



## Transfer Concept (Thai Version)

“E-Government as the Breakthrough to Enhance Government Performance”, Songkhla Municipality, Thailand

The project is implemented by Songkhla based on the best practice from Yogyakarta, Indonesia. For further information as well as the English short version of this document, please visit:

[www.DELGOSEA.eu](http://www.DELGOSEA.eu)

You can also get in touch with the local contact for this project:  
Chanisada Choosuk, [aricatogo@gmail.com](mailto:aricatogo@gmail.com)

The content of this document is the responsibility of the respective author.  
Version 2011.



This project is co-funded by the European Union.

A Project implemented by the consortium: Konrad-Adenauer-Stiftung e.V., Thailand Environment Institute (TEI), Local Government Development Foundation Inc. (LOGODEF), United Cities and Local Governments for Asia and Pacific (UCLG-ASPAC), Association of Indonesian Regency Governments (APKASI), Association of Cities of Vietnam (ACVN), and National League of Communes/Sangkats of the Kingdom of Cambodia (NLC/S).

สรุปย่อตัวอย่างที่ดีที่จะถูกนำมาถอดแบบ และ  
ร่างข้อเสนอโครงการที่จะถอดแบบตัวอย่างที่ดี  
สู่การปฏิบัติของเทศบาลนําร่อง  
ในประเทศไทย

# สรุปย่อตัวอย่างที่ดีที่จะถูกนำมาถอดแบบสู่การปฏิบัติ

โดยเทศบาลนครสงขลา ประเทศไทย

ชื่อโครงการ ปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนโดยใช้ E-Government

โดย เมืองย็อกยาคาร์ตา ประเทศอินโดนีเซีย

## -บทนำ-

เมืองย็อกยาคาร์ตา (Jogjakarta หรือ Yogyakarta) หรือที่คนไทยเรียกสั้นๆ ว่าเมืองย็อกย่านั้น มีประวัติความเป็นมายาวนาน โดยเมืองนี้ได้ก่อตั้งขึ้นตั้งแต่ปี ค.ศ. 1755 ภายใต้อาณาจักร Ngayogyakarta Hadiningrat ของอินโดนีเซีย หลังจากประเทศอินโดนีเซียได้รับเอกราชในปี ค.ศ. 1945 เมืองย็อกยาก็ได้รับการประกาศเป็นเขตปกครองพิเศษ โดยมีเจ้าเมืองหรือสุลต่านเป็นผู้ปกครองเมือง ควบคู่ไปกับคณะกรรมการแห่งชาติของประเทศอินโดนีเซีย ปัจจุบันเมืองย็อกยาคาร์ตา ได้รับสิทธิ์โดย ถูกต้องให้เป็นเมืองที่ปกครองตนเองระดับสอง และเป็นเสมือนเมืองหลักของจังหวัดหนึ่งของประเทศ อินโดนีเซีย ทั้งนี้ รายได้ของเมืองย็อกยาคาร์ตาส่วนใหญ่มาจากการส่งออกสินค้าประเภทหัตถกรรม เช่น เครื่องจักสานจากใบเตย เฟอร์นิเจอร์ไม้ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ โดยมีตลาดในเขตเทศบาลถึง 32 แห่ง ประกอบด้วยผู้ค้ากว่า 15,340 ราย เกือบร้อยละ 80 ของตลาด มีระบบสาธารณูปโภคที่พร้อมสรรพ แต่ อีกประมาณร้อยละ 20 ที่เหลือยังเป็นตลาดแบบดั้งเดิม

ปัจจุบันเมืองย็อกยาคาร์ตา มีประชากร 388,088 คน คิดเป็นร้อยละ 11.2 ของประชากรทั้งจังหวัด การที่เมืองนี้เป็นศูนย์กลางของการศึกษาที่มีนักเรียน นักศึกษาจากทั่วสารทิศสนใจมาเรียน ได้ทำให้เมือง มีความเจริญและขยายตัวมากขึ้นอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะการก่อสร้างระบบสาธารณูปโภค และ สาธารณูปการเพื่อรองรับจำนวนสถานศึกษาที่เพิ่มหรือขยายขนาดเพิ่มขึ้น แต่ปัญหาหนึ่งที่มักเกิดขึ้นใน ประเทศอินโดนีเซีย ไม่ว่าจะในระดับชาติหรือระดับท้องถิ่น คือ การบริหารงานราชการมีความล่าช้าและ ยุ่งยาก ซึ่งขัดแย้งกันกับสภาพทางสังคมที่กำลังพัฒนาอย่างรวดเร็ว จึงจำเป็นต้องมีการปฏิรูประบบให้ ตอบสนองความต้องการและการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วของสังคมให้ได้



This project is co-funded by the European Union.



A Project implemented by the consortium: Konrad-Adenauer-Stiftung e.V., Thailand Environment Institute (TEI), Local Government Development Foundation Inc. (LOGODEF), United Cities and Local Governments for Asia and Pacific (UCLG-ASPAC), Association of Indonesian Regency Governments (APKASI), Association of Cities of Vietnam (ACVN), and National League of Communes/Sangkats of the Kingdom of Cambodia (NLC/S).



ดังนั้น การนำเอาระบบ E-Government มาใช้ช่วยบรรเทาปัญหาความล่าช้าและความซับซ้อนของงานราชการ จึงเป็นการตอบโจทย์ของฝ่ายบริหารของเมืองย็อกยกาการ์ตา โดยสามารถเพิ่มความโปร่งใสในการรับคนเข้าทำงานราชการ การจัดซื้อจัดจ้าง การเพิ่มคุณภาพของงานบริการ และบริหารนโยบายที่มีความเกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ของผู้คน ไม่ว่าจะเป็นการจัดเก็บภาษี การออกใบอนุญาต หรือการศึกษา อีกทั้ง E-Government ยังช่วยให้ และเกิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเมืองอย่างถูกต้องอีกด้วย โดยประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของเมืองได้ง่ายขึ้น เช่น แผนงานพัฒนา จึงสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาได้

### -ข้อดีของการนำระบบ E-Government มาใช้ในการบริหารงานของเมือง-

เมืองย็อกยกาการ์ตา เป็นเมืองแรกของประเทศอินโดนีเซีย ที่มีการนำระบบ E-Government มาใช้ในการบริหารจัดการงานต่างๆ ของราชการ โดยได้มีการจัดระบบรองรับต่างๆ มากมายบนเว็บไซต์ จนได้รับรางวัล Best Government Website และ Best Website จากนิตยสาร IT ที่ชื่อดังของประเทศทำให้หน่วยงานราชการได้รับชื่อเสียงในการสร้างโอกาสและมีช่องทางการติดต่อกับประชาชนที่น่าเชื่อถือ

ทั้งนี้ บนเว็บไซต์มีเนื้อหาต่างๆ ที่น่าสนใจ โดยเน้นการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ซึ่งทำให้ได้รับการเยี่ยมชมจากผู้ใช้งานจำนวนมาก เมื่อเทียบกับเว็บไซต์ของหน่วยราชการอื่นๆ ซึ่งเนื้อหาของข้อมูลที่ให้บริการทางเว็บไซต์ที่สำคัญ มีดังนี้

- ข้อมูลเกี่ยวกับเมือง (เมืองย็อกยก่าของฉัน)
  - วิสัยทัศน์และพันธกิจ
  - สัญลักษณ์และเอกลักษณ์
  - ประวัติความเป็นมา
  - สภาพทางภูมิศาสตร์
  - แผนที่
- ข้อมูลการบริการสาธารณะ (Public facilities)
  - หมายเลขโทรศัพท์ที่สำคัญ
  - ATM
  - ธนาคาร



This project is co-funded by the European Union.



