



# คู่มือการจัดการด้านคุณภาพ

สำหรับโครงการและการดำเนินการด้านเทคโนโลยีดิจิทัล

ปีงบประมาณ ๒๕๖๗



คู่มือการจัดการด้านคุณภาพ  
สำหรับโครงการและการทำงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล

จัดทำและเผยแพร่โดย



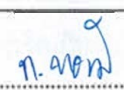



สำนักเทคโนโลยีดิจิทัล

โทรศัพท์ ๐-๒๕๐๗-๕๑๒๙

องค์กรคลังสินค้า

๕๖๓ ถนนนนทบุรี ตำบลบางกระสอ อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ๑๑๐๐๐

[www.pwc.co.th](http://www.pwc.co.th)

รหัสเอกสาร	DT-สทต.๐๒	
เจ้าของเอกสาร	ส่วนงานพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล	
ครั้งที่แก้ไข	๑	
วันที่ประกาศใช้	๒๕ เม.ย. ๒๕๖๗	
ผู้จัดทำ	เจ้าหน้าที่ส่วนงานพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล	 ..... (นางสาวกชพร ทองมี) นักคอมพิวเตอร์ ๗
ผู้ทบทวน	หัวหน้าส่วนงานพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล	 ..... (นายนนต์ แยมเนียม)
ผู้ตรวจสอบ	ผู้อำนวยการสำนักเทคโนโลยีดิจิทัล	 ..... (นางจันทนา อักษรเจริญสุข)
ผู้อนุมัติ	สายงานกำกับดูแลสำนักเทคโนโลยีดิจิทัล	 ..... (นายเรืองศักดิ์ นามเดช) รักษาการผู้ช่วยผู้อำนวยการ
ผู้ใช้เอกสาร	ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง	

## สารบัญ

	หน้า
๑. วัตถุประสงค์ของคู่มือการจัดการด้านคุณภาพสำหรับโครงการและการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล	๑
๒. นิยามและคำจำกัดความ.....	๑
๓. หน้าที่และความรับผิดชอบ.....	๑
๔. บริบทภายใน.....	๒
๕. บริบทภายนอก.....	๓
๖. การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในภายนอกของกระบวนการบริหารจัดการด้านคุณภาพสำหรับโครงการและการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล.....	๓
๗. ขอบเขตจัดการด้านคุณภาพสำหรับโครงการและการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล.....	๘
๘. วัตถุประสงค์ในการจัดการด้านคุณภาพสำหรับโครงการและการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล.....	๙
๙. ระบบบริหารคุณภาพ และกระบวนการจัดการด้านคุณภาพสำหรับโครงการและการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล.....	๑๐
๑๐. การสื่อสารและการตอบสนองไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกระบวนการบริหารจัดการด้านคุณภาพสำหรับโครงการและการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล.....	๑๓
๑๑. แนวทาง/วิธีการประเมินการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง.....	๑๕
๑๒. การวัด ติดตาม วิเคราะห์ ประเมิน ตัววัดผลลัพธ์ (outcome) ของกระบวนการบริหารจัดการด้านคุณภาพสำหรับโครงการและการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล.....	๑๖
๑๓. นำผลลัพธ์ที่สำคัญของกระบวนการเข้าสู่กระบวนการทบทวน/ปรับปรุง กระบวนการกำกับดูแลด้านการบริหารจัดการดิจิทัล การจัดแผนพัฒนาดิจิทัลฯ (ระยะยาว) และแผนปฏิบัติการดิจิทัลประจำปี และนำผลที่ได้จากการประเมินไปเรียนรู้ และจัดการความรู้เพื่อนำไปปรับปรุงและทำนวัตกรรม โดยมีการจัดเก็บความรู้และนวัตกรรมที่ได้ลงระบบบริหารจัดการความรู้ (KM).....	๑๗
๑๔. เอกสารที่เกี่ยวข้อง.....	๑๗

## ๑. วัตถุประสงค์ของคู่มือการบริหารจัดการด้านคุณภาพสำหรับโครงการและการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล

จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางกระบวนการและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านคุณภาพสำหรับโครงการและการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ของ อคส. ที่ครบถ้วนและเป็นระบบ สนับสนุนการดำเนินงานและตามเป้าหมายที่ อคส. กำหนด และเป็นการรับประกันว่าโครงการดังกล่าวเป็นไปตามความต้องการ และตามมาตรฐานต่างๆ ที่ได้กำหนดไว้ รวมทั้งสามารถตอบสนองความต้องการใช้งานของผู้ใช้ระบบได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ เนื่องจากได้มีการทบทวนและตรวจสอบกิจกรรมการทำงานอย่างสม่ำเสมอทั้งโครงการ

### ๒. นิยามและคำจำกัดความ

- ๑) ปีปฏิทิน หมายถึง ปีพุทธศักราช โดยเริ่มตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ถึง วันที่ ๓๑ ธันวาคม ของทุกปี
- ๒) ปีงบประมาณ หมายถึง ระยะเวลาเริ่มตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคมของปีหนึ่ง ถึง วันที่ ๓๐ กันยายนของปีถัดไป โดยให้ปีพุทธศักราชถัดไปเป็นชื่อสำหรับปีงบประมาณนั้น
- ๓) โครงการ หมายถึง การดำเนินกิจกรรมตามแผนที่กำหนดไว้ โดยแต่ละกิจกรรมมีวันเริ่มต้นและวันที่สิ้นสุด เพื่อบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ภายในระยะเวลา ทรัพยากร และงบประมาณกำหนด
- ๔) อคส. หมายถึง องค์กรคลังสินค้า
- ๕) ระบบบริหารคุณภาพ (Quality Management System : QMS) หมายถึง ระบบบริหารจัดการโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การดำเนินงานตามภารกิจและวัตถุประสงค์ของ อคส. เกิดการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

### ๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ลำดับ	ตำแหน่ง	หน้าที่ความรับผิดชอบ
๑	ผู้บริหารระดับสูง สายงานเทคโนโลยีดิจิทัล (สายงาน DT)	● เห็นชอบ/อนุมัติ คู่มือการจัดการด้านคุณภาพ
๒	สำนักเทคโนโลยีดิจิทัล	● กำหนด/ทบทวน คู่มือการจัดการด้านคุณภาพ
๓	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง	● ปฏิบัติตามคู่มือการบริหารจัดการโครงการในส่วนที่รับผิดชอบ

## ๔. บริบทภายใน (Internal Context)

หมายถึง สภาพแวดล้อมภายในที่มีผลต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร รวมถึงประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน และปัจจัยภายในต่างๆ ที่สามารถมีอิทธิพลต่อวิถีทางที่องค์กรดำเนินการบำรุงรักษา Hardware เชิงป้องกันในทิศทางเดียวกับวัฒนธรรม การดำเนินงาน โครงสร้างและกลยุทธ์ขององค์กร

