

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

# Workshop ;

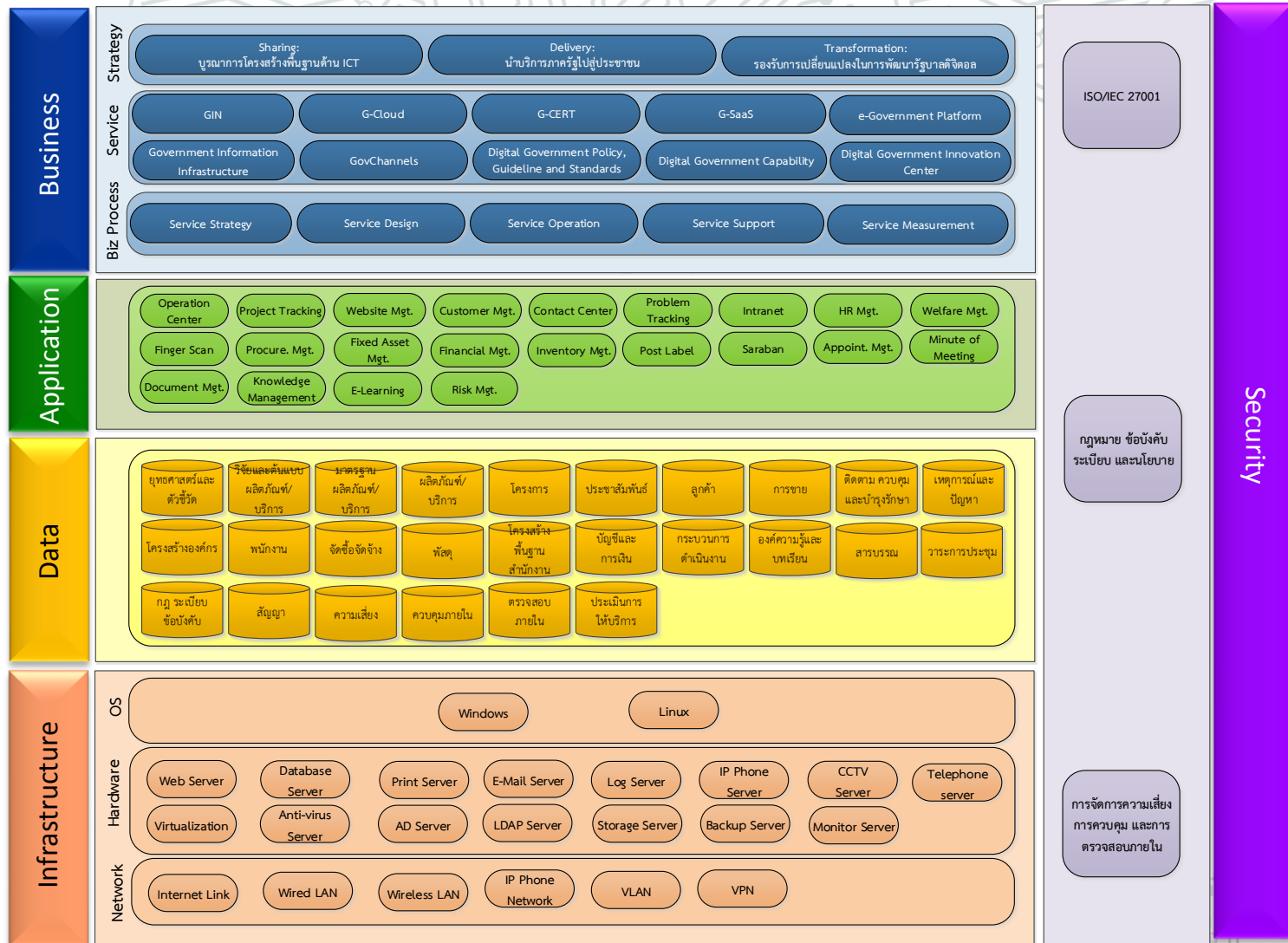
## การประเมินความพร้อมของหน่วยงาน

# Agenda

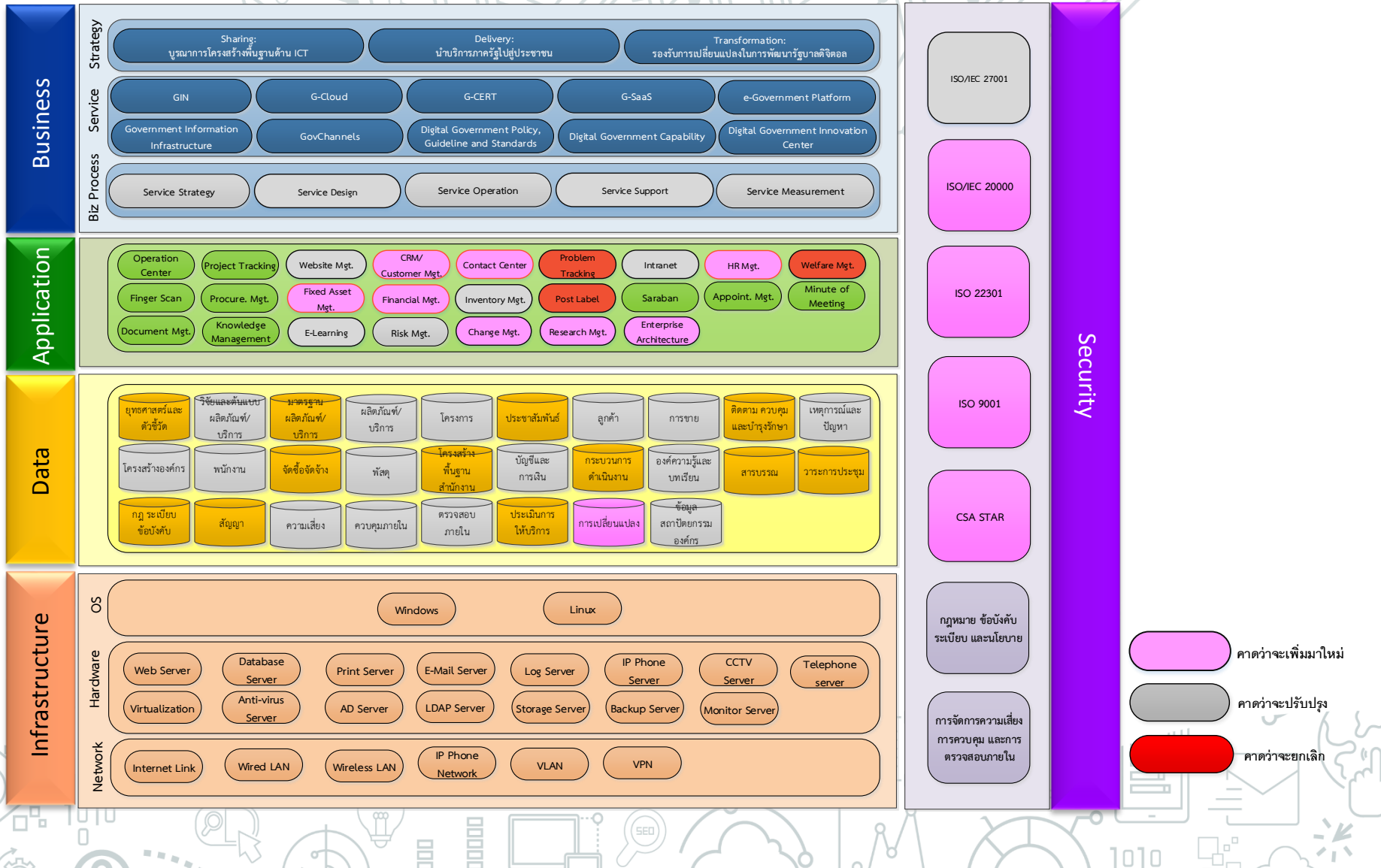
วัตถุประสงค์

เพื่อแสดงให้เห็นถึงความเชื่อมโยงด้านกระบวนการ  
ปฏิบัติงานและด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

# ตัวอย่าง สถานะปัจจุบันของสถาปัตยกรรมองค์กรของ สรอ. (Current State Architecture)



# ตัวอย่าง สถานะในอนาคตของสถาปัตยกรรมองค์กรของ สรอ. (Future State Architecture)



# ตัวอย่าง สถาปัตยกรรมบริการ Cloud ของ สรอ.

## Strategy/Goal

### วัตถุประสงค์

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

### เป้าหมาย

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

### ความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์

- นโยบายรัฐบาล: ข้อ ๖.๑๔ การส่งเสริมภาคเศรษฐกิจดิจิทัล
- แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทยระยะ 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

### เปิดให้บริการ

รับคำขอเปิดให้บริการ  
ตรวจสอบความพร้อมของบริการ  
อนุมัติคำขอใช้บริการ  
เปิดให้บริการ

### ติดตามและควบคุมบริการ

ติดตามการให้บริการ  
ควบคุมการให้บริการ

### บริการหลังการขาย

แจ้ง เปลี่ยนแปลงบริการ/เหตุการณ์/ปัญหา  
รับเรื่อง  
ดำเนินการ  
ปิดเรื่อง

## Application

ระบบ Contact Center

ระบบ Contact Center  
ระบบ Customer Management

ระบบ IT Inventory  
ระบบ Cloud Monitoring  
ระบบ Security Monitoring

ระบบ Contact Center  
ระบบ Change Management  
ระบบ IT Inventory

## Data

ข้อมูลลูกค้า  
ข้อมูลเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้า  
ข้อมูลพนักงาน  
ข้อมูลผลิตภัณฑ์/บริการ  
ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)  
ข้อมูลการขอใช้บริการ

ข้อมูลเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้า  
ข้อมูลพนักงาน/ข้อมูลผู้อนุมัติคำขอใช้บริการ  
ข้อมูลรายละเอียดการขอใช้บริการ  
ข้อมูลการเข้าถึงระบบคลาวด์

ข้อมูลพนักงาน  
ข้อมูลครุภัณฑ์ IT  
ข้อมูล Monitoring Log  
ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

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

## 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)
- หลักเกณฑ์การจําแนก การขอใช้บริการและเหตุการณ์



### มาตรฐาน

- มาตรฐานด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ISO/IEC 27001

# ความสอดคล้องระหว่าง High-Level EGA-EA Model กับ ข้อกำหนดสถาปัตยกรรมองค์กรตามหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติการจัดหาระบบคอมพิวเตอร์ของรัฐ

| Architectre | หลักเกณฑ์ 100 ล้าน                                                                            | สอดคล้องกับภาพ High-Level EGA-EA    |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| Business    | ความสอดคล้องเชิงยุทธศาสตร์ของโครงการ (เช่น นโยบายรัฐบาล, แผนแม่บท ICT, แผนยุทธศาสตร์ เป็นต้น) | <input checked="" type="checkbox"/> |
|             | วัตถุประสงค์/เป้าหมาย                                                                         | <input checked="" type="checkbox"/> |
|             | กระบวนการดำเนินงาน                                                                            | <input checked="" type="checkbox"/> |
|             | ผู้ใช้งานระบบ                                                                                 | <input checked="" type="checkbox"/> |
|             | กฎหมายข้อบังคับที่เป็นอุปสรรค                                                                 | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Application | ชื่อของระบบสารสนเทศ                                                                           | <input checked="" type="checkbox"/> |
|             | High level application flow with user roles participationing (SOD)                            | <input type="checkbox"/>            |
|             | โปรแกรมประยุกต์อื่นๆที่ต้องเชื่อมโยงด้วย (รวมถึงชื่อของหน่วยงานเจ้าของระบบ)                   | <input type="checkbox"/>            |
| Data        | ข้อมูลที่จำเป็นของระบบ                                                                        | <input checked="" type="checkbox"/> |
|             | ชื่อของหน่วยงานเจ้าของข้อมูล                                                                  | <input type="checkbox"/>            |
|             | โครงสร้างฐานข้อมูล                                                                            | <input type="checkbox"/>            |
|             | ข้อมูลนั้นมี change control หรือไม่                                                           | <input type="checkbox"/>            |
|             | มาตรฐานการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่ใช้ เช่น TH e-GIF, StatXML, ebXML เป็นต้น                        | <input type="checkbox"/>            |

## ความสอดคล้องระหว่าง High-Level EGA-EA Model กับ ข้อกำหนดสถาปัตยกรรมองค์กร ตามหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติการจัดหาระบบคอมพิวเตอร์ของรัฐ (ต่อ)

| Architectre                    | หลักเกณฑ์ 100 ล้าน                                                                                                                       | สอดคล้องกับภาพ High-Level EGA-EA |
|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| Infrastrucdture/<br>Technology | ภาษาที่ใช้ในการพัฒนาระบบสารสนเทศ                                                                                                         | <input type="checkbox"/>         |
|                                | ระบบปฏิบัติการของระบบสารสนเทศ                                                                                                            | <input type="checkbox"/>         |
|                                | ค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาระบบสารสนเทศต่อปี                                                                                               | <input type="checkbox"/>         |
|                                | ระบบปฏิบัติการของระบบฐานข้อมูล                                                                                                           | <input type="checkbox"/>         |
|                                | อัตราการโตของฐานข้อมูล (%)                                                                                                               | <input type="checkbox"/>         |
|                                | ค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาระบบฐานข้อมูลต่อปี                                                                                              | <input type="checkbox"/>         |
|                                | การวิเคราะห์ขนาดความสามารถทางความเร็วของซีพียู ขนาดหน่วยความจำ ความจุข้อมูลของดิสก์ และความเร็วในการสื่อสารข้อมูล ที่ต้องการตามปริมาณงาน | <input type="checkbox"/>         |
|                                | แผนผังการเชื่อมโยงเครือข่าย (Network diagram)                                                                                            | <input type="checkbox"/>         |
|                                | แผนผังการเชื่อมโยงระบบ (system diagram)                                                                                                  | <input type="checkbox"/>         |
|                                | การรักษาความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (Network, system, and information security)                                                            | <input type="checkbox"/>         |

