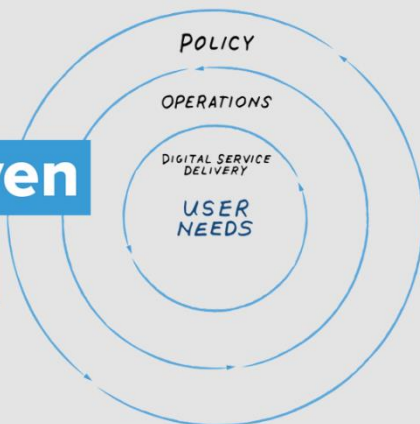




Delivery-Driven Government



ราชการยุคดิจิทัล

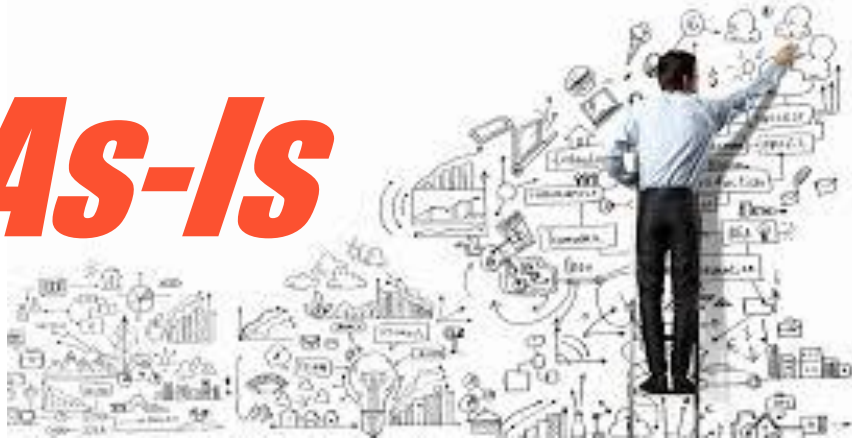
สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.)
Digital Government Development Agency (Public Organization) (DGA)

Digital/

Government

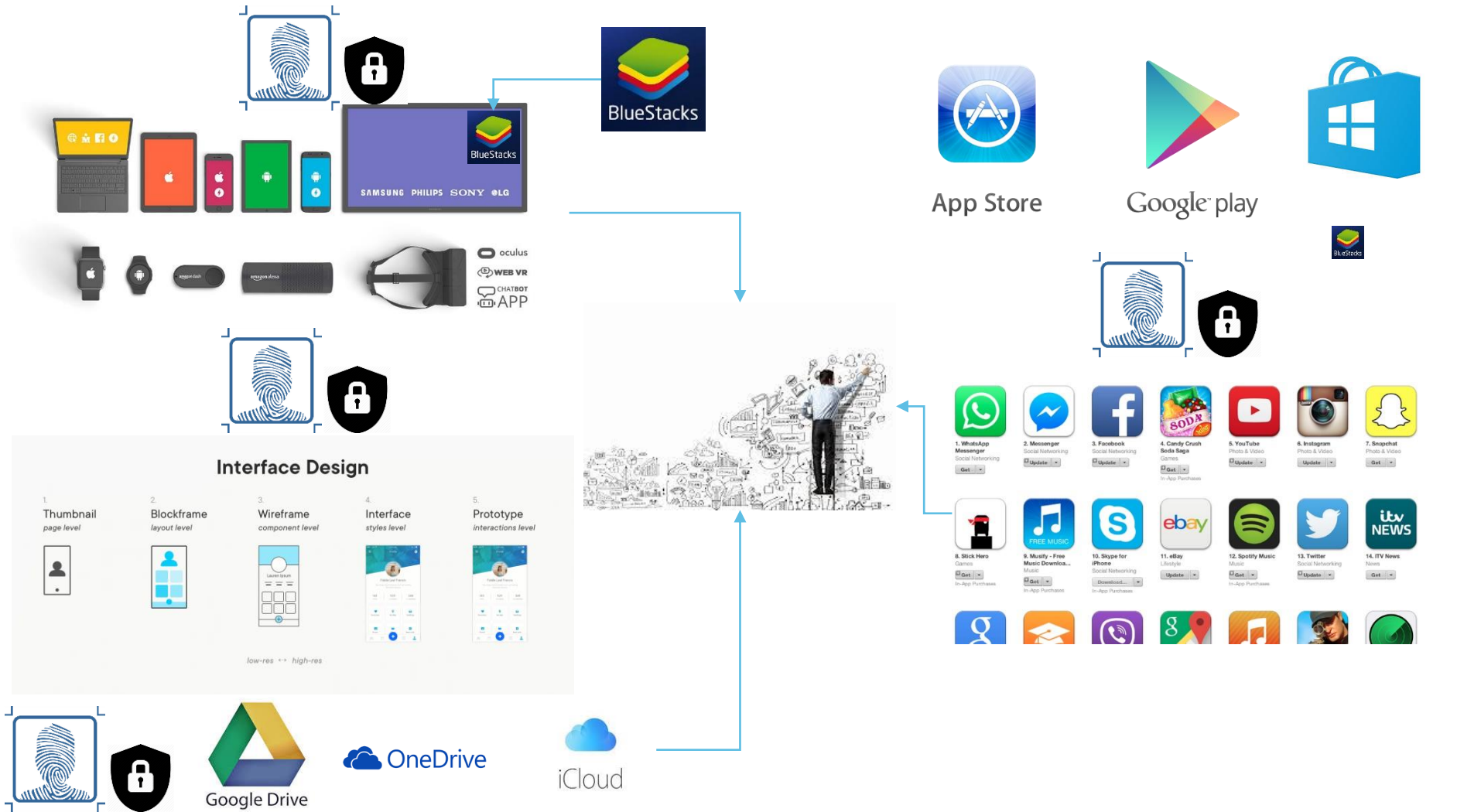
To-Be

As-Is



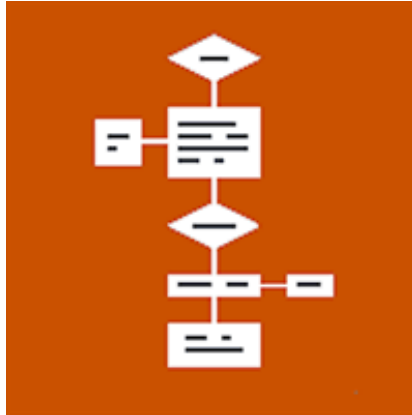
Citizen

*Disruption
Transformation*



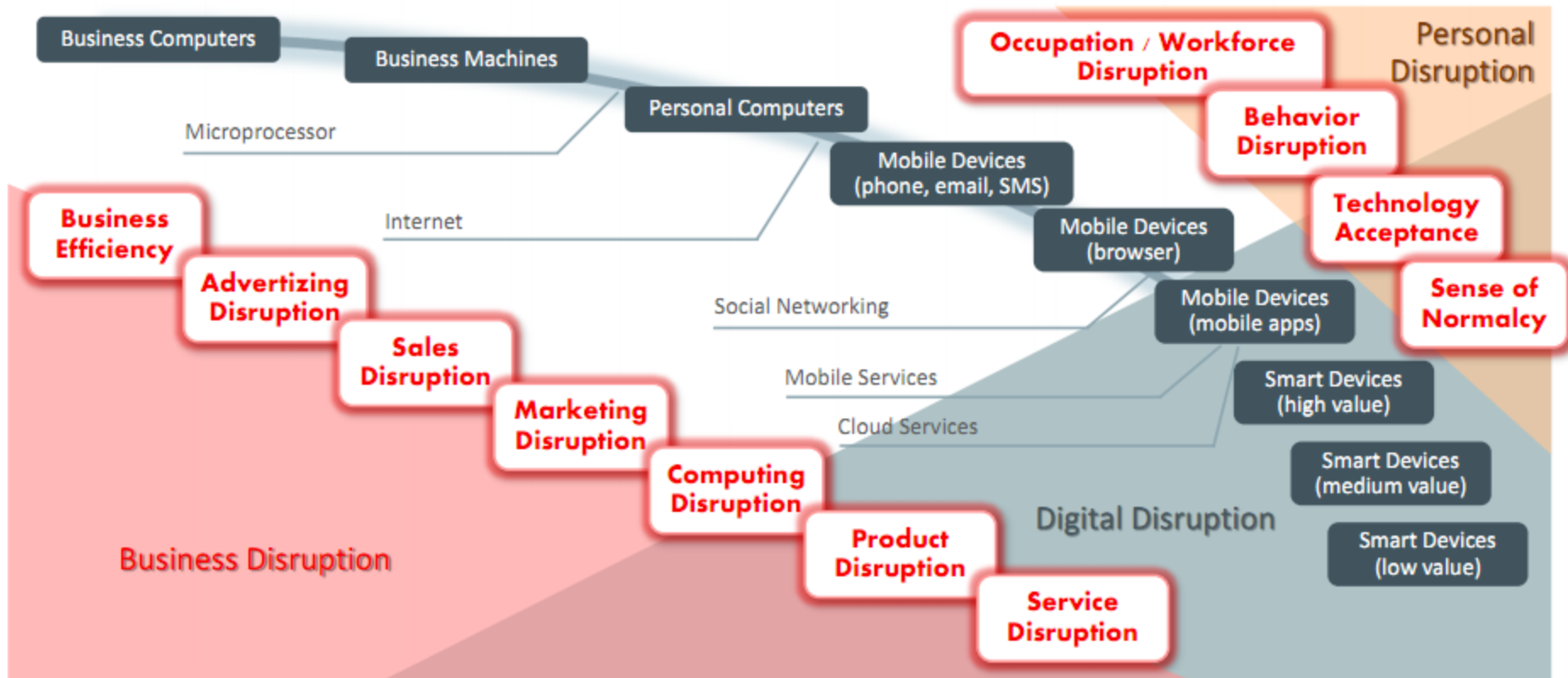
Workshop

Digital Disruptive





Technology Wave: Smaller, Faster, Better, Cheaper



10 largest ecommerce markets in 2019

By billions of USD



Data via Statista



All of the data created in 2018 is equal to...

0001001000010010
101001101101001101
0001001000010010
111001001111001001
0001001000010010

33 zettabytes

Total data created worldwide in 2018



660 billion

standard Blu-ray discs (50 gigabytes)



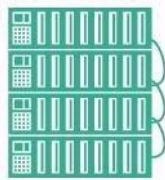
330 million

of the world's largest hard drive (currently 100 terabytes*)



33 million

human brains (1 petabyte**)



132,000

of the fastest supercomputer's storage space (250 petabytes***)



73 grams

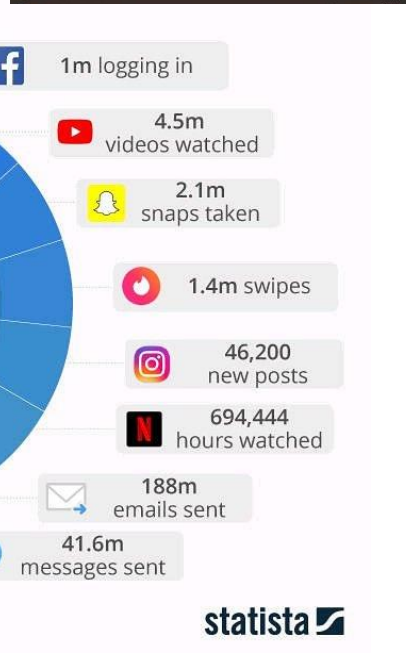
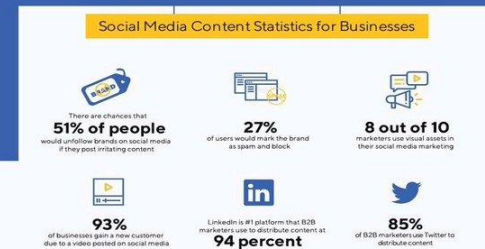
of DNA (455 exabytes)

