

แบบรายงานสรุปผลการเข้ารับการพัฒนาความรู้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัด สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๘

เรียน ผู้อำนวยการสถานีพัฒนาที่ดินเลย

ด้วยข้าพเจ้า นางจินตนา สุนทรวีรัตน์ ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน สังกัด ฝ่ายบริหารทั่วไป สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๘ กรมพัฒนาที่ดิน ได้เข้ารับการพัฒนาความรู้ของบุคลากร หลักสูตรการเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัล ในวันที่ ๗ สิงหาคม ๒๕๖๗ รวมระยะเวลาการฝึกอบรมทั้งสิ้น จำนวน ๑ วัน ฝึกอบรม ณ สถานีพัฒนาที่ดินเลย โดยเป็นการฝึกอบรมออนไลน์ ผ่านระบบ e - Learning ของสถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

บัดนี้ ข้าพเจ้าได้เข้ารับพัฒนาความรู้ของบุคลากร หลักสูตรดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานสรุปผลการพัฒนาความรู้ฯ เพื่อโปรดพิจารณา ดังนี้

๑.วัตถุประสงค์ของการพัฒนาความรู้ของบุคลากร

- เพื่อให้ผู้เรียนตระหนักรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงไปสู่รัฐบาลดิจิทัล
- เพื่อให้ผู้เรียนมีความเข้าใจในการเปลี่ยนผ่านสู่วัฒนธรรมการทำงานแบบดิจิทัล
- เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้ในองค์ประกอบของสถาปัตยกรรมองค์กร
- เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการและมาตรฐานการให้บริการดิจิทัลภาครัฐ
- เพื่อให้ผู้เรียนสามารถนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานในองค์กรได้

๒. เนื้อหาในหลักสูตรนี้แบ่งเป็น ๙ หัวข้อ ได้แก่

๒.๑ การขับเคลื่อนเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล การเปลี่ยนผ่านไปสู่รัฐบาลดิจิทัลทำให้เกิดการบริการที่ทันสมัยและเพิ่มโอกาสการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยมี ประเด็นหลักที่ต้องพิจารณาได้แก่

- Core Capabilities สมรรถนะหลัก ๔ ประการคือ การบริการ กระบวนการปฏิบัติงาน แนวทางที่ใช้ตัดสินใจ และข้อมูลข่าวสาร โดยมุ่งในการเพิ่มประสิทธิภาพ และลดต้นทุนการทำงาน เช่น สรรพากรประเทศนอร์เวย์ มีระบบการ คำนวณภาษีให้เสร็จ โดยประชากรผู้มีหน้าที่เสียภาษีมีหน้าที่ตรวจสอบและยืนยันเท่านั้น

- Organizational Enablers ตัวช่วยสนับสนุน ประกอบด้วย ยุทธศาสตร์ โครงสร้างและการกำกับดูแล ภาวะ ผู้นำ ศักยภาพและวัฒนธรรม และเทคโนโลยี ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะช่วยให้ภาครัฐมีการประเมินตนเองเพื่อให้ภาครัฐตัดสินใจ จัดลำดับในการเปลี่ยนผ่านได้

๒.๒ บริหารจัดการกระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล การเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล อาจเป็นเรื่องที่ยากและท้าทายในทุก ๆ องค์กร เพราะการเปลี่ยนแปลงนี้จะ เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องได้ก็ต่อเมื่อวัฒนธรรมองค์กรมีการเปลี่ยนแปลง ทำความเข้าใจแบบเดิม ๆ โดยการเปลี่ยนแปลง มี ๖ ระดับ คือ

- ๑) ทำแบบเดิม ไม่นำมาเพิ่มประสิทธิภาพให้ดีขึ้น ไม่ยอมเปลี่ยนแปลง
- ๒) ทดลองและเรียนรู้มีคนที่เห็นความแตกต่าง เริ่มอยากเปลี่ยนแปลง
- ๓) พัฒนากลยุทธ์การเปลี่ยนแปลง วางกลยุทธ์ด้านบุคลากร กระบวนการ เทคโนโลยี บทบาท หน้าที่ อาจเริ่มเฉพาะกลุ่มก่อน ทั้งนี้จะใช้ประชาชนเป็นตัวตั้ง
- ๔) ถึงเวลาเปลี่ยนแปลง ผู้รับบริการจะรวบรวมไว้ทีเดียว ผู้ใช้ควรมีทักษะความเข้าใจและเทคโนโลยีดิจิทัล ที่คนในองค์กรต้องมี

๕) เปลี่ยนแปลงใน DNA ขององค์กรและดำเนินการต่อเนื่องผู้นำต้องมีบทบาทในการนำองค์กรไปสู่วัฒนธรรมใหม่ เป้าหมายใหม่ และอนาคตในรูปแบบใหม่

๖) ต้องมีนวัตกรรม หาคำความรู้ คิดอะไรใหม่ๆ เป็นส่วนหนึ่งของงานประจำวัน

๒.๓ การเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัลอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน การเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัลอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนนั้น ต้องมีการปลูกฝังให้ผู้ปฏิบัติงานมีแนวคิด มุมมอง คุณภาพและประสิทธิภาพสูงสุดต่อประชาชน มีวิสัยทัศน์เปิดกว้างต่อสาธารณะโดยมีองค์ประกอบ ๕ ประการดังนี้

๑) Customer Experience ทำให้การบริการสาธารณะง่ายขึ้น โดยต้องคำนึงถึงประชาชน

๒) Public Value เพิ่มประสิทธิภาพให้กับงบประมาณที่ลงทุนในการจัดบริการ เช่นมีการใช้ Block Chain ติดตามการใช้งบประมาณ นำเทคโนโลยี RPA มาใช้กับงานที่ต้องทำซ้ำ ๆ

๓) Citizen Security ให้ความปลอดภัยกับข้อมูลของประชาชน

๔) Future Workforce พัฒนาคนให้เหมาะสมกับเทคโนโลยี

๕) Smart Infrastructure โครงสร้างพื้นฐานอัจฉริยะ ช่วยส่งเสริมเศรษฐกิจและสังคม

๒.๔ การพัฒนาคนพันธุ์ใหม่ ยุคดิจิทัลทำให้คนเข้าถึงเทคโนโลยีอย่างง่ายดาย ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งภาครัฐและเอกชน มีผลให้ทุก องค์กรต้องมีการปรับตัว องค์กรต้องมีการสร้างคนเพื่อไปสู่องค์กรดิจิทัล วิธีบริหารจัดการคนเพื่อองค์กรดิจิทัลนั้นมีดังนี้

๑) ต้องมีการเรียนรู้จากภายนอก แต่มองภายในจากข้อเท็จจริง

๒) เดินตามแผน แต่รับฟังเสียงรอบข้าง

๓) เตรียมแผน อันสำรองไว้

๔) ปรับโครงสร้างการทำงานให้เป็นองค์กรดิจิทัล

๕) การสร้างบุคลากรความสามารถพิเศษ

๒.๕ การทำงานร่วมกันแบบข้ามหน่วยงาน การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี มีผลต่อเศรษฐกิจการเมืองและสังคมที่มีความซับซ้อนอ่อนไหว และ เปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็ว คาดเดายาก ผู้นำที่มีศักยภาพเป็นที่ต้องการของทุกคน เพื่อให้คนในองค์กรสามารถทำงาน ร่วมกับผู้อื่นและข้ามหน่วยงานได้ ด้วยวัฒนธรรมแบบใหม่ที่เศรษฐกิจผันผวน เทคโนโลยีก้าวหน้า ยุคโลกาภิวัตน์ และ การแข่งขันสูง จึงต้องมีวัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็งและความพยายามสูง (High Performance Culture) โดยมี วัฒนธรรมที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์องค์กร ผู้ปฏิบัติงานทำงานมุ่งมั่นที่ผลงาน และบริบทองค์กรสนับสนุนและส่งเสริม ให้เกิด

๒.๖ วัฒนธรรมดิจิทัล องค์กรดิจิทัลนั้นไม่ได้หมายถึงแต่เพียงแค่มีบริการหรือผลิตภัณฑ์ดิจิทัลหรือว่ามีการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า มี เครื่องมือดิจิทัลหรือการปฏิบัติงานหลักขององค์กรโดยเทคโนโลยีเพียงเท่านั้น แต่บุคลากรในองค์กรต้องคิดแบบดิจิทัล หรือมีวัฒนธรรมดิจิทัลด้วย แม้ว่าวัฒนธรรมดิจิทัลไม่ได้มีรูปแบบใดรูปแบบหนึ่งขององค์กร แต่มีปัจจัยของวัฒนธรรม ดิจิทัลขององค์กรที่ประสบความสำเร็จ ๕ ประการได้แก่

๑) มุ่งเน้นภายนอกมากกว่าภายใน สนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานให้ความสำคัญภายนอก ทั้งลูกค้า หน่วยงานอื่นที่ต้อง ทำงานร่วมกัน

๒) มอบหมายหน้าที่ไม่ใช่สั่งการ กระจายการตัดสินใจลงไปถึงกับผู้ปฏิบัติงาน โดยมีแนวพิจารณาในเรื่องต่าง ๆ เป็นตัวกำกับการตัดสินใจ

๓) สนับสนุน กล้าปฏิบัติงานมากกว่ากลัว ให้ผู้ปฏิบัติงานกล้าที่จะลองทำสิ่งใหม่ กล้าที่จะพลาดและลุกขึ้นอย่างรวดเร็วเรียนรู้จากความผิดพลาดนั้นมากกว่ากลัวการเสียหน้า เสียตำแหน่งแบบเดิม ๆ

๔) เน้นปฏิบัติมากกว่าวางแผน สนับสนุนการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการให้เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว และให้การ สนับสนุนอย่างต่อเนื่อง

๕) ให้คุณค่ากับการทำงานร่วมกันมากกว่าเดี่ยว ต้องมีความโปร่งใสมากกว่า และมีปฏิสัมพันธ์กันมากกว่าการ ทำงานแบบดั้งเดิม

๒.๗ การจัดทำสถาปัตยกรรมองค์กร สถาปัตยกรรมองค์กรหรือ Enterprise Architecture คือพิมพ์เขียวโครงสร้างเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร ขั้วเคลื่อนองค์กรให้บรรลุเป้าหมายโดย Business architecture แสดงโครงสร้างการจัดเก็บข้อมูล และการแลกเปลี่ยน ข้อมูลระหว่างระบบต่าง ๆ ในระบบนิเวศด้วย Information Architecture Application Architecture เป็นตัวแสดงให้ เห็นว่าองค์กรมีระบบ IT อะไรบ้าง ที่ใช้ในการปฏิบัติงานและเชื่อมต่อบริการ Technical Architecture จะบอกถึง Hardware Network และ Software ที่ใช้ในองค์กร สถาปัตยกรรมทั้ง ๔ นี้เป็นกลไกตอบสนองการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศขององค์กร การพัฒนาสถาปัตยกรรมองค์กรต้องมีการวางแผนงาน ดำเนินงาน และสามารถปรับเปลี่ยนได้ในอนาคต โดย ต้องระบุขอบเขตที่จะจัดทำสถาปัตยกรรมองค์กร คัดเลือกกิจกรรม พื้นที่หลักที่จะดำเนินการ ทำเป็นโมเดลขึ้นมา และออกแบบ

๒.๘ บริการเทคโนโลยีดิจิทัล หมายถึง การบริการที่ใช้ช่องทางออนไลน์ในการให้บริการ โดยบริการดิจิทัลอยู่ระดับ ๒ ขึ้นไปซึ่งโมเดลระดับ บริการมีตั้งแต่ ระดับ ๐-๖ ดังนี้ ระดับ ๐ Not a Digital Service ไม่มีบริการออนไลน์เลย เป็นการลงมือทำตั้งแต่ต้นจนจบ ระดับ ๑ Digitally Supported Service การบริการบางส่วนออนไลน์ และบางส่วนผู้รับบริการต้องลงมือทำเอง ระดับ ๒ Digital Service ผู้รับบริการทำผ่านออนไลน์ แต่มีบางส่วนที่ผู้ปฏิบัติต้องลงมือทำเอง ระดับ ๓ Fully Digitalized Service เป็นออนไลน์ทั้งหมด ระดับ ๔ Managed Digitalized Service เป็นออนไลน์ทั้งหมดรวมถึงการตรวจ ติดตาม บริหารจัดการ ดำเนินการแบบออนไลน์ด้วยเช่นกัน ระดับ ๕ Optimized Digitalized Service เป็นระดับที่สูงที่สุด มีการบริการเหมือนระดับ ๔ แต่เพิ่มการพัฒนา กิจกรรมนั้น ๆ อย่างต่อเนื่อง

๒.๙ Service Level Agreement (SLA) ข้อตกลงระดับการให้บริการ ข้อตกลงระดับการให้บริการเป็นส่วนหนึ่งของสัญญาการให้บริการที่กำหนดระดับ และมาตรฐานการให้บริการ อาจเป็นการบริการจากหน่วยงานภายนอก หรือระหว่างหน่วยงานภาครัฐด้วยกัน หรือหน่วยงานภาครัฐให้บริการกับ หน่วยงานอื่น ๆ ภายนอกก็ได้ SLA เป็นแนวทางที่สำคัญให้ผู้ว่าจ้างและผู้ให้บริการสื่อสารได้อย่างมีความเข้าใจตรงกัน SLA เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการประเมินประสิทธิภาพการบริการของผู้ให้บริการ หากบริการได้ดีก็สามารถเพิ่มผลตอบแทนจากการลงทุนให้กับผู้ว่าจ้างได้การมีSLA นั้น จะทำให้ผู้ว่าจ้างเกิดความมั่นใจว่า ผู้ให้บริการจะให้บริการ ตามที่ผู้ว่าจ้างต้องการ

๓. ประโยชน์ที่ได้รับจากการพัฒนาความรู้ต่อตนเอง ได้แก่

ทำให้ข้าพเจ้าได้เรียนรู้เกี่ยวกับความหมายของการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล รวมทั้งการศึกษาแนวทางการเปลี่ยนแปลง ทั้งในเรื่อง ความคิด การพัฒนาคน การพัฒนาการทำงานร่วมกัน การสร้างวัฒนธรรมดิจิทัล และการบริหารจัดการเทคโนโลยีเพื่อการ ขับเคลื่อนไปสู่รัฐบาลดิจิทัล

๔. แนวทางในการนำความรู้ ทักษะที่ได้รับจากการพัฒนาความรู้ฯ ครั้งนี้ ไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์แก่หน่วยงานมีดังนี้

ผลจากการศึกษาเรื่องหลักสูตรการการเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัลทำให้สามารถนำความรู้นี้มาปรับใช้กับงานในชีวิตประจำวันได้โดยได้มีแนวคิดใหม่ ๆ การใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาช่วยทำให้งานเสร็จเร็ว มากขึ้น และมีถูกต้อง แม่นยำ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๕. ปัญหาและอุปสรรคที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากการนำความรู้และทักษะที่ได้รับไปปรับใช้ในการปฏิบัติงาน

๕.๑ ปัญหาด้านทักษะความรู้ และการโยกย้ายตำแหน่งงาน บ่อยมีผลทำให้การปฏิบัติงานไม่มีความต่อเนื่อง ทำให้งานเกิดความล่าช้า เป็นรอยต่อที่จะพัฒนา

๖. ความต้องการการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา เพื่อส่งเสริมให้สามารถนำความรู้และทักษะที่ได้รับไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานให้สัมฤทธิ์ผล ได้แก่

ควรจัดให้มีการพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ให้ทันสมัย และมีการสนับสนุนเครื่องมือเพื่อใช้พัฒนาในการปฏิบัติงาน รวมถึงบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถด้าน IT

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา



(นางจินตนา สุนทราวิรัตน์)
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน
ผู้เข้ารับการพัฒนาความรู้