



แผนปฏิบัติการดิจิทัล  
ของ บริษัท อู่กรุงเทพ จำกัด  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ - ๒๕๖๘



สารบัญ

บทที่ ๑ บททั่วไป	หน้า
๑.๑ ความเป็นมา	๓
๑.๒ วิสัยทัศน์	๔
๑.๓ พันธกิจ	๔
๑.๔ วัตถุประสงค์	๔
บทที่ ๒ แผนพัฒนาดิจิทัลและยุทธศาสตร์ในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	
๒.๑ แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๕
๒.๒ ยุทธศาสตร์สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.)	๗
๒.๓ การดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัท อยู่กรุงเทพ จำกัด	
๒.๓.๑ ยุทธศาสตร์ตามแผนวิสาหกิจ ๒๕๖๔ - ๒๕๖๘ ของ บอท.	๑๒
๒.๓.๒ ยุทธศาสตร์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของ บอท.	๑๒
๒.๔ ความสอดคล้องของยุทธศาสตร์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	๑๒
๒.๕ นโยบายและแนวปฏิบัติในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล	
๒.๕.๑ ด้านแนวปฏิบัติในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล	๑๓
๒.๕.๒ ด้านศักยภาพของเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล	๑๖
๒.๕.๓ ด้านการบริหารภาครัฐที่สะดวกและเข้าถึงได้ง่าย	๑๘
๒.๕.๔ ด้านการบริหารจัดการภายในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์	๑๙
๒.๕.๕ ด้านโครงสร้างพื้นฐานที่มีความมั่นคงปลอดภัยและประสิทธิภาพ	๑๙
๒.๕.๖ เทคโนโลยีอัจฉริยะและการนำมาใช้	๒๐
บทที่ ๓ การวิเคราะห์สถานภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	
๓.๑ สถาปัตยกรรมเทคโนโลยี (Technology Architecture)	
๓.๑.๑.สถาปัตยกรรมด้านระบบงาน (Application Architecture)	๒๓
๓.๑.๒.สถาปัตยกรรมด้านระบบเครือข่าย (Network Architecture)	๒๔
๓.๒ สถานภาพเทคโนโลยีสารสนเทศภายใน	๒๖
๓.๓ การวิเคราะห์ SWOT และแผนกลยุทธ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	๒๗
๓.๔ กลยุทธ์การบริหารระบบสารสนเทศ	๒๘
๓.๔.๑ การจัดหา เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย	
๓.๔.๒ การจัดหา เครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่าย	
๓.๔.๓ การจัดหา เครื่องพิมพ์และอุปกรณ์ต่อพ่วง	
๓.๔.๔ การบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่อพ่วง	
๓.๔.๕ ซอฟต์แวร์ ระบบปฏิบัติการ (System Software)	
๓.๔.๖ ซอฟต์แวร์ ระบบงาน (Application Software)	
๓.๔.๗ ซอร์ฟแวร์อรรถประโยชน์ (System Utility)	
๓.๔.๘ ซอร์ฟแวร์ระบบป้องกันไวรัส (Antivirus) และความปลอดภัย	
๓.๔.๙ ศูนย์ข้อมูลหลัก และศูนย์ข้อมูลสำรอง	
๓.๔.๑๐ การสำรองข้อมูล และการเรียกคืนข้อมูล	
๓.๕ แผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉิน	๓๒



บทที่ ๔ แผนงาน/โครงการด้านการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ

- ๔.๑ ยุทธศาสตร์ที่ ๑ พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ๔๑
- ๔.๒ ยุทธศาสตร์ที่ ๒ พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการ ๔๒
- ๔.๓ ยุทธศาสตร์ที่ ๓ พัฒนาองค์ความรู้และบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ๔๓

บทที่ ๕ การบริหารจัดการและการติดตามประเมินผลการบริหารจัดการสารสนเทศ ๔๔

- ๕.๑ Digital Governance and Roadmap การกำกับดูแลด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และแผนปฏิบัติการดิจิทัลขององค์กร ๔๔
  - ๕.๒ Digital Transformation การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้กับ ทุกส่วนของ องค์กร ๔๕
  - ๕.๓ Government Integration การบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลและการดำเนินงานร่วมกัน ระหว่างหน่วยงาน ๔๕
  - ๕.๔ Data Governance and Big Data Management การกำกับดูแลข้อมูล และการบริหารจัดการ ข้อมูลขนาดใหญ่ขององค์กร ๔๖
  - ๕.๕ Information Security Management การบริหารความมั่นคงปลอดภัยของ สารสนเทศ ๔๖
  - ๕.๖ Business Continuity and Availability Management การบริหารความ ต่อเนื่องทางธุรกิจและความพร้อมใช้ของระบบ ๔๗
  - ๕.๗ Resource Optimization Management การบริหารจัดการการใช้ ทรัพยากรอย่างเหมาะสม ๔๗
  - ๕.๘ Digital HR เกณฑ์ HCM ๔๗
  - ๕.๙ Knowledge Management & Learning Organization and Innovation & Technology เกณฑ์ Knowledge Management & Innovation Management ๔๘
-

## บทที่ ๑ บททั่วไป

### ๑.๑ ความเป็นมา

บริษัท อู่กรุงเทพ จำกัด เป็นรัฐวิสาหกิจ ในความควบคุมของกองทัพเรือ สังกัดกระทรวงกลาโหม จัดเป็นรัฐวิสาหกิจประเภทนโยบายพิเศษของรัฐประเภทยุทธปัจจัย ประกอบกิจการอุตสาหกรรมอู่เรือ และอุตสาหกรรมต่อเนื่องกับกิจการพาณิชย์นาวี และเป็นอุตสาหกรรมพื้นฐานในการพัฒนาอุตสาหกรรมต่อเนื่องหลายประเภท ซึ่งอุตสาหกรรมอู่เรือภายในประเทศเป็นส่วนประกอบที่สำคัญของสมุทนาฎภาพ เป็นอุตสาหกรรมที่ก่อให้เกิดการจ้างแรงงานฝีมือจำนวนมาก เป็นอุตสาหกรรมที่สนับสนุนและส่งเสริมการขนส่งทางทะเล การค้าระหว่างประเทศส่งเสริมอุตสาหกรรมปิโตรเคมีและอุตสาหกรรมเหล็ก และประการที่สำคัญที่สุดคือ เป็นอุตสาหกรรมที่ทำให้เกิดความมั่นคงทางการทหารและเพิ่มศักยภาพสงครามให้แก่ประเทศ

บริษัท อู่กรุงเทพ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ตั้งอยู่ริมแม่น้ำเจ้าพระยาฝั่งตะวันออกบนถนนเจริญกรุงระหว่างสะพานกรุงเทพ และสะพานตากสิน มีพื้นที่ทั้งหมด ๒๐ ไร่ ๑ งาน ๘๒ ตารางวา มีอาณาเขตติดกับวัดยานนาวา มีลักษณะเป็นอยู่แห่งทั้งหมด ๒ อยู่ ในส่วนของสำนักงานสาขาสี่ตึก (สำนักงานธุรกิจสี่ตึก) ตั้งอยู่ในพื้นที่ราชพัสดุ กรมธนารักษ์ (บริเวณอู่ราชานาวิมหิตลอดุลยเดช กรมอู่ทหารเรือ) ตำบลสี่ตึก อำเภอสี่ตึก จังหวัดชลบุรี พื้นที่ ๔๔ ไร่ ๒ งาน มีระบบเชื่อมโยงเครือข่ายผ่านระบบ VPN โดยสายสัญญาณอินเทอร์เน็ตเพื่อสามารถใช้ทรัพยากรต่างๆ ที่สำนักงานใหญ่ได้เช่น DataCenter ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต หรือระบบงานต่าง ๆ

ตามที่คณะรัฐมนตรี ในการประชุมเมื่อวันที่ ๕ เมษายน ๒๕๕๙ ได้มีมติเห็นชอบต่อ (ร่าง) แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และ (ร่าง) แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ระยะ ๓ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๙- ๒๕๖๑) โดยกำหนดให้ทุกกระทรวง กรม รัฐวิสาหกิจ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยงานของรัฐ และ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะต้องดำเนินการจัดทำแผนปฏิบัติการดิจิทัลของหน่วยงาน เพื่อใช้แทนการจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเดิม

นอกจากนั้น นโยบายและแนวปฏิบัติในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (Policies and Practices) กำหนดแนวทางการพัฒนาไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล ให้สอดคล้องกับแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย ระยะ ๓ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๙ - ๒๕๖๑) และ (ร่าง) แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔ เพื่อการพัฒนารัฐบาล ดิจิทัลที่สอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน วิสัยทัศน์ “ยกระดับภาครัฐไทยสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลที่มีการบูรณาการระหว่างหน่วยงานที่มีการทำงานแบบอัจฉริยะ ให้บริการโดยมีประชาชนเป็นศูนย์กลาง และขับเคลื่อนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงได้อย่างแท้จริง”

แผนปฏิบัติการดิจิทัล บริษัทอู่กรุงเทพ จำกัด พ.ศ. ๒๕๖๔ - ๒๕๖๘ จึงจัดทำขึ้นตามแนวทางการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลรองรับนโยบายและแนวทางปฏิบัติการพัฒนาดิจิทัลและเกณฑ์ประเมินภาครัฐใหม่ SE-AM ที่เริ่มใช้ในปี ๒๕๖๓ นอกเหนือจากดำเนินการให้สอดคล้องกับแนวนโยบายของกระทรวงเจ้าสังกัดและแผนวิสาหกิจประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔-๒๕๖๘

### วิสัยทัศน์

“เป็นอยู่เรือที่มีศักยภาพในการบริหารจัดการระดับสากล เต็มโตและเป็นกลไกสำคัญในอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพาณิชย์นาวีของไทย สามารถพึ่งพาตนเองอย่างยั่งยืน”

ที่มา : ทบทวนแผนวิสาหกิจ ๒๕๖๑-๒๕๖๕

### พันธกิจ

๑. ให้บริการต่อเรือ ซ่อมเรือ ซ่อมบำรุงยุทโธปกรณ์ และจัดส่งพัสดุให้แก่กองทัพเรือ
๒. ให้บริการต่อเรือ ซ่อมเรือของหน่วยราชการ รัฐวิสาหกิจ และเอกชน
๓. ขยายกิจการโดยการสร้างอยู่เรือแห่งใหม่บริเวณ ชายทะเล
๔. ขยายกิจการในอุตสาหกรรมป้องกันประเทศ การต่อเรือเฉพาะทาง และการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ เพื่อความมั่นคงทางการเงินในระยะยาว
๕. บริหารจัดการเพื่อมุ่งสู่การเป็นองค์กรแห่งความเป็นเลิศ
๖. ดำเนินกิจการตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการนำองค์กรและมีความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม รวมถึงการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบอย่างเคร่งครัด

### ค่านิยม

“แสวงหาโอกาสทางธุรกิจ ส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ สร้างสรรค์นวัตกรรม สู่อุตสาหกรรม”

## บทที่ ๒

แผนพัฒนาดิจิทัลและยุทธศาสตร์ในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

### ๒.๑ แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

ตามแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งจัดทำโดยกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้รับความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๕ เมษายน พ.ศ. ๒๕๕๙ โดยแผนฉบับนี้ได้กำหนดวิสัยทัศน์ในการปฏิรูปประเทศไทยสู่ดิจิทัลไทยแลนด์ (Digital Thailand) ซึ่งหมายถึง ประเทศไทยที่สามารถสร้างสรรค์และใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเต็มศักยภาพในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน นวัตกรรม ข้อมูล ทุนมนุษย์ และทรัพยากรอื่นใด เพื่อขับเคลื่อนประเทศไปสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน โดยมีเป้าหมายหลัก ๔ ประการคือ

- ๑) เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจของประเทศด้วยการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเครื่องมือหลักในการสร้างสรรค์นวัตกรรมการผลิต การบริการ
- ๒) สร้างโอกาสทาง สังคมอย่างเท่าเทียม ด้วยข้อมูลข่าวสารและบริการต่าง ๆ ผ่านสื่อดิจิทัลเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน
- ๓) เตรียมความพร้อมให้บุคลากรทุกกลุ่ม มีความรู้และทักษะที่เหมาะสมต่อการดำเนินชีวิตและการประกอบอาชีพในยุคดิจิทัล
- ๔) ปฏิรูปกระบวนการทำงานและการให้บริการของภาครัฐ ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลและการใช้ประโยชน์จากข้อมูล เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล



ยุทธศาสตร์แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กำหนดภูมิทัศน์ดิจิทัล เพื่อกำหนดทิศทางการพัฒนาและเป้าหมายใน ๔ ระยะ ภายในเวลา ๒๐ ปี (๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) และกำหนดยุทธศาสตร์ในการดำเนินงานเพื่อไปสู่เป้าหมาย ๖ ยุทธศาสตร์ ประกอบด้วย



### ยุทธศาสตร์ที่ ๑ พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลประสิทธิภาพสูงให้ครอบคลุมทั่วประเทศ

ประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้แบบทุกที่ ทุกเวลา ผลักดันให้ประเทศไทยเป็นหนึ่งในศูนย์กลาง การเชื่อมต่อและแลกเปลี่ยนข้อมูลของอาเซียน จัดให้มีนโยบายและแผนบริหารจัดการโครงสร้างพื้นฐาน เพื่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรของประเทศอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

### ยุทธศาสตร์ที่ ๒ ขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

กระตุ้นเศรษฐกิจของประเทศโดยผลักดันให้ภาคธุรกิจไทยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการลดต้นทุน การผลิต สินค้า และบริการ เพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจ ตลอดจนพัฒนาไปสู่การแข่งขันเชิงธุรกิจรูปแบบใหม่ในระยะยาว พัฒนาอุตสาหกรรมเทคโนโลยีดิจิทัลของไทย ให้มีความเข้มแข็งและสามารถแข่งขันเชิงนวัตกรรมได้ในอนาคต เพิ่มโอกาสทางอาชีพเกษตรและการค้าขาย สินค้าของชุมชนผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล โดยดำเนินการร่วมกันระหว่างหน่วยงานจากทั้งภาครัฐภาคเอกชน และภาคประชาชน

### ยุทธศาสตร์ที่ ๓ สร้างสังคมคุณภาพที่ทั่วถึงเท่าเทียมด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

มุ่งสร้างประเทศไทยที่ประชาชนทุกกลุ่ม สามารถ เข้าถึงและใช้ประโยชน์จากบริการต่างๆ ของรัฐผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล มีข้อมูล องค์กรความรู้ ทั้งระดับประเทศ และระดับท้องถิ่น ในรูปแบบดิจิทัลที่ประชาชนสามารถเข้าถึงและนำไปใช้ประโยชน์ได้โดยง่ายและสะดวก และมีประชาชนที่รู้เท่าทันข้อมูลข่าวสาร และมีทักษะในการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม

#### ยุทธศาสตร์ที่ ๔ ปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล

มุ่งใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารจัดการของหน่วยงานรัฐ ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ให้เกิดบริการภาครัฐ ในรูปแบบดิจิทัลที่ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้โดยไม่มีข้อจำกัดทางกายภาพ พื้นที่ และภาษา นำไปสู่การหลอมรวมการทำงานของภาครัฐเสมือนเป็นองค์กรเดียว จัดให้มีบริการอัจฉริยะที่ขับเคลื่อนโดยความต้องการของประชาชนหรือผู้ใช้บริการ ปรับเปลี่ยนการทำงานของภาครัฐด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล สนับสนุนให้มีการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์ตามมาตรฐาน Open data พัฒนาแพลตฟอร์มบริการพื้นฐานภาครัฐ (Government Service Platform) เพื่อรองรับการพัฒนาต่อยอดแอปพลิเคชันหรือบริการรูปแบบใหม่

#### ยุทธศาสตร์ที่ ๕ พัฒนากำลังคนให้พร้อมเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล

ให้ความสำคัญกับการพัฒนากำลังคน วิทยากรทุกสาขาอาชีพ ทั้งบุคลากรภาครัฐ และ ภาคเอกชน ให้มีความสามารถในการสร้างสรรค์และใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างชาญฉลาดในการประกอบอาชีพ และการพัฒนาบุคลากรในสาขาเทคโนโลยีดิจิทัลโดยตรง ให้มีความรู้ความสามารถ และความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในระดับมาตรฐานสากล

#### ยุทธศาสตร์ที่ ๖ สร้างความเชื่อมั่นในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

จะมุ่งเน้นการมีกฎหมาย กฎระเบียบกติกาและมาตรฐานที่มีประสิทธิภาพ ทันสมัย และสอดคล้องกับหลักเกณฑ์สากล เพื่ออำนวยความสะดวก ลดอุปสรรค เพิ่มประสิทธิภาพในการประกอบกิจกรรมและ ทำธุรกรรมออนไลน์ต่างๆ รวมถึงสร้างความมั่นคงปลอดภัย และความเชื่อมั่น ตลอดจนคุ้มครองสิทธิให้แก่ผู้ใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลในทุกภาคส่วน

### ๒.๒ ยุทธศาสตร์สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.)

ตามที่คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๒๐ มิถุนายน ๒๕๓๘ อนุมัติหลักเกณฑ์ระบบประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ โดยเปลี่ยนแนวคิดในการกำกับรัฐวิสาหกิจจากการควบคุมขั้นตอนในการทำงานมาเป็นการควบคุมผลการดำเนินงานแทน และให้อำนาจแก่คณะกรรมการรัฐวิสาหกิจในการบริหารจัดการภายในองค์กรได้เอง โดยให้เริ่มนำระบบประเมินผลฯ มาใช้วัดประสิทธิภาพการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจ ตั้งแต่ปีบัญชี ๒๕๓๙

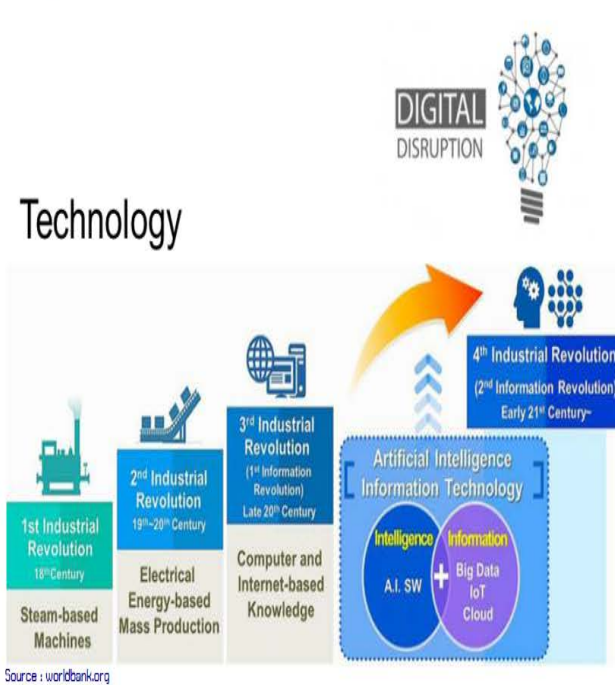
และได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน โดยคณะกรรมการประเมินผลงานรัฐวิสาหกิจได้พิจารณาปรับปรุงระบบประเมินผลฯ เพื่อให้มีความเหมาะสมกับการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจเป็นระยะในปี ๒๕๔๗ คณะกรรมการประเมินผลฯ ได้กำหนดเกณฑ์การประเมินผลในหัวข้อการบริหารจัดการองค์กร (ข้อ ๓.) ขึ้น เพื่อผลักดันให้รัฐวิสาหกิจพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์กรในด้านต่างๆ ให้ทัดเทียมกับมาตรฐานสากล โดยการคัดเลือกกระบวนการงานหลัก ๖ ด้าน ซึ่งมีความสำคัญและเป็นพื้นฐานของการบริหารจัดการที่ดีมาเป็นหัวข้อการประเมินหลัก ได้แก่ บทบาทคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจ การบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน การตรวจสอบภายใน การบริหารจัดการสารสนเทศ และการบริหารทรัพยากรบุคคล

ต่อมาได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติการพัฒนากำกับดูแลและบริหารรัฐวิสาหกิจ (พ.ร.บ. พัฒนารัฐวิสาหกิจฯ) เมื่อวันที่ ๑๙ พฤษภาคม ๒๕๖๒ ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญของการปฏิรูประบบรัฐวิสาหกิจไทย โดย พ.ร.บ. พัฒนารัฐวิสาหกิจฯ ดังกล่าวได้กำหนดวัตถุประสงค์สำคัญในการพัฒนากำกับดูแลและ



บริหารรัฐวิสาหกิจไว้ ๔ ประเด็นซึ่งรวมถึงการส่งเสริมให้รัฐวิสาหกิจดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส สอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและมีการประเมินผลการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง สรร.เห็นถึงความจำเป็นของการพัฒนาระบบประเมินผลเพื่อพัฒนาต่อยอดจากโครงการระบบประเมินผลเดิมที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการกำกับ ติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจที่มีความเหมาะสมเป็นรูปธรรม และสามารถสะท้อนถึงประสิทธิภาพในการดำเนินงานได้อย่างแท้จริง โดยได้พิจารณานำข้อดี/จุดแข็งของระบบปัจจุบันที่มีมาใช้ ปรับปรุงข้อด้อยของระบบปัจจุบัน รวมทั้งปรับปรุง เพิ่มเติมประเด็นของการจัดการสมัยใหม่และ Update ให้เป็นปัจจุบัน และจะนำมาใช้ในการประเมินผลรัฐวิสาหกิจในปี ๒๕๖๓ โดยมีรายละเอียดดังนี้คือ

