

**แบบรายงานสรุปผลการเข้ารับการพัฒนาความรู้
เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัด สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๘**

เรียน ผู้อำนวยการสถานีพัฒนาที่ดินอุดรดิตถ์

ด้วยข้าพเจ้า นายพศิน ฝ่ายเทศ ตำแหน่ง นักวิชาการเกษตรปฏิบัติการ สังกัด สถานีพัฒนาที่ดินอุดรดิตถ์ สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๘ กรมพัฒนาที่ดิน ได้เข้ารับการพัฒนาความรู้หลักสูตร การเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัล ระหว่างเดือน เมษายน ๒๕๖๗ ถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๗ เป็นเวลารวมทั้งสิ้น ๒ วัน ณ สถานีพัฒนาที่ดินอุดรดิตถ์ ซึ่งหลักสูตรดังกล่าวจัดโดย สำนักงานพัฒนาการรัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

บัดนี้ ข้าพเจ้าได้เข้ารับพัฒนาความรู้ หลักสูตรดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานสรุปผลการพัฒนาความรู้ เพื่อโปรดพิจารณา ดังนี้

๑. การพัฒนาความรู้ ดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อ

- เพื่อให้ผู้เรียนตระหนักรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงไปสู่รัฐบาลดิจิทัล
- เพื่อให้ผู้เรียนมีความเข้าใจในการเปลี่ยนผ่านสู่วัฒนธรรมการทำงานแบบดิจิทัล
- เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้ในองค์ประกอบของสถาปัตยกรรมองค์กร เพื่อเป็นแนวทางการออกแบบงานเพื่อการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล
- เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการและมาตรฐานการให้บริการดิจิทัลภาครัฐ
- เพื่อให้ผู้เรียนสามารถนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานในองค์กรได้

๒. เนื้อหาและหัวข้อวิชาของการพัฒนาความรู้ มีดังนี้

เรียนรู้อันเกี่ยวกับแนวทางการเปลี่ยนแปลงไปสู่รัฐบาลดิจิทัล เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้ในองค์ประกอบของสถาปัตยกรรมองค์กร เพื่อเป็นแนวทางการออกแบบงานเพื่อการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล การให้บริการและมาตรฐานการให้บริการดิจิทัลภาครัฐ และนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานในองค์กรได้

โดยมีเนื้อหารายวิชา

การขับเคลื่อนเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล

ประเด็นหลักที่ต้องคำนึงถึง

๑) สมรรถนะหลัก มี ๔ ประการ

- การบริการ
- กระบวนการปฏิบัติงาน
- แนวทางที่ใช้ตัดสินใจ
- ข้อมูลข่าวสาร ตัวอย่าง เว็บไซต์

๒) ตัวช่วยผลักดันสนับสนุน มี ๔ ประการ

- ยุทธศาสตร์
- โครงสร้างและการกับดูแล
- ภาวะผู้นำ ศักยภาพ และวัฒนธรรม
- เทคโนโลยี

การบริหารจัดการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล มี ๖ ระดับ

- ๑) ทำแบบเดิมๆ
- ๒) ทดลองและเรียนรู้
- ๓) พัฒนากลยุทธ์การเปลี่ยนแปลง
- ๔) ถึงเวลาเปลี่ยนแปลง
- ๕) เปลี่ยนแปลงต่อเนื่อง
- ๖) ต้องมีนวัตกรรม โดยการแสวงหาความรู้สิ่งใหม่ๆในชีวิตประจำวัน

การเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัลอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน มี ๕ ประการ

- ๑) Customer Experience ทำให้การใช้บริการสาธารณะง่ายขึ้น
- ๒) Citizen Security ให้ความปลอดภัยกับข้อมูลของประชาชน
- ๓) Public Value เพิ่มประสิทธิภาพให้กับงบประมาณที่ลงทุนในการจัดบริการ
- ๔) Future Workforce ปรับปรุงสมรรถนะของการบริการสาธารณะและพัฒนาคนให้เข้าทำงาน
- ๕) Smart Infrastructure โครงสร้างพื้นฐานอัจฉริยะช่วยส่งเสริมเศรษฐกิจและสังคม

การพัฒนาคนพันธุ์ใหม่ (Digital DNA)

ปัจจัยการดำเนินการ ประกอบด้วย การเก็บรายละเอียดในกระบวนการ เทคโนโลยีล้ำสมัย และการบริการที่มีประสิทธิภาพ

ปัจจัยการนำเทคโนโลยีมาใช้ ประกอบด้วย ทีมตัวและเชื่อมั่น เข้าถึงใช้งานได้ และคุณภาพบริการ

การพัฒนาคนพันธุ์ใหม่ (Digital DNA)

- ๑) เรียนรู้จากภายนอก แต่มองภายในจากข้อเท็จจริง
- ๒) เดินตามแผน แต่รับฟังเสียงรอบข้าง
- ๓) เตรียมแผนสำรอง
- ๔) ปรับโครงสร้างการทำงานให้เป็นองค์กรดิจิทัล
- ๕) การสร้างบุคลากรความสามารถพิเศษ

องค์ประกอบวัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็งและมีความพยายามสูง (High Performance Culture)

- วัฒนธรรมที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์องค์กร
- ผู้ปฏิบัติงานทำงานมุ่งมั่นที่ผลงาน
- บริบทองค์กรสนับสนุนและเสริมสร้างให้เกิดวัฒนธรรม

องค์ประกอบของการทำงานหรือการร่วมทีมแบบข้ามหน่วยงาน

- ต้องสร้างบรรยากาศการทำงานที่สร้างสรรค์ เพื่อดึงดูความสามารถของแต่ละบุคคล

ออกมา

- ต้องพัฒนาผู้ร่วมเห็นให้มีความรู้ ทักษะการบริหาร และทักษะการที่ระเท่าล่งมีบริภาพ
- ต้องผลักดันให้ทีมเป็นตัวเร่งการเปลี่ยนแปลง

วัฒนธรรมดิจิทัล (Digital Culture)

- มุ่งเน้นภายนอกมากกว่าภายใน
- มอบหมายหน้าที่ไม่ใช่คำสั่ง
- สนับสนุนความกล้าของผู้ปฏิบัติงานมากกว่ากลัว
- เน้นการปฏิบัติงานมากกว่าวางแผน
- ให้คุณค่ากับการทำงานร่วมกันมากกว่าการทำงานเดี่ยว

การจัดทำสถาปัตยกรรมองค์กร คือพิมพ์เขียวโครงสร้างเทคโนโลยีสารสนเทศองค์กร มี ๕ ส่วนประกอบได้แก่ Business Architecture Information Architecture Application Architecture Technical Architecture และ Solution Architecture

Digital Service Maturity Model มี ๖ ระดับ

ระดับที่ ๐ Not a Digital Service การดำเนินการให้บริการตั้งแต่เริ่มให้บริการจนการบริการแล้วเสร็จไม่มีรูปแบบออนไลน์เลย

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

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement) เป็นเครื่องมือที่ใช้ประเมินของผู้ว่าจ้าง โดยประเด็นที่ควรกำหนด

๑) เป้าหมายที่องค์กรจะได้รับจากการให้บริการในสัญญา

๒) รายละเอียดการให้บริการ เป็นการแจ้งขอบเขตการบริการและรายละเอียดที่ผู้ให้บริการต้อง

๓) ระบุมาตรฐานการบริการที่ผู้ใช้บริการจะได้รับ

๔) ระบุกลไกที่ใช้ประเมินการให้บริการว่าอยู่ในมาตรฐานที่กำหนดไว้หรือไม่อย่างไร

เพิ่มเครดิต และเป็นข้อมูลประเมินในการต่อสัญญา

๕) การชดเชยและ Service Level Credits เป็นการกระตุ้นให้ผู้ให้บริการให้สูงกว่ามาตรฐาน เพื่อ

๖) มีเงื่อนไขให้ผู้รับบริการสามารถบอกเลิกสัญญาได้ หากการให้บริการต่ำกว่ามาตรฐานที่ได้รับ

ต่อเนื่องกัน

หัวข้อในเอกสารข้อตกลง SLA ประกอบด้วย

๑) ภาพรวมข้อตกลง

๒) วัตถุประสงค์และเป้าหมายการบริการ

๔) ระยะเวลาการบริการ

๓) ผู้มีส่วนได้เสียในข้อตกลงนี้

๕) ข้อตกลงการให้บริการ

๖) การบริหารจัดการการบริการ

๓. ประโยชน์ที่ได้รับจากการพัฒนาความรู้ต่อตนเอง ได้แก่

เพื่อเพิ่มพูนความรู้ทำให้ทราบกระบวนการเปลี่ยนผ่านองค์กรดิจิทัล

๔. แนวทางในการนำความรู้ ทักษะที่ได้รับจากการพัฒนาความรู้ฯ ครั้งนี้ ไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์แก่หน่วยงาน มีดังนี้

นำสิ่งที่ได้รับการอบรมมาช่วยสนับสนุนการทำงานของตนเอง

๕. ปัญหาและอุปสรรคที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากการนำความรู้ และทักษะที่ได้รับไปปรับใช้
ในการปฏิบัติงาน

ประชาชนยังไม่สามารถรองรับเปลี่ยนผ่านการบริการที่ทันสมัยได้

๖. ความต้องการการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา เพื่อส่งเสริมให้สามารถนำความรู้และ
ทักษะที่ได้รับไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานให้สัมฤทธิ์ผล ได้แก่

การเพิ่มการอบรม ข้อปฏิบัติและเกณฑ์บังคับของงานแต่ละงานให้ชัดเจนก่อนลงมือปฏิบัติ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา



(ลงชื่อ)

(นายพศิน ฝ่ายเทศ)
ผู้เข้ารับการพัฒนาความรู้