

การบริหารราชการในยุคดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี Government Administration in the Digital Era of Damrongtham Center, Nong Muang District Lopburi Province

ธนพร พวงเปลี้ย(Tanaporn Pongpey) ,วาสิตา เกิดผลประสพศักดิ์(Wasita Kerdphon Prasopsak)

และวารารณ ทรัพย์รวงทอง(Waraporn Subrongtong)

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี(Program Master of Public Administration, Thepsatri Rajabhat University)

Received September 6, 2021, & Revise December 5, 2021 & Accepted December 28, 2021

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาการบริหารราชการในยุคดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี 2) เพื่อศึกษาความพร้อมการบริหารราชการในยุคดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี 3) เพื่อเสนอแนวทางการบริหารราชการในยุคดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี โดยใช้วิธีศึกษาใช้แนวทางการศึกษาเชิงคุณภาพ ศึกษาจากหนังสือ เอกสารรายงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการเก็บข้อมูลภาคสนามจากการสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 15 คน ผลการศึกษาพบว่า การบริหารราชการในยุคดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี ภารกิจ 7 มิติ ได้แก่ มิติที่ 1 การรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ มิติที่ 2 การบริการเบ็ดเตล็ด ONE STOP มิติที่ 3 การบริการและส่งต่อข้อมูลการร้องเรียน SERVICE LINK มิติที่ 4 การรับข้อมูลข่าวสาร มิติที่ 5 การรับเรื่องราวความต้องการและข้อเสนอแนะ มิติที่ 6 การปฏิบัติตามนโยบายสำคัญและเร่งด่วนของ มิติที่ 7 การจัดชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว โดยศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง เตรียมความพร้อมตามภารกิจ 7 มิติ และเสนอแนวทางการบริหารราชการในยุคดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี ได้แก่ การบูรณาการทำงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ความต้องการของประชาชนในพื้นที่เป็นศูนย์ การพัฒนาศักยภาพบุคลากรรองรับเทคโนโลยี การนำสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการประชาชน

คำสำคัญ: การบริหาร , ดิจิทัล , ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

Abstract

The Research article had objectives of this research were 1) to study public administration in the digital age of Damrongtham Center in Nong Muang District. 2) To study the readiness of royal administration in the digital era of Damrongtham Center, Nong Muang District Lopburi Province 3) To propose guidelines for royal administration in the digital era of Damrongtham Center, Nong Muang District Lopburi by using the study method using the qualitative study method study from book Related white papers Including field data collection from in-depth interviews of 15 people. Government Administration in the Digital Era of Damrongtham Center, Nong Muang District Lopburi Province Missions in 7 dimensions are Dimension 1, receiving



complaints/grievances, Dimension 2, miscellaneous services ONE-STOP, dimension 3, service and forwarding complaints SERVICE LINK, Dimension 4, receiving information, Dimension 5, receiving complaints Requirements and recommendations. Dimension 6: Implementation of important and urgent policies of the 7th dimension. Arrangement of fast-moving operations. by Damrongtham Center, Nong Muang District Prepare for 7 dimensions of mission and propose guidelines for government administration in the digital era of Damrongtham Center, Nong Muang District Lopburi Province, including the integration of working with relevant agencies The needs of people in the area are zero. Developing personnel potential to support technology the use of information to serve the people

Keywords: Digital Administration, Damrongtham District Center

บทนำ

การบริหารงานยุคดิจิทัล ถือได้ว่าเป็นการพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานของราชการไทย ที่นำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการมาตั้งแต่ปี พ.ศ.2508 ที่เริ่มจากการให้บริการสื่อสารให้กับหน่วยงานในสังกัดกระทรวงมหาดไทยและสังกัดอื่น ๆ และได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องตามแนวนโยบายและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลง จนมาถึงปัจจุบันเทคโนโลยีได้มีอิทธิพลต่อการดำรงชีวิตประจำวันของประชากรและดำเนินงานของภาครัฐและภาคธุรกิจ รวมทั้งภาคประชาสังคมทุกๆองค์กร กระทรวงมหาดไทย ได้จัดทำแผนปฏิบัติการดิจิทัลของกระทรวงมหาดไทย พ.ศ.2563 - 2564 เพื่อยกระดับประเทศไทยไปสู่การเป็นไทยแลนด์ 4.0 และเป็นไปตามพระราชการกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและสอดคล้องกับนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ.2561 - 2580 และแผนปฏิบัติการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2561 - 2565) เพื่อใช้เป็นกรอบและแนวทางในการดำเนินการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้สอดคล้องกับการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงมหาดไทย และยุทธศาสตร์การพัฒนาดิจิทัลของประเทศไทย ในระยะเวลาอีก 3 ปี ข้างหน้าให้เกิดความเหมาะสมและสอดคล้องกับผลของการดำเนินการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของกระทรวงมหาดไทยที่ผ่านมา ตลอดจนผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในอนาคต (ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย, 2563)

กระทรวงมหาดไทยได้มีการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย และจังหวัดอยู่แล้วตั้งแต่ปี พ.ศ. 2543 มีภารกิจหลัก คือการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน โดยมีช่องทางการร้องทุกข์ทางไปรษณีย์มาด้วยตนเอง และโทรศัพท์สายด่วน ซึ่งโทรเข้ามายังส่วนกลาง ยกเว้น 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ จะโทรเข้าศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเนื่องจากมีปัญหาการสื่อสารทางภาษา สำหรับในระดับอำเภอ กรมการปกครอง ได้มีการจัดตั้งศูนย์อำนวยความสะดวก ต่อมาเมื่อ คสช. ได้มีประกาศฉบับที่ 96/2557 เมื่อวันที่ 18 กรกฎาคม 2557 เรื่อง จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม โดยให้ทุกจังหวัดจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดขึ้นมีภารกิจ ตามประกาศ คสช. กล่าวคือ เพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องรับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์ร่วมตามมาตรา 32 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 โดยจัดตั้งขึ้น ณ ศาลากลางจังหวัดหรือสถานที่อื่น ตามที่เห็นสมควร โดยประกาศให้ประชาชน



ทราบ และให้กระทรวงมหาดไทยกำกับดูแลการบริหารของศูนย์ดำรงธรรมและการบริหารงานจังหวัดให้ดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพประชาชนได้รับความพอใจและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน (กระทรวงมหาดไทย, 2561)

ปัญหาการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชากรที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย จำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือหรือปลดปล่อยทุกข์ รวมถึงการแจ้งเบาะแส การเสนอข้อคิดเห็น หรือยื่นเรื่องผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ หรือช่องทางการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ของรัฐบาล ที่มีทั้ง เว็บไซต์ โทรศัพท์ หรือแอปพลิเคชันของศูนย์ดำรงธรรม การร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือการที่ประชากร เจ้าหน้าที่/หน่วยงานรัฐบอกเล่า ยื่นเรื่องราวต่อหน่วยงานรัฐ เพื่อขอให้ศูนย์ดำรงธรรมดำเนินการช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริงที่มาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือพบเห็นการกระทำที่ผิดกฎหมาย เป็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่มาปรึกษา/ผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงส่วนราชการหรือองค์กรเอกชนที่ส่งข้อร้องเรียนต่าง ๆ โดยแบ่งออกเป็น 9 เรื่องหลักๆ ดังนี้

1. เรื่องเดือดร้อนรำคาญ ได้แก่ การบริการพื้นฐาน เหตุรำคาญ มลภาวะ ชุมชู่ สาธารณภัย
2. เรื่องขอความช่วยเหลือ ได้แก่ ทุนประกอบอาชีพ ทุนการศึกษา การสงเคราะห์ผู้ป่วย การขอที่ดินทำกินและที่อยู่อาศัย การขอความช่วยเหลืออื่น ๆ
3. เรื่องแจ้งเบาะแส ได้แก่ ยาเสพติด สถานบริการ การพนัน
4. เรื่องที่ดิน ได้แก่ การพิพาทที่ดินระหว่างรัฐ กับ เอกชน การพิพาทที่ดินระหว่างเอกชน กับ เอกชน เอกสารสิทธิ์ การถูกปิดกั้นเส้นทาง การบุกรุกที่สาธารณะ
5. เรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐ ได้แก่ พฤติกรรมการทุจริต การบริการที่ไม่เป็นธรรม
6. เรื่องคุ้มครองผู้บริโภค ได้แก่ อสังหาริมทรัพย์ รถยนต์ สินค้าทั่วไป การบริการทั่วไป
7. เรื่องหนี้ในระบบ ได้แก่ มูลหนี้ไม่เกิน 2 แสน มูลหนี้เกิน 2 แสน
8. เรื่องทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ได้แก่ ป่าไม้ แหล่งน้ำ ชยะ มลพิษ
9. เรื่องอื่น ๆ ได้แก่ การทราบข้อมูล การปรึกษา การเสนอปัญหาหรือความคิดเห็น

ปัจจุบันศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ดำเนินการตามภารกิจ 7 มิติตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ 96/2557 ลงวันที่ 17 ก.ค.2557 ให้ทุกจังหวัดจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นในจังหวัดเพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน ให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนและทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วมตามมาตรา 32 แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 (กระทรวงมหาดไทย, 2561) และศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง มีบทบาทหน้าที่ มีการจัดตั้งคำสั่งในการบริหารงานและการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง วางขั้นตอนกระบวนการไว้เพื่ออำนวยความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา ประหยัดค่าใช้จ่าย ให้ประชากรในพื้นที่ ที่มาใช้บริการร้องเรียน/ร้องทุกข์ และด้วยยุคปัจจุบันมีการนำเอาระบบเทคโนโลยีเข้ามาปรับในองค์กรมากขึ้น เช่น การสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์ เฟสบุ๊ก ที่เป็นที่ยอมรับในการใช้ของสังคมไทย การศึกษาการบริหารราชการในยุคดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี ในครั้งนี้ เป็นการศึกษาการบริหารงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วงในปัจจุบันและการบริหารงานในยุคดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาการบริหารงานในองค์กรศูนย์ดำรงธรรมอำเภอต่อไป

วัตถุประสงค์



1. เพื่อศึกษาการบริหารราชการในยุคดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี
2. เพื่อศึกษาความพร้อมการบริหารราชการในยุคดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี
3. เพื่อเสนอแนวทางการบริหารราชการในยุคดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี

การทบทวนวรรณกรรม

ระเบียบวิธีวิจัย

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

1. ประชากรที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรที่ทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับศูนย์ดำรงธรรม ทั้งหมด 15 คน แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ ปลัดอำเภอ 5 คน ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ จำนวน 10 คน ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างและผู้ปฏิบัติงานในอำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี จำนวน 5 คน

- 1) ตำแหน่ง ปลัดอำเภอ (เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ)
- 2) ตำแหน่ง ปลัดอำเภอ (เจ้าพนักงานปกครองปฏิบัติการ)
- 3) ตำแหน่ง ปลัดอำเภอ (เจ้าพนักงานปกครองปฏิบัติการ)
- 4) ตำแหน่ง ปลัดอำเภอ (เจ้าพนักงานปกครองปฏิบัติการ)
- 5) ตำแหน่ง ปลัดอำเภอ (เจ้าพนักงานปกครองปฏิบัติการ)

ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง จำนวน 10 คน

- 1) ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสวัสดิการสังคมองค์การบริหารส่วนตำบลดงดินแดงอำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี
- 2) ตำแหน่ง นักวิชาการพัฒนาชุมชนชำนาญการ สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี
- 3) ตำแหน่ง นักวิชาการพัฒนาชุมชนชำนาญการ สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี
- 4) ตำแหน่ง สมาชิกกองอาสารักษาดินแดน ที่ว่าการอำเภอหนองม่วง
- 5) ตำแหน่ง สมาชิกกองอาสารักษาดินแดน ที่ว่าการอำเภอหนองม่วง
- 6) ตำแหน่ง ลูกจ้างเหมาบริการโครงการพัฒนาบูรณาการตำบล SMART TEEM ที่ว่าการอำเภอหนองม่วง
- 7) ตำแหน่ง ลูกจ้างเหมาบริการโครงการพัฒนาบูรณาการตำบล SMART TEEM ที่ว่าการอำเภอหนองม่วง
- 8) ตำแหน่ง ลูกจ้างเหมาบริการโครงการพัฒนาบูรณาการตำบล SMART TEEM ที่ว่าการอำเภอหนองม่วง
- 9) ตำแหน่ง ลูกจ้างเหมาบริการโครงการพัฒนาบูรณาการตำบล SMART TEEM ที่ว่าการอำเภอหนองม่วง
- 10) ตำแหน่ง ลูกจ้างเหมาบริการโครงการพัฒนาบูรณาการตำบล SMART TEEM ที่ว่าการอำเภอหนองม่วง



เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง การบริหารราชการในยุคดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี ผู้วิจัยใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ใช้การเก็บรวบรวมเอกสาร ข้อมูลเป็นแบบสัมภาษณ์เชิงลึก โดยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง Semi-Structured Interview ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด ประกอบด้วยการบริหารราชการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ตามภารกิจ 7 มิติ ตามประกาศ คสช. ฉบับที่ 96/2557 ลง.17 ก.ค.2557 ด้านการบริหารในยุคดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ตามแนวคิดรัฐบาลดิจิทัล

การวิเคราะห์

วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการบริหารราชการในยุคดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี ตามภารกิจ 7 มิติ ของประกาศ คสช. ได้แก่ 1 การรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ 2 การบริการเบ็ดเตล็ด 3 การบริการและการส่งต่อ 4 การรับข้อมูลข่าวสาร 5 การรับเรื่องราวความต้องการและข้อเสนอแนะ 6 การปฏิบัติตามนโยบายสำคัญและเร่งด่วนของรัฐบาล 7 การจัดชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว

และตามแนวคิดรัฐบาลดิจิทัล DGE ได้แก่ การบูรณาการการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ (Reintegration) การปรับปรุงองค์กร (Needs-based) การใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ (Digitalization) รวมไปถึงวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากหนังสือ เอกสารรายงานที่เกี่ยวกับการบริหารราชการในยุคดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี รวมทั้งการเก็บข้อมูลภาคสนามจากการสังเกต (Observation) ซึ่งวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวม แบบเชิงพรรณนา

ผลการวิจัย

จากการรวบรวมวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการศึกษา การบริหารราชการในยุคดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ หนองม่วง จังหวัดลพบุรี ผลการศึกษพบว่า

1. การบริหารราชการในยุคดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี

มิติที่ 1 การรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง ได้บริหารจัดการ กำหนดกระบวนการดำเนินงานของการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือ การรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์จากประชากรในพื้นที่อำเภอหนองม่วง นำเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ มาพิจารณาทำบันทึกเสนอผู้บังคับบัญชา ถ้าบางกรณีหรือบางเรื่อง ที่สามารถแก้ไข ให้คำปรึกษาได้ ก็จะดำเนินการให้เสร็จ แต่ถ้าบางกรณีต้องลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงและนำมาพิจารณาแก้ไข นำเสนอให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเร่งดำเนินการแก้ไขต่อไป

มิติที่ 2 การบริการเบ็ดเตล็ด ONE STOP SERVICE เป็นการบริการที่ให้ผู้ใช้บริการมีความสะดวกสบาย ลดภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทางติดต่อหน่วยงานราชการอื่น ๆ และเป็นหัวใจหลักของการบริการรับเรื่องราวร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ของประชากรให้บรรลุเป้าหมาย ตามวัตถุประสงค์ของผู้ใช้บริการ ซึ่งรวมถึงการคิดตัดสินใจพิจารณาแก้ไขปัญหาการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สามารถให้บริการแก้ไขปัญหาให้กับประชากร ผู้ใช้บริการ ที่มาขอความช่วยเหลือ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็วมากขึ้น

มิติที่ 3 การบริการและส่งต่อข้อมูลการร้องเรียน SERVICE LINK ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง เป็นบริการส่งต่อข้อมูลการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ผู้ให้บริการแจ้งมา ซึ่งอาจทำให้ล่าช้าไปบ้างในบางเรื่อง เพื่อให้การดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาตามข้อ



ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผลมากที่สุด เป็นการบูรณาการการทำงานของหน่วยงานที่หลากหลายหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

มิติที่ 4 การรับข้อมูลข่าวสารของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง บริหารจัดการให้มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่สามารถให้ประชากรในพื้นที่ ที่มีความประสงค์ ต้องการให้ช่วยเหลือ หรือแจ้งเบาะแส แนะนำ แสดงความคิดเห็น ได้เข้าใช้บริการผ่านช่องทาง ดังนี้ จดหมาย เอกสารส่งทางไปรษณีย์มายังที่ว่าการอำเภอหนองม่วง ห้องศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง โทรศัพท์ของหน่วยงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง และยังเปิดช่องทางผ่านโซเชียลมีเดีย ได้แก่ Facebook line ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง การใช้สารสนเทศเทคโนโลยีเข้ามาปรับใช้ในหน่วยงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี เป็นการสื่อสารและประชาสัมพันธ์การรับข้อมูลข่าวสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

มิติที่ 5 การรับเรื่องราวความต้องการและข้อเสนอแนะ ซึ่งเป็นบริการให้คำปรึกษา คำแนะนำ ตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชากรที่เข้ามาใช้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง รวมไปถึงการแจ้งเบาะแส ต่าง ๆ เช่น ยาเสพติด ทะเลาะวิวาท เป็นต้น อำนาจความสะดวกในการบริหารงานและการให้บริการแก่ประชากรที่ใช้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง

มิติที่ 6 การปฏิบัติตามนโยบายสำคัญและเร่งด่วนของรัฐบาล ซึ่งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ได้ร่วมมือกับหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ในการปฏิบัติงานตามนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาล อาทิ เช่น โครงการเราไม่ทิ้งกัน ที่ทางศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเปิดให้บริการเช็คสิทธิและกรอกข้อมูลผู้มาใช้สิทธิรับเงินเยียวยาจากโครงการเราไม่ทิ้งกัน และยังมีการประสานงานช่วยเหลือกับธนาคารที่เปิดให้บริการ อีกทั้งประชาสัมพันธ์ในประชากรในพื้นที่เข้าร่วมโครงการอย่างทั่วถึง และร่วมกันบูรณาการของหน่วยทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ในการให้บริการประชากรในพื้นที่ ที่ลงทะเบียนเข้าร่วมโครงการเราชนะของรัฐบาล เป็นการใช้งานแอปพลิเคชันของรัฐบาล ที่ช่วยเหลือประชากรที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

มิติที่ 7 การจัดชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ออกปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่ ที่ได้รับการร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือแจ้งเบาะแส กรณีเร่งด่วนหรือฉุกเฉิน รวมไปถึงการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และยังเป็นหน่วยงานกองกำลังสนับสนุนหน่วยงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมายอีกด้วย การร่วมกับหน่วยงานภาครัฐ อาทิ เช่น สถานีตำรวจภูธรหนองม่วง กำนัน - ผู้ใหญ่บ้าน อาสาสมัครรักษาดินแดน อำเภอหนองม่วง รวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชากรผู้ใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง เพื่อลงพื้นที่ตามข้อมูลการแจ้งเบาะแสและให้การบริหารงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

2. ด้านความพร้อมการบริหารราชการในยุคดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี

มิติที่ 1 การรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีความพร้อมในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยการบริหารจัดการขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ การดำเนินการไว้อย่างชัดเจน ตั้งแต่เวลาทำการ 8.30 - 16.30 น. ไม่มีวันหยุดราชการ เปิดรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตลอด 24 ชั่วโมง มีคณะกรรมการใกล้เคียง ประณีประนอมประจำตำบล ในเขตอำเภอหนองม่วง จำนวน 6 ตำบล ที่พร้อมให้การให้ทันสมัยเพื่อรองรับการให้บริการและการเข้าถึงของประชากร

มิติที่ 2 การบริการเบ็ดเตล็ด ONE STOP SERVICE มีความพร้อมในการบริการแบบเบ็ดเตล็ด ที่ให้ความสะดวกสบาย รวดเร็วในการให้บริการแก่ประชากรที่เข้ามาใช้บริการ และให้คำปรึกษาผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต ทางโทรศัพท์ที่ตอบสนองความสะดวก รวดเร็ว ของผู้ใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง ผู้ปฏิบัติงานจะใช้ศักยภาพในการบริหารจัดการ เพื่อพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาต่อไป



มิติที่ 3 การบริการและการส่งต่อ SERVICE LINK มีความพร้อมให้บริการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยให้เจ้าหน้าที่ทำการส่งเอกสารหรือหนังสือราชการ ผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต โทรศัพท์ การร่วมบูรณาการกับหน่วยงานส่วนราชการ ทั้งภาคเอกชนและภาครัฐในการปฏิบัติงานช่วยเหลือประชาชนผู้ที่ใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง

มิติที่ 4 การรับข้อมูลข่าวสาร มีความพร้อมในการจัดทำช่องทางข้อมูลข่าวสารร้องเรียน/ร้องทุกข์ การแจ้งเบาะแส ให้คำแนะนำ ผ่านช่องทาง จดหมาย โทรศัพท์ โทรศัพท์ E-mail ของอำเภอหนองม่วง และช่องทางแอปพลิเคชัน Facebook นำระบบสารสนเทศเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตมาปรับใช้ในการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารหรือรับข้อมูลข่าวสารผ่านเทคโนโลยี

มิติที่ 5 การรับเรื่องราวความต้องการและความคิดเห็น มีความพร้อมจัดทำกล่องใส่แสดงความคิดเห็น หรือเสนอความต้องการของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ ณ จุดที่เรียกว่าศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง ที่เปิดช่องทางการให้บริการทางโทรศัพท์เพื่อความสะดวก รวดเร็ว ในการรับเรื่องราวความต้องการและความคิดเห็น รวมถึงการแจ้งเบาะแส อีกด้วย

มิติที่ 6 การปฏิบัติตามนโยบายสำคัญและเร่งด่วนของรัฐบาล มีความพร้อมในการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการร่วมกับภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อรองรับให้บริการประชาชนในพื้นที่ ได้เข้าใช้บริการอย่างสะดวก สบาย และง่ายต่อการเข้าถึงของประชาชนกับหน่วยงานภาครัฐ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอได้ร่วมกับหน่วยงาน ต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนตามนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาลในปัจจุบัน

มิติที่ 7 การจัดตั้งชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว มีความพร้อมในการลงพื้นที่ตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือตามการแจ้งเบาะแส กรณี อุกเหิน และร่วมกับหน่วยงานสถานีตำรวจภูธรหนองม่วง ฝ่ายความมั่นคง อำเภอหนองม่วง หรือหน่วยงานส่วนราชการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ในการปฏิบัติการกิจการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังกล่าว และยังใช้ศักยภาพในการแก้ไขปัญหากรณีเหตุเร่งด่วน อุกเหิน อีกด้วย

3. เสนอแนวทางการบริหารราชการในยุคดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี

การบูรณาการการทำงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้จัดทำเว็บไซต์ที่สามารถลิงค์ส่งต่อข้อมูลไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น องค์การบริหารส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอหนองม่วง สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองม่วง ปศุสัตว์อำเภอหนองม่วง เป็นต้น เพื่อการร่วมบูรณาการ การดำเนินงานตรวจสอบข้อมูลตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชนที่ใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง และส่งต่อข้อมูลได้รวดเร็ว และกำหนดกลยุทธ์ แผนงานในด้านการให้บริการ การใช้ข้อมูลร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เช่น เน้นการบริการเป็น shared services ที่เชื่อมโยงระหว่างกลุ่มให้บริการต่างๆ เพื่อช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ความต้องการของประชาชน และ เปิดช่องทางการบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ที่ประชาชนสามารถเข้าใช้บริการได้ โดยจัดให้มีแอดมินในการตอบคำถาม เช่น การสร้างแอปพลิเคชันที่สามารถโต้ตอบโต้ตอบอัตโนมัติ สามารถข้อความ รูปภาพ วิดีโอ และช่วยให้ประชาชนเข้าใช้บริการได้ง่ายโดยไม่ต้องเสียเวลาเข้ามาที่สำนักงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

อภิปรายผล

จากการศึกษา เรื่อง การบริหารราชการในยุคดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี มีประเด็นสำคัญที่ต้องนำมาอภิปราย ดังนี้

1. การบริหารราชการในยุคดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี เป็นการบริหารจัดการการรับเรื่องราวร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ที่นำระบบดิจิทัลเทคโนโลยีมาบริหารจัดการงานในด้านต่าง ๆ ให้



เป็นระบบ ประหยัดพื้นที่ในการจัดเก็บข้อมูลของทางราชการ รวมไปถึงการวางแผน วิธีการ ขั้นตอน กระบวนการดำเนินการ และช่วยสร้างสมดุลในชีวิตและการทำงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น ประชากรได้รับและใช้บริการ เกิดความสะดวกรวดเร็วกว่าขึ้น ไม่ซับซ้อนจนเกินไป โปร่งใสตามหลักธรรมาภิบาล สอดคล้องงานวิจัยของ เอกรัฐ ดวงศรี (2562) ที่กล่าวไว้ว่า การบริหารศูนย์ดำรงธรรมมีวิธีการบริหารองค์กร แบบ POCCC ทฤษฎีของ Henri Fayol มาใช้ในการบริหารภายในศูนย์ดำรงธรรม ไม่ว่าจะเป็นการวางแผน การจัดการ การจัดบุคลากร สายการบังคับบัญชา การประสานงาน การอำนวยความสะดวกและงบประมาณและยึดหลักการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลทั้ง 6 ประการ

2. ความพร้อมการบริหารราชการในยุคดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี

มิติที่ 1 การรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ความพร้อมในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง นั้น มีวิธีการ กระบวนการดำเนินงาน และเปิดรับบริการตลอด 24 ชั่วโมง ผ่านช่องทางโซเชียลมีเดีย แอปพลิเคชัน อินเทอร์เน็ต และการเข้ามาใช้บริการด้วยตนเองในเวลาทำการของราชการการบริหารศูนย์ดำรงธรรมต้องยึดหลักการบริหารตามหลักธรรมาภิบาล สอดคล้องกับงานวิจัย เอกรัฐ ดวงศรี (2562) เรื่องการบริหารศูนย์ดำรงธรรมตามหลักธรรมาภิบาลปฏิบัติงานตามหลักนิติธรรม หลักคุณธรรม ความโปร่งใส การมีส่วนร่วม ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถตรวจสอบได้

มิติที่ 2 การบริการเบ็ดเตล็ด ONE STOP SERVICE ความพร้อมในการบริการแบบเบ็ดเตล็ดของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง ได้ให้ความสำคัญในการบริการที่อำนวยความสะดวก รวดเร็ว ให้แก่ประชากร ผู้ใช้บริการที่เข้ามาแจ้งเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ปักจายสิ่งอำนวยความสะดวกและช่องทางการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มีอิทธิพลต่อการให้บริการในงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี สอดคล้องงานวิจัย ศักดา ศิลปภักดิ์ (2562) เรื่อง ปัจจัยลักษณะภายในองค์กรกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในจังหวัดลพบุรี

มิติที่ 3 การบริการและการส่งต่อ SERVICE LINK ความพร้อมในการบริการส่งต่อข้อมูลเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ อาจเกิดความล่าช้าในการทำเสนอเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่ปัจจุบันได้มีการส่งต่อข้อมูลไปให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องล่วงหน้า โดยส่งข้อมูลผ่านทางแอปพลิเคชัน Line และ โทรศัพท์ ประสานงานหรือแจ้งเรื่องให้ทราบล่วงหน้าก่อนส่งเอกสารหนังสือ สอดคล้องกับงานวิจัย วรรณศร จันทโสลิ (2560) เรื่อง การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในองค์กร ที่นำระบบเทคโนโลยีมาปรับใช้ในงานศูนย์ดำรงธรรมหรือการบริการส่งต่อข้อมูล ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการประสานงาน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีเวลาเตรียมตัว เตรียมเอกสาร ข้อมูล เรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามข้อร้องเรียน ดังกล่าว

มิติที่ 4 การรับข้อมูลข่าวสาร ความพร้อมในการรับข้อมูลข่าวสารของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี ได้มีการบริหารจัดการเปิดช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ต Facebook ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง และกลุ่ม LINE ที่นำเทคโนโลยีระบบอินเทอร์เน็ตมาปรับใช้ ทำให้เกิดความคล่องตัวในการรับข้อมูลข่าวสารมากขึ้น สอดคล้องงานวิจัย วรรณศร จันทโสลิ (2560) เรื่อง การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในองค์กร

มิติที่ 5 การรับเรื่องราวความต้องการและความคิดเห็น ความพร้อมในการรับเรื่องราวความต้องการ และ ความคิดเห็นประชากรเข้ามาใช้บริการ ณ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง และสามารถโทรศัพท์เข้ามาแจ้งเรื่องเสนอความต้องการและความคิดเห็นได้ ประชากรที่เข้ามาใช้บริการและเสนอความต้องการ ความ



คิดเห็น มีหลากหลายมุมมอง จึงต้องมีการจำแนก แยกแยะ วิเคราะห์ ประเด็นข้อเสนอความต้องการ ความคิดเห็นของประชากร เพื่อพิจารณาช่วยเหลือต่อไป สอดคล้องงานวิจัย สมชาย สัตยวัน, ศิริศักดิ์ เหล่าจันทาม เรื่อง ร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานี มีการบริหารจัดการรับเรื่องราวความต้องการ ข้อเสนอแนะข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของประชากร

มิติที่ 6 การปฏิบัติตามนโยบายสำคัญและเร่งด่วนของรัฐบาล ความพร้อมในการปฏิบัติงานตามนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาล ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วงได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ตามนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาลในยุคปัจจุบัน ที่ช่วยเหลือประชากรในพื้นที่ และเปิดช่องทางให้บริการ อำนวยความสะดวกให้แก่ประชากรในพื้นที่ได้มาก สอดคล้องกับงานวิจัย อาคม วรรณ (2562) เรื่อง การปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคณะกรรมการ 2 สำนักงานอัยการสูงสุด การปฏิบัติงานได้นำเทคโนโลยีมาปรับใช้ช่วยเหลือประชากรในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลและมีการกำหนดเป้าหมายช่วยเหลือประชากร เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด มีการใช้ทรัพยากรและค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่าและมีการสนับสนุนให้ความรู้ในการใช้เทคโนโลยีแก่ประชากรในพื้นที่ ที่เข้ามาใช้บริการ

มิติที่ 7 การจัดชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว ความพร้อมของชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็วของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง มีบุคลากรปฏิบัติหน้าที่ตามภารกิจที่รับมอบหมายในการลงพื้นที่ตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ กรณีเร่งด่วนหรือฉุกเฉินและยังร่วมปฏิบัติการกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่ หรือเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานต่าง ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้น ๆ สอดคล้องกับงานวิจัยของ นาริลักษณ์ ศิริวรรณ (2561) เรื่อง การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ กรณีศึกษาหน่วยงานที่ได้รับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เพราะหน่วยปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็วของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง ถือได้ว่าเป็นการยกระดับการพัฒนาคุณภาพการบริการให้แก่ประชากรในพื้นที่ ที่ลงพื้นที่ช่วยเหลือประชากรที่เดือดร้อน กรณีเร่งด่วนหรือฉุกเฉิน ทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในการบริการให้แก่ประชากรหรือผู้ใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง

3. เสนอแนวทางการบริหารราชการในยุคดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี

3.1 การบูรณาการทำงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ประเด็นการกำหนดกลยุทธ์/แผนงานในด้านการให้บริการในการใช้ข้อมูลร่วมกันระหว่างหน่วยงาน เช่น หน่วยงานสาธารณสุข สำนักงานปศุสัตว์ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ซึ่งกำหนดมาตรฐานข้อมูลเพื่อร่วมบริการประชาชนในบางเรื่อง เช่น เน้นการบริการเป็น shared services โดยการเชื่อมโยงระหว่างกลุ่มให้บริการทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ความต้องการของประชาชนให้เกิดประโยชน์สูงสุด

3.2 ความต้องการของประชาชนในพื้นที่เป็นศูนย์กลาง

ประเด็นประชาชนสามารถเข้าถึงบริการภาครัฐที่จุดเดียว โดยให้หลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเปิดให้บริการออนไลน์ผ่านหน่วยงานอื่นได้ และประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงและใช้ ช่องทางดิจิทัลของภาครัฐด้วยตนเอง

3.3 การพัฒนาศักยภาพบุคลากรรองรับเทคโนโลยี

ประเด็นปรับกระบวนการคิดทัศนคติ กระบวนการทำงานให้รู้เท่าทัน ปรับทักษะการบริหารงานในภาวะผู้นำแบบดิจิทัลที่ใช้เทคโนโลยีในองค์กรหรือหน่วยงาน เพื่อสู่วัฒนธรรมองค์กรดิจิทัลและพัฒนาบุคลากรในเชิงรุก เพื่อสร้างภาพลักษณ์และให้เกิดแรงผลักดันของบุคลากรในองค์กร

3.4 การนำสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการประชาชน



ประเด็นการเปิดช่องทางการบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ที่ประชาชนสามารถเข้าใช้บริการได้



ภาพที่ 1 โมเดลเสนอแนวทางการบริหารในยุคดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง

1. การบูรณาการการทำงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดให้มีเว็บไซต์ที่สามารถลิงค์ส่งต่อข้อมูลไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น องค์กรบริหารส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอหนองม่วง สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองม่วง ปศุสัตว์อำเภอหนองม่วง เป็นต้น เพื่อการร่วมบูรณาการ การดำเนินงานตรวจสอบข้อมูลตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชนที่ใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง และส่งต่อข้อมูลไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างรวดเร็ว เพื่อลดปัญหาการส่งข้อมูลล่าช้าและยังสามารถช่วยเพิ่มความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรหรือหน่วยงานต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยงานสาธารณสุข รวมไปถึงภาคเอกชน ให้ร่วมมือร่วมใจร่วมบูรณาการ การปฏิบัติงานช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนหรือต้องการความช่วยเหลือ ให้เกิดประสิทธิภาพ เกิดผลสัมฤทธิ์ยิ่งขึ้น

ประเด็นการกำหนดกลยุทธ์/แผนงานในด้านการให้บริการในการใช้ข้อมูลร่วมกันระหว่างหน่วยงาน เช่น หน่วยงานสาธารณสุข สำนักงานปศุสัตว์ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ซึ่งกำหนดมาตรฐานข้อมูลเพื่อร่วมบริการประชาชนในบางเรื่อง เช่น เน้นการบริการเป็น shared services โดยการเชื่อมโยงระหว่างกลุ่มให้บริการทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ความต้องการของประชาชนให้เกิดประโยชน์สูงสุด

2. ความต้องการของประชาชนในพื้นที่เป็นศูนย์กลาง ที่เป็นจุดบริการ จุดเดียวที่มีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือหน่วยงานที่บริการประชาชน สามารถให้ประชาชนทุกระดับเข้าใช้บริการได้อย่างทั่วถึง

ประเด็นประชาชนสามารถเข้าถึงบริการภาครัฐที่จุดเดียวโดยให้หลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเปิดให้บริการออนไลน์ผ่านหน่วยงานอื่นได้

- ประชาชนทุกคนมีข้อมูลเพียงจุดเดียวที่ทุกหน่วยงานสามารถเข้าถึงได้
- ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลตนเองได้
- ประชาชนใช้ระบบงานและช่องทางดิจิทัลของรัฐ เพื่อสร้างบริการของตนเอง

3. การพัฒนาศักยภาพบุคลากรรองรับเทคโนโลยี พัฒนาทักษะดิจิทัลแห่งอนาคต ที่บุคลากรองค์กรภาครัฐทุกสายงานสามารถนำมาใช้ให้ประโยชน์ในการบริหารงานที่มีภาวะผู้นำแบบดิจิทัล เพื่อสร้างภาพลักษณ์และให้เกิดแรงผลักดันของบุคลากรในองค์กร

ประเด็นปรับกระบวนการคิด กระบวนการทำงานให้รู้เท่าทันและใช้เทคโนโลยี เพื่อขับเคลื่อน Digital Foundations

- ปรับทักษะการใช้เทคโนโลยีในองค์กรหรือหน่วยงานทุกสายงาน เพื่อสู่วัฒนธรรมองค์กรดิจิทัล
- แผนพัฒนาบุคลากรเชิงรุกเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงระบบดิจิทัล

4. การนำสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการประชาชน การเปิดช่องทางการบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่ประชาชนสามารถเข้าใช้บริการได้ โดยจัดให้มีแอดมินในการตอบคำถาม เช่น การสร้างแอปพลิเคชันที่สามารถโต้ตอบได้อัตโนมัติ สามารถข้อความ รูปภาพ วิดีโอ และช่วยให้ประชาชนเข้าใช้บริการได้ง่ายโดยไม่ต้องเสียเวลาเข้ามาที่สำนักงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 เพิ่มช่องทางการสื่อสาร หรือส่งต่อข้อมูลระหว่างหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยงานสาธารณสุข หรือภาคเอกชน เป็นต้น

1.2 ลดความซ้ำซ้อนของการทำงาน ด้วยการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ พัฒนาศักยภาพการบูรณาการ การทำงานที่นำระบบเทคโนโลยีเข้ามาปรับใช้ให้มากขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ศึกษาประสิทธิภาพการบริหารงานตามนโยบายประเทศไทย 4.0 ของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดลพบุรี

2.2 ศึกษาสมรรถนะของบุคลากรในยุคดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดลพบุรี

7. เอกสารอ้างอิง

กรมการปกครอง. (2558). *การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ*. ลพบุรี: จาก <https://multi.dopa.go.th/>

กระทรวงมหาดไทย. (2557). *ความสำเร็จของศูนย์ดำรงธรรม 4 ปี*. กรุงเทพฯ: เพชรเกษม พรินติ้ง กรุ๊ป.

กระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2563 - 2565. สืบค้น เมษายน 20, 2563, จาก <http://www.ict.moi.go.th/PDF>

สถาบันดำรงราชานุภาพ. สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย. (2558). *รายงานการศึกษาวิจัย เรื่อง การประเมินผลการ*

กิตติภาพ ต้นสาเล. (2564, มีนาคม). ปลัดอำเภอ (เจ้าพนักงานปกครองปฏิบัติการ). สัมภาษณ์.

จันจิรา รักสิทธิ. (2563, ธันวาคม). ปลัดอำเภอ (เจ้าพนักงานปกครองปฏิบัติการ). สัมภาษณ์.

จิรัชติ บุญมานำ. (2563, ธันวาคม). สมาชิกกองอาสารักษาดินแดน. สัมภาษณ์.

ชญานี ทองนุ่น. (2563, พฤศจิกายน). ปลัดอำเภอ (เจ้าพนักงานปกครองปฏิบัติการ). สัมภาษณ์.

ชลิตา นาคภู. (2564, มีนาคม). ลูกจ้างเหมาบริการโครงการบูรณาการตำบล. สัมภาษณ์.

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์. (2560). *สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช รัฐบาลยุคดิจิทัล (Digital Government)*. สืบค้น เมษายน 20, 2563, จาก <http://www.drmanage.com/>



ทฤษฎีการบริหารจัดการ POCCC และหลักการจัดการองค์การสู่ความสำเร็จตามแนวคิดของ Henri Fayol.

สืบค้น พฤษภาคม 26,2564, จาก <https://www.gotoknow.org>

ธวัชชัย ดงน้อย. (2564, มีนาคม). ปลัดอำเภอ (เจ้าพนักงานชำนาญการ). สัมภาษณ์.

ธวัชชัย มณฑาสวรรณ. (2563, พฤศจิกายน). ปลัดอำเภอ (เจ้าพนักงานปกครองปฏิบัติการ). สัมภาษณ์.

นารีนลักษณ์ ศิริวรรณ. (2561) *การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ กรณีศึกษาหน่วยงานที่ได้รับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ*. สืบค้น เมษายน 20, 2563, จาก

<https://library.parliament.go.th/>

นิกร ราชแก้ว. (2564, มีนาคม). นักวิชาการพัฒนาชุมชนชำนาญการ. สัมภาษณ์.

เนตรนภา เมย์ชั้นหมาก. (2564, กุมภาพันธ์). ลูกจ้างเหมาบริการโครงการบูรณาการตำบล. สัมภาษณ์.

ปารณ ทองทิพย์. (2563, ธันวาคม). ผู้อำนวยการกองการสวัสดิการสังคม. สัมภาษณ์.

มนัสชัย ไบกว้าง. (2564, มกราคม). ลูกจ้างเหมาบริการโครงการบูรณาการตำบล. สัมภาษณ์.

วรรณวรทัย คำปนารณ. (2564, มกราคม). นักวิชาการพัฒนาชุมชนชำนาญการ. สัมภาษณ์.

วรรณศร จันทโสติด. (2560). *การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในองค์กร กรณี: ศึกษาหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สาขาวิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร วิทยาลัยวิศวกรรมด้านเทคโนโลยีและวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์*. สืบค้น เมษายน 20, 2563, จาก

<http://libdoc.dpu.ac.th/>

วิศณุ นุชงาม. (2563, เมษายน). ลูกจ้างเหมาบริการโครงการบูรณาการตำบล. สัมภาษณ์.

วัลลภา พันธุ์บุตรน้อย. (2564, กุมภาพันธ์). ลูกจ้างเหมาบริการโครงการบูรณาการตำบล. สัมภาษณ์.

ศักดิ์ เสกขุนทด. (2560). *รัฐบาลดิจิทัลก้าวสำคัญของประเทศไทย 4.0*. สืบค้น เมษายน 20, 2563, จาก

<https://www.dga.or.th/>

ศักดิ์ ศิลปาสันน์. (2562). ปัจจัยลักษณะภายในองค์กรกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในจังหวัด

ลพบุรี วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม. *วารสารมหาจุฬานาครทรรศ*, 6(9), 4397 – 4408.

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย. (2563). *แผนปฏิบัติการดิจิทัล*

สมชาย สัตย์วัน, ศิริศักดิ์ เหล่าจันทาม. (2563). *การจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานี*

วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น. *วารสารการบริหารปกครอง*, 9(1), 439 - 464.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (ม.ป.ป.). *โครงการพัฒนาทักษะและความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ*. สืบค้น เมษายน 20, 2563, จาก

<http://www.ocsc.go.th/>

สุภางค์ จันทวานิช. (2561). *วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (พิมพ์ครั้งที่ 24)*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุรสิทธิ์ ปลาเก็ดทอง. (2563, พฤศจิกายน). สมาชิกกองอาสารักษาดินแดน. สัมภาษณ์.

อาคม วรรณ. (2562). *ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคณะกรรมการ 2 สำนักงานอัยการสูงสุด นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต*

มหาวิทยาลัยรามคำแหง. สืบค้น เมษายน 20, 2563, จาก

http://www.ru.ac.th/mpaabstract/files/2562_1597736712_6114832052.pdf

เอกรัฐ ดวงศรี. (2562). *การบริหารศูนย์ดำรงธรรมตามหลักธรรมาภิบาล: กรณีศึกษาศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเลย*. ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.



ไอรดา เหลืองวิไล. (2560). ภาครัฐดิจิทัลเพื่อบริการประชาชน (Digital Government). ใน การประชุม
ประจำปี 2560 ของ สคช.: ขับเคลื่อนแผนฯ 12 สู่อนาคตประเทศไทย (หน้า 1-104). สืบค้น เมษายน
20, 2563, จาก <http://www.oic.go.th/>