## เหตุผลและความจำเป็นในการพัฒนาระบบประเมินผลฯ ใหม่



### วัตถุประสงค์

เพื่อส่งเสริมให้ รส. ตอบสนองกับสภาพแวดล้อมในการดำเนินการกิจ/ธุรกิจ การแข่งขัน ความต้องการของผู้ใช้บริการ และ บริบทที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัล เป็นต้น รวมถึงนโยบายสำคัญไทยแลนด์ 4.0 ที่ต้องการขับเคลื่อนประเทศ ด้วยความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม ทั้งหมดนี้ด้วยการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้

### หลักการ

1. รักษาข้อดี/จุดแข็ง ของระบบปัจจุบัน
2. ปรับปรุงข้อด้อย ของระบบปัจจุบัน
3. ปรับปรุง เพิ่มเติม ประเด็นของการจัดการสมัยใหม่/Update ให้เป็นปัจจุบัน พร้อมข้อสังเกต/ข้อเสนอแนะที่ได้รับ

### Standard



### ยุทธศาสตร์ชาติ: กรอบทางพัฒนาอย่าง



# 1 เหตุผลและความจำเป็นในการพัฒนาระบบประเมินผลฯ ใหม่

1

ระบบประเมินผลในปัจจุบันมี 2 ระบบ

2

## ระบบ SEPA

### 1. กระบวนการ/ระบบ (Process)

- หมวด 1 การนำองค์กร
- หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์
- หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด
- หมวด 4 การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้
- หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร
- หมวด 6 การจัดการกระบวนการ

### 2. ภารกิจตามยุทธศาสตร์

### 3. ผลลัพธ์ (Result)

## ระบบบริหารจัดการองค์กร (ข้อ 3)

### 1. การดำเนินการตามนโยบาย

### 2. ผลการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจ

### 3. การบริหารจัดการองค์กร

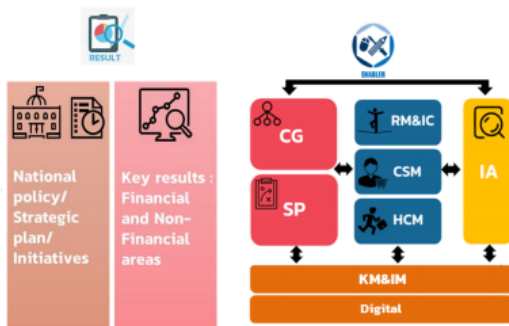
- 3.1 บทบาทของคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจ
- 3.2 การบริหารความเสี่ยง
- 3.3 การควบคุมภายใน
- 3.4 การตรวจสอบภายใน
- 3.5 การบริหารจัดการสารสนเทศและดิจิทัล
- 3.6 การบริหารทรัพยากรบุคคล

2

# ภาพรวมหลักเกณฑ์และแนวทางระบบการประเมินผลใหม่ของรัฐวิสาหกิจ

## Key Performance Areas (60 ± 15%)

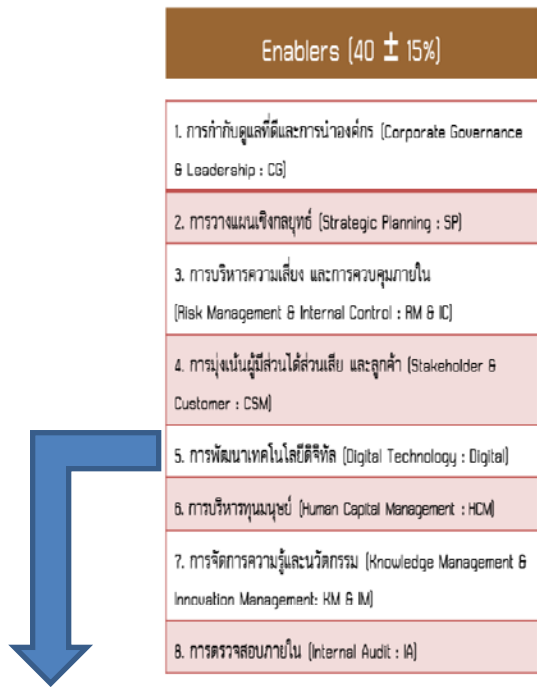
1. การดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ (National Policy, Strategic Plan, Initiatives)
2. ผลการดำเนินงานที่สำคัญ (Key Results)



## Enablers (40 ± 15%)

1. การกำกับดูแลที่ดีและการนำองค์กร (Corporate Governance & Leadership : CG)
2. การวางแผนเชิงกลยุทธ์ (Strategic Planning : SP)
3. การบริหารความเสี่ยง และการควบคุมภายใน (Risk Management & Internal Control : RM & IC)
4. การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และลูกค้า (Stakeholder & Customer : CSM)
5. การพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Technology : Digital)
6. การบริหารทุนมนุษย์ (Human Capital Management : HCM)
7. การจัดการความรู้และนวัตกรรม (Knowledge Management & Innovation Management: KM & IM)
8. การตรวจสอบภายใน (Internal Audit : IA)

## แนวทางสำหรับการประเมิน Enablers

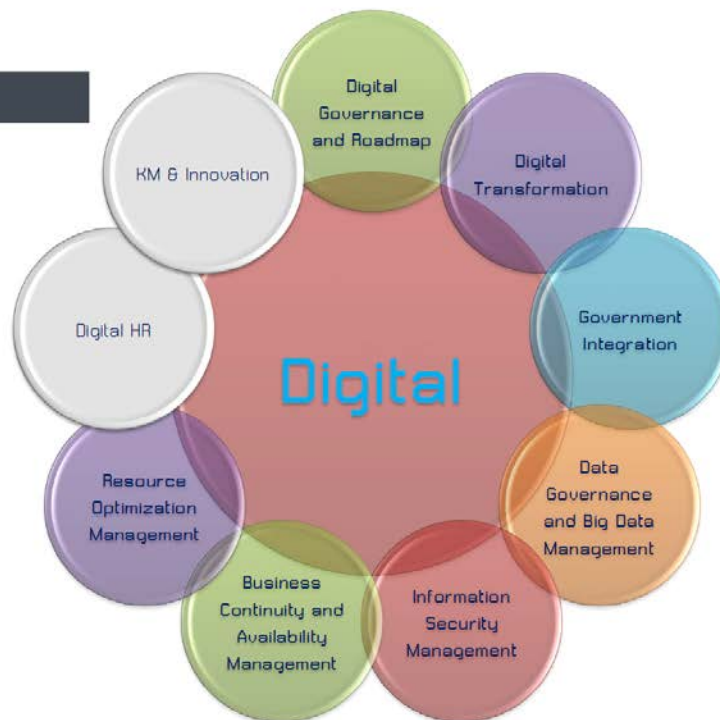


- ระบุให้ รส. ทราบชัดเจนว่าต้องทำอะไรบ้าง? (ระดับที่ 1)
- ระบุว่าคุณภาพที่คาดหวังนั้นคืออะไร รส. ต้องทำอะไร? (ระดับที่ 2)
- การดำเนินงานทุกอย่าง รส. ต้องทำจริง อย่างทั่วถึง สม่ำเสมอ จนได้ผลลัพธ์ตามที่กำหนด/ต้องการ (ระดับ 3)
- สิ่งที่ รส. ทำนั้นต้องเชื่อมโยง/บูรณาการ กับเรื่องอะไรบ้าง? (ระดับที่ 4)
- สิ่งที่ รส. ทำนั้น ต้องปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (ระดับ 5)

1	2	3	4	5
กรณี นโยบาย/ ระบบ/ หลักการ	นโยบาย/ ระบบ/ หลักการ ทำได้อย่าง มีคุณภาพ	การดำเนินงาน ที่เชิง / สม่ำเสมอ และได้ผลลัพธ์ ตามที่กำหนด	มีการ เชื่อมโยงกับ หัวข้ออื่นที่ เกี่ยวข้อง	ปรับปรุง อย่างต่อเนื่อง



### เกณฑ์การประเมินผลฯ



ประเด็นพิจารณา	ประเด็นย่อย
1. Digital Governance and Roadmap การกำกับดูแลด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และแผนปฏิบัติการดิจิทัลขององค์กร	1.1 กำหนดกรอบทิศทางทางการกำกับดูแลด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีดิจิทัล 1.2 Digital Roadmap แผนปฏิบัติการดิจิทัลระยะ 3- 5 ปี 1.3 Action Plan แผนปฏิบัติการประจำปี
2. Digital Transformation การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้กับ ทุกส่วนขององค์กร	2.1 Enterprise Architecture สถาปัตยกรรมองค์กร 2.2 Project Management การบริหารจัดการโครงการ 2.3 Quality Management การจัดการด้านคุณภาพ
3. Government Integration การบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลและการดำเนินงานร่วมกันระหว่างหน่วยงาน	3.1 Enterprise Collaboration and Interoperability Design การออกแบบความเชื่อมโยงและการทำงานร่วมกัน 3.2 Data and System Integration การบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลและการดำเนินงานร่วมกัน
4. Data Governance and Big Data Management การกำกับดูแลข้อมูลและการบริหารจัดการ ข้อมูลขนาดใหญ่ขององค์กร	4.1 Data Governance and Big Data Management Implementation การดำเนินการด้านการกำกับดูแลข้อมูล และการบริหารจัดการ ข้อมูลขนาดใหญ่ขององค์กร
5. Information Security Management การบริหารความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ	5.1 Information Security Management System การกำหนดแนวทางมาตรฐานของการบริหารความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ 5.2 Measurement for Information Security Management การวัดประสิทธิผลของการบริหารความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ
6. Business Continuity and Availability Management การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจและความพร้อมใช้ของระบบ	6.1 Business Continuity Management การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ 6.2 Availability Management การบริหารความพร้อมใช้ของระบบ
7. Resource Optimization Management การบริหารจัดการการใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสม	7.1 Resource Optimization Management Implementation การดำเนินการด้านการบริหารจัดการการใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสม 7.2 Green IT Management การบริหารจัดการการเลือกใช้เทคโนโลยีที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
8. Digital HR	เกณฑ์ HCM
9. Knowledge Management & Learning Organization and Innovation & Technology	เกณฑ์ Knowledge Management & Innovation Management

การกำหนดกรอบทิศทางทางการกำกับดูแลด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีดิจิทัล การจัดทำแผนปฏิบัติการดิจิทัลระยะยาวและแผนปฏิบัติการประจำปีขององค์กรเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาล Thailand ๔.๐ และแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมรวมถึงบริบทการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัลในยุคปัจจุบันซึ่งประกอบด้วย

- การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล
- การพัฒนาบริการ e-Services ในลักษณะบูรณาการ
- การพัฒนาระบบสารสนเทศ/บูรณาการข้อมูล
- การพัฒนาระบบ Back Office
- การพัฒนาบริการ e-Services ในลักษณะบูรณาการ
- การรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์
- การพัฒนาศักยภาพบุคลากร ICT ผู้ใช้งาน
- การใช้ประโยชน์จากดิจิทัลในเชิงเศรษฐกิจและสังคม ตามภารกิจของหน่วยงานอย่างสร้างสรรค์
- การกำกับดูแลข้อมูล (Data Governance) และ การใช้ประโยชน์จากข้อมูล/การวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data)
- การดำเนินงานที่เกี่ยวข้องตามที่ระบุใน แผนปฏิบัติการยุทธศาสตร์/รายวาระ และ อื่นๆ เช่น การบริหารจัดการการเลือกใช้เทคโนโลยีที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green IT Management) การบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลและการดำเนินงานร่วมกันระหว่างหน่วยงาน (Government Integration) เป็นต้น

๒.๓ การดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัท อู่กรุงเทพ จำกัด

๒.๓.๑ ยุทธศาสตร์ตามแผนวิสาหกิจ ๒๕๖๔ - ๒๕๖๘ ของ บอท.

- ยุทธศาสตร์ที่ ๑ กำหนดบทบาทของ บอท.ให้ชัดเจนเพื่อเป็นพลังขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติ
- ยุทธศาสตร์ที่ ๒ บริหารแผนการลงทุนให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของประเทศ
- ยุทธศาสตร์ที่ ๓ เสริมสร้างความแข็งแกร่งทางการเงินเพื่อความยั่งยืนในระยะยาว
- ยุทธศาสตร์ที่ ๔ สนับสนุนการใช้นวัตกรรม เทคโนโลยีให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ประเทศไทย ๔.๐
- ยุทธศาสตร์ที่ ๕ ส่งเสริมระบบธรรมาภิบาล ความโปร่งใสและมีคุณธรรม

๒.๓.๒ ยุทธศาสตร์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของ บอท.

- ๒.๓.๒.๑ ยุทธศาสตร์ที่ ๑ พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- ๒.๓.๒.๒ ยุทธศาสตร์ที่ ๒ พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการของบริษัทฯ
- ๒.๓.๒.๓ ยุทธศาสตร์ที่ ๓ พัฒนาองค์ความรู้ และสมรรถนะบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

๒.๔ ความสอดคล้องของยุทธศาสตร์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของ บอท. ต่อยุทธศาสตร์ของ บอท. และแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

ยุทธศาสตร์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	ยุทธศาสตร์ บอท.	แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม
ยุทธศาสตร์ที่ ๑ พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	<p>ยุทธศาสตร์ที่ ๑ กำหนดบทบาทของ บอท.ให้ชัดเจนเพื่อเป็นพลังขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติ</p> <p>ยุทธศาสตร์ที่ ๒ บริหารแผนการลงทุนให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของประเทศ</p> <p>ยุทธศาสตร์ที่ ๔ สนับสนุนการใช้นวัตกรรม เทคโนโลยีให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ประเทศไทย ๔.๐</p>	<p>ยุทธศาสตร์ที่ ๑ พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลประสิทธิภาพสูงให้ครอบคลุมทั่วประเทศ</p> <p>ยุทธศาสตร์ที่ ๔ ปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล</p>
ยุทธศาสตร์ที่ ๒ พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการตามภารกิจหลักของบริษัทฯ	<p>ยุทธศาสตร์ที่ ๑ กำหนดบทบาทของ บอท.ให้ชัดเจนเพื่อเป็นพลังขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติ</p> <p>ยุทธศาสตร์ที่ ๒ บริหารแผนการลงทุนให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของประเทศ</p>	<p>ยุทธศาสตร์ที่ ๔ ปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล</p>

	ยุทธศาสตร์ที่ ๔ สนับสนุนการใช้นวัตกรรม เทคโนโลยีให้สอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ประเทศไทย ๔.๐	
ยุทธศาสตร์ที่ ๓ พัฒนาองค์ความรู้ และสมรรถนะบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	ยุทธศาสตร์ที่ ๔ สนับสนุนการใช้นวัตกรรม เทคโนโลยีให้สอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ประเทศไทย ๔.๐ ยุทธศาสตร์ที่ ๕ ส่งเสริมระบบธรรมาภิบาล ความโปร่งใสและมี คุณธรรม	ยุทธศาสตร์ที่ ๔ ปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่ การเป็นรัฐบาลดิจิทัล ยุทธศาสตร์ที่ ๕ พัฒนากำลังคนให้ พร้อมเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจและสังคม ดิจิทัล

## ๒.๕ นโยบายและแนวปฏิบัติในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (Policies and Practices)

### ๒.๕.๑ Digital Government Policy (นโยบายรัฐบาลดิจิทัล)

๒.๕.๑.๑. กำหนดแนวทางการพัฒนาไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล ให้สอดคล้องกับแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย ระยะ ๓ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๙ - ๒๕๖๑) และ (ร่าง) แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔ เพื่อการพัฒนารัฐบาล ดิจิทัลที่สอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน วิสัยทัศน์ “ยกระดับภาครัฐไทยสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลที่มีการบูรณาการระหว่างหน่วยงานที่มีการทำงานแบบอัจฉริยะ ให้บริการโดยมีประชาชนเป็นศูนย์กลาง และขับเคลื่อนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงได้อย่างแท้จริง” อันประกอบด้วย

๒.๕.๑.๑.๑ Government Integration การบูรณาการระหว่างหน่วยงานต่างๆ ทั้งการเชื่อมโยงข้อมูลและการ

ดำเนินงาน เพื่อสามารถ - เห็นข้อมูลประชาชนเป็นภาพเดียวที่สมบูรณ์ - ใช้บริการทางเทคโนโลยีร่วมกัน - ให้บริการภาครัฐแบบครบวงจร ณ จุดเดียว

๒.๕.๑.๑.๒ Smart Operations การนำเทคโนโลยีและอุปกรณ์ดิจิทัลมาสนับสนุนการปฏิบัติงานที่มีการใช้เทคโนโลยี

ดิจิทัลที่เหมาะสม - มีการเชื่อมต่อระหว่างเครื่องมืออุปกรณ์ - มีระบบการจัดการข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) - มีเครื่องมือวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก (Analytics)

๒.๕.๑.๑.๓ Driven Transformation การขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงสู่รัฐบาลดิจิทัลในทุกระดับของบุคลากรภาครัฐ ซึ่งรวมไปถึง การเปลี่ยนแปลงองค์กรในด้านขั้นตอนการทำงาน เทคโนโลยี และกฎระเบียบ

๒.๕.๑.๑.๔ Citizen-centric Services การยกระดับงานบริการภาครัฐให้ตรงกับความต้องการของประชาชนที่เปลี่ยนแปลงอยู่ ตลอดเวลา โดยภาครัฐจะต้องรักษาสมดุลระหว่างความปลอดภัยในชีวิต ทรัพย์สิน ข้อมูลของประชาชน และการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ดูรายละเอียดได้ที่

๒.๕.๑.๑.๕. จัดทำคู่มือสำหรับประชาชนหรือผู้ที่ต้องการติดต่อกับหน่วยงาน โดยมีรายละเอียดของหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการยื่นคำขอต่างๆ ของหน่วยงานอย่างชัดเจน ตาม พรบ. การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการพ.ศ. ๒๕๕๘ และมีการดำเนินการตามที่ระบุไว้ตามคู่มือประชาชนที่ประกาศไว้

๒.๕.๑.๑.๖. สร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนผ่านทางเว็บไซต์ จัดทำช่องทางให้ประชาชนสามารถสอบถามข้อมูลหรือข้อสงสัยมายังหน่วยงาน โดยมีการกำหนดกระบวนการ ระยะเวลา ขั้นตอน วิธีการตอบกลับ และช่องทางการตอบกลับที่ชัดเจน พร้อมทั้งช่องทางให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นหรือให้ข้อเสนอแนะ มีการสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการเว็บไซต์ มีช่องทางให้ประชาชนลงทะเบียนเพื่อรับข้อมูลข่าวสารผ่านอีเมล หรือมีการทำการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน (Online Poll) เช่นการโหวตลงความคิดเห็นเพื่อสอบถามความเห็นจากประชาชน

๒.๕.๑.๑.๗. เพิ่มช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางเว็บไซต์ และมีข้อกำหนดในการติดตามสถานะเรื่องร้องเรียนอย่างชัดเจน อาทิมีการกำหนดระยะเวลาในการตอบกลับที่แน่นอน มีกระบวนการขั้นตอนวิธีการตอบกลับที่ชัดเจน และมีช่องทางการตอบกลับที่ชัดเจน เป็นต้น

๒.๕.๑.๑.๘. จัดทำเว็บไซต์ให้เป็นไปตามมาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐ เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐมีมาตรฐานในการจัดทำเว็บไซต์ไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งปัจจุบันมาตรฐานดังกล่าวปรับปรุงถึงเวอร์ชัน ๒ และมีเนื้อหา มาตรฐานประกอบด้วย ๘ องค์ประกอบ ได้แก่ การตั้งชื่อเว็บไซต์ ข้อมูลพื้นฐานกับหน่วยงาน ข้อมูลเปิดภาครัฐ การให้บริการของหน่วยงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน คุณลักษณะที่ควรมี ความมั่นคงปลอดภัยสำหรับเว็บไซต์ และการประกาศนโยบาย

