

**แบบรายงานสรุปผลการเข้ารับการพัฒนาความรู้
เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัด สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๘**

เรียน ผู้อำนวยการสถานีพัฒนาที่ดินอุดรดิตถ์

ด้วยข้าพเจ้า นางสาวจันทิมา ผลวงษ์ ตำแหน่ง เจ้าพนักงานการเกษตรปฏิบัติงาน สังกัด สถานีพัฒนาที่ดินอุดรดิตถ์ สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๘ กรมพัฒนาที่ดิน ได้เข้ารับการพัฒนาความรู้ หลักสูตร การขับเคลื่อนการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล ในวันที่ ๒๖ ส.ค.๖๗ เป็นเวลารวมทั้งสิ้น ๑ วัน ณ สถานีพัฒนาที่ดินอุดรดิตถ์ ซึ่งหลักสูตรดังกล่าวจัดโดย คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.)

บัดนี้ ข้าพเจ้าได้เข้ารับพัฒนาความรู้ หลักสูตรดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานสรุปผลการพัฒนาความรู้ฯ เพื่อโปรดพิจารณา ดังนี้

๑. การพัฒนาความรู้ฯ ดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อ

เพื่อให้ผู้เรียนตระหนักรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงไปสู่รัฐบาลดิจิทัล มีความเข้าใจในการเปลี่ยนผ่านสู่วัฒนธรรมการทำงานแบบดิจิทัล มีความรู้ในองค์ประกอบของสถาปัตยกรรมองค์กร เป็นแนวทางการออกแบบงานเพื่อการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล มีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการและมาตรฐานการให้บริการดิจิทัลภาครัฐ นำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานในองค์กรได้

๒. เนื้อหาและหัวข้อวิชาของการพัฒนาความรู้ฯ มีดังนี้

๑. การขับเคลื่อนเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล

การเปลี่ยนผ่านไปสู่รัฐบาลดิจิทัลทำให้เกิดการบริการที่ทันสมัยและเพิ่มโอกาสการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยมีประเด็นหลักที่ที่ต้องพิจารณาได้แก่

๑.๑ Core Capabilities สมรรถนะหลัก มี ๔ ประการ

- ๑) การบริการ
- ๒) กระบวนการปฏิบัติงาน
- ๓) แนวทางที่ใช้ตัดสินใจ
- ๔) ข้อมูลข่าวสาร เช่น เว็บไซต์

๑.๒ Organizational Enablers ตัวช่วยผลักดันสนับสนุน มี ๔ ประการ

- ๑) ยุทธศาสตร์
- ๒) โครงสร้างและการกำกับดูแล
- ๓) ภาวะผู้นำ ศักยภาพ และวัฒนธรรม
- ๔) เทคโนโลยี

ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะช่วยให้ภาครัฐมีการประเมินตนเองเพื่อให้ภาครัฐตัดสินใจ จัดลำดับในการเปลี่ยนผ่านได้

๒. การบริหารจัดการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล

การเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล อาจเป็นเรื่องยากและท้าทายในทุกๆ องค์การ เพราะการเปลี่ยนแปลงนี้จะเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องได้ ก็ต่อเมื่อวัฒนธรรมองค์กรมีการเปลี่ยนแปลง ท้าทายความเป็นอยู่แบบเดิมๆ โดยการเปลี่ยนแปลงมี ๖ ระดับ คือ

๒.๑ ทำแบบเดิมๆ ไม่นำมาเพิ่มประสิทธิภาพให้ดีขึ้น ไม่ยอมเปลี่ยนแปลง

๒.๒ ทดลองและเรียนรู้ มีคนเห็นความแตกต่าง เริ่มอยากเปลี่ยนแปลง

๒.๓ พัฒนากลยุทธ์การเปลี่ยนแปลง วางกลยุทธ์ด้านบุคลากร กระบวนการเทคโนโลยี อาจเริ่มเฉพาะกลุ่มก่อน

๒.๔ ถึงเวลาเปลี่ยนแปลง

๒.๕ เปลี่ยนแปลงต่อเนื่อง อยู่ใน DNA ขององค์กร และดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ผู้นำต้องมีบทบาท

๒.๖ ต้องมีนวัตกรรม หากความรู้ โดยการแสวงหาความรู้สิ่งใหม่ๆในชีวิตประจำวัน

๓. การเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัลอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

การเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัลอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนนั้น ต้องมีการปลูกฝังให้ผู้ปฏิบัติงานมีแนวคิด มุมมองคุณภาพและประสิทธิภาพสูงสุดต่อประชาชน มีวิสัยทัศน์เปิดกว้างต่อสาธารณะโดยมีองค์ประกอบ ๕ ประการ ดังนี้

๑) Customer Experience ทำให้การใช้บริการสาธารณะง่ายขึ้น

๒) Public Value เพิ่มประสิทธิภาพให้กับงบประมาณที่ลงทุนในการจัดบริการ

๓) Citizen Security ให้ความปลอดภัยกับข้อมูลของประชาชน

๔) Future Workforce ปรับปรุงสมรรถนะของการบริการสาธารณะและพัฒนาคนให้เข้า

กับงาน

๕) Smart Infrastructure โครงสร้างพื้นฐานอัจฉริยะช่วยส่งเสริมเศรษฐกิจและสังคม

๔. การพัฒนาคนพันธุ์ใหม่ (Digital DNA)

ยุคดิจิทัลทำให้คนเข้าถึงเทคโนโลยีอย่างง่ายดาย ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งภาครัฐและเอกชน มีผลให้ทุกองค์กรต้องมีการปรับตัว องค์กรต้องมีการสร้างคนเพื่อไปสู่องค์กรดิจิทัล วิธีบริหารจัดการคนเพื่อองค์กรดิจิทัลนั้นมีดังนี้

- เรียนรู้จากภายนอก แต่มองภายในจากข้อเท็จจริง

- เดินตามแผน แต่รับฟังเสียงรอบข้าง

- เตรียมแผนสำรอง

- ปรับโครงสร้างการทำงานให้เป็นองค์กรดิจิทัล

- การสร้างบุคลากรความสามารถพิเศษ

๕. การทำงานร่วมกันแบบข้ามหน่วยงาน

การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี มีผลต่อเศรษฐกิจการเมืองและสังคมที่มีความซับซ้อน อ่อนไหว และเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็ว คาดเดายาก ผู้นำที่มีศักยภาพเป็นที่ต้องการของทุกคน เพื่อให้คนในองค์กรสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นและข้ามหน่วยงานได้ ด้วยวัฒนธรรมแบบใหม่ที่มีเศรษฐกิจผันผวน เทคโนโลยีก้าวหน้า ยุคโลกาภิวัตน์และการแข่งขันสูง จึงต้องมีวัฒนธรรมองค์กรประกอบเข้มแข็งและมีความพยายามสูง (High Performance Culture) โดยมีวัฒนธรรมที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์องค์กรผู้ปฏิบัติงานทำงานมุ่งเน้นที่ผลงาน บริบทองค์กรสนับสนุนและเสริมสร้างให้เกิดวัฒนธรรม

นอกจากนี้องค์ประกอบของการทำงานหรือร่วมทีมแบบข้ามหน่วยงานต้องมียุทธศาสตร์ประกอบดังนี้

- ต้องสร้างบรรยากาศการทำงานที่สร้างสรรค์ เพื่อดึงดูดความสามารถของแต่ละบุคคลออกมา

- ต้องพัฒนาผู้ร่วมเห็นให้มีภาวะผู้นำ ทักษะการบริหาร และทักษะการที่ระเท่าล่างมีบริหารภาพ

- ต้องผลักดันให้ทีมเป็นตัวเร่งการเปลี่ยนแปลง

๖. วัฒนธรรมดิจิทัล (Digital Culture)

องค์กรดิจิทัลนั้นไม่ได้หมายถึงแต่เพียงแค่มีบริการหรือผลิตภัณฑ์ดิจิทัลหรือมีการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า มีเครื่องมือดิจิทัลหรือการปฏิบัติงานหลักขององค์กรโดยเทคโนโลยีเพียงเท่านั้น แต่บุคลากรในองค์กรต้องคิดแบบดิจิทัล หรือมีวัฒนธรรมดิจิทัลด้วย แม้ว่าวัฒนธรรมดิจิทัลไม่ได้มีรูปแบบใดรูปแบบหนึ่งขององค์กร แต่มีปัจจัยของวัฒนธรรม ดิจิทัลขององค์กรที่ประสบความสำเร็จ ๕ ประการได้แก่

- ๑) มุ่งเน้นภายนอกมากกว่าภายใน
- ๒) มอบหมายหน้าที่ไม่ใช่คำสั่ง
- ๓) สนับสนุนความกล้าของผู้ปฏิบัติงานมากกว่ากลัว
- ๔) เน้นการปฏิบัติงานมากกว่าวางแผน
- ๕) ให้คุณค่ากับการทำงานร่วมกันมากกว่าการทำงานเดี่ยว

๗. การจัดทำสถาปัตยกรรมองค์กร

สถาปัตยกรรมองค์กรหรือ Enterprise Architecture คือพิมพ์เขียวโครงสร้างเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร ชั้นเคลือบขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายโดย Business architecture แสดงโครงสร้างการจัดเก็บข้อมูล และการแลกเปลี่ยน ข้อมูลระหว่างระบบต่างๆ ในระบบนิเวศด้วย Information Architecture Application Architecture เป็นตัวแสดงให้เห็นว่าองค์กรมีระบบ IT อะไรบ้าง ที่ใช้ในการปฏิบัติงานและเชื่อมต่อกับระบบ Technical Architecture จะบอกถึง Hardware Network และ Software ที่ใช้ในองค์กร สถาปัตยกรรมทั้ง ๔ นี้เป็นกลไกตอบสนองการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศขององค์กร

การพัฒนาสถาปัตยกรรมองค์กรต้องมีกระบวนการวางแผนงาน ดำเนินงาน และสามารถปรับเปลี่ยนได้ในอนาคต โดย ต้องระบุขอบเขตที่จะจัดทำสถาปัตยกรรมองค์กร คัดเลือกกิจกรรม พื้นที่หลักที่จะดำเนินการ ทำเป็นโมเดลขึ้นมา และ ออกแบบสถาปัตยกรรม ซึ่งการออกแบบสถาปัตยกรรมมี ๔ ขั้นตอนคือ

- ๑) คัดเลือกและจัดลำดับความสำคัญของ Architectural Models
- ๒) จัดระบบ Architectural Models ภายใต้ Framework ที่กำหนดไว้
- ๓) พัฒนา Architectural Models ตามที่กำหนดกระบวนการการทำงานไว้
- ๔) ขอบเขตงานขององค์กรจะเป็นไปตาม Architectural Models ที่ ออกแบบไว้

๘. บริการเทคโนโลยีดิจิทัล

การบริการที่ใช้ช่องทางออนไลน์ในการให้บริการ โดยบริการดิจิทัลอยู่ระดับ ๒ ขึ้นไปซึ่งโมเดลระดับ บริการมีตั้งแต่ ระดับ ๐-๖ ดังนี้

ระดับที่ ๐ Not a Digital Service การดำเนินการให้บริการตั้งแต่เริ่มให้บริการจนจบการบริการแล้วเสร็จไม่มีรูปแบบออนไลน์เลย

ระดับที่ ๑ Digitally Supported Service บางส่วนออนไลน์ และผู้รับบริการดำเนินการเอง

ระดับที่ ๒ Digital Service ผู้รับบริการดำเนินการผ่านออนไลน์

ระดับที่ ๓ Fully Digitalized Service การให้บริการที่ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ดำเนินการทางออนไลน์ทั้งหมด

ระดับที่ ๔ Managed Digitalized Service การให้บริการแบบออนไลน์ทั้งหมด และมีการตรวจติดตามการบริการแบบออนไลน์ด้วย

ระดับที่ ๕ Optimized Digitalized Service

๘. (Service Level Agreement) ข้อตกลงระดับการให้บริการ

ข้อตกลงระดับการให้บริการเป็นส่วนหนึ่งของสัญญาการให้บริการที่กำหนดระดับ และมาตรฐานการให้บริการ อาจเป็นการบริการจากหน่วยงานภายนอก หรือระหว่างหน่วยงานภาครัฐด้วยกัน หรือ

หน่วยงานภาครัฐให้บริการกับ หน่วยงานอื่นๆ ภายนอกก็ได้ SLA เป็นแนวทางที่สำคัญให้ผู้ว่าจ้างและผู้ให้บริการสื่อสารได้อย่างมีความเข้าใจตรงกัน SLA เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการประเมินประสิทธิภาพการบริการของผู้ให้บริการ หากบริการได้ดีก็สามารถเพิ่ม ผลตอบแทนจากการลงทุนให้กับผู้ว่าจ้างได้ การมี SLA นั้น จะทำให้ผู้ว่าจ้างเกิดความมั่นใจว่า ผู้ให้บริการจะให้บริการ ตามที่ผู้ว่าจ้างต้องการได้โดย

- เป้าหมายที่องค์กรจะได้รับจากการให้บริการในสัญญา
- รายละเอียดการให้บริการ เป็นการแจ้งขอบเขตการบริการและรายละเอียดที่ผู้ให้บริการต้อง
- ระบุมาตรฐานการบริการที่ผู้ใช้บริการจะได้รับ
- ระบุกลไกที่ใช้ประเมินการให้บริการว่าอยู่ในมาตรฐานที่กำหนดไว้หรือไม่อย่างไร เพิ่มเครดิต

และเป็นข้อมูลประเมินในการต่อสัญญา

- การขอใช้และ Service Level Credits เป็นการกระตุ้นให้ผู้ให้บริการให้สูงกว่ามาตรฐาน เพื่อ
- มีเงื่อนไขให้ผู้รับบริการสามารถบอกเลิกสัญญาได้ หากการให้บริการต่ำกว่ามาตรฐานที่ได้รับ

ต่อเนื่องกัน

หัวข้อในเอกสารข้อตกลง SLA ประกอบด้วย

- ภาพรวมข้อตกลง
- วัตถุประสงค์และเป้าหมายการบริการ
- ระยะเวลาการบริการ
- ผู้มีส่วนได้เสียในข้อตกลงนี้
- ข้อตกลงการให้บริการ
- การบริหารจัดการการบริการ

๓. ประโยชน์ที่ได้รับจากการพัฒนาความรู้ต่อตนเอง เพื่อเพิ่มพูนความรู้ทำให้ทราบ

กระบวนการเปลี่ยนผ่านองค์กรดิจิทัล

แนวทางในการนำความรู้ ทักษะที่ได้รับจากการพัฒนาความรู้ฯ ครั้งนี้ ไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์แก่หน่วยงาน เพื่อนำสิ่งที่ได้รับการอบรมมาช่วยสนับสนุนการทำงานของตนเอง

๕. ปัญหาและอุปสรรคที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากการนำความรู้ และทักษะที่ได้รับไปปรับใช้ในการปฏิบัติงาน

ประชาชนยังไม่สามารถรองรับเปลี่ยนผ่านการบริการที่ทันสมัยได้

ประชาชนยังไม่สามารถรองรับเปลี่ยนผ่านการบริการที่ทันสมัยได้

๖. ความต้องการการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา เพื่อส่งเสริมให้สามารถนำความรู้และทักษะที่ได้รับไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานให้สัมฤทธิ์ผล

การเพิ่มการอบรม ข้อปฏิบัติและเกณฑ์บังคับของงานแต่ละงานให้ชัดเจนก่อนลงมือปฏิบัติ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา



(ลงชื่อ)

(นางสาวจันทิมา ผลวงษ์)

ผู้เข้ารับการพัฒนาความรู้