



เอกสารแนบท้ายประกาศ
เรื่อง นโยบายและแนวปฏิบัติการบริหารจัดการเหตุการณ์ผิดปกติ
การร้องขอการบริการ และปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

การกีฬาแห่งประเทศไทย
สิงหาคม ๒๕๖๓

ส่วนที่ ๑
ความหมายและคำจำกัดความ

๑. **กกท.** หมายความว่า การกีฬาแห่งประเทศไทย
๒. **หน่วยงาน** หมายความว่า ฝ่าย/สำนัก/กอง/งาน ที่เป็นส่วนงานตามโครงสร้างของการกีฬาแห่งประเทศไทย
๓. **หน่วยงานภายนอก** หมายความว่า องค์กร หรือหน่วยงานภายนอกที่ได้รับอนุญาตให้มีสิทธิในการเข้าถึงและการใช้งานข้อมูลหรือสินทรัพย์ต่าง ๆ ของการกีฬาแห่งประเทศไทย โดยจะได้รับสิทธิในการใช้ระบบตามอำนาจหน้าที่และต้องรับผิดชอบในการรักษาความลับข้อมูล
๔. **ผู้บริหารระดับสูงสุด (Chief Executive Officer : CEO)** หมายความว่า ผู้ว่าการการกีฬาแห่งประเทศไทย
๕. **ผู้บริหาร** หมายความว่า ผู้อำนวยการฝ่ายสารสนเทศและวิชาการกีฬา ผู้อำนวยการกองสารสนเทศ หัวหน้างานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ หัวหน้างานปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ที่ได้รับมอบหมายให้ดูแลด้านไอที
๖. **ผู้บังคับบัญชา** หมายความว่า ผู้มีอำนาจสั่งการตามโครงสร้างการบริหารขององค์กร
๗. **เจ้าหน้าที่กองสารสนเทศ** หมายความว่า บุคลากรของกองสารสนเทศ ฝ่ายสารสนเทศและวิชาการกีฬา กีฬาการกีฬาแห่งประเทศไทย
๘. **ผู้ใช้งาน (user)** หมายความว่า บุคลากรของการกีฬาแห่งประเทศไทย บุคคลหรือหน่วยงานภายนอกที่มีบัญชีรายชื่อที่ออกโดย ฝ่ายสารสนเทศและวิชาการกีฬา และ/หรือที่ได้รับอนุญาตให้ใช้สินทรัพย์สารสนเทศ ของการกีฬาแห่งประเทศไทย
๙. **ผู้ขอรับบริการ** หมายความว่า บุคลากรของการกีฬาแห่งประเทศไทย ที่แจ้งความประสงค์ หรือความต้องการ เพื่อให้ได้รับการตอบสนองตามความต้องการของตนเองและตนเองรู้สึกพอใจ
๑๐. **มาตรฐาน (Standard)** หมายความว่า บรรทัดฐานที่บังคับใช้ในการปฏิบัติการจริงเพื่อให้ได้ตามวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมาย

ส่วนที่ ๒

นโยบายและแนวปฏิบัติการบริหารจัดการเหตุการณ์ผิดปกติ การร้องขอการบริการ และปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

เพื่อกำหนดกรอบนโยบายและแนวปฏิบัติการบริหารจัดการเหตุการณ์ผิดปกติ การร้องขอการบริการ และปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การกีฬาแห่งประเทศไทย และจัดทำกระบวนการให้บริการรับแจ้งเหตุ การวิเคราะห์และการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อลดระยะเวลาในการวิเคราะห์ปัญหาและระยะเวลาในการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กลับสู่สภาวะปกติโดยเร็วที่สุด เพื่อเป็นแนวทางการให้บริการการรับแจ้งเหตุ และช่วยลดระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ลดกระบวนการในการแก้ไขปัญหาเดียวกันที่เคยเกิดขึ้นแล้ว ทำให้การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กลับสู่สภาวะปกติได้โดยเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

หมวดที่ ๑ การบริหารจัดการเหตุการณ์ผิดปกติและการร้องขอการบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

๑.๑ การกำหนดมาตรฐานและระเบียบวิธีปฏิบัติการบริหารจัดการเหตุการณ์ผิดปกติและการร้องขอการบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

วัตถุประสงค์ เพื่อกำหนดมาตรฐานและระเบียบวิธีการบริหารจัดการเหตุการณ์ผิดปกติและการร้องขอการบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

แนวปฏิบัติ

๑. การกำหนดมาตรฐานและระเบียบวิธีปฏิบัติการบริหารจัดการเหตุการณ์ผิดปกติและการร้องขอการบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
๒. การบันทึกเหตุการณ์ผิดปกติและการร้องขอการบริการ และการกำหนดประเภทการจัดลำดับความรุนแรง การวิเคราะห์สาเหตุ การดำเนินการแก้ไข การติดตามแก้ไข การรายงานเหตุการณ์ผิดปกติ และการร้องขอการบริการ

๑.๒ กำหนดหลักเกณฑ์การส่งต่อเหตุการณ์ผิดปกติและรายงานความคืบหน้าเหตุการณ์ผิดปกติให้ผู้เกี่ยวข้อง ผู้บริหาร ได้รับทราบ

วัตถุประสงค์ เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์การส่งต่อเหตุการณ์ผิดปกติและรายงานความคืบหน้าเหตุการณ์ผิดปกติให้ผู้เกี่ยวข้อง ผู้บริหาร ได้รับทราบ

แนวปฏิบัติ

๑. การกำหนดหลักเกณฑ์การส่งต่อเหตุการณ์ผิดปกติ
๒. รายงานความคืบหน้าเหตุการณ์ผิดปกติให้ผู้เกี่ยวข้อง ผู้บริหาร หรือผู้เกี่ยวข้อง ได้รับทราบ

๑.๓ จัดลำดับความรุนแรงของปัญหา และผลกระทบต่อการให้บริการ ผลกระทบต่อผู้ใช้งาน โดย กำหนดกรอบระยะเวลาในการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติและการร้องขอการบริการ คำนึงถึงเป้าหมายและระยะเวลาในการกู้คืน

วัตถุประสงค์ เพื่อจัดลำดับความรุนแรงของปัญหา และผลกระทบต่อการให้บริการ และกำหนดกรอบระยะเวลาในการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติและการร้องขอการบริการ

แนวปฏิบัติ

๑. การจัดลำดับความรุนแรงของปัญหา ผลกระทบต่อการให้บริการ ผลกระทบต่อผู้ใช้งาน

๒. การกำหนดกรอบระยะเวลาในการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติและการร้องขอการบริการค้ำึงถึงเป้าหมายระยะเวลาในการ การกู้คืนและเป้าหมายระยะเวลาสูงสุดที่ยอมให้ธุรกิจหยุดชะงัก

๑.๔ การมีศูนย์รับแจ้งเหตุการณ์ผิดปกติและการร้องขอการบริการ

วัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงการเรียกใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว และสะดวก ง่ายต่อการติดตามและตรวจสอบสถานะ

แนวปฏิบัติ

๑. ศูนย์รับแจ้งเหตุการณ์ผิดปกติและการร้องขอการบริการ โดยทำหน้าที่ในการบันทึกและแก้ไขในเบื้องต้น

๒. มีกระบวนการส่งต่อเหตุการณ์ผิดปกติไปยังหน่วยงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง

๑.๕ จัดทำแผนการรับมือกับเหตุการณ์ผิดปกติและการร้องขอการบริการ

วัตถุประสงค์ เพื่อให้สามารถรับมือและตอบสนองเหตุการณ์ผิดปกติและการร้องขอการบริการได้อย่างรวดเร็วและทันการณ์

แนวปฏิบัติ

๑. จัดทำแผนการรับมือกับเหตุการณ์ผิดปกติและการร้องขอการบริการ

๒. จัดลำดับความสำคัญของเหตุการณ์ เพื่อให้สามารถรับมือและตอบสนองได้อย่างรวดเร็วและทันการณ์

๓. วางกรอบแนวทางการประสานงานจากผู้เชี่ยวชาญทั้งภายในและภายนอก

๔. วางกรอบแนวทางในการตรวจสอบ วิเคราะห์หาสาเหตุ และประเมินผลกระทบ

๑.๖ มีการจัดทำรายงานเหตุการณ์ผิดปกติและการร้องขอการบริการเสนอต่อผู้บริหารหรือคณะกรรมการที่ได้รับมอบหมาย

วัตถุประสงค์ เพื่อรายงานเหตุการณ์ผิดปกติและการร้องขอการบริการเสนอต่อผู้บริหารให้รับทราบ

แนวปฏิบัติ

๑. จัดทำรายงานเหตุการณ์ผิดปกติและการร้องขอการบริการเสนอต่อผู้บริหาร

๑.๗ มีกระบวนการบริหารสภาวะวิกฤติ (Crisis management) เพื่อรองรับเหตุการณ์ผิดปกติและการร้องขอการบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เพิ่มระดับความรุนแรงหรือมีความยืดเยื้อ

วัตถุประสงค์ เพื่อรองรับเหตุการณ์กรณีผิดปกติและการร้องขอการบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เพิ่มระดับความรุนแรงหรือมีความยืดเยื้อ

แนวปฏิบัติ

๑. จัดทำกระบวนการบริหารสภาวะวิกฤติ (Crisis management) เพื่อรองรับเหตุการณ์ผิดปกติและการร้องขอการบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เพิ่มระดับความรุนแรงหรือมีความยืดเยื้อ

หมวดที่ ๒ การสื่อสารแนวการบริหารจัดการเหตุการณ์ผิดปกติ การร้องขอการบริการและปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

