



ประกาศกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม
เรื่อง แผนรองรับความเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม
พ.ศ. ๒๕๖๔

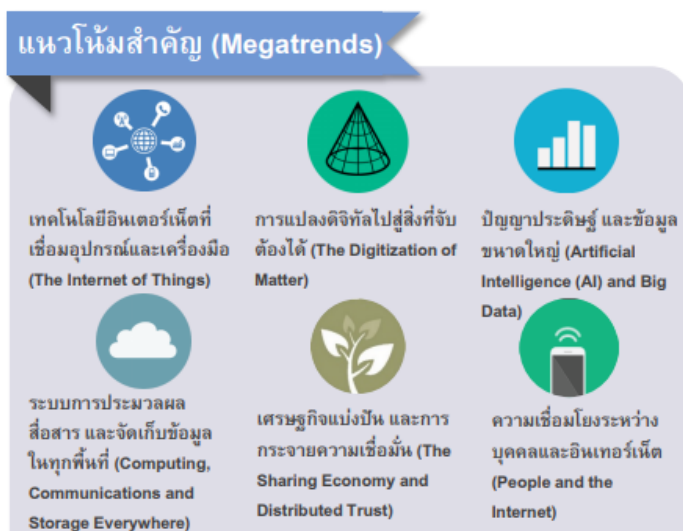
เพื่อให้การปฏิบัติงานด้านการรับรองความเปลี่ยนแปลงทางด้านดิจิทัล มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล
ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในยุคปัจจุบัน และให้บุคลากรของ กสอ. ได้ทราบและเข้าใจในแนวทาง แผนงาน และ
โครงการรับรองความเปลี่ยนแปลงทางด้านดิจิทัล และนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม

สถานการณ์ปัจจุบัน และนโยบายที่เกี่ยวข้อง

แนวโน้มสำคัญและแนวโน้มของเทคโนโลยีที่ส่งผลกระทบต่อประเทศไทย (Megatrend and Technology
Trend)

ภายในปี พ.ศ. ๒๕๖๘ ผู้คนจะมีการเชื่อมต่อกับอุปกรณ์รับส่งข้อมูลมากถึง ๔,๘๐๐ ครั้งต่อวัน หรือ
คิดเป็นทุก ๑๘ วินาที และคาดว่าปริมาณข้อมูลจะเติบโตอย่างมากด้วยอัตราการเติบโต ๖๑% ต่อปี
ข้อมูลจำนวนมากมหาศาลจะเกิดจากแหล่งข้อมูลต่างๆ เช่น Cloud ศูนย์ข้อมูล เสาสัญญาณ และอุปกรณ์ เช่น
สมาร์ทโฟน และ อุปกรณ์ IoT จะเป็นตัวแปรหลักที่ก่อให้เกิดข้อมูลมากกว่า ๕๐% ของปริมาณการผลิตข้อมูล
ทั้งหมด ทั้งนี้ ข้อมูลส่วนใหญ่จะถูกเก็บไว้ที่พื้นที่จัดเก็บข้อมูลแบบคลาวด์ (Cloud) และ ศูนย์ข้อมูลมากกว่า
เก็บไว้บนอุปกรณ์

เมื่อปริมาณข้อมูลเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องจากอุปกรณ์ IoT ระบบอัตโนมัติ และอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง
องค์กรต่างๆ จึงกำลังมองหาเทคโนโลยีสำหรับจัดเก็บ บริหารจัดการข้อมูล และให้ความสนใจเทคโนโลยี
ที่ยกระดับข้อมูลเชิงลึก เช่น Data analytics และ Big data
โดยแนวโน้มเทคโนโลยีที่ส่งผลกระทบต่อประเทศไทยมีทั้งหมด ๖ แนวโน้มสำคัญ ดังนี้



Big Data และ Data Analytics

Big Data คือ ชุดข้อมูลปริมาณมหาศาล ขนาดที่ไม่มีมนุษย์คนใดสามารถเรียงลำดับ จัดการ หรือประมวลผล เพื่อวิเคราะห์ให้เกิดข้อมูลเชิงลึกได้ จึงต้องอาศัยความช่วยเหลือของระบบอัตโนมัติ ซึ่ง Big Data และ Data analytics เป็นเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นในยุคที่ให้ความสำคัญกับการใช้ประโยชน์จากข้อมูลและจะถูกนำไปใช้ในอุตสาหกรรมต่างๆ เพิ่มขึ้น และทุกอุตสาหกรรมกำลังใช้ประโยชน์จาก Big data ในการศึกษารูปแบบและพฤติกรรมของผู้ใช้งานมากขึ้น เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำธุรกิจให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

จากการใช้ประโยชน์จากข้อมูลรวมถึง Big data ในหลายภาคส่วนของเศรษฐกิจและอุตสาหกรรม ในระดับโลกและระดับประเทศ ก่อให้เกิดข้อมูลเชิงลึก ขาวกรองและการตัดสินใจใหม่ๆ การประยุกต์ใช้ Data Analytics และ Big data ควบคู่กับปัญญาประดิษฐ์และความปลอดภัยในภาครัฐ และเอกชน เพื่อผลักดันให้ประเทศไทยก้าวเข้าสู่การเป็น “เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูล” อันเป็นกลไกใหม่ในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศในภาพรวม เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูลนั้นมีศักยภาพและโอกาส มหาศาลในหลายๆ ด้าน

การนำ AI มาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

AI (Artificial Intelligence) ปัญญาประดิษฐ์ที่หลายคนอาจจะคุ้นเคยกับคำคำนี้เป็นอย่างดี ในขณะเดียวกันอย่างที่เราได้กล่าวไปแล้วในข้างต้นว่า Big data คือข้อมูลขนาดใหญ่ และการจะนำข้อมูลเหล่านี้มาวิเคราะห์จนเกิดเป็น ความรู้ ความเข้าใจ และนำความรู้หรือข้อเท็จจริงที่ได้มาพัฒนาต่อยอด หรือใช้ให้เกิดประโยชน์ จำเป็นต้องอาศัยเทคโนโลยีที่เรียกว่า AI ในการวิเคราะห์ ด้วยการทำงานของคอมพิวเตอร์ที่ชาญฉลาดเพื่อช่วยวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงลึกได้อย่างรวดเร็ว คิดวิเคราะห์ และทำการตัดสินใจแทนมนุษย์ได้

ประโยชน์ของการนำ AI (Artificial Intelligence) หรือ ปัญญาประดิษฐ์ มาใช้ในการให้บริการของภาครัฐ คือ

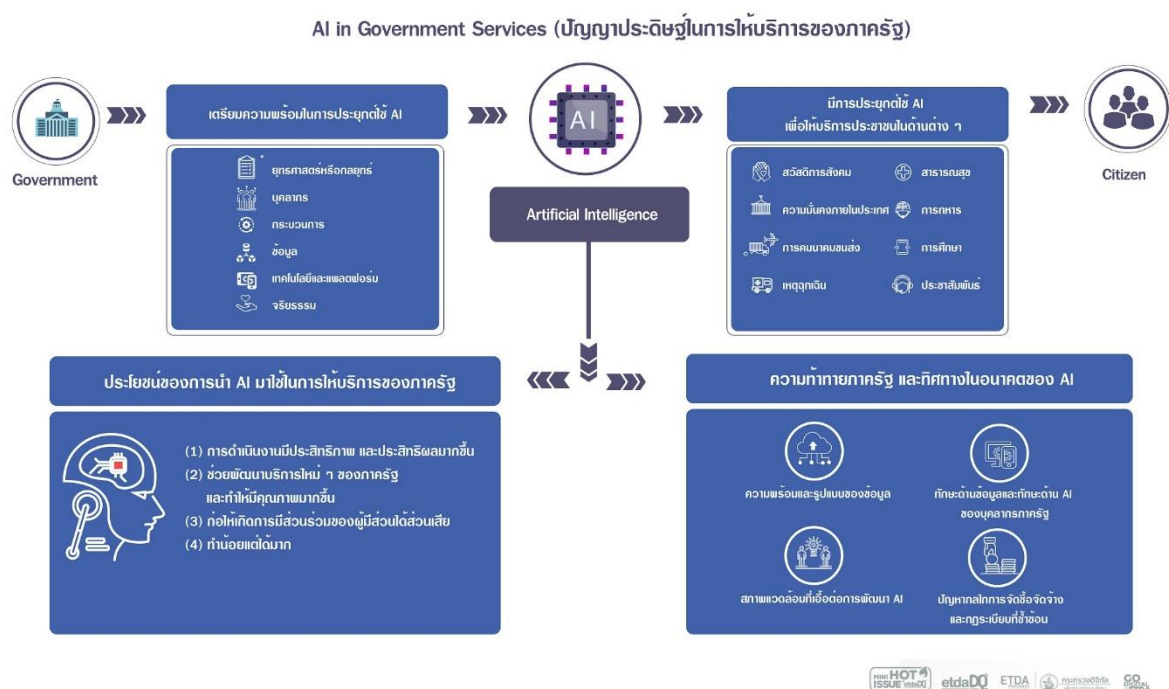
๑. การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น
๒. ช่วยพัฒนาบริการภาครัฐใหม่ ๆ และทำให้มีคุณภาพมากขึ้น
๓. ก่อให้เกิดการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
๔. ผลลัพธ์จากการดำเนินงานที่ดีขึ้น โดยใช้ความพยายามน้อยลง

