

ข้อกำหนดที่ 01/2564

เรื่อง นโยบาย และแนวปฏิบัติการกำกับดูแลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

คณะกรรมการบริหารจัดการสารสนเทศและการสื่อสาร ขอประกาศนโยบายการกำกับดูแลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้การกำกับดูแลเทคโนโลยี และข้อมูลสารสนเทศ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมใช้งาน มีความน่าเชื่อถือ บริการต่อเนื่อง และมีความมั่นคงปลอดภัย ให้กับผู้รับบริการ โดยรายละเอียดเนื้อหาที่มีดังต่อไปนี้

ข้อ 1 ข้อกำหนดนี้เรียกว่า “ข้อกำหนดการยางแห่งประเทศไทย ที่ 1 เรื่อง นโยบายการกำกับดูแลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ”

ข้อ 2 ข้อกำหนดนี้

- (1) “กยท.” หมายความว่า การยางแห่งประเทศไทย
- (2) “กรรมการบริหารระดับสูง” หมายถึง คณะกรรมการการยางแห่งประเทศไทย
- (3) “คณะกรรมการการกำกับดูแลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (EGIT Committee)” หมายถึง คณะกรรมการบริหารจัดการสารสนเทศและการสื่อสาร ซึ่งเป็นผู้กำหนดกลยุทธ์ทิศทางนโยบาย การตัดสินใจในกระบวนการทำงานต่างๆ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และรับทราบผลดำเนินการของคณะทำงานฯ
- (4) “คณะทำงานฯ” หมายความว่า คณะทำงานการกำกับดูแลเทคโนโลยีสารสนเทศ (Enterprise Governance of Information and Technology working team) ประกอบด้วยพนักงานที่ถูกมอบหมายให้เข้าร่วมกับการจัดทำมาตรฐาน
- (5) SERVICE DESK หมายถึง การร้องขอบริการทั้งหมดจาก business users ไปถึงหน่วยงาน IT เพื่อบันทึกและจัดการวัฏจักรของเหตุการณ์ต่างๆ ด้วยการเน้นย้ำให้ความสำคัญกับเรื่องของความเร็วในการทำให้กลับสู่สภาพปกติของบริการ
- (6) IT หมายความว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ
- (7) I&T ย่อจาก Information & Technology เป็นขอบเขตที่ดำเนินการในการกำกับดูแลเทคโนโลยี และข้อมูลสารสนเทศ
- (8) “งานบริการในขอบเขต” หรือ “งานบริการ” หมายถึงงานที่ระบุอยู่ในเอกสารขอบเขตการดำเนินการตามมาตรฐาน ISO/IEC 38500-2015 และ COBIT 2019 โดยงานบริการที่ให้กับลูกค้าภายนอกจะถูกดูแลโดย SERVICE DESK และงานดูแลผู้ใช้ภายใน และระบบสนับสนุนงานบริการจะเป็นหน้าที่ของ IT

- (9) “องค์ประกอบของบริการ” คือค่ากำหนดรายละเอียดของคุณสมบัติในอุปกรณ์หรือรายการทรัพย์สินที่มีความสำคัญ และมีผลต่อการให้บริการ
- (10) “การบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง” คือกลไกการบริหารจัดการเพื่อควบคุมค่ารายละเอียดของคุณสมบัติองค์ประกอบของอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับงานบริการ
- (11) “เหตุการณ์ขัดข้อง” หมายความว่า เหตุการณ์ผิดปกติที่เกิดขึ้นทำให้ระบบงานหยุดชะงัก หรือไม่สามารถใช้งานได้ตามปกติ
- (12) “ปัญหา (Problem)” หมายความว่า เหตุการณ์ผิดปกติที่เกิดขึ้นที่ยังไม่ทราบสาเหตุ
- (13) “ทรัพย์สินของ กยท.” หมายความว่า ข้อมูล และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ กยท. เป็นเจ้าของ
- (14) “ข้อบกพร่องที่ทราบ (Known Error)” หมายความว่า ปัญหาที่ทราบสาเหตุแล้วอยู่ระหว่างการดำเนินการแก้ไข
- (15) “ข้อมูล” หมายความว่า ข้อมูลและข้อมูลสารสนเทศทั้งที่อยู่ในรูปเอกสารและข้อเท็จจริงที่อยู่ในรูปแบบต่างๆ เช่น ข้อมูลที่อยู่ในแบบฟอร์มของ กยท. รวมถึงที่อยู่ในระบบสารสนเทศ เครือข่าย อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ หรือสื่อในการจัดเก็บข้อมูลของ กยท. ไม่ว่าข้อมูลเหล่านี้จะอยู่ในรูปแบบใดๆ การอ้างถึงข้อมูลตามข้อกำหนดนี้ จะมีความหมายรวมถึงข้อมูลสารสนเทศด้วย
- (16) “ทรัพยากร” หมายความว่า บุคลากร งบประมาณ ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และข้อมูลภายใต้การดูแลของบริการงานใน กยท.
- (17) “เจ้าหน้าที่/พนักงาน กยท.” หมายความว่า พนักงาน ผู้ที่ กยท. ทำสัญญาว่าจ้าง (เช่น เพื่อการบำรุงรักษาอุปกรณ์ต่างๆ ของ กยท.) และหน่วยงานภายนอก
- (18) “ผู้ให้บริการ” หมายความว่า ผู้ให้บริการของงานบริการ และผู้ให้บริการสนับสนุนภายใน และภายนอก
- (19) “ผู้รับบริการ/ผู้ใช้บริการ” หมายความว่า ลูกค้า พนักงานประจำ ลูกจ้าง และพนักงานชั่วคราวของ กยท. และบุคคลภายนอกที่ได้รับอนุญาตให้ใช้บริการตามที่ระบุ
- (20) “ผู้มีอำนาจ” หมายความว่า ผู้ที่ได้รับการมอบหมายจาก กยท. ให้รับผิดชอบต่อกิจกรรม กระบวนการ หรือสารสนเทศองค์กรให้ดำเนินการตามขอบเขตที่ กยท. กำหนด
- (21) “ระบบงานหลัก หรือ Production environment” หมายความว่า ระบบคอมพิวเตอร์ของ กยท. ที่ใช้เพื่อดำเนินการผลักดันการทำงานภายใน กยท.
- (22) “ระบบสารสนเทศ” หมายความว่า ระบบงานที่ถูกออกแบบมาเพื่ออำนวยความสะดวกในการสื่อสาร และจัดการข้อมูลของ กยท.

- (23) “เครือข่าย” หมายความว่า ระบบสารสนเทศที่ติดต่อโดยการนำเครื่องคอมพิวเตอร์เชื่อมต่อเพื่อสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูล
- (24) “เครือข่ายสาธารณะ” หมายความว่า ระบบสารสนเทศที่ติดต่อโดยไม่ต้องมีการระบุสิทธิ และตัวตนของผู้ใช้
- (25) “ช่องโหว่” หมายความว่า จุดอ่อนของระบบที่ภัยคุกคามสามารถเข้าสู่ระบบงานทำให้ระบบงานเกิดความเสียหาย หรือทำงานผิดปกติ เช่นภัยจากการเจาะระบบจากแฮกเกอร์ เป็นต้น
- (26) “สัญญาการไม่เปิดเผยข้อมูล หรือ Non-Disclosure Agreement (NDA)” หมายความว่า การทำข้อตกลง หรือสัญญารักษาความลับของข้อมูลสารสนเทศ กยท.
- (27) “อุปกรณ์คอมพิวเตอร์” หมายความว่า เครื่องคอมพิวเตอร์ ระบบปฏิบัติการ อุปกรณ์เชื่อมต่อเครือข่ายต่างๆ ที่อยู่ภายใต้การดูแลของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ
- (28) “อุปกรณ์พกพา” หมายความว่า เครื่องคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก อุปกรณ์สมาร์ตโฟน โทรศัพท์มือถือ ปาล์มท้อป อุปกรณ์พีดีเอ เป็นต้น

นโยบายการกำกับดูแลเทคโนโลยีสารสนเทศ

การดำเนินการงานบริการของ กยท. จำเป็นต้องกำหนดวิธีการดำเนินการโดยระบุวัตถุประสงค์ของการกำกับดูแลเทคโนโลยีสารสนเทศ (EGIT Objective) เกณฑ์การวัดประสิทธิผลของการกำกับดูแลเทคโนโลยีสารสนเทศ (EGIT Performance Evaluation) นโยบายการกำกับดูแลเทคโนโลยีสารสนเทศ (EGIT Policy) และคู่มือคุณภาพการกำกับดูแลเทคโนโลยีสารสนเทศ (EGIT QMS Manual) ซึ่งอนุมัติโดยคณะกรรมการการกำกับดูแลเทคโนโลยีสารสนเทศ (EGIT Committee) สำหรับรายละเอียดของนโยบายการกำกับดูแลเทคโนโลยีสารสนเทศของ กยท. จะมีความเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ/ลูกค้า ผู้ดูแลงานบริการ บุคคลที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนงานบริการทั้งภายใน และภายนอก โดยรายละเอียดมีดังนี้

1. การจัดตั้งการกำกับดูแลด้าน IT ที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้แน่ใจว่าการลงทุนด้าน IT ที่สนับสนุนกับบริการด้านธุรกิจ การบริหารความเสี่ยง และการใช้ทรัพยากรนั้นดำเนินการได้อย่างเหมาะสม
2. เป้าหมายหลักของการกำกับดูแล IT จะเน้นที่:
 - 2.1 มูลค่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการลงทุนธุรกิจด้าน IT
 - 2.2 ความโปร่งใสทางการเงิน
 - 2.3 วัฒนธรรมการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า
 - 2.4 การตอบสนองแบบ Agile ต่อสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไป
 - 2.5 การเพิ่มประสิทธิภาพของต้นทุนการให้บริการ
 - 2.6 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและพนักงาน
 - 2.7 การปฏิบัติตามนโยบาย และแนวทางปฏิบัติขององค์กรที่จัดทำขึ้น
 - 2.8 วัฒนธรรมนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และธุรกิจ
 - 2.9 ความตระหนักต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม
3. กำหนดโครงสร้างการกำกับดูแลด้าน IT (EGIT) สำหรับการกำกับดูแลการตัดสินใจลงทุนในเทคโนโลยีสารสนเทศ
 - 3.1 วัตถุประสงค์ของ EGIT คือเพื่อให้แน่ใจว่าการใช้เทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการช่วยให้องค์กรบรรลุกลยุทธ์และเป้าหมายภายในระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้
 - 3.2 EGIT ที่เป็นโครงสร้างพื้นฐานต้องได้รับการกำกับดูแล เนื่องจากเป็นระบบสนับสนุนต่อการดำเนินงานโครงสร้างการกำกับดูแลอื่นทั้งเป็นโครงสร้างหลัก หรืองานตามโครงการ- ตามความจำเป็นเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้รับไว้
4. หน้าที่และรับผิดชอบในการตรวจสอบให้แน่ใจว่าบริการด้านเทคโนโลยีส่งมอบมูลค่าทางธุรกิจและผลประโยชน์ที่คาดหวังจากการลงทุนใหม่ที่ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
5. การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของ EGIT ให้พิจารณารายละเอียดดังต่อไปนี้:



- 5.1 ตัดสินใจเกี่ยวกับกลยุทธ์และความสามารถด้าน IT
- 5.2 กำหนดแนวทางการลงทุนด้าน IT
- 5.3 คุลความเสี่ยงในการลงทุน
- 5.4 ตรวจสอบให้แน่ใจว่ามีการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง
- 5.5 การระบุเกณฑ์วัดผล และรายงานผลดำเนินการ
- 5.6 ปรับปรุงการกำกับดูแลด้าน IT
6. EGIT ต้องมีการจัดเตรียมกระบวนการ และเครื่องมือที่จำเป็นเพื่อการบริหารจัดการ EGIT ให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องต่อเป้าหมายที่วางไว้
7. EGIT ต้องกำหนดและติดตามเป้าหมายหลักและตัวชี้วัดเพื่อกำหนดขอบเขตที่การลงทุนและบริการด้าน IT ที่สร้างมูลค่าและผลประโยชน์ที่คาดหวังให้กับธุรกิจ จากนั้น ระบุประเด็นสำคัญและพิจารณาแนวทางแก้ไข

แนวปฏิบัติการกำกับดูแลเทคโนโลยีสารสนเทศ

หมวดที่ 1 นโยบาย และแนวปฏิบัติของกระบวนการบริหารงบประมาณและบัญชี

เป็นการดำเนินการว่าด้วยเรื่องการบริหารมูลค่า และความคุ้มค่าในการให้บริการในระบบงานบริการ และระบบสนับสนุนต่อการให้บริการ ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ กยท.จะได้ประโยชน์ในการดำเนินการเพื่อบรรลุเป้าหมายทางธุรกิจ และนโยบายหมวดนี้จะเกี่ยวข้องกับเจ้าของบริการ และบุคลากรที่สนับสนุนงานบริการ โดยรายละเอียดมีดังนี้

1. การดำเนินงานด้านการบริหารงบประมาณและบัญชีด้านการให้บริการในขอบเขตต้องสอดคล้องกับความต้องการของธุรกิจของ กยท.
2. การบริหารงบประมาณและบัญชีงานบริการในขอบเขตต้องมีการกำหนดรายละเอียดงานแผนงานแนวทางในการดำเนินงาน และงบประมาณที่ตั้งไว้ เพื่อให้เพียงพอแก่ความต้องการของผู้รับบริการ
3. การลงทุนด้านงบประมาณในกระบวนการบริหารงบประมาณและค่าใช้จ่ายงานบริการในขอบเขตต้องรองรับกับความต้องการของผู้รับบริการ
4. การบริหารงบประมาณและบัญชีเพื่อการลงทุน I&T ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบต้นทุนการดำเนินการ และใช้พิจารณาความคุ้มค่าของทางเลือกในการดำเนินการของบริการ หรือทรัพยากร

หมวดที่ 2 นโยบาย และแนวปฏิบัติของการบริหารความเสี่ยง

เป็นการดำเนินการว่าด้วยเรื่องการบริหารความเสี่ยงทางธุรกิจ ซึ่งนโยบาย และแนวปฏิบัตินี้จะเกี่ยวข้องกับเจ้าของบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และบุคลากรที่สนับสนุนงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยแนวปฏิบัติมีดังต่อไปนี้

1. กำหนดให้มีการสำรวจความเสี่ยงองค์กรที่เกี่ยวข้องกับ IT และการประเมินความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ไม่เกินความเสี่ยงที่ยอมรับได้
2. ให้มีการดำเนินการสำรวจ วิเคราะห์ และประเมินความเสี่ยงในรายการความเสี่ยงด้านต่างๆ โดยเฉพาะ I&T อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
3. จัดทำแผนการดำเนินการความเสี่ยงพร้อมนำไปปรับปรุงพอร์ตโฟลิโอเพื่อการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินการบริการ
4. จัดทำแผนการสื่อสารความเสี่ยงที่อยู่ในระดับที่ยอมรับไม่ได้ให้กับบุคคลที่เกี่ยวข้อง เพื่อเตรียมพร้อมและจัดทำกรรับมือกับแนวทางในการแก้ไขความเสี่ยงนั้น
5. การยอมรับความเสี่ยงให้พิจารณาผลกระทบต่อธุรกิจนั้นที่จะได้รับการระบุและจัดการที่เหมาะสม
6. การดำเนินการตามแผนการจัดการความเสี่ยงให้มีการประเมินผลความเสี่ยงซ้ำหลังจากที่ดำเนินการไปแล้วเพื่อพิจารณาประสิทธิภาพการดำเนินการ

หมวดที่ 3 นโยบาย และแนวปฏิบัติของการบริหารทรัพยากร

เป็นการดำเนินการว่าด้วยเรื่องการบริหารทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด นโยบาย และแนวปฏิบัตินี้จะเกี่ยวข้องกันเจ้าของบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และบุคลากรที่สนับสนุนงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยแนวปฏิบัติมีดังต่อไปนี้

1. ให้พิจารณาการบำรุงรักษา กับความคุ้มค่าของทรัพยากรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดตั้งแต่เริ่มบริการ และทรัพย์สินที่เปิดใช้งานของ I&T รวมถึงการส่งมอบแนวทางการดำเนินงานที่เชื่อถือได้และถูกต้องของ ต้นทุนและผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับเพื่อสนับสนุนความต้องการทางธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล
2. การบริหารทรัพยากรให้พิจารณาร่วมกับความเสี่ยงเพื่อตรวจสอบให้แน่ใจว่าความเสี่ยงขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับ IT นั้นไม่เกินความเสี่ยงที่ยอมรับได้
3. ให้พิจารณาความต้องการทรัพยากรขององค์กรว่าได้รับการตอบสนองอย่างเหมาะสมกับต้นทุน I&T และได้รับการปรับให้เหมาะสมและมีความเป็นไปได้ที่จะได้รับประโยชน์เพิ่มขึ้นและพร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต



หมวดที่ 4 นโยบาย และแนวปฏิบัติการบริหารจัดการความต้องการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เป็นการดำเนินการเกี่ยวกับผู้ที่เกี่ยวข้อง หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อบริการ หรือทรัพยากรที่อยู่ในขอบเขต การให้บริการที่มีผลกระทบต่อทางธุรกิจ ซึ่งก่อนที่ดำเนินการพัฒนาระบบ/บริการ องค์กรต้องศึกษา และเก็บ รวบรวมความต้องการจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและนำมาวิเคราะห์เพื่อวางแผนดำเนินการ หลังจากดำเนินการ แล้วต้องมีการประเมินผลกลับด้วย โดยแนวปฏิบัติมีรายละเอียดดังนี้

1. สร้างความมั่นใจว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับการสนับสนุนกลยุทธ์ของ I&T และ Roadmap
2. การสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีประสิทธิภาพ และทันเวลา พร้อมทั้งมีการระบุรายงานมาตรฐาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ
3. ระบุพื้นที่สำหรับการปรับปรุงและยืนยันว่าวัตถุประสงค์และกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้องกับ I&T จากผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียว่าสอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์กร
4. กำหนดให้มีการศึกษาข้อกำหนดทางธุรกิจ และเทคนิคจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำมาดำเนินการ วางแผนดำเนินการให้สอดคล้องกับกลยุทธ์องค์กร
5. จัดเตรียมการแก้ไขปัญหาความต้องการ โดยให้มีการทบทวนกับข้อกำหนดทางธุรกิจ และพิจารณา ทางเลือกที่มีประโยชน์ ลดความเสี่ยงหรือผลกระทบต่อกรดำเนินการอยู่ในระดับที่เหมาะสม พร้อม กำหนดกระบวนการพิจารณาและอนุมัติที่เหมาะสม

หมวดที่ 5 นโยบาย และแนวปฏิบัติการบริหารจัดการกลยุทธ์

การบริหารจัดการกลยุทธ์เป็นการให้มุมมองแบบองค์รวมของธุรกิจปัจจุบัน สภาพแวดล้อม I&T กับทิศทางในการดำเนินการ และความคิดริเริ่มที่จำเป็นในการนำไปสู่เป้าหมายในอนาคตที่ต้องการ โดยการดำเนินการอาจจะกำหนดระดับการเปลี่ยนแปลงดิจิทัลที่ต้องการนั้นสอดคล้องกับทิศทางในอนาคต และกลยุทธ์ของ I&T การประเมินวุฒิภาวะดิจิทัลในปัจจุบันขององค์กรและพัฒนา Roadmap เพื่อปิดช่องว่าง และให้ความสำคัญกับเส้นทางการเปลี่ยนแปลงทั่วทั้งองค์กร ใช้ประโยชน์จากการสร้างสถาปัตยกรรมขององค์กรองค์ประกอบด้านการกำกับดูแล และระบบโดยรวมขององค์กร รวมถึงบริการและความสามารถที่เกี่ยวข้องจากภายนอกเพื่อให้สามารถตอบสนองวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่เชื่อถือได้ แต่ต้องไวและมีประสิทธิภาพ แนวปฏิบัติมีรายละเอียดดังนี้

1. สนับสนุนกลยุทธ์การแปลงดิจิทัลขององค์กรและส่งมอบมูลค่าที่ต้องการผ่านแผนที่การเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น ใช้วิธี I&T แบบองค์รวม
2. เพื่อให้แน่ใจว่าแต่ละการริเริ่มนั้นเชื่อมโยงอย่างชัดเจนกับกลยุทธ์ที่ครอบคลุม เปิดใช้งาน การเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ ทั้งหมดขององค์กรจากช่องทาง และกระบวนการบริหารจัดการข้อมูล วัฒนธรรม ทักษะ รูปแบบการดำเนินงาน และสิ่งจูงใจ

หมวดที่ 6 นโยบาย และแนวปฏิบัติสถาปัตยกรรมองค์กร

สร้างสถาปัตยกรรมทั่วไปที่ประกอบด้วยกระบวนการทางธุรกิจ ข้อมูลแอปพลิเคชันและเทคโนโลยีสถาปัตยกรรมเลเยอร์ สร้างโมเดลและหลักปฏิบัติที่อธิบายสถาปัตยกรรมพื้นฐานและเป้าหมายให้สอดคล้องกับกลยุทธ์องค์กรและกลยุทธ์ I&T กำหนดข้อกำหนดสำหรับอนุกรมวิธานมาตรฐาน แนวทาง ขั้นตอน เทมเพลต และเครื่องมือและให้การเชื่อมโยงสำหรับส่วนประกอบเหล่านี้ ปรับปรุงการจัดวางเพิ่มความคล่องตัวปรับปรุงคุณภาพของข้อมูลและสร้างการประหยัดค่าใช้จ่ายที่อาจเกิดขึ้นผ่านการริเริ่มเช่นการนำส่วนประกอบของ Building Block กลับมาใช้ใหม่ แนวปฏิบัติมีรายละเอียดดังนี้

1. สถาปัตยกรรมองค์กรเป็นหลักเพื่อสร้างสิ่งต่าง ๆ ที่ประกอบกันเป็นองค์กรและความสัมพันธ์ระหว่างกันรวมถึงหลักการที่เป็นแนวทางในการออกแบบและวิวัฒนาการตลอดเวลา
2. เพื่อให้สามารถส่งมอบมาตรฐานตอบสนองและมีประสิทธิภาพสำหรับวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานและกลยุทธ์

หมวดที่ 7 นโยบาย และแนวปฏิบัติการบริหารจัดการนวัตกรรม

รักษาความตระหนักของ I&T และแนวโน้มการบริการที่เกี่ยวข้องและตรวจสอบแนวโน้มเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นใหม่ ระบุโอกาสเชิงนวัตกรรมในเชิงรุกและวางแผนว่าจะได้ประโยชน์จากนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับความ ต้องการทางธุรกิจและกลยุทธ์ I&T ที่กำหนดไว้อย่างไร วิเคราะห์โอกาสในการสร้างนวัตกรรมทางธุรกิจหรือการ ปรับปรุงที่สามารถสร้างขึ้นได้ด้วยเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นใหม่ บริการหรือนวัตกรรมทางธุรกิจที่เปิดใช้งาน I&T ผ่านเทคโนโลยีที่มีอยู่แล้ว และโดยกระบวนการทางธุรกิจและนวัตกรรม IT การวางแผนกลยุทธ์ที่มีอิทธิพล และการตัดสินใจสถาปัตยกรรมองค์กร แนวปฏิบัติมีรายละเอียดดังนี้

1. การพัฒนา I&T และนวัตกรรมทางธุรกิจให้พิจารณาแนวทางการดำเนินการเพื่อสร้างโอกาสใน อุตสาหกรรมทางธุรกิจ และการพัฒนาช่องทางธุรกิจใหม่เพื่อให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน
2. การพัฒนา I&T และเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นใหม่ให้ดำเนินการโดยนำความต้องการจากประสบการณ์ ของลูกค้า การปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน และสอดคล้องกับทิศทางของเทคโนโลยี

หมวดที่ 8 นโยบาย และแนวปฏิบัติการบริหารจัดการพอร์ตโฟลิโอ

กำหนดไว้สำหรับการลงทุนให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของสถาปัตยกรรมองค์กรและลักษณะที่ต้องการของการลงทุนและบริการที่เกี่ยวข้องและพิจารณาประเภทการลงทุนที่แตกต่างกันและข้อ จำกัด ด้านทรัพยากรและเงินทุน ประเมินจัดลำดับความสำคัญและสร้างความสมดุลให้กับโปรแกรมและบริการการจัดการอุปสงค์ภายในข้อ จำกัด ด้านทรัพยากรและเงินทุนโดยยึดตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ มูลค่าองค์กรและความเสี่ยง ย้ายโปรแกรมที่เลือกไปไว้ในพอร์ตโฟลิโอบริการที่ใช้งานเพื่อดำเนินการ ตรวจสอบประสิทธิภาพของบริการและโปรแกรมโดยรวมโดยเสนอการปรับเปลี่ยนตามความจำเป็นเพื่อตอบสนองต่อโปรแกรมและประสิทธิภาพการให้บริการหรือการเปลี่ยนลำดับความสำคัญขององค์กร แนวปฏิบัติมีรายละเอียดดังนี้

1. ดำเนินการจัดทำพอร์ตโฟลิโอของงานบริการ และโปรแกรมเพื่อใช้ในการติดตามผลดำเนินการ และเป็น การนำไปสู่การปรับปรุงบริการ
2. ให้พิจารณาและทบทวนการปรับประสิทธิภาพของพอร์ตโฟลิโอโดยรวมของโปรแกรม และบริการให้ ตอบสนองต่อการดำเนินการทางธุรกิจ
3. การจัดทำแผนการลงทุนให้พิจารณาประสิทธิภาพของบริการ/ระบบ/ผลิตภัณฑ์ พร้อมการ เปลี่ยนแปลงตามลำดับความสำคัญ และความต้องการขององค์กร/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมวดที่ 9 นโยบาย และแนวปฏิบัติการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล

เป็นการจัดหาแนวทางที่มีโครงสร้างเพื่อให้มั่นใจว่าการสรรหา/การได้มาซึ่งทรัพยากรบุคคลมีความเหมาะสม มีการวางแผน การประเมินผล และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (ทั้งภายในและภายนอก) แนวปฏิบัติมีรายละเอียดดังนี้

1. ให้พิจารณาการเพิ่มประสิทธิภาพความสามารถด้านทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ตั้งแต่การคัดเลือก ได้มา พัฒนา และยุติการว่าจ้าง
2. ให้จัดทำระบบบันทึกจัดเก็บประวัติพนักงานเพื่อติดตาม และตรวจสอบขีดความสามารถ และการวัดผลบุคลากร
3. กำหนดเกณฑ์ในการคัดเลือกบุคลากร และการยกเลิกการว่าจ้างให้ชัดเจนเพื่อใช้พิจารณาการได้มาซึ่งบุคลากรที่เหมาะสม
4. บุคลากรที่มีบทบาทหน้าที่สำคัญต้องมีการพิจารณาระดับความเสี่ยง และกำหนดแนวทางในการแก้ไขเพื่อลดความเสี่ยง
5. จัดให้มีการจัดทำระบบพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องประจำปีให้สอดคล้องกับทิศทางธุรกิจ
6. จัดทำระบบประเมินผลพนักงานที่มีประสิทธิภาพ และดำเนินการประเมินผลอย่างต่อเนื่อง

หมวดที่ 10 นโยบาย และแนวปฏิบัติการบริหารจัดการความสัมพันธ์

จัดการความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทางธุรกิจอย่างเป็นทางการและโปร่งใสซึ่งทำให้มั่นใจได้ถึง ความไว้วางใจซึ่งกันและกันและมุ่งเน้นไปที่การบรรลุเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ภายใต้ข้อจำกัดของงบประมาณ และการยอมรับความเสี่ยง พื้นฐานความสัมพันธ์ในการสื่อสารที่เปิดกว้าง และโปร่งใสภาษากลาง และความตั้งใจที่จะเป็นเจ้าของและรับผิดชอบต่อการตัดสินใจที่สำคัญทั้งสองด้านคือธุรกิจ และ IT ที่ต้องทำงานร่วมกันเพื่อ สร้างผลลัพธ์ขององค์กรที่ประสบความสำเร็จในการสนับสนุนวัตถุประสงค์ขององค์กร แนวปฏิบัติมีรายละเอียด ดังนี้

1. เปิดใช้งานความรู้ทักษะและพฤติกรรมที่ถูกต้องเพื่อสร้างผลลัพธ์ที่ได้รับการปรับปรุงความเชื่อมั่นที่ เพิ่มขึ้นความไว้วางใจซึ่งกันและกัน
2. การพิจารณาการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับกลยุทธ์ และความเสียหายทางธุรกิจเพื่อ กระตุ้นความสัมพันธ์ที่มีประสิทธิผลกับผู้มีส่วนได้เสียทางธุรกิจ
3. การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้งาน และผู้บริหารจัดการบริการ ให้ดำเนินการสอดคล้องต่อความ ต้องการทางธุรกิจ และมีการพิจารณาเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่อง

หมวดที่ 11 นโยบาย และแนวปฏิบัติการบริหารจัดการข้อตกลงการให้บริการ

เป็นการวัดผลเพื่อนำไปสู่การปรับระดับบริการ/ระบบ/ผลิตภัณฑ์ของ I&T ที่ตรงกับความต้องการและความคาดหวังขององค์กรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงการระบุข้อมูลจำเพาะการออกแบบ การเผยแพร่ข้อตกลง และการตรวจสอบ บริการ/ระบบ/ผลิตภัณฑ์ของ I&T ระดับการบริการและตัวบ่งชี้ประสิทธิภาพ แนวปฏิบัติมีรายละเอียดดังนี้

1. ระบุให้มีการจัดทำข้อตกลงการให้บริการประกอบด้วย
 - ข้อตกลงการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการ หรือเรียกว่าข้อตกลงการให้บริการ
 - ข้อตกลงการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการภายนอก หรือเรียกว่าสัญญาการให้บริการ
 - ข้อตกลงการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการภายใน หรือเรียกว่าข้อตกลงการให้บริการภายใน
2. ตรวจสอบให้แน่ใจว่าผลิตภัณฑ์บริการและบริการของ I&T ตรงตามความต้องการขององค์กรในปัจจุบันและอนาคต
3. บริการของ I&T ให้ดำเนินการจัดทำข้อตกลงการให้บริการ และสื่อสารกับผู้ให้บริการผ่านแคตตาล็อกการให้บริการ
4. การจัดทำข้อตกลงการให้บริการในรูปแบบสัญญาต้องมีการพิจารณาการแก้ไขข้อพิพาทให้ชัดเจน
5. ประเมินผลข้อตกลงอย่างต่อเนื่องในทุกปี เพื่อพัฒนาบริการอย่างต่อเนื่อง

หมวดที่ 12 นโยบาย และแนวปฏิบัติการบริหารจัดการผู้ให้บริการ

จัดการบริการ/ระบบ/ผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับ I&T ที่ได้รับจากผู้ขายทุกประเภทเพื่อตอบสนองความต้องการขององค์กร ซึ่งรวมถึงการค้นหาและการเลือกผู้ขายการจัดการความสัมพันธ์ การจัดการสัญญา การตรวจสอบ และติดตามประสิทธิภาพของผู้ขาย และผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้องตลอดกระบวนการ (รวมถึงซัพพลายเชนต้นน้ำ) เพื่อประสิทธิภาพและความสอดคล้อง แนวปฏิบัติมีรายละเอียดดังนี้

1. การบริหารจัดการผู้ให้บริการภายนอกเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพความสามารถของ I&T ที่มีอยู่ เพื่อสนับสนุนกลยุทธ์ของ I&T และ Roadmap
2. การให้บริการที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการภายนอกให้ระบุ และประเมินความสัมพันธ์และสัญญากับผู้ขาย พร้อมพิจารณาการคัดเลือกผู้ขาย
3. องค์กรจัดทำระบบบันทึก และจัดเก็บผู้ให้บริการภายนอก/ผู้ขาย เพื่อการปรับปรุงบริการให้มีประสิทธิภาพ
4. ผู้ให้บริการภายนอก/ผู้ขายต้องถูกประเมินความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น เพื่อที่จะดำเนินการบริหารจัดการ และการควบคุมการให้บริการ
5. ลดความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับผู้ขายที่ไม่สามารถปฏิบัติตามสัญญาหรือข้อผูกมัด และการรับประกันราคาที่แข่งขันได้

หมวดที่ 13 นโยบาย และแนวปฏิบัติการบริหารจัดการคุณภาพ

กำหนดและสื่อสารข้อกำหนดด้านคุณภาพในทุกขั้นตอน กระบวนการ และผลลัพธ์ขององค์กรที่เกี่ยวข้อง เปิดใช้งานการควบคุมการติดตามอย่างต่อเนื่อง การใช้วิธีปฏิบัติ และมาตรฐานที่พิสูจน์แล้วในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และความพยายามอย่างมีประสิทธิภาพ แนวปฏิบัติมีรายละเอียดดังนี้

1. สร้างระบบจัดการความมั่นใจในการส่งมอบโซลูชันและบริการเทคโนโลยีที่สม่ำเสมอเพื่อตอบสนองความต้องการด้านคุณภาพขององค์กร และตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
2. จัดทำมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ และขั้นตอนการดำเนินการจัดการงานคุณภาพให้สามารถใช้ในการดำเนินการพิจารณาตรวจสอบ และสื่อสารกับผู้เกี่ยวข้องได้อย่างต่อเนื่อง
3. กำหนดให้มีการตรวจสอบ และควบคุมการตรวจสอบคุณภาพอย่างต่อเนื่องอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
4. บำรุงรักษาและปรับปรุงกระบวนการงานคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

หมวดที่ 14 นโยบาย และแนวปฏิบัติการบริหารความมั่นคงปลอดภัยข้อมูลสารสนเทศ

เป็นนโยบายที่ว่าด้วยเรื่องความมั่นคงปลอดภัยข้อมูลสารสนเทศ ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งสำคัญในการให้บริการ และตอบสนองต่อการคุ้มครองข้อมูลที่ต้องกรที่จัดเก็บ การเข้าถึงข้อมูล/สิทธิ์ และเป็นการดำเนินการเพื่อให้สอดคล้องต่อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ แนวปฏิบัติมีรายละเอียดดังนี้

1. จัดทำระบบการจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ โดยดำเนินการให้สอดคล้องกับข้อกำหนดกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
2. ดำเนินการสำรวจความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยข้อมูลสารสนเทศ และจัดทำการควบคุมให้ระดับความเสี่ยงอยู่ในระดับที่ยอมรับได้
3. กำหนด และจัดทำแผนการรักษาความมั่นคงปลอดภัยข้อมูลสารสนเทศ และการบริหารความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัว
4. ดำเนินการตรวจสอบ และทบทวนระบบการจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ
5. กำหนดวิธีการปฏิบัติในการป้องกันโค้ดมัลแวร์ โดยกำหนดมาตรการ การควบคุม และแนวทางการรับมือที่ชัดเจนทั้งเชิงป้องกัน และการนำข้อมูลกลับคืนมา
6. กำหนดวิธีการจัดการความปลอดภัยของระบบเครือข่าย และการเชื่อมต่อ โดยมีมาตรการ การแบ่งเครือข่ายสาธารณะ และเครือข่ายในองค์กรออกจากกันอย่างชัดเจน และมีการบันทึกเก็บล็อกการใช้งานให้สอดคล้องต่อกฎหมายภายในประเทศ
7. อุปกรณ์ปลายทางต้องมีการจัดการที่ถูกต้องเหมาะสมตั้งแต่อุปกรณ์ จนถึงผู้ใช้งานอุปกรณ์
8. กำหนดวิธีการจัดการสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูล โดยมีการแบ่งระดับชั้นความลับ และวิธีปฏิบัติ รวมถึงขั้นตอนในการดำเนินการทบทวนสิทธิ์อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
9. กำหนดวิธีการจัดการการเข้าถึงสถานที่ เช่น ศูนย์คอมพิวเตอร์ หรือพื้นที่ทำงานที่ต้องการความปลอดภัย รวมถึงการเข้าถึงสำนักงาน โดยจะต้องมีการบันทึกกิจกรรมต่างๆ ในการเข้าพื้นที่ โดยเฉพาะพื้นที่ที่สำคัญ ซึ่งข้อกำหนดนี้ครอบคลุมถึงพนักงาน พนักงานชั่วคราว ลูกค้า ผู้ขาย ผู้เยี่ยมชม และ/หรือบุคคลอื่นๆ
10. มีการควบคุมข้อมูลสารสนเทศ ไฟล์ เอกสารทั้งในรูปแบบดิจิทัล และกระดาษที่มีการส่งออก หรือแลกเปลี่ยนไปสู่ภายนอก โดยกำหนดระดับชั้นความลับ และวิธีการดูแล การเข้ารหัสที่สอดคล้องกับระดับความสำคัญของข้อมูลสารสนเทศ
11. กำหนดให้มีรอบการตรวจสอบช่องโหว่ของระบบปฏิบัติการ ระบบเครือข่าย และระบบโครงสร้างพื้นฐานต่างๆ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อให้มั่นใจว่าองค์กรได้มีการควบคุมความปลอดภัยของเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเหมาะสม



12. มีกระบวนการควบคุมความถูกต้องของข้อมูลสารสนเทศ โดยมีการระบุสิทธิ์การเข้าถึง การบริหารจัดการข้อผิดพลาด การบันทึกเหตุการณ์บกพร่องที่เกิดขึ้นเพื่อให้ข้อมูลสารสนเทศที่ดำเนินการมีความน่าเชื่อถือ และดำเนินการได้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในองค์กร

หมวดที่ 15 นโยบาย และแนวปฏิบัติการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศ

เป็นการดำเนินการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ และการสนับสนุนการจัดการสินทรัพย์ข้อมูลองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพตลอดวงจรชีวิตข้อมูลตั้งแต่การสร้าง จนถึงการส่งมอบการบำรุงรักษา และการเก็บถาวร แนวปฏิบัติมีรายละเอียดดังนี้

1. รับรองการใช้ทรัพย์สินข้อมูลที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร
2. กำหนดกลยุทธ์ และสื่อสารกลยุทธ์การจัดการข้อมูล พร้อมบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบกับบุคคลที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลต่างๆในองค์กร
3. การสื่อสารข้อมูลให้ใช้ภาษาทางธุรกิจที่ทำให้ผู้ที่ได้รับสารสามารถเข้าใจได้ทั้งองค์กร
4. จัดทำระบบ กระบวนการ เครื่องมือ บริหารจัดการโครงสร้างพื้นฐานข้อมูลเพื่อให้บรรลุเป้าหมายทางธุรกิจ
5. กำหนดแนวทางในการตรวจสอบ และประเมินคุณภาพข้อมูลเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และความแม่นยำในการดำเนินการ
6. จัดทำระบบบริหารวงจรชีวิตข้อมูลตั้งแต่เริ่มต้น จนถึงสิ้นสุดให้ชัดเจน
7. จัดทำระบบการสำรอง และการทดสอบการกู้คืนเพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลสารสนเทศมีความพร้อมที่จะใช้งานเมื่อเกิดเหตุการณ์ที่ไม่คาดฝัน

หมวดที่ 16 นโยบาย และแนวปฏิบัติการบริหารจัดการโปรแกรม

จัดการโปรแกรมทั้งหมดจากพอร์ตการลงทุนให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์กร และประสานงานตามแนวทางการจัดการโปรแกรมมาตรฐาน เริ่มวางแผนควบคุมและดำเนินการโปรแกรมและตรวจสอบค่าที่คาดหวังจากโปรแกรม แนวปฏิบัติมีรายละเอียดดังนี้

1. ตระหนักถึงมูลค่าทางธุรกิจที่ต้องการและลดความเสี่ยงจากความล่าช้าค่าใช้จ่ายและการพังทลายของมูลค่าที่ไม่คาดคิด
2. เพื่อปรับปรุงการสื่อสารและการมีส่วนร่วมของธุรกิจและผู้ใช้ปลายทางมั่นใจในคุณค่าและคุณภาพของการส่งมอบโปรแกรมและติดตามโครงการภายในโปรแกรมและเพิ่มการมีส่วนร่วมของโปรแกรมในพอร์ตโฟลิโอ
3. กำหนดมาตรฐานสำหรับการกำกับดูแลการพัฒนาโปรแกรมตั้งแต่กลยุทธ์ วิธีการ แผนงาน การทดสอบ การส่งมอบ และการบำรุงรักษา
4. การดำเนินการพัฒนาโปรแกรมให้เริ่มต้นจากการศึกษาความต้องการ การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
5. การพัฒนา และบำรุงรักษาแผนงานของโปรแกรมต้องมีการระบุขอบเขตอย่างชัดเจน มีการระบุสิ่งที่ส่งมอบ เป้าหมายที่ต้องการ และคุณค่า ตลอดจนวงจรชีวิตของโปรแกรมดำเนินการ และการดำเนินการต้องสอดคล้องต่อวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และสภาพการดำเนินการในปัจจุบัน
6. การใช้งานโปรแกรมต้องมีการพิจารณาทรัพยากรที่ใช้ เป้าหมาย ประโยชน์ที่ได้ สถานะของการดำเนินการ การทบทวนเพื่อติดตามความคืบหน้า และพิจารณาร่วมกับเงินลงทุนในแต่ละขั้นตอนว่าสอดคล้องกับโปรแกรมที่วางไว้หรือไม่
7. การตรวจสอบ ควบคุม และการรายงานผลโปรแกรมจะต้องพิจารณาตามหลักของการลงทุนว่าสอดคล้องกับโปรแกรม และมูลค่าที่ได้/ผลลัพธ์ในระดับธุรกิจ และการดำเนินการต้องมีการรายงานผลต่อคณะกรรมการที่รับผิดชอบ
8. การจัดการคุณภาพโปรแกรมให้ดำเนินการสอดคล้องกับมาตรฐานการจัดการคุณภาพ (QMS) ที่ระบุไว้ และมีการทบทวน ลงความเห็นของฝ่ายหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และให้ระบุรวมอยู่ในแผนโปรแกรมแบบบูรณาการ
9. ให้พิจารณาระดับความเสี่ยงที่เกิดขึ้นในระหว่างดำเนินการในโปรแกรมเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง และรับมือกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้เพื่อให้โปรแกรมไม่เกิดผลกระทบ หรือมีผลกระทบในระดับที่ยอมรับได้
10. การเสร็จสิ้นของโปรแกรมให้พิจารณาข้อตกลงกับมูลค่าที่ต้องการ และความสำเร็จ ตามที่กำหนดไว้

หมวดที่ 17 นโยบาย และแนวปฏิบัติการพัฒนา/จัดหาระบบเพื่อทางธุรกิจ

สร้างและบำรุงรักษาบริการ/ระบบ/ผลิตภัณฑ์ที่ระบุ (เทคโนโลยีกระบวนการทางธุรกิจและเวิร์กโฟลว์) สอดคล้องกับข้อกำหนดขององค์กรที่ครอบคลุมการออกแบบการพัฒนาการจัดหา / การจัดหาและการเป็นพันธมิตรกับผู้ขาย จัดการการกำหนดค่าการเตรียมการทดสอบ การจัดการความต้องการ และการบำรุงรักษากระบวนการทางธุรกิจ แอปพลิเคชันข้อมูล/ข้อมูลโครงสร้างพื้นฐาน และบริการ แนวปฏิบัติมีรายละเอียดดังนี้

1. สร้างความมั่นใจในการส่งมอบบริการ/ระบบ/ผลิตภัณฑ์ดิจิทัลที่คล่องตัวและปรับขนาดได้
2. สร้างโซลูชันที่ทันเวลาและประหยัดค่าใช้จ่าย (เทคโนโลยีกระบวนการทางธุรกิจและเวิร์กโฟลว์) ที่สามารถสนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ขององค์กรและการดำเนินงาน
3. การออกแบบระบบ/บริการ/ผลิตภัณฑ์/ทางเลือกในการดำเนินการแก้ไข ให้จัดทำในรูปแบบการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อให้แน่ใจว่าสิ่งที่ดำเนินการตรงกับความต้องการ
4. การออกแบบระบบ/บริการ/ผลิตภัณฑ์/ทางเลือกในการดำเนินการแก้ไข ให้จัดทำรายละเอียดถึงระดับข้อตกลงในการให้บริการภายใน และภายนอก รวมถึงข้อตกลงระดับปฏิบัติการ
5. การออกแบบระบบ/บริการ/ผลิตภัณฑ์/ทางเลือกในการดำเนินการแก้ไขให้พิจารณากระบวนการควบคุมในกระบวนการทางธุรกิจที่สนับสนุนต่อแอปพลิเคชัน I&T และโครงสร้างพื้นฐาน ผลิตภัณฑ์ เทคโนโลยี คู่ค้า และบริการผู้ขาย
6. การจัดหาส่วนประกอบของระบบ/บริการ/ผลิตภัณฑ์/ทางเลือกในการดำเนินการแก้ไข ให้ระบุรายละเอียดโดยพิจารณาการดำเนินการตามหลักการสถาปัตยกรรม มาตรฐาน และกระบวนการจัดหา สัญญา และตรวจสอบข้อผูกมัดที่ระบุและนำเสนอจากผู้จัดหา
7. การสร้าง จัดหา หรือการพัฒนาระบบ/บริการ/ผลิตภัณฑ์/ทางเลือกในการดำเนินการแก้ไข ให้ดำเนินการพิจารณาพร้อมกับกระบวนการทางธุรกิจ โครงสร้างพื้นฐาน มาตรการควบคุมความปลอดภัยทั้งความเป็นส่วนตัว และทรัพยากร เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จให้สื่อสารบริการใหม่โดยผ่านแคตตาล็อกบริการ/ผลิตภัณฑ์
8. การพัฒนาระบบ/บริการ/ผลิตภัณฑ์/ทางเลือกในการดำเนินการแก้ไขให้พัฒนาทรัพยากร และการดำเนินการสอดคล้องต่อแนวปฏิบัติการบริหารจัดการคุณภาพ และขั้นตอนการปฏิบัติงานในองค์กร
9. ให้มีการจัดทำแผนการทดสอบกับระบบ/บริการ/ผลิตภัณฑ์/ทางเลือกในการดำเนินการแก้ไข ในระดับบุคคล/ส่วนงาน/ธุรกิจ และระบบสนับสนุนบริการ/แอปพลิเคชัน/โครงสร้างพื้นฐาน
10. การทดสอบระบบ/บริการ/ผลิตภัณฑ์/ทางเลือกในการดำเนินการแก้ไขให้จัดทำระบบบันทึก และจัดลำดับความสำคัญข้อผิดพลาด และปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการทดสอบ



11. ให้มีการดำเนินการทบทวน ระบบ/บริการ/ผลิตภัณฑ์/ทางเลือกในการดำเนินการแก้ไข/โครงสร้างพื้นฐานว่าสอดคล้องกับความต้องการทางธุรกิจ และข้อกำหนดในการปฏิบัติงานหรือไม่ โดยมีการตรวจสอบตามรอบดำเนินการในแต่ละปี
12. กรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงผลิตภัณฑ์/บริการ/โครงสร้างพื้นฐาน กับระดับการให้บริการ ให้มีจัดเก็บบันทึกการเปลี่ยนแปลง และทางเลือกในการดำเนินการปรับปรุงกับระดับการให้บริการ บริการ/ระบบ/ผลิตภัณฑ์

หมวดที่ 18 นโยบาย และแนวปฏิบัติการบริหารจัดการความพร้อมใช้ และขีดความสามารถระบบ/ บริการ/ผลิตภัณฑ์

ปรับสมดุลความต้องการในปัจจุบันและอนาคตสำหรับความพร้อมใช้งานประสิทธิภาพ และขีดความสามารถในการให้บริการที่คุ้มค่า รวมถึงการประเมินความสามารถในปัจจุบัน การคาดการณ์ความต้องการในอนาคตตามความต้องการทางธุรกิจ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ และการประเมินความเสี่ยงในการวางแผน และดำเนินการตามความต้องการที่ระบุ แนวปฏิบัติมีรายละเอียดดังนี้

1. วิเคราะห์บริการ/ระบบ/ผลิตภัณฑ์ ที่สำคัญขององค์กร และบริการ/ระบบ/ผลิตภัณฑ์ ที่ระบบอื่นๆต้องพึ่งพาทางธุรกิจ ให้มีการตรวจสอบผลกระทบจากความไม่พร้อมของทรัพยากรเพื่อนำมาระบุเป็นข้อกำหนดในระดับการให้บริการ
2. จัดทำเกณฑ์ความพร้อมใช้ และขีดความสามารถในการให้บริการระบบ/บริการ/ผลิตภัณฑ์/ทรัพยากร เพื่อให้มั่นใจว่าขีดความสามารถ และประสิทธิภาพคุ้มค่าใช้จ่ายเพื่อรองรับความต้องการทางธุรกิจ และส่งมอบผ่านข้อตกลงในระดับการให้บริการอันเป็นการระบุค่าพื้นฐานความพร้อมใช้งานประสิทธิภาพ และขีดความสามารถสำหรับการเปรียบเทียบกับทิศทางที่ดำเนินการทางธุรกิจ
3. จัดทำแผนงาน และระดับความสำคัญด้านความพร้อมใช้งาน และขีดความสามารถของระบบรองรับการเปลี่ยนแปลงความต้องการทางธุรกิจ และข้อกำหนดในการให้บริการ
4. การบันทึกจัดเก็บการวัดผลตามเกณฑ์ที่ระบุเพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์แนวโน้ม การระบุปัญหาที่อาจจะส่งผลต่อไป และความจำเป็นที่ต้องการสร้างความมั่นใจในบริการ และรายละเอียดปัญหาที่คงอยู่
5. รักษาความพร้อมใช้งานของบริการการจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบผ่านการทำนายประสิทธิภาพในอนาคตและข้อกำหนดด้านขีดความสามารถระบบ
6. ดำเนินการนำข้อมูลจากรายงานบันทึกผลการเฝ้าดูความพร้อมใช้ และขีดความสามารถของระบบเพื่อนำไปสู่การปรับแก้ไขผลจากการวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นกับความพร้อมใช้งาน ประสิทธิภาพ และขีดความสามารถของบริการ/ผลิตภัณฑ์

หมวดที่ 19 นโยบาย และแนวปฏิบัติการบริหารจัดการเปลี่ยนแปลงองค์กร

เป็นการเพิ่มโอกาสเพื่อให้องค์กรไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินการเปลี่ยนแปลงองค์กรอย่างยั่งยืน ทั้งองค์กรอย่างรวดเร็ว และลดความเสี่ยง ครอบคลุมวงจรชีวิตที่สมบูรณ์ของการเปลี่ยนแปลง และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมดที่ได้รับผลกระทบในธุรกิจและ IT ที่เปลี่ยนแปลง แนวปฏิบัติมีรายละเอียดดังนี้

1. จัดทำและกำหนดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยเฉพาะผู้บริหารระดับสูง โดยสร้างความต้องการสำหรับการเปลี่ยนแปลงในองค์กรสอดคล้องกับกลยุทธ์องค์กรและลดความเสี่ยงจากความล้มเหลว
2. กำหนดหน้าที่รับผิดชอบของพนักงาน และผู้ที่เกี่ยวข้องที่เหมาะสมเพื่อสร้างความไว้วางใจ และกำหนดเป้าหมายร่วมกัน พร้อมกำหนดวิธีการวัดประสิทธิภาพการดำเนินงาน
3. สื่อสารกลยุทธ์การเปลี่ยนแปลงไปสู่เป้าหมายร่วมกันเพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบตั้งแต่ระดับบริหารถึงผู้ปฏิบัติงานโดยระบุทิศทางดำเนินการ และการมีส่วนร่วมในการดำเนินการไปสู่เป้าหมาย
4. พัฒนาบุคลากร และเพิ่มขีดความสามารถ ความรับผิดชอบ ของบุคคลที่มอบหมาย และเป้าหมายระยะสั้นจากมุมมองของการใช้งานการเปลี่ยนแปลงตามทีระบุในแผนการเปลี่ยนแปลง
5. กำหนดแผนดำเนินงานด้านเทคนิคการปฏิบัติงาน และการใช้งานของผู้มีส่วนร่วมในสภาพแวดล้อมที่ตนเองรับผิดชอบ
6. กำหนดการประเมินประสิทธิภาพของการดำเนินการ และติดตามผลดำเนินการ และใช้เป็นเกณฑ์ในการวัดถึงความตระหนัก และการแก้ไขเพื่อให้เกิดความเหมาะสมกับการดำเนินงาน
7. ดำเนินการอย่างต่อเนื่องทั้งพนักงานใหม่ พนักงานปัจจุบัน และบุคลากรจากภายนอก เพื่อให้ดำเนินการเป็นไปตามทิศทางที่ต้องการ และเกิดความยั่งยืน พร้อมแบ่งปันองค์ความรู้ที่ดำเนินการผ่านมา อันเป็นการส่งผ่านวัฒนธรรมองค์กรใหม่ตามเจตนารมณ์ในการเปลี่ยนแปลง

หมวดที่ 20 นโยบายของการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง

ทุกการเปลี่ยนแปลง ที่เกิดขึ้นจะต้องปฏิบัติตามขั้นตอนปฏิบัติการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management Procedure) เพื่อควบคุมส่วนประกอบของค่าการให้บริการให้เป็นไปตามเป้าหมายทางธุรกิจ และลดผลกระทบที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงที่ไม่มีประสิทธิภาพ นโยบายหมวดนี้จะเกี่ยวข้องกับเจ้าของบริการ และบุคลากรที่สนับสนุนงานบริการ แนวปฏิบัติมีรายละเอียดดังนี้

1. การระบุประเภทของการเปลี่ยนแปลง มีทั้งหมด 3 ประเภทคือ
 - 1) Emergency Change
 - 2) Normal Change และ
 - 3) Standard Changeโดยต้องดำเนินการตามขั้นตอนอย่างเหมาะสม
2. ให้จัดทำกระบวนการ/วิธีการในการดำเนินการจัดการ Emergency Change ในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร
3. มีเกณฑ์การกำหนดความเร่งด่วนของการเปลี่ยนแปลง ที่จะใช้ในการพิจารณาลำดับ การดำเนินงาน การเปลี่ยนแปลง
4. มีการกำหนดผู้มีอำนาจในการอนุมัติการเปลี่ยนแปลงแต่ละประเภท และสอดคล้องต่อวิธีการทำงาน
5. ผู้ให้บริการภายนอกที่ให้บริการทั้งหมด จะต้องดำเนินการตามขั้นตอนปฏิบัติการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management Procedure)
6. การร้องขอการเปลี่ยนแปลงจะต้องถูกนำไปวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ในการกำกับดูแลเทคโนโลยีสารสนเทศที่ให้บริการ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
7. มีการทบทวนรายการ Standard Change List อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

