

## ประกาศสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

ที่ ๑๐ / ๒๕๖๒

### เรื่อง นโยบายการบริหารจัดการธุรกิจและบริการ (Business and Service Management Policy)

เพื่อให้สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) มีการบริหารจัดการธุรกิจและบริการอย่างเหมาะสม มีประสิทธิภาพ มีความมั่นคงปลอดภัย สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่องตามวัตถุประสงค์ และตอบสนองต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์และพันธกิจของสำนักงาน

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๙ และมาตรา ๓๐ แห่งพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) พ.ศ. ๒๕๖๑ ประกอบกับมติที่ประชุมฝ่ายบริหาร สพร. ครั้งที่ ๑๘/๒๕๖๒ เมื่อวันที่ ๑๒ มิถุนายน ๒๕๖๒ จึงสั่งให้

๑. ยกเลิกประกาศสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) จำนวน ๓ ฉบับ ได้แก่

๑.๑ ประกาศสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ที่ ๑๐/๒๕๖๑ เรื่อง นโยบายการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management Policy) ฉบับลงวันที่ ๓๐ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๑

๑.๒ ประกาศสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ที่ ๑๑/๒๕๖๑ เรื่อง นโยบายการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Management Policy) ฉบับลงวันที่ ๔ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๑

๑.๓ ประกาศสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ที่ ๑๒/๒๕๖๑ เรื่อง นโยบายการบริหารจัดการบริการ (Service Management Policy) ฉบับลงวันที่ ๒๕ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๑

๒. ประกาศใช้นโยบายการบริหารจัดการธุรกิจและบริการ (Business and Service Management Policy) ที่แนบท้ายประกาศฉบับนี้ เพื่อยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติภายในสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

จึงประกาศให้ทราบ และถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัดโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๑ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๒

  
(นายศักดิ์ เสกขุนทด)

ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

# DGA

Digital Government Development Agency

นโยบายการบริหารจัดการธุรกิจและบริการ  
(Business and Service Management Policy)

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

## สารบัญ

1.	บทนำ (Introduction) .....	1
2.	วัตถุประสงค์ (Objectives) .....	1
3.	นโยบาย (Policy).....	1
4.	นโยบายที่เกี่ยวข้อง (Related Policies) .....	2
5.	การทบทวนและปรับปรุงนโยบาย (Communication and Review) .....	2
6.	การบังคับใช้ (Enforcement) .....	2

## 1. บทนำ (Introduction)

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นส่วนสำคัญในการสนับสนุนการดำเนินงานของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (ต่อไปในเอกสารนี้เรียกว่า “สพร.”) เพื่อยกระดับการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้กับ สพร. มีประสิทธิภาพ คณะผู้บริหารระดับสูงจึงเล็งเห็นความสำคัญของการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศตามมาตรฐานสากล (International Standard) และวิธีปฏิบัติอันเป็นเลิศ (Best Practice) ตลอดจนการบริหารจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศตามวงจร Plan-Do-Check-Act โดยมีแนวทางในการดำเนินงานที่สอดคล้องกับความต้องการของระบบบริหารจัดการที่เป็นมาตรฐานสากล

นโยบายการบริหารจัดการธุรกิจและบริการฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้สำนักงานมีการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นไปอย่างเหมาะสม มีประสิทธิภาพ ความมั่นคงปลอดภัย และสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง เป็นไปตามวัตถุประสงค์ และตอบสนองต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์และพันธกิจ

## 2. วัตถุประสงค์ (Objectives)

เพื่อให้การบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของ สพร. มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับมาตรฐานสากล (International Standard) และวิธีปฏิบัติอันเป็นเลิศ (Best Practice) โดยการปรับปรุงคุณภาพของบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การสร้างความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ และการบริหารความต่อเนื่องของบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์และความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ และเพิ่มศักยภาพการเป็นผู้นำการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

## 3. นโยบาย (Policy)

3.1 กำหนดให้มีการนำมาตรฐานและวิธีปฏิบัติอันเป็นเลิศมาใช้ในการวางแผนสำหรับการพัฒนา เพื่อปรับปรุงการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นไปอย่างเหมาะสม มีความมั่นคงปลอดภัย มีความน่าเชื่อถือ มีประสิทธิภาพ และสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง โดยประยุกต์ใช้จากมาตรฐานและวิธีปฏิบัติอันเป็นเลิศ ดังนี้

- มาตรฐานการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (ISO/IEC 27001)
- มาตรฐานการบริหารจัดการการบริการ (ISO/IEC 20000)
- มาตรฐานการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (ISO 22301)
- มาตรฐานและวิธีปฏิบัติอันเป็นเลิศอื่นๆ ที่เหมาะสมแก่การนำมาประยุกต์ใช้กับ สพร.

