

**แบบรายงานสรุปผลการเข้ารับการพัฒนาความรู้
เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัด สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๘**

เรียน ผู้อำนวยการกลุ่มสำรวจเพื่อทำแผนที่

ด้วยข้าพเจ้า นางสาวธนิตา พิสิฐ ตำแหน่ง นายช่างสำรวจปฏิบัติงาน สังกัดกลุ่มสำรวจเพื่อทำแผนที่ สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๘ กรมพัฒนาที่ดิน ได้เข้ารับการพัฒนาความรู้ โดยการอบรมด้วยระบบการเรียนออนไลน์ในการเรียน หลักสูตรการเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัล ในวันที่ ๓๑ มกราคม ๒๕๖๖ เป็นเวลารวมทั้งสิ้น ๑ ชั่วโมง ซึ่งหลักสูตรดังกล่าวจัดโดย สถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล ภายใต้การดำเนินงานของสำนักพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

บัดนี้ ข้าพเจ้าได้เข้ารับพัฒนาความรู้ หลักสูตรดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานสรุปผลการพัฒนาความรู้ เพื่อโปรดพิจารณา ดังนี้

๑. การพัฒนาความรู้ ดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อ

- ๑.๑) เพื่อให้ตระหนักรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงไปสู่รัฐบาลดิจิทัล
- ๑.๒) เพื่อให้มีความเข้าใจในการเปลี่ยนผ่านสู่วัฒนธรรมการทำงานแบบดิจิทัล
- ๑.๓) เพื่อให้มีความรู้ในองค์ประกอบของสถาปัตยกรรมองค์กร เพื่อเป็นแนวทางการออกแบบงานเพื่อการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล
- ๑.๔) เพื่อให้มีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการและมาตรฐานการให้บริการดิจิทัลภาครัฐ
- ๑.๕) เพื่อให้สามารถนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานในองค์กรได้

๒. เนื้อหาและหัวข้อวิชาของการพัฒนาความรู้ มีดังนี้

การขับเคลื่อนเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล

การเปลี่ยนสู่รัฐบาลดิจิทัลนั้นยังนำไปสู่การมีส่วนร่วมของประชาชนและเร่งรัดให้ภาคธุรกิจพัฒนาไปสู่ดิจิทัลให้เร็วขึ้น การเปลี่ยนแปลงของภาครัฐจากวิถีเดิมไปสู่ดิจิทัลจะมี ๒ ประเด็นหลักที่ต้องคำนึงถึง คือ

- ๑) สมรรถนะหลัก มี ๔ ประการ
 - การบริการ
 - กระบวนการปฏิบัติ
 - แนวทางที่ใช้ตัดสินใจ
 - ข้อมูลข่าวสาร ตัวอย่าง เว็บบไซต์
- ๒) ตัวช่วยผลักดันสนับสนุน มี ๔ ประการ
 - ยุทธศาสตร์
 - โครงสร้างและการกับดูแล
 - ภาวะผู้นำ ศักยภาพ และวัฒนธรรม
 - เทคโนโลยี

บริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล มี ๖ ระดับ

- ๑) ทำแบบเดิมๆ
- ๒) ทดลองและเรียนรู้
- ๓) พัฒนากลยุทธ์การเปลี่ยนแปลง
- ๔) ถึงเวลาเปลี่ยนแปลง
- ๕) เปลี่ยนแปลงต่อเนื่อง
- ๖) ต้องมีนวัตกรรม โดยการแสวงหาความรู้สิ่งใหม่ๆ ในชีวิตประจำวัน

การเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัลอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน มี ๕ ประการ

- ๑) Customer Experience ทำให้การใช้บริการสาธารณะง่ายขึ้น
- ๒) Citizen Security ให้ความปลอดภัยกับข้อมูลของประชาชน
- ๓) Public Value เพิ่มประสิทธิภาพให้กับงบประมาณที่ลงทุนในการจัดบริการ
- ๔) Future Workforce ปรับปรุงสมรรถนะของการบริการสาธารณะและพัฒนาคน ให้เข้า

กับงาน

- ๕) Smart Infrastructure โครงสร้างพื้นฐานอัจฉริยะช่วยส่งเสริมเศรษฐกิจและสังคม

การพัฒนาคนพันธุ์ใหม่ (Digital DNA)

ปัจจัยการดำเนินการ ประกอบด้วย การเก็บรายละเอียดในกระบวนการ เทคโนโลยีล้ำสมัย และการบริการที่มีประสิทธิภาพ

ปัจจัยการนำเทคโนโลยีมาใช้ ประกอบด้วย ต้นตัวและเชื่อมั่น เข้าถึงใช้งานได้ และคุณภาพบริการ
การพัฒนาคนพันธุ์ใหม่ (Digital DNA)

- ๑) เรียนรู้จากภายนอก แต่มองภายในจากข้อเท็จจริง
- ๒) เดินตามแผน แต่รับฟังเสียงรอบข้าง
- ๓) เตรียมแผนสำรอง
- ๔) ปรับโครงสร้างการทำงานให้เป็นองค์กรดิจิทัล
- ๕) การสร้างบุคลากรความสามารถพิเศษ

องค์ประกอบวัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็งและมีความพยายามสูง (High Performance Culture)

- วัฒนธรรมที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์องค์กร
- ผู้ปฏิบัติงานทำงานมุ่งมั่นที่ผลงาน
- บริบทองค์กรสนับสนุนและเสริมสร้างให้เกิดวัฒนธรรม

การทำงานร่วมกันแบบข้ามหน่วยงาน

- ต้องสร้างบรรยากาศการทำงานที่สร้างสรรค์ เพื่อดึงความสามารถของแต่ละบุคคลออกมา
 - ต้องพัฒนาผู้ร่วมทีมให้มีภาวะผู้นำ ทักษะการบริหาร และทักษะการสื่อสารอย่างมี
- ประสิทธิภาพ
- ต้องผลักดันให้ทีมเป็นตัวเร่งการเปลี่ยนแปลง

วัฒนธรรมดิจิทัล

- มุ่งเน้นภายนอกมากกว่าภายใน
- มอบหมายหน้าที่ไม่ใช่คำสั่ง
- สนับสนุนความกล้าของผู้ปฏิบัติงานมากกว่ากลัว
- เน้นการปฏิบัติงานมากกว่าวางแผน
- ให้คุณค่ากับการทำงานร่วมกันมากกว่าการทำงานเดี่ยว

การจัดทำสถาปัตยกรรมองค์กร

การจัดทำสถาปัตยกรรมองค์กร คือพิมพ์เขียวโครงสร้างเทคโนโลยีสารสนเทศองค์กร

- ๑.) Business Architecture คือการขับเคลื่อนองค์กร
 - ๒.) Information Architecture คือการจัดเก็บข้อมูล แลกเปลี่ยนข้อมูลระบบต่างๆ
 - ๓.) Application Architecture ตัวแสดงระบบ IT ในองค์กร
 - ๔.) Technical Architecture จะบอกถึง Hardware และ Software ที่ใช้ในองค์กร
- สถาปัตยกรรมทั้ง ๔ นี้ เป็นกลไกตอบสนองสารสนเทศของกลยุทธ์ ที่ชื่อว่า Solution Architecture

บริการเทคโนโลยีดิจิทัล

บริหาร

การบริการเทคโนโลยีดิจิทัล คือกิจกรรมที่หน่วยงานดำเนินการให้เกิดประโยชน์หรือมีคุณค่าแก่ผู้รับ

การบริการเทคโนโลยีดิจิทัล หมายถึง บริการที่ใช้ช่องทางออนไลน์ในการให้บริการ

Digital Service Maturity Model มี ๖ ระดับ

ระดับที่ ๐ Not a Digital Service การดำเนินการให้บริการตั้งแต่เริ่มให้บริการจนการบริการแล้วเสร็จไม่มีรูปแบบออนไลน์เลย

ระดับที่ ๑ Digitally Supported Service บงส่วนออนไลน์ และผู้รับบริการดำเนินการเอง

ระดับที่ ๒ Digital Service ผู้รับบริการดำเนินการผ่านออนไลน์

ระดับที่ ๓ Fully Digitalized Service การให้บริการที่ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ดำเนินการทางออนไลน์ทั้งหมด

ระดับที่ ๔ Managed Digitalized Service การให้บริการแบบออนไลน์ทั้งหมด และมีการตรวจติดตามการบริการแบบออนไลน์ด้วย

ระดับที่ ๕ Optimized Digitalized Service

Service Level Agreement

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement) เป็นเครื่องมือที่ใช้ประเมินของผู้อำนาจโดยประเด็นที่ควรกำหนด

๑.) เป้าหมายที่องค์กรจะได้รับจากการให้บริการในสัญญา
๒.) รายละเอียดการให้บริการ เป็นการแจ้งขอบเขตการบริการและรายละเอียดที่ผู้ให้บริการ

ต้องปฏิบัติ

๓.) ระบุมาตรฐานการบริการที่ผู้ให้บริการจะได้รับ

๔.) ระบุกลไกที่ใช้ประเมินการให้บริการว่าอยู่ในมาตรฐานที่กำหนดไว้หรือไม่อย่างไร

๕.) การชดเชยและ Service Level Credits เป็นการกระตุ้นให้ผู้ให้บริการให้สูงกว่ามาตรฐาน เพื่อเพิ่มเครดิต และเป็นข้อมูลประเมินในการต่อสัญญา

๖.) มีเงื่อนไขให้ผู้รับบริการสามารถบอกเลิกสัญญาได้ หากการให้บริการต่ำกว่ามาตรฐานที่ได้รับต่อเนื่องกัน

หัวข้อในเอกสารข้อตกลง SLA ประกอบด้วย

๑.) ภาพรวมข้อตกลง

๒.) วัตถุประสงค์และเป้าหมายการบริการ

๓.) ผู้มีส่วนได้เสียในข้อตกลงนี้

๔.) ระยะเวลาการบริการ

๕.) ข้อตกลงการให้บริการ

๖.) การบริหารจัดการการบริการ

๓. ประโยชน์ที่ได้รับจากการพัฒนาความรู้ของตนเอง ได้แก่

การศึกษาแนวทางการเปลี่ยนแปลงทั้งในเรื่องความคิด การพัฒนาคน การพัฒนาการทำงานร่วมกัน การสร้างวัฒนธรรมดิจิทัลและการบริหารจัดการเทคโนโลยีเพื่อการขับเคลื่อนไปสู่รัฐบาลดิจิทัล ซึ่งสามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานในปัจจุบันให้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

๔. แนวทางในการนำความรู้ ทักษะที่ได้รับจากการพัฒนาความรู้ฯ ครั้งนี้ ไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์แก่หน่วยงาน มีดังนี้

๔.๑) เพื่อให้บริการและมาตรฐานการให้บริการดิจิทัลภาครัฐ

๔.๒) เพื่อสามารถนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานในองค์กรได้

๔.๓) เพื่อมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน

๕. ปัญหาและอุปสรรคที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากการนำความรู้ และทักษะที่ได้รับไปปรับใช้ในการปฏิบัติงาน

- ไม่มีปัญหาและอุปสรรค -

๖. ความต้องการการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา เพื่อส่งเสริมให้สามารถนำความรู้และทักษะที่ได้รับไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานให้สัมฤทธิ์ผล ได้แก่

จัดให้มีการอบรมที่เพิ่มความรู้ด้านต่างๆ เพื่อที่จะได้ปรับตัวให้เข้ากับการทำงานในยุคดิจิทัล เพื่อการทำงานจะทำได้ง่ายและทันต่อเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่เข้ามา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ)



(นางสาวธนธิดา พิสิทธิ์)

นายช่างสำรวจปฏิบัติงาน