

แผนพัฒนานวัตกรรมเทศบาลตำบลนกกอก

ไปสู่การเป็นระบบราชการ ๔.๐



เทศบาลตำบลนกกอก

อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา

บทที่ ๑

บทนำ

หลักการส่งเสริมให้ระบบราชการไทยนำหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีซึ่งได้มีการปรับปรุงหลักการให้เข้าใจง่ายทำให้ได้หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีซึ่งประกอบด้วยธรรมาภิบาล ประกอบไปด้วยหลักการสำคัญหลายประการ แล้วแต่วัตถุประสงค์ขององค์กรที่นำมาใช้ หลักการที่มีผู้นำไปใช้เสมอคือ การมีส่วนร่วมของประชาชน การมุ่งฉันทามติ การมีสำนึกรับผิดชอบ ความโปร่งใส การตอบสนอง ประสิทธิภาพและประสิทธิภาพ ความเท่าเทียมกันและการคำนึงถึงคนทุกกลุ่มหรือพหุภาคีและการปฏิบัติตามหลักนิติธรรม แต่ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีนั้นได้ระบุไว้ ๖ หลักการดังกล่าวมาแล้วและกลายเป็นหลักการสำคัญที่มีการนำมาใช้ในประเทศไทยอย่างกว้างขวางอยู่ในปัจจุบันนี้ แต่ก็มีคำถามว่าหลักการต่างๆนี้หมายถึงอะไร แล้วจะทราบได้อย่างไรว่ามีธรรมาภิบาลแล้วหรือยัง มีมากหรือน้อย ต้องปรับปรุงอะไรอีกบ้าง คำตอบที่อาจเป็นไปได้ก็คือการจัดทำตัวชี้วัดเพื่อผู้ใช้จะได้เข้าใจและนำไปใช้ตรวจสอบตนเองและผู้อื่นหรือหน่วยงานอื่นได้ ดังนี้

๑. ด้านหลักนิติธรรม Rule of Laws

หลักการสำคัญอันเป็นสาระสำคัญของ “หลักนิติธรรม” ประกอบด้วย ๗ หลักการคือ หลักการแบ่งแยกอำนาจ หลักการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ หลักความชอบด้วยกฎหมายของฝ่ายตุลาการและฝ่ายปกครอง ความชอบด้วยกฎหมายในทางเนื้อหา หลักความเป็นอิสระของผู้พิพากษา หลัก “ไม่มีความผิด และไม่มีโทษโดยไม่มีกฎหมาย” และ หลักความเป็นกฎหมายสูงสุดของรัฐธรรมนุญ

๒. หลักด้านหลักคุณธรรม Ethics

ประกอบด้วยหลักการสำคัญ ๓ หลักการคือหน่วยงานปลอดการทุจริต หน่วยงานปลอดจากการทำผิดวินัย และหน่วยงานปลอดจากการทำผิดมาตรฐานวิชาชีพนิยมและจรรยาบรรณ องค์ประกอบของคุณธรรมหรือพฤติกรรมที่พึงประสงค์ที่ปลอดจากคอร์ปชั่น หรือมีคอร์ปชั่นน้อยลง คอร์ปชั่น การฉ้อราษฎร์บังหลวง หรือ corruption โดยรวมหมายถึง การทำให้เสียหาย การทำลาย หรือการละเมิดจริยธรรม ธรรมเนียมปฏิบัติและกฎหมาย สำหรับพิษภัยของคอร์ปชั่นได้สร้างความเสียหายและความเดือดร้อน และเป็นพฤติกรรมที่ส่งผลในทางลบต่อคุณธรรมของการบริหารจัดการอย่าง

๓. ด้านความโปร่งใส Transparency

ประกอบไปด้วยหลักการย่อย ๔ หลักการคือ หน่วยงานมีความโปร่งใสด้านโครงสร้าง หน่วยงานมีความโปร่งใสด้านการให้ข้อมูล หน่วยงานมีความโปร่งใสด้านการให้โทษ หน่วยงานมีความโปร่งใสด้านการเปิดเผยข้อมูล

