

แบบรายงานผลการพัฒนาความรู้ของข้าราชการ
สถานีพัฒนาที่ดินปราจีนบุรี สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๒ กรมพัฒนาที่ดิน
รอบการประเมินที่ ๑/๒๕๖๙ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ ถึงวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๙
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙

ชื่อ - นามสกุล นางสาวชนากานต์ เมฆลอย ตำแหน่ง นักวิชาการเกษตรปฏิบัติการ

หน่วยงาน สถานีพัฒนาที่ดินปราจีนบุรี สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๒ กรมพัฒนาที่ดิน

หัวข้อการพัฒนา “การเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัล”

วิธีการพัฒนา ทางไกลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (HRD e - Learning)

วันที่ ๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙

หน่วยงานที่จัดอบรม สถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล (TDGA)

วัตถุประสงค์การเรียนรู้

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

สรุปสาระสำคัญ

๑. การขับเคลื่อนเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล

การขับเคลื่อนเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล คือ กระบวนการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานของภาครัฐอย่างเป็นระบบ โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลเป็นหลัก เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการบริหารงานภายในและการบริการที่ดี โปร่งใส และเข้าถึงง่ายสำหรับประชาชน มีประเด็นหลักที่ต้องพิจารณา ๒ ประการ ได้แก่

๑.๑ สมรรถนะหลัก (Core Capabilities) คือ ชีตความสามารถที่หน่วยงานต้องมีและทำเพื่อเปลี่ยนรูปแบบการทำงานแบบเดิมสู่ดิจิทัล ๔ ประการ ได้แก่ ๑. การบริการ เปลี่ยนเป็นการให้บริการเชิงรุกผ่านช่องทางดิจิทัลที่เข้าถึงง่ายและจบในที่เดียว ๒. กระบวนการปฏิบัติงาน ปรับปรุงขั้นตอนภายในให้เป็นอัตโนมัติ ลดการใช้กระดาษ และตัดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออกไป ๓. แนวทางที่ใช้ตัดสินใจ เปลี่ยนเป็นการใช้ข้อมูลนโยบายที่แม่นยำและตอบโจทยจริง และ ๔. ข้อมูลข่าวสาร การบริหารจัดการข้อมูลให้เป็นระบบ มีคุณภาพ และสามารถเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนระหว่างหน่วยงานได้โดยไม่มีอุปสรรค

๑.๒ ตัวช่วยผลักดันสนับสนุน (Organizational Enablers) คือปัจจัยอื่น ๆ ที่ต้องเตรียมความพร้อมเพื่อให้สมรรถนะหลักทำงานได้อย่างยั่งยืน ๔ ประการ ได้แก่ ๑. ยุทธศาสตร์ องค์กรมีทิศทางและเป้าหมายชัดเจน ตอบโจทยวิสัยทัศน์ระยะยาว ๒. โครงสร้างและการกำกับดูแล มีการจัดวางโครงสร้างองค์กรที่เหมาะสมต่อการทำงานข้ามสายงาน และมีระเบียบข้อบังคับที่ยืดหยุ่นแต่ปลอดภัย ๓. ภาวะผู้นำ ศักยภาพ และวัฒนธรรม ผู้นำต้องสร้างวัฒนธรรมที่กล้าลองผิดลองถูก พร้อมทั้งพัฒนาทักษะคนทำงาน และ ๔. เทคโนโลยี การเลือกใช้เครื่องมือที่เหมาะสม เช่น Cloud AI หรือระบบรักษาความปลอดภัยไซเบอร์ เพื่อรองรับการทำงานทั้งหมด

๒. บริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล

การบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล คือ กระบวนการวางยุทธศาสตร์เพื่อปรับเปลี่ยนโครงสร้าง วัฒนธรรม และวิธีการทำงานขององค์กร โดยมีเทคโนโลยีเป็นตัวขับเคลื่อน แบ่งออกเป็น ๖ ระดับ ดังนี้

๒.๑ ทำเหมือนเดิม เป็นขั้นตอนที่องค์กรยังคงยึดติดกับกระบวนการทำงานในรูปแบบเก่าและเทคโนโลยีดั้งเดิม โดยที่ยังไม่มีการนำดิจิทัลเข้ามาปรับใช้อย่างเป็นรูปธรรม

๒.๒ ทดลองและเรียนรู้ เป็นช่วงของการเริ่มนำเครื่องมือดิจิทัลมาทดลองใช้ในบางส่วนงาน เพื่อสร้างความคุ้นเคยและเก็บประสบการณ์จากการลองผิดลองถูก

๒.๓ พัฒนากลยุทธ์การเปลี่ยนแปลง เป็นจุดเปลี่ยนสำคัญที่ผู้บริหารจะเริ่มกำหนดทิศทาง วางแผนงบประมาณ และสร้างโครงสร้างพื้นฐานที่ชัดเจนเพื่อรองรับอนาคต

๒.๔ ถึงเวลาเปลี่ยนแปลง เป็นการขับเคลื่อนแผนงานลงสู่การปฏิบัติจริงในทุกภาคส่วน มีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างแผนกและปรับทัศนคติของบุคลากรให้สอดคล้องกับวิถีใหม่

๒.๕ เปลี่ยนแปลงต่อเนื่อง ดิจิทัลจะเริ่มหลอมรวมเข้าเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร กระบวนการทำงานจะมีความคล่องตัวและยืดหยุ่นสูง พร้อมรับความผันผวนได้ตลอดเวลา

๒.๖ ต้องมีนวัตกรรม องค์กรสามารถสร้างสรรค์สิ่งใหม่และเป็นผู้นำด้านเทคโนโลยีอย่างยั่งยืน

๓. การเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัลอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

การเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัลอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนไม่ใช่เพียงการบรรลุเป้าหมายตามแผนงานในระยะสั้น แต่หมายถึงการสร้างสถานะที่องค์กรสามารถวิวัฒนาการตัวเองได้ตลอดเวลา เพื่อให้เท่าทันกับความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภคที่ไม่มีวันหยุดนิ่ง มีองค์ประกอบ ๕ ประการ ได้แก่

๓.๑ Customer Experience ทำให้การใช้บริการสาธารณะง่ายขึ้น เป็นการเปลี่ยนระบบบริการที่ซับซ้อนให้กลายเป็นบริการที่เข้าถึงได้ เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกสูงสุด เช่น One-Stop Service การยกเลิกการขอสำเนาบัตรประชาชน และการใช้แอปพลิเคชันเดียวที่เข้าถึงได้ผ่านสมาร์ตโฟน

๓.๒ Public Value เพิ่มประสิทธิภาพให้กับงบประมาณที่ลงทุนในการจัดบริการ เป็นการใช้จ่ายงบประมาณอย่างคุ้มค่าและยั่งยืน ผ่านการนำระบบอัตโนมัติมาช่วยลดต้นทุนการดำเนินงาน และเพิ่มความโปร่งใสในการตรวจสอบ

๓.๓ Citizen Security ให้ความปลอดภัยกับข้อมูลของประชาชน ภาครัฐจึงมีหน้าที่ปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลและสิทธิทางดิจิทัลของประชาชนให้รอดพ้นจากการคุกคามทางไซเบอร์ เช่น การปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) การมีระบบป้องกันการถูกโจรกรรมข้อมูลที่แข็งแกร่ง มีระบบการยืนยันตัวตนทางดิจิทัลที่นำเชื้อถือ (ThaiID) เพื่อป้องกันการแอบอ้างสิทธิ์

๓.๔ Future Workforce ปรับปรุงสมรรถนะของการบริการสาธารณะและพัฒนาคนให้เข้ากับงาน โดยการปรับปรุงสมรรถนะของบุคลากรให้ทันเทคโนโลยี เพิ่มทักษะทางดิจิทัลให้บุคลากรทุกระดับ ปรับทัศนคติให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง สู่การทำงานเชิงรุกที่เน้นผลสัมฤทธิ์ ประสานงานข้ามหน่วยงานได้รวดเร็วขึ้น

๓.๕ Smart Infrastructure โครงสร้างพื้นฐานอัจฉริยะช่วยส่งเสริมเศรษฐกิจและสังคม การวางฐานรากดิจิทัลให้แข็งแรง เพื่อขับเคลื่อนประเทศไปสู่ความทันสมัยและยั่งยืนอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อรองรับการเติบโตของประเทศ เช่น การเข้าถึงอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียม เส้าไฟ้อัจฉริยะ กล้องวงจรปิดวิเคราะห์จราจร หรือเซนเซอร์วัดคุณภาพอากาศ การใช้ระบบ Cloud ส่วนกลางของรัฐ

๔. การพัฒนาคนพันธุ์ใหม่ (Digital DNA)

การเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัลนั้น องค์กรต้องหาบุคลากรที่มีทักษะดิจิทัลขั้นสูงเพื่อรองรับปัญญาประดิษฐ์ และผู้นำต้องกำหนดยุทธศาสตร์ควบคู่ไปกับการปรับปรุงแผนงานเดิม ปฏิรูปโครงสร้างให้มีความคล่องตัวสูง ร่วมกับการยกระดับทักษะบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยี เพื่อเปลี่ยนผ่านสู่โลกดิจิทัลได้อย่างเต็มรูปแบบและยั่งยืน

๕. การทำงานร่วมกันแบบข้ามหน่วยงาน

การทำงานร่วมกันแบบข้ามหน่วยงาน องค์กรต้องพัฒนาทักษะการบริหารจัดการ และการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพให้แก่บุคลากร สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็งและสอดคล้องกับยุทธศาสตร์หลัก เพราะหากบุคลากรเดินไปคนละทิศทางย่อมเป็นการสร้างความเสียหาย การร่วมมือให้มุ่งสู่เป้าหมายเดียวกันจึงเป็นภารกิจหลัก นอกจากนี้ การมุ่งเน้นที่ผลสัมฤทธิ์ของงาน ยังทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

๖. วัฒนธรรมดิจิทัล

ปัจจัยของวัฒนธรรมดิจิทัลขององค์กรที่ประสบความสำเร็จ มี ๕ ประการ ได้แก่ ๑ มุ่งเน้นภายนอกมากกว่าภายใน โดยเปลี่ยนจากการยึดติดกับโครงสร้างเดิม มาเป็นการให้ความสำคัญกับความต้องการของประชาชน ๒. มอบหมายหน้าที่ไม่ใช่สั่งการ เป็นการกระจายอำนาจการตัดสินใจและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่บุคลากร เพื่อให้สามารถแสดงศักยภาพได้อย่างเต็มที่ ๓. สนับสนุนการกล้าปฏิบัติงานมากกว่ากลัว เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรกล้าทำสิ่งใหม่และเรียนรู้จากความผิดพลาด ๔. เน้นการปฏิบัติงานมากกว่าการวางแผน เพื่อให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาทักษะอย่างรวดเร็ว และ ๕. ให้คุณค่ากับการทำงานร่วมกันมากกว่าการทำงานเดี่ยว โดยการบูรณาการร่วมกันระหว่างหน่วยงาน

๗. การจัดทำสถาปัตยกรรมองค์กร

การจัดทำสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture) เพื่อรองรับการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล มีส่วนประกอบของสถาปัตยกรรมองค์กร ดังนี้ ๑. Business Architecture เป็นการขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุเป้าหมาย ๒. Application Architecture เป็นตัวแสดงให้เห็นว่าองค์กรมีระบบไอทีอะไรบ้างที่ใช้ในการปฏิบัติงานและเชื่อมต่อกัน ๓. Information Architecture แสดงโครงสร้างการจัดเก็บข้อมูลและการแลกเปลี่ยนข้อมูล ระหว่างระบบต่างๆในระบบนิเวศ และ ๔. Technical Architecture เป็นตัวบอกถึง Hardware Network และ Software ที่ใช้ในองค์กร

๘. บริการเทคโนโลยีดิจิทัล

บริการเทคโนโลยีดิจิทัล คือ การนำทรัพยากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาประยุกต์ใช้เพื่อสร้างกระบวนการทำงาน การจัดเก็บข้อมูล และการส่งมอบผลผลิตในรูปแบบดิจิทัล เพื่ออำนวยความสะดวกเพิ่มประสิทธิภาพ และสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้รับบริการ มี ๕ ระดับ ได้แก่

๘.๑. Digitally Supported Service (บริการที่สนับสนุนด้วยระบบดิจิทัล) องค์กรยังคงทำงานในรูปแบบเดิม แต่เริ่มมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในบางขั้นตอนเพื่อเพิ่มความรวดเร็ว เช่น การสแกนเอกสาร

๘.๒ Digital Service (การให้บริการในรูปแบบดิจิทัล) องค์กรได้ขยายขอบเขตจากการใช้เทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนงานภายใน (Back-office) มาสู่การสร้างช่องทางบริการดิจิทัล (Front-office) ที่อนุญาตให้ผู้รับบริการสามารถดำเนินกิจกรรมหรือทำธุรกรรมผ่านระบบออนไลน์ได้ด้วยตนเอง การยื่นคำร้องผ่านหน้าเว็บไซต์ การออกแบบฟอร์มออนไลน์ หรือการนัดหมายล่วงหน้าผ่านแอปพลิเคชัน

๘.๓ Fully Digitalized Service (การให้บริการแบบดิจิทัลเต็มรูปแบบ) เป็นการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบ (End-to-End) จะถูกขับเคลื่อนด้วยระบบดิจิทัลอย่างสมบูรณ์ เชื่อมโยงข้อมูลข้ามหน่วยงานเข้าด้วยกัน ทำให้ประชาชนสะดวกจากการให้ข้อมูลเพียงครั้งเดียว ไม่ต้องยื่นเอกสารซ้ำซ้อนหรือพกสำเนากระดาษอีกต่อไป

๘.๔ Managed Digitalized Service (การบริหารจัดการบริการดิจิทัลเชิงกลยุทธ์) การให้ความสำคัญกับความยั่งยืนและความยืดหยุ่นของระบบโครงสร้างพื้นฐานอัจฉริยะ เพื่อให้มั่นใจว่าบริการดิจิทัลจะสามารถรองรับปริมาณผู้ใช้งานจำนวนมากได้โดยไม่ติดขัด พร้อมทั้งมีระบบรักษาความปลอดภัยข้อมูลประชาชนที่เข้มงวดและเป็นไปตามมาตรฐานสากล

๘.๕ Optimized Digitalized Service (การให้บริการดิจิทัลที่ปรับปรุงอย่างเหมาะสมสูงสุด) การใช้เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องโดยปราศจากข้อจำกัดเดิม ๆ เช่น การใช้ปัญญาประดิษฐ์ขั้นสูง การปรับแต่งให้เหมาะสมกับบุคคล ทำให้ประชาชนได้รับบริการที่ตอบสนองความต้องการเฉพาะตัวอย่างเหมาะสม

๙. Service Level Agreement

การบริหารจัดการระดับการให้บริการ (Service Level Agreement) คือ ขั้นตอนการสร้างสัญญาและมาตรฐานระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เพื่อรับประกันคุณภาพ ประสิทธิภาพ และความน่าเชื่อถือของบริการดิจิทัล องค์กรกำหนดดัชนีชี้วัดผลงานหลัก (KPIs) และข้อตกลงระดับการให้บริการที่จับต้องได้จริง เช่น การกำหนดระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาให้เสร็จสิ้นภายในเวลาที่กำหนด ทำให้มีความโปร่งใสและตรวจสอบได้ องค์กรจะใช้ระบบตรวจสอบอัตโนมัติ เพื่อเฝ้าระวังคุณภาพการบริการแบบเรียลไทม์ หากเกิดข้อผิดพลาด ระบบจะแจ้งเตือนและเข้าสู่กระบวนการแก้ไขตามลำดับความสำคัญทันที ซึ่งสะท้อนถึงวุฒิภาวะของ Future Workforce ที่มีความรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ของงานสูงสุด

การมี SLA ที่เข้มแข็งไม่เพียงแต่ช่วยยกระดับให้ประชาชนรู้สึกมั่นใจในการใช้งาน แต่ยังเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารจัดการ Public Value เพราะช่วยให้ผู้บริหารสามารถประเมินความคุ้มค่าของการลงทุนในเทคโนโลยีเทียบกับผลสัมฤทธิ์ที่เกิดขึ้นจริงได้อย่างแม่นยำ ส่งผลให้โครงสร้างพื้นฐานอัจฉริยะขององค์กรไม่ได้เป็นเพียงระบบไอที แต่เป็นบริการสาธารณะที่มีมาตรฐานสากลและความยั่งยืนในระยะยาว

ประโยชน์ที่ได้รับจากการเรียนรู้

ผู้เรียนตระหนักรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงไปสู่รัฐบาลดิจิทัลมากขึ้น เกิดความรู้ความเข้าใจในการเปลี่ยนผ่านสู่วัฒนธรรมการทำงานแบบดิจิทัลและได้รับความรู้เกี่ยวกับการให้บริการและมาตรฐานการให้บริการดิจิทัลภาครัฐเพิ่มขึ้น ความรู้ที่ได้จากบทเรียนในหลักสูตรการเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัลนี้ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานของตนเองและองค์กรได้

(ลงนาม).....

(นางสาวชนากานต์ เมฆลอย)

ตำแหน่ง นักวิชาการเกษตรปฏิบัติการ

(ลงนาม).....

(นางสาววรารัตน์ สิวรางกุล)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสถานีพัฒนาที่ดินปราจีนบุรี