ดังนั้น การเตรียมความพร้อมในการใช้ AI ของหน่วยงานภาครัฐ ผู้บริหารระดับสูงต้องเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีการปลูกฝังแนวคิดการพัฒนาและการใช้ประโยชน์จาก AI ในหน่วยงาน และพัฒนาแนวทางการจัดการข้อมูลและเครื่องมือเกี่ยวกับ AI อย่างมีแบบแผน

การนำ AI มาใช้ในการบริหารงาน

การนำ AI มาใช้ในการบริหารงาน มิใช่เพียงการมีเทคโนโลยีเพื่อใช้งานทั่วไปในสำนักงาน หรือเพื่อวางแผนป้องกันปัญหาเชิงรับเช่นในอดีต แต่ภาครัฐสามารถนำ AI ไปใช้เพื่อการบริหารจัดการในเชิงรุก โดยอาศัยการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) เกี่ยวกับพฤติกรรมของประชาชนได้ ทั้งนี้เพื่อให้ทราบแนวโน้มของประเด็นปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการ หลังจากนั้นจึงนำมาสร้างแบบจำลองที่จัดลำดับความสำคัญของประเด็นต่างๆ ไปตามอำนาจความรับผิดชอบของหน่วยงาน เพื่อนำเข้าสู่ขั้นตอนของการวางแผนทางการให้บริการได้อย่างชัดเจนและตอบโจทย์ สะดวกและรวดเร็ว รวมถึงมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น

นอกจากนี้ ภาครัฐยังสามารถนำ AI มาใช้อย่างอัตโนมัติในประเภทงานที่มีลักษณะเดิมๆ ซ้ำๆ เป็นกิจวัตร เพื่อทดแทนการทำงานโดยมนุษย์ ซึ่งจะช่วยลดเวลา ลดขั้นตอน และลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นลงได้



Open Data

Open Data คือข้อมูลเปิดที่ทุกคนสามารถนำไปใช้ได้โดยอิสระ เช่นการนำไปใช้ การนำกลับมาใช้ใหม่ หรือนำไปเผยแพร่ได้โดยใครก็ตาม ซึ่งข้อมูลทั้งหมดที่อยู่บนเว็บไซต์ data.go.th นี้ เป็นข้อมูลเปิดของภาครัฐ (Open Government Data) โดยหัวใจของ Open Data นั้นแบ่งเป็น ๓ ประการ ดังนี้

1. Availability and Access คือ ข้อมูลที่เปิดเผยต้องสามารถใช้งานได้ทั้งหมดและกรณีที่มีค่าใช้จ่ายจะต้องไม่มากไปกว่าการทำสำเนา สำหรับการเผยแพร่จะต้องอยู่ในรูปแบบที่ง่ายต่อการใช้งานและสามารถแก้ไขได้ สามารถดาวน์โหลดฟรีผ่านอินเทอร์เน็ต
2. Re-use and Redistribution คือ ข้อมูลที่เผยแพร่ต้องถูกจัดเตรียมภายใต้เงื่อนไข การอนุญาตให้นำมาใช้ใหม่และเผยแพร่ได้ รวมถึงการใช้ชุดข้อมูลร่วมกับชุดข้อมูลอื่น ๆ

๓. Universal Participation คือ ทุกคนสามารถใช้ข้อมูลได้ ไม่ว่าจะเป็นการนำไปใช้ การใช้จ่าย การเผยแพร่ โดยไม่ติดเรื่องข้อจำกัดใดๆ แต่ทั้งนี้จะต้องเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของเจ้าของข้อมูลนั้นๆ เช่น หากเป็นข้อมูลที่ไม่อนุญาตให้ใช้งานเชิงพาณิชย์ (non-commercial) จะไม่สามารถนำไปใช้ในเชิงพาณิชย์ได้ หรือข้อมูลนั้นอาจมีข้อจำกัดในการใช้งานเพื่อวัตถุประสงค์บางอย่าง เช่น ใช้ในการศึกษาเท่านั้น

ซึ่งหัวใจสำคัญทั้ง ๓ ประการนี้เป็นความสำคัญที่สนับสนุนให้เกิดการทำงานร่วมกัน (interoperability) อย่างเป็นรูปธรรม

นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

พระราชบัญญัติการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. ๒๕๖๐ ได้กำหนดว่า “เพื่อให้การพัฒนาดิจิทัลเกิดประโยชน์ต่อเศรษฐกิจและสังคมของประเทศเป็นส่วนรวม ให้คณะรัฐมนตรีจัดทำนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมขึ้นตามข้อเสนอของคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ การประกาศใช้และการแก้ไขปรับปรุงนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ให้ทำเป็นประกาศพระบรมราชโองการและประกาศในราชกิจจานุเบกษา” นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม จะเป็นแผนแม่บทหลักในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลของประเทศ ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๘๐) ที่กำหนดทิศทางการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศที่ยั่งยืนโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งมีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

ปฏิรูปประเทศไทยสู่ดิจิทัลไทยแลนด์

วิสัยทัศน์ : “ดิจิทัลไทยแลนด์ (Digital Thailand)”

ประเทศไทยที่สามารถสร้างสรรค์ และใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเต็มศักยภาพในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน นวัตกรรม ข้อมูล ทุนมนุษย์ และทรัพยากรอื่นใดเพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไปสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน โดยแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม โดยมีเป้าหมาย ดังนี้

๑. เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจของประเทศด้วยการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเครื่องมือหลักในการสร้างสรรค์นวัตกรรมการผลิต การบริการ
๒. สร้างโอกาสทางสังคมอย่างเท่าเทียมด้วยข้อมูลข่าวสารและบริการต่างๆ ผ่านสื่อดิจิทัลเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน
๓. เตรียมความพร้อมให้บุคลากรทุกกลุ่มมีความรู้และทักษะที่เหมาะสมต่อการดำเนินชีวิตและการประกอบอาชีพในยุคดิจิทัล
๔. ปฏิรูปกระบวนการขั้นตอนการทำงานและการให้บริการของภาครัฐ ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลและการใช้ประโยชน์จากข้อมูล เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

ทั้งนี้ เพื่อมุ่งเน้นการพัฒนาระยะยาวอย่างยั่งยืนสอดคล้องกับการจัดทำยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี แต่เนื่องจากเทคโนโลยีดิจิทัลมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ดังนั้น นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม จึงได้กำหนดภูมิทัศน์ดิจิทัล เพื่อกำหนดทิศทางการพัฒนาและเป้าหมายใน ๔ ระยะ ดังนี้



เพื่อให้วิสัยทัศน์และเป้าหมายในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลบรรลุผล นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม จึงได้กำหนดกรอบยุทธศาสตร์การพัฒนา ๖ ด้านคือ

ยุทธศาสตร์ที่ ๑ พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลประสิทธิภาพสูงให้ครอบคลุมทั่วประเทศ

ยุทธศาสตร์ที่ ๒ ขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

ยุทธศาสตร์ที่ ๓ สร้างสังคมคุณภาพที่ทั่วถึงเท่าเทียมด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

ยุทธศาสตร์ที่ ๔ ปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล

ยุทธศาสตร์ที่ ๕ พัฒนากำลังคนให้พร้อมเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล

ยุทธศาสตร์ที่ ๖ สร้างความเชื่อมั่นในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

แผนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับปรับปรุง)

ภาครัฐถือเป็นเสาหลักของแผ่นดิน และการบริหารราชการแผ่นดินถือเป็นหัวใจในการขับเคลื่อน การพัฒนาประเทศให้บรรลุวิสัยทัศน์ “มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน” แต่ท่ามกลางกระแสการเปลี่ยนแปลง ทั้งด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคมวัฒนธรรม เทคโนโลยี และสิ่งแวดล้อม องค์กรและหน่วยงานภาครัฐ จำเป็นต้องได้รับการ ปฏิรูปขนานใหญ่ (Radical Change) ที่เน้นการมองกว้างและไกล (Vision Driven) มิใช่ แค่การปรับเปลี่ยน แบบค่อยเป็นค่อยไป (Incremental Adaptation) หรือแก้ปัญหาเฉพาะหน้า (Problem Driven) เท่านั้น

แผนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน มีวัตถุประสงค์หลัก เพื่อ

๑. สร้างภาครัฐ ของประชาชนเพื่อประชาชน สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวัง ของประชาชนที่หลากหลาย ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Customized Public Service)
๒. พัฒนาโครงสร้างหน่วยงานภาครัฐให้ทันสมัย กะทัดรัด ปรับตัวได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง (Agile Structure) และระบบงานภาครัฐมีผลสัมฤทธิ์สูง (High Performance Public Service)
๓. พัฒนากำลังคนภาครัฐให้มีสมรรถนะสูง ปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ และยึดมั่น ในคุณธรรม พร้อม นำการพัฒนาประเทศ (Highly Competent Public Officials)
๔. พัฒนาระบบบริหารทรัพยากรบุคคลให้สามารถดึงดูด รักษา จูงใจผู้มีความรู้ความสามารถสูง และ ส่งเสริมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และ
๕. เพื่อสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมความซื่อสัตย์สุจริตบนหลักธรรมาภิบาล

และเพื่อให้สอดคล้องกับบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย และแผนยุทธศาสตร์ชาติ ที่มุ่งสร้าง “ภาครัฐของประชาชน เพื่อประชาชน และประโยชน์ส่วนรวม” คณะกรรมการปฏิรูปประเทศ ด้านการบริหารราชการแผ่นดิน จึงได้จัดทำแผนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๕ โดยนำผลการศึกษาและข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับการปฏิรูปประเทศของ องค์กรต่าง ๆ ประกอบกับการวิเคราะห์ผลกระทบการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและจากสถานการณ์ การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) ส่งผลทำให้ต้องปรับเปลี่ยนการบริหารราชการแผ่นดิน ให้สอดคล้องกับชีวิตวิถีใหม่ (New Normal) ซึ่งมีรูปแบบการดำเนินชีวิต กิจกรรม และพฤติกรรมต่าง ๆ ที่แตกต่างไปจากเดิม ทั้งนี้ รูปแบบการดำเนินชีวิตที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิมดังกล่าว ได้เริ่มกลายเป็นวิถี ปฏิบัติ และแนวทางการดำเนินชีวิตตามปกติในปัจจุบัน ประกอบด้วยลักษณะดังต่อไปนี้

- ☐ แนวคิดใหม่ (New Way of Thinking) ประชาชนมีแนวคิดและทัศนคติเกี่ยวกับการดำเนิน ชีวิต ที่เปลี่ยนแปลงไป ส่งผลให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการภาครัฐในยุคหลัง COVID-๑๙ เปลี่ยนแปลงไปด้วย
- ☐ การสื่อสารรูปแบบใหม่ (New Way of Communicating) การติดต่อสื่อสารยุคหลัง COVID-๑๙ มุ่งเน้นความรวดเร็ว ตรงประเด็น และครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายมากยิ่งขึ้น รวมทั้งเกิดช่องทางใหม่ ในการสื่อสาร โดยเฉพาะช่องทางแบบดิจิทัล เพื่อตอบสนองต่อวิถีชีวิตแบบเว้นระยะห่าง ทางสังคม (Social Distancing)

- ☐ การทำงานรูปแบบใหม่ (New Way of Working/Doing) การทำงานภาครัฐในยุคหลัง COVID-๑๙ มุ่งเน้นผลลัพธ์มากยิ่งขึ้น ลดกระบวนการทำงานและกฎระเบียบข้อบังคับที่ไม่จำเป็นลง ปรับรูปแบบการทำงานให้มีความยืดหยุ่นมากยิ่งขึ้น อาทิ การทำงานนอกสถานที่ทำงาน การทำงานผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งการใช้เครื่องมือและวิธีการใหม่ๆ
- ☐ การดำรงชีวิตแบบใหม่ (New Way of Living) ประชาชนดำเนินชีวิตแบบพึ่งพาตนเองมากขึ้น ปรับตัวได้รวดเร็วขึ้น และระมัดระวังเรื่องรายรับรายจ่าย และปัจจัยสำหรับการดำรงชีวิต มากยิ่งขึ้น
- ☐ ความคาดหวังใหม่ (New Expectation) ประชาชนคาดหวังต่อการรับบริการจากภาครัฐสูงขึ้น ทั้งด้านความรวดเร็วในการรับบริการ และด้านประสิทธิภาพ ด้านความคุ้มค่า และด้านความโปร่งใส ตรวจสอบได้
- ☐ วิธีใหม่ในการบรรลุเป้าหมาย (New way of Winning) ภาครัฐจำเป็นต้องคิดทบทวนและ ปรับกลยุทธ์การบริหารจัดการและรูปแบบการบริการภาครัฐใหม่ เพื่อตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของประชาชนที่แตกต่างไปจากเดิมได้ดียิ่งขึ้น

ชีวิตวิถีใหม่ (New Normal) ดังกล่าวข้างต้น ได้ส่งผลทำให้ภาครัฐต้องปรับบทบาทขนานใหญ่ ในด้านการให้บริการของภาครัฐจะต้องมีความรวดเร็ว ใช้เวลาน้อย ทันต่อเหตุการณ์ มีความเป็นธรรม โปร่งใส/ตรวจสอบได้ เข้าถึงทุกกลุ่มโดยเน้นการให้บริการตามความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง รวมถึง การนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้ดียิ่งขึ้น ส่วนในด้านวิธีการบริหาร จัดการ ต้องให้ความสำคัญกับการสร้างการมีส่วนร่วมในการทำงานระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และ ภาคประชาชน รวมทั้งการสร้างควมไว้วางใจให้กับประชาชน (Public Trust) ทั้งนี้ ภาครัฐจะต้องเพิ่มบทบาท ในการเป็นผู้นำ (Lead) ในการร่วมคิด ร่วมทำ รวมทั้งปรับกระบวนการ และวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพ มากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะการนำเทคโนโลยีและเครื่องมือใหม่ๆ มาปรับใช้ตามความเหมาะสม

สถานการณ์ปัจจุบัน ด้านดิจิทัล ของ กสอ.

ปัจจุบัน กสอ. ได้ดำเนินงานด้านดิจิทัลเพื่อพัฒนาระบบนิเวศอุตสาหกรรม (Ecosystem) และพัฒนาระบบข้อมูลเพื่อรองรับการขับเคลื่อนการใช้ประโยชน์ข้อมูลขนาดใหญ่เพื่อการรองรับการทำงานในอนาคต โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑. ระบบนิเวศอุตสาหกรรม (ecosystem) เป็นแพลตฟอร์มสำหรับประชาสัมพันธ์ข่าวสาร รับสมัครกิจกรรม และให้บริการกลุ่มเป้าหมายของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรมในรูปแบบออนไลน์ต่าง ๆ และมีระบบงานสารสนเทศ ฐานข้อมูลผู้รับบริการ/ผู้ให้บริการของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม สำหรับจัดเก็บ ประมวล และแสดงผลข้อมูล โครงการพัฒนาระบบนิเวศอุตสาหกรรม (Ecosystem) มีแผนการดำเนินงาน โดยประกอบด้วย ๓ ระบบหลัก ดังนี้

๑. ระบบเพื่อให้บริการ SME (DIProm Service) เป็น Platform กลาง เพื่อใช้ประชาสัมพันธ์และสมัครบริการของกลุ่มเป้าหมายของ กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม ผ่านช่องทางเว็บไซต์ และโมบายแอปพลิเคชัน โดยมีการเชื่อมโยงการสมัครรับบริการกับระบบต่าง ๆ อาทิ i-Industry และ i-Single Form
๒. ระบบฐานข้อมูลผู้รับบริการ (DIProm Customer) เป็นระบบสำหรับการทำงานของเจ้าหน้าที่กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลผู้รับบริการของ กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม ภายใต้โครงการ/กิจกรรม ต่าง ๆ รวมถึงการติดตามประเมินผลการทำงาน
๓. ระบบผู้ให้บริการของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม (DIProm Expert) เป็นระบบสำหรับการทำงานของเจ้าหน้าที่ กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลผู้รับบริการของ กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม ภายใต้โครงการ/กิจกรรม ต่าง ๆ รวมถึงการติดตามประเมินผลการทำงาน

๒. ระบบข้อมูลเพื่อรองรับการขับเคลื่อนการใช้ประโยชน์ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) โดยมีแผนการดำเนินงาน ดังนี้

๑. เชื่อมโยงและนำเข้าข้อมูลจากระบบภายในกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม และหน่วยงานภายนอก โดยพัฒนาในรูปแบบ Application Programming Interface : API
๒. จัดเก็บข้อมูล และนำเข้าข้อมูลในลักษณะไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น Excel/Text File/csv/xml
๓. มีการประมวลผลข้อมูล เพื่อใช้ในการนำเสนอและแสดงผลรายงานในเชิงสถิติ หรือใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลของเจ้าหน้าที่กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม ทั้งการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analytics) หรือ การวิเคราะห์เชิงพยากรณ์ (Predictive Analytics)
๔. มีการแสดงผลข้อมูลในรูปแบบ Dashboard รวมถึงการแสดงผลข้อมูลผ่าน Web Application แบบ Responsive Design เพื่อให้สามารถแสดงผลได้อย่างเหมาะสม กับการเข้าถึงจาก Smart Devices ทุกประเภท

ทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital literacy)

Digital literacy

ในปัจจุบันโลกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว จากยุค Analog ไปสู่ยุค Digital จึงทำให้เทคโนโลยีดิจิทัลมีอิทธิพลต่อการดำรงชีวิตและการทำงาน ข้าราชการซึ่งเป็นแกนหลักของการพัฒนาประเทศ จึงต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับบริบทของการเปลี่ยนแปลง เพื่อป้องกันไม่ให้เกิด culture shock เนื่องจากการเปลี่ยนผ่านเทคโนโลยี และเพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดจากการใช้เทคโนโลยีที่ไม่เหมาะสม เช่น การสูญเสียความเป็นส่วนตัว ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การโจรกรรมข้อมูล การโจมตีทางไซเบอร์ เป็นต้น

Digital literacy เป็นทักษะด้านดิจิทัลพื้นฐานที่จะเป็นตัวช่วยสำคัญ สำหรับบุคลากรภาครัฐในการปฏิบัติงาน การสื่อสาร และการทำงานร่วมกันกับผู้อื่นในลักษณะ “ทำน้อย ได้มาก” หรือ “Work less but get more impact” และช่วยส่วนราชการสร้างคุณค่า (Value Co-creation) และความคุ้มค่าในการดำเนินงาน (Economy of Scale) เพื่อการก้าวไปสู่การเป็นประเทศไทย ๔.๐ อีกทั้งยังเป็นเครื่องมือช่วยให้ข้าราชการ สามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพื่อให้ได้รับโอกาสการทำงานที่ดีและเติบโตก้าวหน้าในอาชีพราชการ (Learn and Growth) ด้วย

Digital literacy คือ ทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล หรือ Digital literacy หมายถึง ทักษะในการนำเครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีอยู่ในปัจจุบัน อาทิ คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ แทปเล็ต โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และสื่อออนไลน์ มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ในการสื่อสาร การปฏิบัติงาน และการทำงานร่วมกัน หรือใช้เพื่อพัฒนากระบวนการทำงาน หรือระบบงานในองค์กรให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพ

ทักษะดังกล่าวครอบคลุมความสามารถ ๔ มิติ

- ☐ การใช้ (Use)
- ☐ เข้าใจ (Understand)
- ☐ การสร้าง (create)
- ☐ เข้าถึง (Access) เทคโนโลยีดิจิทัล ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ประโยชน์สำหรับเจ้าหน้าที่

- ☐ ทำงานได้รวดเร็วลดข้อผิดพลาดและมีความมั่นใจในการทำงานมากขึ้น
- ☐ มีความภาคภูมิใจในผลงานที่สามารถสร้างสรรค์ได้เอง
- ☐ สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
- ☐ สามารถระบุทางเลือกและตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น
- ☐ สามารถบริหารจัดการงานและเวลาได้ดีมากขึ้น และช่วยสร้างสมดุลในชีวิตและการทำงาน
- ☐ มีเครื่องมือช่วยในการเรียนรู้และเติบโตอย่างเหมาะสม

ประโยชน์สำหรับส่วนราชการ

- ☐ หน่วยงานได้รับการยอมรับว่ามีความทันสมัย เปิดกว้าง และเป็นที่ยอมรับ ซึ่งจะช่วยดึงดูดและรักษาคนรุ่นใหม่ที่มีศักยภาพสูง มาทำงานกับองค์กรด้วย
- ☐ หน่วยงานได้รับความเชื่อมั่นและไว้วางใจจากประชาชนและผู้รับบริการมากขึ้น
- ☐ คนในองค์กรสามารถใช้ศักยภาพในการทำงานที่มีมูลค่าสูง (High Value Job) มากขึ้น
- ☐ กระบวนการทำงานและการสื่อสารขององค์กร กระชับขึ้น คล่องตัวมากขึ้น และมีประสิทธิภาพมากขึ้น
- ☐ หน่วยงานสามารถประหยัดทรัพยากร (งบประมาณและกำลังคน) ในการดำเนินงานได้มากขึ้น
- ☐ สามารถนำไปพัฒนากระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่องได้ (P-D-C-A)

ประโยชน์สำหรับผู้รับบริการ

- ☐ ได้รับการบริการที่ดีขึ้น ด้านความสะดวกและรวดเร็ว
- ☐ สามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากข้อมูลเปิดภาครัฐแบบดิจิทัล

กรอบทิศทางการรองรับความเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล

ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Challenge)

ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Challenge) ของ กสอ. มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

๑. รูปแบบการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปและการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกองค์กรที่มากขึ้นในอนาคต

จากรูปแบบการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไป ประกอบกับในอนาคตต้องมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกองค์กรมากขึ้น ดังนั้น กสอ. จึงควรมีการบูรณาการด้านข้อมูลและกระบวนการดำเนินงานระหว่างหน่วยงาน ตั้งแต่การวางแผน การบริหารโครงการก่อสร้าง จนถึงการปฏิบัติการ รวมถึงพัฒนาขีดความสามารถด้านการวิเคราะห์ข้อมูล มุ่งเน้นการบริหารจัดการ อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้สามารถรองรับการดำเนินงานที่เปลี่ยนไปตามยุคสมัย

๒. ความคาดหวังและพฤติกรรมของผู้รับบริการที่เปลี่ยนแปลงไป

เนื่องจากผู้รับบริการ (ได้แก่ วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม วิสาหกิจชุมชน ผู้ประกอบการ ผู้ให้บริการธุรกิจ รวมถึงประชาชนทั่วไป) มีความคาดหวังในการได้รับบริการและมีพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไป ดังนั้น กสอ. จึงควรยกระดับการบริการผู้รับบริการให้สะดวก รวดเร็ว และทันสมัย โดยการสร้างประสบการณ์ผู้รับบริการที่มีความต่อเนื่อง และมีมาตรฐานแบบเดียวกันให้แก่ผู้รับบริการ มีการบูรณาการข้อมูลของช่องทางต่างๆ อย่างสมบูรณ์และนำข้อมูล มาวิเคราะห์เพื่อให้บริการเชิงรุกและเครื่องมือสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สร้างภาพลักษณ์งานบริการที่ทันสมัย ร่วมกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

๓. องค์กรต้องมีการปรับตัวและตัดสินใจได้อย่างรวดเร็ว

เนื่องจากการสภาพเศรษฐกิจ สังคม ผู้รับบริการและธุรกิจเปลี่ยนแปลงไป ดังนั้น กสอ. จึงต้องมีการปรับตัวและมีการตัดสินใจที่รวดเร็ว ซึ่งการสร้างระบบการจัดการข้อมูลขนาดใหญ่และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก ที่จะช่วยสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร เพิ่มความคล่องตัวและประสิทธิภาพในการทำงาน

๔. บุคลากรต้องมีการพัฒนาศักยภาพให้มีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล

เนื่องจากองค์กรได้ตั้งเป้าหมายในการเป็น Digital Organization ดังนั้นบุคลากรจึงควรพัฒนาศักยภาพและเสริมสร้างทัศนคติให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ นอกจากนี้ระบบจะต้องมีการสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้ในการทำงานอย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมให้บุคลากรมีความคุ้นเคยและสามารถใช้เทคโนโลยีได้ รวมถึงสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่สนับสนุนการสร้างนวัตกรรม

๕. องค์กรควรมีแพลตฟอร์มดิจิทัลที่สนับสนุนการดำเนินงานทั้งองค์กรที่มีมาตรฐานและมั่นคง

ปลอดภัย เพื่อรองรับปฏิบัติงานในอนาคต

เนื่องจากแนวโน้มทางเทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วและในยุคปัจจุบันเริ่มมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้มากขึ้น ทั้งในด้านการบริหารงาน การบริการ หรือสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ ทำให้องค์กรจำเป็นต้องมีความตื่นตัวด้านความปลอดภัยของเทคโนโลยีสารสนเทศมากขึ้น ดังนั้นองค์กรจึงควรสร้าง แพลตฟอร์มดิจิทัลที่สนับสนุนการดำเนินงานทั้งองค์กร ให้มีมาตรฐานและมั่นคง ปลอดภัย เพื่อรองรับปฏิบัติงานในอนาคต

ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Advantage)

ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Advantage) ของ กสอ. มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

๑. ฐานข้อมูลและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการมีความแข็งแกร่ง พร้อมมุ่งสู่การเป็นองค์กรผู้นำการส่งเสริมผู้ประกอบการ

กสอ. มีความพร้อมด้านฐานข้อมูลและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ รวมถึงทรัพยากรมนุษย์ที่มีความชำนาญในด้านการส่งเสริมฯ อันเป็นโครงสร้างสำคัญในการดำเนินงาน นอกจากนี้ยังช่วยเพิ่มโอกาสในการขยายตัวทางธุรกิจ ทั้งหมดนี้จะเป็นความได้เปรียบขององค์กรในการมุ่งสู่ความเป็นผู้นำการส่งเสริมผู้ประกอบการ

๒. ช่องทางสื่อสารกับผู้รับบริการหลากหลาย สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กสอ. มีฐานผู้รับบริการเป็นจำนวนมาก รวมถึงในปัจจุบัน กสอ. มีช่องทางสื่อสารกับผู้รับบริการหลากหลายช่องทาง การจัดทำโครงการให้บริการตามแผนรองรับการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล จะช่วยให้ กสอ. สามารถวางแผนการตลาด หรือโครงการต่างๆ ได้อย่างเหมาะสมตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการแต่ละราย รวมถึงสามารถสร้างประสบการณ์ในการให้บริการที่ดีแก่ผู้รับบริการ ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กรและสร้างความผูกพันที่เหนียวแน่นแก่องค์กร

๓. องค์กรมีภาพลักษณ์ที่ดีและผู้นำองค์กรมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล

ภาพลักษณ์ขององค์กรที่ดีและผู้นำองค์กรที่มีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล นำไปสู่ความเชื่อมั่นของทั้งภาครัฐ องค์กรและเจ้าหน้าที่ คู่ความร่วมมือ ผู้รับบริการ และประชาชน รวมถึงชุมชน สังคมและสิ่งแวดล้อม ส่งผลให้เกิดการยอมรับในการดำเนินงานขององค์กรและนำไปสู่การใช้บริการที่สูงขึ้นรวมถึงผู้นำองค์กรมีการสนับสนุนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงองค์กรเพื่อเข้าสู่ยุคดิจิทัล

๔. บุคลากรมีความรู้และความเชี่ยวชาญในการทำงาน

บุคลากรของ กสอ. มีความรู้ ความสามารถที่หลากหลาย และมีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ซึ่งบุคลากรถือเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ได้ในอนาคต ดังนั้นจึงถือเป็นความได้เปรียบขององค์กรในการต่อยอดนวัตกรรมในการส่งเสริมการเรียนรู้และระบบการจัดการองค์ความรู้ที่เป็นระบบ เพื่อให้สามารถส่งต่อองค์ความรู้ภายในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถมุ่งสู่การเป็นสู่ Digital Organization

๕. โครงสร้างพื้นฐานและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่สามารถสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กร

ในปัจจุบัน กสอ. มีโครงสร้างพื้นฐานและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่สามารถสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กร อย่างไรก็ตาม กสอ. ยังคงมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นจึงถือเป็นความได้เปรียบขององค์กรในการพัฒนาต่อยอดระบบงานหลักที่มีอยู่เดิม ให้สามารถรองรับการเชื่อมโยงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) และระบบเทคโนโลยีปฏิบัติการในอนาคต เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลภายในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีการนำข้อมูลไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

แผนรองรับความเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลของ กสอ.

๑. ยกระดับการให้บริการให้เป็นเลิศด้วยดิจิทัล (Digital Operation)

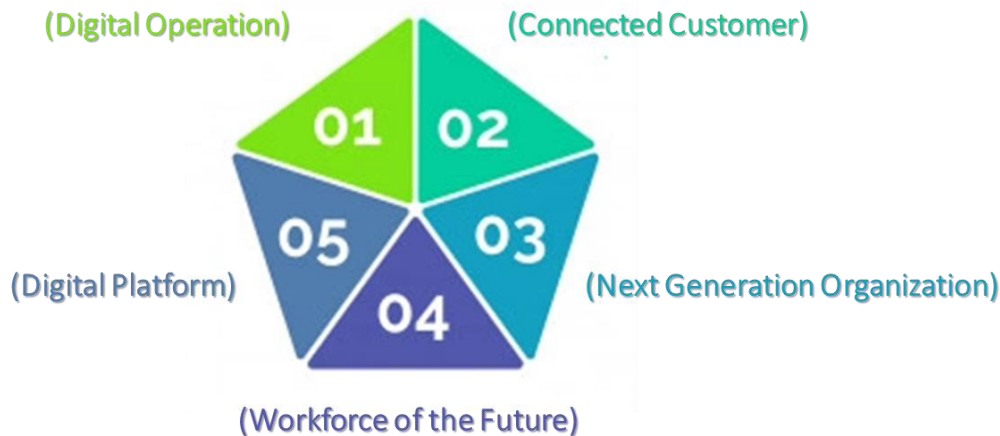
เสริมสร้างการให้บริการด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล การยกระดับการบริหารจัดการผู้รับบริการด้วยการวิเคราะห์ข้อมูล และการให้บริการที่เป็นเลิศ

๒. เชื่อมโยงผู้รับบริการด้วยเทคโนโลยี (Connected Customer) ยกระดับการให้บริการผู้รับบริการด้วยการสร้างความผูกพันที่ดีกับผู้รับบริการในโลกแห่งการเชื่อมต่อ สร้างความประทับใจแก่ประสบการณ์ในการใช้บริการ รวมไปถึงการเสริมสร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล

๓. ปรับเปลี่ยนสู่องค์กรสมัยใหม่ (Next Generation Organization) ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมการให้บริการผู้รับบริการที่ง่าย คล่องตัว สะดวก รวดเร็ว และมีความปลอดภัย

๔. เสริมสร้างบุคลากรแห่งอนาคต (Workforce of the Future) พัฒนาศักยภาพของทรัพยากรบุคคล เพื่อเตรียมความพร้อมในการทำงานยุคดิจิทัล รวมถึงการพัฒนาทักษะในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อรองรับการทำงานและการเปลี่ยนแปลง

๕. แพลตฟอร์มดิจิทัล (Digital Platform) สร้างแพลตฟอร์มดิจิทัลของ กสอ. ที่สนับสนุนการดำเนินงานทั้งองค์กรให้มีมาตรฐานและมั่นคง ปลอดภัย เพื่อรองรับปฏิบัติงานในอนาคต



แนวทางการพัฒนาเพื่อรองรับความเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลของ กสอ.

เนื่องด้วยเทคโนโลยีในปัจจุบันได้มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การที่ กสอ. สามารถปรับเปลี่ยนองค์กรไปสู่ Digital Organization ดังที่มุ่งหวังไว้ กสอ. จึงมีความจำเป็นต้องจัดทำแบบ “At Speed” คือ จัดทำด้วยความรวดเร็วเพื่อผลลัพธ์ที่ได้อย่างรวดเร็วเช่นกัน และ “At Scale” การปรับเปลี่ยนนั้น ไม่ใช่แค่สายงานใดสายงานหนึ่ง แต่ทุกสายงานของ กสอ. จะต้องปรับเปลี่ยนทั่วทั้งองค์กร และเพื่อที่จะให้แผนรองรับการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล สำเร็จบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ จึงได้นำเสนอแนวทางในการจัดทำรองรับความเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล ในรูปแบบ “Smart Small, Think Big, Act Fast, Raise Up and Sustainable (S.T.A.R.S.)” ดังนี้

• Start Small

คือการจัดทำแผนหรือโครงการต่างๆ โดยเริ่มจากการจัดทำโครงการนำร่องในขนาดเล็กก่อน เพื่อความรวดเร็ว สร้างความมั่นใจในประโยชน์ที่จะได้รับ และสามารถวางแผนขยายขอบเขตต่อไปในอนาคต

• Think Big

คือการวิเคราะห์และออกแบบภาพรวมทั้งหมดของขีดความสามารถ เพื่อให้เห็นเป้าหมายสุดท้ายของการพัฒนา และการบูรณาการกับกระบวนการงาน บุคลากร และเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง โดยผลของการ Think Big คือ การระบุขอบเขตของแผนหรือโครงการใหญ่ที่ครอบคลุมทุกส่วน

• Act Fast

คือผลจากการเริ่มนำร่อง สามารถนำผลสำเร็จไปขยายขอบเขตแผนหรือโครงการในขนาดใหญ่ขึ้นและรวดเร็ว เป็นการขยายศักยภาพและเพื่อประเมินความเหมาะสมของงบการลงทุนในเทคโนโลยี

• Raise Up

คือการดำเนินการขยายขอบเขตแผนงานหรือโครงการให้ครอบคลุมทั้งองค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

• Sustainable

คือการดำเนินการอย่างยั่งยืน



แผนงาน/โครงการตามยุทธศาสตร์เพื่อรองรับความเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล

แผนงาน/โครงการ		รายละเอียดแผนงาน/โครงการ
ยกระดับการให้บริการให้เป็นเลิศด้วยดิจิทัล (Digital Operation)		
๑	Operation Revision (การทบทวนแนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง)	เป็นแผนงานในการทบทวนของ กสอ. ให้มีความถูกต้องเหมาะสมต่อเทคโนโลยีในปัจจุบันและเทคโนโลยีที่คาดว่าจะมีผลกระทบต่อการบริการในอนาคต โดยรองรับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นใหม่ได้ โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้ • เพื่อประเมินผลกระทบที่เกิดขึ้นจากเทคโนโลยีใหม่ได้ • เพื่อปรับปรุงให้มีความสอดคล้องต่อเทคโนโลยีในปัจจุบันและในอนาคตได้ • เพื่อให้ กสอ. มีแนวทางปฏิบัติที่พร้อมรับมือเทคโนโลยีใหม่ๆ ได้
เชื่อมโยงผู้รับบริการด้วยเทคโนโลยี (Connected Customer)		
๑	Customer Experience Design (การสร้างเสริมประสบการณ์ใช้บริการของผู้รับบริการ)	เป็นแผนงานการสร้างเสริมประสบการณ์ใช้บริการของผู้รับบริการในทุกๆ ช่องทางติดต่อของ กสอ. ให้มีความเกี่ยวเนื่องและให้ผู้รับบริการได้รับประสบการณ์ในการใช้งานแบบเดียวกัน ทั้งการติดต่อแบบออนไลน์และออฟไลน์ เช่น SMS, e-mail, Mobile App, หรือช่องทาง Social Media ต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์หลักดังนี้ • เพื่อให้มีแนวทางการให้บริการผู้รับบริการที่สร้างประสบการณ์ที่ดีให้แก่ผู้รับบริการได้อย่างต่อเนื่อง มีการบูรณาการทุกช่องทางติดต่อสื่อสารให้มีความเชื่อมต่อ • เพื่อสามารถเข้าใจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

แผนงาน/โครงการ		รายละเอียดแผนงาน/โครงการ
๒	Customer Analytics for Insights & Personalization (การวิเคราะห์ข้อมูลผู้รับบริการเชิงลึก)	เป็นแผนงานการสร้างกระบวนการวิเคราะห์เชิงลึกในมุมมองของความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อตอบโจทย์ความต้องการของผู้รับบริการผ่านช่องทางสื่อสารต่างๆ และการต่อยอดการวิเคราะห์ข้อมูลผู้รับบริการในเชิงลึก โดยมีวัตถุประสงค์หลักดังนี้ • เพื่อยกระดับการจัดทำกรวิเคราะห์ข้อมูลผู้รับบริการ สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ และแนวการสร้างคามผูกพันกับองค์กร
๓	Customer Relationship Management (CRM) (การบริหารจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ)	เป็นแผนงานที่สนับสนุนวัฒนธรรมองค์กรให้มีผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจและเสริมสร้างความภักดีของผู้ใช้บริการโดยมีการเก็บข้อมูลผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง และนำข้อมูลผู้รับบริการมาวิเคราะห์เพื่อสนับสนุนแนวทางการดำเนินงานของ กสอ. โดยมีวัตถุประสงค์หลัก ได้แก่ • เพื่อบริการวิเคราะห์และสนับสนุนการตัดสินใจต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิสัมพันธ์หรือให้บริการ

แผนงาน/โครงการ		รายละเอียดแผนงาน/โครงการ
ปรับเปลี่ยนสู่องค์กรสมัยใหม่ (Next Generation Organization)		
๑	Organization Performance Management (EPM) (การบริหารจัดการผลการดำเนินงานขององค์กร)	เป็นแผนงานการพัฒนากระบวนการจัดการผลการดำเนินงานขององค์กรให้สามารถแสดงสถานะตัวชี้วัดที่สำคัญขององค์กรได้อย่างรวดเร็ว สามารถเชื่อมโยงข้อมูลที่สำคัญได้อย่างอัตโนมัติและมีรูปแบบการรายงานผลที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งองค์กร โดยมีวัตถุประสงค์ • เพื่อให้มีระบบรายงานผลการดำเนินการ ชุดข้อมูลสำคัญ และการพยากรณ์ • เพื่อเพิ่มความสามารถในการวิเคราะห์และพยากรณ์ผลการดำเนินงานขององค์กร รวมถึงสามารถนำข้อมูลที่ได้มาช่วยสนับสนุนการตัดสินใจได้ • เพื่อเพิ่มความสามารถในการเข้าถึงและมีการเข้าถึงการวิเคราะห์ที่เหมาะสมตามตำแหน่งของบุคลากร (Customization)
๒	Digital Strategy Refresh (การทบทวนและปรับปรุงแผนฯ)	เป็นแผนงานการทบทวนแผนรองรับการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล โดยจะมีการทบทวนเป็นประจำทุกปี เพื่อให้แผนงานต่างๆ มีความสอดคล้องต่อแนวทางการดำเนินธุรกิจของ กสอ. รวมถึงทิศทางและแนวโน้มทางธุรกิจและเทคโนโลยี ที่อาจเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็วในยุคดิจิทัล โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้ • เพื่อทบทวนและปรับปรุงแผนรองรับการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลของ กสอ. ให้มีความทันสมัย สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและเทคโนโลยีที่อาจเปลี่ยนแปลงไป และมุ่งสู่องค์กรยุคดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ

แผนงาน/โครงการ		รายละเอียดแผนงาน/โครงการ
๓	ระบบสนับสนุนความยั่งยืน	งานศึกษาและพัฒนาระบบสนับสนุนความยั่งยืน เพื่อให้องค์กรสามารถเก็บข้อมูลสำหรับการรายงานข้อมูลด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยอาจต้องมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน
๔	Organization Content Management (การบริหารจัดการข้อมูลภายในองค์กร)	เป็นแผนงานการสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรให้มีระบบและกระบวนการทำงานที่ส่งเสริมการจัดระเบียบข้อมูลและการบริหารข้อมูลในรูปแบบต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้ • เพื่อให้มีกลยุทธ์และระบบบริหารข้อมูลแบบแหล่งเดียวที่สามารถเข้าถึงง่าย • เพื่อให้มีโครงสร้างการจัดเก็บข้อมูลจำนวนมากขึ้นและรูปแบบแตกต่างกัน • เพื่อให้มีความเหมาะสมของรูปแบบข้อมูลที่จะใช้สื่อสารผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อให้มีการบริหารจัดการข้อมูลได้อย่างเหมาะสม ปลอดภัย และช่วยลดค่าใช้จ่ายในการรักษาข้อมูลในระบบ
เสริมสร้างบุคลากรแห่งอนาคต (Workforce of the Future)		
๑	Human Capital Strategy (การทบทวนแนวทางการพัฒนาทรัพยากรบุคคลเชิงดิจิทัล)	เป็นแผนงานการทบทวนแนวทางการพัฒนาทรัพยากรบุคคลและทบทวนการจัดการขีดความสามารถ โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้ • เพื่อทบทวนแนวทางการพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีความสอดคล้องกับทิศทางสภาพเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยีของ กสอ. และแผนรองรับการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล • เพื่อทบทวนแนวทางการจัดการขีดความสามารถของบุคลากรในด้านต่างๆ

แผนงาน/โครงการ		รายละเอียดแผนงาน/โครงการ
๒	Digital Capability Development & Measurement (การพัฒนาการเรียนรู้และการวัดผลการดำเนินงานของบุคลากรด้วยดิจิทัล)	เป็นแผนงานการพัฒนาการเรียนรู้ การวัดผลการทำงานและการวางแผนเส้นทางอาชีพของบุคลากร เพื่อเพิ่มความพร้อมให้แก่บุคลากรในการมุ่งสู่องค์กรดิจิทัลของ กสอ. รวมถึงเป็นการรักษาไว้ซึ่งบุคลากร โดยการพัฒนาเส้นทางอาชีพของบุคลากรแต่ละคนอย่างเหมาะสม โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้ • เพื่อให้การเรียนรู้ของบุคลากรภายในองค์กรมีความเหมาะสม ต่อเนื่อง ติดตามผลและต่อยอดได้ สอดคล้องกับแผนรองรับการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล ขององค์กร • เพื่อให้มีระบบประเมินผลการปฏิบัติงานที่สะท้อนถึงการปฏิบัติงานที่แท้จริง โดยได้ดำเนินงานไปแล้ว ๓ หลักสูตร ดังนี้ ๑. หลักสูตร “การบริหารระบบประชุมออนไลน์โดยโปรแกรม Zoom ” เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้เข้าใจในการใช้งานโปรแกรม Zoom ๒. หลักสูตร “DIPROM ลุยปั้นให้เป็น PR มือโปร” เจาะลึกทิศทางการสื่อสารและการทำประชาสัมพันธ์องค์กรภาครัฐในยุคดิจิทัล ๓. การอบรมโครงการพัฒนาบุคลากร หลักสูตร “ศาสตร์และศิลป์ เพื่อ Work From Home แบบดีพร้อม” และหลักสูตร "ดีพร้อมทั้งทีมงาน" ก้าวสู่การทำงานแบบ New Normal"
๓	Innovation Center of Excellence (การพัฒนาโครงสร้างและกระบวนการด้านนวัตกรรมการปฏิบัติงาน)	เป็นแผนงานการกำหนดทิศทางการพัฒนาความสามารถขององค์กรด้านนวัตกรรม ให้เหมาะสมกับการปฏิบัติการและการให้บริการต่างๆ วางแนวทางการพัฒนาความสามารถและทักษะของบุคลากรเพื่อก้าวสู่องค์กรที่มีความก้าวหน้าในด้านนวัตกรรม ซึ่งกลุ่มคนนี้ถือเป็นเครื่องจักรการเติบโตขององค์กร (Growth Engine)

แผนงาน/โครงการ		รายละเอียดแผนงาน/โครงการ
๔	Employee Collaboration and Self Service (พัฒนาระบบสนับสนุนการทำงานร่วมกันและระบบบริการตัวเอง)	เป็นแผนงานการสร้างความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากรอย่างทั่วถึงทั้งองค์กร ผ่านการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันเพื่อสร้างแรงจูงใจให้แก่บุคลากร การสื่อสารภายในองค์กรและระบบ Employee Self Service โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้ • เพื่อเสริมสร้างความผูกพันของเจ้าหน้าที่ ลดการทำงานแบบแยกส่วน (Silo) สร้างความร่วมมือและมีการประสานงานในการทำงานมากขึ้น รวมถึงสร้างแรงจูงใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่อย่างทั่วถึงทั้งองค์กร • เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้และการแบ่งปันข้อมูลระหว่างบุคลากรในองค์กร
แพลตฟอร์มดิจิทัล (Digital Platform)		
๑	DTO Governance (การบริหารจัดการภายใต้แผนรองรับการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล โดย Digital Transformation Office)	เป็นแผนงานการจัดตั้งคณะทำงาน Digital Transformation Office Governance สำหรับการบริหารจัดการโครงการ เพื่อผลักดันโครงการภายใต้แผนรองรับการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล ให้สามารถเกิดขึ้นได้จริงและเร่งความเร็ว เพื่อการก้าวไปสู่ Digital Organization ได้ในอนาคต โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้ • เพื่อผลักดันให้ทุกโครงการในแผนรองรับการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล ประสบความสำเร็จ และสามารถนำ กสอ. เข้าสู่การเป็น Digital Organization ได้ในอนาคต
๒	การกำกับดูแลและการบริหารจัดการข้อมูล (Data Governance)	เป็นแผนงานการกำกับดูแลบริหารจัดการข้อมูลและจัดทำกรอบการเปิดเผยข้อมูล โดยการจัดตั้งคณะทำงานเพื่อการกำกับดูแลบริหารจัดการข้อมูลอย่างเป็นทางการ ซึ่งเป็นการออกแบบมาเพื่อบังคับใช้ในเรื่องของการจัดการสินทรัพย์ทางด้านข้อมูลและการควบคุมการทำงานของข้อมูลรวมถึงการจัดทำรูปแบบการเปิดเผยข้อมูล (Open Data) ให้เป็นไปอย่างถูกต้องและเหมาะสม โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้ • เพื่อจัดตั้งคณะทำงาน Data Governance • เพื่อให้เกิดแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้ (Single Source of Truth)

แผนงาน/โครงการ		รายละเอียดแผนงาน/โครงการ
๓	ระบบข้อมูลเพื่อรองรับการขับเคลื่อนการใช้ประโยชน์ข้อมูลขนาดใหญ่ Big Data Platform (การพัฒนาแพลตฟอร์ม Big Data)	• เชื่อมโยงและนำเข้าข้อมูลจากระบบภายในกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม และหน่วยงานภายนอก โดยพัฒนาในรูปแบบ Application Programming Interface: API • จัดเก็บข้อมูล และนำเข้าข้อมูลในลักษณะไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น Excel/Text File/csv/xml • มีการประมวลผลข้อมูล เพื่อใช้ในการนำเสนอและแสดงผลรายงานในเชิงสถิติ หรือใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลของเจ้าหน้าที่กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม ทั้งการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analytics) หรือ การวิเคราะห์เชิงพยากรณ์ (Predictive Analytics) • มีการแสดงผลข้อมูลในรูปแบบ Dashboard รวมถึงการแสดงผลข้อมูลผ่าน Web Application แบบ Responsive Design เพื่อให้สามารถแสดงผลได้อย่างเหมาะสม กับการเข้าถึงจาก Smart Devices ทุกประเภท
๔	IT Infrastructure (งานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ)	เป็นแผนงานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ของ กสอ. โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้ • เพื่อพัฒนาพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ของ กสอ.ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นโดยแผนงาน Infrastructure Hardware & Software

แผนงาน/โครงการ		รายละเอียดแผนงาน/โครงการ
๕	Cyber Security Enhancement (การยกระดับความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์)	เป็นแผนงานการขยายขอบเขตงานของศูนย์เฝ้าระวังภัยคุกคามด้านความมั่นคงปลอดภัย ของ กสอ. มาเป็นศูนย์กลางในการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ ของกสอ. ให้ครอบคลุมทั้งด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีปฏิบัติการดูแลกำกับกลยุทธ์และมาตรฐาน รวมถึงนโยบายด้านความมั่นคงปลอดภัย ของ กสอ. การทบทวนการประเมินความเสี่ยงเพื่อหาแนวทางในการป้องกันและรับมือภัยคุกคามด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ ที่อาจเกิดขึ้นจากการเชื่อมโยงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยี
๖	ระบบนิเวศอุตสาหกรรม (ecosystem)	โครงการพัฒนาระบบนิเวศอุตสาหกรรม (Ecosystem) มีแผนการดำเนินงาน โดยประกอบด้วย ๓ ระบบหลัก ดังนี้ ๑. ระบบเพื่อให้บริการ SME (DIProm Service) เป็น Platform กลาง เพื่อใช้ประชาสัมพันธ์และสมัครบริการของกลุ่มเป้าหมายของ กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม ผ่านช่องทางเว็บไซต์ และโมบายแอปพลิเคชัน โดยมีการเชื่อมโยงการสมัครรับบริการกับระบบต่าง ๆ อาทิ i-Industry และ i-Single Form ๒. ระบบฐานข้อมูลผู้รับบริการ (DIProm Customer) เป็นระบบสำหรับการทำงานของเจ้าหน้าที่กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลผู้รับบริการของ กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม ภายใต้โครงการ/กิจกรรม ต่าง ๆ รวมถึงการติดตามประเมินผลการทำงาน ๓. ระบบผู้ให้บริการของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม (DIProm Expert) เป็นระบบสำหรับการทำงานของเจ้าหน้าที่ กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลผู้รับบริการของ กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม ภายใต้โครงการ/กิจกรรม ต่าง ๆ รวมถึงการติดตามประเมินผลการทำงาน

แผนงาน/โครงการ		รายละเอียดแผนงาน/โครงการ
๗	งานพัฒนาและสร้างศูนย์สำรองข้อมูล (Disaster Recovery Center)	สำรองข้อมูล จัดวางระบบโครงสร้างพื้นฐานสาธารณูปโภคและระบบเครือข่าย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ (๑) เพื่อพัฒนาศูนย์สำรองข้อมูลที่สามารถรองรับโครงสร้างพื้นฐานที่มีขนาดเทียบเท่ากับศูนย์ข้อมูลหลัก (๒) เพื่อสามารถให้บริการข้อมูลสารสนเทศได้อย่างไม่ติดขัด กรณีเกิดจากเหตุสุดวิสัยต่างๆ
๘	การรองรับการทำงานแบบ Work from Home	การรองรับการทำงานแบบ work form home โดย กสอ. ได้ดำเนินการดังนี้ ๑. เข้าร่วมการประชุมออนไลน์ zoom meeting จัดสรรให้กับทุกหน่วยงานภายใต้สังกัด กสอ. เพื่อใช้ในการให้บริการกับผู้ประกอบการ ในการจัดฝึกอบรมสัมมนา การให้คำปรึกษาแนะนำ รวมทั้งการประชุมเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ๒. ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ในการรับส่งเอกสารภายในสำนัก/กอง/ศูนย์ และระหว่างสำนัก/กอง/ศูนย์ รวมทั้งระหว่างหน่วยงานภายใน อก. เพื่อรักษาระยะห่าง และลดการสัมผัสระหว่างบุคคล ๓. การให้บริการผู้ประกอบการ SMEs และการบริหารจัดการภายใน กสอ. ผ่านระบบ ecosystem ในข้อ ๖ ประกอบด้วย ๓.๑ ระบบเพื่อให้บริการ SME (DIProm Service) เป็น Platform กลาง เพื่อใช้ประชาสัมพันธ์และรวบรวมบริการต่างๆ เช่น การบริการอบรมออนไลน์ (Training) ปรึกษาแนะนำออนไลน์ (Consulting) บริการข้อมูลและเชื่อมโยงธุรกิจ (Matching) เป็นต้น ๓.๒ ระบบฐานข้อมูลผู้รับบริการ (DIProm Customer) สำหรับการจัดการรับสมัคร การคัดเลือกผู้เข้าร่วมโครงการ การบริหารจัดการข้อมูล และการติดตามและประเมินผล ๓.๓ ระบบผู้ให้บริการของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม (DIProm Expert) รองรับการทำงานของเจ้าหน้าที่

ปัจจัยแห่งความสำเร็จเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ

แผนรองรับการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล จะสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ มี ๕ ปัจจัยหลักที่นำไปสู่ความสำเร็จ ดังนี้

๑. สันับสนุนจากผู้บริหารและผู้นำองค์กร (Leadership) การจัดทำแผนรองรับการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล ในครั้งนี้ ถือเป็นการปรับเปลี่ยนองค์กรครั้งใหญ่ เนื่องจากจะเกิดการเปลี่ยนแปลงในทุกๆ สายงาน ดังนั้นผู้นำ จะต้องมีความชัดเจนในทิศทางและเป้าหมายองค์กร และสามารถตัดสินใจได้เด็ดขาด ในการพา กสอ. ก้าวไปสู่ Digital Organization ตามแผนที่กำหนดไว้

๒. โครงสร้างดำเนินงานด้านดิจิทัล (Operating Model) การปรับเปลี่ยน กสอ. เข้าสู่ยุคดิจิทัล ไม่ใช่หน้าที่ของสายงานใด สายงานหนึ่ง แต่ทุกๆ สายงานในองค์กร จะต้องมีการเปลี่ยนแปลงเพื่อที่จะพาองค์กรก้าวไปข้างหน้าได้พร้อมๆ กัน ดังนั้น จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการจัดตั้ง โครงสร้างการดำเนินงานด้านดิจิทัลที่ชัดเจนภายในองค์กร เพื่อผลักดันแผนให้ดำเนินไปได้ด้วยความรวดเร็ว และเกิดผลประโยชน์สูงสุด นอกจากการมุ่งเน้นในเรื่องการพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงแล้ว ควรมุ่งเน้นสนับสนุนเครื่องมือ อุปกรณ์ ที่ทันสมัยให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และระบบโครงข่ายสัญญาณที่มีความรวดเร็ว ซึ่งจะสามารถช่วยให้การดำเนินงานประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย กสอ.วางไว้

๓. หน่วยงานพันธมิตร (Partnership) การดำเนินงานดิจิทัลของกสอ. ให้ประสบความสำเร็จเป็นไปตามแผน กสอ.ควรร่วมมือกับหน่วยงานพันธมิตร หรือ Partner ที่จะเข้ามาช่วยไม่เพียงแต่ให้การดำเนินงานลุล่วงตามกรอบระยะเวลาที่กำหนดไว้ แต่ กสอ. ยังสามารถเรียนรู้แนวความคิด องค์ความรู้ใหม่ๆ จากหน่วยงานพันธมิตรได้

๔. วัฒนธรรมองค์กร (Culture) การปรับเปลี่ยนองค์กรในครั้งนี้ บุคลากรของ กสอ. ทุกระดับเป็นผู้ที่ได้รับผลกระทบเนื่องจากต้องมีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในกระบวนการดำเนินงาน ดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่บุคลากร กสอ. จะมีทัศนคติที่เปิดรับการเรียนรู้วิธีการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ และกระบวนการทำงานที่อาจเปลี่ยนแปลงไป

๕. ศักยภาพบุคลากรและองค์กร (Capability) การสร้างทักษะความสามารถใหม่ เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงทางการปฏิบัติงานใหม่ของ กสอ. ที่อาจจะเกิดขึ้น ซึ่งเกิดขึ้นได้จากการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ภายในกรอบรมจากผู้เชี่ยวชาญภายนอก หรือจากพันธมิตรที่ร่วมดำเนินการเพื่อผลักดัน ขับเคลื่อนแผน ติดตามผลการดำเนินงาน สร้างการบูรณาการระหว่างแผนงาน รวมถึงการลดแรงต้านจากการเปลี่ยนแปลงในองค์กรในระยะยาว

แผนการสื่อสารแผนรองรับการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล

กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม หรือ กสอ. ได้ตั้งเป้าหมายองค์การในการเป็น Digital Organization ประกอบกับจากทั้งปัจจัยภายในและภายนอกของ กสอ. ทำให้เกิดการจัดทำแผนรองรับการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล เพื่อกำหนดเป็นกรอบแนวทางในการพัฒนาองค์กรทั้งด้านการปฏิบัติงานและด้านเทคโนโลยีดิจิทัลให้ขับเคลื่อนไปในทิศทางเดียวกัน มุ่งสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลในอนาคต ทั้งนี้ปัจจัยสำคัญอีกหนึ่งอย่างในการบรรลุเป้าหมายที่องค์กรได้ตั้งไว้คือการสื่อสารแผนรองรับการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล ไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์กร ทั้งภาครัฐบาล องค์กร/เจ้าหน้าที่ ผู้รับบริการ รวมถึงชุมชน/สังคมและสิ่งแวดล้อม อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นจึงเกิดการทำการสื่อสารนี้ขึ้น โดยมีผู้รับสารที่สำคัญ (Target Audience) คือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกสอ. ทุกฝ่าย โดยวัตถุประสงค์ของการจัดทำแผนการสื่อสาร องค์ประกอบของแผนการสื่อสาร และรายละเอียดของแผนการสื่อสารแผนรองรับการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล มีดังต่อไปนี้

วัตถุประสงค์ของการจัดทำแผนการสื่อสารของแผนรองรับการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล

วัตถุประสงค์ของการจัดทำแผนการสื่อสารแผนรองรับการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล ในครั้งนี้ ได้แก่

๑. เพื่อเป็นแนวทางในการสื่อสารแผนรองรับการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล อย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อสร้างความตระหนักรู้ (Awareness) และความเข้าใจ (Understanding) ให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กสอ. ถึงรายละเอียดต่างๆ ของแผนรองรับการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล อย่างทั่วถึงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

องค์ประกอบของแผนการสื่อสารแผนรองรับการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล

นอกเหนือจากการระบุผู้รับสาร เพื่อที่ กสอ. จะได้สามารถสื่อสารสิ่งต่างๆ ไปยังผู้รับสารได้ถูกกลุ่มเป้าหมายแล้วยังมีองค์ประกอบหรือปัจจัยอื่นที่ กสอ. ควรพิจารณาในการจัดทำแผนการสื่อสารในครั้งนี้ อีกด้วย โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

๑. ผู้รับสาร

ผู้รับสารในการสื่อสารแผนปฏิบัติการฯ ในครั้งนี้คือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกสอ. ได้แก่ ภาครัฐบาล องค์กร/เจ้าหน้าที่ ผู้รับบริการ/ผู้ใช้บริการและประชาชน รวมถึงชุมชน/สังคมและสิ่งแวดล้อม

๒. รูปแบบการสื่อสาร

รูปแบบการสื่อสารของแผนการสื่อสารนี้ประกอบไปด้วยการสื่อสารทั้งแบบออฟไลน์และแบบออนไลน์ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

- แบบออฟไลน์ ได้แก่ การนำส่งจดหมาย การจัดประชุม การประชาสัมพันธ์ในรูปแบบใบปลิว โปสเตอร์และบิลบอร์ดในองค์กร สื่อโทรทัศน์ เสียงตามสาย และสื่อวิทยุ
- แบบออนไลน์ เช่น เครือข่ายสังคมออนไลน์ต่างๆและช่องทางการสื่อสารภายในองค์กร ได้แก่ อินทราเน็ตและอีเมล

๓. วิธีการสื่อสาร

วิธีการสื่อสารที่เหมาะสมต่อแต่ละกลุ่มเป้าหมายถือเป็นอีกหนึ่งปัจจัยสำคัญที่องค์กรควรพิจารณาในการวางแผนการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ โดยวิธีการสื่อสารในครั้งนี้ ได้แก่ การนำส่งจดหมาย การจัดประชุม การประชาสัมพันธ์ในรูปแบบใบปลิว โปสเตอร์และบิลบอร์ดในองค์กร สื่อโทรทัศน์ เสียงตามสาย

สื่อวิทยุ เครือข่ายสังคมออนไลน์ต่างๆ และช่องทางการสื่อสารภายในองค์กร ได้แก่ อินทราเน็ตและอีเมล โดยวิธีการสื่อสารจะมีความแตกต่างกันออกไปตามกลุ่มของผู้รับสาร

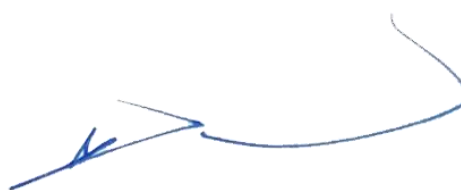
๔. ระยะเวลา / ความถี่ของการสื่อสาร

แผนการสื่อสารในครั้งนี้นี้ครอบคลุมระยะเวลา ๕ ปี คือ พ.ศ. ๒๕๖๔ - ๒๕๖๘ โดยความถี่ของการสื่อสารจะแตกต่างกันออกไปตามแต่ละรูปแบบของการสื่อสาร โดยมีทั้งการสื่อสารแบบรายวัน รายไตรมาส รายครึ่งปีและรายปี ตามความเหมาะสม

๕. หน่วยงานผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

หน่วยงานผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดทำแผนการสื่อสารและการดำเนินการตามแผนการสื่อสารในครั้งนี้นี้ ได้แก่ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ศส.) และสำนักงานเลขานุการกรม (สล.)

ประกาศ ณ วันที่ ๑๗ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๔



(นายณัฐพล รังสิตพต)

อธิบดีกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม