



The Service System Integration of the Damrongdhama Center for Enhancement to Solve the Problem of People in the Digital Era

Nobnopparat Sappakon¹ and Chot Bodeerat²

Public Administration Program, Pibulsongkram Rajabhat University, Thailand

¹E-mail: n.sappakon@gmail.com, ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0007-3527-078X>

²E-mail: chotbodeerat@psru.ac.th, ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-6849-3791>

Received 24/04/2025

Revised 10/05/2025

Accepted 20/06/2025

Abstract

Background and Aims: The Damrongdhama Center is an agency of the Ministry of Interior, which is responsible for receiving complaints and solve problem of people. This article aims to study the service system integration of the Damrongdhama Center with a focus on innovation development and application of appropriate technology in operations, which will lead to concrete achievements that can facilitate and respond to the needs of the people quickly and efficiently.

Methodology: This study is a documentary study by systematically collecting and analyzing articles, books, electronic documents, and descriptive presentations.

Results: The Damrongdhama Center has integrated the design and changed the service model via websites and applications such as www.1567.moi.go.th, www.damrongdhama.moi.go.th, the MOI 1567 application, and the MOI INFO 1567 application. There is a focus on integrating various services by using technology system to improve the service process to be faster and less complicate which leads to benefits for people: 1) receiving better digital government services, 2) being convenient from receiving one-stop services, 3) using only one ID card to contact for everything, 4) being able to access government information via digital channels, 5) using the government digital service system is safe, 6) paying for various service is convenient and fast, and 7) the rate of paying various fees or service charges has been reduced. Therefore, the application of technology is an important factor in improving the organization to fully advance into digital work, consistent with the needs of people for enhancing the organization to keep up with the ever-changing technology.

Conclusion: The Damrongdhama Center of the Ministry of Interior has integrated the service systems to access and respond to the needs of people in the digital age via websites and applications that people can easily access, anywhere, anytime, and can solve urgent problems promptly.

Keywords: Service System Integration; Damrongdhama Center; Digital Era



การบูรณาการระบบบริการของศูนย์ดำรงธรรม เพื่อยกระดับการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ของประชาชนในยุคดิจิทัล

นบนพรัตน์ ทรัพย์ปรกรณ์¹ และโชติ บดีรัฐ²

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

บทคัดย่อ

ภูมิหลังและวัตถุประสงค์: ศูนย์ดำรงธรรม เป็นหน่วยงานของกระทรวงมหาดไทย ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการบูรณาการระบบบริการของศูนย์ดำรงธรรมที่มุ่งเน้นการพัฒนานวัตกรรมและประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน อันจะนำไปสู่ผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม สามารถอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

ระเบียบวิธีการศึกษา: การศึกษานี้เป็นการศึกษาเอกสาร โดยการรวบรวมและวิเคราะห์ บทความ หนังสือ เอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างเป็นระบบ และนำเสนอเชิงพรรณนา

ผลการศึกษา: ศูนย์ดำรงธรรม มีการบูรณาการออกแบบและปรับเปลี่ยนรูปแบบบริการผ่านเว็บไซต์และแอปพลิเคชัน เช่น www.1567.moi.go.th, www.damrongdharma.moi.go.th, แอปพลิเคชัน MOI 1567 และแอปพลิเคชัน MOI INFO 1567 โดยมุ่งเน้นการบูรณาการให้บริการด้วยระบบเทคโนโลยี เพื่อปรับปรุงกระบวนการให้เกิดความรวดเร็ว และไม่ซับซ้อน อันนำไปสู่ประโยชน์แก่ประชาชน ประกอบด้วย 1) การได้รับบริการภาครัฐดิจิทัลที่ดีขึ้น 2) มีความสะดวกจากการเข้ารับบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว 3) ใช้บัตรประชาชนเพียงใบเดียวสามารถติดต่อได้ทุกเรื่อง 4) สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของราชการผ่านช่องทางดิจิทัล 5) การใช้ระบบบริการดิจิทัลภาครัฐมีความปลอดภัย 6) การชำระค่าบริการต่าง ๆ มีความสะดวก รวดเร็ว และ 7) อัตราการจ่ายค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการต่าง ๆ ลดลง ดังนั้น การนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่จะปรับปรุงองค์กรให้ก้าวสู่การทำงานแบบดิจิทัลได้เต็มรูปแบบ และสอดคล้องกับต้องการของประชาชน เพื่อยกระดับองค์กรให้ก้าวหน้าเทคโนโลยีที่กำลังเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

สรุปผล: ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย มีการบูรณาการระบบบริการให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในยุคดิจิทัล ผ่านเว็บไซต์และแอปพลิเคชัน เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่าย ทุกที่ ทุกเวลา และสามารถแก้ไขปัญหาเร่งด่วนได้อย่างทันท่วงที

คำสำคัญ: การบูรณาการระบบบริการ; ศูนย์ดำรงธรรม; ยุคดิจิทัล

บทนำ

การร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนเป็นเสียงสะท้อนให้รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐทราบว่าการบริหารราชการแผ่นดินมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งรัฐบาลทุกยุคทุกสมัยและหน่วยงานของรัฐได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนมาโดยตลอด มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม รับฟังความคิดเห็น ตลอดจนตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นในสังคม (นพดล ศรีสุข, 2564) สาเหตุสำคัญของปัญหาส่วนหนึ่งเกิดจากโครงสร้างทางสังคมที่มีช่องว่างความเหลื่อมล้ำหรือความไม่เท่า

เทียมกันของประชาชนในสังคม เช่น ปัญหาความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจ การเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม การเข้าถึงการศึกษาขั้นพื้นฐานที่มีคุณภาพ การเข้าถึงทรัพยากรธรรมชาติ การเข้าถึงแหล่งเงินทุน การเข้าถึงเครื่องมือทำมาหากินในการประกอบอาชีพ การขาดแคลนที่ดินทำกิน เป็นต้น ทำให้เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาประเทศและลดทอนศักยภาพในการแข่งขันของประเทศ ส่งผลให้รัฐบาลต้องกำหนดหน่วยงานในการแก้ไขปัญหาการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนอย่างเป็นรูปธรรม (กระทรวงมหาดไทย, 2562)

ศูนย์ดำรงธรรม เป็นหนึ่งในหน่วยงานสำคัญของกระทรวงมหาดไทย ที่ขับเคลื่อนงานสำคัญในฐานะหน่วยรับเรื่องราวเรียนร้องทุกข์ ความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่ทุกจังหวัด ด้วยกลไกของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ และศูนย์ดำรงธรรมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วประเทศ ที่ต้องอาศัยความร่วมมือของหน่วยงาน ทั้งด้านวัสดุ อุปกรณ์ เจ้าหน้าที่หรือพนักงานที่มีความรู้ ความสามารถ รวมถึงการประสานงานระหว่างประชาชน และหน่วยงานราชการต่างๆ จึงส่งผลให้การดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนในบางกรณีสามารถแก้ไขปัญหาได้ แต่ในบางกรณีล่าช้า ต้องใช้ระยะเวลานานกว่าจะได้รับการแก้ไขปัญหา หรือบางกรณีอาจจะไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ โดยอาจติดขัดประเด็นปัญหาเกี่ยวกับกฎหมาย จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากหลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพราะบุคลากรของศูนย์ดำรงธรรมไม่มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายในการจัดการหรือแก้ไขปัญหาโดยตรง นอกจากนี้ยังเกิดจากปัญหาอื่นๆ อาทิ ปัญหาการขาดแคลนบุคลากร ปัญหาอุปสรรคของบุคลากรในการทำงาน ปัญหาระบบการทำงาน ปัญหางบประมาณ และทรัพยากรที่ได้รับการจัดสรรที่ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ดังนั้น เพื่อบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ให้กับประชาชนอย่างใกล้ชิด และเป็นที่ประจักษ์แก่สาธารณชนทั่วไป จึงมีการกำหนดนโยบายและแนวคิดในการปรับบทบาทของศูนย์ดำรงธรรม ดังนี้ (กระทรวงมหาดไทย, 2567)

1. ให้ศูนย์ดำรงธรรมมีบทบาทในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างจริงจัง โดยมีลักษณะการทำงานเชิงรุกมากกว่าเชิงรับ
2. ให้ประชาชนรับทราบถึงบทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอย่างแพร่หลายและสามารถแจ้งขอรับความช่วยเหลือในเรื่องความเดือดร้อนต่างๆ ได้ทุกเรื่องตลอดเวลา
3. ให้องค์กรภาคเอกชนมีส่วนร่วมและสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม
4. ให้ศูนย์ดำรงธรรมมีภารกิจเสริมในด้านส่งเสริมเชิดชูคนดีและให้ความรู้ทางศีลธรรม จริยธรรมแก่ประชาชนทั่วไป

สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561 – 2580) ยุทธศาสตร์ที่ 6 ยุทธศาสตร์ด้านการปรับสมดุลและพัฒนากระบวนการบริหารจัดการภาครัฐ มีเป้าหมายการพัฒนาที่เน้นการตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส ผ่านหน่วยงานภาครัฐที่มีโครงสร้างและภารกิจที่เหมาะสม และวัฒนธรรมการทำงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์และผลประโยชน์ของส่วนร่วม เปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการบริการสาธารณะ ตรวจสอบการดำเนินการของหน่วยงานภาครัฐและภาคส่วนอื่น ๆ ซึ่งยุทธศาสตร์ชาติด้านนี้เน้นการปรับเปลี่ยนภาครัฐที่ยึดหลัก “ภาครัฐของประชาชน เพื่อประชาชน และประโยชน์ส่วนรวม” โดยมีขนาดที่เหมาะสมกับบทบาทภารกิจ และแยกแยะบทบาทหน่วยงานของรัฐที่ทำหน้าที่ในการกำกับหรือให้บริการ ยึดหลักธรรมาภิบาล ปรับวัฒนธรรมการทำงานให้มุ่งผลสัมฤทธิ์และผลประโยชน์ส่วนรวม มีความทันสมัย และพร้อมที่จะปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกอยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำนวัตกรรม เทคโนโลยีข้อมูลขนาดใหญ่ และระบบการทำงานที่ประยุกต์ใช้ดิจิทัลได้อย่างเหมาะสมและคุ้มค่า ปฏิบัติงานเทียบได้กับ

มาตรฐานสากล รวมทั้งมีลักษณะเปิดกว้าง เชื่อมโยงถึงกันและเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วม เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวกรวดเร็ว และโปร่งใส (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2561)

จากการเปลี่ยนผ่านบทบาทภารกิจศูนย์ดำรงธรรมทั่วประเทศตามนโยบายรัฐบาล ให้มีความยืดหยุ่น คล่องตัว สามารถจัดบริการสาธารณะที่ประชาชน/ภาคส่วนที่เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงได้สะดวกและรวดเร็ว รวมทั้งมีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ จึงเป็นสิ่งสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพในการบูรณาการวิธีการทำงานหรือการให้บริการที่มุ่งเน้นการพัฒนานวัตกรรมและประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ สามารถอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อแก้ปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชนอย่างครบวงจร อันจะนำไปสู่การยกระดับศูนย์ดำรงธรรมให้เกิดความยั่งยืนอย่างเป็นรูปธรรม ทันโลก ทันสมัย ทันท่วงที นำสุขสู่ปวงชน ได้อย่างยั่งยืน

การเปลี่ยนผ่านสู่ยุคดิจิทัล

ปัจจุบันโลกกำลังอยู่ในยุคดิจิทัลอย่างแท้จริง เพราะเทคโนโลยีดิจิทัลได้เข้ามามีบทบาทร่วมกับการใช้ชีวิตประจำวันของมนุษย์มากขึ้นอย่างเห็นได้ชัดในช่วงระยะเวลาไม่กี่ปีที่ผ่านมา จากการปรับเปลี่ยนรูปแบบของการให้บริการต่าง ๆ ในระดับมหภาคทั้งในภาครัฐ และภาคเอกชน ที่มีการปรับปรุงโครงสร้างองค์กรอย่างต่อเนื่อง ด้วยการนำเอาเทคโนโลยีดิจิทัลต่าง ๆ เข้ามาเป็นกลไกหนึ่งที่สำคัญในการดำเนินงาน เพื่อก่อให้เกิดการปรับปรุงมาตรฐานด้านการบริการ และการใช้งานที่ดีขึ้น สะดวกสบายขึ้น เป็นการเตรียมความพร้อมที่จะรองรับความต้องการจากผู้บริโภคที่จะขยายตัวสูงขึ้นอย่างมาก

อนรรักษ์ คงคิด (2565) ได้เสนอข้อมูลของคำว่า “ยุคดิจิทัล” โดยแบ่งเป็น 4 ยุค ดังนี้

ดิจิทัล 1.0 ยุคอินเทอร์เน็ต เป็นยุคแรกที่จะเปลี่ยนผ่านจากโลกออฟไลน์ หรือออนไลน์ มาเป็นโลกออนไลน์ ในแบบดิจิทัล ทั้งอินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ และอีเมล ตัวอย่างเช่น การใช้อีเมลติดต่อสื่อสารกันแทนจดหมาย หรือการใช้เว็บไซต์สืบค้นข้อมูลมากมายทดแทนการเดินทางไปหาหนังสือที่ห้องสมุด เป็นต้น ในยุคนี้องค์กรต่างๆ เริ่มมีการปรับตัวและจัดสร้างเว็บไซต์เพื่อเป็นสื่อของตนเอง เปรียบเสมือนหน้าบ้านในการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานภายนอกได้ตลอด 24 ชั่วโมง

ดิจิทัล 2.0 ยุคโซเชียลมีเดีย เป็นยุคที่ผู้ใช้งานสามารถสร้างเครือข่ายติดต่อสื่อสารกันในโลกออนไลน์ที่เรียกว่าเครือข่ายสังคม (Social Network) เริ่มจากการสนทนาติดต่อสื่อสารกันกับเพื่อนสมาคมกลุ่มเล็กๆ แล้วเริ่มขยายวงกว้างไปสู่การดำเนินกิจกรรมในเชิงธุรกิจ จากการที่โซเชียลมีเดียเข้ามาอยู่ในมือถือ ถือเป็นการพลิกโลกให้สื่อดิจิทัลมีบทบาทสำคัญทดแทนสื่อออฟไลน์อย่าง สื่อโทรทัศน์ วิทยุ และสิ่งพิมพ์ ดังนั้น โซเชียลมีเดียจึงเป็นช่องทางการสื่อสารแบบสองทางที่มีอิทธิพลมากที่สุด เพราะได้เปลี่ยนให้ผู้บริโภคเป็นผู้สร้างคอนเทนต์ได้เอง ในขณะที่องค์กร หรือแบรนด์ต่าง ๆ สามารถใช้โซเชียลมีเดียเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้เข้าถึงลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ดิจิทัล 3.0 ยุคแห่งข้อมูลและบิ๊กดาต้า เป็นยุคที่เกิดการขยายของข้อมูลมหาศาลในแต่ละแพลตฟอร์ม ทุกองค์กรต่างเห็นความสำคัญของการนำบิ๊กดาต้ามาใช้ให้เกิดประโยชน์มากที่สุด นำไปสู่การขยายผลในรูปแบบต่างๆ ดังนั้น ยุคนี้จำเป็นต้องนำเทคโนโลยีระบบคลาวด์ (Cloud Computing) มาช่วยอำนวยความสะดวกในการจัดเก็บข้อมูล การเข้าถึงทรัพยากรข้อมูลตามการใช้งาน โดยสามารถเข้าถึงข้อมูลบนระบบคลาวด์จากที่ใดก็ได้ผ่าน

อินเทอร์เน็ตและสามารถแบ่งปันข้อมูลกับผู้อื่น (Shared Services) เป็นการลดต้นทุนและความยุ่งยากเพิ่มความรวดเร็วในการปฏิบัติงานได้มากขึ้น

ดิจิทัล 4.0 ยุค Machine-to-Machine หรือยุคเทคโนโลยีสมองกล เป็นยุคปัจจุบันที่รวบดิจิทัล 1.0-3.0 มารวมกันไว้ แล้วพัฒนาต่อยอด โดยนำเทคโนโลยีขั้นสูง เช่น ปัญญาประดิษฐ์ (AI) ซึ่งเป็นการเรียนรู้ของเครื่องจักร เข้ามาผนวกกับคอมพิวเตอร์หุ่นยนต์หรืออุปกรณ์อื่น ๆ เพื่อให้อุปกรณ์เหล่านั้นมีความชาญฉลาดในการทำกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อลดบทบาทของมนุษย์ และเพิ่มศักยภาพของมนุษย์ในการใช้ความคิด เพื่อพัฒนาให้ก้าวข้ามขีดจำกัดและสร้างสรรค์พัฒนาสิ่งใหม่ ๆ ในการเข้าใจรูปแบบผู้บริโภค และเลือกการเข้าถึงได้อย่างง่ายดาย

ในยุคดิจิทัลที่เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทสำคัญให้การดำเนินธุรกิจ จึงจำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงแนวความคิดและนำเทคโนโลยีมาใช้ในธุรกิจในยุคดิจิทัล ตั้งแต่การวางรากฐาน เป้าหมาย ไปจนถึงการดำเนินธุรกิจ และส่งต่อคุณค่าให้แก่ผู้บริโภค ไม่เพียงแต่ภาคการปฏิบัติการที่จะต้องมีการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่เท่านั้น แต่สิ่งนี้รวมไปถึงการเปลี่ยนแปลงด้านวัฒนธรรมที่องค์กรและบุคลากรทุกภาคส่วน ตั้งแต่ผู้บริหารไปจนถึงพนักงาน ตำแหน่งล่าสุดจะต้องมีส่วนร่วมในการปรับตัวไปสู่ยุคดิจิทัล เพื่อเพิ่มศักยภาพให้องค์กรสามารถแข่งขันในยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

การบริหารราชการแบบบูรณาการ

ปัจจุบันจะเห็นได้ว่าในระบบราชการไทยได้นำคำว่า “บูรณาการ (Integration)” มาใช้ในบริบทของการบริหารงานของหน่วยงานต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และองค์การมหาชน จนเป็นที่มาของการเกิดระบบ “การบริหารราชการแบบบูรณาการ” (กรมการปกครอง, 2559)

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2558) กล่าวว่า การบริหารราชการแบบบูรณาการ หมายถึง การร่วมมือกันในระหว่างส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มีการปฏิบัติงานร่วมกัน หรือมีแผนการดำเนินงานที่สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งจะทำให้ภารกิจที่สำคัญของรัฐในแต่ละ ด้านเกิดผลสำเร็จเป็นประโยชน์แก่ประชาชนส่วนรวม และมีความประหยัดโดยใช้ทรัพยากร ร่วมกันให้เกิดประโยชน์สูงสุด รวมทั้งสามารถลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการให้เกิดความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพจากการร่วมมือปฏิบัติงานของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

การบริหารราชการแบบบูรณาการมีองค์ประกอบที่จะต้องพิจารณารวม 4 ประการ ดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2558)

1. โครงสร้างส่วนราชการ

ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และองค์การมหาชน จำเป็นที่จะต้องนำหลักการการบริหารแบบบูรณาการมาใช้ในการทำงานมากยิ่งขึ้น โดยมุ่งเน้นผลงานตามยุทธศาสตร์หลักของการพัฒนาประเทศของรัฐบาล หรือยุทธศาสตร์ชาติ มีการจัดสรรทรัพยากรให้เกิดผลสำเร็จตามนโยบาย และให้เกิดผลที่ประชาชนได้รับจากรัฐบาล เป็นการมุ่งเน้นให้เกิดการใช้ย้งงบประมาณ โดยคำนึงถึงความประหยัด โปร่งใส มีประสิทธิภาพ มีประสิทธิผล และมีความคุ้มค่าต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ

2. ระบบการทำงาน

2.1 การบูรณาการโครงสร้างหน่วยงานราชการแบบบูรณาการระหว่างส่วนราชการจะทำได้ใน 2 ระดับ ได้แก่ (1) ภายในกระทรวงเดียวกัน คือ การบูรณาการการทำงานระหว่างกรมในกระทรวงเดียวกัน โดยการให้กรมที่ปฏิบัติภารกิจด้านต่างๆ ที่มีเป้าหมายสนับสนุนภารกิจของกระทรวง (เดียวกัน) ให้สามารถดำเนินการให้สำเร็จผล

ตามเป้าหมายหลักของกระทรวง และ (2) ระหว่างกระทรวง คือ ความร่วมมือระหว่างกระทรวงในกรณีที่มีการกิจเกี่ยวเนื่องกันหลายกระทรวง กระทรวงมีหน้าที่รับผิดชอบหลักในผลปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจะต้องประสานกับกระทรวงอื่นๆ เพื่อให้เกิดความร่วมมือกันในการปฏิบัติงาน มิให้เกิดความซ้ำซ้อน และเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2.2 การบูรณาการระบบบริหารจัดการ คือ การทำงานเชิงโครงการ ตามภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบที่ยังคงต้องดำเนินการต่อไป ในขณะที่ต้องมีความชำนาญเฉพาะด้านเพิ่มมากขึ้นที่เรียกว่า การทำงานเชิงประเด็น ยุทธศาสตร์หรือวาระแห่งชาติ (Agenda) ซึ่งเป็นภารกิจที่มีความจำเป็นอย่างเฉพาะ และเมื่อจะดำเนินการกิจนั้นให้บรรลุผลก็ต้องมีการบริหารจัดการการทำงานร่วมกันของหลาย ๆ ฝ่าย และหลายภารกิจมารวมกัน

2.3 การทำงานแบบเครือข่าย เป็นการทำงานแบบบูรณาการเชื่อมโยงการทำงานด้วยประเด็นยุทธศาสตร์ที่ทำงานร่วมกัน โดยการทำงานร่วมกันนั้นจะเป็นไปในลักษณะของเครือข่าย ซึ่งในแต่ละกรมอาจมีหลายประเด็นยุทธศาสตร์ซ้อนทับกันอยู่ และในแต่ละประเด็นยุทธศาสตร์อาจมีการเชื่อมโยงกับกรมอื่นอยู่ด้วยเช่นกัน จึงทำให้เกิดการทำแบบเครือข่ายซ้อนเครือข่ายเพิ่มมากขึ้น ฉะนั้น การทำงานแบบประเด็นยุทธศาสตร์จึงต้องการบูรณาการ และในการบริหารเครือข่ายจึงจำเป็นต้องใช้คนที่มีความคิดที่ดีของการทำงานแบบบูรณาการ

2.4 องค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการบริหารงานแบบบูรณาการ คือ ต้องใช้สหสาขาวิชา (Inter Ministry) หรือการประสานงานข้ามหน่วยงาน ฉะนั้น การมองภาพจะเป็นการมองภาพใหญ่และแบบองค์รวมเป็นเรื่องที่สำคัญ

2.5 เป้าประสงค์ของการบริหารงานแบบบูรณาการ คือ มิได้มุ่งเน้นในเรื่องประสิทธิภาพ (Efficiency) เป็นหลัก แต่เน้นในเรื่องของประสิทธิผล (Effectiveness) ว่ายุทธศาสตร์บรรลุผลหรือไม่ ดังนั้น การมองแบบยุทธศาสตร์เป็นการมองผลลัพธ์เป็นหลักกว่าจะต้องบรรลุผลเช่นใด

3. การจัดสรรงบประมาณ

การบริหารราชการแบบบูรณาการมีการปรับเปลี่ยนระบบงบประมาณแบบใหม่ ทั้งนี้ เพื่อให้จังหวัดสามารถแก้ไขปัญหาของตนเองได้ภายหลังจากที่มีการปรับปรุงระบบบริหารงานในจังหวัด โดยปรับเปลี่ยนบทบาทและอำนาจหน้าที่ของผู้ว่าราชการจังหวัดให้เป็นผู้บริหารสูงสุดของจังหวัด และให้มีการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ

4. การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการทำงาน เป็นวัฒนธรรมการทำงานที่เอื้อต่อการทำงานแบบบูรณาการ คือ

4.1 วัฒนธรรมมีใจในการบริการ

4.2 การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมวิธีการทำงาน โดยมุ่งเน้นความสำเร็จของงานเป็นหลัก เป้าหมายหลักของการทำงานคือ ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง การให้รางวัลและลงโทษขึ้นอยู่กับผลงาน

4.3 วัฒนธรรมการทำงานแบบไร้พรมแดน คือ แต่ละหน่วยงานควรลดขอบเขตบทบาทของหน่วยงานลง มีการใช้ทรัพยากรร่วมกัน ใช้ปัญญาร่วมกัน ช่วยกันคิดกันทำ เพื่อให้เกิดผลสำเร็จของงาน

4.4 วัฒนธรรมการทำงานแบบช่วยกันคนละไม้คนละมือ เพื่อให้งานสำเร็จ โดยไม่ถือว่าไม่ใช่งานตน เพราะเป้าหมาย คือ “ประโยชน์สุขของประชาชน”

4.5 วัฒนธรรมบรรยากาศของการทำงานแบบไม่เป็นทางการ เพื่อให้การทำงานรวดเร็วและง่ายขึ้น และต้องมีประสิทธิภาพด้วย

ทั้งนี้ การบริหารราชการแบบบูรณาการ เป็นระบบบริหารจัดการที่มีเป้าหมายที่การตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการ ด้วยระบบงานที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของงาน ด้วยมาตรฐานผลงานขั้นสูง ภายใต้กรอบของ

บทบัญญัติเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญ และโครงสร้างการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินในปัจจุบัน รวมทั้งหลักการการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี แต่ได้รับการสนับสนุนทรัพยากรทางการบริหารที่จำเป็นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

การบูรณาการงานบริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล

โลกปัจจุบันก้าวสู่ยุคเทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งภาครัฐได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาประเทศ ด้วยระบบเทคโนโลยีดิจิทัลปรับปรุงการบริหารงานราชการแผ่นดินในด้านการบริการประชาชนและยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ดีขึ้นมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือสนับสนุนในการขับเคลื่อน ซึ่งเทคโนโลยีดิจิทัลได้กลายเป็นส่วนหนึ่งในวิถีชีวิตการประกอบกิจการ งานธุรกิจของภาคประชาชน โดยเครื่องมือสำคัญที่ภาครัฐใช้ผลักดันสนับสนุนและส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลซึ่งก็คือ กฎหมาย ทำให้ภาครัฐสามารถขับเคลื่อนการบริหารงานราชการอย่างเป็นรูปธรรม สร้างความเชื่อมั่นในการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลในรูปแบบต่าง ๆ หนึ่งในกฎหมายที่นำมาขับเคลื่อนการบริหารงานราชการ คือพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 มีเจตนารมณ์เพื่อกำหนดแนวทางในการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดินตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย โดยกำหนดให้มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้ในการบริหารราชการแผ่นดินและการจัดให้มีบริการสาธารณะ อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน มีการบูรณาการฐานข้อมูลของหน่วยงานของรัฐทุกหน่วยงานเข้าด้วยกันให้เป็นระบบฐานข้อมูลที่สามารถสืบค้นได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และน่าเชื่อถือสำหรับเจ้าหน้าที่ของรัฐและประชาชนที่มาใช้บริการกับหน่วยงานภาครัฐ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2562)

พิฐวรรณ กิตติคุณ (2560) กล่าวว่า การบริหารงานของรัฐบาลยุคดิจิทัล เป็นการออกแบบและปรับเปลี่ยนรูปแบบบริการของรัฐ โดยอาศัยข้อมูลดิจิทัล เพื่อสร้างบริการของรัฐในรูปแบบใหม่ ผ่านเทคโนโลยี Mobile Social Cloud Technology ในยุคอินเทอร์เน็ต โดยมีลักษณะที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1. Reintegration หมายถึง การบูรณาการการทำงานของหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ เข้าด้วยกัน เพื่อให้เกิดการกำกับควบคุมการบริหารภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ

2. Needs-based Holism หมายถึง การปรับปรุงองค์กรภาครัฐเพื่อให้เกิดการให้บริการสาธารณะที่ให้ความสำคัญต่อการนำความต้องการของพลเมืองมาเป็นศูนย์กลาง

3) Digitalization หมายถึง การใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ในการนำระบบบริหารสารสนเทศมาเข้าร่วมถึงการให้ความสำคัญต่อการสื่อสารผ่านทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งจะเข้ามาแทนที่วิธีการทำงานแบบเดิม

ความสำคัญของการบูรณาการงานบริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัลที่มีต่อประชาชน ดังนี้

1. ประชาชนได้รับบริการภาครัฐดิจิทัลที่ดีขึ้น เนื่องจากหน่วยงานของรัฐมีหน้าที่จัดทำกระบวนการหรือการดำเนินงานทางดิจิทัลเพื่อการบริหารราชการแผ่นดินและการให้บริการประชาชน

2. ประชาชนได้รับความสะดวก จากการเข้ารับบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) มากขึ้น เนื่องจากสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล สนับสนุนการเชื่อมโยงบริการดิจิทัลของหน่วยงานของรัฐให้เกิดบริการสาธารณะแบบเบ็ดเสร็จตามที่คณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลกำหนด เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

3. ประชาชนไม่ต้องใช้สำเนาเอกสารในการติดต่อภาครัฐ สามารถใช้บัตรประชาชนของตนเองเพียงใบเดียว สามารถติดต่อได้ทุกเรื่อง เนื่องจากหน่วยงานของรัฐมีหน้าที่ต้องจัดส่งข้อมูลหรือสำเนาเอกสารระหว่างกันเอง เพื่อให้ต้องเรียกขอสำเนาเอกสารจากประชาชน

4. ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของราชการ หรือข้อมูลเปิดเผยภาครัฐ ผ่านรูปแบบหรือช่องทางดิจิทัล เนื่องจากหน่วยงานของรัฐมีหน้าที่ต้องเปิดเผยข้อมูลในรูปแบบดังกล่าว ขณะเดียวกันก็ต้องนำข้อมูลไปเปิดเผยไว้ที่ ศูนย์กลางข้อมูลเปิดเผยภาครัฐ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนได้เข้าถึงได้โดยง่ายและสามารถนำข้อมูลไปพัฒนาหรือต่อยอดนวัตกรรมต่าง ๆ ที่สร้างประโยชน์แก่เศรษฐกิจและสังคม ได้อีกด้วย

5. ประชาชนได้รับความสะดวกและปลอดภัย ในการใช้ระบบบริการดิจิทัลภาครัฐ เนื่องจากหน่วยงานของรัฐต้องจัดให้มีระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (Digital ID) เพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชน ซึ่งมีมาตรฐานและแนวทางที่สอดคล้องกันตามที่คณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลกำหนด

6. ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว ในการชำระค่าบริการต่าง ๆ จากการให้บริการของหน่วยงานของรัฐผ่านระบบ e-payment ซึ่งหน่วยงานของรัฐมีหน้าที่ในการจัดให้มีระบบการชำระเงินทางดิจิทัล เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

7. ในอนาคตประชาชนที่เลือกใช้บริการผ่านช่องทางดิจิทัลภาครัฐจะจ่ายค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการต่าง ๆ ให้แก่หน่วยงานของรัฐในอัตราที่ลดลง (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2562)

การผลักดันให้หน่วยงานรัฐสามารถนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ นอกจากจะส่งผลประโยชน์ให้กับเจ้าหน้าที่แล้ว ยังช่วยให้ประชาชนได้รับการบริการอย่างเท่าเทียมกันมากขึ้น ไม่ว่าประชาชนจะอยู่ในสถานที่ใดก็สามารถติดต่อภาครัฐได้ผ่านช่องทางออนไลน์ ดังนั้น การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้ จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่จะปรับปรุงหน่วยงานรัฐให้ก้าวสู่การทำงานแบบดิจิทัลได้เต็มรูปแบบ และสอดคล้องกับต้องการของประชาชน เพื่อยกระดับหน่วยงานรัฐให้ก้าวทันเทคโนโลยีที่กำลังเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

แนวโน้มเทคโนโลยีในภาครัฐ

ความท้าทายที่หน่วยงานภาครัฐต้องเผชิญ ทั้งจากความต้องการรูปแบบการดำเนินงานที่ยืดหยุ่นมากขึ้น เพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ และสถานการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้น เช่น การแพร่ระบาดของโควิด-19 นำมาซึ่งแนวโน้มการใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีเพื่อสร้างความไว้วางใจ เสริมความคล่องตัว และเพิ่มความยืดหยุ่นด้านการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ โดย Gartner ได้สรุป 10 แนวโน้มเทคโนโลยีสำคัญสำหรับภาครัฐ ไว้ดังนี้ (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน), 2566)

1. การเร่งปรับปรุงระบบให้มีความทันสมัย

ภาครัฐควรเร่งปรับปรุงพัฒนาแอปพลิเคชันหลักที่สำคัญให้ทันสมัย โดยเร่งผลักดันการเปลี่ยนผ่านไปสู่สถาปัตยกรรมโมดูลาร์ (Modular Architecture) และประยุกต์ใช้เทคโนโลยีต่างๆ อาทิ คลาวด์สาธารณะ การบริหารจัดการ API และ Software-defined Networking เพื่อสร้างความยืดหยุ่นและความคล่องตัวให้กับระบบ

2. เทคโนโลยีเพื่อความปลอดภัยที่สามารถปรับเปลี่ยนได้

แนวทางการรักษาความปลอดภัยแบบปรับตัวได้มองว่าความเสี่ยง ความไว้วางใจ และความปลอดภัยเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่องและปรับได้ ภาครัฐจึงต้องคาดการณ์ ป้องกัน ตรวจสอบ และตอบสนองต่อภัยคุกคาม ทางไซเบอร์อย่างไม่หยุดนิ่ง

3. การให้บริการทุกอย่างในรูปแบบบริการ

การจัดหาบริการต่างๆ บนคลาวด์ ซึ่งรวบรวมบริการทางธุรกิจและไอทีแบบครบวงจรในรูปแบบของการสมัครสมาชิก (Subscription Basis) เป็นทางเลือกสำหรับภาครัฐ ในการเร่งปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานเดิมให้ทันสมัย ขยายขีดความสามารถเชิงดิจิทัลของภาครัฐ และลดระยะเวลาในการส่งมอบบริการ

4. บริการสำหรับจัดการในรายการ

การจัดการรายการเป็นรูปแบบการทำงานใหม่ที่ส่งเสริมบูรณาการภาครัฐ โดยใช้หลักการออกแบบผสมผสาน เพื่อแทนที่ระบบการจัดการเคสแบบเดิมด้วยแนวทางแบบเชื่อมต่อและร่วมมือกัน โดยการออกแบบบริการให้สามารถแยกส่วนและประกอบกันได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งสามารถแบ่งปันให้หน่วยงานรัฐนำไปใช้และทำงานร่วมกันได้

5. การระบุตัวตนทางดิจิทัล

การระบุอัตลักษณ์บุคคลผ่านช่องทางดิจิทัลมีความสำคัญอย่างยิ่งในการเข้าถึงและได้รับบริการต่างๆ ในปัจจุบัน ภาครัฐจึงต้องเร่งสร้างความไว้วางใจ และเชื่อมโยงข้อมูลประจำตัวดิจิทัลของประชาชนมาใช้เพื่อจัดการกับกรณีสำคัญเร่งด่วนต่าง ๆ มากขึ้น

6. การผสมผสานมองครภาครัฐ

การใช้หลักการออกแบบผสมผสาน ซึ่งช่วยให้เพิ่มความสามารถในการทำงานและปรับตัวให้เข้ากับความต้องการที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสังคมดิจิทัลที่กำลังเกิดขึ้น

7. การแบ่งปันข้อมูลทางโปรแกรม

ภาครัฐมีการแบ่งปันข้อมูลในรูปแบบเฉพาะกิจ หากแต่ในทางกลับกัน การสร้างโปรแกรมแบ่งปันข้อมูลเป็นแนวทางที่มีความเป็นระบบ และช่วยให้สามารถปรับขนาดและนำกลับมาใช้ใหม่ได้ตามความเหมาะสม

8. การบริการสาธารณะแบบไฮเปอร์คอนเนค

การนำเทคโนโลยี เครื่องมือ และแพลตฟอร์มที่หลากหลาย อาทิ ปัญญาประดิษฐ์ (AI) การเรียนรู้ของเครื่องจักร (Machine Learning) และ Robotic Process Automation (RPA) มาใช้พัฒนากระบวนการและบริการสาธารณะให้อยู่ในรูปแบบอัตโนมัติมากที่สุด โดยลดการใช้แรงงานคนให้น้อยที่สุด เพื่อเพิ่มความยืดหยุ่นและลดต้นทุนในการดำเนินการ

9. การวิเคราะห์เชิงปฏิบัติการ

การนำเทคโนโลยีที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูลมาใช้อย่างมีกลยุทธ์และเป็นระบบ เช่น ปัญญาประดิษฐ์ (AI) การเรียนรู้ของเครื่องจักร (Machine Learning) และการวิเคราะห์ขั้นสูง (Advanced Analytics) เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และช่วยการตัดสินใจให้ดีขึ้น

10. การมีส่วนร่วมของประชาชนหลายช่องทาง

การนำเทคโนโลยีมาใช้อำนวยความสะดวกในการเข้าถึงประชาชน โดยสร้างช่องทางที่หลากหลายและมีประสิทธิภาพ เพื่อส่งเสริมปฏิสัมพันธ์สองทางระหว่างภาครัฐและประชาชน และช่วยให้สื่อสารกับกลุ่มเป้าหมายได้อย่างตรงจุด

การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม

ด้วยการกึ่งในการบำบัดทุกข์ บำรุงสุขประชาชน และการสร้างความสงบสุขร่มเย็นให้เกิดขึ้นในสังคมให้ได้ กระทรวงมหาดไทยจึงมีการจัดตั้งหน่วยงานภายในขึ้นมาทำหน้าที่ดังกล่าว นั่นคือ “ศูนย์ดำรงธรรม” ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2537 จนถึงปัจจุบัน โดยได้มีการปรับเปลี่ยนบทบาทตามยุคสมัย ซึ่งล่าสุดในปี พ.ศ. 2557 ได้มีการสร้างมิติใหม่ของศูนย์ดำรงธรรม ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ 96/2557 ลงวันที่ 18 กรกฎาคม 2557 ได้ปรับบทบาทภารกิจโดยเน้นการทำงานในเชิงรุกมากกว่าเชิงรับ และดำเนินการขยายขอบเขตการให้บริการประชาชนใน 2 ส่วนหลัก ดังนี้ (ภรณ์ญ มายูร, 2561)

1. ขอบเขตภารกิจการให้บริการประชาชน ประกอบด้วย 7 มิติ

มิติที่ 1 ด้านการรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์

เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยา หรือปลดปล่อยทุกข์ รวมทั้งการแจ้งเบาะแส ตีชมเสนอข้อคิดเห็น โดยยื่นเรื่องต่อนายกรัฐมนตรี รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย ปลัดกระทรวงมหาดไทย ผ่านทางศูนย์ดำรงธรรมหรือช่องทางรับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล

มิติที่ 2 ด้านการบริการเบ็ดเสร็จ

การให้บริการตามคำร้องหรือคำขอของประชาชนในงานบริการของส่วนราชการต่าง ๆ ในกระทรวง/จังหวัดที่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ทันทีโดยไม่ต้องส่งเรื่องไปยังส่วนราชการเจ้าของเรื่อง

มิติที่ 3 ด้านการบริการและส่งต่อ

การให้บริการรับคำร้องหรือคำขอของประชาชน ในงานบริการของส่วนราชการต่าง ๆ ในกระทรวง/จังหวัด แต่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จในทันที เนื่องจากอำนาจอนุมัติเป็นของหน่วยงานต้นสังกัดมีกระบวนการขั้นตอน เวลาเป็นการเฉพาะของแต่ละเรื่อง รวมทั้งอาจมีกฎหมาย ระเบียบกำหนดเงื่อนไขเวลาไว้ เช่น ต้องส่งเรื่องต่อไปยังผู้มีอำนาจพิจารณาของส่วนราชการเจ้าของเรื่องเพื่อดำเนินการต่อไป การให้บริการประเภทนี้จะช่วยอำนวยความสะดวกสร้างความเข้าใจเบื้องต้นแก่ประชาชนในการยื่นเรื่องกรณีขอรับบริการหลาย ๆ เรื่องพร้อมกันในคราวเดียว ซึ่งมักจะใช้กับงานบริการที่มีความซับซ้อนและต้องมีขั้นตอนเฉพาะที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จทันทีได้

มิติที่ 4 ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร/ให้คำปรึกษา

การรวมงานบริการด้านการให้ข้อมูลข่าวสารของส่วนราชการต่าง ๆ ในกระทรวง จังหวัด เพื่อให้ข้อมูล/ข่าวสารเบื้องต้นแก่ผู้รับบริการ ก่อนเข้าสู่บริการอื่น ๆ ของรัฐ ซึ่งจะช่วยนำพาผู้รับบริการให้สามารถเข้าถึงบริการที่ต้องการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว

มิติที่ 5 ด้านบริการให้คำปรึกษา

การบริการให้คำปรึกษาตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชากรที่เข้ามาขอคำปรึกษาในเรื่องต่าง ๆ เช่น การให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย คดีความ ด้านการประกอบอาชีพ ด้านการศึกษา เป็นต้น

มิติที่ 6 ด้านการแจ้งเบาะแส

การแจ้งข้อมูล การแจ้งเบาะแส การร้องเรียน หรือการสอบถามข้อสงสัยในการกระทำที่สงสัยว่า เป็นการกระทำผิดกฎหมาย ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณและจริยธรรม

มิติที่ 7 ด้านการจัดชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว

การออกปฏิบัติหน้าที่ โดยเร็วตามสถานที่ที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในกรณีเร่งด่วนหรือฉุกเฉิน กรณีประสบเหตุฉุกเฉินเร่งด่วน ที่ต้องการความช่วยเหลือ หรือมีการกระทำผิดกฎหมายที่เกิดขึ้นซึ่งหน้า หรือมีเหตุทะเลาะวิวาท ซึ่งเมื่อมีการแจ้งเบาะแสการกระทำความผิดจากประชาชนให้เข้าติดตามจับกุม หน่วยเคลื่อนที่เร็ว โดยผู้ว่าราชการจังหวัดจัดให้มีการประสานกำลัง ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม เจ้าหน้าที่ตำรวจ กองกำลังรักษาความสงบเรียบร้อย กองอาสารักษาดินแดน หรือเจ้าหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรือหน่วยกู้ชีพกู้ภัย ของมูลนิธิต่าง ๆ ในพื้นที่ลงพื้นที่ตรวจสอบหรือเข้าดำเนินการ

2. ขอบเขตพื้นที่ให้บริการประชาชนครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศ ประกอบด้วย

2.1 ศูนย์ดำรงธรรมในส่วนกลาง แบ่งเป็น 2 ระดับ คือ ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย และศูนย์ดำรงธรรมหรือศูนย์ให้บริการประชาชนในลักษณะเดียวกับศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทยของหน่วยงานระดับกรมและรัฐวิสาหกิจ

2.2 ศูนย์ดำรงธรรมในส่วนภูมิภาค แบ่งเป็น 2 ระดับ คือ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด จำนวน 76 จังหวัด และศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ จำนวน 878 อำเภอ

เพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ การให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาเรื่องปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน รวมทั้งเป็นศูนย์บริการร่วมตามมาตรา 32 แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และนโยบายรัฐบาล โดยกระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่กำกับดูแลและอำนวยความสะดวกให้การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมทุกระดับดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน

แนวทางบูรณาการระบบบริการของศูนย์ดำรงธรรมในยุคดิจิทัล

ในอดีตที่ผ่านมากระทรวงมหาดไทยได้จัดตั้ง “ศูนย์บริการข่าวสารมหาดไทย” เปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถสอบถามข้อมูล แสดงความคิดเห็น ร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับการดำเนินงานของกระทรวงมหาดไทย ด้วยตนเอง หรือผ่านทาง Cell center หมายเลข 1567 และทางไปรษณีย์ตู้ ปณ.1 ปณ.ม. มหาดไทย กรุงเทพฯ 10206 สำหรับต่างจังหวัด ทางตู้ ปณ.101 ปทจ. โดยเข้าสู่ไปรษณีย์ของการที่ทำการไปรษณีย์และดำเนินการพร้อมกันทุกจังหวัด ทั่วประเทศ เมื่อวันที่ 1 เมษายน 2536 ต่อมาบทบาทของศูนย์บริการข่าวสารของกระทรวงมหาดไทยได้เพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งภารกิจเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน จึงได้มีนโยบายที่จะปรับบทบาทการทำงานของศูนย์ดำรงธรรมให้เป็นไปในลักษณะเชิงรุกมากกว่าเชิงรับ โดยปัจจุบันศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย ได้เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการให้เข้าถึงประชาชนและตอบสนองความต้องการให้บริการประชาชนในยุคดิจิทัล เพื่อพัฒนาระบบบริการศูนย์ดำรงธรรมที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวกและง่ายขึ้น โดยสามารถร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.1567.moi.go.th หรือ www.damrongdharma.moi.go.th นอกจากนี้ศูนย์ดำรงธรรม ยังได้มีการปรับปรุงและพัฒนาระบบงานรับและติดตามเรื่องราวร้องทุกข์ โดยเพิ่มช่องทางการร้องเรียนผ่านแอปพลิเคชัน MOI 1567 ซึ่งเป็นแอปพลิเคชันร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านศูนย์ดำรงธรรม โดยใช้โทรศัพท์มือถือหรือแท็บเล็ต และแอปพลิเคชัน MOI INFO 1567 ซึ่งเป็นแอปพลิเคชันให้บริการข้อมูลข่าวสารสำหรับประชาชนในปัจจุบัน

สำหรับระบบการทำงานแอปพลิเคชัน MOI 1567 นี้ มีส่วนประกอบที่สำคัญหลัก คือ

1. เมนูร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยผู้ใช้บริการสามารถแนบภาพถ่ายแบบ Realtime ซึ่งมีข้อดี คือ สามารถค้นหาจุดเกิดเหตุหรือพิกัดของผู้ใช้บริการผ่านระบบ Google Map ได้ทันที รวมทั้งกำหนดจุดในแผนที่ดังกล่าวได้อีกด้วย

2. มีระบบติดตามสถานะเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โดยผู้ใช้บริการสามารถติดตามผลได้ทันที เมื่อข้อมูลได้ทำการบันทึกในระบบและเจ้าหน้าที่ได้รับเรื่องแล้ว

นอกจากแอปพลิเคชันที่กล่าวมาข้างต้น ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย ยังดำเนินการปรับปรุงระบบการร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านแอปพลิเคชัน ทางรัฐ, Thai ID และ Chat Bot เพื่อให้ครอบคลุมกระบวนการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ (ศูนย์ดำรงธรรม, 2567)

ขั้นตอนและกระบวนการยื่นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านแอปพลิเคชัน และเว็บไซต์ของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย หลังจากประชาชนยื่นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์แล้ว ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ดำเนินการพิจารณาตรวจสอบว่าเป็นเรื่องร้องเรียนของจังหวัดใด เมื่อทราบว่าเป็นหน่วยงานใดเป็นผู้รับผิดชอบหรือเป็นผู้ดำเนินการพิจารณาตรวจสอบ เจ้าหน้าที่ดูแลระบบกลาง (Admin) จะส่งต่อในระบบไปยังเจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทยผู้รับผิดชอบ ส่งต่อไปยังศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด หรือส่งไปยังหน่วยงานภาคีเครือข่ายนั้น หากเป็นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์กล่าวโทษ ควรแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่ผู้ร้องและพยาน พร้อมทั้งประทับตรา “ลับ” หากเป็นเรื่องแจ้งเบาะแสและการกระทำความผิดหรือผู้มีอิทธิพลให้ “ปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง” ก่อนถ่ายสำเนาคำร้องส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2. เมื่อเจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทยผู้รับผิดชอบ ได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากเจ้าหน้าที่ดูแลระบบกลาง (Admin) แล้วจะพิจารณาดำเนินการตามขั้นตอนของกฎหมายต่อไป

3. เสนอต่อผู้บังคับบัญชา โดยผู้บังคับบัญชาจะใช้เวลา 5 วัน ในการพิจารณาสั่งการหรือส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วรายงานกลับมาที่ศูนย์ดำรงธรรมภายใน 15 - 30 วัน แล้วแต่ความยากง่ายของประเภทปัญหา

4. แจ้งผลการดำเนินงานเป็นหนังสือให้ผู้ร้องทราบ ภายใน 3 วัน ทั้งนี้ ผู้ร้องสามารถตรวจสอบสถานะเรื่องร้องเรียนด้วยตนเองผ่านช่องทางที่ผู้ร้องยื่นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

ผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมทั้ง 76 จังหวัด 878 อำเภอ ในปี 2567 สามารถช่วยคลายทุกข์ให้ประชาชนไปได้ คิดเป็นร้อยละ 94.20 ของเรื่องที่ได้รับการร้องเรียนทั้งหมด ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับดีมาก (กระทรวงมหาดไทย, 2567) โดยประชาชนเข้ามาใช้บริการที่ศูนย์ดำรงธรรมผ่านเว็บไซต์และแอปพลิเคชันเพิ่มขึ้น ประชาชนมีที่พึ่งและมีความเชื่อมั่นจากการที่ศูนย์ดำรงธรรมได้ให้การช่วยเหลือประชาชนที่เข้ามาร้องทุกข์อย่างเป็นธรรม สะดวก และรวดเร็ว

อย่างไรก็ตาม ความสำเร็จของศูนย์ดำรงธรรมนอกจากการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบแล้ว ยังมีการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ เพื่ออำนวยความสะดวกและสร้างความนิยมนแก่ประชาชน โดยการนำเทคโนโลยีทันสมัย มาเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการ ให้ประชาชนเข้าถึงได้ง่าย ทุกที่ ทุกเวลา และสามารถแก้ไขปัญหาเร่งด่วนได้ทันที โดยมีชุดเคลื่อนที่เร็วเข้าไประงับเหตุในพื้นที่ รวมทั้งมีการถอดบทเรียนความสำเร็จการดำเนินการในแต่ละเรื่องเพื่อเป็นแบบอย่างให้ศูนย์ดำรงธรรมอื่นนำไปเป็นแนวทางปฏิบัติและการติดตามประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

ปัจจุบันโลกก้าวสู่ยุคดิจิทัล หลายหน่วยงานได้ให้ความสำคัญกับการนำระบบเทคโนโลยีมาใช้เป็นกลยุทธ์สำคัญในการยกระดับการให้บริการขององค์กร เพื่ออำนวยความสะดวกและยกระดับความครอบคลุมในการให้บริการแก่ประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งหน่วยงานภาครัฐที่ให้บริการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากประชาชน ดังเช่น ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย โดยมีจุดมุ่งหมายสำคัญของการบริการ คือ การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ตอบสนองความต้องการ ให้บริการอย่างสะดวกรวดเร็ว มีระบบการบริหารจัดการที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ และมีความโปร่งใส ทั้งนี้ การจัดการบริการต่าง ๆ ของศูนย์ดำรงธรรมให้กับประชาชนผ่านเว็บไซต์ และแอปพลิเคชัน เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางให้กับประชาชนในการติดต่อและขอรับบริการ ซึ่งช่องทางดังกล่าวสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวกรวดเร็วและประหยัด เนื่องจากผู้ใช้บริการสามารถรับบริการต่าง ๆ แทนการเดินทางมาติดต่อที่หน่วยงานหรือสำนักงาน รวมถึงช่วยลดช่องว่างและความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงข้อมูลและบริการได้ นอกจากนี้ศูนย์ดำรงธรรมก็สามารถชี้แจงและเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการเข้ารับบริการแก่ประชาชนได้อย่างทั่วถึง ดังนั้น การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยและพัฒนาการจบบริการผ่านเว็บไซต์และแอปพลิเคชัน จึงเป็นมิติที่องค์กรต้องปรับตัวและให้ความสำคัญ เพื่อที่จะตอบสนองต่อความต้องการและพฤติกรรมของประชาชนและภาคส่วนที่เกี่ยวข้องได้อย่างก้าวหน้าทันสมัย

อย่างไรก็ตาม การบูรณาการระบบบริการของศูนย์ดำรงธรรมในยุคดิจิทัล เป็นการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริการโดยประยุกต์ใช้เทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์สูงสุดนั้น ผู้เขียนบทความมีข้อเสนอแนะว่า ควรมีการบูรณาการการทำงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีระบบการทำงานและข้อมูลเชื่อมโยงระหว่างกลุ่มให้บริการทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงควรมีการพัฒนาศักยภาพบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมทุกระดับให้รู้เท่าทัน และปรับทักษะการใช้เทคโนโลยีในองค์กรหรือหน่วยงาน สามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้และต่อยอดพัฒนาเครื่องมือเข้ามาช่วยยกระดับการบริการให้มีความทันสมัย เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้ประชาชนได้เข้าถึงการบริการได้อย่างครอบคลุมทุกพื้นที่ทั่วประเทศ ทั้งยังเป็นการสนับสนุนการสร้างภาพลักษณ์ของการอำนวยความสะดวกเป็นธรรม เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนต่อไป

เอกสารอ้างอิง

กรมการปกครอง. (2559). *บทบาทของนายอำเภอกับการบริหารจัดการงานพื้นที่เชิงบูรณาการ*. โรงพิมพ์อาสา รักษาดินแดน.

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2562). *พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ.2562 นำไทยสู่ยุคดิจิทัล*. กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.

กระทรวงมหาดไทย. (2562). *คู่มือการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน*. ศูนย์ดำรงธรรม.

กระทรวงมหาดไทย. (2567). *ข้อมูลสำคัญของกระทรวงมหาดไทย 2567*. กระทรวงมหาดไทย.

กระทรวงมหาดไทย. (2567). *สรุปผลการดำเนินงานงานบริการ 7 มิติ และภารกิจพิเศษ*. ศูนย์ดำรงธรรม.

<https://damrongdham.moi.go.th/news/fe59a4c5-f48e-4075-8b7b-b320d423888c>



- นพดล ศรีสุข. (2564). ประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมในการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชน : ศึกษาเฉพาะศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงใหม่. *วารสารปัญญา*, 28(1), 13-28. <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/panya-thjo/article/view/247746>
- พิรุวรรณ กิตติคุณ. (2560). *ภาครัฐไทยกับการก้าวเข้าสู่รัฐบาลดิจิทัล*. สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- ภรณ์ยู มายูร. (2561). บทบาทของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอในการแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำในเขตอำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม. *วารสารการเมืองการปกครอง*, 8(1), 81-94.
- ศูนย์ดำรงธรรม. (2567). *รายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2567: 10 ปี ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย*. กระทรวงมหาดไทย.
<https://online.fliphtml5.com/exiir/smof/index.html#p=141>
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2561). *ยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2561-2580*. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2558). *คู่มือเทคนิคและวิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี*. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน). (2566). *แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2566-2570*. สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน).
- อนรรักษ์ คงคิด. (2565, 2 ตุลาคม). เทคโนโลยีสารสนเทศในยุคดิจิทัล. *มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์*.
<https://library.wu.ac.th/km>