A Project implemented by the consortium: Konrad-Adenauer-Stiftung e.V., Thailand Environment Institute (TEI), Local Government Development Foundation Inc. (LOGODEF), United Cities and Local Governments for Asia and Pacific (UCLG-ASPAC), Association of Indonesian Regency Governments (APKASI), Association of Cities of Vietnam (ACVN), and National League of Communes/Sangkats of the Kingdom of Cambodia (NLC/S).



- การแลกเปลี่ยนสกุลเงิน
- โรงพยาบาล
- ร้านขายยา
- คลินิก 24 ชั่วโมง
- สถานีขนส่ง
- ข้อมูลเกี่ยวกับองค์กร (Government)
  - รู้จักนายกเทศมนตรี
  - รู้จักรองนายกเทศมนตรี
  - แผนกต่างๆ
  - การเงิน
  - ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (emails)

ส่วนการให้บริการอื่นๆ ที่จัดให้มีบนเว็บไซต์ดังกล่าวนั้น สรุปได้พอสังเขป ดังนี้

#### 1. Interactive section ประกอบด้วย

- **กระดานถามตอบของประชาชน :** โดยบนเว็บไซต์ได้จัดให้มีพื้นที่เพื่อโอกาสให้ประชาชนได้พูดคุยกัน และคุยกับเจ้าหน้าที่ของรัฐผ่านกระดานถามตอบใน 2 ส่วน คือ Residents กับ Polls ซึ่งในส่วนของ Residents นั้น เป็นพื้นที่รับเรื่องราวร้องเรียน คำวิจารณ์ ข้อเสนอแนะ ข้อความ ฯลฯ เกี่ยวกับสภาพของเมืองและเรื่องราวทั่วไปในชีวิตประจำวัน ซึ่งในความเป็นจริงแล้วจะไม่มีคำตอบหรืออธิบาย แต่จะนำข้อมูลไปพิจารณาหาความจริงและปรับปรุง หากพบข้อบกพร่อง สำหรับส่วนของ Polls นั้น เป็นการผลการตอบรับจากโครงการพัฒนาต่างๆ ตามแผนพัฒนาเมือง หรือเรื่องที่เป็นประเด็นวิพากษ์วิจารณ์ ซึ่งจะได้รับการออกเสียงหรือการโหวตผ่าน polls ต่างๆ จากคนจำนวนมาก ซึ่งจริงๆ แล้ว คนที่อยู่นอกเมืองก็สามารถออกเสียงโหวตได้ แต่จะไม่นำผลมาใช้ในการตัดสินใจใดๆ
- **ศูนย์ข้อมูลการบริการและการร้องเรียนบริการ :** มีการสร้างพื้นที่บนเว็บไซต์เพื่อรับการร้องเรียนต่างๆ จากประชาชน ซึ่งผู้ร้องเรียนต้องสมัครหมายเลขประจำตัว หรือหมายเลข ID ก่อนแล้วใช้ ID นั้นส่งจดหมายร้องเรียน คำวิจารณ์ ข้อเสนอแนะไปยังรัฐบาล โดยมี



This project is co-funded by the European Union.



A Project implemented by the consortium: Konrad-Adenauer-Stiftung e.V., Thailand Environment Institute (TEI), Local Government Development Foundation Inc. (LOGODEF), United Cities and Local Governments for Asia and Pacific (UCLG-ASPAC), Association of Indonesian Regency Governments (APKASI), Association of Cities of Vietnam (ACVN), and National League of Communes/Sangkats of the Kingdom of Cambodia (NLC/S).



ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือ email เข้ามาวันละประมาณ 30 ฉบับ ซึ่งจะได้รับการตอบ โดยตรงจากเจ้าหน้าที่

## 2. ข้อมูลภายใน ประกอบด้วย

- **การรับสมัครเข้าทำงาน :** เริ่มมีการใช้วิธีการรับสมัครพนักงานราชการแบบออนไลน์มา ตั้งแต่ปี 2008 ซึ่งในปีถัดมามีคนสมัครนับหมื่นคน โดยระบบไม่มีการลุ่มหรือเต็ม ใดๆก็ตาม ผู้สมัครเข้าทำงานกับราชการทุกคน จำเป็นต้องมีความรู้ทางคอมพิวเตอร์ ซึ่งเป็นประเด็นที่ถูกวิพากษ์วิจารณ์เป็นอย่างมาก เพราะในแต่ละโรงเรียนมีความพร้อมในการจัดการเรียนการสอนด้านคอมพิวเตอร์ไม่เท่ากัน บางคนไม่สามารถทำการสมัครโดยใช้ใบสมัครออนไลน์ได้ แต่ประเด็นนี้ก็ไม่ได้กระทบต่อนโยบายแต่อย่างใด
- **การจัดซื้อจัดจ้าง :** แต่เดิมเมื่อมีการจัดซื้อจัดจ้างโดยหน่วยงานราชการ มักมีการลอบบี้ หรือ การฮั้วประมูล รวมทั้งการใช้วิธีการอื่นไม่โปร่งใส ไม่เป็นธรรมต่างๆ นานา โดยบริษัทที่มีความเกี่ยวข้องกับหน่วยงานรัฐบาล แต่เมื่อมีการนำ “ระบบการซื้ออิเล็กทรอนิกส์ หรือ E-procurement” มาใช้ โดยทุกอย่างสามารถดำเนินการโดยผ่านระบบคอมพิวเตอร์ อาทิ การยื่นซองประมูลราคาออนไลน์นั้น ที่ผู้ร่วมประมูลจะต้องเสนอราคาตามรายละเอียดของสินค้าและบริการนั้นจริงๆ และไม่มีกรู้ข้อมูลล่วงหน้า หรือข้อมูลภายใน ที่จะเป็นเหตุให้สามารถตั้งราคาได้เปรียบคู่แข่ง ส่วนการตัดสินใจเลือกผู้จำหน่ายหรือผู้รับเหมา ก็ทำโดยคณะทำงานซึ่งเป็นผู้แทนมาจากหน่วยงานต่างๆ ถึง 7 หน่วยงาน และจะเปลี่ยนตัวบุคคลไป ตามกรณีที่มีการจัดซื้อจัดจ้าง ส่งผลให้การวิ่งเต้น หรือลอบบี้ตัวบุคคลที่เป็นคณะกรรมการจัดซื้อแบบเดิมนั้นทำไม่ได้อีกต่อไป

## 3. E-Government One Stop Service ได้แนวคิดมาจากระบบมาจากการดำเนินงานของ ตำรวจในการบริหารงานด้านรถจักรยานยนต์ ที่เจ้าของสามารถติดต่อเพื่อจ่ายภาษีหรือเสีย ค่าปรับได้ในการมาที่เดียวครั้งเดียว ทางกรมนำเอามาใช้เป็น “การบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ หรือ one stop service” ณ อาคารที่ทำการเทศบาล ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการเสียภาษี การออกใบอนุญาต การบริการสาธารณะต่างๆ เนื่องจากการมีระบบออนไลน์ที่สามารถเชื่อมโยงระบบงานของหน่วยงานต่างๆเข้ามาไว้ด้วยกันได้ ทั้งนี้ การให้บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ประกอบด้วย



This project is co-funded by the European Union.



A Project implemented by the consortium: Konrad-Adenauer-Stiftung e.V., Thailand Environment Institute (TEI), Local Government Development Foundation Inc. (LOGODEF), United Cities and Local Governments for Asia and Pacific (UCLG-ASPAC), Association of Indonesian Regency Governments (APKASI), Association of Cities of Vietnam (ACVN), and National League of Communes/Sangkats of the Kingdom of Cambodia (NLC/S).





- E-tax : ประชาชนสามารถหาข้อมูลเกี่ยวกับระเบียบภาษีโรงเรือนและที่ดินได้ทางเว็บไซต์
- E-permit การออกใบอนุญาตต่างๆ โดยหน่วยงานเดียวเรียกว่า สำนักงานใบอนุญาต โดยใช้ระบบ IT
- E-public service รวมการขอขึ้นทะเบียนกิจการต่างๆ ไว้ถึง 29 รายการ รวมไปถึงการจดทะเบียนบริษัท ห้างสมุด การขอกู้เพื่อซื้อบ้าน และการขอบัตรประชาชน เป็นต้น
- E-learning เป็นการให้ข้อมูลการศึกษาแบบออนไลน์ สำหรับนักเรียนระดับมัธยมศึกษา โดยสามารถพูดคุยกับครูผ่านระบบออนไลน์ ในเรื่องปัญหาวิชาเรียนต่างๆ ได้ ซึ่งเป็นการสนับสนุนให้เด็กได้เรียนรู้เพิ่มเติมหลังเลิกเรียน
- การเชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่นๆ เพื่อการให้บริการที่ดีขึ้น ได้มีการเชื่อมโยงเว็บไซต์เข้ากับหลายๆหน่วยงาน อันเป็นการแบ่งปันข้อมูล และเพิ่มช่องทางในการเชื่อมโยงข้อมูลที่เป็นคำแนะนำ คำวิจารณ์ และคำร้องที่ถูกส่งมาจากประชาชนระหว่างหน่วยงานได้ ทั้งนี้ ประชาชนยังสามารถเข้าถึงเว็บไซต์หน่วยงานราชการอื่นๆ ได้ง่ายขึ้นอีกด้วย

### -ผลที่ได้รับ-

#### 1. เพิ่มช่องทางและความเท่าเทียมในการศึกษาเรียนรู้ :

เนื่องจากเมืองย็อกย่า เป็นเมืองแห่งการศึกษา ระบบนี้ได้ทำให้นักเรียนทุกระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษา สามารถเข้าถึงข้อมูลด้านสถานศึกษา สามารถคุ้ยชั่งถามเรื่องการเรียนการสอนกันแบบ interactive ได้ ทั้งนี้ ภาครัฐยังได้ส่งเสริมการมีจุดรับอินเทอร์เน็ตไร้สายให้ครอบคลุมพื้นที่โรงเรียนทั้งหมด เพื่อให้นักเรียนทุกคนมีโอกาสเข้าถึงข้อมูลและการเรียนการสอนแบบออนไลน์ได้อย่างเท่าเทียมกัน

#### 2. เกิดความโปร่งใสด้านการออกใบอนุญาตและงบประมาณ

กระบวนการออกใบอนุญาตที่เคยใช้เวลาถึง 14 วัน ปัจจุบันเหลือเพียง 2-3 วัน อีกทั้งยังสามารถติดตามความคืบหน้าแบบออนไลน์ได้ ซึ่งเจ้าหน้าที่ของรัฐไม่สามารถเรียกเก็บเงินใต้โต๊ะได้อีกต่อไป เนื่องจากมีการแสดงราคาค่าธรรมเนียมอย่างชัดเจนทางระบบออนไลน์



This project is co-funded by the European Union.



A Project implemented by the consortium: Konrad-Adenauer-Stiftung e.V., Thailand Environment Institute (TEI), Local Government Development Foundation Inc. (LOGODEF), United Cities and Local Governments for Asia and Pacific (UCLG-ASPAC), Association of Indonesian Regency Governments (APKASI), Association of Cities of Vietnam (ACVN), and National League of Communes/Sangkats of the Kingdom of Cambodia (NLC/S).



### 3. เกิดความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง

ผู้บริหารเมืองย็อกย่า มีความมุ่งมั่น ตั้งใจที่จะจัดการกับการคอร์รัปชัน เช่น การฉ้อราษฎร์บังหลวง การซื้อราษฎร์บังหลวงในการจัดซื้อจัดจ้างให้หมดไป จึงใช้วิธีการการจัดซื้อจัดจ้างผ่านระบบ e-procurement และมีองค์กรเกี่ยวข้องถึง 7 แห่งในการคัดเลือกและตัดสินใจ จึงสามารถช่วยลดงบประมาณที่สูญเปล่ากับการทุจริต และลดโอกาสการให้สินบนแก่เจ้าหน้าที่ด้วย

### 4. เพิ่มความน่าสนใจในการลงทุน

E-Government เป็นระบบที่ทำให้เมืองย็อกย่า มีความน่าสนใจในการลงทุนจากนักลงทุนทั้งในและต่างประเทศเพิ่มมากขึ้น จากการสำรวจพบว่า เมืองย็อกย่า ได้รับการโหวตให้เป็นเมืองที่น่าสนใจในการลงทุนเป็นอันดับที่ 5 จาก 183 เมืองที่น่าลงทุนทั่วโลก โดยได้ทำการสำรวจหลังจากมีการประกาศลดค่าธรรมเนียมในการออกใบอนุญาตสำหรับนักลงทุนรายใหม่

### 5. ช่วยลดระยะเวลาในการให้บริการและการจ่ายสินบน

เมืองย็อกย่า ได้รับรางวัลชนะเลิศอันดับสอง The Best City for Capital Investment Award ปี 2009 จากรัฐบาลอินโดนีเซีย ในประเภทการลดระยะเวลาการให้บริการ และการลดการจ่ายสินบนในการออกใบอนุญาต ทั้งนี้ เมื่อเปรียบเทียบการขออนุญาตประกอบธุรกิจ ที่เมืองย็อกย่านั้นจะใช้ใบอนุญาตเพียง 3 ใบ แต่ในเมืองบันดาร์อาเจ๊ะ (Banda Aceh) ต้องใช้ถึง 9 ใบ จึงช่วยลดขั้นตอนและประหยัดเวลาของประชาชนผู้มาใช้บริการ และช่วยลดโอกาสที่จะต้องถูกเรียกเงินใต้โต๊ะได้เป็นอย่างมาก



This project is co-funded by the European Union.



A Project implemented by the consortium: Konrad-Adenauer-Stiftung e.V., Thailand Environment Institute (TEI), Local Government Development Foundation Inc. (LOGODEF), United Cities and Local Governments for Asia and Pacific (UCLG-ASPAC), Association of Indonesian Regency Governments (APKASI), Association of Cities of Vietnam (ACVN), and National League of Communes/Sangkats of the Kingdom of Cambodia (NLC/S).





(ร่าง) ข้อเสนอโครงการพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนผ่านศูนย์บริการร่วมจังหวัดสงขลา  
เทศบาลนครสงขลา

ชื่อเทศบาลนำร่อง เทศบาลนครสงขลา จังหวัดสงขลา

ชื่อโครงการ “โครงการพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนผ่านศูนย์บริการร่วมจังหวัดสงขลา”

ระยะเวลาดำเนินงาน 16 เดือน ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม 2554 ถึงเดือนสิงหาคม 2555

งบประมาณรวม 661,000 บาท

### การประเมินสถานการณ์

#### สถานการณ์ทั่วไป

จังหวัดสงขลาเป็นศูนย์กลางการค้าการลงทุน และศูนย์กลางทางการท่องเที่ยวในภาคใต้ของประเทศไทย เปรียบเสมือนเป็นเมืองหลวงของภาคใต้ เป็นพื้นที่ที่อุดมสมบูรณ์เต็มไปด้วยทรัพยากรทางธรรมชาติ และทรัพยากรทางการท่องเที่ยว ซึ่งนอกจากนั้นยังเป็นศูนย์กลางของการศึกษาของภูมิภาคอีกด้วย กล่าวคือจังหวัดสงขลาเป็นจังหวัดที่มีสถาบันการศึกษาทั้งในระดับอุดมศึกษา และสามัญศึกษาของรัฐและเอกชนอยู่ในพื้นที่เป็นจำนวนมาก ทำให้จังหวัดสงขลาเกิดการเติบโตของสภาพสังคมและเศรษฐกิจอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง มีการหลั่งไหลเข้ามาของทั้งนักเรียนนักศึกษาและนักท่องเที่ยว ตลอดจนการโยกย้ายแรงงานเข้ามาเพื่อประกอบอาชีพ ทำให้หน่วยราชการในพื้นที่จังหวัดสงขลาจำเป็นต้องมีการปรับตัวเพื่อเตรียมพร้อมในการรองรับการให้บริการประชาชนที่จะเข้ามาขอรับบริการเพิ่มขึ้น

