

แบบฟอร์มการพัฒนาปรับปรุง และบันทึกความรู้หลังการปฏิบัติงาน (AAR)

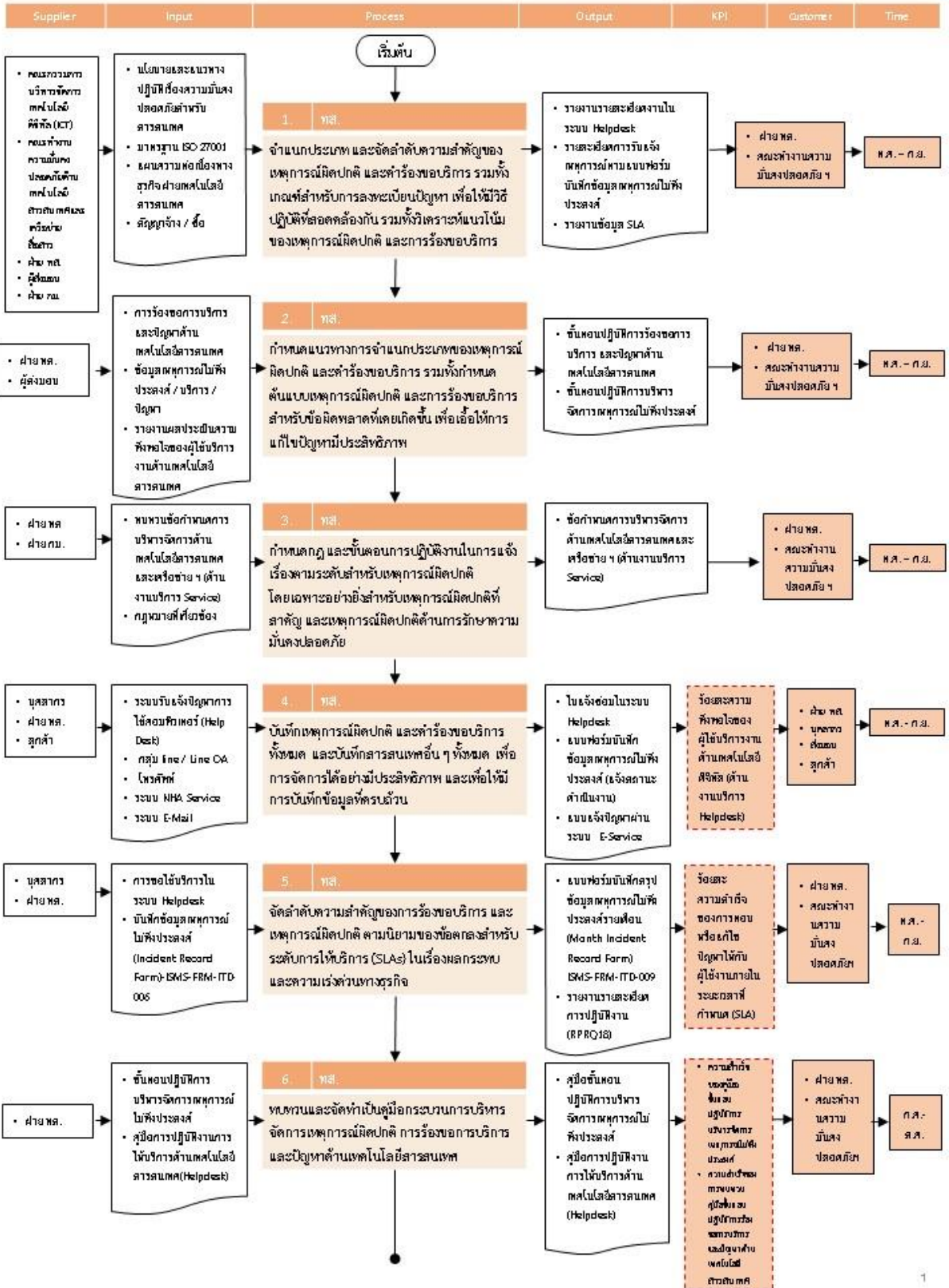
1. ชื่อองค์ความรู้	6.3 การบริหารจัดการเหตุการณ์ผิดปกติ การร้องขอการบริการ และปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. ประเภทสินทรัพย์ทางความรู้	ด้านการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ
3. วันที่บันทึกความรู้	11 ตุลาคม 2567
4. ผู้เข้าร่วมบันทึกความรู้	1. นายณภสินธุ์ งามสงวนประภา 2. นางสาวสุกัญญา วิสุทธินันท์ 3. นางสาวอภิสมมา ฉัตรกิตติพิภัทร์
5. วัตถุประสงค์ของการบันทึกความรู้เรื่องนี้	<ol style="list-style-type: none"> 1. เพื่อนำข้อเสนอแนะ/ปัญหาอุปสรรคที่พบจากการบริหารจัดการเหตุการณ์ผิดปกติ การร้องขอการบริการ และปัญหาด้านเทคโนโลยี สารสนเทศมาพิจารณาพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และยกระดับการให้บริการด้านการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล 2. เพื่อสรุปลงความรู้ที่ได้จากการปรับปรุงการบริหารจัดการเหตุการณ์ผิดปกติ การร้องขอการบริการ และปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งสอดคล้องกับเกณฑ์ประเมินผลด้านการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล 3. เพื่อเป็นส่วนหนึ่งขององค์ความรู้ของการเคหะแห่งชาติ และใช้เป็นศูนย์กลางความรู้ให้กับหน่วยงานอื่นนำไปประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานต่อไป