หมวดที่ 21 นโยบาย และแนวปฏิบัติการบริหารจัดการการจัดเตรียมและติดตั้ง

เป็นการระบุวิธีการดำเนินการควบคุมการเปลี่ยนแปลงบริการ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาซอฟต์แวร์ หรือบริการที่มีความเกี่ยวข้องกับการจัดทำแพ็คเกจก่อนที่จะดำเนินการเปลี่ยนแปลง นโยบาย และแนวปฏิบัติ ในหมวดนี้จะเกี่ยวข้องกับเจ้าของบริการ และบุคลากรที่สนับสนุนงานบริการ แนวปฏิบัติมีรายละเอียดดังนี้

1. การจัดเตรียมและติดตั้ง (Release and Deployment Management) ทั้งหมด ต้องบริหารจัดการ และควบคุมภายใต้กระบวนการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management Procedure)
2. ชุดของการจัดเตรียม (Release Package) ที่จะนำไปใช้งานในระบบจริงต้องมีการติดตั้ง ทดสอบ ตรวจสอบ และสามารถนำแผนย้อนกลับ (Backout Plan) มาใช้เมื่อการติดตั้งเกิดปัญหา
3. ต้องมีการจัดกลุ่มประเภท และความถี่ของการจัดเตรียม (Release) เพื่อแยกประเภทของการ จัดเตรียม (Release) และกำหนดความถี่ที่จะเกิดขึ้น

หมวดที่ 22 นโยบาย และแนวปฏิบัติการบริหารจัดการคลังความรู้

เป็นการรักษาความพร้อมใช้งานของข้อมูลความรู้ และการจัดการที่เกี่ยวข้องเป็นปัจจุบันที่เชื่อถือได้ และนำมาใช้ได้อย่างเป็นประโยชน์เพื่อสนับสนุนกิจกรรมกระบวนการต่างๆในองค์กรทั้งหมด และเพื่ออำนวยความสะดวกในการตัดสินใจเกี่ยวกับการกำกับดูแลและการจัดการขององค์กร I&T วางแผนสำหรับการระบุนการรวบรวม การจัดระเบียบ การบำรุงรักษา การใช้ และการสิ้นสุดหรือยกเลิกการใช้คลังความรู้ แนวปฏิบัติมีรายละเอียดดังนี้

1. กำหนดวิธีการ กลยุทธ์ และการกำกับดูแล และการจัดการองค์ความรู้ I&T
2. กำหนดให้จัดระเบียบ และเนื้อหาขององค์ความรู้เป็นหมวดหมู่ และกำหนดผู้รับผิดชอบในการจัดทำ และดูแลองค์ความรู้ให้มีประสิทธิภาพ และมีความเหมาะสมกับเนื้อหา
3. ให้มีการเผยแพร่แหล่งความรู้ถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประโยชน์ขององค์ความรู้ที่ได้จัดทำขึ้น รวมถึงการเก็บผลการตอบสนองของการดำเนินการเพื่อพิจารณาความเหมาะสมและประโยชน์ขององค์ความรู้
4. ประเมินผลองค์ความรู้ที่ได้สรุปเป็นรายงานโดยมีรายละเอียดของประโยชน์ขององค์ความรู้ ลำดับองค์ความรู้ที่มีการใช้บ่อย และองค์ความรู้ที่ไม่ได้ใช้ เพื่อนำไปสู่การพิจารณาในการบำรุงรักษา และการยกเลิก หรือนำองค์ความรู้ที่ไม่ได้สร้างประโยชน์ให้กับองค์กรออก

หมวดที่ 23 นโยบาย และแนวปฏิบัติการบริหารจัดการสินทรัพย์

เป็นการจัดการสินทรัพย์ของ I&T ผ่านวงจรชีวิตของสินทรัพย์เพื่อให้แน่ใจว่าการใช้งานของสินทรัพย์เหล่านี้มีมูลค่าในราคาที่เหมาะสม สิ่งต่างๆเหล่านี้ยังคงใช้งานได้ (เหมาะสมกับวัตถุประสงค์) และสินทรัพย์จะได้รับการคิดและป้องกันทางกายภาพ ตรวจสอบให้แน่ใจว่าสินทรัพย์ที่มีความสำคัญต่อการสนับสนุนความสามารถในการให้บริการนั้น มีความน่าเชื่อถือ และพร้อมใช้งาน มีการบริหารจัดการสิทธิ์ในการใช้งานกับแอปพลิเคชัน และยังเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าสินทรัพย์นั้นได้รับสิทธิที่ที่เหมาะสม ถูกเก็บรักษา และนำไปใช้งานตามความต้องการใช้งานทางธุรกิจ และซอฟต์แวร์ที่ติดตั้งนั้นเป็นไปตามข้อตกลงตามลิขสิทธิ์การใช้งาน แนวปฏิบัติมีรายละเอียดดังนี้

1. ระบุให้บันทึก และจัดเก็บสินทรัพย์ให้สอดคล้องต่อข้อปฏิบัติของงานบัญชี โดยให้จัดเก็บข้อมูลให้ครอบคลุมรายละเอียด ดังต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย
 - ชื่อเครื่องแม่ข่าย
 - ชื่อระบบปฏิบัติการ (Operating system) และเวอร์ชัน
 - ชื่อระบบงาน (Application) และเวอร์ชัน
 - เจ้าของทรัพย์สิน (Owner)
 - ประเภทของอุปกรณ์ ยี่ห้อ รายละเอียดทางเทคนิค (Specification)
 - หมายเลขอ้างอิงของฮาร์ดแวร์ (Serial Number) และหมายเลขอ้างอิงของซอฟต์แวร์ (Software License)
 - สถานที่ตั้ง
 - วันที่เริ่มติดตั้ง
 - ประเภทการครอบครอง (ซื้อหรือเช่า)
 - รายละเอียดผู้ให้บริการหรือผู้บำรุงรักษา
 - วันที่บำรุงรักษาล่าสุด
 - วันสิ้นสุดการใช้งานตามสัญญา (Warranty) และวันสิ้นสุดการรับประกันการใช้งาน (Support Contract)
 - วันสิ้นสุดการให้บริการจากผู้ผลิต (End of Support)
2. ตรวจสอบ และบริหารจัดการสินทรัพย์ที่มีระดับความสำคัญ เพื่อให้เกิดความถูกต้อง และพร้อมใช้งานสูงสุด สอดคล้องต่อความต้องการทางธุรกิจ
3. จัดการสินทรัพย์ตลอดวงจรชีวิต ตั้งแต่เริ่มบันทึกจัดเก็บเข้าสู่ทะเบียนสินทรัพย์องค์กร จัดเก็บเข้าคลัง การนำมาใช้ การบำรุงรักษา ถึงการเลิกใช้ตามระเบียบปฏิบัติทางบัญชี หรือความต้องการทางธุรกิจ

4. กำหนดให้มีการตรวจสอบสินทรัพย์ตามโปรแกรมที่ออกแบบไว้ และมีรอบการตรวจสอบสินทรัพย์ที่ชัดเจน อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
5. ตรวจสอบการถือครองสินทรัพย์ กับความถูกต้องของเจ้าของสิทธิ์ และมีการตรวจสอบการดำเนินการ โดยครอบคลุมถึงซอฟต์แวร์ที่จัดซื้อ และพัฒนาขึ้นมาใช้งานภายในองค์กร

หมวดที่ 24 นโยบาย และแนวปฏิบัติการบริหารจัดการองค์ประกอบของบริการ

เป็นหมวดว่าด้วยการควบคุมองค์ประกอบของบริการ(Configuration) ซึ่งเป็นการกำหนดและรักษาคุณลักษณะและความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรหลักและความสามารถที่จำเป็นในการให้บริการที่เปิดใช้งาน I&T รวมถึงการรวบรวมข้อมูลการกำหนดค่าการสร้างพื้นฐานการตรวจสอบและการตรวจสอบข้อมูลการกำหนดค่าและการปรับปรุงที่เกี่ยวกับการกำหนดค่า ที่มีผลต่อการให้บริการงานในขอบเขต และนโยบายหมวดนี้จะเกี่ยวข้องกับเจ้าของบริการ และบุคลากรที่สนับสนุนงานบริการ แนวปฏิบัติมีรายละเอียดดังนี้

1. ข้อมูล CI (Configuration Item) ต้องมีการแยกประเภทและกำหนดชื่อที่เป็นเอกลักษณ์ (Unique Identification) และมีการจัดเก็บรวบรวมค่าองค์ประกอบตามข้อมูล CI ที่ระบุ
2. การเปลี่ยนแปลงข้อมูล CI จะต้องดำเนินการตามกระบวนการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management Process)
3. มีการกำหนด ผู้เป็นเจ้าของ (Owner) ในแต่ละรายการ CI เพื่อดูแลรับผิดชอบด้านความถูกต้องครบถ้วน
4. การตรวจสอบรายการ CI (Configuration Items Audit) จะต้องดำเนินการอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง พร้อมจัดทำรายงานเพื่อความถูกต้องแม่นยำ เมื่อพบว่าค่าองค์ประกอบที่ดำเนินการไม่สอดคล้องให้จัดทำรายงานผลพร้อมปรับค่าองค์ประกอบที่ดำเนินการอยู่ให้เป็นปัจจุบัน

หมวดที่ 25 นโยบาย และแนวปฏิบัติการบริหารจัดการโครงการ

กำหนดและรักษาค่าอธิบายและความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรหลัก และความสามารถที่จำเป็นในการให้บริการที่เปิดใช้งาน I&T รวมการรวบรวมข้อมูลการกำหนดค่าการสร้างพื้นฐาน การตรวจสอบ และการตรวจสอบข้อมูล การกำหนดค่าและการปรับปรุงที่เกี่ยวกับการกำหนดค่า แนวปฏิบัติมีรายละเอียดดังนี้

1. กำหนดวิธีการมาตรฐานสำหรับการจัดการโครงการเพื่อช่วยในการกำกับดูแล และการทบทวนตัดสินใจ และกิจกรรมในการจัดส่ง โดยกิจกรรมที่กำหนดจะต้องดำเนินการสอดคล้องต่อความต้องการทางธุรกิจ มูลค่าหรือค่าใช้จ่ายในโครงการ ระยะเวลาดำเนินการ ระดับความเสี่ยง และการดำเนินการคุณภาพ
2. โครงการทุกโครงการต้องระบุขอบเขตของโครงการเพื่อความเข้าใจร่วมระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และรายละเอียดต่างๆในโครงการจะต้องสื่อสารกับผู้สนับสนุนโครงการ
3. การบริหารจัดการโครงการร้องจัดทำรายการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และแผนการสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วม และการจัดการความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญหรือมีอิทธิพล
4. การจัดทำ และการบำรุงรักษาแผนโครงการต้องผ่านความเห็นชอบจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/เจ้าของโครงการ/ผู้สนับสนุนโครงการ ตลอดอายุการดำเนินการ และขอบเขตของโครงการ ที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน รวมถึงการใช้ทรัพยากรที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการ
5. จัดทำ และดำเนินการโครงการให้ดำเนินการตามแผนการจัดการคุณภาพกระบวนการ และแนวทางปฏิบัติที่สอดคล้องกับมาตรฐานการจัดการคุณภาพ (QMS) โดยการดำเนินการจะต้องมีการกำหนดแนวทางดำเนินการ การทบทวน อย่างเป็นทางการ และผ่านความเห็นชอบจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
6. โครงการต้องระบุปัจจัยเสี่ยง และแนวทางดำเนินการเพื่อตอบสนองต่อปัจจัยเสี่ยงต่างๆ เพื่อควบคุมพื้นที่ หรือเหตุการณ์ที่อาจจะเกิดการเปลี่ยนแปลงได้ในโครงการ
7. กำหนดเกณฑ์การวัดประสิทธิภาพโครงการเช่น กำหนดเกณฑ์คุณภาพ ต้นทุน ระดับความเสี่ยง ค่าเบี่ยงเบนที่จะทำให้โครงการไม่ไปสู่เป้าหมายที่วางไว้
8. การดำเนินการสิ้นสุดโครงการ จะต้องมีการวิเคราะห์ผลที่ได้ และระบุการบรรลุตามผลลัพธ์ หรือตามแผนที่วางไว้ พร้อมบันทึกบทเรียนที่เกิดขึ้นสำหรับโครงการที่จะเกิดขึ้นในอนาคต และเผยแพร่เมื่อต้องทำโครงการหรือโปรแกรมนี้ซ้ำอีกครั้ง

หมวดที่ 26 นโยบาย และแนวปฏิบัติการดำเนินการ

ประสานงานและดำเนินกิจกรรมและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่จำเป็นในการให้บริการ I&T ภายในและภายนอก รวมถึงการดำเนินการตามขั้นตอนการปฏิบัติมาตรฐานที่กำหนดไว้ล่วงหน้าและกิจกรรมการตรวจสอบที่จำเป็น แนวปฏิบัติมีรายละเอียดดังนี้

1. กำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ในการปฏิบัติที่สำคัญในทุกกิจกรรม
2. จัดทำแนวปฏิบัติการควบคุมการจัดการบริการงานด้าน I&T จากภายนอก ทั้งด้านความเสี่ยง และขั้นตอนปฏิบัติที่ระบุในการดำเนินการ
3. การตรวจสอบโครงสร้างพื้นฐาน และดำเนินการบันทึกจัดเก็บเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการส่งมอบบริการ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถดำเนินการได้ตามขั้นตอนปฏิบัติ
4. กำหนดมาตรการเชิงป้องกันสำหรับเหตุการณ์ที่มองว่าจะมีผลกระทบต่อการทำงาน
5. จัดหาเครื่องมือ และสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อให้การดำเนินการทางด้านเทคนิค และธุรกิจสามารถเป็นไปตามความต้องการขององค์กร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมวดที่ 27 นโยบายของการบริหารจัดการเหตุขัดข้อง และการร้องขอบริการ

เป็นการกำหนดวิธีการบริหารจัดการการเปิดใบร้องขอบริการ และใบร้องขอการแก้ไขเหตุขัดข้องเพื่อให้บริการสามารถดำเนินการได้ตามความต้องการ และเมื่อเกิดเหตุขัดข้องบริการ/ระบบ/ผลิตภัณฑ์ สามารถนำกลับคืนได้ โดยส่งผลกระทบต่อธุรกิจน้อยที่สุด และนโยบายหมวดนี้จะเกี่ยวข้องกับทีมรับเหตุขัดข้อง (SERVICE DESK) ผู้รับงานบริการ เจ้าของบริการ และบุคลากรที่สนับสนุนงานบริการ แนวปฏิบัติมีรายละเอียดดังนี้

1. กำหนดรูปแบบการจัดหมวดหมู่และรูปแบบสำหรับเหตุขัดข้องและคำขอบริการ
2. ระบุบันทึก และจำแนกคำร้องขอบริการ และเหตุขัดข้อง โดยพิจารณาระดับลำดับความสำคัญ และข้อตกลงในการให้บริการ ซึ่งผู้รับผิดชอบต้องดำเนินการให้ได้ตามข้อตกลงที่ระบุ
3. ใบร้องขอบริการควรที่ระบุกระบวนการดำเนินการให้ชัดเจน และสื่อสารกับผู้ร้องขอให้เข้าถึงถึงกระบวนการที่ระบุไว้
4. เหตุขัดข้องทั้งหมดต้องถูกบันทึกโดยหน่วยงาน SERVICE DESK และ IT เพื่อที่จะนำข้อมูลเกี่ยวกับ Incident และ ข้อมูลในอดีตต่าง ๆ มาใช้ในการวิเคราะห์และนำไปใช้ในการหาแนวทางในการแก้ไขปัญหา
5. ผู้รับบริการและพนักงานทุกคนมีหน้าที่รายงานเหตุขัดข้อง ที่พบเห็นต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้
6. การแยกประเภท (Classification) ของเหตุขัดข้องเป็นสิ่งจำเป็น และข้อมูลที่ได้จากการแยกประเภทจะเป็นข้อมูลพื้นฐานที่เป็นประโยชน์ให้กับกระบวนการที่เกี่ยวข้อง เช่น Problem Management ส่วนการจัดลำดับความสำคัญ (Prioritization) จะช่วยให้มั่นใจได้ว่าเหตุขัดข้อง (Incident) ที่เกิดขึ้นจะถูกดำเนินการตามความสำคัญและความเร่งด่วนของเหตุขัดข้องนั้น
7. เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายในการแก้ไขเหตุขัดข้อง (incident) ต้องมีความเข้าใจกฎเกณฑ์การส่งต่อปัญหา (Escalation Rules) ระยะเวลาในการตอบกลับและแก้ไขปัญหา และต้องปฏิบัติตามกฎเกณฑ์การส่งต่อที่กำหนดขึ้น
8. เหตุขัดข้องที่มีลำดับความสำคัญ จะถูกดำเนินการในฐานะที่เป็น Major Incident
9. เหตุขัดข้องจะถูกปิดได้ต่อเมื่อสามารถแก้ไข เหตุขัดข้อง และบริการกลับมาใช้งานได้เป็นปกติ
10. ข้อมูลหรือสิ่งต่างๆ ที่ดำเนินการให้กับผู้รับบริการต้องถูกบันทึกและทำให้เป็นปัจจุบันเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวิเคราะห์การปรับปรุงบริการในอนาคต
11. เหตุขัดข้องที่มีระดับผลกระทบสูงต้องจัดทำคู่มือปฏิบัติเชิงรุกเพื่อป้องกันผลกระทบที่จะเกิดกับทางธุรกิจ

หมวดที่ 28 นโยบาย และแนวปฏิบัติการบริหารจัดการปัญหา

ระบุและจำแนกปัญหาและสาเหตุของปัญหา ให้การแก้ไขอย่างทันท่วงทีเพื่อป้องกันเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ให้คำแนะนำสำหรับการปรับปรุง แนวปฏิบัติมีรายละเอียดดังนี้

1. กำหนด และดำเนินการตามเกณฑ์ และขั้นตอนเพื่อระบุและรายงานปัญหา รวมถึงการจำแนกปัญหาตามหมวดหมู่ และตามลำดับความสำคัญ
2. กำหนดผู้รับผิดชอบ/ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านที่เกี่ยวข้องเพื่อประเมิน และหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา (Root cause)
3. กำหนดเกณฑ์ของเหตุขัดข้องที่เกิดขึ้นซ้ำเพื่อนำมาพิจารณาหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา
4. รวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูลการปฏิบัติงาน ข้อเสนอแนะจากผู้ให้บริการภายนอก/ที่ปรึกษา/ผู้ตรวจสอบภายใน/ภายนอก เพื่อนำมาพิจารณาแนวโน้มที่เกิดขึ้นได้ซึ่งอาจจะบ่งบอกให้ทราบถึงปัญหา และบันทึกใบร้องขอในการแก้ไขปัญหาเชิงรุก

หมวดที่ 29 นโยบาย และแนวปฏิบัติการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ

เป็นการว่าด้วยเรื่องการรับรอง และการสร้างความมั่นใจกับผู้รับบริการว่าบริการ/ระบบ/ผลิตภัณฑ์ที่ได้รับสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่องแม้จะมีเหตุการณ์ที่ไม่คาดฝันเกิดขึ้น และนโยบาย และแนวปฏิบัติการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจหมวดนี้จะเกี่ยวข้องกับเจ้าของบริการ/ระบบ/ผลิตภัณฑ์ และบุคลากรที่สนับสนุนงานบริการ/ระบบ/ผลิตภัณฑ์ แนวปฏิบัติมีรายละเอียดดังนี้

1. จัดทำนโยบาย และขอบเขตความต่อเนื่องทางธุรกิจให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์องค์กร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
2. จัดทำ และประเมินความเสี่ยงหรือเหตุพิบัติการณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อการหยุดชะงักของ บริการ/ระบบ/ผลิตภัณฑ์
3. จัดทำแผนรองรับการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อรองรับการกลับสู่การทำงานสภาวะปกติ โดยกระบวนการให้บริการที่สำคัญ ต้องมีการนำมาเพื่อทดสอบอย่างสม่ำเสมอ
4. การดำเนินการทดสอบแผนความต่อเนื่องจะต้องมีการจัดเก็บผลดำเนินการที่บรรลุ และไม่บรรลุ เป้าหมายเพื่อนำมาใช้ในการดำเนินการปรับปรุงวิธีการดำเนินการครั้งต่อไป
5. อบรมแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจอย่างสม่ำเสมอเกี่ยวกับบทบาท และความรับผิดชอบของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับกรณีที่เกิดเหตุพิบัติที่ทำให้บริการ/ระบบ/ผลิตภัณฑ์หยุดชะงัก
6. ประเมินความเพียงพอของแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ และแผนรับมือภัยพิบัติ หลังจากมีการทดสอบกระบวนการทางธุรกิจสำเร็จ หรือมีการเปลี่ยนแปลงบริการ/ระบบ/ผลิตภัณฑ์

หมวดที่ 30 นโยบาย และแนวปฏิบัติการควบคุมกระบวนการทางธุรกิจ

กำหนดและบำรุงรักษาการควบคุมกระบวนการทางธุรกิจที่เหมาะสมเพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลที่เกี่ยวข้องและดำเนินการโดยกระบวนการทางธุรกิจภายในองค์กรหรือภายนอกองค์กรเป็นไปตามข้อกำหนดการควบคุมข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ระบุข้อกำหนดการควบคุมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง จัดการและดำเนินการควบคุมอินพุต, ปริมาณงานและเอาท์พุทที่เพียงพอ (การควบคุมแอปพลิเคชัน) เพื่อให้แน่ใจว่าการประมวลผลข้อมูลและข้อมูลเป็นไปตามข้อกำหนดเหล่านี้ แนวปฏิบัติมีรายละเอียดดังนี้

1. ประเมินและติดตามการดำเนินการกิจกรรมกระบวนการทางธุรกิจและการควบคุมที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง (ตามความเสี่ยงขององค์กร) เพื่อให้มั่นใจว่าการควบคุมการประมวลผลสอดคล้องกับความต้องการทางธุรกิจ
2. ดำเนินการตามกิจกรรมกระบวนการทางธุรกิจและการควบคุมที่เกี่ยวข้องตามความเสี่ยงขององค์กร ตรวจสอบให้แน่ใจว่าการประมวลผลข้อมูลนั้นถูกต้องสมบูรณ์ถูกต้องตรงเวลาและปลอดภัย
3. จัดการบทบาทความรับผิดชอบระดับอำนาจและการแบ่งแยกหน้าที่ที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนวัตถุประสงค์ของกระบวนการทางธุรกิจ อนุญาตให้เข้าถึงสินทรัพย์ข้อมูลทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการข้อมูลทางธุรกิจรวมถึงที่อยู่ภายใต้การดูแลของธุรกิจ IT และบุคคลที่สาม
4. จัดการข้อบกพร่องกระบวนการทางธุรกิจและข้อผิดพลาดและอำนวยความสะดวกในการแก้ไข ดำเนินการแก้ไขที่กำหนดไว้และเพิ่มขึ้นตามความจำเป็น การปฏิบัติกับข้อบกพร่องและข้อผิดพลาดนี้ช่วยรับประกันความถูกต้องและความสมบูรณ์ของกระบวนการข้อมูลทางธุรกิจ
5. ตรวจสอบให้แน่ใจว่าข้อมูลทางธุรกิจสามารถสืบย้อนไปถึงเหตุการณ์ทางธุรกิจที่เกิดขึ้นและเกี่ยวข้องกับฝ่ายที่รับผิดชอบได้ การค้นพบนี้ให้ความมั่นใจว่าข้อมูลทางธุรกิจมีความน่าเชื่อถือและได้รับการดำเนินการตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้
6. รักษาความปลอดภัยให้ทรัพย์สินข้อมูลสามารถเข้าถึงได้โดยธุรกิจผ่านวิธีการที่ได้รับการอนุมัติรวมถึงข้อมูลในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ และข้อมูลระหว่างการขนส่ง สิ่งนี้เป็นประโยชน์ต่อธุรกิจโดยการให้การปกป้องข้อมูลแบบครบวงจร

หมวดที่ 31 นโยบาย และแนวปฏิบัติการ Green IT

Green IT มุ่งเน้นไปที่โซลูชันด้าน IT และโครงสร้างพื้นฐานด้าน IT ที่สามารถช่วยลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมโดยการปรับให้เหมาะสมหรือแทนที่กระบวนการและพฤติกรรมปัจจุบันทั้งหมด เพื่อประโยชน์ของทั้งสิ่งแวดล้อม และเศรษฐกิจ

1. การทำงานกับ Green IT เป็นส่วนหนึ่งของความพยายามขององค์กรในการออกแบบมาเพื่อให้องค์กรมีพลังงานและทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และเพื่อสนับสนุนสภาพแวดล้อมที่ปราศจากสารพิษ
2. บริการที่ IT Services ให้บริการควรได้รับการออกแบบในลักษณะที่ตรงตามข้อกำหนดด้านสิ่งแวดล้อมที่กำหนดไว้ในเอกสารนโยบายภายใน เช่นเดียวกับข้อกำหนดด้านสิ่งแวดล้อมขององค์กร ในฐานะหน่วยงานของรัฐ
3. พนักงานองค์กรควรแน่ใจว่าสิ่งแวดล้อมและการพัฒนาที่ยั่งยืนถูกนำมาพิจารณาในการตัดสินใจเกี่ยวกับการได้มา การใช้และการเลิกใช้งานผลิตภัณฑ์ IT โซลูชัน และโครงสร้างพื้นฐาน
4. การจัดหาและใช้ผลิตภัณฑ์และโซลูชันด้าน IT ที่ใช้พลังงานและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมเพื่อมีส่วนร่วมในองค์กรที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมมากขึ้น
5. ตรวจสอบให้แน่ใจว่าซัพพลายเออร์คำนึงถึงข้อกำหนดด้านสิ่งแวดล้อมเป็นเกณฑ์การประเมินเมื่อซื้อผลิตภัณฑ์และโซลูชัน IT ใหม่
6. ตรวจสอบให้แน่ใจว่าได้พิจารณาตัวเลือกที่ใช้แล้วเมื่อซื้อผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับ IT เพื่อยืดอายุผลิตภัณฑ์และลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและการสูญเสียทรัพยากรธรรมชาติ
7. ส่งเสริมสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปราศจากสารพิษโดยคำนึงถึงปริมาณสารอันตรายในผลิตภัณฑ์ ระหว่างการจัดซื้ออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับ IT นอกจากนี้ยังช่วยลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมจากการผลิตและการรีไซเคิลอุปกรณ์
8. พยายามใช้โซลูชัน IT และโครงสร้างพื้นฐานเพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมขององค์กรโดยรวมอย่างมีประสิทธิภาพ โดยให้ความสำคัญกับ 4 องค์ประกอบ ดังนี้
 - วัฏจักรของอุปกรณ์ (Equipment Lifecycle) ประกอบด้วยการจัดซื้อ (Procurement) การรีไซเคิลและการนำกลับมาใช้ซ้ำ (Recycle & Reuse) การกำจัด (Disposal)
 - การใช้ไอทีของผู้ใช้งาน (End User Computing) ประกอบด้วยคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (Personal Computing) แบ่งเป็น Desktop และ Mobile คอมพิวเตอร์ในแต่ละหน่วยงาน (Department Computing) การพิมพ์และวัสดุสิ้นเปลือง (Printing and Consumables)

- ระบบประมวลผลข้อมูลขนาดใหญ่ในองค์กร (Enterprise Computing) ประกอบด้วย Data Center ICT Equipment, Data Center Environmental, Networking & Communications, Outsourcing & Cloud, Software Architecture
 - การนำ ICT มาใช้ในการลดการปล่อยคาร์บอน (ICT as a Low – Carbon Enabler) ประกอบด้วย Governance & Compliance, Teleworking & Collaboration, Business Process Management, Business Application, Carbon Emission Management
9. ใช้การสนับสนุนและโซลูชัน IT สำหรับการประชุมทางวิดีโอและการประชุมทางวิดีโอเพื่อลดการเดินทางที่เกี่ยวข้องกับงานทางอากาศและทางถนน
10. ทำงานเพื่อให้แน่ใจว่ามีการเรียกคืน การนำกลับมาใช้ใหม่ และการรีไซเคิลอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับ IT
11. ใช้ประโยชน์จากบริการแผนก IT มีให้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ เพื่อให้แน่ใจว่าเป็นไปตามมาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสม



หมวดที่ 32 นโยบาย และแนวปฏิบัติการเฝ้าดู การวัดผล และการประเมินประสิทธิภาพการดำเนินการ

การเฝ้าดู การวัดผล และการประเมินประสิทธิภาพถือว่าเป็นเครื่องมือสำคัญในการดำเนินการสำหรับการปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการ โดยรายละเอียดการประเมินจะมีตั้งแต่การติดตามหาสาเหตุ และการแก้ไขปัญหา การควบคุม สำรองตนเอง และการประเมินผลการควบคุมภายใน การประเมินการดำเนินการทางธุรกิจ และระบบ I&T ที่สนับสนุนการดำเนินการ การประเมินการปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ และข้อกำหนดสัญญา และการประเมินการดำเนินการตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่จะทำให้การส่งมอบมีความมั่นใจอย่างเพียงพอ และยั่งยืน และรองรับกับการตรวจสอบจากหน่วยงานอิสระทั้งจากภายใน และภายนอก ในนโยบายและแนวปฏิบัตินี้มีข้อปฏิบัติดังต่อไปนี้

12. การสร้าง และการบำรุงรักษาการติดตามผลดำเนินการการส่งมอบบริการ/ระบบ/ผลิตภัณฑ์ จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่จะเข้าดำเนินการให้บรรลุต่อวัตถุประสงค์ทางธุรกิจ
13. การตรวจสอบวัดผลเป้าหมาย และการดำเนินการอย่างต่อเนื่องเพื่อวัดประสิทธิภาพ และการดำเนินการว่าตรงกับที่ตั้งไว้หรือไม่
14. ดำเนินการรวบรวม วิเคราะห์ผลการดำเนินการ เป็นระยะๆกับเป้าหมาย ว่าผลที่ดำเนินการเป็นไปตามเป้าหมายหรือไม่ และติดตามการดำเนินการเมื่อพบสิ่งที่ผิดปกติ
15. กำหนดมาตรฐาน และการปรับปรุงสภาพแวดล้อมการควบคุม I&T และพิจารณากับวัตถุประสงค์องค์กร และตรวจสอบประสิทธิภาพการดำเนินการอยู่เป็นระยะว่าองค์กรได้ควบคุมความต้องการเป็นไปตามที่วางไว้หรือไม่ โดยเทียบกับวัฒนธรรมองค์กร และกฎระเบียบ ข้อบังคับ สัญญา และกฎหมาย
16. สนับสนุนให้เจ้าของกระบวนการพิจารณาการควบคุมเชิงรุกเพื่อส่งผ่านโปรแกรมการประเมินผลด้วยตนเอง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการควบคุมตามนโยบาย สัญญา และข้อบังคับต่างๆ
17. จัดทำรายงานวิเคราะห์ระบุหาสาเหตุ ข้อบกพร่องในการควบคุมที่แท้จริง และรายงานผู้บริหารให้ทราบเพื่อปรับปรุงบริการ/ระบบ/ผลิตภัณฑ์
18. กำหนดหลักเกณฑ์มาตรฐาน และขั้นตอน วิธีการตามข้อกำหนดทางกฎหมาย กฎระเบียบ และสัญญา โดยพิจารณาปรับร่วมกับมาตรฐานอุตสาหกรรม และหลักปฏิบัติที่ดี หรือแนวทางปฏิบัติที่ดี
19. จัดดำเนินการ และการรับประกันการปฏิบัติตามมาตรฐาน ขั้นตอน วิธีการ เพื่อยืนยันผลดำเนินการว่าได้ตามข้อกำหนดที่เลือกใช้จากหน่วยงานอิสระ
20. การบริหารจัดการความมั่นใจในการปฏิบัติ ได้มีการประเมินผู้ให้บริการที่รับรองว่ามีทักษะ ความรู้ ความสามารถ จรรยาบรรณ และมีมาตรฐานวิชาชีพที่เหมาะสมเข้ามาดำเนินการรับรองสภาพแวดล้อม และบริบทภายใน/ภายนอกที่ดำเนินการ



21. การรับรองบริการ/ระบบ/ผลิตภัณฑ์ มีการกำหนดวัตถุประสงค์ในการดำเนินการ ขอบเขตที่ดำเนินการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการที่ชัดเจน พร้อมทั้งจัดทำโปรแกรมดำเนินการเพื่อการกำกับดูแลตามรายละเอียดที่ระบุ
22. จัดทำการดำเนินการตามการรับประกันการทำงานว่ามีประสิทธิภาพ โดยมีการเข้าสำรวจ และทดสอบผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์ และการจัดการในขอบเขตที่ระบุ พร้อมทั้งแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะในการนำไปสู่การปรับปรุงบริการ/ระบบ/ผลิตภัณฑ์
23. ดำเนินการติดตาม และแก้ไขปรับปรุงบริการ/ระบบ/ผลิตภัณฑ์ตามคำแนะนำของผู้เข้ามาดำเนินการ ตรวจสอบอิสระ