



ข้อตกลงการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) สำหรับโครงสร้างพื้นฐานทางสารสนเทศ ด้านระบบเครือข่ายของกรมทววจบัญญัติสหกรณ์ฉบับนี้ ได้ดำเนินการร่วมกับหน่วยงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมทววจบัญญัติสหกรณ์ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นข้อกำหนดการให้บริการระหว่างศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกับผู้รับบริการโครงสร้างพื้นฐานทางสารสนเทศ ด้านระบบเครือข่าย โดยเอกสารฉบับนี้จะกล่าวถึงหน้าที่และความรับผิดชอบของทุกฝ่ายที่มีต่อบริการเพื่อให้การบริการเป็นไปตามข้อตกลงที่กำหนดไว้กับผู้ให้บริการดังต่อไปนี้

๑. คำจำกัดความ

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

๒. วัตถุประสงค์

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

๓. บุคลากรที่เกี่ยวข้องและหน้าที่ความรับผิดชอบ

ตำแหน่ง	หน้าที่ความรับผิดชอบ
๑) ผู้ให้บริการ หรือผู้รับบริการ	- แจ้งปัญหา หรือความต้องการในการใช้งานด้านระบบสารสนเทศ - แจ้งความต้องการขอรับบริการข้อมูลสารสนเทศ - บันทึกการขอใช้บริการหรือขอรับบริการอื่นๆ
๒) ผู้ให้บริการ	- รับแจ้งเหตุทางโทรศัพท์ อีเมล, Line, Workflow และเอกสารจากผู้ให้บริการ

ตำแหน่ง	หน้าที่ความรับผิดชอบ
	- บันทึกเหตุการณ์ ปัญหาความต้องการ - ประเมินในเบื้องต้น และให้ความช่วยเหลือแก้ไขเพื่อให้ผู้รับบริการกลับมาใช้งานได้เร็วที่สุดและเกิดความเสียหายต่ำที่สุดภายใต้ข้อกำหนด SLA - รับเรื่องความต้องการขอรับบริการข้อมูลสารสนเทศและส่งให้ผู้เกี่ยวข้องทำการประมวลผลและแก้ไขตามลำดับ - ประสานผู้เกี่ยวข้องที่ให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อดำเนินการแก้ไขในกรณีที่ไม่สามารถแก้ไขเองได้ - ติดตามและตรวจสอบการให้บริการตามเอกสารคำขอให้บริการ - บันทึกและรายงานผลการดำเนินการ
๓) ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	- ลงนามประกาศข้อตกลงการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) การบริการด้านสารสนเทศ - ทบทวนและปรับปรุงเอกสาร SLA ในกรณีมีการแก้ไขเพิ่มเติม - จัดการ อนุมัติและตรวจสอบการให้บริการด้านสารสนเทศ

๔. ระยะเวลาที่ให้บริการ

วันเวลาทำการของผู้ให้บริการ คือ วันทำการปกติ

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 ผู้ให้บริการจะต้องแจ้งให้ผู้ขอรับบริการทราบ
- ๕.๘ ผู้ให้บริการต้องทำการจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มงานไว้ให้เป็นระเบียบสะดวกต่อการสืบค้น

๖. ขอบเขตการขอรับบริการ

ผู้รับบริการแจ้งปัญหาหรือแจ้งคำขอรับบริการทุกครั้งที่มีความประสงค์ขอรับบริการและรายละเอียดของปัญหาให้ครบถ้วนในการขอรับบริการทุกครั้งที่เกิดปัญหา

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)

๘. ช่องทางแจ้งปัญหา

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

ผู้ให้บริการ

๑) เมื่อผู้รับบริการ ขอรับความช่วยเหลือ ผู้ให้บริการต้องทำการบันทึกคำร้อง

๒) ทำการวิเคราะห์ปัญหาที่รับแจ้ง

๓) ทำการตอบคำถามหรือแนะนำวิธีการแก้ไข้ปัญหา

๓.๑) กรณีที่สามารถแก้ไข้ปัญหาได้ทันที ผู้ให้บริการจะทำการแนะนำวิธีการแก้ไข้ปัญหาให้ผู้รับบริการทราบทันที

๓.๒) ในกรณีที่ไม่สามารถตอบได้ทันที ผู้ให้บริการดำเนินการดังนี้

- ทำการแจ้งเวลาโทรกลับให้ผู้รับบริการทราบ
- ประสานผู้เชี่ยวชาญให้คำตอบหรือวิธีการแก้ไข้ปัญหา
- ทำการแจ้งวิธีการแก้ไข้ปัญหาให้ผู้รับบริการทราบทันที
- ทำการบันทึกคำตอบและปิดงาน

กรณี ผู้ให้บริการไม่สามารถแก้ไข้ปัญหาตามคำปรึกษา ดำเนินการตามรูปแบบขั้นตอนการปฏิบัติงานข้อ ๙.๒

๑๐.๒ ขั้นตอนการรับบริการซ่อมบำรุง และปรับปรุงระบบสารสนเทศ

ผู้รับบริการ

- ๑) แจ้งปัญหา/ขอรับบริการขอความช่วยเหลือผ่านโทรศัพท์
- ๒) รอผู้ปฏิบัติงานดำเนินการแก้ไข้ตามเวลาที่แจ้งไว้
- ๓) เมื่อผู้ปฏิบัติงานทำการแก้ไข้ปัญหาแล้วเสร็จ ลงชื่อขอรับบริการ

ผู้ให้บริการ

๑) รับแจ้งปัญหาจากผู้ประสานงาน และวิเคราะห์ปัญหาเพื่อหาวิธีการแก้ไข้

๒) ทำการแจ้งระยะเวลาการแก้ไข้ปัญหาให้ผู้รับบริการทราบ

๓) ดำเนินการแก้ไข้ปัญหา

๓.๑) กรณีแก้ไข้ปัญหาแล้วเสร็จ ทำการบันทึกการดำเนินการลงในแบบฟอร์ม

๓.๒) กรณีไม่สามารถแก้ไข้ปัญหาระบบสารสนเทศให้แล้วเสร็จ จะต้องดำเนินการดังนี้

๓.๒.๑) ทำการแจ้งกำหนดการดำเนินการครั้งที่ ๒

๓.๒.๒) ทำการค้นหาวิธีการแก้ไข้ปัญหา

๑) กรณีต้องปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศ หรือระบบสารสนเทศ หรือ

๒) กรณีไม่สามารถแก้ไข้ปัญหาการซ่อมบำรุงให้แล้วเสร็จ

และหากต้องเปลี่ยนเครื่อง หรือจัดหาอุปกรณ์ซ่อมแซมให้ดำเนินการแจ้งหน่วยงานผู้รับผิดชอบในสังกัดจัดซื้อตามระเบียบพัสดุฯ

๓.๒.๓) ดำเนินการแก้ไข้ปัญหาให้แล้วเสร็จ และทำการบันทึกการดำเนินการลงในแบบฟอร์ม

๓.๒.๔) ทำการบันทึกคำตอบ วิธีการแก้ไข้ปัญหา และลงชื่อผู้ให้บริการในแบบฟอร์ม

๑๑. มาตรฐานการให้บริการ

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

๑๑.๑ ข้อตกลงการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ด้านระบบสารสนเทศ

ลำดับ	กระบวนการงาน	ระยะ เวลา	หน่วย เวลา	ผู้รับบริการ	หมายเหตุ
๑. การให้บริการและเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์ระบบ Web Service					
	๑.๑ รายงานฐานะการเงิน	ทันที		บุคคลทั่วไป	ผ่าน Website
	๑.๒ รายงานผลการดำเนินงาน	ทันที		บุคคลทั่วไป	
	๑.๓ รายงานปริมาณธุรกิจ	ทันที		บุคคลทั่วไป	
	๑.๔ รายงานจำนวนสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร	ทันที		บุคคลทั่วไป	
๒. การให้บริการสารสนเทศและข้อมูลทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร					
	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	
๓. การให้บริการข้อมูลทะเบียนสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร Online (CAD_COOP)					
	๓.๑ บริการข้อมูลสถานะทั่วไปของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร	ทันที		บุคคลทั่วไป	ผ่าน Website
	๓.๒ จำนวนสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร	ทันที		บุคคลทั่วไป	
๔. การให้บริการการติดตั้งโปรแกรมช่วยในการตรวจสอบบัญชีสหกรณ์ (ACL) ให้กับเครื่องคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กของผู้ใช้งาน		๓๐	นาที	บุคลากรกรมฯ	
๕. การให้บริการคำแนะนำ ปรัชญา พร้อมวิธีการแก้ไขปัญหาระบบตรวจสอบบัญชีคอมพิวเตอร์ ทาง e-mail โทรศัพท์ Line Official และติดต่อโดยตรง					
	๕.๑ ระบบควบคุมคุณภาพงานสอบบัญชีด้วยระบบกระดานทำการอิเล็กทรอนิกส์ (EWP)	ทันที		บุคลากรกรมฯ	
	๕.๒ ระบบจัดการกระดานทำการ (CAD-WP)	ทันที		บุคลากรกรมฯ	

ลำดับ	กระบวนงาน	ระยะ เวลา	หน่วย เวลา	ผู้รับบริการ	หมายเหตุ
	๕.๓ ระบบตรวจสอบสหกรณ์เชิงลึก (CATS)	ทันที		บุคลากรกรมฯ	
๖. การให้บริการพัฒนาระบบตรวจสอบสหกรณ์เชิงลึก (CATS)					
	๖.๑ ชุดคำสั่งตรวจสอบภาคการเกษตร	ทันที		บุคลากรกรมฯ	ขึ้นอยู่กับ ความยุ่งยาก ซับซ้อน
	๖.๒ ชุดคำสั่งตรวจสอบนอกภาคการเกษตร	ทันที		บุคลากรกรมฯ	
	๖.๓ ชุดคำสั่งตรวจสอบโปรแกรมผู้อื่น	ทันที		บุคลากรกรมฯ	
๗. การให้บริการด้านโปรแกรมระบบบัญชี					
	๗.๑ โปรแกรมระบบบัญชีภาคการเกษตร	ทันที		หน่วยงาน ภายใต้สังกัด กรมฯ	ขึ้นอยู่กับ ความยุ่งยาก ซับซ้อน ของประเด็น ที่ได้รับ การแก้ไข
	๗.๒ โปรแกรมระบบบัญชีนอกภาคการเกษตร	ทันที			
	๗.๓ นวัตกรรมเพื่อสร้างข้อมูลที่มีคุณค่า (Smart ๔M)	ทันที			
๘. การให้บริการแก้ปัญหาโปรแกรมผ่าน CAD_WORKFLOW		การประเมินระยะเวลาดำเนินการ			
	โปรแกรมระบบบัญชีสหกรณ์ภาคการเกษตร			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				
	โปรแกรมระบบบัญชีนอกภาคการเกษตร				
	๘.๖ โปรแกรมระบบบัญชีออมทรัพย์				
	นวัตกรรมเพื่อสร้างข้อมูลที่มีคุณค่า (Smart ๔M)				
	๘.๗ SmartMe				
	๘.๘ SmartMember				
	๘.๙ SmartManage				
	๘.๑๐ SmartMonitor				