6. รายละเอียดเกี่ยวกับกระบวนการ	
ชื่อกระบวนการ	การบริหารจัดการเหตุการณ์ผิดปกติ การร้องขอการบริการ และปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
วัตถุประสงค์ของกระบวนการ	<ol style="list-style-type: none"> 1. เพื่อแสดงขั้นตอนการตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่มีผลกระทบต่อความมั่นคงปลอดภัยต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ 2. เพื่อรวบรวมบันทึกข้อมูลเหตุการณ์ผิดปกติเพื่อทบทวนกระบวนการ และปรับปรุงแผนการป้องกัน และแก้ไขปัญหาด้านความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
7. แนวทางการปรับปรุงกระบวนการ (ใช้ในปี 2567)	<ol style="list-style-type: none"> 1. แก้ไขกระบวนการภายใน SIPOC สำหรับการบริหารจัดการเหตุการณ์ผิดปกติ การร้องขอการบริการ และปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้ครอบคลุมครบถ้วนกับข้อกำหนดเกณฑ์ตัวชี้วัด และมาตรฐาน ISO 27001 2. ปรับปรุงตัวชี้วัดกระบวนการให้ครบถ้วนตามแนวทางการบริหารจัดการเหตุการณ์ผิดปกติด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่วัดความสำเร็จของกระบวนการ 3. ปรับปรุงแผนการสื่อสารต่อผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับกระบวนการบริหารจัดการเหตุการณ์ผิดปกติให้ตรงตามหลักเกณฑ์ และเข้ากับตัวชี้วัดที่ปรับปรุงใหม่ 4. ปรับปรุงแบบฟอร์มการประเมินและปรับปรุงกระบวนการเพื่อบันทึกความรู้ (AAR)

