

แบบรายงานผลการพัฒนาความรู้ของข้าราชการ
สถานีพัฒนาที่ดินนนทบุรี สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๑
รอบการประเมินที่.....๒/๒๕๖๗.....ตั้งแต่วันที่... ๑ เมษายน ๒๕๖๗ – ๓๐ ก.ย. ๒๕๖๗.....
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

ชื่อ-นามสกุล.....นายพัศกร ทะसानนท์.....ตำแหน่ง.....นักวิชาการเกษตรปฏิบัติการ.....
กลุ่ม/ฝ่าย.....สถานีพัฒนาที่ดินนนทบุรี สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๑.....
หัวข้อการพัฒนา.....การเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัล.....
สถานที่.....สถานีพัฒนาที่ดินนนทบุรี.....วันที่.....๙ สิงหาคม ๒๕๖๗.....
วิทยากร/ผู้ให้ความรู้.....สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน).....
หน่วยงานที่จัดอบรม.....สถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล.....

สรุปสาระสำคัญ

การเรียนรู้เกี่ยวกับความหมายของการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล รวมทั้งการศึกษาแนวทางการเปลี่ยนแปลงทั้งในเรื่องความคิด การพัฒนาคน การพัฒนาการทำงานร่วมกัน การสร้างวัฒนธรรมดิจิทัลและการบริหารจัดการเทคโนโลยีเพื่อการขับเคลื่อนไปสู่รัฐบาลดิจิทัล โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

๑. เพื่อให้ผู้เรียนตระหนักรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงไปสู่รัฐบาลดิจิทัล
๒. เพื่อให้ผู้เรียนมีความเข้าใจในการเปลี่ยนผ่านสู่วัฒนธรรมการทำงานแบบดิจิทัล
๓. เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้ในองค์ประกอบของสถาปัตยกรรมองค์กร เพื่อเป็นแนวทางการออกแบบงานเพื่อการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล
๔. เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการและมาตรฐานการให้บริการดิจิทัลภาครัฐ
๕. เพื่อให้ผู้เรียนสามารถนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานในองค์กรได้

หัวข้อในบทเรียน ประกอบด้วย ๙ หัวข้อ ได้แก่

๑. การขับเคลื่อนเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล

การเปลี่ยนผ่านไปสู่รัฐบาลดิจิทัลทำให้เกิดการบริการที่ทันสมัยและเพิ่มโอกาสการมีส่วนร่วมของประชาชน และเร่งรัดภาคธุรกิจพัฒนาไปเร็วขึ้น โดยมีประเด็นหลักที่ต้องพิจารณา ได้แก่

๑. Core Capabilities สมรรถนะหลักมี ๔ ประการ คือ ๑) การบริการ ๒) กระบวนการปฏิบัติงาน ๓) แนวทางที่ใช้ตัดสินใจ และ ๔) ข้อมูลข่าวสาร โดยมุ่งในการเพิ่มประสิทธิภาพ และลดต้นทุนการทำงาน เช่น สรรพากรประเทศนอร์เวย์ มีระบบการคำนวณภาษีให้เสร็จ โดยประชากรผู้มีหน้าที่เสียภาษี มีหน้าที่ตรวจสอบและยืนยันเท่านั้น

๒. Organizational Enablers ตัวช่วยสนับสนุน ประกอบด้วย ๑) ยุทธศาสตร์ ๒) โครงสร้างและการกำกับดูแล ๓) ภาวะผู้นำ ศักยภาพและวัฒนธรรม และ ๔) เทคโนโลยี

ปัจจัยที่กล่าวมานี้จะช่วยให้รัฐประเมินตนเอง และจัดลำดับความสำคัญในการเปลี่ยนแปลงได้ เพื่อให้การปฏิบัติของการเปลี่ยนผ่านนั้นมีประสิทธิภาพ

๒. บริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล

การเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล ซึ่งอาจจะเป็นเรื่องที่ยากและท้าทายในทุกๆ องค์กร เพราะการเปลี่ยนแปลงนี้จะเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องได้ ก็ต่อเมื่อวัฒนธรรมองค์กรมีการเปลี่ยนแปลง ทำความเข้าใจแบบเดิมๆ ทำลายให้ทดลองสิ่งใหม่ และยอมรับได้กับความผิดพลาด โดยการเปลี่ยนแปลงมี ๖ ระดับ คือ

๑. ทำแบบเดิม เมื่อไม่ตระหนักถึงความจำเป็น องค์กรก็ยังทำงานแบบเดิมไปเรื่อยๆ ไม่นำมาเพิ่มประสิทธิภาพให้ดีขึ้น ไม่ยอมเปลี่ยนแปลง ไม่นำไปปฏิบัติ เพื่อลดต้นทุน

๒. ทดลองและเรียนรู้ เมื่อถึงเวลาจุดหนึ่ง จะมีคนเห็นความแตกต่างระหว่างอยากแบบเดิมๆ กับการเปลี่ยนแปลง เริ่มอยากเปลี่ยนแปลง เริ่มพัฒนาโอกาส

๓. พัฒนากลยุทธ์การเปลี่ยนแปลง วางกลยุทธ์ด้านบุคลากร กระบวนการเทคโนโลยี บทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน อาจเริ่มเฉพาะกลุ่มก่อนแล้วจึงขยายไปทั่วองค์กร ทั้งนี้กลยุทธ์ที่เกิดขึ้นนั้น ต้องใช้ประชาชน ผู้รับบริการเป็นตัวตั้ง

๔. ถึงเวลาเปลี่ยนแปลง สถานการณ์จะเป็นตัวบังคับให้ถึงจุดเปลี่ยนเพื่อความอยู่รอด กลยุทธ์การเปลี่ยนผ่านจะเกิดขึ้นเป็นทางการในขณะนี้ ที่สำคัญทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นสิ่งจำเป็นที่ทุกคนในองค์กรต้องมี

๕. เปลี่ยนแปลงต่อเนื่อง ต้องอยู่ใน DNA ขององค์กร และดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เพื่อปรับเปลี่ยนในองค์กรให้อยู่ในรูปแบบใหม่ ผู้นำการเปลี่ยนแปลงต้องต้องมีบทบาทในการนำพาองค์กรไปสู่วัฒนธรรมใหม่ เป้าหมายใหม่ และอนาคตในรูปแบบใหม่

๖. ต้องมีนวัตกรรม การเสาะแสวงหาหาความรู้ คิดอะไรใหม่ๆ เป็นส่วนหนึ่งของงานประจำวัน สำหรับปัจจัยหลักของการบริหารการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล ต้องมีปัจจัยดังนี้

๑. กลยุทธ์ มีวิสัยทัศน์ที่ตอบสนองต่อผู้บริโภค และมีกระบวนการ และเทคโนโลยีที่เหมาะสม

๒. การออกแบบ ต้องคำนึงถึงผู้ใช้งานเป็นหลัก

๓. การคิดอย่างเข้าใจ ดำเนินการอย่างรวดเร็ว

๔. การผสมผสาน Software Platform และเทคโนโลยีที่เหมาะสม

๕. ข้อมูล วิเคราะห์เชิงลึก เพื่อใช้ในการตรวจสอบและปรับปรุง

๖. การออกแบบงาน ต้องคำนึงผู้ใช้งานและประโยชน์ที่ได้รับ

๓. การเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัลอย่างยั่งยืน

เพื่อพัฒนารัฐบาลดิจิทัลให้เป็นองค์กรแห่งอนาคตที่แท้จริงนั้น ต้องมีการปรับปรุงทั้งระบบ ไม่ว่าจะเป็นโครงสร้าง การจัดการ กระบวนการ วัฒนธรรม และวิถีคิด ซึ่งการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัลอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนนั้น ต้องมีการปลูกฝังให้ผู้ปฏิบัติงานมีแนวคิด มุมมองคุณภาพและประสิทธิภาพสูงสุดต่อประชาชน มีวิสัยทัศน์เปิดกว้างต่อสาธารณะโดยมีองค์ประกอบ ๕ ประการดังนี้

๑. Customer Experience ทำให้การให้บริการสาธารณะง่ายขึ้น และผู้ใช้รู้สึกถึงได้รับบริการส่วนตัว ต้องคำนึงถึงประชาชนเป็นหลัก

๒. Public Value เพิ่มประสิทธิภาพให้กับงบประมาณที่ลงทุนในการจัดบริการ เช่น มีการใช้ Block Chain ติดตามการใช้งบประมาณ การนำเทคโนโลยี Robotic Process Automatic (RPA) มาใช้กับงานที่ต้องทำซ้ำๆ ช่วยให้การงานรวดเร็วขึ้น ประสิทธิภาพดีขึ้น

๓. Citizen Security ให้ความปลอดภัยกับข้อมูลของประชาชน เพื่อปกป้องข้อมูลจากมิจฉาชีพต่างๆ

๔. Future Workforce ปรับปรุงสมรรถนะของบริการสาธารณะ และพัฒนาคนให้เข้าทำงาน

๕. Smart Infrastructure โครงสร้างพื้นฐานอัจฉริยะ ช่วยส่งเสริมเศรษฐกิจและสังคม

๔. การพัฒนาคนพันธุ์ใหม่ (Digital DNA)

ในยุคปัจจุบัน เทคโนโลยีมีราคาถูก จับต้องได้ และยุคดิจิทัลทำให้คนเข้าถึงเทคโนโลยีอย่างง่ายดาย ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งภาครัฐและเอกชน มีผลให้ทุกองค์กรต้องมีการปรับตัว องค์กรต้องมีการสร้างคนรุ่นใหม่ และ AI เพื่อไปสู่องค์กรดิจิทัล วิธีบริหารจัดการคนเพื่อองค์กรดิจิทัลนั้นมีดังนี้

๑. ต้องมีการเรียนรู้จากภายนอก แต่มองภายในจากข้อเท็จจริง

๒. เดินตามแผน แต่รับฟังเสียงรอบข้าง

๓. เตรียมแผนอื่นสำรองไว้

๔. ปรับโครงสร้างการทำงานให้เป็นองค์กรดิจิทัล

๕. การสร้างบุคลากรความสามารถพิเศษทางด้านดิจิทัล

๕. การทำงานร่วมกันแบบข้ามหน่วยงาน

การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี มีผลต่อเศรษฐกิจการเมืองและสังคมที่มีความซับซ้อนอ่อนไหว และเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็ว คาดเดายาก ผู้นำที่มีศักยภาพเป็นที่ต้องการขององค์กร ซึ่งต้องแสวงหาผู้นำที่มีคุณภาพ เพื่อให้คนในองค์กรสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นและข้ามหน่วยงานได้ ด้วยวัฒนธรรมแบบใหม่ที่เศรษฐกิจผันผวน เทคโนโลยีก้าวหน้า ยุคโลกาภิวัตน์ และการแข่งขันสูง จึงต้องมีวัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็งและมีความพยายามสูง (High Performance Culture) โดยมีวัฒนธรรมที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์องค์กร ผู้ปฏิบัติงานทำงานมุ่งเน้นที่ผลงาน และบริบทองค์กรสนับสนุนและส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรม นอกจากนี้องค์ประกอบของการทำงานหรือการร่วมทีมแบบข้ามหน่วยงานต้องมีองค์ประกอบดังนี้

๑. ต้องสร้างบรรยากาศการทำงานที่สร้างสรรค์ เพื่อดึงความสามารถของแต่ละบุคคลออกมา

๒. ต้องพัฒนาผู้ร่วมทีมให้มีภาวะผู้นำ ทักษะการบริหาร และทักษะการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ

๓. ต้องผลักดันให้ทีมเป็นตัวเร่งการเปลี่ยนแปลง

๖. วัฒนธรรมดิจิทัล

องค์กรดิจิทัลนั้นไม่ได้หมายถึงแต่เพียงแค่มีบริการหรือผลิตภัณฑ์ดิจิทัลหรือว่ามีการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า มีเครื่องมือดิจิทัลหรือการปฏิบัติงานหลักขององค์กรโดยเทคโนโลยีเพียงเท่านั้น แต่บุคลากรในองค์กรต้องคิดแบบดิจิทัล หรือมีวัฒนธรรมดิจิทัลด้วย แม้ว่าวัฒนธรรมดิจิทัลไม่ได้มีรูปแบบใดรูปแบบหนึ่งขององค์กร แต่มีปัจจัยของวัฒนธรรมดิจิทัลขององค์กรที่ประสบความสำเร็จ ๕ ประการ ได้แก่

๑. มุ่งเน้นภายนอกมากกว่าภายใน สนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานให้ความสำคัญภายนอก ทั้งลูกค้า หน่วยงานอื่นที่ต้องทำงานร่วมกัน เพื่อสร้างรูปแบบใหม่ๆ

๒. มอบหมายหน้าที่ไม่ใช่สั่งการ กระจายการตัดสินใจลงไปให้กับผู้ปฏิบัติงาน โดยมีแนวพิจารณาในเรื่องต่างๆ เป็นตัวกำกับการตัดสินใจ แทนการกำหนดข้อปฏิบัติ

๓. สนับสนุน กล้าปฏิบัติงานมากกว่ากลัว ให้ผู้ปฏิบัติงานกล้าที่จะลองทำสิ่งใหม่ กล้าที่จะพลาดและลุกขึ้นอย่างรวดเร็ว เรียนรู้จากความผิดพลาดนั้นมากกว่ากลัวการเสียหน้า เสียตำแหน่งแบบเดิมๆ

๔. เน้นปฏิบัติมากกว่าวางแผน สนับสนุนการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการให้เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว และให้การสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง ต้องเปลี่ยนจากการวางแผนระยะยาวเป็นระยะที่สั้นขึ้น

๕. ให้คุณค่ากับการทำงานร่วมกันมากกว่าเดี่ยว ต้องมีความโปร่งใสมากกว่า และมีปฏิสัมพันธ์กันมากกว่าการทำงานแบบดั้งเดิม การแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกัน

๗. การจัดทำสถาปัตยกรรมองค์กร

สถาปัตยกรรมองค์กร หรือ Enterprise Architecture คือพิมพ์เขียวโครงสร้างเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร ขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุเป้าหมายโดย Business architecture แสดงโครงสร้างการจัดเก็บข้อมูลและการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างระบบต่างๆ ในระบบนิเวศด้วย Information Architecture Application Architecture เป็นตัวแสดงให้เห็นว่าองค์กรมีระบบ IT อะไรบ้าง ที่ใช้ในการปฏิบัติงานและเชื่อมต่อกับระบบ Technical Architecture จะบอกถึง Hardware Network และ Software ที่ใช้ในองค์กร สถาปัตยกรรมทั้ง ๔ นี้เป็นกลไกตอบสนองการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร ขับเคลื่อนด้วยวิสัยทัศน์ และยุทธศาสตร์ขององค์กรเกิดผลลัพธ์ที่เป็นจริง

การพัฒนาสถาปัตยกรรมองค์กรต้องมีการวางแผนงาน ดำเนินงาน และสามารถปรับเปลี่ยนได้ในอนาคต โดยต้องระบุขอบเขตที่จะจัดทำสถาปัตยกรรมองค์กร คัดเลือกกิจกรรม พื้นที่หลักที่จะดำเนินการ ทำเป็นโมเดลขึ้นมา และออกแบบสถาปัตยกรรม ซึ่งการออกแบบสถาปัตยกรรมมี ๔ ขั้นตอน คือ

๑. คัดเลือกและจัดลำดับความสำคัญของ Architectural Models
๒. จัดระบบ Architectural Models ภายใต้ Framework ที่กำหนดไว้
๓. พัฒนา Architectural Models ตามที่กำหนดกระบวนการการทำงานไว้
๔. ขอบเขตงานขององค์กรจะเป็นไปตาม Architectural Models ที่ออกแบบไว้

๘. บริการเทคโนโลยีดิจิทัล

บริการเทคโนโลยีดิจิทัล คือกิจกรรมที่หน่วยงานดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งที่ทำให้เกิดประโยชน์หรือมีคุณค่าต่อผู้ได้รับบริการ บริการดิจิทัล หมายถึง การบริการที่ใช้ช่องทางออนไลน์ในการให้บริการ โดยบริการดิจิทัลอยู่ระดับ ๒ ขึ้นไป ซึ่งโมเดลระดับบริการมีตั้งแต่ ระดับ ๐-๕ ดังนี้

ระดับ ๐ Not a Digital Service ไม่มีบริการออนไลน์เลย เป็นการลงมือทำตั้งแต่ต้นจนจบ

ระดับ ๑ Digitally Supported Service การบริการบางส่วนออนไลน์ และบางส่วนผู้รับบริการต้องลงมือทำเอง

ระดับ ๒ Digital Service ผู้รับบริการทำผ่านออนไลน์ แต่มีบางส่วนที่ผู้ปฏิบัติต้องลงมือทำเอง

ระดับ ๓ Fully Digitalized Service เป็นออนไลน์ทั้งหมด ผู้ใช้บริการจะนำเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการบริการ

ระดับ ๔ Managed Digitalized Service เป็นออนไลน์ทั้งหมดรวมถึงการตรวจ ติดตาม บริหาร จัดการ ดำเนินการแบบออนไลน์ด้วยเช่นกัน

ระดับ ๕ Optimized Digitalized Service เป็นระดับที่สูงที่สุด มีการบริการเหมือนระดับ ๔ แต่เพิ่ม การพัฒนากิจกรรมอื่นๆ อย่างต่อเนื่อง

๙. ข้อตกลงระดับการให้บริการ Service Level Agreement (SLA)

ข้อตกลงระดับการให้บริการ เป็นส่วนหนึ่งของสัญญาการให้บริการที่กำหนดระดับ และมาตรฐานการ ให้บริการ อาจเป็นการบริการจากหน่วยงานภายนอก หรือระหว่างหน่วยงานภาครัฐด้วยกัน หรือหน่วยงาน ภาครัฐให้บริการกับหน่วยงานอื่นๆ ภายนอกก็ได้ SLA เป็นแนวทางที่สำคัญให้ผู้ว่าจ้างและผู้ให้บริการสื่อสาร ได้อย่างมีความเข้าใจตรงกัน SLA เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการประเมินประสิทธิภาพการบริการของผู้ให้บริการ หากบริการได้ดีก็สามารถเพิ่มผลตอบแทนจากการลงทุนให้กับผู้ว่าจ้างได้ การมี SLA นั้น จะทำให้ผู้ว่าจ้างเกิด ความมั่นใจว่า ผู้ให้บริการจะให้บริการตามที่ผู้ว่าจ้างต้องการได้ โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. ทำให้แนวปฏิบัติของการบริการ มีความชัดเจนและประเมินผลได้
๒. มีการชดเชยความเสียหาย หากการบริการไม่เป็นไปตามที่กำหนด
๓. เป็นหลักประกันบริการที่จะได้รับ

ก่อนที่จะทำสัญญาจริงจะต้องมีการทำร่างสัญญาก่อน ซึ่งประเด็นที่ควรกำหนดใน SLA มีดังนี้

๑. เป้าหมายที่องค์กรจะได้รับจากการให้บริการในสัญญานี้
๒. รายละเอียดการให้บริการ บริการนี้คืออะไร การให้บริการทำที่ไหน การบริการให้กับใครในองค์กร หรือให้กับหน่วยงานใด การให้บริการนี้จะทำเมื่อใดระยะเวลาเท่าไร ข้อมูลเหล่านี้จะต้องระบุในเอกสารด้วย
๓. ระบุมาตรฐานการบริการที่ผู้ใช้บริการจะได้รับ
๔. ระบุกลไกที่ใช้ประเมินการให้บริการว่าอยู่ในมาตรฐานที่กำหนดไว้หรือไม่ อย่างไร
๕. ข้อตกลงการชดเชยและ Service Level Credits เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้ผู้บริการ
๖. มีเงื่อนไขให้ผู้รับบริการสามารถบอกเลิกสัญญาได้ หากการให้บริการต่ำกว่ามาตรฐานที่รับได้ ต่อเนื่องกัน

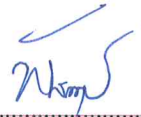
สำหรับหัวข้อในเอกสารข้อตกลง SLA ประกอบด้วย ๑. ภาพรวมของข้อตกลง ๒. วัตถุประสงค์และ เป้าหมายบริการ ๓. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามข้อตกลงนี้ ๔. ระยะเวลาการบริการ ๕. ข้อตกลงการให้บริการ ๖. การบริหารจัดการบริการ

ความเห็นของผู้บังคับบัญชา

() ทราบ

.....
.....
.....

(ลงนาม).....

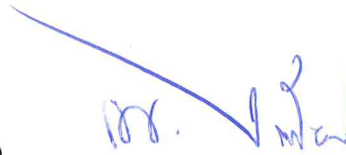


(นายพิสกร ทะसानนท์)

ตำแหน่ง

นักวิชาการเกษตรปฏิบัติการ

(ลงนาม).....



(นายพินิจ จาเนียม)

ตำแหน่ง

ผู้อำนวยการสถานีพัฒนาที่ดินนนทบุรี



นิตินาฬิกา

ขอเสนอประกาศนียบัตรฉบับนี้ให้แก่ผู้แสดงว่า

นายพลสาร พะสานันท์

ผ่านการฝึกอบรมการเรียนรู้ผ่านสื่อออนไลน์ ระบบ LDD e-Training

“อติคุณานุภาพ” ๒๕๖๔

ศูนย์พัฒนาส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม
(๒๔๓ ถนนพหลโยธิน)

ประกาศนียบัตร

ให้ไว้เพื่อแสดงว่า

พัสกร ทะसानนท์

ได้ผ่านการอบรมด้วยระบบการเรียนออนไลน์ในบทเรียน
การเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัล

รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 1 : 0 ชั่วโมง

โดยสถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล
ภายใต้การดำเนินงานของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)
ให้ไว้ ณ วันที่ 3 ส.ค. 2567



(นางไอรดา เหลืองวิไล)

รองผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

รักษาการแทนผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล

Signed by สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพว.)

Date: 2024-08-03T20:26:01.973+07:00

Reason: Confirm Certificate



4aaac02a