



วิธีการปฏิบัติงาน (Work Instruction)

การจัดการแอปพลิเคชันและแพลตฟอร์มสำหรับ

บริการ Open Data (www.data.go.th)

WI-C20-012

ครั้งที่ 0

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

Digital Government Development Agency (Public Organization)

ก

การควบคุมเอกสาร

ผู้เรียบเรียง/ผู้จัดทำ	ผู้ตรวจสอบ/ผู้ทบทวน	ผู้อนุมัติ
นายสมรัฐ เขตनुช	นายมนตรี อึ้งวิจิตรอำไพ	นายนิเวช มิ่งมิตรโอฟาร
ผู้เชี่ยวชาญ 1	ผู้เชี่ยวชาญ 2	ผอ. ฝ่ายปฏิบัติการ

ครั้งที่	วันที่	รายละเอียดการแก้ไข
0	3 กันยายน 2562	ประกาศใช้ครั้งแรก

สารบัญ

หัวข้อเรื่อง	หน้า
WI-C20-012 การจัดการแอปพลิเคชันและแพลตฟอร์มสำหรับ Open Data (www.data.go.th).....	1
1. วัตถุประสงค์ (OBJECTIVE)	1
2. ตารางผู้เกี่ยวข้อง (STAKEHOLDER).....	1
3. ขอบเขต (SCOPE)	2
4. คำนิยาม (DEFINITIONS)	2
5. เอกสารอ้างอิง (REFERENCES)	2
6. แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน (WORK FLOW)	3
7. การควบคุมบันทึก (RECORD CONTROL)	5

1. WI-C20-012 การจัดการบัญชีผู้ใช้แอปพลิเคชันและแพลตฟอร์มสำหรับหน่วยงานภายนอก

2. วัตถุประสงค์ (OBJECTIVE)

เอกสารฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานสำหรับการจัดการแอปพลิเคชันและแพลตฟอร์มระบบ Open Data (www.data.go.th) ของสำนักงานฯ สำหรับหน่วยงานภายนอก

3. ตารางผู้เกี่ยวข้อง (STAKEHOLDER)

ลำดับ (NO.)	หน้าที่และความ รับผิดชอบ (RASCI)	ผู้เกี่ยวข้อง (STAKEHOLDER)	คำอธิบาย (DESCRIPTION)
1.	ผู้ร้องขอเพื่อ เพิ่ม ลบ หรือแก้ไขบัญชี ผู้ใช้	ผู้ร้องขอ	พนักงานของสำนักงานฯ หน่วยงานภายนอก ที่ได้รับ มอบหมาย
2.	ประสานระหว่างผู้ ร้องขอ และผู้ที่ เกี่ยวข้อง	SCC	พนักงานของสำนักงานฯ หรือ เจ้าหน้าที่ Outsource ของ สำนักงานฯ ที่ได้รับมอบหมาย
3.	ดำเนินการเพิ่ม ลบ หรือแก้ไขบัญชีผู้ใช้/ ชุดข้อมูล ตามคำร้อง ขอ	SOA	พนักงานของสำนักงานฯ หรือ เจ้าหน้าที่ Outsource ของ สำนักงานฯ ที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการเพิ่ม ลบ หรือ แก้ไขบัญชีผู้ใช้ตามคำร้องขอในระบบบริการฯ (ดำเนินการได้เมื่อฝ่าย DD2-G เตรียมเครื่องมือที่เหมาะสม ให้แล้ว)
4.	ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงระบบ กรณี เกิดปัญหาหรือความ ต้องการสนับสนุน การทำงานจากตัว ระบบ	DD2-G	พนักงานของสำนักงานฯ หรือ เจ้าหน้าที่ Outsource ของ สำนักงานฯ ที่ได้รับมอบหมาย ผู้ให้บริการภายนอกที่ทำสัญญากับสำนักงานฯ

4. ขอบเขต (SCOPE)

สำหรับใช้ในการจัดการคำขอใช้บริการหรือร้องขอเปลี่ยนแปลงหรือแก้ไขปัญหาการใช้บริการระบบ Open Data (www.data.go.th)

