

แบบรายงานสรุปผลการเข้ารับการพัฒนาความรู้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัด สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๘

เรียน ผู้อำนวยการสถานีพัฒนาที่ดินเลย

ด้วยข้าพเจ้า นางสาวปวีณา คำนิล ตำแหน่ง นักวิชาการเกษตรปฏิบัติการ สังกัด สถานีพัฒนาที่ดินเลย สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๘ กรมพัฒนาที่ดิน ได้เข้ารับการพัฒนาความรู้ฯ หลักสูตร การเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัล ซึ่งหลักสูตรฯ ดังกล่าว จัดโดย สถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล ภายใต้การดำเนินงานของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

บัดนี้ ข้าพเจ้าได้เข้ารับพัฒนาความรู้ฯ หลักสูตรดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานสรุปผลการพัฒนาความรู้ฯ เพื่อโปรดพิจารณา ดังนี้

๑. การพัฒนาความรู้ฯ ดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อ

- เพื่อให้ตระหนักรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงไปสู่รัฐบาลดิจิทัล
- เพื่อให้มีความเข้าใจในการเปลี่ยนผ่านสู่วัฒนธรรมการทำงานแบบดิจิทัล
- เพื่อให้มีความรู้ในองค์ประกอบของสถาปัตยกรรมองค์กร
- เพื่อให้มีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการและมาตรฐานการให้บริการดิจิทัลรัฐบาล
- เพื่อให้สามารถนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานในองค์กรได้

๒. เนื้อหาและหัวข้อวิชาของการพัฒนาความรู้ฯ มีดังนี้

การขับเคลื่อนเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัลมี ๒ ประเด็นหลักที่ต้องคำนึงถึง คือ

๒.๑ สมรรถนะหลัก (Core Capabilities) สมรรถนะหลักหรือพฤติกรรมของรัฐ ๔ ประการ

๑) การบริการ ถือว่าเป็นเรื่องหลักของรัฐทุกหน่วยงานที่ต้องบริการประชาชนสิ่งที่ต้องพิจารณา คือ ต้นทุนที่ต้องลดลงและประสิทธิภาพในการบริการที่ต้องดีขึ้น

๒) กระบวนการปฏิบัติงานหรือกระบวนการที่ใช้ในการปฏิบัติราชการ จะต้องพิจารณาจากความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ ไม่ใช่เพราะเป็นความต้องการของหน่วยงาน

๓) แนวทางที่ใช้ตัดสินใจ ข้อมูล Big Data Analysis ใช้วิเคราะห์และสร้างความสัมพันธ์ของข้อมูลเพื่อการพยากรณ์และการตัดสินใจ

๔) การจัดทำและการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ทำให้เกิดการมีส่วนร่วมของประชาชนมากขึ้น สร้างความเชื่อมั่นต่อภาครัฐมากขึ้น

๒.๒ ตัวช่วยผลักดันสนับสนุน (Organizational Enablers) ได้แก่

๑) ยุทธศาสตร์ การกำหนดยุทธศาสตร์ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปสู่การพัฒนาให้เป็นดิจิทัล นอกจากนี้กลยุทธ์ใดก็ตามเมื่อนำไปสู่การปฏิบัติแล้วต้องมีการประเมินและปรับเปลี่ยนได้

๒) โครงสร้างและการกำกับดูแล ควรรวบรวมข้อมูลจากหลากหลายแหล่งและประสานงานกัน ในการให้บริการข้อมูลที่รวบรวมไว้นั้นแต่ก็เป็นไปได้ยากเพราะทุกหน่วยงานมองว่าตนเป็นเจ้าของข้อมูล เรื่องนี้ไม่ได้เป็นปัญหาทางเทคนิคแต่เป็นปัญหาเรื่องบุคคลและวัฒนธรรมองค์กร ปัญหาที่สามารถแก้ไขได้โดยจัดเป็นโครงการความร่วมมือของหลายหน่วยงานให้วางแผนและดำเนินการร่วมกัน เป็นต้น

๓) ภาวะผู้นำ ศักยภาพและวัฒนธรรม อย่างที่กล่าวมาปัญหาเรื่องคน การยึดธรรมเนียมปฏิบัติเดิมๆ ยังมีอยู่มากในภาครัฐ จึงจำเป็นต้องมีผู้นำการเปลี่ยนแปลงให้เจ้าหน้าที่รัฐเกิดมุมมองที่มุ่งเน้นไปที่การปฏิบัติงาน และการให้บริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพสูงสุดต่อประชาชนและภาครัฐกิจ

๔) เทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงย่อมมีความเสี่ยง ดังนั้นสิ่งที่ควรทำ คือหน่วยงานควรมีสถาปัตยกรรมที่มี blueprint เดียว แล้วจึงพิจารณาว่าส่วนใดควรเร่งดำเนินการ โดยที่ส่วนประกอบของแต่ละงานสามารถทำร่วมกันได้ ซึ่งปัจจัยที่กล่าวมานี้จะเป็นส่วนสำคัญให้รัฐประเมินตนเองและใช้จัดลำดับความสำคัญของการเปลี่ยนผ่านได้ เพื่อให้การปฏิบัติงานต่างๆ ของการเปลี่ยนผ่านนั้นมีคุณภาพ ประสิทธิภาพ และได้รับการตอบสนองเป็นอย่างดี

บริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล มี ๖ ระดับ ดังนี้

๑. ทำเหมือนเดิม เมื่อยังไม่ตระหนักถึงความจำเป็นองค์กรก็ยังทำงานแบบเดิมไปเรื่อยๆ ไม่รับรู้ถึงการเปลี่ยนแปลงรอบข้างใดๆ แม้ว่าจะรับรู้เรื่องดิจิทัลแต่ก็ไม่ได้นำมาใช้ในทางปฏิบัติเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ลดต้นทุนแต่อย่างใด

๒. ทดลองและเรียนรู้ เมื่อผู้บริหารระดับสูงหรือใครก็ตามที่มองเห็นถึงความแตกต่างระหว่างอยู่แบบเดิมกับการเปลี่ยนแปลง องค์กรเริ่มเห็นความสำคัญเริ่มพัฒนาโครงการเชื่อมโยงความต้องการของลูกค้า เพื่อหาแนวทางเปลี่ยนแปลงให้สอดคล้องกัน

๓. พัฒนากลยุทธ์การเปลี่ยนแปลง เริ่มจากการวางกลยุทธ์ด้านบุคลากร กระบวนการและเทคโนโลยี บทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงานเปลี่ยนแปลงไป อาจเริ่มเฉพาะกลุ่มก่อนและจึงขยายไปทั่วองค์กร ทั้งนี้กลยุทธ์ที่เกิดขึ้นนั้นต้องใช้ประชาชนผู้รับบริการเป็นตัวตั้ง

๔. ถึงเวลาเปลี่ยนแปลง โดยข้อมูลทั้งภายในองค์กรและผู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการจะถูกรวบรวมไว้ที่เดียวและใช้งานร่วมกัน ที่สำคัญทักษะ ความเข้าใจ และการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นสิ่งจำเป็นที่ทุกคนในองค์กรต้องมี

๕. เปลี่ยนแปลงต่อเนื่อง เพื่อปรับเปลี่ยนองค์กรให้อยู่ในรูปแบบใหม่ มาตรฐานใหม่ ซึ่งย่อมมีผลกระทบกับบุคลากรในองค์กร กระบวนการปฏิบัติงาน และเทคโนโลยีที่ใช้ ผู้นำการเปลี่ยนแปลงต้องมีบทบาทในการนำพาองค์กรไปสู่วัฒนธรรมใหม่ เป้าหมายใหม่และอนาคตในรูปแบบใหม่

๖. ต้องมีนวัตกรรม การแสวงหาความรู้และการคิดอะไรใหม่ๆ เป็นส่วนหนึ่งของงานประจำวัน ปัญหาคือบุคลากรในองค์กรจะทำได้หรือไม่ หรืออาจต้องแสวงหาคนที่มีความสามารถมาเพิ่มเติม

การเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัลอย่างยั่งยืน มีองค์ประกอบ ๕ ประการ คือ

๑. Customer Experience ทำให้การใช้บริการสาธารณะง่ายขึ้น สะดวกและผู้ใช้รู้สึกเหมือนได้รับบริการส่วนตัว โดยรัฐบาลต้องมีแนวคิดแบบ Citizen-First ซึ่งเป็นแนวคิดที่ว่าประชาชนต้องมาก่อนอย่างจริงจัง การเปลี่ยนแปลงนี้ต้องมีจุดหมายหลักที่การพัฒนาคุณภาพการบริการสาธารณะทุกชนิด

๒. Public Value เพิ่มประสิทธิภาพให้กับงบประมาณที่ลงทุนในการจัดบริการ เนื่องจากความต้องการของผู้ใช้บริการมีการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วและไม่แน่นอน ดังนั้น องค์กรจะต้องหาทางให้การใช้งบประมาณลงทุนต่างๆ เป็นไปอย่างยั่งยืน เทคโนโลยีดิจิทัลเปิดโอกาสให้องค์กรสามารถบริหารทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพกว่าที่ผ่านมาอย่างมากมาย เช่น การใช้ Block Chain เพื่อติดตามการใช้งบประมาณตั้งแต่กระทรวงการคลังไปจนถึงหน่วยงานปฏิบัติที่มีการจ่ายเงินซึ่งจะเห็นภาพรวมการใช้จ่ายทั้งหมด เป็นต้น

๓. Citizen Security ให้ความปลอดภัยกับข้อมูลของประชาชน เทคโนโลยีดิจิทัลไม่ได้นำมาแต่ประโยชน์เพียงอย่างเดียวเท่านั้นมาซึ่งอันตรายด้วย ภาครัฐจึงมีหน้าที่ปกป้องประชาชนจากผลเสียและความหวาดกลัวจากการโจมตีทางไซเบอร์ ผู้ก่อการร้าย และการหลอกลวงต่างๆ

๔. Future Workforce ปรับปรุงสมรรถนะของการบริการสาธารณะและพัฒนาคนให้เข้าทำงาน การพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศให้ลดความเหลื่อมล้ำ ต้องพัฒนาสมรรถนะของคนให้พร้อมกับทักษะใหม่ๆ ด้วย เมื่อเทคโนโลยีเข้ามทดแทนคนแล้วส่วนหนึ่ง คนก็ต้องพัฒนาตัวเองขึ้นไปทำงานที่ต้องใช้ทักษะซับซ้อนกว่าให้ได้ ถ้าหากไม่สามารถพัฒนาคนส่วนใหญ่ของประเทศได้ช่องว่างทางเศรษฐกิจและสังคมก็จะขยายกว้างขึ้น ความเหลื่อมล้ำก็จะมากขึ้น

๕. Smart Infrastructure โครงสร้างพื้นฐานอัจฉริยะช่วยส่งเสริมเศรษฐกิจและสังคม ด้วยโครงสร้างพื้นฐานอัจฉริยะที่สามารถเชื่อมต่อทุกอย่างเข้าด้วยอินเทอร์เน็ตทำให้การเชื่อมโยงข้อมูลคำสั่ง การบริหารจัดการสิ่งต่างๆ สามารถทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ การควบคุมระบบชลประทาน ระบบขนส่งมวลชน บริการสาธารณสุขและความปลอดภัยของประชาชน

การพัฒนาคนพันธุ์ใหม่ (Digital DNA)

ยุคดิจิทัลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งภาครัฐและเอกชนมีผลให้ทุกองค์กรต้องการคนทำงานที่มีความสามารถพิเศษด้านดิจิทัลเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ รุ่นยนต์และเอไอก็เป็นตัวแปรสำคัญที่มีผลต่อตลาดแรงงานในอนาคต องค์กรจึงต้องสร้างคนเพื่อไปสู่องค์กรดิจิทัลด้วยการเรียนรู้วัฒนธรรมใหม่จากภายนอก แต่ต้องกลับมาพิจารณาจุดเด่นและวัฒนธรรมองค์กรของตัวเองด้วย ผู้นำต้องนำพาองค์กรเดินตามแผนที่วางไว้แต่ต้องเปิดใจรับฟังเสียงวิจารณ์จากทั้งภายในและภายนอกองค์กร ในยุคที่ความต้องการของตลาดเปลี่ยนแปลงได้รวดเร็วและไม่ชัดเจนเช่นนี้

การทำงานร่วมกันแบบข้ามหน่วยงาน

การทำงานอาจต้องสร้างบรรยากาศการทำงานที่สร้างสรรค์ เพื่อดึงดูดความสามารถของแต่ละบุคคลออกมา ต้องพัฒนาผู้ร่วมทีมให้มีภาวะผู้นำ ทักษะการบริหารและทักษะการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ต้องผลักดันให้ทีมเป็นตัวเร่งการเปลี่ยนแปลงความสำคัญจึงอยู่ที่พฤติกรรมและวัฒนธรรม วัฒนธรรมองค์กรจึงมีความสำคัญต่อความยั่งยืนขององค์กรมาก เมื่อมีการแข่งขันสูงองค์กรย่อมต้องมีวัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็งและความพยายามสูง คือ การมีวัฒนธรรมที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์เป็นสิ่งจำเป็นมาก เพราะทุกคน ต้องปฏิบัติงานร่วมผลักดันองค์กรไปสู่เป้าหมายเดียวกัน การมุ่งเน้นผลงานของผู้ปฏิบัติงานนั้นจะช่วยให้การบรรลุเป้าหมายเป็นไปได้เร็วขึ้น ดูได้จากความทะเยอทะยาน (Ambition) ความรับผิดชอบ (Accountability) แรงบันดาลใจ (Inspiration) ความภาคภูมิใจ (Pride) และการสนับสนุน (Support) กิจกรรมต่างๆ ขององค์กร

วัฒนธรรมดิจิทัล (Digital Culture)

ปัจจัยของวัฒนธรรมดิจิทัลขององค์กรที่ประสบความสำเร็จมี ๕ ประการ ได้แก่

๑. มุ่งเน้นภายนอกมากกว่าภายใน สนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานให้ความสำคัญภายนอกทั้งลูกค้าและหน่วยงานอื่นที่ต้องทำงานร่วมกัน เพื่อสร้าง Solution ใหม่ๆ แทนการวิ่งวุ่นกับเรื่องภายในองค์กร

๒. มอบหมายหน้าที่ไม่ใช่สั่งการ กระจ่ายการตัดสินใจลงไปให้กับผู้ปฏิบัติงานโดยมีแนวพิจารณาในเรื่องต่างๆ เป็นตัวกำกับการตัดสินใจแทนการกำหนดข้อปฏิบัติ ๑ ๒ ๓ ที่ต้องทำตามเท่านั้น

๓. สนับสนุนการกล้าปฏิบัติงานมากกว่ากลัว สนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานกล้าที่จะลองทำสิ่งใหม่ กล้าที่จะพลาดและลุกขึ้นอย่างรวดเร็ว รวมทั้งเรียนรู้จากการผิดพลาดนั้นมากกว่ากลัวการเสียหน้า เสียตำแหน่งแบบเดิมๆ

๔. เน้นการปฏิบัติงานมากกว่าการวางแผน โลกดิจิทัลที่การเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นอย่างรวดเร็วนี้ การวางแผนและการตัดสินใจต้องเปลี่ยนจากการวางแผนระยะยาวเป็นระยะที่สั้นขึ้น วัฒนธรรมดิจิทัลสนับสนุนการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการให้เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและให้การสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง แทนการใช้เวลาพัฒนาที่ยาวนานเพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์หรือบริการที่สมบูรณ์แบบก่อนออกสู่ตลาด

๕. ให้คุณค่ากับการทำงานร่วมกันมากกว่าการทำงานเดี่ยว วัฒนธรรมดิจิทัลจะประสบความสำเร็จได้ด้วยการทำงานร่วมกัน การแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกัน การทำงานในยุคดิจิทัลนี้ต้องมีความโปร่งใสมากกว่าและมีปฏิสัมพันธ์กันมากกว่าการทำงานแบบดั้งเดิม

การจัดทำสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture) เพื่อรองรับการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล มีส่วนประกอบของสถาปัตยกรรมองค์กร ดังนี้

๑. Business Architecture (สถาปัตยกรรมทางธุรกิจ) เป็นการขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุเป้าหมาย วัตถุประสงค์และกลยุทธ์ในปารประกอบธุรกิจขององค์กร ภารกิจหลักที่สนับสนุนเป้าหมายขององค์กร กระบวนการทำงานที่สนับสนุนภารกิจหลัก และความสัมพันธ์ระหว่างภารกิจหลัก รวมถึงปัญหาและโอกาสของการดำเนินธุรกิจ

๒. Application Architecture (สถาปัตยกรรมแอปพลิเคชัน) เป็นการออกแบบสภาพแวดล้อมการทำงานของ App. โดยกำหนดว่าจะให้ app. ทำงานบนระบบคอมพิวเตอร์ที่มีลักษณะการทำงานแบบใดและบนเครือข่ายชนิดใด พิจารณาเปรียบเทียบข้อดี – ข้อเสียของทางเลือกต่าง ๆ แล้วเลือกทางเลือกที่เหมาะสมกับองค์กรและความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด

๓. Information Architecture (สถาปัตยกรรมสารสนเทศ) วิธีการคิดตัดสินใจในการจัดเรียงข้อมูลให้สามารถเข้าใจได้ง่าย หรือในอีกความหมายหนึ่งคือ IA เป็นการจัดวางโครงสร้าง ลำดับของข้อมูล ที่ช่วยให้ผู้คนสามารถเข้าใจเนื้อหา และตามหาสิ่งที่ต้องการได้บนโลกใบนี้รวมถึงบนออนไลน์

๔. Technical Architecture เป็นตัวบอกถึง Hardware Network และ Software ที่ใช้ในองค์กร

สถาปัตยกรรมองค์กรแบบองค์รวม (Holistic Enterprise Architecture) ประกอบด้วย

๑. Architectural Models เป็นการอธิบายว่าทำไมต้องมีองค์กรนี้ องค์กรนี้ดำเนินการอย่างไร อะไรบ้างที่สำคัญกับองค์กร องค์กรมีการจัดโครงสร้างกำลังคนอย่างไร องค์กรตั้งอยู่ที่ไหน และมีเครือข่ายอย่างไร กิจกรรมและเวลาที่สำคัญมีอะไรบ้าง

๒. Framework เป็นโครงสร้างที่จัดระบบ หมวดย่อยหรือจัดการข้อมูลสำหรับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ให้เป็นระบบก่อนนำไปใช้ต่อ เช่น ตารางธาตุ พยัญชนะไทย พยัญชนะภาษาอังกฤษ

๓. Methodology ประกอบด้วย วิธีปฏิบัติ ขั้นตอน กระบวนการ ซึ่งจะบอกรายละเอียดว่า ในการทำงานใดงานหนึ่งจะต้องปฏิบัติอย่างไรบ้าง

๔. Solution Models เป็นการนำเอาสถาปัตยกรรมย่อยๆ มาเชื่อมโยงกันเพื่อให้เกิดอีก Model หรืออีก Solution หนึ่ง

บริการเทคโนโลยีดิจิทัล คือกิจกรรมที่หน่วยงานดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งที่ทำให้เกิดประโยชน์หรือมีคุณค่ากับผู้รับบริการ บริการดิจิทัล หมายถึง การบริการที่ใช้ช่องทางออนไลน์ในการให้บริการ บริการดิจิทัลนั้นจะอยู่ระดับที่ ๒ ขึ้นไป

Digital Service Maturity Model โมเดลการบริการดิจิทัลมีตั้งแต่ระดับ ๐ ถึงระดับที่ ๕ ได้แก่

ระดับ ๐ Not a Digital Service การให้บริการแบบ manual หรือการลงมือทำโดยไม่มีช่องทางออนไลน์เข้ามาเกี่ยวข้องเลยตั้งแต่ต้นจนจบ

ระดับ ๑ Digitally Supported Service การบริการบางส่วนเป็นออนไลน์และบางส่วนผู้รับบริการต้องดำเนินการเอง เช่น พิมพ์แบบฟอร์ม ลงนามเอกสาร ติดต่อกับสำนักงานโดยใช้โทรศัพท์หรือเดินทางมาเอง ดังนั้น ระดับนี้จึงยังไม่เรียกว่าบริการดิจิทัล

ระดับที่ ๒ Digital Service การบริการดิจิทัลนี้จากมุมมองของผู้รับบริการจะรับบริการทั้งหมดผ่านช่องทางออนไลน์ ในระดับผู้ปฏิบัติงานอาจมีบางส่วนที่ต้องลงมือทำเองอยู่บ้าง

ระดับที่ ๓ Fully Digitalized Service การบริการดิจิทัลอย่างแท้จริง ผู้รับบริการและผู้ให้บริการจะดำเนินการแบบออนไลน์ทั้งหมด การที่ผู้ให้บริการใช้เครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ ในการปฏิบัติงานจะนับรวมอยู่ในระดับ ๓ นี้

ระดับที่ ๔ Managed Digitalized Service ในระดับที่ ๔ นี้ นอกจากจะดำเนินการทั้งหมดแบบออนไลน์แล้ว การตรวจติดตามในการบริหารจัดการยังดำเนินการแบบออนไลน์ด้วย

ระดับที่ ๕ Optimized Digitalized Service เป็นระดับสูงสุดนอกจากจะบริการ บริหาร และติดตามแบบออนไลน์แล้วยังใช้เพื่อการพัฒนากิจกรรมอื่นๆ อย่างต่อเนื่องอีกด้วย

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)

เป็นส่วนหนึ่งของสัญญาการให้บริการที่กำหนดระดับและมาตรฐานการให้บริการอาจเป็นการบริการจากหน่วยงานภายนอกหรือระหว่างหน่วยงานภาครัฐด้วยกัน หรือหน่วยงานภาครัฐให้บริการกับหน่วยงานอื่นภายนอกก็ได้ ข้อตกลงระดับการให้บริการ หรือ SLA เป็นแนวทางที่สำคัญให้ผู้ว่าจ้างและผู้ให้บริการ สื่อสารได้อย่างมีความเข้าใจตรงกัน SLA เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการประเมินประสิทธิภาพการบริการของผู้ให้บริการ หากบริการได้ดีก็สามารถเพิ่มผลตอบแทนจากการลงทุนให้กับผู้ว่าจ้างได้

๓. ประโยชน์ที่ได้รับการพัฒนาความรู้ฯ ดังนี้

๓.๑ เกิดความรู้ความเข้าใจเรื่องการเปลี่ยนผ่านสู่วัฒนธรรมการทำงานแบบดิจิทัล ทั้งความรู้เกี่ยวกับการให้บริการ และมาตรฐานการให้บริการดิจิทัลภาครัฐ

๓.๒ สามารถนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานของตนเองและองค์กรได้

๔. แนวทางในการนำความรู้ ทักษะที่ได้รับจากการพัฒนาความรู้ฯ ครั้งนี้ ไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์แก่หน่วยงาน มีดังนี้

๔.๑ สามารถนำความรู้ใช้กับงานที่ปฏิบัติ เพื่อพัฒนางานและองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ รวม

๔.๒ สามารถนำความรู้มาปรับใช้ให้เหมาะสมต่อการให้บริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในองค์กร

๕. ปัญหาและอุปสรรคที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากการนำความรู้ และทักษะที่ได้รับไปปรับใช้ในการปฏิบัติงาน

๕.๑ องค์กรยังขาดแคลนบุคลากรด้านการใช้เทคโนโลยีในการเปลี่ยนผ่านไปสู่องค์กรดิจิทัล

๕.๒ องค์กรยังขาดเครื่องมือ เทคโนโลยีที่ทันสมัยรองรับต่อการเปลี่ยนผ่านไปสู่องค์กรดิจิทัล

๖. ความต้องการการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา เพื่อส่งเสริมให้สามารถนำความรู้และทักษะที่ได้รับไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานให้สัมฤทธิ์ผล ได้แก่

๖.๑ ส่งเสริมให้บุคลากรในหน่วยงานเข้าอบรมเพื่อนำความรู้มาปฏิบัติได้ถูกต้อง ถูกวิธี เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๖.๒ ส่งเสริมให้หน่วยงานหรือองค์กรใช้เครื่องมือ เทคโนโลยีที่ทันสมัยรองรับต่อการเปลี่ยนผ่านไปสู่องค์กรดิจิทัล

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา



(นางสาวปวีณา คำนิล)
นักวิชาการเกษตรปฏิบัติการ
ผู้เข้ารับการพัฒนาความรู้