



การฝึกอบรมภายใต้แผนงานบูรณาการรัฐบาลดิจิทัล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568

การออกแบบกระบวนการทำงาน เพื่อการปรับเปลี่ยนไปสู่องค์กรดิจิทัล (Business Process Design for Digital)

ระหว่างวันที่

- 3 – 4, 12 – 13, 19 – 20, 26 – 27 ธันวาคม 2567
- 6 – 7, 13 มกราคม 2568

รายชื่อผู้เข้าอบรม

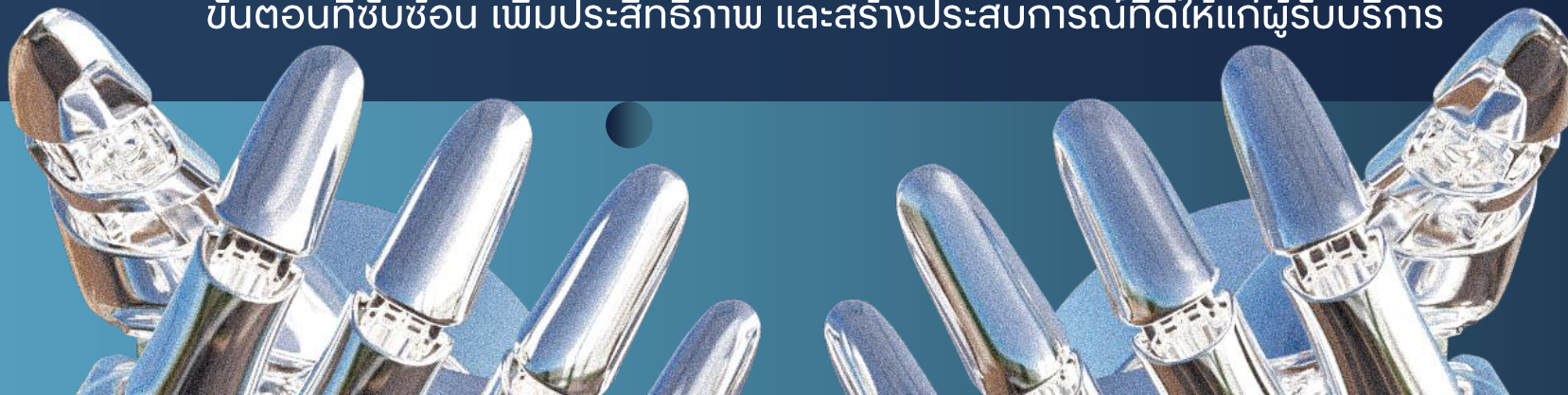
1. นางนทีกาญจน์ บรมสุข
นักธรณีวิทยาชำนาญการพิเศษ ศทส.
2. นางสาวสุรัชศิณีย์ นัยนานนท์
นักวิทยาศาสตร์ปฏิบัติการ (กвт.)

หลักสูตรนี้มุ่งเน้นการเปลี่ยนกระบวนการทัศนคติจากการทำงานที่มองจาก "มุมมองขององค์กร" ไปสู่การออกแบบกระบวนการโดยยึด "ผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง (User-Centric)"

โดยใช้เครื่องมือและแนวคิดที่สำคัญดังนี้

- **การคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) :**
ทำความเข้าใจปัญหาและความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการอย่างลึกซึ้ง
- **การวิเคราะห์เส้นทางผู้รับบริการ (Customer Journey Mapping) :**
ศึกษาประสบการณ์และปัญหา (Pain Point) ที่ผู้รับบริการพบเจอในทุกขั้นตอน.
- **การออกแบบสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture - EA) :**
วางโครงสร้างกระบวนการทางธุรกิจและเทคโนโลยีให้สอดคล้องกับเป้าหมายและวิสัยทัศน์ขององค์กร.
- **การจัดทำพิมพ์เขียวบริการ (Service Blueprint) :**
ออกแบบกระบวนการให้บริการทั้งส่วนหน้าบ้าน (ที่ผู้รับบริการมองเห็น) และหลังบ้าน (กระบวนการสนับสนุน) ให้เชื่อมโยงกัน
อย่างมีประสิทธิภาพ.

เป้าหมายสูงสุดคือการออกแบบกระบวนการงานใหม่ (To-Be) ที่สามารถลด
ขั้นตอนที่ซับซ้อน เพิ่มประสิทธิภาพ และสร้างประสบการณ์ที่ดีให้แก่ผู้รับบริการ



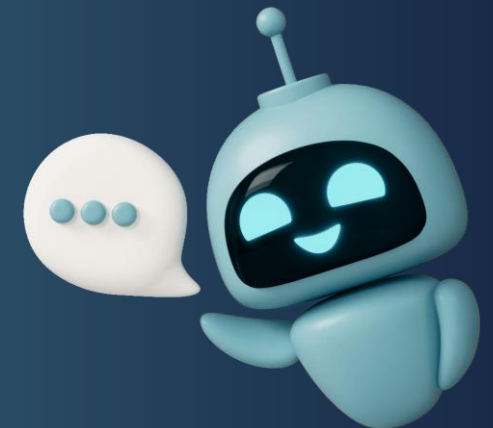


ความสำคัญของหลักสูตร : การเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัล (Digital Transformation)

คือ กระบวนการที่องค์กรนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและสร้างความพร้อมสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล โดยเน้นการบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงาน การพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ประชาชนเข้าถึงได้สะดวก และการพัฒนาความรู้ด้านดิจิทัลให้แก่บุคลากรของรัฐ

เป้าหมายสำคัญของการเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัล (Digital Transformation)

 <p>ยกระดับประสบการณ์ผู้ใช้บริการ (Better Customer Experience)</p>	 <p>องค์กรคล่องตัว ปรับเปลี่ยนได้รวดเร็ว (Agility)</p>	 <p>สร้างสรรค์บริการรูปแบบใหม่ (New Business Model)</p>
 <p>ลดต้นทุนด้วยระบบอัตโนมัติ (Cost Reduction)</p>	 <p>เพิ่มศักยภาพบุคลากร (Employee Performance)</p>	 <p>ตัดสินใจฉับไวด้วยข้อมูล Real-Time (Real-Time)</p>
 <p>ทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective Collaboration)</p>	 <p>เปลี่ยนทุกกระบวนการสู่ดิจิทัล (End-to-End Digitalization)</p>	 <p>บริหารเชิงกลยุทธ์ด้วย Dashboard (Management Dashboard)</p>
 <p>สร้างความได้เปรียบในการให้บริการ (Competitive Advantage)</p>	 <p>สร้างความเชื่อมั่นด้วยความปลอดภัยข้อมูล (Compliance with Data Security)</p>	



Design Thinking

คือ : กระบวนการแก้ปัญหาที่เน้น "ผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง" เพื่อสร้างนวัตกรรมที่ตอบโจทย์ความต้องการอย่างแท้จริง

ประกอบด้วย 5 ขั้นตอนสำคัญ :

