

## แบบรายงานสรุปผลการเข้ารับการพัฒนาความรู้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัด สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๘

เรียน หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป

ด้วยข้าพเจ้า นางสาวสุทิดา น้าวน ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ สังกัด ฝ่ายบริหารทั่วไป สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๘ กรมพัฒนาที่ดิน ได้เข้ารับการพัฒนาความรู้ฯ หลักสูตร การเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัล ซึ่งหลักสูตรฯดังกล่าว จัดโดย สถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล ภายใต้การดำเนินงานของสำนักงานพัฒนา  
รัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

บัดนี้ ข้าพเจ้าได้เข้ารับพัฒนาความรู้ฯ หลักสูตรดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานสรุปผลการพัฒนา  
ความรู้ฯ เพื่อโปรดพิจารณา ดังนี้

### ๑. การพัฒนาความรู้ฯ ดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อ

- เพื่อให้ตระหนักรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงไปสู่รัฐบาลดิจิทัล
- เพื่อให้มีความเข้าใจในการเปลี่ยนผ่านสู่วัฒนธรรมการทำงานแบบดิจิทัล
- เพื่อให้มีความรู้ในองค์ประกอบของสถาปัตยกรรมองค์กร
- เพื่อให้มีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการและมาตรฐานการให้บริการดิจิทัลรัฐบาล
- เพื่อให้สามารถนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานในองค์กรได้

### ๒. เนื้อหาและหัวข้อวิชาของการพัฒนาความรู้ฯ มีดังนี้

การขับเคลื่อนเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล

รัฐบาลไม่ว่าของประเทศใดก็ตามย่อมต้องเผชิญกับความท้าทายของยุคดิจิทัลเพื่อให้บริการ  
ภาครัฐตอบสนองความต้องการของประชาชนและภาคธุรกิจที่คาดหวังบริการที่ทันสมัย สะดวก สบาย มีประสิทธิภาพ  
นอกจากนี้ต้องยอมรับว่าการเปลี่ยนไปสู่รัฐบาลดิจิทัลนั้น ยังนำไปสู่การเพิ่มโอกาสการมีส่วนร่วมของประชาชนและเร่งรัด  
ให้ภาคธุรกิจพัฒนาไปสู่ดิจิทัลได้เร็วขึ้น การเปลี่ยนแปลงของภาครัฐจากวิถีเดิมไปสู่ยุคดิจิทัล มี ๒ ประเด็นหลักที่ต้อง  
คำนึงถึง คือ

#### ๒.๑ สมรรถนะหลัก (Core Capabilities) สมรรถนะหลักหรือพฤติกรรมของรัฐ ๔ ประการ

๑) การบริการ ถือว่าเป็นเรื่องหลักของรัฐบาลทุกหน่วยงานที่ต้องบริการประชาชนสิ่งที่ต้องพิจารณา  
คือ ต้นทุนที่ต้องลดลงและประสิทธิภาพในการบริการที่ต้องดีขึ้น

๒) กระบวนการปฏิบัติงานหรือกระบวนการที่ใช้ในการปฏิบัติราชการ จะต้องพิจารณาจากความ  
ต้องการของประชาชนผู้รับบริการ ไม่ใช่เพราะเป็นความต้องการของหน่วยงาน

๓) แนวทางที่ใช้ตัดสินใจ ข้อมูล Big Data Analysis ใช้วิเคราะห์และสร้างความสัมพันธ์ของ  
ข้อมูลเพื่อการพยากรณ์และการตัดสินใจ

๔) การจัดทำและการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ทำให้เกิดการมีส่วนร่วมของประชาชนมากขึ้น สร้าง  
ความเชื่อมั่นต่อภาครัฐมากขึ้น

#### ๒.๒ ตัวช่วยผลักดันสนับสนุน (Organizational Enablers) ได้แก่

๑) ยุทธศาสตร์ การกำหนดยุทธศาสตร์ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปสู่การพัฒนาให้เป็นดิจิทัล  
นอกจากนี้กลยุทธ์ใดก็ตามเมื่อนำไปสู่การปฏิบัติแล้วต้องมีการประเมินและปรับเปลี่ยนได้

๒) โครงสร้างและการกำกับดูแล ควรรวบรวมข้อมูลจากหลากหลายแหล่งและประสานงานกัน ใน  
การให้บริการข้อมูลที่รวบรวมไว้นั้นแต่ก็เป็นไปได้ยากเพราะทุกหน่วยงานมองว่าตนเป็นเจ้าของข้อมูล เรื่องนี้ไม่ได้เป็น

ปัญหาทางเทคนิคแต่เป็นปัญหาเรื่องบุคคลและวัฒนธรรมองค์กร ปัญหาสามารถแก้ไขได้โดยจัดเป็นโครงการความร่วมมือของหลายหน่วยงานให้วางแผนและดำเนินการร่วมกัน เป็นต้น

๓) ภาวะผู้นำ ศักยภาพและวัฒนธรรม อย่างที่กล่าวมาปัญหาเรื่องคน การยึดวัฒนธรรมธรรมเนียมปฏิบัติเดิมๆ ยังมีอยู่มากในภาครัฐ จึงจำเป็นต้องมีผู้นำการเปลี่ยนแปลงให้เจ้าหน้าที่รัฐเกิดมุมมองที่มุ่งเน้นไปที่การปฏิบัติงาน และการให้บริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพสูงสุดต่อประชาชนและภาคธุรกิจ

๔) เทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงย่อมมีความเสี่ยง ดังนั้นสิ่งที่ควรทำ คือหน่วยงานควรมีสถาปัตยกรรมที่มี blueprint เดียว แล้วจึงพิจารณาว่าส่วนใดควรเร่งดำเนินการ โดยที่ส่วนประกอบของแต่ละงานสามารถทำร่วมกันได้ ซึ่งปัจจัยที่กล่าวมานี้จะเป็นส่วนสำคัญให้รัฐประเมินตนเองและใช้จัดลำดับความสำคัญของการเปลี่ยนผ่านได้ เพื่อให้การปฏิบัติงานต่างๆ ของการเปลี่ยนผ่านนั้นมีคุณภาพ ประสิทธิภาพ และได้รับการตอบสนองเป็นอย่างดี

บริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล

เป็นการเปลี่ยนแปลงวิธีการปฏิบัติงานขององค์กรและเปลี่ยนแปลงบริการที่ให้กับประชาชน ซึ่งอาจจะเป็นเรื่องที่ยากและท้าทายในทุกๆองค์กร เพราะการเปลี่ยนแปลงนี้เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องได้ก็ต่อเมื่อวัฒนธรรมองค์กรมีการเปลี่ยนแปลง โดยการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัลมี ๖ ระดับ ดังนี้

๑. ทำเหมือนเดิม เมื่อยังไม่ตระหนักถึงความจำเป็นองค์กรก็ยังทำงานแบบเดิมไปเรื่อยๆ ไม่รับรู้ถึงการเปลี่ยนแปลงรอบข้างใดๆ แม้ว่าจะรับรู้เรื่องดิจิทัลแต่ก็ไม่ได้นำมาใช้ในทางปฏิบัติเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ลดต้นทุนแต่อย่างใด

๒. ทดลองและเรียนรู้ เมื่อผู้บริหารระดับสูงหรือใครก็ตามที่มองเห็นถึงความแตกต่างระหว่างอยู่แบบเดิมกับการเปลี่ยนแปลง องค์กรเริ่มเห็นความสำคัญเริ่มพัฒนาโครงการเชื่อมโยงความต้องการของลูกค้า เพื่อหาแนวทางเปลี่ยนแปลงให้สอดคล้องกัน

๓. พัฒนากลยุทธ์การเปลี่ยนแปลง เริ่มจากการวางกลยุทธ์ด้านบุคลากร กระบวนการและเทคโนโลยี บทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงานเปลี่ยนแปลงไป อาจเริ่มเฉพาะกลุ่มก่อนและจึงขยายไปทั่วองค์กร ทั้งนี้กลยุทธ์ที่เกิดขึ้นนั้นต้องใช้ประชาชนผู้รับบริการเป็นตัวตั้ง

๔. ถึงเวลาเปลี่ยนแปลง โดยข้อมูลทั้งภายในองค์กรและผู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการจะถูกรวบรวมไว้ที่เดียวและใช้งานร่วมกัน ที่สำคัญทักษะ ความเข้าใจ และการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นสิ่งจำเป็นที่ทุกคนในองค์กรต้องมี

๕. เปลี่ยนแปลงต่อเนื่อง เพื่อปรับเปลี่ยนองค์กรให้อยู่ในรูปแบบใหม่ มาตรฐานใหม่ ซึ่งย่อมมีผลกระทบต่อบุคลากรในองค์กร กระบวนการปฏิบัติงาน และเทคโนโลยีที่ใช้ ผู้นำการเปลี่ยนแปลงต้องมีบทบาทในการนำพาองค์กรไปสู่วัฒนธรรมใหม่ เป้าหมายใหม่และอนาคตในรูปแบบใหม่

๖. ต้องมีนวัตกรรม การแสวงหาความรู้และการคิดอะไรใหม่ๆ เป็นส่วนหนึ่งของงานประจำวัน ปัญหาคือบุคลากรในองค์กรจะทำได้หรือไม่ หรืออาจต้องแสวงหาคนที่มีความสามารถมาเพิ่มเติม

การเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัลอย่างยั่งยืน

ไม่ใช่เป็นแค่การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี แต่เป็นการปรับปรุงทั้งระบบไม่ว่าจะเป็นโครงสร้าง การจัดการ กระบวนการทำงาน วัฒนธรรมและวิถีคิด จำเป็นต้องมีวิสัยทัศน์ที่เปิดกว้างต่อการให้บริการสาธารณะ ถ้าหากการปรับเปลี่ยนเช่นนี้เกิดขึ้นได้จริงการเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัลก็ถือว่าสร้างประโยชน์ให้กับประชาชนและสังคม การเปลี่ยนแปลงเช่นนี้มีองค์ประกอบ ๕ ประการ คือ

๑. Customer Experience ทำให้การใช้บริการสาธารณะง่ายขึ้น สะดวกและผู้ใช้รู้สึกเหมือนได้รับบริการส่วนตัว โดยรัฐบาลต้องมีแนวคิดแบบ Citizen-First ซึ่งเป็นแนวคิดที่ว่าประชาชนต้องมาก่อนอย่างจริงจัง การเปลี่ยนแปลงนี้ต้องมีจุดหมายหลักที่การพัฒนาคุณภาพการบริการสาธารณะทุกชนิด

๒. Public Value เพิ่มประสิทธิภาพให้กับงบประมาณที่ลงทุนในการจัดบริการ เนื่องจากความต้องการของผู้ใช้บริการมีการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วและไม่แน่นอน ดังนั้น องค์กรจะต้องหาทางให้การใช้งบประมาณลงทุนต่างๆ เป็นไปอย่างยั่งยืน เทคโนโลยีดิจิทัลเปิดโอกาสให้องค์กรสามารถบริหารทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพกว่าที่ผ่านมาอย่างมากมาย เช่น การใช้ Block Chain เพื่อติดตามการใช้งบประมาณตั้งแต่กระทรวงการคลังไปจนถึงหน่วยงานปฏิบัติที่มีการจ่ายเงินซึ่งจะเห็นภาพรวมการใช้จ่ายทั้งหมด เป็นต้น

๓. Citizen Security ให้ความสำคัญกับข้อมูลของประชาชน เทคโนโลยีดิจิทัลไม่ได้นำมาแต่ประโยชน์เพียงอย่างเดียวเท่านั้นที่อันตรายด้วย ภาครัฐจึงมีหน้าที่ปกป้องประชาชนจากผลเสียและความหวาดกลัวจากการโจมตีทางไซเบอร์ ผู้ก่อการร้าย และการหลอกลวงต่างๆ

๔. Future Workforce ปรับปรุงสมรรถนะของการบริการสาธารณะและพัฒนาคนให้เข้ากับงาน การพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศให้ลดความเหลื่อมล้ำ ต้องพัฒนาสมรรถนะของคนให้พร้อมกับทักษะใหม่ๆ ด้วย เมื่อเทคโนโลยีเข้ามาทดแทนคนแล้วส่วนหนึ่ง คนก็ต้องพัฒนาตัวเองขึ้นไปทำงานที่ต้องใช้ทักษะซับซ้อนกว่าให้ได้ ถ้าหากไม่สามารถพัฒนาคนส่วนใหญ่ของประเทศได้ช่องว่างทางเศรษฐกิจและสังคมก็จะขยายกว้างขึ้น ความเหลื่อมล้ำก็จะมากขึ้น

๕. Smart Infrastructure โครงสร้างพื้นฐานอัจฉริยะช่วยส่งเสริมเศรษฐกิจและสังคม ด้วยโครงสร้างพื้นฐานอัจฉริยะที่สามารถเชื่อมต่อทุกอย่างเข้าด้วยอินเทอร์เน็ตทำให้การเชื่อมโยงข้อมูลคำสั่ง การบริหารจัดการสิ่งต่างๆ สามารถทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ การควบคุมระบบชลประทาน ระบบขนส่งมวลชน บริการสาธารณสุข และความปลอดภัยของประชาชน

#### การพัฒนาคนพันธุ์ใหม่ (Digital DNA)

ยุคดิจิทัลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งภาครัฐและเอกชนมีผลให้ทุกองค์กรต้องการคนทำงานที่มีความสามารถพิเศษด้านดิจิทัลเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ หน่วยงานและเอไอก็เป็นตัวแปรสำคัญที่มีผลต่อตลาดแรงงานในอนาคต องค์กรจึงต้องสร้างคนเพื่อไปสู่องค์กรดิจิทัลด้วยการเรียนรู้วัฒนธรรมใหม่จากภายนอก แต่ต้องกลับมาพิจารณาจุดเด่นและวัฒนธรรมองค์กรของตัวเองด้วย ผู้นำต้องนำองค์กรเดินตามแผนที่วางไว้แต่ต้องเปิดใจรับฟังเสียงวิจารณ์จากทั้งภายในและภายนอกองค์กร ในยุคที่ความต้องการของตลาดเปลี่ยนแปลงได้รวดเร็วและไม่ชัดเจนเช่นนี้ การมีแผนสำรองไว้ว่าจะปลอดภัยกว่า ผู้นำต้องปรับโครงสร้างองค์กรใหม่ให้ทำงานได้รวดเร็วและเป็นดิจิทัลต้องมีการจ้างคนที่มีความสามารถด้านดิจิทัลเข้ามาและพัฒนาคนเดิมให้มีความสามารถด้านดิจิทัล

#### การทำงานร่วมกันแบบข้ามหน่วยงาน

ในบางครั้งการทำงานอาจต้องเป็นการร่วมทีมแบบข้ามหน่วยงาน ต้องสร้างบรรยากาศการทำงานที่สร้างสรรค์ เพื่อดึงดูความสามารถของแต่ละบุคคลออกมา ต้องพัฒนาผู้ร่วมทีมให้มีภาวะผู้นำ ทักษะการบริหารและทักษะการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ต้องผลักดันให้ทีมเป็นตัวเร่งการเปลี่ยนแปลงความสำคัญจึงอยู่ที่พฤติกรรมและวัฒนธรรม วัฒนธรรมจะบอกว่าบุคคลนั้นแสดงออกอย่างไรเมื่ออยู่กับคนอื่น ๆ และเมื่ออยู่คนเดียว วัฒนธรรมองค์กรจึงมีความสำคัญต่อความยั่งยืนขององค์กรมาก เมื่อมีการแข่งขันสูงองค์กรย่อมต้องมีวัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็งและมีความพยายามสูง คือ การมีวัฒนธรรมที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์เป็นสิ่งจำเป็นมาก เพราะทุกคน ต้องปฏิบัติงานร่วมผลักดันองค์กรไปสู่เป้าหมายเดียวกัน การเดินคนละเป้าหมายเป็นบ่อนทำลายองค์กร การมุ่งเน้นผลงานของผู้ปฏิบัติงานนั้นจะช่วยให้การบรรลุเป้าหมายเป็นไปได้เร็วขึ้น การมุ่งเน้นผลงานดูได้จากความทะเยอทะยาน (Ambition) ความรับผิดชอบ (Accountability) แรงบันดาลใจ (Inspiration) ความภาคภูมิใจ (Pride) และการสนับสนุน (Support) กิจกรรมต่างๆ ขององค์กร

#### วัฒนธรรมดิจิทัล (Digital Culture)

ปัจจัยของวัฒนธรรมดิจิทัลขององค์กรที่ประสบความสำเร็จมี ๕ ประการ ได้แก่

๑. มุ่งเน้นภายนอกมากกว่าภายใน สนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานให้ความสำคัญภายนอกทั้งลูกค้าและหน่วยงานอื่นที่ต้องทำงานร่วมกัน เพื่อสร้าง Solution ใหม่ๆ แทนการถ่วงน้ำหนักกับเรื่องภายในองค์กร

๒. มอบหมายหน้าที่ไม่ใช่สั่งการ กระจายการตัดสินใจลงไปให้กับผู้ปฏิบัติงานโดยมีแนวพิจารณา ในเรื่องต่างๆ เป็นตัวกำกับการตัดสินใจแทนการกำหนดข้อปฏิบัติ ๑ ๒ ๓ ที่ต้องทำตามเท่านั้น

๓. สนับสนุนการกล้าปฏิบัติงานมากกว่ากลัว สนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานกล้าที่จะลองทำสิ่งใหม่ กล้าที่จะพลาดและลุกขึ้นอย่างรวดเร็ว รวมทั้งเรียนรู้จากการผิดพลาดนั้นมากกว่ากลัวการเสียหาย เสียตำแหน่งแบบเดิมๆ

๔. เน้นการปฏิบัติงานมากกว่าการวางแผน โลกดิจิทัลที่การเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นอย่างรวดเร็วนี้ การวางแผนและการตัดสินใจต้องเปลี่ยนจากการวางแผนระยะยาวเป็นระยะที่สั้นขึ้น วัฒนธรรมดิจิทัลสนับสนุนการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการให้เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและให้การสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง แทนการใช้เวลาพัฒนาที่ยาวนานเพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์หรือบริการที่สมบูรณ์แบบก่อนออกสู่ตลาด

๕. ให้คุณค่ากับการทำงานร่วมกันมากกว่าการทำงานเดี่ยว วัฒนธรรมดิจิทัลจะประสบความสำเร็จได้ด้วยการทำงานร่วมกัน การแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกัน การทำงานในยุคดิจิทัลนี้ต้องมีความโปร่งใสมากกว่าและมีปฏิสัมพันธ์กันมากกว่าการทำงานแบบดั้งเดิม

การจัดทำสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture) เพื่อรองรับการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล มีส่วนประกอบของสถาปัตยกรรมองค์กร ดังนี้

๑. Business Architecture (สถาปัตยกรรมทางธุรกิจ) เป็นการขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุเป้าหมายวัตถุประสงค์และกลยุทธ์ในปารประกอบธุรกิจขององค์กร ภารกิจหลักที่สนับสนุนเป้าหมายขององค์กร กระบวนการทำงานที่สนับสนุนภารกิจหลัก และความสัมพันธ์ระหว่างภารกิจหลัก รวมถึงปัญหาและโอกาสของการดำเนินธุรกิจ

๒. Application Architecture (สถาปัตยกรรมแอปพลิเคชัน) เป็นการออกแบบสภาพแวดล้อมการทำงานของ App. โดยกำหนดว่าจะให้ app. ทำงานบนระบบคอมพิวเตอร์ที่มีลักษณะการทำงานแบบใดและบนเครือข่ายชนิดใด พิจารณาเปรียบเทียบข้อดี - ข้อเสียของทางเลือกต่าง ๆ แล้วเลือกทางเลือกที่เหมาะสมกับองค์กรและความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด

๓. Information Architecture (สถาปัตยกรรมสารสนเทศ) วิธีการคิดตัดสินใจในการจัดเรียงข้อมูลให้สามารถเข้าใจได้ง่าย หรือในอีกความหมายหนึ่งคือ IA เป็นการจัดวางโครงสร้าง ลำดับของข้อมูล ที่ช่วยให้ผู้คนสามารถเข้าใจเนื้อหา และตามหาสิ่งที่ต้องการได้บนโลกใบนี้รวมถึงบนออนไลน์

๔. Technical Architecture เป็นตัวบอกถึง Hardware Network และ Software ที่ใช้ในองค์กร

สถาปัตยกรรมองค์กรแบบองค์รวม(Holistic Enterprise Architecture) ประกอบด้วย

๑. Architectural Models เป็นการอธิบายว่าทำไมต้องมีองค์กรนี้ องค์กรนี้ดำเนินการอย่างไร อะไรบ้างที่สำคัญกับองค์กร องค์กรมีการจัดโครงสร้างกำลังคนอย่างไร องค์กรตั้งอยู่ที่ไหน และมีเครือข่ายอย่างไร กิจกรรมและเวลาที่สำคัญมีอะไรบ้าง

๒ Framework เป็นโครงสร้างที่จัดระบบ หมวดหมู่หรือจัดการข้อมูลสำหรับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ให้เป็นระบบก่อนนำไปใช้ต่อ เช่น ตารางธาตุ พยัญชนะไทย พยัญชนะภาษาอังกฤษ

๓ Methodology ประกอบด้วย วิธีปฏิบัติ ขั้นตอน กระบวนการ ซึ่งจะบอกรายละเอียดว่า ในการทำงานใดงานหนึ่งจะต้องปฏิบัติอย่างไรบ้าง

๔ Solution Models เป็นการนำเอาสถาปัตยกรรมย่อย ๆ มาเชื่อมโยงกันเพื่อให้เกิดอีก Model หรืออีก Solution หนึ่ง ซึ่งมีขั้นตอนในการพัฒนาดังนี้

๑) ระบุขอบเขตที่จะจัดทำสถาปัตยกรรม

๒) คัดเลือกกิจกรรมหลักที่จะดำเนินการ

๓) ออกแบบสถาปัตยกรรม

- คัดเลือกและจัดลำดับความสำคัญของ Architectural Models

- จัดระบบ Architectural Models ภายใต้ Framework ที่กำหนดไว้
- พัฒนา Architectural Models ตามที่กำหนดกระบวนการการทำงานไว้
- ขอบเขตงานขององค์กรจะเป็นไปตาม Architectural Models ที่ออกแบบไว้

#### บริการเทคโนโลยีดิจิทัล

คือกิจกรรมที่หน่วยงานดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งที่ทำให้เกิดประโยชน์หรือมีคุณค่ากับผู้รับบริการ บริการดิจิทัล หมายถึง การบริการที่ใช้ช่องทางออนไลน์ในการให้บริการ บริการดิจิทัลนั้นจะอยู่ระดับที่ ๒ ขึ้นไป

Digital Service Maturity Model โมเดลการบริการดิจิทัลมีตั้งแต่ระดับ ๐ ถึงระดับที่ ๕ ได้แก่

ระดับ ๐ Not a Digital Service การให้บริการแบบ manual หรือการลงมือทำโดยไม่มีช่องทางออนไลน์เข้ามาเกี่ยวข้องเลยตั้งแต่ต้นจนจบ

ระดับ ๑ Digitally Supported Service การบริการบางส่วนเป็นออนไลน์และบางส่วนผู้รับบริการต้องดำเนินการเอง เช่น พิมพ์แบบฟอร์ม ลงนามเอกสาร ติดต่อกับสำนักงานโดยใช้โทรศัพท์หรือเดินทางมาเอง ดังนั้น ระดับนี้ จึงยังไม่เรียกว่าบริการดิจิทัล

ระดับที่ ๒ Digital Service การบริการดิจิทัลนี้จากมุมมองของผู้รับบริการจะรับบริการทั้งหมดผ่านช่องทางออนไลน์ ในระดับผู้ปฏิบัติงานอาจมีบางส่วนที่ต้องลงมือทำเองอยู่บ้าง

ระดับที่ ๓ Fully Digitalized Service การบริการดิจิทัลอย่างแท้จริง ผู้รับบริการและผู้ให้บริการจะดำเนินการแบบออนไลน์ทั้งหมด การที่ผู้ให้บริการใช้เครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ ในการปฏิบัติงานจะนับรวมอยู่ในระดับ ๓ นี้

ระดับที่ ๔ Managed Digitalized Service ในระดับที่ ๔ นี้ นอกจากจะดำเนินการทั้งหมดแบบออนไลน์แล้ว การตรวจติดตามในการบริหารจัดการยังดำเนินการแบบออนไลน์ด้วย

ระดับที่ ๕ Optimized Digitalized Service เป็นระดับสูงสุดนอกจากจะบริการ บริหาร และติดตามแบบออนไลน์แล้วยังใช้เพื่อการพัฒนากิจกรรมอื่นๆ อย่างต่อเนื่องอีกด้วย

#### ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)

เป็นส่วนหนึ่งของสัญญาการให้บริการที่กำหนดระดับและมาตรฐานการให้บริการอาจเป็นการบริการจากหน่วยงานภายนอกหรือระหว่างหน่วยงานภาครัฐด้วยกัน หรือหน่วยงานภาครัฐให้บริการกับหน่วยงานอื่นภายนอกก็ได้ ข้อตกลงระดับการให้บริการ หรือ SLA เป็นแนวทางที่สำคัญให้ผู้ว่าจ้างและผู้ให้บริการ สื่อสารได้อย่างมีความเข้าใจตรงกัน SLA เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการประเมินประสิทธิภาพการบริการของผู้ให้บริการ หากบริการได้ดีก็สามารถเพิ่มผลตอบแทนจากการลงทุนให้กับผู้ว่าจ้างได้

#### ๓. ประโยชน์ที่ได้รับการพัฒนาความรู้ฯ ดังนี้

- ๓.๑ ทำให้ตระหนักรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงไปสู่รัฐบาลดิจิทัลมากขึ้น
- ๓.๒ เกิดความรู้ความเข้าใจในการเปลี่ยนผ่านสู่วัฒนธรรมการทำงานแบบดิจิทัลและได้รับความรู้เกี่ยวกับการให้บริการและมาตรฐานการให้บริการดิจิทัลภาครัฐเพิ่มยิ่งขึ้น
- ๓.๓ ความรู้ที่ได้จากบทเรียนในหลักสูตรการเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัลนี้ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานของตนเองและองค์กรได้

#### ๔. แนวทางในการนำความรู้ ทักษะที่ได้รับจากการพัฒนาความรู้ฯ ครั้งนี้ ไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์แก่หน่วยงาน มีดังนี้

สามารถนำความรู้มาปรับใช้กับงานที่ปฏิบัติ ส่งเสริมให้ตระหนักรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงไปสู่รัฐบาลดิจิทัล มีความเข้าใจในการเปลี่ยนผ่านสู่วัฒนธรรมการทำงานแบบดิจิทัล มีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการและมาตรฐานการให้บริการดิจิทัล และสามารถนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานในองค์กรได้

๕. ปัญหาและอุปสรรคที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากการนำความรู้ และทักษะที่ได้รับไปปรับใช้ในการ  
ปฏิบัติงาน

องค์การดิจิทัล

- ด้านทักษะความรู้ องค์กรยังขาดแคลนบุคลากรด้านการใช้เทคโนโลยีในการเปลี่ยนผ่านไปสู่

๖. ความต้องการการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา เพื่อส่งเสริมให้สามารถนำความรู้และทักษะที่  
ได้รับไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานให้สัมฤทธิ์ผล ได้แก่

- จัดส่งบุคลากรเข้าอบรมเพื่อนำความรู้มาปฏิบัติได้ถูกต้อง ถูกวิธี เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน
- การส่งเสริมเครื่องมือ เทคโนโลยีที่ทันสมัยมีประสิทธิภาพสูง ในการรองรับการใช้งาน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ)



(นางสุทิสรา น้าวาน)

ผู้เข้ารับการพัฒนาความรู้