

แบบรายงานสรุปผลการเข้ารับการพัฒนาความรู้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัด สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๘

เรียน ผู้อำนวยการสถานีพัฒนาที่ดินพิษณุโลก

ข้าพเจ้า นายสุรเดช ใจแปง ตำแหน่ง เจ้าพนักงานการเกษตรปฏิบัติงาน สังกัด สถานีพัฒนาที่ดินพิษณุโลก สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๘ กรมพัฒนาที่ดิน ได้เข้ารับการพัฒนาความรู้ฯ หลักสูตร “ภาวะผู้นำในยุคดิจิทัล (Digital Leadership)” วันที่ ๑๓ สิงหาคม ๒๕๖๗ ณ ระบบการฝึกอบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งหลักสูตรดังกล่าว จัดโดย สถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล Thailand Digital Government Academy

บัดนี้ ข้าพเจ้าได้เข้ารับพัฒนาความรู้ฯ หลักสูตรดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานสรุปผลการพัฒนาความรู้ฯ เพื่อโปรดพิจารณา ดังนี้

๑. การพัฒนาความรู้ฯ ดังกล่าวมีวัตถุประสงค์

เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการกำหนดบทบาทและหน้าที่ในการทำงานให้ชัดเจน มีวิสัยทัศน์ด้านดิจิทัล และคลุกคลี ผลักดันกระตุ้นพนักงานให้สัมฤทธิ์ผลสามารถนำความรู้ฯ ไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้

๒. เนื้อหาและหัวข้อวิชาของการพัฒนาความรู้ฯ มีดังนี้

Digital Transformation คือการปรับเปลี่ยนรูปแบบธุรกิจ (Business Model) โดยเห็นการเปลี่ยนแปลงได้อย่างชัด ซึ่งอาศัยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Technology) มาช่วยในการปรับเปลี่ยน เช่น Data Analytics , Big Data, Internet of Everything เพื่อสร้างคุณค่า (Value Creation) ในการบริการให้ลูกค้าและผู้บริโภคบริการที่ดีที่โปร่งใสโดยประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่

๑. Citizen-Centric Business Model คือ รูปแบบบริการประชาชนที่มุ่งเน้น Creating and Delivering Value ที่ตอบโจทย์ความต้องการ (Gains) และแก้ปัญหา(Pains or Problems) ของประชาชนเป็นหลัก โดยมองในมุมมองของประชาชนที่มองเข้าที่หน่วยงานภาครัฐ เพื่อส่งมอบบริการที่ตรงกับความต้องการของประชาชน

๒. Process Digitization คือการใช้เทคโนโลยีเพื่อ Digitize งานทุกส่วนขององค์กรเพื่อปรับหรือเปลี่ยนแปลงกระบวนการงาน โดยใช้เทคโนโลยีไอทีหรือดิจิทัลเพื่อ Automate งานด้านกระบวนการภายในองค์กร (Core process)ขององค์กร (Vertical Integration) บูรณาการกับกระบวนการทำงานของหน่วยงานภายนอก (Horizontal Integration) ทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชน โดยการ Digital Transformation สามารถทำได้ทีละขั้นตอน หรือทำพร้อมกันทั้ง Vertical Integration และHorizontal Integration โดยบูรณาการภายในภายนอกไปได้อย่างพร้อมกัน

๓. The Offerings คือ รูปแบบ/รูปลักษณะที่จับต้องได้ที่ประชาชนมองเห็นหรือได้รับบริการ การออกแบบ Offerings ภายใต้อายุ Intuition Citizen-Centric ทำได้ ๓ วิธี

วิธีที่ ๑ อาศัย Intuition (สัญชาตญาณ) หรือ ประสบการณ์

วิธีที่ ๒ ใช้สิบบรูปแบบการสร้างนวัตกรรมของ Larry Keeley (Ten type of Innovation by Larry Keeley)แห่งDeloitte

วิธีที่ ๓ อาศัย Data Analytics เพื่อหาSolutions โดยเครื่องมือที่ใช้ในการตรวจสอบ Offerings คือCustomer Journey Map ดูการรับบริการของประชาชนจากหน่วยงานภาค รัฐตั้งแต่เริ่มต้นรับบริการ จนเสร็จสิ้นการรับบริการ เพื่อนำปรับปรุงการให้บริการ

๔. Value Creation System is a Platform

การสร้างระบบในการส่งมอบคุณค่าโดยการเชื่อมโยงกับทรัพยากรต่างๆ ของภาครัฐ รวมทั้งในด้านข้อมูลและบริการบูรณาการให้อยู่ในPlatform เดียวกัน สามารถให้บริการประชาชน โดยประสานหลายๆ หน่วยงานให้ทำงานร่วมกัน เพื่อบริการประชาชนให้สามารถติดต่อหลายๆ หน่วยงานได้ในที่เดียวเบ็ดเสร็จ เช่น Global and Thai Digital platforms แอปพลิเคชันเป่าตั้ง

ตัวอย่างอุตสาหกรรมที่จะถูกทดแทนด้วยDigital หลังจากเกิดการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี เช่น Media and Entertainment , Tech Products and Services , Retail , Financial Services Telecoms Consumer Packed Goods ,Education, Professional Service Hospitality and Tourism, Manufacturing

Why Digital Transformation in Public Sector

แนวทางในการทำDigital Transformation ในภาครัฐไม่แตกต่างกับภาคธุรกิจแต่จะมีมุมมองในการสร้าง Innovative Model เน้นในส่วนของงานบริการเป็นหลัก ไม่เน้นการทำกำไร ปรับปรุงบริการที่ดีขึ้น สิทธิในการเข้าถึงข้อมูลแนวทางการนำDigital Transformation ไปประยุกต์ใช้สามารถจัดกลุ่มได้ดังนี้

๑. เพิ่มทักษะด้านดิจิทัล เริ่มตั้งแต่การสร้างทักษะ ปลูกฝังทักษะ และประยุกต์ใช้ทักษะในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงนำเสนอบริการแบบใหม่ เกิดเป็นนวัตกรรมเพื่อส่งมอบคุณค่าให้ประชาชน

๒. การสร้างนวัตกรรมเพื่อบริการประชาชนในวงกว้าง สอดคล้องกับหน่วยงานของรัฐต่างๆ เพื่อสามารถให้บริการแบบที่เดียวเบ็ดเสร็จ รวมทั้งความรวดเร็วในการให้บริการ

๓. การส่งมอบคุณค่าให้กับลูกค้า คือ ประชาชน และภาคธุรกิจ

Digital Disruption คือการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นเมื่อเทคโนโลยีดิจิทัลรุ่งเรืองซึ่งโดยมากการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้มักส่งผลกระทบต่อภาคธุรกิจและภาคอุตสาหกรรมทำให้ต้องเปลี่ยนวิธีการทำงานใหม่เปลี่ยนสภาพแวดล้อมการทำงานใหม่ไปจนถึงต้องปรับเปลี่ยนเป้าหมายการทำงานให้สอดคล้องกับความคาดหวังใหม่ๆ ที่มาพร้อมความเจริญทางเทคโนโลยีด้วย

ทักษะด้านดิจิทัล (Digital Capabilities)

ทักษะด้านดิจิทัล จำเป็นต้องสร้างทั้งระดับองค์กร ผู้นำภาครัฐ และ บุคคล โดยทักษะที่ควรต้องมีในองค์กรประกอบด้วย

๑. Creating Customer Experience ทักษะในการให้บริการเพื่อปรับปรุงเปลี่ยนแปลงบริการที่ดีขึ้นกับประชาชน

๒. Exploiting Core Operations การปรับปรุงแก้ไขกระบวนการที่เป็นจุดคอขวด หรือ ขั้นตอนการทำงานที่เยิ่นเย้อและไม่ได้มอบคุณค่าให้ประชาชนให้เป็นบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

๓. Reinventing Business Models การสร้างนวัตกรรมในการบริการแบบใหม่โดยใช้เครื่องมือดิจิทัลหรือข้อมูลโดยใช้ทรัพยากรในองค์กร

ทักษะของผู้บริหาร (Leadership Capabilities) ที่ควรต้องมีหรือควรสร้างให้มีในผู้นำ

๑. Digital Vision มีวิสัยทัศน์ที่ดีและมีความต้องการที่จะผลักดันองค์กร

๒. Organization Engagement ต้องเข้ามาคลุกคลี ในการเปลี่ยนแปลง รวมทั้งการให้รางวัล ให้กำลังใจการจัดองค์กรให้มีความสอดคล้องเหมาะสมเพื่อขับเคลื่อนองค์กรสู่รัฐบาลดิจิทัล

๓. Governing Organization Structure แบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบให้ชัดเจนในการปรับเปลี่ยนองค์กรเพื่อขับเคลื่อนองค์กร

องค์ประกอบแห่งความสำเร็จในการขับเคลื่อนให้เกิดการปรับเปลี่ยนประกอบด้วย ๓ ส่วน

๑. New Citizen Experience สร้างประสบการณ์ใหม่ๆ ที่ดีขึ้นของประชาชน มีความเข้าใจความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริงเพื่อนำเสนอบริการที่ดีที่สุดให้ประชาชนอาจมีการร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานเพื่อให้เกิดประสบการณ์ที่ดีให้กับประชาชนในการรับบริการในรูปแบบที่เดียวเบ็ดเสร็จ

๒. Transform Process and Service Models การปรับเปลี่ยนกระบวนการเช่นสร้าง Platform เพื่อเชื่อมต่อการให้บริการ และข้อมูล

๓. Empower Workforce Efficiency and innovation การเพิ่ม ประสิทธิภาพ และ ประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงาน โดยใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีที่ทันสมัย

การทำ Citizen Centric Service จะต้องประกอบด้วย ๖ แนวทางในการประยุกต์ใช้ Digital Transformation ในภาครัฐ

๑. People, Process and Culture มีผู้นำที่ดี ที่มีวิสัยทัศน์ มีบุคลากรมี Digital Skills ที่เหมาะสม มีการปรับวัฒนธรรมองค์กรให้เปิดรับการเปลี่ยนแปลงไม่ต่อต้าน

๒. Remained Value จะนำดิจิทัลไปสร้างคุณค่าในการให้บริการที่ดีขึ้นกว่าเดิมได้อย่างไร ในมุมมองของประชาชน

๓. Data and Analytics การประยุกต์ใช้ข้อมูลภายในหน่วยงานตนเองและการประสาน บูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงาน

๔. Security สร้างความเชื่อมั่นให้กับหน่วยงานภายนอกที่มีประสานบูรณาการข้อมูลระหว่าง กับหน่วยงานของเรา จำเป็นต้องมีการปกป้องความปลอดภัย ทั้งด้านข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลภาครัฐ

๕. Orchestration ปรับกระบวนการทำงานและลดกระบวนการทำงานขั้นตอนการทำงาน ที่เยิ่นเย้อและไม่ได้คุณค่าลดคอขวดในการทำงานลดการทำงานที่ซ้ำซ้อนเป็นการทำ one stop service

๖. Technology and Data Architecture สร้างเครื่องมือในรูปแบบบูรณาการอย่างยั่งยืน บทบาทและพฤติกรรมที่คาดหวังต่อข้าราชการและบุคลากรภาครัฐในการปรับเปลี่ยนภาครัฐคุณลักษณะเด่น และทักษะที่ต้องมีในข้าราชการแต่ละกลุ่มโดยสามารถแบ่งได้เป็น ๖ กลุ่ม ดังนี้

	Early	Developing	Mature
๑. E-Executive ผู้บริหารส่วนราชการ	ผู้กระตุ้นและสร้างความตระหนักรู้ถึงความสำคัญและการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัล	ผู้นำด้านดิจิทัลภาครัฐ	ผู้สร้างวัฒนธรรมองค์กรด้านดิจิทัลภาครัฐ
๒. M-Management ผู้อำนวยการกอง	ผู้ปรับเปลี่ยนกระบวนการงานด้านดิจิทัล	ผู้บริหารการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัลระดับองค์กร	ผู้ขับเคลื่อนองค์กรแห่งดิจิทัล
๓. A-Academic ผู้ทำงานนโยบายและวิชาการ	ผู้ใช้ข้อมูลดิจิทัลที่ทันสมัย	ผู้ใช้ข้อมูลดิจิทัลเพื่อสนับสนุนนโยบาย	นักคิดเพื่อการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล
๔. S-Services ผู้ทำงานด้านบริการ	ผู้ให้บริการดิจิทัลภาครัฐ	ผู้อำนวยการความเสถียรด้านดิจิทัลภาครัฐ	ผู้นำด้านการบริการภาครัฐ
๕. T-Technologist ผู้ปฏิบัติงานด้านดิจิทัล	ผู้พัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลของหน่วยงาน	ผู้ปรับเปลี่ยนเทคโนโลยีขององค์กร	ผู้สร้างองค์กรอัจฉริยะ
๖. O-Others ผู้ปฏิบัติงานอื่น ๆ	ผู้ปฏิบัติงานภาครัฐ	ผู้ปฏิบัติงานภาครัฐที่เท่าทันเทคโนโลยีดิจิทัล	ผู้มุ่งมั่นคุ้มกันทางเทคโนโลยีดิจิทัล

๓. ประโยชน์ที่ได้รับจากการพัฒนาความรู้ต่อตนเอง ได้แก่

เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน พัฒนาระบบเพื่อลดขั้นตอนการทำงานและให้บริการหน่วยงานและประชาชนที่เกี่ยวข้องโดยทางอิเล็กทรอนิกส์ อย่างเต็มรูปแบบ

๔. แนวทางในการนำความรู้ ทักษะที่ได้รับจากการพัฒนาความรู้ฯ ครั้งนี้ ไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์แก่หน่วยงาน มีดังนี้

เข้าใจเกี่ยวกับแนวทางและแนวปฏิบัติการ มีระบบในการปฏิบัติงานเชื่อมโยงกันดูข้อมูลการปฏิบัติงานได้ การนำข้อมูลไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้

๕. ปัญหาและอุปสรรคที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากการนำความรู้ และทักษะที่ได้รับไปปรับใช้ในการปฏิบัติงาน


บุคลากร บางส่วนยังไม่มีความรู้เท่าที่ควร ขาดความเข้าใจในการทำงาน และการนำข้อมูลมาใช้งานในหน่วยงานของตนเอง

๖. ความต้องการการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา เพื่อส่งเสริมให้สามารถนำความรู้และทักษะที่ได้รับไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานให้สัมฤทธิ์ผล

ที่ปรึกษาหรือผู้ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการทำงานด้านดิจิทัล และการอบรมเพิ่มเติมเกี่ยวกับการนำดิจิทัลไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ)


(นายสุรเดช ใจแปง)
เจ้าพนักงานการเกษตรปฏิบัติงาน