

หลักสูตรการบริหารยุทธศาสตร์องค์กรด้วย Enterprise Architecture : EA
(EA for e-Government Exchange Program : e-GExp)

Workshop ;

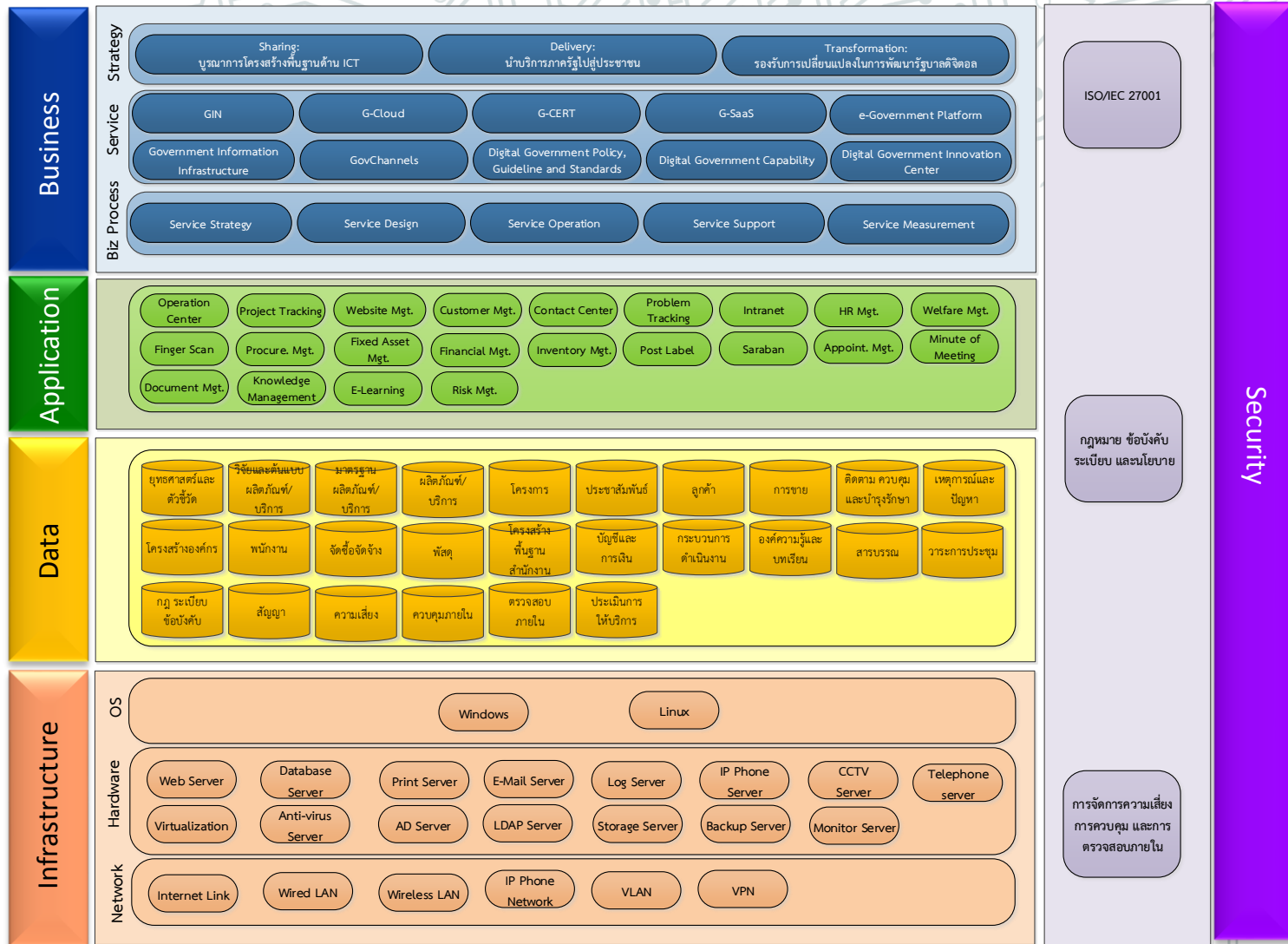
การออกแบบสถาปัตยกรรมองค์กรที่ เหมาะสมกับหน่วยงานภาครัฐ

Agenda

วัตถุประสงค์

เพื่อแสดงให้เห็นถึงความเชื่อมโยงด้านกระบวนการปฏิบัติงานและ
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสถาปัตยกรรมองค์กรในอนาคต

ตัวอย่าง สถานะปัจจุบันของสถาปัตยกรรมองค์กรของ สรอ. (Current State Architecture)



ตัวอย่าง สถาปัตยกรรมบริการ Cloud ของ สรอ. (Current State Architecture: High-Level)

Strategy/Goal

วัตถุประสงค์

- เพื่อลดความซ้ำซ้อนในการของงบประมาณ จัดซื้ออุปกรณ์หรือระบบเพื่อทำหน้าที่ในรูปแบบเดียวกัน
- เพื่อลดภาระในการบริหารจัดการและบำรุงรักษาของหน่วยงาน
- เพื่อให้การใช้พลังงานและการใช้พื้นที่ในหน่วยงานเป็นไปได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ
- เพื่อให้ระบบมีความมั่นคงปลอดภัยสอดคล้องตามมาตรฐานและกฎหมายทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง
- เพื่อให้ระบบได้รับการดูแล บำรุงรักษา จากผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านเพื่อให้ระบบมีความน่าเชื่อถือและมีความพร้อมใช้อยู่ตลอดเวลา

เป้าหมาย

- มีระบบ/โครงการที่ติดตั้งบน G-Cloud จำนวนสะสม ๑,๐๐๐ ระบบ โดยเฉพาะระบบสำคัญของภาครัฐ
- มีบริการสำรองและกู้คืนระบบจากศูนย์สำรองข้อมูล สำหรับรองรับระบบสารสนเทศที่มีความสำคัญระดับสูง
- ความต่อเนื่องในการให้บริการ G-Cloud ไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๙๙.๕

ความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์

- นโยบายรัฐบาล: ข้อ ๖.๑๔ การส่งเสริมภาคเศรษฐกิจดิจิทัล
- แผนพัฒนาวิสัยทัศน์ของประเทศไทยระยะ ๓ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๙ - ๒๕๖๑): ยุทธศาสตร์ที่ ๑ การพัฒนาและยกระดับขีดความสามารถรองรับการไปสู่รัฐบาลดิจิทัล
- ยุทธศาสตร์กระทรวง ICT (พ.ศ. ๒๕๕๙-๒๕๖๒): ยุทธศาสตร์ที่ ๒ พัฒนาและส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล
- ยุทธศาสตร์ สรอ. (พ.ศ. ๒๕๕๙-๒๕๖๒): ยุทธศาสตร์ ๑ บูรณาการโครงสร้างพื้นฐานด้าน ICT

Stakeholder

ลูกค้า (หน่วยงานภาครัฐ)
ศูนย์บริการลูกค้า
ส่วนงานสารบรรณ
ส่วนงานขาย



ศูนย์บริการลูกค้า
ส่วนงานขาย
ผู้อนุมัติคำขอใช้บริการ



ส่วนงาน IT Operation



ผู้แจ้งเหตุการณ์
ศูนย์บริการลูกค้า
คณะกรรมการอนุมัติการเปลี่ยนแปลง
คณะกรรมการบริหารจัดการเหตุการณ์
ความมั่นคงปลอดภัย
ส่วนงาน IT Operation



Business process

ขอใช้บริการ

ติดต่อขอใช้บริการ
ติดต่อขอให้บริการ
ให้คำปรึกษาลูกค้า
ส่งรายละเอียดการขอใช้บริการ

เปิดใช้บริการ

รับคำขอเปิดใช้บริการ
ตรวจสอบความพร้อมของบริการ
อนุมัติคำขอใช้บริการ
เปิดใช้บริการ

ติดตามและควบคุมบริการ

ติดตามการให้บริการ
ควบคุมการให้บริการ

บริการหลังการขาย

แจ้ง เปลี่ยนแปลงบริการ/เหตุการณ์/ปัญหา
รับเรื่อง
ดำเนินการ
ปิดเรื่อง

Application

ระบบ Contact Center
ระบบ สารบรรณ

ระบบ Contact Center
ระบบ Customer Management

ระบบ IT Inventory
ระบบ Cloud Monitoring
ระบบ Security Monitoring

ระบบ Contact Center
ระบบ IT Inventory

Data

ข้อมูลลูกค้า X
ข้อมูลเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้า X
ข้อมูลพนักงาน
ข้อมูลผลิตภัณฑ์/บริการ X
ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) X
ข้อมูลการขอใช้บริการ X

ข้อมูลเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้า X
ข้อมูลพนักงาน/ข้อมูลผู้อนุมัติคำขอใช้บริการ
ข้อมูลรายละเอียดการขอใช้บริการ
ข้อมูลการเข้าถึงระบบคลาวด์ X

ข้อมูลพนักงาน
ข้อมูลครุภัณฑ์ IT X
ข้อมูล Monitoring Log
ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) X

ข้อมูลผู้แจ้งฯ
ข้อมูลเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้า X
ข้อมูลคณะกรรมการอนุมัติการเปลี่ยนแปลง
ข้อมูลคณะกรรมการบริหารจัดการเหตุการณ์
ข้อมูลพนักงาน
ข้อมูลการขอเปลี่ยนแปลงบริการ (Service req.)
คลังความรู้/FAQ X
ข้อมูลการเปลี่ยนแปลง
ข้อมูลครุภัณฑ์ IT X

Security



กฎหมาย/ข้อบังคับ/ระเบียบ/นโยบาย ประเทศ

- พรบ. ว่าด้วยการกระทำความผิดทางคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐
- พรบ. ว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๕๔
- ระเบียบ คตง. ว่าด้วยการกำหนดมาตรฐานการควบคุมภายในพ.ศ. ๒๕๕๕ เป็นต้น



ข้อบังคับ/ระเบียบ/นโยบาย องค์กร

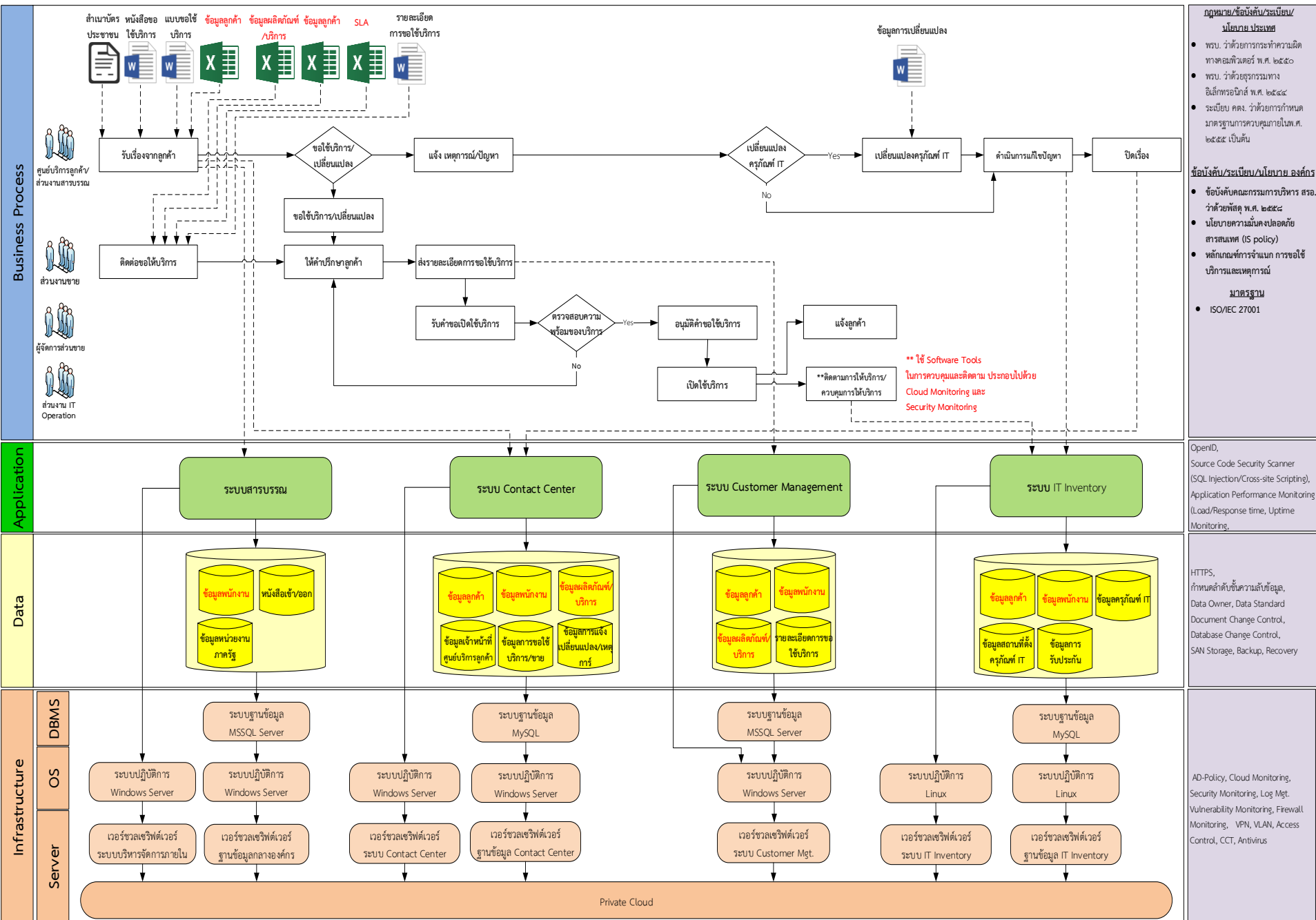
- ข้อบังคับคณะกรรมการบริหาร สรอ. ว่าด้วยพัสดุ พ.ศ. ๒๕๕๔
- นโยบายความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (IS policy)
- หลักเกณฑ์การจ้างงาน การขอใช้บริการและเหตุการณ์



มาตรฐาน

- มาตรฐานด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ISO/IEC 27001

ตัวอย่าง สถาปัตยกรรมบริการ Cloud ของ สรอ. (Current State Architecture: Low-Level)



ตัวอย่างรายละเอียดเพิ่มเติมจากสถาปัตยกรรมบริการ Cloud ของ สรอ.

(Current State Architecture: Low-Level)

หัวข้อ	รายละเอียด		โปรดระบุชื่อแอปพลิเคชัน	
ระบบปฏิบัติการ/ระบบบริหารจัดการฐานข้อมูล/ ซอฟต์แวร์เซิร์ฟเวอร์	☒	Operating System	Windows Server	ระบบสารบรรณ, ระบบ Contact Center, ระบบ Customer Management
	☐		Windows Desktop	
	☐		Solaris	
	☐		Unix	
	☒		Linux	ระบบ IT Inventory
	☒	Database Management System	MSSQL Server	ระบบสารบรรณ, ระบบ Contact Center, ระบบ Customer Management
	☐		Oracle	
	☐		DB2	
	☐		Informix	
	☐		SAP ASE	
	☒		MySQL	ระบบ IT Inventory
	☒	Web Server Software	IIS	ระบบสารบรรณ, ระบบ Contact Center, ระบบ Customer Management
	☒		Apache httpd	ระบบ IT Inventory
	☐		Tomcat	
☐	Thin			
ภาษาในการพัฒนาแอปพลิเคชัน	☒	ASP.NET	ระบบสารบรรณ, ระบบ Contact Center, ระบบ Customer Management	
	☐	ASP		
	☒	PHP	ระบบ IT Inventory	
	☐	VBA		
	☐	JAVA		
	☐	ซอฟต์แวร์สำเร็จรูป		
	☐	Ruby		
เทคโนโลยี	☒	Single Sign-On	ระบบสารบรรณ, ระบบ Contact Center, ระบบ Customer Management	
	☒	Virtualization/Cloud	ระบบสารบรรณ, ระบบ Contact Center, ระบบ Customer Management,ระบบ IT Inventory	

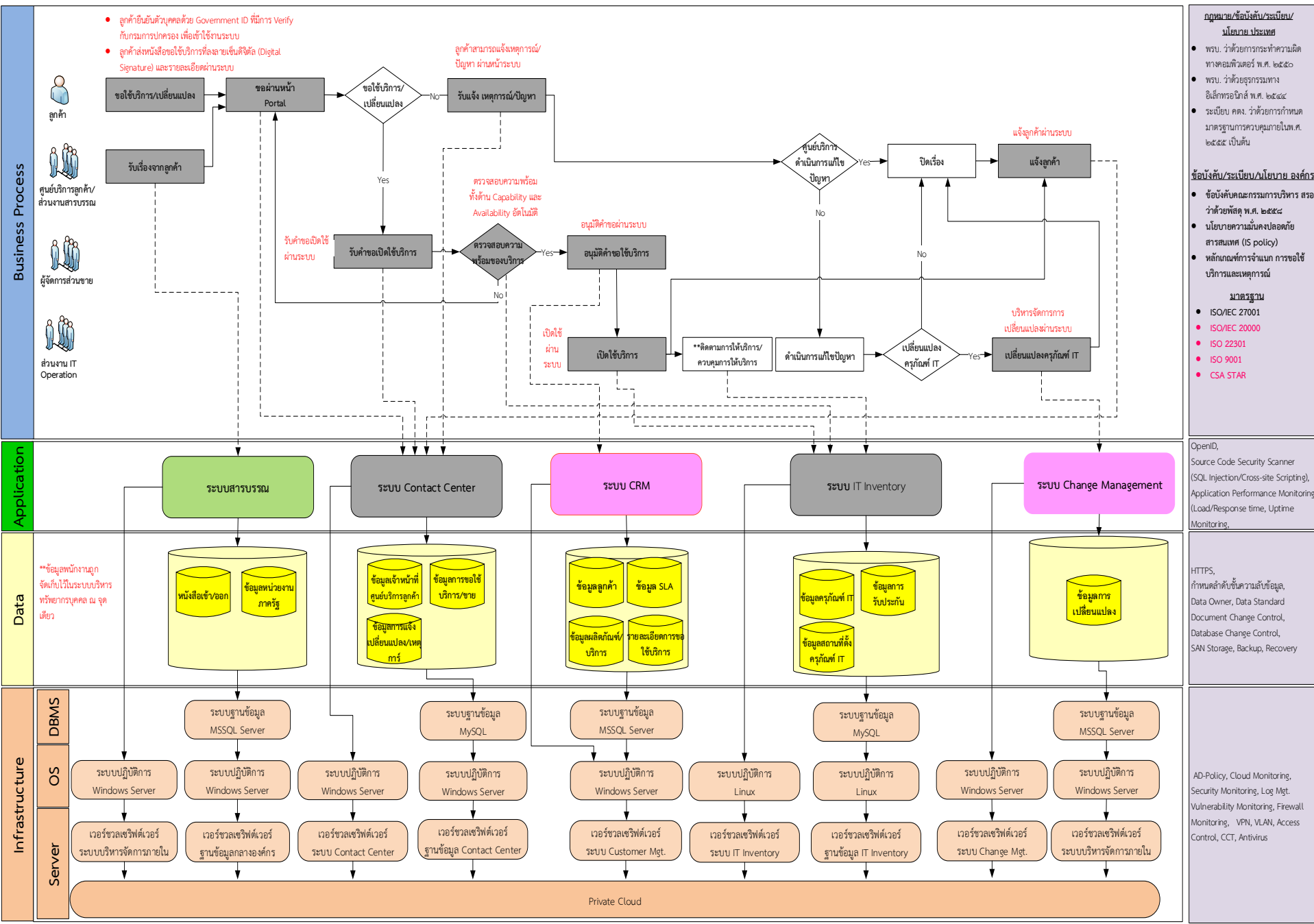
ตัวอย่าง ประเด็นปัญหาที่พบจากการวิเคราะห์ สถาปัตยกรรมบริการ Cloud ของ สรอ.

หัวข้อ		ประเด็นปัญหา
Business	☒	ลดความซ้ำซ้อนของขั้นตอนการปฏิบัติงาน
	☐	กระบวนการยังไม่ได้จัดทำเป็นลายลักษณ์อักษร
	☐	ไม่มีแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ
	☐	ไม่มีผู้รับผิดชอบต่อกระบวนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน
IT	☒	แอปพลิเคชันไม่ครอบคลุมกระบวนการปฏิบัติงาน
	☒	แอปพลิเคชันมีฟังก์ชันการทำงานที่ซ้ำซ้อน
	☒	แอปพลิเคชันไม่เชื่อมโยงกัน
	☒	การอนุมัติผ่านแอปพลิเคชันยังไม่ครอบคลุม
	☒	ข้อมูลซ้ำซ้อน
	☒	ข้อมูลมีโครงสร้างข้อมูลที่หลากหลาย
	☒	ข้อมูลยังเป็นรูปแบบกระดาษหรือสเปรดชีตจำนวนมาก
	☒	ยังไม่มีมีการมุ่งเน้นการใช้ข้อมูลสำหรับการตัดสินใจ เช่น การทำ BI หรือ Predictive Analytics
	☐	ยังไม่มีการใช้เทคโนโลยี Virtualization หรือ Cloud Computing
	☐	เครือข่ายอินเทอร์เน็ตไม่มีประสิทธิภาพ
	☐	เครือข่ายอินเทอร์เน็ตไม่มีประสิทธิภาพ

ตัวอย่าง ความต้องการในอนาคตสำหรับ สถาปัตยกรรมบริการ Cloud ของ สรอ.

หัวข้อ		ความต้องการในอนาคต	รายการที่ต้องการในอนาคตหรือปรับปรุง
Business	☒	ลดความซ้ำซ้อนของขั้นตอนการปฏิบัติงาน	เช่น ขั้นตอน "ส่งรายละเอียดการขอใช้บริการ" โดยลูกค้าสามารถระบุรายละเอียดการขอใช้บริการผ่านระบบ ขั้นตอน "การดำเนินการแก้ไขปัญหา" โดยศูนย์บริการสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาที่ยากได้ด้วยตัวเอง ยกเว้นบางปัญหาที่จำเป็นต้องส่งต่อถึง ส่วนงาน IT Operation
	☐	กำหนดกระบวนการให้เป็นลายลักษณ์อักษร	
	☐	กำหนดแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ	
	☐	กำหนดผู้รับผิดชอบต่อกระบวนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน	
IT	☒	มีแอปพลิเคชันที่ครอบคลุมกระบวนการปฏิบัติงาน	เช่น พัฒนาระบบ CRM แทนระบบ ระบบ Customer Management ซึ่งระบบ CRM จะมีฟังก์ชันการทำงานที่เพิ่มเติมจาก ระบบ Customer Management
	☒	ลดความซ้ำซ้อนของของแอปพลิเคชัน	เช่น พัฒนาระบบ Contact Center แทนระบบ Contact Center และระบบ Problem Tracking
	☒	เชื่อมโยงแอปพลิเคชัน	เชื่อมโยงระบบ สารบรรณ ระบบ CRM ระบบ Contact Center และระบบ IT Inventory
	☒	มีการอนุมัติผ่านแอปพลิเคชัน	เช่น ขั้นตอน "อนุมัติคำขอใช้บริการ"
	☒	ลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล	เช่น ข้อมูลลูกค้า ข้อมูลพนักงาน และ ข้อมูลผลิตภัณฑ์/บริการ
	☒	จัดทำมาตรฐานข้อมูล	เช่น ข้อมูลลูกค้า ข้อมูลพนักงาน และ ข้อมูลผลิตภัณฑ์/บริการ
	☒	ลดการใช้กระดาษหรือสเปรดชีต	เช่น ข้อมูลลูกค้า ข้อมูลพนักงาน และ ข้อมูลผลิตภัณฑ์/บริการ สำเนาบัตรประชาชน หนังสือขอใช้บริการ แบบขอใช้บริการ แบบการขอเปลี่ยนแปลง
	☒	มุ่งเน้นการใช้ข้อมูลสำหรับการตัดสินใจด้วย BI	รายงานการเปรียบเทียบจำนวนลูกค้าเป้าหมาย กับจำนวนลูกค้าจริง รายงานการเปรียบเทียบจำนวนกรมที่ใช้บริการแยกตามกระทรวง รายงานจำนวนโครงการที่คงค้างรายเดือน
	☒	มุ่งเน้นการใช้ข้อมูลสำหรับการตัดสินใจด้วย Predictive Analytics	จำนวนลูกค้าที่เพิ่มขึ้นในปีถัดไป จำนวนลูกค้าที่จะยังคงใช้บริการในปีถัดไป เปอร์เซ็นต์ความพึงพอใจที่เพิ่มขึ้น
	☐	แชร์โครงสร้างพื้นฐาน IT ด้วย เทคโนโลยี Virtualization/Cloud Computing	
	☐	ปรับปรุงเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้มีประสิทธิภาพ	
	☐	ปรับปรุงเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้มีประสิทธิภาพ	

ตัวอย่าง สถาปัตยกรรมบริการ Cloud ของ สรอ. (Future State Architecture: Low-Level)



แบบฟอร์มสำหรับการจัดทำ สถาปัตยกรรมระดับ Low-Level (Future State Architecture: Low-Level)

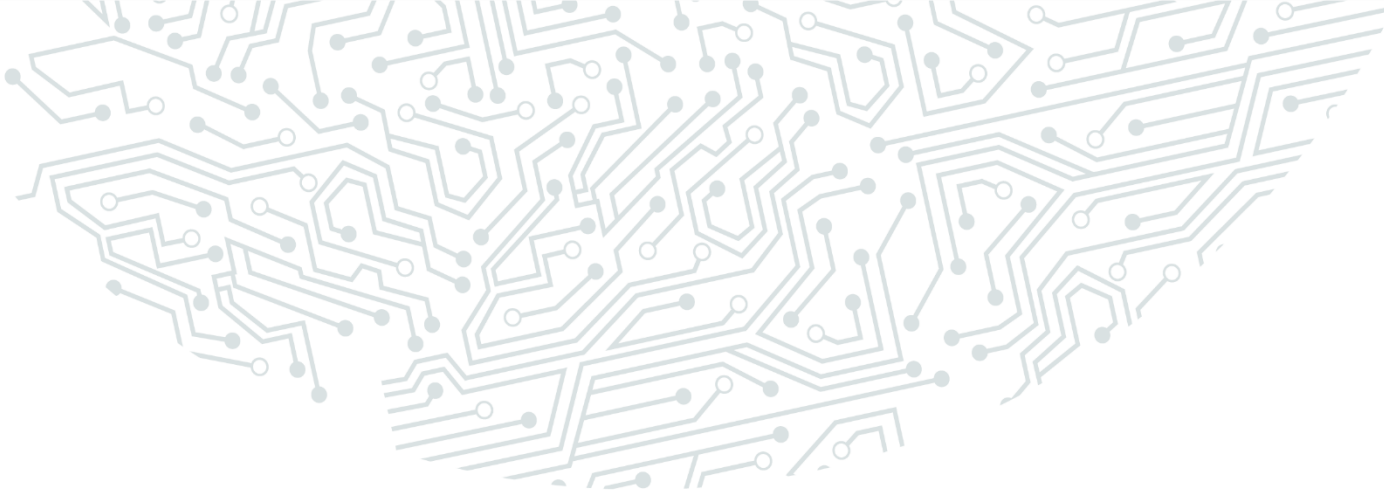
สถาปัตยกรรมของบริการ

Business Process	
Application	
Data	
Infrastructure	



เวลาที่ใช้ทำ Workshop

20 นาที



ขอบคุณค่ะ/ครับ