

หลักสูตรการบริหารยุทธศาสตร์องค์กรด้วย Enterprise Architecture : EA
(EA for e-Government Exchange Program : e-GExp)

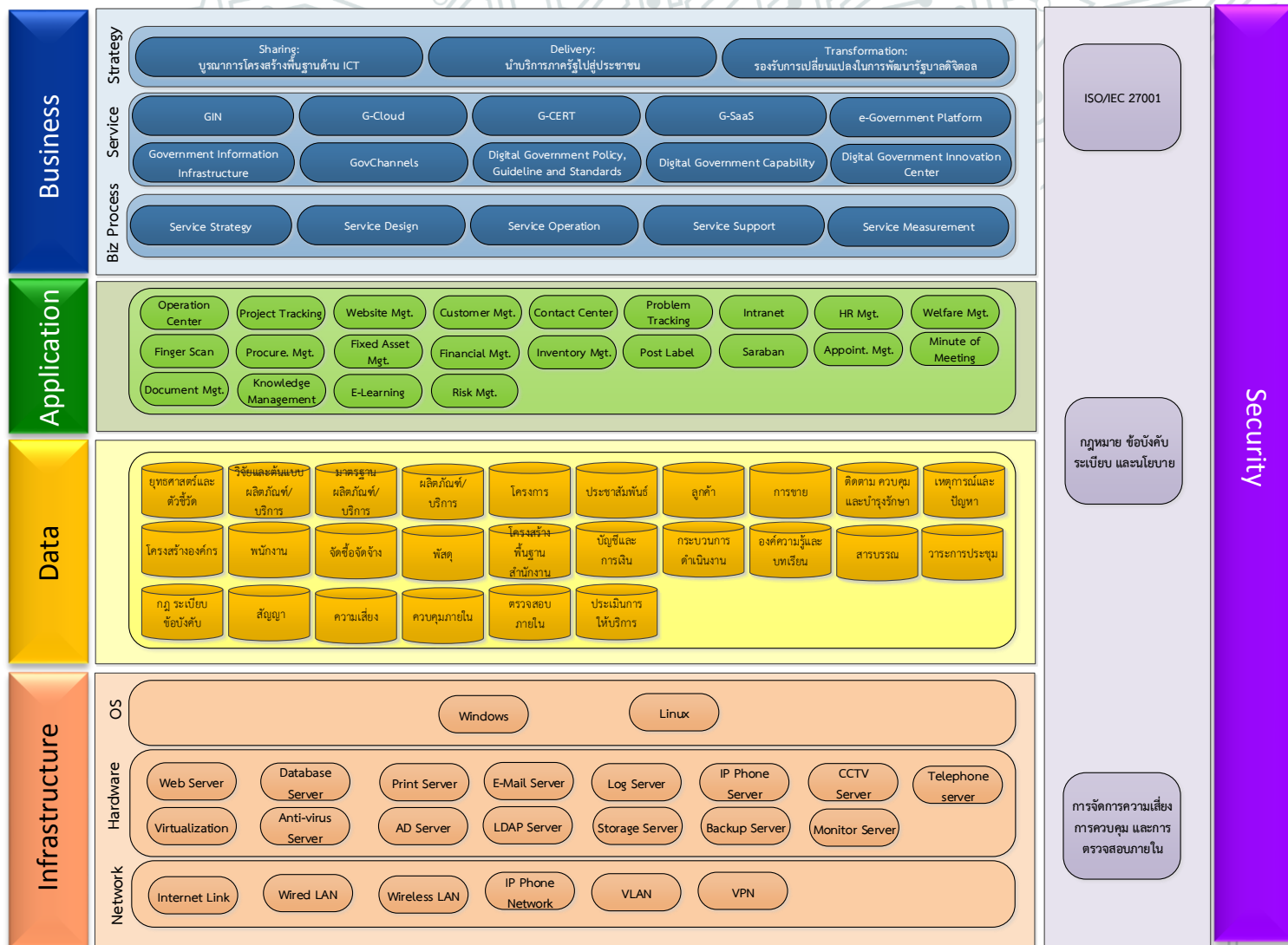
Workshop ; การวิเคราะห์ Gap Analysis

Agenda

วัตถุประสงค์

เพื่อแสดงให้เห็นถึงความแตกต่าง ระหว่างสภาพปัจจุบันและสภาพอนาคต
ของสถาปัตยกรรมองค์กร ซึ่งสามารถนำไปใช้สำหรับการวางแผน
Transition ต่อไป

