

แบบรายงานสรุปผลการเข้ารับการพัฒนาความรู้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัด สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๘

เรียน ผู้อำนวยการสถานีพัฒนาที่ดินพิษณุโลก

ด้วย นางสาวกัลยา เพ็ชรรัตน์ ตำแหน่ง เจ้าพนักงานการเกษตรปฏิบัติงาน สังกัด สถานีพัฒนาที่ดินพิษณุโลก สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๘ กรมพัฒนาที่ดิน ได้เข้ารับการพัฒนาความรู้เพื่อการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลสำหรับบุคลากรภาครัฐ (TDGA E-learning) หลักสูตร การเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัล โดย สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) เมื่อวันที่ ๑๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙ เป็นเวลารวมทั้งสิ้น ๑ ชั่วโมง ซึ่งหลักสูตรดังกล่าวจัดโดย สถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

จึงขอรายงานสรุปผลการพัฒนาความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ ดังนี้

๑. วัตถุประสงค์

- ๑.๑ เพื่อให้ผู้เรียนตระหนักรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงไปสู่รัฐบาลดิจิทัล
- ๑.๒ เพื่อให้ผู้เรียนมีความเข้าใจในการเปลี่ยนผ่านสู่วัฒนธรรมการทำงานแบบดิจิทัล
- ๑.๓ เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้ในองค์ประกอบของสถาปัตยกรรมองค์กร เพื่อเป็นแนวทางการออกแบบงานเพื่อเปลี่ยน ผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล
- ๑.๔ เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการและมาตรฐานการให้บริการดิจิทัลภาครัฐ
- ๑.๕ เพื่อให้ผู้เรียนสามารถนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานในองค์กรได้

๒. เนื้อหาและหัวข้อวิชา

๒.๑ การขับเคลื่อนเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล

การเปลี่ยนผ่านไปสู่รัฐบาลดิจิทัลทำให้เกิดการบริการที่ทันสมัยและเพิ่มโอกาสการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยมี ประเด็นหลักที่ต้องพิจารณาได้แก่

๑) Core Capabilities สมรรถนะหลัก ๔ ประการคือ การบริการ กระบวนการปฏิบัติงาน แนวทางที่ใช้ตัดสินใจ และข้อมูลข่าวสาร โดยมุ่งในการเพิ่มประสิทธิภาพ และลดต้นทุนการทำงาน

๒) Organizational Enablers ตัวช่วยสนับสนุน ประกอบด้วย ยุทธศาสตร์ โครงสร้างและการกำกับดูแล ภาวะ ผู้นำ ศักยภาพและวัฒนธรรม เกิดมุมมองคุณภาพและประสิทธิภาพสูงสุดต่อประชาชน และภาคธุรกิจและเทคโนโลยี

๒.๒ บริหารจัดการกระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล

กระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล ซึ่งอาจจะเป็นเรื่องที่ยากและท้าทายในทุกๆองค์กร เพราะการเปลี่ยนนี้จะเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องได้ก็ต่อเมื่อวัฒนธรรมองค์กรเปลี่ยนแปลง มี ๖ ระดับ คือ ๑) ทำเหมือนเดิม ๒) ทดลองและเรียนรู้ ๓) พัฒนากลยุทธ์การเปลี่ยนแปลง ๔) ถึงเวลาเปลี่ยนแปลง ๕) เปลี่ยนแปลงต่อเนื่อง และ ๖) ต้องมีนวัตกรรม

๒.๓ การเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัลอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

การเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัลอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนนั้น ต้องมีการปลูกฝังให้ผู้ปฏิบัติงานมีแนวคิด มุมมอง คุณภาพและประสิทธิภาพสูงสุดต่อประชาชน มีวิสัยทัศน์เปิดกว้างต่อสาธารณะโดยมีองค์ประกอบ ๕ ประการดังนี้

- ๑) Customer Experience ทำให้การใช้บริการสาธารณะง่ายขึ้น
- ๒) Public Value เพิ่มประสิทธิภาพให้กับงบประมาณที่ลงทุนในการจัดบริการ
- ๓) Citizen Security ให้ความปลอดภัยกับข้อมูลของประชาชน
- ๔) Future Workforce ปรับปรุงสมรรถนะและพัฒนาคนให้เข้าทำงาน
- ๕) Smart Infrastructure โครงสร้างพื้นฐานอัจฉริยะ ช่วยส่งเสริมเศรษฐกิจและสังคม

