

บทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองใหม่ อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงครามต่อการสร้างบริการสาธารณะดิจิทัลแก่พลเมืองในพื้นที่*

THE ROLE OF MUEANG MAI SUBDISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION IN AMPHAWA DISTRICT, SAMUT SONGKHRAM TOWARDS THE BUILDING OF DIGITAL PUBLIC SERVICE FOR DIGITAL CITIZEN IN THE AREA

มนทกานต์ รอดคล้าย¹, มาธินี คงสถิต² และ พิชักษณ์ ภูตระกูล³

Monthakant Rodklai¹, Marthinee Khongsatid² and Phichak Phutrakul³

วิทยาลัยการเมืองและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

College of Politics and Government, Suansunandha Rajabhat University, Thailand

Email: monthakant.ro@ssru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาบทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองใหม่ อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงครามต่อการสร้างบริการสาธารณะดิจิทัลแก่พลเมืองดิจิทัลในพื้นที่ โดยการวิจัยนี้เป็นรูปแบบของการวิจัยและพัฒนา โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกโดยมีแบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยจากผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และข้าราชการ พนักงาน ที่เกี่ยวข้อง จำนวนทั้งสิ้น 5 คน เพื่อถอดรูปแบบของการสร้างบริการสาธารณะดิจิทัลแก่พลเมืองในพื้นที่ และเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกมาวิเคราะห์เป็นรูปแบบการสร้างบริการสาธารณะ ผลการศึกษาพบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองใหม่ อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงครามจะมีบทบาทด้านการบริการสาธารณะ เช่น การใช้ระบบแบบสอบถามออนไลน์ การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการใช้แอปพลิเคชันของรัฐบาล การเข้าถึงกล้องวงจรปิด สร้าง

* Received 7 March 2023; Revised 20 May 2023; Accepted 30 April 2023



ช่องทางร้องเรียนผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง การสำรวจที่ดินของตนเอง ผ่านดาวเทียม ระบบ GFMIS บริการอินเทอร์เน็ต และ E- Services และรูปแบบที่เป็นทางการ เช่น E- Services บริการอินเทอร์เน็ต ประชาชนสามารถสำรวจที่ดินของตนเองผ่านดาวเทียม ด้วยตัวเอง ประชาชนสามารถร้องเรียนผ่านช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ ได้ เช่น application Line Facebook ประชาชนสามารถประเมินความพึงพอใจผ่านระบบแบบสอบถามออนไลน์

คำสำคัญ: การบริการสาธารณะ, ดิจิทัล, พลเมือง

Abstract

The main objective of this research was to study the role of Mueang Mai Subdistrict Administrative Organization, Amphawa District, Samut Songkhram Province in creating digital public services for digital citizens in the area. This research is a form of research and development. Data were collected from in-depth interviews, using interview forms as tools used for research from key informants, executives of local government organizations and civil servants, a total of 5 employees involved, to deconstruct the model of creating a digital public service for local citizens and collecting data for in-depth interviews to analyze as a form of public service creation. The study found that Muang Mai Subdistrict Administrative Organization, Amphawa District, Samut Songkhram Province will play a role in online questionnaire system, consultation on the use of government applications, access to CCTV, social media complaint channels, land and building tax filing, own land survey via satellite, GFMIS systems, Internet services and E- Services For official forms such as E- Services, Internet services, people can survey their own land via satellite by themselves, people can complain through various online channels such as application Line Facebook, People can assess their satisfaction through an online questionnaire.

Keywords: Public Service, Digital, Citizen



บทนำ

ปัจจุบันโลกยุคใหม่เข้าสู่ระบบเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลที่เทคโนโลยีดิจิทัลไม่ได้เป็นเพียงเครื่องมือสนับสนุนการทำงานให้สะดวกรวดเร็วเหมือนในอดีตที่ผ่านมา การเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลข่าวสาร เป็นฐานรากในการพัฒนาการสร้างความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน และการพัฒนาทางสังคมในด้านต่าง ๆ ควบคู่กันไป (กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, 2560) ยุคดิจิทัล (Digital Age) คือ ยุคของอิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีที่มีความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสาร การส่งผ่านข้อมูลต่าง ๆ หรือสื่อมีเดียต่าง ๆ ที่ทุกคนสามารถเข้าถึง และส่งต่อได้อย่างรวดเร็วทุกที่ทุกเวลา (เอกชัย กี่สุขพันธ์, 2559) ซึ่งกำลังจะเข้ามามีบทบาทในทุกเรื่องราวของชีวิตประจำวัน

แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมในยุทธศาสตร์ที่ 5 ได้กล่าวถึงการพัฒนากำลังคนให้พร้อมเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล ซึ่งให้ความสำคัญกับการพัฒนากำลังคนวัยทำงานทุกสาขาอาชีพ ทั้งบุคลากรภาครัฐและเอกชน ให้มีความสามารถในการสร้างสรรค์และใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างชาญฉลาดในการประกอบอาชีพและการพัฒนาบุคลากรในสาขาเทคโนโลยีดิจิทัลโดยตรงให้มีความรู้ความสามารถ และความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในระดับมาตรฐานสากลเพื่อนำไปสู่การสร้างและจ้างงานที่มีคุณค่าสูงในยุคเศรษฐกิจและสังคมที่ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นปัจจัยหลักในการขับเคลื่อน (กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, 2560)

พลเมืองดิจิทัล คือ นิสัย การกระทำ และการบริโภคเนื้อหาทางดิจิทัล การใช้ชีวิตอยู่ในชุมชนดิจิทัลอย่างมีคุณภาพ กล่าวคือบรรทัดฐานของการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเหมาะสม มีความรับผิดชอบ คือการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างชาญฉลาด รู้กฎรู้ผิด มีความรับผิดชอบ และก่อให้เกิดผลลัพธ์เชิงบวก (วิทยา ดำรงเกียรติศักดิ์, 2558) ความเป็นพลเมืองดิจิทัล คือ แนวคิดและแนวปฏิบัติสำคัญซึ่งจะช่วยให้พลเมืองเรียนรู้ว่าจะใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัล และปกป้องตนเองจากความเสี่ยงต่าง ๆ อย่างไร รวมถึงรู้จักเคารพสิทธิของตนเองและมีความรับผิดชอบต่อสังคมในโลกสมัยใหม่ ไปจนถึงเข้าใจผลกระทบของเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีต่อสังคมและใช้มันเพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงทางสังคมในเชิงบวก (วรพจน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง, 2561)



ดังนั้นควรที่จะมีการพัฒนาบุคคลในด้านการเป็นพลเมืองดิจิทัลอย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งควรเริ่มจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีสถานะใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) คือหน่วยงานของรัฐที่มีการดำเนินงานเป็นอิสระจากส่วนกลาง ทำหน้าที่บริหารจัดการกิจการต่างๆ ในท้องถิ่นของตน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการกิจที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนในท้องถิ่นและการยกระดับการพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนให้สูงขึ้น เนื่องมาจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นองค์กรที่ใกล้ชิดกับประชาชนและการได้รับการกระจายอำนาจและถ่ายโอนภารกิจจากส่วนราชการต่าง ๆ มาให้เพื่อจะได้สนองตอบความต้องการประชาชน รวมถึงการเปลี่ยนแปลงของสังคมอย่างรวดเร็ว การผลักดันให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเข้ามามีบทบาทในการพัฒนาคนให้เป็นทุนมนุษย์ ด้วยการพัฒนาคุณภาพชีวิตควบคู่กับการพัฒนาด้านเศรษฐกิจและสังคม ล้วนเป็นภารกิจที่จำเป็นอย่างยิ่งในปัจจุบัน

องค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองใหม่ อยู่ในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรสงคราม มีภูมิประเทศเป็นที่ราบลุ่ม พื้นที่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล โดยประมาณ 5.91 ตารางกิโลเมตร พื้นที่เขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองใหม่จำนวนประกอบด้วย 5 หมู่บ้าน ได้แก่ บ้านปลายคลองเหมืองใหม่ บ้านปลายคลองอ้อม บ้านคลองวัว บ้านคลองชะนาง และบ้านบางวันทองใน การสาธารณสุขมีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนบ้านคลองเหมืองใหม่ ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม (มะพร้าว ส้มโอ และลิ้นจี่) วิสัยทัศน์ อบต.เหมืองใหม่ ตำบลแห่งความสามัคคี ยึดวิถีพอเพียง ชี้อะเอียดผลไม้ ใส่ใจสิ่งแวดล้อม เพียบพร้อมภูมิปัญญา ประชาสดใส ร่วมใจสู่อาเซียน โดยมียุทธศาสตร์ 7 ข้อ ได้แก่ 1) ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2) ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจ 3) ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านคุณภาพชีวิตและสาธารณสุข 4) ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อมกับการท่องเที่ยว 5) ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการอนุรักษ์ ศิลปะ วัฒนธรรม และประเพณี 6) ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการจัดระเบียบชุมชน และ สังคม และ 7) ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหาร การเมือง การปกครอง ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองใหม่ อยู่ในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรสงครามซึ่งเป็นพื้นที่ให้บริการของมหาวิทยาลัยผู้วิจัยจึงเลือกพื้นที่ดังกล่าวเพื่อศึกษาวิจัยและบริการวิชาการ รวมถึงการเป็นพื้นที่ขนาดเล็กทำให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างครอบคลุม



จากความสำคัญข้างต้นการที่จะพัฒนาพลเมืองของชาติให้มีความเป็นพลเมืองดิจิทัล ย่อมหนีไม่พ้นการพัฒนาจากจุดเล็กในท้องถิ่นที่มีบทบาทสำคัญในการปรับเปลี่ยนโดยเริ่มจาก บุคลากรของเทศบาลที่ต้องมีความเข้าใจบทบาทและหน้าที่ของพลเมืองดิจิทัลเพื่อถ่ายทอด ให้กับประชาชนในพื้นที่ การจัดบริการสาธารณะ (Public Services Management) โดยทั่วไป จะเกี่ยวข้องกับกิจกรรม หรือบริการที่รัฐจัดขึ้น ทั้งนี้เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของ ประชาชนโดยรวม โดยกิจกรรมสาธารณะนั้นจะต้องประกอบไปด้วยเงื่อนไข คือ เป็น กิจกรรม ที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคลอันได้แก่ รัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นอกจากนี้การ จัดบริการสาธารณะ ยังเป็นการบริหารและดำเนินการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความ ต้องการของประชาชนทั่วไป โดยการจัดบริการสาธารณะ จะเป็นไปในลักษณะของการที่มี องค์กรหรือหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ ผู้บริการท หน้าที่ปฏิบัติการรับใช้อำนวยความสะดวก แก่ปัญหา ตลอดจนตอบสนองความต้องการ ในด้านต่าง ๆ ให้แก่ประชาชน ทั้งนี้การจัดบริการ สาธารณะของท้องถิ่น (Local Services Management) คือ การบริหารและดำเนินงานของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการปฏิบัติการรับใช้และการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ตอบสนองความต้องการ และการแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น โดยการดำเนินการ บริหารจะเป็นไปตามอำนาจหน้าที่ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อันมีวัตถุประสงค์เพื่อ ตอบสนองกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น พัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชน เพื่อการพัฒนาท้องถิ่น และตอบสนองนโยบายของรัฐบาล จึงเป็นที่มาและความสำคัญของ โครงการนี้จะศึกษาถึงบทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองใหม่ อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงครามต่อการสร้างบริการสาธารณะดิจิทัลแก่พลเมืองดิจิทัลในพื้นที่

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาบทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองใหม่ อำเภออัมพวา จังหวัด สมุทรสงครามต่อการสร้างบริการสาธารณะดิจิทัลแก่พลเมืองดิจิทัลในพื้นที่



วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “บทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองใหม่ อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงครามต่อการสร้างรูปแบบการสร้างบริการสาธารณะดิจิทัลแก่พลเมืองดิจิทัล” มีขั้นตอนในการวิจัยดังต่อไปนี้

1. การวิจัยเอกสาร (Documentary Research) เพื่อศึกษาบทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองใหม่ อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงครามต่อการสร้างบริการสาธารณะดิจิทัลแก่พลเมืองดิจิทัลในพื้นที่ โดยดำเนินการศึกษาบทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองใหม่ อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงครามผ่านการรวบรวมข้อมูลด้านกฎหมาย แผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการที่เกี่ยวข้อง แล้วสรุปเป็นบทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองใหม่ อำเภออัมพวาจังหวัดสมุทรสงครามต่อการสร้างบริการสาธารณะดิจิทัลแก่พลเมืองดิจิทัลในพื้นที่

2. การเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อสร้างรูปแบบการสร้างบริการสาธารณะดิจิทัลแก่พลเมืองดิจิทัลในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองใหม่ อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงครามให้กลายเป็นพลเมืองดิจิทัล โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยมีแบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย จากผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants) ได้แก่ ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และข้าราชการ พนักงานที่เกี่ยวข้องจำนวน 5 คน เพื่อถอดรูปแบบของการสร้างบริการสาธารณะดิจิทัลแก่พลเมืองในพื้นที่

3. การวิเคราะห์ข้อมูล โดยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยการสร้างรหัสและจัดกลุ่มข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการบริการสาธารณะดิจิทัลเพื่อสร้างรูปแบบการสร้างบริการสาธารณะดิจิทัลแก่พลเมืองดิจิทัลในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองใหม่ อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม และทำการประเมินรูปแบบ โดยประเมินร่างรูปแบบเพื่อดูความเหมาะสมและความเป็นไปได้โดยผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน

4. การนำเสนอผลการวิจัย โดยนำเสนอรูปแบบการสร้างบริการสาธารณะดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองใหม่ อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม



ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “บทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองใหม่ อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงครามต่อการสร้างบริการสาธารณะดิจิทัลแก่พลเมืองในพื้นที่” ได้นำเสนอผลการวิจัยดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของบทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองใหม่ อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงครามต่อการสร้างบริการสาธารณะดิจิทัลแก่พลเมืองในพื้นที่

1.1 กฎหมายและนโยบายที่เกี่ยวข้องกับความรู้ความเข้าใจการสร้างบริการสาธารณะดิจิทัลแก่พลเมืองดิจิทัลในพื้นที่

กฎหมายและนโยบายที่เกี่ยวข้องกับองค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองใหม่ อัมพวา จังหวัดสมุทรสงครามต่อกฎหมายและนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการสร้างบริการสาธารณะดิจิทัลแก่พลเมืองดิจิทัลในพื้นที่ที่มีกรอบความเชื่อมโยงนโยบาย แผน และยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องดังนี้ ได้แก่

(1) แผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ.2560-2579) มีประเด็นที่เกี่ยวข้องได้แก่ ความอยู่ดีมีสุขของคนไทยและสังคมไทย ประสิทธิภาพการบริหารจัดการและการเข้าถึงการให้บริการของภาครัฐ

(2) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 - 2564) มีประเด็นที่เกี่ยวข้องได้แก่ มีระบบบริหารจัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ ทันสมัย โปร่งใส ตรวจสอบได้ กระจายอำนาจและมีส่วนร่วมจาก ประชาชน บทบาทภาครัฐในการให้บริการซึ่งภาคเอกชน ดำเนินการแทนได้ดีกว่า ลดลง เพิ่มการใช้ระบบดิจิทัลใน การให้บริการ ปัญหาคอร์รัปชันลดลง และการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระมากขึ้น โดย อันดับประสิทธิภาพภาครัฐที่จัดทำโดยสถาบันการศึกษานานาชาติและอันดับ ความยากง่ายในการดำเนินธุรกิจในประเทศดีขึ้น การใช้จ่ายภาครัฐและระบบงบประมาณ มีประสิทธิภาพสูงฐาน ภาษีกว้างขึ้นและดัชนีการรับรู้การทุจริตดีขึ้น รวมถึงมีบุคลากรภาครัฐที่มีความรู้ความสามารถและปรับตัวได้ทันกับยุคดิจิทัลเพิ่มขึ้น เพิ่มประสิทธิภาพและยกระดับการให้บริการสาธารณะให้ได้มาตรฐานสากล เพื่อให้ ประชาชน และภาคธุรกิจได้รับบริการที่มีคุณภาพได้มาตรฐานและอำนวยความสะดวก ตรงตามความต้องการ เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการอย่างมีประสิทธิภาพและทั่วถึง



(3) นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (พ.ศ. 2561-2580) มีประเด็นที่เกี่ยวข้องได้แก่ ปฏิรูปกระบวนการทัศน์การทำงานและการให้บริการของภาครัฐด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลและการใช้ประโยชน์จากข้อมูลเพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และ ประสิทธิภาพ สร้างการมีส่วนร่วมการใช้ประโยชน์อย่างทั่วถึง และเท่าเทียม (Digital Society) ประชาชนทุกกลุ่มโดยเฉพาะกลุ่มผู้อยู่อาศัยในพื้นที่ห่างไกล ผู้สูงอายุและคนพิการ สามารถเข้าถึงและใช้ ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัล โปร่งใส อำนาจความสะดวก รวดเร็ว เชื่อมโยง เป็นหนึ่งเดียว (Digital Government) บริการของภาครัฐตอบสนองการบริการประชาชน ผู้ประกอบการทุกภาคส่วน ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และแม่นยำ มีโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลภาครัฐ การจัดเก็บและบริหารฐานข้อมูลที่บูรณาการไม่ซ้ำซ้อน สามารถรองรับการเชื่อมโยงการทำงานระหว่างหน่วยงาน และการให้บริการประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลภาครัฐได้สะดวก และเหมาะสม เพื่อส่งเสริมความโปร่งใส และการมีส่วนร่วมของประชาชน

(4) แผนปฏิบัติการดิจิทัลของกระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2563-2565 มีประเด็นที่เกี่ยวข้องได้แก่ มีบริการภาคประชาชนด้วยระบบเทคโนโลยีดิจิทัลที่ครอบคลุมทุกพื้นที่และทุกบริการ พัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการบริการภาคประชาชน

(5) แผนปฏิบัติการดิจิทัลกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น 4 ปีพ.ศ. 2561-2564 มีประเด็นที่เกี่ยวข้องได้แก่ ส่งเสริมให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นองค์กรดิจิทัล เพื่อสนับสนุนการขับเคลื่อนประเทศไทย 4.0 พัฒนาบุคลากรของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นและองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นให้พร้อมขับเคลื่อนองค์กรไปสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล การพัฒนาผู้บริหารและบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ขับเคลื่อนองค์กรไปสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล

ทั้งนี้ จาก 5 ประเด็นของกฎหมาย นโยบาย แผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองใหม่ต่อการนำมาจัดทำเป็นแผนดิจิทัลขององค์การเพื่อทำเป็นแนวทางในการปรับเปลี่ยนองค์การให้เป็นองค์การที่มีบริการสาธารณะดิจิทัลมากขึ้น



1.2 บทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองใหม่ อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงครามที่เกี่ยวข้องกับการสร้างการบริการสาธารณะดิจิทัล

(1) อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล มีประเด็นที่เกี่ยวข้องได้แก่ การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของ อบต. ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัย ในชีวิตและทรัพย์สิน กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องที่ตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

(2) แผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองใหม่ อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม (พ.ศ.2561-2565) มีประเด็นที่เกี่ยวข้องได้แก่ ยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ประกอบด้วย แผนงานเคหะและชุมชน ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการจัดระเบียบชุมชนและสังคม ประกอบด้วย แผนงานบริหารงานทั่วไป แผนงานการรักษาความสงบภายใน แผนงานสร้างความเข้มแข็งของชุมชน แผนงานการศาสนา วัฒนธรรมและนันทนาการ ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหาร การเมือง การปกครอง ประกอบด้วย แผนงานบริหารงานทั่วไป แผนงานเคหะและชุมชน

2. การสร้างรูปแบบของความรู้ความเข้าใจด้านการสร้างบริการสาธารณะดิจิทัลแก่พลเมืองดิจิทัลในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองใหม่

2.1 การประเมินรูปแบบการสร้างบริการสาธารณะดิจิทัลแก่พลเมืองในพื้นที่จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารและข้าราชการที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบความรู้ความเข้าใจด้านการสร้างบริการสาธารณะดิจิทัลแก่พลเมืองในพื้นที่เขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองใหม่ อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม พบว่าผู้ให้ข้อมูลหลักได้ข้อมูลเกี่ยวกับการสร้างบริการสาธารณะดิจิทัลแก่พลเมืองในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองใหม่ อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม มีบทบาทดังนี้

(1) ระบบแบบสอบถามออนไลน์ โดยประชาชนสามารถประเมินความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลผ่านระบบแบบสอบถามออนไลน์

(2) บทบาทในการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการใช้แอปพลิเคชันของรัฐบาล โดย อบต. มีการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการใช้แอปพลิเคชันของรัฐบาล หรือ แอปพลิเคชันต่าง ๆ ให้กับประชาชนในพื้นที่



(3) บทบาทในการรักษาความปลอดภัยผ่านกล้องวงจรปิด โดยประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลของกล้องวงจรปิดในสถานที่ต่าง ๆ ในเขตพื้นที่ได้

(4) บทบาทในการเข้าถึงช่องทางร้องเรียนผ่านสื่อสังคมต่าง ๆ โดยประชาชนสามารถร้องเรียนผ่านช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ ได้ เช่น application Line Facebook

(5) บทบาทในการให้บริการด้านภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง โดยมีระบบแสดงและจัดเก็บตามแผนที่ภาษี

(6) การสำรวจที่ดินของตนเองผ่านดาวเทียม โดยประชาชนสามารถสำรวจที่ดินของตนเองผ่านดาวเทียมด้วยตัวเอง

(7) ระบบการบริหารงานการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMS โดยประชาชนสามารถเข้าไปตรวจสอบโครงการที่ท้องถิ่นต้องจัดทำได้

(8) บริการอินเทอร์เน็ต โดยอบต. เปิดให้ใช้บริการอินเทอร์เน็ต

(9) E- Services โดย ประชาชนสามารถตรวจสอบสิทธิเงินอุดหนุนเด็กแรกเกิดแบบขอรับบริการจัดเก็บขยะ ยื่นคำร้องขอใช้น้ำประปา ยื่นคำร้องขอรับเบี้ยยังชีพผู้พิการและผู้สูงอายุ ผ่านบริการอิเล็กทรอนิกส์ได้

ในขณะที่องค์การบริหารส่วนตำบลไม่มีบทบาทด้านรับชำระภาษีออนไลน์ และบริการจ่ายเงินผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์

2.2 สรุปรูปแบบของความรู้ความเข้าใจด้านการสร้างการบริการสาธารณะดิจิทัล

(1) องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองใหม่ อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงครามจะมีบทบาทในการสร้างบริการสาธารณะดิจิทัลต่อประชาชนในเขตพื้นที่รูปแบบที่เป็นทางการเช่น E- Services บริการอินเทอร์เน็ต ประชาชนสามารถสำรวจที่ดินของตนเองผ่านดาวเทียมด้วยตัวเอง ประชาชนสามารถร้องเรียนผ่านช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ ได้ เช่น application Line Facebook ประชาชนสามารถประเมินความพึงพอใจผ่านระบบแบบสอบถามออนไลน์ เป็นต้น

(2) บุคลากรไม่มีความพร้อมทั้งด้านปริมาณและคุณภาพเนื่องจากภารกิจงานที่ได้รับมอบหมายจำนวนมากหลากหลายตัวซ้ำซ้อนทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่ได้คำนึงถึงเรื่องการให้



ความรู้ประชาชนในด้านทักษะดิจิทัล รวมถึงบุคลากรบางคนไม่มีความรู้ความสามารถในทักษะนี้ทำให้ไม่สามารถดำเนินการพัฒนาทักษะดิจิทัลได้เท่าทันกับนโยบายของรัฐบาล

(3) ผู้บริหารหน่วยงานจะเน้นเรื่องโครงสร้างพื้นฐานมากกว่าการดำเนินการลงทุนด้านบริการสาธารณะดิจิทัล ทำให้การบริการสาธารณะในรูปแบบดิจิทัลยังไม่แพร่หลายไปมากกว่าบริการพื้นฐานดังกล่าวข้างต้น

(4) ประชาชนในพื้นที่โดยส่วนใหญ่เป็นเกษตรกรและผู้สูงอายุทำให้ส่วนใหญ่ไม่นิยมใช้อุปกรณ์ด้านดิจิทัลมากจึงทำให้การเข้าถึงบริการสาธารณะด้านดิจิทัลยังคงเป็นเรื่องที่ไกลตัวและประชาชนไม่ได้ให้ความสำคัญเท่าที่ควร

(5) องค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองใหม่จะมีบทบาทอย่างมากหากรัฐบาลมีโครงการเช่น การลงทะเบียนขอรับวัคซีน โครงการคนละครึ่ง เป็นต้น โดยประชาชนในพื้นที่จะให้ความร่วมมือและร่วมเรียนรู้ถึงการลงทะเบียนดังกล่าว

อภิปรายผล

ผู้วิจัยพบว่าจากผลการศึกษาเรื่อง “บทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองใหม่ อำเภอมัญจาคีรี จังหวัดขอนแก่น ต่อการสร้างความรู้ความเข้าใจด้านทักษะดิจิทัลให้กลายเป็นพลเมืองดิจิทัล” มีประเด็นที่สำคัญต่อการอภิปรายผลการศึกษาดังนี้

1. นโยบาย แผนหรือยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องของทักษะดิจิทัลนั้นเป็นลักษณะแบบบนลงล่าง (Top-Down Approach) ร้อยเรียงจากแผนในระดับมหภาคสู่แผนในระดับรอง และสู่แผนในระดับท้องถิ่น โดยแต่ละท้องถิ่นจะไม่ค่อยมีบทบาทในการสะท้อนแผนแบบจากล่างสู่บน (Bottom-Up Approach) ทั้งนี้เนื่องจากรัฐมีมุมมองต่อเรื่องการบริหารจัดการด้านดิจิทัลว่า ต้องการที่จะ Generalizing ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับนโยบายเพื่อหารูปแบบของพฤติกรรมที่คงเส้นคงวาและโดดเด่นในนโยบายต่าง ๆ เพื่อนำมาสร้างเป็นหลักการ (Matland, 1995) ดังนั้นจึงสร้างสิ่งที่เป็นสิ่งที่สำเร็จรูปเพราะจะสามารถเข้าไปจัดการได้ง่ายซึ่งจะนำไปสู่การรวมอำนาจเข้าสู่ส่วนกลาง โดยมุมมองนี้จะมุ่งความสนใจไปที่เรื่องการจ่ายงบประมาณ โครงสร้างองค์การที่เป็นทางการ ความสัมพันธ์เชิงอำนาจระหว่างหน่วยงานของรัฐต่าง ๆ การออกกฎระเบียบและการบริหารเพื่อควบคุมให้มีการปฏิบัติตามระเบียบ เช่น การวางแผน การวางแผนงบประมาณ การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Elmore, 1978)



นอกจากนี้อีกประเด็นที่พบได้แก่การที่หน่วยงานกลางเช่น กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กระทรวงมหาดไทย หรือกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กำหนดแนวทางกว้าง ๆ ที่ยังต้องมีการตีความในรายละเอียดการนำนโยบายไปปฏิบัติ ข้าราชการหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบต้องเข้ามามีบทบาทในการกำหนดนโยบายเพื่อแสวงหาแนวปฏิบัติด้วยตนเอง หรือเป็นการกำหนดนโยบายในระดับการปฏิบัติ (Street-Level Bureaucrat) ทำให้นโยบายดังกล่าวไม่สามารถประสบความสำเร็จได้อย่างแท้จริง

