



คู่มือบริหารจัดการคอนฟิกูเรชัน Configuration Management Manual

ชื่อเอกสาร	คู่มือบริหารจัดการคอนฟิกูเรชัน Configuration Management Manual
ปรับปรุงครั้งที่	1
วันที่มีผลบังคับใช้	1 สิงหาคม 2566
ประเภทเอกสาร	ภายใน
เจ้าของเอกสาร	สายงานเทคโนโลยีดิจิทัล
ทบทวนโดย	กบข.ผคท.
มีผลบังคับใช้กับ	หน่วยงานภายใน กปน. และคู่ค้าคู่สัญญา
อนุมัติโดย	รองผู้ว่าการ (เทคโนโลยีดิจิทัล)

ประวัติการแก้ไขเอกสาร

[illegible]

สารบัญ

หน้า

1. วัตถุประสงค์ของคู่มือ.....	1
2. บริบทภายใน (Internal Context)	1
3. บริบทภายนอก (External Context).....	2
4. การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Analysis).....	3
5. วัตถุประสงค์ในการบริหารจัดการการบริหารจัดการคอนฟิกรูเรชั่น.....	6
6. ขั้นตอนการบริหารจัดการคอนฟิกรูเรชั่น.....	8
7. การวัด ติดตาม วิเคราะห์ ประเมินผล ตัววัดผลลัพธ์การบริหารจัดการคอนฟิกรูเรชั่น.....	10
8. การสื่อสารและการตอบสนองไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย.....	11
9. แบบฟอร์มและเอกสารที่ใช้ในกระบวนการ.....	11

1. วัตถุประสงค์ของคู่มือ

คู่มือบริหารจัดการคอนฟิกูเรชัน (Configuration Management Manual) จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติการปรับเปลี่ยนค่ากำหนด (Configuration) ของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และระบบงานต่างๆ ของ กปน. ให้เป็นมาตรฐาน และมีการทบทวนปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สามารถใช้งานระบบได้อย่างต่อเนื่องและถูกต้องเต็มประสิทธิภาพสูงสุด และสนับสนุนการดำเนินงานของ กปน. ตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้

2. บริบทภายใน (Internal Context)

หมายถึง สภาพแวดล้อมภายในที่มีผลต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร รวมถึงประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน และปัจจัยภายในต่าง ๆ ที่สามารถมีอิทธิพลต่อวิถีทางที่องค์กรดำเนินการบริหารจัดการคอนฟิกูเรชันในทิศทางเดียวกับวัฒนธรรม การดำเนินงาน โครงสร้างและกลยุทธ์ขององค์กร

2.1 ลักษณะองค์กร

การประปานครหลวง (กปน.) เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจในกลุ่มสาธารณูปการ สังกัดกระทรวงมหาดไทย ให้บริการน้ำประปาในเขตกรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ

2.2 วิสัยทัศน์ของ กปน.

“เป็นองค์กรสมรรถนะสูงที่ให้บริการงานประปา มีธรรมาภิบาลและได้มาตรฐานในระดับสากล”

2.3 วิสัยทัศน์ของสายงานเทคโนโลยีดิจิทัล

“ให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่มั่นคงปลอดภัย ด้วยบุคลากรคุณภาพ ตอบสนองความต้องการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน”

2.4 พันธกิจ ของ กปน.

- 1) สร้างการเติบโตและความยั่งยืนขององค์กร
- 2) ดำเนินการตามแผนน้ำประปาปลอดภัยขององค์การอนามัยโลก ด้วยการพัฒนาาระบบน้ำดิบ - ผลิต - จ่าย ให้มีเสถียรภาพ
- 3) พัฒนางานประปาอย่างมืออาชีพให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 4) ส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีให้ประชาชนได้มีน้ำประปาใช้ถ้วนหน้า

2.5 ภารกิจของสายงานเทคโนโลยีดิจิทัล

สายงานเทคโนโลยีดิจิทัลมีหน้าที่และความรับผิดชอบหลักในการวางแผน บริหารจัดการและควบคุมดูแลการทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย ระบบเครือข่าย เครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่าย อุปกรณ์ต่อพ่วง อุปกรณ์สนับสนุนศูนย์คอมพิวเตอร์หลักและศูนย์คอมพิวเตอร์สำรอง ตลอดจนซอฟต์แวร์และระบบงานต่างๆ เพื่อให้ระบบสารสนเทศดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

ในการบริหารจัดการคอนฟิกูเรชันนั้น ผู้ดูแลระบบโครงสร้างพื้นฐาน (ฝคท.) และผู้ดูแลระบบงานต่างๆ (ฝพท.) มีหน้าที่ในการบริหารจัดการคอนฟิกูเรชันของอุปกรณ์และระบบงาน กล่าวคือ จัดเก็บ สำรอง ข้อมูลคอนฟิกูเรชัน และทบทวนให้เป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ หากเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินสามารถนำข้อมูลคอนฟิกูเรชันมาใช้ เพื่อให้สามารถใช้งานระบบได้อย่างต่อเนื่องและถูกต้องเต็มประสิทธิภาพ

2.6 ประเด็นภายในองค์กร

หมายถึงกิจกรรมต่าง ๆ ภายในองค์กรซึ่งองค์กรสามารถควบคุมได้และมีผลทำให้การดำเนินงานภายในองค์กรประสบผลสำเร็จหรือล้มเหลวได้ ซึ่งหมายรวมถึงทุกฝ่าย แผนก กระบวนการ กิจกรรม เครื่องจักร ผลิตภัณฑ์ เครื่องมือวัด พนักงาน เงินทุน ความรู้ สถานที่ตั้ง ทุกส่วนในองค์กร เป็นต้น

จากการพิจารณาพบประเด็นภายในองค์กร ดังนี้

- การบริหารจัดการคอนฟิกรูเรชั่น ยังไม่มีแนวปฏิบัติที่ชัดเจน และยังขาดการสื่อสารให้ผู้ที่เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติให้เป็นไปในทางเดียวกัน
- มีการกำหนดการตั้งค่าพื้นฐาน (Minimum Baseline Standard) สำหรับการตั้งค่าระบบของอุปกรณ์ และระบบงาน แต่ยังไม่มีการสื่อสารให้ผู้ที่เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติให้เป็นไปในทางเดียวกัน

3. บริบทภายนอก (External Context)

หมายถึง สภาพแวดล้อมภายนอกที่มีผลต่อการบรรลุวัตถุประสงค์การดำเนินงานขององค์กร โดยพิจารณาประเด็น และปัจจัยที่อาจมีผลกระทบต่อการทำงานขององค์กร ปัจจัยแวดล้อมที่ควรพิจารณาได้แก่สิ่งแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การเมือง กฎหมาย ภาครัฐ เทคโนโลยี แนวโน้มทางการแข่งขัน เพื่อให้มั่นใจว่าวัตถุประสงค์ และประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกได้รับการพิจารณาความเสี่ยง และบรรลุวัตถุประสงค์ในการบริหารจัดการคอนฟิกรูเรชั่น

จากการพิจารณาพบประเด็นภายนอกองค์กร ดังนี้

- มีการกำหนดการตั้งค่าพื้นฐาน (Minimum Baseline Standard) สำหรับการตั้งค่าระบบของอุปกรณ์ และระบบงาน แต่ยังไม่มีการสื่อสารให้ผู้ที่เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติให้เป็นไปในทางเดียวกัน

4. การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Analysis)

4.1 ตารางแสดงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการ (SIPOC)

Supplier	Input	Process	Output	Customer
<ul style="list-style-type: none">● ฝ่ายท.● ฝ่ายพ.● ฝ่ายค.● หน่วยงานภายนอกสายงาน	<ul style="list-style-type: none">● เอกสารขอติดตั้งระบบใหม่/ปรับปรุงคอนฟิกรูเรชั่น	<div>ส่งเอกสารขอติดตั้งระบบใหม่/ปรับปรุงคอนฟิกรูเรชั่น</div> <div>ฝ่ายท. ทบทวนอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง</div>	<ul style="list-style-type: none">● รายละเอียดการติดตั้งระบบใหม่/ปรับปรุงคอนฟิกรูเรชั่น	<ul style="list-style-type: none">● ฝ่ายท.● ฝ่ายพ.● ฝ่ายค.

Supplier	Input	Process	Output	Customer
ฝยท./ฝพท./ฝคท./ หน่วยงานภายนอก สายงาน	- เอกสารขอติดตั้งระบบ ใหม่/ปรับปรุง คอนฟิกูเรชั่น	ส่งเอกสารขอติดตั้ง ระบบใหม่/ปรับปรุง คอนฟิกูเรชั่น (ฝยท./ฝพท./ฝคท./ หน่วยงานภายนอกสาย งาน) ฝคท. ทบทวนอย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง	รายละเอียดการ ติดตั้งระบบ ใหม่/ปรับปรุง คอนฟิกูเรชั่น	ฝยท./ฝพท./ ฝคท.
ฝยท./ฝพท./ฝคท.	- เอกสาร Minimum Baseline Standard For IT Infrastructure and IT Application - รายละเอียดการติดตั้ง ระบบใหม่/ปรับปรุง คอนฟิกูเรชั่น	ตรวจสอบข้อมูลตรง ตาม Minimum Baseline Standard (ฝพท./ฝคท.)	ผลการ ตรวจสอบข้อมูล ตรงตาม Minimum Baseline Standard	ฝยท./ฝพท./ ฝคท./หน่วยงาน ภายนอกสายงาน
ฝยท./ฝพท./ฝคท./ หน่วยงานภายนอก สายงาน	- ผลการตรวจสอบข้อมูล ตรงตาม Minimum Baseline Standard	อนุมัติดำเนินการตั้งค่า คอนฟิกูเรชั่น (ฝพท./ฝคท.)	- ผลการอนุมัติ ดำเนินการตั้งค่า คอนฟิกูเรชั่น - เอกสาร System Configuration	ฝยท./ฝพท./ ฝคท./หน่วยงาน ภายนอกสายงาน
ฝยท./ฝพท./ฝคท.	- แบบฟอร์มการบริหาร จัดการการเปลี่ยนแปลง แก้ไข Change Management Form (IT.FRM.003)	Change Management Procedure (การขอปรับปรุง คอนฟิกูเรชั่น) (ฝคท.)	- Backup Configuration เดิม - ปรับปรุง Configuration	ฝยท./ฝพท./ ฝคท.
ฝยท./ฝพท./ฝคท./ หน่วยงานภายนอก สายงาน	- UAT Form	ทดสอบผลจากการ ปรับปรุง Configuration (ฝพท./ฝคท.)	ผลการทดสอบ จากการ ปรับปรุง Configuration	ฝยท./ฝพท./ ฝคท./หน่วยงาน ภายนอกสายงาน
ฝยท./ฝพท./ฝคท.	- ผลการทดสอบจากการ ปรับปรุง Configuration	บันทึกผลการปรับปรุง Configuration (ฝพท./ฝคท.)	- เอกสาร System Configuration	ฝยท./ฝพท./ ฝคท./หน่วยงาน ภายนอกสายงาน

4.2 บทบาทและความรับผิดชอบ (Responsible, Accountable, Consulted and Informed)

		ROLES	แผน./ฟพท./ฟลท.	หน่วยงานภายนอก งาน	ผอ.หน่วยงานผู้ดูแลระบบ	ลูกค้าศึกษา			
Key Management Practice		Status							
1 ส่งเอกสารขอติดตั้งระบบใหม่/ปรับปรุงคอนฟิกูเรชัน									
	รายละเอียดการติดตั้งระบบใหม่/ปรับปรุงคอนฟิกูเรชัน		R	R	A	C			
2 ตรวจสอบข้อมูลตรงตาม Minimum Baseline Standard (การติดตั้งระบบใหม่)									
	ผลการตรวจสอบข้อมูลตรงตาม Minimum Baseline Standard		R		A	C			
3 อนุมัติดำเนินการตั้งค่าคอนฟิกูเรชัน									
	ผลการอนุมัติดำเนินการตั้งค่าคอนฟิกูเรชัน		R		A				
	เอกสาร System Configuration		R	R	A				
4 Change Management Procedure (การขอปรับปรุงคอนฟิกูเรชัน)									
	Backup Configuration เดิม		R		A				
	ปรับปรุง Configuration		R		A				
5 ทดสอบผลจากการปรับปรุง Configuration									
	ผลการทดสอบจากการปรับปรุง Configuration		R	R	A				
6 บันทึกผลการปรับปรุง Configuration									
	เอกสาร System Configuration		R		A				
R	Responsible	Assigned to complete the task or deliverable.							
A	Accountable	Has final decision-making authority and accountability for completion. Only 1 per task.							
C	Consulted	An adviser, stakeholder, or subject matter expert who is consulted before a decision or action.							
I	Informed	Must be informed after a decision or action.							

5. วัตถุประสงค์ในการบริหารจัดการคอนฟิกูเรชัน

กปน. มีการวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวัง อันดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และนำมากำหนดวัตถุประสงค์การบริหารจัดการคอนฟิกูเรชัน โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงวัตถุประสงค์การบริหารจัดการคอนฟิกูเรชัน ในแต่ละความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ลำดับ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการและความคาดหวัง	ความสำคัญ	วัตถุประสงค์
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในองค์กร				
1	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ (ผคท.,ผพท.)	<p><u>ความต้องการ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - มีการจัดทำ/ทบทวน Minimum Baseline Standard เพื่อเป็นมาตรฐานในการตั้งค่าของระบบปฏิบัติการ ระบบฐานข้อมูลและอุปกรณ์เครือข่ายสื่อสารต่างๆ อย่างเป็นลายลักษณ์อักษรที่ครอบคลุมทุก IT Asset ขององค์กร - มีการจัดเก็บการเปลี่ยนแปลงของการตั้งค่าระบบของทุกอุปกรณ์ ระบบ และระบบงาน อย่างเป็นระบบ (System Configuration Version Control) - หากระบบมีปัญหาขัดข้อง หรือเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน สามารถนำข้อมูลคอนฟิกูเรชัน ที่บันทึกหรือทำการสำรองไว้ มาใช้กู้ระบบได้ <p><u>ความคาดหวัง</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - เป็นแนวทางในการปฏิบัติการปรับเปลี่ยนค่ากำหนด (Configuration) ของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และระบบงานต่างๆ ของกปน. ให้เป็นมาตรฐาน และมีการทบทวนปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ 	High	- กระบวนการ/แนวปฏิบัติ ในการบริหารจัดการคอนฟิกูเรชัน สอดคล้องกับการปฏิบัติงานของ (ผคท.,ผพท.) และข้อกำหนด/ระเบียบที่เกี่ยวข้อง
2	หน่วยงานเจ้าของระบบงานทั้งที่อยู่ภายในและภายนอกสายงานเทคโนโลยีดิจิทัล	ระบบงานต่างๆ มีเสถียรภาพ สามารถใช้งานระบบได้อย่างต่อเนื่อง	High	กระบวนการบริหารจัดการคอนฟิกูเรชัน สอดคล้องกับการปฏิบัติงานของหน่วยงานเจ้าของระบบงาน และข้อกำหนด/ระเบียบที่เกี่ยวข้อง
3	พนักงานและผู้ปฏิบัติงานของกปน.	ระบบงานต่างๆ มีเสถียรภาพ สามารถใช้งานระบบได้อย่างต่อเนื่อง	High	กระบวนการบริหารจัดการคอนฟิกูเรชัน สอดคล้องกับการปฏิบัติงานของพนักงานและ

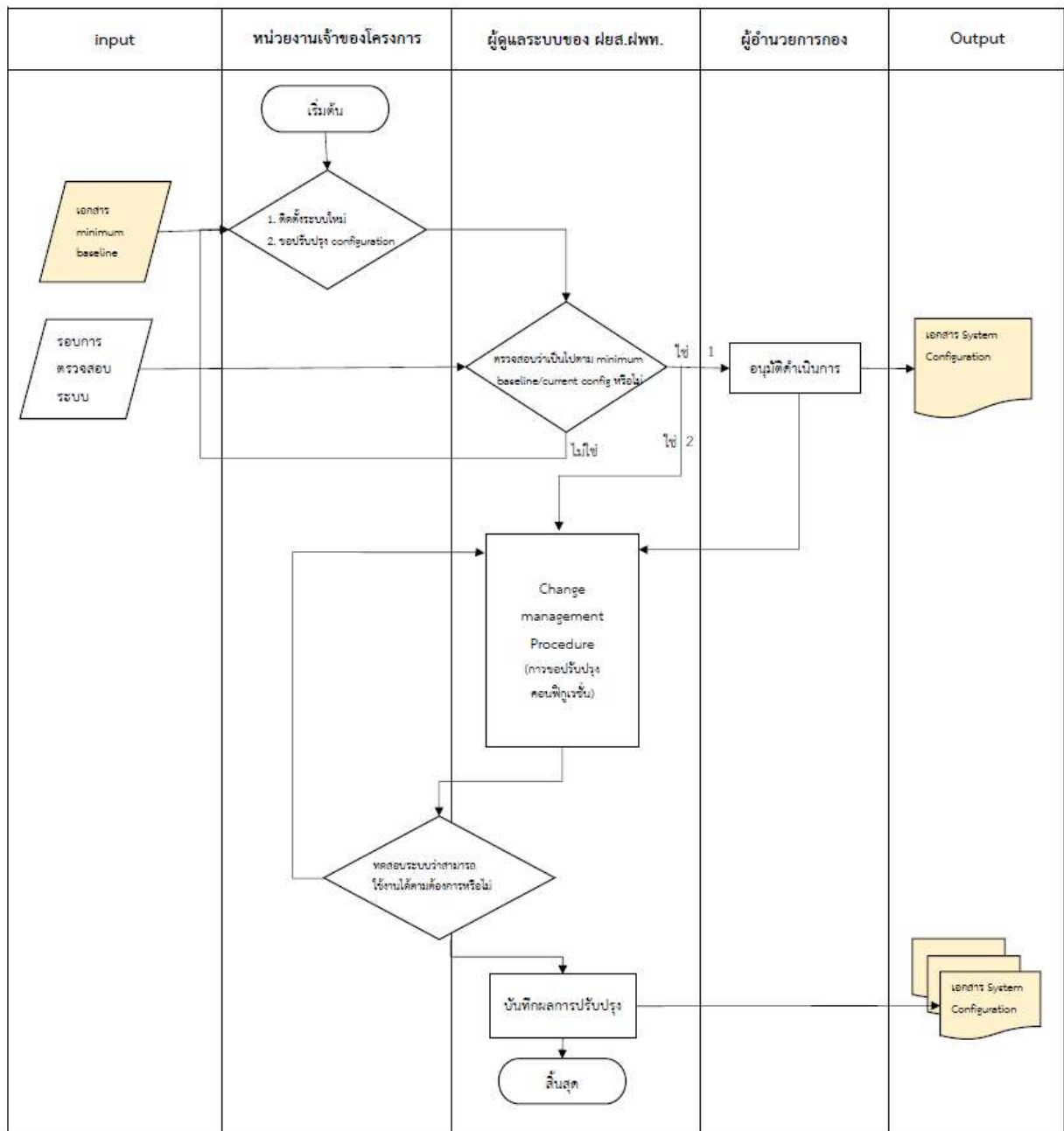
ลำดับ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการและความคาดหวัง	ความสำคัญ	วัตถุประสงค์
				ผู้ปฏิบัติงานของ กปน. และ ข้อกำหนด/ระเบียบที่เกี่ยวข้อง
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกองค์กร				
1	คู่ค้าคู่สัญญา	<ul style="list-style-type: none"> - มีแนวปฏิบัติที่ชัดเจนในการบริหารจัดการคอนฟิกรูเรชันในส่วนของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และระบบงาน - ได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง รวดเร็ว ตามเงื่อนไขระยะเวลา 	High	กระบวนการบริหารจัดการคอนฟิกรูเรชันสอดคล้องกับกฎระเบียบการจัดซื้อจัดจ้าง และปฏิบัติตามข้อตกลงและเงื่อนไขอย่างเป็นธรรม

สรุปวัตถุประสงค์การบริหารจัดการคอนฟิกรูเรชันได้ 3 ข้อ ดังนี้

1. มีกระบวนการ/แนวปฏิบัติ ในการบริหารจัดการคอนฟิกรูเรชันสอดคล้องกับการปฏิบัติงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และข้อกำหนด/ระเบียบที่เกี่ยวข้อง
2. เป็นแนวทางในการปฏิบัติการปรับเปลี่ยนค่ากำหนด (Configuration) ของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และระบบงานต่างๆ ของ กปน. ให้เป็นมาตรฐาน และมีการทบทวนปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ
3. ระบบงานต่างๆที่ใช้การบริหารจัดการคอนฟิกรูเรชัน มีเสถียรภาพ สะดวก ใช้งานง่าย ครบถ้วนถูกต้อง และสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

6. ขั้นตอนการบริหารจัดการคอนฟิกูเรชัน

6.1 ผังขั้นตอนกระบวนการ (Flow Chart)



หมายเหตุ : ในแต่ละระบบงานอาจมีรายละเอียดขั้นตอนการขอปรับปรุงคอนฟิกูเรชัน ที่แตกต่างกันตามที่ ฝพท. หรือ ฝคท. กำหนด

6.2 คำอธิบายขั้นตอนกระบวนการ

ลำดับ	ขั้นตอน	คำอธิบาย
1	ส่งเอกสารขอติดตั้งระบบใหม่/ ปรับปรุงคอนฟิกูเรชัน	หน่วยงานเจ้าของโครงการ จัดทำและส่งเอกสารขอติดตั้งระบบใหม่/ปรับปรุง คอนฟิกูเรชัน <u>เอกสารที่ใช้ในขั้นตอน</u> - เอกสารรายละเอียดการติดตั้ง หรือปรับปรุงคอนฟิกูเรชัน
2	ตรวจสอบข้อมูลตรงตาม Minimum Baseline Standard	<u>กรณีที่ 1</u> การติดตั้งระบบใหม่ ผู้ดูแลระบบตรวจสอบข้อมูลว่าตรงตาม Minimum Baseline Standard หรือไม่ <u>กรณีที่ 2</u> การขอปรับปรุงคอนฟิกูเรชัน ผู้ดูแลระบบตรวจสอบข้อมูลว่าตรงตาม Minimum Baseline Standard หรือไม่ <u>เอกสารที่ใช้ในขั้นตอน</u> - เอกสาร Minimum Baseline Standard For IT Infrastructure and IT Application <u>หมายเหตุ</u> หากไม่ตรงตาม Minimum Baseline Standard ไม่สามารถ ดำเนินการต่อได้ หน่วยงานเจ้าของโครงการ พิจารณาข้อมูลให้สอดคล้องกับ Minimum Baseline Standard และจัดส่งข้อมูลใหม่อีกครั้ง หรือ ทำหนังสือ ชี้แจงเหตุผลขอยกเว้นการติดตั้งคอนฟิกูเรชัน ที่ไม่เป็นไปตาม Minimum Baseline Standard
3	อนุมัติดำเนินการ	ผู้อำนวยการกอง อนุมัติดำเนินการตั้งค่าคอนฟิกูเรชัน และหน่วยงานเจ้าของ โครงการจัดทำรายละเอียดที่ติดตั้งตาม System Configuration Template <u>เอกสารที่ใช้ในขั้นตอน</u> - เอกสาร System Configuration Template - เอกสาร Initial System Configuration
4	Change Management Procedure (การขอปรับปรุงคอนฟิกูเรชัน)	ผู้ดูแลระบบจะดำเนินการตามขั้นตอนปฏิบัติในการจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management Procedure) ตามมาตรฐาน ISO27001:2013 หรือ ตามที่ ฝพท. กำหนด ประกอบด้วย - ผู้ดูแลระบบทำการ Backup Configuration เดิม - ผู้ดูแลระบบทำการปรับปรุง Configuration <u>เอกสารที่ใช้ในขั้นตอน</u> - แบบฟอร์มการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงแก้ไข Change Management Form (IT.FRM.003)
5	ทดสอบผลจากการปรับปรุง Configuration	หน่วยงานเจ้าของโครงการ และผู้ดูแลระบบร่วมกันทดสอบผลหลังจากการ ปรับปรุงคอนฟิกูเรชัน <u>หมายเหตุ</u> หากผลการทดสอบไม่ถูกต้อง ดำเนินการใหม่ตั้งแต่ขั้นตอน Change Management Procedure
6	บันทึกผลการปรับปรุง Configuration	ผู้ดูแลระบบบันทึกข้อมูลการปรับปรุงคอนฟิกูเรชัน <u>เอกสารที่ใช้ในขั้นตอน</u> - เอกสาร System Configuration version (Version Control)

7. การวัด ติดตาม วิเคราะห์ ประเมินผล ตัววัดผลลัพธ์การบริหารจัดการคอนฟิกูเรชั่น

การตั้งค่าคอนฟิกูเรชั่นของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และระบบงานต่างๆ เป็นไปตาม Minimum Baseline Standard / System Configuration

1. Output

ตัววัดผลผลิต	มีการตรวจสอบการตั้งค่าคอนฟิกูเรชั่นว่าเป็นไปตาม Minimum Baseline Standard / Current Configuration
ผู้ติดตามและวัดผล	ผศท., ผพท.
วิธีการคำนวณตัวชี้วัด	การตั้งค่ามีความเป็นปัจจุบันตาม Minimum Baseline Standard / Current Configuration
ความถี่ในการติดตาม	ปีละ 1 ครั้ง
เป้าหมาย	ระบบงานที่สำคัญ (SAP, CIS, WLMA, GIS, สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์)

2. Outcome

ตัววัดผลลัพธ์	ร้อยละความพร้อมใช้งานของระบบงานที่สำคัญ
ผู้ติดตามและวัดผล	ผศท., ผพท.
วิธีการคำนวณตัวชี้วัด	วัดร้อยละของเวลาที่ระบบให้บริการได้ ดังนี้ $(\text{ระยะเวลาทั้งหมด} - \text{ระยะเวลาหยุดให้บริการ}) \times 100 / \text{ระยะเวลาทั้งหมด}$
ความถี่ในการติดตาม	ปีละ 1 ครั้ง
เป้าหมาย	ระบบงานที่สำคัญ 97.5%

8. การสื่อสารและการตอบสนองไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้ถ่ายทอดสาร/ ผู้รับผิดชอบ	ผู้รับสาร	ระดับการ เข้าร่วม	รูปแบบ/วิธีการ/ช่องทางการสื่อสาร			การประเมินการรับรู้	
			ภายใน	ภายนอก	กำหนด เวลา	วิธีการ ประเมิน	กำหนด เวลา
ผคท./ผพท./ผยท.	(R & A) - ผยท./ผพท./ ผคท. - หน่วยงาน ภายนอกสาย งาน - ผอ.หน่วยงาน ผู้ดูแลระบบ	- การให้ข้อมูล - ส่งเอกสาร - ตรวจสอบ - อนุมัติการ ดำเนินการ - ดำเนินการ - บันทึกผล	- บันทึก/ หนังสือเวียน - ระบบเอกสาร อิเล็กทรอนิกส์ - Email	-	ไตรมาส 4	-เอกสาร ทดสอบ ระบบงาน (UAT)	ไตรมาส 4
ผคท./ผพท./ผยท.	(C) - คู่ค้าคู่สัญญา	-ให้คำปรึกษา	-	การ ประชุม ระหว่าง ดำเนิน โครงการ	ไตรมาส 4	ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย สามารถ ดำเนินการได้ ตรงตาม กระบวนการ	ไตรมาส 4

9. แบบฟอร์มและเอกสารที่ใช้ในกระบวนการ

- 1) เอกสาร Minimum Baseline Standard For IT Infrastructure
- 2) เอกสาร Minimum Baseline Standard For IT Application Configuration
- 3) เอกสาร System Configuration Template
- 4) แบบฟอร์มการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงแก้ไข (IT.FRM.003) ตามมาตรฐาน ISO27001:2013