



ผลงานรายบุคคล  
(Individual Study)

เรื่องการพัฒนาการบริหารงานภาครัฐ  
โดยศูนย์บริการร่วมอิเล็กทรอนิกส์ จังหวัดสระบุรี  
(Government One Stop e-Services)

จัดทำโดย นายสันทัศน์ รันดาเว

รหัส 9957

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม  
หลักสูตรนักบริหารระดับสูง : ผู้นำที่มีวิสัยทัศน์และคุณธรรม รุ่นที่ 99  
วิทยาลัยนักบริหาร สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ.

ประจำปี 2567

ลิขสิทธิ์ของสำนักงาน ก.พ.



ผลงานรายบุคคล  
(Individual Study)

เรื่อง การพัฒนาการบริหารงานภาครัฐ  
โดยศูนย์บริการร่วมอิเล็กทรอนิกส์ จังหวัดสระบุรี  
(Government One Stop e-Services)

จัดทำโดย นายสันทัศน์ รันดาเว

รหัส 9957

หลักสูตรนักบริหารระดับสูง : ผู้นำที่มีวิสัยทัศน์และคุณธรรม รุ่นที่ 99  
วิทยาลัยนักบริหาร สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ.

ประจำปี 2567

รายงานนี้เป็นความคิดเห็นเฉพาะบุคคลของผู้ศึกษา



## สำนักงาน ก.พ.

เอกสารผลงานรายบุคคลนี้ อนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหาร  
ระดับสูง : ผู้นำที่มีวิสัยทัศน์และคุณธรรม ของสำนักงาน ก.พ.

ลงชื่อ.....

(นายวีระชัย นาควิบูลย์วงศ์)

อาจารย์ที่ปรึกษา

ลงชื่อ.....

(นายเชิดศักดิ์ สันติวรวุฒิ)

อาจารย์ที่ปรึกษา

ลงชื่อ.....

(นางปัทมา เขียววิศิษฐ์สกุล)

อาจารย์ที่ปรึกษา

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การบริหารงานภาครัฐเป็นอีกหนึ่งกำลังหลักในการขับเคลื่อนประเทศ ทั้งนี้ ก็เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน แต่อย่างไรก็ตาม ด้วยเหตุที่เทคโนโลยีได้มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วหรือ อาจกล่าวได้ว่าเทคโนโลยีเปลี่ยนโลก (Disruptive Technologies) ทำให้เกิดการแข่งขันกันทุกด้าน โดยเฉพาะเทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งทำให้การสื่อสารระหว่างประชาชนกับรัฐมีช่องว่างที่มากยิ่งขึ้น อันจะส่งผลกระทบต่อการบริหารราชการแผ่นดิน และระบบการให้บริการประชาชน โดยไม่ว่าจะเป็นในแง่มุมมองของกฎหมาย และแผนยุทธศาสตร์ชาติ แผนพัฒนาประเทศ หรือแผนปฏิบัติการต่างก็ให้ความสำคัญกับการบริหารงานภาครัฐโดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารองค์กรและการบริการประชาชน เพื่อการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติราชการ การปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน ให้เป็นที่ยอมรับ การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนจากการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการและการทุจริตคอร์รัปชันภาครัฐการให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ และก่อให้เกิดความเชื่อมั่นศรัทธาต่อการทำงานของภาคราชการเพิ่มขึ้น

การบริหารราชการจังหวัดเป็นหน่วยงานในสังกัดราชการส่วนภูมิภาค มีบทบาทสำคัญในการแปลงนโยบายของรัฐบาลไปสู่แผนการปฏิบัติราชการในพื้นที่ โดยมีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุด และมีรองผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้กำกับดูแลการปฏิบัติงานราชการของหน่วยงานทั้งส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น ที่ตั้งขึ้นในจังหวัดให้สอดคล้องกับทิศทางนโยบายของรัฐบาล และแผนทั้ง 3 ระดับ โดยปรับปรุงการปฏิบัติราชการให้มีความคล่องตัว รวดเร็ว ทันสมัย และมีประสิทธิภาพ มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการ

ดังนั้น รองผู้ว่าราชการจังหวัดจึงเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการเชื่อมประสานความร่วมมือของส่วนราชการ โดยการจัดกลุ่มภารกิจการให้บริการของหน่วยงานในรูปแบบศูนย์บริการร่วมอิเล็กทรอนิกส์จังหวัดสระบุรี ดำเนินการผ่านกระบวนการทำงานของศูนย์ดำรงธรรม ทั้งด้านการจัดทำฐานข้อมูลหรือ Big Data ของส่วนราชการแบบฐานข้อมูลเดียว เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจกำหนดทิศทางการพัฒนา และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน การปรับปรุงรูปแบบการปฏิบัติราชการให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนที่รวดเร็ว ทันสมัยและทันต่อเหตุการณ์ พัฒนาระบบการให้บริการประชาชนอิเล็กทรอนิกส์ แบบ Single Form เพื่อลดขั้นตอนการดำเนินงานของแต่ละหน่วยงานมีลักษณะซับซ้อนจนเกิดความล่าช้าที่อาจส่งผลกระทบต่อประชาชน กำหนดขับเคลื่อนการปฏิบัติราชการอิเล็กทรอนิกส์ไว้ในยุทธศาสตร์การขับเคลื่อนภารกิจขององค์กร ซึ่งแบ่งการดำเนินงานออกเป็น 3 ระยะ ภายในเวลา 4 ปี มีจุดเน้นให้ความสำคัญกับการวางแผนและการจัดการที่ดีในด้านการฝึกอบรมและการพัฒนาทักษะบุคลากร ด้านงบประมาณ การจัดการความน่าเชื่อถือ และความปลอดภัยข้อมูล เพื่อให้ระบบการบริหารราชการอิเล็กทรอนิกส์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ปลอดภัย และประชาชนเกิดความพึงพอใจในการรับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้นต่อไป

## กิตติกรรมประกาศ

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล เรื่อง การพัฒนาการบริหารงานภาครัฐ โดยศูนย์บริการร่วมอิเล็กทรอนิกส์ จังหวัดสระบุรี (Government One Stop e-Services) เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารระดับสูง : ผู้นำที่มีวิสัยทัศน์และคุณธรรม (นบส.1) รุ่นที่ 99 สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ. ประจำปี 2567 รายงานฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาอย่างสูงจาก อาจารย์วีระชัย นาควิบูลย์วงศ์ อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก อาจารย์เชิดศักดิ์ สันติวรุฒิ และอาจารย์ปัทมา เขียววิศิษฐ์สกุล อาจารย์ที่ปรึกษาที่ได้กรุณาสละเวลาให้คำปรึกษา ข้อคิดเห็น คำแนะนำ ตลอดจนการตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการจัดทำรายงานการศึกษาฉบับนี้ให้สอดคล้องตรงประเด็น ครอบคลุมหลักการสำคัญต่างๆ ให้สามารถอ่านเข้าใจได้ง่าย และมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณอาจารย์ทั้ง 3 ท่าน เป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

นอกจากนี้ ผู้ศึกษาขอขอบคุณผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรนักบริหารระดับสูง : ผู้นำที่มีวิสัยทัศน์และคุณธรรม (นบส.1) รุ่นที่ 99 ทุกท่าน โดยเฉพาะกลุ่มที่ 3 สำหรับความช่วยเหลือ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน รวมถึงคำแนะนำต่างๆ ตลอดระยะเวลาการฝึกอบรม และขอขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านในหลักสูตรที่ได้ถ่ายทอดความรู้ทางวิชาการและประสบการณ์ต่างๆ รวมทั้งคณะเจ้าหน้าที่ของวิทยาลัยนบริหาร สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ. ทุกท่าน ที่ให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในการจัดการฝึกอบรม และบริหารจัดการต่างๆ ได้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ได้อย่างดียิ่ง

สุดท้ายนี้ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณ อธิบดีกรมการปกครอง (นายอรรถวิชัย สัมพันธ์รัตน์) ที่ได้กรุณาให้โอกาส สนับสนุน และพิจารณาคัดเลือกผู้ศึกษาได้เข้ารับการฝึกอบรมในครั้งนี้ และขอขอบพระคุณ อธิบดีกรมการปกครอง (นายแมนรัตน์ รัตนสุคนธ์) ผู้ว่าราชการจังหวัดสระบุรี (นายบัญชา เขาวรินทร์) ที่ได้ให้คำแนะนำต่างๆ ในการการศึกษาอบรม รวมถึงความรู้หลักการบริหารราชการที่จำเป็น เพื่อใช้ประกอบการจัดทำรายงานฉบับนี้จนสามารถบรรลุผลสำเร็จเป็นรายงานการศึกษาส่วนบุคคลฉบับสมบูรณ์ได้ในที่สุด ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานการศึกษาฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ที่สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการของจังหวัดสระบุรีให้บังเกิดผลในทางปฏิบัติ เพื่อตอบสนองการบริหารงานภาครัฐที่ทันสมัย รวดเร็ว โปร่งใส และสามารถตอบสนองการบริการประชาชนได้อย่างแท้จริงต่อไป

นายสันทัศน์ รันดาเว

14 พฤษภาคม 2567

## สารบัญ

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ง
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
1. วิสัยทัศน์ของตำแหน่งเป้าหมาย	1
1.1 การวิเคราะห์บริบทและทิศทางเชิงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ	1
1.2 ตำแหน่งรองอธิบดีที่เป็นเป้าหมาย	9
1.3 กำหนดวิสัยทัศน์ของตำแหน่งเป้าหมาย	10
2. ข้อเสนอเพื่อขับเคลื่อนนโยบายสู่การปฏิบัติ	12
2.1 การกำหนดประเด็นการศึกษา	12
2.2 การกำหนดข้อเสนอเชิงนโยบาย	15
2.3 ภาวะผู้นำเพื่อการขับเคลื่อนข้อเสนอ	30
3. แผนพัฒนาตนเอง	32
3.1 การวิเคราะห์ตนเอง	32
3.2 การวางแผนพัฒนาตนเอง	32
3.3 ผลการพัฒนาตนเอง	34
บรรณานุกรม	35
ภาคผนวก	37
ประวัติผู้เขียนรายงานการศึกษาส่วนบุคคล	54

1. วิสัยทัศน์ของตำแหน่งเป้าหมาย

(ข้อมูลส่วนบุคคลไม่เผยแพร่)

## 2. ข้อเสนอเพื่อขับเคลื่อนนโยบายสู่การปฏิบัติ เรื่อง การพัฒนาการบริหารงานภาครัฐ โดยศูนย์บริการร่วมอิเล็กทรอนิกส์ จังหวัดสระบุรี (Government One Stop e-Services)

### 2.1 การกำหนดประเด็นการศึกษา

ในสถานการณ์ที่เทคโนโลยีได้มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อม ส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตของประชาชน ทำให้การบริหารราชการต้องเปลี่ยนแปลงเพื่อตอบสนองการให้บริการประชาชน ตลอดจนการบริหารงานในระดับต่างๆ ซึ่งต้องมีการปรับเปลี่ยนวิธีปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นอย่างมีแบบแผนและมีวิธีการ เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์สูงสุดต่อองค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพและทันต่อสถานการณ์ โดยการปรับปรุงแบบการให้บริการสาธารณะของภาครัฐผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางให้กับประชาชนในการติดต่อและขอรับบริการจากภาครัฐ ซึ่งช่องทางดังกล่าวสามารถตอบสนองต่อความต้องการ ของประชาชนได้อย่างสะดวกรวดเร็วและประหยัด เนื่องจากผู้ใช้สามารถรับบริการต่างๆ ผ่านช่องทางออนไลน์แทนการเดินทางมาติดต่อที่หน่วยงานหรือสำนักงาน รวมถึงช่วยลดช่องว่างและความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงข้อมูลและบริการภาครัฐได้ นอกจากนี้ภาครัฐก็สามารถชี้แจงและเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการเข้ารับบริการแก่ประชาชนได้อย่างทั่วถึง ช่วยลดการตรวจสอบและประหยัดเวลาในการจัดทำเอกสารของเจ้าหน้าที่รัฐ

ดังนั้น การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและการพัฒนาการจัดบริการสาธารณะผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ จึงเป็นมิติที่ภาครัฐต้องปรับตัวและให้ความสำคัญ เพื่อที่จะตอบสนองต่อความต้องการ และพฤติกรรมของประชาชนและภาคส่วนที่เกี่ยวข้องได้อย่างก้าวทันสถานการณ์อันจะส่งผลกระทบต่อ การบริหารราชการแผ่นดินและระบบการให้บริการประชาชน โดยในยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2561 -2580 ได้มองเห็นถึงความสำคัญของประเด็นดังกล่าว ได้แก่

(1) การพัฒนาบริการประชาชน (Service Excellence) ต้องปรับตัวเป็น“ภาครัฐที่ทันสมัย” เน้นความต้องการของประชาชนและประโยชน์ส่วนรวมมาเป็นศูนย์กลาง (Needs-Based Holism) อาทิ การบริการที่ สำนักงานบริการแบบครบวงจร ณ จุดเดียว (One Stop Services) และบริการออนไลน์ที่ใช้งานง่าย User Friendly) มีความสะดวกตรงตามความต้องการรายบุคคล ตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ ตามหลักการออกแบบที่เป็นสากล (Universal Design) ที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้โดยไม่มีข้อจำกัดทางภาษา กายภาพ และพื้นที่

(2) การพัฒนาประสิทธิภาพภาครัฐ (Smart & High Performance) ปัจจุบันระบบราชการไทย ยังมีขนาดและบทบาทที่ไม่เหมาะสมกับภารกิจของรัฐ ภาครัฐซึ่งต้องเปลี่ยนรูปแบบการทำงานมาเป็นแบบเครือข่าย มากกว่าการทำงานตามสายการบังคับบัญชาในแนวดิ่ง ซึ่งมีแต่จะทำให้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการทำงานด้อยลง ตลอดจนมีการแบ่งปันการใช้ทรัพยากรร่วมกัน (Shared Services) เพื่อลด ต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน โดยนำความร่วมมือจากภาคเอกชนและภาคประชาสังคมในพื้นที่ มาช่วยผลักดันการบริหารงาน



ประเทศไทยได้กำหนดการขับเคลื่อนการบริการราชการแบบศูนย์บริการร่วมที่มีลักษณะการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐร่วมกัน โดยเริ่มมีความชัดเจนหลังจากมีการตราพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งมุ่งเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ ต่อมาเพื่อให้การปฏิบัติราชการมีความทันสมัยจึงได้เพิ่มเติมหลักเกณฑ์เพื่อพัฒนาการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานโดยกำหนดให้การปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนและการติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการต้องกระทำโดยใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลกลางเพื่อให้สอดคล้องกับการปฏิรูปประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการและการบริหารราชการแผ่นดินตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ดังปรากฏในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2562 (ฉบับที่ 2) ซึ่งแสดงให้เห็นว่ากฎหมายไทยพยายามปรับปรุงแก้ไขให้สอดคล้องกับสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงโดยเฉพาะการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารราชการที่ตีมากยิ่งขึ้น ยกตัวอย่างเช่น

- หน่วยงานที่ให้บริการและใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด คือ อำเภอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนที่เป็นเอกสารราชการสำคัญเพื่อใช้พิสูจน์และยืนยันตัวบุคคล โดยในอดีตการขอมีบัตรประจำตัวประชาชนมีความล่าช้า รูปแบบเป็นบัตรกระดาษเคลือบ เอกสารมีขนาดใหญ่พกพาไม่สะดวก และเกิดปัญหาการปลอมแปลงเอกสารได้ง่าย สิ่งเหล่านี้เป็นเครื่องกระตุ้นให้หน่วยงานภาครัฐได้พัฒนารูปแบบของการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้มีความทันสมัย สวยงาม สามารถป้องกันการปลอมแปลงเอกสารด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ลดระยะเวลาการรอคอย ซึ่งปัจจุบันสามารถรอรับบริการได้ภายใน 15 นาที และมีบริการจองคิวออนไลน์เพื่ออำนวยความสะดวกในการเลือกสรรเวลาติดต่อราชการ พร้อมจัดเก็บฐานข้อมูลบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

- ระบบแจ้งเหตุสาธารณภัย ในอดีตพบปัญหาการแจ้งเหตุเพื่อเข้าระงับภัยที่เกิดขึ้นไม่สามารถควบคุมหรือระงับเหตุได้ทันเวลาที่ เกิดความล่าช้าส่งผลเสียต่อชีวิตและทรัพย์สิน ทำให้หน่วยงานภาครัฐคำนึงถึงผลกระทบที่เกิดขึ้น จึงได้นำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยเพื่อแก้ไขปัญหาความล่าช้าที่เกิดขึ้น และความแม่นยำของจุดเกิดเหตุด้วยแพลตฟอร์มรับแจ้งและบริหารจัดการเหตุสาธารณภัย หากประชาชนพบเห็นเหตุสาธารณภัย หรือต้องการความช่วยเหลือเมื่อเกิดเหตุสาธารณภัย แจ้งได้ง่ายๆ ตลอด 24 ชั่วโมง

- ปัญหาแรงงานต่างด้าวที่เข้ามาทำงานในประเทศไทย ในอดีตไม่มีการควบคุมอย่างชัดเจน แรงงานส่วนใหญ่จึงเข้ามาอย่างผิดกฎหมาย เมื่อแรงงานเพิ่มจำนวนมากขึ้น ไม่มีการบริหารจัดการอย่างถูกวิธี จึงก่อให้เกิดปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อความสงบเรียบร้อย ปัญหาการแย่งงาน ปัญหาอาชญากรรม และปัญหาโรคระบาดต่างๆ จากแนวโน้มที่เพิ่มขึ้นของแรงงานต่างด้าว ทำให้รัฐต้องดำเนินการควบคุมด้วยการขึ้นทะเบียนแรงงานต่างด้าว เกิดการจัดระเบียบแรงงานด้วยการควบคุมจำนวนแรงงาน ประเภทงาน และพื้นที่จ้างงานที่เหมาะสม โดยนำเทคโนโลยีเข้ามามีส่วนช่วยในการพัฒนาระบบการบริหารจัดการ การทำงานของคนต่างด้าวเช่น ศูนย์บริการ One Stop Service ที่บูรณาการร่วมกันของหน่วยงานภาครัฐ ได้แก่ กระทรวงแรงงาน กระทรวงมหาดไทย กระทรวงสาธารณสุข กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่อขึ้นทะเบียนแรงงานต่างด้าวอย่างถูกกฎหมาย ลดปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากแรงงานต่างด้าว และเป็นประโยชน์สำหรับนายจ้างที่ต้องการแรงงานที่ถูกกฎหมายสามารถตรวจสอบได้

จากตัวอย่างการให้บริการภาครัฐอย่างเป็นรูปธรรมสามารถสรุปประเด็นปัญหาและความท้าทายในการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐได้ ดังนี้

สภาพปัญหาการบริการ ของระบบราชการ	แนวโน้มปัญหาการบริการ ในอนาคต	ความท้าทายในการใช้เทคโนโลยี มาช่วยในการให้บริการ
ขั้นตอนการให้บริการมีจำนวน หลายขั้นตอน	การโจรกรรมข้อมูล ความมั่นคงของชาติ	เพิ่มความสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย
ประสิทธิภาพการให้บริการ ของบุคลากร	ปัญหาการหลอกลวง ให้หลงเชื่อเสียทรัพย์สิน	สร้างความเป็นธรรม ในการให้บริการ
ความล่าช้าในการให้บริการ	ระบบฐานข้อมูลใหญ่เกิดความล่าช้า	ลดระยะเวลาในการให้บริการ
ความเหลื่อมล้ำในการให้บริการ	ความเชี่ยวชาญของผู้ใช้ระบบ	ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

กระทรวงมหาดไทย ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี จึงทบทวนแผนปฏิบัติการดิจิทัลของกระทรวงมหาดไทย โดยกำหนดทิศทางการขับเคลื่อนการปฏิบัติราชการอิเล็กทรอนิกส์ ตามแผนปฏิบัติราชการกระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2566 – 2570 โดยกำหนดยุทธศาสตร์การขับเคลื่อนไว้ในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาองค์กรให้พร้อมรับต่อการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้การพัฒนาการบริหารราชการของกระทรวงมหาดไทยมีความ “ทันโลก ทันสมัย ทันท่วงที” โดยมุ่งเน้นการปรับให้เป็นองค์กรที่พร้อมรับต่อการเปลี่ยนแปลงโดยการปรับรูปแบบการให้บริการสาธารณะสู่ระบบดิจิทัล ดังนี้

- กรมการปกครอง ได้พัฒนา Application “ThaiID” เพื่อใช้ในการแสดงตน ซึ่งเป็นหนึ่งในแพลตฟอร์มที่บูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐใช้ในการยืนยันตัวบุคคล และการจัดทำฐานข้อมูลสภาพปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนแบบ Big data ผ่านระบบ ThaiQm เพื่อเป็นฐานข้อมูลพิจารณา กำหนดแนวทางการพัฒนาและการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่

- กรมที่ดิน ได้พัฒนา Application “SmartLands” เพื่ออำนวยความสะดวกประชาชนในการติดตามข่าวสารของกรมที่ดิน ซึ่งประชาชนสามารถยื่นเรื่องผ่านระบบออนไลน์ เช่น โครงการ “บอกดิน” เพื่อการสำรวจข้อมูลที่ดินสำหรับนำไปบริหารจัดการให้สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาล และจัดทำเป็น Big Data ด้านที่ดิน

- กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ได้พัฒนา Application “Thai Disaster Alert” หรือแอป TDA ซึ่งเป็นการแจ้งเตือนสาธารณภัยผ่านระบบออนไลน์ โดยระบบจะทำการแจ้งเตือนสาธารณภัยในทุกประเภทภัย อาทิ อุทกภัย แผ่นดินไหว สึนามิ ฯลฯ รวมถึงยังให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์ภัยสภาพอากาศ คาดการณ์ฝน และประกาศแจ้งเตือนภัยในพื้นที่ต่าง ๆ

- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ร่วมกับสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) หรือ DGA ได้พัฒนา Application “ทางรัฐ” ให้บริการประชาชนในการดำเนินการตรวจสอบเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและเบี้ยความพิการ

- กรมโยธาธิการและผังเมือง ได้พัฒนา Application “Landuse Plan” หรือระบบตรวจสอบผังการใช้ประโยชน์ที่ดินตามผังเมือง เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ในการติดต่อขอรับบริการหรือขอเอกสารข้อมูลด้านการผังเมือง และจัดทำ Application “เรียกช่าง” ซึ่งเป็นการนำระบบดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาด้านการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในการค้นหาช่างได้ตามความต้องการของประชาชน โดยสามารถค้นหาได้จากพื้นที่ให้บริการ ประเภทของงานช่าง และวงเงินขั้นต่ำในการรับงาน

- กรมการพัฒนาชุมชน ได้พัฒนา Application “Click ชุมชน” เพื่อบริการประชาชนในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ทำให้หลังจากนี้การขึ้นทะเบียนผู้ประกอบการสินค้า OTOP การลงทะเบียน และตรวจสอบสิทธิ์ต่าง ๆ จากบริการของพัฒนาชุมชน สามารถดำเนินการผ่านแพลตฟอร์ม “Click ชุมชน” และสามารถออกไป e - Certificate ได้ทันที ตลอดจนการท่องเที่ยวชุมชน และการศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมในด้านต่าง ๆ อาทิ แหล่งทุน/แหล่งความรู้ชุมชน การสร้างอาชีพและรายได้ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างครอบคลุม

นอกจากนี้ จังหวัดในฐานะเป็นองค์กรราชการในระดับภูมิภาคซึ่งสังกัดกระทรวงมหาดไทย มีบทบาทที่สำคัญ ในการแปลงนโยบายของรัฐบาลไปสู่แผนการปฏิบัติราชการในพื้นที่เพื่อบรรลุเป้าหมายให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐเป็นสำคัญ จึงจำเป็นต้องนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติราชการ ทั้งด้านการจัดทำฐานข้อมูลหรือ Big Data เพื่อใช้ข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการพัฒนาและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน และเป็นข้อมูลเพื่อขับเคลื่อนตามนโยบายของรัฐ ซึ่งเป็นการสร้างโอกาสทางสังคมอย่างเท่าเทียมด้วยการพัฒนาระบบข้อมูลข่าวสาร และบริการต่างๆผ่านสื่อดิจิทัล และการปรับปรุงรูปแบบการปฏิบัติราชการให้เอื้อต่อการตอบสนองความต้องการของประชาชนที่รวดเร็ว ทันสมัย และทันต่อเหตุการณ์ แต่เนื่องจากการปฏิบัติราชการและบริหารราชการมักเกิดปัญหาในหลายจุด ส่งผลให้การปฏิบัติราชการโดยรวมไม่ได้ประสิทธิภาพเท่าที่ควร ด้วยขั้นตอนการดำเนินงานของแต่ละหน่วยงานมีลักษณะซับซ้อน ทำให้ต้องใช้เวลาในการปฏิบัติงาน รวมถึงการส่งต่อเอกสารระหว่างหน่วยงานจนเกิดความล่าช้า ที่อาจส่งผลกระทบต่อประชาชน รองผู้ว่าราชการจังหวัด จึงต้องปรับตัว ปรับแนวคิดในการพัฒนาประสิทธิภาพภาครัฐ และพัฒนาการบริการประชาชน เพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงทางสังคม และนำไปสู่การพัฒนาจังหวัดอย่างยั่งยืนต่อไป

