

แบบรายงานผลการพัฒนาความรู้ของข้าราชการ สพข.๓

รอบการประเมิน ๑ (ตุลาคม ๒๕๖๙-มีนาคม ๒๕๖๙)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙

ชื่อ-นามสกุล	นายธนมงคล ขวัญทิพย์ ตำแหน่ง เจ้าพนักงานการเกษตรอาวุโส
กลุ่ม/ฝ่าย/สพด	สถานีพัฒนาที่ดินชัยภูมิ
หัวข้อการพัฒนา	การเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัล
สถานที่	สถานีพัฒนาที่ดินชัยภูมิ

สรุปสาระสำคัญ

การเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัล (Digital Transformation) เป็นกระบวนการที่องค์กรนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการเปลี่ยนแปลงวิธีการดำเนินงานและการให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความคล่องตัว และสร้างคุณค่าให้กับลูกค้า กระบวนการนี้ไม่เพียงแต่การนำเทคโนโลยีมาใช้เท่านั้น แต่ยังเกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กร กระบวนการทำงาน และรูปแบบธุรกิจด้วย

สรุปการเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัลมีดังนี้:

- การนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้:** เทคโนโลยีดิจิทัล เช่น คลาวด์, ปัญญาประดิษฐ์ (AI), การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics), และ IoT (Internet of Things) ถูกนำมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดต้นทุนในการดำเนินงาน
- การปรับปรุงกระบวนการทำงาน:** องค์กรต้องปรับปรุงและปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานให้เหมาะสมกับการใช้เทคโนโลยีใหม่ เช่น การนำระบบอัตโนมัติมาใช้งานที่ซ้ำซาก เพื่อเพิ่มความรวดเร็วและลดข้อผิดพลาด
- การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กร:** การเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลไม่ได้เกี่ยวกับเทคโนโลยีเพียงอย่างเดียว แต่ยังเกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กร การส่งเสริมให้พนักงานมีความคิดริเริ่ม คิดเชิงนวัตกรรม และยอมรับการเปลี่ยนแปลง
- การสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า:** เทคโนโลยีดิจิทัลสามารถช่วยให้องค์กรสร้างประสบการณ์ที่ดีกว่าให้กับลูกค้า เช่น การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ การใช้ข้อมูลในการปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการตามความต้องการของลูกค้า
- การปรับเปลี่ยนโมเดลธุรกิจ:** การนำเทคโนโลยีมาใช้สามารถนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงโมเดลธุรกิจ เช่น การทำธุรกิจออนไลน์ หรือการใช้ข้อมูลในการตัดสินใจทางธุรกิจที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น
- การเตรียมความพร้อมของบุคลากร:** องค์กรต้องลงทุนในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลให้กับพนักงาน เพื่อให้สามารถปรับตัวและทำงานร่วมกับเทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- การจัดการกับการเปลี่ยนแปลง:** การเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลอาจพบเจอความท้าทาย เช่น การต่อต้านการเปลี่ยนแปลงจากพนักงาน ดังนั้น การจัดการกับการเปลี่ยนแปลงและการสื่อสารภายในองค์กรเป็นสิ่งสำคัญ

โดยรวมแล้ว การเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัลเป็นกระบวนการที่ต้องการความพร้อมและความร่วมมือจากทุกภาคส่วนขององค์กร เพื่อให้การเปลี่ยนแปลงเป็นไปอย่างราบรื่นและนำไปสู่ความสำเร็จในระยะยาว

การบริการดิจิทัล (Digital Service) มีหลากหลายโมเดลที่องค์กรสามารถนำไปใช้เพื่อปรับปรุงการให้บริการแก่ลูกค้า โดยลำดับโมเดลการบริการดิจิทัลสามารถแบ่งออกเป็นหลายรูปแบบตามระดับของความซับซ้อนและการนำเทคโนโลยีมาใช้ ดังนี้

1. บริการแบบดั้งเดิมที่ใช้เทคโนโลยีสนับสนุน (Basic Digital Support)

- **ลักษณะ:** เป็นการนำเทคโนโลยีมาช่วยสนับสนุนการบริการแบบดั้งเดิม เช่น การใช้เว็บไซต์ให้ข้อมูลเบื้องต้น หรือการใช้ระบบคอลเซ็นเตอร์แบบดิจิทัล
- **จุดเด่น:** เพิ่มความสะดวกสบายให้ลูกค้าโดยไม่ต้องไปถึงสาขา แต่อาจยังคงต้องมีการติดต่อทางกายภาพหรือโทรศัพท์ในการให้บริการ

2. บริการแบบออนไลน์ (Online Service)

- **ลักษณะ:** การนำเสนอการบริการผ่านช่องทางออนไลน์เต็มรูปแบบ เช่น การเปิดใช้ระบบชำระเงินออนไลน์ ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ หรือการจองบริการต่าง ๆ ผ่านเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชัน
- **จุดเด่น:** ลูกค้าสามารถเข้าถึงบริการได้ทุกที่ทุกเวลา ทำให้ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

3. บริการแบบเชื่อมต่อหลายช่องทาง (Omnichannel Service)

- **ลักษณะ:** เป็นการให้บริการผ่านหลายช่องทางที่เชื่อมต่อกันอย่างไร้รอยต่อ เช่น ลูกค้าสามารถเริ่มต้นกระบวนการซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์ จากนั้นไปตรวจสอบและชำระเงินที่ร้านค้า หรือได้รับบริการลูกค้าสัมพันธ์ผ่านแชทบอทและต่อด้วยการโทรศัพท์ได้อย่างสลับไปมา
- **จุดเด่น:** เพิ่มความยืดหยุ่นและความสะดวกสบายให้กับลูกค้าด้วยประสบการณ์การใช้งานที่ต่อเนื่องระหว่างช่องทางต่าง ๆ

4. บริการแบบปรับแต่งตามความต้องการ (Personalized Service)

- **ลักษณะ:** การใช้ข้อมูลลูกค้าและเทคโนโลยีการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อปรับแต่งบริการตามความต้องการและความชอบของลูกค้า เช่น การแนะนำสินค้าอัตโนมัติตามประวัติการซื้อ หรือการส่งข้อเสนอพิเศษเฉพาะบุคคลผ่านแอปพลิเคชัน
- **จุดเด่น:** สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและเพิ่มโอกาสในการขายด้วยบริการที่เฉพาะเจาะจงและเหมาะสมกับลูกค้าแต่ละราย

5. บริการแบบอัตโนมัติ (Automated Service)

- **ลักษณะ:** การใช้ระบบอัตโนมัติในการให้บริการลูกค้า เช่น แชทบอท ระบบตอบรับอัตโนมัติ หรือการจัดส่งสินค้าโดยโดรนและหุ่นยนต์
- **จุดเด่น:** ลดการใช้ทรัพยากรมนุษย์ในกระบวนการให้บริการ เพิ่มความรวดเร็วและความถูกต้องในการให้บริการ

6. บริการแบบทำนายล่วงหน้า (Predictive Service)

- **ลักษณะ:** การใช้ปัญญาประดิษฐ์ (AI) และการวิเคราะห์ข้อมูล (Big Data) เพื่อทำนายความต้องการของลูกค้าและเสนอบริการล่วงหน้า เช่น การแนะนำผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าอาจต้องการในอนาคต หรือการแจ้งเตือนบริการก่อนที่将有ปัญหาเกิดขึ้น

- จุดเด่น: เพิ่มประสบการณ์เชิงรุกให้กับลูกค้าและช่วยแก้ไขปัญหาก่อนที่จะเกิดขึ้น ทำให้ลูกค้ารู้สึกประทับใจในการบริการ

7. บริการแบบบูรณาการระบบนิเวศดิจิทัล (Ecosystem Service)

- ลักษณะ: การสร้างเครือข่ายบริการดิจิทัลที่ครอบคลุมทุกด้านของชีวิตลูกค้า เช่น การเชื่อมโยงบริการธนาคาร ประกันภัย สุขภาพ การเดินทาง และการช้อปปิ้งเข้าด้วยกันผ่านแพลตฟอร์มเดียว
- จุดเด่น: ลูกค้าได้รับประสบการณ์ที่ครบวงจรในที่เดียว สร้างความสะดวกสบายและการเข้าถึงบริการที่หลากหลาย


การเลือกลำดับโมเดลการบริการดิจิทัลที่เหมาะสมกับองค์กรจะขึ้นอยู่กับเป้าหมายทางธุรกิจและความพร้อมขององค์กรในการนำเทคโนโลยีมาใช้


ลงชื่อ.....

(นายธนมงคล ขวัญทิพย์)

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานการเกษตรอาวุโส

ผู้รายงาน

วันที่..........เดือน.....กุมภาพันธ์.....พ.ศ....๒๕๖๙.....

ลงชื่อ.....

(นายไชยันต์ ตั้งภูมิ)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสถานีพัฒนาที่ดินชัยภูมิ

วันที่.....เดือน.....กุมภาพันธ์.....พ.ศ....๒๕๖๙.....

ประกาศนียบัตร

ให้ไว้เพื่อแสดงว่า

คุณ ธนมงคล วัฒนทิพย์

ได้ผ่านการอบรมด้วยระบบการเรียนออนไลน์ในบทเรียน
การเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัล

จำนวนชั่วโมงการเรียนรู้ 1:00 ชั่วโมง

โดยสถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล
ภายใต้การดำเนินงานของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)
ให้ ณ วันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2569

(นางไอรดา เหลืองวิไล)

รองผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

รักษาการแทนผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล



Signed by สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (กรม)

Date: 2024-02-27T10:15:43.881407+00

55J652L0