

การชี้แจงการประเมินผลการพัฒนา  
องค์กรของรัฐวิสาหกิจ  
ปีงบประมาณ  
หัวข้อการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล



24 มกราคม 2563

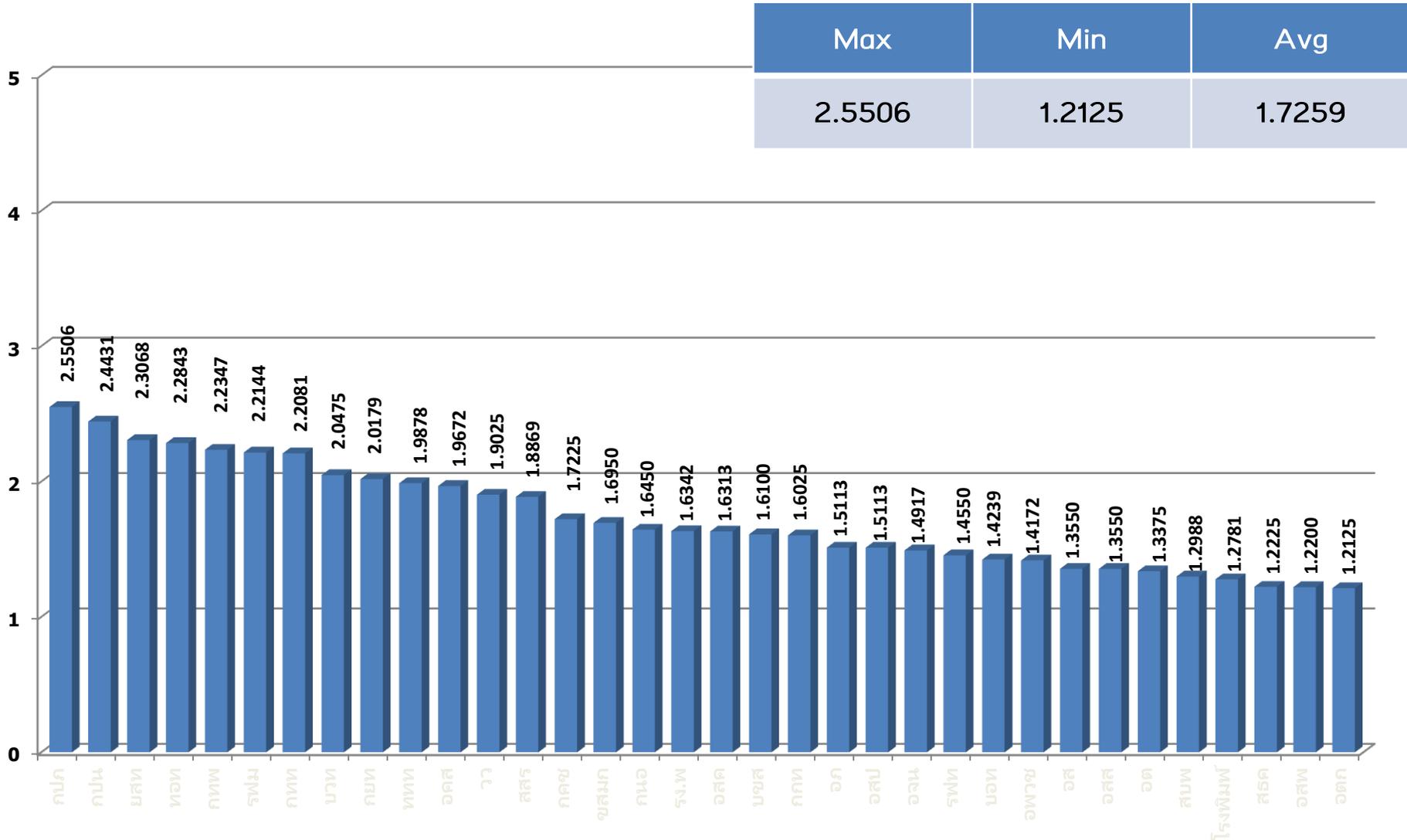


Confidential



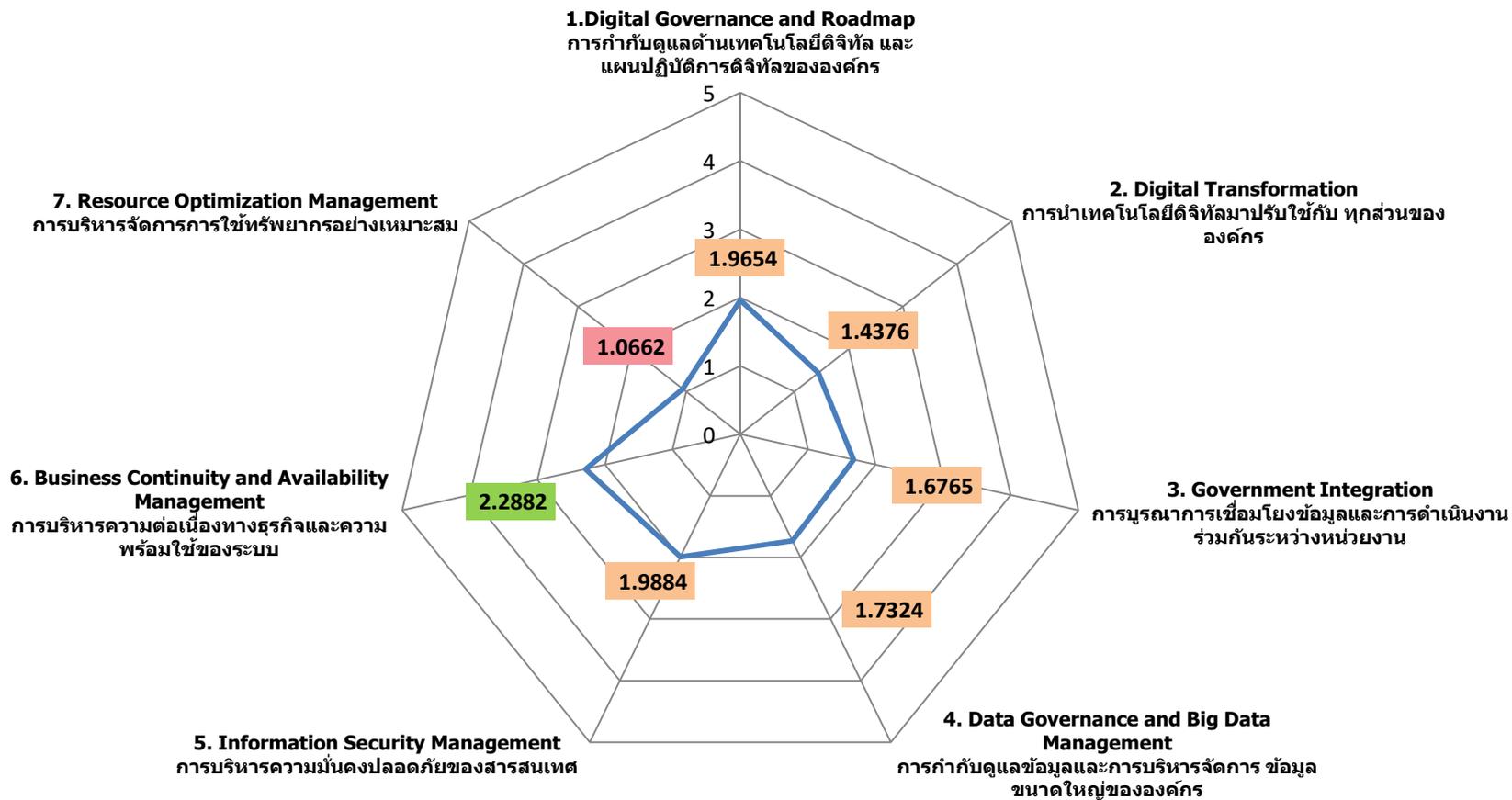
# ผลประเมินเบื้องต้นของการประเมิน Baseline

## รัฐวิสาหกิจ ปิงบประมาณ 34 แห่ง หัวข้อการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล

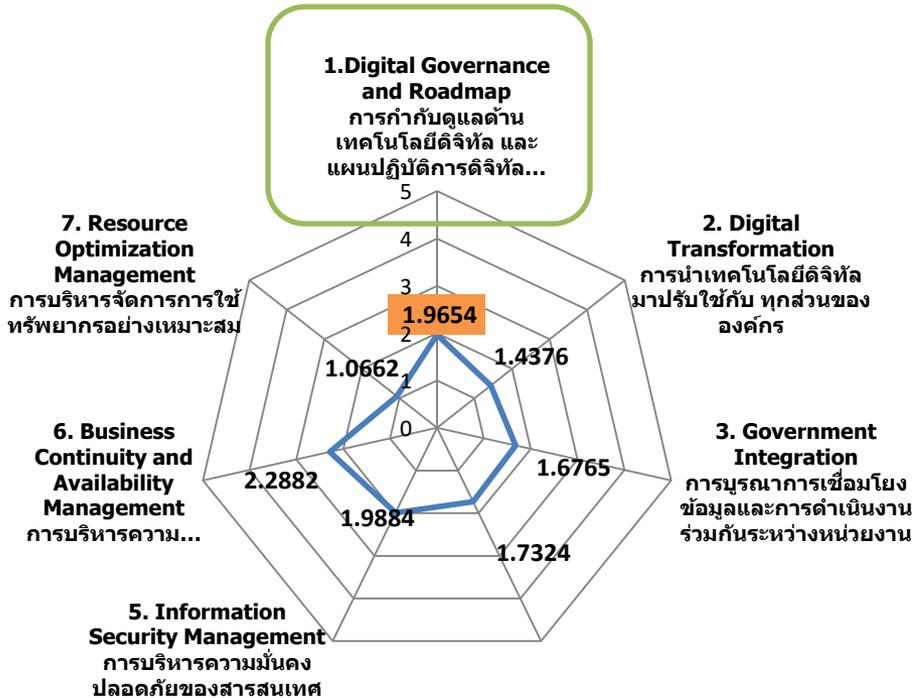


Confidential

# ผลคะแนนภาพรวมทั้งระบบ ในแต่ละ Enablers



# ผลคะแนน Enablers ข้อย่อยการกำกับดูแลด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและแผนปฏิบัติการดิจิทัลขององค์กร (Digital Governance and Roadmap)



## ประเด็นสำคัญจากการประเมิน :



มีการกำหนดโครงสร้างการกำกับดูแลด้านเทคโนโลยีดิจิทัล โดยมีคณะกรรมการกำกับดูแลด้านการบริหารด้านจัดการสารสนเทศ ทำหน้าที่ในการผลักดันแผนปฏิบัติการดิจิทัล รวมถึงการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ การกำกับดูแล และการประเมินผลการดำเนินงานตามแผน ตามตัวชี้วัด



มีการจัดทำแผนปฏิบัติการดิจิทัลและแผนปฏิบัติการประจำปี รวมทั้งมีการทบทวนอย่างสม่ำเสมอ



มีการจัดกลุ่ม / ลำดับความสำคัญของแผนงาน / โครงการ มีการระบุถึง KPI ทุกโครงการ/แผนงาน และ KPI สำหรับโครงการ/แผนงานสามารถวัดผลได้อย่างชัดเจนเป็นรูปธรรม



มีการกำหนดขั้นตอนการดำเนินงานการจัดทำแผนปฏิบัติการดิจิทัลและแผนปฏิบัติการประจำปีอย่างชัดเจน



ขาดแนวทางและกระบวนการกำกับดูแลด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่เป็นระบบ



ขาดการปรับปรุงรายละเอียดแผนปฏิบัติการดิจิทัล โดยมุ่งเน้นให้องค์กรมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้กับทุกส่วนขององค์กร และทุกส่วนของธุรกิจ (Digital Transformation) อย่างเหมาะสมและปลอดภัย



ขาดการถ่ายทอดแนวทางปฏิบัติกระบวนการจัดทำแผนปฏิบัติการดิจิทัลและแผนปฏิบัติการประจำปีให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการ

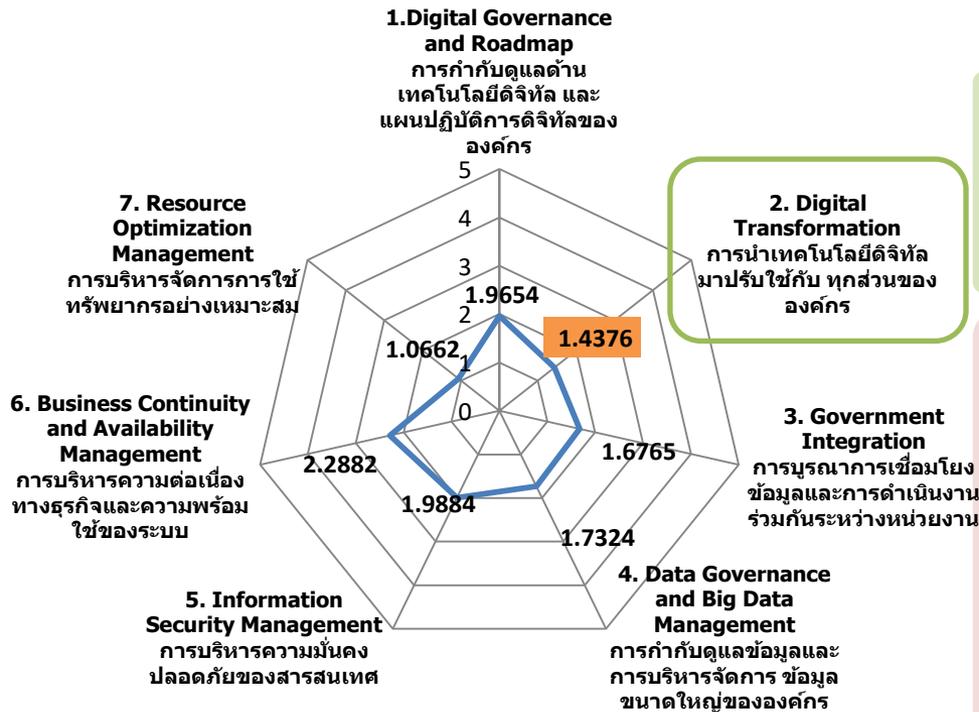


ไม่สามารถประเมินผลลัพธ์/ผลสำเร็จการกำกับดูแลด้านเทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างเป็นรูปธรรม



ขาดการจัดลำดับความสำคัญของแผนงาน/โครงการ ในกรณีที่มีข้อจำกัดทางทรัพยากร

# ผลคะแนน Enablers ข้อย่อยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้กับทุกส่วนขององค์กร (Digital Transformation)



## ประเด็นสำคัญจากการประเมิน :



มีการระบุในแผนปฏิบัติการดิจิทัลขององค์กร ในการวิเคราะห์และจัดทำสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture) เพื่อมุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้กับทุกส่วนขององค์กร และทุกส่วนของธุรกิจ



มีกระบวนการ Computer Audit ครอบคลุมฝ่าย /หน่วยงานที่ควรเข้าไปตรวจสอบ



ไม่มีการวิเคราะห์และจัดทำสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture) เพื่อมุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้กับทุกส่วนขององค์กรและทุกส่วนของธุรกิจ ทั้งในส่วนของกระบวนการทำงาน การสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์การตลาดครอบคลุม 5 ด้าน



ไม่มีการกำหนดขอบเขตและแนวทางในการบริหารจัดการโครงการ (Project Management) ที่สนองตอบความต้องการของการกำกับดูแลด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีดิจิทัลในระดับองค์กรโดยครอบคลุมถึงการบริหารจัดการแผนงานและโครงการ (Programmes and Projects)

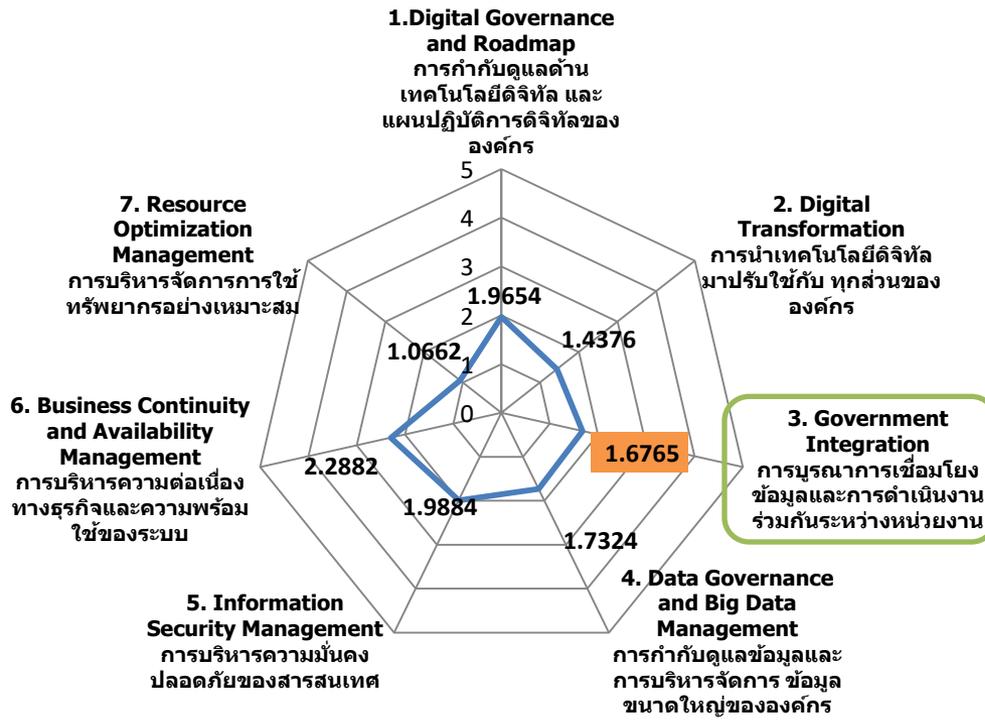


ไม่มีการดำเนินการจัดทำความเชื่อมโยงระหว่างระบบงานที่สำคัญต่างๆ ขององค์กร กับระบบเทคโนโลยีดิจิทัลส่งผลต่อการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้กับทุกส่วนขององค์กรมีความยุ่งยากและซับซ้อน



ไม่มีแนวทางการจัดการด้านคุณภาพ (Quality Management) ที่เป็นระบบ (Systematic) ทั้งการสร้าง การประกัน/การควบคุมระบบคุณภาพของดิจิทัล

# ผลคะแนน Enablers ข้อย่อยการบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลและการดำเนินงานร่วมกัน ระหว่างหน่วยงาน (Government Integration)



ประเด็นสำคัญจากการประเมิน :



รศ. มีโครงการบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลและการดำเนินงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานกับหน่วยงานต่างๆ



ไม่มีการกำหนดกระบวนการบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลและการดำเนินงานร่วมกันระหว่างหน่วยงาน ให้มีแนวทางปฏิบัติอย่างเป็นระบบที่สามารถทำซ้ำได้ (Repeatable Practice) และเป็นมาตรฐาน (Standardized Practice)



ขาดกระบวนการดำเนินการบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลและการดำเนินงานร่วมกันระหว่างหน่วยงาน โดยส่วนใหญ่จะดำเนินการตามนโยบายภาครัฐเท่านั้น

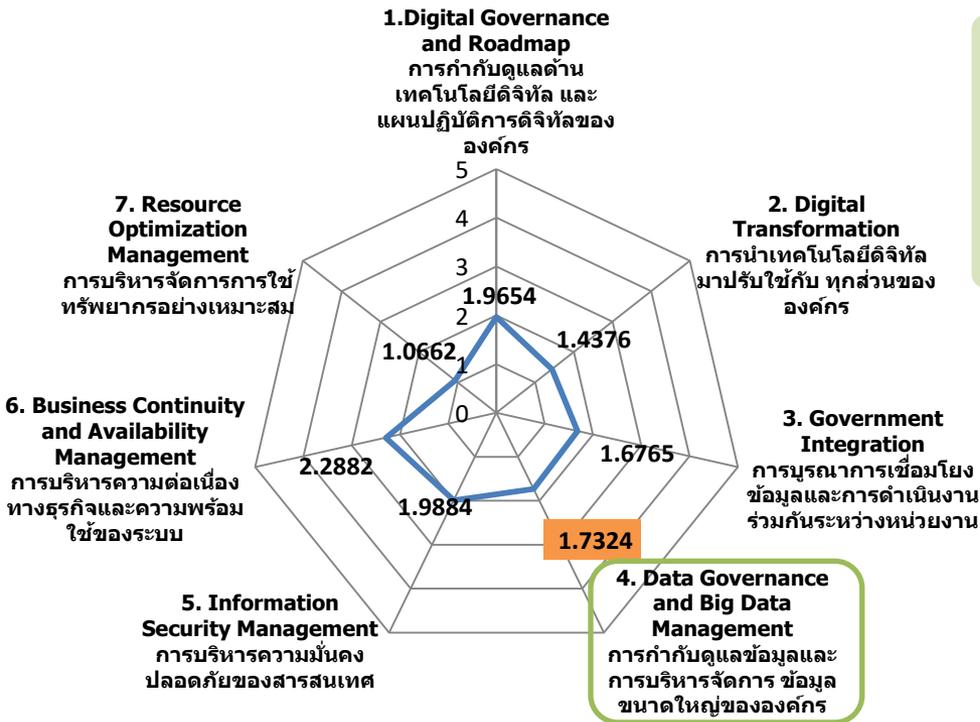


ไม่มีการกำหนดแนวทางปฏิบัติ/แผนงานที่เกี่ยวกับการบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลและการดำเนินงานร่วมกันอย่างเป็นรูปธรรม



ไม่มีการกำหนดขอบเขตและแนวทางในการนำข้อมูลและการดำเนินการทั้งหมดที่ได้ออกแบบกิจกรรม กระบวนการ ทรัพยากร ให้มีความชัดเจนเกี่ยวกับการเชื่อมโยง และการทำงานร่วมกัน

# ผลคะแนน Enablers ข้อย่อยการกำกับดูแลข้อมูลและการบริหารจัดการข้อมูลขนาดใหญ่ขององค์กร (Data Governance and Big Data Management)

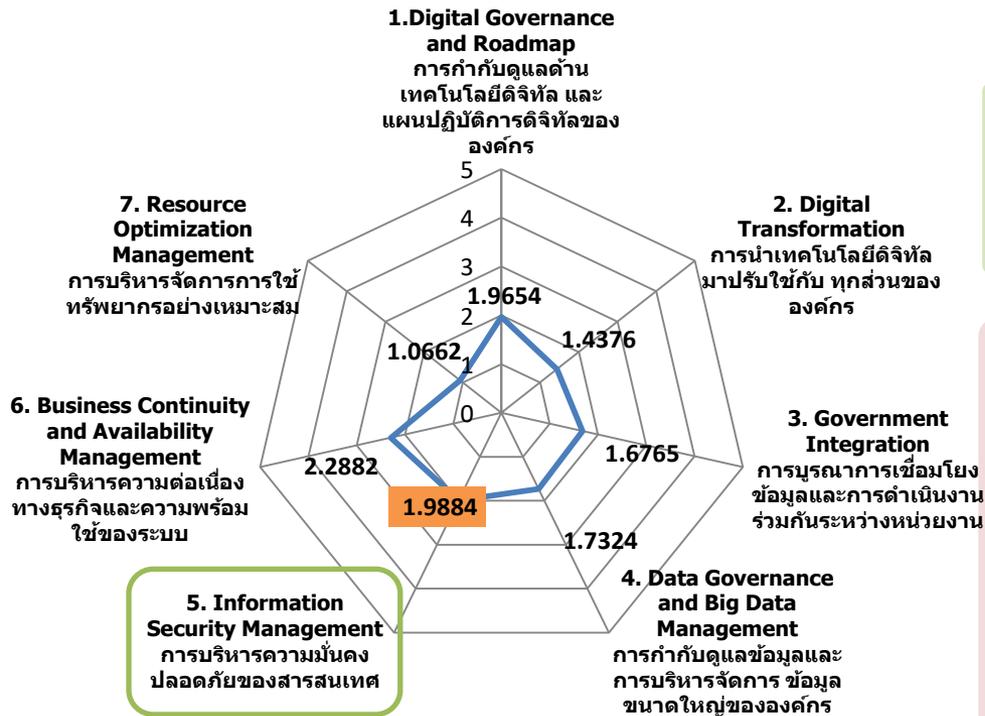


## ประเด็นสำคัญจากการประเมิน :

- ✓ มีแนวทางการกำกับดูแลข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญ
- ✓ มีการจัดทำนโยบายด้านความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล ข้อมูลมีการจัดชั้นความลับ (Data Classification) กำหนดมาตรการการควบคุมและป้องกันการเข้าถึงข้อมูล (Data Protection)
- ✓ มีการกำหนดข้อมูลที่สำคัญในส่วงาน/บริการ

- ✗ ไม่มีการกำหนดกระบวนการกำกับดูแลข้อมูลและการบริหารจัดการข้อมูลขนาดใหญ่ขององค์กรให้มีแนวทางปฏิบัติอย่างเป็นระบบ ที่สามารถทำซ้ำได้ (Repeatable Practice) และเป็นมาตรฐาน (Standardized Practice)
- ✗ ขาดการกำหนดโครงสร้างการกำกับดูแลข้อมูลที่ชัดเจนอย่างเป็นทางการ ครอบคลุมข้อมูลที่สำคัญขององค์กร
- ✗ ไม่มีนโยบายข้อมูลที่ครอบคลุมและการตรวจสอบติดตามที่บังคับใช้ทั้งหน่วยงาน มีการประเมินคุณภาพข้อมูลและความมั่นคงปลอดภัย รวมถึงมีการวัดความคุ้มค่าในการบริหารจัดการข้อมูล ตลอดจนมีการถ่ายทอดแนวทางปฏิบัติแบบเดียวกันทั่วทั้งองค์กร

# ผลคะแนน Enablers ข้อย่อยการบริหารความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ (Information Security Management)

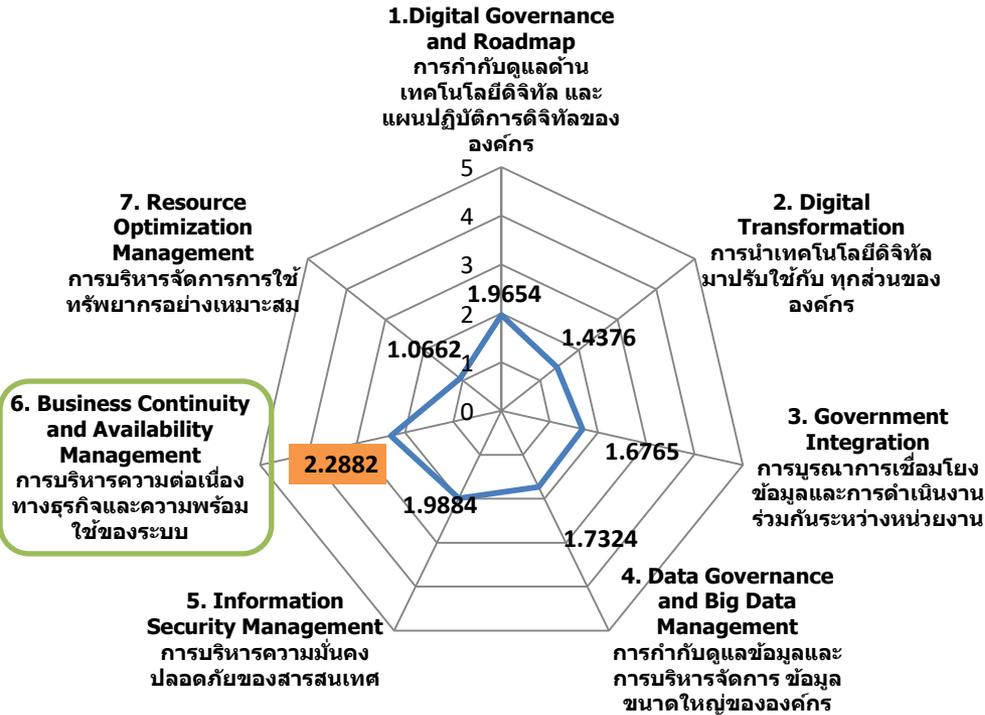


## ประเด็นสำคัญจากการประเมิน :

- ✔ มีการจัดทำนโยบายความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศที่สอดคล้องตามมาตรฐาน ISO/IEC 27001
- ✔ มีการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัย ในการติดต่อสื่อสารและเครือข่าย
- ✘ ไม่มีการบริหารความเสี่ยงความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร
- ✘ ไม่มีการตรวจสอบการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร
- ✘ ไม่มีการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยทรัพย์สิน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูล
- ✘ ขาดการถ่ายทอดแนวทางปฏิบัติดังกล่าวให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการสามารถปฏิบัติได้เหมือนกันทั่วทั้งองค์กร

# ผลคะแนน Enablers ข้อย่อยการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจและความพร้อมใช้ของระบบ (Business Continuity and Availability Management)

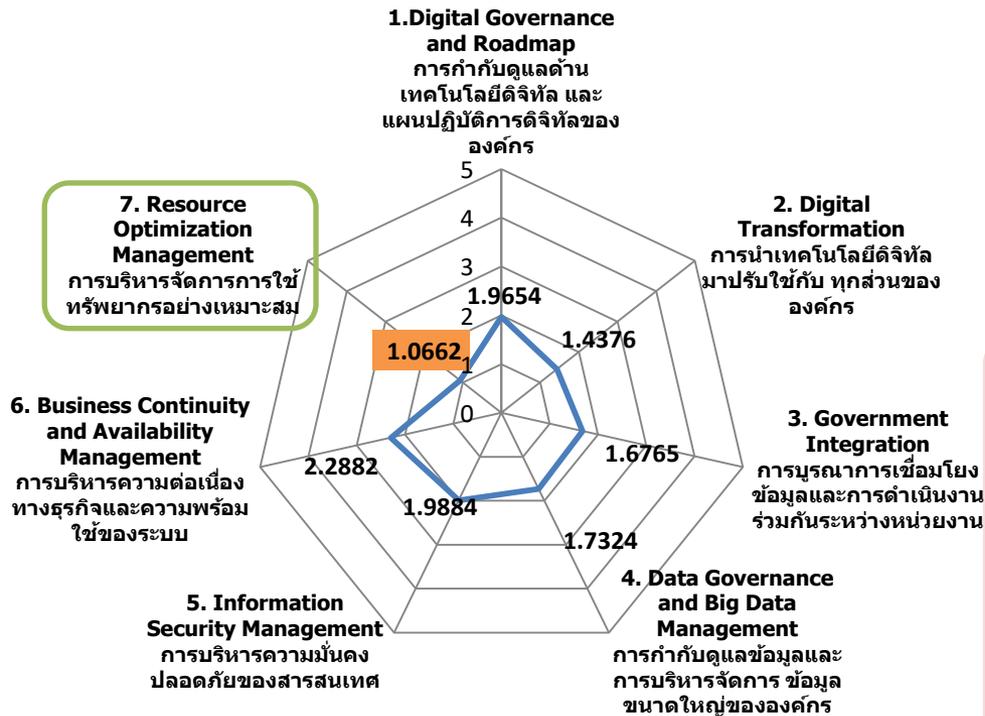
ประเด็นสำคัญจากการประเมิน :



- ✓ มีการจัดทำ/ทบทวนแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ที่คำนึงถึงความสอดคล้องกับนโยบายการบริหารความต่อเนื่องของธุรกิจขององค์กรและนโยบายการบริหารความเสี่ยงขององค์กร
- ✓ มีการทดสอบตามแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจเป็นประจำทุกปี และสามารถกู้คืนระบบ/การปฏิบัติงานได้ภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในแผนฯ
- ✓ มีการบริหารจัดการเหตุการณ์ผิดปกติ (IT Incident) การร้องขอการบริการ (Service Requests)

- ✗ ไม่มีกำหนดกระบวนการบริหารจัดการคอนฟิกูเรชัน (Configuration Management)
- ✗ ไม่มีการจัดทำทะเบียนรายการทรัพย์สิน ปรับปรุงทะเบียนรายการทรัพย์สินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การบำรุงรักษาทรัพย์สินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การวางแผนรองรับทรัพย์สินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใกล้จะสิ้นสุดตามอายุการใช้งาน (End of life) หรือสิ้นสุดการใช้งาน (End of support) จากผู้ผลิตได้อย่างเหมาะสม

# ผลคะแนน Enablers ข้อย่อยการดำเนินการด้านการบริหารจัดการการใช้ทรัพยากร อย่างเหมาะสม (Resource Optimization Management)



ประเด็นสำคัญจากการประเมิน :

- ✓ มีนโยบายหรือมาตรการด้านการบริหารจัดการการเลือกใช้เทคโนโลยีที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมในบางด้าน
- ✓ มีแนวทาง/กิจกรรมนำเทคโนโลยีมาช่วยลดกระดาษ มีการรณรงค์ให้ลดการใช้กระดาษ
- ✗ ไม่มีการกำหนดกระบวนการด้านการบริหารจัดการการใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสม ครอบคลุมการกำหนดกรอบการจัดสรรงบประมาณ และกำกับให้การจัดสรรและใช้ทรัพยากรทั้งทางการเงินและไม่ใช้ทางการเงิน
- ✗ ไม่มีการกำหนดกระบวนการเลือกใช้เทคโนโลยีที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมที่ชัดเจน ทั้งนโยบายหรือมาตรการด้านการบริหารจัดการการเลือกใช้เทคโนโลยีที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
- ✗ ขาดการประเมินความเสี่ยงด้านการจัดสรรทรัพยากร และมาตรการรองรับความเสี่ยงด้านการจัดสรรทรัพยากรทุกโครงการ/แผนงาน/กิจกรรม ที่สำคัญ
- ✗ ไม่มีการกำหนดนโยบายหรือแผนในการลดการใช้สาธารณูปโภคอื่นๆ เมื่อเทียบกับจำนวนพนักงานในองค์กร
- ✗ ไม่มีแนวทางหรือวิธีการวัดประสิทธิผลของการดำเนินการด้านการบริหารจัดการการใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสมและการดำเนินการด้านการเลือกใช้เทคโนโลยีที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นรูปธรรม

# แนวทางการประเมินผลด้าน Core Business Enablers ของ รัฐวิสาหกิจ ประจำปีบัญชี 2563

## กรอบการประเมินผลการดำเนินงาน

### Key Performance Areas (60 ± 15%)

1. การดำเนินงานตามยุทธศาสตร์  
(ยุทธศาสตร์ชาติ, นโยบายรัฐบาล, แผน  
ยุทธศาสตร์ของรัฐวิสาหกิจ ฯลฯ)
2. ผลการดำเนินงานที่สำคัญ (Key Results)  
(ผลงานตามภารกิจที่สำคัญ, แผนงานโครงการ  
ที่สำคัญที่สะท้อนประสิทธิภาพ, ประสิทธิภาพ,  
ผลสัมฤทธิ์ ฯลฯ)

### Enablers (40 ± 15%)

- ด้านที่ 1 การกำกับดูแลที่ดีและการนำองค์กร
- ด้านที่ 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์
- ด้านที่ 3 การบริหารความเสี่ยง และการควบคุมภายใน
- ด้านที่ 4 การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า
- ด้านที่ 5 การพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล
- ด้านที่ 6 การบริหารทุนมนุษย์
- ด้านที่ 7 การจัดการความรู้และนวัตกรรม
- ด้านที่ 8 การตรวจสอบภายใน

## รัฐวิสาหกิจ ประจำปีบัญชี 2563

คณะกรรมการกำกับดูแลการประเมินผลการพัฒนาองค์กรของรัฐวิสาหกิจภาพรวม ได้มีการประชุมเพื่อพิจารณาแนวทาง เมื่อวันที่ 7 ต.ค. 62 และ 8 พ.ย. 62

1. ค่าเกณฑ์วัด เป็นคะแนน 1-5
2. ผลคะแนนที่ได้จากการประเมิน ณ สิ้นปีบัญชี ให้บวก Handicap เพิ่มสำหรับรายงานผล ซึ่งขึ้นกับแต่ละ รส. ว่า จะได้ Handicap เท่าไหร่
3. ผลประเมิน Enablers ให้คะแนนทศนิยม 4 ตำแหน่ง

เทียบเท่าคะแนน	เทียบเท่าคะแนน	เทียบเท่าคะแนน	เทียบเท่าคะแนน	เทียบเท่าคะแนน	ผลประเมิน
1	2	3	4	5	
1	2	3	4	5	ผลประเมิน Enablers ปี 63 + Handicap

**Handicap = (ส่วนต่างผลประเมินข้อบริหารจัดการหรือข้อSEPA ของปี 62 กับคะแนนประเมิน Baseline)\*0.8**

เพื่อให้รัฐวิสาหกิจได้มีระยะเวลาในการปรับตัวและเตรียมความพร้อมต่อระบบ ประเมินผลฯ ใหม่ จึงเห็นควรกำหนดระยะเวลาในช่วงเปลี่ยนผ่าน เป็นเวลา 2 ปี (ปีบัญชี 2563 – 2564) หลังจาก 2 ปี จะเป็นการประเมินผลตามผลการประเมิน Enablers ที่ได้รับ

ปี 2565 เป็นต้นไป จะเป็นคะแนนตามที่ประเมิน Enablers จริง

# ตัวอย่างการคิดค่า Handicap

Handicap = (ส่วนต่างผลประเมินข้อบริหารจัดการหรือข้อSEPA ของปี 62 กับคะแนนประเมิน Baseline)\*0.8

## ตัวอย่าง



\* ใช้ผลคะแนนจากระบบประเมินผล ปี 2561 แทนปี 2562 เพื่อทดสอบการให้คะแนน

คณะกรรมการกำกับดูแลการประเมินผลการพัฒนาองค์กรของรัฐวิสาหกิจภาพรวม ได้มีการประชุมเพื่อพิจารณาแนวทาง เมื่อวันที่ 7 ต.ค. 62 และ 8 พ.ย. 62

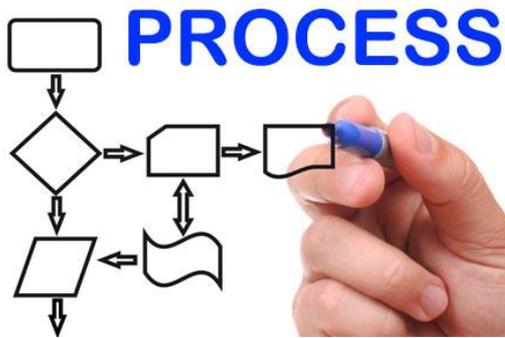
เทียบเท่าคะแนน 1	เทียบเท่าคะแนน 2	เทียบเท่าคะแนน 3	เทียบเท่าคะแนน 4	เทียบเท่าคะแนน 5	ผลประเมิน
1	2	3	4	5	ผลสิ้นปี 63 + Handicap

# ประเด็นคำถามที่พบบ่อย

**Q: การมีกระบวนการอย่างมีระบบคืออะไร**

## กระบวนการ (Process)

คือกลุ่มของขั้นตอนการทำงานที่ประกอบด้วยชุดกิจกรรม  
ข้อจำกัดและทรัพยากรที่จะได้ผลิตเป็นผลลัพธ์บางชนิดตามต้องการ

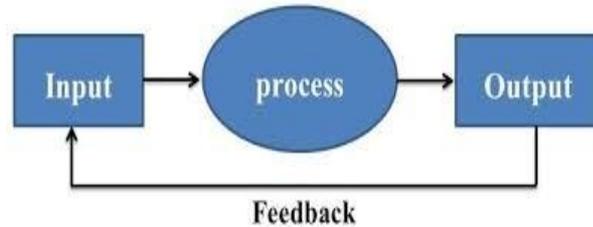


กระบวนการโดยทั่วไปจะมีลักษณะ ดังนี้

1. กระบวนการจะต้องระบุกิจกรรมทั้งหมดอย่างชัดเจน
2. กระบวนการจะใช้ทรัพยากรภายใต้ข้อจำกัดต่างๆ เพื่อผลิตเป็นผลิตภัณฑ์ที่แล้วเสร็จ
3. กระบวนการหนึ่งอาจประกอบขึ้นจากกระบวนการย่อยอื่นๆ ที่มีความสัมพันธ์กัน
4. ทุกกิจกรรมของกระบวนการจะมีเงื่อนงำในการเริ่มต้นและสิ้นสุดกิจกรรม
5. ทุกขั้นตอนและทุกกิจกรรมของกระบวนการจะต้องมีเป้าหมายอย่างชัดเจนและต้องมีหลักการหรือแนวทางในการปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้น
6. ข้อจำกัดหรือเงื่อนงำสามารถนำมาใช้ควบคุมการดำเนินกิจกรรม การใช้ทรัพยากร หรือแม้กระทั่งตัวผลิตภัณฑ์เองได้

# ระบบ (System)

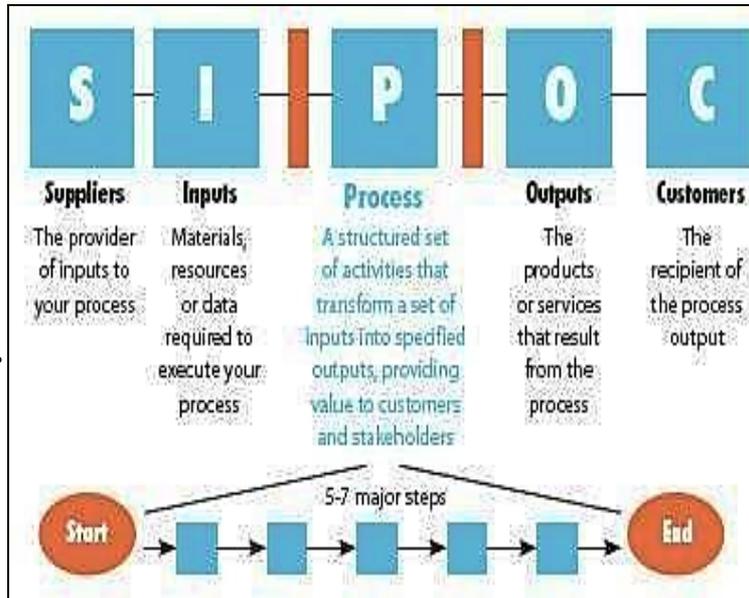
คือกระบวนการต่างๆ ที่อยู่ในเครือข่ายเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันระหว่างกระบวนการเหล่านั้น และเชื่อมต่อกันเพื่อทำงานใดงานหนึ่งให้บรรลุถึงเป้าหมายที่วางไว้



## SIPOC MODEL

คือ ภาพรวมของกระบวนการทำงาน ที่ทำให้คนทำงานเข้าใจ วัตถุประสงค์และขอบเขตของงานมากขึ้น

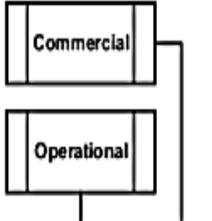
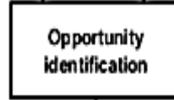
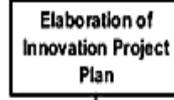
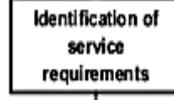
- S – Supplier บุคคล/ส่วนงานที่ให้ปัจจัยนำเข้า
- I – Input ปัจจัยนำเข้า
- P – Process กระบวนการทำงาน
- O – Output ผลลัพธ์
- C – Customer ผู้รับบริการ/ผู้ใช้งาน



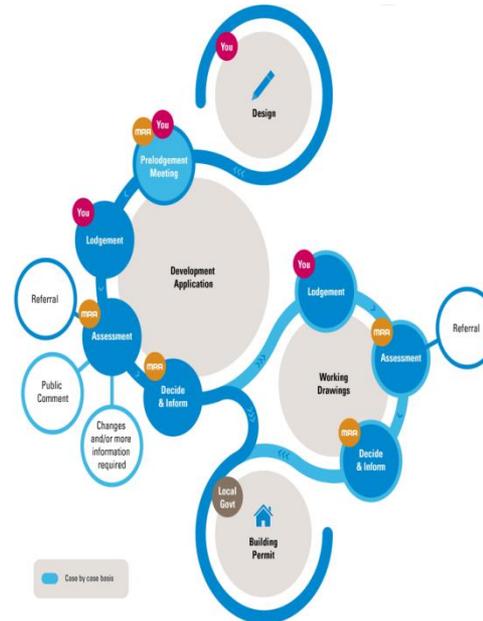
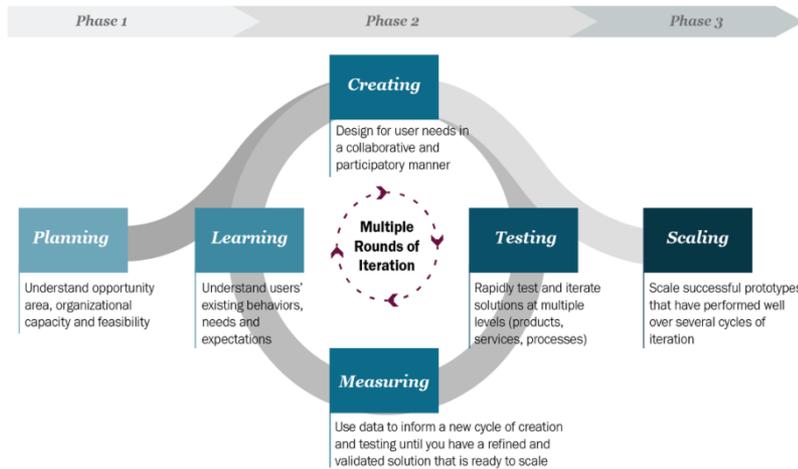
## ตัวอย่าง SIPOC MODEL

DESIGN AND DEVELOPMENT PROCESS			SIPOC-R-01			
ISO 9001:2008 requirements	Process Owner		KPIs and measurement frequency			
7.3	Adelino Valente		Mean Time to Market of new service development projects Calculation updated after each project completion			
Objectives of the process			Interrelated processes			
Design of a new service or redesign of an existing one, from opportunity identification to service launch			(1) Commercial, (2) Operational, (3) Purchase Order Management and Logistics, (4) Human Resources			
Suppliers	Inputs	Process	Outputs	Customers	Responsibilities	Documents of support
- Commercial Dpt. - Technical Dpt.	- New customer needs - New legal requirements - New technical requirements	Commercial Operational	- Commercial and technical opportunity communicated	- Innovation Dpt.	- Commercial Manager - Operational Manager	
- Commercial Dpt. - Technical Dpt. - Marketing Dpt.	- Commercial and/or technical opportunity - Market research	Opportunity identification	- Opportunity identified - New project opened and numbered	- Innovation Dpt.	- Marketing Manager	- Innovation project front record
- Innovation Dpt.	- Opportunity identified - Project objective	Elaboration of Innovation Project Plan	- Team members nominated - List of activities defined - Due dates defined - Members roles defined	- Project team	- Project Leader	- Project Plan
- Marketing Dpt. - Technical Dpt. - Customers - Other stakeholders	- Voices of the customers	Identification of service requirements	- Service requirements identified	- Project team	- Project Leader	- Service requirements list

# ตัวอย่าง SIPOC MODEL

DESIGN AND DEVELOPMENT PROCESS			SIPOC-R-01			
ISO 9001:2008 requirements	Process Owner		KPIs and measurement frequency			
7.3	Adelino Valente		Mean Time to Market of new service development projects <i>Calculation updated after each project completion</i>			
Objectives of the process			Interrelated processes			
Design of a new service or redesign of an existing one, from opportunity identification to service launch			(1) Commercial, (2) Operational, (3) Purchase Order Management and Logistics, (4) Human Resources			
Suppliers	Inputs	Process	Outputs	Customers	Responsibilities	Documents of support
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Commercial Dpt.</li> <li>- Technical Dpt.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- New customer needs</li> <li>- New legal requirements</li> <li>- New technical requirements</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Commercial and technical opportunity communicated</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Innovation Dpt.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Commercial Manager</li> <li>- Operational Manager</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Commercial Dpt.</li> <li>- Technical Dpt.</li> <li>- Marketing Dpt.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Commercial and/or technical opportunity</li> <li>- Market research</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Opportunity identified</li> <li>- New project opened and numbered</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Innovation Dpt.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Marketing Manager</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Innovation project front record</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Innovation Dpt.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Opportunity identified</li> <li>- Project objectives</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Team members nominated</li> <li>- List of activities defined</li> <li>- Due dates defined</li> <li>- Members roles defined</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Project team</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Project Leader</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Project Plan</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Marketing Dpt.</li> <li>- Technical Dpt</li> <li>- Customers</li> <li>- Other stakeholders</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Voices of the customers</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Service requirements identified</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Project team</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Project Leader</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Service requirements list</li> </ul>

# ตัวอย่างกระบวนการรูปแบบอื่นๆ



# ประเด็นคำถามที่พบบ่อย

Q: การประเมินกระบวนการแบบ Process Maturity Level คืออะไร

## Process Maturity Level



การประเมินกระบวนการจะใช้การประเมินรูปแบบระดับวุฒิภาวะ (Maturity Level) โดยพิจารณาจาก การจัดการกระบวนการให้มีแนวทางปฏิบัติอย่างเป็นระบบ สามารถทำซ้ำได้ (Repeatable Practice) และเป็นมาตรฐาน (Standardized Practice) ซึ่งมีการถ่ายทอดแนวทางปฏิบัติแบบเดียวกันทั่วทั้งองค์กร โดยมีการวัด วิเคราะห์ และประเมินประสิทธิผล ของกระบวนการอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนากระบวนการอย่างต่อเนื่อง

# ประเด็นคำถามที่พบบ่อย

**Q: การประเมินด้านการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลมีกระบวนการอะไรบ้าง**

**A:**

- กระบวนการกำกับดูแลด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Governance)
- กระบวนการจัดทำแผนปฏิบัติการดิจิทัลและแผนปฏิบัติการประจำปี (Digital Roadmap and Action Plan)
- กระบวนการสถาปัตยกรรมองค์กร(Enterprise Architecture)
- กระบวนการการบริหารจัดการโครงการ (Project Management)
- กระบวนการจัดการด้านคุณภาพ (Quality Management)
- กระบวนการบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลและการดำเนินงานร่วมกันระหว่างหน่วยงาน (Government Integration)
- กระบวนการกำกับดูแลข้อมูล (Data Governance)
- กระบวนการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (Information Security Management)
- การบริหารจัดการความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (Information Security Risk Management)
- กระบวนการตรวจสอบการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศขององค์กร (ISMS Audit)
- กระบวนการบริหารจัดการทรัพย์สินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Asset Management)
- กระบวนการบริหารจัดการคอนฟิกูเรชัน (Configuration Management)
- กระบวนการบริหารจัดการเหตุการณ์ผิดปกติ การร้องขอการบริการ และปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Incident, Service Requests and Problem Management)
- กระบวนการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management )
- กระบวนการดำเนินการด้านการบริหารจัดการการใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสม (Resource Optimization Management Implementation)
- กระบวนการบริหารจัดการการเลือกใช้เทคโนโลยีที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green IT Management)

# ประเด็นคำถามที่พบบ่อย

**Q: หลักการกำกับดูแลด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Governance guiding principle) คืออะไร**

**A:**

- **การกำกับดูแล (Governance)**

การกำกับดูแล ทำให้มั่นใจได้ว่าความต้องการ เงื่อนไข และทางเลือกของผู้มีส่วนได้เสียได้รับการประเมินเพื่อกำหนดวัตถุประสงค์ที่องค์กรต้องการให้บรรลุซึ่งมีความสมดุลและเห็นชอบร่วมกัน; การกำหนดทิศทางผ่านการจัดลำดับความสำคัญและการตัดสินใจ; และการเฝ้าติดตามผลการดำเนินงานและการปฏิบัติตามเทียบกับทิศทางและวัตถุประสงค์ที่ได้ตกลงร่วมกัน

ในองค์กรส่วนใหญ่ คณะกรรมการบริหารเป็นผู้รับผิดชอบในการกำกับดูแล โดยมีประธานบริษัทเป็นผู้นำ

- **การบริหารจัดการ (Management)**

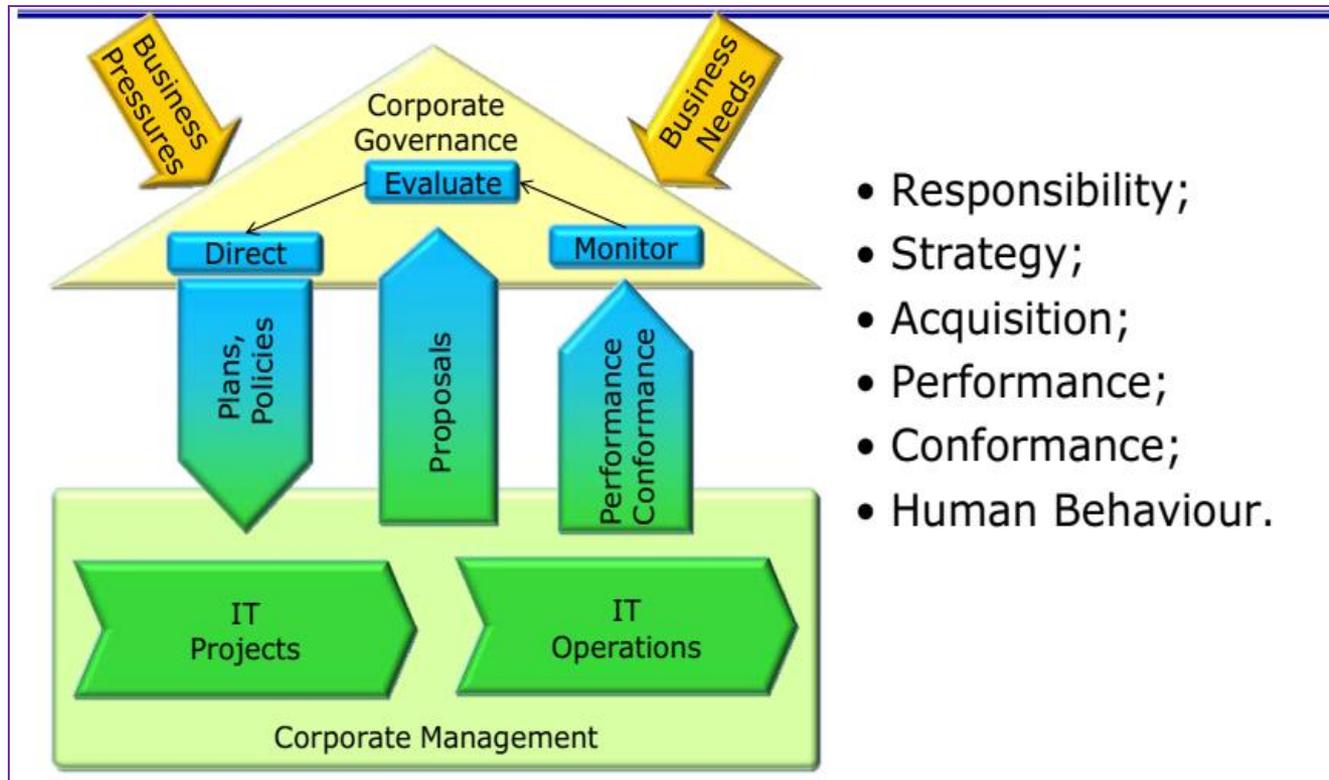
ผู้บริหารวางแผน สร้าง ดำเนินงาน และเฝ้าติดตามกิจกรรมต่างๆ ให้สอดคล้องกับทิศทางที่กำหนด โดยหน่วยงานกำกับดูแล (governance body) เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

ในองค์กรส่วนใหญ่ ผู้บริหารระดับสูงเป็นผู้รับผิดชอบในการบริหารจัดการ โดยมีประธานเจ้าหน้าที่บริหารเป็นผู้นำ

# ประเด็นคำถามที่พบบ่อย

Q: หลักการกำกับดูแลด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Governance guiding principle) คืออะไร (ต่อ)

A:



รูป Model for Corporate Governance of Information Technology

# ประเด็นคำถามที่พบบ่อย

**Q: หลักการกำกับดูแลด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Governance guiding principle) คืออะไร (ต่อ)**

**A:**

## หลักการที่ 1 - ความรับผิดชอบ (Responsibility)

ธุรกิจ(ลูกค้า) และฝ่ายไอที (ผู้ให้บริการ) ควรร่วมมือกันแบบเป็นพันธมิตรที่มีการสื่อสารกันอย่างมีประสิทธิผลบนพื้นฐานของความสัมพันธ์ที่ดีและมีความเชื่อใจกัน และ**แสดงถึงความชัดเจนในหน้าที่ความรับผิดชอบและความรับผิดชอบในผลงานตามหน้าที่ (accountability)** สำหรับในองค์กรขนาดใหญ่ คณะกรรมการด้านไอที (IT executive committee) (หรือมักเรียกว่าคณะกรรมการกลยุทธ์ด้านไอที - IT Strategy Committee) ปฏิบัติหน้าที่ในนามของคณะกรรมการบริหารและมีประธานที่แต่งตั้งจากสมาชิกของคณะกรรมการบริหาร ถือเป็นกลไกที่มีประสิทธิผลมากสำหรับการประเมิน สั่งการ และเฝ้าติดตามการใช้ไอทีในองค์กร และสำหรับการแนะนำคณะกรรมการในประเด็นด้านไอทีที่สำคัญ กรรมการสำหรับองค์กรขนาดเล็กและขนาดกลางที่มีสายบังคับบัญชาที่ไม่ซับซ้อนและมีเส้นทางการสื่อสารที่สั้น จำเป็นต้องใช้วิธีปฏิบัติที่เข้าถึงโดยตรง (Direct approach) มากกว่าในการดูแลกิจกรรมทางด้านไอที และไม่ว่าจะเป็นกรณีใดก็ตาม หน่วยงานที่มีหน้าที่กำกับดูแลจะต้องสั่งการให้มีโครงสร้างองค์กร บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบที่เหมาะสมสำหรับการกำกับดูแล เพื่อให้มี**ความชัดเจนถึงความเป็นเจ้าของและความรับผิดชอบในผลงานอย่างชัดเจนสำหรับการตัดสินใจและภารกิจที่สำคัญ ซึ่งควรรวมถึง ความสัมพันธ์กับผู้ให้บริการหลักด้านไอทีหลักจากภายนอก**

# ประเด็นคำถามที่พบบ่อย

**Q: หลักการกำกับดูแลด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Governance guiding principle) คืออะไร (ต่อ)**

**A:**

## หลักการที่ 2 - กลยุทธ์ (Strategy)

การวางแผนกลยุทธ์ทางไอทีที่มีความซับซ้อนและมีความสำคัญยิ่งที่ต้องมีความร่วมมือกันอย่างใกล้ชิดระหว่างหน่วยงานด้านธุรกิจขององค์กรและไอที เราจำเป็นต้องให้ลำดับความสำคัญสำหรับแผนที่มีโอกาสที่จะบรรลุผลประโยชน์ตามความคาดหวังและสำหรับการจัดสรรทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ เป้าหมายในภาพรวมต้องแปลงมาเป็นแผนยุทธวิธีที่สามารถทำให้บรรลุผลได้ เพื่อลดโอกาสเกิดความล้มเหลวหรือเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด โดยมีเป้าหมายคือการส่งมอบคุณค่าเพื่อสนับสนุนวัตถุประสงค์ของกลยุทธ์ไปพร้อมๆ กับการพิจารณาถึงความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับความเสี่ยงของคณะกรรมการบริหาร แม้ว่าจะเป็นเรื่องสำคัญที่จะต้องส่งทอดแผนในลักษณะจากบนไปสู่ล่าง แต่แผนก็ต้องยืดหยุ่นและสามารถปรับให้รองรับความต้องการทางธุรกิจและโอกาสทางด้านไอทีที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วด้วย

นอกจากนี้ การมีหรือขาดความสามารถด้านไอที สามารถเอื้อหรือขัดขวางกลยุทธ์ทางธุรกิจได้ ดังนั้น **การวางแผนกลยุทธ์ด้านไอทีควรรวมถึงการวางแผนความสามารถด้านไอทีที่โปร่งใสและเหมาะสม โดยรวมถึงการประเมินความสามารถของโครงสร้างพื้นฐานด้านไอทีและทรัพยากรบุคคลในปัจจุบัน เพื่อรองรับความต้องการของธุรกิจในอนาคต และพิจารณาถึงการพัฒนาเทคโนโลยีในอนาคตที่อาจช่วยทำให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขันและ/หรือต้นทุนที่เกิดประโยชน์สูงสุด** ทรัพยากรด้านไอทียังรวมถึงความสัมพันธ์กับผู้ขายผลิตภัณฑ์และผู้ให้บริการต่างๆภายนอก ซึ่งบางรายอาจมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนการดำเนินงานของธุรกิจ ดังนั้นการกำกับดูแลกลยุทธ์ในการจัดซื้อจัดหานี้จึงมีนัยสำคัญมากในกิจกรรมการวางแผนกลยุทธ์ที่ต้องการทิศทางและการควบคุมดูแลจากผู้บริหารระดับสูง

# ประเด็นคำถามที่พบบ่อย

**Q: หลักการกำกับดูแลด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Governance guiding principle) คืออะไร (ต่อ)**

**A:**

## หลักการที่ 3 - การจัดซื้อจัดหา (Acquisition)

กระบวนการแก้ไขปัญหาแบบเบ็ดเสร็จด้านไอทีมีไว้เพื่อสนับสนุนกระบวนการด้านธุรกิจ ดังนั้นจึงต้องระมัดระวังที่จะไม่นำกระบวนการแก้ไขปัญหาแบบเบ็ดเสร็จด้านไอทีไปพิจารณาแยกต่างหาก หรือมองเป็นเพียงแค่โครงการหรือบริการด้านเทคโนโลยีเท่านั้น ในทางกลับกัน **การเลือกสถาปัตยกรรมของเทคโนโลยีที่ไม่เหมาะสม ความล้มเหลวที่จะทำให้โครงสร้างพื้นฐานด้านเทคนิคทันสมัยและเหมาะสม หรือการขาดบุคลากรที่มีทักษะ** ล้วนสามารถส่งผลให้โครงการล้มเหลว ขาดความสามารถที่จะดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจได้อย่างยั่งยืน หรือลดคุณค่าที่มีต่อธุรกิจ การจัดซื้อจัดหาทรัพยากรด้านไอทีจึง ควรพิจารณาเสมือนเป็นส่วนหนึ่งของการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจโดยมีไอทีเป็นปัจจัยเอื้อ เทคโนโลยีที่จัดซื้อมาจะต้องสนับสนุนและสามารถทำงานร่วมกับกระบวนการทางธุรกิจและโครงสร้างพื้นฐานด้านไอทีที่องค์กรมีอยู่แล้วและที่วางแผนการนำไปใช้งานก็ไม่ใช้ เป็นเพียงแค่ประเด็นด้านเทคโนโลยีเท่านั้น แต่จะต้องผสมผสานไปกับการเปลี่ยนแปลงองค์กร การปรับปรุงกระบวนการทางธุรกิจ การฝึกอบรม และการเอื้อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้วย ดังนั้น โครงการด้านไอทีควรเป็นส่วนหนึ่งของชุดโครงการ (programmes) เพื่อการเปลี่ยนแปลงในระดับองค์กร ซึ่งรวมเอาโครงการต่างๆ ที่มีการดำเนินกิจกรรมครบในทุกด้านตามที่ต้องการเพื่อช่วยให้มั่นใจว่าจะได้รับผลสำเร็จ

# ประเด็นคำถามที่พบบ่อย

**Q: หลักการกำกับดูแลด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Governance guiding principle) คืออะไร (ต่อ)**

**A:**

## หลักการที่ 4 – ผลการดำเนินงาน (Performance)

การวัดผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิผลขึ้นอยู่กับมุมมองหลัก 2 ด้านคือ คำจำกัดความที่ชัดเจนของคำว่า **“ผลการดำเนินงานเป้าหมาย”** และ **“การวัดทำมาตรวัดที่มีประสิทธิผลสำหรับการเฝ้าติดตามการบรรลุเป้าหมาย”** เราจำเป็นต้องมีกระบวนการในการวัดผลการดำเนินงานเพื่อให้มั่นใจว่าผลการดำเนินงานนั้นได้รับการเฝ้าติดตามอย่างสม่ำเสมอและเชื่อถือได้ การกำกับดูแลจะมีประสิทธิผลก็ต่อเมื่อวัตถุประสงค์กำหนดมาจากบนลงล่างซึ่งสอดคล้องกับเป้าหมายทางธุรกิจในภาพรวมที่ได้รับอนุมัติและมาตรวัดจัดทำขึ้นจากล่างขึ้นบน ซึ่งสอดคล้องไปในทางที่เอื้อให้บรรลุเป้าหมายในทุกระดับ โดยมีผู้บริหารของแต่ละระดับชั้นเฝ้าติดตาม ปัจจัยสำคัญสู่ความสำเร็จในการกำกับดูแล 2 ปัจจัยคือ การที่ผู้มีส่วนได้เสียอนุมัติเป้าหมาย และการที่บุคลากรในระดับกรรมการและผู้จัดการ ยอมรับความรับผิดชอบในผลงาน (accountability) ในการบรรลุเป้าหมายไอทีเป็นหัวข้อที่มีความซับซ้อนและมีรายละเอียดเชิงเทคนิค ดังนั้น จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะต้องมีความโปร่งใสโดยการสื่อสารถึงเป้าหมาย มาตรวัด และรายงานผลการดำเนินงานในภาษาที่เข้าใจได้ง่ายสำหรับผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อให้มีการดำเนินการอย่างเหมาะสม

# ประเด็นคำถามที่พบบ่อย

**Q: หลักการกำกับดูแลด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Governance guiding principle) คืออะไร (ต่อ)**

**A:**

## หลักการที่ 5 - ความสอดคล้องกัน (Conformance)

ตลาดโลกในขณะนี้มีการเติบโตและเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าเป็นปัจจัยเอื้อ **องค์กรจำเป็นต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านกฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น** จากข่าวอื้อฉาวและความล้มเหลวด้านการเงินของบริษัทต่างๆ เมื่อไม่กี่ปีที่ผ่านมา ทำให้คณะกรรมการเกิดความตระหนกอย่างมากในเรื่องของกฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับที่ออกมาบังคับใช้ซึ่งเข้มข้นขึ้นและผลกระทบที่มี ผู้มีส่วนได้เสียต้องการความเชื่อมั่นเพิ่มขึ้นว่า ในการดำเนินงานจริงองค์กรได้ปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับ และดำเนินการตามแนวปฏิบัติที่ดีด้านการกำกับดูแลองค์กรแล้ว นอกจากนี้จากการที่ไอทีได้เอื้อให้เกิดกระบวนการทางธุรกิจระหว่างองค์กรอย่างไร้รอยต่อ จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมั่นใจได้ว่า สัญญาต่างๆครอบคลุมถึงข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับไอทีในเนื้อหา อาทิเช่น การรักษาความเป็นส่วนตัว การรักษาความลับ การรักษาสิทธิ์ทางปัญญา และการรักษาความมั่นคงปลอดภัย เป็นต้น กรรมการจำเป็นต้องมั่นใจได้ว่า การปฏิบัติตามข้อกำหนดจากองค์กรภายนอกถือเป็นส่วนหนึ่งของการวางแผนกลยุทธ์มากกว่าที่จะให้เกิดความเสียหายขึ้นแล้วค่อยมาคิดทีหลัง กรรมการยังจำเป็นต้องกำหนดแนวทางจากผู้บริหารระดับสูง พร้อมทั้งกำหนดเป็นนโยบายและขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ผู้บริหารและพนักงานปฏิบัติตามเพื่อให้มั่นใจว่าได้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ลดความเสี่ยง และมีการปฏิบัติตาม(กฎหมาย/กฎระเบียบข้อบังคับ) ผู้บริหารระดับสูงจะต้องทำให้เกิดความสมดุลระหว่างประสิทธิภาพในการดำเนินงานและการปฏิบัติตาม(กฎหมาย/กฎระเบียบข้อบังคับ) เพื่อให้มั่นใจว่าเป้าหมายของประสิทธิภาพในการดำเนินงานไม่ขัดแย้งกับการปฏิบัติตาม (กฎหมาย/กฎระเบียบข้อบังคับ) และในทางตรงกันข้าม การปฏิบัติตาม(กฎหมาย/กฎระเบียบข้อบังคับ) ก็ต้องมีความเหมาะสม ไม่เข้มงวดมากเกินไปกับการดำเนินธุรกิจ

# ประเด็นคำถามที่พบบ่อย

**Q: หลักการกำกับดูแลด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Governance guiding principle) คืออะไร (ต่อ)**

**A:**

## หลักการที่ 6 – พฤติกรรมบุคคล (Human Behavior)

การนำการเปลี่ยนแปลงใดๆ ที่มีไอทีเป็นปัจจัยเอื้อไปใช้งาน ซึ่งรวมถึงการกำกับดูแลด้านไอทีด้วย มักต้องมีการเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นนัยสำคัญต่อ **วัฒนธรรมและพฤติกรรมภายในองค์กร เช่นเดียวกับลูกค้าและพันธมิตรทางธุรกิจ** ซึ่งอาจสร้างความวิตกและความไม่เข้าใจให้เกิดขึ้นท่ามกลางหมู่พนักงาน ดังนั้น การนำไปใช้จึงจำเป็นต้องได้รับการจัดการอย่างระมัดระวังเพื่อให้บุคลากรยังคงมีทัศนคติที่ดีในการทำงาน กรรมการจะต้องสื่อสารเป้าหมายอย่างชัดเจนและแสดงให้เห็นว่าเป็นผู้สนับสนุนการเปลี่ยนแปลงที่น่าเสนอนั้น **การฝึกอบรมและการเพิ่มทักษะของบุคลากรเป็นกุญแจสำคัญสำหรับการเปลี่ยนแปลง** โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีที่มักเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ไอทีมีผลกระทบต่อบุคลากรทุกระดับในองค์กรไม่ว่าจะเป็นผู้มีส่วนได้เสีย ผู้จัดการ และผู้ใช้งาน หรือผู้เชี่ยวชาญที่ให้บริการที่เกี่ยวข้องกับไอทีและกระบวนการแก้ปัญหาแบบเบ็ดเสร็จให้กับองค์กร และ กระบวนการแก้ปัญหาแบบเบ็ดเสร็จแก่ธุรกิจ นอกจากส่งผลกระทบต่อภายในองค์กรแล้วไอทียังส่งผลกระทบต่อลูกค้าและพันธมิตรทางธุรกิจ ทั้งยังเอื้อให้เกิดการบริการตนเองและการทำธุรกรรมอัตโนมัติระหว่างองค์กรทั้งภายในประเทศและข้ามประเทศ แม้ว่ากระบวนการทางธุรกิจที่มีไอทีเป็นปัจจัยเอื้อจะนำมาซึ่งประโยชน์และโอกาสใหม่ๆ แต่ก็มาพร้อมกับความเสี่ยงต่างๆ ที่เพิ่มขึ้นด้วย ประเด็นปัญหา เช่น ข้อมูลส่วนบุคคลและการทุจริตเป็นเรื่องที่บุคคลมีความวิตกกังวลเพิ่มมากขึ้น และความเสี่ยงนี้พร้อมทั้งความเสี่ยงอื่นๆ ต้องได้รับการจัดการเพื่อให้ผู้ใช้เกิดความเชื่อมั่นในระบบไอทีที่ใช้อยู่ ระบบสารสนเทศยังส่งผลกระทบต่อแนวปฏิบัติในการทำงานอย่างมากโดยการแปลงขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ทำโดยคนให้เป็นการทำงานโดยอัตโนมัติ

# ประเด็นคำถามที่พบบ่อย

**Q: สถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture) คืออะไร**

**A:**

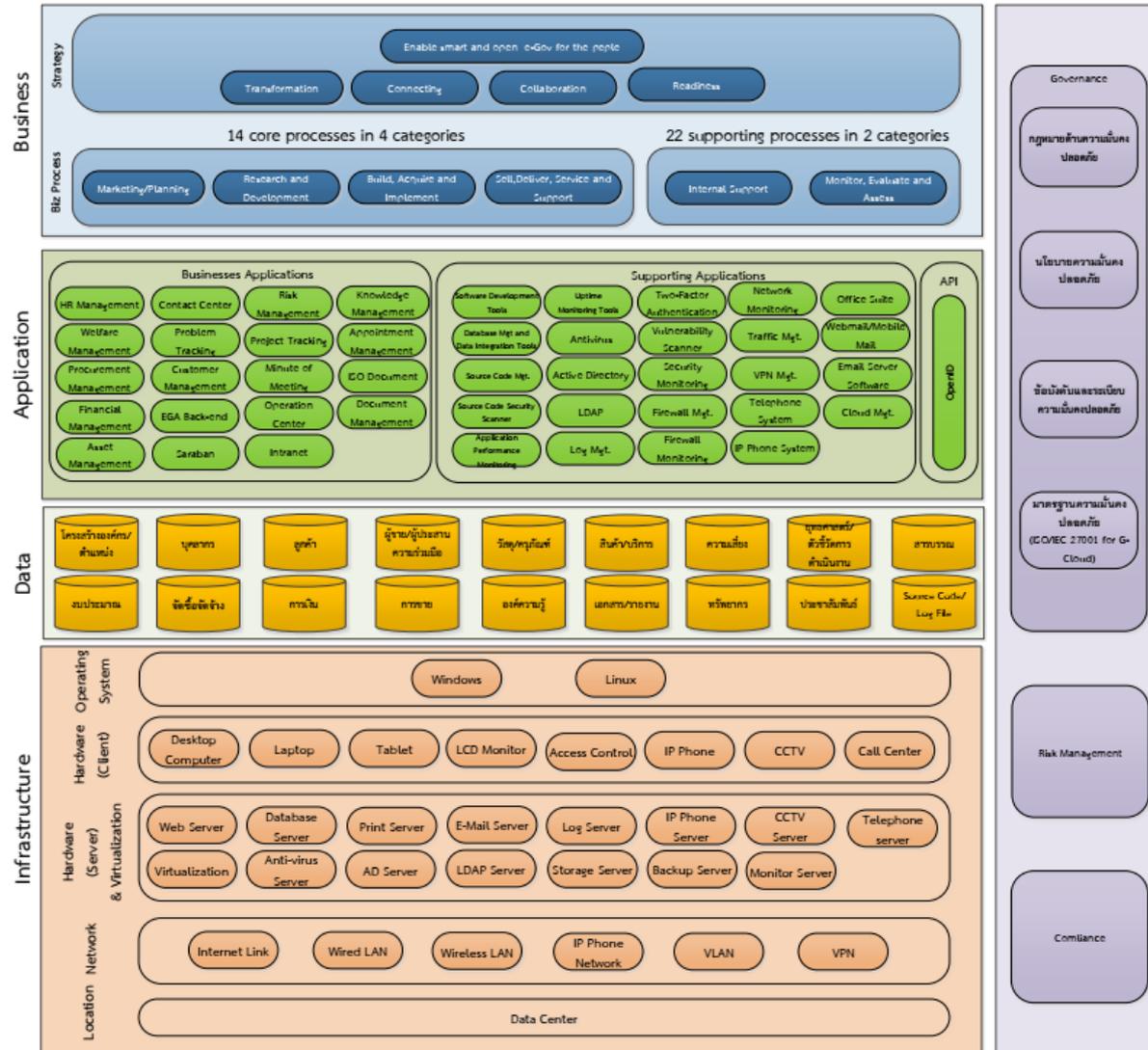
**สถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture)** คือ กระบวนการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology: IT) มาสนับสนุนการดำเนินงานธุรกิจ (Business) ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดต่อองค์กร

แม้ว่าสถาปัตยกรรมองค์กรจะเน้นในเรื่องความสอดคล้องกันของการดำเนินงานด้านธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างไรก็ตามด้านความมั่นคงปลอดภัยก็ถือเป็นอีกหนึ่งองค์ประกอบที่ขาดไม่ได้ซึ่งจะช่วยให้ทั้งการดำเนินงานธุรกิจและการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นไปด้วยความถูกต้อง ครบถ้วน โปร่งใส และตรวจสอบได้ เป็นเวลาเกือบ 30 ปีที่ผ่านมาที่นักวิจัยและนักปฏิบัติเริ่มมีการศึกษาถึงการพัฒนาสถาปัตยกรรมองค์กร จากอดีตจนถึงปัจจุบันกรอบความคิดและหลักการในการพัฒนาสถาปัตยกรรมองค์กรถูกนำเสนอขึ้นมามากมาย โดย **The Zachman Framework for Enterprise Architecture** ถือเป็นกรอบของสถาปัตยกรรมองค์กรแรกที่ถูกนำเสนอ ในปี พ.ศ. 2530 และเป็นกรอบความคิดที่ถูกนำมาประยุกต์ใช้เป็นจำนวนมาก นอกจากนี้ยังมีกรอบความคิดอื่นที่ได้ถูกนำมาปรับใช้เช่น **The Open Group Architecture Framework (TOGAF)** และ **Federal Enterprise Architecture (FEA)**

# ประเด็นคำถามที่พบบ่อย

**Q: สถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture) คืออะไร**

**A:**

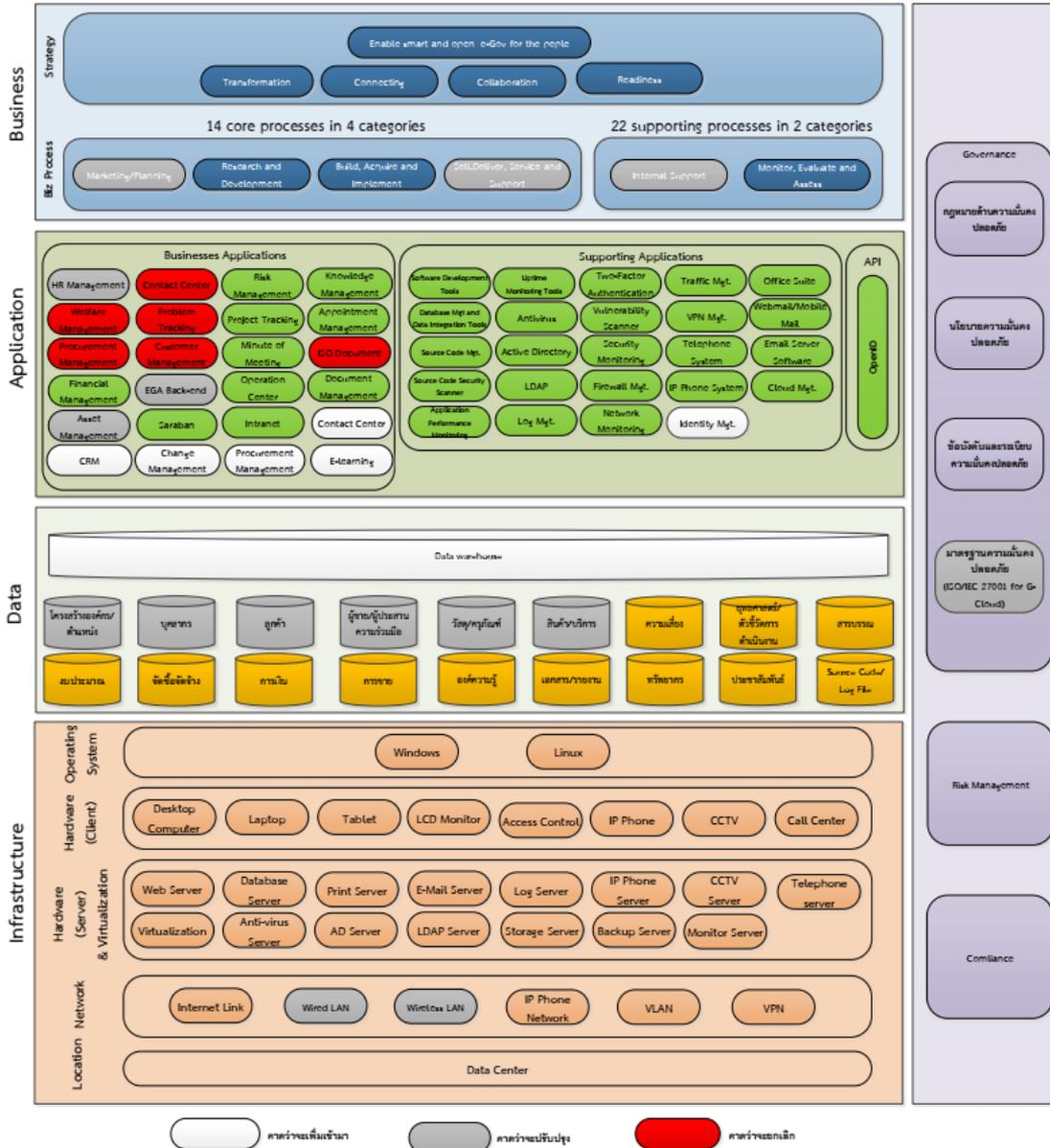


As Is

# ประเด็นคำถามที่พบบ่อย

**Q: สถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture) คืออะไร**

**A:**



To Be

ที่มา : สถาปัตยกรรมองค์กรของ สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) e-Government Agency (EGA)

# ประเด็นคำถามที่พบบ่อย

**Q: สถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture) ต้องทำละเอียดขนาดไหน**

**A:**

รายการ	Work Product	Manager					Developer					User				
		BRM	ARM	DRM	IRM	SRM	BRM	ARM	DRM	IRM	SRM	BRM	ARM	DRM	IRM	SRM
1	โคแอมความเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ ตัวชี้วัดองค์กร และบริการ	■														
2	โคแอมโครงสร้างองค์กร	■														
3	โคแอมความเชื่อมโยงสถาปัตยกรรมองค์กร	■	■	■	■											
4	โคแอมเครือข่าย				■											
5	ภาพสถานะปัจจุบันของสถาปัตยกรรมองค์กร	■	■	■	■											
6	ภาพสถานะในอนาคตของสถาปัตยกรรมองค์กร	■	■	■	■											
7	ภาพรวมของกระบวนการธุรกิจ						■									
8	ภาพรวมของแอปพลิเคชัน							■								
9	ภาพรวมของข้อมูล								■							
10	ภาพรวมของโครงสร้างพื้นฐาน									■						
11	ภาพรวมของมาตรการควบคุมความมั่นคงปลอดภัยในอนาคต										■					
12	รายการของกระบวนการปฏิบัติงาน						■									
13	รายการของแอปพลิเคชัน							■								
14	รายการของข้อมูล								■							
15	รายการของโครงสร้างพื้นฐาน									■						
16	รายการของมาตรการควบคุมความมั่นคงปลอดภัย										■					
17	ตารางความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการปฏิบัติงานและส่วนงาน											■				
18	ตารางความสัมพันธ์ระหว่างแอปพลิเคชันกับเทคโนโลยี												■			
19	ตารางความสัมพันธ์ระหว่างแอปพลิเคชันธุรกิจและส่วนงาน													■		
20	ตารางความสัมพันธ์ระหว่างแอปพลิเคชันสนับสนุนและส่วนงาน														■	
21	ตารางความสัมพันธ์ระหว่างแอปพลิเคชันภายนอกและแอปพลิเคชันภายในสำนักงาน									■						
22	ตารางความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลและแอปพลิเคชัน							■	■							
23	ตารางความสัมพันธ์ระหว่างโครงสร้างพื้นฐานและแอปพลิเคชันธุรกิจ										■					
24	ตารางความสัมพันธ์ระหว่างโครงสร้างพื้นฐานและแอปพลิเคชันสนับสนุน											■				
25	ตารางความสัมพันธ์ระหว่างมาตรการควบคุมความมั่นคงปลอดภัยกับส่วนงาน															■
26	ตารางความสัมพันธ์ระหว่างข้อกำหนดมาตรฐานกับสถาปัตยกรรมด้านต่างๆรวมถึงมาตรการควบคุมความปลอดภัย														■	

ที่มา : สถาปัตยกรรมองค์กรของ สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) e-Government Agency (EGA)

# ขอบพระคุณ

