แบบรายงานผลการพัฒนาความรู้ของข้าราชการ สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๑๒

รอบการประเมินที่ ๒ / ๒๕๖๘ ตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๘ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๘

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

ชื่อ-นามสกุล นางสาวภัทราวดี ศรีวารินทร์ **ตำแหน่ง** เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

หน่วยงาน ศูนย์/สพด./กลุ่ม/ฝ่าย ฝ่ายบริหารทั่วไป สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๑๒

หัวข้อการพัฒนา การสร้างความไว้วางใจในองค์กรด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

วิธีการพัฒนา อบรมออนไลน์

วันที่พัฒนา ๒๑ พฤษภาคม ๒๕๖๘ **สถานที่** สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๑๒

หน่วยงานที่จัดอบรม OCSC Learning Portal

สรุปสาระสำคัญ

ในโลกปัจจุบันเทคโนโลยีดิจิทัล ได้ร่วมเป็นส่วนหนึ่งของการใช้ชีวิตประจำวันของประชาชน การทำงาน และอื่นๆ ล้วนเกี่ยวข้องกับเครื่องมือด้านดิจิทัลจนเรียกได้ว่าเปลี่ยนถ่ายจากอนาล็อกสู่ดิจิทัล สิ่งต่างๆ รอบตัวไม่ว่าจะเป็นเครื่องมือเครื่องใช้ล้วนกลายเป็นดิจิทัลเกือบจะทุกอย่างแล้ว สำหรับมุมมองด้านบริการสาธารณะจากภาครัฐการที่จะทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการภาครัฐได้อย่างสะดวก รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ องค์กรเองก็ต้องพัฒนาศักยภาพในการให้บริการอย่างต่อเนื่องด้วยเช่นกัน โดยเฉพาะเทคโนโลยีสารสนเทศของภาครัฐที่มีความเกี่ยวข้องกับเรื่องข้อมูลประชาชนโดยตรงที่จะถูกนำมาพัฒนาต่อยอดเพื่อปรับปรุงการให้บริการสาธารณะของรัฐเป็นดิจิทัลด้วยเช่นกัน ทำให้บริการต่างๆ สะดวก รวดเร็วเข้าถึงผู้ใช้ที่เป็นประชาชนได้ในปริมาณมากๆ ทำให้บุคลากรภาครัฐใช้เวลาน้อยลง ฉะนั้นการพัฒนาระบบดิจิทัลและการประยุกต์ใช้มีส่วนสำคัญเป็นอย่างมากต่อระดับเศรษฐกิจและการพัฒนาประเทศ การพัฒนาบุคลากรให้มีขีดความสามารถย่อมได้เปรียบในเรื่องการแข่งขันในอนาคต ทุกประเทศชั้นนำต่างมุ่งไปทางนี้ด้วยการใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือยุคใหม่ต่อยอดจากยุคอุตสาหกรรมมาสู่ยุคดิจิทัลเต็มรูปแบบ การสร้างงานสร้างรายได้ก็ต้องต่างไปจากเดิมเพื่อสร้างรายได้เข้าประเทศในอนาคต ฉะนั้นการมีพื้นฐานความเข้าใจและเข้าถึงข้อมูลและมีความเข้าใจ และมีส่วนร่วมของกระบวนการต่างๆ ที่เป็นดิจิทัลมีความสำคัญอย่างมาก ต้องมีการเรียนรู้และเข้าใจร่วมกันอย่างถูกต้องเป็นทิศทางเดียวกันเพื่อเตรียมเข้าสู่สังคมดิจิทัลได้อย่างถูกต้องและเกิดประโยชน์ จึงเป็นที่มาหลักสูตรการสร้างความไว้วางใจในองค์กรด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลที่ต้องรู้ให้ทันในโลกที่เปลี่ยนแปลงไป

ประเภทของข้อมูลสารสนเทศ

๑. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ส่วนใหญ่เป็นข้อมูลจัดเก็บด้วยตนเอง มีเวลาในการจัดเก็บแต่ตรงความต้องการมาก มี ๒ ลักษณะ คือ ๑.เชิงคุณภาพ ๒.เชิงปริมาณ

๒. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่มีการจัดทำไว้ให้แล้ว ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย แต่มักไม่ตรงกับความต้องการ บางครั้งอาจมีข้อผิดพลาดการนำมาใช้ต้องมีการกลั่นกรองคุณภาพเสมอ โดยเฉพาะแหล่งที่มา ต้องมีความถูกต้องก่อนนำไปใช้เสมอ

๓. ข้อมูลตติยภูมิ (Tertiary Data) เป็นข้อมูลที่อ้างอิงแหล่งที่มาทางบรรณานุกรมจากของมูลปฐมภูมิ (Primary Data) และข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ดังนั้นจึงมีการปรับปรุงข้อมูลอย่างสม่ำเสมอให้เหมาะสมกับช่วงเวลาที่จำนำไปใช้

การนำระบบสารสนเทศเข้ามาใช้ในองค์กร จะประสบความสำเร็จได้ ต้องขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ ดังนี้

๑. ความเป็นปัจจุบันของข้อมูลข่าวสาร มีการอัพเดทอย่างสม่ำเสมอ

๒. ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันด้านอื่นๆ ของข้อมูลสารสนเทศ ซึ่งมีความสำคัญในด้านระดับของคุณภาพข้อมูล เมื่อมีปริมาณจำนวนมากต้องมีการคัดกรองและจัดสรรหมวดหมู่อย่างมีคุณภาพ

๓. ความถูกต้องแม่นยำของข้อมูลสารสนเทศ ต้องมีความถูกต้องและสมบูรณ์ในตัวเองให้มากที่สุด

๔. ความสมบูรณ์ของข้อมูลสารสนเทศ หมายถึง เมื่อต้องการค้นหาข้อมูลเรื่องใดก็สามารถแสดงข้อมูลที่ต้องการนั้นได้

๕. ความน่าเชื่อถือของข้อมูลสารสนเทศ ต้องสามารถตรวจสอบได้

๖. ความเหมาะสมของเทคโนโลยีที่ใช้ (Appropriate technology) ปัจจุบันมีวิธีการและเทคโนโลยีที่ใช้ในการเก็บข้อมูลและสืบค้นข้อมูล ซึ่งจะต้องเลือกให้เหมาะสมกับงานและงบประมาณที่มีอยู่

๗. ความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศ ในองค์กรในทุกส่วนของระบบรวมถึงการให้บริการต่างๆ

๘. มีการเข้าใจข้อมูลในระบบสารสนเทศและการนำไปใช้

ผู้เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับเทคโนโลยีสารสนเทศนั้น จะมีผู้เกี่ยวข้องที่สำคัญ ๒ กลุ่มคือ

๑. ผู้ใช้บริการ ผู้ใช้หรือผู้รับบริการ ส่วนใหญ่ต้องการระบบที่ดีหรือโปรแกรมมีคุณภาพ จัดเก็บข้อมูลเป็นระบบสืบค้นหาได้ง่ายและไม่ยุ่งยากมีคุณภาพและพร้อมใช้งาน ส่วนใหญ่ข้อมูลจะถูกนำไปใช้งานต่อยอดเพิ่มเติมไม่ว่าจะเป็น การนำข้อมูลไปวิเคราะห์ จัดทำแผนการทำงาน รายงานเสนอผู้บริหารประกอบการพิจารณาการตัดสินใจ แก้ปัญหาวางแผนยุทธศาสตร์และเพื่อประโยชน์อื่นๆ

๒. ผู้ให้บริการ เป็นผู้ผลิตส่งมอบบริการซึ่งต้องเป็นผู้พัฒนาระบบฮาร์ทแวร์และซอฟแวร์เพื่อรองรับความต้องการในปัจจุบันและรวมไปถึงประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคตด้วย ผู้ให้บริการจำเป็นต้องมีสมรรถนะและทักษะในการวางระบบสารสนเทศและอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งในส่วนการออกแบบระบบฐานข้อมูล การกำหนดเนื้อหาและที่สำคัญคือการสร้าง ระบบการจัดเก็บข้อมูล การเลือกข้อมูลและความเชื่อมโยงของข้อมูลที่นำมาจัดเก็บรวมไปถึงข้อมูลที่คาดว่าถูกนำมาใช้ในอนาคตและมีสิ่งที่ผู้ให้บริการควรคำนึงถึงในส่วนที่นำเสนอแก่ผู้ใช้ ก็คือการสร้างสรรค์ความคิดหรือแนวทางใหม่ๆ ที่มาช่วยสร้างประโยชน์ให้กับผู้ใช้หรือผู้รับบริการได้เพิ่มมากขึ้นกว่าเดิมจากสิ่งที่ผู้ใช้คาดหวังแต่แรกก่อเกิดเป็นการประทับใจที่ดีต่อผู้ให้บริการ

ผู้ใช้และผู้ให้บริการ ต้องมีพื้นฐานความรู้และความเข้าใจร่วมกันและตรงกันด้วย จึงเป็นที่มาหรือความจำเป็นที่ต้องมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพด้วย การนำข้อมูลทั้งในอดีต ปัจจุบันและในอนาคตมาใช้โยงและปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพพร้อมใช้งานด้วยเครื่องมือที่ทันสมัยอย่างเป็นระบบเป็นการนำไปสู่การบริหารงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อตัวองค์กรและผู้ใช้บริการหรือของประชาชนในกรณีเป็นบริการสารธารณะจากภาครัฐ จากลักษณะดังกล่าวทั้ง ๒ กลุ่มเป็นผู้ใช้และผู้ให้บริการข้างต้นเป็นรูปแบบการทำงานที่เราเรียกว่า ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information System) หรือ MIS นั้นเอง

ความหมายและความสำคัญของนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีต่อการพัฒนาองค์กร

สำนักงานองค์การเพื่อความร่วมมือและการพัฒนาทางเศรษฐกิจ OECD ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า

นวัตกรรม เป็นการปฏิบัติการเพื่อสิ่งใหม่ๆหรือเพื่อปรับปรุงสิ่งที่มีอยู่ให้ดีขึ้นไม่ใช่เพียงแค่เรื่องของสินค้าและบริการ แต่ยังรวมถึงการพัฒนาวิธีการทำงานทั้งภายในและภายนอกให้บรรลุเป้าหมายใดๆ ตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้

นวัตกรรมของรัฐ แนวคิดและวิธีจัดการในรูปแบบใหม่ๆ ในขององค์กรรวมถึงการดำเนินงานและการให้บริการเป็นผลการพัฒนาเพิ่มพูน ต่อยอดเป็นการประยุกต์ใช้องค์ความรู้กับแนวทางการปฏิบัติต่างๆ ซึ่งที่ส่งผลให้เกิดการพัฒนาประสิทธิภาพประสิทธิผลและคุณภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ

ความสำคัญของนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีต่อการพัฒนาองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน

ภายใต้แนวคิด Thailand ๔.๐ กำหนดให้ใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อนและก้าวเข้าสู่เศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล เป็นการพัฒนาให้เท่าทันกับประเทศอื่นๆ ซึ่งมีความสำคัญโดยตรง ๒ กลุ่มหลักใหญ่ดังนี้

ความสำคัญของเทคโนโลยีดิจิทัลต่อผู้ให้บริการ

๑. ผู้ประกอบการธุรกิจภาคเอกชนเป็นผู้ให้บริการ สามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลที่เป็นปัจจัยสำคัญมามีส่วนในกระบวนการยกระดับการผลิตสินค้าและบริการตั้งแต่ต้นทางถึงปลายทางให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น สะดวกขึ้น และรวดเร็วขึ้นกับสอดคล้องกับสาระสำคัญในพระราชบัญญัติการพัฒนาดิจิทัล เพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. ๒๕๖๐ ที่ให้ความสำคัญกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการส่งเสริมอุตสาหกรรมและการลงทุน เพื่อผลักดันให้ประเทศไทยพัฒนาสู่การเป็นพื้นฐานที่เศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลในอนาคตอันใกล้

๒. ภาครัฐเป็นผู้ให้บริการ เป็นการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเครื่องมือทำให้บริการสาธารณะเร็วและง่ายขึ้น ไปถึงประชาชนได้อย่างรวดเร็ว และตอบสนองต่อการร้องขอจากทุกภาคส่วนได้ทั่วถึงในยุคสังคมดิจิทัลได้ง่ายขึ้น เช่น ด้านการศึกษา สาธารณสุข การจ้างงาน อื่นๆ ได้อย่างทั่วถึง

การปรับปรุงด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล มีขั้นตอนการทำงาน ๔ ขั้นตอนคือ

๑. ส่งเสริมให้เกิดการเข้าถึงข้อมูล โดยรัฐต้องสร้างสภาวะแวดล้อมที่กระตุ้นให้เจ้าหน้าที่ภาครัฐและประชาชนในฐานะผู้รับบริการสาธารณะ เป็นการใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่ มีส่วนสำคัญ ๒ ข้อคือ ของภาครัฐคือการคัดกรองและการสังเคราะห์ข้อมูลที่มีอยู่หลากหลายให้เหลือเพียงเฉพาะที่มีประโยชน์ที่นำมาจัดทำบริการสาธารณะ และเปิดกว้างในลักษณะ “ตลาดข้อมูล” เพื่อประชาชนเข้าถึงได้ง่าย

๒. สร้างความฉับไวในระบบของการทำงาน โดยภาครัฐดำเนินการ ๒ ข้อ คือ

๒.๑ การพัฒนาระบบการทำงานของเทคโนโลยีดิจิทัลให้มีความรวดเร็วและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ระบบ และข้อมูลในระบบที่เป็นจริงกระชับ ตรงประเด็น

๒.๒ การมีชุดข้อมูลที่คาดการณ์ สถานการณ์ในประเด็นต่างๆ เป็นการล่วงหน้า เป็นการรองรับความต้องการของประชาชนที่มีการเปลี่ยนแปลงในโลกอนาคต

๓. สร้างการตอบสนองความท้าทายทางสังคม โดยภาครัฐใช้นวัตกรรมด้านเทคโนโลยีดิจิทัลมาเป็นเครื่องมือสื่อสารระหว่างภาครัฐกับประชาชนเพื่อแสดงให้เห็นว่ารัฐพร้อมตอบสนองเป้าหมายทางสังคมและสิ่งแวดล้อมตามความคาดหวัง และเปิดโอกาศให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการทำงานกับภาครัฐผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล

๔. พัฒนาและเข้าสู่บริบทนานาชาติ เป็นการขยายความร่วมมือของภาครัฐกับนานาชาติ เพื่อกำหนดนโยบายส่งเสริมการใช้นวัตกรรม เพื่อการพัฒนาร่วมกันเป็น “ความร่วมมือระหว่างประเทศ” เพื่อให้เกิดความมีเสถียรภาพในภูมิภาคสู่ระดับสากลโลก

ความหมายและความสำคัญของเทคโนโลยีดิจิทัลต่อประชาชนในฐานะ “ผู้รับบริการ”

๑. พฤติกรรมผู้บริโภคจากยุคอนาล็อคสู่ยุคดิจิทัล พฤติกรรมต่างๆ ถูกปรับเปลี่ยนให้สะดวกและรวดเร็วขึ้นกว่าเดิมด้วยเครื่องมือด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ผู้บริโภคในยุคอนาล็อค ต้องสอบถามพนักงานหรือผู้บริโภคเดินทางไปพบหน้าและหากต้องการข้อมูลจะซื้อสินค้าและบริการต่างๆ ก็ใช้วิธีสอบถามและพูดคุยในรายละเอียด ซึ่งพนักงานถือว่าเป็นผู้เชี่ยวชาญที่น่าเชื่อถือ แต่พอมาถึงยุคดิจิทัล ก็คงขอข้อมูลแต่เปลี่ยนจาการสอบถามก็สามารถหาได้จากแหล่งอื่นๆ ได้เช่นกัน พร้อมตรวจสอบข้อมูลความถูกต้องได้ด้วย และเริ่มสามารถสั่งซื้อสินค้าและบริการได้บ้างจากเครื่องมือด้านเทคโนโลยีดิจิทัลยุคแรกเริ่ม ทำให้เริ่มมีความสะดวกรวดเร็วกว่ายุคอนาล็อค ผู้บริโภคในยุคแรกของระบบดิจิทัล เริ่มต้องการความสะดวกมากขึ้นก็เกิดการพัฒนาต่อยอดจากยุคเริ่มที่เป็น ๒G ก็มีการพัฒนาต่อเนื่องเพิ่มเติม ทำให้เครื่องมือมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สามารถเห็นสินค้าทั้งภาพและเสียง แทนรูปแบบเดิมๆ เป็น ๓G และ ๔G ในระยะเวลาที่ไม่นานนัก ทำให้เกิดช่องทางใหม่ๆ เพื่อรองรับความต้องการผู้บริโภคจากยุคต่อคิว ก็ไม่ต้องรอเพราะระบบเริ่มสามารถรองรับคนปริมาณมากได้ ผู้บริโภคในยุคดิจิทัลเต็มรูปแบบ ต้องการบริการที่รวดเร็ว สะวกสบายและสามารถเข้าถึงการสั่งซื้อและรับบริการได้ด้วยตนเองที่ง่ายมากขึ้น รวมถึงระบบชำระเงินครบพร้อมสรรพด้วยระบบดิจิทัล

๒. การเตรียมคนไทยให้มีทักษะการรู้ดิจิทัลตามแผนการพัฒนาประเทศไทย Thailand ที่มีการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อนให้ก้าวเข้าสู่เศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล ต้องมีทักษะและความรู้ในเนื้อหาที่เกี่ยวกับสารสนเทศรวมถึงเครื่องมือและอุปกรณ์ใช้สื่อดิจิทัล เพราะการรับบริการใดๆ จากทั้งภาครัฐและภาคเอกชนไม่ว่าจะเป็นคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ แท็ปเล็ต โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สื่อออนไลน์และอื่นๆ ต้องใช้อย่างเข้าใจและเกิดประโยชน์นั้นเอง ซึ่งรวมถึงบุคลากรของคนทำงานในองค์กร กระบวนการทำงานและการพัฒนาระบบการสื่อสารและอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับคนล้วนต้องมีทักษะพื้นฐานความเข้าใจดีเพียงพอ โดยทักษะดังกล่าวครอบคลุมความสามารถ ๔ มิติ ประกอบด้วย มิติที่ ๑ ในด้านการใช้งาน มิติที่ ๒ ในด้านเข้าใจ มิติที่ ๓ ในด้านการสร้าง มิติที่ ๔ ในด้านการเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพ

แนวโน้มบริการแห่งอนาคตผ่านนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อพัฒนาองค์กร ที่ภาครัฐและเอกชนต้องให้ความสำคัญ นั้นก็คือ

๑. สิ่งของเครื่องใช้แบบอัตโนมัติ (Autonomous Things)

๒. ระบบวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยความสามารถทางปัญญาของเครื่องจักร (Augmented Analytics)

๓. การพัฒนาปัญญาประดิษฐ์ให้ถูกนำไปใช้งานมากขึ้น (Al-Driven Development)

๔. การนำข้อมูลในโลกจริงไปนำเสนอในโลกดิจิทัลทุกมิติ (Digital Twins)

๕. การย้ายการจัดเก็บข้อมูลและการประมวลผลรูปแบบใหม่ (Empowered Edge)

๖. โต้ตอบรูปแบบใหม่บนระบบดิจิทัล (Immersive Experience)

๗. รูปแบบการเก็บข้อมูล (Blockchain)

๘. พื้นที่อัจฉริยะ (Smart Spaces)

๙. จริยธรรมและความเป็นส่วนตัวในระบบดิจิทัล (Digital Ethics and Privacy)

๑๐. การนำระบบคอมพิวเตอร์ควอนตันมาใช้งาน (Quantum Computing)

เทคโนโลยีที่โดดเด่นในอนาคต และแนวทางที่องค์กรต่างๆ ต้องปรับตัว

๑. การเข้าสู่ยุคเทคโนโลยีชุดใหม่ ที่เรียกว่า DARQ

D=Distributed ledger technology เทคโนโลยีด้านข้อมูลและธุรกรรมทางด้านการเงิน อย่าง Block Chain ที่ต่างก็คาดหวังว่าจะมาแทนที่เพื่อเชื่อมโยงกันระหว่างคนและองค์กร โดยไม่จำเป็นต้องมีคนกลาง

A=Ai ปัญญาประดิษฐ์ที่พัฒนาจากข้อมูลมหาศาลมาใช้ในกระบวนการทำงานต่างๆ

R=Extended Reality เทคโนโลยีจำลองภาพบรรยากาศจริงอย่าง Virturl Reality หรือ Augmented Reality

Q=Quantum Computing ระบบคอมพิวเตอร์ที่ทำงานด้วยศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีควอนตันฟิสิกส์ ที่จะสามารถเพิ่มความเร็วในการประมวลผลได้มหาศาล

๒. ช่องทางการให้บริการ ๕G Network

๓. The Empowered Edge

- IOT Devices ตัวอุปกรณ์เชื่อมต่อ
- Connectivity ระบบสัญญาณการเชื่อมต่อ WiFi , ๕G
- Data processing ระบบการประมวลผลข้อมูล
- User Interface ส่วนของการใช้งานของผู้ใช้ เช่น App ต่างๆ

๔. Distributed Cloud

๕. AI Products

ความหมายของคำว่า “ไว้วางใจ”

Trust ความหมายที่ ๑ ความเชื่อของบุคคล ในทางบวกที่มีต่อการกระทำของบุคคลหรือของสถาบันว่าจะดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งตามความคาดหวังด้วยการกระทำที่พึงประสงค์

Trust ความหมายที่ ๒ เป็นบทบาทหลักในการเพิ่มความปลอดภัยในสัมพันธภาพ ลดการต่อต้านและการป้องกัน รวมถึงการทำให้คนมีการแบ่งปันความรู้สึกและจินตนาการ

Trust ความหมายที่ ๓ ความไว้วางใจเป็นความหวังในทางบวกที่มีต่อบุคคลอื่นไม่ว่าจะเป็นคำพูด การกระทำหรือการตัดสินใจที่จะกระทำตามสมควรแล้วแต่โอกาศ

ความไว้วางใจ (Trust) เป็นจุดเริ่มต้นของการสนับสนุนการดำเนินงานต่างๆ ที่จะก่อให้เกิดกระบวนการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ เต็มใจให้ความร่วมมือ (Cooperation) การยอมรับปฏิบัติตาม (Obligation) อย่างเต็มใจ รวมทั้งความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ

ขั้นตอนการสร้างความไว้วางใจในภาครัฐของ OECD

๑. กำหนดภารกิจการให้บริการสาธารณะอย่างชัดเจน

๒. การดำรงรักษาค่านิยมการทำงานเพื่อประชาชนให้คงอยู่

๓. การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการรายงานผลการปฏิบัติงานของภาครัฐ

๔. การบูรณาการมาตรการด้านความซื่อตรง (Integrity measures) ให้ผนวกไว้ในแผนงานภาพรวม

๕. การปรับเปลี่ยนแนวทางการดำเนินนโยบายด้านจริยธรรมของภาครัฐจากเดิมที่เน้น “การบังคับใช้” เปลี่ยนเป็นการเน้น “การป้องกัน”

๖. การคาดการณ์และรู้เท่าทันปัญหา

ความไว้วางใจของประชาชนในประเทศสมาชิก OECD ต่อการทำงานของภาครัฐ จะทำให้

- การขับเคลื่อนนโยบายสาธารณะประสบความสำเร็จ
- ยกระดับความเชื่อมั่นของนักลงทุนและผู้บริโภค
- กิจกกรรมทางเศรษฐกิจมีเสถียรภาพมั่นคง
- ผลักดันให้นโยบายรัฐบาล แผนงานและกฎระเบียบต่างๆ บรรลุผลสำเร็จ

ประเด็นความไว้วางใจที่ภาครัฐควรให้ความสำคัญ

๑. การสร้างความน่าเชื่อถือ
๒. การสร้างความตอบสนองแก่ประชาชน
๓. การเปิดเผยข้อมูล
๔. การปรับปรุงกฎระเบียบ
๕. การสร้างความซื่อตรงและยุติธรรม
๖. การกำหนดนโยบายแบบมีส่วนร่วม

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับความไว้วางใจในภาครัฐ เกิดมาจากปัจจัย ๓ ด้าน ได้แก่

๑. ความพึงพอใจของประชาชน
๒. การปฏิบัติงานจริงของภาครัฐที่ประชาชนรับรู้ได้
๓. ความคาดหวังของประชาชน

มิติของความไว้วางใจ (Trust Dimension) กล่าวถึง ๓ ด้าน ดังนี้

๑. มิติของการรับรู้ (Cognition)
๒. มิติของอารมณ์ (Emotion)
๓. มิติของพฤติกรรม (Behavior)

ประเด็นความไว้วางใจที่ภาครัฐควรให้ความสำคัญ ทั้ง ๖ ประการ

๑. การสร้างความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความสามารถของรัฐบาลในการจัดการวิกฤติต่างๆ ได้เป็นอย่างดี
๒. การสร้างการตอบสนองต่อประชาชน (Responsiveness)
๓. การเปิดเผยข้อมูล (Openness) นโยบายภาครัฐที่ให้ความสำคัญกับการเข้าถึงข้อมูลและการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ช่วยเพิ่มความไว้วางใจในภาครัฐ
๔. การปรับปรุงกฎระเบียบ (Better Regulation) กฎระเบียบที่รัฐกำหนดขึ้น ต้องสามารถนำไปสู่การปฏิบัติอย่างเหมาะสม
๕. การสร้างความซื่อตรงและยุติธรรม (Integrity and Fairness)
๖. การกำหนดนโยบายแบบมีส่วนร่วม (Incusive Policy Making)

แนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย แนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government) หรือรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) มี ๖ ข้อคือ

๑. ที่เดียว ONE STOP SERVICES
๒. ทันใด NOW
๓. ทั่วไทย
๔. ทุกเวลา
๕. ทั่วถึงและเท่าเทียม
๖. โปร่งใสและมีธรรมาภิบาล

ระดับการให้บริการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government) หรือรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) มี ๔ ระดับ

ระดับที่ ๑ ระดับการให้บริการข้อมูลพื้นฐาน

ระดับที่ ๒ ให้ข้อมูลที่มีการปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ

ระดับที่ ๓ ระดับการให้บริการธุรกรรมออนไลน์

ระดับที่ ๔ ระดับการเชื่อมโยงข้อมูลและธุรกรรมออนไลน์ข้ามหน่วย

บทสรุปการสร้างความไว้วางใจในองค์กรด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ มีองค์ประกอบที่สำคัญคือ

๑. ระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ มีความรวดเร็ว ประหยัดเวลา ง่ายต่อการใช้บริการ

๒. ข้อมูลที่มีการจัดเก็บไว้อย่างมีระบบ มีประโยชน์ต่อการใช้งานเป็นปัจจุบันตามช่วงเวลาที่จัดเก็บและมาจากแหล่งเชื่อถือได้ ข้อมูลที่ดีต้องมีความโปร่งใส ถูกต้องแม่นยำ ไม่สร้างความสับสน ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในข้อมูลที่ได้รับและมีความมั่นใจในการนำข้อมูลไปใช้งาน

๓. การเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายสะดวกและสามารถเข้าใจข้อมูลและนำไปวิเคราะห์แปรผลได้

๔. การนำเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดการมีส่วนร่วมและพัฒนาเพื่อต่อยอด ในรูปแบบของการมีส่วนร่วม คือ การให้ข้อมูล (Inform) การให้คำปรึกษา (Consult) การให้เข้ามามีการเกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง (Involve) การทำงานประสานกัน (Collaboration) การให้อำนาจในการตัดสินใจ (Empowerment)

ประโยชน์ที่ได้รับ

ได้เรียนรู้ เข้าใจ ถึงความสำคัญของทักษะทางเทคโนโลยี การสร้างความไว้วางใจ และประเด็นความไว้วางใจที่ภาครัฐควรให้ความสำคัญ แนวคิดใหม่การใช้เทคโนโลยีเพื่อสร้างความไว้วางใจ การ เปิดเผยข้อมูลให้แก่ประชาชน รวมทั้งกฎหมายที่ควรศึกษาและระวังเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการ เปิดเผยข้อมูล