3.2 กำหนดให้มีการดำเนินการตามกรอบมาตรฐานที่ สพร. พิจารณาประยุกต์ใช้ ดังนี้

- ดำเนินการบริหารจัดการด้านการให้บริการระบบสารสนเทศ เพื่อให้การให้บริการระบบสารสนเทศเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองความต้องการของธุรกิจ
- ดำเนินการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อให้มีความพร้อมสำหรับการให้บริการและสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง
- ดำเนินการรักษาความมั่นคงปลอดภัยแก่ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ การรักษาความลับ (Confidentiality) ความถูกต้องครบถ้วน (Integrity) และความพร้อมใช้ (Availability)
- ดำเนินการตามมาตรฐานและวิธีปฏิบัติอันเป็นเลิศอื่นๆ ที่ สพร. ประยุกต์ใช้

3.3 กำหนดให้มีการดำเนินการตรวจสอบเพื่อวัดผลการปฏิบัติตามมาตรฐานและวิธีปฏิบัติอันเป็นเลิศ สำหรับการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ และดำเนินการทบทวนโดยผู้บริหารตามรอบระยะเวลาที่กำหนด หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่มีความสำคัญ

3.4 กำหนดให้มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การบริหารจัดการตามมาตรฐานและวิธีปฏิบัติอันเป็นเลิศเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น โดยคำนึงถึง คุณภาพ ความมั่นคงปลอดภัย ความคุ้มค่า ซิตความสามารถ ต้นทุน ผลผลิต การจัดสรรทรัพยากร การลดความเสี่ยง และความต่อเนื่องในการให้บริการ

#### 4. นโยบายที่เกี่ยวข้อง (Related Policies)

เพื่อให้การดำเนินการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นไปอย่างเหมาะสม มีความมั่นคงปลอดภัย มีความน่าเชื่อถือ มีประสิทธิภาพ และสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง จึงกำหนดให้เจ้าหน้าที่ภายใน สพร. ที่เกี่ยวข้องต้องปฏิบัติตามนโยบายและมาตรฐานดังต่อไปนี้

- นโยบายความมั่นคงปลอดภัยปลอดภัยสารสนเทศ (Information Security Policy)
- นโยบายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศที่ สพร. ประกาศใช้งาน

#### 5. การทบทวนและปรับปรุงนโยบาย (Communication and Review)

นโยบายนี้จะต้องได้รับการทบทวนและประเมินผลโดยคณะผู้บริหารอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง เพื่อปรับปรุงเนื้อหาให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น และเพื่อให้มั่นใจได้ว่าเนื้อหาของนโยบาย ยังคงไว้ซึ่งความสมบูรณ์ มีประสิทธิผล และสามารถนำไปใช้งานได้เหมาะสม

#### 6. การบังคับใช้ (Enforcement)

นโยบายนี้ มีผลบังคับใช้ตามวันที่ประกาศนโยบายจนกว่าจะมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงหรือมีคำสั่งยกเลิก เป็นลายลักษณ์อักษร และถือเป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการภายใต้มาตรฐานและวิธีปฏิบัติอันเป็นเลิศที่ สพร. ประยุกต์ใช้ ที่จะต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด การละเลยหรือไม่ปฏิบัติตามนโยบาย ไม่ว่าจะโดยเจตนาหรือไม่ก็ตาม จะต้องถูกพิจารณาลงโทษทางวินัย และหากการละเมิดหรือฝ่าฝืนนโยบายนั้นเข้าข่ายการกระทำที่ผิดกฎหมาย ผู้ละเมิดก็จะต้องได้รับการดำเนินคดีตามที่กฎหมายระบุไว้