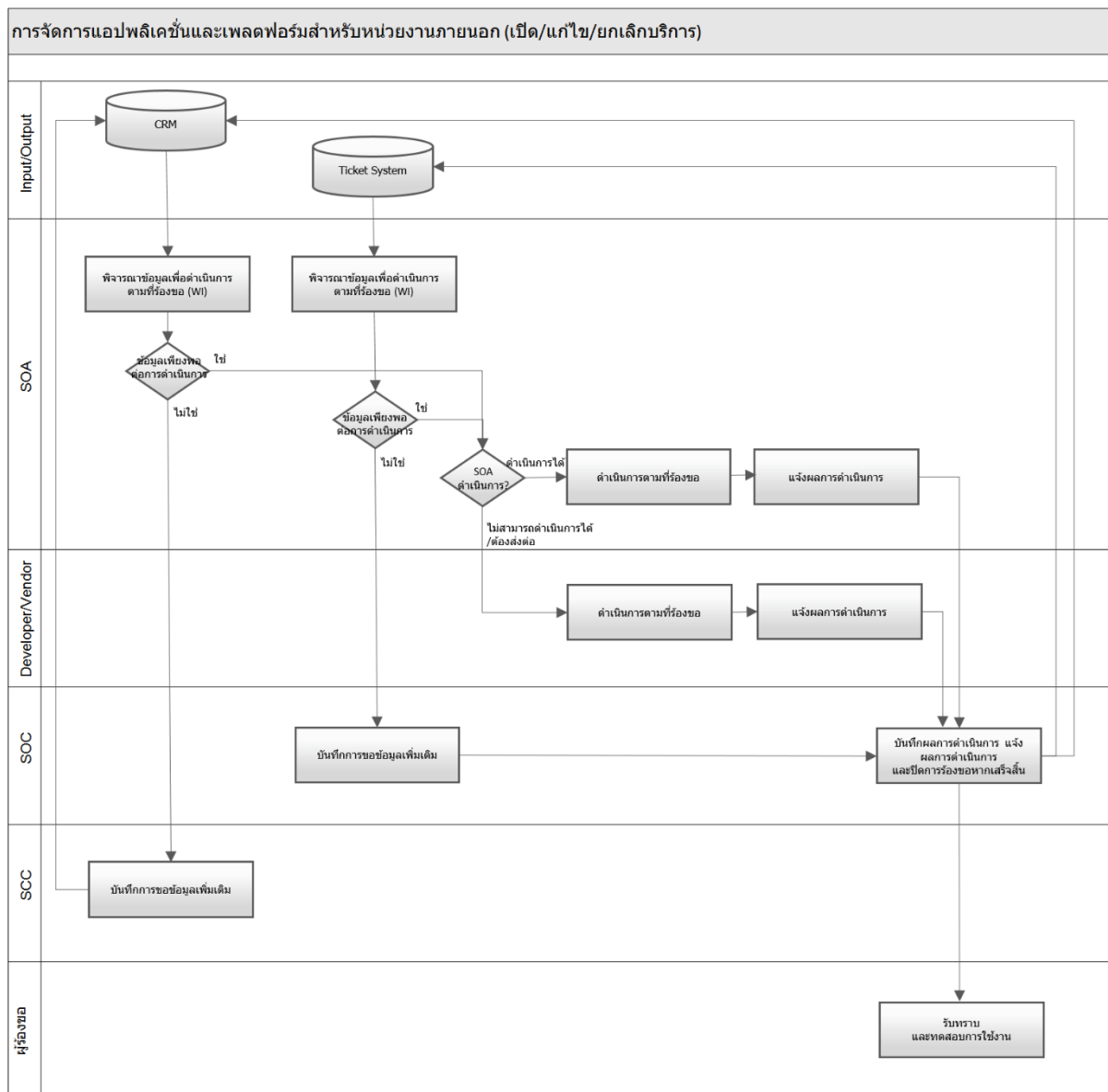
5. คำนิยาม (DEFINITIONS)

ลำดับ (NO.)	คำศัพท์ (VOCABBULARY)	คำอธิบาย (DESCRIPTION)
-	-	-

6. เอกสารอ้างอิง (REFERENCES)

-

7. แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน (WORK FLOW)



รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (PROCEDURE DESCRIPTION)

1. เมื่อมีการเปิดขอใช้บริการใหม่/แก้ไข/ยกเลิก จากระบบ CRM

- ทำการดำเนินการตามคำขอ -> ตรวจสอบข้อมูลที่ขอใช้บริการใน CRM
 - หากข้อมูลครบถ้วนและเป็นการร้องขอปรับปรุงในเชิงระบบ -> ส่งต่อให้ผู้พัฒนา (DD2-G) ดำเนินการตามรายละเอียดตามคำร้องขอ
 - หากข้อมูลครบถ้วน -> SOA ดำเนินการตามขั้นตอน
 - หากข้อมูลไม่ครบถ้วน -> ส่งต่อ SCC ขอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องขอก่อน
- แจ้งผลการดำเนินการ
 - กรณี CRM แจ้งไปที่ผู้ร้องขอโดยตรงผ่านระบบเมล เพื่อให้ผู้ร้องขอทำการทดสอบการใช้งาน
- ปิดงาน

2. หรือมีการแจ้งปัญหาผ่าน ระบบ Ticketing System เพื่อให้ดำเนินการ

- ตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้น
 - หากข้อมูลครบถ้วน และเป็นปัญหาการทำงานของระบบ -> ส่งต่อให้ผู้พัฒนาดำเนินการ
 - หากข้อมูลครบถ้วน -> SOA ดำเนินการตามขั้นตอน
 - หากข้อมูลไม่ครบถ้วน -> ส่งต่อ SOC ขอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องขอก่อน
- แจ้งผลการดำเนินการ
 - ปรับปรุงข้อมูลในระบบ Ticketing System เพื่อให้ SOC ประสานงานผู้ร้องขอทำการทดสอบการใช้งานต่อไป
- ปิดงาน

ขอบเขตการดำเนินงาน	เจ้าหน้าที่ SOA	คู่มืออ้างอิง
สร้าง/แก้ไข/ลบผู้ใช้งาน	ดำเนินการได้	User Manual_V1.10.pdf
สร้าง/แก้ไข/ลบชุดข้อมูลในระบบ	ดำเนินการได้	User Manual_V1.10.pdf
แก้ไขปัญหาการใช้งาน	ส่งต่อ	
การแก้ไขปัญหาระบบ	ส่งต่อ	
การบำรุงรักษาระบบ	ส่งต่อ	

หมายเหตุ ที่จัดเก็บเอกสาร //drive.dga.or.th/SOA/OpenData (Data.go.th)

8. การควบคุมบันทึก (RECORD CONTROL)

รหัสเอกสาร	ชื่อบันทึก	การจัดเก็บ			การทำลาย	
		สถานที่	วิธีการ	ระยะเวลา	ผู้อนุมัติ	วิธีการ
	1. ใบคำขอใช้บริการ 2. ใบคำขอยกเลิกบริการ 3. ใบคำขอเปลี่ยนแปลงบริการ	ระบบ CRM	บันทึกลงระบบ	ตลอดบริการ	ผจก. ส่วนที่ปรึกษาธุรกิจดิจิทัล	ลบจากระบบ



วิธีการปฏิบัติงาน (Work Instruction)

การจัดการแอปพลิเคชันและแพลตฟอร์มสำหรับ บริการ Government Data Exchange Center (GDX)

WI-C20-011

แก้ไขครั้งที่ 1

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)
Digital Government Development Agency (Public Organization)

ก

การควบคุมเอกสาร

ผู้เรียบเรียง/ผู้จัดทำ	ผู้ตรวจสอบ/ผู้ทบทวน	ผู้อนุมัติ
นางสาวพองาม จันทศรี	นายมนตรี อึ้งวิจิตรอำไพ	นายนิเวศ มิ่งมิตรโอบาร
ผู้เชี่ยวชาญ 1	ผู้เชี่ยวชาญ 2	ผอ. ฝ่ายปฏิบัติการ

ครั้งที่	วันที่	รายละเอียดการแก้ไข
0	3/9/62	ประกาศใช้ครั้งแรก
1	10/6/63	นำข้อมูล Work Flow ออก เพิ่มรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และเพิ่มคู่มืออ้างอิง

สารบัญ

หัวข้อเรื่อง	หน้า
WI-C20-011 การจัดการแอปพลิเคชันและแพลตฟอร์มระบบ GDX.....	4
1. วัตถุประสงค์ (OBJECTIVE)	4
2. ตารางผู้เกี่ยวข้อง (STAKEHOLDER).....	4
3. ขอบเขต (SCOPE)	4
4. คำนิยาม (DEFINITIONS).....	5
5. เอกสารอ้างอิง (REFERENCES)	5
6. รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (PROCEDURE DESCRIPTION)	5
7. การควบคุมบันทึก (RECORD CONTROL)	7

WI-C20-011 การจัดการแอปพลิเคชันและแพลตฟอร์มระบบ GDX

1. วัตถุประสงค์ (OBJECTIVE)

เอกสารฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานสำหรับการจัดการแอปพลิเคชันและแพลตฟอร์มระบบ GDX ของสำนักงานฯ สำหรับหน่วยงานภายนอก

2. ตารางผู้เกี่ยวข้อง (STAKEHOLDER)

ลำดับ (NO.)	หน้าที่และความ รับผิดชอบ (RASCI)	ผู้เกี่ยวข้อง (STAKEHOLDER)	คำอธิบาย (DESCRIPTION)
1.	ผู้ร้องขอเพื่อ เพิ่ม ลบ หรือแก้ไข หน่วยงาน/ ระบบงาน/บัญชีผู้ใช้	SCC	พนักงานของสำนักงานฯ หน่วยงานภายนอก ที่ได้รับ มอบหมาย
2.	ผู้ร้องขอเพื่อ เพิ่ม ลบ หรือแก้ไข หน่วยงาน/ ระบบงาน/บัญชีผู้ใช้	ผู้ใช้งาน	หน่วยงานภายนอกที่ใช้งานระบบ GDX
3.	ประสานระหว่างผู้ ร้องขอ และผู้ที่ เกี่ยวข้อง	SOC	พนักงานของสำนักงานฯ หรือ เจ้าหน้าที่ Outsource ของ สำนักงานฯ ที่ได้รับมอบหมาย
4.	ดำเนินการเพิ่ม ลบ หรือแก้ไขหน่วยงาน/ ระบบงาน/บัญชีผู้ใช้ ตามคำร้องขอ	SOA	พนักงานของสำนักงานฯ ผู้ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการ เพิ่ม ลบ หรือแก้ไขหน่วยงาน/ระบบงาน/บัญชีผู้ใช้ ตามคำ ร้องขอ (ดำเนินการได้เมื่อฝ่าย DD1-G เตรียมเครื่องมือที่ เหมาะสมให้)
5.	ดำเนินการเพิ่ม ลบ หรือแก้ไขหน่วยงาน/ ระบบงาน/บัญชีผู้ใช้ ตามคำร้องขอ	DD1-G	พนักงานของสำนักงานฯ ผู้ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการ เพิ่ม ลบ หรือแก้ไขหน่วยงาน/ระบบงาน/บัญชีผู้ใช้ ตามคำ ร้องขอ

3. ขอบเขต (SCOPE)

สำหรับใช้ในการจัดการคำขอใช้บริการหรือร้องขอเปลี่ยนแปลงหรือแก้ไขปัญหาการใช้บริการระบบ ศูนย์กลาง
แลกเปลี่ยนข้อมูลภาครัฐ (Government Data Exchange Center : GDX)

4. คำนิยาม (DEFINITIONS)

ลำดับ (NO.)	คำศัพท์ (VOCABULARY)	คำอธิบาย (DESCRIPTION)
-	-	-

5. เอกสารอ้างอิง (REFERENCES)

-

6. รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (PROCEDURE DESCRIPTION)

กรณีเปิดขอใช้บริการใหม่/แก้ไข/ยกเลิก จากระบบ CRM

- เมื่อมีใบคำขอใช้บริการจากระบบ CRM เพื่อให้ดำเนินการ
- ทำการดำเนินการตามคำขอ
 - ตรวจสอบสิทธิในการแจ้งดำเนินการว่าผู้ขอเป็น Admin ของหน่วยงานหรือไม่
 - ตรวจสอบความถูกต้องของใบขอใช้บริการศูนย์กลางแลกเปลี่ยนข้อมูลภาครัฐ เช่น เป็นเอกสาร Version ปัจจุบันหรือไม่ กรอรายละเอียดถูกต้องหรือไม่ ผู้ลงนามเป็นผู้มีอำนาจหรือไม่
 - ตรวจสอบความครบถ้วน ความถูกต้องของเอกสารแนบ (หากมี)
 - ตรวจสอบรายละเอียดรายการข้อมูล/เอกสาร ตามที่ระบุว่าจะถูกต้องหรือไม่ โดยเปรียบเทียบกับเอกสารแนบ เช่น MOU หรือ หนังสือแจ้งสิทธิ์ DBD
 - หากพบความผิดพลาดในข้อที่ 2.1 และ/หรือ 2.2 และ/หรือ 2.3 และ/หรือ 2.4 จะแจ้งรายละเอียดที่ผิดพลาดกลับไปยัง SCC เพื่อให้ปรับแก้และจัดส่งข้อมูลมาในระบบ CRM ใหม่อีกครั้ง
 - ส่งต่อให้ DD1-G ดำเนินการ
- ส่งต่องานให้ DD1-G ผ่านระบบ CRM โดยสรุปรายละเอียดที่จะต้องดำเนินการกรอกลงในระบบ
- หลังจาก DD1-G ดำเนินการแล้วเสร็จและแจ้งผลกลับมาผ่านระบบ CRM แล้วจะทำการแจ้งผลการดำเนินงานไปที่ผู้ใช้งานโดยตรง
- ปิดงานที่ระบบ CRM หลังจากแจ้งผลการดำเนินงานไปที่ผู้ใช้งานแล้ว จะทำการปิดงานในระบบโดยนำข้อมูลจาก email ที่จัดส่งให้กับผู้ใช้งาน มากรอกเป็นรายละเอียดลงในระบบ

กรณีปัญหาต่างๆ เรื่องสิทธิ์

- เมื่อมีการแจ้งผ่านระบบ Ticketing System เพื่อให้ดำเนินการ
- ทำการดำเนินการตามคำขอ
 - ตรวจสอบบัญชี GovID ของผู้ใช้ ตามที่แจ้งว่าถูกต้องหรือไม่ มีอยู่หรือไม่ ได้รับสิทธิ์หรือไม่ โดยตรวจสอบที่ <https://gdx.dga.or.th/Membership/User>
 - หากไม่มีบัญชี ให้ผู้ใช้สมัครใช้งานเข้ามาอีกครั้ง และให้ Admin ของหน่วยงานอนุมัติ
 - หากมีบัญชีแต่ชื่อหน่วยงานไม่ถูกต้อง ประสานงาน DD1-G เพื่อลบบัญชีออก และให้ผู้ใช้สมัครใช้งานเข้ามาอีกครั้ง และให้ Admin ของหน่วยงานอนุมัติ

- 2.1.3. หากมีบัญชีแต่สิทธิ์การใช้งานไม่ถูกต้อง ให้ Admin ของหน่วยงานไม่อนุมัติบัญชี และให้ผู้ใช้งานสมัครใช้งานเข้ามาอีกครั้ง และให้ Admin ของหน่วยงานอนุมัติ
- 2.1.4. หากมีบัญชีแต่ไม่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลบุคคลของ DOPA ได้
 - ให้ตรวจสอบสิทธิ์ที่ <https://gdx.dga.or.th/Membership/User> หัวข้อสิทธิ์การมองเห็น และตรวจสอบสิทธิ์ว่าได้รับสิทธิ์หรือไม่
 - หากได้ให้ตรวจสอบในระบบ Linkage Management ว่าได้รับสิทธิ์แล้วหรือไม่ หากไม่ให้ประสานงานกับ Super User ของหน่วยงาน
 - หากไม่ได้รับสิทธิ์ ให้ประสานงาน DD1-G เพื่อตรวจสอบและแก้ไข
- 2.1.5. หากมีบัญชีแต่ไม่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลนิติบุคคลของ DBD ได้
 - ให้ตรวจสอบสิทธิ์ที่ <https://gdx.dga.or.th/Document/Manage/Permission> หัวข้อตรวจสอบสิทธิ์ข้อมูลนิติบุคคล และตรวจสอบสิทธิ์ของหน่วยงานว่าได้รับสิทธิ์หรือไม่
 - หากได้ให้ประสานงาน DD1-G เพื่อตรวจสอบและแก้ไข
 - แต่หากไม่ได้รับสิทธิ์ให้ขอสิทธิ์ไปยัง DBD และเปิดขอใช้บริการเข้ามาอีกครั้ง
- 2.2. หากไม่มีชื่อหน่วยงาน/หน่วยงานสาขาให้เลือก
 - 2.2.1. ตรวจสอบว่ามีการเปิดขอใช้บริการแล้วหรือไม่
 - หากมีแล้ว ประสานงาน DD1-G เพื่อตรวจสอบ แก้ไข
 - หากไม่มี ให้เปิดขอใช้บริการเข้ามาก่อน
3. แจ้งผลการตรวจสอบ และปิดงานผ่านระบบ Ticketing แจ้งไปที่ SOC

กรณีปัญหาต่างๆ ของ GovAMI, GDX Reader

1. เมื่อมีการแจ้งผ่านระบบ Ticketing System เพื่อให้ดำเนินการ
2. ทำการดำเนินการตามคำขอ
 - 2.1. ตรวจสอบ error code
 - 2.1.1. หากพบ error code ที่ขึ้นต้นด้วย 9xxxx ให้ตรวจสอบวิธีดำเนินการที่ <https://linkagemgmt.bora.dopa.go.th/#/>
 - 2.1.2. หากพบ error code อื่นๆ ให้ตรวจสอบวิธีการดำเนินการที่ <https://kb.dga.or.th/s/bka3ktp5f5rbi2f1ccpg/government-data-exchange-center-gdx/d/bka3ln95f5rbi2f1ccpg/4-troubleshooting>
 - 2.2. ตรวจสอบ Version ของ GovAMI ต้องเป็น Version ปัจจุบัน
 - 2.3. ตรวจสอบ Version ของ .Net Framework ต้องเป็น Version 4.5.2 หรือสูงกว่า
 - 2.4. ตรวจสอบ Browser ต้องเป็น Chrome
 - 2.5. ตรวจสอบในแถบสถานะ ข้อมูลการใช้ ที่หน้าจอรระบบ GovAMI
 - 2.6. หากเป็นปัญหาเรื่องสิทธิ์การเข้าใช้ระบบให้ดำเนินการตามข้อกรณีปัญหาต่างๆ เรื่องสิทธิ์
 - 2.7. หากเป็นปัญหา PIN
 - 2.7.1. หากไม่มี PIN, ลืมรหัสผ่าน, รหัสผ่านผิดติดต่อกันเกิน 3 ครั้ง ให้ติดต่อที่สำนักงานเขต หรือที่ว่าการอำเภอ
 - 2.7.2. ระบบไม่ขึ้นให้กรอก PIN ให้ผู้ใช้งานตรวจสอบ PIN ต้องเป็นสิทธิ์เจ้าหน้าที่ และต้องเป็นรูปแบบ PIN4 หลัก ไม่ใช้สแกนลายนิ้วมือ หากไม่ใช่ให้ติดต่อที่สำนักงานเขต หรือที่ว่าการอำเภอ
 - 2.8. ตรวจสอบว่าต้องมีการติดตั้งโปรแกรม GDX Reader

