

# การขับเคลื่อนด้วยข้อมูลสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล (Data Driven Digital Government Transformation)

โดย นางสาวธรรพรณ ศรปัญญา  
นายช่างศิลป์อาวุโส

## วัตถุประสงค์

- เพื่อให้มีความเข้าใจความหมายและความสำคัญของการใช้ข้อมูลเพื่อการขับเคลื่อนองค์กร
- เพื่อให้เข้าใจแนวทางการพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูล

## สรุปเนื้อหา

### ๑. Introduction (บทนำ)

การขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลในประเทศไทยมีการพัฒนาขึ้นอย่างต่อเนื่อง และการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลในประเทศไทยยังต้องเผชิญกับปัญหาหลายประการ เช่น ข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่ถูกต้อง ไม่ทันสมัย และปัญหาด้านบุคลากรที่ขาดความรู้และทักษะด้านการวิเคราะห์ข้อมูล

### ๒. What is Data? (ข้อมูลคืออะไร)

ข้อมูล (Data) คือ ข้อเท็จจริงหรือรายละเอียดที่ถูกเก็บรวบรวมไว้ ซึ่งสามารถมีรูปแบบต่าง ๆ เช่น ตัวเลข ข้อความ รูปภาพ เสียง หรือสัญลักษณ์ใด ๆ ที่สำคัญจะต้องมีความเป็นจริง และต่อเนื่อง โดยข้อมูลเหล่านี้สามารถนำไปวิเคราะห์และประมวลผลเพื่อให้ได้มาซึ่งความรู้หรือข้อสรุปที่มีประโยชน์ เช่น การวิเคราะห์ข้อมูลการขายเพื่อวางแผนสต็อกสินค้า หรือวิเคราะห์ข้อมูลสุขภาพเพื่อช่วยในการวินิจฉัยโรค นอกจากนี้ ข้อมูลยังมีบทบาทสำคัญในการตัดสินใจทางธุรกิจและการวิเคราะห์ตลาด เมื่อนำมาวิเคราะห์จะกลายเป็น “สารสนเทศ” (Information) ถ้าใช้ประกอบการตัดสินใจจะเกิด “คุณค่า” (Value)

ปัจจัยใดภายใต้ VUCA World ที่จะได้ผลกระทบ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเอาข้อมูลองค์กร หรือนอกองค์กร เก็บข้อมูลจากผู้ให้บริการ รวมถึงทิศทางเศรษฐกิจว่าค่ามีการปรับตัวอย่างไร ท้ายที่สุดภาครัฐใช้ข้อมูลที่ได้ นำมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพ “องค์กรใดที่ใช้เพียงทัศนคติโดยปราศจากข้อมูลจะไม่เพียงพอในการรับมือกับปัญหาอีกต่อไป” ฉะนั้น Data จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะนำมาใช้ขับเคลื่อนยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ โดยนำข้อมูลที่วิเคราะห์ได้มากำหนดยุทธศาสตร์

### ๓. Data – Driven Mindset (การสร้างกรอบความคิดการขับเคลื่อนด้วยข้อมูล)

การสร้างกรอบความคิดแบบขับเคลื่อนด้วยข้อมูล ภายในองค์กรมี ๕ ขั้นตอนที่สำคัญได้แก่

๑. สร้าง Strategic Data - Driven Organization ควรเริ่มต้นจากการวางกลยุทธ์ที่ชัดเจน ซึ่งทุกคนในองค์กรควรเข้าใจกลยุทธ์ดังกล่าว เพื่อให้ทั้งองค์กรมองเห็นภาพร่วมกันและปฏิบัติไปในทางเดียวกัน

๒. ใช้แนวความคิดในการสร้าง Data - Driven Mindset ควรใช้แนวความคิดที่เรียบง่ายแต่แข็งแกร่ง เพื่อให้ทุกคนในองค์กรเข้าใจและปฏิบัติตามได้

๓. การเก็บข้อมูล การเก็บข้อมูลเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องทำให้ถูกต้องและมีการเก็บรักษาไว้เป็นอย่างดี

๔. คุณภาพของข้อมูล การทำความสะอาดข้อมูลและจัดเก็บให้ถูกต้องตามรูปแบบที่ควรจะเป็น

๕. เครื่องมือในการจัดการข้อมูล การใช้เครื่องมือที่เหมาะสมในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้ข้อมูลมีประสิทธิภาพมากที่สุด

ข้อมูลเหล่านี้จะช่วยให้องค์กรสามารถขับเคลื่อนด้วยข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความแม่นยำในการตัดสินใจและวางแผน โดยยึดหลักสำคัญดังนี้

- ตัดสินใจบนพื้นฐานข้อมูล ไม่ใช่ความรู้สึก
- เปิดรับการวิเคราะห์เชิงตัวเลข
- ผู้บริหารต้องสนับสนุนวัฒนธรรมการใช้ข้อมูล มีวิสัยทัศน์ของผู้บริหารร่วมกับแนวทางในการปฏิบัติงาน



ภาพที่ ๑ การสร้างการสร้างความรอบความคิดการขับเคลื่อนด้วยข้อมูล  
ที่มา : สถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล (องค์การมหาชน) : การขับเคลื่อนด้วยข้อมูลสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล (Data Driven Digital Government Transformation)

การสร้างวัฒนธรรมข้อมูลในองค์กรยุคดิจิทัลมีขั้นตอนที่สำคัญ ๗ ขั้นตอนที่องค์กรสามารถนำไปใช้เพื่อสร้างวัฒนธรรมข้อมูลที่มีประสิทธิภาพในองค์กรของตน

#### ๗ Steps to Build a Data – Driven Culture in your Organization

Step ๑ A single source of truth มีข้อมูลที่เชื่อถือได้เพียง ๑ ชุด

Step ๒ Standard data dictionary มีแนวทางการเก็บข้อมูลเดียวกัน

Step ๓ Broad access to data เปิดเผยข้อมูลบางส่วน

Step ๔ Data Literacy สามารถอ่านผลชุดข้อมูล

Step ๕ Decision making การนำข้อมูลไปใช้อย่างเหมาะสม แนวทางการขับเคลื่อนอย่างมีประสิทธิภาพ

Step ๖ Problem Derived Innovation Analytics Start with Customer problem การวิเคราะห์ปัญหาและแนวทางแก้ไข

Step ๗ Leadership ผู้บริหารให้ความสำคัญกับองค์กร



ภาพที่ ๒ การสร้างวัฒนธรรมข้อมูลในองค์กรยุคดิจิทัลมีขั้นตอนที่สำคัญ ๗ ขั้นตอน  
ที่มา : สถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล (องค์การมหาชน) : การขับเคลื่อนด้วยข้อมูลสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล (Data Driven Digital Government Transformation)

#### ๔. Data & Digital Transformation (การใช้ข้อมูลเพื่อการปรับเปลี่ยนไปสู่องค์กรดิจิทัล)

การใช้ข้อมูลเพื่อปรับเปลี่ยนองค์กรสู่ดิจิทัล โดยมุ่งเน้นการพัฒนากระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ลดขั้นตอน และงานซ้ำซ้อน และนำเทคโนโลยีมาใช้สนับสนุนการทำงานเพื่อยกระดับการให้บริการประชาชน



ภาพที่ ๓ การเปลี่ยนข้อมูลให้เป็นกลยุทธ์

ที่มา : สถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล (องค์การมหาชน) : การขับเคลื่อนด้วยข้อมูลสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล (Data Driven Digital Government Transformation)

#### ๕. Data – Driven Organization Frameworks (กรอบและแนวทางการขับเคลื่อนองค์กรด้วยข้อมูล)

กรอบและแนวทางการพัฒนาองค์กรด้วยข้อมูล เป็นแนวคิด/โมเดลที่ช่วยให้องค์กรเปลี่ยนผ่านอย่างเป็นระบบ ไม่ใช่ทำแบบกระจัดกระจาย กลยุทธ์ต่าง ๆ ประกอบไปด้วยงบประมาณ งาน คน ขับเคลื่อนองค์กรด้วยข้อมูล โมเดลสำคัญ : ๓S Model การขับเคลื่อนองค์กรด้วยข้อมูล ประกอบไปด้วย

**S1 : Signal – Foresight for Future Business** (สัญญาณและการคาดการณ์ อนาคต) เน้นการมองภาพอนาคตจากข้อมูล องค์ประกอบสำคัญ ดังนี้

- วิเคราะห์แนวโน้ม
- มองเห็นการเปลี่ยนแปลงล่วงหน้า
- ใช้ข้อมูลทำนายอนาคต

**S2 : Supply Chain & Business Model** (ห่วงโซ่คุณค่าและโมเดลธุรกิจ/การทำงาน) เน้นปรับระบบการทำงานให้ดีขึ้น องค์ประกอบสำคัญ ดังนี้

- วิเคราะห์กระบวนการ
- ปรับโครงสร้างการให้บริการ
- ใช้ข้อมูลเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน

**S3 : Strategic Design for Future Business** (ออกแบบกลยุทธ์องค์กรในอนาคต) เน้นการกำหนดกลยุทธ์จากข้อมูล องค์ประกอบสำคัญ ดังนี้

- วางแผนระยะยาว
- กำหนดทิศทางองค์กร
- ใช้ข้อมูลสนับสนุนการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์

## ๖. Data – Driven & Digital Transformation in Government (การประยุกต์ใช้กับภาครัฐ)

ใช้ข้อมูลสนับสนุนการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ สัมพันธ์กันโดยอาศัย Data องค์ประกอบสำคัญ ดังนี้

- เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน
- พัฒนาบริการออนไลน์
- โปร่งใส ตรวจสอบได้
- ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง



ภาพที่ ๔ กระบวนการสร้างความสอดคล้องเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ดีที่สุด

ที่มา : สถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล (องค์การมหาชน) : การขับเคลื่อนด้วยข้อมูลสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล (Data Driven Digital Government Transformation)

### การนำองค์ความรู้ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงาน

นำองค์ความรู้ด้านการขับเคลื่อนองค์กรด้วยข้อมูลไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน โดยใช้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นปัจจุบันประกอบการตัดสินใจ ทั้งนี้เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนให้สอดคล้องกับแนวทางรัฐบาลดิจิทัล ดังนี้

๑. ปรับปรุงกระบวนการงานให้มีประสิทธิภาพ เช่น ตรวจสอบขั้นตอนงานว่าซ้ำซ้อนหรือไม่ ใช้ข้อมูลวัดระยะเวลา/ปริมาณงาน หรือเสนอแนวทางลดขั้นตอนหรือทำเป็นระบบออนไลน์
๒. จัดการข้อมูลให้เป็นระบบ เช่น จัดเก็บเอกสาร/ไฟล์ให้ค้นหาได้ง่าย กำหนดรูปแบบการบันทึกข้อมูลให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. ส่งเสริมวัฒนธรรม Data – Driven
๔. วางแผนเชิงกลยุทธ์ด้วยข้อมูล (ตามแนว 3S Model) เช่น วิเคราะห์แนวโน้มงานในอนาคต เตรียมแผนรองรับการเปลี่ยนแปลง ใช้ข้อมูลกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัด

### ประโยชน์ที่ได้รับ

#### - ต่อตนเอง

๑. มีความรู้ความเข้าใจเรื่องการขับเคลื่อนองค์กรด้วยข้อมูล (Data – Driven)
๒. สามารถวิเคราะห์และใช้ข้อมูลประกอบการตัดสินใจได้อย่างเป็นระบบ
๓. พัฒนาทักษะด้านดิจิทัลและการคิดเชิงวิเคราะห์
๔. มีมุมมองเชิงกลยุทธ์ในการวางแผนงานมากขึ้น
๕. ปรับเปลี่ยนทัศนคติสู่การทำงานแบบอิงข้อมูลมากกว่าความรู้สึก

**- ต่อกองค์กร**

๑. ช่วยยกระดับการทำงานให้มีประสิทธิภาพและลดความซ้ำซ้อน
๒. สนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารด้วยข้อมูลที่ชัดเจน
๓. ส่งเสริมการจัดเก็บและบริหารจัดการข้อมูลอย่างเป็นระบบ
๔. สนับสนุนการพัฒนาองค์กรสู่รัฐบาลดิจิทัล
๕. เพิ่มความโปร่งใส ตรวจสอบได้

**- ต่อสาธารณะ**

๑. ประชาชนได้รับบริการที่รวดเร็วและสะดวกขึ้น
๒. ลดขั้นตอนและเอกสารที่ไม่จำเป็น
๓. เพิ่มความถูกต้องและแม่นยำของข้อมูลบริการภาครัฐ
๔. สร้างความเชื่อมั่นและความโปร่งใสในการดำเนินงานของรัฐ
๕. เกิดการพัฒนาบริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนมากขึ้น

**แหล่งที่มา**

**หลักสูตร :** การขับเคลื่อนด้วยข้อมูลสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล (Data Driven Digital Government Transformation)

**บรรยายโดย :** ดร.สุเทพ นิมสาย วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

**สถาบัน/หน่วยงาน/ระบบ :** สถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล (องค์การมหาชน) Thailand Digital Government Academy

**รูปแบบหลักสูตร :** การเรียนรู้ออนไลน์ TDGA e-Learning

**ช่วงเวลาการฝึกอบรม :** กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