## 2.2 การกำหนดข้อเสนอเชิงนโยบาย

(1) หลักการ แนวคิดที่ใช้เป็นกรอบหรือแนวทางในการจัดทำข้อเสนอ เรื่อง การพัฒนาการให้บริการภาครัฐโดยศูนย์บริการร่วมอิเล็กทรอนิกส์จังหวัดสระบุรี (Government e-Services) ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบแนวทางศึกษา ดังนี้

### 1) การจัดการภาครัฐแนวใหม่

แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) เป็นการบริหารงานที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ มีมาตรฐานวัดได้ ใช้กลไกการตลาดเปิดโอกาสในการแข่งขันทั้งภาคเอกชนและภาคประชาชน ในการเข้าร่วมการลงทุนอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้ การให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน

ดังนั้นเพื่อให้ระบบราชการมีความสอดคล้องกับแนวคิดการปฏิรูประบบราชการควรมีลักษณะ มีการบริหารจัดการภายในภาครัฐที่มีความรวดเร็ว คุณภาพสูง และมีประสิทธิภาพ มีการจัดองค์กรที่มีความกะทัดรัดคล่องตัว และปรับเปลี่ยนได้อย่าง รวดเร็ว เน้นการทำงานที่ใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือตามลักษณะของการทำงานที่ทันสมัย มีการพัฒนาสมรรถนะข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐให้มีคุณภาพสูง ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์ โดยมีประชาชนเป็นเป้าหมาย มีกลไกการบริหารงานบุคคล ที่หลากหลาย มีระบบค่าตอบแทนที่เป็นธรรม เพื่อเปิดโอกาสให้บุคคลที่มีความรู้ความสามารถเต็มใจ มารับราชการอย่างมืออาชีพ มีวัฒนธรรมองค์กรและมีบรรยากาศในการทำงานแบบมีส่วนร่วม มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ โดยมีลักษณะสำคัญ ได้แก่ การบริหารงานมีลักษณะความเป็นสากลสภาพ ให้มีความสำคัญต่อเรื่องทักษะการบริหารจัดการมากกว่าการกำหนดนโยบาย ปรับเปลี่ยนโครงสร้างโดยโอนถ่ายอำนาจการควบคุมของหน่วยงานส่วนกลาง เพื่อให้อิสระและความคล่องตัวแก่ผู้บริหารของแต่ละหน่วยงาน นำรูปแบบการบริหารจัดการของภาคธุรกิจเอกชนที่ประสบความสำเร็จมาประยุกต์ใช้ เช่น การบริหารเชิงกลยุทธ์ การบริหารคุณภาพเชิงรวม การจ่ายรางวัลค่าตอบแทนตามผลงาน การจัดจ้างบุคคลภายนอกให้เข้ามาปฏิบัติงานเป็นการชั่วคราวเฉพาะกิจ การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารงาน มีการสร้างแรงจูงใจในองค์กร และพยายามลดต้นทุนค่าใช้จ่ายและเพิ่มผลผลิต เพื่อให้เกิดการใช้จ่ายงบประมาณที่คุ้มค่า เป็นต้น

นอกจากนี้ การพัฒนาระบบราชการที่ผ่านมามีได้ นำแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ มาปรับใช้ โดยมีเหตุผลหลักที่สำคัญจากปัญหาของระบบราชการไทยที่มีหลายประการและสั่งสมมานาน และกระแสโลกาภิวัตน์ส่งผลให้สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกประเทศ เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว การเพิ่มประสิทธิภาพของระบบราชการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ การลดความเหลื่อมล้ำที่เน้นการพัฒนาอย่างยั่งยืน และทั่วถึงเป็นธรรม การเติบโตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ภายใต้ปัจจัยด้านต่างๆ จึงมีความต้องการและความคาดหวังต่อการได้รับบริการจากภาครัฐเพิ่มสูงขึ้น การจัดการภาครัฐแนวใหม่ จึงได้กำหนดแผนกลยุทธ์และมาตรการในการพัฒนาระบบราชการ ได้แก่

- 1) การลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติราชการ
- 2) การปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน ให้เป็นที่ยอมรับ ปรับปรุง แก้ไข ยกกระดาน และพัฒนากฎหมาย ระเบียบ ขั้นตอนการให้บริการ การอำนวยความสะดวก และมาตรฐานของส่วนราชการ
- 3) การพัฒนาขีดสมรรถนะและศักยภาพของ ข้าราชการการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารเข้ามาใช้ในการให้บริการประชาชน (e-Service) การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนจากการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการและการทุจริตคอร์รัปชัน

4) การบูรณาการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานและภาคส่วนต่างๆ โดยยุทธศาสตร์ การพัฒนาระบบราชการจึงได้กำหนดให้ปรับปรุงกลไกภาครัฐให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ และก่อให้เกิดความเชื่อมั่นศรัทธาต่อการทำงานของภาครัฐการเพิ่มขึ้นซึ่งจะเอื้อต่อการเสริมสร้างรากฐานที่เข้มแข็งในการพัฒนาประเทศและจะรองรับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงในอนาคต

## 2) แนวคิดเกี่ยวกับระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

การบริหารจัดการภาครัฐด้วยรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-government) เป็นแนวคิดการพัฒนาการบริหารงานภาครัฐแบบเดิมไปสู่รูปแบบการบริหารงานภาครัฐแบบใหม่ ด้วยการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล ที่สำคัญ คือ สามารถขยายขีดความสามารถของหน่วยงานภาครัฐในการให้บริการประชาชน เพราะการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็นเครื่องมือในการให้บริการประชาชนโดยวิธีการใช้งานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ จะทำให้การบริการประชาชนกระทำได้อย่างรวดเร็ว ประชาชนเกิดความพึงพอใจ ก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงานของภาครัฐ เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนรับรู้ถึงข้อมูลข่าวสารของภาครัฐ เป็นการยกระดับความโปร่งใส และสร้างความเชื่อมั่นในการบริหารราชการแผ่นดินที่ประชาชนมีต่อภาครัฐ ซึ่งนอกจากประโยชน์ในแง่การให้บริการแล้ว รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ยังถือว่าเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยสนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐให้มีประสิทธิภาพ สามารถปรับตัวให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่มีความทันสมัย มีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล ภาครัฐสามารถตอบสนองต่อความต้องการ และความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อภาครัฐได้อย่างแท้จริง โดยยึดหลัก 6 ประการ คือ ที่เดียว ทันใด ทั่วไทย ทุกเวลา ทั่วถึง และเท่าเทียม โปร่งใสและเป็นธรรมาภิบาล ด้วยระบบนี้ประชาชนสามารถติดต่อขอรับบริการของภาครัฐในทุกด้าน ณ จุดเดียว และได้รับการตอบรับในทันทีทันใด ไม่เสียเวลาในการติดต่อราชการ ทั่วถึงและเท่าเทียมในการใช้บริการหน่วยงานของภาครัฐ และเป็นการให้บริการของภาครัฐที่โปร่งใสและตรวจสอบได้ ประชาชนสามารถเข้ามาสืบค้นข้อมูลได้เพราะรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นข้อมูลที่เปิดเผย

การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารงานของภาครัฐนั้นได้ก่อให้เกิดประโยชน์ในหลายด้านที่เห็นได้ชัดเจน คือ การบริการของภาครัฐจะรวดเร็วขึ้นเพราะไม่จำเป็นต้องอาศัยบุคลากรในการดำเนินการสามารถลดขั้นตอนการทำงาน ผู้ใช้บริการภาครัฐ สามารถดำเนินการได้ด้วยตัวเองโดยผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารตลอดเวลา นอกจากความรวดเร็วแล้วต้นทุนในการดำเนินการยังถูกลง เพราะไม่จำเป็นต้องอาศัยเจ้าหน้าที่จำนวนมากมาดำเนินการด้านเอกสารเหมือนในอดีต นอกจากนี้การลงทะเบียนทางอินเทอร์เน็ตทำให้ประชาชนลดต้นทุนการเดินทางและประหยัดเวลาในการไปติดต่อราชการด้วยการให้บริการของภาครัฐผ่านระบบราชการอิเล็กทรอนิกส์ ยังเป็นการให้ข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ ทันสมัย ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ช่วยลดการเลือกปฏิบัติ การคอร์รัปชัน เปิดให้มีการร้องเรียน ร้องทุกข์ได้โดยตรง และการพัฒนาการให้บริการผ่านระบบวิเคราะห์ข้อมูลด้วย ดังนั้น การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและการพัฒนาการจัดบริการสาธารณะผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ จึงเป็นมิติที่ภาครัฐต้องปรับตัวและให้ความสำคัญ เพื่อที่จะตอบสนองต่อความต้องการ และพฤติกรรมของประชาชนได้ทันสถานการณ์ ซึ่งปัจจัยเร่งที่ทำให้เกิดการขยายตัวของ e-Services ภาครัฐ มีดังนี้

1) ความคาดหวังของประชาชนและภาคธุรกิจที่ต้องการได้รับการผ่านช่องทางที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

2) การบรรลุเป้าหมายการคลังของประเทศ ด้วยการปรับปรุงประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และลดต้นทุนต่อหน่วยของการส่งมอบบริการสาธารณะ

3) การแข่งขันความเป็นเมืองอัจฉริยะ (Smart Nation) ผ่านการให้บริการสาธารณะของรัฐ รวมถึงความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีดิจิทัลของประเทศ ยังเอื้อให้เกิดการลงทุนจากต่างประเทศสูงขึ้นด้วย

4) ภาครัฐเล็งเห็นประโยชน์ในเชิงกลยุทธ์จากการใช้ข้อมูลในระบบ e-Services เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิผลของการดำเนินนโยบาย โดยเฉพาะการตัดสินใจเชิงนโยบายที่ถูกต้อง

5) รัฐบาลไม่อาจหลีกเลี่ยงการดำเนินนโยบายโดยไม่อาศัยเทคโนโลยีดิจิทัลได้ เพราะยิ่งระดับการยอมรับของภาคประชาสังคมที่มีต่อรัฐบาลดิจิทัลสูงขึ้นเท่าไร ยิ่งกระตุ้นให้รัฐบาลต้องเร่งขับเคลื่อนระบบ e-Services ให้เร็วขึ้นเท่านั้น

นอกจากนี้ ธนาคารโลกได้ให้คำแนะนำว่าภาครัฐควรมีหลักการและองค์ประกอบในการออกแบบระบบ e-Services ที่ครอบคลุม 5 ลักษณะ (Principles and Components) ดังนี้

1) Digital by Default : การออกแบบระบบการให้บริการสาธารณะด้วยช่องทางดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบและมีประสิทธิภาพ ซึ่งไม่ใช่เพียงการเชื่อมต่อทุกอย่างผ่านระบบดิจิทัลที่คำนึงถึงทักษะและค่าใช้จ่ายของประชาชนเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการก้าวไปข้างหน้าด้วยความคาดหวังว่าการจัดบริการสาธารณะในอนาคตจะถูกส่งผ่านระบบ e-Services อย่างครอบคลุมมากขึ้น แม้กระทั่งผู้ที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการ หรือผู้ที่ไม่สามารถใช้งานได้ด้วยตนเองก็ตาม ดังนั้น การออกแบบระบบ e-Services จึงต้องคำนึงถึงบริการที่ให้ความช่วยเหลือประชาชนทุกกลุ่มให้สามารถเข้าถึง บริการภาครัฐต่างๆ ที่ส่งผ่านด้วยระบบดิจิทัลอย่างเท่าเทียมและทั่วถึง

2) Device-Agnostic and Mobile-Centric: การออกแบบให้ประชาชนสามารถเข้าใช้งานผ่านมือถือและอุปกรณ์เทคโนโลยีต่างๆ ได้อย่างสะดวก ซึ่งภาครัฐจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบและวิธีการเข้าถึงบริการสาธารณะจากแบบดั้งเดิม ณ สำนักงานให้กลายเป็นระบบดิจิทัลที่ใช้งานได้อย่างราบรื่น

3) User-Centered Service Design: การออกแบบที่คำนึงถึงความต้องการของผู้ใช้งานเป็นหลักโดยพิจารณาว่า เมื่อเข้าสู่ระบบ e-Services แล้วพวกเขาต้องการเห็นหรือได้รับบริการอะไรซึ่งหน่วยงานต่างๆ ของภาครัฐต้องเชื่อมประสานข้อมูลระหว่างกัน เพื่อช่วยให้ผู้ใช้งานสามารถดำเนินการเรื่องใดๆ ให้เสร็จสมบูรณ์ได้ในคราวเดียว ตลอดจนหากภาครัฐสามารถพัฒนาระบบ e-Services ไปอีกขั้นหนึ่งในลักษณะของการบริการเฉพาะบุคคลได้ โดยภาครัฐอาจจะไม่จำเป็นต้องดำเนินการให้บริการเอง ก็จะต้องตอบโจทย์ความต้องการของประชาชน และยังช่วยลดภาระการบริหารจัดการภาครัฐลงได้ ยกตัวอย่างเช่น ระบบภาษีของประเทศนอร์เวย์ ที่คำนวณ และจัดเก็บอัตโนมัติผ่านนายจ้างและสถาบันกองทุนแทนการรับบริการผ่านกรมสรรพากร

4) Digital from End to End: การออกแบบและปรับเปลี่ยนกระบวนการรับบริการภาครัฐให้อยู่ในรูปของ e-Services ตั้งแต่ต้นจนจบ ซึ่งไม่ใช่เพียงการดาวน์โหลดแบบฟอร์มมากรอกข้อมูลแล้วส่งกลับเข้าสู่ระบบเท่านั้น แต่ยังรวมถึงกรณีที่ผู้ใช้งานต้องการยื่นใบรับรองหรือเอกสารยืนยันคุณสมบัติจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น จึงควรจัดให้มีระบบเชื่อมต่อข้อมูลกลาง เพื่อขอรับและส่งใบรับรองหรือเอกสารที่สามารถยืนยันภายในระบบได้ทันที ยกตัวอย่าง เช่น e-Visa ในหลายๆ ประเทศ อาทิ ตุรกี และสหรัฐอเมริกา ที่สามารถทำเรื่องขอวีซ่าและชำระเงินด้วยระบบดิจิทัล ทั้งหมด โดยไม่จำเป็นต้องมีตราประทับบนหนังสือเดินทางแบบเดิม ๆ อีกต่อไป

5) Government as a Platform: รัฐบาลจะเป็นช่องทางเชื่อมประสานความร่วมมือของภาคส่วนต่างๆ ให้เข้ามาร่วมกันพัฒนาระบบ e-Services ให้มีความหลากหลายและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนมากขึ้น โดยมุ่งเน้นการเพิ่มผลลัพธ์ของบริการที่ประชาชนจะได้รับเป็นหลัก เช่น การสร้างความร่วมมือกับภาคเอกชนที่มีศักยภาพสูง เพื่อพัฒนานวัตกรรมแอปพลิเคชัน หรือโมเดลการโต้ตอบของระบบ e-Services

### 3) แนวคิดการบริหารราชการแบบศูนย์บริการร่วม

การจัดตั้งศูนย์บริการร่วมของประเทศไทยเพื่อการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐเริ่มมีความชัดเจนหลังจากมีพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 โดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการปกครองและบริหารราชการได้อธิบายถึงศูนย์บริการร่วมของประเทศไทย ไว้ดังนี้

จุดมุ่งหมายของศูนย์บริการร่วมตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มีจุดมุ่งหมายเพื่อนำประชาชนเข้าสู่บริการภาครัฐ (Gateway) ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว โดยการนำบริการด้านการให้ข้อมูลข่าวสารของส่วนราชการต่างๆ ในกระทรวง/จังหวัด มารวมให้บริการเพื่อช่วยให้ประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารเบื้องต้นก่อนเข้าสู่บริการหลักที่ต้องการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว บูรณาการงานบริการที่หลากหลายหรืองานบริการที่ต้องดำเนินการผ่านหลายหน่วยงาน โดยเฉพาะงานบริการที่มีความซับซ้อน และมีขั้นตอนที่ต้องผ่านการพิจารณาจากผู้มีอำนาจของส่วนราชการเจ้าของเรื่องให้สามารถรับเรื่องส่งต่อได้ ณ จุดรับบริการเดียว เพื่อให้ประชาชนสามารถรับบริการแบบเบ็ดเสร็จได้ ณ จุดเดียว โดยรวมงานบริการที่ประชาชนต้องยื่นคำขอจากหลายส่วนราชการในกระทรวง/จังหวัด ให้สามารถดำเนินการได้แล้วเสร็จได้ทันที โดยไม่ต้องส่งเรื่องไปยังส่วนราชการเจ้าของเรื่อง

ขอบเขตของการดำเนินงานของศูนย์บริการร่วม แบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ

1) ศูนย์บริการร่วมระดับกระทรวง เป็นการดำเนินการโดยนำงานบริการที่ประชาชนต้องการและเหมาะสมของส่วนราชการมาจัดบริการร่วม โดยความร่วมมือของส่วนราชการในสังกัดกระทรวง หน่วยงานภายใต้การกำกับของกระทรวง และหน่วยงานภาคเอกชน

2) ศูนย์บริการร่วมระดับจังหวัด เป็นการดำเนินการ โดยนำงานบริการที่ประชาชนต้องการและเหมาะสมของส่วนราชการในจังหวัดมาจัดบริการร่วม ผ่านความร่วมมือของส่วนราชการในจังหวัด องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานภาคเอกชน ซึ่งการบริการของศูนย์บริการร่วมที่จัดตั้งขึ้นจะต้องมีการให้บริการครบ 3 ประเภท ดังนี้

(1) การให้บริการข้อมูล/ข่าวสาร หมายถึง การรวมงานบริการด้านการให้ข้อมูล/ข่าวสารของส่วนราชการต่างๆ ในกระทรวง/จังหวัด เพื่อให้ข้อมูล/ข่าวสารเบื้องต้นแก่ผู้รับบริการก่อนที่เข้าสู่บริการอื่นๆ ของรัฐ ซึ่งจะช่วยนำพาผู้รับบริการให้สามารถเข้าถึงต้องการ ได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว

(2) การให้บริการรับเรื่อง-ส่งต่อ หมายถึง การให้บริการรับคำร้องหรือคำขอของประชาชนในงานบริการของส่วนราชการ แต่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ทันที ต้องส่งเรื่องไปยังผู้มีอำนาจพิจารณาของส่วนราชการเจ้าของเรื่องเพื่อดำเนินการต่อไป การให้บริการประเภทนี้จะช่วยอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการยื่นเรื่องขอรับบริการหลายๆ เรื่องพร้อมกันในคราวเดียว ซึ่งมักจะใช้กับงานบริการที่มีความซับซ้อนและต้องมีขั้นตอนเฉพาะเรื่อง

(3) การให้บริการเบ็ดเสร็จ หมายถึง การให้บริการตามคำร้องหรือคำขอของประชาชน ในงานบริการของส่วนราชการต่างๆ ในกระทรวง/จังหวัด ที่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ทันที โดยไม่ต้องส่งเรื่องไปยังส่วนราชการเจ้าของเรื่อง

รูปแบบของศูนย์บริการร่วมอาจจัดตั้งได้หลายรูปแบบแล้วแต่กรณี ดังต่อไปนี้

1) ศูนย์บริการร่วมสำนักงานราชการ (Official-Place Service Link :OPSL) เป็นศูนย์บริการร่วมแบบสำนักงานที่ตั้งอยู่ในสถานที่ราชการ โดยนำงานบริการที่หลากหลายหรืองานบริการที่มีขั้นตอนการดำเนินการหลายขั้นตอน และต้องติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการหลายแห่งในสังกัดกระทรวง/จังหวัด ที่อยู่ต่างพื้นที่หรือในพื้นที่เดียวกันแต่ต่างอาคารหรือต่างชั้นมารวมไว้ ณ จุดเดียวในสถานที่ราชการ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน โดยศูนย์บริการร่วมสำนักงานราชการอาจเปิดให้บริการในเวลาราชการ หรือทั้งในและนอกเวลาราชการ

2) เคาน์เตอร์บริการประชาชน (Government Counter Service :GCS) เป็นศูนย์บริการร่วมที่ตั้งอยู่นอกสถานที่ราชการ โดยนำงานบริการที่มีขั้นตอนการดำเนินการหลายขั้นตอนและต้องติดต่อกับเจ้าหน้าที่ให้บริการของส่วนราชการหลายแห่งมาไว้ ณ จุดเดียวในแหล่งชุมชนที่มีประชาชนสัญจรไปมาจำนวนมาก เช่น ห้างสรรพสินค้า สถานีรถไฟ เป็นต้น เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้ง่ายเคาน์เตอร์บริการประชาชนจะเปิดให้บริการทั้งในและนอกเวลาราชการ เพื่อเพิ่มโอกาสและทางเลือกให้แก่ประชาชนในการรับบริการจากภาครัฐ

3) ศูนย์บริการร่วมเคลื่อนที่ (Mobile Service Link :MSL) เป็นศูนย์บริการร่วมที่เคลื่อนที่โดยนำงานบริการที่หลากหลายจากส่วนราชการหลายแห่งในสังกัดกระทรวง/จังหวัด ไปให้บริการประชาชนในพื้นที่ที่อยู่ห่างไกล หรือในพื้นที่ซึ่งประชาชนเข้าถึงจุดบริการภาครัฐโดยปกติได้ยากและไม่สะดวก โดยแต่ละครั้งที่มีการจัดบริการเคลื่อนที่อาจกำหนดจุดบริการเพียงจุดเดียวหรือมากกว่าแล้วแต่กรณี และอาจให้บริการเฉพาะในเวลาราชการหรือทั้งในและนอกเวลาราชการก็ได้

4) ศูนย์บริการร่วมอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Service Link :ESL) เป็นศูนย์บริการร่วมแบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ โดยนำงานที่หลากหลาย ทั้งที่เกี่ยวข้องกันและไม่เกี่ยวข้องกันจากหลายส่วนราชการมารวมให้บริการแก่ประชาชนโดยผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และมีการจัดระบบบริการที่บูรณาการด้านงานบริการฐานข้อมูล และโลจิสติกส์ของระบบงานเอกสาร ทั้งในระดับหน้าและหลังสำนักงาน เพื่อผลิตและส่งมอบบริการสู่ประชาชนผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยเริ่มตั้งแต่การกรอกแบบฟอร์ม การแลกเปลี่ยน ใช้ข้อมูลร่วมกัน การส่งเอกสารระหว่างหน่วยงาน การสื่อสาร การตรวจสอบการอนุมัติ และการติดตามความคืบหน้าของการให้บริการ

#### 4) ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกับการพัฒนาประสิทธิภาพภาครัฐ และบริการประชาชน

ศูนย์ดำรงธรรมได้มีการจัดตั้งอย่างเป็นทางการโดยกระทรวงมหาดไทย ในวันที่ 1 ธันวาคม 2545 โดยมีภารกิจหลัก คือ การรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน โดยมีช่องทางการร้องเรียนหลายช่องทาง ได้แก่ ช่องทางการเข้ามารับบริการด้วยตนเอง (Walk in) ช่องทาง โทรศัพท์สายด่วน 1567 ช่องทางเว็บไซต์ [www.damrongdhama.moi.go.th](http://www.damrongdhama.moi.go.th) และช่องทางไปรษณีย์ (ต.ป.ณ. 1 ปณฝ. มหาดไทย กรุงเทพฯ 10200) ต่อมาในวันที่ 18 กรกฎาคม 2557 คณะรักษาความสงบแห่งชาติ



ได้มีประกาศ ฉบับที่ 96/2557 เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัดและให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการในจังหวัดสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค มีคุณภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และประชาชนได้รับความพึงพอใจ โดยมีรายละเอียดที่สำคัญ ดังนี้

1. ให้จังหวัดจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นในจังหวัดเพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วมตามมาตรา 32 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 โดยจัดตั้งขึ้น ณ ศาลากลางจังหวัด หรือสถานที่อื่นตามที่เห็นสมควร โดยประกาศให้ ประชาชนทราบ

2. ให้ทุกกระทรวง กรม ส่วนราชการ และหน่วยงานของรัฐ สนับสนุนการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมทั้งด้านวัสดุอุปกรณ์และบุคลากร ให้สามารถบริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตอบสนอง ความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง

3. ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดบูรณาการการบริหารจัดการร่วมกับหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์วิธีการ ขั้นตอน และวางแนวทางการปฏิบัติภายในศูนย์ดำรงธรรม และในกรณีที่จะต้องดำเนินการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรม ให้สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนให้เสร็จสิ้นอย่างรวดเร็ว การพัฒนาจังหวัดตามนโยบายของรัฐบาล การป้องกันภัยพิบัติสาธารณะ การป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติด การป้องกันและปราบปรามการตัดไม้ทำลายป่าและทรัพยากรธรรมชาติ การแก้ไขปัญหาแรงงานต่างด้าวและการค้ามนุษย์การคุ้มครองป้องกันหรือช่วยเหลือประชาชนผู้ด้อยโอกาส ให้ ได้รับความเป็นธรรม และการบังคับการให้เป็นไปตามกฎหมาย เพื่อให้เกิดความสงบเรียบร้อยในสังคม ตาม นโยบายของรัฐบาล ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจสั่งการ บังคับบัญชา กำกับ ดูแล บรรดาข้าราชการ และพนักงานของรัฐในเขตจังหวัด ยกเว้นข้าราชการพลเรือนในพระองค์ข้าราชการทหาร ข้าราชการฝ่ายตุลาการ ข้าราชการฝ่ายอัยการ ข้าราชการในสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน พนักงานในสำนักงานคณะกรรมการ การเลือกตั้งประจำจังหวัด และข้าราชการในสำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด

4. ให้กระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่กำกับ ดูแล และอำนวยความสะดวกให้การดำเนินงานของ ศูนย์ดำรงธรรม และการบริหารงานจังหวัดดำเนินการไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน

ปัจจุบัน มีศูนย์ดำรงธรรมครอบคลุมทั่วประเทศครบ ซึ่งศูนย์ดำรงธรรมมีการให้บริการ ประชาชน 7 มิติ ดังนี้

1. มิติการรับเรื่องร้องเรียน เช่น เรื่องเดือดร้อนรำคาญ แจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมาย เรื่องพิพาทที่ดิน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐ การคุ้มครองผู้บริโภค เรื่องทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

2. มิติการบริการเบ็ดเสร็จ (One stop service) เช่น การรับชำระค่าน้ำประปา ค่าไฟฟ้า การทำบัตรประจำตัวประชาชน งานทะเบียนราษฎร การขึ้นทะเบียนผู้ประกอบการ SMEs การบริการเบ็ดเสร็จด้านการลงทุน การจดทะเบียนแรงงานต่างด้าว และการชำระภาษีรถทุกชนิด เป็นต้น

3. มิติบริการและส่งต่อ (Service link) เช่น การจดทะเบียนคนพิการ สวัสดิการผู้สูงอายุ การบริการขออนุญาตจัดตั้งสถานประกอบการ โรงงาน การขออนุญาตใช้ไฟฟ้า น้ำประปา และโทรศัพท์ เป็นต้น

4. มิติบริการข้อมูลข่าวสาร/ให้คำปรึกษา เช่น การให้ข้อมูลทางการเกษตร ข้อมูลทางเศรษฐกิจ การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับคดีความ เป็นต้น

5. มิติการรับเรื่องราวความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน เช่น ข้อคิดเห็นในการปฏิรูปประเทศไทยเพื่อเสนอต่อสภาปฏิรูปแห่งชาติ 11 ด้าน

6. มิติการปฏิบัติตามนโยบายสำคัญเร่งด่วนของรัฐบาล เช่น การแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบ และการปราบปรามผู้มีอิทธิพล เป็นต้น

7. มิติการจัดชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว (Mobile service) เป็นการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนเฉพาะหน้าโดยมีหน่วยเคลื่อนที่เร็ว หากเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินหรือมีการแจ้งเบาะแส เช่น ยาเสพติด การลักลอบตัดไม้ทำลายป่า บ่อนการพนัน โดยจะสนธิกำลังตำรวจ ทหาร มูลนิธิอาสาสมัครเพื่อไปช่วยเหลือ จับกุม เป็นต้น

การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมระดับจังหวัด ถือว่าเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด เพื่อให้กลายเป็นศูนย์กลางในการบูรณาการ ความร่วมมือของทุกส่วนราชการในการให้บริการ และการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชนในพื้นที่ ส่งผลให้ศูนย์ดำรงธรรมกลายเป็นศูนย์สั่งการและบริการแบบเบ็ดเสร็จ เพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่ โดยส่วนราชการในจังหวัดเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนศูนย์ดำรงธรรม ซึ่งการปฏิบัติงานในลักษณะนี้จะทำให้สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนให้เสร็จสิ้นได้อย่างรวดเร็ว เป็นการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ซึ่งหากประชาชนมาศูนย์ดำรงธรรมแล้ว เรื่องใดที่สามารถให้บริการแบบเบ็ดเสร็จได้ จะสามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ใน ศูนย์เดียว แสดงถึงการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนให้ครอบคลุมใน ทุก ๆ ด้าน เพื่อให้การบริการและการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนบรรลุเป้าหมายตามนโยบาย ของภาครัฐ โดยยึดถือประโยชน์ของประชาชนและประเทศชาติเป็นที่ตั้ง ควบคู่ไปกับการยึดหลักธรรมาภิบาล ในการทำงานภายใต้การบูรณาการร่วมกับทุกภาคส่วน เพื่อให้การขับเคลื่อนการทำงานตามนโยบายภาครัฐในระดับพื้นที่มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน

#### 5) งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการบริการของรัฐโดยใช้ระบบดิจิทัล

รายงานการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการบริการของรัฐโดยใช้ระบบดิจิทัล ซึ่งสามารถนำมาใช้อ้างอิงในการศึกษาค้นคว้ารายงานฉบับนี้ได้ ดังนี้

(1) บทความ เรื่อง “การนำนโยบายรัฐบาลดิจิทัลไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาสำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม” โดยพิมพ์กมล ไชยสมภาร นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการดำเนินการของสำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม เกี่ยวกับนโยบายรัฐบาลดิจิทัล ในเรื่องกระบวนการการนำไปปฏิบัติประสิทธิภาพ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติ

ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะในการนำนโยบายรัฐบาลดิจิทัลไปปฏิบัติ จากการศึกษาพบว่าสำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม มีภารกิจหลักในการจัดทำเชื่อมโยงและให้บริการข้อมูล การชี้แนะและการเตือนภัยเศรษฐกิจอุตสาหกรรมและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยเชื่อถือได้ การนำนโยบายรัฐบาลดิจิทัลไปปฏิบัติช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ของการทำงานได้อย่างดีตอบสนองนโยบายของรัฐบาลในการยกระดับการให้บริการประชาชนสามารถลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รวมถึงสามารถทำงานได้ทุกที่ทุกเวลาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งสำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรมได้จัดทำระบบ Single Form คือแพลตฟอร์มการให้บริการภาครัฐและผู้ประกอบการภาคอุตสาหกรรม ผ่านระบบเชื่อมโยงข้อมูลอัตโนมัติผ่านการจัดเก็บ รวบรวม และแลกเปลี่ยนอย่างมีมาตรฐาน มุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในกระบวนการทำงานและให้บริการภาครัฐ เพื่อให้เกิดการปฏิรูปกระบวนการทำงานและขั้นตอนการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ ถูกต้อง รวดเร็ว อำนาจความสะดวกให้ผู้ใช้บริการสร้างบริการของรัฐที่มีธรรมาภิบาลให้ความสำคัญกับการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์และข้อมูลของผู้ประกอบการเป็นการอำนวยความสะดวกให้บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (one stop service) ตามยุทธศาสตร์ที่ 4 ของแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พบว่ามีปัญหาและอุปสรรคในการนำนโยบายรัฐบาลดิจิทัลไปปฏิบัติ ซึ่งอาจเกิดจาก 4 ปัจจัย ได้แก่ งบประมาณไม่มีเพียงพอในการจัดซื้อหรือจัดจ้างวัสดุอุปกรณ์ซึ่งมีราคาสูง การบูรณาการความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน กฎเกณฑ์และกฎระเบียบซึ่งเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานไม่มีสอดคล้องกับวิธีดำเนินงาน และการมีบุคลากร ในหน่วยงานบางส่วนที่ไม่ยอมเปิดรับการเรียนรู้เทคโนโลยีสมัยใหม่ และไม่สามารถปรับตัวเข้ากับการใช้เทคโนโลยีได้ เป็นต้น ซึ่งปัจจัยต่างๆเหล่านี้ส่งผลให้การดำเนินการตามนโยบายรัฐบาลดิจิทัลอาจไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

#### (2) การค้นคว้าอิสระ เรื่อง “การปรับเปลี่ยนสู่รัฐบาลดิจิทัลในหน่วยงานภาครัฐไทย”

โดย ณพล ทับทิมหิน หลัศาสตราจารย์สาขาวิชานโยบายและการบริหารดิจิทัลวิทยาลัยนวัตกรรมมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ทำการศึกษาการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล (Digital Transformation) ในองค์กรภาครัฐเพื่อบ่งชี้ถึงการเตรียมความพร้อมสำหรับการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลในองค์กรภาครัฐ ผู้วิจัยเห็นว่า การปรับเปลี่ยนทางดิจิทัลเป็นเงื่อนไขที่จำเป็นในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลอย่างเป็นระบบและนำไปสู่การบรรลุผลลัพธ์ตามที่ต้องการตามแนวทางระดับความก้าวหน้าในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (Digital Government Maturity Level) และได้ตั้งสมมติฐานไว้ว่าการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) และการปรับเปลี่ยนทางดิจิทัลมีความสัมพันธ์กันแบบเป็นปัจจัยซึ่งขึ้นตรงต่อกันซึ่งจำเป็นต่อการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมของประเทศให้บรรลุผล ผลการวิจัยพบว่า หน่วยงานภาครัฐเป้าหมายของการสำรวจ ได้แก่ กรมสรรพากร สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล และธนาคารแห่งประเทศไทย มีการเตรียมความพร้อมสำหรับการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลในระดับที่มีนัยสำคัญ ทั้ง 4 ด้าน เรียงตามลำดับ ได้แก่ Business Process Transformation, Business Operation Transformation, Digital Culture Transformation และ Service Delivery Transformation โดยมีผลคะแนนจากการสำรวจถึงการดำเนินงานของหน่วยงานเป้าหมายเหล่านี้ ในบรรดา 15 ปัจจัยรอง และ 31 ตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับการการเปลี่ยนผ่านทั้ง 4 ด้านเป็นเครื่องบ่งชี้ผลคะแนนที่ได้สะท้อนให้เห็นถึง

ภาพรวมของการเตรียมความพร้อมสำหรับการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลของหน่วยงานตัวอย่างภาครัฐอยู่ในระดับที่น่าพอใจ มีศักยภาพเพียงพอที่จะบรรลุ เป้าหมายการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล รวมทั้งสามารถเป็นผู้นำ และแบบอย่างที่ดีในการดำเนินการที่จะนำไปต่อยอดและขยายผลในวงกว้างทั่วทั้งภาครัฐ

(3) วิทยานิพนธ์ เรื่อง “การเตรียมความพร้อมของบุคลากรภาครัฐไทยสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล” โดย ณภัทช์ฐนน ศักดิ์เจริญกุล วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ศึกษาแนวทางปฏิบัติเพื่อส่งเสริมและพัฒนาทักษะเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรภาครัฐและเพื่อวิเคราะห์กระบวนการการพัฒนาทักษะเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรภาครัฐด้วยวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ การรวบรวมข้อมูล ใช้วิธีศึกษาเอกสาร สัมภาษณ์เชิงลึก จากการศึกษาพบว่าแนวทางปฏิบัติเพื่อส่งเสริมและพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรภาครัฐเพื่อรองรับการเป็นรัฐบาลดิจิทัล ได้มีการกำหนดแนวโน้มและทิศทางการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีดิจิทัลภาครัฐออกเป็น 3 ระยะ ได้แก่ระยะเริ่มต้น ระยะการพัฒนา และระยะสมบูรณ์ ผู้วิจัยได้สรุปว่าการพัฒนาบุคลากรภาครัฐไทยด้านเทคโนโลยีดิจิทัลนั้นควรเริ่มตั้งแต่การประเมินตนเอง จากสมรรถนะจากองค์ประกอบในการทำงานทั้ง 4 องค์ประกอบ ได้แก่ ทักษะ ความรู้ ความสามารถ และ ประสบการณ์อันเป็นองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติมีเพียงพอต่อ ภาระหน้าที่ความรับผิดชอบ ตามตำแหน่งหรือไม่ หากพบว่าตนเองยังขาดส่วนใดให้ศึกษาด้วยตนเองหรือเสนอต่อผู้บังคับบัญชาต่อแนวทางในการพัฒนาตนเอง ในขณะที่ผู้บังคับบัญชาต้องมี มุมมองที่เปิดกว้างมีวิสัยทัศน์ก้าวไกล เปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชายื่นข้อเสนอและพร้อมยอมรับความคิดเห็นจากผู้ใต้บังคับบัญชา และทางหน่วยงานทุกหน่วยงานควรเริ่มตั้งแต่เมื่อบุคลากรเริ่มเข้าปฏิบัติงานโดยการปฐมนิเทศ (Orientation) นำเสนอการพัฒนาการเตรียมความพร้อมของบุคลากรภาครัฐ 3 แนวทาง ประกอบด้วย การฝึกอบรมมาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาบุคลากร การออกแบบการฝึกอบรมของหน่วยงานที่รับผิดชอบในการพัฒนาบุคลากร และการร่วมกันดำเนินการจัดทำ มาตรการสร้างและพัฒนากำลังคนภาครัฐเชิงกลยุทธ์เพื่อการสู่ดิจิทัลไทยแลนด์ประกอบกับการปรับเปลี่ยน โครงสร้างวิธีการปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตามผู้วิจัยได้คาดการณ์ไว้ว่าปี พ.ศ.2569 การพัฒนาโดยการฝึกอบรมทั้งการ เข้าชั้นเรียนและการเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ที่กำหนดไว้ว่าจะไม่เพียงพอต่อการพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะดิจิทัลตามที่กำหนดดังนั้น ภาครัฐควรพิจารณาระบบบล็อกเชนแบบคอนโซลเทียมมาประยุกต์ใช้เพื่อรวบรวม หลักสูตรฝึกอบรม

## (2) วิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการจัดทำข้อเสนอ

เมื่อพิจารณาจากสภาพปัญหา แนวโน้มของปัญหาในอนาคต ความท้าทายในการใช้เทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการ ควบคู่ไปกรอบแนวความคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ แนวคิดเกี่ยวกับระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ การบริหารราชการแบบศูนย์บริการร่วม มิติการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วพบว่าในการพัฒนาประสิทธิภาพภาครัฐ และการพัฒนาการให้บริการประชาชน มีความเกี่ยวข้องกับกลุ่มเป้าหมาย 4 รูปแบบ ดังนี้

1. รัฐกับประชาชน (G2C) เป็นการให้บริการของภาครัฐสู่ประชาชนโดยตรง โดยบริการดังกล่าว ประชาชนจะสามารถดำเนินธุรกรรมผ่านเครือข่ายสารสนเทศของภาครัฐ เช่น การชำระภาษี การจดทะเบียน การจ่ายค่าปรับ การรับฟังความคิดเห็นของประชาชน การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแทนประชาชนกับผู้ลงคะแนนเสียง และการค้นหาข้อมูลของภาครัฐที่ดำเนินการให้บริการข้อมูลผ่านเว็บไซต์ เป็นต้น โดยการดำเนินการต่างๆ นั้นจะต้องเป็นการทำงานแบบผ่านการเชื่อมต่อด้วยระบบอินเทอร์เน็ตที่มีการรับรองและการโต้ตอบที่มีปฏิสัมพันธ์ และมีระบบการสื่อสารจากประชาชนไปยังภาครัฐ ในเรื่องที่ต้องติดต่อขออนุญาตหรือการรับรองจากภาครัฐ การเสนอแนะ และการร้องเรียนต่างๆ

2. รัฐกับเอกชน (G2B) เป็นการให้บริการภาครัฐกิจเอกชน โดยที่ภาครัฐจะอำนวยความสะดวกต่อภาครัฐกิจและอุตสาหกรรม ให้สามารถแข่งขันกันโดยความเร็วสูงมีประสิทธิภาพ มีข้อมูลที่ถูกต้อง อย่างเป็นธรรม และโปร่งใส เช่น การจดทะเบียนทางการค้า การขอใบอนุญาตต่างๆ การลงทุนและการส่งเสริมการลงทุน การจัดซื้อจัดจ้างทางอิเล็กทรอนิกส์ การส่งออกและนำเข้า การชำระภาษี การจ่ายคืนภาษี และการช่วยเหลือผู้ประกอบการขนาดกลางและเล็ก เป็นต้น

3. รัฐกับรัฐ (G2G) เป็นรูปแบบการทำงานระหว่างหน่วยราชการที่เปลี่ยนแปลงจากการติดต่อสื่อสารระหว่างกันโดยกระดาษและการลงลายมือชื่อในระบบราชการเดิม มาเป็นการใช้ระบบเครือข่ายสารสนเทศ และลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อเพิ่มความเร็วในการดำเนินการ ลดต้นทุน ลดระยะเวลาในการส่งเอกสารและข้อมูลระหว่างกัน นอกจากนี้ ยังเป็นการบูรณาการการให้บริการระหว่างหน่วยงานภาครัฐ โดยการใช้การเชื่อมต่อโครงข่ายสารสนเทศ เพื่อเอื้อให้เกิดการทำงานร่วมกัน และการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน

4. รัฐกับข้าราชการ และพนักงานของรัฐ (G2E) เป็นการให้บริการที่จำเป็นของรัฐบาลกับพนักงานของภาครัฐ (employee) โดยกลไกที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน และการดำรงชีวิต เช่น ระบบจ่ายเงินเดือน ระบบสวัสดิการ ระบบที่ปรึกษาทางกฎหมาย และข้อบังคับการปฏิบัติราชการ ระบบการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ เป็นต้น

ซึ่งหากมองมิติการให้บริการสาธารณะในส่วนราชการจะพบ ว่ามีตัวแปรสำคัญที่เชื่อมโยงผู้มีส่วนเกี่ยวข้องของสามฝ่ายคือ ภาครัฐ ภาครัฐกิจ และประชาชน ซึ่งในการดำเนินการขับเคลื่อนการบริการราชการเพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการประชาชนจะต้องไม่เป็นการสร้างภาระให้แก่ประชาชน ผู้มาติดต่อธุรกรรมภาครัฐและสามารถลดขั้นตอนการปฏิบัติ ลดค่าใช้จ่ายของภาครัฐและประชาชน ดังนั้น การขับเคลื่อนการพัฒนาการบริหารงานภาครัฐโดยศูนย์บริการร่วมอิเล็กทรอนิกส์ จะเป็นกลไกสำคัญที่ขับเคลื่อนให้การปฏิบัติราชการ มีความรวดเร็ว ลดงานด้านธุรการของหน่วยงาน

ดังนั้นเมื่อพิจารณาในแง่มุมการบริหารราชการจังหวัด โดยผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นหัวหน้าบังคับบัญชาบรรดาข้าราชการฝ่ายบริหารในราชการส่วนภูมิภาคในเขตจังหวัด มีรองผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้ช่วยเหลือ มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและคำสั่งจากนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาล คณะรัฐมนตรี กระทรวง ทบวง กรม มาปฏิบัติภารกิจให้เหมาะสมกับท้องที่และประชาชนแต่ละพื้นที่ เพื่อความยั่งยืนและความกินดี อยู่ดีของประชาชน รองผู้ว่าราชการจังหวัด จึงเสมือนเป็นผู้นำหรือผู้บริหารขององค์กรฯ หนึ่งในที่จะมุ่งเน้นการบูรณาการทุกส่วนราชการและภาคเอกชน ให้บรรลุเป้าหมายภารกิจของรัฐ สร้างความยั่งยืนอยู่ที่ดี

ของประชาชน และลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการของภาครัฐ จึงจำเป็นต้องนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติราชการ เพื่อให้เกิดการปฏิบัติราชการแบบศูนย์บริการร่วม ทั้งด้านการจัดทำฐานข้อมูลหรือBig Data ของส่วนราชการแบบฐานข้อมูลเดียวเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจกำหนดทิศทางการพัฒนาและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน และการปรับปรุงรูปแบบการปฏิบัติราชการให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนที่รวดเร็ว ทันสมัยและทันต่อเหตุการณ์ ลดขั้นตอนการดำเนินงานของแต่ละหน่วยงาน มีลักษณะซับซ้อนจนเกิดความล่าช้าที่อาจส่งผลกระทบต่อประชาชน

รองผู้ว่าราชการจังหวัด จะต้องเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการเชื่อมประสานความร่วมมือของส่วนราชการโดยการจัดกลุ่มภารกิจทำให้บริการของหน่วยงานแบบศูนย์บริการร่วมเพื่อลดความซับซ้อนในการปฏิบัติราชการ มุ่งให้ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุด สามารถแก้ไขปัญหาของพื้นที่ได้ตรงเป้าหมาย นำไปสู่การพัฒนาจังหวัดอย่างยั่งยืนต่อไป ซึ่งรูปแบบการบริการประชาชนแบบศูนย์บริการร่วมของจังหวัดที่ให้บริการประชาชนในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน จะดำเนินการผ่านกระบวนการดำเนินงานโดยศูนย์ดำรงธรรม ซึ่งเป็นเสมือนศูนย์บริการร่วมในการให้บริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนที่ต้องการขอรับความช่วยเหลือจากหน่วยงานราชการในเรื่องต่างๆ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจะเป็นหน่วยขับเคลื่อนกระบวนการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนไปยังส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง แล้วนำผลการแก้ไข และแนวทางการบรรเทาความเดือดร้อนแจ้งแก่ผู้ยื่นคำขอโดยตรง ประกอบกับปัจจุบันที่มีการพัฒนาเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว ก่อให้เกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้ใช้บริการในลักษณะการใช้บริการผ่านช่องทางออนไลน์มากขึ้น ซึ่งทำให้หน่วยงานภาครัฐจำเป็นต้องปรับปรุงรูปแบบการให้บริการประชาชนผ่านระบบออนไลน์ รวมถึงการพัฒนาศูนย์บริการร่วมในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด อาจเริ่มขับเคลื่อนหน่วยงานราชการสังกัดภูมิภาคที่มีภารกิจร่วมกันหรือต่อเนื่องกัน ยกตัวอย่างเช่น

หน่วยงาน	ประเภทการบริการ	ลักษณะการบริการ
สำนักงานขนส่ง ร่วมกับการรถไฟ, บริษัท ขนส่ง จำกัด	ด้านขนส่งคมนาคม และการเดินทาง	ประชาชนสามารถเข้ารับบริการต่าง ๆ ได้ ด้วยตนเอง ประกอบด้วยข้อมูลข่าวสาร และบริการแบบเบ็ดเสร็จของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงคมนาคม ผ่านบริการออนไลน์ และให้บริการด้วยตู้เอทีเอ็มโดยได้จัดหมวดหมู่การให้บริการทางบก,ทางราง,ทางน้ำและทางอากาศ
สำนักงานจัดหางานจังหวัด ร่วมกับ ที่ทำการปกครองจังหวัด, สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ,สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด	บริการด้านการขึ้นทะเบียนแรงงานต่างด้าว	ดำเนินการขึ้นทะเบียนแรงงานต่างด้าว 3 สัญชาติ,การต่อใบอนุญาต,การขอมีบัตรประจำตัว ณ จุดบริการเดียว,การตรวจโรคตามกฎกระทรวงให้แก่ผู้ยื่นคำร้อง

หน่วยงาน	ประเภทการบริการ	ลักษณะการบริการ
ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดร่วมกับ ยุติธรรมจังหวัด,สำนักงานท้องถิ่น จังหวัด,ตำรวจภูธรจังหวัดและที่ทำการ ปกครองจังหวัด	ด้านสวัสดิการภาครัฐ และความช่วยเหลือ	การยื่นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ การเสนอแนะ แจ้งเบาะแสแหล่งผิดกฎหมาย ผ่านช่องทาง ออนไลน์และการบูรณาการฐานข้อมูล การร้องทุกข์ผ่านสำนักนายกรัฐมนตรี
กรมการปกครอง พัฒนา Application “ThaiD” โดยเชื่อม ข้อมูลกับกระทรวงสาธารณสุข, กรมสรรพากร,กรมขนส่งทางบก	ด้านการทะเบียน ราษฎรและการ ตรวจสอบข้อมูล	เพื่อใช้ในการแสดงตนบูรณาการข้อมูล ระหว่างหน่วยงานภาครัฐใช้เป็นจุดเชื่อมใน การยืนยันตัวบุคคล เช่น การยื่นเสียภาษี, การจอง หมายเลขทะเบียนรถยนต์,การรักษาพยาบาล เป็นต้น
หน่วยงานในสังกัดกระทรวงมหาดไทย เช่น สำนักงานทะเบียนอำเภอ,สำนักงาน การไฟฟ้า/การประปาส่วนภูมิภาค และ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	การขออนุญาตสร้าง สิ่งปลูกสร้างที่อยู่อาศัย	บริการขออนุญาตก่อสร้าง การขอมีบ้านเลขที่ และการขอใช้สาธารณูปโภคไฟฟ้าและ น้ำประปาเพื่อการอุปโภคและบริโภค
กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พัฒนา Application “Thai Disaster Alert” ร่วมกับกรมอุตุฯ,กรม ชลประทาน,สำนักงาน ทรัพยากรน้ำแห่งชาติ	ด้านสิ่งแวดล้อม และ การเตือนภัย	ให้บริการด้านการแจ้งเตือนสาธารณภัยผ่านระบบ ออนไลน์ โดยระบบจะทำการแจ้งเตือนสาธารณภัย ในทุกประเภทภัย อาทิ อุทกภัย แผ่นดินไหว สึนามิ ฯลฯ รวมถึงยังให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับ สถานการณ์ภัย สภาพอากาศ คาดการณ์ฝน และประกาศแจ้งเตือนภัยในพื้นที่ต่าง ๆ

เมื่อพิจารณาตามภารกิจดังตารางข้างต้นจะเห็นว่า การพัฒนาศูนย์บริการร่วมอิเล็กทรอนิกส์  
จังหวัดสระบุรีโดยศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด มีความจำเป็นที่ผู้บริหารจะต้องมีการพัฒนาการบริหารงานภาครัฐให้ตอบโจทย์  
ความต้องการของประชาชน โดยกำหนดรูปแบบการบริหารงานแบบ Single Form หรือการพัฒนาแพลตฟอร์มการให้บริการ  
ภาครัฐในรูปแบบเดียวที่หน่วยราชการอื่นสามารถนำข้อมูลหรือส่งต่อข้อมูลการขอรับบริการภาครัฐส่งต่อหน่วยงานที่  
รับผิดชอบและมีส่วนเกี่ยวข้องในเรื่องนั้นๆ โดยเริ่มตั้งแต่การกรอกแบบฟอร์ม การแลกเปลี่ยนและใช้ข้อมูลร่วมกัน  
การส่งเอกสารระหว่างหน่วยงานการสื่อสาร การตรวจสอบการอนุมัติ และการติดตามความคืบหน้าของการดำเนินการให้บริการ  
และการพัฒนาปรับเปลี่ยนทัศนคติของผู้ปฏิบัติให้มีความพร้อมบริการประชาชนผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต  
ซึ่งการบริการของส่วนราชการแบบศูนย์บริการร่วม จะช่วยทำให้ภาระค่าใช้จ่ายของประชาชนในการติดต่อทำธุรกรรม  
กับหน่วยงานราชการ ลดขั้นตอนในการติดต่อราชการที่ต้องติดต่อหลายหน่วยงานต่างสถานที่ ซึ่งจะเป็นปัจจัยที่  
จะส่งผลต่อการสร้างธรรมาภิบาลและความโปร่งใสในกระบวนการบริหารงานและการทำงานของระบบราชการ

ทั้งนี้ หากส่วนราชการที่มีภารกิจที่ต่อเนื่องกันไม่มีการดำเนินโดยรูปแบบของ ศูนย์บริการร่วม/ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ ดังเช่น การใช้บริการด้านที่อยู่อาศัย ประชาชนจะต้องเข้าใช้บริการ จากภาครัฐในสังกัดกระทรวงมหาดไทยหลายส่วนราชการ ตั้งแต่กระบวนการขออนุญาตก่อสร้าง ต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การขอมีบ้านเลขที่กับสำนักทะเบียนอำเภอ และการขอใช้สาธารณูปโภค จากการไฟฟ้าและการประปา ซึ่งดังที่กล่าวมานั้นพบว่าประชาชน หากจะมีบ้านพักอาศัย 1 หลัง จะต้องติดต่อ ราชการในหลายหน่วยงานที่มีที่ตั้งของส่วนราชการต่างสถานที่กัน ซึ่งเป็นภาระค่าใช้จ่ายของประชาชนในการ ติดต่อราชการ ซึ่งปัจจุบันพบว่าส่วนราชการในส่วนภูมิภาคจะพบปัญหาว่าไม่มีการกำหนดรูปแบบการขอรับ บริการแบบ Single Form หรือการพัฒนาแพลตฟอร์มการให้บริการภาครัฐในรูปแบบเดียวกับหน่วยราชการอื่น ที่มีภารกิจเกี่ยวเนื่องกันสามารถส่งต่อข้อมูลการขอรับบริการให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องกันได้ และยังคงพบใน การสำรวจข้อมูลพื้นฐาน การสำรวจความเดือดร้อน สภาพปัญหาของประชาชนในพื้นที่ ประชาชนจะต้องตอบ แบบสอบถามในเรื่องดังกล่าวจากหน่วยงานที่สำรวจในเรื่องข้อมูลพื้นฐาน เช่น เพศ อายุ จำนวนสมาชิก ครัวเรือน รายได้ อาชีพ เป็นต้น ในหลายครั้ง และขาดการบูรณาการซึ่งข้อมูลระหว่างหน่วยงาน จึงทำให้ ข้อมูลมีฐานของข้อเท็จจริงที่ไม่มีลักษณะเชื่อมโยงกันหรือทับซ้อนกัน อันส่งผลต่อการตัดสินใจในการกำหนด แนวทางการแก้ปัญหา หรือการให้ความช่วยเหลือเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างทันท่วงที

### (3) แนวทางการแก้ไขปัญหา

การแก้ไขปัญหและอุปสรรคการบริหารราชการอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อพัฒนาการบริการ ในลักษณะศูนย์บริการร่วมอิเล็กทรอนิกส์จังหวัดสระบุรี ซึ่งขับเคลื่อนโดยศูนย์ดำรงธรรมจำเป็นต้องให้ความสำคัญ ในการวางแผนและการจัดการที่ดีในด้านการฝึกอบรมและการพัฒนาทักษะบุคลากร ด้านงบประมาณ การจัดการ ความน่าเชื่อถือ และความปลอดภัยข้อมูล เพื่อให้ระบบการบริหารราชการอิเล็กทรอนิกส์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และปลอดภัยโดยในฐานะรองผู้ว่าราชการจังหวัดจะสนับสนุนการปฏิบัติราชการของผู้ว่าราชการจังหวัดในการ ดำเนินการศูนย์บริการร่วมอิเล็กทรอนิกส์จังหวัดสระบุรี ให้บรรลุผลสำเร็จ จึงกำหนดแผนขับเคลื่อน ดังนี้

ลำดับที่	แผนการขับเคลื่อน	ระยะสั้น (6 เดือน)	ระยะกลาง (6 เดือน-2ปี)	ระยะยาว (2-4ปี)
1	ฝึกอบรมเพิ่มความรู้และทักษะการปฏิบัติราชการ	✓		
2	พัฒนาโครงสร้างการปฏิบัติราชการอิเล็กทรอนิกส์ (IT infrastructure)	✓		
3	สำรวจจัดกลุ่มภารกิจการให้บริการสาธารณะ	✓		
4	นำเข้าข้อมูลเอกสารเป็นไฟล์ดิจิทัล	✓		
5	สร้างระบบประมวลผลข้อมูลจาก Big Data	✓		
6	สร้างระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูล	✓		
7	สร้างการรับรู้แก่ประชาชนในการให้บริการภาครัฐอิเล็กทรอนิกส์	✓		



ลำดับที่	แผนการขับเคลื่อน	ระยะสั้น (6 เดือน)	ระยะกลาง (6 เดือน-2ปี)	ระยะยาว (2-4 ปี)
8	กำหนดความรับผิดชอบของบุคลากรที่ชัดเจน	✓		
9	พัฒนาโปรแกรมและแอปพลิเคชัน ในการบริหารงานและการสื่อสารภายในหน่วยงาน		✓	
10	พัฒนาระบบการให้บริการประชาชนอิเล็กทรอนิกส์ แบบ Single Form		✓	
11	กำหนดขับเคลื่อนการปฏิบัติราชการอิเล็กทรอนิกส์ไว้ในยุทธศาสตร์การขับเคลื่อนภารกิจขององค์กร		✓	
12	พัฒนาระบบฐานข้อมูลเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงาน			✓
13	พัฒนาระบบประมวลผลข้อมูลจากBig Data และการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลเพื่อให้ผู้บริหารหรือผู้ใช้บริการภาครัฐประกอบการตัดสินใจ หรือการคาดการณ์ พยากรณ์สถานการณ์ เช่น AI และ Machine Learning เป็นต้น			✓

ทั้งนี้ เพื่อศึกษาถึงปัญหา อุปสรรคในการพัฒนาการบริการภาครัฐโดยศูนย์บริการร่วมอิเล็กทรอนิกส์จังหวัดสระบุรี จะต้องมีการมีแผนต่อเนื่องในการสำรวจความพึงพอใจของผู้ให้บริการ และผู้รับบริการของภาครัฐ ในการดำเนินการพัฒนาศูนย์บริการร่วมอิเล็กทรอนิกส์จังหวัดสระบุรี เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการเป็นประจำ รวมทั้งการสำรวจความต้องการของเจ้าหน้าที่ในการพัฒนาทักษะและอุปกรณ์สนับสนุนการปฏิบัติงาน เพื่อให้การดำเนินการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน และเกิดความคุ้มค่า มีประสิทธิภาพในการบริหารราชการระยะยาวต่อไป

#### (4) ปัจจัยที่อาจมีผลกระทบต่อความสำเร็จของการดำเนินการ

รัฐบาลได้วางนโยบายก้าวสู่การเป็น “รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์” เพื่อมุ่งให้ประเทศสามารถพัฒนาได้อย่างยั่งยืนและก้าวทันความเปลี่ยนแปลง โดยกำหนดเป้าหมายและวิสัยทัศน์การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลไว้ว่า “ใน 3 ปีข้างหน้า ภาครัฐไทยจะยกระดับสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลที่มีการบูรณาการระหว่างหน่วยงาน มีการดำเนินงานแบบอัจฉริยะ ให้บริการโดยมีประชาชนเป็นศูนย์กลางอย่างแท้จริง” เมื่อผู้ศึกษาได้วิเคราะห์จากการกำหนดประเด็นการศึกษา ข้อเสนอเชิงนโยบายแล้ว เห็นว่าปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จการพัฒนาการบริการงานภาครัฐ โดยศูนย์บริการร่วมอิเล็กทรอนิกส์ จังหวัดสระบุรี (Government One Stop e-Services) มีอยู่ด้วยกัน 6 ปัจจัยหลัก คือ

ปัจจัยที่ 1 คือ ปัจจัยด้านผู้บริหารระดับสูง กล่าวคือ การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานจะเป็นแรงผลักดันให้มีการเปลี่ยนแปลง เนื่องจากรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เป็นเรื่องที่ต้องอาศัยความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ทุกฝ่าย และการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการทำงานของหน่วยงานรัฐจะต้องมีการสนับสนุนด้านงบประมาณจากผู้บริหารระดับสูง เพื่อส่งเสริมบุคลากรในการฝึกอบรมเรียนรู้ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ ในการนำมาใช้พัฒนาและปรับปรุงระบบบริหารจัดการของหน่วยงาน

ปัจจัยที่ 2 คือ ปัจจัยด้านบุคลากรและความรู้ความเข้าใจของบุคลากร หากหน่วยงานของรัฐมีบุคลากรที่มีทักษะ มีความสามารถ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เพียงพอ และช่วยพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้กับบุคลากรอื่น ๆ ในหน่วยงาน รวมทั้งบุคลากรมีความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงด้านวัฒนธรรมองค์กร ยอมรับการเปลี่ยนแปลงด้านนวัตกรรม มีการแบ่งปันข้อมูลสารสนเทศให้กันแล้ว จะนำไปสู่ประโยชน์ในการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

ปัจจัยที่ 3 คือ ปัจจัยนโยบายภาครัฐและความชัดเจนของกฎระเบียบที่รองรับความชัดเจนด้านนโยบายภาครัฐและกฎระเบียบที่รองรับจะทำให้เกิดการกำหนดกรอบแนวทางมาตรฐานในการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่ชัดเจน และนำไปสู่การแลกเปลี่ยนและเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ปัจจัยที่ 4 คือ ปัจจัยด้านระบบสารสนเทศภาครัฐและโครงสร้างพื้นฐานด้านสื่อสารหากมีการจัดระบบงานอิเล็กทรอนิกส์ ระบบการให้บริการ และระบบเครือข่ายสารสนเทศภาครัฐที่สมบูรณ์แล้ว จะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้เกิดความสะดวก โดยต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงเว็บไซต์ของหน่วยงานของรัฐให้ได้มาตรฐานและสามารถเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานของรัฐได้ เพราะหากสามารถเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกันในลักษณะโครงข่ายข้อมูลที่เชื่อมต่อถึงกันได้แล้ว จะทำให้เกิดกระบวนการทำงานเชิงบูรณาการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ปัจจัยที่ 5 คือ ปัจจัยด้านระบบความปลอดภัยของการเก็บข้อมูลส่วนตัว ปัญหาความปลอดภัยของข้อมูลสามารถแบ่งได้เป็น 2 ปัญหาหลัก คือ ประการแรก ความไม่มั่นใจในระบบการจัดเก็บข้อมูลกลัวว่าข้อมูลส่วนบุคคลจะรั่วไหลและนำไปสู่การล่วงละเมิดสิทธิส่วนบุคคล ประการที่สอง คือ ความไม่มั่นใจในเทคโนโลยีระบบรักษาความปลอดภัยข้อมูล โดยเฉพาะปัญหาทางด้านไวรัสและแฮคเกอร์

ปัจจัยที่ 6 คือ ปัจจัยปัญหาด้านเทคนิค การวางแผน และจัดทำเนื้อหา เนื่องจากปัจจุบันการเผยแพร่ข้อมูลทางเว็บไซต์ของหน่วยงานราชการบางแห่งยังมีปัญหาของการดาวน์โหลดเว็บไซต์ที่ต้องใช้เวลานานและไม่สามารถเข้าเว็บไซต์นั้นได้ หรือปัญหาในเรื่องการวางแผนจัดทำเนื้อหาและรูปแบบเว็บไซต์ของแต่ละกระทรวงและหน่วยงานในสังกัดไม่เป็นเอกภาพ ข้อมูลมีลักษณะซ้ำซ้อน

## 2.3 ภาวะผู้นำเพื่อการขับเคลื่อนข้อเสนอ

เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินการการพัฒนาการบริหารงานภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Government e-Services) จำเป็นต้องใช้ทักษะความเป็นผู้นำ ดังนี้

### 2.3.1 แนวทางเชิงกลยุทธ์

กำหนดกลยุทธ์และมีวิจรณ์ญาณเมื่อทำการตัดสินใจที่ยากลำบาก พิจารณาอย่างรอบครอบ มีแผนกลยุทธ์ก่อนดำเนินการ ซึ่งการขับเคลื่อนการพัฒนาระบบราชการอิเล็กทรอนิกส์ (Government e-Services) กลยุทธ์ในการขับเคลื่อน ดังนี้ 1) พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางด้านเทคโนโลยีและการสื่อสาร 2) บูรณาการระบบเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่ทันสมัยในการขับเคลื่อนการปฏิบัติราชการทุกระดับ 3) พัฒนาแหล่งเรียนรู้ระดับจังหวัดให้เป็น Learning Center

เพื่อสนับสนุนการใช้งานฐานข้อมูลสอดคล้องกับการปฏิบัติงาน 4) พัฒนาบุคลากรให้มีความสามารถด้านเทคโนโลยีตามแนวทาง Digital government และ5) เพิ่มมูลค่าการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน

### 2.3.2 การสื่อสาร และการเจรจาต่อรอง

ในการขับเคลื่อนพัฒนาการบริหารงานภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Government e-Services) จะต้องสามารถอธิบายทุกอย่างได้อย่างชัดเจนตั้งแต่ความคาดหวังไปจนถึงเป้าหมายและงานต่างๆ สิ่งสำคัญต้องสร้างการสื่อสารแบบเปิดระหว่างคุณกับสมาชิกในทีม ซึ่งการสร้างสภาพแวดล้อมของการสื่อสารแบบเปิดนั้น ไม่เพียงแต่ส่งเสริมการทำงานเป็นทีมเท่านั้น แต่ยังส่งเสริมบรรยากาศของความโปร่งใสอีกด้วย นอกจากนี้ การมีส่วนร่วมในการสนทนาเพื่อหาแนวทางแก้ไขในแบบที่ทุกฝ่ายยอมรับได้ เป็นผลให้การเจรจา อาจบรรลุข้อตกลงที่เป็นทางการ เช่น การจัดทำบันทึกข้อตกลง (MOU) ระหว่างหน่วยงานเพื่อขับเคลื่อนกิจกรรม โครงการในทิศทางเดียวกัน เป็นต้น

### 2.3.3 ความสามารถในการปรับตัว และการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร

การนำระบบราชการอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติราชการ จะปรับพฤติกรรมผู้ปฏิบัติเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ ผู้นำมีความยืดหยุ่น เมื่อเรื่องต่างๆ ไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง และฟื้นตัวอย่างรวดเร็วจากความพ่ายแพ้ โดยผู้นำจะมองว่าเป็นโอกาสในการเติบโต แล้วแสดงความสามารถในการปรับตัวที่มีความยืดหยุ่นและสามารถเข้ากับสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปได้ นอกจากนี้ความสามารถในการสร้างความผูกพันและสร้างความสามัคคีเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับผู้นำที่มีประสิทธิภาพ การศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ในที่ทำงานแสดงให้เห็นว่าพนักงานมีแนวโน้มที่จะมีความสุขมากขึ้น เมื่อพวกเขาความสัมพันธ์ที่ไม่ใช่งานกับหัวหน้าในระดับหนึ่ง

### 2.3.4 การตัดสินใจ และแก้ปัญหา

ผู้นำที่มีประสิทธิภาพจะตัดสินใจที่เป็นประโยชน์ต่อตนเอง สมาชิกในทีม ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และองค์กร การใช้ทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณในการตัดสินใจกำหนดทิศทางการขับเคลื่อนภารกิจขององค์กรให้บรรลุผลเป้าหมาย รวมถึงการมีความสามารถในการคาดการณ์ปัญหาในที่ทำงาน กำหนดปัญหา ระบุสาเหตุ พัฒนาแผน การแก้ไขปัญหา และเรียนรู้จากปัญหาเดิม เพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาในอนาคต ซึ่งการแก้ปัญหาต้องใช้ทักษะ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและเคารพต่อทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องประกอบการตัดสินใจเช่นกัน

### 2.3.5 ความคิดสร้างสรรค์ และการคิดอย่างมีวิจารณญาณ

กรอบความคิดที่สร้างสรรค์เปิดกว้าง ไม่ปิดหรือเข้มงวด และสร้างสรรค์แนวคิดและวิธีแก้ปัญหาที่มีทั้งความสำคัญและมีประสิทธิภาพ โดยการสนับสนุนให้ทีมงานแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ในการพัฒนาการให้บริการที่ทำให้ทีมแตกต่าง จะช่วยสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน ทั้งนี้ การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทำความเข้าใจประเด็น จะต้องคิดอย่างมีวิจารณญาณ และตรวจสอบคำตอบที่เป็นไปได้

ทักษะของภาวะผู้นำในการขับเคลื่อนการพัฒนาการบริหารงานภาครัฐโดยศูนย์บริการร่วมอิเล็กทรอนิกส์ (Government One Stop e-Services) ทักษะความเป็นผู้นำมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมความสำเร็จและพัฒนาทั้งบุคคลและองค์กร ด้วยคุณสมบัติและทักษะเหล่านี้ จึงสร้างบรรยากาศที่เต็มไปด้วยความกระตือรือร้นและความมุ่งมั่นที่จะนำทีมหรือองค์กรไปสู่ความสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### 3. แผนพัฒนาตนเอง

(ข้อมูลส่วนบุคคลไม่เผยแพร่)

## บรรณานุกรม

ฉัตรชัย นาถั้วพลอย. (2563). การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ NEW PUBLIC SECTOR MANAGEMENT. วารสารศิลปศาสตร์ราชชมงคลสุวรรณภูมิ. ปีที่ 2 ฉบับที่ 2 (พฤษภาคม-สิงหาคม). หน้า 461-470.

ชาญชัย จิตรเหล้าอาพร. (2552). การบริหารจัดการงานท้องถิ่น. กรุงเทพมหานคร: สมาคมรัฐศาสตร์ แห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ณพล ทับทิมหิน, “การปรับเปลี่ยนสู่รัฐบาลดิจิทัลในหน่วยงานภาครัฐไทย”(การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายและการบริหารจัดการดิจิทัล วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2562)

ณภัทฐ์ฐนัน ศักดิ์เจริญกุล, “การเตรียมความพร้อมของบุคลากรภาครัฐไทยสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล,” (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย), 2562

ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2548). การบริหารราชการแนวใหม่ บริบทและเทคนิควิธี. กรุงเทพมหานคร: บริษัท วิชั่น พรินท์ แอนด์มีเดีย จำกัด.

แผนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับปรับปรุง )กิจกรรมปฏิรูป ที่ 1 การปรับเปลี่ยน รูปแบบการบริหารงานและการบริการภาครัฐไปสู่ระบบดิจิทัล .หน้า 9 – 14

แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ.2566- 2580) (ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม) ประเด็น (20) การบริการ ประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐหน้า 281-297

พัชรราวลัย ศุภภา. (2562). นโยบายสาธารณะและการวางแผนเพื่อจัดการองค์กรภาครัฐ. พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

พิเชษฐ์ วงเกียรติขจร. (2553). ผู้นำการบริหารยุคใหม่. กรุงเทพฯ : ปัญญาชน.

พิมพ์กมล ไชยสมภาร, การนำนโยบายรัฐบาลดิจิทัลไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาสำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2563)

มาตรา 258 รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560

มาตรา 4, มาตรา 4 (1) แห่งพระราชบัญญัติการบริหารงานและการใช้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ.2562

มาตรา 52/1 (1) , มาตรา 54 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2534 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

มาตรา 6, มาตรา 7 แห่งพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2565

ยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ.2561 – 2580 ฉบับประกาศในราชกิจจานุเบกษา ยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุล และพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ. หน้า 55 – 58

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ,คู่มือเทคนิคและวิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี [ออนไลน์], 17 มีนาคม 2567. แหล่งที่มา[https://web.sut.ac.th/qa/pdf/Knowledge-general/16-Center\\_Service.pdf](https://web.sut.ac.th/qa/pdf/Knowledge-general/16-Center_Service.pdf)

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน), ความเป็นมาแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของ ประเทศไทย พ.ศ.๒๕๖๓-๒๕๖๕ [ออนไลน์], 16 มีนาคม 2567 แหล่งที่มา <https://www.dga.or.th/policy-standard/policy-regulation/dga-019/dga-027/dg-plan-2566-2570>

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน), แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของ ประเทศไทย พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐ [ออนไลน์], 16 มีนาคม 2567. แหล่งที่มา <https://www.dga.or.th/policy-standard/policy-regulation/dga-019/dga-027/dg-plan-2566-2570/>

สำนักงานสภาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, กรอบแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ ๑๓ “พลิกโฉมประเทศไทยสู่ เศรษฐกิจสร้างคุณค่า สังคมเดินหน้าอย่างยั่งยืน” (Transformation to Hi-Value and Sustainable Thailand) [ออนไลน์], 16 มีนาคม 2567. แหล่งที่มา <https://www.odd.go.th/PDF/DevelopmentPlanNo.13.pdf>

สำนักนโยบายและแผน กระทรวงมหาดไทย, แผนปฏิบัติการราชการกระทรวงมหาดไทย พ.ศ.2566 - 2570 [ออนไลน์], 17 มีนาคม 2567.แหล่งที่มา [http://www.ppb.moi.go.th/midev02/upload/MOI%20Plan%20\(2566%20-%202570\).pdf](http://www.ppb.moi.go.th/midev02/upload/MOI%20Plan%20(2566%20-%202570).pdf)

APT Report. (2012). E-government implementation in Asia pacific development countries and its challenges and obstacles. ASTAP working Group on Policies, Regulatory and Strategies

Key trends shaping the digital economy: <https://ecommerceiq.asia/wp-content/uploads/2016/05/ASEAN-Digital-Revolution-AT-Kearney.pdf>

Seifert, W., & Bonham, G. (2003). The transformative potential of e-government in transitional democracies. Public Management, 2(1), 19-22.

The drivers for Digital Government reflect internal and external pressures on governments to Transform: <http://documents1.worldbank.org/curated/en/562371467117654718/pdf/105318-WP-PUBLIC-Digital-Government-2020.pdf>

World Bank. (2011). e-Government. Retrieved December 10, 2015, from <http://www.worldbank.org/information/communication/technology/government>

ภาคผนวก

## ประวัติผู้เขียนผลงานรายบุคคล

ชื่อ - สกุล นายสันทัศน์ รันดาเว

### ประวัติการศึกษา

ปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต (รัฐศาสตร์)	มหาวิทยาลัยรามคำแหง	ปี 2546
ปริญญาโท ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์)	มหาวิทยาลัยรามคำแหง	ปี 2549
ปริญญาตรี นิติศาสตรบัณฑิต	มหาวิทยาลัยรามคำแหง	ปี 2553

### ประสบการณ์การรับราชการ

ปี 2563	ตำแหน่งนายอำเภอ (อำนวยการระดับต้น) ที่ทำการปกครองอำเภอหนองโดน จังหวัดสระบุรี
ปี 2564	นายอำเภอ (อำนวยการระดับสูง) ที่ทำการปกครองอำเภอวิหารแดง จังหวัดสระบุรี
ปี 2566 - ปัจจุบัน	ตำแหน่งนายอำเภอ (อำนวยการระดับสูง) ที่ทำการปกครองอำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี

### รางวัลหรือทุนการศึกษา (เฉพาะที่สำคัญ)

- ปี 2560 - ข้าราชการพลเรือนดีเด่น (ครุฑทองคำ) สำนักงาน ก.พ.
- ปี 2565 - ปฏิบัติงานด้านการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส (ITA) ของอำเภอวิหารแดง อยู่ในระดับ AA (95.79 %) จากการประเมินของสำนักงาน ป.ป.ช.
- ปี 2566 - ขับเคลื่อนศูนย์ราชการสะดวกของที่ทำการปกครองอำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี  
รับมอบโล่รางวัล ระดับก้าวหน้า (โล่สีเงิน) จากรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี
- ปฏิบัติงานด้านการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส (ITA) ของอำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี อยู่ในระดับดีเยี่ยม (97.75 %) จากการประเมินของสำนักงาน ป.ป.ช.

### ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบันและสถานที่ทำงาน

ตำแหน่งนายอำเภอ (อำนวยการระดับสูง) ที่ทำการปกครองอำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี