



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ... สถานีพัฒนาที่ดินภูเก็ต สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๑๑ โทร. ๐ ๗๖๖๘ ๕๒๕๓

ที่ กษ ๐๘๑๘.๐๖/ภก.๐๙๖ วันที่ ๑๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

เรื่อง ขอสรรบหะเรียนการพัฒนาความรู้ รอบการประเมินที่ ๑/๒๕๖๘

เรียน ผู้อำนวยการสถานีพัฒนาที่ดินภูเก็ต

ตามที่กรมพัฒนาที่ดิน กำหนดให้ข้าราชการทั่วไป ดำเนินการจัดทำตัวชี้วัดรายบุคคลด้านการพัฒนาบุคลากร “ระดับความสำเร็จของการพัฒนาความรู้” รอบการประเมินที่ ๑ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๙) ของปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๙ โดยให้มีการพัฒนาความรู้ครบถ้วนตามเงื่อนไขของหลักสูตร ๒ เรื่อง และมีการสรุบทเรียน ๑ เรื่อง ส่งให้ผู้บังคับบัญชาทราบ ภายในวันที่ ๑๘ มีนาคม ๒๕๖๙ นั้น

บัดนี้ ข้าพเจ้า นางสาวมลลธณ กันภัย เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน สังกัดสถานีพัฒนาที่ดินภูเก็ต สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๑๑ กรมพัฒนาที่ดิน ได้มีการพัฒนาความรู้ครบถ้วนตามเงื่อนไขของหลักสูตรแล้ว จึงขอสรรบหะเรียนตามหลักสูตรดังกล่าว ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวมลลธณ กันภัย)  
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

- ทธชพ  
กษ  
19 ก.พ. 2569

สรุปบทเรียนที่ได้รับจากการพัฒนาความรู้  
หลักสูตร ภาวะผู้นำในยุคดิจิทัล (Digital Leadership)  
การเข้าเรียนจนจบหลักสูตร และทำแบบทดสอบการประเมิน วันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

กระบวนการเปลี่ยนผ่านไปสู่การเป็นดิจิทัล (Digital Transformation)

(Digital Transformation) Digital Transformation คือ การปรับเปลี่ยนอย่างเห็นได้ชัดในรูปแบบด้านธุรกิจการให้บริการ หรือ Business Model โดยอาศัยเทคโนโลยีดิจิทัล มาปรับเปลี่ยนการให้บริการ ในด้าน Mobile Application, Internet of thing เพื่อส่งมอบคุณค่า (Value Creation) ทั้งต้นทุนการดำเนินงานที่ลดลง ประหยัดลดขั้นตอนการทำงาน

การให้บริการที่รวดเร็ว โปร่งใส ช่องทางการบริการที่เป็นดิจิทัล โดยมุมมองของภาครัฐ คือ บริการประชาชน มีองค์ประกอบหลัก ดังนี้

๑. Citizen-Centric Business Model หรือ service model การเข้าใจปัญหา (Pain Point) จากความรู้สึกของประชาชนผู้มารับบริการ เช่น ล่าช้า รอคิว ติดต่อกับหลายหน่วยงาน มุ่งเน้นแก้ไขปัญหา (Pains or Problems) และตอบสนองความต้องการของประชาชน แบบเบ็ดเสร็จได้อย่างไร ตั้งคำถามกับตนเองเสมอว่าประชาชนจะได้อะไร

๒. Process Digitization ใช้เทคโนโลยีไอที หรือดิจิทัลเพื่อ Automate งานด้านกระบวนการภายในองค์กร (Core process) ขององค์กร (Vertical Integration) บูรณาการกับกระบวนการทำงานของหน่วยงานภายนอก (Horizontal Integration) ทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชน

๓. The Offerings รูปแบบ/รูปลักษณะที่จำเป็น ที่จับต้องได้ที่ประชาชนมองเห็นหรือได้รับบริการ การออกแบบ Offerings ภายใต้อายุ Citizen-Centric ทำได้ ๓ วิธี วิธีที่ ๑ อาศัย Intuition (สัญชาตญาณ) หรือประสบการณ์ วิธีที่ ๒ ใช้รูปแบบการสร้างนวัตกรรมของ Larry Keeley (Ten type of Innovation by Larry Keeley) แห่ง Deloitte วิธีที่ ๓ อาศัย Data Analytics เพื่อหา Solutions ๔. Value Creation System is a Platform การสร้างระบบในการส่งมอบคุณค่า เชื่อมโยงกับทรัพยากรต่างๆ ของภาครัฐด้านข้อมูลและบริการ บูรณาการให้อยู่ใน Platform เดียวกัน โดยประสานหลายๆ หน่วยงานให้ทำงานร่วมกัน เพื่อบริการประชาชนให้สามารถติดต่อหลายๆ หน่วยงานได้ในที่เดียวเบ็ดเสร็จ เช่น Global and Thai Digital platforms แอปพลิเคชันเป้าตัง โครงการคนละครึ่ง

Why Digital Transformation in Public Sector แนวทางในการทำ Digital Transformation ในภาครัฐแตกต่างกับภาคธุรกิจแต่จะมีมุมมองในการสร้าง Innovative Model เน้นในส่วนของงานบริการเป็นหลัก ไม่เน้นการทำกำไร ปรับปรุงบริการที่ดีขึ้น สิทธิในการเข้าถึงข้อมูลแนวทางการนำ Digital Transformation ไปประยุกต์ใช้ สามารถจัดกลุ่มได้ดังนี้ เพิ่มทักษะด้านดิจิทัล สร้างทักษะ ปลูกฝังทักษะ และประยุกต์ใช้ ทักษะในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงนำเสนอบริการแบบใหม่ เกิดเป็นนวัตกรรมเพื่อส่งมอบคุณค่าให้ประชาชน การสร้างนวัตกรรมเพื่อบริการประชาชนในวงกว้าง สอดคล้องกับหน่วยงานของรัฐต่างๆ ให้บริการแบบที่เดียวเบ็ดเสร็จรวมทั้งปรับปรุงความรวดเร็วในการให้บริการ การส่งมอบคุณค่าให้กับลูกค้า คือประชาชนและภาคธุรกิจ

ตัวอย่างการประยุกต์ใช้ innovation Government Technology กรณีสิงคโปร์ ใช้ข้อมูลจาก CCVT (video analytic) ที่เป็น real time มาตรวจสอบคนร้าย กรณีจีนใช้ข้อมูล จาก CCTV ฝ้าดูประชาชน พฤติกรรมของคนจีน

ตัวอย่างการประยุกต์ใช้ Digital government กรณีประเทศเอสโตเนีย นำเอาดิจิทัลมาลด กระบวนการ ขั้นตอนการทำงาน มอง ความต้องการประชาชน และบูรณาการข้อมูลที่จะบริการ ประชาชน เช่น การยื่นแบบเสียภาษี จากเดิมต้องกรอกข้อมูล จำนวน ๙ หน้า มี ๑๐ ตาราง ๒๓๖ ช่อง ปรับเปลี่ยนให้ เหลือเพียงคลิกเดียว Single Click

ทักษะของผู้ผู้นำ (Leadership Capabilities) Digital Vision มีวิสัยทัศน์ที่ดีและมีความต้องการที่จะ ผลักดันองค์กร Organization Engagement ต้องเข้ามาคลุกคลีในการเปลี่ยนแปลง รวมทั้งการให้รางวัล ให้กำลังใจ การจัดองค์กรให้มีความสอดคล้องเหมาะสม เพื่อขับเคลื่อนองค์กรสู่รัฐบาลดิจิทัล Governing Organization Structure แบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบให้ชัดเจนในการปรับเปลี่ยนองค์กรเพื่อขับเคลื่อนองค์กร

แนวทางการประยุกต์ใช้ Innovation ในภาครัฐ Co-Innovation กับ startup เปิดกว้างให้ ภาคเอกชน เข้ามาสร้างทักษะแบบฟอร์ม ตั้งโจทย์ใหม่ เน้นการสร้างทักษะด้านดิจิทัล สร้าง Platform ให้กับ หน่วยงานภาครัฐร่วมมือกับนักวิชาชีพมหาวิทยาลัยมาร่วมพัฒนา Sandbox สภาวะเล็ก ที่ตั้งขึ้นมาเพื่อ ทดสอบนวัตกรรมใหม่ เสริมด้วยการอนุญาต อนุโลมกฎ ระเบียบบางข้อของทางราชการ (Regulatory sandbox) หากเป็นไปได้จึงไปดูนโยบายรัฐว่าเกิดได้หรือไม่ ใช้ทรัพย์สินราชการเพื่อสร้าง innovation เช่น ข้อมูลด้านเมือง อุปกรณ์ด้านสาธารณสุข (CCTV การให้บริการด้าน Internet ภายใต้กฎหมาย PDPA นำมาประยุกต์ในการบริการภาครัฐ

### ทักษะด้านดิจิทัล (Digital Capabilities)

Creating Customer Experience ทักษะในการให้บริการ เพื่อปรับปรุงเปลี่ยนแปลงบริการที่ดีขึ้น กับประชาชน Exploiting Core Operations การปรับปรุงแก้ไขกระบวนการที่เป็นจุดคอขวด หรือขั้นตอน การทำงานที่เยิ่นเย้อ และไม่ได้มอบคุณค่าให้ประชาชนเป็นบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ Reinventing Business Models การสร้างนวัตกรรมในการบริการแบบใหม่โดยใช้เครื่องมือดิจิทัลหรือข้อมูลโดยใช้ ทรัพยากรในองค์กร

### องค์ประกอบแห่งความสำเร็จในการขับเคลื่อนให้เกิดการปรับเปลี่ยนประกอบ ด้วย ๓ ส่วน

๑. New Citizen Experience สร้างประสบการณ์ใหม่ๆที่ดีขึ้นของประชาชน มีความเข้าใจความต้องการของ ประชาชนอย่างแท้จริงเพื่อนำเสนอบริการที่ดีให้ประชาชน อาจมีการร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานเพื่อให้เกิด ประสบการณ์ที่ดีให้กับประชาชนในการรับบริการในรูปแบบที่เดียวเบ็ดเสร็จ
๒. Transform Process and Service Models ปรับเปลี่ยนกระบวนการ เช่น สร้าง Platform เพื่อเชื่อมต่อ การให้บริการ และข้อมูล
๓. Empower Workforce Efficiency and innovation เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในการปฏิบัติงาน สร้างทักษะบุคลากรภาครัฐใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีที่ทันสมัย

ผู้สรุปบทเรียน

นางสาวมลธรรณ์ กันภัย

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

# ประกาศนียบัตร

ให้ไว้เพื่อแสดงว่า

คุณ ยมลวรรณ กันภัย

ได้ผ่านการอบรมด้วยระบบการเรียนออนไลน์ในบทเรียน  
ภาวะผู้นำในยุคดิจิทัล (Digital Leadership)

จำนวนชั่วโมงการเรียนรู้ 1:30 ชั่วโมง

โดยสถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล  
ภายใต้การดำเนินงานของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)  
ให้ ณ วันที่ 3 กุมภาพันธ์ 2569

( นางไอรดา เหลืองวิไล )

รองผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

รักษาการแทนผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล