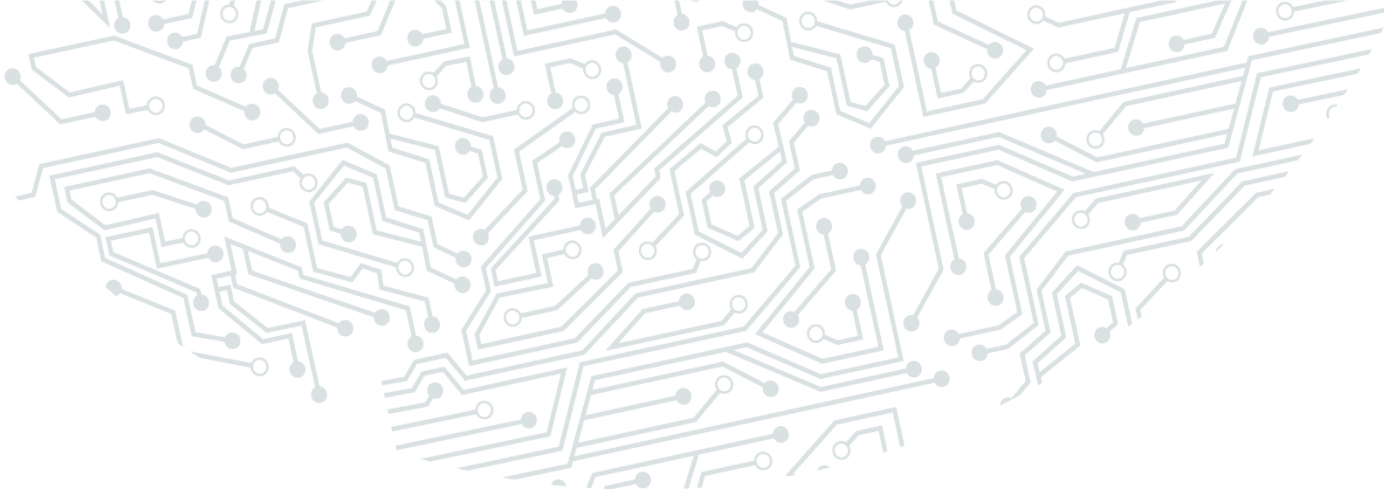
## ตัวอย่าง ประเด็นปัญหาที่พบจากการวิเคราะห์ สถาปัตยกรรมบริการ Cloud ของ สรอ.

| หัวข้อ   |                                     | ประเด็นปัญหา                                                                            |
|----------|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| Business | <input checked="" type="checkbox"/> | กระบวนการปฏิบัติงานมีขั้นตอนจำนวนมาก                                                    |
|          | <input checked="" type="checkbox"/> | กระบวนการปฏิบัติงานมีขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน                                                  |
|          | <input checked="" type="checkbox"/> | กระบวนการยังไม่ได้จัดทำเป็นลายลักษณ์อักษร                                               |
|          | <input checked="" type="checkbox"/> | กระบวนการปฏิบัติการเชื่อมโยงผ่านกระดาษเป็นส่วนใหญ่                                      |
|          | <input type="checkbox"/>            | ไม่มีแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ                                                          |
|          | <input type="checkbox"/>            | ไม่มีผู้รับผิดชอบต่อกระบวนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน                                        |
| IT       | <input checked="" type="checkbox"/> | แอปพลิเคชันไม่ครอบคลุมกระบวนการปฏิบัติงาน                                               |
|          | <input checked="" type="checkbox"/> | แอปพลิเคชันมีฟังก์ชันการทำงานที่ซ้ำซ้อน                                                 |
|          | <input checked="" type="checkbox"/> | แอปพลิเคชันไม่เชื่อมโยงกัน                                                              |
|          | <input checked="" type="checkbox"/> | การอนุมัติผ่านแอปพลิเคชันยังไม่ครอบคลุม                                                 |
|          | <input checked="" type="checkbox"/> | ข้อมูลซ้ำซ้อน                                                                           |
|          | <input checked="" type="checkbox"/> | ข้อมูลมีโครงสร้างข้อมูลที่หลากหลาย                                                      |
|          | <input checked="" type="checkbox"/> | ข้อมูลยังเป็นรูปแบบกระดาษหรือสเปรดชีตจำนวนมาก                                           |
|          | <input checked="" type="checkbox"/> | ยังไม่มีมุมมองเน้นการใช้ข้อมูลสำหรับการตัดสินใจ เช่น การทำ BI หรือ Predictive Analytics |
|          | <input type="checkbox"/>            | ยังไม่มีการใช้เทคโนโลยี Virtualization หรือ Cloud Computing                             |
|          | <input type="checkbox"/>            | เครือข่ายอินเทอร์เน็ตไม่มีประสิทธิภาพ                                                   |
|          | <input type="checkbox"/>            | เครือข่ายอินเทอร์เน็ตไม่มีประสิทธิภาพ                                                   |



# เวลาที่ใช้ทำ Workshop

## 20 นาที



# ขอบคุณค่ะ/ครับ