

# สถาปัตยกรรมของบริการ G-Cloud ของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

## Strategy/Goal

### วัตถุประสงค์

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

### เป้าหมาย

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

### ความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์

- นโยบายรัฐบาล: ข้อ ๖.๑๘ การส่งเสริมภาคเศรษฐกิจดิจิทัล
- แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทยระยะ ๓ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๙ - ๒๕๖๑): ยุทธศาสตร์ที่ ๑ การพัฒนาและยกระดับขีดความสามารถของรัฐบาลดิจิทัล
- ยุทธศาสตร์กระทรวง ICT (พ.ศ. ๒๕๕๙-๒๕๖๒): ยุทธศาสตร์ที่ ๒ พัฒนาและส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล
- ยุทธศาสตร์ สรอ. (พ.ศ. ๒๕๕๙-๒๕๖๒): ยุทธศาสตร์ ๑ บูรณาการโครงสร้างพื้นฐานด้าน ICT

## Business process

### ขอใช้บริการ

- ติดต่อขอใช้บริการ
- ติดต่อขอให้บริการ
- ให้คำปรึกษาลูกค้า
- ส่งรายละเอียดการขอใช้บริการ

เวลา  
ดำเนินการ  
3 วัน

### เปิดใช้บริการ

- รับคำขอเปิดใช้บริการ
- ตรวจสอบความพร้อมของบริการ
- อนุมัติคำขอใช้บริการ
- เปิดใช้บริการ

เวลา  
ดำเนินการ  
2 วัน

### ติดตามและควบคุมบริการ

- ติดตามการให้บริการ
- ควบคุมการให้บริการ

เวลา  
ดำเนินการ  
2 วัน

### บริการหลังการขาย

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

ไม่สามารถ  
กำหนดระบุ  
เวลาได้

## Stakeholder

- ลูกค้า (หน่วยงานภาครัฐ)
- ศูนย์บริการลูกค้า
- ส่วนงานสารบรรณ
- ส่วนงานขาย



- ศูนย์บริการลูกค้า
- ส่วนงานขาย
- ผู้อนุมัติคำขอใช้
- บริการ



- ส่วนงาน IT Operation



- ผู้แจ้งเหตุการณ์
- ศูนย์บริการลูกค้า
- คณะกรรมการอนุมัติการเปลี่ยนแปลง
- คณะกรรมการบริหารจัดการเหตุการณ์ฯ
- ส่วนงาน IT Operation



## Application

- ระบบ Contact Center
- ระบบ สารบรรณ

- ระบบ Contact Center
- ระบบ Customer Management

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

- ระบบ Contact Center
- ระบบ IT Inventory

## Data

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

- ข้อมูลเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้า
- ข้อมูลพนักงาน/ข้อมูลผู้อนุมัติคำขอใช้บริการ
- ข้อมูลรายละเอียดการขอใช้บริการ
- ข้อมูลการเข้าถึงระบบคลาวด์

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

- ข้อมูลผู้แจ้งฯ
- ข้อมูลเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้า
- ข้อมูลพนักงาน
- ข้อมูลการขอเปลี่ยนแปลงบริการ (Service req.)
- คลังความรู้/FAQ
- ข้อมูลการเปลี่ยนแปลง
- ข้อมูลครุภัณฑ์ IT

## Security

### กฎหมาย/ข้อบังคับ/ระเบียบ/นโยบาย ประเทศ



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



### ข้อบังคับ/ระเบียบ/นโยบาย องค์กร

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



### มาตรฐาน

- มาตรฐานด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ISO/IEC 27001