



ข้อตกลงการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) สำหรับโครงสร้างพื้นฐานทางสารสนเทศ ด้านระบบเครือข่ายของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ ฉบับนี้ ได้ดำเนินการร่วมกับหน่วยงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นข้อกำหนดการให้บริการระหว่างศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกับผู้รับบริการโครงสร้างพื้นฐานทางสารสนเทศ ด้านระบบเครือข่าย โดยเอกสารฉบับนี้จะกล่าวถึงหน้าที่และความรับผิดชอบของทุกฝ่ายที่มีต่อการบริการเพื่อให้การบริการเป็นไปตามข้อตกลงที่กำหนดไว้กับผู้รับบริการ ดังต่อไปนี้

## ๑. คำจำกัดความ

- ๑.๑ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เรียกว่า “ผู้ให้บริการ”
- ๑.๒ บุคลากรกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ หน่วยงานภายใต้สังกัดกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ และบุคคลทั่วไป เรียกว่า “ผู้รับบริการ” หรือ “ผู้ให้บริการ”
- ๑.๓ ผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ ผู้ใช้งานโครงสร้างพื้นฐานทางสารสนเทศ ด้านระบบเครือข่าย เรียกว่า “ผู้ให้บริการ” หรือ “ผู้รับบริการ”
- ๑.๔ ผู้ให้บริการดำเนินการภายใต้การกำกับควบคุมของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ซึ่งต่อไปนี้จะใช้คำว่า “กลุ่ม”

## ๒. วัตถุประสงค์

- ๒.๑ เพื่อให้ทราบถึงบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจนของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ
- ๒.๒ เพื่อให้ทราบถึงขอบเขต ประเภท รายละเอียด ข้อกำหนดต่าง ๆ ในการให้บริการและการรับบริการ
- ๒.๓ เพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างเป็นระบบ และถูกต้องตามข้อตกลง
- ๒.๔ เพื่อให้เกิดการชี้วัดประสิทธิภาพของการให้บริการ
- ๒.๕ เพื่อปรับปรุงการให้บริการให้อยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน และอยู่ภายใต้ข้อกำหนดของระดับบริการ

## ๓. บุคลากรที่เกี่ยวข้องและหน้าที่ความรับผิดชอบ

ตำแหน่ง	หน้าที่ความรับผิดชอบ
๑) ผู้รับบริการ หรือผู้ให้บริการ	- แจ้งปัญหา หรือความต้องการในการใช้งานด้านระบบสารสนเทศ - แจ้งความต้องการขอรับบริการข้อมูลสารสนเทศ - บันทึกการขอใช้บริการหรือขอรับบริการอื่นๆ
๒) ผู้ให้บริการ	- รับแจ้งเหตุจากทางโทรศัพท์ อีเมล Line Workflow ระบบ และเอกสารจากผู้รับบริการ

ตำแหน่ง	หน้าที่ความรับผิดชอบ
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- บันทึกเหตุการณ์ ปัญหาความต้องการ และติดตามผลการดำเนินการ</li> <li>- ประเมินในเบื้องต้น และให้ความช่วยเหลือแก้ไขเพื่อให้ผู้รับบริการกลับมาใช้งานได้เร็วที่สุดและเกิดความเสียหายต่ำที่สุดภายใต้ข้อกำหนด SLA</li> <li>- รับเรื่องความต้องการขอรับบริการข้อมูลสารสนเทศ และส่งให้ผู้เกี่ยวข้องทำการประมวลผลและแก้ไขตามลำดับ</li> <li>- ประสานผู้เกี่ยวข้องที่ให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร เพื่อดำเนินการแก้ไขในกรณีที่ไม่สามารถแก้ไขเองได้</li> <li>- บันทึกและรายงานผลการดำเนินการ</li> </ul>
<p>๓) ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ประกาศข้อตกลงการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) การบริการด้านสารสนเทศ</li> <li>- ทบทวนและปรับปรุงเอกสาร SLA ในกรณีมีการแก้ไขเพิ่มเติม</li> <li>- ติดตามและตรวจสอบการให้บริการตามเอกสารคำขอให้บริการ</li> <li>- จัดการ อนุมัติและตรวจสอบการให้บริการด้านสารสนเทศ</li> </ul>

#### ๔. ระยะเวลาที่ให้บริการ

วันเวลาทำการของผู้ให้บริการ คือ วันทำการปกติของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

#### ๕. ขอบเขตการให้บริการ

- ๕.๑ ผู้ให้บริการต้องกำหนดประเภทการให้บริการ โดยบริการโครงสร้างพื้นฐานทางสารสนเทศ ด้านระบบเครือข่าย ที่มีความสำคัญ และบรรจุไว้ในบัญชีประเภทการให้บริการ (Service Catalogue)
- ๕.๒ ผู้ให้บริการต้องทำการทบทวนและปรับปรุงประเภทการให้บริการตามสถานการณ์และการเปลี่ยนแปลง
- ๕.๓ ผู้ให้บริการเฝ้าระวังและติดตามการให้บริการ โดยบริการโครงสร้างพื้นฐานทางสารสนเทศ ด้านระบบเครือข่ายอย่างสม่ำเสมอ หากไม่เป็นไปตามประเภทการให้บริการที่กำหนดไว้ให้หาสาเหตุ และดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องต่อไป
- ๕.๔ ผู้ให้บริการต้องให้ความรู้และความเข้าใจในการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานทางสารสนเทศ ด้านระบบเครือข่ายอย่างต่อเนื่อง หรือตามแต่จะได้รับการร้องขอ
- ๕.๕ ผู้ให้บริการต้องให้บริการตามข้อตกลงการให้บริการ Service Level Agreement ให้อยู่ในประเภทตามที่ตกลงไว้
- ๕.๖ ผู้ให้บริการต้องทำการแจ้งผลการปฏิบัติงานตามบริการที่ได้รับการร้องขอเมื่อปฏิบัติงานเสร็จสิ้น
- ๕.๗ หากไม่สามารถปฏิบัติงานตามคำร้องเสร็จสิ้นตามข้อตกลงการให้บริการ ผู้ให้บริการจะต้องแจ้งให้ผู้ขอรับบริการทราบข้อตกลงในเอกสารข้อตกลงการให้บริการ
- ๕.๘ ผู้ให้บริการต้องทำการจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มงานไว้ให้เป็นระเบียบสะดวกต่อการสืบค้น

## ๖. ขอบเขตการขอรับบริการ

- ๖.๑ ผู้รับบริการต้องแจ้งปัญหาหรือแจ้งคำขอรับบริการทุกครั้งที่มีความประสงค์ขอรับบริการ
- ๖.๒ ผู้รับบริการต้องแจ้งปัญหาและรายละเอียดของปัญหาให้ครบถ้วนในการขอรับบริการทุกครั้งที่เกิดปัญหา

## ๗. เงื่อนไขการให้บริการ

- ๗.๑ ผู้ให้บริการจะให้บริการด้านสารสนเทศภายใต้แนวทางการปฏิบัติตาม พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐
- ๗.๒ ผู้รับบริการ สามารถมาขอรับบริการด้วยตนเอง, โทรศัพท์, ระบบสารสนเทศ, Line Official, Google Form, หนังสือ หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล) ตามความเหมาะสม

## ๘. ช่องทางแจ้งปัญหา และขอรับคำปรึกษา สามารถดำเนินการได้

- ๘.๑ ทางโทรศัพท์ และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล) ตามตารางต่อไปนี้

ลำดับ	กลุ่มงาน	ระบบงาน	เบอร์โทรศัพท์	จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล)
๑	กลุ่มตรวจสอบข้อมูลและบริการสารสนเทศ	ระบบสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร Online (Version ๓.๐)	๐ ๒๐๑๖ ๘๘๘๘ ต่อ ๔๓๔๐	issec@cad.go.th
๒	กลุ่มวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงิน	- ข้อมูลและอัตราส่วนเฉลี่ย (Peer Group) - โปรแกรมเฝ้าระวังและเตือนภัยทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร (CFSAWS:ss V.๒) - โปรแกรมประเมินขนาดของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร	๐ ๒๖๒๘ ๕๐๑๘ ต่อ ๔๓๐๒, ๔๓๐๔ - ๘	statistic@cad.go.th
๓	กลุ่มพัฒนาระบบตรวจสอบบัญชีคอมพิวเตอร์	- ระบบควบคุมคุณภาพงานสอบบัญชีด้วยระบบกระดาษทำการอิเล็กทรอนิกส์ (EWP) - ระบบจัดการกระดาษทำการ (CAD - WP) - โปรแกรมช่วยตรวจสอบบัญชีสหกรณ์ (ACL) - ระบบตรวจสอบสหกรณ์เชิงลึก (CATS)	๐ ๒๐๑๖ ๘๘๘๘ ต่อ ๔๓๒๙, ๔๓๔๓, ๔๓๔๕ - ๖, ๔๓๔๙, ๔๓๔๔	itaudit@cad.go.th



ลำดับ	กลุ่มงาน	ระบบงาน	เบอร์โทรศัพท์	จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล)
๔	กลุ่มพัฒนาระบบบัญชีคอมพิวเตอร์	- โปรแกรมระบบบัญชีสหกรณ์ ครบวงจร (FAS) - นวัตกรรมเพื่อสร้างข้อมูลที่มีคุณค่า (Smart ๔M)	๐ ๒๐๑๖ ๘๘๘๘ ต่อ ๔๓๑๑, ๔๓๑๓, ๔๓๑๗	accsoft@cad.go.th
๕	กลุ่มพัฒนาระบบสารสนเทศและฐานข้อมูล	ระบบสารสนเทศกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ (Back Office)	๐ ๒๐๑๖ ๘๘๘๘ ต่อ ๒๓๕๔ - ๘, ๐ ๒๒๘๒ ๓๙๑๓	isdgrp@cad.go.th
๖	กลุ่มระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	- เว็บไซต์หน่วยงาน - เผยแพร่ข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ - จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล) - ช่องทางกระดานสนทนา (Webboard) - ระบบประชุมทางไกลออนไลน์ - ระบบบริหารจัดการครุภัณฑ์ - ระบบ SmartAuditor - ระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตน - บริการติดตั้งใหม่และซ่อมบำรุง (ส่วนกลาง)	๐ ๒๐๑๖ ๘๘๘๘ ต่อ ๔๓๒๓, ๔๓๒๕ - ๖, ๔๓๒๘, ๐ ๒๒๘๑ ๒๗๑๔	netgrp@cad.go.th

๘.๒ ทางเอกสารบันทึกข้อความ

๘.๓ ทางระบบ เช่น ระบบองค์ความรู้ Accounting Software กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ (CAD\_Workflow\_Accounting), CAD Workflow\_Audit

๘.๔ ทาง Google Form เช่น ขอใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล)

