



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานวิจัยและประเมินผล ฝ่ายแผนงานและประเมินผล กองวิชาการและแผนงาน

ที่ ขก ๕๒๐๖/๒๕๖๓

วันที่ ๑๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

เรื่อง ขอส่งรายงานสรุปผลการอบรมโครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการด้านการสร้างนวัตกรรมและพัฒนาองค์กรตาม นโยบายการบริหารงานเทศบาลนครขอนแก่น ปีงบประมาณ ๒๕๖๓

เรียน ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน

ตามที่ฝ่ายแผนงานและประเมินผล กองวิชาการและแผนงานได้ดำเนินโครงการอบรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการด้านการสร้างนวัตกรรมและพัฒนาองค์กรตาม นโยบายการบริหารงานเทศบาลนครขอนแก่น ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ซึ่งจัดขึ้นในวันที่ ๑๖ - ๑๗ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๓ ณ โรงแรมโฆษะ จังหวัดขอนแก่น นั้น

บัดนี้โครงการดังกล่าวได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว ข้าพเจ้านางวิมลรัตน์ นามตะ ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ จึงสรุปผลโครงการฯ ดังกล่าว ตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้ จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

เรียน ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน

-เพื่อโปรดทราบ/พิจารณา

-โครงการบริหารงานงบประมาณเพื่อโครงการ

(นางวิมลรัตน์ นามตะ)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

(นายเอก นริเวทย์)

หัวหน้าฝ่ายแผนงานและประเมินผล

เรียน ปลัดเทศบาล

-เพื่อโปรดทราบ

นายเอก นริเวทย์
ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน
19 กพ. 63

เรียน นายกเทศมนตรี

-เพื่อโปรดทราบ

(นางวิมลรัตน์ นามตะ)
19 กพ. 63
รองปลัดเทศบาลนครขอนแก่น

นายเอก นริเวทย์
รองนายกเทศมนตรี ปฏิบัติราชการแทน
นายกเทศมนตรีนครขอนแก่น

สรุปรายงานโครงการอบรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการด้านการสร้างนวัตกรรมและพัฒนาองค์กรตาม
นโยบายการบริหารงานเทศบาลนครขอนแก่น ปีงบประมาณ 2563

ระหว่างวันที่ 16-17 มกราคม พ.ศ.2563 ณ ห้องมณฑุพลอย โรงแรมโฆชะขอนแก่น

นายธีระศักดิ์ ฑีฆายุพันธุ์ : นายกเทศมนตรีนครขอนแก่น

วัฒนธรรมองค์กร คือการมีความพร้อมยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่มากกระทบตามนโยบาย เพราะ
ความคุ้นเคยแบบเดิมๆ เราต้องปรับปรุงรูปแบบการทำงาน วิธีคิด ในระบบเดิม ๆ มีความกระตือรือร้น พร้อม
รับการเปลี่ยนแปลง ต้องมีพัฒนาการที่ดี ซึ่งอาจเกิดจากการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ เทศบาลนครขอนแก่น ต้อง
มีการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้ทันสมัยสอดคล้องต่อโลกปัจจุบัน การเปลี่ยนแปลงการปฏิรูปการศึกษา เรื่องการ
เกิดลดลง การเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ ต้องมีการปรับตัว เรื่องเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลง เราต้องคิดว่าทำอย่างไร
เยาวชนที่เกิดมาจะอยู่ในสังคมที่เปลี่ยนแปลงได้ เพื่อไม่ให้ตกยุคสมัย ภาพลักษณ์ขององค์กรปกครองส่วน
ท้องถิ่น ทำให้เกิดความท้าทาย เราต้องคำนึงถึงเรื่องต่างๆ คือ

1. ทำอย่างไรให้ประชาชนเข้าใจและยอมรับกับองค์กรของเรา

2. รู้ทิศทางที่จะดำเนินการต่อไป ต้องตอบสนองของความต้องการที่รวดเร็ว มีระบบที่ดีเพื่อพัฒนาองค์กร
เพื่อให้เกิดความท้าทาย และเพื่อนำมาปรับปรุงองค์กรต่อไป

3. ถ้ามีเรื่องต่างๆ เกิดขึ้นแล้วส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดี เราต้องมีพื้นฐานและการ
บริหารจัดการที่ดีด้วย การวางระบบบุคลากร การบริหาร คนรุ่นใหม่ต้องมีเทคโนโลยีที่ดี ระบบการแก้ปัญหา
ที่สะดวกรวดเร็ว เรื่องการคลัง เรื่องการศึกษา เป็นเรื่องหลักๆ ที่เราต้องทำ โครงสร้างพื้นฐานต้องใช้
เทคโนโลยีเข้ามาเสริม เพื่ออำนวยความสะดวกในเรื่องต่างๆ การบริหารจัดการจะได้ง่ายขึ้น คำว่า Smart
city เป็นเรื่องที่ต้องดำเนินการ เพื่อพัฒนาการที่ดีในอนาคต

การทำ Smart city เราต้องช่วยกันคิดระบบ และดำเนินการเชื่อมต่อกับระบบที่จะเกิดขึ้น เช่นระบบ
การจัดเก็บเอกสาร ขณะนี้เอกสารมีจำนวนมาก ต้องหาวิธีในการค้นหาเอกสาร ต้องมีการพัฒนาเพื่อความ
สะดวกรวดเร็วในการดำเนินงาน สุดท้ายหวังว่าพนักงานเทศบาลจะดำเนินการ Quick win ให้ปรากฏผล
โดยเร็ว ซึ่งโดยแบ่งระดับความสำคัญ อะไรที่สามารถจะดำเนินการได้รวดเร็ว เห็นผลเร็ว อะไรคือขั้นกลาง
อะไรคือขั้นปลาย อะไรต้องใช้เวลาดำเนินการต่อไป ต้องคิดเรื่องนี้เป็นอันดับแรก ต้องดำเนินการ และจะต้อง
ทำให้ได้ผลสัมฤทธิ์ ความเป็นรูปธรรมจะเกิดขึ้น ต้องเน้นเรื่องอะไร พัฒนาการที่เกิดขึ้นจะแก้ปัญหาอย่างไร
สุดท้ายเราจะได้อะไร แยกเป็น 2 หลัก คือการบริหาร และการใช้เทคโนโลยี โดยต้องคำนึงถึง

1. ใช้เทคโนโลยีเพื่อมาบริหารจัดการ ด้านการบริการ

2. ใช้เทคโนโลยีเพื่อพัฒนาระบบการให้บริการ

3. พัฒนาระบบบริหารจัดการเพื่อให้เกิดความรวดเร็วต่อการให้บริการ

หวังว่าองค์กรเราจะขับเคลื่อนไปด้วยดี ฝากความหวังไว้กับพนักงานทุกคน

นางสาวดาริกา บำรุงโชค : วิทยากร

Digital security and Privacy in the Smart city

สร้างเมืองอัจฉริยะที่มี "ความปลอดภัยทางดิจิทัล" ความสามารถในการเตรียมรับมือและปรับตัวต่อการใช้เทคโนโลยีและความเสี่ยงทางดิจิทัล

จังหวัดขอนแก่นเป็นเมืองที่มีความน่าสนใจ เรื่อง Smart city เป็นเรื่องที่มีความเสี่ยง และมีความไม่ปลอดภัย ดังนั้นเราต้องมีการวางแผนเพื่อเตรียมรับมือกับเรื่องนี้ เมื่อนึกถึง Smart city ต้องนึกถึงเรื่องราวและสิ่งต่างๆที่จะเกิดขึ้นดังนี้ (ขอความคิดเห็นจากผู้เข้าร่วมอบรม)

นายธวัชชัย วนาพิทักษ์กุล : สำนักการช่าง

เรื่อง Smart city สิ่งที่ต้องคำนึงถึงคือ ต้องมีความง่าย ความสะดวก ความประหยัด ไม่ซับซ้อน มีระบบการใช้จ่าย รวมไปถึงระบบเศรษฐกิจที่ดี โดยการใช้เทคโนโลยีหรือไม่ใช้เทคโนโลยีก็ได้

อาจารย์ดาริกา บำรุงโชค : วิทยากร

เรื่อง Smart city มีหลายด้าน ได้แก่ด้านความมั่นคงปลอดภัยในเมือง ความสามารถในการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วกับภาวะที่อาจจะเกิดขึ้นในเมืองของเรา

ปัจจัยที่ต้องคำนึงถึงในเรื่อง Smart city

นายยศ บุรีรัตน์ : กองวิชาการและแผนงาน

กองวิชาการและแผนงาน มีเรื่องที่เกิดขึ้น 9 เรื่อง ได้แก่ มีไวรัส แฮกเกอร์ ระบบการสื่อสารอาจจะขัดข้อง การใช้พลังงานไฟฟ้าจะสูงขึ้น อาจจะมีภาวะเงินดิจิทัล อุตสาหกรรมจะมากขึ้น การปฏิสัมพันธ์จะลดน้อยลง อาจจะถูกกลุ่กล้ำความเป็นส่วนตัว และสุดท้ายสภาวะการณ์ใช้สมองในด้านความจำของมนุษย์จะลดลง

นายพิสุทธิ สารบัญญัติ : สำนักปลัดเทศบาล

สำนักปลัดเทศบาล มี 4 หัวข้อ หลักๆที่ต้องคำนึงถึงในเรื่อง Smart city คือ

1. การใช้และการเก็บข้อมูลของบุคคล ซึ่งบางครั้งเกิดการล่วงล้ำข้อมูล ไม่มีระบบการป้องกันข้อมูลได้ 100 เปอร์เซ็นต์
2. เกิดการหลอกล้ำของคน ที่อยู่ในชุมชนหรือเมืองนั้นๆ เช่น กลุ่มบุคคลที่ใช้สมาร์ทโฟน กับกลุ่มบุคคลที่ไม่ใช้สมาร์ทโฟน
3. ข้อกำหนดและกติกาในเมืองนั้นๆ ยังไม่มีความชัดเจน ทำให้ทุกคนไม่สามารถรับรู้และไม่สามารถปฏิบัติตามได้
4. การพึ่งพาเทคโนโลยีที่มากเกินไป หากขาดสิ่งใดสิ่งหนึ่งแล้วจะทำให้ไม่สามารถดำเนินงานต่อไปได้

นางสาวชุตติมา โพธินาม : สำนักการคลัง

สำนักการคลัง มีเรื่องที่ต้องคำนึงถึงในการเป็น Smart city 2 เรื่อง คือ

1. การเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลที่ง่ายขึ้น ทำให้เกิดความปลอดภัยน้อยลง
2. บุคคลไม่มีความรู้ความเข้าใจในการใช้งาน

นางวราภรณ์ บุญศรี : สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีเรื่องที่ต้องคำนึงถึง ในการเป็น Smart city 4 เรื่อง ดังนี้

1. การถูกส่งระบบให้ปิด ไม่สามารถดำเนินการได้
2. ความไม่เท่าเทียมของคน ที่สามารถเข้าถึงและไม่สามารถเข้าถึงเทคโนโลยีได้
3. เรื่องของเฟคนิวส์ที่มีผลกระทบต่อคุณภาพชีวิต
4. การเปิดเผยข้อมูลความลับของบุคคล

นางสาวกฤษณา ทัพชัย : สำนักสวัสดิการสังคม

สำนักสวัสดิการสังคม มีเรื่องที่ต้องคำนึงถึง ในการเป็น Smart city 3 เรื่อง ดังนี้

1. ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของข้อมูลในเครือข่ายต้องมีระบบความปลอดภัยที่ดี
2. การแสดงความคิดเห็นต่อบุคคลอื่น ความเสี่ยงเรื่องเทคโนโลยีที่นำมาใช้ต้องชัดเจน
3. ต้องมีการควบคุมระบบที่ดี มีเจ้าหน้าที่ที่สามารถดูแลระบบได้

นางเมธิณี สุดเสนาะ : กองวิชาการและแผนงาน

เรื่องเทคโนโลยี ท้องถิ่นไม่สามารถดูแลเรื่องนี้ได้ Smart city ต้องมีอุปกรณ์ที่อำนวยความสะดวก ในเรื่องสังคมหรือทักษะ อย่างไรก็ตามก็ต้องได้ใช้มนุษย์ในการควบคุม

อาจารย์ดาริกา บำรุงโชค : วิทยากร

เรื่องเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว และองค์กรยังติดอยู่ที่ระบบ ส่งผลต่อการบริหารภาพรวม ที่ต้องมีมาตรการแนวทางที่ดี เพื่อป้องกันข้อมูลส่วนบุคคล และเพื่อสร้างความมั่นใจในการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง

Safety vs Security

ความปลอดภัย (safety) ครอบคลุมความปลอดภัยโดยทั่วไป ในมิติที่มีการเชื่อมโยงถึง อุบัติเหตุ หรือความเสี่ยงที่ไม่ได้ตั้งใจโจมตีโดยเฉพาะแต่มีโอกาสเกิดขึ้นแล้วมีผลกระทบต่อความไม่ปลอดภัยของผู้รับบริการ

การรักษาความปลอดภัย (security) การกระทำที่จงใจให้เกิดความเสียหาย หรืออาจ หมายถึง กระบวนการลดความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นจากการกระทำโดยจงใจนั้นๆ

Safety vs Security

ความปลอดภัย โดยทั่วไปของอินเทอร์เน็ตนั้นสามารถดูแลได้จากการป้องกันเครื่องด้วยซอฟต์แวร์ไฟร์วอลล์ (firewall) และซอฟต์แวร์ป้องกันไวรัส (antivirus) อัปเดตซอฟต์แวร์ ตรวจสอบเช็คสุขภาพคอมพิวเตอร์ และ

โทรศัพท์มือถืออย่างสม่ำเสมอ การรักษาความปลอดภัยเป็นการป้องกันจากความตั้งใจที่อาจจะทำให้เกิดความเสียหาย เช่น ป้องกันแฮกเกอร์ที่ทำการดักฟัง ระวังการใช้อินเทอร์เน็ตผ่าน Wi-Fi เช่นการเลือกใช้ VPN หรือการส่งอีเมลเข้ารหัส ความเชื่อเกี่ยวกับความปลอดภัยที่สมบูรณ์แบบและถาวร Myth of perfect and permanent security สิ่งแรกที่ต้องการทราบคือไม่มีการแก้ไขด้านความปลอดภัยใดๆที่สมบูรณ์แบบ หมายความว่า มีเพียงการแก้ไขที่ตีพอโดยอ้างอิงตามข้อมูลที่มี ณ ช่วงเวลานั้นๆ สิ่งนี้จึงจำเป็นที่จะต้องพิจารณาอยู่เสมอว่าวิธีการใดเป็นวิธีที่ดีที่สุด ความปลอดภัยทางดิจิทัลไม่ได้เกี่ยวกับการใช้เครื่องมือตัวใดแต่เกี่ยวข้องกับทำความเข้าใจถึงภัยคุกคามที่ค้นพบ และวิธีที่จัดการกับภัยคุกคามนั้นๆ

การรักษาความปลอดภัย

หลักการพื้นฐานของการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล (Information Security : CIA)

- ความลับ (Confidentiality): มีเฉพาะคนที่เราต้องการให้รับรู้: และรู้ได้
- มีความถูกต้อง (Integrity): เมื่อเก็บข้อมูลไว้เช่นไร หากเปิดข้อมูลออกมาแล้วต้องได้ข้อมูลเช่นนั้น
- ความพร้อมในการใช้งาน (Availability): ต้องใช้งานได้ทันทีเมื่อมีความต้องการ

Password คือ ตัวค่าที่ตั้งต้นที่มาจากโรงงานเพื่อใช้ในการติดตั้งอุปกรณ์ การใช้กล่องวงจรปิดต้องมีการตั้งรหัสผ่าน เพื่อความปลอดภัยในการใช้ข้อมูล

อุปกรณ์ IOT เป็นอุปกรณ์หรือสมาร์ตโฟนรุ่นแรกๆ ที่พัฒนาขึ้นมา จึงไม่ได้มีความปลอดภัยมากนัก ไม่มีการอัปเดตความปลอดภัยอย่างเพียงพอ ซึ่งส่วนใหญ่ไม่มีความปลอดภัยเลย

"IOT " หรือ "อินเทอร์เน็ต ในทุกสิ่งหมายถึง การที่อุปกรณ์ต่างๆ สิ่งต่างๆ ได้ถูกเชื่อมโยงทุกสิ่งทุกอย่างสู่โลกอินเทอร์เน็ตทำให้มนุษย์สามารถสั่งการและควบคุมการใช้งานอุปกรณ์ต่างๆ ผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้อย่างสะดวกสบายมากขึ้น

การใช้รหัสที่เดาสุ่มได้ง่ายผ่านการยิงแบบ Brute-Forced การใช้รหัสผ่านที่เห็นกันทั่วตามอินเทอร์เน็ต หรือการใช้รหัสผ่านเดิมเป็นระยะเวลานานโดยไม่เคยเปลี่ยน หรือแม้แต่การมี ประตูหลัง (backdoor) ผังมาในเฟิร์มแวร์ หรือซอฟต์แวร์บนอุปกรณ์ที่เปิดให้คนอื่น เข้าถึง สำหรับการติดตั้งแก้ไข และการตั้งค่าได้นั้น ล้วนแต่เป็นมหันตภัยร้ายสำหรับอุปกรณ์ที่เชื่อมต่อเครือข่ายได้ทั้งสิ้นไม่ว่าแม้แต่ IOT

การยืนยันตัวตน 2 ปัจจัย การพิสูจน์ตัวตน การยืนยันตัวตนเพียงชั้นเดียว หรือใช้ "ปัจจัย" (factor) เดียวในการยืนยัน ตัวตน 2 ปัจจัย (two-factor authentication - 2FA) การใช้ชิ้นส่วนหรืออุปกรณ์ที่ไม่ปลอดภัย หรือคอมพิวเตอร์ที่เวอร์ชันรุ่นเก่าที่ไม่มีการอัปเดตแล้ว หากใช้ระบบปฏิบัติการหมดอายุแล้ว เช่น Windows XP ที่หมดระยะชีพพอร์ทไปแล้วตั้งแต่ปี 2014 และล่าสุดกับ Window 7 ที่ทั้งหมดอายุขัยไปเมื่อวันที่ 14 มกราคม 2520 นั้นแปลว่า ไม่มีแพตช์ที่สามารถแก้ความปลอดภัยได้อีกต่อไป รวมถึงการปรับแต่งแก้ไขแพลตฟอร์มหรือโอเอส บนอุปกรณ์เอง อย่างไม่มีความปลอดภัย เพราะถึงแม้จะสามารถใช้งานได้แต่เมื่อไม่มี การอัปเดตความปลอดภัยก็จะทำให้กลายเป็นช่องโหว่เกิดการโจมตี จากแฮกเกอร์และมัลแวร์

สาเหตุที่ทำให้เกิดความไม่ปลอดภัยทางไซเบอร์ส่วนใหญ่ มาจากความผิดพลาดของพฤติกรรม
ผู้ใช้งานของระบบนั้นๆ

Ransomware ไวรัสเรียกค่าไถ่

- การทำงานของ ransomware คือเมื่อสามารถเข้าถึงระบบ เครือข่ายของเหยื่อแล้วจะเข้ารหัสไฟล์
ปลายทางที่กำหนดไว้ แล้วเรียกค่าไถ่เป็นเงินจำนวนมากเพื่อแลกกับการส่งกุญแจปลดล็อก
- ที่ผ่านมามี ransomware ตัวต่างๆที่แพร่ระบาดทั่วโลกอย่าง WannaCry, PetYa, NotPetYa หรือ
BadRabbit และการแพร่ของมัลแวร์ตัวนี้ไม่ได้มีแค่องค์กรเอกชนเท่านั้น องค์กร ภาครัฐหลายแห่งก็โดนโจมตี
ด้วย ransomware อยู่ไม่น้อย เฉพาะในสหรัฐตั้งแต่ต้นปีที่ผ่านมา ระบบคอมพิวเตอร์ของสภาเมืองถูกโจมตีไป
แล้วไม่น้อยกว่า 40 แห่งขณะที่ FBI ประเมินว่าทั่วโลกมีการโจมตีด้วย ransomware เฉลี่ย 4,000 ครั้งต่อวัน

การรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคล (Data Breaches)

ข้อมูลส่วนบุคคลถือเป็นสิ่งมีค่าและมีราคา เพราะสามารถนำไปขายได้ผ่านทางเว็บใต้ดิน การรั่วไหล
ของข้อมูลฯ จึงจัดว่าเป็นภัยอันดับต้นๆ ที่จะทำให้องค์กรต่างๆ มีความเข้มงวดมากขึ้นกับการรักษาความ
ปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลส่วนบุคคลโดยเฉพาะหน่วยงานภาครัฐที่เก็บรวบรวมข้อมูลประชาชน
ไว้เป็นจำนวนมาก

ความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์กับหน่วยงานภาคสาธารณสุข

เช่น หน่วยงาน Legacy Health ถูกโจมตีโดยการถูกขโมยข้อมูลของระบบโดยไม่รู้ตัว ส่งผลให้ ข้อมูล
ผู้ป่วย รายการข้อมูลต่างๆ รั่วไหล และมีการนำข้อมูลไปขายใน Dark Web ซึ่งเป็นเว็บไซต์อีกรูปแบบหนึ่งที่มี
ลักษณะซ่อนตัวจากการค้นหาทั่วไป

พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562

"ข้อมูลส่วนบุคคล" (Personal data) หมายความว่า ข้อมูลเกี่ยวกับบุคคลซึ่งทำให้สามารถระบุตัวตน
ของบุคคลนั้นได้ไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม แต่ไม่รวมถึงข้อมูลของผู้ถึงแก่กรรมโดยเฉพาะ

1. เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล (Data Subject)
2. ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล (Controller)
3. ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล (Processor)

อินเทอร์เน็ต (Internet) : คือเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อกันทั่วโลก ย่อมาจากคำว่า "International
network" หรือ "Inter Connection network" คือ การส่งข้อมูลระหว่างคอมพิวเตอร์ สองเครื่องในโลกที่มีการ
เชื่อมต่อหลากหลายเส้นทางจนไม่อาจนับได้ ทุกคนสามารถเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ตได้ผ่าน "ผู้ให้บริการ
อินเทอร์เน็ต" (Internet service provider: ISP) โดย ISP จะต้องรู้ว่าจะส่งข้อมูลชุดใดไปให้กับผู้ให้บริการ ราย
ใดก็ด้วยหมายเลขไอพี (IP address: Internet Protocol address) ที่เป็นหมายเลข อ้างอิงตำแหน่งทาง
ภูมิศาสตร์ เสมือนเป็นหมายเลขโทรศัพท์ ในโลกของคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตนั้น เราควรต้องระวัง ไม่ว่าจะ
จะเป็นการดูแลความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย ต้องสแกนไวรัสตลอด แพลตฟอร์ม ต้องระวัง

ด้วย ฟิชชิงต้องระวังลิงค์ต่างๆที่มาจากอีเมล ถ้าเราเผลอกด คอมพิวเตอร์ก็จะเจอภัยคุกคาม เกิดความเสียหายได้ ฉะนั้นเราต้องระวังและดูให้ดี ๆ ไม่คลิกลิงค์ที่แปลกๆ เพื่อป้องกันการติดไวรัส

ถ้าอินเทอร์เน็ตคือระบบไปรษณีย์ การสื่อสารทั่วไปก็คือการสื่อสารกันด้วยไปรษณีย์บัตร ข้อความทุกอย่างเขียนอยู่บนบัตรหนึ่งใบที่ไม่มีการปกปิด ทั้งชื่อที่อยู่ ผู้รับ ผู้ส่ง และเนื้อความ "คนกลาง" (intermediaries) ทุกคน บุรุษไปรษณีย์ พนักงานที่ทำหน้าที่ ศูนย์คัดแยก คนที่บ้าน คนงานที่บ้าน จนกว่าจะถึงมือคนรับ อ่านและแก้ไขได้ข้อความเหล่านั้นได้หมด โดยผู้ส่งและผู้รับไม่รู้ตัว

การกระทำต่าง ๆ ที่ลงข้อมูลไว้และสามารถติดตามได้ เมื่อผู้ใช้งานสื่อดิจิทัลหรืออินเทอร์เน็ต ได้กระทำการใดๆ บนโลกออนไลน์ ร่องรอยทางดิจิทัล

- Browser cookies
- Persistent logins on mobile device and web e.g. Facebook, Google, YouTube
- IP Address + connections
- Metadata in photos, documents, social media posts

1. Passive Digital Footprint : ข้อมูลที่เราทิ้งร่องรอยไว้แบบที่ไม่ได้ตั้งใจหรือไม่ได้รู้ตัว เช่น IP Address หรือ Search History, Cookies ต่างๆ ที่เราถูกจัดเก็บเอาไว้

2.Active Digital Footprint : ข้อมูลที่เราตั้งใจเปิดเผยโดยที่รู้ตัว เช่น อีเมลต่างๆ หรือสิ่งที่เราตั้งใจโพสต์ลงในโซเชียลมีเดีย :

สรุป มิติเรื่องความปลอดภัย คือการไม่ต้องการให้ทุกคนตื่นตระหนกในเทคโนโลยี แต่ต้องการให้ทุกคนนำเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดประโยชน์ ในการทำงาน

นายยศ บุรีรัตน์ : กองวิชาการและแผนงาน

การดำเนินการในครั้งนี้ คือการหา Quick win ในโอกาสต่อไปจะมีการจัดโครงการอบรมสัมมนา นอกสถานที่ เกี่ยวกับเรื่องการดำเนินการ หากผู้บริหารมีนโยบายเพิ่มเติมจะต้องมีนักวิชาการและผู้เกี่ยวข้อง ในด้านนั้นๆ มาช่วยในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ เพื่อให้เห็นเส้นทางการดำเนินงาน ซึ่งจะทำให้องค์กรของเราจะเป็นองค์กรแห่งแรกที่มียุทธศาสตร์ Smart city เกิดขึ้น

อาจารย์ ชัยวุฒิ ต้นไชย : วิทยาการ

การใช้ระบบและการออกแบบระบบต้องมีผู้เชี่ยวชาญ ยกตัวอย่างข้อมูลทางการแพทย์ต้องมีการเก็บรักษาข้อมูลหลายชั้น เรื่องบางเรื่องไม่สามารถเปิดเผยข้อมูลได้ ต้องมีการตกลงกันว่าเรื่องอะไรจะวางระบบก่อน กระบวนการทำงานของแต่ละสำนัก/กอง มีความแตกต่างกัน สำนักการคลัง สำนักการช่าง สำนักการศึกษา และ สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ต้องการอะไร เราต้องออกแบบให้ดีเพื่อให้ได้ข้อมูลและระบบที่ดีในการดำเนินงาน

อาจารย์วีรัญญู เสนาสู : วิทยากร

งานจะสำเร็จหรือไม่ต้องมองที่อนาคต ซึ่งเป็นเครื่องมือในการกำหนดนโยบายและการวิเคราะห์แผนเรื่องของทักษะในการวิพากษ์ จากมุมมองที่หลากหลาย ให้ทุกท่านที่เข้าอบรมในครั้งนี้ ร่วมแสดงความคิดเห็นพื้นฐานว่ามีอุปสรรคอะไรบ้าง ทั้งนี้ต้องมีความคิดสร้างสรรค์ และต้องมีจินตนาการ โดยกระบวนการที่ง่ายที่สุดคือ ทุกสำนัก/กอง ต้องช่วยกันระดมสมอง จากเรื่องที่ใกล้ที่สุด ถึงเรื่องที่ไกลที่สุด เครื่องมือในการมองอนาคต มีอะไรบ้าง ต้องคิดจินตนาการถึงอนาคต ว่ามีเป้าหมายอย่างไร โดยสิ่งที่ต้องระวังคือ สิ่งที่เราทำอาจจะยังไม่ใช่ข้อเท็จจริง แต่แค่เป็นแนวทางในการนำไปสู่อนาคต โดยการระดมสมอง 3 ข้อ ได้แก่

1. นโยบายของเทศบาลกับอนาคตที่ทุกท่าน / สำนัก/กอง ประารถนา
2. บริบทภายในภายใน และภายนอกประเทศ ที่ทุกท่าน / สำนัก/กอง/ปรารถนา
3. ระบบและกลไกการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร ที่ทุกท่าน/ สำนัก/กอง/ปรารถนา

วันที่ 17 มกราคม พ.ศ.2563

อาจารย์จักรกฤษ กุมพาศ : วิทยากร

การสร้างผลลัพธ์และผลกระทบเชิงนโยบาย การวิเคราะห์เป้าหมาย สิ่งที่ทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายคือเรื่องอะไร กล่าวถึง เรื่องใหม่ Business Canvas คือ แนวคิดทางธุรกิจ การประกอบกิจการ การคาดการณ์รายได้ว่าจะทำเรื่องอะไรใหม่ๆ ขึ้นมา (Canvas) เรื่องนี้ถูกนำมาใช้ในภาครัฐบาลมากขึ้น หน่วยงานที่ต้องไปขอทุนจากรัฐบาล เราเป็นภาครัฐบาล เราต้องปรับตัวเรื่องดิจิทัลสังคมเปิด เพื่อให้เราเกิดการแข่งขันมากขึ้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องทำการบริการให้แตกต่างกับภาคอื่น ต้องคิดว่ากลุ่มลูกค้าคือใคร ประชาชนหรือไม่ คนที่ผลิตบริการสาธารณะเป็นอย่างไร ต้องทำให้ มีความหลากหลายมากขึ้น แต่เป้าหมายจะแตกต่างจากภาคเอกชน เพราะภาครัฐบาลไม่ได้หวังผลกำไร ผู้เข้าอบรมแต่ละกลุ่มคิดเรื่องต่างๆ ขึ้นมา (Quick win) ซึ่งเป็นเรื่องใกล้ๆ ตัว สามารถเกิดขึ้นได้ในระยะเวลาอันใกล้ สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ดำเนินการขับเคลื่อนระบบรถเก็บขยะ ซึ่งมีความสะดวก สะอาด เป็นเมืองอยู่ดีมีสุข เทศบาลต้องการเป้าหมายอะไร (รายละเอียดต้องสอดคล้องกับลูกค้า) มีความใหม่ ทันสมัย โดดเด่น หรือรูปแบบของการบริการและการท่องเที่ยว สามารถให้คำปรึกษากับบุคลากร และการให้ความรู้เรื่องการศึกษา เช่น สำนักการคลัง มีการให้บริการที่มีมาตรฐาน ระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย มีความเสถียรภาพ มีความถูกต้องครบถ้วน มีความพร้อม ขั้นตอนการทำงาน สะดวก มีมาตรฐาน มีช่องทางในการเข้าถึงลูกค้า มีระบบออนไลน์ หรือออฟไลน์ ลูกค้าสามารถเข้าถึงได้ง่าย สามารถนำเสนอสินค้าได้ง่าย มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ มีอีเมลล์ หรือมีช่องทางอื่นอีกหรือไม่ มีการติดตามประสิทธิภาพผลงาน เพื่อการพัฒนาการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น การสร้างระดับการรับรู้ในการให้บริการ ทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจ ทำให้ลูกค้ารู้สึกสนใจก่อน มีการสร้างอิเวนต์หรือสามารถทำให้ทุกคนมีจิตสำนึก รู้จักตระหนักรู้ เพื่อทำให้ยอดขายเพิ่มมากขึ้น การสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน เช่นการไปให้บริการเชิงรุกถึงบ้าน เพื่อการเข้าถึงการรับฟัง

ความคิดเห็น เพื่อโน้มน้าวให้ประชาชนมาใช้บริการมากขึ้น โดยต้องการให้เกิดความคุ้มค่าต่อการลงทุน มีการลดแลกแจกแถม รายได้ที่เกิดขึ้นจะสร้างความคุ้มค่าและมีคุณภาพชีวิตของประชาชนในสังคมดีขึ้นหรือไม่ รายรับอาจได้แก่ ค่าธรรมเนียม ค่าสมาชิก ค่าเช่า ค่าใบอนุญาต เป็นต้น ต้องพิจารณาว่า มีความเสี่ยงหรือไม่ ทั้งนี้ต้องพิจารณาดูรายจ่ายด้วยว่ามีความคุ้มค่าหรือไม่ สรุปคือ การใช้เงินให้คุ้มค่า

ใช้ทรัพยากรมากน้อยแค่ไหน ทรัพยากรอะไรบ้าง ในการจัดหา ทรัพย์สินทางปัญญา ระบบการบริหารจัดการภายในองค์กร อาจโดยสถาบันการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล มหาวิทยาลัยขอนแก่น หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ด้านภารกิจหลัก มีอะไรบ้าง หน่วยงานหรือบุคคลใด สามารถให้ความร่วมมือในการทำงานหรือ แบ่งเบาภาระการทำงานให้ใครได้บ้าง การแสดงความคิดเห็นจากบุคคลหลายคน ย่อมดีกว่าการคิดเพียงคนเดียว การกระจายงานและการแบ่งงานให้หน่วยงานอื่น ภาคอื่นเพื่อมาสร้างคุณค่าร่วมกัน เช่นการรับรองมาตรฐานสินค้าให้เรา ช่วยแชร์วัตถุดิบวัสดุ อุปกรณ์ ให้การสนับสนุนองค์ความรู้ จะได้เป็นภาพรวมของ การทำธุรกิจ เปรียบเทียบ Canvas เราต้องเห็นภาพรวมโดยการ ทำให้เห็นเป็นรูปภาพที่สมบูรณ์แบบออกมา เพื่อให้เห็นผลชัดเจน เช่น การประกอบกิจการ

การแบ่งกลุ่มดำเนินกิจกรรม

นางภคอร ทองสุข : สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อม ปี พ.ศ.2575 จะเกิดเรื่องโรคคนรุ่นใหม่ใส่ใจสิ่งแวดล้อม Quick win ปี พ.ศ.2564 การขับเคลื่อนระบบติดตามรถ นัดเวลาที่ถึงและเวลาเก็บขยะ ต้องขับเคลื่อนระบบติดตาม ใครคือ ลูกค้า เมืองเราต้องสะอาด

1. ลูกค้าของเทศบาลได้แก่ ประชาชนทุกระดับในชุมชน หน่วยงานภาครัฐ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ ส่วนใหญ่เป็นลักษณะตัวบุคคล คริวเรือน หรือโรงเรียน โรงพยาบาล หน่วยงานต่างๆ

2 ในเรื่องคุณค่าของสินค้าและการบริการ เพื่อให้ลูกค้าได้ประโยชน์ในระบบ และการบริการของเรา โดยมีการลดการป้องกันโรค ทำให้เกิดความสะอาด ความสะดวก มีการกำหนดเวลาที่ชัดเจนและเวลาเก็บขยะ มีความสะดวกสบายและมีความตรงต่อเวลา สามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย หากมองในด้านต้นทุนคือบุคลากรสามารถทำงานโดยไม่ซ้ำซ้อน ลดขั้นตอนในการทำงาน กลุ่มลูกค้าได้ปฏิบัติตัวเองโดยการรู้จักสร้างวินัย เป็นการปลูกฝังการใช้วินัยในตัวเอง ในเรื่องการจัดขยะ

3 ช่องทางการเข้าถึงลูกค้า การรับรู้ของลูกค้า คือการจัดประชุมเพื่อการทำประชาคม สื่อต่างๆ ช่องทางเฟสบุ๊ค ไลน์ การสร้างแอปพลิเคชัน เอกสารสื่อประชาสัมพันธ์ หอกระจายข่าว หรือแม้แต่การให้บริการถึงบ้าน หรือหน่วยงานราชการมีหนังสือสั่งการ ให้มีการประชาสัมพันธ์

4. ทำอย่างไรให้ลูกค้าพอใจ ในบริการของเรา ต้องมีการควบคุมระบบการจัดเก็บ ระบบการทำงาน ในระบบการจัดเก็บต้องมีคุณภาพ สะอาด ขยะไม่ตกค้าง กรณีที่มีการผิดพลาดเกิดขึ้น ต้องมีการสื่อสารอย่างฉับไว มีการแจ้งล่วงหน้า มีระบบการให้คุณให้โทษ การการปฏิบัติ โดยการกำหนดโทษขึ้นอยู่กับข้อตกลงของประชาคม ต้องรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า

- สร้างระบบการจับเก็บ ติดตาม ชี้แจงให้ลูกค้าทราบ นัดเวลาปฏิบัติจริง แล้วประเมินผล
- ทรัพยากรหลัก ต้องมีรถเก็บขยะ ในการให้บริการ และมีระบบติดตาม
- ผู้ร่วมงานหลัก มีคู่สัญญา ซอฟต์แวร์ प्रधानชุมชน อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน
หน่วยงานวิชาการที่เข้ามาดูแล สื่อมวลชนที่ช่วยประชาสัมพันธ์ข่าวสาร
- รายจ่ายต้นทุน ต้องมีการบำรุงรักษา มีระบบประมวลผล จีพีเอส ค่าจ้างบุคลากร สื่อประชาสัมพันธ์
ค่าจ้างบุคลากร
- รายรับที่จับต้องได้ คือรายได้จากค่าธรรมเนียมการเก็บขยะ
- การขับเคลื่อนในส่วนของงานนัดเวลาทิ้งและเวลาเก็บ ขยะ การมีส่วนร่วมสูง กรณีเทคโนโลยี ที่มี
ราคาสูง การเป็นเมืองนำอยู่ ทุกคนต้องการเข้ามาอยู่ในเมือง มีการร่วมคิดร่วมทำ คนมีความสุขกับงานทุก
คนมีความสุข หากมีขยะล้นเมืองคนก็ไม่ต้องการเข้ามาอาศัย ไม่มีคนต้องการมาลงทุน

สรุป กลุ่มสำนักการสาธารณสุขได้แบ่งเมืองออกเป็น 4 เมือง สรุปได้ดังนี้

- 1.เมืองนำอยู่ คือ เทคโนโลยีราคาถูก ส่วนร่วมสูง คนเข้าถึงได้ง่าย มีหน่วยงานต้องการมาลงทุน
มาก มีการร่วมคิดร่วมทำ ร่วมแก้ไข โอกาสสำเร็จสูง คนทำงานมีความสุขและสนุกกับการทำงาน
- 2.เมืองคนอยากทำ คือ เทคโนโลยีราคาถูก การมีส่วนร่วมสูง คนไม่สามารถเข้าถึงได้ คนเข้าไม่ถึง
เทศบาลไม่ต้องการลงทุน หน่วยงานภายนอกไม่ต้องการมาทำงาน ต้องร่วมกันคิดหาวิธีช่วยกันลดต้นทุนใช้
เทคโนโลยีเท่าที่จำเป็น
- 3.เมืองขยะล้นเมือง คือ เทคโนโลยีสูง ส่วนร่วมต่ำ คนไม่สนใจลงทุน ไม่ประสบผลสำเร็จ
- 4.เมืองกรรมของเมือง คือ เทคโนโลยีถูก การมีส่วนร่วมต่ำ การลงทุนที่เกิดขึ้นสูญเปล่า ไม่มีใคร
ต้องการมาลงทุน

นายธวัชชัย วนาพิทักษ์กุล : สำนักการช่าง

E-office เป็นหน้าที่หลักของทุกคน กลุ่มลูกค้าคือประชาชนทั่วไปไม่ได้รับความสะดวก พนักงาน
ทำงานด้วยความยากลำบาก มีความยุ่งยากในหน่วยงาน มีหน่วยงานภายนอกมาร่วมจำนวนมาก ใช้
เทคโนโลยีมาบริหารจัดการงานในหน้าที่ โดยไม่ต้องทำงานอยู่ในสำนักนั้กงาน การรับฟังความคิดเห็น ของ
ประชาชนในเขต เราต้องกระจายความมีส่วนร่วมให้ได้มากกว่าเดิม พร้อมสอดแทรกการบริการให้ดีขึ้น
การนำเอา E-office มาใช้คือคุณภาพการให้บริการได้ 24 ชั่วโมง ไม่จำกัดสถานที่ สามารถทำงาน ณ
สถานที่แห่งใดก็ได้ มีความสะดวกทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ มีความโปร่งใสในการทำงานสามารถ
ตรวจสอบได้ มีการประเมินความพึงพอใจ มีคุณภาพ และมีความชัดเจน ลดการใช้ดุลพินิจ ไม่ทำให้เกิดความ
กีดกันในการทำงาน มีการประมวลผลถึงสาเหตุของปัญหา สะดวก รวดเร็ว รองรับสังคมผู้สูงอายุให้มีการ
เข้าถึงเทคโนโลยีได้ ทรัพยากรหลัก ทรัพยากรบุคคลมีคุณค่าทุกคน พนักงานทุกคนมีคุณค่า องค์ความรู้ของ
เรามีอำนาจหน้าที่ มีทรัพยากร มีโครงสร้างทาง IT รองรับ มีการเข้าถึงได้ง่าย ประชาชนสามารถเข้ามาเป็น
ส่วนร่วมและเป็นทรัพยากรหลักได้ รับบริการได้ ฐานข้อมูลเดิม ฐานภาษี ข้อมูลถนนโครงสร้างพื้นฐาน ที่เป็น

เอกสารสามารถปรับมาพัฒนาต่อยอดได้ ช่องทางการเข้าถึงแพลตฟอร์มอื่นๆ สามารถนำมาพัฒนาได้ โดยมูลค่าไม่สูงมาก ต้องการโอกาสอุปสรรคมาให้ได้ การออกแบบระบบอาจจะใช้เงินมากหรือน้อย การอบรมพนักงานพัฒนาให้ดี พัฒนาระบบต้นทุนต้องถูก โดยคำนึงถึงความประหยัดและคุ้มค่า ลดการเดินทาง ลดการใช้กระดาษ มีการมอบหมายให้พนักงานทุกคนทำงานได้เลย ลดต้นทุนในการให้บริการ ประชาชน ลดค่าจ้างโดยการกำหนดการใช้แรงงานไปใช้รูปแบบอื่น ความพึงพอใจเป็นเรื่องที่สำคัญ รายได้ต่อหัวต้องเพิ่มขึ้น เนื่องจากเป็นเมืองที่ทันสมัย เทศบาลใส่ใจในการแก้ปัญหา เศรษฐกิจในเมืองดีขึ้น ผู้คนมาอาศัยอยู่มากขึ้น การจับจ่ายใช้สอยดีขึ้นเกิดความคุ้มค่าขึ้นได้ มาวิเคราะห์ในเรื่องการเมืองที่มีเสถียรภาพ ทำให้ประชาชนมีส่วนร่วมด้วย เทคโนโลยีที่ทันสมัย มองทิศทางทำให้มีความชัดเจนในเรื่องนโยบาย ดังนั้นผู้บริหารต้องผลักดันให้เกิดเป็นนโยบายหลักเพื่อใช้งบประมาณได้ ทุกคนต้องมีความตื่นรู้ ประชาชนพร้อมใช้งาน ถ้าการเมืองไม่นิ่ง มีความเสี่ยง การมีส่วนร่วมต่ำ โอกาสที่จะประสบผลสำเร็จเป็นไปได้น้อย ฉะนั้นปัจจัยการมีส่วนร่วมถือเป็นปัจจัยหลัก เรื่องเทคโนโลยีต้องพิจารณาให้ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่าย ฉะนั้น การมีส่วนร่วมคือปัจจัยหลัก ส่วนเรื่องเทคโนโลยีต้องใช้ที่มีประสิทธิภาพจึงจะประสบผลสำเร็จ

นางสาวชุตินา โปธินาม : สำนักการคลัง

การบริหารการจัดการรายได้ของเทศบาล เริ่มจากกลุ่มลูกค้าคือประชาชนผู้มาชำระภาษี ค่าเช่าอาคาร ชำระค่าปรับ ค่าธรรมเนียม ทุกอย่างของเทศบาล คุณค่าของสินค้าคือการบริการมีการอำนวยความสะดวก รวดเร็ว ลดขั้นตอน มีระบบที่มีความเสถียรภาพ ในระบบการทำงานมีการจัดทำแผนการจัดการความเสี่ยง ช่องทางการเข้าถึงลูกค้า ได้แก่ มีเคาน์เตอร์ไว้บริการลูกค้า มีการเปิดให้บริการในวันหยุดราชการและช่วงพักกลางวัน มีบริการส่งเอกสารทางไปรษณีย์ อีเมล เฟสบุ๊ก หอกระจายข่าว จดหมายข่าวต่างๆ โดยมีการจัดอบรมให้ความรู้ และการสร้างเครือข่ายในการให้การประชาสัมพันธ์ต่างๆ ด้านแผนชุมชน เช่น โครงการเทศบาลนี้มีรัก ตามนโยบายผู้บริหาร มีแบบประเมินผลความพึงพอใจ มีการใช้สายด่วนจากผู้บริหาร

ทรัพยากรหลัก ได้แก่

1.คน สำนักการคลังต้องการโปรแกรมเมอร์ ผู้มีความรู้เรื่องโปรแกรมการใช้ระบบ ผู้ปฏิบัติงาน ต้องมีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน ได้

2.เงินงบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ

-ภารกิจหลัก แพลตฟอร์ม คือการจัดการบัญชี การรับชำระเงิน

-ผู้ร่วมงานหลักของเรา เริ่มตั้งตั้งแต่ ผู้บริหารนายก รองนายก ปลัด รองปลัด พนักงาน สำนัก/กองต่างๆ สิ่งที่ยังไม่มีคือนักโปรแกรมเมอร์ และการประสานงานกับธนาคาร

-ด้านรายจ่าย ต้นทุนคือเงินเดือนพนักงาน ค่าจ้าง ค่าล่วงเวลา วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

-รายรับเป็นเงินรายได้ต่างๆ ค่าภาษี ค่าใบอนุญาต ที่จะนำไปพัฒนาท้องถิ่น

สมาร์ทไฟแนนซ์ เป็นระบบการอำนวยความสะดวกเพื่อตอบสนองความต้องการให้ตรงประเด็น ถูกต้อง ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน มีความน่าเชื่อถือ เทคโนโลยีสูงและดี ส่วนการที่ประชาชนขาดการมีส่วนร่วม เทคโนโลยีสูง และลักษณะการทำงานที่ยากไม่ครอบคลุมการทำงาน ไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง จะเป็นการลงทุนที่สูงเปล่า การทำงานจะไม่ประสบความสำเร็จ

อาจารย์วิญญู เสนาสู : วิทยากร

สรุป Canvas ชัดเจน ด้วยตัวบริการของการเงินการคลัง กลุ่มลูกค้าที่มาใช้บริการ จะเกิดขึ้นในทันที สิ่งสำคัญต้องออกแบบว่าแต่ละขั้นตอนจะต้องทำอะไรบ้าง ต้องมีความละเอียดมากเป็นพิเศษ เพื่อเป็นตัวบ่งชี้ความสะดวก การเข้าถึง เพื่อบ่งบอกถึงความพึงพอใจในงานที่ทำสำเร็จแต่ละครั้ง สามารถทราบถึงความสำเร็จของงานนั้นทันที

นางกานต์พิชา มะนิยม : สำนักปลัดเทศบาล

Smart start Guide

กลุ่มลูกค้าแบ่งเป็น 3 กลุ่ม

1.ตัวเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

2.ประชาชนทั่วไป

3.กลุ่มภาคีเครือข่ายที่มาติดต่อกัน

-คุณค่าหรือบริการได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีความสุขในการทำงาน ถ่ายทอดความสุขให้ประชาชนมีความสุข ด้วยความรู้ทักษะต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ที่มาติดต่อกัน

-การบริหารจัดการในองค์กรทั้งสำนักงานต่างๆ มีการให้บริการที่รวดเร็ว ชัดเจน มีมาตรฐาน ไม่เลือกปฏิบัติ

-กลุ่มประชาชนทั่วไป ประชาชนมีความสะดวก สบาย มีการลดขั้นตอนในการทำงาน มีการนำระบบ one stop service เข้ามาร่วมทำงาน

-มีการประเมินผลความพึงพอใจ การที่ประชาชนเข้ามาติดต่อแล้วได้รับความพึงพอใจถือว่าการทำงานประสบผลสำเร็จเมื่อประชาชนได้รับบริการและมีช่องทางการระบายก็เป็น好事 เพื่อให้เราสามารถปรับปรุงงานได้

-กลุ่มภาคีเครือข่าย กรมทหาร สำนักงานตำรวจ หรือหน่วยงานที่มาติดต่อได้รับความสะดวก ทำให้การประสานงานราบรื่น แลกเปลี่ยนประสบการณ์ การทำงานระหว่างหน่วยงานภายนอก ทำให้ระบบการทำงานมีความสะดวก มากขึ้น

-ผู้ร่วมงานหลัก จะมีหน่วยงานภาครัฐ เช่นหน่วยงานหอการค้า สภาอุตสาหกรรม สถานีตำรวจ กรมทหาร มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีการขอความร่วมมือกันในการทำงาน

-ความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่กับประชาชน ต้องมีความยิ้มแย้มแจ่มใส ฉับไว นุ่มนวล มีการต้อนรับที่ดี มีความพร้อมในการให้บริการ ประชาชน สามารถเข้าถึงกระบวนการทำงานได้ มีการสร้างความสัมพันธ์ และมีการทำกิจกรรมร่วมกัน

-ภารกิจหลัก เน้นที่การบริการและการตอบสนองของความต้องการ การแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน เช่น เรื่อง CCTV เรื่องการแจ้งเกิดแจ้งตาย เป็นต้น รวมถึงเรื่องการให้องค์ความรู้ กับประชาชนเพื่อสร้างการมีส่วนร่วม

-รายจ่ายและต้นทุน คือเรื่องบุคลากร งบประมาณ สถานที่ การมีส่วนร่วมความรู้ความเข้าใจต่างๆ ตามนโยบายผู้บริหารต้องเข้าใจประชาชนเป็นหลัก การตอบสนองที่ดี ประชาชนสามารถรู้ว่าเทศบาลทำงานอย่างไร

-เรื่องนายแบบปี มีการอบรมให้ความรู้ และมีการพัฒนาบุคลากร การแก้ไขเหตุการณ์เฉพาะหน้าได้ ถ้าเจ้าหน้าที่มีการใส่ใจกับการทำงาน จะทำให้เกิดความสุขมากขึ้นในการให้บริการ ประสิทธิภาพการทำงานที่ต่ำ คือการที่เจ้าหน้าที่ไม่พร้อมให้บริการประชาชน

-องค์กรเหนื่อยล้า คือการที่ไม่สามารถแก้ปัญหาได้ การพัฒนาเป็นไปอย่างล่าช้า ไม่มีเทคโนโลยีสูง

สรุป อาจารย์ชัยวุฒิ ตันไชย : วิทยากร

การทำให้ Quick win ประสบผลสำเร็จต้องดำเนินการ 2 เรื่อง คือ

1. การออกแบบรูปแบบการทำงานใหม่ให้กับองค์กร และวัฒนธรรมองค์กร

2. การออกแบบวิธีการในการให้บริการประชาชน เพื่อประหยัดเวลา และลดขั้นตอน (Service design)

การนำเอา Smart city เข้ามาช่วยในการทำงาน มีประโยชน์คือ เพื่อลดขั้นตอน ทำงาน ทำให้การทำงานง่าย และสะดวกขึ้น นี่คือนี่สิ่งที่ทุกคนต้องการ

ค่านิยมวัฒนธรรมองค์กร ในคราวหน้า (จะมีการจัดประชุมอีกครั้งโดยยังไม่ระบุวัน เวลาและสถานที่) ตัวบริการกำหนดรายละเอียดที่แตกต่างกัน ทำให้ลักษณะการบริหารแตกต่างกัน คนเป็นปัจจัยหลักที่สำคัญที่สุด

Quick win ที่เกิดขึ้น และความเป็นไปได้ที่เกิดขึ้น เรื่อง Quick win ต้องทบทวนอีกครั้งในโอกาสหน้า เพื่อครั้งต่อไปจะได้พัฒนาต่อยอดได้ เนื่องจากทุกสำนัก/กอง มี Quick win เป็นของตัวเอง สิ่งที่เราเริ่มมองเห็น Quick win ของแต่ละสำนัก/กอง เช่น เรื่องการทำข้อมูลของเมืองของสำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เรื่อง การทำ E-office ของสำนักการช่าง และ เรื่อง Quick win ของสำนักการคลัง ในปีแรกเราจะดำเนินการทำเรื่องอะไรเป็นอันดับแรก ขึ้นตอนต่อไปจะดำเนินการอย่างไร รายละเอียดของสิ่งที่จะดำเนินการ ต้องมีการเพิ่มเติมข้อมูล ในส่วนที่ขาด สิ่งเหล่านี้ต้องนำมาคิด ประชาชนในจังหวัดขอนแก่นได้รับประโยชน์อะไรในสิ่งที่เทศบาลกำลังดำเนินการ และสุดท้าย สิ่งสำคัญที่ต้องดำเนินการคือ วิธีการในการสื่อสารกับประชาชน

หมายเหตุ : ในคราวหน้าต้องการเห็นภาพของหน่วยงานที่ออกพื้นที่ภาคสนามร่วมกับประชาชน สิ่ง
ที่ทำให้เห็นถึงพนักงานใกล้ชิดกับประชาชนมากขึ้น เพื่อนำสิ่งนี้ไปเป็นเครื่องมือในการเข้าถึงกับประชาชนได้
(ประชุมคราวหน้าทีมงานวิทยากรจะสรุปให้อีกครั้ง)



นางจิรรัตน์ นามตะ

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

ผู้สรุปการอบรม



นายยศ บุรีรัตน์

หัวหน้าฝ่ายแผนงานและประเมินผล

ผู้ตรวจรายงานการอบรม

ภาพประกอบการอบรมโครงการเชิงปฏิบัติการด้านการสร้างนวัตกรรมและพัฒนาองค์กรตาม
นโยบายการบริหารงานเทศบาลนครขอนแก่น ปีงบประมาณ 2563

วันที่ 16 - 17 มกราคม พ.ศ. 2563



ภาพประกอบการอบรมโครงการเชิงปฏิบัติการด้านการสร้างนวัตกรรมและพัฒนาองค์กรตาม
นโยบายการบริหารงานเทศบาลนครขอนแก่น ปีงบประมาณ 2563

วันที่ 16 - 17 มกราคม พ.ศ. 2563



ภาพประกอบการอบรมโครงการเชิงปฏิบัติการด้านการสร้างนวัตกรรมและพัฒนาองค์กรตาม
นโยบายการบริหารงานเทศบาลนครขอนแก่น ปีงบประมาณ 2563

วันที่ 16 - 17 มกราคม พ.ศ. 2563



ภาพประกอบการอบรมโครงการเชิงปฏิบัติการด้านการสร้างนวัตกรรมและพัฒนาองค์กรตาม
นโยบายการบริหารงานเทศบาลนครขอนแก่น ปีงบประมาณ 2563

วันที่ 16 - 17 มกราคม พ.ศ. 2563