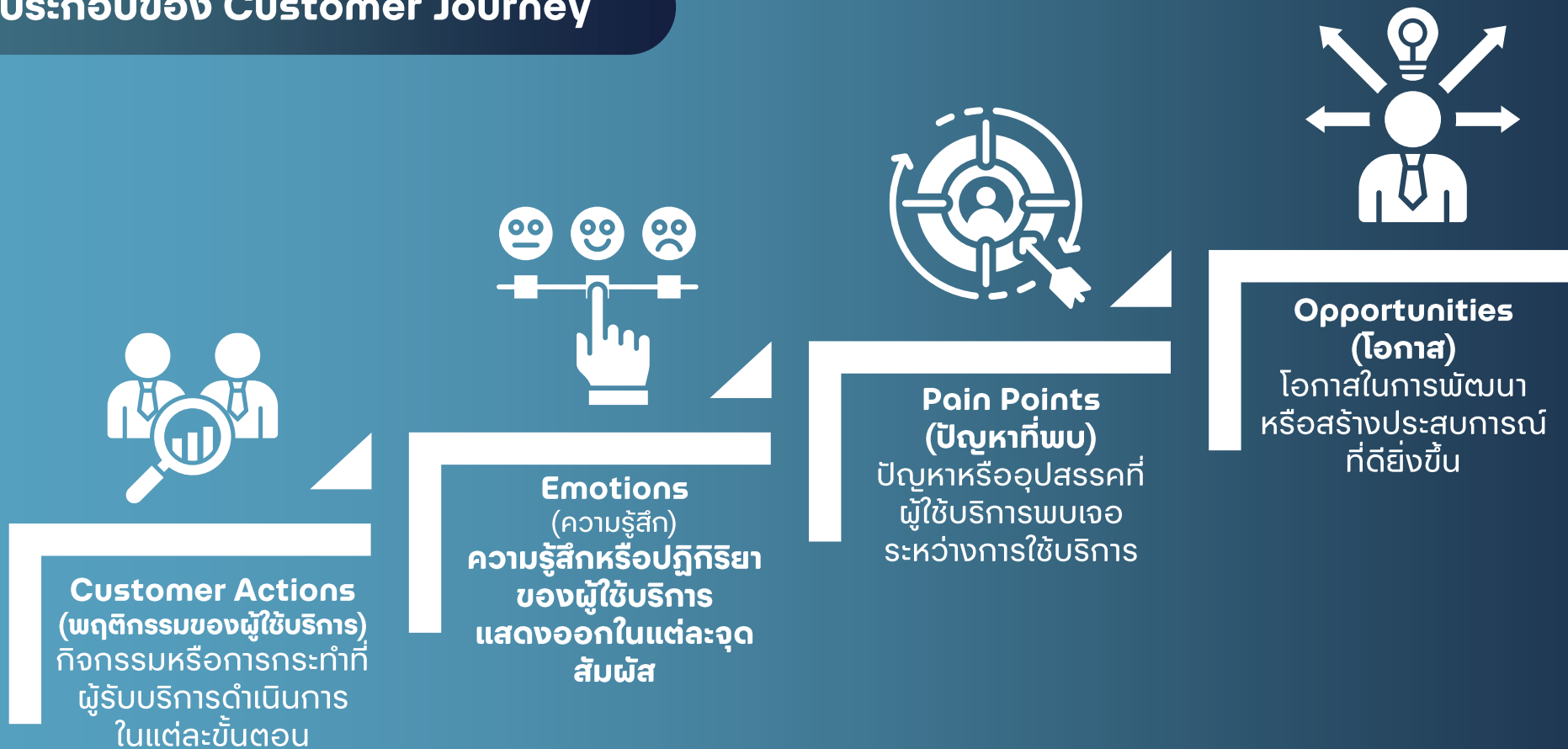
- 1. Empathize (เข้าใจ) :**
ทำความเข้าใจปัญหาและความต้องการของผู้ใช้งานอย่างลึกซึ้ง
- 2. Define (กำหนดปัญหา) :**
สรุปและระบุปัญหาให้ชัดเจน
- 3. Ideate (สร้างสรรค์แนวคิด) :**
ระดมสมองเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหา
- 4. Prototype (สร้างต้นแบบ) :**
สร้างแบบจำลองง่ายๆ เพื่อทดสอบแนวคิด
- 5. Test (ทดลองใช้) :**
นำต้นแบบไปทดสอบกับผู้ใช้เพื่อเก็บข้อมูลและนำมาปรับปรุง



Customer Journey Map

คือ แผนภาพที่แสดงทุกขั้นตอนและทุกจุดสัมผัส (Touchpoint) ที่ผู้รับบริการมีปฏิสัมพันธ์กับองค์กร ตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ

องค์ประกอบของ Customer Journey



Enterprise Architecture (EA)

สถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture) หมายถึง กรอบแนวคิดเชิงกลยุทธ์ที่ใช้ในการวางแผน ออกแบบ และบริหารจัดการทรัพยากร กระบวนการ และเทคโนโลยีขององค์กร เพื่อให้สอดคล้องกับเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ขององค์กร และสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพ


ขั้นตอนการวิเคราะห์ด้วย EA

กำหนดเป้าหมาย
(Define Objectives)



ตั้งเป้าที่ต้องการให้ชัดเจน

วิเคราะห์สถานะปัจจุบัน
(Analyze As-Is)



ทำความเข้าใจสภาพการณ์ในปัจจุบัน

ออกแบบสถานะเป้าหมาย
(Design To-Be)



วาดภาพอนาคตที่ต้องการ

วิเคราะห์ช่องว่าง
(Gap Analysis)



เปรียบเทียบเพื่อหาสิ่งที่ต้องทำเพิ่ม

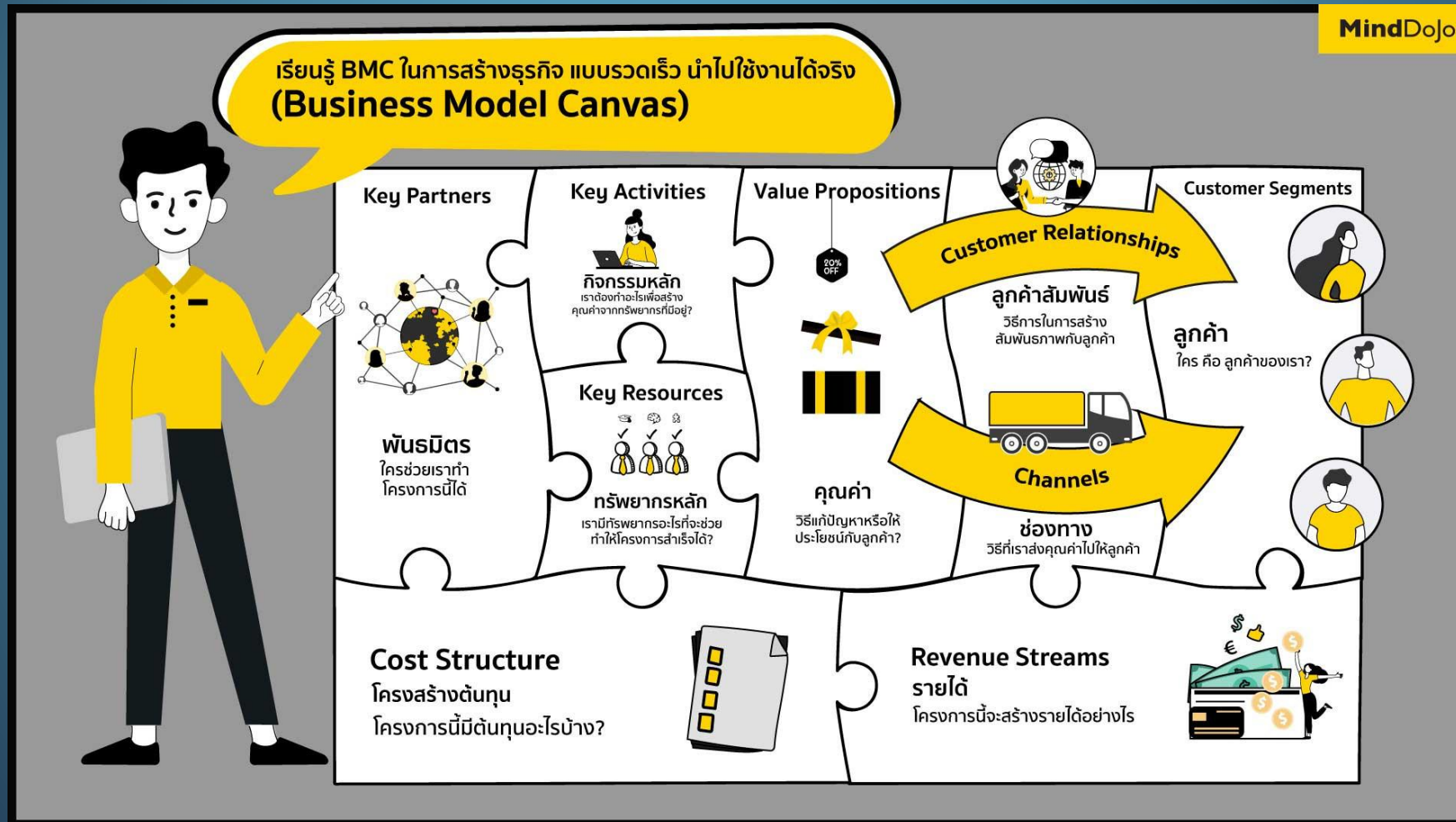
พัฒนา Roadmap
(Develop Roadmap)



วางแผนการเดินทางเพื่อไปสู่เป้าหมาย

Business Model Canvas (BMC)

เป็นเครื่องมือเชิงกลยุทธ์ที่ใช้สำหรับวิเคราะห์และออกแบบรูปแบบการให้บริการอย่างเป็นองค์รวม เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และใช้เป็นกรอบในการกำกับทิศทางเพื่อให้การพัฒนาเทคโนโลยีและกระบวนการใหม่ สามารถสนับสนุนเป้าหมายการบริการได้อย่างแท้จริง





BPMN Swim Lane

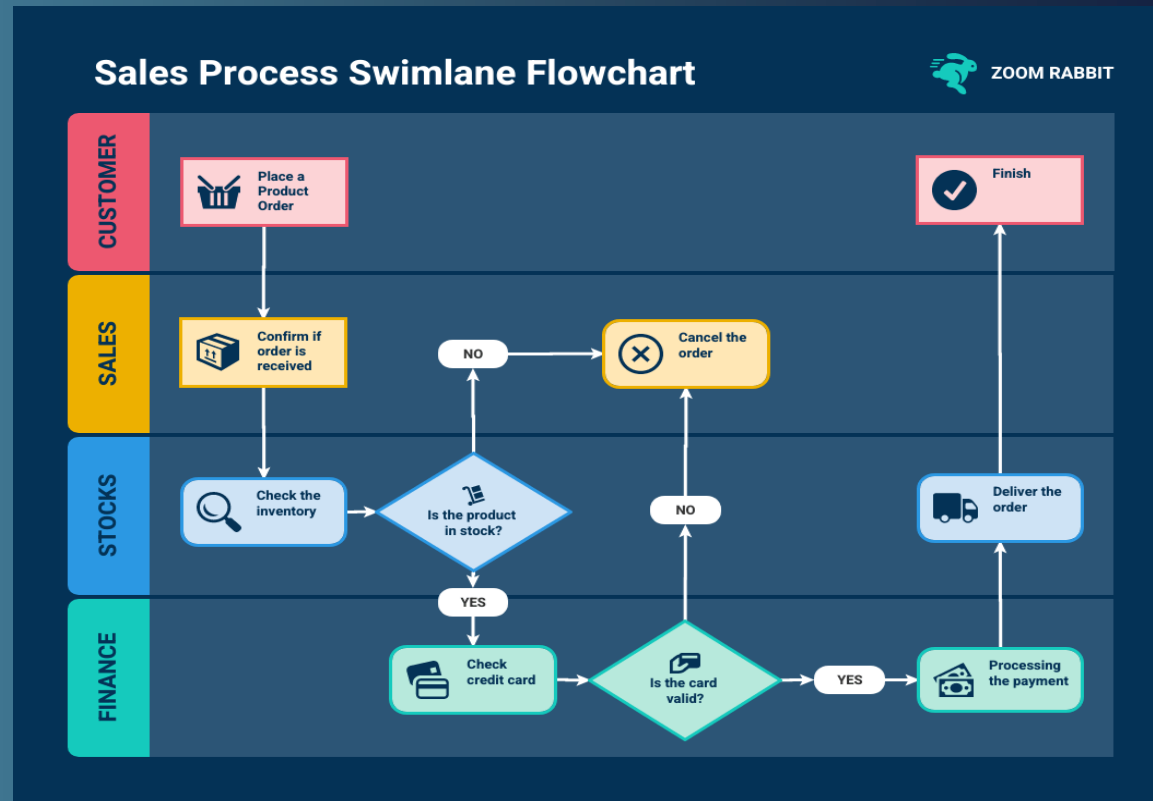
BPMN (Business Process Model and Notation)

คือ : มาตรฐานสากลในการสร้างแผนภาพกระบวนการทางธุรกิจให้เข้าใจง่าย

Swim Lane Diagram

- เป็นแผนภาพที่ช่วย **แยกบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ** ของแต่ละหน่วยงานหรือบุคคลอย่างชัดเจน

- **ประโยชน์หลัก** : ทำไมเราควรใช้ ?
- **เห็นภาพรวมชัดเจน** : ช่วยให้เข้าใจกระบวนการทำงานทั้งหมดตั้งแต่ต้นจนจบ
- **ระบุความรับผิดชอบ** : แสดงให้เห็นว่า **"ใคร ทำอะไร และ ส่งงานให้ใคร"** อย่างชัดเจน
- **หาจุดคอขวด** : ช่วยวิเคราะห์หาขั้นตอนที่เกิดความล่าช้าหรือความซ้ำซ้อนได้ง่าย เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไข



เครื่องมือที่ใช้จัดทำ :
Microsoft Visio, Draw.io, Canva



Gap Analysis

กระบวนการเปรียบเทียบเพื่อหา "ช่องว่าง" ระหว่าง สถานะปัจจุบัน (As-Is) และ สถานะเป้าหมาย (To-Be) เพื่อกำหนดแนวทางการปรับปรุง พัฒนา หรือดำเนินการเพิ่มเติมให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

ขั้นตอนการวิเคราะห์

1. **วิเคราะห์สถานะปัจจุบัน (As-Is) :**
การทำความเข้าใจสถานการณ์และกระบวนการทำงานที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน
2. **กำหนดสถานะเป้าหมาย (To-Be) :**
การวาดภาพอนาคตหรือเป้าหมายที่องค์กรต้องการไปให้ถึง
3. **วิเคราะห์ช่องว่าง (Identify the Gaps) :**
การเปรียบเทียบปัจจุบันกับเป้าหมาย เพื่อค้นหาสิ่งที่ยังขาดหรือจุดที่ต้องปรับปรุง
4. **วางแผนการดำเนินงาน (Develop Action Plan) :**
การสร้างแผนงาน (Roadmap) พร้อมกำหนดวิธีการและลำดับความสำคัญในการแก้ไขช่องว่างนั้น
5. **ลงมือทำและติดตามผล (Implement and Monitor) :**
การลงมือปฏิบัติตามแผนที่วางไว้ และติดตามผลลัพธ์เพื่อประเมินความสำเร็จ



Service Blueprint

แผนผังที่ลงรายละเอียดกระบวนการให้บริการทั้งหมด เพื่อให้เห็นภาพรวมของทั้งระบบ

องค์ประกอบสำคัญ



Physical Evidence
สิ่งที่ลูกค้าเห็นหรือใช้ในกระบวนการ



Customer Actions
กิจกรรมที่ลูกค้าทำเพื่อเข้าถึงหรือใช้บริการ



Frontstage Actions
กิจกรรมที่เจ้าหน้าที่หรือระบบ
แสดงต่อหน้าลูกค้า



Backstage Actions
กิจกรรมที่เกิดขึ้นเบื้องหลังซึ่งลูกค้า
ไม่สามารถมองเห็น



Support Processes
กระบวนการหรือทรัพยากรที่สนับสนุน
กิจกรรมเบื้องหลัง



Lines of Interaction
เส้นที่แยกการกระทำของลูกค้า
ออกจากกิจกรรมที่พนักงานให้บริการ



Lines of Visibility
เส้นที่แยกกิจกรรมเบื้องหน้ากับกิจกรรมเบื้องหลัง

Project ที่เลือกจัดทำ “กระบวนการให้บริการวิเคราะห์และตรวจสอบตัวอย่างทรัพยากรธรณี”

กรมทรัพยากรธรณี

DGA403 รุ่นที่ 1

กรมทรัพยากรธรณี

วิสัยทัศน์

- เป็นองค์กรที่ให้บริการธรณีวิทยาอย่างมีประสิทธิภาพและโปร่งใส

พันธกิจ

- ให้บริการวิชาการด้านธรณีวิทยาแก่หน่วยงานของรัฐและเอกชน
- ให้บริการด้านธรณีวิทยาแก่ประชาชนและภาคเอกชน
- ให้บริการด้านธรณีวิทยาแก่หน่วยงานของรัฐและเอกชน
- ให้บริการด้านธรณีวิทยาแก่หน่วยงานของรัฐและเอกชน
- ให้บริการด้านธรณีวิทยาแก่หน่วยงานของรัฐและเอกชน

กรมทรัพยากรธรณี

ของขวัญวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณี

“ของขวัญ สบประพาส ของ กรมทรัพยากรธรณี”

ภารกิจ

- ให้บริการวิเคราะห์และตรวจสอบตัวอย่างทรัพยากรธรณี
- ศึกษา วิจัย และพัฒนาวิธีการตรวจสอบตัวอย่างทรัพยากรธรณี

กระบวนการวิเคราะห์และตรวจสอบตัวอย่างทรัพยากรธรณี

ลูกค้า

- ผู้ส่งมอบทรัพยากรธรณี
- ผู้ตรวจสอบทรัพยากรธรณี
- ผู้ให้บริการ
- ผู้รับมอบ

ปัญหาที่พบ

- ในกรณีที่มีตัวอย่างที่ผิดปกติ และต้องการข้อมูลเพิ่มเติม
- การสื่อสารที่ล่าช้า
- การให้บริการที่ไม่เป็นไปตามที่ลูกค้าคาดหวัง
- การให้บริการที่ไม่เป็นไปตามที่ลูกค้าคาดหวัง

Customer Journey

Project : การส่งวิเคราะห์และตรวจสอบตัวอย่างทรัพยากรธรณี

Stages	1. ส่งมอบตัวอย่าง	2. ตรวจสอบตัวอย่าง	3. วิเคราะห์ตัวอย่าง	4. รายงานผล	5. บริการหลังการขาย
Actions	ส่งมอบตัวอย่าง	ตรวจสอบตัวอย่าง	วิเคราะห์ตัวอย่าง	รายงานผล	บริการหลังการขาย
Emotions	พอใจ	กังวล	เครียด	สบายใจ	ประทับใจ

Service Blueprint

Customer Journey	หน้างาน	หน้าหลัง	หน้ากลาง	หน้าหน้า	หน้าหลัง	หน้าหน้า	หน้าหลัง
ส่งมอบตัวอย่าง	รับตัวอย่าง	ตรวจสอบตัวอย่าง	วิเคราะห์ตัวอย่าง	รายงานผล	บริการหลังการขาย	ส่งมอบตัวอย่าง	รับตัวอย่าง

Business/Mission Model Canvas

Key Partners

- หน่วยงานราชการ
- ภาคเอกชน
- สถาบันการศึกษา

Key Activities

- การให้บริการ
- การวิจัยและพัฒนา
- การดำเนินงาน

Key Resources

- บุคลากร
- เครื่องมือ
- เทคโนโลยี

Revenue Streams

- ค่าบริการ
- ค่าบริการ

SOAR ANALYSIS

Strengths

- มีบุคลากรที่มีความรู้และประสบการณ์สูง
- มีเครื่องมือและเทคโนโลยีที่ทันสมัย
- มีเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

Opportunities

- การขยายตัวของตลาดบริการ
- การนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการให้บริการ
- การสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

Weaknesses

- การขาดแคลนบุคลากร
- การขาดแคลนเครื่องมือและเทคโนโลยี
- การขาดแคลนเครือข่ายความร่วมมือ

Threats

- การแข่งขันจากหน่วยงานอื่น
- การเปลี่ยนแปลงของตลาด
- การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี

สิ่งที่ต้องการปรับเปลี่ยน

- ระบบจัดการข้อมูลตัวอย่าง
- เทคโนโลยีการให้บริการ (E-Service)
- เทคโนโลยี AI

AI มาประยุกต์ใช้กับองค์กร

- Database บน Cloud
- การนำ AI มาใช้ในการให้บริการ
- การนำ AI มาใช้ในการให้บริการ
- การนำ AI มาใช้ในการให้บริการ

Business Process (As-Is)

Business Architecture

ประเด็นปัญหาหลัก (Pain Point)

- ไม่มีระบบการส่งตัวอย่างที่ทันสมัย
- การให้บริการที่ไม่เป็นไปตามที่ลูกค้าคาดหวัง
- การขาดแคลนบุคลากร
- การขาดแคลนเครื่องมือและเทคโนโลยี

จุดที่ระบบ e-Service

- การให้บริการ
- การวิจัยและพัฒนา
- การดำเนินงาน

Business Process (To-be)

Data ที่ควรมีในระบบ e-Service

Data	Dataset	ประเภทข้อมูล	การเชื่อมโยง
1. ข้อมูลลูกค้า	ชื่อ, ที่อยู่, เบอร์โทรศัพท์	Structure (Text)	ไม่ใช้
2. ข้อมูลตัวอย่าง	หมายเลขตัวอย่าง, ชื่อตัวอย่าง	Structure (Text)	ใช้
3. ข้อมูลผลการวิเคราะห์	ผลการวิเคราะห์, วันที่วิเคราะห์	Structure (Text)	ใช้
4. ข้อมูลการให้บริการ	ประวัติการให้บริการ, วันที่ให้บริการ	Structure (Text)	ใช้

Data ที่ควรมีในระบบ e-Service

Data	Dataset	ประเภทข้อมูล	การเชื่อมโยง
5. ข้อมูลการให้บริการ	ประวัติการให้บริการ, วันที่ให้บริการ	Structure (Text)	ใช้
6. ข้อมูลการให้บริการ	ประวัติการให้บริการ, วันที่ให้บริการ	Structure (Text)	ใช้
7. ข้อมูลการให้บริการ	ประวัติการให้บริการ, วันที่ให้บริการ	Structure (Text)	ใช้
8. ข้อมูลการให้บริการ	ประวัติการให้บริการ, วันที่ให้บริการ	Structure (Text)	ใช้

Gap Analysis

สถานะปัจจุบัน	สถานะปัจจุบัน (As-Is)	สถานะเป้าหมาย (To-be)	ช่องว่าง (Gap)
การให้บริการ	การให้บริการแบบ Manual	การให้บริการแบบ E-Service	การให้บริการแบบ E-Service
การวิจัยและพัฒนา	การวิจัยและพัฒนาแบบ Manual	การวิจัยและพัฒนาแบบ E-Service	การวิจัยและพัฒนาแบบ E-Service
การดำเนินงาน	การดำเนินงานแบบ Manual	การดำเนินงานแบบ E-Service	การดำเนินงานแบบ E-Service

ความเสี่ยง (Risk)

ความเสี่ยง	Impact	Severity	Likelihood
1. การขาดแคลนบุคลากร	สูง	สูง	สูง
2. การขาดแคลนเครื่องมือและเทคโนโลยี	สูง	สูง	สูง
3. การขาดแคลนเครือข่ายความร่วมมือ	สูง	สูง	สูง
4. การขาดแคลนบุคลากร	สูง	สูง	สูง
5. การขาดแคลนเครื่องมือและเทคโนโลยี	สูง	สูง	สูง
6. การขาดแคลนเครือข่ายความร่วมมือ	สูง	สูง	สูง

แผนจัดการความเสี่ยง

ความเสี่ยง	มาตรการ
1. การขาดแคลนบุคลากร	การจ้างบุคลากรเพิ่ม
2. การขาดแคลนเครื่องมือและเทคโนโลยี	การซื้อเครื่องมือและเทคโนโลยี
3. การขาดแคลนเครือข่ายความร่วมมือ	การสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
4. การขาดแคลนบุคลากร	การจ้างบุคลากรเพิ่ม
5. การขาดแคลนเครื่องมือและเทคโนโลยี	การซื้อเครื่องมือและเทคโนโลยี
6. การขาดแคลนเครือข่ายความร่วมมือ	การสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

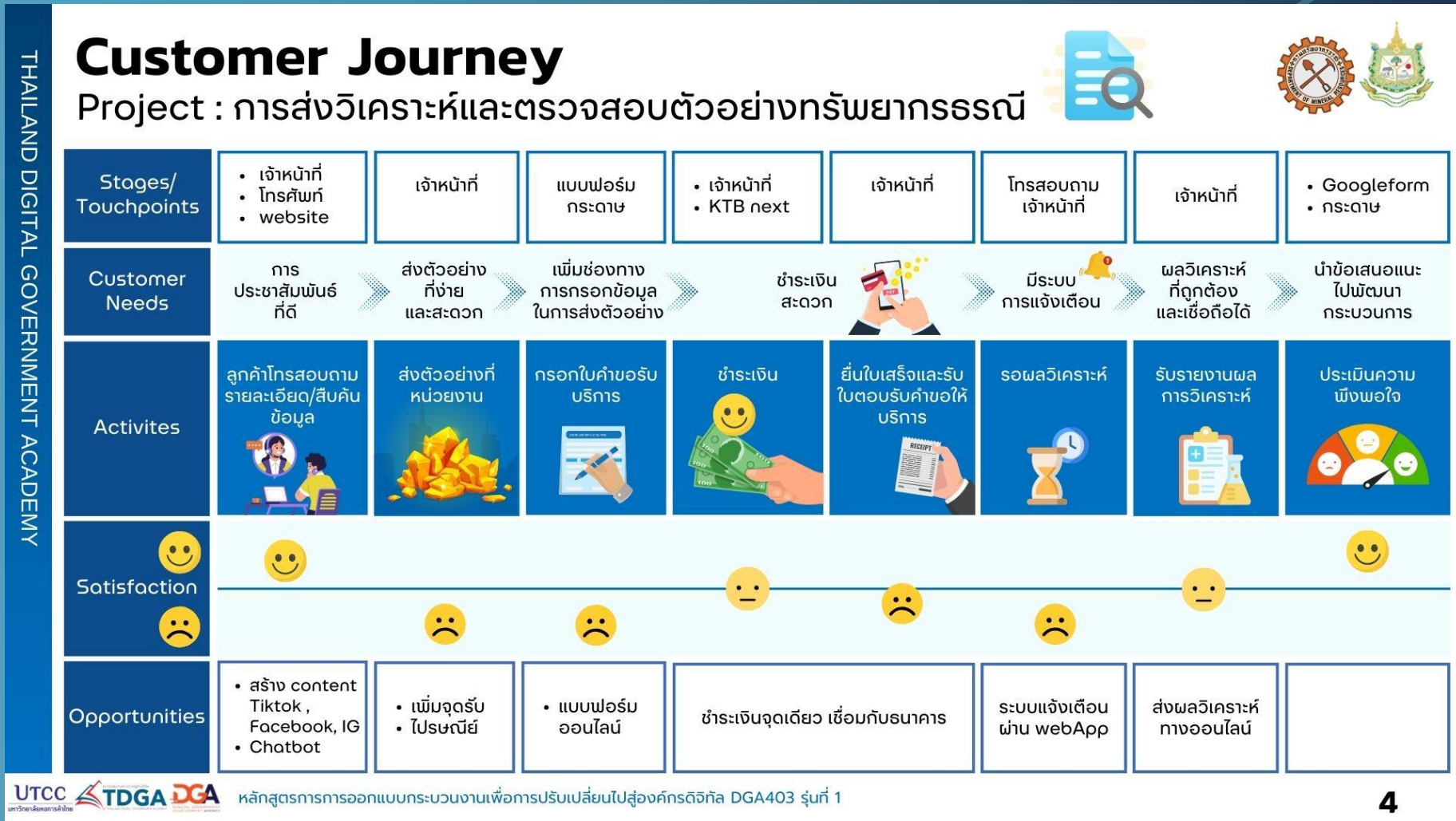
Architecture vision

ระบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการบริการวิเคราะห์และตรวจสอบตัวอย่างทรัพยากรธรณีที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และรองรับการทำงานในอนาคต

THANK YOU!

สรุปภาพรวมกระบวนการออกแบบบริการดิจิทัล

1 **เริ่มต้นที่ความเข้าใจ** : ใช้ Design Thinking และ Customer Journey Map เพื่อเข้าใจปัญหาของผู้รับบริการอย่างแท้จริง

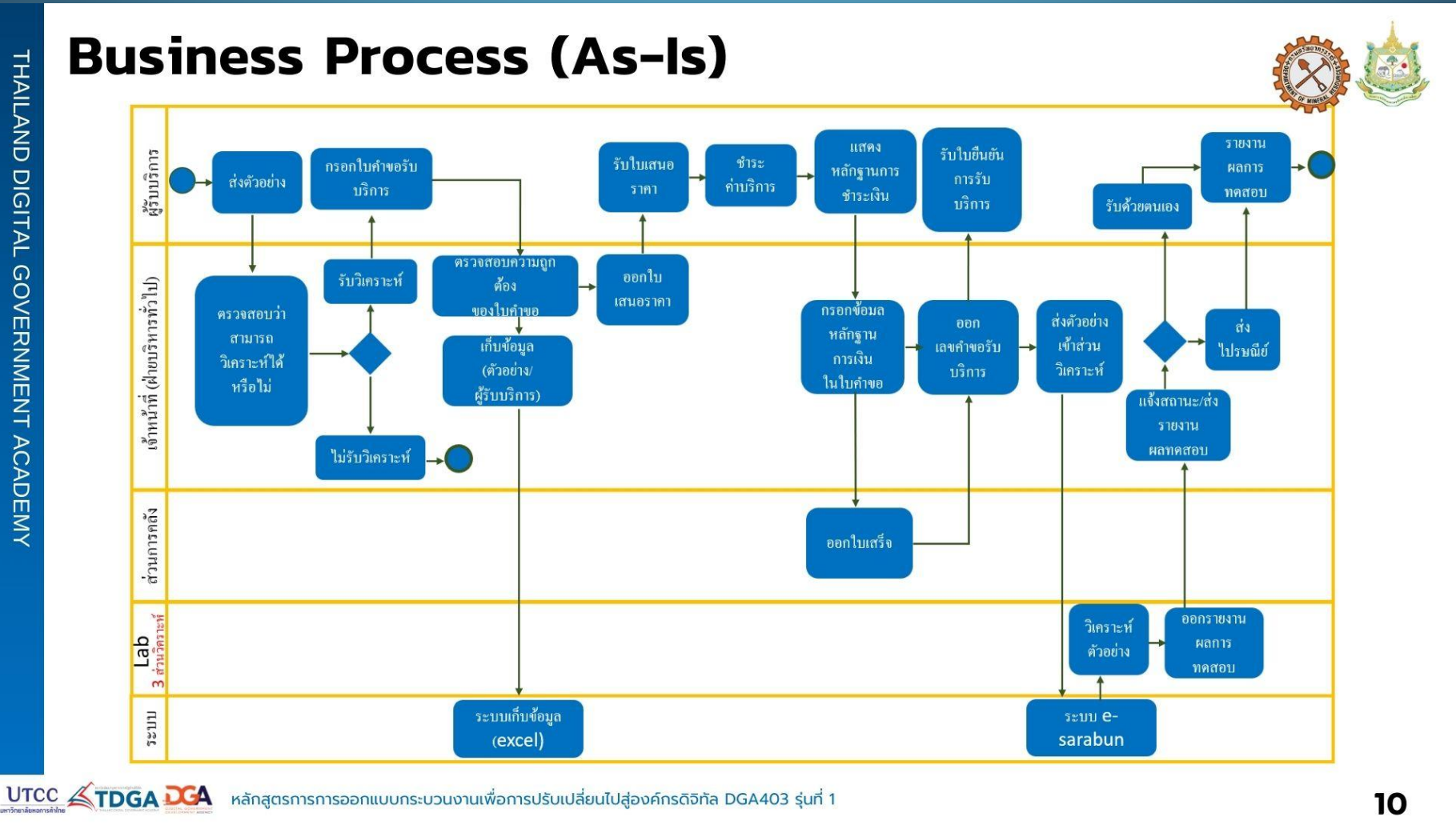


สรุปภาพรวมกระบวนการออกแบบบริการดิจิทัล



2

วิเคราะห์กระบวนการปัจจุบัน : ใช้ BPMN Swim Lane เพื่อวาดภาพกระบวนการทำงานปัจจุบัน (As-Is)

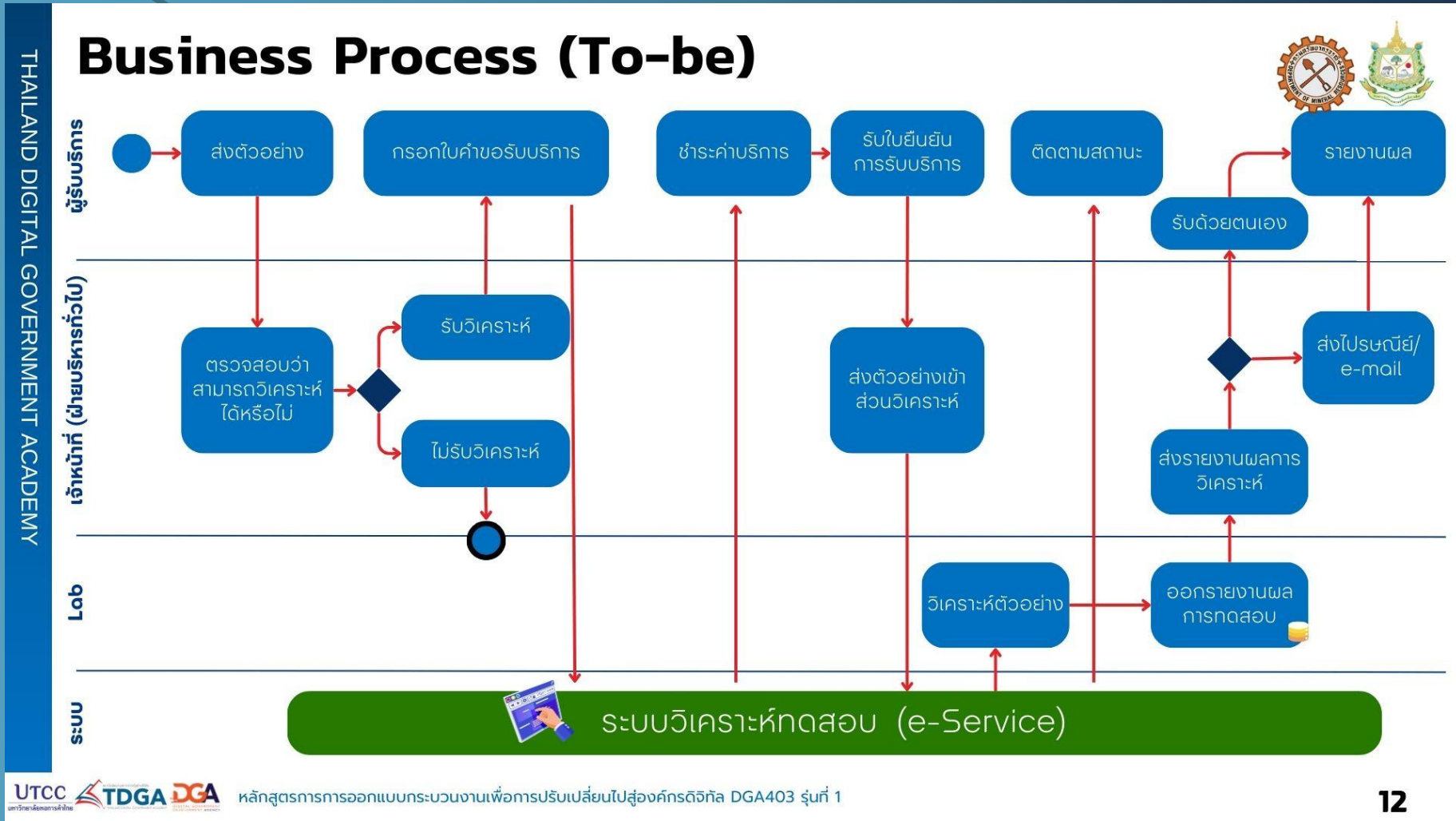


สรุปภาพรวมกระบวนการออกแบบบริการดิจิทัล



ออกแบบกระบวนการใหม่ : สร้างแผนภาพกระบวนการในอนาคต (To-Be) ที่แก้ปัญหาที่ค้นพบ

3



สรุปภาพรวมกระบวนการออกแบบบริการดิจิทัล

4

หาช่องว่างและวางแผน : ทำ Gap Analysis เพื่อสร้างแผนการดำเนินงาน

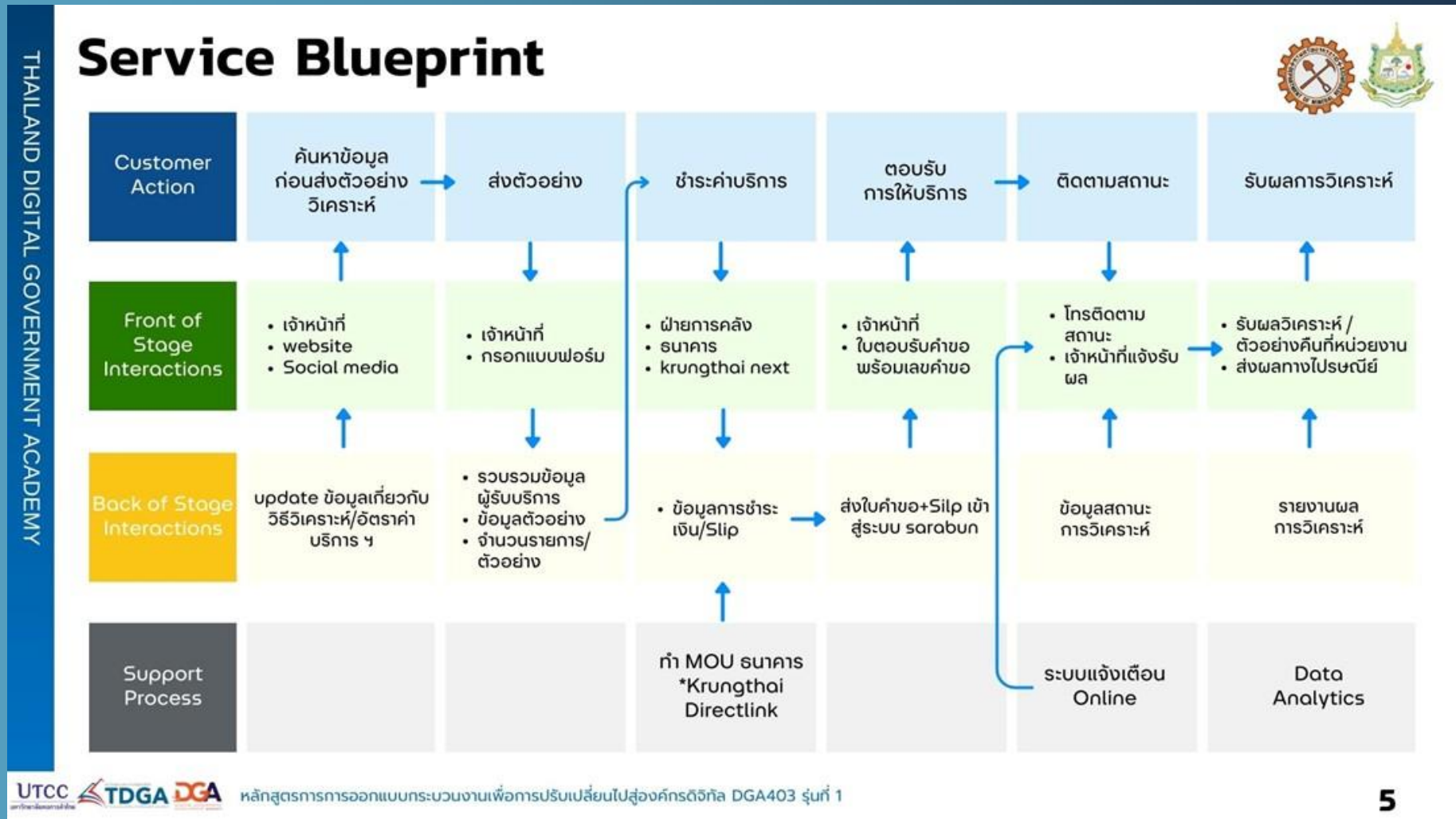
Gap Analysis

องค์ประกอบ	สภาพปัจจุบัน (As-is)	สภาพเป้าหมาย (To-be)	ช่องว่าง (Gap)
ระบบการจ่ายเงิน	โอนผ่าน KTB Banking และติดต่อกองคลัง	ระบบจ่ายเงินแบบเบ็ดเสร็จ	ยังไม่มีระบบจ่ายเงินแบบเบ็ดเสร็จ
การจัดเก็บข้อมูลลูกค้า/ผลการวิเคราะห์	manual ในรูปแบบ excel	ระบบจัดเก็บข้อมูล	ขาดระบบจัดเก็บข้อมูล
การจัดเก็บตัวอย่างที่ต้องดำเนินการวิเคราะห์	manual วางอยู่ในแต่ละส่วน (แผนก)	ระบบจัดเก็บตัวอย่าง	ขาดระบบจัดเก็บตัวอย่าง
การวิเคราะห์ผลข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ตัวอย่าง	ยังไม่มีการวิเคราะห์ข้อมูล	ระบบวิเคราะห์ข้อมูล	ขาดระบบวิเคราะห์ข้อมูล
โครงสร้างพื้นฐานสนับสนุนการวิเคราะห์	คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล/google drive แต่ละส่วน (แผนก)	Cloud Infrastructuer	ยังไม่มี Cloud Infrastructuer
กระบวนการสื่อสาร/แจ้งผลลูกค้า	โทรศัพท์/e-mail	ระบบสื่อสาร/แจ้งเตือนในรูปแบบ digital platform	ยังขาดระบบสื่อสาร/แจ้งเตือนในรูปแบบ digital platform
ระบบการจัดส่งผลวิเคราะห์	ไปรษณีย์/เดินทางมารับด้วยตนเอง	ระบบจัดส่งผลวิเคราะห์ในรูปแบบ digital platform	ยังไม่มีระบบจัดส่งผลวิเคราะห์ในรูปแบบ digital platform

สรุปภาพรวมกระบวนการออกแบบบริการดิจิทัล

5

ลงรายละเอียดทั้งหมด : ใช้ Service Blueprint เพื่อออกแบบการทำงานทั้งหน้าบ้าน และหลังบ้านให้สอดคล้องกัน



แนวทางการประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงาน

1. การปรับกระบวนการทัศน์โดยยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง



โดยให้ทุกหน่วยงานปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ในการปฏิบัติงาน โดยเริ่มต้นจากการทำความเข้าใจความต้องการและอุปสรรค (Pain Point) ของผู้รับบริการเป็นอันดับแรก แทนการยึดกระบวนการภายในเป็นที่ตั้ง ทั้งนี้ เพื่อออกแบบการให้บริการที่สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างแท้จริง

2. การประยุกต์ใช้เครื่องมือมาตรฐานเพื่อวิเคราะห์และออกแบบกระบวนการ

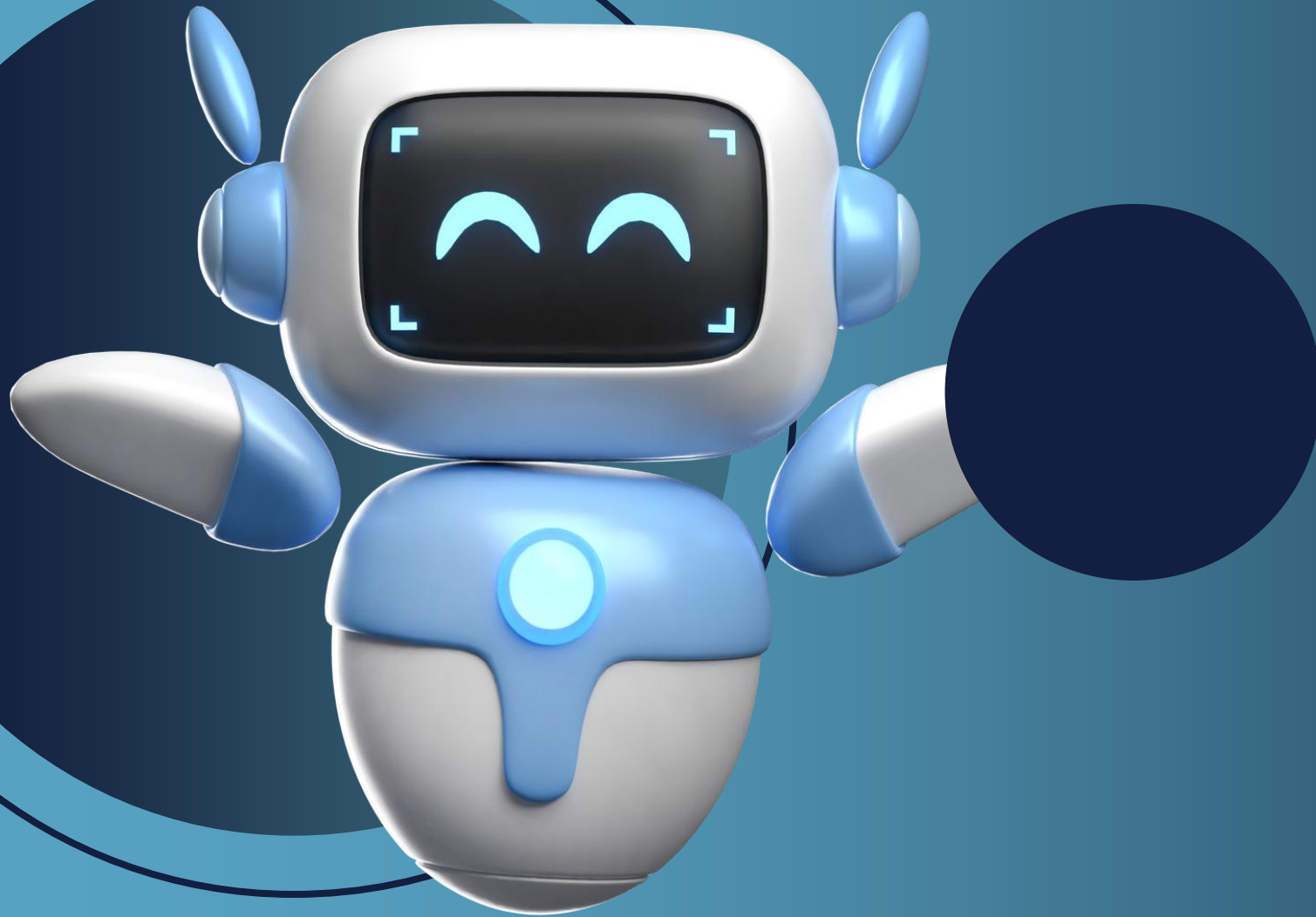
เพื่อให้การปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานของทุกหน่วยงานมีมาตรฐาน และทิศทางเดียวกัน ให้มีการนำเครื่องมือที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากลมาประยุกต์ใช้ ดังนี้

- **สถาปัตยกรรมองค์กร (EA)** : เพื่อจัดทำ Service Blueprint ขององค์กรที่เชื่อมโยงเป้าหมายทางธุรกิจเข้าเทคโนโลยี ทำให้การออกแบบกระบวนการมีทิศทางที่ชัดเจน
- **แผนภาพกระบวนการแบบ Swim Lane** เพื่อใช้วิเคราะห์บทบาทความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในกระบวนการ และระบุจุดคอขวด หรือความซ้ำซ้อนในสายงานได้อย่างชัดเจน
- **การวิเคราะห์ช่องว่าง (Gap Analysis)** : เพื่อกำหนดแผนการดำเนินงานที่เป็นรูปธรรมในการยกระดับกระบวนการจากสภาพปัจจุบัน (As-Is) สู่สภาพที่พึงประสงค์ในอนาคต (To-Be) ทำให้การวางแผนพัฒนาและการจัดสรรทรัพยากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

สิ่งที่ได้รับ

ทำให้บุคลากร ทร. ได้เพิ่มความรู้ ฝึกฝนทักษะในการ
ด้านการวิเคราะห์องค์กรให้ครอบคลุมรอบด้าน
ตามภารกิจของ ทร. ฝึกแนวคิดเชิงกลยุทธ์ในการ
วางแผน ออกแบบ และบริหารจัดการทรัพยากร
กระบวนการ และเทคโนโลยีขององค์กร ให้สอดคล้อง
กับเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ขององค์กร และสามารถ
ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพ
เพื่อการเตรียมความพร้อมสำหรับการปรับเปลี่ยน
ไปสู่องค์กรดิจิทัลต่อไป





Thank You