



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ... สถานีพัฒนาที่ดินชุมพร... ม.๖ ต.วังตะกอก อ.หลังสวน จ.ชุมพร โทร.๐ ๗๗๖๕ ๓๐๘๗

ที่ กษ ๐๘๑๘.๑๑/-... วันที่ ๒๖ สิงหาคม ๒๕๖๗

เรื่อง... สรุปทบทวนหลักสูตร การเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัล

เรียน ผู้อำนวยการสถานีพัฒนาที่ดินชุมพร

ตามที่กรมพัฒนาที่ดิน ได้กำหนดให้ข้าราชการดำเนินการจัดทำตัวชี้วัดรายบุคคล ด้านการพัฒนาบุคลากร “ระดับความสำเร็จของการพัฒนาความรู้” รอบการประเมินที่ ๒ (๑ เมษายน ๒๕๖๗ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ โดยพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล ๑ เรื่อง ครอบคลุม ตามเงื่อนไขของหลักสูตร และพัฒนาความรู้ ๑ เรื่อง รวมทั้งสรุปทบทวนให้ผู้บังคับบัญชาทราบ นั้น

ข้าพเจ้า นางสาวจิตภา โอบอ้อม นักวิชาการเกษตรชำนาญการ ได้เข้ารับการพัฒนาทักษะ ด้านดิจิทัล หลักสูตร การเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัล เสร็จเรียบร้อยแล้ว รายละเอียดตามที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

จ.

(นางสาวจิตภา โอบอ้อม)

นักวิชาการเกษตรชำนาญการ

ทบทวน
29 ส.ค. 67

สรุปบทเรียน หลักสูตร การเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัล

ชื่อ-นามสกุล นางสาวจิตาภา โอบอ้อม ตำแหน่ง นักวิชาการเกษตรชำนาญการ

สังกัด : สถานีพัฒนาที่ดินชุมพร สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๑๑

วิธีการอบรม : อบรมออนไลน์

ช่วงเวลาอบรมวันที่ : ๑๓ - ๒๖ สิงหาคม ๒๕๖๗

๑. เนื้อหาและหัวข้อวิชาของการพัฒนาความรู้ มีดังนี้

การขับเคลื่อนเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล รัฐบาลไม่ว่าของประเทศใดก็ตามย่อมต้องเผชิญกับความท้าทายของยุคดิจิทัล เพื่อให้บริการภาครัฐตอบสนองความต้องการของประชาชนและภาคธุรกิจที่คาดหวังบริการที่ทันสมัย สะดวก สบาย มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ต้องยอมรับว่าการเปลี่ยนไปสู่รัฐบาลดิจิทัลนั้นยังนำไปสู่การเพิ่มโอกาสการมีส่วนร่วมของประชาชนและเร่งรัดให้ภาคธุรกิจพัฒนาไปสู่ดิจิทัลได้เร็วขึ้น การเปลี่ยนแปลงของภาครัฐจากวิถีเดิมไปสู่ยุคดิจิทัลมี ๒ ประเด็นหลักที่ต้องคำนึงถึง คือ

๑.๑ สมรรถนะหลักหรือพฤติกรรมของรัฐ ๔ ประการ คือ

- การบริการ ถือว่าเป็นเรื่องหลักของรัฐบาลทุกหน่วยงานที่ต้องบริการประชาชน สิ่งที่ต้องพิจารณา คือ ต้นทุนที่ต้องลดและประสิทธิภาพในการบริการที่ต้องดีขึ้น

- กระบวนการปฏิบัติงาน หรือกระบวนการที่ใช้ในการปฏิบัติราชการ จะต้องพิจารณาจากความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ ไม่ใช่เพราะเป็นความต้องการของหน่วยงาน

- แนวทางที่ใช้ตัดสินใจ ข้อมูล Big Data Analysis ใช้วิเคราะห์และสร้างความสัมพันธ์ของข้อมูลเพื่อการพยากรณ์และการตัดสินใจ

- การจัดทำและการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ทำให้เกิดการมีส่วนร่วมของประชาชนมากขึ้น สร้างความเชื่อมั่นต่อภาครัฐมากขึ้น

๑.๒ ตัวช่วยผลักดันสนับสนุน ได้แก่

- ยุทธศาสตร์ การกำหนดยุทธศาสตร์ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปสู่การพัฒนาให้เป็นดิจิทัล นอกจากนี้กลยุทธ์ใดก็ตามเมื่อนำไปสู่การปฏิบัติแล้วต้องมีการประเมินและปรับเปลี่ยนได้

- โครงสร้างและการกำกับดูแล ควรรวบรวมข้อมูลจากหลากหลายแหล่งและประสานงานกันในการให้บริการข้อมูลที่รวบรวมไว้นั้นแต่ก็เป็นไปได้ยากเพราะทุกหน่วยงานมองว่าตนเป็นเจ้าของข้อมูล เรื่องนี้ไม่ได้เป็นปัญหาทางเทคนิคแต่เป็นปัญหาเรื่องบุคคลและวัฒนธรรมองค์กร ปัญหานี้สามารถแก้ไขได้โดยจัดเป็นโครงการความร่วมมือของหลายหน่วยงานให้วางแผนและดำเนินการร่วมกัน เป็นต้น

- ภาวะผู้นำ ศักยภาพ และวัฒนธรรม อย่างที่กล่าวมาปัญหาเรื่องคน การยึดวัฒนธรรมธรรมเนียมปฏิบัติเดิม ๆ ยังมีอยู่มากในภาครัฐ จึงจำเป็นต้องมีผู้นำการเปลี่ยนแปลงให้เจ้าหน้าที่รัฐเกิดมุมมองที่มุ่งเน้นไปที่การปฏิบัติงาน และการให้บริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพสูงสุดต่อประชาชนและภาคธุรกิจ

- เทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงย่อมมีความเสี่ยง ดังนั้นสิ่งที่ควรทำคือหน่วยงานมีสถาปัตยกรรมที่มี blueprint เดียว แล้วจึงพิจารณาว่าส่วนใดควรเร่งดำเนินการ โดยที่ส่วนประกอบของแต่ละงานสามารถทำร่วมกันได้

ซึ่งปัจจัยที่กล่าวมานี้จะเป็นส่วนสำคัญให้รัฐประเมินตนเองและใช้จัดลำดับความสำคัญของการเปลี่ยนผ่านได้ เพื่อให้การปฏิบัติงานต่างๆ ของการเปลี่ยนผ่านนั้นมีคุณภาพ ประสิทธิภาพ และได้รับการตอบสนองเป็นอย่างดี

บริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล เป็นการเปลี่ยนแปลงวิธีการปฏิบัติงานขององค์กรและเปลี่ยนแปลงบริการที่ให้กับประชาชน ซึ่งอาจจะเป็นเรื่องที่ยากและท้าทายในทุกๆองค์กร เพราะการเปลี่ยนแปลงนี้จะเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องได้ก็ต่อเมื่อวัฒนธรรมองค์กรมีการเปลี่ยนแปลง โดยการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัลมี ๖ ระดับ ดังนี้

-ทำเหมือนเดิม เมื่อยังไม่ตระหนักถึงความจำเป็นองค์กรก็ยังคงทำงานแบบเดิมไปเรื่อย ๆ ไม่รับรู้ถึงการเปลี่ยนแปลงรอบข้างใดๆ แม้ว่าจะรับรู้เรื่องดิจิทัลแต่ก็ไม่ได้นำมาใช้ทางการปฏิบัติเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพลดต้นทุนแต่อย่างใด

-ทดลองและเรียนรู้ เมื่อผู้บริหารระดับสูงหรือใครก็ตามมองเห็นถึงความแตกต่างระหว่างอยู่แบบเดิมการเปลี่ยนแปลง องค์กรเริ่มเห็นความสำคัญเริ่มพัฒนาโครงการเชื่อมโยงความต้องการของลูกค้าเพื่อหาแนวทางเปลี่ยนแปลงให้สอดคล้องกัน

-พัฒนากลยุทธ์การเปลี่ยนแปลง เริ่มจากการวางกลยุทธ์ด้านบุคลากร กระบวนการและเทคโนโลยี บทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงานเปลี่ยนแปลงไป อาจเริ่มเฉพาะกลุ่มก่อนและจึงขยายไปทั่วองค์กร ทั้งนี้กลยุทธ์ที่เกิดขึ้นนั้นต้องใช้ประชาชนผู้รับบริการเป็นตัวตั้ง

-ถึงเวลาเปลี่ยนแปลง โดยข้อมูลทั้งภายในองค์กรและผู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการจะถูกรวบรวมไว้ที่เดียวและใช้งานร่วมกัน ที่สำคัญทักษะ ความเข้าใจ และการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นสิ่งจำเป็นที่ทุกคนในองค์กรต้องมี

-เปลี่ยนแปลงต่อเนื่อง เพื่อปรับเปลี่ยนองค์กรให้อยู่ในรูปแบบใหม่ มาตรฐานใหม่ ซึ่งย่อมมีผลกระทบกับบุคลากรในองค์กร กระบวนการปฏิบัติงาน และเทคโนโลยีที่ใช้ ผู้นำการเปลี่ยนแปลงต้องมีบทบาทในการนำพาองค์กรไปสู่วัฒนธรรมใหม่ เป้าหมายใหม่และอนาคตรูปแบบใหม่

-ต้องมีนวัตกรรม การแสวงหาความรู้และการคิดอะไรใหม่ ๆ เป็นส่วนหนึ่งของงานประจำวัน ปัญหาคือบุคลากรในองค์กรจะทำได้หรือไม่ หรืออาจต้องแสวงหาคนที่มีความสามารถมาเพิ่มเติม

การเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัลอย่างยั่งยืน ไม่ใช่เป็นแค่การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี แต่เป็นการปรับปรุงทั้งระบบไม่ว่าจะเป็นโครงสร้าง การจัดการ กระบวนการทำงาน วัฒนธรรมและวิถีคิด จำเป็นต้องมีวิสัยทัศน์ที่เปิดกว้างต่อการให้บริการสาธารณะ ถ้าหากการปรับเปลี่ยนเช่นนี้เกิดขึ้นได้จริงการเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัลก็จะถือว่าสร้างประโยชน์ให้ประชาชนและสังคม การเปลี่ยนแปลงเช่นนี้มีองค์ประกอบ ๕ ประการ คือ

-Customer Experience ทำให้การใช้บริการสาธารณะง่ายขึ้น สะดวกและผู้ใช้รู้สึกเหมือนได้รับบริการส่วนตัว โดยรัฐบาลต้องมีแนวคิดแบบ Citizen-First ซึ่งเป็นแนวคิดที่ว่าประชาชนต้องมาก่อนอย่างจริงจัง การเปลี่ยนแปลงนี้ต้องมีจุดหมายหลักที่การพัฒนาคุณภาพการบริการสาธารณะทุกชนิด

-Public Value เพิ่มประสิทธิภาพให้กับงบประมาณที่ลงทุนในการจัดบริการ เนื่องจากความต้องการของผู้ใช้บริการมีการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วและไม่แน่นอน ดังนั้น องค์กรจะต้องหาทางให้การใช้

งบประมาณลงทุนต่างๆ เป็นไปอย่างยั่งยืน เทคโนโลยีดิจิทัลเปิดโอกาสให้องค์กรสามารถบริหารทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพกว่าที่ผ่านมาอย่างมากมาย

-Citizen Security ให้ความปลอดภัยกับข้อมูลประชาชน เทคโนโลยีดิจิทัลไม่ได้นำมาแต่ประโยชน์เพียงอย่างเดียวแต่นำมาซึ่งอันตรายด้วย ภาครัฐจึงมีหน้าที่ปกป้องประชาชนจากผลเสียและความหวาดกลัวจากการโจมตีทางไซเบอร์ ผู้ก่อการร้าย และการหลอกลวงต่างๆ

-Future Workforce ปรับปรุงสมรรถนะของการบริการสาธารณะและพัฒนาคนให้เข้ากับการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศให้ลดความเหลื่อมล้ำ ต้องพัฒนาสมรรถนะของคนให้พร้อมกับทักษะใหม่ๆ ด้วยเมื่อเทคโนโลยีเข้ามาทดแทนคนแล้วส่วนหนึ่ง คนก็ต้องพัฒนาตัวเองขึ้นไปทำงานที่ต้องใช้ทักษะซับซ้อนกว่าให้ได้ ถ้าหากไม่สามารถพัฒนาคนส่วนใหญ่ของประเทศได้ ช่องว่างทางเศรษฐกิจและสังคมก็จะขยายกว้างขึ้น ความเหลื่อมล้ำก็จะมากขึ้นตาม

-Smart Infrastructure โครงสร้างพื้นฐานอัจฉริยะช่วยส่งเสริมเศรษฐกิจและสังคมด้วยโครงสร้างพื้นฐานอัจฉริยะที่สามารถเชื่อมต่อทุกอย่างเข้าด้วยอินเทอร์เน็ตทำให้การเชื่อมโยงข้อมูลคำสั่งการบริหารจัดการสิ่งต่างๆ สามารถทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ การควบคุมระบบชลประทาน ระบบขนส่งมวลชน บริการสาธารณสุขและความปลอดภัยของประชาชน

วัฒนธรรมดิจิทัล ปัจจัยของวัฒนธรรมดิจิทัลขององค์กรที่ประสบความสำเร็จมี ๕ ประการ ได้แก่

- มุ่งเน้นภายนอกมากกว่าภายใน สนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานให้ความสำคัญภายนอกทั้งลูกค้าและหน่วยงานอื่นที่ต้องทำงานร่วมกัน เพื่อสร้าง Solution ใหม่ๆ แทนการร่นววยกับเรื่องภายในองค์กร

- มอบหมายหน้าที่ไม่ใช่สั่งการ กระจายการตัดสินใจลงไปให้กับผู้ปฏิบัติงานโดยมีแนวพิจารณาในเรื่องต่างๆ เป็นตัวกำกับการตัดสินใจแทนการกำหนดข้อปฏิบัติ ๑ ๒ ๓ ที่ต้องทำตามเท่านั้น

- สนับสนุนการกล้าปฏิบัติงานมากกว่ากลัว สนับสนุนให้กล้าที่จะลองทำสิ่งใหม่กล้าที่จะพลาดและลุกขึ้นอย่างรวดเร็ว รวมทั้งเรียนรู้จากการผิดพลาดนั้นมากกว่ากลัวการเสียหาย เสียตำแหน่งแบบเดิม ๆ

- เน้นการปฏิบัติงานมากกว่าการวางแผน การวางแผนและการตัดสินใจต้องเปลี่ยนจากการวางแผนระยะยาวเป็นระยะที่สั้นขึ้น สนับสนุนการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการให้เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและให้การสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง แทนการใช้เวลาพัฒนายาวนานเพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์หรือบริการที่สมบูรณ์แบบก่อนออกสู่ตลาด

- ให้คุณค่ากับการทำงานร่วมกันมากกว่าการทำงานเดี่ยว วัฒนธรรมดิจิทัลจะประสบความสำเร็จได้ด้วยการทำงานร่วมกัน การแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกัน การทำงานในยุคดิจิทัลนี้ต้องมีความโปร่งใสมากกว่าและมีปฏิสัมพันธ์กันมากกว่าการทำงานแบบดั้งเดิม

บริการเทคโนโลยีดิจิทัล คือ กิจกรรมที่หน่วยงานดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งที่ทำให้เกิดประโยชน์หรือมีคุณค่ากับผู้บริการ บริการดิจิทัล หมายถึง การบริการที่ใช้ช่องทางออนไลน์ในการให้บริการ บริการดิจิทัลนั้นจะอยู่ระดับที่ ๒ ขึ้นไป

ข้อตกลงระดับการให้บริการ เป็นส่วนหนึ่งของสัญญาการให้บริการที่กำหนดระดับและมาตรฐานการให้บริการจากหน่วยงานภายนอกหรือระหว่างหน่วยงานภาครัฐด้วยกัน หรือหน่วยงานภาครัฐให้บริการกับหน่วยงานอื่นภายนอกก็ได้ เป็นแนวทางที่สำคัญให้ผู้ว่าจ้างและผู้ให้บริการ สื่อสารได้อย่างมีความเข้าใจตรงกัน

เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการประเมินประสิทธิภาพการบริหารของผู้ให้บริการ หากบริการได้ดีก็สามารถเพิ่มผลตอบแทนจากการลงทุนให้กับผู้ว่าจ้างได้ ประเด็นที่ควรกำหนดใน SLA ได้แก่

-เป้าหมายที่องค์กรจะได้รับจากการให้บริการในสัญญา เป้าหมายนั้นเป็นเรื่องสำคัญที่จะสื่อความต้องการขององค์กรให้ผู้ให้บริการได้รับรู้และเข้าใจวัตถุประสงค์นั้น เพื่อให้สามารถบริการได้ตรงความต้องการ

-รายละเอียดการให้บริการ

-ระบุมাত্রฐานการบริการที่ผู้ใช้บริการจะได้รับ

-ระบุกลไกที่ใช้ประเมินการให้บริการว่าอยู่ในมาตรฐานที่กำหนดไว้หรือไม่ อย่างไร เพื่อให้เกิดความชัดเจนไม่เป็นข้อพิพาทกัน

-การชดเชยและ Service Level Credits

-มีเงื่อนไขให้ผู้รับบริการสามารถยกเลิกสัญญาได้ หากการให้บริการต่ำกว่ามาตรฐานที่รับได้ ต่อเนื่องกัน

๒. ประโยชน์ที่ได้รับจากการพัฒนาความรู้ต่อตนเอง ได้แก่

ผู้เรียนรู้ตระหนักรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงไปสู่รัฐบาลดิจิทัลมากขึ้น เกิดความรู้ความเข้าใจในการเปลี่ยนผ่านสู่วัฒนธรรมการทำงานแบบดิจิทัลและได้รับความรู้เกี่ยวกับการให้บริการและมาตรฐานการให้บริการดิจิทัลภาครัฐเพิ่มยิ่งขึ้น ความรู้ที่ได้จากบทเรียนในหลักสูตรการเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัลนี้ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานของตนเองและองค์กรได้

๓. แนวทางในการนำความรู้ ทักษะที่ได้รับจากการพัฒนาความรู้ฯ ครั้งนี้ ไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์แก่หน่วยงาน มีดังนี้

สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานของตนเองและองค์กรได้

๔. ปัญหาและอุปสรรคที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากการนำความรู้ และทักษะที่ได้รับไปปรับใช้ในการปฏิบัติงาน

๕. ความต้องการการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา เพื่อส่งเสริมให้สามารถนำความรู้และทักษะที่ได้รับไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานให้สัมฤทธิ์ผล ได้แก่

ลงชื่อ

(นางสาวจิตาภา โอบอ้อม)

ตำแหน่ง นักวิชาการเกษตรชำนาญการ

ผู้เข้ารับการฝึกอบรม

ประกาศนียบัตร

ให้ไว้เพื่อแสดงว่า

จิดาภา โอบอ้อม

ได้ผ่านการอบรมด้วยระบบการเรียนออนไลน์ในบทเรียน
การเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัล

รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 1:0 ชั่วโมง

โดยสถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล
ภายใต้การดำเนินงานของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)
ให้ไว้ ณ วันที่ 26 ส.ค. 2567

Ah.

(นางไอรดา เหลืองวิไล)

รองผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

รักษาการแทนผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล

Signed by สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สปร.)

Date: 2024-08-26T22:34:11.532+07:00

Reason: Confirm Certificate



f3974bec