

แบบประเมินองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีศักยภาพสูง (HPA)

ประจำปี 2568

หัวข้อประเมิน : 2 นวัตกรรม

ตัวชี้วัดที่ 7

การจัดทำนวัตกรรมองค์กร เพื่อพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปสู่การเป็นระบบราชการ 4.0



1. แผนงาน / ขั้นตอนการสร้างนวัตกรรมและดำเนินการตามแผน (ปฏิทินดำเนินการ)





แผนพัฒนานวัตกรรมองค์การบริหารส่วนตำบลพิบูล
ไปสู่การเป็นระบบราชการ 4.0

องค์การบริหารส่วนตำบลพิบูล
อำเภอพิบูล จังหวัดนครศรีธรรมราช

คำนำ

โลกในยุคปัจจุบันที่เต็มไปด้วยการแข่งขันที่รวดเร็วหลากหลายและรุนแรงซึ่งปัจจัยหลักที่ทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงคือกระแสโลกาภิวัตน์และเทคโนโลยีสารสนเทศประเทศไทยในฐานะส่วนหนึ่งของประชาคมโลกก็ได้ได้รับผลกระทบจากความเปลี่ยนแปลงดังกล่าวเช่นกันการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในทุกมิติทั้งทางสังคมการเมืองเศรษฐกิจวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม

การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวเป็นทางโอกาสกับดักและความท้าทายที่ประเทศไทยต้องผ่านไปให้ได้ ดังนั้นประเทศไทยจึงต้องปรับตัวให้พร้อมกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในอนาคตต่อไปของประเทศไทยเราจะต้องระเบิดจากข้างในด้วยกันสร้างความเข้มแข็งจากภายในและดำเนินการพัฒนาประเทศตามแนวทางปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงพร้อมกับการเชื่อมโยงไปสู่ประชาคมโลก

ในปัจจุบันรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย 2560 นับเป็นรัฐธรรมนูญฉบับที่ 20 ของประเทศไทย มาตรา 65 กำหนดให้รัฐพึงจัดให้มียุทธศาสตร์ชาติเป็นเป้าหมายการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืนตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อใช้เป็นกรอบในการจัดทำแผนต่างๆให้สอดคล้องและบูรณาการกัน เพื่อให้เกิดเป็นพลังผลักดันร่วมกันไปสู่เป้าหมายซึ่งเรียกว่าแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปีพ.ศ. 2561 ถึง 2580 กำหนดวิสัยทัศน์ว่าประเทศไทยมีความมั่นคงมั่งคั่งยั่งยืนมีผลผูกพันให้การดำเนินการใดใดของรัฐไม่ว่าจะเป็นการจัดทำแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ การจัดทำแผนการบริหารราชการแผ่นดินการจัดทำแผนการปฏิบัติราชการ รวมถึงการจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปี ต้องสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ชาติด้วยซึ่งรัฐบาลมีนโยบายที่จะใช้โมเดลการขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยนวัตกรรมเพื่อพัฒนาประเทศไปสู่ความมั่นคงมั่งคั่งยั่งยืนที่รู้จักกันว่า ไทยแลนด์ 4.0 โดยระบบราชการไทยต้องมีการปรับเปลี่ยนเพื่อให้สอดรับและส่งเสริมไทยแลนด์ 4.0 จึงต้องมีการปฏิรูประบบราชการและข้าราชการเพื่อเป็นฟันเฟืองในการขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาลสอดคล้องกับการบริหารประเทศภาครัฐและระบบราชการต้องทำงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาลของการบริหารงานกิจการบ้านเมืองที่ดี มีการวางระบบและวิธีการทำงานใหม่เพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือไว้วางใจเป็นที่พึงของประชาชนได้อย่างแท้จริงองค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน มีอำนาจหน้าที่และภารกิจหลักในการให้บริการสาธารณะประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบจึงได้ดำเนินการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน ไปสู่การเป็นระบบราชการ 4.0 เพื่อปรับปรุงและออกแบบการให้บริการให้สามารถตอบสนองปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการให้รวดเร็วเป็นการลดขั้นตอนในการบริการเพื่อพัฒนาการสร้างความคุ้มค่าในการบริการประชาชน

บทที่ 1

บทนำ

หลักการส่งเสริมให้ระบบราชการไทย นำหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ซึ่งได้มีการปรับปรุงหลักการให้เข้าใจง่าย ทำให้ได้หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (GG Framework) ซึ่งประกอบด้วย 4 หลักการสำคัญและ 10 หลักการย่อย ดังนี้

1) การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ประกอบด้วย

- หลักประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด เปิดผลิตภาพที่คุ้มค่าต่อการลงทุนและบังเกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนรวม ทั้งนี้ต้องมีการลดขั้นตอนและระยะเวลา ในการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและลดภาระค่าใช้จ่าย ตลอดจน ยกเลิกภารกิจที่ล่าสมัย และไม่มีคุณภาพ

- หลักประสิทธิภาพ (Effectiveness) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องมีวิสัยทัศน์เพ่งยุทธศาสตร์ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย ปฏิบัติหน้าที่ตาม พันธกิจให้ บรรลุ วัตถุประสงค์ขององค์การ

- การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องสามารถให้บริการได้อย่างมี คุณภาพ สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด สร้างความเชื่อมั่นไว้วางใจ รวมถึงตอบสนอง ตามความคาดหวัง/ความต้องการของประชาชนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียที่มีความหลากหลายและมีความ แตกต่างกันได้อย่างเหมาะสม

2. ค่านิยมประชาธิปไตย (Democratic Value) ประกอบด้วย

- ภาระรับผิดชอบ/สามารถตรวจสอบได้ (Accountability) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้อง สามารถตอบคำถามและชี้แจงได้เมื่อมีข้อสงสัย รวมทั้งต้องมีการจัดวางระบบการรายงานความก้าวหน้าและ ผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ต่อสาธารณะเพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบ 3 และการให้คุณให้โทษ ตลอดจน มีการจัดเตรียมระบบการแก้ไขหรือบรรเทาปัญหาและผลกระทบใดๆ ที่อาจจะเกิดขึ้น

- หลักเปิดเผย โปร่งใส (Transparency) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องปฏิบัติงานด้วยความ ซื่อ สัตย์สุจริต ตรงไปตรงมา รวมทั้งต้องมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นและเชื่อถือได้ให้ประชาชนได้รับทราบ อย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนวางระบบให้การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารดังกล่าวเป็นไปโดยง่าย

- หลักนิติธรรม (Rule of Law) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการ ต้องใช้อำนาจของ กฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด ด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติและคำนึงถึง สิทธิ เสรีภาพของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียฝ่ายต่างๆ

- หลักความเสมอภาค (Equity) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกด้านเพศ ถิ่นกำเนิด ความเชื่อทางศาสนา การศึกษาอบรม และอื่นๆ อีกทั้งยังต้อง คำนึงถึงโอกาสความเท่าเทียมกันของการเข้าถึงบริการสาธารณะของกลุ่มบุคคลผู้ด้อยโอกาสในสังคมด้วย

3. ประชากรรัฐ (Participatory State) ประกอบด้วย

- หลักการมีส่วนร่วม/การพยายามแสวงหาฉันทามติ (Participation/Consensus Oriented) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องรับฟังความคิดเห็นของประชาชน รวมทั้งเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการรับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะ ร่วมเสนอปัญหาประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้องร่วมคิดแก้ไขปัญหา ร่วมใน กระบวนการตัดสินใจและการดำเนินงานและร่วมตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน

ทั้งนี้ ต้องมีความพยายามในการแสวงหาฉันทามติหรือข้อตกลงร่วมกัน ระหว่างกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะกลุ่มที่ได้รับผลกระทบโดยตรงจะต้องไม่มีข้อคัดค้านที่หาข้อยุติไม่ได้ในประเด็นสำคัญ

- หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการควรมีการมอบอำนาจ และกระจายอำนาจความรับผิดชอบในการตัดสินใจและการดำเนินการให้แก่ ผู้ปฏิบัติงานในระดับต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งมีการโอนถ่ายบทบาทและภารกิจให้แก่องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นหรือภาคส่วนอื่นในสังคม

4. ความรับผิดชอบทางการบริหาร (Administrative Responsibility) ประกอบด้วย

- คุณธรรม/จริยธรรม (Morality Ethics) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องมีจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อหน้าที่ให้เป็นไปอย่างมีศีลธรรม คุณธรรมและตรงตามความคาดหวังของสังคม รวมทั้งยึด มั่นในค่านิยมหลักของมาตรฐานจริยธรรมสำหรับผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองและเจ้าหน้าที่ของรัฐ

บทที่ 2

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (2560) นับเป็นรัฐธรรมนูญฉบับที่ 20 ของประเทศไทย มาตรา 65 กำหนดให้ “รัฐพึงจัดให้มียุทธศาสตร์ชาติเป็นเป้าหมายการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืนตามหลักธรรมาภิบาลเพื่อใช้เป็นกรอบในการจัดทำแผนต่างๆ ให้สอดคล้องและบูรณาการกันเพื่อให้เกิดเป็นพลังผลักดัน ร่วมกันไปสู่เป้าหมาย” ซึ่งเรียกว่า แผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561 - 2580) กำหนดวิสัยทัศน์ว่า “ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน” มีผลผู้พันให้การ ดำเนินการใดๆ ของรัฐไม่ว่าจะเป็นการจัดทำแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ การจัดทำแผน การบริหารราชการแผ่นดิน การจัดทำแผนการปฏิบัติราชการ รวมถึงการจัดทำ งบประมาณรายจ่าย ประจำปี ฯลฯ ต้องสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ชาติด้วยซึ่งรัฐบาลมีนโยบายที่จะใช้โมเดล การขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยนวัตกรรมเพื่อพัฒนาประเทศไปสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน ที่รู้จักกันว่า ไทยแลนด์ 4.0 โดยระบบราชการไทยต้องมีการปรับเปลี่ยนเพื่อให้สอดคล้องและส่งเสริมไทยแลนด์ 4.0 จึงต้องมีการปฏิรูประบบ ราชการและข้าราชการเพื่อเป็นฟันเฟืองในการขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาลสอดคล้องกับการบริหารประเทศ ภาครัฐ และระบบราชการต้องทำงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาลของการบริหารงาน กิจกรรม บ้านเมืองที่ดี มีการวางระบบ และวิธีการทำงานใหม่เพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจ เป็นที่พึงของประชาชน ได้อย่างแท้จริง

1.องค์ประกอบระบบราชการ 4.0

องค์ประกอบระบบราชการ 4.0 มีแนวทางการปฏิบัติ 3 หลัก ดังนี้

1) ภาครัฐที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน (Open and Connected Government) สรุปลักษณะสำคัญ ได้ดังนี้

- การทำงานต้องเปิดเผยและโปร่งใส โดยบุคคลภายนอก เข้าถึงข้อมูลข่าวสารของทางราชการได้ มีการแบ่งปันข้อมูลซึ่งกันและกัน สามารถเข้ามาตรวจสอบการทำงานได้

- เปิดกว้างให้กลไกหรือภาคส่วนอื่นๆ เช่น ภาคเอกชน ภาคประชาสังคมเข้ามีส่วนร่วม

- โอนถ่ายภารกิจที่ภาครัฐไม่ควรดำเนินการเองไปให้ภาคส่วนอื่นดำเนินการแทน

- จัดโครงสร้างให้สอดคล้องกับการทำงานแนวระนาบ ในลักษณะเครือข่ายมากกว่าสายการบังคับบัญชา
ในแนวดิ่ง

- เชื่อมโยงการทำงานราชการบริหารส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น ให้มีเอกภาพและสอดคล้องประสานกัน

2) ภาครัฐที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง การบริการและเข้าถึงความต้องการในระดับปัจเจกสรุปลักษณะสำคัญ ได้ดังนี้

- ทำงานในเชิงรุกและมองไปข้างหน้า ตั้งคำถามกับตนเองเสมอว่าประชาชนจะได้อะไร
- มุ่งเน้นแก้ไขปัญหาในประชาชน
- ให้บริการเชิงรุก ตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยไม่ต้องรอให้เข้ามาติดต่อหรือร้องขอ
- ใช้ประโยชน์จากข้อมูลภาครัฐในการจัดบริการสาธารณะที่ตรงกับความต้องการของประชาชน
- ใช้ระบบดิจิทัลสมัยใหม่ในการจัดการบริหารสาธารณะที่ตรงกับความต้องการประชาชน

3) ภาครัฐอัจฉริยะ

- มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย สรุปลักษณะสำคัญได้ดังนี้
- ต้องทำงานอย่างเตรียมการไว้ล่วงหน้า มีการวิเคราะห์ความเสี่ยง
- สร้างนวัตกรรมหรือมีความคิดริเริ่มและประยุกต์องค์ความรู้ในแบบสหสาขาวิชาเพื่อตอบสนองกับการเปลี่ยนแปลงในสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างทันเวลา
- เป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง ปรับตัวให้องค์กรที่ทันสมัย
- ทำให้ข้าราชการมีความผูกพันต่อการปฏิบัติงานได้เหมาะสมกับบทบาทหน้าที่ของตนเองจากสถานการณ์ในปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประสบปัญหาอาทิเช่น ปัญหาการทุจริตคอร์รัปชัน ปัญหาการแข่งขันการเลือกตั้ง การที่บุคลากรขาดคุณภาพในการปฏิบัติงาน การนำหลักธรรมาภิบาลและระบบราชการ 4.0 มาใช้ในการปฏิบัติงานทำให้องค์กรสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อีกทั้งยังเป็นกลไกในการควบคุม ติดตามและตรวจสอบ โดยมีประชาชนหรือองค์กรภายนอกมีส่วนร่วม ทั้งนี้เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหายแก่การปฏิบัติราชการ เพราะการสร้างธรรมาภิบาลให้เกิดขึ้นในองค์กรเป็นการสร้างสำนึกที่ดีในการปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องที่จะได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงานในหน่วยงานของรัฐซึ่งจะเกี่ยวข้องกับผู้เกี่ยวข้องโดยตรง



บทที่ 3

การพัฒนาวัตกรรมการขององค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน สู่การเป็นส่วนราชการ 4.0 ขององค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช

องค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน มีการพัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศด้านการบริการ ประชาชนที่ทันสมัย รวดเร็วและเข้าถึงในทุกกระดับ เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการสร้างนวัตกรรมบริการที่สร้างความแตกต่าง และตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่ม และความต้องการเฉพาะบุคคลซึ่งสามารถออกแบบได้ (Personalized Service) โดยใช้เทคโนโลยีเพื่อตอบสนองการแก้ไขปัญหา วิเคราะห์ สร้างนวัตกรรม ความพึงพอใจ และความผูกพันของประชาชนผู้รับบริการกับหน่วยงาน วางแผนเชิงรุกในการตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งปัจจุบันและอนาคต

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้มีระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัย เพื่อการบริการและการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์หลักขององค์กร
2. เพื่อให้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในและภายนอก
3. เพื่อให้มีการสร้างนวัตกรรมบริการและตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่ม
4. เพื่อให้มีกระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็วและสร้างสรรค์
5. เพื่อให้ส่วนราชการมีนโยบายและระบบการบริหารจัดการด้านบุคคลกรที่มีประสิทธิภาพตอบสนองยุทธศาสตร์ และสร้างแรงจูงใจ มีความคล่องตัว และนุ่มนวลสัมฤทธิ์ มีการสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดีก่อเกิดความร่วมมือมีระบบการพัฒนาบุคลากร ให้ก้าวทันเทคโนโลยี มีทักษะในการแก้ไขปัญหาไปสู่การสร้างนวัตกรรมและความเป็นผู้ประกอบการสาธารณะ เพื่อให้เกิดการทำงานที่มีสมรรถนะสูงโดยเน้นการบริการที่ประชาชนเป็นศูนย์กลาง

เป้าหมาย

องค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน มีการสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการและการบริการ มีการลดต้นทุนและการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ มีการนำเทคโนโลยี มาใช้เพื่อให้มีการขีดสมรรถนะสูงขึ้นบูรณาการกระบวนการเพื่อสร้างคุณค่าในการให้บริการแก่ประชาชนและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

แผนการจัดทำนวัตกรรม เพื่อพัฒนาสู่การเป็นระบบราชการ 4.0
ขององค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช

โครงการ/กิจกรรม	รายละเอียด	ประโยชน์จากนวัตกรรม	งบประมาณ (บาท)	2566	2567	2568	2569	2570	ผู้รับผิดชอบ
1. โครงการ Open Data อบต.พิปูน โดยระบบ Open Data / Data Sharing	<p>1. ใช้เว็บไซต์หลักขององค์การบริหารส่วนตำบลพิปูนเป็นตัวช่วยในการเปิดเผยข้อมูลของรัฐแก่ ประชาชน และ สร้างฐานข้อมูลใหม่โดยประยุกต์จากฐานข้อมูลเดิม</p> <p>2. ประสิทธิภาพในการจำแนกข้อมูล GIS ขั้นสูง มีหลายชั้นข้อมูลที่ทันสมัย</p> <p>3. เก็บข้อมูลเป็นปัจจุบัน</p> <p>4. เพิ่มความโปร่งใสให้หน่วยงานของรัฐ</p>	<p>1.ระบบสารสนเทศมีประสิทธิภาพ มีความปลอดภัยสามารถสนับสนุนการปฏิบัติงานและให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างต่อเนื่อง</p> <p>2. เพื่อศักยภาพในการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน ประชาชนหน่วยงานอื่นๆ โดยการใช้อุปกรณ์ในการทำงานและสามารถเชื่อมโยง ข้อมูลที่มีคุณภาพเข้าสู่ระบบสารสนเทศขององค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน</p>	10,000	←	→				สำนักปลัด

แผนการจัดทำนวัตกรรม เพื่อพัฒนาสู่การเป็นระบบราชการ 4.0
ขององค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช

โครงการ/กิจกรรม	รายละเอียด	ประโยชน์จากนวัตกรรม	งบประมาณ (บาท)	2566	2567	2568	2569	2570	ผู้รับผิดชอบ
4. ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทางออนไลน์	<p>1. ใช้เว็บไซต์หลักขององค์การบริหารส่วนตำบลพิปูนมีช่องทางกรร้องเรียนร้องทุกข์สำหรับประชาชนเป็นการสื่อสารสองทาง</p> <p>2. ประชาชนสามารถแจ้งปัญหาความเดือดร้อนผ่านช่องทางออนไลน์</p> <p>3. เจ้าหน้าที่สามารถรับข้อร้องเรียนจากประชาชนและตอบสนองข้อซักถามของประชาชนได้ทางระบบออนไลน์</p>	1. เป็นการลดขั้นตอนการทำงานสองประชาชนได้รับความสะดวกและรวดเร็วในการแก้ปัญหาความเดือดร้อน	0	←				→	สำนักปลัด

แผนการจัดทำนวัตกรรม เพื่อพัฒนาสู่การเป็นระบบราชการ 4.0
ขององค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช

โครงการ/กิจกรรม	รายละเอียด	ประโยชน์จากนวัตกรรม	งบประมาณ (บาท)	2566	2567	2568	2569	2570	ผู้รับผิดชอบ
5. การปรับปรุงกระบวนการทำงานและลดขั้นตอนการทำงาน	1. จัดทำป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน 2. บริการประชาชนนอกเวลาราชการ 3. ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่างๆ 4. จัดทำตู้รับฟังความคิดเห็นจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจ	1. ประชาชนได้รับบริการที่รวดเร็วสะดวกและถูกต้องตอบสนองความต้องการของประชาชนรับรู้อสภาพปัญหา และสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้	0	←—————→					สำนักปลัด
รวม			20,000						

2. มีผลผลิตนวัตกรรมเชิงประจักษ์ และจัดทำรายงานการดำเนินงาน วิธีการ/กระบวนการ
สร้างและพัฒนานวัตกรรม





บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน

ที่ นศ ๘๖๗๐๑/

วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานผลการปรับปรุงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน

ตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน ที่ ๒๐๓/๒๕๖๗ ลงวันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๗ ได้มีคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานปรับปรุงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน และคณะทำงานได้ทำการเก็บแบบสอบถามในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (๑๔ มกราคม - ๑๖ กันยายน ๒๕๖๘) นั้น

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน ขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ รายละเอียดตามสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ)

(นางสาวสุวรรยา คงปราดม)

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด.....

(ลงชื่อ)

(นางสาววันเพ็ญ เทวฤทธิ)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ รักษาราชการแทน

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล.....

(ลงชื่อ)

(นางสาวจิตรา รักศรีทอง)

ผู้อำนวยการกองคลัง รักษาราชการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน.....

(ลงชื่อ)

(นายทรงศักดิ์ คเชนทร์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน

ได้สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

แบบสรุปประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 54 คน

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ			
- ชาย	28	51.85	
- หญิง	26	48.15	
2. อายุ			
- ต่ำกว่า 20 ปี	3	5.55	
- 21 – 40 ปี	18	33.33	
- 41 – 60 ปี	20	37.03	
- 60 ปีขึ้นไป	13	24.07	
3. ระดับการศึกษาสูงสุด			
- ประถมศึกษา	13	24.07	
- มัธยมศึกษาตอนต้น / ตอนปลาย / เทียบเท่า	22	40.74	
- ปริญญาตรี	18	33.33	
- สูงกว่าปริญญาตรี	1	1.85	
4. งานที่มารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน			
- กองช่าง	3	5.55	
- กองคลัง	9	16.66	
- สำนักปลัด	42	77.77	
- อื่นๆ โปรดระบุ.....			

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินกิจกรรม

ประเด็น	ความพึงพอใจ									
	5		4		3		2		1	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ด้านเวลา	16	29.62	36	66.66	2	3.70	-	-	-	-
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด										
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	24	44.44	25	46.29	5	9.25	-	-	-	-
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	14	25.92	32	59.25	8	14.81	-	-	-	-
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ										
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	28	51.85	21	38.88	5	9.25	-	-	-	-
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	26	48.14	27	50	1	1.58	-	-	-	-
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	16	29.62	36	66.66	2	3.70	-	-	-	-
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ										
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	25	46.29	28	51.85	1	1.85	-	-	-	-
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง	15	27.77	36.24	66.66	3	5.55	-	-	-	-

ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น										
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตใน การปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับ สินบน ไม่หาผลประโยชน์ ในทางมิชอบ	26	48.14	66	44.44	4	7.40	-	-	-	-
3.5 การให้บริการ เหมือนกันทุกรายโดยไม่ เลือกปฏิบัติ	26	48.14	29	48.14	2	3.70	-	-	-	-
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวก	20	37.03	29	53.70	5	9.25	-	-	-	-
4.1 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ										
4.2 จุด/ช่อง การ ให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	16	29.62	35	64.81	3	5.55	-	-	-	-
4.3 ความเพียงพอของ สิ่งของอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง รอร์รับ บริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	20	37.03	31	57.40	2	3.70	-	-	-	-
4.4 ความสะอาดของ สถานที่ให้บริการ	28	51.85	31	57.50	2	3.70	-	-	-	-
5. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการ ให้บริการในภาพรวมอยู่ใน ระดับใด	21	38.88	25	46.29	1	1.85	-	-	-	-

ตอบที่ 3 ปัญหา / ข้อเสนอแนะ

เพิ่มการติดป้ายประชาสัมพันธ์ ควรมีป้ายแสดงขั้นตอนการทำงานในแต่ละเรื่องให้ประชาชนทราบอย่างชัดเจน



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน

ที่ ๒๐๓/๒๕๖๗

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการปรับปรุงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ

เพื่อให้การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน เป็นไปอย่างรวดเร็ว และถูกต้องสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี ๒๕๔๖ จึงให้ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการสำรวจงานในหน้าที่ และจัดทำผังกระบวนการ และ กำหนดระยะเวลาการปฏิบัติราชการ ประกอบด้วย

- | | | |
|----------------------------|----------------------------------|-----------------------------|
| ๑. นางสาวจิตรา รักศรีทอง | ผู้อำนวยการกองคลัง | ประธานคณะกรรมการ |
| | รักษาราชการแทนปลัด อบต.พิปูน | |
| ๒. นางณัฐชยา จรเปลี่ยว | นักพัฒนาชุมชน ชำนาญการ | คณะกรรมการ |
| ๓. นางสาววันเพ็ญ เทวฤทธิ์ | นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ | คณะกรรมการ |
| ๔. นางสาวกมลกานต์ บุญฤทธิ์ | ผู้ช่วยนักทรัพยากรบุคคล | คณะกรรมการ/เลขานุการ |
| ๕. นายนิรันทฐธ องอาจ | ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ | คณะกรรมการ/ผู้ช่วยเลขานุการ |

ให้คณะกรรมการมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. สำรวจงานบริการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องปฏิบัติ
๒. ปรับปรุงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ
๓. พิจารณาภารกิจของหน่วยงานในแต่ละหน่วยงาน ว่าเรื่องใดผู้บังคับบัญชาสมควรมอบ อำนาจการ ตัดสินใจเกี่ยวกับการสั่งการ การอนุญาต การอนุมัติ การปฏิบัติราชการ หรือการดำเนินการใดๆ ผู้ดำรง ตำแหน่งอื่นที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการเรื่องนั้นโดยตรง เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและ เป็นการ อำนวยความสะดวกแก่ประชาชน
๔. ให้รายงานผลสัมฤทธิ์ปัญหา และอุปสรรคให้นายองค์การบริหารส่วนตำบลพิปูนทราบ ภายใน ๓๐ วัน

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๓ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

(นายทรงศักดิ์ คเชนทร์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน

บันทึกรายงานการประชุมคณะกรรมการดำเนินงานปรับปรุงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ
องค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน

ครั้งที่ ๑/๒๕๖๘ วันที่ ๒ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ณ ห้องประชุมองค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช

เวลา ๑๓.๐๐ น.

ผู้มาประชุม

๑. นางสาวจิตรา รักษ์ศรีทอง ผู้อำนวยการกองคลัง
๒. นางณัฐชยา จรเปลี่ยว นักพัฒนาชุมชนชำนาญการ
๓. นางสาววันเพ็ญ เทวฤทธิ์ นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ
๔. นางสาวกมลกานต์ บุญฤทธิ์ ผู้ช่วยนักทรัพยากรบุคคล
๕. นางสาวสวรรรยา คงปราน ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

ผู้ไม่มาประชุม

- ไม่มี

ผู้เข้าร่วมประชุม

๑. นายทรงศักดิ์ คเชนทร์ นายองค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน
๒. นายเศรษฐา รียาพันธ์ รองนายองค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน
๓. นายเวชานัน รียาพันธ์ รองนายองค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน
๔. นายชูศักดิ์ เลิศไกร เลขานายองค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน

เริ่มประชุมเวลา ๑๓.๐๐ น.

เมื่อที่ประชุมมาครบแล้ว นางสาวจิตรา รักษ์ศรีทอง ผู้อำนวยการกองคลัง ประธานในที่ประชุมได้กล่าวเปิดประชุมตามระเบียบวาระดังต่อไปนี้

ระเบียบวาระที่ ๑

เรื่องประธานแจ้งให้ที่ประชุมทราบ

น.ส. จิตรา

กล่าวเปิดการประชุมตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลพิปูนที่ ๒๐๓/๒๕๖๗

รักษ์ศรีทอง

ประธาน

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการปรับปรุงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ ลงวันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๗ คณะทำงานประกอบด้วย

๑. นางสาวจิตรา รักษ์ศรีทอง ประธานคณะทำงาน
๒. นางณัฐชยา จรเปลี่ยว คณะทำงาน
๓. นางสาววันเพ็ญ เทวฤทธิ์ คณะทำงาน
๔. นางสาวกมลกานต์ บุญฤทธิ์ คณะทำงาน/เลขานุการ
๕. นางสาวสวรรรยา คงปราน คณะทำงาน/ผู้ช่วยเลขานุการ

	โดยมีหน้าที่ ดังนี้
ที่ประชุม	๑. สํารวจงานบริการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องปฏิบัติ
ระเบียบวาระที่ ๒	๒. ปรับปรุงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ
	๓. พิจารณาภารกิจของหน่วยงาน เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน
ระเบียบวาระที่ ๓	-รับทราบ
น.ส.จิตรา รักษ์ศรีทอง	เรื่องรับรองรายงานการประชุมครั้งที่แล้ว
ประธาน	-ไม่มี
	เรื่องเพื่อทราบและพิจารณา
	ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน ได้มีประกาศ เรื่อง กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จในการปฏิบัติราชการเพื่อการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน นั้น ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลพิปูนจะต้องปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ในเรื่องการลดขั้นตอนการบริหารงาน ลดระยะเวลาการปฏิบัติงานและความต้องการของประชาชนได้ทันท่วงที เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพ ปฏิบัติงานของหน่วยงานให้มีความรวดเร็ว และสามารถตอบสนองความ ต้องการของประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน จึงได้จัดทำโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานและลดขั้นตอนการทำงาน เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และการให้บริการประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ โดยให้ทุกท่านพิจารณาปรับปรุงกระบวนการงานต่าง ๆ ตามที่ประกาศที่แจกให้ โดยช่วยกันศึกษาดูรายละเอียดอีกครั้ง เพื่อพิจารณาการปรับปรุงขั้นตอน และการลดระยะเวลาในการปฏิบัติราชการ
นางณัฐชยา จรเปลี่ยว คณะทำงาน	มีท่านใดมีข้อคิดเห็นอื่นใดอีกหรือไม่
	จากหน้าที่โดยรวมและคณะทำงานที่ต้องมีการประชุมเพื่อการปรึกษาหารือในการปรับลดระยะเวลาเพื่อให้บริการประชาชนได้รวดเร็วยิ่งขึ้น โดยคำนึงถึงความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลพิปูนประกอบด้วย
น.ส.จิตรา รักษ์ศรีทอง ประธาน	มีท่านใดมีข้อคิดเห็นอื่นใดอีกหรือไม่
ที่ประชุม	
น.ส.จิตรา รักษ์ศรีทอง ประธาน	
	-ไม่มี
	เมื่อท่านไม่มีข้อคิดเห็นอื่นใด ขอให้ทุกท่านพิจารณาปรับลดกระบวนการงานโดยนำเสนอรายละเอียดดังนี้

๑๖.การขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อ ถอน หรือเคลื่อนย้าย
จากเดิม ใช้เวลาในการทำงาน ๑๐ วัน/ราย
ปรับลดลง ใช้เวลาในการทำงาน ๗ วัน/ราย

น.ส.จิตรา รักษ์ศรีทอง
ประธาน
ที่ประชุม

จากรายละเอียดดังกล่าว ขอให้ทุกท่านช่วยกันพิจารณากระบวนการบริการ
ประชาชน ด้วยว่าในพื้นที่เราควรมีเรื่องใดเพิ่มอีกบ้าง
-ไม่มี

น.ส.จิตรา รักษ์ศรีทอง
ประธาน

ขอมติที่ประชุมเห็นชอบกับการปรับปรุงกระบวนการทำงาน และลดขั้นตอนการ
ทำงาน เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และการให้บริการ ประจำปี
งบประมาณ ๒๕๖๘

ที่ประชุม

- มีมติเห็นชอบเป็นเอกฉันท์

น.ส.จิตรา รักษ์ศรีทอง
ประธาน

จากขั้นตอนดังกล่าวให้ทางฝ่ายเลขานุการจัดทำบันทึกเสนอผู้บริหารพิจารณาอนุมัติ
และประกาศให้ประชาชนทราบต่อไป เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดความรวดเร็ว และ
อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการให้บริการ ประชาชนเพื่อให้สอดคล้องคล้อย
กับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหาร จัดการที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖
หมวด ๕ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน จึงขอให้ทุกท่านได้สำรวจงาน บริการในส่วน
ที่เกี่ยวข้องเพื่อจะได้มีการพิจารณาปรับปรุงกระบวนการทำงานในภารกิจ และ
หน้าที่รับผิดชอบให้สอดคล้องและเหมาะสมต่อไป

มีท่านใดมีข้อคิดเห็นอื่นใดอีกหรือไม่ ประธาน

ที่ประชุม

-ไม่มี


ระเบียบวาระที่ ๔

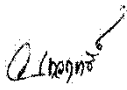
เรื่องอื่น ๆ

- ไม่มี

ปิดการประชุมเวลา

๑๔.๓๐ น.

ลงชื่อ  ผู้บันทึกรายงานการประชุม
(นางสาวสวรรยา คงปราม)
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

ลงชื่อ  ผู้ตรวจสอบรายงานการประชุม
(นางสาววันเพ็ญ เทวฤทธิ์)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ รักษาราชการแทน
หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน

**โครงการลดขั้นตอนการทำงานของ
องค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช**

.....

๑. หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลพิปูนได้จัดตั้งชุมชนขึ้น จำนวน ๖ หมู่บ้าน โดยมีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน เป็นผู้ประสานงานดูแลแก้ไขปัญหาในหมู่บ้านต่างๆ กระจายไปครอบคลุมพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน และได้มีกิจกรรมร่วมมือกันมากมาย แต่ปัญหาต่าง ๆ ก็ยังรอกการแก้ไขอยู่มาก องค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักในการบริหารส่วนท้องถิ่นจะต้องหาทางแก้ไขปัญหา ต่าง ๆ ให้ประชาชนมีความเป็นอยู่และคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน จึงขอจัดทำโครงการลดขั้นตอนการทำงานตาม หลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน ๑๖ กระบวนงานบริการ ของกระบวนงานที่เกี่ยวข้องของแต่ละส่วน/สำนัก

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑. เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดความรวดเร็ว และอำนวยความสะดวกประชาชนในการให้บริการประชาชน

๒.๒. เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถดำเนินการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานในการพิจารณาการสั่ง การอนุญาต การอนุมัติหรือการปฏิบัติราชการที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน เพื่อให้การบริการมีความรวดเร็วยิ่งขึ้น

๒.๓. เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุดในงานบริการประชาชนโดยตรง

๓. เป้าหมาย

๓.๑. เพื่อลดขั้นตอนในการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลพิปูนให้สั้นลง

๓.๒. ประชาชนในพื้นที่ หมู่ที่ ๒ - ๗ ตำบลพิปูน

๓.๓. ประชาชนนอกพื้นที่ และประชาชนทั่วไป

๓.๔. ผู้เข้าร่วมโครงการ จำนวน ๒๘ คน

- พนักงานส่วนตำบล จำนวน ๕ คน

- พนักงานจ้าง จำนวน ๒๓ คน

- ประชาชนที่ขอรับบริการที่อยู่ในข่ายบริการทั้งหมดของตำบลพิปูน

๔.ความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์

ด้านการเมืองและการบริหาร เพื่อส่งเสริมการบริหารการพัฒนาองค์กร

๕. ระยะเวลาดำเนินการ

ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๗ ถึงเดือน กันยายน ๒๕๖๘

๖. พื้นที่ดำเนินการ

๑. สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช
๒. กองคลังองค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช
๓. กองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช
๔. พื้นที่ หมู่ที่ ๒ - ๗ ตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช

๗. วิธีดำเนินการ

ลดขั้นตอนการทำงาน ตามความรับผิดชอบของสำนักงานปลัด ดังนี้

๑. สนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค

จากเดิม	ใช้เวลาในการทำงาน ๑ วัน/ราย
ปรับลดลง	ใช้เวลาในการทำงาน ๑ ชั่วโมง/ราย

๒. การช่วยเหลือสาธารณภัย

จากเดิม	ใช้เวลาในการทำงาน ๑๐ ชั่วโมง/ราย
ปรับลดลง	ในทันที

๓. การให้บริการข้อมูลข่าวสารทางราชการ

จากเดิม	ใช้เวลาในการทำงาน ๑๕ นาที/ราย
ปรับลดลง	ใช้เวลาในการทำงาน ๑๐ นาที/ราย

๔. การรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์

จากเดิม	-
ปรับลดลง	ใช้เวลาในการทำงานภายใน ๗ วัน

๕. การออกหนังสือรับรอง

จากเดิม	ใช้เวลาในการทำงาน ๑๕ นาที/ราย
ปรับลดลง	ใช้เวลาในการทำงาน ๑๐ นาที/ราย

๖. การขออนุญาตทำการโฆษณาโดยใช้เครื่องเสียง

จากเดิม	ใช้เวลาในการทำงาน ๑๕ นาที/ราย
ปรับลดลง	ใช้เวลาในการทำงาน ๑๐ นาที/ราย

๗. การขึ้นทะเบียนเพื่อรับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

จากเดิม	ใช้เวลาในการทำงาน ๑๐ นาที/ราย
ปรับลดลง	ใช้เวลาในการทำงาน ๕ นาที/ราย

๘. การขึ้นทะเบียนเพื่อรับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้พิการ

จากเดิม	ใช้เวลาในการทำงาน ๑๐ นาที/ราย
ปรับลดลง	ใช้เวลาในการทำงาน ๕ นาที/ราย

๙. การขึ้นทะเบียนเพื่อรับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์

จากเดิม	ใช้เวลาในการทำงาน ๑๐ นาที/ราย
ปรับลดลง	ใช้เวลาในการทำงาน ๕ นาที/ราย

๑๐. การขอรับการสงเคราะห์ผู้ยากไร้และด้อยโอกาส

จากเดิม	ใช้เวลาในการทำงาน ๕ นาที/ราย
ปรับลดลง	ใช้เวลาในการทำงาน ๕ นาที/ราย

๑๑. การขออนุญาตกำจัดสิ่งปฏิกูลและขยะมูลฝอย

จากเดิม	ใช้เวลาในการทำงาน ๒๐ นาที/ราย
ปรับลดลง	ใช้เวลาในการทำงาน ๑๕ นาที/ราย

ลดขั้นตอนการทำงาน ตามความรับผิดชอบของกองคลัง ๆ ดังนี้

๑๒. จัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

จากเดิม	ใช้เวลาในการทำงาน ๑๐ นาที/ราย
ปรับลดลง	ใช้เวลาในการทำงาน ๗ นาที/ราย

๑๓. การชำระค่าธรรมเนียมและต่อใบอนุญาตกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

จากเดิม	ใช้เวลาในการทำงาน ๑๐ นาที/ราย
ปรับลดลง	ใช้เวลาในการทำงาน ๗ นาที/ราย

๑๔. จัดเก็บภาษีป้าย

จากเดิม	ใช้เวลาในการทำงาน ๑๐ นาที/ราย
ปรับลดลง	ใช้เวลาในการทำงาน ๗ นาที/ราย

๑๕. การขอจดทะเบียนพาณิชย์

จากเดิม	ใช้เวลาในการทำงาน ๑๐ นาที/ราย
ปรับลดลง	ใช้เวลาในการทำงาน ๗ นาที/ราย

ลดขั้นตอนการทำงาน ตามความรับผิดชอบของกองช่าง ๆ ดังนี้

๑๖. การขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รั้ว ถนน หรือ เคลื่อนย้าย

จากเดิม	ใช้เวลาในการทำงาน ๑๐ นาที/ราย
ปรับลดลง	ใช้เวลาในการทำงาน ๗ นาที/ราย

๘. งบประมาณ

จากงบประมาณรายจ่ายประจำ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ของสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบล กองคลัง และกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน

๙. ผู้รับผิดชอบโครงการ

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล กองคลัง กองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน

๑๐. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๑๐.๑. พนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน มีความตระหนักรู้ และมีจิตสำนึกในการปฏิบัติหน้าที่ให้มีความรวดเร็ว ถูกต้อง และประทับใจประชาชนเพิ่มมากขึ้น

๑๐.๒. ประชาชนที่มาขอรับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดต่อการได้รับการบริการจากพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง

๑๐.๓. ทำให้ภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลพิปูนเปลี่ยนไปในทิศทางที่ดีขึ้น

๑๐.๔. ทำให้ประชาชนมีความศรัทธาต่อคณะผู้บริหารมากยิ่งขึ้น

(ลงชื่อ)  เขียนโครงการ

(นางสาวสุวรรยา คงปราน)

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

(ลงชื่อ)  เสนอโครงการ

(นางสาววันเพ็ญ เทวฤทธิ์)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน รักษาราชการแทน
หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน

(ลงชื่อ)  ผู้เห็นชอบโครงการ

(นางสาวจิตรา รักศรีทอง)

ผู้อำนวยการกองคลัง รักษาราชการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน

(ลงชื่อ)  ผู้อนุมัติโครงการ

(นายทรงศักดิ์ คเชนทร์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน

3. มีการนำนวัตกรรมไปใช้กับกลุ่มเป้าหมาย



4. มีการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ผลผลิตนวัตกรรมผ่านช่องทางต่าง ๆ





นายเศรษฐา รียาพันธ์

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพิบูล
ติดต่อที่เบอร์ 065-6367475

เกี่ยวกับหน่วยงาน

องค์การบริหารส่วนตำบลพิบูล
รายงานควบคุมภายใน
แผนการตรวจสอบภายใน
การบริหารจัดการความเสี่ยงระดับ
หน่วยงานของรัฐได้อย่างมี
ประสิทธิภาพตามมาตรฐานและหลัก
เกณฑ์ที่กระทรวงการคลังกำหนด
มาตรการประหยัดพลังงาน
การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล

สื่อประชาสัมพันธ์นวัตกรรม เพื่อพัฒนาสู่การเป็นระบบราชการ 4.0

30 กันยายน 2568

รายละเอียดดังนี้

สื่อประชาสัมพันธ์นวัตกรรม เพื่อพัฒนาสู่การเป็นระบบราชการ 4.0

ระบบราชการ 4.0

- ทำงานร่วมกับแบบบูรณาการในเชิงยุทธศาสตร์ ตั้งแต่การวางนโยบาย จนถึงการปฏิบัติ (Collaboration)
- เปิดเผยข้อมูลเป็นปกติ (Default) ในรูปแบบที่สามารถนำไปใช้ได้ทันทีโดยไม่ต้องร้องขอ (Open system, Open access)
- เลือกรูปแบบการให้บริการตามความต้องการเฉพาะบุคคลได้ (Customization)
- มีความเป็นผู้ประกอบการสาธารณะ (Public Entrepreneurship)
- ระบบการทำงานที่ปรับเปลี่ยนวิถี
- สามารถใช้ความรู้และข้อมูลเพื่อแก้ไขปัญหาและสร้างคุณค่า (Knowledge worker)

5. แบบรายงานสรุปผลประเมินความพึงพอใจต่อการใช้นวัตกรรมละครายงานให้ผู้บริหารทราบ





บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน

ที่ นศ ๘๖๗๐๑/

วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานผลการปรับปรุงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน

ตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน ที่ ๒๐๓/๒๕๖๗ ลงวันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๗ ได้มีคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานปรับปรุงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน และคณะทำงานได้ทำการเก็บแบบสอบถามในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (๑๔ มกราคม - ๑๖ กันยายน ๒๕๖๘) นั้น

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน ขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ รายละเอียดตามสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ)

(นางสาวสุวรรยา คงปราม)

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด.....

(ลงชื่อ)

(นางสาววันเพ็ญ เทวฤทธิ์)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ รักษาราชการแทน

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล.....

(ลงชื่อ)

(นางสาวจิตรา รักศรีทอง)

ผู้อำนวยการกองคลัง รักษาราชการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน.....

(ลงชื่อ)

(นายทรงศักดิ์ คเชนทร์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน

ได้สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

แบบสรุปประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 54 คน

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ			
- ชาย	28	51.85	
- หญิง	26	48.15	
2. อายุ			
- ต่ำกว่า 20 ปี	3	5.55	
- 21 – 40 ปี	18	33.33	
- 41 – 60 ปี	20	37.03	
- 60 ปีขึ้นไป	13	24.07	
3. ระดับการศึกษาสูงสุด			
- ประถมศึกษา	13	24.07	
- มัธยมศึกษาตอนต้น / ตอนปลาย / เทียบเท่า	22	40.74	
- ปริญญาตรี	18	33.33	
- สูงกว่าปริญญาตรี	1	1.85	
4. งานที่มารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน			
- กองช่าง	3	5.55	
- กองคลัง	9	16.66	
- สำนักปลัด	42	77.77	
- อื่นๆ โปรดระบุ.....			

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินกิจกรรม

ประเด็น	ความพึงพอใจ									
	5		4		3		2		1	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ด้านเวลา	16	29.62	36	66.66	2	3.70	-	-	-	-
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด										
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	24	44.44	25	46.29	5	9.25	-	-	-	-
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	14	25.92	32	59.25	8	14.81	-	-	-	-
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ										
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	28	51.85	21	38.88	5	9.25	-	-	-	-
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	26	48.14	27	50	1	1.58	-	-	-	-
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	16	29.62	36	66.66	2	3.70	-	-	-	-
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ										
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	25	46.29	28	51.85	1	1.85	-	-	-	-
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง	15	27.77	36.24	66.66	3	5.55	-	-	-	-

ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น										
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตใน การปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับ สินบน ไม่หาผลประโยชน์ ในทางมิชอบ	26	48.14	66	44.44	4	7.40	-	-	-	-
3.5 การให้บริการ เหมือนกันทุกรายโดยไม่ เลือกปฏิบัติ	26	48.14	29	48.14	2	3.70	-	-	-	-
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวก	20	37.03	29	53.70	5	9.25	-	-	-	-
4.1 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ										
4.2 จุด/ช่อง การ ให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	16	29.62	35	64.81	3	5.55	-	-	-	-
4.3 ความเพียงพอของ สิ่งของอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง รอร์รับ บริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	20	37.03	31	57.40	2	3.70	-	-	-	-
4.4 ความสะอาดของ สถานที่ให้บริการ	28	51.85	31	57.50	2	3.70	-	-	-	-
5. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการ ให้บริการในภาพรวมอยู่ใน ระดับใด	21	38.88	25	46.29	1	1.85	-	-	-	-

ตอบที่ 3 ปัญหา / ข้อเสนอแนะ

เพิ่มการติดป้ายประชาสัมพันธ์ ควรมีป้ายแสดงขั้นตอนการทำงานในแต่ละเรื่องให้ประชาชนทราบอย่างชัดเจน

6. มีผลการประเมินความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 80 ของผู้ตอบแบบประเมินฯ



ร้อยละของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมิน

ผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน 54 คน

ประเด็น	ความพึงพอใจ					คิดเป็นร้อยละ
	5	4	3	2	1	
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	
1. ด้านเวลา	16	36	2	-	-	85.19
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด						
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	24	25	5	-	-	87.04
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	14	32	8	-	-	82.22
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ						
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	28	21	5	-	-	88.52
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	26	27	1	-	-	89.26
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	16	36	2	-	-	85.19
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ						
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	25	28	1	-	-	88.89
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น	15	36.24	3	-	-	85.19

สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น						
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตใน การปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับ สินบน ไม่หาผลประโยชน์ ในทางมิชอบ	26	66	4	-	-	88.15
3.5 การให้บริการ เหมือนกันทุกรายโดยไม่ เลือกปฏิบัติ	26	29	2	-	-	89.52
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4.1 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	20	29	5	-	-	85.56
4.2 จุด/ช่อง การ ให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	16	35	3	-	-	84.82
4.3 ความเพียงพอของ สิ่งของอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง รอรับ บริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	20	31	2	-	-	86.30
4.4 ความสะอาดของ สถานที่ให้บริการ	28	31	2	-	-	87.04
5. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการ ให้บริการในภาพรวมอยู่ใน ระดับใด	21	25	1	-	-	90.00