

สรุปบทเรียนการพัฒนาความรู้

หลักสูตร

(การเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัล)

ชื่อ-สกุล นางสาวสุจิตรา ไทยเทศ

ตำแหน่ง นักวิทยาศาสตร์ปฏิบัติการ

สังกัด กลุ่มวิจัยกายภาพดิน สำนักวิทยาศาสตร์เพื่อการพัฒนาที่ดิน กรมพัฒนาที่ดิน

วันที่อบรม 1 กุมภาพันธ์ 2569 – 27 กุมภาพันธ์ 2569

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

1. เพื่อให้ผู้เรียนตระหนักรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงไปสู่รัฐบาลดิจิทัล
2. เพื่อให้ผู้เรียนมีความเข้าใจในการเปลี่ยนผ่านสู่วัฒนธรรมการทำงานแบบดิจิทัล
3. เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้ในองค์ประกอบของสถาปัตยกรรมองค์กร เพื่อเป็นแนวทางการออกแบบงานเพื่อการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล
4. เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการและมาตรฐานการให้บริการดิจิทัลภาครัฐ
5. เพื่อให้ผู้เรียนสามารถนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานในองค์กรได้

สรุปบทเรียน

1. การขับเคลื่อนเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล

การพัฒนาไปสู่รัฐบาลดิจิทัลไม่ใช่เพียงการนำเทคโนโลยีมาใช้ แต่เป็นการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานทั้งระบบ เพื่อให้บริการมีความทันสมัย สะดวก รวดเร็ว และเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมมากขึ้น ประเด็นสำคัญที่ควรพิจารณาประกอบด้วย

- 1) Core Capabilities (สมรรถนะหลัก) 4 ประการ ได้แก่ การบริการ กระบวนการปฏิบัติงาน แนวทางที่ใช้ในการตัดสินใจ และข้อมูลข่าวสาร การพัฒนาด้านเหล่านี้จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ลดขั้นตอน ลดต้นทุน และลดภาระของประชาชน
- 2) Organizational Enablers (ตัวช่วยผลักดันและสนับสนุน) ประกอบด้วย ยุทธศาสตร์ โครงสร้างและการกำกับดูแล ภาวะผู้นำ ศักยภาพและวัฒนธรรม รวมถึงเทคโนโลยี ปัจจัยเหล่านี้เป็นกลไกสำคัญที่ช่วยให้องค์กรสามารถประเมินตนเองและวางลำดับความสำคัญของการเปลี่ยนผ่านได้อย่างเหมาะสม

2. บริหารจัดการกระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล

การเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัลเป็นกระบวนการที่ต้องอาศัยเวลาและความร่วมมือจากทุกระดับในองค์กร โดยเฉพาะการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมและพฤติกรรมการทำงาน ซึ่งกระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัลมี 6 ระดับ ได้แก่



3. การเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัลอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

การเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัลอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนนั้น ต้องมีการปลูกฝังให้ผู้ปฏิบัติงานมีแนวคิด มุมมอง คุณภาพและประสิทธิภาพสูงสุดต่อประชาชน โดยมีองค์ประกอบ 5 ประการดังนี้

1. Customer Experience หมายถึง ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง
2. Public Value หมายถึง เพิ่มประสิทธิภาพการใช้จ่ายงบประมาณ
3. Citizen Security หมายถึง คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์
4. Future Workforce หมายถึง คนพร้อมรับเทคโนโลยีใหม่
5. Smart Infrastructure หมายถึง พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเพื่อสนับสนุนเศรษฐกิจและสังคม

4. การพัฒนาคนพันธุ์ใหม่

ยุคดิจิทัลทำให้คนเข้าถึงเทคโนโลยีได้ง่ายขึ้น ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งภาครัฐและเอกชน ซึ่งทำให้องค์กรต้องปรับตัวและสร้างคนให้พร้อมสำหรับองค์กรดิจิทัล วิธีบริหารจัดการคนเพื่อองค์กรดิจิทัลมีดังนี้

1. ต้องมีการเรียนรู้วัฒนธรรมใหม่จากภายนอก แต่ต้องมองภายในจากข้อเท็จจริง
2. เดินตามแผน แต่ต้องรับฟังความคิดเห็นรอบข้าง
3. เตรียมแผนอื่นสำรองไว้เสมอ
4. ปรับโครงสร้างการทำงานให้เป็นองค์กรดิจิทัล
5. สร้างบุคลากรความสามารถพิเศษ

5. การทำงานร่วมกันแบบข้ามหน่วยงาน

การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีส่งผลต่อเศรษฐกิจ การเมือง และสังคมที่เปลี่ยนแปลงเร็ว ผู้นำที่มีศักยภาพจึงเป็นที่ต้องการ เพื่อให้คนในองค์กรสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นและข้ามหน่วยงานได้ ในสภาพแวดล้อมที่เศรษฐกิจผันผวนและการแข่งขันสูง จึงต้องมีวัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็งและสอดคล้องกับยุทธศาสตร์องค์กร มีองค์ประกอบดังนี้

1. สร้างบรรยากาศการทำงานที่สร้างสรรค์ เพื่อดึงศักยภาพของแต่ละบุคคลออกมา
2. พัฒนาผู้ร่วมทีมให้มีภาวะผู้นำ ทักษะการบริหาร และทักษะการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ

ต้องพัฒนาผู้ร่วมทีมให้มีภาวะผู้นำ ทักษะการบริหาร และทักษะการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ

3. ผลักดันให้ทีมเป็นตัวเร่งการเปลี่ยนแปลง

6. วัฒนธรรมดิจิทัล

องค์กรดิจิทัลไม่ได้หมายถึงแค่มีบริการหรือผลิตภัณฑ์ดิจิทัล แต่ต้องมีบุคลากรที่คิดแบบดิจิทัลและมีวัฒนธรรมดิจิทัลด้วย แม้ว่าวัฒนธรรมดิจิทัลจะไม่มีรูปแบบตายตัว แต่มี 5 ปัจจัยที่ช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จ ได้แก่

1. มุ่งเน้นภายนอกมากกว่าภายใน สนับสนุนให้ให้ความสำคัญกับลูกค้าและหน่วยงานอื่นที่ร่วมงาน
2. มอบหมายหน้าที่ไม่ใช่สั่งการ กระจายการตัดสินใจให้ผู้ปฏิบัติงาน
3. สนับสนุนกล้าทำงานมากกว่ากลัว ให้ทดลองและเรียนรู้จากความผิดพลาด
4. เน้นปฏิบัติมากกว่าการวางแผน สนับสนุนการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการอย่างรวดเร็ว
5. ให้คุณค่ากับการทำงานร่วมกันมากกว่าเดี่ยว เน้นความโปร่งใสและการปฏิสัมพันธ์

7. การจัดทำสถาปัตยกรรมองค์กร

สถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture) คือพิมพ์เขียวโครงสร้างเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร ที่ขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุเป้าหมาย โดยมี 4 สาขาหลักคือ:

1. Business Architecture: แสดงโครงสร้างการจัดเก็บและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างระบบ
2. Information Architecture: แสดงการจัดการข้อมูลในระบบนิเวศ
3. Application Architecture: แสดงระบบ IT ที่ใช้ในการปฏิบัติงานและเชื่อมต่อกัน
4. Technical Architecture: แสดง hardware, network และ software ที่ใช้ในองค์กร

การพัฒนาสถาปัตยกรรมองค์กรต้องมีการวางแผนงาน และสามารถปรับเปลี่ยนได้ในอนาคต โดยต้องระบุขอบเขต และพื้นที่หลักที่จะดำเนินการ สร้างโมเดล และออกแบบสถาปัตยกรรม

8. บริการเทคโนโลยีดิจิทัล

บริการเทคโนโลยีดิจิทัล คือ บริการที่ใช้ช่องทางออนไลน์ในการให้บริการ โดยมี 6 ระดับ ดังนี้

ระดับ 0: Not a Digital Service ไม่มีบริการออนไลน์เลย

ระดับ 1: Digitally Supported Service บริการบางส่วนออนไลน์ บางส่วนต้องทำเอง

ระดับ 2: Digital Service ผู้รับบริการทำผ่านออนไลน์ แต่บางส่วนต้องทำเอง

ระดับ 3: Fully Digitalized Service บริการทั้งหมดออนไลน์

ระดับ 4: Managed Digitalized Service บริการออนไลน์รวมถึงการตรวจติดตามและบริหารจัดการออนไลน์

ระดับ 5: Optimized Digitalized Service บริการออนไลน์และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

9. ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement, SLA)

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) คือส่วนหนึ่งของสัญญาที่กำหนดระดับและมาตรฐานการให้บริการเพื่อให้ผู้ว่าจ้าง และผู้ให้บริการมีการสื่อสารที่ตรงกัน และเป็นเครื่องมือในการประเมินประสิทธิภาพการบริการ โดยมีประโยชน์หลัก เช่น ช่วยให้แนวปฏิบัติชัดเจนและประเมินผลได้, การชดเชยความเสียหาย, และเป็นหลักประกันบริการที่ได้รับ

ซึ่งประเด็นที่ควรกำหนดใน SLA มีดังนี้ 1. เป้าหมายการบริการ 2. รายละเอียดการให้บริการ 3. มาตรฐานการบริการ 4. กลไกประเมินบริการ 5. ข้อตกลงการชดใช้ 6. เงื่อนไขการบอกเลิกสัญญา

นอกจากนี้ หัวข้อในเอกสารข้อตกลง SLA ควรประกอบด้วย 1. ภาพรวมของข้อตกลง 2. วัตถุประสงค์และเป้าหมายการบริการ 3. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามข้อตกลงนี้ 4. ระยะเวลาการบริการ 5. ข้อตกลงการให้บริการ 6. การบริหารจัดการบริการ

✚ ประโยชน์ที่ได้รับต่อตนเอง

1. มีความตระหนักรู้และเข้าใจทิศทางการพัฒนาไปสู่รัฐบาลดิจิทัล
2. สามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน

✚ ประโยชน์ที่ได้รับต่อหน่วยงาน

1. ช่วยสร้างบุคลากรที่มีทักษะด้านดิจิทัล (Digital Competency) ซึ่งเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาและยกระดับการทำงานของกรมพัฒนาที่ดิน
2. สนับสนุนการขับเคลื่อนกรมพัฒนาที่ดินสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาลดิจิทัลของประเทศ