

สรุปประเด็นการสัมมนาเชิงปฏิบัติการกลุ่มย่อย ห้องที่ 1 “การออกแบบองค์กรดิจิทัล (Designing Digital Organization)”

อำนวยความสะดวกโดย นายมนู อรดีดลเชษฐ์
อ.ก.พ.วิสามัญเฉพาะกิจเกี่ยวกับการขับเคลื่อนการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการ

นายदनัยรัฐ ธนบัตรธรรมจารี
วิทยากร

การขับเคลื่อนไปสู่การเป็นประเทศไทย 4.0 เป็นความพยายามของรัฐบาลที่จะสร้างการเปลี่ยนแปลงให้เกิดขึ้นกับสังคมไทยไปสู่สังคมดิจิทัลซึ่งสอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกที่ได้รับผลกระทบจากความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัลเช่นเดียวกัน ดิจิทัลเข้ามาเปลี่ยนการใช้ชีวิตของพวกเราทุกคน และทำให้ประชาชนตั้งความคาดหวังในการบริการของภาครัฐสูงมากขึ้นตามไปด้วย ซึ่งนั่นส่งผลให้หน่วยงานต่าง ๆ ของภาครัฐจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนไปสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล (Digital Transformation)

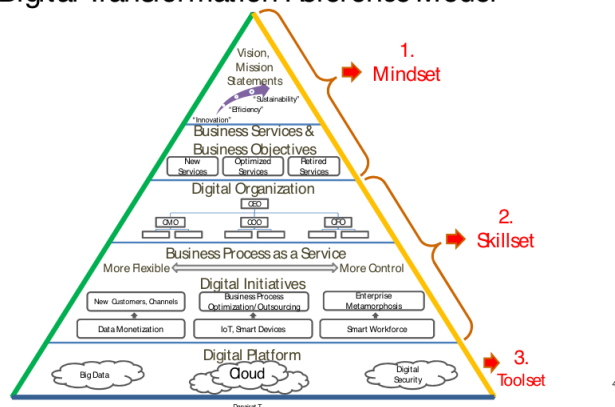
การปรับเปลี่ยนสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล (Digital Transformation) คือ การปรับเปลี่ยนวิธีคิด เปลี่ยนวิธีการทำงาน และเปลี่ยนวิธีการให้บริการประชาชน เป็นการเดินทาง (Journey) ขององค์กรใดองค์กรหนึ่งเพื่อไปให้ถึงเป้าหมาย โดยใช้กลุ่มของเทคโนโลยีดิจิทัล 3 กลุ่ม คือ (1) เทคโนโลยีดิจิทัลที่สามารถเชื่อมโยง (connectivity) (2) เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) และ (3) กลุ่มเทคโนโลยีดิจิทัล Block Chain ซึ่งเทคโนโลยีดิจิทัลทั้ง 3 กลุ่มที่กล่าวมาทั้งหมดนี้ จะเข้ามาเปลี่ยนวิธีการระบุด่วน และส่งผลให้ต้องมีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานของพวกเราทั้งหมด เราจึงจำเป็นที่จะต้องเปลี่ยนแปลงแนวคิดรูปแบบในการทำงาน (Business Model) ใหม่ เปลี่ยนวิธีการทำงานใหม่ เพื่อมุ่งไปสู่เป้าหมายที่ไม่ใช่เพียงแค่ว่าองค์กรจะได้อะไร แต่คือเป้าหมายที่ว่า “ประชาชนจะต้องได้รับประโยชน์” นี้คือ Digital Transformation

เมื่อจะทำการปรับเปลี่ยนเป็นองค์กรดิจิทัล (Digital Transformation) จะต้องกลับไปพิจารณาองค์ประกอบ 5 องค์ประกอบ ตาม Digital Transformation Reference Model ก่อน ประกอบด้วย 1) Vision Mission 2) Business Services และ Business Objectives Digital 3) Organization Business Process as a Service 4) Digital Initiatives และ 5) Digital Platform ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องให้ความสำคัญกับการมีวิสัยทัศน์ที่เป็นประเทศไทย 4.0 เสียก่อน การปรับเปลี่ยนในส่วนอื่น ๆ จึงจะตามมาเพื่อนำไปสู่การเป็นประเทศไทย 4.0 ได้ ผู้บริหารขององค์กรจึงมีความสำคัญยิ่งต่อการปรับเปลี่ยนเป็นองค์กรดิจิทัล (Digital Transformation) หากปราศจากการผลักดันของผู้บริหารแล้วก็เป็นเรื่องยากที่จะสร้างการปรับเปลี่ยน ดังนั้น ก่อนที่ลงมือปรับเปลี่ยนอะไร ฝ่ายบริหารจำเป็นที่จะต้องระดมความคิดเห็นทั้งจากคนภายในและภายนอกองค์กรเพื่อให้มีวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนเสียก่อนว่าจะไปทิศทางและจะไปด้วยกลยุทธ์แบบไหน แล้วจึงจะกำหนดบริการ กำหนดทักษะของคน กำหนดอุปกรณ์และเทคโนโลยีดิจิทัลที่จะต้องใช้

ประเด็นสำคัญที่ทุกหน่วยงานจะต้องตระหนักในการออกแบบองค์กรดิจิทัล ก็คือ หน่วยงานต้องรู้ว่าตอนนี้องค์กรของตนเองอยู่ในระยะใดของการเป็นองค์กรดิจิทัล เป็นระยะ Early เป็นระยะ Developing หรือเป็นระยะ Mature องค์กรจะสร้างบริการอะไรและต้องทำให้คนในองค์กรกลุ่มใด มีทักษะอะไร ในช่วงเวลาไหน เพื่อไปสู่เป้าหมายของการเป็นองค์กรที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนหรือแก้ปัญหาให้กับประชาชนได้ โดยอาศัยเทคโนโลยีดิจิทัล ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดประโยชน์อย่างแท้จริงโดยมิใช่การพัฒนาข้าราชการหรือบุคลากรโดยไร้ซึ่งทิศทางซึ่งจะทำให้สิ้นเปลืองงบประมาณเป็นจำนวนมากโดยเปล่าประโยชน์

เรามักเข้าใจว่า การออกแบบองค์กรดิจิทัล จะต้องเอาดิจิทัลเป็นตัวตั้ง แต่จริงๆ แล้ว จะต้องคิดถึงองค์ประกอบหลักของการเป็นองค์กรให้ครบถ้วนก่อน ไม่ว่าจะ Vision, Mission วัตถุประสงค์ของธุรกิจ กระบวนการในการให้บริการขององค์กร คือ จะต้องรู้ว่าจะต้องทำอะไรก่อน แล้วจึงค่อยดึงเอาดิจิทัลเข้ามาช่วยในงาน

Digital Transformation Reference Model

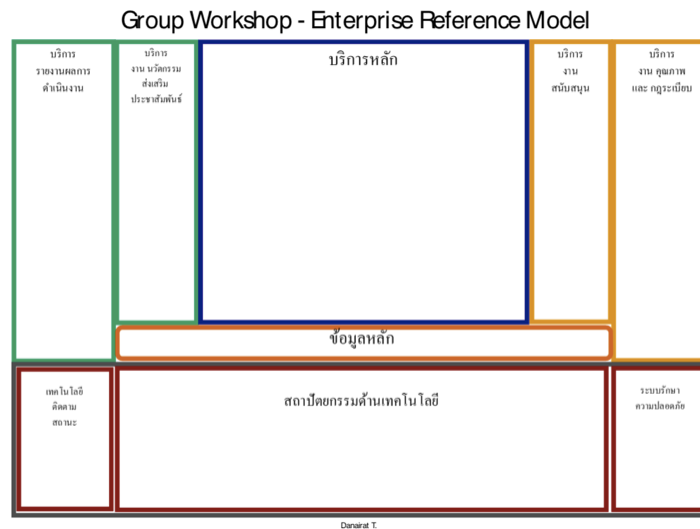


เมื่อจะทำโปรเจกต์ที่เกี่ยวข้องกับดิจิทัลจะต้องมาดูก่อนว่า องค์กรหรือหน่วยงานเราจะทำอะไร เพื่อให้ประชาชนได้ประโยชน์อะไร มีใครเข้ามาเกี่ยวข้องบ้าง มีอุปสรรคอะไรบ้าง แล้วควรนำดิจิทัลมาในรูปแบบใดเพื่อให้งานนั้นสำเร็จ

Business Services and Digital Initiatives Worksheet

ชื่อบริการ: _____ หมายเลขผู้ให้บริการ: _____ Service Owner: _____ Version: _____ Date/Time: _____ Prepared by: _____		เป้าประสงค์: 1. _____ Objectives: 2. _____ <input type="checkbox"/> New (New) <input type="checkbox"/> Enhance (Improve) <input type="checkbox"/> Retire (Retire)	
ชื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (Stake Holders) [Icons of people] _____ พนักงานรัฐ รัฐมนตรี นายกรัฐมนตรี SME ชุมชน ประชาชน		ขั้นตอนการทำงาน, สารสนเทศ (Evidences) Key Processes 1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____ 5. _____	
ประเด็นความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน (Non-IT Issues) <input type="checkbox"/> งบประมาณ _____ <input type="checkbox"/> ทรัพยากรบุคคล _____ <input type="checkbox"/> วัฒนธรรมองค์กร _____ <input type="checkbox"/> ทัศนคติ _____		ประเด็นความเสี่ยงด้านเทคโนโลยี (IT Digital Issues) <input type="checkbox"/> Cloud _____ <input type="checkbox"/> IoT _____ <input type="checkbox"/> Big Data _____ <input type="checkbox"/> Social Network/ Omnichannel _____	

การมีสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture) หรือ Enterprise Blue Print แบบหลวม ๆ ขององค์กรจะช่วยให้เรามองเห็นองค์กรในภาพรวม เห็นตั้งแต่การควบคุมดูแลคนไปจนถึงการควบคุมอุปกรณ์ การรักษาความปลอดภัยจากประตูไปจนถึงความปลอดภัยทางไซเบอร์ แผนภาพด้านล่างแสดงให้เห็นตั้งแต่ในเรื่องของความสมดุลของบริการหลัก ส่วนสนับสนุน ความมั่นคง นวัตกรรม และความสามารถในการทำงาน ซึ่งทำให้เห็นว่าใคร ทำอะไร อยู่ที่ไหน และบริการใดต้องเกิดขึ้น ซึ่งแสดงถึงความสมดุลของงานเก่า งานใหม่ และงานที่ต้องยุบเลิก อย่างเป็นพลวัตรเพื่อขับเคลื่อนไปสู่เป้าหมายองค์กร



ท่านสามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติม อาทิ เอกสารเผยแพร่ วิดีโอบันทึกกิจกรรม ในหัวข้อ “การออกแบบองค์กรดิจิทัล” ได้ที่ <https://www.ocsc.go.th/digitalskills/seminar2/room1> หรือสแกน QR Code ด้านล่าง