วัตถุประสงค์ เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจขั้นตอนและช่องทางการร้องขอการบริการ การสื่อสารแนวการบริหารจัดการเหตุการณ์ผิดปกติ การร้องขอการบริการและปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

แนวปฏิบัติ

๑. จัดทำสื่อสารแนวการบริหารจัดการเหตุการณ์ผิดปกติ การร้องขอการบริการและปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Incident, Service Requests and Problem Management) ขององค์กร

**หมวดที่ ๓ กำหนดแนวทางหรือวิธีการวัดประสิทธิผลของการบริหารจัดการเหตุการณ์ผิดปกติ การร้องขอ
การบริการและปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ**

วัตถุประสงค์ เพื่อกำหนดแนวทางหรือวิธีการวัดประสิทธิผลของการบริหารจัดการเหตุการณ์ผิดปกติ การร้อง
ขอการบริการและปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร

แนวปฏิบัติ

๑. กำหนดแนวทางหรือวิธีการวัดประสิทธิผลของการบริหารจัดการเหตุการณ์ผิดปกติ การร้องขอการบริการ
และปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Incident, Service Requests and Problem Management) ของ
องค์กร

ภาคผนวก

๑. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้มีมาตรฐานในการปฏิบัติการบริหารจัดการเหตุการณ์ผิดปกติการร้องขอการบริการ และปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
๒. เพื่อแก้ไขปัญหา ให้กลับคืนสู่สภาวะปกติได้โดยเร็วที่สุด
๓. เพื่อลดผลกระทบต่อกระบวนการทำงาน และส่งผลกระทบต่อองค์กรน้อยที่สุด
๔. เพื่อให้ระบบมีความพร้อมใช้งานและการให้บริการเป็นไปตามมาตรฐานที่ตกลงไว้กับผู้ใช้งาน
๕. เพื่อให้มีการวิเคราะห์ปัญหาเบื้องต้น และส่งต่อไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบได้อย่างถูกต้อง
๖. เพื่อให้มีขั้นตอนในการรับเรื่องการแจ้ง Incident, Service Requests และจัดเก็บข้อมูลได้
๗. เพื่อให้สามารถติดตาม ตรวจสอบ งานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้กับผู้ใช้บริการได้
๘. เพื่อนำข้อมูลการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศมาจัดทำรายงานทางสถิติสำหรับการประเมินคุณภาพการให้บริการได้
๙. เพื่อให้มีการแก้ไขปัญหาที่สาเหตุที่แท้จริงของปัญหา เพื่อป้องกันไม่ให้อันตรายนั้นกลับมาเกิดขึ้นซ้ำได้อีกในภายหลัง

๒. ขอบเขตการทำงาน

๑. รับ Incident, Service Requests ที่ผู้ใช้งานแจ้ง และบันทึกข้อมูลของ Incident/Service Requests ที่ได้รับการแก้ไข เข้าสู่ระบบฐานข้อมูล
๒. ทำการแก้ไข Incident, Service Requests ให้ผู้ใช้ ให้สามารถกลับไปใช้งานได้ภายในระยะเวลาที่กำหนดในข้อตกลง
๓. จัดกลุ่มระดับความสำคัญของ Incident, Service Requests ตามผลกระทบและส่งต่อไปยังงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
๔. ขั้นตอนในการระบุปัญหา การวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาและวิธีแก้ไขปัญหา ตลอดจนการวางแผนและควบคุมการแก้ไขปัญหาจนสามารถปิดสถานะของปัญหาได้
๕. รายงานเหตุการณ์ผิดปกติและการร้องขอการบริการเสนอต่อผู้บริหารให้รับทราบ

๔. ตัวชี้วัด

๑. ร้อยละของเหตุการณ์ต่างๆ ที่ได้รับการแก้ไขได้ภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ตามมาตรฐาน
๒. จำนวนของเหตุการณ์ที่ได้รับการแก้ไขอย่างถูกต้อง
๓. เกณฑ์การวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

๕. ผู้รับผิดชอบ

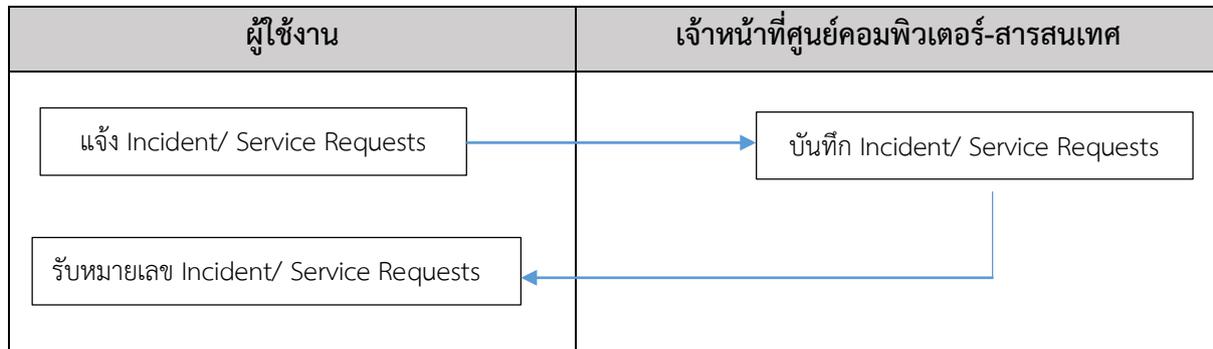
๑. ผู้บริหารระดับสูง
๒. หัวหน้างานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ
๓. เจ้าหน้าที่กองสารสนเทศ
๔. ผู้ขอรับบริการ

บทบาทและหน้าที่รับผิดชอบ

ตำแหน่ง	หน้าที่รับผิดชอบ
หัวหน้างานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ	<ol style="list-style-type: none"> ๑. กำหนดตัวชี้วัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ๒. กำหนดตัวชี้วัดความพึงพอใจผู้รับบริการ ๓. วิเคราะห์แนวโน้มของ Incident, Service Requests เพื่อหาแนวทางในการแก้ไขหรือป้องกัน ๔. ควบคุมและดูแลการทำงานให้ตรงตามวัตถุประสงค์ ๕. สรุปรายงาน เพื่อนำไปเป็นข้อมูลในการพัฒนาระบบ
ผู้บริหารระดับสูง	<ol style="list-style-type: none"> ๑. ส่งต่องานไปยังหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องในกรณีที่ต้องการ ความช่วยเหลือในการแก้ปัญหา
เจ้าหน้าที่กองสารสนเทศ	<ol style="list-style-type: none"> ๑. รับแจ้ง และ บันทึกจัดเก็บ Incident, Service Requests จากผู้ใช้ ๒. จัดทำรายงานสรุปการดำเนินการจัดการ Incident, Service Requests ที่ได้รับแจ้งเข้ามา พร้อมแยกหมวดหมู่ตามชนิดของ Incident, Service Requests ที่ได้รับแจ้ง ๓. ตรวจสอบติดตามการแก้ปัญหา Incident, Service Requests ของผู้ใช้ที่แจ้งเข้ามาและบันทึกผลการแก้ปัญหา ๔. แบ่งกลุ่มระดับของ Incident, Service Requests ที่ได้รับแจ้งเพื่อวิเคราะห์และประเมิน Incident, Service Requests ที่เกิดขึ้นและการแก้ปัญหา
ผู้ขอรับบริการ	<ol style="list-style-type: none"> ๑. แจ้ง Incident, Service Requests ที่เกิดขึ้นในการใช้งานระบบให้ทางเจ้าหน้าที่กองสารสนเทศ

การรับเรื่อง Incident, Service Requests

การรับเรื่องเกี่ยวกับเหตุการณ์ผิดปกติ ของการใช้บริการระบบสารสนเทศและการบันทึก รายละเอียดของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น โดยผู้ใช้เป็นผู้แจ้ง Incident/ Service Requests ที่พบให้เจ้าหน้าที่กอง สารสนเทศทราบผ่านช่องทางต่างๆ ที่จัดเตรียมไว้ จากนั้นเจ้าหน้าที่กองสารสนเทศ บันทึกรายละเอียด เบื้องต้น ดังรูป



