

สรุปบทเรียนจากการพัฒนาความรู้ เรื่อง การออกแบบขององค์กรดิจิทัล

ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-learning) ของสำนักงาน ก.พ.

บรรยายโดย อาจารย์ดุษฎีรัฐ ธนบัตรธรรมจารี ผู้เชี่ยวชาญด้านสถาปัตยกรรม

วัตถุประสงค์การเรียนรู้



1. เพื่อเรียนรู้ผลกระทบจากอิทธิพลของเทคโนโลยีดิจิทัลกับการดำเนินกิจกรรมขององค์กร
2. เพื่อเรียนรู้วิวัฒนาการของเทคโนโลยีดิจิทัลกับการดำเนินกิจกรรมขององค์กร แนวคิดสำคัญขององค์กรดิจิทัล
3. เพื่อเรียนรู้แนวคิดสำคัญของอุตสาหกรรม 4.0 และการบริการ 4.0 ความสัมพันธ์ของการบริการดิจิทัลกับประสบการณ์ดิจิทัล

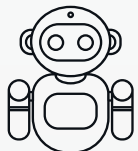
วิวัฒนาการของเทคโนโลยีดิจิทัลกับองค์กร



ยุคเริ่มต้น (Manual/Analog) เน้นการใช้เอกสารกระดาษ ทำงานด้วยมือ และการสื่อสารรูปแบบเก่า



ยุคคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต (1960s - 2000s) เน้นการใช้ Mainframe PC อีเมล และระบบจัดการข้อมูลเบื้องต้น



ยุคเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล (Digitalization/Cloud - 2010s) เป็นยุคที่เปลี่ยนข้อมูลเป็นดิจิทัล ใช้ Cloud Computing และเก็บข้อมูลในฐานข้อมูล



ยุคแห่งการแปลงเป็นดิจิทัล (Digital Transformation/AI - ปัจจุบัน) เป็นยุคที่มีการบูรณาการ AI IoT และ Data Analytics เพื่อการตัดสินใจและทำงานอัตโนมัติ

การเปลี่ยนผ่านสู่ยุคดิจิทัล (Digital Transformation) คือกระบวนการนำเทคโนโลยีดิจิทัล เช่น AI Cloud และ Data Analytics มาประยุกต์ใช้ในทุกส่วนขององค์กร เพื่อเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงาน เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และสร้างประสบการณ์ใหม่ให้กับลูกค้า เพื่อปรับตัวให้ทันต่อพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนไป สร้างการเติบโตที่ยั่งยืน และความได้เปรียบในการแข่งขัน

แนวทางการเปลี่ยนสู่องค์กรดิจิทัล ประกอบด้วย 3 ขั้นตอนหลักคือ การเปลี่ยนข้อมูลเป็นดิจิทัล (Digitization) การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้งาน (Digitalization) และการเปลี่ยนรูปแบบธุรกิจด้วยเทคโนโลยี (Digital Transformation)

การออกแบบองค์กรดิจิทัล (Digital Organization Design) คือกระบวนการปรับเปลี่ยนโครงสร้าง กระบวนการทำงาน และวัฒนธรรม โดยใช้เทคโนโลยีเข้ามาขับเคลื่อน เพื่อเพิ่มความยืดหยุ่น ประสิทธิภาพ และสร้างประสบการณ์ใหม่ให้ใช้งาน



ปัจจัยที่สำคัญในการปรับตัวและออกแบบองค์กรดิจิทัล

1. ด้านกระบวนการความคิด (Digital Mindset) ผู้บริหารและบุคลากรทุกระดับต้องมีความเข้าใจและเชื่อมั่นในการเปลี่ยนแปลงสู่ยุคดิจิทัล
2. ด้านกระบวนการทำงาน (Digital Process) เปลี่ยนกระบวนการทำงานให้เชื่อมโยงกัน เป็นฐานข้อมูลกลาง (Big Data) เพื่อลดความซ้ำซ้อน
3. ด้านทักษะบุคลากร (Digital Skills) พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ทักษะการใช้งานเทคโนโลยีใหม่ๆ รวมถึง Data Analysis และความปลอดภัยทางไซเบอร์
4. ด้านวัฒนธรรมองค์กร (Digital Culture) สร้างวัฒนธรรมที่เปิดรับการเปลี่ยนแปลง ยืดหยุ่น และพร้อมเรียนรู้สิ่งใหม่

แนวทางและขั้นตอนหลักในการออกแบบองค์กรดิจิทัล ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ดังนี้

1

ขั้นตอนที่ 1: การประเมินสถานการณ์และปรับวิสัยทัศน์ (Assessment & Strategy) คือ การวิเคราะห์ความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลง ปรับวิสัยทัศน์และพันธกิจให้สอดคล้องกับยุคดิจิทัล

2

ขั้นตอนที่ 2: การปรับบริการและช่องทางบริการ (Service Transformation) คือ การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้พัฒนาบริการใหม่ๆ หรือลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีขึ้น

3

ขั้นตอนที่ 3: การปรับโครงสร้างองค์กร (Organizational Restructuring) คือ การลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น เพิ่มความคล่องตัว (Agility) ปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กรให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง

4

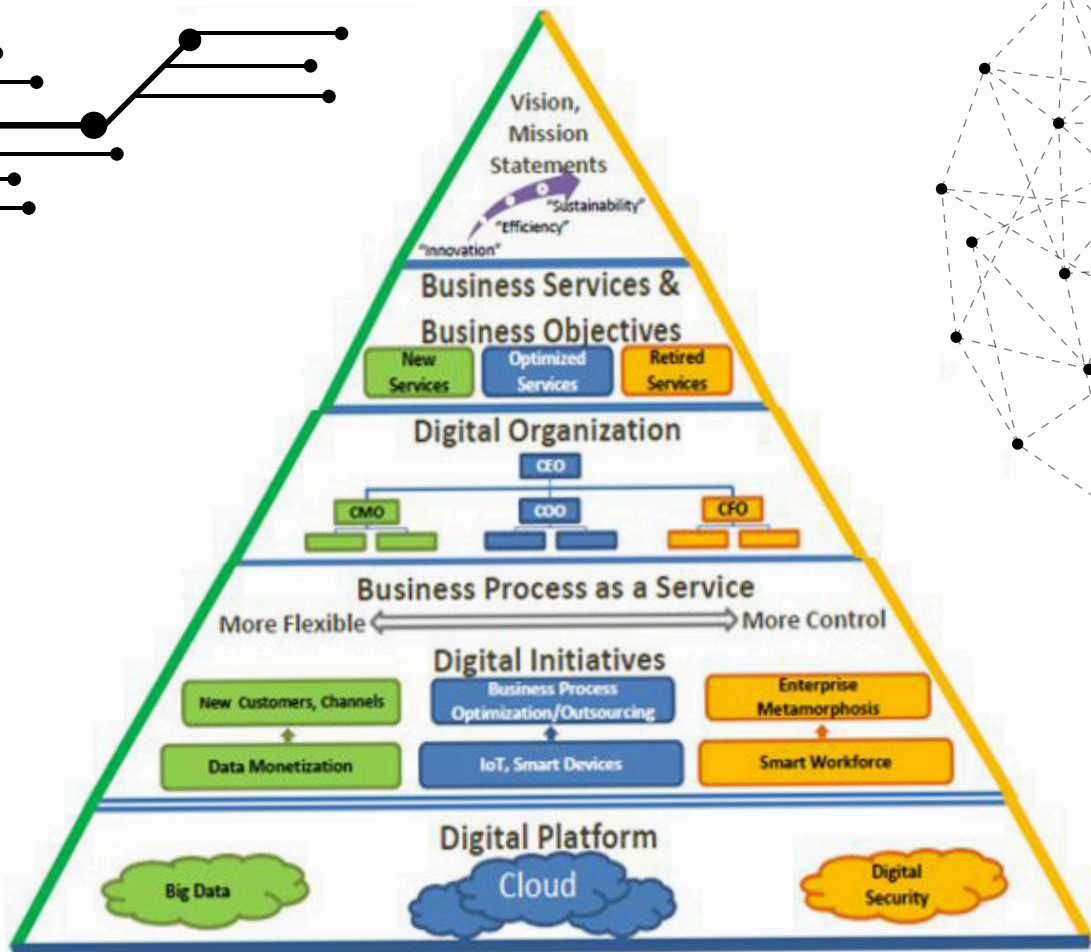
ขั้นตอนที่ 4: การนำเทคโนโลยีมาใช้ (Technology Implementation) คือ การเลือกใช้เครื่องมือดิจิทัลที่เหมาะสม รวมถึงการบริหารจัดการข้อมูล (Data - driven) และการเชื่อมต่ออุปกรณ์ต่างๆ

5

ขั้นตอนที่ 5: การพัฒนาทักษะบุคลากร (Digital Literacy) เสริมสร้างความเข้าใจและทักษะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Skill) ในการทำงานร่วมกันแบบออนไลน์

ตัวแบบการปรับเปลี่ยนสู่ดิจิทัล (Digital Transformation Reference Model) คือ แผนผังหรือโครงสร้างต้นแบบ ที่องค์กรใช้เพื่อปรับเปลี่ยนองค์กรเข้าสู่ยุคดิจิทัลอย่างเป็นระบบ เช่น ตัวแบบการปรับเปลี่ยนสู่ดิจิทัล ของ อาจารย์ดณัฎฐ์ ธนบดีธรรมจารี ซึ่งมีทั้งหมด 5 ส่วนสำคัญ ได้แก่

1. Vision & Mission: การกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนว่าองค์กรจะเปลี่ยนไปเพื่ออะไร
2. Business Service & Objective: การสร้างคุณค่า (Value Creation) ผ่านบริการใหม่ๆ หรือการยกเลิกบริการเดิมที่ไม่ตอบโจทย์
3. Digital Organization: การเตรียมความพร้อมด้าน "คน" ทั้งทักษะ (Upskilling/Reskilling) และทัศนคติ (Mindset)
4. Business Process as a Service: การปรับกระบวนการทำงานให้ยืดหยุ่นและเป็นอัตโนมัติมากขึ้น
5. Digital Platform: โครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยี เช่น Big Data, Cloud และ Cybersecurity



การออกแบบองค์กรดิจิทัลตามแนวคิดของ อาจารย์ดณัฎฐ์ ธนบดีธรรมจารี มุ่งเน้นไปที่การสร้าง Enterprise Architecture (EA) หรือสถาปัตยกรรมองค์กร เพื่อให้องค์กรสามารถปรับตัวและขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีได้อย่างยั่งยืน

ประโยชน์หลักของการใช้ต้นแบบองค์กรดิจิทัล



1. เพิ่มประสิทธิภาพและความรวดเร็ว ลดการทำงานที่ซ้ำซ้อนด้วยระบบอัตโนมัติ (Automation) ทำให้การทำงานมีความคล่องตัวและรวดเร็วขึ้น
2. ลดต้นทุนและลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (เช่น ค่าเอกสาร, ค่าเช่าสำนักงาน) และเพิ่มโอกาสให้พนักงานทำงานแบบยืดหยุ่น
3. ช่วยให้การตัดสินใจมีความแม่นยำด้วยข้อมูล (Data-Driven) ใช้ข้อมูลจริงในการวิเคราะห์พฤติกรรมลูกค้าและแนวโน้มธุรกิจ
4. ยกระดับประสบการณ์ลูกค้า ทำให้สามารถเข้าใจความต้องการของลูกค้าแบบเฉพาะบุคคล (Personalization) ผ่านเครื่องมือดิจิทัล
5. สร้างโอกาสทางธุรกิจใหม่ ขยายโอกาสทางการตลาดและพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่ๆ ที่ตอบโจทย์ผู้บริโภค
6. ระบบรักษาความปลอดภัยขั้นสูง (เช่น AI, Cloud) ที่สามารถป้องกันภัยคุกคามทางไซเบอร์ได้ดีขึ้น



เทคโนโลยีดิจิทัลกับการดำเนินกิจกรรมของอุตสาหกรรมและการบริการ

อุตสาหกรรม 4.0 คือ การนำเทคโนโลยีดิจิทัลและอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการกระบวนการผลิตสินค้า และมีจุดเด่นคือสามารถเชื่อมความต้องการของผู้บริโภครายบุคคลเข้ากับกระบวนการผลิตสินค้าได้โดยตรง โดยใช้กระบวนการผลิตที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลครบวงจรแบบ "Smart Factory"

การบริการ 4.0 คือ การยกระดับการให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลขั้นสูง เช่น AI IoT Big Data และ Automation เข้ามาเชื่อมโยง เพื่อเปลี่ยนรูปแบบบริการแบบดั้งเดิม (Traditional Service) ไปสู่บริการที่มีมูลค่าสูง (High Value Services) เน้นความรวดเร็วแม่นยำเฉพาะบุคคล (Personalized) และสามารถเข้าถึงได้ตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อตอบโจทย์ความต้องการลูกค้าในยุคดิจิทัล

เทคโนโลยีดิจิทัลเปลี่ยนผ่านจากการเป็นเพียง "เครื่องมือช่วยงาน" ไปสู่ "หัวใจหลัก" ของการดำเนินงาน ทำให้องค์กรต้องเปลี่ยนรูปแบบการทำงานและวัฒนธรรมองค์กรเพื่อสร้างความยั่งยืน



ประโยชน์ที่ได้รับ

1. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิวัฒนาการของเทคโนโลยีดิจิทัลกับการดำเนินกิจกรรมขององค์กรและแนวคิดสำคัญขององค์กรดิจิทัล
2. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับผลกระทบจากอิทธิพลของเทคโนโลยีดิจิทัลกับการดำเนินกิจกรรมขององค์กร
3. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางการออกแบบและประโยชน์ของการออกแบบองค์กรดิจิทัล

โดย นางสาวพิมพ์ลดา ณะรินทร์ เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน
กลุ่มทะเบียนประวัติและบำเหน็จความชอบ กองการเจ้าหน้าที่

กุมภาพันธ์ 2569