

แบบรายงานสรุปผลการเข้ารับการพัฒนาความรู้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัด สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๘

เรียน ผู้อำนวยการสถานีพัฒนาที่ดินพิจิตร

ด้วยข้าพเจ้า นายธิปไตย ไตรโคก ตำแหน่ง นักวิชาการเกษตรชำนาญการ สังกัดสถานีพัฒนาที่ดินพิจิตร สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๘ กรมพัฒนาที่ดิน ได้เข้ารับการพัฒนาความรู้ หลักสูตร วิชา การเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัล วันที่ ๒๓ สิงหาคม ๒๕๖๗ เป็นเวลารวมทั้งสิ้น ๑ วัน ณ สถานีพัฒนาที่ดินพิจิตร ซึ่ง หลักสูตรดังกล่าว จัดโดย TDGA E-Learning สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

บัดนี้ ข้าพเจ้าได้เข้ารับพัฒนาความรู้ หลักสูตรดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานสรุปผลการพัฒนาความรู้ เพื่อโปรดพิจารณา ดังนี้

๑. การพัฒนาความรู้ ดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อ

- ๑.๑ เพื่อให้ผู้เรียนตระหนักรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงไปสู่รัฐบาลดิจิทัล
- ๑.๒ เพื่อให้ผู้เรียนมีความเข้าใจในการเปลี่ยนผ่านสู่วัฒนธรรมการทำงานแบบดิจิทัล
- ๑.๓ เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้ในองค์ประกอบของสถาปัตยกรรมองค์กร เพื่อเป็นแนวทางการออกแบบงานเพื่อการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล
- ๑.๔ เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการและมาตรฐานการให้บริการดิจิทัลภาครัฐ
- ๑.๕ เพื่อให้ผู้เรียนสามารถนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานในองค์กรได้

๒. เนื้อหาและหัวข้อวิชาของการพัฒนาความรู้ มีดังนี้

๒.๑ การขับเคลื่อนเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล

การขับเคลื่อนการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) มีความสำคัญในยุคปัจจุบันที่เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทสำคัญในชีวิตประจำวันและการทำงานของหน่วยงานรัฐบาล โดยหลักๆ การเปลี่ยนผ่านนี้มุ่งเน้นที่การปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของรัฐบาล การเพิ่มความโปร่งใส และการบริการประชาชนที่ดีขึ้น

๑) การปฏิรูปกระบวนการทำงาน: การนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในกระบวนการทำงานของหน่วยงานรัฐบาล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ การจัดการข้อมูล และการสื่อสาร

๒) การสร้างระบบข้อมูลกลาง: การพัฒนาระบบฐานข้อมูลที่เชื่อมโยงกันภายในหน่วยงานรัฐบาลและระหว่างหน่วยงาน เพื่อให้สามารถเข้าถึงข้อมูลที่เป็นปัจจุบันและถูกต้อง

๓) การให้บริการออนไลน์: การพัฒนาแพลตฟอร์มและบริการออนไลน์ที่สะดวกและใช้งานง่ายสำหรับประชาชน เช่น การยื่นคำร้องออนไลน์ การตรวจสอบข้อมูล การชำระค่าธรรมเนียมต่างๆ ผ่านช่องทางออนไลน์

๔) การเสริมสร้างความโปร่งใสและการตรวจสอบ: การใช้เทคโนโลยีเพื่อให้ข้อมูลและการดำเนินงานของรัฐบาลสามารถตรวจสอบได้ง่ายและโปร่งใส เช่น การเปิดเผยข้อมูลการใช้จ่ายและงบประมาณ

๕) การเสริมสร้างความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว: การพัฒนาและดำเนินมาตรการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและความเป็นส่วนตัวของประชาชน เช่น การเข้ารหัสข้อมูล การป้องกันการโจมตีทางไซเบอร์

๖) การฝึกอบรมและพัฒนาทักษะ: การให้การฝึกอบรมและพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลแก่เจ้าหน้าที่ของรัฐบาล เพื่อให้สามารถใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัลต้องการความร่วมมือจากหลายฝ่าย รวมถึงหน่วยงาน รัฐบาล ภาคเอกชน และประชาชน เพื่อให้การนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เป็นไปอย่างราบรื่นและเป็นประโยชน์สูงสุดต่อ สังคม

๒.๒ บริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล

การบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล (Digital Transformation Management) เป็นกระบวนการที่องค์กรต้องปรับตัวเพื่อให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและตลาดที่รวดเร็ว เพื่อให้ สามารถแข่งขันได้ในยุคดิจิทัล นี่คือการสรุปเนื้อหาหลัก ๆ ของการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล

๑) การทำความเข้าใจการเปลี่ยนแปลง

(๑) การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม : การศึกษาความเปลี่ยนแปลงในเทคโนโลยี พฤติกรรม ของลูกค้า และแนวโน้มในอุตสาหกรรม

(๒) การตั้งเป้าหมาย : กำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนสำหรับการเปลี่ยนแปลงที่ต้องการ เช่น การเพิ่มประสิทธิภาพ การขยายตลาด หรือการปรับปรุงประสบการณ์ลูกค้า

๑) การวางแผนและกลยุทธ์

(๑) การพัฒนากลยุทธ์ดิจิทัล : วางแผนกลยุทธ์เพื่อใช้เทคโนโลยีในการปรับปรุง การดำเนินงาน เช่น การนำระบบคลาวด์ บิ๊กดาต้า หรือ AI มาใช้

(๒) การจัดสรรทรัพยากร : การจัดสรรงบประมาณ บุคลากร และเทคโนโลยีที่จำเป็น สำหรับการเปลี่ยนแปลง

๒) การดำเนินการและการบริหาร

(๑) การจัดการโครงการ: การใช้วิธีการจัดการโครงการที่มีประสิทธิภาพ เช่น การ จัดการโครงการแบบ Agile เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็ว

(๒) การเปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรม: การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เปิดกว้างต่อการ เปลี่ยนแปลงและการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

๓) การฝึกอบรมและการพัฒนา

(๑) การฝึกอบรมพนักงาน: การจัดให้มีการอบรมเพื่อให้พนักงานมีทักษะที่จำเป็นใน การทำงานกับเทคโนโลยีใหม่

(๒) การพัฒนาองค์กร: การพัฒนาแนวทางการทำงานและการวางแผนกลยุทธ์เพื่อให้ สอดคล้องกับเป้าหมายการเปลี่ยนแปลง

๔) การติดตามและประเมินผล

(๑) การตรวจสอบและประเมินผล: การติดตามความก้าวหน้าในการดำเนินการเปลี่ยนแปลง และการประเมินผลลัพธ์ที่ได้

(๒) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง: การปรับปรุงกลยุทธ์และกระบวนการตามผลลัพธ์ที่ ได้และข้อเสนอแนะแบบเรียลไทม์

๒.๓ การเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัลอย่างยั่งยืน

การเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัลอย่างยั่งยืนคือการปรับตัวและพัฒนาองค์กรเพื่อให้ สามารถใช้นวัตกรรมดิจิทัลในการเพิ่มประสิทธิภาพและสร้างความแข็งแกร่งในระยะยาว ซึ่งมีขั้นตอนสำคัญดังนี้:

๑) การเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กร : เน้นการสร้างวัฒนธรรมที่เปิดกว้างต่อการเปลี่ยนแปลง และนวัตกรรม การส่งเสริมให้พนักงานมีทัศนคติที่เป็นบวกต่อการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ และการสนับสนุนการเรียนรู้ ตลอดชีวิต

๒) การลงทุนในเทคโนโลยี: การเลือกใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมและทันสมัย เช่น คลาวด์ คอมพิวติ้ง ปัญญาประดิษฐ์ (AI) การวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดต้นทุน

๓) การปรับปรุงกระบวนการทำงาน: การใช้เครื่องมือดิจิทัลในการทำงาน เพื่อเพิ่มความเร็วและแม่นยำ เช่น การใช้ซอฟต์แวร์การจัดการโครงการและการทำงานร่วมกัน

๔) การสร้างความสามารถในการแข่งขัน: การใช้ข้อมูลและการวิเคราะห์เพื่อทำความเข้าใจตลาดและความต้องการของลูกค้า ทำให้สามารถพัฒนาและปรับเปลี่ยนผลิตภัณฑ์หรือบริการได้ตามความต้องการ

๕) การรักษาความปลอดภัยข้อมูล: การจัดการความปลอดภัยไซเบอร์อย่างเข้มงวด เพื่อปกป้องข้อมูลสำคัญและรักษาความเชื่อมั่นของลูกค้า

๖) การประเมินและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง: การติดตามผลและการปรับปรุงกลยุทธ์ดิจิทัลอย่างสม่ำเสมอ เพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงในตลาดและเทคโนโลยี

๒.๔ การพัฒนาคนพันธุ์ใหม่ (Digital DNA)

การพัฒนาคนพันธุ์ใหม่ หรือ Digital DNA เป็นแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการเตรียมความพร้อมให้กับบุคคลในยุคดิจิทัลเพื่อให้สามารถปรับตัวและประสบความสำเร็จในโลกที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว หลักการสำคัญของการพัฒนาคนพันธุ์ใหม่มีดังนี้

๑) การเรียนรู้ตลอดชีวิต : เน้นการเรียนรู้และปรับตัวอย่างต่อเนื่องเพื่อให้สามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและนวัตกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) ทักษะดิจิทัล : การพัฒนาทักษะที่จำเป็นในยุคดิจิทัล เช่น การใช้เครื่องมือเทคโนโลยี การวิเคราะห์ข้อมูล และความสามารถในการทำงานกับข้อมูลดิจิทัล

๓) ความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม : ส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ในการแก้ปัญหา และการสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ ซึ่งเป็นทักษะที่สำคัญในการแข่งขันในยุคที่เปลี่ยนแปลงเร็ว

๔) การทำงานร่วมกัน (Collaboration): การพัฒนาทักษะในการทำงานร่วมกับผู้อื่นทั้งในทีมและในเครือข่ายออนไลน์ ซึ่งช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

๕) ความสามารถในการปรับตัว : การเตรียมความพร้อมในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง ที่รวดเร็วของเทคโนโลยีและสภาพแวดล้อมการทำงาน

๖) ทักษะการสื่อสาร : การพัฒนาทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ทั้งการสื่อสารในรูปแบบดิจิทัลและการสื่อสารทั่วไป

๗) การใช้ข้อมูลและการตัดสินใจ : การเรียนรู้วิธีการใช้ข้อมูลในการตัดสินใจและการวิเคราะห์ผลลัพธ์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

๒.๕ การทำงานร่วมกันแบบข้ามหน่วยงาน

การทำงานร่วมกันแบบข้ามหน่วยงาน (Cross-functional Collaboration) หมายถึง การที่ทีมงานจากหน่วยงานหรือฝ่ายต่าง ๆ ขององค์กรมารวมมือกันเพื่อบรรลุเป้าหมายที่มีร่วมกัน การทำงานในลักษณะนี้มักเกิดขึ้นเมื่อมีโครงการหรือปัญหาที่ต้องการความเชี่ยวชาญจากหลายฝ่าย เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ดีที่สุด ซึ่งมีเนื้อหาสำคัญดังนี้

๑) การสื่อสารที่ชัดเจน : การสื่อสารเป็นกุญแจสำคัญในการทำงานร่วมกันแบบข้ามหน่วยงาน การสื่อสารที่เปิดเผยและชัดเจนช่วยให้ทีมงานจากฝ่ายต่างๆ เข้าใจถึงเป้าหมายและบทบาทของแต่ละฝ่ายได้ดีขึ้น

๒) การกำหนดบทบาทและความรับผิดชอบ: การกำหนดบทบาทและความรับผิดชอบของแต่ละฝ่ายอย่างชัดเจนช่วยลดความสับสนและทำให้แต่ละฝ่ายรู้ว่าตนเองต้องทำอะไร

๓) การทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ: การใช้เครื่องมือและเทคนิคที่สนับสนุนการทำงานร่วมกัน เช่น การประชุมทีม การใช้ซอฟต์แวร์จัดการโครงการ หรือการทำงานร่วมกันออนไลน์ จะช่วยให้ทีมงานสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๔) การจัดการกับความขัดแย้ง: ความขัดแย้งอาจเกิดขึ้นระหว่างหน่วยงานต่างๆ การจัดการ กับ ความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์และมีวิธีการช่วยให้ทุกฝ่ายสามารถร่วมมือกันได้อย่างราบรื่น

๕) การแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์: การทำงานร่วมกันทำให้แต่ละฝ่ายสามารถ เรียนรู้จากกันและกันและแลกเปลี่ยนความรู้ที่อาจจะเป็นประโยชน์ต่อโครงการ

๖) การตั้งเป้าหมายร่วมกัน: การกำหนดเป้าหมายร่วมกันช่วยให้ทีมงานมีความมุ่งมั่นไป ในทิศทางเดียวกัน และเพิ่มความรับผิดชอบในการทำงาน

๒.๖ วัฒนธรรมดิจิทัล

วัฒนธรรมดิจิทัล (Digital Culture) หมายถึง วิธีการที่เทคโนโลยีดิจิทัลมีอิทธิพลต่อ พฤติกรรม ความเชื่อ และการปฏิสัมพันธ์ของมนุษย์ในสังคมสมัยใหม่ นี่คือการสรุปเนื้อหาหลักของวัฒนธรรมดิจิทัล

๑) การสื่อสารและการเชื่อมต่อ : เทคโนโลยีดิจิทัลช่วยให้การสื่อสารสะดวกและรวดเร็ว ขึ้น เช่น การใช้โซเชียลมีเดีย แอปพลิเคชันข้อความ และการประชุมออนไลน์ ซึ่งเปลี่ยนแปลงวิธีที่เราติดต่อสื่อสาร และสร้างเครือข่ายกับผู้อื่น

๒) การสร้างและการแบ่งปันเนื้อหา : คนสามารถสร้างและแบ่งปันเนื้อหาต่างๆ ได้ง่ายขึ้น เช่น บล็อก วิดีโอ และภาพถ่าย ซึ่งเปิดโอกาสให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลและความคิดเห็นได้อย่างรวดเร็วและกว้างขวาง

๓) การเปลี่ยนแปลงในวัฒนธรรม : วัฒนธรรมดิจิทัลมีผลต่อวิธีที่เราสร้างและบริโภค วรรณกรรม ศิลปะ และสื่อบันเทิง เช่น การสตรีมมิงเพลงและภาพยนตร์ การเล่นเกมออนไลน์ และการใช้เนื้อหาที่ สร้างโดยผู้ใช้

๔) ผลกระทบทางเศรษฐกิจ: เทคโนโลยีดิจิทัลส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจในด้านต่างๆ เช่น การทำงาน จากระยะไกล การทำธุรกรรมออนไลน์ และการพัฒนาเศรษฐกิจดิจิทัล

๕) ปัญหาด้านความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัย: การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลนำมาซึ่งความ ทำหายเกี่ยวกับการปกป้องข้อมูลส่วนตัวและความปลอดภัยออนไลน์ ซึ่งรวมถึงปัญหาการรั่วไหลของข้อมูลและการ ถูกโจมตีทางไซเบอร์

๖) ผลกระทบต่อสังคมและพฤติกรรม: การมีส่วนร่วมในวัฒนธรรมดิจิทัลส่งผลกระทบต่อ พฤติกรรมและทัศนคติของผู้คน เช่น การสร้างตัวตนออนไลน์ การปรับตัวเข้ากับสื่อดิจิทัล และการเปลี่ยนแปลงใน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

๒.๗ การจัดทำสถาปัตยกรรมองค์กร

การจัดทำสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture, EA) เป็นการวางแผนและ ออกแบบโครงสร้างที่ครอบคลุมขององค์กรเพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายและกลยุทธ์ที่วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยทั่วไปแล้ว สถาปัตยกรรมองค์กรจะประกอบด้วยหลายส่วนหลัก ซึ่งได้แก่

๑) มุมมองด้านธุรกิจ (Business Architecture): เป็นการวางแผนและออกแบบโครงสร้างของ กระบวนการธุรกิจ โมเดลธุรกิจ และการจัดการข้อมูลขององค์กร เช่น การระบุบทบาทของธุรกิจ ความสัมพันธ์ระหว่าง กระบวนการต่างๆ และวัตถุประสงค์ขององค์กร

๒) มุมมองด้านข้อมูล (Information Architecture) : มุ่งเน้นที่การจัดการข้อมูลและการ ไหลของข้อมูลในองค์กร รวมถึงการออกแบบฐานข้อมูล โมเดลข้อมูล และการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล

๓) มุมมองด้านแอปพลิเคชัน (Application Architecture): การออกแบบโครงสร้างของ แอปพลิเคชันและระบบซอฟต์แวร์ที่ใช้ในองค์กร รวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างแอปพลิเคชัน การบูรณาการระบบ และการจัดการประสิทธิภาพของแอปพลิเคชัน

๔) มุมมองด้านเทคโนโลยี (Technology Architecture): ครอบคลุมการออกแบบและ การจัดการโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยี เช่น เซิร์ฟเวอร์ ระบบเครือข่าย ซอฟต์แวร์พื้นฐาน และการรักษาความ ปลอดภัยทางเทคโนโลยี

๕) กลยุทธ์และการวางแผน (Strategy and Planning): การกำหนดกลยุทธ์ในการพัฒนาสถาปัตยกรรมองค์กร การตั้งเป้าหมาย การวางแผนระยะสั้นและระยะยาว รวมถึงการจัดการโครงการและการติดตามความก้าวหน้า

๒.๘ บริการเทคโนโลยีดิจิทัล

การบริการเทคโนโลยีดิจิทัลสามารถครอบคลุมหลายด้าน ขอสรุปหลักๆ ดังนี้
บริการคลาวด์ (Cloud Services): การให้บริการพื้นที่เก็บข้อมูลและการประมวลผลข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ เช่น Amazon Web Services (AWS) Google Cloud และ Microsoft Azure ซึ่งช่วยให้ธุรกิจสามารถเข้าถึงทรัพยากรคอมพิวเตอร์ได้ตามต้องการและประหยัดค่าใช้จ่ายในการลงทุนฮาร์ดแวร์

๑) การพัฒนาและจัดการซอฟต์แวร์ (Software Development and Management) : การพัฒนาแอปพลิเคชัน ระบบจัดการข้อมูล และซอฟต์แวร์ที่ตอบสนองความต้องการเฉพาะขององค์กร รวมถึงการดูแลและอัปเดตซอฟต์แวร์อย่างสม่ำเสมอ

๒) บริการด้านความปลอดภัยไซเบอร์ (Cybersecurity Services): การปกป้องข้อมูลและระบบคอมพิวเตอร์จากการโจมตีไซเบอร์ เช่น การตั้งค่าระบบป้องกันไวรัส, การตรวจสอบและป้องกันการเข้าถึงที่ไม่ได้รับอนุญาต, และการจัดการช่องโหว่

๓) การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics): การใช้เทคนิคและเครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่ช่วยในการตัดสินใจทางธุรกิจ เช่น การทำ Data Mining และ Machine Learning

๔) บริการด้านการสนับสนุนทางเทคนิค (Technical Support): การให้การช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาทางเทคนิคที่เกิดขึ้นกับฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ รวมถึงการให้คำปรึกษาและการฝึกอบรม

๕) โซลูชันด้านการสื่อสารและการทำงานร่วมกัน (Communication and Collaboration Solutions) : การให้บริการเครื่องมือและแพลตฟอร์มสำหรับการสื่อสารและการทำงานร่วมกัน เช่น ระบบประชุมทางไกล, การจัดการเอกสารร่วมกัน, และเครื่องมือสำหรับการจัดการโปรเจกต์

๒.๙ บริการด้านอินเทอร์เน็ต (Internet Services): การให้บริการการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตและการจัดการเครือข่าย รวมถึงการให้บริการโฮสติ้งเว็บไซต์และการจัดการโดเมน

๒.๑๐ Service Level Agreement

Service Level Agreement (SLA) หรือ “ข้อตกลงระดับการให้บริการ” เป็นเอกสารที่ระบุข้อตกลงระหว่างผู้ให้บริการและลูกค้าเกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการที่คาดหวัง

๑) วัตถุประสงค์และขอบเขต อธิบายวัตถุประสงค์ของ SLA และขอบเขตการให้บริการ รวมถึงรายละเอียดของบริการที่ผู้ให้บริการจะจัดให้แก่ลูกค้า

๒) ระดับบริการที่คาดหวัง ระบุมาตรฐานและเกณฑ์ที่ใช้ในการวัดระดับการให้บริการ เช่น เวลาตอบสนอง ความพร้อมใช้งาน ความเร็วในการแก้ปัญหา เป็นต้น

๓) หน้าที่และความรับผิดชอบ แสดงความรับผิดชอบของทั้งสองฝ่าย เช่น ขอบเขตของบริการที่ให้ วิธีการที่ลูกค้าต้องปฏิบัติตาม และการจัดการกับข้อร้องเรียนหรือปัญหา

๔) การวัดผลและการรายงาน อธิบายวิธีการวัดผลการให้บริการ และวิธีการรายงานผลลัพธ์ รวมถึงเครื่องมือที่ใช้ในการตรวจสอบระดับบริการ

๕) การบำรุงรักษาและการสนับสนุน ระบุวิธีการสนับสนุนและการบำรุงรักษาที่จะให้บริการ เช่น การให้การสนับสนุนทางเทคนิค การอัปเดตซอฟต์แวร์ หรือการซ่อมบำรุง

๖) การลงโทษและค่าชดเชย ระบุข้อกำหนดเกี่ยวกับการลงโทษหรือค่าชดเชยกรณีผู้ให้บริการไม่สามารถปฏิบัติตาม SLA ได้ เช่น การลดค่าบริการหรือการคืนเงิน

๓) ข้อกำหนดทางกฎหมายและเงื่อนไข อธิบายเงื่อนไขทางกฎหมายและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับ SLA เช่น ข้อกำหนดการต่ออายุ การแก้ไขข้อตกลง หรือการยุติข้อตกลง

๔) การตรวจสอบและการทบทวน กำหนดวิธีการตรวจสอบและทบทวน SLA เพื่อให้แน่ใจว่าทั้งสองฝ่ายปฏิบัติตามข้อตกลงและสามารถปรับปรุงได้หากจำเป็น

๓. ประโยชน์ที่ได้รับจากการพัฒนาความรู้ต่อตนเอง ได้แก่

๓.๑ ตระหนักรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงไปสู่รัฐบาลดิจิทัล มีความเข้าใจในการเปลี่ยนผ่านสู่วัฒนธรรมการทำงานแบบดิจิทัล

๓.๒ มีความรู้ในองค์ประกอบของสถาปัตยกรรมองค์กร เพื่อเป็นแนวทางการออกแบบงานเพื่อการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล มีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการและมาตรฐานการให้บริการดิจิทัลภาครัฐ

๔. แนวทางในการนำความรู้ ทักษะที่ได้รับจากการพัฒนาความรู้ฯ ครั้งนี้ ไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์แก่หน่วยงาน มีดังนี้

๔.๑ สามารถนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานในองค์กรได้

๔.๒ ถ่ายทอดแก่บุคลากรในสถานี่พัฒนาที่ดิน

๕. ปัญหาและอุปสรรคที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากการนำความรู้ และทักษะที่ได้รับไปปรับใช้ในการปฏิบัติงาน

๕.๑ ความไม่ทันสมัยของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของสพด.

๕.๒ การปิดกั้นตนเองจากวิทยาการใหม่ของบุคลากรในสพด.

๖. ความต้องการการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา เพื่อส่งเสริมให้สามารถนำความรู้และทักษะที่ได้รับไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานให้สัมฤทธิ์ผล ได้แก่

การสนับสนุนให้บุคลากรของสพด.มีโอกาสดำเนินการศึกษา ทำความคุ้นชินเพื่อปรับเปลี่ยนไปสู่องค์กรดิจิทัล

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ)



(นายธิปไตย ไตรโชค.)

ผู้เข้ารับการพัฒนาความรู้