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

ชื่อ-นามสกุล นายองอาจ นักฟ้อน **ตำแหน่ง** เจ้าพนักงานการเกษตรอาวุโส
หน่วยงาน สถานีพัฒนาที่ดินฉะเชิงเทรา
หัวข้อการพัฒนา การเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัล
วิธีการพัฒนา ผ่านสื่อการเรียนการสอน online
วันที่พัฒนา ๒๘ สิงหาคม ๒๕๖๗ **สถานที่** online
หน่วยงานที่จัดอบรม สถาบันพัฒนาบุคลากรด้านดิจิทัลภาครัฐ หรือ TDGA
วัตถุประสงค์

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

สรุปสาระสำคัญ

การเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัลเป็นการพัฒนารัฐบาลให้เข้าสู่รัฐบาลดิจิทัล เป็น การพัฒนาคน การพัฒนาการทำงานร่วมกัน การสร้างวัฒนธรรมดิจิทัลและการบริหารจัดการเทคโนโลยีเพื่อการขับเคลื่อนไปสู่รัฐบาลดิจิทัล เนื้อหาแบ่งเป็น ๙ หัวข้อ ได้แก่

๑. การขับเคลื่อนเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล การเปลี่ยนผ่านไปสู่รัฐบาลดิจิทัลทำให้เกิดการบริการที่ทันสมัยและ ยังเพิ่มโอกาสการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยมีประเด็นหลักที่ต้องพิจารณาได้แก่

๑. Core Capabilities สมรรถนะหลัก ๔ ประการ คือ การบริการ กระบวนการปฏิบัติงาน แนวทางที่ใช้ตัดสินใจ และข้อมูลข่าวสาร

๒. Organizational Enablers ตัวช่วยสนับสนุน ประกอบด้วย ยุทธศาสตร์ โครงสร้างและการกำกับดูแล ภาวะผู้นำ ศักยภาพและวัฒนธรรม และเทคโนโลยี

๒. บริหารจัดการกระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล การเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล เป็นเรื่องที่ยาก และท้าทายในทุกๆ องค์กร การเปลี่ยนแปลงจะเกิดขึ้นได้ ก็ต่อเมื่อวัฒนธรรมองค์กรมีการเปลี่ยนแปลงจากความเป็นอยู่แบบเดิม ๆ โดยการเปลี่ยนแปลงมี ๖ ระดับ คือ

๑. ทำแบบเดิม ไม่นำมาเพิ่มประสิทธิภาพให้ดีขึ้น ไม่ยอมเปลี่ยนแปลง
๒. ทดลองและเรียนรู้ มีคนเห็นความแตกต่าง เริ่มอยากเปลี่ยนแปลง
๓. พัฒนากลยุทธ์การเปลี่ยนแปลง วางกลยุทธ์ด้านบุคลากร กระบวนการเทคโนโลยี อาจเริ่มเฉพาะกลุ่มก่อน
๔. ถึงเวลาเปลี่ยนแปลง

๕. เปลี่ยนแปลงต่อเนื่อง อยู่ใน DNA ขององค์กร และดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ผู้นำต้องมีบทบาท

๖. ต้องมีนวัตกรรม หาความรู้ คิดอะไรใหม่ๆ เป็นส่วนหนึ่งของงานประจำวัน

๓. การเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัลอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน การเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล อย่างต่อเนื่อง และยั่งยืน ต้องปลูกฝังให้ผู้ปฏิบัติงานมีแนวคิด มุมมองคุณภาพ และประสิทธิภาพสูงสุดต่อประชาชน มีวิสัยทัศน์ เปิดกว้าง โดยมีองค์ประกอบ ๕ ประการดังนี้

๑. Customer Experience ทำให้การใช้บริการสาธารณะง่ายขึ้น

๒. Public Value เพิ่มประสิทธิภาพให้กับงบประมาณที่ลงทุนในการจัดบริการ

๓. Citizen Security ให้ความปลอดภัยกับข้อมูลของประชาชน

๔. Future Workforce ปรับปรุงสมรรถนะของการบริการสาธารณะ และพัฒนาคนให้เหมาะสมกับเทคโนโลยี

๕. Smart Infrastructure โครงสร้างพื้นฐานอัจฉริยะ ช่วยส่งเสริมเศรษฐกิจและสังคม

๔. การพัฒนาคนพันธุ์ใหม่ (Digital DNA) ยุคดิจิทัลทำให้คนเข้าถึงเทคโนโลยีได้อย่างง่ายดาย เกิดการเปลี่ยนแปลง ทั้งภาครัฐและเอกชน ส่งผลให้ทุกองค์กรต้องมีการปรับตัว องค์กรมีการพัฒนาคนเพื่อไปสู่องค์กรดิจิทัล วิธีบริหารจัดการคนเพื่อองค์กรดิจิทัลนั้นมีดังนี้

๑. เรียนรู้จากภายนอก แต่มองภายในจากข้อเท็จจริง

๒. เดินตามแผน แต่รับฟังเสียงรอบข้าง

๓. เตรียมแผนสำรองไว้

๔. ปรับโครงสร้างการทำงานให้เป็นองค์กรดิจิทัล

๕. การสร้างบุคลากรความสามารถพิเศษ

๕. การทำงานร่วมกันแบบข้ามหน่วยงาน การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี มีผลต่อเศรษฐกิจการเมืองและสังคม เพื่อให้คนในองค์สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่น และข้ามหน่วยงานได้ จึงต้องมีวัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็งและมีความพยายามสูง (High Performance Culture) โดยมีวัฒนธรรมที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์องค์กร ผู้ปฏิบัติงานทำงานมุ่งเน้นที่ผลงาน และบริบทองค์กรสนับสนุนและส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรม

นอกจากนี้องค์ประกอบของการทำงานหรือการร่วมทีมแบบข้ามหน่วยงานต้องมีองค์ประกอบดังนี้

๑. ต้องสร้างบรรยากาศการทำงานที่สร้างสรรค์ เพื่อดึงความสามารถของแต่ละบุคคลออกมา

๒. ต้องพัฒนาผู้ร่วมทีมให้มีภาวะผู้นำ ทักษะการบริหาร และทักษะการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ

๓. ต้องผลักดันให้ทีมเป็นตัวเร่งการเปลี่ยนแปลง

๖. วัฒนธรรมดิจิทัล องค์กรดิจิทัลนั้นไม่ได้หมายถึงแต่เพียงแค่มีบริการ ผลิตภัณฑ์ดิจิทัล การปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า การมีเครื่องมือดิจิทัล หรือการปฏิบัติงานหลักขององค์กรโดยเทคโนโลยีเพียงเท่านั้น แต่บุคลากรในองค์กร ต้องคิดแบบดิจิทัล หรือมีวัฒนธรรมดิจิทัลด้วย ปัจจัยของวัฒนธรรมดิจิทัลขององค์กรที่ประสบความสำเร็จ ๕ ประการ ได้แก่

๑. มุ่งเน้นภายนอกมากว่าภายใน สนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานให้ความสำคัญภายนอก ทั้งลูกค้า หน่วยงานอื่นที่ต้องทำงานร่วมกัน

๒. มอบหมายหน้าที่ไม่ใช่สั่งการ กระจายการตัดสินใจลงไปให้กับผู้ปฏิบัติงาน โดยมีแนวพิจารณาในเรื่องต่างๆ เป็นตัวกำกับการตัดสินใจ

๓. สนับสนุน กล้าปฏิบัติงานมากกว่ากลัว ให้ผู้ปฏิบัติงานกล้าที่จะลองทำสิ่งใหม่ กล้าที่จะพลาดและลุกขึ้นอย่างรวดเร็ว เรียนรู้จากความผิดพลาดนั้นมากกว่ากลัวการเสียหน้า เสียตำแหน่งแบบเดิม ๆ

๔. เน้นปฏิบัติมากกว่าวางแผน สนับสนุนการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการให้เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและให้การสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง

๕. ให้คุณค่ากับการทำงานร่วมกันมากกว่าเดี่ยว ต้องมีความโปร่งใสมากกว่า และมีปฏิสัมพันธ์กันมากกว่าการทำงานแบบดั้งเดิม

๗. การจัดทำสถาปัตยกรรมองค์กร สถาปัตยกรรมองค์กรหรือ Enterprise Architecture คือพิมพ์เขียวโครงสร้างเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร ขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุเป้าหมายโดย Business architecture แสดงโครงสร้างการจัดเก็บข้อมูล และการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างระบบต่างๆ ในระบบนิเวศด้วย

๘. บริการเทคโนโลยีดิจิทัล หมายถึง การบริการที่ใช้ช่องทางออนไลน์ในการให้บริการ โดยบริการดิจิทัลอยู่ ระดับ ๒ ขึ้นไปซึ่งโมเดลระดับบริการมีตั้งแต่ ระดับ ๐ - ๖ 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

ระดับ ๔ Managed Digitalized Service เป็นออนไลน์ทั้งหมดรวมถึงการตรวจ ติดตาม บริหารจัดการดำเนินการแบบออนไลน์ด้วยเช่นกัน

ระดับ ๕ Optimized Digitalized Service เป็นระดับที่สูงที่สุด มีการบริการเหมือนระดับ ๔ แต่เพิ่มการพัฒนากิจกรรมนั้นๆ อย่างต่อเนื่อง

๙. Service Level Agreement (SLA) ข้อตกลงระดับการให้บริการ ข้อตกลงระดับการให้บริการเป็นส่วนหนึ่งของสัญญาการให้บริการที่กำหนดระดับ และมาตรฐานการให้บริการ อาจเป็นการบริการจากหน่วยงานภายนอก หรือระหว่างหน่วยงานภาครัฐด้วยกัน หรือหน่วยงานภาครัฐให้บริการกับหน่วยงานอื่น ๆ ภายนอกก็ได้

ซึ่งประเด็นที่ควรกำหนดใน SLA มีดังนี้

๑. เป้าหมายที่องค์กรจะได้รับจากการให้บริการในสัญญานี้

๒. รายละเอียดการให้บริการ บริการนี้คืออะไร ทำที่ไหน ให้กับใคร ทำเมื่อใด

๓. ระบุมาตรฐานการบริการที่ผู้ใช้บริการจะได้รับ

๔. ระบุกลไกที่ใช้ประเมินการให้บริการว่าอยู่ในมาตรฐานที่กำหนดไว้หรือไม่ อย่างไร

๕. ข้อตกลงการชดใช้และ Service Level Credits

๖. มีเงื่อนไขให้ผู้รับบริการสามารถบอกเลิกสัญญาได้ หากการให้บริการต่ำกว่ามาตรฐานที่รับได้ต่อเนื่องกัน

ประโยชน์ที่ได้รับจากการพัฒนาความรู้

การสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงไปสู่รัฐบาลดิจิทัล จะเห็นว่าการเปลี่ยนผ่านสู่วัฒนธรรมการทำงานแบบดิจิทัลสิ่งที่เราต้องทำคือเราต้องมีความรู้ในองค์ประกอบของสถาปัตยกรรมองค์กร เพื่อเป็นแนวทางการออกแบบงานเพื่อการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล มีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการและมาตรฐานการให้บริการดิจิทัลภาครัฐ และสามารถนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานในองค์กรได้

(นายองอาจ นักฟ้อน)
เจ้าพนักงานการเกษตรอาวุโส

(นายบุญสม พรหมสุวรรณ์)
ผู้อำนวยการสถานีพัฒนาที่ดินฉะเชิงเทรา