

แบบรายงานสรุปผลการเข้ารับการพัฒนาความรู้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัด สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๘

เรียน ผู้อำนวยการกลุ่มวางแผนการใช้ที่ดิน

ด้วยข้าพเจ้า นางสาวกุลณสร จันเครื่อง ตำแหน่ง นักสำรวจดินปฏิบัติการ สังกัดกลุ่มวางแผนการใช้ที่ดิน สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๘ กรมพัฒนาที่ดิน ได้เข้ารับการพัฒนาความรู้ หลักสูตร ภาวะผู้นำในยุคดิจิทัล (Digital Leadership) ระหว่างวันที่ ๑๘ กรกฎาคม - ๒๕ กรกฎาคม ๒๕๖๘ ซึ่งหลักสูตรดังกล่าวจัดโดยสถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล (TDGA)

บัดนี้ ข้าพเจ้าได้เข้ารับพัฒนาความรู้ หลักสูตรดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานสรุปผลการพัฒนาความรู้ เพื่อโปรดพิจารณา ดังนี้

๑. การพัฒนาความรู้ ดังกล่าวมีวัตถุประสงค์

- เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับ Disruptive Technologies
- เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้และความเข้าใจองค์การดิจิทัลและการสื่อสารในการต่อยอดการเปลี่ยนแปลง

- เพื่อให้ผู้เรียนมีความเข้าใจในแนวทางการพัฒนาทักษะความเป็นผู้นำในยุคดิจิทัล

๒. เนื้อหาและหัวข้อวิชาของการพัฒนาความรู้ มีดังนี้

กระบวนการเปลี่ยนผ่านไปสู่ดิจิทัล (Digital Transformation) ดังนี้

๑. การปรับเปลี่ยนอย่างเห็นได้ชัด เช่น การปรับเปลี่ยนรูปแบบทางด้านธุรกิจ การปรับเปลี่ยนการนำเสนอการให้บริการต่างๆ

๒. การใช้เทคโนโลยีในการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาอย่างก้าวไกล สามารถประยุกต์ใช้และวิเคราะห์ข้อมูล inter talk เซ็นเซอร์ ซีซีทีวี เครื่องวัดแบบ real time

๓. การปรับเปลี่ยนเครื่องมือดิจิทัล จำเป็นต้องมองถึงการส่งมอบคุณค่าในการให้บริการเชิงธุรกิจ เช่น การประหยัดเวลา ลดต้นทุน ลดขั้นตอนในการบริการ อย่างไรก็ตามควรจะอยู่ในมุมมองของผู้ได้รับการบริการ ทางภาครัฐก็คือประชาชน การบริการที่รวดเร็ว โปร่งใส ลดขั้นตอน

- citizen-centric business model เป็นรูปแบบบริการประชาชนที่มุ่งเน้นที่ตอบสนองต่อความต้องการ และแก้ไขปัญหาของประชาชน

- core processes ขององค์กร (vertical) กระบวนการบูรณาการภายในองค์กรของตนเองโดยการเชื่อมต่อข้อมูล ลดขั้นตอน การส่งมอบข้อมูลที่เดียวเบ็ดเสร็จหรือเรียกว่า one stop service

- บูรณาการกับกระบวนการทำงานของหน่วยงานภายนอกด้านข้อมูล การบริการของภาครัฐและเอกชนร่วมกัน

The offerings รูปแบบที่จับต้องได้ ประชาชนมองเห็นและได้รับบริการ ในการออกแบบ offerings ภายใต้กลยุทธ์ Citizen-centric มี ๓ วิธี ดังนี้

วิธีที่ ๑ อาศัย intuition (สัญชาตญาณ)

วิธีที่ ๒ ใช้แนวคิดกรรมสิทธิ์ของ larry keeley แห่ง deloitte

วิธีที่ ๓ อาศัย data analytics เพื่อหา solution

Value creation system is a platform เพื่อเชื่อมโยงปฏิสัมพันธ์กันระหว่างคนและทรัพยากรดิจิทัลต่างๆ เพื่อสร้างมูลค่า การเชื่อมโยงของร้านค้า เช่น ร้านอะเมซอล โครงการต่าง ๆ เช่น โครงการคนละครึ่ง โครงการเป่าตัง เป็นต้น การเชื่อมโยงด้านการศึกษาเรียนรู้ สามารถค้นหาข้อมูลต่าง ๆ ได้ในส่วนอุตสาหกรรมด้านเกษตร การเชื่อมโยงตั้งแต่การทำเกษตรกรรม การทำอาหาร จนถึงการนำเสนอบนโต๊ะอาหารเป็นการเชื่อมโยงผู้ที่เกี่ยวข้องและทรัพยากรต่างๆ ของข้อมูลในระบบอุตสาหกรรมนั้น ๆ

Digital Transformation ๔ องค์ประกอบหลัก ซึ่งมีผลกระทบหลักๆ ที่เกิดจากการปรับเปลี่ยนหรือทดแทนของธุรกิจ ได้แก่

๑. สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น โทรศัพท์โนเกีย การถ่ายเอกสาร
๒. งานบริการ เช่น แกร็บ ส่งของ ส่งอาหาร
๓. มีเดียเอ็นเตอร์เทนเมนต์ เช่น ช่องทีวีออนไลน์ การอ่านหนังสือพิมพ์ผ่านมือถือ
๔. การซื้อของจากร้านค้าออนไลน์

การทำ Digital Transformation ในหน่วยงานภาครัฐ ส่วนใหญ่เน้นการให้บริการเป็นหลัก สิทธิในการเข้าถึงข้อมูลในวงกว้าง มุ่งมองในการประยุกต์ Digital Transformation ในภาครัฐ ดังนี้

๑. ด้านทักษะ ในการสร้างทักษะ การปลูกฝังทักษะให้กับองค์กรและการประยุกต์ใช้ของผู้นำ หรือบุคลากรในภาครัฐ เช่น ทักษะการประยุกต์ดิจิทัลในแง่ของการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแบบใหม่ในให้บริการที่ดีกับประชาชน ทักษะในการปรับเปลี่ยนปรับปรุงและแก้ไขขั้นตอนที่ซับซ้อนให้ลดขั้นตอนลง ด้านผู้นำใช้ทักษะด้านดิจิทัล ซึ่งต้องมีวิสัยทัศน์ เข้าใจและประยุกต์ Digital Transformation ให้เข้ากับหน่วยงานของตนเองอย่างไรบ้าง การจัดองค์กรให้เหมาะสมสอดคล้องและนำไปสู่ Digital vision องค์กรจะต้องมีการปรับบทบาทหน้าที่ที่ชัดเจนที่จะปรับเปลี่ยนทางด้านองค์กร

การขับเคลื่อนให้เกิดรูปธรรม ได้แก่ ๑) การสร้างประสบการณ์ใหม่ๆ ที่ดีขึ้นของประชาชน เข้าใจว่าประชาชนต้องการอะไร เน้นคุณค่าเป็นหลักหรือการร่วมมือของหน่วยงานต่างๆ เข้าด้วยกัน โดยประชาชนสามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จในขั้นตอนเดียว ๒) การปรับเปลี่ยนกระบวนการ เช่น การเชื่อมต่อข้อมูลให้อยู่ใน platform เดียวกัน สามารถใช้บริการตั้งแต่ต้นจนจบใน platform เดียวกันได้ ๓) ประสิทธิภาพของการทำงานของข้าราชการและบุคลากรของรัฐ ในแง่ของการประยุกต์ใช้เครื่องมือที่ทันสมัย ทันต่อการให้บริการในการนำเสนองานหรือการให้บริการแก่ประชาชน

๒. การสร้างนวัตกรรมเพื่อบริการประชาชนเป็นหลัก รวมถึงหน่วยงานต่าง ๆ มีความรวดเร็วในการให้บริการ เช่น การร่วมมือกับสตาร์ทอัพต่างๆ หน่วยงานเอกชน เพื่อเปิดมุมมองที่กว้างขึ้น ในการสร้างแนวคิดใหม่ การบริการแบบใหม่ๆ ร่วมกันพัฒนาทักษะกับทางภาครัฐ สามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลง Digital Transformation ของหน่วยงานได้ ตัวอย่างเช่น ประเทศสิงคโปร์ ใช้ข้อมูล cctv ในการจับขโมย การแจ้งเหตุต่างๆ เพื่อเตือนภัย การเปิดเปิดไฟอัตโนมัติในพื้นที่อันตราย ประเทศจีนใช้ cctv ในการดูแลพฤติกรรมของประชากรเพื่อดูแลประชากรของจีน การใช้บัตรประชาชนอิเล็กทรอนิกส์ทำให้สะดวกสบายในการใช้งานปลอดภัยและมีความเป็นส่วนตัวมากขึ้น การทำธุรกรรมที่สะดวกรวดเร็วขึ้น

๓. ด้านคุณค่า ซึ่งหลากหลายหน่วยงาน หลากหลายกระทรวง สามารถประยุกต์ใช้ข้อมูลทำให้เกิดคุณค่าในการส่งมอบข้อมูลแก่ประชาชน

แนวทางปฏิบัติในมุมมองของประเทศไทยด้าน Digital Transformation

- การที่ผู้นำและบุคลากรที่ใช้ทักษะดิจิทัลที่ดีและเหมาะสม มีการปรับวัฒนธรรมให้สอดคล้องกับงาน การทำงานเป็นทีม

- การคิดสร้างสรรค์ การใช้ดิจิทัลในการสร้างคุณค่าใหม่ๆ ที่ดีขึ้น จำเป็นต้องอยู่ในมุมมองของประชาชนว่ามีความต้องการอย่างไร เพื่อใช้เป็นโจทย์ในการประยุกต์ดิจิทัลนั้นๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการ

- ข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล การประยุกต์ใช้ข้อมูล การประสานงานข้อมูลข้ามหน่วยงานต่างๆ เพื่อนำมาวิเคราะห์ในการวางแผนงานต่างๆ

- การสร้างความเชื่อมั่นในการประสานงานของหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชนรวมทั้งประชาชนผู้ใช้งาน ในเรื่องของความปลอดภัยในการใช้งานอินเทอร์เน็ต การป้องกันข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลภาครัฐ สามารถใช้งานได้อย่างถูกต้องและน่าเชื่อถือโดยไม่ละเมิดสิทธิของประชาชน

- การปรับขั้นตอนการทำงานของภาครัฐ ลดขั้นตอนการทำงาน สร้างเครื่องมือแบบบูรณาการอย่างยั่งยืน การเปิดใช้ข้อมูลอย่างถูกต้อง ไม่ละเมิดลิขสิทธิ์และตามระเบียบของไซเบอร์

การพัฒนาการด้านดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐ แบ่งเป็น ๓ ช่วง ดังนี้

ช่วง ๑-๒ ปีแรก หน่วยงานมีการเตรียมพร้อมสู่การเชื่อมโยงและบูรณาการข้อมูลภายในส่วนราชการระดับกระทรวง

ช่วง ๓-๕ ปี หน่วยงานรัฐมีการทำงานที่เชื่อมโยงและบูรณาการข้อมูลข้ามหน่วยงาน ปรับปรุงกระบวนการ วิธีการดำเนินการใหม่

ช่วง ๖-๑๐ ปี การทำงานระหว่างภาครัฐจะเชื่อมโยงและบูรณาการเหมือนเป็นองค์กรเดียว

ซึ่งบทบาทและพฤติกรรมที่คาดหวังต่อข้าราชการและบุคลากรภาครัฐในการปรับเปลี่ยนภาครัฐเป็นรัฐบาลดิจิทัล ในส่วนของของผู้บริหารส่วนราชการ ในช่วงแรกผู้นำต้องเป็นผู้กระตุ้นและสร้างความตระหนักถึงความสำคัญและการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัล ปรับระดับขึ้นมาเป็นผู้นำด้านดิจิทัลของรัฐ หากผู้นำต้องการเป็นเช่นนั้นต้องสร้างวัฒนธรรมขององค์กรด้านดิจิทัลของรัฐ เป็นผู้ขับเคลื่อนองค์กรแห่งดิจิทัลให้ได้ ตัวอย่างเช่น กรมบังคับคดี ก่อนหน้าการปฏิบัติงานใช้เจ้าหน้าที่ในการทำงานทุกขั้นตอน แต่ปัจจุบันคดีเพิ่มมากขึ้น จึงต้องหาทางปรับลดกระบวนการทำงานและนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยจัดทำโครงการพัฒนาระบบแบบ centralized เพื่อรวมศูนย์ข้อมูลและตรวจสอบข้อมูลได้ ทำให้มีระบบในการปฏิบัติงานซึ่งเชื่อมโยงข้อมูลต่างๆ ปัจจุบันสามารถลดขั้นตอนการทำงานและให้บริการหน่วยงานและประชาชนที่เกี่ยวข้องโดยระบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างเต็มรูปแบบ เป็นต้น

อุปสรรคจากการสำรวจวิจัยต่อการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลขององค์กร มี ๕ ประการ ดังนี้

๑. ระบบเก่าหรือระบบเดิมๆ ในแง่ของไอที กระบวนการเดิมๆ วัฒนธรรมเดิมๆ เปลี่ยนแปลงได้ยาก

๒. หน่วยงานมีการแยกกันทำงาน ทำงานเฉพาะกิจและเฉพาะด้านของตนเอง ทำให้ขาดการเชื่อมโยงกัน

๓. การผลักดันเพื่อการเปลี่ยนแปลงในเรื่องของเทคโนโลยีและวัฒนธรรม

๔. มีผู้นำที่ดี มีวิสัยทัศน์ด้านดิจิทัล ที่ผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัลให้สำเร็จ

๕. กลัวผิด กลัวความเสี่ยง กลัวไม่สำเร็จ โดยการหาวิธีให้บุคลากรได้ทดลองสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ อนุโลมด้านกฎระเบียบ นโยบายและการให้รางวัล ส่งเสริมให้บุคลากรสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ ด้านความคิด

ประเด็นสำคัญสำหรับผู้นำภาครัฐดิจิทัล มี ๕ ประเด็น ดังนี้

๑. ความปลอดภัยในการใช้ข้อมูลดิจิทัล
๒. ผู้นำมีทักษะด้านดิจิทัล
๓. การคิดใหม่ ทำใหม่ ในการสร้างสถาปัตยกรรมทางเทคโนโลยี
๔. การเปลี่ยนแปลงและนำพาบุคคลในภาครัฐให้เข้าใจ ส่งเสริมในการคิดนอกกรอบ

ในการเข้าสู่องค์กรดิจิทัล

๕. สร้างสมดุลในการวางแผนและวิธีการในการส่งมอบคุณค่าให้แก่ประชาชน

๓. ประโยชน์ที่ได้รับจากการพัฒนาความรู้ของตนเอง ได้แก่ ได้เรียนรู้เกี่ยวกับทักษะภาวะผู้นำที่จำเป็นในยุคดิจิทัล สมรรถนะที่ผู้นำจำเป็นต้องมีเพื่อการนำองค์กรในยุคดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะภายในหน่วยงานภาครัฐ นอกจากนี้ มีการเรียนรู้เกี่ยวกับกระบวนการเปลี่ยนผ่านไปสู่การเป็นดิจิทัล (Digital Transformation) พร้อมกรณีศึกษาและกรณีตัวอย่างของในประเทศและต่างประเทศ

๔. แนวทางในการนำความรู้ ทักษะที่ได้รับจากการพัฒนาความรู้ฯ ครั้งนี้ ไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์แก่หน่วยงาน คือ

การนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

๕. ปัญหาและอุปสรรคที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากการนำความรู้ และทักษะที่ได้รับไปปรับใช้ในการปฏิบัติงาน

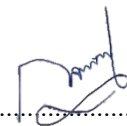
เนื่องจากอยู่ในช่วงการพัฒนาทักษะทางดิจิทัล ทำให้การทำงานยังไม่สู่ระบบดิจิทัลเต็มรูปแบบ จึงจำเป็นที่จะต้องพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา เพื่อพัฒนาการทำงานไปในทิศทางเดียวกัน

๖. ความต้องการการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา เพื่อส่งเสริมให้สามารถนำความรู้และทักษะที่ได้รับไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานให้สัมฤทธิ์ผล

การปรับเปลี่ยนกระบวนการเชื่อมต่อข้อมูลให้อยู่ใน platform เดียวกันตั้งแต่ต้นจนจบ เพื่อลดขั้นตอนในการทำงานและมีการบูรณาการอย่างมีประสิทธิภาพ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....



(นางสาวกุลณสร จันเครื่อง)

นักสำรวจดินปฏิบัติการ

ผู้เข้ารับการพัฒนาความรู้