สรุปบทเรียนการพัฒนาความรู้ หลักสูตร การเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัล รอบการประเมิน 2/2568
ผ่านการอบรมด้วยระบบการเรียนออนไลน์ ของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

การเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัล

1. การขับเคลื่อนเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล

ความหมายของรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government)

รัฐบาลดิจิทัลคือ การที่ภาครัฐนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการประชาชน และดำเนินงานภายใน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ โปร่งใส และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว และมีคุณภาพ

เป้าหมายของการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล

- บริการที่มีประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centric Services)
- การบริหารจัดการข้อมูลแบบบูรณาการ (Data-Driven Government)
- การลดภาระประชาชน (No Wrong Door / Once-Only Principle)
- การเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ (Open Government)
- ความร่วมมือกับภาคส่วนต่าง ๆ (Whole-of-Government Approach)

ปัจจัยความสำเร็จของการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล

1) ผู้นำและนโยบายที่ชัดเจน : มีผู้บริหารที่เข้าใจและสนับสนุนการเปลี่ยนแปลง

2) บุคลากรและทักษะดิจิทัล (Digital Literacy) : การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในหน่วยงาน

3) โครงสร้างพื้นฐานทางดิจิทัล : เช่น ระบบคลาวด์ภาครัฐ, GIN (Government Information Network)

4) การบริหารจัดการข้อมูล (Data Governance) : รวมถึงการใช้ข้อมูลร่วมกันระหว่างหน่วยงาน (Data Sharing)

5) ความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ (Cybersecurity) : เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน

เครื่องมือสนับสนุนจากรัฐบาล

- GDX (Government Data Exchange): ระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานรัฐ
- DGA Platform: เช่น ระบบพิสูจน์ตัวตน, ระบบลงนามอิเล็กทรอนิกส์
- คู่มือการวางแผนองค์กรดิจิทัล (DG Transformation Manual)
- มาตรฐานกลางด้านดิจิทัลของภาครัฐ (Digital Government Standard)

2. การบริหารจัดการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล (Change Management)

การบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management) คือ กระบวนการจัดการเพื่อช่วยให้องค์กรสามารถเปลี่ยนแปลงจากรูปแบบเดิมไปสู่รูปแบบใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในการเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัล ซึ่งเน้นการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนหรือผู้รับบริการได้ดีขึ้น

องค์ประกอบสำคัญของการบริหารการเปลี่ยนแปลง

1. ผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Change Leader) : ผู้นำต้องแสดงวิสัยทัศน์ มีความมุ่งมั่น และสามารถสื่อสารเป้าหมายได้อย่างชัดเจน มีบทบาทสำคัญในการสร้างแรงจูงใจและขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลง

2. บุคลากรในองค์กร (People) : จำเป็นต้องสร้างความเข้าใจและยอมรับการเปลี่ยนแปลงในทุกระดับ การพัฒนาทักษะดิจิทัล (Digital Skills) เป็นสิ่งจำเป็นในการเพิ่มความพร้อม

3. การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ (Effective Communication) : การสื่อสารที่โปร่งใส สม่ำเสมอ และเน้นการมีส่วนร่วม ลดความต้านทานและสร้างความเชื่อมั่นในทิศทางขององค์กร

4. การจัดการความเสี่ยงและความต้านทาน (Resistance Management) : ระบุความเสี่ยงและปัจจัยที่อาจทำให้เกิดการต่อต้าน วางแผนรับมือและสร้างแนวทางปรับตัวให้กับผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

ขั้นตอนในการบริหารจัดการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล

1. วิเคราะห์สถานการณ์และความพร้อมขององค์กร (Readiness Assessment)
2. กำหนดวิสัยทัศน์และเป้าหมายของการเปลี่ยนแปลง
3. จัดทำแผนการเปลี่ยนแปลง (Change Management Plan)
4. ดำเนินการตามแผน โดยมีการติดตามและประเมินผลอย่างต่อเนื่อง
5. ส่งเสริมและยกระดับวัฒนธรรมดิจิทัลในองค์กรอย่างยั่งยืน

3. การเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

การเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัลอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน หมายถึง การที่องค์กรสามารถปรับตัว พัฒนา และยกระดับการดำเนินงานโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเป็นระบบ และสามารถรักษาแนวทางนั้นไว้ในระยะยาว เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และคุณภาพของการให้บริการภาครัฐที่ตอบสนองต่อประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

คุณลักษณะขององค์กรดิจิทัลที่ยั่งยืน

- มีวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ที่ชัดเจน ในการนำเทคโนโลยีมาพัฒนาองค์กร
- ขับเคลื่อนด้วยข้อมูล (Data-Driven Organization)
- พัฒนาและส่งเสริมวัฒนธรรมดิจิทัลในองค์กร
- มีการเรียนรู้และปรับตัวอย่างต่อเนื่อง (Agility and Adaptability)
- มีระบบนิเวศดิจิทัล (Digital Ecosystem) ที่สนับสนุนความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน
- ให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการ (User-Centric Service Design)

ปัจจัยสู่ความยั่งยืนในการเปลี่ยนผ่านดิจิทัล

1) ภาวะผู้นำเชิงดิจิทัล (Digital Leadership) : ผู้นำองค์กรต้องมีวิสัยทัศน์ เข้าใจเทคโนโลยี และสามารถขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงได้จริง

2) กลไกสนับสนุนภายในองค์กร : เช่น คณะทำงานดิจิทัล, แผนยุทธศาสตร์ดิจิทัล, โครงสร้างองค์กรที่ยืดหยุ่นและทันสมัย

3) การส่งเสริมทักษะและความรู้ด้านดิจิทัล : พัฒนาบุคลากรในทุกระดับให้มีความเข้าใจและพร้อมใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัล

4) การวางระบบข้อมูลและเทคโนโลยีอย่างเป็นระบบ : เช่น การจัดการข้อมูลกลาง การบูรณาการระบบ การใช้ AI, Big Data, Cloud และ Cybersecurity

5) การประเมินผลและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ใช้ข้อมูลและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้งานเพื่อพัฒนาระบบให้ดียิ่งขึ้น

4. การพัฒนาคนพันธุ์ใหม่ (Digital DNA)

"Digital DNA" หมายถึง ชุดของทัศนคติ ทักษะ และคุณลักษณะสำคัญที่บุคลากรในยุคดิจิทัลควรมี เพื่อให้สามารถปรับตัวและมีบทบาทในองค์กรที่กำลังเปลี่ยนผ่านสู่ยุคดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดย Digital DNA เป็นสิ่ง

ที่สะท้อนแนวคิดและพฤติกรรมของ “คนพันธุ์ใหม่” ที่พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง เทคโนโลยี และการทำงานแบบเชื่อมโยง

องค์ประกอบของ Digital DNA

1) C – Creative Thinking : ความสามารถในการคิดสร้างสรรค์และมองหาวิธีใหม่ ๆ ในการแก้ปัญหา

2) A – Agile Mindset : แนวคิดแบบยืดหยุ่น ปรับตัวเร็ว พร้อมเปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์

3) T – Technology Fluency : ความเข้าใจและสามารถใช้เทคโนโลยีได้อย่างคล่องแคล่ว

4) A – Analytical Thinking : มีทักษะในการวิเคราะห์ข้อมูลและตัดสินใจบนพื้นฐานของข้อมูล (Data-Driven)

5) L – Lifelong Learning : มีใจใฝ่เรียนรู้ตลอดชีวิต และพัฒนาทักษะใหม่ ๆ อยู่เสมอ

6) Y – "Yes, I Can" Attitude : มีทัศนคติที่ดี มองโลกในแง่บวก และกล้าลงมือทำ

5. การทำงานร่วมกันแบบข้ามหน่วยงาน

การทำงานร่วมกันแบบข้ามหน่วยงาน หมายถึง การประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคเอกชน และภาคประชาสังคม เพื่อให้สามารถดำเนินงานอย่างบูรณาการ แก้ไขปัญหาที่ซับซ้อนร่วมกัน และให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้แนวคิด "Whole of Government" และ "Connected Government"

ปัจจัยที่ส่งเสริมความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน

1) การมีเป้าหมายร่วมกัน (Shared Vision) : หน่วยงานต้องมีเป้าหมายหรือผลลัพธ์ที่สอดคล้องกัน

2) การสื่อสารและการประสานงานที่มีประสิทธิภาพ : มีช่องทางและกระบวนการในการสื่อสารระหว่างหน่วยงานอย่างชัดเจน

3) การจัดการข้อมูลร่วมกัน (Data Sharing) : มีระบบและมาตรการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานอย่างปลอดภัยและมีมาตรฐาน

4) ผู้นำที่ส่งเสริมความร่วมมือ (Collaborative Leadership) : ผู้นำที่เปิดกว้างและส่งเสริมการทำงานข้ามสายงานและข้ามองค์กร

5) เครื่องมือและเทคโนโลยีสนับสนุน : เช่น ระบบเชื่อมโยงข้อมูล (GDX), แพลตฟอร์มการบริหารงานร่วม, ระบบลงนามอิเล็กทรอนิกส์ ฯลฯ

6. วัฒนธรรมดิจิทัล

วัฒนธรรมดิจิทัล (Digital Culture) หมายถึง ระบบความเชื่อ ค่านิยม พฤติกรรม และแนวทางการทำงานในองค์กรที่ส่งเสริมให้บุคลากรสามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง และเปิดรับนวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง วัฒนธรรมดิจิทัลเป็นรากฐานสำคัญของการขับเคลื่อนองค์กรในยุคดิจิทัล

ความสำคัญของวัฒนธรรมดิจิทัลในองค์กร

- เป็นกลไกที่สนับสนุนการเปลี่ยนแปลงขององค์กรอย่างยั่งยืน
- สร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรม
- ช่วยให้บุคลากรสามารถทำงานแบบยืดหยุ่น ปรับตัวได้เร็ว และกล้าลองสิ่งใหม่
- ลดการต่อต้านการเปลี่ยนแปลง และเพิ่มความร่วมมือภายในองค์กร

องค์ประกอบสำคัญของวัฒนธรรมดิจิทัล

1) Digital Mindset : ความคิดที่เปิดกว้าง ยอมรับการเปลี่ยนแปลง และกล้าใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ

2) Collaboration : การทำงานแบบร่วมมือกัน ข้ามสายงาน ข้ามหน่วยงาน และใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือสนับสนุน

3) Innovation : ส่งเสริมให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ ทดลองสิ่งใหม่ และเรียนรู้จากความล้มเหลว

4) Agility : การทำงานแบบคล่องตัว ปรับตัวได้รวดเร็ว ตอบสนองความต้องการได้ทันเวลา

5) Data-Driven : ใช้ข้อมูลเป็นฐานในการตัดสินใจ วิเคราะห์ และปรับปรุงกระบวนการทำงาน

6) Lifelong Learning : การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อปรับตัวให้เท่าทันเทคโนโลยีและแนวโน้มที่เปลี่ยนแปลง

7. การจัดทำสถาปัตยกรรมองค์กร

สถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture: EA) คือ กรอบแนวคิดและแนวทางการบริหารจัดการองค์กรอย่างเป็นระบบ เพื่อให้การดำเนินงาน การใช้ทรัพยากร และเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรสามารถตอบสนองต่อวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของการจัดทำ EA

- เพื่อให้การวางแผนและการพัฒนาระบบสารสนเทศสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร
- เพื่อสร้างมาตรฐานกลางในการทำงาน และลดความซ้ำซ้อนของระบบ
- เพื่อสนับสนุนการบูรณาการข้อมูลและการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงาน
- เพื่อช่วยให้การบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงเป็นไปอย่างมีทิศทางและยั่งยืน

องค์ประกอบหลักของสถาปัตยกรรมองค์กร

1. Business Architecture (สถาปัตยกรรมทางธุรกิจ) : วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย และกระบวนงานหลักขององค์กร

2. Data Architecture (สถาปัตยกรรมข้อมูล) : โครงสร้างข้อมูล การจัดเก็บ การแลกเปลี่ยน และมาตรฐานข้อมูล

3. Application Architecture (สถาปัตยกรรมแอปพลิเคชัน) : ระบบงานหรือโปรแกรมที่สนับสนุนกระบวนการต่าง ๆ ขององค์กร

4. Technology Architecture (สถาปัตยกรรมเทคโนโลยี) : โครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยี เช่น เซิร์ฟเวอร์ เครือข่าย ระบบคลาวด์ ฯลฯ

8. การบริหารเทคโนโลยีดิจิทัล

การบริหารเทคโนโลยีดิจิทัล คือ กระบวนการวางแผน ควบคุม จัดการ และบูรณาการการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในองค์กร เพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน การให้บริการ และการเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน โดยครอบคลุมทั้งฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ระบบเครือข่าย ความมั่นคงปลอดภัย และการบริหารข้อมูล

องค์ประกอบหลักของการบริหารเทคโนโลยีดิจิทัล

1. การวางแผนกลยุทธ์ด้านเทคโนโลยี (Digital Technology Strategy) : สอดคล้องกับพันธกิจและวิสัยทัศน์ขององค์กร มุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีเพื่อสร้างคุณค่าและนวัตกรรม

2. การจัดการทรัพยากรเทคโนโลยี (IT Resource Management) : การจัดหา/พัฒนา/บำรุงรักษาอุปกรณ์ ซอฟต์แวร์ ระบบ และเครือข่าย การบริหารงบประมาณและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี

3. การบูรณาการและการเชื่อมโยงระบบ (System Integration) : ใช้แพลตฟอร์มร่วม และมาตรฐานกลางของภาครัฐ เช่น GDX, e-Signature, G-Cloud

4. การจัดการข้อมูล (Data Management) : การจัดเก็บ แบ่งปัน วิเคราะห์ และใช้ข้อมูล

อย่างมีประสิทธิภาพและปลอดภัย สนับสนุนการตัดสินใจที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูล (Data-Driven Decision Making)

5. การรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ (Cybersecurity Management) : การป้องกันภัยคุกคามทางไซเบอร์และการบริหารความเสี่ยงด้านข้อมูล ปฏิบัติตามแนวทาง PDPA และมาตรฐานความมั่นคงปลอดภัยภาครัฐ

9. Service Level Agreement (SLA)

ข้อตกลงระดับการให้บริการ หรือ Service Level Agreement (SLA) คือ ข้อตกลงระหว่าง "ผู้ให้บริการ" และ "ผู้รับบริการ" ที่กำหนดระดับและคุณภาพของการให้บริการไว้อย่างชัดเจน เป็นเครื่องมือสำคัญในการควบคุมและประเมินผลการให้บริการ โดยเฉพาะในการให้บริการด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และระบบสารสนเทศในองค์กรภาครัฐ

องค์ประกอบสำคัญของ SLA

1) คำจำกัดความของบริการ (Service Description) : ระบุรายละเอียดของบริการที่จัดให้ เช่น ระบบที่ดูแล ฟังก์ชันการใช้งาน ขอบเขตการบริการ

2) ระดับการให้บริการ (Service Levels) : เช่น เวลาการให้บริการ (Service Hours), ระยะเวลาการตอบสนอง (Response Time), เวลาการแก้ไขปัญหา (Resolution Time), ระดับความพร้อมใช้งานของระบบ (System Availability)

3) บทบาทและความรับผิดชอบของแต่ละฝ่าย : ทั้งฝ่ายผู้ให้บริการและผู้รับบริการต้องเข้าใจและรับผิดชอบร่วมกัน

4) ข้อตกลงในการติดตามและประเมินผล : เช่น รายงานการให้บริการ, การตรวจสอบ SLA, การประชุมทบทวนคุณภาพการบริการ

5) มาตรการรองรับกรณีไม่เป็นไปตาม SLA : เช่น แนวทางการเยียวยา ปรับปรุง หรือบทลงโทษตามที่ตกลงกัน

ประโยชน์ของ SLA ต่อการเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัล

- ยกระดับคุณภาพการให้บริการภาครัฐ ให้มีความชัดเจนและเชื่อถือได้
- ลดความขัดแย้งและความเข้าใจผิด ระหว่างหน่วยงาน
- ช่วยให้การบริหารระบบสารสนเทศและโครงการดิจิทัลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
- สนับสนุนหลักธรรมาภิบาล และการบริหารราชการแบบมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้

จัดทำโดย
นางสาวชนกนาถ น้อยคำภา
นักวิชาการเกษตรชำนาญการ
สถานีพัฒนาที่ดินบุรีรัมย์
สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต 3
14 สิงหาคม 2568

DGA
DIGITAL GOVERNMENT DEVELOPMENT AGENCY

TDGA
THAILAND DIGITAL GOVERNMENT ACADEMY

ประกาศนียบัตร

ให้ไว้เพื่อแสดงว่า

คุณ ชนกนาถ น้อยคำภา

ได้ผ่านการอบรมด้วยระบบการเรียนออนไลน์ในบทเรียน

การเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัล

จำนวนชั่วโมงการเรียนรู้ 1:00 ชั่วโมง

โดยสถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล
ภายใต้การดำเนินงานของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)
ให้ไว้ ณ วันที่ 14 สิงหาคม 2568

(นางไอรดา เหลืองวิไล)

รองผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

รักษาการแทนผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล

Signed by สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (DGA)
Date: 2025-08-14T17:00:58.743+07:00

9cc4f136