2.9. หาก Smart Card Reader ไม่อ่านบัตรประจำตัวประชาชน ให้ดำเนินการตาม

<https://kb.dga.or.th/s/bka3ktp5f5rbi2f1ccpg/government-data-exchange-center-gdx/d/bka3ln95f5rbi2f1ccqg/4-troubleshooting>

3. แจ้งผลการตรวจสอบ และปิดงานผ่านระบบ Ticketing แจ้งไปที่ SOC

ขอบเขตการดำเนินงาน	เจ้าหน้าที่ SOA	คู่มืออ้างอิง
เพิ่ม ลบ หรือแก้ไขหน่วยงาน/ ระบบงาน/บัญชีผู้ใช้	ส่งต่อ	
แก้ไขปัญหาการใช้งาน	ตรวจสอบและ ส่งต่อ	https://kb.dga.or.th/s/bka3ktp5f5rbi2f1ccpg/government-data-exchange-center-gdx/d/bka3ln95f5rbi2f1ccqg/4-troubleshooting , https://gdx.dga.or.th/ , https://linkagemgmt.bora.dopa.go.th/#/
การแก้ไขปัญหาระบบ	ส่งต่อ	
การบำรุงรักษาระบบ	ส่งต่อ	
ดำเนินการตรวจสอบสถานะ GovAMI Server, AMI Checker, Restart GovAMI Server, AMI Checker กรณี Service มีปัญหา และ เปิด/ปิด AMI Checker Monitor กรณีมี Service มีปัญหา	ดำเนินการเอง	ระบบ AMI Checker.pdf

หมายเหตุ ที่จัดเก็บเอกสาร //drive.dga.or.th/SOA/GDX ศูนย์กลางการแลกเปลี่ยนทะเบียนข้อมูลดิจิทัลภาครัฐ

7. การควบคุมบันทึก (RECORD CONTROL)

รหัสเอกสาร	ชื่อบันทึก	การจัดเก็บ			การทำลาย	
		สถานที่	วิธีการ	ระยะเวลา	ผู้อนุมัติ	วิธีการ
	1. ใบคำขอใช้บริการ 2. ใบคำขอยกเลิกบริการ 3. ใบคำขอเปลี่ยนแปลงบริการ	ระบบ CRM	บันทึกลง ระบบ	ตลอดบริการ	ผจก.ส่วนที่ ปรึกษารัฐกิจ ดิจิทัล	ลบจากระบบ



วิธีการปฏิบัติงาน (Work Instruction)

การจัดการแอปพลิเคชันและแพลตฟอร์มสำหรับ

บริการ e-CMS

WI-C20-009

ครั้งที่ 0

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

Digital Government Development Agency (Public Organization)

ก

การควบคุมเอกสาร

ผู้เรียบเรียง/ผู้จัดทำ	ผู้ตรวจสอบ/ผู้ทบทวน	ผู้อนุมัติ
นายสมรัฐ เขตनुช	นายมนตรี อึ้งวิจิตรอำไพ	นายนิเวช มิ่งมิตรโอฬาร
ผู้เชี่ยวชาญ 1	ผู้เชี่ยวชาญ 2	ผอ. ฝ่ายปฏิบัติการ

ครั้งที่	วันที่	รายละเอียดการแก้ไข
0	3 กันยายน 2562	ประกาศใช้ครั้งแรก

สารบัญ

หัวข้อเรื่อง	หน้า
WI-C20-009 การจัดการแอปพลิเคชันและแพลตฟอร์มสำหรับ e-CMS.....	1
1. วัตถุประสงค์ (OBJECTIVE)	1
2. ตารางผู้เกี่ยวข้อง (STAKEHOLDER).....	1
3. ขอบเขต (SCOPE)	2
4. คำนิยาม (DEFINITIONS)	2
5. เอกสารอ้างอิง (REFERENCES)	2
6. แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน (WORK FLOW)	3
7. การควบคุมบันทึก (RECORD CONTROL)	5

1. WI-C20-009 การจัดการบัญชีผู้ใช้แอปพลิเคชันและแพลตฟอร์มสำหรับหน่วยงานภายนอก

2. วัตถุประสงค์ (OBJECTIVE)

เอกสารฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานสำหรับการจัดการแอปพลิเคชันและแพลตฟอร์มระบบ e-CMS ของสำนักงานฯ สำหรับหน่วยงานภายนอก

3. ตารางผู้เกี่ยวข้อง (STAKEHOLDER)

ลำดับ (NO.)	หน้าที่และความ รับผิดชอบ (RASCI)	ผู้เกี่ยวข้อง (STAKEHOLDER)	คำอธิบาย (DESCRIPTION)
1.	ผู้ร้องขอเพื่อ เพิ่ม ลบ หรือแก้ไขบัญชี ผู้ใช้	ผู้ร้องขอ	พนักงานของสำนักงานฯ หน่วยงานภายนอก ที่ได้รับ มอบหมาย
2.	ประสานระหว่างผู้ ร้องขอ และผู้ เกี่ยวข้อง	SCC	พนักงานของสำนักงานฯ หรือ เจ้าหน้าที่ Outsource ของ สำนักงานฯ ที่ได้รับมอบหมาย
3.	ประสานงาน Phase เริ่มต้นโครงการ และ Phase Development	SCS	พนักงานของสำนักงานฯ หรือ เจ้าหน้าที่ Outsource ของ สำนักงานฯ ที่ได้รับมอบหมาย
4.	ดำเนินการ ประสานงานผู้ใช้ และหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องให้ได้ ตาม คำร้องขอ	SOA	พนักงานของสำนักงานฯ หรือ เจ้าหน้าที่ Outsource ของ สำนักงานฯ ที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการตามคำร้องขอ ในระบบบริการฯ
5.	ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงระบบ กรณี เกิดปัญหา หรือ ความต้องการ สนับสนุนจากการ ทำงานจากตัวระบบ และการอบรม ตอบ คำถามผู้เกี่ยวข้องใน การพัฒนา ระบบที่ เกี่ยวข้อง	DD2-G	พนักงานของสำนักงานฯ หรือ เจ้าหน้าที่ Outsource ของ สำนักงานฯ ที่ได้รับมอบหมาย ผู้ให้บริการภายนอกที่ทำสัญญากับสำนักงานฯ

4. ขอบเขต (SCOPE)

สำหรับใช้ในการจัดการคำขอใช้บริการหรือร้องขอเปลี่ยนแปลงหรือแก้ไขปัญหาการใช้บริการระบบ e-CMS

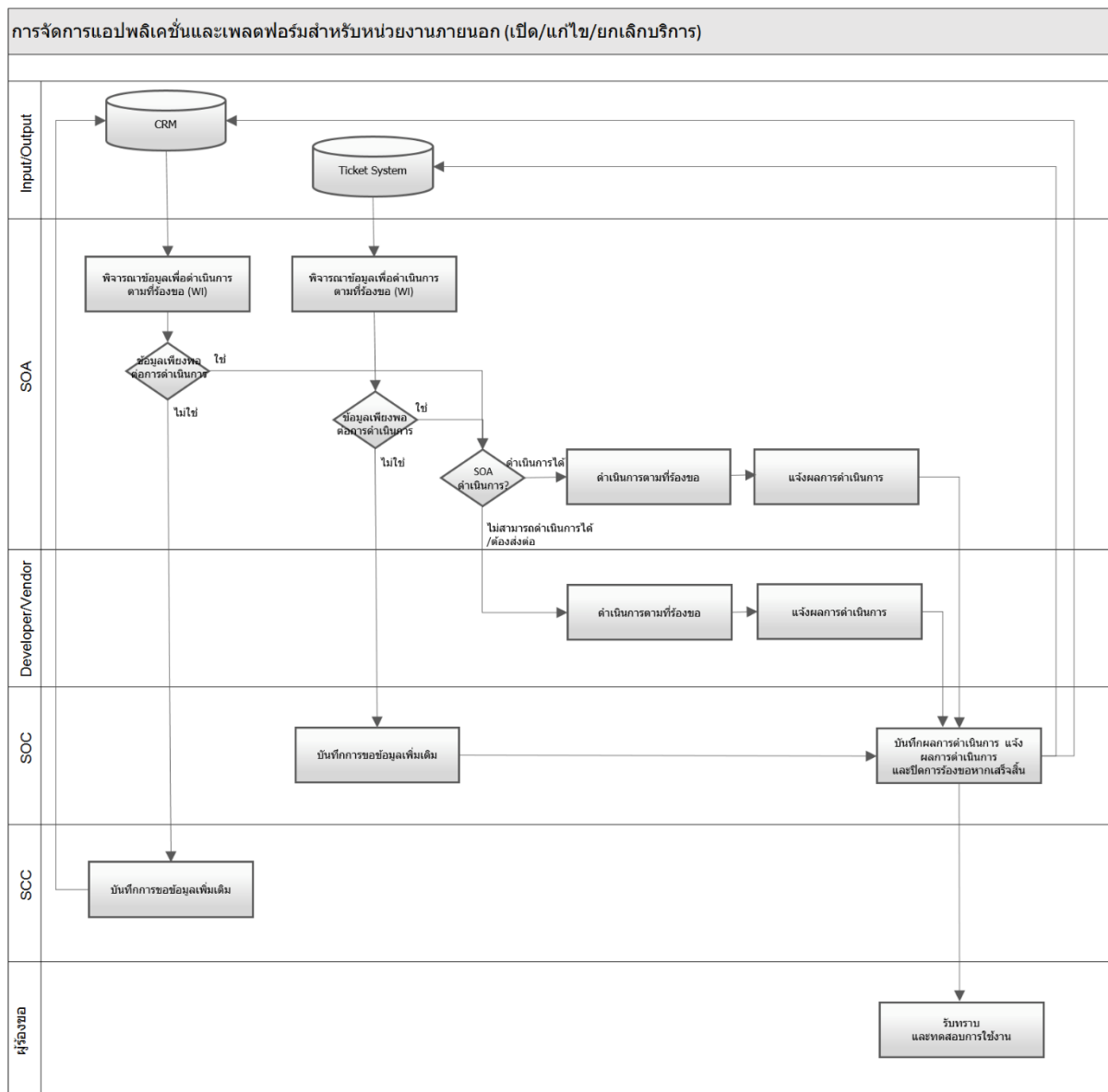
5. คำนิยาม (DEFINITIONS)

