

คู่มือกระบวนการงานบริหารจัดการระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงาน
โครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ (สำนักงาน กปร.)
ปี 2553

สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ (สำนักงาน กปร.) เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ประสานงานในการสนองพระราชดำริเพื่อให้เกิดเป็นโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ

- 1) ตามเสด็จเพื่อรับและประมวลพระราชดำริ สํารวจ ศึกษา วิเคราะห์ และจัดทำแผนงานหรือโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ รวมทั้งพิจารณาและเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดสรรเงินงบประมาณเพื่อดำเนินงานตามโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ
- 2) ประสานงานกับส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และเอกชนทั้งในประเทศและต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ
- 3) ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ
- 4) ปฏิบัติงานเลขานุการของคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ
- 5) ปฏิบัติงานด้านวิชาการ การจัดระบบสารสนเทศและการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ที่เกี่ยวข้องกับโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ
- 6) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ได้รับพระราชกระแส หรือตามที่คณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริมอบหมาย หรือตามที่ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ
- 7) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ หรือตามที่นายกรัฐมนตรี หรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

1. วัตถุประสงค์ในการจัดทำคู่มือ

เพื่อให้การบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงาน กปร. เป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการจัดการระบบสารสนเทศขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

- 1) เพื่อกำหนดมาตรฐานการดำเนินงานภารกิจให้สอดคล้องตามนโยบายรัฐบาล กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) และยุทธศาสตร์ของสำนักงาน กปร.
- 2) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานภายในสำนักงาน กปร.

2. ขอบเขต

ครอบคลุมขั้นตอนการให้บริการงานเทคโนโลยีสารสนเทศและสื่อสารของศูนย์สารสนเทศ

3. คำจำกัดความ

- **ศสท.** หมายถึง ศูนย์สารสนเทศ สำนักงาน กปร.
- **หัวหน้าส่วนราชการ** (Chief of Executive Officer : CEO) หมายถึง ผู้มีอำนาจสั่งการตามโครงสร้างของสำนักงาน กปร. หรือผู้บริหารระดับสูงสุด
- **ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง** (Chief Of Information Officer : CIO) หมายถึง ผู้มีอำนาจสูงสุดในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงาน กปร. ซึ่งมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการกำหนดนโยบายและมาตรฐานด้านความมั่นคงปลอดภัยระบบสารสนเทศ การวางแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร การกำกับดูแลการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ตลอดจนการติดตาม การประเมินผล และการตรวจสอบคุณภาพของพัฒนางานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และรายงานผลการปฏิบัติงานให้ CEO ทราบ
- **การรักษาความมั่นคงปลอดภัย** หมายถึง การรักษาความมั่นคงปลอดภัยสำหรับการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารขององค์กร
- **ผู้ใช้** หมายถึง บุคคลที่ได้รับอนุญาต (Authorized user) ให้สามารถเข้าใช้งาน บริหาร หรือดูแลรักษาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร โดยมีสิทธิ์และหน้าที่ขึ้นอยู่กับบทบาท (Role) ซึ่งองค์กรกำหนดไว้ ดังนี้
 - **ผู้บริหาร** หมายถึง ผู้มีอำนาจบริหารในระดับสูงขององค์กร เช่น หัวหน้าส่วนราชการ เป็นต้น
 - **ผู้ดูแลระบบ (System Administrator)** หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาให้มีหน้าที่รับผิดชอบในการดูแลรักษาระบบและเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ซึ่งสามารถเข้าถึงโปรแกรมเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เพื่อการจัดการฐานข้อมูลของเครือข่ายคอมพิวเตอร์
 - **เจ้าหน้าที่** หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ ลูกจ้างชั่วคราว และลูกจ้างโครงการขององค์กร