**๙. รูปแบบขั้นตอนการปฏิบัติงาน มี ๒ รูปแบบ คือ**

๙.๑ ขั้นตอนการรับบริการขอคำปรึกษา

๙.๒ ขั้นตอนการรับบริการซ่อมบำรุง และปรับปรุงระบบสารสนเทศ

**๑๐. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

**๑๐.๑ ขั้นตอนการรับบริการขอคำปรึกษา**

**ผู้รับบริการ**

๑) แจ้งปัญหา/ขอรับบริการขอความช่วยเหลือตามเรื่องที่เกี่ยวข้อง

๒) รับคำตอบ หรือวิธีการแก้ปัญหา

**ผู้ประสานงาน**

๑) เมื่อผู้รับบริการแจ้งขอความช่วยเหลือ ผู้ประสานงานต้องทำการบันทึกคำแจ้ง

๒) ทำการจัดเจ้าหน้าที่เพื่อดำเนินการ

### ผู้ปฏิบัติงาน

- ๑) เมื่อผู้รับบริการ ขอรับความช่วยเหลือ ผู้ให้บริการต้องทำการบันทึกคำแจ้ง
- ๒) ทำการวิเคราะห์ปัญหาที่รับแจ้ง
- ๓) ทำการตอบคำถามหรือแนะนำวิธีการแก้ปัญหา
  - ๓.๑) ในกรณีที่สามารถตอบได้ทันที ผู้ให้บริการจะทำการแนะนำวิธีการแก้ไขปัญหาลงให้ผู้รับบริการทราบทันที
  - ๓.๒) ในกรณีที่ไม่สามารถตอบได้ทันที ผู้ประสานงานด้านเทคนิคจะต้องดำเนินการดังนี้
    - ทำการแจ้งเวลาโทรกลับให้ผู้รับบริการทราบ
    - ประสานผู้เชี่ยวชาญให้คำตอบหรือวิธีการแก้ไขปัญหาลง
    - ทำการแจ้งวิธีการแก้ไขปัญหาลงให้ผู้รับบริการทราบ โดยไม่รีรอ
    - ทำการบันทึกคำตอบและปิดงาน

กรณี ผู้ให้บริการไม่สามารถแก้ไขปัญหามาตามคำปรึกษา ดำเนินการตามรูปแบบขั้นตอนการปฏิบัติงานข้อ ๙.๒

### ๑๐.๒ ขั้นตอนการรับบริการซ่อมบำรุง และปรับปรุงระบบสารสนเทศ

#### ผู้รับบริการ

- ๑) แจ้งปัญหา/ขอรับบริการขอความช่วยเหลือผ่านโทรศัพท์
- ๒) รอผู้ปฏิบัติงานดำเนินการแก้ไขตามเวลาที่แจ้งไว้
- ๓) เมื่อผู้ปฏิบัติงานทำการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ ลงชื่อขอรับบริการ

#### ผู้ประสานงาน

- ๑) เมื่อผู้รับบริการแจ้งขอความช่วยเหลือ ผู้ประสานงานต้องทำการบันทึกคำแจ้ง
- ๒) ทำการจัดเจ้าหน้าที่เพื่อดำเนินการ

#### ผู้ปฏิบัติงาน

- ๑) รับแจ้งปัญหาจากผู้ประสานงาน และวิเคราะห์ปัญหาเพื่อหาวิธีการแก้ไข
- ๒) ทำการแจ้งระยะเวลาการแก้ไขปัญหาลงให้ผู้รับบริการทราบ
- ๓) ดำเนินการแก้ไขปัญหา
  - ๓.๑) กรณีแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ ทำการบันทึกการดำเนินการลงในแบบฟอร์ม
  - ๓.๒) กรณีไม่สามารถแก้ไขปัญหาระบบสารสนเทศให้แล้วเสร็จ จะต้องดำเนินการดังนี้
    - ๓.๒.๑) ทำการแจ้งกำหนดการดำเนินการครั้งที่ ๒
    - ๓.๒.๒) ทำการค้นหามาตรการแก้ไขปัญหาลง
      - ๑) กรณีต้องปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศ หรือระบบสารสนเทศ หรือ
      - ๒) กรณีไม่สามารถแก้ไขปัญหาระบบสารสนเทศให้แล้วเสร็จ และหากต้องเปลี่ยนเครื่อง หรือจัดหาอุปกรณ์ซ่อมแซมให้ดำเนินการแจ้งหน่วยงานผู้รับผิดชอบในสังกัดจัดซื้อตามระเบียบพัสดุฯ
  - ๓.๒.๓) ดำเนินการแก้ไขปัญหาลงแล้วเสร็จ และทำการบันทึกการดำเนินการลงในแบบฟอร์ม
  - ๓.๒.๔) ทำการบันทึกคำตอบ วิธีการแก้ไขปัญหา และลงชื่อผู้ให้บริการในแบบฟอร์ม

**๑๑. มาตรฐานการให้บริการ**

ข้อตกลงระยะเวลาการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) สำหรับโครงสร้างพื้นฐานทางสารสนเทศ ด้านระบบเครือข่ายของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท

๑๑.๑ ข้อตกลงการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ด้านระบบสารสนเทศ

ลำดับ	กระบวนงาน	ระยะเวลา	หน่วยเวลา	ผู้รับบริการ	หมายเหตุ
<b>๑. การให้บริการและเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์ระบบ Web Service</b>					
	๑.๑ รายงานฐานะการเงิน	ทันที		บุคคลทั่วไป	ผ่าน Website
	๑.๒ รายงานผลการดำเนินงาน	ทันที		บุคคลทั่วไป	
	๑.๓ รายงานปริมาณธุรกิจ	ทันที		บุคคลทั่วไป	
	๑.๔ รายงานจำนวนสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร	ทันที		บุคคลทั่วไป	
<b>๒. การให้บริการสารสนเทศและข้อมูลทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร</b>					
	๒.๑ การให้บริการเอกสารข้อมูลสารสนเทศ				
	๒.๑.๑ ผู้รับบริการ (Walk In)	๑๕	นาที	บุคคลทั่วไป	
	๒.๑.๒ จัดส่งเอกสารทางไปรษณีย์	๑	ครั้ง/ปี	บุคคลทั่วไป	
	๒.๒ การให้บริการข้อมูลทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร	๓	วัน	บุคคลทั่วไป	
<b>๓. การให้บริการข้อมูลทะเบียนสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร Online (CAD_COOP)</b>					
	๓.๑ บริการข้อมูลสถานะทั่วไปของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร	ทันที		บุคคลทั่วไป	ผ่าน Website
	๓.๒ จำนวนสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร	ทันที		บุคคลทั่วไป	
<b>๔. การให้บริการการติดตั้งโปรแกรมให้กับเครื่องคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กของผู้ใช้งาน</b>					
	๔.๑ ระบบควบคุมคุณภาพงานสอบบัญชีด้วยระบบกระดาษทำการอิเล็กทรอนิกส์ (EWP)	๓๐	นาที	บุคลากรกรมฯ	
	๔.๒ โปรแกรมช่วยในการตรวจสอบบัญชีสหกรณ์ (ACL)	๓๐	นาที	บุคลากรกรมฯ	



ลำดับ	กระบวนงาน	ระยะเวลา	หน่วยเวลา	ผู้รับบริการ	หมายเหตุ
<b>๕. การให้บริการคำแนะนำ ปรีกษา พร้อมวิธีการแก้ไขปัญหาระบบตรวจสอบบัญชีคอมพิวเตอร์ ทาง e-mail โทรศัพท์ Line Official และติดต่อโดยตรง</b>					
	๕.๑ ระบบควบคุมคุณภาพงานสอบบัญชีด้วยระบบกระตาดขทการอิเล็กทรอนิกส์ (EWP)	ทันที		บุคลากรกรมฯ	
	๕.๒ ระบบจัดการกระตาดขทการ (CAD-WP)	ทันที		บุคลากรกรมฯ	
	๕.๓ ระบบตรวจสอบสหกรณ์เชิงลึก (CATS)	ทันที		บุคลากรกรมฯ	
<b>๖. การให้บริการพัฒนาระบบตรวจสอบสหกรณ์เชิงลึก (CATS)</b>					
	๖.๑ ชุดคำสั่งตรวจสอบภาคการเกษตร	ทันที		บุคลากรกรมฯ	ขึ้นอยู่กับ
	๖.๒ ชุดคำสั่งตรวจสอบนอกภาคการเกษตร	ทันที		บุคลากรกรมฯ	ความยุ่งยาก
	๖.๓ ชุดคำสั่งตรวจสอบโปรแกรมผู้อื่น	ทันที		บุคลากรกรมฯ	ซับซ้อน
<b>๗. การให้บริการด้านโปรแกรมระบบบัญชี</b>					
	๗.๑ โปรแกรมระบบบัญชีภาคการเกษตร	ทันที		หน่วยงาน ภายใต้สังกัด กรมฯ	ขึ้นอยู่กับ ความยุ่งยาก ซับซ้อน ของประเด็น ที่ได้รับ การแก้ไข
	๗.๒ โปรแกรมระบบบัญชีนอกภาคการเกษตร	ทันที			
	๗.๓ นวัตกรรมเพื่อสร้างข้อมูลที่มีคุณค่า (Smart ๔M)	ทันที			
<b>๘. การให้บริการแก้ปัญหาโปรแกรมผ่าน CAD_WORKFLOW</b>		การประเมินระยะเวลาดำเนินการ			
	<b>โปรแกรมระบบบัญชีสหกรณ์ภาคการเกษตร</b>			บุคลากรกรมฯ/ หน่วยงาน ภายใต้สังกัด กรมฯ	ขึ้นอยู่กับ ความยุ่งยาก ซับซ้อน ของประเด็น ที่ได้รับ การแก้ไข
	๘.๑ โปรแกรมระบบสมาชิกและหุ้นสำหรับสหกรณ์				
	๘.๒ โปรแกรมเงินให้กู้สำหรับสหกรณ์				
	๘.๓ โปรแกรมระบบเงินรับฝากสำหรับสหกรณ์				
	๘.๔ โปรแกรมระบบสินค้าสำหรับสหกรณ์				
	๘.๕ โปรแกรมระบบบัญชีแยกประเภทสำหรับสหกรณ์				
	<b>โปรแกรมระบบบัญชีนอกภาคการเกษตร</b>				
	๘.๖ โปรแกรมระบบบัญชีออมทรัพย์				

ลำดับ	กระบวนงาน	ระยะเวลา	หน่วยเวลา	ผู้รับบริการ	หมายเหตุ
	<b>นวัตกรรมเพื่อสร้างข้อมูลที่มีคุณค่า (Smart ๔M)</b>			บุคลากรกรมฯ/ หน่วยงาน ภายใต้สังกัด กรมฯ	ขึ้นอยู่กับ ความยุ่งยาก ซับซ้อน ของประเด็น ที่ได้รับ การแก้ไข
	๘.๗ SmartMe				
	๘.๘ SmartMember				
	๘.๙ SmartManage				
	๘.๑๐ SmartMonitor				
<b>๙. การให้บริการข้อมูลข่าวสาร</b>					
	๙.๑ การเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศทางเว็บไซต์ กตส.	๒	วัน	ผู้รับบริการ ทั้งหมด	
	๙.๒ การให้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)	๑	วัน	บุคลากรกรมฯ	
	๙.๓ การให้บริการผ่านช่องทางกระดานสนทนา (Webboard) กรมตรวจบัญชีสหกรณ์	๑	วัน	ผู้รับบริการ ทั้งหมด	
<b>๑๐. การให้บริการด้านการขอใช้ระบบประชุมทางไกลออนไลน์, ระบบบริหารจัดการครุภัณฑ์, ระบบ SmartAuditor</b>					
	๑๐.๑ การขอใช้ระบบประชุมทางไกลออนไลน์ ที่ระบบจองห้องประชุมกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ (CAD Meeting)	๒	วัน	บุคลากรกรมฯ	ตรวจสอบ และอนุมัติ
	๑๐.๒ การให้บริการระบบบริหารจัดการครุภัณฑ์ ภายใต้หมวดครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์	๑	วัน	บุคลากรกรมฯ	
	๑๐.๓ การให้บริการระบบศูนย์ให้บริการข้อมูลเรื่องนำรู้ ตามกฎหมายว่าด้วยสหกรณ์ (SmartAuditor)	๑	วัน	ผู้รับบริการ ทั้งหมด	
<b>๑๑. การให้บริการเครื่องมือสนับสนุนด้านการวิเคราะห์ข้อมูล ทางการเงิน เผยแพร่บนเว็บไซต์</b>					
	๑๑.๑ โปรแกรมเฝ้าระวังและเตือนภัยทางการเงิน ของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร CFSAWS:ss v๒	ทันที		บุคคลทั่วไป	ผ่าน Website
	๑๑.๒ เกณฑ์ชี้วัดทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร	ทันที		บุคคลทั่วไป	
	๑๑.๓ ข้อมูลรายงานภาวะเศรษฐกิจทางการเงินของสหกรณ์ และกลุ่มเกษตรกร	ทันที		บุคคลทั่วไป	



ลำดับ	กระบวนงาน	ระยะเวลา	หน่วยเวลา	ผู้รับบริการ	หมายเหตุ
	๑๑.๔ ข้อมูลผลการดำเนินงานและฐานะการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร	ทันที		บุคคลทั่วไป	ผ่าน Website
	๑๑.๕ ข้อมูลสถิติทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร	ทันที		บุคคลทั่วไป	

๑๑.๒ ข้อตกลงการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ด้านระบบเครือข่าย

ลำดับ	กระบวนงาน	ระยะเวลา	หน่วยเวลา	ผู้รับบริการ	หมายเหตุ
<b>๑. การให้บริการด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์</b>					
	๑.๑ การให้บริการระบบยืนยันและพิสูจน์ตัวตน	๑	ชม.		
	๑.๑.๑ การขอชื่อผู้ใช้งานและรหัสผ่าน (Authentication) สำหรับหน่วยงานในส่วนกลาง	๑	ชม.	บุคลากรกรมฯ	
	๑.๑.๒ การขอรหัสการเข้าใช้บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต <b>สำนักงานส่วนภูมิภาค</b>	๑	ชม.	บุคลากรกรมฯ	
	๑.๑.๓ การขอชื่อผู้ใช้และรหัสผ่าน (Authentication) สำหรับหน่วยงาน/บุคคลภายนอก	๑	ชม.	บุคลากรกรมฯ	
	๑.๒ การให้บริการติดตั้งใหม่ และ/หรือซ่อมบำรุงรักษา ด้านฮาร์ดแวร์ (Hardware) (ส่วนกลาง เทเวศร์)				การประเมินระยะเวลาของเจ้าหน้าที่
	๑.๒.๑ เครื่องคอมพิวเตอร์ / เครื่องคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก	๒ - ๕	ชม.	บุคลากรกรมฯ	
	๑.๒.๒ เครื่องพิมพ์ (Printer)	๒ - ๕	ชม.	บุคลากรกรมฯ	
	๑.๒.๓ สแกนเนอร์ (Scanner)	๒	ชม.	บุคลากรกรมฯ	
	๑.๒.๔ อุปกรณ์กระจายสัญญาณไร้สาย (Access Point)	๒	ชม.	บุคลากรกรมฯ	
	๑.๒.๕ อุปกรณ์กระจายสัญญาณ (Switch)	๒	ชม.	บุคลากรกรมฯ	
	๑.๒.๖ เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server)	๒	ชม.	บุคลากรกรมฯ	
	๑.๒.๗ อุปกรณ์สำหรับจัดเก็บข้อมูลแบบภายนอก (External Storage)	๒	ชม.	บุคลากรกรมฯ	
	๑.๒.๘ อุปกรณ์ป้องกันเครือข่าย (Next Generation Firewall)	๒	ชม.	บุคลากรกรมฯ	
	๑.๒.๙ เครื่องสำรองไฟฟ้า (UPS)	๒	ชม.	บุคลากรกรมฯ	

ลำดับ	กระบวนงาน	ระยะเวลา	หน่วยเวลา	ผู้ให้บริการ	หมายเหตุ
	๑.๓ การให้บริการซ่อมบำรุงรักษาด้านซอฟต์แวร์ (Software) (ส่วนกลาง เทเวศร์)				การประเมิน ระยะเวลา ของ เจ้าหน้าที่
	๑.๓.๑ ติดตั้งระบบปฏิบัติการ	๑ - ๕	ชม.	บุคลากรกรมฯ	
	๑.๓.๒ ติดตั้งระบบป้องกันไวรัส	๑	ชม.	บุคลากรกรมฯ	
	๑.๓.๓ ติดตั้งโปรแกรมประยุกต์ที่กตส.มีลิขสิทธิ์	๑ - ๒	ชม.	บุคลากรกรมฯ	
	๑.๔ การให้บริการซ่อมบำรุงรักษาด้านระบบเครือข่าย (ส่วนกลาง เทเวศร์)				
	๑.๔.๑ การขอเข้าถึงเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย	๑	ชม.	บุคลากรกรมฯ	
	๑.๔.๒ การขอใช้ DNS (Domain Name Server)	๑	ชม.	บุคลากรกรมฯ	
	๑.๔.๓ การขอใช้บริการระบบ VPN (Virtual Private Network)	๑	ชม.	บุคลากรกรมฯ	
	๑.๔.๔ การติดตั้ง เคลื่อนย้าย สายสัญญาณ + อุปกรณ์	๑	ชม.	บุคลากรกรมฯ	

**หมายเหตุ**

๑) SLA (Service Level Agreement) หมายถึง ข้อตกลงเพื่อรับประกันการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เพื่อเพิ่มความมั่นใจแก่ผู้รับบริการว่าเจ้าหน้าที่จะสามารถให้บริการได้ตามระยะเวลาของแต่ละกระบวนงานที่กำหนดไว้ ไม่ถือเป็นข้อผูกพัน อาจมีการเปลี่ยนแปลงได้

๒) ระยะเวลาตาม SLA หมายถึง ระยะเวลาการให้บริการ กรณีพื้นฐานปกติของปัญหาในแต่ละด้านทางเทคนิค โดยดูलयุทธของเจ้าหน้าที่เท่านั้น

**เงื่อนไขการดำเนินงาน**

หลังจากได้รับแจ้งจะจัดส่งเจ้าหน้าที่ดำเนินการให้ภายในทันทีที่เจ้าหน้าที่รับทราบและพร้อมให้บริการ

**๑๒. ระบบติดตามประเมินผล**

**๑๒.๑ การรายงานผล**

เจ้าหน้าที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศ ด้านระบบเครือข่าย จะต้องจัดทำรายงานสรุปผลการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ การรับแจ้งปัญหา สาเหตุของปัญหา การแก้ไขปัญหา ประเภทการให้บริการพร้อมจำนวนครั้งการให้บริการ และสถานะการดำเนินงานตามความเหมาะสมเป็นรายเดือนและเสนอผู้บังคับบัญชาทราบทุกเดือน

**๑๒.๒ การติดตามประเมินผล**

เจ้าหน้าที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ให้บริการใช้งานระบบสารสนเทศ จะดำเนินการติดตามประเมินผลจากการสำรวจความพึงพอใจในการใช้งานระบบ อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง

### ๑๓. นิยามศัพท์

๑๓.๑ Service Level Agreement (SLA) หมายถึง ข้อตกลงระดับบริการ ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ เป็นการระบุเป้าหมายของบริการที่สำคัญและหน้าที่รับผิดชอบของทั้งสองฝ่าย เพื่อเพิ่มความมั่นใจแก่ผู้รับบริการว่า เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ตามระยะเวลา แต่ละกระบวนการที่กำหนดไว้ไม่ถือว่าเป็นข้อผูกพันอาจเปลี่ยนแปลงได้

๑๓.๒ ผู้ประสานงาน หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานด้านความช่วยเหลือและแก้ปัญหาด้านระบบสารสนเทศ ด้านระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

๑๓.๓ ผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับมอบหมายให้ดำเนินการให้ความช่วยเหลือแก้ปัญหาด้านระบบสารสนเทศ ด้านระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย

### ๑๔. สิ่งที่นอกเหนือจากเงื่อนไขบริการ

กรณีเกิดปัญหาจากปัจจัยภายนอก เช่น ระบบไฟฟ้าขัดข้อง ไม่สามารถให้บริการได้ตามมาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ

ผู้เสนอ SLA :



(นางสาวอัจฉรา แก้วละเอียด)

ผู้อำนวยการกลุ่มระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

ผู้อนุมัติ :



(นางสาวกนกพรรณ ชำนาญกิจ)

ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร