

แบบรายงานผลการพัฒนาความรู้ของข้าราชการ สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๒
รอบการประเมินที่ ๒/๒๕๖๖ ตั้งแต่วันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

ชื่อ-นามสกุล นางนารินทร์ อุบลนุช **ตำแหน่ง** นักวิชาการเกษตรชำนาญการ

หน่วยงาน สถานีพัฒนาที่ดินระยอง สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๒

หัวข้อการพัฒนา การเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัล

วิธีการพัฒนา ฝึกอบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์

วันที่พัฒนา ๑๔ สิงหาคม ๒๕๖๖

หน่วยงานที่จัดอบรม สถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัลTDGA (Thailand digital government academy)

วัตถุประสงค์การเรียนรู้

๑. เพื่อให้ผู้เรียนตระหนักรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงไปสู่รัฐบาลดิจิทัล
๒. เพื่อให้ผู้เรียนมีความเข้าใจในการเปลี่ยนผ่านสู่วัฒนธรรมการทำงานแบบดิจิทัล
๓. เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้ในองค์ประกอบของสถาปัตยกรรมองค์กร เพื่อเป็นแนวทางการออกแบบงานเพื่อการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล
๔. เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการและมาตรฐานการให้บริการดิจิทัลภาครัฐ
๕. เพื่อให้ผู้เรียนสามารถนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานในองค์กรได้

สรุปสาระสำคัญ

เรียนรู้เกี่ยวกับความหมายของการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล รวมทั้งการศึกษาแนวทางการเปลี่ยนแปลงทั้งในเรื่องความคิด การพัฒนาคน การพัฒนาการทำงานร่วมกัน การสร้างวัฒนธรรมดิจิทัลและการบริหารจัดการเทคโนโลยีเพื่อการขับเคลื่อนไปสู่รัฐบาลดิจิทัล โดยมีกระบวนการดังต่อไปนี้

๑. การขับเคลื่อนเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล
๒. บริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล
๓. การเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัลอย่างยั่งยืน
๔. การพัฒนาคนพันธุ์ใหม่
๕. การทำงานร่วมกันแบบข้ามหน่วยงาน
๖. วัฒนธรรมดิจิทัล
๗. การจัดทำสถาปัตยกรรมองค์กร
๘. บริการเทคโนโลยีดิจิทัล

๑. การขับเคลื่อนเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล

การบริการภาครัฐตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน และนวัตกรรมที่คาดหวังบริการที่ทันสมัย ให้มีความสะดวกสบายและมีประสิทธิภาพการเปลี่ยนระบบรูปแบบการบริการของดิจิทัลนั้นไปสู่ระบบดิจิทัลจะมี ๒ ประเด็นหลักที่ต้องคำนึงถึง ดังนี้

๑.๑ สมรรถนะหลัก (Core Capabilities) คือการบริการ กระบวนการปฏิบัติงาน แนวทางที่ใช้ตัดสินใจ และข้อมูลข่าวสาร

๑.๒ ตัวช่วยผลักดันสนับสนุน (Organizational Enablers) คือ ยุทธศาสตร์ โครงสร้างและการกำกับดูแล ภาวะผู้นำศักยภาพและวัฒนธรรม และเทคโนโลยี

๒. บริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล

บริหารจัดการกระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัลการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัลเป็นการผสมผสานเทคโนโลยีดิจิทัลเข้าไปในทุกภาคส่วนขององค์กรเปลี่ยนแปลงวิธีการปฏิบัติงานขององค์กรและเปลี่ยนแปลงบริการที่ให้กับประชาชนจะเกิดขึ้น สู่องค์กรดิจิทัลมี ๖ ระดับ ดังนี้

๑. **ทำเหมือนเดิม** ทำแบบเดิม ๆ ไม่รับรู้ถึงการเปลี่ยนแปลงแม้จะมีการรับรู้ข้อมูลดิจิทัลแต่ก็ไม่ได้ปรับเปลี่ยนแก้ไขแต่อย่างไร

๒. **ทดลองและเรียนรู้** เมื่อถึงจุดหนึ่งจะมีบุคคลในองค์กรขึ้นเป็นผู้บริหารระดับสูงเริ่มเห็นถึงความสำคัญของการเปลี่ยนแปลงในการเอาข้อมูลระบบดิจิทัลมาปรับปรุงแก้ไขของการทำงานองค์กรเริ่มมีการปรับเปลี่ยนเริ่มเห็นความสำคัญและพัฒนาเพื่อหาแนวทางให้สอดคล้องกับผู้รับบริการ

๓. **พัฒนากลยุทธ์การเปลี่ยนแปลง** กระบวนการและเทคโนโลยีบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงานเปลี่ยนแปลงไปซึ่งกลยุทธ์ที่เปลี่ยนไปต้องใช้ผลของผู้รับบริการเป็นที่ตั้ง

๔. **สถานการณ์จะเป็นการบังคับให้ถึงจุดเปลี่ยน** เพื่อความอยู่รอดโดยข้อมูลผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการจะถูกรวบรวมไว้ใช้เป็นที่เดียวและใช้ด้วยกันซึ่งทักษะและความรู้กลยุทธ์ต่างๆเป็นความจำเป็นที่ผู้ปฏิบัติงานพึงต้องมี

๕. **การเปลี่ยนแปลงต่อเนื่อง** ผู้นำองค์กรต้องมีการนำการเปลี่ยนแปลงให้อัพเดทและนำผู้ปฏิบัติงานไปสู่รูปแบบใหม่อย่างต่อเนื่อง

๖. **ต้องมินิวัดกรรม** ซึ่งต้องเสาะแสวงหาความรู้อยู่เสมอ หรืออาจจำเป็นต้องเพิ่มบุคลากรที่มีศักยภาพที่มีความสามารถเข้าร่วมทำงาน

๓. การเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัลอย่างยั่งยืน

เพื่อพัฒนารัฐบาลดิจิทัลให้เป็นองค์กรแห่งอนาคตเน้นการปรับปรุงทั้งระบบไม่ว่าจะเป็นโครงสร้างการจัดการกระบวนการเปลี่ยนแปลงนี้มีองค์ประกอบด้วยกัน ๕ ประการ

๑. Customer experience ทำให้การบริการสาธารณะมีรูปแบบบริการที่ง่ายขึ้น

๒. Public value เพิ่มประสิทธิภาพให้กับงบประมาณที่ลงทุนในการจัดบริการ

๓. Citizen security ให้ความปลอดภัยกับข้อมูลการบริการประชาชน

๔. Future workforce ปรับปรุงสมรรถนะของการบริการสาธารณะและพัฒนาคนให้เข้าทำงาน

๕. Smart infrastructure โครงสร้างพื้นฐานอัจฉริยะช่วยส่งเสริมเศรษฐกิจและสังคม

๔. การพัฒนาคนพันธุ์ใหม่ (Digital DNA)

ยุคดิจิทัลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งภาครัฐ และภาคเอกชนมีผลให้ทุกองค์กรต้องการคนทำงานที่มีความสามารถพิเศษด้านดิจิทัลเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ มีการใช้หุ่นยนต์ และ AI ที่เป็นตัวแปรสำคัญที่มีผลต่อตลาดแรงงานในอนาคตอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้จึงมีแผนการบริหารจัดการที่จะพัฒนาองค์กรและบุคลากรดังนี้ เรียนรู้จากภายนอกและมองภายในจากข้อเท็จจริงเดินตามแผนและรับฟังรอบข้างมีการเตรียมความพร้อมแผนอื่นไว้ด้วยสร้างโครงสร้างองค์กรดิจิทัล และสร้างบุคลากรให้มีประสิทธิภาพมีความสามารถพิเศษ

๕. การทำงานร่วมกันแบบข้ามหน่วยงาน

ปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีมีผลต่อเศรษฐกิจการเมือง และสังคมที่มีความซับซ้อนอ่อนไหว และเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็วเกินการคาดเดายาก ผู้นำที่มีศักยภาพเป็นที่ต้องการของทุกองค์กรซึ่งต้องมุ่งเป้าไปที่การแสวงหาและรักษาผู้นำที่มีศักยภาพทุกระดับขององค์กร รักษาความสามารถของผู้นำให้คงไว้พร้อมผลักดันองค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์สร้างความมั่นใจทางผู้ปฏิบัติงานและผู้นำมีทักษะและสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการผลักดันองค์กรร่วมกัน

๖. วัฒนธรรมดิจิทัล

วัฒนธรรมดิจิทัลไม่ได้มีรูปแบบที่เป็นมาตรฐานหรือรูปแบบใดรูปแบบเดียวสามารถใช้ได้ทุกองค์กร วัฒนธรรมดิจิทัลขององค์กรที่สามารถประสบความสำเร็จมี ๕ รูปแบบได้แก่

๑. สนับสนุนผู้ปฏิบัติงานภายในให้ความสำคัญกับลูกค้าภายนอก
๒. ผู้ปฏิบัติงานสามารถตัดสินใจได้ด้วยตนเอง แทนการกำกับหรือการบังคับที่เราต้องปฏิบัติตามเท่านั้น
๓. สนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานกล้าที่จะลองทำสิ่งใหม่เพื่อเรียนรู้จุดอ่อนและจุดแข็งของการปฏิบัติงาน เพื่อให้แก้ไขสถานการณ์ปัญหาได้

๔. เน้นการปฏิบัติงานมากกว่าการวางแผน เปลี่ยนเป็นการวางแผนระยะที่สั้นมากขึ้นเพื่อปรับเปลี่ยนให้ทันยุคทันสมัย

๕. ให้คุณค่ากับการทำงานร่วมกันมากกว่าการทำงานเดี่ยวต้องมีปฏิสัมพันธ์ของผู้ร่วมงาน ให้ผู้ปฏิบัติงานคิดนอกกรอบเพื่อเกิดนวัตกรรมใหม่ที่เกิดขึ้นการปลูกฝังวัฒนธรรมขององค์กรขั้นตอนที่สำคัญมีดังนี้

๑. Activate ต้องรู้จะต้องเปลี่ยนอะไรถึงจะมีการพัฒนาดีขึ้น
๒. Articulate พัฒนาคุณลักษณะของผู้นำองค์กรและนำพาองค์กรให้มีการเปลี่ยนตาม
๓. Align วางแนวทางเพื่อสร้างวัฒนธรรมใหม่สำหรับผู้ปฏิบัติงานต้องมีลักษณะที่เป็นผู้นำที่ไม่ต้องรอคำสั่ง

๗. จัดทำสถาปัตยกรรมองค์กร(Enterprise Architecture)เพื่อรองรับการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล

การสร้างสาระเทคโนโลยีขององค์กร แสดงโครงสร้างการจัดเก็บข้อมูลและระบบ application ระบบ IT ขององค์กร และเทคโนโลยีที่ใช้ระบบปฏิบัติงานของซอฟต์แวร์ที่ปฏิบัติงานขององค์กร platform รูปแบบของข้อมูลจะทำให้เกิดการเข้าถึงข้อมูลของประชาชนได้รวดเร็วมากขึ้นในรูปแบบขององค์กรของตัวเอง สถาปัตยกรรมองค์กรแบบองค์รวมประกอบด้วย

Architectural models คือ การอธิบายถึงองค์กรนี้ทำหน้าที่อย่างไร องค์กรมีการจัดกำลังคนปฏิบัติงานอย่างไร องค์กรตั้งอยู่ที่ไหน และมีกิจกรรมอะไรที่สำคัญเวลาไหนบ้าง หากรู้กิจกรรมต่างๆแล้วเราจะมีโมเดลที่สามารถทำงานไม่ซ้ำซ้อน

Framework คือ การจัดทำข้อมูลเรื่องใดเรื่องหนึ่งจัดเป็นหมวดหมู่ให้เป็นระบบ เช่น ตารางธาตุอาหารเคมี หมวดพยานุชนะไทย หมวดพยานุชนะอังกฤษ เป็นต้น

Methodology คือ การบอกแนวทางปฏิบัติการจัดการกระบวนการทำงานให้ง่ายขึ้นมีข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน

Solution models คือการระบุขอบเขตที่จัดจัดทำสถาปัตยกรรม คัดเลือกกิจกรรมออกแบบสถาปัตยกรรม และมีการขยายสถาปัตยกรรมขององค์กรที่จะขยายใช้โมเดลให้มากขึ้น

๘. บริการเทคโนโลยีดิจิทัล

บริการดิจิทัล คือ กิจกรรมที่หน่วยงานบริการอย่างใดอย่างหนึ่งที่ทำให้เกิดประโยชน์และมีคุณค่าต่อผู้รับบริการ

บริการดิจิทัล หมายถึง การบริการที่ใช้ช่องทางออนไลน์ในการให้บริการ ต่างๆเช่นการบริการ translation เป็นบริการการชำระเงินหรือเป็นการบริการจัดหาข้อมูลเฉพาะของผู้รับบริการมีการจัดคะแนนโมเดลการบริการดิจิทัลให้คะแนนระดับตั้งแต่ ๐ - ๕ ดังนี้

ระดับ ๐ เป็นการให้บริการโดยที่ไม่มีออนไลน์เข้ามาเกี่ยวข้องเป็นการดำเนินงานให้บริการตั้งแต่เริ่มให้บริการจนการบริการแล้วเสร็จโดยที่ไม่มีรูปแบบการออนไลน์ไปเลย

ระดับ ๑ เป็นการบริการบางส่วนที่มีการออนไลน์และเป็นการดำเนินการเองดังนั้นระดับนี้จึงไม่เรียกว่าเป็นบริการดิจิทัล

ระดับ ๒ การบริการดิจิทัลการบริการระดับนี้มีบางส่วนออนไลน์ และบางส่วนในการที่จะต้องดำเนินการ
เอง

ระดับ ๓ เป็นบริการแบบดิจิทัลอย่างแท้จริงเป็นการที่ผู้ให้บริการและผู้รับบริการออนไลน์ตั้งแต่ต้นจนจบ

ระดับ ๔ เป็นการตรวจและติดตามแบบออนไลน์

ระดับ ๕ เป็นการตรวจติดตามแบบออนไลน์และพัฒนารูปแบบการออนไลน์ดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง

๙. Service Level Agreement (SLA)

SLA ย่อมาจาก **Service Level Agreement** คือ ข้อตกลงระดับในการให้บริการ ระหว่างผู้ให้บริการ และ ลูกค้า ซึ่งเป็น “สัญญา” ที่เป็นทางการคือมีผลทางกฎหมาย หรือ จะไม่เป็นทางการคือไม่มีผลทางกฎหมาย ก็ได้ขึ้นอยู่กับข้อตกลงของแต่ละบริษัทหรือองค์กร ส่วนประกอบหลัก ๆ ในข้อตกลง SLA นั้นจะประกอบไปด้วย

- หน้าที่และข้อจำกัดของการบริการ
- ระยะเวลาในการให้บริการ
- การยกเลิกข้อตกลง

โดยส่วนใหญ่ธุรกิจหรือองค์กรที่เริ่มนำระบบ SLA มาใช้ มักจะเป็นบริษัทจำพวกเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ธุรกิจที่มีจำนวนลูกค้าในระดับหนึ่งหรือผู้ให้บริการ Cloud Service อย่างเช่น การบริการลูกค้าบนช่องทางออนไลน์

ประโยชน์ที่ได้รับต่อตนเอง

ผู้เรียนสามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาการเรียนรู้ด้านดิจิทัลของตนเอง เรียนรู้การเข้าถึง ช่องทางการเชื่อมต่อข้อมูลทางระบบผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ มีแนวคิดการพัฒนาตนเองตลอดจนการพัฒนาองค์กร ด้านการเรียนรู้ การเข้าถึงข้อมูลดิจิทัลในรูปแบบต่างๆ เพื่อให้ทันสถานการณ์เข้าใจในการเปลี่ยนผ่านสู่วัฒนธรรม การทำงานแบบดิจิทัล สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานที่ซ้ำซ้อน และล่าช้าโดยใช้เครื่องมือระบบ ดิจิทัลมาเป็นช่องทางในการปฏิบัติงานแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้เกิดประสิทธิภาพที่ดีขึ้น

ประโยชน์ที่ได้รับต่อหน่วยงาน

การให้บริการภาครัฐแบบครบวงจร ณ จุดเดียว (One Stop Service Management) เป็นการบริการ ที่รวบรวมข้อมูลและบริการของหลายหน่วยงานมาไว้ ณ จุดเดียวแบบครบวงจร เช่น ระบบจดทะเบียน ธุรกิจออนไลน์ เป็นการเชื่อมต่อข้อมูลจาก อุปกรณ์ดิจิทัลต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภาครัฐ และ อำนวยความสะดวกต่อประชาชน ระบบเก็บข้อมูลได้มากขึ้น โดยการที่เราจะรวบรวมข้อมูลจากเครื่องมือ เทคโนโลยีต่าง ๆ Digital Transformation จะทำให้มีระบบวิเคราะห์ที่ดีขึ้นส่งผลให้เข้าใจข้อมูลอย่างลึกซึ้งยิ่งขึ้น โดยเทคโนโลยีต่าง ๆ จะช่วยเสริมการตัดสินใจและการตอบสนองอย่างรวดเร็วมากยิ่งขึ้นในข้อมูล

ลงนาม.....

(นางนารินทร์ อุบลนุช)

ตำแหน่ง นักวิชาการเกษตรชำนาญการ

ลงนาม.....

(นายวิษณุ พิมพ์บำรุง)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสถานีพัฒนาที่ดินระยอง