

สรุปบทเรียนระบบการเรียนออนไลน์ เรื่อง ภาวะผู้นำในยุคดิจิทัล (Digital leadership)

ภาวะผู้นำในยุคดิจิทัล (Digital Leadership) ไม่ใช่เพียงความเชี่ยวชาญด้านไอที แต่คือ "ความสามารถในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อยกระดับคุณค่าการบริการสาธารณะ" ผู้นำต้องปรับเปลี่ยนจากบทบาทผู้สั่งการ (Commander) สู่การเป็นผู้สนับสนุนและอำนวยความสะดวก (Facilitator) เพื่อสร้างความยืดหยุ่นในองค์กร

6 สมรรถนะหลัก (Core Competencies) ของผู้นำ

- 1) Digital Strategy & Governance: เข้าใจทิศทางนโยบายรัฐบาลดิจิทัล และสามารถวางแผนกลยุทธ์ที่เชื่อมโยงเทคโนโลยีเข้ากับภารกิจของหน่วยงานได้อย่างมีธรรมาภิบาล
- 2) Data-Driven Decision Making ใช้ข้อมูลเป็นฐานในการตัดสินใจ (Data over Intuition) เข้าใจเรื่องการบริหารจัดการข้อมูล (Data Governance) เพื่อความโปร่งใสและแม่นยำ
- 3) Citizen-Centric Design มุ่งเน้นการออกแบบบริการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ใช้แนวคิด Design Thinking มาแก้ปัญหาเพื่อลดขั้นตอนและภาระของประชาชน
- 4) Agile & Change Management มีความคล่องตัวในการบริหารงาน กล้าทดลองสิ่งใหม่ และสามารถบริหารจัดการความเปลี่ยนแปลงในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 5) Collaboration & Networking สร้างเครือข่ายความร่วมมือข้ามหน่วยงาน เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกัน (Interoperability) เพื่อให้เกิดการบริการรัฐแบบไร้รอยต่อ (Seamless Service)
- 6) Digital Literacy & Security มีความเข้าใจกฎหมายดิจิทัลที่สำคัญ เช่น พ.ร.บ. การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์, PDPA และตระหนักถึงความปลอดภัยทางไซเบอร์ (Cybersecurity)

"Smart Leader" ที่สามารถเปลี่ยนผ่านหน่วยงานจากระบบที่ใช้กระดาษ (Analog) สู่ระบบที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูล (Data-Driven) โดยมีเป้าหมายสุดท้ายคือการทำให้ประชาชนได้รับบริการที่ "ง่าย สะดวก รวดเร็ว และโปร่งใส" ตามมาตรฐานสากล ดังนี้

1) Digital Transformation กระบวนการที่องค์กรนำเทคโนโลยีทางดิจิทัลมาใช้อย่างเป็นระบบ เพื่อเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงาน (Business Model) วัฒนธรรมองค์กร (Culture) และประสบการณ์ของผู้รับบริการ (Customer Experience) โดยเป้าหมายไม่ใช่แค่ "ทันสมัย" แต่คือการ "อยู่รอดและเติบโต" ในยุคดิจิทัล และมีองค์ประกอบที่สำคัญดังนี้

- Technology (เครื่องมือ) การเลือกใช้เครื่องมือที่เหมาะสม เช่น Cloud, Big Data, AI, หรือ IoT

- Data (ข้อมูล) การเปลี่ยนจากการใช้ "ความรู้สึก" มาเป็น "ข้อมูล" ในการขับเคลื่อนนโยบาย (Data-Driven)

- Process (กระบวนการ) การรีออกแบบงานเก่าที่ไม่จำเป็นออก (Lean) และออกแบบกระบวนการใหม่ที่คล่องตัว (Agile)

- People & Culture (คนและวัฒนธรรม): นี่เป็นส่วนที่ยากที่สุด คือการปรับ Mindset ของคนในองค์กรให้กล้าเรียนรู้สิ่งใหม่และไม่กลัวการเปลี่ยนแปลง

2. Digital Transformation in Public Sector การที่หน่วยงานภาครัฐนำเทคโนโลยีมาปรับใช้อย่างเป็นระบบ เพื่อเปลี่ยนรูปแบบการทำงานและกระบวนการให้บริการประชาชน โดยมีเป้าหมายสูงสุดคือการสร้าง "คุณค่า" และ "ประสบการณ์ที่ดี" และเมืองค์ประกอบที่สำคัญดังนี้

- People (คน) ปรับ Mindset บุคลากรให้มีทักษะดิจิทัล และกล้าที่จะเปลี่ยนแปลง (Digital Literacy & Culture)

- Process (กระบวนการ) รื้อลดขั้นตอนที่ยุงยากซ้ำซ้อน (Red Tape) และเปลี่ยนให้เป็นกระบวนการดิจิทัลที่สั้นและคล่องตัว (Lean & Agile)

- Technology (เทคโนโลยี) การเลือกใช้เครื่องมือที่เหมาะสม เช่น Cloud Computing, AI, Blockchain หรือ IoT เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

- Data (ข้อมูล) การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน (Interoperability) และการใช้ข้อมูลเพื่อตัดสินใจเชิงนโยบาย (Data-Driven Policy)

3. Citizen Centric Services การที่ผู้นำไม่ได้มองแค่การนำเทคโนโลยีมาใช้ให้ทันสมัย แต่เป็นการ "ใช้วิสัยทัศน์ดิจิทัลเพื่อเปลี่ยนกระบวนการคิดขององค์กร ให้ยึดถือประโยชน์และความสะดวกของประชาชนเป็นที่ตั้ง" การออกแบบบริการที่เริ่มจาก "เสียงของประชาชน" (Voice of Citizen) โดยมีหลักการ 3S คือ **Simple** บริการต้องง่าย ไม่ซับซ้อน **Seamless** ไร้รอยต่อ **Smart** บริการมีความฉลาด ผู้นำต้องใช้ "ภาวะผู้นำ" ขับเคลื่อน "บริการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง" ผ่าน 4 ขั้นตอน ดังนี้

1) Empathize (เข้าใจหัวอก) ผู้นำต้องลงไปดู Customer Journey (เส้นทางของประชาชน) ว่าการจะมาขอรับบริการที่ใดหนึ่งครั้ง เขาต้องเจอความลำบาก (Pain Points) อะไรบ้าง

2) Eliminate (ตัดทิ้ง) ใช้กฎหมาย (เช่น พ.ร.บ. การอำนวยความสะดวกฯ) และเทคโนโลยี ตัดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นทิ้ง เช่น การต้องเดินทางมาสำนักงาน หรือการเซ็นเอกสารในกระดาษ

3) Empower (ส่งมอบอำนาจ) ให้ประชาชนสามารถ "บริการตัวเองได้" (Self-Service) ผ่านระบบออนไลน์ 24 ชม.

4) Evaluate (รับฟัง) ผู้นำต้องพร้อมรับคำวิจารณ์จากระบบ Feedback เพื่อนำมาปรับปรุงบริการให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง

4. Key Takeaways หรือ สรุปใจความสำคัญ คือ ข้อความสั้นๆ ที่รวบรวมสาระสำคัญหรือประเด็นหลักของข้อมูลชิ้นหนึ่งๆ ไม่ว่าจะ เป็นบทความ บทสนทนา หรือการนำเสนอต่าง ๆ เปรียบเสมือนการจับใจความสำคัญมาให้อ่านแบบรวบรัด เพื่อให้เข้าใจภาพรวมได้อย่างรวดเร็ว

Top 5 Digital Transformation Barriers แปลว่า 5 อุปสรรคสำคัญในการเปลี่ยนผ่านองค์กรสู่ยุคดิจิทัล หรือกับดักหลักที่ทำให้การทำ Digital Transformation ไม่สำเร็จ ได้แก่ ภาวะคอขวดของเทคโนโลยี/ระบบเก่า, ค่าใช้จ่ายบำรุงรักษาสูง, การขยายตัวยาก, ข้อมูลขาดการบูรณาการ, และภาระงานไอที

Top 5 key takeaways for digital government leaders แปลว่า 5 ประเด็นสำคัญ/ข้อคิดหลักสำหรับผู้นำรัฐบาลดิจิทัล มักหมายถึงสรุปกลยุทธ์หัวข้อสำคัญที่ผู้บริหารภาครัฐต้องนำไปใช้เพื่อขับเคลื่อนองค์กรสู่ยุคดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การปรับตัวต่อเทคโนโลยีใหม่ (AI), ความปลอดภัยทางไซเบอร์, การบริหารเชิงกลยุทธ์ และการพัฒนาทักษะ

ทั้งนี้ในการสรุปบทเรียนและรวบรวมสาระสำคัญของเนื้อหาที่ได้เรียนรู้ไปแล้ว เพื่อสามารถนำความรู้นี้ไปใช้ในชีวิตประจำวันและประโยชน์ต่อหน่วยงานราชการ และนำไปใช้ต่อยอดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จัดทำโดย
นางพัชชานันท์ พันวา
(นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ)