

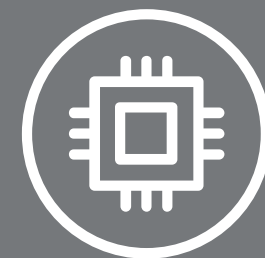
Digital Transformation – IMAGINE LAB

Office of the Public Sector Development Commission

Consulting | July 2018

วาระการประชุม

- สถานะ และความก้าวหน้าของโครงการ
- ผลการประเมินความพร้อมด้านดิจิทัลของสำนักงาน ก.พ.ร.
- ประเด็นสำคัญที่พบจากการสัมภาษณ์หน่วยงานภายใน
- แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัลสำหรับหน่วยงานภาครัฐ
- ข้อเสนอในการเปลี่ยนแปลงสำหรับสำนักงาน ก.พ.ร.
- การดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

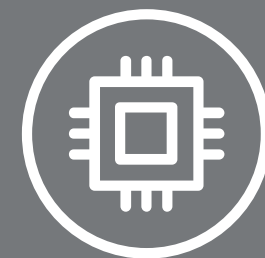


วาระการประชุม



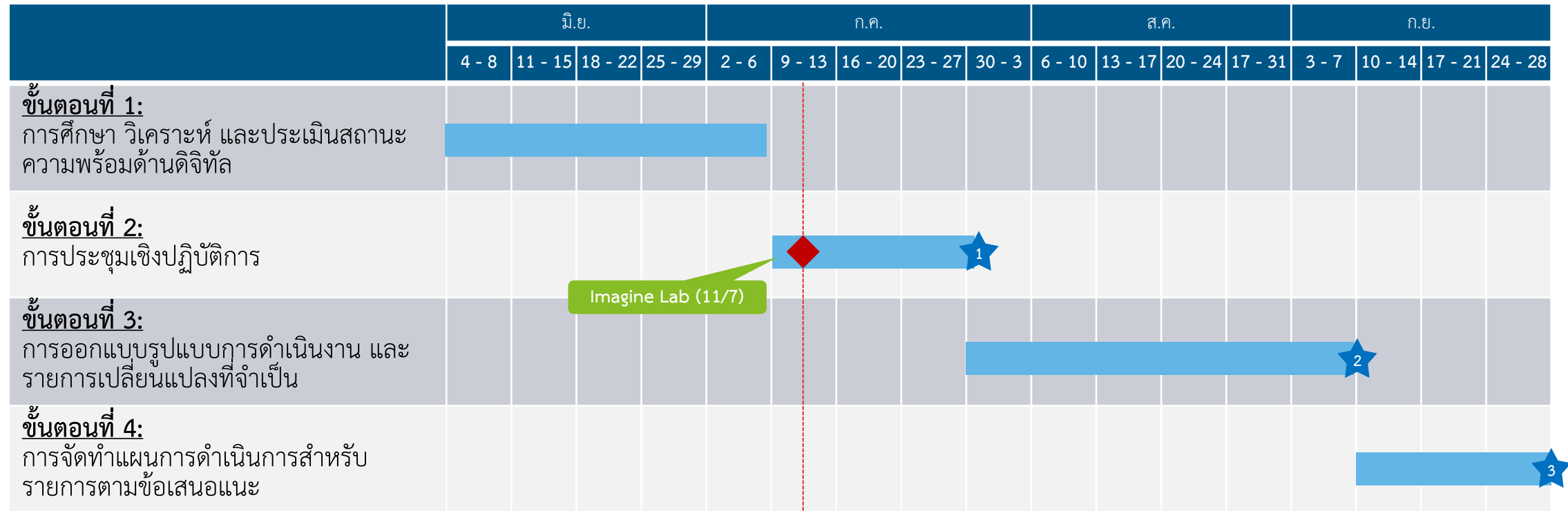
สถานะ และความก้าวหน้าของโครงการ

- ผลการประเมินความพร้อมด้านดิจิทัลของสำนักงาน ก.พ.ร.
- ประเด็นสำคัญที่พบจากการสัมภาษณ์หน่วยงานภายใน
- แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัลสำหรับหน่วยงานภาครัฐ
- ข้อเสนอในการเปลี่ยนแปลงสำหรับสำนักงาน ก.พ.ร.
- การดำเนินการในขั้นตอนต่อไป



สถานะ และความก้าวหน้าของโครงการ


วัตถุประสงค์ในการดำเนินการจัดทำแนวคิดในการพัฒนาออกแบบรูปแบบการดำเนินการ (Operating Model) รวมถึงนำเสนอสิ่งที่ต้องดำเนินการเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ทั้งในระยะสั้น กลาง และยาว โดยยึดหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน

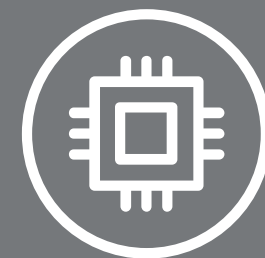


ผลงานส่งมอบของโครงการ

- ★ 1 รายงานสรุปผลการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อกำหนดแผน และสิ่งที่ต้องดำเนินการ
- ★ 2 รายงานข้อเสนอในการปรับปรุง ประกอบด้วยรูปแบบการดำเนินงานในอนาคตเพื่อรองรับการทำงานแบบดิจิทัล รายการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่จำเป็น และทักษะที่จำเป็นต้องพัฒนา
- ★ 3 แผนการดำเนินการสำหรับการเปลี่ยนแปลงไปสู่องค์กรดิจิทัล โดยระบุสิ่งที่ต้องดำเนินการเร่งด่วน และสิ่งที่ต้องดำเนินการในระยะยาว

วาระการประชุม

- สถานะ และความก้าวหน้าของโครงการ
-  ผลการประเมินความพร้อมด้านดิจิทัลของสำนักงาน ก.พ.ร.
- ประเด็นสำคัญที่พบจากการสัมภาษณ์หน่วยงานภายใน
- แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัลสำหรับหน่วยงานภาครัฐ
- ข้อเสนอในการเปลี่ยนแปลงสำหรับสำนักงาน ก.พ.ร.
- การดำเนินการในขั้นตอนต่อไป



แบบการประเมินความพร้อมด้านดิจิทัล (Digital Maturity Assessment)

แบบสอบถามการประเมินดิจิทัลประกอบด้วยคำถาม 2 ชุด ได้แก่ คำถามที่ให้ผู้ประเมินเลือกวัดระดับความพร้อมด้านดิจิทัลขององค์กรจากความเข้าใจของผู้ประเมินเอง และคำถามแบบอัตนัย เพื่อให้ผู้ประเมินอธิบาย หรือแสดงรายละเอียดเพิ่มเติมประกอบคำถามการวัดระดับความพร้อม



คำถามเพื่อวัดระดับความพร้อมด้านดิจิทัล

1	3	5
ไม่มีความพร้อม	มีความพร้อมระดับดี	มีความพร้อมระดับชั้นนำ

แบบสอบถามการประเมินความพร้อมด้านดิจิทัลแบ่งความพร้อมออกเป็น 5 ระดับ โดยให้คำจำกัดความไว้ 3 ระดับได้แก่ระดับที่ 1 (ไม่มีความพร้อม) ระดับที่ 3 (มีความพร้อมระดับดี) และระดับที่ 5 (มีความพร้อมระดับชั้นนำ) หากผู้ประเมินเห็นว่าองค์กรมีความพร้อมมากกว่าระดับที่ 1 แต่ยังไม่ครบทุกองค์ประกอบตามคำจำกัดความข้อ 3 จะให้คะแนนระดับที่ 2 โดยการให้คะแนนระดับที่ 4 ก็เป็นไปในลักษณะเดียวกัน

แบบสอบถามให้คำนิยามความพร้อมในด้านดิจิทัลครอบคลุม 5 ด้านดังต่อไปนี้ :

- วิสัยทัศน์และความเป็นผู้นำ
- ผลិតภัณฑ์ และบริการ
- รูปแบบการดำเนินงานและคุณค่า
- การปฏิบัติงานเชิงดิจิทัล
- องค์กรและบุคลากร



คำถามอัตนัย





คำถามอัตนัย 10 ข้อใช้ในการแสดงรายละเอียดเพิ่มเติมจากการวัดระดับความพร้อมซึ่งจะให้นำไปใช้ในการวิเคราะห์ที่ได้ดียิ่งขึ้น

- คำจำกัดความของดิจิทัลและการปรับองค์กรให้เข้าสู่ความเป็นดิจิทัล
- ยุทธศาสตร์ทางด้านดิจิทัลของสำนักงาน ก.พ.ร.
- ปัจจัยบวกและอุปสรรคในการปรับองค์กรให้เข้าสู่ความเป็นดิจิทัล
- ผู้ใช้บริการดิจิทัลขององค์กร และการแบ่งกลุ่มผู้ให้บริการขององค์กร
- การประเมินผลของบริการองค์กร และการใช้ผลประเมิน
- การสื่อสารแผนการปรับเปลี่ยนในองค์กรก้าวสู่ความเป็นดิจิทัล
- ทักษะทางด้านดิจิทัลของบุคลากร
- มุมมองในการปรับองค์กรเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล
- การตอบสนองของระบบสารสนเทศต่อความต้องการใช้งานในปัจจุบัน
- การกำกับดูแลและการนำผลการดำเนินงานด้านดิจิทัลมาเป็นตัวชี้วัด

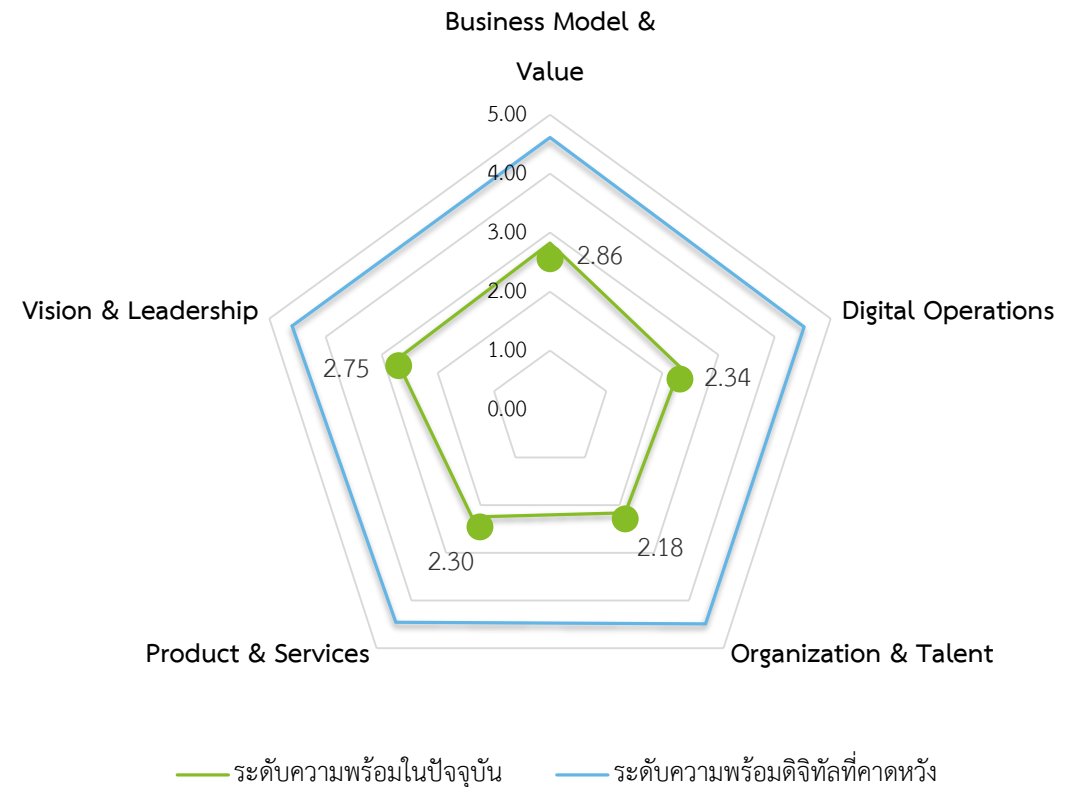
ผลการประเมินความพร้อมด้านดิจิทัลของสำนักงาน ก.พ.ร.

จากผลการประเมินความพร้อมด้านดิจิทัลโดยบุคลากร และผู้บริหารของสำนักงาน ก.พ.ร. พบว่าด้านรูปแบบการดำเนินงานและคุณค่า และวิสัยทัศน์และความเป็นผู้นำ มีคะแนนความพร้อมสูงกว่าด้านอื่น ๆ อย่างชัดเจน ในทางตรงกันข้าม ด้านองค์กรและบุคลากรเป็นด้านที่ได้รับคะแนนความพร้อมต่ำกว่าด้านอื่น ๆ

ข้อมูลเกี่ยวกับการส่งแบบสอบถาม

 จำนวนแบบสอบถามที่ส่งออก	152 ชุด
 จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับการตอบกลับ	
- ระดับทีมงานทั่วไป	77 ชุด
- ระดับผู้อำนวยการกอง	4 ชุด
 จำนวนคำถามที่ให้มีการวัดระดับความพร้อม	42 ข้อ
 จำนวนคำถามอัตนัย	10 ข้อ
 จำนวนแบบสอบถามที่มีการให้คำตอบความพร้อมด้านดิจิทัลอย่างครบถ้วนสมบูรณ์	59 ชุด
 สัดส่วนคำตอบอัตนัยที่ไม่ได้การตอบหรือตอบว่าไม่มีความเห็น	31.98 %

ค่าเฉลี่ยการประเมินความพร้อมด้านดิจิทัล



ตัวอย่างคำตอบอัตโนมัติ

จากการวิเคราะห์คำตอบแบบอัตโนมัติพบว่ามีคำถามเดียวกัน ความเห็นและความเข้าใจในองค์กรของทีมงานสำนักงาน ก.พ.ร. ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยยะสำคัญ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงช่องว่าง (Gap) ทางความความเข้าใจที่แตกต่างกันของทีมงาน

ตัวอย่างคำตอบอัตโนมัติด้านวิสัยทัศน์และความเป็นผู้นำ (Vision and Leadership)

กลยุทธ์ด้านดิจิทัลคืออะไร



- การดำเนินงานโดยใช้ Digital Content ตั้งแต่ต้นทางถึงปลายทาง และสามารถบริหารจัดการวิเคราะห์ข้อมูลในลักษณะ Business Intelligence และ Big Data Analytics
- การพัฒนากระบวนการทำงาน โดยใช้นวัตกรรมต่าง ๆ และเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาช่วยในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น



- ที่เห็นเกี่ยวข้องคือยุทธศาสตร์ที่ 1 การสร้างความเป็นเลิศในการบริการให้ประชาชน และยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาองค์การให้มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย บุคลากรมีความเป็นมืออาชีพ
- การจัดหาอุปกรณ์ที่ทันสมัย ระบบออนไลน์ Non-Paper และ Integration
- ยังไม่ชัดเจน สิ่งที่ยังคงพยายามผลักดัน ณ ขณะนี้ คือ การอบรมและพัฒนาให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ และความเข้าใจเกี่ยวกับ Disruptive Digital

คำถามที่เกี่ยวข้องสามารถแบ่งได้ 12 หัวข้อ ดังนี้



ความหมาย คำว่า "Digital" และ "Digital Transformation"



กลยุทธ์ทางด้านดิจิทัล



การสื่อสารเรื่องการปรับให้องค์กรก้าวสู่ความเป็นดิจิทัล



ทักษะทางด้านดิจิทัลของบุคลากร



ปัจจัยสนับสนุนให้เกิดการปรับองค์กรให้เป็นดิจิทัล



อุปสรรคในการปรับองค์กรให้เป็นดิจิทัล



ผู้ใช้บริการขององค์กร และความสามารถในการจัดกลุ่มผู้ใช้



การประเมินผลงานจากลูกค้าที่ใช้บริการดิจิทัล*



การกำกับดูแล และติดตามการดำเนินงานด้านดิจิทัล



มุมมองในการปรับองค์กรให้เข้าสู่ความเป็นดิจิทัล



การตอบสนองของระบบสารสนเทศต่อการใช้งาน

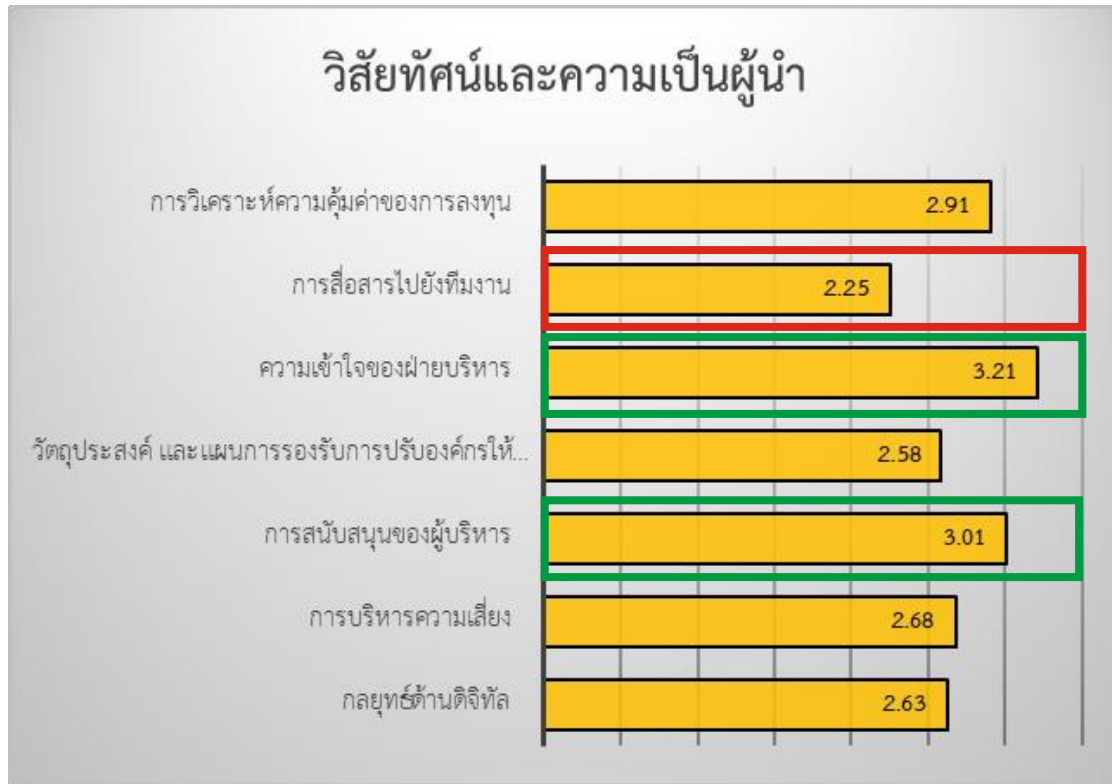


ตัวชี้วัดผลการดำเนินการที่เกี่ยวข้อง*

ความพร้อมด้านดิจิทัลด้านวิสัยทัศน์และความเป็นผู้นำ (Vision and Leadership)

คะแนนความพร้อมด้านวิสัยทัศน์ และความเป็นผู้นำของสำนักงาน ก.พ.ร. สูงอย่างเห็นได้ชัด แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารเป็นหนึ่งในปัจจัยที่สนับสนุนให้เกิดการปรับตัวขององค์กร แต่อย่างไรก็ตาม การสื่อสารไปยังบุคลากรเป็นส่วนที่จำเป็นต้องให้ความสำคัญเพิ่มเติม

ผลการประเมินความพร้อม



Key Highlight from Analysis



ได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหาร

ผลคะแนนที่เกี่ยวกับผู้บริหารได้คะแนนสูงสุด แสดงให้เห็นว่าบุคลากรมีความเชื่อมั่นในความเป็นผู้นำ และการสนับสนุนของฝ่ายบริหารในการผลักดันการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัล ซึ่งผลคำตอบอัตโนมัติก็มีความสอดคล้องกัน ผลดังกล่าวแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่าผู้บริหารเป็นปัจจัยสนับสนุนหลัก และให้ความสำคัญกับการปรับองค์กรให้เป็นดิจิทัลเป็นอย่างมาก



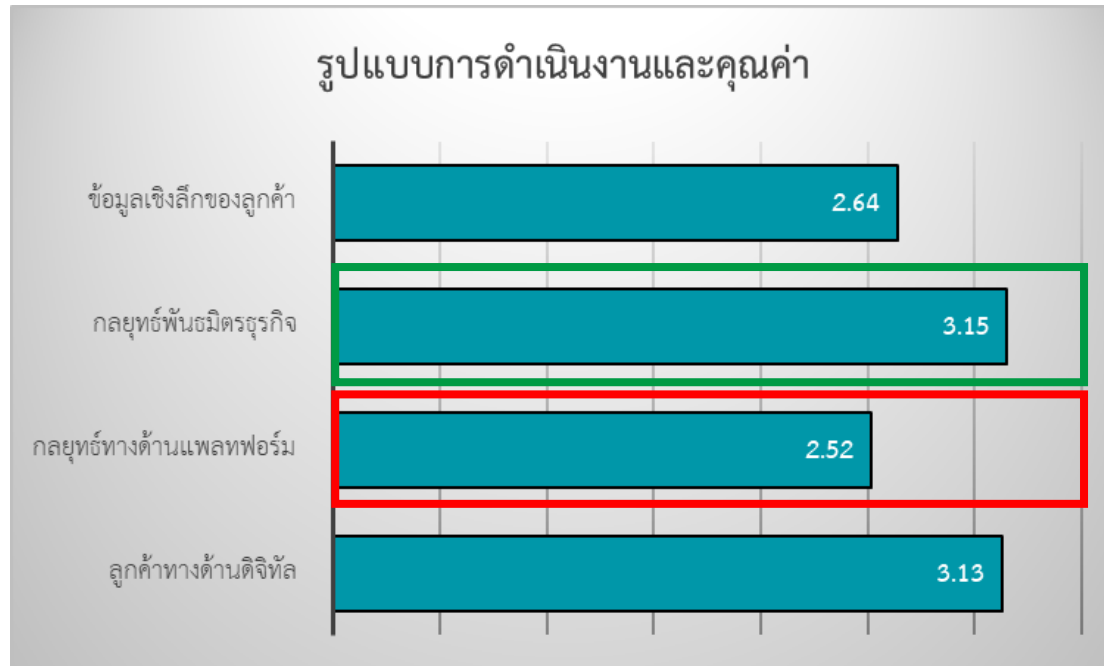
ขาดการสื่อสารที่ชัดเจน

จากผลคะแนนด้านการสื่อสาร และคำตอบอัตโนมัติของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับกลยุทธ์ทางด้านดิจิทัลที่มีความแตกต่างกันอย่างชัดเจน สามารถวิเคราะห์ได้ว่าการสื่อสารยุทธศาสตร์ และแผนการปรับเปลี่ยนเข้าสู่ดิจิทัลอาจจะยังไม่ได้ดำเนินการอย่างทั่วถึง หรือขาดการสื่อสารอย่างสม่ำเสมอที่จะทำให้บุคลากรสามารถเข้าใจถึงแนวทาง หรือแผนการดำเนินงานเพื่อปรับเปลี่ยนเข้าสู่การดำเนินการแบบดิจิทัล

ความพร้อมด้านดิจิทัลด้านรูปแบบการดำเนินงานและคุณค่า (Business Model and Value)

สำนักงาน ก.พ.ร. ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานภายนอก แต่ยังไม่ีผลกระทบต่อกระบวนการปรับปรุงครให้เข้าสู่ความเป็นดิจิทัล

ผลการประเมินความพร้อม



Key Highlight from Analysis



ได้รับความร่วมมือกับหน่วยงานจากภายนอก

จากผลคะแนนที่เกี่ยวกับกลยุทธ์พันธมิตรธุรกิจ สามารถวิเคราะห์ได้ว่าสำนักงาน ก.พ.ร. ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานภายนอกในการช่วยขับเคลื่อนนวัตกรรม อย่างไรก็ตามคำตอบด้านปัจจัยสนับสนุนไม่มีการระบุถึงผลกระทบต่อด้านดิจิทัล จึงอาจแสดงให้เห็นว่า สำนักงาน ก.พ.ร. ควรริเริ่มที่จะมีการจัด



กลยุทธ์ด้านแพลตฟอร์ม

จากผลคะแนนที่เกี่ยวกับกลยุทธ์ด้านแพลตฟอร์ม สามารถวิเคราะห์ได้ว่าสำนักงาน ก.พ.ร. ยังคงต้องพิจารณา และพัฒนาแพลตฟอร์มเพื่อให้สอดคล้องกับกลยุทธ์โดยรวมของหน่วยงาน รวมถึงสื่อสารกลยุทธ์ดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง

ความพร้อมด้านดิจิทัลด้านองค์กรและบุคลากร (Organization and Talent)

ความพร้อมด้านองค์กร และบุคลากรเป็นด้านที่ได้คะแนนการประเมินน้อยกว่าด้านอื่น ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการบริหารผลการปฏิบัติงาน รวมถึงคะแนนด้านโครงสร้างองค์กร การสรรหา และการโยกย้ายบุคลากรที่ค่อนข้างต่ำแสดงให้เห็นถึงโครงสร้างการบริหารบุคคลที่ยังไม่เอื้ออำนวยต่อการปรับองค์กรให้เป็นดิจิทัล

ผลการประเมินความพร้อม



Key Highlight from Analysis

ไม่มีตัวชี้วัด (KPI) ที่เกี่ยวข้องกับดิจิทัล

จากผลคะแนนเกี่ยวกับบริหารผลปฏิบัติงานรายบุคคล (Performance Management) และคำตอบอัตโนมัติ พบว่าพนักงานไม่ทราบตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับดิจิทัล ซึ่งตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานนั้นจำเป็นต้องได้รับการกำหนดจากผู้บริหารเพื่อให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ทางด้านดิจิทัลขององค์กร และสื่อสารให้พนักงานได้รับทราบอย่างทั่วถึง

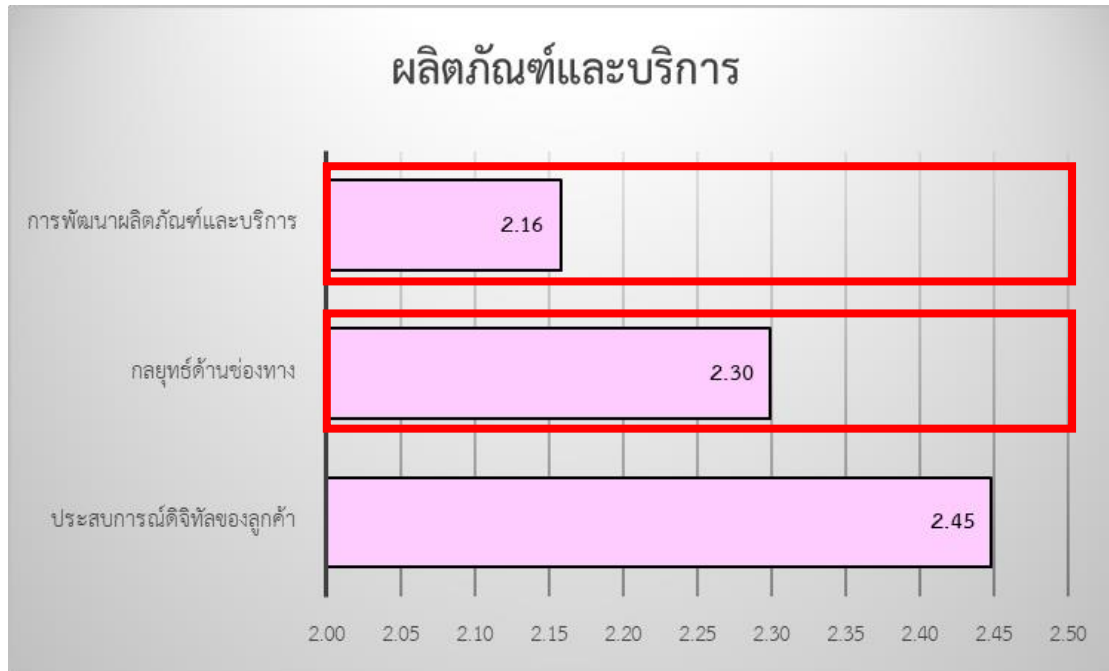
การสรรหาบุคลากร

การสรรหาบุคลากรทางราชการมีขั้นตอนที่เป็นระเบียบแบบแผน และใช้ระยะเวลาดำเนินการค่อนข้างนาน อีกทั้งการแข่งขันกับภาคเอกชนในการสรรหาบุคลากรที่มีความสามารถ และความเชี่ยวชาญด้านดิจิทัล ทำให้การสรรหาทำได้ยาก โดยบุคลากรของสำนักงาน ก.พ.ร. มองว่าปัจจัยนี้เป็นอีกหนึ่งอุปสรรคสำคัญในการปรับองค์กรเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล

ความพร้อมด้านดิจิทัลด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (Product and Service)

สำนักงาน ก.พ.ร. ยังไม่มีการจัดทำกลยุทธ์ด้านช่องทางดิจิทัลที่ชัดเจน ทำให้การบริหาร Portfolio ของผลิตภัณฑ์และบริการไม่สะท้อนการปรับองค์กรให้เป็นดิจิทัล

ผลการประเมินความพร้อม



Key Highlight from Analysis



ยังไม่มีกลยุทธ์ด้านช่องทางดิจิทัล

กลยุทธ์ด้านช่องทางดิจิทัลยังไม่ได้รับการพัฒนาให้มีความหลากหลายตอบสนองกับความต้องการของผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม โดยช่องทางหลักด้านดิจิทัลในปัจจุบันเป็นการดำเนินการผ่านเว็บไซต์ของสำนักงาน ก.พ.ร.



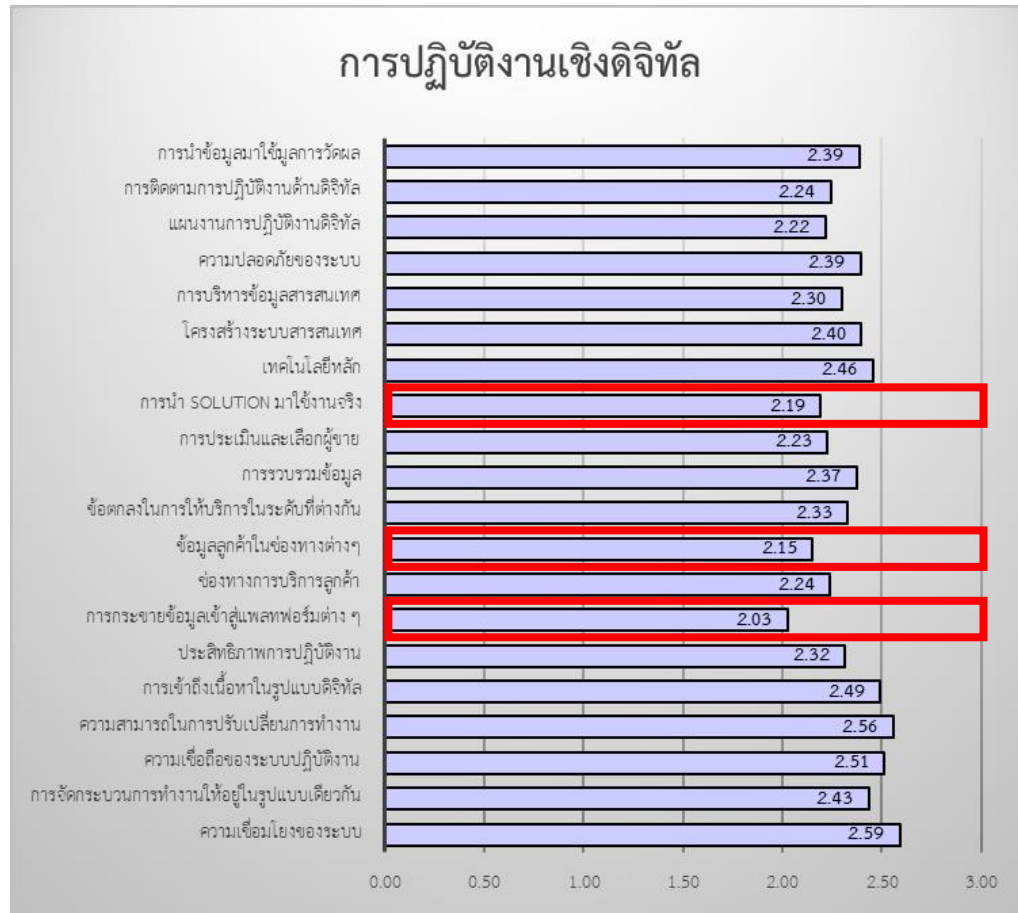
การจัดการ Portfolio ยังไม่บูรณาการ

สำนักงาน ก.พ.ร. ได้เริ่มมีการจัด Portfolio ของบริการของสำนักงาน แต่ยังคงขาดแผนการบูรณาการในการที่จะพัฒนาให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการในระยะสั้น ระยะกลาง และในระยะยาวเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อหน่วยงานและผู้รับบริการ

ความพร้อมด้านดิจิทัลด้านการปฏิบัติงานเชิงดิจิทัล (Digital Operations)

ความพร้อมด้านการปฏิบัติงานเชิงดิจิทัลอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการนำเข้าสู่ข้อมูลเข้าสู่แพลตฟอร์ม และการนำ Solution มาใช้งานจริง แสดงให้เห็นถึงโครงสร้างทางเทคโนโลยีที่ไม่ได้เชื่อมโยงกัน ทำให้ไม่มีฐานข้อมูล ส่งผลให้การค้นหาข้อมูลไม่มีประสิทธิภาพ

ผลการประเมินความพร้อม



Key Highlight from Analysis

☰ ยังไม่มีการวางแผนการดำเนินการด้านระบบอย่างเป็นทางการ จากผลคะแนนในเรื่องแผนการปรับองค์กรที่อยู่ในระดับกลาง เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับ การติดตั้งหรือการนำโปรแกรมมาใช้จริงในปัจจุบัน พบว่ายังไม่มีแผนในการดำเนินการแบบดิจิทัลที่เป็นทางการ และใช้ร่วมกันในสำนักงาน ก.พ.ร.

๒ ข้อมูลที่ไม่มีการเชื่อมโยงกันของช่องทางและแพลตฟอร์ม สำนักงาน ก.พ.ร. ยังขาดการเชื่อมโยงของข้อมูลระหว่างช่องทาง หรือแพลตฟอร์ม รวมถึงการทำให้ข้อมูลที่มีอยู่ในอดีตที่จัดเก็บอยู่ให้เป็นดิจิทัล สำนักงาน ก.พ.ร. จึงไม่มีฐานข้อมูลที่สามารถใช้ในการอ้างอิงได้ ทำให้การดำเนินการส่วนใหญ่ยังคงอ้างอิงเอกสารจากกระดาษเป็นหลัก

สรุปผลการวิเคราะห์ผลการประเมินความพร้อมด้านดิจิทัลของสำนักงาน ก.พ.ร.

จากผลการประเมินจากการวัดระดับและคำตอบอัตโนมัติสามารถสรุปผลทางด้านปัจจัยที่ช่วยสนับสนุนและอุปสรรคในการปรับองค์กรเข้าสู่ความเป็นดิจิทัลได้ดังนี้



ปัจจัยในปัจจุบันทำให้เกิดความพร้อมด้านดิจิทัล

1

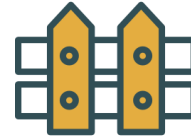
ผู้บริหารมีเป้าหมายที่ชัดเจน

ผู้บริหารแสดงถึงความตั้งใจและสนับสนุนให้มีการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัลที่ชัดเจน ทำให้ทีมงานทราบถึงเป้าหมายที่จะนำเครื่องมือดิจิทัลมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการทำงาน

2

ความมุ่งมั่นในการเรียนรู้ของทีมงาน

ในภาพรวม ทีมงานของสำนักงาน ก.พ.ร. มีความรู้และความเข้าใจที่องค์กรจะต้องมีการปรับให้เป็นดิจิทัล จึงมีความตั้งใจที่จะเรียนรู้ในการใช้เครื่องมือทางด้านดิจิทัลเข้ามาเพิ่มประสิทธิภาพและมูลค่าในการทำงาน



อุปสรรคในการปรับองค์กรเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล

1

กลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ

กลยุทธ์ทางด้านผลิตภัณฑ์ไม่ได้รับการออกแบบอย่างบูรณาการ ทำให้ทิศทางและแนวทางการพัฒนาที่ไม่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ซึ่งส่งผลให้ไม่มีกลยุทธ์ทางด้านช่องทางที่ชัดเจน

2

กลยุทธ์การบูรณาการเทคโนโลยี

ยังขาดกลยุทธ์การบูรณาการเทคโนโลยีโดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านฐานข้อมูลที่ยังไม่สามารถบูรณาการให้เชื่อมโยงกันได้ ทำให้เกิดการดำเนินงาน และการทำงานที่ซ้ำซ้อนกัน

3

กลยุทธ์ด้านองค์กรและบุคลากร

การจัดการทางด้านองค์กรและบุคลากรและตัวชี้วัดบุคลากร (KPI) ไม่ได้แสดงให้เห็นถึงการเอื้ออำนวย หรือสนับสนุนบุคลากรที่มีความสามารถทางด้านดิจิทัลที่ชัดเจน นอกจากการอบรมการใช้เครื่องมือในระดับเบื้องต้น

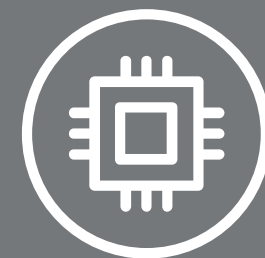
วาระการประชุม

- สถานะ และความก้าวหน้าของโครงการ
- ผลการประเมินความพร้อมด้านดิจิทัลของสำนักงาน ก.พ.ร.

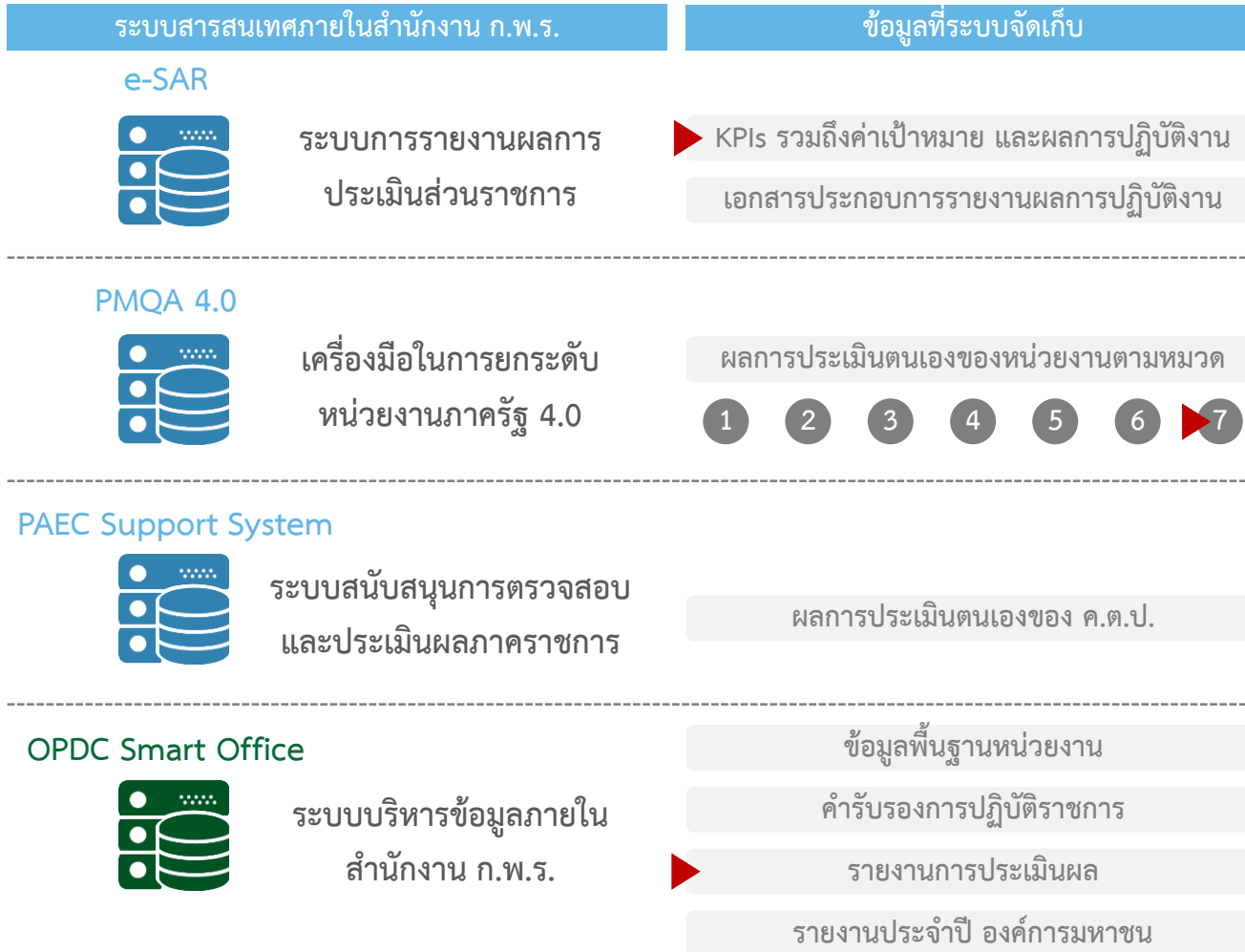


ประเด็นสำคัญที่พบจากการสัมภาษณ์หน่วยงานภายใน


- แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัลสำหรับหน่วยงานภาครัฐ
- ข้อเสนอในการเปลี่ยนแปลงสำหรับสำนักงาน ก.พ.ร.
- การดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

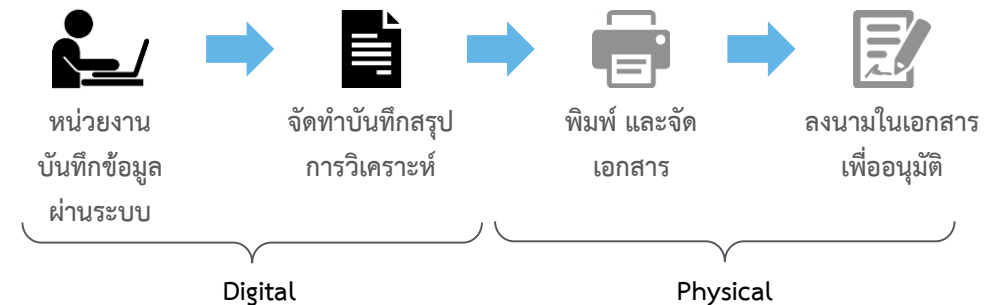


บทสรุปการสัมภาษณ์ที่สำคัญด้านระบบสารสนเทศของสำนักงาน ก.พ.ร.

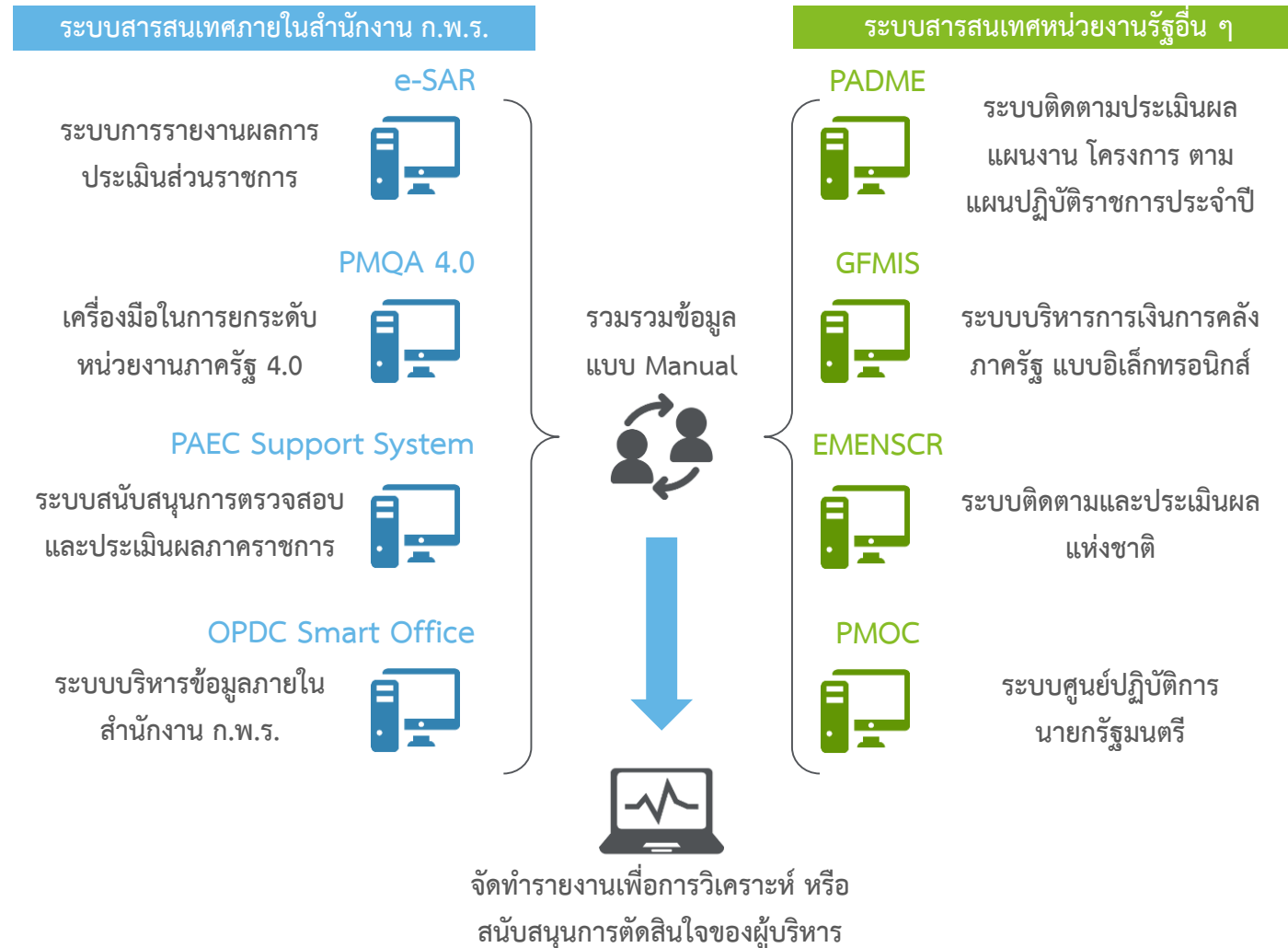


ผลการวิเคราะห์ระบบสารสนเทศของสำนักงาน ก.พ.ร.

- ระบบงานบางระบบภายในสำนัก ก.พ.ร. มีการเก็บข้อมูลที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน หากแต่ยังไม่มีมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกัน ส่งผลให้ผู้ให้ข้อมูลต้องบันทึกข้อมูลซ้ำซ้อน เช่น ► ข้อมูลการประเมินผลการประเมินส่วนราชการใน e-SAR นั้นสามารถนำมาใช้ในการประเมินในหมวด 7 ของ PMQA ได้ แต่ข้อมูลทั้งสองส่วนยังไม่ได้เชื่อมโยงกัน
- ระบบสารสนเทศของสำนัก ก.พ.ร. ที่จัดทำเพื่อให้หน่วยงานภายนอกใช้ในการรายงานผล  มีวัตถุประสงค์หลักเพื่ออำนวยความสะดวกในการส่งข้อมูลจากภายนอกเข้าสำนักงาน ก.พ.ร. อย่างไรก็ตามการดำเนินการกับข้อมูลดังกล่าวภายในสำนักงาน ก.พ.ร. ยังมีการดำเนินการผ่านเอกสาร ทำให้ยังต้องมีการจัดพิมพ์ และเก็บเอกสาร



บทสรุปการสัมภาษณ์ที่สำคัญด้านระบบสารสนเทศของสำนักงาน ก.พ.ร.



ผลการวิเคราะห์ระบบสารสนเทศของสำนักงาน ก.พ.ร.

- ระบบงานต่าง ๆ ทั้งภายในสำนักงาน ก.พ.ร. และหน่วยงานภายนอก ยังไม่มีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกัน ส่งผลให้ในกรณีที่ต้องจัดทำรายงานเพื่อการวิเคราะห์ หรือเพื่อสนับสนุนข้อมูลเพื่อการตัดสินใจสำหรับผู้บริหาร ทางผู้จัดทำต้องรวบรวมข้อมูลแบบ Manual (เช่น ดึงข้อมูลจากระบบสารสนเทศของสำนักงาน ก.พ.ร. หรือขอข้อมูลโดยตรงจากหน่วยงานรัฐอื่น ๆ เป็นต้น) ส่งผลให้การจัดทำรายงานมีความล่าช้า

ประเด็นสำคัญที่พบจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารภายในสำนักงาน ก.พ.ร.

บทบาทของสำนักงาน ก.พ.ร. ในอนาคตจะเป็นการขยายจากระดับหน่วยงานเข้าสู่วาระที่มีความสำคัญ และมีบทบาทในการริเริ่มนวัตกรรมอื่น ๆ ที่จะช่วยให้ระบบราชการสามารถทำงานแก้ไขปัญหาของประชาชนได้อย่างบูรณาการมากยิ่งขึ้น ซึ่งบุคลากรของสำนักงาน ก.พ.ร. ก็ได้รับการคาดหวังให้มีความรู้ความสามารถที่จะสนับสนุนบทบาทดังกล่าว



บทบาทของสำนักงาน ก.พ.ร. ในอนาคต



ที่ปรึกษาสำหรับวาระสำคัญของชาติ

ขยายบทบาทจากที่ปรึกษาของแต่ละกระทรวงเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขวาระที่สำคัญอย่างบูรณาการและตรงจุดยิ่งขึ้น (Agenda Base)



ตัวเร่งให้เกิดการเปลี่ยนแปลง

มีบทบาทในการเชื่อมโยงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างมีเอกภาพและมีประสิทธิภาพ รวมไปถึงการริเริ่มนวัตกรรมที่ช่วยให้มีการเปลี่ยนแปลงในทิศทางที่ดีขึ้น



ผู้ประเมินและวัดผล

มีบทบาทในการติดตามประเมินผลการนำคำแนะนำไปปฏิบัติ เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพที่สุด



ความสามารถของบุคลากรที่คาดหวัง



การค้นหา วิเคราะห์ และนำเสนอข้อมูล

รู้จักวิธีการค้นหาข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล และนำเสนอเพื่อให้สามารถใช้ประโยชน์จากข้อมูลได้อย่างสูงสุด



ทักษะด้านดิจิทัล (Digital Literacy)

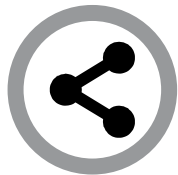
มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเครื่องมือดิจิทัล และสามารถระบุเครื่องมือ หรือโปรแกรมที่เหมาะสมมาใช้ปฏิบัติงานได้ รวมไปถึงรู้จักวิธีการใช้เครื่องมือเหล่านั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ประเด็นสำคัญที่พบจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารภายในสำนักงาน ก.พ.ร.

เทคโนโลยีที่ผู้บริหารมองเห็นว่ามีความสำคัญเป็นเรื่องเกี่ยวกับการบูรณาการข้อมูล และองค์ความรู้ให้มีความเป็นเอกภาพเพื่อให้บุคลากรของสำนักงาน ก.พ.ร. สามารถเป็นที่ปรึกษาที่มีความสามารถมากขึ้นในอนาคต อย่างไรก็ตาม สำนักงาน ก.พ.ร. ยังคงมีอุปสรรคในการปรับองค์กรแต่อยู่ในวิสัยที่สามารถแก้ไขได้



เทคโนโลยีที่จะนำมาใช้ในอนาคต



ทุนทางปัญญา (Intellectual Capital)

สำนักงาน ก.พ.ร. จำเป็นต้องมีการสร้างองค์ความรู้ของสำนักงาน เพื่อให้ทีมงานสามารถส่งต่องานได้ และทำให้องค์กรมีความเชี่ยวชาญอย่างแท้จริง โดยมีการจัดการความรู้และบูรณาการข้อมูลเป็นอย่างดีมีประสิทธิภาพ



เอกสารและลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์

การจัดส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (eDocument) และการใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Signature) จะเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน โดยลดเวลาทำงานจากการส่งเอกสารที่เป็นกระดาษ และสามารถอนุมัติได้จากภายนอกได้



เทคโนโลยีที่ง่ายต่อการใช้งาน

อุปกรณ์ และเครื่องมือทั้งซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์ควรมีความทันสมัยเพื่อให้ทีมงานสามารถใช้งานได้อย่างสะดวกและมีประสิทธิภาพ

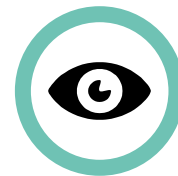


อุปสรรคของสำนักงาน ก.พ.ร.



วัฒนธรรมองค์กร

ยังคงมีวัฒนธรรมการอนุมัติ อนุญาตซึ่งทำให้เกิดการติดขัดในการทำงานกับลูกค้า และเกิดความล่าช้าในการทำงาน และยังไม่มีการเตรียมความพร้อมเพื่อรับการเปลี่ยนแปลง



ขาดมุมมองการทำงานอย่างบูรณาการ


ยังคงทำงานกันอย่างแยกส่วน (Silo) ทำให้เกิดการงานซ้ำซ้อน และไม่เห็นภาพในเชิงบูรณาการ

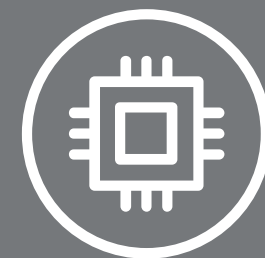


ขาดความเชื่อมโยงข้อมูลภายในองค์กร

มีอุปสรรคในการเชื่อมโยงข้อมูลภายในองค์กร ทำให้เกิดขึ้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็นในหลายระดับ เช่น บันทึกข้อมูลทั่วไปของกระทรวงเพื่อการจัดทำฐานข้อมูลกระทรวง ในขณะที่ข้อมูลบางส่วนได้ถูกบันทึกผ่านระบบ PMQA มาแล้ว เป็นต้น

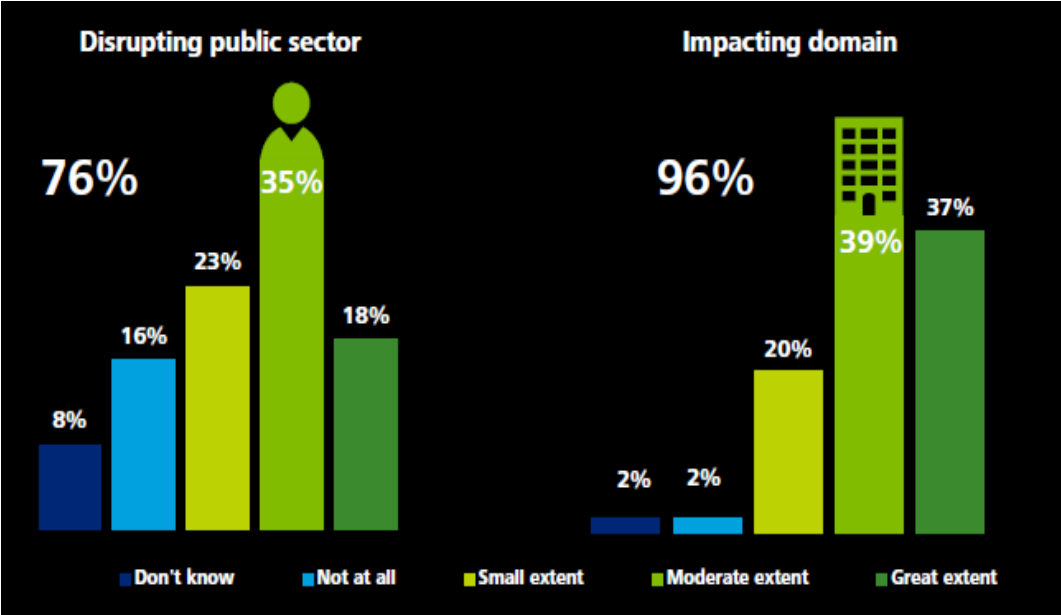
วาระการประชุม

- สถานะ และความก้าวหน้าของโครงการ
- ผลการประเมินความพร้อมด้านดิจิทัลของสำนักงาน ก.พ.ร.
- ประเด็นสำคัญที่พบจากการสัมภาษณ์หน่วยงานภายใน
-  แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัลสำหรับหน่วยงานภาครัฐ
 - ข้อเสนอในการเปลี่ยนแปลงสำหรับสำนักงาน ก.พ.ร.
 - การดำเนินการในขั้นตอนต่อไป



Digital Transformation - Re-imagining an organization through digital so as to improve processes, engage talent and drive new and value generating service models for citizens.

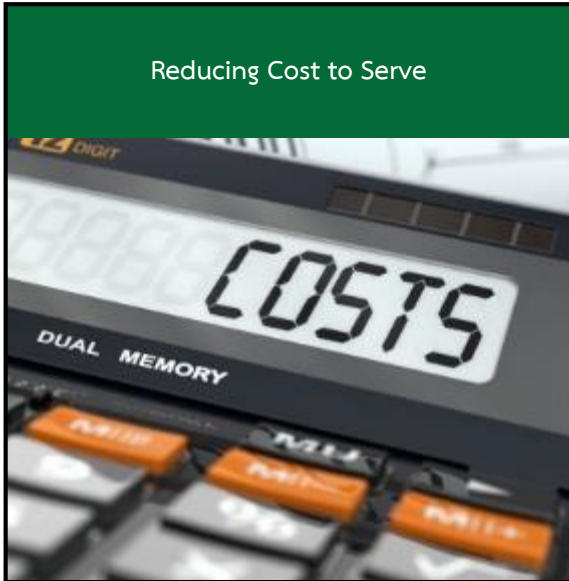
Digital trends and technologies are disrupting the public sector significantly. We conducted 130+ interviews globally that revealed five factors that are shaping digital transformation—strategy, leadership, workforce skills, digital culture, and user-focus.



	EARLY	DEVELOPING	MATURING
Strategy	Aimed at cost reduction	Aimed at improving customer experience and decision making	Aimed at fundamental transformation
Leadership	Lacks awareness and skills	Digitally aware	Digitally sophisticated
Workforce development	Insufficient investment	Moderate investment	Adequate investment
User focus	Absent	Gaining traction	"Central" to digital transformation
Culture	Risk averse; disintegrated	Risk tolerant; accommodates innovation and collaboration	Risk receptive; fosters innovation and collaboration

What separates digital leaders from the rest is a clear digital STRATEGY combined with a CULTURE and PEOPLE that drive TRANSFORMATION

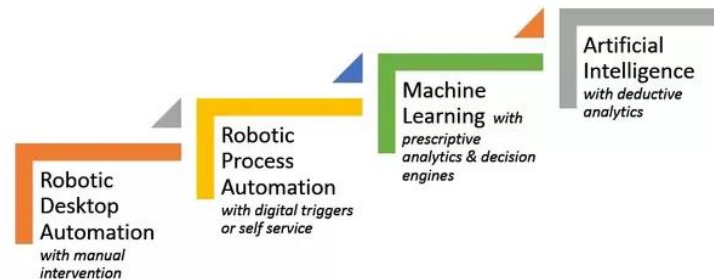
Digital transformation in public sector – Cost to Serve



Not only must government solve more complex problems, but they must do so with fewer resources. Cost reduction, process efficiency, effectiveness of internal controls, data visibility, growth & scalability remain key drivers for reducing cost to serve.

Approaches include:

- Shared Services: a model for the consolidation of back-office processes and business support services.
- New cognitive applications could well mean government doing more with less—less works. Depending on the level of investment, AI technology could allow people to spend fewer hours on noncore tasks and more on client service and creative work.
- Moving towards a “whole-of-government” approach to reap the benefits of synergies and consistent experience and branding across different government departments.



WoG Chart of Account Rationalisation



Digital transformation in public sector – Better Service

Providing Better Service

There is a growing importance and focus on the focus of better service and customer experience. Public sector challenges needs to be viewed through the lens of customers/citizens, and leveraging various approaches such as design thinking methods to design processes and solutions.

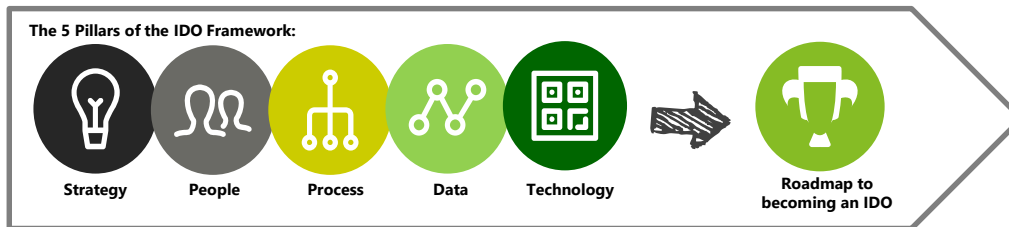
Considerations include:

- Citizen, business and user-centricity
- Breaking traditional view from silos and functions to connected and integrated services
- Shifting from outputs-oriented to outcomes-oriented, look beyond administration and enforcement of rules, and move towards creating value and significance to citizen and businesses
- Digital and omni-channel services
- Robust cyber security framework to create trust and secure integrated environment

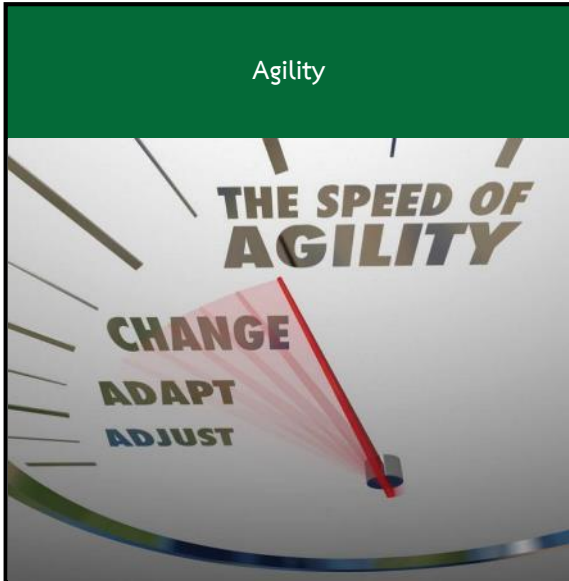


A New Reality – Insight Economy...

Insights Driven Organisation



Digital transformation in public sector – Agility

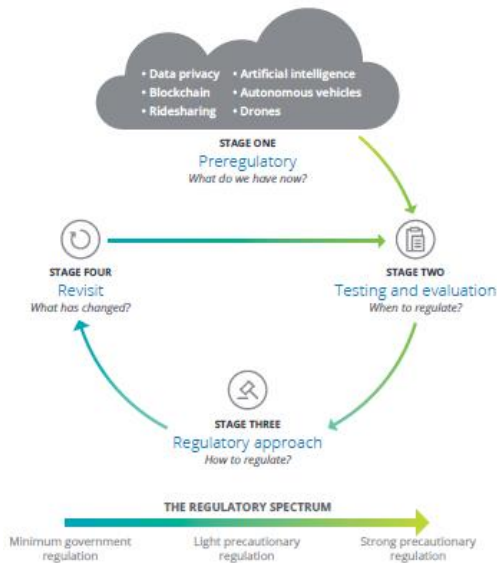


Technological advancements are creating enormous change in today’s regulatory environment; emerging technologies are creating new ways for consumers to interact and disrupting traditional business models. Government and business would need to be able to respond and adapt fast. At the same time, we need to consider how to best protect citizens, ensure fair markets, and enforce regulations, while allowing these new technologies and businesses to flourish?

Consider:

- Future of Regulation
- Co-creation with industry partners | Eco-system enablers
- Multi-agency approach


4 critical questions...

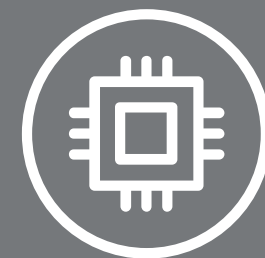


Principles of the Future of Regulation

- 1 Adaptive regulation**
Shift from “regulate and forget” to a responsive, iterative approach
- 2 Regulatory sandboxes**
Prototype and test new approaches by creating sandboxes and accelerators
- 3 Outcome-based regulation**
Focus on results and performance rather than form
- 4 Risk-weighted regulation**
Shift from one-size-fits-all regulation to a data-driven, segmented approach
- 5 Collaborative regulation**
Align regulation nationally and internationally by engaging a broader set of players across the ecosystem

วาระการประชุม

- สถานะ และความก้าวหน้าของโครงการ
- ผลการประเมินความพร้อมด้านดิจิทัลของสำนักงาน ก.พ.ร.
- ประเด็นสำคัญที่พบจากการสัมภาษณ์หน่วยงานภายใน
- แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัลสำหรับหน่วยงานภาครัฐ
-  ข้อเสนอในการเปลี่ยนแปลงสำหรับสำนักงาน ก.พ.ร.
- การดำเนินการในขั้นตอนต่อไป



ข้อเสนอในการเปลี่ยนแปลงสำหรับสำนักงาน ก.พ.ร. (Initiatives)



การประเมินความพร้อมทางด้านดิจิทัล
Digital Maturity Assessment



การสัมภาษณ์ผู้บริหาร และประเด็นที่พบ
Management Interview & Other Findings

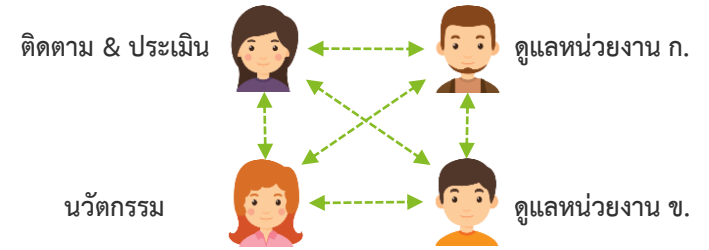


แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัลสำหรับ
หน่วยงานภาครัฐ
Digital Transformation Trend for
Government Agencies



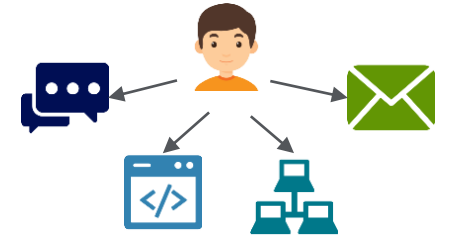
รูปแบบการทำงานอย่างบูรณาการ

ปรับบทบาทของกลุ่มงานเพื่อสร้างให้เกิดทักษะ และความเชี่ยวชาญที่เหมาะสมในการให้บริการ และสามารถทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่นในองค์กรได้อย่างบูรณาการ



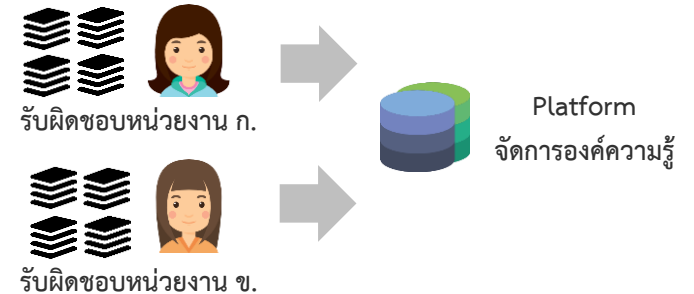
ระบบการติดต่อสื่อสารภายในที่มีประสิทธิภาพ

เสริมสร้างช่องทางการสื่อสารภายใน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการ การส่งต่อข้อมูล ส่งผลให้การดำเนินงานภายในสำนักงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น



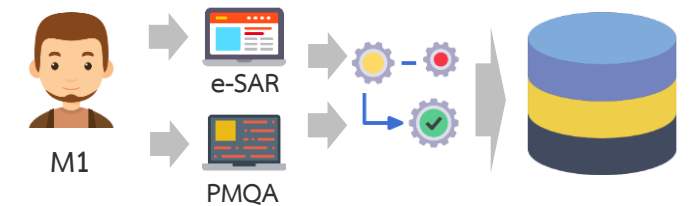
การจัดการองค์ความรู้ในระดับองค์กร

ออกแบบ สร้าง และบริหารจัดการองค์ความรู้ขององค์กร ซึ่งจะสร้างความสามารถในการให้บริการ และต่อยอดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาศักยภาพขององค์กรอย่างต่อเนื่อง



การจัดการข้อมูลดิบที่มีประสิทธิภาพ

ปรับปรุงโครงสร้างข้อมูล และจัดทำฐานข้อมูลที่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลมาใช้ในการวิเคราะห์ และให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ



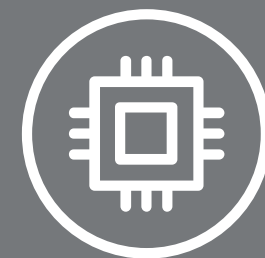
วาระการประชุม

- สถานะ และความก้าวหน้าของโครงการ
- ผลการประเมินความพร้อมด้านดิจิทัลของสำนักงาน ก.พ.ร.
- ประเด็นสำคัญที่พบจากการสัมภาษณ์หน่วยงานภายใน
- แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัลสำหรับหน่วยงานภาครัฐ
- ข้อเสนอในการเปลี่ยนแปลงสำหรับสำนักงาน ก.พ.ร.



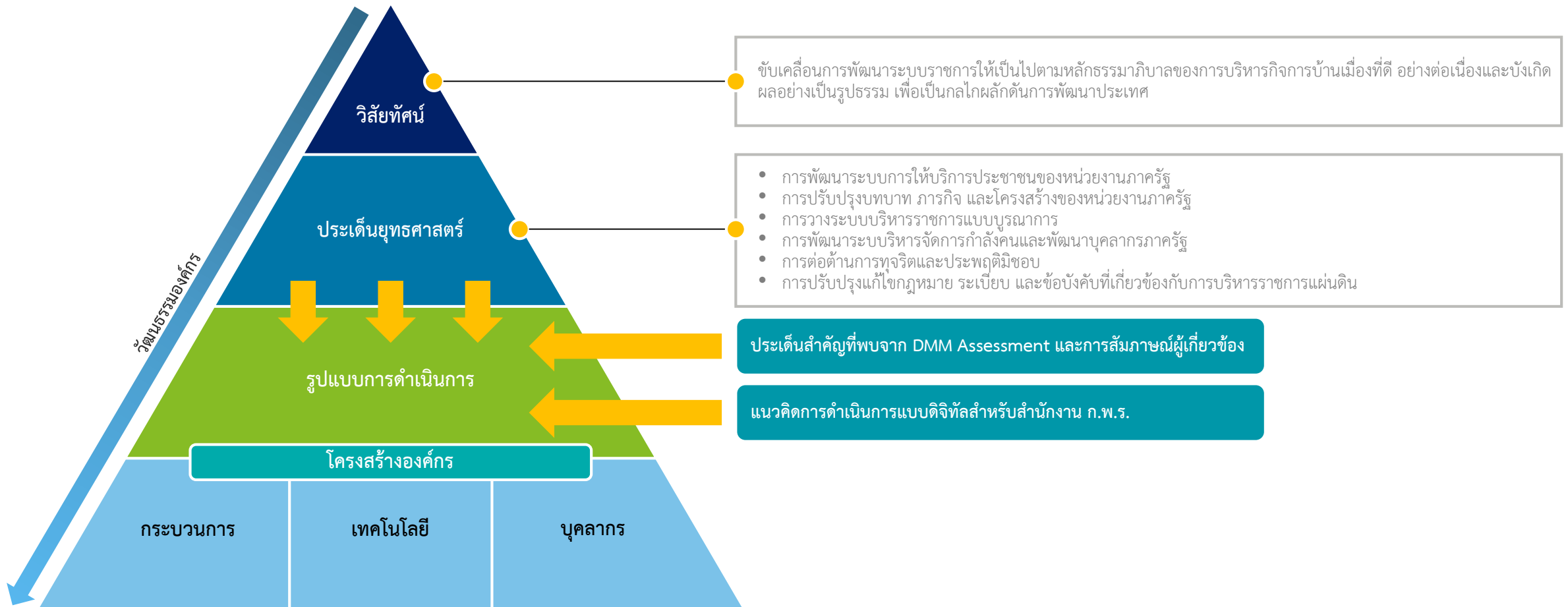
บทบาท และการทำงานอย่างบูรณาการ

- ระบบการติดต่อสื่อสารภายในที่มีประสิทธิภาพ
 - การจัดการองค์ความรู้ในระดับองค์กร
 - การจัดการข้อมูลดิบที่มีประสิทธิภาพ
- การดำเนินการในขั้นตอนต่อไป



แนวคิดในการออกแบบรูปแบบการดำเนินการ

ข้อกำหนดในการออกแบบรูปแบบการดำเนินการของสำนักงาน ก.พ.ร. นั้นพิจารณาจากวิสัยทัศน์ ประเด็นยุทธศาสตร์ รวมถึงประเด็นสำคัญที่พบจากการศึกษาความพร้อมด้านดิจิทัล และแนวทางการดำเนินการแบบดิจิทัล



ข้อกำหนดในการออกแบบรูปแบบการดำเนินการ (Design Principles)

จากแนวคิดในการออกแบบรูปแบบการดำเนินการดังกล่าว รูปแบบการดำเนินการแบบดิจิทัลสำหรับสำนักงาน ก.พ.ร. มีวัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุงการดำเนินการจากประเด็นที่พบ รวมถึงให้สำนักงาน ก.พ.ร. สามารถบรรลุประเด็นยุทธศาสตร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ



Capability Clustering

- จัดกลุ่มการดำเนินการ โดยรวมงานที่มีทักษะความชำนาญ หรือความสามารถที่จำเป็นของหน่วยงานไว้ด้วยกัน เพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญในการให้บริการ



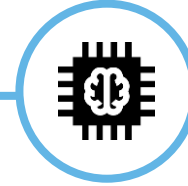
Cross-Functional Collaboration

- ส่งเสริมความร่วมมือ และการดำเนินการร่วมกันระหว่างหน่วยงานภายในสำนักงาน ก.พ.ร. และหน่วยงานภายนอก เพื่อใช้ประโยชน์จากทรัพยากร และความสามารถของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ



Intellectual Capital and Knowledge Mgmt. Driven

- เสริมสร้างองค์ความรู้ และทุนปัญญาภายในองค์กร เพื่อให้หน่วยงานภายในสามารถนำองค์ความรู้ และทุนปัญญาดังกล่าวไปพัฒนาต่อยอด และปรับใช้เพื่อปรับปรุงการให้บริการ และขับเคลื่อนการพัฒนาระบบราชการ รวมถึงสร้างนวัตกรรมให้เป็นที่ยอมรับในระดับสากล



Digital Enabler



- นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้ในการดำเนินการเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในการดำเนินการ ให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจของบุคลากร และผู้รับบริการ



Enhanced Data & Information Flow

- ยกระดับการสื่อสาร และแบ่งปันข้อมูลข่าวสารทั้งจากภายใน สำนักงาน ก.พ.ร. เพื่อให้หน่วยงานต่าง ๆ ได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ทันสมัย ทันเวลา และสามารถนำข้อมูลดังกล่าวไปวิเคราะห์ หรือสนับสนุนการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

รูปแบบการดำเนินการแบบดิจิทัลของสำนักงาน ก.พ.ร. ในอนาคต

xxx บทบาทในปัจจุบัน  เจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะ
xxx บทบาทที่เปลี่ยนแปลง  เจ้าหน้าที่
xxx บทบาทใหม่

General Management

การจัดทำยุทธศาสตร์ และวางแผน (Strategy and Planning)	การพัฒนากระบวนการ (Mgmt. System Improvement)
การบริหารจัดการทรัพยากร (Resources Management)	การตรวจสอบภายใน (Internal Audit)
การบริหารจัดการความเสี่ยง (Risk Management)	การป้องกัน และปราบปรามการทุจริต (Anti-Corruption)
การจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Management)	การบริหารจัดการทั่วไป (General Administration)
การจัดการข้อมูลในองค์กร (Enterprise Data Management)	การให้คำปรึกษา ระเบียบ กฎหมาย (Legal and Compliance Advice)

Business Advisor

Agenda/Sector Based :



Account Based :

การบริการให้คำปรึกษา (Advisory Services)	การวิเคราะห์โครงสร้างองค์กร (Organization Analytic)
การบริหาร วิเคราะห์ผลการปฏิบัติงาน (Performance Management)	

Center of Excellence

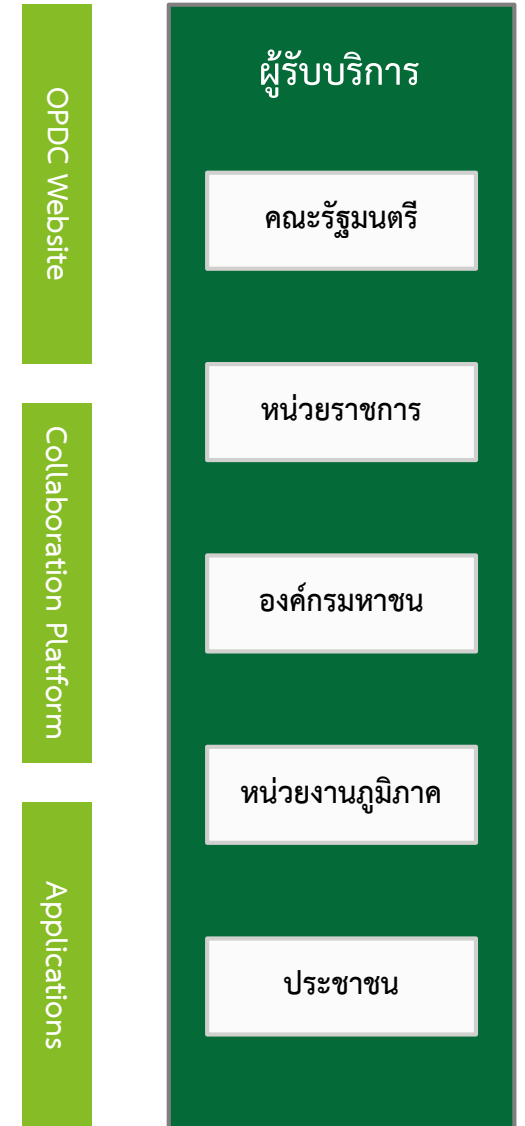
การสร้างนวัตกรรม (Product & Service Innovation)	การพัฒนาศักยภาพบุคลากร (Leadership & Talent Development)
การพัฒนาแนวคิด (Leading Practice Development)	
การสร้างแบบจำลอง (Pilot and Prototyping)	การให้คำปรึกษาด้านนโยบาย (Policy Advice)
การสร้างหุ้นส่วนทางปัญญา (Intellectual Partnership)	การบริหารจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management)

Monitoring & Reporting



การติดตามประเมินผล และรายงาน (Monitoring and Reporting)	การสอบทานผลการประเมิน (Auditing)
---	----------------------------------

Public Relation & Engagement

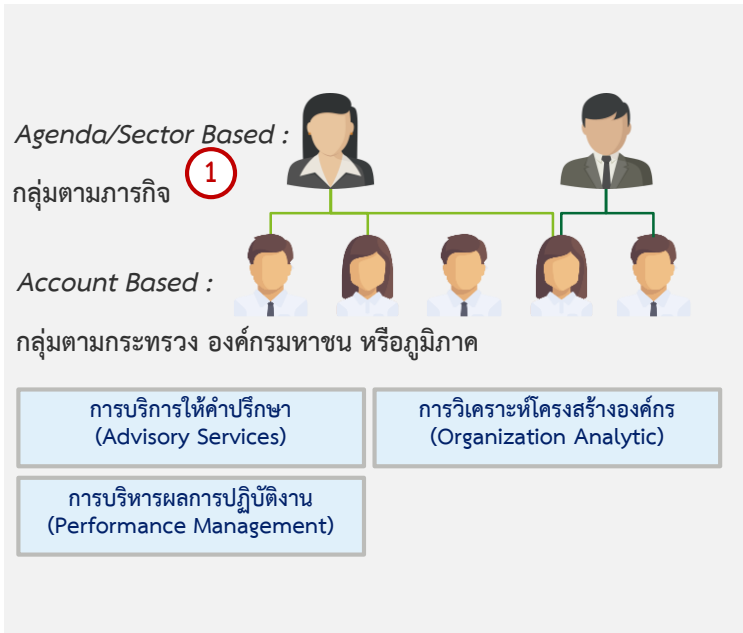
การเผยแพร่ และประชาสัมพันธ์ (Publishing and Public Relation)	การสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน (Citizen Engagement)
--	--



รูปแบบการดำเนินการแบบดิจิทัลของสำนักงาน ก.พ.ร. ในอนาคต

-  บทบาทหน้าที่ที่มีการเปลี่ยนแปลง
-  การดำเนินการที่สำคัญ

Business Advisor



จุดประสงค์ (Objective)

กลุ่มงานให้คำปรึกษาเป็นหน่วยงานหลักในการให้คำปรึกษา ส่งเสริมให้เกิดความเข้าใจหน่วยงานผู้รับบริการในเชิงลึกอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างสำนักงาน ก.พ.ร. และหน่วยงานผู้รับบริการเพื่อให้เกิดการร่วมมืออย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการผลักดันภารกิจที่สำคัญของสำนักงาน ก.พ.ร. ให้สัมฤทธิ์ผลในทิศทางเดียวกัน

ภายใต้กลุ่มงานให้คำปรึกษาสามารถแบ่งความรับผิดชอบได้ตามหน่วยงานผู้รับบริการ (กลุ่มกระทรวง องค์กรมหาชน และภูมิภาค)

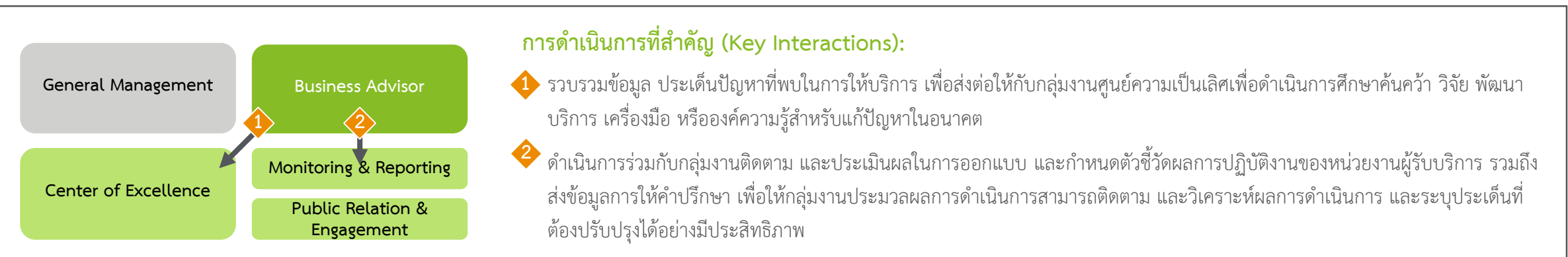
การเปลี่ยนแปลงที่นำเสนอ (Proposed Key Changes):

1 เพิ่มการจัดกลุ่มงานตามภารกิจ (Agenda-Based):

- กำหนดภารกิจที่สำนักงาน ก.พ.ร. มุ่งเน้นที่จะปรับปรุง หรือเปลี่ยนแปลง โดยอาจกำหนดตามประเด็นยุทธศาสตร์ หรือประเด็นสำคัญที่สำนักงาน ก.พ.ร. ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการ
- ระบุบุคลากรผู้รับผิดชอบในการเป็นผู้นำ และบริหารภารกิจ โดยพิจารณาจากบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในภารกิจที่ต้องการมุ่งเน้น และไม่ได้ดูแลผู้รับบริการกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ
- จัดคณะทำงาน โดยจัดให้บุคลากรที่ดูแลผู้รับบริการภายใต้กลุ่มงาน Business Advisor ที่มีงานเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับภารกิจหรือเป้าหมายดังกล่าวมาร่วมกันดำเนินการร่วมกัน เพื่อให้การดำเนินการสำหรับภารกิจมีความสอดคล้อง และต่อเนื่องกัน

การดำเนินการที่สำคัญ (Key Interactions):

- 1** รวบรวมข้อมูล ประเด็นปัญหาที่พบในการให้บริการ เพื่อส่งต่อไปให้กับกลุ่มงานศูนย์ความเป็นเลิศเพื่อดำเนินการศึกษาค้นคว้า วิจัย พัฒนาบริการ เครื่องมือ หรือองค์ความรู้สำหรับแก้ปัญหาในอนาคต
- 2** ดำเนินการร่วมกับกลุ่มงานติดตาม และประเมินผลในการออกแบบ และกำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานผู้รับบริการ รวมถึงส่งข้อมูลการให้คำปรึกษา เพื่อให้กลุ่มงานประมวลผลการดำเนินการสามารถติดตาม และวิเคราะห์ผลการดำเนินการ และระบุประเด็นที่ต้องปรับปรุงได้อย่างมีประสิทธิภาพ



รูปแบบการดำเนินการแบบดิจิทัลของสำนักงาน ก.พ.ร. ในอนาคต

- ! บทบาทหน้าที่ที่มีการเปลี่ยนแปลง
- x การดำเนินการที่สำคัญ



Monitoring & Reporting



1

การติดตามประเมินผล และรายงาน (Monitoring and Reporting)

2

การสอบทานผลการประเมิน (Auditing)

จุดประสงค์ (Objective)

กลุ่มงานติดตาม และประเมินผลเป็นการรวมศูนย์การติดตามผลการดำเนินการของผู้รับบริการทุกกลุ่ม (กลุ่มกระทรวง องค์กรมหาชน และภูมิภาค) รวมถึงดำเนินการตรวจสอบผลการดำเนินการที่ทางผู้รับบริการรายงานมาเพื่อสอบทานความถูกต้อง และแม่นยำของผลการดำเนินการ รวมถึงระบุโอกาสในการปรับปรุงกระบวนการรายงานผลให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

การเปลี่ยนแปลงที่นำเสนอ (Proposed Key Changes):

1 รวมศูนย์การติดตาม ประเมินผล และรายงาน

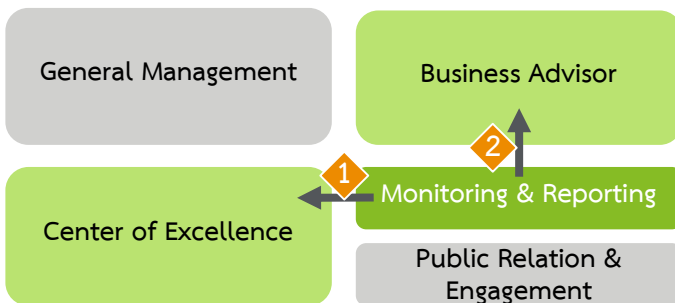
- รวมศูนย์การติดตามผลการดำเนินการของผู้รับบริการทุกกลุ่ม (กลุ่มกระทรวง องค์กรมหาชน และภูมิภาค) เพื่อให้การรายงานผลการดำเนินการ หรือการประเมินต่าง ๆ เป็นไปในแนวทางเดียวกัน รวมถึงเพิ่มประสิทธิภาพในการติดตาม และรายงาน

2 เพิ่มบทบาทการสอบทานผลการประเมิน

- จัดให้มีการสอบทานผลการดำเนินการของผู้รับบริการ โดยสามารถดำเนินการแบบสุ่ม หรือตามวงรอบ เพื่อส่งเสริมให้รายงานผลการปฏิบัติงานมีความโปร่งใส และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับรายงาน

การดำเนินการที่สำคัญ (Key Interactions):

- 1 รวบรวมข้อมูล ประเด็นปัญหาที่พบในการให้บริการ เพื่อส่งต่อไปยังกลุ่มงานศูนย์ความเป็นเลิศเพื่อดำเนินการศึกษาค้นคว้า วิจัย พัฒนา บริการ เครื่องมือ หรือองค์ความรู้สำหรับแก้ปัญหาในอนาคต
- 2 ส่งข้อมูลรายงานการปฏิบัติงาน และผลการวิเคราะห์ให้แก่กลุ่มงานให้คำปรึกษา เพื่อให้กลุ่มงานให้คำปรึกษาสามารถนำข้อมูลดังกล่าว ไปวิเคราะห์เพื่อกำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานสำหรับหน่วยงานผู้รับบริการในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ



รูปแบบการดำเนินการแบบดิจิทัลของสำนักงาน ก.พ.ร. ในอนาคต

- ! บทบาทหน้าที่ที่มีการเปลี่ยนแปลง
- ◇ การดำเนินการที่สำคัญ



Public Relation & Engagement



1

การเผยแพร่ และประชาสัมพันธ์
(Publishing and Public Relation)

การสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน
(Citizen Engagement)

จุดประสงค์ (Objective)

กลุ่มงานสื่อสาร เผยแพร่ และสร้างการมีส่วนร่วม เป็นศูนย์กลางในการให้ข้อมูล ชี้แจง สร้างความเข้าใจระหว่างสำนักงาน ก.พ.ร. และประชาชน หรือหน่วยงานภายนอก พร้อมทั้งการดำเนินการผ่านสื่อ และช่องทางต่าง ๆ รวมถึงการจัดกิจกรรมเพื่อสนับสนุนให้ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบราชการอย่างต่อเนื่อง

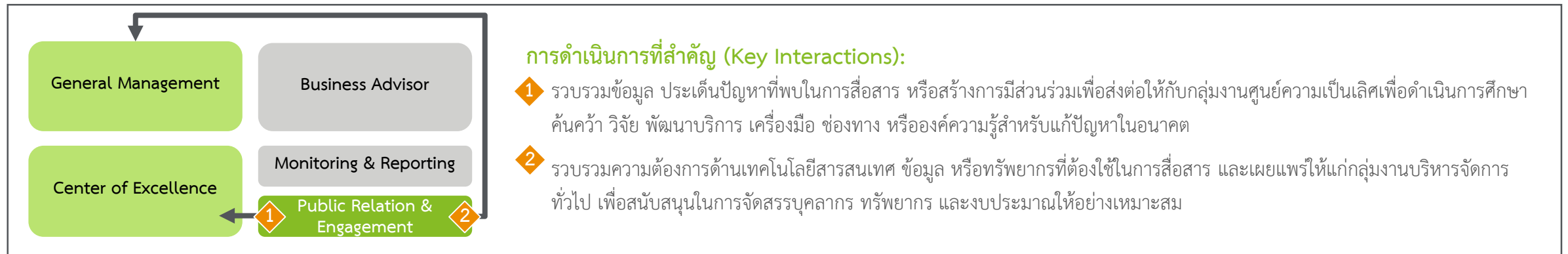
การเปลี่ยนแปลงที่นำเสนอ (Proposed Key Changes):

1 รวมศูนย์การเผยแพร่ และประชาสัมพันธ์



- รวมศูนย์การเผยแพร่ และประชาสัมพันธ์ระหว่างสำนักงาน ก.พ.ร. และประชาชน หรือหน่วยงานภายนอกไว้ภายใต้กลุ่มงานสื่อสาร เผยแพร่ และสร้างการมีส่วนร่วม เพื่อให้รวมผู้เชี่ยวชาญในการสื่อสารไว้ภายใต้กลุ่มงานเดียวกัน อีกทั้งบูรณาการให้การสื่อสารสู่หน่วยงานภายนอกมีเอกภาพ

การดำเนินการที่สำคัญ (Key Interactions):

- 1 รวบรวมข้อมูล ประเด็นปัญหาที่พบในการสื่อสาร หรือสร้างการมีส่วนร่วมเพื่อส่งต่อกับกลุ่มงานศูนย์ความเป็นเลิศเพื่อดำเนินการศึกษา ค้นคว้า วิจัย พัฒนาบริการ เครื่องมือ ช่องทาง หรือองค์ความรู้สำหรับแก้ปัญหาในอนาคต
- 2 รวบรวมความต้องการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ข้อมูล หรือทรัพยากรที่ต้องใช้ในการสื่อสาร และเผยแพร่ให้แก่กลุ่มงานบริหารจัดการทั่วไป เพื่อสนับสนุนในการจัดสรรบุคลากร ทรัพยากร และงบประมาณให้เหมาะสม

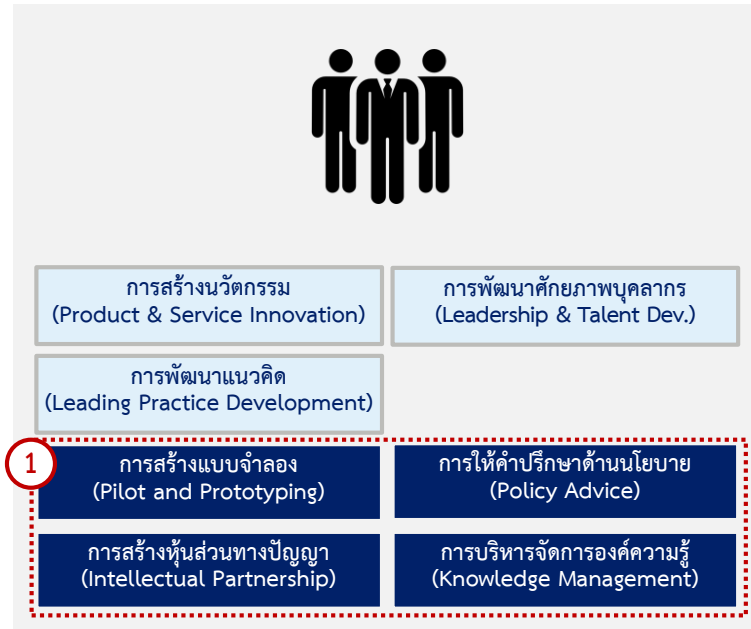


รูปแบบการดำเนินการแบบดิจิทัลของสำนักงาน ก.พ.ร. ในอนาคต

-  บทบาทหน้าที่ที่มีการเปลี่ยนแปลง
-  การดำเนินการที่สำคัญ



Center of Excellence



จุดประสงค์ (Objective)

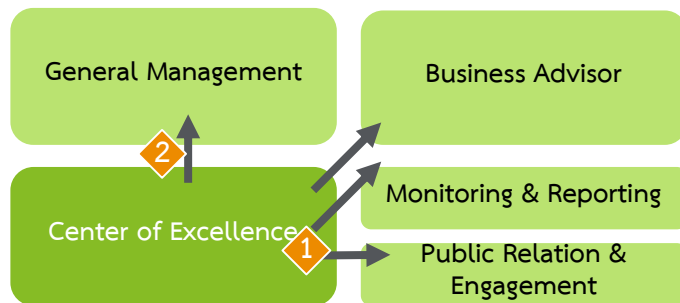
กลุ่มงานศูนย์ความเป็นเลิศมีจุดประสงค์เพื่อเป็นศูนย์กลางในการศึกษา วิเคราะห์ วิจัย และพัฒนาองค์ความรู้ และทักษะในระดับสูงที่จำเป็น และนำผลงานดังกล่าวไปสื่อสาร ฝึกอบรม ถ่ายทอดความรู้ รวมถึงให้การสนับสนุนด้านการปฏิบัติการให้กับหน่วยงานที่ให้บริการ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการของสำนักงาน ก.พ.ร.

การเปลี่ยนแปลงที่นำเสนอ (Proposed Key Changes):

- 1** เพิ่มบทบาทการดำเนินการแบบดิจิทัลภายใต้กลุ่มงานศูนย์ความเป็นเลิศ
 - การสร้างแบบจำลอง – เพื่อรองรับในกรณีที่ต้องการทดสอบนวัตกรรมใหม่ ๆ ตามกระบวนการคิดเชิงออกแบบ
 - การให้คำปรึกษาด้านนโยบาย – เพื่อค้นคว้า และพัฒนาคำแนะนำด้านนโยบายสำหรับหน่วยงานผู้รับบริการต่าง ๆ ให้สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้อย่างทันเวลา
 - การสร้างหุ้นส่วนทางปัญญา – เพื่อให้องค์กรได้รับ แลกเปลี่ยน และแบ่งปันองค์ความรู้ แนวคิด หรือนวัตกรรมที่ได้รับการพัฒนาใหม่ ๆ จากองค์กรอื่น ๆ ทั่วโลก
 - การบริหารจัดการองค์ความรู้ - เพื่อบริหารจัดการองค์ความรู้ภายในองค์กรอย่างเป็นระบบ ให้บุคลากรสามารถนำความรู้มาใช้ หรือถ่ายทอด ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงาน หรือสร้างความได้เปรียบทางธุรกิจ

การดำเนินการที่สำคัญ (Key Interactions):

- 1** สื่อสาร ฝึกอบรม ถ่ายทอดความรู้ รวมถึงให้การสนับสนุนด้านการปฏิบัติการให้กับหน่วยงานที่ให้บริการ หรือสื่อสารกับหน่วยงานภายนอก เพื่อให้หน่วยงานดังกล่าวมีองค์ความรู้ และเครื่องมือที่ทันสมัย เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการของสำนักงาน ก.พ.ร.
- 2** รวบรวมความต้องการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ข้อมูล หรือทรัพยากรที่ต้องใช้ในการสื่อสาร และเผยแพร่ให้แก่หน่วยงานบริหารจัดการทั่วไป เพื่อสนับสนุนในการจัดสรรบุคลากร ทรัพยากร และงบประมาณให้ได้อย่างเหมาะสม



รูปแบบการดำเนินการแบบดิจิทัลของสำนักงาน ก.พ.ร. ในอนาคต



Center of Excellence



การสร้างนวัตกรรม
(Product & Service Innovation)

ตัวอย่างนวัตกรรม :



Shared Services / “Lights Out”

การรวมศูนย์การให้บริการ



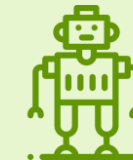
Data Analytics

ศาสตร์การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก



Process Optimization / Lean

การพัฒนากระบวนการให้มีประสิทธิภาพสูงสุด



Robotic Process Automation

ระบบกระบวนการทำงานอัตโนมัติ



Cloud Infrastructure



โครงสร้างพื้นฐานแบบคลาวด์



Augmented Reality / Virtual Reality

การจำลองสภาพแวดล้อมเสมือน

รูปแบบการดำเนินการแบบดิจิทัลของสำนักงาน ก.พ.ร. ในอนาคต

-  บทบาทหน้าที่ที่มีการเปลี่ยนแปลง
-  การดำเนินการที่สำคัญ



General Management



<p>1 การจัดทำยุทธศาสตร์ และวางแผน (Strategy and Planning)</p>	การพัฒนากระบบบริหาร (Mgmt. System Improvement)
<p>การบริหารจัดการทรัพยากร (Resources Management)</p>	การตรวจสอบภายใน (Internal Audit)
<p>การบริหารจัดการความเสี่ยง (Risk Management)</p>	การป้องกัน และปราบปรามการทุจริต (Anti-Corruption)
<p>การจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Management)</p>	การบริหารจัดการทั่วไป (General Administration)
<p>2 การจัดการข้อมูลในองค์กร (Enterprise Data Management)</p>	การให้คำปรึกษา ระเบียบ กฎหมาย (Legal and Compliance Advice)

จุดประสงค์ (Objective)

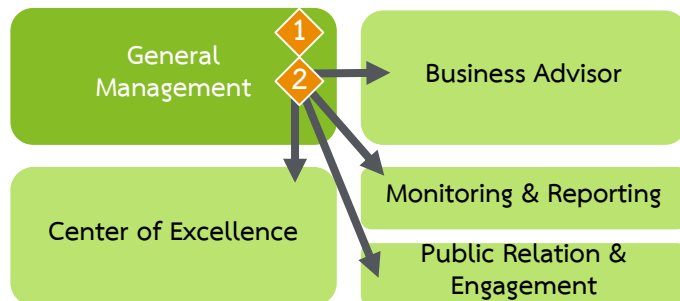
กลุ่มงานบริหารจัดการทั่วไปเป็นกลุ่มงานสนับสนุนผู้บริหาร ตั้งแต่การวางกลยุทธ์ การจัดทำแผนการดำเนินการ การบริหารจัดการทรัพยากร รวมถึงการวางแนวทางการบริหารจัดการในสำนักงาน ก.พ.ร. เพื่อขับเคลื่อนให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงเป็นศูนย์กลางในการให้บริการสนับสนุนต่าง ๆ และเชื่อมโยงภายในสำนักงาน ก.พ.ร. เพื่อส่งเสริมการทำงานที่มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพ

การเปลี่ยนแปลงที่นำเสนอ (Proposed Key Changes):

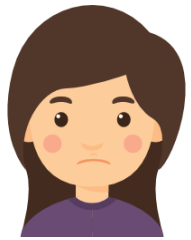
- 1** ปรับเปลี่ยนบทบาทของหน่วยงานบริหารจัดการทั่วไปจากการเป็นผู้ประสานงาน (Facilitator) เป็นผู้ดำเนินการหลัก (Lead)
 - ปรับเปลี่ยนให้กลุ่มงานบริหารจัดการทั่วไปดำเนินการด้านการจัดทำยุทธศาสตร์ของสำนักงาน ก.พ.ร. รวมถึงจัดสรร และบริหารทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อให้เกิดอรรถประโยชน์สูงสุด โดยรวมการกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของสำนักงาน
 - จัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยวางแผนการดำเนินการทั้งในระยะสั้น กลาง และยาว รวมถึงการวางกลยุทธ์ด้าน Platform การบริหารความต้องการด้านดิจิทัลภายในองค์กร ความปลอดภัยด้านดิจิทัล รวมถึงกำหนดมาตรฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ
- 2** เพิ่มบทบาทการจัดการข้อมูลในองค์กร
 - กำหนดโครงสร้าง รูปแบบมาตรฐานของข้อมูล รวมถึงควบคุมและบริหารการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบดิจิทัล สามารถรองรับการเรียกดู และนำข้อมูลไปใช้งานได้อย่างเหมาะสม ถูกต้อง และทันเวลา

การดำเนินการที่สำคัญ (Key Interactions):

- 1** สื่อสารกลยุทธ์ และแผนการดำเนินการด้านต่าง ๆ ไปสู่หน่วยงานภายในทุกหน่วยเพื่อสร้างความเข้าใจ และผลักดันให้องค์กรดำเนินการในทิศทางที่สอดคล้องกัน
- 2** ให้การสนับสนุนด้านการจัดการข้อมูล เทคโนโลยีสารสนเทศ การบริหารจัดการข้อมูล และการบริหารจัดการสำนักงานทั่วไปแก่ทุกหน่วยงานภายในสำนักงาน ก.พ.ร.



ตัวอย่างรูปแบบการทำงาน (รูปแบบการดำเนินการเพื่อบูรณาการการดำเนินการระหว่างแผนก)



กุก



ได้รับมอบหมายเพื่อจัดทำตัวชี้วัดเรื่องน้ำ

หัวหน้าได้มอบหมายให้กุกเป็นผู้ประสานงานเพื่อเรียกประชุมการจัดทำตัวชี้วัดเรื่องน้ำ



สอบถามเพื่อนเกี่ยวกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

กุกระดมความคิดกับเพื่อนเพื่อรวบรวมหน่วยงานที่เกี่ยวข้องปัญหาเรื่องน้ำ



โทรศัพท์ยืนยันความเกี่ยวข้อง

กุกใช้เวลาในการโทรศัพท์ไปยังผู้เกี่ยวข้องที่ละคน เพื่อขอยืนยันความเกี่ยวข้องกับปัญหาเรื่องน้ำ และตรวจสอบว่าหน่วยงานทั้งหมดครบหรือไม่



ติดต่อทีมงานที่เกี่ยวข้อง

ร่างอีเมลเพื่อนัดประชุมผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งผู้ที่ดูแลกระทรวง และจังหวัด



เริ่มประชุมและพบหน่วยงานตกล้น

เริ่มประชุมและใช้เวลา 1 ชั่วโมงประชุม พบว่ามีหน่วยงานบางหน่วยงานที่เกี่ยวข้องขาดหายไปจึงจัดทำตัวชี้วัดเฉพาะส่วนที่เกี่ยวข้องก่อน



ติดต่อทีมงานที่เกี่ยวข้องและจัดประชุมอีกครั้ง

ร่างอีเมลส่งเพื่อนัดประชุมผู้ที่เกี่ยวข้องอีกครั้งเพื่อนัดประชุมอีกครั้ง และใช้เวลาอีก 1 ชั่วโมงเพื่อประชุมให้ได้ข้อสรุปเกี่ยวกับตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้อง



ก้อย



ได้รับมอบหมายเพื่อจัดทำตัวชี้วัดเรื่องน้ำ

หัวหน้าได้มอบหมายให้ก้อยเป็นผู้ประสานงานเพื่อเรียกประชุมการจัดทำตัวชี้วัดเรื่องน้ำ



ติดต่อผู้เชี่ยวชาญเรื่องน้ำ

โทรศัพท์ติดต่อผู้เชี่ยวชาญเรื่องน้ำเพื่อขอคำแนะนำเกี่ยวกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อจัดการประชุมจัดทำตัวชี้วัด



ติดต่อทีมงานที่เกี่ยวข้อง

ร่างอีเมลเพื่อนัดประชุมผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งผู้ที่ดูแลกระทรวง และจังหวัด



ปรึกษา COE เพื่อขอคำแนะนำที่เกี่ยวข้อง

เตรียมความพร้อมก่อนการประชุม โดยติดต่อหน่วยงาน COE เพื่อขอข้อมูลด้านนโยบาย หรือเพื่อปรึกษาการค้นคว้าข้อมูลเรื่องดังกล่าวใน KM Platform




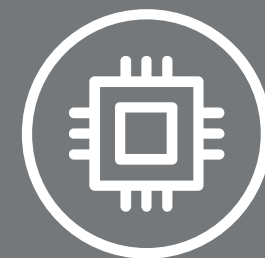
ดำเนินการประชุม

เริ่มประชุมและใช้เวลาประมาณ 1 ชั่วโมงจัดทำตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้อง



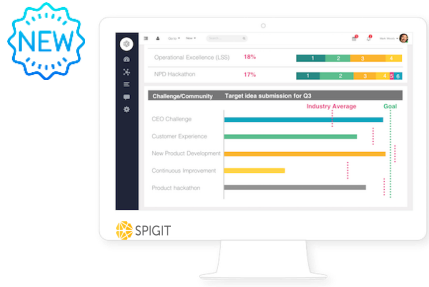
วาระการประชุม

- สถานะ และความก้าวหน้าของโครงการ
- ผลการประเมินความพร้อมด้านดิจิทัลของสำนักงาน ก.พ.ร.
- ประเด็นสำคัญที่พบจากการสัมภาษณ์หน่วยงานภายใน
- แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัลสำหรับหน่วยงานภาครัฐ
- ข้อเสนอในการเปลี่ยนแปลงสำหรับสำนักงาน ก.พ.ร.
 - บทบาท และการทำงานอย่างบูรณาการ
-  ระบบการติดต่อสื่อสารภายในที่มีประสิทธิภาพ
 - การจัดการองค์ความรู้ในระดับองค์กร
 - การจัดการข้อมูลดิบที่มีประสิทธิภาพ
- การดำเนินการในขั้นตอนต่อไป



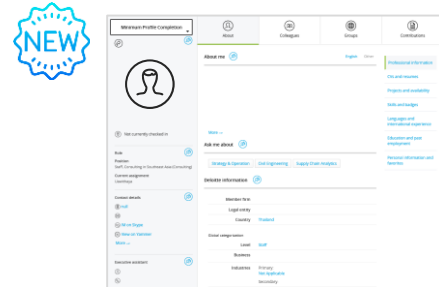
ระบบการติดต่อสื่อสารภายในที่มีประสิทธิภาพ

โดยการนำ Platform ต่าง ๆ มาสนับสนุนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการการบริหารจัดการการสื่อสารภายในองค์กร



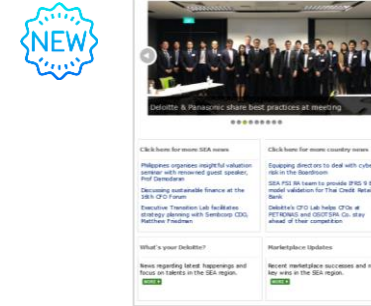
Ideation Platform

เพื่อใช้สำหรับการระดมความคิดในการตัดสินใจหรือแก้ปัญหาทางธุรกิจ



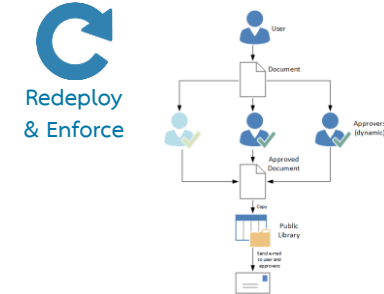
Rich Profile

เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปรึกษาหารือกับผู้เชี่ยวชาญในด้านต่าง ๆ ในองค์กร โดยการเน้นสร้างเครือข่าย



Social Intranet

เพื่อเพิ่มช่องทาง และความน่าสนใจในการสื่อสาร และเข้าถึงข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรบนเว็บไซต์ โดยผู้ใช้งานสามารถปรับแต่งรูปแบบการจัดวางเนื้อหาตามความสนใจส่วนบุคคล หรือตามความเกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่



Workflow and e-Document

เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเอกสาร โดยส่งเอกสารแบบอิเล็กทรอนิกส์ภายในสำนักงาน ก.พ.ร. ผ่านระบบจัดการเอกสาร Workflow เพื่อสะดวกต่อการสืบค้น และติดตามความคืบหน้าของการดำเนินการ

Ideation Platform คือ เครื่องมือที่จะช่วยให้องค์กรที่สามารถขับเคลื่อนการเติบโตขององค์กรได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ โดยให้บุคลากรมีส่วนร่วมแชร์ปัญหาทางธุรกิจ หรือแนวคิดใหม่ ๆ และแสดงความคิดเห็นเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ คัดเลือกความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ จนไปถึงการนำแนวคิดที่ได้ไปใช้ในการแก้ปัญหา

การนำ Ideation Platform ไปดำเนินการในองค์กร



แก้ปัญหาทางธุรกิจขององค์กร



พัฒนาผลิตภัณฑ์ หรือบริการ



ปรับปรุงกระบวนการดำเนินการภายในองค์กร

คุณสมบัติของ Ideation Platform

1. มี Platform ที่สนับสนุนให้ผู้เข้าร่วมเข้าใจตรงกัน และทั่วถึงในแนวคิด หรือปัญหาทางธุรกิจ
2. มีคุณสมบัติให้ผู้ที่มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น และ Upvote/Downvote เพื่อระดมความคิด และสามารถแยกความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ขึ้นมาประกอบการดำเนินงานต่อ
3. มีเครื่องมือวิเคราะห์และแสดงผลเชิงธุรกิจ เพื่อเลือกแนวคิดหรือปัญหาทางธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพโดยการจัดลำดับความสำคัญทางธุรกิจ เช่น การเปรียบเทียบต้นทุนและระยะเวลาในการดำเนินงาน
4. มีการสร้างความท้าทายในการระดมความคิด (Challenge) ด้วยการกำหนดระยะเวลาที่จะต้องแก้ปัญหา การจัดอันดับแนวคิดหรือปัญหาตามความนิยม และระบบคะแนนความนิยม (Reputation Point) สำหรับผู้ที่ให้ความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ เพื่อให้ผู้มีส่วนร่วมกระตือรือร้นที่จะร่วมแก้ปัญหา

ขั้นตอนการใช้ Ideation Platform



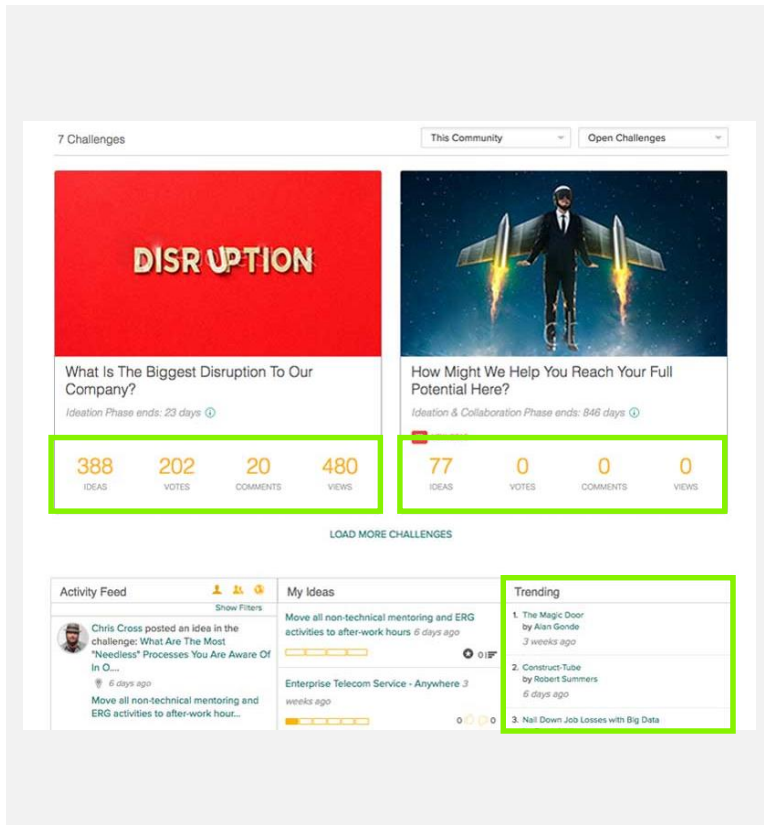
สร้างแนวคิดหรือปัญหาทางธุรกิจ
ที่ต้องการการระดมความคิด



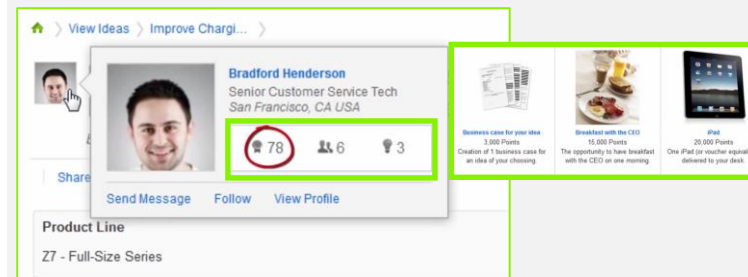
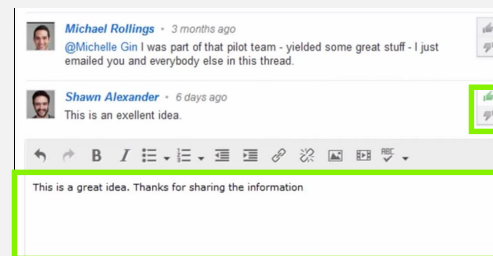
ระดมความคิดทางธุรกิจ



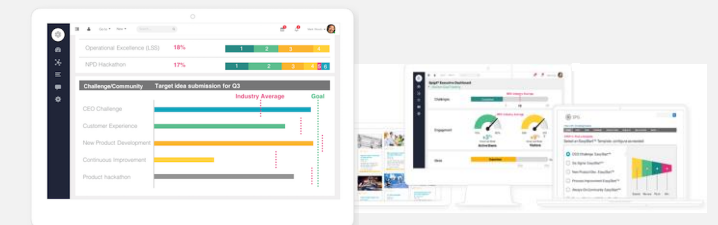
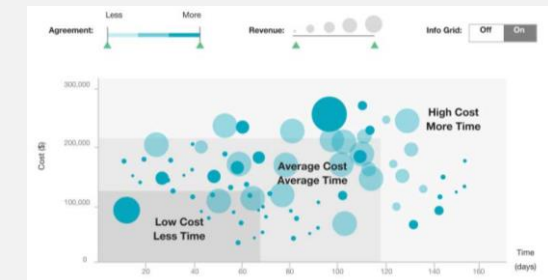
ดำเนินการต่อในแนวคิดหรือ
แก้ปัญหาทางธุรกิจ



- บุคลากรในองค์กรเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการช่วยแก้ปัญหา และสามารถ Upvote/ Downvote แนวคิดต่าง ๆ



- ทำการวิเคราะห์ด้วยรายงานทางธุรกิจ เพื่อตัดสินใจเกี่ยวกับแนวทางการดำเนินต่อการแนวคิด หรือแก้ปัญหาทางธุรกิจ
- ส่งต่อเรื่องให้ผู้มีอำนาจในการอนุมัติเพื่อดำเนินการ



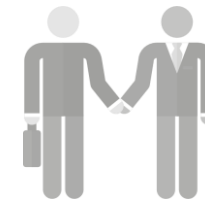
ขั้นตอนการใช้ Ideation Platform



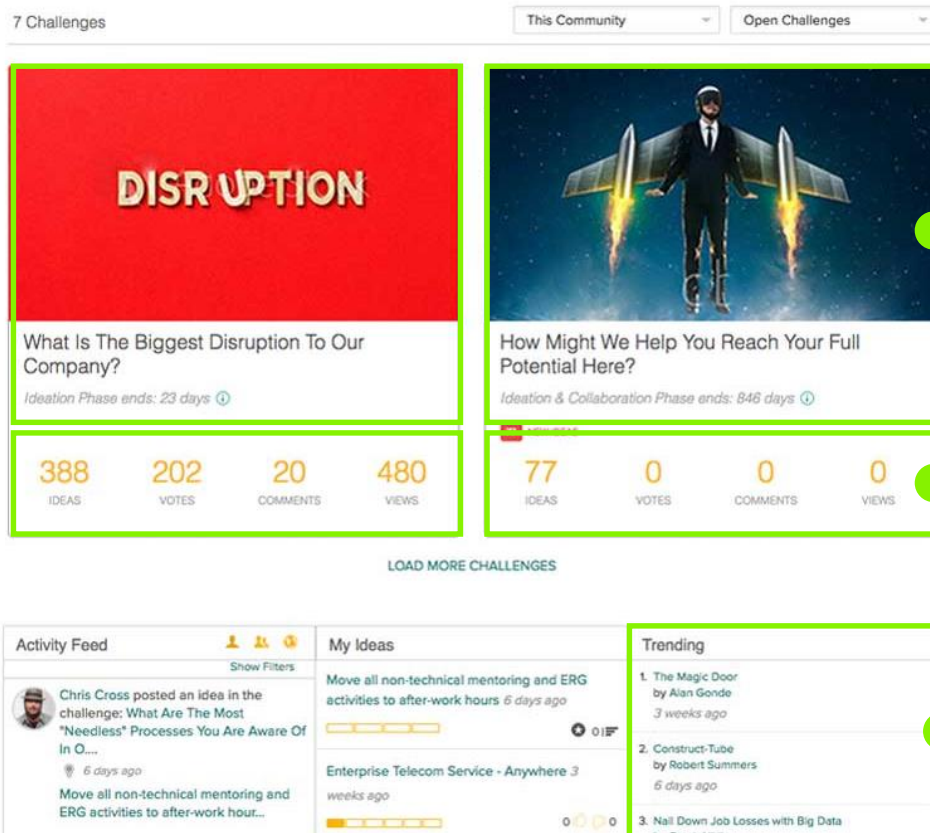
สร้างแนวคิดหรือปัญหาทางธุรกิจ
ที่ต้องการการระดมความคิด



ระดมความคิดทางธุรกิจ



ดำเนินการต่อในแนวคิดหรือ
แก้ปัญหาทางธุรกิจ



The screenshot shows the Ideation Platform interface with the following elements:

- Challenges:** Two challenge cards are visible. The first is titled "DISRUPTION" with the question "What Is The Biggest Disruption To Our Company?" and 388 ideas, 202 votes, 20 comments, and 480 views. The second is titled "How Might We Help You Reach Your Full Potential Here?" with 77 ideas, 0 votes, 0 comments, and 0 views.
- Activity Feed:** Shows a post by Chris Cross about "Needless" Processes You Are Aware Of In O...".
- My Ideas:** Lists ideas like "Move all non-technical mentoring and ERG activities to after-work hours" and "Enterprise Telecom Service - Anywhere".
- Trending:** Lists trending ideas such as "The Magic Door" by Alan Gonde and "Construct-Tube" by Robert Summers.

กระบวนการดำเนินการโดยอาศัย Ideation Platform

เจ้าหน้าที่สำนักงาน ก.พ.ร. เข้าใช้งาน Ideation Platform เพื่อสร้างแนวคิดหรือปัญหาทางธุรกิจใหม่ หรือเข้าไปมีส่วนร่วมในการให้ความเห็นสำหรับแนวคิด หรือปัญหาทางธุรกิจที่สร้างโดยบุคลากร หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อระดมความคิดในการแก้ปัญหา นอกจากนี้ยังสามารถกำหนดระยะเวลาที่ต้องแก้ไขให้แล้วเสร็จ เพื่อสร้างความกระตือรือร้นในการที่จะให้ผู้ที่มีส่วนร่วมแก้ปัญหา อีกทั้งเพื่อที่จะดำเนินการต่อตาม Timeline ที่กำหนดไว้

แนวคิดหรือปัญหาทางธุรกิจถูกจัดเรียงโดยความนิยมและการออกเสียงคะแนน เพื่อที่จะคัดสรรแนวคิดหรือปัญหาทางธุรกิจที่สำคัญขึ้นมาระดมความคิดก่อน

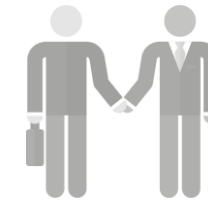
ขั้นตอนการใช้ Ideation Platform



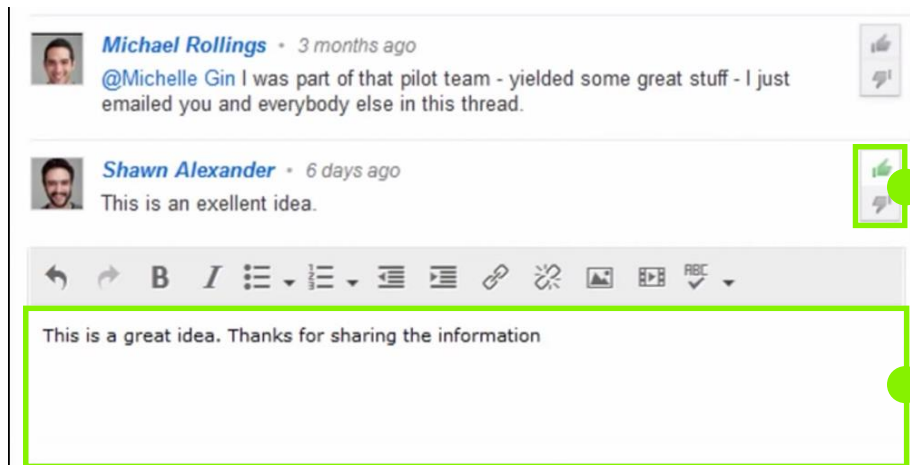
สร้างแนวคิดหรือปัญหาทางธุรกิจ
ที่ต้องการการระดมความคิด



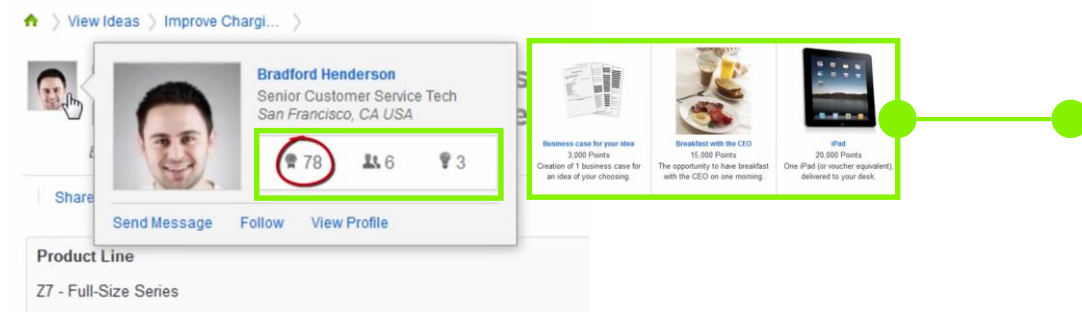
ระดมความคิดทางธุรกิจ



ดำเนินการต่อในแนวคิดหรือ
แก้ปัญหาทางธุรกิจ



หลังจากแนวคิดหรือปัญหาทางธุรกิจได้รับการสร้าง เจ้าหน้าที่สำนักงาน ก.พ.ร. สามารถเข้าไปแสดงความคิดเห็นเพื่อช่วยในการแก้ปัญหา และสามารถออกเสียงคะแนนสำหรับแนวคิดที่น่าสนใจ เพื่อที่จะมีส่วนร่วมในการคัดกรองแนวคิดที่มีประโยชน์ต่อการแก้ปัญหา



ผู้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นจะได้รับ Reputation Point ที่จะสามารถบอกถึงความน่าเชื่อถือของผู้ที่มีส่วนร่วม และยังสามารถนำไปแลกของรางวัลได้

ขั้นตอนการใช้ Ideation Platform



สร้างแนวคิดหรือปัญหาทางธุรกิจ
ที่ต้องการการระดมความคิด



ระดมความคิดทางธุรกิจ

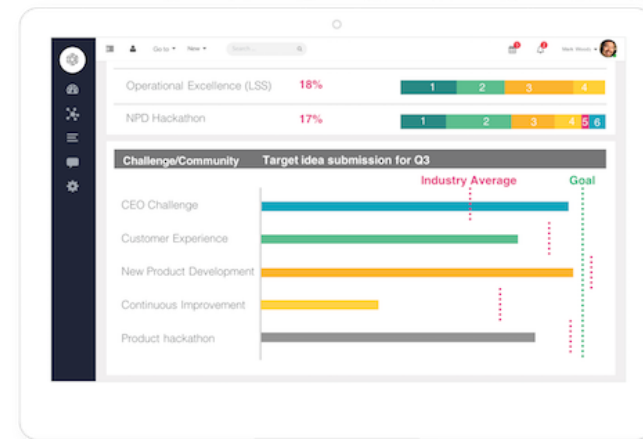


ดำเนินการต่อในแนวคิดหรือ
แก้ปัญหาทางธุรกิจ

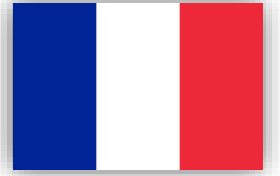
เรียกดูสถิติต่าง ๆ หลังจากการระดมความคิดทางธุรกิจเสร็จสิ้นลง เพื่อที่จะ
คัดเลือกแนวคิดที่สามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว และส่งผลดีที่สุดกับองค์กร
แล้วดำเนินการส่งให้ผู้มีอำนาจในการอนุมัติดำเนินการต่อ






เรียกดูผลการดำเนินงานในแต่ละส่วนงานซึ่งสามารถเปรียบเทียบกับหน่วยงานที่
คล้ายคลึงกันภายนอกหรือเป้าหมายที่ตั้งไว้ เพื่อที่จะนำไปสร้างแนวคิดหรือ
ปัญหาทางธุรกิจใหม่ ที่จะสามารถพัฒนาให้องค์กรบรรลุตั้งเป้าหมายได้



SGMAP Suggestion Gathering



-  Gather public suggestion to form innovation
-  Keep information organized and updated in real time
-  Eliminate the need to use paper

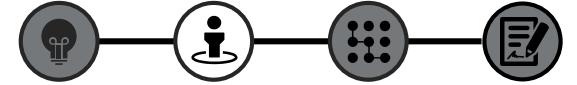
The Secretariat-General for Government Modernization (SGMAP) is a Prime Ministerial department that provides assistance to the French Government for implementation of government reform and support to public authorities for their modernization projects.

To gather suggestions from users and public servants and to gain a better understanding of their expectations, first, SGMAP uses the ‘ensemble-simplifions.fr’ [Streamlining is everyone’s business] website. There, users can suggest ways of improving services, comment on suggestions made by other users and vote for those that they consider to be the best.

Second, with a representative group of 5,000 French citizens, the SGMAP is able to approach users on an ad hoc basis and ask them to take part in surveys or to share their experience and their suggestions for improvements to services.



Rich Profile



Rich Profile คือ การสร้างประวัติโดยละเอียดของบุคลากรในรูปแบบดิจิทัล เพื่อให้สามารถระบุบุคลากรที่มีความสามารถเฉพาะทาง รวมถึงจัดตั้งกลุ่มผู้มีความรู้ความสามารถในการดำเนินงานเฉพาะด้านได้

การนำ Rich Profile ไปดำเนินการในองค์กร



เชื่อมต่อข้อมูล Rich Profile เข้ากับ Platform การติดต่อสื่อสารอื่น ๆ



เข้าถึงผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางในด้านต่าง ๆ ในองค์กร

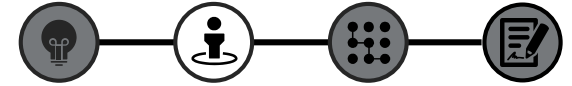


เข้าถึงผู้ที่เกี่ยวข้องทางธุรกิจกับองค์กรภายนอกองค์กรในด้านต่าง ๆ


คุณสมบัติของ Rich Profile

1. มีเครื่องมือเชื่อมต่อข้อมูล Rich Profile เข้ากับ Platform การติดต่อสื่อสารอื่น ๆ เช่น E-mail, Web Conferencing, Messenger เป็นต้น
2. มีเครื่องมือในการบันทึกและแชร์ข้อมูลบ่งบอกความเชี่ยวชาญ เช่น ประวัติการศึกษา การทำงานเพื่อใช้ในการระบุประสบการณ์ ความสนใจ โครงการที่ดำเนินอยู่ หรือความสามารถหรือทักษะ เพื่อใช้ในการคัดเลือกบุคลากรสำหรับโครงการ หรือขอคำปรึกษา
3. มีเครื่องมือในการบันทึกข้อมูลของผู้เกี่ยวข้องทางธุรกิจกับองค์กร เช่น ข้อมูลประเภทธุรกิจ ข้อมูลบุคคลสำหรับการติดต่อ เพื่อใช้ในการคัดเลือกและติดต่อผู้เกี่ยวข้องทางธุรกิจที่เคยใช้บริการ เป็นต้น

Rich Profile



Rich Profile คือ การสร้างประวัติโดยละเอียดของบุคลากรในรูปแบบดิจิทัล เพื่อให้สามารถระบุบุคลากรที่มีความสามารถเฉพาะทาง รวมถึงจัดตั้งกลุ่มผู้มีความรู้ความสามารถในการดำเนินงานเฉพาะด้านได้

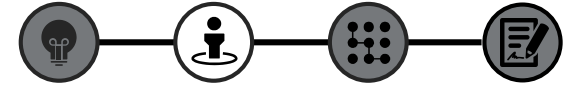
	Title Name Surname Headline:	Contact Info XX-XXX-XXXX XXX-XXX-XXXX ...@opdc.go.th 0000000000
	About Me: xx xx xx	Active Assignments: <ul style="list-style-type: none">• xx• xx• xx
Work Experience: 20xx – Present Position: 0000000000 xx xx	Ask me about: <ul style="list-style-type: none">• xx• xx• xx	
20xx – 20xx Position: 0000000000 xx xx	Skills: <ul style="list-style-type: none">• xx• xx• xx	
Education: Master: xxxxxxxxxxxxxx Bachelor: xxxxxxxxxxxxxx Certificate: xxxxxxxxxxxxxx	Others: xx xx	

กระบวนการดำเนินการโดยอาศัย Rich Profile

- มีประเด็นที่ต้องการหารือ หรือปรึกษาผู้ที่มีความชำนาญเฉพาะทาง
- ค้นหาผู้เชี่ยวชาญ หรือบุคลากรที่มีความชำนาญผ่าน Profile Search โดยอาศัย Keyword ในการค้นหา
- ติดต่อผู้เชี่ยวชาญตามข้อมูลการติดต่อที่แจ้ง โดยสามารถสร้างการเชื่อมต่ออัตโนมัติเมื่อกดที่สัญลักษณ์รูปแบบการสื่อสาร
- รับคำปรึกษา ข้อมูล หรือเอกสารผ่านช่องทางต่าง ๆ เพื่อนำไปดำเนินการ

Rich Profile

Deloitte People Network เป็นตัวอย่างของ Rich Profile ที่เชื่อมต่อบุคลากรทุกประเทศทั่วโลกเข้าถึงกัน



Deloitte. Enter name, keywords, or * to view all profiles

Minimum Profile Completion

About Colleagues Groups Contributions

1 About me

Vuthichai Chalokepunrat
TH-Bangkok

Not currently checked in

Role
Position
Manager, Consulting in Southeast Asia (Consulting)

Current assignment
OPDC: Smart Office

Contact details
+66 86 040 8882
vchalokepunrat@deloitte.com
IM on Skype
View on Yammer
More -->

Executive assistant

2 Ask me about

Management reporting and analysis
Performance Management
Costing & Cost Management
Business Process Improvement
Project management

3 Professional information

CVs and resumes
Projects and availability
Skills and competencies
Education and past employment
Personal information and favorites

Deloitte information

Member firm	Southeast Asia (Consulting)
Legal entity	Deloitte Touche Tohmatsu Jaiyos Co. Ltd
Country	Thailand

Global categorization

1

About me

ส่วนของการบอกเล่าประวัติของบุคลากรในเบื้องต้น เช่น ประสบการณ์ทำงาน และความเชี่ยวชาญ เป็นต้น

2

Ask me about

ส่วนของความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน โดยเป็นการเลือก Tag เพื่อให้สามารถจัดกลุ่มและหมวดหมู่ความเชี่ยวชาญได้

3

Professional information

ส่วนของข้อมูลประกอบต่าง ๆ ได้แก่ CV โป้เจกการทำงาน และประวัติการศึกษา เป็นต้น

Social Intranet



Social Intranet คือ ช่องทางในการสื่อสาร และเข้าถึงข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรบนเว็บไซต์ ซึ่งนำเสนอออกมาให้น่าสนใจ และติดตามโดยสามารถปรับแต่งตามความสนใจส่วนบุคคล หรือตามความเกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่

การนำ Social Intranet ไปดำเนินการในองค์กร



สื่อสารข้อมูลข่าวสารที่ตามความสนใจส่วนบุคคล หรือตามความเกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่



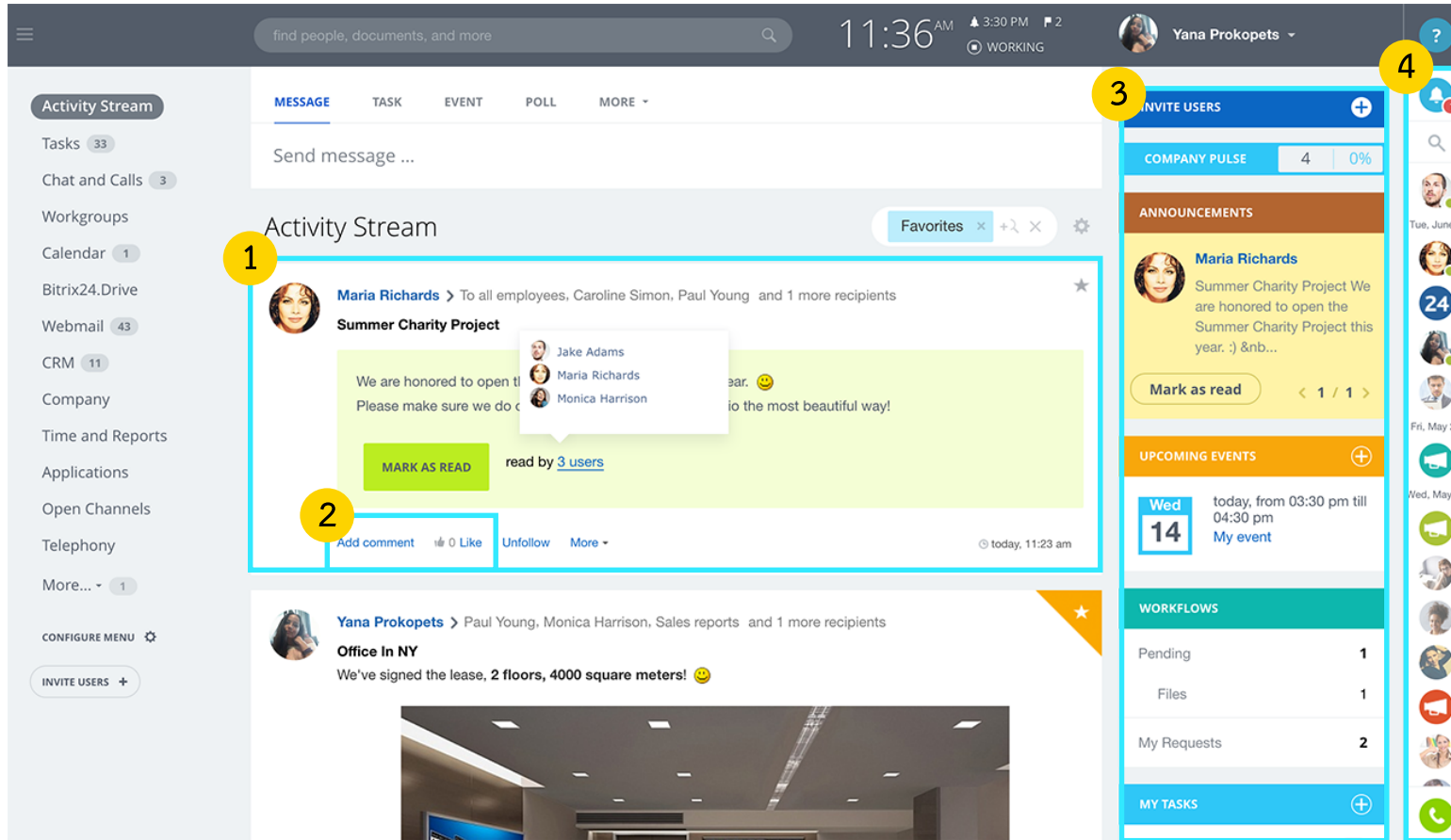
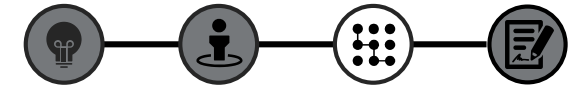
เชื่อมต่อหรือมีความสามารถเทียบเท่ากับระบบสื่อสารอื่น ๆ เช่น Rich profile และ Web Conference

คุณสมบัติของ Social Intranet





1. มีพื้นที่บน Platform ให้แสดงข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ
2. มีเครื่องมือที่สามารถกำหนดข้อมูลข่าวสารที่จะแสดงตามความสนใจส่วนบุคคล หรือตามความเกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่
3. มีเครื่องมือที่สามารถปรับแต่งรูปแบบการใช้งาน (Customized Widgets) ตามการใช้งานส่วนบุคคล
4. มีเครื่องมือที่สามารถกำหนดการจำกัดการเข้าถึงของข้อมูลของแต่ละหน่วยงานตามอำนาจหน้าที่ของแต่ละบุคคล

Social Intranet

Social Intranet คือ ช่องทางในการสื่อสาร และเข้าถึงข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรบนเว็บไซต์ ซึ่งนำเสนอออกมาให้น่าสนใจ และติดตามโดยสามารถปรับแต่งตามความสนใจส่วนบุคคล หรือตามความเกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่



กระบวนการดำเนินการโดยอาศัย Social Intranet

- 1  ติดตามข้อมูลข่าวสารใหม่ตามความสนใจส่วนบุคคล หรือตามความเกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ หรือตั้งค่าในการรับข้อมูลข่าวสารในลักษณะคล้ายคลึงกัน
- 2  ได้ตอบ และแสดงความคิดเห็นในข้อมูลข่าวสารดังกล่าว
- 3  ใช้งาน หรือปรับแต่งรูปแบบการใช้งาน (Customized Widgets) ตามการใช้งานส่วนบุคคล
- 4  เชื่อมต่อหรือมีความสามารถเทียบเท่ากับระบบสื่อสารอื่น ๆ เช่น Rich profile และ Web Conference

Workflow and e-Document



Workflow คือ ระบบจัดการกิจกรรมต่าง ๆ ที่ดำเนินการกันตามลำดับอย่างต่อเนื่อง

e-Document คือ เอกสารในรูปแบบของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ แทนที่การพิมพ์เอกสารในรูปแบบกระดาษ เพื่อใช้ในการสื่อสารและดำเนินการต่าง ๆ ในองค์กร

การนำ Workflow & e-Document ไปดำเนินการในองค์กร



เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน โดย
ลดระยะเวลาในการจัดส่งเอกสาร
และการค้นหาเอกสาร



สามารถติดตาม และทราบสถานะของงาน
เอกสารได้แบบ Real-time

คุณสมบัติของ Workflow & e-Document

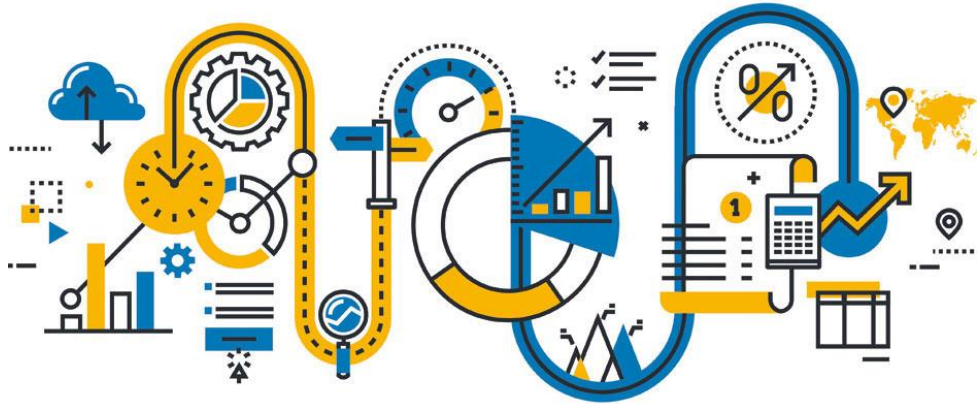
1. มีเครื่องมือในการสร้าง และบันทึกเอกสารในรูปแบบไฟล์ต่าง ๆ เช่น PDF เป็นต้น และสามารถตั้งค่าเพื่อป้องกันการแก้ไขข้อมูลในเอกสารได้
2. สามารถส่งเอกสารเพื่อดำเนินการระหว่างกันได้ โดยการส่งทั้งแบบที่ตั้งค่าไว้เป็นมาตรฐาน หรือแบบที่ผู้ใช้สามารถกำหนดได้เอง
3. มีนโยบายและเครื่องมือการเซ็นอนุมัติด้วยลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์ (e-Signature) โดยผู้มีอำนาจลงนาม
4. มีระบบการจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Archiving) เพื่อใช้ในการค้นหาและอ้างอิง
5. มีมาตรการรักษาความปลอดภัยในการเรียกดูและแก้ไขเอกสาร โดยมีการให้สิทธิ์ผู้ใช้ที่แตกต่างกัน รวมไปถึงการเก็บบันทึกการแก้ไข (Log) เพื่อใช้สำหรับการตรวจสอบประวัติการแก้ไขข้อมูลเอกสาร

Workflow and e-Document



Workflow คือ ระบบจัดการกิจกรรมต่าง ๆ ที่ดำเนินการกันตามลำดับอย่างต่อเนื่อง





e-Document คือ เอกสารในรูปแบบของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ แทนที่การพิมพ์เอกสารในรูปแบบกระดาษ เพื่อใช้ในการสื่อสารและดำเนินการต่าง ๆ ในองค์กร



กระบวนการดำเนินการโดยอาศัย Workflow & e-Document

หมายเหตุ:

- สำนักงาน ก.พ.ร. สามารถเริ่มทดสอบการใช้งาน (Pilot) โดยกำหนดประเภทของเอกสารที่ต้องการดำเนินการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น เอกสารที่ดำเนินการภายในสำนักงาน ก.พ.ร. หรือเอกสารประเภทการสื่อสารภายใน เป็นต้น
- เมื่อการทดสอบการใช้งานสัมฤทธิ์ผลภายในกรอบเวลาที่กำหนด ทางสำนักงาน ก.พ.ร. สามารถเพิ่มประเภทเอกสารที่จะดำเนินการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ จนสามารถครอบคลุมทุกประเภทเอกสารที่ดำเนินการภายใน

- 1  จัดทำเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ทันทีที่สร้าง หรือรับเอกสารจากหน่วยงานต้นทาง
- 2  นำเอกสารบันทึกเข้าในระบบ Workflow เลือกประเภทการส่งเอกสารเพื่อดำเนินการระหว่างกัน และส่งเอกสาร โดยไม่ส่งเอกสารที่เป็น Physical ส่งไปด้วย
- 3  ผู้ดำเนินการในขั้นตอนถัดไปตรวจสอบงานเอกสารจาก Workflow และดำเนินการบนระบบ (เช่น การอนุมัติ การส่งต่อ เป็นต้น)
- 4  จัดเก็บเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อใช้ในการค้นหาและอ้างอิงในอนาคต

Estonia e-Cabinet

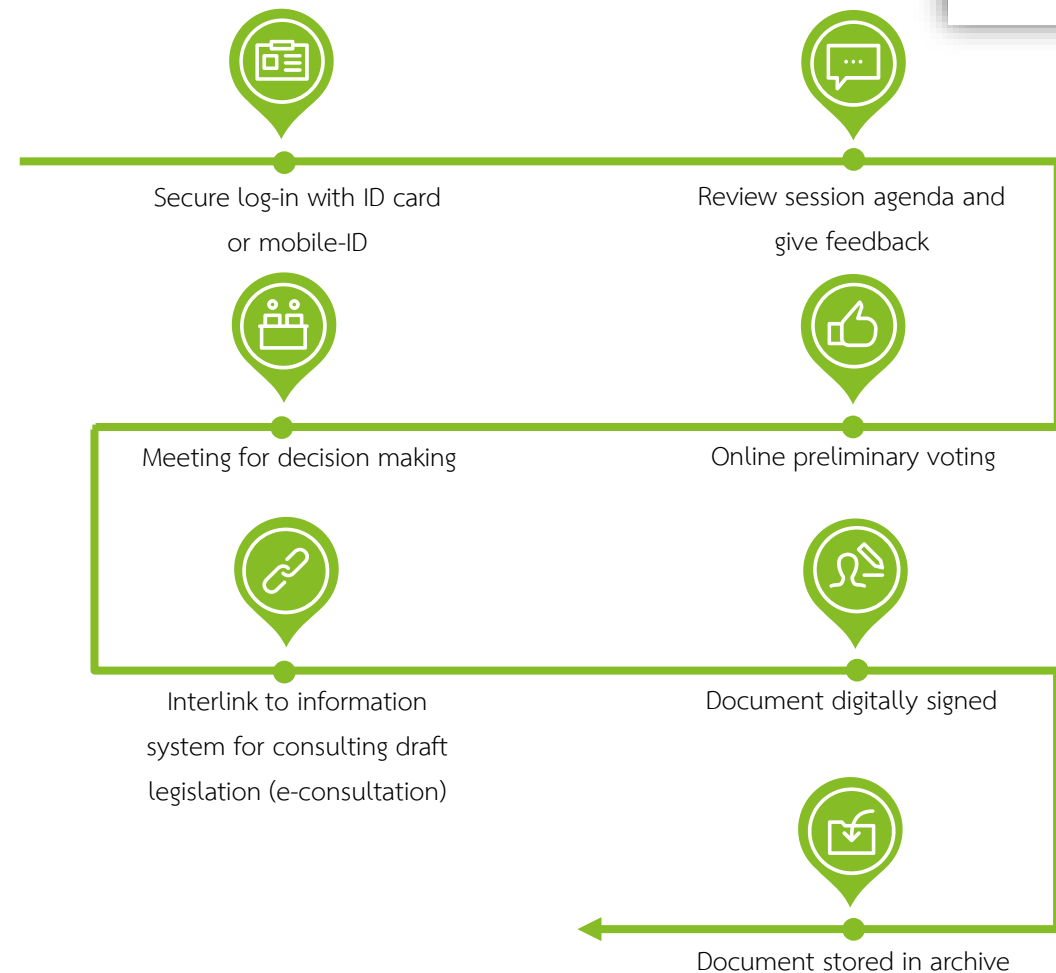


- Reduce meeting time
- Keep information organized and updated in real time
- Eliminate the need to print and deliver documents

The Information System for Government Sessions—known as e-Cabinet—is a tool that the Estonian government uses to **streamline its decision-making process**. At its core, the system is a **multi-user database and scheduler that keeps relevant information organized and updated in real time**, giving ministers a clear overview of each item under discussion.




Before the weekly cabinet session begins, **the ministers access the system to review each agenda item and determine their position, if they** have any objections or would like to speak on the topic. Decisions that have no objections are adopted without debate, saving considerable time.

Once Estonia adopted its paperless e-Cabinet system, the average length of the cabinet meetings was cut from 4-5 hours to between 30-90 minutes. The government has also eliminated the need to print and many documents each week – a significant benefit for the environment and the tax payer.



Croatia Public Sector Document Management System

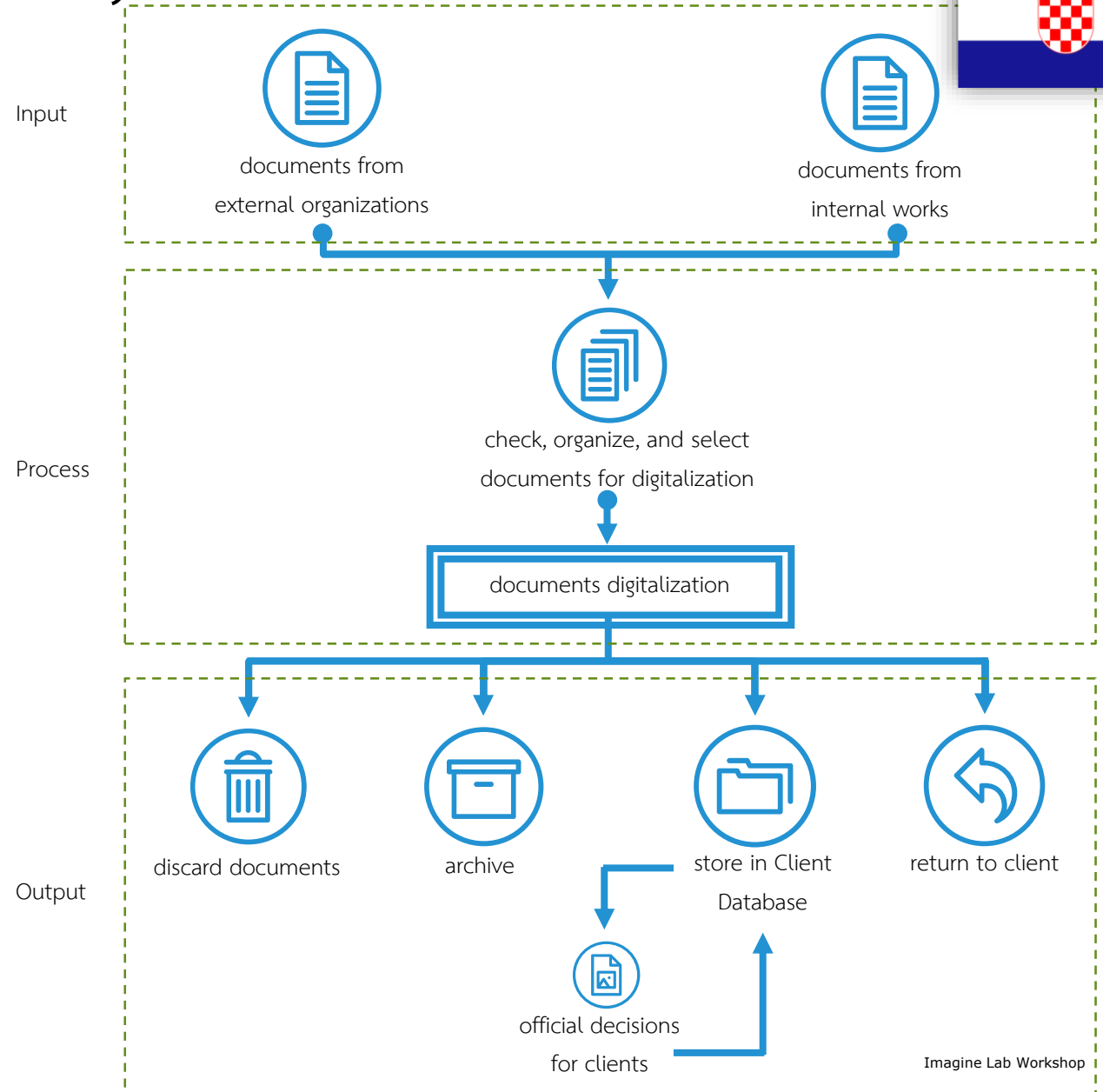


-  Keep documents organized and updated
-  Easily accessed central document hub
-  Cut down the cost of archiving and maintenance

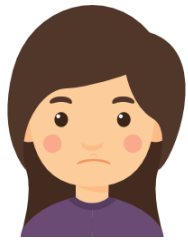
Study done by University of Zagreb, Croatia suggests that a successful improvement to document systems in public sector must be designed as an **integrated Document Management System (DMS)**.

The process of building a new DMS encompasses these steps: document capturing with a digital camera, optical character recognition (OCR), storage of the digital image in computer's mass memory and the linking of the digital image with the client database (CDB) on the object the digitalized document is associated with.

Once digitalized they become processed documents, and go to the process file away documents. Generally, three things can come up: 1) the digitalized documents must be returned to clients; 2) once digitalized, most original documents can be destroyed; 3) some valuable original archive materials must be preserved.



ตัวอย่างรูปแบบการทำงาน (ระบบรองรับการติดต่อสื่อสารภายในที่มีประสิทธิภาพ)



กูก



ประชุมที่กระทรวง ก.

หัวหน้าได้มอบหมายให้กูกเข้าร่วมประชุมกับหน่วยงาน ก. ตามหน้าที่ของกูก



เดินทางไปประชุมที่หน่วยงาน ก.

เดินทางไปประชุมที่หน่วยงาน



ดำเนินการประชุม

กูกใช้เวลาประมาณ 1 ชั่วโมงในการประชุมเพื่อหารือกับกระทรวง ก.

เมื่อจบประชุม กูกรับเอกสารที่ต้องส่งให้หัวหน้าเพื่อให้เห็น



เดินทางกลับมาที่สำนักงาน ก.พ.ร.

เดินทางกลับสำนักงาน ก.พ.ร. เพื่อส่งเอกสารให้หัวหน้า



ประชุมระดมความคิดที่สำนักงาน ก.พ.ร.

กูกเข้าร่วมประชุมกับทีมงานที่สำนักงาน ก.พ.ร. เพื่อระดมความคิดสำหรับโครงการใหม่ เป็นเวลา 1 ชั่วโมง



ก้อย



ประชุมที่กระทรวง ข.

หัวหน้าได้มอบหมายให้ก้อยเข้าร่วมประชุมกับกระทรวง ข. ตามหน้าที่ของก้อย



เดินทางไปประชุมที่กระทรวง ข.

เดินทางไปประชุมที่หน่วยงาน



ดำเนินการประชุม

ก้อยใช้เวลาในการประชุมเพื่อหารือกับกระทรวง ข.

เมื่อจบประชุม ก้อยรับเอกสารที่ต้องส่งให้หัวหน้าเพื่อให้เห็น



ส่งเอกสารผ่าน Workflow

Scan เอกสาร และส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ให้หัวหน้าผ่านระบบ Workflow




ระบบแจ้งเตือน และระดมความคิดผ่าน

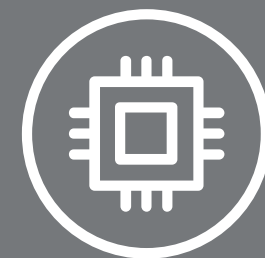
Ideation Platform

ก้อยได้รับการแจ้งเตือนจากระบบว่ามีหัวข้อที่ต้องให้เห็น และ log-in เพื่อเข้าไปให้เห็นบน Ideation Platform



วาระการประชุม

- สถานะ และความก้าวหน้าของโครงการ
- ผลการประเมินความพร้อมด้านดิจิทัลของสำนักงาน ก.พ.ร.
- ประเด็นสำคัญที่พบจากการสัมภาษณ์หน่วยงานภายใน
- แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัลสำหรับหน่วยงานภาครัฐ
- ข้อเสนอในการเปลี่ยนแปลงสำหรับสำนักงาน ก.พ.ร.
 - บทบาท และการทำงานอย่างบูรณาการ
 - ระบบการติดต่อสื่อสารภายในที่มีประสิทธิภาพ
 -  การจัดการองค์ความรู้ในระดับองค์กร
 - การจัดการข้อมูลดิบที่มีประสิทธิภาพ
- การดำเนินการในขั้นตอนต่อไป



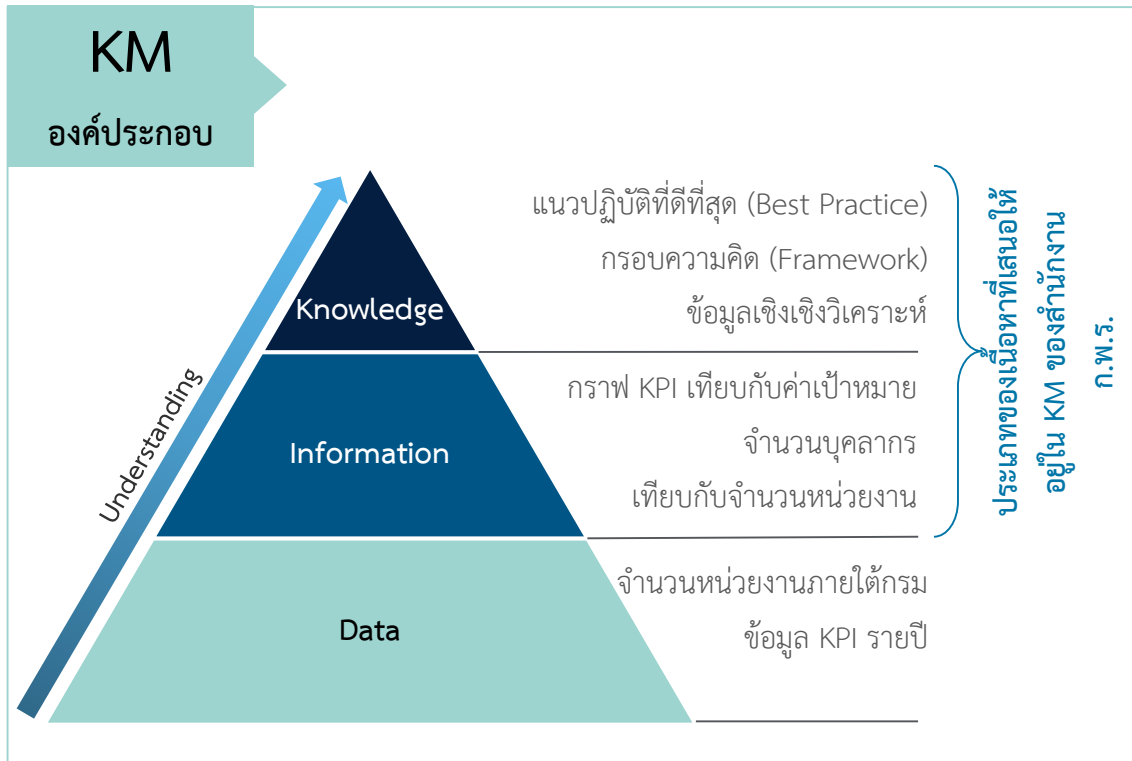
การจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management)

KM
คืออะไร?

กระบวนการระบุ (Identifying) รวบรวม (Gathering) คัดแยก (Categorizing) และจัดเก็บ (Storing) ความรู้ภายในองค์กรอย่างเป็นระบบ เพื่อให้สามารถนำมาใช้ (Retrieving) หรือถ่ายทอด (Sharing) ได้ภายในองค์กร ซึ่งจะส่งผลให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงาน หรือสร้างรายได้เปรียบทางธุรกิจ

KM
วัตถุประสงค์

-  Right Content
ข้อมูลที่ตรงกับความต้องการ
-  Right Time
ในเวลาที่ต้องการ
-  Right People
สำหรับกลุ่มผู้ใช้งานที่เหมาะสม



KM
ประโยชน์

-  เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และลดเวลาในการดำเนินการ
-  ส่งเสริมการร่วมมือกันระหว่างหน่วยงาน และการเข้าถึงข้อมูล
-  สนับสนุนการเปลี่ยน หรือถ่ายโอนงานภายในองค์กร
-  ส่งเสริมการนำองค์ความรู้ไปต่อยอดในการสร้างนวัตกรรม
-  ลดการสูญเสียความรู้ของทั้งความรู้โดยในและความรู้ที่ปรากฏอย่างชัดเจน

โครงสร้างการจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management Blueprint)



Information และ Knowledge จะถูกคัดกรองและนำเข้าสู่ระบบเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กร

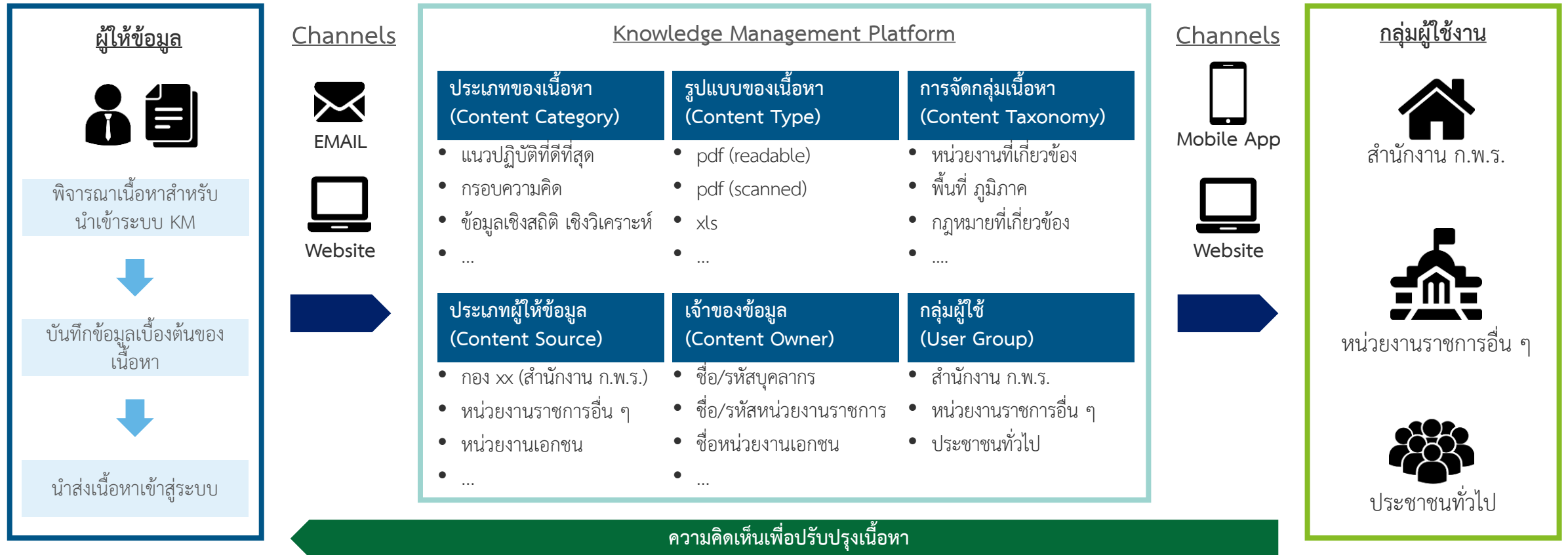


KM Manager



กฎระเบียบสำหรับ Knowledge Management

คู่มือการใช้งาน Platform



การจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management)

ตัวอย่างปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กร

1

การเสียบุคลากรหนึ่งคนสามารถก่อความเสียหายรุนแรงให้แก่องค์กรได้

หนึ่งในบุคลากรที่ทำงานในองค์กรมาเป็นเวลานานกำลังจะเกษียณอายุส่งผลกระทบต่อองค์กรเสียข้อมูลและความรู้ที่มีอยู่กับตัวบุคลากรคนนั้นไปด้วย

2

บุคลากรในองค์กรมีประสิทธิภาพและความสำเร็จในการทำงานที่ต่างกัน

การที่องค์กรตั้งอยู่หลายแห่งแบ่งออกเป็นหลายกอง ทำให้องค์กรนั้นมีบุคลากรหลายทีม ซึ่งแต่ละทีมนั้นมีทรัพยากรในการทำงานที่ต่างกันเนื่องจากข้อมูลและทรัพยากรที่เป็นประโยชน์ไม่สามารถใช้ประโยชน์ร่วมกันได้

ปัญหาหลัก

ผู้ให้ข้อมูล



ไม่สามารถกระจายข้อมูล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพงานต่อผู้อื่นจากข้อมูลที่มีอยู่ได้

ผู้ใช้ข้อมูล



ไม่รู้แหล่งข้อมูลและสามารถใช้ข้อมูลที่มีอยู่ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

สาเหตุของปัญหา



ระบบการจัดเก็บเอกสาร



ระบบการสืบค้นข้อมูล

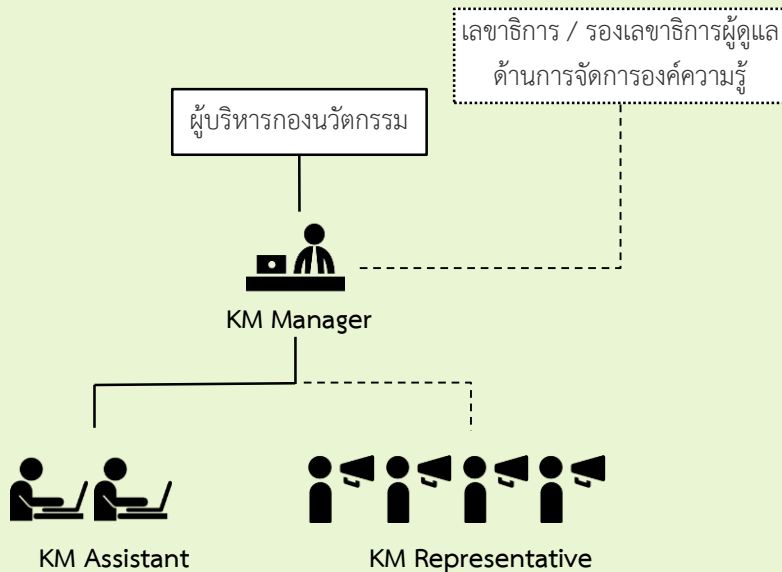


ระบบการถ่ายทอดความรู้และข้อมูล

โครงสร้างองค์กรเพื่อการบริหารจัดการองค์ความรู้

โครงสร้างองค์กรที่เสนอแนะ

โครงสร้างองค์กรที่เสนอแนะสำหรับการจัดการองค์ความรู้



KM Manager (Leaders)

ผู้นำด้านธุรกิจระดับแนวหน้าที่มีหน้าที่ขับเคลื่อนและประสานงานด้านบริการการบริหารจัดการองค์ความรู้และแพลตฟอร์ม (Platforms) ในหลากหลายธุรกิจและองค์กรต่าง ๆ เพื่อเพิ่มความได้เปรียบทางการแข่งขัน (Competitive Advantage) และความสามารถในการสร้างมูลค่าที่สูงขึ้นให้แก่ผู้รับบริการ

มีหน้าที่:

- ตรวจสอบให้แน่ใจว่า Solution ทางความรู้ครอบคลุมทุกด้านขององค์กร – ด้านธุรกิจ ด้านบริการ ด้านอุตสาหกรรม ด้านบริษัทในเครือ – เพื่อสะท้อนประเด็นของลูกค้าและมุมมองแบบ “Outside-In”
- ออกแบบโครงสร้างระบบของ KM ให้ตอบสนองกับทิศทางและการปฏิบัติงานขององค์กร
- ขับเคลื่อนและสนับสนุน การบูรณาการและการเชื่อมต่อกันทั่วทั้งโลก
- ตรวจสอบความเข้าใจและดูแลการทำงาน การบริการของทีม KM
- ส่งเสริมการแบ่งปันความรู้ (Knowledge Sharing)
- ขับเคลื่อน Solution ที่เป็นนวัตกรรมใหม่ ๆ



KM Assistant (Supports)

ผู้ดำเนินการและให้คำแนะนำเกี่ยวกับระบบการจัดการองค์ความรู้ KM

มีหน้าที่:

- ตรวจสอบและดูแลความถูกต้องของข้อมูลที่ใช้บริการนำเข้าสู่ระบบ
- จัดแยกประเภทไฟล์ที่อัปโหลดเข้าสู่ระบบ
- แก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับระบบ KM ขององค์กรทั้งหมด
- ให้คำแนะนำในการใช้ระบบ
- จัดทำกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับความรู้ทุกอย่างให้ไปในทางเดียวกันกับกลยุทธ์ทางธุรกิจ ลำดับความสำคัญ และแพลตฟอร์ม



KM Representative (Promoters)




ผู้ให้คำปรึกษาและแนะนำวิธีการใช้ระบบ KM ประจำกองต่าง ๆ เพื่อให้เพิ่มความสะดวกรบายให้แก่ผู้ใช้งานและเพิ่มความถูกต้องในการใส่งานเข้าสู่ระบบ

มีหน้าที่:

- ให้คำแนะนำเกี่ยวกับวิธีการใช้ระบบ KM แก่พนักงานในกองที่ตนประจำการ
- ส่งเสริมการใช้งานระบบ KM แก่พนักงานในกองของตน
- ประชาสัมพันธ์ข่าวสารและประกาศต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบ KM

MAMPU Knowledge Management & Intelligence Hub

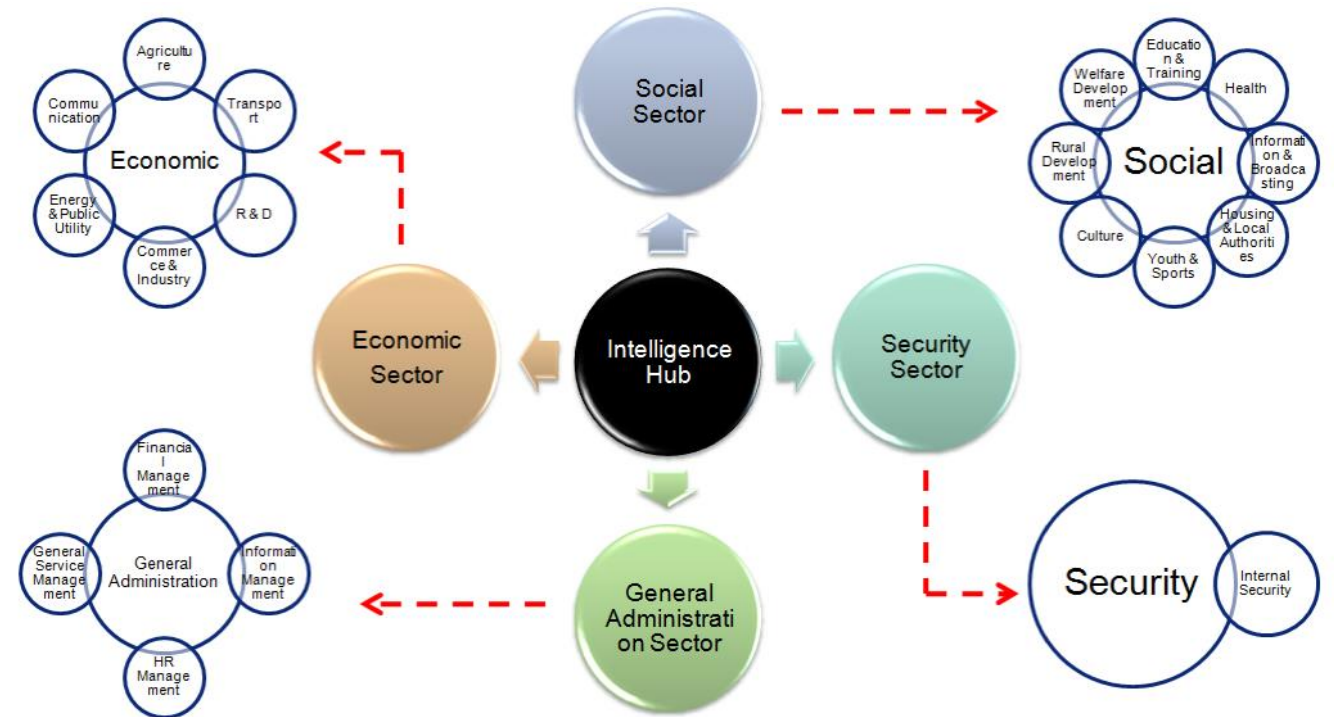


-  Knowledge enrichment and retention
-  Keep knowledge organized and updated
-  Easily accessed central knowledge hub

Malaysia Administrative Modernization and Management Planning Unit (MAMPU) implements a knowledge management platform with an objective to improve service delivery and decision making through an informed knowledge environment.

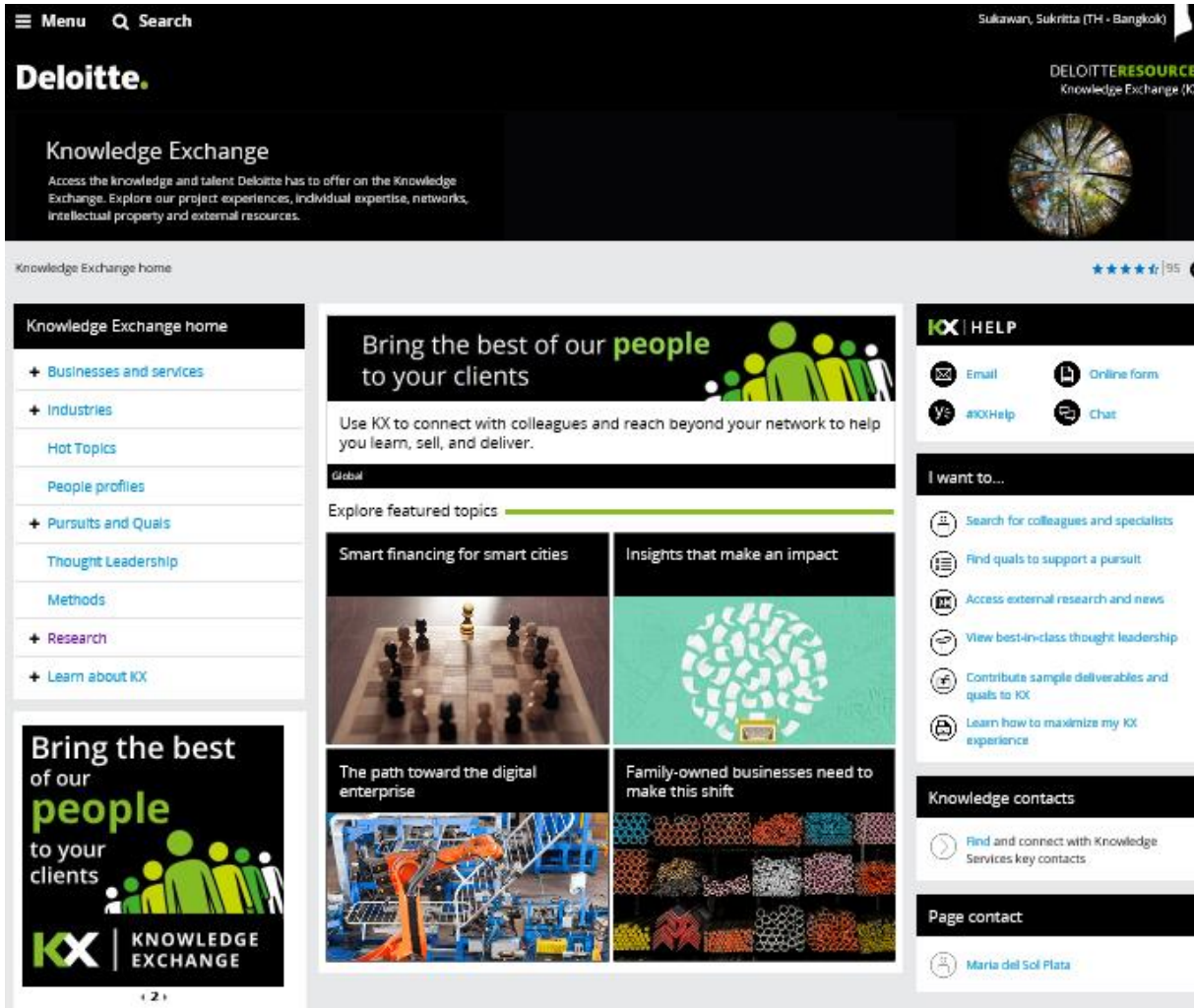
Although the application of KM in the public sector was not fully optimized due to lack of sharing culture and different understanding of its concept, MAMPU made it KM launch successful by making inculcation of culture of KM its core strategy.

Future program of intelligence hub will link knowledge management systems into one interconnected knowledge network in order to maximize KM system usage and value, and also serve as reference point for agencies who wish to implement KM.



ตัวอย่างการใช้งานจริงของการจัดการองค์ความรู้

Deloitte ใช้ Knowledge Exchange เป็นเครื่องมือหลักในการจัดการองค์ความรู้



Knowledge Exchange

KX เป็นเครื่องมือของการจัดการองค์ความรู้ของ Deloitte ที่ทำให้องค์กรทุกสาขาทั่วโลกเชื่อมต่อกัน และทำให้บุคลากรทุกคนแบ่งปันความรู้และข้อมูลซึ่งกันและกันได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และทั่วถึง



Exploration

ทำให้การสืบค้นข้อมูลง่ายยิ่งขึ้น



Collaboration

เชื่อมโยงบุคลากรทุกคนในองค์กร

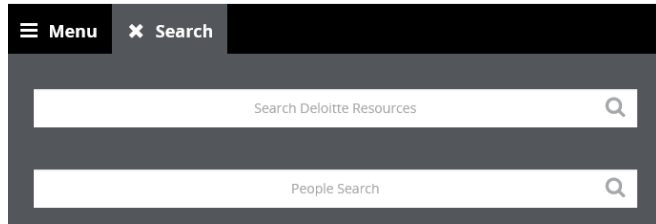


Efficiency

เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

ตัวอย่างการใช้งานจริงของการจัดการองค์ความรู้

4 ส่วนประกอบสำคัญของ Deloitte Knowledge Management Platform



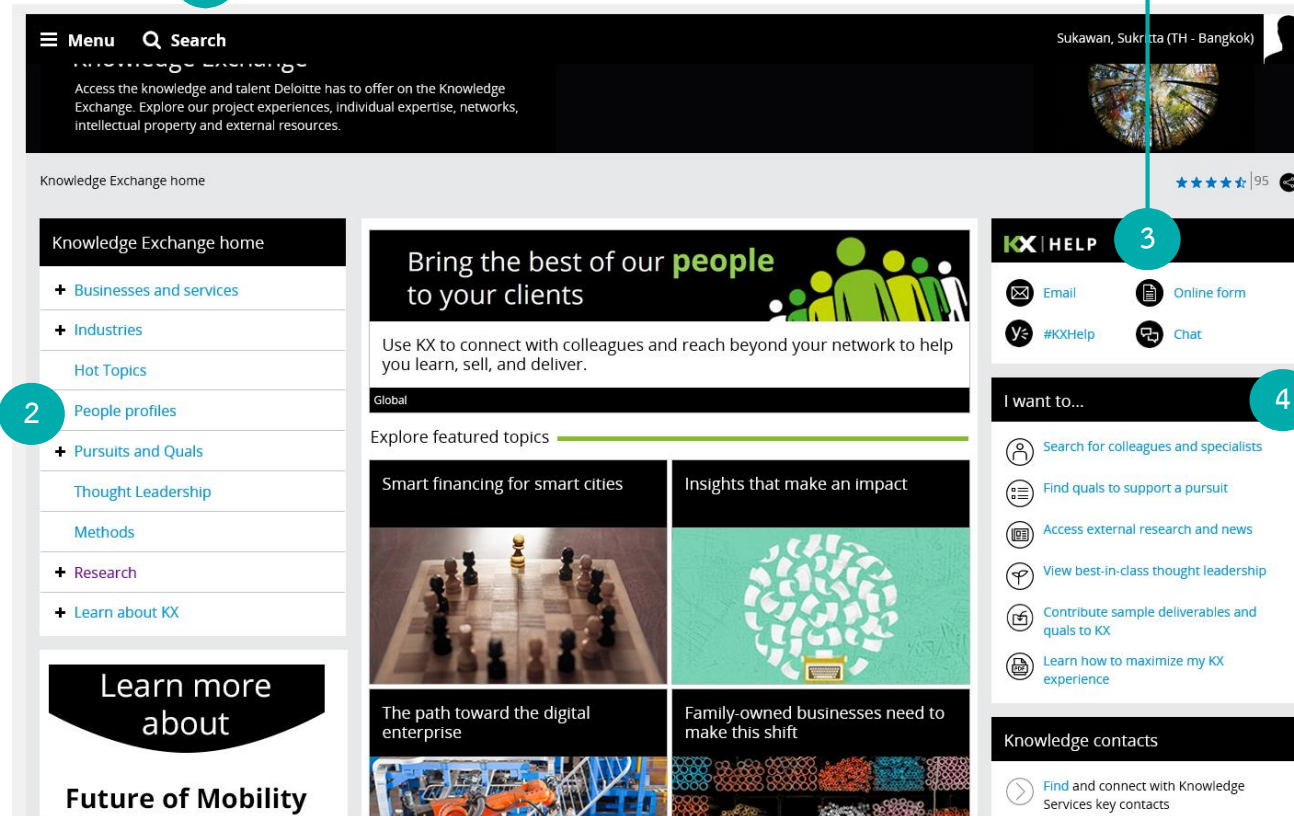
Search

เมนูนี้สำหรับค้นหาหัวข้อที่ผู้ใช้ต้องการ

1

KX Help

ตัวช่วยในการใช้งาน KX ตลอด 24 ชั่วโมง



Knowledge Exchange home

เมนู หรือหมวดหมู่ข้อมูลที่สามารถเรียกดูได้

2

3

4

I want to...

รวบรวมข้อมูลที่ผู้ใช้งานใช้บ่อย

ตัวอย่างการใช้งานจริงของการจัดการองค์ความรู้

1. ส่วนการค้นหา (Search)

ค้นหาหัวข้อที่ผู้ใช้ต้องการ

1 Search

เมนูสำหรับค้นหาหัวข้อที่ผู้ใช้ต้องการ

Deloitte Knowledge management Search Need help?

Knowledge Exchange (KX) — Explore. Discover. Know.

Resources: KX home, Business & Services, Industries, People Profiles

Eminence: Thought Leadership, Hot Topics, Research & Insights, Pursuits & Quals

Contacts: KX Help, Submit a KX Help request

Resources for KM clients: https://kx.deloitte.com/resources/km-clients

Consulting Knowledge Sharing: https://consulting.deloitte.com/learning/Pages/knowledgesharing.aspx

KX for Consulting new hires: https://consulting.deloitte.com/learning/Pages/kxfornewhires.aspx

106,362 results

ถ้าหากไม่ใช่ตัวกรอง ไฟล์ทุกประเภทที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อจะปรากฏขึ้น

Knowledge Exchange: https://kx.deloitte.com/learning/Pages/knowledgesharing.aspx

Consulting Knowledge Sharing: https://consulting.deloitte.com/learning/Pages/knowledgesharing.aspx

Knowledge Management: https://ce.deloitte.com/services/fa/pages/cefakm.aspx

Data & Content Management: https://consulting.deloitte.com/services/ti/m/pages/bigdata.aspx

CE Knowledge Management: https://ce.deloitte.com/ps/pages/knowledge-management.aspx

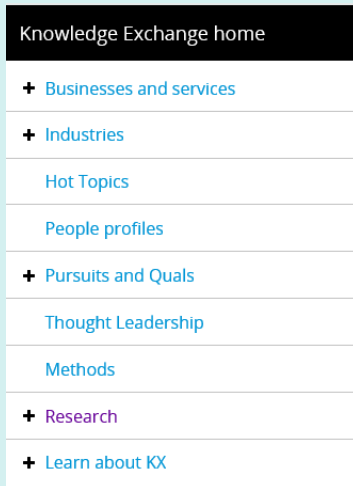
Filter by: Sources, Result Types, Dates, Ratings, Content Types, Functions and Services, Industries, Geographies, Languages

ตัวกรองเพื่อจำกัดขอบเขตการค้นหา

สามารถคัดกรองการค้นหาด้วยวันที่ ผู้เขียน หรือประเภทไฟล์

ตัวอย่างการใช้งานจริงของการจัดการองค์ความรู้

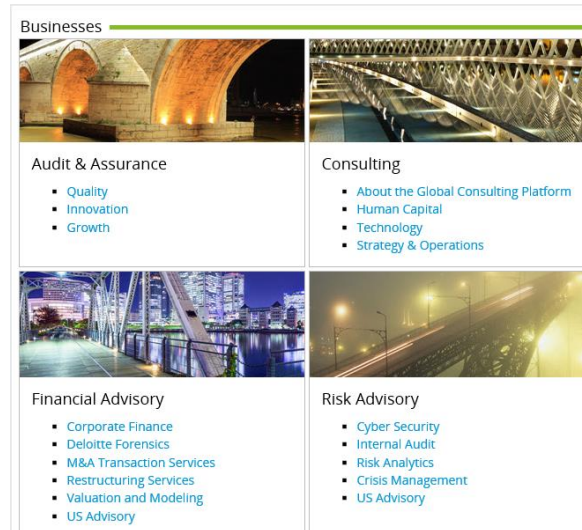
1. ส่วนการค้นหา (Search)



2 Knowledge Exchange home

เมนู หรือหมวดหมู่ข้อมูลที่สามารถเรียกดูได้

1 KX Businesses and Services



ข้อมูลและความรู้ถูกแบ่งตามธุรกิจขององค์กร (แผนกหรือฝ่าย)

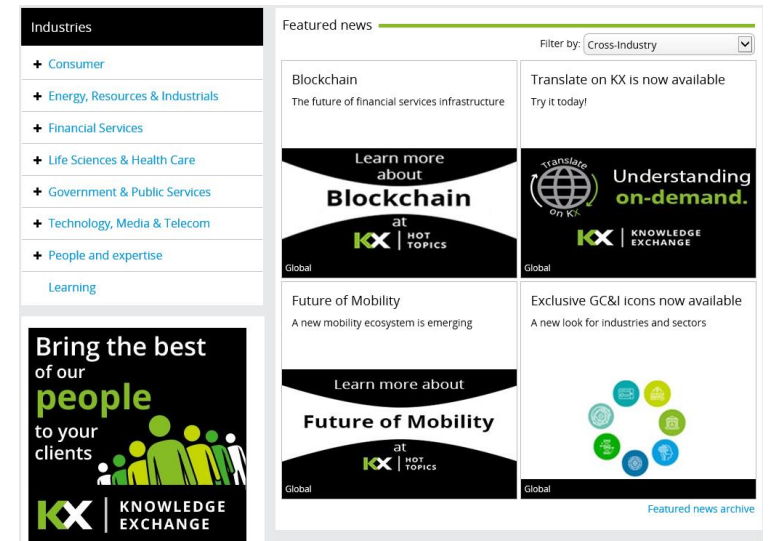


เพิ่มความเชี่ยวชาญในธุรกิจ



หาข้อมูลโดยตรงได้อย่างรวดเร็ว

2 KX Industries



ข้อมูลและความรู้ถูกแบ่งตามประเภทอุตสาหกรรมเฉพาะ



เพิ่มความเชี่ยวชาญในอุตสาหกรรม



เพิ่มคุณภาพของการนำข้อเสนอลูกค้า

ตัวอย่างการใช้งานจริงของการจัดการองค์ความรู้



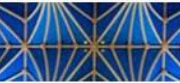



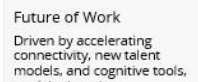


2. หน้าหลักสำหรับโปรแกรมที่ให้บริการ (Knowledge Exchange Home)

Knowledge Exchange home
+ Businesses and services
+ Industries
Hot Topics
People profiles
+ Pursuits and Quals
Thought Leadership
Methods
+ Research
+ Learn about KX

2 Knowledge Exchange home

เมนู หรือหมวดหมู่ข้อมูลที่สามารถเรียกดูได้

KX Hot Topics

Blockchain Beyond bitcoin, the technology that can disrupt your industry 	Brexit What lies ahead? Stay connected to information, news and insights 	Cognitive and AI Amplifying human capabilities with systems that learn, reason and make inferences 
Digital Reality Solves real-world business problems and creates new sources of competitive advantage 	Future of Mobility Converging social and technology trends 	Future of Regulation Anticipates all the variables of disruptive technologies and the impacts 
Future of Work Driven by accelerating connectivity, new talent models, and cognitive tools, work is changing 	Industry 4.0 Exploring new connected business models across industrial sectors 	Internet of Things Putting digital information to work in world 

4 KX Pursuits and Quals *Quals = qualifications

บทสรุปและข้อมูลเชิงลึกของงานต่างที่องค์กรเคยทำ



ลดเวลาในการหาคุณสมบัติของงานที่จะจัดทำ



เพิ่มโอกาสได้การยอมรับข้อเสนอของลูกค้า



Showcase

3 KX Hot Topics





รวบรวมข้อมูลสำคัญสำหรับประเด็นที่กำลังได้รับความนิยมเป็นอย่างมากในตลาด ณ เวลานั้น ๆ



เพิ่มความสามารถในการเข้าถึงตลาดหรือความสนใจของลูกค้า

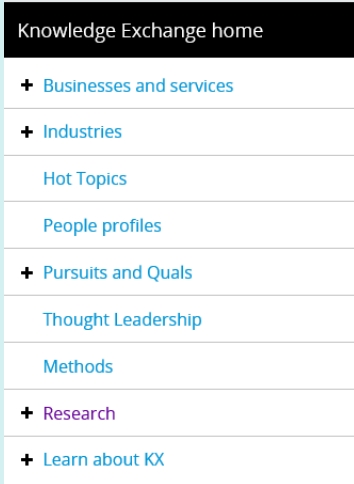


ง่ายต่อการค้นหาสิ่งที่กำลังเป็นที่นิยมในตลาด

Knowledge Exchange home	Access KX Pursuits	Launch KX Quals
<ul style="list-style-type: none"> + Businesses and services + Industries Hot Topics People profiles + Pursuits and Quals Thought Leadership Methods + Research Learn about KX 	A central repository of knowledge and intelligence to help professionals develop proposals 	Sharing our experiences to win engagements 
	Strengthen your proposal 	
Learn more about Future of Mobility	Global <ul style="list-style-type: none"> • Deloitte Proposal Pack • Industry Nerve Centers • Consulting Pursuits • Global Capture, Defend, Convert for Audit • Brand Space 	Member Firm Specific <ul style="list-style-type: none"> • UK Bid Support Portal

ตัวอย่างการใช้งานจริงของการจัดการองค์ความรู้

2. หน้าหลักสำหรับโปรแกรมที่ให้บริการ (Knowledge Exchange Home)



2 Knowledge Exchange home

เมนู หรือหมวดหมู่ข้อมูลที่สามารถเรียกดูได้



5 KX Thought Leadership

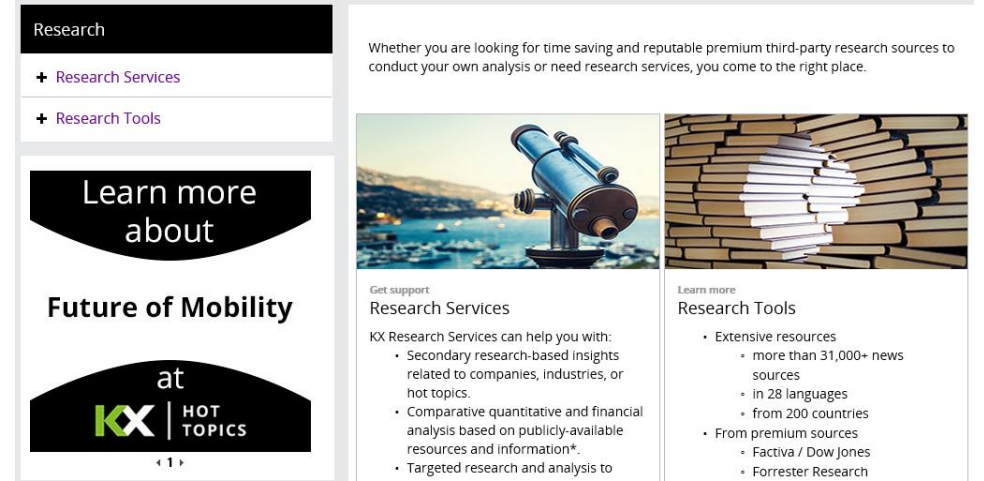
จัดเก็บเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับแนวโน้มที่สำคัญของทั้งอุตสาหกรรมและตลาดโดยรวมจากผู้เชี่ยวชาญในเรื่องนั้น ๆ



เข้าใจแนวโน้มที่เปลี่ยนแปลงของตลาดและอุตสาหกรรม



ได้รับข้อมูลและการวิเคราะห์โดยตรงจากผู้เชี่ยวชาญ



6 KX Research

งานวิจัยที่จัดทำขึ้นตามความต้องการและความสนใจของตลาดปัจจุบัน



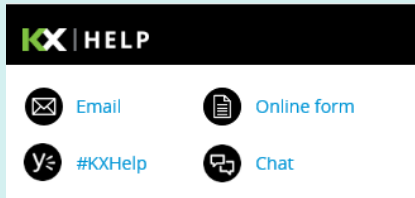
มีบริการของทีมวิจัยในองค์กร



มีแหล่งข้อมูลเพิ่มเติมจากหน่วยงานภายนอก

ตัวอย่างการใช้งานจริงของการจัดการองค์ความรู้

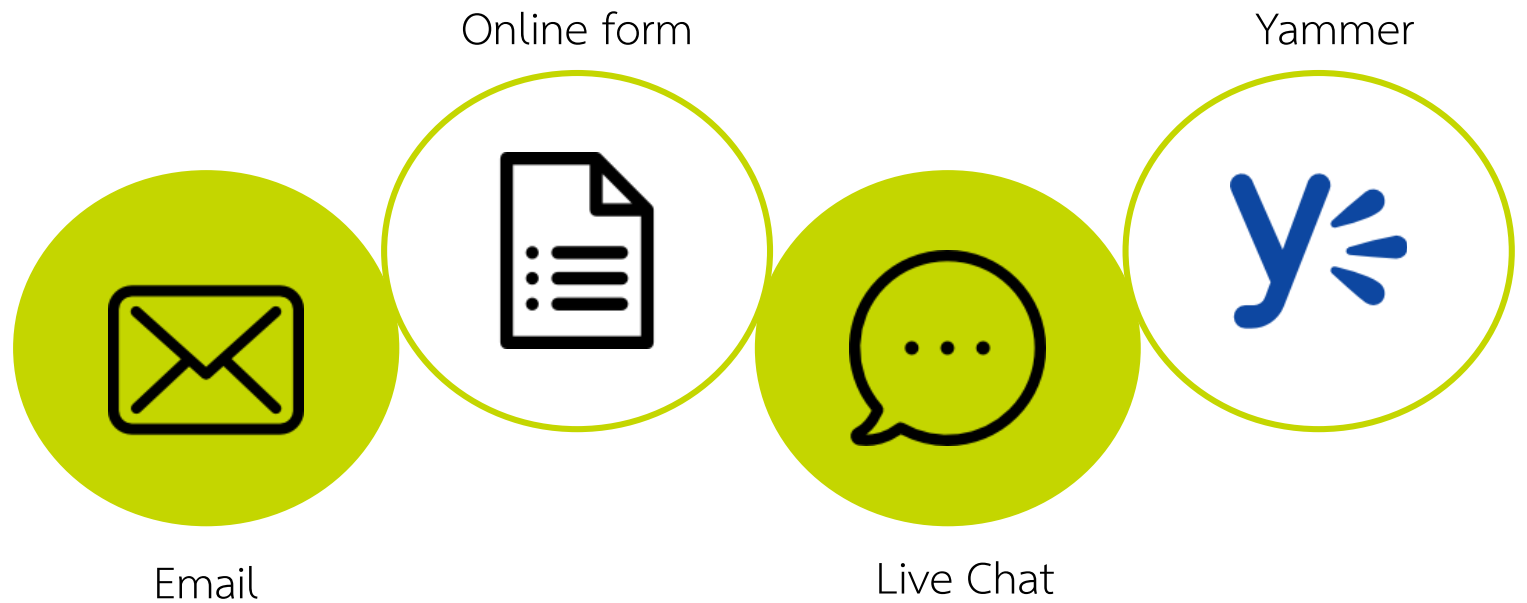
3. ตัวช่วยในการใช้โปรแกรม 4 รูปแบบ (KX Help)



3

KX Help







ตัวช่วยในการใช้งาน KX ตลอด 24 ชั่วโมง



ตัวอย่างการใช้งานจริงของการจัดการองค์ความรู้

4. เมนูลัดเพื่อให้ผู้ใช้งานไปถึงที่หมายที่ต้องการง่ายขึ้น (I want to...)

I want to...

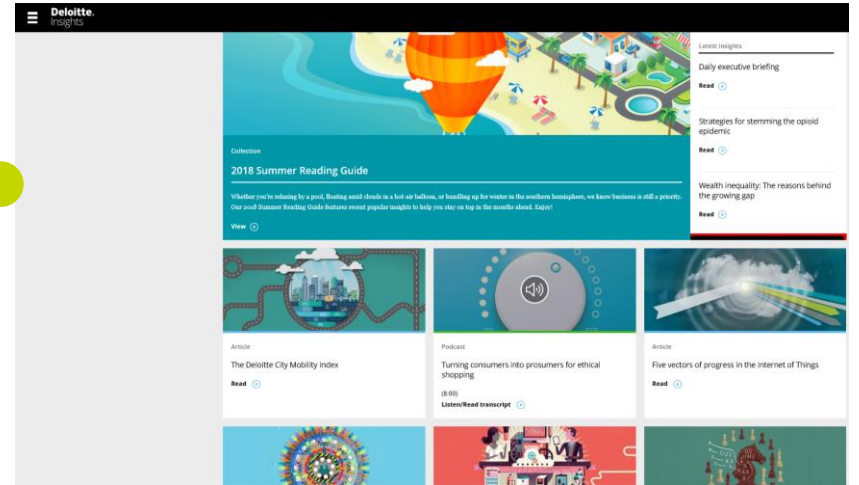
-  Browse thought leadership published in the last 30 days
-  Access the Deloitte Insights external site
-  Learn more about how to publish thought leadership
-  Access the Eminence Registry
-  Download the Deloitte Language and Style Guide
-  Access the global thought leadership pipeline

4

I want to....

รวบรวมข้อมูลให้ผู้ใช้งานใช้บ่อย

ถ้าหากคลิกไปแล้ว จะถูกเชื่อมต่อไปยังส่วนที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่ผู้ใช้ต้องการ



Thought leadership pipeline

Knowledge Exchange home > Thought Leadership > Thought leadership pipeline

Thought Leadership

- [+ About](#)
- [Deloitte Insights](#)
- [+ Economic outlooks](#)
- [+ Search for thought leadership](#)
- [Author resources](#)
- [Deloitte Review](#)

[Learn more](#)

Thought leadership pipeline is foundational for enabling greater global collaboration. It supports proactive:

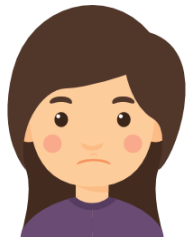
- Identification of collaboration opportunities for eminence producers
- Development of global internal/external communications plans
- Alignment of thought leadership launch with marquee industry/PR events
- Deployment of thought leadership in proposals/pursuits efforts

Thought leadership pipeline: scope and approach

- Pipeline contains thought leadership data across all executive member firms
- Data sources include [US Eminence Registry](#), [EMEA Research Center Pipeline](#) and reports submitted by the eminence contacts for Australia, China, Canada, India, Japan, and DTTL
- Data includes published and planned thought leadership for the period FY18
- Upcoming enhancements targeted for future reports include alignment of data with global taxonomy and issue architecture

Want to know what has already been published around the topic of your interest? Access the [Deloitte Thought leadership page](#).

ตัวอย่างรูปแบบการทำงาน (การจัดการองค์ความรู้สำหรับสำนักงาน ก.พ.ร.)



กุก



ได้รับการติดต่อจากลูกค้า

ได้รับจดหมายจากกระทรวง ก. เพื่อให้พิจารณาโครงสร้างของกรมที่สังกัดภายในกระทรวง



สืบค้นข้อมูลแต่ไม่พบ

สืบค้นข้อมูลที่เกี่ยวข้องแต่ไม่พบ และไม่ทราบว่า จะทำอย่างไรต่อ



เดินไปสอบถามจากรุ่นพี่

สอบถามข้อมูลจากรุ่นพี่ที่เคยทำงานเกี่ยวกับกระทรวงที่เป็นลูกค้า และรุ่นพี่จำได้ว่ามีเอกสารการประชุมที่เกี่ยวข้อง แต่จำไม่ได้แน่นอนว่าเป็นการประชุมครั้งที่เท่าไร



ค้นหาเอกสาร

เริ่มค้นหาเอกสารจากการประชุมครั้งที่ 1 ของปีดังกล่าว ใช้เวลานานในการการค้นหาเอกสารจากแฟ้มต่าง ๆ



วิเคราะห์เพื่อจัดทำคำแนะนำ

วิเคราะห์ปัญหา และจัดทำคำแนะนำให้เรียบร้อย และส่งออกให้แก่หัวหน้าเพื่อทำการตรวจทาน



บันทึกข้อมูลในคอมพิวเตอร์ส่วนตัว

เมื่อเนื้อหาคำแนะนำได้รับอนุมัติ กุกบันทึกเอกสารที่ได้รับอนุมัติในเครื่องคอมพิวเตอร์ของตนเองเพื่อใช้ประโยชน์ในการอ้างอิงต่อไป



ก้อย



ได้รับการติดต่อจากลูกค้า

ได้รับจดหมายจากกระทรวง ข. เพื่อให้พิจารณาโครงสร้างของกรมที่สังกัดภายในกระทรวง



สืบค้นข้อมูลโดยผ่าน KM

สืบค้นข้อมูลที่เกี่ยวข้อง โดยการคัดเลือก (Filter) เฉพาะเนื้อหาที่เกี่ยวข้อง ทำให้ค้นพบเนื้อหาการประชุมที่เกี่ยวข้องได้อย่างรวดเร็ว



วิเคราะห์เพื่อจัดทำคำแนะนำ

การวิเคราะห์ปัญหา และจัดทำคำแนะนำให้เรียบร้อย และส่งออกให้แก่หัวหน้าเพื่อทำการตรวจทาน




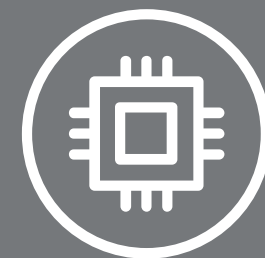
บันทึกข้อมูลในระบบ

เมื่อเนื้อหาคำแนะนำได้รับอนุมัติ ก้อยก็บันทึกเอกสารที่ได้รับอนุมัติเข้าสู่ฐานข้อมูลในระบบการจัดการความรู้ (KM) เพื่อให้ทีมงานสามารถใช้ประโยชน์ได้จากองค์ความรู้นี้ต่อไป



วาระการประชุม

- สถานะ และความก้าวหน้าของโครงการ
- ผลการประเมินความพร้อมด้านดิจิทัลของสำนักงาน ก.พ.ร.
- ประเด็นสำคัญที่พบจากการสัมภาษณ์หน่วยงานภายใน
- แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัลสำหรับหน่วยงานภาครัฐ
- ข้อเสนอในการเปลี่ยนแปลงสำหรับสำนักงาน ก.พ.ร.
 - บทบาท และการทำงานอย่างบูรณาการ
 - ระบบการติดต่อสื่อสารภายในที่มีประสิทธิภาพ
 - การจัดการองค์ความรู้ในระดับองค์กร
-  การจัดการข้อมูลดิบที่มีประสิทธิภาพ
- การดำเนินการในขั้นตอนต่อไป




การบริหารจัดการข้อมูลภายในองค์กร (Enterprise Data Management)

EDM คืออะไร?	ความสามารถในการจัดการ ระบุ บูรณาการ และเรียกใช้ข้อมูล สำหรับทั้งการใช้งานภายใน และการสื่อสารกับภายนอกองค์กร	EDM วัตถุประสงค์	 ความถูกต้อง  ความต่อเนื่อง  ความโปร่งใส
------------------------	---	----------------------------	---

EDM
องค์ประกอบ

Data Governance (ธรรมาภิบาลข้อมูล)



- Master Data (ข้อมูลหลัก)**
 ได้แก่ ข้อมูลคู่ค้า ลูกค้า วัตถุดิบ และสินค้า ซึ่งสามารถนำไปใช้อ้างอิงในกระบวนการทางธุรกิจต่าง ๆ โดยมีการสร้างเพียงครั้งเดียว และนำไปใช้ได้หลายครั้ง
- Transactional Data (ข้อมูลการทำรายการ)**
 ได้แก่ ข้อมูลธุรกรรม และรายการทางธุรกิจต่าง ๆ เช่น รายการขาย และ รายการรับชำระเงิน เป็นต้น ซึ่งอ้างอิงข้อมูลหลักในการบันทึก และเกิดขึ้น ณ ช่วงเวลาต่าง ๆ

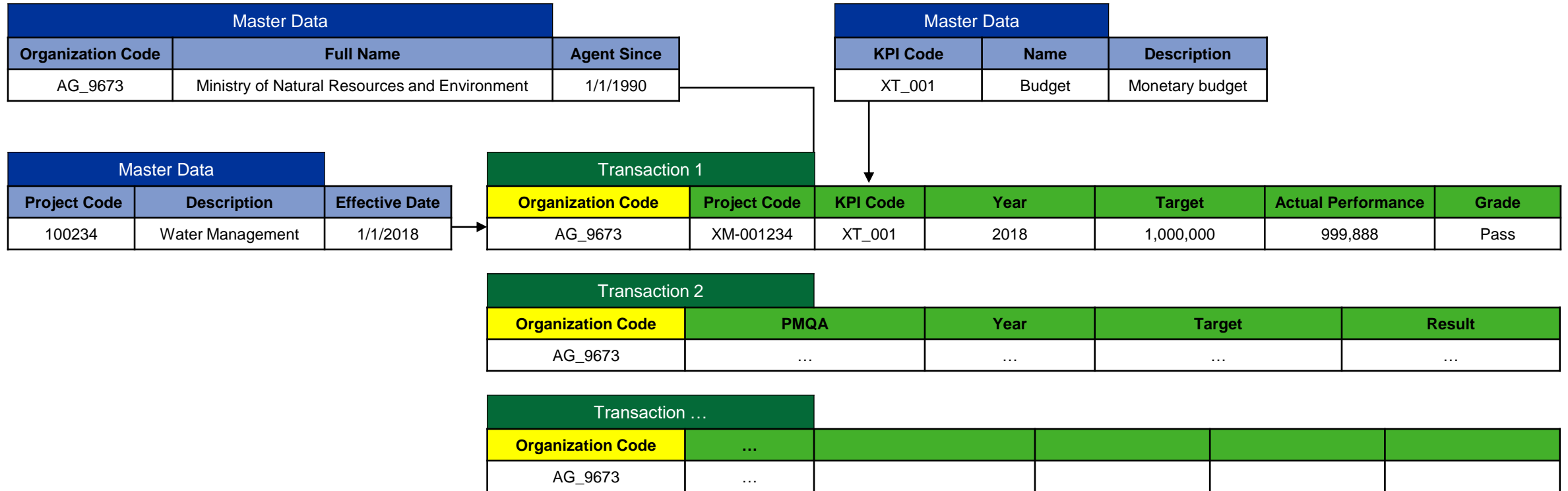
การรวบรวมข้อมูล จัดทำรายงานและทำการวิเคราะห์ ในหลากหลายมุมมอง (Multidimensional Model)

EDM
ประโยชน์

-  สร้างความเชื่อใจและมั่นใจในข้อมูลที่ใช้ สนับสนุนการตัดสินใจ
-  เพิ่มผลผลิตในการทำงาน ด้วยคุณภาพของข้อมูล
-  ลดความขัดแย้งและไม่ต่อเนื่องของข้อมูล ระหว่างหน่วยงาน

ตัวอย่างความสัมพันธ์ระหว่าง Master Data (ข้อมูลหลัก) และ Transactional Data (ข้อมูลการทำรายการ)

สำนักงาน ก.พ.ร. พิจารณากำหนดข้อมูลหลักเพื่อใช้เป็นแกนกลางในการเชื่อมโยงข้อมูลการทำรายการระหว่างระบบ



เมื่อเก็บข้อมูลการทำรายการ โดยมี Master Data สำหรับเชื่อมโยง สำนักงาน ก.พ.ร. สามารถเรียกดูข้อมูลการทำรายการดังกล่าว และจัดทำรายงานได้ในหลากหลายมุมมอง เพื่อทำการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง



โครงสร้างกลุ่มงานธรรมาภิบาลข้อมูลขององค์กร (Data Governance Council)

ผู้สนับสนุนโครงการ



ผู้ให้แนวทาง



ผู้ดำเนินงาน



บทบาทในธรรมาภิบาลข้อมูล	ลักษณะงาน	ความรับผิดชอบ
ผู้สนับสนุน (Executive Sponsor)	ผู้บริหารระดับสูงที่มีอำนาจในโครงการธรรมาภิบาลข้อมูล และรับผิดชอบเรื่องทิศทางโดยรวมของโครงการ	<ul style="list-style-type: none"> กำหนด ตรวจสอบ และอนุมัติ กลยุทธ์และเป้าหมายทางธรรมาภิบาลข้อมูลขององค์กร สื่อสารกลยุทธ์ทางธุรกิจแก่กลุ่มงานธรรมาภิบาลข้อมูลขององค์กร ให้การสนับสนุนธรรมาภิบาลข้อมูลขององค์กร ผ่านการส่งเสริมและสื่อสารอย่างต่อเนื่อง จัดสรรงบประมาณ และทรัพยากรสำหรับโครงการ
ผู้นำธรรมาภิบาลข้อมูล (Data Governance Champion)	ควบคุมดูแลโครงการธรรมาภิบาลข้อมูล และตัดสินใจในการดำเนินการ	<ul style="list-style-type: none"> กำกับดูแลกลุ่มงานธรรมาภิบาลข้อมูลขององค์กรให้บรรลุเป้าหมาย บริหารจัดการการพัฒนาและปฏิบัติตามกลยุทธ์ และเป้าหมายของธรรมาภิบาลข้อมูล ติดตามความคืบหน้าของงานธรรมาภิบาลข้อมูล
เจ้าของหน่วยงานหรือข้อมูล (Data Owner)	ผู้รับผิดชอบต่อนโยบาย มาตรฐาน ความสมบูรณ์ และความพร้อมใช้งานของข้อมูล หรือชุดข้อมูล	<ul style="list-style-type: none"> กำหนดข้อกำหนดสำหรับข้อมูล อนุมัติการเข้าใช้ และกำหนดเงื่อนไขการใช้งาน ตรวจสอบ และยืนยันคุณภาพ รวมถึงความพร้อมใช้งานของข้อมูล แจ้งผู้ใช้เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงของข้อกำหนด โครงสร้าง ระเบียบการใช้ และอื่น ๆ ของข้อมูล ให้คำแนะนำผู้ใช้เกี่ยวกับแหล่งข้อมูลที่เหมาะสมสำหรับความต้องการทางธุรกิจ
ผู้จัดการข้อมูล (Data Stewards)	ผู้ดูแลข้อมูลเพื่อให้การดำเนินการด้านข้อมูลถูกต้องตามขั้นตอนที่กำหนด และข้อมูลถูกใช้งานตามที่เจตนาไว้	<ul style="list-style-type: none"> กำหนดกระบวนการ มาตรฐาน และดูแลให้มีการปฏิบัติตามนโยบายและมาตรฐานการธรรมาภิบาลข้อมูล ให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้ข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งข้อมูลที่เหมาะสมสำหรับความต้องการ
ผู้ดูแลข้อมูล (Data Custodians)	กลุ่มหรือบุคคลผู้จัดการสภาพแวดล้อมข้อมูลเชิงกายภาพ และเครื่องมืออำนวยความสะดวกการรวบรวมข้อมูล การประมวลผล การจัดเก็บ การค้นข้อมูลและการใช้งาน	<ul style="list-style-type: none"> จัดเก็บ รักษา และกำจัดข้อมูลตามความต้องการของผู้ถือ ออกแบบโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคนิคเพื่อตอบสนองความต้องการ (อย่างเช่น สถาปัตยกรรมข้อมูล ปฏิบัติการวิเคราะห์ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงข้อมูลเดิม สถาปัตยกรรมข้อมูล และความปลอดภัย เป็นต้น

E-Estonia X-Road

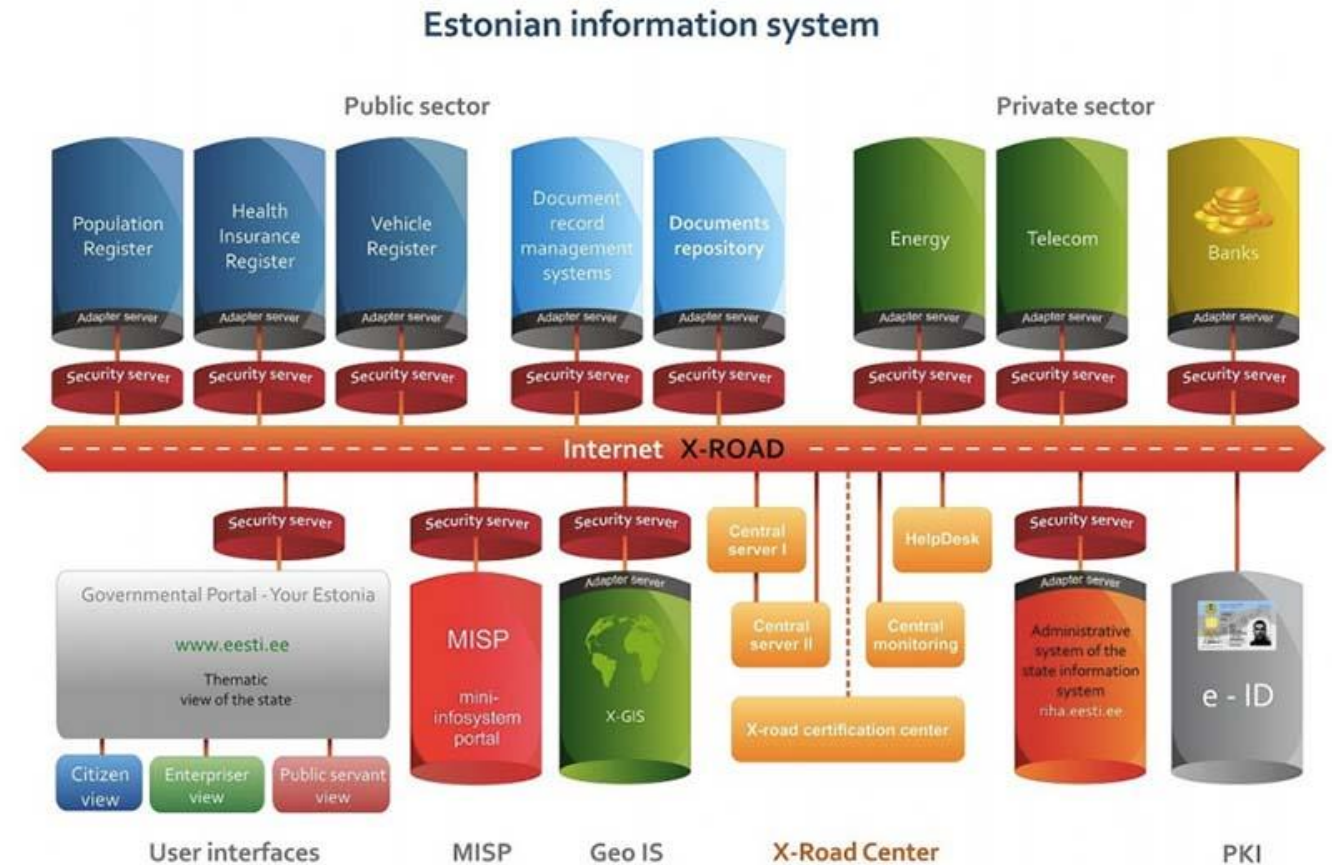


- Ensure secure transfer
- Link up for seamless operation and transfer
- Encourage data exchange and collaboration

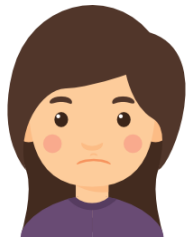
Running a modern state is a data-driven endeavor and for e-Estonia the open-source backbone is X-Road.

This is the invisible yet crucial environment that allows the nation's various e-service databases, both in the public and private sector, to link up and operate in harmony, and saves more than 800 years of working time for the state and citizens annually. X-road has developed into a tool that can **also write to multiple databases, transmit large data sets and perform searches across several databases simultaneously**. X-Road was designed with growth in mind, so it can be scaled up as new e-services and new platforms come online.

Bear in mind the unique aspect of e-Estonia is that it lacks a centralized or master database – all information is held in a distributed data system and can be exchanged instantly upon request, providing access 24/7.



ตัวอย่างรูปแบบการทำงาน (การปรับปรุงการบริหารจัดการข้อมูลภายในองค์กร)



กูก



รวบรวมข้อมูลของกระทรวง ก.

หัวหน้าได้มอบหมายให้กูกรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับกระทรวง ก. และหัวข้อที่จำเป็นเพื่อใช้ในการพิจารณา



เริ่มอ่านคำถามทั้งหมด

อ่านคำถามทั้งหมดที่ได้รับมอบหมายให้หาข้อมูล



ค้นหาข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่เป็นเอกสาร จากอินเทอร์เน็ต และสอบถามจากบุคคลรอบตัว

เริ่มหาข้อมูลทั่วไปจากอินเทอร์เน็ต และค้นหาเอกสารที่เกี่ยวข้อง และต้องถามรุ่นพี่ที่เคยรับผิดชอบกระทรวง ก. มาก่อนเนื่องจากเป็นข้อมูลเก่า



บันทึกข้อมูลลงในคอมพิวเตอร์

บันทึกข้อมูลทั้งหมดจากกระดาษ และคำพูดลงในไฟล์คอมพิวเตอร์



ก้อย



รวบรวมข้อมูลของกระทรวง ข.

หัวหน้าได้มอบหมายให้ก้อยรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับกระทรวง ข. และหัวข้อที่จำเป็นเพื่อใช้ในการพิจารณา



เริ่มอ่านคำถามทั้งหมด

อ่านคำถามทั้งหมดที่ได้รับมอบหมายให้หาข้อมูล



เรียกข้อมูลจากฐานข้อมูล

เรียกข้อมูลจากฐานข้อมูลที่เคยได้รับการบันทึกแล้ว และค้นหาบางคำถามเพิ่มเติมจากแหล่งข้อมูล



บันทึกข้อมูลให้มีความทันสมัย

จัดรูปแบบข้อมูลลงในรูปแบบที่หัวหน้าต้องการ



ข้อเสนอในการเปลี่ยนแปลงสำหรับสำนักงาน ก.พ.ร. (Initiatives)



การประเมินความพร้อมทางด้านดิจิทัล
Digital Maturity Assessment



การสัมภาษณ์ผู้บริหาร และประเด็นที่พบ
Management Interview & Other Findings

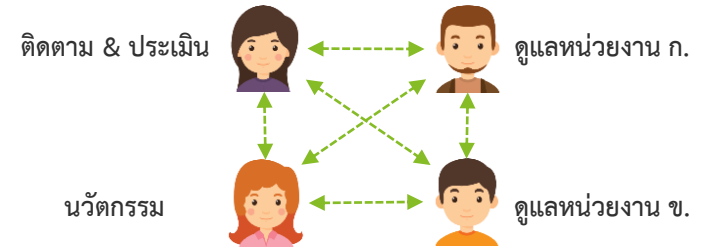


แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัลสำหรับ
หน่วยงานภาครัฐ
Digital Transformation Trend for
Government Agencies



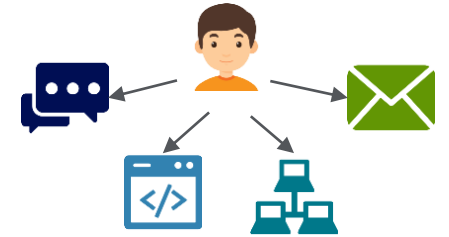
รูปแบบการทำงานอย่างบูรณาการ

ปรับบทบาทของกลุ่มงานเพื่อสร้างให้เกิดทักษะ และความเชี่ยวชาญที่เหมาะสมในการให้บริการ และสามารถทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่นในองค์กรได้อย่างบูรณาการ



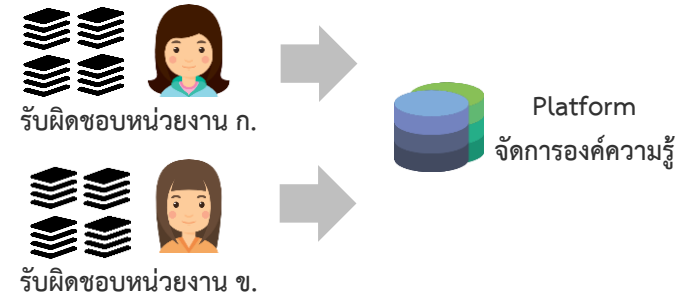
ระบบการติดต่อสื่อสารภายในที่มีประสิทธิภาพ

เสริมสร้างช่องทางการสื่อสารภายใน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการ การส่งต่อข้อมูล ส่งผลให้การดำเนินงานภายในสำนักงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น



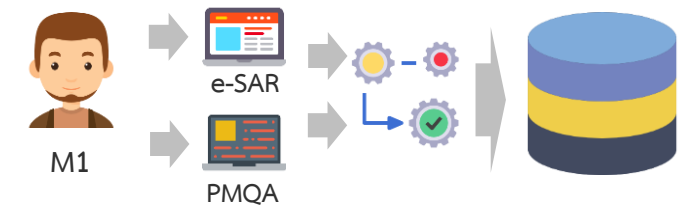
การจัดการองค์ความรู้ในระดับองค์กร

ออกแบบ สร้าง และบริหารจัดการองค์ความรู้ขององค์กร ซึ่งจะสร้างความสามารถในการให้บริการ และต่อยอดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาศักยภาพขององค์กรอย่างต่อเนื่อง



การจัดการข้อมูลดิบที่มีประสิทธิภาพ

ปรับปรุงโครงสร้างข้อมูล และจัดทำฐานข้อมูลที่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลมาใช้ในการวิเคราะห์ และให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

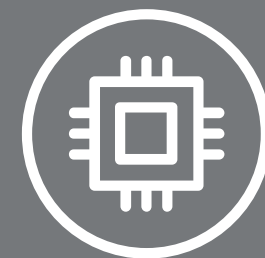


วาระการประชุม

- สถานะ และความก้าวหน้าของโครงการ
- ผลการประเมินความพร้อมด้านดิจิทัลของสำนักงาน ก.พ.ร.
- ประเด็นสำคัญที่พบจากการสัมภาษณ์หน่วยงานภายใน
- แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัลสำหรับหน่วยงานภาครัฐ
- ข้อเสนอในการเปลี่ยนแปลงสำหรับสำนักงาน ก.พ.ร.

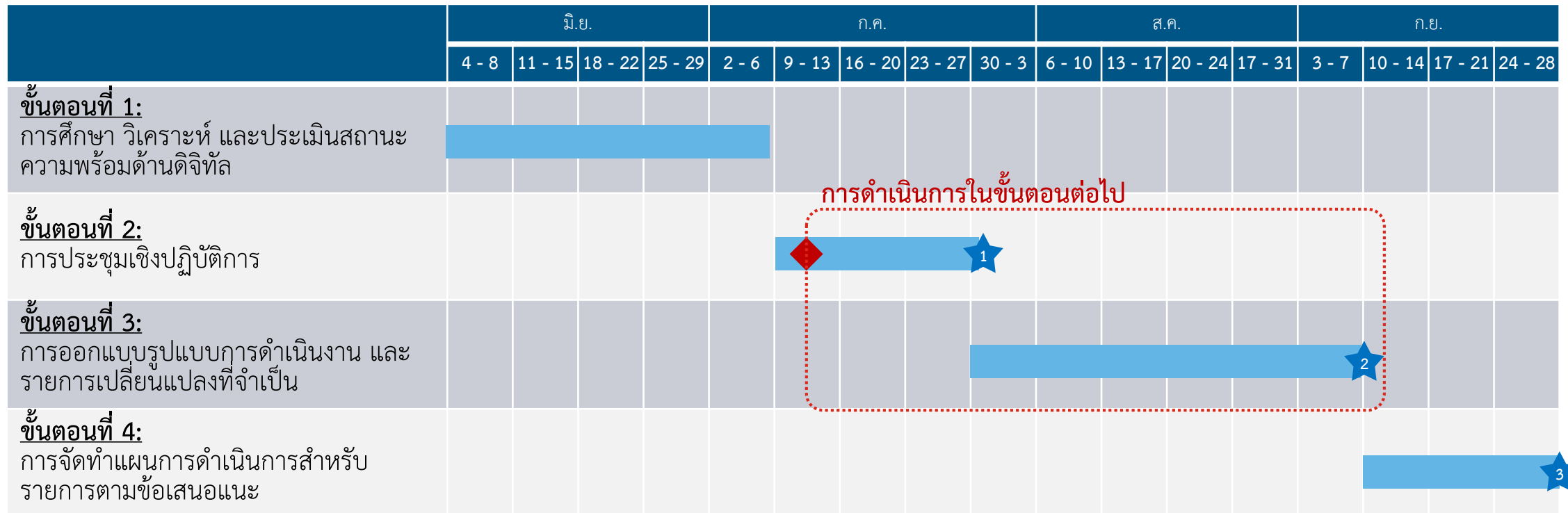


การดำเนินการในขั้นตอนต่อไป



การดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

- จัดทำรายงานสรุปผลการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อกำหนดแผน และสิ่งที่ต้องดำเนินการ
- เริ่มการทำงานในขั้นตอนที่ 3 จัดทำรายละเอียดข้อเสนอในการเปลี่ยนแปลงสำหรับสำนักงาน ก.พ.ร. เพื่อรองรับการทำงานแบบดิจิทัล



เอกสารแนบท้ายรายงานสรุปผลการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อกำหนดแผน และสิ่งที่จะต้องดำเนินการในการพัฒนาด้านดิจิทัลสำหรับสำนักงาน ก.พ.ร.

คำชี้แจงสำหรับเอกสาร Digital Maturity Model (DMM)

เอกสารนี้ประกอบด้วยแบบการประเมินสองแบบดังนี้

1 แบบสอบถามเพื่อประเมินความพร้อมด้านดิจิทัล (Digital Maturity Assessment)

วิธีประเมิน ให้ผู้ประเมินทำการประเมินระดับความพร้อมด้านดิจิทัลในปัจจุบันของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการและระดับความพร้อมด้านดิจิทัลที่ผู้ประเมินคาดหวังให้สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการมีขีดความสามารถในอนาคต โดยสามารถวัดระดับได้ 1-5 โดยระดับที่ 1 หมายถึง "มีความพร้อมน้อยที่สุด" และระดับที่ 5 หมายถึง "มีความพร้อมมากที่สุด" หากผู้ประเมินเห็นว่าสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการมีความสามารถใกล้เคียงระดับ 3 แต่ยังคงต้องประกอบบางประการตามความหมายของระดับ 3 ขอให้เลือกระดับ 2 และหากผู้ประเมินเห็นว่า สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการมีความสามารถใกล้เคียงระดับ 5 แต่ยังคงต้องประกอบบางประการตามความหมายของระดับ 5 ขอให้เลือกระดับ 4

แบบสอบถามมีทั้งสิ้น 42 ข้อ ผู้ประเมินสามารถตรวจสอบได้ว่าการประเมินครบถ้วนหรือไม่ โดยพิจารณาจาก Cell F1 และ G1 โดยเมื่อประเมินครบทุกข้อ Cell ดังกล่าวจะเปลี่ยนเป็นสีเขียวพร้อมคำว่า "ครบถ้วน"

2 คำถามเพิ่มเติมประกอบแบบสอบถามเพื่อประเมินความพร้อมด้านดิจิทัล

วิธีประเมิน ให้ผู้ประเมินตอบคำถามดังกล่าว เพื่อใช้ในการประเมินระดับความพร้อมตามความรู้ความเข้าใจของท่าน หากท่านไม่มีความคิดเห็นสำหรับคำถามใด ขอให้ระบุว่า "ไม่มีความคิดเห็น"

แบบสอบถามเพื่อประเมินความพร้อมด้านดิจิทัล (Digital Maturity Assessment)

Category	Feature	ระดับ 1	ระดับ 3	ระดับ 5
Vision & Leadership	Digital Strategy	Digital strategy not developed or the vision and digital strategy focuses overtly on dynamics and trends related to legacy business and does not appropriately consider emerging trends, changing customer behavior and competitive forces shaping the digital economy. Consequently, the business strategy is driven by an unrealistic business plan.	Digital strategy developed and aligned to company strategy. The strategy and vision acknowledge broad trends in the market related to digital propositions but there remains a lack of understanding around timeframes for proposition development and launch; business plan is rigorous but does not adequately address key areas of risk (dependencies between legacy-future businesses, cannibalization potential, etc) between legacy and digital propositions	The entire company's strategy formulation process has adapted to the pace and challenges caused by digital. Also, the digital vision and strategy take into account an expansive view of factors including customer behavior, business models (e.g. paid circulation vs advertising-based; monthly subscription vs. vs. micro payments) as well as timeframes for key changes. Vision and digital strategy are informed by a pragmatic, realistic business plan that takes into account impact on key metrics (customer numbers, costs, etc).
		ยังไม่มีกลยุทธ์ทางด้านดิจิทัล หรือมีวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ทางด้านดิจิทัลที่เน้นในด้านที่เกี่ยวกับความชำนาญ หรือพื้นฐานดั้งเดิมของธุรกิจเพียงอย่างเดียว โดยยังไม่พิจารณาแนวโน้ม หรือกระแสการเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ ที่กำลังเกิดขึ้น เช่น ด้านพฤติกรรมของลูกค้า แรงกดดันจากการแข่งขันจากเศรษฐกิจดิจิทัล	มีการพัฒนากลยุทธ์ทางด้านดิจิทัลให้เข้ากับกลยุทธ์ขององค์กร โดยกลยุทธ์ และวิสัยทัศน์ได้รวมความรู้ใหม่ๆ ทางด้านดิจิทัลที่มีอยู่ตลาด อย่างไรก็ตามองค์กรยังคงขาดความเข้าใจในบางเรื่อง เช่นระยะเวลาในการพัฒนาที่เหมาะสม การวางแผนธุรกิจให้มีความรัดกุม หรือยังไม่ได้มองการบริหารจัดการความเสี่ยงในส่วนสำคัญ ระหว่างการเปลี่ยนผ่านไปสู่การดำเนินการแบบดิจิทัล	กระบวนการจัดทำกลยุทธ์ขององค์กรได้มีการปรับให้เข้ากับจังหวะและความท้าทายที่เกิดจากดิจิทัล และวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ด้านดิจิทัลได้มีการพิจารณาปัจจัยต่างๆ อย่างครอบคลุม โดยรวมไปถึงพฤติกรรมลูกค้า รูปแบบธุรกิจ เช่นเดียวกับระยะเวลาที่จะใช้ในการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ วิสัยทัศน์และกลยุทธ์ด้านดิจิทัลได้ทำมาจากแผนธุรกิจที่ตั้งอยู่บนฐานความเป็นจริงและได้พิจารณาผลกระทบของตัวชี้วัดต่างๆ เช่น จำนวนลูกค้า ต้นทุน เป็นต้น
Vision & Leadership	Risk Management	Strategy does not consider key challenges in the digital economy and fails to allocate resources and costs essential to manage these	Strategy highlights key areas of digital risks but fails to allocate sufficient resources to manage risk; absence of a consistent organization-wide strategy to address risks	Digital vision/strategy takes into account new challenges in the digital era (piracy, copyright infringement, privacy, etc) and advocates a well defined pan-business strategy to manage risks, with appropriate levels of resource allocation
		กลยุทธ์ยังไม่ได้พิจารณาถึงความท้าทาย หรืออุปสรรคสำคัญในการนำเทคโนโลยีด้านดิจิทัลมาปรับใช้ และยังไม่ได้พิจารณาถึงการบริหารจัดการกับทรัพยากร หรือต้นทุนที่ต้องใช้ในการดำเนินกลยุทธ์ดังกล่าว	กลยุทธ์ได้ให้ความสำคัญในเรื่องความเสี่ยงที่เกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้ แต่ยังไม่สามารถบริหารจัดการกับทรัพยากร หรือต้นทุนที่ต้องใช้ในการดำเนินกลยุทธ์เพื่อจัดการความเสี่ยงได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงยังขาดกลยุทธ์ในการบริหารความเสี่ยงให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันทั้งองค์กร	วิสัยทัศน์ และกลยุทธ์ด้านดิจิทัลได้พิจารณาถึงความท้าทายหรืออุปสรรคใหม่ๆ ในยุคดิจิทัล เช่น การละเมิดลิขสิทธิ์ ความเป็นส่วนตัว เป็นต้น และได้จัดให้มีกลยุทธ์ในการบริหารความเสี่ยง และจัดการทรัพยากรอย่างเหมาะสม

Category	Feature	ระดับ 1	ระดับ 3	ระดับ 5
Vision & Leadership	Executive Sponsorship	There is no executive buy-in or sponsorship of digital programs. Executives do not display commitment to developing a leading digital business. Executive metrics are not linked to digital initiatives. Leaders of individual business units are not aligned	There is executive buy-in and oversight of digital programs has been assigned. Executive commitment to developing the digital business is comparable to other areas of the business. Executive metrics are linked to the success of digital initiatives in a clear and measurable way	There is strong executive buy-in and coherent, distributed executive sponsorship of digital programs. Executive commitment to developing the digital business is measured and compensated appropriately. The digital agenda is a clear business priority as an integral part of the business as a whole. The executive leadership of digital are recognised for their industry eminence
		ไม่มีผู้บริหารที่ให้ความสำคัญหรือสนับสนุนโครงการด้านดิจิทัล ผู้บริหารไม่ได้แสดงถึงความตั้งใจที่จะพัฒนาธุรกิจให้เป็นผู้นำด้านดิจิทัล ตัวชี้วัดในการประเมินผลของผู้บริหารไม่มีความเกี่ยวข้องกับความคืบหน้าด้านดิจิทัล และผู้นำของแต่ละฝ่ายยังไม่ได้มีการดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกัน	ผู้บริหารยอมรับ ให้ความสำคัญ และดูแลโครงการด้านดิจิทัลที่ได้รับมอบหมาย โดยผู้บริหารได้ให้ความสำคัญและตั้งใจในการพัฒนาด้านดิจิทัลเช่นเดียวกับการพัฒนาด้านอื่นๆ ตัวชี้วัดในการประเมินผลของผู้บริหารเชื่อมโยงกับความสำเร็จของโครงการหรือความก้าวหน้าด้านดิจิทัล โดยตัวชี้วัดมีความชัดเจน และสามารถวัดผลได้	ผู้บริหารทุกระดับมีความตั้งใจอย่างยิ่งในการสนับสนุนโครงการด้านดิจิทัล และได้มีการวางแผนการพัฒนาไปในทิศทางเดียวกัน โดยความเป็นผู้นำด้านดิจิทัลของผู้บริหารเป็นที่ยอมรับอย่างแพร่หลายในหน่วยงานอื่น ๆ ความสำเร็จของโครงการ หรือความก้าวหน้าด้านดิจิทัลได้รับการพิจารณาเป็นส่วนหนึ่งในการวัดผลสำหรับผู้บริหาร รวมถึงการพิจารณาผลตอบแทนอย่างเหมาะสม ดิจิทัลเป็นเรื่องที่มีความสำคัญอย่างชัดเจนเช่นเดียวกับงานอื่นในองค์กร
Vision & Leadership	Digital / Legacy Objective, Roadmap and Plan	Objectives of legacy-to-digital roadmap are poorly defined, suffer from lack of alignment with overall digital strategy and internally contradictory Poorly developed (or altogether absence of) legacy-to-digital roadmap and project plan to execute legacy - digital transformation and the project plan does not integrate with existing cross-business transformation processes	Well defined objectives for roadmap are aligned with most aspects of overall digital strategy; Not aligned completely with all business units of company Legacy-to-digital roadmap has been developed and supported with few project plans. However the roadmap is only partially integrated with cross-organizational transformation processes	Well defined objectives for legacy-to-digital roadmap, clearly aligned with overall company strategy as well as business units Well defined digital transformation roadmap that is constantly updated to reflect latest developments; it is completely integrated with key processes and overall organizational transformation processes. The project plan is specifying in detail the key timelines, critical path and deliverables to achieve legacy-digital transformation for every part of the business.
		วัตถุประสงค์ของการปรับเปลี่ยนให้องค์กรก้าวสู่ความเป็นดิจิทัลไม่มีความชัดเจน และไม่สอดคล้องกับกลยุทธ์โดยรวมขององค์กร และมีความขัดแย้งกันภายในแผนดังกล่าว แผนการในการปรับเปลี่ยนให้องค์กรก้าวสู่ความเป็นดิจิทัลได้รับการจัดทำอย่างไม่ดีพอ และไม่ได้รับการบูรณาการเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของแผนการเปลี่ยนแปลงทางด้านอื่น ๆ อย่างบูรณาการ	วัตถุประสงค์ของการปรับเปลี่ยนให้องค์กรก้าวสู่ความเป็นดิจิทัลมีความสอดคล้องกับกลยุทธ์โดยรวมขององค์กร แต่ยังคงมีบางส่วนที่ไม่ได้สอดคล้องกับกลยุทธ์ระดับหน่วยงาน แผนการในการปรับเปลี่ยนให้องค์กรก้าวสู่ความเป็นดิจิทัลได้รับการจัดทำ โดยมีการวางโครงการสนับสนุนแผนเพียงเล็กน้อย โดยบางส่วนแผนดังกล่าวได้รับการนำไปเชื่อมโยงกับการปรับปรุงองค์กรโดยรวม	วัตถุประสงค์ของการปรับเปลี่ยนให้องค์กรก้าวสู่ความเป็นดิจิทัลมีความสอดคล้องกับกลยุทธ์โดยภาพรวมขององค์กร รวมถึงสอดคล้องกับแต่ละกลยุทธ์ของแต่ละหน่วยธุรกิจ แผนการในการปรับเปลี่ยนให้องค์กรก้าวสู่ความเป็นดิจิทัลได้มีการวางแผนอย่างดี และได้รับการปรับปรุงให้ทันสมัยอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงแผนดังกล่าวได้ถูกนำไปรวมกับการปรับปรุงองค์กรโดยรวม พร้อมทั้งมีรายละเอียดประกอบแผนอย่างเหมาะสม

Category	Feature	ระดับ 1	ระดับ 3	ระดับ 5
Vision & Leadership	Leadership	Management lacks an understanding of the impact of legacy-to-digital roadmap on overall business, key functions and stakeholders (other agencies, citizens and staffs)	Management have conducted impact analyses only on selected parts of the business, key functions and stakeholders but not all	The Management team have conducted an extensive impact analysis of the legacy-to-digital transformation roadmap on all aspects of day-to-day functioning of overall business, key business units and stakeholders (investors, customers, suppliers and employees)
		ฝ่ายบริหารยังขาดความเข้าใจผลกระทบของการปรับเปลี่ยนให้องค์กรก้าวสู่ความเป็นดิจิทัล ที่มีการดำเนินการขององค์กร หน้าที่การทำงานที่สำคัญ รวมไปถึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่าง ๆ เช่น หน่วยงานอื่น ๆ ประชาชน และพนักงาน	ฝ่ายบริหารได้วิเคราะห์ และเข้าใจผลกระทบเพียงบางส่วนของ การปรับเปลี่ยนให้องค์กรก้าวสู่ความเป็นดิจิทัล ที่มีการดำเนินการขององค์กร หน้าที่การทำงานที่สำคัญ รวมไปถึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่าง ๆ เช่น หน่วยงานอื่น ๆ ประชาชน และพนักงาน	ฝ่ายบริหารได้วิเคราะห์ และเข้าใจเป็นอย่างดีถึงผลกระทบของการปรับเปลี่ยนให้องค์กรก้าวสู่ความเป็นดิจิทัล ที่มีการดำเนินการขององค์กร หน้าที่การทำงานที่สำคัญ รวมไปถึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่าง ๆ เช่น หน่วยงานอื่น ๆ ประชาชน และพนักงาน
Vision & Leadership	Communication and Awareness	Legacy-to-digital transformation roadmap is not well known/communicated amongst staff while knowledge about the legacy-to-digital transformation roadmap is also low amongst most stakeholder	Details about the legacy-to-digital transformation plan are communicated to internal and external stakeholders periodically. However there is varying levels of support from employees; The approach is largely top-down and lacks an established process to obtain feedback and to build further support across the ranks of the company	Legacy-to-digital transformation plan is completely integrated into organization's regular internal and external communication with all key stakeholders. High degree of clarity amongst stakeholders about objectives and implementation process; High levels of support across various levels of the organization and presence of established process to obtain feedback and drive buy-in.
		แผนการในการปรับเปลี่ยนให้องค์กรก้าวสู่ความเป็นดิจิทัล ยังไม่ได้รับการสื่อสารไปยังพนักงานทั่วไป ในขณะที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ ก็ยังไม่มีความเข้าใจเกี่ยวกับแผนดังกล่าว	รายละเอียดเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนให้องค์กรก้าวสู่ความเป็นดิจิทัล ได้รับการสื่อสารไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายใน และภายนอกเป็นครั้งคราว อย่างไรก็ตามพนักงานให้การสนับสนุนแผนดังกล่าวในระดับที่แตกต่างกัน การสื่อสารส่วนใหญ่เป็นการสั่งการ และยังไม่มีการรวบรวมความคิดเห็นและสร้างแรงสนับสนุนจากพนักงานทุกระดับในองค์กร	แผนการในการปรับเปลี่ยนให้องค์กรก้าวสู่ความเป็นดิจิทัล ได้รับการสื่อสารไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายใน และภายนอกอย่างสม่ำเสมอ โดยในการสื่อสารมีความชัดเจนในวัตถุประสงค์ และกระบวนการการเปลี่ยนแปลง อีกทั้งแผนการดังกล่าวได้รับการสนับสนุนจากทุกระดับในองค์กร โดยมีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นเพื่อสร้างแรงสนับสนุนอย่างเหมาะสม
Vision & Leadership	Investment Analysis	Organisation does not recognise the need for investment in an infrastructure to support the digital business	Organisation recognises the need for investment in an infrastructure to support the digital business, and is currently working to understand the non-traditional ROI/payback analysis methods to support this investment	Further to recognising that investment in the infrastructure required to support the digital business is a strategic investment, organisation recognises the difference between differentiating and non-differentiating infrastructure, and invests and enters into partnerships accordingly

Category	Feature	ระดับ 1	ระดับ 3	ระดับ 5
		องค์กรไม่ได้ตระหนักถึงความจำเป็นในการลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานเพื่อสนับสนุนในเรื่องดิจิทัล	องค์กรตระหนักถึงความจำเป็นในการลงทุนในโครงสร้างเพื่อสนับสนุนในเรื่องดิจิทัล และกำลังอยู่ระหว่างการศึกษเพื่อวิเคราะห์ผลตอบแทน (ROI/ payback analysis) เพื่อสนับสนุนการลงทุน	องค์กรตระหนักว่าการลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานเพื่อสนับสนุนในเรื่องดิจิทัลเป็นการลงทุนเชิงกลยุทธ์ โดยองค์กรทราบถึงผลตอบแทนของการลงทุน และความแตกต่างระหว่างการลงทุนโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็น และโครงสร้างพื้นฐานทั่วไป รวมถึงดำเนินการลงทุนและสร้างพันธมิตรตามแนวทางดังกล่าว
Vision & Leadership	Project / Initiative Due Diligence	Organisation does not have a clear view of the net value of proposed initiatives, making it difficult to recognise successful investments, and complicating the decision-making process.	Organisation starts to have a clear view of the net value of proposed initiatives, and has the ability to rank and compare these consistently, enabling the prioritisation of successful investments and supporting the decision-making process	Organisation has an distinctive ability to recognise and prioritise successful proposals and initiatives, and makes decisions and manages the investment accordingly.
		องค์กรไม่เห็นคุณค่า หรือผลลัพธ์ที่ชัดเจนของโครงการที่ได้นำเสนอ ทำให้ไม่สามารถเข้าใจว่าโครงการใดที่เรียกได้ว่าเป็นการลงทุนที่ประสบความสำเร็จ ส่งผลให้กระบวนการตัดสินใจเป็นอย่างยากลำบาก	องค์กรเริ่มเข้าใจถึงคุณค่า หรือผลลัพธ์ที่ชัดเจนของโครงการที่ได้นำเสนอ อีกทั้งมีความสามารถที่จะเรียงลำดับ และเปรียบเทียบโครงการต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม ทำให้สามารถจัดลำดับการลงทุนที่มีแนวโน้มที่จะประสบความสำเร็จ เพื่อสนับสนุนกระบวนการตัดสินใจได้	องค์กรมีความสามารถอย่างโดดเด่นที่จะระบุ พร้อมทั้งเรียงลำดับได้ว่าข้อเสนอหรือโครงการใดจะประสบความสำเร็จ โดยพิจารณาเลือก และบริหารการลงทุนตามแนวทางดังกล่าว
Business Model & Value	Digital Customers	There is no clear understanding of who digital customers are	Digital customers are well understood across all customer segments	There is a well informed understanding of digital customers and their perception of value and behaviours. Customer understanding is used continuously to identify and capture new targeting opportunities
		องค์กรยังไม่มี ความเข้าใจที่ชัดเจนว่าใครคือลูกค้า (หน่วยงาน หรือประชาชน) ที่ จะรับบริการทางด้านดิจิทัล	องค์กรมีความเข้าใจที่ชัดเจนว่าใครคือลูกค้า (หน่วยงาน หรือประชาชน) ที่ จะรับบริการทางด้านทางด้านดิจิทัล	องค์กรมีความเข้าใจที่ชัดเจนว่าใครคือลูกค้า (หน่วยงาน หรือประชาชน) ที่ จะรับบริการทางด้านทางด้านดิจิทัล รวมทั้งมีความเข้าใจถึงว่าแนวคิดด้านคุณค่า และพฤติกรรมของลูกค้า โดยองค์กรใช้ความรู้ความเข้าใจลูกค้าในการระบุ โอกาสใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง
Business Model & Value	Platform Strategy	No strategy for deriving value from products/services across multiple platforms, and the need is not recognized	Strategy for deriving value from products/services across multiple platforms has been developed and aligned to the wider organisation's strategy	Strategy for deriving value from products/services across multiple platforms, and associated formulation process, has been developed and aligned to the organization's strategy. The strategy can also be adapted to the pace and challenges caused by the need to derive value

Category	Feature	ระดับ 1	ระดับ 3	ระดับ 5
		ยังไม่มีกลยุทธ์ในการสร้างมูลค่าให้ผลิตภัณฑ์ หรือบริการระหว่างแพลตฟอร์มต่าง ๆ และไม่ทราบถึงความจำเป็นสำหรับกลยุทธ์ดังกล่าว	กลยุทธ์ในการสร้างมูลค่าให้ผลิตภัณฑ์ หรือบริการในแพลตฟอร์มต่าง ๆ ได้รับการพัฒนา และมีความสอดคล้องกับกลยุทธ์โดยรวมขององค์กร	กลยุทธ์ในการสร้างมูลค่าให้ผลิตภัณฑ์ หรือบริการในแพลตฟอร์มต่าง ๆ รวมถึงกระบวนการที่เกี่ยวข้อง ได้มีการพัฒนา และมีความสอดคล้องกับกลยุทธ์โดยรวมขององค์กร โดยกลยุทธ์ดังกล่าวสามารถปรับเปลี่ยนไปตามจังหวะและความท้าทายที่เกิดจากความต้องการที่เพิ่มขึ้นได้
Business Model & Value	Partnership Strategy	No engagement with external parties	Innovation in digital with partners and suppliers being encouraged in small projects	External relationships continuously encouraged and nurtured to identify new opportunities
		ไม่มีความร่วมมือกับบุคคล หรือหน่วยงานภายนอก	ส่งเสริมความร่วมมือในนวัตกรรมด้านดิจิทัลกับบุคคล หรือหน่วยงานภายนอกในโครงการขนาดเล็ก	ส่งเสริมให้มีความร่วมมือในนวัตกรรมด้านดิจิทัลกับบุคคล หรือหน่วยงานภายนอกอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สร้างโอกาสในการพัฒนาใหม่ๆ
Business Model & Value	Customer Insights	Insufficient connections between the organization and digital savvy audiences and customers. Customer needs not well understood	Emerging user needs and wants are understood, and genuine new ways of fulfilling customer needs are developed to take advantage of the possibilities offered by digital technologies	Customer-centric model of product/service development and innovation. The ability to understand social trends and the needs of new generations/ early adopters of digital technologies are part of the company's DNA
		องค์กรไม่มีการติดต่อที่เพียงพอกับลูกค้า (หน่วยงาน หรือประชาชน) ที่มีความรู้ความเข้าใจด้านดิจิทัล ทำให้ยังไม่มี ความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า	มีความเข้าใจในความต้องการใหม่ ๆ ของลูกค้า (หน่วยงาน หรือประชาชน) รวมถึงแนวทางในการตอบสนองความต้องการดังกล่าวได้รับการพัฒนาโดยใช้ประโยชน์จากความเป็นไปได้จากเทคโนโลยีดิจิทัล	การพัฒนาผลิตภัณฑ์ บริการ และนวัตกรรมใหม่ๆ เป็นไปตามแนวคิดที่ให้ลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer-centric) รวมถึงองค์กรมีความสามารถในการเข้าใจแนวโน้มทางสังคม และความต้องการทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของคนรุ่นใหม่ หรือผู้ที่ชอบเปิดรับสิ่งใหม่ (Early Adopters)
Organization & Talent	Organization design	Business units involved with digital products/services are not centralized, and relatively isolated within the larger organization	Business units involved with digital product/services are partially integrated in such a way as to leverage various capability, capacity, and skillsets	Business units involved with digital products/services are operationally integrated, and the organization has little to no redundant capacity, staff, or opaque processes
		หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ หรือบริการแบบดิจิทัลไม่ได้อยู่รวมศูนย์ โดยทำงานแยกส่วนกันในองค์กร	หน่วยธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ หรือบริการแบบดิจิทัลมีการรวมตัวกันบางส่วน เพื่อใช้ประโยชน์จากทักษะ ความรู้ความสามารถบางอย่างที่มีแตกต่างกัน	หน่วยธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หรือบริการดิจิทัลมีการดำเนินการร่วมกันอย่างบูรณาการ และองค์กรไม่มีความทับซ้อนกันของความสามารถของพนักงาน หรือกระบวนการ
Organization & Talent	Training	Staff within the digital operation are not fully/formally trained in the technical, operational, and business considerations of digital product/service creation, management, and distribution	The organization has hired and on-boarded functional experts based on business objectives driving digital product creation, management, and distribution	The entire organization has incorporated the relevant skills and insights necessary for leadership in the digital space.

Category	Feature	ระดับ 1	ระดับ 3	ระดับ 5
		พนักงานที่ปฏิบัติเกี่ยวกับด้านเนื้อหาทางดิจิทัลไม่ได้รับการฝึกอบรมอย่างเต็ม/ อย่างเป็นทางการเพื่อให้มีความรู้ทางด้านเทคนิค ความรู้ในการปฏิบัติงาน และความเข้าใจถึงปัจจัยในการดำเนินการเพื่อสร้าง บริหารจัดการ และการกระจายสินค้า หรือบริการแบบดิจิทัล	องค์กรได้จัดจ้าง และเริ่มใช้ผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้เฉพาะทางในการที่จะขับเคลื่อนการสร้าง บริหารจัดการ และการกระจายสินค้า หรือบริการแบบดิจิทัล	ทั้งองค์กรมีทักษะ และความรู้ความเข้าใจที่จำเป็นต่อการเป็นผู้นำด้านดิจิทัล
Organization & Talent	Workforce Planning	The organization is not planning nor forecasting talent shifts; There is no criteria for key or critical worker	Key / Critical worker criteria has been completely defined; Departments are aligning with Talent , HR and Recruiting to determine potential talent needs as the organization expands to focus on a Digital strategy.	Key and critical workers are identified and projected based upon the Digital Business strategy and forecasted need by market. The organization has identified and is actively managing critical talent, as well as succession planning.
		องค์กรไม่ได้มีการวางแผนหรือการคาดการณ์การย้ายงาน หรือการเปลี่ยนแปลงของบุคลากร รวมถึงไม่มีหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนในการระบุตัวพนักงานที่มีความสำคัญ และมีศักยภาพ	มีหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนในการระบุตัวพนักงานที่มีความสำคัญ และมีศักยภาพ โดยแต่ละหน่วยงานได้ทำเข้าใจร่วมกับฝ่ายทรัพยากรบุคคล ในด้านความต้องการผู้ที่มีความสามารถ เพื่อตอบสนองความต้องการขององค์กรในการขยายออกไปตามกลยุทธ์ด้านดิจิทัล	องค์กรได้มีการระบุ และบริหารกลุ่มพนักงานที่มีความสำคัญ และมีศักยภาพทั้งในปัจจุบัน และที่กำลังพัฒนาเพื่อเป็นกลุ่มที่มีความสำคัญ และมีศักยภาพในอนาคต โดยการระบุดังกล่าวพิจารณาถึงกลยุทธ์ด้านดิจิทัล และความต้องการของตลาดในอนาคต รวมถึงองค์กรได้มีการระบุ และบริหารพนักงานที่มีความสำคัญ และมีศักยภาพเหล่านี้อย่างต่อเนื่อง เช่นเดียวกับการจัดทำแผนการสืบทอดงาน (succession plan)
Organization & Talent	Talent Acquisition	Little to no linkage of recruiting process to Digital strategy. Hiring is reactive and “one off”. HR struggles to staff for these roles and often repeatedly sources from the same candidate pools.	A Digital recruiting strategy has been formed; The organization has dedicated Digital Recruiting specialists to support the recruiting process, but recruiting is not yet proactive and able to keep up with growth targets.	Sourcing and recruiting is proactive and forecasted based upon future digital product/service development and infrastructure, and recruited staff fully support the organization’s digital objectives.
		ไม่มีความสัมพันธ์กันของกระบวนการคัดเลือกพนักงาน และกลยุทธ์ด้านดิจิทัล การจ้างงานจะทำได้เมื่อขาดบุคลากร อีกทั้งฝ่ายทรัพยากรบุคคลยังประสบกับความยากลำบากในการหาพนักงานที่มีความเหมาะสมกับบทบาท และการสรรหาผู้สมัครยังสรรหาจากแหล่ง หรือช่องทางเดิมๆ	มีการจัดทำแผนในการสรรหาบุคลากรด้านดิจิทัล โดยองค์กรได้จัดผู้มีความเชี่ยวชาญทางด้านการสรรหาบุคลากรด้านดิจิทัลเข้ามาสนับสนุนการสรรหาบุคลากร อย่างไรก็ตามการสรรหาบุคลากรยังไม่เป็นในรูปแบบเชิงรุก และยังไม่สามารถหาบุคลากรเพื่อตอบสนองเป้าหมายการเติบโต	การสรรหา และคัดเลือกบุคลากรเป็นไปในเชิงรุก โดยมีการคาดการณ์ความต้องการบุคลากรจากข้อมูลโครงสร้าง และการพัฒนาผลิตภัณฑ์ หรือบริการด้านดิจิทัลในอนาคต รวมถึงพนักงานที่ว่างเข้ามาได้ให้การสนับสนุนเป้าหมายทางด้านดิจิทัลขององค์กรอย่างเต็มที่
Organization & Talent	Competencies	The organization does not understand which Digital competencies are required to impacting the digital operation	The organization has defined relevant Digital competencies based upon the Digital Transformation and understands, to some degree, how to acquire these.	The organization understands the required digital competencies and has linked HRIS (Human Resources Information System) and the organization strategy to ensure the capabilities they are sourcing are meeting the organization needs.

Category	Feature	ระดับ 1	ระดับ 3	ระดับ 5
		องค์กรยังขาดความเข้าใจทักษะความสามารถทางดิจิทัลที่มีความจำเป็นในการดำเนินการแบบดิจิทัล	องค์กรได้มีการระบุทักษะความสามารถด้านดิจิทัลที่เกี่ยวข้องกับการปรับองค์กรให้เป็นดิจิทัล และเข้าใจวิธีการที่จะได้มาซึ่งทักษะความสามารถดังกล่าวในระดับหนึ่ง (เช่น การอบรม การสรรหาบุคลากรเพิ่มเติม หรือใช้ผู้เชี่ยวชาญภายนอก)	องค์กรเข้าใจทักษะความสามารถด้านดิจิทัลที่จำเป็นต้องมี และได้มีการเชื่อมโยงระบบข้อมูลสารสนเทศด้านทรัพยากรมนุษย์เข้ากับกลยุทธ์ขององค์กร เพื่อให้มั่นใจว่าความสามารถที่กำลังสรรหานั้นสอดคล้องกับความต้องการขององค์กร
Organization & Talent	On-boarding	No Digital components (e.g., strategy, tools, knowledge sharing) are included in on-boarding program. New employees, in some cases, aren't aware that Digital teams exist nor that the organization has that capacity.	New employees are informed and able to implement Digital knowledge and tools acquired from the on-boarding program and apply it to their work, regardless if they sit in Digital.	On-boarding program for all employees (not just new hires) provides leading Digital knowledge and resources. Employees are capable to leverage Digital knowledge to best do their work.
		ไม่มีการอบรมด้านดิจิทัลในการให้ความรู้ขั้นพื้นฐานแก่พนักงานใหม่ (เช่น กลยุทธ์ เครื่องมือ การแบ่งปันความรู้) เป็นต้น ในบางกรณีพนักงานใหม่ไม่ทราบว่า มีหน่วยงานด้านดิจิทัลในองค์กร หรือองค์กรมีความสามารถทางด้านดิจิทัล	พนักงานใหม่สามารถได้รับข้อมูลทางด้านดิจิทัล และสามารถใช้ความรู้ และเครื่องมือที่ได้เรียนรู้จากการให้ความรู้ขั้นพื้นฐานในการปฏิบัติงานได้ ไม่ว่าจะอยู่ในหน่วยงานดิจิทัลหรือไม่ก็ตาม	มีการให้ความรู้ขั้นพื้นฐานสำหรับพนักงานทุกคน ซึ่งไม่ได้จำกัดเฉพาะพนักงานใหม่ โดยใช้ความรู้และทรัพยากรชั้นนำด้านดิจิทัล ส่งผลให้พนักงานสามารถนำความรู้ทางด้านดิจิทัลไปทำงานของตนเองได้อย่างเต็มที่
Organization & Talent	Performance Management	Performance management system does not acknowledge employees' experience nor the ability to leverage Digital knowledge in their work. There is no incentive for doing so.	Performance management system measures employee's Digital competencies. The system also has specificity and differentiating ability for employees by roles with varying Digital competencies..	The Organization has a differentiating performance management system for accelerating employees in Digital competencies. All employees are incentivized to drive the Digital Strategy.
		ระบบการบริหารผลการปฏิบัติงานไม่ได้พิจารณาถึงประสบการณ์ หรือความสามารถของพนักงานในด้านดิจิทัล อีกทั้งไม่มีการสร้างแรงจูงใจโดยให้ผลตอบแทนสำหรับการดำเนินการในลักษณะดังกล่าว	ระบบการบริหารผลการปฏิบัติงานมีการวัดทักษะความสามารถด้านดิจิทัลของพนักงานในแต่ละหน้าที่งาน โดยระบบสามารถระบุความแตกต่างของทักษะความสามารถด้านดิจิทัลเป็นระดับชั้น โดยการระบุดังกล่าวสามารถทำเป็นรายพนักงานได้	องค์กรมีระบบการบริหารผลการปฏิบัติงานที่โดดเด่น เพื่อใช้ในการวัดทักษะความสามารถด้านดิจิทัลของพนักงานในแต่ละหน้าที่งาน อีกทั้งสามารถเร่งรัดการพัฒนาพนักงานที่มีทักษะความสามารถด้านดิจิทัลได้ ส่งผลให้พนักงานทั้งหมดได้รับการสร้างแรงจูงใจจากระบบดังกล่าวเพื่อขับเคลื่อนกลยุทธ์ด้านดิจิทัล
Product & Services	Customer Experience	No Digital customer experience vision is available. Corporate leadership is unclear as to what the Digital customer experience should 'look and feel' like for their customers. Corporate objectives are insufficiently considered when developing the Digital customer experience vision.	Digital customer experience initiatives are developed and executed by the organization. Digital customer experience vision is communicated once throughout the organization. All critical corporate objectives are incorporated into the Digital customer experience vision	Opportunities where the company can truly deliver values through Digital products/services are highlighted, along with customer interactions where the company is required to meet Digital customer expectations. The Digital customer experience incorporates critical stakeholders' input, and it is communicated and 'evangelized' regularly throughout the organization.

Category	Feature	ระดับ 1	ระดับ 3	ระดับ 5
		<p>ไม่มีการกำหนดวิสัยทัศน์ หรือเป้าหมายเกี่ยวกับประสบการณ์ทางด้านดิจิทัลของลูกค้า (หน่วยงาน หรือประชาชน) ผู้นำขององค์กรยังขาดความชัดเจนในการกำหนดทิศทางว่า “ภาพลักษณ์และความรู้สึก” ในการใช้ผลิตภัณฑ์ หรือรับบริการของลูกค้าควรเป็นอย่างไร จุดประสงค์ขององค์กรไม่ได้รับรู้อะไรถึงการพัฒนาวิสัยทัศน์ หรือเป้าหมายเกี่ยวกับประสบการณ์ของลูกค้าในทางดิจิทัลอย่างเพียงพอ</p>	<p>องค์กรได้พัฒนา และเริ่มดำเนินการโครงการเกี่ยวกับประสบการณ์ทางด้านดิจิทัลของลูกค้า (หน่วยงาน หรือประชาชน) วิสัยทัศน์ หรือเป้าหมายเกี่ยวกับประสบการณ์ทางด้านดิจิทัลของลูกค้าได้รับการสื่อสารทั้งองค์กร เป้าหมายองค์กรที่สำคัญได้รับการรวมเข้าไปกับวิสัยทัศน์ หรือ เป้าหมายเกี่ยวกับประสบการณ์ทางด้านดิจิทัลของลูกค้า</p>	<p>โอกาสที่องค์กรจะสามารถสร้างคุณค่าให้แก่สินค้า หรือบริการทางด้านดิจิทัลได้รับการเน้นให้เห็นความสำคัญ ร่วมกับจุดที่องค์กรมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า (หน่วยงาน หรือประชาชน) เพื่อตอบสนองความคาดหวังด้านดิจิทัล ทั้งนี้องค์กรได้นำความคิดเห็น หรือข้อมูลที่สำคัญจากผู้มีส่วนได้เสียมาพิจารณาเพื่อสร้างประสบการณ์ทางด้านดิจิทัลให้แก่ลูกค้า ทั้งนี้องค์กรได้มีการสื่อสารด้านการสร้างประสบการณ์ทางด้านดิจิทัลที่ดีให้ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ และทำให้บุคลากรภายในมีทิศทางในการปฏิบัติแบบเดียวกันทั้งองค์กร</p>
Product & Services	Channel Strategy	<p>Each business unit or product line (e.g., digital, traditional) has its own separate channel strategy although there is a recognition that these should be aligned.</p>	<p>Digital channels are fairly developed and managed to meet the needs of each customer segment. It may leverage eChannels where applicable to provide cost effective channel management. Channel strategy is aligned with suppliers and partners. Loose rules are in place to manage cross-channel conflict</p>	<p>Digital channel strategy is well defined, across entire value chain and aligned to customer's needs. Existing channels are managed strategically and new channels are developed collaboratively to create new markets and establish competitive advantage. The cross-channel customer experience is proactively managed and clear rules of engagement are defined.</p>
		<p>แต่ละหน่วยงาน หรือกลุ่มสินค้า หรือบริการทั้งในรูปแบบดิจิทัล และรูปแบบดั้งเดิม มีกลยุทธ์ด้านช่องทางการเข้าถึงลูกค้า (หน่วยงาน หรือประชาชน) เป็นของตนเอง แม้จะมีความรู้ความเข้าใจว่าองค์กรควรจัดช่องทางการเข้าถึงลูกค้าทำให้สอดคล้องกัน</p>	<p>ช่องทางการเข้าถึงลูกค้า (หน่วยงาน หรือประชาชน) ในรูปแบบดิจิทัลได้รับการพัฒนา และบริหารจัดการให้ตอบสนองกับความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่ม (segment) โดยอาจมีการใช้ eChannels ตามสมควรเพื่อให้เกิดความคุ้มค่าในการจัดการ กลยุทธ์ทางด้านช่องทางการเข้าถึงลูกค้าเป็นไปในทิศทางเดียวกับลูกค้า และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสนับสนุนกัน อีกทั้งเริ่มมีการกำหนดกฎเกณฑ์คร่าวๆ เพื่อใช้ในการจัดการความขัดแย้งระหว่างช่องทาง</p>	<p>กลยุทธ์ทางด้านช่องทางดิจิทัลได้มีการจัดทำเป็นอย่างดีตลอดห่วงโซ่แห่งคุณค่า (value chain) และสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ช่องทางที่มีอยู่ในปัจจุบันได้รับการจัดการอย่างเหมาะสม ส่วนช่องทางใหม่ๆ ก็ได้รับความร่วมมือในการพัฒนาเพื่อให้เกิดกลุ่มลูกค้าใหม่ และสร้างข้อความโต้ตอบในการให้บริการ โดยประสบการณ์ในการรับบริการของลูกค้าในทุกช่องทางได้มีการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีกฎเกณฑ์เพื่อเป็นกรอบการทำงานที่ชัดเจน</p>
Product & Services	Product/Service Development	<p>Digital product/service portfolio is not specifically managed, either separate from Traditional products, or as an integrated product/service offering. Digital product/service development does not have defined processes or criteria for assessing progress. Metrics for measuring initiative performance do not exist. There are no dedicated resources for digital product development</p>	<p>Digital product/service portfolio balanced between near and long term with clear understanding of target market. Digital product development process and individual resource evaluation metrics aligned. Product development teams contain deep, cross functional skills (R&D, Marketing, and Organisation Dev)</p>	<p>Extended iterative improvement process for digital product/service portfolio that links to strategic partners. Business leaders act as advisory board for digital product/service development, while initiative leaders are strong business managers who effectively manage highly effective cross-function team and take smart risks to launch new digital product/service</p>

Category	Feature	ระดับ 1	ระดับ 3	ระดับ 5
		Portfolio ของสินค้า หรือบริการแบบดิจิทัลยังไม่มีจัดการอย่างเหมาะสม โดยไม่ได้แยกการบริหารจัดการออกจากสินค้า/บริการแบบดั้งเดิม หรือไม่ได้นำมาผสมผสานกัน ทั้งนี้การพัฒนาสินค้า/บริการในรูปแบบดิจิทัลไม่มีการระบุกระบวนการทำงาน หรือเกณฑ์ในการประเมินความก้าวหน้าที่ชัดเจน ไม่มีตัวชี้วัดที่ใช้ในการวัดผลงานของโครงการ และไม่มีทรัพยากรที่เฉพาะเจาะจงเพื่อใช้ในการพัฒนาสินค้า หรือบริการด้านดิจิทัล	Portfolio ของสินค้า/บริการแบบดิจิทัลมีความสมดุลที่จะตอบสนองความต้องการทั้งในระยะสั้น และในระยะยาว โดยอาศัยความเข้าใจกลุ่มเป้าหมาย กระบวนการพัฒนาสินค้า/บริการแบบดิจิทัล และตัวชี้วัดในการประเมินความก้าวหน้ามีความสอดคล้อง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน คณะทำงานผู้พัฒนาผลิตภัณฑ์มีทักษะที่จำเป็น และครอบคลุมทุกด้าน (รวมถึงด้านการวิจัยและพัฒนา ด้านความต้องการตลาด และการพัฒนาองค์กร)	มีกระบวนการพัฒนาที่ดำเนินการอย่างเนื่องสำหรับ Portfolio ของสินค้า/บริการแบบดิจิทัลที่มีอยู่ โดยมีการเชื่อมโยงกับพันธมิตร หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผู้นำองค์กรเป็นผู้ให้คำแนะนำในการพัฒนาผลิตภัณฑ์/บริการแบบดิจิทัล ในขณะที่เดียวกันผู้บริหารโครงการมีทักษะที่ดีในการบริหารจัดการ คณะทำงานจากหลากหลายหน่วยงาน (Cross-functional) มีความสามารถในการรับความเสี่ยงอย่างเหมาะสม เพื่อสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์/บริการแบบดิจิทัลใหม่ๆ
Digital Operations	Operation Integration (Operation Management)	There exists little to no integration and automation between existing system components within the digital operations. Processes tend to be organic or ad-hoc, and rely on isolated systems and tools	Integration between existing system components within the digital operations have enabled basic automation for some workflow processes, but exception events (e.g., errors, fallout) can be disruptive, and/or require manual effort	Mature, end-to-end integration between workflow components throughout the digital operation has earned your organization a leadership position thanks to reduced labor, increased capacity, and other benefits of automation driving aggressive market advantages
		ไม่มีการเชื่อมโยง หรือการทำงานร่วมกันแบบอัตโนมัติระหว่างระบบที่ใช้ในการปฏิบัติงานแบบดิจิทัล หรือมีน้อยมาก กระบวนการต่าง ๆ มีแนวโน้มที่จะบริหารจัดการเป็นส่วนๆ ตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น โดยใช้ระบบ และเครื่องมือที่ไม่มีการเชื่อมโยงถึงกัน	มีการเชื่อมโยงการทำงานของระบบที่ใช้ในการปฏิบัติงานแบบดิจิทัลทำให้เกิดการทำงานแบบอัตโนมัติเบื้องต้นจำนวนหนึ่ง แต่สำหรับเหตุการณ์ที่ไม่ปกติ เช่นกรณีที่เกิดความผิดพลาด หรือผลลัพธ์ที่ไม่สามารถคาดการณ์ได้ อาจส่งผลเกิดความเสียหาย และ/หรือต้องกลับไปใช้การทำงานโดยบุคลากรเป็นผู้ลงมือทำ	มีการเชื่อมโยงการทำงานของระบบที่ใช้ในการปฏิบัติงานแบบดิจิทัลตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ ทำให้องค์กรเป็นผู้นำด้านการปฏิบัติการ โดยการทำงานแบบอัตโนมัติสามารถลดต้นทุนการดำเนินการ เพิ่มขีดความสามารถ และเอื้อประโยชน์อื่น ๆ แก่องค์กร
Digital Operations	Standardization	Silos, differing systems, and/or unique methodologies between departments in your digital operation has resulted in limited or no inter-departmental cooperation for workflow processes	Defined processes for communication and operational integration between departments has produced reliable integration for many cross-departmental digital workflows (e.g., editorial to encoding, to data-management)	Organization-wide processes for communication, operational methodology, and common system have virtually eliminated cross-departmental impact for digital workflows
		แต่ละหน่วยงานมีระบบที่แตกต่างกัน และ/หรือมีวิธีปฏิบัติที่เป็นรูปแบบเฉพาะของตนเอง ส่งผลให้การปฏิบัติงานด้านดิจิทัลเกิดข้อจำกัด หรือไม่สามารถสร้างความร่วมมือกันระหว่างกระบวนการทำงานได้	องค์กรได้กำหนดกระบวนการสื่อสาร และการปฏิบัติงานร่วมกันในระดับหนึ่ง ส่งผลให้หน่วยงานภายในสามารถทำงานในรูปแบบดิจิทัลระหว่างกันได้หลายกระบวนการ (เช่นการแก้ไขโค้ด การบริหารจัดการข้อมูล เป็นต้น)	ทั้งองค์กรมีกระบวนการสื่อสาร การปฏิบัติงาน และระบบที่มีมาตรฐานร่วมกัน ส่งผลให้ทุกหน่วยงานภายในทำงานในรูปแบบดิจิทัลระหว่างกันได้อย่างสมบูรณ์ โดยไม่มีผลกระทบอื่นๆ
Digital Operations	Reliability	Digital workflows tend to be unreliable (e.g., the same workflow may not reliably yield the same output) and/or non-repeatable (e.g., operations staff frequently "re-invent" workflow processes according to inputs)	Digital workflows are generally reliable (e.g., the same workflow yields the same output) and are repeatable for a majority of defined inputs into most workflows as a benefit of reliability and repeatability requirements	Highly sophisticated refinements in the digital operations workflows are reliable and repeatable; they have yielded clear operational advantages due to the virtual elimination of contingency events within your digital workflows

Category	Feature	ระดับ 1	ระดับ 3	ระดับ 5
		กระบวนการทำงานแบบดิจิทัลไม่น่าเชื่อถือ เช่น เมื่อปฏิบัติงานเหมือนกัน อาจจะไม่เกิดผลลัพธ์อย่างเดียวกัน และ/หรือไม่สามารถใช้ซ้ำ ๆ กันกับข้อมูลตั้งต้นรูปแบบต่าง ๆ ได้ พนักงานต้องปรับเปลี่ยนกระบวนการตามข้อมูลตั้งต้น	กระบวนการทำงานแบบดิจิทัลโดยทั่วไปมีความน่าเชื่อถือ เช่นเมื่อปฏิบัติงานเหมือนกันจะได้ผลลัพธ์อย่างเดียวกันเสมอ และ/หรือสามารถใช้กระบวนการดังกล่าวซ้ำ ๆ เนื่องจากกระบวนการสามารถรองรับข้อมูลตั้งต้นที่แตกต่างกัน แต่ได้มีการตั้งค่าไว้แล้ว	กระบวนการทำงานแบบดิจิทัลมีความสามารถสูง มีความน่าเชื่อถือ และรองรับการทำงานแบบต่าง ๆ ได้ ส่งผลให้องค์กรเกิดความได้เปรียบในทางการปฏิบัติงาน เนื่องจากสามารถกำจัดความไม่แน่นอนในขั้นตอนการปฏิบัติงาน
Digital Operations	Adaptability	The operation has little to no ability to adapt workflows to operational requirements, or organizational disruption, without significant effort and/or impact to the current operation	Basic adaptations to workflow processes (e.g., modification, staff changes, etc.) are possible with minimal impact to workflows and capabilities	Workflows are rapidly adaptable based on operational requirements, and highly resilient to disruption due to market conditions, or personnel changes
		กระบวนการทำงานไม่มี หรือมีความสามารถน้อยมากในการปรับเปลี่ยนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับความต้องการทางการปฏิบัติงาน หรือการเปลี่ยนแปลงในองค์กร	การปรับเปลี่ยนขั้นตอนการปฏิบัติงานสามารถทำได้บ้างโดยไม่มีผลกระทบต่อขั้นตอนการปฏิบัติงานและความสามารถ เช่น การตัดแปลง หรือการเปลี่ยนแปลงพนักงาน เป็นต้น	ขั้นตอนการปฏิบัติงานสามารถปรับเปลี่ยนได้อย่างรวดเร็วเพื่อตอบสนองความต้องการในการปฏิบัติงาน และขั้นตอนการปฏิบัติไม่ได้รับผลกระทบจากกระบวนการต่าง ๆ อันเกิดจากการเปลี่ยนแปลงจากลูกค้า หรือการเปลี่ยนพนักงาน
Digital Operations	Accessibility	Digital content is not centrally accessible (i.e., spread across multiple storage solutions) and accessing and migrating digital content is labor intensive and time consuming	A content centralization solution has been implemented, making digital content accessible to all required workflows systems, yet scale, concurrency, cost-efficiency, and other factors have yet to be addressed	A content centralization solution has been implemented, making digital content accessible to all required workflows systems, and scale, concurrency, cost-efficiency, have been optimized for all workflows
		เนื้อหาในรูปแบบดิจิทัลไม่สามารถเข้าถึงได้จากส่วนกลาง (เนื้อหาดังกล่าวได้รับการจัดเก็บแยกกันตามฐานข้อมูลต่าง ๆ) อีกทั้งการเข้าถึง และการโอนข้อมูลดิจิทัลต้องใช้เวลาในการทำงานมาก	เนื้อหาในรูปแบบดิจิทัลได้รับการรวบรวมไว้ที่ส่วนกลาง โดยมีการนำระบบจัดการข้อมูลดิจิทัลมาใช้งาน ทำให้สามารถเข้าถึงเนื้อหาในรูปแบบดิจิทัลได้อย่างไรก็ตามระบบจัดการข้อมูลดังกล่าวอาจจะยังไม่สามารถขยาย (scale) ไม่สามารถให้ผู้ใช้งานหลายบุคคลใช้งานพร้อมกัน (concurrency) ไม่มีประสิทธิภาพในการใช้ต้นทุน (cost efficiency) และยังไม่ได้พิจารณาปัจจัยอื่น ๆ	เนื้อหาในรูปแบบดิจิทัลได้รับการรวบรวมไว้ที่ส่วนกลาง โดยมีการนำระบบจัดการข้อมูลดิจิทัลมาใช้งาน โดยระบบจัดการข้อมูลดังกล่าวสามารถขยาย (scale) สามารถให้ผู้ใช้งานหลายบุคคลใช้งานพร้อมกัน (concurrency) มีประสิทธิภาพในการใช้ต้นทุน (cost efficiency) และได้รับการปรับแต่งให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานหลายรูปแบบ
Digital Operations	Efficiency	Digital content transformation and processing is inefficient (e.g., due to excessive manual process, decoupled solutions, etc.) to the point of being unprofitable	Digital content transformation and processing is efficient (e.g., few manual processes and idle resources)	Digital content transformation and processing is highly efficient to the point of leading the market (i.e., increased output and lower cost as a benefit of efficiency efforts)
		กระบวนการเปลี่ยนเนื้อหาให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัลไม่มีประสิทธิภาพจนทำให้ไม่เกิดประโยชน์ อาจเป็นผลมาจากการมีกระบวนการที่ทำด้วยมือมากเกินไป หรือไม่ได้ใช้โปรแกรม หรือระบบในการทำงาน	กระบวนการเปลี่ยนรูปแบบเนื้อหาให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัลมีประสิทธิภาพ โดยยังอาจมีกระบวนการที่ดำเนินการด้วยมือเล็กน้อย หรือยังมีทรัพยากรที่ยังไม่ได้ถูกใช้งานอยู่บ้าง	กระบวนการเปลี่ยนรูปแบบเนื้อหาให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัลมีประสิทธิภาพสูงมาก จนนับได้ว่าเป็นผู้นำการค้าปลีก เช่น มีการเพิ่มผลลัพธ์ และลดต้นทุนจนทำให้เกิดประสิทธิภาพที่ดี

Category	Feature	ระดับ 1	ระดับ 3	ระดับ 5
Digital Operations	Platform Availability	The digital operation can support content availability across few to no consumption platforms (e.g. Web, Android, iOS, PC/Mac, STB, Netflix, Blockbuster etc.)	The digital operation is developing the capability to support content availability across the top 5 consumption platforms, per the organization's customer assessment	The digital operation is developing the capability to maximize content availability (via bundling, premium content, value add, etc.) across all target consumption platforms, per the organization's customer assessment
		การทำงานด้านดิจิทัลไม่ได้รับการสนับสนุนให้มีการกระจายเนื้อหาให้ไปอยู่บน platform ต่าง ๆ เช่น เว็บ Android, PC/Mac, STB, Netflix เป็นต้น	การทำงานด้านดิจิทัลมีการพัฒนาศักยภาพสามารถสนับสนุนเนื้อหาสามารถเข้าถึงได้จาก platform 5 อันดับแรกจากการประเมินลูกค้า (หน่วยงาน หรือ ประชาชน) ขององค์กร	การทำงานด้านดิจิทัลได้พัฒนาขีดความสามารถในการทำให้อินเทอร์เน็ตในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อที่จะเข้าถึงทุกกลุ่มเป้าหมาย (หน่วยงาน หรือ ประชาชน) ขององค์กรให้ได้มากที่สุด ไม่ว่าจะผ่านการรวบรวมข้อมูล การเพิ่มเนื้อหาพิเศษ หรือการสร้างมูลค่าเพิ่มอื่น ๆ กับข้อมูล เป็นต้น
Digital Operations	Customer Service Channels	Company provides standard communication channels, such as phone and web for customer service channel	With standard communication channels, customer service channels are utilized based upon customer feedback and segmentation/lifetime value	Company utilizes advanced technologies, such as Web Chat, VoIP or kiosks, to provide additional touchpoint options
		องค์กรมีช่องทางการสื่อสารแบบมาตรฐานที่มีอยู่ทั่วไปเพื่อให้บริการลูกค้า เช่น โทรศัพท์ และเว็บ	องค์กรใช้งานช่องทางการติดต่อแบบมาตรฐานกับลูกค้าโดยพิจารณาจากข้อมูลความคิดเห็นของลูกค้า และการแบ่งกลุ่มลูกค้าตามกลุ่ม หรือช่วงอายุ (segmentation/lifetime value)	องค์กรใช้เทคโนโลยีขั้นสูง เช่น web chat (เว็บที่สามารถโต้ตอบได้เอง) Voice of Internet Protocol (การโทรศัพท์ผ่านทางอินเทอร์เน็ต) หรือการมีแผงให้บริการขนาดเล็ก (Kiosks) เป็นทางเลือกที่เพิ่มขึ้นในการที่จะทำให้มีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า
Digital Operations	Customer Information Across Channels	No transfer of customer interaction or transaction information across channels	Channels are provided with up-to-date profile and transactional data to give a '360 degree view' of the Customer	Touchpoint data is updated, analyzed and distributed real-time across channels
		ไม่มีการส่งผ่านข้อมูลของลูกค้า (หน่วยงาน หรือ ประชาชน) ระหว่างกันภายในองค์กร รวมถึงยังไม่มีการส่งข้อมูลระหว่างช่องทางการติดต่อกับลูกค้า	ช่องทางการติดต่อกับลูกค้า (หน่วยงาน หรือ ประชาชน) ได้รับข้อมูลลูกค้า และ ข้อมูลการใช้งานที่ทันสมัย เพื่อให้ได้มุมมองเกี่ยวกับลูกค้าอย่างครบถ้วน (แบบ 360 องศา)	ข้อมูลการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า (หน่วยงาน หรือ ประชาชน) ได้รับการบันทึก วิเคราะห์ และกระจายไปยังทุกช่องทางแบบทันทีทันใด
Digital Operations	Customer Service Level	No SLAs defined	Limited SLAs defined	Sophisticated routing and treatment methods are developed to ensure that touchpoints adhere to SLAs and Customer segments

Category	Feature	ระดับ 1	ระดับ 3	ระดับ 5
	Agreements	<p>ยังไม่มีข้อตกลงในการให้บริการ</p> <p>SLA (Service Level Agreement) คือข้อตกลงในการให้บริการ โดยระบุถึงประเภทของการให้บริการ วิธีให้บริการ ระยะเวลาที่ใช้ในการบริการ และระดับการบริการที่สามารถเลือกให้แตกต่างกัน เช่นการให้บริการข้อมูลออนไลน์ หากผู้ใช้งานจ่ายค่าบริการที่ต่างกัน จะทำให้สามารถเข้าถึงเนื้อหาได้ไม่เท่ากัน หรือมีปริมาณของเนื้อหาที่สามารถ download ได้ไม่เท่ากัน เป็นต้น</p>	มี SLAs อย่างจำกัด	มีการพัฒนาการจัดการ และวิธีปฏิบัติต่อลูกค้าเพื่อให้ง่ายในแง่จุดที่มีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าเป็นไปตาม SLA ของแต่ละกลุ่มลูกค้าต่างๆ (Customer segment)
Digital Operations	Library Integration	The digital operation has no strategy for the migration of physical masters and assets into a digital library	The digital operation has defined a strategy, including all necessary process and technology considerations, for the migration of physical master assets and elements into a digital library	The digital operation's process for physical to digital is mature and/or complete, and digital masters and associated elements can be served and serviced from a central working library immediately after mastering
		การปฏิบัติงานทางด้านดิจิทัลไม่มีกลยุทธ์ในการแปลงสภาพข้อมูลที่เป็นกระดาษหรือที่อยู่ในรูปแบบที่จับต้องได้ให้มาอยู่ในรูปแบบดิจิทัล	การปฏิบัติงานทางด้านดิจิทัลได้มีการกำหนดกลยุทธ์ซึ่งรวมไปถึงการวางกระบวนการจำเป็นและเทคโนโลยีที่จำเป็นในการเปลี่ยนผ่านจากการแปลงสภาพข้อมูลที่เป็นกระดาษหรือที่อยู่ในรูปแบบที่จับต้องได้ให้มาอยู่ในรูปแบบดิจิทัล	กระบวนการการเปลี่ยนจากรูปแบบข้อมูลที่จับต้องได้ไปสู่รูปแบบที่เป็นดิจิทัลได้รับการพัฒนาแล้ว และ ต้นแบบในรูปแบบดิจิทัล (digital master) และส่วนอื่นที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปใช้ได้ทันทีที่ผ่านกระบวนการ
Digital Operations	Evaluation & Selection	Evaluation of new tools and equipment tend to be informal, or defined by an incomplete view of the operation and solution, possibly leading to inefficient, inadequate, or failed selections	The digital operation has defined a formal process for evaluating and selecting technical solutions based on vendor interviews, and functional expert assessment.	The digital operation has defined a formal process for evaluating and selecting technical solutions based on functionality, implementation, and commercial fit-analysis for current-state and future-state requirements.
		การประเมิน และคัดเลือกเครื่องมือใหม่ ๆ มีรูปแบบไม่เป็นทางการ หรือถูกประเมินโดยมีมุมมองที่ใช้ในการพิจารณาไม่ครบถ้วน ทำให้การคัดเลือกไม่มีประสิทธิภาพ ไม่เหมาะสม หรือไม่สามารดำเนินการสรรหาได้เลย	การปฏิบัติงานด้านดิจิทัลมีรูปแบบการประเมินและคัดเลือก solutions ที่เป็นทางการ โดยการประเมินอาศัยข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ขาย (vendor) และการประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญ	การปฏิบัติงานด้านดิจิทัลมีกระบวนการประเมิน และคัดเลือก solutions อย่างเป็นทางการ โดยการประเมินอาศัยข้อมูลจากความสามารถในการทำงาน การนำไปปฏิบัติจริง และการวิเคราะห์ความเหมาะสมกับความต้องการทั้งในปัจจุบันและในอนาคต
Digital Operations	Implementation	Implementation of technology solutions and processes rely heavily on individual competence, trial-and-error, or unplanned deployments, possibly resulting in failed or inefficient implementations of solutions	Defined implementation processes, including testing procedures, change control processes, and development/staging methodologies are being integrated into the technical operation	Advanced implementation processes in your organization have accelerated the successful deployment of solutions, while greatly reduced the negative impact during solutions implementation.

Category	Feature	ระดับ 1	ระดับ 3	ระดับ 5
		การนำ solutions และกระบวนการมาปฏิบัติจริงจำเป็นต้องพึ่งพาความสามารถเฉพาะบุคคล การลองผิดลองถูก หรือไม่ได้มีการวางแผนการนำมาใช้ ซึ่งอาจจะส่งผลงานไม่มีประสิทธิภาพ หรือไม่สามารถนำไปใช้ปฏิบัติงานจริงได้เลย	กระบวนการเพื่อนำ solutions มาใช้งานจริงมีการจัดทำอย่างชัดเจน ซึ่งรวมไปถึง กระบวนการทดสอบ กระบวนการควบคุมการเปลี่ยนแปลง และการพัฒนา solution และทดลองใช้ โดยทุกกระบวนการดังกล่าวได้ถูกรวมเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานทางเทคนิค	กระบวนการเพื่อนำ solutions มาใช้งานจริงมีการจัดทำอย่างชัดเจน โดยเป็นกระบวนการขั้นนำที่สามารถเร่งรัดการนำ solution มาใช้งานจริงได้อย่างมีประสิทธิภาพ และในขณะเดียวกันกระบวนการดังกล่าวยังสามารถลดผลกระทบในด้านลบที่อาจเกิดขึ้นในช่วงการนำ solution มาใช้งานจริงได้อีกด้วย
Digital Operations	Core Technology	The organizations core technology platform (e.g., network, storage, servers, telephony, etc.) and core technology services (e.g., directory services, email, file/print, etc.) are inadequate for your organization's needs, poorly implemented, or generally do not support dependent technologies	The organization has defined a core technology and service platform standard, and has begun to deploy components based on these standards. Best practices for core technology implantation are being practiced whenever possible	The organization has developed a highly capable and reliable enterprise core technology platform and service infrastructure throughout the enterprise, acting as a reliable, scalable, and cost-efficient springboard for dependent solution components
		เทคโนโลยีหลักที่ใช้ในองค์กร เช่น ระบบเครือข่าย (network) ระบบฐานข้อมูล (Storage) เครื่องแม่ข่าย (server) ระบบโทรศัพท์ และบริการทางเทคโนโลยีอื่น ๆ เช่น บริการสารบบ (directory services) อีเมล การจัดพิมพ์ ไม่ได้มีความเหมาะสมกับความต้องการขององค์กร ไม่ได้มีการ implement อย่างเหมาะสม และไม่ได้สนับสนุนเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง	องค์กรได้มีการระบุนมาตรฐานสำหรับเทคโนโลยีหลัก และมาตรฐานสำหรับช่องทางการบริการ (service platform) และได้เริ่มใช้อุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีบางส่วนตามมาตรฐานเหล่านี้ รวมถึงมีการใช้ best practice สำหรับเทคโนโลยีเหล่านี้เมื่อมีโอกาส	องค์กรได้มีการพัฒนาโครงสร้างทางด้านเทคโนโลยีหลักที่มีสมรรถนะสูง และมีความน่าเชื่อถือ รวมถึงมีโครงสร้างพื้นฐานในการให้บริการดังกล่าวทั้งองค์กร ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีบทบาทในองค์กรนำเทคโนโลยีต่าง ๆ ไปใช้ได้โดยที่มีการบริหารต้นทุน ขยายการให้บริการและสร้างความน่าเชื่อถืออย่างก้าวกระโดด
Digital Operations	System Integration (Technology Archidecture)	The organization's core technology components has not factored integration capabilities into the architecture, making integration of new components difficult or impossible	Integration architectures, requirements, and standards have been defined, and are being enforced when selecting solutions that will be integrated into the technical operation	Mature and open application integration capabilities have eased the integration of digital operations and technology solutions to the point where the organization is able to rapid deploy advanced capability
		ไม่ได้มีการพิจารณาความสามารถในการเชื่อมโยงระหว่างระบบในโครงสร้างทางเทคโนโลยีหลักขององค์กร ส่งผลให้เมื่อต้องการให้ระบบใหม่เข้ามาเชื่อมโยงเป็นส่วนหนึ่งของโครงสร้างหลัก เป็นไปด้วยความยากลำบาก หรือเป็นไปไม่ได้	โครงสร้างทางเทคโนโลยีขององค์กรได้มีการระบุความต้องการด้านการเชื่อมโยงระหว่างระบบ และมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง โดยความต้องการ และมาตรฐานดังกล่าวได้นำมาบังคับใช้เมื่อมีการคัดเลือกทางเทคนิคสำหรับระบบที่จะเข้าเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงาน	โครงสร้างทางเทคโนโลยีขององค์กรมีความสามารถในการเชื่อมโยงแบบเปิด (open application integration) ส่งผลให้การเชื่อมโยงของการปฏิบัติการทางดิจิทัล และการเชื่อมโยงทางเทคนิคระหว่างระบบทำได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ โดยที่องค์กรสามารถนำความสามารถขั้นสูงดังกล่าวไปใช้งานได้อย่างรวดเร็ว
Digital Operations	Data/ Information	Core data within your operation is not well structured or managed, and tend not to lend itself to analysis without significant and manual effort	The operation has defined a core data information architecture, thus allowing the structured access of shared data between systems (e.g., search, label, navigate)	The organization has developed a sophisticated methodology for aggregating, structuring and presenting shared information bases for the structured and reliable access data internally and externally, as requirements dictate

Category	Feature	ระดับ 1	ระดับ 3	ระดับ 5
		ข้อมูลหลักที่มีในการปฏิบัติงาน ไม่ได้มีการจัดโครงสร้าง หรือบริหารจัดการที่ดี อีกทั้งมีแนวโน้มที่จะไม่สามารถนำไปใช้ในการวิเคราะห์ได้ หรืออาจต้องมีการใช้ความพยายามอย่างมากในการวิเคราะห์	ในการปฏิบัติงานได้มีการจัดโครงสร้างข้อมูลหลัก จึงทำให้ระบบต่าง ๆ สามารถเข้าถึงข้อมูลหลักที่ได้รับการจัดโครงสร้างแล้ว เช่น การค้นหา (search) การทำระบุรายละเอียด (label) และการนำทางเพื่อให้สามารถค้นหาได้ (navigate)	องค์กรได้มีการพัฒนาวิธีการที่มีประสิทธิภาพเพื่อใช้ในการรวม จัดโครงสร้าง และนำเสนอฐานข้อมูลที่ใช้ร่วมกับระหว่างหน่วยงาน โดยมีโครงสร้างและมีความน่าเชื่อถือทั้งจากภายในองค์กร และภายนอกองค์กร ตามความต้องการที่ระบุไว้
Digital Operations	Security	Security practices, solutions are immature, ad-hoc, or wholly absent from your digital operation's technology environment การปฏิบัติการ และระบบรักษาความปลอดภัยยังไม่ได้รับการพัฒนา มีใช้เฉพาะบางกรณี หรือไม่มีอยู่เลยในสถานะการทำงานแบบดิจิทัล	Your digital operation has defined and implemented baseline practices, solutions, testing processes, and response strategies within your digital operation's technology environment การปฏิบัติงานแบบดิจิทัลได้มีการกำหนดหลักเกณฑ์ด้านความปลอดภัย และมี การใช้บรรทัดฐานทางทำงาน (baseline practice) ใช้ระบบรักษาความปลอดภัย กระบวนการทดสอบ รวมไปถึงกลยุทธ์สำหรับโต้ตอบ ในสถานะการทำงานแบบดิจิทัล	The digital operation has implemented highly mature security practices and solutions within the digital operations, enabling strong, active digital asset security (IDS, logging, encryption), well-trained staff (e.g., can resist social engineering), strong testing (active intrusion testing), and a robust response strategy (forensics and law-enforcement), and routinely audit security with an independent third-party การปฏิบัติการดิจิทัลได้มีการกำหนดหลักเกณฑ์ด้านความปลอดภัย และใช้ระบบการรักษาความปลอดภัยขั้นนำมาใช้ในการทำงาน ส่งผลให้การรักษาความปลอดภัยดิจิทัลมีความแข็งแกร่ง (เช่น ระบบตรวจสอบการบุกรุก (IDS) การบันทึกการเปลี่ยนแปลง (log) การเข้ารหัสต่าง ๆ (encryption) พนักงานได้รับการอบรมเป็นอย่างดี ระบบการทดสอบด้านความปลอดภัยมีความเข้มงวด และกลยุทธ์สำหรับโต้ตอบที่รัดกุม เช่น การตรวจสอบทุจริต และการบังคับใช้กฎหมาย) และมีการตรวจสอบระบบความปลอดภัยด้วยผู้ตรวจสอบจากภายนอกที่มีความเป็นอิสระ
Digital Operations	Roadmap	The digital operation performs little to no advanced planning for the growth and capability of the technology platform การปฏิบัติงานดิจิทัลไม่มี หรือเกือบไม่มีการวางแผนล่วงหน้า เพื่อรองรับการเติบโต และความสามารถของเทคโนโลยี platform (technology platform) ที่จะเปลี่ยนแปลงไป	The digital operation has defined an approach for the development of a technology blueprint based on short and long term organization objectives. การปฏิบัติงานดิจิทัลได้มีการพัฒนาพิมพ์เขียวทางเทคโนโลยี (Technology Blueprint) โดยอาศัยข้อมูลจากเป้าหมายขององค์กรในระยะสั้น และระยะยาว	The digital operation actively collaborates and participates with business units that define the drivers of future technology decision, resulting in a detailed understanding of short and long term organization objectives for developing technology blueprint การปฏิบัติงานดิจิทัลได้มีการประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่มีส่วนในการตัดสินใจเลือกใช้เทคโนโลยีในอนาคต ส่งผลให้เกิดความเข้าใจในเป้าหมายขององค์กรทั้งในระยะสั้นและระยะยาวอย่างละเอียด และนำข้อมูลดังกล่าวไปพัฒนาพิมพ์เขียวทางเทคโนโลยี (Technology Blueprint)

Category	Feature	ระดับ 1	ระดับ 3	ระดับ 5
Digital Operations	Monitor and Measure	The digital operation is unable to monitor aspects of the operation and produce data that is useful to the management	The digital organization is able to produce sufficient data to monitor critical workflows at a high level and not real time.	The digital organization is able to produce high-quality data sufficient to monitor critical workflows at a low level or real-time / dense interval.
		หน่วยงานที่ปฏิบัติงานด้านดิจิทัลไม่สามารถติดตามตรวจสอบการปฏิบัติงาน และจัดทำข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อผู้บริหารได้	องค์กรสามารถผลิต หรือจัดหาข้อมูลอย่างเพียงพอที่จะใช้ในการติดตาม ตรวจสอบขั้นตอนการดำเนินงานในระดับ high level และไม่ใช้ข้อมูลแบบทันที (real time) คุณภาพข้อมูลมีความต่างกัน	องค์กรสามารถผลิต หรือจัดหาข้อมูลได้อย่างเพียงพอที่จะใช้ในการติดตาม ตรวจสอบขั้นตอนการดำเนินงานได้อย่างละเอียด และข้อมูลเป็นแบบทันทีทันใด หรือมีความถี่ในการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยสูง
Digital Operations	Measure	The digital operation is unable to convert monitored data into meaningful measurements of performance (i.e., KPIs)	Key Performance Indicators have been defined based on the goals and needs of the organization, and monitored data from the digital operation is feeding into some KPIs	Key Performance Indicators have been refined based on the goals and needs of the organization, and monitored data from the entire digital operation is feeding into all target KPIs
		การปฏิบัติงานด้านดิจิทัลไม่สามารถแปลงข้อมูลที่ได้จากการติดตามตรวจสอบมาเป็นข้อมูลใช้ในการวัดผลการปฏิบัติงานได้	มีการกำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน (KPIs) โดยใช้ข้อมูลจากเป้าหมาย ความต้องการขององค์กร และตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานบางส่วนได้รับข้อมูลจากการติดตาม ตรวจสอบการปฏิบัติงานทางดิจิทัล	มีการกำหนด และปรับปรุงตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน(KPIs) โดยใช้ข้อมูลจากเป้าหมาย และความต้องการขององค์กร รวมถึงตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานที่สำคัญทั้งหมดได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนจากการติดตาม ตรวจสอบการปฏิบัติงานทางดิจิทัล

คำถามเพิ่มเติมประกอบแบบสอบถามเพื่อประเมินความพร้อมด้านดิจิทัล

ข้อ	คำถาม
1	ท่านให้คำจำกัดความของคำว่าดิจิทัล (Digital) และการปรับองค์กรให้เข้าสู่ความเป็นดิจิทัล (Digital Transformation) ว่าอย่างไร
2	ในมุมมองของท่าน ยุทธศาสตร์ทางด้านดิจิทัล (Digital Strategy) ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ มีอะไร
3	ในมุมมองของท่าน ท่านเห็นว่าอะไรจะเป็นปัจจัยบวกที่ส่งผลให้การปรับองค์กรให้เข้าสู่ความเป็นดิจิทัลจะได้รับการสนับสนุนและยอมรับ และท่านเห็นว่าอะไรคืออุปสรรคในการที่การปรับองค์กรให้เข้าสู่ความเป็นดิจิทัล
4	ในความเห็นของท่าน ใครจัดเป็นผู้ให้บริการขององค์กร และสามารถจัดกลุ่มผู้ให้บริการดังกล่าวได้เป็นกี่กลุ่ม โดยแต่ละกลุ่มได้รับบริการที่แตกต่างกันอย่างไร
5	องค์กรได้มีการประเมินผลงานจากลูกค้าที่ใช้บริการดิจิทัลขององค์กรหรือไม่ หากมี บริการใดบ้างที่ได้รับการประเมิน และผลประเมินได้ถูกนำมาใช้ในการปรับปรุงแก้ปัญหาอย่างไร
6	ในความเห็นของท่าน พนักงานภายในองค์กรได้รับการสื่อสาร รับทราบ และเข้าใจแผนการในการปรับเปลี่ยนให้องค์กรก้าวสู่ความเป็นดิจิทัลมากน้อยเพียงไร การสื่อสารที่ได้รับผ่านช่องทางใด และมีความถี่มากน้อยเพียงไร
7	ท่านพิจารณาว่าทักษะทางด้านดิจิทัล (Digital skill) ของบุคลากรในองค์กรอยู่ในระดับใด และท่านมองว่าอะไรคือจุดแข็งในการปรับองค์กรครั้งนี้ และอะไรคือสิ่งที่บุคลากรยังควรต้องพัฒนา
8	ท่านมองว่าบุคลากรของสำนัก ก.พ.ร. มีความคิดเห็นต่อ หรือมุมมองในการปรับองค์กรให้เข้าสู่ความเป็นดิจิทัล (Digital Transformation) อย่างไร
9	ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ สามารถทำงานตอบสนองความต้องการของท่านหรือไม่ มีความยืดหยุ่นเพื่อรองรับการใช้งานรูปแบบต่างๆ หรือไม่ อย่างไร
10	องค์กรของท่านมีการกำกับดูแล และติดตามการดำเนินงานด้านดิจิทัลหรือไม่ หากมีผลงานดังกล่าวได้นำมาเป็นส่วนหนึ่งของการพิจารณาผลการดำเนินงานหรือไม่ หากมี กรุณาระบุตัวชี้วัดผลการดำเนินการที่เกี่ยวข้อง (KPIs)

สารบัญ

หัวข้อ

หน้าที่

- บทนำ 3
- รูปแบบการดำเนินงานในอนาคตเพื่อรองรับการทำงานแบบดิจิทัลสำหรับสำนักงาน ก.พ.ร. 4
- สมรรถนะด้านดิจิทัลที่จำเป็นของบุคลากร 19
- ปัจจัยสนับสนุน และส่งเสริมการเป็นองค์กรดิจิทัล
 - การจัดการองค์ความรู้ 36
 - การจัดการข้อมูลองค์กร 59
- รายการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่จำเป็นต้องมีการเพิ่มเติม หรือเปลี่ยนแปลง 86

บทนำ

ในการดำเนินการขั้นตอนที่ 1 ของโครงการ ทางที่ปรึกษาได้ศึกษารายงานที่เกี่ยวข้องกับแนวทางในการพัฒนาระบบราชการไทย และสถานะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงาน ก.พ.ร. จัดทำแบบสอบถามเพื่อประเมินความพร้อมด้านดิจิทัลของสำนักงาน ก.พ.ร. (Digital Maturity Assessment) รวมถึงสัมภาษณ์ผู้บริหาร และบุคลากรในองค์กร เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์ และจัดการประชุมเชิงปฏิบัติการ โดยในการประชุม ทางที่ปรึกษาได้นำเสนอแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัลสำหรับหน่วยงานภาครัฐ พร้อมทั้งเสนอการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญสำหรับสำนักงาน ก.พ.ร. 4 ด้านหลัก ประกอบด้วย การปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานภายในสำนักงานให้เป็นแบบบูรณาการ การปรับปรุงด้านการสื่อสารภายใน การสร้างจัดการองค์ความรู้ในระดับองค์กร และการบริหารจัดการข้อมูลดิบอย่างมีประสิทธิภาพ

สำหรับการดำเนินการในขั้นตอนนี้ ทางที่ปรึกษารวบรวมข้อเสนอที่ได้รับจากการประชุมเชิงปฏิบัติการมาพิจารณาปรับปรุง เพิ่มเติม และขยายรายละเอียดแนวทางการเปลี่ยนแปลงองค์กรด้านดิจิทัลที่ได้นำเสนอ เพื่อจัดทำเป็นผลงานส่งมอบโครงการ ออกแบบรูปแบบการดำเนินการแบบดิจิทัลสำหรับสำนักงาน ก.พ.ร. ตามขอบเขตโดยละเอียดของงานที่จ้างที่ปรึกษา ข้อ 2 ต่อไป

วัตถุประสงค์ในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินการของสำนักงาน ก.พ.ร.

1



เพื่อสร้างความชัดเจนในขอบเขตงาน
สำหรับแต่ละกลุ่มงาน

กลุ่มงานที่ออกแบบนั้น ได้รวบรวมงานที่มีหน้าที่
และความรับผิดชอบลักษณะเดียวกันไว้รวมกัน
เพื่อกำหนดขอบเขตงานสำหรับแต่ละหน่วยงาน
ให้ชัดเจน

2



เพื่อสร้างทักษะ และความเชี่ยวชาญ
เฉพาะกลุ่มที่เหมาะสมในการให้บริการ

การจัดกลุ่มงานโดยรวมงานที่มีทักษะความ
ชำนาญ หรือความสามารถที่จำเป็นของ
หน่วยงานไว้ด้วยกัน เพื่อสร้างทักษะเฉพาะ และ
ให้เกิดความเชี่ยวชาญในการให้บริการ

3



เพื่อส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือระหว่าง
หน่วยงานภายใน

การจัดกลุ่มงานได้ระบุงการดำเนินการร่วมกันที่
สำคัญระหว่างหน่วยงานภายใน เพื่อส่งเสริม
ความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน และให้เกิดการ
ใช้ประโยชน์จากทรัพยากร และความสามารถ
ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการให้บริการอย่างมี
ประสิทธิภาพสูงสุด

4



เพื่อรองรับ และสนับสนุนการทำงานแบบ
ดิจิทัลในอนาคต

การปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินการส่งเสริม
ให้แต่ละกลุ่มงานมีความคล่องตัว และสามารถ
รองรับสนับสนุนการดำเนินงานในรูปแบบดิจิทัล
ในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ประโยชน์ต่อผู้รับบริการจากการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินการของสำนักงาน ก.พ.ร.



ผู้รับบริการ : **คณะรัฐมนตรี**



ได้รับคำแนะนำที่ชัดเจน และตรงประเด็นในประเด็น ยุทธศาสตร์ หรือภารกิจที่สำคัญ



เพิ่มความเชื่อมั่น และความไว้วางใจในการดำเนินงาน ของสำนักงาน ก.พ.ร.



ผู้รับบริการ : **ส่วนราชการ จังหวัด และองค์กรมหาชน**



เพิ่มประสิทธิภาพ รวมถึงลดระยะเวลาการดำเนินการ ระหว่างสำนักงาน ก.พ.ร. และหน่วยงานผู้รับบริการ



เพิ่มความพึงพอใจต่อการบริการ รวมถึงยกระดับ ความเชื่อมั่นในข้อเสนอแนะ และคำปรึกษาจาก สำนักงาน ก.พ.ร.



ผู้รับบริการ : **ประชาชน**



ได้รับการบริการที่มีประสิทธิภาพจากหน่วยงานของรัฐ





ได้รับข้อมูล ข่าวสาร และความรู้ที่เป็นประโยชน์



สร้างความเชื่อมั่นในการบริหารราชการแผ่นดินอย่างโปร่งใส และบูรณาการ

รูปแบบการดำเนินการเพื่อรองรับการทำงานแบบดิจิทัลของสำนักงาน ก.พ.ร.

- xxx บทบาทในปัจจุบัน
- xxx บทบาทที่เปลี่ยนแปลง
- xxx บทบาทใหม่

-  เจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะ
-  เจ้าหน้าที่

General Management

การจัดทำยุทธศาสตร์ และวางแผน (Strategy and Planning)	การพัฒนากระบวนการบริหาร (Mgmt. System Improvement)
การบริหารจัดการทรัพยากร (Resources Management)	การตรวจสอบภายใน (Internal Audit)
การบริหารจัดการความเสี่ยง (Risk Management)	การป้องกัน และปราบปรามการทุจริต (Anti-Corruption)
การจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Management)	การบริหารจัดการทั่วไป (General Administration)
การจัดการข้อมูลในองค์กร (Enterprise Data Management)	การให้คำปรึกษา ระเบียบ กฎหมาย (Legal and Compliance Advice)

Center of Excellence

การสร้างนวัตกรรม (Product & Service Innovation)	การพัฒนาศักยภาพบุคลากร (Leadership & Talent Development)
การพัฒนาแนวคิด (Leading Practice Development)	
การสร้างแบบจำลอง (Pilot and Prototyping)	การให้คำปรึกษาด้านนโยบาย (Policy Advice)
การสร้างหุ้นส่วนทางปัญญา (Intellectual Partnership)	การบริหารจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management)

Business Advisor

Agenda/Sector Based :



Account Based :

การบริการให้คำปรึกษา (Advisory Services)	การวิเคราะห์โครงสร้างองค์กร (Organization Assessment)
การบริหาร วิเคราะห์ผลการปฏิบัติงาน (Performance Management)	

Monitoring & Reporting

การติดตามประเมินผล และรายงาน (Monitoring and Reporting)	การสอบทานผลการประเมิน (Auditing)
---	----------------------------------

Public Relation & Engagement

การเผยแพร่ และประชาสัมพันธ์ (Publishing and Public Relation)	การสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน (Citizen Engagement)
--	--

OPDC Website

Collaboration Platform

Applications

ผู้รับบริการ

คณะรัฐมนตรี



ส่วนราชการ

จังหวัด

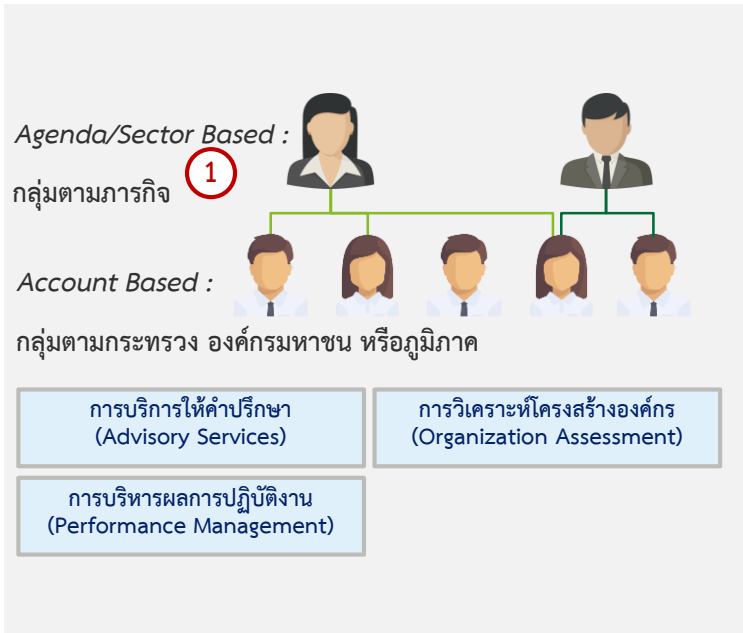
องค์กรมหาชน

ประชาชน

รูปแบบการดำเนินการแบบดิจิทัลของสำนักงาน ก.พ.ร. ในอนาคต

-  บทบาทหน้าที่ที่มีการเปลี่ยนแปลง
-  การดำเนินการที่สำคัญ

Business Advisor



จุดประสงค์ (Objective)

กลุ่มงานให้คำปรึกษาเป็นหน่วยงานหลักในการให้คำปรึกษา ส่งเสริมให้เกิดความเข้าใจหน่วยงานผู้รับบริการในเชิงลึกอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างสำนักงาน ก.พ.ร. และหน่วยงานผู้รับบริการเพื่อให้เกิดการร่วมมืออย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการผลักดันภารกิจที่สำคัญของสำนักงาน ก.พ.ร. ให้สัมฤทธิ์ผลในทิศทางเดียวกัน

ภายใต้กลุ่มงานให้คำปรึกษาสามารถแบ่งความรับผิดชอบได้ตามหน่วยงานผู้รับบริการ (กลุ่มกระทรวง องค์กรมหาชน และภูมิภาค)

การเปลี่ยนแปลงที่นำเสนอ (Proposed Key Changes):

1 เพิ่มการจัดกลุ่มงานตามภารกิจ (Agenda-Based):

- กำหนดภารกิจที่สำนักงาน ก.พ.ร. มุ่งเน้นที่จะปรับปรุง หรือเปลี่ยนแปลง โดยอาจกำหนดตามประเด็นยุทธศาสตร์ หรือประเด็นสำคัญที่สำนักงาน ก.พ.ร. ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการ
- ระบุบุคลากรผู้รับผิดชอบในการเป็นผู้นำ และบริหารภารกิจ โดยพิจารณาจากบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในภารกิจที่ต้องการมุ่งเน้น และไม่ได้ดูแลผู้รับบริการกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ
- จัดคณะทำงาน โดยจัดให้บุคลากรที่ดูแลผู้รับบริการภายใต้กลุ่มงาน Business Advisor ที่มีงานเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับภารกิจหรือเป้าหมายดังกล่าวมาร่วมกันดำเนินการร่วมกัน เพื่อให้การดำเนินการสำหรับภารกิจมีความสอดคล้อง และต่อเนื่องกัน

การดำเนินการที่สำคัญ (Key Interactions):

- 1** รวบรวมข้อมูล ประเด็นปัญหาที่พบในการให้บริการ เพื่อส่งต่อไปให้กับกลุ่มงานศูนย์ความเป็นเลิศเพื่อดำเนินการศึกษาค้นคว้า วิจัย พัฒนาบริการ เครื่องมือ หรือองค์ความรู้สำหรับแก้ปัญหาในอนาคต
- 2** ดำเนินการร่วมกับกลุ่มงานติดตาม และประเมินผลในการออกแบบ และกำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานผู้รับบริการ รวมถึงส่งข้อมูลการให้คำปรึกษา เพื่อให้กลุ่มงานประมวลผลการดำเนินการสามารถติดตาม และวิเคราะห์ผลการดำเนินการ และระบุประเด็นที่ต้องปรับปรุงได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำอธิบายหน้าที่ และความรับผิดชอบของกลุ่มงานในการดำเนินการแบบดิจิทัลในอนาคตสำหรับสำนักงาน ก.พ.ร.



Business Advisor

การบริการให้คำปรึกษา
(Advisory Services)

การบริหารผลการปฏิบัติงาน
(Performance Management)

การวิเคราะห์โครงสร้างองค์กร
(Organization Assessment)

xxx คำอธิบายหน้าที่งานในปัจจุบัน

xxx คำอธิบายหน้าที่งานที่มีการเพิ่มเติม หรือปรับเปลี่ยน

หน้าที่ และความรับผิดชอบของกลุ่มงาน

หน้าที่ตามกลุ่มภารกิจ

- ให้คำปรึกษา สนับสนุน และประสานงานตามภารกิจ หรือโครงการยุทธศาสตร์ที่ผู้บริหารสำนักงาน ก.พ.ร. มอบหมาย โดยดำเนินการแบบบูรณาการร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายใน และภายนอกสำนักงาน ก.พ.ร. ตามความเกี่ยวข้องกับภารกิจ หรือเป้าหมาย เพื่อเร่งรัด และผลักดันให้ภารกิจที่ได้รับมอบหมายบรรลุผล
- เป็นหน่วยงานหลักในการรับยุทธศาสตร์ และภารกิจ รวมถึงแนวทางการกำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานจากผู้บริหารสำนักงาน ก.พ.ร. เพื่อออกแบบตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานระดับภารกิจ โครงการทางยุทธศาสตร์ และกลุ่มกระทรวง เพื่อเป็นหลักในการออกแบบ และกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินการในระดับหน่วยงาน รวมถึงใช้ในการติดตามความก้าวหน้า และประเมินผลหน่วยงานผู้รับผิดชอบ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับภารกิจ และโครงการทางยุทธศาสตร์ต่อไป
- ส่งข้อมูล แนะนำ และให้คำปรึกษากลุ่มงานให้คำปรึกษาที่รับผิดชอบกระทรวง องค์กรมหาชน หรือภูมิภาค เพื่อให้สามารถออกแบบตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานผู้รับบริการให้มีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ และภารกิจในภาพรวมได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ส่งข้อมูล แนะนำ และให้คำปรึกษากลุ่มงานติดตาม และประเมินผล เพื่อให้สามารถติดตาม วิเคราะห์ผลการดำเนินการ และระบุประเด็นที่ต้องปรับปรุงได้อย่างมีประสิทธิภาพ

หน้าที่ตามกลุ่มตามกระทรวง องค์กรมหาชน หรือภูมิภาค

- ให้คำปรึกษา สนับสนุน และประสานงานเพื่อกำหนดหลักเกณฑ์เรื่องการปรับปรุงโครงสร้าง การจัดตั้ง การรวม การโอน การยุบเลิก การกำหนดชื่อ การเปลี่ยนชื่อ การกำหนดอำนาจหน้าที่ และการจัดแบ่งองค์กรของส่วนงานราชการ องค์กรมหาชน และหน่วยบริการรูปแบบพิเศษต่าง ๆ
- ให้คำปรึกษา สนับสนุน และประสานงานเกี่ยวกับการจัดโครงสร้าง การปรับปรุงระบบงาน และการนำยุทธศาสตร์ หรือมาตรการในการพัฒนาระบบการทำงานไปสู่การปฏิบัติของส่วนงานราชการ องค์กรมหาชน และหน่วยบริการรูปแบบพิเศษต่าง ๆ
- ศึกษา วิเคราะห์ ให้คำปรึกษา และประสานงานกับหน่วยงานกลางอื่น ๆ เพื่อเสนอความเห็นเพื่อปรับปรุงเปลี่ยนแปลงนโยบาย การดำเนินการ มาตรการ และระบบการพัฒนาราชการส่วนภูมิภาค และความสัมพันธ์กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมถึงระบบการบริหารงานจังหวัด และกลุ่มจังหวัดแบบบูรณาการ
- ให้คำปรึกษา สนับสนุน ประสานงานในการการออกแบบ และจัดทำตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานผู้รับบริการ ตามแนวทางที่ได้รับจากกลุ่มงานให้คำปรึกษาตามภารกิจ
- ประชาสัมพันธ์ ประสานงาน และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างสำนักงาน ก.พ.ร. และหน่วยงานผู้รับบริการ เพื่อสร้างความร่วมมืออย่างต่อเนื่อง รวมถึงพัฒนากระบวนการออกแบบตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน การติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลให้มีประสิทธิภาพ

หน้าที่อื่น ๆ

- ดำเนินการเกี่ยวกับงานเลขานุการของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการที่เกี่ยวข้อง
- ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของส่วนราชการหรือกลุ่มงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือตามที่ได้รับมอบหมาย

รูปแบบการดำเนินการแบบดิจิทัลของสำนักงาน ก.พ.ร. ในอนาคต

- ! บทบาทหน้าที่ที่มีการเปลี่ยนแปลง
- x การดำเนินการที่สำคัญ



Monitoring & Reporting



1

การติดตามประเมินผล และรายงาน (Monitoring and Reporting)

2

การสอบทานผลการประเมิน (Auditing)

จุดประสงค์ (Objective)

กลุ่มงานติดตาม และประเมินผลเป็นการรวมศูนย์การติดตามผลการดำเนินการของผู้รับบริการทุกกลุ่ม (กลุ่มกระทรวง องค์กรมหาชน และภูมิภาค) รวมถึงดำเนินการตรวจสอบผลการดำเนินการที่ทางผู้รับบริการรายงานมาเพื่อสอบทานความถูกต้อง และแม่นยำของผลการดำเนินการ รวมถึงระบุโอกาสในการปรับปรุงกระบวนการรายงานผลให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

การเปลี่ยนแปลงที่นำเสนอ (Proposed Key Changes):

1 รวมศูนย์การติดตาม ประเมินผล และรายงาน

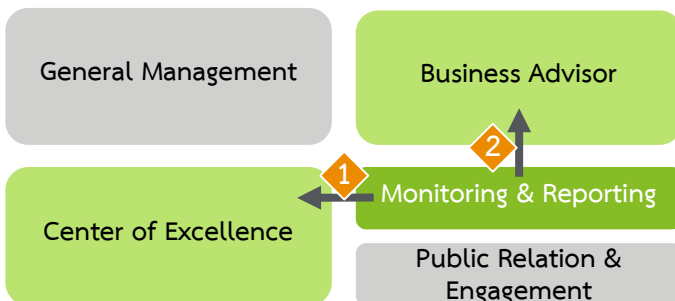
- รวมศูนย์การติดตามผลการดำเนินการของผู้รับบริการทุกกลุ่ม (กลุ่มกระทรวง องค์กรมหาชน และภูมิภาค) เพื่อให้การรายงานผลการดำเนินการ หรือการประเมินต่าง ๆ เป็นไปในแนวทางเดียวกัน รวมถึงเพิ่มประสิทธิภาพในการติดตาม และรายงาน

2 เพิ่มบทบาทการสอบทานผลการประเมิน

- จัดให้มีการสอบทานผลการดำเนินการของผู้รับบริการ โดยสามารถดำเนินการแบบสุ่ม หรือตามวงรอบ เพื่อส่งเสริมให้รายงานผลการปฏิบัติงานมีความโปร่งใส และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับรายงาน

การดำเนินการที่สำคัญ (Key Interactions):

- 1 รวบรวมข้อมูล ประเด็นปัญหาที่พบในการให้บริการ เพื่อส่งต่อไปยังกลุ่มงานศูนย์ความเป็นเลิศเพื่อดำเนินการศึกษาค้นคว้า วิจัย พัฒนา บริการ เครื่องมือ หรือองค์ความรู้สำหรับแก้ปัญหาในอนาคต
- 2 ส่งข้อมูลรายงานการปฏิบัติงาน และผลการวิเคราะห์ให้แก่กลุ่มงานให้คำปรึกษา เพื่อให้กลุ่มงานให้คำปรึกษาสามารถนำข้อมูลดังกล่าว ไปวิเคราะห์เพื่อกำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานสำหรับหน่วยงานผู้รับบริการในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ



คำอธิบายหน้าที่ และความรับผิดชอบของกลุ่มงานในการดำเนินการแบบดิจิทัลในอนาคตสำหรับสำนักงาน ก.พ.ร.



Monitoring & Reporting

การติดตามประเมินผล และรายงาน
(Monitoring and Reporting)

การสอบทานผลการประเมิน
(Auditing)

xxx คำอธิบายหน้าที่งานในปัจจุบัน

xxx คำอธิบายหน้าที่งานที่มีการเพิ่มเติม หรือปรับเปลี่ยน

หน้าที่ และความรับผิดชอบของกลุ่มงาน

หน้าที่ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล

- เป็นศูนย์กลางในการดำเนินการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลของส่วนราชการ และองค์การมหาชน **ทั้งในส่วนการประเมินตนเอง** (เช่นการประเมิน PMQA) **และการประเมินตามหลักเกณฑ์ กฎหมาย หรือระเบียบที่เกี่ยวข้อง** (เช่นการประเมินผลสัมฤทธิ์ของการพัฒนา และการดำเนินการของส่วนงานราชการ และองค์การมหาชนประจำปี) รวมถึงให้คำปรึกษา เสนอแนะ และประสานงานเกี่ยวกับการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลสัมฤทธิ์ของการพัฒนาส่วนงานราชการ และองค์การมหาชน
- จัดทำ พัฒนา และเผยแพร่แนวทางการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลของส่วนงานราชการ และองค์การมหาชน เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการสำหรับหน่วยงานที่ต้องรายงานผล
- ดูแล ควบคุม และพัฒนากระบวนการ รวมถึงระบบสารสนเทศที่ใช้ในการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล ของส่วนราชการ องค์การมหาชน ให้สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- สอบทานผลการดำเนินการของผู้รับบริการ โดยดำเนินการตามวงรอบ หรือดำเนินการแบบสุ่ม เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในความถูกต้องของข้อมูลรายงานผลการดำเนินการ พร้อมทั้งให้คำแนะนำในการปรับปรุงการรายงานผลการดำเนินการให้มีความถูกต้องแม่นยำ รวมถึงติดตามผลการดำเนินการปรับปรุงดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง
- วิเคราะห์ และจัดทำรายงานการประเมินผลการปฏิบัติงาน และรายงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาส่วนราชการ และองค์การมหาชน รวมถึงงานภารกิจ หรือโครงการทางยุทธศาสตร์อื่นของรัฐ เสนอต่อ ก.พ.ร.
- วิเคราะห์ และจัดทำรายงานผลการตรวจสอบ และประเมินผลภาคราชการเสนอนายกรัฐมนตรี และคณะรัฐมนตรี รวมทั้งรายงานการประเมินตนเองของคณะกรรมการตรวจสอบ และประเมินผลภาคราชการตามกฎหมาย หรือระเบียบว่าด้วยการตรวจสอบและประเมินผลภาคราชการ

หน้าที่อื่น ๆ

- ดำเนินการเกี่ยวกับงานเลขานุการของคณะกรรมการตรวจสอบและประเมินผลภาคราชการ
- ดำเนินการเกี่ยวกับงานเลขานุการของคณะอนุกรรมการพัฒนาระบบราชการที่เกี่ยวข้อง
- ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

รูปแบบการดำเนินการแบบดิจิทัลของสำนักงาน ก.พ.ร. ในอนาคต

- ! บทบาทหน้าที่ที่มีการเปลี่ยนแปลง
- ◇ การดำเนินการที่สำคัญ



Public Relation & Engagement



1

การเผยแพร่ และประชาสัมพันธ์
(Publishing and Public Relation)

การสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน
(Citizen Engagement)

จุดประสงค์ (Objective)

กลุ่มงานสื่อสาร เผยแพร่ และสร้างการมีส่วนร่วม เป็นศูนย์กลางในการให้ข้อมูล ชี้แจง สร้างความเข้าใจระหว่างสำนักงาน ก.พ.ร. และประชาชน หรือหน่วยงานภายนอก พร้อมทั้งการดำเนินการผ่านสื่อ และช่องทางต่าง ๆ รวมถึงการจัดกิจกรรมเพื่อสนับสนุนให้ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบราชการอย่างต่อเนื่อง

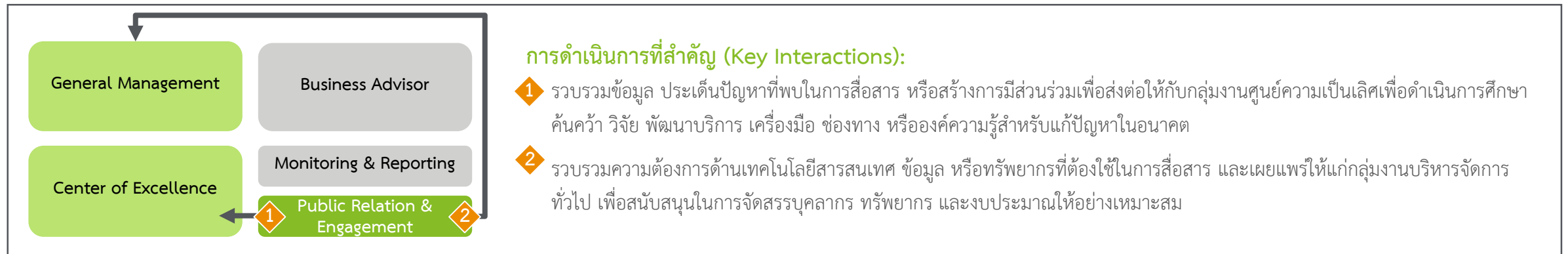
การเปลี่ยนแปลงที่นำเสนอ (Proposed Key Changes):

1 รวมศูนย์การเผยแพร่ และประชาสัมพันธ์

- รวมศูนย์การเผยแพร่ และประชาสัมพันธ์ระหว่างสำนักงาน ก.พ.ร. และประชาชน หรือหน่วยงานภายนอกไว้ภายใต้กลุ่มงานสื่อสาร เผยแพร่ และสร้างการมีส่วนร่วม เพื่อให้รวมผู้เชี่ยวชาญในการสื่อสารไว้ภายใต้กลุ่มงานเดียวกัน อีกทั้งบูรณาการให้การสื่อสารสู่หน่วยงานภายนอกมีเอกภาพ

การดำเนินการที่สำคัญ (Key Interactions):

- 1 รวบรวมข้อมูล ประเด็นปัญหาที่พบในการสื่อสาร หรือสร้างการมีส่วนร่วมเพื่อส่งต่อให้กับกลุ่มงานศูนย์ความเป็นเลิศเพื่อดำเนินการศึกษา ค้นคว้า วิจัย พัฒนาบริการ เครื่องมือ ช่องทาง หรือองค์ความรู้สำหรับแก้ปัญหาในอนาคต
- 2 รวบรวมความต้องการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ข้อมูล หรือทรัพยากรที่ต้องใช้ในการสื่อสาร และเผยแพร่ให้แก่กลุ่มงานบริหารจัดการทั่วไป เพื่อสนับสนุนในการจัดสรรบุคลากร ทรัพยากร และงบประมาณให้เหมาะสม



คำอธิบายหน้าที่ และความรับผิดชอบของกลุ่มงานในการดำเนินการแบบดิจิทัลในอนาคตสำหรับสำนักงาน ก.พ.ร.



Public Relation & Engagement

การเผยแพร่ และประชาสัมพันธ์
(Publishing and Public Relation)

การสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน
(Citizen Engagement)

xxx คำอธิบายหน้าที่งานในปัจจุบัน

xxx คำอธิบายหน้าที่งานที่มีการเพิ่มเติม หรือปรับเปลี่ยน

หน้าที่ และความรับผิดชอบของกลุ่มงาน



หน้าที่สื่อสาร เผยแพร่ และสร้างการมีส่วนร่วม

- เป็นศูนย์กลางในการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ และบริหารการสื่อสารระหว่างสำนักงาน ก.พ.ร. ส่วนราชการ หน่วยงานภายนอก ภาคเอกชน และประชาชน เพื่อส่งเสริม สนับสนุน ชี้แจง รวมทั้งดำเนินการส่งเสริมให้เกิดความรู้ ความเข้าใจในการพัฒนาระบบราชการอย่างต่อเนื่อง
- ออกแบบ บริหารจัดการกิจกรรม รวมถึงการประชุม ฝึกอบรม และสัมมนา เพื่อสร้างความเข้าใจ เผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ และสนับสนุนการมีส่วนร่วมของบุคคลกลุ่มต่าง ๆ ในการพัฒนาระบบราชการ
- เป็นศูนย์กลางในการรับฟังความคิดเห็นจากหน่วยงาน บุคลากรภายนอก รวมถึงประชาชนในเรื่องที่เกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการ รวมถึงวิเคราะห์ความคิดเห็นดังกล่าวเพื่อบริหารจัดการความคาดหวัง และสื่อสารให้ผู้บริหาร หรือหน่วยงานภายในสำนักงาน ก.พ.ร. ที่เกี่ยวข้องดำเนินการเพื่อปรับปรุงพัฒนาระบบราชการต่อไป

หน้าที่อื่น ๆ

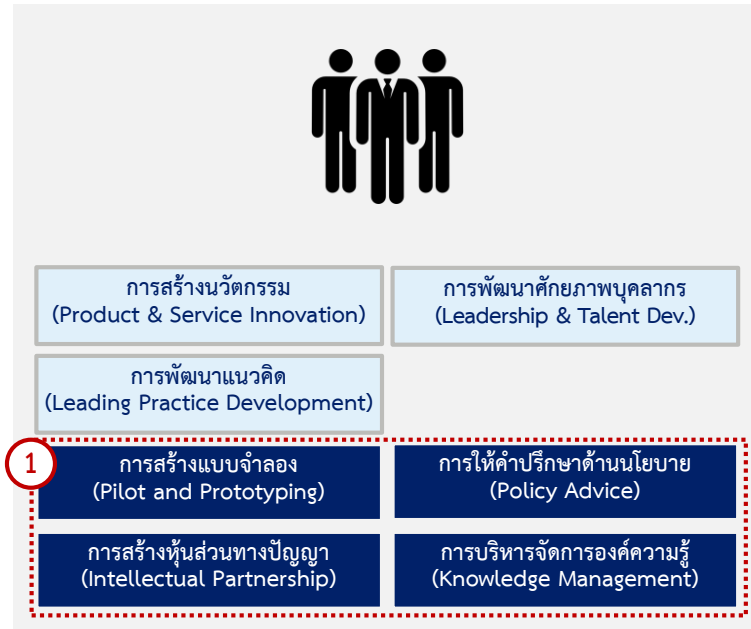
- ดำเนินการเกี่ยวกับงานเลขานุการของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการที่เกี่ยวข้อง
- ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

รูปแบบการดำเนินการแบบดิจิทัลของสำนักงาน ก.พ.ร. ในอนาคต

-  บทบาทหน้าที่ที่มีการเปลี่ยนแปลง
-  การดำเนินการที่สำคัญ



Center of Excellence



จุดประสงค์ (Objective)

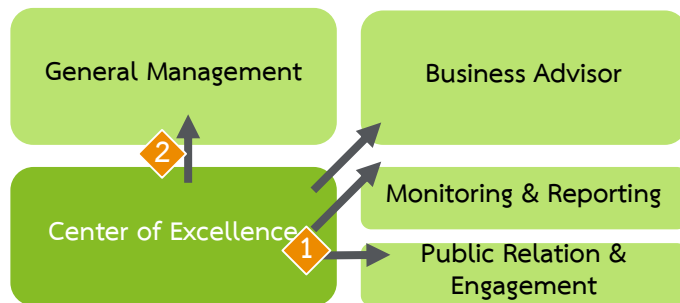
กลุ่มงานศูนย์ความเป็นเลิศมีจุดประสงค์เพื่อเป็นศูนย์กลางในการศึกษา วิเคราะห์ วิจัย และพัฒนาองค์ความรู้ และทักษะในระดับสูงที่จำเป็น และนำผลงานดังกล่าวไปสื่อสาร ฝึกอบรม ถ่ายทอดความรู้ รวมถึงให้การสนับสนุนด้านการปฏิบัติการให้กับหน่วยงานที่ให้บริการ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการของสำนักงาน ก.พ.ร.

การเปลี่ยนแปลงที่นำเสนอ (Proposed Key Changes):

- 1** เพิ่มบทบาทการดำเนินการแบบดิจิทัลภายใต้กลุ่มงานศูนย์ความเป็นเลิศ
 - การสร้างแบบจำลอง – เพื่อรองรับในกรณีที่ต้องการทดสอบนวัตกรรมใหม่ ๆ ตามกระบวนการคิดเชิงออกแบบ
 - การให้คำปรึกษาด้านนโยบาย – เพื่อค้นคว้า และพัฒนาคำแนะนำด้านนโยบายสำหรับหน่วยงานผู้รับบริการต่าง ๆ ให้สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้อย่างทันเวลา
 - การสร้างหุ้นส่วนทางปัญญา – เพื่อให้องค์กรได้รับ แลกเปลี่ยน และแบ่งปันองค์ความรู้ แนวคิด หรือนวัตกรรมที่ได้รับการพัฒนาใหม่ ๆ จากองค์กรอื่น ๆ ทั่วโลก
 - การบริหารจัดการองค์ความรู้ - เพื่อบริหารจัดการองค์ความรู้ภายในองค์กรอย่างเป็นระบบ ให้บุคลากรสามารถนำความรู้มาใช้ หรือถ่ายทอด ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงาน หรือสร้างความได้เปรียบทางธุรกิจ

การดำเนินการที่สำคัญ (Key Interactions):

- 1** สื่อสาร ฝึกอบรม ถ่ายทอดความรู้ รวมถึงให้การสนับสนุนด้านการปฏิบัติการให้กับหน่วยงานที่ให้บริการ หรือสื่อสารกับหน่วยงานภายนอก เพื่อให้หน่วยงานดังกล่าวมีองค์ความรู้ และเครื่องมือที่ทันสมัย เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการของสำนักงาน ก.พ.ร.
- 2** รวบรวมความต้องการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ข้อมูล หรือทรัพยากรที่ต้องใช้ในการสื่อสาร และเผยแพร่ให้แก่หน่วยงานบริหารจัดการทั่วไป เพื่อสนับสนุนในการจัดสรรบุคลากร ทรัพยากร และงบประมาณให้ได้อย่างเหมาะสม



คำอธิบายหน้าที่ และความรับผิดชอบของกลุ่มงานในการดำเนินการแบบดิจิทัลในอนาคตสำหรับสำนักงาน ก.พ.ร.



Center of Excellence

การสร้างนวัตกรรม
(Product & Service Innovation)

การพัฒนาแนวคิด
(Leading Practice Development)

การพัฒนาศักยภาพบุคลากร
(Leadership & Talent Dev.)

การให้คำปรึกษาด้านนโยบาย
(Policy Advice)

การสร้างแบบจำลอง
(Pilot and Prototyping)

การสร้างหุ้นส่วนทางปัญญา
(Intellectual Partnership)

การบริหารจัดการองค์ความรู้
(Knowledge Management)

xxx คำอธิบายหน้าที่งานในปัจจุบัน

xxx คำอธิบายหน้าที่งานที่มีการเพิ่มเติม หรือปรับเปลี่ยน

หน้าที่ และความรับผิดชอบของกลุ่มงาน



หน้าที่ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย และพัฒนา

- ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย และพัฒนานโยบาย ยุทธศาสตร์ และมาตรการเกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการ รวมไปถึงจนถึงกำกับ ติดตามนโยบาย ยุทธศาสตร์ และมาตรการดังกล่าว ให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
- เป็นศูนย์กลางเกี่ยวกับการบริหารการเปลี่ยนแปลงของส่วนราชการต่าง ๆ เพื่อให้การสนับสนุนผู้นำการบริหารการเปลี่ยนแปลงของกรมและจังหวัด ในการบริหารการเปลี่ยนแปลงให้ประสบความสำเร็จ
- ดำเนินการโครงการพัฒนานักบริหารการเปลี่ยนแปลงรุ่นใหม่ รวมถึงออกแบบ และพัฒนาหลักสูตรที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาให้บุคลากรที่ได้รับการคัดเลือกตามโครงการมีความรู้ ความสามารถ และสมรรถนะในการดำเนินการ และบริหารงานราชการ
- ศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ และจัดทำคำแนะนำด้านนโยบายสำหรับ ก.พ.ร. รวมถึงผู้บริหารสำนักงาน ก.พ.ร. และหน่วยงานผู้รับบริการเพื่อให้ส่วนราชการสามารถจัดทำ ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงนโยบาย กฎระเบียบ หรือแนวทางปฏิบัติต่าง ๆ เพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง แนวโน้มทางสังคม และเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม และทันเวลา
- บริหารจัดการศูนย์นวัตกรรมภาครัฐ สำหรับพัฒนานวัตกรรมในการบริหารงานภาครัฐเพื่อตอบสนองการเปลี่ยนแปลงของโลก และความต้องการของสังคม รวมถึงส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐมีขีดความสามารถในการให้บริการแก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งบริหารจัดการห้องปฏิบัติการนวัตกรรมภาครัฐ และการสร้างแบบจำลองในการดำเนินการ เพื่อทดสอบนวัตกรรมใหม่ ๆ ตามกระบวนการคิดเชิงออกแบบ
- วิเคราะห์ สรรหา คัดเลือก และสร้างหุ้นส่วนทางปัญญา เพื่อให้องค์กรได้มีส่วนร่วมในการพัฒนา รับรู้ แลกเปลี่ยน และแบ่งปันองค์ความรู้ แนวคิด หรือนวัตกรรมที่ได้รับการพัฒนาใหม่ ๆ จากหน่วยงานราชการ หน่วยงานเอกชน สถาบันการศึกษา และองค์กรอื่น ๆ ทั่วโลก
- บริหารจัดการองค์ความรู้ภายในองค์กรอย่างเป็นระบบ เพื่อให้บุคลากรสามารถสร้าง จัดเก็บ แบ่งปัน รวมถึงนำความรู้มาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงาน เกิดการต่อยอดองค์ความรู้ หรือพัฒนาองค์ความรู้ต่อเนื่อง
- สื่อสาร ฝึกอบรม ถ่ายทอดความรู้ให้กับหน่วยงานที่ให้บริการในการนำเครื่องมือ องค์ความรู้ หรือโครงการที่พัฒนาโดยกลุ่มงานศูนย์ความเป็นเลิศไปดำเนินการ และต่อยอดการพัฒนาในระยะยาวเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการ รวมถึงให้กลุ่มงานศูนย์ความเป็นเลิศมีทรัพยากร บุคลากรในการการศึกษา วิเคราะห์ วิจัย และพัฒนาองค์ความรู้ เครื่องมือ และทักษะในระดับสูงอย่างต่อเนื่อง

หน้าที่อื่น ๆ

- ดำเนินการเกี่ยวกับงานเลขานุการของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการที่เกี่ยวข้อง
- ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

รูปแบบการดำเนินการแบบดิจิทัลของสำนักงาน ก.พ.ร. ในอนาคต

-  บทบาทหน้าที่ที่มีการเปลี่ยนแปลง
-  การดำเนินการที่สำคัญ



General Management



1 การจัดทำยุทธศาสตร์ และวางแผน (Strategy and Planning)	การพัฒนากระบวนการบริหาร (Mgmt. System Improvement)
การบริหารจัดการทรัพยากร (Resources Management)	การตรวจสอบภายใน (Internal Audit)
การบริหารจัดการความเสี่ยง (Risk Management)	การป้องกัน และปราบปรามการทุจริต (Anti-Corruption)
การจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Management)	การบริหารจัดการทั่วไป (General Administration)
2 การจัดการข้อมูลในองค์กร (Enterprise Data Management)	การให้คำปรึกษา ระเบียบ กฎหมาย (Legal and Compliance Advice)

จุดประสงค์ (Objective)

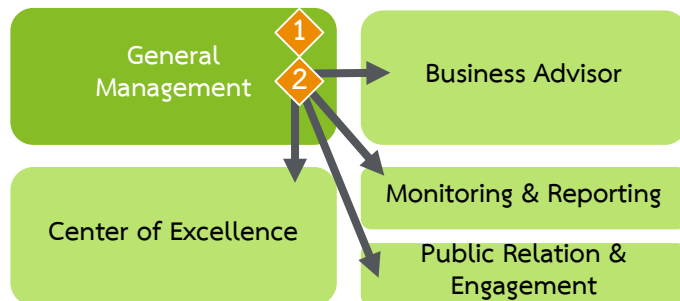
กลุ่มงานบริหารจัดการทั่วไปเป็นกลุ่มงานสนับสนุนผู้บริหาร ตั้งแต่การวางกลยุทธ์ การจัดทำแผนการดำเนินการ การบริหารจัดการทรัพยากร รวมถึงการวางแนวทางการบริหารจัดการในสำนักงาน ก.พ.ร. เพื่อขับเคลื่อนให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงเป็นศูนย์กลางในการให้บริการสนับสนุนต่าง ๆ และเชื่อมโยงภายในสำนักงาน ก.พ.ร. เพื่อส่งเสริมการทำงานที่มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพ

การเปลี่ยนแปลงที่นำเสนอ (Proposed Key Changes):

- 1** ปรับเปลี่ยนบทบาทของหน่วยงานบริหารจัดการทั่วไปจากการเป็นผู้ประสานงาน (Facilitator) เป็นผู้ดำเนินการหลัก (Lead)
 - ปรับเปลี่ยนให้กลุ่มงานบริหารจัดการทั่วไปดำเนินการด้านการจัดทำยุทธศาสตร์ของสำนักงาน ก.พ.ร. รวมถึงจัดสรร และบริหารทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อให้เกิดอรรถประโยชน์สูงสุด โดยรวมการกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของสำนักงาน
 - จัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยวางแผนการดำเนินการทั้งในระยะสั้น กลาง และยาว รวมถึงการวางกลยุทธ์ด้าน Platform การบริหารความต้องการด้านดิจิทัลภายในองค์กร ความปลอดภัยด้านดิจิทัล รวมถึงกำหนดมาตรฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ
- 2** เพิ่มบทบาทการจัดการข้อมูลในองค์กร
 - กำหนดโครงสร้าง รูปแบบมาตรฐานของข้อมูล รวมถึงควบคุมและบริหารการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบดิจิทัล สามารถรองรับการเรียกดู และนำข้อมูลไปใช้งานได้อย่างเหมาะสม ถูกต้อง และทันเวลา

การดำเนินการที่สำคัญ (Key Interactions):

- 1** สื่อสารกลยุทธ์ และแผนการดำเนินการด้านต่าง ๆ ไปสู่หน่วยงานภายในทุกหน่วยเพื่อสร้างความเข้าใจ และผลักดันให้องค์กรดำเนินการในทิศทางที่สอดคล้องกัน
- 2** ให้การสนับสนุนด้านการจัดการข้อมูล เทคโนโลยีสารสนเทศ การบริหารจัดการข้อมูล และการบริหารจัดการสำนักงานทั่วไปแก่ทุกหน่วยงานภายในสำนักงาน ก.พ.ร.



คำอธิบายหน้าที่ และความรับผิดชอบของกลุ่มงานในการดำเนินการแบบดิจิทัลในอนาคตสำหรับสำนักงาน ก.พ.ร.



General Management

การจัดทำยุทธศาสตร์ และวางแผน (Strategy and Planning)

การบริหารจัดการทรัพยากร (Resources Management)

การบริหารจัดการความเสี่ยง (Risk Management)

การจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Management)

การจัดการข้อมูลในองค์กร (Enterprise Data Management)

การพัฒนากระบวนการ (Mgmt. System Improvement)

การตรวจสอบภายใน (Internal Audit)

การป้องกัน และปราบปรามการทุจริต (Anti-Corruption)

การบริหารจัดการทั่วไป (General Administration)

การให้คำปรึกษา ระเบียบ กฎหมาย (Legal and Compliance Advice)

xxx คำอธิบายหน้าที่งานในปัจจุบัน

xxx คำอธิบายหน้าที่งานที่มีการเพิ่มเติม หรือปรับเปลี่ยน

หน้าที่ และความรับผิดชอบของกลุ่มงาน

หน้าที่บริหารองค์กร

- จัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ และแผนปฏิบัติการของสำนักงาน เพื่อเสนอแนะ และให้คำปรึกษาแก่ผู้บริหารสำนักงาน ก.พ.ร. รวมทั้งติดตามความคืบหน้า ตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงานของโครงการต่าง ๆ ภายใต้แผนปฏิบัติการ และรายงานผลตลอดจนประสานการปฏิบัติราชการของสำนักงานให้บรรลุตามแผน
- บริหารจัดการทรัพยากรต่าง ๆ ภายในสำนักงาน ก.พ.ร. เช่นบุคลากร งบประมาณ เครื่องมือ และอุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อให้หน่วยงานภายในสามารถดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ และดำเนินโครงการตามแผนยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการของสำนักงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- วิเคราะห์ วางแผนการด้านบุคลากร และบริหารจัดการการพัฒนาบุคลากรของสำนักงาน รวมถึงบริหารกำลังคนคุณภาพ (Talent Management) เพื่อให้งานในตำแหน่งงานหลักของหน่วยงานสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพ
- วิเคราะห์ และประเมินความเสี่ยงทางด้านกลยุทธ์ และความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการที่สำคัญในสำนักงาน ก.พ.ร. รวมถึงออกแบบ และวางแผนการจัดการกับความเสี่ยงที่เหมาะสม พร้อมทั้งจัดทำนโยบายการบริหารความเสี่ยง เพื่อให้การจัดการ และควบคุมความเสี่ยงเป็นไปในทิศทางเดียวกันทั้งองค์กร และมีประสิทธิภาพ
- ดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการและพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งครอบคลุมการวางแผนการดำเนินการทั้งในระยะสั้น กลาง และยาว รวมถึงการวางกลยุทธ์ด้าน Platform การบริหารความต้องการด้านดิจิทัลภายในองค์กร ความปลอดภัยด้านดิจิทัล รวมถึงกำหนดมาตรฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ และการจัดการข้อมูลในองค์กร
- บริหารจัดการข้อมูลภายในองค์กรอย่างเป็นระบบ ตั้งแต่กระบวนการระบุประเภทข้อมูล รวมถึงบูรณาการ จัดการ และเรียกใช้ข้อมูลเพื่อให้ข้อมูลในองค์กรถูกต้อง ทันสมัย แม่นยำ และเป็นมาตรฐาน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ใช้ข้อมูล รวมถึงเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และวิเคราะห์ด้านต่าง ๆ

หน้าที่การจัดการทั่วไป

- ดำเนินการเกี่ยวกับงานสารบรรณ งานช่วยอำนวยความสะดวก งานการเงิน และพัสดุ งานวิเทศสัมพันธ์ งานเลขานุการนักบริหาร และงานประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน
- ดำเนินการเกี่ยวกับการตรวจสอบด้านการบริหาร การเงิน และการบัญชีของสำนักงาน
- ดำเนินการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงาน รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ประสานงาน เรงรัด และกำกับให้ส่วนราชการในสำนักงานดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ
- รับข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในสำนักงาน และส่งต่อไปยังส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- คุ้มครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน

คำอธิบายหน้าที่ และความรับผิดชอบของกลุ่มงานในการดำเนินการแบบดิจิทัลในอนาคตสำหรับสำนักงาน ก.พ.ร.



General Management

การจัดทำยุทธศาสตร์ และวางแผน
(Strategy and Planning)

การบริหารจัดการทรัพยากร
(Resources Management)

การบริหารจัดการความเสี่ยง
(Risk Management)

การจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
(IT Management)

การจัดการข้อมูลในองค์กร
(Enterprise Data Management)

การพัฒนาระบบบริหาร
(Mgmt. System Improvement)

การตรวจสอบภายใน
(Internal Audit)

การป้องกัน และปราบปรามการทุจริต
(Anti-Corruption)

การบริหารจัดการทั่วไป
(General Administration)

การให้คำปรึกษา ระเบียบ กฎหมาย
(Legal and Compliance Advice)

xxx คำอธิบายหน้าที่งานในปัจจุบัน

xxx คำอธิบายหน้าที่งานที่มีการเพิ่มเติม หรือปรับเปลี่ยน

หน้าที่ และความรับผิดชอบของกลุ่มงาน

หน้าที่ด้านระเบียบ และกฎหมาย

- จัดทำร่างกฎหมาย ระเบียบ รวมถึงให้ความเห็น และวินิจฉัยปัญหากฎหมาย พร้อมทั้งศึกษา วิเคราะห์ ปรับปรุง และพัฒนากฎหมาย ระเบียบต่าง ๆ ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ ก.พ.ร.
- ดำเนินการเกี่ยวกับงานนิติกรรมและสัญญา งานเกี่ยวกับความรับผิดทางแพ่ง อาญางานคดีปกครอง และงานคดีอื่นที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงาน
- ให้คำปรึกษา แนะนำ และปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายในความรับผิดชอบ และจัดทำคู่มือเผยแพร่การปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

หน้าที่อื่น ๆ

- ดำเนินการเกี่ยวกับงานเลขานุการของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการที่เกี่ยวข้อง
- ดำเนินการอื่นใดที่มีได้กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการใดของสำนักงาน
- ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

สมรรถนะและระดับความสามารถ

การที่บุคลากรจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล เพื่อสนับสนุน และผลักดันให้องค์กรบรรลุผลลัพธ์ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้นั้น บุคลากรเหล่านั้นจำเป็นต้องมีสมรรถนะที่จำเป็นในการดำเนินงาน รวมถึงมีระดับของสมรรถนะที่เหมาะสมกับบทบาท และหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย



สมรรถนะ (Competencies) คืออะไร

- สมรรถนะ (Competencies) คือ ความรู้ ความสามารถ ทักษะ รวมถึงกลุ่มของพฤติกรรมที่บุคลากรจำเป็นต้องมีให้เหมาะสมต่อหน้าที่ และบทบาท เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุวัตถุประสงค์ที่องค์กรคาดหวัง
- สมรรถนะยังเป็นสิ่งที่บุคลากรแสดงออกอย่างชัดเจน และสม่ำเสมอ รวมถึงสามารถฝึกฝน และพัฒนาได้
- บุคลากรที่มีบทบาท และหน้าที่คล้ายกัน บุคลากรเหล่านั้นอาจมีสมรรถนะที่จำเป็นเหมือนกันได้



ระดับของสมรรถนะ (Proficiency Levels)

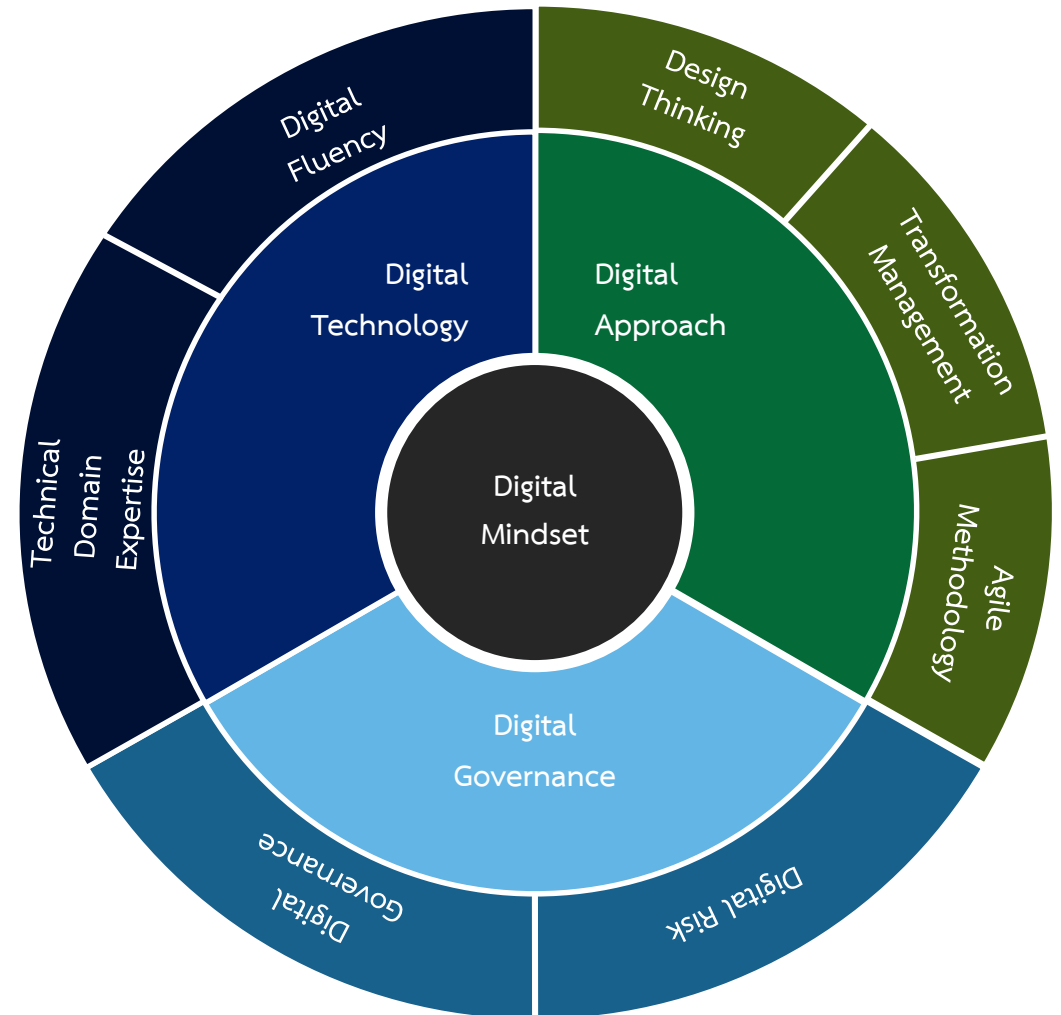
- บุคลากรในหน่วยงานที่มีบทบาท และหน้าที่แตกต่างกัน สามารถมีสมรรถนะ และระดับสมรรถนะ (Proficiency level) ที่แตกต่างกัน โดยการกำหนดระดับสมรรถนะนั้น ต้องพิจารณาให้บุคลากรในแต่ละบทบาทหน้าที่มีทักษะ และความสามารถที่เพียงพอในการดำเนินการตามบทบาท หรือหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ความสามารถในแต่ละระดับมีตัวชี้วัดพฤติกรรม (Behavioral Indicators) ที่แตกต่างกัน เพื่อให้สามารถพิจารณาระดับของสมรรถนะในบุคลากรแต่ละบุคคล รวมถึงสามารถใช้ข้อมูลดังกล่าวในการจัดสรรบุคลากรสำหรับแต่ละบทบาท หรือหน้าที่ได้อย่างเหมาะสม

กรอบแนวคิดสมรรถนะด้านดิจิทัล (Digital Competency Framework)

เทคโนโลยีเพียงอย่างเดียวไม่สามารถสร้างองค์กรให้เป็นดิจิทัล หากแต่บุคลากรในองค์กรต้องมีทัศนคติแบบดิจิทัลจึงจะสามารถนำเทคโนโลยีมาเปลี่ยนแปลง และสร้างคุณค่าให้แก่องค์กรได้ ดังนั้นการพิจารณาสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับองค์กรดิจิทัลตามกรอบแนวคิดสมรรถนะด้านดิจิทัลนั้น จึงไม่ได้มีเพียงสมรรถนะด้านเทคโนโลยี แต่รวมถึงสมรรถนะด้านอื่น ๆ ที่จำเป็นในการคิด วิเคราะห์ และดำเนินการ เพื่อส่งเสริม และผลักดันองค์กรไปสู่การดำเนินการแบบดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กรอบแนวคิดสมรรถนะด้านดิจิทัลของ Deloitte แบ่งได้เป็น 3 ด้าน ดังนี้

- 1 สมรรถนะทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Technology)
- 2 สมรรถนะทางการทำงานแบบดิจิทัล (Digital Approach)
- 3 สมรรถนะทางการกำกับดูแลดิจิทัล (Digital Governance)





สมรรถนะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Technology Competencies)

สมรรถนะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Technology Competencies) เป็นความสามารถในการติดตาม เข้าใจ วิเคราะห์ และใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในด้านต่าง ๆ อย่างเหมาะสม และมีประสิทธิภาพ

สมรรถนะทางด้านดิจิทัล



ความคล่องแคล่วทางด้านดิจิทัล
Digital Fluency



การใช้ความชำนาญทางเทคนิค
Technical Domain Expertise

คำจำกัดความ

ความสามารถในการเข้าใจในแนวคิดทางดิจิทัล การติดตามเทคโนโลยีดิจิทัล และการนำองค์ความรู้ด้านดิจิทัลเหล่านั้นมาปรับใช้ในการทำงานอย่างเหมาะสม ซึ่งรวมถึงการนำดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการแก้ไขปัญหา การพัฒนากระบวนการปฏิบัติงาน และสร้างนวัตกรรมอย่างเหมาะสม

ความสามารถในการใช้เครื่องมือเทคโนโลยีดิจิทัลเฉพาะทางในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน



ความคล่องแคล่วทางด้านดิจิทัล

Digital Fluency



ตัวชี้วัดพฤติกรรม (Behavioral Indicators)

ระดับที่ 1

- แสดงออกถึงความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัลที่เพียงพอสำหรับการปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนเอง
- สามารถพิจารณาได้ว่าเทคโนโลยีดิจิทัลใดมีความเหมาะสมสำหรับนำมาปรับใช้เพื่อปฏิบัติหน้าที่ของตน

ระดับที่ 2

- แสดงออกถึงความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัลที่หลากหลาย และทันสมัย รวมถึงติดตามเทคโนโลยีดิจิทัลที่เกิดขึ้นใหม่อย่างสม่ำเสมอ
- สามารถพิจารณาได้ว่าเทคโนโลยีดิจิทัลใดมีความเหมาะสมสำหรับนำมาปรับใช้ สำหรับหน่วยงานของตน และการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับตนเองได้อย่างเหมาะสม
- สามารถวิเคราะห์ถึงความสามารถ และข้อจำกัดในการดำเนินการด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลแต่ละประเภทได้
- สามารถออกแบบกระบวนการทำงานโดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และการควบคุมภายในได้อย่างเหมาะสม

ระดับที่ 3

- สามารถพิจารณาได้ว่าเทคโนโลยีดิจิทัลใดมีความเหมาะสมสำหรับนำมาปรับใช้สำหรับการปฏิบัติงานขององค์กร
- แสดงออกถึงความเป็นผู้นำในด้านความรู้ความเข้าใจที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีดิจิทัล
- สามารถวิเคราะห์แนวโน้มของเทคโนโลยีดิจิทัลที่จะเกิดขึ้นในอนาคตได้ เพื่อระบุผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อการดำเนินงานของภาครัฐได้ ทั้งทางตรงและทางอ้อม
- สามารถวางแผนกลยุทธ์ทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อผลักดันและสนับสนุนยุทธศาสตร์ขององค์กรได้อย่างเหมาะสม



การใช้ความชำนาญทางเทคนิค

Technical Domain Expertise



ตัวชี้วัดพฤติกรรม (Behavioral Indicators)

ระดับที่ 1

- สามารถใช้เครื่องมือเทคโนโลยีดิจิทัลเฉพาะเพื่อปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเหมาะสม
- แสดงออกถึงความรู้ความเข้าใจในศัพท์ด้านเทคนิค และอุปกรณ์ที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับสถาปัตยกรรม และโครงสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร
- สามารถพัฒนาเครื่องมือทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัล โดยมีผู้ควบคุม หรือให้คำแนะนำได้

ระดับที่ 2

- สามารถใช้เครื่องมือด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีความหลากหลาย ทันสมัย หรือซับซ้อนมากยิ่งขึ้นในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- แสดงออกถึงความรู้ความเข้าใจในสถาปัตยกรรม และโครงสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร
- สามารถพัฒนาเครื่องมือทางเทคโนโลยีดิจิทัลด้วยตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ระดับที่ 3

- สามารถให้คำแนะนำ คำปรึกษา หรือถ่ายทอดความรู้ในการปฏิบัติงานโดยใช้เครื่องมือด้านเทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างเหมาะสม
- สามารถออกแบบระบบ และสถาปัตยกรรมองค์กรให้เหมาะสมกับรูปแบบการดำเนินงาน และกลยุทธ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรได้
- สามารถควบคุมการพัฒนาเครื่องมือทางเทคโนโลยีดิจิทัล และให้คำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไขได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- สามารถจัดทำแนวปฏิบัติที่ดี (Best practice) ในการปฏิบัติงาน หรือการพัฒนาเครื่องมือทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัลได้



สมรรถนะด้านการทำงานแบบดิจิทัล (Digital Approach Competencies)

สมรรถนะด้านการทำงานแบบดิจิทัล (Digital Approach Competencies) เป็นความสามารถในการใช้วิธีการในยุคดิจิทัลในการบริหารจัดการ และการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเหมาะสม

สมรรถนะทางด้านดิจิทัล



การเชี่ยวชาญในกระบวนการคิดเชิงออกแบบ
Design Thinking Acumen



การขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัล
Digital Transformation



ความเชี่ยวชาญการใช้วิธีอไจล์
Agile Methodology Acumen

คำจำกัดความ

ความสามารถในการใช้กระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) ในการเข้าใจปัญหา สร้างสรรค์วิธีการแก้ไข รวมถึงดำเนินการทดลอง และพัฒนาบริการที่ตอบสนองวัตถุประสงค์ในการดำเนินการ โดยพิจารณาความต้องการของผู้ใช้งาน ความเป็นไปได้ทางเทคโนโลยี และการตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ขององค์กร

ความสามารถในการขับเคลื่อน ผลักดัน และบริหารการเปลี่ยนแปลงในองค์กร เพื่อให้เกิดการรับรู้ ส่งเสริมความเข้าใจ และสร้างการยอมรับ รวมถึงนำเทคโนโลยีดิจิทัลไปใช้ในการดำเนินงานในส่วนต่าง ๆ ขององค์กรได้อย่างเหมาะสมในระยะเวลาที่กำหนด

ความสามารถในการดำเนินการ และบริหารจัดการโครงการโดยใช้วิธีการปฏิบัติงานแบบอไจล์ (Agile) เพื่อให้สามารถปรับเปลี่ยน และพัฒนาผลิตภัณฑ์ บริการ ที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งาน รวมถึงสร้างคุณค่าได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ



การเชี่ยวชาญในกระบวนการคิดเชิงออกแบบ

Design Thinking Acumen



ตัวชี้วัดพฤติกรรม (Behavioral Indicators)

ระดับที่ 1

- แสดงออกถึงความรู้ความเข้าใจในหลักการของกระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking)
- สามารถปฏิบัติตามกระบวนการคิดเชิงออกแบบภายใต้การดูแล และเข้าใจถึงผลลัพธ์ที่เกิดจากการใช้กระบวนการคิดเชิงออกแบบ

ระดับที่ 2

- แสดงออกถึงความรู้ความเข้าใจในเครื่องมือต่าง ๆ ที่ใช้ในแต่ละขั้นตอนตามกระบวนการคิดเชิงออกแบบ และสามารถนำเครื่องมือมาใช้ได้อย่างเหมาะสม
- แสดงออกถึงความรู้ความเข้าใจในข้อดี และข้อจำกัดของกระบวนการคิดเชิงออกแบบ โดยสามารถระบุงานที่มีความเหมาะสมในการประยุกต์ใช้กระบวนการคิดเชิงออกแบบเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีที่สุด

ระดับที่ 3

- สามารถเป็นผู้นำในการประชุมเชิงปฏิบัติการ (Facilitator) ในการใช้กระบวนการคิดเชิงออกแบบ เพื่อให้กระบวนการดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- สามารถเปิดเผยให้เห็นข้อมูลเชิงลึก (insight) จากการดำเนินการตามกระบวนการคิดเชิงออกแบบ เพื่อวิเคราะห์ และสร้างสรรค์แนวทางการแก้ปัญหาอย่างเหมาะสม



การขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัล

Digital Transformation



ตัวชี้วัดพฤติกรรม (Behavioral Indicators)

ระดับที่ 1

- แสดงออกถึงความรู้ความเข้าใจถึงความสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล โดยสามารถอธิบาย และระบุกิจกรรมที่ส่งเสริม หรือขับเคลื่อนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านดิจิทัลได้
- สามารถดำเนินกิจกรรมที่สนับสนุนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัลได้

ระดับที่ 2

- สามารถวางแผน และประยุกต์ใช้วิธีการต่าง ๆ ในการสื่อสารให้แก่บุคลากรภายในหน่วยงานหรือโครงการ เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัลได้
- สามารถดำเนินโครงการ และควบคุมโครงการเพื่อให้เกิดการขับเคลื่อนหน่วยงานให้เกิดการเปลี่ยนแปลงได้

ระดับที่ 3

- แสดงออกถึงความรู้ความสามารถระดับสูงในการขับเคลื่อนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัลภายในองค์กร โดยสามารถวิเคราะห์ความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงขององค์กร และผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อบุคลากรในองค์กรได้
- สามารถวางกลยุทธ์ และแผนงานที่ขับเคลื่อนองค์กรให้เกิดการเปลี่ยนแปลงได้อย่างเหมาะสม
- สามารถบริหาร และควบคุมกลุ่มโครงการ (Project Portfolio) เพื่อขับเคลื่อนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ



ความเชี่ยวชาญการใช้วิธี agile Agile Methodology Acumen



ตัวชี้วัดพฤติกรรม (Behavioral Indicators)

ระดับที่ 1

- แสดงออกถึงความรู้ความเข้าใจในวิธี agile (Agile) และแนวคิดด้านการกำหนดระยะเวลาในแต่ละช่วงการปฏิบัติงาน (sprint) ได้
- สามารถปฏิบัติงานได้ภายในระยะเวลา และทรัพยากรที่มีอยู่ได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยวิธี agile (Agile)

ระดับที่ 2

- สามารถบริหารจัดการโครงการขนาดเล็กถึงกลาง และสามารถแก้ไขปัญหาภายใต้ข้อจำกัดในการใช้วิธี agile (Agile) ได้
- สามารถระบุงานที่มีความเหมาะสมในการประยุกต์ใช้วิธี agile เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีที่สุด

ระดับที่ 3

- สามารถบริหารจัดการโครงการขนาดใหญ่ที่มีความซับซ้อน และสามารถแก้ไขปัญหาภายใต้ข้อจำกัดในการใช้วิธี agile (Agile) ได้
- แสดงออกถึงความเป็นผู้นำในการใช้วิธี agile (Agile) โดยสามารถวางกลยุทธ์ในการดำเนินโครงการในการใช้วิธี agile ได้อย่างเหมาะสม
- สามารถให้คำปรึกษา แนะนำ หรือถ่ายทอดความรู้ในการใช้วิธี agile เพื่อให้ผู้ใช้วิธี agile สามารถปฏิบัติงานได้ภายใต้ข้อจำกัดทางด้านระยะเวลา และทรัพยากร



สมรรถนะด้านการกำกับดูแลดิจิทัล (Digital Governance Competencies)

สมรรถนะด้านการกำกับดูแล (Digital Governance Competencies) เป็นความสามารถในการวิเคราะห์ การระบุความเสี่ยง การบริหารจัดการความเสี่ยง และการควบคุม กำกับดูแล ในการสร้างความปลอดภัยให้เป็นที่ไปตามมาตรฐาน นโยบาย และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

สมรรถนะทางด้านดิจิทัล



ความเชี่ยวชาญด้านความเสี่ยงดิจิทัล
Digital Risk



การเข้าใจในการกำกับดูแลดิจิทัล
Digital Governance

คำจำกัดความ

ความสามารถในการวิเคราะห์ และระบุความเสี่ยงด้านดิจิทัล รวมถึงนำความเสี่ยงเหล่านั้นมากำกับดูแล วางแผนการ บริหารจัดการความเสี่ยง และวางนโยบาย ตลอดจนโครงสร้าง และวิธีการปฏิบัติงานเพื่อจัดการความเสี่ยงอย่างเป็น ระบบ และมีประสิทธิภาพ

ความสามารถในการนำความรู้ที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย มาตรฐานด้านดิจิทัล หลักปฏิบัติที่ดี และกรอบธรรมาภิบาลมา ใช้ในการกำกับการดำเนินงาน การปฏิบัติงาน รวมถึงการออกแบบ solutions เพื่อให้การปฏิบัติงานและการ ออกแบบโครงสร้างที่เกี่ยวข้องกับดิจิทัลเป็นไปอย่างปลอดภัย และไม่ขัดต่อกฎหมาย มาตรฐานที่เกี่ยวข้อง หลักปฏิบัติ ที่ดี และกรอบธรรมาภิบาล



ความเชี่ยวชาญด้านความเสี่ยงดิจิทัล

Digital Risk



ตัวชี้วัดพฤติกรรม (Behavioral Indicators)

ระดับที่ 1

- แสดงออกถึงความรู้ความเข้าใจในความเสี่ยงดิจิทัลที่เกี่ยวข้องกับงาน โดยตระหนักถึงผลกระทบจากความเสียหายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน และการใช้เครื่องมือขององค์กร
- สามารถปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์ และระเบียบเพื่อลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานได้

ระดับที่ 2

- แสดงออกถึงความรู้ความเข้าใจในความเสี่ยงดิจิทัลโดยสามารถวิเคราะห์ และระบุความเสี่ยงดิจิทัลของ **หน่วยงาน** ที่อาจเกิดขึ้นจากปัจจัยภายใน และปัจจัยภายนอกได้ รวมไปถึงสามารถระบุผลกระทบจากความเสียหายเหล่านั้นได้
- แสดงออกถึงความรู้ความเข้าใจในแนวทางปฏิบัติที่ดี (Best practice) โดยสามารถนำแนวทางดังกล่าวมาประยุกต์ใช้เพื่อลดความเสี่ยงดิจิทัลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของหน่วยงานได้

ระดับที่ 3

- สามารถให้คำแนะนำ คำปรึกษา หรือถ่ายทอดความรู้ให้ผู้อื่นในด้านความเสี่ยงดิจิทัลในการปฏิบัติงาน รวมถึงแนวทางปฏิบัติที่ดี (Best practice) แก่บุคลากรอื่นในองค์กร
- สามารถออกแบบกลยุทธ์ และจัดทำแผนงานเพื่อบริหารจัดการความเสี่ยงดิจิทัลที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานให้สนับสนุนยุทธศาสตร์ขององค์กร
- สามารถกำกับดูแลการบริหารความเสี่ยงในองค์กร สามารถดำเนินงานกลยุทธ์ให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้อย่างราบรื่น



ตัวชี้วัดพฤติกรรม (Behavioral Indicators)

ระดับที่ 1

- แสดงออกถึงความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ มาตรฐาน หลักปฏิบัติที่ดี และกรอบธรรมาภิบาลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการในรูปแบบดิจิทัล โดยสามารถปฏิบัติงานให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์เหล่านี้ได้

ระดับที่ 2

- สามารถนำความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายด้านดิจิทัล มาตรฐานด้านดิจิทัล หลักปฏิบัติที่ดี และกรอบธรรมาภิบาลมาออกแบบกระบวนการทำงานให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์เหล่านี้และใช้ในการปฏิบัติงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- สามารถวิเคราะห์ผลกระทบที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงกฎหมายด้านดิจิทัล มาตรฐานด้าน หลักปฏิบัติที่ดี และกรอบธรรมาภิบาลได้
- สามารถระบุแนวทางการปรับปรุงกระบวนการทำงาน และวิธีการแก้ไขปัญหาที่จำเป็น เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงกฎหมายด้านดิจิทัล มาตรฐานด้านดิจิทัล หลักปฏิบัติที่ดี และกรอบธรรมาภิบาล

ระดับที่ 3

- สามารถให้คำแนะนำ คำปรึกษา หรือถ่ายทอดความรู้ให้ผู้อื่นในด้านกฎหมาย ระเบียบ มาตรฐาน หลักปฏิบัติที่ดี และกรอบธรรมาภิบาลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการในรูปแบบดิจิทัลภายในองค์กรได้
- สามารถออกแบบกลยุทธ์ และวางแผนการกำกับดูแลดิจิทัลให้เป็นไปตามกฎหมายด้านดิจิทัล มาตรฐานด้านดิจิทัล หลักปฏิบัติที่ดี และกรอบธรรมาภิบาลได้อย่างเหมาะสม

ทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล






ในการศึกษาสมรรถนะทางด้านดิจิทัล นอกจากกรอบแนวคิดสมรรถนะด้านดิจิทัลที่ได้กล่าวเบื้องต้น ทางที่ปรึกษาได้ศึกษาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการ และบุคลากรภาครัฐเพื่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัลที่ได้จัดทำโดย สำนักงาน ก.พ. ซึ่งประกอบไปด้วยความสามารถ 7 ด้าน ดังนี้

- 1 ความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy)
- 2 ความสามารถด้านการควบคุมกำกับ และการปฏิบัติตามกฎหมาย นโยบาย และมาตรฐานการจัดการด้านดิจิทัล (Digital Governance, Standard, and Compliance)
- 3 ความสามารถเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกระดับศักยภาพองค์กร (Digital Technology)
- 4 ความสามารถด้านการออกแบบกระบวนการและการให้บริการด้วยด้วยระบบดิจิทัลเพื่อการพัฒนาคุณภาพงานภาครัฐ (Digital Process and Service Design)
- 5 ความสามารถด้านการบริหารกลยุทธ์และการจัดการโครงการ (Strategic and project management)
- 6 ความสามารถด้านผู้นำดิจิทัล (Digital Leadership)
- 7 ความสามารถด้านการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัล (Digital transformation)

- เข้าถึงและตระหนักดิจิทัล
- ใช้งานเครื่องมือด้านดิจิทัลหรือแอปพลิเคชันขั้นต้นสำหรับการทำงาน
- ใช้ดิจิทัลเพื่อการทำงานร่วมกัน
- ประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงาน
- ปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาล และหลักปฏิบัติที่ดีด้านดิจิทัล
- กำกับและตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาล และหลักปฏิบัติที่ดีด้านดิจิทัล
- ประยุกต์ใช้กรอบการดำเนินงานร่วมกันสำหรับการพัฒนาธรรมาภิบาลอิเล็กทรอนิกส์
- ปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสนับสนุนเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัล
- จัดทำสถาปัตยกรรมองค์กร เพื่อรองรับการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล
- กำกับการใช้งานสถาปัตยกรรมองค์กร
- บริการเทคโนโลยีดิจิทัล
- กำหนดกรอบการให้บริการแบบเชื่อมโยงและเทคนิคการออกแบบกระบวนการ
- วางกลยุทธ์การให้บริการสมาร์ตดิจิทัลและนำสู่การปฏิบัติ
- ออกแบบนวัตกรรมบริการ
- สร้างเครือข่ายเพื่อสร้างนวัตกรรมบริการดิจิทัล
- กำหนดทิศทาง นโยบาย และยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาองค์กรดิจิทัลที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลและการทำงานข้ามหน่วยงาน
- ออกแบบองค์กรดิจิทัล
- จัดเตรียมทรัพยากรเพื่อการบริหารจัดการสำหรับองค์กรดิจิทัล
- นำการพัฒนาคนพันธุ์ใหม่ (Digital DNA) สำหรับการพัฒนาองค์กรดิจิทัล
- นำการพัฒนาการทำงานร่วมกันเป็นทีมแบบข้ามหน่วยงาน
- เก่งกระบวนการงาน เข้าใจองค์กรดิจิทัล และสื่อสารต่อยอดการเปลี่ยนแปลง
- กำหนดเป้าหมายและแผนงานการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล
- บริหารจัดการกระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล
- สนับสนุนการเปลี่ยนสู่องค์กรดิจิทัลได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน
- ผลิตชุดข้อมูลเพื่อการบริหารสาธารณะ (Open public data)
- ใช้ข้อมูลระหว่างหน่วยงาน
- ใช้โปรแกรมดิจิทัลเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับงานประจำ
- บริหารความเสี่ยงดิจิทัล
- จัดทำ แก้ไขเพิ่มเติม หรือยกเลิกกฎหมายเพื่อการปรับเปลี่ยนไปสู่รัฐบาลดิจิทัล
- พัฒนาแผนการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยและความต่อเนื่องการให้บริการแบบดิจิทัล
- วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตีความและหาข้อสรุปที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ
- พัฒนาซอฟต์แวร์ตามแนวพลวัตปรับปรุงต่อเนื่อง
- สร้างนวัตกรรมบริการแก่นที่ใช้การได้และสำเร็จได้ (minimum Viable Service) ในระยะเวลาสั้นและใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด
- ปรับปรุงกระบวนการและพัฒนานวัตกรรมบริการเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง
- บริหารจัดการประสิทธิภาพการให้บริการและการทำงานดิจิทัล
- ริเริ่มและวางแผนโครงการภายใต้รัฐบาลดิจิทัล
- ดำเนินโครงการและควบคุมโครงการดิจิทัล
- ทบทวนโครงการและปิดโครงการ เช่น การตรวจสอบผลลัพธ์การส่งมอบกับเงื่อนไขการตรวจรับได้

วิเคราะห์เปรียบเทียบทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ

จากการศึกษากรอบแนวคิดสมรรถนะทางด้านดิจิทัลเปรียบเทียบกับทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐที่จัดทำโดยสำนักงาน ก.พ. แสดงให้เห็นว่าสมรรถนะตามกรอบแนวคิดสมรรถนะด้านดิจิทัลเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการ และบุคลากรภาครัฐ โดยสามารถจับคู่ทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐสามารถ กับสมรรถนะตามกรอบแนวคิดสมรรถนะด้านดิจิทัล ดังนี้

	ทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ	กรอบแนวคิดสมรรถนะด้านดิจิทัลของ Deloitte
1	ความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy)	 ความคล่องแคล่วทางด้านดิจิทัล Digital Fluency  การใช้ความชำนาญทางเทคนิค Technical Domain Expertise
2	ความสามารถด้านการควบคุมกำกับ และการปฏิบัติตามกฎหมาย นโยบาย และมาตรฐานการจัดการด้านดิจิทัล (Digital Governance, Standard, and Compliance)	 ความเชี่ยวชาญด้านความเสี่ยงดิจิทัล Digital Risk  การเข้าใจในการกำกับดูแลดิจิทัล Digital Governance
3	ความสามารถเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกระดับศักยภาพองค์กร (Digital Technology)	 ความคล่องแคล่วทางด้านดิจิทัล Digital Fluency  การใช้ความชำนาญทางเทคนิค Technical Domain Expertise
4	ความสามารถด้านการออกแบบกระบวนการและการให้บริการด้วยด้วยระบบดิจิทัล เพื่อการพัฒนาคุณภาพงานภาครัฐ (Digital Process and Service Design)	 การคิดเชิงออกแบบ Design thinking  ความเชี่ยวชาญการใช้วิธี agile Agile Methodology Acumen
5	ความสามารถด้านการบริหารกลยุทธ์และการจัดการโครงการ (Strategic and project management)	 การขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัล Digital transformation

วิเคราะห์เปรียบเทียบทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ (ต่อ)

	ทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ	กรอบแนวคิดสมรรถนะด้านดิจิทัลของ Deloitte
6	ความสามารถด้านผู้นำดิจิทัล (Digital Leadership)	* ที่ปรึกษามีความเห็นว่างาน Competencies นี้ควรอยู่ในสมรรถนะด้านผู้นำ (Managerial Competencies) ทั่วไปมากกว่าที่จะอยู่ในสมรรถนะเฉพาะด้าน (Functional Competencies) ทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัล
7	ความสามารถด้านการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัล (Digital transformation)	 การขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัล Digital transformation

กรอบแนวคิดการประเมินระดับสมรรถนะด้านดิจิทัลของบุคลากรในสำนักงาน ก.พ.ร.

การประเมินสมรรถนะนั้นต้องพิจารณาจากผลงานของผู้ถูกประเมินเป็นหลัก เนื่องจากหากผู้ถูกประเมินมีสมรรถนะในระดับที่เหมาะสมกับบทบาทหน้าที่ ผู้ถูกประเมินก็จะสามารถสร้างผลงานได้ตามระดับที่คาดหวัง ดังนั้นวิธีการประเมินระดับสมรรถนะของบุคลากรจึงประเมินจากผลลัพธ์ หรือผลงานของผู้ถูกประเมินผ่านมุมมองของผู้ที่เกี่ยวข้อง

ผู้ที่มีส่วนร่วมในการประเมินผล



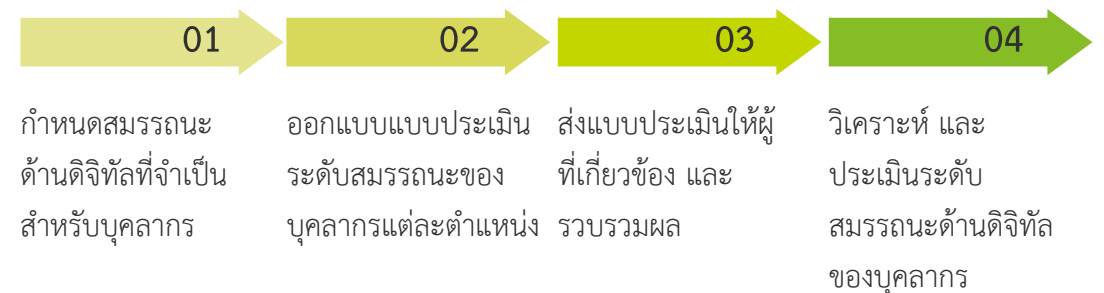
การประเมินแบบ 360 องศา (360 Degree Assessment) เป็นการประเมินโดยรวบรวมความเห็นจากผู้มีส่วนร่วม 4 กลุ่มตามแผนภาพที่แสดงด้านบน เพื่อให้ได้รับข้อมูลความเห็นจากทุกมุมมองสำหรับประเมินสมรรถนะได้อย่างมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตามการรวบรวมข้อมูลแบบ 360 องศา นั้นใช้ระยะเวลา และทรัพยากรจำนวนมาก ดังนั้นการประเมินแบบ 360 องศาจึงนิยมใช้กับผู้ที่องค์การให้ความสำคัญ เช่น ผู้ที่มีขีดความสามารถพิเศษ (Talent) โดยสำหรับบุคลากรทั่วไปการประเมินสมรรถนะนั้นจะเป็นการประเมินตนเองของบุคลากรร่วมกับการประเมินจากหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชาเท่านั้น

แนวทางการประเมินระดับสมรรถนะด้านดิจิทัล

การประเมินระดับสมรรถนะด้านดิจิทัลของบุคลากรควรพิจารณาจาก 3 ส่วนสำคัญคือ

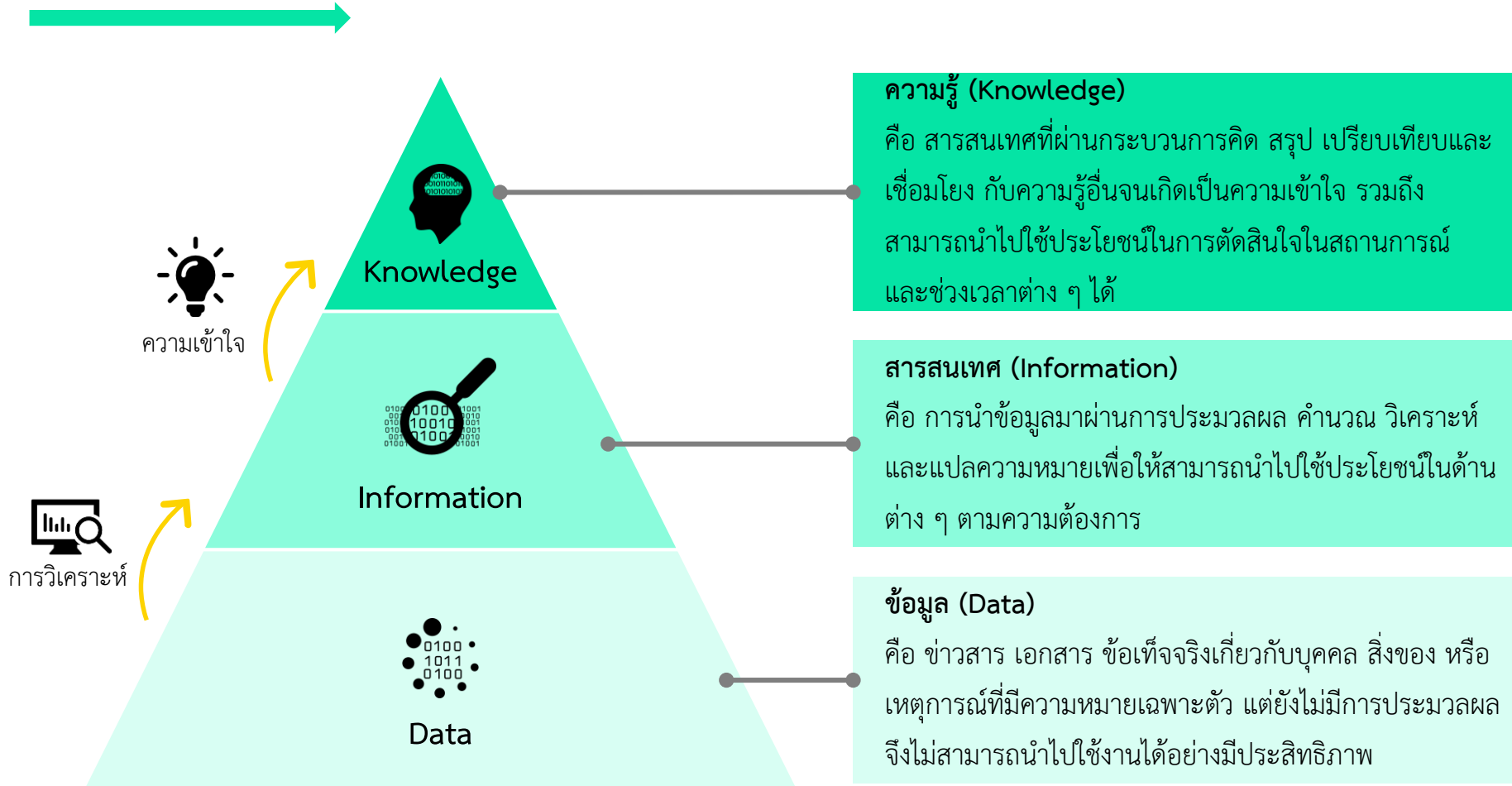
- การแสดงออกถึงความรู้ความเข้าใจด้านดิจิทัลของผู้ถูกประเมิน
- พฤติกรรมการทำงานของผู้ถูกประเมิน
- ผลลัพธ์ที่ได้จากการทำงานของผู้ถูกประเมิน

ดังนั้นการออกแบบแบบประเมินระดับสมรรถนะต้องคำนึงถึง 3 ส่วนสำคัญนี้ เพื่อให้ได้มาซึ่งผลการประเมินที่ถูกต้อง และแม่นยำมากที่สุด โดยสำนักงาน ก.พ.ร. สามารถดำเนินการประเมินระดับสมรรถนะของบุคลากรในองค์กรได้ด้วยขั้นตอนดังต่อไปนี้



การนิยามความรู้เป็นสิ่งที่เฉพาะเจาะจงสำหรับแต่ละองค์กร

ความรู้คืออะไร ?



ตัวอย่างสำหรับสำนักงาน ก.พ.ร.

- แนวปฏิบัติที่ดีที่สุด (Best Practice)
- กรอบความคิด (Framework)
- ข้อมูลเชิงสถิติ เชิงวิเคราะห์
- กราฟผลการดำเนินงานเทียบกับเป้าหมาย
- จำนวนบุคลากรเทียบกับจำนวนหน่วยงาน
- จำนวนหน่วยงานภายใต้กรม
- จำนวนผู้ใช้บริการ
- จำนวนโครงการที่ดำเนินการ

การจัดองค์ความรู้ในองค์กรเป็นกระบวนการจะช่วยให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ความหมาย

กระบวนการระบุ (identifying) รวบรวม (Gathering) คัดแยก (Categorizing) และจัดเก็บ (Storing) ความรู้ภายในองค์กรอย่างเป็นระบบ เพื่อที่จะสามารถนำมาใช้ (Retrieving) หรือถ่ายทอด (Sharing) ได้ภายในองค์กร ซึ่งจะส่งผลให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงาน หรือสร้างความได้เปรียบทางธุรกิจ เพื่อบรรลุเป้าหมายในการให้บุคลากรเข้าถึงองค์ความรู้ที่เหมาะสม ได้ทันเวลา

right content

right time

right people

คุณสมบัติของการจัดการองค์ความรู้ที่ดี



ประโยชน์ที่ได้รับ

เพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

เพิ่มขีดสมรรถนะของบุคลากร

รักษาองค์ความรู้ไว้ได้ในระยะยาว

ส่งเสริมการต่อยอดในการสร้างนวัตกรรม

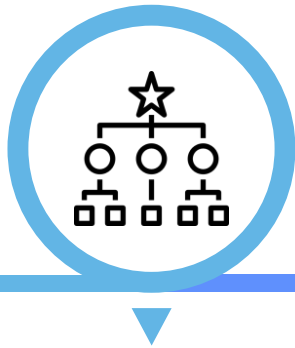
สนับสนุนความร่วมมือระหว่างหน่วยงานในการสร้างองค์ความรู้

เสริมสร้างการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง

ขั้นตอนหลักในการจัดองค์ความรู้สำหรับสำนักงาน ก.พ.ร.



กำหนดกลยุทธ์และโครงสร้าง
การจัดการองค์ความรู้



กำหนดบทบาทหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
การจัดการองค์ความรู้



ออกแบบเนื้อหาในระบบ
การจัดการองค์ความรู้



ออกแบบเทคโนโลยีที่จะนำมาใช้ใน
การจัดการองค์ความรู้ขององค์กร



จัดการฝึกอบรม เริ่มดำเนินงาน
และจัดกิจกรรมสนับสนุน
การจัดการองค์ความรู้ในองค์กร

ขั้นตอนหลักในการจัดองค์ความรู้สำหรับสำนักงาน ก.พ.ร.



กำหนดกลยุทธ์และโครงสร้าง
การจัดการองค์ความรู้



กำหนดบทบาทหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
การจัดการองค์ความรู้



ออกแบบเนื้อหาในระบบ
การจัดการองค์ความรู้



ออกแบบเทคโนโลยีที่จะนำมาใช้ใน
การจัดการองค์ความรู้ขององค์กร



จัดการฝึกอบรม เริ่มดำเนินงาน
และจัดกิจกรรมสนับสนุน
การจัดการองค์ความรู้ในองค์กร



กำหนดกลยุทธ์ และโครงสร้างการจัดการองค์ความรู้

เพื่อกำหนดกลยุทธ์ นโยบาย และโครงสร้างของการจัดการองค์ความรู้ในองค์กรให้สอดคล้องกับพันธกิจ วิสัยทัศน์ และประเด็นยุทธศาสตร์ของสำนักงาน ก.พ.ร.

และกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการดำเนินการจัดการองค์ความรู้

1

แต่งตั้งผู้บริหารเพื่อรับผิดชอบ และดูแลการจัดการองค์ความรู้

2

กำหนดวัตถุประสงค์ และกลยุทธ์ด้านการจัดการองค์ความรู้

3

กำหนดตัวชี้วัดผลปฏิบัติงาน

4

กำหนดนโยบายการจัดการองค์ความรู้ และขอบเขตความรู้

ผลที่ได้รับจากการดำเนินงาน

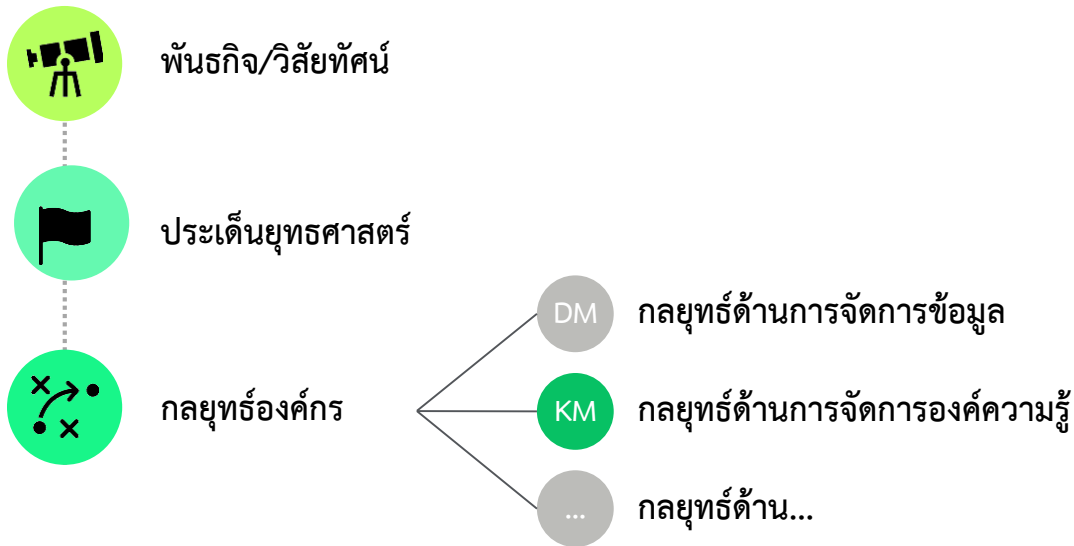
- ผู้บริหารที่รับผิดชอบการดำเนินการด้านการจัดการองค์ความรู้
- ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการองค์ความรู้
- วัตถุประสงค์การจัดการองค์ความรู้
- นโยบายด้านการจัดการองค์ความรู้
- กลยุทธ์การจัดการองค์ความรู้

แนวทางการปฏิบัติงานของผู้บริหารที่รับผิดชอบการดำเนินการจัดการองค์ความรู้

องค์กรจำเป็นต้องแต่งตั้งผู้บริหารด้านการจัดการองค์ความรู้ เพื่อรับผิดชอบ ดูแลการจัดการองค์ความรู้ รวมถึงผลักดัน และส่งเสริมให้การดำเนินการเป็นไปอย่างราบรื่น รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ โดยการดำเนินการหลักประกอบไปด้วย 4 ขั้นตอน ดังนี้

แนวทางการกำหนดวัตถุประสงค์ และกลยุทธ์การจัดการองค์ความรู้

การกำหนดวัตถุประสงค์ และกลยุทธ์ของการจัดการองค์ความรู้ในองค์กรจะถ่ายทอดมาจากพันธกิจ วิสัยทัศน์ ประเด็นยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์ของสำนักงาน ก.พ.ร. ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานการจัดการองค์ความรู้มีทิศทางเดียวกันกับการดำเนินงานด้านอื่น ๆ ขององค์กร

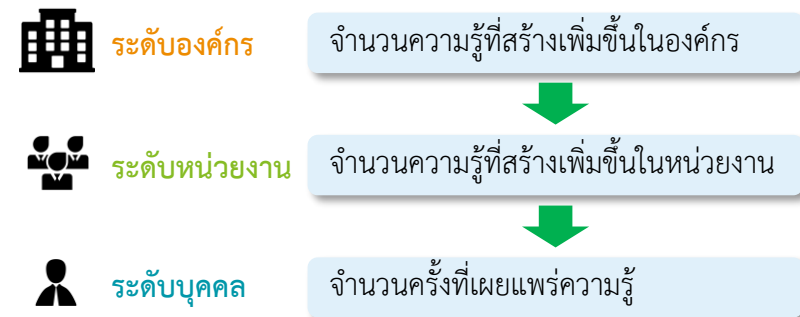


แนวทางการกำหนดตัวชี้วัดผลปฏิบัติงาน

SMART เป็นหลักการออกแบบตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นการออกแบบให้ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานมีองค์ประกอบดังต่อไปนี้

- S** pecific มีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน
- M** easurable วัดผลได้อย่างเป็นรูปธรรม
- A** ttainable สมฤทธิ์ผลได้เพื่อเพิ่มแรงจูงใจ
- R** elevant สอดคล้องกับกลยุทธ์ และวัตถุประสงค์
- T** ime-Bound ระบุระยะเวลาที่จะพิจารณาชัดเจน

ทั้งนี้การออกแบบตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพนั้นควรมีการกำหนด ตัวชี้วัดในแต่ละระดับขององค์กร โดยให้ตัวชี้วัดที่กำหนดสอดคล้อง และเอื้อต่อกัน



แนวทางการปฏิบัติงานของผู้บริหารที่รับผิดชอบการดำเนินการจัดการองค์ความรู้

แนวทางการกำหนดนโยบายการจัดการองค์ความรู้

การกำหนดนโยบายการจัดการองค์ความรู้ในองค์กรเป็นอีกหนึ่งขั้นตอนสำคัญในการวางโครงสร้างการจัดการองค์ความรู้โดยเป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้การกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการจัดการองค์ความรู้จำเป็นต้อง



สอดคล้องกับนโยบายหลักอื่น ๆ ของสำนักงาน ก.พ.ร.



ครอบคลุมกระบวนการหลักเกี่ยวกับการจัดการองค์ความรู้ตั้งแต่ การนำเข้าสู่ความรู้ การเข้าถึงความรู้ การจัดการองค์ความรู้ และการเผยแพร่ความรู้

แนวทางการกำหนดขอบเขตความรู้

ขอบเขตความรู้สำหรับการจัดการองค์ความรู้ในสำนักงาน ก.พ.ร จำเป็นต้องกำหนดขึ้นเพื่อให้การสรรหาความรู้ และการจัดการองค์ความรู้ในองค์กรมีประสิทธิภาพสูงสุด สำนักงาน ก.พ.ร. สามารถกำหนดขอบเขตความรู้จากบทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบขององค์กร โดยแบ่งระดับความรู้ออกเป็นความรู้ทั่วไปสำหรับองค์กร และความรู้เฉพาะกลุ่มงาน

สิ่งที่ต้องคำนึงถึงในการพิจารณาขอบเขตความรู้

อะไรคือความรู้ที่สำคัญต่อบุคลากรทุกคนในองค์กร

อะไรคือความรู้ทั่วไป หรือความรู้เฉพาะ

ความรู้เหล่านี้ครอบคลุมทุกด้านขององค์กรแล้วหรือยัง

ใครที่สามารถใช้ประโยชน์จากความรู้เหล่านี้ได้บ้าง

ตัวอย่างความรู้ทั่วไป และความรู้เฉพาะ

G ความรู้ทั่วไป

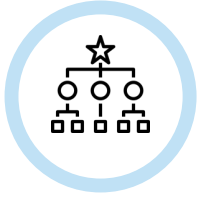
- แผนพัฒนาเศรษฐกิจแห่งชาติ
- ยุทธศาสตร์ชาติ

S ความรู้เฉพาะ

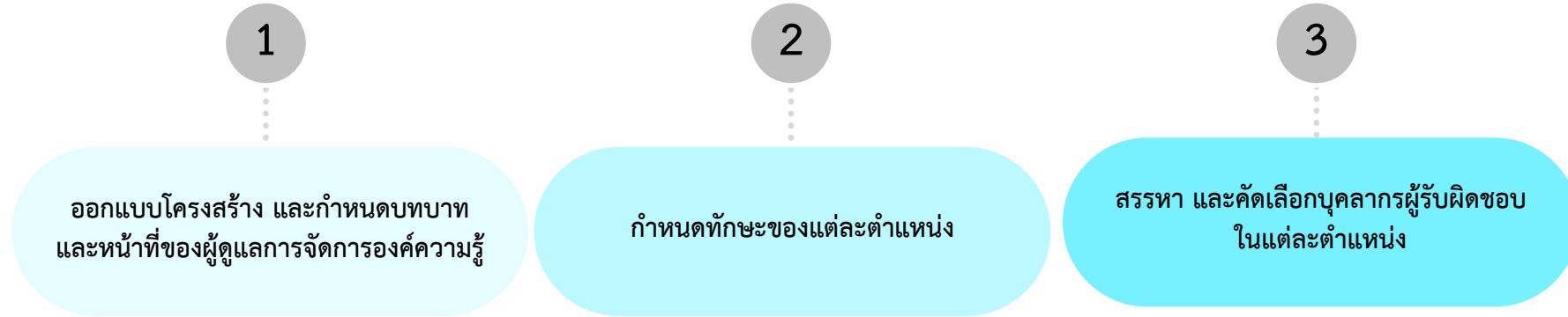
- โครงสร้างของหน่วยงานราชการ
- กระบวนการดำเนินงานของหน่วยงานราชการ
- รายการตัวชี้วัดการปฏิบัติงานของหน่วยงานราชการ

ขั้นตอนหลักในการจัดองค์ความรู้สำหรับสำนักงาน ก.พ.ร.





กำหนดบทบาทหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการองค์ความรู้ เพื่อกำหนดหน้าที่ บทบาท และแต่งตั้งผู้รับผิดชอบการจัดการองค์ความรู้ในองค์กร



ผลที่ได้รับจากการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน

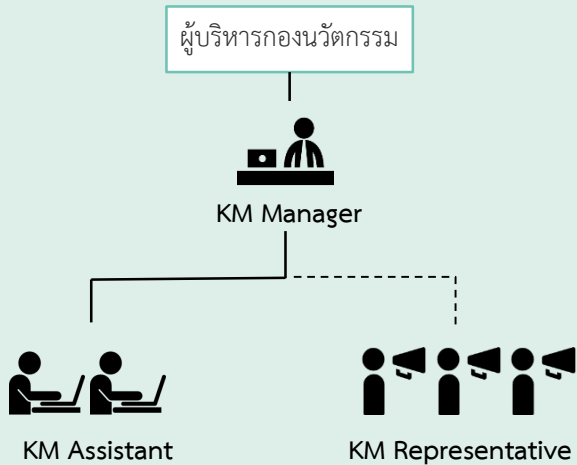
- โครงสร้างคณะกรรมการ KM
- บทบาท และหน้าที่ของคณะกรรมการ KM
- ทักษะที่ต้องการสำหรับแต่ละตำแหน่ง
- บุคลากรผู้รับผิดชอบการจัดการองค์ความรู้




แนวทางการออกแบบโครงสร้างคณะทำงาน KM และการกำหนดบทบาทหน้าที่ของผู้ดูแล

ตำแหน่ง บทบาท และหน้าที่ของคณะทำงาน KM

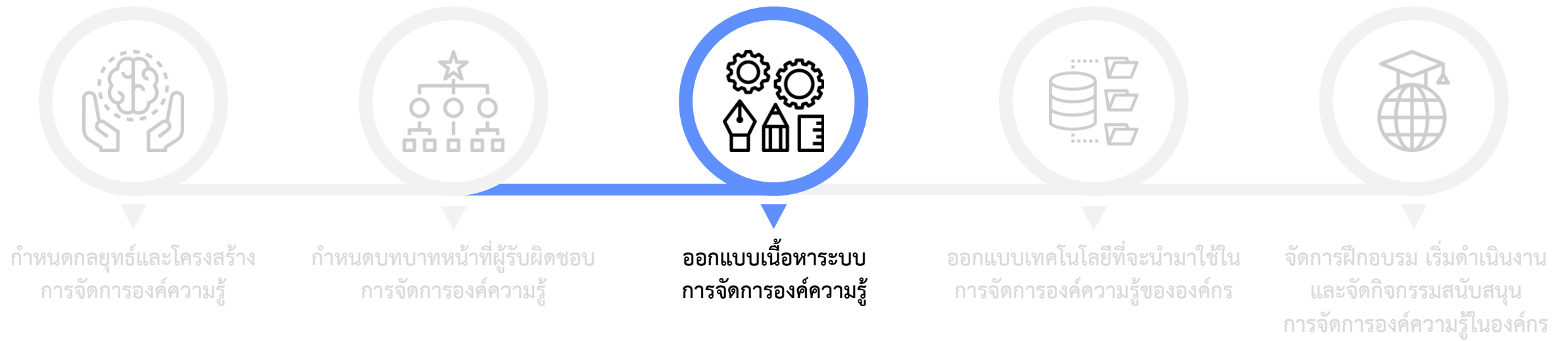
คณะทำงาน KM มี 3 ตำแหน่งหลักได้แก่ KM Manager, KM Assistant และ KM Representative โดยแต่ละตำแหน่งมีความรับผิดชอบที่แตกต่างกันดังนี้

โครงสร้างองค์กรที่เสนอแนะสำหรับการจัดการองค์ความรู้



ตำแหน่ง	คำอธิบายเบื้องต้น	บทบาท/หน้าที่
KM Manager 	ผู้นำขององค์กรที่มีหน้าที่ขับเคลื่อน และกำหนดทิศทางด้านการบริหารจัดการองค์ความรู้ และแพลตฟอร์ม (Platform) เพื่อเพิ่มขีดสมรรถนะการทำงานและประสิทธิภาพของกระบวนการให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ กลยุทธ์ และนโยบายการจัดการองค์ความรู้	<ul style="list-style-type: none"> - ตรวจสอบให้แน่ใจว่า solution ทางความรู้ครอบคลุมทุกด้านขององค์กร - ด้านหน่วยงานราชการ ด้านประเภทการให้บริการ ด้านอุตสาหกรรม ด้านนวัตกรรม - ออกแบบโครงสร้างระบบของ KM ให้ตอบสนองกับทิศทาง และการปฏิบัติงานขององค์กร - ขับเคลื่อน และสนับสนุนการบูรณาการของบุคลากรภายในองค์กร - ตรวจสอบความเข้าใจ และกำกับดูแลการทำงาน การบริการของคณะทำงาน KM - ส่งเสริมการแบ่งปันความรู้ (knowledge sharing) - ขับเคลื่อน solution ที่เป็นนวัตกรรมใหม่ๆ
KM Assistant 	ผู้ดำเนินการ ประสานงาน ให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบการจัดการองค์ความรู้ KM อีกทั้งตรวจสอบ และคัดกรองความรู้ที่จะเข้าสู่ระบบ	<ul style="list-style-type: none"> - ตรวจสอบ และดูแลความถูกต้องของข้อมูลที่ใช้บริการนำเข้าสู่ระบบ - จัดแยกประเภทไฟล์ที่อัปโหลดเข้าสู่ระบบ - แก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับระบบ KM ขององค์กรทั้งหมด - ให้คำแนะนำในการใช้ระบบ - จัดทำกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการองค์ความรู้
KM Representative 	ผู้ให้คำปรึกษา และแนะนำวิธีการใช้ระบบ KM ประจำหน่วยงานภายในต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวก สนับสนุนกิจกรรม และส่งเสริมการใช้งานระบบการจัดการองค์ความรู้	<ul style="list-style-type: none"> - ให้คำแนะนำเกี่ยวกับวิธีการใช้ระบบ KM แก่พนักงานในกองที่ตนประจำการ - ส่งเสริมการใช้งานระบบ KM แก่พนักงานในกองของตน - ประชาสัมพันธ์ข่าวสาร และประกาศต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบ KM

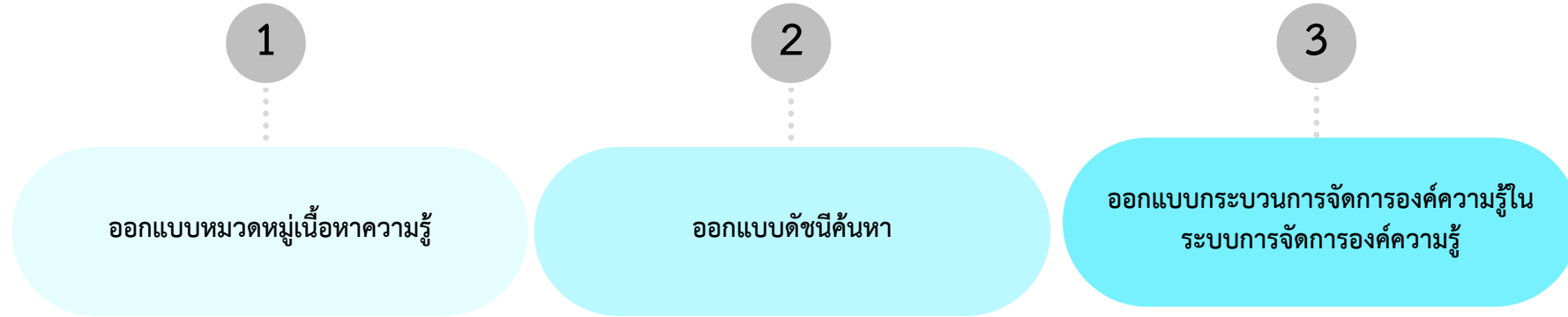
ขั้นตอนหลักในการจัดองค์ความรู้สำหรับสำนักงาน ก.พ.ร.





ออกแบบเนื้อหาาระบบการจัดการองค์ความรู้

เพื่อออกแบบการแบ่งประเภท จัดหมวดหมู่เนื้อหา ดัชนีค้นหา และกระบวนการจัดการองค์ความรู้ทั้งหมดที่เป็นโครงสร้างที่สำคัญของระบบการจัดการองค์ความรู้



ผลที่ได้รับจากการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน

- ประเภท หมวดหมู่เนื้อหาในการจัดการองค์ความรู้
- ดัชนีค้นหาที่เหมาะสม
- กระบวนการจัดการองค์ความรู้ในระบบการจัดการองค์ความรู้

แนวทางการจัดหมวดหมู่ และดัชนีค้นหาสำหรับการจัดการองค์ความรู้

การจัดหมวดหมู่ และดัชนีค้นหา (Taxonomy) จะถูกกำหนดจากความรู้ หรือเนื้อหาที่สำนักงาน ก.พ.ร. ใช้งานบ่อยเพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งระบบโดยคณะทำงาน KM ซึ่งการจัดหมวดหมู่ และดัชนีค้นหาดังกล่าวควรมีการทบทวนอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้การเลือกกลุ่ม และดัชนีค้นหาที่เหมาะสมจะเป็นหนึ่งในขั้นตอนในการนำความรู้เข้าสู่ระบบโดยผู้ใช้งาน

การจัดหมวดหมู่ และดัชนีค้นหาสำหรับสำนักงาน ก.พ.ร.

การแบ่งกลุ่มสำหรับการค้นหาไม่มีรูปแบบที่แน่ชัดขึ้นอยู่กับความเหมาะสมต่อขอบเขต หมวดหมู่ความรู้ และลักษณะการใช้งานของแต่ละองค์กร สำนักงาน ก.พ.ร. สามารถแบ่งกลุ่มความรู้สำหรับการค้นหาได้ดังตัวอย่างด้านล่าง ทั้งนี้การกำหนดดัชนีการค้นหาจะดำเนินการหลังจากองค์กรกำหนดกลุ่มเนื้อหาของความรู้ที่เหมาะสมกับตนขึ้นมาแล้ว โดยกำหนดจากความรู้ที่ถูกใช้งานเป็นประจำ

ตัวอย่างการจัดหมวดหมู่สำหรับการค้นหา

● ตามภูมิศาสตร์

- ประเทศ
- ภาค
- จังหวัด
- เขต / อำเภอ

● ตามผู้เผยแพร่ข้อมูล

- ชื่อ/รหัสบุคลากร
- ชื่อ/รหัสหน่วยงานราชการ
- ชื่อหน่วยงานเอกชน

● ตามประเภทเอกสาร

- รัฐธรรมนูญ
- พระราชบัญญัติ
- กฎกระทรวง
- ระเบียบ
- ประกาศ
- แผนบริหาร
- นโยบาย
- บันทึกข้อความ
- การประเมินผล
- เอกสารการประชุมสัมมนา

● ตามหน่วยงาน

- กลุ่มกระทรวง
- กระทรวง
- กรม
- กอง
- สำนัก

● ตามช่วงเวลา

- ช่วงเวลาที่ความรู้ครอบคลุม
- ช่วงเวลาที่ความรู้ถูกสร้างขึ้น
- ช่วงเวลาของความรู้ในคลังความรู้ของระบบ

ตัวอย่างดัชนีค้นหาสำหรับสำนักงาน ก.พ.ร.

หมวดหมู่เนื้อหา	ดัชนีค้นหา
คู่มือ	<ul style="list-style-type: none"> คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการ คู่มือ PMQA คู่มือการเรียนรู้
ระเบียบ	<ul style="list-style-type: none"> ระเบียบกระทรวง ระเบียบการปฏิบัติงาน
กระทรวง	<ul style="list-style-type: none"> กระทรวงกลาโหม กระทรวงการคลัง กระทรวงเกษตร และสหกรณ์

ตัวกรอง (Filter)

หมวดหมู่เนื้อหาสำหรับการค้นหาจะถูกนำมาอยู่ KM Platform เพื่อใช้เป็นตัวกรองสำหรับลดขอบเขตการค้นหา และลดปริมาณผลลัพธ์ในการค้นหาแต่ละครั้งสำหรับผู้ใช้งาน ส่งผลให้ผู้ใช้งานค้นหาความรู้ที่ต้องการได้เหมาะสมกับการใช้งานในเวลาที่เหมาะสม

แนวทางการกำหนดกระบวนการจัดการองค์ความรู้

กระบวนการจัดการองค์ความรู้ต้องกำหนดตั้งแต่ขั้นตอนที่ผู้เผยแพร่ความรู้ต้องการนำความรู้เข้าสู่ระบบ จนกระทั่งความรู้นั้นได้ส่งต่อไปถึงผู้รับที่ต้องการใช้องค์ความรู้ รวมไปถึงการรักษาความปลอดภัยของความรู้ และการพัฒนาปรับปรุงการจัดการองค์ความรู้อย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้จากภาพรวมของรูปแบบการดำเนินงาน กระบวนการทางความรู้สามารถแบ่งได้เป็น 4 กระบวนการหลักดังต่อไปนี้

4 กระบวนการรักษาความปลอดภัยของความรู้



แนวทางการกำหนดกระบวนการจัดการองค์ความรู้

กระบวนการหลัก	กระบวนการ	รายละเอียดกระบวนการ
กระบวนการนำความรู้เข้าระบบ	<ul style="list-style-type: none"> นำความรู้เข้าระบบ (Upload) 	บุคลากรที่ต้องการเผยแพร่ความรู้จะส่งความรู้ผ่านทางช่องทางที่คณะทำงาน KM กำหนดไว้ รวมถึงบันทึกข้อมูลเบื้องต้นที่จำเป็น เช่น อนุกรมวิธาน คำอธิบายองค์ความรู้แบบย่อ เป็นต้น
	<ul style="list-style-type: none"> ตรวจสอบความรู้ (Review) 	คณะทำงาน KM ตรวจสอบความรู้ที่นำเข้าระบบว่าอยู่ในขอบเขตหรือไม่ และข้อมูลที่จำเป็นได้รับการบันทึกถูกต้องครบถ้วน
	<ul style="list-style-type: none"> เผยแพร่ความรู้ (Publish) 	ความรู้ได้รับการเผยแพร่ หรือแจ้งเตือนให้แก่ผู้สนใจ
กระบวนการบริหารจัดการความรู้	<ul style="list-style-type: none"> ตรวจสอบ และอัปเดตความรู้ (Review & Update) 	คณะทำงาน KM ตรวจสอบความรู้ที่อยู่นในระบบอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้ความรู้ทันสมัย
	<ul style="list-style-type: none"> แยกเก็บความรู้เพื่อรอการยกเลิก (Archive) 	คณะทำงาน KM จัดแยกการจัดเก็บความรู้ที่หมดอายุเข้าคลังความรู้เพื่อรอการยกเลิก โดยผู้ใช้บริการจะไม่สามารถเข้าถึงความรู้นี้ได้ผ่านระบบปกติ
	<ul style="list-style-type: none"> ยกเลิก และลบบองค์ความรู้ (Retire) 	คณะทำงาน KM คัดเลือกความรู้ในคลังความเพื่อยกเลิก และลบความรู้ดังกล่าวออกจากระบบ หากความรู้ชิ้นนั้นไม่เหมาะสมหรือไม่สามารถใช้งานได้แล้ว
การใช้งานระบบจัดการองค์ความรู้	<ul style="list-style-type: none"> ค้นหาความรู้ในระบบ (Search) 	ผู้ใช้บริการสามารถค้นหาความรู้ในคลังความรู้ของ KM องค์กรได้ตามขอบเขตการเข้าถึง
	<ul style="list-style-type: none"> นำความรู้ออกจากระบบ (Download) 	ผู้ใช้บริการสามารถนำความรู้ที่ต้องการออกจากระบบ โดยระบบจะบันทึกข้อมูลการนำความรู้ส่งออกทุกครั้ง
	<ul style="list-style-type: none"> แสดงความคิดเห็นต่อความรู้ (Feedback) 	ผู้ใช้บริการสามารถแสดงความคิดเห็นต่อความรู้ที่ได้รับ เพื่อให้ทางคณะทำงาน KM รวบรวม และวิเคราะห์ข้อเสนอแนะต่าง ๆ และนำไปพัฒนาระบบ KM ต่อไป
กระบวนการรักษาความปลอดภัย	<ul style="list-style-type: none"> ตรวจสอบ และกำหนดสิทธิการเข้าถึงความรู้ของผู้ใช้งานใหม่ (Identify & Review) 	คณะทำงาน KM ต้องกำหนดสิทธิในการเข้าถึงความรู้ตามประเภทของผู้ใช้งานเมื่อเริ่มใช้งานระบบการจัดการองค์ความรู้ โดยสิทธิการเข้าถึงข้อมูลจำเป็นต้องมีการตรวจสอบอยู่เสมอ
	<ul style="list-style-type: none"> เข้ารหัส (Control) 	การเข้าระบบการจัดการองค์ความรู้ขององค์กรต้องมีการใส่รหัสผ่านทุกครั้ง และต้องมีการยืนยันตัวตนสองระดับ (Two-Factor Authentication) ถ้าหากเข้าระบบจากอุปกรณ์ที่ไม่ใช่ขององค์กร
	<ul style="list-style-type: none"> สำรองความรู้ (Backup) 	คณะทำงาน KM ต้องสำรองความรู้อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ป้องกันการสูญหายของความรู้ในองค์กร

ขั้นตอนหลักในการจัดองค์ความรู้สำหรับสำนักงาน ก.พ.ร.





ออกแบบเทคโนโลยีที่จะนำมาใช้กับการจัดการองค์ความรู้ขององค์กร

เพื่อออกแบบ Function การจัดการองค์ความรู้ที่ตอบสนองความต้องการขององค์กร และคัดเลือก ติดตั้ง Software ที่เหมาะสมสำหรับการดำเนินการ

1

ออกแบบความต้องการ และหน้าที่
ความสามารถของระบบการจัดการองค์
ความรู้

2

คัดเลือก Software ที่เหมาะสม

3

พัฒนาระบบการจัดการองค์ความรู้

4

ทดสอบการใช้งานของระบบการจัดการองค์
ความรู้

ผลที่ได้รับจากการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน

- Function ที่ตอบสนองความต้องการด้านการจัดการองค์ความรู้ขององค์กร
- Software ที่เหมาะสมกับการจัดการองค์ความรู้ขององค์กร
- ระบบการจัดการองค์ความรู้ที่พัฒนา และผ่านการทดสอบ

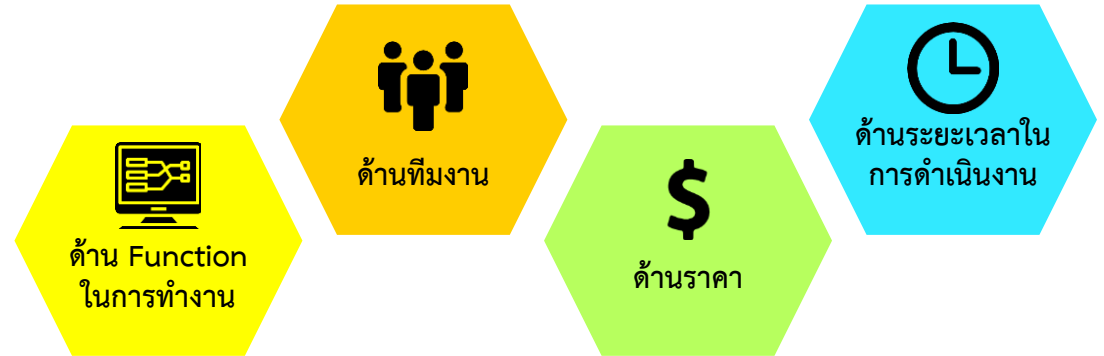
แนวทางการออกแบบความต้องการด้าน Function และคัดเลือก Software ที่ตอบสนองความต้องการ

กระบวนการจัดการองค์ความรู้ที่ออกแบบมาภายใต้ต้นนโยบายการจัดการองค์ความรู้ที่จัดทำขึ้นในขั้นตอนที่ผ่านมา จะถูกนำมารวมกันเพื่อออกแบบความต้องการด้านระบบ รวมถึงระบุฟังก์ชันการทำงานที่เหมาะสม โดยในการเลือก Software นั้น แต่ละองค์กรสามารถพิจารณาปัจจัยในการคัดเลือกที่แตกต่างกัน รวมถึงให้ความสำคัญต่อแต่ละปัจจัยไม่เท่ากันเพื่อคัดเลือก Software ที่เหมาะสมที่สุดสำหรับองค์กรของตน

ตัวอย่างความต้องการ Function พื้นฐานของระบบ KM

- ระบบรองรับการกำหนดสิทธิในการใช้งานของผู้ใช้งานต่าง ๆ โดยสามารถตั้งค่าได้ ทั้งในระดับบุคคล (Individual) และระดับกลุ่ม/งาน (User groups/ Roles)
- ระบบสามารถกำหนดและจัดกลุ่มดัชนีค้นหา (Taxonomy) ให้กับข้อมูลที่จะนำไปใช้ระบบแบบ Tag โดยสามารถนำ Tag ดังกล่าวไปเป็นส่วนหนึ่งในการค้นหาข้อมูลที่ต้องการ
- รองรับการระบุเกณฑ์ในการค้นหาข้อมูลโดยกำหนดเงื่อนไขการกรองข้อมูลรายการหรือเอกสารที่ต้องการให้แสดงได้ ทั้งแบบ Exact Match และแบบ Wildcard Search
- รองรับการสร้างเลขที่เอกสารโดยอัตโนมัติเมื่อผู้ใช้งานยืนยันบันทึกความรู้ในระบบ โดยสามารถกำหนดรูปแบบ Running Number ในรูปแบบที่ สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนดได้
- รองรับการ upload เพื่อจัดเก็บไฟล์เอกสารต่าง ๆ ไว้ในระบบฐานข้อมูลกลาง รวมถึงรองรับการเรียกดู และค้นหาได้
- รองรับการกำหนดเงื่อนไขระยะเวลาให้ระบบทำการ Purge & Archive ข้อมูลในระบบให้อัตโนมัติ โดยระบบแยกจัดเก็บข้อมูลดังกล่าวจากไฟล์ข้อมูลการบันทึกการปกติ

ปัจจัยในการคัดเลือก Software สำหรับองค์กร



ตัวอย่าง Software ที่ตอบสนองความต้องการสำหรับการจัดการองค์ความรู้



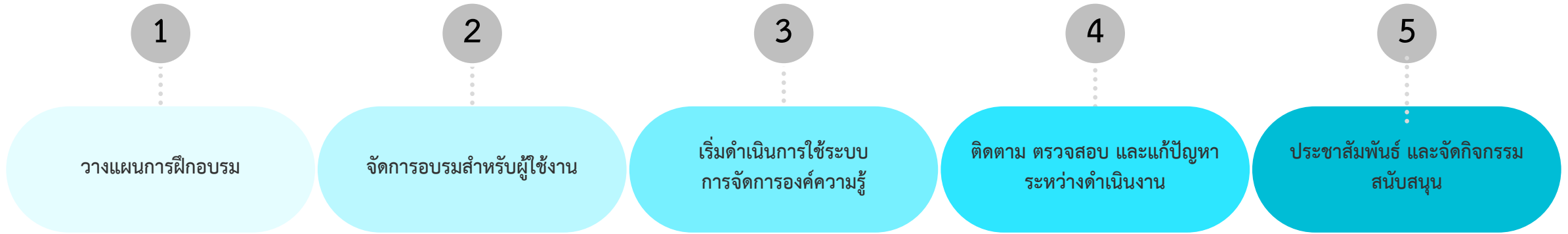
ขั้นตอนหลักในการจัดองค์ความรู้สำหรับสำนักงาน ก.พ.ร.





จัดการฝึกอบรม เริ่มดำเนินงาน และจัดกิจกรรมสนับสนุนการจัดการองค์ความรู้ในองค์กร

เพื่อสร้างความเข้าใจของบุคลากรในสำนักงาน ก.พ.ร. ต่อการจัดการองค์ความรู้ในองค์กร และส่งเสริมการใช้งานระบบการจัดการองค์ความรู้ในองค์กรให้มีประสิทธิภาพสูงสุด อีกทั้งเพื่อกระตุ้น สร้างแรงจูงใจแก่บุคลากรในการใช้งานระบบการจัดการองค์ความรู้ และทำให้การจัดการองค์ความรู้ในองค์กรกลายเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กรในระยะยาว



ผลที่ได้รับจากการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน

- แผนการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดการองค์ความรู้ในองค์กร
- กิจกรรมส่งเสริมสนับสนุนการใช้การจัดการองค์ความรู้
- การจัดการฝึกอบรมในสำนักงาน ก.พ.ร.
- การใช้งานการจัดการองค์ความรู้จริง

แนวทางการการประชาสัมพันธ์ ส่งเสริม และสนับสนุนการจัดการองค์ความรู้ในองค์กร

การส่งเสริม สนับสนุนการจัดการองค์ความรู้ควรเริ่มจากการที่ผู้นำขององค์กรเป็นต้นแบบในการใช้ระบบจัดการองค์ความรู้ และจัดทำนโยบายสนับสนุนการดำเนินงานการจัดการองค์ความรู้ในองค์กร รวมถึงส่งเสริมกิจกรรม และการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความตระหนักต่อความสำคัญของความรู้ และการจัดการองค์ความรู้ในองค์กรของบุคลากรซึ่งจะส่งผลให้การจัดการองค์ความรู้ในองค์กรมีโอกาสประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น

ตัวอย่างกิจกรรมที่สามารถจัดขึ้นได้ในสำนักงาน ก.พ.ร.

Workshop เพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์

การที่ให้บุคลากรมาพูดคุยกันเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ หรือ พูดถึงประสบการณ์ที่ได้รับจากงานที่ตัวเองดำเนินการ เป็นการเริ่มการแบ่งปันความรู้ (Knowledge Sharing) แบบไม่เป็นทางการ หากองค์กรเริ่มมีการแบ่งปันความรู้แบบนี้ไปอย่างต่อเนื่องจะเป็นรากฐานสำคัญต่อการจัดการองค์ความรู้ที่สำเร็จในภายภาคหน้า

Individual Knowledge Sharing

กิจกรรม 1 คน 1 เรื่อง เป็นกิจกรรมที่ให้บุคลากรในองค์กรแต่ละคนเขียนถึงความรู้ที่ตนเองถนัด ซึ่งกิจกรรมนี้จะให้บุคลากรทุกคนในองค์กรมีส่วนร่วม เป็นการเก็บความรู้จากประสบการณ์ของพนักงานจริงเข้าคลังความรู้ขององค์กรทางองค์กรสามารถค้นหา GURU หรือผู้เชี่ยวชาญในเรื่องที่ต้องการได้ ในขณะที่เดียวกันบุคลากรคนอื่น ๆ ถ้าหากต้องการความรู้ประเภทไหนก็สามารถขอความรู้ที่ต้องการจากผู้เขียนได้ตลอดเวลา

Workshop เกี่ยวกับความรู้

“ความรู้คืออะไร” คือหัวข้อสำคัญสำหรับการจัดกิจกรรมรูปแบบนี้ โดย workshop นี้จะมุ่งเน้นไปที่การแบ่งประเภท การจัดกลุ่มความรู้ เพื่อให้บุคลากรในองค์กรมีความเข้าใจ และนำไปใช้ในการค้นหา และใช้งานระบบในอนาคตซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญต่อการจัดการองค์ความรู้

E-learning

การเรียนรู้ออนไลน์ด้วยตนเอง จัดสร้างโดยคณะทำงาน KM ให้บุคลากรในองค์กรได้เรียนรู้เพิ่มเติมในเรื่องที่กำหนดขึ้น โดยอาจจะมีการทดสอบหลังบทเพื่อวัดประสิทธิภาพของการเรียนรู้

ผลที่ได้รับจากการพัฒนา และปรับปรุงการจัดการองค์ความรู้ของสำนักงาน ก.พ.ร.

พื้นที่สำหรับค้นหา จัดเก็บ แลกเปลี่ยน และแบ่งปันความรู้ที่มีประสิทธิภาพเป็นผลลัพธ์หลังจากการดำเนินการด้านการจัดการองค์ความรู้ในสำนักงาน ก.พ.ร. ที่เห็นได้ชัดอีกทั้ง พฤติกรรม และทัศนคติในการแลกเปลี่ยน และแบ่งปันความรู้ของบุคลากรเป็นอีกผลลัพธ์ที่ได้รับจากการส่งเสริม และสนับสนุนการจัดการองค์ความรู้ในองค์กร



พื้นที่สำหรับความรู้ที่เป็นระบบจากการจัดการองค์ความรู้ในสำนักงาน ก.พ.ร.

บุคลากรในองค์กรได้รับประโยชน์จาก KM Platform ที่ออกแบบตามความต้องการของสำนักงาน ก.พ.ร. บุคลากรสามารถแบ่งปันความรู้ที่เป็นประโยชน์ผ่านทาง KM Platform ทำให้ผู้ใช้งานสืบค้น และนำความรู้ที่ต้องการไปใช้ได้สะดวก รวดเร็ว และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ใช้เหล่านี้ นอกจากนี้ปัญหาในด้านความรู้ที่สูญหายไปพร้อมกับบุคลากรที่ออกจากองค์กรจะถูกแก้ไข เนื่องจากความรู้ที่จำเป็นจากบุคลากรเหล่านั้นสามารถบันทึก และจัดเก็บไว้ใน KM Platform นี้



พฤติกรรม และทัศนคติในการแลกเปลี่ยน และแบ่งปันความรู้ของบุคลากรในสำนักงาน ก.พ.ร.

กิจกรรมส่งเสริม และสนับสนุนการจัดการองค์ความรู้ที่สำนักงาน ก.พ.ร. จัดขึ้นส่งผลให้บุคลากรเริ่มแลกเปลี่ยน และแบ่งปันความรู้แบบไม่เป็นทางการ เช่น พูดคุยกันเกี่ยวกับความรู้ที่เป็นประโยชน์มากขึ้นระหว่างช่วงก่อนเข้างานตอนเช้า หรือพักทานอาหาร ซึ่งการแลกเปลี่ยน และแบ่งปันความรู้แบบไม่เป็นทางการนี้เป็นจุดเริ่มต้นสำคัญสำหรับการขับเคลื่อนองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ซึ่งการสร้างพฤติกรรม และทัศนคติของบุคลากรนั้นจะไม่ประสบผลสำเร็จ ถ้าหากองค์กรไม่มีพื้นที่สำหรับการเป็นผู้เผยแพร่ความรู้ให้แก่บุคลากรของตน ดังนั้น KM Platform จึงเป็นอีกปัจจัยสำคัญต่อการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ในด้านการสร้างพื้นที่ส่วนกลางในการแลกเปลี่ยน และแบ่งปันความรู้ระหว่างบุคลากรในสำนักงาน ก.พ.ร.



ผู้เผยแพร่ความรู้



KM Platform



ผู้ใช้งาน

การจัดการข้อมูลที่มีประสิทธิภาพเพิ่มความสามารถในการวิเคราะห์ และประมวผลขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญ

การจัดการข้อมูลคืออะไร ?

การจัดการข้อมูล (Data Management)

คือ ความสามารถในการจัดการข้อมูลตั้งแต่การบันทึก จัดเก็บ และการเรียกใช้ข้อมูล เพื่อให้สามารถนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ประโยชน์ได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

True

Timely

Transparent

คุณสมบัติของการจัดการข้อมูลที่ดี

ข้อมูลมีความถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้

ข้อมูลตรงตามความต้องการของผู้ใช้

ข้อมูลเข้าถึงได้อย่างรวดเร็ว และทันสมัย

ข้อมูลเพียงพอต่อการใช้งาน และการนำไปวิเคราะห์

ความสำคัญของการจัดการข้อมูล

- เพื่อให้ข้อมูลในองค์กรถูกต้อง ทันสมัย แม่นยำ และเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งในด้านความหมาย ด้านรูปแบบการจัดเก็บ และวิธีการจัดเก็บ
- เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ใช้ข้อมูล ว่าข้อมูลมีการควบคุม จัดการที่เหมาะสม โปร่งใส และเชื่อถือได้
- เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ รวมถึงการวิเคราะห์ ประมวลผล และการนำข้อมูลไปใช้เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร

ขั้นตอนหลักในการจัดการข้อมูลสำหรับสำนักงาน ก.พ.ร.



ขั้นตอนหลักในการจัดการข้อมูลสำหรับสำนักงาน ก.พ.ร.



กำหนดวัตถุประสงค์ และกลยุทธ์
การจัดการข้อมูล



กำหนดบทบาทหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
การจัดการข้อมูล



ออกแบบองค์ประกอบ
การจัดการข้อมูล



ออกแบบเทคโนโลยีที่จะนำมาใช้กับ
การจัดการข้อมูล

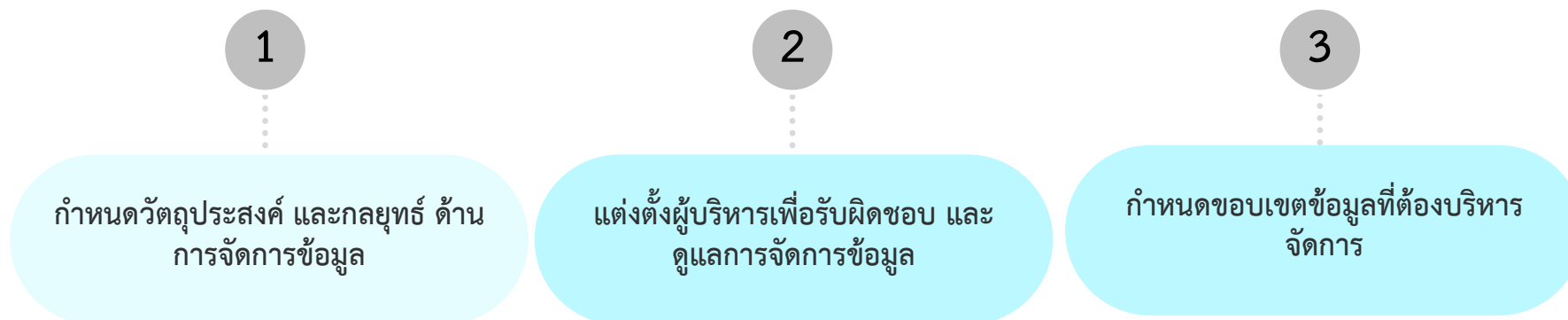


จัดการฝึกอบรม เริ่มดำเนินงาน
และติดตามผลการดำเนินงาน



กำหนดวัตถุประสงค์ และกลยุทธ์การจัดการข้อมูล

เพื่อกำหนดทิศทางในการดำเนินการจัดการข้อมูลองค์กรให้สอดคล้องกับพันธกิจ วิสัยทัศน์ และประเด็นยุทธศาสตร์ รวมถึงพิจารณาผลลัพธ์ที่คาดหวังจากการจัดการข้อมูลในองค์กรเพื่อเป็นเป้าหมายในการดำเนินการ

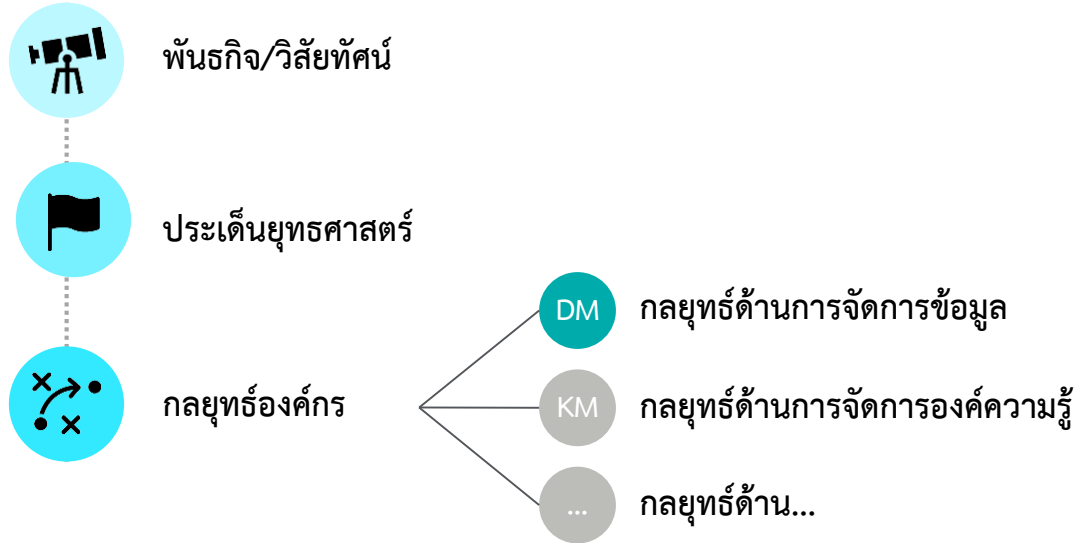


ผลที่ได้รับจากการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน

- ผู้บริหารที่รับผิดชอบการดำเนินงานด้านการจัดการข้อมูล
- วัตถุประสงค์การจัดการข้อมูล
- กลยุทธ์การจัดการข้อมูล
- ขอบเขตข้อมูลที่ต้องบริหารจัดการ

แนวทางการปฏิบัติงานของผู้บริหารที่รับผิดชอบการดำเนินการจัดการข้อมูล

แนวทางการกำหนดวัตถุประสงค์ และกลยุทธ์การจัดการข้อมูล



การกำหนดทิศทางของวัตถุประสงค์ และกลยุทธ์ของการจัดการข้อมูลต้องสอดคล้องกับทิศทางของพันธกิจ วิสัยทัศน์ และประเด็นยุทธศาสตร์ขององค์กร นอกจากนี้ การกำหนดทิศทางของการจัดการข้อมูลต้องคำนึงถึงผลลัพธ์ที่องค์กรคาดหวังไว้จากการดำเนินการจัดการข้อมูล เพื่อกำหนดทิศทางการดำเนินงานให้สอดคล้องกับการนำไปใช้งานตามความต้องการจริง

แนวทางการกำหนดขอบเขตข้อมูลที่ต้องบริหารจัดการ

ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสำนักงาน ก.พ.ร. มีจำนวนมาก ดังนั้นผู้ดำเนินงานต้องจำแนก และระบุข้อมูลที่จำเป็นต่อการดำเนินงานขององค์กร เพื่อให้สามารถนำข้อมูลเหล่านั้นมาบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สิ่งที่ต้องคำนึงถึงในการกำหนดขอบเขตข้อมูลที่ต้องบริหารจัดการสำหรับสำนักงาน ก.พ.ร

อะไรคือข้อมูลที่สำคัญต่อการดำเนินงานขององค์กร

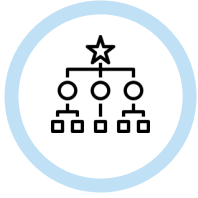
ข้อมูลที่เลือกมานั้นครอบคลุมการดำเนินงานที่จำเป็นสำหรับทุกหน่วยงานในองค์กรหรือไม่

ข้อมูลสามารถเข้าถึงได้อย่างไร รวมถึงองค์กร หรือหน่วยงานใดเป็นเจ้าของข้อมูล

ข้อมูลที่สำคัญนั้นควรจัดเก็บอย่างไร จัดเก็บในรูปแบบใด

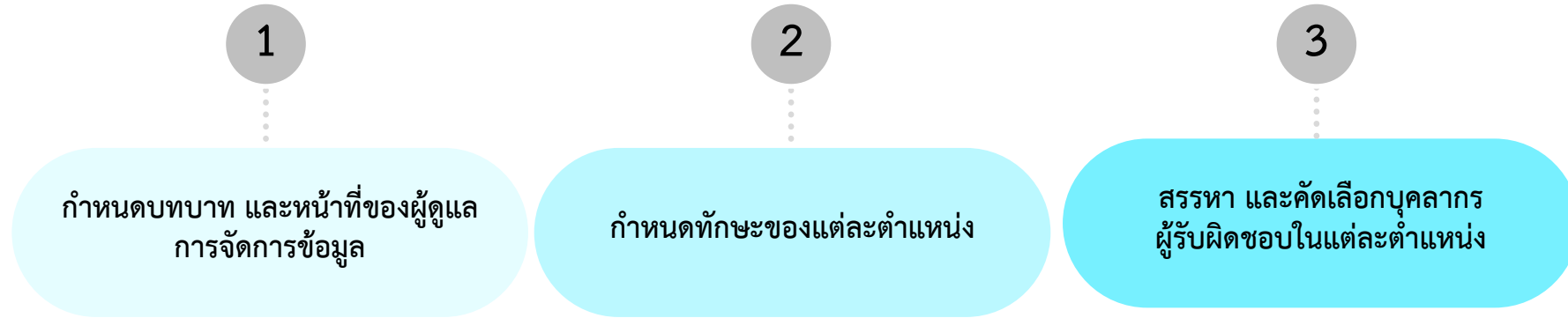
ขั้นตอนหลักในการจัดการข้อมูลสำหรับสำนักงาน ก.พ.ร.





กำหนดบทบาทหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อมูล

เพื่อกำหนดบทบาท หน้าที่ความรับผิดชอบในการดำเนินงานการจัดการข้อมูล และแต่งตั้งผู้รับผิดชอบสำหรับแต่ละตำแหน่ง






ผลที่ได้รับจากการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน

- บทบาท และหน้าที่ของคณะทำงาน DM
- ทักษะที่ต้องการสำหรับแต่ละหน้าที่
- บุคลากรผู้รับผิดชอบการจัดการข้อมูล

แนวทางการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบการจัดการข้อมูลในองค์กร

บทบาท และหน้าที่ของคณะกรรมการ DM

คณะกรรมการ DM ประกอบด้วย 3 บทบาทหลักได้แก่ DM Manager, DM Custodian และ Data Owner ซึ่งบทบาท DM Manager และ Data Custodian สามารถพิจารณาให้อยู่ภายใต้หน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงาน ก.พ.ร. โดยคำนึงถึงภาระงานในปัจจุบันของบุคลากรที่เข้ามารับผิดชอบบทบาทดังกล่าว ในส่วนของบทบาท Data Owner นั้น สำนักงาน ก.พ.ร. สามารถพิจารณาเลือกบุคลากรที่เป็นผู้บริหารจัดการข้อมูลหลักในระบบต่าง ๆ จากหน่วยงานภายในอื่น ๆ เข้ามารับผิดชอบ และร่วมดำเนินการกับ DM Manager และ DM Custodian

บทบาท	คำอธิบายเบื้องต้น	บทบาท/หน้าที่
DM Manager 	มีหน้าที่ขับเคลื่อน และออกแบบการดำเนินงานด้านข้อมูลที่เหมาะสม มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ กลยุทธ์ และขอบเขตข้อมูลสำหรับสำนักงาน ก.พ.ร.	<ul style="list-style-type: none"> ออกแบบแนวทางการดำเนินงานด้านการจัดการข้อมูล พร้อมทั้งตรวจสอบ และกำกับดูแลการทำงานของ คณะทำงาน DM ให้เป็นไปตามกลยุทธ์ และทิศทางที่กำหนด ออกแบบองค์ประกอบการจัดการข้อมูลให้ตอบสนองต่อความต้องการด้านการจัดการข้อมูล และแนวทางการดำเนินงานขับเคลื่อน และสนับสนุนการจัดการข้อมูลในองค์กร ส่งเสริมการฝึกอบรม และกิจกรรมสนับสนุนด้านการจัดการข้อมูล ขับเคลื่อน solution และนวัตกรรมใหม่ ๆ ด้านการจัดการข้อมูล
DM Custodian 	มีหน้าที่จัดหาหรือจัดเตรียมเครื่องมืออำนวยความสะดวกการรวบรวมข้อมูล การประมวลผล การจัดเก็บ การค้นหา และการใช้งานข้อมูล	<ul style="list-style-type: none"> จัดเก็บ รักษา บริหารจัดการ ข้อมูลตามหลักเกณฑ์ธรรมาภิบาลข้อมูล ออกแบบโครงสร้างพื้นฐาน และความต้องการด้านเทคนิค การรักษาความปลอดภัย เพื่อตอบสนองความต้องการด้านการจัดการข้อมูลขององค์กร ดำเนินการด้านการบริหารจัดการข้อมูล รวมถึง วิเคราะห์ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงข้อมูล โครงสร้างพื้นฐานสถาปัตยกรรมข้อมูลเป็นต้น แก้ไขปัญหา และอุปสรรคระหว่างการดำเนินงานด้านการจัดการข้อมูล
Data Owner 	มีหน้าที่รับผิดชอบต่อความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ ของข้อมูล หรือชุดข้อมูล	<ul style="list-style-type: none"> ออกแบบเงื่อนไขข้อกำหนดสำหรับการบันทึกข้อมูล การใช้งานข้อมูลภายใต้ความรับผิดชอบ ตรวจสอบ และยืนยันคุณภาพ รวมถึงความพร้อมใช้งานของข้อมูล แจ้งผู้ใช้เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงของข้อกำหนด โครงสร้าง และระเบียบการใช้

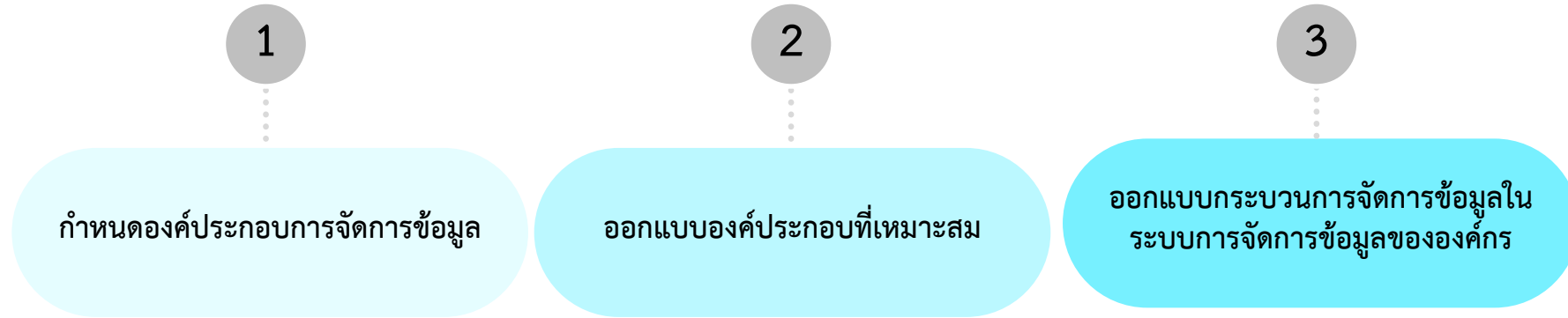
ขั้นตอนหลักในการจัดการข้อมูลสำหรับสำนักงาน ก.พ.ร.





ออกแบบองค์ประกอบการจัดการข้อมูล

เพื่อออกแบบการกำกับดูแล นโยบายการจัดการข้อมูล และองค์ประกอบอื่น ๆ ของการกระบวนการต่าง ๆ ในการดำเนินงานการจัดการข้อมูลให้มีแนวทางที่สอดคล้องกัน และเป็นไปในทิศทางเดียวกันทั้งองค์กร



ผลที่ได้รับจากการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน

- รูปแบบ และวิธีการกำกับดูแลข้อมูล
- นโยบายและกระบวนการจัดการด้านคุณภาพของข้อมูล
- การออกแบบสถาปัตยกรรมการจัดการข้อมูล
- นโยบายและกระบวนการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในองค์กร
- นโยบายและกระบวนการแบ่งแยกการจัดเก็บ และการลบข้อมูล

แนวทางการกำหนดองค์ประกอบของการจัดการข้อมูลที่เหมาะสม

เพื่อให้การจัดการข้อมูลประสบความสำเร็จ องค์กรจำเป็นต้องกำหนดองค์ประกอบต่าง ๆ ของการจัดการข้อมูลอย่างเหมาะสม โดยองค์ประกอบหลัก 6 ด้านที่สำคัญสำหรับการจัดการข้อมูลสำหรับสำนักงาน ก.พ.ร. มีรายละเอียดดังนี้

ด้านการกำกับดูแลการจัดการข้อมูล (Data Governance)

การกำกับดูแลการจัดการข้อมูล คือการกำหนดหลักการ แนวทาง และนโยบายในการดำเนินงาน การจัดการ กำกับดูแล และตรวจสอบการดำเนินการด้านข้อมูล

ด้านการจัดการคุณภาพข้อมูล (Data Quality)

การจัดการคุณภาพข้อมูล คือการกำหนดลักษณะ ประเภทและรูปแบบของข้อมูลที่ต้องการจัดเก็บและค้นหาในระบบต่าง ๆ

ด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล (Data Security)

การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล เป็นการบริหารจัดการ และกำหนดสิทธิในการเข้าถึง แก่ไข หรือลบข้อมูลสำหรับบุคลากรแต่ละคน รวมถึงการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลจากการโจมตีทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อป้องกันการสูญหายของข้อมูล และป้องกันข้อมูลขององค์กรจากการดำเนินการโดยไม่ได้รับอนุญาต

การแบ่งแยกการจัดเก็บ และลบข้อมูล (Data Archiving)

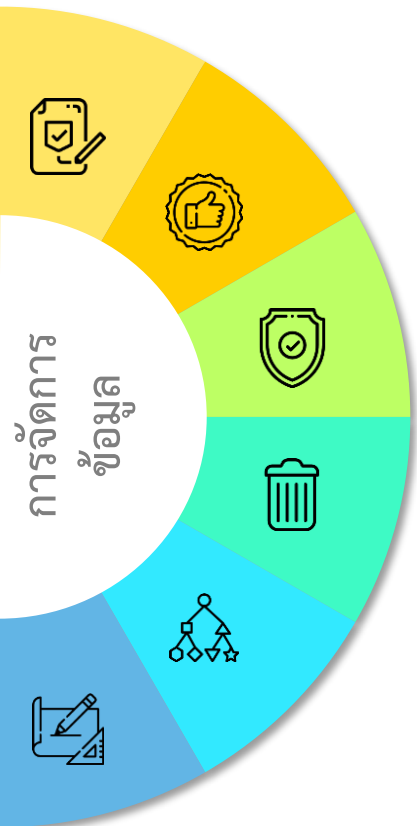
การแบ่งแยกการจัดเก็บ และลบข้อมูล เป็นการกำหนดช่วงเวลาการจัดเก็บและการลบข้อมูล สำหรับข้อมูลแต่ละประเภทในฐานข้อมูล เพื่อให้ข้อมูลนั้นมีขอบเขตเวลาในการใช้งาน ได้บนระบบที่ชัดเจน และจำกัดข้อมูลที่ไม่เหมาะสมเพื่อให้ผู้ใช้งานระบบได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ทันสมัยอยู่เสมอ

ด้านการจำแนก และแบ่งประเภทข้อมูล (Data Classification)

การจำแนก และแบ่งประเภทข้อมูล เป็นการจำแนกข้อมูลแต่ละรายการว่าเป็นข้อมูลประเภทใดระหว่าง Master Data และ Transaction Data เพื่อสร้างรูปแบบมาตรฐานของข้อมูล และสามารถเชื่อมโยงรายการ (Record) จากระบบงานต่าง ๆ นำไปดำเนินการต่อได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านสถาปัตยกรรมข้อมูล (Data Architecture)

การออกแบบโครงสร้าง และกำหนดเส้นทางการเดินทางของข้อมูล (Data Flow) โดยรูปแบบการเดินทางของข้อมูลนั้นต้องออกแบบตั้งแต่จุดเริ่มต้นแหล่งที่มาของข้อมูล การบันทึก และจัดเก็บข้อมูล รวมถึงการนำข้อมูลไปใช้งาน (End-to-End Flow)



ขั้นตอนการดำเนินงานสำหรับการออกแบบองค์ประกอบการจัดการข้อมูลในแต่ละด้านองค์ประกอบ



ด้านการกำกับดูแลการจัดการข้อมูล (Data Governance)



1

วางแผนการดำเนินงานด้านการกำกับดูแลการจัดการข้อมูลโดยคำนึงถึงวัตถุประสงค์ และกลยุทธ์ในการจัดการข้อมูลขององค์กร

2

ออกแบบข้อกำหนด และนโยบายด้านการจัดการข้อมูล เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติของผู้ที่เกี่ยวข้องในองค์กร

3

เริ่มนำข้อกำหนด และนโยบายที่ออกแบบไปใช้ในการดำเนินงานด้านอื่น ๆ ขององค์กร

4

ควบคุม ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อปรับปรุง และพัฒนาการกำกับดูแลให้เหมาะสม และทันสมัยอยู่เสมอ



ด้านคุณภาพข้อมูล (Data Quality)



1

พิจารณาข้อมูลที่มีอยู่ภายในองค์กร เพื่อระบุแหล่งที่มาของข้อมูล รวมถึงระบุฐานข้อมูลในการจัดเก็บ

2

กำหนดลักษณะข้อมูลให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ตั้งแต่การกำหนดความหมาย รูปแบบ และประเภทไฟล์ของข้อมูลที่ต้องการจัดเก็บ

3

คัดกรอง ปรับมาตรฐานข้อมูลที่นำมาเก็บไว้ในฐานข้อมูล และออกแบบวิธีการเรียกใช้งานของข้อมูลให้ไม่เกิดข้อผิดพลาด

4

ควบคุม ติดตาม และตรวจสอบคุณภาพของข้อมูลในฐานข้อมูล รวมถึงการเชื่อมโยงต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องเพื่อควบคุมคุณภาพของข้อมูลให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด

ขั้นตอนการดำเนินงานสำหรับการออกแบบองค์ประกอบการจัดการข้อมูลในแต่ละด้านองค์ประกอบ



ด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล (Data Security)



ด้านการแบ่งแยกการจัดเก็บ และลบข้อมูล (Data Archiving)



ขั้นตอนการดำเนินงานสำหรับการออกแบบองค์ประกอบการจัดการข้อมูลในแต่ละด้านองค์ประกอบ



ด้านการจำแนก แบ่งประเภทข้อมูล (Data Classification)

ในการจำแนกข้อมูลสำคัญสามารถแบ่งข้อมูลต่าง ๆ ในองค์กร ได้เป็น 2 ประเภทหลัก คือ Master Data และ Transaction Data

Master Data

Master Data เป็นข้อมูลพื้นฐานที่มีความสำคัญในองค์กร ถูกสร้าง และใช้งานอยู่อย่างแพร่หลายในหลายหน่วยงานภายใน มีความคงที่สูง เปลี่ยนแปลงน้อย และสามารถใช้อ้างอิงสำหรับข้อมูลการดำเนินการต่าง ๆ ในองค์กร

- ตัวอย่าง Master Data ของสำนักงาน ก.พ.ร. : ชื่อกระทรวง รหัสกระทรวง กลุ่มจังหวัด ประเภทตัวชี้วัด และปีรอบการประเมินผล

Transaction Data

Transaction Data คือ ข้อมูลรายละเอียดสำหรับการทำกิจกรรม หรือดำเนินงานต่าง ๆ แต่ละรายการซึ่งจะเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ และมีความหลากหลาย ทำให้ข้อมูลประเภทนี้ปริมาณมากกว่า Master Data มาก

- ตัวอย่างของ Transaction Data ของสำนักงาน ก.พ.ร. ผลการดำเนินงาน ค่าเป้าหมาย และร้อยละความสำเร็จของหน่วยงาน

ในการบันทึกข้อมูลแต่ละรายการ (Record) ภายในองค์กรนั้น โดยทั่วไปจะประกอบด้วยข้อมูลทั้งที่เป็น Master Data และ Transactional Data ดังนั้น เพื่อให้สามารถเชื่อมโยงรายการจากการดำเนินการต่าง ๆ เพื่อการประมวลผลการดำเนินงาน หรือวิเคราะห์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การกำหนด Master Data จึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง โดยขั้นตอนการดำเนินงานจำแนก แบ่งประเภทข้อมูล มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1

จำแนกประเภทข้อมูลระหว่าง Master Data / Transaction Data รวมถึง ออกแบบและจัดทำโครงสร้างการเก็บข้อมูลในฐานข้อมูล

2

ออกแบบขั้นตอนการบันทึก แก้ไข จัดเก็บ ตรวจสอบ และลบข้อมูลโดย พิจารณาใช้การดำเนินการแบบอัตโนมัติ และความเชื่อมโยงระหว่างฐานข้อมูล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการ

3

จัดการ Cleanse & Migrate ข้อมูลในระบบเดิมเพื่อจัดเก็บ Master Data และ Transaction Data ตามรูปแบบ และโครงสร้างที่กำหนดไว้

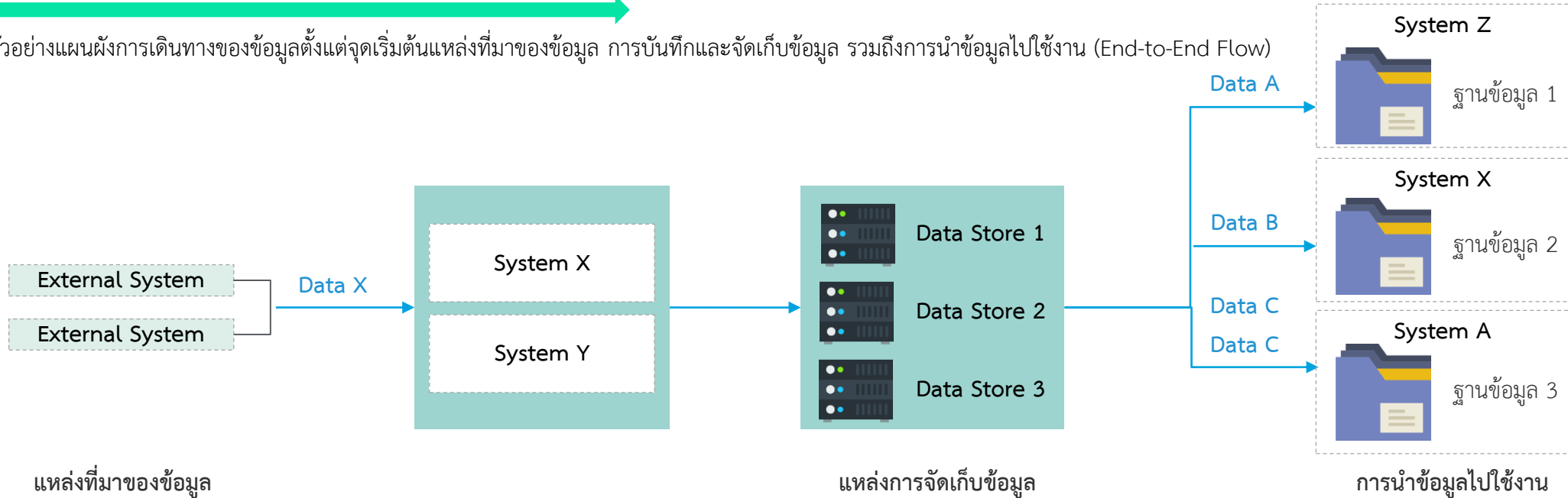
ขั้นตอนการดำเนินงานสำหรับการออกแบบองค์ประกอบการจัดการข้อมูลในแต่ละด้านองค์ประกอบ



ด้านการสถาปัตยกรรมข้อมูล (Data Architecture)



ตัวอย่างแผนผังการเดินทางของข้อมูลตั้งแต่จุดเริ่มต้นแหล่งที่มาของข้อมูล การบันทึกและจัดเก็บข้อมูล รวมถึงการนำข้อมูลไปใช้งาน (End-to-End Flow)



ขั้นตอนหลักในการจัดการข้อมูลสำหรับสำนักงาน ก.พ.ร.





ออกแบบเทคโนโลยีที่จะนำมาใช้กับการจัดการข้อมูล

เพื่อคัดเลือกเทคโนโลยีที่สามารถตอบสนองความต้องการขององค์กรด้านการจัดการข้อมูลได้อย่างเหมาะสม อีกทั้งเพื่อนำเทคโนโลยีมาเป็นเครื่องมือในการเพิ่มความสามารถในการจัดการ วิเคราะห์ ประมวลผลและแสดงผลข้อมูลขององค์กร



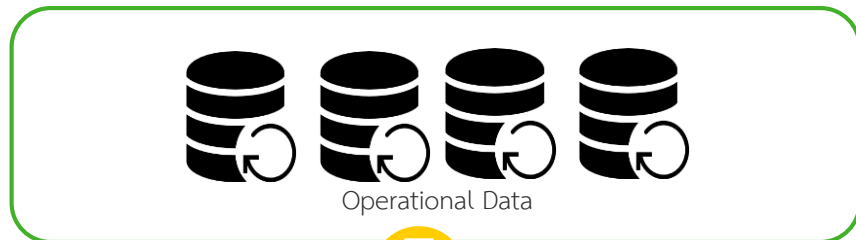
ผลที่ได้รับจากการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน

- Function ที่ตอบสนองความต้องการด้านการจัดการข้อมูลขององค์กร
- Software ที่เหมาะสมกับการจัดการข้อมูลขององค์กร
- ระบบการจัดการข้อมูลที่พัฒนา และผ่านการทดสอบ
- Management Report และ Dashboard ที่เหมาะสมกับองค์กร

ภาพรวมของเทคโนโลยีในการจัดการข้อมูลสำหรับองค์กร

ในการออกแบบสถาปัตยกรรมด้านเทคโนโลยี (System Architecture) ขององค์กรเพื่อการบริหารจัดการข้อมูล องค์กรต้องพิจารณาคัดเลือกองค์ประกอบหลักสามส่วนได้แก่ Database, Data Warehouse แล Business Intelligence ทั้งนี้การคัดเลือกองค์ประกอบต้องพิจารณาจากความต้องการการจัดการข้อมูลที่เป็นต้องดำเนินการในแต่ละองค์ประกอบอย่างเหมาะสม

รูปแบบการดำเนินงานร่วมกันของ Database, Data Warehouse และ Business intelligence

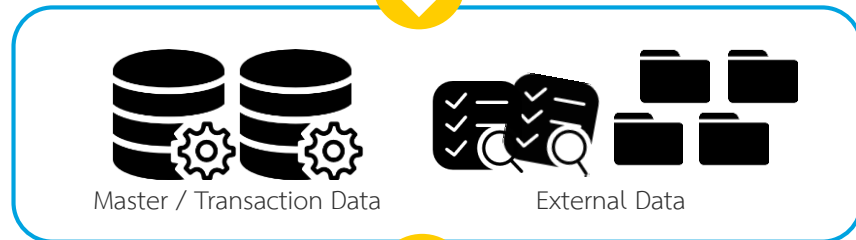


Database

คือ ฐานข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ขององค์กรที่เก็บรวบรวมข้อมูลมาจากการดำเนินงานต่าง ๆ ภายในอย่างมีแบบแผนเพื่อให้สามารถนำเข้าสู่เชิงโยง จัดการ รักษาความปลอดภัย และส่งข้อมูลออกได้อย่างมีประสิทธิภาพ



Extract | Clean | Transform | Load

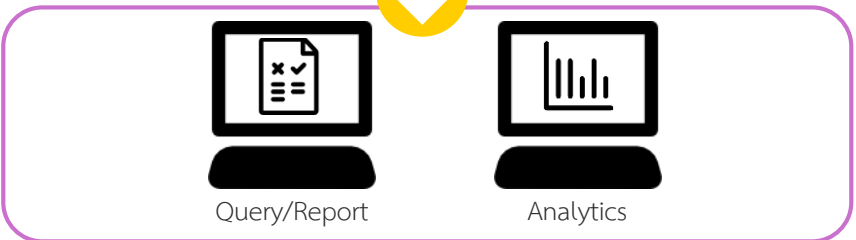


Data Warehouse

คือ คลังข้อมูลที่รวบรวมข้อมูลทั้งหมดที่ถูกจัดเก็บไว้ในฐานข้อมูล (Database) ขององค์กร รวมไปถึงสามารถนำข้อมูลจากภายนอกองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานมารวบรวมไว้ โดยข้อมูลทั้งหมดนั้นจะผ่านกระบวนการด้านสารสนเทศเพื่อเปลี่ยนแปลงรูปแบบการจัดเก็บให้สะดวกต่อการนำไปวิเคราะห์ และประมวลผล



Output



Business Intelligence

คือ เครื่องมือทางเทคโนโลยีสำหรับนำข้อมูลที่มีอยู่ในคลังข้อมูลขององค์กรมาแสดงผล หรือจัดทำรายงานในรูปแบบต่าง ๆ ที่เหมาะสมกับมุมมองที่จำเป็นในการตัดสินใจ การวิเคราะห์ การแสดงความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล รวมถึงการแสดงผลแนวโน้มต่าง ๆ ที่ต้องการ เพื่อประโยชน์ในการวางแผนกลยุทธ์ และการดำเนินการด้านต่าง ๆ

แนวทางการจัดทำรายงานสำหรับผู้บริหาร (Management Report)




รายงานต่าง ๆ ในองค์กรแบ่งเป็น 3 ระดับตามระดับของเนื้อหาได้แก่ ระดับ Strategic ระดับ Analytical และระดับ Operational ซึ่งรายงานสำหรับผู้บริหารนั้นโดยทั่วไปเป็นรายงานในระดับ Strategic โดยประกอบด้วยข้อมูล หรือผลการวิเคราะห์ที่มีผลต่อการตัดสินใจในการดำเนินงานขององค์กร

ระดับการแสดงผลการดำเนินงาน



หลักการออกแบบ Management Report ที่ดี



-  อ้างอิงมาจากข้อมูลจริง ทันสมัย และสามารถสอบกลับได้
-  มุ่งเน้นในการรายงานที่ข้อมูลที่สำคัญในระดับองค์กรเป็นหลัก
-  รูปแบบ และโครงสร้าง เป็นระเบียบ เหมาะสมกับข้อมูลที่นำเสนอ และง่ายต่อการเข้าใจ

แนวทางการจัดทำ Dashboard

Dashboard รูปแบบที่สำคัญรูปแบบหนึ่งของรายงานสำหรับผู้บริหาร โดย Dashboard สามารถจัดทำได้จากระบบ Business Intelligence ทั้งนี้ Dashboard โดยทั่วไปจะแสดงข้อมูลในลักษณะรูปภาพ เช่น Infographic การใช้กราฟ ตัวเลข สี เพื่อสรุปข้อมูลต่าง ๆ ให้ผู้ใช้งานสามารถดูข้อมูลในภาพรวมได้ในทันทีซึ่งเหมาะสำหรับการใช้ดูภาพรวมการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ขององค์กร

ตัวอย่างลักษณะ Dashboard สำหรับสำนักงาน ก.พ.ร.

Dashboard เป็นส่วนหนึ่งของ Management Report ที่แสดงผลการดำเนินงานขององค์กร ดังนั้น Dashboard จึงสรุปเพียงประเด็นที่สำคัญมาแสดงผลออกมาในลักษณะที่ไม่ใช่ข้อความเพื่อให้ผู้อ่านเข้าใจได้ในทันที ข้อมูลที่สามารถแสดงบน Dashboard ของสำนักงาน ก.พ.ร. ประกอบด้วย

- ผลการดำเนินงานของตัวชี้วัดการปฏิบัติการ
- งบประมาณเพื่อการสนับสนุนโครงการ
- รายได้ของรัฐบาล
- GDP ประเทศไทย
- คะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการภาครัฐ
- กำไรขององค์กร

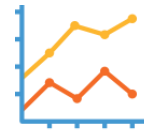
ตัวอย่างรูปแบบการแสดงผลการดำเนินงาน



Bar Chart



Pie Chart



Line Chart






Picture



Number

แนวทางการระบุความต้องการด้าน Function สำหรับ Database, Data Warehouse และ Business Intelligence

ในการพิจารณาคัดเลือก Software ที่เหมาะสมสำหรับการจัดการข้อมูลในองค์กร คณะทำงาน DM ต้องกำหนด Function การทำงาน ที่ตอบสนองความต้องการด้านการจัดการข้อมูลที่เหมาะสมสำหรับสำนักงาน ก.พ.ร. รวมไปถึงความสามารถในการทำงานด้านการแสดงผลข้อมูลในรูปแบบของ Management Report และ Dashboard โดยความต้องการด้าน Function สำหรับเทคโนโลยีด้านการจัดการข้อมูลมีตัวอย่างดังต่อไปนี้

	Functional Requirement	ตัวอย่าง Software ที่ตอบสนองความต้องการ
Database	<ul style="list-style-type: none"> สามารถทำการ ตรวจสอบข้อมูลผู้ใช้งาน (Authenticate) ตามรูปแบบต่าง ๆ อย่างน้อยได้แก่ Database Authentication และ OS Authentication มีสถาปัตยกรรมในลักษณะ Multi-Processing ซึ่งเป็นโครงสร้างที่ประกอบไปด้วย Process อย่างน้อยได้แก่ User Processes และ Background Processes สร้างฐานข้อมูลที่มีขนาดของ Block size ที่แตกต่างกันในฐานข้อมูลเดียวกันได้ (Multiple Block Size) 	
Data Warehouse	<ul style="list-style-type: none"> รองรับการแบ่งโครงการการจัดเก็บข้อมูลตามรูปแบบเนื้อหาที่กำหนด สามารถเชื่อมโยง และรวบรวมข้อมูลจากหลายฐานข้อมูลเข้าด้วยกันได้ โดยแต่ละฐานข้อมูลสามารถใช้ระบบปฏิบัติการที่แตกต่างกันได้ มีข้อมูลวัน เวลาอ้างอิง เพื่อสนับสนุนการเปรียบเทียบข้อมูลตามแต่ละช่วงเวลา รวมถึงสนับสนุนการวิเคราะห์ รองรับการค้นหาข้อมูลสำหรับหลายผู้ใช้งานภายในช่วงเวลาเดียวกัน 	
Business Intelligence	<ul style="list-style-type: none"> สามารถนำข้อมูลจากคลังข้อมูลมาประมวลผล และแสดงผลในรูปแบบกำหนด สามารถจัดเก็บรูปแบบรายงาน หรือการแสดงผลที่ใช้เป็นประจำ (template) เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเรียกใช้เพื่อแสดงข้อมูลที่เป็นปัจจุบันได้ โดยไม่ต้องสร้างรูปแบบรายงานใหม่ รองรับการประมวลผลเชิงวิเคราะห์แบบออนไลน์ และการวิเคราะห์ข้อมูลหลายมิติ (Multidimensionality) เพื่อสนับสนุนการพิจารณาข้อมูลเชิงลึกในมิติต่าง ๆ 	

ขั้นตอนหลักในการจัดการข้อมูลสำหรับสำนักงาน ก.พ.ร.





จัดการฝึกอบรม เริ่มดำเนินงาน และติดตามผลการดำเนินงาน

เพื่อสร้างความเข้าใจ สร้างแรงจูงใจ และกระตุ้นความสนใจของบุคลากรในสำนักงาน ก.พ.ร. ต่อการจัดการข้อมูล อีกทั้งส่งเสริมการนำการจัดการข้อมูลมาใช้งานในองค์กรให้มีประสิทธิภาพสูงสุดในรูปแบบของ Management Report และ Dashboard ที่เหมาะสมกับสำนักงาน ก.พ.ร.



ผลที่ได้รับจากการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน

- การอบรมด้านการจัดการข้อมูลในองค์กร
- แนวทางการดำเนินงานจัดการข้อมูลในระยะยาว
- สื่อการประชาสัมพันธ์ และกิจกรรมสนับสนุนการจัดการข้อมูล

แนวทางการสนับสนุนการจัดการข้อมูลในองค์กร

การดำเนินงานด้านการจัดการข้อมูลจะสัมฤทธิ์ผลได้หากบุคลากรในองค์กรมีแนวคิดในการขับเคลื่อนองค์กรด้วยข้อมูล (Data-Driven Mindset) เพื่อให้บุคลากรสามารถนำข้อมูลที่มีอยู่มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานภายใต้ความรับผิดชอบ หรือเพิ่มคุณค่าให้กับการให้ผลงาน/บริการ ดังนั้นการส่งเสริมแนวคิดดังกล่าว รวมถึงการสร้างความสามารถในการวิเคราะห์ และประมวลผลจึงเป็นสิ่งจำเป็นต่อบุคลากรในองค์กร

การจัดการฝึกอบรมเพื่อสนับสนุนการจัดการข้อมูล

สำนักงาน ก.พ.ร. สามารถจัดการฝึกอบรมสำหรับบุคลากรในองค์กรภายใต้ 3 จุดประสงค์หลัก ประกอบด้วย



เพื่อเพิ่มความเข้าใจ และความสามารถในการใช้งานระบบการจัดการข้อมูลขององค์กร



เพื่อสร้างทักษะการวิเคราะห์ และประมวลผลข้อมูล



เพื่อสร้างทักษะด้านการออกแบบการแสดงผลข้อมูลในรูปแบบต่าง ๆ

เมื่อบุคลากรมีทักษะ และความเข้าใจในด้านต่าง ๆ เหล่านี้แล้ว บุคลากรสามารถนำข้อมูลจากระบบการจัดการข้อมูลมาใช้งานในรูปแบบต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น นำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อพิจารณาแนวโน้มผลการดำเนินงานของหน่วยงานที่รับผิดชอบในอนาคต หรือนำข้อมูลต่าง ๆ มาเชื่อมโยงเพื่อแสดงผลในรูปแบบที่ง่ายต่อการตัดสินใจดำเนินงาน เป็นต้น

ตัวอย่างการจัดฝึกอบรมสำหรับสำนักงาน ก.พ.ร.

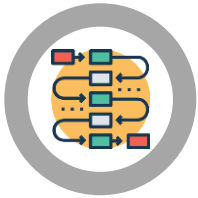
การฝึกอบรมการจัดการข้อมูลสำหรับผู้นำองค์กร

การฝึกอบรมแนวคิด และเครื่องมือในการจัดการข้อมูลเชิงกลยุทธ์

การฝึกอบรมการใช้งานข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น

การฝึกอบรม การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ

ผลที่ได้รับจากการพัฒนา และปรับปรุงการจัดการข้อมูลของสำนักงาน ก.พ.ร.



การดำเนินงานบนระบบต่าง ๆ ในองค์กร

ข้อมูลที่เชื่อมโยงกันอย่างเหมาะสม จะส่งผลให้การดำเนินงานต่าง ๆ ในระบบรวดเร็ว และสะดวกมากขึ้น เช่นเมื่อข้อมูลหลัก และข้อมูลรายการเชื่อมโยงกัน พร้อมทั้งถูกจัดเก็บไว้ในฐานข้อมูลกลางอย่างเหมาะสม การเชื่อมโยงข้อมูลจากระบบหนึ่งไปแสดงบนระบบอื่น ๆ สามารถดำเนินการได้แบบอัตโนมัติ โดยไม่ต้องบันทึกข้อมูลเดียวกันซ้ำกันหลายครั้ง ส่งผลให้สามารถลดระยะเวลาในการบันทึกข้อมูล รวมถึงลดปัญหาข้อผิดพลาดในการบันทึกข้อมูลได้

ตัวอย่างการเชื่อมโยงข้อมูลเช่น ข้อมูลเกี่ยวกับตัวชี้วัดการปฏิบัติการในระบบ E-SAR สามารถนำไปแสดงผลในหมวด 7 ของระบบ PMQA ได้อัตโนมัติ

ตัวอย่างการจัดเก็บข้อมูลของสำนักงาน ก.พ.ร. ในปัจจุบัน

ข้อมูล	ฐานข้อมูล E-SAR	ฐานข้อมูล PMQA	ฐานข้อมูล คตป.
ชื่อ	ชื่อ	ชื่อ-สกุล	ชื่อ
ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติการ	ชื่อตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	-
Email	-	อีเมลแอดเดรส	อีเมล

ตัวอย่างการจำแนกข้อมูลที่เสนอแนะสำหรับสำนักงาน ก.พ.ร.

Master Data	Transaction Data
ประเภทตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย
ปีรอบการประเมินผล	% ความสำเร็จ

หากข้อมูลเหล่านี้มีการจำแนกประเภทข้อมูลอย่างชัดเจน และได้รับการกำหนดมาตรฐานที่เหมาะสม การเชื่อมโยงข้อมูลเข้าด้วยกันจะสามารถปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ระบบ PMQA สามารถเชื่อมโยงข้อมูลจากระบบ E-SAR ไปใช้งานได้อัตโนมัติ

ชื่อหน่วยงาน	กระทรวงการคลัง
รหัสหน่วยงาน	570464E
ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติการ	ระดับความสำเร็จในการบูรณาการเพื่อขับเคลื่อนการปฏิบัติราชการโดยรวมของกระทรวง
รอบปีการประเมินผล	2561

เชื่อมโยงข้อมูล
เพื่อไปแสดงค่าอัตโนมัติ

1. ตัววัดตามภารกิจหลัก *** Required

ตัวชี้วัดของการบรรลุผลสัมฤทธิ์ของงานหรือภารกิจของส่วนราชการตามที่จะระบุไว้ (Function base, Area base)

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด (ตัวเลข)	ผลการดำเนินงาน		% ความสำเร็จ	คะแนน
		ปีก่อน	ปีล่าสุด		
	0	0	0	0	0
	หน่วย				

ผลที่ได้รับจากการพัฒนา และปรับปรุงการจัดการข้อมูลของสำนักงาน ก.พ.ร.



ด้านการประมวลผลข้อมูล

ข้อมูลที่เชื่อมโยงถึงกันช่วยให้ การวิเคราะห์ และประมวลผลสามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว แม่นยำ โดยข้อมูลในระบบทั้งหมดของสำนักงาน ก.พ.ร. มีข้อมูลหลายส่วนที่มีความสัมพันธ์กัน ซึ่งข้อมูลเหล่านั้นสามารถนำมาประมวลผลร่วมกัน เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก และจัดทำรายงานสำหรับสนับสนุนการตัดสินใจสำหรับผู้บริหารได้ เช่น ข้อมูลตัวชี้วัดรายการที่ 2 “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ” ในระบบ E-SAR และข้อมูลการประเมินผลการดำเนินงานหมวดที่ 3 “การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” ในระบบ PMQA นั้น หากนำข้อมูลทั้งสองส่วนนี้ มาวิเคราะห์ร่วมกันแล้ว บุคลากรสามารถหาความสัมพันธ์ระหว่างสองปัจจัยเพื่อใช้คาดการณ์ผลลัพธ์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับด้านการให้บริการ และความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานได้อีกทั้งยังสามารถแสดงผลได้ในรูปแบบของกราฟ หรือรูปภาพที่สามารถสื่อความให้เข้าใจได้ง่าย



รายการการเปลี่ยนแปลงที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

จากข้อเสนอการเปลี่ยนแปลงที่จำเป็นสำหรับสำนักงาน ก.พ.ร. ทั้งหมดที่ได้นำเสนอขึ้น มีข้อเสนอการเปลี่ยนแปลงที่จำเป็นต้องพิจารณาความต้องการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพิ่มเติมดังนี้

การปรับปรุงด้านการสื่อสารภายใน



Ideation Platform

เครื่องมือที่จะช่วยให้บุคลากรในองค์กรสามารถมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาทางธุรกิจ หรือเสนอแนวคิดใหม่ ๆ รวมถึงแสดงความคิดเห็นเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ คัดเลือกความคิดที่เป็นประโยชน์ จนไปถึงการนำแนวคิดที่ได้ไปใช้ในการแก้ปัญหา



Rich Profile

การสร้างประวัติโดยละเอียดของบุคลากรในรูปแบบดิจิทัล เพื่อให้สามารถระบุบุคลากรที่มีความสามารถเฉพาะทาง รวมถึงจัดตั้งกลุ่มผู้มีความรู้ความสามารถในการดำเนินงานเฉพาะด้านได้



Social Intranet

ช่องทางในการสื่อสาร และเข้าถึงข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรบนเว็บไซต์ ซึ่งนำเสนอออกมาให้น่าสนใจ และติดตามโดยสามารถปรับแต่งตามความสนใจส่วนบุคคล หรือตามความเกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่



Workflow and e-Document

ระบบจัดการกิจกรรมด้านเอกสารที่ดำเนินการตามลำดับอย่างต่อเนื่อง โดยเอกสารที่จัดส่งอยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ แทนที่การพิมพ์เอกสารในรูปแบบกระดาษ เพื่อให้การสื่อสาร และดำเนินการรวดเร็ว แม่นยำ และมีประสิทธิภาพ

การจัดการองค์ความรู้ในองค์กร



Knowledge Management

คือ กระบวนการระบุ (identifying) รวบรวม (Gathering) คัดแยก (Categorizing) และจัดเก็บ (Storing) ความรู้ภายในองค์กรอย่างเป็นระบบ เพื่อที่จะสามารถนำมาใช้ (Retrieving) หรือถ่ายทอด (Sharing) ได้ภายในองค์กร ซึ่งจะส่งผลให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงาน หรือสร้างความสำเร็จได้เปรียบทางธุรกิจ เพื่อบรรลุเป้าหมายในการให้บุคลากรเข้าถึงองค์ความรู้ที่เหมาะสม ได้ทันเวลา



Enterprise Data Management

คือ ความสามารถในการจัดการข้อมูลตั้งแต่การบันทึก จัดเก็บ และการเรียกใช้ข้อมูล เพื่อให้สามารถนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ประโยชน์ เช่นการวิเคราะห์ ประมวลผล และการนำข้อมูลไปใช้เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร สามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ และมีประสิทธิภาพ

รายการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่จำเป็นต้องมีการเพิ่มเติม หรือเปลี่ยนแปลง



Ideation Platform

Key Functional Requirements

1	รองรับการสร้าง แก๊ไข ลบ หรือแยกประเภทการจัดเก็บประเด็น หรือคำถามเพื่อระดมความคิด (Challenge) ตามสิทธิที่กำหนด โดยแต่ละประเด็น หรือคำถามเพื่อระดมความคิดนั้นต้องสามารถบันทึกข้อมูลได้อย่างน้อย ได้แก่ หัวข้อคำถาม คำอธิบายรายละเอียด วันที่ตั้งคำถาม วันที่ต้องการสิ้นสุดการระดมความคิด ผู้สร้างรายการ รวมถึงรองรับการแนบเอกสารประกอบ
2	รองรับการบันทึกข้อมูลสำหรับความคิด (Idea) ได้แก่หัวข้อความคิด รายละเอียด วันที่สร้าง วันที่แก้ไขล่าสุด ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ ระยะเวลาที่ต้องใช้ในการดำเนินการ รายชื่อบุคลากรที่เกี่ยวข้อง รวมถึงรองรับการแนบเอกสารประกอบ
3	รองรับการให้ความคิดเห็นเพื่อปรับปรุงความคิด (Comment) รวมถึงการให้คะแนนความคิดในรูปแบบต่าง ๆ เช่น Star-rating หรือ Up-vote/Down-vote เพื่อระบุความคิดที่มีประโยชน์ขึ้นมาประกอบการพิจารณาในขั้นตอนต่อไป
4	รองรับการค้นหาความคิดที่เคยมีการบันทึกไว้ในระบบ โดยสามารถระบุเกณฑ์ในการค้นหาข้อมูล (Searching Criteria) เพื่อกำหนดเงื่อนไขการกรองข้อมูลรายการ โดยแสดงได้มากกว่า 1 รายการ และแสดงผลการค้นหาเฉพาะข้อมูลที่เกี่ยวข้องตามสิทธิที่กำหนด
5	รองรับการเรียกดูรายงาน หรือแสดงข้อมูลความเห็นที่อยู่ระหว่างการดำเนินการทั้งหมดโดยผู้ใช้งานสามารถเรียงลำดับความคิดในรูปแบบต่าง ๆ ได้เช่นเรียงลำดับตามความคิดที่มีการให้ความคิดเห็นมากที่สุด ความคิดที่มีผลตอบแทนสูงสุด เป็นต้น



Rich Profile

Key Functional Requirements

1	รองรับการค้นหาข้อมูลผู้ใช้งาน จากข้อมูลในระบบ ตามคำหรือข้อความที่ระบุให้ค้นหา โดยสามารถระบุเกณฑ์ในการค้นหาข้อมูล (Searching Criteria) เพื่อกำหนดเงื่อนไขการกรองข้อมูลรายการหรือเอกสารที่ต้องการให้แสดงได้มากกว่า 1 รายการ และแสดงผลการค้นหาเฉพาะข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ตามสิทธิที่กำหนด
2	รองรับการเชื่อมโยงข้อมูลจากระบบฐานข้อมูลอื่น ๆ ของสำนักงาน ก.พ.ร. เช่นเชื่อมโยงข้อมูลพื้นฐานของพนักงานจากระบบบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล เป็นต้น
3	รองรับการบันทึก เปลี่ยนแปลง ยกเลิก และแสดงรูปภาพในข้อมูลผู้ใช้งาน
4	รองรับการบันทึกวันที่มีการบันทึก หรือเปลี่ยนแปลงข้อมูลให้อัตโนมัติ พร้อมทั้งแจ้งเตือน เมื่อข้อมูลผู้ใช้งานไม่มีการเปลี่ยนแปลง (Update) โดยขึ้นอยู่กับจำนวนวันที่กำหนด
5	รองรับการระบุความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลผู้ใช้งาน โดยอ้างอิงโครงสร้างขององค์กร
6	รองรับการสร้างบัญชีผู้ใช้งานแบบกลุ่ม โดยการนำเข้าข้อมูล อย่างน้อยในรูปแบบ Excel หรือ Text file โดยสามารถตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลเบื้องต้นตามเกณฑ์ที่กำหนด
7	รองรับการเชื่อมโยงประวัติกิจกรรมของผู้ใช้งานในระบบ เช่น สร้างสรุปการประชุม นำเข้าข้อมูลความรู้ เพื่อให้สามารถอ้างอิงข้อมูล และไฟล์เอกสารต่าง ๆ ได้กับประวัติของบุคลากร
8	รองรับการกำหนดคำจำกัดความสำหรับจัดกลุ่ม (Taxonomy) รวมถึงการระบุข้อมูลเป็น Tag เช่น วุฒิการศึกษา ความรู้ความเชี่ยวชาญ และความสนใจ (Ask me about)

รายการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่จำเป็นต้องมีการเพิ่มเติม หรือเปลี่ยนแปลง



Social Intranet

Key Functional Requirements

1	รองรับการบันทึก เปลี่ยนแปลง และยกเลิก ข้อมูลผู้ใช้งานในระบบได้โดยสามารถสร้าง User Profile รายบุคคล รวมถึงระบุหน่วยงาน กลุ่มงาน หรือบทบาทงานสำหรับแต่ละบุคคล
2	รองรับการกำหนดประเภทของข้อมูลข่าวสาร หรือรายการที่สามารถแสดงในหน้าจอได้ เช่น ประเภทที่ต้องแสดงสำหรับบุคลากรทุกคน ประเภทที่ต้องแสดงสำหรับหน่วยงาน กลุ่มงาน หรือบทบาทงาน และประเภทที่สามารถเลือกได้ความสนใจส่วนบุคคล
3	รองรับการสร้างรูปแบบมาตรฐาน (Template) ได้มากกว่าหนึ่งรูปแบบสำหรับให้ผู้ใช้งานเลือก เป็นรูปแบบพื้นฐานในการแสดงผลหน้าจอกาการใช้งาน
4	รองรับการปรับแต่งรูปแบบการแสดงผลหน้าจอกาการใช้งาน (Customized Widgets) ตามการใช้งานส่วนบุคคล
5	รองรับการเชื่อมโยงข้อมูลกับระบบการสื่อสารภายในองค์กรอื่น ๆ เช่นระบบ Smart Office, Intranet, Ideation Platform, Workflow and e-Document และ Knowledge Management เพื่อแสดงรายการที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้งานจากระบบเหล่านี้
6	รองรับการเชื่อมต่อกับโปรแกรมอื่น ๆ เช่นเชื่อมโยงกับโปรแกรมจัดการอีเมลล์ หรือโปรแกรม Messaging เพื่อเปิดโปรแกรมอัตโนมัติเมื่อผู้ใช้งานระบบกดเลือก icon ของโปรแกรม



Workflow and e-Document

Key Functional Requirements

1	สร้างคำขอส่งเอกสารโดยบันทึกข้อมูลเบื้องต้นอย่างน้อยได้แก่ เรื่องที่ต้องการส่ง คำอธิบาย รายการ ประเภทรายการ ชื่อเอกสารที่ต้องการส่ง และหน่วยงานที่ต้องการส่งคำขอลง
2	รองรับการบันทึกข้อมูลอ้างอิงรายการส่งเอกสารอื่นเช่น บันทึกอ้างอิงจากเลขที่เอกสาร เป็นต้น โดยข้อมูลอ้างอิงรายการเป็น Link ที่สามารถเลือกเพื่อแสดงเปิดหน้าต่างแสดงข้อมูลที่อ้างอิงได้
3	รองรับการสร้างเลขที่คำขอ โดยอัตโนมัติเมื่อผู้ใช้งานยืนยันการสร้างรายการ โดยสามารถกำหนดรูปแบบ Running Number ได้
4	รองรับการกำหนดประเภท และหัวข้อ สำหรับบันทึกการติดต่อ (Enquiry) รวมไปถึงกำหนด Workflow ในการส่งข้อมูล และแจ้งเตือนโดยส่งอีเมลล์ไปให้ผู้ที่เกี่ยวข้องโดยอัตโนมัติ
5	รองรับการส่งคำขอลงไปยังผู้มีอำนาจดำเนินการ หรือผู้ที่สามารถทำรายการรายอื่นที่กำหนดไว้ โดยอัตโนมัติ ในกรณีที่ผู้ที่มีหน้าที่ในปัจจุบันไม่สามารถพิจารณาคำขอตามเวลาที่กำหนด
6	รองรับการกำหนดลำดับขั้นในการส่งรายการให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องบันทึกข้อมูลการดำเนินการ โดยสามารถกำหนดเงื่อนไขดังกล่าวได้ล่วงหน้า หรือเป็นรายครั้ง และกำหนดได้มากกว่าหนึ่งฝ่าย หรือบุคลากรต่อหนึ่งขั้นตอนการทำงาน
7	รองรับการกำหนดลำดับขั้นการดำเนินการต่าง ๆ มากกว่า 1 ลำดับขั้น และกำหนดฝ่าย/ ส่วนงานที่ต้องดำเนินการได้ โดยระบบสามารถจัดเก็บประวัติการดำเนินการทุกลำดับขั้นตามที่กำหนด รวมถึงแสดงรายชื่อผู้ดำเนินการ และเวลาที่ทำการรายการในแต่ละลำดับขั้นได้

รายการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่จำเป็นต้องมีการเพิ่มเติม หรือเปลี่ยนแปลง



Knowledge Management

Key Functional Requirements	
1	รองรับการกำหนดสิทธิในการใช้งานของผู้ใช้งานต่าง ๆ โดยสามารถตั้งค่าได้ ทั้งในระดับบุคคล (Individual) และระดับกลุ่ม/งาน (User groups/ Roles)
2	สามารถกำหนดและจัดกลุ่มดัชนีค้นหา (Taxonomy) ให้กับข้อมูลที่จะนำไปใช้ระบุแบบ Tag โดยสามารถนำ Tag ดังกล่าวไปเป็นส่วนหนึ่งในการค้นหาข้อมูลที่ต้องการ
3	รองรับการระบุเกณฑ์ในการค้นหาข้อมูลโดยกำหนดเงื่อนไขการกรองข้อมูลรายการหรือเอกสารที่ต้องการให้แสดงได้ ทั้งแบบ Exact Match และแบบ Wildcard Search และแสดงผลการค้นหาเฉพาะข้อมูลที่เกี่ยวข้องตามสิทธิที่กำหนด
4	รองรับการสร้างเลขที่เอกสารโดยอัตโนมัติเมื่อผู้ใช้งานยืนยันบันทึกความรู้ในระบบ โดยสามารถกำหนดรูปแบบ Running Number ในรูปแบบที่ สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนดได้
5	รองรับการกำหนดสถานะขององค์ความรู้ที่มีการบันทึกอย่างน้อยได้แก่ สถานะร่าง (Drafted) สถานะอยู่ระหว่างการพิจารณา (Review) สถานะเผยแพร่ (Publish) หรืออนุมัติ (Approved) สถานะไม่อนุมัติ (Rejected) สถานะจัดเก็บ (Archive)
6	รองรับการ upload เพื่อจัดเก็บไฟล์เอกสารต่าง ๆ ไว้ในระบบฐานข้อมูลกลาง รวมถึงรองรับการเรียกดู และค้นหาได้
7	รองรับการกำหนดเงื่อนไขระยะเวลาให้ระบบ Purge & Archive ข้อมูลในระบบให้อัตโนมัติ



Enterprise Data Management

Key Functional Requirements	
Database	
1	สามารถตรวจสอบข้อมูลผู้ใช้งาน (Authenticate) ตามรูปแบบต่าง ๆ อย่างน้อยได้แก่ Database Authentication และ OS Authentication
2	มีสถาปัตยกรรมในลักษณะ Multi-Processing ซึ่งเป็นโครงสร้างที่ประกอบไปด้วย Process อย่างน้อยได้แก่ User Processes และ Background Processes
3	สร้างฐานข้อมูลที่มีขนาดของ Block size ที่แตกต่างกันในฐานข้อมูลเดียวกันได้
Data Warehouse	
4	สามารถเชื่อมโยง และรวบรวมข้อมูลจากหลายฐานข้อมูลเข้าด้วยกันได้ โดยแต่ละฐานข้อมูลสามารถใช้ระบบปฏิบัติการที่แตกต่างกันได้
5	มีข้อมูลวัน เวลาอ้างอิง เพื่อการเปรียบเทียบข้อมูลตามแต่ละช่วงเวลา สนับสนุนการวิเคราะห์
6	รองรับการดำเนินการด้านข้อมูลสำหรับหลายผู้ใช้งานภายในช่วงเวลาเดียวกัน
Business Intelligence	
7	สามารถนำข้อมูลจากคลังข้อมูลมาประมวลผล และแสดงผลในรูปแบบกำหนด รวมถึงจัดเก็บรูปแบบรายงาน หรือการแสดงผลที่ใช้เป็นประจำ (template)
8	รองรับการประมวลผลเชิงวิเคราะห์แบบออนไลน์ และการวิเคราะห์ข้อมูลหลายมิติ (Multidimensionality) เพื่อสนับสนุนการพิจารณาข้อมูลเชิงลึกในมิติต่าง ๆ

สารบัญ

หัวข้อ

หน้า

- บทนำ 3
- แนวคิดการพิจารณารายการการเปลี่ยนแปลงที่จำเป็นในระยะสั้น และระยะยาว 4
- รายละเอียด และแผนการดำเนินการสำหรับการเปลี่ยนแปลงไปสู่องค์กรดิจิทัลระยะสั้นที่มีระดับผลกระทบสูง (Quick-Win Initiatives) 7
- แผนการดำเนินการสำหรับการเปลี่ยนแปลงไปสู่องค์กรดิจิทัลระยะสั้นที่มีระดับผลกระทบต่ำ (Short-term Initiatives) 22
- แผนการดำเนินการสำหรับการเปลี่ยนแปลงไปสู่องค์กรดิจิทัลระยะยาว (Long-term Initiatives) 28
- ภาคผนวก
 - รายการความต้องการด้านระบบสำหรับการเปลี่ยนแปลงไปสู่องค์กรดิจิทัลระยะสั้น 41
 - การบริหารการเปลี่ยนแปลง 52

บทนำ

โครงการออกแบบรูปแบบการดำเนินการแบบดิจิทัลสำหรับสำนักงาน ก.พ.ร. มีวัตถุประสงค์เพื่อจัดทำข้อเสนอ และแนวคิดในการออกแบบรูปแบบการดำเนินการ (Operating Model) ขององค์กร รวมถึงระบุสิ่งที่ต้องดำเนินการเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงสำหรับสำนักงาน ก.พ.ร. ทั้งในระยะสั้น กลาง และยาว ให้รองรับนโยบายของรัฐบาลในการขับเคลื่อนประเทศไทยไปสู่ประเทศไทย 4.0 โดยโครงการแบ่งการดำเนินการออกเป็นสามขั้นตอนดังนี้

การดำเนินการขั้นตอนที่ 1 - การศึกษา วิเคราะห์ และประเมินสถานะความพร้อมด้านดิจิทัล พร้อมทั้งจัดการประชุมเชิงปฏิบัติการ ทางที่ปรึกษาได้ศึกษารายงานที่เกี่ยวข้องกับแนวทางในการพัฒนาระบบราชการไทย และสถานะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงาน ก.พ.ร. จัดทำแบบสอบถามเพื่อประเมินความพร้อมด้านดิจิทัลของสำนักงาน ก.พ.ร. (Digital Maturity Assessment) รวมถึงสัมภาษณ์ผู้บริหาร และบุคลากรในองค์กร เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์ และจัดการประชุมเชิงปฏิบัติการ โดยในการประชุม ที่ปรึกษาได้นำเสนอแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัลสำหรับหน่วยงานภาครัฐ พร้อมทั้งเสนอการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญสำหรับสำนักงาน ก.พ.ร. 4 ด้านหลัก ประกอบด้วย การปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานภายในสำนักงาน ก.พ.ร. ให้เป็นแบบบูรณาการ การปรับปรุงด้านการสื่อสารภายใน การจัดการองค์ความรู้ในระดับองค์กร และการบริหารจัดการข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ

การดำเนินการขั้นตอนที่ 2 - การออกแบบรูปแบบการดำเนินงาน และรายการเปลี่ยนแปลงที่จำเป็น สำหรับการดำเนินงานแบบดิจิทัล ในขั้นตอนนี้ ทางที่ปรึกษาได้นำการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญสำหรับสำนักงาน ก.พ.ร. 4 ด้านหลักที่ได้รับการยืนยันจากการประชุมเชิงปฏิบัติการดังกล่าวมาพิจารณา ปรับปรุง และขยายรายละเอียดสำหรับการเปลี่ยนแปลงแต่ละด้านเพิ่มเติม โดยอธิบายถึงวัตถุประสงค์ของการเปลี่ยนแปลง ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ กรอบแนวคิด รวมถึงออกแบบขั้นตอนการดำเนินการ และผลที่คาดว่าจะได้รับจากการดำเนินการในแต่ละขั้นตอน เพื่อให้สำนักงาน ก.พ.ร. เข้าใจรายการการเปลี่ยนแปลงที่จำเป็นสำหรับการเป็นองค์กรดิจิทัลทั้ง 4 ด้านหลัก รวม 9 รายการอย่างลึกซึ้ง และสามารถนำการเปลี่ยนแปลงเหล่านั้นไปดำเนินการได้

การดำเนินการขั้นตอนที่ 3 - การจัดทำแผนการดำเนินการสำหรับรายการตามข้อเสนอแนะ ทางที่ปรึกษาได้นำเสนอแนวคิดในการแบ่งรายการการเปลี่ยนแปลงที่จำเป็น โดยพิจารณาจากปัจจัยสนับสนุน ได้แก่ ระยะเวลาในการสัมฤทธิ์ผล และผลที่คาดว่าจะได้รับ ส่งผลให้สามารถแบ่งรายการการเปลี่ยนแปลงออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ รายการการเปลี่ยนแปลงที่จำเป็นในระยะสั้นที่มีระดับผลกระทบสูง รายการการเปลี่ยนแปลงในระยะสั้นที่มีระดับผลกระทบต่ำ และรายการการเปลี่ยนแปลงที่จำเป็นในระยะยาว จากนั้นทางที่ปรึกษาได้ออกแบบแผนการดำเนินการสำหรับรายการการเปลี่ยนแปลงแต่ละประเภทโดยละเอียด พร้อมทั้งเสนอให้สำนักงาน ก.พ.ร. เริ่มดำเนินการสำหรับการเปลี่ยนแปลงในระยะสั้นที่มีระดับผลกระทบสูงเป็นลำดับแรก (Quick-Win) เนื่องจากรายการเหล่านี้สามารถดำเนินการได้ด้วยความสามารถขององค์กรในปัจจุบัน และสามารถเห็นผลลัพธ์ที่คาดหวังได้ในเวลาอันสั้น อีกทั้งเมื่อการดำเนินการสำหรับรายการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้เสร็จสมบูรณ์ ความสำเร็จจากการดำเนินการดังกล่าวจะเป็นส่วนสำคัญในการผลักดันโครงการอื่น ๆ ต่อไปในอนาคต

แนวคิดการพิจารณารายการการเปลี่ยนแปลงที่จำเป็นในระยะสั้น และระยะยาว

การพิจารณาเพื่อคัดเลือกการเปลี่ยนแปลงที่จำเป็นในระยะสั้น และระยะยาวแบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอนตามปัจจัยที่คำนึงถึงได้แก่ ระยะเวลาในการสัมฤทธิ์ผล และผลที่คาดว่าจะได้รับ



ระยะเวลาในการสัมฤทธิ์ผล

ระยะเวลาในการสัมฤทธิ์ผล คือระยะเวลาตั้งแต่เริ่มดำเนินการจนถึงการได้มาซึ่งผลลัพธ์ที่คาดหวัง โดยพิจารณาตั้งแต่เริ่มดำเนินการเปลี่ยนแปลงจนกระทั่งถึงเวลาที่รายการการเปลี่ยนแปลงนั้นประสบความสำเร็จ และได้มาซึ่งผลลัพธ์ตามที่องค์กรคาดหวัง ทั้งนี้หากระยะเวลาที่ประมาณการว่าจำเป็นต้องใช้ในการดำเนินการไม่เกิน 6 เดือน จะจัดรายการดังกล่าวเป็นรายการที่สามารถดำเนินการได้ในระยะสั้น และรายการที่ใช้เวลามากกว่านั้นเป็นรายการดำเนินการในระยะยาว



ผลที่คาดว่าจะได้รับ

ผลที่คาดว่าจะได้รับ คือผลลัพธ์เมื่อรายการการเปลี่ยนแปลงดำเนินการเสร็จสิ้น โดยระดับผลที่คาดว่าจะได้รับ นั้น พิจารณาจากผลกระทบเชิงบวกต่อองค์กรจากการเปลี่ยนแปลง จำนวนบุคลากรที่ได้รับประโยชน์จากการดำเนินการให้เป็นดิจิทัลมากขึ้น ซึ่งจากการคัดกรองด้วยปัจจัยนี้ จะสามารถแบ่งรายการที่จำเป็นต่อการเปลี่ยนแปลงได้เป็น รายการการเปลี่ยนแปลงที่จำเป็นที่มีระดับผลกระทบต่ำ และรายการการเปลี่ยนแปลงที่จำเป็นที่มีระดับผลกระทบสูง

เมื่อทำการคัดเลือกการเปลี่ยนแปลง ตามปัจจัยที่คำนึงถึงทั้ง 2 ประเด็นแล้ว พบว่า รายการเปลี่ยนแปลงที่จำเป็นสำหรับสำนักงาน ก.พ.ร. มี 9 รายการ ได้แก่



Operating Model



Competencies



Knowledge Management



Enterprise Data Management



Rich Profile



e-Registration*



e-Postal Box



Social Intranet



Ideation Platform

แนวคิดการพิจารณารายการการเปลี่ยนแปลงที่จำเป็นในระยะสั้น และระยะยาว

เมื่อพิจารณารายการการเปลี่ยนแปลงที่จำเป็นสำหรับสำนักงาน ก.พ.ร. ตามแนวคิดการพิจารณารายการการเปลี่ยนแปลงที่จำเป็นตามที่กล่าวข้างต้น จะสามารถแบ่งรายการการเปลี่ยนแปลงที่จำเป็นได้ 3 กลุ่ม ได้แก่ รายการการเปลี่ยนแปลงที่จำเป็นในระยะยาว รายการการเปลี่ยนแปลงที่จำเป็นในระยะสั้นที่มีระดับผลกระทบสูง และรายการการเปลี่ยนแปลงที่จำเป็นในระยะสั้นที่มีระดับผลกระทบต่ำ

รายการการเปลี่ยนแปลงที่จำเป็นสำหรับสำนักงาน ก.พ.ร. ประกอบด้วยรายการดังนี้



รายการการเปลี่ยนแปลงที่จำเป็นในระยะยาว จำนวน 4 เรื่อง ได้แก่

- 1) การปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินการของสำนักงาน ก.พ.ร. (Operating Model)
 - 2) การดำเนินการด้านสมรรถนะที่จำเป็นของบุคลากร (Competencies)
 - 3) การจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) และ
 - 4) การจัดการข้อมูล (Enterprise Data Management)
- เป็นการเปลี่ยนแปลงที่ต้องใช้ระยะเวลามากกว่า 6 เดือน เนื่องจากขั้นตอนการดำเนินงานนั้นมีความซับซ้อน จึงจัดให้รายการเหล่านี้อยู่ใน **รายการการเปลี่ยนแปลงที่จำเป็นในระยะยาว**
- อย่างไรก็ตามการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินการ (Operating Model) นั้น จำเป็นต้องพิจารณาแก้ไขกฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้อง เพื่อปรับโครงสร้างองค์กรให้สอดคล้องกับรูปแบบการดำเนินการที่ออกแบบ ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวจำเป็นต้องได้รับการประเมินด้านระยะเวลาเพิ่มเติมก่อนเริ่มดำเนินการเพื่อให้การวางแผนการปรับเปลี่ยนสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

รายการการเปลี่ยนแปลงที่จำเป็นในระยะสั้น จำนวน 5 เรื่อง ได้แก่

รายการการเปลี่ยนแปลงส่วนที่เหลือเป็นรายการที่สามารถดำเนินการ และสัมฤทธิ์ผลได้ในระยะเวลานี้สั้น แต่หากพิจารณาถึงผลที่คาดว่าจะได้รับ จะสามารถแบ่งรายการการเปลี่ยนแปลงออกเป็น

รายการการเปลี่ยนแปลงที่จำเป็นในระยะสั้นที่มีระดับผลกระทบสูง ประกอบด้วย Rich Profile, e-Postal Box และ e-Registration

รายการการเปลี่ยนแปลงที่จำเป็นในระยะสั้นที่มีระดับผลกระทบต่ำ ประกอบด้วย Social Intranet และ Ideation Platform

*e-Registration เป็นรายการการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มเติมขึ้น เนื่องจากอยู่ในแผนการดำเนินการปัจจุบันของสำนักงาน ก.พ.ร. โดยข้อเสนอของที่ปรึกษาเป็นการเพิ่มเติมฟังก์ชันการทำงานของระบบจากแผนการดำเนินงานของสำนักงาน ก.พ.ร.

รายละเอียด และแผนการดำเนินการสำหรับการเปลี่ยนแปลงไปสู่องค์กรดิจิทัล ระยะสั้นที่มีระดับผลกระทบสูง (Quick-Win Initiatives)

รายการการเปลี่ยนแปลงไปสู่องค์กรดิจิทัลระยะสั้นที่มีระดับผลกระทบสูง (Quick Win Initiatives)

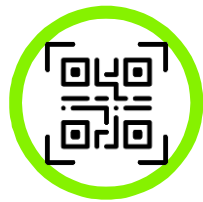
ผลงานจากโครงการออกแบบรูปแบบการดำเนินการแบบดิจิทัลสำหรับสำนักงาน ก.พ.ร. สามารถสรุปรายการการเปลี่ยนแปลงที่จำเป็นในระยะสั้นที่มีระดับผลกระทบสูง ประกอบด้วย 3 เรื่อง ดังนี้



Rich Profile

ประวัติข้อมูลบุคลากรออนไลน์

ประวัติโดยละเอียดของบุคลากรในรูปแบบดิจิทัล เพื่อให้สามารถระบุบุคลากรที่มีความสามารถเฉพาะทาง รวมถึงจัดตั้งกลุ่มผู้มีความรู้ความสามารถในการดำเนินงานเฉพาะด้านได้



e-Registration

การลงทะเบียนเข้าร่วมประชุมแบบอิเล็กทรอนิกส์

ผู้เข้าร่วมประชุมสามารถ Scan QR Code ในการลงทะเบียน ณ ที่ประชุม แทนการใช้ลายมือชื่อ เพื่อความสะดวก รวดเร็ว และความถูกต้องของข้อมูลประวัติการเข้าร่วมประชุม



e-Postal Box

การส่งเอกสารและหนังสือสำคัญแบบอิเล็กทรอนิกส์

ระบบจัดการเอกสาร Workflow ที่ส่งเอกสารแบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อสะดวกต่อการสืบค้น ง่ายต่อการติดตามความคืบหน้าของการดำเนินการ และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเอกสาร



Rich Profile

ประวัติข้อมูลบุคลากรออนไลน์

การนำ Rich Profile ไปดำเนินการในองค์กร

- สามารถเข้าถึงผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางในด้านต่าง ๆ ในองค์กรได้อย่างสะดวกรวดเร็ว
- สามารถแบ่งแยกการเข้าถึงประวัติของบุคลากร ได้ทั้งแบบข้อมูลทั่วไป และข้อมูลเฉพาะ ตามสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูลที่กำหนดขึ้น
- เชื่อมต่อข้อมูล Rich Profile เข้ากับ Platform การสื่อสารอื่น ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสาร

คุณสมบัติของ Rich Profile

1. มีเครื่องมือในการบันทึกและแชร์ข้อมูลบ่งบอกความเชี่ยวชาญ เช่น ประวัติการศึกษา การทำงานเพื่อใช้ในการระบุประสบการณ์ ความสนใจ โครงการที่ดำเนินอยู่ หรือความสามารถหรือทักษะ เพื่อใช้ในการคัดเลือกบุคลากรสำหรับโครงการ หรือขอคำปรึกษา
2. มีเครื่องมือสำหรับค้นหาข้อมูลของบุคลากรโดยสามารถกำหนดเงื่อนไขการค้นหาได้หลากหลาย
3. มีเครื่องมือเชื่อมต่อข้อมูล Rich Profile เข้ากับ Platform การติดต่อสื่อสารอื่น ๆ เช่น E-mail, Web Conferencing, Messenger เป็นต้น

Key Functional Requirements

1. รองรับการค้นหาข้อมูลผู้ใช้งาน จากข้อมูลในระบบ ตามคำหรือข้อความที่ระบุให้ค้นหา โดยสามารถระบุเกณฑ์ในการค้นหาข้อมูล (Searching Criteria) เพื่อกำหนดเงื่อนไขการกรองข้อมูลรายการหรือเอกสารที่ต้องการให้แสดงได้มากกว่า 1 รายการ และแสดงผลการค้นหาเฉพาะข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ตามสิทธิ์ที่กำหนด
2. รองรับการเชื่อมโยงข้อมูลจากระบบฐานข้อมูลอื่น ๆ ของสำนักงาน ก.พ.ร. เช่น เชื่อมโยงข้อมูลพื้นฐานของพนักงานจากระบบบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล เป็นต้น
3. รองรับการบันทึก เปลี่ยนแปลง ยกเลิก และแสดงรูปภาพในข้อมูลผู้ใช้งาน
4. รองรับการบันทึกวันที่มีการบันทึก หรือเปลี่ยนแปลงข้อมูลให้อัตโนมัติ พร้อมทั้งแจ้งเตือน เมื่อข้อมูลผู้ใช้งานไม่มีการเปลี่ยนแปลง (Update) โดยขึ้นอยู่กับจำนวนวันที่กำหนด
5. รองรับการระบุความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลผู้ใช้งาน โดยอ้างอิงโครงสร้างขององค์กร
6. รองรับการสร้างบัญชีผู้ใช้งานแบบกลุ่ม โดยการนำเข้าข้อมูล อย่างน้อยในรูปแบบ Excel หรือ Text file โดยสามารถตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลเบื้องต้นตามเกณฑ์ที่กำหนด



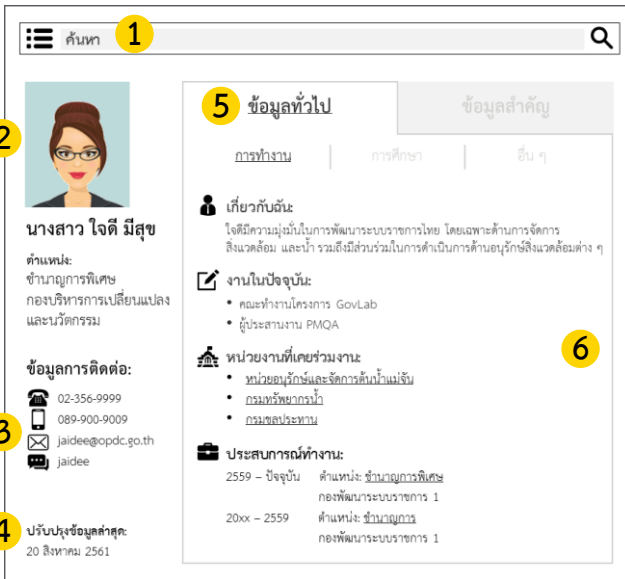
Rich Profile

ประวัติข้อมูลบุคลากรออนไลน์

ระบบในปัจจุบัน : ไม่มี

- สิ่งที่ดำเนินการแล้ว :
- กำหนดหัวข้อของข้อมูลที่เป็นสำหรับประวัติบุคลากร
 - ออกแบบตัวอย่างรูปแบบหน้าจอ
 - จัดทำความต้องการด้านระบบ (Functional Requirements)

ตัวอย่างรูปแบบหน้าจอ และความต้องการด้านระบบ :



- 1 #58 รองรับการค้นหาข้อมูลผู้ใช้งาน
- #59 รองรับการค้นหาผ่านข้อมูล Tag
- #20 รองรับการกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล
- 2 #63 รองรับการบันทึกรูปภาพในข้อมูลผู้ใช้งาน
- 3 #64 รองรับการเชื่อมต่อกับโปรแกรมอื่น
- 4 #60 รองรับการบันทึกวันที่มีการบันทึกหรือเปลี่ยนแปลงข้อมูล
- 5 #86 รองรับแบ่งแยกแถบข้อมูล ระหว่างข้อมูลทั่วไปและข้อมูลที่ต้องมีสิทธิในการเรียกดู
- 6 #53 การสร้างและจัดเก็บข้อมูลผู้ใช้งาน
- #55 เชื่อมโยงข้อมูลจากระบบฐานข้อมูลอื่น
- #56 รองรับการระบุข้อมูลเป็น Tag
- #57 รองรับการกำหนดและจัดกลุ่ม
- #61 รองรับการเชื่อมโยงประวัติกิจกรรม

แผนการดำเนินงาน :



นำเข้าข้อมูลจาก DPIS แบบ Manual



เชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลเข้ากับ DPIS

1. นำข้อมูลพื้นฐานของบุคลากรจากฐานข้อมูล DPIS ของสำนักงาน ก.พ. มาใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการแสดงข้อมูลในเว็บไซต์
2. พัฒนาเว็บไซต์แบบ Web-base หรือเชื่อมโยง และพัฒนาให้เป็นส่วนหนึ่งของระบบ Smart Office ตามความต้องการด้านระบบที่ออกแบบ
3. ให้บุคลากรทำการบันทึก เพิ่มเติมข้อมูลของตนเอง สำหรับข้อมูลที่ต้องระบุเองเพิ่มเติม

1. พัฒนาระบบเพื่อเชื่อมโยงกับฐานข้อมูลระบบ DPIS ของสำนักงาน ก.พ. เพื่อให้ข้อมูลของบุคลากรเข้ามาที่ “Rich Profile” ที่พัฒนาไว้ให้อัตโนมัติ

ระยะเวลา (นับจากวันที่เริ่มจัดจ้าง) :

8-12 สัปดาห์

ระยะเวลาเป็นไปตามแผนงานที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด



Rich Profile

หัวข้อของข้อมูลที่จะแสดงใน Rich Profile ของบุคลากรของสำนักงาน ก.พ.ร. (ทั้งนี้อาจเพิ่มเติมได้ตามที่สำนักงาน ก.พ.ร. เห็นสมควร)

ข้อมูลใน Rich Profile มี 2 กลุ่ม ได้แก่ ข้อมูลทั่วไป และ ข้อมูลเฉพาะ

1. ข้อมูลทั่วไป ซึ่งเป็นข้อมูล que แสดงแบบสาธารณะ แบ่งออกเป็น 4 หัวข้อย่อย ได้แก่

1.1 ข้อมูลพื้นฐาน ครอบคลุม ชื่อ นามสกุล ตำแหน่ง หน่วยงานต้นสังกัด และ ข้อมูลการติดต่อ รวมไปถึงข้อมูลที่มีการปรับปรุงล่าสุด

1.2 การทำงาน

- เกี่ยวกับฉัน: ข้อมูลแนะนำตัว หรือประวัติโดยย่อของบุคลากร
- งานในปัจจุบัน: หน้าที่และความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการ
- หน่วยงานที่เคยประสานงาน: รายชื่อหน่วยงานภายนอกสำนักงาน ก.พ.ร. ที่เคยดำเนินงานร่วมด้วย
- ประสบการณ์ทำงาน: ตำแหน่งและหน่วยงานที่เคยสังกัด

1.3 การศึกษา

- ประวัติการศึกษา: วุฒิการศึกษา และสถาบันที่จบการศึกษา
- ประวัติการฝึกอบรม: หลักสูตรการฝึกอบรมที่เข้าร่วม ผ่านสำนักงาน ก.พ.
- ประวัติการฝึกอบรมอื่น ๆ เพิ่มเติม: หลักสูตรการฝึกอบรมอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากประวัติของสำนักงาน ก.พ.
- ทูที่ได้รับ: รายละเอียดทุนการศึกษาที่ได้รับ

1.4 อื่น ๆ

- ความสนใจ: ความถนัด และความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน
- ทักษะทางด้านภาษา: ภาษาที่สามารถฟัง พูด อ่าน เขียน
- อื่น ๆ : งานอดิเรก และกิจกรรมอื่น ๆ ที่ทำนอกเวลางาน

2. ข้อมูลเฉพาะ ซึ่งเป็นข้อมูลเรียกดูได้เฉพาะผู้ที่มีสิทธิ (Authorization) ในการเข้าถึงเท่านั้น แบ่งออกเป็น 2 หัวข้อย่อย ได้แก่

2.1 ผลงาน: รายงานและเอกสารที่เคยจัดทำและสามารถเผยแพร่ได้

2.2 ผลการประเมิน: คะแนนและผลประเมินการทำงานในแต่ละปีงบประมาณ

หมายเหตุ

XXX เป็นข้อมูล que นำเข้าจากระบบ DPIS

XXX เป็นข้อมูล que นำเข้าจากระบบภายในอื่น ๆ ของสำนักงาน ก.พ.ร. (เช่น Intranet)

XXX เป็นข้อมูล que ผู้ใช้งานต้องบันทึกในระบบโดยตรงด้วยตนเอง โดยแบ่งได้เป็นสองประเภท ได้แก่

xxx ข้อมูล que ผู้ใช้งานระบบสามารถบันทึกได้เองแบบ Free Text

xxx ข้อมูล que ผู้ใช้งานต้องเลือกจากรายการที่ระบบกำหนด



Rich Profile

ตัวอย่างรูปแบบหน้าจอ Rich Profile สำหรับบุคลากรของสำนักงาน ก.พ.ร.

Rich Profile ประกอบไปด้วย 2 แถบข้อมูล ได้แก่

1. ข้อมูลทั่วไป

ซึ่งเป็นข้อมูลที่แสดงแบบสาธารณะ โดยบุคลากรของสำนักงาน ก.พ.ร. สามารถเข้าถึงข้อมูลส่วนนี้ได้ทุกคน แบ่งออกเป็น 4 หัวข้อย่อย ได้แก่

- ข้อมูลพื้นฐาน
- การทำงาน
- การศึกษา
- อื่น ๆ

2. ข้อมูลเฉพาะ

ซึ่งเป็นข้อมูลเรียกดูได้เฉพาะผู้มีสิทธิ (Authorization) ในการเข้าถึงเท่านั้นเช่น เลขาธิการ ก.พ.ร. หรือผู้บังคับบัญชาของบุคคลนั้น ๆ แบ่งออกเป็น 2 หัวข้อย่อย ได้แก่

- ผลงาน
- ผลการประเมิน

ข้อมูลทั่วไป

นางสาว ใจดี มีสุข
ตำแหน่ง: ผู้อำนวยการพิเศษ กองบริหารการเปลี่ยนแปลงและนวัตกรรม

ข้อมูลการติดต่อ:
02-356-9999
089-900-9009
jaiidee@opdc.go.th
jaiidee

ประวัติการศึกษา:
ใจดีมีความมุ่งมั่นในการพัฒนาระบบราชการไทย โดยและดำเนินการจัดการสิ่งแวดล้อม และนำรางวัลมีส่วนร่วมในการดำเนินการด้านอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมต่าง ๆ

งานในปัจจุบัน:
• คณะทำงานโครงการ GovLab
• ผู้ประสานงาน PMQA

หน่วยงานที่เคยประสานงาน:
• หน่วยงานวิเทศสัมพันธ์
• กรมราชทัณฑ์
• กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ

ประสบการณ์ทำงาน:
2559 - ปัจจุบัน ตำแหน่ง: หัวหน้ากองพิเศษ กองพัฒนาระบบราชการ 1
20xx - 2559 ตำแหน่ง: หัวหน้ากองพัฒนาระบบราชการ 1

ปรับปรุงข้อมูลล่าสุด: 20 สิงหาคม 2561

ข้อมูลเฉพาะ

นางสาว ใจดี มีสุข
ตำแหน่ง: ผู้อำนวยการพิเศษ กองบริหารการเปลี่ยนแปลงและนวัตกรรม

ข้อมูลการติดต่อ:
02-356-9999
089-900-9009
jaiidee@opdc.go.th
jaiidee

ประวัติการศึกษา:
ปริญญาตรี: รัฐศาสตรบัณฑิต
ปริญญาโท: M.Sc. บริหารจัดการ
ประกาศนียบัตร: Environmental Protection and Sustainability

ประวัติการฝึกอบรม:
• หลักสูตร ทักษะทางดิจิทัล (Digital Literacy) การสร้างนวัตกรรม (Innovation) หรือประสานการทำงานร่วมกัน (Collaboration) เพื่อการทำงานในระบบราชการ 4.0 ประจำปีงบประมาณ 2560

ประวัติการฝึกอบรมอื่น ๆ เพิ่มเติม:
• หลักสูตรการพัฒนาผู้นำทักษะสูงในราชการไทย รุ่นที่ 21

ทุนที่ได้รับ:
• ทุนรัฐบาล ประจำปีงบประมาณ 2558

ปรับปรุงข้อมูลล่าสุด: 20 สิงหาคม 2561

ข้อมูลทั่วไป

นางสาว ใจดี มีสุข
ตำแหน่ง: ผู้อำนวยการพิเศษ กองบริหารการเปลี่ยนแปลงและนวัตกรรม

ข้อมูลการติดต่อ:
02-356-9999
089-900-9009
jaiidee@opdc.go.th
jaiidee

ความสนใจ:
• การบริหารจัดการ
• โครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ
• ยุทธศาสตร์ชาติ

ทักษะทางด้านภาษา:
• ภาษาไทย
• ภาษาอังกฤษ

อื่น ๆ:
ใจดีเป็นนักดำน้ำลึก Scuba Diving โดยมีใบอนุญาตดำน้ำแบบ Advanced Open Water Diver

ปรับปรุงข้อมูลล่าสุด: 20 สิงหาคม 2561

ข้อมูลเฉพาะ*

นางสาว ใจดี มีสุข
ตำแหน่ง: ผู้อำนวยการพิเศษ กองบริหารการเปลี่ยนแปลงและนวัตกรรม

ข้อมูลการติดต่อ:
02-356-9999
089-900-9009
jaiidee@opdc.go.th
jaiidee

ผลงาน:
• รายงานสรุปการศึกษาโครงการจัดการทรัพยากรน้ำและพัฒนาแหล่งน้ำขึ้นเอื้อมาจากพระราชดำริ

ผลการประเมิน:

ปีงบประมาณ	คะแนน (ร้อยละ)	ระดับผลการประเมิน
2560	90	ดีต้น

ปรับปรุงข้อมูลล่าสุด: 20 สิงหาคม 2561

หมายเหตุ

XXX เป็นข้อมูลที่นำเข้าจากระบบ DPIS

XXX เป็นข้อมูลที่นำเข้าจากระบบภายในอื่น ๆ ของสำนักงาน ก.พ.ร. (เช่น Intranet)

XXX เป็นข้อมูลที่ผู้ใช้งานต้องบันทึกในระบบโดยตรงด้วยตนเอง โดยแบ่งได้เป็นสองประเภท ได้แก่

xxx ข้อมูลที่ผู้ใช้งานระบบสามารถบันทึกได้เองแบบ Free Text

xxx ข้อมูลที่ผู้ใช้งานต้องเลือกจากรายการที่ระบบกำหนด



e-Registration

การลงทะเบียนเข้าร่วมประชุมแบบอิเล็กทรอนิกส์

การนำ e-Registration ไปดำเนินการในองค์กร

- สามารถสร้างรายการประชุมแบบอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงสร้างรหัสการประชุม และ QR Code เพื่อส่งให้ผู้สนใจสามารถสแกน QR Code ดังกล่าวเพื่อเข้าเว็บไซต์สำหรับลงทะเบียนเข้าร่วมประชุม
- สามารถสร้าง QR Code สำหรับผู้เข้าร่วมประชุมแต่ละรายสำหรับสแกนลงทะเบียนในวันประชุมเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการลงทะเบียน และสามารถจัดทำรายงานผู้เข้าร่วมประชุมจากการลงทะเบียนดังกล่าวได้อัตโนมัติ
- สามารถส่งนัดหมายการประชุมให้ผู้ลงทะเบียน เพื่อแจ้งเตือนการเข้าร่วมประชุม หรือแจ้งเตือนกรณีมีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ในการประชุม (เช่น เปลี่ยนสถานที่ประชุม หรือเวลา เป็นต้น)

คุณสมบัติของ e-Registration

1. มีเครื่องมือในการสร้าง QR Code สำหรับเชื่อมโยงเข้าสู่เว็บไซต์สำหรับลงทะเบียนเข้าร่วมการประชุม
2. มีเครื่องมือในการสร้าง QR Code สำหรับลงทะเบียนในการเข้าร่วมประชุม
3. มีเครื่องมือเชื่อมต่อกับ Platform การติดต่อสื่อสารอื่น ๆ เช่น E-mail หรือ Messenger เป็นต้น

Key Functional Requirements

1. รองรับการสร้างการประชุม โดยสามารถบันทึกข้อมูล เช่น หัวข้อการประชุม วันที่ประชุม เวลาการประชุม (ตั้งแต่ - ถึง) คำอธิบายการประชุม รายชื่อผู้เข้าร่วมประชุม รวมถึงจำนวนผู้เข้าร่วมประชุมที่รองรับได้
2. รองรับการบันทึกข้อมูลรายชื่อผู้เข้าร่วมประชุมอย่างน้อย ได้แก่ ชื่อ นามสกุล ตำแหน่ง หน่วยงาน อีเมล หมายเลขโทรศัพท์ โดยเชื่อมโยงกับรายการการประชุมที่เลือก
3. รองรับการส่งนัดหมายการประชุม หรือการเปลี่ยนแปลงรายละเอียดให้กับผู้เข้าร่วมประชุมทางอีเมล โดยสามารถกำหนดเงื่อนไขให้สามารถจัดส่งให้อัตโนมัติ เช่น ตามรายชื่อที่กำหนดระดับของบุคลากร หน่วยงาน หรือผู้แสดงความสนใจเข้าร่วมประชุม รวมถึงสามารถระบุอีเมลของผู้ใช้งานที่ต้องการให้จัดส่งนัดหมายได้เพิ่มเติม
4. รองรับการสร้าง QR Code ตามเงื่อนไขที่กำหนด เช่น รหัส หรือหมายเลขการประชุมพร้อม URL สำหรับลงทะเบียน หมายเลขการลงทะเบียน และเลขประจำตัวต่าง ๆ สำหรับใช้ลงทะเบียนรายบุคคลโดยอัตโนมัติ เป็นต้น และจัดส่ง QR Code พร้อมทั้งข้อความแจ้งเตือนผู้ใช้งานในอีเมล โดยสามารถกำหนดเงื่อนไขการจัดส่งได้
5. รองรับการเชื่อมโยงข้อมูล QR Code เมื่อถูกทำการสแกน โดยตรวจสอบข้อมูลดังกล่าวกับข้อมูลที่มีการบันทึกในระบบจากการลงทะเบียน เพื่อทำการยืนยัน จากนั้นทำการสร้างรายการเข้าร่วมประชุม เพื่อบันทึกวันที่และเวลาที่มีการลงทะเบียน (Timestamp) โดยรวมกับข้อมูลการลงทะเบียน



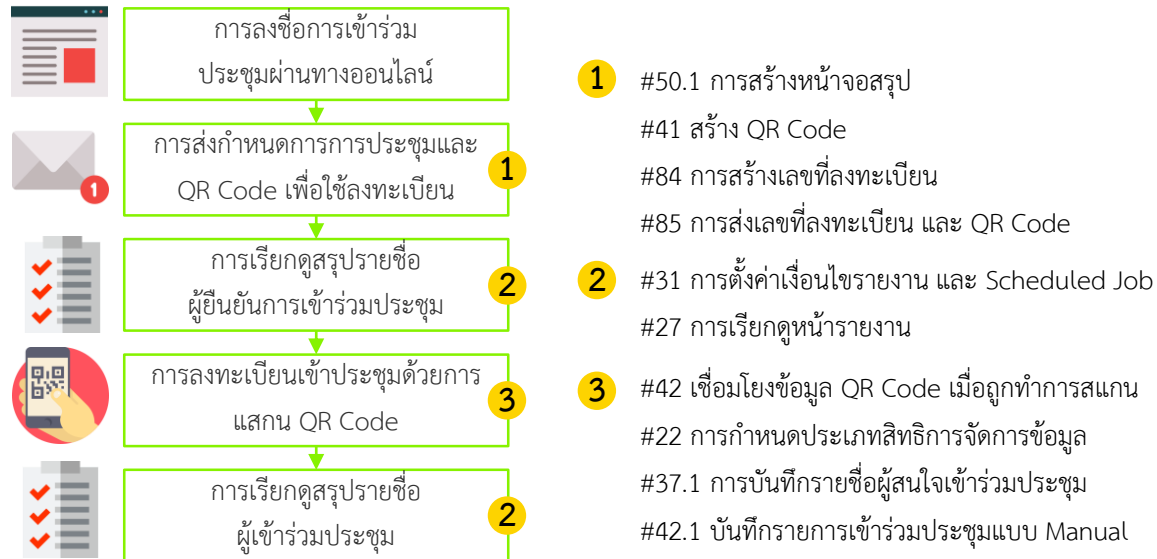
e-Registration

การลงทะเบียนเข้าร่วมประชุมแบบอิเล็กทรอนิกส์

- ระบบในปัจจุบัน :**
- การจัดทำ QR Code สำหรับเชื่อมโยงเข้าสู่หน้าเว็บไซต์ลงทะเบียนออนไลน์ สำหรับการเข้าร่วมประชุม / ฝึกอบรม / สัมมนา
 - การลงทะเบียนออนไลน์ผ่านหน้าเว็บไซต์ของสำนักงาน ก.พ.ร. สำหรับการเข้าร่วมประชุม / ฝึกอบรม / สัมมนา

- สิ่งที่ดำเนินการแล้ว :**
- ศึกษาความสามารถของระบบในปัจจุบัน เพื่อระบุสิ่งที่ต้องพัฒนาเพิ่มเติม
 - สอบถามหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อทำความเข้าใจปัญหาและอุปสรรค
 - จัดทำความต้องการด้านระบบ (Functional Requirement)

ตัวอย่างกิจกรรม และความต้องการทางระบบ (ที่ต้องพัฒนาเพิ่มเติม) :



แผนการดำเนินงาน :



เฉพาะการประชุมสัมมนาที่ไม่ต้องใช้ลายมือชื่อในการประกอบการเบิกค่าใช้จ่ายในการจัดประชุม / ฝึกอบรม / สัมมนา

การประชุมสัมมนาทั้งหมด

1. พัฒนาระบบการลงทะเบียนออนไลน์เพิ่มเติมดังนี้
 - สร้าง QR Code ที่บันทึกข้อมูลรายบุคคลสำหรับผู้ลงทะเบียนเพื่อใช้ Scan เข้าประชุม / ฝึกอบรม / สัมมนา
 - ส่ง QR Code ให้ผู้ลงทะเบียนทาง E-mail หรือ SMS โดยอัตโนมัติ หลังจากการลงทะเบียนออนไลน์
 - จัดทำรายงานสรุปข้อมูลของผู้เข้าร่วมประชุม ณ วันที่ประชุม
2. จัดหาอุปกรณ์ QR Code Scanner

1. ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อพิจารณาปรับเปลี่ยนกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การลงทะเบียนแบบอิเล็กทรอนิกส์สามารถใช้อ้างอิงได้แทนการใช้ลายมือชื่อ

ระยะเวลา (นับจากวันที่เริ่มจัดจ้าง) :

8-12 สัปดาห์

ระยะเวลาเป็นไปตามแผนงานที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด



e-Registration

ตัวอย่างรูปแบบรายงานการลงทะเบียนเข้าประชุม

สรุปรายชื่อผู้ยืนยันการเข้าร่วมประชุม (จากการลงทะเบียนออนไลน์)

*ขึ้นอยู่กับกรอกแบบ
แบบฟอร์มในการลงทะเบียน

หมายเลขการประชุม	ชื่อ-นามสกุล	ตำแหน่ง	สังกัดหน่วยงาน	เบอร์โทรศัพท์	อีเมล	อาหารพิเศษ*	ที่จอดรถ*	ลงทะเบียน
0123456789	ใจดี มีสุข	ชำนาญการพิเศษ	กองบริหารการเปลี่ยนแปลง และนวัตกรรม	0899009009	jaidee@opdc.go.th	มังสวิรัต	ไม่ต้องการ	08/08/18 13:45

สรุปรายชื่อผู้เข้าร่วมประชุม (จากการลงทะเบียนหน้างาน)

หมายเลขการประชุม	ชื่อ-นามสกุล	ตำแหน่ง	สังกัดหน่วยงาน	เบอร์โทรศัพท์	อีเมล	ลงทะเบียนออนไลน์	ยืนยันเข้าร่วมประชุม
0123456789	ใจดี มีสุข	ชำนาญการพิเศษ	กองบริหารการเปลี่ยนแปลง และนวัตกรรม	0899009009	jaidee@opdc.go.th	08/08/18 13:45	06/09/18 08:54
0123456789	มานะ ทองดี	ชำนาญการพิเศษ	กองบริหารการเปลี่ยนแปลง และนวัตกรรม	0855005005	mana@opdc.go.th	-	06/09/18 08:32
0123456789	วุฒิ ชัยโย	ชำนาญการ	กองบริหารการเปลี่ยนแปลง และนวัตกรรม	0876786789	wutti@opdc.go.th	-	06/09/18 08:48

กรณีมาลงทะเบียนหน้างาน ระบบ
สามารถบันทึกข้อมูลแบบ Manual ได้



e-Postal Box

การส่งเอกสารและหนังสือสำคัญแบบอิเล็กทรอนิกส์

การนำ e-Postal Box ไปดำเนินการในองค์กร

- สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน โดยลดระยะเวลาในการจัดส่ง และการค้นหาเอกสาร
- สามารถติดตาม และทราบสถานะของเอกสารต่าง ๆ ได้แบบ Real-time

คุณสมบัติของ e-Postal Box

1. มีเครื่องมือในการสร้าง และบันทึกเอกสารในรูปแบบไฟล์ต่าง ๆ เช่น PDF เป็นต้น และสามารถตั้งค่า เพื่อป้องกันการแก้ไขข้อมูลในเอกสารได้
2. สามารถส่งเอกสารเพื่อดำเนินการระหว่างกันได้ โดยการส่งทั้งแบบที่ตั้งค่าไว้เป็นมาตรฐาน หรือแบบที่ ผู้ใช้สามารถกำหนดได้เอง
3. มีเครื่องมือรองรับการลงนามอนุมัติด้วยลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์ (e-Signature) โดยผู้มีอำนาจ
4. มีระบบการจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Archiving) เพื่อใช้ในการค้นหา และอ้างอิง
5. มีระบบ และมาตรการรักษาความปลอดภัยด้านเอกสาร รวมถึงสามารถกำหนดการให้สิทธิ์ผู้ใช้งานให้ แตกต่างกันใน การเรียกดู หรือแก้ไขเอกสารประเภทต่าง ๆ ตลอดจนถึงการเก็บบันทึกการแก้ไข (Log) เพื่อใช้สำหรับการตรวจสอบประวัติการแก้ไขข้อมูลเอกสารในอนาคต

Key Functional Requirements

1. สร้างคำขอส่งเอกสารโดยบันทึกข้อมูลเบื้องต้นอย่างน้อย ได้แก่ เรื่องที่ต้องการส่ง คำอธิบาย รายการ ประเภทรายการ ชื่อเอกสารที่ต้องการส่ง และหน่วยงานที่ต้องการส่งคำขอลงถึง
2. รองรับการบันทึกข้อมูลอ้างอิงรายการส่งเอกสารอื่น เช่น บันทึกอ้างอิงจากเลขที่เอกสาร เป็นต้น โดยข้อมูลอ้างอิงรายการเป็น Link ที่สามารถเลือกเพื่อแสดงเปิดหน้าต่างแสดงข้อมูลที่ อ้างอิงได้
3. รองรับการสร้างเลขที่คำขอโดยอัตโนมัติเมื่อผู้ใช้งานยืนยันการสร้างรายการ โดยสามารถ กำหนดรูปแบบ Running Number ได้
4. รองรับการกำหนดประเภท และหัวข้อ สำหรับบันทึกการติดต่อ (Enquiry) รวมไปถึงกำหนด Workflow ในการส่งข้อมูล และแจ้งเตือนโดยส่งอีเมลไปให้ผู้ที่เกี่ยวข้องโดยอัตโนมัติ
5. รองรับการส่งคำขอยกไปยังผู้มีอำนาจดำเนินการ หรือผู้ที่สามารถทำรายการรายอื่นที่กำหนดไว้ โดยอัตโนมัติ ในกรณีที่ผู้ที่มีหน้าที่ในปัจจุบันไม่สามารถพิจารณาคำขอตามเวลาที่กำหนด
6. รองรับการกำหนดลำดับขั้นในการส่งรายการให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องบันทึกข้อมูลการดำเนินการ โดย สามารถกำหนดเงื่อนไขดังกล่าวได้ล่วงหน้า หรือเป็นรายครั้ง และกำหนดได้มากกว่าหนึ่ง หน่วยงาน หรือบุคลากรต่อหนึ่งขั้นตอนการทำงาน
7. รองรับการกำหนดลำดับขั้นการดำเนินการต่าง ๆ มากกว่า 1 ลำดับขั้น และกำหนดฝ่าย/ ส่วน งานที่ต้องดำเนินการได้ โดยระบบสามารถจัดเก็บประวัติการดำเนินการทุกลำดับขั้นตามที่ กำหนด รวมถึงแสดงรายชื่อผู้ดำเนินการ และเวลาที่ทำการรายการในแต่ละลำดับขั้นได้



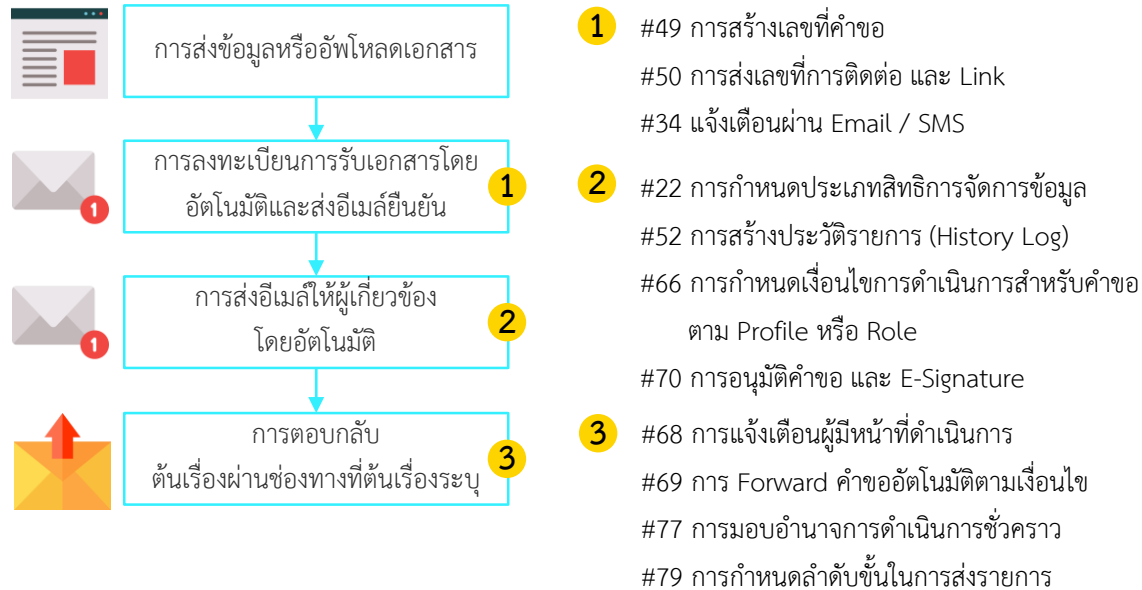
e-Postal Box

การส่งเอกสารและหนังสือสำคัญแบบอิเล็กทรอนิกส์

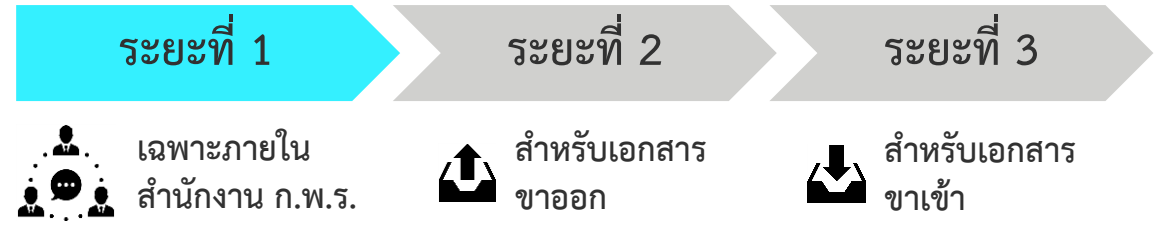
ระบบในปัจจุบัน : • ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ใน Smart Office

- สิ่งที่ดำเนินการแล้ว :
- ศึกษาความสามารถของระบบในปัจจุบัน เพื่อระบุสิ่งที่ต้องพัฒนาเพิ่มเติม
 - สอบถามหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อทำความเข้าใจปัญหาและอุปสรรค
 - จัดทำความต้องการด้านระบบ (Functional Requirement)

ตัวอย่างกิจกรรม และความต้องการทางระบบ (ที่ต้องพัฒนาเพิ่มเติม) :



แผนการดำเนินงาน :



- พัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้รองรับการลงนามด้วยลายมือชื่อแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Signature)
- ปรับปรุงกระบวนการจัดทำรายงานสรุปการดำเนินงาน และการติดตามเอกสารแบบอิเล็กทรอนิกส์ประจำวัน
- จัดหาอุปกรณ์สนับสนุนการลงนามแบบอิเล็กทรอนิกส์

- หารือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาปรับเปลี่ยนกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ให้รองรับการรับส่งเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์แทนการส่งเอกสารในรูปแบบกระดาษ

- พัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มเติมโดยสร้างช่องทางการรับเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับหน่วยงานภายนอก หรือ พิจารณาใช้ระบบที่สำนักงานพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (สพร.) พัฒนาขึ้นในการดำเนินการ (ระบบ e-CMS)

ระยะเวลา (นับจากวันที่เริ่มจัดจ้าง) :





e-Postal Box

ตัวอย่างรูปแบบรายงานสรุปลิ้นวัน

รายงานสรุปรายการสิ้นวัน

รายงานสรุปรายการ e-Postal Box ณ วันที่ 8 สิงหาคม 2561 เวลา 18:00 น.



สามารถเลือกเรียกดู (Filter) และจัดทำแผนภูมิวงกลม (Pie Chart) ตามสถานะของรายการได้

หมายเลขเอกสาร	ส่งถึง	ประเภทข้อความ	ต้นเรื่อง	เวลาได้รับ	เวลาตอบกลับ	สถานะ	ผู้รับผิดชอบ
ABC123456	สำนักงานเลขาธิการ	แจ้งเพื่อทราบ	สมศรี มีเงิน	08/08/18 13:45	10/08/18 17:00	ปิดรายการ	ใส่ใจ ไหมแพร
DEF654321	สำนักงานเลขาธิการ	สอบถาม	สมศักดิ์ รักเพื่อน	08/08/18 13:45		กำลังดำเนินการ	ใส่ใจ ไหมแพร
DEF654322	กองบริหารการเปลี่ยนแปลง และนวัตกรรม	สอบถาม	ทองดี มีเงิน	08/08/18 13:45		ได้รับรายการ	ดีใจ มีโชค
ABC123457	สำนักงานเลขาธิการ	แจ้งเพื่อทราบ	สมหญิง มิ่งขวัญ	08/08/18 13:45		ได้รับรายการ	ใส่ใจ ไหมแพร
ABC123458	กองบริหารการเปลี่ยนแปลง และนวัตกรรม	แจ้งเพื่อทราบ	สมชาย หมายปอง	08/08/18 13:45		ได้รับรายการ	มานะ ทองดี

หมายเหตุ: ปัจจุบันรายงานสรุปการดำเนินงาน และการติดตามเอกสารแบบอิเล็กทรอนิกส์ประจำวันสามารถจัดทำได้จากระบบ Smart Office แต่สถานะเอกสารในระบบยังไม่เป็นปัจจุบันเนื่องจากบุคลากรยังไม่ได้ใช้งานระบบอย่างเต็มรูปแบบ ดังนั้นจึงเสนอให้พัฒนาระบบเพิ่มเติมในระยะที่สองควบคู่ไปกับการปรับเปลี่ยนระเบียบที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ระบบสามารถจัดทำรายงานดังกล่าวได้อัตโนมัติทุกสิ้นวัน (Functional Requirement #31) ให้ผู้บริหารพิจารณา และติดตามให้ผู้ปฏิบัติงานดำเนินการในระบบให้ถูกต้องครบถ้วนต่อไป

แผนการดำเนินการระยะสั้นที่มีระดับผลกระทบสูง – Rich Profile

		เดือนที่ 1				เดือนที่ 2				เดือนที่ 3			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Rich Profile													
Design	ออกแบบกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับใช้งานระบบ (Detailed Process Design) พร้อมทั้งระบุข้อกำหนดซอฟต์แวร์ (Functional Specifications) โดยอ้างอิง High-Level Process Flow และ Functional Requirement ที่สรุปร่วมกัน	█	█										
	ออกแบบรายละเอียดด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล และการใช้งาน (Security, Privacy, Controls) รวมถึงการเชื่อมโยงระหว่างระบบที่เกี่ยวข้อง	█	█										
	นำเสนอและยืนยันการออกแบบร่วมกับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องภายในสำนักงาน ก.พ.ร.		█										
Build	พัฒนาระบบ (System/Code Development) ตามรายละเอียดข้อกำหนด และดำเนินการ Unit Test เพื่อเตรียมความพร้อมในการทดสอบขั้นต่อไป			█	█	█	█						
	จัดทำตารางการกำหนดสิทธิการใช้งาน (Authorization Matrix) และให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องจัดเตรียมข้อมูล			█	█								
	จัดเตรียม Template สำหรับข้อมูลที่จำเป็นต้องนำเข้า และให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องจัดเตรียมข้อมูล เช่น Master Data และ Role ของผู้ใช้งาน เป็นต้น				█	█							
	จัดทำเอกสารคู่มือการใช้งานระบบ ซึ่งประกอบด้วยรายละเอียดขั้นตอนการทำงานสำหรับผู้ใช้งาน เพื่อใช้เป็นเอกสารประกอบการฝึกอบรม						█						
Test	ทดสอบความเชื่อมโยงระบบ (Integration Test)							█					
	ทดสอบการใช้งานระบบ (User Acceptance Test) โดย IT Admin								█				
	ทดสอบการใช้งานระบบ (User Acceptance Test)									█			
	จัดอบรมให้กับ IT Admin และผู้ใช้งาน เพื่อเตรียมความพร้อมให้กับบุคลากรภายในสำนักงาน ก.พ.ร.										█		
	เตรียมพร้อมสำหรับการ Go-Live ของระบบ											█	
	สื่อสารให้บุคลากรในสำนักงาน ก.พ.ร. ดำเนินการบันทึกประวัติข้อมูลในระบบ โดยกำหนดระยะเวลาสำหรับการดำเนินการดังกล่าวให้แล้วเสร็จ												█
Support	ให้การสนับสนุนทางเทคโนโลยีสารสนเทศแก่ผู้ใช้งาน												█
	พิจารณารายละเอียดการปรับและพัฒนา ระบบ (Continuous Improvement) ตามความคิดเห็นที่ได้รับมาจากผู้ใช้งาน												█

หมายเหตุ: แผนการดำเนินการระยะสั้นนี้ไม่รวมระยะเวลาในการสรรหา และจัดจ้างผู้รับจ้างเพื่อพัฒนาระบบ

แผนการดำเนินการระยะสั้นที่มีระดับผลกระทบสูง – e-Registration

		เดือนที่ 1				เดือนที่ 2				เดือนที่ 3			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
e-Registration													
Design	ออกแบบกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับใช้งานระบบ (Detailed Process Design) พร้อมทั้งระบุข้อกำหนดซอฟต์แวร์ (Functional Specifications) โดยอ้างอิง High-Level Process Flow และ Functional Requirement ที่สรุปร่วมกัน												
	ออกแบบรายละเอียดด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล และการใช้งาน (Security, Privacy, Controls) รวมถึงการเชื่อมโยงระหว่างระบบที่เกี่ยวข้อง												
	นำเสนอและยืนยันการออกแบบร่วมกับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องภายในสำนักงาน ก.พ.ร.												
Build	พัฒนาระบบ (System/Code Development) ตามรายละเอียดข้อกำหนด และดำเนินการ Unit Test เพื่อเตรียมความพร้อมในการทดสอบขั้นต่อไป												
	จัดทำตารางการกำหนดสิทธิการใช้งาน (Authorization Matrix) และให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องจัดเตรียมข้อมูล												
	จัดเตรียม Template สำหรับข้อมูลที่จำเป็นต้องนำเข้า และให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องจัดเตรียมข้อมูล เช่น Master Data และ Role ของผู้ใช้งาน เป็นต้น												
	กำหนดรายละเอียด (Specification) สำหรับการจัดซื้อเครื่องอ่าน QR Code (Scanner) เพื่อให้หน่วยงานจัดซื้อจัดจ้างดำเนินการจัดซื้อ												
	จัดทำเอกสารคู่มือการใช้งานระบบ ซึ่งประกอบด้วยรายละเอียดขั้นตอนการทำงานสำหรับผู้ใช้งาน เพื่อใช้เป็นเอกสารประกอบการฝึกอบรม												
Test	ทดสอบการใช้ระบบ (Unit Test และ Integration Test)												
	จัดเตรียมข้อมูลที่จำเป็นและอัปโหลดข้อมูลที่จำเป็นเข้าสู่ระบบ (Data Cleansing and Migration)												
	ทดสอบการใช้ระบบ (User Acceptance Test) โดย System Admin												
	จัดอบรมให้กับผู้ใช้งาน เพื่อเตรียมความพร้อมให้กับบุคลากรภายในสำนักงาน ก.พ.ร.												
	ทำการเตรียมพร้อมสำหรับการ Go-Live ของระบบ												
Support	ให้การสนับสนุนทางเทคโนโลยีสารสนเทศแก่ผู้ใช้งาน												
	พิจารณารายละเอียดการปรับและพัฒนา ระบบ (Continuous Improvement) ตามความคิดเห็นที่ได้รับมาจากผู้ใช้งาน												

หมายเหตุ: แผนการดำเนินการระยะสั้นนี้ไม่รวมระยะเวลาในการสรรหา และจัดจ้างผู้รับจ้างเพื่อพัฒนาระบบ รวมถึงไม่รวมระยะเวลาในการจัดหา QR Code Scanner หากอุปกรณ์ดังกล่าวไม่รวมเป็นส่วนหนึ่งของการจัดจ้าง

แผนการดำเนินการระยะสั้นที่มีระดับผลกระทบสูง – e-Postal Box

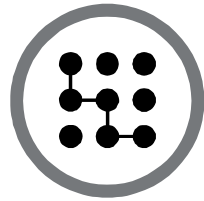
		เดือนที่ 1				เดือนที่ 2				เดือนที่ 3			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
e-Postal Box													
Design	ออกแบบกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับใช้งานระบบ (Detailed Process Design) พร้อมทั้งระบุข้อกำหนดซอฟต์แวร์ (Functional Specifications) โดยอ้างอิง High-Level Process Flow และ Functional Requirement ที่สรุปร่วมกัน												
	ออกแบบรายละเอียดด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล และการใช้งาน (Security, Privacy, Controls) รวมถึงการเชื่อมโยงระหว่างระบบที่เกี่ยวข้อง												
	นำเสนอและยืนยันการออกแบบร่วมกับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องภายในสำนักงาน ก.พ.ร.												
Build	พัฒนาระบบ (System/Code Development) ตามรายละเอียดข้อกำหนด และดำเนินการ Unit Test เพื่อเตรียมความพร้อมในการทดสอบขั้นต่อไป												
	จัดทำตารางการกำหนดสิทธิการใช้งาน (Authorization Matrix) และให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องจัดเตรียมข้อมูล												
	จัดเตรียม Template สำหรับข้อมูลที่จำเป็นต้องนำเข้า และให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องจัดเตรียมข้อมูล เช่น Master Data และ Role ของผู้ใช้งาน เป็นต้น												
	จัดทำเอกสารคู่มือการใช้งานระบบ ซึ่งประกอบด้วยรายละเอียดขั้นตอนการทำงานสำหรับผู้ใช้งาน เพื่อใช้เป็นเอกสารประกอบการฝึกอบรม												
Test	ทดสอบการใช้ระบบ (Unit Test และ Integration Test)												
	จัดเตรียมข้อมูลที่จำเป็นและอัปโหลดข้อมูลที่จำเป็นเข้าสู่ระบบ (Data Cleansing and Migration)												
	ทดสอบการใช้ระบบ (User Acceptance Test) โดย System Admin												
	จัดอบรมให้กับผู้ใช้งาน เพื่อเตรียมความพร้อมให้กับบุคลากรภายในสำนักงาน ก.พ.ร.												
	ทำการเตรียมพร้อมสำหรับการ Go-Live ของระบบ												
Support	ให้การสนับสนุนทางเทคโนโลยีสารสนเทศแก่ผู้ใช้งาน												
	พิจารณารายละเอียดการปรับและพัฒนา ระบบ (Continuous Improvement) ตามความคิดเห็นที่ได้รับมาจากผู้ใช้งาน												

หมายเหตุ: แผนการดำเนินการระยะสั้นนี้ไม่รวมระยะเวลาในการสรรหา และจัดจ้างผู้รับจ้างเพื่อพัฒนาระบบ

แผนการดำเนินการสำหรับการเปลี่ยนแปลงไปสู่องค์กรดิจิทัล ระยะสั้นที่มีระดับผลกระทบต่ำ (Short-term Initiatives)

รายการการเปลี่ยนแปลงไปสู่องค์กรดิจิทัลระยะสั้นที่มีระดับผลกระทบต่ำ (Short-term Initiatives)

ผลงานจากโครงการออกแบบรูปแบบการดำเนินการแบบดิจิทัลสำหรับสำนักงาน ก.พ.ร. สามารถสรุปรายการการเปลี่ยนแปลงที่จำเป็นในระยะสั้นที่มีระดับผลกระทบต่ำ ประกอบด้วย 2 เรื่อง ดังนี้



Social Intranet

เครื่องมือสำหรับการสื่อสารภายในองค์กร

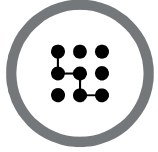
ช่องทางในการสื่อสาร และเข้าถึงข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ภายในองค์กรผ่านเว็บไซต์ ซึ่งนำเสนอออกมาให้น่าสนใจ โดยสามารถปรับแต่งเว็บไซต์ตามความสนใจส่วนบุคคล ตามความเกี่ยวข้องกับหน่วยงาน หรือหน้าที่ได้



Ideation Platform

พื้นที่สำหรับระดมความคิดในการตัดสินใจหรือแก้ปัญหาในองค์กร

เครื่องมือที่จะช่วยให้บุคลากรในองค์กรสามารถมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาในองค์กร หรือเสนอแนวคิดใหม่ ๆ รวมถึงแสดงความคิดเห็นเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ เครื่องมือนี้น่าจะยังสามารถนำมาใช้ในการคัดเลือกความคิดที่เป็นประโยชน์ จนไปถึงการนำแนวคิดที่เป็นไปได้ในการแก้ปัญหา



Social Intranet

เครื่องมือสำหรับการสื่อสารภายในองค์กร

การนำ Social Intranet ไปดำเนินการในองค์กร

- สื่อสารข้อมูลข่าวสารตามความสนใจส่วนบุคคล ตามความเกี่ยวข้องกับหน้าที่ หรือหน่วยงาน
- เชื่อมต่อกับระบบสื่อสาร อื่น ๆ เช่น Smart Office, Rich profile, e-Postal Box หรือ Ideation Platform สำหรับแสดงข้อมูล และ Link ที่จำเป็นไว้ในที่เดียว เพื่อความสะดวกในการดำเนินการต่าง ๆ

คุณสมบัติของ Social Intranet

1. มีพื้นที่บน Platform ให้แสดงข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ
2. มีเครื่องมือที่สามารถกำหนดข้อมูลข่าวสารที่จะแสดงตามความสนใจส่วนบุคคล หรือตามความเกี่ยวข้องกับหน้าที่ หรือหน่วยงาน
3. มีเครื่องมือที่สามารถปรับแต่งรูปแบบการใช้งาน (Customized Widgets) ตามการใช้งานส่วนบุคคล
4. มีเครื่องมือที่สามารถกำหนดการจำกัดการเข้าถึงของข้อมูลของแต่ละหน่วยงานตามอำนาจหน้าที่ของแต่ละบุคคล

Key Functional Requirements

1. รองรับการบันทึก เปลี่ยนแปลง และยกเลิก ข้อมูลผู้ใช้งานในระบบได้โดยสามารถสร้าง User Profile รายบุคคล รวมถึงระบุหน่วยงาน กลุ่มงาน หรือบทบาทงานสำหรับแต่ละบุคคล
2. รองรับการกำหนดประเภทของข้อมูลข่าวสาร หรือรายการที่สามารถแสดงในหน้าจอได้ เช่น ประเภทที่ต้องแสดงสำหรับบุคลากรทุกคน ประเภทที่ต้องแสดงสำหรับหน่วยงาน กลุ่มงาน หรือบทบาทงาน และประเภทที่สามารถเลือกได้ความสนใจส่วนบุคคล
3. รองรับการสร้างรูปแบบมาตรฐาน (Template) ได้มากกว่าหนึ่งรูปแบบสำหรับให้ผู้ใช้งานเลือกเป็นรูปแบบพื้นฐานในการแสดงผลหน้าจอการใช้งาน
4. รองรับการปรับแต่งรูปแบบการแสดงผลหน้าจอการใช้งาน (Customized Widgets) ตามการใช้งานส่วนบุคคล
5. รองรับการเชื่อมโยงข้อมูลกับระบบการสื่อสารภายในองค์กรอื่น ๆ เช่น ระบบ Smart Office, Intranet, Ideation Platform, Workflow and e-Document และ Knowledge Management เพื่อแสดงรายการที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้งานจากระบบเหล่านี้
6. รองรับการเชื่อมต่อกับโปรแกรมอื่น ๆ เช่น เชื่อมโยงกับโปรแกรมจัดการอีเมล หรือโปรแกรม Messaging เพื่อเปิดโปรแกรมอัตโนมัติเมื่อผู้ใช้งานระบบกดเลือก icon ของโปรแกรม



Ideation Platform

พื้นที่สำหรับระดมความคิดในการตัดสินใจหรือแก้ปัญหาในองค์กร

การนำ Ideation Platform ไปดำเนินการในองค์กร

- เป็น platform ในการระดมความคิดเพื่อแก้ปัญหาในองค์กร หรือเพื่อการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินการต่าง ๆ ภายในองค์กร
- เป็น platform ในการระดมความคิดเพื่อพัฒนางาน หรือรูปแบบการทำงานใหม่ ๆ
- เป็นเครื่องมือสำหรับคัดเลือกแนวความคิดที่สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คุณสมบัติของ Ideation Platform

1. มี Platform ที่สนับสนุนให้ผู้เข้าร่วม เข้าใจแนวคิด หรือปัญหาต่าง ๆ ในองค์กร ในแนวทางเดียวกัน
2. สามารถให้ผู้ใช้งานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น และให้คะแนนความคิดเห็น เพื่อให้สามารถแยกความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ขึ้นมาประกอบการดำเนินงานต่อ
3. มีเครื่องมือวิเคราะห์ และแสดงผลการวิเคราะห์สำหรับเลือกแนวคิด หรือปัญหาในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพโดยการจัดลำดับความสำคัญตามเกณฑ์การพิจารณาที่กำหนด เช่น การเปรียบเทียบจำนวนกิจกรรม ขั้นตอนการทำงาน และระยะเวลาในการดำเนินงาน
4. รองรับการสร้างความท้าทายในการระดมความคิด (Challenge) โดยสามารถกำหนดระยะเวลาที่จะต้องแก้ปัญหา จัดอันดับแนวคิดหรือปัญหาตามความนิยม และให้ลงคะแนนความนิยม (Reputation Point) สำหรับผู้ที่ให้ความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ เพื่อให้ผู้มีส่วนร่วมกระตือรือร้นที่จะร่วมแก้ปัญหา

Key Functional Requirements

1. รองรับการสร้าง แก้ไข ลบ หรือแยกประเภทการจัดเก็บประเด็น หรือคำถามเพื่อระดมความคิด (Challenge) ตามสิทธิที่กำหนด โดยแต่ละประเด็น หรือคำถามเพื่อระดมความคิดนั้นต้องสามารถบันทึกข้อมูลได้อย่างน้อย ได้แก่ หัวข้อคำถาม คำอธิบายรายละเอียด วันที่ตั้งคำถาม วันที่ต้องการสิ้นสุดการระดมความคิด ผู้สร้างรายการ รวมถึงรองรับการแนบเอกสารประกอบ
2. รองรับการบันทึกข้อมูลสำหรับความคิด (Idea) ได้แก่ หัวข้อความคิด รายละเอียด วันที่สร้าง วันที่แก้ไขล่าสุด ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ ระยะเวลาที่ต้องใช้ในการดำเนินการ รายชื่อบุคลากรที่เกี่ยวข้อง รวมถึงรองรับการแนบเอกสารประกอบ
3. รองรับการให้ความคิดเห็นเพื่อปรับปรุงความคิด (Comment) รวมถึงการให้คะแนนความคิดเห็นในรูปแบบต่าง ๆ เช่น Star-rating หรือ ให้คะแนนความคิดเห็นเพื่อระบุความคิดที่มีประโยชน์ขึ้นมาประกอบการพิจารณาในขั้นตอนต่อไป
4. รองรับการค้นหาความคิดที่เคยมีการบันทึกไว้ในระบบ โดยสามารถระบุเกณฑ์ในการค้นหาข้อมูล (Searching Criteria) เพื่อกำหนดเงื่อนไขการกรองข้อมูลรายการ โดยแสดงได้มากกว่า 1 รายการ และแสดงผลการค้นหาเฉพาะข้อมูลที่เกี่ยวข้องตามสิทธิที่กำหนด
5. รองรับการเรียกดูรายงาน หรือแสดงข้อมูลความคิดเห็นที่อยู่ระหว่างการดำเนินการทั้งหมดโดยผู้ใช้งานสามารถเรียงลำดับความคิดในรูปแบบต่าง ๆ ได้ เช่น เรียงลำดับตามความคิดที่มีการให้ความคิดเห็นมากที่สุด ความคิดที่มีผลตอบแทนสูงสุด เป็นต้น

แผนการดำเนินการระยะสั้นที่มีระดับผลกระทบต่ำ – Social Intranet

		เดือนที่ 1				เดือนที่ 2				เดือนที่ 3				เดือนที่ 4				เดือนที่ 5				เดือนที่ 6			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
Social Intranet																									
Plan	วางแผนการดำเนินงานในรายละเอียด โดยประเมินทรัพยากรที่จำเป็นซึ่งครอบคลุม บุคลากร งบประมาณ และเวลา																								
	รวบรวมความต้องการจากผู้ใช้งานเพื่อจัดทำ High-Level Process Flow และ Functional Requirement																								
	เริ่มกระบวนการจัดจ้าง และคัดเลือกที่ปรึกษาเพื่อดำเนินการพัฒนา Social Intranet																								
Design	ออกแบบกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับใช้งานระบบ (Detailed Process Design) พร้อมทั้งระบุข้อกำหนดซอฟต์แวร์ (Functional Specifications)																								
	ออกแบบรายละเอียดด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล และการใช้งาน (Security, Privacy, Controls) รวมถึงการเชื่อมโยงระหว่างระบบที่เกี่ยวข้อง																								
	นำเสนอและยืนยันการออกแบบร่วมกับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องภายในสำนักงาน ก.พ.ร.																								
Build	พัฒนาระบบ (System/Code Development) ตามรายละเอียดข้อกำหนด และดำเนินการ Unit Test เพื่อเตรียมความพร้อมในการทดสอบขั้นต่อไป																								
	จัดทำตารางการกำหนดสิทธิการใช้งาน (Authorization Matrix) และให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องจัดเตรียมข้อมูล																								
	จัดเตรียม ข้อมูลที่จำเป็นต้องนำเข้า และให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องจัดเตรียมข้อมูล																								
	จัดทำเอกสารคู่มือการใช้งาน ซึ่งประกอบด้วยรายละเอียดขั้นตอนการทำงานสำหรับผู้ใช้งาน																								
Test	ทดสอบการใช้งานระบบ (Unit Test และ Integration Test)																								
	จัดเตรียมข้อมูลที่จำเป็นและอัปโหลดข้อมูลที่จำเป็นเข้าสู่ระบบ (Data Cleansing and Migration)																								
	ทดสอบการใช้งานระบบ (User Acceptance Test) โดย System Admin																								
	จัดอบรมให้กับผู้ใช้งาน เพื่อเตรียมความพร้อมให้กับบุคลากรภายในสำนักงาน ก.พ.ร.																								
	ทำการเตรียมพร้อมสำหรับการ Go-Live ของระบบ																								
Support	ให้การสนับสนุนทางเทคโนโลยีสารสนเทศแก่ผู้ใช้งาน																								
	พิจารณารายละเอียดการปรับและพัฒนา ระบบ (Continuous Improvement) ตามความคิดเห็นที่ได้รับมาจากผู้ใช้งาน																								



แผนการดำเนินการระยะสั้นที่มีระดับผลกระทบต่ำ – Ideation Platform

		เดือนที่ 1				เดือนที่ 2				เดือนที่ 3				เดือนที่ 4				เดือนที่ 5				เดือนที่ 6			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
Ideation Platform																									
Plan	วางแผนการดำเนินงานในรายละเอียด โดยประเมินทรัพยากรที่จำเป็นซึ่งครอบคลุม บุคลากร งบประมาณ และเวลา																								
	รวบรวมความต้องการจากผู้ใช้งานเพื่อจัดทำ High-Level Process Flow และ Functional Requirement																								
	เริ่มกระบวนการจัดจ้าง และคัดเลือกที่ปรึกษาเพื่อดำเนินการพัฒนา Social Intranet																								
Design	ออกแบบกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับใช้งานระบบ (Detailed Process Design) พร้อมทั้งระบุข้อกำหนดซอฟต์แวร์ (Functional Specifications)																								
	ออกแบบรายละเอียดด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล และการใช้งาน (Security, Privacy, Controls) รวมถึงการเชื่อมโยงระหว่างระบบที่เกี่ยวข้อง																								
	นำเสนอและยืนยันการออกแบบร่วมกับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องภายในสำนักงาน ก.พ.ร.																								
Build	พัฒนาระบบ (System/Code Development) ตามรายละเอียดข้อกำหนด และดำเนินการ Unit Test เพื่อเตรียมความพร้อมในการทดสอบขั้นต่อไป																								
	จัดทำตารางการกำหนดสิทธิการใช้งาน (Authorization Matrix) และให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องจัดเตรียมข้อมูล																								
	จัดเตรียม ข้อมูลที่จำเป็นต้องนำเข้า และให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องจัดเตรียมข้อมูล																								
	จัดทำเอกสารคู่มือการใช้งาน ซึ่งประกอบด้วยรายละเอียดขั้นตอนการทำงานสำหรับผู้ใช้งาน																								
Test	ทดสอบการใช้งานระบบ (Unit Test และ Integration Test)																								
	จัดเตรียมข้อมูลที่จำเป็นและอัปโหลดข้อมูลที่จำเป็นเข้าสู่ระบบ (Data Cleansing and Migration)																								
	ทดสอบการใช้งานระบบ (User Acceptance Test) โดย System Admin																								
	จัดอบรมให้กับผู้ใช้งาน เพื่อเตรียมความพร้อมให้กับบุคลากรภายในสำนักงาน ก.พ.ร.																								
	ทำการเตรียมพร้อมสำหรับการ Go-Live ของระบบ																								
Support	ให้การสนับสนุนทางเทคโนโลยีสารสนเทศแก่ผู้ใช้งาน																								
	พิจารณารายละเอียดการปรับและพัฒนา ระบบ (Continuous Improvement) ตามความคิดเห็นที่ได้รับมาจากผู้ใช้งาน																								

★ Go-Live

รายการการเปลี่ยนแปลงไปสู่องค์กรดิจิทัลระยะยาว (Long-term Initiatives)

ผลงานจากโครงการออกแบบรูปแบบการดำเนินการแบบดิจิทัลสำหรับสำนักงาน ก.พ.ร. สามารถสรุปรายการการเปลี่ยนแปลงที่จำเป็นในระยะยาว ประกอบด้วย 3 เรื่อง ดังนี้



Competencies

สมรรถนะด้านดิจิทัลของบุคลากร

การกำหนดสมรรถนะด้านดิจิทัลของบุคลากร เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ในการทำงานที่สนับสนุน และผลักดันให้องค์กรบรรลุผลลัพธ์ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้



Knowledge Management

การจัดการองค์ความรู้

การจัดการองค์ความรู้ในองค์กรเป็นกระบวนการระบุ รวบรวม คัดแยก และจัดเก็บความรู้ภายในองค์กรอย่างเป็นระบบ เพื่อที่จะสามารถนำมาใช้ หรือถ่ายทอดภายในองค์กร ซึ่งจะส่งผลให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงาน หรือสร้างความได้เปรียบขององค์กร



Enterprise Data Management

การจัดการข้อมูล

การจัดการข้อมูลองค์กร เป็นความสามารถในการจัดการข้อมูลตั้งแต่การบันทึก จัดเก็บ และการเรียกใช้ข้อมูล เพื่อให้สามารถนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ประโยชน์ได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

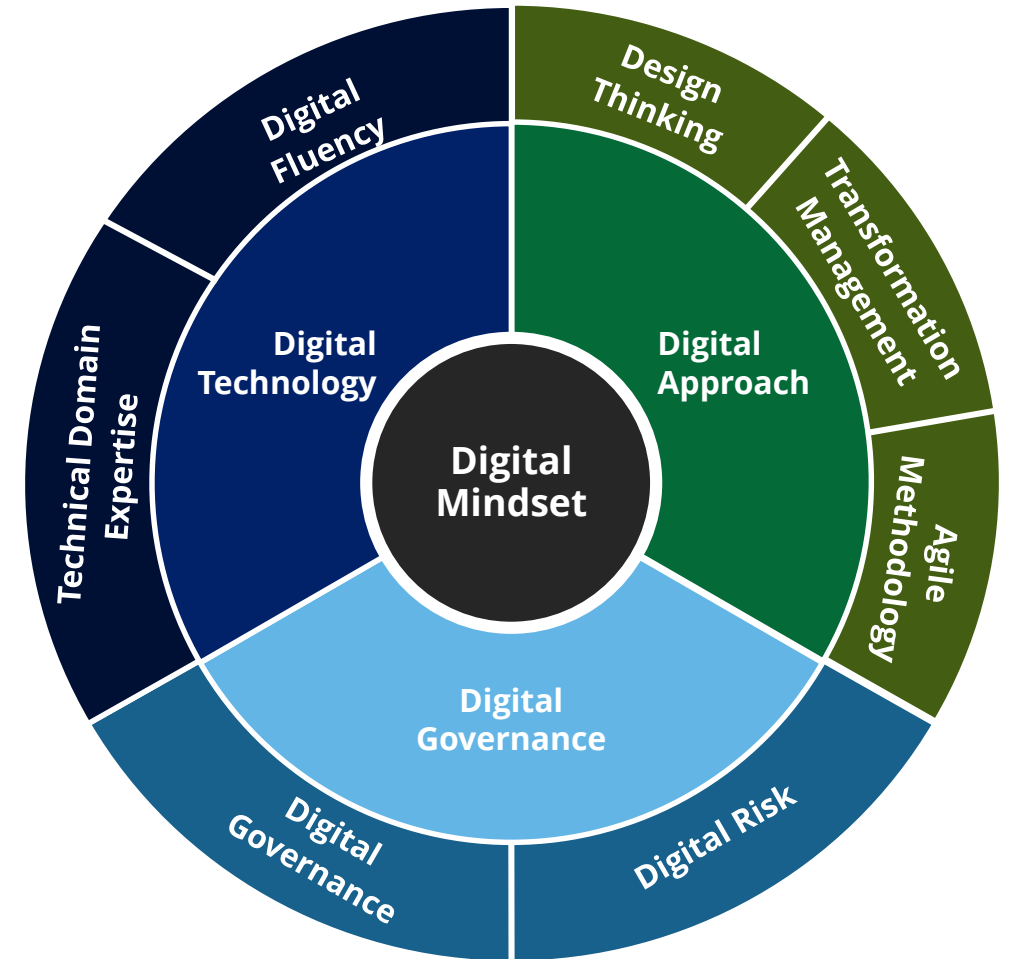


Competencies

สมรรถนะด้านดิจิทัลของบุคลากร

สมรรถนะ (Competencies) คือ ความรู้ ความสามารถ ทักษะ รวมถึงกลุ่มพฤติกรรมที่บุคลากรจำเป็นต้องมีให้เหมาะสมต่อหน้าที่ และบทบาท เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุวัตถุประสงค์ที่องค์กรคาดหวัง โดยสมรรถนะยังเป็นสิ่งที่บุคลากรแสดงออกอย่างชัดเจน และสม่ำเสมอ รวมถึงสามารถฝึกฝน และพัฒนาได้ โดยกรอบแนวคิดสมรรถนะด้านดิจิทัลของ Deloitte แบ่งได้เป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. **สมรรถนะทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Technology)** เป็นความสามารถในการติดตาม เข้าใจ วิเคราะห์ และใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในด้านต่าง ๆ อย่างเหมาะสม และมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย
 - ความคล่องแคล่วทางด้านดิจิทัล (Digital Fluency)
 - การใช้ความชำนาญทางเทคนิค (Technical Domain Expertise)
2. **สมรรถนะทางด้านการทำงานแบบดิจิทัล (Digital Approach)** เป็นความสามารถในการใช้วิธีการในยุคดิจิทัลในการบริหารจัดการ และการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเหมาะสม ประกอบด้วย
 - การเชี่ยวชาญในกระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking)
 - การขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัล (Digital Transformation)
 - ความเชี่ยวชาญการใช้วิธีอไจล์ (Agile Methodology)
3. **สมรรถนะทางด้านการกำกับดูแลดิจิทัล (Digital Governance)** เป็นความสามารถในการวิเคราะห์ การระบุความเสี่ยง การบริหารจัดการความเสี่ยง และการควบคุม กำกับดูแล ในการสร้างความปลอดภัยให้ เป็นไปตามมาตรฐาน นโยบาย และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย
 - ความเชี่ยวชาญด้านความเสี่ยงดิจิทัล (Digital Risk)
 - การเข้าใจในการกำกับดูแลดิจิทัล (Digital Governance)





Knowledge Management

การจัดการองค์ความรู้

การจัดการความรู้ (Knowledge Management)

คือ กระบวนการระบุ (Identifying) รวบรวม (Gathering) คัดแยก (Categorizing) และจัดเก็บ (Storing) ความรู้ภายในองค์กรอย่างเป็นระบบ เพื่อให้สามารถนำมาใช้ (Retrieving) หรือถ่ายทอด (Sharing) ได้ภายในองค์กร ซึ่งจะส่งผลให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงาน หรือสร้างความสามารถในการดำเนินการขององค์กร

ประโยชน์ของการจัดการความรู้

- เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และลดเวลาในการดำเนินการ
- ส่งเสริมการร่วมมือกันระหว่างหน่วยงาน และการเข้าถึงข้อมูล
- สนับสนุนการเปลี่ยน หรือถ่ายโอนงานภายในองค์กร
- ส่งเสริมการนำองค์ความรู้ไปต่อยอดในการสร้างนวัตกรรม
- ลดการสูญเสียความรู้ของทั้งความรู้โดยในและความรู้ที่ปรากฏอย่างชัดเจน

Key Functional Requirements

1. รองรับการกำหนดสิทธิในการใช้งานของผู้ใช้งานต่าง ๆ โดยสามารถตั้งค่าได้ ทั้งในระดับบุคคล (Individual) และระดับกลุ่ม/งาน (User groups/ Roles)
2. สามารถกำหนดและจัดกลุ่มดัชนีค้นหา (Taxonomy) ให้กับข้อมูลที่จะนำไปใช้ระบบ Tag โดยสามารถนำ Tag ดังกล่าวไปเป็นส่วนหนึ่งในการค้นหาข้อมูลที่ต้องการ
3. รองรับการระบุเกณฑ์ในการค้นหาข้อมูลโดยกำหนดเงื่อนไขการกรองข้อมูลรายการหรือเอกสารที่ต้องการให้แสดงได้ ทั้งแบบ Exact Match และแบบ Wildcard Search และแสดงผลการค้นหาเฉพาะข้อมูลที่เกี่ยวข้องตามสิทธิที่กำหนด
4. รองรับการสร้างเลขที่เอกสารโดยอัตโนมัติเมื่อผู้ใช้งานยืนยันบันทึกความรู้ในระบบ โดยสามารถกำหนดรูปแบบ Running Number ในรูปแบบที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนดได้
5. รองรับการกำหนดสถานะขององค์ความรู้ที่มีการบันทึกอย่างน้อยได้แก่ สถานะร่าง (Drafted) สถานะอยู่ระหว่างการพิจารณา (Review) สถานะเผยแพร่ (Publish) หรืออนุมัติ (Approved) สถานะไม่อนุมัติ (Rejected) สถานะจัดเก็บ (Archive)
6. รองรับการ upload เพื่อจัดเก็บไฟล์เอกสารต่าง ๆ ไว้ในระบบฐานข้อมูลกลาง รวมถึงรองรับการเรียกดู และค้นหาได้
7. รองรับการกำหนดเงื่อนไขระยะเวลาให้ระบบ Purge & Archive ข้อมูลในระบบให้อัตโนมัติ



Enterprise Data Management

การจัดการข้อมูล

การจัดการข้อมูล (Enterprise Data Management)

คือ ความสามารถในการจัดการ ระบุ บูรณาการ และเรียกใช้ข้อมูล สำหรับทั้งการใช้งานภายใน และการสื่อสารกับภายนอกองค์กร โดยมีวัตถุประสงค์ ได้แก่ ความถูกต้อง ความต่อเนื่อง และความโปร่งใส ของข้อมูล

ประโยชน์ของการจัดการข้อมูล

- สร้างความเชื่อใจและมั่นใจในข้อมูลที่ใช้สนับสนุนการตัดสินใจ
- เพิ่มผลผลิตในการทำงาน ด้วยคุณภาพของข้อมูล
- ลดความขัดแย้งและไม่ต่อเนื่องของข้อมูลระหว่างหน่วยงาน

Key Functional Requirements

Database

1. สามารถตรวจสอบข้อมูลผู้ใช้งาน (Authenticate) ตามรูปแบบต่าง ๆ อย่างน้อยได้แก่ Database Authentication และ OS Authentication
2. มีสถาปัตยกรรมในลักษณะ Multi-Processing ซึ่งเป็นโครงสร้างที่ประกอบไปด้วย Process อย่างน้อยได้แก่ User Processes และ Background Processes
3. สร้างฐานข้อมูลที่มีขนาดของ Block size ที่แตกต่างกันในฐานข้อมูลเดียวกันได้

Data Warehouse

4. สามารถเชื่อมโยง และรวบรวมข้อมูลจากหลายฐานข้อมูลเข้าด้วยกันได้ โดยแต่ละฐานข้อมูลสามารถใช้ระบบปฏิบัติการที่แตกต่างกันได้
5. มีข้อมูลวัน เวลาอ้างอิง เพื่อการเปรียบเทียบข้อมูลตามแต่ละช่วงเวลา สนับสนุนการวิเคราะห์
6. รองรับการดำเนินการด้านข้อมูลสำหรับหลายผู้ใช้งานภายในช่วงเวลาเดียวกัน

Business Intelligence

7. สามารถนำข้อมูลจากคลังข้อมูลมาประมวลผล และแสดงผลในรูปแบบกำหนด รวมถึงจัดเก็บรูปแบบรายงาน หรือการแสดงผลที่ใช้เป็นประจำ (template)
8. รองรับการประมวลผลเชิงวิเคราะห์แบบออนไลน์ และการวิเคราะห์ข้อมูลหลายมิติ (Multidimensionality) เพื่อสนับสนุนการพิจารณาข้อมูลเชิงลึกในมิติต่าง ๆ

แผนการดำเนินการ – สมรรถนะด้านดิจิทัลของบุคลากร (Competencies)

	ไตรมาสที่ เดือนที่	1			2			3			4			5			6			7			8		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
1. กำหนดสมรรถนะด้านดิจิทัลที่จำเป็นสำหรับบุคลากร		■																							
1.1 พิจารณาตำแหน่งงานที่จำเป็นต้องมีสมรรถนะด้านดิจิทัล		■																							
1.2 กำหนดความรู้ ความเข้าใจ พฤติกรรม และผลลัพธ์ที่คาดหวังสำหรับสมรรถนะด้านดิจิทัลต่าง ๆ			■																						
1.3 พิจารณากำหนดสมรรถนะด้านดิจิทัลที่จำเป็นสำหรับบุคลากรแต่ละตำแหน่งงาน				■																					
2. ออกแบบแบบประเมินระดับสมรรถนะของบุคลากรแต่ละตำแหน่ง				■																					
2.1 ออกแบบแบบประเมินเพื่อสมรรถนะสำหรับแต่ละตำแหน่งงาน				■																					
2.2 ทดสอบแบบประเมินเพื่อพิจารณาว่าแบบประเมินสามารถรวบรวมข้อมูลที่คาดหวัง					■																				
2.3 สรุปผลการประเมิน และปรับแบบประเมิน (ถ้าจำเป็น)						■																			
3. ส่งแบบประเมินให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง และรวบรวมผล					■																				
3.1 ระบุบุคลากรที่มีขีดความสามารถพิเศษ (Talent) และตำแหน่งงานที่ต้องการรับความเห็นแบบ 360°					■																				
3.2 จัดส่งแบบประเมิน และรวบรวมผลการประเมิน						■																			
4. วิเคราะห์ และประเมินระดับสมรรถนะด้านดิจิทัลของบุคลากร							■																		
4.1 วิเคราะห์ และประเมินระดับสมรรถนะด้านดิจิทัลของบุคลากรเพื่อระบุสิ่งที่ต้องปรับปรุง							■																		
4.2 ออกแบบการฝึกอบรม และแนวทางการพัฒนาสมรรถนะต่าง ๆ								■																	
4.3 ดำเนินการฝึกอบรม และพัฒนาสมรรถนะ									■																

แผนการดำเนินการ - การจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management)

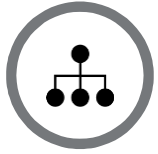
	ไตรมาสที่ เดือนที่	1			2			3			4			5			6			7			8		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
1. กำหนดกลยุทธ์และโครงสร้างการจัดการองค์ความรู้																									
1.1 แต่งตั้งผู้บริหารเพื่อรับผิดชอบ และดูแลการจัดการองค์ความรู้																									
1.2 กำหนดวัตถุประสงค์ และกลยุทธ์ด้านการจัดการองค์ความรู้																									
1.3 กำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน																									
1.4 กำหนดนโยบายการจัดการองค์ความรู้ และขอบเขตความรู้																									
2. กำหนดบทบาทหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการองค์ความรู้																									
2.1 ออกแบบโครงสร้าง และกำหนดบทบาท และหน้าที่ของผู้ดูแลการจัดการองค์ความรู้																									
2.2 กำหนดทักษะของแต่ละตำแหน่ง																									
2.3 สรรหา และคัดเลือกบุคลากรผู้รับผิดชอบในแต่ละตำแหน่ง																									
3. ออกแบบเนื้อหากระบวนการจัดการองค์ความรู้																									
3.1 ออกแบบหมวดหมู่เนื้อหาความรู้																									
3.2 ออกแบบดัชนีค้นหา																									
3.3 ออกแบบกระบวนการจัดการองค์ความรู้ในระบบการจัดการองค์ความรู้																									
4. ออกแบบเทคโนโลยีที่จะนำมาใช้ในการจัดการองค์ความรู้ขององค์กร																									
4.1 ออกแบบความต้องการ และหน้าที่ความสามารถของระบบการจัดการองค์ความรู้																									
4.2 คัดเลือก Software ที่เหมาะสม																									
4.3 พัฒนาระบบการจัดการองค์ความรู้																									
4.4 ทดสอบการใช้งานของระบบการจัดการองค์ความรู้																									
5. จัดการฝึกอบรม เริ่มดำเนินงาน และจัดกิจกรรมสนับสนุนการจัดการองค์ความรู้ในองค์กร																									
5.1 วางแผนการฝึกอบรม																									
5.2 จัดการอบรมสำหรับผู้ใช้งาน																									
5.3 เริ่มดำเนินการใช้ระบบการจัดการองค์ความรู้																									
5.4 ติดตาม ตรวจสอบ และแก้ปัญหาระหว่างดำเนินงาน																									
5.5 ประชาสัมพันธ์ และจัดกิจกรรมสนับสนุน																									

★ Go-Live

แผนการดำเนินการ – การจัดการข้อมูล (Enterprise Data Management)

	ไตรมาสที่																							
	1			2			3			4			5			6			7			8		
เดือนที่	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
1. กำหนดวัตถุประสงค์ และกลยุทธ์การจัดการข้อมูล																								
1.1 แต่งตั้งผู้บริหารเพื่อรับผิดชอบ และดูแลการจัดการข้อมูล																								
1.2 กำหนดวัตถุประสงค์ และกลยุทธ์ ด้านการจัดการข้อมูล																								
1.3 กำหนดขอบเขตข้อมูลที่ต้องบริหารจัดการ																								
2. กำหนดบทบาทหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อมูล																								
2.1 ออกแบบโครงสร้าง และกำหนดบทบาท และหน้าที่ของผู้ดูแลการจัดการข้อมูล																								
2.2 กำหนดทักษะของแต่ละตำแหน่ง																								
2.3 สรรหา และคัดเลือกบุคลากรผู้รับผิดชอบในแต่ละตำแหน่ง																								
3. ออกแบบองค์ประกอบการจัดการข้อมูล																								
3.1 กำหนดองค์ประกอบการจัดการข้อมูล																								
3.2 ออกแบบองค์ประกอบที่เหมาะสม																								
3.3 ออกแบบกระบวนการจัดการข้อมูลในระบบการจัดการข้อมูลขององค์กร																								
4. ออกแบบเทคโนโลยีที่จะนำมาใช้กับการจัดการข้อมูล																								
4.1 ออกแบบรูปแบบการจัดทำรายงานผู้บริหาร และ Dashboard																								
4.2 ออกแบบความต้องการ และหน้าที่ความสามารถของระบบจัดการข้อมูล																								
4.3 คัดเลือก Software ที่เหมาะสม																								
4.4 พัฒนาระบบจัดการข้อมูลที่เหมาะสม																								
4.5 ทดสอบการใช้งานระบบจัดการข้อมูล																								
5. จัดการฝึกอบรม เริ่มดำเนินงาน และติดตามผลการดำเนินงาน																								
5.1 จัดการอบรมสำหรับผู้ใช้งาน																								
5.2 เริ่มดำเนินการใช้ระบบจัดการข้อมูล																								
5.3 ติดตาม ตรวจสอบ และแก้ปัญหาระหว่างดำเนินงาน																								
5.4 ประชาสัมพันธ์ และจัดกิจกรรมสนับสนุน																								

★ Go-Live



Operating Model

การปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินการของสำนักงาน ก.พ.ร. เพื่อรองรับการทำงานแบบดิจิทัล

รูปแบบการดำเนินการ (Operating Model)

คือ แผนผังการดำเนินการขององค์กรในภาพรวม ซึ่งจะเป็นตัวเชื่อมโยงระหว่างยุทธศาสตร์กับการออกแบบโครงสร้างขององค์กร กระบวนการ และเทคโนโลยีที่จำเป็น รูปแบบการดำเนินการยังแสดงให้เห็นการความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานภายใน และความสามารถที่หน่วยงานต้องมีเพื่อดำเนินการตามยุทธศาสตร์ขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินการ

- สร้างความชัดเจนในขอบเขตงานสำหรับแต่ละกลุ่มงาน
- สร้างทักษะ และความเชี่ยวชาญเฉพาะกลุ่มที่เหมาะสมในการให้บริการ
- ส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภายใน
- รองรับ และสนับสนุนการทำงานแบบดิจิทัลในอนาคต

ประโยชน์ต่อผู้รับบริการจากการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินการ



ผู้รับบริการ : **คณะรัฐมนตรี**

- ได้รับคำแนะนำที่ชัดเจน และตรงประเด็นในประเด็นยุทธศาสตร์หรือภารกิจที่สำคัญ
- เพิ่มความเชื่อมั่น และความไว้วางใจในการดำเนินงานของสำนักงาน ก.พ.ร.



ผู้รับบริการ : **ส่วนราชการ จังหวัด และองค์กรมหาชน**

- เพิ่มประสิทธิภาพ รวมถึงลดระยะเวลาการดำเนินการระหว่างสำนักงาน ก.พ.ร. และหน่วยงานผู้รับบริการ
- เพิ่มความพึงพอใจต่อการบริการ รวมถึงยกระดับความเชื่อมั่นในข้อเสนอแนะ และคำปรึกษาจากสำนักงาน ก.พ.ร.





ผู้รับบริการ : **ประชาชน**

- ได้รับการบริการที่มีประสิทธิภาพจากหน่วยงานของรัฐ
- ได้รับข้อมูล ข่าวสาร และความรู้ที่เป็นประโยชน์
- สร้างความเชื่อมั่นในการบริหารราชการแผ่นดินอย่างโปร่งใส

รูปแบบการดำเนินการเพื่อรองรับการทำงานแบบดิจิทัลของสำนักงาน ก.พ.ร.

- xxx บทบาทในปัจจุบัน
- xxx บทบาทที่เปลี่ยนแปลง
- xxx บทบาทใหม่

-  เจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะ
-  เจ้าหน้าที่

General Management

การจัดทำยุทธศาสตร์ และวางแผน (Strategy and Planning)	การพัฒนากระบวนการบริหาร (Mgmt. System Improvement)
การบริหารจัดการทรัพยากร (Resources Management)	การตรวจสอบภายใน (Internal Audit)
การบริหารจัดการความเสี่ยง (Risk Management)	การป้องกัน และปราบปรามการทุจริต (Anti-Corruption)
การจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Management)	การบริหารจัดการทั่วไป (General Administration)
การจัดการข้อมูลในองค์กร (Enterprise Data Management)	การให้คำปรึกษา ระเบียบ กฎหมาย (Legal and Compliance Advice)

Center of Excellence

การสร้างนวัตกรรม (Product & Service Innovation)	การพัฒนาศักยภาพบุคลากร (Leadership & Talent Development)
การพัฒนาแนวคิด (Leading Practice Development)	
การสร้างแบบจำลอง (Pilot and Prototyping)	การให้คำปรึกษาด้านนโยบาย (Policy Advice)
การสร้างหุ้นส่วนทางปัญญา (Intellectual Partnership)	การบริหารจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management)

Business Advisor

Agenda/Sector Based :



Account Based :

การบริการให้คำปรึกษา (Advisory Services)	การวิเคราะห์โครงสร้างองค์กร (Organization Assessment)
การบริหาร วิเคราะห์ผลการปฏิบัติงาน (Performance Management)	

Monitoring & Reporting

การติดตามประเมินผล และรายงาน (Monitoring and Reporting)	การสอบทานผลการประเมิน (Auditing)
---	----------------------------------

Public Relation & Engagement

การเผยแพร่ และประชาสัมพันธ์ (Publishing and Public Relation)	การสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน (Citizen Engagement)
--	--

OPDC Website

Collaboration Platform

Applications

ผู้รับบริการ

คณะรัฐมนตรี

ส่วนราชการ

จังหวัด

องค์กรมหาชน

ประชาชน

แผนการดำเนินการ – การปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินการของสำนักงาน ก.พ.ร. เพื่อรองรับการทำงานแบบดิจิทัล

ไตรมาสที่ เดือนที่	1		2			3			4			5			6			7			8			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
1. ปรับแก้กฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินการ*	ระยะเวลาสำหรับการปรับแก้กฎหมาย และระเบียบจำเป็นต้องได้รับการประเมินก่อนเริ่มดำเนินการ																							
2. ออกแบบโครงสร้างองค์กรตามรูปแบบการดำเนินการ พร้อมทั้งจัดสรร และพัฒนาบุคลากร																								
2.1 ออกแบบโครงสร้างองค์กรระดับหน่วยงาน พร้อมคำอธิบายหน้าที่หน่วยงาน (Functional Description)																								
2.2 ออกแบบหน้าที่งาน (Job) พร้อมคำอธิบายหน้าที่งาน (Job Description)																								
2.3 กำหนดสมรรถนะที่จำเป็น (Competencies) สำหรับแต่ละหน้าที่งาน																								
2.4 กำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน (KPIs) ที่เหมาะสมสำหรับหน่วยงาน และตำแหน่งงาน																								
2.6 พิจารณาจัดสรรบุคลากรสำหรับโครงสร้างองค์กรใหม่ และดำเนินการพัฒนาทักษะ สมรรถนะที่จำเป็น																								
3. ออกแบบกระบวนการทำงานภายในหน่วยงาน และระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ																								
3.1 วิเคราะห์กระบวนการทำงานในปัจจุบัน เพื่อระบุประเด็นที่ต้องพัฒนาสำหรับรูปแบบการดำเนินการใหม่																								
3.2 ปรับเปลี่ยน และออกแบบกระบวนการทำงานที่จำเป็นเพื่อตอบสนองรูปแบบการดำเนินการใหม่																								
3.3 ออกแบบรูปแบบรายงาน แบบฟอร์ม และรูปแบบเอกสารที่จำเป็นสำหรับการดำเนินการ																								
4. ออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อรองรับกระบวนการทำงาน																								
4.1 วิเคราะห์ ออกแบบโครงสร้างทางเทคโนโลยีในภาพรวมสำหรับองค์กร (Enterprise Architecture)																								
4.2 จัดทำรายการความต้องการด้านเทคโนโลยีเพื่อรองรับกระบวนการทำงาน และรูปแบบการดำเนินการใหม่																								
4.3 พิจารณาสรรหาผู้วางระบบ เพื่อตอบสนองความต้องการด้านเทคโนโลยี																								
4.4 พัฒนาระบบตามความต้องการ และทดสอบระบบ																								
4.5 ฝึกอบรมผู้ใช้งาน และเริ่มใช้งานระบบ																								
4.6 ติดตาม ตรวจสอบ และแก้ปัญหาระหว่างดำเนินงาน																								
5. ดำเนินการด้านการบริหารการเปลี่ยนแปลง																								
5.1 วิเคราะห์กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลง																								
5.2 ประเมินความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม																								
5.3 วางแผนการสื่อสาร และออกแบบกิจกรรมเพื่อบริหารการเปลี่ยนแปลงสำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย																								
5.4 ดำเนินการบริการการเปลี่ยนแปลง																								

ภาคผนวก

รายการความต้องการด้านระบบสำหรับการเปลี่ยนแปลงระยะสั้นที่มีระดับผลกระทบสูง

รายการความต้องการด้านระบบ			ประเภท	e-Registration	e-Postal Box	Rich Profile
ความต้องการทั่วไป (General)						
1	ภาษาสำหรับการบันทึก	รองรับการบันทึก และแสดงทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ	M	✓	✓	○
2	วันเดือนปีสำหรับการบันทึก	รองรับการบันทึกวันเดือนปี ได้ทั้งในรูปแบบของปี พ.ศ. หรือ ปี ค.ศ.	M	✓	✓	○
3	Cut Copy Paste	รองรับคำสั่ง ได้แก่ คัดลอก (Copy) ตัด (Cut) และ วาง (Paste) ระหว่างโปรแกรม	M	✓	✓	○
4	Required / O Field	รองรับการระบุช่องบันทึกข้อมูล (Field) ทั้งแบบจำเป็น (Required) และไม่จำเป็น (O) และรองรับการแสดงข้อความแจ้งเตือนความผิดพลาด และไม่ให้ทำรายการต่อ หากบันทึกข้อมูลที่เป็นไม่ครบถ้วน	M	✓	✓	○
5	รูปแบบ Field	รองรับการสร้างช่องบันทึกข้อมูลในรูปแบบต่าง ๆ อย่างน้อยได้แก่ Any Value (free text), Dropdown List, Radio Button และ Checkbox เป็นต้น	M	✓	✓	○
6	บันทึก เปลี่ยนแปลง และยกเลิก ข้อมูล ผู้ใช้งาน	รองรับการบันทึก เปลี่ยนแปลง และยกเลิก ข้อมูลผู้ใช้งานในระบบได้โดยสามารถสร้าง User Profile รายบุคคล ตามกลุ่มหรือบทบาทงานตามที่ สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด พร้อมทั้งสามารถบันทึกข้อมูลเบื้องต้นรายผู้ใช้งาน เช่นอีเมล หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ และ Username เป็นต้น หมายเหตุ: ทั้งนี้ระบบรองรับการสร้าง Profile สำหรับผู้ใช้งานที่ไม่ใช่บุคลากรของสำนักงาน ก.พ.ร. ในกรณีที่ต้องการเปิดระบบให้บุคลากรจากหน่วยงานภายนอกเข้ามาดำเนินการ	O	✓	✓	○
7	การสร้าง User name และ Password	รองรับการสร้าง User name และ Password ของแต่ละ Profile ผู้ใช้งาน รวมถึงการ Reset รหัสผ่าน	M	✓	✓	○
8	การสร้างเงื่อนไขสำหรับการตั้งรหัสผ่าน	รองรับการสร้างเงื่อนไขสำหรับการตั้งรหัสผ่าน เช่น ระบุจำนวนของตัวเลขและตัวอักษร ให้ใช้สัญลักษณ์ หรือให้ใช้ตัวพิมพ์ใหญ่และพิมพ์เล็ก เป็นต้น	O	○	○	○
9	การหมดอายุของรหัสผ่าน	รองรับการหมดอายุของรหัสผ่านโดยอัตโนมัติ โดยขึ้นอยู่กับจำนวนวันที่กำหนด	O	○	○	○
10	แจ้งเตือนรหัสผ่านหมดอายุ	รองรับการแจ้งเตือน เมื่อรหัสผ่านใกล้ถึงกำหนดหมดอายุ	O	○	○	○
11	ข้อกำหนดการตั้งรหัสผ่านใหม่	รองรับการกำหนดให้การตั้งรหัสผ่านใหม่ของผู้ใช้งานแตกต่างจากรหัสผ่านที่เคยมีประวัติการใช้งานในระบบ	O	○	○	○
12	การทำงานในรูปแบบ Web-based	รองรับการทำงานในรูปแบบ Web-based รวมถึงสามารถเรียกใช้งานได้บนเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ ดังนี้ - คอมพิวเตอร์ - โทรศัพท์มือถือ (Smart Phone) - แท็บเล็ต - เครื่องมืออื่น ๆ ตามที่ สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด	M	✓	✓	○
13	ระบบรักษาความปลอดภัยข้อมูล	รองรับการทำงานร่วมกับระบบรักษาความปลอดภัยข้อมูล (External Firewall)	M	✓	✓	○

หมายเหตุ: ✓ หมายถึง รายการความต้องการที่ระบบปัจจุบันสามารถรองรับได้

○ หมายถึง รายการความต้องการที่ต้องพัฒนาเพิ่มเติม

รายการความต้องการด้านระบบสำหรับการเปลี่ยนแปลงระยะสั้นที่มีระดับผลกระทบสูง

รายการความต้องการด้านระบบ			ประเภท	e-Registration	e-Postal Box	Rich Profile
ความต้องการทั่วไป (General)						
14	รูปแบบไฟล์เอกสารที่สามารถนำเข้า	รองรับการนำเข้าข้อมูลได้ในรูปแบบ MS Word, MS Excel, PDF และ Text Files รวมถึงรูปแบบอื่น ๆ ตามที่ สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด โดยสามารถตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลเบื้องต้นได้ ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด	M	✓	✓	○
15	วิธีการนำเข้าไฟล์	รองรับการนำเข้าข้อมูลได้ ทั้งในรูปแบบ Manual และ Auto-Upload	M	✓	✓	○
16	การแสดงผลการนำเข้าไฟล์	รองรับการจัดเก็บรายการ การนำเข้าทั้งที่สำเร็จและไม่สำเร็จ เพื่อให้สามารถตรวจสอบเรียกดูย้อนหลังได้	M	✓	✓	○
17	แสดงสถานะการนำเข้าข้อมูล	รองรับการแสดงผลสถานะการนำเข้าข้อมูลจากระบบงานอื่น และสถานะการนำข้อมูลออกจากระบบ พร้อมแสดงรายละเอียด และสาเหตุ ในกรณีที่ไม่สามารถนำเข้าและ/หรือนำออกข้อมูลได้ (Error Log)	○	○	○	○
18	รูปแบบการค้นหา	รองรับการระบุเกณฑ์ในการค้นหาข้อมูล (Searching Criteria) เพื่อกำหนดเงื่อนไขการกรองข้อมูลรายการหรือเอกสารที่ต้องการให้แสดงได้ ทั้งแบบ Exact Match และแบบ Wildcard Search	M	✓	✓	○
19	ประเภทไฟล์ที่รองรับ	รองรับการอัปโหลดไฟล์ประกอบ (Attachment) สำหรับประกอบในรายการต่าง ๆ ในรูปแบบไฟล์ อย่างน้อย ได้แก่ MS Word, MS Excel, MS PowerPoint, PDF, BMP และ JPEG	M	✓	✓	○
ความต้องการด้านการอนุมัติ (Authorization)						
20	กำหนดสิทธิการใช้งาน	รองรับการกำหนดสิทธิในการทำงานของผู้ใช้งานต่าง ๆ โดยสามารถตั้งค่าได้ ทั้งในระดับบุคคล (Individual) และระดับกลุ่ม/งาน (User groups/ Roles)	M	✓	✓	○
21	สิทธิการค้นหา	รองรับการค้นหาข้อมูลจากชื่อหรือเนื้อหาของข้อมูลในระบบ ตามคำหรือข้อความที่ผู้ใช้งานระบุให้ค้นหา และแสดงผลการค้นหาเฉพาะข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ตามสิทธิที่กำหนด	M	✓	✓	○
22	การกำหนดประเภทสิทธิการจัดการข้อมูล	รองรับการกำหนดสิทธิการจัดการข้อมูลได้อย่างน้อย ดังนี้ - สิทธิการเรียกดูข้อมูล - สิทธิการบันทึกข้อมูล - สิทธิการแก้ไขข้อมูล - สิทธิการลบข้อมูล - สิทธิการจัดพิมพ์รายงาน - สิทธิการนำเข้าข้อมูลในรูปแบบไฟล์ - สิทธิการนำข้อมูลออกในรูปแบบไฟล์ - สิทธิการดำเนินการอื่น ๆ ตามที่ สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด	M	✓	✓	○

หมายเหตุ: ✓ หมายถึง รายการความต้องการที่ระบบปัจจุบันสามารถรองรับได้

○ หมายถึง รายการความต้องการที่ต้องพัฒนาเพิ่มเติม

รายการความต้องการด้านระบบสำหรับการเปลี่ยนแปลงระยะสั้นที่มีระดับผลกระทบสูง

รายการความต้องการด้านระบบ			ประเภท	e-Registration	e-Postal Box	Rich Profile
ความต้องการด้านรายงาน (Report)						
23	การจัดทำรายงานด้วย Template	รองรับการจัดทำรายงานด้วยรูปแบบรายงาน (Template) และรูปแบบไฟล์ (File Format) ได้แก่ MS Word, MS Excel และ PDF เป็นอย่างน้อย	M	✓	✓	○
24	การส่งออกข้อมูล	รองรับการส่งออกข้อมูลรายงานจากระบบได้อย่างน้อยในรูปแบบ Excel และ Text File	M	✓	✓	○
25	การจัดพิมพ์รายงาน	รองรับการจัดพิมพ์รายงานผ่านเครื่องพิมพ์ และบันทึกในรูปแบบ PDF ได้	M	✓	✓	○
26	การระบุหน้ารายงานที่ต้องการจัดพิมพ์	รองรับการระบุหน้ารายงานที่ต้องการจัดพิมพ์ และสามารถกำหนดเงื่อนไขการจัดพิมพ์รายงานเฉพาะหน้าที่ผู้ใช้งานระบุได้	M	✓	✓	○
27	การเรียกดูหน้ารายงาน	รองรับการเรียกดูหน้ารายงานโดยสามารถเลือกหน้ารายงานที่ต้องการแสดงหรือเรียกดูผ่านระบบได้	M	✓	✓	○
28	การกำหนดเงื่อนไขการจัดทำรายงาน	รองรับการกำหนดเงื่อนไขการจัดทำรายงานในรูปแบบไฟล์ และจัดส่งให้ตามอีเมลที่กำหนดไว้ในระบบโดยอัตโนมัติ โดยไม่ต้องมาบันทึกใหม่ทุกครั้ง เช่นตามเงื่อนไขเมื่อมีการบันทึก หรือปรับปรุงรายการ เป็นต้น	M	✓	✓	○
29	การตั้งค่าเงื่อนไขรายงาน และ Scheduled Job	รายงานแต่ละประเภทต้องสามารถเรียกดูโดยสามารถกำหนดเงื่อนไขที่ต้องการเรียกดู พร้อมทั้งสามารถจัดทำ และจัดส่งรายงานได้อัตโนมัติได้ (Scheduled job)	○	○	○	○
ความต้องการด้านการแจ้งเตือน (Notification)						
30	การกำหนดช่องทางการส่งข้อความแจ้งเตือน	รองรับการส่งข้อความแจ้งเตือนผู้ใช้งานสำหรับแต่ละการแจ้งเตือนตามที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด โดยสามารถส่งข้อมูลแจ้งเตือนได้อย่างน้อยทางอีเมล	M	✓	✓	○
31	แจ้งเตือนเมื่อเข้าระบบ	รองรับการแสดงข้อความแจ้งเตือนแบบ Pop-Up เมื่อผู้ใช้งาน Login เข้าสู่ระบบ และเข้าเงื่อนไขการแจ้งเตือนต่าง ๆ	M	✓	✓	○
32	แจ้งเตือนผ่าน email	รองรับการตั้งค่าข้อความแจ้งเตือนผู้ใช้งานในอีเมล ทั้งแบบรายบุคคล รายหน่วยงาน และ E-mail List ที่กำหนดขึ้น	M	○	○	○
33	การดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการรับ-ส่งอีเมล	รองรับการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการรับ-ส่งอีเมลแจ้งเตือนผ่านระบบ ดังนี้ - Microsoft Outlook - Lotus Notes - ระบบ Smart Office ของสำนักงาน ก.พ.ร. ที่มีการใช้งานในปัจจุบันในการรับ-ส่งอีเมล	M	✓	✓	○
34	การดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการรับ-ส่งอีเมล	รองรับการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการรับ-ส่งอีเมลแจ้งเตือนผ่านระบบ ดังนี้ - Microsoft Outlook - Lotus Notes - ระบบ Smart Office ของสำนักงาน ก.พ.ร. ที่มีการใช้งานในปัจจุบันในการรับ-ส่งอีเมล	M	✓	✓	○

หมายเหตุ: ✓ หมายถึง รายการความต้องการที่ระบบปัจจุบันสามารถรองรับได้

○ หมายถึง รายการความต้องการที่ต้องพัฒนาเพิ่มเติม

รายการความต้องการด้านระบบสำหรับการเปลี่ยนแปลงระยะสั้นที่มีระดับผลกระทบสูง

รายการความต้องการด้านระบบ			ประเภท	e-Registration	e-Postal Box	Rich Profile
ความต้องการด้านการจัดการเอกสาร (Report)						
35	การจัดเก็บรายการ	รองรับการ upload เพื่อจัดเก็บรายการบันทึกไฟล์เอกสารต่าง ๆ ไว้ในระบบฐานข้อมูลกลาง หรือ Shared Folder และรองรับการเรียกดู และค้นหาได้	M	✓	✓	○
36	เงื่อนไขระยะเวลาให้ระบบทำการการ Purge & Archive	รองรับการกำหนดเงื่อนไขระยะเวลาให้ระบบทำการการ Purge & Archive ข้อมูลที่มีการบันทึกในระบบให้อัตโนมัติ และระบบแยกจัดเก็บข้อมูลดังกล่าวจากไฟล์ข้อมูลการบันทึกที่รายการปกติ	M	✓	✓	○
38	การสร้าง Folder เพื่อจัดเก็บเอกสาร	รองรับการสร้าง Folder เพื่อจัดเก็บข้อมูลเอกสารที่มีการบันทึก จัดเก็บและเรียกดูในระบบ	M	✓	✓	○
38	การกำหนดรูปแบบชื่อไฟล์	รองรับการกำหนดรูปแบบชื่อไฟล์เอกสารที่ต้องการจัดเก็บในระบบ โดยระบบมีการจัดเก็บไฟล์ในรูปแบบที่กำหนด	M	✓	✓	○
39	เชื่อมโยงข้อมูลจากฐานข้อมูลกลาง หรือ Shared Folder ไปใช้ประกอบการรายการประชุม คำขอ หรือ Shared Folder ไปใช้ประกอบการรายการ	รองรับการเชื่อมโยงข้อมูลจากฐานข้อมูลกลาง หรือ Shared Folder ไปใช้ประกอบการสร้างรายการประชุม คำขอ หรือ ประกอบกับข้อมูลบุคลากรได้ โดยระบบแสดง Link เพื่อเปิด Shared Folder สำหรับไฟล์นั้น หรือเปิดไฟล์เอกสารที่เลือกโดยอัตโนมัติ	○	○	○	○
ความต้องการด้านการจัดงาน (Event Management)						
40	การสร้างการประชุม	รองรับการสร้างการประชุม โดยสามารถบันทึกข้อมูลได้อย่างน้อยดังนี้ - หัวข้อการประชุม - วันที่การประชุม - เวลาการประชุม (ตั้งแต่ - ถึง) - คำอธิบายการประชุม - รายชื่อผู้เข้าร่วมประชุม (ชื่อ นามสกุล หน่วยงาน หมายเลขพนักงาน อีเมล หมายเลขโทรศัพท์) - ถ้ามี - จำนวนผู้เข้าร่วมประชุมที่รองรับได้ - ถ้ามี	M	✓		
41	การสร้างเลขที่การประชุม	รองรับการสร้างเลขที่การประชุมโดยอัตโนมัติเมื่อผู้ใช้งานยืนยันบันทึก โดยสามารถกำหนดรูปแบบ Running Number ในรูปแบบที่ สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนดได้	M	✓		
42	การบันทึกรายชื่อผู้สนใจเข้าร่วมประชุม	รองรับการบันทึกข้อมูลรายชื่อผู้เข้าร่วมประชุม อย่างน้อยได้แก่ ชื่อ นามสกุล หน่วยงาน หมายเลขพนักงาน อีเมล หมายเลขโทรศัพท์ โดยเชื่อมโยงกับรายการการประชุมที่เลือก (หัวข้อการประชุม วันที่การประชุม เวลาการประชุมสัมมนา)	M	✓		

หมายเหตุ: ✓ หมายถึง รายการความต้องการที่ระบบปัจจุบันสามารถรองรับได้

○ หมายถึง รายการความต้องการที่ต้องพัฒนาเพิ่มเติม

รายการความต้องการด้านระบบสำหรับการเปลี่ยนแปลงระยะสั้นที่มีระดับผลกระทบสูง

รายการความต้องการด้านระบบ			ประเภท	e-Registration	e-Postal Box	Rich Profile
43	รองรับการส่งนัดหมายการประชุมให้กับผู้ใช้งาน	รองรับการส่งนัดหมายการประชุม หรือการเปลี่ยนแปลงรายละเอียดให้กับผู้เข้าร่วมประชุมทางอีเมล โดยสามารถกำหนดเงื่อนไขให้สามารถจัดส่งให้อัตโนมัติ เช่นตามรายชื่อที่กำหนด ระดับของบุคลากร หน่วยงาน หรือผู้แสดงความสนใจเข้าร่วมประชุม รวมถึงสามารถระบุอีเมลของผู้ใช้งานที่ต้องการให้จัดส่งนัดหมายได้เพิ่มเติม	M	✓		
44	สร้าง QR Code	รองรับการสร้าง QR Code ตามเงื่อนไขที่กำหนด เช่นรหัส หรือหมายเลขการประชุมพร้อม URL สำหรับลงทะเบียน หมายเลขการลงทะเบียน และเลขประจำตัวต่าง ๆ สำหรับใช้ลงทะเบียนรายบุคคลโดยอัตโนมัติเป็นต้น และจัดส่ง QR Code พร้อมทั้งข้อความแจ้งเตือนผู้ใช้งานในอีเมล โดยสามารถกำหนดเงื่อนไขการจัดส่งได้	M	✓		
45	เชื่อมโยงข้อมูล QR Code เมื่อถูกทำการสแกน	รองรับการเชื่อมโยงข้อมูล QR Code เมื่อถูกทำการสแกน โดยตรวจสอบข้อมูลดังกล่าวกับข้อมูลที่มีการบันทึกในระบบจากการลงทะเบียน เพื่อทำการยืนยัน จากนั้นทำการสร้างรายการเข้าร่วมประชุม เพื่อบันทึกวันที่และเวลาที่มีการลงทะเบียน (Timestamp) โดยรวมกับข้อมูลการลงทะเบียนอย่างน้อยดังนี้ - หัวข้อการประชุมสัมมนา - ชื่อและนามสกุลของผู้เข้าร่วม - สังกัดหน่วยงานของผู้เข้าร่วม - วันที่การประชุมสัมมนา - เวลาการประชุมสัมมนา	M	✓		
46	บันทึกรายการเข้าร่วมประชุมแบบ Manual	รองรับการบันทึกรายการเข้าร่วมประชุมแบบ Manual เพื่อบันทึกวันที่และเวลาที่มีการลงทะเบียน (Timestamp) โดยรวมกับข้อมูลการลงทะเบียนอย่างน้อยดังนี้ - หัวข้อการประชุมสัมมนา - ชื่อและนามสกุลของผู้เข้าร่วม - สังกัดหน่วยงานของผู้เข้าร่วม - วันที่การประชุมสัมมนา - เวลาการประชุมสัมมนา	M	✓		
47	การสร้างเลขที่ลงทะเบียน	รองรับการสร้างเลขที่ลงทะเบียนเข้าประชุมโดยอัตโนมัติเมื่อผู้ใช้งานยืนยันบันทึก โดยสามารถกำหนดรูปแบบ Running Number ในรูปแบบที่ สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนดได้	M	○		
48	การส่งเลขที่ลงทะเบียน และ QR Code	รองรับการส่งเลขที่ลงทะเบียน และ QR Code ให้กับผู้ใช้งานใช้งานระบบ ผ่านทางอีเมลที่ระบุในบันทึกการติดต่อ	M	○		

หมายเหตุ: ✓ หมายถึง รายการความต้องการที่ระบบปัจจุบันสามารถรองรับได้

○ หมายถึง รายการความต้องการที่ต้องพัฒนาเพิ่มเติม

รายการความต้องการด้านระบบสำหรับการเปลี่ยนแปลงระยะสั้นที่มีระดับผลกระทบสูง

รายการความต้องการด้านระบบ		ประเภท	e-Registration	e-Postal Box	Rich Profile	
ความต้องการด้านการจัดการคำขอ (Request)						
49	การกำหนดประเภท และหัวข้อ สำหรับคำขอ	รองรับการกำหนดประเภท และหัวข้อ สำหรับบันทึกการติดต่อ (Enquiry) รวมไปถึงกำหนด Workflow ในการส่งข้อมูล ในรูปแบบของอีเมลไปให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อการติดต่อนั้น ๆ โดยอัตโนมัติ	M		✓	
50	การบันทึกข้อมูลเบื้องต้นของคำขอ	สร้างคำขอส่งเอกสารโดยบันทึกข้อมูลเบื้องต้นอย่างน้อยได้แก่ เรื่องที่ต้องการส่ง คำอธิบายรายการ ประเภทรายการ ชื่อเอกสารที่ต้องการส่ง และหน่วยงานที่ต้องการส่งคำขอถึง	M		✓	
31	กำหนดผู้ใช้งาน หรือหน่วยงานที่เป็นผู้ควบคุมดูแลระบบ	รองรับการกำหนดผู้ใช้งาน หรือหน่วยงานที่เป็นผู้ควบคุมดูแลระบบ ที่สามารถเข้าถึง ตรวจสอบ และบริหารจัดการคำขอทุกรายการได้ ทั้งนี้ระบบรองรับการเลือกให้ส่ง หรือไม่ส่งสำเนาคำขอเมื่อมีการสร้างคำขอใหม่ให้ผู้ควบคุมระบบแบบอัตโนมัติ	M			
32	การสร้างเลขที่รายการคำขอ	รองรับการสร้างเลขที่คำขอ โดยอัตโนมัติเมื่อผู้ใช้งานยืนยันบันทึก โดยสามารถกำหนดรูปแบบ Running Number ในรูปแบบที่ สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนดได้	M		✓	
33	การส่งเลขที่การติดต่อ และ Link	รองรับการส่งเลขที่คำขอ และ Link ให้กับผู้ใช้งานใช้งานระบบ ผ่านทางอีเมลที่ระบุในบันทึกการติดต่อ	M		✓	
54	การสร้างหน้าจอสรุปคำขอ	รองรับการสร้างหน้าจอสรุปแบบ Pop-up เพื่อแสดงข้อมูลรายการที่บันทึกทั้งหมด รวมถึงรายการไฟล์ที่นำเข้าระบบ เพื่อให้ผู้ใช้งานตรวจสอบ	M		✓	
55	การติดตามสถานะด้วยเลขที่	รองรับการติดตามสถานะของบันทึกการติดต่อด้วยเลขที่การประชุม หรือเลขที่คำขอ	M		✓	
56	การสร้างประวัติรายการ (History Log)	รองรับการเชื่อมโยงข้อมูลบันทึกการติดต่อไปสร้างประวัติ (History Log) ตามประเภทบันทึกการติดต่อที่ระบุไว้โดยอัตโนมัติ ตามรอบและเงื่อนไขที่กำหนด โดยมีข้อมูลตาม Required Field ครบถ้วนและถูกต้อง	M		✓	
57	การเชื่อมโยงข้อมูลสถานะของบันทึก	รองรับการเชื่อมโยงข้อมูลสถานะของบันทึกคำขอโดยอัตโนมัติ ตามสถานะ รอบและเงื่อนไขที่กำหนดโดย สำนักงาน ก.พ.ร.	○		○	
58	ข้อมูลอ้างอิงรายการ	รองรับการบันทึกข้อมูลอ้างอิงรายการส่งเอกสารอื่นเช่น บันทึกอ้างอิงจากเลขที่เอกสาร เป็นต้น โดยข้อมูลอ้างอิงรายการเป็น Link ที่สามารถเลือกเพื่อแสดงเปิดหน้าต่างแสดงข้อมูลที่อ้างอิงได้	M		✓	
ความต้องการด้านการส่งรายการเพื่อพิจารณา และอนุมัติ (Approval Workflow)						
59	การกำหนดเงื่อนไขการดำเนินการสำหรับคำขอตาม Profile หรือ Role	รองรับการกำหนดเงื่อนไขการดำเนินการสำหรับคำขอ และการเรียกดูไฟล์เอกสาร ตามสิทธิการเข้าถึงข้อมูลและเงื่อนไขที่กำหนดแยกตาม User Profile หรือ User Roles	M		✓	
60	เงื่อนไขการอนุมัติ	รองรับการกำหนดอำนาจอนุมัติ ตามเงื่อนไขที่กำหนด อย่างน้อยดังต่อไปนี้ - ตามประเภท หรือหัวข้อของบันทึกการติดต่อ - ตามวงเงิน หรืองบประมาณที่เกี่ยวข้อง - ตามที่ สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด	○		○	

หมายเหตุ: ✓ หมายถึง รายการความต้องการที่ระบบปัจจุบันสามารถรองรับได้

○ หมายถึง รายการความต้องการที่ต้องพัฒนาเพิ่มเติม

รายการความต้องการด้านระบบสำหรับการเปลี่ยนแปลงระยะสั้นที่มีระดับผลกระทบสูง

รายการความต้องการด้านระบบ			ประเภท	e-Registration	e-Postal Box	Rich Profile
61	การแจ้งเตือนผู้มีหน้าที่ดำเนินการ	รองรับการแจ้งเตือนรายการที่รอการดำเนินการให้ผู้มีหน้าที่ดำเนินการทางอีเมลตามที่ได้กำหนดไว้โดยอัตโนมัติ	M		✓	
62	การ Forward คำขออัตโนมัติตามเงื่อนไข	รองรับการส่งคำขอไปยังผู้มีอำนาจดำเนินการ หรือผู้ที่สามารถทำรายการที่จำเป็นรายอื่นที่กำหนดไว้โดยอัตโนมัติ ในกรณีที่ผู้ที่มีหน้าที่ทำรายการในปัจจุบันไม่สามารถพิจารณาคำขอตามเวลาที่กำหนด	M		✓	
63	การอนุมัติคำขอ และ E-Signature	รองรับการพิจารณาอนุมัติในระบบ พร้อมลงลายมือชื่อแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-signature) โดยจะต้องเป็นไปตามข้อกำหนดตาม พรบ. ว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์	M		○	
64	เลือกสถานะการดำเนินการสำหรับคำขอ	รองรับการบันทึกสถานะการดำเนินการด้านเอกสารได้อย่างน้อยดังต่อไปนี้ - อนุมัติ - ไม่อนุมัติ - ส่งต่อ - รับทราบ/ดำเนินการเสร็จสิ้น โดยระบบรองรับการบันทึกความเห็น หรือเหตุผล และรองรับการจัดเก็บประวัติของเหตุผลที่มีการบันทึกสำหรับแต่ละรายการย้อนหลัง และเรียกดูในระบบได้ สำหรับกรณีที่ไม่อนุมัติ ระบบต้องสามารถบังคับให้บันทึกความเห็น หรือเหตุผลเพื่อทำรายการต่อ	M		✓	
65	การบันทึกประวัติการดำเนินการ	รองรับการเชื่อมต่อสถานะการพิจารณาไปแสดงบนรายละเอียดในคำขอที่เกี่ยวข้อง โดยแสดงประวัติรายการที่มีข้อมูลอย่างน้อยดังนี้ - วันที่ส่งคำขอ - วันที่บันทึกสถานะการดำเนินการ - ผู้ดำเนินการ - เหตุผล หรือความเห็นเพิ่มเติม	M		✓	
66	การกำหนดเงื่อนไขการดำเนินการสำหรับคำขอ	รองรับการกำหนดเงื่อนไขการดำเนินการอย่างน้อยดังต่อไปนี้ - รองรับการกำหนดลำดับขั้นการดำเนินการต่าง ๆ มากกว่า 1 ลำดับขั้น และกำหนดฝ่าย/ ส่วนงานที่ต้องดำเนินการได้ โดยระบบสามารถจัดเก็บประวัติการดำเนินการทุกลำดับขั้นตามที่กำหนด รวมถึงแสดงรายชื่อผู้ดำเนินการ และเวลาที่ทำรายการในแต่ละลำดับขั้นได้ - รองรับการส่งรายการให้มีการดำเนินการพร้อมกันมากกว่า 1 ราย (เช่น ส่งให้ผู้มีอำนาจอนุมัติ 2 ท่าน ดำเนินการอนุมัติพร้อมกัน) โดยระบบจะส่งรายการเพื่อดำเนินการขั้นถัดไป ในกรณีที่บุคลากรทุกคนดำเนินการในขั้นต่อนั้นเสร็จสิ้น	M		✓	

หมายเหตุ: ✓ หมายถึง รายการความต้องการที่ระบบปัจจุบันสามารถรองรับได้

○ หมายถึง รายการความต้องการที่ต้องพัฒนาเพิ่มเติม

รายการความต้องการด้านระบบสำหรับการเปลี่ยนแปลงไปสู่องค์กรดิจิทัลระยะสั้น

รายการความต้องการด้านระบบ			ประเภท	e-Registration	e-Postal Box	Rich Profile
67	ปิดรายการอัตโนมัติ	รองรับการปิดรายการเอกสาร หรือคำขออัตโนมัติเมื่อเข้าเงื่อนไข - เมื่อผู้มีหน้าที่ดำเนินการทุกรายดำเนินการครบถ้วน (อนุมัติ / รับทราบ / ดำเนินการเสร็จสิ้น) - เมื่อผู้มีอำนาจอนุมัติปฏิเสธรายการ	M		✓	
68	การกำหนดลำดับขั้นในการส่งรายการ	รองรับการกำหนดลำดับขั้นในการส่งรายการให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องบันทึกข้อมูลการดำเนินการ ตามเงื่อนไขที่กำหนดโดยมีการทำงานอย่างน้อยดังนี้ - รองรับกำหนดฝ่ายที่เกี่ยวข้องในแต่ละลำดับขั้นของการดำเนินงาน โดยสามารถกำหนดเงื่อนไขดังกล่าวได้ล่วงหน้าหรือเป็นรายครั้ง และกำหนดได้มากกว่าหนึ่งฝ่าย หรือบุคลากรต่อหนึ่งขั้นตอนการทำงาน - รองรับตรวจสอบและจัดส่งรายการให้ฝ่ายถัดไปให้อัตโนมัติ - รองรับแจ้งเตือนฝ่ายต้นทางเมื่อฝ่ายที่เกี่ยวข้องดำเนินการเสร็จสิ้นในแต่ละขั้น - รองรับกำหนดเงื่อนไขเวลาสำหรับแต่ละประเภทการดำเนินการ หรือขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อใช้เป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานของแต่ละฝ่ายงาน - รองรับการคำนวณจำนวนวันคงค้างในระบบของแต่ละฝ่ายงานแต่ละขั้นตอน และแจ้งเตือนฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง เมื่อเกินระยะเวลาที่กำหนด	M		✓	
69	รูปแบบระยะเวลาของการปฏิบัติงาน	รองรับการจัดเก็บระยะเวลาของการปฏิบัติงานในแต่ละสถานะ พร้อมแสดงผลการจัดเก็บอย่างน้อย 2 รูปแบบ - ระยะเวลาปฏิบัติงานตามวันปฏิทิน (รวมทั้งวันทำการ และวันหยุด) - ระยะเวลาปฏิบัติงานตามวันทำการ	M		✓	
70	การจัดเก็บระยะเวลาของการปฏิบัติงาน	รองรับการจัดเก็บระยะเวลาของการปฏิบัติงานในแต่ละสถานะ โดยเก็บระยะเวลาในหน่วยของ - จำนวนวัน - จำนวนชั่วโมง - จำนวนนาที	M		✓	

หมายเหตุ: ✓ หมายถึง รายการความต้องการที่ระบบปัจจุบันสามารถรองรับได้
 ○ หมายถึง รายการความต้องการที่ต้องพัฒนาเพิ่มเติม

รายการความต้องการด้านระบบสำหรับการเปลี่ยนแปลงไปสู่องค์กรดิจิทัลระยะสั้น

รายการความต้องการด้านระบบ			ประเภท	e-Registration	e-Postal Box	Rich Profile
Rich Profile						
71	การสร้างและจัดเก็บข้อมูลผู้ใช้งาน	รองรับการสร้างและจัดเก็บข้อมูลผู้ใช้งานในระบบ ดังนี้ - ชื่อและนามสกุลผู้ใช้งาน - อีเมลล์ - เบอร์ติดต่อ - กลุ่มผู้ใช้งาน - ตำแหน่งการทำงาน - สังกัดหน่วยงาน - ประวัติการทำงาน ได้แก่ ปีที่เข้าทำงาน สังกัดหน่วยงาน ตำแหน่งการทำงาน คำอธิบายหน้าที่และความรับผิดชอบ โครงการปัจจุบันและที่เคยดำเนินการ ปีที่สิ้นสุดการทำงาน - ประวัติการศึกษา ได้แก่ ปีที่สำเร็จการศึกษา สถาบันการศึกษา วุฒิการศึกษา ประกาศนียบัตรต่าง ๆ - ความรู้ความเชี่ยวชาญ - ความสนใจ - ข้อมูลอื่น ๆ ตามที่ สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด	M			○
72	การสร้างบัญชีผู้ใช้งานแบบกลุ่ม	รองรับการสร้างบัญชีผู้ใช้งานแบบกลุ่ม โดยการนำเข้าข้อมูล อย่างน้อยในรูปแบบ Excel และ Text file โดยสามารถตรวจความครบถ้วนของข้อมูลเบื้องต้นตามเกณฑ์ที่กำหนด โดยรองรับการนำเข้าทั้งในรูปแบบ Manual และ Auto-Upload	M			○
73	เชื่อมโยงข้อมูลจากระบบฐานข้อมูลอื่น	รองรับการเชื่อมโยงข้อมูลจากระบบฐานข้อมูลอื่น ๆ ของสำนักงาน ก.พ.ร. เช่นเชื่อมโยงข้อมูลพื้นฐานของพนักงานจากระบบบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล เป็นต้น	M			○
74	รองรับการระบุข้อมูลเป็น Tag	รองรับการระบุข้อมูลเป็น Tag โดยครอบคลุมอย่างน้อย: - วุฒิการศึกษา - สถาบันการศึกษา - โครงการปัจจุบันและที่เคยดำเนินการ - ความรู้ความเชี่ยวชาญ - ความสนใจ	M			○

หมายเหตุ: ✓ หมายถึง รายการความต้องการที่ระบบปัจจุบันสามารถรองรับได้

○ หมายถึง รายการความต้องการที่ต้องพัฒนาเพิ่มเติม

รายการความต้องการด้านระบบสำหรับการเปลี่ยนแปลงไปสู่องค์กรดิจิทัลระยะสั้น

รายการความต้องการด้านระบบ			ประเภท	e-Registration	e-Postal Box	Rich Profile
75	รองรับการกำหนดและจัดกลุ่ม (Taxonomy)	รองรับการกำหนดและจัดกลุ่ม (Taxonomy) ให้กับข้อมูลที่จะนำไปใช้ระบบแบบ Tag	M			○
76	รองรับการค้นหาข้อมูลผู้ใช้งาน	รองรับการค้นหาข้อมูลผู้ใช้งาน จากข้อมูลในระบบ ตามคำหรือข้อความที่ระบุให้ค้นหา โดยสามารถระบุเกณฑ์ในการค้นหาข้อมูล (Searching Criteria) เพื่อกำหนดเงื่อนไขการกรองข้อมูลรายการหรือเอกสารที่ต้องการให้แสดงได้มากกว่า 1 รายการ และแสดงผลการค้นหาเฉพาะข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ตามสิทธิที่กำหนด	M			○
77	รองรับการค้นหาผ่านข้อมูล Tag	รองรับการค้นหาข้อมูลผู้ใช้งานผ่านข้อมูล Tag	M			○
78	รองรับการบันทึกวันที่มีการบันทึก หรือเปลี่ยนแปลงข้อมูล	รองรับการบันทึกวันที่มีการบันทึก หรือเปลี่ยนแปลงข้อมูลให้อัตโนมัติ พร้อมทั้งแจ้งเตือน เมื่อข้อมูลผู้ใช้งานไม่มีการเปลี่ยนแปลง (Update) โดยขึ้นอยู่กับจำนวนวันที่กำหนด	M			○
79	รองรับการเชื่อมโยงประวัติกิจกรรม	รองรับการเชื่อมโยงประวัติกิจกรรมของผู้ใช้งานในระบบ เช่น สร้างสรุปการประชุม นำเข้าข้อมูลความรู้ เป็นต้น เพื่อให้สามารถอ้างอิงข้อมูล และไฟล์เอกสารต่าง ๆ ได้กับประวัติของบุคลากร	M			○
80	รองรับการระบุความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลผู้ใช้งาน	รองรับการระบุความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลผู้ใช้งาน โดยอ้างอิงโครงสร้างขององค์กร	M			○
81	รองรับการบันทึกรูปภาพในข้อมูลผู้ใช้งาน	รองรับการบันทึก เปลี่ยนแปลง ยกเลิก และแสดงรูปภาพในข้อมูลผู้ใช้งาน	M			○
82	รองรับการเชื่อมต่อกับโปรแกรมอื่น	รองรับการเชื่อมต่อกับโปรแกรมอื่น ๆ เช่น เชื่อมโยงกับโปรแกรมจัดการอีเมลล์ หรือโปรแกรม Messaging เพื่อเปิดโปรแกรมอัตโนมัติเมื่อผู้ใช้งานระบบกดเลือก icon ของโปรแกรม	M			○

การบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงนี้ควรดำเนินการไปควบคู่กับรายการการเปลี่ยนแปลงที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการเปลี่ยนแปลง และ ขับเคลื่อนให้การเปลี่ยนแปลงที่นำเสนอสัมฤทธิ์ผลตามที่หวัง



การบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management)

การบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง หรือ Change Management คือ กระบวนการ เครื่องมือ และเทคนิคที่นำมาใช้ในการบริหารจัดการด้านบุคลากรในการเปลี่ยนแปลงองค์กร เพื่อให้องค์กรสัมฤทธิ์ผลตามที่คาดหวังไว้ การปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงาน และบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงต้องคำนึงถึง ความพร้อม ความสมัครใจ และความสามารถของบุคลากรในองค์กรต่อการดำเนินงานรูปแบบใหม่



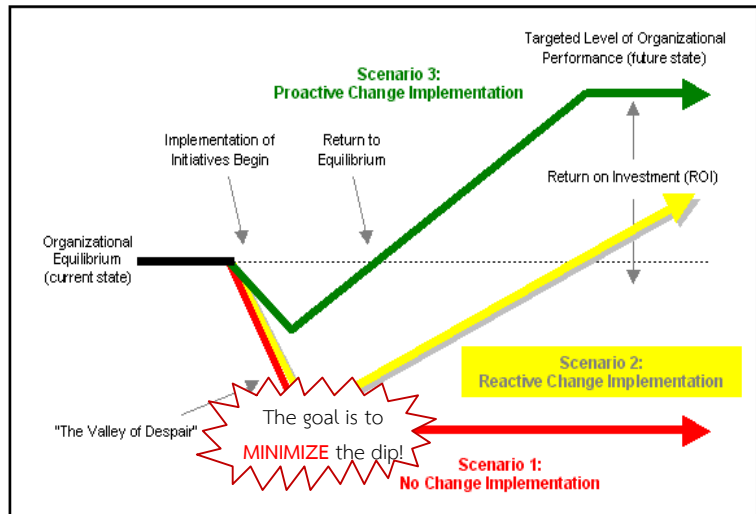
ปัจจุบัน

ช่วงการเปลี่ยนแปลง (Transition State)



อนาคต

การดำเนินการด้านการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง



การดำเนินการด้านการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นระหว่างช่วงการเปลี่ยนแปลงขององค์กรโดยสถานะ และผลลัพธ์ของการดำเนินการ สามารถออกมาได้ 3 รูปแบบตามวิธีการดำเนินการ

■ การบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงเชิงรุก (Proactive Change Management)

องค์กรมีกลยุทธ์ การดำเนินงาน เครื่องมือ และกิจกรรมที่มีประสิทธิภาพ และนำมาใช้ในการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงแบบเชิงรุก โดยกำหนดความคาดหวัง และแจ้งให้บุคลากรในองค์กรทราบ ซึ่งการดำเนินงานเชิงรุกนั้น สอดคล้อง และต่อเนื่องในทุกขั้นตอน

■ การบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงเชิงรับ (Reactive Change Management)

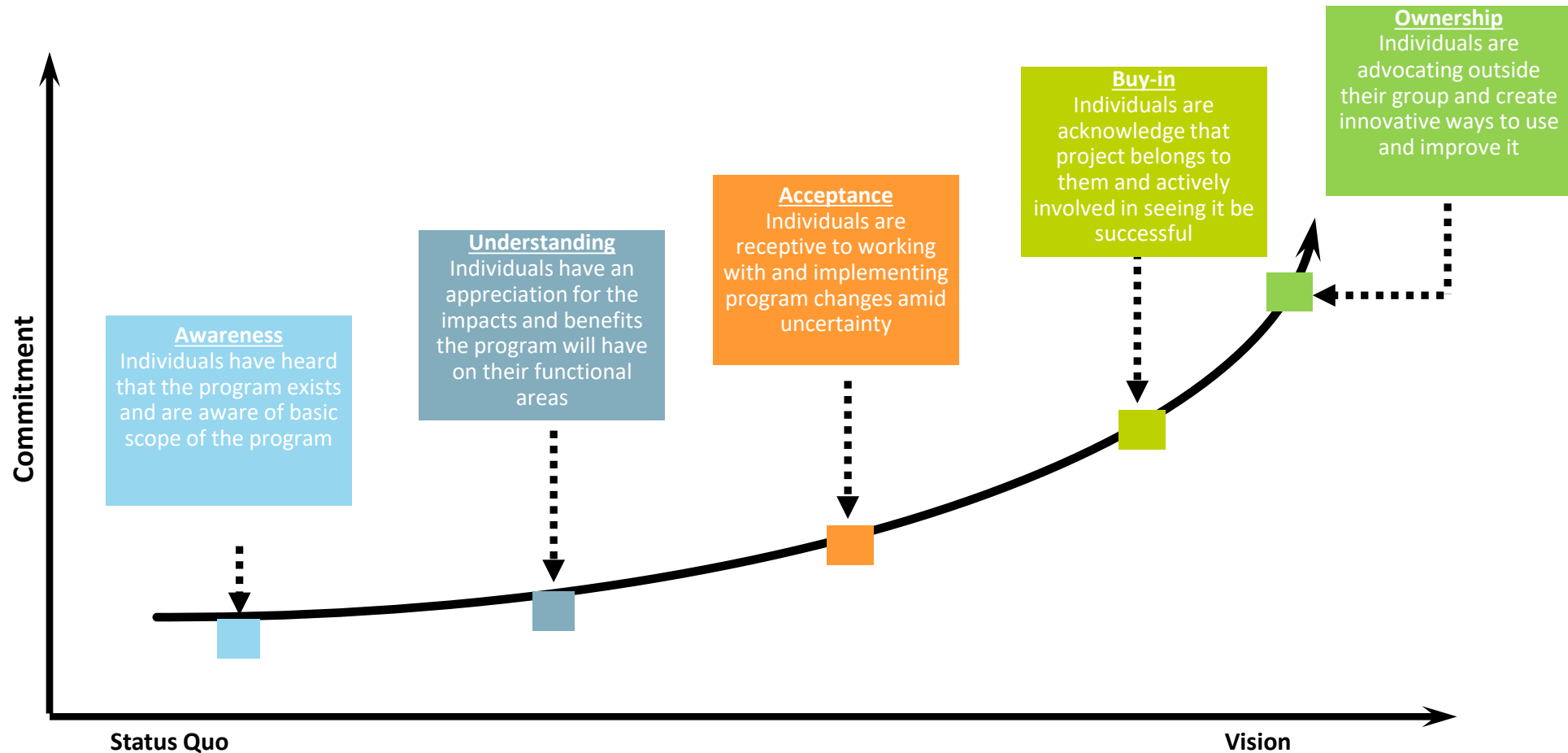
องค์กรมีกลยุทธ์ การดำเนินงาน เครื่องมือ และกิจกรรมที่มีประสิทธิภาพ แต่การดำเนินงานนั้นเป็นแบบเชิงรับ ไม่สอดคล้อง และต่อเนื่องกัน

■ การไม่มีการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง (No Change Management)

องค์กรไม่มีกลยุทธ์ การดำเนินงาน เครื่องมือ และกิจกรรมที่เหมาะสมเพื่อสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงขององค์กร

เส้นโค้งการยอมรับการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง

การทำความเข้าใจระดับการยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่แตกต่างกันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นสิ่งสำคัญต่อความสำเร็จในการเปลี่ยนแปลงขององค์กร โดยการกิจกรรมต่าง ๆ รวมถึงการสื่อสารสำหรับการบริหารการเปลี่ยนแปลงต้องสร้างการยอมรับการเปลี่ยนแปลง (Commitment Level) บนเส้นโค้งการเปลี่ยนแปลง (The Change curve) ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละโครงการ รวมถึงผลักดันให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพิ่มระดับการยอมรับไปยังเป้าหมายบนเส้นโค้งตามระยะเวลาที่เหมาะสม ซึ่งระดับการยอมรับการเปลี่ยนแปลงของแต่ละบุคคลนั้นอาจแตกต่างกันขึ้นอยู่กับบทบาท หน้าที่ และผลกระทบที่ได้รับจากโครงการ

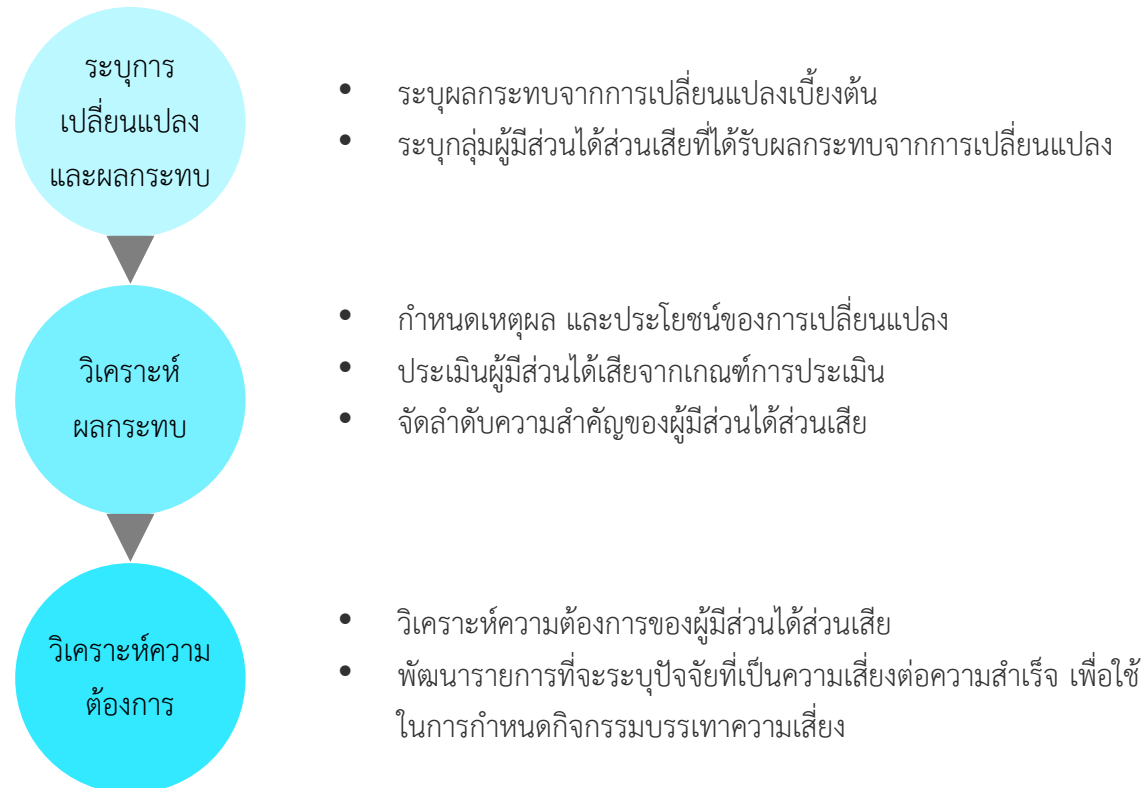


การวิเคราะห์กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประเมินผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลง

การวิเคราะห์กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการประเมินผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลง เป็นขั้นตอนแรกในการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง เพื่อพิจารณาผู้มีส่วนได้เสียเป็นกลุ่มย่อยตามผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงในองค์กร และอิทธิพลของกลุ่มต่อความสำเร็จต่อการเปลี่ยนแปลง เพื่อเป็นแนวทางในการระบุกิจกรรม หรือสิ่งที่ต้องดำเนินการ ขึ้นต่อไปตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อไป

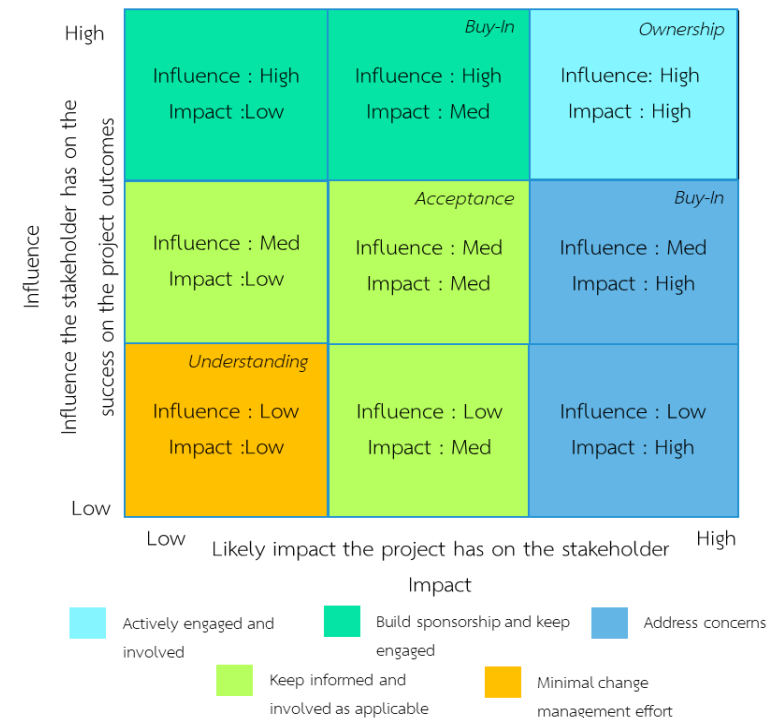
การประเมินผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลง (Change Impact Analysis)

คือ การประเมินผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในองค์กร ในมุมมองของบุคลากร ตามบทบาท หน้าที่งาน และกระบวนการทำงาน โดยการประเมินดังกล่าว สามารถดำเนินการได้ตามขั้นตอนดังนี้



การวิเคราะห์กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Analysis)

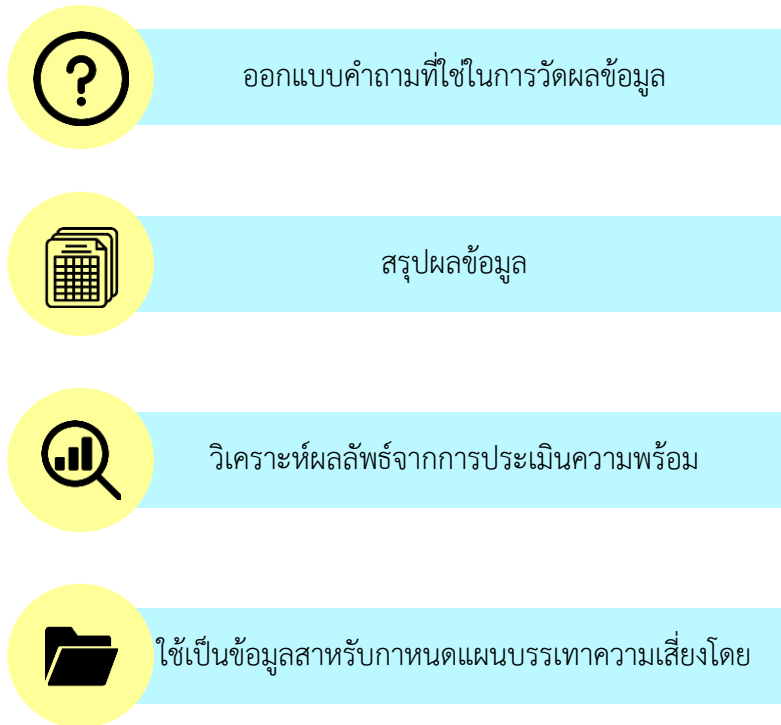
คือ การวิเคราะห์กลุ่มผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงในองค์กร และอิทธิพลของกลุ่มเหล่านั้นที่จะกระทบต่อความสำเร็จของโครงการ โดยการประเมินผลนั้นสามารถใช้กรอบแนวคิดที่แสดงในภาพด้านล่างนี้ เพื่อเป็นแนวทางในการระบุกิจกรรม หรือสิ่งที่ต้องดำเนินการ ขึ้นต่อไปตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อไป



แนวทางการประเมินความพร้อม และผลกระทบจากบุคลากรในองค์กร

การประเมินความพร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลง (Change Readiness Assessment: CRA) เป็นเครื่องมือสำคัญในการประเมินความพร้อม ระดับการยอมรับ และแรงต้านจากบุคลากรในองค์กรต่อการเปลี่ยนแปลงที่กำลังจะเกิดขึ้น รวมถึงทำให้ผู้ดำเนินการทราบมุมมองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโครงการ แสดงให้เห็นถึงโอกาส และอุปสรรคในการบริหารโครงการ เพื่อปรับปรุงกลยุทธ์ และการดำเนินการด้านการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงสร้างความรู้ความเข้าใจ และการยอมรับให้มากขึ้น

ขั้นตอนการประเมินความพร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลง



ด้านที่ต้องประเมินความพร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลง



แนวทางการออกแบบแผนการด้านการสื่อสารสำหรับการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง (1/2)

การสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มได้รับข้อมูล ข่าวสารอย่างเหมาะสม ถูกช่องทาง และถูกเวลา เป็นการสร้าง และสนับสนุนให้เกิดการยอมรับต่อการเปลี่ยนแปลงของบุคลากร โดยการสื่อสารที่ดีสามารถเพิ่มระดับการยอมรับตามเส้นโค้งการเปลี่ยนแปลง (The Change Curve) โดยการออกแบบการสื่อสารนั้นต้องคำนึงถึงองค์ประกอบหลักดังต่อไปนี้

วัตถุประสงค์ของการสื่อสาร

รูปแบบการสื่อสารสำหรับการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงต้องออกแบบมาภายใต้วัตถุประสงค์ของการสื่อสารที่ชัดเจน เพื่อให้ผลลัพธ์มีประสิทธิภาพ และการดำเนินงานด้านการเปลี่ยนแปลง ประสบผลสำเร็จ



เพื่อสร้างความตระหนักถึงการเปลี่ยนแปลงของบุคลากรในองค์กร



เพื่อสร้างความเข้าใจ และการยอมรับของผู้รับสารต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์กร



เพื่อสนับสนุน และช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลง



เพื่อรับทราบผลตอบรับ และข้อคิดเห็นของบุคลากรต่อการเปลี่ยนแปลง



เพื่อกระตุ้นให้เกิดความกระตือรือร้นในการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง

หลักเกณฑ์การสื่อสาร

หลักเกณฑ์การสื่อสารเป็นแนวทางในการพิจารณาองค์ประกอบที่ช่วยให้รูปแบบ และข้อความของการสื่อสารมีลักษณะที่เหมาะสมกับแต่ละกลุ่มบุคลากรที่เป็นเป้าหมายในการสื่อสาร

Stakeholder Focused (เน้นที่ผู้เกี่ยวข้อง)

เนื้อหาของการสื่อสารทั้งหมดควรได้รับการปรับแต่งให้เหมาะสมกับผู้ที่เกี่ยวข้องแต่ละกลุ่ม โดยคำนึงถึงประเภทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ความต้องการ ข้อพึงระวัง และพื้นฐานที่มาของแต่ละกลุ่มเป็นสำคัญ

Purposeful (เพื่อวัตถุประสงค์)

ทุกการสื่อสารควรมีจุดประสงค์ และเป้าหมายอย่างชัดเจนเพื่อให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และเกิดผลกระทบสูงสุด

Clear and Concise (ชัดเจน ตรงประเด็น)

เนื้อหาการสื่อสารควรอยู่ในรูปแบบภาษาที่สามารถเข้าใจได้ง่าย กระชับ และตรงตามจุดประสงค์

Consistent (สม่ำเสมอ)

การสื่อสารแต่ละครั้งต้องสอดคล้อง และสม่ำเสมอ กับข้อมูล ข่าวสารที่ในการสื่อสารที่ผ่านมา

Timely (ในเวลาที่เหมาะสม)

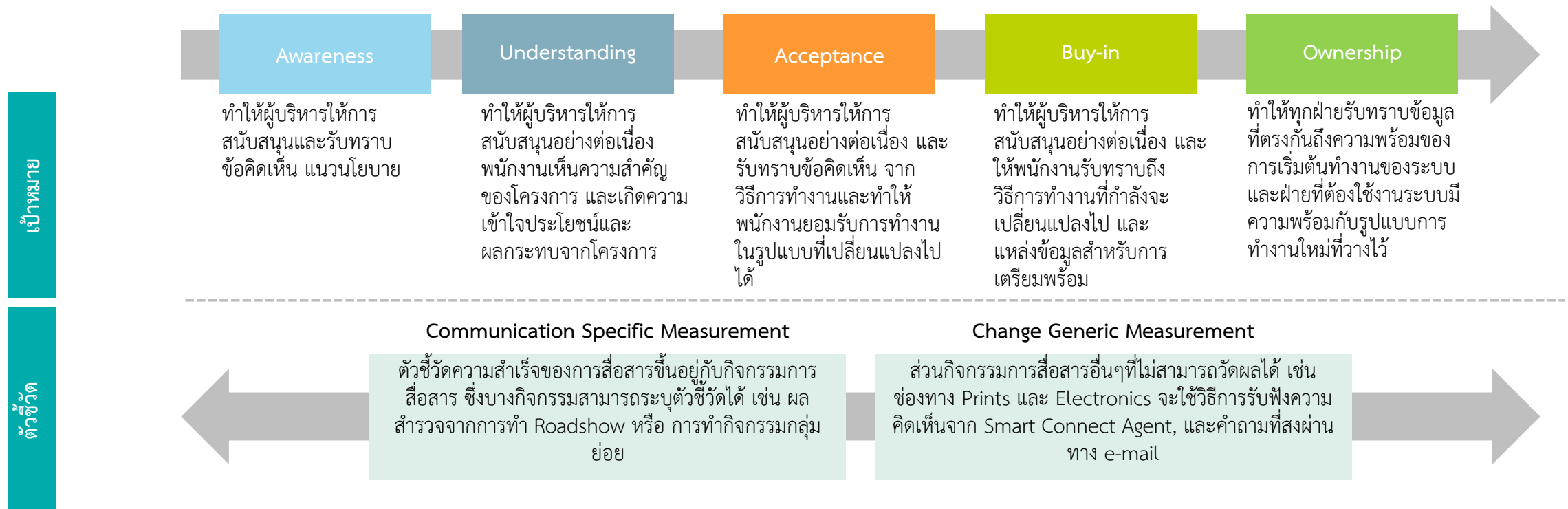
การสื่อสารจะต้องเป็นเชิงรุก และทันเวลา โดยใช้ระยะเวลาของโครงการเป็นแนวทางในการกำหนดการส่งมอบสารที่ดีที่สุด

แนวทางการออกแบบแผนการด้านการสื่อสารสำหรับการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง (2/2)

การสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มได้รับข้อมูล ข่าวสารอย่างเหมาะสม ถูกช่องทาง และถูกเวลา เป็นการสร้าง และสนับสนุนให้เกิดการยอมรับต่อการเปลี่ยนแปลงของบุคลากร โดยการสื่อสารที่ดีสามารถเพิ่มระดับการยอมรับตามเส้นโค้งการเปลี่ยนแปลง (The Change Curve) โดยการออกแบบการสื่อสารนั้นต้องคำนึงถึงองค์ประกอบหลักดังต่อไปนี้

เป้าหมาย และตัวชี้วัดตามระดับของเส้นโค้งการเปลี่ยนแปลง

เป้าหมายของการสื่อสาร และการสร้างการมีส่วนร่วมของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Engagement) คือการนำพาผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องไปตามเส้นโค้งการเปลี่ยนแปลง (The change curve) สู่ระดับการยอมรับสูงสุด (Ownership) โดยสนับสนุนให้กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มเข้ามามีส่วนร่วม และได้รับการสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ เหมาะสม ถูกช่องทาง ถูกเวลาอย่างต่อเนื่องไปจนถึงระดับการยอมรับเป้าหมายของตนได้



ตัวอย่างการออกแบบการสื่อสารสำหรับสำนักงาน ก.พ.ร.

ส่วนประกอบของการดำเนินการด้านการสื่อสารในการจัดทำแผนการสื่อสารประกอบด้วย รูปแบบของสาร ช่องทางการสื่อสาร และผู้รับสาร โดยการออกแบบการสื่อสารที่เหมาะสมนั้นต้องวิเคราะห์จากประเภทของผู้รับสารเป็นหลัก แล้วจึงเลือกรูปแบบและช่องทางที่สามารถใช้ในการส่งสารที่ต้องการ



ช่องทาง	เอกสาร และสิ่งพิมพ์	อิเล็กทรอนิกส์ และการสื่อสารผ่านช่องทางดิจิทัล	การสื่อสารสองทาง และการแลกเปลี่ยนข้อมูลแบบ Real-Time
รูปแบบ	<ul style="list-style-type: none"> จดหมายข่าว (ตีพิมพ์) จดหมายข่าวภายในองค์กร กระดานข่าว 	<ul style="list-style-type: none"> จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email) วีดิทัศน์เพื่อการสื่อสาร (Broadcasting Video) อินทราเน็ต (Intranet) เว็บคาสต์ (Webcasts) บล็อก (Blog) แอปพลิเคชัน Line และ GChat 	<ul style="list-style-type: none"> การประชุม หรือสัมมนา การประชุมเชิงปฏิบัติการ การประชุมทางวีดิทัศน์ (Video conferencing) การจัดทำ Roadshow การสนทนาแบบกลุ่ม กิจกรรมต่าง ๆ

แนวทางการจัดการฝึกอบรมเพื่อส่งเสริมการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงในองค์กร

การจัดการฝึกอบรมเป็นอีกกิจกรรมสนับสนุนสำหรับการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ เนื่องจากความสามารถของบุคลากรเป็นปัจจัยหนึ่งในการเพิ่มระดับการยอมรับตามเส้นโค้งการเปลี่ยนแปลง (The Change Curve) โดยเมื่อบุคลากรรู้สึกว่าคุณเองสามารถปฏิบัติงานตามบทบาทใหม่ หรือดำเนินงานตามวิธี หรือรูปแบบใหม่ที่กำหนดได้แล้วนั้น การยอมรับของบุคลากรก็จะเพิ่มขึ้นตามไปด้วย

หลักการสำหรับการจัดฝึกอบรมเพื่อการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง



เครื่องมือในการจัดการฝึกอบรม

- เครื่องมือที่ใช้ง่ายต่อการเข้าใจของผู้เข้าฝึกอบรม
- เครื่องมือได้รับการออกแบบมาให้สามารถใช้ได้กับผู้เข้าฝึกอบรมหลายประเภท และสามารถนำไปใช้ในการฝึกอบรมได้หลายครั้ง เพื่อลดเวลาในการเตรียมการ และลดค่าใช้จ่ายสำหรับการจัดการฝึกอบรม



การฝึกอบรม และการเรียนรู้แบบผสมผสาน

- การฝึกอบรมสามารถจัดขึ้นเป็นแบบห้องเรียน หรือมีผู้สอน โดยใช้เครื่องมือในการฝึกอบรมเป็นตัวช่วยในการสร้างความเข้าใจ
- การฝึกอบรมควรให้ผู้เข้าฝึกอบรมมีส่วนร่วม เช่น การทำแบบทดสอบ การตอบคำถาม หรือการแข่งขันที่มีการเก็บคะแนน



เวลาในการจัดการฝึกอบรม

- กำหนดระยะเวลาที่เหมาะสมในการฝึกอบรมนั้น โดยต้องคำนึงถึงความพร้อมของบุคลากร และปัจจัยสนับสนุนการฝึกอบรมที่สำคัญ
- การจัดการฝึกอบรมในแต่ละหัวข้อนั้น สามารถจัดการฝึกอบรมได้มากกว่าหนึ่งครั้งตามวัตถุประสงค์การเรียนรู้ที่ต้องการ



ทฤษฎีการเรียนรู้สำหรับผู้ใหญ่ (Adult Learning Theory)

- บุคลากรสามารถเรียนรู้ได้ดีจากการปฏิบัติจริงภายใต้สภาพแวดล้อมแบบโต้ตอบ
- บุคลากรสามารถเรียนรู้ในสิ่งที่ใกล้กับงานของตน หรือสิ่งใกล้ตัว ได้ดีกว่าสิ่งที่รู้สึกว่าจะไกลจากตน หรือไม่มีผลกระทบต่อตนเอง

ตัวอย่างการจัดการฝึกอบรมสำหรับสำนักงาน ก.พ.ร.

- การอบรม Change Management for Supervisor
- การอบรมการสื่อสาร และการประสานการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ
- การอบรมผู้นำการเปลี่ยนแปลง
- การอบรมการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงเพื่อขับเคลื่อนองค์กร
- การอบรม How to Master Change Management



Deloitte refers to one or more of Deloitte Touche Tohmatsu Limited, a UK private company limited by guarantee (“DTTL”), its network of member firms, and their related entities. DTTL and each of its member firms are legally separate and independent entities. DTTL (also referred to as “Deloitte Global”) does not provide services to clients. Please see www.deloitte.com/th/about to learn more about our global network of member firms.

Deloitte provides audit & assurance, consulting, financial advisory, risk advisory, tax & legal and related services to public and private clients spanning multiple industries. Deloitte serves four out of five Fortune Global 500® companies through a globally connected network of member firms in more than 150 countries and territories bringing world-class capabilities, insights, and high-quality service to address clients’ most complex business challenges. To learn more about how Deloitte’s approximately 264,000 professionals make an impact that matters, please connect with us on Facebook, LinkedIn, or Twitter.

About Deloitte Southeast Asia

Deloitte Southeast Asia Ltd – a member firm of Deloitte Touche Tohmatsu Limited comprising Deloitte practices operating in Brunei, Cambodia, Guam, Indonesia, Lao PDR, Malaysia, Myanmar, Philippines, Singapore, Thailand and Vietnam – was established to deliver measurable value to the particular demands of increasingly intra-regional and fast growing companies and enterprises.

Comprising approximately 330 partners and 8,000 professionals in 25 office locations, the subsidiaries and affiliates of Deloitte Southeast Asia Ltd combine their technical expertise and deep industry knowledge to deliver consistent high quality services to companies in the region.

All services are provided through the individual country practices, their subsidiaries and affiliates which are separate and independent legal entities.

About Deloitte Thailand

In Thailand, services are provided by Deloitte Touche Tohmatsu Jaiyos Co., Ltd. and its subsidiaries and affiliates.

This communication contains general information only, and none of Deloitte Touche Tohmatsu Limited, its member firms, or their related entities (collectively, the “Deloitte Network”) is, by means of this communication, rendering professional advice or services. Before making any decision or taking any action that may affect your finances or your business, you should consult a qualified professional adviser. No entity in the Deloitte Network shall be responsible for any loss whatsoever sustained by any person who relies on this communication.