๔. หลักการมีส่วนร่วม Participation

การมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นกระบวนการซึ่งประชาชน หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มีโอกาสแสดงทัศนะ และเข้าร่วมในกิจกรรมต่างๆ ที่มีผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน รวมทั้งมีการนำความคิดเห็นดังกล่าวไปประกอบการพิจารณากำหนดนโยบาย และการตัดสินใจของรัฐ การมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นกระบวนการสื่อสารในระบบเปิด กล่าวคือ เป็นการสื่อสารสองทาง ทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ

ซึ่งประกอบไปด้วยการแบ่งสรรข้อมูลร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และเป็นการเสริมสร้างความสามัคคีในสังคมระดับการให้ข้อมูล เป็นระดับต่ำสุดและเป็นวิธีการที่ง่ายที่สุดของการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้วางแผนโครงการกับประชาชน เพื่อให้ข้อมูลแก่ประชาชนเกี่ยวกับการตัดสินใจของผู้วางแผนโครงการ และยังเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นหรือเข้ามาเกี่ยวข้องใดๆ เช่น การแลกเปลี่ยน การแจกข่าว การแสดงนิทรรศการ และการทำหนังสือพิมพ์ให้ข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมต่างๆ

๕. หลักสำนึกรับผิดชอบ Accountability

มีความหมายกว้างกว่าความสามารถในการตอบคำถามหรืออธิบายเกี่ยวกับพฤติกรรมได้เท่านั้น ยังรวมถึงความรับผิดชอบในผลงาน หรือปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ รวมทั้งการตอบสนองต่อความคาดหวังของสาธารณะ เป็นเรื่องของความพร้อมที่จะรับผิดชอบ ความพร้อมที่จะถูกตรวจสอบได้ โดยในแง่มุมมองการปฏิบัติถือว่า สำนึกรับผิดชอบเป็นคุณสมบัติหรือทักษะที่บุคคลพึงแสดงออกเพื่อเป็นเครื่องชี้ว่า ได้ยอมรับในภาระกิจที่ได้รับมอบหมายและนำไปปฏิบัติด้วยความรับผิดชอบ

๖. หลักความคุ้มค่า Value for Money

หลักการนี้คำนึงถึงประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวมในการบริหารการจัดการและการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด สิ่งเหล่านี้เป็นผลในการปฏิบัติอันเกิดจากการใช้หลักธรรมาภิบาลนั่นเอง

เมื่อมีหลักการที่เป็นแนวทางในการสร้างธรรมาภิบาลแล้ว หน่วยงานที่ต้องการใช้หลักการบริหารแนวใหม่ที่มีมุ่งสร้างธรรมาภิบาลสามารถประยุกต์ใช้ได้และวัดระดับการมีธรรมาภิบาลของหน่วยงานตนได้ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งจากผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนรวบรวมข้อมูลที่มีอยู่แล้วในหน่วยงาน ภาพข้างล่างนี้เป็นตัวอย่างของการนำหลักการข้างต้นไปสร้างตัวชี้วัดและนำไปทดสอบจริงในหน่วยงาน และสามารถแสดงผลให้เข้าใจได้ง่าย ทำให้ผู้บริหารสามารถนำไปปรับปรุงแก้ไขการทำงานของหน่วยงานให้มีธรรมาภิบาลมากขึ้นได้

เพื่อให้องค์กรของรัฐ เอกชน และทุกๆส่วนนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ให้กว้างขวางและยั่งยืน จำเป็นต้องมีปัจจัยสำคัญหลายๆปัจจัย ที่นอกเหนือจากความตระหนักของบุคลากรในหน่วยงานและผู้บริหารแล้ว คือ ความต่อเนื่องหรือความยั่งยืนของการเป็นประชาธิปไตยและความมั่นคงของประเทศ (sustainability of democracy and national security) เพราะประชาธิปไตยค่อนข้างเป็นพลวัต เพราะมีการเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา และตามการเปลี่ยนแปลงของสังคม และยังมีกรอบภัยกันถึงความหมายที่แท้จริงอยู่อย่างกว้างขวาง แต่มีมิติที่สำคัญของประชาธิปไตยก็คือการแข่งขัน การมีส่วนร่วม และเสรีภาพในทางการเมือง การเป็นประชาธิปไตยและความยั่งยืนของประชาธิปไตยจึงเป็นสิ่งที่จะช่วงทำให้การบริหารจัดการที่ดี หรือธรรมาภิบาลคงอยู่ได้ เนื่องจากทราบได้ที่ไม่เป็นเผด็จการ ประชาชนย่อมมีโอกาสแสดงความคิดเห็น มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย มีการตรวจสอบการดำเนินการของรัฐ ทำให้เกิดความโปร่งใส ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของรัฐ และเอกชนตลอดหน่วยงานต่างๆมีสำนึกรับผิดชอบ ประชาธิปไตยจึงมีข้อดี คือเป็นวิธีส่งเสริมการมีส่วนร่วมของบุคคลกลุ่มต่างๆ เพื่อหาแนวทางแก้ไขความขัดแย้งแทนการใช้ความรุนแรง กระบวนการเป็นประชาธิปไตยนำมาสู่การส่งเสริมสันติวิธีในชาติ และระหว่างชาติได้

บทที่ ๒

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ (ฉบับที่ ๒๐) มีเจตนารมณ์เน้นการขับเคลื่อนประเทศสู่ความ "มั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน" โดยผ่านกระบวนการปฏิรูปและแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐที่ครอบคลุมการพัฒนาในด้านต่างๆลักษณะสำคัญที่สะท้อนการใช้โมเดลความมั่นคงและการพัฒนา (๒๕๖๐-๒๕๗๙):ผูกโยงกับยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี: รัฐธรรมนูญฉบับนี้กำหนดให้มี ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๗๙) เพื่อเป็นเป้าหมายในการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน โดยมียุทธศาสตร์ด้านความมั่นคงเป็นฐานหลักเสริมสร้างสถาบันหลัก: มีการเน้นย้ำเรื่องการพิทักษ์รักษาไว้ซึ่งชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ และการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข (มาตรา ๕๐)กลไกการปราบปรามทุจริต: เน้นการใช้หลักความสุจริตและธรรมาภิบาล เพื่อแก้ปัญหาความขัดแย้งและสร้างความมั่นคงในระยะยาวโครงสร้างที่เน้นความเสถียรภาพ: มีการออกแบบองค์กรอิสระและศาลรัฐธรรมนูญให้มีบทบาทสูงในการรักษาความต่อเนื่องและความมั่นคงของรัฐนอกจากนี้ ยังมีการแบ่งช่วงเวลาการบังคับใช้จริง โดย ๕ ปีแรกมีกลไกที่แตกต่างจากช่วงเวลาหลังจากนั้น ซึ่งมักถูกมองว่าเป็นช่วงการเปลี่ยนผ่านเพื่อสร้างความมั่นคงให้กับการเมืองการปกครอง

ระบบราชการ ๔.๐ หรือ Government ๔.๐ มีหัวใจสำคัญคือการปรับเปลี่ยนภาครัฐให้เป็นที่พึงของประชาชนและเชื่อถือไว้วางใจได้ โดยมีองค์ประกอบสำคัญ ๓ ประการ และคุณลักษณะในการปฏิบัติงาน ดังนี้

ครบ๑. องค์ประกอบหลัก ๓ ประการ (Key success factors)การจะขับเคลื่อนไปสู่ระบบราชการ ๔.๐ ต้องอาศัยปัจจัยสำคัญดังนี้:การสร้างนวัตกรรม (Innovation): เน้นการทำงานเชิงรุก สร้างสรรค์รูปแบบการบริการใหม่ๆ และนำความรู้แบบสหสาขาวิชามาประยุกต์ใช้เพื่อสร้างคุณค่า.การสานพลังทุกภาคส่วน (Collaboration): เป็นการทำงานร่วมกันระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม เพื่อสร้างเครือข่ายที่เข้มแข็งมากกว่าแค่การประสานงานทั่วไป.การปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล (Digitization/Digitalization): การนำเทคโนโลยีดิจิทัลและระบบฐานข้อมูลมาบูรณาการเพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนและเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารราชการ.๒. คุณลักษณะสำคัญของระบบราชการ ๔.๐ (Key Attributes)หน่วยงานภาครัฐยุค ๔.๐ ควรมีแนวทางการทำงาน ๓ ด้านหลัก ตามที่ สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนดไว้:เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน (Open & Connected Government): ทำงานด้วยความโปร่งใส เปิดเผยข้อมูลให้ประชาชนเข้าถึงได้ และเน้นการทำงานข้ามหน่วยงาน.ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centric Government): ออกแบบบริการที่ตอบสนองความต้องการเฉพาะบุคคลเชิงรุก และให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการออกแบบบริการ.มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart & High Performance Government): บุคลากรมีความรู้และทักษะที่หลากหลาย (Multi-skills) ทำงานคล่องตัว (Agile) และใช้เทคโนโลยีขั้นสูงในการตัดสินใจ

การบริหารภาครัฐอัจฉริยะ (Smart Governance) คือการนำเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลมาช่วยยกระดับบริการภาครัฐให้มีความโปร่งใส รวดเร็ว และมีส่วนร่วม โดยมุ่งเน้นบริการแบบ One Stop Service ที่เชื่อมโยงเครือข่ายระหว่างหน่วยงาน เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลและบริการได้อย่างสะดวกสบายผ่านช่องทางออนไลน์องค์ประกอบสำคัญของ Smart Governance

การเชื่อมโยงข้อมูล: การบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงานราชการ เพื่อให้บริการเบ็ดเสร็จจุดเดียว (One Stop Service)

ความโปร่งใส: การเปิดเผยข้อมูล (Open Data) ทำให้ตรวจสอบได้การมีส่วนร่วม: การเปิดช่องทางให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลและร่วมแสดงความคิดเห็นการใช้เทคโนโลยี: เช่น แอปพลิเคชัน แพลตฟอร์มออนไลน์ หรือ [AI (Artificial Intelligence)] มาเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานเป้าหมายหลักบริการที่รวดเร็ว: ลดขั้นตอนการติดต่อราชการประชาชนเป็นศูนย์กลาง: ยกระดับคุณภาพชีวิตด้วยบริการที่ตอบโจทย์ความทันสมัย: ปรับเปลี่ยนหน่วยงานภาครัฐสู่ยุคดิจิทัล

แนวคิดระบบราชการ 4.0



บทที่ ๓

การพัฒนานวัตกรรมของเทศบาลตำบลนกออกสู่การเป็นระบบราชการ ๔.๐ ของเทศบาลตำบลนกออก อำเภอปรางค์ จังหวัดนครราชสีมา

เทศบาลตำบลนกออก มีการพัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศด้านการบริการประชาชน ที่ทันสมัย รวดเร็วและเข้าถึงในทุกระดับ เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการสร้างนวัตกรรมการบริการที่สร้างความแตกต่างและตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่ม และความต้องการเฉพาะบุคคลซึ่งสามารถออกแบบได้ (Personalized Service) โดยใช้เทคโนโลยีเพื่อตอบสนองการแก้ไขปัญหา วิเคราะห์ สร้างนวัตกรรม ความพึงพอใจ และความผูกพันของประชาชนผู้รับบริการกับหน่วยงาน วางแผนเชิงรุกในการตอบสนอง ความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งปัจจุบันและอนาคต มีกระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่ รวดเร็ว และสร้างสรรค์โดยปฏิบัติงานบนพื้นฐานของข้อมูลความต้องการของประชาชนส่งผลต่อความพึงพอใจ สร้างความร่วมมือของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

วัตถุประสงค์

๑ เพื่อให้มีระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัย เพื่อการบริการและการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์หลักขององค์กร

๒ เพื่อให้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในและภายนอก

๓ เพื่อให้มีการสร้างนวัตกรรมการบริการและตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่ม

๔ เพื่อให้มีกระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็วและสร้างสรรค์

๕ เพื่อให้ส่วนราชการมีนโยบายและระบบการบริหารจัดการด้านบุคลากรที่มีประสิทธิภาพตอบสนอง ยุทธศาสตร์ และสร้างแรงจูงใจ มีความคล่องตัวและมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ มีการสร้างวัฒนธรรม การทำงานที่ดีก่อให้เกิดความร่วมมือ มีระบบการพัฒนาบุคลากร ให้ก้าวทันเทคโนโลยี มีทักษะในการแก้ไขปัญหา มีความรอบรู้และมีจริยธรรม เพื่รองรับการเปลี่ยนแปลงภาระหน้าที่และลักษณะงาน มีความคิดริเริ่มที่จะนำไปสู่การสร้าง นวัตกรรมและความเป็นผู้ประกอบการสาธารณะ เพื่อให้เกิดการทำงานที่มีสมรรถนะสูงโดยเน้นการบริการที่ ประชาชนเป็นศูนย์กลาง

เป้าหมาย

เทศบาลตำบลนกออก มีการสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการและการบริการ มีการลดต้นทุนและการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อให้มีขีดสมรรถนะสูงขึ้น บูรณาการกระบวนการเพื่อสร้างคุณค่าในการให้บริการแก่ประชาชนและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

แผนการจัดทำนวัตกรรมของเทศบาลตำบลนกกอก ผู้การเป็นระบบราชการ ๔.๐
 ของเทศบาลตำบลนกกอก อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา

| โครงการ/ กิจกรรม | รายละเอียด | ประโยชน์จาก นวัตกรรม | งบประมาณ (บาท) | ระยะเวลา | | | | | ผู้รับผิดชอบ |
|--|--|--|-------------------|----------|------|------|------|------|--------------|
| | | | | ๒๕๖๘ | ๒๕๖๙ | ๒๕๗๐ | ๒๕๗๑ | ๒๕๗๒ | |
| ๑. โครงการ Open Data เทศบาล โดยระบบ Open Data/Data Sharing | ๑.ใช้เว็บไซต์หลักของเทศบาล ตำบลนกกอกเป็นตัวช่วยในการเปิดเผยข้อมูลของรัฐแก่ประชาชนและสร้างฐานข้อมูลใหม่โดยประยุกต์ จากฐานข้อมูลเดิม ๒. ประสิทธิภาพในการจำแนกข้อมูล GIS ขั้นสูง มีหลายชั้นข้อมูลที่ทันสมัย ๓. เก็บข้อมูลเป็นปัจจุบัน ๔. เพิ่มความโปร่งใสให้หน่วยงานของรัฐ | ๑. มีระบบสารสนเทศ มีประสิทธิภาพ มีความปลอดภัยสามารถสนับสนุน การปฏิบัติงาน และให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างต่อเนื่อง ๒. เพิ่มศักยภาพในการทำงานของเทศบาลประชาชน หน่วยงานอื่นๆ โดยการใช้ข้อมูลในการทำงาน และสามารถเชื่อมโยง ข้อมูลที่มีคุณภาพเข้าสู่ระบบสารสนเทศ | ๖,๐๐๐ | ← | | → | | | สำนักงานปลัด |
| ๒. โครงการ E- Service โดยระบบ e-service | ๑.สร้างการบูรณาการข้อมูลจากภายใน และภายนอกองค์กร | ๑. การให้บริการประชาชนผ่านระบบ e-service | - | ← | | → | | | สำนักงานปลัด |

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|--|--|--|---|-----------|
| | <p>๒. ใช้แบบฟอร์มที่มีรูปแบบเดียวกัน</p> <p>๓. ลดการใช้เอกสารที่เป็นกระดาษ</p> | <p>ลดต้นทุนการทำงาน</p> <p>เพิ่ม ผลผลิตการทำงาน</p> <p>สามารถตรวจสอบการทำงานได้แบบทันทีอยู่ที่ไหนก็ดูข้อมูลการทำงานได้</p> <p>๒. เพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานให้กับประชาชน, เครือข่าย, ผู้ปฏิบัติงานของเทศบาล, หน่วยงานตรวจสอบ</p> | | | | | | | |
| <p>๓. การกำหนด QR Code เพื่อการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตเทศบาลตำบลนอก</p> | <p>๑. สร้าง QR Code ไว้บนเว็บไซต์หลักของหน่วยงาน</p> <p>๒. แจ้งประชาสัมพันธ์การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง</p> | <p>๑ . ผู้ยื่นภาษีสามารถทราบรายละเอียดการชำระภาษีและยอดชำระโดยไม่ต้องเดินทางมาเทศบาล</p> <p>๒. ช่วยประหยัดเวลา</p> | - | ← | | | | → | กองคลัง |
| <p>๔. การแจ้งเหตุเสียงรื้อสายขัดข้อง ผ่าน QR Code ที่ติดอยู่กับเสาไฟฟ้าจำนวน ๒๐ จุดในเขตเทศบาลตำบลนอก</p> | <p>๑. สร้าง QR Code ติดไว้กับเสาไฟฟ้าที่มีลำโพงกระจายเสียง จำนวน ๒๐ จุด</p> <p>๒. แจ้งประชาสัมพันธ์การแจ้งเหตุผ่านทางช่องทางออนไลน์</p> | <p>๑ . ประชาชนสามารถแจ้งเหตุหากลำโพงไม่ดังหรือไม่สามารถรับข้อมูลข่าวสารผ่านทางเสียงรื้อสายได้โดยไม่ต้องเดินทางมาเทศบาล</p> <p>๒. ช่วยประหยัดเวลา</p> | - | ← | | | | → | สำนักปลัด |

| | | | | | | | | | |
|---|--|---|---|---|--|--|--|---|-----------|
| <p>๕. การแจ้งเหตุ ร้องเรียน ร้องทุกข์ ผ่านทาง แอปพลิเคชัน LINE Open chat และ เพจ FACEBOOK ของเทศบาลตำบล นกออก</p> | <p>๑. ทางแอปพลิเคชัน LINE และ FACEBOOK ของ หน่วยงาน มีช่องทางการ ร้องเรียนร้องทุกข์สำหรับ ประชาชนเป็นการสื่อสาร สองทาง</p> <p>๒. ประชาชนสามารถแจ้ง ปัญหาความเดือดร้อนผ่าน ช่องทางออนไลน์</p> <p>๓. เจ้าหน้าที่สามารถรับข้อ ร้องเรียนจากประชาชนและ ตอบข้อซักถามของประชาชน ได้ทางระบบออนไลน์</p> | <p>๑. เป็นการลดขั้นตอน การทำงาน</p> <p>๒. ประชาชนได้รับความ สะดวกและรวดเร็วในการ แก้ไขปัญหาความ เดือดร้อน</p> | - | ← | | | | → | สำนักปลัด |
| <p>๖. ช่องทางการแจ้ง เรื่องร้องเรียนร้อง ทุกข์ ทางออนไลน์ ผ่านทางเว็บไซต์ หลักของเทศบาล ตำบลนกออก</p> | <p>๑. บนเว็บไซต์หลักของ หน่วยงาน มีช่องทางการ ร้องเรียนร้องทุกข์สำหรับ ประชาชนเป็นการสื่อสาร สองทาง</p> <p>๒. ประชาชนสามารถแจ้ง ปัญหาความเดือดร้อนผ่าน ช่องทางออนไลน์</p> <p>๓. เจ้าหน้าที่สามารถรับข้อ ร้องเรียนจากประชาชนและ ตอบข้อซักถามของประชาชน ได้ทางระบบออนไลน์</p> | <p>๑. เป็นการลดขั้นตอน การทำงาน</p> <p>๒. ประชาชนได้รับความ สะดวกและรวดเร็วในการ แก้ไขปัญหาความ เดือดร้อน</p> | - | ← | | | | → | สำนักปลัด |