## ๒.๕.๑.๒ Policy Harmonization with National Policy Level (การจัดทำนโยบายตามแนวนโยบายระดับชาติ)

๒.๕.๑.๒.๑. จัดทำแผนปฏิบัติการดิจิทัลเพื่อรองรับตามมาตรา ๒๑ ของพระราชบัญญัติการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมพ.ศ. ๒๕๖๐ “มาตรา ๒๑ เมื่อประกาศใช้นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมตามความในมาตรา ๕ แล้ว ให้หน่วยงานของรัฐทุกหน่วยดำเนินการตามนโยบายและแผนระดับชาติดังกล่าว และให้สำนักงานปรมาณูตั้งงบประมาณให้หน่วยงานของรัฐให้สอดคล้องกับนโยบายและแผนระดับชาตินั้น” (การพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. ๒๕๖๐) และแผนปฏิบัติการดิจิทัลของหน่วยงานควรมีความเชื่อมโยงสอดคล้องกับแผนระดับชาติตามมาตรา ๒๒ ของพระราชบัญญัติการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. ๒๕๖๐ “มาตรา ๒๒ ให้หน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่ดำเนินการตามภารกิจที่กำหนดในนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมจัดทำหรือปรับปรุงแผนปฏิบัติการหรือแผนงานที่มีอยู่ให้สอดคล้องกับนโยบายและแผนระดับชาติดังกล่าวโดยเร็วและส่งให้คณะกรรมการเฉพาะด้านที่คณะกรรมการมอบหมายเพื่อทราบในกรณีที่คณะกรรมการเฉพาะด้าน ที่คณะกรรมการมอบหมายเห็นว่าแผนปฏิบัติการหรือแผนงานที่ได้รับตามวรรคหนึ่งยังไม่สอดคล้องกับนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ให้แจ้งให้หน่วยงานของรัฐเจ้าของแผนดำเนินการปรับปรุงให้สอดคล้องกับนโยบายและแผนระดับชาติดังกล่าวต่อไป ในกรณีที่คณะกรรมการเฉพาะด้านและหน่วยงานของรัฐมีความเห็นไม่สอดคล้องกันให้เสนอคณะกรรมการเพื่อวินิจฉัยชี้ขาดคำชี้ขาดของคณะกรรมการให้เป็นที่สุด”

๒.๕.๑.๒.๒. ในการจัดทำแผนปฏิบัติการดิจิทัลควรจะดูความสอดคล้องกับแผน DG ซึ่งเป็นแผนแม่บทที่เป็นแนวทางในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลตามภารกิจที่แบ่งออกเป็น ๒๖ ภารกิจหลัก เพื่อให้การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลเป็นไปในทิศทางเดียวกันและควรกำหนดแนวทางการพัฒนาองค์กรไปสู่องค์กรดิจิทัลที่ชัดเจน โดยกำหนดเป้าหมายตามระยะเวลาของแผนปฏิบัติการดิจิทัล และกิจกรรมที่จะเป็นส่วนผลักดันให้ไปสู่เป้าหมายนั้น ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น ๕ ระดับ ดังนี้

ระดับที่ ๑ : e-Government คือ ภาครัฐมีการให้บริการของหน่วยงานเฉพาะด้านหรือบางส่วนผ่านเว็บไซต์ อาจมีการรวมศูนย์ของบริการอิเล็กทรอนิกส์เข้าไว้ยังจุดเดียว

ระดับที่ ๒ : Open Government คือ หน่วยงานภาครัฐจะเพิ่มอัตราการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีต่างๆ ข้อมูลที่หน่วยงานมีกลายเป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และเริ่มเปิดเผยข้อมูลสู่สาธารณะ

ระดับที่ ๓ : Data Centric Government คือ มุ่งเน้นที่การสร้างเว็บไซต์หรือระบบที่ให้บริการและตอบสนองผู้ใช้ในการใช้ประโยชน์จากข้อมูลที่เปิดเผย ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลขององค์กร และการนำเทคโนโลยีต่างๆ มาปรับใช้มากยิ่งขึ้น

ระดับที่ ๔ : Fully Digital Government คือ การนำไปสู่รูปแบบบริการและการดำเนินงานของภาครัฐในรูปแบบใหม่ การนำเทคโนโลยีสำคัญมาปรับใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล การบูรณาการข้ามหน่วยงานในการใช้เทคโนโลยีหรือโครงสร้างพื้นฐานกลางร่วมกัน และการแบ่งปันข้อมูลที่เป็นประโยชน์ของแต่ละหน่วยงาน

ระดับที่ ๕ : Smart Government คือ การมุ่งสู่การเป็นรัฐบาลอัจฉริยะ ขับเคลื่อนผ่านการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการดำเนินงานและการให้บริการ โดยอาศัยการสนับสนุนจากทุกภาคส่วน รวมถึงนโยบายและสภาพแวดล้อมเชิงดิจิทัลของประเทศ

### ๒.๕.๑.๓ Cyber Security Policy (นโยบายความปลอดภัยทางไซเบอร์)

จัดทำแนวนโยบาย/แนวปฏิบัติด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (Information Security Policy) ตามประกาศคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์เรื่องแนวนโยบายและแนวปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. ๒๕๕๓ หรือมาตรฐาน ISO/IEC ๒๗๐๐๑

### ๒.๕.๑.๔ Critical Infrastructure (โครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญ)

๒.๕.๑.๔.๑. หากหน่วยงานของท่านเป็นหน่วยงานที่อยู่ในประกาศคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เรื่องรายชื่อหน่วยงาน หรือองค์กร หรือส่วนงานของหน่วยงาน หรือองค์กรที่ถือเป็นโครงสร้างพื้นฐานสำคัญของประเทศ (Critical Infrastructure) ควรมีการจัดทำแนวนโยบายด้านความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานครอบคลุมหัวข้อ เช่น การเข้าถึงหรือควบคุมการใช้งานสารสนเทศ และการจัดให้มีระบบสารสนเทศและระบบสำรองของสารสนเทศซึ่งอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานและจัดทำแผนเตรียมความพร้อมกรณีฉุกเฉินในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้สามารถใช้งานสารสนเทศได้ตามปกติอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนจนถึงมีการตรวจสอบและประเมินความเสี่ยงด้านสารสนเทศอย่างสม่ำเสมอ

๒.๕.๑.๔.๒. จัดทำแนวปฏิบัติด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศที่ครอบคลุมในทุกส่วนงาน และจัดทำข้อปฏิบัติที่สอดคล้องกับนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศของหน่วยงาน มีการประกาศนโยบายและข้อปฏิบัติดังกล่าวให้ผู้เกี่ยวข้องทั้งหมดทราบ เพื่อให้สามารถเข้าถึง เข้าใจ และปฏิบัติตามนโยบาย



และข้อปฏิบัติได้ กำหนดผู้รับผิดชอบตามนโยบายและข้อปฏิบัติดังกล่าวให้ชัดเจน ตลอดจนถึงทบทวนปรับปรุงนโยบายและข้อปฏิบัติให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ

### ๒.๕.๑.๕ Data Privacy and Sharing (ความเป็นส่วนตัวและการแบ่งปันข้อมูล)

๒.๕.๑.๕.๑. จัดทำนโยบายในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลไว้เป็นลายลักษณ์อักษร และประกาศไว้บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน มีการดำเนินการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลบนเว็บไซต์ โดยมีรายละเอียดที่สามารถตรวจสอบจากเว็บไซต์เช่น มีรายละเอียดการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลในบางส่วน มีการกำหนดเรื่องคุณภาพของข้อมูลเป็นไปตามวัตถุประสงค์และอำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายระบุไว้มีการระบุวัตถุประสงค์การเก็บข้อมูล มีการกำหนดข้อจำกัดในการนำข้อมูลไปใช้ มีมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัย มีการกำหนดการเปิดเผยเกี่ยวกับการดำเนินการ มีการกำหนดการมีส่วนร่วมของเจ้าของข้อมูล และมีการกำหนดความรับผิดชอบของบุคคลผู้ควบคุมดูแลข้อมูล และมีการจัดทำนโยบายให้มีความสอดคล้องกับประกาศคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เรื่องแนวนโยบายและแนวปฏิบัติในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. ๒๕๕๓ควรมีการปฏิบัติตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารฯ ในเรื่องข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคล โดยมีกลไกในการค้นหาข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลผ่านหน้าเว็บไซต์หน่วยงานหรือโมบายแอปพลิเคชันของหน่วยงาน

๒.๕.๑.๕.๒. ควรมีการจัดเก็บและเปิดเผยข้อมูลที่อนุญาตให้ผู้ใช้งานไปใช้ได้อย่างไม่มีเงื่อนไข และอยู่ในรูปแบบดิจิทัลที่สามารถนำไปใช้ต่อตัดแปลงได้ เช่น CSV, ODS, XML, JSON, KML, SHP หรือ KMZ

### ๒.๕.๑.๖ Effective Allocation of the Budgets (ประสิทธิภาพในการจัดสรรงบประมาณ)

จัดทำแผนงบประมาณเพื่อรองรับแนวนโยบายและแผนงานปฏิบัติงานเพื่อไปสู่รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน ควรได้รับการจัดสรรงบประมาณสำหรับการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสม และควรมีการจัดสรรงบประมาณลงในหมวดด้านศึกษาวิจัย พัฒนาบริการ การจัดฝึกอบรม สัมมนาเพื่อพัฒนาบุคลากรในการทำงานด้วยดิจิทัล และการพัฒนาระบบกลางเพื่อให้หน่วยงานภาครัฐใช้ร่วมกันให้มากขึ้น

### ๒.๕.๒. ด้านศักยภาพของเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล (Digital Capabilities)

#### ๒.๕.๒.๑ Public Personnel Capabilities (ความสามารถของเจ้าหน้าที่ภาครัฐ)

๒.๕.๒.๑.๑. จัดสรรบุคลากร/เจ้าหน้าที่ที่ทำงานเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ และมีบุคลากรที่ได้รับการรับรอง (Certificate) ด้าน ICT ของหน่วยงานให้เพียงพอ และมีบุคลากรที่รับผิดชอบโดยตรงในการบริหารจัดการเว็บไซต์ของหน่วยงาน เช่น หลักสูตรนักบริหารรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ของ TDGA และการจัดฝึกอบรมและจัดสอบให้ได้ใบรับรอง หัวข้อ ICT Literacy & Data Communications ของวิศวกรรมสถานแห่งประเทศไทย

๒.๕.๒.๑.๒. กำหนดเส้นทางอาชีพของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน

๒.๕.๒.๑.๓. จัดทำแผนรองรับด้านบุคลากรเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงภายในหน่วยงานหากมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้แทนการปฏิบัติงานของบุคลากร

#### ๒.๕.๒.๒. Digital Leadership (ความเป็นผู้นำด้านดิจิทัล)

ผู้บริหารสูงสุด (Chief Executive Officer : CEO) หรือผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง (Chief Information Officer: CIO) ควรคำนึงถึงการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการดูแลและกำกับโครงการดิจิทัลขององค์กรดังต่อไปนี้

๒.๕.๒.๒.๑. การกำกับดูแลมาตรฐาน ICT ของหน่วยงาน (Overseeing organizational ICT standards)

๒.๕.๒.๒.๒. การกำกับดูแลโครงสร้างเทคโนโลยี (Overseeing technology architecture)

๒.๕.๒.๒.๓. การกำกับดูแลการประเมินผลด้านเทคโนโลยี (Overseeing technology evaluation)

๒.๕.๒.๒.๔. การกำกับดูแลกระบวนการวางแผนด้านเทคโนโลยี (Overseeing technology planning process)

๒.๕.๒.๒.๕. การจัดการระบบ IT ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน (Aligning IT systems with organizational objectives)

๒.๕.๒.๒.๖. การพัฒนาระบบการบริหารจัดการด้านการเงินสำหรับงานด้าน IT (Develop IT financial management systems)

๒.๕.๒.๒.๗. การบริหารจัดการการจัดซื้อจัดจ้างของระบบ ICT (Manage the procurement of ICT systems)

๒.๕.๒.๒.๘. การริเริ่มดำเนินการเกี่ยวกับรัฐบาลดิจิทัล (Leading the implementation of Digital Government initiatives)

๒.๕.๒.๒.๙. การกำกับดูแลการพัฒนาบริการอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ๆ (Overseeing the development of new e-Services)

๒.๕.๒.๒.๑๐. การริเริ่มเกี่ยวกับการทำงานร่วมกันกับหน่วยงานอื่น (Leading the interoperability initiative with other agencies)

๒.๕.๒.๒.๑๑. การกำกับดูแลเกี่ยวกับนโยบายการบริหารจัดการความเสี่ยงของหน่วยงาน (Overseeing the risk management policies of the agency)

๒.๕.๒.๒.๑๒. การกำกับดูแลเกี่ยวกับการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจของหน่วยงาน (Overseeing the business continuity practices of the agency)

๒.๕.๒.๒.๑๓. การถ่ายทอดวิสัยทัศน์ในการพัฒนาด้านดิจิทัลให้กับพนักงานในหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

๒.๕.๒.๒.๑๔. การติดตามโครงการด้านดิจิทัลของหน่วยงานอย่างใกล้ชิด เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายของโครงการ

๒.๕.๒.๒.๑๕. การกำหนดมิติด้านการพัฒนาดิจิทัล อยู่ในตัวชี้วัดหลักขององค์กร

๒.๕.๒.๓. Leadership Continuity Plan (แผนการสานต่อภารกิจ) จัดทำแผนการเตรียมความพร้อมบุคลากรเพื่อสานต่อภารกิจ/อำนาจหน้าที่ของผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง (CIO) ที่จะหมดวาระลงเพื่อสานต่อภารกิจ และความต่อเนื่องโครงการดิจิทัลสำคัญของหน่วยงาน ตลอดจนถึงการบูรณาการงานต่างๆให้เข้ากับแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศได้เพื่อยึดแผนเป็นแนวทางปฏิบัติให้เกิดเป็นความต่อเนื่องของการพัฒนา

๒.๕.๒.๔. Digital Literacy (ความรู้เท่าทันและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็น) ส่งเสริมและให้ความรู้เกี่ยวกับเรื่อง การรู้เท่าทันและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็น (Digital Literacy) ให้กับบุคลากรทุกคน (IT และ non-IT) ในหน่วยงานอย่างทั่วถึงและสม่ำเสมอ ในประเด็นต่าง ๆ เช่น

๒.๕.๒.๔.๑. ด้านกฎหมาย นโยบาย มาตรฐานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

๒.๕.๒.๔.๒. ด้านการบริหารโครงการและกลยุทธ์ในเชิงดิจิทัล

- ๒.๕.๒.๔.๓. ด้านทักษะการออกแบบ เขียนโปรแกรม สร้างสรรค์บริการ
- ๒.๕.๒.๔.๔. ด้านความปลอดภัยในการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Security Awareness)
- ๒.๕.๒.๔.๕. ด้านความตระหนักรู้ในการทำงานภายใต้สภาวะดิจิทัล (Digital Awareness)

### ๒.๕.๓.ด้านการบริการภาครัฐที่สะดวกและเข้าถึงได้ง่าย (Public Services)

#### ๒.๕.๓.๑. Proportion of Digital Service (สัดส่วนของบริการที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์)

๒.๕.๓.๑.๑. เร่งพัฒนาปรับปรุงบริการของหน่วยงาน ในประเด็นต่อไปนี้

- พัฒนาบริการให้เป็นอิเล็กทรอนิกส์หรือโมบายแอปพลิเคชันให้มากขึ้น
- เพิ่มช่องทางการรับบริการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการให้สามารถใช้บริการได้

ทุกที่ทุกเวลาผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์และช่องทางออนไลน์

- บูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของหน่วยงาน เพื่อลดการใช้กระดาษสำหรับประชาชน หรือสำเนาเอกสารของภาครัฐที่ประชาชนนั้นจะต้องนำมาให้กับหน่วยงาน ซึ่งมี อีกทั้งยังเป็นภาระระยะเวลาในการดำเนินการลดขั้นตอน และลดค่าใช้จ่ายให้แก่ผู้รับบริการ

๒.๕.๓.๑.๒. ตรวจสอบความต้องการของผู้ใช้บริการก่อนการพัฒนาบริการอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้บริการที่หน่วยงานพัฒนาออกมานั้นสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ตรงจุด

#### ๒.๕.๓.๒. Customer Experience (ประสบการณ์การใช้บริการ)

๒.๕.๓.๑.๑. จัดทำสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการออนไลน์ให้ครอบคลุมถึงผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม เช่น ภาษาต่างประเทศ การขยายขนาดตัวอักษร คู่มือการรับบริการ สื่อวิดีโอหรือเสียง ระบบอ่านออกเสียงตัวหนังสือ ระบบการเก็บประวัติการเข้าใช้บริการเมื่อประชาชนมีการใช้บริการ

๒.๕.๓.๑.๒. ติดตั้งระบบค้นหาหรือโปรแกรมสืบค้นข้อมูล เพื่อการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ เช่น Search Engine, Advanced Search Engine (ระบบที่ช่วยในการค้นหาข้อมูลผ่านตัวอักษร เสียง ภาพ พร้อมทั้งสามารถจดจำ ประเมิน เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้เป็นรายบุคคล)

#### ๒.๕.๓.๓. Promote for Using Digital Service (การประชาสัมพันธ์การใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์)

๒.๕.๓.๓.๑. จัดทำช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้ามาใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์เช่น การประชาสัมพันธ์ผ่านเพจ Facebook ของหน่วยงาน การติดป้ายแนะนำการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ที่หน่วยงาน เป็นต้น

๒.๕.๓.๓.๒. ใช้สื่อโซเชียลมีเดีย (Social media) เช่น Line Facebook YouTube Instagram Twitter โดยมีกำหนดวัตถุประสงค์ในการใช้งานให้ชัดเจน เช่น เพื่อประสานภายในหน่วยงาน เพื่อแนะนำบริการ เพื่อเป็นช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น หรือเพื่อเผยแพร่ข้อมูลทั่วไป เป็นต้น และควรประกาศนโยบาย/ แนวปฏิบัติที่เหมาะสมให้บุคลากรในหน่วยงานได้รับทราบ

๒.๕.๓.๓.๓. จัดทำวิดีโอในการแนะนำการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ผ่านช่องทางดิจิทัลของหน่วยงาน

๒.๕.๓.๓.๔. เพิ่มการอำนวยความสะดวกและให้ช่วยเหลือผู้รับบริการตลอด ๒๔ ชั่วโมง เช่น Call Center

๒.๕.๓.๓.๕. เพิ่มช่องทางการอำนวยความสะดวกด้านการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์เช่น ระบบพร้อมเพย์ (Prompt Pay) การชำระค่าบริการผ่าน Counter Service การชำระเงินด้วยบัตรเครดิตหรือบัตรเครดิตผ่าน Web Portal

### ๒.๕.๓.๔ Service Support (บริการสนับสนุน)

ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน ซึ่งมาสามารถทำได้หลากหลายวิธีทั้งการประเมินความพึงพอใจหลังการรับบริการทันที หรือการสำรวจ/ประเมินความพึงพอใจของบริการประจำปี เป็นต้น เพื่อรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บริการจากประชาชน และนำผลการประเมินที่ได้รับมาใช้ปรับปรุงแก้ไขคุณภาพการบริการให้มีประสิทธิภาพตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน

### ๒.๕.๔. ระบบบริหารจัดการภายในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Smart Back Office Practices)

#### ๒.๕.๔.๑ Operational Efficiency (ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน)

๒.๕.๔.๑.๑. ตรวจสอบประสิทธิภาพของอุปกรณ์ที่ใช้งานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้การให้บริการของหน่วยงานไม่เกิดความขัดข้อง ทั้งนี้ อุปกรณ์ที่สามารถใช้งานได้ควรมีเพียงพอกับบุคลากร

๒.๕.๔.๑.๒. จัดทำ/พัฒนาระบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการบริหารจัดการภายใน (Back Office) ได้แก่ งานบริหารทรัพยากรบุคคลงานนโยบายแผนงานโครงการ งานบริหารงบประมาณ งานการเงินและบัญชี งานสารบรรณและเลขานุการ งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ งานจัดซื้อพัสดุ งานธุรการ งานประชาสัมพันธ์ ภายในองค์กร งานวิเทศสัมพันธ์ภายในองค์กร งานตรวจสอบภายใน งานผู้ตรวจราชการ งานบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมุ่งเน้นที่จะใช้ระบบกลางของรัฐ อาทิ ระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐ แบบอิเล็กทรอนิกส์ (Government Fiscal Management Information System, GFMS,<http://www.gfmis.go.th/>) ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (Thai Government Procurement,[www.gprocurement.go.th/](http://www.gprocurement.go.th/)) ระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (Departmental Personnel Information System, DPIS, <http://www.ocsc.go.th/dpis>) เป็นต้น มากกว่าที่จะลงทุนดำเนินการเอง

#### ๒.๕.๔.๒ ERP Development (การใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบูรณาการข้อมูล)

๒.๕.๔.๒.๑. ประยุกต์ใช้ระบบ Enterprise Resource Planning (ERP) หรือแนวคิดของระบบ ERP ซึ่งเป็นระบบสารสนเทศเพื่อการบูรณาการข้อมูล และกระบวนการทำงานภายในองค์กรในหน่วยงานให้มากขึ้น โดยน าระบบสารสนเทศมาใช้ในการบูรณาการข้อมูล และกระบวนการทำงานภายในองค์กรให้มีการทำงานร่วมกัน และไม่ท างานซ้ำ ซ้อน ช่วยให้สามารถรับรู้สถานการณ์และปัญหาของงานต่างๆ ได้ทันที ท าให้สามารถตัดสินใจหรือแก้ปัญหาภายในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ สะดวก และรวดเร็วยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังควรการปรับปรุง กฎ ระเบียบในการดำเนินการให้สอดคล้องกับการน าเอาระบบ ERP มาใช้ในหน่วยงาน

#### ๒.๕.๔.๓ Interoperability (ความสามารถในการรองรับการใช้งาน)

๒.๕.๔.๓.๑. พัฒนาระบบงานต่างๆ ของหน่วยงานให้รองรับการทำงานของระบบ Single Sign on เพื่อให้สามารถเข้าถึงการให้บริการของระบบงานของหน่วยงานได้สะดวกด้วยการใส่รหัสหรือการพิสูจน์ตัวตนเพียงครั้งเดียว

๒.๕.๔.๓.๒. ขยายการรับ-ส่งเอกสารหรือหนังสือราชการไปยังหน่วยงานอื่นๆ ผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้มากขึ้น เช่น ระบบ e-CMS ของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ทุกหน่วยงานของรัฐใช้เป็นมาตรฐานร่วมกัน ทำให้อสามารถเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานได้

### ๒.๕.๕. โครงสร้างพื้นฐานที่มีความมั่นคงปลอดภัยและประสิทธิภาพ (Secure and Efficient Infrastructure)

#### ๒.๕.๕.๑ Reliability Infrastructure (โครงสร้างพื้นฐานที่สามารถเชื่อถือได้)

๒.๕.๕.๑.๑. ใช้งานอินเทอร์เน็ตที่ความเร็วมากกว่า ๒ MB/s เพื่อให้เพียงพอต่อการใช้งานสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เหมาะสมทั้งระบบภายใน Back Office การแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงาน และการบริการประชาชนผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

๒.๕.๕.๑.๒. ดูแลและติดตามการบำรุงรักษาระบบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT maintenance) อย่างสม่ำเสมอ

๒.๕.๕.๑.๓. จัดทำรายงานอุบัติการณ์ (Incident Report) ที่บันทึกข้อมูลความผิดพลาดของระบบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

๒.๕.๕.๑.๔. บริหารระบบสำรองข้อมูลสารสนเทศในยามเหตุฉุกเฉิน

๒.๕.๕.๑.๕. กำหนดกลไกการยืนยันตัวตนของพนักงานเพื่อเข้าสู่ระบบที่สำคัญของหน่วยงาน รวมทั้งการยืนยันตัวตนเพื่อการติดตั้งอัปเดต หรือถอดถอนโปรแกรมคอมพิวเตอร์เช่น รหัสประจำตัวพนักงาน รหัสผ่าน เป็นต้น

๒.๕.๕.๑.๖. จัดทำแผนและการซักซ้อมทดสอบการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางการปฏิบัติงาน (BCP: Business Continuity Plan) เพื่อให้หน่วยงานสามารถปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องได้ในสภาวะวิกฤติให้ครอบคลุมในทุกมิติเพื่อให้หน่วยงานสามารถรับมือกับเหตุการณ์ฉุกเฉินที่ไม่คาดคิดได้

๒.๕.๕.๑.๗. กำหนดมาตรการคุ้มครองการใช้งานโปรแกรมคอมพิวเตอร์ในเรื่องลิขสิทธิ์และสิทธิบัตร ให้ได้รับอนุญาตถูกต้องตามกฎหมาย

๒.๕.๕.๑.๘. ประยุกต์ใช้ระบบคลาวด์ให้มากขึ้น ผ่านบริการ G-Cloud ซึ่งเป็นโครงสร้างพื้นฐานบนอินเทอร์เน็ตแบบใช้ทรัพยากรร่วมกันของภาครัฐ

### ๒.๕.๕.๒ Data Management (การจัดการข้อมูล)

๒.๕.๕.๒.๑. ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลการดำเนินงานในปัจจุบันลงสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์กลางของหน่วยงาน และมีความถี่ในการตรวจสอบที่เหมาะสม เช่น มีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่เก็บไว้ทุกเดือน เป็นต้น

๒.๕.๕.๒.๒. กำหนดแนวทางในการเปิดเผยข้อมูลของหน่วยงานว่าข้อมูลใดสามารถเปิดเผยได้ หรือข้อมูลใดไม่สามารถเปิดเผยได้เนื่องจากมีข้อมูลกฎหมายระบุไว้ เป็นต้น

๒.๕.๕.๒.๓. อัปเดตเว็บไซต์ของหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ

### ๒.๕.๖. เทคโนโลยีอัจฉริยะและการนำมาใช้ (Smart Technological Practices)

๒.๕.๖.๑ Big Data Analytic/ Predictive Analytic (การวิเคราะห์ข้อมูล/ การวิเคราะห์คาดการณ์โดยใช้ข้อมูล) เริ่มนำเอาเทคโนโลยี Big Data มาใช้ในหน่วยงาน อาทิ การวิเคราะห์แนวโน้มความต้องการการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานจากสื่อสังคมออนไลน์ หรือการนำข้อมูล Log file การเข้าใช้งานเว็บไซต์ของประชาชนมาวิเคราะห์พฤติกรรมเพื่อปรับปรุงการบริการอิเล็กทรอนิกส์ให้มีประสิทธิภาพดีขึ้น เป็นต้น

๒.๕.๖.๒ IoT, AI, or Other Advanced Technologies (เทคโนโลยีการเชื่อมต่ออุปกรณ์ต่างๆ ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต, ปัญญาประดิษฐ์ และเทคโนโลยีระดับสูงอื่นๆ) ริเริ่มใช้ IoT, AI หรือเทคโนโลยีอื่นๆที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน อาทิ การใช้เทคโนโลยี IoT นำมาใช้ในการประหยัดพลังงานในสำนักงาน ปิด-เปิดอุปกรณ์ไฟฟ้า อุปกรณ์สำนักงาน หรือ เครื่องปรับอากาศ ผ่านโทรศัพท์มือถือหรือโดยอัตโนมัติ รวมถึงการใช้ระบบการแจ้งเตือนต่างๆ โดยอุปกรณ์ Sensors ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต หรือการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถเรียนรู้ผู้รับบริการให้สามารถเข้าถึงบริการที่ต้องการได้สะดวกมากขึ้น เป็นต้น



### ๒.๕.๖.๓ Social and Mobile Technologies (เทคโนโลยีด้านสื่อสังคมและโทรศัพท์เคลื่อนที่)

๒.๕.๖.๓.๑. นำเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่มาใช้ในหน่วยงานให้มากขึ้น เพื่อขยายการเข้าถึงกลุ่มผู้ใช้บริการเนื่องจากเป็นเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่กำลังนิยมใช้กันอย่างแพร่หลายในปัจจุบันรวมถึงสามารถช่วยลดขั้นตอนในการใช้บริการและลดเวลาในการใช้บริการได้ในระดับหนึ่ง เช่น โฆษณาแอปพลิเคชัน, SMS

๒.๕.๖.๓.๒. เพิ่มการเข้าถึงบริการผ่านแอปพลิเคชัน โดยพัฒนาแอปพลิเคชันให้ครอบคลุมบริการทั้งในระดับการให้ข้อมูล การแจ้งเรื่องร้องเรียน และการทำธุรกรรมตามแนวทางของมาตรฐานแอปพลิเคชันภาครัฐ สำหรับอุปกรณ์เคลื่อนที่

## บทที่ ๓

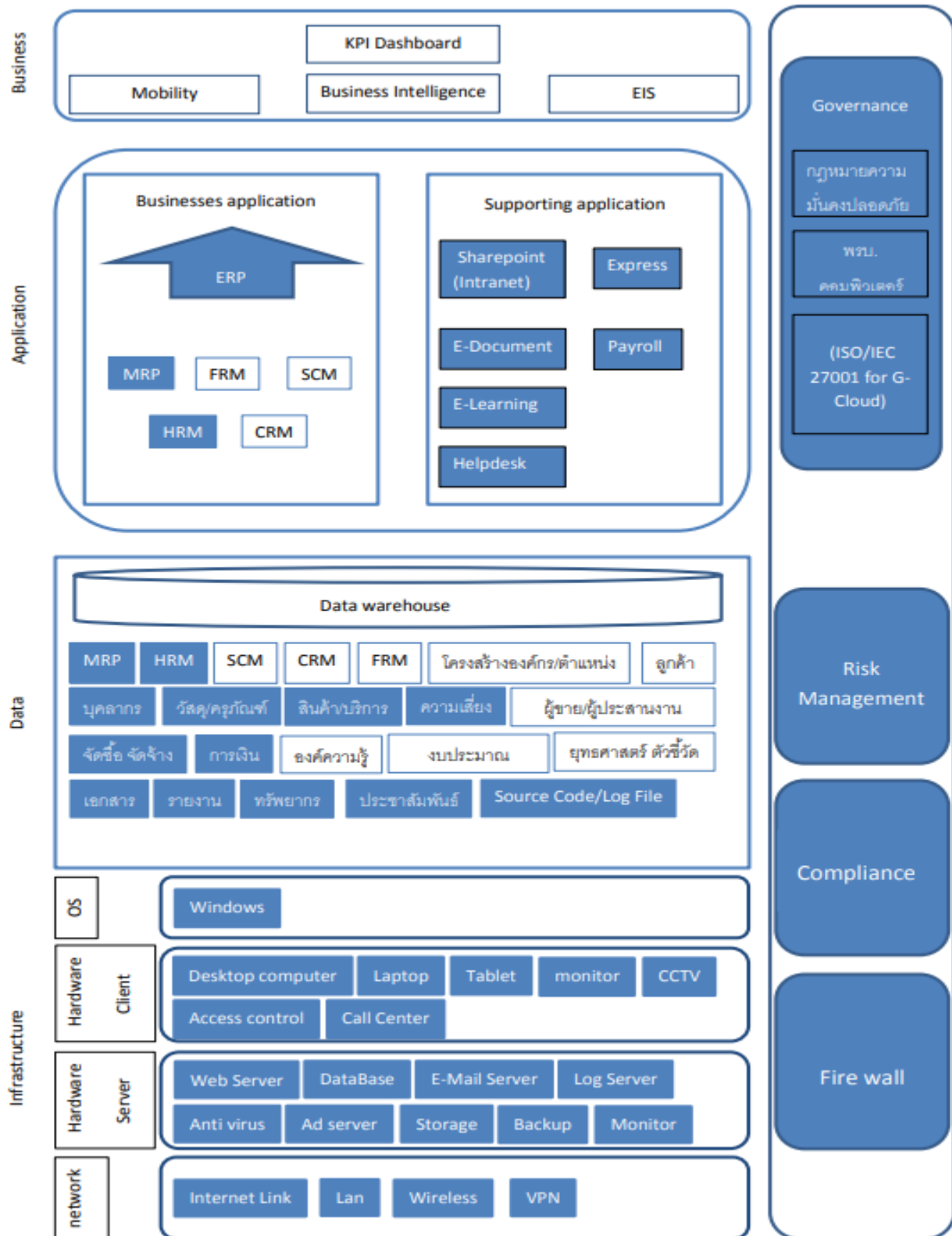
### การวิเคราะห์สถานภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

บริษัทฯ ได้ดำเนินการจัดทำสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture) เพื่อมุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้กับทุกส่วนขององค์กรและทุกส่วนของธุรกิจเพื่อให้ครอบคลุมด้านต่าง ๆ เช่น การกำหนดขอบเขตและแนวทางในการบริหารจัดการโครงการ (Project Management) ที่สนองตอบความต้องการของการกำกับดูแลด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีดิจิทัลในระดับองค์กรโดยครอบคลุมถึงการบริหารจัดการแผนงานและโครงการ (Programmes and Projects) ความเชื่อมโยงระหว่างระบบงานที่สำคัญต่างๆขององค์กร กับระบบเทคโนโลยีดิจิทัล ส่งผลต่อการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้กับทุกส่วนขององค์กร ลดความยุ่งยากและซับซ้อนการดำเนินงาน มีแนวทางการจัดการด้านคุณภาพ (Quality Management) ที่เป็นระบบ (Systematic) ทั้งการสร้าง การประกัน/การควบคุมระบบคุณภาพของดิจิทัลโครงสร้างพื้นฐานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และระบบฐานข้อมูลต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานตามภารกิจหลักของ บอท. มีรายละเอียดดังนี้คือ

#### ๓.๑ สถาปัตยกรรมเทคโนโลยี (Technology Architecture)

ประกอบด้วย การบริหารจัดการข้อมูล (Information Management) ระบบปฏิบัติการ (Operating System) และโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure) นอกจากนี้ การออกแบบ EA เปลี่ยนไปจากการออกแบบในรูปแบบเดิม เพื่อให้เป็นแนวทางที่เป็นประโยชน์ และตอบสนองการดำเนินธุรกิจได้มากขึ้น เช่น สถาปัตยกรรมด้านข้อมูล (Information Architecture) เพื่อแสดงข้อมูลทั้งหมดของแต่ละหน่วยงาน การไหลของข้อมูล หน่วยงานที่เป็นต้นน้ำ กลางน้ำ หรือปลายน้ำ สถาปัตยกรรมระบบงาน (Application Architecture) เพื่อแสดงระบบสารสนเทศในองค์กร และระบบสารสนเทศดังกล่าวสามารถรองรับธุรกิจองค์กรในด้านใดบ้าง สถาปัตยกรรมเทคโนโลยี (Technology Architecture) เพื่อแสดงระบบโครงสร้างพื้นฐาน ฮาร์ดแวร์ และระบบเครือข่ายทั้งหมดขององค์กร ประโยชน์ที่ได้จากการทำ EA คือ เพื่อมุ่งเน้นให้ทุกคนในองค์กรสามารถเห็นภาพรวมขององค์กรในภาพเดียวกัน ลดความซ้ำซ้อนของการปฏิบัติงาน ลดต้นทุนในการพัฒนาและปรับปรุงระบบสารสนเทศต่าง ๆ อีกทั้งยังช่วยในเรื่องของการจัดการด้านการลงทุน จะสามารถทำให้เกิดการลงทุนที่คุ้มค่ามากยิ่งขึ้น และเมื่อมีโครงการใหม่ หรือสิ่งใหม่ที่จะเข้ามาจะมีผลกระทบต่อองค์กร สามารถนำแผน EA ที่จัดทำแล้วมาพิจารณา เพื่อหาแนวทางที่เหมาะสม ซึ่งผลลัพธ์ของการจัดทำ EA จะอยู่ในรูปแบบของแผนที่ที่สะท้อนภาพรวมขององค์กรทั้งในปัจจุบัน (As-is) และอนาคต (To-be) ตลอดจนแนวทางที่จะพัฒนาและปรับปรุงให้องค์กรบรรลุยังเป้าหมายที่วางไว้

๓.๑.๑ สถาปัตยกรรมด้านระบบงานสารสนเทศของบริษัทฯ (Application Architecture)

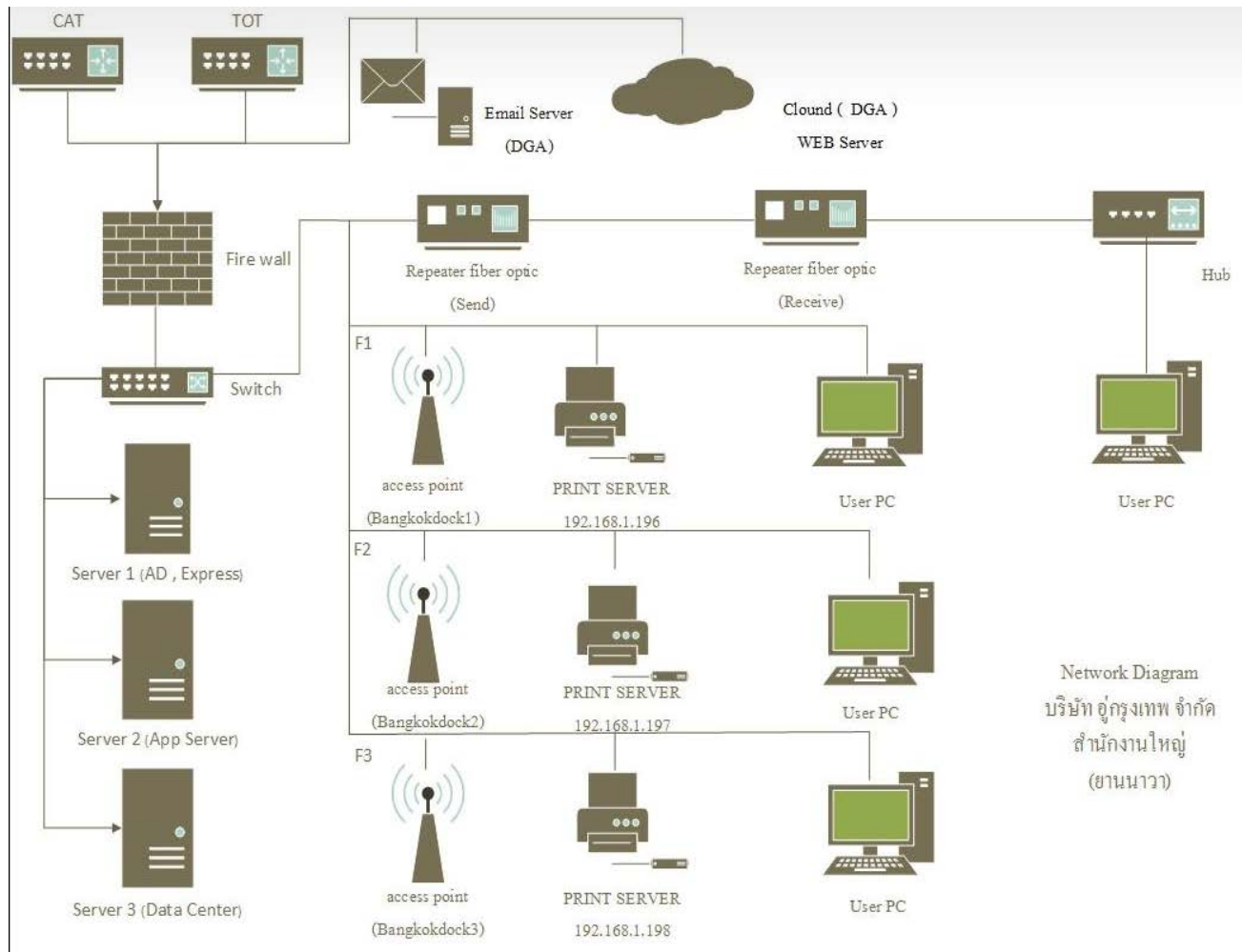




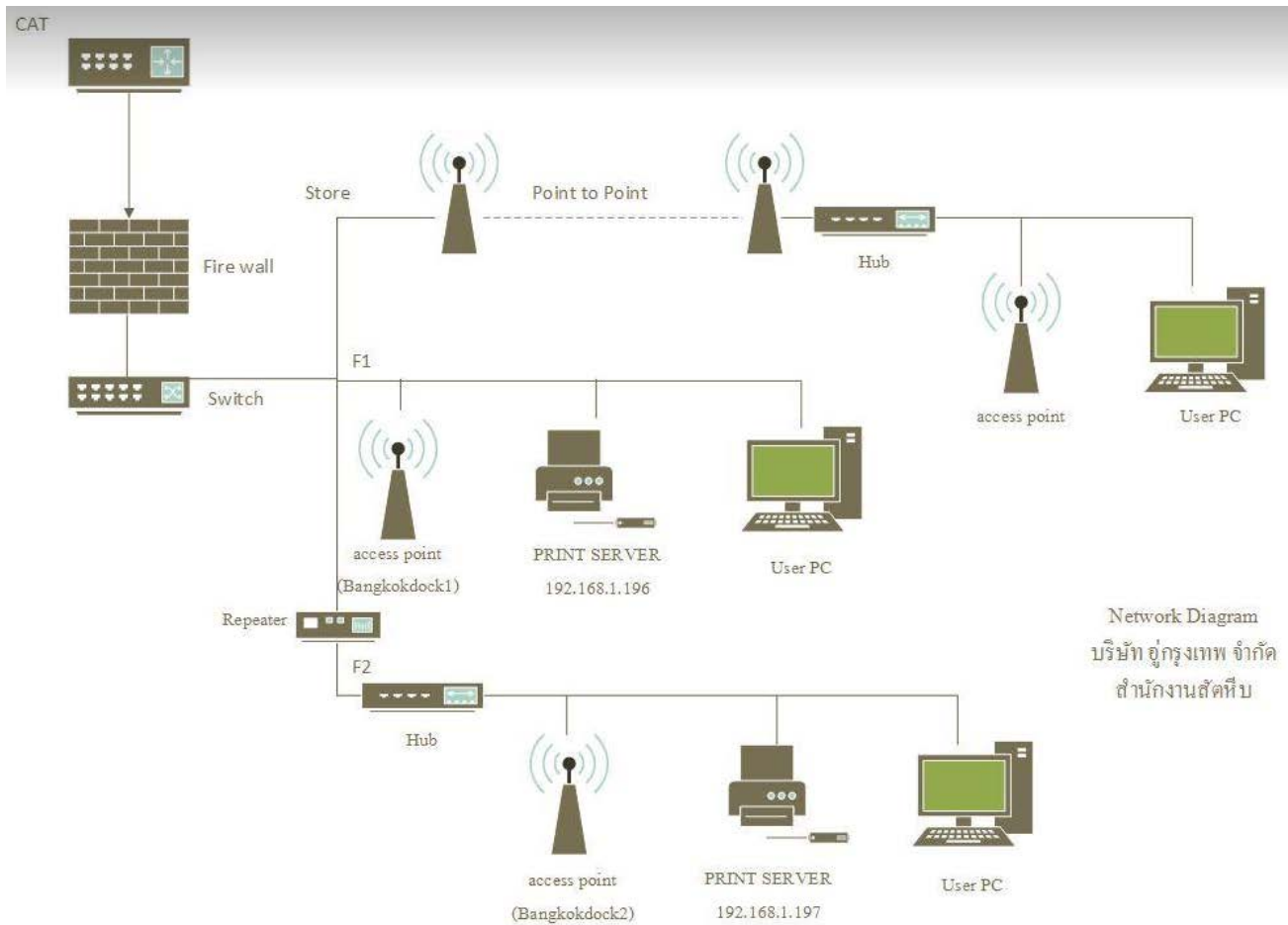
### ๓.๑.๒ สถาปัตยกรรมเครือข่าย (Network Architecture) เพื่อแสดงระบบโครงสร้างพื้นฐาน ฮาร์ดแวร์ และระบบเครือข่ายทั้งหมดขององค์กร

บริษัท อุ้กรุงเทพ จำกัด มีการแบ่งหน่วยธุรกิจออกเป็น ๒ ส่วน คือ สำนักงานใหญ่ (ยานนาวา) และส่วนสำนักงานธุรกิจ สัตหีบ ซึ่งปัจจุบันแต่ละส่วนธุรกิจมีคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง ตามรายละเอียดดังนี้

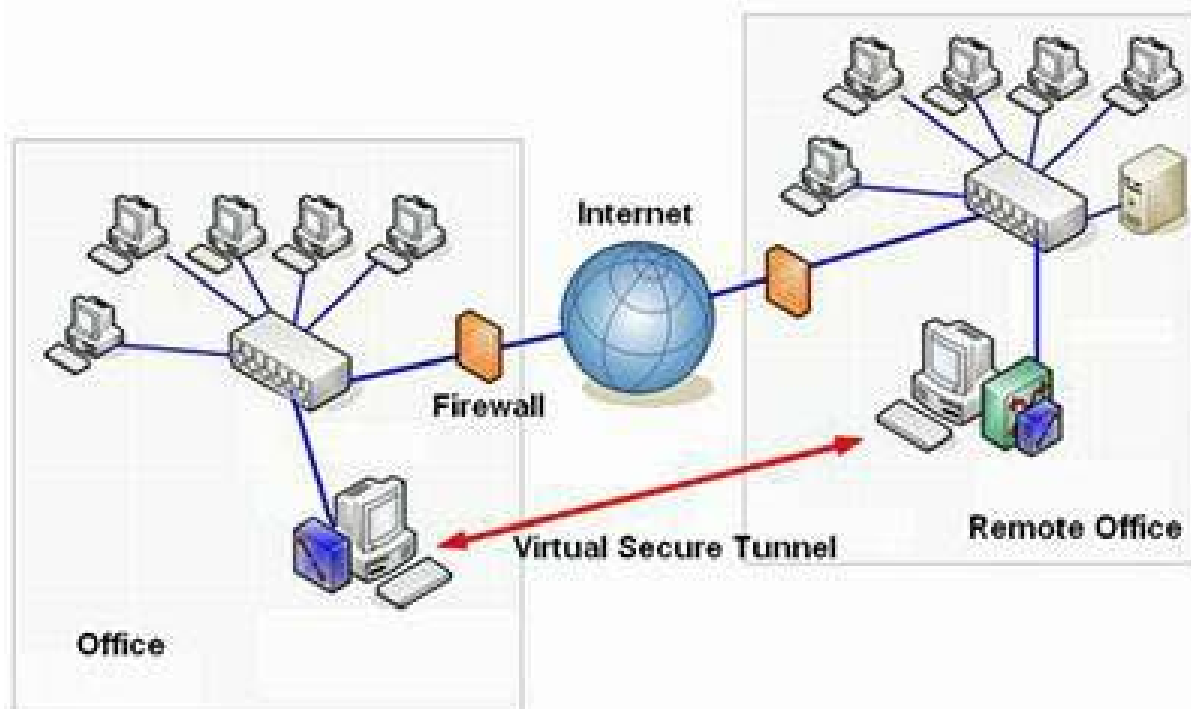
#### ๓.๑.๒.๑ ส่วนสำนักงานใหญ่ (ยานนาวา)



### ๓.๑.๒.๒ ส่วนสำนักงานธุรกิจ สาขาสตึก



### ๓.๑.๒.๓ ระบบการเชื่อมต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ ระหว่างสำนักงานส่วนกลางและสาขา ผ่านระบบ VPN



**๓.๒ สถานภาพเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กร****๓.๒.๑ ระบบงานสารสนเทศของบริษัทฯ ประกอบด้วย**

ด้านระบบงานสารสนเทศ	หน่วย
๑. ระบบสารสนเทศด้าน Operation System	
a. Windows Server ๒๐๐๘	๒
b. Windows Server ๒๐๑๖	๓
c. ระบบปฏิบัติการ Microsoft Windows	๓๐
๒. ระบบสารสนเทศด้าน Application Software	
a. Microsoft Office ๒๐๐๓ - ๒๐๑๖	๓๐
b. Microsoft Project	๑
c. ระบบ Share Point	๑
d. ระบบ Express	๑
e. ระบบ Payroll	๑
f. ระบบ e-Learning	๑
g. ระบบ เอกสารอิเล็กทรอนิกส์	๑
h. ระบบ แจ้งซ่อม (Helpdesk)	๑
i. ระบบ MRP : Material Resource Planning	๑
j. ระบบ HRM	๑
๓. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการความมั่นคงและเครือข่าย	
a. ระบบ Antivirus	๘๐
b. ระบบ Backup System	๒
c. ระบบ MailGoThai	๑๕๐
d. ระบบ Network Management	๑
e. ระบบ Network Monitoring	๑
f. ระบบ Intranet และ Datacenter	๑
๔. ระบบสารสนเทศเพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน	
a. ระบบเว็บไซต์ บอท. (www.bangkokdock.co.th)	๑
b. ระบบเว็บไซต์ GINFO ศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๑
c. ระบบเว็บไซต์ EGP งานด้านจัดซื้อจัดจ้าง	๑
d. ระบบ PFMS-SOE	๑
e. ระบบ GFMS-SOE	๑

๓.๒.๒ คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงงานสารสนเทศของบริษัทฯ ประกอบด้วย

๑. คอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server)	
a. เครื่องแม่ข่าย สำนักงานกรุงเทพ	๓
b. เครื่องแม่ข่าย สำนักงานสาขาสัตหีบ	๒
๒. คอมพิวเตอร์ลูกข่าย	
a. คอมพิวเตอร์ Personal Computer	๕๐
b. คอมพิวเตอร์ Notebook	๓๒
c. เครื่องสำรองไฟ	๒๒
d. เครื่องพิมพ์ส่วนบุคคล	๒๑
e. เครื่องพิมพ์และสแกนเนอร์ ในระบบเครือข่าย	๕
๓. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการความมั่นคงและเครือข่าย	
a. ระบบ Firewall	๓
b. ระบบ Hub	๑๑
c. ระบบ Access Point	๖

ด้านฮาร์ดแวร์บอท.ส่งเสริมสนับสนุนให้หน่วยงานภายในใช้อุปกรณ์เครือข่ายที่มีมาตรฐานเดียวกัน ตามเกณฑ์ราคากลางและคุณลักษณะพื้นฐานครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๒ เพื่อความสะดวกในการจัดการ และการบำรุงรักษา มีการเชื่อมโยงเครือข่ายสารสนเทศส่วนกลางสนับสนุนการใช้ทรัพยากรในระบบคอมพิวเตอร์ร่วมกันโดยมีการใช้งานผ่านระบบเครือข่ายร่วมกัน เช่น เครื่องพิมพ์เลเซอร์, เครื่องพิมพ์สี , เครื่องเขียนกราฟ (plotter) , เครื่องสแกน เป็นต้น การจัดให้มีส่งเสริมให้มีการใช้งานเครือข่าย Intranet ภายในหน่วยงานให้มีการใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ มีการเชื่อมโยงระหว่างสาขาผ่านระบบ VPN เพื่อจัดทำศูนย์ข้อมูล (Data Center) ในการจัดการด้าน MIS หรือ Management Information System อย่างมีประสิทธิภาพ

๓.๓ การวิเคราะห์ SWOT และแผนกลยุทธ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

๓.๓.๑ จุดแข็ง (Strength)

- ๒.๕.๑.๑ มีการบริหารภายในองค์กรอย่างมีระบบ มีฝ่ายรับผิดชอบอย่างชัดเจน
- ๒.๕.๑.๒ ความสามารถในการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อประยุกต์ใช้งาน
- ๒.๕.๑.๓ มีความพร้อมในการจัดอบรม เพื่อพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้กับองค์กร

๓.๓.๒ จุดอ่อน (Weak)

- ๒.๓.๒.๑ การจัดสรรงบประมาณด้าน IT ของ บอท. ผันแปรตามรายได้ของกิจการ
- ๒.๓.๒.๒ ความเหมาะสมของสถานที่ตามมาตรฐานสากลเพื่อรองรับงานตามภารกิจ
- ๒.๓.๒.๔ บุคลากรที่มีความรู้เฉพาะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน

๓.๓.๓ โอกาส (Opportunities)

- ๒.๓.๓.๑ การอยู่ในระบบประเมินการบริหารจัดการสารสนเทศ ทำให้ บอท.ต้องมีเป้าหมายในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพและอยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสม
- ๒.๓.๓.๒ นโยบายประเทศไทย ๔.๐ ผลักดันให้เกิดการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างก้าวกระโดด

### ๓.๓.๔ อุปสรรค (Threat)

- ๒.๓.๔.๑ การขาดบุคลากรที่มีประสบการณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยตรง
- ๒.๓.๔.๒ งบประมาณที่ต้องใช้ในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ
- ๒.๓.๕.๓ สภาวะเศรษฐกิจที่ไม่มั่นคงมีผลกระทบต่อการสนับสนุนด้านงบประมาณ

## ๓.๔ กลยุทธ์การบริหารระบบสารสนเทศ

### ๓.๔.๑ การจัดหา เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย

๑. มีตราอักษรที่ได้รับความน่าเชื่อถือและมีประสิทธิภาพสูง เป็นประเภท pack server มาตรฐาน และสามารถรองรับระบบงานต่าง ๆ ของ บริษัทฯ ได้
๒. กำหนดอายุการใช้งาน ๕ ปี เพื่อลดความเสี่ยงในการหยุดการทำงานของระบบ สามารถย้ายการทำงานของระบบ ไปทำงานอยู่บนเครื่องเซิร์ฟเวอร์สำรอง ก็ได้โดยไม่มีผลกระทบ
๓. ลดปัญหาเชิงเทคนิคการดูแลระบบงาน โดยสามารถแยกให้แต่ละระบบงานอยู่บนต่างเครื่องเซิร์ฟเวอร์ ซึ่งจะส่งผลกระทบแก่กันแม้ทำงานอยู่บนเครื่องเซิร์ฟเวอร์เดียวกัน เพราะใช้ระบบปฏิบัติการเดียวกัน
๔. ระบบมีขีดความสามารถเพิ่มขึ้น มีเสถียรภาพ และสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง
๕. มีระบบ Backup ข้อมูลไม่สูญหาย เนื่องจากมีการสำรองไว้ ในกรณีที่ระบบเกิดขัดข้อง สามารถกู้คืนระบบได้ในเวลารวดเร็ว ตลอดจนสร้างความมั่นใจใน การใช้งานและประหยัดพลังงาน
๖. มีระบบ Active Directory รองรับการล็อกอินแบบใหม่ๆ ที่ปลอดภัยมากขึ้น เช่น Microsoft Passport และ Windows Hello
๗. สามารถกำหนดนโยบาย (policy) ด้านเครือข่ายได้ละเอียดและลงลึก ไม่ว่าจะเป็นเรื่อง isolation, QoS, load balancing, switching, routing, DNS ตอบโจทย์ทั้งการทำงานข้ามระหว่างศูนย์ข้อมูล และการเชื่อมต่อระหว่างศูนย์ข้อมูลกับคลาวด์
๘. องค์กรสามารถรวมสตอเรจประเภทต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นฮาร์ดดิสก์, SSD, NVMe มาสร้างเป็นสตอเรจขนาดใหญ่ขึ้นเพื่อลดต้นทุนสตอเรจลง ลดความจำเป็นในการจ่ายเงินซื้อโซลูชัน SAN หรือ NAS ลงได้
๙. รองรับขนาดของไครฟ์เพิ่มเป็น ๖๔TB และขนาดไฟล์สูงสุด ๑TB ช่วยขยายความสามารถในการทำ deduplication ของไฟล์ นอกจากนี้ยังมีพีเจอร์ Storage Quality of Service ช่วยตรวจสอบประสิทธิภาพของสตอเรจสำหรับงานสำคัญว่าจะทำงานได้อย่างราบรื่น
๑๐. มีเทคโนโลยี Container ช่วยให้การพัฒนาแอปพลิเคชันแล้วนำไปรันบนเซิร์ฟเวอร์หรือคลาวด์ทำได้ง่ายขึ้น ลดต้นทุนการดูแล
๑๑. มีระบบปฏิบัติการ Windows Server รองรับ PowerShell สำหรับบริหารจัดการ Server เวอร์ชันใหม่ ๆ ช่วยให้ผู้ใช้ดูแลระบบสามารถบริหารจัดการเซิร์ฟเวอร์ได้ง่าย
๑๒. Vmware กรณีทำการ ปรับปรุงเครื่องแม่ข่ายระบบสามารถทำงานได้ต่อเนื่อง โดยการย้าย ไปทำที่เครื่องอื่นที่มีเทคโนโลยีเหมือนกัน และเมื่อปรับปรุงเสร็จเรียบร้อยแล้วสามารถย้ายกลับมาทำต่อที่เครื่องเดิมได้ โดยไม่ต้องทำการปิดระบบ
๑๓. มีระบบแจ้งเตือนไม่ว่าจะเป็นปัญหาของอุปกรณ์ และโหนดของระบบ ทำให้เราสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างทันท่วงที

### ๓.๔.๒ การจัดหา เครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่าย ตามเกณฑ์ราคากลางและคุณลักษณะพื้นฐานครุภัณฑ์

### คอมพิวเตอร์ ฉบับปัจจุบัน (ปี ๒๕๖๒)

๑. เครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่าย สำหรับการทำงานทั่วไป พิจารณาเครื่องลูกข่ายที่เป็นแบบมีตราอักษร ราคาเหมาะสมตามท้องตลาด มีความประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับกลาง
๒. เครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่าย สำหรับ การทำงานเชิงธุรกิจ พิจารณาเครื่องลูกข่ายที่เป็นแบบมีตราอักษร ราคาเหมาะสมตามท้องตลาด มีความประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับสูง

### ๓.๔.๓ การจัดหา เครื่องพิมพ์ และเครื่อง Multi-Function และอุปกรณ์ต่อพ่วง

การที่มีความหลากหลายของเครื่องพิมพ์ และเครื่อง Multi-Function ทำให้เกิดความยุ่งยากในการบริหารจัดการ จึงได้มีการกำหนดเครื่องพิมพ์ที่มีตราอักษรเป็นหลัก โดยมุ่งเน้นการทำงานผ่านระบบเครือข่ายหลักของบริษัท

### ๓.๔.๔ การบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่อพ่วง

กำหนดให้มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบโดยเฉพาะเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่อพ่วงพื้นฐานทั้งหมด โดยการตรวจสอบอาการชำรุดเบื้องต้น พร้อมทั้งจัดหา sub contract เพื่อมาบริหารจัดการด้านการซ่อมบำรุง

### ๓.๔.๕ ซอฟต์แวร์ ระบบปฏิบัติการ (System Software)

บอท. ใช้ระบบปฏิบัติการ Microsoft Windows และ Microsoft Office เป็นซอฟต์แวร์พื้นฐานในการทำงาน โดยมีนโยบายการจัดหาระบบปฏิบัติการ Microsoft Windows แบบ OEM ตาม พ.ร.บ.ว่าด้วยการกระทำ ความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๐ หรือ "พ.ร.บ.คอมพิวเตอร์" ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม ซึ่งที่ประชุม สภานิติบัญญัติแห่งชาติ (สนช.) มีมติเห็นชอบไปเมื่อปลายปี ๒๕๕๙ พร้อมกับการจัดซื้ออุปกรณ์ ตามเกณฑ์ราคา กลางและคุณลักษณะพื้นฐานครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ประจำปี

### ๓.๔.๖ ซอฟต์แวร์ระบบงาน เพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการตามภารกิจหลักของบริษัทฯ

เพื่อให้การใช้งานมีมาตรฐานในการทำงานร่วมกัน และแลกเปลี่ยนข้อมูลร่วมกันได้ จึงพิจารณาระบบงานแยกตามกลุ่มงานที่ต้องดำเนินการสนับสนุนดังนี้คือ

#### ๓.๔.๖.๑ ระบบสารสนเทศที่สนับสนุนการบริหารจัดการของรัฐวิสาหกิจ

๑. ระบบ MIS / EIS ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริหาร
๒. ระบบการเก็บข้อมูลเพื่อช่วยในการติดตามหรือวัดผลการดำเนินงานขององค์กร
๓. ระบบการรายงานผลและเปรียบเทียบผลการดำเนินงานกับเป้าหมาย

#### ๓.๔.๖.๒ ระบบสารสนเทศที่สนับสนุนการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน

๑. ระบบสารสนเทศที่สนับสนุนการเก็บข้อมูลพื้นฐานที่ใช้ในการบริหารและจัดการความเสี่ยง
๒. ระบบสารสนเทศที่สนับสนุนรายงานและการวิเคราะห์ระดับความรุนแรงและประเมิน

โอกาสที่เกิด / Early Warning System (ระบบเตือนภัย / แจ้งให้ทราบถึงเหตุการณ์หรือความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นซึ่งมีผลกระทบรุนแรงต่อองค์กร)

๓. การบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการที่ดี (IT Governance)

#### ๓.๔.๖.๓ ระบบสารสนเทศที่สนับสนุนการควบคุมและการตรวจสอบภายใน

๑. การนำระบบสารสนเทศและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการควบคุมภายในและตรวจสอบภายในเพื่อสร้างความมั่นใจได้ว่ารัฐวิสาหกิจปฏิบัติได้ตามระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับต่าง ๆ ตลอดจนความถูกต้องของข้อมูลด้านบัญชีและการเงิน

๒. ระบบที่ช่วยการควบคุมและการตรวจสอบเพื่อสร้างความมั่นใจได้ว่าระบบสารสนเทศมีความปลอดภัยและข้อมูลมีความถูกต้อง (Computer Audit)

๓. การดำเนินงานตามแผนงาน/โครงการด้านสารสนเทศที่มีมูลค่าสูงและมีผลกระทบต่อการทำงานขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญ

#### ๓.๔.๖.๔ ระบบสารสนเทศที่สนับสนุนการบริหารทรัพยากรบุคคล

๑. ระบบสารสนเทศที่สนับสนุนการเก็บรวบรวมข้อมูลด้าน Competency ของบุคลากรทุกตำแหน่งที่องค์กรต้องการและที่บุคลากรทุกคนมีอยู่ (Competency Inventory)

๒. การยกระดับความรู้และความสามารถของ CEO / CFO / CIO ใน การผนวกรวมการจัดการด้านเทคโนโลยีกับการวางนโยบายเพื่อพัฒนาองค์กร

๓. การพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรในองค์กรให้เข้าใจและรองรับระบบสารสนเทศที่องค์กรมีอยู่

#### ๓.๔.๖.๕ ระบบสารสนเทศที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียภายนอกองค์กร รวมถึงนโยบายต่างๆ ของรัฐบาล

๑. การลดขั้นตอนและการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ / ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกองค์กร และประชาชน

๒. ระบบสารสนเทศที่สามารถ Share ข้อมูลกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องภายนอกองค์กรได้ โดยมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดีเพื่อป้องกันผู้ที่ไม่ได้รับสิทธิ์ใช้ข้อมูล

๓. การดำเนินการหรือแผนงานเพื่อสนับสนุนนโยบายต่าง ๆ ที่จำเป็นจะต้องนำระบบสารสนเทศเข้ามาช่วย เช่น การปิดบัญชีรายไตรมาส รายปี, e-Auction, การเก็บข้อมูลการจราจรทางคอมพิวเตอร์ ตามพ.ร.บ. ว่าด้วยการกระทำผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐ เป็นต้น

๔. การเปิดเผยข้อมูลต่างๆ ผ่านทางเว็บไซต์อย่างเหมาะสม

#### ๓.๔.๖.๖ ระบบสารสนเทศที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียภายในองค์กร

๑. การลดขั้นตอนและการอำนวยความสะดวกแก่พนักงานและผู้รับบริการภายในองค์กร

๒. การนำระบบสารสนเทศมาใช้เพื่อลดต้นทุนการผลิตหรือต้นทุนการให้บริการขององค์กรและ/หรือมีความคุ้มค่าในการดำเนินงาน

๓. ระบบ Back Office ที่สามารถ Share ข้อมูลระหว่างหน่วยงานอื่นภายในองค์กรได้ โดยที่ต่างฝ่ายที่มีข้อมูล จะต้องหารือร่วมกันเพื่อ Share ข้อมูลในลักษณะของการเข้าสู่ข้อมูลของหน่วยงานอื่นภายในองค์กร โดยมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดีเพื่อป้องกันผู้ที่ไม่ได้รับสิทธิ์ใช้ข้อมูล

#### ๔. การนำระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization)

##### ๓.๔.๗ ซอร์ฟแวร์อรรถประโยชน์ (System Utility)

มีการกำหนด ซอร์ฟแวร์มาตรฐานของบริษัทฯ และไม่อนุญาตให้ใช้ซอร์ฟแวร์อื่น เพื่อให้การบริหาร จัดการด้านซอร์ฟแวร์เป็นไปได้ง่าย และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

##### ๓.๔.๘ ซอร์ฟแวร์ระบบป้องกันไวรัส (Antivirus) และระบบรักษาความปลอดภัย (System Security)

กำหนดให้มีการใช้ Antivirus เดียวกันทั้งบริษัทฯ ที่มีมาตรฐานและมีประสิทธิภาพที่ยอมรับได้ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ระบบรักษาความปลอดภัยในระดับเครื่องคอมพิวเตอร์ลูก ช่วยให้กำหนดใช้คุณสมบัติภายในซอร์ฟแวร์ระบบปฏิบัติการเอง ส่วนระบบรักษาความปลอดภัยในระดับ เครือข่ายมีการจัดหาอุปกรณ์เฉพาะ และซอร์ฟแวร์ระบบรักษาความปลอดภัยในระดับ เครือข่าย (Enterprise Edition) เพื่อป้องกันการโจมตีจากทั้งภายในบริษัทเอง และจากภายนอก เพื่อป้องกัน SERVER ZONE

##### ๓.๔.๙ ศูนย์ข้อมูลหลัก และศูนย์ข้อมูลสำรอง

ข้อมูลในคอมพิวเตอร์นั้นมีมูลค่ามหาศาล หากข้อมูลเหล่านั้นได้รับความเสียหาย ก็อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานหรือการทำธุรกิจได้ โอกาสที่ข้อมูลจะสูญหายสามารถเกิดได้จากหลายสาเหตุ ไม่ว่าจะเป็น เครื่องติดมัลแวร์ ฮาร์ดดิสก์ชำรุด หรือแม้กระทั่งผู้ใช้เผลอแก้ไขหรือลบไฟล์โดยไม่ตั้งใจ ดังนั้น การมีข้อมูลสำรองไว้ก่อนเกิดเหตุก็จะช่วยลดความเสียหายได้มาก

ทาง บอท. มีศูนย์ข้อมูลหลักทั้งในส่วนกลางและสาขาโดยการยึดถือมาตรฐาน ISO:๒๗๐๐๑ เป็นแนวทาง และมีแผนการใช้ศูนย์ข้อมูลสำรองของหน่วยงานสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สรอ.) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

##### ๓.๔.๑๐ การสำรองข้อมูล และการเรียกคืนข้อมูล

การสำรองข้อมูลสามารถทำได้หลายรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นการคัดลอกข้อมูลลงในฮาร์ดดิสก์สำรอง การอัปโหลดข้อมูลไปเก็บไว้กับผู้ให้บริการ cloud หรือแม้กระทั่งการซื้อบริการสำรองข้อมูลสำหรับใช้ในหน่วยงาน โดยเฉพาะ ซึ่งแต่ละวิธีการก็มีข้อดีข้อเสียและค่าใช้จ่ายแตกต่างกันการพัฒนาและปรับปรุง ทาง บอท. มีการกำหนดกระบวนการ ในการสำรองข้อมูลและกระบวนการเรียกข้อมูล โดยรวมถึงกระบวนการ ทดสอบ และตรวจสอบด้วยการกำหนดแนวทางการสำรองข้อมูล แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท คือ ข้อมูลระบบและ ฐานข้อมูล โดยปัจจุบันระบบการสำรองข้อมูลของ บอท. เป็นระบบ Auto Backup ทั้งในส่วนกลางและสาขา



### ๓.๕. แผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉิน (IT Contingency Plan)

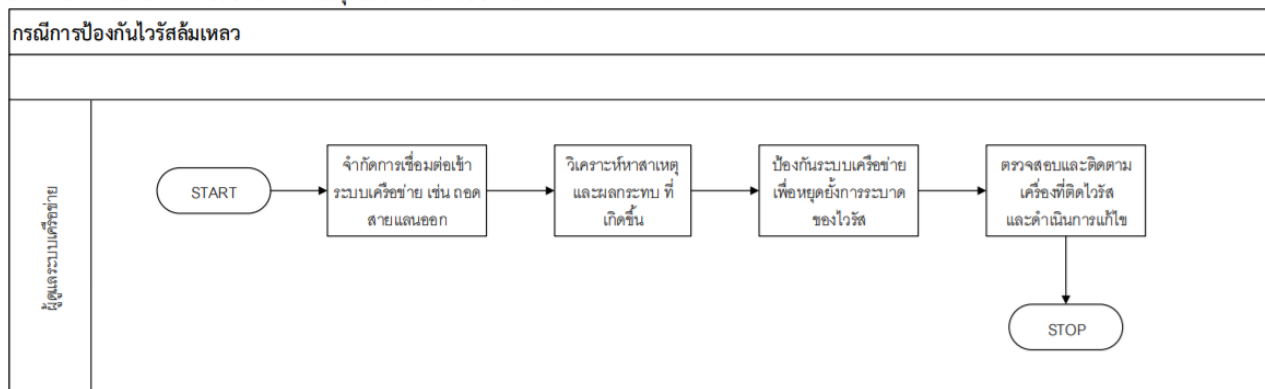
การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการภายในองค์กรและสนับสนุนการปฏิบัติงานมากขึ้น อันมีประโยชน์ต่อการวางแผนพัฒนาองค์กร การบริหารจัดการองค์กร และการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ จะมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ดังนั้น องค์กรจำเป็นต้องมีมาตรการการบริหารจัดการ การเฝ้าระวัง การจัดเก็บและการดูแลรักษาข้อมูลสารสนเทศ เพื่อให้เกิดความมั่นคงปลอดภัย และมีความพร้อมในการปฏิบัติงานอย่างเต็มประสิทธิภาพตลอดเวลา

#### ๓.๕.๑ แผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉิน (IT Contingency Plan) ระดับหน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศ

##### ๓.๕.๑.๑ กรณีการป้องกันไวรัสลึกลับ

- กรณีถูกไวรัสหรือผู้บุกรุก เพื่อจำกัดความเสียหายที่อาจแพร่กระจายไปยังเครื่องอื่นในระบบเครือข่ายให้ทำการจำกัดการเชื่อมต่อเข้าสู่ระบบเครือข่าย
- วิเคราะห์หาสาเหตุและผลกระทบที่เกิดจากไวรัสที่ระบาด
- ดำเนินการป้องกันระบบเครือข่ายเพื่อหยุดการระบาดของไวรัส
- ตรวจสอบและติดตามเครื่องที่ติดไวรัสและดำเนินการแก้ไข
- กรณีที่ทำให้เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่สามารถดำเนินการใช้ได้ตามปกติให้แจ้งเหตุ ให้เจ้าหน้าที่งานพัฒนาระบบเครือข่ายและการสื่อสาร หรือที่ปรึกษากรณีมีเหตุอื่น

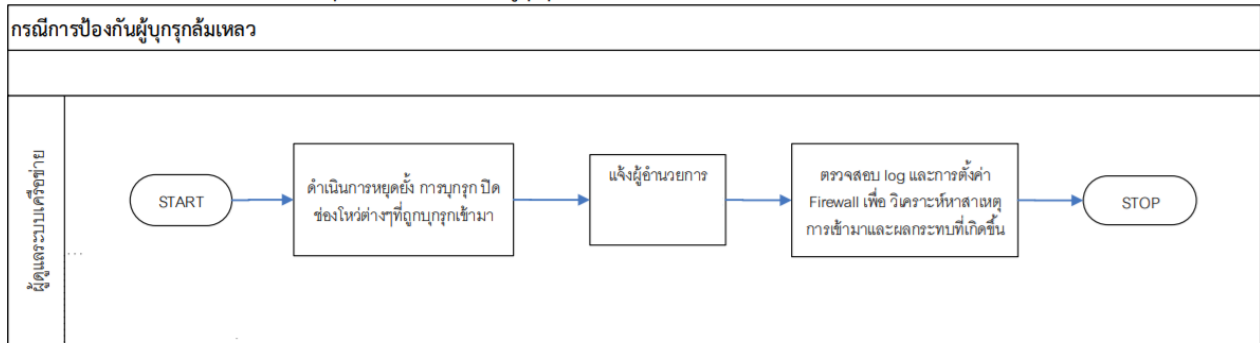
แผนผังแสดงขั้นตอนการรับมือสถานการณ์ฉุกเฉิน กรณีการป้องกันไวรัสลึกลับ



##### ๓.๕.๑.๒ กรณีการป้องกันผู้บุกรุกลึกลับ

- กรณีที่มีผู้บุกรุก ผู้ดูแลระบบต้องวิเคราะห์หาสาเหตุของการเข้ามาในระบบและผลของความเสียหายที่เกิดขึ้นโดยตรวจสอบจาก log และตรวจสอบการตั้งค่าของ Firewall
- ผู้ดูแลระบบแจ้งผู้อำนวยการแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศให้ทราบโดยด่วน
- ดำเนินการหยุดยั้งการบุกรุก ปิดช่องโหว่ต่าง ๆ ที่ทำให้ผู้บุกรุกเข้ามาได้
- ทาง บอท.ร่วมกับ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.) ในการเฝ้าระวัง

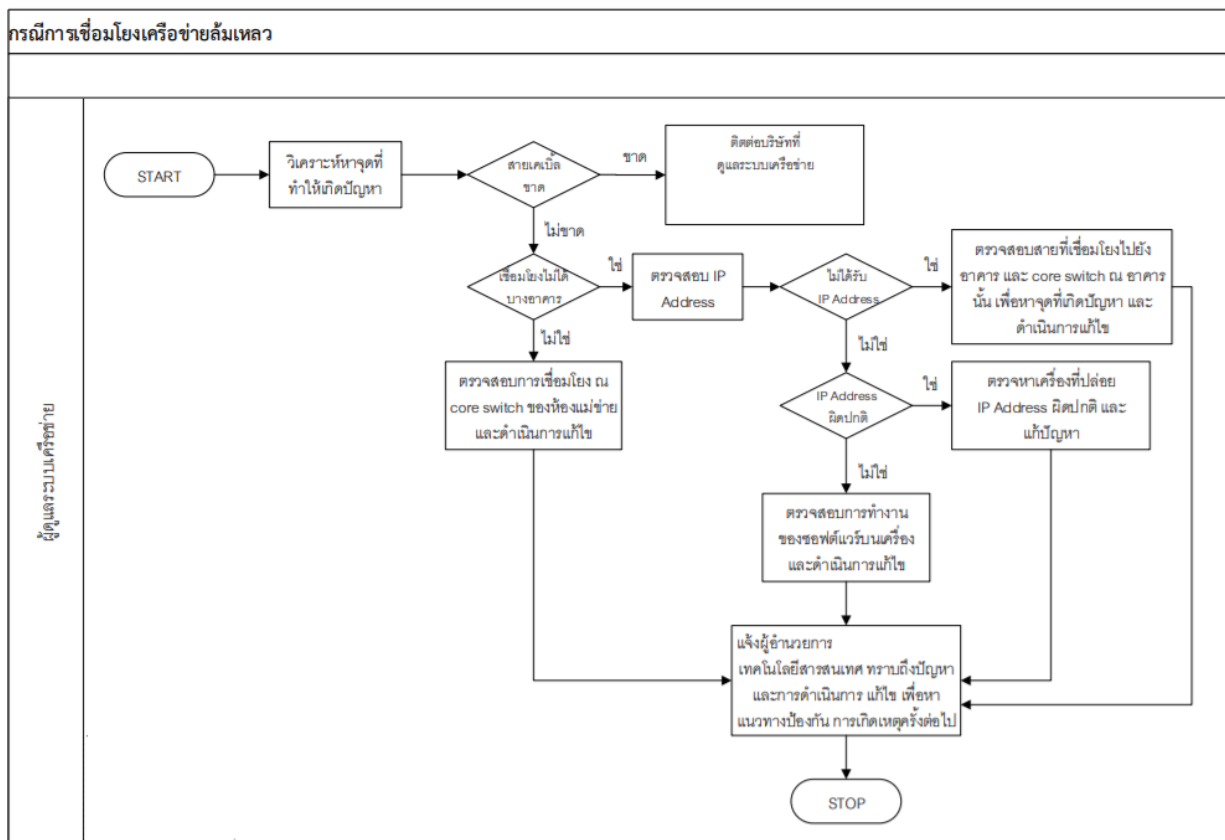
แผนผังแสดงขั้นตอนการรับมือสถานการณ์ฉุกเฉิน กรณีการป้องกันผู้บุกรุกล้มเหลว



๓.๕.๑.๓ กรณีการเชื่อมโยงเครือข่ายล้มเหลว

- รับผิดชอบการวิเคราะห์หาจุดที่ทำให้เกิดปัญหา
- หากสายเคเบิลภายนอกขาด ให้รีบติดต่อเจ้าหน้าที่บริษัทที่ดูแลบำรุงรักษาระบบเครือข่ายมาดำเนินการซ่อมแซมสายเคเบิลให้เสร็จเรียบร้อยโดยเร็ว
- หากเชื่อมโยงเครือข่ายไม่ได้เฉพาะบางอาคารหรือเป็นปัญหาภายในอาคาร ให้ดำเนินการตรวจสอบสายหรืออุปกรณ์ที่เชื่อมต่อและ core switch ที่ติดตั้งอยู่ในจุดที่ไม่สามารถเชื่อมต่อเครือข่ายได้

แผนผังแสดงขั้นตอนการรับมือสถานการณ์ฉุกเฉิน กรณีการเชื่อมโยงเครือข่ายล้มเหลว

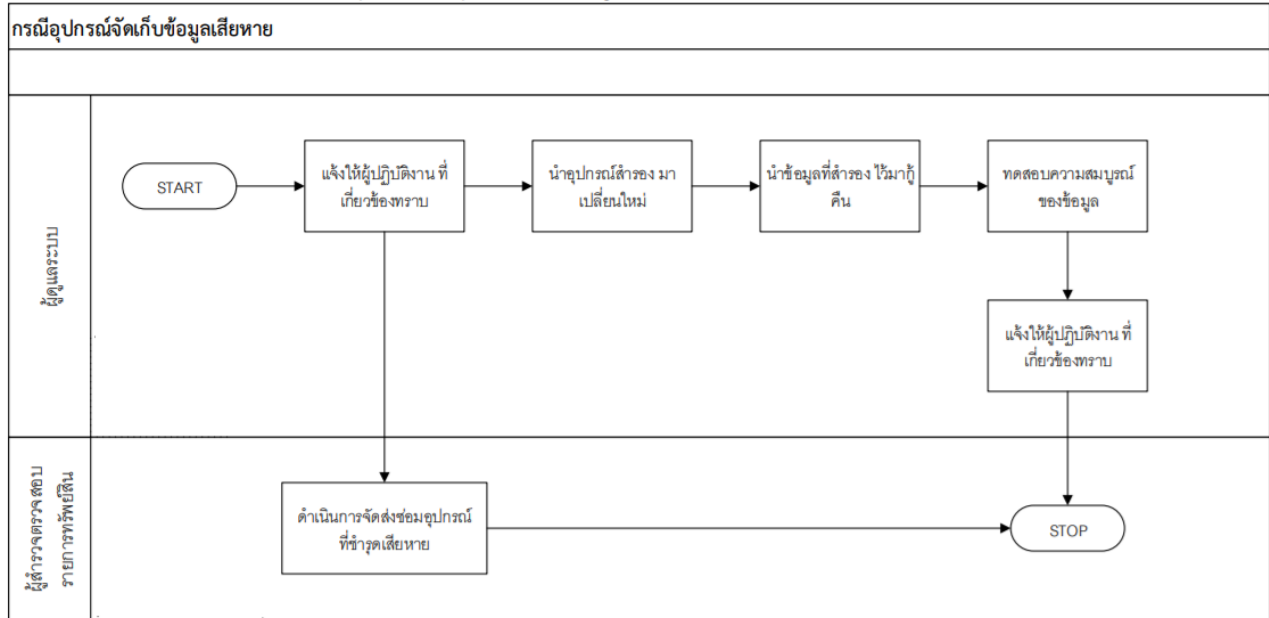


๓.๕.๑.๔ กรณีอุปกรณ์จัดเก็บข้อมูลเสียหาย

- แจ้งให้ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องทราบ
- รับผิดชอบการจัดหาอุปกรณ์จัดเก็บข้อมูลมาเปลี่ยนใหม่ และนำข้อมูลที่สำรองไว้ มากู้คืนข้อมูลโดยเร็ว

- ทดสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล และแจ้งให้ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องทราบ

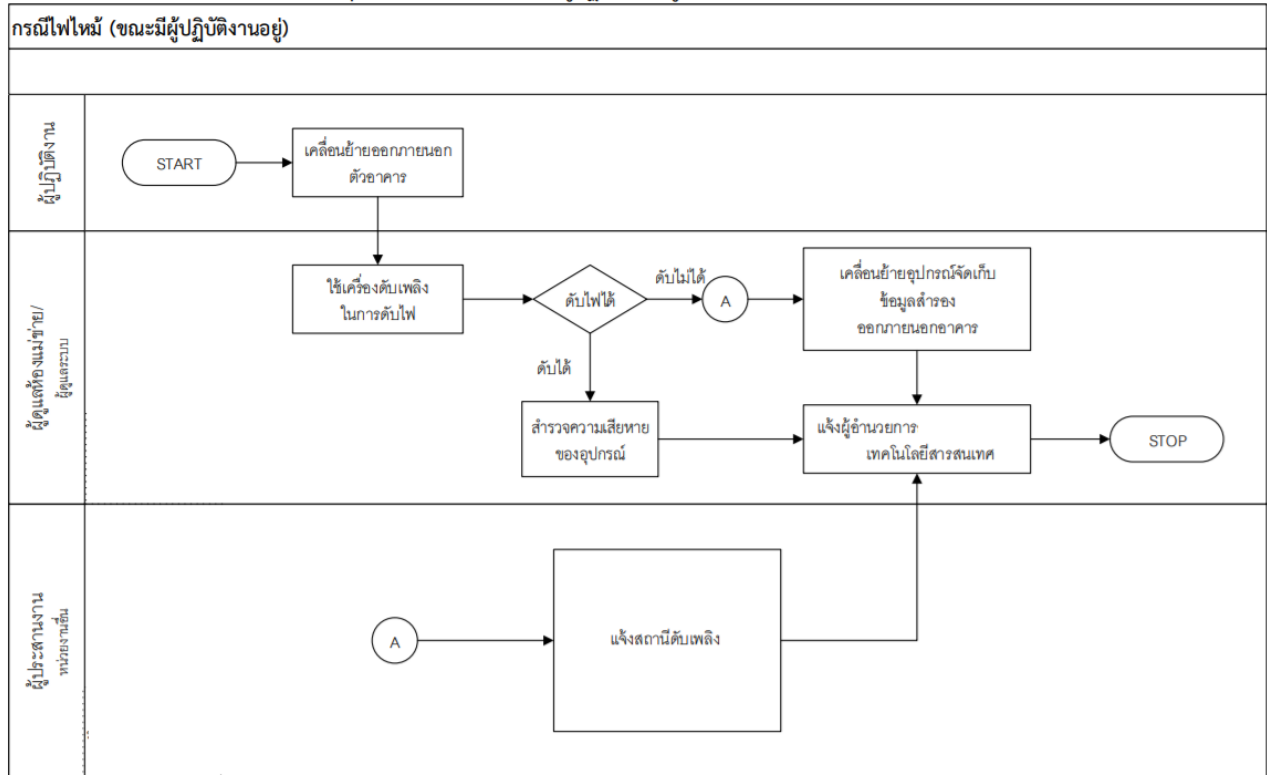
แผนผังแสดงขั้นตอนการรับมือสถานการณ์ฉุกเฉิน กรณีอุปกรณ์จัดเก็บข้อมูลเสียหาย



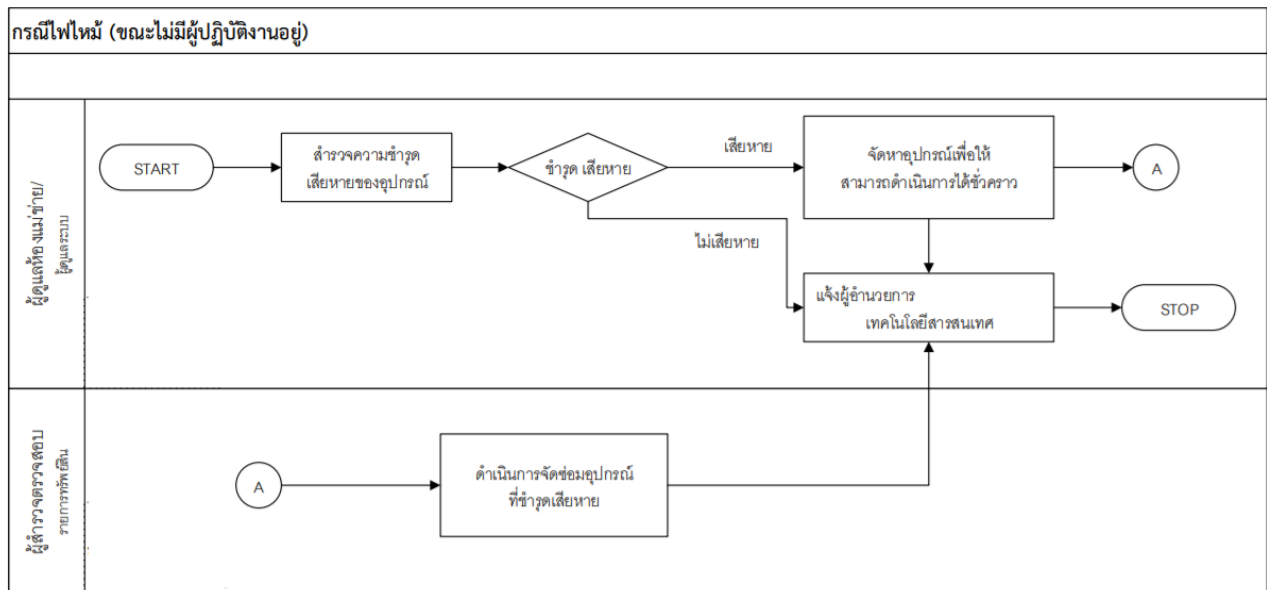
### ๓.๕.๑.๕ กรณีไฟไหม้

- หากเกิดไฟไหม้ขณะปฏิบัติงานอยู่ให้ผู้ปฏิบัติงานรีบเคลื่อนย้ายออกภายนอกตัวอาคาร ให้ผู้ที่สามารถการใช้เครื่องดับเพลิงได้ ใช้เครื่องดับเพลิงที่ติดตั้งอยู่
- ทำการดับไฟ
- หากไม่สามารถควบคุมไฟได้ ผู้ดูแลระบบต้องรีบเคลื่อนย้ายอุปกรณ์จัดเก็บข้อมูลสำรองออกนอกตัวอาคาร ผู้ติดต่อประสานงานโทรแจ้งหน่วยงานดับเพลิงและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- หากเกิดไฟไหม้ขณะที่ไม่มีผู้ปฏิบัติงาน แล้วปรากฏว่าอุปกรณ์ต่าง ๆ ชำรุดเสียหาย ให้รีบดำเนินการจัดซ่อมหรือจัดหาอุปกรณ์ต่าง ๆ มาเพื่อให้การปฏิบัติงานดำเนินต่อไปได้ และออกแบบติดตั้งระบบตรวจจับไฟและดับไฟอัตโนมัติ
- อบรมวิธีการใช้งานเครื่องดับเพลิงและการหนีไฟให้กับผู้ปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ อย่างน้อยปีละ ๒ ครั้ง

แผนผังแสดงขั้นตอนการรับมือสถานการณ์ฉุกเฉิน กรณีไฟไหม้ (ขณะมีผู้ปฏิบัติงานอยู่)



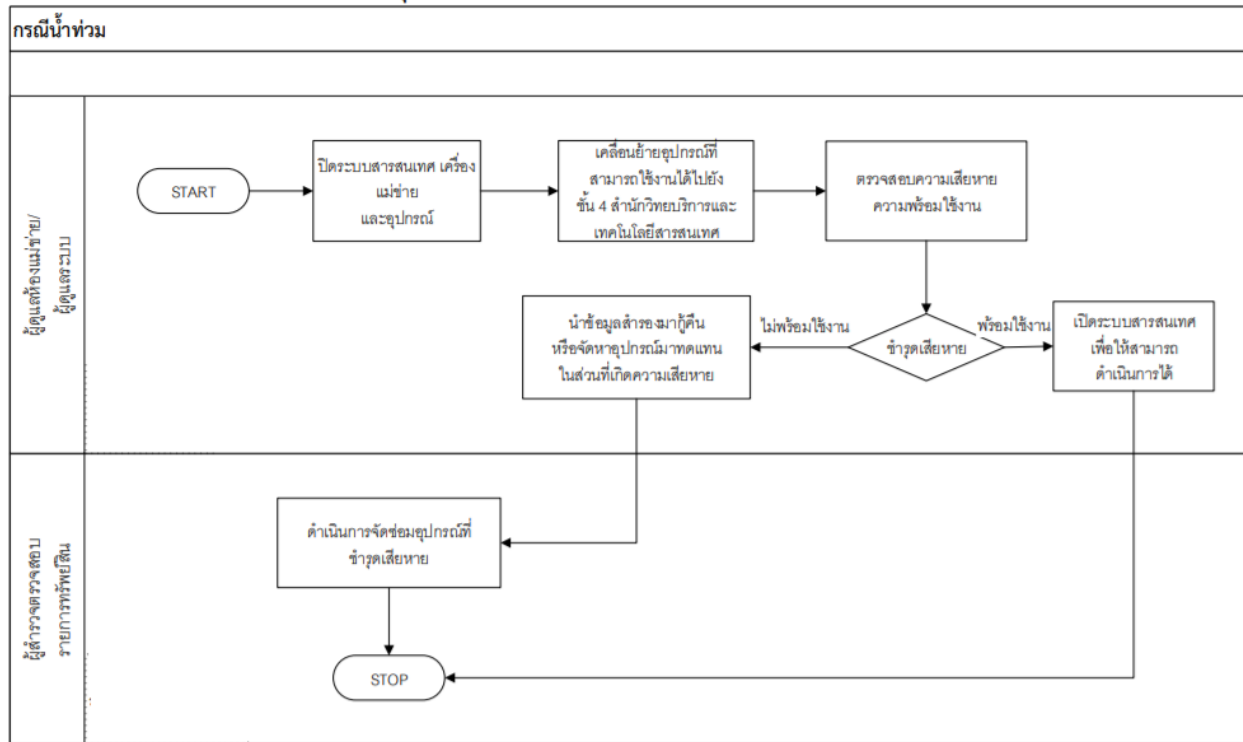
แผนผังแสดงขั้นตอนการรับมือสถานการณ์ฉุกเฉิน กรณีไฟไหม้ (ขณะไม่มีผู้ปฏิบัติงานอยู่)



๓.๕.๑.๖ กรณีน้ำท่วม

- ผู้ดูแลระบบปิดระบบและทำการเคลื่อนย้ายอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ยังสามารถใช้งานได้ไปติดตั้ง ณ สำนักงานสาขา
- ผู้ดูแลระบบนำข้อมูลสำรองที่ได้จัดเก็บไว้มากู้คืน ในส่วนที่เกิดความเสียหาย
- ผู้ตรวจสอบรายการทรัพย์สินสำรวจความชำรุดเสียหาย จัดส่งซ่อมหรือจัดหาเพื่อให้สามารถดำเนินการได้

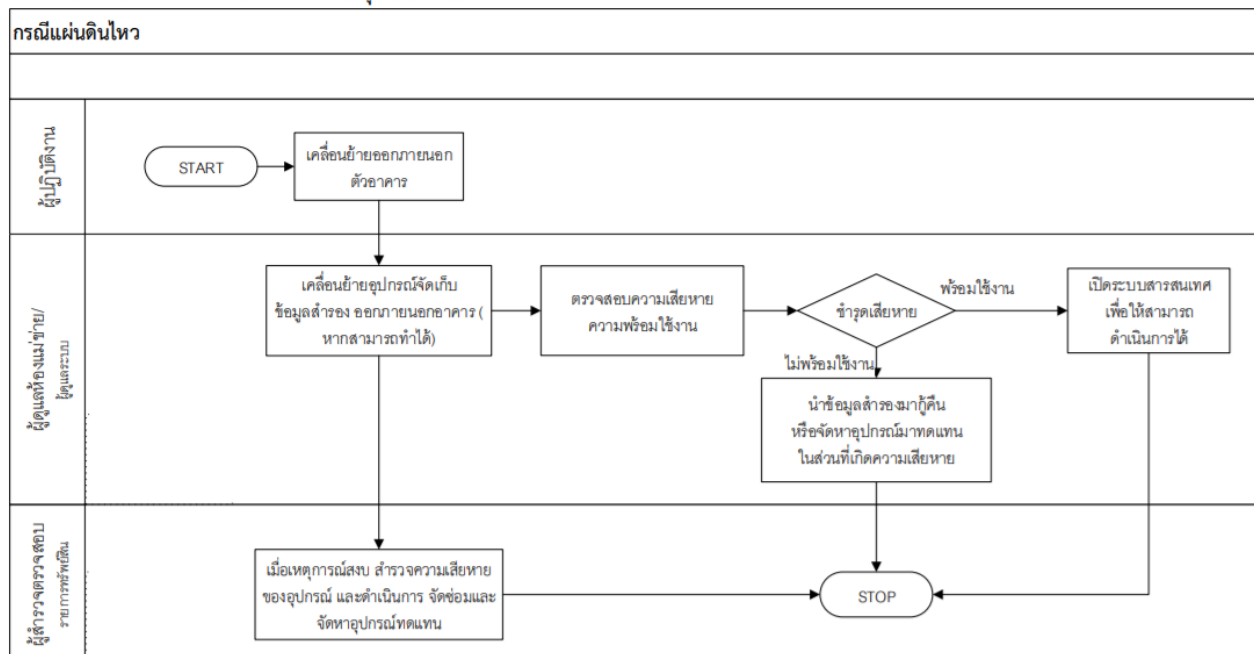
แผนผังแสดงขั้นตอนการรับมือสถานการณ์ฉุกเฉิน กรณีน้ำท่วม



๓.๕.๑.๗ กรณีแผ่นดินไหว

- ให้ผู้ปฏิบัติงานรีบเคลื่อนย้ายออกภายนอกตัวอาคาร
- ผู้ดูแลระบบนำข้อมูลสำรอง เคลื่อนย้ายไปด้วยหากสามารถทำได้
- เมื่อเหตุการณ์สงบ ตรวจสอบความชำรุดเสียหาย และดำเนินการแก้ไขเพื่อให้ระบบสามารถดำเนินการต่อไปได้

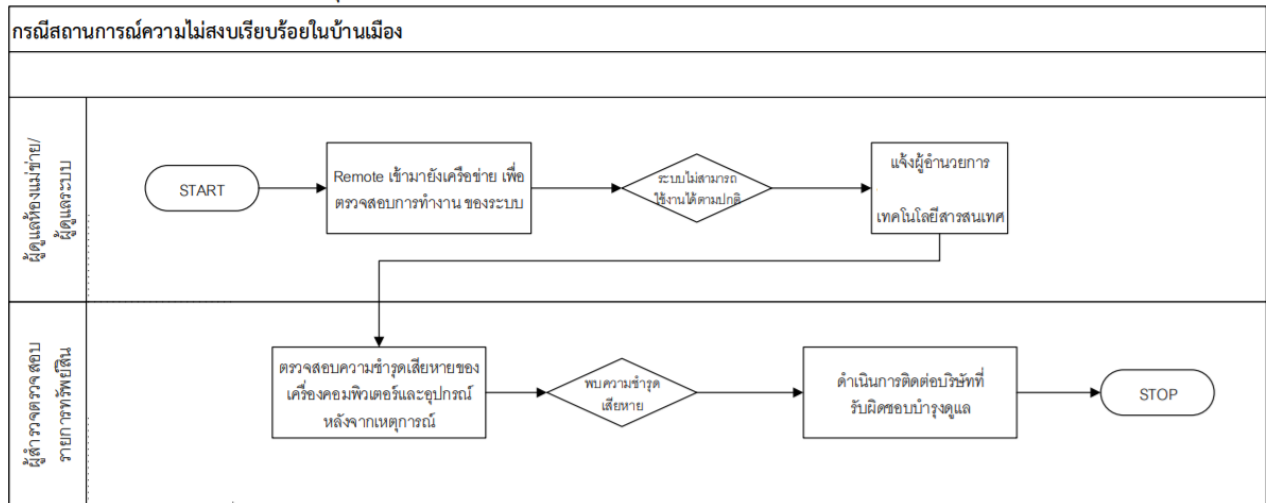
แผนผังแสดงขั้นตอนการรับมือสถานการณ์ฉุกเฉิน กรณีแผ่นดินไหว



### ๓.๕.๑.๘ กรณีเกิดสถานการณ์ความไม่สงบเรียบร้อยในบ้านเมือง

- กรณีที่ไม่สามารถเข้ามาปฏิบัติงานได้ ผู้ดูแลระบบ Remote เข้ามาเพื่อตรวจสอบการทำงานของระบบ หากพบว่าระบบไม่สามารถดำเนินการได้ตามปกติแจ้งผู้อำนวยการ
- หลังเหตุการณ์ความไม่สงบ ให้ผู้ดูแลระบบและผู้ตรวจสอบรายการทรัพย์สินตรวจสอบความชำรุดเสียหาย ซึ่งอาจได้รับจากเหตุการณ์ดังกล่าว หากพบความชำรุดเสียหาย ให้ดำเนินการติดต่อบริษัทที่รับผิดชอบดูแลบำรุงรักษา

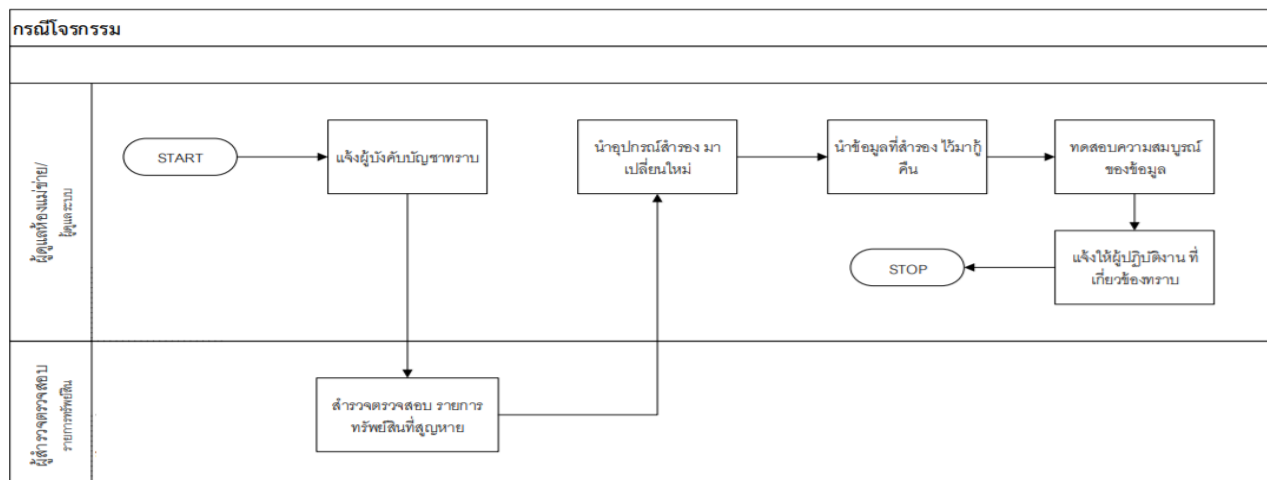
แผนผังแสดงขั้นตอนการรับมือสถานการณ์ฉุกเฉิน กรณีเกิดสถานการณ์ความไม่สงบเรียบร้อยในบ้านเมือง



### ๓.๕.๑.๙ กรณีโจรกรรม

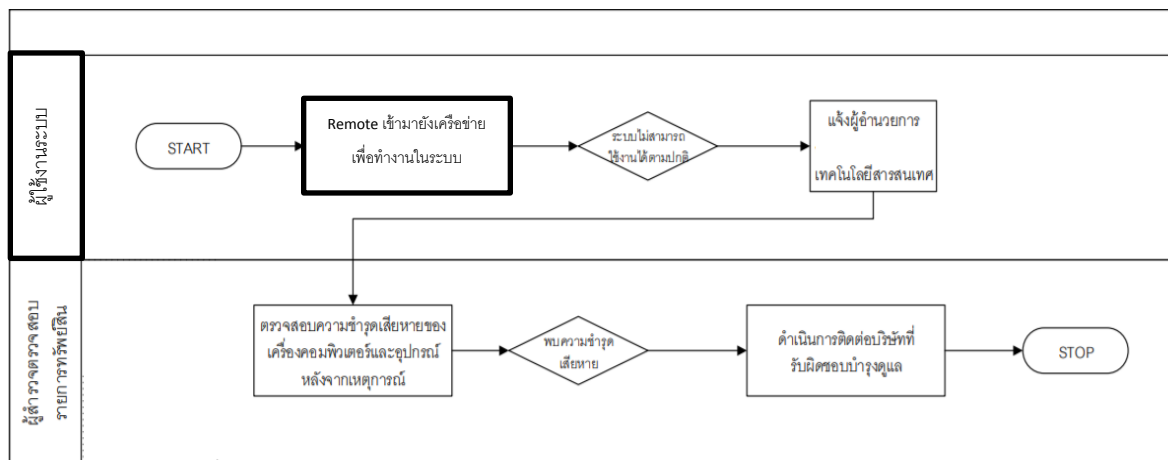
- ผู้ปฏิบัติงานแจ้งผู้บังคับบัญชาให้ทราบโดยด่วน
- สำรวจตรวจสอบรายการทรัพย์สินที่สูญหาย
- ผู้ดูแลระบบรีบดำเนินการจัดหาอุปกรณ์เพื่อติดตั้งทดแทนอุปกรณ์เดิม และนำข้อมูลที่ได้สำรองไว้กู้คืน ให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถใช้ระบบงานต่าง ๆ ได้โดยเร็ว

แผนผังแสดงขั้นตอนการรับมือสถานการณ์ฉุกเฉิน กรณีโจรกรรม



### ๓.๕.๑.๑๐ กรณีเกิดสถานการณ์โรคระบาด เช่น Covid-๑๙

- **สำรวจความต้องการของผู้ใช้ระบบงาน เช่น**
  - คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงที่ต้องการรับการสนับสนุน
    - Notebook
    - เครื่องพิมพ์
    - เครื่องสแกน
    - ฯลฯ
  - ระบบงานที่ต้องการเข้ามายังระบบเครือข่ายเพื่อใช้งาน
    - ระบบ Express ของแผนกบัญชีและการเงิน
    - ระบบ HRM ของแผนกบุคคล
    - Data Center สำหรับการจัดเก็บข้อมูลและเรียกใช้งานของทุกหน่วยงาน
    - อื่น ๆ
- ผู้ใช้งาน Remote เข้ามาทำงานในระบบที่แจ้งความประสงค์ไว้ หากพบว่าระบบไม่สามารถดำเนินการได้ตามปกติแจ้งผู้อำนวยการหรือหัวหน้างาน
- ผู้อำนวยการหรือหัวหน้างานให้ผู้ดูแลระบบและผู้ตรวจสอบระบบหรือทรัพย์สินที่อาจเกิดการชำรุดเสียหายหากพบความชำรุดเสียหาย ให้ดำเนินการติดต่อบริษัทที่รับผิดชอบดูแลบำรุงรักษา แต่ถ้าเกิดจากความขัดข้องของระบบให้ดำเนินการแก้ไขให้ใช้งานได้ตามปกติ



### ๓.๕.๒ แผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉิน (IT Contingency Plan) ระดับองค์กร

๓.๕.๒.๑ วิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจระบบงานองค์กร ( Business Impact Analysis: BIA) เป็นกระบวนการในการวิเคราะห์ผลกระทบต่อกิจกรรมต่าง ๆ ของระบบงานองค์กร(Enterprise Resource Planning: ERP) หากระบบงานเกิดหยุดชะงัก ซึ่งมีสาเหตุจากภัยธรรมชาติหรือภัยคุกคามต่าง ๆ เพื่อนำไปสู่การกำหนดเป้าหมายของกรอบระยะเวลาที่เหมาะสมในการฟื้นคืนสภาพ (Recovery Time Objective : RTO) เพื่อให้ระบบกลับมาใช้งานได้อีกครั้ง และระบุค่าช่วงเวลากการหยุดชะงักที่ยอมรับได้สูงสุด (Maximum Acceptable Outage : MAO) รวมถึงบ่งชี้ถึงการพึ่งพาและทรัพยากรที่สนับสนุนกิจกรรมเหล่านี้ได้ และการระบุขั้นตอนการแก้ปัญหาเพื่อให้กระบวนการทางธุรกิจ

สามารถดำเนินการไปได้แม้ประสิทธิภาพลดลง (Work-around procedure) ผลกระทบทางธุรกิจที่ได้รับการวิเคราะห์อย่างรอบคอบจะช่วยให้สามารถวางแผน และเตรียมความพร้อมรับมือกับเหตุการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ระบุกิจกรรมที่สำคัญเพื่อให้การดำเนินงานของระบบงานองค์กร สามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง สามารถกู้คืนระบบได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด และรองรับกระบวนการการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ บอท. โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้คือ

- เพื่อรวบรวมกระบวนการงานที่วิกฤติที่ต้องปฏิบัติ เมื่อเกิดเหตุการณ์หยุดชะงัก เพื่อให้สามารถกลับมาใช้งานได้ตามกำหนด
- เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับทรัพยากรที่จำเป็น กำหนดสิ่งที่ต้องทำ กำหนดสิ่งที่ต้องมี ที่ต้องใช้ในการดำเนินงานของกระบวนการ
- เพื่อระบุค่าช่วงเวลากการหยุดชะงักที่ยอมรับได้สูงสุด (Maximum Acceptable Outage: MAO) ของแต่ละกิจกรรม และ ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ (Recovery Time Object: RTO)

### ๓.๕.๒.๒ ขั้นตอนในการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (BIA) อ้างอิงตาม Gartner



ที่มา : Gartner (มกราคม ๒๕๕๘)

### ๓.๕.๒.๓ จัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ ปี พ.ศ. ๒๕๖๒

ในปี ๒๕๖๑ แผนกเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ระหว่างดำเนินการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ สอดคล้องสถานการณ์ปัจจุบันประกอบด้วยรวบรวมข้อมูลวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ ดังนี้

- รวบรวมข้อมูลจากทุกระบบงาน ปี ๒๕๖๒ ดังนี้
  - โปรแกรม Express
    - ระบบงานจัดซื้อ (PCM)
    - ระบบบัญชีเจ้าหนี้ (AP)



- ระบบงานบัญชีลูกหนี้ (AR)
- ระบบงานบัญชีแยกประเภท (GL)
- ระบบงานพัสดุ (INV)
- ระบบงานบัญชีบริหารสินทรัพย์ (FA)
- ระบบบริหารทรัพยากรบุคคล (HRM)
  - ระบบงานบัญชีเงินเดือน (HPY)
  - ระบบบริหารทรัพยากรบุคคล (HRM)
- ระบบสนับสนุนงานสารสนเทศสำหรับผู้บริหาร (EIS)
  - ระบบงาน MRP: Material Requirement Planning เป็นระบบซ่อมสร้างเรือ
  - ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์
  - ระบบ E-Learning
  - ระบบงานสารสนเทศสำหรับผู้บริหาร (EIS)
- ระบุการพึ่งพาของกระบวนการที่สำคัญประกอบด้วยกระบวนการก่อนหน้ากิจกรรมที่สำคัญ (Upstream Process) และกระบวนการหลังกิจกรรมที่สำคัญ (Downstream Process)
- จัดทำ Business Flowchart ของกระบวนการหลักที่สำคัญ
- การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจและกำหนดขั้นตอนในการฟื้นคืนระบบ ปรับปรุงดังนี้
- กำหนดลำดับการฟื้นคืน โดยใช้ระยะเวลาที่รอสระบบได้ (MAO) เป็นการเกณฑ์กำหนดระดับการฟื้นคืน

**๓.๕.๒.๔ การปรับปรุงแผนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตของบริษัท** กรุงเทพมหานคร จำกัด ที่ได้จัดทำตั้งแต่ปี ๒๕๕๖ มาเป็น แผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business continuity plan) ของบริษัทฯ เพื่อดำเนินการต่อไปในส่วนงานที่เกี่ยวข้อง เช่น งานควบคุมภายในและบริหารความเสี่ยง เป็นต้น

#### **๓.๕.๒.๕ การจัดทำคู่มือการปฏิบัติการเทคโนโลยีสารสนเทศ**

เพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้ปฏิบัติงานให้บุคลากรที่เกี่ยวข้อง ได้รับความสะดวก รวดเร็วในการค้นคว้า และสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องเป็นไปตามแผนงานอย่างมีประสิทธิภาพ

บทที่ ๔

แผนงาน / โครงการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ยุทธศาสตร์ที่ ๑ พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

แผนงาน/โครงการ	วัตถุประสงค์	ระยะเวลาดำเนินการ					งบประมาณ บาท/ปี
		๖๔	๖๕	๖๖	๖๗	๖๘	
๑. จัดหาเครื่องแม่ข่าย	๑. สนับสนุนการบริหารระบบเครือข่าย					➔	๑,๐๐๐,๐๐๐
	๒. ทดแทน Server เดิมที่เสื่อมสภาพ						
๒. จัดหาเครื่องลูกข่าย	๑. สนับสนุนการบริหารระบบเครือข่าย	➔					๑๐๐,๐๐๐
	๒. ทดแทนเครื่องเดิมที่เสื่อมสภาพ						
๓. จัดหาอุปกรณ์เชื่อมโยงเครือข่าย (Network) ภายในและภายนอกองค์กร	๑. สนับสนุนการบริหารระบบเครือข่าย เช่น Hub หรือ Access Point	➔			➔		๑๐๐,๐๐๐
	๒. เพื่อการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ						
๕. จัดหาอุปกรณ์ป้องกันความปลอดภัยของระบบสารสนเทศ	๑. สนับสนุนระบบป้องกันภัย เช่น Antivirus , Firewall เป็นต้น	➔					๑๐๐,๐๐๐
	๒. เพื่อการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ						
๖. จัดหาอุปกรณ์สำรองข้อมูลภายในและภายนอกองค์กร	๑. สนับสนุนระบบความปลอดภัย	➔					๑๐๐,๐๐๐
	๒. เพื่อการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ						
๘. จัดหา MA สนับสนุนการทำงานด้านความปลอดภัยและประสิทธิภาพการทำงานของระบบต่าง ๆ ในองค์กร	๑. สนับสนุนระบบความปลอดภัย	➔					๑๐๐,๐๐๐
	๒. เพื่อการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ						
๙. จัดหาอุปกรณ์รองรับการประชุมดิจิทัล และการประชุมออนไลน์	๑. สนับสนุนการรายงานการประชุมต่าง ๆ	➔					๑๐๐,๐๐๐
	๒. เพื่อการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ						



## ยุทธศาสตร์ที่ ๒ พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการตามภารกิจหลักของบริษัทฯ

แผนงาน/โครงการ	วัตถุประสงค์	ระยะเวลาดำเนินการ					งบประมาณ
		๖๔	๖๕	๖๖	๖๗	๖๘	
๑.สนับสนุนเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับผู้บริหาร	๑.ระบบ MIS / EIS ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริหาร						๑,๐๐๐,๐๐๐
	๒.ระบบการเก็บข้อมูลเพื่อช่วยในการติดตามหรือวัดผลการดำเนินงานขององค์กรและรายงานผลดำเนินงาน						
๒.สนับสนุนเทคโนโลยีสารสนเทศด้านความปลอดภัยและการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น ค่า MA ระบบ โปรแกรม Antivirus เป็นต้น	๑.สนับสนุนระบบป้องกันภัย เช่น Antivirus เป็นต้น						๓๐๐,๐๐๐
	๒.สนับสนุนระบบป้องกันภัยการโจมตีเครือข่าย เช่น Firewall เป็นต้น						๒๐๐,๐๐๐
๓. สนับสนุนเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับผู้มีส่วนได้เสียภายนอกองค์กร	๑.สนับสนุนระบบข้อมูลข่าวสารผ่านระบบ Website บริษัท (www.bangkokdock.co.th)						๕๐,๐๐๐
	๒.สนับสนุนระบบข้อมูลข่าวสารฐานข้อมูลหน่วยงานภาครัฐ (Ginfo)						
๔.สนับสนุนเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับผู้มีส่วนได้เสียภายในองค์กร เช่น Software สนับสนุนงานด้านต่าง ๆ หรือค่า MA ระบบงาน เป็นต้น	๑.สนับสนุนระบบข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรผ่านระบบเครือข่าย อินทราเน็ต						๕๐,๐๐๐
	๒.เพื่อการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ						



## ยุทธศาสตร์ที่ ๓ พัฒนาองค์ความรู้และสมรรถนะบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

แผนงาน/โครงการ	วัตถุประสงค์	ระยะเวลาดำเนินการ					งบประมาณ
		๖๔	๖๕	๖๖	๖๗	๖๘	
๑.อบรมการบริหารจัดการระบบแม่ข่าย Server	๑.เพื่อพัฒนาความรู้ทางด้าน Server						๑๐๐,๐๐๐
	๒.เพื่อการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ						
๒.อบรมหลักสูตรการบริหารจัดการเครือข่าย	๑.เพื่อพัฒนาความรู้ทางด้านระบบ Network						
	๒.เพื่อการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ						
๓.อบรมหลักสูตรการบริหารความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ	๑.เพื่อพัฒนาความรู้ทางด้าน Firewall และ Antivirus						
	๒.เพื่อการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ						
๔.อบรมการซ่อมบำรุงอุปกรณ์ด้านคอมพิวเตอร์	๑.เพื่อพัฒนาความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ						
	๒.เพื่อการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ						
๕.อบรมการกำกับดูแลข้อมูลและการบริหารจัดการข้อมูล	๑.เพื่อพัฒนาความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ						
	๒.เพื่อการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ						
๖.อบรมการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น การบริหารโครงการหรือสถาปัตยกรรมองค์กร เป็นต้น ตามเกณฑ์ประเมินใหม่	๑.เพื่อพัฒนาความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ						
	๒.เพื่อการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ						
๗.จัดอบรมการใช้งาน Software ให้พนักงานทุกคนในองค์กร	๑.เพื่อพัฒนาความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ						๕,๐๐๐
	๒.เพื่อการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ						

## บทที่ ๕

### การบริหารจัดการและการติดตามประเมินผลการจัดการสารสนเทศ

การวัดผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการดิจิทัลประสบความสำเร็จดังเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่นั้น ต้องมีการบริหารจัดการและระบบติดตามประเมินผลเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารแผนงานฯ และการประเมินผลอย่างมีประสิทธิภาพโดยอาศัยตัวชี้วัดความสำเร็จในหลายระดับ

ระบบประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจปรับปรุงใหม่ จะเริ่มใช้ประเมินในปี พ.ศ. ๒๕๖๓ โดยเปลี่ยนจากระบบเดิมที่ใช้ ๒ ระบบ คือ ระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (SEPA) และระบบการบริหารจัดการองค์กร (ข้อ ๓) เปลี่ยนเป็นระบบประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจใหม่ ที่ประกอบด้วย Key result และ Core Business Enablers ๘ ด้าน ทาง บอท.จึงดำเนินการปรับปรุงแผนปฏิบัติการดิจิทัล เพื่อรองรับแนวทางระบบประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจใหม่ ดังมีรายละเอียดดังนี้คือ

#### ๕.๑ Digital Governance and Roadmap การกำกับดูแลด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และแผนปฏิบัติการดิจิทัลขององค์กร ประเด็นพิจารณา

##### ๕.๑.๑ กำหนดกรอบทิศทางการกำกับดูแลด้านการจัดการเทคโนโลยีดิจิทัล

- กำหนดกรอบการกำกับดูแลด้านการจัดการทรัพยากรเทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างเหมาะสม (Benefits Delivery and Resource Optimization Framework Setting) เช่น การลงทุนด้าน IT ที่เหมาะสมคุณภาพในการปฏิบัติงานของระบบ IT
- กำหนดกรอบการกำกับดูแลด้านการทำงานให้มีประสิทธิภาพและมีความโปร่งใส (Performance Measurement and Stakeholder Transparency Framework Setting) เช่น การปฏิบัติตาม กฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้องกับระบบ IT
- การกำหนดกรอบการกำกับดูแลการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Risk Optimization Framework Setting) เช่น ความเสี่ยงด้าน IT ที่กระทบต่อองค์กร

##### ๕.๑.๒ แผนปฏิบัติการดิจิทัลระยะ ๓- ๕ ปี (Digital Roadmap)

##### ๕.๑.๓ แผนปฏิบัติการประจำปี (Action Plan)

#### ๕.๒ Digital Transformation การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้กับทุกส่วนขององค์กร

การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้กับทุกส่วนขององค์กรมาปรับใช้กับทุกส่วนของธุรกิจ ทั้งในส่วนของกระบวนการทำงาน การสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ การตลาด วัฒนธรรมองค์กร และการกำหนดเป้าหมาย การเติบโตในอนาคต เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจและสามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็ว รวมถึงในการสร้างธุรกิจใหม่ๆ รูปแบบบริการใหม่ๆ ให้เกิดขึ้น ตลอดจนการบริหารโครงการ และการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพ และมีการบริหารจัดการด้านคุณภาพของการ

## นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ ประเด็นพิจารณา

๒.๑ การวิเคราะห์และจัดทำ **Enterprise Architecture** สถาปัตยกรรมองค์กร เพื่อมุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้กับทุกส่วนขององค์กรมาปรับใช้กับทุกส่วนของธุรกิจ ทั้งในส่วนของกระบวนการทำงาน การสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ การตลาด วัฒนธรรมองค์กร และการกำหนดเป้าหมายการเติบโตในอนาคต เช่น Business Architecture/ Information Architecture/ Application Architecture/ Technology/Infrastructure/ Architecture Security Architecture

๒.๒ การบริหารโครงการและการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพ และมีการบริหารจัดการด้านคุณภาพของการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ เช่น Project Management การบริหารจัดการโครงการ

- การบริหารจัดการแผนงานและโครงการ (Programmes and Projects)
- การบริหารจัดการข้อกำหนดและความต้องการ (Requirements Definition)
- การบริหารจัดการการระบุและการจัดสร้างกระบวนการแก้ปัญหาแบบเบ็ดเสร็จ (Solutions Identification and Build)
- การบริหารจัดการเพื่อให้การเปลี่ยนแปลงองค์กรสัมฤทธิ์ผล (Organizational Change Enablement)
- การบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง (Changes)
- การบริหารจัดการการยอมรับการเปลี่ยนแปลงและการปรับเปลี่ยน (Change Acceptance and Transitioning)

๒.๓ การจัดการด้านคุณภาพ (Quality Management)

- การสร้างระบบบริหารคุณภาพ (Quality Management System)
- การบริหารจัดการกระบวนการ Computer Audit

๕.๓ **Government Integration** การบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลและดำเนินงานร่วมกันระหว่างหน่วยงาน

การบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูล และการดำเนินงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานต่างๆ ทั้งการเชื่อมโยงข้อมูลและการดำเนินงาน เพื่อสามารถเห็นข้อมูลประชาชนเป็นภาพเดียวที่สมบูรณ์ เกิดใช้บริการทางเทคโนโลยีร่วมกัน รวมถึงการให้บริการภาครัฐแบบครบวงจร ณ จุดเดียว ประเด็นพิจารณา

๕.๓.๑ **Enterprise Collaboration and Interoperability Design** การออกแบบความเชื่อมโยงการนำข้อมูลและการดำเนินการทั้งหมดที่ได้ออกแบบกิจกรรม กระบวนการ ทรัพยากร ให้มีความชัดเจนเกี่ยวกับการเชื่อมโยง และการทำงานร่วมกัน ทั้งระบบสารสนเทศ โครงสร้างสถาปัตยกรรม กระบวนการ ข้อมูล และตารางวัตถุ โดยเป็นการเชื่อมโยงกับกระบวนการต่างๆ

### ๕.๓.๒ Data and System Integration การบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลและการดำเนินงานร่วมกัน

### ๕.๔ Data Governance and Big Data Management ธรรมเนียมปฏิบัติข้อมูลและ การบริหารจัดการข้อมูล ขนาดใหญ่ขององค์กร

การกำหนดสิทธิ หน้าที่ และความรับผิดชอบของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารจัดการข้อมูลทุกขั้นตอน เพื่อให้การได้มาและการนำไปใช้ข้อมูลของหน่วยงาน ได้ถูกต้อง ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน และสามารถเชื่อมโยงกันได้อย่างมีประสิทธิภาพและมั่นคงปลอดภัย โดยใช้ข้อมูลเป็นหลักในการขับเคลื่อนองค์กร เช่น การใช้ข้อมูลในการวิเคราะห์การตัดสินใจเชิงนโยบาย และการบริหารจัดการองค์กร การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการประชาชน การเสริมสร้างและผลักดันธุรกิจที่เกิดจากการใช้นวัตกรรมข้อมูล ประเด็นพิจารณา

#### ๕.๔.๑ การดำเนินการด้านการกำกับดูแลข้อมูลและการบริหารจัดการข้อมูลขนาดใหญ่ขององค์กร (Data Governance and Big Data Management Implementation )

- กระบวนการกำกับดูแลข้อมูล
- โครงสร้างการกำกับดูแลข้อมูล
- นโยบายข้อมูลและการตรวจสอบ
- การวัดประสิทธิภาพกระบวนการและคุณภาพข้อมูล
- การวัดความคุ้มค่าและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

การกำหนดข้อมูลและสารสนเทศที่สำคัญขององค์กร รวมถึงการกำหนดสิทธิ หน้าที่ และความรับผิดชอบของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารจัดการข้อมูลทุกขั้นตอน เพื่อให้การได้มาและการนำไปใช้ข้อมูลของหน่วยงาน ได้ถูกต้อง แม่นยำ ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน และใช้งานง่าย

### ๕.๕ Information Security Management การบริหารความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ

กระบวนการหรือการกระทำทั้งหมดที่จำเป็น เพื่อให้ห้องค์กรปราศจากความเสี่ยง และความเสียหายที่มีผลต่อความปลอดภัยของข้อมูล และสารสนเทศ (Data and Information) ในทุกรูปแบบ รวมถึงการระวังป้องกันต่อการอาชญากรรม การโจมตี การบ่อนทำลาย การจารกรรม และความผิดพลาดต่างๆ โดยคำนึงถึงองค์ประกอบพื้นฐานของความปลอดภัยของข้อมูล ได้แก่ การรักษาความลับของข้อมูล (Confidentiality) การรักษาความคงสภาพของข้อมูลหรือความสมบูรณ์ของข้อมูล (Integrity) และความพร้อมใช้งานของข้อมูล (Availability) ประเด็นพิจารณา

#### ๕.๕.๑ Information Security Management System การกำหนดแนวทางมาตรฐานของการบริหารความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ

- ความมั่นคงปลอดภัยทางกายภาพ (Physical Security)
- ความมั่นคงปลอดภัยส่วนบุคคล (Personal Security)
- ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน (Operations Security)
- ความมั่นคงปลอดภัยในการติดต่อสื่อสาร (Communication Security)
- ความมั่นคงปลอดภัยของเครือข่าย (Network Security)
- ความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ (Information Security)

๕.๕.๒ **Measurement for Information Security Management** การวัดประสิทธิผล ของการบริหารความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ

๕.๖ **Business Continuity and Availability Management** การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจและความพร้อมใช้ของระบบ

กระบวนการที่ทำให้ธุรกิจสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง และการบริหารจัดการความเสี่ยงเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินอันอาจมีผลกระทบต่อการทำงานของบริการหรือผลิตภัณฑ์ที่สำคัญ เพื่อเป็นการสร้างเสถียรภาพและความมั่นคงปลอดภัยเพื่อพร้อมรองรับการปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ เตรียมพร้อมรับมือกับเหตุการณ์ฉุกเฉินหรือสถานการณ์ผิดปกติ โดยที่มีการจัดทำแผนตอบสนองกับสถานการณ์ภัยพิบัติ (Incident Management Plan) และแผนกอบกู้สถานการณ์ภัยพิบัติ (Business Continuity Plan) เพื่อการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ รวมถึงการบริหารจัดการความพร้อมใช้ของระบบต่างๆ ตามความต้องการของผู้ใช้บริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจในการบริการ ประเด็นพิจารณา

- ๕.๖.๑ การบริหารจัดการทรัพย์สินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Asset Management )
- ๕.๖.๒ การบริหารจัดการคอนฟิกูเรชัน (Configuration Management )
- ๕.๖.๓ การบริหารจัดการเหตุการณ์ผิดปกติ (IT Incident) การร้องขอการบริการ (Service Requests) และปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Problem Management)
- ๕.๖.๔ การบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management )

๕.๗. **Resource Optimization Management** การบริหารจัดการการใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสม

กระบวนการบริหารจัดการการใช้ทรัพยากรด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ทั้งในส่วนของ บุคลากร กระบวนการ และเทคโนโลยี เพื่อสนับสนุนวัตถุประสงค์ขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพด้วยต้นทุนที่เหมาะสม และมีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงในอนาคต รวมถึงการบริหารจัดการการเลือกใช้เทคโนโลยีที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการการใช้พลังงาน ลดการใช้พลังงาน ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ลดการสร้างขยะ รวมถึงการนำขยะอิเล็กทรอนิกส์มารีไซเคิล ประเด็นพิจารณา





๕.๗.๑ Resource Optimization Management Implementation การดำเนินการด้านการบริหารจัดการการใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสม

- Resource Efficiency
- Process Accountability
- Product Effectiveness ๗.๒ Green IT Management การบริหารจัดการการเลือกใช้เทคโนโลยีที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
- Green IT Implementation
- Paperless Organization องค์กรไร้กระดาษ

๕.๘ Digital HR เกณฑ์ HCM

๕.๙ Knowledge Management & Learning Organization and Innovation & Technology

เกณฑ์ Knowledge Management & Innovation Management

