

ว. กับการเปลี่ยนผ่าน Digital Transformation สู่การเป็น Smart Organization 2027

บทสัมภาษณ์

ดร.ภัทรวุฒิ แสงศิริ

ผู้อำนวยการสำนักดิจิทัลและสารสนเทศ วว.

ศิระ ศิลานนท์ และสลิลา พัฒนาศิริ

สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (วว.)

35 หมู่ที่ 3 เทคโนโลยี ตำบลคลองห้า อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี 12120

จากสถานการณ์โรคระบาด COVID-19 ที่ทั่วโลกที่ผ่านมา 3 ปี ได้เปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตในหลายๆ ด้าน และยังเป็นแรงผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนผ่านสู่ยุคดิจิทัลเร็วยิ่งขึ้นกว่าที่เคยคาดการณ์กันไว้ โดยเฉพาะกับภาครัฐและรัฐบาลดิจิทัลของทุกประเทศ สำหรับประเทศไทย มีการออกพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 ขึ้น ซึ่งจะมีผลบังคับใช้ในวันที่ 10 มกราคม พ.ศ. 2566 นี้ เพื่อมุ่งหมายเปิดทางและเร่งให้ทุกองค์กรภาครัฐต้องยกระดับงานติดต่อกับราชการหรือบริการประชาชน สู่การปฏิบัติด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ตามยุคสมัยดิจิทัลให้มีบริการที่สมบูรณ์มากขึ้น

วารสาร วว. ฉบับนี้ ได้รับเกียรติจาก ดร.ภัทรวุฒิ แสงศิริ ผู้อำนวยการสำนักดิจิทัลและสารสนเทศ วว. กรุณามอบข้อเล่าถึงแนวทางการพัฒนาการเปลี่ยนผ่าน วว. สู่การเป็นองค์กรดิจิทัล ในระยะเวลาอีก 5 ปีจากนี้กันว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงอะไรบ้างในสถาบันวิจัยของประเทศที่กำลังจะมีอายุครบ 60 ปีของการก่อตั้ง ในปี พ.ศ. 2566 ที่จะถึงนี้กันบ้าง

สำนักดิจิทัลและสารสนเทศ วว. (สทส.) ซึ่งมีบทบาทภารกิจในการดำเนินงานด้านดิจิทัลและระบบสารสนเทศของ วว. ได้จัดทำ แผนพัฒนาดิจิทัล วว. ระยะ 5 ปี พ.ศ. 2566-2570 (สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย 2565) โดยมีการกำหนดยุทธศาสตร์ด้านดิจิทัล ออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่

1. **Smart Infrastructure:** โครงสร้างพื้นฐานและความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ

2. **Smart People:** การพัฒนาบุคลากร และการสร้างความตระหนักรู้ทางดิจิทัล

3. **Data Driven Organization:** การขับเคลื่อนองค์กรด้วยข้อมูล

4. **Digital Service:** องค์กรที่บริหารจัดการและบริการด้วยรูปแบบดิจิทัล

รวมเป็นวิสัยทัศน์การพัฒนาดิจิทัลว่า “ว. เป็นองค์กรนวัตกรรม ที่ถูกขับเคลื่อนด้วยข้อมูล (Data Driven) มีระบบสนับสนุนกลุ่มงานหลักขององค์กร (Digital Service) บุคลากรมีศักยภาพด้านดิจิทัล (Smart People) โครงสร้างพื้นฐานและการรักษาความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (Smart Infrastructure) เพื่อก้าวสู่องค์กรอัจฉริยะ (Smart Organization)”

โดยแบ่งเป้าหมายและระยะการดำเนินงานออกเป็น 3 ระยะ ได้แก่

ระยะที่ 1 : การบริการในรูปแบบดิจิทัลในทุกมิติ (Digital Service) ปี พ.ศ. 2566 - 2567

ทบทวน ปรับปรุง ออกแบบและพัฒนา ระบบข้อมูล และกฎระเบียบ ทั้งกระบวนการทำงานของ ว. สู่ระบบดิจิทัล เช่น การปรับปรุงกระบวนการบริการลูกค้า การจ่ายเงินผ่านระบบ QR Code การนำข้อมูลงานบริการวิเคราะห์ทดสอบและการบริการวิจัยลงฐานข้อมูล การบริการแบบ One Stop Service

ที่มีประสิทธิภาพและรวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำ ตรวจสอบได้ สืบค้นง่าย จนถึงรับใบเสร็จรับเงินแบบออนไลน์

ระยะที่ 2 : การขับเคลื่อนองค์กรด้วยข้อมูล (Data Driven) ปี พ.ศ. 2568 - 2569

การขับเคลื่อนองค์กรด้วยข้อมูล ที่ครอบคลุมทั้ง การเก็บข้อมูล (collect data) คุณภาพของข้อมูล (data quality) เครื่องมือในการจัดการข้อมูล (data tools) การเข้าถึงข้อมูลและการจัดทำธรรมาภิบาลข้อมูล (Access & Data Governance) ตลอดจนการสร้างสังคมแห่งการแบ่งปันความรู้ (data knowledge society)

ระยะที่ 3 : องค์กรอัจฉริยะ (Smart Organization) ปี พ.ศ. 2570

ว. เป็นองค์กรที่สามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างชาญฉลาด พร้อมทั้งสามารถปรับตัวเพื่อสร้างความสามารถที่มีเอกลักษณ์ในการสร้างคุณค่า เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง

เส้นทางสถานะดิจิทัล วว. ในปัจจุบัน

ว. มีคณะอนุกรรมการบริหารจัดการสารสนเทศและดิจิทัล หรือเรียกอย่างย่อว่า “บอร์ดอนุฯ DT” (DT; Digital Technology) ซึ่งทำหน้าที่กำกับดูแลนโยบายด้านดิจิทัลทั้งหมดของ วว. ได้ตั้งเป้าหมายไว้ว่า ในอีก 5 ปีจากนี้ วว. จะเป็นองค์กรในรูปแบบ Smart Organization เมื่อถึงปี พ.ศ. 2570 ปัจจุบันสถานะทางดิจิทัลของ วว. มีการพัฒนาขึ้นมากกว่าเดิมในช่วงหลายปีที่ผ่านมา ประกอบกับสถานการณ์ โควิด-19 เอง ก็เป็นปัจจัยเร่งให้ สำนักดิจิทัลและสารสนเทศ ต้องปรับปรุงพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและระบบงานต่างๆ เพื่อรองรับการทำงานแบบชีวิตวิถีใหม่ (New Normal) เปลี่ยนผ่านจากยุคระบบเอกสารกระดาษ Documents สู่ Digitization หรือการแปลงให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัลเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งถือเป็นก้าวแรกของการเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัล (digital transformation)

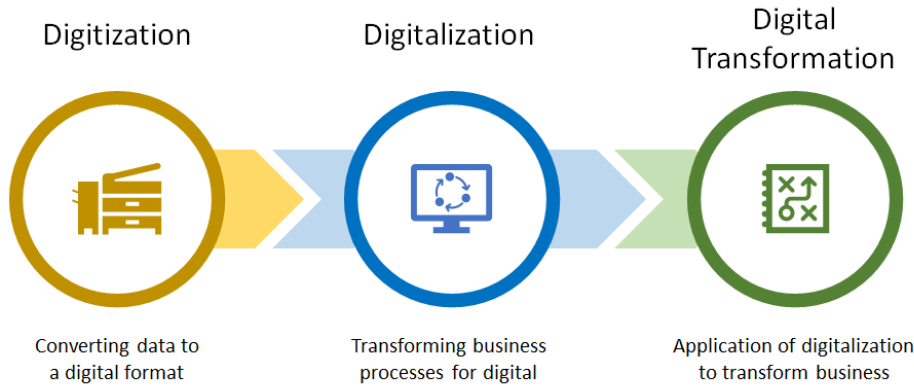
ตัวอย่างที่เห็นได้ชัดและเข้าใจง่ายที่สุดคือ การรุกตลาดอินเทอร์เน็ต ที่ วว. เรามีการพัฒนาและปรับปรุงเว็บไซต์มาอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นแหล่งนำเสนอข้อมูลองค์กรในรูปแบบดิจิทัล ยกกระดับสู่การเป็น วว. สำนักงานใหญ่บนโลกอินเทอร์เน็ต พร้อมเปิดให้ข้อมูลสาธารณะของ วว. ในทุกมิติของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (stakeholder) ทั้งหน่วยงานภาครัฐ

ที่กำกับดูแล เพื่อแสดงถึงความโปร่งใสและธรรมาภิบาลในการกำกับดูแลกิจการที่ดี หรือกับภาคเอกชน ผู้ประกอบการ ประชาชนผู้สนใจทั่วไป ที่ต้องการติดต่อขอรับบริการ หรือเพียงแวะมาทำความรู้จัก เลือกชมผลงานผลิตภัณฑ์วิจัย อ่านองค์ความรู้ที่พร้อมแชร์แบ่งปัน ตลอดจนข่าวประกาศกิจกรรม งานอบรมสัมมนา การจัดซื้อจัดจ้าง รับสมัครงาน หรือแสดงความเห็นกับ วว. ออนไลน์ ได้ทั้งหมด

ในด้านระบบสนับสนุนการดำเนินงานต่างๆ ปัจจุบันเรามีระบบงานออนไลน์ที่ค่อนข้างจะครอบคลุมทุกระบบงานที่สำคัญ ไม่ว่าจะเป็น ระบบการรับส่งเอกสารงานสารบรรณออนไลน์ (TISTR Speedy Correspondence; TSC) ระบบบริหารจัดการฐานข้อมูลทรัพยากรบุคคล (Human Resource Management System; HRIS) ระบบงานการเงินและงบประมาณ (Financial System) ระบบงานบริหารโครงการวิจัย (Research and Development Management System; RDMS) และล่าสุดกับการพัฒนา “ระบบบริการลูกค้าของ วว.” ที่เรียกว่า JUMP (Joint Unit Multi-task Platform) ซึ่งนอกจากเป็นการรวมหลายๆ ระบบเข้ามามีบูรณาการเชื่อมโยงกันแล้ว ยังต้องการจะสื่อนัยถึงการพัฒนาแบบก้าวกระโดดและถือเป็นส่วนหนึ่งของการ Transformations ในด้านเทคโนโลยี และกระบวนการบริการลูกค้า (technology and customer process) ที่ วว. จะดำเนินการ

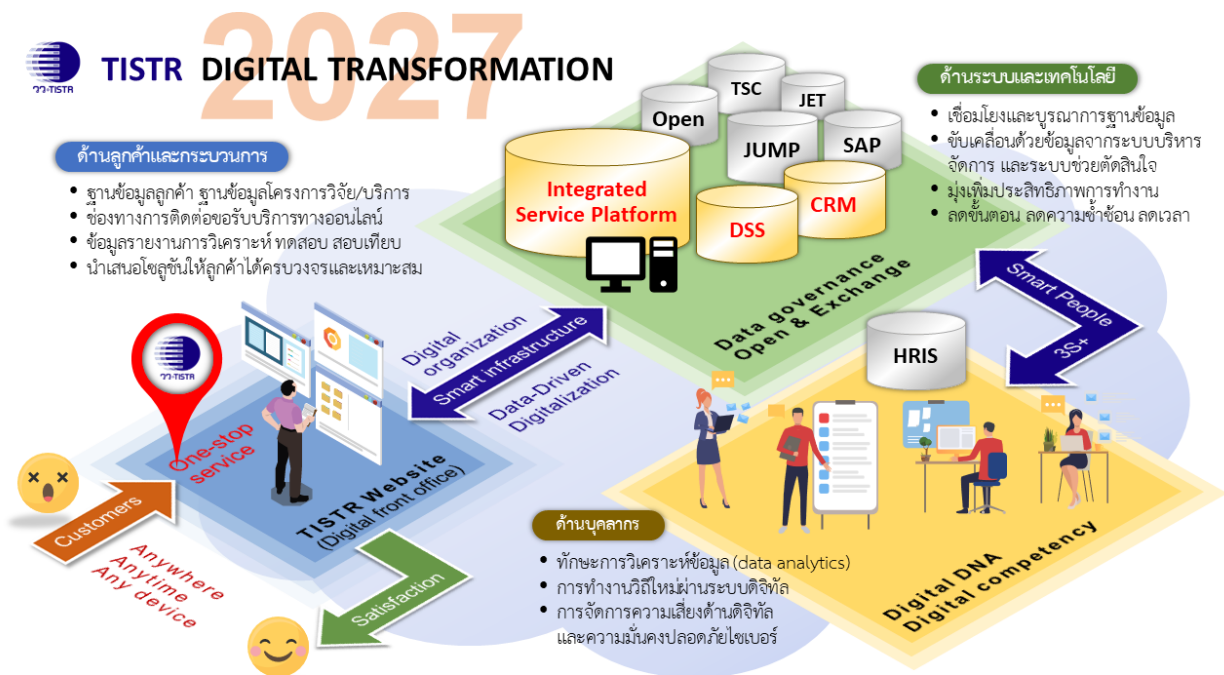
ซึ่งในห้วงเวลาของสถานการณ์ไวรัสโควิดและชีวิตวิถีใหม่ ก็ถือเป็นจังหวะเวลาที่ดีในการผลักดันให้เราเร่งลงมือเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัลได้เร็วขึ้น ส่งผลให้จากเดิมที่กำลังอยู่ในช่วงของการเปลี่ยนผ่านจาก Document to Digitization ลดการใช้กระดาษลงแล้วแปลงมาเป็นรูปแบบดิจิทัล มาเป็นสามารถปฏิบัติงานด้านเอกสารสำนักงาน ในช่วง Work From Home ของการระบาดขั้นวิกฤติได้อย่างต่อเนื่อง วันนี้เราจึง

สามารถดำเนินการเสร็จก่อนแผนงานที่วางไว้ไปได้หลายส่วน และ วว. กำลังก้าวต่อไปอีกขั้นสู่ระดับ Digitalization หรือการปรับเปลี่ยนรูปแบบกระบวนการทำงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล ที่จะสามารถทำงานผ่านระบบออนไลน์ต่างๆ ได้อย่างสอดคล้องกับแนวการทำงานวิถีใหม่ที่สามารถ Work From Anywhere, Anytime, Any device ได้



วว. ได้ปรับปรุงขั้นตอนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับกฎหมายดิจิทัลใหม่ที่ทยอยประกาศมีผลบังคับใช้มากขึ้น ทั้งในด้านการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ ธรรมชาติของข้อมูลและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล การอำนวยความสะดวกและปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ เพื่อมุ่งหวังให้ลูกค้า คู่ค้าพันธมิตร และประชาชน ได้รับความสะดวกรวดเร็ว ติดต่อบริการและรับบริการกันได้ง่ายขึ้น ใกล้ชิดกันมากขึ้น ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลของ วว.

ภาพเป้าหมายอนาคตด้านดิจิทัล วว. ในปี พ.ศ. 2570 เป็นอย่างไร



การพัฒนาองค์กร มีหัวใจสำคัญอยู่ 3 เรื่อง ได้แก่ Process, Technology และ People ดังนั้นเมื่อจะพัฒนาและเปลี่ยนสู่องค์กรดิจิทัล ภาพที่มุ่งไปในอนาคตของ วว. จึงอาจแยกเป็น 3 ฐานได้เช่นเดียวกัน โดยในอีก 5 ปีจากนี้ เราจะพบว่า

1. ด้านลูกค้าและกระบวนการ สามารถรับและส่งมอบบริการทางดิจิทัลผ่านระบบเว็บไซต์ วว. (tistr.or.th) ได้ทั้งหมด เสมือนเป็นศูนย์ One-stop services หรือประตูด้านหน้าออฟฟิศ วว. บนโลกอินเทอร์เน็ต ที่สามารถเข้าถึงได้จากทุกที่ ทุกเวลา และทุกอุปกรณ์เชื่อมต่อสื่อสาร ให้ได้รับข้อมูลหรือการบริการออนไลน์ที่ครบวงจรและเหมาะสมตรงกับความต้องการ สามารถนำไปใช้ได้จริง สร้างความพึงพอใจกลับไปและพร้อมจะกลับมาใช้บริการซ้ำเสมอ

2. ด้านระบบและเทคโนโลยี มีความถึงพร้อมทางด้านโครงสร้างพื้นฐานระบบการทำงานวิถีใหม่ เป็นองค์กรดิจิทัลที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูล บูรณาการแชร์ใช้แลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันได้บนพื้นฐานของเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เสมือน (virtual machine) มีการกำกับดูแลข้อมูลที่มีธรรมาภิบาล ระบบคลังข้อมูลที่เชื่อมโยงพร้อมใช้งาน สามารถช่วยในการตัดสินใจและวิเคราะห์หาโซลูชันที่ตอบโจทย์ลูกค้าได้อย่างมี

ประสิทธิภาพ อีกทั้งยังลดขั้นตอน ลดความซ้ำซ้อน ลดเวลารวมทั้งมีเทคโนโลยีการรักษาความปลอดภัย การป้องกันการโจมตีและสำรองข้อมูลอย่างเป็นระบบและได้รับการรับรองระบบมาตรฐานความมั่นคงปลอดภัยสำหรับสารสนเทศ (ISO/IEC 27001) อย่างต่อเนื่อง

3. ด้านบุคลากร เป็นอีกหนึ่งรากฐานสำคัญของการเปลี่ยนผ่านกระบวนการทำงานวิถีดิจิทัล เป็นองค์กรดิจิทัลที่สมบูรณ์ บุคลากร วว. ต้องเป็นผู้มีทักษะทางดิจิทัล สามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในชีวิตประจำวัน ชีวิตการทำงานได้อย่างราบรื่น วิเคราะห์ข้อมูลให้ได้ผลลัพธ์ช่วยในการตัดสินใจได้ ต้องมีความคิดเชิงวิเคราะห์ เข้าใจและออกแบบบริการในรูปแบบดิจิทัลได้อย่างเหมาะสม ในส่วนผู้บริหารต้องมีทักษะในการกำกับดูแล และส่งเสริมการใช้งานดิจิทัล รวมทั้งมีความเข้าใจในเรื่องสถาปัตยกรรมองค์กร และการเป็นผู้นำทางด้านดิจิทัล เข้ามาปฏิบัติงาน ซึ่งบุคลากรของ วว. ต้องสามารถจัดการความเสี่ยงด้านดิจิทัลรวมถึงมีความตระหนักรู้เท่าทันภัยทางไซเบอร์ และการปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลได้อย่างถูกต้อง

ข้อคิดฝากไว้รับมือกับการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัล

ทุกวันนี้เราทุกคนต้องเกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัลด้วยกันแทบทั้งนั้น ทั้งในมิติของการทำงานหรือจะกับชีวิตส่วนตัวก็ตาม อย่างการซื้อของออนไลน์ หรือแม้แต่หลายร้านค้าออฟไลน์ก็เริ่มไม่รับเงินสดมาสู่การเป็นสังคมไร้เงินสด (cashless society) กันแล้ว โดยเปลี่ยนมาเป็นการสแกน QR code โอนเงิน หรือผ่านกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (digital wallet) จะเห็นได้ว่าเทคโนโลยีเข้ามาเร็วและใกล้ตัวเรามากขึ้นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ทว่าแม้เทคโนโลยีดิจิทัลจะเกิดขึ้นมาเพื่ออำนวยความสะดวก แต่ก็ใช่ว่าภัยอันตรายได้เช่นกันหากถูกนำไปใช้ในทางที่ผิด การมีแผนงานต่างๆ ไว้ก็ยังไม่เพียงพอ สำคัญคือต้องเรียนรู้ปรับตัวและก้าวไปอย่างรู้เท่าทันสถานการณ์และวิถีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอด้วย

เอกสารอ้างอิง

สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย. 2565. แผนปฏิบัติการดิจิทัล สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย ปี พ.ศ. 2566-2570. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: https://www.tistr.or.th/infoweb/info_download.php?dtid=384, [เข้าถึงเมื่อ 2 พฤศจิกายน 2565].