



“ระบบบริการประชาชนออนไลน์แบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service Online)”

เทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์

อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

หลักการและเหตุผล:

ในยุคของการเปลี่ยนผ่านสู่ระบบราชการ 4.0 หน่วยงานของรัฐ โดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและความคาดหวังของประชาชน การให้บริการแบบดั้งเดิมที่ต้องเดินทางมาทำธุรกรรมด้วยตนเอง ก่อให้เกิดความล่าช้า และไม่สอดคล้องกับวิถีชีวิตยุคดิจิทัล โครงการนี้จึงมุ่งเน้นการนำนวัตกรรมดิจิทัลเข้ามาพัฒนาระบบบริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่ออำนวยความสะดวก โปร่งใส และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์ของโครงการ:

1. เพื่อพัฒนาระบบบริการประชาชนผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์
2. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความโปร่งใสในการให้บริการขององค์กร
3. เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ลดขั้นตอนและเวลาในการติดต่อราชการ
4. เพื่อส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในกระบวนการบริหารขององค์กร

กลุ่มเป้าหมาย:

- ประชาชนในพื้นที่
- เจ้าหน้าที่และบุคลากรของ อปท.
- หน่วยงานภาคีที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนการดำเนินงาน:

1. ศึกษาความต้องการของประชาชนและเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ
2. ออกแบบระบบให้บริการออนไลน์ เช่น การยื่นคำร้อง การขอใบอนุญาต การชำระค่าธรรมเนียมออนไลน์
3. พัฒนาเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันให้รองรับการให้บริการ
4. ทดลองใช้งานระบบในวงจำกัด และเก็บข้อมูลผลการใช้งาน
5. ประเมินผล ปรับปรุง และขยายผลการใช้งาน
6. ประชาสัมพันธ์และให้ความรู้แก่ประชาชนในการใช้งานระบบ

ผลที่คาดว่าจะได้รับ:

- ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการของ อปท. ได้สะดวก รวดเร็ว
- ลดขั้นตอน ลดระยะเวลา ลดภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทางของประชาชน
- องค์กรมีภาพลักษณ์ที่ทันสมัย และมีระบบงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น
- เป็นต้นแบบให้องค์กรอื่นสามารถนำไปปรับใช้ได้

ตัวชี้วัดความสำเร็จของโครงการ:

- จำนวนผู้ใช้งานระบบบริการออนไลน์
- ระยะเวลาเฉลี่ยในการให้บริการลดลง
- ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
- จำนวนบริการที่สามารถดำเนินการออนไลน์ได้ครบวงจร

โครงการจัดทำนวัตกรรมองค์กรเพื่อพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ไปสู่การเป็นระบบราชการ 4.0 เป็นแนวทางสำคัญในการยกระดับการบริหารงานของภาครัฐให้ทันสมัย โปร่งใส และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในยุคดิจิทัล โดยมีเป้าหมายเพื่อปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานภายในองค์กรให้สอดคล้องกับแนวคิด “ราชการ 4.0”

แนวคิดและหลักการของระบบราชการ 4.0

ระบบราชการ 4.0 มุ่งเน้นการพัฒนาภาครัฐให้มีลักษณะดังนี้:

1. เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน (Open & Connected Government): ส่งเสริมความโปร่งใส ให้ภาคส่วนต่างๆ สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร และเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการดำเนินงานของภาครัฐ
2. ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centric Government): ให้บริการที่ตรงกับความต้องการของประชาชน ผ่านการจัดตั้งศูนย์บริการแบบ One Stop Service เพื่อความสะดวกและรวดเร็ว
3. มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart & High Performance Government): ปรับเปลี่ยนองค์กรให้สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็ว โดยการพัฒนาข้าราชการให้มีสมรรถนะสูง และนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารงาน

วัตถุประสงค์ของโครงการ

1. พัฒนาระบบการบริหารงานของ อปท. ให้มีประสิทธิภาพและทันสมัยด้วยการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้
2. ยกระดับการให้บริการประชาชนให้สะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงได้ง่ายผ่านช่องทางออนไลน์
3. ส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นการเรียนรู้และการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง

4. พัฒนาทักษะและความสามารถของบุคลากรใน อปท. ให้สามารถใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แนวทางการดำเนินงาน

1. การวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการ: ศึกษาปัญหาและความต้องการของ อปท. เพื่อพัฒนานวัตกรรมที่ตอบโจทย์
2. การอบรมและพัฒนาศักยภาพบุคลากร: จัดอบรมเพื่อเพิ่มทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการคิดเชิงนวัตกรรมให้กับบุคลากร
3. การออกแบบและพัฒนานวัตกรรม: พัฒนาระบบหรือแอปพลิเคชันที่ช่วยในการบริหารงานและให้บริการประชาชน เช่น ระบบบริการออนไลน์ ระบบจัดเก็บข้อมูลแบบ Real-time หรือระบบติดตามผลการดำเนินงาน
4. การทดลองใช้นวัตกรรมในพื้นที่นำร่อง: นำร่องการใช้นวัตกรรมในพื้นที่ที่เลือก และประเมินผลการใช้งาน
5. การปรับปรุงและขยายผล: ปรับปรุงนวัตกรรมตามผลการประเมิน และขยายการใช้งานไปยังพื้นที่หรือหน่วยงานอื่น ๆ

ตัวอย่างนวัตกรรมที่อาจพัฒนา

- ระบบร้องเรียนออนไลน์: ให้ประชาชนสามารถร้องเรียนหรือเสนอแนะผ่านช่องทางออนไลน์ได้อย่างสะดวก
- แพลตฟอร์มแสดงข้อมูลงบประมาณและการใช้จ่ายสาธารณะ (Open Data): เปิดเผยข้อมูลการใช้งบประมาณของ อปท. เพื่อความโปร่งใส
- ระบบจองคิวบริการออนไลน์: ให้ประชาชนสามารถจองคิวเพื่อรับบริการต่าง ๆ ผ่านระบบออนไลน์
- Dashboard ผู้บริหาร: เครื่องมือสำหรับผู้บริหารในการติดตามผลการดำเนินงานและตัดสินใจ
- การใช้ AI/Chatbot: ให้บริการตอบคำถามหรือให้ข้อมูลกับประชาชนผ่านระบบอัตโนมัติ

การสร้างนวัตกรรมระบบบริการประชาชนออนไลน์แบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service: OSS) สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เป็นกระบวนการที่ต้องการการวางแผนและดำเนินการอย่างเป็นระบบ เพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็ว และโปร่งใส โดยสามารถสรุปขั้นตอนการดำเนินงานได้ดังนี้:

ขั้นตอนการสร้างนวัตกรรมระบบบริการประชาชนออนไลน์แบบเบ็ดเสร็จ

1. วิเคราะห์สถานการณ์และความต้องการของประชาชน

- สำรวจและวิเคราะห์ปัญหาในกระบวนการให้บริการปัจจุบัน เช่น ความซ้ำซ้อนของขั้นตอน การใช้เอกสารจำนวนมาก หรือเวลาที่ใช้ในการให้บริการ
- ศึกษาความต้องการและความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการของ อปท.

2. กำหนดแนวทางและวางแผนการพัฒนา

- กำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการพัฒนาระบบ OSS
- วางแผนการดำเนินงานที่ชัดเจน รวมถึงการกำหนดระยะเวลา งบประมาณ และทรัพยากรที่จำเป็น

3. ออกแบบและพัฒนาระบบบริการออนไลน์

- ออกแบบระบบที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน เช่น ระบบยื่นคำร้องออนไลน์ ระบบติดตามสถานะคำร้อง หรือระบบชำระค่าธรรมเนียมออนไลน์
- พัฒนาระบบให้สามารถเชื่อมโยงกับฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้บริการได้อย่างครบวงจร

4. ทดสอบและปรับปรุงระบบ

- ดำเนินการทดสอบระบบในวงจำกัด เพื่อประเมินประสิทธิภาพและความเหมาะสม
- รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้งาน เพื่อนำมาปรับปรุงระบบให้ดียิ่งขึ้น

5. อบรมและพัฒนาศักยภาพบุคลากร

- จัดอบรมให้ความรู้และทักษะที่จำเป็นแก่บุคลากรของ อปท. เพื่อให้สามารถใช้งานและดูแลระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่เปิดรับการเปลี่ยนแปลงและนวัตกรรมใหม่ๆ

6. ประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการใช้งานระบบ

- จัดทำแผนประชาสัมพันธ์เพื่อให้ประชาชนรับรู้และเข้าใจถึงประโยชน์ของระบบ OSS
- ส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามาใช้บริการผ่านระบบออนไลน์อย่างต่อเนื่อง

7. ติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน

- กำหนดตัวชี้วัดเพื่อประเมินผลการดำเนินงานของระบบ เช่น ระยะเวลาในการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชน หรือจำนวนผู้ใช้บริการ
- นำผลการประเมินมาปรับปรุงและพัฒนาระบบให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง

แหล่งข้อมูลและแนวทางเพิ่มเติม

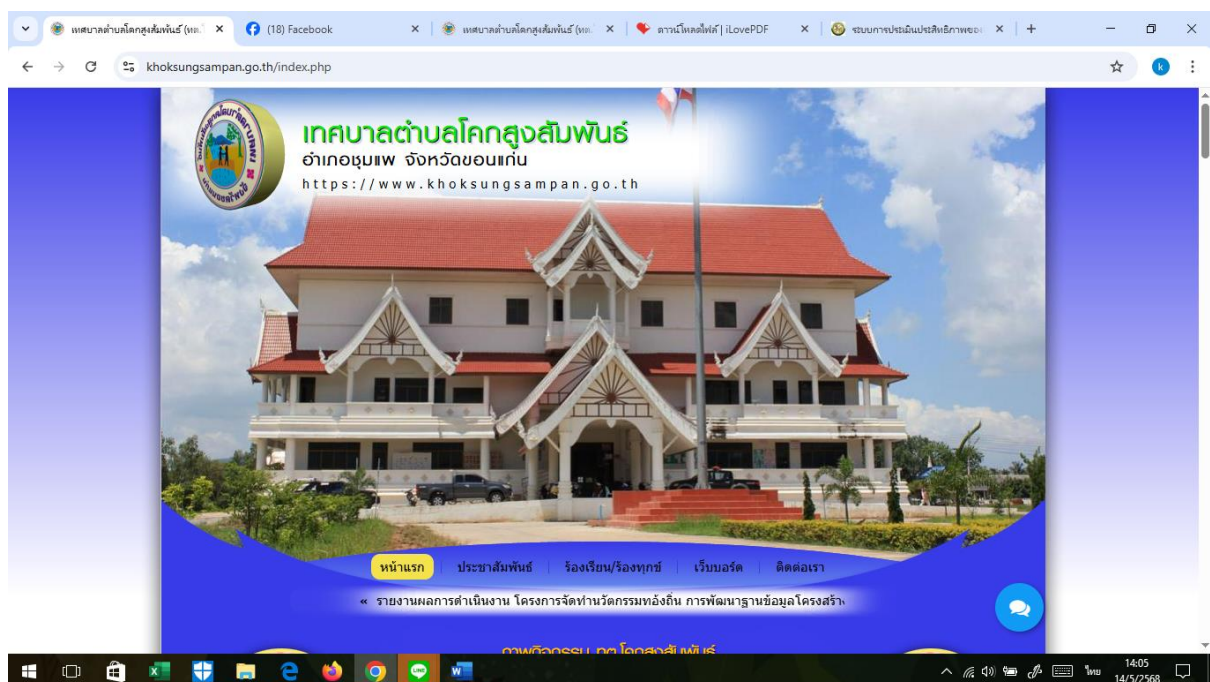
- แนวทางการดำเนินการสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการเป็นศูนย์บริการร่วม/ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service: OSS):
- การปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อลดขั้นตอนการให้บริการประชาชนด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์:
- โครงการอบรมหลักสูตรการพัฒนาบริการภาครัฐแบบครบวงจร (One Stop Service): สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

งบประมาณดำเนินการ

ไม่ใช้งบประมาณ

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

งานธุรการ



khoksungsampan.go.th/index.php

Webmail

ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ
Thai Government Procurement

แบบสอบถามความพึงพอใจ

ITX การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส

Services

One Stop Service (OSS)

ชื่อ-นามสกุล
ประธานสภา

- ใบสมัครสมาชิกสภาเด็กและเยาวชนเทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์
- ใบสมัครสมาชิกอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.)
- ข่าวประชาสัมพันธ์สำหรับคนหางาน/ประชาชนทั่วไป ที่ประสงค์จะไปทำงานต่างประเทศ ให้ทราบข้อมูลเพื่อป้องกันการตกเป็นเหยื่อ...
- คู่มือประชาชนเทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์
- แบบสำรวจเรื่องราวร้องทุกข์
- แบบสำรวจทั่วไป
- แบบสำรวจข้อมูลข่าวสาร

เทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์

เลขที่ 459 หมู่ที่ 4 ตำบลโนนอุดม อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น 40130

☎ 043-463101 📠 043-463101 ✉ saraban@khoksungsampan.go.th

สายตรงนายก
สายตรงปลัด
091-4199513

Line: หมอขงาน

dla.go.th/oss.htm

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น
Department of Local Administration

ค้นหา

หน้าแรก เกี่ยวกับเรา ข่าวประชาสัมพันธ์ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ศาถามที่พบบ่อย หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ติดต่อเรา

งานบริการของศูนย์บริการร่วม/ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ

(One Stop Service : OSS)

งานบริการเพื่อประชาชน

จองคิวหาใบขับขี่ กรมการขนส่งทางบก	ขอเลขทะเบียนรถ กรมการขนส่งทางบก	ตรวจสอบข้อสรุปเบื้องต้น กรมการปกครอง
ระบบค้นหาแปลงที่ดิน กรมการที่ดิน	ติดตามสถานะคดี กรมการยุติธรรม	ตรวจสอบสิทธิสวัสดิการสังคม กรมการสังคมและสวัสดิการ