ตัวอย่าง สถานะปัจจุบันของสถาปัตยกรรมองค์กรของ สรอ. (Current State Architecture)



ตัวอย่าง สถาปัตยกรรมบริการ G-Cloud (Current State Architecture: High-Level)

Strategy/Gol

วัตถุประสงค์

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

เป้าหมาย

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

ความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์

- นโยบายรัฐบาล: ข้อ ๖.๑๔ การส่งเสริมภาคเศรษฐกิจดิจิทัล
- แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทยระยะ ๓ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๙ -๒๕๖๑): ยุทธศาสตร์ที่ ๑ การพัฒนาและยกระดับขีดความสามารถรองรับการไปสู่รัฐบาลดิจิทัล
- ยุทธศาสตร์กระทรวง ICT (พ.ศ. ๒๕๕๙-๒๕๖๒): ยุทธศาสตร์ที่ ๒ พัฒนาและส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล
- ยุทธศาสตร์ สรอ. (พ.ศ. ๒๕๕๙-๒๕๖๒): ยุทธศาสตร์ ๑ บูรณาการโครงสร้างพื้นฐานด้าน ICT

Stakeholder

ลูกค้า (หน่วยงานภาครัฐ)
ศูนย์บริการลูกค้า
ส่วนงานสารบรรณ
ส่วนงานขาย



ศูนย์บริการลูกค้า
ส่วนงานขาย
ผู้อนุมัติคำขอใช้บริการ



ส่วนงาน IT Operation



ผู้แจ้งเหตุการณ์
ศูนย์บริการลูกค้า
คณะกรรมการอนุมัติการเปลี่ยนแปลง
คณะกรรมการบริหารจัดการเหตุการณ์
ความมั่นคงปลอดภัย
ส่วนงาน IT Operation



Business process

ขอใช้บริการ

ติดต่อขอใช้บริการ
ติดต่อขอให้บริการ
ให้คำปรึกษาลูกค้า
ส่งรายละเอียดการขอใช้บริการ

เปิดใช้บริการ

รับคำขอเปิดใช้บริการ
ตรวจสอบความพร้อมของบริการ
อนุมัติคำขอใช้บริการ
เปิดใช้บริการ

ติดตามและควบคุมบริการ

ติดตามการให้บริการ
ควบคุมการให้บริการ

บริการหลังการขาย

แจ้ง เปลี่ยนแปลงบริการ/เหตุการณ์/ปัญหา
รับเรื่อง
ดำเนินการ
ปิดเรื่อง

Application

ระบบ Contact Center
ระบบ สารบรรณ

ระบบ Contact Center
ระบบ Customer Management

ระบบ IT Inventory
ระบบ Cloud Monitoring
ระบบ Security Monitoring

ระบบ Contact Center
ระบบ IT Inventory

Data

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

ข้อมูลเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้า X
ข้อมูลพนักงาน/ข้อมูลผู้อนุมัติคำขอใช้บริการ
ข้อมูลรายละเอียดการขอใช้บริการ
ข้อมูลการเข้าถึงระบบคลาวด์ X

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

ข้อมูลผู้แจ้ง
ข้อมูลเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้า X
ข้อมูลคณะกรรมการอนุมัติการเปลี่ยนแปลง
ข้อมูลคณะกรรมการบริหารจัดการเหตุการณ์
ข้อมูลพนักงาน
ข้อมูลการขอเปลี่ยนแปลงบริการ (Service req.)
คลังความรู้/FAQ X
ข้อมูลการเปลี่ยนแปลง
ข้อมูลครุภัณฑ์ IT X