ลำดับ (NO.)	คำศัพท์ (VOCABBULARY)	คำอธิบาย (DESCRIPTION)
-	-	-

6. เอกสารอ้างอิง (REFERENCES)

-

7. แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน (WORK FLOW)



รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (PROCEDURE DESCRIPTION)

1. เมื่อมีการเปิดขอใช้บริการใหม่/แก้ไข/ยกเลิก จากระบบ CRM

- ทำการดำเนินการตามคำขอ -> ตรวจสอบข้อมูลที่ขอใช้บริการใน CRM
 - หากเป็น Phase เริ่มต้นงาน และ Phase Development -> SCS เป็นผู้ดำเนินงาน
 - หากเป็น Phase Test -> SOA ดำเนินการประสานงาน Vendor ผู้พัฒนา (ของลูกค้า) เพื่อกำหนดวันทดสอบ และประสาน DD2-G เพื่อยืนยันวันทดสอบร่วมกัน
 - หากเป็น Phase Production -> SOA ประสานงาน และส่งต่อคำร้องให้ทีมพัฒนา (DD2-G) ดำเนินการเปิดบริการใหม่/แก้ไข/ยกเลิก ดำเนินการตามรายละเอียดตามคำร้องขอ
- แจ้งผลดำเนินการ
 - กรณี CRM แจ้งไปที่ผู้ร้องขอโดยตรงผ่านระบบเมล เพื่อให้ผู้ร้องขอทำการทดสอบการใช้งาน
- ปิดงาน

2. หรือมีการแจ้งปัญหาผ่าน ระบบ Ticketing System เพื่อให้ดำเนินการ

- ตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้น
 - หากข้อมูลครบถ้วน -> ส่งต่อให้ผู้พัฒนาดำเนินการ
 - หากข้อมูลไม่ครบถ้วน -> ส่งต่อ SOC ขอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องขอก่อน
- แจ้งผลดำเนินการ
 - ปรับปรุงข้อมูลในระบบ Ticketing System เพื่อให้ SOC ประสานงานผู้ร้องขอทำการทดสอบการใช้งานต่อไป
- ปิดงาน

ขอบเขตการดำเนินงาน	เจ้าหน้าที่ SOA	คู่มืออ้างอิง
สนับสนุนการทดสอบระบบ และการขอขึ้น Production ระบบ e-CMS	ดำเนินการได้	-
สร้าง/แก้ไข/ลบผู้ใช้งาน	ส่งต่อ	
สร้าง/แก้ไข/ลบข้อมูลในระบบ	ส่งต่อ	
แก้ไขปัญหาการใช้งาน	ส่งต่อ	
การแก้ไขปัญหาระบบ	ส่งต่อ	
การบำรุงรักษาระบบ	ส่งต่อ	

หมายเหตุ ที่จัดเก็บเอกสาร //drive.dga.or.th/SOA/ECMS

8. การควบคุมบันทึก (RECORD CONTROL)

รหัสเอกสาร	ชื่อบันทึก	การจัดเก็บ			การทำลาย	
		สถานที่	วิธีการ	ระยะเวลา	ผู้อนุมัติ	วิธีการ
	1. ใบคำขอใช้บริการ 2. ใบคำขอยกเลิกบริการ 3. ใบคำขอเปลี่ยนแปลงบริการ	ระบบ CRM	บันทึกลงระบบ	ตลอดบริการ	ผจก. ส่วนที่ บริหารธุรกิจ ดิจิทัล	ลบจากระบบ