

แบบรายงานสรุปผลการเข้ารับการพัฒนาความรู้  
เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัด สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๘

เรียน ผู้อำนวยการกลุ่มวิชาการเพื่อการพัฒนาที่ดิน

ด้วยข้าพเจ้า นางสาวพนิตพร อินทรสถิตย์ ตำแหน่ง นักวิชาการเกษตรปฏิบัติการ สังกัด สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๘ กรมพัฒนาที่ดิน ได้เข้ารับการพัฒนาความรู้ หลักสูตร การเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัล ระหว่าง เมษายน ๒๕๖๗ – กันยายน ๒๕๖๘ เป็นเวลารวมทั้งสิ้น ๖ เดือน ณ สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๘

บัดนี้ ข้าพเจ้าได้เข้ารับพัฒนาความรู้ หลักสูตรดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานสรุปผลการพัฒนาความรู้ เพื่อโปรดพิจารณา ดังนี้

๑. การพัฒนาความรู้ ดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อ

- ๑.๑ เพื่อพัฒนาความรู้ด้านการขับเคลื่อนเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล
- ๑.๒ เพื่อพัฒนาความรู้ด้านการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล
- ๑.๓ เพื่อการพัฒนาคนรุ่นใหม่
- ๑.๔ เพื่อส่งเสริมให้มีการทำงานร่วมกันแบบข้ามหน่วยงาน
- ๑.๕ สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และสามารถนำไปสื่อสารและถ่ายทอดความรู้ให้แก่ผู้อื่นได้

๒. เนื้อหาและหัวข้อวิชาของการพัฒนาความรู้ มีดังนี้

- ๒.๑ การขับเคลื่อนเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล มี ๒ ประเด็นหลัก
  - ๒.๑.๑ สมรรถนะหลัก (Core Capabilities) โดยมีสมรรถนะหลัก ๔ ประการ
    - ๑) การบริการ ต้นทุนต้องลดลง และประสิทธิภาพการบริการต้องดีขึ้น การเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น
    - ๒) กระบวนการปฏิบัติงาน พิจารณาจากความต้องการของประชาชนเป็นหลัก ไม่ใช่ความต้องการของหน่วยงาน
    - ๓) แนวทางที่ใช้ในการตัดสินใจ ต้องอย่างระมัดระวัง และเคารพสิทธิเสรีภาพของประชาชนด้วย
    - ๔) ข้อมูลข่าวสาร การเปิดเผยข้อมูล ทำให้เกิดความมีส่วนร่วมของประชาชน สร้างความเชื่อมั่นต่อภาครัฐให้ประชาชนมากขึ้น
  - ๒.๑.๒ ตัวช่วยผลักดันสนับสนุน (Organizational Enablers)
    - ๑) ยุทธศาสตร์ การประเมินและปรับเปลี่ยนได้
    - ๒) การกำกับดูแลและโครงสร้างองค์กร จัดเป็นองค์กรหลายความร่วมมือ
    - ๓) ภาวะผู้นำ ศักยภาพ ภาวะผู้นำ มีผู้นำความเปลี่ยนแปลง ลงทุนพัฒนาเจ้าหน้าที่เอง หรือแสวงหา
    - ๔) เทคโนโลยี ระบบเก่าไม่มีประสิทธิภาพ หน่วยงานควรเร่งดำเนินการเปลี่ยน การเรียนรู้จากภาครัฐอื่นอาจช่วยเหลือได้

๒.๒ การบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล เป็นการผสมผสานเทคโนโลยีดิจิทัลเข้าไปในทุกภาคส่วนขององค์กร เปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานขององค์กร และเปลี่ยนแปลงที่ให้แก่ประชาชน ทำหลายสิ่งใหม่ๆ มีองค์ประกอบ ๖ ประการ

๒.๒.๑ ทำแบบเดิมๆ แม้จะรู้เรื่องดิจิทัล แต่ไม่ตระหนักถึงความจำเป็น ไม่ได้นำมาใช้ในทางปฏิบัติ

๒.๒.๒ ทดลองและเรียนรู้ องค์กรเริ่มเห็นความสำคัญ เริ่มพัฒนาองค์กร เริ่มมองหาลูกค้า

๒.๒.๓ พัฒนากลยุทธ์การเปลี่ยนแปลง เริ่มวางกลยุทธ์ อาจเริ่มเฉพาะกลุ่มและขยายไปทั่วองค์กร ทั้งนี้ต้องให้ประชาชนเป็นตัวตั้ง

๒.๒.๔ ถึงเวลาเปลี่ยนแปลง เวลาเป็นตัวบังคับให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ทักษะความเข้าใจและการใช้ดิจิทัลเป็นสิ่งที่ทุกคนต้องมี

๒.๒.๕ เปลี่ยนแปลงต่อเนื่อง ต้องอยู่ใน DNA ขององค์กร ผู้นำการเปลี่ยนแปลงต้องมีบทบาทในการนำองค์กรไปสู่เป้าหมายใหม่ วัฒนธรรมใหม่

๒.๒.๖ ต้องมีนวัตกรรม การเสาะแสวงหาความรู้ต้องเป็นกิจวัตรประจำวันขององค์กร

๒.๓ การเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัลอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน ยั่งยืน ควรมีการปลูกฝังให้ผู้ปฏิบัติงานมีแนวคิด มุมมอง คุณภาพและประสิทธิภาพสูงสุดต่อประชาชน มีวิสัยทัศน์เปิดกว้างต่อสาธารณะ มีองค์ประกอบ ๕ ประการ

๒.๓.๑ การให้บริการสาธารณะง่าย สะดวกขึ้น และผู้ใช้บริการรู้สึกได้รับความเป็นส่วนตัว

๒.๓.๒ เพิ่มประสิทธิภาพให้กับงบประมาณที่ลงทุนในการจัดบริการ องค์กรต้องหาทางให้การใช้งบประมาณเป็นไปอย่างยั่งยืน

๒.๓.๓ ให้ความปลอดภัยกับข้อมูลของประชาชน

๒.๓.๔ ปรับปรุงสมรรถนะของการบริการสาธารณะและพัฒนาคนให้เข้ากับงาน

๒.๓.๕ โครงสร้างพื้นฐานอัจฉริยะช่วยส่งเสริมเศรษฐกิจและสังคม

๒.๔ การพัฒนาคนพันธุ์ใหม่ การบริหารจัดการคนเพื่อองค์กรดิจิทัลยุคดิจิทัลทำให้คนเข้าถึงเทคโนโลยีได้ง่าย ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งภาครัฐและเอกชน ส่งผลทำให้ทุกองค์กรต้องมีการปรับตัว องค์กรต้องมีการสร้างคนเพื่อไปสู่องค์กรดิจิทัล มีองค์ประกอบ ๔ ประการ

๒.๔.๑ เรียนรู้จากภายนอก แต่มองภายในจากข้อเท็จจริง

๒.๔.๒ เดินตามแผน แต่รับฟังเสียงรอบข้าง

๒.๔.๓ เตรียมแผนสำรองไว้

๒.๔.๔ สร้างบุคลากรความสามารถพิเศษ

๒.๕ การทำงานร่วมกันแบบข้ามหน่วยงาน ต้องมีองค์ประกอบ ๒ ประการ

๒.๕.๑ องค์ประกอบของวัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็ง และมีความพยายามสูง (High Performance Culture) วัฒนธรรมที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์องค์กร บริบทองค์กรผู้ปฏิบัติงานทำงานมุ่งเน้นที่ผลงาน สนับสนุนและเสริมสร้างให้เกิดวัฒนธรรม

๒.๕.๒ องค์ประกอบของการทำงานร่วมกันหรือการร่วมทีมแบบข้ามหน่วยงาน ต้องสร้างบรรยากาศการทำงานที่สร้างสรรค์ เพื่อดึงความสามารถของแต่ละบุคคลออกมา ต้องพัฒนาผู้ร่วมทีมให้มีสถานะผู้นำ ทักษะการบริหาร และทักษะการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ต้องผลักดันให้ทีมเป็นตัวเร่งการเปลี่ยนแปลง

๒.๖ วัฒนธรรมดิจิทัล องค์กรดิจิทัลนั้นไม่ได้หมายถึงแต่เพียงแค่มีบริการหรือผลิตภัณฑ์ดิจิทัล หรือว่ามีการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า มีเครื่องมือดิจิทัลหรือการปฏิบัติงานหลักขององค์กรโดยเทคโนโลยีเพียงเท่านั้น แต่บุคลากรในองค์กรต้องคิดแบบดิจิทัล หรือมีวัฒนธรรมดิจิทัลด้วย แม้ว่าวัฒนธรรมดิจิทัลไม่ได้มีรูปแบบใด รูปแบบหนึ่งขององค์กร มีองค์ประกอบ ๕ ประการ

๒.๖.๑ มุ่งเน้นภายนอกมากกว่าภายใน สนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานให้ความสำคัญภายนอก ทั้งลูกค้า และหน่วยงานอื่นที่ต้องทำงานร่วมกัน

๒.๖.๒ มอบหมายหน้าที่ไม่ใช่สั่งการ กระจายการตัดสินใจลงไปที่กับผู้ปฏิบัติงาน โดยมี แนวพิจารณาในเรื่องต่าง ๆ เป็นตัวกำกับการตัดสินใจ

๒.๖.๓ สนับสนุนการกล้าปฏิบัติงานมากกว่ากลัว ให้ผู้ปฏิบัติงานกล้าที่จะลองทำสิ่งใหม่ กล้าที่จะพลาดและลุกขึ้นอย่างรวดเร็ว เรียนรู้จากความผิดพลาดนั้นมากกว่ากลัวการเสียหน้า เสียตำแหน่ง แบบเดิม ๆ

๒.๖.๔ เน้นการปฏิบัติงานมากกว่าการวางแผน สนับสนุนการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการให้เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว และให้การสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง

๒.๖.๕ ให้คุณค่าการทำงานร่วมกันมากกว่าการทำงานเดี่ยว ต้องมีความโปร่งใส และมี ปฏิสัมพันธ์กันมากกว่าการทำงานแบบดั้งเดิม

#### ๒.๗ การจัดทำสถาปัตยกรรมองค์กร

๒.๗.๑ ส่วนประกอบของสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture) ได้แก่ Business Architecture, Information Architecture, Application Architecture, Technical Architecture

๒.๗.๒ ข้อมูลที่ได้รับจากสถาปัตยกรรมองค์กรสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้กับ การ ออกแบบงาน การดำเนินงาน การปรับเปลี่ยนในอนาคต การวางแผน

๒.๘ การบริการเทคโนโลยีดิจิทัล คือ การบริการที่ใช้ช่องทางออนไลน์ในการให้บริการ มีตั้งแต่ ระดับ ๐ - ๕ นับตั้งแต่ระดับ ๒ ขึ้นไป คือ การบริการเทคโนโลยีดิจิทัล

ระดับ ๐ การลงมือทำ โดยไม่มีช่องทางออนไลน์มาเกี่ยวข้องเลย

ระดับ ๑ การบริการบางส่วนเป็นออนไลน์ บางส่วนผู้รับบริการต้องดำเนินการเอง

ระดับ ๒ ผู้รับบริการทั้งหมดผ่านออนไลน์ แต่ผู้ให้บริการบางส่วนต้องลงมือทำเอง

ระดับ ๓ รับบริการทั้งหมดผ่านออนไลน์ทั้งหมด

ระดับ ๔ รับบริการทั้งหมดผ่านออนไลน์ การตรวจติดตาม และการบริหารจัดการ

ระดับ ๕ นอกจากรับบริการทั้งหมดผ่านออนไลน์ การตรวจติดตามและการบริหารจัดการแล้ว ยังใช้เพื่อการพัฒนากิจกรรมนั้นๆอย่างต่อเนื่อง

๒.๙ ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) เป็นส่วนหนึ่งของสัญญา การให้บริการ ประเด็นที่ควรกำหนดมี ดังนี้

๑) เป้าหมายที่องค์กรจะได้รับจากการให้บริการในสัญญานี้

๒) รายละเอียดการให้บริการ ใคร ทำอะไร ที่ไหน อย่างไร เมื่อใด

๓) ระบุมาตรฐานการให้บริการที่ผู้ใช้บริการจะได้รับ

๔) ระบุกลไกที่ใช้ประเมินการให้บริการว่าอยู่ในมาตรฐานที่กำหนดไว้ หรือไม่อย่างไรด้วย

๕) ระบุการชดเชย และ Service Level Credits

๖) มีเงื่อนไขให้ผู้รับบริการสามารถบอกเลิกสัญญาได้ หากการให้บริการไม่เป็นไปตาม

ข้อตกลง

### ๓. ประโยชน์ที่ได้รับจากการพัฒนาความรู้ต่อตนเอง ได้แก่

เพิ่มพูนความรู้ด้านการเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัล เพื่อพัฒนาความรู้ด้านการขับเคลื่อนเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล เพื่อพัฒนาความรู้ด้านการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัลและกระบวนการต่างๆ ซึ่งสามารถนำไปสื่อสาร และถ่ายทอดความรู้ให้แก่ผู้อื่นได้ เพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์กรดิจิทัลร่วมกัน เพื่อการพัฒนาที่ดินด้านการเกษตรด้านออนไลน์ต่อไป

### ๔. แนวทางในการนำความรู้ ทักษะที่ได้รับจากการพัฒนาความรู้ฯ

การนำความรู้ครั้งนี้ ไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์แก่หน่วยงาน มีดังนี้

๑. นำความรู้ที่ได้รับมาใช้ภายในหน่วยงาน เพื่อประโยชน์เกษตรกร หรือประชาชนที่สนใจมารับบริการมีความสะดวก รวดเร็ว และตรงกับความต้องการมากขึ้น

๒. สามารถนำมาปรับพื้นฐานของตัวเอง และส่งผลเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

๓. ปัญหาและอุปสรรคที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากการนำความรู้ และทักษะที่ได้รับไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานในกรณีการให้บริการออนไลน์ผิดพลาด อาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์กรได้

๔. ความต้องการการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา เพื่อส่งเสริมให้สามารถนำความรู้และทักษะที่ได้รับไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานให้สัมฤทธิ์ผล ได้แก่

ควรมีการฝึกปฏิบัติในสถานการณ์ต่างๆ เพื่อให้เกิดการแก้ไขปัญหาได้ โดยมีผู้รู้ หรือวิทยากรได้แนะนำวิธีการที่ถูกต้อง สามารถนำไปปรับใช้ในการทำงานได้ ในการทำงานร่วมกันกับผู้อื่น เพื่อให้บรรยากาศการทำงานที่ดีส่งผลต่อการทำงาน ที่มุ่งสู่ผลสัมฤทธิ์ของงานได้ประสบผลสำเร็จ และควรมีการจัดฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ในทุกๆ ปี

### ๕. ปัญหาและอุปสรรคที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากการนำความรู้ และทักษะที่ได้รับไปปรับใช้ในการปฏิบัติงาน

การสร้างวัฒนธรรมดิจิทัลจำเป็นต้องใช้เวลา ดังนั้น ควรเริ่มต้นจากตนเอง เรียนรู้ ฝึกฝน เพื่อที่จะพัฒนาตนเองก่อนเป็นลำดับแรก หลังจากนั้นทำควบคู่ไปพร้อมกับเพื่อนร่วมงานและองค์กรตามลำดับ

๖. ความต้องการการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา เพื่อส่งเสริมให้สามารถนำความรู้และทักษะที่ได้รับไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานให้สัมฤทธิ์ผล ได้แก่

ส่งเสริม สนับสนุนการสร้างวัฒนธรรมดิจิทัลในองค์กร เพื่อให้คนในองค์กรสามารถทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข ทำงานร่วมกับผู้อื่นและข้ามหน่วยงานได้ด้วยวัฒนธรรมดิจิทัล ใช้เทคโนโลยีที่มีอยู่ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ) .....  
 นพิตพร อินทรสถิตย์

(นางสาวนพิตพร อินทรสถิตย์)

ผู้เข้ารับการพัฒนาความรู้