

แบบรายงานผลการพัฒนาความรู้ของข้าราชการ สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๒
รอบการประเมินที่ ๒/๒๕๖๗ ตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๗ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

ชื่อ-นามสกุล นางสาวสุภา ไกรผล ตำแหน่ง นักวิชาการเกษตรปฏิบัติการ
หน่วยงาน กลุ่ม/ฝ่าย/สพด./ศูนย์ สถานีพัฒนาที่ดินชลบุรี
หัวข้อการพัฒนา การเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัล
วิธีการพัฒนา ฝึกอบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์
วันที่พัฒนา ๒๒ สิงหาคม ๒๕๖๗ สถานที่ สถานีพัฒนาที่ดินชลบุรี
หน่วยที่จัดอบรม สถาบันพัฒนาบุคลากรด้านดิจิทัลภาครัฐ (TDGA)

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อตระหนักรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงไปสู่รัฐบาลดิจิทัล
๒. เพื่อมีความเข้าใจในการเปลี่ยนแปลงผ่านสู่วัฒนธรรมการทำงานแบบดิจิทัล
๓. เพื่อมีความรู้ในองค์ประกอบของสถาปัตยกรรมขององค์กร เพื่อเป็นแนวทางการออกแบบงานเพื่อการเปลี่ยนแปลงผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล
๔. เพื่อมีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการและมาตรฐานการให้บริการดิจิทัลภาครัฐ
๕. เพื่อสามารถนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานในองค์กรได้

สรุปสาระสำคัญ

เรียนรู้เกี่ยวกับความหมายของการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล รวมทั้งการศึกษาแนวทางการเปลี่ยนแปลงทั้งในเรื่องความคิด การพัฒนาคน การพัฒนาการทำงานร่วมกัน การสร้างวัฒนธรรมดิจิทัล และการบริหารจัดการเทคโนโลยีเพื่อการขับเคลื่อนไปสู่รัฐบาลดิจิทัล เป็นเรื่องที่ยากและท้าทายในทุกๆองค์กร เพราะการเปลี่ยนแปลงนี้จะเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องได้ก็ต่อเมื่อวัฒนธรรมองค์กรมีการเปลี่ยนแปลง ประกอบด้วยบทเรียนจำนวน ๙ บท ดังนี้

๑. การขับเคลื่อนเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล (DTR๑๐๐)

ประเด็นหลักที่ต้องคำนึงถึง

๑) Core Capabilities สมรรถนะหลัก มี ๔ ประการ

- การบริการ
- กระบวนการปฏิบัติงาน
- แนวทางใช้ตัดสินใจ
- ข้อมูลข่าวสาร ตัวอย่าง เว็บไซต์

๒) Organizational Enablers ตัวช่วยผลักดันสนับสนุน มี ๔ ประการ

- ยุทธศาสตร์
- โครงสร้างและการกำกับดูแล
- ภาวะผู้นำศักยภาพ และวัฒนธรรม
- เทคโนโลยี

๒. การบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล (DTR๒๐๐)

กระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล มี ๖ ระดับ

- ๑) ทำแบบเดิม ๆ
- ๒) ทดลองและเรียนรู้
- ๓) พัฒนากลยุทธ์การเปลี่ยนแปลง
- ๔) ถึงเวลาเปลี่ยนแปลง
- ๕) เปลี่ยนแปลงต่อเนื่อง
- ๖) ต้องมีนวัตกรรม โดยการแสวงหาความรู้สิ่งใหม่ๆ ในชีวิตประจำวัน

๓. การเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัลอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน (DTR๓๐๐) มี ๕ ประการ

- ๑) Customer Experience ทำให้การใช้บริการสาธารณะง่ายขึ้น
- ๒) CitiZen Security ให้ความปลอดภัยกับข้อมูลของประชาชน
- ๓) Public Value เพิ่มประสิทธิภาพให้กับงบประมาณที่ลงทุนในการจัดบริการ
- ๔) Future Workforce ปรับปรุงสมรรถนะของการบริการสาธารณะ และพัฒนาคนให้เข้าทำงาน
- ๕) Smart Infrastructure โครงสร้างพื้นฐานอัจฉริยะช่วยส่งเสริมเศรษฐกิจและสังคม

๔. การพัฒนาคนพันธุ์ใหม่ (Digital DNA)

ปัจจัยการดำเนินการ ประกอบด้วย การเก็บรายละเอียดในกระบวนการ เทคโนโลยีล้ำสมัย และการบริการที่มีประสิทธิภาพ ปัจจัยการนำเทคโนโลยีมาใช้ ประกอบด้วย ต้นตัวและเชื่อมั่น เข้าถึงใช้งานได้ และคุณภาพบริการ การพัฒนาคนพันธุ์ใหม่ (Digital DNA)

- ๑) เรียนรู้จากภายนอก แต่มองภายในจากข้อเท็จจริง
- ๒) เดินตามแผน แต่รับฟังเสียงรอบข้าง
- ๓) เตรียมแผนสำรอง
- ๔) ปรับโครงสร้างการทำงานให้เป็นองค์กรดิจิทัล
- ๕) การสร้างบุคลากรความสามารถพิเศษ

องค์ประกอบวัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็งและมีความพยายามสูง (High Performance Culture)

- วัฒนธรรมที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์องค์กร
- ผู้ปฏิบัติงานทำงานมุ่งมั่นที่ผลงาน
- บริบทองค์กรสนับสนุนและเสริมสร้างให้เกิดวัฒนธรรม

๕. การทำงานร่วมแบบข้ามหน่วยงาน (DL๒๐๐)

องค์ประกอบของการทำงานหรือการร่วมทีมแบบข้ามหน่วยงาน

- ต้องสร้างบรรยากาศการทำงานที่สร้างสรรค์ เพื่อดึงดูความสามารถของแต่ละบุคคลออกมา
- ต้องพัฒนาผู้ร่วมทีมให้มีภาวะผู้นำทักษะการบริหารและทักษะการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ
- ต้องผลักดันให้ทีมเป็นตัวเร่งการเปลี่ยนแปลง

ผู้ปฏิบัติงานทำงานมุ่งมั่นที่ผลงาน ดังนี้

- ความทะเยอทะยาน (Ambition)
- แรงบันดาลใจ (Inspiration)

- ความรับผิดชอบ (Accountability)
- ความภาคภูมิใจ (Pride)
- การสนับสนุน (Support)

๖. วัฒนธรรมดิจิทัล (Digital Culture)

๑. มุ่งเน้นภายนอกมากกว่าภายใน
๒. มอบหมายหน้าที่ไม่ใช่คำสั่ง
๓. สนับสนุนความกล้าของผู้ปฏิบัติงานมากกว่ากลัว
๔. เน้นการปฏิบัติงานมากกว่าวางแผน
๕. ให้คุณค่ากับการทำงานร่วมกันมากกว่าการทำงานเดี่ยว

๗. การจัดทำสถาปัตยกรรมองค์กร (DT๒๐๐)

การจัดทำสถาปัตยกรรมองค์กร คือพิมพ์เขียวโครงสร้างเทคโนโลยีสารสนเทศองค์กร มี ๕ ส่วนประกอบได้แก่ Business Architecture Information, Application Architecture, Technical Architecture และ Solution Architecture

๘. บริการเทคโนโลยีดิจิทัล (DT๓๐๐)

Digital Service Maturity Model มี ๖ ระดับ

ระดับที่ ๐ Not a Digital Service การดำเนินการให้บริการตั้งแต่เริ่มให้บริการจนการบริการแล้วเสร็จไม่มีรูปแบบออนไลน์เลย

ระดับที่ ๑ Digitally Supported Service บางส่วนออนไลน์ และผู้รับบริการดำเนินการเอง

ระดับที่ ๒ Digital Service ผู้รับบริการดำเนินการผ่านออนไลน์

ระดับที่ ๓ Fully Digitalized Service การให้บริการและผู้รับบริการดำเนินการทางออนไลน์ทั้งหมด

ระดับที่ ๔ Managed Digitalized Service การให้บริการแบบออนไลน์ทั้งหมด และการตรวจติดตามการบริการแบบออนไลน์ด้วย

ระดับที่ ๕ Optimized Digitalized Service

๙. Service Level (DG๔๐๐)

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement) เป็นเครื่องมือที่ใช้ประเมินของคู่ค้าจ้าง โดยประเด็นที่ควรกำหนดใน S L A ดังนี้

๑) เป้าหมายที่องค์กรจะได้รับจากการให้บริการในสัญญา

๒) รายละเอียดการให้บริการ เป็นการแจ้งขอบเขตการบริการและรายละเอียดที่ผู้ให้บริการต้องปฏิบัติ

๓) ระบุมาตรฐานการบริการที่ผู้ใช้บริการจะได้รับ

๔) ระบุกลไกที่ใช้ประเมินการให้บริการว่าอยู่ในมาตรฐานที่กำหนดไว้หรือไม่อย่างไร

๕) การชดเชยและ Service Level Credits เป็นการกระตุ้นให้ผู้บริการให้สูงกว่ามาตรฐาน เพื่อเพิ่มเครดิตและเป็นข้อมูลประเมินในการต่อสัญญา


๖) มีเงื่อนไขให้ผู้รับบริการสามารถบอกเลิกสัญญาได้ หากการให้บริการต่ำกว่ามาตรฐานที่ได้รับต่อเนื่องกัน


หัวข้อในเอกสารข้อตกลง SLA ประกอบด้วย

- ๑) ภาพรวมข้อตกลง
- ๒) วัตถุประสงค์และเป้าหมายการบริการ
- ๓) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในข้อตกลงนี้
- ๔) ระยะเวลาการบริการ
- ๕) ข้อตกลงการให้บริการ
- ๖) การบริหารจัดการการบริการ

ประโยชน์ที่ได้รับ

๑. เพื่อเพิ่มพูนความรู้ทำให้ทราบกระบวนการเปลี่ยนผ่านองค์กรดิจิทัล
๒. เพื่อเป็นแนวทางการเปลี่ยนแปลงทั้งในเรื่องความคิด การพัฒนาคน การพัฒนาการทำงานร่วมกัน
๓. มีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการและมาตรฐานการให้บริการดิจิทัลภาครัฐ
๔. เพื่อนำสิ่งที่ได้รับความรู้มาช่วยสนับสนุนการทำงานของตนเองในที่ทำงาน
๕. เพื่อสามารถนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานในองค์กรได้

ลงนาม) 
(นางสาวสุภา ไกรผล)
ตำแหน่ง นักวิชาการเกษตรปฏิบัติการ

(ลงนาม) 
(นางจุฬาลักษณ์ แก้วอ่อน)
ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสถานีพัฒนาที่ดินชลบุรี