ตัวอย่างแบบฟอร์มบันทึกข้อมูล

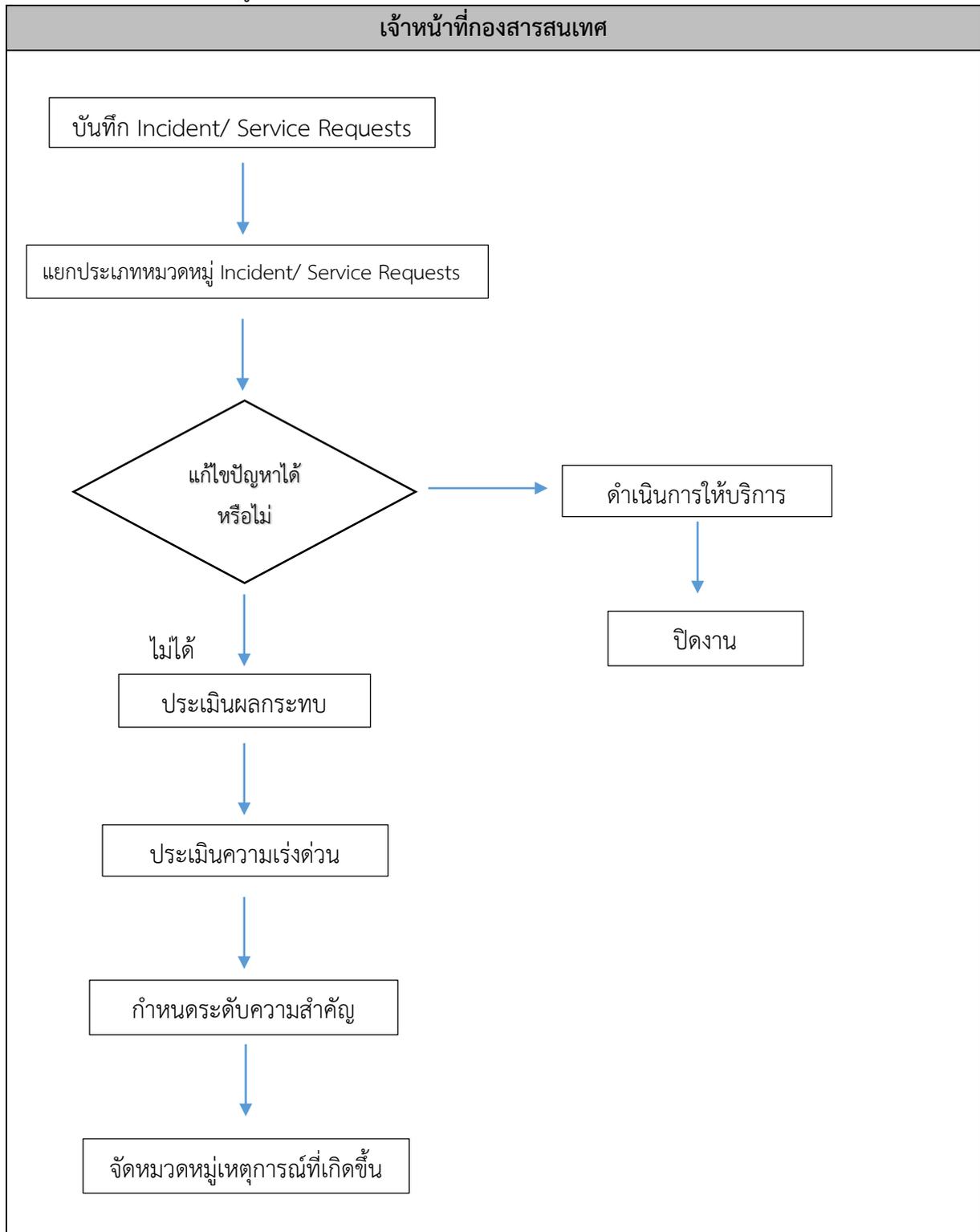
The screenshot displays the IBM Lotus Notes Customer Service interface. The main window is titled "Customer Service - IBM Lotus Notes" and shows a form for recording an incident. The form includes the following fields and options:

- Job no.:** CU7606178
- CU ID:** 09/07/2020 10:36
- Call Name:** Respond & Confirm
- Customer Division:** Contact, Telephone, Fax
- Catalogue:** Model, Serial Number, ID Device
- Core Code:** Detail
- Priority & Severity:** Very High, Middle (selected), High
- Type of Service:** WA, MA, Charge
- SMS:** Send, Not Send (selected)
- Receiver:** Sat Thailand

The interface also shows a "Helpdesk" section at the bottom, which is currently empty. The status bar at the bottom indicates "This is the protected text area of the form."

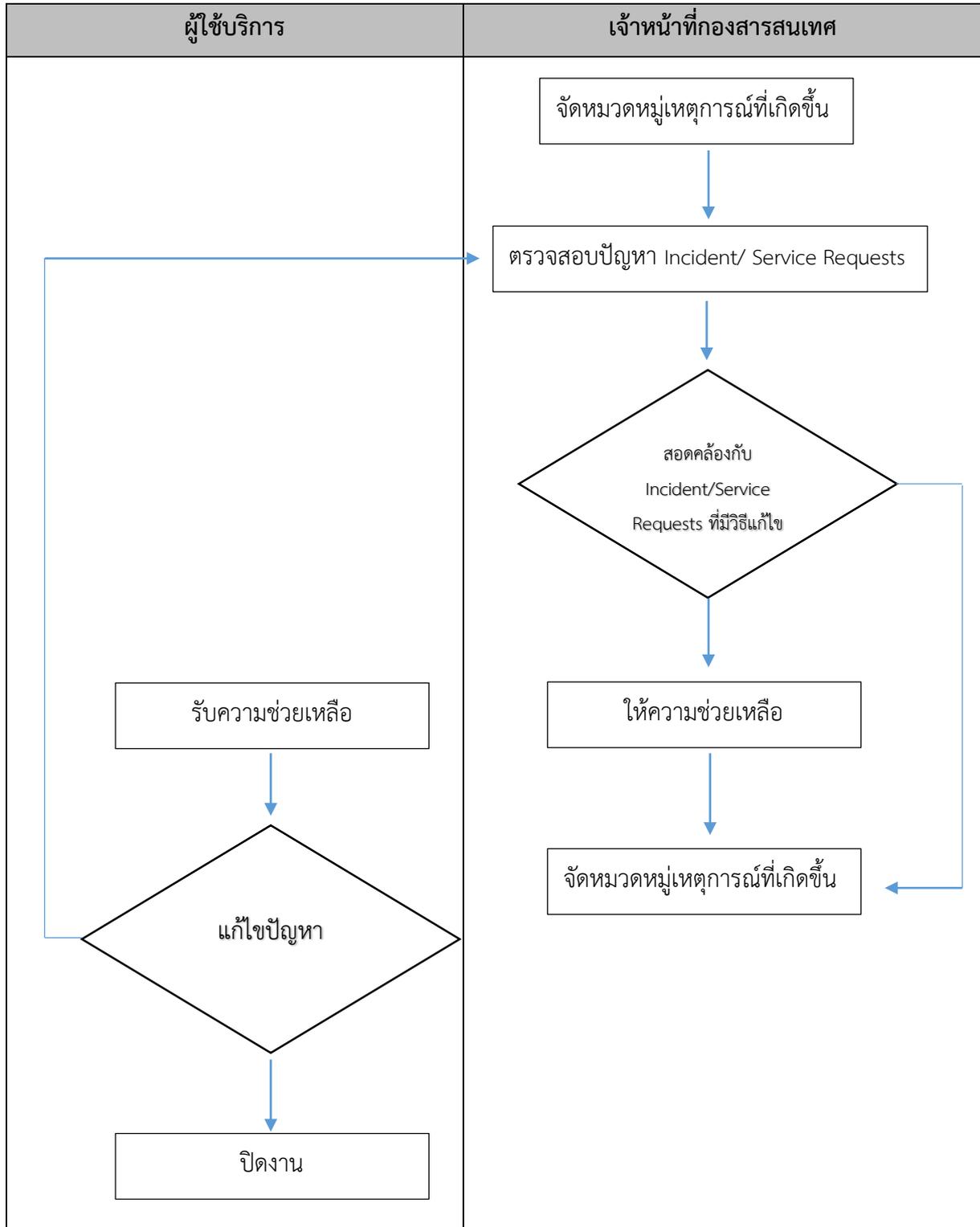
การจัดหมวดหมู่ของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

การกำหนดระดับความสำคัญของเหตุการณ์ผิดปกติ การให้ความช่วยเหลือเบื้องต้นในการแก้ไข Incident/ Service Requests เจ้าหน้าที่กองสารสนเทศ เป็นผู้แยกประเภทของเหตุการณ์ แล้วประเมินผลกระทบต่อระบบงานและความเร่งด่วนของเหตุการณ์ด้วยการดูข้อกำหนดเงื่อนไขเวลาในข้อตกลงระดับบริการ แล้วจึงดำเนินการแก้ไข ดังรูป



การเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเหตุการณ์

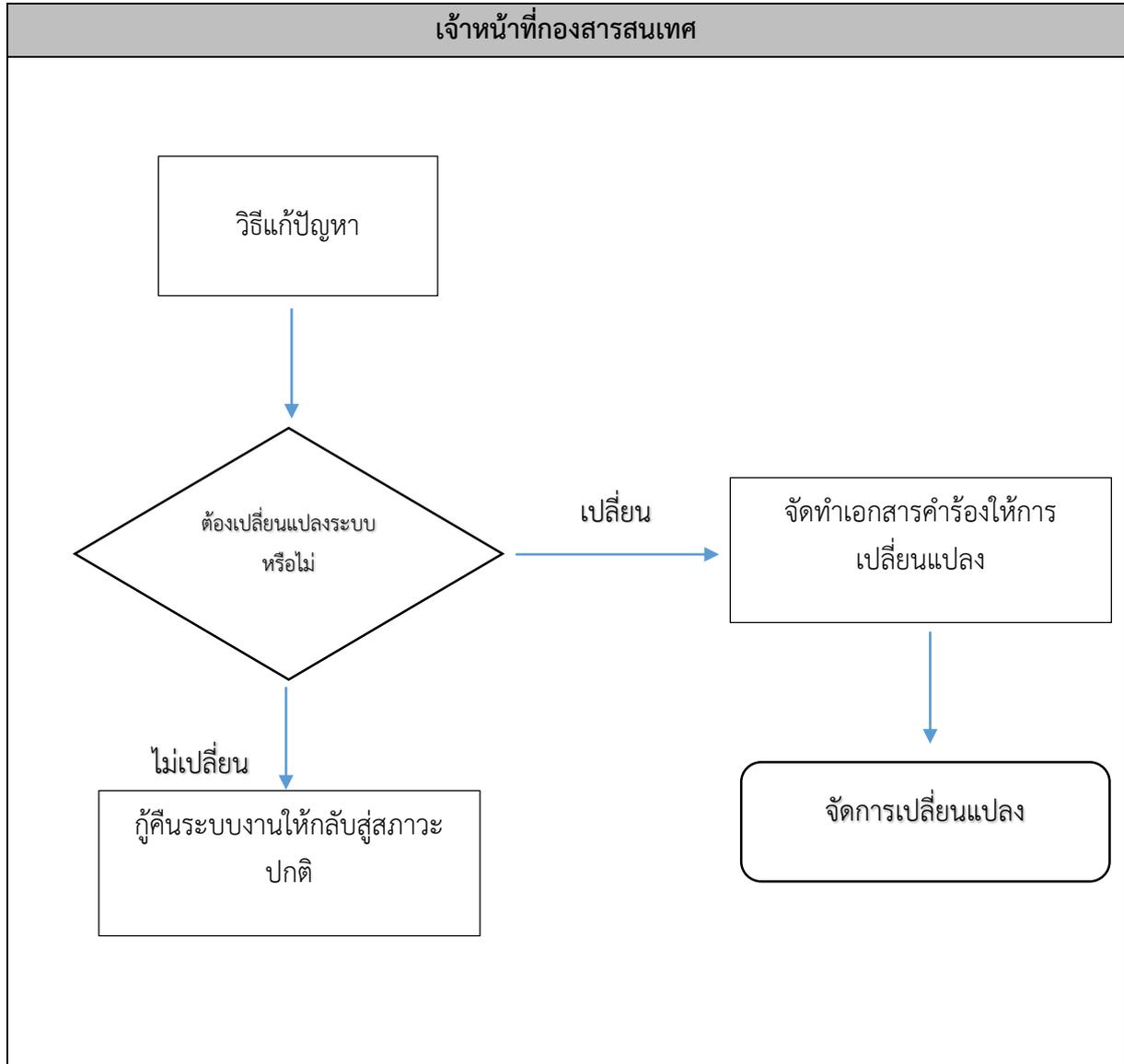
เจ้าหน้าที่กองสารสนเทศจะเก็บรวบรวมข้อมูลเหตุการณ์ ที่มีลักษณะคล้ายกับข้อมูลจากระบบ รวมทั้งทักษะความรู้เฉพาะด้านต่างๆและวิเคราะห์เหตุการณ์ เพื่อหาแนวทางในการแก้ไข กรณีที่ไม่สามารถแก้ไขแนวทางนั้นได้ จะแจ้งหัวหน้างานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อหาวิธีการดำเนินการแก้ไข หรือขออนุมัติส่งต่อเหตุการณ์ไปยังผู้ให้บริการภายนอกตามที่ระบุไว้ในข้อตกลงระดับบริการ



การกู้คืนระบบให้กลับสู่สภาวะปกติ

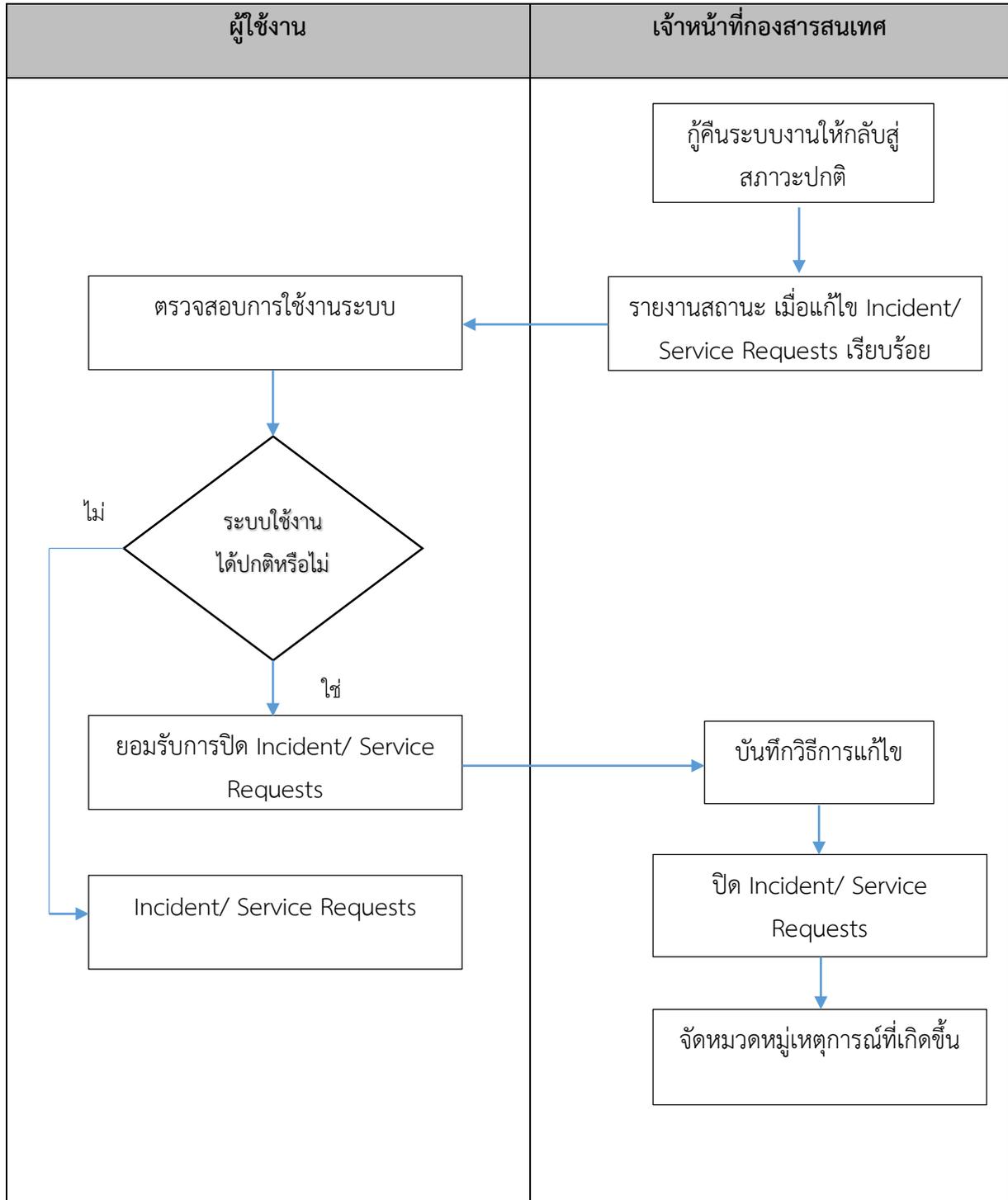
- ในการณที่ต้องเปลี่ยนแปลงระบบ เจ้าหน้าที่กองสารสนเทศจะทำเอกสารร้องขอให้ทำการเปลี่ยนแปลงขึ้นและส่งต่อไปยังกระบวนการ การจัดการเปลี่ยนแปลง

- เจ้าหน้าที่กองสารสนเทศ ทำการกู้คืนระบบงานให้กลับสู่สภาวะปกติ



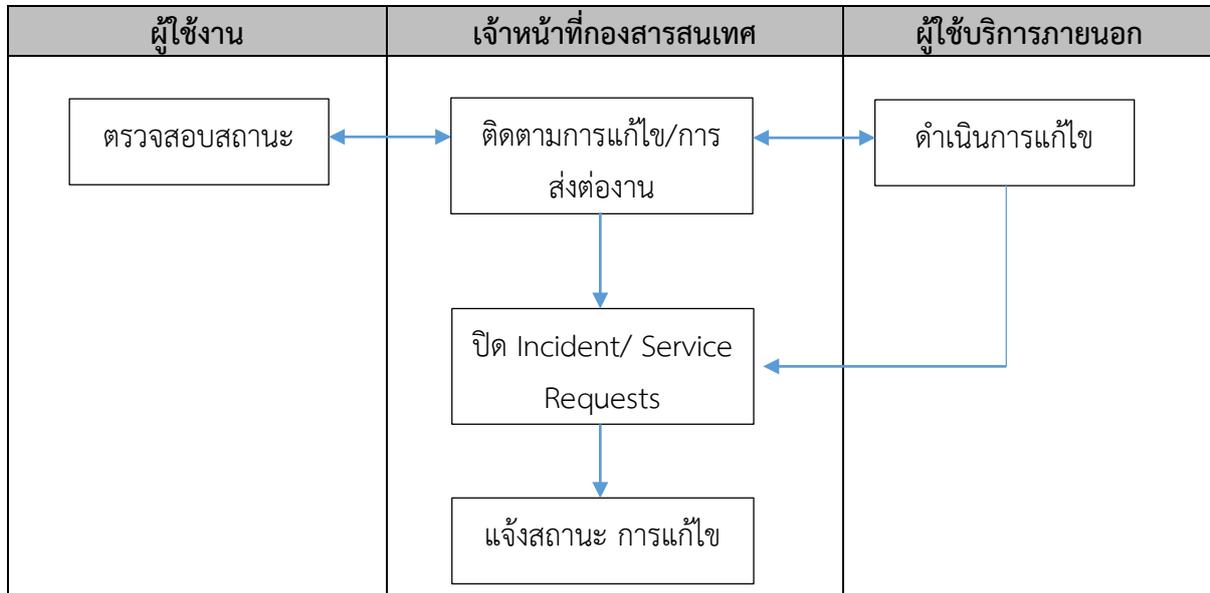
การปิดเหตุการณ์ที่ได้รับการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว

กองสารสนเทศรายงานสถานการณ์ให้ผู้ใช้งานรับทราบและให้ผู้ใช้งานตรวจสอบระบบว่ากลับสู่สภาวะปกติหรือไม่ ถ้าระบบสามารถใช้งานได้ปกติแล้ว ผู้ใช้งานจะต้องยืนยันให้ทำการปิดเหตุการณ์นั้นๆ จากนั้น เจ้าหน้าที่กองสารสนเทศทำการบันทึกวิธีการแก้ไข Incident/ Service Requests ลงในระบบ เพื่อใช้สำหรับเป็นความรู้ในการแก้ไข Incident/ Service Requests



การเฝ้าติดตามสถานะ

การเฝ้าติดตามสถานะ การแก้ไขงาน/การส่งต่องาน รวมไปถึงการแจ้งบอกสถานะล่าสุดของการแก้ไข ทักษะวิธีการแก้ไขและสิ่งที่จะทำต่อไป ใช้ผู้ใช้งานและผู้เกี่ยวข้องรับทราบ



เกณฑ์การจำแนกประเภทของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

การจำแนกประเภทของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท คือ

๑. การขอใช้งานด้านไอที เป็นการแจ้งขอให้บริการหรือเปลี่ยนแปลงการใช้บริการ
๒. การแจ้งเหตุขัดข้องในการใช้งานบริการ แบ่งออกดังนี้
 - Network เป็นการแจ้งเหตุใช้บริการเครือข่ายภายในองค์กรขัดข้อง เช่น อินเทอร์เน็ต, IP Phone
 - SERVER เป็นการแจ้งเหตุขัดข้องในการใช้งานระบบภายในองค์กร
 - CCTV เป็นการแจ้งเหตุอุปกรณ์เกิดความเสียหาย
 - DATACENTER
 - Software เป็นการแจ้งเหตุระบบปฏิบัติการหรือโปรแกรมต่างๆขัดข้องเช่น Outlook, Sims, ERP
 - Hardware เป็นการแจ้งเหตุอุปกรณ์ขัดข้อง เช่น คอมพิวเตอร์ไม่ทำงาน เครื่องพิมพ์ไม่ทำงาน อินเทอร์เน็ตช้า เครื่องคอมพิวเตอร์มีอาการผิดปกติ
 - Electric เป็นการแจ้งเหตุการณ์เกิดไฟฟ้าขัดข้อง ไฟดับ

การจัดระดับความสำคัญที่เกิดขึ้น

การจัดลำดับความสำคัญในการแก้ไขเหตุเสีย หรือเหตุการณ์ขัดข้อง ได้กำหนดนิยามของผลกระทบ และความเร่งด่วนได้ ดังนี้

ผลกระทบ

กำหนดให้มีการประเมินผลกระทบบริการต่างๆ หากบริการเหล่านั้น เกิดการหยุดชะงักและใช้ระยะเวลาการทำงานนานที่สุด ที่ผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการยินยอมรับได้ มาจัดเรียงลำดับความสำคัญตามระยะเวลาการหยุดทำงานที่สั้นที่สุด เรียงตามลำดับจากน้อยไปมาก ซึ่งแบ่งเป็น ๔ ระดับ ดังนี้

ระดับ ๑ = ส่งผลกระทบมากที่สุด ผลเสียที่เกิดขึ้นมีผลกระทบต่อการดำเนินงานทั้งองค์กร

ระดับ ๒ = ส่งผลกระทบมาก ผลเสียที่เกิดขึ้นมีผลกระทบกับผู้ใช้งานจำนวนมากกว่า ๑๕ คนขึ้นไป

ระดับ ๓ = ส่งผลกระทบปานกลาง ผลเสียที่เกิดขึ้นมีผลกระทบกับผู้ใช้งานต่ำกว่า ๑๕ คน

ระดับ ๔ = ส่งผลกระทบน้อย ผลเสียที่เกิดขึ้นกระทบกับผู้ใช้งานบางราย

ตารางกำหนดระดับความรุนแรงของปัญหา					
ประเภท	อาการเสีย	ผลกระทบกับผู้ใช้งาน	ความเร่งด่วนในการ	ระดับความรุนแรง	ระยะเวลาแก้ปัญหา (ชม.)
		(High Medium Low)	(High Medium Low)		
Network	Switch	High	High	๑	๑
	Accessories	Medium	Medium	๒	๔
SERVER	Software	High	High	๑	๑
	Backup	Low	Low	๔	๔
CCTV	CCTV	High	High	๑	๑
	LAN	Low	Low	๔	๔
	Fiber	Low	Low	๔	๔
DATACENTER	CM	High	High	๑	๑
	PM	Low	Low	๔	๔
Software	Windows	High	High	๑	๔
	Virus	Medium	Medium	๓	๔
	S/W MS Office	Medium	Medium	๓	๔
	ERP	Medium	Medium	๒	๔
	Driver	Medium	Medium	๓	๔
	Accessories	Medium	Medium	๓	๔
Hardware	Computer	Medium	Medium	๓	๔
	IP Phone	Medium	Medium	๓	๔
	Printer	Medium	Medium	๓	๔
	Scanner	Medium	Medium	๓	๔
	UPS	Medium	Medium	๓	๔
	Accessories	Medium	Medium	๓	๔

แนวทางการปฏิบัติในการแก้ไขปัญหา

ทบทวนระดับความสำคัญ หรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นบ่อย และผลกระทบของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นรวมถึง ข้อตกลงระดับบริการที่ได้ตกลงไว้กับฝ่ายผู้ใช้งาน ซึ่งจะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น เช่น

- ระยะเวลาในการตอบสนองต่อปัญหาที่ได้รับและแก้ไขปัญหา
- เวลาทำการที่ต้องใช้ในการแก้ไขปัญหา

การส่งต่อเหตุการณ์ไปยังหน่วยงาน หรือบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาเหตุการณ์ได้ทันตาม ข้อกำหนดในข้อตกลงระดับบริการ

แนวคิดในการส่งต่อปัญหา ควรพิจารณา ดังนี้

- ปัญหามีความซับซ้อน เกินกว่าที่จะสามารถแก้ไข
- ระดับความเร่งด่วนหรือผลกระทบมีการปรับระดับสูงขึ้น
- ปัญหาถูกส่งให้กับทีมที่ไม่เกี่ยวข้อง
- ปัญหาได้รับการวิเคราะห์เบื้องต้นไม่ถูกต้อง
- ผู้ใช้งานติดต่อเจ้าหน้าที่กองสารสนเทศ เพื่อส่งต่อปัญหา

แนวทางการปฏิบัติในการส่งต่อปัญหา

- แจ้งหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชาทราบ เพื่อทำความเข้าใจปัญหาและการอธิบายวิธีการ แก้ไขปัญหาที่ดำเนินการไปแล้วให้ทีมที่รับช่วงต่อทราบ
- ส่งต่อปัญหา สมบูรณ์เมื่อผู้รับช่วงต่อได้รับรู้ปัญหาและแสดงความรับผิดชอบในการแก้ไขปัญหา นั้นๆ

การส่งต่อปัญหาเป็นการเรียกใช้บริการจากภายนอก ที่มีความชำนาญมาแก้ปัญหาให้ รายละเอียด ดังนี้		
ปัญหา	ผู้รับผิดชอบ	ที่อยู่
เครือข่ายอินเทอร์เน็ต	บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)	๙๙ ถ.แจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร ๑๐๒๑๐ โทร. ๐๒-๑๐๔-๓๐๐๐
ระบบการจัดการกระบวนการทางธุรกิจ (Business Process Management) BPM	บริษัท ไอเจเนโก จำกัด	๘๘/๓๕ อาคารจุกะยวเล้ง ชั้น ๓ ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงสนามบิน เขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ๑๐๒๑๐ โทร. ๐๒-๕๓๒-๕๑๕๑
ระบบบริหารและติดตามยุทธศาสตร์อัจฉริยะ (SMIS)	บริษัท เอ็กซ์เพิร์ท ซิมเท็ม คอนซัลแทนท์ จำกัด	๕๐๗/๑๙๖ ถนนสาธุประดิษฐ์ แขวงช่องนนทรี เขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร ๑๐๑๒๐ โทร. ๐๒-๒๑๐-๒๗๖๙
ระบบเพื่อการบริหารจัดการองค์กร (Back Office) ERP	บริษัท อินโนวิซ โซลูชั่นส์ จำกัด	๘๘๘/๑๒๑ อาคารมหาพูนพลาซ่า ถนนเพลินจิต แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ๑๐๓๓๐ โทร. ๐๒-๖๕๑-๕๕๕๒

ดูแลอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ต่อพ่วงและ เครือข่ายคอมพิวเตอร์ (MA)	บริษัท คอมพิวเตอร์ยูเนี่ยน จำกัด	๑๘๒๘ ถ.สุขุมวิท แขวงพระโขนงใต้ เขตพระโขนง กรุงเทพมหานคร ๑๐๒๖๐ โทร. ๐๒-๓๑๑๓-๖๘๘๑
Firewall	บริษัท ทีไอที จำกัด	๘๙/๒ ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสอง ห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร ๑๐๒๑๐ โทร. ๑๑๐๐
ซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์	บริษัท ไมโครซอฟท์ (ประเทศไทย) จำกัด	๘๗/๒ ออลซีซั่นสเพลส ถนนวิฑู แขวง ลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ๑๐๓๓๐ โทร. ๐๒-๒๖๓-๖๘๘๘

การประกาศหรือแจ้งเตือนไปยังผู้ใช้

เพื่อให้รับทราบสถานะปัญหา หากปัญหาซับซ้อนควรแจ้งเป็นระยะๆ

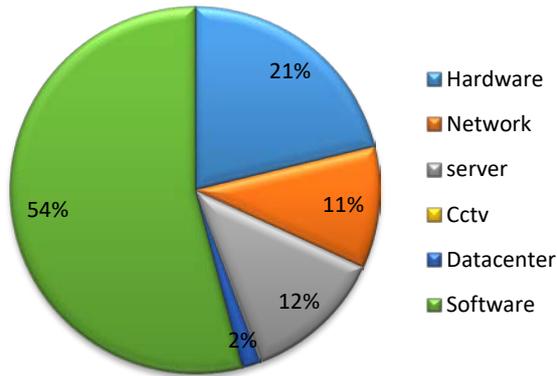
หลักการบันทึกการจับ Incident/ Service Requests กองสารสนเทศ

การได้รับการแจ้งเหตุขัดข้องในการใช้งานบริการ แบ่งออกดังนี้

๑. Network เป็นการแจ้งเหตุใช้บริการเครือข่ายภายในองค์กรขัดข้อง
๒. SERVER เป็นการแจ้งเหตุขัดข้องในการใช้งานระบบภายในองค์กร
๓. CCTV เป็นการแจ้งเหตุอุปกรณ์เกิดความเสียหาย
๔. DATACENTER
๕. Software เป็นการแจ้งเหตุระบบปฏิบัติการหรือโปรแกรมต่างๆขัดข้อง
๖. Hardware เป็นการแจ้งเหตุอุปกรณ์ขัดข้อง
๗. Electric เป็นการแจ้งเหตุการณ์เกิดไฟฟ้าขัดข้อง ไฟดับ

รายงานสรุปบันทึกกิจกรรม

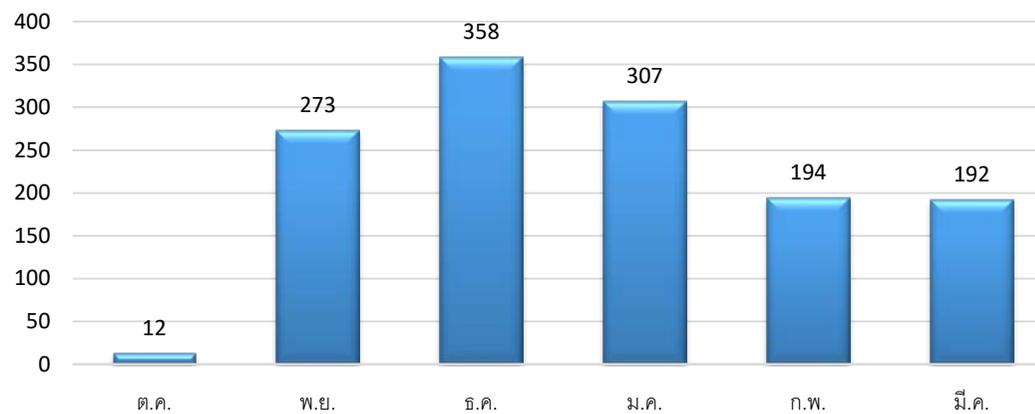
๑. รายงานสรุปผลปฏิบัติงานการดูแลรักษาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ต่อพ่วงและเครือข่ายคอมพิวเตอร์



กราฟสรุปผลจำนวนงานแต่ละประเภทของแต่ละงวดงานปี ๒๕๖๓

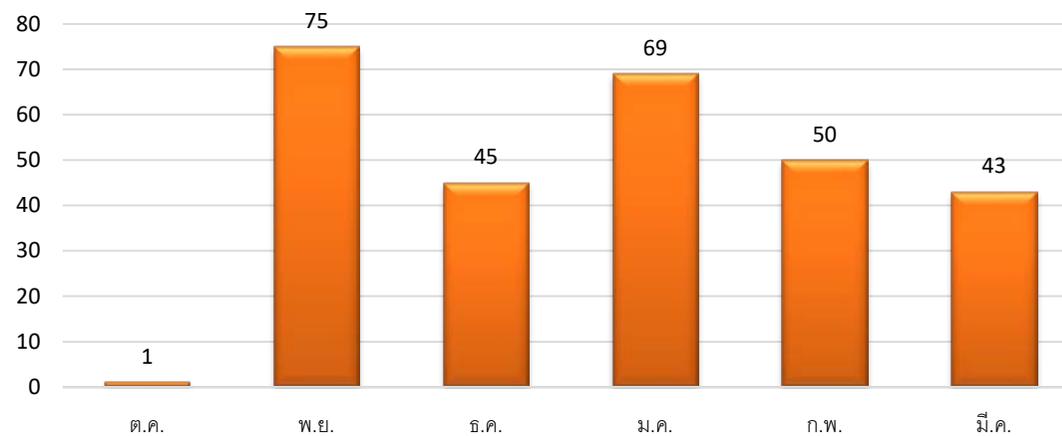
สรุปผลจำนวนงานของแต่ละงวดงาน ปี ๒๕๖๓		
Network	Switch	๑๖
	Accessories	๑๑๙
	Fiber	๘
server	Software	๑๑
	Backup	๑๕๒
	H/W Computer	๑
CCTV	CCTV	๑
	Lan	๐
	Fiber	๐
	PM	๑
Datacenter	PM	๒๒
	CM	๐
Software	Windows	๓๔๓
	Virus	๒๑
	S/W & MS Office	๒๔๐
	ERP	๑๕
	Driver	๑๐๓
	Accessories	๐
Hardware	Accessories	๐
	H/W Computer	๑๙๐
	IP Phone	๕๕
	Printer	๓๖
	Scanner	๑
	UPS	๑
รวม		๑๓๓๖

สรุปการแจ้งปัญหาของ แต่ละงวดงาน ปี๖๓	
ต.ค.	๑๒
พ.ย.	๒๗๓
ธ.ค.	๓๕๘
ม.ค.	๓๐๗
ก.พ.	๑๙๔
มี.ค.	๑๙๒
รวม	๑๓๓๖



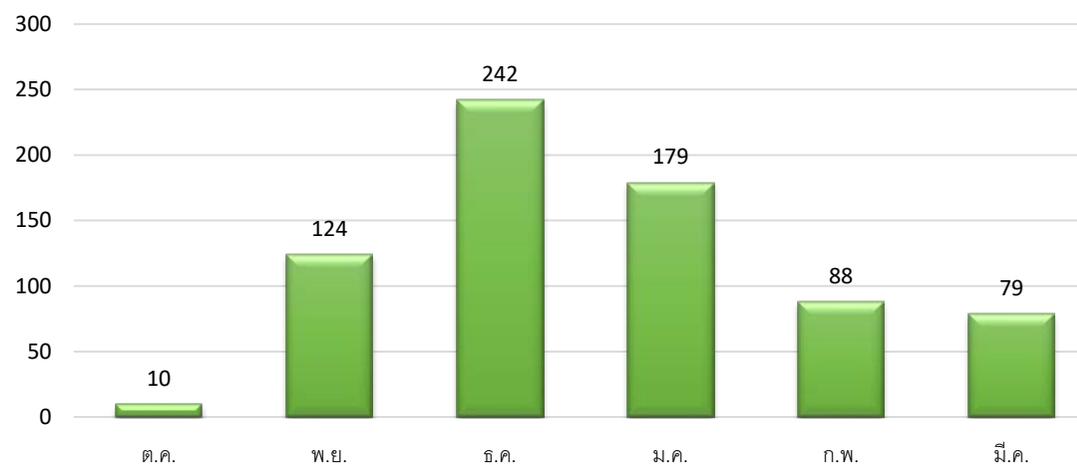
กราฟสรุปผลการแจ้งปัญหาของแต่ละงวดงานปี ๒๕๖๓

ปัญหาด้าน Hardware ของแต่ละงวดงาน ปี๖๓	
ต.ค.	๑
พ.ย.	๗๕
ธ.ค.	๔๕
ม.ค.	๖๙
ก.พ.	๕๐
มี.ค.	๔๓
รวม	๒๘๓



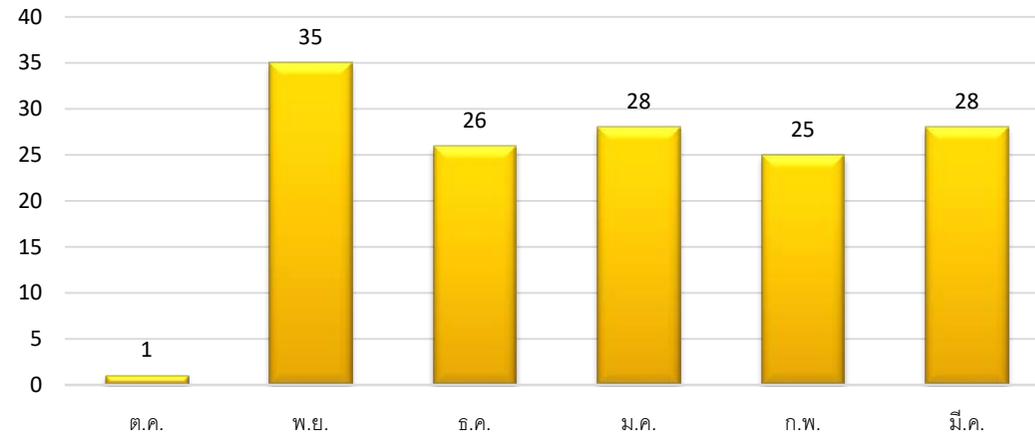
กราฟสรุปผลปัญหาด้าน Hardware ของแต่ละงวดงานปี ๒๕๖๓

ปัญหาด้าน Software ของแต่ละงวดงาน ปี๖๓	
ต.ค.	๑๐
พ.ย.	๑๒๔
ธ.ค.	๒๔๒
ม.ค.	๑๗๙
ก.พ.	๘๘
มี.ค.	๗๙
รวม	๗๒๒



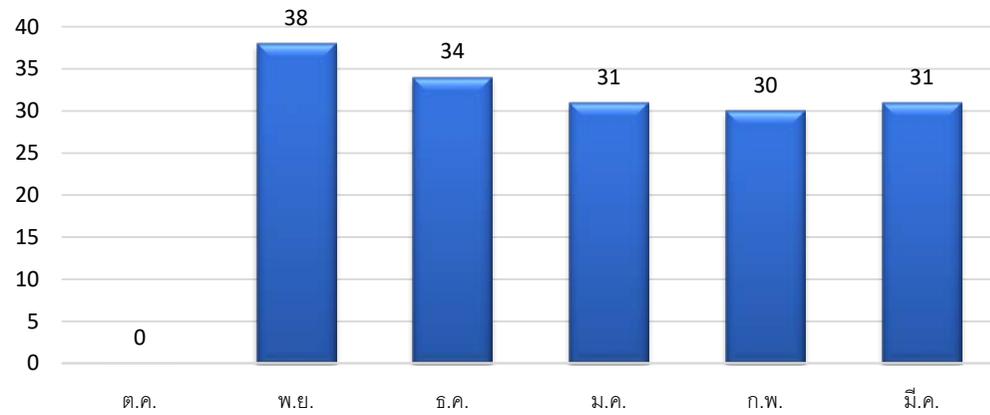
กราฟสรุปผลปัญหาด้าน Software ของแต่ละงวดงานปี ๒๕๖๓

ปัญหาด้าน Network ของแต่ละงวดงาน ปี๖๓	
ต.ค.	๑
พ.ย.	๓๕
ธ.ค.	๒๖
ม.ค.	๒๘
ก.พ.	๒๕
มี.ค.	๒๘
รวม	๑๔๓



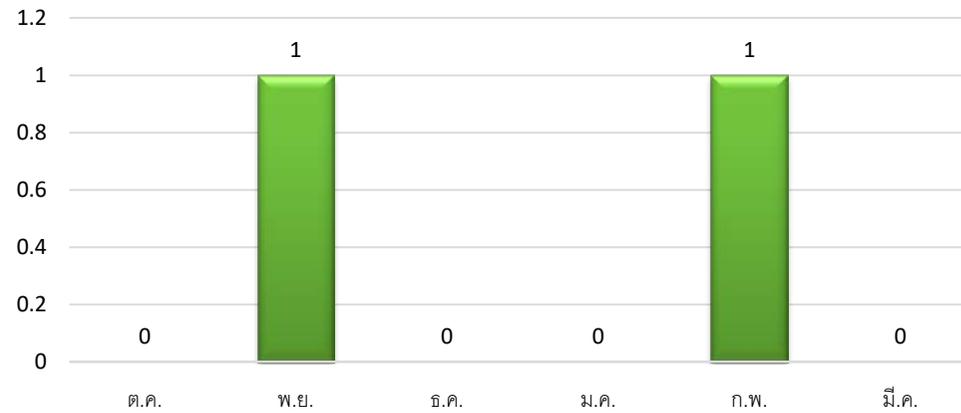
กราฟสรุปผลปัญหาด้าน Network ของแต่ละงวดงานปี ๒๕๖๓

ปัญหาด้าน server ของแต่ละงวดงาน ปี ๒๓	
ต.ค.	๐
พ.ย.	๓๘
ธ.ค.	๓๔
ม.ค.	๓๑
ก.พ.	๓๐
มี.ค.	๓๑
รวม	๑๖๔



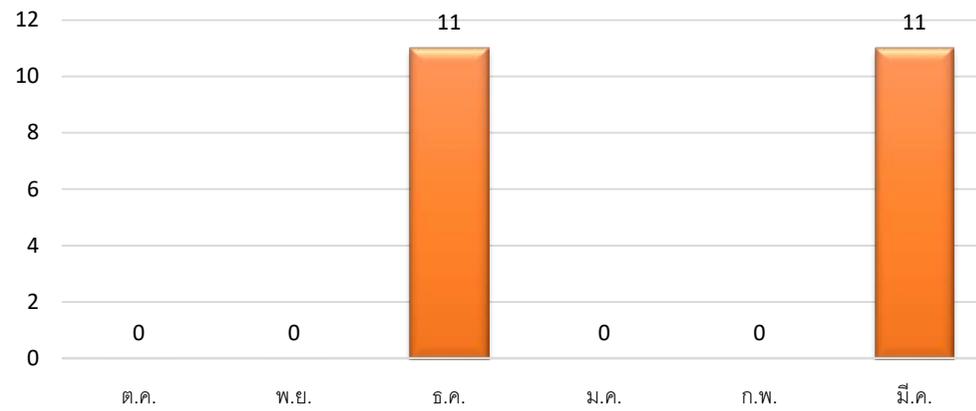
กราฟสรุปผลปัญหาด้าน Server ของแต่ละงวดงานปี ๒๕๖๓

ปัญหาด้าน CCTV ของแต่ละงวดงาน ปี๖๓	
ต.ค.	๐
พ.ย.	๑
ธ.ค.	๐
ม.ค.	๐
ก.พ.	๑
มี.ค.	๐
รวม	๒



กราฟสรุปผลปัญหาด้าน CCTV ของแต่ละงวดงานปี ๒๕๖๓

ปัญหาด้าน Datacenter ของแต่ละงวดงาน ปี๖๓	
ต.ค.	๐
พ.ย.	๐
ธ.ค.	๑๑
ม.ค.	๐
ก.พ.	๐
มี.ค.	๑๑
รวม	๒๒



กราฟสรุปผลปัญหาด้าน Datacenter ของแต่ละงวดงานปี ๒๕๖๓

สรุปการแก้ไขปัญหาด้าน Hardware ของแต่ละงวดงานปี ๒๕๖๓

	H/W Computer	IP Phone	Printer	Scanner	UPS	Accessories
Configure	๐	๐	๐	๐	๐	๐
Installed	๓๙	๓	๑๕	๐	๐	๐
Changed	๔๔	๐	๐	๐	๐	๐
Cleaned	๔๙	๐	๑	๐	๐	๐
Shared	๐	๐	๐	๐	๐	๐
Other	๕๘	๕๒	๒๐	๑	๑	๐
Total	๑๙๐	๕๕	๓๖	๑	๑	๐

สรุปการแก้ไขปัญหาด้าน Software ของแต่ละงวดงานปี ๒๕๖๓

	Windows	S/W & MS Office	Virus	ERP	Driver	Accessories
Configure	๐	๐	๐	๐	๑๕	๐
Installation	๒๒	๙๔	๔	๑๐	๕๓	๐
Clean Virus	๐	๐	๑๗	๐	๐	๐
Cleaned	๐	๐	๐	๐	๐	๐
Other	๓๒๑	๑๔๖	๐	๕	๓๕	๐
Total	๓๔๓	๒๔๐	๒๑	๑๕	๑๐๓	๐

สรุปการแก้ปัญหาด้าน Network ของแต่ละงวดงานปี ๒๕๖๓

	Switch	Accessories	Fiber
Configure	๐	๐	๐
Installation	๑	๖๕	๒
Other	๑๕	๕๔	๖
Total	๑๖	๑๑๙	๘

สรุปการแก้ปัญหาด้าน CCTV ของแต่ละงวดงานปี ๒๕๖๓

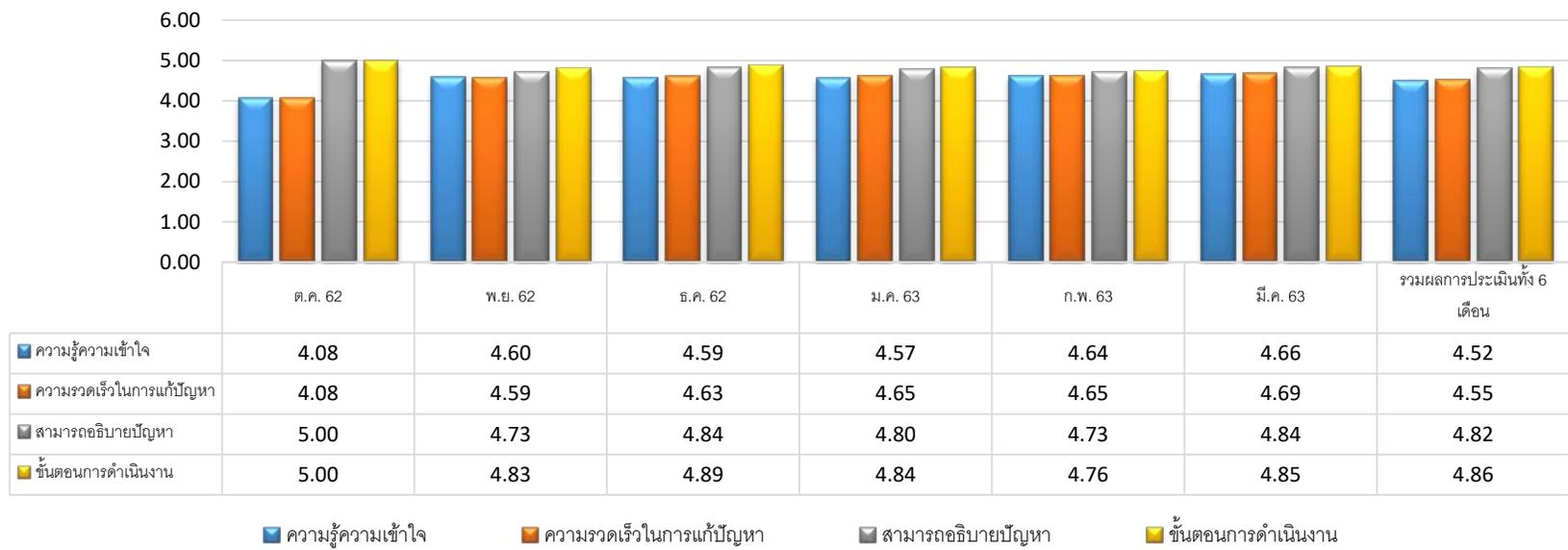
	CCTV	LAN	Fiber	PM
Configure	๐	๐	๐	๐
Cleaned	๐	๐	๐	๑
Installation	๐	๐	๐	๐
Other	๑	๐	๐	๐
Total	๑	๐	๐	๑

สรุปการแก้ปัญหาด้าน Datacenter ของแต่ละงวดงานปี ๒๕๖๓

	CM	PM
Configure	๐	๐
Installation	๐	๐
Cleaning	๐	๒๒
Other	๐	๐
Total	๐	๒๒

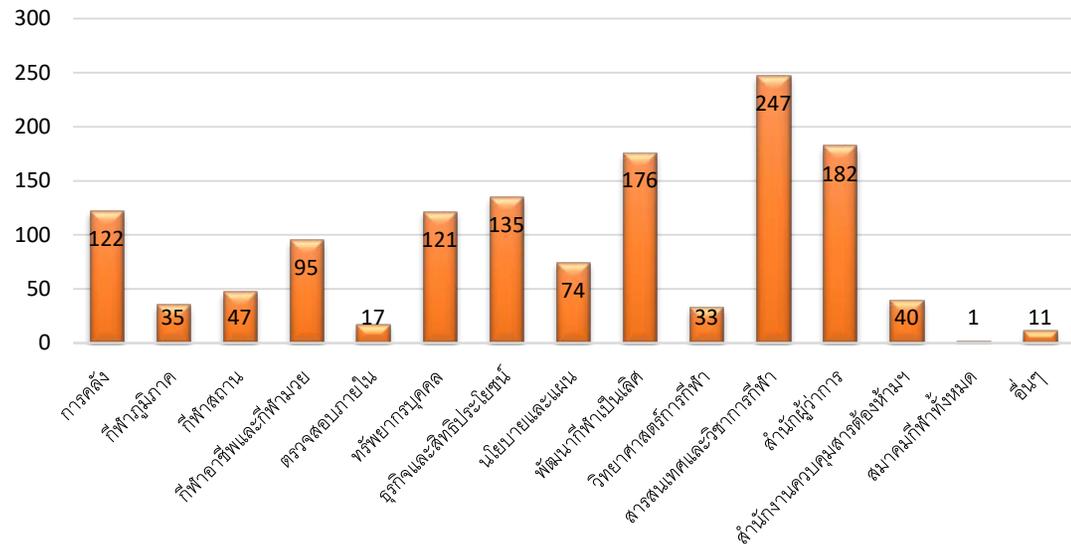
สรุปการแก้ปัญหาด้าน Server ของแต่ละงวดงานปี ๒๕๖๓

	Software	Backup	H/W Computer
Configure	๐	๐	๐
Installation	๑	๐	๑
Other	๑๐	๑๕๒	๐
Operating System	๐	๐	๐
Total	๑๑	๑๕๒	๑



กราฟแสดง สถิติแนวโน้มของปัญหาของแต่ละงวดงานปี ๒๕๖๓

สรุปผลการแจ้งปัญหาของแต่ละฝ่ายงาน ปี ๒๕๖๓	
ฝ่ายงาน	จำนวนงาน
การคลัง	๑๒๒
กีฬาภูมิภาค	๓๕
กีฬาสถาน	๔๗
กีฬาอาชีพและกีฬามวย	๙๕
ตรวจสอบภายใน	๑๗
ทรัพยากรบุคคล	๑๒๑
ธุรกิจและสิทธิประโยชน์	๑๓๕
นโยบายและแผน	๗๔
พัฒนากีฬาเป็นเลิศ	๑๗๖
วิทยาศาสตร์การกีฬา	๓๓
สารสนเทศและวิชาการกีฬา	๒๔๗
สำนักผู้ว่าการ	๑๘๒
สำนักงานควบคุมสารต้องห้ามฯ	๔๐
สมาคมกีฬาทั้งหมด	๑
อื่น ๆ	๑๑
รวม	๑๓๓๖



กราฟสรุปผลการแจ้งปัญหาของแต่ละฝ่ายงานปี ๒๕๖๓

๑. รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และรายงานสรุปผลการประเมินในภาพรวมทั้งโครงการ โดยสรุปจากผลของทุกเดือน

บริษัทดำเนินการให้ผู้รับบริการประเมินผลการทำงานรายละเอียดตามตารางและกราฟ ผลการประเมินของแต่ละฝ่ายงานประจำปี ๒๕๖๓ มีการประเมินทั้งหมด ๑๓๓๖ ครั้ง

- หัวข้อในการประเมินมี ๔ รายการดังนี้

๑. ความรู้ความเข้าใจในการแก้ไขปัญหา

๒. ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา

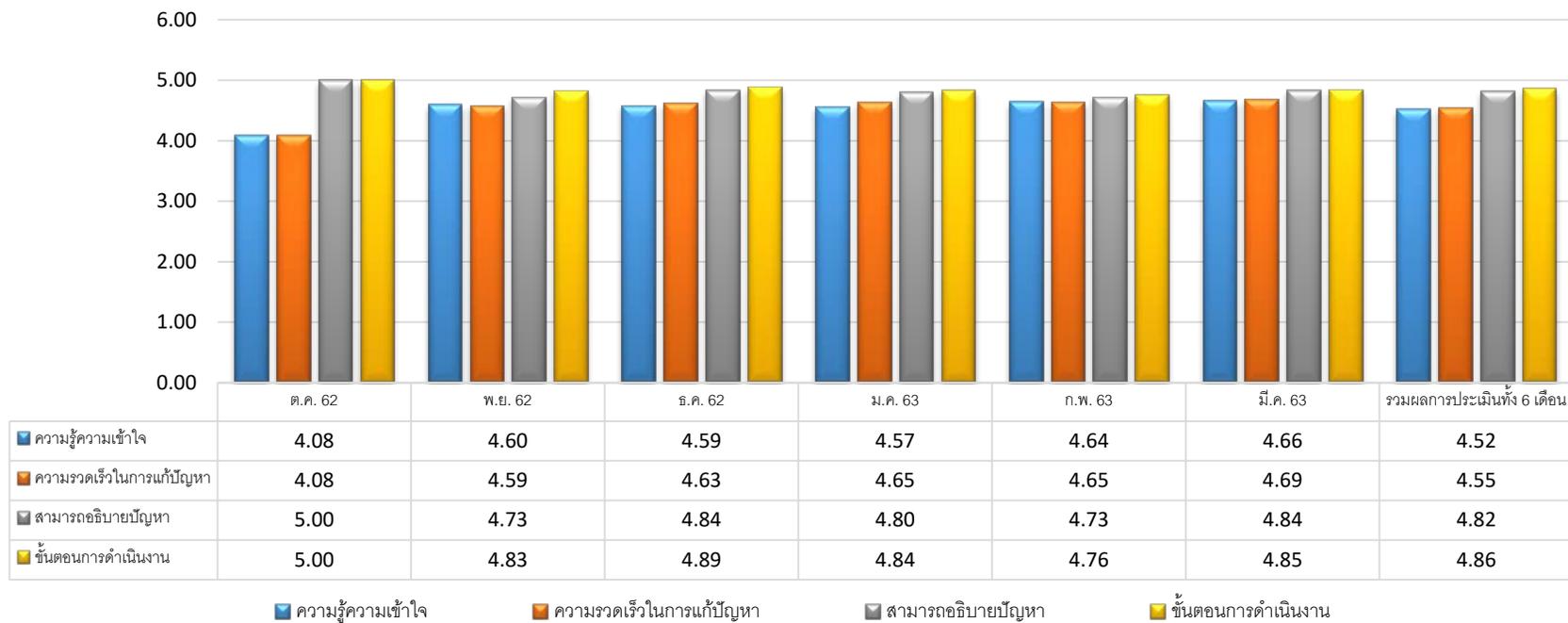
๓. ความสามารถในการอธิบายปัญหาที่เกิดขึ้นกับเครื่องของ User ได้

๔. ขั้นตอนการทำงาน

- ระดับคะแนนมี ๕ ระดับ

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
เห็นด้วยมากที่สุด	๕
เห็นด้วยมาก	๔
เห็นด้วยปานกลาง	๓
เห็นด้วยน้อย	๒
เห็นด้วยน้อยที่สุด	๑

สรุปผลการประเมินของแต่ละงวดงานปี ๒๕๖๓				
เดือน	ความรู้ความเข้าใจ	ความรวดเร็วในการแก้ปัญหา	สามารถอธิบายปัญหา	ขั้นตอนการดำเนินงาน
ต.ค. ๖๒	๔.๐๘	๔.๐๘	๕.๐๐	๕.๐๐
พ.ย. ๖๒	๔.๖๐	๔.๕๙	๔.๗๓	๔.๘๓
ธ.ค. ๖๒	๔.๕๙	๔.๖๓	๔.๘๔	๔.๘๙
ม.ค. ๖๓	๔.๕๗	๔.๖๕	๔.๘๐	๔.๘๔
ก.พ. ๖๓	๔.๖๔	๔.๖๕	๔.๗๓	๔.๗๖
มี.ค. ๖๓	๔.๖๖	๔.๖๙	๔.๘๔	๔.๘๕
รวมผลการประเมิน ทั้ง ๖ เดือน	๔.๕๒	๔.๕๕	๔.๘๒	๔.๘๖



กราฟแสดง สรุปผลการประเมินของแต่ละงวดงานปี ๒๕๖๓