาทิเช่น Handy Drive , Projector เป็นต้น



**4.2.3 File Server** คือ เซิร์ฟเวอร์ที่จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการเก็บไฟล์ต่าง ๆ มาไว้ที่เซิร์ฟเวอร์ และเปิดให้บริการดึงข้อมูลนั้น ๆ ลงมาใช้ (ดาวน์โหลด) ซึ่งมีทั้งแบบให้ใช้ฟรี และแบบจ่ายเงินค่าสมาชิกเพื่อการดาวน์โหลด

**4.2.4 Database Server** คือเซิร์ฟเวอร์ที่จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการให้บริการฐานข้อมูล (Database) อาทิเช่น MySQL, PostgreSQL, MsSQL

**4.2.5 Active Directory Server (AD Server)** คือ เซิร์ฟเวอร์ที่จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการระบุตัวตน (ช่วย Authentication & Authorization & Audit) และกำหนดการเข้าถึงทรัพยากรต่าง ๆ ซึ่งจะประกอบด้วย DC (Domain Controller) ทำหน้าที่เป็น เซิร์ฟเวอร์หลัก และ AD (Additional Domain Controller) ทำหน้าที่เป็นเซิร์ฟเวอร์สำรอง

**4.2.6 SIP Server** คือ เซิร์ฟเวอร์ที่จัดทำขึ้นเพื่อให้บริการใช้โทรศัพท์ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

**4.2.7 Server Virtualization (Hyper-V)** คือ การบริหารจัดการทรัพยากรบนเครื่องคอมพิวเตอร์ ให้จำลองเสมือนว่ามีหลายเครื่องอยู่ในเครื่องเดียวกันโดยเรียกชื่อเครื่อง จำลองเหล่านั้นว่า Virtual Machine (VM) ที่บอกว่ามีหลายๆ เครื่องมาอยู่บนคอมพิวเตอร์เครื่องเดียวกันนั้น เครื่อง VM ก็ต้องมีความเป็นส่วนตัว (Privacy) และอิสระจากกัน เช่น จะลง Windows ต่าง version ก็ได้ เป็นต้น มี Software ที่ใช้ทำ Virtualization ที่ได้รับความนิยม ได้แก่ VMware และ Hyper-V เป็นต้น ส่วนใหญ่ VM ก็มักใช้เป็น Windows หรือ Linux

**4.2.8 NetHAM** คือโปรแกรม ถูกพัฒนาขึ้น เพื่อใช้เป็นระบบตรวจสอบและแสดงสถานภาพเครือข่าย โดยเฉพาะสำหรับห้างร้าน องค์กรขนาดเล็ก หรือโรงเรียน ซึ่งอาจจะไม่มีงบประมาณมากพอที่จะซื้อซอฟต์แวร์บริหารจัดการเครือข่ายราคาแพง NetHAM เน้นให้ใช้งานสะดวก มีระบบการแสดงผลด้วยภาพที่เข้าใจง่าย ช่วยให้ผู้ใช้ดูแลระบบสามารถเห็นภาพรวมของระบบได้อย่างรวดเร็ว

**4.2.9 Cacti** คือ Web-based Application ประเภทที่ทำงานร่วมกับ RRD Tool สำหรับการสร้างกราฟ เพื่อใช้สำหรับการวิเคราะห์ และติดตามการทำงานของระบบ ไม่ว่าจะเป็นสถิติด้านการใช้งาน CPU, Memory, จำนวนผู้ใช้งานในเครือข่าย, จำนวนการเชื่อมต่อข้อมูลภายในเครือข่าย, อัตราการรับ/ส่งข้อมูลผ่านเครือข่าย

### 4.3 รายงานการให้บริการ (Service Reporting) กำหนดให้มีการจัดทำรายงานประจำวัน เดือน และ ปี เพื่อสรุปรายงานดังนี้

#### 4.3.1 รายงานค่าใช้จ่าย เพื่อสรุปรายจ่ายในการดำเนินงานทางด้านไอที

#### 4.3.2 รายงานการให้บริการ สรุปการให้บริการทั้งหมด

#### 4.3.3 รายงานการสำรองข้อมูล เพื่อสรุปการสำรองข้อมูลว่ามีความผิดปกติใดในการสำรองข้อมูลหรือไม่

#### 4.3.4 รายงานการโจมตีของไวรัส เพื่อตรวจสอบการโจมตีของไวรัสที่เข้าสู่ระบบ

#### 4.3.5 รายงานสรุปการวัดประสิทธิภาพทรัพยากร เพื่อเทียบความคุ้มค่าในการลงทุนทางด้านทรัพยากรของหน่วยงานไอที ว่ามีความคุ้มค่าในการใช้งานหรือไม่ อย่างไร

#### 4.3.6 รายงานสรุปการดำเนินการตามแผนการดำเนินการ เพื่อตรวจสอบ ติดตาม ความคืบหน้าในการดำเนินการตามแผนการดำเนินการที่ได้กำหนดไว้

### 4.4 การจัดการความพร้อมในการให้บริการ (Availability Management)

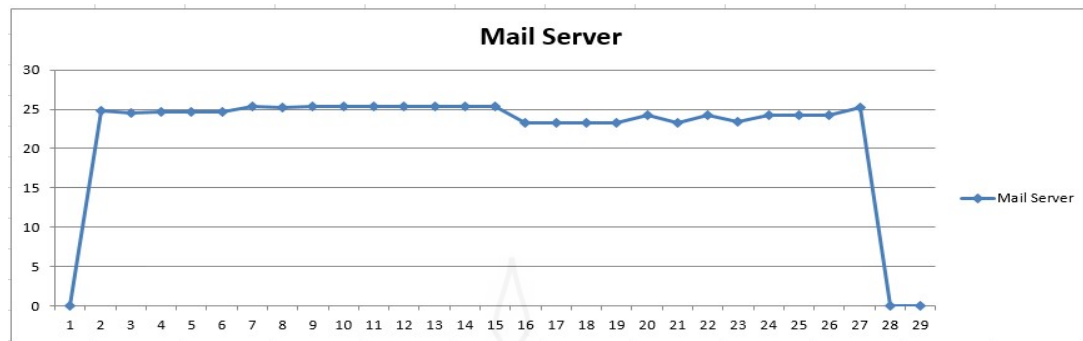
#### แบ่งการเตรียมความพร้อมใช้งานของระบบไอทีดังนี้

#### 4.4.1 ทำการตรวจสอบ Server และ ความพร้อมของ Internet ในทุกเช้าโดย เจ้าหน้าที่ไอที โดยจะจัดสรรตามงานบริการที่สำคัญ ดังภาพที่ 4.6 และ 4.7

ตารางการตรวจสอบการทำงานของ Server ต่างๆ ประจำเดือน สิงหาคม 2561				24-๘-๖1		25-๘-๖1		26-๘-๖1		27-๘-๖1		28-๘-๖1	
ลำดับที่	Server	IP	การตรวจเช็ค	รวม HDD (GB)	สถานะ	รวม HDD (GB)	สถานะ	รวม HDD (GB)	สถานะ	รวม HDD (GB)	สถานะ	รวม HDD (GB)	สถานะ
1	Mail Server	192.168.201.2	-การรันเสร็จ -เช็ค HDD (GB) -ตรวจสอบการใช้งาน HDD (GB)	ปกติ	-	ปกติ	-	ปกติ	-	ปกติ	-	ปกติ	-
2	Web Server	192.168.100.31	-สถานะการรันใช้งาน	-	ปกติ	-	ปกติ	-	ปกติ	-	ปกติ	-	ปกติ
3	Thin Client Server	192.168.1.8 (Office)	-สถานะ Desktop	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
			-เช็คการใช้งาน HDD Folder	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
			-เช็ค HDD (GB)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
			-ตรวจสอบการใช้งาน HDD (GB)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		192.168.2.8 (DIN Office)	-สถานะ Desktop	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
			-เช็คการใช้งาน HDD Folder	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
			-เช็ค HDD (GB)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
			-ตรวจสอบการใช้งาน HDD (GB)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		192.168.1.13 (Thin Thin)	-สถานะ Desktop	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
			-เช็คการใช้งาน HDD Folder	-	ปกติ	-	ปกติ	-	ปกติ	-	ปกติ	-	ปกติ
			-เช็ค HDD C (GB)	50.7-410	-	50.5-410	-	50.5-410	-	50.5-410	-	50.5-410	-
			-ตรวจสอบการใช้งาน HDD (GB)	0.3	-	-0.2	-	0	-	-0.3	-	0.3	-
4	QANAS	192.168.3.7	-เช็ค HDD D (GB)	159-410	-	159-410	-	159-410	-	159-410	-	159-410	-
			-ตรวจสอบการใช้งาน HDD (GB)	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-
			-การ Login	-	ปกติ	-	ปกติ	-	ปกติ	-	ปกติ	-	ปกติ
			-สถานะ Run	-	ปกติ	-	ปกติ	-	ปกติ	-	ปกติ	-	ปกติ
			-สถานะ Backup	-	ปกติ	-	ปกติ	-	ปกติ	-	ปกติ	-	ปกติ
			-เช็คการรันไฟล์	-	ปกติ	-	ปกติ	-	ปกติ	-	ปกติ	-	ปกติ
			-เช็ค HDD (GB)	337.38	-	336.68	-	336.68	-	336.68	-	337.31	-

ภาพที่ 4.6 การตรวจสอบการทำงานของบริการที่สำคัญ

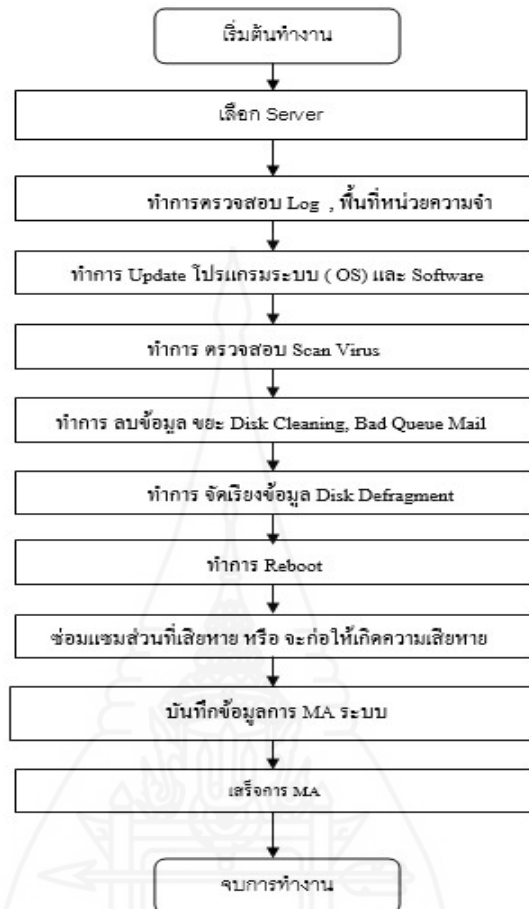




ภาพที่ 4.7 กราฟแสดงความจุของ Harddisk ของ Email Server

**ทำแผนการบำรุงรักษา Server หลัก** พร้อมจัดทำเอกสาร WI-IT-IT0-006 วิธีการจัดทำกร บำรุงรักษา Server หลัก (MA-Maintenance) มีกระบวนการดังภาพที่ 4.12 กระบวนการในการ บำรุงรักษาระบบจะเริ่มจากการเลือกเครื่อง Server ที่ต้องการจะบำรุงรักษา ทำการตรวจสอบ Log พื้นที่ หน่วยความจำ ตรวจสอบการอัปเดตระบบให้เป็นปัจจุบัน รวมถึง Software อื่นๆ ตรวจสอบการสแกน ไวรัส ลบข้อมูลที่ไม่จำเป็น หรือไม่ได้ใช้งานแล้วออกจากระบบ จัดเรียงข้อมูลให้เป็นระเบียบ จากนั้น จึงทำการบันทึกข้อมูลการบำรุงรักษาระบบในรูปแบบฟอร์ม FM-IT-IT0-006 แบบฟอร์มการบำรุงรักษา ระบบ แล้วนำแจ้งไปยังผู้จัดการส่วนไอที เป็นอันเสร็จสิ้นการบำรุงรักษาระบบ





ภาพที่ 4.8 กระบวนการบำรุงรักษาระบบ

#### 4.4.2 ทำแผนการวัดประสิทธิภาพ การป้องกันการโจมตีของไวรัสดังภาพที่ 4.9

### Viruses report

This report contains information about virus activity on client computers for all groups

Period: from Tuesday, September 06, 2016 to Thursday, October 06, 2016

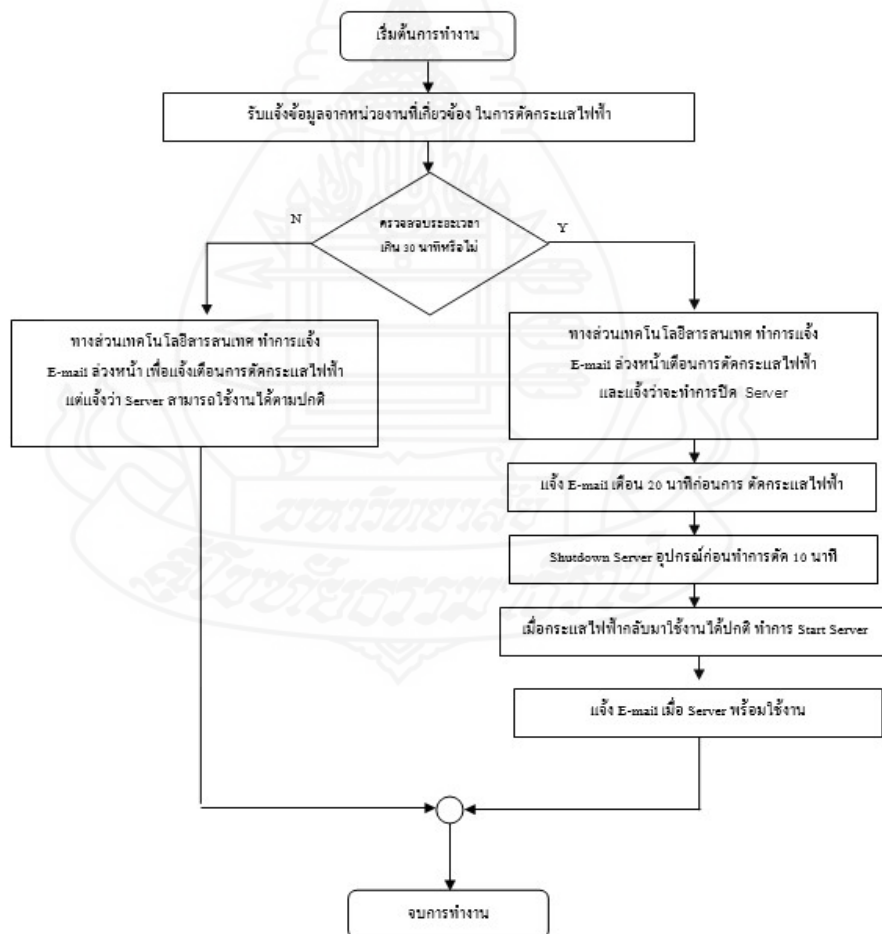


ภาพที่ 4.9 แสดงรูปแบบรายงานการโจมตีของไวรัส

#### 4.4.3 แผนรองรับกรณีที่เกิดไฟฟ้าดับ จัดทำเอกสาร WI-IT-IT0-014 วิธีปฏิบัติเมื่อ

เกิดไฟฟ้าดับสำหรับห้อง Server กระบวนการแบ่งเป็น 3 ประเภทคือ

- กระบวนการดำเนินงานเมื่อเกิดเหตุกระแสไฟฟ้าดับ แบบมีการแจ้งเตือนล่วงหน้าจากหน่วยงานผู้ให้บริการกระแสไฟฟ้า มีกระบวนการดังภาพที่ 4.10 คือเมื่อได้รับการแจ้งเตือนเรื่องการตัดกระแสไฟฟ้า หากหน่วยงานไอทีทราบแล้วว่าจะมีระยะเวลาการดับไม่นานเกิน 30 นาที จะทำการแจ้งไปยังผู้ใช้งานให้ทราบล่วงหน้า แต่จะแจ้งไปด้วยว่าระบบจะไม่ได้รับผลกระทบต่อการตัดกระแสไฟดังกล่าว แต่หากการตัดกระแสไฟนานเกินกว่า 30 นาที หน่วยงานไอทีจะแจ้งไปยังผู้ใช้งานล่วงหน้าเพื่อจะทำการปิดเครื่อง Server แต่ละตัวก่อนการดับของกระแสไฟฟ้าประมาณ 10 นาที และหากกระแสไฟกลับมาจะทำการแจ้งไปยังผู้ใช้งานอีกครั้งเพื่อให้กลับเข้ามาใช้งานระบบได้ตามปกติ



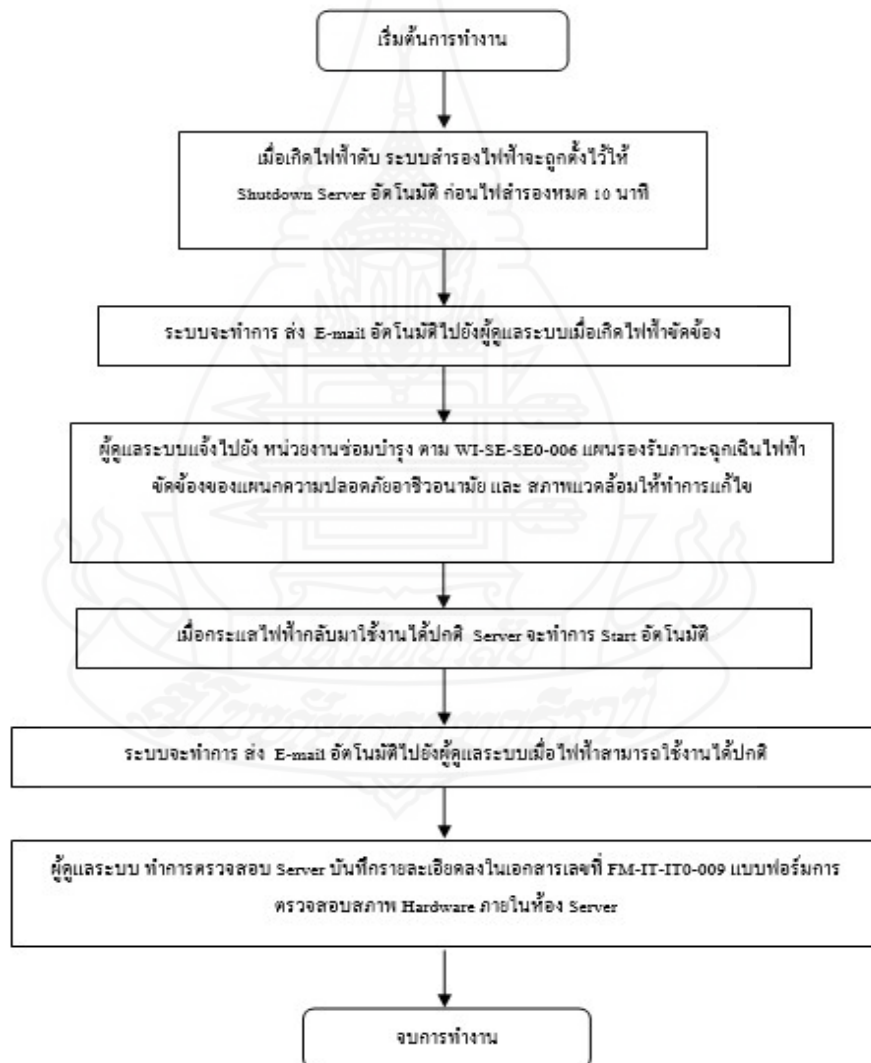
ภาพที่ 4.10 การทำงานเมื่อเกิดเหตุกระแสไฟฟ้าดับแบบมีการแจ้งเตือนล่วงหน้า

```

graph TD
    Start([เริ่มคืนการทำงาน]) --> Decision1{ไฟฟ้าดับทั้ง  
โรงงานหรือไม่}
    Decision1 -- N --> End([จบการทำงาน])
    Decision1 -- Y --> Process1[แจ้งไปยัง หน่วยงานซ่อมบำรุง ตาม WI-SE-3E0-006 แผนรองรับการฉุกเฉิน ไฟฟ้า  
ดับของ บจก. แมกเนตรงานพลาสติกอุตสาหกรรม และ สภากาแฟเตือน]
    Process1 --> Decision2{ตรวจสอบระยะเวลารอ  
เกิน 20 นาทีหรือไม่}
    Decision2 -- N --> Decision3{ตรวจสอบไฟฟ้า  
สามารถใช้งานได้  
ปกติหรือไม่}
    Decision3 -- N --> End
    Decision3 -- Y --> Process2[ตรวจสอบแก้ไข Server  
(บริเวณชุดควบคุม และ ห้องจ่ายกำลังไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์)]
    Process2 --> Decision4{ทำการแก้ไขได้  
ภายใน 15 นาที}
    Decision4 -- N --> End
    Decision4 -- Y --> Merge1(( ))
    Decision2 -- Y --> Process3[แจ้ง E-mail แจ้งงาน เรื่องปัญหาไฟฟ้า และแจ้งอีก 10  
นาทีถึงฝ่ายการ Shutdown Server]
    Process3 --> Process4[Shutdown Server อุปกรณ์ ตามระยะเวลารอที่แจ้ง]
    Process4 --> Process5[เมื่อครบเวลาที่กำหนดเข้าทำงานได้ปกติ ทำการ Start Server]
    Process5 --> Process6[แจ้ง E-mail เมื่อ Server ทำงานได้ปกติ]
    Process6 --> Merge1
    Merge1 --> End
  
```

ภาพที่ 4.11 การทำงานเมื่อเกิดเหตุการณ์แสไฟฟ้าดับแบบไม่มีการแจ้งเตือนล่วงหน้า

- กระบวนการดำเนินงานเมื่อเกิดเหตุกระแสไฟฟ้าดับ นอกเวลาปฏิบัติงาน มีกระบวนการดังภาพที่ 4.12 คือ ระบบสำรองไฟฟ้าจะถูกตั้งเวลาให้ปิดเครื่อง Server อัตโนมัติก่อนที่ไฟที่ทำการสำรองไว้จะหมดประมาณ 10 นาที แล้วระบบจะทำการส่งอีเมลล์อัตโนมัติไปยังผู้ดูแลระบบให้ทราบ เมื่อผู้ดูแลระบบได้รับอีเมลล์ดังกล่าว จะทำการประสานงานไปยังหน่วยงานซ่อมบำรุงเพื่อสอบถามสาเหตุ และ ประเมินการดับของกระแสไฟฟ้า เมื่อไฟฟ้ากลับมาเป็นปกติ Server จะทำการเปิดขึ้นอัตโนมัติ ผู้ดูแลระบบจะทำการบันทึกรายละเอียดลงในแบบฟอร์ม FM-IT-IT0-009 แบบฟอร์มการตรวจสอบสภาพ Hardware ภายในห้อง Server



ภาพที่ 4.12 แสดงกระบวนการเมื่อเกิดเหตุกระแสไฟฟ้าดับนอกเวลาปฏิบัติงาน

#### 4.5 การจัดการความต่อเนื่องในการให้บริการ (IT Service Continuity Management)

เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างต่อเนื่อง ส่วนไอทีจึงได้จัดทำเอกสารเพื่อจะสามารถกู้คืนระบบงานให้บริการที่สำคัญดังนี้

**4.5.1 จัดทำระบบกู้คืนบริการของ Server สำคัญ** เพื่อให้การให้บริการเป็นไปอย่างต่อเนื่อง โดยกำหนดวิธีการปฏิบัติดังนี้

- WI-IT-IT0-005 การกู้คืน Email ใน Mail Server
- WI-IT-IT0-007 วิธีการกู้คืน Application ของ Server QA-APP
- WI-IT-IT0-008 วิธีการกู้คืน MSSQL ของ Server QA-APP
- WI-IT-IT0-009 วิธีการกู้คืน Folder WWW ของ Server QA-WEB
- WI-IT-IT0-010 การกู้คืน MySql ของ Server QA-WEB
- WI-IT-IT0-011 การกู้คืน File Server ใน Qnas
- WI-IT-IT0-012 การกู้คืน Global Category ใน Server QA-DC

**4.5.2 ทำการตรวจสอบระยะเวลาการล้มของระบบเครือข่าย (Downtime)** เพื่อนำมาวางแผนป้องกัน ดังภาพที่ 4.13

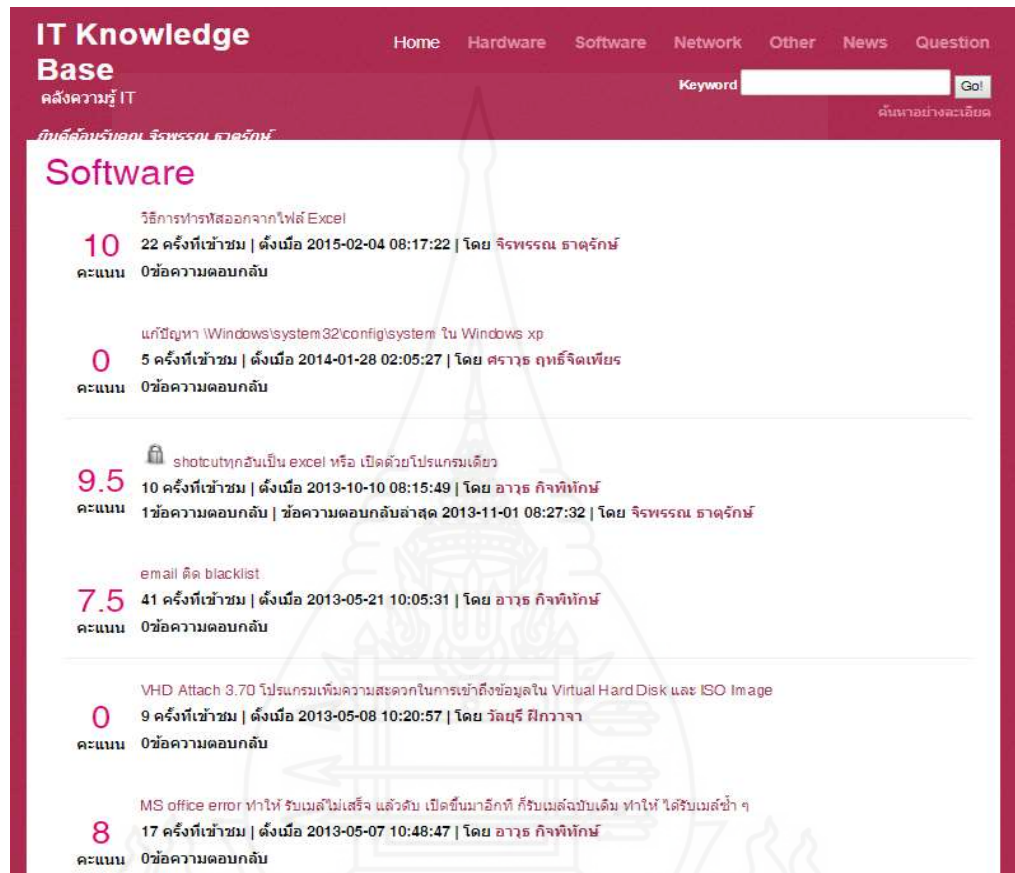
รายงานจำนวน Downtime ของระบบเครือข่าย ประจำเดือนกันยายน 2559											
ลำดับที่	Server	Services	ระยะเวลา								หมายเหตุ
			จำนวน / นอกแผน (ไม่เกิน 30 นาที)		นอกแผน (เกิน30นาที)		นับเป็น KPI		KPI คะแนน		
			ครั้ง	เวลา ( นาที)	ครั้ง	เวลา ( นาที)	ครั้ง	เวลา ( นาที)	ครั้ง	เวลา ( นาที)	
1	QA-DC	Domain Controller ควบคุม Active Directory หรือ ผู้ใช้งาน	0	0	0	0	0	0	0	0.00	
2	QA-Web	Webserver ให้บริการ Application ที่พัฒนาโดยส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ	0	0	0	0	0	0			
3	QA-RDP	Remote Server - Main Server ใช้ควบคุม Virtual Server สำหรับเชื่อมต่อ Thin Client	0	0	0	0	0	0			
4	Mail Server	Mail Server ใช้บริการและควบคุมเกี่ยวกับระบบ Mail	0	0	0	0	0	0			
5	QA-Nas	Files Server ใช้บริการเกี่ยวกับการจัดเก็บข้อมูลทั้งหมดภายในบริษัท	0	0	0	0	0	0			
6	Backup1-Nas	Files Server สำหรับสำรองข้อมูลจาก QA-Nas แบบ Realtime	0	0	0	0	0	0			
7	Backup2-Nas	Files Server สำหรับสำรองข้อมูลจาก QA-Nas แบบ Bat Files	0	0	0	0	0	0			
8	Log-Nas	Server สำหรับเก็บข้อมูลการใช้งานของ Server หลัก	NA	NA	NA	NA	NA	NA			
			0	0.00	0	-	0	0.00			
สรุป จำนวนครั้งทั้งหมด ในภาวะ Downtime ของระบบ ประจำเดือน กันยายน									0		
สรุป ระยะเวลาทั้งหมด ในภาวะ Downtime ของระบบ ประจำเดือน กันยายน									0.00		

ภาพที่ 4.13 รายงานจัดเก็บระยะเวลาการล้ม (Downtime) ของระบบ

#### 4.6 การจัดการคลังความรู้ (Knowledge Management) ระบบคลังความรู้จะแบ่งออกเป็น

6 ด้าน อันได้แก่ Hardware , Software , Network , ด้านอื่นๆ , ข่าวสารด้านไอที และ คำถามจากผู้รับบริการ โดยองค์ความรู้แต่ละเรื่องจะแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะคือ ความรู้ทั่วไปที่ทุกคนสามารถเข้าถึงได้

และ ความรู้เฉพาะเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน ไอที ซึ่งเป็นข้อมูลที่เป็นความลับ อาทิเช่น รหัสผ่าน ข้อมูลจำเพาะ ที่ไม่สามารถเปิดเผยไปยังบุคคลภายนอกได้ ดังภาพที่ 4.14



ภาพที่ 4.14 หน้าแสดงหัวข้อของระบบคลังความรู้

**4.7 การจัดการความต้องการ (Demand Management)** มีกระบวนการจัดการความต้องการของผู้รับบริการดังนี้

**4.7.1 การรับแจ้งความต้องการ** ผู้รับบริการทำการแจ้งปัญหาเข้ามาในหมวดหมู่ การแจ้งซ่อมผ่าน Web Service โปรแกรม IT Service

**4.7.2 ทำการแยกประเภทของความต้องการ** ทุกสิ้นเดือนเจ้าหน้าที่ไอที จะต้องทำการสรุปปัญหาดังหมดที่ได้รับแจ้งบริการ เพื่อนำมาวิเคราะห์ หา Root Cause และ Solution ในการแก้ไขปัญหา เพื่อป้องกันมิให้เกิดปัญหาซ้ำขึ้น และ เสนอแผนการดำเนินการป้องกันมิให้เกิดปัญหา



**4.7.3 วิเคราะห์สาเหตุ** ผู้จัดการส่วนไอทีทำการวิเคราะห์ถึงวิธีการแก้ไขปัญหา หากต้องการเปลี่ยนแปลงระบบ จะทำแผนสำหรับการ Change Management หาก ไม่ต้องเปลี่ยนแปลง เจ้าหน้าที่ไอทีจะทำการแก้ไขปัญหา

**4.7.4 สรุปการดำเนินงานต่อความต้องการ** เมื่อทำการแก้ไขปัญหาลแล้ว ให้จัดทำรายงานสรุปผลให้ผู้จัดการไอที หากยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาลได้ ให้ทำการทบทวนแผนใหม่ จนกว่าปัญหาดังกล่าวจะถูกแก้ไข

#### **4.8 การจัดการการเงินและค่าใช้จ่าย(Financial Management)**

การจัดการการเงินและค่าใช้จ่าย (Financial Management) มีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ต้นทุนในการใช้งานทางด้านไอทีมีความเหมาะสมเพียงพอต่อการให้บริการ แต่ทั้งนี้จะต้องอยู่ภายใต้การควบคุมของฝ่ายการเงินและการบัญชี ควบคู่กับการบริหารของผู้บริหารทางด้านไอที มีวิธีการดำเนินงานดังนี้

##### **4.8.1 จำแนกหมวดหมู่ของค่าใช้จ่าย ดังนี้**

**4.8.1.1 ค่าดำเนินการตามแผนลงทุน** คือ ค่าใช้จ่ายที่ส่วนไอทีประมาณการณไว้ในการลงทุนจัดสรร จัดซื้อ วัสดุอุปกรณ์ ไปจนถึง ค่าบริการต่างๆ ที่จำเป็นจะต้องนำมาใช้จ่าย อาทิ เช่น โครงการจัดซื้อเครื่อง Firewall ทดแทนของเดิม , โครงการจัดซื้อคอมพิวเตอร์ประจำปี เป็นต้น

##### **4.8.1.2 ค่าใช้จ่ายด้านการจัดการ แบ่งออกเป็น**

(1) วัสดุสิ้นเปลือง-ทั้งองค์กร หมายถึง วัสดุสิ้นเปลืองที่ส่วนไอที ทำการจัดซื้อ จัดหาเก็บไว้ให้ผู้ใช้งานภายในองค์กรทำการเบิกจ่าย อาทิเช่น หมึกเครื่องพิมพ์ เม้าส์ คีย์บอร์ด Power Supply สายต่อพ่วง เป็นต้น

(2) วัสดุสิ้นเปลือง – ในแผนก หมายถึง กลุ่มวัสดุสำนักงานที่ส่วนไอทีทำการจัดซื้อ หรือ เบิกจากหน่วยคลังวัสดุ มาเพื่อใช้งานในส่วนไอทีเอง เช่น กระดาษ เครื่องเขียน

**4.8.1.3 ค่าซ่อมแซม** สำหรับการส่งวัสดุอุปกรณ์ทางด้านไอที ออกไปซ่อมแซมภายนอก เช่น ซ่อมระบบกล้องวงจรปิด ซ่อมระบบโทรศัพท์ เป็นต้น

**4.8.1.4 ค่าบริการไอที** เป็นส่วนที่ส่วนไอทีต้องจ่ายให้หน่วยงานภายนอก สำหรับซื้อบริการต่างๆ เช่น ค่าอินเทอร์เน็ต ค่าโดเมนเนม ค่าต่ออายุโปรแกรม Anti-Virus เป็นต้น

4.8.1.5 ค่าใช้จ่ายเบ็ดเตล็ด เช่น ค่าเช่าเครื่องถ่ายเอกสาร ค่ารับรอง ค่าน้ำมัน และภาษี ค่าโทรศัพท์ เป็นต้น

หมายเหตุ – ทั้งนี้ค่าใช้จ่ายในกลุ่มของการจ้างแรงงานของพนักงานในส่วนไอที เป็นข้อมูลความลับสำคัญ จึงไม่ได้ทำการนำมาวิจัยในครั้งนี้

#### 4.8.2 การวางแผน ดำเนินการทำการวางแผนการใช้จ่ายรายปี มีขั้นตอนดังนี้

4.8.2.1 สํารวจรายการคอมพิวเตอร์ที่มีอายุการใช้งานเกินกว่า 4 ปี หรือ มีสภาพไม่พร้อมจะใช้งานได้ต่อไป สร้างเป็นโครงการจัดสรรคอมพิวเตอร์ประจำปี ดังภาพที่ 4.15

แบ่งตามสายงาน			
สายงาน	จำนวนเครื่อง	คิดเป็น %	
สายบริหาร (AN)	37	21.03%	
สายการตลาด (AM)	23	13.07%	
สายการผลิต (AP)	116	65.90%	
รวม	176	100%	

แบ่งตามฝ่าย/ส่วน			
สายงาน	ฝ่าย/ส่วน	จำนวนเครื่อง	คิดเป็น %
สายบริหาร (AN)	ทรัพยากรบุคคล (HR)	19	10.80%
	การเงินและบัญชี (FA)	12	6.82%
	การจัดซื้อ (PC)	6	3.41%
สายการตลาด (AM)	บริหารการตลาด (MA)	5	2.84%
	ออกแบบผลิตภัณฑ์ (PD)	4	2.27%
	ต่างประเทศ 1 (OA)	2	1.14%
	ต่างประเทศ 2 (OB)	3	1.70%
	ต่างประเทศ 3 (OC)	3	1.70%
	ต่างประเทศ 4 (OD)	1	0.57%
	ในประเทศ 1 (DA)	3	1.70%
	ในประเทศ 2 (DB)	2	1.14%
	โรงงาน 1 (PA)	41	23.30%
	โรงงาน 2 (PB)	37	21.02%
สายการผลิต (AP)	วิจัยและพัฒนาวัสดุดิบ (RD)	15	8.52%
	เทคโนโลยีสารสนเทศ (IT)	7	3.98%
	ต้นแบบและแม่พิมพ์ (PT)	7	3.98%
	เทคโนโลยีวิศวกรรม (EN)	9	5.11%
	รวม	176	100%

ภาพที่ 4.15 การสำรวจจำนวนคอมพิวเตอร์ประจำปี



4.8.2.2 **ทำการสำรวจอุปกรณ์อื่นๆ ที่จะต้องทำโครงการจัดซื้อประจำปี เช่น**

เครื่องสำรองไฟสำหรับเครื่อง Server ระบบ Firewall , Software, Domain เป็นต้น ดังภาพที่ 4.16

ค่าใช้จ่ายรายเดือนและรายปีของส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ ปี 2559

Update : 02-12-59

ลำดับ	รายการ	หมายเหตุ	ประจำปี 2559										รวม ค่าจ้างการ	หมายเหตุ	
			มกราคม	กุมภาพันธ์	มีนาคม	เมษายน	พฤษภาคม	มิถุนายน	กรกฎาคม	สิงหาคม	กันยายน	ตุลาคม			พฤศจิกายน
1	Asamtron Capacity 137 License	Asamtron: บริการใช้ Client & Server					50,000							50,000	
2	Mission 500 user	#B MA และ Update Pack สำหรับ Mail Server											36,000	36,000	
3	Cybertron 500 User	#B MA และ Update Pack								35,000				35,000	
4	Internet Localtime	Call telecom 180 Mbps													
5	Internet ADSL	Call sat 30 x 3MB และสำหรับ Localtime	18,600	18,600	18,600	18,600	18,600	18,600	18,600	18,600	18,600	18,600	18,600	223,200	
6	Internet ADSL	Call sat 30 x 3MB และสำหรับ Localtime (LSISOP)													
7	Internet ADSL	BBU 14 MB สำหรับใช้บนระบบ Web Server	1,490	1,490	1,490	1,490	1,490	1,490	1,490	1,490	1,490	1,490	1,490	17,880	
8	Hot - quality ceramic.com	Hot สำหรับ Ceramtic Mail Box										300.00	300.00		ค่าบริการ Web Q&C
9	Hot - quality ceramic.net	Hot สำหรับ Apple										4,732.20	4,732.20		ค่าบริการ
10	Hot - hotmail.com	Hot สำหรับ Hotmail.com	4,732.20												ค่าบริการ
11	Domain quality-ceramic.com	Hot สำหรับ Ceramtic Mail Box Hosting									4,732.20				ค่าบริการ Web Q&C/Hotmail/Hotmail
12	Domain quality-ceramic.net	Hot สำหรับ Apple										600.00	600.00		
13	Domain hotmail.com	Hot สำหรับ Apple	428.67									428.67	428.67		ค่าบริการ Hotmail quality-ceramic.com
14	Domain hotmail-thailand.com	Hot สำหรับ Hotmail.com										1,361.52	1,361.52		ค่าบริการ Hotmail quality-ceramic.com
15	Domain hotmail-thailand.net	Hot สำหรับ Hotmail.com								289.00			289.00		ค่าบริการ Hotmail quality-ceramic.com
16	Domain hotmail.com	Hot สำหรับ Hotmail.com										289.00	289.00		ค่าบริการ Hotmail quality-ceramic.com
17	Domain hotmail.com	Hot สำหรับ Hotmail.com								289.00			289.00		ค่าบริการ Hotmail quality-ceramic.com
18	Domain hotmail.com	Hot สำหรับ Hotmail.com								409.00			409.00		ค่าบริการ Hotmail quality-ceramic.com
19	Domain hotmail.com	Hot สำหรับ Hotmail.com								409.00			409.00		ค่าบริการ Hotmail quality-ceramic.com
20	Domain hotmail.com	Hot สำหรับ Hotmail.com										1,960.00	1,960.00		ค่าบริการ Hotmail quality-ceramic.com
21	Domain hotmail.com	Hot สำหรับ Hotmail.com										1,960.00	1,960.00		ค่าบริการ Hotmail quality-ceramic.com
22	Domain hotmail.com	Hot สำหรับ Hotmail.com										1,960.00	1,960.00		ค่าบริการ Hotmail quality-ceramic.com
23	Domain hotmail.com	Hot สำหรับ Hotmail.com										1,960.00	1,960.00		ค่าบริการ Hotmail quality-ceramic.com
24	Domain hotmail.com	Hot สำหรับ Hotmail.com										1,960.00	1,960.00		ค่าบริการ Hotmail quality-ceramic.com
25	Domain hotmail.com	Hot สำหรับ Hotmail.com										1,960.00	1,960.00		ค่าบริการ Hotmail quality-ceramic.com
26	Domain hotmail.com	Hot สำหรับ Hotmail.com										1,960.00	1,960.00		ค่าบริการ Hotmail quality-ceramic.com
27	Domain hotmail.com	Hot สำหรับ Hotmail.com										1,960.00	1,960.00		ค่าบริการ Hotmail quality-ceramic.com
28	Domain hotmail.com	Hot สำหรับ Hotmail.com										1,960.00	1,960.00		ค่าบริการ Hotmail quality-ceramic.com
29	Domain hotmail.com	Hot สำหรับ Hotmail.com										1,960.00	1,960.00		ค่าบริการ Hotmail quality-ceramic.com
30	Domain hotmail.com	Hot สำหรับ Hotmail.com										1,960.00	1,960.00		ค่าบริการ Hotmail quality-ceramic.com
31	Domain hotmail.com	Hot สำหรับ Hotmail.com										1,960.00	1,960.00		ค่าบริการ Hotmail quality-ceramic.com
32	Domain hotmail.com	Hot สำหรับ Hotmail.com										1,960.00	1,960.00		ค่าบริการ Hotmail quality-ceramic.com
33	Domain hotmail.com	Hot สำหรับ Hotmail.com										1,960.00	1,960.00		ค่าบริการ Hotmail quality-ceramic.com
34	Domain hotmail.com	Hot สำหรับ Hotmail.com										1,960.00	1,960.00		ค่าบริการ Hotmail quality-ceramic.com
35	Domain hotmail.com	Hot สำหรับ Hotmail.com										1,960.00	1,960.00		ค่าบริการ Hotmail quality-ceramic.com
36	Domain hotmail.com	Hot สำหรับ Hotmail.com										1,960.00	1,960.00		ค่าบริการ Hotmail quality-ceramic.com
37	Domain hotmail.com	Hot สำหรับ Hotmail.com										1,960.00	1,960.00		ค่าบริการ Hotmail quality-ceramic.com
38	Domain hotmail.com	Hot สำหรับ Hotmail.com										1,960.00	1,960.00		ค่าบริการ Hotmail quality-ceramic.com
39	Domain hotmail.com	Hot สำหรับ Hotmail.com										1,960.00	1,960.00		ค่าบริการ Hotmail quality-ceramic.com
40	Domain hotmail.com	Hot สำหรับ Hotmail.com										1,960.00	1,960.00		ค่าบริการ Hotmail quality-ceramic.com
41	Domain hotmail.com	Hot สำหรับ Hotmail.com										1,960.00	1,960.00		ค่าบริการ Hotmail quality-ceramic.com
42	Domain hotmail.com	Hot สำหรับ Hotmail.com										1,960.00	1,960.00		ค่าบริการ Hotmail quality-ceramic.com
43	Domain hotmail.com	Hot สำหรับ Hotmail.com										1,960.00	1,960.00		ค่าบริการ Hotmail quality-ceramic.com
44	Domain hotmail.com	Hot สำหรับ Hotmail.com										1,960.00	1,960.00		ค่าบริการ Hotmail quality-ceramic.com
45	Domain hotmail.com	Hot สำหรับ Hotmail.com										1,960.00	1,960.00		ค่าบริการ Hotmail quality-ceramic.com
46	Domain hotmail.com	Hot สำหรับ Hotmail.com										1,960.00	1,960.00		ค่าบริการ Hotmail quality-ceramic.com
47	Domain hotmail.com	Hot สำหรับ Hotmail.com										1,960.00	1,960.00		ค่าบริการ Hotmail quality-ceramic.com
48	Domain hotmail.com	Hot สำหรับ Hotmail.com										1,960.00	1,960.00		ค่าบริการ Hotmail quality-ceramic.com
49	Domain hotmail.com	Hot สำหรับ Hotmail.com										1,960.00	1,960.00		ค่าบริการ Hotmail quality-ceramic.com
50	Domain hotmail.com	Hot สำหรับ Hotmail.com										1,960.00	1,960.00		ค่าบริการ Hotmail quality-ceramic.com
51	Domain hotmail.com	Hot สำหรับ Hotmail.com										1,960.00	1,960.00		ค่าบริการ Hotmail quality-ceramic.com
52	Domain hotmail.com	Hot สำหรับ Hotmail.com										1,960.00	1,960.00		ค่าบริการ Hotmail quality-ceramic.com
53	Domain hotmail.com	Hot สำหรับ Hotmail.com										1,960.00	1,960.00		ค่าบริการ Hotmail quality-ceramic.com
54	Domain hotmail.com	Hot สำหรับ Hotmail.com										1,960.00	1,960.00		ค่าบริการ Hotmail quality-ceramic.com
55	Domain hotmail.com	Hot สำหรับ Hotmail.com										1,960.00	1,960.00		ค่าบริการ Hotmail quality-ceramic.com
56	Domain hotmail.com	Hot สำหรับ Hotmail.com										1,960.00	1,960.00		ค่าบริการ Hotmail quality-ceramic.com
57	Domain hotmail.com	Hot สำหรับ Hotmail.com										1,960.00	1,960.00		ค่าบริการ Hotmail quality-ceramic.com
58	Domain hotmail.com	Hot สำหรับ Hotmail.com										1,960.00	1,960.00		ค่าบริการ Hotmail quality-ceramic.com
59	Domain hotmail.com	Hot สำหรับ Hotmail.com										1,960.00	1,960.00		ค่าบริการ Hotmail quality-ceramic.com
60	Domain hotmail.com	Hot สำหรับ Hotmail.com										1,960.00	1,960.00		ค่าบริการ Hotmail quality-ceramic.com
61	Domain hotmail.com	Hot สำหรับ Hotmail.com										1,960.00	1,960.00		ค่าบริการ Hotmail quality-ceramic.com
62	Domain hotmail.com	Hot สำหรับ Hotmail.com										1,960.00	1,960.00		ค่าบริการ Hotmail quality-ceramic.com
63	Domain hotmail.com	Hot สำหรับ Hotmail.com										1,960.00	1,960.00		ค่าบริการ Hotmail quality-ceramic.com
64	Domain hotmail.com	Hot สำหรับ Hotmail.com										1,960.00	1,960.00		ค่าบริการ Hotmail quality-ceramic.com
65	Domain hotmail.com	Hot สำหรับ Hotmail.com										1,960.00	1,960.00		ค่าบริการ Hotmail quality-ceramic.com
66	Domain hotmail.com	Hot สำหรับ Hotmail.com										1,960.00	1,960.00		ค่าบริการ Hotmail quality-ceramic.com
67	Domain hotmail.com	Hot สำหรับ Hotmail.com										1,960.00	1,960.00		ค่าบริการ Hotmail quality-ceramic.com
68	Domain hotmail.com	Hot สำหรับ Hotmail.com										1,960.00	1,960.00		ค่าบริการ Hotmail quality-ceramic.com
69	Domain hotmail.com	Hot สำหรับ Hotmail.com										1,960.00	1,960.00		ค่าบริการ Hotmail quality-ceramic.com
70	Domain hotmail.com	Hot สำหรับ Hotmail.com										1,960.00	1,960.00		ค่าบริการ Hotmail quality-ceramic.com
71	Domain hotmail.com	Hot สำหรับ Hotmail.com										1,960.00	1,960.00		ค่าบริการ Hotmail quality-ceramic.com
72	Domain hotmail.com	Hot สำหรับ Hotmail.com										1,960.00	1,960.00		ค่าบริการ Hotmail quality-ceramic.com
73	Domain hotmail.com	Hot สำหรับ Hotmail.com										1,960.00	1,960.00		ค่าบริการ Hotmail quality-ceramic.com
74	Domain hotmail.com	Hot สำหรับ Hotmail.com										1,960.00	1,960.00		ค่าบริการ Hotmail quality-ceramic.com
75	Domain hotmail.com	Hot สำหรับ Hotmail.com										1,960.00	1,960.00		ค่าบริการ Hotmail quality-ceramic.com
76	Domain hotmail.com	Hot สำหรับ Hotmail.com										1,960.00	1,960.00		ค่าบริการ Hotmail quality-ceramic.com
77	Domain hotmail.com	Hot สำหรับ Hotmail.com										1,960.00	1,960.00		ค่าบริการ Hotmail quality-ceramic.com
78	Domain hotmail.com	Hot สำหรับ Hotmail.com										1,960.00	1,960.00		ค่าบริการ Hotmail quality-ceramic.com
79	Domain hotmail.com	Hot สำหรับ Hotmail.com										1,960.00	1,960.00		ค่าบริการ Hotmail quality-ceramic.com
80	Domain hotmail.com	Hot สำหรับ Hotmail.com										1,960.00	1,960.00		ค่าบริการ Hotmail quality-ceramic.com
81	Domain hotmail.com	Hot สำหรับ Hotmail.com										1,960.00	1,960.00		ค่าบริการ Hotmail quality-ceramic.com
82	Domain hotmail.com	Hot สำหรับ Hotmail.com										1,960.00	1,960.00		ค่าบริการ Hotmail quality-ceramic.com
83	Domain hotmail.com	Hot สำหรับ Hotmail.com										1,960.00	1,960.00		ค่าบริการ Hotmail quality-ceramic.com
84	Domain hotmail.com	Hot สำหรับ Hotmail.com										1,960.00	1,960.00		ค่าบริการ Hotmail quality-ceramic.com
85	Domain hotmail.com	Hot สำหรับ Hotmail.com										1,960.00	1,960.00		ค่าบริการ Hotmail quality-ceramic.com
86	Domain hotmail.com	Hot สำหรับ Hotmail.com										1,960.00	1,960.00		ค่าบริการ Hotmail quality-ceramic.com
87	Domain hotmail.com	Hot สำหรับ Hotmail.com										1,960.00	1,960.00		ค่าบริการ Hotmail quality-ceramic.com
88	Domain hotmail.com	Hot สำหรับ Hotmail.com										1,960.00	1,960.00		ค่าบริการ Hotmail quality-ceramic.com
89	Domain hotmail.com	Hot สำหรับ Hotmail.com										1,960.00	1,960.00		ค่าบริการ Hotmail quality-ceramic.com
90	Domain hotmail.com	Hot สำหรับ Hotmail.com										1,960.00	1,960.00		ค่าบริการ Hotmail quality-ceramic.com
91	Domain hotmail.com	Hot สำหรับ Hotmail.com										1,960.00	1,960.00		ค่าบริการ Hotmail quality-ceramic.com
92	Domain hotmail.com	Hot สำหรับ Hotmail.com										1,960.00	1,960.00		ค่าบริการ Hotmail quality-ceramic.com
93	Domain hotmail.com	Hot สำหรับ Hotmail.com										1,960.00	1,960.00		ค่าบริการ Hotmail quality-ceramic.com
94	Domain hotmail.com	Hot สำหรับ Hotmail.com										1,960.00	1,960.00		ค่าบริการ Hotmail quality-ceramic.com
95	Domain hotmail.com	Hot สำหรับ Hotmail.com										1,960.00	1,960.00		ค่าบริการ Hotmail quality-ceramic.com
96	Domain hotmail.com	Hot สำหรับ Hotmail.com										1,960.00	1,960.00		ค่าบริการ Hotmail quality-ceramic.com
97	Domain hotmail.com	Hot สำหรับ Hotmail.com										1,960.00	1,960.00		ค่าบริการ Hotmail quality-ceramic.com
98	Domain hotmail.com	Hot สำหรับ Hotmail.com										1,960.00	1,960.00		ค่าบริการ Hotmail quality-ceramic.com
99	Domain hotmail.com	Hot สำหรับ Hotmail.com										1,960.00	1,960.00		ค่าบริการ Hotmail quality-ceramic.com
100	Domain hotmail.com	Hot สำหรับ Hotmail.com										1,960.00	1,960.00		ค่าบริการ Hotmail quality-ceramic.com
รวมรายเดือน			0	0	242,600	0	0	242,600	0	0	250,000	0	0	955,200	
รวมค่าใช้จ่ายรายเดือน และ หมายเหตุ			21,212	21,641	268,544	21,212	101,212	263,812	21,790	22,030	310,944	28,633	58,101	21,212	1,390,343

ด้านหนึ่ง เจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศ

ผู้จัดทำ

...../...../.....

ด้านหนึ่ง ผู้จัดการส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผู้รับทราบ

...../...../.....

ด้านหนึ่ง กรรมการผู้จัดการ

ผู้ลงนาม

...../...../.....

ภาพที่ 4.16 แสดงผลการสำรวจอุปกรณ์ที่ต้องทำการจัดซื้อประจำปี

#### 4.8.2.3 นำเสนอแผนค่าใช้จ่าย ประจำปีแก่กรรมการบริหาร

#### 4.8.2.4 ดำเนินการใช้จ่ายจริง ส่วนไอที่ทำการใช้จ่ายตามแผนการลงทุนรายปี

โดยทำการแยกค่าใช้จ่ายเป็นรายเดือนดังภาพที่ 4.17

4.8.2.5 ออกรายงาน ทำรายงานประจำเดือนเพื่อติดตามค่าใช้จ่ายว่าเป็นไป

4.8.2.5 ออกรายงาน ทำรายงานประจำเดือนเพื่อติดตามค่าใช้จ่ายว่าเป็นไป

ตามแผนลงทุนที่ได้ตั้งไว้หรือไม่ ดังภาพที่ 4.18

ลำดับ	ชื่อ	ผู้ขาย	ราคาขาย	ราคาต้นทุน	กำไร	ราคาขาย	ราคาต้นทุน	กำไร	ชื่อสินค้า	วันที่ซื้อ	วันที่ขาย	เลขที่	หมายเหตุ
1	ค่ามัดจำโทรศัพท์มือถือรายวัน	1	เดือน	299.00	299.00	20.91	318.91		TRIBE	30/12/59	30/12/59	-	ค่ามัดจำโทรศัพท์มือถือรายวัน
2	Dennis Net Tower + Fast Mail Box + Hair	1	เดือน	1,839.330	1,839.33	124.64	1,913.34		CS Lomab	14/12/59	14/12/59	16700346	ค่ามัดจำโทรศัพท์มือถือรายวัน
3	CAT Cigarette	1	เดือน	1,691.196	1,691.19	1,308.41	20,000.00		กาแฟ	7/12/59	7/12/59	16700346	ค่ามัดจำโทรศัพท์มือถือรายวัน
4	FastMail Box-Hair 12/12/59-14/12/59	1	เดือน	995.800	995.80	69.71	1,065.51		CS Lomab	14/12/59	14/12/59	16700347	ค่ามัดจำโทรศัพท์มือถือรายวัน
5	ค่ามัดจำ Internet	1	เดือน	1,200.00	1,200.00	84.00	1,284.00		ทรัพย์สินส่วนบุคคล	29/12/59	29/12/59	16700348	ค่ามัดจำโทรศัพท์มือถือรายวัน
6	หมึก Canon CL-11/CO	1	กล่อง	760	760.00	55.50	815.50		กระดาษ	23/1/2007	23/1/2007	16710350	หมึก Canon CL-11/CO
7	หมึก Canon CL1 754 Y	1	กล่อง	450	450.00	65.00	515.00		กระดาษ	23/1/2007	23/1/2007	16710350	หมึก Canon CL1 754 Y
8	หมึก Canon CL1 754 C	2	กล่อง	450	900.00	65.00	965.00		กระดาษ	23/1/2007	23/1/2007	16710350	หมึก Canon CL1 754 C
9	หมึก Canon CL1 754 BK	3	กล่อง	450	1,350.00	94.50	1,444.50		กระดาษ	23/1/2007	23/1/2007	16710350	หมึก Canon CL1 754 BK
10	หมึก Canon PG-75 BK 500	6	กล่อง	450	1,350.00	94.50	1,444.50		กระดาษ	23/1/2007	23/1/2007	16710350	หมึก Canon PG-75 BK 500
11	หมึก Canon PG-75 BK 500	6	กล่อง	475	1,325.00	99.50	1,424.50		กระดาษ	23/1/2007	23/1/2007	16710350	หมึก Canon PG-75 BK 500
12	หมึก Laser Toner (CA-913) 6	3	กล่อง	568.75	1,682.25	117.75	1,800.00		ทรัพย์สินส่วนบุคคล	23/1/2007	23/1/2007	16710350	หมึก Laser Toner (CA-913) 6
13	REUB USB ORICO USB2.0-4PORT	1	PCS	155.90	155.90	13.92	169.80		ค่ามัดจำโทรศัพท์มือถือ	20/1/2007	20/1/2007	16710350	REUB USB ORICO USB2.0-4PORT
14	จอคอมพิวเตอร์ - Casio	1	ตัว	300	300.00	21.00	321.00		ทรัพย์สินส่วนบุคคล	23/1/2007	23/1/2007	16710357	จอคอมพิวเตอร์ - Casio
15	จอคอมพิวเตอร์ - Acer	1	ตัว	300	300.00	21.00	321.00		ทรัพย์สินส่วนบุคคล	23/1/2007	23/1/2007	16710357	จอคอมพิวเตอร์ - Acer
16	พัดลมตัวตั้ง	1	ตัว	219.19	219.19	15.43	234.63		ทรัพย์สินส่วนบุคคล	27/1/2007	27/1/2007	16710358	พัดลมตัวตั้ง
17	พัดลมตัวตั้ง	1	ตัว	327.75	327.75	22.84	350.69		ทรัพย์สินส่วนบุคคล	27/1/2007	27/1/2007	16710358	พัดลมตัวตั้ง
18	เครื่องสำอางค์ - LAN-BAI LDC (YU-400)	1	ตัว	70.894	70.89	4.91	75.80		เครื่องสำอางค์	27/1/2007	27/1/2007	16810366	เครื่องสำอางค์ - LAN-BAI LDC (YU-400)
19	เครื่องสำอางค์ - LAN-BAI LDC (YU-400)	1	ตัว	23.073	23.04	1.94	25.00		เครื่องสำอางค์	27/1/2007	27/1/2007	16810366	เครื่องสำอางค์ - LAN-BAI LDC (YU-400)
20	อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ - ZENITH 200 20g	1	ตัว	1500	1500.00	105.00	1,605.00		เครื่องสำอางค์	22/2/2007	22/2/2007	47312649	อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ - ZENITH 200 20g
21	อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ - ZENITH 200 20g	1	ตัว	500	500.00	35.00	535.00		เครื่องสำอางค์	22/2/2007	22/2/2007	47312649	อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ - ZENITH 200 20g
22	BODY BBAI LENOVO Ideapad Y100 3GB	1	ตัว	1700	1,700.00	119.00	1,819.00		ทรัพย์สินส่วนบุคคล	22/2/2007	22/2/2007	47312649	BODY BBAI LENOVO Ideapad Y100 3GB
23	Monitor 15" B271G5S-38P4D-15	1	PCS	4950	4,950.00	346.50	5,296.50		ทรัพย์สินส่วนบุคคล	6/2/2007	6/2/2007	38612061	Monitor 15" B271G5S-38P4D-15
24	Monitor 15"	1	ตัว	100	100.00	7.00	107.00		ทรัพย์สินส่วนบุคคล	6/2/2007	6/2/2007	38612061	Monitor 15"

ภาพที่ 4.18 อัตรางบประมาณ เทียบกับค่าใช้จ่ายจริงในแต่ละช่วงปี

#### 4.9 การจัดการขีดความสามารถในการให้บริการ (Capacity Management)

เพื่อให้ทราบว่าการลงทุนในทรัพยากรทางด้านไอทีเป็นไปอย่างคุ้มค่าแก่การลงทุน โดยจะเน้นไปที่งานบริการผ่าน Server โดยจะทำการติดตามความคุ้มค่าในการลงทุนเป็นประจำทุกเดือนผ่านรายงาน ดังภาพที่ 4.19

รายงานสรุปผลการใช้ทรัพยากรของส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ ต่อ ประสิทธิภาพโดยรวม ประจำเดือน พฤศจิกายน 2559																								
ลำดับที่	ชื่อ Server	หน่วยวัด	Best Performance (3)	ค่ากลาง (5)	Peak	ช่วงค่าต่ำสุด	หมายเหตุ	เกณฑ์คะแนน 2559										สัดส่วน	น้ำหนัก	การใช้งานจริง	Maximum	การใช้งานจริง (%)	คะแนนที่ได้ (5)	KPI ส่วน (เฉลี่ย) 0-59
								1	2	3	4	5	4	3	2	1								
1	QA-DC	CPU	40 - 80 %	50 - 70 %	81%-100%	0 - 30%		30.0	35.0	40.0	45.0	50.0	70.0	75.0	80.0	85.0	90.0	30%	5%	176.00	200.00	88.00	1.40	2.06
		Memory	40 - 80 %	50 - 70 %	81%-100%	0 - 30%		30.0	35.0	40.0	45.0	50.0	70.0	80.0	90.0	95.0	100.0	70%		2.75	3.00	92.00	2.80	2.56
2	QA-Web	CPU	40 - 80 %	50 - 70 %	81%-100%	0 - 30%		30.0	35.0	40.0	45.0	50.0	70.0	80.0	90.0	95.0	100.0	30%	10%	25.00	400.00	6.25	0.21	0.58
		Memory	40 - 80 %	50 - 70 %	81%-100%	0 - 30%		30.0	35.0	40.0	45.0	50.0	70.0	75.0	80.0	85.0	90.0	70%		964.00	4,000.00	24.16	0.80	0.87
3	QA-RDP	CPU	60 - 90 %	70 - 80 %	91%-100%	0 - 50%		50.0	55.0	60.0	65.0	70.0	80.0	85.0	90.0	95.0	100.0	30%	10%	38.00	1,800.00	2.38	0.05	0.08
		Memory	60 - 90 %	70 - 80 %	91%-100%	0 - 50%		50.0	55.0	60.0	65.0	70.0	80.0	85.0	90.0	95.0	100.0	70%		20.09	23.99	83.74	4.13	4.19
4	Mail Server	CPU	40 - 80 %	50 - 70 %	81%-100%	0 - 30%		30.0	35.0	40.0	45.0	50.0	70.0	75.0	80.0	85.0	90.0	20%	15%	98.00	400.00	24.50	0.82	1.57
		Memory	40 - 80 %	50 - 70 %	81%-100%	0 - 30%		30.0	35.0	40.0	45.0	50.0	70.0	75.0	80.0	85.0	90.0	40%		12.88	15.82	82.05	2.59	3.19
		Storage	60 - 80 %	65 - 75 %	81%-100%	0 - 45%		45.0	52.5	60.0	62.5	65.0	75.0	77.5	80.0	87.5	95.0	40%		503.50	555.60	90.62	1.58	2.01
5	QA-Nas	Storage	50 - 85 %	60 - 75 %	86%-100%	0 - 40%		40.0	45.0	50.0	55.0	60.0	75.0	80.0	85.0	90.0	95.0	100%	20%	4,120.00	5,430.00	75.87	4.33	4.51
6	Backup1-Nas	Storage	50 - 85 %	60 - 75 %	86%-100%	0 - 40%		40.0	45.0	50.0	55.0	60.0	75.0	80.0	85.0	90.0	95.0	100%	20%	3,990.00	5,430.00	73.48	4.52	4.68
7	Backup2-Nas	Storage	50 - 85 %	60 - 75 %	86%-100%	0 - 40%		40.0	45.0	50.0	55.0	60.0	75.0	80.0	85.0	90.0	95.0	100%	15%	4,430.00	5,430.00	81.58	3.88	4.06
8	Log-Nas	Storage	50 - 85 %	60 - 75 %	86%-100%	0 - 40%		40.0	45.0	50.0	55.0	60.0	75.0	80.0	85.0	90.0	95.0	100%	5%	5,344.31	5,496.93	97.22	0.58	2.16
รวมคะแนน																			27.27		32.52			
คะแนนเฉลี่ยทั้งหมด																			3.09		3.41			

ภาพที่ 4.19 แสดงรูปแบบรายงานการวัดประสิทธิภาพความคุ้มค่าของการใช้ Server

ดังภาพที่ 4.19 หน่วยวัด ร้อยละของการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ประกอบด้วย อัตราการใช้ทรัพยากรประมวลผลจาก Log หรือ รายงานการใช้งาน CPU และ หน่วยความจำของ Server นั้นๆ และ อัตราเฉลี่ยการทำงาน CUP และ หน่วยความจำของ Sever

ความคุ้มค่า หมายถึง ความคุ้มค่าทางด้านความสามารถในการให้บริการของ Server เทียบกับขนาดและประสิทธิภาพของ Server และ ความต้องการทรัพยากรเบื้องต้นของ Software ที่ใช้งานใน Server นั้น รวมถึงเฉลี่ยของการทำงานของ CPU และ หน่วยความจำ โดยมีเกณฑ์การวัดผลดังภาพที่ 4.20

ชื่อ Server	เทคโนโลยี	Best Performance (3)	ค่ากลาง (5)	Peak	ช่วงค่าต่ำสุด	หมายเหตุ	เกณฑ์คะแนน 2559										สัดส่วน	น้ำหนัก
							1	2	3	4	5	4	3	2	1			
QA-DC	CPU	40 - 80 %	50 - 70 %	81%-100%	0 - 30%		30.0	35.0	40.0	45.0	50.0	70.0	75.0	80.0	85.0	90.0	30%	5%
	Memory	40 - 80 %	50 - 70 %	81%-100%	0 - 30%		30.0	35.0	40.0	45.0	50.0	70.0	80.0	90.0	95.0	100.0	70%	
QA-Web	CPU	40 - 80 %	50 - 70 %	81%-100%	0 - 30%		30.0	35.0	40.0	45.0	50.0	70.0	80.0	90.0	95.0	100.0	30%	10%
	Memory	40 - 80 %	50 - 70 %	81%-100%	0 - 30%		30.0	35.0	40.0	45.0	50.0	70.0	75.0	80.0	85.0	90.0	70%	
QA-RDP	CPU	60 - 90 %	70 - 80 %	91%-100%	0 - 50%		50.0	55.0	60.0	65.0	70.0	80.0	85.0	90.0	95.0	100.0	30%	10%
	Memory	60 - 90 %	70 - 80 %	91%-100%	0 - 50%		50.0	55.0	60.0	65.0	70.0	80.0	85.0	90.0	95.0	100.0	70%	
Mail Server	CPU	40 - 80 %	50 - 70 %	81%-100%	0 - 30%		30.0	35.0	40.0	45.0	50.0	70.0	75.0	80.0	85.0	90.0	20%	15%
	Memory	40 - 80 %	50 - 70 %	81%-100%	0 - 30%		30.0	35.0	40.0	45.0	50.0	70.0	75.0	80.0	85.0	90.0	40%	
	Storage	60 - 80 %	65 - 75 %	81%-100%	0 - 45%		45.0	52.5	60.0	62.5	65.0	75.0	77.5	80.0	87.5	95.0	40%	
QA-Nas	Storage	50 - 85 %	60 - 75 %	86%-100%	0 - 40%		40.0	45.0	50.0	55.0	60.0	75.0	80.0	85.0	90.0	95.0	100%	20%
Backup1-Nas	Storage	50 - 85 %	60 - 75 %	86%-100%	0 - 40%		40.0	45.0	50.0	55.0	60.0	75.0	80.0	85.0	90.0	95.0	100%	20%
Backup2-Nas	Storage	50 - 85 %	60 - 75 %	86%-100%	0 - 40%		40.0	45.0	50.0	55.0	60.0	75.0	80.0	85.0	90.0	95.0	100%	15%
Log-Nas	Storage	50 - 85 %	60 - 75 %	86%-100%	0 - 40%		40.0	45.0	50.0	55.0	60.0	75.0	80.0	85.0	90.0	95.0	100%	5%

ภาพที่ 4.20 เกณฑ์การวัดผลความคุ้มค่าของแต่ละ Server



#### 4.10 การจัดการความปลอดภัย (Information Security Management)

เพื่อให้ทราบถึงความเสี่ยงที่อาจจะพบได้ในปัจจุบัน การดำเนินการกับความเสี่ยงที่พบ เพื่อเป็นการเตรียมพร้อมรับมือกับปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น และ ลดช่องโหว่จากภัยคุกคามต่างๆ โดยการจัดทำเอกสาร แผนความเสี่ยงของส่วนไอที เลขที่เอกสาร SD-IT-IT0-037 ดังภาพที่ 4.21 การวิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อนของหน่วยงานไอที และ ภาพที่ 4.22 การวิเคราะห์โอกาส และ อุปสรรคของหน่วยงานไอที

[illegible]

ภาพที่ 4.21 แผนความเสี่ยงของงานบริการไอที ด้านจุดแข็ง และ จุดอ่อน

[illegible]

ภาพที่ 4.22 แผนความเสี่ยงของงานบริการไอที ด้านโอกาส และ อุปสรรค

#### 4.11 การจัดการสิทธิ์การใช้งาน (Access Management)

กระบวนการขอสิทธิ์การทำงานต่างๆ ได้ระบุไว้ว่าจะต้องดำเนินการผ่านระบบเว็บเซอร์วิส โปรแกรม IT Service ในหมวดหมู่ การขอติดตั้ง ดังภาพที่ 4.23 โดยมีกระบวนการขอดังนี้


4.11.1 แจ้งขอสิทธิ์การใช้งาน ผู้รับบริการทำการแจ้งคำขอสิทธิ์การทำงาน

4.11.2 อนุมัติใบคำขอสิทธิ์การใช้งาน ผู้จัดการฝ่าย / ส่วนต้นสังกัดของผู้รับบริการทำงานยืนยันใบคำขอ

4.11.3 มอบหมายเจ้าหน้าที่รับผิดชอบใบคำขอสิทธิ์ ผู้จัดการส่วนไอทีทำการพิจารณาอีกครั้งเพื่อยืนยันใบคำขอสิทธิ์การใช้งาน และ มอบหมายเจ้าหน้าที่ไอทีที่จะดำเนินการ

4.11.4 ดำเนินการ เจ้าหน้าที่ไอทีทำการเปิดสิทธิ์การทำงานนั้น

4.11.5 ตรวจสอบใบคำขอสิทธิ์ ผู้รับบริการได้รับบริการแล้ว จึงทำการยืนยันความเรียบร้อยของการให้บริการเป็นอันปิดใบงาน

		<b>แบบฟอร์มแจ้งบริการงานติดตั้ง</b>		FM-IT-ITD-011 แก้ไขครั้งที่ 0 : 15 ก.ค. 2557
เลขที่เอกสาร IT-SI 0084/01 วันที่ 29/08/2561				
สายงาน : AN	ฝ่าย : IT	แผนก :	หน่วย :	
ผู้รับบริการ		<input type="text" value="กรุณาเลือกผู้รับบริการ"/>		
ลำดับความสำคัญของงาน :		<input type="radio"/> ต่ำ <input type="radio"/> ปานกลาง <input checked="" type="radio"/> สูง		
ประเภทการติดตั้ง		<input type="radio"/> ติดตั้งอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ หรือ โปรแกรม <input checked="" type="radio"/> ขอสิทธิ์การใช้งาน <input type="radio"/> สิทธิ์การใช้ Folder กลาง <input checked="" type="radio"/> สิทธิ์การใช้งานระบบเครือข่าย (WiFi, Internet) <input type="radio"/> อื่นๆ <input type="radio"/> ขอบัญชีผู้ใช้ (Account) ใหม่		
รายละเอียดงาน :		<input type="text"/>		
สถานที่ดำเนินการ :		<input type="text"/>		
หมายเลขโทรศัพท์ :		<input type="text"/>		
ไฟล์รูปภาพ หรือ เอกสารประกอบ(ถ้ามี) :		<input type="button" value="Choose File"/> No file chosen		
กำหนดเสร็จ :		<input type="text"/>		
ผู้แจ้ง : จิตพรณ ฐานุรักษ์		<input type="button" value="ยืนยันคำร้อง"/>		

ภาพที่ 4.23 ใบคำร้องขอใช้สิทธิ์การใช้งานด้านไอที

## 4.12 การจัดการสินทรัพย์ และ องค์ประกอบของระบบ (Service Asset and Configuration Management)

4.12.1 การจัดการองค์ประกอบของระบบ (Configuration Management) การรวบรวม CI ของ Server ดังภาพที่ 4.24

ที่	ชื่อ	ยี่ห้อ	รุ่น	CPU	RAM	ขนาด HDD	RAID	Power Supply	NETWORK Card	IP ADDRESS
1	QA-DC	IBM	X226	1	4G	SCSI 72 G X 3	5	1	3	192.168.1.5
2	QA-Web	HP	DL160 G4	1	4G	SAS 300G X 2	1	1	3	192.168.1.3
3	QA-RDP	HP	DL380 G5	2	24G	SAS 147G X 8	5	2	4	192.168.1.13
	Remote MS Office				4G					192.168.1.8
	Remote NoMS Office				4G					192.168.2.8
	QA-APP				4G					192.168.1.4
	QA-MON				1G					192.168.3.16
4	MAIL-Sever	IBM	X3554 G5	2	16G	SAS 300G x 3	5	2	4	192.168.201.2
	QA-SIP				1G					192.168.201.10
	QA-Spare				4G					192.168.3.20
5	QA-MON2	HP	ML 110 G3	1	2G	SATA 160G x2	no	1	3	192.168.100.10
6	QA-NAS	QNAP	469 PRO	1	2G	SATA 2 T x4	5	1	2	192.168.1.7
7	BACKUP1-NAS	QNAP	469 PRO	1	2G	SATA 2 T x4	5	1	2	192.168.3.6
8	BACKUP2-NAS	QNAP	469 PRO	1	2G	SATA 2 T x3	5	1	2	192.168.100.2
9	LOG-NAS	QNAP	439 PRO II	1	2G	SATA 2 T x3	5	1	2	192.168.100.2

ภาพที่ 4.24 แสดง CI ของ Server

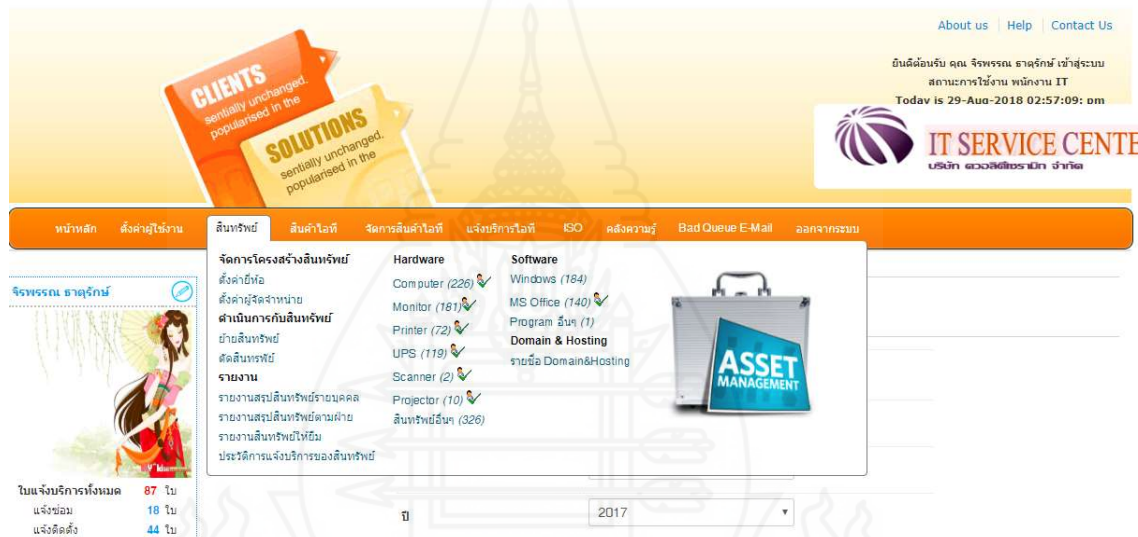
ในการเปลี่ยนแปลง CI แต่ละครั้งจะมีกระบวนการดังนี้

- (1) ผู้ดูแลระบบทำการแจ้งไปยังผู้จัดการส่วนไอที เพื่อแจ้งความสำคัญในการขอเปลี่ยน CI ผ่านการแจ้งบริการขอสั่งซื้อ หมวดหมู่สินทรัพย์อื่นๆ
- (2) ผู้จัดการส่วนไอที ทำการพิจารณาอนุมัติคำร้องเบื้องต้น
- (3) ทำการเปรียบเทียบคุณภาพ และ ราคาของ CI กับตัวแทนจำหน่าย
- (4) ดำเนินการจัดซื้อ ผ่านใบขอจัดซื้อจัดจ้าง
- (5) เมื่อได้รับสินค้า ให้ทำการพิจารณาความเรียบร้อยของตัว CI ที่ได้รับ
- (6) ดำเนินการแจ้งผู้เกี่ยวข้อง ที่จะได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลง

- (7) ดำเนินการเปลี่ยนแปลง ติดตั้ง
- (8) ทดสอบการทำงานของ CI
- (9) ติดตาม ประเมินผลของกระบวนการ

**4.12.2 การจัดการสินทรัพย์ (Asset Management)** การบริการจัดการสินทรัพย์ แบ่งเป็น 3 หมวดหมู่หลักดังภาพที่ 4.25 มีรายละเอียดดังนี้

- (1) Hardware ได้แก่ คอมพิวเตอร์ จอมอนิเตอร์ เครื่องพิมพ์ เป็นต้น
- (2) Software ได้แก่ ระบบปฏิบัติการ และ โปรแกรมอื่นๆ
- (3) Domain & Hosting



ภาพที่ 4.25 แสดงหมวดหมู่ต่างๆ ของสินทรัพย์ไอที

มีกระบวนการดำเนินงาน ดังนี้

- (1) กำหนดนโยบายในการของ Hardware และ Software ที่จะใช้ จัดทำเป็นเอกสาร SD-IT-IT0-002 นโยบายทางด้าน Hardware และ SD-IT-IT0-003 นโยบายทางด้าน Software
- (2) กำหนดคุณสมบัติมาตรฐานของ Hardware และ Software จัดทำเป็นเอกสาร SD-IT-IT0-006 คุณสมบัติมาตรฐานของ Hardware และ SD-IT-IT0-007 คุณสมบัติมาตรฐานของ Software

(3) การจัดซื้อจะแบ่งไปตามแผนงบประมาณจัดสรรประจำปี และ จัดซื้อตามการแจ้งบริการของผู้รับบริการ

(4) ในกรณีเป็นการจัดซื้อตามแผนงบประมาณประจำปี เจ้าหน้าที่ไอทีต้องจัดทำแผนการจัดสรรคอมพิวเตอร์ เพื่อเสนอต่อคณะผู้บริหารอนุมัติ แต่หากเป็นการจัดซื้อตามการแจ้งบริการของผู้รับบริการ ต้องให้ผู้จัดการต้นสังกัดของผู้รับบริการทำการอนุมัติการจัดซื้อนั้นก่อน

(5) เจ้าหน้าที่ไอทีดำเนินการขอเสนอราคาจากตัวแทนจำหน่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อทำการเทียบความคุ้มค่าของการซื้อสินค้า

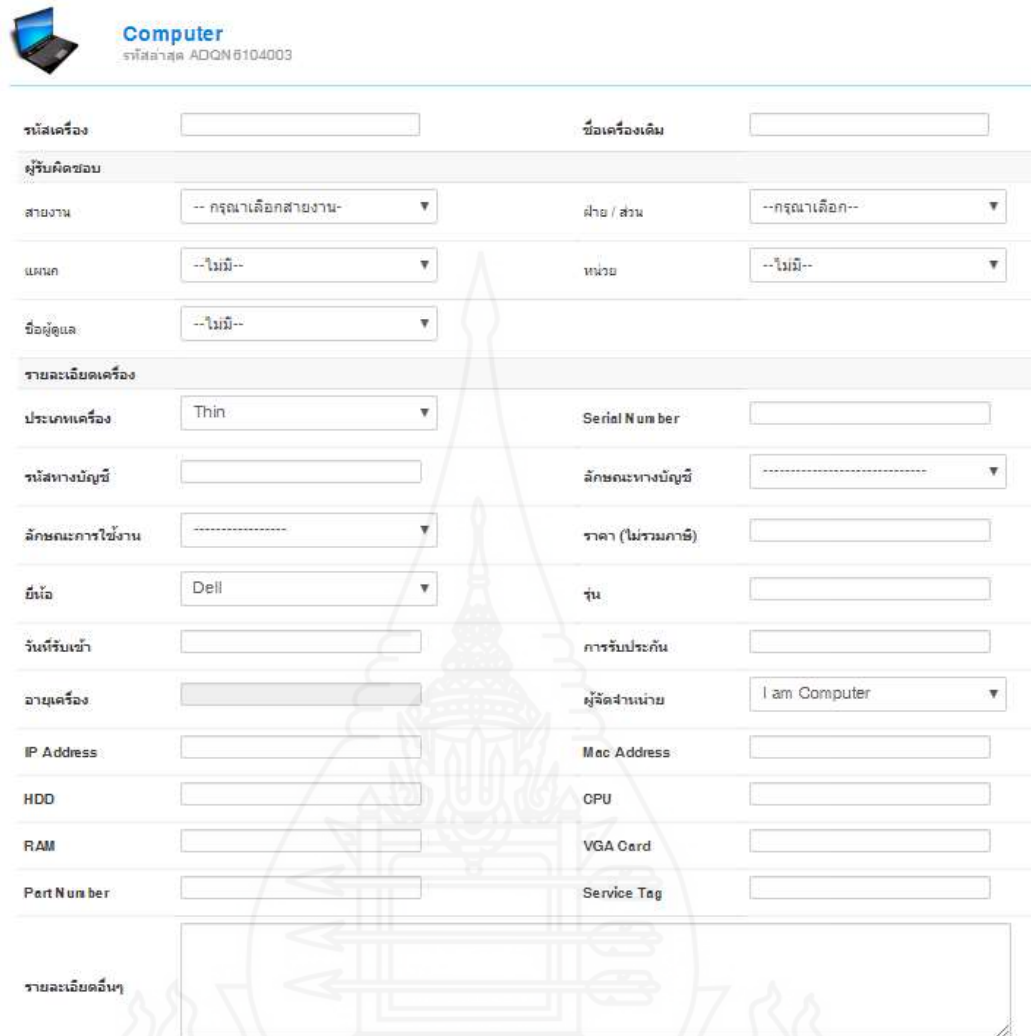
(6) ดำเนินการจัดซื้อสินค้า โดยผ่านส่วนจัดซื้อ และ ฝ่ายบัญชีและการเงิน

(7) เมื่อได้รับสินค้าแล้ว เจ้าหน้าที่ไอทีทำการตรวจสอบความเรียบร้อยตามเอกสาร FM-IT-IT0-002 แบบฟอร์มการรับเข้าสินค้า

(8) ดำเนินการบันทึกการซื้อสินค้านี้ดังภาพที่ 4.26 โดยมีรายละเอียดของอุปกรณ์สินทรัพย์ อาทิ Serial Number , คุณสมบัติพิเศษ , ความจุ , การรับประกัน ฯลฯ ลงในโปรแกรม IT Service มีรายละเอียดตามเอกสาร WI-IT-IT0-015 วิธีการจัดการสินค้าไอที







**Computer**  
รหัสล่าสุด ADQN 6104003

รหัสเครื่อง	<input type="text"/>	ชื่อเครื่องเดิม	<input type="text"/>
<b>ผู้รับผิดชอบ</b>			
สายงาน	-- กรุณาเลือกสายงาน --	ฝ่าย / ส่วน	-- กรุณาเลือก --
แผนก	-- ไม่มี --	หน่วย	-- ไม่มี --
ชื่อผู้ดูแล	-- ไม่มี --		
<b>รายละเอียดเครื่อง</b>			
ประเภทเครื่อง	Thin	Serial Number	<input type="text"/>
รหัสทางบัญชี	<input type="text"/>	ลักษณะทางบัญชี	<input type="text"/>
ลักษณะการใช้งาน	<input type="text"/>	ราคา (ไม่รวมภาษี)	<input type="text"/>
ยี่ห้อ	Dell	รุ่น	<input type="text"/>
วันที่รับเข้า	<input type="text"/>	การรับประกัน	<input type="text"/>
อายุเครื่อง	<input type="text"/>	ผู้ใช้งานนาย	I am Computer
IP Address	<input type="text"/>	Mac Address	<input type="text"/>
HDD	<input type="text"/>	CPU	<input type="text"/>
RAM	<input type="text"/>	VGA Card	<input type="text"/>
Part Number	<input type="text"/>	Service Tag	<input type="text"/>
รายละเอียดอื่นๆ			

ภาพที่ 4.26 องค์ประกอบข้อมูลในการรับเข้าสินทรัพย์ประเภทคอมพิวเตอร์

#### 4.13 กระบวนการจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management)

เพื่อรองรับกระบวนการการเปลี่ยนแปลงการที่ได้รับผลกระทบจาก Incident หรือ Problem ที่เกิดขึ้นซ้ำซ้อนกัน เป็นการเปลี่ยนแปลงที่กระทำต่อโครงสร้างพื้นฐานทางด้านไอที เพื่อให้มั่นใจว่าการเปลี่ยนแปลงนั้นจะส่งผลกระทบต่อการให้บริการทางด้านไอทีน้อยที่สุด จัดให้มีขั้นตอนดังนี้

**4.13.1 ดำรวจผลกระทบ** ทำการสำรวจผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลง แล้วจัดทำแผนการดำเนินงาน

#### 4.13.2 จัดหมวดหมู่ของการเปลี่ยนแปลงว่าเป็น Application Chang หรือ

Infrastructure Change

#### 4.13.3 กระบวนการอนุมัติ ทำการขออนุมัติเพื่อดำเนินการเปลี่ยนแปลง

#### 4.13.4 การสื่อสาร แจ้งไปยังผู้รับผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลง

#### 4.13.5 ดำเนินการเปลี่ยนแปลงตามแผนการดำเนินงาน

4.13.6 สรุปผลการดำเนินงาน ผลกระทบที่เกิดขึ้น และ รายงานผลการเปลี่ยนแปลง แบ่งการเปลี่ยนแปลงออกตามระดับความสำคัญได้ดังนี้

(1) *Emergency* การเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อผู้ใช้งานในระดับสูง เป็นระบบงานสำคัญ และ ต้องดำเนินการอย่างเร่งด่วน อันได้แก่ Infrastructure Change

(2) *Normal* การเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลกระทบน้อย เป็นการเปลี่ยนแปลงระดับ Application ไม่เร่งด่วน และมีแผนการดำเนินการล่วงหน้าแล้ว

### 4.14 การวางแผนและสนับสนุนการเปลี่ยนแปลง (Transition Planning and Support)

การดำเนินการเพื่อสนับสนุนการเปลี่ยนแปลง ในกรณีที่มีการออกแบบระบบงานใหม่ หรือ ขึ้นบริการใหม่ที่สำคัญ ที่จะส่งผลกระทบในภาพรวม จะมีวิธีการดำเนินการดังนี้

4.14.1 รวบรวมข้อมูล ผู้ที่เกี่ยวข้องทำการรวบรวมข้อมูล จัดประชุมเพื่อหาขอบเขตวัตถุประสงค์ของการเปลี่ยนแปลง หรือ ขึ้นระบบงานใหม่

#### 4.14.2 จัดทำแผน ทำแผนการการดำเนินการ

#### 4.14.3 ทำการขออนุมัติไปยังผู้ที่เกี่ยวข้อง

#### 4.14.4 ดำเนินการตามแผน พร้อมติดตามผลเป็นระยะ ดังรูปภาพที่ 4.27

[illegible]

ภาพที่ 4.27 เอกสารแจ้งความคืบหน้าของแผนการดำเนินงาน

#### 4.15 การจัดการการส่งมอบ และ ประยุกต์ใช้ (Release and Deployment Management)

ทำการติดตามแผนงานที่ต่อเนื่องมาจากการทำ Change Management มีกระบวนการดังนี้

#### 4.15.1 ติดตามการเปลี่ยนแปลง เป็นรายเดือน ผ่านรายงานติดตามแผนการดำเนินงาน

#### 4.15.2 รายงานผลการติดตามแก้ผู้ที่เกี่ยวข้อง

#### 4.15.3 ประเมินการดำเนินการตามแผนงานอย่างต่อเนื่อง ดังภาพที่ 4.28

[illegible]

ภาพที่ 4.28 แสดงการติดตามการดำเนินงาน และ การให้คะแนนของแผนการดำเนินงาน

#### 4.16 การประเมินความถูกต้องของบริการ การทดสอบ และการประเมินผล (Service Validation and Testing Evaluation)

ในกระบวนการรับคำร้องจากผู้รับบริการ กำหนดว่าต้องมีการทดสอบ และ ขอมรับงานจากผู้รับบริการก่อนทุกครั้ง ก่อนที่จะปิดใบงาน โดยให้ดำเนินการแก้ไข และ แจ้งผู้รับบริการจนกระทั่งผู้ใช้งานได้รับความพึงพอใจ โดยมีงานที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

##### 4.16.1 งานซ่อม มีรายละเอียดดังภาพที่ 4.29

รายละเอียดใบงาน : คอมพิวเตอร์		กำหนดเสร็จ : 25 มิถุนายน 2561	
สถานที่ดำเนินการ : LAB		ชื่อเอกสารแนบ : -	
อุปกรณ์ที่ต้องการซ่อม : Computer		รหัสเครื่อง : ADRA5806018 (ADAO5806018)	
ชนิดเครื่อง : ALLInOne	สถานะทางบัญชี : ซื้อขาด	ลักษณะการใช้งาน : ส่วนตัว	รหัสทางบัญชี : -
ยี่ห้อ : Lenovo	รุ่น : Think Centre E732	SN : S1H0T2E	PN : -
Mae Address : F8-0F-41-EF-C9-B3	CPU : Intel Core i5-4590S Processor 3.1 GHz	Card VGA : Intel HD Graphics Share	
RAM : 4GB DDR3 1600Mhz	IP Address : -	วันที่ซื้อ : A&A Neo	วันที่รับเข้า : 13 มิถุนายน 2558
ระยะเวลาประกัน : 3Y Onsite	อายุการใช้งาน : 3 ปี 2 เดือน 18 วัน		
รายละเอียดการซ่อม :			
วันที่ติดต่อผู้ใช้งาน : 22 มิถุนายน 2561		กำหนดเสร็จตามมาตรฐาน : 25 มิถุนายน 2561	
มาตรฐานการส่งมอบ : SIT-X - ตามข้อตกลงระหว่างส่วนไอทีกับผู้ใช้งาน			
การวิเคราะห์อาการเบื้องต้น : Harddisk Bad			
การแจ้งบริการอื่นเพิ่มเติม :	<input type="checkbox"/> แจ้งติดตั้ง <input type="checkbox"/> แจ้งเบ็ก <input type="checkbox"/> แจ้งส่งข้อ <input type="checkbox"/> แจ้งยืมอุปกรณ์		
สาเหตุในการแจ้งบริการเพิ่มเติม :			
วันที่ดำเนินการแล้วเสร็จ : 25 มิถุนายน 2561		สรุปการดำเนินการเทียบกับมาตรฐานการส่งมอบ : ตามมาตรฐาน	
วิธีการดำเนินงาน : เปลี่ยน Harddisk ใหม่ โดยเอา Harddisk ตัวของของ IT มาใส่แทนตัวเดิม เนื่องจากใช้หมด			
ปัญหาที่พบ :			
ความต้องการเพิ่มเติม :			
สถานะการทดสอบ :		<input checked="" type="checkbox"/> Email <input type="checkbox"/> Contact <input type="checkbox"/> Driver <input type="checkbox"/> Programs <input type="checkbox"/> Printer <input type="checkbox"/> Scanner	
		<input type="checkbox"/> อื่นๆ ระบุ	

ภาพที่ 4.29 ใบรับบริการสำหรับงานซ่อม

##### 4.16.2 งานติดตั้ง มีรายละเอียดดังภาพที่ 4.30

ประเภทการติดตั้ง: ติดตั้งอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ หรือ โปรแกรม Email

รายละเอียดการใช้งาน: - ติดตั้งแอปพลิเคชัน manenut  
- เปลี่ยนผู้ใช้งานคอมพิวเตอร์จากคุณ จิราวรรณ เป็น คุณณณิน

สถานที่ดำเนินการ: Office QC กำหนดเสร็จ: 2 กรกฎาคม 2561

ชื่อเอกสารแนบ: -

---

รายละเอียดการติดตั้ง:

วันที่ติดตั้ง: 2 กรกฎาคม 2561

มาตรฐานการประเมิน: SIT-X: ตามมาตรฐาน คือ ตามข้อตกลงระหว่างส่วนไอทีกับผู้ใช้งาน กำหนดเสร็จตามมาตรฐาน: 2 กรกฎาคม 2561

การแจ้งบริการอื่นเพิ่มเติม: ☐ แจ้งซ่อม ☐ แจ้งเลิก ☐ แจ้งสั่งซื้อ ☐ แจ้งรับอุปกรณ์

สาเหตุในการแจ้งบริการเพิ่มเติม: -

วันที่ดำเนินการเสร็จ: 2 กรกฎาคม 2561 สรุปการดำเนินการเชื่อมกับมาตรฐาน: ตามมาตรฐาน

ปัญหาที่พบ: -

ความต้องการเพิ่มเติม: -

---

สถานะการทดสอบ:

Backup :	Software ที่จะติดตั้ง :	Program Standard ที่จะติดตั้ง :	Hardware ที่จะติดตั้ง :	สถานะการทดสอบ :
<input type="checkbox"/> Email manenut@qualityceram.net	<input checked="" type="checkbox"/> Windows	<input type="checkbox"/> Open Office	<input checked="" type="checkbox"/> Printer	<input checked="" type="checkbox"/> Email
<input checked="" type="checkbox"/> Contact Email	<input checked="" type="checkbox"/> Driver	<input type="checkbox"/> Docuwork	<input type="checkbox"/> Scanner	<input checked="" type="checkbox"/> Contact Address
<input checked="" type="checkbox"/> Account Email manenut@qualityceram.net	<input checked="" type="checkbox"/> Active Windows	<input type="checkbox"/> Xn View	<input checked="" type="checkbox"/> UPS	<input checked="" type="checkbox"/> Driver
<input type="checkbox"/> My Document	<input checked="" type="checkbox"/> Join Domain	<input checked="" type="checkbox"/> 7-Zip	<input checked="" type="checkbox"/> Monitor	<input checked="" type="checkbox"/> Program
<input type="checkbox"/> Drive C	<input checked="" type="checkbox"/> Program Standard	<input checked="" type="checkbox"/> Adobe Reader	<input type="checkbox"/> สันๆ	<input checked="" type="checkbox"/> Program (Office)
<input type="checkbox"/> Desktop	<input checked="" type="checkbox"/> Email	<input checked="" type="checkbox"/> PDF Creator	Network ที่จะติดตั้ง	<input checked="" type="checkbox"/> Printer
<input type="checkbox"/> Folder Program	<input checked="" type="checkbox"/> Contact Address	<input checked="" type="checkbox"/> Photo Scape		<input type="checkbox"/> Scanner
<input type="checkbox"/> สันๆ	<input type="checkbox"/> ข้อมูลเครื่องเดิม	<input checked="" type="checkbox"/> VLC		<input type="checkbox"/> อุปกรณ์อื่นๆ
	<input checked="" type="checkbox"/> โปรแกรมเฉพาะ CD	<input type="checkbox"/> Flash Player	<input checked="" type="checkbox"/> MapDrive	
	<input type="checkbox"/> สันๆ	<input type="checkbox"/> Firefox	VF	
Program License				
<input checked="" type="checkbox"/> MS Office 2007				
<input checked="" type="checkbox"/> Kaspersky				

ภาพที่ 4.30 ใบรับบริการสำหรับงานติดตั้ง

**4.16.3 งานสั่งจ้าง และ งานสั่งซื้อ** จะดำเนินการทดสอบสินค้าเมื่อได้รับตัวสินค้าผ่านเอกสาร FM-IT-IT0-003 แบบฟอร์มการเช็คสินค้าเข้าไอที

**4.16.4 งานพัฒนาโปรแกรมและเว็บไซต์** ทำการทดสอบโปรแกรมผ่านเอกสาร FM-IT-IT0-015 แบบฟอร์มการทดสอบโปรแกรม

**4.17 การประเมินผล (Evaluation)** การประเมินการดำเนินการทางด้านไอทีแบ่งการประเมิน ดังนี้

**4.17.1 การประเมินความสำเร็จในการแก้ไขอินซิเด็นท์** จากผู้รับบริการ โดยใช้สรุปรายงานการให้บริการงานทางด้านไอที

**4.17.2 การประเมินความสำเร็จในการดำเนินการตามแผนการดำเนินงาน** โดยใช้รายงานติดตามความสำเร็จของแผนการดำเนินงาน โครงการต่างๆ



**4.17.3 การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการทางด้านไอที** โดยใช้  
แบบสอบถามความพึงพอใจของการให้บริการทางด้านไอที

#### **4.18 การจัดการความไม่ต่อเนื่องในการให้บริการ (Incident Management)**

กระบวนการนี้จะมุ่งเน้นไปที่การกู้ระบบงานให้สามารถกลับคืนสู่สภาวะปกติให้เร็วที่สุด  
การตอบคำถามเบื้องต้น กำหนดวิธีชี้แจงอินซิเด็นท์ให้ผู้รับบริการได้รับทราบและเข้าใจ

##### **วัตถุประสงค์ (Objective)**

- ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติกรณีที่เกิดเหตุการณ์ที่ไม่เป็นไปตามปกติ ให้เจ้าหน้าที่ไอที สามารถกู้คืนระบบได้อย่างรวดเร็ว กระทบกับระบบงานน้อยที่สุด
- เพื่อให้การบริการเป็นไปตามที่ได้ตกลงไว้กับผู้ใช้งาน
- เพื่อให้มีการวิเคราะห์ปัญหาเบื้องต้น เพื่อจะได้ส่งต่อปัญหาดังกล่าวไปยังหน่วยงานที่ต้องรับผิดชอบอย่างถูกต้อง
- เพื่อให้มีขั้นตอนในการรับแจ้งอินซิเด็นท์ และ จัดเก็บข้อมูลได้อย่างมีระบบ

##### **ขอบเขต (Scope)**

- รับอินซิเด็นท์ที่ผู้ใช้งานแจ้ง พร้อมบันทึกข้อมูลอินซิเด็นท์เข้าสู่ระบบการจัดการ
- ทำการกู้คืนระบบและแก้ไขอินซิเด็นท์ที่ได้รับ ให้ผู้รับบริการสามารถใช้งานในภายในระยะเวลาที่กำหนดในข้อตกลงระดับบริการ
- จัดกลุ่มตามระดับความสำคัญของอินซิเด็นท์ โดยอ้างอิงตามระดับของผลกระทบที่จะได้ได้รับเมื่อเกิดเหตุการณ์ และ ส่งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

##### **ตัวชี้วัด (KPI)**

- อัตราร้อยละ 80 ของเหตุการณ์ที่สามารถแก้ไขได้ภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ใน SLA

##### **กระบวนการดำเนินการ**

- รับอินซิเด็นท์ของการใช้งานบริการด้านไอที และ ลงบันทึกรายละเอียดของเหตุการณ์ ผ่านโปรแกรม IT Service
- ผู้จัดการ / หัวหน้างานของผู้แจ้งอินซิเด็นท์ทำการอนุมัติใบแจ้ง เพื่อยืนยันเหตุการณ์
- ผู้จัดการส่วนไอทีทำการมอบหมายงานให้เจ้าหน้าที่ไอทีที่เกี่ยวข้องเข้าไปปฏิบัติงาน

- เจ้าหน้าที่ไอที ทำการรับเรื่องร้องขอ พร้อมบันทึกรายละเอียดเบื้องต้นลงโปรแกรม
- ผู้รับปฏิบัติทำการตรวจสอบสถานะความคืบหน้าของการแก้ไข อินซิเด็นท์ ได้ผ่านทางโปรแกรม
- เจ้าหน้าที่ไอที ประเมินความสำคัญของอินซิเด็นท์ ความเร่งด่วนของเหตุการณ์
- เจ้าหน้าที่ไอที ตรวจสอบปัญหาหรืออินซิเด็นท์ที่เกี่ยวข้องในฐานข้อมูลความรู้ (Knowledge Management) กรณีที่พบปัญหาที่สอดคล้องกับอินซิเด็นท์ ให้ทำการแก้ไขตามฐานข้อมูลความรู้
- เจ้าหน้าที่ไอทีทำการแก้ไขอินซิเด็นท์ พร้อมบันทึกวิธีการดำเนินงาน การวิเคราะห์เหตุการณ์ และวิธีการแก้ไขเหตุการณ์
- กรณีที่ไม่สามารถแก้ไขอินซิเด็นท์ได้ ให้ทำการประสานงานไปยังหน่วยงานภายนอกตามที่ได้ระบุไว้ใน SLA
- ในกรณีที่ต้องเปลี่ยนแปลงระบบ เจ้าหน้าที่ไอทีจะทำเอกสารคำร้องขอให้ทำการเปลี่ยนแปลง (Request for Change :RFC) จากนั้นจึงส่งต่อไปให้กระบวนการจัดการ การเปลี่ยนแปลง (Change Management)
- เมื่อเจ้าหน้าที่ไอทีทำการบันทึกว่าดำเนินงานจัดการอินซิเด็นท์แล้ว ให้ผู้รับบริการตรวจสอบอีกครั้ง เพื่อยืนยันการแก้ไขอินซิเด็นท์ แล้วจึงยืนยันการปิดเหตุการณ์

#### 4.19 จุดรับคำร้อง (Service Desk)

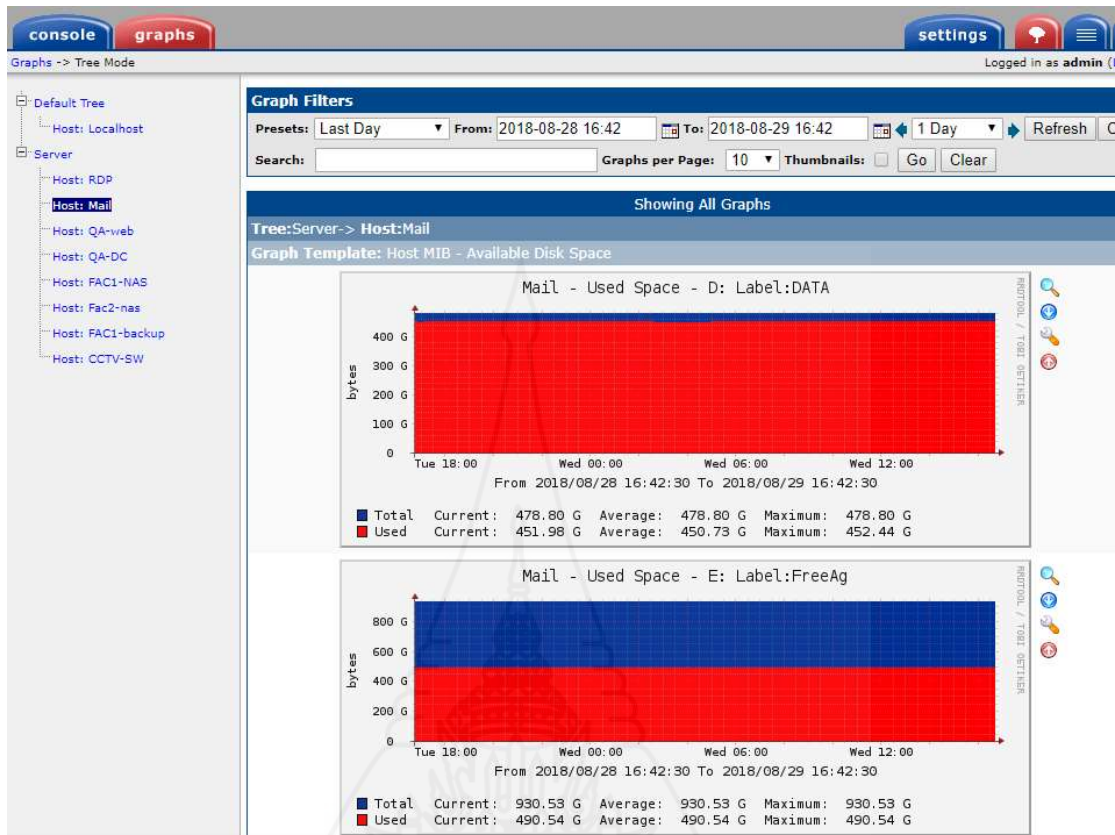
เป็นศูนย์กลางในการให้บริการทางด้านไอที ซึ่งทำหน้าที่รับแจ้งปัญหา หรือ ความต้องการของผู้ใช้บริการ รวมถึงดำเนินการจัดเก็บความคืบหน้าในการแก้ไข คำแนะนำเบื้องต้นในการแก้ไข เพื่อให้ผู้รับบริการได้มีความสะดวกมากยิ่งขึ้นมีผู้ที่เกี่ยวข้อง คือ ผู้รับบริการ ผู้จัดการต้นสังกัด เจ้าหน้าที่ไอที และ ผู้จัดการส่วนไอที มีกระบวนการแบ่งออกเป็นหมวดหมู่ทั้งสิ้น 6 ด้าน คือ งานซ่อม งานติดตั้ง งานล้าง งานสั่งซื้อ งานพัฒนาโปรแกรมและเว็บไซต์ และ งานฮาร์ดแวร์

#### 4.20 การควบคุมและติดตามผล (Monitoring and Control)

เจ้าหน้าที่ไอทีทำการติดตามผลการให้บริการเป็นรายวัน ดังนี้

##### 4.20.1 ติดตามการทำงานของ Server ผ่าน Monitor Server ดังภาพที่ 4.31





ภาพที่ 4.31 แสดงหน้าจอการ Login โปรแกรม Monitor Server

**4.20.2** บันทึกการตรวจสอบความเป็นปกติของ Hardware ภายในห้อง Server ผ่านเอกสารเลขที่ FM-IT-IT0-009 แบบฟอร์มการตรวจสอบ Hardware ภายในห้อง Server

#### 4.21 การดำเนินการด้านไอที (IT Operations)

กำหนดบทบาท หน้าที่ และ ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ไอที ในการจัดการการให้บริการแบ่งเป็น 3 ด้านตามตำแหน่ง ผ่านเอกสาร Job Description ดังนี้

**4.21.1 Network and Administrator** รับผิดชอบงานด้านวางแผนพัฒนาและจัดการระบบเครือข่าย (LAN: Local area Network) ระบบการสื่อสาร (Telecommunication System) และระบบความปลอดภัยของเครือข่าย (Security System) และด้านไอทีอื่นๆ และ สื่อสารให้องค์กรมีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องด้านไอที

**4.21.2 Application Developer** รับผิดชอบการวางแผน พัฒนาการให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาด้านโปรแกรม Software การจัดสรร จัดซื้อ จัดหา โปรแกรมที่ถูกต้องตามลิขสิทธิ์ หรือสร้างโปรแกรมขึ้นมาใหม่ เพื่อรองรับความต้องการของผู้รับบริการ รวมถึงงานทางด้านเว็บไซต์ พัฒนาผู้ใช้งานให้มีความรู้ความเข้าใจในการใช้งาน Software และการจัดการจัดการอื่นๆ

**4.21.3 IT Support** รับผิดชอบการร่วมตรวจสอบ แก้ไขปัญหาระบบเครือข่ายหลัก เบื้องต้น รวมถึงจัดหาข้อมูลทางคุณสมบัติ ข้อจำกัด และข้อมูลด้านเทคนิคของอุปกรณ์ Hardware ต่างๆ เพื่อประสาน งานวางแผนพัฒนา, จัดหา จัดสรรและควบคุมการใช้อุปกรณ์ คอมพิวเตอร์, Software การบริการ ซ่อมแซมอุปกรณ์ทางด้านไอที (Hardware, อุปกรณ์การสื่อสารอื่นๆ)

#### **4.22 การตอบสนองคำร้องของผู้ใช้งาน (Request Fulfillment)**

เพื่อให้ทุกคำร้องของผู้รับบริการได้รับการตอบสนอง เป็นไปตามข้อตกลงการให้บริการ ไม่ขัดกับข้อกำหนด ขอบเขต ข้อบังคับของส่วนไอที จึงได้ทำการกำหนดมาตรฐานการส่งมอบเป็นเอกสารเลขที่ SD-IT-IT0-008 มาตรฐานการส่งมอบบริการงานไอทีโดยแบ่งรายละเอียดดังนี้

**4.22.1 งานซ่อม** หมายถึง งานบริการแก้ไขปัญหาซ่อมแซมความไม่ปกติของระบบ วัสดุ อุปกรณ์ หรือ โปรแกรม มีมาตรฐานการส่งมอบ 1-2 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ ผู้จัดการไอทีทำการอนุมัติ และ แจกจ่ายงานให้เจ้าหน้าที่ไอทีดำเนินการ ทางไอทีจะส่งมอบงานซ่อมให้ภายใน 1 วันทำการ เว้นกรณีที่คิวใบแจ้งบริการรายวัน มีมากกว่า 5 รายการ เจ้าหน้าที่จะดำเนินการซ่อมในวันถัดไป ถ้าหากว่าการซ่อมนั้นต้องการสั่งซื้ออะไหล่, เบิกอุปกรณ์ หรือ สิ่งที่ต้องซ่อมนั้นเสียหายหนัก ทางเจ้าหน้าที่ไอที จะติดต่อกลับเพื่อตกลงวันส่งมอบใหม่ ร่วมกับทางผู้ใช้งาน หากเจ้าหน้าที่ไอทีพิจารณาแล้วว่าจำเป็นต้องใช้เวลานานในการซ่อมแซม เจ้าหน้าที่ฯ จะทำการจัดหาคอมพิวเตอร์ หรือ โน้ตบุ๊กสำรองให้ผู้ใช้งาน พร้อมติดตั้งโปรแกรมพื้นฐาน เพื่อให้สามารถใช้งานได้ระหว่างรอ

**4.22.2 งานติดตั้ง** หมายถึง งานบริการขอให้ติดตั้งโปรแกรมที่ไม่มีในเครื่อง , งานแจ้งบริการขอให้เพิ่มสิทธิการเข้าถึงข้อมูลใน Server กลาง ,งานแจ้งบริการขอเพิ่ม หรือ ลบ Folder กลาง , ขอติดตั้ง Driver Printer มีมาตรฐานการส่งมอบ 1-2 วันทำการนับตั้งแต่วันที่ผู้จัดการส่วนไอทีทำการอนุมัติใบแจ้งบริการ และ แจกแจงงานให้กับเจ้าหน้าที่ไอทีดำเนินการ ทางไอทีจะส่งมอบงาน

ติดตั้งให้ภายใน 1 วัน เว้นกรณีคิวใบแจ้งบริการรายวันมีมากกว่า 5 รายการเจ้าหน้าที่จะดำเนินการติดตั้งในวันถัดไป ถ้าหากว่าจำเป็นจะต้องขอการสั่งซื้อ Software มาติดตั้ง เจ้าหน้าที่ไอทีที่จะติดต่อกับผู้ใช้งานเพื่อตกลงวันที่ส่งมอบใหม่ร่วมกันอีกครั้ง

**4.22.3 งานสั่งซื้อ** หมายถึง การขออนุมัติจากส่วนไอที ในการสั่งซื้อคอมพิวเตอร์ , Notebook หรือ อุปกรณ์ต่อพ่วงอื่นๆ อาทิเช่น Handy Drive , Projector เป็นต้น มีมาตรฐานการส่งมอบภายใน 3-7 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ผู้จัดการฝ่าย / ส่วน และ ผู้จัดการส่วนไอที ทำการอนุมัติใบแจ้งและ แจกแจงงานให้เจ้าหน้าที่ไอทีดำเนินการ เจ้าหน้าที่ไอที จะทำการแจ้งราคา และ วันที่ส่งมอบให้กับผู้ใช้งาน หรือ หากไม่สามารถส่งมอบได้ภายในระยะเวลา 7 วัน เจ้าหน้าที่ไอทีจะทำการแจ้งวันส่งมอบให้ผู้ใช้งานทราบ

**4.22.4 งานสั่งจ้าง** หมายถึง งานบริการไอทีที่เกี่ยวข้องกับงานแจ้งสร้าง ที่ต้องมีการจัดทำสัญญาว่าจ้างระหว่างบริษัท และ ผู้รับเหมาภายนอก(Out Source) โดยทั่วไปมักเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับระบบเครือข่าย (LAN) , การเขียนโปรแกรม , การทำเว็บไซต์ และ ระบบโทรศัพท์ มีมาตรฐานการส่งมอบ นับตามระยะเวลาที่ได้ตกลงไว้ในสัญญาจ้าง หรือ ตามใบเสนอราคา หรือ ตามข้อตกลงร่วมกันของส่วนไอที กับผู้ใช้งาน

**4.22.5 งานพัฒนาโปรแกรมและเว็บไซต์** หมายถึง งานบริการไอที ที่เกี่ยวข้องกับการแจ้งบริการเพื่อให้ทางไอที พัฒนา หรือ แก้ไขโปรแกรม , เว็บไซต์ , แบบฟอร์มโปรแกรมสำเร็จรูปต่างๆ รวมถึง โปรแกรมที่ส่วนไอที ได้ทำการพัฒนาขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้งานใน ฝ่าย / ส่วนอื่นๆ มาตรฐานการส่งมอบ ตามระยะเวลาในแผนงานที่ได้รับการอนุมัติจากทาง ผู้จัดการฝ่าย / ส่วนที่เกี่ยวข้อง ร่วมกันกับผู้จัดการส่วนไอที หากเป็นการพัฒนาโปรแกรม จะได้ต้องผ่านการพิจารณาจากกรรมการผู้จัดการ หรือ ผู้บังคับบัญชาสูงสุดของหน่วยงานดังกล่าว

**4.22.6 งานยืมอุปกรณ์ไอที** หมายถึง งานให้บริการยืมอุปกรณ์ไอที ซึ่งได้แก่ Projector , Notebook , Computer สำรอง , Thin Client และ จอคอมพิวเตอร์ มีมาตรฐานการดำเนินงานภายใน 1 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ผู้จัดการส่วนไอที ทำการอนุมัติและแจกแจงใบแจ้งบริการไปยังเจ้าหน้าที่ไอที โดยจะพิจารณาลำดับของคิวที่แจ้งบริการเป็นหลัก (แจ้งก่อนได้ก่อน) ผู้ที่แจ้งบริการผ่าน

ทำการวัดผลการดำเนินการตามใบคำร้อง โดยวัดจากปริมาณใบคำร้อง เทียบกับ ปริมาณ  
ใบคำร้องที่ทำได้ตามมาตรฐานการส่งมอบเป็นรายงานประจำเดือนดังภาพที่ 4.32

id	year	name	short name	type	status	start date	end date	description	notes	total number of students	total number of teachers	total number of staff	total number of students	total number of teachers	total number of staff	total number of students	total number of teachers	total number of staff
1	2000-01	St. Mary's	St. Mary's	Other	Open	2000-01-01	2000-01-01	St. Mary's	St. Mary's	100	10	10	100	10	10	100	10	10
2	2000-02	St. Mary's	St. Mary's	Other	Open	2000-02-01	2000-02-01	St. Mary's	St. Mary's	100	10	10	100	10	10	100	10	10
3	2000-03	St. Mary's	St. Mary's	Other	Open	2000-03-01	2000-03-01	St. Mary's	St. Mary's	100	10	10	100	10	10	100	10	10
4	2000-04	St. Mary's	St. Mary's	Other	Open	2000-04-01	2000-04-01	St. Mary's	St. Mary's	100	10	10	100	10	10	100	10	10
5	2000-05	St. Mary's	St. Mary's	Other	Open	2000-05-01	2000-05-01	St. Mary's	St. Mary's	100	10	10	100	10	10	100	10	10
6	2000-06	St. Mary's	St. Mary's	Other	Open	2000-06-01	2000-06-01	St. Mary's	St. Mary's	100	10	10	100	10	10	100	10	10
7	2000-07	St. Mary's	St. Mary's	Other	Open	2000-07-01	2000-07-01	St. Mary's	St. Mary's	100	10	10	100	10	10	100	10	10
8	2000-08	St. Mary's	St. Mary's	Other	Open	2000-08-01	2000-08-01	St. Mary's	St. Mary's	100	10	10	100	10	10	100	10	10
9	2000-09	St. Mary's	St. Mary's	Other	Open	2000-09-01	2000-09-01	St. Mary's	St. Mary's	100	10	10	100	10	10	100	10	10
10	2000-10	St. Mary's	St. Mary's	Other	Open	2000-10-01	2000-10-01	St. Mary's	St. Mary's	100	10	10	100	10	10	100	10	10
11	2000-11	St. Mary's	St. Mary's	Other	Open	2000-11-01	2000-11-01	St. Mary's	St. Mary's	100	10	10	100	10	10	100	10	10
12	2000-12	St. Mary's	St. Mary's	Other	Open	2000-12-01	2000-12-01	St. Mary's	St. Mary's	100	10	10	100	10	10	100	10	10
13	2001-01	St. Mary's	St. Mary's	Other	Open	2001-01-01	2001-01-01	St. Mary's	St. Mary's	100	10	10	100	10	10	100	10	10
14	2001-02	St. Mary's	St. Mary's	Other	Open	2001-02-01	2001-02-01	St. Mary's	St. Mary's	100	10	10	100	10	10	100	10	10
15	2001-03	St. Mary's	St. Mary's	Other	Open	2001-03-01	2001-03-01	St. Mary's	St. Mary's	100	10	10	100	10	10	100	10	10
16	2001-04	St. Mary's	St. Mary's	Other	Open	2001-04-01	2001-04-01	St. Mary's	St. Mary's	100	10	10	100	10	10	100	10	10
17	2001-05	St. Mary's	St. Mary's	Other	Open	2001-05-01	2001-05-01	St. Mary's	St. Mary's	100	10	10	100	10	10	100	10	10
18	2001-06	St. Mary's	St. Mary's	Other	Open	2001-06-01	2001-06-01	St. Mary's	St. Mary's	100	10	10	100	10	10	100	10	10
19	2001-07	St. Mary's	St. Mary's	Other	Open	2001-07-01	2001-07-01	St. Mary's	St. Mary's	100	10	10	100	10	10	100	10	10
20	2001-08	St. Mary's	St. Mary's	Other	Open	2001-08-01	2001-08-01	St. Mary's	St. Mary's	100	10	10	100	10	10	100	10	10
21	2001-09	St. Mary's	St. Mary's	Other	Open	2001-09-01	2001-09-01	St. Mary's	St. Mary's	100	10	10	100	10	10	100	10	10
22	2001-10	St. Mary's	St. Mary's	Other	Open	2001-10-01	2001-10-01	St. Mary's	St. Mary's	100	10	10	100	10	10	100	10	10
23	2001-11	St. Mary's	St. Mary's	Other	Open	2001-11-01	2001-11-01	St. Mary's	St. Mary's	100	10	10	100	10	10	100	10	10
24	2001-12	St. Mary's	St. Mary's	Other	Open													

<p>                     1. <b>Informasi Umum</b>                      2. <b>Informasi Kontak</b>                      3. <b>Informasi Produk</b>                      4. <b>Informasi Harga</b>                      5. <b>Informasi Lokasi</b>                      6. <b>Informasi Lain-lain</b> </p>			
<p>                         1. <b>Informasi Umum</b>                          2. <b>Informasi Kontak</b>                          3. <b>Informasi Produk</b>                          4. <b>Informasi Harga</b>                          5. <b>Informasi Lokasi</b> </p>	<p>                         6. <b>Informasi Lain-lain</b>                          7. <b>Informasi Lain-lain</b>                          8. <b>Informasi Lain-lain</b>                          9. <b>Informasi Lain-lain</b>                          10. <b>Informasi Lain-lain</b> </p>	<p>                         11. <b>Informasi Lain-lain</b>                          12. <b>Informasi Lain-lain</b>                          13. <b>Informasi Lain-lain</b>                          14. <b>Informasi Lain-lain</b>                          15. <b>Informasi Lain-lain</b> </p>	<p>                         16. <b>Informasi Lain-lain</b>                          17. <b>Informasi Lain-lain</b>                          18. <b>Informasi Lain-lain</b>                          19. <b>Informasi Lain-lain</b>                          20. <b>Informasi Lain-lain</b> </p>
<p>                         21. <b>Informasi Lain-lain</b>                          22. <b>Informasi Lain-lain</b>                          23. <b>Informasi Lain-lain</b>                          24. <b>Informasi Lain-lain</b>                          25. <b>Informasi Lain-lain</b> </p>	<p>                         26. <b>Informasi Lain-lain</b>                          27. <b>Informasi Lain-lain</b>                          28. <b>Informasi Lain-lain</b>                          29. <b>Informasi Lain-lain</b>                          30. <b>Informasi Lain-lain</b> </p>	<p>                         31. <b>Informasi Lain-lain</b>                          32. <b>Informasi Lain-lain</b>                          33. <b>Informasi Lain-lain</b>                          34. <b>Informasi Lain-lain</b>                          35. <b>Informasi Lain-lain</b> </p>	<p>                         36. <b>Informasi Lain-lain</b>                          37. <b>Informasi Lain-lain</b>                          38. <b>Informasi Lain-lain</b>                          39. <b>Informasi Lain-lain</b>                          40. <b>Informasi Lain-lain</b> </p>

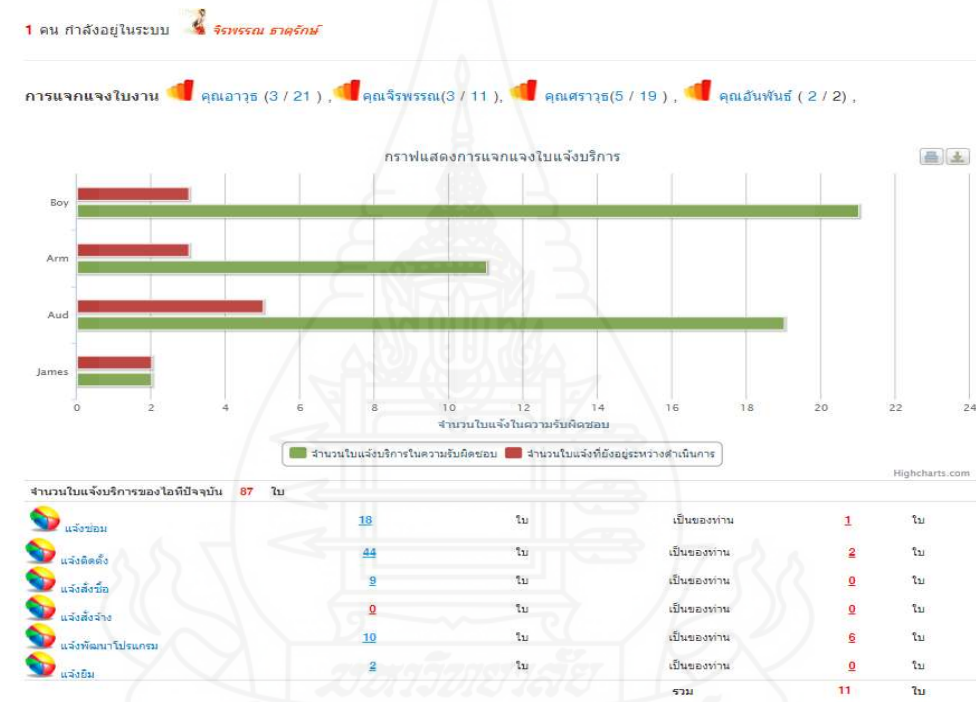
ឧបត្ថម្ភការណ៍ប្រចាំថ្ងៃ ១៧ ខែ ១២ ឆ្នាំ ២០២២ របស់ក្រុមប្រឹក្សាភិបាល ក្រុមហ៊ុន ធានាភារៈប្រកួតប្រជែង និងកាតព្វកិច្ច

**4.23.1** ทำการบันทึก เจ้าหน้าที่ไอทีทำการจัดทำรายงานบันทึก Event ประจำเดือน เพื่อนำอินซิเด็นท์ที่ได้รับมาแยกเป็นรายงาน Major of Problem

**4.23.2** ทำการวิเคราะห์หา Root of Problem เพื่อให้ได้สาเหตุของปัญหา วิธีการแก้ไข และ ป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาขึ้นอีกครั้ง

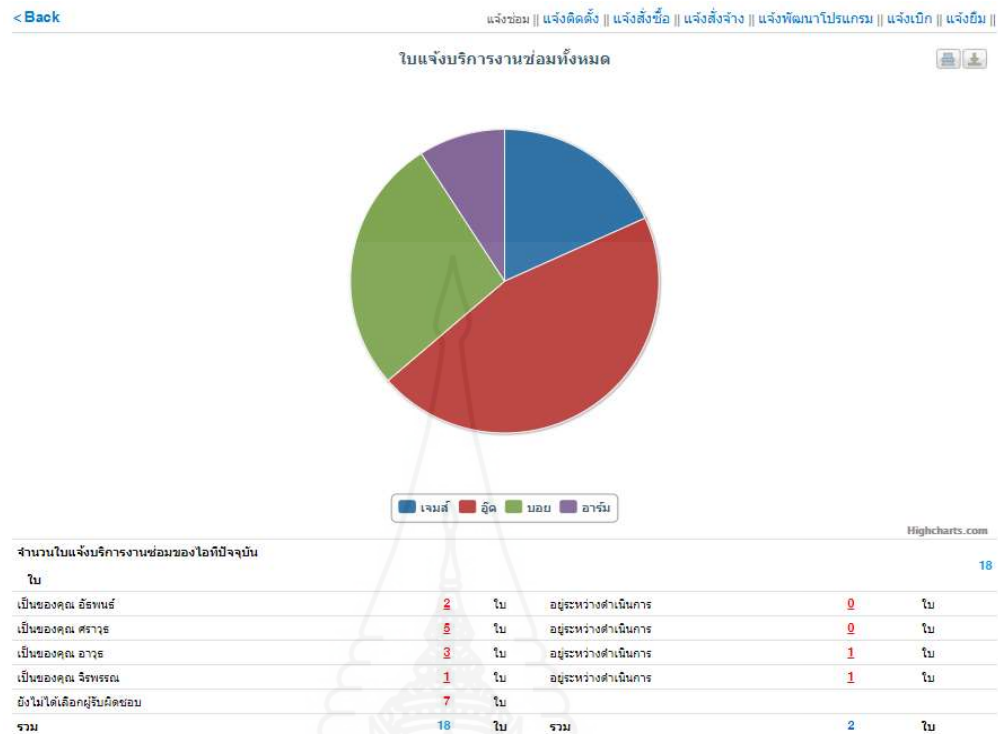
**4.23.3** วิเคราะห์ปัญหา หากว่าปัญหานั้นส่งผลกระทบต่อในระบบ Infrastructure จำต้องทำการนำเข้ากระบวนการ Change Management แต่หากเป็นแค่ Application ให้เจ้าหน้าที่ไอทีดำเนินการแก้ไข จากนั้นจึงส่งผลรายงานการดำเนินการให้ผู้จัดการไอทีได้รับทราบ

**4.24 การจัดการเหตุการณ์ (Event Management)** ทำการติดตาม Monitor การให้บริการทางด้านไอทีตามงานบริการแต่ละด้านดังภาพที่ 4.33 และ 4.34



ภาพที่ 4.33 สถานะของใบงานแยกตามผู้รับผิดชอบ และ ประเภทใบงาน





ภาพที่ 4.34 แสดงจำนวนใบงานของเจ้าหน้าที่ไอทีแต่ละท่าน

**4.25 การจัดการรายการการให้บริการ (Service Catalogue Management) จากข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) จึงสามารถสร้าง Service Catalogue ได้ดังนี้**

ตารางที่ 4.4 Service Catalogue

รายละเอียดงานบริการ	ขอบเขตการบริการ			
	บุคคลภายนอกทั่วไป	พนักงานภายในองค์กร	เจ้าหน้าที่ไอที	ผู้จัดการส่วนไอที
<b>1. ด้าน Computer Service</b>				
1.1 การบริการติดตั้ง Software และ Hardware		✓	✓	✓
1.2 การบริการแก้ไขปัญหา Software และ Hardware		✓	✓	✓
1.3 การบริการให้ยืมอุปกรณ์ Hardware		✓	✓	✓

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

รายละเอียดงานบริการ	ขอบเขตการบริการ			
	บุคคลภายนอกทั่วไป	พนักงานภายในองค์กร	เจ้าหน้าที่ไอที	ผู้จัดการส่วนไอที
<b>2.ด้าน Network server</b>				
2.1 บริการเครือข่าย Network และ Internet	✓	✓	✓	✓
<b>3. ด้าน Files Server Service</b>				
3.1 การให้บริการ Files Server		✓	✓	✓
3.2 การให้บริการสำรองข้อมูล		✓	✓	✓
<b>4. ด้าน Email Service</b>				
4.1 การให้บริการระบบอีเมล		✓	✓	✓
<b>5. ด้าน Website Service</b>				
5.1 การให้บริการจัดการ Website	✓	✓	✓	✓
<b>6. ด้าน Software Service</b>				
6.1 การให้บริการจัดการ Software		✓	✓	✓
<b>7.ด้าน CCTV</b>				
7.1 การให้บริการจัดการระบบ CCTV		✓	✓	✓

รายละเอียดในส่วนการให้บริการในแต่ละด้านมีดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.5 ตารางแสดงข้อตกลงด้าน การบริการติดตั้ง Software และ Hardware

<b>1.1 การบริการติดตั้ง Software และ Hardware</b>	
Service Statement Title :	การบริการติดตั้ง Software และ Hardware
Contact Point :	เจ้าหน้าที่ส่วนไอที



ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

1.1 การบริการติดตั้ง Software และ Hardware	
Service Targets :	ติดตั้ง Software และ Hardware ตามหน้าที่การทำงานของผู้รับบริการ
Service Description :	เพื่อให้ผู้รับบริการได้มี Software และ Hardware ที่ถูกต้องในการใช้งาน เพื่อให้ส่วนไอทีสามารถจัดการ ควบคุมการใช้ Software และ Hardware ภายในองค์กรได้
Service User :	พนักงานภายในองค์กร ที่ได้สิทธิ์ในการใช้งานระบบไอที
ตัวชี้วัดประสิทธิภาพ :	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. สามารถทำการติดตั้ง Software และ Hardware ได้ครอบคลุมการใช้งานของผู้รับบริการ</li> <li>2. สามารถจัดสรรอุปกรณ์ Software และ Hardware ได้เพียงพอต่อการใช้งาน</li> </ol>
Remark :	พนักงานจะต้องทำการแจ้งบริการในส่วนของงานติดตั้ง โดยจะต้องให้ผู้จัดการ หรือ หัวหน้างานต้นสังกัดเป็นผู้อนุมัติให้ดำเนินการติดตั้ง Software และ Hardware ดังกล่าวก่อน เนื่องจากการติดตั้ง Software และ Hardware จะต้องมีการใช้จ่ายในการจัดซื้อ จัดหา
Service House :	ช่วงเวลาที่ให้บริการ ตามวันและเวลาทำการของบริษัท คือ วันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 08:00 – 17.00 น. เว้นวันหยุดราชการ
Exceptions to terms and Conditions of SLA:	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ผู้รับบริการทำการติดตั้ง Software และ Hardware เองโดยไม่ได้รับอนุญาต</li> <li>2. กรณีที่ทางส่วนจัดซื้อไม่สามารถทำการสั่งซื้อ Software และ Hardware ได้ทันกับเวลาการใช้งานของผู้รับบริการ ส่วนไอทีสามารถทำการติดตั้ง Software และ Hardware ที่มีอยู่ ซึ่งอาจจะเป็นอะไหล่ หรือ Software รุ่นทดลองใช้ให้ผู้รับบริการใช้ชั่วคราว</li> </ol>	
Security Requirement :	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. บันทึกข้อมูลลงในโปรแกรม เมื่อดำเนินการติดตั้งเสร็จแล้ว ให้ทำการปิดใบงานทุกครั้ง เรียกกระบวนการนี้ว่า กระบวนการยอมรับงาน</li> <li>2. กำหนดมาตรฐาน Software และ Hardware ที่ต้องใช้งาน</li> <li>3. กำหนดสิทธิ์การใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์</li> </ol>

ตารางที่ 4.6 ตารางแสดงข้อตกลงด้าน การแก้ไขปัญหาด้าน Software และ Hardware

1.2 การบริการแก้ไขปัญหา Software และ Hardware	
Service Statement Title :	การบริการแก้ไขปัญหา Software และ Hardware
Contact Point :	เจ้าหน้าที่ส่วนไอที
Service Targets :	แก้ไขความผิดปกติของ Software และ Hardware ที่ไม่สามารถใช้งานได้ หรือการใช้งานได้ไม่เต็มประสิทธิภาพ เพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ
Service Description :	เพื่อให้การทำงานของพนักงานภายในองค์กรเป็นไปอย่างปกติ
Service User :	พนักงานภายในองค์กร ที่ได้สิทธิ์ในการใช้งานระบบไอที
ตัวชี้วัดประสิทธิภาพ :	เจ้าหน้าที่ไอทีจะต้องทำการแก้ไขปัญหาภายใน 1-2 วันทำการนับตั้งแต่วันที่ผู้จัดการไอทีทำการมอบหมายไปงาน
ตัวชี้วัดประสิทธิภาพ :	กรณีที่จะต้องใช้อะไหล่ หรือ ต้องมีการจัดซื้อ / ส่งซ่อมไปยังหน่วยงานภายนอก เจ้าหน้าที่ไอทีต้องทำการกำหนดเวลาแก้ไขปัญหาเพื่อแจ้งให้ผู้รับบริการได้รับทราบ และ ทำการจัดหาอุปกรณ์สำรองให้ผู้รับบริการสามารถใช้งานได้
Remark :	พนักงานจะต้องทำการแจ้งบริการในส่วนของงานซ่อมโดยส่วนไอทีจะพิจารณาตามความเร่งด่วนของไปงานบริการ
Service House :	ช่วงเวลาที่ให้บริการ ตามวันและเวลาทำการของบริษัท คือ วันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 08:00 – 17.00 น. เว้นวันหยุดราชการ
Exceptions to terms and Conditions of SLA:	
1. ผู้รับบริการทำการติดตั้ง หรือ ปรับเปลี่ยน Software และ Hardware เองโดยไม่ได้รับอนุญาต	
2. กรณีที่ทางส่วนจัดซื้อไม่สามารถทำการสั่งซื้อ Software และ Hardware ได้ทันกับเวลาการใช้งานของผู้รับบริการ ส่วนไอทีสามารถทำการติดตั้ง Software และ Hardware ที่มีอยู่ ซึ่งอาจจะเป็นอะไหล่ หรือ Software รุ่นทดลองใช้ให้ผู้รับบริการใช้ชั่วคราว	
Security Requirement :	1. บันทึกข้อมูลลงในโปรแกรม เมื่อดำเนินการติดตั้งเสร็จแล้ว ให้ทำการปิดใบงานทุกครั้ง เรียกกระบวนการนี้ว่า กระบวนการยอมรับงาน

ตารางที่ 4.7 ตารางแสดงข้อตกลงด้าน การแก้ไขปัญหาด้านการเชื่อมต่ออุปกรณ์ Hardware

1.3 การบริการให้ยืมอุปกรณ์ Hardware	
Service Statement Title :	การบริการให้ยืมอุปกรณ์ Hardware
Contact Point :	เจ้าหน้าที่ส่วนไอที
Service Targets :	เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถใช้งานระบบไอทีได้อย่างต่อเนื่อง
Service Description :	เพื่อให้การทำงานของพนักงานภายในองค์กรเป็นไปอย่างปกติ
Service User :	1.พนักงานภายในองค์กร ที่ได้สิทธิ์ในการใช้งานระบบไอที 2.องค์กรภายในที่เข้ามาติดต่อธุรภายในองค์กร ที่มีความต้องการคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์เพิ่มเติม
ตัวชี้วัดประสิทธิภาพ :	ผู้ใช้งานสามารถใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ หรือ อุปกรณ์
Remark :	พนักงานจะต้องทำการแจ้งบริการในส่วนของงานยืมอุปกรณ์
Service House :	ช่วงเวลาที่ให้บริการ ตามวันและเวลาทำการของบริษัท คือ วันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 08:00 – 17.00 น. เว้นวันหยุดราชการ
Exceptions to terms and Conditions of SLA:	
1. ผู้รับบริการทำการติดตั้ง หรือ ปรับเปลี่ยน Software และ Hardware เองโดยไม่ได้รับอนุญาต	
2. ต้องใช้งานอุปกรณ์ดังกล่าวภายในพื้นที่บริษัทเท่านั้น หากผู้รับบริการเป็นพนักงานภายในองค์กรและต้องการยืมอุปกรณ์เพื่อใช้สำรองเป็นระยะเวลานานกว่า 1 วัน และ ต้องทำอุปกรณ์ดังกล่าวออกจากพื้นที่บริษัทให้ทำการระบุรายละเอียดลงในรายการยืมอุปกรณ์ให้ชัดเจน	
Security Requirement :	บันทึกข้อมูลลงในโปรแกรม เมื่อดำเนินการติดตั้งเสร็จแล้ว ให้ทำการปิดใบงานทุกครั้ง เรียกกระบวนการนี้ว่า กระบวนการยอมรับงาน

ตารางที่ 4.8 ตารางแสดงข้อตกลงด้าน การบริการเครือข่าย Network และ Hardware

2.1 บริการเครือข่าย Network และ Internet	
Service Statement Title :	บริการเครือข่าย Network และ Internet
Contact Point :	เจ้าหน้าที่ส่วนไอที
Service Targets :	เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถใช้งานระบบ Network และ Internet ได้อย่างต่อเนื่อง
Service Description :	เพื่อให้การทำงานของพนักงานภายในองค์กรเป็นไปอย่างปกติ

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

2.1 บริการเครือข่าย Network และ Internet	
Service User :	1.พนักงานภายในองค์กร ที่ได้สิทธิ์ในการใช้งานระบบไอที 2.องค์กรภายนอกที่เข้ามาติดต่อธุรภายในองค์กร ที่มีความต้องการคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์เพิ่มเติม
ตัวชี้วัดประสิทธิภาพ :	ผู้ใช้งานสามารถใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ หรือ อุปกรณ์
Remark :	พนักงานจะต้องทำการแจ้งบริการในส่วนของการเชื่อมต่ออุปกรณ์
Service House :	ช่วงเวลาให้บริการ ตามวันและเวลาทำการของบริษัท คือ วันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 08:00 – 17.00 น. เว้นวันหยุดราชการ
Exceptions to terms and Conditions of SLA:	
1. ผู้รับบริการทำการติดตั้ง หรือ ปรับเปลี่ยน Software และ Hardware เองโดยไม่ได้รับอนุญาต	
2. ต้องใช้งานอุปกรณ์ดังกล่าวภายในพื้นที่บริษัทเท่านั้น หากผู้รับบริการเป็นพนักงานภายในองค์กรและต้องการเชื่อมต่ออุปกรณ์เพื่อใช้สำรองเป็นระยะเวลานานกว่า 1 วัน และ ต้องทำอุปกรณ์ดังกล่าวออกจากพื้นที่บริษัทให้ทำการระบุรายละเอียดลงในรายการเชื่อมต่ออุปกรณ์ให้ชัดเจน	
Security Requirement :	บันทึกข้อมูลลงในโปรแกรม เมื่อดำเนินการติดตั้งเสร็จแล้ว ให้ทำการปิดใบงานทุกครั้ง เรียกกระบวนการนี้ว่า กระบวนการยอมรับงาน

ตารางที่ 4.9 ตารางแสดงข้อตกลงด้าน การแก้ไขปัญหาด้านการให้บริการ Files Server

3.1 การให้บริการ Files Server	
Service Statement Title :	การบริการเก็บเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการทำงานที่ Server กลาง
Contact Point :	เจ้าหน้าที่ส่วนไอที
Service Targets :	1.เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถจัดเก็บเอกสารได้อย่างเป็นระบบ 2.เพื่อให้เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการทำงานมีความปลอดภัย และ ถูกสำรองข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ
Service Description :	เพื่อให้การทำงานของพนักงานภายในองค์กรเป็นไปอย่างปกติ
Service User :	พนักงานภายในองค์กร
ตัวชี้วัดประสิทธิภาพ :	ผู้รับบริการสามารถใช้งานเอกสารได้ตามการเรียกใช้ และ ตามสิทธิ์ที่ได้รับ
Remark :	พนักงานจะต้องทำการแจ้งบริการขอสิทธิ์การใช้งาน

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

3.1 การให้บริการ Files Server	
Service House :	ช่วงเวลาที่ให้บริการ ตามวันและเวลาทำการของบริษัท คือ วันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 08:00 – 17.00 น. เว้นวันหยุดราชการ
Exceptions to terms and Conditions of SLA:	
1. การขอสิทธิ์การใช้งานจะต้องได้รับการอนุมัติจากผู้จัดการต้นสังกัดของผู้รับบริการเท่านั้น	
2. หากมีความจำเป็นจะต้องเข้าใช้งาน Files Server จากภายนอกบริษัท สามารถทำเรื่องขอรหัสสำหรับ VPN ได้	
Security Requirement :	การแจ้งบริการขอสิทธิ์ เมื่อได้รับการให้บริการแล้ว ให้ผู้รับบริการทำการยอมรับงานทุกครั้ง เพื่อปิดใบงาน

ตารางที่ 4.10 ตารางแสดงข้อตกลงด้าน การแก้ไขปัญหาด้านการสำรองข้อมูล

3.2 การให้บริการสำรองข้อมูล	
Service Statement Title :	การบริการสำรองข้อมูลจาก Files Server
Contact Point :	เจ้าหน้าที่ส่วนไอที
Service Targets :	เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถใช้งานระบบไอทีได้อย่างปลอดภัย
Service Description :	เพื่อให้การทำงานของพนักงานภายในองค์กรเป็นไปอย่างปกติ
Service User :	1.พนักงานภายในองค์กร ที่ได้รับสิทธิ์เข้าใช้เอกสารใน Files Server
ตัวชี้วัดประสิทธิภาพ :	ผู้ใช้งานสามารถใช้งานเอกสาร และ มีการสำรองข้อมูลอย่างต่อเนื่อง
Remark :	กำหนดให้มีการสำรองข้อมูลเป็นประจำทุกวัน เป็นการสำรองข้อมูลแบบสำรองเฉพาะส่วนต่าง และ มีการสำรองข้อมูลอย่างเต็มทุกเอกสารทุกสัปดาห์
Service House :	- การสำรองข้อมูลประจำวัน ทำทุกวันในช่วงเวลา 12.00 – 13.00 น.
Service House :	- การสำรองข้อมูลประจำสัปดาห์ ทำในช่วงเวลา 23.00 – 12.00 น.
Exceptions to terms and Conditions of SLA:	
1. ระบบจะสำรองข้อมูลเฉพาะส่วนที่มีการลบ หรือ เพิ่มใหม่เท่านั้น จะไม่รวมการบันทึกที่เอกสาร	

ตารางที่ 4.11 ตารางแสดงข้อตกลงด้าน การแก้ไขปัญหาด้านการให้บริการระบบอีเมล

4.1 การให้บริการระบบอีเมล	
Service Statement Title :	การบริการจัดทำระบบ E-mail Server
Contact Point :	เจ้าหน้าที่ส่วนไอที
Service Targets :	เพื่อให้ผู้รับบริการภายนอกบริษัทสามารถสื่อสารกันผ่านระบบอีเมล ทั้งต่อบุคคลภายในบริษัท และ บุคคลภายนอกได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และ ปลอดภัย
Service Description :	เพื่อให้การทำงานของพนักงานภายในองค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
Service User :	1.พนักงานภายในองค์กร ที่ได้สิทธิ์ในการใช้งานระบบไอที 2.บุคคลภายนอกที่ทำการติดต่อกับบุคคลในองค์กร
ตัวชี้วัดประสิทธิภาพ :	ผู้ใช้งานสามารถทำการรับ – ส่งเมลได้อย่างปกติ
Remark :	พนักงานจะต้องทำการแจ้งบริการในส่วนของการขอสิทธิ์ใช้งานอีเมล
Service House :	ให้บริการตลอดเวลา
Exceptions to terms and Conditions of SLA:	
<ol style="list-style-type: none"> <li>กรณีที่ระบบตรวจสอบพบอีเมลที่เข้าข่ายเป็นการหลอกลวง ระบบจะทำการวัดระดับความอันตราย ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> <li>- มีความอันตรายอยู่ในระดับต่ำ ระบบจะแจ้งเตือนว่าเป็น SPAM ไว้ที่หัวข้ออีเมล</li> <li>- มีความอันตรายอยู่ในระดับมาก ระบบจะทำการลบอีเมลดังกล่าวทันที</li> </ul> </li> <li>กรณีที่มีการยกเลิกอีเมลแล้ว ส่วนไอทีจะทำการจัดเก็บอีเมลดังกล่าวไว้เป็นเวลา 30 วัน ก่อนทำการลบ เพื่อป้องกันการไม่ได้รับอีเมลสำคัญ แต่หากผู้รับบริการมีความต้องการในการส่งต่อ หรือ จัดเก็บอีเมลเป็นพิเศษ ให้แนบคำขอมาตามการแจ้งบริการ</li> </ol>	
Security Requirement :	บันทึกข้อมูลลงในโปรแกรม เมื่อดำเนินการสร้างอีเมล พร้อม ติดตั้งเสร็จแล้ว ให้ทำการปิดใบงานทุกครั้ง เรียกกระบวนการนี้ว่า กระบวนการยอมรับงาน

ตารางที่ 4.12 ตารางแสดงข้อตกลงด้าน การแก้ไขปัญหาด้านการจัดการเว็บไซต์

5.1 การให้บริการจัดการ Website	
Service Statement Title :	การบริการพัฒนา ปรับปรุง Website
Contact Point :	เจ้าหน้าที่ส่วนไอที
Service Targets :	เพื่อให้สามารถให้ข้อมูลแก่บุคคลภายนอกผ่านทาง Website ตลอดจนถึงการขายสินค้าผ่านทาง Website



ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

5.1 การให้บริการจัดการ Website	
Service User :	บุคคลภายนอก
ตัวชี้วัดประสิทธิภาพ :	บุคคลภายนอกสามารถเข้าใช้งาน Website ของบริษัทได้อย่างต่อเนื่อง และ ข้อมูลเป็นปัจจุบัน
Remark :	ส่วนไอทีจะปฏิบัติงานร่วมกับฝ่ายการตลาดต่างประเทศ และ ส่วนการตลาดในประเทศ
Service House :	ให้บริการตลอดเวลา
Exceptions to terms and Conditions of SLA:	
1. ส่วนการตลาดในประเทศ หรือ ฝ่ายการตลาดต่างประเทศจะต้องทำการแจ้งบริการเข้ามาในหมวดของงานพัฒนาโปรแกรม และ เว็บไซต์ เพื่อให้ส่วนไอทีดำเนินการปรับปรุงพัฒนาเว็บไซต์	
2. ส่วนไอทีจะทำการแจ้งระยะเวลาดำเนินการ แต่หากงานดังกล่าวจะต้องใช้ระยะเวลานานเกินกว่า 1 เดือน ส่วนไอทีจะจัดทำเป็นแผนการดำเนินงาน เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ	
Security Requirement :	เมื่อดำเนินการแล้ว ให้ผู้รับบริการทำการยอมรับงานเพื่อปิดใบงาน

ตารางที่ 4.13 ตารางแสดงข้อตกลงด้าน การแก้ไขปัญหาด้านการจัดการ Software

6.1 การให้บริการจัดการ Software	
Service Statement Title :	การบริการจัดสรร และ จัดหา Software ที่ถูกลิขสิทธิ์
Contact Point :	เจ้าหน้าที่ส่วนไอที
Service Targets :	เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถใช้งานระบบไอทีได้อย่างสะดวก ปลอดภัย และ ถูกต้องตามกฎหมาย
Service Description :	เพื่อให้การทำงานของพนักงานภายในองค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
Service User :	1.พนักงานภายในองค์กร ที่ได้สิทธิ์ในการใช้งานระบบไอที
ตัวชี้วัดประสิทธิภาพ :	ผู้ใช้งานสามารถมี Software ที่จำเป็นต่อการใช้งาน
Remark :	พนักงานจะต้องดำเนินการขอติดตั้ง Software
Service House :	ช่วงเวลาที่ให้บริการ ตามวันและเวลาทำการของบริษัท คือ วันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 08:00 – 17.00 น. เว้นวันหยุดราชการ
Exceptions to terms and Conditions of SLA:	

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

6.1 การให้บริการจัดการ Software	
1. ผู้รับบริการทำการติดตั้ง หรือ ปรับเปลี่ยน Software เองโดยไม่ได้รับอนุญาต	
2. Software ที่เป็นการใช้งานเฉพาะบางแผนก เช่น Adobe Photoshop , Adobe Reader จะต้องทำการจัดสรรงบประมาณไว้ล่วงหน้าเป็นรายปี	
Security Requirement :	บันทึกข้อมูลลงในโปรแกรม เมื่อดำเนินการติดตั้ง Software เสร็จแล้ว ให้ทำการปิดโปรแกรมทุกครั้ง เรียกกระบวนการนี้ว่า กระบวนการยอมรับงาน

ตารางที่ 4.14 ตารางแสดงข้อตกลงด้าน การแก้ไขปัญหาด้านการจัดการ CCTV


7.1 การให้บริการระบบ CCTV	
Service Statement Title :	การบริการระบบกล้องวงจรปิด (CCTV)
Contact Point :	เจ้าหน้าที่ส่วนไอที
Service Targets :	เพื่อให้บุคลากรภายในองค์กร มีความปลอดภัย ป้องกันปัญหาอันจะเกิดขึ้นในอนาคต
Service Description :	เพื่อให้การทำงานของพนักงานภายในองค์กรเป็นไปอย่างปลอดภัย
Service User :	พนักงานภายในองค์กรทั้งหมด
ตัวชี้วัดประสิทธิภาพ :	ระบบสามารถทำงานได้ และ สามารถเรียกดูได้เมื่อต้องการ
Remark :	เจ้าหน้าที่ไอที จะทำการตรวจสอบความเป็นปกติของระบบทุก 15 วัน
Service House :	ตลอดเวลา
Exceptions to terms and Conditions of SLA:	
1. เมื่อมีการกำหนดจุดติดตั้งกล้องวงจรปิดใหม่ ผู้รับบริการต้องทำการแจ้งมายังส่วนไอที ในหมวดการแจ้งติดตั้ง	
2. กรณีที่กล้องวงจรปิดได้รับความเสียหายอันเกิดจากตัวบุคคล ต้นสังกัดเจ้าของพื้นที่ต้องทำการรับผิดชอบ	
Security Requirement :	บันทึกข้อมูลลงในโปรแกรม เมื่อดำเนินการติดตั้ง หรือ ซ่อมแซมเสร็จแล้ว ให้ทำการปิดโปรแกรมทุกครั้ง เรียกกระบวนการนี้ว่า กระบวนการยอมรับงาน

#### 4.26 การจัดการผู้ส่งมอบ (Supplier Management)

เพื่อให้ทราบถึงจำนวนผู้ให้บริการภายนอกที่ส่วนไอทีทำการติดต่อเพื่อซื้อสินค้า หรือบริการ โดย Web Service ได้สร้างเมนูเพื่อบันทึกรายชื่อตัวแทนจำหน่าย ดังภาพที่ 4.35

หน้าหลัก
ติดต่อเรา
เกี่ยวกับเรา
บริการลูกค้า
ISO
ผลงาน
Bad Queue E-Mail
ข่าว

**จัดสรร ๓๔๙๖๖**



**ใบแจ้งรายการทั้งหมด 87 ใบ**  
 แจ้งซ่อม 18 ใบ  
 แจ้งติดตั้ง 44 ใบ  
 แจ้งสั่งซื้อ 9 ใบ  
 แจ้งส่งจ้าง 0 ใบ  
 แจ้งพัฒนาโปรแกรม 10 ใบ  
 แจ้งฝึกอบรม 4 ใบ  
 แจ้งมอบอุปกรณ์ 2 ใบ

>>>>>>>>

**รายการตัวแทนจำหน่าย**

เพิ่มตัวแทนจำหน่าย

[Print All](#)

**Records 1 - 29 of 29**
[reset](#)

ลำดับที่	ชื่อบริษัท / ร้าน	ชื่อตัวแทน	หมายเลขโทรศัพท์	ประเภทการจัดจำหน่าย	ดู	แก้ไข	ลบ
27	EBP	โนบุง	053				
24	WISE	แลค	052-001144				
1	I am Computer	เจโก	054366985				
28	Qualitylink	นฤติชัย	053213959	หมึก			
17	พอล คอม	พอลคอม	053204481-3	สิ้นหมึก Printer			
2	A&A Neo	คุณหญิง	053987423				
15	บ.วันแฉกรัตนา	คุณศุภิตา	053-404728-9	สิ้นหมึก Toner Printer			
14	MAINFAME SHOP	Prapasree Nontopan	054-221275				
19	Office Mate	Office Mate	-				
16	Dell Thailand	เดลล์	0XXXXXX				
29	ที.ดี. ซัพพลาย	adthn	053141026	หมึก			
26	Lasada		00				
18	รัตนพันธ์	0	0548555456				
25	Advice	0000	0000				
20	Idea Ink	-	-	-			
21	สโสดกูป	-	054-222107				

**1 คน กำลังอยู่ในระบบ**  
**จัดสรร ๓๔๙๖๖**

ภาพที่ 4.35 หน้าจัดการตัวแทนจำหน่ายสินค้าทางด้านไอที

ทุกสิ้นปีจะมีการประเมินผู้ส่งมอบ (ตัวแทนจำหน่าย) เพื่อหาผู้จำหน่ายสินค้าที่ได้คุณภาพ  
ทั้งด้านตัวสินค้า และ บริการหลังการขาย โดยจะทำการประเมินร่วมกับส่วนจัดซื้อ ดังภาพที่ 4.36

[illegible]

ภาพที่ 4.36 การประเมินตัวแทนจำหน่ายสินค้าทางด้านไอที

## 5. ผลการพัฒนาระบบการจัดการการให้บริการทางด้านไอที

สืบเนื่องจากแนวปฏิบัติที่ได้ในข้อ 4 ทำให้สามารถสร้างระบบเว็บเซอร์วิสดังกล่าวที่ 4.37 โดยมีรายละเอียดดังนี้วัตถุประสงค์นี้



ภาพที่ 4.37 หน้าจอโปรแกรม Service Desk

### 5.1 วัตถุประสงค์

**5.1.1 เพื่อสร้างระบบสำหรับแจ้งบริการไอที** พร้อมตรวจสอบและเก็บประวัติการแจ้งบริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเป็นไปตามนโยบายการให้บริการด้านไอทีได้ โดยจะอ้างอิงตามเอกสาร ISO หมายเลข PM-IT-IT0-003 ระเบียบการแจ้งบริการทางด้าน IT และ หมายเลข SD-IT-IT0-008 มาตรฐานการส่งมอบงานไอที

**5.1.2 เพื่อสร้างระบบจัดเก็บข้อมูลสินทรัพย์ทางด้านไอที** ให้เป็นปัจจุบัน ง่ายต่อการตรวจสอบ และ นำมาวัดประเมินผลเพื่อสรรหา หรือ จัดหาสินทรัพย์ในอนาคต

**5.1.3 เพื่อสร้างระบบคลังความรู้** สำหรับผู้ที่สนใจศึกษาหาความรู้ด้านเทคโนโลยี การซ่อมแซมเครื่องเบื้องต้น หรือ ข่าวสารด้านเทคโนโลยี

**5.1.4 เพื่อสร้างระบบจัดการสต็อกสินค้าของไอที** ให้มีความถูกต้องรวดเร็ว สืบค้นข้อมูล ประวัติการเคลื่อนไหวของสินค้าไอที พร้อมทั้งสามารถตรวจสอบจำนวนได้ตลอดเวลา

**5.1.5 เพื่อสร้างระบบสำหรับการออกรายงานครอบคลุมทุกด้าน**ของส่วนไอที ได้อย่างรวดเร็ว สืบค้นง่าย และ มีความถูกต้องของข้อมูล

**5.1.6 เพื่อสร้างระบบเรียกดู และ จัดการเอกสาร ISO** ที่ได้ประกาศ ระเบียบ นโยบาย และ วิธีปฏิบัติ จนถึงคู่มือในการปฏิบัติ ที่หน่วยงานไอทีได้กำหนดออกเป็นลายลักษณ์อักษรแล้ว

## **5.2 คุณสมบัติของโปรแกรม**

**5.2.1 มีระบบจัดการผู้ใช้งาน**ที่จัดเก็บข้อมูลได้ละเอียดขึ้น

**5.2.2 มีระบบจัดการผู้จัดจำหน่ายสินค้าไอที** และ บัญชีสินค้าที่ส่วนไอทีเคยใช้งาน

**5.2.3 มีระบบจัดการสินทรัพย์** ที่สามารถรับเข้า แก้ไข ย้าย และ ตัดออก ที่สามารถสืบค้น ประวัติ และ ความเชื่อมโยงของสินทรัพย์ได้ตลอดเวลา

**5.2.4 มีระบบบันทึกรายการ Domain Name & Hosting** ที่สามารถแจ้งเตือนวันหมดอายุได้

**5.2.5 มีระบบจัดการคลังสินค้าของไอที (Stock IT)** ที่ทำการออกรายงาน ถูกต้อง ทันเวลา

**5.2.6 มีการเพิ่มประเภทการแจ้งบริการ** ครอบคลุมการให้บริการไอที

**5.2.7 บันทึกการแจ้งบริการทางโทรศัพท์** เพื่ออำนวยความสะดวก และ เพิ่มความรวดเร็วในการ บริการ ด้วยการบันทึกการแจ้งบริการทางโทรศัพท์

**5.2.8 มีระบบการจัดส่งอีเมลล์** แจ้งเตือนความคืบหน้าให้ผู้แจ้งบริการและผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ ทุกครั้งที่ใบแจ้งมีการเคลื่อนไหว

**5.2.9 มีระบบออกรายงานตามสิทธิ์**ของผู้ใช้แต่ละท่าน ที่สามารถเรียกดูได้ตลอดเวลา

**5.2.10 ค้นหาประวัติการซ่อม**ของตัวเอง หรือ ผู้ใช้งานที่ต้องการได้

**5.2.11 เรียกดูคลังความรู้ไอทีสำหรับผู้สนใจ** พร้อมแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม หรือ ตั้งคำถามให้เจ้าหน้าที่ไอทีตอบได้

**5.2.12 ระบบจัดการใบแจ้งบริการเดิม** โดยกำหนดให้ผู้แจ้งบริการ สามารถทำการแก้ไขใบ แจ้งบริการของตัวเองได้ ก่อนที่เจ้าหน้าที่ไอทีจะเข้าไปดำเนินการ

**5.2.13 มี Check List** ให้ผู้แจ้งบริการทุกท่านเซ็นชื่อยอมรับงานได้ทุกใบ เพื่อทวนสอบ และ ประเมินผลการบริการของเจ้าหน้าที่ไอที

## **5.3 ผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบ ประกอบด้วยผู้ที่เกี่ยวข้องดังนี้**



5.3.1 User หมายถึง ผู้ใช้งานระบบ สามารถทำการแจ้งบริการ แก้ไข และ ยกเลิกใบแจ้งบริการของตนเอง รวมไปถึง แก้ไขประวัติส่วนตัว และ เรียกดูรายการสินทรัพย์ในความรับผิดชอบ รวมไปถึง สืบค้นประวัติการแจ้งบริการของตนเองได้

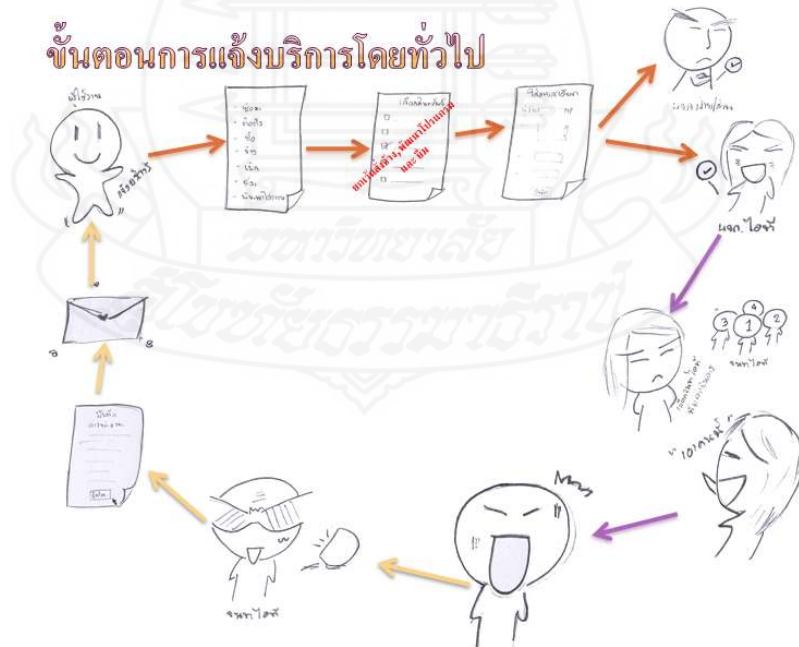
5.3.2 Mod หมายถึง ผู้บริหารผู้ใช้งาน สามารถทำการแจ้งบริการได้เหมือน User แต่จะมีสิทธิ์ในการอนุมัติใบแจ้งของผู้ใช้งานในฝ่าย รวมถึงดูประวัติการแจ้งบริการของผู้ใช้งานที่ท่านดูแล

5.3.3 ModIT หมายถึง ผู้จัดการส่วนไอที สามารถทำการแจ้งบริการได้ และ จะทำการอนุมัติใบแจ้งบริการร่วมกับ Mod และเป็นผู้เลือกว่าจะให้เจ้าหน้าที่ไอทีคนใดจะเป็นผู้รับผิดชอบใบงาน

5.3.4 UserIT หมายถึง เจ้าหน้าที่ไอที สามารถทำการแจ้งบริการได้ และจะเป็นผู้บันทึกการทำงานลงไปในแต่ละใบแจ้งบริการ

5.3.5 Admin หมายถึง ผู้ดูแลระบบ จะเห็น Log การทำงานของระบบทั้งหมด

5.4 กระบวนการแจ้งบริการ กระบวนการแจ้งบริการจะเริ่มจากผู้ใช้งานทำการเลือกใบแจ้งบริการ จากนั้นผู้จัดการต้นสังกัดจะทำการพิจารณาอนุมัติใบแจ้งบริการ จากนั้นผู้จัดการของหน่วยงานไอทีจะทำการพิจารณาอีกครั้ง หากอนุมัติ จะทำการมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ไอทีคนใดคนหนึ่งไปดำเนินการ เจ้าหน้าที่ไอทีเมื่อดำเนินการแล้ว จะทำการบันทึกความคืบหน้า จากนั้นระบบจะส่งอีเมลไปยังผู้ใช้งาน ให้ตรวจสอบพร้อมยอมรับงาน ดังภาพที่ 4.38

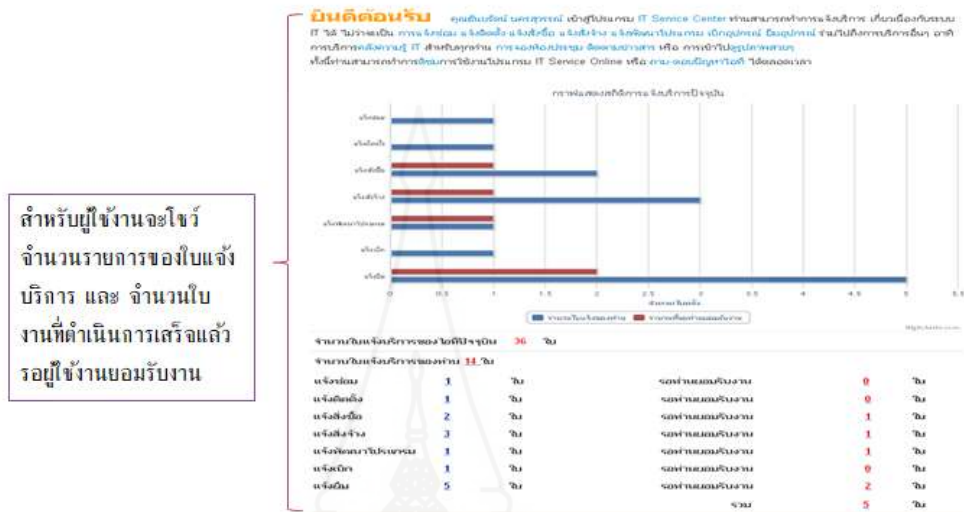


ภาพที่ 4.38 กระบวนการแจ้งบริการโดยทั่วไป



## หน้าแรกหลังการทำการ LOGIN เข้าสู่ระบบแล้ว

มีรายงานความเคลื่อนไหวของใบแจ้งบริการ ในรูปแบบของกราฟ และ คำอธิบาย

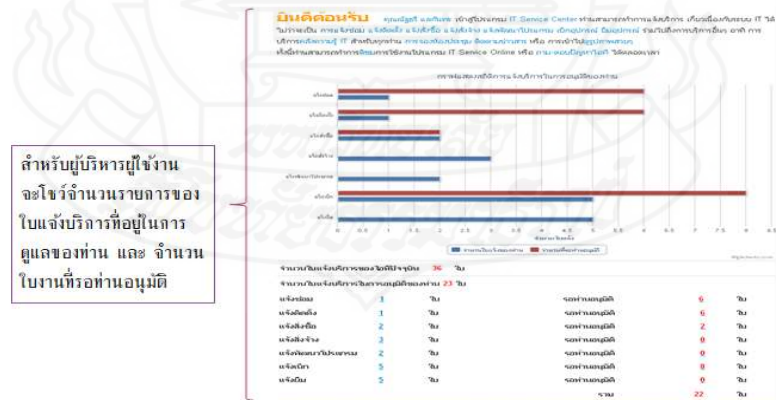


ภาพที่ 4.39 หน้าจอหลักของผู้ใช้งาน

ดังภาพที่ 4.39 หน้าจอหลักของผู้ใช้งานทั่วไป จะประกอบด้วยส่วนของประวัติการแจ้งบริการของใบงานคงค้าง ที่รอการดำเนินการแยกตามประเภทใบแจ้งบริการ

## หน้าแรกหลังการทำการ LOGIN เข้าสู่ระบบแล้ว

มีรายงานความเคลื่อนไหวของใบแจ้งบริการ ในรูปแบบของกราฟ และ คำอธิบาย



ภาพที่ 4.40 หน้าจอหลักสำหรับผู้ใช้งานของผู้จัดการต้นสังกัด

หน้าแรกหลังการทำการ LOGIN เข้าสู่ระบบแล้ว

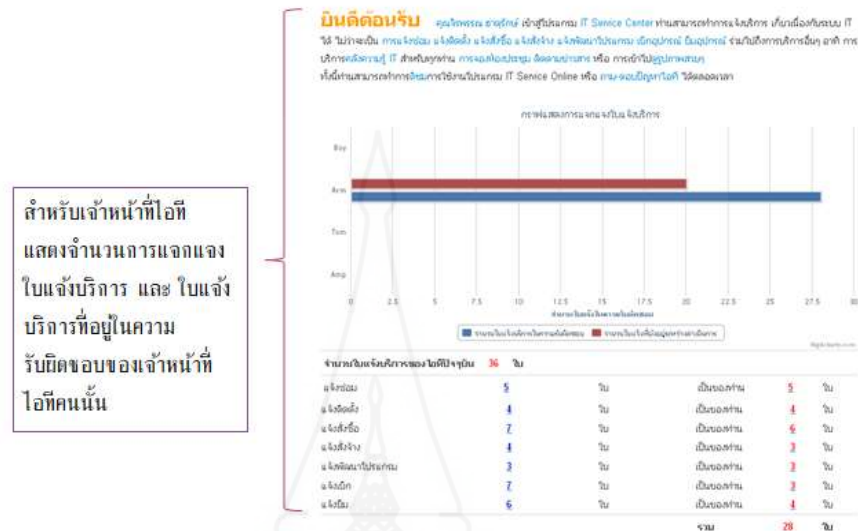
สำหรับผู้จัดการส่วนไอที  
จะแสดงรายการแจกแจง  
งานให้เจ้าหน้าที่ไอที และ  
ใบแจ้งที่รอแจกแจงงาน



ดังภาพที่ 4.41 หน้าจอหลักสำหรับผู้จัดการหน่วยงานไอที จะแบ่งประเภทใบแจ้งบริการตามชื่อเจ้าหน้าที่ไอทีที่รับผิดชอบ เพื่อให้ทราบอัตราจำนวนการรับผิดชอบใบแจ้งบริการ และ ด้านล่างจะแยกตามประเภทของใบแจ้งบริการ เพื่อให้ทราบถึงจำนวนใบแจ้งบริการที่รอการอนุมัติ เพื่อเลือกเจ้าหน้าที่ไอทีที่จะรับผิดชอบดูแลใบแจ้งบริการ

หน้าแรกหลังการทำการ LOGIN เข้าสู่ระบบแล้ว

- ๖ มีรายงานความเคลื่อนไหวของใบแจ้งบริการ ในรูปแบบของกราฟ และ คำอธิบาย



ภาพที่ 4.42 หน้าจอหลักสำหรับเจ้าหน้าที่ไอที

ดังภาพที่ 4.42 หน้าจอหลักสำหรับผู้ใช้งานที่มีสิทธิ์เจ้าหน้าที่ไอที จะแยกประเภทตามการ  
รับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ไอที คล้ายกับของผู้จัดการส่วนไอที แต่ด้านล่างจะเป็นการแยกตามประเภท  
ของใบแจ้งบริการ และ ใบงานที่เจ้าหน้าที่ไอทีท่านนั้นได้รับผิดชอบดูแล



ภาพที่ 4.43 ตัวอย่างเมนูของผู้ใช้ระบบในส่วนของผู้ใช้งานแต่ละระดับ

ดังภาพที่ 4.43 เมนูของผู้ใช้งานทั่วไป และ ผู้จัดการต้นสังกัด จะแสดงจำนวนใบแจ้งบริการที่เกี่ยวกับผู้ใช้งานรายนั้นในลักษณะเป็นแนวนอนต่อกัน ส่วนเมนูของผู้จัดการไอที และ เจ้าหน้าที่ไอที จะเป็นเมนูลักษณะแนวตั้ง และมีจำนวนใบงานทั้งหมด แบ่งตามประเภทของใบแจ้งบริการนั้นๆ

## ระบบจัดการผู้จัดจำหน่ายสินค้าไอที และ ยี่ห้อสินค้า

รายการคิวแอมจำหน่าย							เพิ่มคิวแอมจำหน่าย Print All	
ลำดับที่	ชื่อบริษัท / ร้าน	ที่อยู่	หมายเลขโทรศัพท์	ชื่อตัวแทน	Email	ประเภทการจัดจำหน่าย	การกระทำ	
1	I am Computer	-	เจ้าโก้	054366985	-			✖
2	A&A Neo	เชียงใหม่ คุณหญิง	053987423	sucheera@a&a.com				✖
3	Smart Solution							✖
4	J.I.B							✖
5	Thinking INK							✖
6	ไม่สามารถระบุได้							✖
7	Aplus							✖
8	BananaIT							✖
9	MacZone							✖
10	Hosting Lotus							✖
11	Se-Ed							✖
12	B2S							✖
13	ซีหลง							✖
14	MAINFAME SHOP	Prapasree Nontopan	054-221275	test@hotmail.com				✖

ภาพที่ 4.44 หน้าจอของระบบจัดการผู้จัดจำหน่ายสินค้าไอที และ ยี่ห้อสินค้า

ดังภาพที่ 4.44 ระบบจัดการผู้จัดจำหน่ายสินค้าไอที และ ยี่ห้อสินค้า เจ้าหน้าที่ไอทีสามารถเพิ่ม ลบ แก้ไข รายชื่อผู้จัดจำหน่าย และ ยี่ห้อของสินค้าที่ได้รับเข้าระบบมาได้

รายการคอมพิวเตอร์						เป็นข้อมูลสืบสวน	
Print All   แก้ไขข้อมูล   ค้นหาข้อมูล							
ค้นหาจากรหัสคอมพิวเตอร์							
จำนวนรายการทั้งหมด 157 รายการ แสดงผลหน้าที่ 1 / 6							
ลำดับ	รหัสคอมพิวเตอร์	ชื่อคอมพิวเตอร์	ประเภทเครื่อง	ลักษณะทางบัญชี	ผู้รับผิดชอบ	การกระทำ	
1	ITQN5404-001	Vasu	Notebook	เช่า	วสุ เสงฤทธิ์		
2	ITQN5212-002	QC-Wiphawan	Notebook	เช่า	วิภาวรรณ พิมพ์ใหญ่		
3	ITQC5301-003	QC-FA01	Personal Computer	เช่า	เสาวณีย์ อึ้งปัญญา		
4	ITQT5211-004	QC-FA02-TH	Thin Client	เช่า	ธีรภัทร พันธุ์ทอง		
5	ITQT5211-005	QC-FA03-TH	Thin Client	เช่า	ฐิติพันธ์ อ่องกาเส		
6	NNQC5004-006	QC-FA05	Personal Computer	ซื้อขาด	นิตยา น้อยป่าปลอก		
7	ITQT5211-007	QC-HR01-TH	Thin Client	เช่า	ปราธมา เรืองสำ		
8	ITQT5211-008	QC-HR07-TH	Thin Client	เช่า	กนกกาญจน์ เตชะ		
9	NNQC4609-009	QC-HR04	Personal Computer	ซื้อขาด	เกรียงศักดิ์ บัณฑิต		
10	NNQC5001-010	QC-SH01	Personal Computer	ซื้อขาด	วิทยา สายชัย		
11	ITQC5508-051	QC-HR05	ALL in One	เช่า	พิชญภัฏ วิชัย		
12	NNQC4905-011	QC-HR06	Personal Computer	ซื้อขาด	กมลสัน สนิส		
13	ITQT5211-012	QC-DC02-TH	Thin Client	เช่า	ณัฐธนี ธีระกุล		
14	ITQC5406-013	QC-DC04	Personal Computer	เช่า	นิตยา วงศ์เงิน		
15	ITQN5405-014	QC-sujitra	Notebook	เช่า	สุจิตรา ทองคำ		


ภาพที่ 4.45 ตัวอย่างหน้าจอระบบจัดการสินทรัพย์ไอที

ดังภาพที่ 4.45 หน้าจอหลักสำหรับจัดการสินทรัพย์ไอที โดยจะแยกประเภทสินทรัพย์ตามหมวดหมู่ที่กำหนดไว้ ผู้ใช้งานสามารถทำการเรียกดูประวัติการรับเข้า การย้าย และการตัดสินทรัพย์ รวมถึงแก้ไขข้อมูลสินทรัพย์ได้

### ความเชื่อมโยงของสินทรัพย์ กับ บุคคล

รายงานสืบค้นข้อมูลของคุณจิรพรรณ ดาวสุรินทร์

รายงานสืบค้นข้อมูลของ

 ข้อมูลบุคคล

รหัสผู้ใช้งาน	arms	รหัสพนักงาน	ไม่ระบุ
ชื่อ-สกุล (ภาษาไทย)	จิรพรรณ ดาวสุรินทร์	ชื่อ-สกุล(ภาษาอังกฤษ)	jiraphan Tardrak
ชื่อเล่น	อาร์ม		
ที่อยู่ปัจจุบัน		จังหวัด	
รหัสไปรษณีย์		หมายเลขโทรศัพท์บ้าน	
หมายเลขโทรศัพท์มือถือ			
ข้อมูลการทำงาน			
รหัสพนักงาน	ไม่ระบุ	ตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศ
ระดับงาน	P3.1	บริษัท	บริษัท จีวีซีเวิลด์อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด
ฝ่าย / ส่วน	สายการบริหาร	แผนก	ส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ
หน่วย			
เวลาเข้างานปกติ	08.00	เวลาเลิกงานปกติ	17.00
หมายเลขโทรศัพท์สำนักงาน		ต่อ	302
อีเมล	jiraphan@qualityceramic.net	สถานะเจ้าหน้าที่ไอทีอาสา	เป็นเจ้าหน้าที่ไอทีอาสา
สิทธิการใช้งานระบบ	userit		
คู่มือใช้งาน	คู่มือผู้ใช้ จีวีซีเวิลด์		

ภาพที่ 4.46 หน้าจอแสดงความเชื่อมโยงระหว่างสินทรัพย์ไอที กับ ผู้รับบริการ

ดังภาพที่ 4.46 ระบบจัดการสินทรัพย์สามารถทำการเรียกดูความเชื่อมโยงของสินทรัพย์แต่ละชนิดได้ อาทิเช่น เครื่องพิมพ์นี้ต่อกับคอมพิวเตอร์เครื่องใด เป็นต้น



**5.5 กระบวนการจัดการคลังความรู้ ระบบเว็บเซอร์วิสที่ทำหน้าที่ต่อเนื่องจากระบบการรับแจ้งบริการ** คือ เมื่อเจ้าหน้าที่ไอทีทำการบันทึกความคืบหน้าในการให้บริการแล้ว จะสามารถเลือกได้ว่า จะบันทึกข้อมูลการบริการดังกล่าวไปยังคลังความรู้หรือไม่ หากเลือกบันทึกไประบบจะนำไปจัดเก็บในข้อมูลคลังความรู้ เพื่อให้ผู้ที่สนใจสามารถทำการศึกษาความรู้ดังกล่าว หรือนำไปใช้ในกรณีทีอุปกรณ์ไอทีเกิดปัญหาในการใช้งาน ดังภาพที่ 4.48



ภาพที่ 4.48 แบบฟอร์มการแจ้งบริการพร้อมบันทึกข้อมูลลงคลังความรู้

เมื่อทำการบันทึกแล้ว รายการคลังความรู้จะแสดงผลดังภาพที่ 4.52 คือจะแบ่งหมวดหมู่เป็น Hardware , Software , Network , อื่นๆ , ข่าวสาร และ คำถามจากผู้ใช้งาน รวมถึงประวัติการซ่อมงานทางด้านไอที

ภาพที่ 4.49 หน้าหลักของคลังความรู้

ผู้ใช้งานสามารถเรียกดูข้อมูลที่สนใจได้ตามหมวดหมู่ คือจะทำการค้นหาตามคีย์เวิร์ดที่ต้องการได้ โดยรายการแต่ละหัวข้อจะแบ่งออกเป็น ความรู้ทั่วไป และ ความรู้เฉพาะเจ้าหน้าที่ไอที ดังภาพที่ 4.49

**IT Knowledge Base**  
คลังความรู้ IT

Home Hardware Software Network Other News Question

Keyword  Go

ค้นหาอย่างละเอียด

**Software**

วิธีการทำสไลด์จากไฟล์ Excel  
22 ครั้งเข้าชม | ตั้งเมื่อ 2015-02-04 08:17:22 | โดย จิรพรรณ ธาตุรักษ์  
คะแนน 0 ข้อความตอบกลับ

แก้ปัญหา Windows\system32\config\system ใน Windows xp  
5 ครั้งเข้าชม | ตั้งเมื่อ 2014-01-28 02:05:27 | โดย ศราวุธ อุทธิจิตเพียร  
คะแนน 0 ข้อความตอบกลับ

shotcutทุกอันเป็น excel หรือ เปิดด้วยโปรแกรมเดียว  
10 ครั้งเข้าชม | ตั้งเมื่อ 2013-10-10 08:15:49 | โดย อาวุธ กิจพิทักษ์  
คะแนน 1 ข้อความตอบกลับ | ข้อความตอบกลับล่าสุด 2013-11-01 08:27:32 | โดย จิรพรรณ ธาตุรักษ์

email ติด blacklist  
41 ครั้งเข้าชม | ตั้งเมื่อ 2013-05-21 10:05:31 | โดย อาวุธ กิจพิทักษ์  
คะแนน 0 ข้อความตอบกลับ

VHD Attach 3.70 โปรแกรมเพิ่มความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลใน Virtual Hard Disk และ ISO Image  
9 ครั้งเข้าชม | ตั้งเมื่อ 2013-05-08 10:20:57 | โดย วิญญู ฝักวาจา  
คะแนน 0 ข้อความตอบกลับ

MS office error ทำให้ระบบไม่เสถียร แล้วดับ เปิดขึ้นมาอีกที ก็รับเมลฉบับเดิม ทำให้ได้เมลฉบับซ้ำ ๆ  
17 ครั้งเข้าชม | ตั้งเมื่อ 2013-05-07 10:48:47 | โดย อาวุธ กิจพิทักษ์  
คะแนน 8 ข้อความตอบกลับ

ภาพที่ 4.50 รายการหัวข้อของคลังความรู้

จากค้นหาจะมีทั้งการค้นหาทั่วไป และ การค้นหาอย่างละเอียดดังภาพที่ 4.51 นอกเหนือจากการเพิ่มจากใบแจ้งบริการแล้ว ผู้ที่ต้องการจะลงข้อมูลในคลังความรู้ สามารถบันทึกได้โดยตรงในระบบได้ทันที ดังภาพที่ 4.52

**ค้นหาอย่างละเอียด**

Keyword

ประเภท

ให้ค้นหาจาก ☐ หัวเรื่อง ☐ เนื้อหา ☐ ผู้ตั้ง + ผู้ตอบคำถาม

ภาพที่ 4.51 แบบฟอร์มการค้นหาอย่างละเอียด

**IT Knowledge Base**  
คลังความรู้ IT

Home Hardware Software Network Other News Question

Keyword

ยินดีต้อนรับคุณ จิรพรรณ ราชรักษ์  
เพิ่มบทความ || ออกจากระบบ

คำหาอย่างละเอียด

### เพิ่มบทความ

หัวข้อ

☒ Public ☐ Private

ประเภท

เนื้อหา

Path: p Words: 0

ไฟล์แนบ

ภาพที่ 4.52 หน้าจอการเพิ่มบทความ

**5.6 กระบวนการจัดการเอกสาร ISO** ในส่วนของผลลัพธ์ความสอดคล้องในข้อใดที่จำเป็นต้องประกาศมาเป็นลายลักษณ์อักษร อาทิเช่น นโยบาย ข้อกำหนด วิธีการปฏิบัติ หรือ คู่มือของระบบทางด้านไอที จะทำการสร้างออกมาในรูปแบบของเอกสาร ISO ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างเว็บเซอร์วิสในการจัดเก็บ ติดตาม และ เรียกดูรายละเอียดของเอกสาร ดังภาพที่ 4.53

## ISO IT 2013

ยินดีต้อนรับคุณ จิตรพรคน ธาตุรักษ์  
Home || [๑๑๑๑ Mind Map](#) || [Add Document](#) || [๑๑๑๑](#) รายชื่อผู้ถือครอง || ออกจากระบบ

64 / 68 (94.12%)

(ไม่นับรวมเอกสาร QP และ เอกสารที่เกี่ยวข้องกับเอกสาร)  
ตามไฟล์แนบพร้อมสำหรับทำเอกสาร

Note... 30/1/57 หน้างานต้นแบบ เปลี่ยนชื่อเอกสาร VR3 เป็น PT

## INDEX DOCUMENT

จดที่เอกสาร (0) || จดที่เอกสาร / น / น (0) || จดที่เอกสาร / น / น (1) || จดที่เอกสาร / น / น (0) || จดที่เอกสาร (79)

PM							
PM-IT-IT0-001	ฉบับแก้ไขด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับผู้ใช้งาน Del    Edit	ส่งเอกสารตามข้อ กำหนดล่าสุด Update	2018-01-08 14:17:47	PDF Word	(1) P'Lek say...    read	วัชรวิทย์ ภูมิกาวา	History Send (0)
PM-IT-IT0-002	ฉบับแก้ไขการส่งข้อมูลด้าน IT Del    Edit	แก้ไขเอกสาร แก้ไขล่าสุด 1/8/60 Update	2017-08-14 16:27:00	PDF Word	(3) P'Lek say...    read	วัชรวิทย์ ภูมิกาวา	History Send (3)
PM-IT-IT0-003	ฉบับแก้ไขการส่งข้อมูลด้าน IT Del    Edit	แก้ไขเอกสาร แก้ไขล่าสุด 1/8/60 Update	2017-08-14 16:29:26	PDF Word	(3) P'Lek say...    read	จิตรพรคน ธาตุรักษ์	History Send (0)
PM-IT-IT0-004	ฉบับแก้ไขการส่งข้อมูลด้าน IT Del    Edit	แก้ไขเอกสาร แก้ไขล่าสุด 1/8/60 Update	2017-08-14 17:29:05	PDF Word	(0) P'Lek say...    read	วัชรวิทย์ ภูมิกาวา	History Send (0)
WI							
WI-IT-IT0-001	วิธีการส่งข้อมูลด้าน IT Del    Edit	แก้ไขเอกสาร แก้ไขล่าสุด 1/8/60 Update	2017-08-14 16:32:19	PDF Word	(1) P'Lek say...    read	จางกร กิจพิทักษ์	History Send (0)
WI-IT-IT0-002	วิธีการจัดการระบบ E-mail ของบริษัท Del    Edit	แก้ไขเอกสาร แก้ไขล่าสุด 1/8/60 Update	2017-08-14 16:33:00	PDF Word	(2) P'Lek say...    read	จางกร กิจพิทักษ์	History Send (0)
WI-IT-IT0-003	วิธีการส่งข้อมูลด้าน IT Del    Edit	แก้ไขเอกสาร แก้ไขล่าสุด 1/8/60 Update	2017-08-14 16:33:28	PDF Word	(3) P'Lek say...    read	จางกร กิจพิทักษ์	History Send (0)
WI-IT-IT0-004	วิธีการพัฒนาโปรแกรมด้านเอกสารของบริษัท Del    Edit	แก้ไขเอกสาร แก้ไขล่าสุด 1/8/60 Update	2017-08-14 16:34:08	PDF Word	(1) P'Lek say...    read	จิตรพรคน ธาตุรักษ์	History Send (0)
WI-IT-IT0-005	การส่ง Email ใน Mail Server Del    Edit	แก้ไขเอกสาร แก้ไขล่าสุด 1/8/60 Update	2017-08-14 16:35:29	PDF Word	(0) P'Lek say...    read	วัชรวิทย์ ภูมิกาวา	History Send (1)
WI-IT-IT0-006	วิธีการจัดการบำรุงรักษา Server หลัก (MA-Maintenance) Del    Edit	แก้ไขเอกสาร แก้ไขล่าสุด 1/8/60 Update	2017-08-14 16:35:57	PDF Word	(5) P'Lek say...    read	จางกร กิจพิทักษ์	History Send (1)
WI-IT-IT0-007	วิธีการพัฒนา Application ของ Server QA-APP Del    Edit	แก้ไขเอกสาร แก้ไขล่าสุด 1/8/60 Update	2017-08-14 16:36:29	PDF Word	(0) P'Lek say...    read	จางกร กิจพิทักษ์	History Send (1)
WI-IT-IT0-008	วิธีการพัฒนา MSSQL ของ Server QA-APP Del    Edit	แก้ไขเอกสาร แก้ไขล่าสุด 1/8/60 Update	2017-08-14 16:36:49	PDF Word	(1) P'Lek say...    read	จางกร กิจพิทักษ์	History Send (1)

## ภาพที่ 4.53 เว็บไซต์สำหรับจัดการเอกสาร ISO

ระบบจะมีกระบวนการตั้งแต่การสร้าง การพิจารณาอนุมัติ การบันทึกการแก้ไข บันทึกการ  
แจกจ่ายเอกสาร จนกระทั่งถึงการเรียกดูรายละเอียดภายในเอกสาร ดังภาพที่ 4.54

HISTORY SEND TO DC					
Document :: SD-IT-IT0-015-หน้างานต้นแบบ E-mail ในเครื่องจักร Status Now :: ยกเลิกเอกสาร					
Date Send	User Send	Files	Remark	DC Read	
2014-02-21 13:46:54	จางกร กิจพิทักษ์	SD-IT-IT0-015 หน้างานต้นแบบ E-mail ในเครื่องจักร.doc	หน้างาน E-mail ฉบับแก้ไขล่าสุดฉบับแก้ไขเดือน มกราคม 2557	Reading	
2013-12-10 15:32:13	จางกร กิจพิทักษ์	SD-IT-IT0-015 หน้างานต้นแบบ E-mail ในเครื่องจักร.doc	ฉบับแก้ไขล่าสุด ฉบับแก้ไขเดือนธันวาคม 2556	Reading	
Comment					
<input type="text"/>					
<input type="button" value="Send"/>					

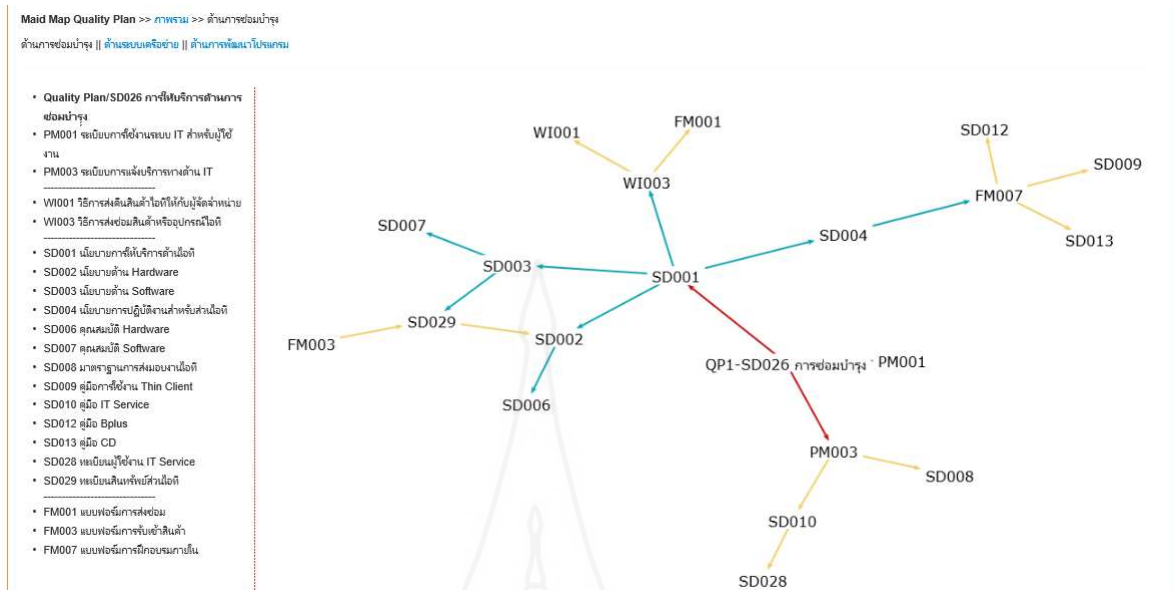
## ภาพที่ 4.54 บันทึกการแก้ไขเอกสาร

การแยกประเภทเอกสาร จะแยกออกเป็น 3 หมวดหมู่ตามลักษณะงาน คือ ระบบเครือข่ายดังภาพที่ 4.55  
การพัฒนาโปรแกรมดังภาพที่ 4.56 และ งานซ่อมบำรุงดังภาพที่ 4.57 เพื่อให้ง่ายต่อการเรียกดูข้อมูล  
และ ความเชื่อมโยงระหว่างเอกสาร









ภาพที่ 4.57 ความเชื่อมโยงของเอกสารทางด้านการซ่อมบำรุง

## 6. ผลการประเมินระบบการจัดการทางเทคโนโลยีสารสนเทศ

จากการดำเนินการวิจัยมีการประเมินผลทั้ง 3 ด้าน มีข้อสรุปดังนี้

**6.1 ทางด้านค่าใช้จ่ายเทียบกับงบประมาณ** โดยทำการเปรียบเทียบค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริง เทียบกับงบประมาณที่ได้ตั้งไว้ พร้อมหาส่วนต่าง และ อัตราส่วนต่างที่เกิดขึ้นดังตารางที่ 4.15 ตารางแสดงค่าใช้จ่ายเทียบกับงบประมาณ

ตารางที่ 4.15 ตารางแสดงค่าใช้จ่ายเทียบกับงบประมาณ

ปี พ.ศ.	งบประมาณ	ค่าใช้จ่ายจริง	ส่วนต่าง	%ส่วนต่าง
2556	6,856,234	7,189,354	-333,120	-4.8%
2557	5,987,450	6,098,950	-111,500	-1.86%
2558	5,495,640	5,567,847	-72,207	-1.31%
2559	4,946,647	4,876,930	69,717	1.41%
2560	4,789,485	4,687,689	101,796	2.13%

**6.2 ทางด้านเวลาในการให้บริการต่อวัน** ทำการบันทึกผลการให้บริการ จำนวนใบแจ้งบริการทั้งหมด เปรียบเทียบกับจำนวนการบริการที่ทำสำเร็จ จากนั้นจึงนำมาเฉลี่ยเพื่อหาอัตราใบแจ้งบริการที่สามารถให้บริการได้ต่อวัน และ ส่วนต่างที่เกิดขึ้น ดังตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 ตารางสรุปการให้บริการ

ปี พ.ศ.	จำนวนใบแจ้งบริการทั้งหมด/เดือน	จำนวนใบแจ้งบริการที่ส่งมอบสำเร็จ/เดือน	ส่วนต่าง	จำนวนใบแจ้งทั้งหมดเฉลี่ย/วัน	จำนวนใบแจ้งที่สำเร็จเฉลี่ย/วัน	ส่วนต่าง
2556	1,612	1,212	-400	5	3	-2
2557	1,589	1,311	-278	4	3	-1
2558	1,967	1,859	-108	6	5	-1
2559	2,004	1,985	-19	6	5	-1
2560	2,432	2,419	-13	7	6	-1

**6.3 ทางด้านความพึงพอใจในการให้บริการ** ทำการสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยกำหนดประเภทของการวัดผลความพึงพอใจ ดังภาพที่ 4.58 และ จะนำผลการวัดความพึงพอใจมาเข้าเกณฑ์การประเมินดังภาพที่ 4.59

เกณฑ์การวัด	วัดคุณภาพด้าน	น้ำหนัก
1. ด้าน Hardware และ Software	สินค้า	15
2. ด้านความปลอดภัย(Security)	สินค้า/บริการ	10
3. ด้านระบบเครือข่าย(Local area network:LAN)	สินค้า/บริการ	15
4. ด้านระบบ Internet , e-mail , VPN(Virtual private network), FTP, Wifi	สินค้า/บริการ	15
5. ด้านการสื่อสาร นโยบายไอที และความร่วมมือของหน่วยงานไอที	การสื่อสารความร่วมมือ	15
6. ความพึงพอใจด้านอื่นๆ	ทราบเพื่อปรับปรุง	n/a
7. ด้านการให้บริการของส่วนไอที	บริการ	30

เกณฑ์คะแนน				
1	หมายถึง	ควรปรับปรุง - รับไม่ได้	คะแนน	1
2	หมายถึง	พอใช้ - ไม่ตรงความคาดหวัง แต่พอรับได้	คะแนน	2
3	หมายถึง	ปานกลาง - ตรงตามความคาดหวัง แต่ไม่สม่ำเสมอ	คะแนน	3
4	หมายถึง	ดี - ตรงความคาดหวัง อย่างสม่ำเสมอ	คะแนน	4
5	หมายถึง	ดีมาก - เกินความคาดหวัง	คะแนน	5
ไม่ทราบ	หมายถึง	ไม่ทราบว่ามีการประเมินหรือไม่ ไม่เข้าใจ ไม่มีข้อมูล	คะแนน	n/a
ไม่เกี่ยวข้อง	หมายถึง	ไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง ไม่ได้ใช้งาน	คะแนน	n/a

ภาพที่ 4.59 เกณฑ์การวัดความพึงพอใจ

จากภาพที่ 4.62 แสดงสรุปเกณฑ์คะแนนของการวัดระดับความพึงพอใจโดยใช้เกณฑ์ในการวิเคราะห์ และการแปลความหมาย เพื่อจัดระดับคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้า ในช่วงคะแนนดังต่อไปนี้

คะแนนเฉลี่ย	1.00 - 1.80	แปลความว่า	มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	1.81 - 2.60	แปลความว่า	มีระดับความพึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ย	2.61 - 3.40	แปลความว่า	มีระดับความพึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	3.41 - 4.20	แปลความว่า	มีระดับความพึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย	4.21 - 5.00	แปลความว่า	มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ผลการประเมินความพึงพอใจในแต่ละช่วงปีได้ผลการประเมินดังตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 ตารางสรุปคะแนนเฉลี่ยของการประเมินผลความพึงพอใจในการใช้บริการไอที

ปี พ.ศ.	คะแนนเฉลี่ย	แปลความว่า
2556	2.43	พึงพอใจน้อยที่สุด
2557	2.65	พึงพอใจน้อย
2558	3.32	พึงพอใจปานกลาง
2559	3.59	พึงพอใจมาก
2560	4.10	พึงพอใจมาก