



คู่มือการใช้

รูปแบบการบริการสาธารณะในยุคดิจิทัล
ด้วย e-Service ขององค์การบริหารส่วนตำบล
ในเขตจังหวัดนครสวรรค์



ผู้จัดทำ

ดร.ทณงศักดิ์ เหมือนเตย

มหาวิทยาลัยภาคกลาง จังหวัดนครสวรรค์

คำนำ

คู่มือการใช้รูปแบบการบริการสาธารณะในยุคดิจิทัลด้วยระบบ e-Service ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครสวรรค์ฉบับนี้เป็นผลผลิตจากการวิจัย จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบบริการสาธารณะให้สอดคล้องกับบริบทของยุคดิจิทัล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เป็นคู่มือในการใช้รูปแบบการบริการสาธารณะผ่านระบบ e-Service ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครสวรรค์ ที่เน้นความทันสมัย ความสะดวก และการเข้าถึงที่ง่ายผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล 2) ยกระดับคุณภาพและประสิทธิภาพของการให้บริการสาธารณะในระดับท้องถิ่น โดยใช้ระบบ e-Service เป็นเครื่องมือหลักในการบริหารจัดการ และ 3) ส่งเสริมการพัฒนาระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครสวรรค์ให้มีความเป็นระบบ มีความโปร่งใส และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานภาครัฐ บุคลากรที่เกี่ยวข้อง และผู้สนใจทั่วไป ในการนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบบริการสาธารณะผ่าน e-Service ให้มีความทันสมัย สะดวก และเข้าถึงง่าย ได้มาตรฐานสากลด้านการบริการสาธารณะด้วย e-Service อันจะนำไปสู่การยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่อย่างยั่งยืน

ดร.ทงศักดิ์ เหมือนเตย

2568

แสกนเพื่อดูหรือดาวโหลดคู่มือออนไลน์

เผยแพร่ พ.ศ.2568



สารบัญ

	หน้า
ตอนที่ 1 บทนำ	3
ความเป็นมาแนวคิดและทฤษฎีการบริการสาธารณะในยุคดิจิทัลด้วย e-Service.....	4
วัตถุประสงค์ของการสร้างรูปแบบ.....	6
วัตถุประสงค์ในการดำเนินงานตามรูปแบบ.....	6
ความหมายของรูปแบบการบริการสาธารณะในยุคดิจิทัลด้วย e-Service ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครสวรรค์.....	7
ตอนที่ 2 รูปแบบการบริการสาธารณะในยุคดิจิทัลด้วย e-Service ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครสวรรค์	8
ส่วนที่ 1 ส่วนนำ.....	10
ส่วนที่ 2 เนื้อหาและแนวทางการดำเนินงาน.....	12
ส่วนที่ 3 เงื่อนไขความสำเร็จ.....	16
ตอนที่ 3 บทบาทของผู้ที่เกี่ยวข้องและวิธีการดำเนินงาน	17
บทบาทของผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลในการพัฒนางานบริการสาธารณะด้วย e-Service.....	18
บทบาทของเจ้าหน้าที่และบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลในการพัฒนางานบริการสาธารณะด้วย e-Service	19
บทบาทของประชาชนและผู้เข้ามาใช้บริการสาธารณะด้วย e-Service.....	20
วิธีการดำเนินงาน.....	21
ตอนที่ 4 แนวทางการใช้งานรูปแบบการบริการสาธารณะด้วย e-Service	22
หลักการนำรูปแบบไปใช้.....	23
ขั้นตอนการนำรูปแบบไปใช้ในองค์การบริหารส่วนตำบล.....	22
เครื่องมือและทรัพยากร.....	24
ข้อควรระวังในการใช้งานรูปแบบ.....	24
บรรณานุกรม.....	25

ตอนที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมา แนวคิดและทฤษฎีการบริการสาธารณะในยุคดิจิทัลด้วย e-Service

1.1 ความเป็นมา

ในยุคแห่งการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว (Digital Disruption) การบริหารจัดการภาครัฐมีความจำเป็นต้องปรับตัวจากรูปแบบดั้งเดิมไปสู่การบริการที่ทันสมัยและตอบโจทย์ความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ในฐานะหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีบทบาทใกล้ชิดกับประชาชนที่สุด จึงต้องนำเทคโนโลยีเข้ามาเป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนการทำงาน การนำ e-Service (Electronic Service) มาใช้จึงเป็นแนวทางที่สำคัญในการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในท้องถิ่น และสอดคล้องกับนโยบาย Thailand 4.0 ที่มุ่งเน้นการสร้าง “รัฐบาลดิจิทัล” (Digital Government) เพื่อให้การทำงานของภาครัฐมีความโปร่งใส สะดวก และเข้าถึงง่ายสำหรับประชาชนทุกคน

คู่มือฉบับนี้จึงถูกจัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางและเครื่องมือสำหรับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของ อบต. ในเขตจังหวัดนครสวรรค์ ในการทำความเข้าใจและนำรูปแบบการบริการสาธารณะด้วย e-Service ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานจริง เพื่อยกระดับการให้บริการจากระบบกระดาษไปสู่ระบบดิจิทัลอย่างเป็นขั้นตอน

1.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1.2.1 แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM)

NPM คือ แนวคิดที่มุ่งเน้นการปรับปรุงประสิทธิภาพและคุณภาพของภาครัฐให้เทียบเท่าภาคเอกชน โดยเน้นการบริหารจัดการแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ การลดขั้นตอนที่ซับซ้อน และการใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือในการทำงาน การนำ e-Service มาใช้ใน อบต. เป็นการประยุกต์ใช้หลักการ NPM อย่างเป็นรูปธรรม เพราะช่วยให้การบริการมีความรวดเร็ว ลดต้นทุน และสามารถวัดผลการดำเนินงานได้อย่างชัดเจน

1.2.2 แนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government)

e-Government คือการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) มาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการบริหารงานภาครัฐเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความโปร่งใส และการมีส่วนร่วมของประชาชน e-Service เป็นองค์ประกอบหลักหนึ่งของ e-Government ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนโดยตรงผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ การพัฒนา e-Service สำหรับ อบต. จึงเป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนให้เกิดการเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในระดับท้องถิ่น

1.2.3 แนวคิดมาตรฐานสากลด้านการบริการสาธารณะด้วย e-Service

การบริการสาธารณะด้วยระบบ e-Service ในระดับสากลมีการกำหนดหลักการและมาตรฐานไว้หลายแนวทาง โดยองค์กรระหว่างประเทศได้เสนอกรอบแนวปฏิบัติที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับบริบทท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ที่โดดเด่นได้แก่

1. OECD Good Practice Principles for Public Service Design and Delivery in the Digital Age: องค์กรเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนา (OECD) ได้เสนอหลักการ 9 ข้อภายใต้ 3 เสาหลัก (OECD, 2002) ได้แก่

1) Accessible, Ethical, and Equitable Services: บริการต้องเข้าถึงง่าย เป็นธรรม และคำนึงถึงผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง

2) Deliver with Impact, at Scale and with Pace: ต้องสามารถขยายผลได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

3) Accountable and Transparent: มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชน

2. International Technical Standards for e-Government (OASIS): แนวทางด้านเทคนิคจาก OASIS e-Government Technical Committee (Borras, 2004) เน้นเรื่อง

1) Interoperability: ระบบต้องสามารถเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานได้อย่างไร รอยต่อ

2) Security and Privacy: ต้องมีมาตรการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและความเป็นส่วนตัว

3) Use of Open Standards: ส่งเสริมการใช้มาตรฐานเปิด เช่น XML, XSL เพื่อความยืดหยุ่นในการพัฒนา

3. ASEAN Guidelines on Public Service Delivery: สำหรับบริบทภูมิภาคอาเซียน (The ASEAN Secretariat, 2020) มีการกำหนดแนวทางที่เน้น

1) Efficiency and Responsiveness: การบริการต้องมีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน

2) Inclusiveness and Sustainability: ต้องครอบคลุมทุกกลุ่มประชากรและส่งเสริมการพัฒนาอย่างยั่งยืน

3) Digital Adaptation: ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มคุณภาพบริการ

1.2.4 ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM)

ทฤษฎี TAM อธิบายถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจยอมรับการใช้เทคโนโลยีของผู้ใช้งาน โดยมีปัจจัยหลักสองประการ ได้แก่ 1) การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness) หมายถึงการที่ผู้ใช้เห็นว่าการใช้เทคโนโลยีนั้นจะช่วยให้การทำงานหรือการใช้ชีวิตดีขึ้น และ 2) การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) หมายถึงการที่ผู้ใช้รู้สึกว่าเทคโนโลยีนั้นสามารถใช้งานได้โดยง่ายและไม่ต้องใช้ความพยายามมากนัก การออกแบบ e-Service สำหรับ อนาคต จะต้องคำนึงถึงทั้งสองปัจจัยนี้อย่างยิ่ง เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ รวมถึงเจ้าหน้าที่ สามารถใช้งานระบบได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ (ศุภชัย ตั้งวงศ์เจริญ, 2562)

1.3. การประยุกต์ใช้สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบล

1.3.1 บริการที่เหมาะสมกับ e-Service

การนำ e-Service มาใช้ในขององค์การบริหารส่วนตำบลควรพิจารณาจากบริการที่ประชาชนต้องการบ่อยครั้ง เช่น ระบบชำระค่าธรรมเนียมและภาษีออนไลน์ (เช่น ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ภาษีโรงเรือน) ระบบรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ออนไลน์ (ช่วยให้ประชาชนแจ้งปัญหาได้สะดวกและติดตาม

ผลได้) ระบบการออกใบอนุญาตออนไลน์ (เช่น ใบอนุญาตก่อสร้าง ใบอนุญาตขุดดิน/ถมดิน) และระบบการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร (เช่น การประชาสัมพันธ์กิจกรรม งบประมาณ และข้อมูลสำคัญ)

1.3.2 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การใช้ e-Service จะช่วยสร้างประโยชน์ให้กับทั้งภาครัฐและประชาชน ดังนี้

- 1) องค์การบริหารส่วนตำบลลดภาระงานเอกสาร ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย เพิ่มความโปร่งใสและตรวจสอบได้
- 2) ประชาชนได้รับบริการที่รวดเร็วและสะดวก เข้าถึงข้อมูลภาครัฐได้ง่ายขึ้น มีช่องทางการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น

2. วัตถุประสงค์ของการสร้างรูปแบบ

2.1 เพื่อเป็นคู่มือการใช้รูปแบบการบริการสาธารณะในยุคดิจิทัลด้วย e-Service ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครสวรรค์ ที่ส่งเสริมบริการสาธารณะด้วย e-Service ให้ทันสมัย สะดวก และเข้าถึงง่ายผ่านระบบดิจิทัล

2.2 เพื่อนำเสนอรูปแบบและแนวทางการประยุกต์ใช้ e-Service ที่เหมาะสมกับบริบทขององค์การบริหารส่วนตำบล

2.2 เพื่อยกระดับคุณภาพบริการสาธารณะในยุคดิจิทัลด้วย e-Service ขององค์การบริหารส่วนตำบลให้มีประสิทธิภาพ

2.3 เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการสาธารณะด้วย e-Service ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครสวรรค์

2.4 เพื่อเป็นเครื่องมือสำหรับผู้ปฏิบัติงานในการพัฒนาและนำ e-Service ไปใช้งานจริงอย่างมีประสิทธิภาพ

3. วัตถุประสงค์ในการดำเนินงานตามรูปแบบ

3.1 เพื่อมุ่งเน้นการเสริมสร้างความรู้และความเข้าใจในการบริการสาธารณะในยุคดิจิทัลด้วย e-Service ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครสวรรค์ ให้ประชาชน บุคคลและผู้ที่เกี่ยวข้องให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการรับบริการ

3.2 เพื่อส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพการบริการสาธารณะด้วย e-Service ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครสวรรค์ในยุคดิจิทัล

3.3 เพื่อกระตุ้นหน่วยงานผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องให้เห็นความสำคัญในการนำรูปแบบการบริการสาธารณะในยุคดิจิทัลด้วย e-Service ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครสวรรค์ ไปใช้เป็นแนวทางในการบริการสาธารณะด้วย e-Service ให้เกิดประสิทธิภาพ

4. ความหมายของรูปแบบการบริการสาธารณะในยุคดิจิทัลด้วย e-Service ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครสวรรค์

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการดำเนินงานไปสู่การใช้รูปแบบการบริการสาธารณะด้วย e-Service ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครสวรรค์ สามารถอธิบายความหมายของรูปแบบการบริการสาธารณะในยุคดิจิทัลด้วย e-Service ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครสวรรค์ ดังนี้

รูปแบบการบริการสาธารณะในยุคดิจิทัลด้วย e-Service ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครสวรรค์ หมายถึง โครงสร้างรูปแบบการบริการสาธารณะในยุคดิจิทัลด้วย e-Service ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครสวรรค์ ประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่ 1) ส่วนนำ 2) เนื้อหาและแนวทางการดำเนินงานและ 3) เงื่อนไขความสำเร็จ ดังนี้

1) **ส่วนนำ** หมายถึง ส่วนแรกของรูปแบบที่กล่าวถึงแนวคิดและรูปแบบการบริการสาธารณะในยุคดิจิทัลด้วย e-Service ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครสวรรค์ และวัตถุประสงค์ของรูปแบบการบริการสาธารณะในยุคดิจิทัลด้วย e-Service ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครสวรรค์

2) **เนื้อหาและแนวทางการดำเนินงาน** หมายถึง ส่วนที่อธิบายถึงความหมาย องค์ประกอบของรูปแบบการบริการสาธารณะในยุคดิจิทัลด้วย e-Service ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครสวรรค์ และแนวทางการดำเนินงาน

3) **เงื่อนไขความสำเร็จ** หมายถึง ส่วนที่อธิบายถึง สิ่งที่ต้องคำนึงถึง และสิ่งที่ควรปฏิบัติเพื่อส่งเสริมการบริการสาธารณะด้วย e-Service ให้เกิดประสิทธิภาพต่อผู้รับบริการ

ตอนที่ 2

รูปแบบการบริการสาธารณะในยุคดิจิทัลด้วย e-Service
ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครสวรรค์

รูปแบบการบริการสาธารณะในยุคดิจิทัลด้วย e-Service ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครสวรรค์

ส่วนที่ 1 ส่วนนำ

1. ความเป็นมาและแนวคิดทฤษฎีของการบริการสาธารณะในยุคดิจิทัลด้วย e-Service ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครสวรรค์
2. วัตถุประสงค์รูปแบบการบริการสาธารณะในยุคดิจิทัลด้วย e-Service ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครสวรรค์
 - 2.1 เพื่อเป็นแนวทางการบริการสาธารณะในยุคดิจิทัลด้วย e-Service ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครสวรรค์ให้ทันสมัย สะดวก และเข้าถึงง่ายผ่านระบบดิจิทัล
 - 2.2 เพื่อยกระดับคุณภาพการบริการสาธารณะในยุคดิจิทัลด้วย e-Service ขององค์การบริหารส่วนตำบลให้มีประสิทธิภาพ
 - 2.3 เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการภายในองค์การบริหารส่วนตำบล



ส่วนที่ 2 เนื้อหาและแนวทางการดำเนินงาน

- องค์ประกอบที่ 1 วิสัยทัศน์ นโยบายการบริการสาธารณะด้วย e-Service
- องค์ประกอบที่ 2 การพัฒนาระบบการบริการสาธารณะด้วย e-Service
- องค์ประกอบที่ 3 การอำนวยความสะดวก รวดเร็วการบริการสาธารณะด้วย e-Service
- องค์ประกอบที่ 4 คุณภาพของการบริการสาธารณะด้วย e-Service
- องค์ประกอบที่ 5 ความโปร่งใสและความปลอดภัยการบริการสาธารณะ ด้วย e-Service
- องค์ประกอบที่ 6 การสร้างวัฒนธรรมดิจิทัลในการบริการสาธารณะด้วย e-Service



ส่วนที่ 3 เงื่อนไขความสำเร็จ

1. การสนับสนุนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ต้องจัดสรรงบประมาณอย่างเพียงพอและต่อเนื่อง และมีนโยบายหรือแผนปฏิบัติการที่ชัดเจนในการส่งเสริมบริการผ่าน e-Service
2. วิสัยทัศน์และความพร้อมของผู้บริหาร ผู้บริหารต้องมีวิสัยทัศน์ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เห็นความสำคัญของ e-Service และจัดให้มีโครงสร้างพื้นฐานที่รองรับ ได้แก่ เครือข่ายครอบคลุมพื้นที่บริการ ระบบฐานข้อมูลกลางที่เชื่อมโยงกับการให้บริการ และอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย
3. ความสามารถของบุคลากร เจ้าหน้าที่ต้องมีทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่จำเป็นต่อการให้บริการผ่าน e-Service และสามารถให้บริการประชาชนผ่านระบบได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
4. การเข้าถึงและการมีส่วนร่วมของประชาชน ประชาชนทุกกลุ่มต้องเข้าถึงบริการผ่าน e-Service ได้อย่างเท่าเทียม สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย และหน่วยงานต้องเปิดรับฟังข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่อง
5. ความร่วมมือจากทุกภาคส่วน การดำเนินงานตามรูปแบบฯ จะต้องได้รับความร่วมมือจากทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนผู้รับบริการ ร่วมวางแผน พัฒนา ปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การขับเคลื่อนการบริการสาธารณะผ่าน e-Service เกิดผลสัมฤทธิ์อย่างแท้จริง

ส่วนที่ 1 ส่วนนำ

1. ความเป็นมา แนวคิดและทฤษฎีของการบริการสาธารณะในยุคดิจิทัลด้วย e-Service ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครสวรรค์

ภาครัฐกับการปรับเปลี่ยนสู่ยุคดิจิทัล

ในยุคดิจิทัล (Digital Age) ที่เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของผู้คน การทำธุรกรรมและรับบริการผ่านช่องทางออนไลน์หรืออิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ได้กลายเป็นเรื่องปกติ (Denning, 2022) การเปลี่ยนแปลงนี้ไม่เพียงแต่เกิดขึ้นในภาคเอกชน แต่ยังขยายมาสู่ภาครัฐในรูปแบบที่เรียกว่ารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government) หรือรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) ซึ่งมุ่งใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกระดับประสิทธิภาพและคุณภาพของการบริหารจัดการและบริการสาธารณะ (Verina & Titko, 2019) การให้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Government e-Service) จึงเป็นสิ่งจำเป็นในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ทำให้เข้าถึงบริการได้ง่าย รวดเร็ว ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง อีกทั้งยังช่วยลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงข้อมูลและบริการอีกด้วย นอกจากนี้ การใช้ระบบ e-Service ยังช่วยลดภาระงานด้านเอกสารของเจ้าหน้าที่รัฐ เพราะข้อมูลถูกบันทึกและจัดเก็บในรูปแบบดิจิทัล (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, 2564)

ประเทศไทยเองได้ตระหนักถึงความสำคัญนี้มาตั้งแต่มีการจัดตั้งกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในปี 2545 ซึ่งต่อมาเปลี่ยนชื่อเป็นกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมในปี 2559 และมีการประกาศใช้นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (พ.ศ. 2561-2580) โดยมีหนึ่งในยุทธศาสตร์สำคัญคือปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล นอกจากนี้ ยังมีการตราพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 เพื่อเป็นหลักในการขับเคลื่อนให้หน่วยงานภาครัฐรวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดทำบริการสาธารณะในรูปแบบดิจิทัล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน), 2567)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับการให้บริการสาธารณะยุคดิจิทัล

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) มีหน้าที่หลักในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในพื้นที่ โดยยึดหลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) เพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง (โกวิทย์ พวงงาม, 2559) การให้บริการสาธารณะที่ดีต้องเป็นไปอย่างต่อเนื่อง สม่าเสมอ และเสมอภาค เพื่อคุ้มครองสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชนตามรัฐธรรมนูญ (อำนาจ บัญญัตินโมตรี, 2559) ในยุคดิจิทัล อปท. จึงต้องปรับเปลี่ยนแนวคิดการให้บริการจากแบบดั้งเดิมมาสู่แนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service) ซึ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเครื่องมือสำคัญในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ โดยมีหลักการสำคัญคือ การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่าย การมุ่งเน้นผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริง และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ (พัชรนันท์ แท่งทองกลาง และคณะ, 2567) ส่งผลให้การให้บริการสาธารณะผ่านเว็บไซต์ e-Service และแอปพลิเคชันบนมือถือแพร่หลายมากขึ้นใน อปท. ทั่วโลก รวมถึงประเทศไทย (Hanelt, et al., 2021)

อย่างไรก็ตาม การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในภาครัฐของประเทศไทยยังคงเผชิญปัญหาหลายประการ เช่น ปัญหาการเชื่อมโยงข้อมูล ขาดงบประมาณและบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ รวมถึงความพร้อมของผู้รับบริการ และปัญหาการใช้และการเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัลในกลุ่มผู้สูงอายุและประชาชนในพื้นที่ชนบท (อาภรณ์ คุระเอียด, 2562; นันทะ บุตรน้อย และคณะ, 2563) โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ซึ่งเป็น อบต. ขนาดเล็ก มักประสบปัญหาด้านความพร้อมของบุคลากรและโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัล ทำให้การบริการสาธารณะในรูปแบบดิจิทัลยังไม่แพร่หลายเท่าที่ควร (มนทกานต์ รอดคล้าย และคณะ, 2566)

องค์การบริหารส่วนตำบลสามารถบริการสาธารณะด้วย e-Service ที่ดีได้หรือไม่: กรณีศึกษาการบริการสาธารณะในยุคดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครสวรรค์

จากการสำรวจเบื้องต้น พบว่าในจังหวัดนครสวรรค์มีองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวน 121 แห่ง (ข้อมูลปี 2567 สำนักงานส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นนครสวรรค์) องค์การบริหารส่วนตำบลทุกแห่งมีเว็บไซต์ของตนเองและมีการให้บริการ e-Service ในระดับที่แตกต่างกันไป บางแห่งมีการให้บริการเพียงอย่างง่าย ขณะที่บางแห่งมีการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ระบบจองคิวออนไลน์ การขอรับสวัสดิการเบี้ยยังชีพ การชำระภาษี ขอน้ำอุปโภคบริโภค และการร้องเรียนร้องทุกข์ เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม พบว่า การจัดบริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์ให้แก่ประชาชนขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครสวรรค์ (รวม อบต.) ประสบปัญหาในภาพรวม 4 ด้าน คือ (1) ปัญหาเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น อุปกรณ์เทคโนโลยีที่รองรับการใช้บริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์ไม่เพียงพอ ช่องทางการเข้าถึงบริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์ไม่หลากหลาย การเข้าใช้งานในระบบค่อนข้างยุ่งยากซับซ้อน (2) ปัญหาเกี่ยวกับองค์ความรู้ วิธีการใช้งานและการเข้าถึงบริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์ การรับรู้ถึงสิทธิในการใช้บริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์ ทักษะพื้นฐานทางด้านเทคโนโลยี (3) ปัญหาเกี่ยวกับการรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งาน การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับประโยชน์การใช้บริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์ยังไม่ทั่วถึง และ (4) ปัญหาเกี่ยวกับความเชื่อมั่นและความปลอดภัยในการใช้บริการ มาตรการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลยังไม่รัดกุม กระบวนการให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการให้บริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์ยังไม่ทั่วถึง (วรรณมาฆะ เกษรดอกไม้ และณัฐชัย นิมนวล, 2564)

แม้ว่าจะมีความท้าทายหลายประการในการบริการสาธารณะด้วย e-Service แต่ที่น่าสนใจคือ องค์การบริหารส่วนตำบลวัดไทรย์ อำเภอเมืองนครสวรรค์ ได้รับการคัดเลือกจากกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นให้เป็นหนึ่งใน อบต. ที่มีผลการปฏิบัติงานดีเด่นด้านการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ประจำปี พ.ศ. 2566 (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, 2567) ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความสำเร็จว่าองค์การบริหารส่วนตำบลก็สามารถให้บริการสาธารณะด้วย e-Service ที่ดีได้ แม้ว่าจะมีทรัพยากรที่จำกัดกว่า อบต. อื่นที่มีขนาดใหญ่กว่า และเป็นตัวอย่างที่น่าศึกษาเพื่อนำมาพัฒนาการให้บริการสาธารณะด้วย e-Service ในพื้นที่อื่นๆ ของจังหวัด

อย่างไรก็ตาม จังหวัดนครสวรรค์มีประชากรจำนวนมากถึง 1,016,057 คน (สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง, 2567) และเป็นศูนย์กลางคมนาคมที่เชื่อมต่อภูมิภาคต่างๆ มีทั้งเขตเมืองและชนบท การให้บริการสาธารณะด้วย e-Service จึงมีความต้องการที่หลากหลายและแตกต่างกันไปในแต่ละพื้นที่ อีกทั้งการดำเนินงานยังคงขึ้นอยู่กับการความพร้อมของแต่ละองค์การบริหารส่วนตำบล ทั้งในด้านงบประมาณ บุคลากร และ

นโยบายของผู้บริหาร (วรพง ทองนิตย, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 15 พฤศจิกายน 2567) ดังนั้น การพัฒนารูปแบบการบริการสาธารณะด้วย e-Service ที่เหมาะสมกับบริบทของแต่ละองค์การบริหารส่วนตำบล จึงเป็นสิ่งจำเป็น

ด้วยเหตุนี้ การวิจัยเรื่อง “รูปแบบการบริการสาธารณะในยุคดิจิทัลด้วย e-Service ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครสวรรค์” จึงมุ่งเน้นการพัฒนารูปแบบที่สามารถนำไปใช้หรือประยุกต์ใช้ได้จริงในพื้นที่เพื่อยกระดับประสิทธิภาพ ความรวดเร็ว ความโปร่งใส และความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ อีกทั้งยังสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทยที่มุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปรับปรุงกระบวนการบริหารภาครัฐอย่างยั่งยืน

2. วัตถุประสงค์รูปแบบการบริการสาธารณะในยุคดิจิทัลด้วย e-Service ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครสวรรค์ มีดังนี้

2.1 เพื่อเป็นแนวทางการบริการสาธารณะในยุคดิจิทัลด้วย e-Service ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครสวรรค์ ให้ทันสมัย สะดวก และเข้าถึงง่ายผ่านระบบดิจิทัล

2.2 เพื่อยกระดับคุณภาพบริการสาธารณะในยุคดิจิทัลด้วย e-Service ขององค์การบริหารส่วนตำบลให้มีประสิทธิภาพ

2.3 เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการภายในองค์การบริหารส่วนตำบล โดยลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อน

ส่วนที่ 2 เนื้อหาและแนวทางการดำเนินงาน ประกอบด้วย

จากการวิเคราะห์เนื้อหาตำรา เอกสาร งานวิจัยเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีของบริการสาธารณะในยุคดิจิทัลด้วย e-Service ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครสวรรค์ และจากการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อนำมาทำการวิเคราะห์หองค์ประกอบ พบว่า องค์ประกอบของบริการสาธารณะในยุคดิจิทัลด้วย e-Service ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครสวรรค์ ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 วิสัยทัศน์ นโยบายการบริการสาธารณะด้วย e-Service

องค์ประกอบที่ 1 วิสัยทัศน์ นโยบายการบริการสาธารณะด้วย e-Service เป็นแนวทางในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ปรับปรุงการให้บริการของรัฐ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่ สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส ตรวจสอบได้ และตอบสนองความต้องการได้ดียิ่งขึ้น

แนวทางการดำเนินงาน

1. ผู้บริหารต้องให้มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ แผนพัฒนาระยะยาว นโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจขององค์กรในการขับเคลื่อนการบริการสาธารณะด้วย e-Service ในองค์กรอย่างชัดเจน และเป็นรูปธรรม
2. ผู้บริหารต้องให้มีการจัดทำแผนงาน โครงการส่งเสริมการบริการสาธารณะด้วย e-Service โดยระบุในแผนพัฒนาองค์กรอย่างชัดเจนและอย่างต่อเนื่อง
3. ผู้บริหารต้องจัดสรรงบประมาณในการดำเนินงานพัฒนาระบบ e-Service เพื่อสนับสนุนโครงการส่งเสริมการบริการสาธารณะด้วย e-Service อย่างเพียงพอและต่อเนื่อง

4. ผู้บริหารต้องจัดโครงสร้างการบริหารงานด้านการบริการสาธารณะด้วย e-Service และระบุผู้รับผิดชอบในการดำเนินงานการบริการสาธารณะด้วย e-Service อย่างชัดเจน
5. ผู้บริหารต้องมีกระบวนการบริหารจัดการการบริการสาธารณะด้วย e-Service โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย รับฟังความต้องการและปัญหาของประชาชนในพื้นที่ เพื่อนำผลมาประเมินผลและปรับปรุงนโยบายบริการสาธารณะด้วย e-Service ที่มีประสิทธิภาพ

องค์ประกอบที่ 2 การพัฒนาระบบการบริการสาธารณะด้วย e-Service

องค์ประกอบที่ 2 การพัฒนาระบบการบริการสาธารณะด้วย e-Service เป็นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) มาใช้ในการจัดทำหรือปรับปรุงกระบวนการให้บริการประชาชนและภาคธุรกิจของหน่วยงานภาครัฐ โดยเปลี่ยนจากการให้บริการแบบดั้งเดิม (ที่ต้องเดินทางติดต่อเอกสารหลายขั้นตอน) ไปสู่การบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ทุกที่ ทุกเวลา

แนวทางการดำเนินงาน

1. ผู้บริหารต้องส่งเสริมการจัดทำคู่มือการใช้งานการบริการสาธารณะด้วย e-Service ที่ชัดเจน เข้าใจง่ายเพื่อให้ประชาชนและเจ้าหน้าที่สามารถใช้งานได้อย่างถูกต้องและเผยแพร่ให้เข้าถึงได้โดยง่ายแก่ประชาชนอย่างทั่วถึง
2. ผู้บริหารต้องส่งเสริมการออกแบบระบบการบริการสาธารณะด้วย e-Service ให้ใช้งานง่ายและรองรับการใช้งานบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ อุปกรณ์ต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์มือถือ แท็บเล็ต เป็นต้น และช่วยให้ขั้นตอนในการใช้บริการสาธารณะลดลง
3. ผู้บริหารต้องส่งเสริมการพัฒนาระบบเทคโนโลยีในการบริการสาธารณะด้วย e-Service ให้มีความเสถียร รองรับผู้ใช้งานได้เป็นอย่างดี ไม่มีการล่มบ่อย ไม่มีการหยุดใช้งานโดยไม่คาดคิด ใช้งานได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
4. ผู้บริหารต้องส่งเสริมการจัดทำรูปแบบตัวอย่างการกรอกข้อมูลการรับบริการในแต่ละด้าน ตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการบริการสาธารณะด้วย e-Service เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการสาธารณะด้วย e-Service
5. ผู้บริหารต้องส่งเสริมการทำเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันของระบบการบริการสาธารณะด้วย e-Service และมีการเชื่อมโยงระบบ e-Service กับระบบฐานข้อมูลที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพ
6. ผู้บริหารต้องส่งเสริมการพัฒนาระบบการบริการสาธารณะด้วย e-Service ให้มีความปลอดภัย ป้องกันการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลโดยไม่ได้รับอนุญาต และป้องกันการโจมตีทางไซเบอร์
7. ผู้บริหารต้องส่งเสริมให้มีจุดบริการประชาชนสำหรับช่วยเหลือการเข้าระบบการบริการสาธารณะด้วย e-Service สามารถตอบสนองต่อปัญหาหรือข้อร้องเรียนได้เร็ว

องค์ประกอบที่ 3 การอำนวยความสะดวก รวดเร็วการบริการสาธารณะด้วย e-Service

องค์ประกอบที่ 3 การอำนวยความสะดวก รวดเร็วการบริการสาธารณะด้วย e-Service การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและระบบอิเล็กทรอนิกส์มาช่วยให้การให้บริการของภาครัฐแก่ประชาชนและภาคธุรกิจ ง่าย

ขึ้น เร็วขึ้น และมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน ลดการใช้เอกสาร ลดการเดินทาง และเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงบริการได้ทุกที่ ทุกเวลา ผ่านช่องทางออนไลน์

แนวทางการดำเนินงาน

1. ผู้บริหารต้องมีการจัดการระบบบริการสาธารณะด้วย e-Service โดยมีระบบยืนยันตัวตน แสดงขั้นตอนการขอใช้บริการ การเข้าถึงระบบของประชาชนทุกกลุ่ม รวมถึงผู้สูงอายุ ผู้พิการ สามารถเข้ารับการบริการสาธารณะด้วย e-Service ได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อนและได้รับการบริการอย่างเท่าเทียม
2. ผู้บริหารต้องมีการจัดการระบบบริการสาธารณะด้วย e-Service ให้สามารถใช้บริการสาธารณะด้วย e-Service ได้ตลอด 24 ชั่วโมง
3. ผู้บริหารต้องจัดทำระบบบริการสาธารณะด้วย e-Service โดยมีการใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและมีช่องทางให้ดาวน์โหลดแบบฟอร์มต่าง ๆ ได้ง่าย รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก ในการบริการสาธารณะด้วย e-Service ให้กับผู้ใช้บริการ
4. ผู้บริหารต้องจัดทำระบบบริการสาธารณะด้วย e-Service โดยมีช่องทางสำรองกรณีการบริการสาธารณะด้วย e-Service เกิดระบบล่มระหว่างเซดำเนินการขอรับบริการ
5. ผู้บริหารต้องจัดทำระบบบริการสาธารณะด้วย e-Service โดยสามารถติดตามผลการใช้งานของตนเองได้ มีการแสดงระยะเวลาดำเนินการในแต่ละขั้นตอนและสามารถค้นหาข้อมูลย้อนหลังได้

องค์ประกอบที่ 4 คุณภาพของการบริการสาธารณะด้วย e-Service

องค์ประกอบที่ 4 คุณภาพของการบริการสาธารณะด้วย e-Service ความเชื่อมั่นที่ประชาชนได้รับจากการใช้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยพิจารณาจากความสะดวก รวดเร็ว ความถูกต้อง โปร่งใส ความปลอดภัยและการเข้าถึงได้อย่างเท่าเทียม

แนวทางการดำเนินงาน

1. องค์การบริหารส่วนตำบลให้การบริการสาธารณะด้วย e-Service โดยต้องช่วยลดเวลา ขั้นตอน ลดการใช้เอกสารกระดาษและลดภาระการเดินทางของประชาชนในการขอใช้บริการต่าง ๆ ได้จริง
2. องค์การบริหารส่วนตำบลให้การบริการสาธารณะด้วย e-Service โดยมีการแสดงผลลัพธ์การดำเนินการ แสดงความคืบหน้าแต่ละขั้นตอนในการขอรับบริการ โดยผู้รับบริการสามารถตรวจสอบสถานการณ์ดำเนินการได้ตลอดเวลา
3. องค์การบริหารส่วนตำบลให้การบริการสาธารณะด้วย e-Service โดยต้องสามารถอัปโหลดเอกสารประกอบได้ง่ายและไม่จำกัดเวลาในการกรอกแบบฟอร์มออนไลน์ในการรับบริการสาธารณะ
4. องค์การบริหารส่วนตำบลให้การบริการสาธารณะด้วย e-Service โดยต้องมีการประมวลผลข้อมูลอย่างรวดเร็วและให้ข้อมูลบริการครบถ้วนและแสดงผลลัพธ์การดำเนินการอย่างชัดเจน
5. องค์การบริหารส่วนตำบลให้การบริการสาธารณะด้วย e-Service โดยต้องมีช่องทางรับข้อร้องเรียนและตรวจสอบได้

องค์ประกอบที่ 5 ความโปร่งใสและความปลอดภัยการบริการสาธารณะด้วย e-Service

องค์ประกอบที่ 5 ความโปร่งใสและความปลอดภัยการบริการสาธารณะด้วย e-Service เป็นการสร้างความเข้าใจและทักษะดิจิทัลแก่บุคลากรภาครัฐและประชาชน รวมถึงการปรับปรุงระบบให้ใช้งานง่ายและเข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลา โดยเน้นความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

แนวทางการดำเนินงาน

1. องค์การบริหารส่วนตำบลต้องส่งเสริมให้มีการบริการสาธารณะด้วย e-Service โดยต้องมีการจัดข้อมูลบริการถูกต้อง จัดหมวดหมู่ได้ดี
2. องค์การบริหารส่วนตำบลต้องส่งเสริมให้มีการบริการสาธารณะด้วย e-Service โดยต้องมีการแจ้งผลการดำเนินและแสดงขั้นตอนการพิจารณาคำขออย่างชัดเจน
3. องค์การบริหารส่วนตำบลต้องส่งเสริมให้มีการบริการสาธารณะด้วย e-Service โดยต้องไม่มีโฆษณาหรือเนื้อหาที่แอบแฝงผลประโยชน์ส่วนตัว
4. องค์การบริหารส่วนตำบลต้องส่งเสริมให้มีการบริการสาธารณะด้วย e-Service โดยต้องมีการป้องกันการแก้ไขข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาตป้องกันการเข้าถึงข้อมูลโดยบุคคลภายนอกที่ไม่เกี่ยวข้อง
5. องค์การบริหารส่วนตำบลต้องส่งเสริมให้มีการบริการสาธารณะด้วย e-Service โดยต้องมีการบันทึกข้อมูลแบบเรียลไทม์และปลอดภัย

องค์ประกอบที่ 6 การสร้างวัฒนธรรมดิจิทัลในการบริการสาธารณะด้วย e-Service

องค์ประกอบที่ 6 การสร้างวัฒนธรรมดิจิทัลในการบริการสาธารณะด้วย e-Service เป็นการปลูกฝังแนวคิด ทักษะ และพฤติกรรมของทั้งบุคลากรภาครัฐและประชาชนให้คุ้นเคยและยอมรับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการให้และรับบริการสาธารณะ โดยทำให้การใช้ e-Service กลายเป็น “วิถีปกติ” ในชีวิตประจำวันของสังคม

แนวทางการดำเนินงาน

1. ผู้บริหารต้องมีการปลูกฝังและสร้างวัฒนธรรมดิจิทัลให้บุคลากรมองว่าเทคโนโลยีเป็นเครื่องมือช่วยให้การบริการประชาชนดีขึ้น
2. ผู้บริหารต้องสร้างความเข้าใจ ความตระหนักกับบุคลากรว่าระบบ e-Service เป็นช่องทางที่ช่วยให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ
3. ผู้บริหารต้องมีการจัดอบรมพัฒนาให้บุคลากรมีความรู้และความเชี่ยวชาญในการใช้ระบบ e-Service ทุกกลุ่มงาน ทุกคน
4. ผู้บริหารต้องมีทีมผู้เชี่ยวชาญด้าน e-Service เพื่อช่วยเหลือสนับสนุนบุคลากรให้สามารถใช้งานระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงให้คำปรึกษาเมื่อเกิดปัญหา
5. ผู้บริหารต้องจัดมีเจ้าหน้าที่ให้บริการช่วยเหลือประชาชนเมื่อเกิดปัญหาในการใช้งานระบบ e-Service
6. ผู้บริหารต้องจัดกิจกรรมการแลกเปลี่ยนประสบการณ์และแนวปฏิบัติที่ดีในการใช้งาน e-Service ระหว่างบุคลากรทั้งภายในและหรือภายนอกองค์กร

ส่วนที่ 3 เงื่อนไขความสำเร็จ

การนำรูปแบบการบริการสาธารณะในยุคดิจิทัลด้วย e-Service ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครสวรรค์ ไปใช้ให้เกิดผลสำเร็จและบรรลุเป้าหมาย จึงควรทำความเข้าใจรูปแบบและแนวทางการนำไปใช้ ดังนี้

1. **การสนับสนุนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง** ต้องจัดสรรงบประมาณอย่างเพียงพอและต่อเนื่อง และมีนโยบายหรือแผนปฏิบัติการที่ชัดเจนในการส่งเสริมบริการผ่าน e-Service
2. **วิสัยทัศน์และความพร้อมของผู้บริหาร** ผู้บริหารต้องมีวิสัยทัศน์ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เห็นความสำคัญของ e-Service และจัดให้มีโครงสร้างพื้นฐานที่รองรับ ได้แก่ เครือข่ายครอบคลุมพื้นที่บริการ ระบบฐานข้อมูลกลางที่เชื่อมโยงกับการให้บริการ และอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย
3. **ความสามารถของบุคลากร** เจ้าหน้าที่ต้องมีทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่จำเป็นต่อการให้บริการผ่าน e-Service และสามารถให้บริการประชาชนผ่านระบบได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
4. **การเข้าถึงและการมีส่วนร่วมของประชาชน** ประชาชนทุกกลุ่มต้องเข้าถึงบริการผ่าน e-Service ได้อย่างเท่าเทียม สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย และหน่วยงานต้องเปิดรับฟังข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่อง
5. **ความร่วมมือจากทุกภาคส่วน** การดำเนินงานตามรูปแบบฯ จะต้องได้รับความร่วมมือจากทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนผู้รับบริการ ร่วมวางแผน พัฒนา ปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การขับเคลื่อนการบริการสาธารณะผ่าน e-Service เกิดผลสัมฤทธิ์อย่างแท้จริง

ตอนที่ 3
บทบาทของผู้ที่เกี่ยวข้องและวิธีการดำเนินงาน

รูปแบบการบริการสาธารณะในยุคดิจิทัลด้วย e-Service ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัด นครสวรรค์ ผู้ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานตามรูปแบบการบริการสาธารณะในยุคดิจิทัลด้วย e-Service ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครสวรรค์ แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มหลัก ได้แก่ 1) ผู้บริหาร 2) เจ้าหน้าที่และบุคลากร และ 3) ประชาชนและผู้เข้ามาใช้บริการสาธารณะด้วย e-Service โดยจะนำเสนอ บทบาทและวิธีการดำเนินงานของผู้ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

บทบาทของผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลในการพัฒนางานบริการสาธารณะด้วย e-Service มีดังนี้

1. การบริหารจัดการ

ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ในการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบล ให้เป็นไปตามข้อบังคับและแผนพัฒนาตำบลที่กำหนดไว้ รวมถึงการจัดทำแผนพัฒนาตำบลและข้อบัญญัติ งบประมาณรายจ่ายประจำปีเสนอต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

2. การจัดทำแผนพัฒนาตำบล

การจัดทำแผนพัฒนาตำบลเป็นหน้าที่สำคัญของผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งจะต้อง สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่และสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. การจัดระบบบริการสาธารณะด้วย e-Service

ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะต่างๆ เช่น การจัดให้มี และบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ การสาธารณสุขโรค การสาธารณสุขการ การส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และ วัฒนธรรม รวมถึงการส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ โดยมีการพัฒนาส่งเสริมระบบ บริการสาธารณะด้วย e-Service

4. การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน

ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลควรส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการจัดทำแผนพัฒนา การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง และการประเมินผลการ ปฏิบัติงาน

5. การบริหารงบประมาณ

ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ในการบริหารจัดการงบประมาณขององค์การบริหาร ส่วนตำบลให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและโปร่งใส เพื่อให้สามารถนำงบประมาณไปใช้ในการพัฒนาท้องถิ่น และแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม

6. การติดตามและประเมินผล

ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลต้องมีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานขององค์การ บริหารส่วนตำบลอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ที่เกิดขึ้น และสามารถนำข้อมูล เหล่านั้นมาปรับปรุงแผนพัฒนาและวิธีการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผู้บริหารต้องสร้างความ โปร่งใสในการทำงานและการบริหารงบประมาณ เพื่อให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นและสามารถตรวจสอบการ ทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลได้

บทบาทของเจ้าหน้าที่และบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลในการพัฒนางานบริการสาธารณะด้วย e-Service มีดังนี้

บทบาทของเจ้าหน้าที่และบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลในการพัฒนางานบริการสาธารณะด้วย e-Service ถือเป็นกลไกสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการเปลี่ยนผ่านจากระบบบริการแบบดั้งเดิมสู่บริการดิจิทัล โดยสามารถจำแนกบทบาทสำคัญได้ดังนี้

1. ด้านการจัดการและพัฒนาระบบ มีดังนี้

1.1 ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการวางแผน พัฒนา และปรับปรุงระบบบริการสาธารณะด้วย e-Service

1.2 วิเคราะห์ความต้องการของประชาชนเพื่อนำไปออกแบบบริการที่ตอบโจทย์

1.3 บริหารจัดการข้อมูลและระบบให้พร้อมใช้งาน มีความปลอดภัย และเป็นปัจจุบัน

2. ด้านการให้คำแนะนำและบริการประชาชน มีดังนี้

2.1 ให้คำปรึกษา แนะนำการใช้บริการสาธารณะด้วย e-Service อย่างเข้าใจง่าย

2.2 อำนวยความสะดวกและสนับสนุนประชาชนที่ไม่คุ้นเคยกับเทคโนโลยี

2.3 แก้ไขปัญหาเบื้องต้นที่ประชาชนพบขณะใช้ระบบ

3. ด้านการพัฒนาทักษะและเรียนรู้เทคโนโลยี มีดังนี้

3.1 ฝึกอบรมและพัฒนาความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ บุคลากรภายในหน่วยงานเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

3.2 ติดตามแนวโน้มและนวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อนำมาปรับใช้ในการบริการ

4. ด้านการติดตาม ประเมินผล และปรับปรุงบริการ มีดังนี้

4.1 เก็บรวบรวมข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการสาธารณะด้วย e-Service เพื่อใช้ในการปรับปรุงระบบ

4.2 ประเมินประสิทธิภาพการให้บริการด้วย e-Service และนำผลไปวิเคราะห์เพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

4.3 รายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บริหารหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

5. ด้านการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการมีส่วนร่วม มีดังนี้

5.1 ประชาสัมพันธ์ช่องทางการบริการสาธารณะด้วย e-Service ให้ประชาชนรับรู้และเข้าถึงได้

5.2 ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการออกแบบและพัฒนารูปแบบบริการสาธารณะด้วย e-Service

5.3 สร้างความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร

6. ด้านการสร้างวัฒนธรรมงานบริการสาธารณะด้วย e-Service ในองค์กร มีดังนี้

6.1 ปรับเปลี่ยนวิธีคิดและพฤติกรรมการทำงานจากแบบเดิมสู่ระบบดิจิทัล

6.2 สร้างแรงจูงใจและความตระหนักให้กับเจ้าหน้าที่ บุคลากร ให้เห็นความสำคัญของบริการสาธารณะด้วย e-Service คือแนวทางของการบริการยุคดิจิทัล

6.3 ทำงานเชิงรุก มีจิตสำนึกในการให้บริการด้วยความโปร่งใสและมีประสิทธิภาพ

บทบาทของประชาชนและผู้เข้ามารับบริการสาธารณะด้วย e-Service มีดังนี้

บทบาทของประชาชนและผู้เข้ามารับบริการสาธารณะด้วย e-Service ขององค์การบริหารส่วนตำบล มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จของการพัฒนาระบบบริการดิจิทัล เพราะประชาชนไม่ใช่แค่ “ผู้รับบริการ” เท่านั้น แต่ยังเป็น “ผู้มีส่วนร่วม” ในการพัฒนา ปรับปรุง และผลักดันการให้บริการภาครัฐให้มีคุณภาพมากขึ้น โดยสามารถแบ่งบทบาทได้ดังนี้

1. บทบาทในฐานะผู้ใช้บริการ มีดังนี้

1.1 เข้าใช้งานระบบ e-Service เพื่อรับบริการสาธารณะต่าง ๆ อย่างเหมาะสม เช่น การขอใบอนุญาต การยื่นคำร้อง การตรวจสอบข้อมูล

1.2 ปฏิบัติตามขั้นตอนที่ระบบกำหนด เช่น การลงทะเบียน ยืนยันตัวตน กรอกข้อมูลให้ครบถ้วน

1.3 ใช้บริการอย่างรับผิดชอบ ไม่แสดงข้อมูลอันเป็นเท็จหรือก่อความวุ่นวาย

2. บทบาทในการให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) มีดังนี้

2.1 แสดงความพึงพอใจหรือข้อร้องเรียนต่อบริการที่ได้รับผ่านช่องทางที่ องค์การบริหารส่วนตำบล จัดให้

2.2 เสนอแนะแนวทางการปรับปรุงระบบหรือบริการที่ไม่ตอบสนองความต้องการ

2.3 ช่วยตรวจสอบข้อผิดพลาดหรือปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในการใช้ระบบ

3. บทบาทในการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการใช้บริการ มีดังนี้

3.1 แนะนำระบบ e-Service แก่บุคคลในครอบครัว ชุมชน หรือผู้ที่อาจยังไม่รู้จักหรือไม่คุ้นเคย

3.2 เป็นผู้นำทางความคิด (Local Influencer) ช่วยสร้างความเชื่อมั่นในระบบบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

4. บทบาทในการเรียนรู้และพัฒนาทักษะดิจิทัล มีดังนี้

4.1 ฝึกฝนทักษะการใช้งานเทคโนโลยีขั้นพื้นฐาน เพื่อเข้าถึงบริการได้อย่างราบรื่น

4.2 เปิดรับการเปลี่ยนแปลงจากระบบเดิมสู่ระบบออนไลน์ ด้วยทัศนคติเชิงบวก

5. บทบาทในการมีส่วนร่วมกับการพัฒนาระบบบริการ มีดังนี้

5.1 เข้าร่วมกิจกรรมรับฟังความคิดเห็น การประชุม หรือเวทีพัฒนาระบบบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

5.2 สนับสนุนให้องค์การบริหารส่วนตำบลใช้ข้อมูลจากประชาชนจริง ๆ ในการออกแบบบริการที่ตรงกับความต้องการของท้องถิ่น

5.3 ร่วมติดตาม ตรวจสอบการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐให้เป็นไปด้วยความโปร่งใส

6. บทบาทในการรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคล มีดังนี้

6.1 ระมัดระวังในการใช้ข้อมูลส่วนบุคคล เช่น การตั้งรหัสผ่าน การไม่เผยแพร่ข้อมูลสำคัญ

6.2 ใช้บริการบนเครือข่ายที่ปลอดภัย และหลีกเลี่ยงการใช้ระบบผ่านอุปกรณ์สาธารณะโดยไม่ป้องกัน

วิธีการดำเนินงาน

การพัฒนาการเทคโนโลยีทางอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งมีความสะดวก รวดเร็วและมีประสิทธิภาพอันส่งผลให้การดำเนินงานบริการสาธารณะด้วย e-Service ต้องมีการรองรับสถานะข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ให้สอดคล้องกับการทำเป็นหนังสือ หรือหลักฐานเป็นหนังสือการรับรอง การขอรับบริการต่างๆ วิธีการส่งและรับข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ การใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งมีหน้าที่ในการส่งเสริมการพัฒนาทางเทคโนโลยีเพื่อติดตามความก้าวหน้าของเทคโนโลยี ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาศักยภาพตลอดเวลาให้มีมาตรฐานน่าเชื่อถือได้

e-Service คือ บริการทางอินเทอร์เน็ตต่าง ๆ ที่ถูกสร้างสรรค์ขึ้นบนเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้กับหน่วยงานนั้น ๆ ที่มาการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์การนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการให้บริการ (e-Services)

วิธีการดำเนินงาน ดังนี้

1. การวางแผน (P: Plan) โดยดำเนินการ ดังนี้

1.1 ประชุมคณะทำงานเพื่อวางแผนการทำงาน การขอรับรองเอกสารทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

1.2 จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานบริการสาธารณะด้วย e-Service

2. การดำเนินงาน (D: Do) โดยดำเนินการ ดังนี้

2.1 จัดประชุมคณะกรรมการดำเนินการบริการเอกสารผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ตามคำสั่งขององค์การบริหารส่วนตำบล

2.2 พัฒนาเจ้าหน้าที่ บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลทุกคนให้มีความรู้ ทักษะการใช้งานเกี่ยวกับเทคโนโลยีและระบบงานบริการสาธารณะด้วย e-Service

2.3 ตั้งศูนย์บริการร่วม/ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One stop service: OSS) ขององค์การบริหารส่วนตำบล

2.4 ให้ความรู้และวิธีการขอรับบริการ จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการขอรับบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ให้กับประชาชน

3. การติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผล (C: Check) โดยดำเนินการ ดังนี้

3.1 ติดตาม ตรวจสอบ จากระบบการบริการเอกสารผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service)

3.2 สรุปผลความก้าวหน้า ปัญหา อุปสรรค การบริการเอกสารผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service)

3.3 สำนวจความพึงพอใจ ต่อการให้บริการเอกสารผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service)

4. การปรับปรุงแก้ไข (A: Act) โดยดำเนินการ ดังนี้

นำผลการประเมินความพึงพอใจในการดำเนินงานไปปรับปรุงพัฒนาต่อยอดในการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ต่อไป

ตอนที่ 4

แนวทางการใช้งานรูปแบบการบริการสาธารณะด้วย e-Service

แนวทางการใช้งานรูปแบบการบริการสาธารณะด้วย e-Service

โดยมีขั้นตอนดำเนินการ ดังนี้

1. หลักการนำรูปแบบไปใช้

การนำรูปแบบการบริการสาธารณะด้วย e-Service ไปใช้ในองค์การบริหารส่วนตำบลต้องคำนึงถึงบริบทเฉพาะของแต่ละพื้นที่ ทั้งด้านทรัพยากร งบประมาณ บุคลากร และความพร้อมของประชาชน โดยมีหลักการสำคัญดังนี้

- 1) เริ่มจากสิ่งที่มี องค์การบริหารส่วนตำบลใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด เช่น เว็บไซต์เดิมขององค์การบริหารส่วนตำบล
- 2) ค่อยเป็นค่อยไป องค์การบริหารส่วนตำบลพัฒนาเป็นขั้นตอนตามระดับความพร้อม
- 3) เน้นการมีส่วนร่วม องค์การบริหารส่วนตำบลเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการออกแบบและประเมินบริการ
- 4) ประเมินและปรับปรุง องค์การบริหารส่วนตำบลติดตามผลการใช้งานและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

2. ขั้นตอนการนำรูปแบบไปใช้ในองค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ประเมินความพร้อมขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลประเมินตนเอง โดยใช้แบบประเมินตนเอง (Self-Assessment) เพื่อวิเคราะห์ความพร้อมด้านเทคโนโลยีและอุปกรณ์ ด้านบุคลากรและทักษะ ด้านงบประมาณ และด้านความต้องการของประชาชน

การจัดระดับความพร้อมของ อบต.

เพื่อให้ อบต. สามารถเลือกใช้รูปแบบที่เหมาะสมกับทรัพยากรของตนเอง จึงแบ่งระดับความพร้อมออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่

ระดับ	ลักษณะ	แนวทางการดำเนินงาน
พื้นฐาน (Basic)	มีเว็บไซต์และบริการพื้นฐาน	ใช้ระบบฟอร์มออนไลน์ง่าย ๆ เช่น Google Forms
พัฒนาระดับกลาง (Intermediate)	มีระบบบริการหลายประเภท	ใช้ระบบจัดการคำร้องพร้อม Dashboard
ก้าวหน้า (Advanced)	มีระบบครบวงจร เชื่อมโยงข้อมูล	มีแอปพลิเคชัน, ระบบ OTP, ระบบประเมินผลอัตโนมัติ

ขั้นตอนที่ 2 กำหนดขอบเขตบริการที่ต้องการพัฒนา

องค์การบริหารส่วนตำบลเลือกบริการที่มีความจำเป็นเร่งด่วน เช่น การขอรับเบี้ยยังชีพ การแจ้งซ่อมไฟฟ้าสาธารณะ และการร้องเรียนปัญหาชุมชน

ขั้นตอนที่ 3 วางแผนการดำเนินงาน โดยการจัดทำแผนปฏิบัติการรายปี โดยระบุรายละเอียด ดังนี้

- 1) เป้าหมาย
- 2) กิจกรรม
- 3) ผู้รับผิดชอบ
- 4) งบประมาณ
- 5) ระยะเวลา

ขั้นตอนที่ 4 พัฒนาและปรับปรุงระบบบริการ โดยมีขั้นตอนดังนี้

- 1) ปรับปรุงเว็บไซต์ให้รองรับบริการ e-Service
- 2) ใช้เครื่องมือฟรีหรือโอเพ่นซอร์ส เช่น Google Forms, LINE OA
- 3) จัดทำคู่มือการใช้งานสำหรับประชาชน

ขั้นตอนที่ 5 ประชาสัมพันธ์และสร้างการรับรู้

ใช้ช่องทางต่าง ๆ เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ในพื้นที่ Facebook ขององค์การบริหารส่วนตำบล การประชุมหมู่บ้าน และจัดกิจกรรมอบรมประชาชน เช่น “คลินิกดิจิทัล”

ขั้นตอนที่ 6 ติดตามและประเมินผล โดยมีขั้นตอนดังนี้

- 1) ใช้ระบบ Dashboard เพื่อติดตามการใช้งาน
- 2) สสำรวจความพึงพอใจของประชาชน
- 3) รับฟังข้อเสนอแนะและนำไปปรับปรุงบริการ

3. เครื่องมือและทรัพยากร ที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในองค์การบริหารส่วนตำบล

ประเภท	เครื่องมือแนะนำ	การใช้งาน
แบบฟอร์มออนไลน์	Google Forms, Microsoft Forms	ใช้งานง่าย ไม่เสียค่าใช้จ่าย
การสื่อสาร	LINE Official Account, Facebook Page	เข้าถึงประชาชนได้สะดวก
การจัดการคำร้อง	Trello, Airtable	ใช้จัดการงานภายในทีม
การประเมินผล	Google Sheets + Dashboard	สร้างรายงานสถิติการใช้งาน

4. ข้อควรระวังในการใช้งานรูปแบบ

- 1) องค์การบริหารส่วนตำบลควรมีมาตรการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลผู้ใช้
- 2) องค์การบริหารส่วนตำบลหลีกเลี่ยงการใช้ระบบที่ซับซ้อนเกินไปสำหรับประชาชนทั่วไป
- 3) องค์การบริหารส่วนตำบลควรมีช่องทางสำรองสำหรับผู้ที่ไม่สามารถเข้าถึงระบบดิจิทัล

สรุป การพัฒนารูปแบบการบริการสาธารณะด้วย e-Service ไม่ใช่เพียงการนำเทคโนโลยีมาใช้ แต่เป็นการปรับเปลี่ยนวิธีคิด วิธีทำงาน และวิธีสื่อสารกับประชาชนอย่างเป็นระบบและยั่งยืน คู่มือฉบับนี้จึงเป็นแนวทางของการเปลี่ยนผ่านสู่การบริหารท้องถิ่นในยุคดิจิทัล ที่ประชาชนคือศูนย์กลาง และเทคโนโลยีคือเครื่องมือในการสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย. (2567). *ประกาศกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น เรื่อง ผลการคัดเลือกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีผลการปฏิบัติงานดีเด่น ประจำปี พ.ศ. 2566*. สืบค้นเมื่อ 5 พฤศจิกายน 2567 จาก https://www.dla.go.th/upload/document/type2/2566/11/30299_2_1699339080864.pdf
- โกวิทย์ พวงงาม. (2559). *การปกครองท้องถิ่นไทย : หลักการและมิติใหม่ในอนาคต*. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- นันทะ บุตรน้อย, กาญจนา คุมา, และสุธีรา ทิพย์วิวัฒน์พจน. (2563). ผลกระทบของการปรับเปลี่ยนสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลต่อการพัฒนาการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. *วารสารการบริหารท้องถิ่น*, 13(4), 347-362.
- พัชรนันท์ แท่งทองกลาง, ชิดชนก ทีสุกะ, และ มัลลิกา เพียสา. (2567). พื้นฐานแนวคิดทฤษฎีและรูปแบบการบริการสาธารณะแนวใหม่. *วารสารการบริหารการจัดการและการพัฒนาที่ยั่งยืน*, 2(4), 822-830.
- มนทกานต์ รอดคล้าย, มาธินี คงสถิต, และ พิจักษณ์ ภู่อะกุล. (2566). บทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองใหม่ อำเภอมัญจาคีรี จังหวัดขอนแก่นต่อการสร้างบริการสาธารณะดิจิทัลแก่พลเมืองในพื้นที่. *วารสารสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, 6(1), 72-87.
- วรรณมาฆะ เกษรดอกไม้ และณัฐชัย นิ่มนวล. (2564). แนวทางการพัฒนาศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการจัดบริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Public service) ให้แก่ประชาชนในเขตจังหวัดนครสวรรค์. *วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์ มจร*, 9(5), 2064-2073.
- ศุภชัย ตั้งวงศ์เจริญ. (2562). การประยุกต์ใช้ทฤษฎี Technology Acceptance Model (TAM) ในการศึกษาการยอมรับการใช้ e-Service ของประชาชนในเขตเทศบาลนครนครสวรรค์. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์*, 14(2), 55-68.
- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2564). *Government e-Service ยกระดับขีดความสามารถภาครัฐเพื่อให้บริการประชาชน*. สืบค้นเมื่อ 5 พฤศจิกายน 2567, จาก <https://www.etda.or.th/th/Useful-Resource/Digital-Service/The-Power-and-Development-of-Government-e-Services.aspx>
- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน). (2567). *พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ.2562*. สืบค้นเมื่อ 5 พฤศจิกายน 2567, จาก <https://www.dga.or.th/policy-standard/policy-regulation/dga-dg-256/dga-046/>
- สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง. (2567). *จำนวนประชากร*. สืบค้นเมื่อ 6 พฤศจิกายน 2567, จาก https://stat.bora.dopa.go.th/new_stat/webPage/statByYear.php

- อาภรณ์ คุระเอียด. (2562). การประยุกต์ใช้รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในการให้บริการภาครัฐ. *วารสารการเมือง การบริหาร และกฎหมาย*, 11(1), 191-208.
- อำนาจ บุญรัตน์ไมตรี. (2559). แนวคิดการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. *วารสารการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*. สืบค้นเมื่อ 5 พฤศจิกายน 2567, จาก <https://www.sci.ubu.ac.th/document/หลักธรรมาภิบาล.pdf>
- Borras, J. (2004). *International technical standards for e-government*. Retrieved December 5, 2024, from https://www.researchgate.net/publication/228490519_International_technical_standards_for_e-Government
- Denning, S. (2022). *What Is the Digital Age and What Does It Mean?*. Retrieved December 5, 2024, from <https://www.forbes.com/sites/stevedenning/2022/02/09/what-is-the-digital-age-and-what-does-it-mean/>
- Hanelt, A., Bohnsack, R., Marz, D., & Marante, C. A. (2021). A systematic review of the literature on digital transformation: Insights and implications for strategy and organizational change. *Journal of Management Studies*, 58(5), 1159–1197. <https://doi.org/10.1111/joms.12639>
- OECD. (2002). *OECD Good Practice Principles for Public Service Design and Delivery in the Digital Age*. Retrieved December 5, 2024, from https://www.oecd.org/en/publications/oecd-good-practice-principles-for-public-service-design-and-delivery-in-the-digital-age_2ade500b-en.html
- The ASEAN Secretariat. (2020). *ASEAN guidelines on public service delivery*. Retrieved December 5, 2024, from https://asean.org/wp-content/uploads/2021/08/ASEAN-Guidelines-on-Public-Service-Delivery_Final_19Feb2021.pdf
- Verina, N., & Titko, J. (2019). Digital transformation: Conceptual framework. In *Proceedings of the International Scientific Conference “Contemporary Issues in Business, Management and Economics Engineering”* (pp. 9–10).



มหาวิทยาลัยภาคกลาง
จังหวัดนครสวรรค์