ลำดับ	กระบวนงาน	ระยะ เวลา	หน่วย เวลา	ผู้รับบริการ	หมายเหตุ
๙. การให้บริการข้อมูลข่าวสาร					
	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	
๑๐. การให้บริการด้านการขอใช้ระบบประชุมทางไกลออนไลน์, ระบบบริหารจัดการครุภัณฑ์, ระบบ SmartAuditor					
	๑๐.๑ การขอใช้ระบบประชุมทางไกลออนไลน์ ที่ระบบจองห้องประชุมกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ (CAD Meeting)	๒	วัน	บุคลากรกรมฯ	ตรวจสอบ และอนุมัติ
	๑๐.๒ การให้บริการระบบบริหารจัดการครุภัณฑ์ ภายใต้หมวดครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์	๑	วัน	บุคลากรกรมฯ	
	๑๐.๓ การให้บริการระบบศูนย์ให้บริการข้อมูลเรื่องน่ารู้ ตามกฎหมายว่าด้วยสหกรณ์ (SmartAuditor)	๑	วัน	ผู้รับบริการ ทั้งหมด	
๑๑. การให้บริการเครื่องมือสนับสนุนด้านการวิเคราะห์ข้อมูล ทางการเงิน เผยแพร่บนเว็บไซต์					
	๑๑.๑ โปรแกรมเฝ้าระวังและเตือนภัยทางการเงิน ของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร CFSAWS:ss v๒	ทันที		บุคคลทั่วไป	ผ่าน Website
	๑๑.๒ เกณฑ์ชี้วัดทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร	ทันที		บุคคลทั่วไป	
	๑๑.๓ ข้อมูลรายงานภาวะเศรษฐกิจทางการเงินของสหกรณ์ และกลุ่มเกษตรกร	ทันที		บุคคลทั่วไป	
	๑๑.๔ ข้อมูลผลการดำเนินงานและฐานะการเงินของสหกรณ์ และกลุ่มเกษตรกร	ทันที		บุคคลทั่วไป	
	๑๑.๕ ข้อมูลสถิติทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร	ทันที		บุคคลทั่วไป	

ลำดับ	กระบวนงาน	ระยะ เวลา	หน่วย เวลา	ผู้รับบริการ	หมายเหตุ
๑๒. การให้บริการระบบสารสนเทศและฐานข้อมูล					
	๑๒.๑ ระบบสารสนเทศงานสอบบัญชีภาครัฐ				ขึ้นอยู่กับ ความยุ่งยาก ซับซ้อน ของประเด็น ที่ได้รับ การแก้ไข
	๑๒.๑.๑ ระบบทะเบียนสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร Online			บุคลากรกรมฯ	
	๑๒.๑.๒ ระบบฐานข้อมูลโครงการพัฒนาบุคลากร สหกรณ์			บุคลากรกรมฯ	
	๑๒.๑.๓ ระบบผู้ตรวจสอบกิจการ			บุคลากรกรมฯ	
	๑๒.๑.๔ ระบบบริหารงานสอบบัญชี			บุคลากรกรมฯ	
	๑๒.๑.๕ ระบบแผนและผลการปฏิบัติงาน			บุคลากรกรมฯ	
	๑๒.๑.๖ ระบบประเมินจัดชั้นคุณภาพงานสอบบัญชี			บุคลากรกรมฯ	
	๑๒.๑.๗ ระบบประเมินความเสี่ยงจากการควบคุม ภายใน			บุคลากรกรมฯ	
	๑๒.๑.๘ ระบบรายงานเพื่อการบริหาร			บุคลากรกรมฯ	
	๑๒.๑.๙ ระบบควบคุมคุณภาพงานสอบบัญชี			บุคลากรกรมฯ	
	๑๒.๑.๑๐ ระบบฐานข้อมูลสหกรณ์ที่ใช้เทคโนโลยีการ บัญชีสหกรณ์			บุคลากรกรมฯ	
	๑๒.๑.๑๑ ระบบยื่นคำร้องขอรับบริการติดตั้งใช้งาน โปรแกรมระบบเทคโนโลยีการบัญชีสหกรณ์			บุคลากรกรมฯ	
	๑๒.๑.๑๒ ระบบติดตามผลการปฏิบัติตามระเบียบ นายทะเบียนสหกรณ์			บุคลากรกรมฯ	
	๑๒.๑.๑๓ ระบบสารสนเทศเพื่อการรายงานข้อสังเกต ที่ตรวจพบ			บุคลากรกรมฯ	
	๑๒.๑.๑๔ ระบบการรายงานข้อบกพร่อง			บุคลากรกรมฯ	
	๑๒.๑.๑๕ ระบบฐานข้อมูลข้อบกพร่องของสหกรณ์ และกลุ่มเกษตรกร			บุคลากรกรมฯ	
	๑๒.๑.๑๖ ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการข้อบกพร่อง ของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร			บุคลากรกรมฯ	
	๑๒.๑.๑๗ ระบบสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์ กลุ่มเกษตรกร online			บุคลากรกรมฯ	
	๑๒.๑.๑๘ ระบบองค์ความรู้ Accounting Software กรมตรวจบัญชีสหกรณ์			บุคลากรกรมฯ	

ลำดับ	กระบวนงาน	ระยะ เวลา	หน่วย เวลา	ผู้รับบริการ	หมายเหตุ
	๑๒.๑.๑๙ ระบบฐานข้อมูลการยื่นยันยอดหนี้สินของสมาชิกและกลุ่มเกษตรกร (สำหรับผู้สอบบัญชี)			บุคคลภายนอก	ขึ้นอยู่กับความยุ่งยากซับซ้อนของประเด็นที่ได้รับแก้ไข
	๑๒.๑.๒๐ ระบบฐานข้อมูลการยื่นยันยอดหนี้สินของสมาชิกและกลุ่มเกษตรกร (สำหรับสมาชิก)			บุคคลภายนอก	
	๑๒.๑.๒๑ ระบบฐานข้อมูลสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ (ธนาคารแห่งประเทศไทย)			บุคคลภายนอก	
	๑๒.๑.๒๒ ระบบฐานข้อมูลผู้สอบบัญชีสหกรณ์			บุคลากรกรมฯ	
	๑๒.๑.๒๓ ระบบสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์			บุคลากรกรมฯ	
	๑๒.๑.๒๔ ระบบสารสนเทศรายการย่อแสดงสินทรัพย์และหนี้สินสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร			บุคคลภายนอก	
	๑๒.๑.๒๕ การรายงานผลการแจ้งเตือนกระบวนงานสอบบัญชีผ่าน E-mail			บุคลากรกรมฯ	
	๑๒.๑.๒๖ ระบบรายงานผลการตรวจประเมินการควบคุมภายในเพื่อป้องกันความเสี่ยงการทุจริตด้านดิจิทัลในสหกรณ์			บุคลากรกรมฯ	
	๑๒.๒ ระบบสารสนเทศงานสอบบัญชีภาคเอกชน				
	๑๒.๒.๑ ระบบบริหารงานสอบบัญชีโดยผู้สอบบัญชีสหกรณ์			บุคลากรกรมฯ	
	๑๒.๒.๒ ระบบควบคุมคุณภาพงานสอบบัญชีสหกรณ์ภาคเอกชน			บุคลากรกรมฯ	
	๑๒.๒.๓ ระบบงานสำหรับผู้สอบบัญชีสหกรณ์			บุคลากรกรมฯ	
	๑๒.๒.๔ ระบบทะเบียนผู้สอบบัญชีสหกรณ์			บุคลากรกรมฯ	
	๑๒.๓ ระบบสารสนเทศโครงการรัฐบาล/โครงการพระราชดำริ				
	๑๒.๓.๑ ระบบฐานข้อมูลโครงการส่งเสริมการจัดทำบัญชีรายบุคคล			บุคลากรกรมฯ	
	๑๒.๓.๒ ระบบฐานข้อมูลเกษตรกรในระบบส่งเสริมการเกษตรให้เป็นแปลงใหญ่			บุคลากรกรมฯ	
	๑๒.๓.๓ ระบบฐานข้อมูลโครงการพัฒนาภูมิปัญญาทางบัญชีสู่ต้นทุนอาชีพ			บุคลากรกรมฯ	
	๑๒.๓.๔ โครงการพัฒนาเกษตรกรทำบัญชีได้ใช้บัญชีเป็น			บุคลากรกรมฯ	

ลำดับ	กระบวนงาน	ระยะ เวลา	หน่วย เวลา	ผู้รับบริการ	หมายเหตุ
	๑๒.๓.๕ โครงการสร้างความยั่งยืนในการทำบัญชี ต้นทุนอาชีพ			บุคลากรกรมฯ	ขึ้นอยู่กับ ความยุ่งยาก ซับซ้อน ของประเด็น ที่ได้รับ การแก้ไข
	๑๒.๓.๖ ระบบสารสนเทศโครงการอันเนื่องมาจาก พระราชดำริ			บุคลากรกรมฯ	
	๑๒.๓.๗ ระบบโครงการเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพ รัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี			บุคลากรกรมฯ	
	๑๒.๓.๘ ระบบโครงการเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพ รัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี			บุคลากรกรมฯ	
	๑๒.๓.๙ ระบบฐานข้อมูลผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชน			บุคลากรกรมฯ	
	๑๒.๓.๑๐ โครงการเสริมสร้างความเข้มแข็งแก่สหกรณ์ และกลุ่มเกษตรกรในจังหวัดชายแดนใต้			บุคลากรกรมฯ	
	๑๒.๔ ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงบประมาณ				
	๑๒.๔.๑ ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงบประมาณ			บุคลากรกรมฯ	
	๑๒.๔.๒ ระบบคำของบประมาณรายจ่ายประจำปี			บุคลากรกรมฯ	
	๑๒.๔.๓ ระบบบริหารจัดการจัดสรรงบประมาณ			บุคลากรกรมฯ	
	๑๒.๔.๔ ระบบวิเคราะห์งบประมาณรายจ่ายประจำปี			บุคลากรกรมฯ	
	๑๒.๔.๕ ระบบฐานข้อมูลสิ่งปลูกสร้าง			บุคลากรกรมฯ	
	๑๒.๔.๖ ระบบฐานข้อมูลรถยนต์			บุคลากรกรมฯ	
	๑๒.๔.๗ รายงานเชื่อมโยงระบบบริหารการเงิน การคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (CAD_LINK_NEWGFMIS)			บุคลากรกรมฯ	
	๑๒.๕ ระบบสารสนเทศสำนักงาน				
	๑๒.๕.๑ ระบบบริหารจัดการข้อมูลตัวชี้วัด			บุคลากรกรมฯ	
	๑๒.๕.๒ ระบบฐานข้อมูลการพัฒนาทรัพยากรบุคคล			บุคลากรกรมฯ	
	๑๒.๕.๓ ระบบจองห้องประชุมกรมตรวจบัญชีสหกรณ์			บุคลากรกรมฯ	
	๑๒.๕.๔ ระบบสลิปเงินเดือนและหนังสือรับรองการ หักภาษี ณ ที่จ่าย กรมตรวจบัญชีสหกรณ์			บุคลากรกรมฯ	
	๑๒.๕.๕ ระบบฐานข้อมูลพนักงานราชการและจ้าง เหมาบริการ สำหรับหน่วยงานส่วนภูมิภาค			บุคลากรกรมฯ	
	๑๒.๕.๖ ระบบลงเวลาปฏิบัติราชการ			บุคลากรกรมฯ	

ลำดับ	กระบวนงาน	ระยะ เวลา	หน่วย เวลา	ผู้รับบริการ	หมายเหตุ
	๑๒.๕.๗ ระบบบริหารจัดการครุภัณฑ์ กรมตรวจบัญชี สหกรณ์			บุคลากรกรมฯ	ขึ้นอยู่กับ ความยุ่งยาก ซับซ้อน ของประเด็น ที่ได้รับ การแก้ไข
	๑๒.๕.๘ ระบบฐานข้อมูลผู้รับบำนาญทดทดของ ผู้รับเบี้ยหวัดบำนาญ			บุคลากรกรมฯ	
	๑๒.๕.๙ ระบบรายงานการใช้อำนาจแทนอธิบดี			บุคลากรกรมฯ	
	๑๒.๕.๑๐ ระบบสืบค้นข้อมูลบุคลากร กรมตรวจบัญชี สหกรณ์			บุคลากรกรมฯ	
	๑๒.๕.๑๑ ระบบยื่นคำขอมิบัติประจำตัวเจ้าหน้าที่ ของรัฐ			บุคลากรกรมฯ	
	๑๒.๕.๑๒ ระบบวันทำการ กรมตรวจบัญชีสหกรณ์			บุคลากรกรมฯ	
	๑๒.๕.๑๓ ระบบสืบค้นข้อมูลข้าราชการ กรมตรวจ บัญชีสหกรณ์			บุคลากรกรมฯ	

๑๑.๒ ข้อตกลงการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ด้านระบบเครือข่าย

ลำดับ	กระบวนงาน	ระยะ เวลา	หน่วย เวลา	ผู้รับบริการ	หมายเหตุ
๑. การให้บริการด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์					
	๑.๑ การให้บริการระบบยืนยันและพิสูจน์ตัวตน				
	๑.๑.๑ การขอชื่อผู้ใช้งานและรหัสผ่าน (Authentication) สำหรับหน่วยงานในส่วนกลาง	๑	ชม.	บุคลากรกรมฯ	
	๑.๑.๒ การขอรหัสการเข้าใช้บริการระบบเครือข่าย คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต สำนักงาน ส่วนภูมิภาค	๑	ชม.	บุคลากรกรมฯ	
	๑.๑.๓ การขอชื่อผู้ใช้และรหัสผ่าน (Authentication) สำหรับหน่วยงาน/บุคคลภายนอก	๑	ชม.	บุคลากรกรมฯ	
	๑.๒ การให้บริการติดตั้งใหม่ และ/หรือซ่อมบำรุงรักษา ด้านฮาร์ดแวร์ (Hardware) (ส่วนกลาง เทเวศร์)				
	๑.๒.๑ เครื่องคอมพิวเตอร์ / เครื่องคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก	๒ - ๕	ชม.	บุคลากรกรมฯ	การประเมิน ระยะเวลา ของเจ้าหน้าที่
	๑.๒.๒ เครื่องพิมพ์ (Printer)	๒ - ๕	ชม.	บุคลากรกรมฯ	
	๑.๒.๓ สแกนเนอร์ (Scanner)	๒	ชม.	บุคลากรกรมฯ	

ลำดับ	กระบวนงาน	ระยะเวลา	หน่วยเวลา	ผู้ให้บริการ	หมายเหตุ
	๑.๒.๔ อุปกรณ์กระจายสัญญาณไร้สาย (Access Point)	๒	ชม.	บุคลากรกรมฯ	การประเมิน ระยะเวลา ของเจ้าหน้าที่
	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	
	๑.๓ การให้บริการซ่อมบำรุงรักษาด้านซอฟต์แวร์ (Software) (ส่วนกลาง เทเวศร์)				
	๑.๓.๑ ติดตั้งระบบปฏิบัติการ	๑ - ๕	ชม.	บุคลากรกรมฯ	
	๑.๓.๒ ติดตั้งระบบป้องกันไวรัส	๑	ชม.	บุคลากรกรมฯ	
	๑.๓.๓ ติดตั้งโปรแกรมประยุกต์ที่ กตส.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

ระยะเวลาตาม SLA หมายถึง ระยะเวลาการให้บริการ กรณีพื้นฐานปกติของปัญหาในแต่ละด้านทางเทคนิค โดยดูลยพินิจของเจ้าหน้าที่เท่านั้น

๑๒. ระบบติดตามประเมินผล

๑๒.๑ การรายงานผล

เจ้าหน้าที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศ ด้านระบบเครือข่าย จะจัดทำรายงานสรุปผลการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ การรับแจ้งปัญหาสาเหตุของปัญหา การแก้ไขปัญหา ประเภทการให้บริการพร้อมจำนวนครั้งการให้บริการ และสถานะการดำเนินงานตามความเหมาะสมเป็นรายเดือนและเสนอผู้บังคับบัญชาทราบทุกเดือน

๑๒.๒ การติดตามประเมินผล

เจ้าหน้าที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ให้บริการใช้งานระบบสารสนเทศ จะดำเนินการติดตามประเมินผลจากการสำรวจความพึงพอใจในการใช้งานระบบ อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง

๑๓. สิ่งทีนอกเหนือจากเงื่อนไขการให้บริการ

กรณีเกิดปัญหาจากปัจจัยภายนอก เช่น ระบบไฟฟ้าขัดข้อง ไม่สามารถให้บริการได้ตามมาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ

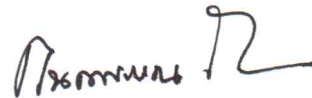
ผู้เสนอ SLA :



(นางสาวอัจฉรา แก้วละเอียด)

ผู้อำนวยการกลุ่มระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

ผู้อนุมัติ :



(นางสาวกนกพรพรณ ชำนาญกิจ)

ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร