

การบริหารราชการในยุคดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรม
อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี

ธนพร พวงเปลี้ย

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
ปีการศึกษา 2564

การบริหารราชการในยุคดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรม
อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี

ธนพร พวงเปลี้ย

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
ปีการศึกษา 2564
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	การบริหารราชการในยุคดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วาสิตา เกิดผล ประสพศักดิ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรภรณ์ ทรัพย์รวงทอง
ชื่อนักศึกษา	ธนพร พวงเปลี้ย
สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตร์
ปีการศึกษา	2564

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการบริหารราชการในยุคดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี 2) เพื่อศึกษาความพร้อมการบริหารราชการในยุคดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี 3) เพื่อเสนอแนวทางการบริหารราชการในยุคดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี โดยใช้วิธีศึกษาใช้แนวทางการศึกษาเชิงคุณภาพ ศึกษาจากหนังสือ เอกสารรายงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการเก็บข้อมูลภาคสนามจากการสัมภาษณ์เชิงลึก In depth interview จำนวน 15 คน

ผลการศึกษาพบว่า

1. 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
2. ความพร้อมการบริหารราชการในยุคดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี โดยศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง เตรียมความพร้อมตามภารกิจ 7 มิติ
3. เสนอแนวทางการบริหารราชการในยุคดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี ได้แก่ 1) การบูรณาการทำงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 2) ความต้องการของประชาชนในพื้นที่เป็นศูนย์ 3) การพัฒนาศักยภาพบุคลากรรองรับเทคโนโลยี 4) การนำสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการประชาชน

ประกาศคุณูปการ

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง การบริหารราชการในยุคดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี สำเร็จลุล่วงได้ เนื่องจากได้รับความอนุเคราะห์จาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วาสิตา เกิดผล ประสพศักดิ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วราภรณ์ ทรัพย์รวงทอง ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระที่กรุณาให้คำแนะนำ คำปรึกษา ที่เป็นประโยชน์พร้อมทั้งได้ตรวจทานและแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ เพื่อให้งานวิจัยนี้มีความเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ และขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มยุรี รัตนเสริมพงศ์ อาจารย์ ดร.อังคณา อุดมพันธ์ และนายนิราศพร พรหมกลาง ที่กรุณาเป็นผู้ทรงเชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบคุณ นายรัชชัย ดงน้อย นางสาวชญาณี ทองนุ่ม นายกิตติภพ ต้นสาตี นางสาวจันจิรา รักสิทธิ นายธัชชัย มณฑาสวรรณ ว่าที่ร้อยตรีหญิงปารณ ทองทิพย์ นายนิกร ราชแก้ว นางวรรณวิทย์ คำปนารถ นายจิระโชติ บุญมานำ นายสุรสิทธิ์ ปลาภัตทอง นางสาวชลิตา นาคภู นายวิศณุ นุชงาม นายมนัสชัย ไบกว้าง นางสาวเนตรนภา เมย์ขันหมาก นางสาววัลลภา พันธุ์บุตรน้อย ที่อนุญาตให้ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์และเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้

ธนพร พวงเปลี้ย

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
คำถามการวิจัย.....	3
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
ประโยชน์ของการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
การบริหารราชการ.....	7
การบริหารราชการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ.....	11
การบริหารราชการยุคดิจิทัล.....	20
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	24
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	28
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	28
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	29
การสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพเครื่องมือ.....	29
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	30
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	30
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	31
การบริหารราชการในยุคดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอนองม่วง จังหวัด ลพบุรี.....	31
ความพร้อมการบริหารราชการในยุคดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอนองม่วง จังหวัดลพบุรี.....	40
แนวทางการบริหารราชการในยุคดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอนองม่วง จังหวัดลพบุรี.....	47
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	49
สรุปผลการวิจัย.....	49
อภิปรายผล.....	52

	หน้า
บทที่ 5 (ต่อ)	
ข้อเสนอแนะ.....	54
ข้อเสนอแนะทั่วไป.....	54
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	55
บรรณานุกรม.....	56
ภาคผนวก.....	60
ภาคผนวก ก ภาพกิจกรรมการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ.....	61
ภาคผนวก ข แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย.....	65
ภาคผนวก ค รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย.....	70
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย.....	72
ประวัติผู้ทำการค้นคว้าอิสระ.....	76

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

สารบัญตาราง

		หน้า
ตาราง 1	แสดงการเปรียบเทียบแนวคิดเกี่ยวกับการปฏิรูปการบริหารงานภาครัฐ.....	10
ตาราง 2	ข้อมูลประชากรอำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี.....	13
ตาราง 3	ส่วนท้องถิ่น 7 หน่วยงาน.....	14

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพ 1	ภารกิจ 7 มิติ ตามประกาศ คสช..... 2
ภาพ 2	กรอบแนวคิดการวิจัย..... 4
ภาพ 3	แผนที่เขตติดต่ออำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี..... 11
ภาพ 4	แผนที่อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี..... 12
ภาพ 5	การปกครองส่วนท้องถิ่นเขตอำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี..... 14
ภาพ 6	ที่ว่าการอำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี..... 15
ภาพ 7	Open and Connected Government..... 21
ภาพ 8	โครงสร้างของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี..... 34
ภาพ 9	โมเดลเสนอแนวทางการบริหารในยุคดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี..... 47

บทที่ 1 บทนำ

ภูมิหลัง

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

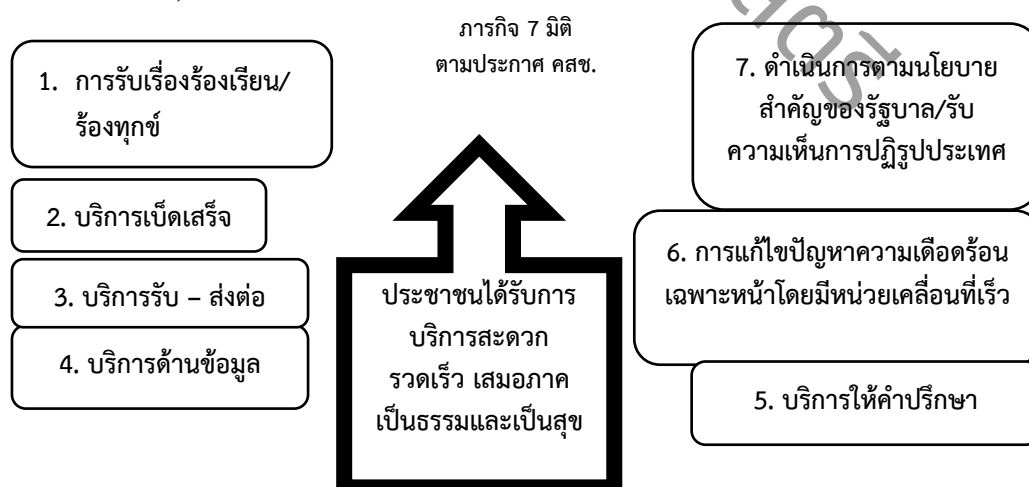
กระทรวงมหาดไทยได้มีการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย และจังหวัดอยู่แล้วตั้งแต่ปี พ.ศ. 2543 มีภารกิจหลัก คือการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน โดยมีช่องทางการร้องทุกข์ทางไปรษณีย์มาด้วยตนเอง และโทรศัพท์สายด่วนซึ่งโทรเข้ามายังส่วนกลาง ยกเว้น 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ จะโทรเข้าศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเนื่องจากมีปัญหาการสื่อสารทางภาษา สำหรับในระดับอำเภอ กรมการปกครอง ได้มีการจัดตั้งศูนย์อำนวยความสะดวก ต่อมาเมื่อ คสช. ได้มีประกาศฉบับที่ 96/2557 เมื่อวันที่ 18 กรกฎาคม 2557 เรื่องจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม โดยให้ทุกจังหวัดจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขึ้นมีภารกิจตามประกาศ คสช. กล่าวคือ เพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องรับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์ร่วมตาม มาตรา 32 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 โดยจัดตั้งขึ้น ณ ศาลากลางจังหวัดหรือสถานที่อื่น ตามที่เห็นสมควร โดยประกาศให้ประชาชนทราบ และให้กระทรวงมหาดไทยกำกับดูแลการบริหารของศูนย์ดำรงธรรมและการบริหารงานจังหวัดให้ดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพประชาชนได้รับความพอใจและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน (สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี, 2557)

ปัญหาการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชากรที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย จำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือหรือปลดเปลื้องทุกข์ รวมถึงการแจ้งเบาะแส การเสนอข้อคิดเห็น หรือยื่น

เรื่องผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ หรือช่องทางการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ของรัฐบาล ที่มีทั้ง เว็บไซต์ โทรศัพท์ หรือแอปพลิเคชันของศูนย์ดำรงธรรม การร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือการที่ประชากร เจ้าหน้าที่/หน่วยงานรัฐบอกเล่ายื่นเรื่องราวต่อหน่วยงานรัฐ เพื่อขอให้ศูนย์ดำรงธรรมดำเนินการช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริงที่มาจาก การได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือพบเห็นการกระทำที่ผิดกฎหมาย เป็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่มาปรึกษา/ผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงส่วนราชการหรือองค์กรเอกชนที่ส่งข้อร้องเรียนต่าง ๆ โดยแบ่งออกเป็น 9 เรื่องหลัก ๆ ดังนี้

1. เรื่องเดือดร้อนรำคาญ ได้แก่ การบริการพื้นฐาน เหตุรำคาญ มลภาวะ ช่มชู้ 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. เรื่องหนี้นอกระบบ ได้แก่ มูลหนี้ไม่เกิน 2 แสน มูลหนี้เกิน 2 แสน
8. เรื่องทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ได้แก่ ป่าไม้ แหล่งน้ำ ขยะ มลพิษ
9. เรื่องอื่น ๆ ได้แก่ การทราบข้อมูล การปรึกษา การเสนอปัญหาหรือความคิดเห็น

ปัจจุบันศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ดำเนินการตามภารกิจ 7 มิติตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ 96/2557 ลง.17 ก.ค. 2557 ให้ทุกจังหวัดจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นในจังหวัดเพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน ให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความ ต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนและทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วมตามมาตรา 32 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 (ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย, 2563)



ภาพ 1 ภารกิจ 7 มิติ ตามประกาศ คสช.

ที่มา (กระทรวงมหาดไทย, 2561)

และศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง มีบทบาทหน้าที่ มีการจัดตั้งคำสั่งในการบริหารงาน และการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง วางขั้นตอนกระบวนการไว้เพื่ออำนวยความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา ประหยัดค่าใช้จ่าย ให้ประชากรในพื้นที่ ที่มาใช้บริการร้องเรียน/ ร้องทุกข์ และด้วยยุคปัจจุบันมีการนำเอาระบบเทคโนโลยีเข้ามาปรับในองค์กรมากขึ้น เช่น การสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์ เฟสบุ๊ก ที่เป็นที่ยอมรับในการใช้ของสังคมไทย การศึกษาการบริหารราชการในยุคดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี ในครั้งนี้ เป็นการศึกษาการบริหารงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วงในปัจจุบันและการบริหารงานในยุคดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาการบริหารงานในองค์กรศูนย์ดำรงธรรมอำเภอต่อไป

คำถามการวิจัย

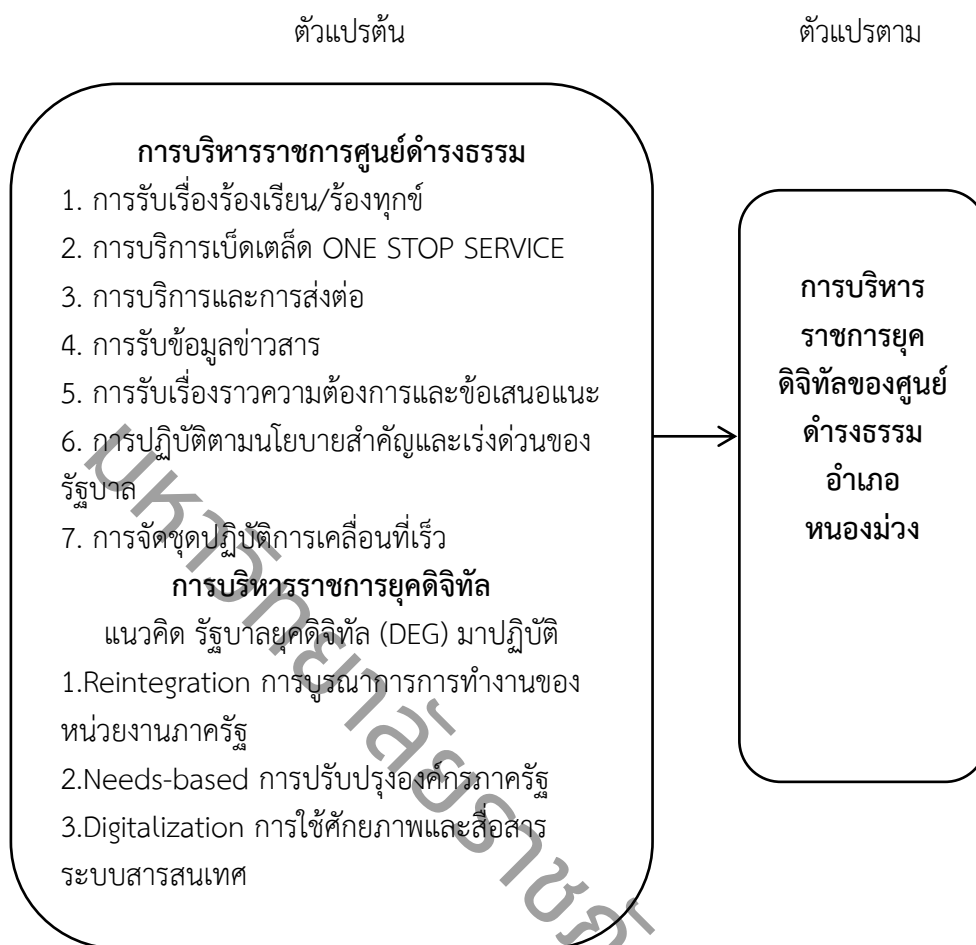
1. การบริหารราชการในยุคดิจิทัลของผู้บริหารศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วงในปัจจุบันเป็นอย่างไร
2. ความพร้อมการบริหารราชการในยุคดิจิทัลให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วงในพื้นที่อำเภอหนองม่วงเป็นอย่างไร
3. ข้อเสนอแนะการบริหารงานราชการในยุคดิจิทัลควรเป็นอย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการบริหารราชการในยุคดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี
2. เพื่อศึกษาความพร้อมการบริหารราชการในยุคดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี
3. เพื่อเสนอแนวทางการบริหารราชการในยุคดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี

กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็น การบริหารราชการในยุคดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี โดยพิจารณาตามทฤษฎีและแนวคิด แพทริค ดันเรวี (Patrick Dunleavy, 2010)



ภาพ 2 กรอบแนวคิดการวิจัย
ที่มา (กระทรวงมหาดไทย, 2561)

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาวิจัยการบริหารราชการในยุคดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี ใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) กำหนดขอบเขตการวิจัยอยู่ที่บทบาทการทำงานที่ วิธีการ ขั้นตอนการดำเนินงานตามภารกิจ 7 มิติ ได้แก่

- 1.1 การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- 1.2 การบริหารเบ็ดเสร็จ
- 1.3 การบริการส่งต่อ
- 1.4 การรับข้อมูลข่าวสาร
- 1.5 การให้คำปรึกษาแนะนำ
- 1.6 การปฏิบัติตามนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาล
- 1.7 การจัดตั้งชุดปฏิบัติการหน่วยเคลื่อนที่เร็ว

ตลอดจนผลการปฏิบัติงานในเชิงรุกของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วงตามการบริหารราชการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ รวมไปถึงการบริหารงานในยุคดิจิทัลตามแนวคิดรัฐบาลดิจิทัลที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1. Reintegration หมายถึง การบูรณาการการทำงานของหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ เข้าด้วยกัน เพื่อให้เกิดการกำกับควบคุมการบริหารภาครัฐ ที่มี ประสิทธิภาพ (Government Centric)

2. Needs-based holism หมายถึง การปรับปรุงองค์การภาครัฐเพื่อให้เกิดการให้บริการสาธารณะที่ให้ความสำคัญต่อการนำความต้องการของพลเมืองมา เป็นศูนย์กลาง (Citizen Centric)

3. Digitalization หมายถึง การใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ในการนำระบบบริหารสารสนเทศมาใช้รวมถึงการให้ความสำคัญต่อการสื่อสารผ่านทาง อินเทอร์เน็ตซึ่งจะเข้ามาแทนที่วิธีการทำงานแบบเดิม

2. ขอบเขตด้านประชากร ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้วิจัยทำการศึกษาจากประชากรที่อยู่ในภูมิลำเนาในเขตพื้นที่อำเภอหนองม่วง โดยการเก็บข้อมูลจากประชาชนในพื้นที่ จะแบ่งแยกเป็น 2 กลุ่ม รวมทั้งหมด 15 คน คือ

2.1 ผู้บริหารและปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วงหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

2.1.1 ปลัดอำเภอ 5 คน

2.1.2 สมาชิกอาสาสมัครรักษาดินแดน 2 คน

2.1.3 เจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนอำเภอหนองม่วง 2 คน

2.1.4 เจ้าหน้าที่สำนักงานท้องถิ่นอำเภอหนองม่วง 1 คน

รวม 10 คน

2.2 ลูกจ้างเหมาบริการโครงการพัฒนาบูรณาการตำบล SMART TEEM ในพื้นที่อำเภอหนองม่วง จาก 6 ตำบล จำนวน 5 คน

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

ทำการศึกษาในเขตพื้นที่อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี มีทั้งหมด 6 ตำบล ได้แก่ ตำบลหนองม่วง ตำบลยางโตน ตำบลหนองสารเดช ตำบลหนองสมบูรณ์ ตำบลดงดินแดง และตำบลบ่อทอง

4. ขอบเขตด้านเวลา

ทำการศึกษาในช่วงเดือน กันยายน 2563 – มิถุนายน 2564 ระยะเวลา 10 เดือน

ประโยชน์ของการวิจัย

1. ทราบถึงการบริหารราชการในยุคดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี

2. ทราบถึงความพร้อม รวมไปถึงสภาพปัญหา อุปสรรค การบริหารราชการในยุคดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี

3. สามารถนำไปเป็นแนวทางที่นำไปสู่การพัฒนาการบริหารราชการในยุคดิจิทัลในศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี

นิยามศัพท์เฉพาะ

การบริหารจัดการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ หมายถึง การดำเนินงานที่มีกระบวนการ ขั้นตอน การปฏิบัติที่ครอบคลุม ภารกิจ 7 มิติ ตามประกาศ คสช.

การรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง กระบวนการขั้นตอน การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ต้องเสนอให้นายอำเภอภายใน 3 วัน และลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงภายใน 15 วัน หากไม่สามารถดำเนินการได้ตามระยะเวลาที่กำหนดจะติดตามเร่งรัดขยายเวลาการดำเนินงานเป็นระยะ ๆ

การบริการเบ็ดเสร็จ หมายถึง งานบริการของศูนย์ดำรงธรรม ที่มีจุดประสงค์เพื่อให้การบริการ สะดวก รวดเร็ว เพื่อประหยัดเวลา ประหยัดค่าใช้จ่าย

การบริการรับ-ส่งข้อมูล หมายถึง การบริการส่งต่อข้อมูลเรื่องการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

การรับข้อมูลข่าวสาร หมายถึง การจัดช่องทางการบริการรับข้อมูลข่าวสารในการติดต่อสื่อสารเพื่อให้ประชาชนที่มีความประสงค์จะร้องเรียน/ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส เข้าใช้บริการ

การให้คำปรึกษา แนะนำ หมายถึง การบริการให้คำปรึกษาตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชากรที่เข้ามาใช้บริการ ณ จุดบริการที่เรียกว่า ศูนย์ดำรงธรรม

การทำตามนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาล หมายถึง การปฏิบัติตามนโยบายของรัฐบาลในปัจจุบัน เพื่อเป็นการช่วยเหลือประชากรในเบื้องต้น

การจัดตั้งชุดปฏิบัติการหน่วยเคลื่อนที่เร็ว หมายถึง การออกปฏิบัติหน้าที่ โดยเร็วตามสถานที่ที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในกรณี เร่งด่วนหรือฉุกเฉิน

ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ หมายถึง ฝ่าย/หน่วยงาน อำเภอหนองม่วงของกระทรวงมหาดไทยที่เปิดช่องทางการติดต่อสื่อสารเพื่อให้ประชาชนที่มีความประสงค์จะร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือแจ้งเบาะแสหรือคำแนะนำ แสดงความคิดเห็น ปกษาหาหรือปัญหาต่าง ๆ

การบริหารราชการยุคดิจิทัล หมายถึง การนำเทคโนโลยีเข้ามาปรับใช้ในการบริหารจัดการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหรือหน่วยงานต่าง ๆ สามารถเข้าใช้หรือขอรับบริการผ่านช่องทาง ได้แก่ เพจศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลพบุรี จดหมาย Email โทรศัพท์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ แอปพลิเคชัน ศูนย์ดำรงธรรม แอปพลิเคชันเฟสบุ๊กศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ เพื่ออำนวยความสะดวกของประชากร

Reintegration หมายถึง การบูรณาการการทำงานของหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ เข้าด้วยกัน เพื่อให้เกิดการกำกับควบคุมการบริหารภาครัฐ ที่มีประสิทธิภาพ (Government Centric)

Needs-based holism หมายถึง การปรับปรุงองค์กรภาครัฐเพื่อให้เกิดการ ให้บริการ สาธารณะที่ให้ความสำคัญต่อการนำความต้องการของพลเมืองมาเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centric)

Digitalization หมายถึง การใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ในการนำระบบบริหาร สารสนเทศมา ใช้รวมถึงการให้ความสำคัญต่อการสื่อสารผ่านทาง อินเทอร์เน็ตซึ่งจะเข้ามาแทนที่วิธีการทำงานแบบเดิม

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาการบริหารราชการในยุคดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ผลการวิจัยข้อเสนอทฤษฎีจากเอกสารวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการนำนโยบายไปปฏิบัติของนักวิชาการหลายท่าน ซึ่งนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิด และวิธีในการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. การบริหารราชการ
 - 1.1 ความเป็นมาของการบริหารราชการไทย
 - 1.2 การปฏิรูประบบราชการ
 - 1.3 แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management)
2. การบริหารราชการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ
 - 2.1 บริบทอำเภอหนองม่วง
 - 2.2 ความเป็นมาของศูนย์ดำรงธรรม
 - 2.3 ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ
3. การบริหารราชการยุคดิจิทัล
 - 3.1 แนวคิดรัฐบาลยุคดิจิทัล DEG (Digital Era Governance)
 - 3.2 ระบบราชการไทยแลนด์ 4.0
 - 3.3 แนวคิดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ PMQA
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การบริหารราชการ

1. ความเป็นมาของการบริหารราชการไทย

การบริหารราชการ แปลมาจากศัพท์ภาษาอังกฤษว่า “public administration” ซึ่งหมายถึง การบริหารงานภาครัฐในวงการศึกษาในสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์นั้นมักนิยมแยก “การบริหาร” (administration) และ “การจัดการ” (management) ออกจากกันเพื่อให้เห็นความต่างที่ใช้ในการบริหาร จัดการของภาครัฐและภาคธุรกิจ

เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ (2556, หน้า 1 - 3) ให้ความหมายการบริหารโดยอ้างอิงคำนิยามของพจนานุกรมฉบับ อ็อกฟอร์ด (Oxford Dictionary) ไว้ว่า “การบริหาร” หมายถึง “การกระทำเกี่ยวกับการบริหาร” ซึ่งหมายถึงการจัดกิจกรรมทางการ บริหารการสั่งการและการควบคุมทางการบริหารหรือใช้กระทำทางการบริหารโดยวิเคราะห์ให้เห็นว่ารากศัพท์ของคำว่า การบริหารหรือ administration มาจากคำว่า “minor” ต่อมาได้กลายเป็น “ministrare” หมายถึง รับผิดชอบ (to serve) ภายหลังจึงหมายถึงปกครอง (to govern) ขณะที่รากศัพท์ของคำว่า การจัดการ หรือ management นั้นมาจากคำว่า “manus” ซึ่งหมายถึง “ควบคุมด้วยตนเอง” (control by hand) ที่สื่อถึงการเน้นผลลัพธ์

สมาน ริงส์โยกฤษฎ์ (2546, หน้า 5 - 6) อธิบายความหมายของการบริหารราชการ ไว้ อย่างกระชับโดย การแยกพิจารณาความหมายของคำว่า การบริหาร และคำว่า ราชการ ออกจากกัน ก่อนเพื่อให้เห็นที่มา และความสัมพันธ์กัน กล่าวคือ การบริหาร “Administration” หมายถึง ความพยายามในการที่จะร่วมมือ กันดำเนินงานของหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ราชการ “Public” หมายถึง ข้อ ราชการหรือกิจการต่าง ๆ ที่ภาครัฐพึงปฏิบัติทั้งในส่วนที่เกี่ยวข้อง กับราชการพลเรือนและราชการทหารของฝ่ายบริหารรวมทั้งกิจการต่าง ๆ ของฝ่ายนิติบัญญัติและ ฝ่ายตุลาการด้วยการบริหารราชการ “Public Administration” ในทัศนะของ สมาน ริงส์โยกฤษฎ์ จึง หมายถึง ความพยายามในการที่จะร่วมมือดำเนินงานของส่วนราชการต่าง ๆ หรือดำเนินกิจการต่าง ๆ ที่รัฐต้องปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ (ชลาทิพย์ ชัยโคตร, 2560, หน้า 3 - 16)

กล่าวโดยสรุป การบริหารราชการไทย นั้นมีความสำคัญอย่างยิ่งในการให้บริการ สาธารณะแก่ประชาชน ระบบราชการจึงเป็นเรื่องที่มีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับการ บริหารราชการ ที่มีกระบวนการดำเนินงานของส่วนราชการต่าง ๆ ที่ร่วมมือกันปฏิบัติดำเนินการ ของหน่วยงานให้ประสบความสำเร็จ บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

2. การปฏิรูประบบราชการ

การปฏิรูประบบราชการไม่ใช่เป็นสิ่งใหม่ ทุกประเทศในโลกต่างมีการปฏิรูประบบ ราชการ ให้เอื้อต่อการพัฒนาประเทศตามลำดับ โดยทดลองใช้วิธีการในหลายรูปแบบ ทั้งนี้ต้อง พิจารณาถึงองค์ประกอบภายในของแต่ละประเทศด้วย อย่างไรก็ตามแนวคิดเกี่ยวกับการปฏิรูประบบราชการที่หลายประเทศต่างก็มีการนำมาปรับใช้มีอยู่หลายแนวความคิด ได้แก่

1. แนวความคิดการประดิษฐ์คิดค้นระบบใหม่ (Reinventing Government)
2. แนวความคิดเกี่ยวกับการปรับรื้อระบบใหม่ (Reengineering)
3. แนวความคิดเกี่ยวกับการลดกำลังคนภาครัฐ (Downsizing)
4. แนวความคิดเกี่ยวกับการแปรรูปองค์การภาครัฐ
5. แนวคิดเกี่ยวกับธรรมาภิบาล (Good Governance)

การเปลี่ยนแปลงของโลกภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์ ทำให้การแข่งขันในเวทีโลกรุนแรง มากขึ้น สังคมเข้าสู่ยุคแห่งการเรียนรู้ กระแสแห่งประชาธิปไตยทำให้บทบาทของภาคประชาสังคมมี บทบาท ต่อการบริหารงานภาครัฐเพิ่มมากขึ้น ระบบราชการไทยต้องปรับเปลี่ยนและพัฒนาการ บริหารจัดการ เพื่อเป็นองค์กรสมัยใหม่ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อ (ชลาทิพย์ ชัยโคตร, 2560, หน้า 67 - 71)

1. เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
2. เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
3. มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
4. ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
5. มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์
6. ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ

กล่าวโดยสรุป การปฏิรูประบบราชการ เป็นการเปลี่ยนแปลงภายใต้กระแส โลกาภิวัตน์ กระแสแห่งประชาธิปไตย มีบทบาทต่อการบริหารงานระบบภาครัฐเพิ่มขึ้น ซึ่งมีแนวคิด

ในการบริหารจัดการที่ดี ตลอดจนเป็นผลให้ประเทศพัฒนาไปในทิศทางที่พึงประสงค์และมีประสิทธิภาพสูงได้

3. แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management)

การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ ความหมายของการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) คือ การปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐ โดยนำหลักการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบราชการและการแสวงหาประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการที่มุ่งสู่ ความเป็นเลิศ โดยการนำเอาแนวทางหรือวิธีการบริหารงานของภาคเอกชนมาปรับใช้กับการบริหารงานภาครัฐ เช่น การบริหารงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์การบริหารงานแบบมีมืออาชีพ การคำนึงถึงหลักความคุ้มค่า การจัดการโครงสร้างที่กะทัดรัดและแนวราบ การเปิดโอกาสให้เอกชนเข้ามาแข่งขันการให้บริการสาธารณะ การให้ความสำคัญต่อค่านิยม จรรยาบรรณวิชาชีพ คุณธรรมและจริยธรรม ตลอดทั้งการมุ่งเน้นการให้บริการแก่ ประชาชนโดยคำนึงถึงคุณภาพเป็นสำคัญ (เฉลิมภรณ์ เทพบุญตา, 2556)

ดังนั้น การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) จึงเป็นแนวคิดของพื้นฐานการบริหารจัดการภาครัฐซึ่งจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงในระบบต่าง ๆ ของภาครัฐและยุทธศาสตร์ด้านต่าง ๆ ที่เป็นรูปธรรม มีแนวทางในการบริหารจัดการดังนี้

1. การให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน
2. ลดการควบคุมจากส่วนกลางและเพิ่มอิสระในการบริหารให้แก่หน่วยงาน
3. การกำหนด การวัด และการให้รางวัลแก่ผลการดำเนินงานทั้งในระดับองค์กร และระดับบุคคล
4. การสร้างระบบสนับสนุนทั้งในด้านบุคลากร (เช่น การฝึกอบรม ระบบค่าตอบแทน และระบบคุณธรรม) เทคโนโลยี เพื่อช่วยให้หน่วยงานสามารถทำงานได้อย่างบรรลุวัตถุประสงค์
5. การเปิดโลกกว้างต่อแนวคิดในเรื่องของการแข่งขัน ทั้งการแข่งขันระหว่างหน่วยงานของภาครัฐด้วยกัน และระหว่าง หน่วยงานของภาครัฐกับหน่วยงานของภาคเอกชน ในขณะเดียวกัน ภาครัฐก็หันมาทบทวนตัวเองว่าสิ่งใดควรทำเอง และสิ่งใดควรปล่อยให้เอกชนทำ เป็นแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ หลักใหญ่ของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ คือ การเปลี่ยนระบบราชการที่เน้นระเบียบและขั้นตอนไปสู่การ บริหารแบบใหม่ซึ่งเน้นผลสำเร็จและความรับผิดชอบ รวมทั้งใช้เทคนิคและวิธีการของเอกชนมาปรับปรุงการ ทำงานสิ่งที่เรียกว่า “การจัดการภาครัฐแนวใหม่” มีหลักสำคัญ 7 ประการ คือ

5.1 จัดการโดยนักวิชาชีพที่ชำนาญการ (Hands-on professional management) หมายถึง ให้ผู้จัดการมืออาชีพได้จัดการด้วยตัวเอง ด้วยความชำนาญ โปร่งใส และมีความสามารถในการใช้ดุลพินิจ เหตุผลก็เพราะเมื่อ ผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายแล้ว ก็จะทำให้เกิดความรับผิดชอบต่อการตรวจสอบจากภายนอก

5.2 มีมาตรฐานและการวัดผลงานที่ชัดเจน (Explicit standards and measures of performance) ภาครัฐจึง ต้องมีจุดมุ่งหมายและเป้าหมายของผลงาน และการตรวจสอบจะมีได้ก็ต้องมีจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน

5.3 เน้นการควบคุมผลผลิตที่มากขึ้น (Greater emphasis on output controls) การใช้ทรัพยากรต้องเป็นไป ตามผลงานที่วัดได้ เพราะเน้นผลสำเร็จมากกว่าระเบียบวิธี

5.4 แยกหน่วยงานภาครัฐออกเป็นหน่วยย่อย ๆ (Shift to disaggregation of units in the public sector) การแยกหน่วยงานใหญ่ออกเป็นหน่วยย่อย ๆ ตามลักษณะสินค้าและบริการที่ผลิต ให้เงินสนับสนุนแยกกัน และติดต่อกันอย่างเป็นอิสระ

5.5 เปลี่ยนภาครัฐให้แข่งขันกันมากขึ้น (Shift to greater competition in the public sector) เป็นการ เปลี่ยนวิธีทำงานไปเป็นการจ้างเหมาและประมูล เหตุผลก็เพื่อให้ฝ่ายที่เป็นปรปักษ์กัน (rivalry) เป็นกุญแจ สำคัญที่จะทำให้ต้นทุนต่ำและมาตรฐานสูงขึ้น

5.6 เน้นการจัดการตามแบบภาคเอกชน (Stress on private sector styles of management practice) เปลี่ยนวิธีการแบบข้าราชการไปเป็นการยืดหยุ่นในการจ้างและให้รางวัล

5.7 เน้นการใช้ทรัพยากรอย่างมีวินัยและประหยัด (Stress on greater discipline and parsimony in resource use) วิธีนี้อาจทำได้ เช่น การตัดค่าใช้จ่าย เพิ่มวินัยการทำงาน หดหยุ่ยการเรียกร้องของสหภาพ แรงงาน จำกัดต้นทุนการปฏิบัติ เหตุผลก็เพราะต้องการตรวจสอบความต้องการใช้ทรัพยากรของภาครัฐ และ “ทำงานมากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรน้อยลง” (do more with less)

ตาราง 1 แสดงการเปรียบเทียบแนวคิดเกี่ยวกับการปฏิรูปการบริหารงานภาครัฐ

	แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่		แนวคิดประชาธิปไตยแนวใหม่
วัตถุประสงค์	การปรับเข้าสู่ระบบตลาด	ปรับเปลี่ยนการทำงานให้ทันสมัย	การทำให้มีความเป็นประชาธิปไตย หลักนิติธรรม
ค่านิยม	การแข่งขัน ประสิทธิภาพ	ผลสัมฤทธิ์ คุณภาพ ประสิทธิภาพ	สิทธิเสรีภาพ ความเสมอภาค และความเที่ยงธรรม
องค์ความรู้ที่เกี่ยวข้อง	เศรษฐศาสตร์นีโอ คราสสิก	การบริหารจัดการ สมัยใหม่	รัฐศาสตร์ - ชุมชนนิยม
	ทฤษฎีทางเลือก สาธารณะ	- การบริหารแบบ เน้นผล	- ประชาธิปไตยทางตรง กฎหมายมหาชน
กลยุทธ์	เศรษฐศาสตร์สถาบันใหม่	-การบริหารเชิงกลยุทธ์	-การกระจายอำนาจ
การปฏิรูป	-การลดขนาด กำลังคนและลด งบประมาณ -เปลี่ยนหน่วยงาน ราชการให้เป็น รัฐวิสาหกิจเป็นต้น	-ความอิสระในการ บริหาร -การแยกส่วนหน่วย งานเป็นต้น	-การมีส่วนร่วมของประชาชน -ประชาชาติ

กล่าวโดยสรุป การจัดการภาครัฐแนวใหม่ เป็นการบริหารงานที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์การบริหารงานแบบมีอาชีพ และยังมีถึงหลักความคุ้มค่า จรรยาบรรณวิชาชีพ คุณธรรมและจริยธรรม การบริการให้ประชากรเกิดประโยชน์สูงสุด

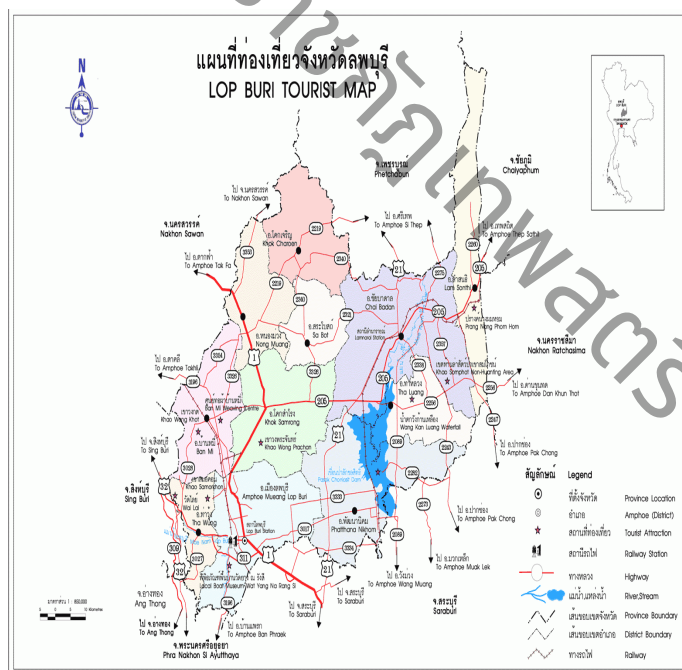
การบริหารราชการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

1. บริบทอำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี

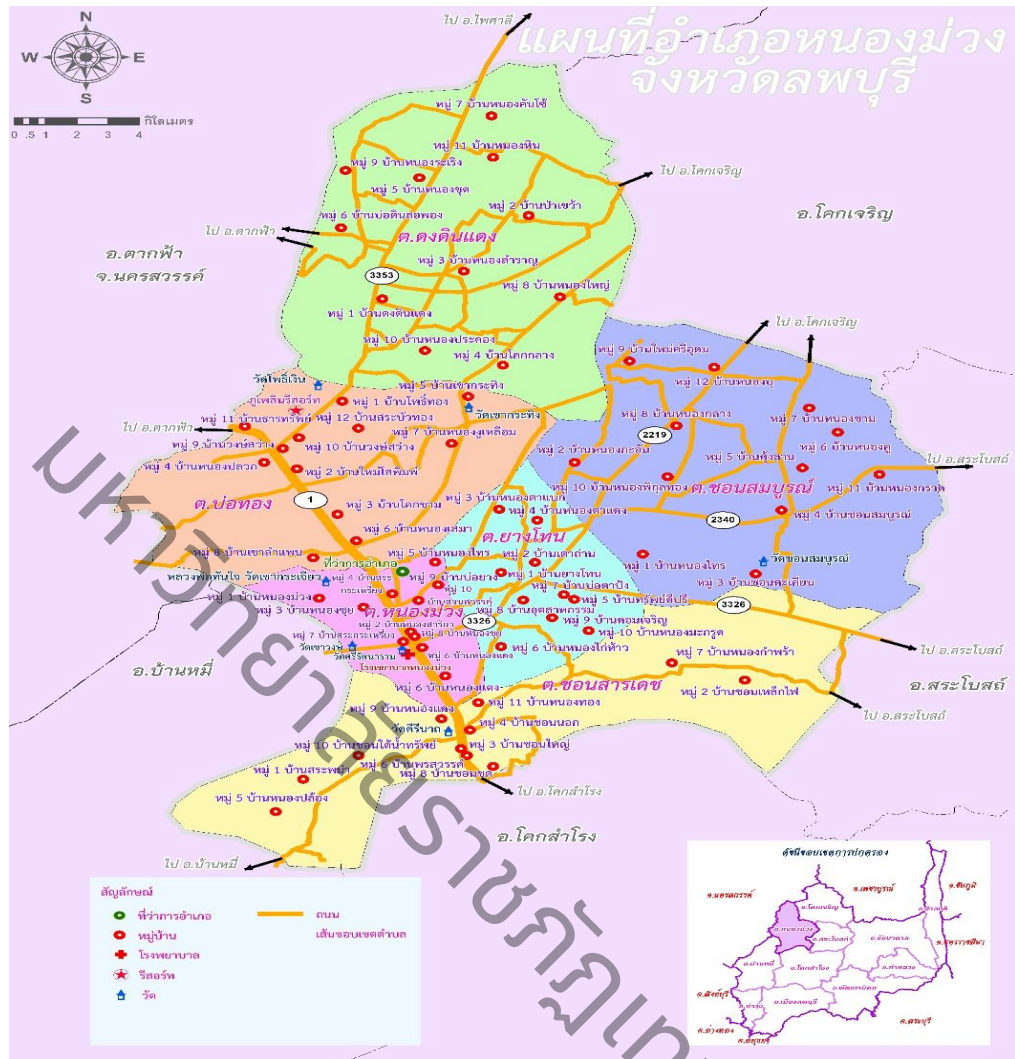
1.1 ขอบเขตที่ตั้งอำเภอหนองม่วง

ที่ตั้ง อำเภอหนองม่วงตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือของจังหวัด อยู่ห่างจากจังหวัดลพบุรีประมาณ 57 กิโลเมตร และห่างจากกรุงเทพมหานคร ประมาณ 200 กิโลเมตร ตั้งอยู่ริมถนนพหลโยธิน หมู่ที่ 4 ตำบลหนองม่วง อำเภอหนองม่วงมีพื้นที่ประมาณ 505 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 315,645 ไร่ มีอาณาเขตติดต่อกับเขตการปกครองข้างเคียงดังต่อไปนี้

- 1) ทิศเหนือ ติดต่อกับอำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์และอำเภอโคกเจริญ
- 2) ทิศตะวันออก ติดต่อกับอำเภอโคกเจริญและอำเภอสระโบสถ์
- 3) ทิศใต้ ติดต่อกับอำเภอโคกสำโรงและอำเภอบ้านหมี่
- 4) ทิศตะวันตก ติดต่อกับอำเภอบ้านหมี่ อำเภอตากลี อำเภอตากฟ้า และอำเภอไพศาลี (จังหวัดนครสวรรค์) ทิศตะวันตก ติดต่อกับอำเภอบ้านหมี่ อำเภอตากลี อำเภอตากฟ้า และอำเภอไพศาลี (จังหวัดนครสวรรค์)



ภาพ 3 แผนที่เขตติดต่ออำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี
ที่มา (จังหวัดลพบุรี, 2564)



ภาพ 4 แผนที่อำเภอหนองม่วง จังหวัดชลบุรี

ที่มา: (กรมส่งเสริมการเกษตร สำนักงานเกษตรอำเภอหนองม่วง, 2564)

เนื้อที่อำเภอหนองม่วง 445.5 ตร.กม. (172.0 ตร.ไมล์)

ประชากรทั้งหมด 32,884 คน 13,638 ครัวเรือน ความหนา 73.96 คน/ตร.กม. (191.6 คน/ตร.ไมล์)

แยกเป็น เพศชายประมาณ 16,075 คน เพศหญิงประมาณ 16,809 คน (ข้อมูลตามฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร ณ วันที่ 1 เมษายน 2564) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตาราง 2 ข้อมูลประชากรอำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี

ที่	ตำบล/เทศบาล	หมู่บ้าน	จำนวนประชากร (คน)			จำนวนบ้าน
			ชาย	หญิง	รวม	
1	ต.หนองม่วง	10	2,419	2,598	5,017	2,138
2	ต.หนองม่วง	10	1,448	1,473	2,921	1,866
3	ต.บ่อทอง	12	3,276	3,432	6,708	2,536
4	ต.ดงดินแดง	11	2,256	2,334	4,590	1,715
5	ต.ชอนสมบุรณ์	12	2,314	2,384	4,698	1,781
6	ต.ยางโตน	10	2,196	2,298	4,494	1,720
7	ต.ชอนสารเดช	11	2,166	2,290	4,456	1,882
รวม		66	16,075	16,809	32,884	13,638

ที่มา: ข้อมูลทะเบียนราษฎรอำเภอหนองม่วง (จังหวัดลพบุรี, 2563)

การแบ่งเขตการปกครอง

การปกครองส่วนภูมิภาค อำเภอหนองม่วงแบ่งเขตการปกครองออกเป็น 6 ตำบล

66 หมู่บ้าน

1. หนองม่วง (Nong Muang) 10 หมู่บ้าน
2. บ่อทอง (Bo Thong) 12 หมู่บ้าน
3. ดงดินแดง (Dong Din Daeng) 11 หมู่บ้าน
4. ชอนสมบุรณ์ (Chon Sombun) 12 หมู่บ้าน
5. ยางโตน (Yang Thon) 10 หมู่บ้าน
6. ชอนสารเดช (Chon Saradet) 11 หมู่บ้าน

ประกอบด้วย กำนัน จำนวน 6 คน ผู้ใหญ่บ้าน จำนวน 66 คน ผู้ช่วยฝ่ายปกครอง จำนวน 132 คน สารวัตรกำนัน จำนวน 12 คน แพทย์ประจำตำบล จำนวน 6 คน รวม 216 คน

1.2 การปกครองส่วนท้องถิ่น

ท้องที่อำเภอหนองม่วงประกอบด้วยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 7 แห่ง ได้แก่

- 1) เทศบาลตำบลหนองม่วง ครอบคลุมพื้นที่บางส่วนของตำบลหนองม่วง
- 2) องค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง ครอบคลุมพื้นที่ตำบลหนองม่วง (เฉพาะนอกเขตเทศบาลตำบลหนองม่วง)
- 3) องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทอง ครอบคลุมพื้นที่ตำบลบ่อทองทั้งตำบล
- 4) องค์การบริหารส่วนตำบลดงดินแดง ครอบคลุมพื้นที่ตำบลดงดินแดงทั้งตำบล
- 5) องค์การบริหารส่วนตำบลชอนสมบุรณ์ ครอบคลุมพื้นที่ตำบลชอนสมบุรณ์ทั้งตำบล
- 6) องค์การบริหารส่วนตำบลยางโตน ครอบคลุมพื้นที่ตำบลยางโตนทั้งตำบล
- 7) องค์การบริหารส่วนตำบลชอนสารเดช ครอบคลุมพื้นที่ตำบลชอนสารเดชทั้งตำบล



ภาพ 5 การปกครองส่วนท้องถิ่นเขตอำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี
ที่มา: ระบบแสดงแผนที่และคำแนะนำการจัดการดินและปุ๋ย (จังหวัดลพบุรี, 2563)

ตาราง 3 ส่วนท้องถิ่น 7 หน่วยงาน

ที่	หน่วยงาน	ผู้บริหาร (คน)	ประธานสภา (คน)	สท./ส. อบต. (คน)	พนักงาน /ลูกจ้าง (คน)
1	เทศบาลตำบลหนองม่วง	3	1	12	34
2	องค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง	3	1	20	13
3	องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทอง	3	1	24	15
4	องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสารเดช	3	1	22	19
5	องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสมบูรณ์	3	1	24	10
6	องค์การบริหารส่วนตำบลดงดินแดง	3	1	22	16
7	องค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน	3	1	20	20
รวม	7 แห่ง	21	7	144	127

ที่มา: (จังหวัดลพบุรี, 2563)



ภาพ 6 ที่ว่าการอำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี
ที่มา: รายงานแผนพัฒนาอำเภอหนองม่วง (จังหวัดลพบุรี, 2563)

1.3 ที่ทำการปกครองอำเภอหนองม่วง

ข้อมูลอัตรากำลังข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้าง ที่ปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรีส่วนภูมิภาค 14 หน่วยงาน

1. ที่ทำการปกครองอำเภอหนองม่วง	จำนวน	23 คน
2. สถานีตำรวจภูธรหนองม่วง	จำนวน	84 คน
3. โรงพยาบาลหนองม่วง	จำนวน	110 คน
4. สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอหนองม่วง	จำนวน	6 คน
5. สำนักงานเกษตรอำเภอหนองม่วง	จำนวน	9 คน
6. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองม่วง	จำนวน	31 คน
7. สำนักงานท้องถิ่นอำเภอหนองม่วง	จำนวน	2 คน
8. สำนักงานที่ดินอำเภอหนองม่วง	จำนวน	2 คน
9. สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาหนองม่วง	จำนวน	3 คน
10. สำนักงานปศุสัตว์อำเภอหนองม่วง	จำนวน	5 คน
11. สัสดีอำเภอหนองม่วง	จำนวน	2 คน
12. ศูนย์การศึกษาอกระบบและตามอัธยาศัยฯ	จำนวน	11 คน
13. ศูนย์การเรียนรู้กีฬานันทนาการฯ	จำนวน	1 คน
14. สำนักงานวัฒนธรรมอำเภอหนองม่วง	จำนวน	1 คน
รวมข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้าง	จำนวน	290 คน

ที่ทำการปกครองอำเภอหนองม่วง แบ่งฝ่ายปกครอง จำนวน 5 ฝ่าย ได้แก่

1. ฝ่ายปกครอง
2. ฝ่ายสำนักงาน
3. ฝ่ายการเงิน
4. ฝ่ายทะเบียน

5. ฝ่ายมั่งคั่ง/ศูนย์ดำรงธรรม

กลุ่มงานฝ่ายปกครอง มีอำนาจหน้าที่

1. ดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารจัดการปกครองท้องที่ การจัดทำแผนที่แนวเขตการปกครอง การจัดทำทะเบียนเก่าและการดูแลรักษาที่สาธารณประโยชน์ในอำนาจหน้าที่ของนายอำเภอ

2. ดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารงานกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน แพทย์ประจำตำบล สารวัตรกำนัน ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน และคณะกรรมการหมู่บ้าน

3. สนับสนุนการจัดการเลือกตั้งในทุกระดับ เว้นแต่การดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวกับการจัดทำบัญชีผู้มีสิทธิเลือกตั้ง

4. กำกับดูแลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และส่วนราชการอื่นในอำนาจหน้าที่ของนายอำเภอตามที่กฎหมายกำหนด

5. ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ในความรับผิดชอบของกรมการปกครอง

6. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นหรือที่ได้รับมอบหมาย

กลุ่มงานฝ่ายสำนักงานอำเภอ มีอำนาจหน้าที่

1. ดำเนินงานเกี่ยวกับการบริหารงานทั่วไป งานเก็บรวบรวมข้อมูลและบรรยายสรุปของอำเภอประสานงานกับส่วนราชการอื่นที่ไม่มีหน่วยงานปฏิบัติในระดับพื้นที่ งานธุรการ งานสารบรรณ การประชาสัมพันธ์ งานประชุมหัวหน้าส่วนราชการประจำเดือนของอำเภอ

2. ดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้าง ทุกประเภทในสังกัดกรมการปกครอง

3. ดำเนินงานเกี่ยวกับงานรัฐพิธี และงานประเพณีต่าง ๆ

4. ดูแลรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของที่ว่าการอำเภอ และอาคารสถานที่บริเวณที่ว่าการอำเภอ

5. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นหรือที่ได้รับมอบหมาย

กลุ่มงานฝ่ายการเงิน มีอำนาจหน้าที่

1. ดำเนินการเกี่ยวกับการงบประมาณ การเงิน การคลัง การบัญชี และการดูแลรักษาพัสดุ ครุภัณฑ์ในความรับผิดชอบของกรมการปกครอง

2. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นหรือที่ได้รับมอบหมาย

กลุ่มงานฝ่ายทะเบียน มีอำนาจหน้าที่

1. ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยงานทะเบียนครอบครัว ทะเบียนชื่อบุคคล ทะเบียนพินัยกรรม และทะเบียนอื่น ๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมการปกครอง

2. พัฒนาและปรับปรุงระบบการให้บริการประชาชนของอำเภอ

3. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

กลุ่มงานฝ่ายความมั่นคง/ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ มีอำนาจหน้าที่
ฝ่ายความมั่นคง

1. ดำเนินการเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงภายในประเทศ การขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ด้านความมั่นคง การจัดระเบียบสังคม การควบคุมและกำกับการปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยสถานบริการ โรงแรม การพนัน และกฎหมายอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

2. ดำเนินการเกี่ยวกับการป้องกันปราบปรามและแก้ไขปัญหายาเสพติดในความรับผิดชอบของกรมการปกครองหรือที่ได้รับมอบหมาย

3. สนับสนุนและช่วยเหลือการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในอำนาจหน้าที่ของนายอำเภอ

4. ดำเนินการเกี่ยวกับงานกิจการอาสาสมัครดินแดน

5. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นหรือที่ได้รับมอบหมาย

ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

1. ดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์จากประชาชนหรือที่ได้รับจากจังหวัด รวมถึงการสอบสวนข้อเท็จจริงหรือดำเนินการแก้ไขปัญหาคติอาญาของประชาชนที่ได้รับแจ้งจากหน่วยงานต่าง ๆ

2. ให้คำปรึกษาและช่วยเหลือด้านกฎหมายแก่ประชาชน

3. ดำเนินการเกี่ยวกับศูนย์บริการประชาชน

4. ดำเนินการเกี่ยวกับการสืบสวนสอบสวนคดีอาญาของฝ่ายปกครอง และการเปรียบเทียบปรับ คดีอาญาตามที่กฎหมายกำหนด เว้นแต่กฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบของกลุ่มงาน/ฝ่ายทะเบียนและบัตร

5. ดำเนินการเกี่ยวกับการร่วมชั้นสูตรพลิกศพในหน้าที่ของพนักงานฝ่ายปกครอง

6. ดำเนินการเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่งและอาญาในอำนาจหน้าที่ของอำเภอ

7. ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการทวงถามหนี้

8. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นหรือที่ได้รับมอบหมาย

2. ความเป็นมาของศูนย์ดำรงธรรม

ศูนย์ดำรงธรรม มีต้นกำเนิดมาจาก ศูนย์บริการข่าวสารมหาดไทย ของกระทรวงมหาดไทยที่เปิดโอกาสให้ประชากรสามารถสอบถามข้อมูล แสดงความคิดเห็น ร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับการดำเนินงานของกระทรวงมหาดไทย โดยให้บริการทาง Cell center หมายเลข 1567 และทางไปรษณีย์ตู้ ป.ณ.1 ปณฝ. มหาดไทย กรุงเทพฯ 10206 สำหรับต่างจังหวัด ทางตู้ ป.ณ.101 ปทจ. โดยเข้าสู่ไปรษณีย์ของที่ทำการไปรษณีย์และดำเนินการพร้อมกันทุกจังหวัด ทั่วประเทศเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2536 (สถาบันดำรงราชานุภาพ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย, 2563, หน้า 5 - 12)

ต่อมาบทบาทของศูนย์บริการข้าวสารของกระทรวงมหาดไทยได้เพิ่มมากขึ้นโดยเฉพาะอย่างยิ่งภารกิจเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน จึงได้มีการนโยบายที่จะปรับบทบาทการทำงานของศูนย์ดำรงธรรมให้เป็นไปในลักษณะเชิงรุกมากกว่าเชิงรับ โดยพิจารณาเห็นว่า การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจะเป็นอีกกลไกหนึ่งที่จะช่วยให้นโยบายบ้านเมืองน่าอยู่ เชิดชูคุณธรรม ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม จึงได้มอบนโยบายและแนวคิดในการปรับบทบาทของศูนย์ดำรงธรรม ดังนี้

1. ให้ศูนย์ดำรงธรรมมีบทบาทในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างจริงจัง โดยมีลักษณะการทำงานเชิงรุกมากกว่าเชิงรับ
2. ให้ประชาชนรับทราบถึงบทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอย่างแพร่หลายและสามารถแจ้งขอรับความช่วยเหลือในเรื่องความเดือดร้อนต่าง ๆ ได้ทุกเรื่องตลอดเวลา
3. ให้องค์กรภาคเอกชนมีส่วนร่วมและสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม
4. ให้ศูนย์ดำรงธรรมมีภารกิจเสริมในด้านส่งเสริมเชิดชูคนดีและให้ความรู้ทางศีลธรรม จริยธรรมแก่ประชาชนทั่วไป เพื่อให้ “ศูนย์ดำรงธรรม” มีบทบาทในการบำบัดทุกข์ บำรุงสุข แก่ประชาชนอย่างจริงจัง บังเกิดผลสำเร็จเป็นรูปธรรม ตอบสนองนโยบายดังกล่าว กระทรวงมหาดไทย จึงได้จัดตั้งและปรับปรุงศูนย์ดำรงธรรมที่มีอยู่เดิมให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยกำหนดสถานที่ตั้งให้ชัดเจนเหมาะสม มีเจ้าหน้าที่และเครื่องมือสื่อสารอย่างเพียงพอ มีเครือข่ายเชื่อมโยงถึงกันในทุกระดับ สามารถติดต่อประสานงานได้อย่างรวดเร็ว และให้มีพิธีเปิดศูนย์ดำรงธรรมในมิติใหม่ อย่างเป็นทางการพร้อมกันทั่วประเทศ ในวันที่ 1 ธันวาคม 2545 ซึ่งตรงกับ “วันดำรงราชานุภาพ” ศูนย์ดำรงธรรม มาจากคำว่า “ดำรง” และ “ธรรม” ดำรง หมายความว่า ทรงไว้ ชูไว้ ทำให้คงอยู่ ธรรม หมายความว่า ความยุติธรรม ความถูกต้อง ดังนั้น ศูนย์ดำรงธรรม จึงหมายถึง แหล่งที่ทรงไว้ซึ่งความยุติธรรม นอกจากนี้คำว่า “ดำรง” ยังสอดคล้องกับพระนามขององค์ปฐมเสนาบดีกระทรวงมหาดไทย คือ สมเด็จพระเจ้าบรมวงศ์เธอกรมพระยาดำรงราชานุภาพด้วย จึงนับว่า ศูนย์ดำรงธรรม เป็นคำที่มีความหมายและเป็นมงคลยิ่ง (กระทรวงมหาดไทย, 2564)

ตามประกาศของนโยบายของคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ตามประกาศฉบับที่ 96/2557 ประกาศ ณ วันที่ 18 กรกฎาคม 2557 “ศูนย์ดำรงธรรมมิติใหม่” ซึ่งมีการเพิ่มจากศูนย์ดำรงธรรมเดิมของกระทรวงมหาดไทยที่ดำเนินการเฉพาะเรื่องร้องทุกข์ไปสู่ศูนย์บริการร่วม โดยมีภารกิจในการให้ความเข้าใจ การให้คำปรึกษา การแจ้ง เบาะแส การรับฟังข้อเสนอนแนะ ทั้งนี้ โดยเป็นไปตามมาตรา 32 แห่งพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 โดยให้จัดตั้งที่ทำการศูนย์ ณ ศาลากลางจังหวัดทุกจังหวัด หรือสถานที่อื่นตามความเหมาะสมในแต่ละจังหวัด และให้กระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่กำกับดูแลและอำนวยความสะดวกการบริหารงานของศูนย์ดำรงธรรม ซึ่งประกอบด้วยภารกิจ 5 ด้าน ได้แก่ ภารกิจการดำเนินการตามนโยบายที่สำคัญของรัฐบาล ภารกิจการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ภารกิจการให้บริการประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจ ภารกิจการอำนวยความสะดวกหน่วยปฏิบัติการแก้ไขปัญหาเร่งด่วน และ ประกาศ ศสช. ฉบับที่ 96/2557 ดังกล่าว ได้ขอให้กระทรวงต่าง ๆ และกรม/รัฐวิสาหกิจในสังกัด ทั้งส่วนกลางและภูมิภาค ให้การสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมทั้งในด้านวัสดุอุปกรณ์ และบุคลากร เพื่อให้สามารถบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของ

ประชาชนได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึงเพื่อประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมมิติใหม่ภายใต้ประกาศ สข. ฉบับดังกล่าว ในห้วงระยะเวลาที่ผ่านมาจนถึงปัจจุบัน สถาบันดำรงราชานุภาพ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย จึงได้จัดทำโครงการประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมตามทัศนะของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและอำเภอ และประชาชนได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง (สถาบันดำรงราชานุภาพ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย, 2564, หน้า 5 - 12)

3. ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

ในหมวด 4 ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ มาตรา 14 ให้มีคณะกรรมการประจำอำเภอ เรียกว่า “คณะกรรมการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ” ประกอบด้วยนายอำเภอ เป็นประธานกรรมการ ปลัดอำเภอ หัวหน้าส่วนราชการที่ประธานคณะกรรมการแต่งตั้ง เป็นกรรมการโดยตำแหน่งและผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งประธานคณะกรรมการแต่งตั้งจำนวนไม่เกินห้าคนเป็นกรรมการ ให้ปลัดอำเภอ หัวหน้ากลุ่มงานบริหารงานปกครองอำเภอ เป็นกรรมการเลขานุการ ให้ที่ทำการปกครองอำเภอ มีสำนักงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอรับผิดชอบในงานธุรการของคณะกรรมการ มีหน้าที่รับแลบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม ใกล้เคียงประνομข้อพิพาท เผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชนรายงานผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมตามที่กำหนด และปฏิบัติการร่วมหับหัวหน้าหน่วยงาน ส่วนราชการต่างๆ เพื่อให้การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยให้อำเภอเป็นผู้อำนวยความสะดวกศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ปลัดอำเภอหัวหน้ากลุ่มงานบริหารงานปกครองอำเภอ เป็นผู้ช่วยผู้อำนวยความสะดวกศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ (กระทรวงมหาดไทย, 2561)

ซึ่งปัจจุบัน ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ เป็นหน่วยงานที่รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากประชากรในพื้นที่ และดำเนินการแก้ไขปัญหาในเบื้องต้น ภายใต้การขับเคลื่อนของกระทรวงมหาดไทยที่ได้บูรณาการร่วมกับทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้บริการประชาชนใน 7ภารกิจหลัก คือ

1. รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
2. บริการแบบเบ็ดเสร็จ
3. งานบริการส่งต่อ
4. บริการข้อมูลข่าวสาร/ให้คำปรึกษา
5. รับเรื่องความต้องการและข้อเสนอแนะ
6. เป็นศูนย์รองรับการปฏิบัติ เร่งด่วนของรัฐบาล
7. ดำเนินการด้วยชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว

โดยนายเกษม บัญราช ปลัดกระทรวงมหาดไทย ได้เน้นย้ำว่า ตลอดระยะเวลากว่า 2 ปี ที่ผ่านมา ศูนย์ดำรงธรรมได้ปฏิบัติภารกิจทั้ง 7 มิติ ได้อย่างมีประสิทธิภาพเป็นไปตามเจตนารมณ์ของรัฐบาลที่ได้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นมา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด ให้สามารถบริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค มีคุณภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ถือว่า เห็นผลงานเป็นที่น่าพอใจ และมีประชาชนเข้ามาใช้บริการและร้องเรียนร้องทุกข์กับศูนย์ดำรงธรรม เป็นจำนวนมากอีกทั้งยังได้ทำหน้าที่ในการขับเคลื่อนภารกิจที่เป็นนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาล อาทิ การแก้ไขปัญหาหนี้ในระบบ ปัญหายาเสพติด เรื่องที่ดินทำกินและการประกอบอาชีพ ตลอดจนการ

แก้ไขปัญหาคอมพิวเตอร์ร้อนในพื้นที่ โดยชุดปฏิบัติการพิเศษซึ่งถือว่า มีการทำงานในเชิงรุกมากกว่าในอดีตที่ผ่านมาสำหรับการทำงานในปี 2560 และในอนาคต ต่อไป (มติชนออนไลน์, 2560)

กล่าวโดยสรุป ศูนย์ดำรงธรรม เป็นหน่วยงานหนึ่งในกระทรวงมหาดไทยและมีบทบาทหน้าที่อำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ช่วยเหลือในเรื่องความเดือดร้อนของประชาชนได้ทุกเรื่องตลอดเวลา และมีภารกิจส่งเสริมเชิดชูคนดีและให้ความรู้ทางศีลธรรม คุณธรรมจริยธรรมแก่ประชาชนทั่วไป มีการบริหารจัดการตามแนวทางในภารกิจ 7 มิติ ของประกาศ คสช. เพื่อความประสงค์ของประชาชนให้เกิดประโยชน์สูงสุด

การบริหารราชการยุคดิจิทัล

1. แนวคิด รัฐบาลยุคดิจิทัล (DEG) Digital Era Governance

แนวคิดการปรับเปลี่ยนภาครัฐไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลเป็นแนวคิดที่มาจากการประชุมคณะกรรมการเตรียมการด้านดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจดิจิทัลและสังคม ครั้งที่ 1/2559 เมื่อวันที่ 8 กุมภาพันธ์ 2559 ที่ พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรีเป็นประธานการประชุม โดยที่ประชุมมีมติเห็นชอบ ร่างแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมเพื่อปฏิรูปประเทศไทยสู่ DIGITAL THAILAND สำหรับรัฐบาลยุคดิจิทัล Digital Government เห็นได้ว่าแนวคิดการพัฒนาประเทศเพื่อมุ่งไปสู่การเป็นประเทศที่ให้ความสำคัญกับเทคโนโลยี (techno-nationslism) จะเข้าไปมีบทบาทต่อโลกในยุคปัจจุบันมากยิ่งขึ้น โอเวน ฮิวส์ Owen Hughes ได้กล่าวไว้ว่า การบริหารการจัดการภาครัฐจะมีแนวโน้มไปสู่การเป็นรัฐบาลยุคดิจิทัลหรือที่เรียกกันว่า ยุค DEG (Digital Era Governance) โดยมีกาบูรณาการทำงานของหน่วยงานภาครัฐต่างๆ ที่เข้ามาพร้อมกันเป็นระบบใหญ่หนึ่งเดียว Holistic government โดยมีเว็บไซต์มาใช้ในการเก็บข้อมูลสารสนเทศและนำไปใช้ในการสื่อสารระหว่างหน่วยงานภาครัฐ แนวคิด แพทริก ดันเลวี (Patrick Dunleavy) และคณะ ศาสตราจารย์ที่มหาวิทยาลัยลอนดอน ผู้นำแนวคิด รัฐบาลยุคดิจิทัล (DEG) มาปฏิบัติ เห็นว่าแนวคิดเรื่อง รัฐบาลยุคดิจิทัล มีลักษณะที่สำคัญ 3 ประการ คือ

- 1) Reintegration หมายถึง การบูรณาการการทำงานของหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ เข้าด้วยกัน เพื่อให้เกิดการกำกับควบคุมการบริหารภาครัฐ ที่มีประสิทธิภาพ (Government Centric)
- 2) Needs-based holism หมายถึง การปรับปรุงองค์กรภาครัฐเพื่อให้เกิดการให้บริการสาธารณะที่ให้ความสำคัญต่อการนำความต้องการของพลเมืองมา เป็นศูนย์กลาง (Citizen Centric)
- 3) Digitalization หมายถึง การใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ในการนำระบบบริหารสารสนเทศมาใช้รวมถึงการให้ความสำคัญต่อการสื่อสารผ่านทาง อินเทอร์เน็ตซึ่งจะเข้ามาแทนที่วิธีการทำงานแบบเดิม

โดยสรุปความหมายของรัฐบาลยุคดิจิทัล เป็นการร่วมบูรณาการการทำงานของทุกภาคส่วนและปรับปรุงองค์กรภาครัฐให้มีประสิทธิภาพ รวมไปถึงการใช้ศักยภาพในการปฏิบัติงานที่นำเทคโนโลยีมาปฏิบัติสื่อสาร



ภาพ 7 Open and Connected Government
ที่มา (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล, 2563)

หลักการของ Open Government Data 8 ประการ

1. Complete: ข้อมูลสาธารณะทั้งหมดต้องเปิดเผยต่อสาธารณชน ยกเว้น ข้อมูลเกี่ยวกับความมั่นคงของชาติ หรือข้อมูลส่วนบุคคล
2. Primary: เปิดเผยข้อมูลพื้นฐานหรือข้อมูลชั้นปฐมภูมิที่ไม่ผ่านการวิเคราะห์หรือประมวลผลมาแล้ว
3. Timely: เปิดเผยข้อมูลเร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้เพื่อรักษาคุณค่าและความเป็นปัจจุบันของข้อมูล
4. Accessible: ต้องเปิดเผยอย่างกว้างขวางที่สุด และเปิดโอกาสให้แก่ประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้โดยง่าย
5. Machine Processable: อยู่ในรูปแบบที่สามารถนำไปประมวลผลด้วยเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ได้
6. Non-Discriminatory: เปิดเผยข้อมูลให้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึงโดยไม่เลือกปฏิบัติ
7. Non-Proprietary: ข้อมูลอยู่ในรูปแบบที่ไม่มีใครเป็นเจ้าของหรือควบคุมได้แต่เพียงคนเดียวหรือกลุ่มเดียว
8. License-free: ข้อมูลต้องไม่มีข้อห้ามในเรื่องสิทธิบัตร ลิขสิทธิ์ เครื่องหมายการค้า หรือข้อจำกัดในเชิงการค้า ทั้งนี้ อาจผ่อนผันได้ในเรื่องเกี่ยวกับความลับทางการค้าหรือความมั่นคงบางประการ

2. ระบบราชการไทยแลนด์ 4.0

การพัฒนาประเทศไทย 4.0 ทำให้กระทรวงมหาดไทยเป็นหน่วยงานหลัก ที่มีโครงสร้างอำนาจบทบาทหน้าที่และภารกิจที่สัมพันธ์ใกล้ชิดกับความเป็นอยู่ของประชากรทั้งในส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น จะต้องยกระดับการพัฒนาให้เป็นกระทรวงมหาดไทย 4.0 โดยจะต้องมีการ ปรับเปลี่ยนกลไกการขับเคลื่อนการบริหารราชการ ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค โดยในการบริหารงานของกรมต่างๆที่อยู่ส่วนกลางและสังกัดกระทรวงมหาดไทยจะต้องปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงทั้งในเรื่องโครงสร้าง การบริหารงาน บุคลากร ตลอดจนระเบียบกฎหมาย และนวัตกรรมต่าง ๆ ที่อยู่ในหน้าที่ให้รองรับการ เปลี่ยนแปลงสู่มหาดไทย 4.0 ในขณะเดียวกัน ในส่วนภูมิภาค ต้องมีการปรับเปลี่ยนเชิงโครงสร้างจากเดิมที่มุ่งเน้นระบบราชการในการใช้กลไกของผู้ว่าราชการจังหวัดและนายอำเภอเป็นหลัก ในการบริหารราชการแผ่นดินไปสู่การบริหารราชการที่เน้นความเชื่อมโยงกับ ทุกฝ่าย มีประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีความสามารถในการ ปรับตัวและริเริ่มสร้างสรรค์ โดยเป็นส่วนราชการที่สามารถสร้างสภาพแวดล้อมที่เป็นปัจจัยเกื้อหนุน (Incentive) ให้ภาคส่วนอื่น ๆ ของสังคมที่สามารถพัฒนาและขับเคลื่อนประเทศไปได้ (สุธี ทองแย้ม, ม.ป.ป.)

ระบบราชการ 4.0 ภาครัฐหรือระบบราชการจะต้องทำงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน (Better Governance, Happier Citizens) หมายความว่า ระบบราชการต้องปรับเปลี่ยนแนวคิดและวิธีการทำงานใหม่เพื่อพลิกโฉม (transform) ให้สามารถเป็นที่เชื่อถือไว้วางใจและเป็นพึ่งของประชาชนได้อย่างแท้จริง (Credible and Trusted Government) ดังนี้

1. เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน Open & Connected Government ต้องมีการเปิดเผย โปร่งใสในการทำงาน โดยบุคคลภายนอกสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของทางราชการ หรือมีการแบ่งปันข้อมูลซึ่งกันและกัน สามารถเข้ามาตรวจสอบการทำงานได้

2. ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง Citizen-Centric Government ทำงานในเชิงรุกและมองไปข้างหน้า โดยตั้งคำถามกับตนเองเสมอว่าประชาชนจะได้อะไร มุ่งเน้นแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยไม่ต้องรอให้เข้ามาติดต่อขอรับบริการหรือร้องขอความช่วยเหลือจากทางราชการ รวมทั้งใช้ประโยชน์จากข้อมูลภาครัฐและระบบดิจิทัลสมัยใหม่ในการจัดบริการสาธารณะที่ตรงกับความต้องการของประชาชน พร้อมทั้งอำนวยความสะดวก โดยมีการเชื่อมโยงกันเองของทางราชการเพื่อให้บริการได้เสร็จสิ้นในจุดเดียว ประชาชนสามารถเรียกใช้บริการของทางราชการได้ตลอดเวลาตามความต้องการของตนและผ่านการติดต่อได้หลายช่องทางผสมผสานกันทั้งการติดต่อมาด้วยตนเอง เว็บไซต์ โซเชียลมีเดีย หรือแอปพลิเคชันทางโทรศัพท์มือถือ

3. มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย Smart & High Performance Government ต้องทำงานอย่างเตรียมการณ้ไว้ล่วงหน้า มีการวิเคราะห์ความเสี่ยง สร้างนวัตกรรมหรือความคิดริเริ่มและประยุกต์องค์ความรู้ในแบบสหสาขาวิชาเข้ามาในการตอบโต้กับโลกแห่งการเปลี่ยนแปลงอย่างฉับพลัน เพื่อสร้างคุณค่า มีความยืดหยุ่นและความสามารถในการตอบสนองกับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างทันเวลาตลอดจนเป็นองค์การที่มีขีดสมรรถนะสูง และปรับตัวเข้าสู่สภาพความเป็นสำนักงานสมัยใหม่ รวมทั้งทำให้ข้าราชการมีความผูกพันต่อการปฏิบัติราชการและปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเหมาะสมกับบทบาทของตน (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2560)

กล่าวโดยสรุป ระบบราชการไทยแลนด์ 4.0 เป็นการพัฒนาทบพาทหน้าทีเพื่อประโยชน์สุขของประชากร มีการทำงานที่โปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ บุคคลภายนอกสามารถเข้าถึงได้และมีประชากรเป็นศูนย์กลาง และยังมีคามยืดหยุ่น ความสามารถในการตอบสนองกับสถานการณ์ต่าง ๆ มีการเชื่อมโยงทางส่วนราชการเพื่อให้การบริการสำเร็จบรรลุเป้าหมายต่อไป

3. แนวคิดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

รัฐบาลได้มุ่งพัฒนาระบบราชการเพื่อให้หน่วยงานภาครัฐปรับปรุงการทำงาน ยกกระตบการบริหารจัดการและมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยนำแนวคิดและเครื่องมือการบริหารจัดการสมัยใหม่เข้ามาในภาคราชการ ภายใต้การประยุกต์ใช้จากหลักการบริหารของภาครัฐกิจ เช่น การบริหารเชิงยุทธศาสตร์ การลดขั้นตอนการทำงาน การประเมินความพึงพอใจ คำรับรองการปฏิบัติราชการ ข้อเสนอการเปลี่ยนแปลง การบริหารความเสี่ยง การพัฒนาระบบสารสนเทศ เป็นต้น เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างยั่งยืน สามารถยกระดับมาตรฐานการทำงานรองรับการพัฒนากระบบราชการ เป็นกรอบการประเมินตนเอง และสามารถติดตามการจัดการของภาครัฐได้อย่างต่อเนื่อง คณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบให้นำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐมาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาระบบราชการ เริ่มดำเนินการตามระบบคำรับรองการปฏิบัติราชการใน พ.ศ. 2549 โดยประยุกต์ใช้จากระบบคุณภาพการบริหารภาครัฐและเอกชนของต่างประเทศ เกี่ยวกับการปรับปรุงและพัฒนาองค์การเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศผ่านระบบการประเมินให้รางวัลคุณภาพรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ “PMQA ย่อมาจาก Public Sector Management Quality Award” ซึ่งประเทศไทยโดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการและสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติได้ประยุกต์นำมาจาก MBNQA “รางวัลคุณภาพแห่งชาติประเทศสหรัฐอเมริกา” และ TOA “รางวัลคุณภาพแห่งชาติประเทศไทย” เพื่อให้สอดคล้องกับแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทยและกำหนดเป็น “เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ” พ.ศ. 2558 เป็นการนำหลักเกณฑ์และแนวทางการบริหารองค์การที่เป็นเลิศ ซึ่งได้ยอมรับเป็นมาตรฐานสากลโลกมาประยุกต์ใช้พัฒนาระบบบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐ โดยอาศัยหลักการประเมินองค์กรด้วยตนเองเป็นการทบทวนสิ่งที่องค์กรดำเนินการเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เมื่อตรวจพบว่าเรื่องใดยังไม่อยู่ในระบบที่น่าพอใจเมื่อเทียบกับเกณฑ์ องค์กรจะได้พัฒนาวิธีปฏิบัติเพื่อปรับปรุงองค์การอย่างต่อเนื่องเพื่อยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานไปสู่มาตรฐานระดับสากล (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาภาคราชการ, 2557, หน้า 5 - 6)

กล่าวโดยสรุป การบริหารจัดการภาครัฐ PMQA เป็นการพัฒนาระบบราชการที่มุ่งเน้นการยกระดับการบริหารจัดการและการประเมินผลของข้าราชการตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ซึ่ง PMQA ย่อมาจาก Public Sector Management Quality Award ที่นำหลักเกณฑ์และแนวทางการบริหารบ้านเมืองที่ดีมาบริหารจัดการองค์กรที่เป็นเลิศ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เอกรัฐ ดวงศรี (2562, บทความย่อ) การบริหารศูนย์ดำรงธรรมตามหลักธรรมาภิบาล การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ เพื่อศึกษาวิธีการบริหารศูนย์ดำรงธรรมตามหลักธรรมาภิบาล ปัญหา อุปสรรค และ แนวทางที่นำไปสู่หลักธรรมาภิบาลในศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเลย ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) จำนวน 9 คน โดยใช้การแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) ผลการศึกษาพบว่า ศูนย์ดำรงธรรมได้นำวิธีการบริหารแบบกระบวนการ (POCC) และ วิธีการบริหารองค์การ (POSDCoRB) มาใช้ในการบริหารภายในศูนย์ดำรงธรรม ไม่ว่าจะเป็นการวางแผน การจัดองค์การ การจัดบุคลากร สายการบังคับบัญชา การประสานงาน การอำนวยความสะดวกและงบประมาณ ซึ่งวิธีการบริหารดังกล่าว เป็นไปตามหลัก ธรรมาภิบาลทั้ง 6 ประการ ในด้านปัญหาและอุปสรรคที่พบ คือ ศูนย์ดำรงธรรมไม่มีอำนาจหน้าที่หรือขอบเขตตามกฎหมายในการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนได้ ในด้านข้อเสนอแนะ คือ ควรให้รัฐบาลยกฐานะของกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดให้เป็นหน่วยงานอิสระ และกำหนดขอบเขต อำนาจหน้าที่ โครงสร้าง รูปแบบการบริหารงาน หลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และแนวทางปฏิบัติหน้าที่อย่างชัดเจน และมีระเบียบกฎหมายรองรับในการปฏิบัติหน้าที่

ศักดา ศิลปาสันน์ (2562, บทความย่อ) ปัจจัยลักษณะภายในองค์กรกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในจังหวัดลพบุรี การวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับและวิเคราะห์ ปัจจัยลักษณะภายใน องค์กร ประกอบด้วย ความผูกพันต่อเทศบาล ความคาดหวังต่อภาวะผู้นำของผู้บริหารเทศบาล ทรัพยากรการบริหารของเทศบาล และการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลที่มีผลต่อการ ให้บริการสาธารณะของเทศบาลในจังหวัดลพบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเทศบาลจำนวน 400 ราย จาก 10 เทศบาลในจังหวัดลพบุรี และเจ้าหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง จำนวน 7 ราย แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยสถิติพรรณนา ได้แก่ สถิติ ส่วนร้อยละ และค่าเฉลี่ย เพื่ออธิบายสภาพทั่วไปของข้อมูล และสถิติวิเคราะห์ ได้แก่ การวิเคราะห์ ปัจจัยการให้บริการสาธารณะ การวิเคราะห์ถดถอยพหุ เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของ แต่ละปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาล ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพนำมา จัดหมวดหมู่เพื่อใช้เป็นส่วนเสริมข้อมูลเชิงปริมาณ ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความผูกพันต่อเทศบาล ระดับความคาดหวังต่อภาวะผู้นำ ทรัพยากรการบริหารของเทศบาล การปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลและระดับความพึงพอใจใน การให้บริการสาธารณะของเทศบาลในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) อิทธิพลของปัจจัยทรัพยากรการบริหารของเทศบาลและการปฏิบัติงานตามหลัก ธรรมาภิบาลของเทศบาลสูงขึ้น ทำให้การให้บริการสาธารณะด้านบุคลากรและกระบวนการ ให้บริการสูงขึ้น 3) อิทธิพลของปัจจัยความผูกพันต่อเทศบาลสูงขึ้น ทำให้การให้บริการสาธารณะด้าน สิ่งอำนวยความสะดวกและช่องทางการให้บริการลดลง 4) อิทธิพลของปัจจัยความคาดหวังต่อภาวะผู้นำของเทศบาล ทรัพยากรการบริหาร ของเทศบาลและการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลสูงขึ้น ทำให้ การบริการ สาธารณะด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและช่องทางการให้บริการสูงขึ้น คำสำคัญ: ปัจจัย ลักษณะภายในองค์กร, การให้บริการสาธารณะ, เทศบาล, จังหวัดลพบุรี

นารีลักษณ์ ศิริวรรณ (2561, บทคัดย่อ) การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ กรณีศึกษาหน่วยงานที่ได้รับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด 3 ด้านการมุ่งเน้น ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รายงานการวิจัย เรื่อง การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ กรณีศึกษาหน่วยงานที่ได้รับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด 3 ด้านการมุ่งเน้น ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีวัตถุประสงค์ 3 ประการคือ 1) เพื่อศึกษาการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และ 3) เพื่อสรุปบทเรียนที่สำคัญของการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ โดยใช้การศึกษาวិจัยเอกสาร (Documentary Research) ประกอบด้วย เอกสารแนวคิด งานวิจัย เกณฑ์ คู่มือ ตลอดจนผลการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 8 แห่ง คือ หน่วยงานที่ได้รับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประจำปี พ.ศ. 2557 จำนวน 3 แห่ง คือ กรมปศุสัตว์ กรมชลประทาน และกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ประจำปี พ.ศ. 2558 จำนวน 4 แห่ง คือ กรมควบคุมโรค กรมทางหลวงชนบท กรมสุขภาพจิต และจังหวัดพังงา และประจำปี พ.ศ. 2560 จำนวน 1 แห่ง คือ จังหวัดอำนาจเจริญผลการศึกษา พบว่า 1. การดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด 3 ของหน่วยงานฯ แบ่งออกเป็น 2 กระบวนการคือ 1) สารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีการดำเนินงาน ดังนี้ (1) จำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ชัดเจน และเป็นระบบ (2) กระบวนการค้นหาสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลายและตรงกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (3) วิเคราะห์สารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างครอบคลุมและเพียงพอ (4) ประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจโดยใช้วิธีการที่เหมาะสมและวิเคราะห์ผลสำรวจฯ ได้อย่างชัดเจน และ 2) การดำเนินการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีการดำเนินงาน ดังนี้ (1) จัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลาย (2) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง (3) ปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริหารอย่างเหมาะสม (4) จัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบ 2. ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ 1) ปัจจัยด้านนโยบาย ได้แก่ ความชัดเจนของนโยบาย ยุทธศาสตร์ พันธกิจของหน่วยงาน 2) การให้ความสำคัญ ส่งเสริมและสนับสนุนของผู้บริหาร 3) กระบวนการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง 4) ความเหมาะสม ทันสมัยของกฎหมาย ระเบียบ กฎเกณฑ์ และ 5) มีระบบประเมินคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างต่อเนื่องและเป็นรูปธรรม 2) ปัจจัยด้านกระบวนการ/การปฏิบัติงาน ได้แก่ (1) เตรียมความพร้อมของอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงาน (2) นำสารสนเทศที่สำคัญมาใช้ในการตัดสินใจดำเนินงานและแก้ไขปัญหาในทุกขั้นตอน (3) สร้างเครือข่ายความร่วมมือและการจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างต่อเนื่องและเข้มแข็ง (4) มีกระบวนการค้นหาและจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไว้อย่างชัดเจน (5) เสาะแสวงหาความรู้โดยนำมาปรับปรุงกระบวนการจนเกิดเป็นนวัตกรรมใหม่ (6) ดำเนินงานเป็นไปในทิศทางที่เหนือกว่าความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (7) นำระบบประชาธิปไตยมาใช้ในการดำเนินงานเพื่อช่วยลดความ

ขัดแย้งและการต่อต้านจากทุกภาคส่วน (8) มีทัศนคติเชิงบวกในการดำเนินงานตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (9) ทบทวนและปรับปรุงคุณภาพของกระบวนการให้สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (10) บุคลากรในหน่วยงานให้ความสำคัญและมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานตามแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการภาครัฐ 3. สรุปบทเรียนที่สำคัญในการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของหน่วยงานที่ได้รับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ใน 2 ประเด็น คือ 1) ผลลัพธ์เชิงรูปธรรม/นวัตกรรม จากการดำเนินงานตามแนวทางพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และ 2) กระบวนการสำคัญที่ขับเคลื่อนการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เป็นการสะท้อนให้เห็นกิจกรรมที่มีระบบของกระบวนการต่าง ๆ และการบูรณาการเชื่อมโยง ซึ่งทั้ง 2 ประเด็นดังกล่าวนำไปสู่การปรับปรุงผลผลิตและบริการ รวมถึงการสร้างคุณค่าใหม่ให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4. แนวทางการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการองค์กรตามแนวทาง PMQA หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ใน 5 ประเด็นคือ 1) ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2) ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3) ความสัมพันธ์ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4) ข้อร้องเรียน

วรรณศร จันทโสสิต (2560, บทคัดย่อ) การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในองค์กร การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร (Information and Communication Technology หรือ ICT ศึกษาความคิดเห็นต่อประเภทของระบบสารสนเทศเพื่อใช้ในองค์กร และเปรียบเทียบข้อมูลการใช้ ICT และความคิดเห็นของผู้บริหารพนักงาน และนิสิตมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย (มจร.) ต่อประเภทของ ICT โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 333 คน สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t และ ค่า F ผลการวิจัยพบว่า 1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายและบรรพชิตที่มีอายุ 20 – 30 ปี สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี และเคยเข้าฝึกอบรมความรู้ด้าน ICT โดยโปรแกรมที่เคยใช้งานมากที่สุด คือ โปรแกรม Microsoft Office 2. ลักษณะการใช้งานและความพึงพอใจในการใช้งาน ICT อยู่ในระดับมาก 3. ความคิดเห็นต่อประเภทของระบบสารสนเทศที่ใช้ในองค์กร จำแนกตามการจัดสรรสำหรับผู้บริหาร การจัดสรรสำหรับบุคลากรขององค์กร การจัดสรรเพื่อส่งเสริมการศึกษาเรียนรู้และระบบความเสี่ยงในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และผลจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับมาก 4. จากการทดสอบสมมุติฐานของการวิจัยพบว่า เพศ (เพศทางโลกและเพศทางธรรมและระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการใช้ ICT ไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุและตำแหน่งที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประเภทของระบบสารสนเทศเพื่อใช้ในองค์กรไม่แตกต่างกัน ส่วนตำแหน่งงานพบว่ามีความคิดเห็นต่อประเภทของระบบสารสนเทศที่แตกต่างกันสำหรับงานวิจัยในอนาคต ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะว่าควรใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method Research) ระหว่างระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ และควรศึกษาการใช้ ICT แยกเป็นกลุ่ม เช่น แยกกลุ่มพนักงานมหาวิทยาลัยออกจากกลุ่ม

นักศึกษา เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่สามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการระบบ ICT ของมหาวิทยาลัยเพื่อคนแต่ละกลุ่มได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

อาคม วรรณจร (2562, บทคัดย่อ) การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพ แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ ปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการแก้ไขปัญหา อุปสรรค ในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคณะกรรมการ 2 สำนักงานอัยการสูงสุด โดยใช้วิธีวิจัยเอกสารและวิจัยสนาม ในส่วนของการวิจัยสนามเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 คน ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคณะกรรมการ 2 สามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมีความถูกต้อง ได้มาตรฐาน ก่อเกิดประโยชน์ต่อองค์กร งานที่ปฏิบัติมีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือตามเป้าหมายที่วางไว้การปฏิบัติงานมีความรวดเร็วและมีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น มีการใช้ทรัพยากรและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการทั้งหมดเหมาะสมกับงาน อย่างประหยัดคุ้มค่า เกิดการสูญเสียน้อยที่สุด แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพได้แก่ ประชุมวางแผนเพื่อสร้างความเข้าใจ จัดอบรมเพื่อเพิ่มทักษะการปฏิบัติงานกำหนดนโยบายให้มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงาน ส่วนปัญหาและอุปสรรคได้แก่เจ้าหน้าที่ขาดความเชี่ยวชาญ การไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงเนื่องจากกลัวความผิดพลาด ขาดการสนับสนุนด้านอุปกรณ์และค่าใช้จ่าย ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ การส่งต่อหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องเพื่อป้องกันความผิดพลาด ผู้บริหารควรมีบทบาทในการสนับสนุนให้มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีใช้ในการปฏิบัติงานให้มากขึ้นและสนับสนุนการศึกษาเรียนรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ และควรมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทางความคิดของผู้ปฏิบัติงานให้เป็นไปในแนวทางเดียวกันเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้อย่างคล่องตัวมากขึ้น

สมชาย สัตยวัน, และศิริศักดิ์ เหล่าจันทาม (2563, บทคัดย่อ) บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและอธิบายถึงกระบวนการวิเคราะห์ จำแนก แยกแยะ และการวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานี ตลอดจนการส่งต่อเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแก้ไขปัญหา ใช้ระเบียบการวิจัยแบบกรณีศึกษาศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานี เก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานี เจ้าหน้าที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหา และประชาชนผู้ร้องเรียน ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ดำเนินการวิเคราะห์แบบแก่นสาระ ผลการวิจัย พบว่า ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานี มีการวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนโดยมุ่งให้ความสำคัญในประเด็นปัญหาที่ร้องเรียน ได้แก่ การขอความช่วยเหลือหรือขอความเป็นธรรม ส่วนการจำแนก แยกแยะเรื่องร้องเรียน ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานีดำเนินการตามรูปแบบที่กระทรวงมหาดไทย กำหนดเป็นหลักปฏิบัติ โดยจำแนกเรื่องร้องเรียนได้ 6 ประเภท คือ เหตุเดือดร้อนรำคาญ, กล่าวโทษเจ้าหน้าที่รัฐ, ขอความช่วยเหลือ, แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด, ปัญหาที่ดิน และอื่น ๆ ลักษณะเรื่องร้องเรียนที่ต้องส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแก้ไขปัญหามี 2 ลักษณะ คือ 1) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น และ 2) เป็นเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับการเจรจาไกล่เกลี่ย

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง การบริหารราชการในยุคดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพซึ่งได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรที่ทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับศูนย์ดำรงธรรมทั้งหมด จำนวน 5 คน ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ จำนวน 10 คน
2. กลุ่มตัวอย่างและผู้ปฏิบัติงานในอำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี จำนวน 5 คน
 - 2.1 นายรัชชัย ดงน้อย ตำแหน่ง ปลัดอำเภอ
 - 2.2 นางสาวชญาณี ทองนุ่ม ตำแหน่ง ปลัดอำเภอ
 - 2.3 นายกิตติภพ ต้นสาลี ตำแหน่ง ปลัดอำเภอ
 - 2.4 นางสาวจันจิรา รักสิทธิ ตำแหน่ง ปลัดอำเภอ
 - 2.5 นายรัชชัย มณฑาสวรรณ ตำแหน่ง ปลัดอำเภอ
- ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง จำนวน 10 คน
 - 1) ว่าที่ร้อยตรีหญิงปารณทองทิพย์ ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสวัสดิการสังคมองค์การบริหารส่วนตำบลดงดินแดงอำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี
 - 2) นายนิกร ราชแก้ว ตำแหน่ง นักวิชาการพัฒนาชุมชนชำนาญการ สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี
 - 3) นางวรรณวรรthy คำปนารถ ตำแหน่ง นักวิชาการพัฒนาชุมชนชำนาญการ สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี
 - 4) นายจิรโชติ บุญมานำ ตำแหน่ง สมาชิกกองอาสารักษาดินแดน ที่ว่าการอำเภอหนองม่วง
 - 5) นายสุรสิทธิ์ ปลายัดทอง ตำแหน่ง สมาชิกกองอาสารักษาดินแดน ที่ว่าการอำเภอหนองม่วง
 - 6) นางสาวชลิตา นาคภู ตำแหน่ง ลูกจ้างเหมาบริการโครงการพัฒนาบูรณาการตำบล SMART TEEM ที่ว่าการอำเภอหนองม่วง
 - 7) นายวิศณุ นุชงาม ตำแหน่ง ลูกจ้างเหมาบริการโครงการพัฒนาบูรณาการตำบล SMART TEEM ที่ว่าการอำเภอหนองม่วง

8) นายมนัสชัย ไบกว้าง ตำแหน่ง ลูกจ้างเหมาบริการโครงการพัฒนาบูรณาการตำบล SMART TEEM ที่ว่าการอำเภอหนองม่วง

9) นางสาวเนตรนภา เมย์ชั้นหมาก ตำแหน่ง ลูกจ้างเหมาบริการโครงการพัฒนาบูรณาการตำบล SMART TEEM ที่ว่าการอำเภอหนองม่วง

10) นางสาววัลลภา พันธุ์บุตรน้อย ตำแหน่ง ลูกจ้างเหมาบริการโครงการพัฒนาบูรณาการตำบล SMART TEEM ที่ว่าการอำเภอหนองม่วง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง การบริหารราชการในยุคดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี ผู้วิจัยใช้การเก็บรวบรวมเอกสาร ข้อมูลเป็นแบบสัมภาษณ์เชิงลึก In-depth Interview โดยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง Semi-Structured Interview ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด ประกอบด้วย ด้านการบริหารราชการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ตามภารกิจ 7 มิติ ด้านการบริหารในยุคดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ตามแนวคิดรัฐบาลดิจิทัล ที่มีลักษณะสำคัญ 3 ประการ ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ ตำแหน่ง

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารงานศูนย์ดำรงธรรม ประกอบด้วย

- 1) การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- 2) การบริการเบ็ดเตล็ด ONE STOP SERVICE
- 3) การบริการและการส่งต่อ
- 4) การรับข้อมูลข่าวสาร
- 5) การรับเรื่องราวความต้องการและข้อเสนอแนะ
- 6) การปฏิบัติตามนโยบายสำคัญและเร่งด่วนของรัฐบาล
- 7) การจัดชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารราชการในยุคดิจิทัล ประกอบด้วย 3 หลัก ได้แก่

- 1) Reintegration การบูรณาการการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ
- 2) Needs-based การปรับปรุงองค์กรภาครัฐ
- 3) Digitalization การใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่

ตอนที่ 4 ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

การสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพเครื่องมือ

1. ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. กำหนดประเด็นในการสัมภาษณ์
3. สร้างแบบสัมภาษณ์ตามประเด็นและรูปแบบคำถามที่กำหนด
4. แบบสัมภาษณ์สร้างขึ้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา ให้ข้อเสนอแนะและนำมาปรับปรุง เพื่อนำไปใช้การเก็บข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ใช้วิธีการเก็บข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ Primary Data ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการหาข้อมูล เช่น ภาพถ่าย หนังสือ เอกสาร รายงานที่เกี่ยวข้องกับงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ
2. การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ เช่น บทความ วารสาร รายงานการวิจัย ข่าว ที่ปรากฏในหนังสือพิมพ์และนิตยสาร เป็นต้น
3. การสังเกตการสังเกต (Observation)
 - 3.1 การสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant Observation) โดยผู้วิจัยเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ เช่น กิจกรรมการร่วมโครงการตามนโยบายของรัฐ การลงพื้นที่ตรวจสอบตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นต้น
 - 3.2 การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non-Participant Observation) คือการสำรวจสภาพทั่วไปขององค์กรศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง รวมไปถึงการมีส่วนร่วมของบุคลากร
4. การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) การสัมภาษณ์โดยการเข้าพบกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักอย่างใกล้ชิด ตามวัน เวลา สถานที่ ที่นัดหมาย และบันทึกข้อมูล ถ่ายภาพ

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการบริหารราชการในยุคดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี ตามภารกิจ 7 มิติ ของประกาศ คสช. ได้แก่
 - 1.1 การรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
 - 1.2 การบริการเบ็ดเตล็ด
 - 1.3 การบริการและการส่งต่อ
 - 1.4 การรับข้อมูลข่าวสาร
 - 1.5 การรับเรื่องราวความต้องการและข้อเสนอแนะ
 - 1.6 การปฏิบัติตามนโยบายสำคัญและเร่งด่วนของรัฐบาล
 - 1.7 การจัดชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็วและตามแนวคิดรัฐบาลดิจิทัล DGE
 - 1.8 การบูรณาการการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ (Reintegration)
 - 1.9 การปรับปรุงองค์กร (Needs-based)
 - 1.10 การใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ (Digitalization)
 พิจารณาประเด็นหลักที่พบในข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ทั้งหมด
2. วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากหนังสือ เอกสารรายงานที่เกี่ยวกับการบริหารราชการในยุคดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี รวมทั้งการเก็บข้อมูลภาคสนามจากการสังเกต (Observation) ซึ่งวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวม
3. นำประเด็นหลักมาพิจารณาวิเคราะห์ที่ได้จากการสัมภาษณ์และแบบสอบถามมาเปรียบเทียบข้อมูลที่มีความเกี่ยวข้องกัน ทั้งแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาอภิปรายผลในการเสนอแนวทางการบริหารราชการในยุคดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง การบริหารราชการในยุคดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี ผู้วิจัยได้ข้อค้นพบที่จะนำเสนอตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยแบ่งเป็นหัวข้อดังนี้

1. การบริหารราชการในยุคดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี
2. ความพร้อมการบริหารราชการในยุคดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี
3. แนวทางการบริหารราชการในยุคดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี

การบริหารราชการในยุคดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี

ตามที่คณะรักษาความสงบแห่งชาติประกาศฉบับที่ 96/2557 ลงวันที่ 18 กรกฎาคม 2557 ให้จังหวัดจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการงานระดับจังหวัดและให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการจังหวัดสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค มีคุณภาพ รวดเร็ว และลดขั้นตอน เพื่อทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา ปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน ซึ่งทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วมตามมาตรา 32 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 57 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 ประกอบกับประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ 96/2557 นั้น จังหวัดลพบุรีจึงจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ คณะทำงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง และคณะทำงานชุดปฏิบัติการประจำตำบล (ชปต.) เพื่อเป็นหน่วยงานรับเรื่องราว ร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากประชาชนในพื้นที่อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี ประกอบด้วย 6 ตำบล คือ ตำบลหนองม่วง ตำบลดงดินแดง ตำบลบ่อทอง ตำบลยางโทน ตำบลชอนสมบูรณ์ ตำบลชอนสารเดช ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วงมีบทบาทหน้าที่การทำงานการปฏิบัติงานภายในศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง โดยให้ปลัดอำเภอหัวหน้าฝ่ายบริหารงานปกครองเป็นหัวหน้าคณะทำงาน มีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินงานให้เป็นไปตามบทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอและตามนโยบายหลักเกณฑ์แนวทางที่คณะกรรมการอำนวยการหรือนายอำเภอหนองม่วงกำหนดและมีอำนาจควบคุม บังคับบัญชาข้าราชการ พนักงาน และเจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ทุกตำแหน่ง ซึ่งมีคณะทำงาน ประกอบด้วย 4 ส่วน คือ

1. ส่วนงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และรับเรื่องปัญหาความต้องการข้อเสนอแนะของประชาชน ให้อยู่ในความควบคุมดูแลของปลัดอำเภอฝ่ายศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ดังนี้
 - 1.1 ปลัดอำเภองานศูนย์ดำรงธรรม หัวหน้าคณะทำงาน
 - 1.2 ผู้แทนส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ ภาคธุรกิจเอกชน คณะทำงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ปัญหาความต้องการ ข้อเสนอแนะของประชากร

- | | | |
|-----|--|----------------------|
| 1.3 | เจ้าหน้าที่ปกครองทุกคน | เจ้าหน้าที่ |
| 1.4 | เจ้าหน้าที่ปกครอง (สย.) ที่ได้รับมอบหมาย | คณะทำงานและเลขานุการ |

มีอำนาจหน้าที่ คือ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชากร ให้คำปรึกษา แนะนำ รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชากร ประสานกรดำเนินงานตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชากรให้ได้ช้อยติโดยเร็ว และปฏิบัติร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของส่วนงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมายจากผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วงหรือนายอำเภอหนองม่วง

2. ส่วนงานบริการข้อมูลข่าวสาร ประกอบด้วย

- | | | |
|------|--|-----------------|
| 2.1 | ปลัดอำเภอหัวหน้าฝ่ายบริหารงานปกครอง | หัวหน้าคณะทำงาน |
| 2.2 | ปลัดอำเภอหัวหน้าฝ่ายทะเบียนและบัตร | คณะทำงาน |
| 2.3 | ผู้แทนผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรหนองม่วง | คณะทำงาน |
| 2.4 | ผู้แทนผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรหนองม่วง | คณะทำงาน |
| 2.5 | ผู้แทนพัฒนาการอำเภอหนองม่วง | คณะทำงาน |
| 2.6 | ผู้แทนสาธารณสุขอำเภอหนองม่วง | คณะทำงาน |
| 2.7 | ผู้แทนเจ้าพนักงานที่ดินอำเภอหนองม่วง | คณะทำงาน |
| 2.8 | ผู้แทนเกษตรอำเภอหนองม่วง | คณะทำงาน |
| 2.9 | ผู้แทนปศุสัตว์อำเภอหนองม่วง | คณะทำงาน |
| 2.10 | ผู้แทนสัสดีอำเภอหนองม่วง | คณะทำงาน |
| 2.11 | ผู้แทนท้องถิ่นอำเภอหนองม่วง | คณะทำงาน |
| 2.12 | ผู้แทนสรรพากรเขตพื้นที่อำเภอหนองม่วง | คณะทำงาน |
| 2.13 | ผู้แทนผู้อำนวยการศูนย์การศึกษาอกระบบฯ | คณะทำงาน |
| 2.14 | ผู้อำนวยการโรงเรียนหนองม่วงวิทยา | คณะทำงาน |
| 2.15 | ผู้จัดการธนาคารออมสิน สาขาหนองม่วง | คณะทำงาน |
| 2.16 | ผู้จัดการธนาคารเพื่อเกษตรกรและสหกรณ์การเกษตร | คณะทำงาน |
| 2.17 | ผู้จัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาหนองม่วง | คณะทำงาน |
| 2.18 | นายกเทศมนตรีตำบลหนองม่วง | คณะทำงาน |
| 2.19 | นายกองค์การบริหารส่วนตำบล ทุกตำบล | คณะทำงาน |
| 2.20 | ประธารชมรมกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน อำเภอหนองม่วง | คณะทำงาน |
| 2.21 | เจ้าหน้าที่ปกครอง ฝ่ายทะเบียนและบัตร | คณะทำงาน |

มีอำนาจหน้าที่ คือ จัดให้มีข้อมูลข่าวสารราชการ/หน่วยงานในอำเภอ ไว้เผยแพร่แก่ประชาชน ณ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง หรือเผยแพร่ในเว็บไซต์หรือเอกสารสิ่งตีพิมพ์อื่น ๆ จัดให้มีบริการ ติดต่อ สอบถามแนะนำแก่ประชาชนในการเข้าตรวจสอบข้อมูล ณ ส่วนราชการ/หน่วยงานในอำเภอหนองม่วง ปฏิบัติร่วมหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของส่วนงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมายจากผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหรือนายอำเภอหนองม่วง

3. ส่วนงานบริการประชาชน ให้อยู่ในความควบคุมดูแลของปลัดอำเภอหัวหน้าฝ่ายบริหารงานปกครอง ดังนี้

ฝ่ายรับบริการแบบเบ็ดเสร็จ ประกอบด้วย

- 3.1 ปลัดอำเภอหัวหน้าฝ่ายบริหารงานปกครอง หัวหน้าคณะทำงาน
- 3.2 ผู้แทนส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ ภาคธุรกิจเอกชน คณะทำงาน
- 3.3 ผู้แทนหัวหน้าส่วนราชการที่รับผิดชอบการบริการ คณะทำงาน
- 3.4 เจ้าหน้าที่ปกครอง ที่ได้รับมอบหมาย คณะทำงานและเลขานุการ

มีอำนาจหน้าที่ คือ จัดให้มีงานบริการแบบเบ็ดเสร็จ One Stop Service ที่ประชาชนจะสามารถใช้บริการในที่แห่งเดียวจนแล้วเสร็จ ปฏิบัติร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของส่วนงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมายจากผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วงหรือนายอำเภอหนองม่วง

ฝ่ายให้บริการรับเรื่อง – ส่งต่อ ประกอบด้วย

- 3.5 ปลัดอำเภองานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ หัวหน้าคณะทำงาน
 - 3.6 ผู้แทนส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ ภาคธุรกิจเอกชน คณะทำงาน
- ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการรับเรื่อง-ส่งต่อ
- 3.7 เจ้าหน้าที่ปกครอง ที่ได้รับมอบหมาย คณะทำงานและเลขานุการ
 - 3.8 เจ้าหน้าที่ปกครอง (สย.) ทุกคน คณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ
 - 3.9 สมาชิกกองอาสารักษาดินแดนอำเภอหนองม่วงทุกคน เจ้าหน้าที่

มีอำนาจหน้าที่ คือ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้บริการแก่ประชาชน เพื่อส่งต่อให้ส่วนราชการ/หน่วยงานอื่นดำเนินการให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของกฎหมายหรือกฎระเบียบในเรื่องนั้น ๆ และต้องจัดให้มีแบบพิมพ์ที่จำเป็นเพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถบริการประชาชนได้อย่างครบถ้วน เช่น การแจ้งรายละเอียด การรับเอกสารหลักฐานที่จำเป็นและการแจ้งให้ทราบถึงระยะเวลาดำเนินการ รวมทั้งปฏิบัติร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของส่วนงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมายจากผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมหรือนายอำเภอหนองม่วง

ฝ่ายหน่วยเคลื่อนที่เร็ว ประกอบด้วย

- 3.10 ปลัดอำเภอหัวหน้าฝ่ายความมั่นคง หัวหน้าคณะทำงาน
- 3.11 ผู้แทนส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ ภาคธุรกิจเอกชน คณะทำงาน
- 3.12 สมาชิกกองอาสารักษาดินแดนอำเภอหนองม่วงทุกคน เจ้าหน้าที่

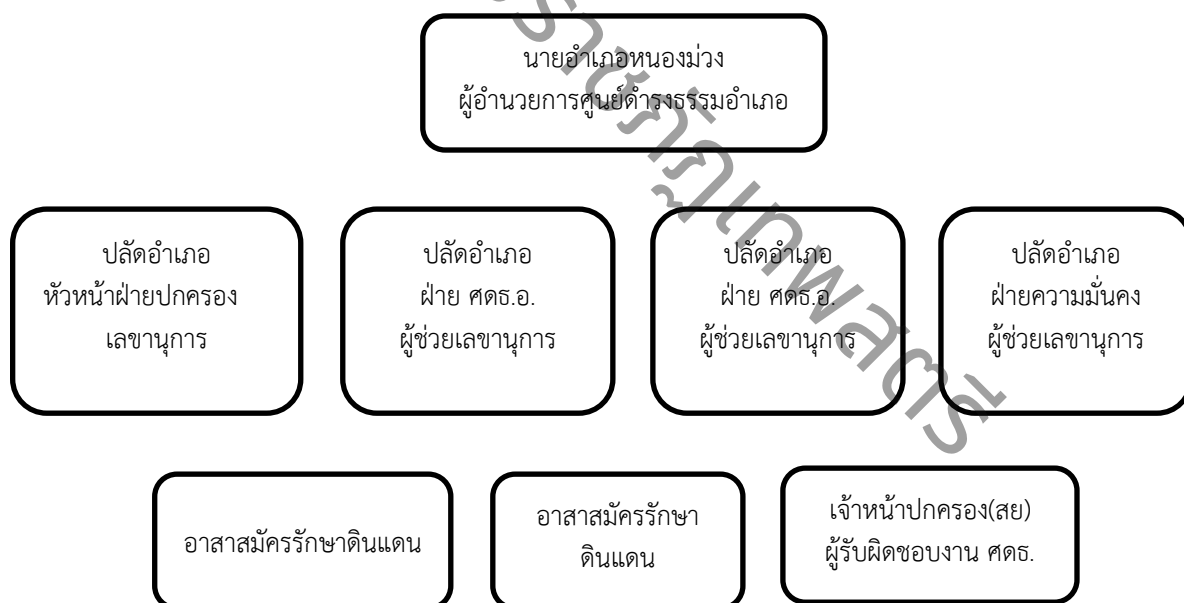
มีอำนาจหน้าที่ คือ ออกปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่หรือสถานที่ที่ได้รับแจ้งเรื่องหรือร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในกรณีที่เป็นเรื่องเร่งด่วน อุกฉิน ประสานงานกับหน่วยข้างเคียงและชุดปฏิบัติการประจำตำบล (ชปต.) เพื่อให้เข้าร่วมปฏิบัติการในการแก้ไขปัญหาให้ประชาชน และปฏิบัติร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของส่วนงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมายจากผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหรือนายอำเภอหนองม่วง

4. ส่วนคณะทำงานชุดปฏิบัติการประจำตำบล จะเป็นหน่วยงานของส่วนราชการประจำตำบลในแต่ละตำบลในพื้นที่อำเภอหนองม่วง ประกอบด้วย 6 ตำบล คือตำบลดงดินแดง ตำบลหนองม่วง ตำบลบ่อทอง ตำบลยางโพน ตำบลซอนสมบูรณ์ ตำบลซอนสารเดช

มีอำนาจหน้าที่ คือ ตรวจสอบข้อเท็จจริงของปัญหาความต้องการหรือข้อเรียกร้องของประชาชนในตำบล หมู่บ้าน และดำเนินการไกล่เกลี่ยแก้ไขปัญหาหรือให้ความช่วยเหลือให้ได้ข้อยุติ

ทำงานเชิงรุก โดยการสำรวจปัญหาหรือความต้องการของพื้นที่ตำบล หมู่บ้านนั้น ๆ เพื่อเสนอให้ส่วนราชการเข้าไปแก้ไขก่อนเกิดข้อเรียกร้อง/ร้องเรียน หรือปัญหาความขัดแย้ง กรณี ปัญหาที่มีความซับซ้อนหรือเกินศักยภาพของคณะทำงานชุดปฏิบัติการประจำตำบล ให้รายงานคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอพิจารณาต่อไป ติดตามผลการดำเนินการและแจ้งให้ผู้ร้อง/ผู้ใช้บริการทราบ รวมทั้ง ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่นายอำเภอหรือคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอมอบหมาย

ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง เน้นการมีส่วนร่วมระหว่างภาคราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรพัฒนาเอกชน สมาคม มูลนิธิ ชมรม สถาบัน อาสาสมัคร องค์กรภาคเอกชนต่างๆที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นแกนหลักในการประสานความร่วมมือของทุกองค์กร เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชากร ตลอดจนเร่งรัดติดตามผลการดำเนินงานแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามกรอบอำนาจหน้าที่ อาทิ เช่น การอำนวยความสะดวกทางแพ่ง อาญา และปกครอง เบาละแสกระทำความผิดกฎหมาย ให้คำปรึกษาแนะนำด้านต่างๆ ให้บริการข้อมูลข่าวสารและบริการแบบเบ็ดเสร็จ ครอบคลุมภารกิจ 7 มิติ ตามประกาศ คสช. ฉบับที่ 96/2557 ซึ่งมีหน่วยเคลื่อนที่เร็วเข้าไปแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชากรอย่างรวดเร็วและทั่วถึง ปัจจุบันศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วงมีบุคลากร จำนวน 8 คน ประกอบด้วย ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง เลขานุการ ผู้ช่วยเลขานุการ 3 คน อาสาสมัครรักษาดินแดน 2 คน เจ้าหน้าที่ปกครอง (สย.) 1 คน



ภาพ 8 โครงสร้างของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี
ที่มา (จังหวัดลพบุรี, 2563)

กระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติงาน

กระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง ประกอบด้วยภารกิจ 7 มิติ ซึ่งเป็นไปตามตามประกาศ คสช. ฉบับที่ 96/2557 ประกอบด้วย มิติที่ 1 การรับ

เรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ มิติที่ 2 การบริการเบ็ดเตล็ด มิติที่ 3 การบริการส่งต่อข้อมูล มิติที่ 4 การรับข้อมูลข่าวสาร มิติที่ 5 การรับเรื่องความต้องการข้อเสนอ มิติที่ 6 การปฏิบัติตามนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาล มิติที่ 7 ชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว ดังนั้นผู้วิจัยขอเสนอการบริหารงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง ตามประกาศ คสช ฉบับที่ 96/2557

มิติที่ 1 การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีขั้นตอนการปฏิบัติงานและให้บริการงาน คือ การแนะนำ เสนอแนะ แสดงความคิดเห็น หรือปรึกษาหารือเกี่ยวกับปัญหาความเดือดร้อนต่าง ๆ หากสามารถดำเนินการหรือแก้ไขปัญหาเพื่อให้ได้ข้อยุติอย่างหนึ่งอย่างใดทันทีที่จะดำเนินการ และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนโดยทันที กรณีต้องการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือคำชี้แจง หรือความคิดเห็น ประกอบพิจารณาส่วนราชการ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือรับผิดชอบ จะประมวลปัญหาความเดือดร้อน ความต้องการ หรือการขอรับความช่วยเหลือเสนอนายอำเภอภายใน 3 วัน เพื่อแจ้งให้ส่วนราชการ หน่วยงานตรวจสอบข้อเท็จจริงทราบภายใน 15 วันหากไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด จะติดตามเร่งรัดและขยายระยะเวลาการดำเนินงานเป็นระยะ ๆ ตามที่กำหนด (เว้นแต่มีเหตุจำเป็นอาจขยายระยะเวลาได้ตามสมควร) ตั้งที่นายธวัชชัย ดงน้อย ปลัดอำเภอหนองม่วง กล่าวไว้ว่า

“...การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ มีกระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้ 1. การรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากประชากรในพื้นที่ 2.การแนะนำให้คำปรึกษา พิจารณาแก้ไขปัญหา 3. การประสานงานหรือส่งต่อข้อมูลให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 4. การลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงและแก้ไขปัญหตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชากรที่มาใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง...” (นายธวัชชัย ดงน้อย, 2564)

จากคำกล่าวนี้สะท้อนให้เห็นว่า การบริหารงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี กำหนดกระบวนการดำเนินงานของการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชากรผู้มาใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง มีเป้าหมายเพื่อช่วยเหลือประชากรเบื้องต้นที่ได้รับความเดือดร้อน และลดภาระค่าใช้จ่าย ลดภาระการเดินทางของประชากร เรื่องการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีการให้คำแนะนำ คำปรึกษา พิจารณาแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชากรในพื้นที่อำเภอหนองม่วง รวมไปถึงการเสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์กับนายอำเภอจะมี หากไม่สามารถดำเนินการได้ตามระยะเวลาที่กำหนด ก็จะมีการเร่งรัดขยายเวลาดำเนินการเป็นระยะ ๆ ต่อไป เช่น ประชากรผู้ใช้บริการ WAIK IN เข้ามาร้องเรียน/ร้องทุกข์ ปัญหาความขัดแย้งทางสังคม โดนปิดกั้นทางเดินเข้า - ออก ทางศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วงร่วมพิจารณากับหัวหน้าฝ่ายที่ดิน และปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่นั้น ๆ เพื่อให้เกิดการกำกับควบคุมการบริหารงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง ให้มีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายของประชากรที่ใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี

มิติที่ 2 การบริการเบ็ดเตล็ด ONE STOP SERVICE คือ งานบริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง ได้จัดให้มีบริการในการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ที่เข้ามาติดต่อราชการหรือใช้บริการของศูนย์ดำรงธรรม โดยมีจุดบริการให้เพียงหนึ่งแต่สามารถดำเนินการให้กับผู้ใช้บริการได้ทุก

เรื่อง โดยผู้ใช้บริการไม่จำเป็นต้องไปติดต่อ ส่วนราชการอื่นๆ และยังคงการเลือกปฏิบัติ ได้รับบริการที่เท่าเทียมกัน ดังที่นางสาวชญานี ทองนุ่น ปลัดอำเภอหนองม่วง กล่าวไว้ว่า

“...การบริการเบ็ดเตล็ด ONE STOP SERVICE ของศูนย์ดำรงธรรมเป็นหัวใจสำคัญของการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชน เพราะจุดประสงค์หลักของการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม คือการส่งต่อเรื่องราวปัญหาให้หน่วยงานที่ดูแลโดยตรง หากปัญหาใดแก้ไขได้ ศูนย์ดำรงธรรมก็จะแก้ไขปัญหาให้ประชาชน แต่ถ้าหากไม่ได้อยู่ในอำนาจหน้าที่ ก็จะส่งต่อไปยังหน่วยงานต่าง ๆ...” (นางสาวชญานี ทองนุ่น, 2563)

จากคำกล่าวนี้สะท้อนให้เห็นว่า การบริการเบ็ดเตล็ด ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง มีการให้บริการ ONE STOP SERVICE ที่ผู้ใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมไม่ต้องไปเสียเวลาติดต่อหน่วยงานราชการอื่น ๆ ซึ่งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสามารถทำเรื่องราวแจ้งหน่วยงานราชการ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ดังกล่าวให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวก สบาย และรวดเร็ว และสามารถให้บริการแก่ประชาชนผู้ที่มีาร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขอความช่วยเหลือ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ แก้ไขปัญหาและช่วยเหลือได้อย่างรวดเร็ว

มิติที่ 3 การบริการและส่งต่อข้อมูลการร้องเรียน ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง ดำเนินการจัดทำเอกสารเพื่อส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ยังคงมีอุปสรรคในการส่งต่อข้อมูลไปยังหน่วยงานอื่น ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทำให้เกิดความล่าช้าในบางเรื่อง เช่น การร้องเรียนเรื่องกลิ่นมูลสัตว์ในเขตตำบลยางโทน ซึ่งต้องมีการประสานหลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ หน่วยงานสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่ยางโทน ผู้ใหญ่บ้าน เป็นต้น จึงส่งผลการดำเนินงานที่ล่าช้า แต่ศูนย์ดำรงธรรมก็มีการจัดระบบการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น และหน่วยงานต่างๆ โดยมีการรับ – ส่ง ไปให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาแก้ไขปัญหาและช่วยเหลือต่อไป ดังที่นายกิตติภพ ต้นสาลี, ปลัดอำเภอหนองม่วง กล่าวไว้ว่า

“...การส่งต่อข้อมูลการร้องเรียน/ร้องทุกข์ กับหน่วยงานต่าง ๆ ต้องเป็นไปตามกระบวนการหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน/สังกัด บางกรณีอาจต้องใช้เวลาในการดำเนินงานโดยส่วนมากเป็นระบบงานเอกสาร ดังนั้น SERVICE LINK ของศูนย์ดำรงธรรมในการส่งต่อข้อมูลการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ทำให้เกิดอุปสรรคในการดำเนินงาน คือ ความล่าช้าของระบบงานเอกสาร ที่อาจจะช้าและไม่ทันต่อการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน...” (นายกิตติภพ ต้นสาลี, 2564)

จากคำกล่าวนี้สะท้อนให้เห็นว่า การรับเรื่องราวจากผู้ใช้บริการของศูนย์ดำรงธรรม ให้บริการแก่ประชาชน เพื่อส่งต่อข้อมูลการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังกล่าวไปยังส่วนราชการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้น ๆ ยังมีอุปสรรคในการส่งต่อข้อมูลไปยังหน่วยงานอื่น ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทำให้เกิดความล่าช้า ส่งผลให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาไม่ทันตามที่ผู้มาใช้บริการต้องการ

มิติที่ 4 การรับข้อมูลข่าวสารของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ได้จัดให้มีช่องทางการติดต่อสื่อสารเพื่อให้ประชาชนที่มีความประสงค์จะร้องทุกข์/ร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแส หรือแนะนำ แสดงความคิดเห็น หรือปรึกษาหารือเกี่ยวกับปัญหาต่าง ๆ สามารถเข้าใช้หรือขอรับบริการผ่านช่องทางที่กำหนด ได้แก่ จดหมาย หรือเอกสาร และ โทรศัพท์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ 036-431493 รวมถึงทางศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วงได้รับแจ้งข้อมูลข่าวสารจากจังหวัดลพบุรี กรมการปกครอง ผ่านไปยังกำนันผู้ใหญ่ เพื่อที่ให้กำนัน ผู้ใหญ่บ้านได้ประชาสัมพันธ์ให้กับชาวบ้าน ได้รับทราบ ซึ่งเป็นอีกช่องทางหนึ่งในการแจ้งข้อมูลข่าวสารให้กับประชาชนในพื้นที่อำเภอหนองม่วง ดังที่ นางสาวจันจิรา รักสิทธิ, ปลัดอำเภอหนองม่วง ได้กล่าวไว้ว่า

“...ให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านประชาสัมพันธ์ ไปถึงกำนันผู้ใหญ่บ้าน ติดป้าย ประชาสัมพันธ์ ณ ที่ว่าการอำเภอหนองม่วง และได้รับข้อมูลข่าวสารผ่านการ ประชาสัมพันธ์ จากกำนัน ผู้ใหญ่บ้านมากที่สุดติดประกาศหน้าห้องศูนย์ดำรง ธรรมอำเภอ เว็บไซต์ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ และสื่อสังคมออนไลน์ ผ่าน Application ทาง Line ประชาสัมพันธ์ผ่านหอกระจายข่าวกำนัน – ผู้ใหญ่บ้านของอำเภอหนองม่วง และจังหวัดลพบุรี...” (นางสาวจันจิรา รักสิทธิ, 2563)

อีกทั้งยังไปสอดคล้องกับความเห็นของ นางสาวชลิตา นาคภู และนายวิศณุ นุชงาม ลูกจ้างเหมาบริการโครงการบูรณาการตำบล ที่เป็นไปในทิศทางเดียวกันในการรับข้อมูลข่าวสารของ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วงได้จัดให้มีช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย

“...ผ่านเอกสารติดประกาศที่สำนักงานอำเภอ ผ่านช่องทางแอปพลิเคชันไลน์ โดยกระจายข่าวสารให้ทางผู้นำหมู่บ้านให้ผู้นำกระจายข่าวให้กับทางลูกบ้าน หรือประชาชนในพื้นที่...” (นางสาวชลิตา นาคภู, 2564)

“...ผ่านช่องทาง line ทางเอกสารที่ทางสำนักงาน โดยทางไลน์ จะเป็นส่วน ของกำนัน – ผู้ใหญ่บ้าน และแอปพลิเคชัน Facebook เพื่อนำไป ประชาสัมพันธ์แก่ประชาชนในพื้นที่...” (นายวิศณุ นุชงาม, 2563)

จากคำกล่าวนี้สะท้อนให้เห็นว่าการรับข้อมูลข่าวสาร ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนอง ม่วง มีการรับผ่านทางหนังสือราชการ รายงาน ทางโทรศัพท์ นอกจากนั้นยังมีกำนัน ผู้ใหญ่มีส่วนช่วย ในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร โดยผ่าน Application ทาง Line ประชาสัมพันธ์ผ่านหอกระจาย ข่าวกำนัน – ผู้ใหญ่บ้านของอำเภอหนองม่วง และจังหวัดลพบุรี อีกทั้งยังเปิดช่องทางการบริการรับ ข้อมูลข่าวสารจากประชาชน โดยการเปิดช่องทางการติดต่อสื่อสารร้องเรียน/ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส หรือให้คำแนะนำผ่านช่องทาง จดหมาย โทรศัพท์

มิติที่ 5 การรับเรื่องราวความต้องการและข้อเสนอแนะ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ หนองม่วง ดำเนินการให้มีการบริการให้คำปรึกษาตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชนที่เข้ามา ใช้บริการ และปัจจุบัน ประชาชนก็จะเข้าติดต่อที่สำนักงานโดยตรง เพื่อมาปรึกษา ณ จุดบริการหรือ ที่เรียกกันว่า ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ดังที่นายธัชชัย มณฑาสวรรณ ปลัดอำเภอหนองม่วง กล่าวไว้ว่า

“...ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์
ทุกกรณี เช่น ปัญหาการถูกกล่าวหาใส่ร้าย ปัญหาขัดแย้งทางสังคม
ปัญหาหนี้ครอบครัว ปัญหาการแบ่งมรดก ปัญหาการปิดกั้นทางเดินเข้า-ออก
ข้างกรณีเป็นการบริหารงานในเชิงรุก ลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงของ
ประชากรผู้ เข้ามาปรึกษาหรือแจ้งเบาะแส...” (นายธัชชัย มณฑาสวรรณ,
2563)

อีกทั้ง นางสาววัลลภา พันธุ์บุตรน้อย ลูกจ้างเหมาบริการโครงการบูรณาการตำบล ก็ได้
ให้ความเห็นเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมนั้น ได้จัดบริการให้ประชาชนเข้ามาขอ
คำปรึกษาปัญหาต่าง ๆ โดยจัดพื้นที่และเจ้าหน้าที่ให้เฉพาะ

“...มีห้องศูนย์ดำรงธรรมในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยเฉพาะ และให้
คำปรึกษาทุกเรื่องตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และยังมี การจัดห้องใกล้เคียง
ของคูพิพาท ที่เข้ากระบวนการใกล้เคียงประนีประนอมข้อพิพาทตามข้อ
ร้องเรียน/ร้องทุกข์...” (นางสาววัลลภา พันธุ์บุตรน้อย, 2564)

จากคำกล่าวนี้สะท้อนให้เห็นว่าศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง มีการบริการให้
คำปรึกษาตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชนที่เข้ามาติดต่อโดยตรง หรือโทรศัพท์มาปรึกษา
หรือแจ้งเบาะแส ณ จุดบริการที่เรียกกันว่า ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง สอดคล้องกับแนวคิด
รัฐบาลดิจิทัล Needs-based holism ปรับปรุงองค์กรเพื่อความสะดวกในการบริหารงานและการ
ใช้บริการของประชากรที่เข้ามาปรึกษา ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขอความช่วยเหลือต่าง ๆ เป็นศูนย์กลาง
ของประชากรในพื้นที่อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี

มิติที่ 6 การปฏิบัติตามนโยบายสำคัญและเร่งด่วนของรัฐบาล ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ
เป็นหน่วยงานหนึ่ง ที่ตอบสนองนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาล ในการจัดสถานที่ ให้มีจุดบริการ
ประชาชนในพื้นที่อำเภอหนองม่วง ในโครงการเราไม่ทิ้งกัน, โครงการเราชนะ ที่ได้รับมอบหมายให้
ดำเนินการประชาสัมพันธ์ สร้างการรับรู้ถึงโครงการ และช่วยเหลือ แนะนำ ปรึกษา ตลอดจนอำนวยความสะดวก
ความสะดวกให้ประชาชนในพื้นที่ เข้าร่วมโครงการเพื่อลดการใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่รัฐ ลดภาระ
ค่าใช้จ่ายของประชาชน ลดขั้นตอนที่ยุงยากเกินความจำเป็น เป็นการบูรณาการทุกภาคส่วนร่วมกัน
และสนับสนุนการดำเนินการให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และขับเคลื่อน
การให้บริการในทิศทางที่ตรงกับความต้องการของประชาชนและภาคธุรกิจ ดังที่ นางสาวชญาณี
ทองนุ่ม ปลัดอำเภอหนองม่วง กล่าวไว้ว่า

“...ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ เป็นการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ดังนั้น จึงต้องมี
ความพร้อมในการให้บริการประชาชนอย่างต้นตัว ตัวอย่างโครงการที่ศูนย์
ดำรงธรรมดำเนินการเพื่อตอบสนองการปฏิบัติตามนโยบายเร่งด่วนของ
รัฐบาล คือ โครงการ เราชนะ ที่ศูนย์ดำรงธรรมเป็นหน่วยงานช่วยเหลือ
บริการประชาชนในพื้นที่...” (นางสาวชญาณี ทองนุ่ม, 2563)

ประกอบกับ ปารณทองทิพย์ ผู้อำนวยการสวัสดิการสังคมองค์การบริหารส่วน
ตำบลดงดินแดง อำเภอหนองม่วง ก็ได้แสดงความคิดเห็นถึงการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรม ที่เป็น
หน่วยงานหนึ่งในการดำเนินงานที่ต้องตอบสนองนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาล

“...ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมทั้งแนวทางในการบูรณาการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่ยุ่ยากซับซ้อน ให้สามารถยุติปัญหาอย่างรวดเร็วเห็นผลอย่างเป็นรูปธรรมและประชาชนได้รับความพึงพอใจ...” (นางสาวปารณ ทองทิพย์, 2563)

จากคำกล่าวนี้สะท้อนให้เห็นว่าศูนย์ดำรงธรรมอำเภอได้มีการปฏิบัติตามนโยบายสำคัญและเร่งด่วนของรัฐบาล ที่เป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนโครงการของรัฐบาล อาทิ เช่น “โครงการเราไม่ทิ้งกัน” “โครงการเราชนะ” ที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการประชาสัมพันธ์ สร้างการรับรู้ถึงโครงการ และช่วยเหลือ แนะนำ ปรีกษา ตลอดจนอำนวยความสะดวกให้ประชาชนในพื้นที่ เข้าร่วมโครงการเพื่อลดการใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่รัฐ ลดภาระค่าใช้จ่ายของประชากร ลดขั้นตอนที่ยุ่ยากเกินความจำเป็น เป็นการบูรณาการทุกภาคส่วนร่วมกันและสนับสนุนการดำเนินการให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชากร สอดคล้องแนวคิดรัฐบาลดิจิทัลที่สำคัญ 3 ประการ ประกอบด้วย Reintegration, Needs-based holism, Digitalization เป็นการร่วมกันบูรณาการของหน่วยภาครัฐและเอกชน ในการให้บริการประชากรในพื้นที่ ที่ลงทะเลียนเข้าร่วมโครงการเราชนะของรัฐบาล เป็นการใช้งานแอปพลิเคชันของรัฐบาล ที่ช่วยเหลือประชากรที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

มิติที่ 7 การจัดชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่ มีหน้าที่ออกปฏิบัติในพื้นที่หรือสถานที่ที่ได้รับแจ้งเรื่องหรือร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในกรณีที่เป็นเรื่องเร่งด่วน ฉุกฉิน และปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของส่วนงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมายจากผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ เป็นชุดปฏิบัติการหน่วยเคลื่อนที่เร็วจึงเป็นหน่วยที่สำคัญในการบริหารจัดการปัญหาในพื้นที่แบบเร่งด่วน ของศูนย์ดำรงธรรม ดังที่นายจิรโชติ บุญมานำ, สมาชิกกองอาสารักษาดินแดน กล่าวไว้ว่า

“...การจัดตั้งชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว สามารถปฏิบัติได้ทันท่วงที เพื่อช่วยเหลือประชากร ชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็วระดับอำเภอเป็นกองกำลังประจำท้องถิ่น มีหน้าที่ในการเป็นหน่วยงานสนับสนุนกำลัง รวมถึงการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาเวลามีภัยธรรมชาติ การดูแลความเรียบร้อย การปราบปรามค้ำมนุษย์ การจัดระเบียบสังคม รวมไปถึงการเข้าช่วยเหลือปัญหาเรื่องเรียน/ร้องทุกข์ ในพื้นที่...” (นายจิรโชติ บุญมานำ, 2563)

ประกอบกับ ปารณทองทิพย์ ผู้อำนวยการกองการสวัสดิการสังคมองค์การบริหารส่วนตำบลดงดินแดง อำเภอหนองม่วง ก็ได้แสดงความคิดเห็นถึงการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรม ที่เป็นหน่วยงานหนึ่งในการดำเนินงานที่ต้องตอบสนองนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาล

“...ชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว สามารถประหยัดเวลาในการเดินทางของผู้ที่มาเรื่องเรียน/ร้องทุกข์ ได้สามารถทำงานได้รวดเร็วยิ่งขึ้น รู้ปัญหาที่แท้จริงและร่วมกันแก้ไขปัญหาได้ตรงจุด ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง “เข้าใจ เข้าถึง พัฒนา...” (นายสุรสิทธิ์ ปลายักัดทอง, 2563)

จากคำกล่าวนี้สะท้อนให้เห็นว่าศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง ได้มีการจัดตั้งชุดปฏิบัติการหน่วยเคลื่อนที่เร็ว ที่มีบทบาทหน้าที่ออกปฏิบัติในพื้นที่หรือสถานที่ที่ได้รับแจ้งเรื่องกรณี แรงด่วนและฉุกเฉินและปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของส่วนงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมายจากผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ เป็นชุดปฏิบัติการหน่วยเคลื่อนที่เร็วจึงเป็นหน่วยที่สำคัญในการบริหารจัดการปัญหาในพื้นที่แบบเร่งด่วน สอดคล้องกับแนวคิดรัฐบาลดิจิทัล Reintegration การร่วมกับหน่วยงานภาครัฐ อาทิ เช่น สถานีตำรวจภูธรหนองม่วง กำนัน-ผู้ใหญ่บ้าน อาสาสมัครรักษาดินแดนอำเภอหนองม่วง รวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชากรผู้ใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง เพื่อให้การบริหารงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

กล่าวโดยสรุป การบริหารราชการในยุคดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วงนำเทคโนโลยีเข้ามาปรับใช้ในองค์กร ในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามภารกิจ 7 มิติ คือ การรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต การบริการเบ็ดเตล็ด การบริการส่งต่อ การรับข้อมูลข่าวสาร ที่นำระบบสารสนเทศเทคโนโลยีเข้ามาปรับใช้ในการบริหารจัดการทำงาน ประกอบด้วย 2 ด้าน คือ 1) ด้านการบริหารงาน ที่ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วงนำการบริหารงานในยุคดิจิทัลมาปรับใช้ในการลงบันทึกข้อมูลการส่งต่อข้อมูลไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 2) ด้านการให้บริการ ประชากรผู้ใช้บริการสามารถใช้ช่องทางการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วงที่เปิดให้บริการ อาทิ เช่น โทรศัพท์ แอปพลิเคชัน LINK , FACEBOOK รวมไปถึงการปฏิบัติตามนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาลก็มีการนำระบบสารสนเทศเทคโนโลยีเข้ามาปรับใช้ช่วยเหลือประชากรผู้เดือดร้อน โดยการใช้แอปพลิเคชัน “เราชนะ” เพื่อใช้สิทธิรับเงินช่วยเหลือจากรัฐบาล การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง จึงเป็นหน่วยงานศูนย์กลางของประชากรในพื้นที่ ที่ได้รับความเดือดร้อน หรือต้องการความช่วยเหลือในเบื้องต้น ที่มีหน่วยงานเคลื่อนที่เร็วให้รวมดำเนินการแก้ไขปัญหาต่อไป ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว

ความพร้อมการบริหารราชการในยุคดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี

ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้ในการดำเนินงาน ซึ่งมีบทบาทสำคัญอย่างมากในการบริหารจัดการงาน และเป็นการผลักดันกลไกสำคัญที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ ก้าวหน้า ตลอดจนใส่ใจในผู้ปฏิบัติงานระดับล่าง ๆ ลงมาที่เปี่ยมไปด้วยศักยภาพในการบริหารงานและบริหารคนได้อย่างดีเยี่ยมไปพร้อม ๆ กัน ในยุคเก่านั้นอาจต้องเชี่ยวชาญในการใช้อำนาจสั่งการ การบริหารคนให้อยู่ในระบบระเบียบรวบรวมไปถึงการควบคุมการทำงานในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่งให้มีความสม่ำเสมอ และเกิดผลลัพธ์ที่ดีให้คงที่มากที่สุดแต่สำหรับผู้บริหารในยุคใหม่หรือยุคดิจิทัลที่มีการเปลี่ยนแปลงมากมาย ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอมีกระบวนการขั้นตอนในการปฏิบัติงานตามภารกิจ 7 มิติ ของ ศสช. ได้แก่

1. การรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ทางศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง ได้จัดทำขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติดำเนินงานไว้อย่างชัดเจน มีเวลาทำการ 8.30 - 16.30 น. ไม่มีวันหยุดราชการ เปิดรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตลอด 24 ชั่วโมง มีคณะกรรมการใกล้ชิด

ประณีประนอมประจำตำบล ในเขตอำเภอหนองม่วง ตั้งที่นายธัชชัย มณฑาสวรรณ ปลัดอำเภอหนองม่วง กล่าวไว้ว่า

“...การปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ได้มีช่องทางการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น เข้ามาที่ห้องศูนย์ดำรงธรรมด้วยตนเองจดหมาย โทรศัพท์ หรือแอปพลิเคชันทางไลน์ รับเรื่องมาแล้วก็นำมาพิจารณาแก้ไข หรือส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเฉพาะเรื่องนั้นๆ...” (นายธัชชัย มณฑาสวรรณ, 2563)

จากคำกล่าวนี้ สะท้อนให้เห็นว่า ความพร้อมในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง เปิดรับบริการตลอด 24 ชั่วโมง มีการจัดทำช่องทางทั้งผ่านระบบอินเทอร์เน็ตและการ เข้ามาใช้บริการด้วยตนเองในเวลาทำการของราชการ สอดคล้องแนวคิดรัฐบาล Needs-based holism ที่ปรับองค์กรให้ทันสมัยเพื่อรองรับการใช้บริการและการเข้าถึงของประชากร

2. การบริการเบ็ดเตล็ด ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง ให้ความสำคัญรวดเร็วในการให้บริการแก่ประชากรหรือผู้ที่มาใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ได้ในบางเรื่อง เช่น กรณี ประชากร หรือผู้ใช้บริการมาปรึกษาหรือขอคำแนะนำ ตั้งที่ นางสาววรรณวิทย์ คำปนารถ, นักวิชาการพัฒนาชุมชนชำนาญการ กล่าวไว้ว่า

“...เป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน คือประชาชนมาติดต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยไม่ต้องเดินทางไปอื่นหรือหน่วยงานอื่น ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ จะบริการให้เสร็จเลย...” (นางสาววรรณวิทย์ คำปนารถ, 2564)

“...แอปพลิเคชันร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นแอปที่ให้ประชาชนร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านระบบออนไลน์ การให้คำปรึกษาผ่าน Call Center ช่วยลดภาระการเดินทางของประชาชนแต่เดิมข้อมูลข่าวสารทางราชการจะเป็นแบบภาษาล้วน เป็นแบบฟอร์มทางราชการและเป็นภาษาสุภาพ แต่ได้มีการปรับปรุง โดยมีการนำรูปแบบของการทำ Infographic เข้ามาเป็นตัวนำเสนอ ข้อมูลข่าวสารให้แก่ประชาชน เพื่อให้ข้อมูลดูน่าสนใจ และนำเสนอบนสื่อสังคมออนไลน์ ประชาชนจะให้ความสนใจมากกว่าข้อความภาษาราชการหรือภาษาสุภาพ...” (นางสาวชญานี ทองนุ่น, 2563)

จากคำกล่าวนี้ สะท้อนให้เห็นว่า ความพร้อมในการบริการ ONE STOP SERVICE ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง ให้ความสำคัญในการบริการแก่ประชากรผู้ใช้บริการ ที่เข้ามาแจ้งเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไม่ว่าจะเป็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต โทรศัพท์ หรือเข้ามาใช้บริการด้วยตนเอง สอดคล้องกับแนวคิดรัฐบาลดิจิทัล Digitalization ผู้ปฏิบัติงานก็จะใช้ศักยภาพในการบริหารจัดการ เพื่อพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาต่อไป

3. การบริการและการส่งต่อ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง ให้บริการจัดส่งเรื่องการร้องเรียน/ร้องทุกข์ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อประโยชน์ของผู้ร้องและเพื่อร่วมหาแนวทางแก้ไขปัญหาให้กับผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ อาจเกิดความล่าช้าในการทำเรื่องส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ปัจจุบันมีการส่งต่อข้อมูลทางแอปพลิเคชัน line และ โทรศัพท์ เพื่อประสานให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและเตรียมความพร้อมในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนดังกล่าว ดังที่นายกิตติภพ ต้นสาลี ปลัดอำเภอหนองม่วง กล่าวไว้ว่า

“...มีการแจ้งเหตุร้องเรียน/ร้องทุกข์ สามารถแจ้งเหตุผ่านทางโซเชียลมีเดีย เช่น ผ่านทาง Line หรือ Facebook การสื่อสารทางอินเทอร์เน็ต เพื่อให้การเข้าถึงสะดวกรวดเร็ว และไวขึ้นต่อการแจ้งเหตุ สามารถแจ้งเหตุผ่านทางทาง โทรศัพท์ แอปพลิเคชันไลน์...” (นายกิตติภพ ต้นสาลี, 2564)

“...เป็นการส่งต่อข้อมูลร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเร่งดำเนินการแก้ไข...” (นางสาวปารณ ทองทิพย์, 2563)

“...การร้องเรียนบางเรื่องที่คุณย์ดำรงธรรมส่งมาบาง เรื่อง หน่วยงานที่เป็นเจ้าภาพก็ต้องไปประสานกับหน่วยงานอื่น ๆ จึงทำให้เกิดความล่าช้าในการรวบรวมข้อมูลด้วย...” (นางสาววรรณวิทย์ คำปนารถ, 2564)

จากคำกล่าวนี้ สะท้อนให้เห็นว่า ความพร้อมการบริการและการส่งต่อของคุณย์ดำรงธรรม อำเภอหนองม่วง นำระบบสารสนเทศเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตเข้ามาปรับใช้ ให้บริการส่งต่อข้อมูลไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคเอกชน ผู้ประกอบการ ชมรม มูลนิธิต่าง ๆ ดำเนินการไปอย่างรวดเร็ว เพื่อรับข้อมูลเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไปพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการช่วยเหลือแก้ไขปัญหา สอดคล้องแนวคิดรัฐบาลดิจิทัล Reintegration ที่ร่วมบูรณาการกับหน่วยงานส่วนราชการ ทั้งภาคเอกชนและภาครัฐในการปฏิบัติงานช่วยเหลือประชากรผู้ใช้บริการคุณย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง

4. การรับข้อมูลข่าวสาร คุณย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง จัดช่องทางการรับข้อมูลข่าวสาร ร้องเรียน/ร้องทุกข์ การแจ้งเบาะแส หรือคำแนะนำ ผ่านช่องทาง จดหมาย มาติดต่อด้วยตนเอง ที่ว่าการอำเภอหนองม่วง ห้องคุณย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง โทรศัพท์ E-mail ของอำเภอหนองม่วง ปัจจุบันได้ปรับช่องทางการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์เพิ่ม เช่น Facebook ของคุณย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง ดังที่นายนิกร ราชแก้ว, นักวิชาการพัฒนาชุมชนชำนาญการ กล่าวไว้ว่า

“...ผ่านกลุ่มไลน์ บอร์ดประชาสัมพันธ์ หอกระจายข่าว/เสียงตามสายหมู่บ้าน ในที่ประชุมกำนัน-ผู้ใหญ่บ้านประจำเดือน ที่ประชุมส่วนราชการอำเภอ ซึ่งได้รับข้อมูลข่าวสารทางไลน์กลุ่มมากที่สุด...” (นายนิกร ราชแก้ว, 2564)

“...ปัจจุบันประชาชนสามารถใช้บริการหน่วยงานรัฐ ผ่านทางโทรศัพท์หรือไลน์โดยไม่ต้องมาติดต่อเดินทางมาด้วยตนเอง เป็นจำนวนมากขึ้น...” (นางสาวจันจิรา รักสิทธิ, 2563)

จากคำกล่าวนี้ สะท้อนให้เห็นว่า ความพร้อมในการรับข้อมูลข่าวสาร คุณย์ดำรงธรรม อำเภอหนองม่วง ได้จัดช่องทางการประชาสัมพันธ์ผ่านระบบสารสนเทศเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต อาทิ เช่น Facebook คุณย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง กลุ่ม LINE กำนัน - ผู้ใหญ่บ้าน สอดคล้องกับ

แนวคิดรัฐบาลดิจิทัล Digitalization ที่นำระบบสารสนเทศเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารหรือรับข้อมูลข่าวสารผ่านเทคโนโลยี

5. การรับเรื่องราวความต้องการและความคิดเห็น ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง มีบริการให้คำปรึกษาตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชากรที่เข้ามาใช้บริการ ณ จุดที่เรียกว่าศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง หรือโทรศัพท์มายังอำเภอหนองม่วงเพื่อสอบถามหรือแจ้งข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส ตั้งที่นางสาวปารณ ทองทิพย์ ผู้อำนวยการสวัสดิการสังคมองค์การบริหารส่วนตำบลดงดินแดงอำเภอหนองม่วง กล่าวไว้ว่า

“...ให้คำปรึกษาเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน การไม่ได้รับความเป็นธรรม เจ้าหน้าที่ทุจริต ประพฤติมิชอบ...” (นางสาวปารณ ทองทิพย์, 2563)

“...มีเจ้าหน้าที่คอยรับเรื่องและบริการให้คำปรึกษากับประชาชน พร้อมทั้งอำนวยความสะดวกติดต่อประสานงานให้กับผู้ที่มาใช้บริการ...” (นางสาวชลิตานาคัญ, 2564)

“...มีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาในเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์...” (นายวิศณุ นุชงาม, 2563)

จากคำกล่าวนี้ สะท้อนให้เห็นว่า ความพร้อมของการรับเรื่องราวความต้องการหรือความเห็นคิดของประชากร ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง ก็เปิดโอกาสให้ประชากรผู้ใช้บริการ เข้ามาใช้บริการและรับฟังประชากร สอดคล้องกับแนวคิดรัฐบาลดิจิทัล Digitalization ที่เปิดช่องทางการให้บริการทางโทรศัพท์เพื่อความสะดวก รวดเร็ว ในการรับเรื่องราวความต้องการและความคิดเห็น รวมถึงการแจ้งเบาะแส อีกด้วย

6. การปฏิบัติตามนโยบายสำคัญและเร่งด่วนของรัฐบาล ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ได้รับมอบหมายให้ร่วมปฏิบัติดำเนินงาน โครงการของรัฐบาล อาทิ เช่น โครงการเราไม่ทิ้ง โครงการชนะที่เป็นนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาล พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอได้ร่วมบูรณาการกับธนาคารกรุงไทย ในการให้บริการประชากรในพื้นที่ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชากรที่ไม่สามารถใช้บริการแอปพลิเคชัน เป่าตุ้ง หรือเงินเยียวยาในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ตั้งที่นายธวัชชัย ดงน้อย ปลัดอำเภอหนองม่วง กล่าวไว้ว่า

“...ตามนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาลในปัจจุบัน มีการจัดทำโครงการเพื่อช่วยแก้ไขปัญหาในการดำรงชีวิตของประชากร ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอจึงเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยเหลือประชากรในพื้นที่ เพราะศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเป็นจุดบริการรับฟังความคิดเห็น รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชนในพื้นที่ ซึ่งประชาชนในพื้นที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก ประหยัดค่าใช้จ่าย ประหยัดเวลา...” (นายธวัชชัย ดงน้อย, 2564)

“...ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ เป็นหน่วยงานที่ตอบสนองนโยบายของรัฐบาล อาทิ เช่น การดำเนินงานช่วยเหลือประชาชนในโครงการ เราชนะ ที่ศูนย์ดำรงธรรมเป็นหน่วยงานหนึ่งที่ช่วยเหลือประชาชนในพื้นที่ให้เกิดความ สะดวกสบายแก่ประชาชน...” (นางสาววัลลภา พันธุ์บุตรน้อย, 2564)

จากคำกล่าวนี้ สะท้อนให้เห็นว่า ความพร้อมในการปฏิบัติงานตามนโยบายเร่งด่วนของ รัฐบาล ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเป็นอีกหนึ่งหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายในการช่วยเหลือประชากร และ การปฏิบัติตามนโยบายของรัฐบาลที่มีนโยบายช่วยเหลือประชากร เพื่อเข้าถึงประชากรในพื้นที่ให้ มากที่สุด สอดคล้องกับแนวคิดรัฐบาลดิจิทัล Reintegration ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอได้ร่วมกับ หน่วยงานต่างๆเพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชากรตามนโยบายของรัฐบาล

7. การจัดชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว ทางศูนย์ดำรงธรรมอำเภอได้มีการจัดตั้งหน่วย เคลื่อนที่เร็ว เพื่อให้บริการในกรณีที่ได้รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือแจ้งเบาะแส หรือกรณี ฉุกเฉิน บางกรณีในการแจ้งเบาะแสประเภทยาเสพติด จะมีฝ่ายความมั่นคงอำเภอหนองม่วงนำโดย ปลัดฝ่ายความมั่นคงร่วมกับเจ้าหน้าที่สถานีตำรวจลงพื้นที่เร่งดำเนินการ ดังที่นายธัชชัย มณฑาสวรรณ ปลัดอำเภอหนองม่วง กล่าวไว้ว่า

“...ชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็วช่วยรักษาความสงบเรียบร้อยในพื้นที่และเป็นชุด ปฏิบัติการเฝ้าระวังในทุกสถานการณ์ เช่น สถานการณ์โควิด-19 ที่ได้มีการ ตั้งด่านคัดกรองร่วมกับ อสม...” (นายธัชชัย มณฑาสวรรณ, 2563)

“...การจัดตั้งชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว สามารถปฏิบัติได้ทันทั่วทั้งที่ เพื่อ ช่วยเหลือประชากรและมีการประชุมผ่านระบบ Jabber เพื่อรับทันนโยบาย ของกรมการปกครองและกระทรวงต่าง ๆ เพื่อให้ปฏิบัติงานเป็นไปตาม แนวทางเดียวกัน ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่าน ระบบออนไลน์...” (นายจิรัชิต บุญมานำ, 2563)

“...ชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว สามารถประหยัดเวลาในการเดินทางของผู้ที่มา ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้...” (นายสุรสิทธิ์ ปลายัดทอง, 2563)

จากคำกล่าวนี้ สะท้อนให้เห็นว่า ความพร้อมของหน่วยงานปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็วของ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง มีบุคลากรหน่วยเคลื่อนที่เร็ว ปฏิบัติภารกิจตามข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ กรณีเร่งด่วน หรือฉุกเฉิน หรือได้รับการแจ้งเบาะแทยาเสพติด สอดคล้องแนวคิดรัฐบาล ดิจิทัล Reintegration ที่ร่วมกับหน่วยงานสถานีตำรวจภูธรหนองม่วง ฝ่ายความมั่นคงอำเภอหนอง ม่วง หรือหน่วยงานส่วนราชการอื่นๆที่เกี่ยวข้อง ในการปฏิบัติการกิจการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังกล่าว และยังใช้ศักยภาพ Digitalization ในการแก้ไขปัญหากรณีเหตุเร่งด่วน ฉุกเฉิน อีกด้วย

กล่าวโดยสรุป ความพร้อมการบริหารราชการในยุคดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ หนองม่วง จังหวัดลพบุรี คือ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วงนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการบริหาร จัดการและมีความพร้อมในการบริหารจัดการงานศูนย์ดำรงธรรมเป็นอย่างดี ให้บริการประชากรและ การทำงานของบุคลากรในองค์กรได้ความสะดวกและให้เกิดประสิทธิภาพการบริหารจัดการและการ

ให้บริการของหน่วยงานรัฐ สร้างการบริหารของภาครัฐให้เกิดธรรมาภิบาล ที่ประชากรทุกคนสามารถเข้าถึงได้ โดยไม่มีข้อจำกัดทางกายภาพ พื้นที่ และภาษา สามารถเปิดเผยข้อมูลภาครัฐที่ไม่กระทบต่อสิทธิส่วนบุคคลและความมั่นคงของชาติ มีการบริหารงานในด้านบุคลากร ประกอบด้วย นายอำเภอหนองม่วง เป็นผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ หัวหน้าฝ่ายปกครอง เป็นเลขานุการ ปลัดอำเภอฝ่ายศูนย์ดำรง ปลัดอำเภอฝ่ายความมั่นคง เป็นผู้ช่วยเลขานุการ สมาชิกอาสาสมัครชาตินแดน เป็นหน่วยเคลื่อนที่เร็ว เจ้าหน้าที่ปกครอง (สย.) เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ มีการจัดตั้งโครงสร้างขั้นตอนการบริหารจัดการภายในองค์กร มีคำสั่งมีบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงาน มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้แก่ การร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้วยตนเอง จดหมาย ไปรษณีย์ E-mail Facebook รวมถึงคณะกรรมการใกล้เคียงประนีประนอมข้อพิพาทในเขตพื้นที่อำเภอหนองม่วง ประกอบด้วย 6 ตำบล คือ ตำบลหนองม่วง ตำบลยางโทน ตำบลหนองสารเดช ตำบลบ่อทอง ตำบลหนองสมบูรณ์ ตำบลดงดินแดง

บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้นำเทคโนโลยียุคดิจิทัลมาปรับใช้ในการบริหารจัดการ เช่น การบันทึกข้อมูลที่จากเดิมเป็นการจดเขียนบันทึกในสมุดสารบบการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง ปัจจุบันได้มีการปรับเปลี่ยนมาเป็นการบันทึกข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์มากขึ้น ซึ่งง่ายต่อการจัดเก็บข้อมูลและประหยัดพื้นที่ในการจัดเก็บสมุดบันทึก ทำให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และยังสามารถใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตในการค้นหาข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ หรือเข้าเว็บไซต์ของกรมการปกครองเพื่อบันทึกข้อมูลของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อการติดตามและเร่งรัดในการดำเนินการแก้ไขปัญหาของประชากรในพื้นที่ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือต้องการความช่วยเหลือ สอดคล้องกับแนวคิดรัฐบาลดิจิทัล ที่มีลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือ

1. Reintegration ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วงได้ร่วมบูรณาการการทำงานของหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ ในการแก้ไขปัญหาเรื่องเรียน/ร้องทุกข์ของประชากรผู้ใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง เพื่อให้เกิดการกำกับควบคุมการบริหารภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ
2. Needs-based holism ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วงปรับปรุงองค์กร มีการจัดสรรแบ่งห้องใกล้เคียงและจุดบริการยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ประชากรผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดการให้บริการสาธารณะที่ให้ความสำคัญต่อการนำความต้องการของพลเมืองมาเป็นศูนย์กลาง
3. Digitalization ผู้ปฏิบัติงานหรือบุคลากรของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วงใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ในการระบบการบริหาร และนำสารสนเทศมาใช้ในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารและเปิดช่องทางการรับเรื่องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านแอปพลิเคชัน เพื่อลดภาระค่าใช้จ่าย ลดภาระในการเดินทาง และช่วยลดความเสี่ยงในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วงมีการปฏิบัติดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง เป็นการร่วมกันบูรณาการของทุกภาคและยังปรับปรุงพัฒนาองค์กรของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเพื่อให้เกิดการให้บริการของประชากร อีกทั้งยังมีระบบเทคโนโลยี แอปพลิเคชัน มาปรับใช้ในการบริหารจัดการการปฏิบัติงาน รวมไปถึงการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ข่าวสาร การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง มีการปฏิบัติงานตามภารกิจ 7 มิติ ของประกาศ คสช. เป็นมิติใหม่ที่สำคัญในการให้บริการประชากร ให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาเรื่องเรียนร้องทุกข์ในเบื้องต้น และยังมีบางกรณี ที่สามารถแก้ไขปัญหาได้ในขั้นตอนเดียว เช่น การให้คำแนะนำ

ปรึกษา หรือการแก้ไขปัญหาในเรื่องของการได้รับแจ้งเบาะแส ซึ่งมีชุดปฏิบัติการหน่วยเคลื่อนที่เร็วในการลงพื้นที่ตามข้อมูลที่ได้รับแจ้ง อีกทั้ง ยังได้รับมอบหมายจากรัฐบาลในการปฏิบัติงานตามนโยบายเร่งด่วน อาทิ เช่น โครงการไม่ทิ้งกัน โครงการเราชนะ เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ทำให้ได้รับผลกระทบกันทั่วหน้า และยังได้ร่วมบูรณาการกับหน่วยงานอื่น ๆ ตามแนวทางของรัฐบาลดิจิทัล ที่ให้ลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือ การบูรณาการทำงาน (Reintegration) การปรับปรุงองค์กร (Needs-based holism) การใช้ระบบสารสนเทศ (Digitalization) เพื่อช่วยเหลือประชากรในพื้นที่อำเภอหนองม่วง และยังนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัล มาปรับใช้ในการเปิดช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชากร ประชาสัมพันธ์ สื่อสาร ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อลดความเสี่ยงจากการแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ทั้งนี้ ในส่วนความพร้อมของการบริหารราชการในยุคดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง ยังพบว่า ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วงมีความพร้อม 3 ด้าน ประกอบด้วย

1. ด้านการบริหาร ที่มีการกำหนดเป้าหมายบริการงานและมีผู้บริหารระดับสูงทำหน้าที่ในการตัดสินใจแก้ปัญหาและผู้บริหารระดับกลางมีหน้าที่รับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาและผู้บริหารระดับต้นมีหน้าที่กำกับดูแลและสั่งการโดยตรงต่อพนักงานหรือบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่

2. ด้านทรัพยากร Man-บุคลากรของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วงเพียงพอต่อการปฏิบัติงานในหน่วยงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ จัดตั้งหน่วยงานเคลื่อนที่เร็วในการลงพื้นที่ปฏิบัติดำเนินงานในกรณีเร่งด่วนหรือกรณีฉุกเฉินและยังมีคณะกรรมการใกล้เคียงประจำตำบล จำนวน 23 คน ในพื้นที่อำเภอหนองม่วง ประกอบด้วย ตำบลดงดินแดง ตำบลหนองม่วง ตำบลบ่อทอง ตำบลยางโพน ตำบลขอนแก่น ตำบลขอนแก่น ตำบลหนองม่วง ซึ่งในบางกรณี มีบุคลากรหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เข้าร่วมกระบวนการใกล้เคียงประนีประนอมข้อพิพาททางแพ่งอีกด้วย

3. ด้านวิธีการทำงาน Method ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง กำหนดขั้นตอนกระบวนการดำเนินงานของหน่วยงานศูนย์ดำรงธรรม มีระยะเวลาการดำเนินงานและแบ่งหน้าที่การดำเนินงานกันอย่างเป็นสัดส่วน กรณี เข้ามาแจ้งด้วยตนเองจะมีแบบฟอร์มคำร้องให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์กรอกข้อมูล และลงชื่อไว้เป็นหลักฐาน กรณีประชากรผู้ใช้บริการผ่านทางโทรศัพท์ แอปพลิเคชันหรือช่องทางการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วงจะมีผู้ปฏิบัติงานลงบันทึกไว้ในแบบฟอร์ม และนำเสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้พิจารณาดำเนินแก้ไขปัญหาต่อไป



ภาพ 9 โมเดลเสนอแนวทางการบริหารในยุคดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี ที่มา (จังหวัดลพบุรี, 2563)

เสนอแนวทางการบริหารราชการในยุคดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี

1. การบูรณาการทำงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดให้มีเว็บไซต์ที่สามารถลิงค์ส่งต่อข้อมูลไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น องค์การบริหารส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอหนองม่วง สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองม่วง ปศุสัตว์อำเภอหนองม่วง เป็นต้น เพื่อการร่วมบูรณาการ การดำเนินงาน ตรวจสอบข้อมูลตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชนที่ใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง และส่งต่อข้อมูลไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างรวดเร็ว เพื่อลดปัญหาการส่งข้อมูลล่าช้าและยังสามารถช่วยเพิ่มความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยงานสาธารณสุข รวมไปถึงภาคเอกชน ให้ร่วมมือร่วมใจร่วมบูรณาการ การปฏิบัติงานช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนหรือต้องการความช่วยเหลือ ให้เกิดประสิทธิภาพเกิดผลสัมฤทธิ์ยิ่งขึ้น

ประเด็นการกำหนดกลยุทธ์/แผนงานในด้านการให้บริการในการใช้ข้อมูลร่วมกันระหว่างหน่วยงาน เช่น หน่วยงานสาธารณสุข สำนักงานปศุสัตว์ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ซึ่งกำหนดมาตรฐานข้อมูลเพื่อร่วมบริการประชาชนในบางเรื่อง เช่น เน้นการบริการเป็น shared services โดยการเชื่อมโยงระหว่างกลุ่มให้บริการทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาความต้องการของประชาชนให้เกิดประโยชน์สูงสุด

2. ความต้องการของประชาชนในพื้นที่เป็นศูนย์กลาง ที่เป็นจุดบริการ จุดเดียวที่มีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือหน่วยงานที่บริการประชาชน สามารถให้ประชาชนทุกระดับเข้าใช้บริการได้อย่างทั่วถึง

ประเด็นประชาชนสามารถเข้าถึงบริการภาครัฐที่จุดเดียวโดยให้หลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเปิดให้บริการออนไลน์ผ่านหน่วยงานอื่นได้

2.1 ประชาชนทุกคนมีข้อมูลเพียงชุดเดียวที่ทุกหน่วยงานสามารถเข้าถึงได้

2.2 ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลตนเองได้

2.3 ประชาชนใช้ระบบงานและช่องทางดิจิทัลของรัฐ เพื่อสร้างบริการของตนเอง

3. การพัฒนาศักยภาพบุคลากรรองรับเทคโนโลยี พัฒนาทักษะดิจิทัลแห่งอนาคต ที่บุคลากรองค์กรภาครัฐทุกสายงานสามารถนำมาใช้ให้ประโยชน์ในการบริหารงานที่มีภาวะผู้นำแบบดิจิทัล เพื่อสร้างภาพลักษณ์และให้เกิดแรงผลักดันของบุคลากรในองค์กร

ประเด็นปรับกระบวนการคิด กระบวนการทำงานให้รู้เท่าทันและใช้เทคโนโลยี เพื่อขับเคลื่อน Digital Foundations

3.1 ปรับทักษะการใช้เทคโนโลยีในองค์กรหรือหน่วยงานทุกสายงาน เพื่อสู่วัฒนธรรมองค์กรดิจิทัล

3.2 แผนพัฒนาบุคลากรเชิงรุกเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงระบบดิจิทัล

4. การนำสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการประชาชน

ประเด็นการเปิดช่องทางการบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ที่ประชาชนสามารถเข้าใช้บริการได้ โดยจัดให้มีแอดมินในการตอบคำถาม เช่น การสร้างแอปพลิเคชันที่สามารถโต้ตอบได้ อัตโนมัติ สามารถข้อความ รูปภาพ วิดีโอ และช่วยให้ประชาชนเข้าใช้บริการได้ง่ายโดยไม่ต้องเสียเวลาเข้ามาที่สำนักงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัย เรื่อง การบริหารราชการในยุคดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี ในครั้งนี้เป็นลักษณะงานวิจัยแบบคุณภาพ โดยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาการบริหารราชการในยุคดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี 2. ความพร้อมการบริหารราชการในยุคดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี 3. เสนอแนวทางการบริหารราชการในยุคดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี มีประชากรที่ศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ปลัดอำเภอหนองม่วง จำนวน 5 คน สมาชิกอาสาสมัครรักษาดินแดน จำนวน 2 คน เจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนอำเภอหนองม่วง จำนวน 2 คน เจ้าหน้าที่สำนักงานท้องถิ่นอำเภอหนองม่วง จำนวน 1 คน และลูกจ้างเหมาบริการโครงการพัฒนาการตำบล SMART TEEM ในพื้นที่อำเภอหนองม่วง จำนวน 5 คน จำนวน 15 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด การวิเคราะห์ข้อมูล นำผลการวิเคราะห์ที่ได้จากการสัมภาษณ์และแบบสอบถามมาเปรียบเทียบข้อมูลที่มีความเกี่ยวข้องกัน ทั้งแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาอภิปรายผลในการเสนอแนวทางการบริหารราชการในยุคดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

จากการรวบรวมวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการศึกษา การบริหารราชการในยุคดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี ผลการศึกษาพบว่า

1. การบริหารราชการในยุคดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี

มิติที่ 1 การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง ได้บริหารจัดการ กำหนดกระบวนการดำเนินงานของการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จากประชากรในพื้นที่อำเภอหนองม่วง นำเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มาพิจารณาทำบันทึกเสนอผู้บังคับบัญชา ถ้าบางกรณีหรือบางเรื่อง ที่สามารถแก้ไข ให้คำปรึกษาได้ ก็จะดำเนินการให้เสร็จ แต่ถ้าบางกรณีต้องลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงและนำมาพิจารณาแก้ไข นำเสนอให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเร่งดำเนินการแก้ไขต่อไป

มิติที่ 2 การบริการเบ็ดเตล็ด ONE STOP SERVICE เป็นการบริการที่ให้ผู้ใช้บริการมีความสะดวกสบาย ลดภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทางติดต่อหน่วยงานราชการอื่น ๆ และเป็นหัวใจหลักของการบริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชากรให้บรรลุเป้าหมาย ตามวัตถุประสงค์ของผู้ใช้บริการ ซึ่งรวมไปถึงการคิดตัดสินใจพิจารณาแก้ไขปัญหาการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สามารถให้บริการแก้ไขปัญหาให้กับประชากรผู้ใช้บริการ ที่มาขอความช่วยเหลือ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็วมากขึ้น

มิติที่ 3 การบริการและส่งต่อข้อมูลการร้องเรียน SERVICE LINK ของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอนองม่วง เป็นบริการส่งต่อข้อมูลการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามข้อ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ผู้ใช้บริการแจ้งมา ซึ่งอาจทำให้ล่าช้าไปบ้างในบางเรื่อง เพื่อให้การดำเนินการ ช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผลมากที่สุด เป็นการบูรณาการทำงานของหน่วยงานที่หลากหลายหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหาตาม ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

มิติที่ 4 การรับข้อมูลข่าวสารของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอนองม่วง บริหารจัดการให้มี ช่องทางการติดต่อสื่อสารที่สามารถให้ประชากรในพื้นที่ ที่มีความประสงค์ ต้องการให้ช่วยเหลือ หรือ แจ้งเบาะแส แนะนำ แสดงความคิดเห็น ได้เข้าใช้บริการผ่านช่องทาง ดังนี้ จดหมาย เอกสารส่งทาง ไปรษณีย์มาอย่างที่ว่าการอำเภอนองม่วง ห้องศูนย์ดำรงธรรมอำเภอนองม่วง โทรศัพท์ของหน่วยงาน ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอนองม่วง และยังเปิดช่องทางฝ่ายโซเชียลมีเดีย ได้แก่ Facebook line ของ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอนองม่วง การใช้สารสนเทศเทคโนโลยีเข้ามาปรับใช้ในหน่วยงานศูนย์ ดำรงธรรมอำเภอนองม่วง จังหวัดลพบุรี เป็นการสื่อสารและประชาสัมพันธ์การรับข้อมูลข่าวสาร ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

มิติที่ 5 การรับเรื่องราวความต้องการและข้อเสนอแนะ ซึ่งเป็นบริการให้คำปรึกษา คำแนะนำ ตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชากรที่เข้ามาใช้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภ อองม่วง ร่วมไปถึงการแจ้งเบาะแสต่าง ๆ เช่น ยาเสพติด ทะเลาะวิวาท เป็นต้น อำนวยความสะดวก ในการบริหารงานและการให้บริการแก่ประชากรที่ใช้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอนองม่วง

มิติที่ 6 การปฏิบัติตามนโยบายสำคัญและเร่งด่วนของรัฐบาล ซึ่งศูนย์ดำรงธรรมอำเภ อได้ร่วมมือกับหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ในการปฏิบัติงานตามนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาล อาทิ เช่น โครงการเราไม่ทิ้งกัน ที่ทางศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบริการเช็คสิทธิและกรอกข้อมูล ผู้ที่มาใช้สิทธิรับเงินเยียวยาจากโครงการเราไม่ทิ้งกัน และยังมีประสานงานช่วยเหลือกับธนาคารที่ เปิดให้บริการ อีกทั้งประชาสัมพันธ์ในประชากรในพื้นที่เข้าร่วมโครงการอย่างทั่วถึง และร่วมกันบูรณา การของหน่วยทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ในการให้บริการประชากรในพื้นที่ ที่ลงทะเบียนเข้าร่วม โครงการเราชนะของรัฐบาล เป็นการใช้งานแอปพลิเคชันของรัฐบาล ที่ช่วยเหลือประชากรที่ได้รับ ผลกระทบจากการแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

มิติที่ 7 การจัดชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ออกปฏิบัติหน้าที่ใน พื้นที่ ที่ได้รับการร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือแจ้งเบาะแส กรณีเร่งด่วนหรือฉุกเฉิน ร่วมไปถึงการ ช่วยเหลือแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และยังเป็นหน่วยงานกองกำลังสนับสนุนหน่วยงาน อื่นๆที่ได้รับมอบหมายอีกด้วย การร่วมกับหน่วยงานภาครัฐ อาทิ เช่น สถานีตำรวจภูธรนองม่วง กำนัน-ผู้ใหญ่บ้าน อาสาสมัครรักษาดินแดนอำเภอนองม่วง รวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องใน ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชากรผู้ใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอนองม่วง เพื่อลงพื้นที่ตาม ข้อมูลการแจ้งเบาะแสและให้การบริหารงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอก่อเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

2. ด้านความพร้อมการบริหารราชการในยุคดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอนองม่วง จังหวัดลพบุรี

มติที่ 1 การรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีความพร้อมในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยการบริหารจัดการขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ การดำเนินการ ไว้อย่างชัดเจน ตั้งแต่เวลาทำการ 8.30 - 16.30 น. ไม่มีวันหยุดราชการ เปิดรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตลอด 24 ชั่วโมง มีคณะกรรมการใกล้เคียงประนีประนอมประจำตำบล ในเขตอำเภอหนองม่วง จำนวน 6 ตำบล ที่พร้อมให้การให้ทันสมัยเพื่อรองรับการให้บริการและการเข้าถึงของประชากร

มติที่ 2 การบริการเบ็ดเตล็ด ONE STOP SERVICE มีความพร้อมในการบริการแบบเบ็ดเตล็ด ที่ให้ความสะดวก สบาย รวดเร็วในการให้บริการแก่ประชากรที่เข้ามาใช้บริการ และให้คำปรึกษาผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต ทางโทรศัพท์ที่ตอบสนองความสะดวก รวดเร็ว ของผู้ใช้บริการ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง ผู้ปฏิบัติงานจะใช้ศักยภาพในการบริหารจัดการ เพื่อพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาต่อไป

มติที่ 3 การบริการและการส่งต่อ SERVICE LINK มีความพร้อมให้บริการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยให้เจ้าหน้าที่ทำการส่งเอกสารหรือหนังสือราชการผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต โทรศัพท์ การร่วมบูรณาการกับหน่วยงานส่วนราชการ ทั้งภาคเอกชนและภาครัฐในการปฏิบัติงานช่วยเหลือประชากรผู้ใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง

มติที่ 4 การรับข้อมูลข่าวสาร มีความพร้อมในการจัดทำช่องทางข้อมูลข่าวสาร ร้องเรียน/ร้องทุกข์ การแจ้งเบาะแส ให้คำแนะนำ ผ่านช่องทาง จดหมาย โทรศัพท์ โทรศัพท์ E-mail ของอำเภอหนองม่วง และช่องทางแอปพลิเคชัน Facebook นำระบบสารสนเทศเทคโนโลยี อินเทอร์เน็ตมาปรับใช้ในการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารหรือรับข้อมูลข่าวสารผ่านเทคโนโลยี

มติที่ 5 การรับเรื่องราวความต้องการและความคิดเห็น มีความพร้อมจัดทำกล่องใส่ แสดงความคิดเห็นหรือเสนอความต้องการของประชากรที่เข้ามาใช้บริการ ณ จุดที่เรียกว่าศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง ที่เปิดช่องทางการให้บริการทางโทรศัพท์เพื่อความสะดวก รวดเร็ว ในการรับเรื่องราวความต้องการและความคิดเห็น รวมถึงการแจ้งเบาะแส อีกด้วย

มติที่ 6 การปฏิบัติตามนโยบายสำคัญและเร่งด่วนของรัฐบาล มีความพร้อมในการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการร่วมกับภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อรองรับให้บริการประชากรในพื้นที่ ได้เข้าใช้บริการอย่างสะดวก สบาย และง่ายต่อการเข้าถึงของประชากรกับหน่วยงานภาครัฐ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอได้ร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชากรตามนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาลในยุคปัจจุบัน

มติที่ 7 การจัดตั้งชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว มีความพร้อมในการลงพื้นที่ตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือตามการแจ้งเบาะแส กรณี ฉกฉวย และร่วมกับหน่วยงานสถานีตำรวจภูธรหนองม่วง ฝ่ายความมั่นคงอำเภอหนองม่วง หรือหน่วยงานส่วนราชการอื่นๆที่เกี่ยวข้อง ในการปฏิบัติการกิจกรรร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังกล่าว และยังใช้ศักยภาพในการแก้ไขปัญหากรณีเหตุเร่งด่วน ฉกฉวย อีกด้วย

3. เสนอแนวทางการบริหารราชการในยุคดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี

การบูรณาการทำงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้จัดทำเว็บไซต์ที่สามารถลิงค์ส่งต่อข้อมูลไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น องค์กรบริหารส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอหนองม่วง สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองม่วง ปศุสัตว์อำเภอหนองม่วง เป็นต้น เพื่อการร่วมบูรณาการ การดำเนินงาน ตรวจสอบข้อมูลตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชนที่ใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง และส่งต่อข้อมูลได้รวดเร็ว และกำหนดกลยุทธ์ แผนงานในด้านการให้บริการ การใช้ข้อมูลร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เช่น เน้นการบริการเป็น shared services ที่เชื่อมโยงระหว่างกลุ่มให้บริการต่าง ๆ เพื่อช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ความต้องการของประชาชน และเปิดช่องทางการบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ที่ประชาชนสามารถเข้าใช้บริการได้ โดยจัดให้มีแอดมินในการตอบคำถาม เช่น การสร้างแอปพลิเคชันที่สามารถโต้ตอบได้อัตโนมัติ สามารถข้อความ รูปภาพ วิดีโอ และช่วยให้ประชาชนเข้าใช้บริการได้ง่ายโดยไม่ต้องเสียเวลาเข้ามาที่สำนักงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

อภิปรายผล

จากการศึกษา เรื่อง การบริหารราชการในยุคดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี มีประเด็นสำคัญที่ต้องนำมาอภิปราย ดังนี้

1. การบริหารราชการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง เป็นการบริหารจัดการการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่นำระบบดิจิทัลเทคโนโลยีมาบริหารจัดการงานในด้านต่าง ๆ ให้เป็นระบบ ประหยัดพื้นที่ในการจัดเก็บข้อมูลของทางราชการ รวมไปถึงการวางแผน วิธีการ ขั้นตอน กระบวนการดำเนินการ และช่วยสร้างสมดุลในชีวิตและการทำงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น ประชากรได้รับและใช้บริการ เกิดความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น ไม่ซับซ้อนจนเกินไป โปร่งใส ตามหลักธรรมาภิบาล สอดคล้องงานวิจัยของ เอกรัฐ ดวงศรี (2562) ที่กล่าวไว้ว่า การบริหารศูนย์ดำรงธรรมมีวิธีการบริหารแบบกระบวนการ POCC และวิธีการบริหารองค์กร มาใช้ในการบริหารภายในศูนย์ดำรงธรรม ไม่ว่าจะเป็นการวางแผน การจัดองค์การ การจัดบุคลากร สายการบังคับบัญชา การประสานงาน การอำนวยการและงบประมาณและยึดหลักการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล ทั้ง 6 ประการ

2. ความพร้อมการบริหารราชการในยุคดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี

มิติที่ 1 การรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ความพร้อมในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง นั้น มีวิธีการ กระบวนการดำเนินงาน และเปิดรับบริการตลอด 24 ชั่วโมง ผ่านช่องทางโซเชียลมีเดีย แอปพลิเคชัน อินเทอร์เน็ต และการเข้ามาใช้บริการด้วยตนเองในเวลาทำการของราชการสอดคล้องแนวคิดรัฐบาล Needs-based holism ที่ปรับองค์กรให้ทันสมัยเพื่อรองรับการใช้บริการและการเข้าถึงของประชากร สอดคล้องกับงานวิจัย เอกรัฐ ดวงศรี (2562) เรื่องการบริหารศูนย์ดำรงธรรมตามหลักธรรมาภิบาล เพราะการบริหารศูนย์ดำรงธรรมต้องยึดหลักการบริหารตามหลักธรรมาภิบาล ปฏิบัติงานตามหลักนิติธรรม หลักคุณธรรม ความโปร่งใส การมีส่วนร่วม ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถตรวจสอบได้

มิติที่ 2 การบริการเบ็ดเตล็ด ONE STOP SERVICE ความพร้อมในการบริการแบบเบ็ดเตล็ดของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง ได้ให้ความสำคัญในการบริการที่อำนวยความสะดวกรวดเร็ว ให้แก่ประชากรผู้ใช้บริการที่เข้ามาแจ้งเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ สอดคล้องงานวิจัย ศักดา ศิลปภักดิ์ (2562) เรื่อง ปัจจัยลักษณะภายในองค์กรกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในจังหวัดลพบุรี เพราะปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกและช่องทางการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มีอิทธิพลต่อการให้บริการในงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี

มิติที่ 3 การบริการและการส่งต่อ SERVICE LINK ความพร้อมในการบริการส่งต่อข้อมูลเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ อาจเกิดความล่าช้าในการทำเสนอเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่ปัจจุบันได้มีการส่งต่อข้อมูลไปให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องล่วงหน้า โดยส่งข้อมูลผ่านทางแอปพลิเคชัน Line และ โทรศัพท์ ประสานงานหรือแจ้งเรื่องให้ทราบล่วงหน้าก่อนส่งเอกสารหนังสือไป สอดคล้องกับงานวิจัย วรรณศร จันทโสสิต (2560) เรื่อง การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในองค์กร เพราะการนำระบบเทคโนโลยีมาปรับใช้ในงานศูนย์ดำรงธรรมหรือการบริการส่งต่อข้อมูล ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการประสานงาน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีเวลาเตรียมตัว เตรียมเอกสาร ข้อมูล เรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามข้อร้องเรียนดังกล่าว

มิติที่ 4 การรับข้อมูลข่าวสาร ความพร้อมในการรับข้อมูลข่าวสารของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี ได้มีการบริหารจัดการเปิดช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ต Facebook ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง และกลุ่ม LINE วรรณศร จันทโสสิต (2560) เรื่อง การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในองค์กร เพราะนำเทคโนโลยีระบบอินเทอร์เน็ตมาปรับใช้ ทำให้เกิดความคล่องตัวในการรับข้อมูลข่าวสารมากขึ้น

มิติที่ 5 การรับเรื่องราวความต้องการและความคิดเห็น ความพร้อมในการรับเรื่องราวความต้องการและความคิดเห็น ประชากรเข้ามาใช้บริการ ณ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง และสามารถโทรศัพท์เข้ามาแจ้งเรื่องเสนอความต้องการและความคิดเห็นได้ สอดคล้องงานวิจัย สมชาย สัตย์วัน และศิริศักดิ์ เหล่าจันทาม (2563) เรื่อง ร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานี เพราะประชากรที่เข้ามาใช้บริการและเสนอความต้องการ ความคิดเห็น มีหลากหลายมุมมอง จึงต้องมีการจำแนก แยกแยะ วิเคราะห์ ประเด็นข้อเสนอความต้องการ ความคิดเห็นของประชากร เพื่อพิจารณาช่วยเหลือต่อไป

มิติที่ 6 การปฏิบัติตามนโยบายสำคัญและเร่งด่วนของรัฐบาล ความพร้อมในการปฏิบัติงานตามนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาล ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วงได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ตามนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาลในยุคปัจจุบัน ที่ช่วยเหลือประชากรในพื้นที่ และเปิดช่องทางให้บริการ อำนวยความสะดวกให้แก่ประชากรในพื้นที่ได้มากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัย อาคม วรรณจร (2562) เรื่อง การปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคณะกรรมการ 2 สำนักงานอัยการสูงสุด เพราะการปฏิบัติงานได้นำเทคโนโลยีมาปรับใช้ช่วยเหลือประชากรในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลและมีการกำหนดเป้าหมายช่วยเหลือประชากร เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด มีการใช้ทรัพยากรและค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า และมีการสนับสนุนให้ความรู้ในการใช้เทคโนโลยีแก่ประชากรในพื้นที่ ที่เข้ามาใช้บริการ

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

3. เสนอแนวทางการบริหารราชการในยุคดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี

3.1 การบูรณาการทำงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ประเด็นการกำหนดกลยุทธ์/แผนงานในด้านการให้บริการในการใช้ข้อมูลร่วมกันระหว่างหน่วยงาน เช่น หน่วยงานสาธารณสุข สำนักงานปศุสัตว์ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ ซึ่งกำหนดมาตรฐานข้อมูลเพื่อร่วมบริการประชาชนในบางเรื่อง เช่น เน้นการบริการเป็น shared services โดยการเชื่อมโยงระหว่างกลุ่มให้บริการทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาความต้องการของประชาชนให้เกิดประโยชน์สูงสุด

3.2 ความต้องการของประชาชนในพื้นที่เป็นศูนย์กลาง

ประเด็นประชาชนสามารถเข้าถึงบริการภาครัฐที่จุดเดียว โดยให้หลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเปิดให้บริการออนไลน์ผ่านหน่วยงานอื่นได้ และประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงและใช้ช่องทางดิจิทัลของภาครัฐด้วยตนเอง

3.3 การพัฒนาศักยภาพบุคลากรรองรับเทคโนโลยี

ประเด็นปรับกระบวนการคิดทัศนคติ กระบวนการทำงานให้รู้เท่าทัน ปรับทักษะการบริหารงานในภาวะผู้นำแบบดิจิทัลที่ใช้เทคโนโลยีในองค์กรหรือหน่วยงาน เพื่อสู่วัฒนธรรมองค์กรดิจิทัลและพัฒนาบุคลากรในเชิงรุก เพื่อสร้างภาพลักษณ์และให้เกิดแรงผลักดันของบุคลากรในองค์กร

3.4 การนำสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการประชาชน

ประเด็นการเปิดช่องทางการบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ที่ประชาชนสามารถเข้าใช้บริการได้ โดยจัดให้มีแอดมินในการตอบคำถาม เช่น การสร้างแอปพลิเคชันที่สามารถโต้ตอบได้อัตโนมัติ สามารถข้อความ รูปภาพ วิดีโอ และช่วยให้ประชาชนเข้าใช้บริการได้ง่ายโดยไม่ต้องเสียเวลาเข้ามาที่สำนักงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

1.1 เพิ่มช่องทางการสื่อสาร หรือส่งต่อข้อมูลระหว่างหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยงานสาธารณสุข หรือภาคเอกชน เป็นต้น

1.2 ลดความซ้ำซ้อนของการทำงาน ด้วยการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ พัฒนาศักยภาพ
โดยการบูรณาการ การทำงานที่นำระบบเทคโนโลยีเข้ามาปรับใช้ให้มากขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ศึกษาประสิทธิภาพการบริหารงานตามนโยบายประเทศไทย 4.0 ของศูนย์ดำรง
ธรรม จังหวัดลพบุรี

2.2 ศึกษาสมรรถนะของบุคลากรในยุคดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดลพบุรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

บรรณานุกรม

- กรมการปกครอง. (2558). **การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ**. ลพบุรี: ผู้แต่ง.
- กรมส่งเสริมการเกษตร สำนักงานเกษตรอำเภอหนองม่วง. (2564). **แผนที่อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี**. ลพบุรี: ผู้แต่ง.
- กระทรวงมหาดไทย. (2557). **ความสำเร็จของศูนย์ดำรงธรรม 4 ปี**. กรุงเทพฯ: เพชรเกษม พริ้นติ้ง กิจุป.
- _____. (2561). **ร่างพระราชบัญญัติจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม**. สืบค้น ธันวาคม 25, 2563, จาก www.damrongdhama.moi.go.th.
- _____. (2564). **ประวัติศูนย์ดำรงธรรม**. สืบค้น กรกฎาคม 30, 2564, จาก <http://www.ins.moi.go.th/damrong1.html>.
- กิตติภาพ ต้นสาลี. (2564, มีนาคม 23). ตำแหน่ง ปลัดอำเภอ (เจ้าพนักงานปกครองปฏิบัติการ) อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี. สัมภาษณ์.
- คณะกรรมการส่งเสริมธรรมาภิบาล. (2562). **ธรรมาภิบาล สลค**. กรกฎาคม 13, 2562, จาก www.socgg.soc.go.th/History1.htm.
- จังหวัดลพบุรี. (2563). **รายงานแผนพัฒนาอำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี**. ลพบุรี: ผู้แต่ง.
- _____. (2564). **แผนที่เขตติดต่ออำเภอหนองม่วง**. สืบค้น กรกฎาคม 30, 2564, จาก <https://www.panteethai.com/>
- จันจิรา รักสิทธิ. (2563, ธันวาคม 23). ตำแหน่ง ปลัดอำเภอ (เจ้าพนักงานปกครองปฏิบัติการ) อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี. สัมภาษณ์.
- จิรัชิต บุษมาณา. (2563, ธันวาคม 26). ตำแหน่ง สมาชิกกองอาสารักษาดินแดน อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี. สัมภาษณ์.
- เฉลิมภรณ์ เทพบุญตา. (2556). **การจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) NPM**. สืบค้น ธันวาคม 25, 2563, จาก <https://www.facebook.com>.
- ชญานี ทองนุ่ม. (2563, พฤศจิกายน 28). ตำแหน่ง ปลัดอำเภอ (เจ้าพนักงานปกครองปฏิบัติการ) อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี. สัมภาษณ์.
- ชลาทิพย์ ชัยโคตร. (2560). **การบริหารราชการไทย**. อุดรธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.
- ชลิตา นาคภู. (2564, มีนาคม 5). ตำแหน่ง ลูกจ้างเหมาบริการโครงการบูรณาการตำบล อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี. สัมภาษณ์.
- เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์. (2560). **รัฐบาลยุคดิจิทัล (Digital Government)**. สืบค้น ธันวาคม 25, 2563, จาก <http://www.drmanage.com/>.
- ธวัชชัย ดงน้อย. (2564, มีนาคม 5). ตำแหน่ง ปลัดอำเภอ (เจ้าพนักงานชำนาญการ) อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี. สัมภาษณ์.
- ธัชชัย มณฑาสวรรณ. (2563, พฤศจิกายน 30). ตำแหน่ง ปลัดอำเภอ (เจ้าพนักงานปกครองปฏิบัติการ) อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี. สัมภาษณ์.

- ฉันทวัฒน์ รัตนศักดิ์. (2555). การบริหารราชการไทย. สืบค้น ธันวาคม 25, 2563, จาก <https://www.pol.cmu.ac.th/>
- นารีลักษณ์ ศิริวรรณ. (2561). การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ กรณีศึกษาหน่วยงานที่ **ได้รับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ**. สืบค้น ธันวาคม 25, 2563, จาก <https://library.parliament.go.th/>
- นิกร ราชแก้ว. (2564, มีนาคม 15). ตำแหน่ง นักวิชาการพัฒนาชุมชนชำนาญการ อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี. สัมภาษณ์.
- เนตรนภา เมย์ชั้นหมาก. (2564, กุมภาพันธ์ 11). ตำแหน่ง ลูกจ้างเหมาบริการโครงการบูรณาการ ตำบลหนองม่วง จังหวัดลพบุรี. สัมภาษณ์.
- บุญเกียรติ การะเวกพันธ์. (2557). การบริหารภาครัฐแนวใหม่. สืบค้น ธันวาคม 25, 2563, จาก <http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title>.
- ปารณ ทองทิพย์. (2563, ธันวาคม 29). ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสวัสดิการสังคมองค์การบริหาร ส่วนตำบลตาดินแดง อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี. สัมภาษณ์.
- พัชรดา รัตนะ. (2562). รายงานการวิจัยเรื่อง การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคราชการ 4.0. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- มติชนออนไลน์. (2560). **ศูนย์ดำรงธรรมโฉมใหม่ใส่ใจให้บริการประชาชน**. สืบค้น ธันวาคม 25, 2563, จาก https://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/parliament_parcy/ewt_news.php?nid=38903&filename=index.
- มนตรี บุญพาณิชย์. (2560). **ภาครัฐดิจิทัลเพื่ออนาคตประเทศไทย (Digital Government)**. ใน การประชุมประจำปี 2560 ของ สศช.: ขับเคลื่อนแผนฯ 12 สู่ออนาคตประเทศไทย. สืบค้น ธันวาคม 25, 2563, จาก <http://www.oic.go.th>.
- มนัสชัย ไบก๊ว้ง. (2564, มกราคม 23). ตำแหน่ง ลูกจ้างเหมาบริการโครงการบูรณาการตำบล อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี. สัมภาษณ์.
- เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ. (2556). **การจัดการภาครัฐแนวใหม่**. กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.
- วรรณวิทย์ คำปนารถ. (2564, มกราคม 23). ตำแหน่ง นักวิชาการพัฒนาชุมชนชำนาญการ อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี. สัมภาษณ์.
- วรรณศร จันทโสไลต์. (2560). **การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในองค์กร กรณี: ศึกษา มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย สาขาวิชา เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร วิทยาลัยวิศวกรรมด้านเทคโนโลยีและวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจ บัณฑิตย์**. สืบค้น ธันวาคม 25, 2563, จาก <http://libdoc.dpu.ac.th/>.
- วัลลภา พันธุ์บุตรน้อย. (2564, กุมภาพันธ์ 19). ตำแหน่ง ลูกจ้างเหมาบริการโครงการบูรณาการ ตำบล อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี. สัมภาษณ์.
- วิศณุ นุชงาม. (2563, เมษายน 19). ตำแหน่ง ลูกจ้างเหมาบริการโครงการบูรณาการตำบล อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี. สัมภาษณ์.

- ศักดิ์ดา ศิลปาสันน์. (2562). **ปัจจัยลักษณะภายในองค์กรกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาล ในจังหวัดลพบุรี วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม**. สืบค้น ธันวาคม 25, 2563, จาก <https://so03.tcithaijo.org/index.php/JMND/article/download/208711/154848/>
- ศักดิ์ เสกขุนทด. (2560). **รัฐบาลดิจิทัลก้าวสำคัญของประเทศไทย 4.0**. สืบค้น ธันวาคม 25, 2563, จาก <https://www.dga.or.th/>.
- ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย. (2563). **ภารกิจ 7 มิติ ตามประกาศ คสช.** สืบค้น ธันวาคม 25, 2563, จาก www.damrongdham.moi.go.th.
- ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย. (2563). **แผนปฏิบัติการดิจิทัลกระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2563 – 2565**. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- สถาบันดำรงราชานุภาพ. สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย. (2558). **รายงานวิจัย เรื่อง การประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมมิติใหม่**. กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.
- _____. (2560). **คล้ายทุกข้ออย่างอาชีพ**. กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.
- _____. (2563). **พื้นที่ความหวัง-ที่พึงของประชาชน**. สืบค้น ธันวาคม 25, 2563, จาก http://www.damrongdham.moi.go.th/home/home_page
- _____. (2564). **ศูนย์ดำรงธรรมโฉมใหม่ใส่ใจให้บริการประชาชน**. สืบค้น กรกฎาคม 20, 2564, จาก https://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/parliament_parcy/ewt_news.php?nid=38903&filename=index.
- สมชาย สัตย์วัน, และศิริศักดิ์ เหล่าจันทาม. (2563). **การจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดอุดรธานี วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น**. สืบค้น ธันวาคม 25, 2563, จาก <https://so01.tci-thaijo.org/>.
- สมาน รังสิโยภักษ์. (2546). **การบริหารราชการไทย: อดีต ปัจจุบัน และอนาคต**. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ. สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (ม.ป.ป.). **โครงการพัฒนาทักษะและความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ**. ธันวาคม 25, 2563, จาก <http://www.ocsc.go.th/DLProject/mean-dlp>.
- _____. (2560). **ระบบราชการ 4.0**. สืบค้น ธันวาคม 25, 2563, จาก https://www.patongcity.go.th/files/com_knowledge/2019-11_076538eff99d08a.pdf.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาภาคราชการ. (2557). **คำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรีต่อสภานิติบัญญัติแห่งชาติ เมื่อวันที่ 12 กันยายน พ.ศ. 2557**. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล. (2563). **รายงานประจำปี 2563**. สืบค้น กรกฎาคม 5, 2564, จาก <https://www.dga.or.th/>.
- สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี. (2557). **จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม โดยให้ทุกจังหวัดจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขึ้นมีภารกิจ ตามประกาศ คสช.** กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี คณะทำงานส่งเสริมธรรมาภิบาล. (2562). **ธรรมาภิบาล สลค**. สืบค้น กรกฎาคม 5, 2564, จาก www.socgg.soc.go.th/History1.htm.
- สุธี ทองแย้ม. (ม.ป.ป.). **แนวทางการพัฒนาระบบบริหารราชการ มหาดไทย 4.0**. สืบค้น มิถุนายน 14, 2564, จาก <https://www.dopa.go.th/news/download/3660>.

- สุภางค์ จันทวานิช. (2561). **วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ** (พิมพ์ครั้งที่ 24). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่ง
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุรสิทธิ์ ปลาเก็ดทอง. (2563, พฤศจิกายน 30). ตำแหน่ง สมาชิกกองอาสารักษาดินแดนอำเภอ
หนองม่วง จังหวัดลพบุรี. สัมภาษณ์.
- อาคม วรรณจร. (2562). **ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากร สำนักงาน
อัยการพิเศษฝ่ายคณะกรรมการ 2 สำนักงานอัยการสูงสุด**. สืบค้น ธันวาคม 25, 2563,
จาก http://www.ru.ac.th/mpaabstract/files/2562_1597736712_6114832052.pdf
- เอกรัฐ ดวงศรี. (2562). **การบริหารศูนย์ดำรงธรรมตามหลักธรรมาภิบาล: กรณีศึกษาศูนย์ดำรง
ธรรมจังหวัดเลย**. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ไอรดา เหลืองวิไล. (2560). **ภาครัฐดิจิทัลเพื่ออนาคตประเทศไทย (Digital Government)**. สืบค้น
กรกฎาคม 3, 2560, จาก <http://www.oic.go.th>GENERAL>DATA0000>.
- Patrick Dunleavy. (2010). New Worlds in Political Science. **Political Studies
Association**, 58(2), 239 – 265.

ภาคผนวก

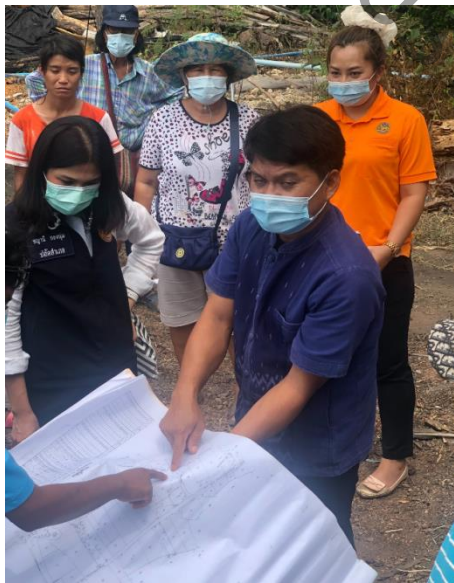
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

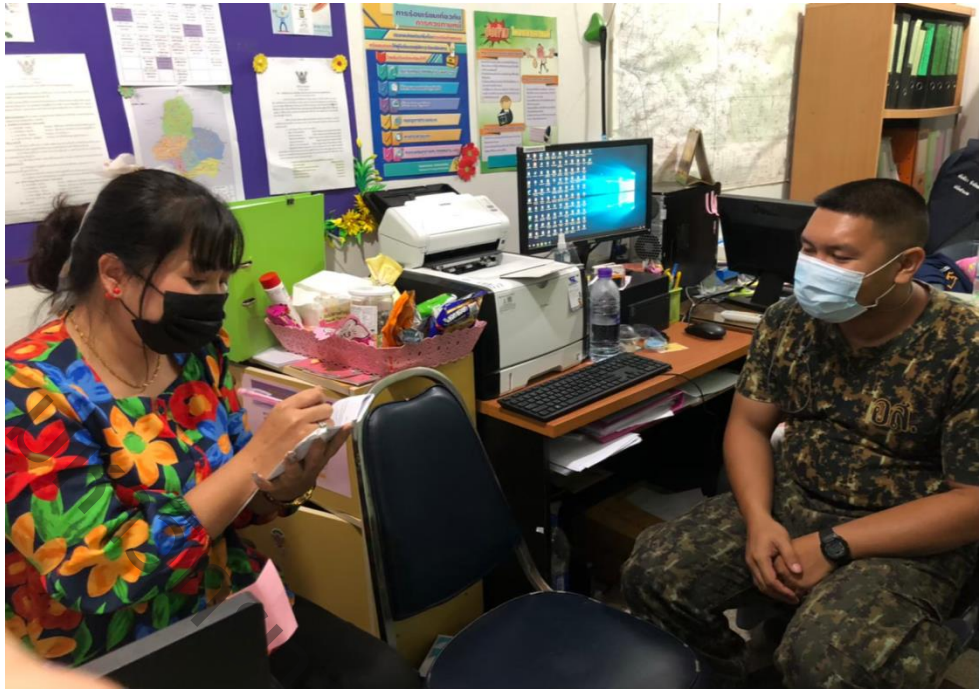
ภาคผนวก ก
ภาพกิจกรรมการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ภาพกิจกรรมการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ







ภาคผนวก ข
แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย
เรื่อง การบริหารราชการในยุคดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง
จังหวัดลพบุรี

คำชี้แจง

แบบสัมภาษณ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย เรื่อง การบริหารราชการในยุคดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการบริหารราชการในยุคดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี 2) เพื่อศึกษาความพร้อมการบริหารราชการในยุคดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี และ 3) เพื่อเสนอแนวทางการบริหารราชการในยุคดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี แบบ สัมภาษณ์แบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ ตำแหน่ง

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารงานศูนย์ดำรงธรรม ประกอบด้วย

- 1) การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- 2) การบริการเบ็ดเตล็ด ONE STOP SERVICE
- 3) การบริการและการส่งต่อ
- 4) การรับข้อมูลข่าวสาร
- 5) การรับเรื่องราวความต่องานและข้อเสนอแนะ
- 6) การปฏิบัติตามนโยบายสำคัญและเร่งด่วนของรัฐบาล
- 7) การจัดชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารราชการในยุคดิจิทัล ประกอบด้วย 3 หลัก ได้แก่

- 1) Reintegration การบูรณาการการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ
- 2) Needs-based การปรับปรุงองค์กรภาครัฐ
- 3) Digitalization การใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่

ตอนที่ 4 ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

(นางสาวธนพร พวงเปลี้ย)

นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ข้อชี้แจง คำถามเป็นคำถามเพื่อการศึกษาวิชาการไม่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการและการเมือง

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ นาย/นาง/นางสาว

อายุ ปี ระดับการศึกษา

ตำแหน่ง

สถานที่ทำงาน

ตอนที่ 2 การบริหารราชการศูนย์ดำรงธรรม

1. ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอมีการดำเนินงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างไร
.....
.....
.....
2. การบริการเบ็ดเสร็จ (ONE STOP SERVICE) ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ส่งผลต่อการให้บริการประชาชนอย่างไร
.....
.....
.....
3. การบริการและส่งต่อข้อมูลการร้องเรียน (SERVICE LINK) กับหน่วยงานอื่น มีปัญหาอุปสรรคอย่างไร
.....
.....
.....
4. ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วงให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางใดบ้าง และได้รับข้อมูลช่องทางใดมากที่สุด
.....
.....
.....

5. ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วงมีการดำเนินงานเกี่ยวกับบริการให้คำปรึกษา อย่างไร

.....

.....

.....

6. ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอตอบสนองการปฏิบัติตามนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาลอย่างไร

.....

.....

.....

7. การจัดตั้งชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็วสามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างไร

.....

.....

.....

ตอนที่ 3 การบริหารราชการในยุคดิจิทัล

1. มีการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองม่วง กับหน่วยงานอื่นเพื่อการบริหารภาครัฐที่มี

.....

.....

.....

2. มีแนวทางการพัฒนาของเทคโนโลยีดิจิทัล มาปรับปรุงการให้บริการสาธารณะต่อประชาชนอย่างไร

.....

.....

.....

3. มีการนำสารสนเทศหรือการสื่อสารทางอินเทอร์เน็ตเข้าแทนการทำงานแบบเดิมอย่างไร

.....

.....

.....

.....

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

* หมายเหตุ: กรุณากรอกแบบสัมภาษณ์พร้อมระบุเหตุผลให้ครบ เพื่องานวิจัยวิชาการของนักศึกษาระดับ
มหาวิทยาลัยไม่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการและการเมือง
: ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในงานวิจัยครั้งนี้

ลงชื่อ.....

(.....)

ตำแหน่ง.....



มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ภาคผนวก ค

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

1. นายนิราศรบ พรหมกลาง ปลัดอำเภอ เจ้าพนักงานปกครองปฏิบัติการ
ศาลากลางจังหวัดลพบุรี
2. ผศ.ดร.มยุรี รัตนเสริมพงศ์ อาจารย์คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
3. อาจารย์ ดร.อังคณา อุดมพันธ์ อาจารย์คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ภาคผนวก ง
หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพ
เครื่องมือวิจัย

ที่ อว ๐๖๒๘.๐๕/๕๖๗



มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
ถนนนารายณ์มหาราช
อ.เมือง จ.ลพบุรี ๑๕๐๐๐

๘ ธันวาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย

เรียน นายนราศรม พรหมกลาง

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. เครื่องมือในการวิจัย จำนวน ๑ ชุด
๒. โครงร่างการค้นคว้าอิสระ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางสาวธนิพร พวงเปลี้ย นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ กำลังดำเนินการค้นคว้าอิสระ เรื่อง การบริหารราชการในยุคดิจิทัล ของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วาสิตา เกิดผลประสพศักดิ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

ในการนี้ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถด้านการวิจัยเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านตรวจสอบเครื่องมือวิจัยในครั้งนี้ เพื่อนักศึกษาจะได้นำไปปรับปรุงแก้ไข และดำเนินการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เพชรรัตน์ บริสุทธิ์)

คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

โทร. ๐ ๓๖๔๒ ๗๔๘๕ - ๙๓ ต่อ ๒๓๑, ๐ ๓๖๔๑ ๑๑๕๐

โทรสาร ๐ ๓๖๔๑ ๑๑๕๐

Email : human_True@hotmail.co.th



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ที่ มนส. ๖๕๖/๒๕๖๓ วันที่ ๘ ธันวาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

เรียน ผศ.ดร.มยุรี รัตนเสริมพงศ์


สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. เครื่องมือในการวิจัย

๒. โครงร่างการค้นคว้าอิสระ

ด้วย นางสาวชนพร พวงเปลี้ย นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ กำลังดำเนินการค้นคว้าอิสระ เรื่อง การบริหารราชการในยุคดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วาสิตา เกิดผล ประสพศักดิ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

ในการนี้ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี พิจารณาเห็นว่า ท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถด้านการวิจัยเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านตรวจสอบเครื่องมือวิจัยในครั้งนี้ เพื่อนักศึกษาจะได้นำไปปรับปรุงแก้ไข และดำเนินการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เพชรรัตน์ บริสุทธิ์)
คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
 ที่ มนส. ๗๓๓/๕๕๓๓ วันที่ ๘ ธันวาคม ๒๕๖๓
 เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

เรียน อาจารย์ ดร.อังคณา อุดมพันธ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. เครื่องมือในการวิจัย

๒. โครงร่างการค้นคว้าอิสระ

ด้วย นางสาวธนพร พวงเปลี้ย นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ กำลังดำเนินการค้นคว้าอิสระ เรื่อง การบริหารราชการในยุคดิจิทัล ของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วาลีตา เกิดผล ประสพศักดิ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

ในการนี้ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี พิจารณาเห็นว่า ท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถด้านการวิจัยเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านตรวจสอบเครื่องมือวิจัยในครั้งนี้ เพื่อนักศึกษาจะได้นำไปปรับปรุงแก้ไข และดำเนินการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

may
 (ผู้ช่วยศาสตราจารย์เพชรรัตน์ บริสุทธิ์)
 คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ประวัติผู้ทำการค้นคว้าอิสระ

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวธนพร พวงเปลี้ย
วัน เดือน ปีเกิด	วันที่ 21 เดือน กันยายน พ.ศ. 2530
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	99/60 หมู่ที่ 7 ตำบลหนองม่วง อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	ที่ว่าการอำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี
ตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่ปกครอง (สัญญาจ้าง) ฝ่ายศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ฝ่ายทะเบียน บัตร
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2561 บริหารธุรกิจบัณฑิต (บธ.บ.) สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จังหวัดลพบุรี พ.ศ. 2565 รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จังหวัดลพบุรี