2. รูปแบบองค์กรแบบไม่เป็นทางการ พบว่า บทบาทในการสร้างความรู้ความเข้าใจ ทักษะดิจิทัลต่อประชาชนในเขตพื้นที่รูปแบบที่ไม่เป็นทางการเช่น การพูดคุย สอบถามประชาชนในพื้นที่เป็นบทบาทหลักขององค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปารวีร์ กุรัตนวิโรจน์ (2548) เรื่องการพัฒนากระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชนในการส่งเสริมการออกกำลังกายของประชาชน หมู่บ้านชนบทแห่งหนึ่ง จังหวัดชัยนาท พบว่าผลจากการพัฒนากระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชนในการส่งเสริมการออกกำลังกาย ทำให้เกิดการพัฒนาศักยภาพของชุมชนในการรวมกลุ่มเพื่อแก้ไขปัญหาของตน (Empowerment) เกิดการมีส่วนร่วมของแกนนำชุมชน (Community Participation) เกิดเวทีประชาคม (Civil Society) ให้สมาชิกชุมชนได้ร่วมกันเรียนรู้ และทำให้ชุมชนมีความสามารถ (Community Capacity) ในการคิดวิเคราะห์ปัญหาด้วยตนเอง นอกจากนี้ได้เกิดโครงการสร้างสนามกีฬา อันเป็นโครงการส่งเสริมการออกกำลังกายซึ่งเกิดจากการมีส่วนร่วมของชุมชนแต่อย่างไรก็ตาม การให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาสุขภาพนั้นควรต้องทำอย่างเป็นระบบ โดยเริ่มจากการศึกษาชุมชน การวิเคราะห์ปัญหา การวางแผน การลงมือปฏิบัติ และการติดตามผล ซึ่งสิ่งที่สำคัญคือในขั้นตอนการศึกษาชุมชน ควรกระทำให้ได้ข้อมูลที่แท้จริง ซึ่งจะส่งผลให้สามารถดำเนินการพัฒนาได้สอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริง เช่นเดียวกับหากนำมาประยุกต์ใช้ในเรื่องของการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลตามกระบวนการนี้จะทำให้ประสบความสำเร็จได้

3. บทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองใหม่ อำเภอมัญจาคีรี จังหวัดขอนแก่น มีบทบาทด้านระบบแบบสอบถามออนไลน์ ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการใช้แอปพลิเคชันของรัฐบาล การเข้าถึงกล้องวงจรปิด ช่องทางร้องเรียนผ่านsocial media ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง การสำรวจที่ดินของตนเองผ่านดาวเทียม ระบบ GFMS บริการอินเทอร์เน็ต และ E- Services ในขณะที่ไม่มีบทบาทด้านรับชำระภาษีออนไลน์ และบริการ



จ่ายเงินผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้จะเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองใหม่เป็น องค์การขนาดเล็กแต่ได้มีการนำนโยบายการบริหารงานแบบดิจิทัลเข้ามาปรับใช้ซึ่งทำให้ ประชาชนเข้าถึงการบริการสาธารณะได้มากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ วริศ คุ่มสิน (2562) เรื่องประสิทธิภาพการนำนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลไปปฏิบัติในองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวาย อำเภอเมืองพะเยา จังหวัด พะเยา พบว่า ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 การศึกษาประสิทธิภาพการนำนโยบายการบริหารงานภาครัฐ แบบดิจิทัลไปปฏิบัติในองค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวาย พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบล จำปาหวายมีการให้นำนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลไปใช้กับองค์กรได้อยู่ในเกณฑ์ ความพึงพอใจมากโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.80 ซึ่งสอดคล้องกับการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวายได้มีการนำนโยบายการบริหารงานแบบดิจิทัลจาก ส่วนกลางมาปรับใช้ในการบริหารภายในองค์กร โดยเน้นการใช้สื่อสังคมออนไลน์ให้เข้ามา มีบทบาทเป็นหนึ่งในช่องทางการปฏิบัติงานเพื่อให้ประชาชนในพื้นที่สามารถเข้าถึงการบริการได้ มากขึ้น ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 การเสนอแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการนำนโยบายการ บริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลไปปฏิบัติในองค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวาย พบว่า ควรมี การพัฒนาช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในพื้นที่สามารถเข้าถึงได้มากขึ้นผ่านทาง ตัวแทนชุมชน และเพิ่มการบูรณาการเชื่อมโยงฐานข้อมูลระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ข้างเคียง เพื่อเป็นการรองรับต่อการทำงานในอนาคต

4) บุคลากรไม่มีความพร้อมทั้งด้านปริมาณและคุณภาพเนื่องจากภารกิจงานที่ได้รับ มอบหมายจำนวนมากหลากหลายตัวชี้วัดทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่ได้คำนึงถึงเรื่องการให้ความรู้ ประชาชนในด้านทักษะดิจิทัล รวมถึงบุคลากรบางคนไม่มีความรู้ความสามารถในทักษะนี้ทำให้ ไม่สามารถดำเนินการพัฒนาทักษะดิจิทัลได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนาชัย ธีรพัฒน์วงศ์ (2561) เรื่อง ปัญหายุทธศาสตร์เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการบริหารภาครัฐ ว่า สาเหตุหนึ่งที่ทำให้ การใช้ยุทธศาสตร์เทคโนโลยีดิจิทัลไม่สามารถบรรลุผลดีเท่าที่ควรได้แก่ บุคลากรภาครัฐยังไม่ได้ รับการพัฒนาให้มีความรู้ความสามารถในเทคโนโลยีดิจิทัลเท่าที่ควร



สรุป/ข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ สรุปได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองใหม่ อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงครามจะมีบทบาทด้านการบริการสาธารณะ เช่น การใช้ระบบแบบสอบถามออนไลน์ การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการใช้แอปพลิเคชันของรัฐบาล การเข้าถึงกล้องวงจรปิด สร้างช่องทางร้องเรียนผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง การสำรวจที่ดินของตนเอง ผ่านดาวเทียม ระบบ GFMS บริการอินเทอร์เน็ต และ E- Services และรูปแบบที่เป็นทางการ เช่น E- Services บริการอินเทอร์เน็ต ประชาชนสามารถสำรวจที่ดินของตนเองผ่านดาวเทียมด้วยตัวเอง ประชาชนสามารถร้องเรียนผ่านช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ ได้ เช่น application Line Facebook ประชาชนสามารถประเมินความพึงพอใจผ่านระบบแบบสอบถามออนไลน์ ผลการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ช่วยทำให้มองเห็นถึงปัญหาสำคัญของการวิจัยในบางประเด็นที่ผู้สนใจควรนำไปศึกษาวิจัยต่อไป ดังนี้

1) **ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย** หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการสาธารณะดิจิทัล เช่น กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กระทรวงมหาดไทย และกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นควรให้ความสำคัญอย่างจริงจังต่อการกำหนดนโยบายที่มีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรมแก่ส่วนราชการทั้งหลายถึงแนวทางการบริการสาธารณะดิจิทัล ไปใช้เพื่อให้สอดคล้องและเป็นไปในทางเดียวกันตามภารกิจของแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2) **ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ** ผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการบริการสาธารณะดิจิทัลแก่ประชาชนในพื้นที่ควรนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ในประเด็นต่าง ๆ ไปประยุกต์ใช้ทั้งนี้จะได้ปรับตัวและรับมือกับสถานการณ์ในอนาคตที่ประเทศไทยต้องปรับตัวเป็นสังคมดิจิทัลได้

3) **ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ** หน่วยงานในระดับอุดมศึกษาหรือหน่วยงานวิจัยควรให้ความสนใจและให้ความสำคัญต่อการศึกษาด้านการบริการสาธารณะดิจิทัล ไปใช้ในพื้นที่ โดยเฉพาะในระบบราชการมากขึ้น

4) **ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป** ควรใช้การวิจัยเชิงปริมาณเพื่อให้เห็นภาพรวมที่มากขึ้นที่จะสะท้อนรูปแบบการบริการสาธารณะดิจิทัลในมุมมองที่กว้างขึ้น ควรคำนึงถึงความเสี่ยงในการเก็บข้อมูลเนื่องจากสถานการณ์ที่คาดไม่ถึงเช่นการเกิดโรคระบาดโควิด 19 ที่ส่งผลต่อการเก็บข้อมูลอย่างมาก



เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. (2560). แผนยุทธศาสตร์กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ.2562-2565. กรุงเทพมหานคร: กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม.
- กิริติ กิจธีระวุฒิมวงษ์, นิทรา กิจธีระวุฒิมวงษ์, นงนุช วงศ์สว่าง. (2560). การสาธารณสุขในยุคประเทศไทย 4.0. วารสารวิชาการสาธารณสุข. 26(2), 377- 388.
- ธนาชัย ชีรพัฒน์วงศ์ .(2561). ปัญหายุทธศาสตร์เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการบริหารภาครัฐ. วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์), 8(1).
- ปารวีร์ กุรัตนาวีโรจน์. (2548). การพัฒนากระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชนในการส่งเสริมการออกกำลังกายของประชาชน หมู่บ้านชนบทแห่งหนึ่ง จังหวัดชัยนาท. ใน วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. สาขาวิชาพยาบาล ชุมชนบัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วรพจน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง. (2561). คู่มือพลเมืองดิจิทัล. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม.
- วริศ คุ่มสิน.(2562). เรื่องประสิทธิภาพการดำเนินงานการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลไปปฏิบัติในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวาย อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา. ใน วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยพะเยา.
- วิทยา ดำรงเกียรติศักดิ์. (2558). พลเมืองดิจิทัล. เชียงใหม่: คณะสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2562). รายงานผลการสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทยปี 2561. กรุงเทพมหานคร: สำนักยุทธศาสตร์สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม.
- เอกชัย กี่สุขพันธ์.(2559). การบริหารสถานศึกษายุคดิจิทัล (School Management in Digital Era). เรียกใช้เมื่อ <http://www.truelookpanua.com>.



Elmore, Richard E. (1 9 7 8). Organizational Models of Social Program Implementation.” Public Policy 26 (2)

Matland, RE (1995) Synthesizing the implementation literature: The ambiguity–conflict model of policy implementation. Journal of Public Administration Research and Theory, 5(2): 145–174.