แบบฟอร์มการพัฒนาปรับปรุง และบันทึกความรู้หลังการปฏิบัติงาน (AAR)

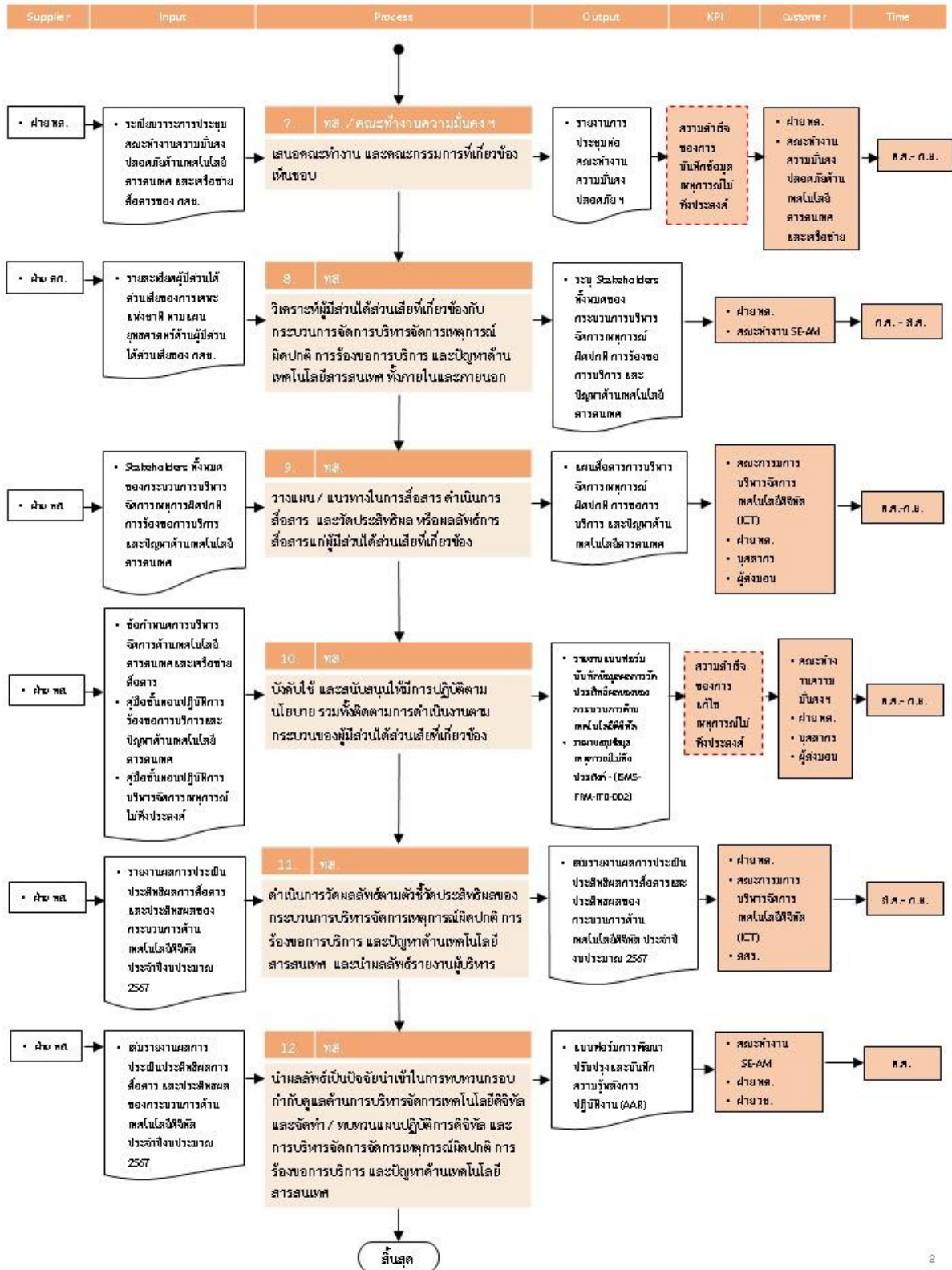
8. รายละเอียดเกี่ยวกับกระบวนการ (หลังปรับปรุง)		
ตัวชี้วัดของกระบวนการประจำปี 2567	เป้าหมายตัวชี้วัดของกระบวนการประจำปี 2567	ผลการดำเนินงานประจำปี 2567
1. ความสำเร็จของการตอบ หรือแก้ไขปัญหาให้กับผู้ใช้งานภายในระยะเวลาที่กำหนด (SLA)	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85	รายงานบันทึกข้อตกลง ประเมินผลการดำเนินงานของ สร.ทส. ปีงบประมาณ 2567 ร้อยละ 86.86
2. ความสำเร็จของการบันทึกข้อมูลเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์	ร้อยละ 100	รายงานสรุปข้อมูลเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ของแต่ละเดือน ร้อยละ 100
3. ความสำเร็จของการทบทวนคู่มือขั้นตอนปฏิบัติการบริหารจัดการเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ (Incident Management Procedure : ISMS-PCD-ITD-005)	คู่มือได้รับการอนุมัติ	ทบทวน และอนุมัติ ปีละ 1 ครั้ง
4. ความสำเร็จของการทบทวนคู่มือขั้นตอนปฏิบัติการร้องขอการบริการและปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	คู่มือได้รับการอนุมัติ	ทบทวน และอนุมัติ ปีละ 1 ครั้ง
5. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ปี 2567 (ด้านงานบริการ Helpdesk)	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80%	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (ด้านงานบริการ Helpdesk) ร้อยละ 85.50
6. ความสำเร็จของการแก้ไขเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์	ร้อยละ 100	ความสำเร็จของการแก้ไขเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ ร้อยละ 100

9. SIPOC กระบวนการปี 2567

การบริหารจัดการเหตุการณ์ผิดปกติ การร้องขอการบริการ และปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ



การบริหารจัดการเหตุการณ์ผิดปกติ การร้องขอการบริการ และปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ



แบบฟอร์มการพัฒนาปรับปรุง และบันทึกความรู้หลังการปฏิบัติงาน (AAR)

10. สิ่งที่พบจากการดำเนินงานปี 2567	
ประเด็น	รายละเอียดประเด็นที่มีการพัฒนาปรับปรุง
	<ol style="list-style-type: none"> 1. ทบทวนและปรับปรุง SIPOC กระบวนการบริหารจัดการเหตุการณ์ผิดปกติ การร้องขอการบริการ และปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในปี 2567 มีจำนวน 12 ขั้นตอน 2. เพิ่มขั้นตอนวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการบริหารจัดการเหตุการณ์ผิดปกติ การร้องขอการบริการ และปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งภายใน/ภายนอก 3. เพิ่มขั้นตอนการวางแผน/แนวทางในการสื่อสาร ดำเนินการสื่อสาร และวัดประสิทธิผลหรือผลลัพธ์การสื่อสารแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง 4. เพิ่มขั้นตอนดำเนินการวัดผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดประสิทธิผลของกระบวนการบริหารจัดการเหตุการณ์ผิดปกติ การร้องขอการบริการ และปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และนำผลลัพธ์รายงานคณะกรรมการ
ปัญหา / อุปสรรค	ผู้ใช้งานมีความต้องการด้านเทคโนโลยีดิจิทัล หลากรูปแบบ หลากประเภท หลากช่องทาง แต่ขณะที่บุคลากรมีจำนวนจำกัด
สาเหตุของปัญหา / อุปสรรค	บุคลากรด้านการให้บริการรับแจ้งปัญหา มีค่อนข้างน้อย จนไม่มีเวลาไปเพิ่มศักยภาพและองค์ความรู้ให้กับตนเอง
11. สาเหตุหรือที่มาในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานในปัจจุบัน (As-Is Process)	
<input checked="" type="checkbox"/> ข้อเสนอแนะของผู้ประเมิน IRDP <input checked="" type="checkbox"/> หลักเกณฑ์ Enablers หรือมาตรฐานหรือกรอบแนวทางที่เป็นที่ยอมรับ เช่น มาตรฐาน ISO OECD COSO-ERM เป็นต้น <input checked="" type="checkbox"/> เพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการทำงาน เช่น การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ ลดขั้นตอนที่ยุ่งยาก, ลดระยะเวลา, ลดค่าใช้จ่าย, ลดการสูญเสีย, และเพิ่มคุณภาพหรือมาตรฐานในการทำงาน <input checked="" type="checkbox"/> การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการ เช่น กฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง ประกาศ เป็นต้น <input checked="" type="checkbox"/> นโยบายรัฐบาล กฎเกณฑ์และข้อเสนอแนะของหน่วยงานกำกับดูแล นโยบายและข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ รวมทั้งของผู้บริหาร <input type="checkbox"/> แนวทางปฏิบัติที่ดีของหน่วยงานชั้นนำหรือหน่วยงานคู่เทียบ	
12. แนวทางการเรียนรู้ / การจัดการความรู้ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการในปี ต่อไป (ปี 2568)	
<ol style="list-style-type: none"> 1. ทบทวน/ปรับปรุงแก้ไขเล่มคู่มือการบริหารจัดการเหตุการณ์ผิดปกติ การร้องขอการบริการ และปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 2. ควรรศึกษาและนำมาตรฐานหรือแนวทางที่ดีจากองค์กรหรือหน่วยงานชั้นนำมาประยุกต์ใช้กับกระบวนการ 3. ควรวเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกระบวนการ และการสื่อสารให้ตรงกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งประเมินการรับรู้และเข้าใจกระบวนการ 	

นายณัฐ งามสงวนประภา (ผู้จัดทำ)
 พ.ระบบงาน 4
 วันที่ 11 ตุลาคม 2567

นางสาวสุกัญญา วิสุทธินันท์ (ผู้สอบทาน)
 ผอก.สร.ทส.
 วันที่ 11 ตุลาคม 2567

นางสาวอภิสมิตา ฉัตรกิตติพิภักดิ์
 ผู้อำนวยการฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ (ทส.)
 ผู้ประเมินและปรับปรุงกระบวนการเพื่อบันทึกความรู้