Size guide



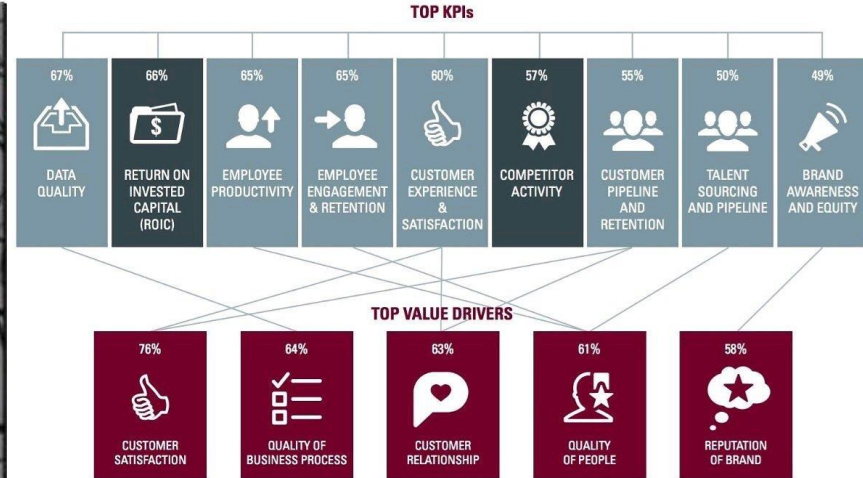
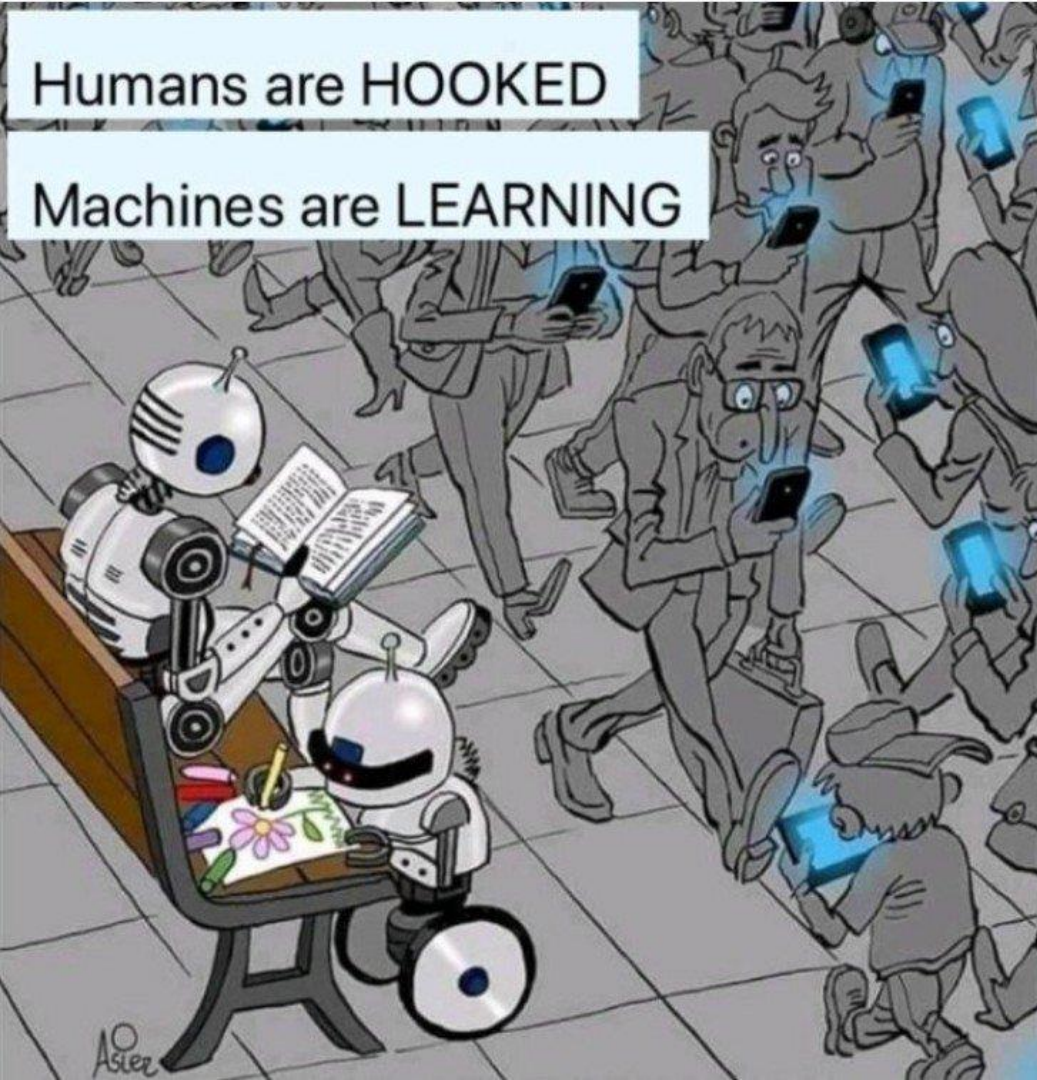
* As at March 2019.
** Varies depending on calculation method.
*** As at June 2018.



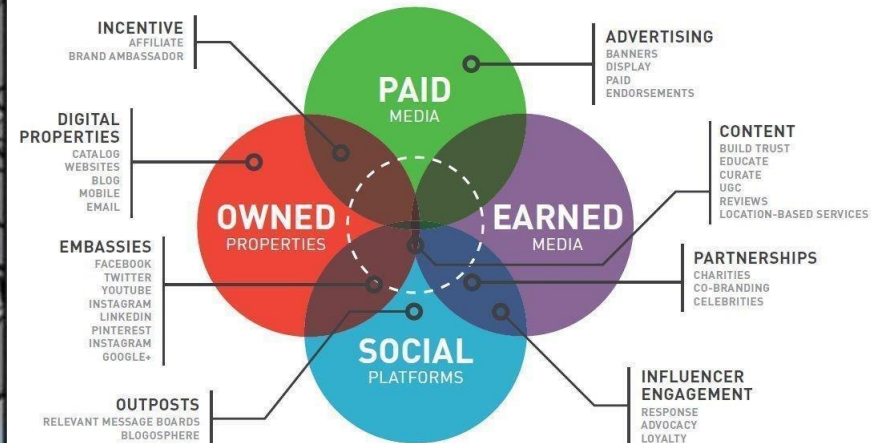


Humans are HOOKED

Machines are LEARNING



Source: Oracle & Chartered Global Management Accountant





UBER

World's largest
taxi company

Owens NO

~~Taxis~~



World's largest
Accommodation provider

Owens NO

~~Real
estate~~



World's largest
Phone companies

Owens NO

~~Telco
infra~~



Alibaba Group

World's most
Valuable retailer

Owens NO

~~Inventory~~

facebook.

Most popular
Media owner

Owens NO

~~Content~~



World's fastest
Growing bank

Owens NO

~~Actual
money~~

NETFLIX

World's largest
movie house

Owens NO

~~Cinemas~~



World's largest
Software vendors

Owens NO

~~Apps~~

The Government Digital Service

Government
Transformation
Strategy

Known

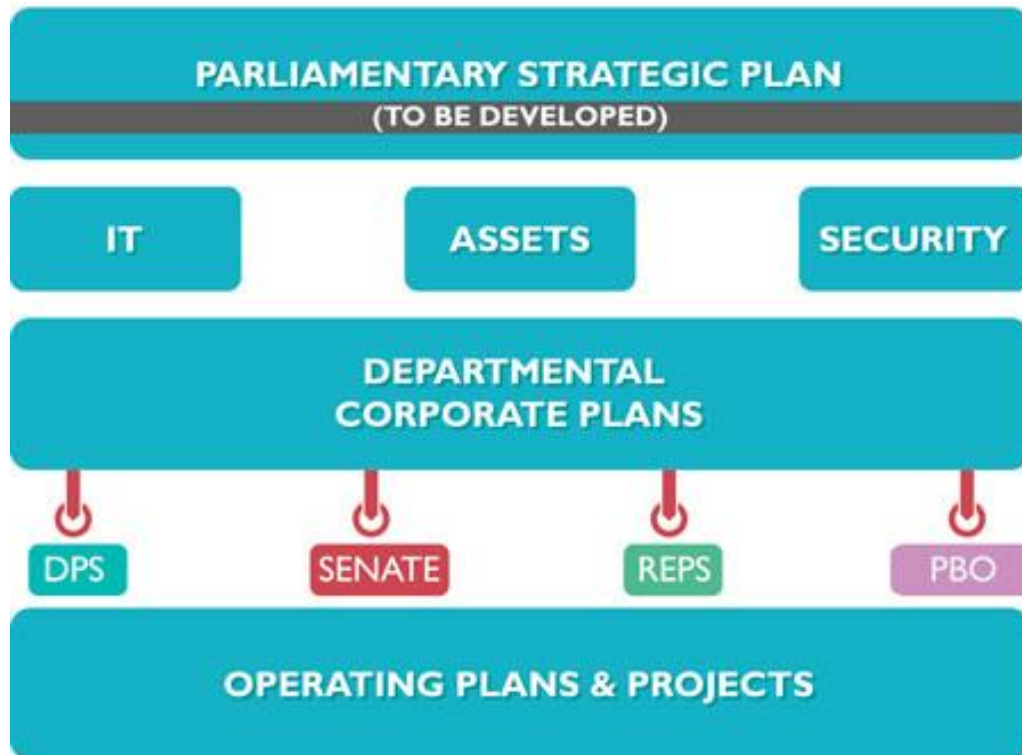
CHANCE

GAME
OF
GAMES



LOADING...

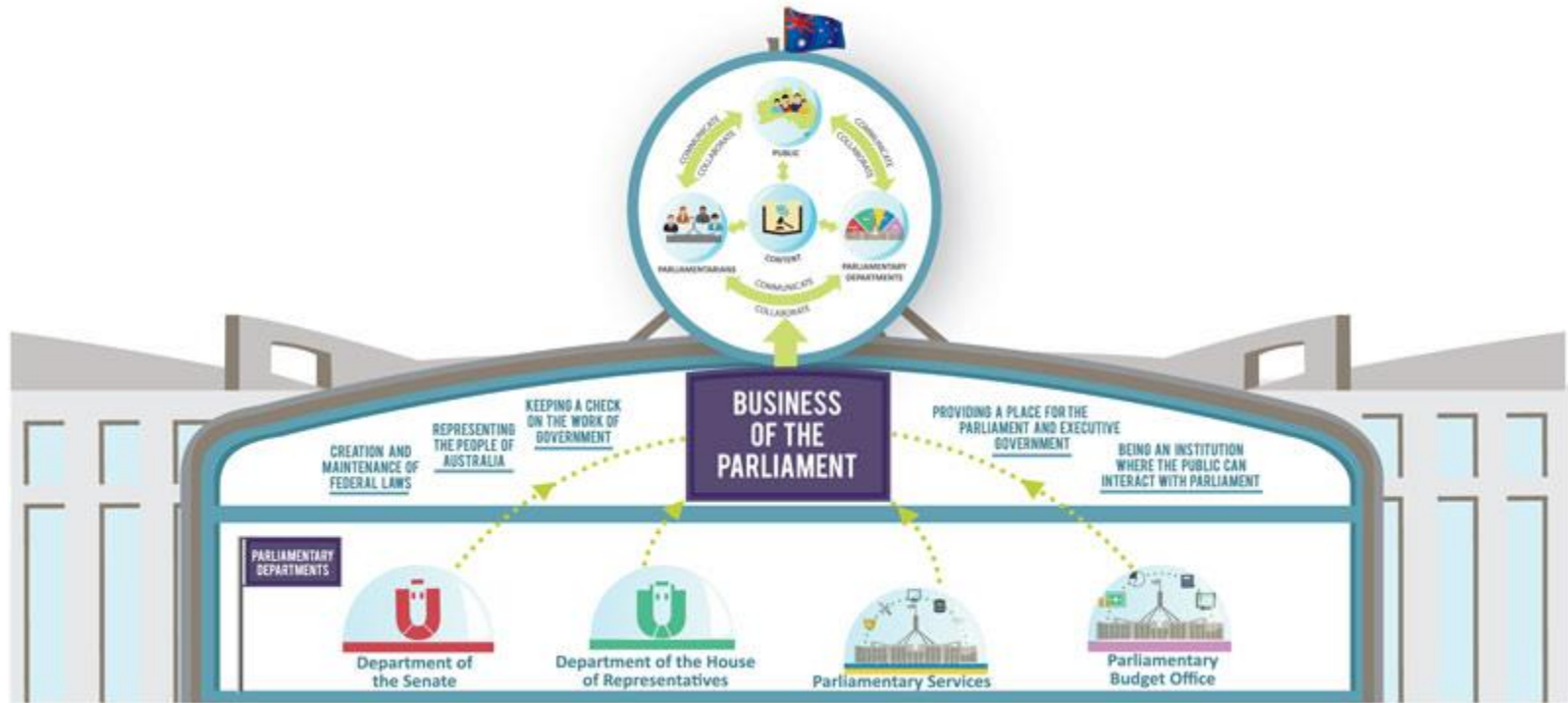
STRATEGIC PLAN ECO-SYSTEM



To-Be



Goods and Services !!



