

แบบรายงานสรุปผลการเข้ารับการพัฒนาความรู้
เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัด สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๘

เรียน ผู้อำนวยการสถานีพัฒนาที่ดินเพชรบูรณ์

ด้วย นายเศรษฐภัทร์ บุญชู ตำแหน่ง นักวิชาการเกษตรปฏิบัติการ สังกัด สถานีพัฒนาที่ดินเพชรบูรณ์ สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๘ กรมพัฒนาที่ดิน ได้เข้ารับการพัฒนาความรู้เพื่อการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลสำหรับบุคลากรภาครัฐ (TDGA E-learning) หลักสูตร Digital Literacy: ความฉลาดทางดิจิทัล (Digital Intelligence) ครอบคลุมความรู้และเข้าใจดิจิทัล (Digital Literacy) เมื่อวันที่ ๗ มิถุนายน ๒๕๖๙ เป็นเวลารวมทั้งสิ้น ๑ ชั่วโมง ๓๐ นาที ซึ่งหลักสูตรดังกล่าวจัดโดย สถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

จึงขอรายงานสรุปผลการพัฒนาความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ ดังนี้

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจความหมายและเห็นความสำคัญ การสร้างความตระหนักรู้ในการใช้อินเทอร์เน็ต

๑.๒ เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้การสร้างความปลอดภัยในการใช้อินเทอร์เน็ต รู้เท่าทันและมีความมั่นคงปลอดภัยเพื่อยกระดับวิถีชีวิตด้วยดิจิทัล

๒. เนื้อหาและหัวข้อวิชา

๒.๑ บริบทหลักและเป้าหมายของ Digital Transformation ความหมายที่แท้จริงของ Digital Transformation ว่าไม่ใช่เพียงการซื้อเครื่องมือไอทีหรือการแปลงเอกสารเป็นไฟล์ดิจิทัล แต่คือการปรับเปลี่ยนองค์กรรวมใน ๓ มิติ ได้แก่ การปรับเปลี่ยนรูปแบบบริการ การใช้เทคโนโลยี และการสร้างคุณค่าใหม่ ๆ ที่ตอบโจทย์การทำงาน หน่วยงานภาครัฐต้องเร่งทำการปรับเปลี่ยนองค์กรเพื่อมุ่งสู่การเป็น "รัฐบาลดิจิทัล" มีเป้าหมาย คือ การตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ได้รับบริการที่ดีขึ้น การเพิ่มประสิทธิภาพสูงสุดในการบริหารงานภายใน และการสร้างระบบการทำงานที่โปร่งใส ตรวจสอบได้

๒.๒ การออกแบบบริการโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เรียนรู้กระบวนการเปลี่ยนทัศนคติจากเดิมที่ยึดโครงสร้างหน่วยงานราชการเป็นหลัก มาเป็นการยึดประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก โดยเริ่มต้นจากการค้นหา ทำความเข้าใจ และแก้ไขจุดที่เป็นปัญหา ข้อจำกัด หรือความยากลำบากของประชาชน ในการติดต่อราชการ การส่งมอบบริการดิจิทัลที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งต้องประกอบด้วยการพัฒนาช่องทางบริการแบบดิจิทัล การเปิดเผยและแบ่งปันข้อมูลภาครัฐที่มีประโยชน์ และการบูรณาการไปสู่ "บริการที่เดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop / End-to-End Service)" ที่ช่วยให้ประชาชนผู้มาติดต่อทำธุรกรรมเสร็จสิ้นได้ ณ จุดเดียวโดยไม่จำเป็นต้องติดต่อหลายหน่วยงาน

๒.๓ การบูรณาการกระบวนการทำงาน เรียนรู้รูปแบบและโครงสร้างการเชื่อมโยงระบบเทคโนโลยีและกระบวนการงานดิจิทัล ซึ่งแบ่งออกเป็น ๒ แนวทางสำคัญ

๑) Vertical Process Integration การศึกษาการเชื่อมโยงระบบ ข้อมูล และกระบวนการทำงานภายในสายการบังคับบัญชาหรือภายในโครงสร้างของหน่วยงานนั้น ๆ เอง โดยเป็นการเชื่อมต่อระบบหน้าบ้าน เช่น เว็บไซต์บริการ เข้ากับระบบงานหลังบ้าน เช่น ระบบบริหารจัดการทรัพยากรองค์กร และการบูรณาการฐานข้อมูลภายในหน่วยงานให้เชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบ

๒) Horizontal Process Integration การศึกษาการเชื่อมโยงและบูรณาการกระบวนการข้ามขอบเขตเดิม ข้ามกลุ่มงาน หรือข้ามหน่วยงานต่างสังกัดอย่างไร้รอยต่อ เพื่อเป้าหมายในการอำนวยความสะดวกสูงสุดแก่ผู้ใช้งาน เช่น ระบบการให้บริการนำเข้า-ส่งออกจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ระบบแอปพลิเคชันเชื่อมโยงสิทธิประโยชน์และการเงิน และระบบฐานข้อมูลและติดตามบริการสาธารณสุขระดับประเทศ

๒.๔ การขับเคลื่อนนวัตกรรมบริการและการประยุกต์ใช้ข้อมูล แนวทางการสร้างนวัตกรรมภาครัฐ (Government Innovation) การศึกษาเครื่องมือและกลไกใหม่ ๆ ในการสร้างนวัตกรรม ได้แก่ การเปิดรับและร่วมทำนวัตกรรมกับภาคเอกชนกลุ่มเทคโนโลยี การใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลมหาศาลที่ราชการถือครองอยู่ และการจัดตั้งพื้นที่ทดลองนวัตกรรมภายใต้กฎระเบียบที่ผ่อนคลายเป็นการชั่วคราวเพื่อทดสอบระบบบริการใหม่ ๆ ก่อนนำไปใช้จริง การประยุกต์ใช้ Data Analytics ในภาครัฐ โดยการเรียนรู้กรณีศึกษาการนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อขับเคลื่อนนโยบายและการดำเนินงาน เช่น การวิเคราะห์เพื่อรายงานข้อมูลมลพิษประจำวัน การพยากรณ์ปริมาณผู้รับบริการล่วงหน้าเพื่อบริหารทรัพยากรทางการแพทย์ และการวิเคราะห์สิ่งผิดปกติของข้อมูล เพื่อตรวจจับการทุจริตหรือการหนีภาษีของหน่วยงานจัดเก็บรายได้

๒.๕ การบริหารความเปลี่ยนแปลงและเกณฑ์มาตรฐานรัฐบาลดิจิทัล ภาวะผู้นำยุคดิจิทัลและการบริหารคน การเรียนรู้ทักษะและบทบาทที่สำคัญของผู้นำในการขับเคลื่อนองค์กร ซึ่งต้องมีวิสัยทัศน์ที่ชัดเจน สามารถกำหนดบทบาทหน้าที่ของบุคลากรให้สอดคล้องกับกระบวนการใหม่ และมีทักษะในการคลุกคลีผลักดัน ตลอดจนสร้างแรงจูงใจและปรับเปลี่ยนทัศนคติของพนักงานในการเปลี่ยนผ่าน แทนการใช้มาตรการบังคับหรือจัดผู้ที่ไม่เห็นด้วยออกไป กรอบมาตรฐานการจัดกลุ่มทักษะและตัวชี้วัด การศึกษาเกณฑ์มาตรฐานที่ใช้ในระดับประเทศ ได้แก่ กรอบทักษะดิจิทัลสำหรับบุคลากรภาครัฐตามแนวทางของ สำนักงาน ก.พ. และ TDGA ที่จำแนกกลุ่มเป้าหมายเพื่อกำหนดระดับความสามารถ รวมถึงเกณฑ์การประเมินระดับความพร้อมดิจิทัลของหน่วยงาน ที่แบ่งพัฒนาการออกเป็น ๓ ระดับหลัก คือ Early (ระดับเริ่มต้น), Developing (ระดับกำลังพัฒนา) และ Mature (ระดับมีความพร้อมสูง/เชี่ยวชาญ)

