

สรุปบทเรียนการพัฒนาความรู้ของข้าราชการ สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๑
รอบการประเมินที่ ๒ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

หลักสูตร

การเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัล

วัตถุประสงค์หลักสูตร

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

สรุปบทเรียน

การเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัล หมายถึง การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในทุกมิติของการทำงานขององค์กร ทั้งกระบวนการภายใน การให้บริการ และการสร้างคุณค่าใหม่ ๆ ให้แก่ประชาชนหรือผู้รับบริการ โดยมีเป้าหมายเพื่อยกระดับการให้บริการภาครัฐให้ทันสมัย สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความคาดหวังของประชาชนและภาคธุรกิจอย่างมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น การเปลี่ยนแปลงของภาครัฐสู่ยุคดิจิทัล มี ๒ ประเด็นหลักที่ต้องคำนึงถึง ดังนี้

๑. สมรรถนะหลัก (Core Capabilities) สมรรถนะหลักหรือพฤติกรรมของรัฐ ๔ ประการ

๑.๑ การบริการ รัฐต้องมุ่งเน้นการให้บริการประชาชนเป็นหลัก ลดต้นทุนการให้บริการเพิ่มประสิทธิภาพ ความสะดวก และความทันสมัย

๑.๒ กระบวนการปฏิบัติงาน ต้องออกแบบจากความต้องการของประชาชนผู้รับบริการโดยไม่ยึดตามความต้องการของหน่วยงาน

๑.๓ แนวทางในการตัดสินใจ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data Analysis) วิเคราะห์และสร้างความสัมพันธ์ของข้อมูลเพื่อใช้ในการพยากรณ์และการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ

๑.๔ การจัดทำและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมมากขึ้น สร้างความโปร่งใสและความเชื่อมั่นต่อภาครัฐ

๒. ตัวช่วยผลักดันสนับสนุน (Organizational Enablers)

๒.๑ ยุทธศาสตร์ การกำหนดยุทธศาสตร์ที่ดีจะช่วยขับเคลื่อนการเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัล โดยกลยุทธ์ที่นำไปใช้ต้องมีความยืดหยุ่น สามารถประเมินผลและปรับเปลี่ยนได้ตามสถานการณ์

๒.๒ โครงสร้างและการกำกับดูแล ต้องรวบรวมข้อมูลจากหลากหลายแหล่งและมีการประสานงานร่วมกันปัญหาไม่ใช่เรื่องเทคนิค แต่เป็นเรื่องบุคคลและวัฒนธรรมองค์กร ควรแก้ปัญหาด้วยการสร้างความร่วมมือข้ามหน่วยงาน พร้อมวางแผนและดำเนินการร่วมกัน

๒.๓ ภาวะผู้นำ ศักยภาพ และวัฒนธรรม การยึดติดกับวัฒนธรรมแบบเดิมในภาครัฐยังคงมีอยู่มากจำเป็นต้องมี “ผู้นำการเปลี่ยนแปลง” เพื่อสร้างมุมมองใหม่ มุ่งเน้นการให้บริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพสูงสุด

๒.๔ เทคโนโลยี การเปลี่ยนผ่านต้องบริหารความเสี่ยงอย่างเหมาะสม ควรมีสถาปัตยกรรมระบบ (Blueprint) กลางขององค์กร แต่ละส่วนควรสามารถบูรณาการและใช้งานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล คือการปรับเปลี่ยนทั้ง "วิธีการทำงาน" ภายในองค์กร และ "รูปแบบการให้บริการ" แก่ประชาชน โดยการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัลมี ๖ ระดับ ดังนี้



การเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัล ไม่ใช่แค่เทคโนโลยี แต่เป็นการปรับปรุงทั้งระบบโครงสร้าง การจัดการกระบวนการทำงาน วัฒนธรรม และวิธีคิด โดยมีวิสัยทัศน์เปิดกว้างต่อการให้บริการสาธารณะ มีองค์ประกอบ ๕ ประการ คือ

๑. Customer Experience ทำให้การใช้บริการง่าย สะดวก และเหมือนมีบริการส่วนตัว แนวคิด Citizen-First ประชาชนต้องมาก่อน เป้าหมายเพื่อพัฒนาคุณภาพบริการสาธารณะทุกชนิด

๒. Public Value เพิ่มประสิทธิภาพการใช้งบประมาณลงทุนรองรับการเปลี่ยนแปลงของความต้องการผู้ให้บริการอย่างรวดเร็ว เช่น การใช้ Blockchain ติดตามงบประมาณตั้งแต่ระดับกระทรวงถึงหน่วยงานปฏิบัติ

๓. Citizen Security ปกป้องข้อมูลและความปลอดภัยของประชาชน ลดความเสี่ยงจากการโจมตีไซเบอร์และการหลอกลวง

๔. Future Workforce พัฒนาคนให้เข้ากับเทคโนโลยีและทักษะใหม่ ๆ ลดความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจและสังคม สนับสนุนให้บุคลากรทำงานที่มีทักษะซับซ้อนมากขึ้น

๕. Smart Infrastructure โครงสร้างพื้นฐานอัจฉริยะเชื่อมต่อทุกอย่างผ่านอินเทอร์เน็ตช่วยให้การบริหารจัดการระบบชลประทาน ขนส่งสาธารณะ สุขภาพ และความปลอดภัยทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ

วัฒนธรรมดิจิทัล (Digital Culture) คือ ปัจจัยของวัฒนธรรมดิจิทัลขององค์กรที่ประสบความสำเร็จ มี ๕ ประการ ได้แก่

๑. มุ่งเน้นภายนอกมากกว่าภายใน ให้ความสำคัญกับลูกค้าและหน่วยงานอื่นที่ทำงานร่วมกัน เพื่อสร้างแนวทางใหม่ ๆ แทนการสนใจแต่เรื่องภายในองค์กร

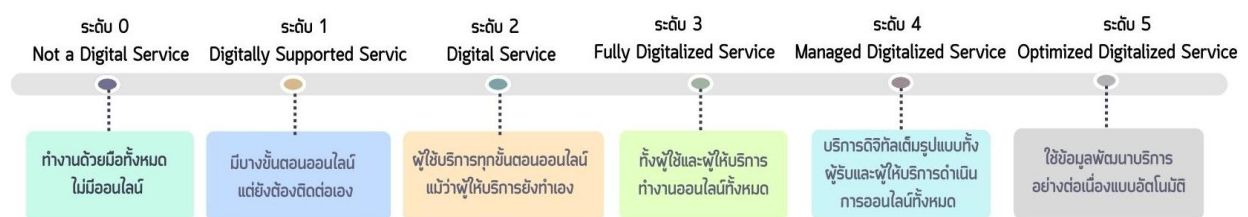
๒. มอบหมายหน้าที่ไม่ใช่สั่งการ กระจายการตัดสินใจให้ผู้ปฏิบัติงานโดยใช้แนวทางพิจารณาเป็นตัวกำกับ แทนการกำหนดข้อปฏิบัติตายตัว

๓. สนับสนุนการกล้าปฏิบัติงานมากกว่ากลัว ส่งเสริมให้ทดลองสิ่งใหม่ กล้าที่จะผิดพลาดและเรียนรู้จากความผิดพลาดอย่างรวดเร็ว

๔. เน้นการปฏิบัติงานมากกว่าการวางแผน พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง แทนการรอให้สมบูรณ์แบบก่อนเปิดใช้

๕. ให้คุณค่ากับการทำงานร่วมกันมากกว่าการทำงานเดี่ยว เน้นการแลกเปลี่ยนข้อมูลความโปร่งใส และการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างทีมมากกว่าการทำงานแบบเดิม

บริการเทคโนโลยีดิจิทัล คือ กิจกรรมที่หน่วยงานดำเนินการเพื่อสร้างคุณค่าและประโยชน์ให้ผู้รับบริการ โดยบริการดิจิทัลหมายถึงบริการที่ใช้ **ช่องทางออนไลน์** ในการให้บริการ และจะนับว่าเป็นบริการดิจิทัลเมื่ออยู่ “**ระดับที่ ๒ ขึ้นไป**” โมเดล Digital Service Maturity Model โมเดลการบริการดิจิทัลมีตั้งแต่ระดับ ๐ ถึงระดับที่ ๕ ได้แก่



ประโยชน์ที่ได้รับต่อตนเอง

เพิ่มความรู้และทักษะด้านดิจิทัล ทำให้เข้าใจเทคโนโลยีใหม่ ๆ เช่น AI, Cloud, Big Data สามารถนำเครื่องมือดิจิทัลมาปรับใช้ในการทำงานได้ เรียนรู้วิธีใช้ข้อมูลเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจและลดภาระงานซ้ำซ้อน และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

ประโยชน์ที่ได้รับต่อหน่วยงาน

เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร โดยการใช้เครื่องมือดิจิทัลช่วยให้ทีมงานร่วมกันได้แม้อยู่ต่างสถานที่ สามารถนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้เพื่อสร้างผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่ รวมถึงการทำงานอัตโนมัติโดยใช้ดิจิทัลทำให้ช่วยประหยัดเวลาและทรัพยากรต่าง ๆ ได้

(ลงชื่อ)

กฤษ์ พริกมาก

(นางสาวกฤษ์ พริกมาก)

ตำแหน่ง

นักสำรวจดินชำนานาญการ

วัน/เดือนปี ที่อบรม ๘ สิงหาคม ๒๕๖๘