

แบบรายงานผลการพัฒนาความรู้ของข้าราชการ สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๖
 รอบการประเมินที่ ๒/๒๕๖๖ ตั้งแต่วันที่ ๑ เม.ย. ๒๕๖๖ - ๓๑ ก.ย. ๒๕๖๖
 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ชื่อ-นามสกุล.....นางสาวทรายขาว วันนา.....ตำแหน่ง.....นักวิชาการเกษตรปฏิบัติการ.....
 กลุ่ม/ฝ่าย.....วางแผนการใช้ที่ดิน.....
 หัวข้อการพัฒนา.....การเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล.(TDGA E-learning)
หลักสูตร.....การเรียนรู้ผ่านห้องครูดิจิทัล.....
 สถานที่.....สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๖.....วันที่.....๒๖ สิงหาคม ๒๕๖๖.....
 วิทยากร/ผู้ให้ความรู้.....สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)
 หน่วยงานที่จัดอบรม.....สถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล.(TDGA).....

สรุปสาระสำคัญ

๑. การขับเคลื่อนเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล (DTR๑๐๐)

เพื่อให้บริการภาครัฐตอบสนองความต้องการของประชาชนและภาคธุรกิจ บริการที่ทันสมัย สะดวกสบาย มีประสิทธิภาพ เพิ่มโอกาสการมีส่วนร่วมของประชาชน และเร่งรัดให้ภาคธุรกิจพัฒนาไปสู่ดิจิทัลได้เร็วขึ้น

๒.๑ สมรรถนะหลักหรือพฤติกรรมหลักของรัฐ (Core Capabilities) ได้แก่ การบริการ กระบวนการปฏิบัติงาน แนวทางที่ใช้ตัดสินใจ และข้อมูลข่าวสาร

๒.๒ Organizational Enablers ตัวช่วยผลักดันสนับสนุน ได้แก่ ยุทธศาสตร์ โครงสร้างและการกำกับดูแล ภาวะผู้นำ ศักยภาพ วัฒนธรรม และเทคโนโลยี

๒. บริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล (DTR๒๐๐)

การผสมผสานเทคโนโลยีดิจิทัลเข้าไปในทุกภาคส่วนขององค์กร วัฒนธรรมองค์กรมีการเปลี่ยนแปลง การเปลี่ยนแปลงมี ๖ ระดับ ๑) ทำเหมือนเดิม ๒) ทดลองและเรียนรู้ ๓) พัฒนากลยุทธ์การเปลี่ยนแปลง ๔) ถึงเวลาเปลี่ยนแปลง ๕) เปลี่ยนแปลงต่อเนื่อง ๖) ต้องมีนวัตกรรม

ขั้นตอนการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล ได้แก่ prepare --> define --> design --> build and verify --> Launch

๓. การเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัลอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน (DTR๓๐๐)

ต้องปรับเปลี่ยนทั้งระบบ โครงสร้าง การจัดการ กระบวนการทำงาน วัฒนธรรม และวิถีคิด การเปลี่ยนแปลงมีองค์ประกอบ ๕ ระดับ ได้แก่ ๑) Customer Experience ทำให้การใช้บริการสาธารณะง่ายขึ้น ๒) Public Value เพิ่มประสิทธิภาพให้กับงบประมาณที่ลงทุนในการบริหารจัดการ ๓) Citizen Security ให้ความปลอดภัยกับข้อมูลประชาชน ๔) Future Workforce ปรับปรุงสมรรถนะของการบริการสาธารณะและพัฒนาคนให้เข้ากับงาน ๕) Smart Infrastructure โครงสร้างพื้นฐานอัจฉริยะช่วยส่งเสริมเศรษฐกิจและสังคม

ปัจจัยที่ทำการดำเนินงานมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย ๒ ปัจจัย คือ ๑) ปัจจัยการดำเนินงาน ได้แก่ ดำเนินการให้ความสำคัญทุกรายละเอียด บริการที่มีประสิทธิภาพ ด้วยเทคโนโลยีล้ำสมัย ๒) ปัจจัยการนำเทคโนโลยีมาใช้ ได้แก่ ต้องมีการต้นตัว เชื่อมมัน เข้าถึงบริการได้ง่าย และเป็นบริการที่มีคุณภาพ

๔. การพัฒนาคนพันธุ์ใหม่ (Digital DNA) (DL๑๐๐)

วิธีการของการบริหารจัดการคนเพื่อองค์กรดิจิทัล ได้แก่ เรียนรู้จากภายนอก แต่มองภายในจากข้อเท็จจริง เดินตามแผน แต่รับฟังเสียงรอบข้าง เตรียมแผนอื่นสำรองไว้ ปรับโครงสร้างการทำงานให้เป็นองค์กรดิจิทัล และสร้างบุคลากรความสามารถพิเศษ

โครงสร้าง นโยบาย มุ่งเน้นและให้ความสำคัญในด้านภาวะผู้นำ นโยบาย การตอบแทน และการบริหาร ประสิทธิภาพ

๕. การทำงานร่วมกันแบบข้ามหน่วยงาน (DL๒๐๐)

องค์ประกอบของวัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็งและมีความพยายามสูง (High Performance Culture) ได้แก่ วัฒนธรรมที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์องค์กร ผู้ปฏิบัติงานทำงานมุ่งมั่นที่ผลงาน บริบทองค์กรสนับสนุน และเสริมสร้างให้เกิดวัฒนธรรม

องค์ประกอบของการทำงานหรือการร่วมทีมแบบข้ามหน่วยงาน ประกอบด้วย ๑) ต้องสร้างบรรยากาศที่สร้างสรรค์ เพื่อดึงความสามารถของแต่ละบุคคลออกมา ๒) ต้องพัฒนาผู้ร่วมทีมให้มีภาวะผู้นำ ทักษะการบริหารและทักษะการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ และ ๓) ต้องผลักดันให้ทีมเป็นตัวเร่งการเปลี่ยนแปลง

๖. วัฒนธรรมดิจิทัล (DL๓๐๐)

ปัจจัยของวัฒนธรรมดิจิทัลขององค์กรที่ประสบความสำเร็จ ๕ ประการ ได้แก่ ๑) มุ่งเน้นภายนอกมากกว่าภายใน ๒) มอบหมายหน้าที่ไม่ใช่สั่งการ ๓) สนับสนุนการกล้าปฏิบัติงานมากกว่ากลัว ๔) เน้นการปฏิบัติงานมากกว่าการวางแผน ๕) ให้คุณค่ากับการทำงานร่วมกันมากกว่าการทำงานเดี่ยว

การปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กรดิจิทัล มีขั้นตอนที่สำคัญได้แก่ ๑) Articulate รู้ว่าองค์กรต้องเปลี่ยนอะไรจึงจะดี ๒) Activate พัฒนาคุณลักษณะของผู้นำและนำพาพนักงานให้เปลี่ยนตาม ๓) Align วางแนวทางเพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์กรใหม่

๗. การจัดทำสถาปัตยกรรมองค์กร (DT๒๐๐)

สถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture) คือ พิมพ์เทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร ขั้บน้ององค์กรให้บรรลุเป้าหมายด้วย ๑) Business Architecture ๒) Application Architecture ๔) Information Architecture ๔) Tecnical Architecture สถาปัตยกรรมทั้ง ๔ เป็นกลไกขับเคลื่อนให้วิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ขององค์กรให้เป็นจริง

๘. บริการเทคโนโลยีดิจิทัล (DT๓๐๐)

บริการดิจิทัล หมายถึง การบริการที่ใช้ช่องทางออนไลน์ในการให้บริการ

ระดับการบริการเทคโนโลยีดิจิทัล ได้แก่ ระดับ ๐ Not a Digital Service ระดับ ๑ Dgitally Supported Service ระดับ ๒ Digital Service ระดับ ๓ Fully Digitallized Service ระดับ ๔ Managed Digitallized Service และระดับ ๕ Optimized Digitallized Service

๙. Service Level Agreement (DG๔๐๐)

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) เป็นส่วนหนึ่งของสัญญาการให้บริการที่กำหนดระดับและมาตรฐานการให้บริการ

การมี SLA จะทำให้ผู้ว่าจ้างเกิดความมั่นใจ เพราะ ๑) ทำให้มีแนวปฏิบัติของการบริการ มีความชัดเจนและประเมินผลได้ ๒) มีการชดเชยความเสียหาย หากการบริการไม่เป็นไปตามที่กำหนด และ ๓) เป็นหลักประกันที่จะได้รับ

ประเด็นที่ควรกำหนดใน SLA ได้แก่ ๑) เป้าหมายที่องค์กรจะได้รับจากการให้บริการในสัญญานี้ ๒) รายละเอียดการให้บริการ ๓) ระบุมาตรฐานการบริการที่ผู้ใช้บริการจะได้รับ ๔) ระบุกลไกที่ใช้ประเมินการให้บริการว่าอยู่ในมาตรฐานที่กำหนดไว้หรือไม่ อย่างไร ๕) การชดใช้และ Service Level Credits และ ๖) มีเงื่อนไขให้ผู้รับบริการสามารถบอกเลิกสัญญาได้ หากการให้บริการต่ำกว่ามาตรฐานที่รับได้ต่อเนื่องกัน

หัวข้อในเอกสารข้อตกลง SLA ได้แก่ ๑) ภาพรวมของข้อตกลง ๒) วัตถุประสงค์และเป้าหมายการบริการ ๓) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามข้อตกลงนี้ ๔) ระยะเวลาการบริการ ๕) ข้อตกลงการให้บริการ และ ๖) การบริหารจัดการการบริการ