

สรุปบทเรียน หลักสูตร การกำหนดตัวชี้วัดรายบุคคลสำหรับการประเมินผลการปฏิบัติงาน  
ประเมินรอบที่ ๒/๒๕๖๗ : เมษายน ๒๕๖๗ - กันยายน ๒๕๖๗  
ผ่านการพัฒนาทางไกลด้วยระบบการฝึกอบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Training)  
โดย นางวรดา สติมัน ตำแหน่ง นักวิชาการเกษตรปฏิบัติการ

อบรมผ่านระบบ TDGA E-learning หลักสูตร การเปลี่ยนผ่านสู่ยุคดิจิทัล (Digital Transformation)

มีวัตถุประสงค์การเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ ดังนี้  
เรียนรู้เกี่ยวกับความหมายของการพัฒนาสู่รัฐบาลดิจิทัล รวมทั้งการศึกษาแนวทางการเปลี่ยนแปลงทั้งในเรื่อง  
ความคิด การพัฒนาคน การพัฒนาการทำงานร่วมกัน การสร้างวัฒนธรรมดิจิทัลและการบริหารจัดการ  
เทคโนโลยีเพื่อการขับเคลื่อนไปสู่รัฐบาลดิจิทัล

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้ผู้เรียนตระหนักรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงไปสู่รัฐบาลดิจิทัล
๒. เพื่อให้ผู้เรียนมีความเข้าใจในการเปลี่ยนผ่านสู่วัฒนธรรมการทำงานแบบดิจิทัล
๓. เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้ในองค์ประกอบของสถาปัตยกรรมองค์กร เพื่อเป็นแนวทางการออกแบบงาน  
เพื่อการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล
๔. เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการและมาตรฐานการให้บริการดิจิทัลภาครัฐ
๕. เพื่อให้ผู้เรียนสามารถนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานในองค์กรได้

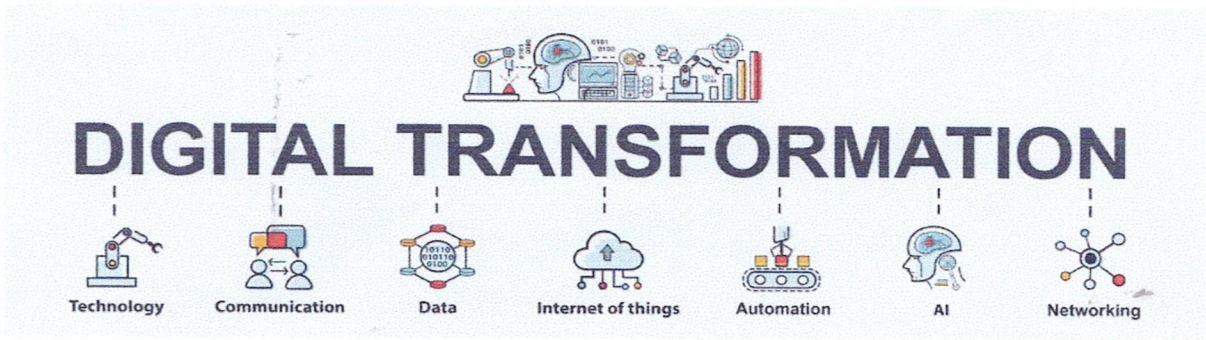
การเปลี่ยนผ่านสู่ยุคดิจิทัล (Digital Transformation) คือการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลกับการทำงานตั้งแต่  
กระบวนการแรกจนถึงกระบวนการสุดท้ายขององค์กร ทั้งนี้ขึ้นกับปัจจัยหลายอย่างที่องค์กรนั้นๆ จะสามารถ  
ใช้เทคโนโลยีได้มากน้อยต่างกัน เช่นความเข้าใจในเทคโนโลยีของบุคลากร งบประมาณขององค์กร

ปัจจุบัน การเปลี่ยนผ่านสู่ยุคดิจิทัล คงหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะต้องปรับเปลี่ยนองค์กรให้ก้าวไปสู่การเป็นองค์กร  
ดิจิทัล หรือ Digital Transformation เป็นที่รู้จักกันดีกว่าหลายทศวรรษ ที่เราล้วนใช้งานระบบดิจิทัลโดยที่เรา  
ไม่รู้ตัว เช่นการใช้การสื่อสารผ่าน อีเมล โลกออนไลน์ การช้อปปิ้งออนไลน์ ซึ่งล้วนเป็นระบบ ดิจิทัลทั้งสิ้น

เทคโนโลยีดิจิทัลเบื้องต้นในการเปลี่ยนเป็นระบบดิจิทัลในการทำงานเช่น การสแกนเอกสารและส่งเมลล์  
แทนการส่งเอกสารทางไปรษณีย์ในสมัยก่อน ซึ่งประหยัดเวลาและรวดเร็วกว่ามาก การเก็บเอกสารเพื่อเรียกใช้  
ด้วยการสแกนเก็บในฮาร์ดดิสก์ เป็นต้น

เทคโนโลยีดิจิทัลระดับกลางในการเปลี่ยนเป็นระบบดิจิทัลในการทำงานเช่น การใช้ระบบ ERP (Enterprise  
Resource Planning) ซึ่งเป็นระบบจัดการข้อมูลในหน่วยงานส่วนต่างๆ ขององค์กรธุรกิจ ตั้งแต่เริ่มต้น  
กิจกรรมจนถึงกระบวนการสุดท้าย และต่อยอดโดยการใช้ IoT (Internet of Things) เชื่อมต่อข้อมูลการ  
ของกิจกรรมเพื่อให้สามารถใช้งานระบบได้เป็นปัจจุบัน และบริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพมาก

เทคโนโลยีดิจิทัลระดับสูงในการเปลี่ยนเป็นระบบดิจิทัลในการทำงานเช่น การใช้ Big Data ในการคาดการณ์  
การใช้ AI ในการประเมินทางเลือกในการแก้ปัญหา หรือการวางแผน



กระบวนการ Digital Transformation ประกอบไปด้วย ๒ ขั้นตอน คือ

### Digitization

การเปลี่ยนข้อมูลในรูปแบบอนาล็อก (Analog) ไปเป็นดิจิทัล (Digital) ซึ่งอาจเป็นการเปลี่ยนจากการบันทึกข้อมูลลงกระดาษไปเป็นการเก็บข้อมูลในคอมพิวเตอร์ หรือการนำเอาระบบหรือโปรแกรมอัตโนมัติมาใช้ในกระบวนการ เพื่อเก็บข้อมูลเป็นดิจิทัลเลยตั้งแต่ขั้นตอนแรก

### Digitalization

การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อปรับเปลี่ยนรูปแบบกิจกรรม หรือกระบวนการทำงานภายในองค์กร ที่จะส่งผลให้มีประสิทธิภาพ เช่น การใช้ Chatbot ทำการตอบปัญหาซ้ำๆ หรือใช้ปัญญาประดิษฐ์ (AI) ช่วยตัดสินใจ หรือแม้กระทั่งแพลตฟอร์มต่าง ๆ ซึ่งจะช่วยให้การทำงานเป็นอัตโนมัติ และรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

ปัจจัยที่ควรนำมาพิจารณาในการทำ Digital Transformation อย่างมีประสิทธิภาพ

### เทคโนโลยี

การศึกษาเทคโนโลยีที่เหมาะสมต่อกระบวนการขององค์กร ความจำเป็น ความคุ้มค่า และเงินทุน ทั้งนี้มีเทคโนโลยีทั้ง ๓ ระดับ ซึ่งอาจจะเหมาะกับแต่ละองค์กรแตกต่างกันไป

### บุคลากรในองค์กร

เริ่มตั้งแต่การสร้างวัฒนธรรมการใฝ่รู้ในองค์กรโดยเฉพาะเทคโนโลยีดิจิทัล โดยการสร้างแรงจูงใจในเรื่องความง่าย รวดเร็ว และสามารถตอบสนองต่อความต้องการองค์กรได้ทันที ความสามารถในการใช้เทคโนโลยี

### กลยุทธ์ขององค์กร

ซึ่งประกอบไปด้วยแผนขององค์กรในระยะกลางถึงระยะยาว ความเสี่ยงทางธุรกิจ และกรอบระยะเวลาของโครงการ ทั้งนี้อาจจะทำแผนการเปลี่ยนแปลงตามความพร้อมขององค์กร เพื่อให้สอดคล้องทั้งความต้องการของลูกค้า และบุคลากรในองค์กร



## ตัวอย่างการเปลี่ยนการทำงานเป็นระบบดิจิทัล (Digital Transformation)

### ระบบธนาคาร

จากระบบสมุดบัญชีสู่ระบบตู้ ATM และปัจจุบัน เป็นระบบ Mobile-Banking ที่กลายเป็นมาตรฐานที่ทุกธนาคารต้องมี

### ร้านค้าออนไลน์

จากระบบหน้าร้านชำ เป็นร้านค้าออนไลน์บนเว็บไซต์ เช่น Lazada Shopee หรือเจ้าของสินค้าเองก็ต้องทำเช่นกัน กลายเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการตลาดในยุคนี้

### ข้อดีของการทำ Digital Transformation

#### ง่ายต่อการเข้าถึง

ข้อมูลทำงานและบันทึกลงในกระดาษจะถูกบันทึกเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ และคลังเก็บข้อมูลออนไลน์ต่างๆ ข้อมูลทั้งหมดจะถูกเก็บเอาไว้อย่างครบถ้วน สืบค้นได้ง่าย ติดตามได้ว่าใครเป็นผู้บันทึก

#### ความรวดเร็ว

ข้อมูลการทำงานทั้งหมดจะถูกบันทึก และจัดการทุกอย่างจะเป็นไปได้ด้วยความรวดเร็ว รวมถึงการตัดสินใจบนข้อมูลปัจจุบันได้อย่างรวดเร็วเช่นกัน

#### ความถูกต้อง

การเก็บข้อมูลสามารถใช้อุปกรณ์ IoT หรือเซนเซอร์ต่างๆ แทนการเก็บข้อมูลด้วยมนุษย์ในหลายๆ กิจกรรม ทำให้ได้คำตอบที่ถูกต้องชัดเจน แม่นยำ

#### ลดค่าใช้จ่ายในระยะยาว

การเปลี่ยนแปลงแบบ Digital Transformation มีจุดเด่นตรงที่ลดการทำงานซ้ำที่ต้องทำงานเหมือนเดิม โดยให้เครื่องจักรอัตโนมัติทำงานแทน ตัวระบบอาจมีราคาแพง แต่ถ้าคิดในระยะยาวจะถูกกว่าใช้มนุษย์ทำงาน รวมถึงความผิดพลาดที่เกิดจากมนุษย์โดยที่ยากต่อการประเมินมูลค่าความเสียหาย

### ข้อเสียของการทำ Digital Transformation

#### ราคาแพง

เทคโนโลยี คือของใหม่ที่มีประสิทธิภาพ ดังนั้นจึงสามารถขายในราคาที่แพงโดยเมื่อคิดคำนวณต้นทุนของกิจกรรมเทียบกัน แต่จะถูกเมื่อเงื่อนไขทางปริมาณที่มากพอ

#### ทำยาก

เนื่องจากต้องการบุคลากรที่มีความรู้ในเทคโนโลยีที่เพียงพอ ซึ่งในองค์กรส่วนใหญ่จะมีบุคลากร ตั้งแต่เด็กจนถึงวัยใกล้เกษียณ ซึ่งจะทำให้การเตรียมความพร้อมด้านความรู้ความเข้าใจเป็นไปได้ยาก

## สรุป

ปัจจุบันโลกมีการเปลี่ยนแปลงรวดเร็ว การเปลี่ยนผ่านสู่ยุคดิจิทัล (Digital Transformation) จึงเป็นเรื่องที่หลีกเลี่ยงได้ยาก การนำองค์กรเปลี่ยนแปลงได้อย่างราบรื่นจึงเป็นเรื่องท้าทายของผู้นำองค์กร โดยเฉพาะการก้าวสู่ยุคอุตสาหกรรม ๔.๐ จะมีเทคโนโลยีอัจฉริยะต่างๆ ที่เข้ามามีบทบาทสำคัญในการเปลี่ยนแปลงมากมาย ทำให้การปรับตัวเป็นเรื่องจำเป็น การเปลี่ยนแปลงสู่ระบบดิจิทัล จึงเป็นพื้นฐานสำคัญที่สามารถวางแผนเป็นขั้นตอนโดยเริ่มจาก เทคโนโลยีดิจิทัลเบื้องต้น เพื่อให้องค์กรได้เรียนรู้และปรับตัว ก่อนจะทำการเปลี่ยนในระดับโครงสร้างซึ่งต้องมีการประเมินและตัดสินใจอย่างมีหลักการจึงจะเปลี่ยนผ่านได้อย่างราบรื่น และลดความเสี่ยงต่อองค์กร

\*\*\*\*\*