

แบบรายงานสรุปผลการเข้ารับการพัฒนาความรู้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัด สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๘

เรียน ผู้อำนวยการกลุ่มวิชาการเพื่อการพัฒนาที่ดิน

ด้วยข้าพเจ้า นายเทอดศักดิ์ อนาคต ตำแหน่ง นักวิชาการเกษตรชำนาญการพิเศษ สังกัดกลุ่มวิชาการเพื่อการพัฒนาที่ดิน สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๘ กรมพัฒนาที่ดิน ได้เข้ารับการพัฒนาความรู้หลักสูตร “ภาวะผู้นำในยุคดิจิทัล (Digital Leadership)” ระหว่างวันที่ ๑๓ สิงหาคม ๒๕๖๘ ถึงวันที่ ๑๔ สิงหาคม ๒๕๖๘ เป็นเวลารวมทั้งสิ้น ๑.๓๐ ชั่วโมง ด้วยระบบการพัฒนาทางไกลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งหลักสูตรดังกล่าวจัดโดยสถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล Thailand Digital Government Academy ภายใต้การดำเนินงานของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) บัดนี้ ข้าพเจ้าได้เข้ารับพัฒนาความรู้หลักสูตรดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานสรุปผลการพัฒนาความรู้ เพื่อโปรดพิจารณา ดังนี้

๑. การพัฒนาความรู้ ดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อ

- ๑.๑ เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับ Disruptive Technologies
- ๑.๒ เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้และความเข้าใจองค์กรดิจิทัลและการสื่อสารในการต่อยอดการเปลี่ยนแปลง
- ๑.๓ เพื่อให้ผู้เรียนมีความเข้าใจในแนวทางการพัฒนาทักษะความเป็นผู้นำในยุคดิจิทัล

๒. เนื้อหาและหัวข้อวิชาของการพัฒนาความรู้ มีดังนี้

๒.๑ กระบวนการเปลี่ยนผ่านไปสู่การเป็นดิจิทัล (Digital Transformation) คือ การปรับเปลี่ยนรูปแบบธุรกิจ (Business Model) โดยเห็นการเปลี่ยนแปลงได้อย่างชัด ซึ่งอาศัยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Technology) มาช่วยในการปรับเปลี่ยน เช่น Data Analytics , BigData, Internet of Everything เพื่อสร้างคุณค่า (Value Creation) ในการบริการให้ลูกค้าและผู้บริโภค การบริการที่ดีที่โปร่งใส โดยประกอบด้วย ๔ องค์ประกอบ ได้แก่

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

๒.๑.๒. Process Digitization คือ การใช้เทคโนโลยีเพื่อ Digitize งานทุกส่วนขององค์กร เพื่อปรับหรือเปลี่ยนแปลงกระบวนการงาน โดยใช้เทคโนโลยีไอทีหรือ ดิจิทัลเพื่อ Automate งานด้านกระบวนการภายในองค์กร (Core process) ขององค์กร (Vertical Integration) บูรณาการกับกระบวนการทำงานของหน่วยงานภายนอก (Horizontal Integration) ทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชน โดยการ Digital Transformation สามารถทำได้ทีละขั้นตอน หรือทำพร้อมกันทั้ง Vertical Integration และ Horizontal Integration โดยบูรณาการภายในภายนอกไปด้วยพร้อมกัน

๒.๑.๓. The Offerings คือ รูปแบบ/รูปลักษณะที่จับต้องได้ที่ประชาชนมองเห็นหรือได้รับบริการ การออกแบบ Offerings ภายใต้กลยุทธ์ Citizen-Centric ทำได้ ๓ วิธี

วิธีที่ ๑ อาศัย Intuition (สัญชาตญาณ) หรือ ประสบการณ์

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

วิธีที่ ๓ อาศัย Data Analytics เพื่อหา Solutions โดยเครื่องมือที่ใช้ในการตรวจสอบ Offerings คือ Customer Journey Map ดูการรับบริการของประชาชนจากหน่วยงานภาค รัฐ ตั้งแต่เริ่มต้นรับบริการจนเสร็จสิ้นการรับบริการ เพื่อนำปรับปรุงการให้บริการ

๒.๑.๔. Value Creation System is a Platform

การสร้างระบบในการส่งมอบคุณค่าโดยการเชื่อมโยงกับทรัพยากรต่างๆ ของภาครัฐ รวมทั้งในด้านข้อมูลและบริการบูรณาการให้อยู่ใน Platform เดียวกัน สามารถให้บริการประชาชน โดยประสานหลายๆ หน่วยงานให้ทำงานร่วมกัน เพื่อบริการประชาชนให้สามารถติดต่อหลายๆ หน่วยงานได้ในทีเดียว เบ็ดเสร็จ เช่น Global and Thai Digital platforms แอปพลิเคชันเป่าตัง ตัวอย่างอุตสาหกรรมที่จะถูกทดแทนด้วย Digital หลังจากเกิดการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี เช่น Media and Entertainment , Tech Products and Services , Retail , Financial Services Telecoms Consumer Packed Goods , Education, Professional Service Hospitality and Tourism, Manufacturing

๒.๒ Why Digital Transformation in Public Sector

แนวทางในการทำ Digital Transformation ในภาครัฐไม่แตกต่างกับภาคธุรกิจแต่จะมีมุมมองในการสร้าง Innovative Model เน้นในส่วนของงานบริการเป็นหลัก ไม่เน้นการทำกำไร ปรับปรุงบริการที่ดีขึ้น สิทธิในการเข้าถึงข้อมูล แนวทางการนำ Digital Transformation ไปประยุกต์ใช้สามารถจัดกลุ่มได้ดังนี้

๒.๒.๑. เพิ่มทักษะด้านดิจิทัล เริ่มตั้งแต่การสร้างทักษะ ปลุกฝังทักษะ และประยุกต์ใช้ทักษะในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงนำเสนอบริการแบบใหม่ เกิดเป็นนวัตกรรมเพื่อส่งมอบคุณค่าให้ประชาชน

๒.๒.๒. การสร้างนวัตกรรมเพื่อบริการประชาชนในวงกว้าง สอดคล้องกับหน่วยงานของรัฐต่างๆ เพื่อสามารถให้บริการแบบที่เดียวเบ็ดเสร็จ รวมทั้งความรวดเร็วในการให้บริการ

๒.๒.๓. การส่งมอบคุณค่าให้กับลูกค้า คือ ประชาชน และภาคธุรกิจ

๒.๓ Digital Disruption คือ การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นเมื่อเทคโนโลยีดิจิทัลรุ่งเรือง ซึ่งโดยมากการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้มักส่งผลกระทบกับภาคธุรกิจและภาคอุตสาหกรรม ทำให้ต้องเปลี่ยนวิธีการทำงานใหม่ เปลี่ยนสภาพแวดล้อมการทำงานใหม่ ไปจนถึงต้องปรับเปลี่ยนเป้าหมายการทำงานให้สอดคล้องกับความคาดหวังใหม่ๆ ที่มาพร้อมความเจริญทางเทคโนโลยีด้วย

๒.๔ การทำ Citizen Centric Service จะต้องประกอบด้วย ๖ แนวทางในการประยุกต์ใช้ Digital Transformation ในภาครัฐ

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

๒. Reimagined Value จะนำดิจิทัลไปสร้างคุณค่าในการให้บริการที่ดีขึ้นกว่าเดิมได้อย่างไร ในมุมมองของประชาชน

๓. Data and Analytics การประยุกต์ใช้ข้อมูลภายในหน่วยงานตนเอง และการประสานบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงาน

๔. Security สร้างความเชื่อมั่นให้กับหน่วยงานภายนอกที่มีประสานบูรณาการข้อมูลระหว่าง กับหน่วยงานของเรา จำเป็นต้องมีการปกป้องความปลอดภัย ทั้งด้านข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลภาครัฐ

๕. Orchestration ปรับกระบวนการทำงานและลดกระบวนการทำงานขั้นตอนการทำงานที่ยุ่งยากและไม่ได้คุณค่า ลดคอขวดในการทำงาน ลดการทำงานที่ซ้ำซ้อน เป็นการทำให้ one stop service

ยังยืน

๖. Technology and Data Architecture สร้างเครื่องมือในรูปแบบบูรณาการอย่าง

๓. ประโยชน์ที่ได้รับจากการพัฒนาความรู้ต่อตนเอง ได้แก่

๑. ทำให้มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัล
๒. สามารถนำความรู้เพื่อใช้บริการภาคประชาชนและตัวข้าราชการเองได้อย่างสะดวกรวดเร็วขึ้น

๔. แนวทางในการนำความรู้ ทักษะที่ได้รับจากการพัฒนาความรู้ฯ ครั้งนี้ ไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์แก่หน่วยงาน มีดังนี้

นำไปประยุกต์ใช้กับภารกิจที่ได้รับมอบหมายได้อย่างได้อย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพ และสามารถนำไปถ่ายทอดความรู้ให้แก่ผู้อื่นได้

๕. ปัญหาและอุปสรรคที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากการนำความรู้ และทักษะที่ได้รับไปปรับใช้ในการปฏิบัติงาน

ในกรณีที่ไม่สามารถใช้เทคโนโลยีได้อย่างถูกต้องเนื่องจากความคลาดเคลื่อนของใช้บริการข้อมูล ส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กรได้

๖. ความต้องการการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา เพื่อส่งเสริมให้สามารถนำความรู้และทักษะที่ได้รับไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานให้สัมฤทธิ์ผล ได้แก่

ควรมีการฝึกปฏิบัติในพื้นที่ต่างๆ เพื่อให้เกิดการจำแนกได้อย่างถูกต้องโดยมีผู้รู้ หรือวิทยากรได้แนะนำวิธีการที่ถูกต้อง สามารถนำไปปรับใช้ในการทำงานได้ เพื่อให้บรรยากาศการทำงานที่ดี และควรมีการจัดฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ในทุกๆปี เพื่อกระตุ้นและสร้างความตระหนักรู้ถึงความสำคัญและการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัล

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา



(ลงชื่อ).....

(นายเทอดศักดิ์ อนาคต)

นักวิชาการเกษตรชำนาญการพิเศษ

ผู้เข้ารับการพัฒนาความรู้