

รายงานสรุปการอบรม/สัมมนา/พัฒนาความรู้/ประชุมเชิงปฏิบัติการ/และเป็นวิทยากร  
กองสำรวจดินและวิจัยทรัพยากรดิน กรมพัฒนาที่ดิน

\*\*\*\*\*

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ชื่อ นางสาวพิชชากร นามสกุล สุทธานุกูล  
ตำแหน่ง นักสำรวจดินปฏิบัติการ กลุ่ม/ฝ่าย กลุ่มมาตรฐานการสำรวจจำแนกดิน

หลักสูตร/หัวข้อเรื่องอบรม/สัมมนา/พัฒนาความรู้ฯ

หลักสูตร การเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัล

สถานที่อบรม/สัมมนา/พัฒนาความรู้ฯ

ระบบการฝึกอบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (TDGA e-learning)

หน่วยงานที่จัดฝึกอบรม/สัมมนา/พัฒนาความรู้ฯ

สถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล (TDGA)

ตั้งแต่วันที่ 15 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2567 ถึงวันที่ 16 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2567

เพื่อ  อบรม  สัมมนา  อื่นๆ ระบุ.....

ส่วนที่ 2 สิ่งที่ได้รับจากการอบรม/สัมมนา/พัฒนาความรู้

2.1 รายงานสรุปเนื้อหาสาระสำคัญในการอบรม/สัมมนา/พัฒนาความรู้ฯ

การขับเคลื่อนเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล

การเปลี่ยนผ่านไปสู่รัฐบาลดิจิทัลทำให้เกิดการบริการที่ทันสมัยและเพิ่มโอกาสการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยมีประเด็นหลักที่ต้องพิจารณาได้แก่

1. Core Capabilities สมรรถนะหลัก 4 ประการคือ การบริการ กระบวนการปฏิบัติงาน แนวทางที่ใช้ตัดสินใจและข้อมูลข่าวสาร โดยมุ่งในการเพิ่มประสิทธิภาพ และลดต้นทุนการทำงาน
2. Organizational Enablers ตัวช่วยสนับสนุน ประกอบด้วย ยุทธศาสตร์ โครงสร้างและการกำกับดูแลภาวะผู้นำ ศักยภาพและวัฒนธรรม และเทคโนโลยี

ปัจจัยเหล่านี้จะช่วยให้ภาครัฐมีการประเมินตนเองเพื่อให้ภาครัฐตัดสินใจ จัดลำดับในการเปลี่ยนผ่านได้

บริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล

การบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัลเป็นเรื่องที่ยากและท้าทายในทุกๆ องค์กร เพราะการเปลี่ยนแปลงจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อวัฒนธรรมองค์กรมีการเปลี่ยนแปลง มีทักษะความเข้าใจและสามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัลได้ โดยกระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล มี 6 ระดับ ดังนี้

1. ทำเหมือนเดิม
2. ทดลองและเรียนรู้ สู่การเปลี่ยนแปลง
3. พัฒนากลยุทธ์การเปลี่ยนแปลง
4. ถึงเวลาเปลี่ยนแปลง
5. เปลี่ยนแปลงต่อเนื่อง
6. ต้องมีนวัตกรรม

ขั้นตอนการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัลประกอบด้วย 6 ขั้นตอน คือ

1. การเตรียมการ (Prepare) คือการมีวิสัยทัศน์ เงินทุนและทรัพยากร ละมีการเริ่มต้นที่ถูกต้อง
2. การลงรายละเอียด (Define) หาผลลัพธ์ที่ต้องการ ประโยชน์ที่ผู้มีส่วนได้เสียจะได้รับ
3. ออกแบบ (Design)
4. การพัฒนาและตรวจสอบ (Build and Verify)
5. การเปิดใช้งาน (Launch)

### การเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัลอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

การเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัลอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนนั้น ต้องมีการปลูกฝังให้ผู้ปฏิบัติงานมีแนวคิด มุมมองคุณภาพและประสิทธิภาพสูงสุดต่อประชาชน มีวิสัยทัศน์เปิดกว้างต่อสาธารณะโดยมีองค์ประกอบ 5 ประการดังนี้

1. Customer Experience ทำให้การใช้บริการสาธารณะง่ายขึ้น โดยมีประชาชนเป็นหลัก
2. Public Value เพิ่มประสิทธิภาพให้กับงบประมาณที่ลงทุนในการจัดบริการ
3. Citizen Security ให้ความปลอดภัยกับข้อมูลของประชาชน
4. Future Workforce ปรับปรุงสมรรถนะของการบริการสาธารณะและพัฒนาคนให้เข้าทำงาน
5. Smart Infrastructure โครงสร้างพื้นฐานอัจฉริยะ ช่วยส่งเสริมเศรษฐกิจและสังคม

ปัจจัยที่สำคัญสำหรับการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัลอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน มีด้วยกัน 2 ปัจจัย คือ

1. ปัจจัยการดำเนินการ ประกอบด้วย การเก็บรายละเอียดในกระบวนการ การบริการที่มีประสิทธิภาพ และเทคโนโลยีที่ล้ำสมัย ซึ่งนำไปสู่ประสิทธิภาพในกิจกรรม หรือโครงการต่างๆ ของรัฐบาล
2. ปัจจัยการนำเทคโนโลยีมาใช้ มีความตื่นตัวและเชื่อมั่น การเข้าถึงใช้งานได้ คุณภาพการบริการ ประชาชนมีความพอใจและมีส่วนร่วมสนับสนุน

### การพัฒนาคนพันธุ์ใหม่

ยุคดิจิทัลทำให้คนเข้าถึงเทคโนโลยีได้อย่าง ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งภาครัฐและเอกชน ทุกองค์กร ต้องมีการปรับตัวต้องมีการสร้างคนเพื่อไปสู่องค์กรดิจิทัล วิธีบริหารจัดการคนเพื่อองค์กรดิจิทัลนั้นมีดังนี้

1. ต้องมีการเรียนรู้จากภายนอก แต่มองภายในจากข้อเท็จจริง
2. เดินตามแผน แต่รับฟังเสียงรอบข้าง
3. เตรียมแผนอื่นสำรองไว้
4. ปรับโครงสร้างการทำงานให้เป็นองค์กรดิจิทัล
5. สร้างบุคลากรความสามารถพิเศษ

### การทำงานร่วมกันแบบข้ามหน่วยงาน

การทำงานร่วมกันแบบข้ามหน่วยงาน จำเป็นต้องผู้นำที่มีศักยภาพ เป็นที่ต้องการของทุกคน เพื่อให้คนใน องค์กรก้าวทันเทคโนโลยี และเตรียมพร้อมสำหรับการแข่งขันที่สูงขึ้น ดังนั้นองค์กรจึงจำเป็นต้องมีวัฒนธรรมที่ เข้มแข็งและมีความพยายามสูง (High Performance Culture) โดยมีพฤติกรรมและวัฒนธรรมต้องมีความ สอดคล้องกับยุทธศาสตร์องค์กร ผู้ปฏิบัติงานทำงานมุ่งเน้นที่ผลงาน และมีบริบทองค์กรสนับสนุนและ เสริมสร้างให้เกิดวัฒนธรรม องค์ประกอบของการทำงานหรือการร่วมที่แบบข้ามหน่วยงานประกอบด้วย

1. ต้องสร้างบรรยากาศการทำงานที่สร้างสรรค์ เพื่อดึงความสามารถของแต่ละบุคคลออกมา
2. ต้องพัฒนาผู้ร่วมทีมให้มีภาวะผู้นำ ทักษะการบริหาร และทักษะการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ
3. ต้องผลักดันให้ทีมเป็นตัวเร่งการเปลี่ยนแปลง

## วัฒนธรรมดิจิทัล

1. มุ่งเน้นภายนอกมากกว่าภายใน
2. มอบหมายหน้าที่ไม่ใช่สั่งการ กระจายการตัดสินใจลงไปถึงกับปฏิบัติงาน
3. สนับสนุน กล้าปฏิบัติงานมากกว่ากลัว ให้ผู้ปฏิบัติงานกล้าที่จะลองทำสิ่งใหม่
4. เน้นปฏิบัติมากกว่าวางแผน
5. ให้คุณค่ากับการทำงานร่วมกันมากกว่าเดี่ยว

## การจัดทำสถาปัตยกรรมองค์กร

การจัดทำสถาปัตยกรรมองค์กร คือพิมพ์เขียวโครงสร้างเทคโนโลยีสารสนเทศองค์กร โดยการพัฒนาสถาปัตยกรรมองค์กรต้องมีการวางแผนงาน การดำเนินงานสามารถปรับเปลี่ยนได้ในอนาคต มีการจัดทำเป็นโมเดลและมีการออกแบบสถาปัตยกรรม ซึ่งการออกแบบสถาปัตยกรรมมี 4 ขั้นตอนคือ

1. คัดเลือกและจัดลำดับความสำคัญของ Architectural Models
2. จัดระบบ Architectural Models ภายใต้ Framework ที่กำหนดไว้
3. พัฒนา Architectural Models ตามที่กำหนดกระบวนการการทำงานไว้
4. ขอบเขตงานขององค์กรจะเป็นไปตาม Architectural Models ที่ออกแบบไว้

## บริการเทคโนโลยีดิจิทัล

บริการเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service Maturity Model) หมายถึง การบริการที่ใช้ช่องทางออนไลน์ในการให้บริการ มี 6 ระดับ ดังนี้

- ระดับ 0 Not a Digital Service ไม่มีบริการออนไลน์เลย เป็นการลงมือทำตั้งแต่ต้นจนจบ
- ระดับ 1 Digitally Supported Service การบริการบางส่วนออนไลน์ และบางส่วนผู้รับบริการต้องลงมือทำเอง
- ระดับ 2 Digital Service ผู้รับบริการทำผ่านออนไลน์ แต่มีบางส่วนที่ผู้ปฏิบัติต้องลงมือทำเอง
- ระดับ 3 Fully Digitalized Service เป็นออนไลน์ทั้งหมด
- ระดับ 4 Managed Digitalized Service เป็นออนไลน์ทั้งหมดรวมถึงการตรวจ ติดตาม บริหารจัดการ ดำเนินการแบบออนไลน์ด้วยเช่นกัน
- ระดับ 5 Optimized Digitalized Service เป็นระดับที่สูงที่สุด มีการบริการเหมือนระดับ 4 แต่เพิ่มการพัฒนากิจกรรมอื่นๆ อย่างต่อเนื่อง

## ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)

ข้อตกลงระดับการให้บริการเป็นส่วนหนึ่งของสัญญาการให้บริการที่กำหนดระดับ และมาตรฐานการให้บริการอาจเป็นการบริการจากหน่วยงานภายนอก หรือระหว่างหน่วยงานภาครัฐด้วยกัน หรือหน่วยงานภาครัฐให้บริการกับหน่วยงานอื่นๆ ทำให้แนวปฏิบัติของการบริการ มีความชัดเจนและประเมินผลได้ มีการชดเชยความเสียหายหากการบริการไม่เป็นไปตามที่กำหนด และเป็นหลักประกันบริการที่จะได้รับ โดยประเด็นที่ควรกำหนดใน SLA มีดังนี้

1. เป้าหมายที่องค์กรจะได้รับจากการให้บริการในสัญญานี้
2. รายละเอียดการให้บริการ บริการนี้คืออะไร ทำที่ไหน ให้กับใคร ทำเมื่อใด
3. ระบุมาตรฐานการบริการที่ผู้ใช้บริการจะได้รับ
4. ระบุกลไกที่ใช้ประเมินการให้บริการว่าอยู่ในมาตรฐานที่กำหนดไว้หรือไม่ อย่างไร
5. ข้อตกลงการชดเชยและ Service Level Credits
6. มีเงื่อนไขให้ผู้รับบริการสามารถยกเลิกสัญญาได้ หากการให้บริการต่ำกว่ามาตรฐานที่รับได้ต่อเนื่องกัน

หัวข้อในเอกสารข้อตกลง SLA ประกอบด้วย

1. ภาพรวมของข้อตกลง
2. วัตถุประสงค์และเป้าหมายบริการ
3. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามข้อตกลงนี้
4. ระยะเวลาการบริการ
5. ข้อตกลงการให้บริการ
6. การบริหารจัดการบริการ

## 2.2 ประสบการณ์/ประโยชน์ที่ได้รับ/การประยุกต์ใช้กับหน่วยงาน

ต่อตนเอง

มีความเข้าใจในเรื่องการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัลอย่างเป็นระบบ พัฒนาตัวเองให้มีความพร้อมต่อการขับเคลื่อนเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล

ต่อหน่วยงาน / การนำมาประยุกต์ใช้กับหน่วยงาน

เจ้าหน้าที่กรมมีความเข้าใจในการทำงานร่วมกันทั้งในหน่วยงานและแบบข้ามหน่วยงาน การบริการเทคโนโลยีดิจิทัลของภาครัฐต่อประชาชนมีประสิทธิภาพมากขึ้น

## 2.3 ปัญหาและอุปสรรคในการอบรม/สัมมนา/พัฒนาความรู้ฯ

-

## 2.4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

-

ลงชื่อ..... 

(นางสาวพิชชากร สุทธานุกุล)

ตำแหน่ง..... นักสำรวจดินปฏิบัติการ.....

ผู้รายงาน

วันที่...26...เดือน...สิงหาคม.....พ.ศ...2567.....

## ส่วนที่ 3 ความเห็นของผู้บังคับบัญชา

( ) ทราบ

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

ลงชื่อ..... 

(นายสุชาติ โสภณ ความมณี)

ตำแหน่ง.....  .....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....