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

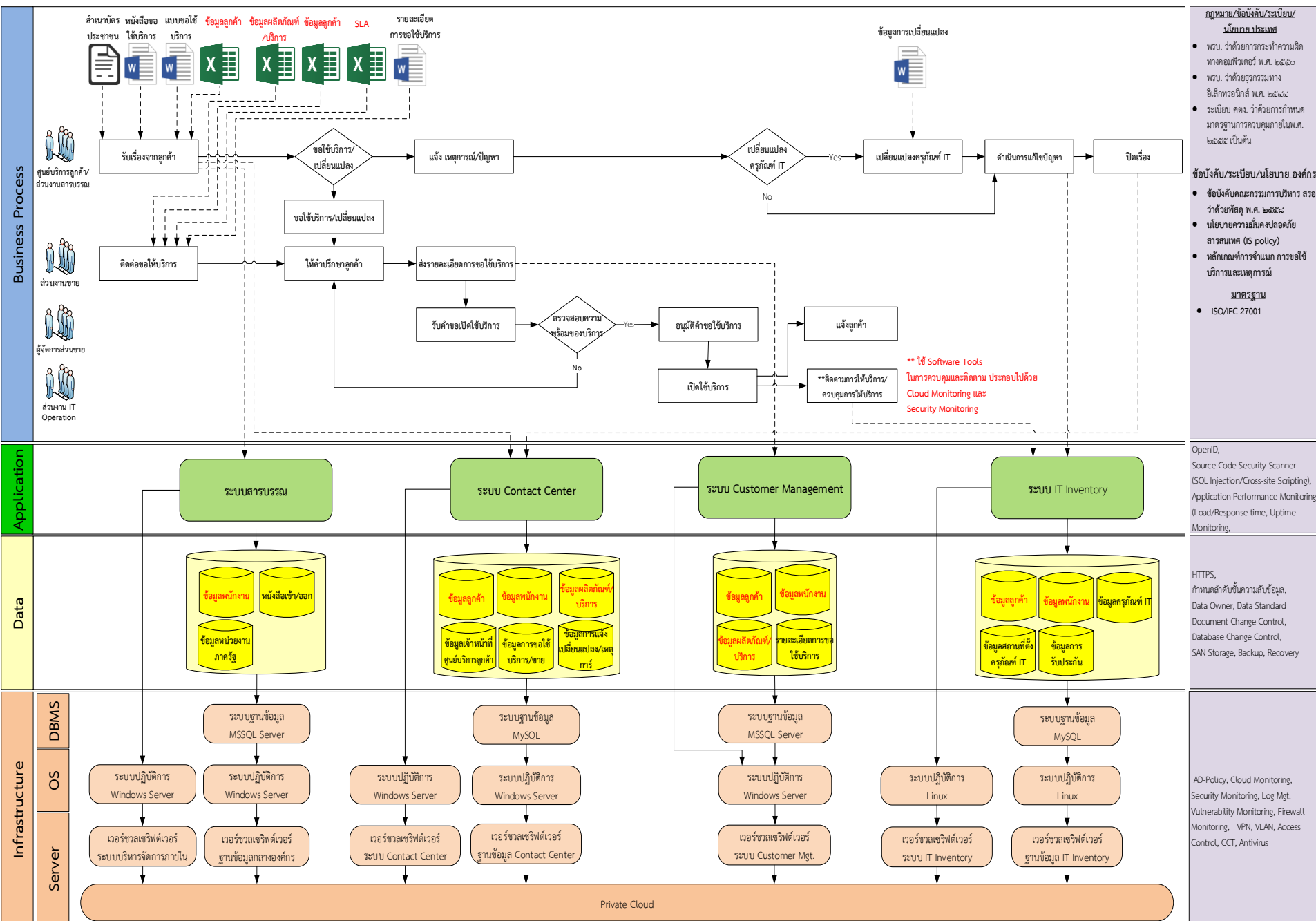
- ข้อบังคับคณะกรรมการบริหาร สรอ. ว่าด้วยพัสดุ พ.ศ. ๒๕๕๔
- นโยบายความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (IS policy)
- หลักเกณฑ์การจำแนก การขอใช้บริการและเหตุการณ์



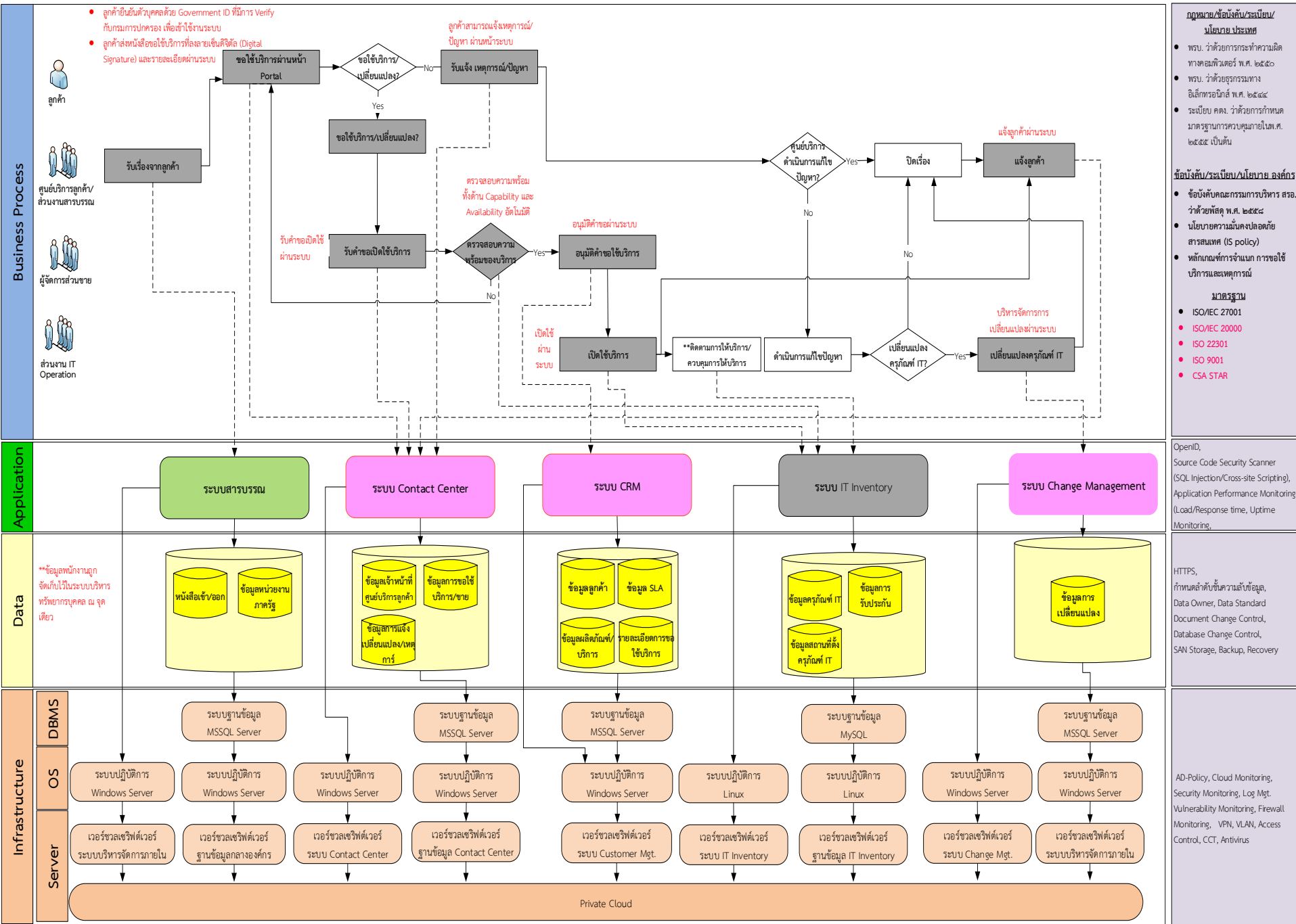
มาตรฐาน

- มาตรฐานด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ISO/IEC 27001

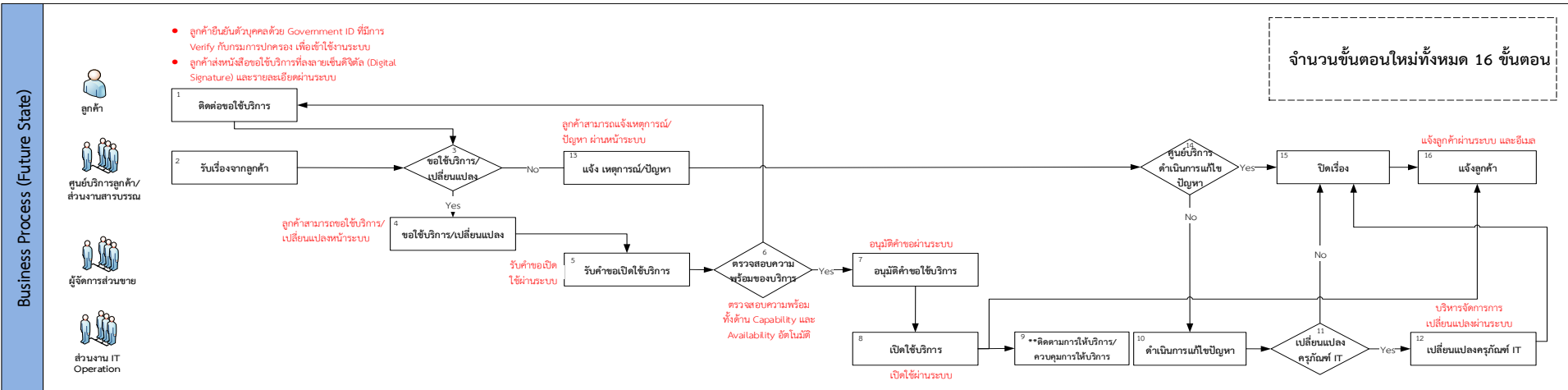
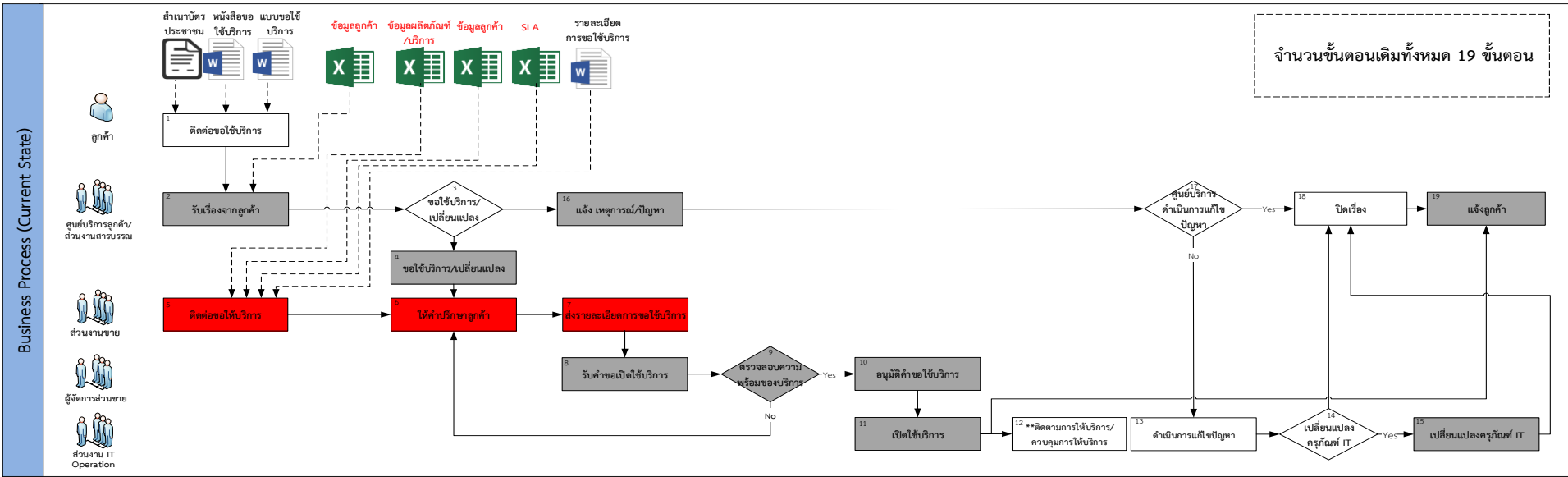
ตัวอย่าง สถาปัตยกรรมบริการ G-Cloud (Current State Architecture: Low-Level)



ตัวอย่าง สถาปัตยกรรมบริการ G-Cloud (Future State Architecture: Low-Level)



ตัวอย่าง Gap Analysis ด้าน Business Process ของสถาปัตยกรรมของบริการ G-Cloud



รูปแบบการคำนวณ Gap		การคำนวณ Gap	
% การลดลง/เพิ่มขึ้น =	$\frac{\text{จำนวนขั้นตอนทั้งหมดในอนาคต}-\text{จำนวนขั้นตอนทั้งหมดในปัจจุบัน}}{\text{จำนวนขั้นตอนในปัจจุบัน}} \times 100$	มีการลดลง 2 ขั้นตอน คิดเป็น =	$\frac{16-19}{19} \times 100 = -15.79\%$
% การปรับปรุง =	$\frac{\text{จำนวนขั้นตอนที่คาดว่าจะปรับปรุงในอนาคต}}{\text{จำนวนขั้นตอนในปัจจุบัน}} \times 100$	มีการปรับปรุง 9 ขั้นตอน คิดเป็น =	$\frac{9}{19} \times 100 = 47.37\%$
% อัตโนมัติ =	$\frac{\text{จำนวนขั้นตอนที่คาดว่าจะทำงานอัตโนมัติในอนาคต}}{\text{จำนวนขั้นตอนในปัจจุบัน}} \times 100$	มีกิจกรรมที่เป็นอัตโนมัติ 1 ขั้นตอน คิดเป็น =	$\frac{1}{19} \times 100 = 5.26\%$

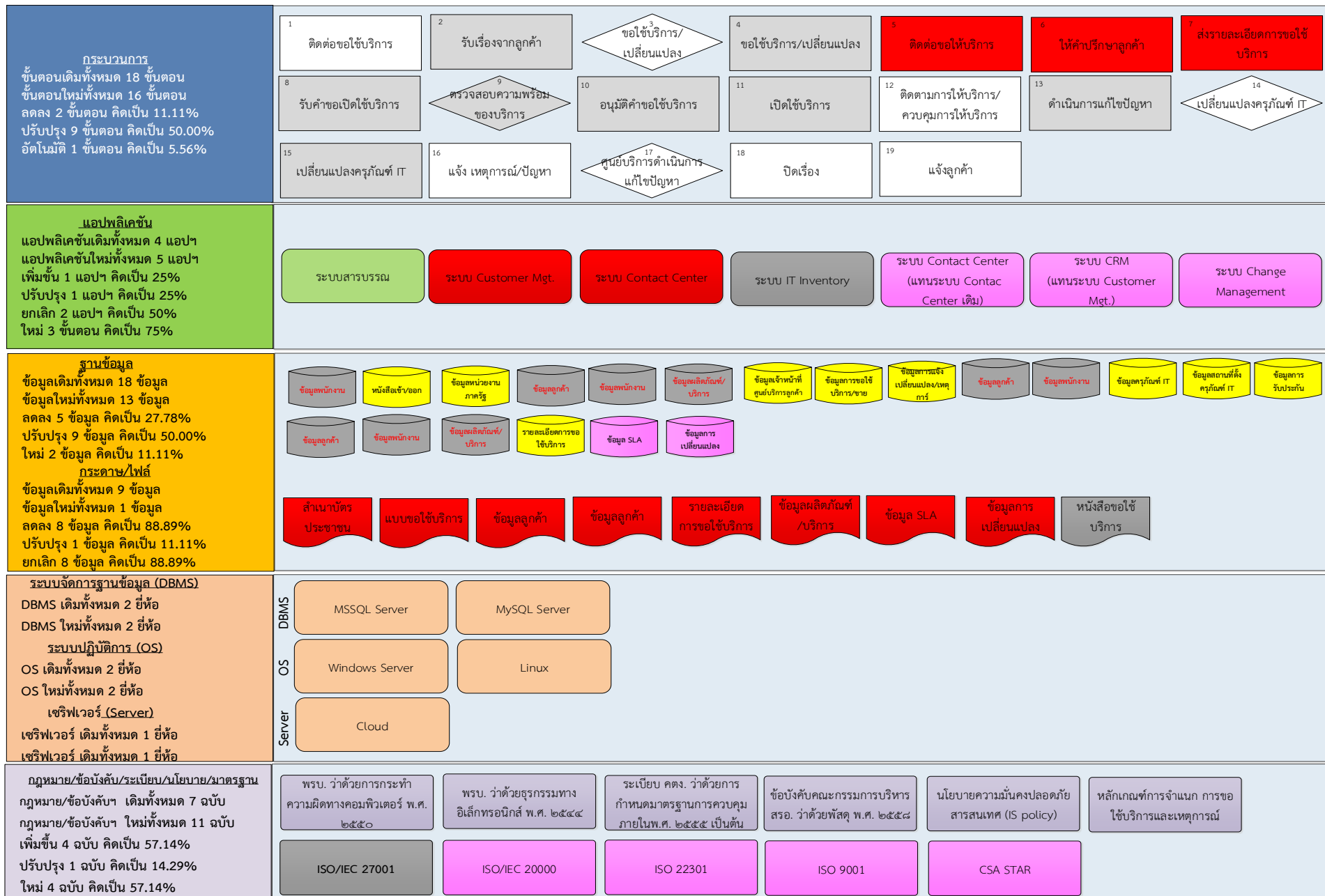
ตัวอย่าง Gap Analysis ด้าน Application ของสถาปัตยกรรมของบริการ G-Cloud

Application (Current State)	ระบบสารบรรณ ระบบ Contact Center ระบบ Customer Management ระบบ IT Inventory				จำนวนแอปพลิเคชันเดิมทั้งหมด 4 แอปพลิเคชัน
Application (Future State)	ระบบสารบรรณ ระบบ IT Inventory ระบบ Contact Center ระบบ CRM ระบบ Change Management				จำนวนแอปพลิเคชันใหม่ทั้งหมด 5 แอปพลิเคชัน
Gap Analysis	รูปแบบการคำนวณ Gap		การคำนวณ Gap		
	$\% \text{ การลดลง/เพิ่มขึ้น} = \frac{\text{จำนวนแอปพลิเคชันทั้งหมดในอนาคต}-\text{จำนวนแอปพลิเคชันทั้งหมดในปัจจุบัน}}{\text{จำนวนแอปพลิเคชันในปัจจุบัน}} \times 100$		มีแอปพลิเคชันเพิ่มขึ้น 1 แอปพลิเคชัน คิดเป็น $= \frac{5-4}{4} \times 100 = 25.00\%$		
	$\% \text{ การปรับปรุง} = \frac{\text{จำนวนแอปพลิเคชันที่คาดว่าจะปรับปรุงในอนาคต}}{\text{จำนวนแอปพลิเคชันในปัจจุบัน}} \times 100$		มีแอปพลิเคชันที่ปรับปรุง 1 แอปพลิเคชัน คิดเป็น $= \frac{1}{4} \times 100 = 25.00\%$		
	$\% \text{ ยกเลิก} = \frac{\text{จำนวนแอปพลิเคชันที่คาดว่าจะยกเลิกในอนาคต}}{\text{จำนวนแอปพลิเคชันในปัจจุบัน}} \times 100$		มีแอปพลิเคชันที่ยกเลิก 2 แอปพลิเคชัน คิดเป็น $= \frac{2}{4} \times 100 = 50.00\%$		
	$\% \text{ พัฒนาใหม่} = \frac{\text{จำนวนแอปพลิเคชันที่คาดว่าจะพัฒนาใหม่ในอนาคต}}{\text{จำนวนแอปพลิเคชันในปัจจุบัน}} \times 100$		มีแอปพลิเคชันที่พัฒนาใหม่ 3 แอปพลิเคชัน คิดเป็น $= \frac{3}{4} \times 100 = 75.00\%$		

ตัวอย่าง Gap Analysis ด้าน Data-ฐานข้อมูล ของสถาปัตยกรรมของบริการ G-Cloud

Data-ฐานข้อมูล (Current State)	ฐานข้อมูล ระบบสารบรรณ ฐานข้อมูล ระบบ Contact Center ฐานข้อมูล ระบบ Customer Management ฐานข้อมูล IT Inventory จำนวนฐานข้อมูลเดิมทั้งหมด 18 ฐานข้อมูล
Data-ฐานข้อมูล (Future State)	ฐานข้อมูล ระบบสารบรรณ ฐานข้อมูล ระบบ Contact Center ฐานข้อมูล ระบบ CRM ฐานข้อมูล ระบบ IT Inventory ฐานข้อมูล Change Management จำนวนฐานข้อมูลใหม่ทั้งหมด 13 ฐานข้อมูล
Gap Analysis	รูปแบบการคำนวณ Gap % การลดลง/เพิ่มขึ้น = $\frac{\text{จำนวนฐานข้อมูลทั้งหมดในอนาคต}-\text{จำนวนฐานข้อมูลทั้งหมดในปัจจุบัน}}{\text{จำนวนฐานข้อมูลในปัจจุบัน}} \times 100$ % การปรับปรุง = $\frac{\text{จำนวนฐานข้อมูลที่คาดว่าจะปรับปรุงในอนาคต}}{\text{จำนวนฐานข้อมูลในปัจจุบัน}} \times 100$ % เพิ่มใหม่ = $\frac{\text{จำนวนฐานข้อมูลที่คาดว่าจะเพิ่มใหม่ในอนาคต}}{\text{จำนวนฐานข้อมูลในปัจจุบัน}} \times 100$ การคำนวณ Gap มีฐานข้อมูลลดลง 5 ฐานข้อมูล คิดเป็น = $\frac{13-18}{18} \times 100 = -27.78\%$ มีฐานข้อมูลที่ปรับปรุง 9 ฐานข้อมูล คิดเป็น = $\frac{9}{18} \times 100 = 50.00\%$ มีฐานข้อมูลที่เพิ่มใหม่ ฐานข้อมูล คิดเป็น = $\frac{2}{18} \times 100 = 11.11\%$

ตัวอย่าง Gap Analysis สถาปัตยกรรมบริการ G-Cloud



ตัวอย่าง Transition Plan สถาปัตยกรรมบริการ G-Cloud

Business Case			Time			
	หมายเลข	รายการ	ปีงบฯ 2559	ปีงบฯ 2560	ปีงบฯ 2561	ปีงบฯ 2562
ปรับปรุง/พัฒนาใหม่	01	โครงการ Integrate มาตรฐานสากล ประกอบไปด้วย (1) ISO/IEC 27001 (2) ISO 9001 (3) ISO/IEC 20000 (4) ISO 22301 (5) CSA STAR				
	02	โครงการปรับปรุงระบบ IT Inventory				
	03	โครงการพัฒนาระบบ Contact Center (แทนระบบ Contac Center เดิม)				
	04	โครงการพัฒนาระบบ CRM (แทนระบบ Customer Mgt.)				
	05	โครงการพัฒนาระบบ Change Management				
	06	โครงการเชื่อมโยงข้อมูล				
ยกเลิก	01	ระบบ Customer Management				
	02	ระบบ Contact Center (เดิม)				

แบบฟอร์ม Gap Analysis

[illegible]

ปรับปรุง

ຍកເລີກ

ใหม่

แบบฟอร์ม Transition Plan

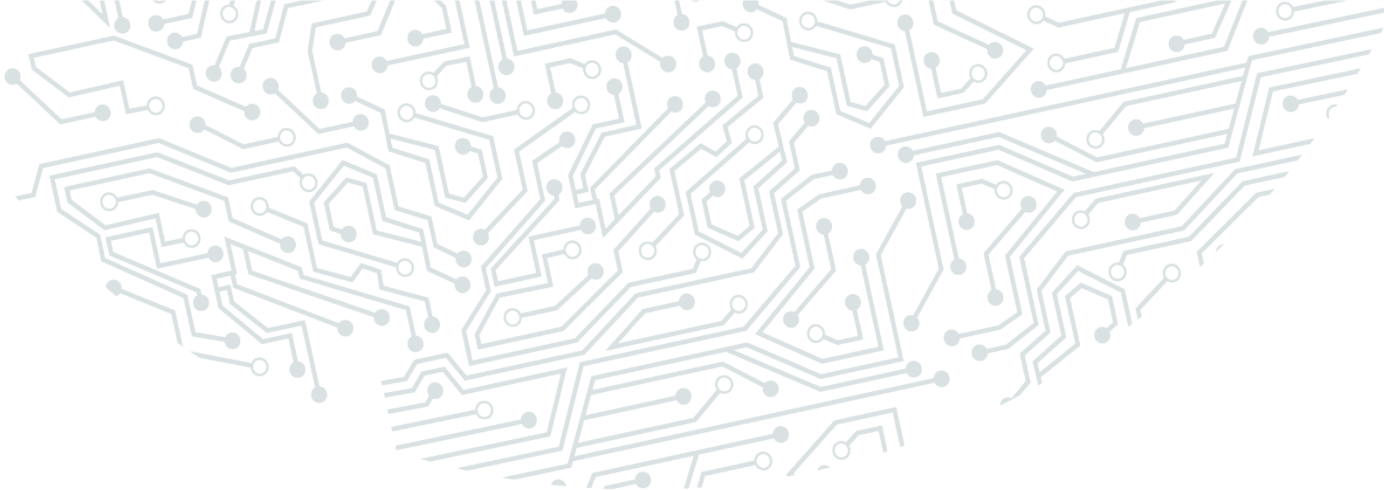
[แบบฟอร์ม] Transition Plan ของสถาปัตยกรรมบริการ.....

Business Case			Time			
	หมายเลข	รายการ	ปีงบฯ 2559	ปีงบฯ 2560	ปีงบฯ 2561	ปีงบฯ 2562
ปรับปรุง/พัฒนาใหม่	01					
	02					
	03					
	04					
	05					
	06					
ยกเลิก	01					
	02					
	03					
	04					
	05					
	06					



เวลาที่ใช้ทำ Workshop

20 นาที



ขอบคุณค่ะ/ครับ