- **บุคคลภายนอก (External User)** หมายถึง บุคคลภายนอกที่อนุญาตให้เข้าใช้งานระบบได้ชั่วคราวเพื่อประโยชน์ในการดำเนินงานขององค์กร เช่น พนักงานหรือลูกจ้างบริษัทภายนอกที่เข้ามาติดตั้งหรือดูแลรักษาระบบให้กับองค์กร, นักศึกษาฝึกงาน เป็นต้น
- **หน่วยงานภายนอก** หมายถึง องค์กรหรือหน่วยงานภายนอก ที่สำนักงาน กปร. อนุญาตให้มีสิทธิ์ในการเข้าถึงและใช้งานข้อมูลหรือทรัพย์สินต่างๆ ของหน่วยงาน โดยจะได้รับสิทธิ์ในการใช้ระบบตามอำนาจหน้าที่และต้องรับผิดชอบในการรักษาความลับของข้อมูล
- **ข้อมูลคอมพิวเตอร์** หมายถึง ข้อมูล ข้อความ คำสั่ง ชุดคำสั่ง หรือสิ่งอื่นใด บรรดาที่อยู่ในระบบคอมพิวเตอร์ในสภาพที่ ระบบคอมพิวเตอร์ อาจประมวลผลได้ และให้หมายความรวมถึง ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์
- **สารสนเทศ (Information)** หมายถึง ข้อเท็จจริงที่ได้จากข้อมูลนำมาผ่านการประมวลผลการจัดระเบียบให้ข้อมูลซึ่งอาจอยู่ในรูปของตัวเลข ข้อความ หรือภาพกราฟิก ให้เป็นระบบที่ผู้ใช้สามารถเข้าใจได้ง่าย และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการบริหาร การวางแผน การตัดสินใจ และอื่นๆ
- **ระบบคอมพิวเตอร์** หมายถึง อุปกรณ์หรือชุดอุปกรณ์ของคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมการทำงานเข้าด้วยกันโดยได้มีการกำหนดคำสั่ง ชุดคำสั่ง หรือสิ่งอื่นใด และแนวทางปฏิบัติงานให้อุปกรณ์หรือชุดอุปกรณ์ทำหน้าที่ประมวลผลข้อมูลโดยอัตโนมัติ
- **ระบบเครือข่าย (Network System)** หมายถึง ระบบที่สามารถใช้ในการติดต่อสื่อสารหรือการส่งข้อมูลและสารสนเทศระหว่างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ ขององค์กรได้ เช่น ระบบ LAN, ระบบ Wireless, ระบบ Internet, ระบบ Intranet เป็นต้น
 - ระบบ LAN หมายถึง ระบบเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ที่เชื่อมต่อระบบคอมพิวเตอร์ต่างๆ ภายในหน่วยงานเข้าด้วยกัน เป็นเครือข่ายที่มีจุดประสงค์เพื่อการติดต่อสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลและสารสนเทศภายในหน่วยงาน
 - ระบบ WLAN หรือ Wireless LAN หมายถึง ระบบเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ที่เชื่อมต่อระบบคอมพิวเตอร์ต่างๆ แบบไร้สายภายในหน่วยงาน
 - ระบบ Internet หมายถึง ระบบเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ที่เชื่อมต่อระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ต่างๆ ของหน่วยงานเข้ากับเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทั่วโลก
 - ระบบ Intranet หมายถึง ระบบเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ที่เชื่อมต่อระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายในหน่วยงาน
- **ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology System)** หมายถึง ระบบงานของหน่วยงานที่นำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบคอมพิวเตอร์ และระบบเครือข่ายมาช่วยใน

การสร้างสารสนเทศที่หน่วยงานสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการการบริหาร การวางแผน การติดตาม ตลอดจนการสนับสนุนการให้บริการ การพัฒนาและควบคุมการติดต่อสื่อสาร ซึ่งมีองค์ประกอบ เช่น ระบบคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่าย โปรแกรม ข้อมูลและสารสนเทศ เป็นต้น

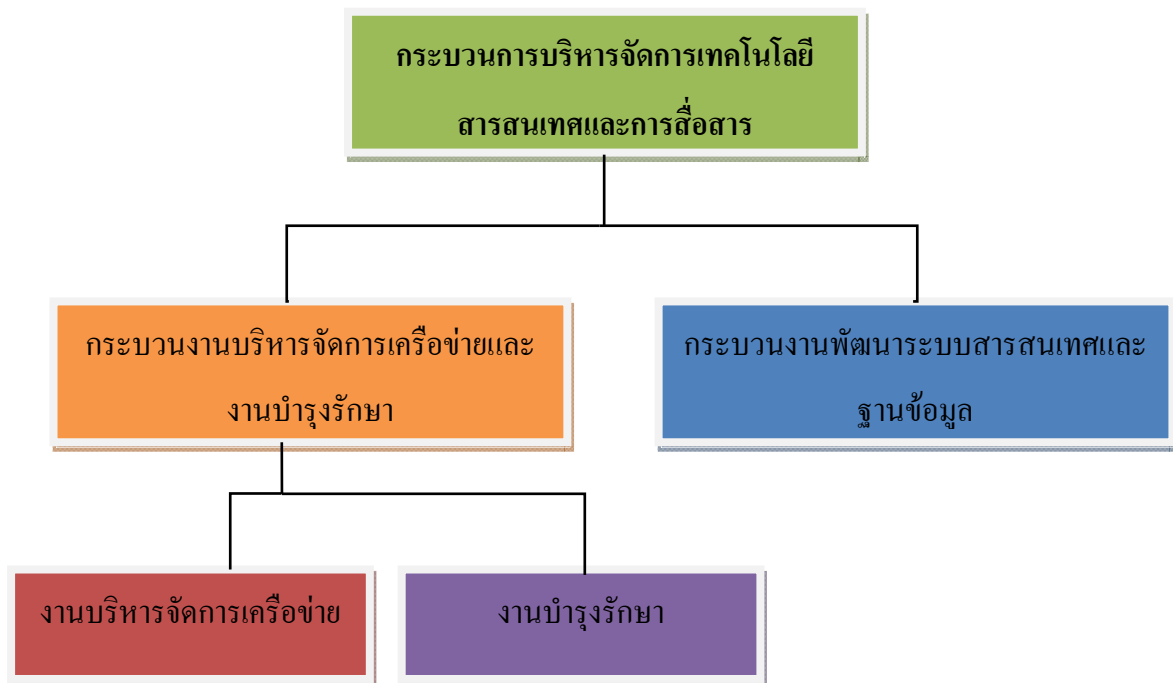
- **พื้นที่ใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information System Workspace)** หมายถึง พื้นที่ที่หน่วยงานอนุญาตให้มีการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยแบ่งเป็น
 - พื้นที่ทำงานทั่วไป (General working area) หมายถึง พื้นที่ติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล และคอมพิวเตอร์พกพาที่ประจำโต๊ะทำงาน
 - พื้นที่ทำงานของผู้ดูแลระบบ (System administrator area)
 - พื้นที่ติดตั้งอุปกรณ์ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศหรือระบบเครือข่าย (IT equipment or network area)
 - พื้นที่จัดเก็บข้อมูลคอมพิวเตอร์ (Data storage area)
 - พื้นที่ใช้งานระบบเครือข่ายไร้สาย (Wireless LAN coverage area)
 - พื้นที่ใช้งาน Server Co-Location
- **เจ้าของข้อมูล** หมายถึง ผู้ได้รับมอบอำนาจจากผู้บังคับบัญชาให้รับผิดชอบข้อมูลของระบบงานโดยเจ้าของข้อมูลเป็นผู้รับผิดชอบข้อมูลนั้นๆ หรือ ได้รับผลกระทบโดยตรงหากข้อมูลเหล่านั้นเกิดสูญหาย
- **ทรัพย์สิน** หมายถึง ข้อมูล ระบบข้อมูลและทรัพย์สินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของหน่วยงาน เช่น อุปกรณ์ ระบบเครือข่าย ซอฟต์แวร์ที่มีลิขสิทธิ์ เป็นต้น
- **จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)** หมายถึง ระบบที่บุคคลใช้ในการรับส่งข้อความระหว่างกัน โดยผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์และเครือข่ายที่เชื่อมโยงถึงกัน ข้อมูลที่ส่งจะเป็นได้ทั้งตัวอักษร ภาพถ่าย ภาพกราฟิก ภาพเคลื่อนไหว และเสียง ผู้ส่งสามารถส่งข่าวสารไปยังผู้รับคนเดียวหรือหลายคนก็ได้
- **รหัสผ่าน (Password)** หมายถึง ตัวอักษรหรืออักขระหรือตัวเลข ที่ใช้เป็นเครื่องมือในการตรวจสอบยืนยันตัวบุคคล เพื่อควบคุมการเข้าถึงข้อมูลและระบบข้อมูลในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
- **ชุดคำสั่งไม่พึงประสงค์** หมายถึง ชุดคำสั่งที่มีผลทำให้คอมพิวเตอร์ หรือระบบคอมพิวเตอร์ หรือชุดคำสั่งอื่นเกิดความเสียหาย ถูกทำลาย ถูกแก้ไขเปลี่ยนแปลงหรือเพิ่มเติม ชัดข้อง หรือปฏิบัติงานไม่ตรงตามคำสั่งที่กำหนดไว้

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ


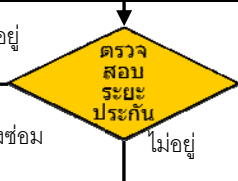

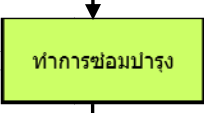
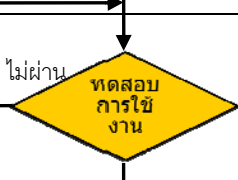

หน้าที่ความรับผิดชอบในกระบวนการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารนั้น สำนักงาน กปร. ได้มอบหมายให้ ศูนย์สารสนเทศ เป็นผู้รับผิดชอบหลัก

5. Work Flow กระบวนการ


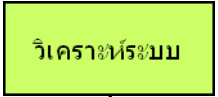
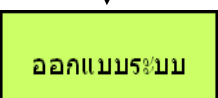
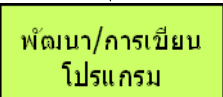
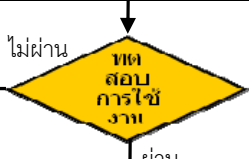


สำนักงาน กปร. ได้กำหนดกระบวนการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ดังนี้



1) กระบวนการบริหารจัดการเครือข่ายและงานบำรุงรักษา

ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลาหรือมาตรฐานคุณภาพงาน	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
1		25 นาที	ลงรับ ตรวจสอบสาเหตุของปัญหา	เจ้าหน้าที่ ศสท.
2		10 นาที	ตรวจสอบเลขครุภัณฑ์และ S/N อยู่ในระยะเวลาประกันแจ้งบริษัทส่งซ่อม, กรณีเป็นน้อจะซ่อมบำรุงเอง	เจ้าหน้าที่ ศสท.
3		1 วัน	กรณีไม่มีอุปกรณ์ทดแทนจะต้องทำการจัดซื้อต่อไป	เจ้าหน้าที่ ศสท.
4		1 วัน 1/2	ซ่อมบำรุงตามสาเหตุที่พบ	เจ้าหน้าที่ ศสท.
5		30 นาที	ทดสอบการใช้งาน จนสามารถใช้งานได้ตามปกติ	เจ้าหน้าที่ ศสท.
6		15 นาที	ติดตั้ง ณ สำนัก/กอง/กลุ่ม ที่แจ้งซ่อม	เจ้าหน้าที่ ศสท. และเจ้าหน้าที่ สำนัก/กอง/กลุ่ม ต่างๆ

2) กระบวนการพัฒนาระบบสารสนเทศและฐานข้อมูล

ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลาหรือมาตรฐาน คุณภาพงาน	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
1		ครอบคลุมกระบวนการทำงาน ทุกขั้นตอน รวมทั้งสอบถาม User ที่เกี่ยวข้อง	ศึกษากระบวนการทำงาน และความต้องการของ User	เจ้าหน้าที่ ศสท. และเจ้าหน้าที่ สำนัก/กอง/กลุ่ม ต่างๆ
2		ผลการวิเคราะห์ที่ให้ความ คุ้มค่าของระบบงานใหม่	กำหนดปัญหาและวิธี นำเสนอทางเลือกที่มีความ ที่เป็นไปได้	เจ้าหน้าที่ ศสท.
3		ระบบงานใหม่จะตอบสนอง วัตถุประสงค์ หรือกำหนด รูปแบบที่ต้องการได้	การออกแบบระบบงาน หรือการวางแผนใน ภาพรวม (Design)	เจ้าหน้าที่ ศสท.
4		ได้โปรแกรม/ระบบงาน	การเขียนชุดคำสั่ง (Coding)	เจ้าหน้าที่ ศสท.
5		ระบบงานที่พร้อมจะนำไป ติดตั้ง	การทดสอบ (Testing) โปรแกรม ค้นหาจุด ผิดพลาดในโปรแกรม	เจ้าหน้าที่ ศสท.
6		ติดตั้งแล้วเสร็จ พร้อมใช้งาน	ติดตั้งเพื่อใช้งาน	เจ้าหน้าที่ ศสท.
7		ระบบถูกใช้งานจริง ส่งผลให้ : ลดขั้นตอนทำงาน, ง่ายต่อการ ใช้งาน, ให้ความคุ้มค่า ดีกว่า ระบบงานเดิม, ตรงตาม วัตถุประสงค์ มีการซ่อมบำรุง หลังติดตั้ง	ระบบใช้งานได้ และซ่อม บำรุงในกรณีจำเป็น	เจ้าหน้าที่ ศสท. และเจ้าหน้าที่ สำนัก/กอง/กลุ่ม ต่างๆ

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

<p>1) บริหารจัดการเครือข่ายและงานบำรุงรักษา</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ศึกษา วิเคราะห์ วางแผน ออกแบบ โครงสร้าง และจัดการเครือข่ายและระบบคอมพิวเตอร์ภายในสำนักงานฯ - ดำรงสภาพครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ - ดูแลรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ระบบเครือข่าย ตลอดจนซอฟต์แวร์ให้สามารถตอบสนองภารกิจของสำนักงานฯ ได้ - กำหนดและตรวจสอบคุณลักษณะเฉพาะของครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ - จัดทำระบบสำรองข้อมูล(Backup) และ กู้ข้อมูล (Recovery) - จัดเก็บข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ (Log) ตาม พรบ.ว่าด้วยการกระทำความผิดทางคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 - งานบริการอื่นๆ ได้แก่ <ul style="list-style-type: none"> ▪ ติดตั้งคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์นอกสถานที่ อาทิเช่น งานสัมมนา เป็นต้น ▪ บริการแนะนำการแก้ไขปัญหาการใช้งานเบื้องต้น ▪ จัดทำ Presentation
---	--

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ บริการ Write CD, DVD ▪ บริการแปลงไฟล์ ▪ บริการตัดต่อ VDO <p>ออกแบบภาพหรือกราฟิก</p> <p>- และงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย</p>
<p>2) กระบวนการพัฒนาระบบสารสนเทศและฐานข้อมูล</p>	<ul style="list-style-type: none"> - วิเคราะห์ปัญหา ศึกษาความเป็นไปได้ ออกแบบ (Design) พัฒนา (Development) เขียนชุดคำสั่ง (Coding) และทดสอบระบบ (Testing) เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติการกิจของสำนักงานฯ ทั้งกระบวนการสร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุน - รวมทั้งงานบริการสนับสนุนข้อมูลให้แก่หน่วยงานภายนอก

7. มาตรฐานงาน

มาตรฐานกระบวนการงาน

- งานบริหารจัดการเครือข่าย ให้สามารถใช้งานระบบเครือข่ายของสำนักงานได้ทุกวันทำการ (หากเกิดปัญหาระบบเครือข่ายไม่สามารถใช้งาน กรณีที่ยอมรับได้จะต้องแก้ไขให้เสร็จภายใน 1 วันทำการ)
- งานซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง ให้แล้วเสร็จภายใน 2 วันทำการกรณีมีอุปกรณ์สำรอง/ไม่เปลี่ยนอุปกรณ์ หรือให้แล้วเสร็จใน 4 วันทำการกรณีไม่มีอุปกรณ์สำรอง
- งานพัฒนาระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลครอบคลุมกระบวนการทำงานทั้ง 7 ขั้นตอน

8. ระบบติดตามประเมินผล

ผู้อำนวยการศูนย์สารสนเทศ สามารถตรวจสอบได้จากสถิติการตรวจเช็คระบบเครือข่ายและการให้บริการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง

9. เอกสารอ้างอิง

9.1 พรบ.ว่าด้วยการกระทำความผิดทางคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550

9.2 แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงาน กปร. ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2553 - 2556

9.3 แผนยุทธศาสตร์สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ (สำนักงาน กปร.) พ.ศ. 2553 - 2556

10. เอกสารแนบ / แบบฟอร์มที่ใช้

ศูนย์สารสนเทศ ได้กำหนดแบบฟอร์มตรวจสอบระบบและแบบฟอร์มการขอใช้บริการศูนย์สารสนเทศ (ติดตั้ง/ซ่อมแซมครุภัณฑ์และอุปกรณ์)
