หัวข้อการพัฒนา :
การเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัล

สรุปสาระสำคัญ

การเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัล เป็นการปฏิรูปภาครัฐที่มีความซับซ้อนและท้าทาย เป็นยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงรวดเร็ว รัฐบาลต้องเผชิญกับแรงกดดัน การคาดหวังการให้บริการภาครัฐตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและภาคธุรกิจ มีการบริการที่ทันสมัย สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น การเปลี่ยนไปสู่รัฐบาลดิจิทัลนั้นยังเป็นการเพิ่มโอกาสนำไปสู่การมีส่วนร่วมของประชาชน และการพัฒนาธุรกิจในยุคดิจิทัลได้เร็วขึ้น การเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัลไม่เพียงแต่นำเทคโนโลยีมาใช้เพียงอย่างเดียว แต่เป็นการปรับเปลี่ยนทั้งระบบ ตั้งแต่โครงสร้าง กระบวนการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร ไปจนถึงแนวคิดของบุคลากร เจ้าหน้าที่ภาครัฐ เพื่อยกระดับการเปลี่ยนผ่านที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใสอย่างเป็นรูปธรรม

การเปลี่ยนผ่านของภาครัฐจากพื้นฐานเดิมไปสู่ดิจิทัล ควรคำนึงถึง 2 ประเด็นหลักสำคัญ คือ 1) สมรรถนะหรือพฤติกรรมหลักของรัฐ ได้แก่ การบริการ กระบวนการปฏิบัติงาน แนวทางที่ใช้ในการตัดสินและการจัดทำและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และ 2) ตัวช่วยผลักดันสนับสนุน ได้แก่ ยุทธศาสตร์ โครงสร้างและการกำกับดูแล ภาวะผู้นำ ศักยภาพบุคลากร วัฒนธรรมองค์กร และเทคโนโลยี ปัจจัยเหล่านี้จะเป็นส่วนสำคัญเพื่อให้ภาครัฐประเมินตนเองและจัดลำดับความสำคัญของการเปลี่ยนผ่านได้ และเพื่อให้การปฏิบัติต่าง ๆ ของการเปลี่ยนผ่านนั้นมีคุณภาพ ประสิทธิภาพ และได้รับการตอบสนองที่ดี โดยมุ่งเน้นคุณภาพการบริการและประสิทธิภาพสูงสุด รวมถึงปลูกฝังแนวคิดให้กับเจ้าหน้าที่ภาครัฐทุกคน การเปลี่ยนผ่านสู่ระบบดิจิทัลไม่ใช่เรื่องง่าย หากดำเนินการได้จะเกิดประโยชน์กับประชาชนของประเทศอย่างมหาศาล รวมถึงการกำหนดกลยุทธ์เป็นสิ่งสำคัญ ต้องมุ่งเน้นให้เกิดการมีส่วนร่วมของประชาชน ดังนั้นผู้นำจึงต้องพิจารณาวางแผน คัดสรร จัดลำดับ การเตรียมพร้อมเข้าสู่การเปลี่ยนผ่านอย่างเป็นระบบ

การบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล การเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัลเป็นการผสมผสานเทคโนโลยีดิจิทัลเข้าไปในทุกภาคส่วน เช่น การเปลี่ยนแปลงวิธีการปฏิบัติงานขององค์กร และการเปลี่ยนแปลงการให้บริการกับประชาชน อาจเป็นเรื่องยากและท้าทายของทุกองค์กร เพราะการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้จะเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องได้ก็ต่อเมื่อวัฒนธรรมองค์กรมีการเปลี่ยนแปลง

กระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล มี 6 ระดับ

1) ทำเหมือนเดิม - ไม่รับรู้การเปลี่ยนแปลง ไม่ได้นำไปปฏิบัติ

2) ทดลองและเรียนรู้ - เริ่มพัฒนาหาทางเปลี่ยนแปลงให้สอดคล้องกัน

3) พัฒนากลยุทธ์การเปลี่ยนแปลง – วางกลยุทธ์พัฒนาบุคลากร

4) ถึงเวลาเปลี่ยนแปลง – ทักษะความเข้าใจ และใช้เทคโนโลยีที่บุคลากรทุกคนต้องมี

5) เปลี่ยนแปลงต่อเนื่อง – ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ผู้นำต้องมีบทบาทในการนำพาองค์กรไปสู่วัฒนธรรมใหม่

6) ต้องมีนวัตกรรม – เสาะแสวงหาความรู้ใหม่ๆ เทคโนโลยีต้องปรับเปลี่ยนใหม่ สร้างโอกาสใหม่

การบริการ เป็นหัวใจสำคัญของภาครัฐโดยประชาชนต้องมาก่อน เป็นหลักคิดที่จำเป็น การพัฒนาบริการดิจิทัลไม่ใช่เป็นเพียงการเปลี่ยนแปลงจากกระดาษเป็นไฟล์อิเล็กทรอนิกส์เท่านั้น ต้องเป็นการออกแบบใหม่ทั้งกระบวนการ

ด้านบุคลากร การเปลี่ยนผ่านต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง เช่น Data Scientist, Cyber Security Expert, Machine Learning Programmer, User Interface Designer และ Software Engineerองค์กรอาจพัฒนาบุคลากรภายใน หรือผู้เชี่ยวชาญจากภายนอก เพื่อร่วมกันพัฒนาระบบของรัฐ

มิติของวัฒนธรรมองค์กรดิจิทัล มีองค์ประกอบสำคัญ 5 ประการ คือ 1) มุ่งเน้นภายนอกองค์กรและความต้องการผู้ใช้บริการ 2) มอบอำนาจการตัดสินใจแทนการสั่งการ 3) สนับสนุนการทดลองและเรียนรู้จากความผิดพลาด 4) เน้นการปฏิบัติและการพัฒนาอย่างรวดเร็ว 5) ส่งเสริมการทำงานร่วมกันอย่างโปร่งใส

การนำความรู้ไปใช้ประโยชน์

จากการเรียนรู้ในเรื่องดังกล่าว ทำให้เกิดความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล การเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัลไม่เพียงแต่นำเทคโนโลยีมาใช้เพียงอย่างเดียว แต่เป็นการปรับเปลี่ยนทั้งระบบตั้งแต่โครงสร้าง กระบวนการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร ไปจนถึงแนวคิดของบุคลากรภาครัฐ เพื่อยกระดับการเปลี่ยนผ่านที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใสอย่างเป็นรูปธรรม ตลอดจนการกำหนดกลยุทธ์ที่ชัดเจน การจัดลำดับความสำคัญ การลงทุนและเทคโนโลยี และการสร้างวัฒนธรรมที่เปิดรับนวัตกรรม จะทำให้การเปลี่ยนผ่านประสบความสำเร็จ เพิ่มประสิทธิภาพของภาครัฐ เสริมสร้างความเชื่อมั่น กระตุ้นเศรษฐกิจ และยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนอย่างยั่งยืน