๒.๔ การพัฒนาคนพันธุ์ใหม่

ยุคดิจิทัลทำให้คนเข้าถึงเทคโนโลยี ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งภาครัฐและเอกชน มีผลให้ทุกองค์กรต้องมีการปรับตัว องค์กรต้องมีการสร้างคนเพื่อไปสู่องค์กรดิจิทัล การบริหารจัดการคนเพื่อองค์กรดิจิทัลเรียนรู้จากภายนอกแต่มองภายในจากข้อเท็จจริง

๒.๕ การทำงานร่วมกันแบบข้ามหน่วยงาน

การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี มีผลต่อเศรษฐกิจการเมืองและสังคมที่มีความซับซ้อนอ่อนไหว และเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็ว เพื่อให้คนในองค์กรสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่น พฤติกรรมและวัฒนธรรมองค์กร มีความยั่งยืนต่อองค์กรอย่างมาก ผู้ปฏิบัติงานมาทำงานมุ่งเน้นที่ผลงาน มีความทะเยอทะยาน ความรับผิดชอบ การสนับสนุน การสร้างแรงบันดาลใจ ความภาคภูมิใจ

๒.๖ วัฒนธรรมดิจิทัล

องค์กรดิจิทัลนั้นไม่ได้หมายถึงแต่เพียงแค่มีบริการหรือผลิตภัณฑ์ดิจิทัลหรือว่ามีการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า มีเครื่องมือดิจิทัลหรือการปฏิบัติงานหลักขององค์กรโดยเทคโนโลยีเพียงเท่านั้น แต่บุคลากรในองค์กรต้องคิดแบบดิจิทัล หรือมีวัฒนธรรมดิจิทัลด้วย แม้ว่าวัฒนธรรมดิจิทัลไม่ได้มีรูปแบบใดรูปแบบหนึ่งขององค์กร แต่มีปัจจัยของวัฒนธรรม ดิจิทัลขององค์กรที่ประสบความสำเร็จ ๕ ประการ ได้แก่

- ๑) มุ่งเน้นภายนอกมากกว่าภายใน สนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานให้ความสำคัญภายนอก ทั้งลูกค้า หน่วยงานอื่นที่ต้อง ทำงานร่วมกัน
- ๒) มอบหมายหน้าที่ไม่ใช่สั่งการ กระจายการตัดสินใจลงไปที่กับผู้ปฏิบัติงาน โดยมีแนวพิจารณาในเรื่องต่าง ๆ เป็นตัวกำกับการตัดสินใจ แทนข้อกำกับการปฏิบัติ
- ๓) สนับสนุน กล้าปฏิบัติงานมากกว่ากลัว ให้ผู้ปฏิบัติงานกล้าที่จะลองทำสิ่งใหม่ กล้าที่จะพลาดและลุกขึ้นอย่างรวดเร็ว เรียนรู้จากความผิดพลาดนั้นมากกว่ากลัวการเสียหาย เสียตำแหน่งแบบเดิม
- ๔) เน้นปฏิบัติมากกว่าวางแผน สนับสนุนการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการให้เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว และให้การสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง
- ๕) ให้คุณค่ากับการทำงานร่วมกันมากกว่าเดี่ยว

๒.๗. การจัดทำสถาปัตยกรรมองค์กร

สถาปัตยกรรมองค์กรหรือ Enterprise Architecture คือพิมพ์เขียวโครงสร้างเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร ขั้เคลื่อนองค์กรให้บรรลุเป้าหมายโดย Business architecture แสดงโครงสร้างการจัดเก็บข้อมูล และการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างระบบต่าง ๆ ในระบบนิเวศด้วย Information Architecture Application Architecture เป็นตัวแสดงให้เห็นว่าองค์กรมีระบบ IT อะไรบ้าง ที่ใช้ในการปฏิบัติงานและเชื่อมต่อระบบ Technical Architecture จะบอกถึง Hardware Network และ Software ที่ใช้ในองค์กร สถาปัตยกรรมทั้ง ๔ นี้เป็นกลไกตอบสนองการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร ขั้เคลื่อนด้วยวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ขององค์กร เกิดผลลัพธ์ที่เป็นจริง Methodology ที่ดีจะบอกแนวทางการปฏิบัติ การจัดการกระบวนการการทำงานให้ง่ายขึ้น มีข้อมูลเป็นปัจจุบัน มีความถูกต้องและสมบูรณ์ ระบุผลผลิตและตัวชี้วัดประกอบด้วยวิธีการ เทคนิค มาตรฐาน วิธีการปฏิบัติ บทบาท และความรู้สึที่เกี่ยวข้อ

๒.๘ บริการเทคโนโลยีดิจิทัล

การบริการที่ใช้ช่องทางออนไลน์ในการให้บริการ โดยบริการดิจิทัลอยู่ระดับ ๒ ขึ้นไปซึ่งโมเดลระดับ บริการมีตั้งแต่ ระดับ ๐-๕ ดังนี้

ระดับ ๐ Not a Digital Service การดำเนินการให้บริการตั้งแต่ เริ่มให้บริการจนการบริการแล้วเสร็จ

ระดับ ๑ Digitally Supported Service การบริการบางส่วนออนไลน์ และบางส่วน ผู้รับบริการต้องดำเนินการเองทำเอง

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 ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement)

ข้อตกลงระดับการให้บริการเป็นส่วนหนึ่งของสัญญาการให้บริการที่กำหนด ระดับ และ มาตรฐานการให้บริการ อาจเป็นการบริการจากหน่วยงานภายนอก หรือระหว่างหน่วยงานภาครัฐด้วยกัน หรือ หน่วยงานภาครัฐให้บริการกับ หน่วยงานอื่นๆ ภายนอกก็ได้ SLA เป็นแนวทางที่สำคัญให้ผู้ว่าจ้างและผู้ให้บริการสื่อสารได้อย่างมีความเข้าใจ ตามที่ผู้ว่าจ้างต้องการ

๑) ทำให้แนวปฏิบัติของการบริการ มีความชัดเจนและประเมินผลได้

๒) มีการชดเชยความเสียหาย หากการบริการไม่เป็นไปตามที่กำหนด

๓) เป็นหลักประกันบริการที่จะได้รับ

ประเด็นที่ควรกำหนดใน SLA มีดังนี้

๑) เป้าหมายที่องค์กรจะได้รับจากการให้บริการในสัญญานี้

๒) รายละเอียดการให้บริการ

๓) ระบุมาตรฐานการบริการที่ผู้ใช้บริการจะได้รับ

๔) ระบุกลไกที่ใช้ประเมินการให้บริการว่าอยู่ในมาตรฐานที่กำหนดไว้หรือไม่ อย่างไร

๕) การชดเชยและ Service Level Credits

๖) มีเงื่อนไขให้ผู้รับบริการสามารถยกเลิกสัญญาได้ หากการให้บริการต่ำกว่ามาตรฐานที่รับได้ต่อเนื่องกัน

โดยหัวข้อในเอกสารข้อตกลง SLA ประกอบด้วย

๑) ภาพรวมของข้อตกลง

๒) วัตถุประสงค์และเป้าหมายการบริการ

๓) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามข้อตกลงนี้

๔) ระยะเวลาการบริการ

๕) ข้อตกลงการให้บริการ

๖) การบริหารจัดการการบริการ

๓. **ประโยชน์ที่ได้รับ** มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ การเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัล วัฒนธรรมการทำงานแบบดิจิทัล องค์กรประกอบของสถาปัตยกรรมเพื่อเป็นแนวทางในการออกแบบงาน การให้บริการและมาตรฐานการให้บริการแบบดิจิทัล

๔. **แนวทางในการนำความรู้ไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์แก่หน่วยงาน** สามารถนำความรู้ความเข้าใจในการเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัลไปใช้ในการทำงานการบริการและการปฏิบัติงานได้ มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

๕. **ความต้องการการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา (ถ้ามี)** การแลกเปลี่ยนด้านดิจิทัลในองค์กร จัดกิจกรรมอบรมสร้าง ความสัมพันธ์ทั้งภายในและภายนอกร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ

(นางสาวกัลยา เพ็ชรรัตน์)
เจ้าพนักงานการเกษตรปฏิบัติงาน

(นางสาววันเพ็ญ หลวงกว้าง)
ผู้อำนวยการสถานีพัฒนาที่ดินพิษณุโลก