

# The 4 types of Operating Models

- การเลือกว่าเป็นชนิดไหน ให้ถามคำถามดังนี้
  - ความสำเร็จของหน่วยงานจำเป็นต้องอาศัยข้อมูลของคนอื่นไหม  
(To what extent is the successful completion of one business unit's transactions dependent on the availability, accuracy, and timeliness of other business units' data (Integration))
  - องค์กรจะได้ประโยชน์อะไรถ้าหน่วยงานต่าง ๆ ทำงานด้วยวิธีเดียวกัน (To what extent does the company benefit by having business units run their operations in the same way?  
(Standardization))

# Operating Model type 1: Diversification

- Independent with shared services
- Lo standard and Lo integration: หมายถึง โครงการหน่วยงานมีงานที่เป็นอิสระ
  - มีพันธกิจที่ค่อนข้างเฉพาะ มี Core processes ที่ไม่เหมือนคนอื่น
  - หน่วยงานกลางมี limited control หน่วยงานอื่น
  - องค์กรอาจมี Shared services ให้แก่หน่วยงานผ่านหน่วยงานกลาง เช่น ERP, HRM, etc.
  - Few data standards across units
  - Share IT service to realize economies of scales

# Operating Model type 2: Coordination

- Seamless access to shared data
- Hi integration lo standard
- หน่วยงานให้บริการลูกค้ากลุ่มเดียวกัน
- ให้ความสำคัญกับ Integrated service or Single window service
- Business processes are integrated but each of unique operation
- ไม่เน้นการลดต้นทุน แต่เน้นที่ Customer experiences

# Operating Model type 3: Replication

- Standardized independence
- Lo integration Hi standardization
- หน่วยงานทำงานอิสระ แต่มีมาตรฐานสูง และให้ความสำคัญกับการทำงานที่มีขั้นตอนมาตรฐาน ไม่ว่าใครทำก็ได้ผลเหมือนกัน
- ตัวอย่างเช่น McDonald's , Starbuck

# Operating Model type 4: Unification

- Standardized, integrated processes
- Hi integration hi standardization
- ให้ความสำคัญกับ Customer experience จากความร่วมมือให้บริการ (Value constellation) or integrated supply chain
- ให้ความสำคัญกับการ shared transaction data
- ให้ความสำคัญกับการ Standardize processes เพื่อง่ายต่อการควบคุม

# Case Study

## โครงการบริการประชาชนตาม พรบ อำนวยความสะดวกฯ

- ยุทธศาสตร์
  - บริการประชาชนตามภารกิจและเงื่อนไขที่บัญญัติไว้ในพรบอำนวยความสะดวก
  - บริการประชาชนอย่างอบอุ่นประทับใจ
  - ลดขั้นตอนทำงานและขจัดความซ้ำซ้อน
  - ให้บริการแบบบูรณาการที่จุดเดียว
  - ลดหรือเลิกการใช้กระดาษและทดแทนด้วยเอกสารอิเล็กทรอนิกส์
  - มีระบบประเมินผลและปรับปรุงกระบวนการบริการอย่างต่อเนื่อง

# Case Study

## โครงการบริการประชาชนตาม พรบ อำนาจความสะดวกฯ

- Enterprise Architecture

- Business architecture

- Business processes

1. กระบวนการรับคำร้อง
2. ตรวจสอบเอกสาร
3. พิจารณาอนุมัติ
4. บริการติดตามผลและแจ้งผลดำเนินการ
5. กระบวนการชำระเงิน
6. กระบวนการประเมินคุณภาพการบริการ
7. กระบวนการ Update ข้อมูลใน Datawarehouse

# Case Study

## โครงการบริการประชาชนตาม พรบ อำนาจความสะดวกฯ

- Operating model: เลือกแบบ Unification---Standardized, integrated processes
  - ให้นำหน่วยงานภายในกระทรวงใช้ Processes ที่มีมาตรฐานเดียวกันสำหรับงานที่มี Functions คล้ายกัน
  - ให้มีการ Integrate กระบวนการทำงานข้ามหน่วยงานผ่านการเชื่อมโยงด้วยข้อมูลที่เป็นมาตรฐาน ให้เริ่มจากหน่วยงานภายในก่อน แล้วค่อยไปสู่หน่วยงานภายนอก

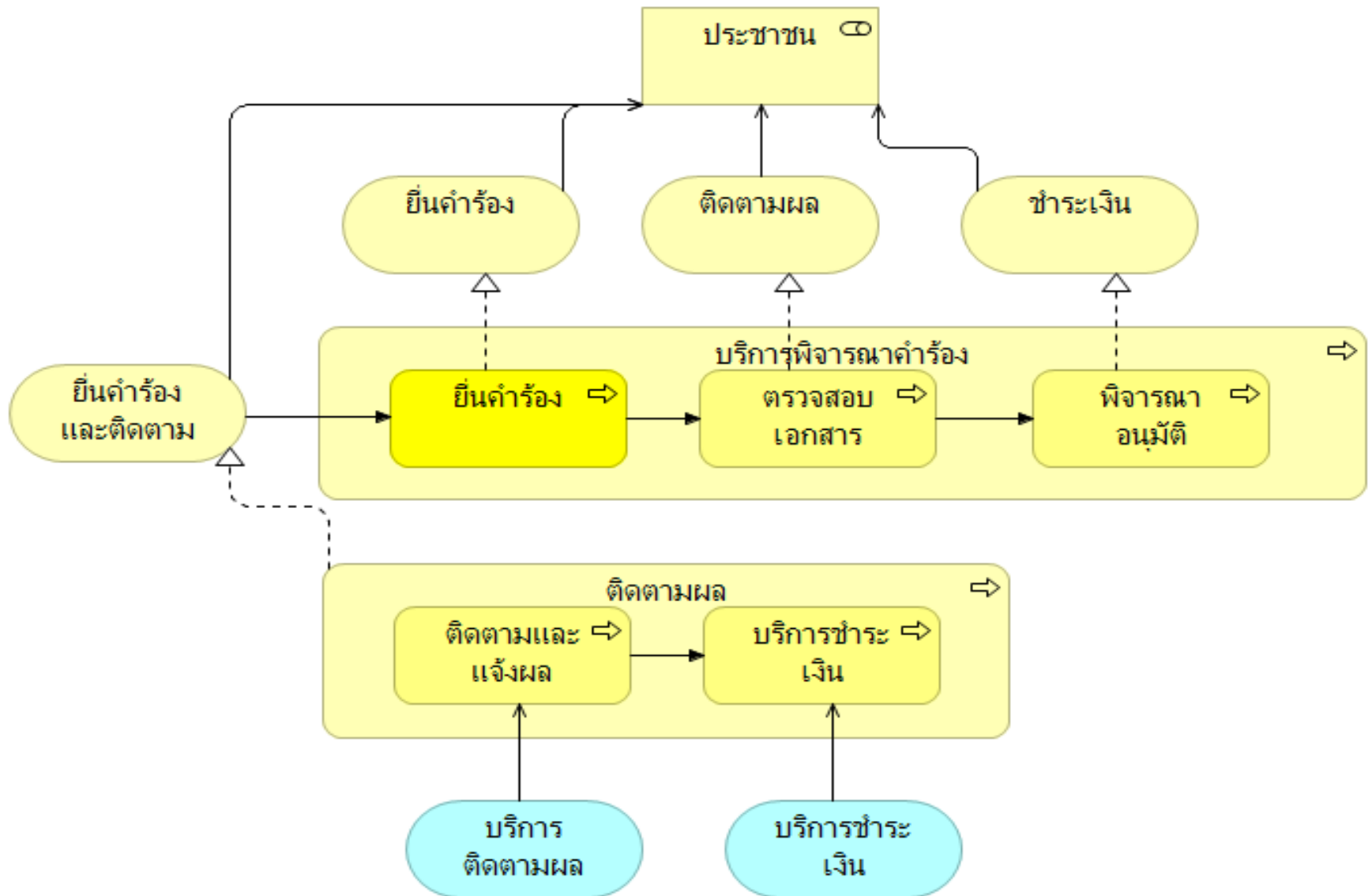


# Case Study

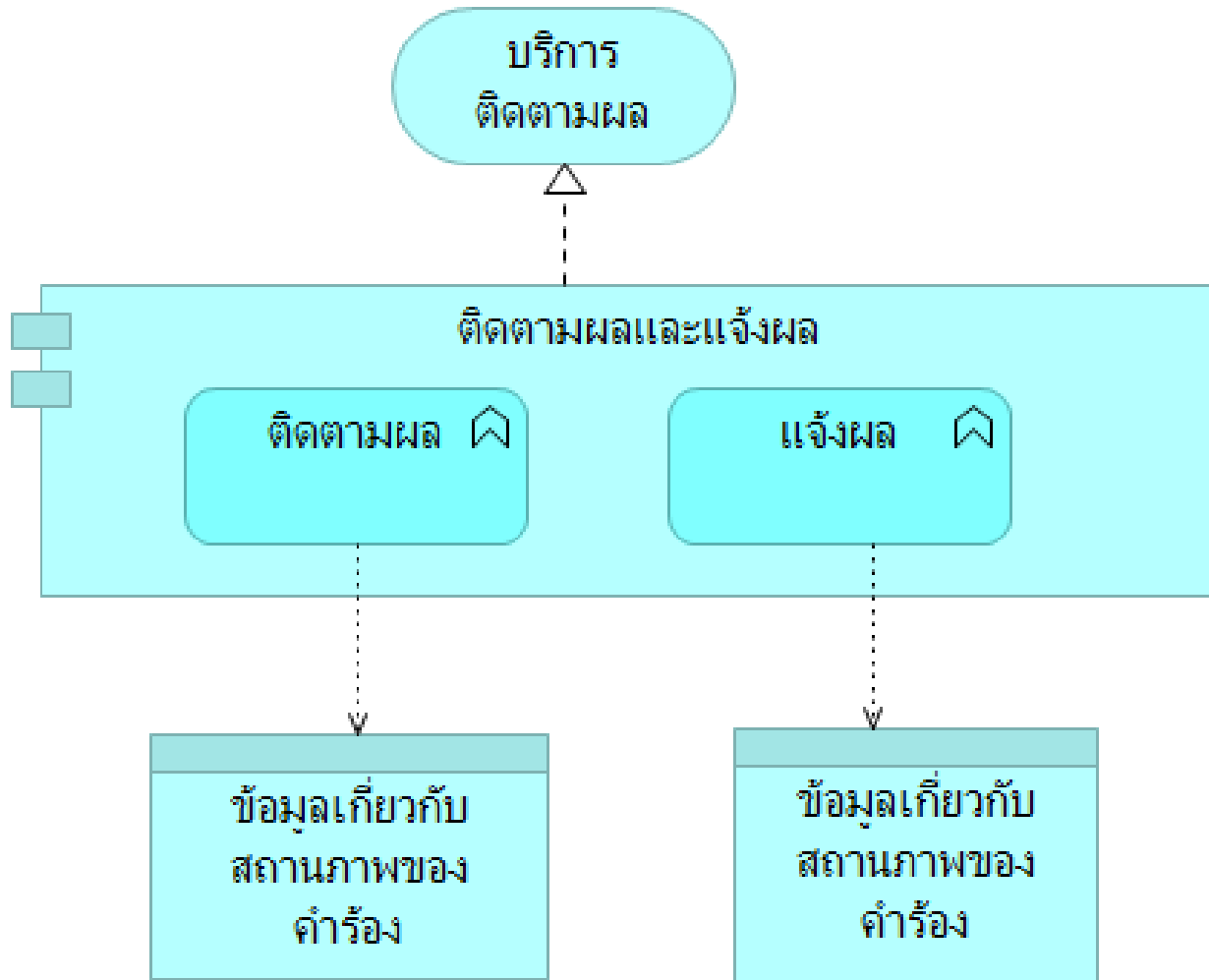
โครงการบริการประชาชนตาม พรบ อำนาจความสะดวกฯ

- Enterprise Architecture
  - Viewpoint 1: Business process co-operation
    - Show relationships of one or more business processes with each other and/or with their environment
    - Business layer and application layer (Behavior aspect)
  - Viewpoint 2: Application behavior
    - Describe the internal behavior of an application (as it realizes one or more application services)

# Viewpoint: Business process co-operation



# Viewpoint: Application Behavior



# Case Study

โครงการบริการประชาชนตาม พรบ อำนาจความสะดวกฯ

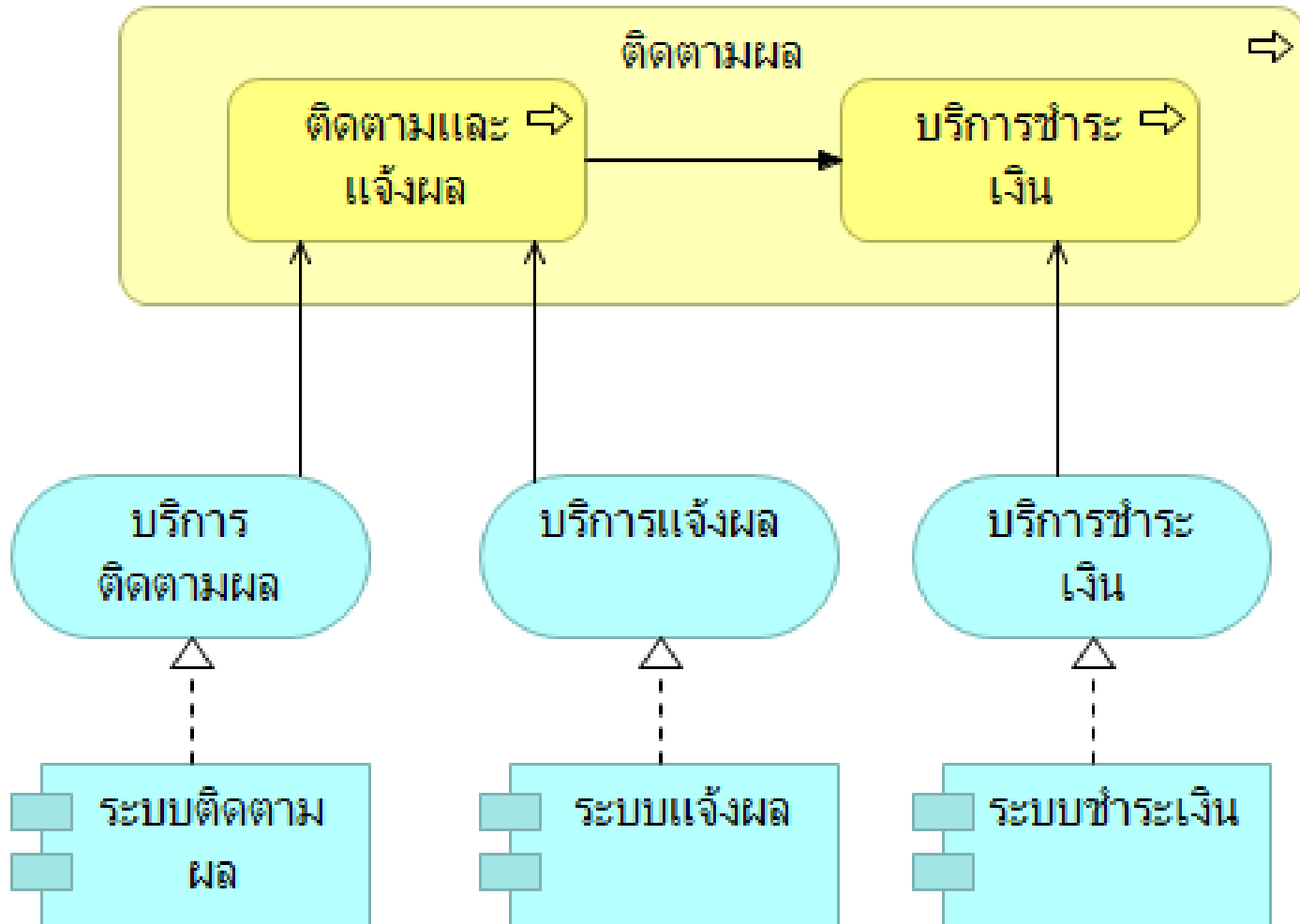
## – Viewpoint 3: Application usage

- Describes how applications are used to support one or more business processes, and how they are used by other applications

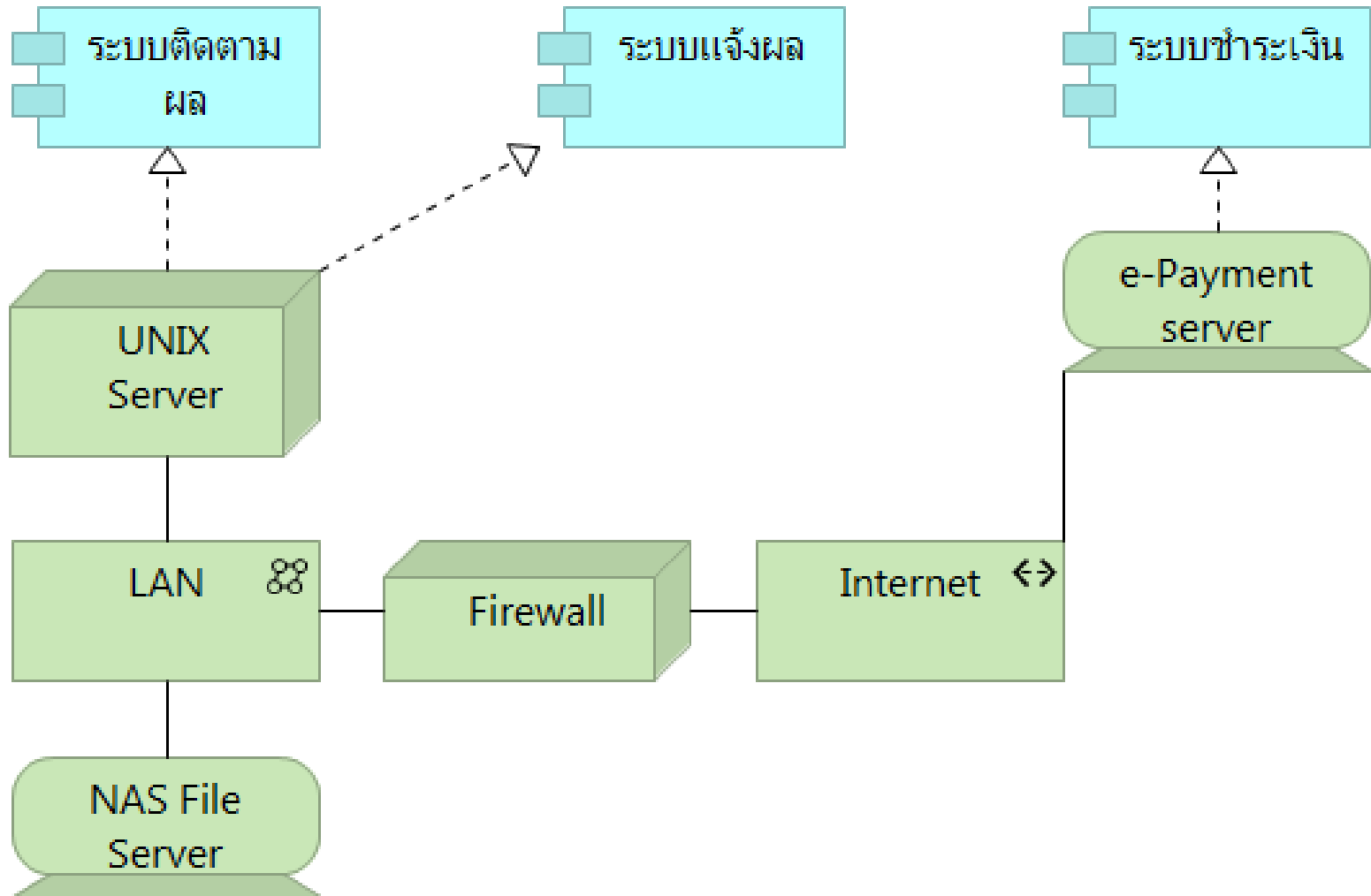
## – Viewpoint 4: Implementation and deployment

- Shows how one or more applications are realized on the infrastructure

# Viewpoint: Application Usage



# Viewpoint: Implementation and Deployment



# Case Study

## โครงการบริการประชาชนตาม พรบ อำนวยความสะดวกฯ

- IT Engagement

- เน้นเรื่อง Business-IT Alignment ตั้งแต่ระบบองค์กรลงสู่หน่วยงาน
- โครงการ IT แต่ละโครงการต้องสามารถตอบโจทย์ยุทธศาสตร์ระดับหน่วยงานและระบบองค์กรได้
- ให้เริ่มจากโครงการเล็กไปสู่โครงใหญ่ เปิดโอกาสให้เรียนรู้ขนานกันไปในทุกระดับ
- มีมาตรการบังคับใช้ EA ทั้งในระดับหน่วยงานและระดับองค์กร
- กำหนดตัวชี้วัดและมีการติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่อง

# Case Study

## โครงการบริการประชาชนตาม พรบ อำนาจความสะดวกฯ

- Foundation for Execution
  - ระบบ Mobile computing infrastructure
  - ระบบ Broadband Internet
  - Implement Common Operating Environment (COE)
  - Implement มาตรฐานทั้งข้อมูลและ Processes
  - Modernize ระบบ Back office
  - แผนยกเลิกการใช้กระดาษเพื่อบริการประชาชน และแทนด้วยระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์
  - ระบบ Social network
  - ระบบ Service Ecosystem และ Service platform