

แบบรายงานสรุปผลการเข้ารับการพัฒนาความรู้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัด สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๘

เรียน ผู้อำนวยการกลุ่มสำรวจเพื่อทำแผนที่

ด้วยข้าพเจ้า นายพิชิต ธรรมพิงค์ ตำแหน่ง นายช่างโยธาปฏิบัติงาน สังกัดกลุ่มสำรวจเพื่อทำแผนที่ สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๘ กรมพัฒนาที่ดิน ได้เข้ารับการพัฒนาความรู้ โดยการอบรมด้วยระบบการเรียนออนไลน์ ในการเรียน หลักสูตร การเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัล ในวันที่ ๗ สิงหาคม ๒๕๖๗ เป็นเวลารวมทั้งสิ้น ๑ ชั่วโมง ซึ่งหลักสูตรดังกล่าวจัดโดย สถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล ภายใต้การดำเนินงานของสำนักพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

บัดนี้ ข้าพเจ้าได้เข้ารับพัฒนาความรู้ หลักสูตรดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานสรุปผลการพัฒนาความรู้ เพื่อโปรดพิจารณา ดังนี้

๑. การพัฒนาความรู้ ดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อ

- ๑.๑) เพื่อให้ตระหนักรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงไปสู่รัฐบาลดิจิทัล
- ๑.๒) เพื่อให้มีความเข้าใจในการเปลี่ยนผ่านสู่วัฒนธรรมการทำงานแบบดิจิทัล
- ๑.๓) เพื่อให้มีความรู้ในองค์ประกอบของสถาปัตยกรรมองค์กร เพื่อเป็นแนวทางการออกแบบงานเพื่อการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล
- ๑.๔) เพื่อให้มีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการและมาตรฐานการให้บริการดิจิทัลภาครัฐ
- ๑.๕) เพื่อให้สามารถนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานในองค์กรได้

๒. เนื้อหาและหัวข้อวิชาของการพัฒนาความรู้ มีดังนี้

การขับเคลื่อนเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล

การเปลี่ยนสู่รัฐบาลดิจิทัลนั้นยังนำไปสู่การมีส่วนร่วมของประชาชนและเร่งรัดให้ภาคธุรกิจพัฒนาไปสู่ดิจิทัลให้เร็วขึ้น การเปลี่ยนแปลงของภาครัฐจากวิถีเดิมไปสู่ดิจิทัลจะมี ๒ ประเด็นหลักที่ต้องคำนึงถึง คือ

๑) สมรรถนะหลัก มี ๔ ประการ

- การบริการ
- กระบวนการปฏิบัติ
- แนวทางที่ใช้ตัดสินใจ
- ข้อมูลข่าวสาร ตัวอย่าง เว็บไซต์

๒) ตัวช่วยผลักดันสนับสนุน มี ๔ ประการ

- ยุทธศาสตร์
- โครงสร้างและการกักตุน
- ภาวะผู้นำ ศักยภาพ และวัฒนธรรม
- เทคโนโลยี

บริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล มี ๖ ระดับ

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

๖) ต้องมีนวัตกรรม โดยการแสวงหาความรู้สิ่งใหม่ๆ ในชีวิตประจำวัน

การเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัลอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน มี ๕ ประการ

- ๑) Customer Experience ทำให้การใช้บริการสาธารณะง่ายขึ้น
- ๒) Citizen Security ให้ความปลอดภัยกับข้อมูลของประชาชน
- ๓) Public Value เพิ่มประสิทธิภาพให้กับงบประมาณที่ลงทุนในการจัดบริการ
- ๔) Future Workforce ปรับปรุงสมรรถนะของการบริการสาธารณะและพัฒนาคน ให้เข้า

กับงาน

๕) Smart Infrastructure โครงสร้างพื้นฐานอัจฉริยะช่วยส่งเสริมเศรษฐกิจและสังคม

การพัฒนาคนพันธุ์ใหม่ (Digital DNA)

ปัจจัยการดำเนินการ ประกอบด้วย การเก็บรายละเอียดในกระบวนการ เทคโนโลยีล้ำสมัย และการบริการที่มีประสิทธิภาพ

ปัจจัยการนำเทคโนโลยีมาใช้ ประกอบด้วย ต้นตัวและเชื่อมั่น เข้าถึงใช้งานได้ และคุณภาพบริการ
การพัฒนาคนพันธุ์ใหม่ (Digital DNA)

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

องค์ประกอบวัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็งและมีความพยายามสูง (High Performance Culture)

- วัฒนธรรมที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์องค์กร
- ผู้ปฏิบัติงานทำงานมุ่งมั่นที่ผลงาน
- บริบทองค์กรสนับสนุนและเสริมสร้างให้เกิดวัฒนธรรม

การทำงานร่วมกันแบบข้ามหน่วยงาน

- ต้องสร้างบรรยากาศการทำงานที่สร้างสรรค์ เพื่อดึงดูความสามารถของแต่ละบุคคลออกมา
- ต้องพัฒนาผู้ร่วมทีมให้มีภาวะผู้นำ ทักษะการบริหาร และทักษะการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ
- ต้องผลักดันให้ทีมเป็นตัวเร่งการเปลี่ยนแปลง

ประสิทธิภาพ

วัฒนธรรมดิจิทัล

- มุ่งเน้นภายนอกมากกว่าภายใน
- มอบหมายหน้าที่ไม่ใช่คำสั่ง
- สนับสนุนความกล้าของผู้ปฏิบัติงานมากกว่ากลัว
- เน้นการปฏิบัติงานมากกว่าวางแผน
- ให้คุณค่ากับการทำงานร่วมกันมากกว่าการทำงานเดี่ยว

การจัดทำสถาปัตยกรรมองค์กร

การจัดทำสถาปัตยกรรมองค์กร คือพิมพ์เขียวโครงสร้างเทคโนโลยีสารสนเทศองค์กร

- ๑.) Business Architecture คือการขับเคลื่อนองค์กร
- ๒.) Information Architecture คือการจัดเก็บข้อมูล แลกเปลี่ยนข้อมูลระบบต่างๆ
- ๓.) Application Architecture ตัวแสดงระบบ IT ในองค์กร
- ๔.) Technical Architecture จะบอกถึง Hardware และ Software ที่ใช้ในองค์กร

สถาปัตยกรรมทั้ง ๔ นี้ เป็นกลไกตอบสนองสารสนเทศของกลยุทธ์ ที่ชื่อว่า Solution Architecture
บริการเทคโนโลยีดิจิทัล

การบริการเทคโนโลยีดิจิทัล คือกิจกรรมที่หน่วยงานดำเนินการให้เกิดประโยชน์หรือมีคุณค่าแก่ผู้รับ
บริหาร

การบริการเทคโนโลยีดิจิทัล หมายถึง บริการที่ใช้ช่องทางออนไลน์ในการให้บริการ

Digital Service Maturity Model มี ๖ ระดับ

ระดับที่ ๐ Not a Digital Service การดำเนินการให้บริการตั้งแต่เริ่มให้บริการจนการบริการ
แล้วเสร็จไม่มีรูปแบบออนไลน์เลย

ระดับที่ ๑ Digitally Supported Service บงส่วนออนไลน์ และผู้รับบริการดำเนินการเอง

ระดับที่ ๒ Digital Service ผู้รับบริการดำเนินการผ่านออนไลน์

ระดับที่ ๓ Fully Digitalized Service การให้บริการที่ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ดำเนินการ
ทางออนไลน์ทั้งหมด

ระดับที่ ๔ Managed Digitalized Service การให้บริการแบบออนไลน์ทั้งหมด และมีการ
ตรวจติดตามการบริการแบบออนไลน์ด้วย

ระดับที่ ๕ Optimized Digitalized Service

Service Level Agreement

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement) เป็นเครื่องมือที่ใช้ประเมินของผู้ว่าจ้างโดย
ประเด็นที่ควรกำหนด

๑.) เป้าหมายที่องค์กรจะได้รับจากการให้บริการในสัญญา
๒.) รายละเอียดการให้บริการ เป็นการแจ้งขอบเขตการบริการและรายละเอียดที่ผู้ให้บริการ
ต้องปฏิบัติ

๓.) ระบุมาตรฐานการบริการที่ผู้ใช้บริการจะได้รับ
๔.) ระบุกลไกที่ใช้ประเมินการให้บริการว่าอยู่ในมาตรฐานที่กำหนดไว้หรือไม่อย่างไร
๕.) การชดเชยและ Service Level Credits เป็นการกระตุ้นให้ผู้ให้บริการให้สูงกว่ามาตรฐาน
เพื่อเพิ่มเครดิต และเป็นข้อมูลประเมินในการต่อสัญญา

๖.) มีเงื่อนไขให้ผู้รับบริการสามารถบอกเลิกสัญญาได้ หากการให้บริการต่ำกว่ามาตรฐานที่
ได้รับต่อเนื่องกัน

หัวข้อในเอกสารข้อตกลง SLA ประกอบด้วย

- ๑.) ภาพรวมข้อตกลง
- ๒.) วัตถุประสงค์และเป้าหมายการบริการ
- ๓.) ผู้มีส่วนได้เสียในข้อตกลงนี้
- ๔.) ระยะเวลาการบริการ
- ๕.) ข้อตกลงการให้บริการ
- ๖.) การบริหารจัดการการบริการ

๓. ประโยชน์ที่ได้รับจากการพัฒนาความรู้ต่อตนเอง ได้แก่

การศึกษาแนวทางการเปลี่ยนแปลงทั้งในเรื่องความคิด การพัฒนาคน การพัฒนาการทำงาน
ร่วมกัน การสร้างวัฒนธรรมดิจิทัลและการบริหารจัดการเทคโนโลยีเพื่อการขับเคลื่อนไปสู่รัฐบาลดิจิทัล ซึ่งสามารถ
นำมาใช้ในการปฏิบัติงานในปัจจุบันให้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

๔. แนวทางในการนำความรู้ ทักษะที่ได้รับจากการพัฒนาความรู้ฯ ครั้งนี้ ไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์แก่หน่วยงาน มีดังนี้

- ๔.๑) เพื่อให้บริการและมาตรฐานการให้บริการดิจิทัลภาครัฐ
- ๔.๒) เพื่อสามารถนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานในองค์กรได้
- ๔.๓) เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด และรวมถึงผลสัมฤทธิ์ของงาน

๕. ปัญหาและอุปสรรคที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากการนำความรู้ และทักษะที่ได้รับไปปรับใช้ในการปฏิบัติงาน

๕.๑) เครื่องมือและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการให้บริการดิจิทัลของหน่วยงาน ยังไม่ทันสมัยและไม่เพียงพอ

๖. ความต้องการการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา เพื่อส่งเสริมให้สามารถนำความรู้และทักษะที่ได้รับไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานให้สัมฤทธิ์ผล ได้แก่

๖.๑) จัดให้มีการอบรมที่เพิ่มความรู้ด้านต่างๆ เพื่อที่จะได้ปรับตัวให้เข้ากับการทำงานในยุคดิจิทัลเพื่อการทำงานจะทำได้ง่ายและทันต่อเทคโนโลยีใหม่ๆที่เข้ามา

๖.๒) ให้หน่วยงานจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในการให้บริการดิจิทัลของหน่วยงาน ให้เพียงพอและทันตามยุคสมัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ)



(นายพิชิต ธรรมพิงค์)
นายช่างโยธาปฏิบัติงาน