### ๔.๑ ลักษณะองค์กร

องค์การคลังสินค้า (อคส.) จัดตั้งขึ้นตามพระราชกฤษฎีกา พ.ศ. ๒๕๔๘ เพื่อทำกิจการที่เกี่ยวเนื่องกับสินค้าเกษตรและสินค้าอุปโภคบริโภค เพื่อให้จำนวนผลิต คุณภาพ ราคาเหมาะสมและเพียงพอกับความ ต้องการของรัฐและประชาชน เป็นรัฐวิสาหกิจประเภทสินค้าเกษตร สังกัดกระทรวงพาณิชย์ ซึ่งกำกับดูแลโดย รัฐมนตรีว่าการกระทรวงพาณิชย์ และสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) สังกัดกระทรวง การคลัง อคส.ในฐานะหน่วยงานภาครัฐที่มีบทบาทสำคัญในการดำเนินธุรกิจคลังสินค้าเกษตรการค้า และ ธุรกิจบริการสินค้าเกษตร รวมทั้งการให้บริการโลจิสติกส์และธุรกิจที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ลูกค้า บริการจัดการงานนโยบาย เพื่อรักษาสมดุลทั้งปริมาณและราคาสินค้าอย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความโปร่งใส

### ๔.๒ วิสัยทัศน์ (Vision) องค์การคลังสินค้า

“ส่งเสริมการค้า ด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยีการเกษตร”

“Trade Promotion with Agritechnovation”

การวัดผลลัพธ์ความสำเร็จของวิสัยทัศน์ ดังนี้

○ Growth	ผลประกอบการเพิ่มขึ้นมากกว่าร้อยละ ๕๐ เมื่อเทียบกับปี ๒๕๖๔
○ Improvement	ระดับราคาสินค้าและรายได้ของเกษตรกร (ที่เข้าร่วมโครงการ) ไม่น้อยกว่าระดับราคาขั้นต่ำ
○ Community	มีเครือข่ายเกษตรกรและพันธมิตรภาคธุรกิจเกษตรที่ได้รับการส่งเสริมมากกว่า ๑๐๐๐ ราย
○ Performance	ระบบงานภายในองค์กรเชื่อมโยงกันทุกระบบงาน และมีนวัตกรรมเพื่อการเกษตรที่สามารถขับเคลื่อนได้อย่างน้อย ๑ นวัตกรรม
○ Integrity and Transparency	ผลการประเมิน ITA มากกว่า ร้อยละ ๘๕

### ๔.๓ วิสัยทัศน์ของสำนักเทคโนโลยีดิจิทัล

"สนับสนุนการค้าและบริการด้วยนวัตกรรมดิจิทัล"

#### ๔.๔ พันธกิจ (Mission) องค์กรคลังสินค้า

- ๑) เป็นเครื่องมือของกระทรวงพาณิชย์ ในการบริหารจัดการสินค้าเกษตร ด้วยยุทธศาสตร์ตลาดนำการผลิต
- ๒) ใช้คลังสินค้าเป็นเครื่องมือในการดูซับสินค้าเกษตรส่วนเกิน เพื่อสร้างสมดุลทางราคาให้กับสินค้าเกษตร
- ๓) เชื่อมโยงเครือข่ายเกษตรกร และเป็นพันธมิตรกับธุรกิจภาครัฐ เอกชน เกษตรกร และเพื่อสร้างความเข้มแข็งให้ธุรกิจภาคการเกษตร
- ๔) เพิ่มศักยภาพองค์กร ด้วยการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้พัฒนาการดำเนินงานและธุรกิจการค้า
- ๕) บริหารองค์กรและสร้างวัฒนธรรมองค์กร ด้วยหลักธรรมาภิบาล โปร่งใจ และเป็นธรรม

#### ๔.๕ ภารกิจของสายงานเทคโนโลยีดิจิทัล

กำหนดมาตรฐาน ขอบเขต การจัดการด้านคุณภาพสำหรับโครงการและการดำเนินการด้านเทคโนโลยีดิจิทัล รวมถึงเครื่องมือในการจัดการคุณภาพที่ อคส. นำมาใช้ เพื่อเป็นการบริการจัดการคุณภาพอย่างมีประสิทธิภาพ น่าเชื่อถือ และเป็นมาตรฐาน

#### ๔.๖ ประเด็นภายในองค์กร

หมายถึงกิจกรรมต่าง ๆ ภายในองค์กรซึ่งองค์กรสามารถควบคุมได้และมีผลทำให้การดำเนินงานภายในองค์กรประสบผลสำเร็จหรือล้มเหลวได้ ซึ่งหมายรวมถึงทุกสำนัก ส่วนงานกระบวนการ กิจกรรม เครื่องจักร ผลิตภัณฑ์ เครื่องมือวัด พนักงาน เงินทุน ความรู้ สถานที่ตั้ง ทุกส่วนในองค์กร เป็นต้น จากการพิจารณาพบประเด็นภายในองค์กร คือ ความรับผิดชอบของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ต่อการจัดการคุณภาพ และการจัดการองค์กรและกิจกรรมต่างๆ ให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด

#### ๕. บริบทภายนอก (External Context)

หมายถึง สภาพแวดล้อมภายนอกที่มีผลต่อการบรรลุวัตถุประสงค์การดำเนินงานขององค์กร โดยพิจารณาประเด็น และปัจจัยที่อาจมีผลกระทบต่อการทำงานขององค์กร ปัจจัยแวดล้อมที่ควรพิจารณาได้แก่ สิ่งแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคม วัฒนธรรม กฎหมาย เทคโนโลยี แนวโน้มทางการแข่งขัน เพื่อให้มั่นใจว่าวัตถุประสงค์ และประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกได้รับการพิจารณาเสี่ยง และวัตถุประสงค์ในการบำรุงรักษา Hardware แข็งป้องกัน จากการพิจารณาพบประเด็นภายนอกองค์กร คือ การสร้างความเชื่อมั่น และความพึงพอใจด้านคุณภาพ ให้แก่ลูกค้า

## ๖. การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Analysis) ภายในและภายนอกของกระบวนการบริหารจัดการด้านคุณภาพสำหรับโครงการและการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล

๖.๑ กำหนดกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การคลังสินค้า (อคส.) และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกระบวนการบริหารจัดการด้านคุณภาพสำหรับโครงการและการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ดังนี้

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การคลังสินค้า (อคส.) แบ่งออกเป็น ๗ กลุ่ม	
กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	นิยาม
๑. คณะกรรมการ	กลุ่มบุคคลที่มีอำนาจหน้าที่ และมีเป้าหมายร่วมกันกับ อคส. เช่น คณะกรรมการ อคส. โดยมีตัวแทนคณะกรรมการ อคส. คณะกรรมการ ชุดต่างๆ ของ อคส. หรือผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกที่ได้รับมอบหมายเป็น องค์ประกอบ
๒. กลุ่มบุคลากร อคส.	ผู้ที่มีหน้าที่บริหาร และผู้ที่มีหน้าที่ปฏิบัติงาน ของ อคส. เช่น ผู้อำนวยการองค์การคลังสินค้า ,รองผู้อำนวยการองค์การคลังสินค้า , ผู้ช่วยผู้อำนวยการองค์การคลังสินค้า ,ผู้บริหาร ,พนักงาน ลูกจ้าง
๓. กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและ ภาครัฐ ๓.๑ หน่วยงานกำกับดูแล ๓.๒ ภาครัฐ	มีอำนาจตามกฎหมายในการกำกับดูแล ให้การอนุมัติอนุญาต/ หรือให้ ความร่วมมือในการดำเนินงานของ อคส. เช่น กระทรวงการคลัง, สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ ,สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ,กระทรวงพาณิชย์ ,สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและ สังคมแห่งชาติ ,สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ,สำนักงานคณะกรรมการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ ,สำนักงาน พัฒนารัฐบาลดิจิทัล ,สำนักงานอัยการสูงสุด ,สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ,สำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เป็นต้น
๔. กลุ่มการเงิน	องค์กร สถาบันการเงิน ที่มีส่วนในการทำธุรกรรมการเงิน กับ อคส.
๕. กลุ่มพันธมิตร คู่ค้า	กลุ่มที่ดำเนินงานร่วมกับ อคส. ตามที่ได้ทำสัญญาหรือข้อตกลงร่วมกัน ไว้ เช่น ผู้รับเหมา ,ที่ปรึกษา ,สถาบันการศึกษาสถาบันวิจัย ,กรม ราชทัณฑ์ ,ผู้ประกอบการ ,บริษัทผู้รับจ้าง เป็นต้น
๖. กลุ่มลูกค้า	กลุ่มผู้ซื้อสินค้าหรือบริการจากกิจการของ อคส.
๗. กลุ่มสื่อมวลชน	บุคคล กลุ่มบุคคลหรือองค์กร ผู้ที่สามารถสื่อสารถ่ายทอด/เนื้อหา ข่าวสารของ อคส.

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกระบวนการบริหารจัดการด้านคุณภาพ สำหรับโครงการและการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล	
กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	นิยาม
๑. คณะกรรมการ	หมายถึง คณะกรรมการ อคส. ,คณะอนุกรรมการด้านดิจิทัล ,คณะอนุกรรมการด้านความเสี่ยงและควบคุมภายใน ,คณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ อคส. ,คณะทำงานการจัดทำนโยบายและกำกับดูแลการปฏิบัติงานตามกฎหมาย ,คณะทำงานบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ อคส. และคณะกรรมการชุดต่างๆ ที่ได้รับคำสั่งแต่งตั้ง
๒. กลุ่มบุคลากร อคส.	หมายถึง ผู้อำนวยการ อคส. (ผอ.) ผู้บริหาร (ผอ.สำนัก/หน.ส่วนงาน) พนักงาน ลูกจ้าง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแต่ละกระบวนการ
๓. กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ	หมายถึง กระทรวง/หน่วยงาน/องค์กรภาครัฐต่างๆ เช่น สำนักงานคณะกรรมการ นโยบายรัฐวิสาหกิจ ,ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักปลัดกระทรวง พาณิชยกรรม ,สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ,สำนักงานคณะกรรมการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ ,สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล
๔. กลุ่มพันธมิตร คู่ค้า	หมายถึง หน่วยงาน/องค์กร หรือบุคคลที่ทำความบันทึกข้อตกลง,ความร่วมมือกับ อคส. ,บริษัทคู่สัญญาจัดซื้อจัดจ้าง เช่น บริษัทผู้รับจ้างพัฒนา/บำรุงรักษาระบบสารสนเทศ

๖.๒ การระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกระบวนการบริหารจัดการด้านคุณภาพสำหรับโครงการและการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกระบวนการกระบวนการบริหารจัดการด้านคุณภาพ สำหรับโครงการและการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล	
กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของกระบวนการ
๑. คณะกรรมการ	๑) คณะกรรมการองค์การคลังสินค้า ๒) คณะอนุกรรมการจัดการความรู้วัฒนธรรม เทคโนโลยี และการพัฒนาองค์กร
๒. กลุ่มบุคลากร อคส.	๑) ผู้อำนวยการ อคส. (DCIO) ๒) ผู้บริหาร (ผอ.สำนัก/หน.ส่วนงาน) ผอ.สำนักเทคโนโลยีดิจิทัล หน.ส่วนงานพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล และหน.ส่วนงานบริหารระบบฐานข้อมูลและอุปกรณ์ ๓) พนักงาน ลูกจ้าง ๔) ทุกหน่วยงาน อคส.
๓. กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ	๑) คณะอนุกรรมการจัดการความรู้วัฒนธรรม เทคโนโลยี และการพัฒนาองค์กร ๒) คณะผู้บริหาร (Executive Committee)
๔. กลุ่มพันธมิตร คู่ค้า	๑) บริษัทผู้รับจ้างพัฒนา/บำรุงรักษาระบบสารสนเทศ ๒) ที่ปรึกษาด้านเทคโนโลยีดิจิทัล



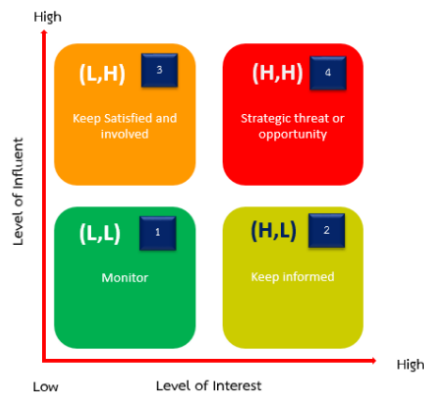
### ๖.๓ ระบุความต้องการหรือความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกระบวนการบริหารจัดการด้านคุณภาพสำหรับโครงการและการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ	ความต้องการ/ความคาดหวัง
<b>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในองค์กร</b>	
๑. คณะกรรมการ อคส. ,ผู้บริหารระดับสูง ,ผู้บริหาร	ดำเนินการตามแนวทางการกำกับดูแลขององค์กร ตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนด สอดคล้อง กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ และนโยบายต่างๆ มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้
๒. สำนักเทคโนโลยีดิจิทัล (สทต.) ,ส่วนงานพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล (สงพท.) ,ส่วนงานบริหารระบบฐานข้อมูลและอุปกรณ์ (สงบข.)	การบริหารจัดการด้านคุณภาพ ครอบคลุมการจัดการด้านคุณภาพ ดังนี้ - การให้บริการโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ - ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ - การให้บริการด้านเทคโนโลยีดิจิทัล
๓. พนักงาน/ลูกจ้าง	มีเทคโนโลยีในการให้บริการที่ได้มาตรฐาน และมีความน่าเชื่อถือ
<b>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกองค์กร</b>	
๑. กลุ่มพันธมิตร คู่ค้า - บริษัทผู้รับจ้างพัฒนา/บำรุงรักษาระบบสารสนเทศ - ที่ปรึกษาด้านเทคโนโลยีดิจิทัล	- ได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง รวดเร็ว ตามกำหนดระยะเวลา - ปฏิบัติตามเงื่อนไขข้อตกลงการจ่ายเงินอย่างเป็นธรรม - การแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรม
๒. กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ	ได้รับข้อมูลถูกต้องน่าเชื่อถือ ตรงตามกำหนดระยะเวลา

### ๖.๔ จัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

พิจารณาความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากระดับของอิทธิพล (Influent) และระดับของความสนใจ (interest) โดยมีเกณฑ์ ดังนี้

ระดับของอิทธิพล (Influent)	คำอธิบาย
สูง (High)	- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบาย กลยุทธ์ ขององค์กรซื้อโรงเรียนต้องนำมาบริหารจัดการโดยเร่งด่วน
ต่ำ (Low)	- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบาย กลยุทธ์ ขององค์กรซื้อโรงเรียนพิจารณานำมาบริหารจัดการตามลำดับความสำคัญ
ระดับของความสนใจ (interest)	คำอธิบาย
สูง (High)	- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความสนใจติดตามการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ
ต่ำ (Low)	- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความสนใจติดตามการดำเนินงานเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องหรือได้รับผลกระทบ



## การวิเคราะห์

ลำดับ	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	รายละเอียด
๑	Monitor ติดตามเผื่อระวัง (L,L)	หมายถึง เป็นผู้มีอำนาจ หรือ มีอิทธิพลน้อย และให้ความสนใจต่อองค์กรน้อย แต่องค์กร จำเป็นต้องใส่ใจติดตามความเคลื่อนไหว และผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเหล่านี้ เพื่อให้สามารถแก้ไขได้อย่างทันท่วงที โดยเผื่อระวังผลกระทบตามความเหมาะสม
๒	Keep Informed สื่อสารอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ (H,L)	หมายถึง กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีความสนใจในองค์กร แต่ไม่มีอำนาจ หรือ มีอิทธิพลกับองค์กร แต่องค์กรควรจะต้องแจ้งข่าวสาร หรือ ข้อมูลเพื่อเป็นการติดต่อกับคนกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียดังกล่าวไว้ เพื่อก่อให้เกิดความร่วมมือและการสนับสนุนซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่จะนำมาสู่ความสำเร็จ โดยให้คำปรึกษา/แนะนำ ให้ข้อมูลอย่างเหมาะสม
๓	Keep Satisfied and Involved ทบทวนมาตรการ การ ควบคุมการจัดการ (L,H)	หมายถึง กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ไม่มีความสนใจในองค์กร แต่มีอำนาจหรืออิทธิพลต่อองค์กร ควรจะมีการดำเนินงานแบบหลีกเลี่ยงการกระทบกระทั่งหรือการกระทำที่จะทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเหล่านี้ไม่พอใจ เพื่อไม่ให้มาต่อต้านหรือขัดขวางการดำเนินงาน และเพื่อให้เกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้น
๔	Strategic threat or opportunity ดำเนินการเชิงรุก (H,H)	หมายถึง กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สนใจในองค์กรมาก และมีอำนาจหรืออิทธิพลต่อองค์กรมาก เป็นกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้การดำเนินโครงการสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เนื่องจากมีทั้งการให้ความสนใจในตัวโครงการและมีอำนาจที่จะชักนำผู้อื่นให้คล้อยตามได้ ซึ่งสามารถทำให้โครงการดำเนินการอย่างสะดวกมากยิ่งขึ้น ต้องดำเนินการพูดคุยเจรจาเพื่อให้ได้ความต้องการในการเสริมสร้างความพึงพอใจสูงสุด

## แนวทางการกำหนดระดับ (Levels) และรูปแบบ (Methods) ของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ลำดับ	ระดับการเข้าร่วม	รูปแบบ/วิธีการ
๑	ไม่มีการสื่อสารเชิงรุก	Email , website ,สื่อต่างๆ
๒	การติดตาม	เอกสารการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกลุ่มเป้าหมายจากหน่วยงานอื่นๆ
๓	สนับสนุน	หน่วยงานตามโครงสร้างการกำกับดูแลการบริหารจัดการเทคโนโลยีดิจิทัล,ช่องทาง Social Media องค์กร เช่น Facebook PWO , Line Group
๔	การให้ข้อมูล	การประชุม/สัมมนา , Email ,website
๕	การเจรจา	พันธมิตรภาครัฐและภาคเอกชน
๖	ให้คำปรึกษา	แบบสอบถาม ,การ Workshop ,การประชุม Focus Group
๗	การเจรจาต่อรอง	เจรจาต่อรองผ่านสหภาพแรงงาน
๘	การมีส่วนร่วม	ประชุมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลาย ,ที่ปรึกษา ,Focus Group ,ผ่านออนไลน์
๙	ร่วมมือ	ร่วมโครงการ ,ร่วมดำเนินการโครงการกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลาย
๑๐	ให้อำนาจ	การรวมกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการจัดการกำกับดูแลกลยุทธ์และการดำเนินงาน

### ๗. ขอบเขตการบริหารจัดการด้านคุณภาพสำหรับโครงการและการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล

#### ๗.๑ ขอบเขตการบริหารจัดการด้านคุณภาพ

ออส. พิจารณากำหนดขอบเขตและการนำระบบบริหารคุณภาพ (Quality Management System : QMS) ไปใช้ โดยคำนึงถึงบริบทภายใน (Internal Context) บริบทภายนอก (External Context) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตลอดจนโครงการและการให้บริการด้านเทคโนโลยีดิจิทัล คู่มือการบริหารจัดการด้านคุณภาพ มีความสอดคล้องกับมาตรฐานระบบจัดการคุณภาพโดยจะนำมาใช้กับการดำเนินงานของสำนักเทคโนโลยีดิจิทัล ครอบคลุมการจัดการคุณภาพด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ด้านการพัฒนา ระบบงาน และด้านการให้บริการ

#### ๗.๒ บุคลากรสำนักเทคโนโลยีดิจิทัล

จำนวน ๑๒ คน

๗.๓ ผลิตรายงานและบริการของสำนักเทคโนโลยีดิจิทัล มีดังนี้

- ๑) การให้บริการโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- ๒) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
- ๓) การให้บริการด้านเทคโนโลยีดิจิทัล

#### ๘. วัตถุประสงค์การบริหารจัดการด้านคุณภาพสำหรับโครงการและการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล

อศส. มีการจัดลำดับความสำคัญ และมีการวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวัง ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกระบวนการบริหารจัดการด้านคุณภาพสำหรับโครงการและการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อกำหนดวัตถุประสงค์ในการบริหารจัดการด้านคุณภาพ ดังนี้

ลำดับ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ/ความคาดหวัง	ความสำคัญ	วัตถุประสงค์
<b>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในองค์กร</b>				
๑	คณะกรรมการ อศส. , ผู้บริหารระดับสูง , ผู้บริหาร	ดำเนินการตามแนวทางการกำกับดูแลขององค์กร ตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนด สอดคล้องกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ และนโยบายต่างๆ มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้	High	กระบวนการสอดคล้องกับกฎระเบียบการจัดซื้อจัดจ้าง
๒	สทต. /สงพท./สงบข.	การบริหารจัดการด้านคุณภาพ ครอบคลุมการจัดการคุณภาพด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านพัฒนาระบบงาน และด้านการให้บริการ	High	มีการบริหารจัดการด้านคุณภาพที่ครอบคลุมการจัดการคุณภาพด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านการให้บริการเทคโนโลยีดิจิทัล
๓	พนักงานลูกจ้าง/	มีเทคโนโลยีในการให้บริการที่มีความน่าเชื่อถือ ได้มาตรฐาน	High	มีระบบดิจิทัลที่มีมาตรฐาน
<b>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกองค์กร</b>				
๑	พันธมิตร คู่ค้า - บ.ผู้รับจ้างพัฒนา/ บำรุงรักษาระบบสารสนเทศ - ที่ปรึกษาด้านเทคโนโลยีดิจิทัล	- ได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง รวดเร็วตามกำหนดระยะเวลา - ปฏิบัติตามเงื่อนไขข้อตกลงการจ่ายเงินอย่างเป็นธรรม - การแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรม	High	- ปฏิบัติตามเงื่อนไขข้อตกลง - มีระบบสารสนเทศที่มีมาตรฐานถูกต้อง น่าเชื่อถือ
๒	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในเชิงภารกิจ	ได้รับข้อมูลถูกต้องน่าเชื่อถือ ตรงตามกำหนดระยะเวลา	Low	กระบวนการสอดคล้องกับกฎระเบียบการจัดซื้อจัดจ้าง

## ๙. ระบบบริหารคุณภาพ และกระบวนการบริหารจัดการด้านคุณภาพสำหรับโครงการและการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล

### ๙.๑ กำหนดขอบเขตการบริหารจัดการด้านคุณภาพ

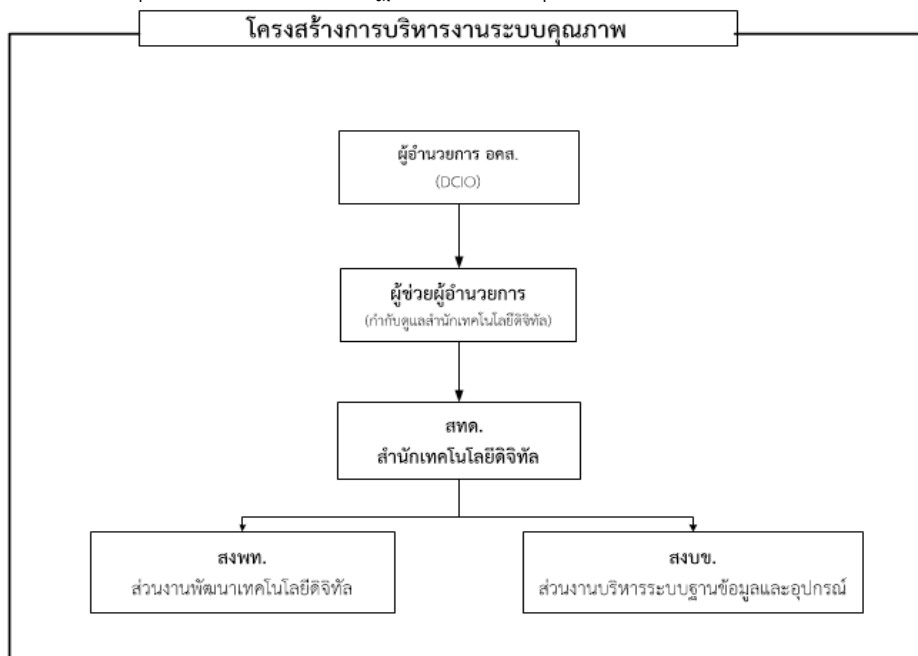
#### ๑) ด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

อศส. ใช้มาตรฐาน ISO/IEC ๒๗๐๐๑ เนื่องจากมาตรฐาน ISO ๒๗๐๐๑ คือ มาตรฐานสากล สำหรับระบบการจัดการความปลอดภัยของข้อมูล (Information Security Management Systems: ISMS)

**ขอบเขตการควบคุมคุณภาพ :** เครื่องแม่ข่าย และเครือข่ายสื่อสารหลัก

#### ๒) ด้านการพัฒนากระบวนการสารสนเทศ

สำนักเทคโนโลยีดิจิทัล นำระบบการบริหารคุณภาพมาใช้ในการบริหารงาน โดยมีการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างต่อเนื่อง โดยจัดทำเป็นเอกสารได้แก่ คู่มือการจัดการด้านคุณภาพ กระบวนการจัดการด้านคุณภาพ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน แผนคุณภาพแบบฟอร์มและเอกสารสนับสนุนต่างๆ



■ การบริหารคุณภาพโครงการดิจิทัล (Digital Project Quality Management) Project Quality Management (PQM) คือกระบวนการอันทำให้มั่นใจได้ว่าดำเนินการนั้นสอดคล้องกับความต้องการตั้งนั้นมันจึงรวมเอากิจกรรมต่าง ๆ ที่ต้องทำในโครงการที่สอดคล้องกับที่กำหนดอยู่ใน quality policy, objectives, และ responsibility ถึงการนำไปใช้งานในเชิงของ quality planning, quality assurance, control, และ quality improvement ซึ่ง รวมอยู่ใน quality system

- การวางแผนและจัดทำแผนควบคุมคุณภาพโครงการดิจิทัล
  - การรับประกันคุณภาพ (Quality Assurance)
  - การควบคุมคุณภาพ (Quality Control)
  - เครื่องมือและเทคนิคสำหรับการควบคุมคุณภาพ
  - มาตรฐานการปรับปรุงคุณภาพซอฟต์แวร์
  - การปรับปรุงคุณภาพโครงการดิจิทัล

**ขอบเขตการควบคุมคุณภาพ :** ควบคุมคุณภาพการพัฒนากระบวนการสารสนเทศ

๓) ด้านการให้บริการด้านเทคโนโลยีดิจิทัล

อคส. เลือก ITIL มาใช้ในการบริหารจัดการด้านคุณภาพด้านการบริหารจัดการเหตุการณ์ ผิดปกติ การร้องขอการบริการ และปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

**ขอบเขตการควบคุมคุณภาพ:** การรับเรื่องร้องเรียนด้านเทคโนโลยีดิจิทัล

๙.๒ กำหนดมาตรฐานการจัดการด้านคุณภาพ

แนวทางการเลือกเครื่องมือ

๑) ด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ใช้มาตรฐาน ISO/EC ๒๗๐๐๑ เป็นมาตรฐานสากลสำหรับระบบการจัดการความปลอดภัยของข้อมูล (Information Security Management Systems: ISMS) ที่ผ่านการระดมสมอง อภิปราย และโหวตรับรองโดยประเทศที่เป็นสมาชิก นอกจากนี้ในกระบวนการพัฒนามาตรฐานระดับสากลได้เปิดโอกาสให้ตัวแทนของแต่ละประเทศ องค์กรวิชาชีพ ได้เข้ามามีส่วนร่วม โดยมีเป้าหมายเพื่อให้เกิดการยอมรับในระดับสากล ซึ่งจะเป็นผลดีกว่าการกำหนดมาตรฐานเอง ซึ่งต้องใช้เวลาและผู้เชี่ยวชาญในการพัฒนา นอกจากนี้ยังอาจมีปัญหาเรื่องการยอมรับจากภายนอก และมาตรฐานนี้ให้ต้นแบบสำหรับการประเมินความเสี่ยง การออกแบบด้านการรักษาความปลอดภัยและการนำไปปฏิบัติ รวมถึงการบริหารจัดการความปลอดภัยมาตรฐาน ISO ๒๗๐๐๑ ได้ระบุแนวทางการดำเนินงานและการบริหารจัดการที่จะช่วยในการเก็บรักษาข้อมูลได้อย่างปลอดภัย อีกทั้งมาตรฐาน ISO ๒๗๐๐๑ เป็นมาตรฐานสากลเพียงมาตรฐานเดียวที่สามารถตรวจประเมินได้สำหรับระบบการจัดการความปลอดภัยของข้อมูล มาตรฐานนี้จะให้การรับรองว่าองค์กรได้ดำเนินงานโดยสอดคล้องกับกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ และข้อกำหนดตามสัญญาอันเกี่ยวข้องกับข้อมูลสำคัญ ด้วยเหตุนี้การได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO ๒๗๐๐๑ จึงเป็นการพิสูจน์ให้เห็นว่าองค์กรได้มีการดำเนินการตามขั้นตอนที่จำเป็นเพื่อปกป้องข้อมูลที่สำคัญจากการเข้าถึงที่ไม่ได้รับอนุญาต

๒) การพัฒนาระบบสารสนเทศ

ใช้เกณฑ์มาตรฐาน ISO/IEC ๒๙๑๑๐ เนื่องจาก เป็นมาตรฐานที่มุ่งเน้นให้การรับรองคุณภาพการบริหารงานหรือผลิตภัณฑ์ซอฟต์แวร์ เพื่อให้มีกระบวนการในการพัฒนาซอฟต์แวร์ที่เป็นระบบและเข้าสู่กระบวนการทางสากล

๓) การให้บริการด้านเทคโนโลยีดิจิทัล

อคส. เลือก ITIL เนื่องจากเป็น Best Practice สำหรับกระบวนการบริหารงานบริการด้านสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการ สร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้คอมพิวเตอร์ทั่วไป และส่งผลต่อภาพลักษณ์ของผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ

เทคนิคการจัดการด้านคุณภาพ

๑) มีการใช้ความคิด การพัฒนาทักษะและการฝึกอบรมก่อนลงมือปฏิบัติ

๒) เข้าใจวัตถุประสงค์ ขั้นตอนการเตรียมความพร้อม การศึกษาทำความเข้าใจ โดยอาจทดลองทำเป็นตัวอย่างก่อน เมื่อได้ศึกษาอย่างรอบคอบแล้วจึงขยายผล

- ๓) อบรมพนักงาน เพื่อให้พนักงานสามารถนำสิ่งที่ได้เรียนรู้ไปปฏิบัติ ควรใช้ตัวอย่างจริงที่สามารถเชื่อมโยงไปสู่การปฏิบัติได้
- ๔) เผื่อระวังปัญหาที่อาจเกิดขึ้นและหาทางป้องกันและแก้ไข โดยดูจากความสำเร็จและความล้มเหลวจากประสบการณ์ของผู้อื่นเป็นบทเรียน
- ๕) ติดตามและประเมินผลกระบวนการ
- ๖) ให้ทุกคนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปรับปรุงคุณภาพ ให้คนแต่ละคนได้มีโอกาสแก้ปัญหาตัวเอง ทำให้เกิดแนวคิดที่จะปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
- ๗) ถ่ายโอนประสบการณ์จากการปรับปรุงคุณภาพไปสู่งานประจำ

#### ๙.๓ แผนการจัดการคุณภาพ (Quality Management Plan)

อกส. มีการกำหนด หน้าที่ความรับผิดชอบที่เป็นรูปธรรม ของสำนักเทคโนโลยีดิจิทัล

#### ๙.๔ แนวทางปฏิบัติที่ดีของระบบบริหารจัดการคุณภาพ (QMS Good Practices)

##### การบริหารคุณภาพโครงการ

##### ๑. การบริหารคุณภาพโครงการที่ดำเนินการเอง

- กระบวนการเก็บ requirement
- กระบวนการทดสอบระบบ ตาม Requirement
- การส่งมอบโครงการ

๒. การบริหารคุณภาพโครงการ การจ้างพัฒนา (Outsourcing) ปัจจุบันมีแนวโน้มในการจัดซื้อจัดจ้างระบบสารสนเทศมากขึ้น (Outsourcing) หน่วยงานผู้ว่าจ้าง/ผู้ซื้อจะไม่สามารถควบคุมการทำงาน รวมถึงการจัดสรรทรัพยากรในการแก้ไขปัญหาได้ เนื่องจากเป็นหน่วยงานภายนอก องค์กรที่ดี เพื่อให้ได้ระบบสารสนเทศที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งานและทำให้ผู้ใช้งานเกิดความพึงพอใจ ดังนั้น ผู้ที่ทำหน้าที่ประกันคุณภาพ จึงต้องเข้ามามีบทบาทและดำเนินการประกันคุณภาพการซื้อหรือการจ้าง

##### แนวทางการประกันคุณภาพการจ้างพัฒนาระบบสารสนเทศ

การจ้างพัฒนาระบบสารสนเทศ ประกอบด้วยกระบวนการหลัก คือ การคัดเลือกผู้รับจ้าง การทำสัญญา และการใช้งานระบบสารสนเทศ ซึ่งผู้ที่ทำหน้าที่ประกันคุณภาพระบบสารสนเทศ ควรเข้าไปมีส่วนร่วม ดังนี้

##### ๑) การคัดเลือกผู้รับจ้าง

การคัดเลือกผู้รับจ้างเป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญ เนื่องจากเป็นช่วงที่ต้องมีการศึกษาทางเลือกต่างๆ ค่าใช้จ่าย แผนการดำเนินงาน คุณลักษณะระบบสารสนเทศที่ต้องการ รวมทั้งเอกสารต่างๆ ที่ผู้ว่าจ้างต้องการ ประกอบด้วยกิจกรรมหลัก คือ

- การศึกษาความเป็นไปได้ เพื่อระบุวันที่ที่ต้องการนำระบบสารสนเทศใช้งานจริง
- กำหนดเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้รับจ้าง มีการตรวจสอบข้อกำหนดความต้องการและ

หลักเกณฑ์ในการตรวจรับ ตรวจสอบผู้จ้างมีกระบวนการผลิตระบบสารสนเทศที่ดี และมีกระบวนการทดสอบที่มีประสิทธิภาพ

## ๒) การทำสัญญา

- การรับประกัน
- สิ่งที่ส่งมอบ
- วันที่ส่งมอบ
- วันที่สัญญามีผล
- การติดตั้งระบบสารสนเทศ
- การบำรุงรักษา
- การให้การสนับสนุนของผู้รับจ้าง

## ๓) การใช้งานระบบสารสนเทศ

การบริหารคุณภาพในการให้บริการ

- รวบรวม Service Catalog การกำหนด SLA ในการให้บริการ (RTO,Downtime)
- Incident Management
- Problem Management
- Event Management

การบริหารคุณภาพด้านความมั่นคงปลอดภัย

- การทำ VA Scan (Vulnerability Assessment) เพื่อหาช่องโหว่ในระบบ

## ๙.๕ การตรวจสอบด้านดิจิทัล (Digital Audit) หรือ Computer Audit

ตรวจสอบด้านดิจิทัล (Digital Audit) ประจำปีงบประมาณ โดย สำนักตรวจสอบ (สตง.) อคส.

ตามแผนการตรวจสอบที่กำหนด

## ๑๐. การสื่อสารและการตอบสนองไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกระบวนการบริหารจัดการด้านคุณภาพสำหรับโครงการและการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล

กำหนดวิธีการและรูปแบบการสื่อสารให้ครอบคลุมไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ดังนี้

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ/ ความคาดหวัง	การสื่อสารและการตอบสนอง ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ช่องทางการ สื่อสาร	หมายเหตุ
๑. คณะกรรมการ อคส. ,ผู้บริหาร ระดับสูง ,ผู้บริหาร	ดำเนินการตามแนว ทางการกำกับดูแลของ องค์กร ตามอำนาจ หน้าที่ที่กำหนด สอดคล้อง กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ และนโยบายต่างๆ มี ความโปร่งใส ตรวจสอบได้	รายงานผลการปฏิบัติงานตาม ตัวชี้วัด	การประชุม	เดือนละ ๑ ครั้ง



ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ/ ความคาดหวัง	การสื่อสารและการตอบสนอง ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ช่องทางการ สื่อสาร	หมายเหตุ
สทต. / สงพท. / สงบข.	การบริหารจัดการด้าน คุณภาพ ครอบคลุม การจัดการคุณภาพ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการพัฒนาระบบ งาน และด้านการ ให้บริการเทคโนโลยี ดิจิทัล	<ul style="list-style-type: none"> <li>- นโยบายการรักษาความมั่นคง ปลอดภัย</li> <li>- นโยบายการบริหารจัดการการ เลือกใช้เทคโนโลยีที่เป็นมิตรต่อ สิ่งแวดล้อม</li> <li>- นโยบายการบริหารจัดการ เทคโนโลยีที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green IT)</li> <li>- คู่มือการบริหารจัดการคุณภาพ สำหรับโครงการและการดำเนิน งานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล</li> <li>- คู่มือการบริหารจัดการโครงการ ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล</li> <li>- คู่มือการบริหารจัดการเทคโนโลยี ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green IT)</li> <li>- คู่มือการบริหารจัดการเหตุการณ์ ผิดปกติการร้องขอการบริการ และปัญหาด้านเทคโนโลยีดิจิทัล</li> </ul>	จัดอบรมสร้าง ความรู้ความ เข้าใจ /ระบบสาร บรรณอิเล็กทรอนิกส์ /เว็บไซต์ ของ อคส. ทั้ง อินเทอร์เน็ต และ อินทราเน็ต/ ระบบการความรู้ (KM) / ติดประ ภาศที่บอร์ดประ ชาสัมพันธ์ ,ช่อง ทาง Social Media องค์กร เช่น Facebook Pwo ,Line Group	ปีละครั้ง
พนักงานลูกจ้าง/ พนักงาน	มีเทคโนโลยีในการ ให้บริการที่มีความ น่าเชื่อถือ ได้มาตรฐาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- นโยบายการรักษาความมั่นคง ปลอดภัย</li> <li>- นโยบายการบริหารจัดการการ เลือกใช้เทคโนโลยีที่เป็นมิตรต่อ สิ่งแวดล้อม</li> <li>- นโยบายการบริหารจัดการ เทคโนโลยีที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green IT)</li> <li>- คู่มือการบริหารจัดการคุณภาพ สำหรับโครงการและการดำเนิน งานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล</li> <li>- คู่มือการบริหารจัดการโครงการ ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล</li> <li>- คู่มือการบริหารจัดการเทคโนโลยี ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green IT)</li> <li>- คู่มือการบริหารจัดการเหตุการณ์ ผิดปกติการร้องขอการบริการ และปัญหาด้านเทคโนโลยีดิจิทัล</li> </ul>	จัดอบรมสร้าง ความรู้ความ เข้าใจ /ระบบสาร บรรณอิเล็กทรอนิกส์ /เว็บไซต์ ของ อคส. ทั้ง อินเทอร์เน็ต และ อินทราเน็ต/ ระบบการความรู้ (KM) / ติดประ ภาศที่บอร์ดประ ชาสัมพันธ์ ,ช่อง ทาง Social Media องค์กร เช่น Facebook Pwo ,Line Group	ปีละครั้ง
กลุ่มพันธมิตร คู่ค้า	- ได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง รวดเร็ว ตามกำหนด	- คู่มือการบริหารจัดการด้าน คุณภาพสำหรับโครงการและการ	เว็บไซต์ อคส. www.pwo.co.th	ปีละครั้ง

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ/ ความคาดหวัง	การสื่อสารและการตอบสนอง ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ช่องทางการ สื่อสาร	หมายเหตุ
	ระยะเวลา - ปฏิบัติตามเงื่อนไข ข้อตกลงการจ่ายเงิน อย่างเป็นธรรม - การแข่งขันราคาอย่าง เป็นธรรม	ดำเนินงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล - คู่มือการบริหารจัดการโครงการ ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล		
กลุ่มหน่วยงานกำกับ ดูแลและภาครัฐ	ได้รับข้อมูลถูกต้อง น่าเชื่อถือ ตรงตาม กำหนดระยะเวลา	- คู่มือการบริหารจัดการด้าน คุณภาพสำหรับโครงการและการ ดำเนินงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล - คู่มือการบริหารจัดการโครงการ ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล	เว็บไซต์ อคส. www.pwo.co.th	ปีละครั้ง

#### ๑๑. แนวทางวิธีการประเมินการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง

๑) สำนักเทคโนโลยีดิจิทัล (สทต.) จัดทำแบบสำรวจประเมินการรับรู้กระบวนการบริหารจัดการด้านคุณภาพสำหรับโครงการและการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของกระบวนการ

๒) สทต. สรุปผลการสำรวจประเมินการรับรู้กระบวนการบริหารจัดการด้านคุณภาพ เพื่อนำมาปรับปรุงการสื่อสารไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของกระบวนการด้านคุณภาพ และกระบวนการบริหารจัดการการเลือกใช้เทคโนโลยีที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

๓) การดำเนินการ ปีละ ๑ ครั้ง

#### ๑๒. การวัด ติดตาม วิเคราะห์ประเมิน ตัววัดผลลัพธ์ (Output) ของกระบวนการบริหารจัดการด้านคุณภาพสำหรับโครงการและการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล

เพื่อให้การติดตามและประเมินผลความสำเร็จของกระบวนการบริหารจัดการด้านคุณภาพสำหรับโครงการและการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล มีประสิทธิภาพเกิดประสิทธิผล จึงกำหนดรอบติดตามและประเมินผลดังนี้

- ๑) กำหนดตัวชี้วัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของแต่ละกระบวนการให้ชัดเจน และนำผลลัพธ์ไปปฏิบัติ
- ๒) กำหนดระยะเวลาการติดตามตัวชี้วัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ
- ๓) นำผลการตรวจสอบต่อหน่วยรับตรวจ ข้อเสนอแนะต่างๆ มาจัดทำแผนและดำเนินการปรับปรุงแก้ไข
- ๔) ทบทวน/ปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการด้านคุณภาพสำหรับโครงการและการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล กระบวนการจัดทำแผนพัฒนาดิจิทัลฯ ระยะยาว และแผนปฏิบัติการดิจิทัลประจำปี ตลอดจนนำผลการประเมินที่ได้ไปจัดทำองค์ความรู้และเก็บรวบรวม/เผยแพร่องค์ความรู้ต่างๆ ตามหมวดหมู่ที่กำหนดไว้ในระบบบริหารจัดการความรู้ (KM)

## ๑๒.๑ การประเมินประสิทธิผลของกระบวนการ โครงการที่ดำเนินการแล้วเสร็จ

ตัววัดผลลัพธ์	โครงการด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ดำเนินโครงการได้ตามแผน หรือมีการเบิกจ่ายได้ตามแผนการจ่ายเงิน
ผู้ติดตาม วัดผล	สายงานบังคับขานที่กำกับดูแลสำนักเทคโนโลยีดิจิทัล (ผช.ผอก)
ผู้วิเคราะห์รายงาน	ผู้อำนวยการสำนักเทคโนโลยีดิจิทัล (สทต.)
ข้อมูลประกอบตัววัด	บันทึกผลการตรวจรับการดำเนินงานโครงการด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และรายงานการเบิกจ่ายงบลงทุนโครงการด้านเทคโนโลยีดิจิทัล
ความถี่ในการติดตาม	ไตรมาสละ ๑ ครั้ง
เป้าหมาย	๘๐% ของโครงการด้านเทคโนโลยีดิจิทัล
หมายเหตุ	

## ๑๒.๒ การแก้ไขปัญหาขัดข้องด้านเทคโนโลยีดิจิทัล

ตัววัดผลลัพธ์	สามารถให้บริการแก้ไขปัญหาขัดข้องด้านเทคโนโลยีดิจิทัล
ผู้ติดตาม วัดผล	สายงานบังคับขานที่กำกับดูแลสำนักเทคโนโลยีดิจิทัล (ผช.ผอก)
ผู้วิเคราะห์รายงาน	ผู้อำนวยการสำนักเทคโนโลยีดิจิทัล (สทต.)
ข้อมูลประกอบตัววัด	รายงานการแก้ไขปัญหาขัดข้องด้านเทคโนโลยีดิจิทัล
ความถี่ในการติดตาม	ให้บริการแก้ไขปัญหาขัดข้องด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ได้ ๑๐๐%
เป้าหมาย	สามารถแก้ไขปัญหาได้
หมายเหตุ	

๑๓. นำผลลัพธ์ที่สำคัญของกระบวนการเข้าสู่กระบวนการทบทวน/ปรับปรุง กระบวนการกำกับดูแลด้านการบริหารจัดการดิจิทัล การจัดทำแผนพัฒนาดิจิทัลฯ (ระยะยาว) และแผนปฏิบัติการดิจิทัลประจำปี และนำผลที่ได้จากการประเมินไปเรียนรู้ และจัดการความรู้เพื่อนำไปปรับปรุงและทำนวัตกรรม โดยมีการจัดเก็บความรู้และนวัตกรรมที่ได้ลงระบบบริหารการจัดการ (KM)

เป็นการสอบทานการประเมินผลการดำเนินงานของแต่ละกระบวนการ เพื่อให้ดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ของกระบวนการได้อย่างเสร็จสิ้นสมบูรณ์ และได้ผลลัพธ์ตามที่กำหนดไว้ในแต่ละกระบวนการ ดังนี้

๑) สอบทานผลลัพธ์ของแต่ละกระบวนการที่กำหนดไว้

๒) ปรับปรุงกระบวนการที่ไม่บรรลุวัตถุประสงค์ ตัวชี้วัด

๓) รายงานต่อผู้บริหารสายงานสำนักเทคโนโลยีดิจิทัล และนำเสนอผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงขององค์การคลังสินค้า (Department Chief Information Office : DCIO) / คณะอนุกรรมการด้านดิจิทัล รายเดือน/รายไตรมาส

๔) นำผลลัพธ์ของแต่ละกระบวนการเข้าสู่กระบวนการทบทวน/ปรับปรุงกระบวนการกำกับดูแลด้าน

การบริหารจัดการดิจิทัล และทบทวน/จัดทำแผนพัฒนาดิจิทัลฯ (ระยะยาว) และแผนปฏิบัติการด้านดิจิทัล

๕) หน่วยงานที่รับผิดชอบ นำผลการประเมินที่ได้ไปจัดทำองค์ความรู้และเก็บรวบรวม/เผยแพร่องค์ความรู้ต่างๆ ตามหมวดหมู่ที่กำหนดไว้ในระบบบริหารจัดการองค์ความรู้ (KM)

#### ๑๔. เอกสารที่เกี่ยวข้อง

- ๑) แนวทางการกำกับดูแลด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีดิจิทัล ของ อคส.
- ๒) คู่มือการบริหารจัดการโครงการด้านเทคโนโลยีดิจิทัล
- ๓) คู่มือการดำเนินการด้านการบริหารจัดการการใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสม
- ๔) คู่มือการบริหารจัดการเทคโนโลยีที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green IT)
- ๕) นโยบายและแนวปฏิบัติในการธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล การรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการใช้บริการคลาวด์ อคส