Goods and Services !!



ONE STOP SHOP

Providing flexible choice of devices and single point support for politicians and their staff e.g Bring your own device



ELECTORATE OFFICE, PARLIAMENTARY & BUSINESS APPS

Upgrade to Electorate Office desktop and improved access to parliamentary documentation and integrated business solutions through device of choice



COLLABORATION SERVICES

A suite of tools to enable teams and communities of interest to work together allowing simultaneous multi user access to update documents



SOCIAL MEDIA FOR PARLIAMENTARIANS

Provision and integration of social media tools to Parliamentary applications, e.g Summaries and inserts of proceedings into parliamentary blogs and social interactions



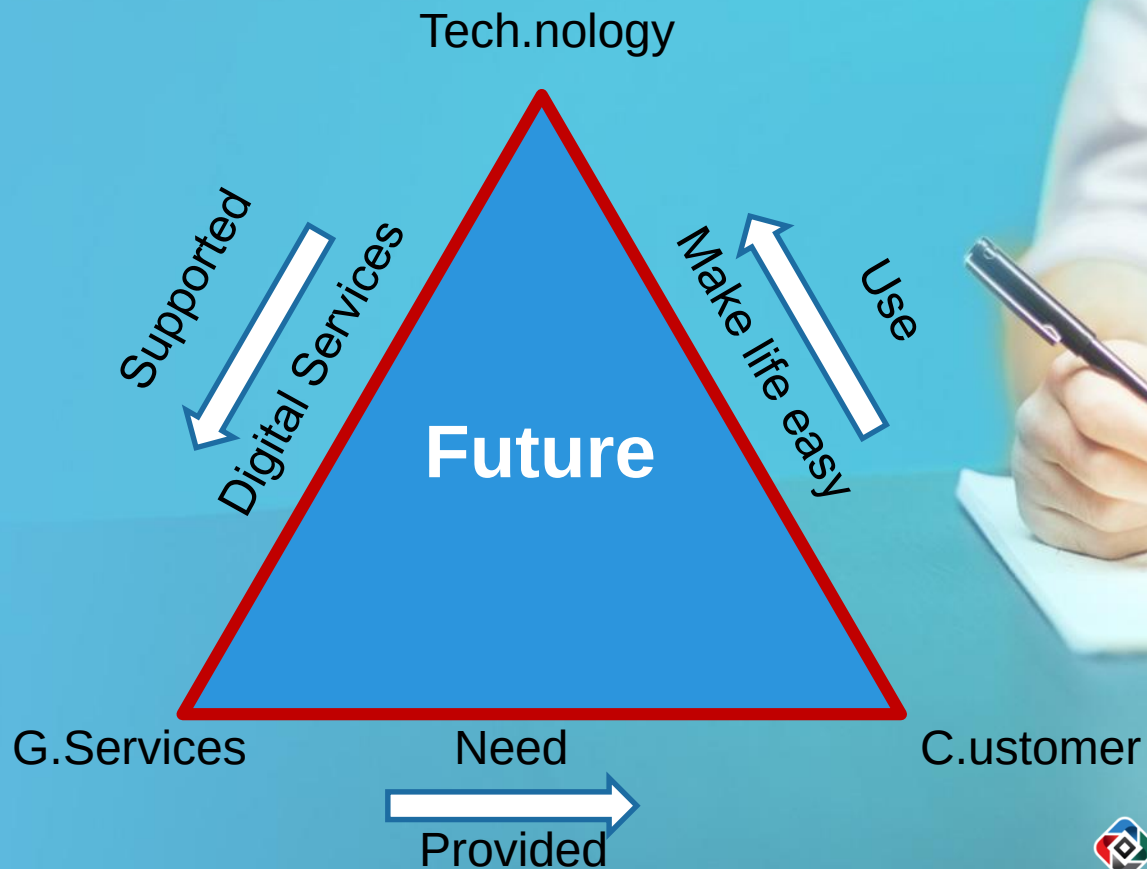
SECURE REMOTE ACCESS

Balancing ease of access with protection against unauthorised access.



CONTENT CREATION & DELIVERY

Creation of content 'Once' becoming a 'Single Source of Trust', Information that can be accurately and consistently reused



EMC²

Pivotal.

RSA

VCE

vmware

DIGITAL TRANSFORMATION

and the new digital consumer...

How ?

ทำอย่างไร



What ?

ทำอะไร



Wow ?

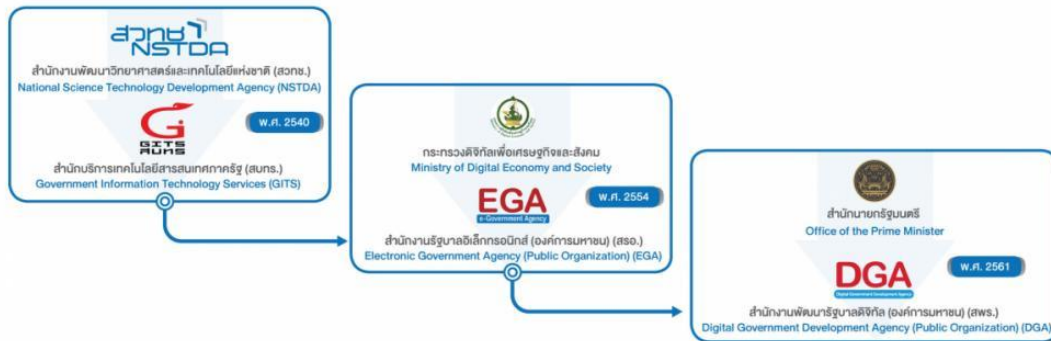
ทำให้ใคร



MONEY เงินที่เกี่ยวข้อง

DGA

Digital Government Development Agency



ในปัจจุบัน มีการประกาศจัดตั้งสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) พ.ศ. 2561 เมื่อวันที่ 13 พฤษภาคม 2561 โดยกำหนดให้สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) ตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) พ.ศ. 2554 เป็นสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) เรียกโดยย่อว่า “สพร.” และให้ใช้ชื่อภาษาอังกฤษว่า “Digital Government Development Agency (Public Organization)” เรียกโดยย่อว่า “DGA” ภายใต้การกำกับดูแลของนายกรัฐมนตรี สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี ซึ่งเป็นหน่วยงานกลางของระบบรัฐบาลดิจิทัล ทำหน้าที่ในการให้บริการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐและหน่วยงานอื่นเกี่ยวกับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

DGA

Digital Government Development Agency

DGA
Digital Government Development Agency

ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.)

เข้าสู่เว็บไซต์



DGA

Digital Government Development Agency



CITIZENinfo
Application

ข้อมูลเพิ่มเติม **คลิก**

DGA

Digital Government Development Agency

ดาวนิโกลด

หนังสือ **BLOCKCHAIN**
FOR GOVERNMENT SERVICES

การใช้เทคโนโลยีบล็อกเชนสำหรับภาครัฐ

ฉบับภาษาไทย

โกลดเลย



DGA

Digital Government Development Agency

3 คอร์ส
Digital Transformation

สำหรับผู้บริหาร

4.0

ดูรายละเอียดเพิ่มเติม
พร้อมลงทะเบียนได้ที่



เปิดลงทะเบียนแล้ววันนี้
โดย สถาบันพัฒนาบุคลากรด้านดิจิทัลภาครัฐ

หลักสูตร รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สำหรับผู้บริหารระดับสูง (รอส.) รุ่นที่ 6

หลักสูตร นักบริหารรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ รุ่นที่ 9

หลักสูตร การสร้างกระบวนการเปลี่ยนผ่านองค์กรสู่รัฐบาลดิจิทัล

DGA

Digital Government Development Agency

4 บริการดิจิทัลของ DGA

ได้ 3 ใบรับรองมาตรฐาน ISO

องค์กรมหาชนแห่งแรก

ที่ได้รับ ISO/IEC 22301:2012



(Government Cloud Service : G-Cloud)

(Government Information Network: GIN)

(MailGoThai)

(Government Secure Chat: G-Chat)

DGA

Digital Government Development Agency

Data Governance for a better Government

กรอบธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ

DGA
Digital Government Development Agency

รายละเอียดเพิ่มเติม



DGA

Digital Government Development Agency

GNews

สื่อออนไลน์ภาครัฐ เชื่อถือได้

อัปเดตสถานการณ์ ข่าวสารจากหน่วยงานภาครัฐทั่วประเทศแบบทันเหตุการณ์
เพียบพร้อมด้วยสาระ ความรู้ เรื่องราวน่าสนใจอีกมากมายที่คุณอยากรู้
พร้อมฟังก์ชันการใช้งานที่ทันสมัย สะดวก สบาย จ่ายต่อการแชร์
หมดปัญหาข่าวฉาว มั่นใจกับข่าวจริง

รายละเอียดเพิ่มเติม



DGA

Digital Government Development Agency

ภาษีไปไหน ระบบข้อมูลการใช้จ่ายภาครัฐ Thailand Government Spending

เปิดเผยข้อมูลเพื่อสร้างความโปร่งใส เพื่อให้ประชาชนสามารถมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงาน และการใช้จ่ายงบประมาณของภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาล

รายละเอียดเพิ่มเติม



DGA

Digital Government Development Agency

Government Smart Kiosk ตู้บริการออนไลน์ประสงค์ภาครัฐ

ประชาชนสามารถตรวจสอบสิทธิ์ และใช้บริการดิจิทัลภาครัฐอื่นๆ ผ่านตู้บริการ
แค่ **บัตรประชาชน** เพียงใบเดียว

รายละเอียดเพิ่มเติม



DGA

Digital Government Development Agency

Biz Portal

ศูนย์กลางบริการภาครัฐเพื่อภาคธุรกิจ

สามารถติดต่อราชการได้แบบเบ็ดเสร็จ ครบ ณ จุดเดียว

ให้ การทำธุรกรรมกับภาครัฐเป็นเรื่องง่าย ไม่ซับซ้อน
ปลอดภัยในทุกขั้นตอน พร้อมระบบรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคล

รายละเอียดเพิ่มเติม



DGA

Digital Government Development Agency



วิธีการทำงาน ของภาครัฐจะ **เปลี่ยนไป**

พระราชบัญญัติการบริหารงาน
และการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562

อ่านเพิ่มเติมคลิก

DGA
Digital Government Development Agency

หน่วยงานของรัฐ

เตรียมพร้อม! ปรับตัวรับ

พ.ร.บ.การบริหารงาน

และการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562

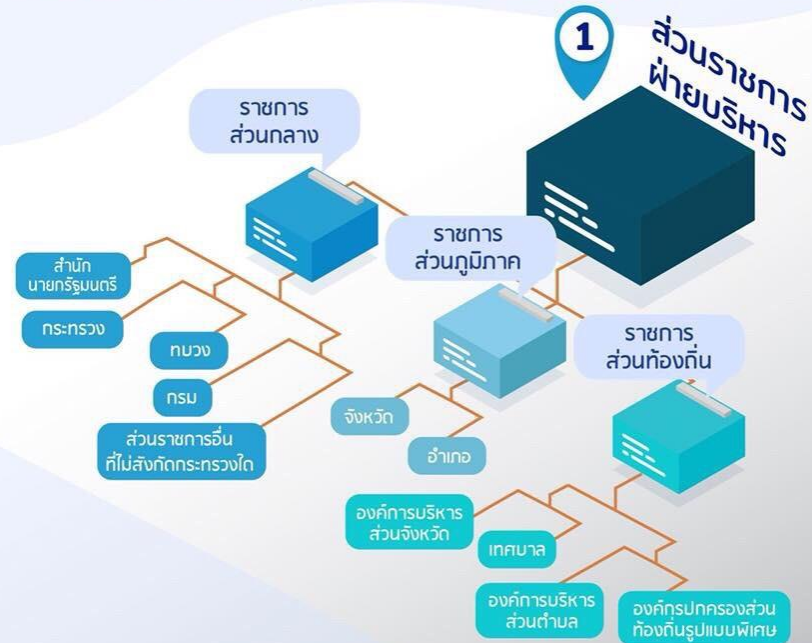


สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.)
Digital Government Development Agency (Public Organization) (DGA)
www.dga.or.th dgathailand



หน่วยงานไหนบ้าง ?

ที่ต้องปฏิบัติตาม พ.ร.บ.การบริหารงาน
และการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562



หน่วยงานไหนบ้าง ?

ที่ต้องปฏิบัติตาม พ.ร.บ.การบริหารงาน
และการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562



หน่วยงานของรัฐต้องทำอะไรบ้าง ?

รายละเอียดหน้าที่หน่วยงานของรัฐตามพระราชบัญญัติ



ดำเนินการตามแผน

1

ดำเนินการตามแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล และจัดทำหรือปรับปรุงแผนของหน่วยงานให้สอดคล้อง พร้อมจัดส่งแผนให้ สพร. ทราบด้วย รวมทั้งต้องจัดให้มีการประเมินผลการดำเนินงานตามแผน นโยบายและแนวปฏิบัติดังกล่าว อย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง

มาตรา 5 วรรคท้าย
และมาตรา 12 (7)



จัดทำธรรมาภิบาลข้อมูล
ในระดับหน่วยงาน

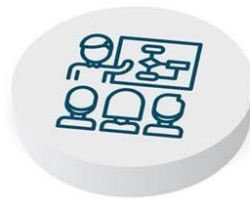
2

จัดทำธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ ในระดับหน่วยงานและดำเนินการให้เป็นไปตามธรรมาภิบาลข้อมูล ภาครัฐ

มาตรา 12

หน่วยงานของรัฐต้องทำอะไรบ้าง ?

รายละเอียดหน้าที่หน่วยงานของรัฐตามพระราชบัญญัติ



ดำเนินการตาม
มาตรฐาน

3

ดำเนินการให้เป็นไปตาม มาตรฐาน ข้อกำหนด และหลักเกณฑ์และวิธีการที่ คณะกรรมการพัฒนา รัฐบาลดิจิทัลกำหนด

มาตรา 4 ประกอบ
มาตรา 12



จัดทำบริการ
ในรูปแบบดิจิทัล

4

ดำเนินการจัดทำข้อมูลตาม การกิจให้อยู่ในรูปแบบ ข้อมูลดิจิทัล และดำเนินการ ให้มีการเชื่อมโยงบริการ ดิจิทัลของหน่วยงานของรัฐ ให้เกิดบริการสาธารณะ แบบเบ็ดเสร็จ

มาตรา 12 (1) (2)



เชื่อมโยงและแลกเปลี่ยน
ข้อมูลระหว่างกัน

5

จัดให้มีการเชื่อมโยงและ แลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่าง กันตามที่หน่วยงาน ของรัฐแห่งอื่นร้องขอ

มาตรา 12 วรรคท้าย
มาตรา 13
มาตรา 14
และมาตรา 16

หน่วยงานของรัฐต้องทำอะไรบ้าง ?

รายละเอียดหน้าที่หน่วยงานของรัฐตามพระราชบัญญัติ



จัดทำข้อมูลข่าวสาร
ในรูปแบบดิจิทัล

6

จัดทำข้อมูลที่ต้องเปิดเผย
ตามกฎหมายว่าด้วยข้อมูล
ข่าวสารของราชการ
ในรูปแบบข้อมูลดิจิทัล
ต่อสาธารณะ

มาตรา 17



เปิดเผยข้อมูล
ภาครัฐ

7

จัดส่งข้อมูลที่ต้องเปิดเผย
ตามกฎหมายว่าด้วยข้อมูล
ข่าวสารของราชการ
ในรูปแบบข้อมูลดิจิทัล
ต่อสาธารณะมาเปิดเผย
ที่ศูนย์กลางข้อมูลเปิด
ภาครัฐ

มาตรา 18



มีช่องทางชำระเงิน
ทางดิจิทัล

8

จัดให้มีระบบการชำระเงิน
ทางดิจิทัลกับหน่วยงาน
ของรัฐแห่งอื่นให้จัดเก็บ
ค่าบริการ ค่าปรับ
หรือค่าใช้จ่ายอื่นใด
จากประชาชนจากการ
ให้บริการของหน่วยงาน
ของรัฐแทนกันได้

มาตรา 12 (3)

หน่วยงานของรัฐต้องทำอะไรบ้าง ?

รายละเอียดหน้าที่หน่วยงานของรัฐตามพระราชบัญญัติ



มีระบบพิสูจน์และยืนยัน
ตัวตนทางดิจิทัล

9

จัดให้มีระบบพิสูจน์และ
ยืนยันตัวตนทางดิจิทัลเพื่อ
ประโยชน์ในการอำนวยความสะดวก
ในการบริการ
ประชาชน

มาตรา 12 (4)



มีมาตรการความปลอดภัย
ในการใช้ระบบดิจิทัล

10

จัดให้มีมาตรการหรือระบบรักษาความ
มั่นคงปลอดภัยในการใช้ระบบดิจิทัล
ของหน่วยงานของรัฐอย่างน้อย
ต้องจัดให้มีระบบป้องกันหรือรับมือกับ
ภัยคุกคามหรือความเสี่ยงทางไซเบอร์
ตามกฎหมายว่าด้วยการรักษาความ
มั่นคงปลอดภัยไซเบอร์

มาตรา 12 (5)

หน่วยงานของรัฐต้องทำอะไรบ้าง ?

รายละเอียดหน้าที่หน่วยงานของรัฐตามพระราชบัญญัติ



ห้ามเรียกสำเนาเอกสาร
ราชการจากประชาชน

11

หน่วยงานของรัฐที่มีอำนาจอนุมัติ อนุญาต
รับจดทะเบียน รับจดทะเบียน
หรือรับแจ้งต้องดำเนินการให้หน่วยงาน
ของรัฐที่ออกเอกสารหรือหลักฐานของราชการ
ซึ่งต้องใช้ประกอบการนั้นดำเนินการ
ให้หน่วยงานของรัฐที่ออกเอกสาร
หรือหลักฐานราชการส่งข้อมูล
หรือสำเนาเอกสาร
หรือหลักฐานผ่านช่องทางดิจิทัลเพื่อให้
หน่วยงานของรัฐประกอบการพิจารณา

มาตรา 11



พัฒนาบุคลากรภาครัฐ
ด้านดิจิทัล

12

จัดให้มีการพัฒนาศักยภาพ
บุคลากรภาครัฐให้มีความรู้
ความสามารถในการ
ดำเนินการบริหารงานและ
การให้บริการภาครัฐผ่าน
ระบบดิจิทัล ให้เป็นไปตาม
แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

มาตรา 12 (6)

ชิ้นส่วนสำคัญ

ในการสนับสนุนการดำเนินงาน
หน่วยงานของรัฐ

คณะกรรมการ
พัฒนารัฐบาลดิจิทัล



แผนพัฒนา
รัฐบาลดิจิทัล



ธรรมาภิบาล
ข้อมูลภาครัฐ



มาตรฐาน ข้อกำหนด
และหลักเกณฑ์เกี่ยวกับ
การดำเนินการตามกฎหมาย

Workshop

Digital Transformation › Where do you start?

Know where to start digital transformation in your organization

Customer
Experience

Infrastructure

Processes

Business
Model

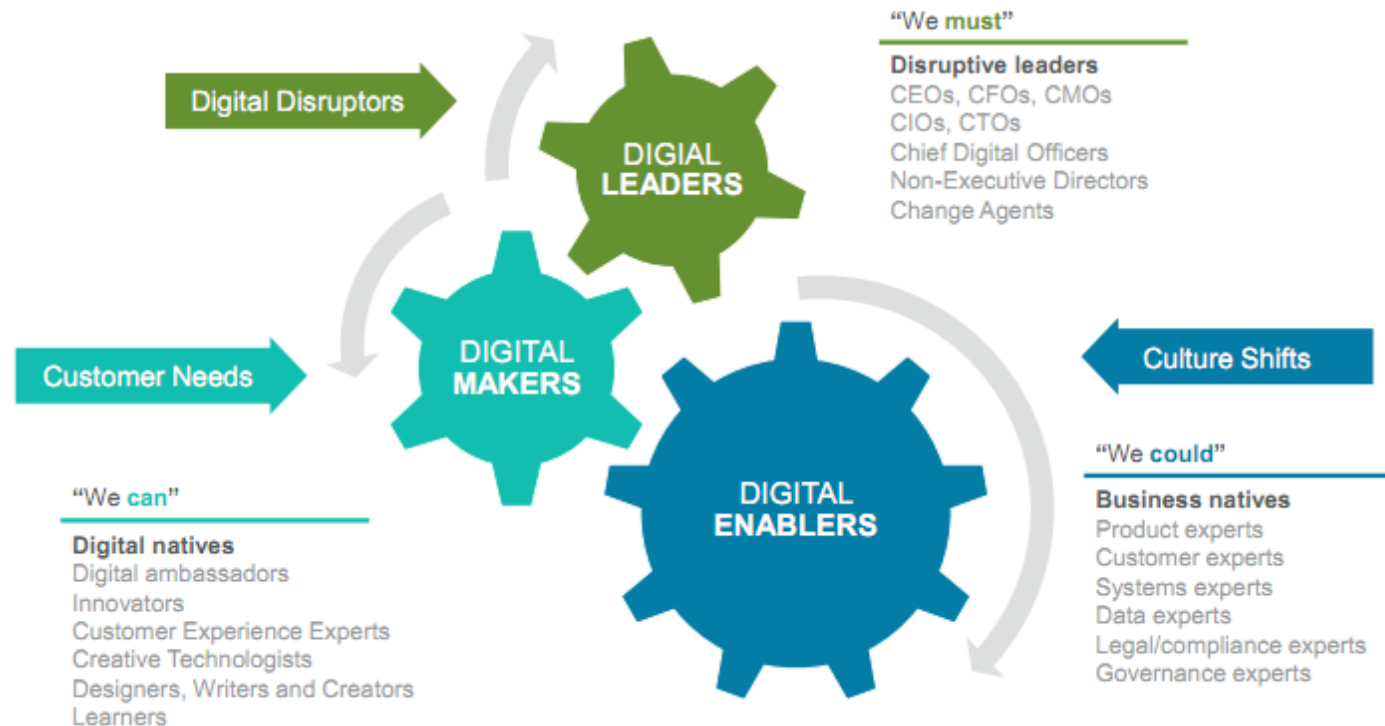
Organization

Culture

Leadership &
Capabilities

Digital Transformation > Who do you start with?

A business that has built a digital engine based on **disruptive leadership thinking**, the powerful **digital enablement of core services**, and an innovative team of **digital makers empowered to create uniquely simple customer-centric solutions**, will be well on the way to deriving real competitive advantage from the digital revolution.



WHAT IS AN ENTERPRISE?

A Complex System of Systems



The Enterprise Engine!



Information Flow – Data Interoperability

THE ENTERPRISE LAYERS

The Four Architecture Domains

Past

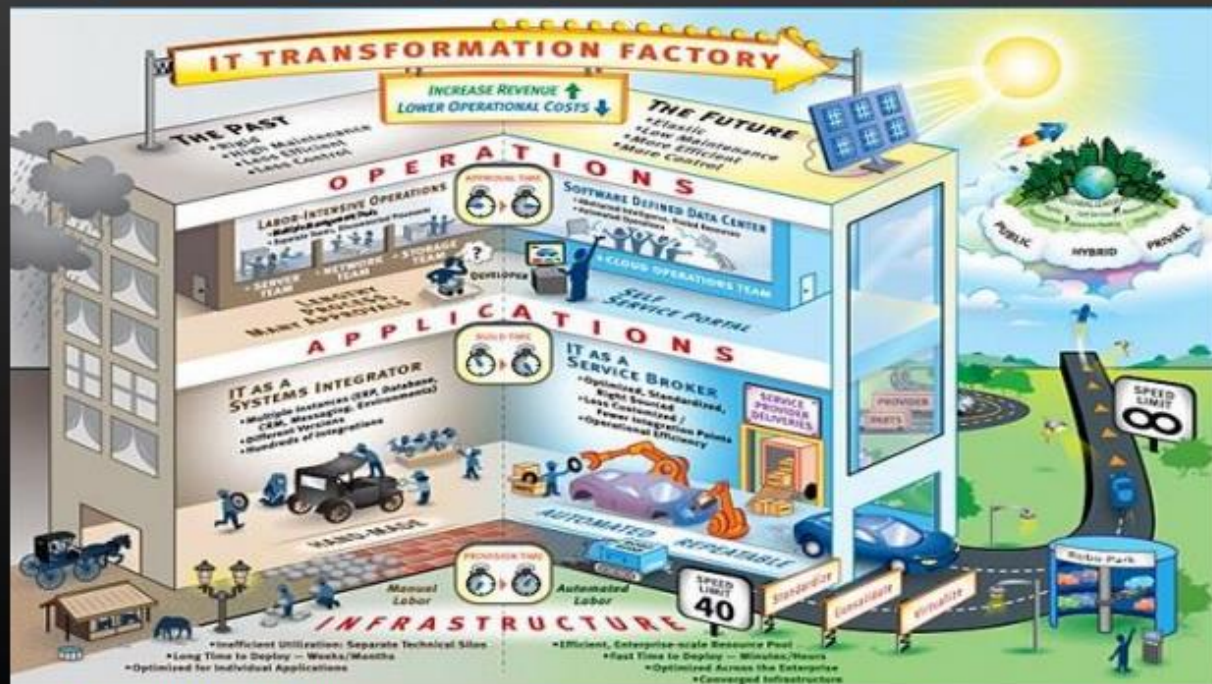
Future

Business

Data

Applications

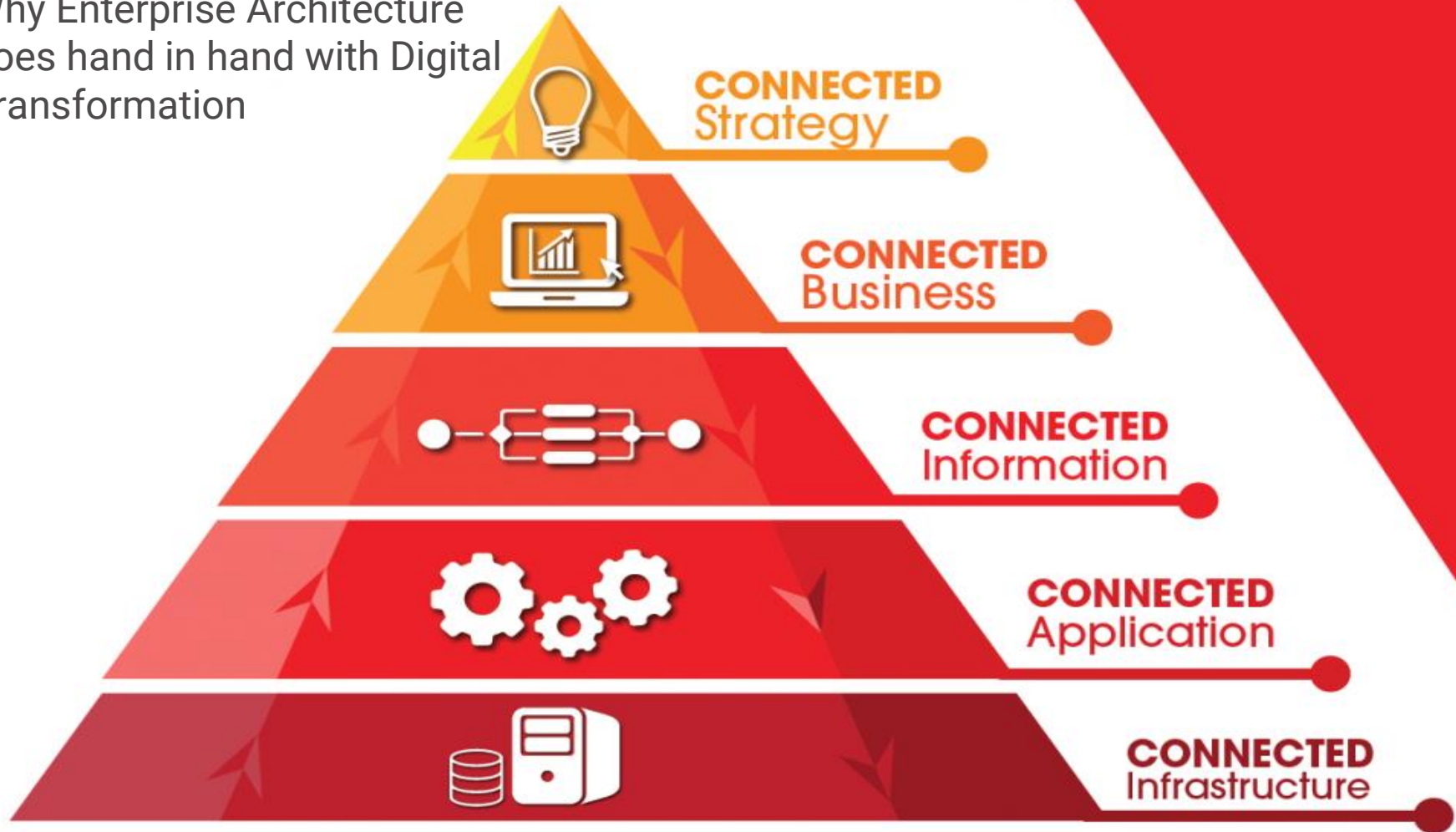
Technology



Source: infocus.emc.com



Why Enterprise Architecture goes hand in hand with Digital Transformation



The Digital Transformation pyramid

Corporate
layers

Corporate
building blocks

Corporate
goals

Business
Strategy

Business
Model

1 *Define business
target and
corporate objectives*

Corporate
Execution

Operations

Industry 4.0

- Manufacturing
- Supply Chain
- Logistics
- Planning

Toward the
market

2 *Achieve business
objectives through
execution*

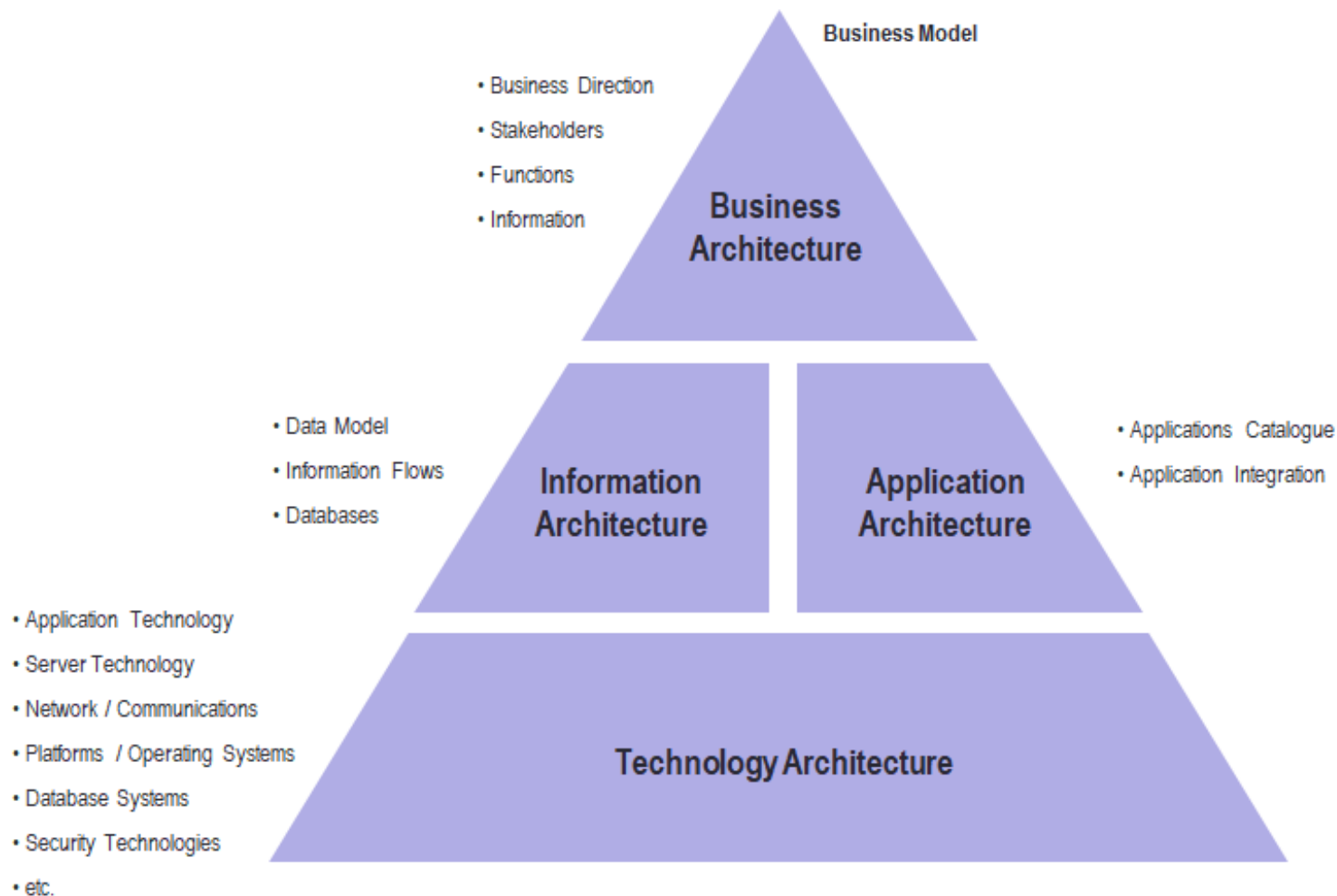
Enabling
Technologies

- ERP
- Robotic Process Automation (RPA)
- AI and Machine-learning

- Smart Machines
- Robot/Cobot
- Additive Manufacturing
- AGV
- IoT and Sensors

- CRM
- Chatbot
- APIs
- Big Data analytics
- Digital channel (app, web, social net + media)

3 *Ease business
execution through
tech solutions*



Hire to Retire Idea to Offer Market to Sell Quote to Cash Forecast to Delivery Issue to Resolution Record to Report

BUSINESS ARCHITECTURE

Mega process, capability, go-to-market designed and defined

Buy

Build

Subscribe

Hybrid begins here...
integrations are key & challenging at varying levels

APPLICATIONS ARCHITECTURE

Business Rules Engine

Meta Data

Customer Data Hub

Product Data Hub

Critical to future...
must be clean, flexible, accessible regardless of where in the hybrid model it resides

DATA ARCHITECTURE

Data Centers

Network Platform

Storage

Compute

Database

PaaS

IaaS

Backbone to everything....
resilient, reliable, ready, and robust

INFRASTRUCTURE ARCHITECTURE

Government 4.0

***Digital
Government 4.0***



Workshop

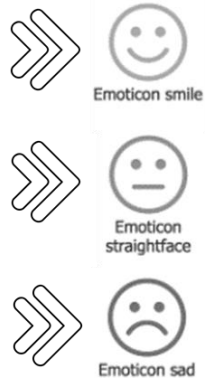
โจทย์ : วิธีคิด วิธีวิเคราะห์ วิธีการออกแบบ และจัดทำ

อดีต - ปัจจุบัน

อนาคต

1. ลูกค้าพอใจ ประทับใจ สะดวกสบาย ถูกใจ และ อีกมากมาย
2. ทุกคน / บางคน ต้องคิดอย่างไร เพื่อข้อ 1
3. ทุกคน / บางคน ต้องทำอะไร อย่างไร เมื่อไร เพื่อข้อ 1

Current state



≡-SERVICE

Build

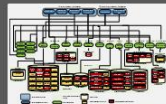
Business

Application

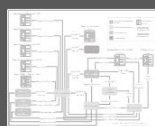
Data

Infrastructure

Security



Item	Value
Item 1	Value 1
Item 2	Value 2
Item 3	Value 3
Item 4	Value 4
Item 5	Value 5



- สำรวจสถาปัตยกรรมในปัจจุบันทั้ง 5 ด้าน
- วิเคราะห์ผลสำรวจด้วยหลักการ TOWS Matrix
- ออกแบบสถาปัตยกรรมองค์กรในอนาคต
- วิเคราะห์ Gap Analysis

Future state



≡-SERVICE

Build

Business

Application

Data

Infrastructure

Security



Item	Value
Item 1	Value 1
Item 2	Value 2
Item 3	Value 3
Item 4	Value 4
Item 5	Value 5

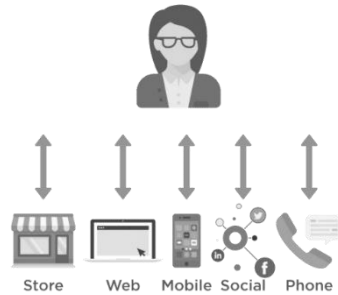


- เลือก Business Case ที่ต้องการจะทำ
- จัดทำแผนการดำเนินงาน
- ติดตามการดำเนินการ Business Case
- วัดความสำเร็จของการดำเนินงาน ทั้งด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผล และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง



Current state

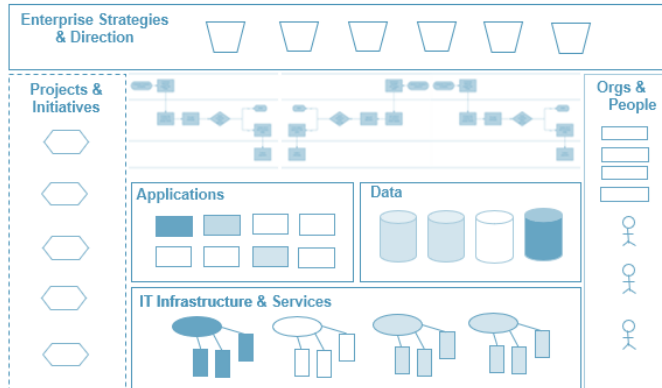
Multichannel



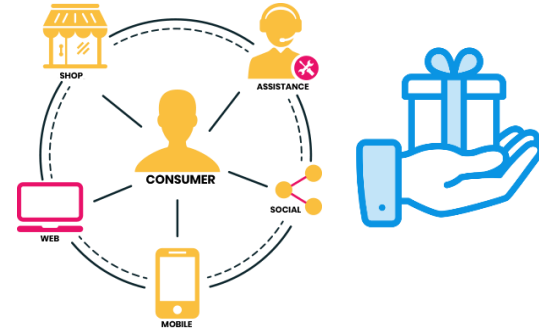
TRANSFORMATIONS

≡-SERVICE

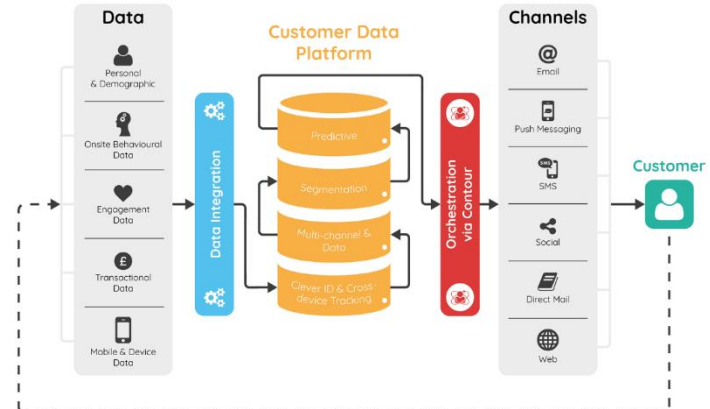
Analyzed Enterprise Future State: R0



Future state



≡-SERVICE



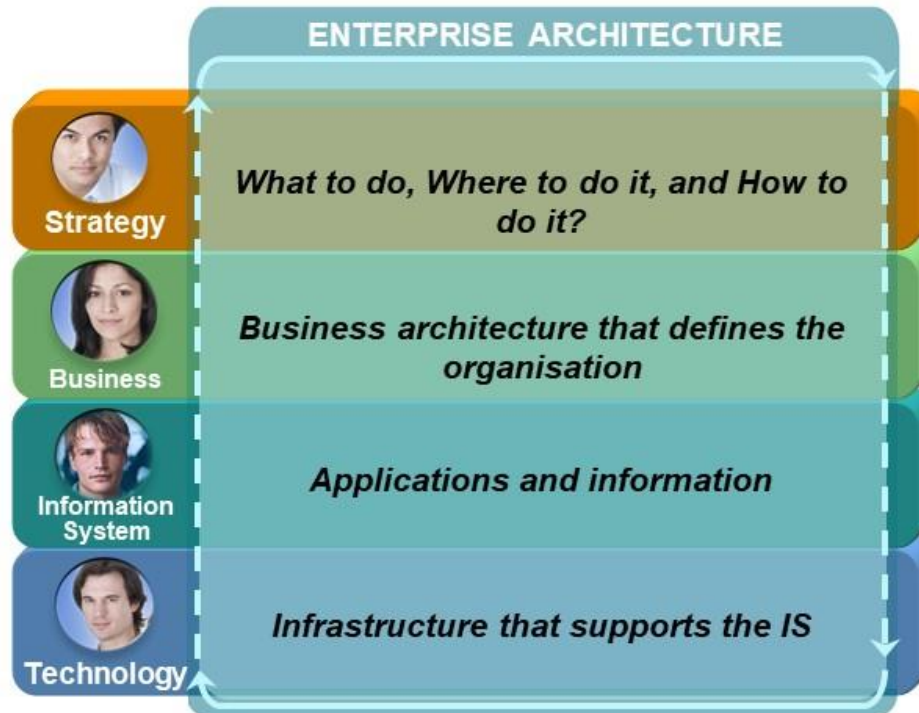
Enterprise Architecture Objective and Strategic Plan

1 Align Business & IT

3 Governance Model

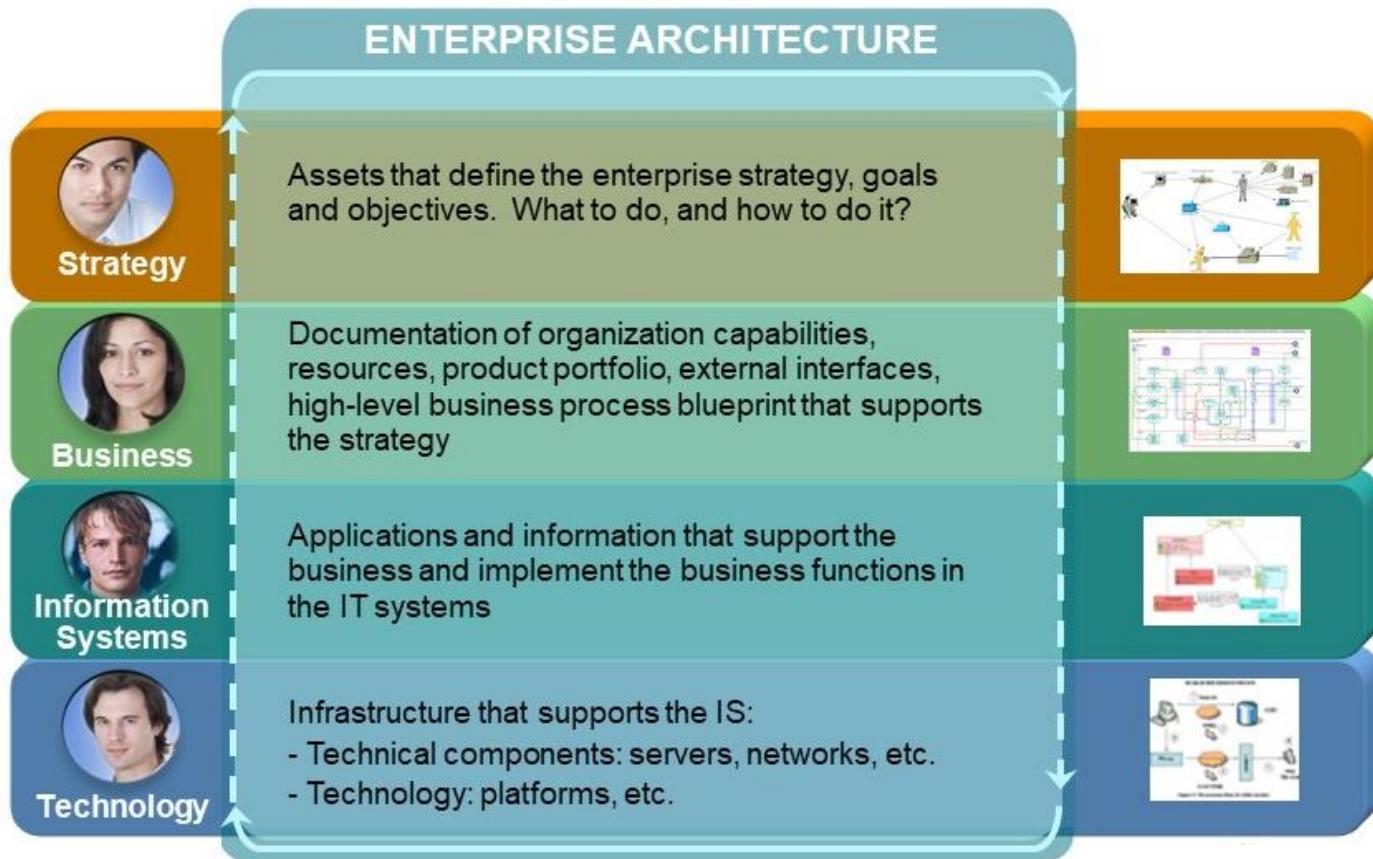
2 Focus on Future State

4 Repeatable, Iterative Approach



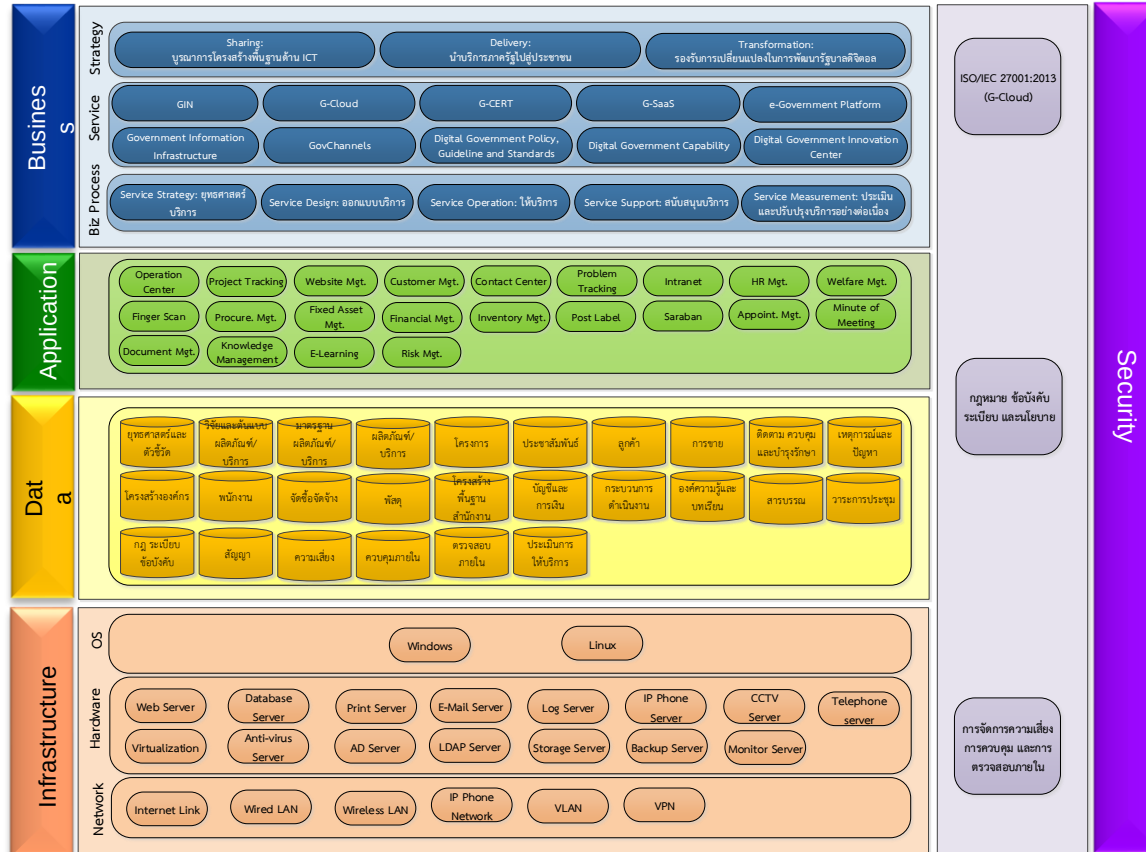
The **Enterprise Architecture** discipline defines and maintains the architecture models, governance, and transition initiatives needed to effectively co-ordinate semi-autonomous groups towards common business and IT goals

Enterprise Architecture Analyze: Team



แนวทางการพัฒนาสถาปัตยกรรมองค์กร Enterprise Architecture (EA)

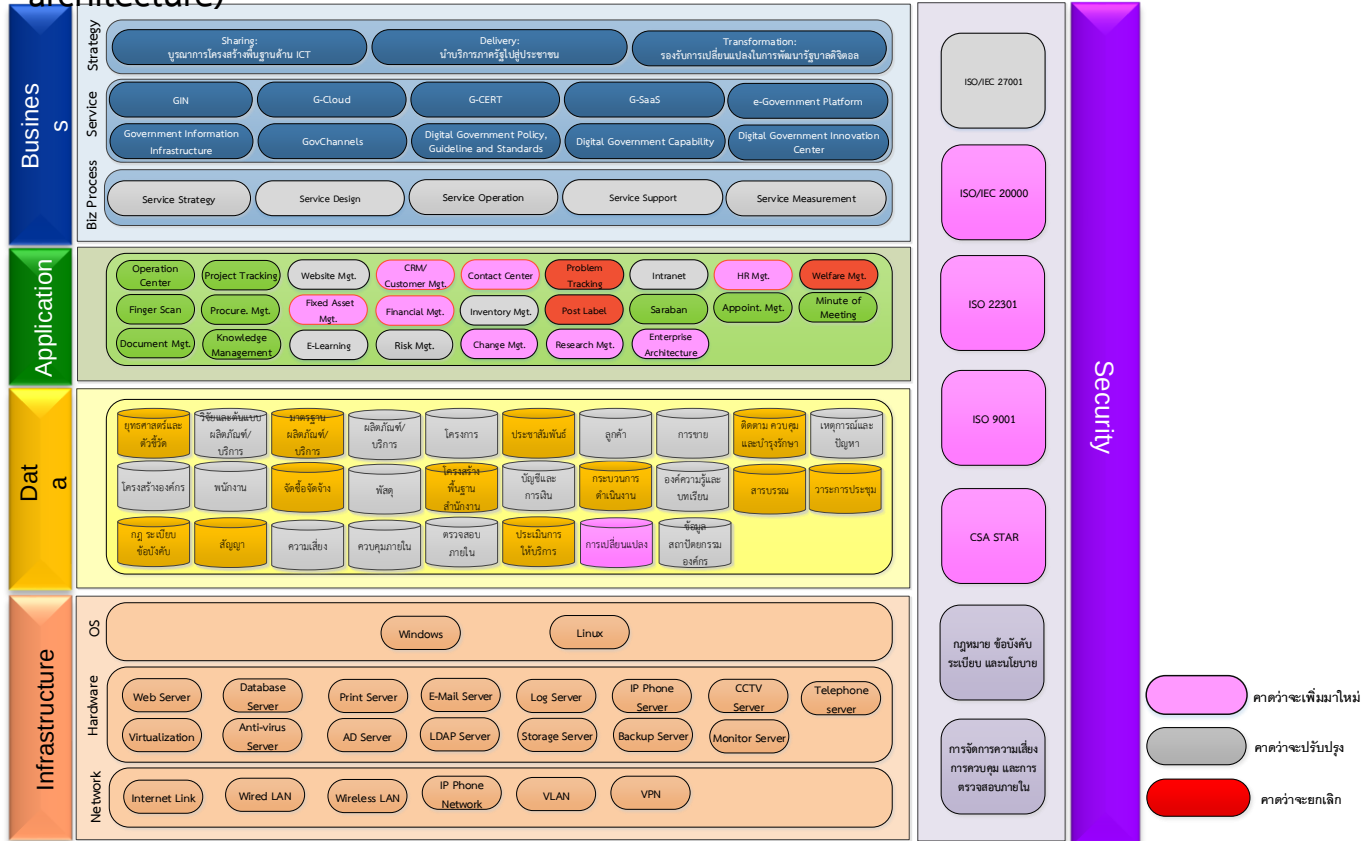
ตัวอย่างภาพใหญ่สถานะปัจจุบันของภาพใหญ่ (Big Picture current architecture)



แนวทางการพัฒนาสถาปัตยกรรมองค์กร Enterprise Architecture (EA)

ตัวอย่างภาพใหญ่สถานะในอนาคตของภาพใหญ่ (Big Picture Future

architecture)



การกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม High Level >> ตัวอย่างบริการ G-Cloud

Strategy/Goal

วัตถุประสงค์

- เพื่อลดความซ้ำซ้อนในการขอใบประมาณ จัดซื้ออุปกรณ์หรือระบบเพื่อทำหน้าที่ในรูปแบบเดียวกัน
- เพื่อลดภาระในการบริหารจัดการและบำรุงรักษาของหน่วยงาน
- เพื่อให้การไหลเวียนและการใช้พื้นที่ในหน่วยงานเป็นไปได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ
- เพื่อให้ระบบมีความมั่นคงปลอดภัยสอดคล้องตามมาตรฐานและกฎหมายทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง
- เพื่อให้ระบบได้รับการดูแล บำรุงรักษา จากผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านเพื่อให้ระบบมีความน่าเชื่อถือและมีความพร้อมใช้ผู้ดูแลเวลา

เป้าหมาย

- มีระบบ/โครงการที่ติดตั้ง 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 การพัฒนาและยกระดับขีดความสามารถองบริการไปสู่รัฐบาลดิจิทัล
- ยุทธศาสตร์กระทรวง ICT (พ.ศ. ๒๕๕๙-๒๕๖๒): ยุทธศาสตร์ที่ ๒ พัฒนาและส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล
- ยุทธศาสตร์ สรอ. (พ.ศ. ๒๕๕๙-๒๕๖๒): ยุทธศาสตร์ ๑ บูรณาการโครงสร้างพื้นฐานด้าน ICT

Business process

ขอใช้บริการ

ติดต่อขอใช้บริการ
ติดต่อขอให้บริการ
ให้คำปรึกษาลูกค้า
ส่งรายละเอียดการขอใช้บริการ

เวลาดำเนินการ
3 วัน

เปิดใช้บริการ

รับคำขอเปิดให้บริการ
ตรวจสอบความพร้อมของบริการ
อนุมัติคำขอให้บริการ
เปิดให้บริการ

เวลาดำเนินการ
2 วัน

ติดตามและควบคุมบริการ

ติดตามการให้บริการ
ควบคุมการให้บริการ

เวลาดำเนินการ
2 วัน

บริการหลังการขาย

แจ้ง เปลี่ยนแปลงบริการ/เหตุการณ์/ปัญหา
รับเรื่อง/ดำเนินการ
ปิดเรื่อง

ไม่สามารถกำหนด
ระยะเวลาได้

Stakeholder

ลูกค้า (หน่วยงานภาครัฐ)
ศูนย์บริการลูกค้า
ส่วนงานสารสนเทศ
ส่วนงานขาย



ศูนย์บริการลูกค้า
ส่วนงานขาย
ผู้อนุมัติคำขอใช้
บริการ



ส่วนงาน IT Operation



ผู้แจ้งเหตุการณ์
ศูนย์บริการลูกค้า
คณะกรรมการอนุมัติการเปลี่ยนแปลง
คณะกรรมการบริหารจัดการเหตุการณ์
ส่วนงาน IT Operation



Application

ระบบ Contact Center
ระบบ สารบรรณ

ระบบ Contact Center
ระบบ Customer Management

ระบบ IT Inventory
ระบบ Cloud Monitoring
ระบบ Security Monitoring
ระบบ Change Management

ระบบ Contact Center
ระบบ IT Inventory

Data

ข้อมูลลูกค้า
ข้อมูลเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้า
ข้อมูลพนักงาน
ข้อมูลผลิตภัณฑ์/บริการ
ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)
ข้อมูลการขอใช้บริการ

ข้อมูลเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้า
ข้อมูลพนักงาน/ข้อมูลผู้อนุมัติคำขอใช้บริการ
ข้อมูลรายละเอียดการขอใช้บริการ
ข้อมูลการเข้าใช้ระบบคลาวด์

ข้อมูลพนักงาน
ข้อมูลเจ้าหน้าที่ IT
ข้อมูล Monitoring Log
ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

ข้อมูลผู้แจ้ง
ข้อมูลเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้า
ข้อมูลพนักงาน
ข้อมูลการขอเปลี่ยนแปลงบริการ (Service req.)
คลังความรู้/FAQ
ข้อมูลการเปลี่ยนแปลง
ข้อมูลด้าน IT

Security

กฎหมาย/ข้อบังคับ/ระเบียบ/นโยบาย ประเทศ



- พรบ. ว่าด้วยการรักษาความมั่นคงปลอดภัย พ.ศ. ๒๕๕๐
- พรบ. ว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๕๔
- ระเบียบ คสช. ว่าด้วยการกำหนดมาตรฐานการควบคุมภายใน พ.ศ. ๒๕๕๔ เป็นต้น



ข้อบังคับ/ระเบียบ/นโยบาย องค์กร

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



มาตรฐาน

- มาตรฐานด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ISO/IEC 27001

กรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม **High Level >> ตัวอย่างบริการ G-Cloud**

ส่วนที่ 1

Strategy/Goal

วัตถุประสงค์

- เพื่อลดความซ้ำซ้อนในการของงบประมาณ จัดซื้ออุปกรณ์หรือระบบที่ซ้ำกันในรูปแบบเดียวกัน
- เพื่อลดการดำเนินการบริหารจัดการและบำรุงรักษาของหน่วยงาน
- เพื่อให้การซื้อจ้างและการทำงานในหน่วยงานเป็นไปได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ
- เพื่อให้ระบบมีความมั่นคงปลอดภัยสอดคล้องตามมาตรฐานและกฎหมายทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง
- เพื่อให้ระบบได้รับการดูแล บำรุงรักษา จากผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านเพื่อให้ระบบมีความน่าเชื่อถือ และมีความพร้อมใช้อย่างต่อเนื่อง

เป้าหมาย

- มีระบบ/โครงการที่ติดตั้ง G-Cloud จำนวนระบบ 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 การพัฒนาและยกระดับขีดความสามารถของรัฐบาลดิจิทัล
- ยุทธศาสตร์กระทรวง ICT (พ.ศ. ๒๕๕๙-๒๕๖๒): ยุทธศาสตร์ที่ ๒ พัฒนาและส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล
- ยุทธศาสตร์ สรอ. (พ.ศ. ๒๕๕๙-๒๕๖๒): ยุทธศาสตร์ ๑ บูรณาการโครงสร้างพื้นฐานด้าน ICT

ส่วนที่ 2

Business process

ขอใช้บริการ

- ติดต่อขอใช้บริการ
- ติดต่อขอให้บริการ
- ให้คำปรึกษาลูกค้า
- สร้างรายละเอียดการขอใช้บริการ

เวลาดำเนินการ
3 วัน

เปิดใช้บริการ

- รับคำขอเปิดใช้บริการ
- ตรวจสอบความพร้อมของบริการ
- อนุมัติคำขอใช้บริการ
- เปิดให้บริการ

เวลาดำเนินการ
2 วัน

ติดตามและควบคุมบริการ

- ติดตามการให้บริการ
- ควบคุมการให้บริการ

เวลาดำเนินการ
2 วัน

บริการหลังการขาย

- แจ้ง เปลี่ยนแปลงบริการ/เหตุการณ์/ปัญหา
- รับเรื่อง/ดำเนินการ
- ปิดเรื่อง

ไม่สามารถกำหนด
ระยะเวลาได้

Stakeholder

- ลูกค้า (หน่วยงานภาครัฐ)
- ศูนย์บริการลูกค้า
- ส่วนงานสารบรรณ
- ส่วนงานขาย



- ศูนย์บริการลูกค้า
- ส่วนงานขาย
- ผู้ดูแลระบบ/ผู้ให้บริการ



- ส่วนงาน IT Operation



- ผู้แจ้งเหตุการณ์
- ศูนย์บริการลูกค้า
- คณะกรรมการอนุมัติการเปลี่ยนแปลง
- คณะกรรมการบริหารจัดการเหตุการณ์
- ส่วนงาน IT Operation



Application

- ระบบ Contact Center
- ระบบ สารบรรณ

- ระบบ Contact Center
- ระบบ Customer Management

- ระบบ IT Inventory
- ระบบ Cloud Monitoring
- ระบบ Security Monitoring
- ระบบ Change Management

- ระบบ Contact Center
- ระบบ IT Inventory

Data

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

- ข้อมูลเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้า
- ข้อมูลพนักงาน/ข้อมูลผู้ดูแลระบบ/ผู้ให้บริการ
- ข้อมูลรายละเอียดการขอใช้บริการ
- ข้อมูลการแจ้งระดับการให้บริการ

- ข้อมูลพนักงาน
- ข้อมูลเจ้าหน้าที่ IT
- ข้อมูล Monitoring Log
- ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

- ข้อมูลผู้แจ้ง
- ข้อมูลเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้า
- ข้อมูลพนักงาน
- ข้อมูลการขอเปลี่ยนแปลงบริการ (Service req.)
- คลังความรู้/FAQ
- ข้อมูลการเปลี่ยนแปลง
- ข้อมูลเจ้าหน้าที่ IT

ระบุเวลาในการ
ดำเนินงานในแต่ละ
ขั้นตอน (ถ้า
สามารถกำหนดได้)

ส่วนที่ 3

Security



- กฎหมาย/ข้อบังคับ/ระเบียบ/นโยบาย ประเทศ
- พ.ร. ว่าด้วยการกระทำความผิดทางคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐
 - พ.ร. ว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๕๔
 - ระเบียบ คส. ว่าด้วยการกำหนดมาตรฐานความปลอดภัยทางเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ. ๒๕๕๔ เป็นต้น



- ข้อบังคับ/ระเบียบ/นโยบาย องค์กร
- ข้อบังคับคณะกรรมการบริหาร สรอ. ว่าด้วยพัสดุ พ.ศ. ๒๕๕๔
 - นโยบายความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (IS policy)
 - หลักเกณฑ์การจ้างงาน การขอใช้บริการและเหตุการณ์



- มาตรฐาน
- มาตรฐานด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ISO/IEC 27001

กรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม **High Level >> ตัวอย่างบริการ G-Cloud**

ส่วนที่ 1

Strategy/Goal		
วัตถุประสงค์ - เพื่อลดความซ้ำซ้อนในการของบประมาณ จัดซื้ออุปกรณ์หรือระบบเพื่อทำหน้าที่ในรูปแบบเดียวกัน - เพื่อลดภาระในการบริหารจัดการและบำรุงรักษาของหน่วยงาน - เพื่อให้การใช้จ่ายงานและการใช้พื้นที่ในหน่วยงานเป็นไปได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ - เพื่อให้ระบบมีความมั่นคงปลอดภัยสอดคล้องตามมาตรฐานและกฎหมายทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง - เพื่อให้ระบบได้รับการดูแล บำรุงรักษา จากผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านเพื่อให้ระบบมีความน่าเชื่อถือ และมีความพร้อมใช้อยู่ตลอดเวลา	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 การพัฒนาและยกระดับขีดความสามารถองรับการไปรัฐบาลดิจิทัล - ยุทธศาสตร์กระทรวง ICT (พ.ศ. ๒๕๕๙-๒๕๖๒): ยุทธศาสตร์ที่ ๒ พัฒนาและส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล - ยุทธศาสตร์ สวอ. (พ.ศ. ๒๕๕๙-๒๕๖๒): ยุทธศาสตร์ ๑ บูรณาการโครงสร้างพื้นฐานด้าน ICT

วัตถุประสงค์

ยกตัวอย่างเช่น

- เพื่อก่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วต่อการให้บริการ
- เพื่อลดความซ้ำซ้อนในขั้นตอนการปฏิบัติงาน
- เพื่อลดเอกสารประกอบในการขอหนังสือรับรองฯ/ใบอนุญาต

เป้าหมาย

ยกตัวอย่างเช่น

- ลดเวลาการดำเนินงานจาก 50 นาที ลดลงเหลือ 15 นาที
- สร้างฐานข้อมูลขององค์กรที่สามารถใช้งานร่วมกัน
- ผลประเมินความพึงพอใจ 95% จากผู้ประกอบการที่ใช้บริการ

ความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์

ยกตัวอย่างเช่น

- ยุทธศาสตร์ที่ 1 : Smart Enterprise
- ยุทธศาสตร์ที่ 2 : Smart Value
- ยุทธศาสตร์ที่ 3 : Smart Monitor
- ยุทธศาสตร์ที่ 4 : Smart Offices

กรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม High Level >> ตัวอย่างบริการ G-Cloud

ยกตัวอย่างเช่น

- ลูกค้า
- ศูนย์บริการลูกค้า
- ส่วนงานขาย

ยกตัวอย่างเช่น

- ขอใช้บริการ
- เปิดใช้บริการ
- ติดตามและควบคุมบริการ
- บริหารหลังการขาย

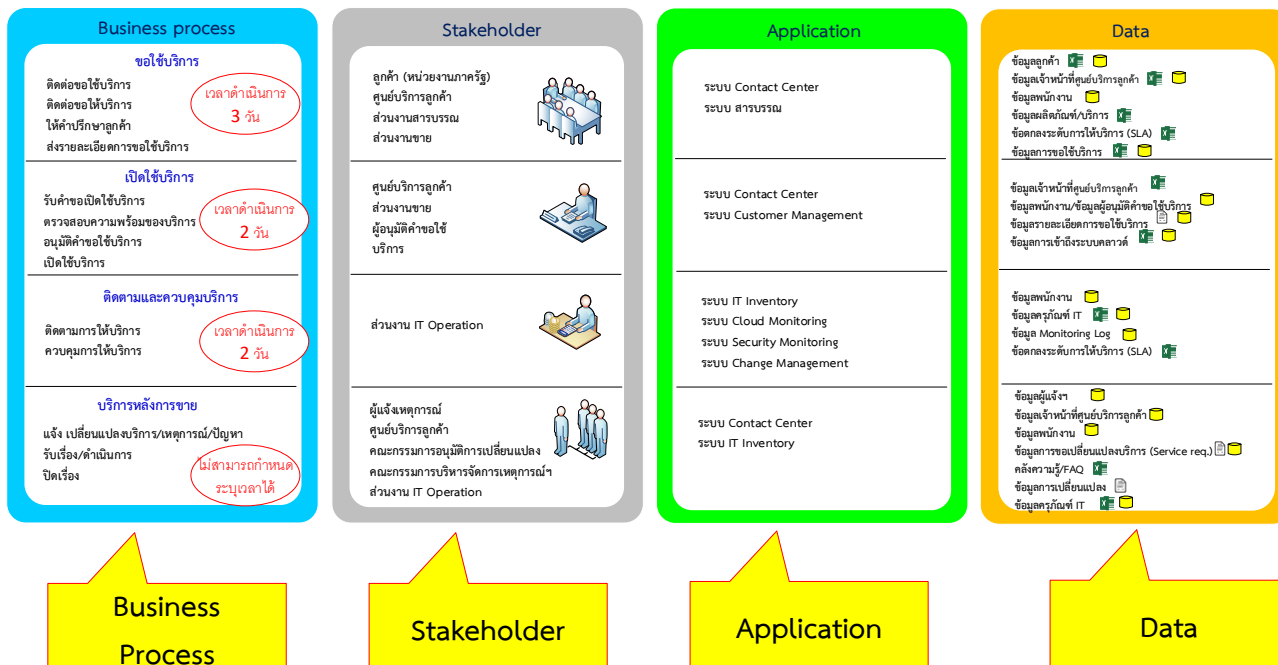
ยกตัวอย่างเช่น

- ระบบ Contact Center
- ระบบ IT Inventory
- ระบบ Cloud Monitoring

ยกตัวอย่างเช่น

- ข้อมูลลูกค้า (Excel, Database)
- ข้อมูลเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการฯ (Excel, Database)
- ข้อมูล Monitoring log Database)

ส่วนที่ 2



กรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม High Level >> ตัวอย่างบริการ G-Cloud

ยกตัวอย่างเช่น

- พรบ. ว่าด้วยการกระทำความผิดทางคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550
- พรบ. ว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544
- ระเบียบ คตง. ว่าด้วยการกำหนดมาตรฐานการควบคุมภายในพ.ศ. 2555 เป็นต้น

ยกตัวอย่างเช่น

- ข้อบังคับคณะกรรมการบริหาร สรอ. ว่าด้วยพัสดุ พ.ศ. 2558
- นโยบายความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (IS policy)
- หลักเกณฑ์การจำแนก การขอใช้บริการและเหตุการณ์

ยกตัวอย่างเช่น

- มาตรฐานด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ISO/IEC 27001

กฎหมาย/ข้อบังคับ/นโยบาย
ในระดับประเทศ

ข้อบังคับ/ระเบียบ/นโยบาย
ในระดับองค์กร

มาตรฐาน

ส่วนที่ 3

Security

กฎหมาย/ข้อบังคับ/ระเบียบ/นโยบาย ประเทศ



- พรบ. ว่าด้วยการกระทำความผิดทางคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐
- พรบ. ว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๔๔
- ระเบียบ คตง. ว่าด้วยการกำหนดมาตรฐานการควบคุมภายในพ.ศ. ๒๕๕๕ เป็นต้น



ข้อบังคับ/ระเบียบ/นโยบาย องค์กร

- ข้อบังคับคณะกรรมการบริหาร สรอ. ว่าด้วยพัสดุ พ.ศ. ๒๕๕๘
- นโยบายความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (IS policy)
- หลักเกณฑ์การจำแนก การขอใช้บริการและเหตุการณ์



มาตรฐาน

- มาตรฐานด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ISO/IEC 27001

แบบฟอร์ม High Level

Strategy/Goal			
วัตถุประสงค์	เป้าหมาย	ความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์	
Stakeholder	Business Process	Application	Data
Security			
กฎหมาย/ข้อบังคับ/ระเบียบ/นโยบาย ประเทศ	ข้อบังคับ/ระเบียบ/นโยบาย องค์กร	มาตรฐาน	

Policy & Strategies

Objective

Output & Outcome

Existing Blueprint

Up/Re Digital Skill

Expertise

LEAN

Disruptor / tive / tion



Customer / Citizen

Customer Journey / Persona Analyze

Business

LEAN / Process Engineering
/ Design Thinking

Technology & Innovation



Data

Integration

Services

Integration

UX

UI

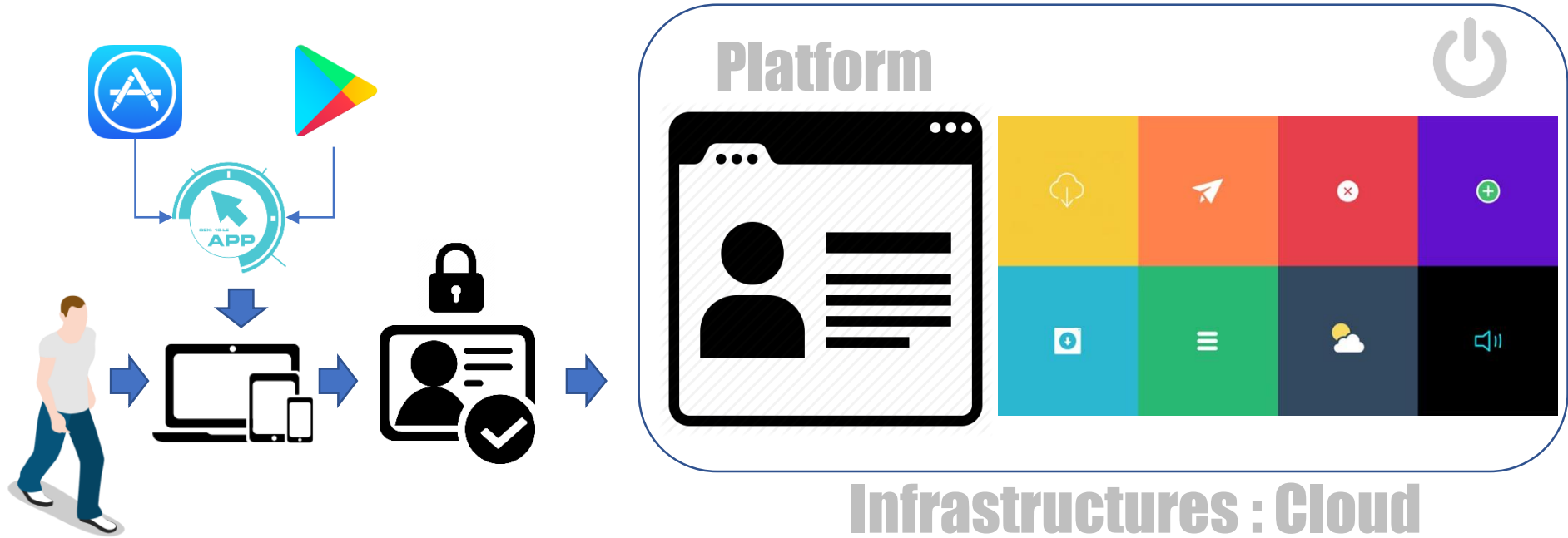
Infra

Policy & Strategies

Objective

Output & Outcome

Future Blueprint



Thankyou