



แผนการจัดทำนวัตกรรมองค์การบริหารส่วนตำบลนางรอง
เพื่อพัฒนาองค์กรไปสู่การเป็นระบบราชการ ๔.๐
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐

องค์การบริหารส่วนตำบลนางรอง
อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์

คำนำ

นโยบายไทยแลนด์ ๕.๐ เป็นวิสัยทัศน์เชิงนโยบายการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย ที่มีภารกิจสำคัญในการขับเคลื่อนปฏิรูปประเทศในด้านต่างๆ ให้ก้าวไปสู่ยุคโลกาภิวัตน์ องค์การบริหารส่วนตำบลนางรอง จึงได้พัฒนารูปแบบการให้บริการประชาชนให้อยู่ในระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่ออำนวยความสะดวกและการเข้าถึงให้บริการของภาครัฐแก่ประชาชน จากเดิมที่ให้ดำเนินการในรูปแบบเดิมคือการส่งเอกสารด้วยตนเองหรือจัดส่งทางไปรษณีย์ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ องค์การบริหารส่วนตำบลนางรอง ได้ปรับเปลี่ยนและพัฒนากระบวนการบริการให้สามารถดำเนินการผ่านระบบออนไลน์ พร้อมแนบเอกสารประกอบการพิจารณาและแจ้งผลออนไลน์ (E-Service) ในการยกระดับการให้บริการของภาครัฐ และรองรับการพัฒนาเข้าสู่ยุคดิจิทัล เพื่ออำนวยความสะดวกและลดภาระการเดินทางมาติดต่อราชการให้กับประชาชนสอดคล้องกับการประกาศใช้ พ.ร.บ. การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ทำให้หลายหน่วยงานของภาครัฐ หรือหน่วยงานภาครัฐอื่นๆ ต้องปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานโดยเฉพาะการติดต่อราชการทางด้านเอกสารจากแต่เดิมที่ต้องติดต่อเอกสารแบบกระดาษ ต้องเปลี่ยนมาเป็นเอกสารรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเช่นนี้ ทำให้หน่วยงานภาครัฐต้องปรับกระบวนการทำงานให้ทำผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์หรือที่เรียกว่า Government e-Service มากขึ้น Government e-Service คือ การที่หน่วยงานภาครัฐทำงานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์หรือที่เรียกสากลว่า Government e-Service คือการจัดการบริการต่างๆของหน่วยงานภาครัฐหรือหน่วยงานราชการที่ให้บริการประชาชนผ่านช่องทางออนไลน์เพื่อช่องทางให้กับประชาชนในการติดต่อและขอรับบริการจากหน่วยงานของภาครัฐ ทั้งนี้การประกาศ พ.ร.บ. ปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ถือเป็นก้าวแรกที่สำคัญมากของหน่วยงานภาครัฐที่จะเริ่มเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานเป็นแบบอิเล็กทรอนิกส์ยิ่งขึ้น

องค์การบริหารส่วนตำบลนางรอง

สารบัญ

	หน้า
ส่วนที่ ๑	
บทนำ	๑-๒
ส่วนที่ ๒	
องค์ประกอบระบบราชการ ๔.๐	๓-๖
ส่วนที่ ๓	
แผนการจัดทำนวัตกรรมองค์การบริหารส่วนตำบลนางรอง เพื่อพัฒนาองค์กรไปสู่การเป็นระบบราชการ ๔.๐	๗-๑๐
ส่วนที่ ๔	
วิธีการและการดำเนินการและขั้นตอนการให้บริการ E-Service	๑๑-๑๓

ส่วนที่ ๑ บทนำ

หลักการส่งเสริมให้ระบบราชการไทยนำหลักธรรมาภิบาลของการบริหารบ้านเมืองที่ดี ซึ่งได้มีการปรับปรุงหลักการให้เข้าใจง่าย ทำให้หลักธรรมาภิบาลของการบริหารบ้านเมืองที่ดี (GG Framework) ซึ่งประกอบด้วย ๔ หลักการสำคัญ และ ๑๐ หลักการย่อย ดังนี้

๑.การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ประกอบด้วย

-หลักประสิทธิภาพ (Efficency) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด เกิดผลิตภาพที่คุ้มค่าต่อการลงทุนและยังเกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนรวม ทั้งนี้ต้องมีการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและลดภาระค่าใช้จ่าย ตลอดจนยกเลิกภารกิจที่ล้าสมัยและไม่มีควมจำเป็น

-หลักประสิทธิผล (Effectiveness) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องมีวิสัยทัศน์เชิงยุทธศาสตร์เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย ปฏิบัติหน้าที่ตามพันธกิจให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

-การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องสามารถให้บริการได้อย่างมีคุณภาพสามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด สร้างความเชื่อมั่นไว้วางใจรวมถึงตอบสนองความคาดหวัง / ความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลาย และมีความแตกต่างกันได้อย่างเหมาะสม

๒.ค่านิยมประชาธิปไตย (Democratic Value) ประกอบด้วย

-ภาระรับผิดชอบ / สามารถตรวจสอบได้ (Accountability) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องสามารถตอบคำถามและชี้แจงเมื่อมีข้อสงสัย รวมทั้งต้องมีการจัดวางระบบการรายงานความก้าวหน้าและผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ต่อสาธารณะเพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบและการให้คุณให้โทษ ตลอดจนมี การจัดเตรียมระบบแก้ไขหรือบรรเทาปัญหาผลกระทบใดๆที่อาจเกิดขึ้น

-หลักเปิดเผย / โปร่งใส (Transparency) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ตรงไปตรงมา รวมทั้งต้องมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นและเชื่อถือได้ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนวางระบบให้การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารดังกล่าวเป็นไปได้โดยง่าย

-หลักนิติธรรม (Rule of Law) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องใช้อำนาจของกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด ด้วยความเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติและคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของประชาชนและผู้มีส่วนได้เสียฝ่ายต่างๆ

-ความเสมอภาค (Equality) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกด้านเพศ ถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา อายุ สภาพทางกายภาพหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษาอบรม และอื่นๆ อีกทั้งยังต้องคำนึงถึงโอกาสความเท่าเทียมกันของการเข้าถึงบริการสาธารณะของบุคคลผู้ด้อยโอกาสในสังคมด้วย

๓. ประชาธิปไตย (Participatory State) ประกอบด้วย

-หลักการมีส่วนร่วม/การพยายามแสวงหาฉันทามติ (Participation / Consensus Oriented) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องรับฟังความคิดเห็นของประชาชน รวมทั้งเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการรับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะ ร่วมเสนอปัญหา /ประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้องร่วมคิดแก้ไขปัญหา ร่วมใน กระบวนการตัดสินใจและการดำเนินงานและร่วม ตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน

ทั้งนี้ ต้องมีความพยายามในการแสวงหาฉันทมติหรือข้อตกลงร่วมกัน ระหว่างกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะกลุ่มที่ได้รับผลกระทบโดยตรงจะต้องไม่มีข้อคัดค้านที่หาข้อยุติไม่ได้ในประเด็นสำคัญ

-หลักการการกระจายอำนาจ (Decentralization) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการควรมีอำนาจ และการกระจายอำนาจความรับผิดชอบในการตัดสินใจและการดำเนินการให้แก่ ผู้ปฏิบัติงานในระดับต่างๆ ได้ อย่างเหมาะสม รวมทั้งมีการโอนถ่ายบทบาทและภารกิจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือภาคส่วนอื่นๆใน สังคม

๔. ความรับผิดชอบทางการบริหาร (Administrative Responsibility) ประกอบด้วย

-คุณธรรม / จริยธรรม (Morality / Ethics) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องมีจิตสำนึก ความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปอย่างมีศีลธรรม คุณธรรมและตรงตามความคาดหวังของสังคม รวมทั้งยึดมั่นในค่านิยมหลักของมาตรฐานจริยธรรมสำหรับผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองและเจ้าหน้าที่ของรัฐ

ส่วนที่ ๒

องค์ประกอบระบบราชการ ๔.๐

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (๒๕๖๐) นับเป็นรัฐธรรมนูญฉบับที่ ๒๐ ของประเทศไทย มาตรา ๖๕ กำหนดให้ รัฐพึงจัดให้มียุทธศาสตร์ชาติเป็นเป้าหมายการพัฒนาประเทศ อย่างยั่งยืนตามหลักธรรมาภิบาลเพื่อใช้เป็นกรอบในการจัดทำแผนต่างๆ ให้สอดคล้องและบูรณาการกันเพื่อให้เกิดเป็นพลังผลักดันร่วมกันไปสู่เป้าหมาย ซึ่งเรียกว่า แผนยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๘๐) กำหนดวิสัยทัศน์ว่า ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศที่พัฒนาแล้วด้วยการพัฒนาตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง และมีมติพจน์ว่า มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน มีผลผูกพันในการให้การดำเนินการใดๆของรัฐไม่ว่าจะเป็นการจัดทำแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ การจัดทำแผน บริหารราชการแผ่นดิน การจัดทำแผนการปฏิบัติราชการ รวมถึงการจัดทำงบประมาณรายจ่าย ประจำปี ฯลฯ ต้องสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ชาติด้วย ซึ่งรัฐบาลมีนโยบายที่จะใช้โมเดลการขับเคลื่อน เศรษฐกิจด้วยนวัตกรรมเพื่อพัฒนาประเทศไปสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน ที่รู้จักกันว่า ไทยแลนด์ ๔.๐ โดยระบบ ราชการต้องมีการปรับเปลี่ยนเพื่อให้สอดคล้องและส่งเสริมไทยแลนด์ ๔.๐ จึงต้องมีการปฏิรูประบบราชการและ ข้าราชการเพื่อฟันเฟืองในการขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาลให้สอดคล้องกับการบริหารประเทศ ภาครัฐและระบบ ราชการต้องทำงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มีการวางระบบและวิธีการทำงาน ใหม่เพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือไว้วางใจเป็นที่พึงของประชาชนอย่างแท้จริง

๑.องค์ประกอบระบบราชการ ๔.๐ มีแนวทางการปฏิบัติ ๓ หลัก ดังนี้

๑.๑ ภาครัฐเปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน (Open and Connected Government) สรุปลักษณะสำคัญ ได้ดังนี้

-การทำงานต้องเปิดเผยและโปร่งใส โดยบุคคลภายนอกเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของทางราชการได้ มีการแบ่งปันข้อมูลซึ่งกันและกัน สามารถเข้ามาตรวจสอบการทำงานได้

-เปิดกว้างให้กลไกหรือภาคส่วนอื่นๆ เช่น ภาคเอกชน ภาคประชาสังคมเข้ามามีส่วนร่วม

-โอนถ่ายภารกิจที่ภาครัฐไม่ควรดำเนินการเองไปให้ภาคส่วนอื่นดำเนินการแทน

-จัดโครงสร้างให้สอดคล้องกับการทำงานระบบแนวระนาบ ในลักษณะเครือข่ายมากกว่าสาย

บัญชาการในแนวดิ่ง

-เชื่อมโยงการทำงานราชการบริหารส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น ให้มีเอกภาพ และ สอดรับประสานกัน

๑.๒ภาครัฐที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางการบริการและเข้าถึงความต้องการในระดับปัจเจกสรุป ลักษณะสำคัญ ได้ดังนี้

-ทำงานในเชิงรุกและมองไปข้างหน้า ตั้งคำถามกับตนเองว่าประชาชนได้อะไร

-มุ่งเน้นแก้ไขปัญหาให้ประชาชน

-ให้บริการเชิงรุก ตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยไม่ต้องรอให้เข้ามาติดต่อหรือร้องขอ

-ใช้ประโยชน์จากข้อมูลภาครัฐในการจัดบริการสาธารณะที่ตรงกับความต้องการของประชาชน

-ใช้ระบบดิจิทัลสมัยใหม่ในการจัดการบริการสาธารณะที่ตรงกับความต้องการของประชาชน ๔

๑.๓ ภาครัฐอัจฉริยะ

-มีขีดความสามารถสูงและทันสมัย สรุปลักษณะสำคัญได้ดังนี้

-ต้องทำงานอย่างเตรียมการไว้ล่วงหน้า มีการวิเคราะห์ความเสี่ยง

-สร้างนวัตกรรมหรือมีความคิดริเริ่มและประยุกต์องค์ความรู้ในแบบสหสาขาเพื่อตอบสนองกับการเปลี่ยนแปลงในสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างทันเวลา

-เป็นองค์กรที่มีขีดความสามารถสูง ปรับตัวให้องค์กรที่ทันสมัย

-ทำให้ข้าราชการมีความผูกพันต่อการปฏิบัติงานได้เหมาะสมกับบทบาทของตนเองจาก

สถานการณ์ในปัจจุบันขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประสบปัญหา อาทิเช่น ปัญหาการทุจริตคอร์รัปชัน ปัญหาการแข่งขันการเลือกตั้ง การที่บุคลากรขาดคุณภาพในการปฏิบัติงาน การนำหลักธรรมาภิบาลและระบบราชการ ๔.๐ มาใช้ในการปฏิบัติงานทำให้องค์กรสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อีกทั้งยังเป็นกลไกในการควบคุมติดตามและตรวจสอบ โดยมีประชาชนหรือองค์กรภายนอกมีส่วนร่วม ทั้งนี้เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหายแก่การปฏิบัติราชการ เพราะการสร้างธรรมาภิบาลให้เกิดขึ้นในองค์กรเป็นการสร้างสำนึกที่ดีในการปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องที่จะได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงานในหน่วยงานของรัฐซึ่งจะเกี่ยวข้องกับประชาชนโดยตรง

ระบบราชการ ๔.๐



ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

พระราชบัญญัติการบริหารงาน
และการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562

กลไกสำคัญตามกฎหมาย

- ▶ ให้มี การจัดทำแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (แผนระดับชาติ)
- ▶ ให้มี คณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล โดยมีนายกรัฐมนตรี เป็นประธาน
- ▶ ให้ สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) สนับสนุนการดำเนินการตามกฎหมายนี้
- ▶ ให้มี ธรรมชาติข้อมูลภาครัฐ เป็นกรอบในการบริหารจัดการข้อมูลของหน่วยงานของรัฐ
- ▶ ให้ หน่วยงานของรัฐจัดทำข้อมูลและบริการในรูปแบบดิจิทัล *Digitization*
- ▶ ให้ หน่วยงานของรัฐเปิดเผยข้อมูลเปิดภาครัฐในรูปแบบดิจิทัล *Open Government Data*
- ▶ ให้ หน่วยงานของรัฐแลกเปลี่ยนและเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกัน *Integration* และมีศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลกลาง สนับสนุนการเชื่อมโยงบริการดิจิทัล ให้เกิดบริการสาธารณะแบบเบ็ดเสร็จ



สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.)
Digital Government Development Agency (Public Organization) (DGA)
www.dga.or.th     [dgathailand](https://www.instagram.com/dgathailand)

พระราชบัญญัติการบริหารงาน
และการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562

สรุป ประโยชน์ที่ประชาชน และส่วนรวมจะได้รับ

- ▶ ได้ รับบริการภาครัฐที่สะดวก รวดเร็ว ไม่สร้างภาระแก่ประชาชน ลดการใช้สำเนาเอกสารในการติดต่อราชการ
- ▶ ติดต่อภาครัฐ ใช้บัตรประชาชน ใบเดียวทำได้ทุกเรื่อง หรือติดต่อออนไลน์ได้แบบเบ็ดเสร็จ One Stop Service
- ▶ ใช้ ข้อมูลเปิดภาครัฐ สำหรับการติดตาม และตรวจสอบการดำเนินการของรัฐ
- ▶ สามารถนำข้อมูลเปิดของหน่วยงานของรัฐ ไปพัฒนานวัตกรรมที่สร้างประโยชน์ต่อเศรษฐกิจและสังคม

DGA

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.)
Digital Government Development Agency (Public Organization) (DGA)
www.dga.or.th     dgathailand

ส่วนที่ ๓

แผนการจัดทำนวัตกรรมองค์การบริหารส่วนตำบลนางรอง เพื่อพัฒนาองค์กรไปสู่การเป็นระบบราชการ ๔.๐

องค์การบริหารส่วนตำบลนางรอง มีพัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศด้านการบริการประชาชนที่ทันสมัย รวดเร็วและเข้าถึงในทุกระดับ เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการบริการที่สร้างความแตกต่างและตอบสนองความต้องการโดยใช้เทคโนโลยีเพื่อตอบสนองการแก้ไขปัญหา วิเคราะห์ ความพึงพอใจ และความผูกพันของประชาชนผู้รับบริการกับหน่วยงาน วางแผนเชิงรุกในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งปัจจุบันและอนาคต มีกระบวนการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนที่รวดเร็ว และสร้างสรรค์โดยปฏิบัติงานบนพื้นฐานของข้อมูลความต้องการของประชาชนส่งผลต่อความพึงพอใจ สร้างความร่วมมือของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้มีระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัย เพื่อบริการและการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์หลักขององค์กร
 ๒. เพื่อให้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสียภายในและภายนอก
 ๓. เพื่อให้มีการสร้างนวัตกรรมบริการและตอบสนองความต้องการของประชาชน
 ๔. เพื่อให้มีกระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็วและสร้างสรรค์
 ๕. เพื่อให้ส่วนราชการมีนโยบายและระบบการบริหารจัดการด้านบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ
- ตอบสนอง ยุทธศาสตร์และการสร้างแรงจูงใจ มีความคล่องตัวและมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ มีการสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดีก่อเกิดความร่วมมือ มีระบบการพัฒนาบุคลากรให้ก้าวทันเทคโนโลยี มีทักษะในการแก้ไขปัญหา มีความรอบรู้และมีจริยธรรม เพื่อบริการเปลี่ยนแปลงภาระหน้าที่และลักษณะงาน มีความคิดริเริ่มที่จะนำไปสู่การสร้างนวัตกรรมและความเป็นผู้ประกอบการสาธารณะ เพื่อให้เกิดการทำงานที่มีสมรรถนะสูง โดยเน้นการบริการที่ประชาชนเป็นศูนย์กลาง

เป้าหมาย

องค์การบริหารส่วนตำบลนางรอง มีการดำเนินการลดการใช้ทรัพยากร มีการนำเอาเทคโนโลยีมาเพื่อให้มีขีดสมรรถนะสูงขึ้นบูรณาการกระบวนการเพื่อสร้างคุณค่าในการให้บริการแก่ประชาชนและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

**แผนการจัดทำนวัตกรรมองค์การบริหารส่วนตำบลนางรอง
เพื่อพัฒนาองค์กรไปสู่การเป็นระบบราชการ ๔.๐**

โครงการ / กิจกรรม	รายละเอียด	ประโยชน์ที่ได้รับ	งบประมาณ	ระยะเวลา					ผู้รับผิดชอบ
				๒๕๖๖	๒๕๖๗	๒๕๖๘	๒๕๖๙	๒๕๗๐	
๑.โครงการ Open Data โดยระบบ Open Data / Data Sharing	๑.ใช้เว็บไซต์หลักขององค์การบริหารส่วนตำบลนางรองเป็นตัวช่วยในการเปิดเผยข้อมูลของรัฐแก่ประชาชน ๒.เพิ่มความโปร่งใสให้หน่วยงานของรัฐ	๑.มีระบบสารสนเทศมีประสิทธิภาพ มีความปลอดภัยสามารถสนับสนุน การปฏิบัติงาน และให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างต่อเนื่อง ๒.เพิ่มศักยภาพในการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนางรอง ประชาชนหน่วยงานอื่นๆโดยใช้ข้อมูลในการทำงานและสามารถเชื่อมโยง ข้อมูลที่มีคุณภาพเข้าสู่ระบบสารสนเทศ	ดำเนินการโดยไม่ใช้งบประมาณ	←				→	สำนักปลัด

**แผนการจัดทำนวัตกรรมองค์การบริหารส่วนตำบลนางรอง
เพื่อพัฒนาองค์กรไปสู่การเป็นระบบราชการ ๔.๐**

โครงการ / กิจกรรม	รายละเอียด	ประโยชน์ที่ได้รับ	งบประมาณ	ระยะเวลา					ผู้รับผิดชอบ
				๒๕๖๖	๒๕๖๗	๒๕๖๘	๒๕๖๙	๒๕๗๐	
๒.โครงการ E-Service โดยระบบ e-service	๑.สร้างการบูรณาการข้อมูลจากภายใน และภายนอกองค์กร ๒.ใช้แบบฟอร์มที่มีรูปแบบเดียวกัน ๓.ลดการใช้เอกสารที่เป็นกระดาษ	๑.การให้บริการประชาชนผ่านระบบ e-service ลดต้นทุนการทำงานเพิ่มผลผลิตการทำงานสามารถตรวจสอบการทำงานแบบทันทีอยู่ที่ไหนก็ดูข้อมูลการทำงานได้ ๒.เพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานให้กับประชาชน เครือข่ายผู้ปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนางรอง หน่วยงานตรวจสอบ	ดำเนินการโดยไม่ใช้งบประมาณ	←	→				สำนักปลัด

**แผนการจัดทำนวัตกรรมองค์การบริหารส่วนตำบลนางรอง
เพื่อพัฒนาองค์กรไปสู่การเป็นระบบราชการ ๔.๐**

โครงการ / กิจกรรม	รายละเอียด	ประโยชน์ที่ได้รับ	งบประมาณ	ระยะเวลา					ผู้รับผิดชอบ
				๒๕๖๖	๒๕๖๗	๒๕๖๘	๒๕๖๙	๒๕๗๐	
๓.การกำหนด QR Code เพื่อการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนางรอง	๑.สร้าง QR Code ไว้บนเว็บไซต์หลักของหน่วยงาน ๒.แจ้งประชาสัมพันธ์การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๑.ผู้ยื่นภาษีสามารถทราบรายละเอียดการชำระภาษีและยอดชำระโดยไม่ต้องเดินทางมายังสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลนางรอง ๒.ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง	ดำเนินการโดยไม่ใช้งบประมาณ	←	→				กองคลัง
๔.ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ /ยื่นคำขอ ทางออนไลน์	๑.บนเว็บไซต์หลักของหน่วยงานมีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์สำหรับประชาชนเป็นสื่อสารสองทาง ๒.เจ้าหน้าที่สามารถรับข้อร้องเรียนจากประชาชนและตอบข้อซักถามของประชาชนได้ทางระบบออนไลน์	๑.เป็นการลดขั้นตอนการทำงาน ๒.ประชาชนได้รับความสะดวกและรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน							

ส่วนที่ ๔

การให้บริการ E-Service ขององค์การบริหารส่วนตำบลนางรอง

การให้บริการ E-Service	เหตุผลการให้บริการ E-Service
๑. แจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่รัฐ	เพื่อลดขั้นตอน และสามารถให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบและดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว
๒. คำร้องแจ้งการขอรับ บริการด้านต่างๆ	เพื่อลดขั้นตอนการประสาน และสามารถแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่าง รวดเร็ว
๓. ระบบจอบคิวออนไลน์ เพื่อขอรับบริการ ในแต่ละส่วนงาน	เพื่อลดขั้นตอน และสามารถให้ความช่วยเหลือได้ตามลำดับและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังสามารถแนะนำการเตรียมข้อมูล เอกสาร ส่งผลให้การขอรับบริการในด้านต่างๆ รวดเร็วยิ่งขึ้น
๔. แจ้งร้องทุกข์/ร้องเรียน	เพื่อลดขั้นตอนในการประสาน และช่วยเหลือประชาชนได้อย่างรวดเร็ว

ขั้นตอนการให้บริการ E-Service

“ระบบขอรับบริการออนไลน์” เป็นการให้บริการออนไลน์ที่หน่วยได้จัดทำขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกและเพิ่มประสิทธิภาพการบริการของหน่วยให้แก่ประชาชน

ในเขตพื้นที่รับผิดชอบ เพื่อพัฒนาการให้บริการไปสู่การเป็นระบบราชการ ๔.๐

- ผู้มีความประสงค์จะขอรับบริการ สามารถแจ้งความประสงค์โดยกรอกข้อมูล รายละเอียดการขอรับบริการของท่าน ลงในแบบฟอร์มการขอรับบริการออนไลน์ มีขั้นตอน ดังนี้

- ๑) เข้าเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลนางรอง <http://www.nangrong.go.th>
- ๒) คลิกเลือกบริการ E-Service (ระบบการให้บริการออนไลน์) รายละเอียดตาม คู่มือการใช้งานระบบ



♥ การขอรับบริการออนไลน์ e-Service

- ▶ เป็นช่องทางการให้บริการออนไลน์ที่หน่วยงานได้จัดทำขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวก และเพิ่มประสิทธิภาพการบริการของหน่วยงานให้แก่ประชาชน
- ▶ ผู้มีความประสงค์จะรับบริการ สามารถแจ้งความประสงค์โดยคลิกลิงค์ กรอกข้อมูลในแบบฟอร์มออนไลน์ (Google Form) ที่ทางหน่วยงานจัดเตรียมไว้
- ▶ เมื่อทางหน่วยงานตรวจสอบ/ดำเนินการตามขั้นตอนเสร็จแล้ว เจ้าหน้าที่จะแจ้งผลการพิจารณาหรือผลการดำเนินการให้ทราบตามข้อมูลติดต่อที่ระบุไว้

♥ วิธีการใช้งาน e-Service ผ่าน Google Form

- ▶ คลิกลิงค์ เพื่อกรอกข้อมูลในแบบฟอร์ม Google Form ให้ครบถ้วน
- ▶ หากมี "ข้อความสีแดง" ที่หัวข้อใด แสดงว่าเป็นข้อมูลจำเป็นที่ต้องระบุ
- ▶ กรอกข้อมูลครบเรียบร้อยแล้ว กด "ส่ง"

๑. เมนูยื่นคำร้องขอรับบริการออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลนางรอง



๒



คำร้องแจ้งการขอรับบริการ

องค์การบริหารส่วนสงขลาราย สำนักงานเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา รหัสไปรษณีย์ 15000
โทร. 036-781 111 แฟกซ์ 036 - 781 111 ต่อ 109 อีเมล: ngiorai99@hotmail.co.th

ngiorai64@gmail.com สดับบัญชี

📧 ไปรษณีย์

* ระบุว่าเป็นสาขาที่ท่านใช้บริการ

อีเมล
คำตอบของคุณ

ชื่อ - นามสกุล *
คำตอบของคุณ

หมายเลขโทรศัพท์ *
คำตอบของคุณ

ที่อยู่ตามทะเบียนบ้าน
คำตอบของคุณ

อายุ (ปี)

อายุ 20 - 30 ปี

อายุ 31 - 40 ปี

อายุ 41 - 50 ปี

อายุ 51 - 60 ปี

อายุ 60 ปีขึ้นไป

แจ้งเรื่องที่ร้องการขอรับบริการ *

การขอทำอุปโภค - บริโภค

การขอระบบประปา หรือแจ้งน้ำไม่ไหล

การขอระบบไฟฟ้าส่องสว่าง

การติดตั้งเครื่องปรับอากาศไฟฟ้า

อื่นๆ _____

ที่เกิดที่ร้องการรับบริการ *

คำตอบของคุณ

วันที่แจ้งเรื่องการขอรับบริการ (วัน/เดือน/ปี) *

วันที่

วว/ดด/ปปปป

๓



วันที่แจ้งเรื่องการขอรับบริการ (วัน/เดือน/ปี) *

วันที่

วว/ดด/ปปปป

ข้อเสนอแนะ

คำตอบของคุณ

ส่ง

ล้างแบบฟอร์ม

ทำมาส่งรหัสผ่านใน Google ฟอรัม

ขั้นตอนที่ ๑ ประชาชนคลิกเลือกรายการเมนู E-Service

ขั้นตอนที่ ๒ กรอกข้อมูลตามแบบฟอร์ม

ขั้นตอนที่ ๓ กด “ยื่นเรื่องขอรับบริการออนไลน์” กรอกแบบฟอร์มในระบบหลังจากนั้นรอเจ้าหน้าที่รับเรื่องและ รอดำเนินการในขั้นตอนต่อไป