

สรุปบทเรียนการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล
เรื่อง ภาวะผู้นำในยุคดิจิทัล (Digital Leadership)
จบหลักสูตรและทำแบบทดสอบการประเมิน วันที่ ๓ สิงหาคม ๒๕๖๔

๑. วัตถุประสงค์

- ๑.๑ เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับ Disruptive Technologies
- ๑.๒ เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้และความเข้าใจองค์กรดิจิทัลและการสื่อสารในการต่อยอดการเปลี่ยนแปลง
- ๑.๓ เพื่อให้ผู้เรียนมีความเข้าใจในแนวทางการพัฒนาทักษะความเป็นผู้นำในยุคดิจิทัล

๒. เนื้อหาและหัวข้อวิชาของการพัฒนาความรู้

กระบวนการเปลี่ยนผ่านไปสู่การเป็นดิจิทัล (Digital Transformation)

กระบวนการเปลี่ยนผ่านไปสู่การเป็นดิจิทัล (Digital Transformation) หมายถึง การปรับเปลี่ยนรูปแบบธุรกิจ (Business Model) อาศัยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Technology) เพื่อสร้างคุณค่า (Value Creation) ให้ลูกค้าและผู้บริโภคเป็นสำคัญ

๑. Citizen-centric Business Model เป็นรูปแบบบริการประชาชนที่มุ่งเน้น Creative and Delivering Value ที่ตอบโจทย์ความต้องการ (Gains) และปัญหา (Pain or Problems) ของประชาชน

๒. Process Digitization หมายถึง การใช้เทคโนโลยีไอซีทีหรือดิจิทัลเพื่อ Automate งานด้านกระบวนการภายในองค์กร (Core process) ขององค์กร (Vertical Integration) บูรณาการกับกระบวนการทำงาน ของหน่วยงานภายนอก (Horizontal Integration) ทั้งภาครัฐและเอกชน

๓. The Offerings การออกแบบ Offering ภายใต้กลยุทธ์ Citizen-Centric ทำได้ ๓ วิธี ดังนี้

วิธีที่ ๑ อาศัย Intuition (สัญชาตญาณ)

วิธีที่ ๒ ใช้นวัตกรรมสิบชนิดของ Larry Keeley แห่ง Deloitte

วิธีที่ ๓ อาศัย Data Analytics เพื่อหา Solutions

๔. Value Creation System is a Platform คือ การสร้างระบบในการส่งมอบคุณค่าโดยการเชื่อมโยงกับ ทรัพยากรต่างๆของภาครัฐ ทั้งในด้านข้อมูลและบริการ บูรณาการให้อยู่ใน platform เดียวกัน สามารถให้บริการ ประชาชน โดยการประสานหลายหน่วยงานให้ทำงานร่วมกัน เพื่อบริการประชาชนให้สามารถติดต่อหลายๆ หน่วยงานได้แบบเบ็ดเสร็จในที่เดียวกัน

Why Digital Transformation in Public Sector

แนวทางในการทำ Digital Transformation ในภาครัฐไม่แตกต่างกับภาคธุรกิจแต่จะมีมุมมองในการสร้าง Innovative Model เน้นในส่วนของการบริการเป็นหลัก ไม่เน้นการทำกำไร ปรับปรุงบริการที่ดีขึ้น สิทธิ ในการเข้าถึงข้อมูล แนวทางการนำ Digital Transformation ไปประยุกต์ใช้สามารถจัดกลุ่มได้ ดังนี้

๑. เพิ่มทักษะด้านดิจิทัล เริ่มตั้งแต่การสร้างทักษะ ปลูกฝังทักษะ และประยุกต์ใช้ทักษะในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงนำเสนอบริการแบบใหม่ เกิดเป็นนวัตกรรมเพื่อส่งมอบคุณค่าให้ประชาชน

๒. การสร้างนวัตกรรมเพื่อบริการประชาชนในวงกว้าง สอดคล้องกับหน่วยงานของรัฐต่างๆ เพื่อสามารถให้บริการแบบที่เดียวเบ็ดเสร็จ รวมทั้งความรวดเร็วในการให้บริการ แบบฟอร์มสำหรับรายงานต่อผู้บังคับบัญชา

๓. การส่งมอบคุณค่าให้กับลูกค้า คือ ประชาชน และภาคธุรกิจ

Digital Disruption คือ การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นเมื่อเทคโนโลยีดิจิทัลรุ่งเรือง ซึ่งโดยมากการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้มักส่งผลกระทบต่อภาคธุรกิจและภาคอุตสาหกรรม ทำให้ต้องเปลี่ยนวิธีการทำงานใหม่ เปลี่ยนสภาพแวดล้อมการทำงานใหม่ ไปจนถึงต้องปรับเปลี่ยนเป้าหมายการทำงานให้สอดคล้องกับความต้องการใหม่ๆ ที่มาพร้อมความเจริญทางเทคโนโลยีด้วย

ทักษะด้านดิจิทัล (Digital Capabilities)

ทักษะด้านดิจิทัล จำเป็นต้องสร้างทั้งระดับองค์กร ผู้นำภาครัฐ และ บุคคล โดยทักษะที่ควรต้องมีในองค์กร ประกอบด้วย

๑. Creating Customer Experience ทักษะในการให้บริการ เพื่อปรับปรุงเปลี่ยนแปลงบริการที่ดีขึ้นกับประชาชน

๒. Exploiting Core Operations การปรับปรุงแก้ไขกระบวนการที่เป็นจุดคอขวด หรือขั้นตอน การทำงานที่เยิ่นเย้อ และไม่ได้มอบคุณค่าให้ประชาชน ให้เป็นบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

๓. Reinventing Business Models การสร้างนวัตกรรมในการบริการแบบใหม่โดยใช้เครื่องมือ ดิจิทัล หรือข้อมูล โดยใช้ทรัพยากรในองค์กร

ทักษะของผู้บริหาร (Leadership Capabilities) ที่ควรต้องมีหรือควรสร้างให้มีในผู้นำ

๑. Digital Vision มีวิสัยทัศน์ที่ดีและมีความต้องการที่จะผลักดันองค์กร

๒. Organization Engagement ต้องเข้ามาคลุกคลี ในการเปลี่ยนแปลง รวมทั้งการให้รางวัลให้กำลังใจ การจูงใจให้มีความสอดคล้องเหมาะสมเพื่อขับเคลื่อนองค์กรสู่รัฐบาลดิจิทัล

๓. Governing Organization Structure แบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบให้ชัดเจนในการปรับเปลี่ยนองค์กรเพื่อขับเคลื่อนองค์กร

องค์ประกอบแห่งความสำเร็จในการขับเคลื่อนให้เกิดการปรับเปลี่ยนประกอบด้วย ๓ ส่วน

๑. New Citizen Experience สร้างประสบการณ์ใหม่ๆ ที่ดีขึ้นของประชาชน มีความเข้าใจ ความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง เพื่อนำเสนอบริการที่ดีให้กับประชาชน อาจมีความร่วมมือกันระหว่างหน่วยงาน เพื่อให้เกิดประสบการณ์ที่ดีให้กับประชาชนในการรับบริการในรูปแบบที่เดียวเบ็ดเสร็จ

๒. Transform Process and Service Models การปรับเปลี่ยนกระบวนการ เช่น สร้าง platform เพื่อเชื่อมต่อการให้บริการข้อมูล

๓. Empower Workforce Efficiency and innovation เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน สร้างทักษะบุคลากรภาครัฐ ใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีที่ทันสมัย

การทำ Citizen Centric Service ประกอบด้วย ๖ แนวทางในการประยุกต์ใช้ Digital Transformation ในภาครัฐ

๑. People, Process and Culture มีผู้นำที่ดี ที่มีวิสัยทัศน์ มีบุคลากรมี Digital Skills ที่เหมาะสม มีการปรับวัฒนธรรมองค์กรให้เปิดรับการเปลี่ยนแปลงไม่ต่อต้าน

๒. Reimagined Value จะนำดิจิทัลไปสร้างคุณค่าในการให้บริการที่ดีขึ้นกว่าเดิมได้อย่างไรในมุมมองของประชาชน

๓. Data and Analytics การประยุกต์ใช้ข้อมูลภายในหน่วยงานตนเอง และการประสานบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงาน

๔. Security สร้างความเชื่อมั่นให้กับหน่วยงานภายนอกที่มีประสานบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงานของเรา จำเป็นต้องมีการปกป้องความปลอดภัย ทั้งด้านข้อมูลส่วนบุคคล และข้อมูลภาครัฐ

๕. Orchestration ปรับกระบวนการทำงานและลดกระบวนการทำงานขั้นตอนการทำงานและไม่ได้คุณค่า ลดคอขวดในการทำงาน ลดการทำงานที่ซ้ำซ้อน เป็นการทำให้ one stop service

๖. Technology and Data Architecture สร้างเครื่องมือในรูปแบบบูรณาการอย่างยั่งยืน

ประโยชน์ที่ได้รับจากการพัฒนาความรู้

๑. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ Disruptive Technologies

๒. มีความรู้ความเข้าใจองค์กรดิจิทัลและการสื่อสารในการต่อยอดการเปลี่ยนแปลง

๓. มีความเข้าใจในแนวทางการพัฒนาทักษะความเป็นผู้นำในยุคดิจิทัล

ผู้สรุปทเรียน

นางสาวเกศสิริ พิพัฒน์พงศธร

เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

ประกาศนียบัตร

ให้ไว้เพื่อแสดงว่า

เกศสิริ พิพัฒน์พงษ์ศรี

ได้ผ่านการอบรมด้วยระบบการเรียนออนไลน์ในบทเรียน
ภาวะผู้นำในยุคดิจิทัล (Digital Leadership)

จำนวนชั่วโมงการเรียนรู้ 1:30 ชั่วโมง

โดยสถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล
ภายใต้การดำเนินงานของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)
ให้ ณ วันที่ 3 สิงหาคม 2569

A. L.

(นางไอรดา เหลืองวิไล)

รองผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

รักษาการแทนผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล



e0bc2652

Signed by สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (DGA)
Digital Government Development Agency (Public
Organization) (DGA)

Date: 2026-08-03T15:15:36.289+07:00