๓. ประโยชน์ที่ได้รับ

๓.๑ ได้รับความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับกระบวนการปรับเปลี่ยนองค์กรสู่ดิจิทัล ซึ่งไม่ใช่เพียงแค่เทคโนโลยี แต่ครอบคลุมถึงเรื่อง คน และกระบวนการทำงาน

๓.๒ สามารถแยกแยะลักษณะการเชื่อมโยงระบบข้อมูล และมองเห็นภาพรวมของรัฐบาลดิจิทัลได้ชัดเจนยิ่งขึ้น ทำให้สามารถวิเคราะห์จุดติดขัดหรือคอขวดในงานที่ได้รับมอบหมายได้

๓.๓ ปรับเปลี่ยนทัศนคติ (Mindset) มายึดประชาชนหรือผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง เข้าใจวิธีการมองหา Pain points เพื่อนำมาใช้ออกแบบหรือปรับปรุงกระบวนการให้สอดคล้องกับมาตรฐานที่กำหนด

๔. แนวทางการนำความรู้ไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์แก่หน่วยงาน

๔.๑ นำแนวคิดการจัดคอขวด (Bottleneck) มาสำรวจขั้นตอนการทำงานในความรับผิดชอบ เพื่อลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน ลดการใช้กระดาษ และปรับเปลี่ยนมาสู่กระบวนการทำงานในรูปแบบดิจิทัล (Digitization) มากขึ้น

๔.๒ ประยุกต์ใช้แนวคิดแบบ "ที่เดียวเบ็ดเสร็จ" มาปรับปรุงช่องทางการให้บริการออนไลน์ของหน่วยงาน เพื่อให้ประชาชนหรือผู้มาติดต่อได้รับความสะดวก รวดเร็ว และสามารถเข้าถึงบริการได้ง่ายขึ้น

๔.๓ นำหลักการใช้ Data Analytics มาพัฒนาระบบการเก็บรวบรวมข้อมูลภายในกลุ่มงานสถานีย่อยเป็นระบบ เพื่อนำข้อมูลเหล่านั้นมาวิเคราะห์ พยากรณ์ หรือรายงานผลการดำเนินงานได้อย่างแม่นยำและโปร่งใส

๔.๔ นำแนวคิด Regulated Sandbox มาลองปรับใช้กับการทดลองพัฒนากระบวนการหรือนวัตกรรมบริการใหม่ ๆ ในวงจำกัด หรือภายในพื้นที่รับผิดชอบก่อน เพื่อทดสอบประสิทธิภาพและลดความเสี่ยงก่อนนำไปใช้จริงในภาพรวม

๕. ความต้องการการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา (ถ้ามี)

๕.๑ ขอรับการสนับสนุนและการอนุมัติในเชิงนโยบาย เพื่อเปิดพื้นที่ให้เจ้าหน้าที่สามารถทดลองปรับปรุงกระบวนการ นำเครื่องมือดิจิทัลใหม่ ๆ มาทดลองใช้ในวงจำกัด หรือผ่อนปรนขั้นตอนบางประการในขั้นทดลองพัฒนานวัตกรรม

๕.๒ สนับสนุนงบประมาณหรือเวลาในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะดิจิทัล (Digital Literacy) ให้แก่บุคลากรในสังกัดอย่างต่อเนื่อง ตามกรอบความคาดหวังและบทบาทหน้าที่ของแต่ละกลุ่มงาน (เช่น กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน O หรือกลุ่มผู้บริหารกลาง M)

๕.๓ ช่วยเป็นแกนหลักในการประสานงานเชิงนโยบายกับหน่วยงานภายนอกหรือกลุ่มงานอื่น ๆ ในการเชื่อมโยงและบูรณาการฐานข้อมูลร่วมกัน เพื่อลดความซ้ำซ้อนในการขอเอกสารจากประชาชน และขับเคลื่อนไปสู่การบริการแบบ Horizontal Integration อย่างเป็นรูปธรรม

(นายเศรษฐภัทร์ บุญชู)
นักวิชาการเกษตรปฏิบัติการ

(นายภัจจ์ งามสิทธิโชค)
ผู้อำนวยการสถานีพัฒนาที่ดินเพชรบูรณ์