เทศบาลนครสงขลาเป็นอีกหน่วยงานหนึ่งที่มีการปรับตัวภายใต้วิสัยทัศน์ที่ว่า “นครแห่งความสุขและอนาคตที่ยั่งยืน” ได้มีการยึดหลักการบริหารจัดการกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยมุ่งยกระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการประชาชน โดยมีความพยายามในการมุ่งสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งเทศบาลนครสงขลาได้นำแนวนโยบายการพัฒนาเทศบาลนครสงขลาของคณะผู้บริหารมาดำเนินการให้เป็นรูปธรรม โดยการจัดตั้ง “ศูนย์บริการร่วมเทศบาลนครสงขลา จังหวัดสงขลา” ขึ้นมารองรับการให้บริการ โดยศูนย์ดังกล่าวนี้มีวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานเพื่ออำนวยความสะดวก และ



This project is co-funded by the European Union.



A Project implemented by the consortium: Konrad-Adenauer-Stiftung e.V., Thailand Environment Institute (TEI), Local Government Development Foundation Inc. (LOGODEF), United Cities and Local Governments for Asia and Pacific (UCLG-ASPAC), Association of Indonesian Regency Governments (APKASI), Association of Cities of Vietnam (ACVN), and National League of Communes/Sangkats of the Kingdom of Cambodia (NLC/S).



17

รวดเร็วในการรับบริการจากภาครัฐ รวมทั้งเพื่อตอบสนองความต้องการหลากหลายของประชาชน ณ จุดเดียว และเพื่อเป็นการเปลี่ยนภาพลักษณ์ของท้องถิ่นในการให้บริการเชิงรุก

ศูนย์นี้ จึงเป็นแหล่งรวมงานบริการของทั้งภาครัฐและภาคเอกชนมาไว้ ณ จุดเดียว จึงถือเป็นอีกหนึ่งบริการรูปแบบใหม่ของเทศบาลที่สนองตอบความต้องการของประชาชนที่มาติดต่อราชการ ในด้านการได้รับความสะดวกรวดเร็ว โดยเฉพาะในเรื่องที่เป็นภารกิจของเทศบาล เช่น บริการงานทะเบียนราษฎร และงานบัตรประจำตัวประชาชน ขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ขออนุญาตใช้สถานที่ คู่มือสิ่งปลูกสร้าง รับชำระภาษี ค่าธรรมเนียมต่างๆ และอีกกว่า 50 รายการ และนอกจากนี้ยังมีบริการตู้ ATM ธนาคารกรุงไทย และบริการจากภาคเอกชน ได้แก่ บริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส (Counter Service) รับชำระค่าสินค้าและบริการ เช่น ค่าน้ำประปา ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์ เป็นต้น ดังนั้น ประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับจากโครงการศูนย์บริการร่วม คือ การประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการที่จะต้องเดินทางไปรับบริการตามจุดบริการต่างๆ ซึ่งจากการดำเนินงานที่ผ่านมา “ศูนย์บริการร่วมเทศบาลนครสงขลา” ได้รับการยอมรับในคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการ โดยได้รับรางวัลรับรองคุณภาพจากหน่วยงานต่าง ๆ มากมาย

อย่างไรก็ตาม ด้วยการเจริญเติบโตของเมืองและนโยบายในการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่องนั้น จึงทำให้เทศบาลนครสงขลามีความต้องการพัฒนาศูนย์บริการร่วม ให้สามารถให้บริการประชาชนได้ดียิ่งขึ้น โดยการพัฒนาปรับปรุงระบบการให้บริการ ควบคู่กับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการให้บริการ ดังนั้น เทศบาลนครสงขลา ในฐานะที่ได้รับคัดเลือกให้เป็น 1 ใน 4 “เทศบาลนำร่อง” ของประเทศไทยในการถอดแบบตัวอย่างที่ดีสู่การปฏิบัติ ภายใต้โครงการความร่วมมือเพื่อส่งเสริมธรรมาภิบาลในการจัดการเมืองและสิ่งแวดล้อมสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ หรือ Partnership for Democratic Local Governance in Southeast Asia (DELGOSEA) จึงได้ตัดสินใจเลือกที่จะถอดแบบตัวอย่างที่ดีจากเมืองย็อกยาคาตาร์ ประเทศอินโดนีเซีย ที่ประสบความสำเร็จในการดำเนินโครงการ “ปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน โดยใช้ E-Government” มาเป็น “โครงการพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนผ่านศูนย์บริการร่วมจังหวัดสงขลา”

### การวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างเมืองตัวอย่างที่ดีและเมืองนำร่อง

จากการวิเคราะห์ความเหมือนและความแตกต่างระหว่างเมืองตัวอย่างที่ดี (การพัฒนาการให้บริการของภาครัฐด้วย E-Government ของเมืองย็อกยาคาตาร์ ประเทศอินโดนีเซีย) และเมืองนำร่อง



This project is co-funded by the European Union.



A Project implemented by the consortium: Konrad-Adenauer-Stiftung e.V., Thailand Environment Institute (TEI), Local Government Development Foundation Inc. (LOGODEF), United Cities and Local Governments for Asia and Pacific (UCLG-ASPAC), Association of Indonesian Regency Governments (APKASI), Association of Cities of Vietnam (ACVN), and National League of Communes/Sangkats of the Kingdom of Cambodia (NLC/S).



(โครงการพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนผ่านศูนย์บริการร่วม เทศบาลนครสงขลา) พบว่ามีประเด็นที่น่าสนใจ ได้แก่

1. สภาพเศรษฐกิจและสังคมของทั้ง 2 เมือง มีความคล้ายคลึงกัน เพราะเป็นเมืองที่มีการขยายตัวของเมืองอยู่ตลอดเวลา อันเนื่องมาจากการย้ายเข้ามาของประชากร ทั้งนี้เพราะเทศบาลนครสงขลา และเมืองย็อกยาคาดาร์ เป็นเมืองที่เป็นทั้งแหล่งท่องเที่ยว และเมืองแห่งการศึกษา แต่ในประเด็นนี้เมืองสงขลาจะมีเศรษฐกิจกิจในภาคส่วนอื่น ๆ ที่มีบทบาทสำคัญไม่น้อยไปกว่า การท่องเที่ยวและการศึกษา ซึ่งเมืองย็อกยาคาดาร์อาจจะมีแต่เด่นชัดเท่า เช่น ภาคอุตสาหกรรมและภาคการเกษตร เป็นต้น
2. การประสานงานระหว่างหน่วยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับหน่วยงานอื่นๆ ความแตกต่างประการหนึ่งที่สำคัญคือ การประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ กล่าวคือในระบบการบริหารราชการไทยเป็นระบบแบบ 3 ชั้น (ส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น) ในขณะที่เมืองย็อกยาคาดาร์ ประเทศอินโดนีเซีย เป็นเขตการปกครองพิเศษที่เทียบเท่ากับจังหวัด ทำให้มีอำนาจสั่งการและควบคุมสั่งการหน่วยงานอื่น ๆ ได้มากกว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของไทย จึงทำให้การประสานงานเพื่อสร้างระบบการให้บริการประชาชน E – Government ได้อย่างสะดวก
3. วัฒนธรรมการใช้บริการและการให้บริการ วัฒนธรรมการใช้บริการและการให้บริการเป็นเรื่องสำคัญ สำหรับปรับปรุงและพัฒนาระบบการให้บริการประชาชน โดยเฉพาะการนำระบบ E – Government มาปรับใช้ในการให้บริการประชาชน เมืองย็อกยาคาดาร์เป็นศูนย์กลางของการศึกษาและการท่องเที่ยว ทำให้ประชาชนในเมืองเป็นผู้มีความรู้ความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเช่นเดียวกับเมืองสงขลา แต่เมืองย็อกยาคาดาร์ได้นำระบบการให้บริการแบบ E – Government มาให้บริการเป็นระยะเวลานานทำให้ทั้งผู้ให้และผู้รับบริการมีการปรับตัวติดการให้บริการ ซึ่งเทศบาลนครสงขลาจำเป็นต้องดำเนินการปรับตัววัฒนธรรมการให้และการรับบริการเช่นเดียวกัน
4. ลักษณะการดำเนินโครงการ เขตปกครองพิเศษย็อกยาคาดาร์ใช้กลไกของระบบ E- government เป็นหลักในการปรับปรุงระบบการให้บริการประชาชน แต่เทศบาลนครสงขลาไม่มีเป้าหมายในการพัฒนาทั้งระบบการให้บริการแบบ E – Government และระบบการให้บริการผ่านศูนย์บริการร่วมควบคู่กันไปด้วย



This project is co-funded by the European Union.



A Project implemented by the consortium: Konrad-Adenauer-Stiftung e.V., Thailand Environment Institute (TEI), Local Government Development Foundation Inc. (LOGODEF), United Cities and Local Governments for Asia and Pacific (UCLG-ASPAC), Association of Indonesian Regency Governments (APKASI), Association of Cities of Vietnam (ACVN), and National League of Communes/Sangkats of the Kingdom of Cambodia (NLC/S).



## แนวทางหรือกรอบแนวคิดการถอดแบบตัวอย่างที่ดีมาสู่การปฏิบัติ

1. การดำเนินการปรับปรุงระบบการให้บริการ จำเป็นต้องคำนึงถึงความต้องการของผู้รับบริการเป็นหลักว่าต้องการรับบริการแบบใด และผู้รับบริการมีพฤติกรรมหรือวัฒนธรรมในการรับบริการอย่างไร เพื่อปรับรูปแบบการให้บริการให้เหมาะสม และเตรียมแผนในการปรับวัฒนธรรมการรับบริการ และการให้บริการ
2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะทำการปรับปรุงระบบการให้บริการด้วยการนำระบบ E – Government มาใช้ในการทำงาน จำเป็นต้องมีการเตรียมทีมงานที่มีความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อความสะดวกและประหยัดในการดำเนินการ
3. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะดำเนินงาน จำเป็นต้องจัดลำดับความสำคัญของบริการที่ตนต้องการนำระบบ E – Government เพื่อจัดลำดับก่อนหลังของการดำเนินงาน เนื่องจากจะเป็นการยากหากจะเริ่มดำเนินงานในทุกบริการ และจะเป็นภาระค่าใช้จ่ายที่สูงมากหากมีบริการหลายอย่างที่ต้องทำการปรับปรุงไปพร้อมกัน
4. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำเป็นต้องมีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับบริการที่ต้องการนำระบบ E – Government มาปรับใช้ เนื่องจากในระบบราชการไทยในการให้บริการประชาชนจำเป็นต้องอาศัยข้อมูลและการตัดสินใจจากหลายหน่วยงาน และมีขั้นตอนการตัดสินใจหลายขั้นตอน หากขาดซึ่งการประสานงานที่ดีแต่ต้น จะทำให้ระบบ E – Government ที่นำมาใช้เป็นไปอย่างไม่มีประสิทธิภาพ
5. การประสานงานและความร่วมมือจากหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงระบบการให้บริการประชาชนด้วย E – Government นั้นจำเป็นต้องแสดงให้เห็นถึงผลประโยชน์ร่วมกันของทั้งทุกหน่วยงาน เพื่อเสริมสร้างแรงจูงใจในการดำเนินงาน และต้องดำเนินการด้วยความโปร่งใสตรวจสอบได้
6. การปรับปรุงระบบการให้บริการประชาชนนั้นจำเป็นต้องดำเนินงานไปภายใต้หลักความมีส่วนร่วมของประชาชนผู้รับบริการ โดยต้องมีการสอบถามความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำข้อมูลเหล่านั้นมาทำการปรับปรุงระบบการให้บริการ



This project is co-funded by the European Union.



A Project implemented by the consortium: Konrad-Adenauer-Stiftung e.V., Thailand Environment Institute (TEI), Local Government Development Foundation Inc. (LOGODEF), United Cities and Local Governments for Asia and Pacific (UCLG-ASPAC), Association of Indonesian Regency Governments (APKASI), Association of Cities of Vietnam (ACVN), and National League of Communes/Sangkats of the Kingdom of Cambodia (NLC/S).



7. การปรับปรุงระบบการให้บริการประชาชนด้วยการนำ E – Government เข้ามาใช้ นั้น จำเป็นต้องอาศัยการประชาสัมพันธ์กับประชาชนกลุ่มเป้าหมายของแต่ละบริการเพื่อให้ทราบ ถึงความก้าวหน้าของบริการและวิธีการใช้บริการแบบใหม่ และต้องมีวิธีการกระตุ้นให้เกิดการ เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมกรใช้บริการของผู้รับบริการอีกด้วย

### ประเด็นหลักที่ต้องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากตัวอย่างที่ดี

1. รูปแบบและแนวทางการเตรียมความพร้อมแก่ทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ เพื่อทำความเข้าใจกับระบบ การให้บริการด้วย E – Government และมีทัศนคติที่ดีต่อการนำระบบ E – Government มาใช้
2. ชนิดและวิธีการรวบรวมข้อมูลในการดำเนินการจัดทำระบบการให้บริการแบบ E – Government ให้เป็นไปตามความต้องการของทุกฝ่าย
3. รูปแบบและแนวทางการให้บริการ E-Government แก่ผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มเฉพาะ เช่น กลุ่ม ผู้รับเหมาก่อสร้าง และเจ้าของบ้านจัดสรร ในการขอรับบริการอนุญาตก่อสร้าง หรือการจัดการ และนำระบบ E – Government แก่นักเรียนนักศึกษา ตามสถาบันการศึกษาต่าง ๆ เป็นต้น
4. รูปแบบและแนวทางการประชาสัมพันธ์เพื่อนำการให้บริการในระบบ E – Government แก่ประชาชนผู้รับบริการ
5. ผลการดำเนินงาน ปัญหา อุปสรรค ที่สำคัญ รวมทั้งวิธีการสอบถามความคิดเห็นของ ผู้รับบริการ และการประเมินผลความพึงพอใจจากผู้รับบริการ

### วัตถุประสงค์ในการดำเนินโครงการ

1. เพื่อยกระดับการให้บริการประชาชนในภารกิจหลัก ทั้งเชิงรับและเชิงรุก
2. เพื่อพัฒนาระบบ E-Government เข้ามาใช้เป็นเครื่องมือหนึ่งในการเพิ่มประสิทธิภาพการ ให้บริการประชาชน

### พื้นที่และกลุ่มเป้าหมาย

ระบบการให้บริการประชาชนและประชาชนผู้มารับบริการ ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดสงขลา เทศบาลนครสงขลา

### ระยะเวลาดำเนินงาน

16 เดือน ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม 2554 ถึงเดือนสิงหาคม 2555



This project is co-funded by the European Union.



A Project implemented by the consortium: Konrad-Adenauer-Stiftung e.V., Thailand Environment Institute (TEI), Local Government Development Foundation Inc. (LOGODEF), United Cities and Local Governments for Asia and Pacific (UCLG-ASPAC), Association of Indonesian Regency Governments (APKASI), Association of Cities of Vietnam (ACVN), and National League of Communes/Sangkats of the Kingdom of Cambodia (NLC/S).





## กิจกรรมและแผนการดำเนินงาน

การจัดทำโครงการพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนผ่านศูนย์บริการร่วมจังหวัดสงขลา ของเทศบาลนครสงขลา มีขั้นตอน กิจกรรม ระยะเวลาดำเนินงาน และผลผลิตรายการกิจกรรมภายในระยะเวลา 16 เดือน ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม 2554 ถึงเดือนสิงหาคม 2555 โดยแบ่งการดำเนินงานออกเป็น 4 ช่วงๆ ละ 4 เดือน ดังต่อไปนี้

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินงาน				ผลผลิต
	พ.ค.-ส.ค.54	ก.ย.-ธ.ค.54	ม.ค.-เม.ย.55	พ.ค.-ส.ค.55	
1. จัดประชุมภายในระหว่างทีมงานเทศบาล(ผู้ให้บริการ) เพื่อถอดบทเรียนจากการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของศูนย์บริการร่วม และให้ความเห็นต่อแนวทางพัฒนาต่อยอดการให้บริการ	○				<ul style="list-style-type: none"> <li>รายงานผลการประชุมที่มีเนื้อหาหลักคือบทเรียนจากการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของศูนย์บริการร่วม และความคิดเห็นต่อแนวทางพัฒนาต่อยอดการให้บริการ</li> </ul>
2. ออกแบบวิธีการและดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการก่อนการปรับปรุงการให้บริการ	-----				<ul style="list-style-type: none"> <li>รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการพัฒนาการให้บริการ</li> </ul>
3. จัดประชุมเพื่อร่างโครงการพัฒนาระบบและโครงข่ายการให้บริการ (web application) ตามข้อมูลที่ได้จากการประชุมระดมสมอง และการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ	○				<ul style="list-style-type: none"> <li>รายงานการประชุม</li> <li>ร่างโครงการพัฒนาระบบและโครงข่ายการให้บริการ (web application)</li> </ul>



This project is co-funded by the European Union.



A Project implemented by the consortium: Konrad-Adenauer-Stiftung e.V., Thailand Environment Institute (TEI), Local Government Development Foundation Inc. (LOGODEF), United Cities and Local Governments for Asia and Pacific (UCLG-ASPAC), Association of Indonesian Regency Governments (APKASI), Association of Cities of Vietnam (ACVN), and National League of Communes/Sangkats of the Kingdom of Cambodia (NLC/S).





กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินงาน				ผลผลิต
	พ.ค.-ส.ค.54	ก.ย.-ธ.ค.54	ม.ค.-เม.ย.55	พ.ค.-ส.ค.55	
4. จัดประชุมคณะทำงานคัดเลือกและเตรียมการผู้ที่จะไปศึกษาดูงานตัวอย่างที่ดี (ครั้งที่ 1)	●				<ul style="list-style-type: none"> <li>รายชื่อผู้ที่จะไปศึกษาดูงาน และบทบาทหน้าที่ของแต่ละคน</li> <li>ประเด็นคำถามร่างกำหนดการศึกษาดูงานที่จะส่งให้เมืองตัวอย่างที่ดี</li> <li>รูปแบบการจดบันทึกและเขียนรายงานหลังศึกษาดูงาน</li> </ul>
5. ศึกษาดูงานตัวอย่างที่ดี ณ เมืองย็อกยากาตาร์ ประเทศอินโดนีเซีย	●				<ul style="list-style-type: none"> <li>สรุปรายงานการศึกษาดูงาน พร้อมข้อสังเกตและเสนอแนะต่อการจัดปรับข้อเสนอโครงการฯ</li> </ul>
6. จัดประชุมคณะทำงานเพื่อสรุปผลการศึกษาดูงาน รวมทั้งจัดปรับข้อเสนอโครงการ เพื่อนำไปบูรณาการเข้าสู่แผนพัฒนาเทศบาลฯ (ครั้งที่ 2)	●				<ul style="list-style-type: none"> <li>รายงานการประชุม</li> </ul>
7. ผู้รับผิดชอบดำเนินการจัดปรับข้อเสนอโครงการ และนำไปบูรณาการเข้าสู่แผนพัฒนาเทศบาลฯ	●				<ul style="list-style-type: none"> <li>ข้อเสนอโครงการถอดแบบตัวอย่างที่ดีของเมืองย็อกย่าฯ สู่การปฏิบัติของเทศบาลนครสงขลา ฉบับสมบูรณ์ที่สามารถดำเนินการได้จริง</li> </ul>



This project is co-funded by the European Union.



A Project implemented by the consortium: Konrad-Adenauer-Stiftung e.V., Thailand Environment Institute (TEI), Local Government Development Foundation Inc. (LOGODEF), United Cities and Local Governments for Asia and Pacific (UCLG-ASPAC), Association of Indonesian Regency Governments (APKASI), Association of Cities of Vietnam (ACVN), and National League of Communes/Sangkats of the Kingdom of Cambodia (NLC/S).





กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินงาน				ผลผลิต
	พ.ค.-ส.ค.54	ก.ย.-ธ.ค.54	ม.ค.-เม.ย.55	พ.ค.-ส.ค.55	
8. จัดประชุมคณะทำงาน (ครั้งที่ 3) เพื่อแบ่งหน้าที่ และจัดทำแนวทางในการประสานงานเพื่อขอความร่วมมือจากภาคีต่าง ๆ ในการเข้ามาร่วมให้ข้อมูล และร่วมดำเนินการในการจัดทำระบบโครงข่ายการให้บริการ (web application)		○			<ul style="list-style-type: none"> <li>เอกสารระบุบทบาทหน้าที่ของบุคลากรแต่ละคน</li> <li>เอกสารแนวทางในการประสานงานเพื่อขอความร่วมมือจากภาคีต่าง ๆ ในการเข้ามาร่วมให้ข้อมูล และร่วมดำเนินการในการจัดทำระบบโครงข่ายการให้บริการ (web application)</li> </ul>
9. ประสานและดำเนินการจัดทำโครงการริเริ่มฯ และระบบโครงข่ายการให้บริการ (web application) ให้ครอบคลุมบริการทุกอย่างที่ได้คัดเลือกของแต่ละกอง		-----			<ul style="list-style-type: none"> <li>ระบบโครงข่ายการให้บริการ (web application) ที่ครอบคลุมงานบริการของฝ่าย/กอง/สำนัก</li> <li>โครงการริเริ่มที่เกี่ยวข้องกับการเพิ่มศักยภาพบุคลากรในการให้บริการผ่านศูนย์บริการร่วม</li> </ul>
10. จัดกิจกรรมเปิดตัวโครงการเพื่อประชาสัมพันธ์ รายละเอียดของโครงการให้กับหน่วยงานและประชาชนได้ทราบถึงพัฒนาการของการให้บริการที่จะเกิดขึ้น			○		<ul style="list-style-type: none"> <li>รายงานการจัดกิจกรรม</li> <li>เอกสารสรุปรวบรวมความคิดเห็นเพิ่มเติมต่อโครงการที่จะทำการพัฒนาการให้บริการ ได้แก่ บุคลากร, สถานที่, ร่างระบบโครงข่ายการให้บริการ (web application) และแนวทางความร่วมมือ</li> </ul>
11. ทดลองระบบให้บริการประชาชนที่ปรับปรุงขึ้นใหม่ และดำเนินโครงการที่เกี่ยวข้องกับการเพิ่มศักยภาพบุคลากรในการให้บริการผ่านศูนย์บริการร่วม			-----	----	<ul style="list-style-type: none"> <li>เอกสารรายงานสรุปรวบรวมความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการปรับปรุงการให้บริการหลังจากที่ใช้บริการแล้ว</li> </ul>



This project is co-funded by the European Union.



A Project implemented by the consortium: Konrad-Adenauer-Stiftung e.V., Thailand Environment Institute (TEI), Local Government Development Foundation Inc. (LOGODEF), United Cities and Local Governments for Asia and Pacific (UCLG-ASPAC), Association of Indonesian Regency Governments (APKASI), Association of Cities of Vietnam (ACVN), and National League of Communes/Sangkats of the Kingdom of Cambodia (NLC/S).



กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินงาน				ผลผลิต
	พ.ค.-ส.ค.54	ก.ย.-ธ.ค.54	ม.ค.-เม.ย.55	พ.ค.-ส.ค.55	
12. จัดอบรมสร้างความเข้าใจต่อระบบการให้บริการ แนวใหม่แก่กลุ่มเป้าหมาย ทั้งผู้ให้บริการ (เจ้าหน้าที่ เทศบาล) และผู้รับบริการ (เช่น ผู้นำชุมชน ตัวแทน กลุ่มวิชาชีพ เช่น ครู สถาปนิก)			-----		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ รายงานกิจกรรม</li> <li>▪ รายงานผลการทดสอบความเข้าใจและทัศนคติ ของผู้เข้ารับการอบรมต่อระบบการให้บริการแนว ใหม่</li> </ul>
13. ออกแบบและสำรวจความพึงพอใจของทั้งผู้ ให้บริการ (Focus Group) และผู้รับบริการ (QN) เพื่อนำมาปรับปรุง				-----	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจและ ข้อเสนอแนะจาก 2 กลุ่ม คือ ผู้ให้บริการ และ กลุ่มผู้รับบริการ</li> </ul>
14. ประชุมจัดประชุมคณะทำงาน (ครั้งที่ 4) เพื่อ สรุปผลและบทเรียนจากการดำเนินโครงการฯ				○	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ รายงานการประชุม</li> </ul>



This project is co-funded  
by the European Union.



A Project implemented by the consortium: Konrad-Adenauer-Stiftung e.V., Thailand Environment Institute (TEI), Local Government Development Foundation Inc. (LOGODEF), United Cities and Local Governments for Asia and Pacific (UCLG-ASPAC), Association of Indonesian Regency Governments (APKASI), Association of Cities of Vietnam (ACVN), and National League of Communes/Sangkats of the Kingdom of Cambodia (NLC/S).



## ผลที่คาดว่าจะได้รับและตัวชี้วัดความสำเร็จ

ผลที่คาดว่าจะได้รับ	ตัวชี้วัดความสำเร็จ
<ul style="list-style-type: none"> <li>ประชาชนมีความพึงพอใจในประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนที่เพิ่มขึ้น</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>ร้อยละ 80 ของผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อให้บริการของศูนย์บริการร่วมในระดับมากที่สุด</li> <li>จำนวนเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการลดลงร้อยละ 20 เมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา</li> </ol>
<ul style="list-style-type: none"> <li>มีการพัฒนาการให้บริการประชาชนในภารกิจหลัก ทั้งเชิงรับและเชิงรุก</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>มีระบบโครงข่ายการให้บริการ (Web Application) ที่ถูกพัฒนาขึ้นให้ครอบคลุมงานบริการทุกด้านของเทศบาล</li> <li>มีการดำเนินโครงการริเริ่มที่เกี่ยวข้องกับการเพิ่มศักยภาพบุคลากรในการให้บริการอย่างน้อย 3 โครงการ</li> </ol>

## แผนงบประมาณ

กิจกรรม	งบที่จะใช้โดยประมาณ
1. การประชุมภายในระหว่างทีมงานเทศบาล (ผู้ให้บริการ) เพื่อถอดบทเรียนจากการปฏิบัติงานที่ผ่านมา	5,000
2. การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการก่อนการปรับปรุงการให้บริการ	3,000
3. การประชุมเพื่อร่างโครงการพัฒนาระบบและโครงข่ายการให้บริการ (web application) ตามข้อมูลที่ได้จากการประชุมระดมสมอง และการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ	5,000
4. จัดประชุมคณะทำงาน จำนวน ๔ ครั้ง	20,000
5. ศึกษาดูงานตัวอย่างที่ดี ณ เมืองย็อกยกากาดาร์ ประเทศอินโดนีเซีย	100,000
6. งบดำเนินการสำหรับโครงการริเริ่มฯ และการพัฒนาปรับปรุงระบบโครงข่ายการให้บริการ (web application) ให้ครอบคลุมบริการทุกอย่างที่ได้คัดเลือกของแต่ละกอง	500,000



This project is co-funded by the European Union.



A Project implemented by the consortium: Konrad-Adenauer-Stiftung e.V., Thailand Environment Institute (TEI), Local Government Development Foundation Inc. (LOGODEF), United Cities and Local Governments for Asia and Pacific (UCLG-ASPAC), Association of Indonesian Regency Governments (APKASI), Association of Cities of Vietnam (ACVN), and National League of Communes/Sangkats of the Kingdom of Cambodia (NLC/S).





กิจกรรม	งบที่จะใช้โดยประมาณ
7. กิจกรรมเปิดตัวโครงการเพื่อประชาสัมพันธ์รายละเอียดของโครงการให้กับหน่วยงานและประชาชน	15,000
8. การฝึกอบรมสร้างความเข้าใจต่อระบบการให้บริการแนวใหม่แก่กลุ่มเป้าหมาย ทั้งผู้ให้บริการ (เจ้าหน้าที่เทศบาล) และผู้รับบริการ (เช่น ผู้นำชุมชน ตัวแทนกลุ่มวิชาชีพ เช่น ครู สถาปนิก)	10,000
9. การสำรวจความพึงพอใจของทั้งผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ เพื่อนำมาปรับปรุง	3,000
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>661,000</b>

### วิธีการหรือยุทธศาสตร์ที่ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม

- เปิดโอกาสให้ตัวแทนภาคประชาชน ชุมชน องค์กรวิชาชีพ และสื่อมวลชน เข้าร่วมเป็นคณะทำงานในการดำเนินโครงการ ฯ
- ประชาสัมพันธ์โครงการและความรู้เกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการให้บริการประชาชนผ่านศูนย์บริการร่วม ผ่านสื่อต่าง ๆ และผ่านหน่วยงานต่าง ๆ ของเทศบาล เช่น โรงเรียน เป็นต้น
- จัดทำการประชุมสัมมนา และเปิดเวทีรับฟังความคิดเห็นให้ภาคส่วนต่าง ๆ ของสังคมร่วมกันให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานโครงการ ฯ
- จัดทำสื่อให้ความรู้เกี่ยวกับวิธีการเข้ามารับบริการผ่านระบบ E – Government และแจกจ่ายแก่ประชาชนในเขตพื้นที่ของเทศบาลนครสงขลา และภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับการรับบริการจากเทศบาล
- ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนก่อนและหลังการดำเนินโครงการพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนผ่านศูนย์บริการร่วม และการพัฒนาระบบ E – Government เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงการให้บริการให้ตรงกับความต้องการของพี่น้องประชาชน
- จัดทำโครงการให้นักเรียนในโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครสงขลาได้เรียนรู้วิธีการใช้บริการระบบ E – Government และเรียนรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศผ่านการกระบวนการใช้งานระบบ E – Government



This project is co-funded by the European Union.



A Project implemented by the consortium: Konrad-Adenauer-Stiftung e.V., Thailand Environment Institute (TEI), Local Government Development Foundation Inc. (LOGODEF), United Cities and Local Governments for Asia and Pacific (UCLG-ASPAC), Association of Indonesian Regency Governments (APKASI), Association of Cities of Vietnam (ACVN), and National League of Communes/Sangkats of the Kingdom of Cambodia (NLC/S).



## การประเมินความเสี่ยงและการรับมือกับความเสี่ยงในการดำเนินงาน

### ปัจจัยเสริม (Opportunity factors)

1. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร) ได้มีนโยบายผลักดันโครงการระบบการให้บริการประชาชนผ่านศูนย์บริการร่วม โดยร่วมมือกันกับรัฐบาล และสั่งการให้ทุกจังหวัดจัดตั้งศูนย์บริการร่วมอย่างน้อยจังหวัดละ 1 แห่ง ซึ่งศูนย์บริการร่วมของเทศบาลนครสงขลาได้รับการยกให้เป็นศูนย์บริการร่วมของจังหวัดสงขลาด้วย
2. กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และสภานิติบัญญัติแห่งชาติได้พัฒนาระบบแผนที่ภาษี ทำให้มีข้อมูลรองรับการพัฒนาระบบโครงข่ายการให้บริการ (Web Application) ที่เทศบาลต้องการพัฒนาได้
3. ระบบสนับสนุนการศึกษาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ของประเทศมีความพร้อมที่สามารถเชื่อมต่อได้ ซึ่งสามารถนำมาเชื่อมต่อไว้กับระบบ E- Government และระบบ E – Learning เพื่อให้บริการนักเรียนนักศึกษา
4. มีสถาบันการศึกษาในพื้นที่หลายแห่งที่มีความพร้อมให้การสนับสนุนในการดำเนินงาน ทั้งสถาบันอุดมศึกษาในพื้นที่ และสถาบันการศึกษาในระดับที่มัธยมศึกษาและประถมศึกษาที่จะเป็นผู้ให้บริการหลักของระบบ E – Learning
5. ประชาชนในพื้นที่โดยเฉพาะกลุ่มนักเรียนนักศึกษาเป็นผู้มีทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้เทศบาลนครสงขลามีความสนใจในการนำระบบ E- Government เข้ามาใช้ในการดำเนินงาน
6. เทศบาลนครสงขลา มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพียงพอต่อการดำเนินงาน
7. เทศบาลนครสงขลา มีความพร้อมด้านกรให้บริการประชาชนผ่านศูนย์บริการร่วมที่มีประสิทธิภาพ
8. ได้รับการสนับสนุนจากภาคประชาชนในการปรับปรุงระบบการให้บริการประชาชนผ่านศูนย์บริการร่วมและการนำระบบ E- Government มาใช้ในการให้บริการ



This project is co-funded by the European Union.



A Project implemented by the consortium: Konrad-Adenauer-Stiftung e.V., Thailand Environment Institute (TEI), Local Government Development Foundation Inc. (LOGODEF), United Cities and Local Governments for Asia and Pacific (UCLG-ASPAC), Association of Indonesian Regency Governments (APKASI), Association of Cities of Vietnam (ACVN), and National League of Communes/Sangkats of the Kingdom of Cambodia (NLC/S).





### ปัจจัยเสี่ยง (Risk factors)

1. ขาดการสนับสนุนฐานข้อมูลที่เป็นจากหน่วยงานราชการ ซึ่งจำเป็นต้องส่งถ่ายและเชื่อมต่อข้อมูลเพื่อการให้บริการประชาชนที่มีประสิทธิภาพ
2. สายการบังคับบัญชาที่มีความยาว ระบบบริหารราชการส่วนภูมิภาคไม่เอื้อต่อการดำเนินงาน ทำให้การดำเนินการตัดสินใจ
3. ประชาชนผู้รับบริการส่วนหนึ่งโดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุยังไม่มีความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมากพอที่จะใช้งานระบบ E –Government
4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการยังมีค่านิยมและความคุ้นชินกับระบบการให้บริการแบบให้ผู้ใช้บริการเข้ามาติดต่อ ณ สถานที่ให้บริการ
5. กฎระเบียบในการดำเนินงานบางอย่างยังไม่มีชัดเจน เช่น การลงนามรับรองผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่มีความมั่นใจในการทำงาน เป็นต้น
6. การดำเนินงานพัฒนาระบบการให้บริการ และพัฒนาระบบ E –Government จำเป็นต้องใช้งบประมาณจำนวนมาก

### การบริหารความเสี่ยง (Risk Management)

1. เทศบาลนครสงขลาต้องอาศัยความร่วมมือกับที่ทำการปกครองจังหวัด ในฐานะที่ศูนย์บริการร่วมของเทศบาล เป็นศูนย์บริการร่วมของจังหวัด ในการประสานงานขอความร่วมมือจากหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อขอรับการสนับสนุนฐานข้อมูลที่เป็นในการจัดทำระบบโครงข่ายการให้บริการ (Web Application)
2. จัดตั้งคณะกรรมการดำเนินงานร่วมกันระหว่างเทศบาลนครสงขลาและภาคียุทธศาสตร์ต่างๆ เพื่อประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน อันจะช่วยลดความซ้ำซ้อนในการทำงานได้
3. จัดทำสื่อในการให้ความรู้เกี่ยวกับการเข้ามาใช้บริการในระบบ E – Government ให้แก่ประชาชนทั่วไป และเลือกสรรบริการที่เหมาะสมในการจัดทำระบบโครงข่ายการให้บริการ (Web Application) สำหรับกลุ่มผู้สูงอายุ รวมทั้งคงรูปแบบบริการที่ใช้การติดต่อ ณ ศูนย์บริการร่วมไว้สำหรับกลุ่มผู้รับบริการที่ยังไม่พร้อมปรับเปลี่ยนพฤติกรรมมาใช้บริการ
4. จัดทำกิจกรรมเพื่อเป็นการปรับเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยการสร้างแรงจูงใจในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมดังกล่าว



This project is co-funded by the European Union.



A Project implemented by the consortium: Konrad-Adenauer-Stiftung e.V., Thailand Environment Institute (TEI), Local Government Development Foundation Inc. (LOGODEF), United Cities and Local Governments for Asia and Pacific (UCLG-ASPAC), Association of Indonesian Regency Governments (APKASI), Association of Cities of Vietnam (ACVN), and National League of Communes/Sangkats of the Kingdom of Cambodia (NLC/S).



5. จัดโครงการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบในการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงระบบการให้บริการประชาชนผ่านศูนย์บริการร่วม และระบบ E – Government เพื่อสร้างความมั่นใจในการดำเนินงานให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
6. เทศบาลนครสงขลาจำเป็นต้องหาภาคียุทธศาสตร์เข้ามาร่วมในการดำเนินงานพัฒนาระบบการให้บริการ และพัฒนาระบบ E –Government โดยการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน ในการสนับสนุนงบประมาณและการสนับสนุนการดำเนินการอื่นๆ เพื่อเป็นการประหยัดงบประมาณ

### แนวทางการติดตามประเมินผล

- ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของศูนย์บริการร่วมและบริการ E – Government ด้วยแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- ทำการสำรวจและเก็บรวบรวมจำนวนเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ โดยการเก็บสถิติและแสดงผลด้วยแผนภูมิ
- ทำการประเมินผลระบบโครงข่ายการให้บริการ (Web Application) ที่ครอบคลุมงานบริการทุกด้านของเทศบาล จากผู้ให้บริการด้วยวิธีการประชุมระดมสมอง และจากผู้รับบริการด้วยวิธีการสำรวจจากแบบสอบถาม
- ประเมินผลโครงการริเริ่มที่เกี่ยวข้องกับการเพิ่มศักยภาพบุคลากรในการให้บริการ จากผู้ให้บริการด้วยวิธีการประชุมระดมสมอง และจากผู้รับบริการด้วยวิธีการสำรวจจากแบบสอบถาม

### ภาคียุทธศาสตร์

การปรับปรุงระบบการให้บริการประชาชนผ่านศูนย์บริการร่วมเป็นงานหลักของเทศบาลนครสงขลาที่ต้องดำเนินการปรับปรุงกลไกการให้บริการของตนเอง แต่อย่างไรก็ดี จำเป็นต้องมีภาคียุทธศาสตร์เข้ามามีส่วนร่วม เพื่อให้การดำเนินการสำเร็จไปได้ด้วยดี โดยภาคียุทธศาสตร์ที่สำคัญมีดังนี้

- ตัวแทนหน่วยงานด้านสาธารณูปโภค ได้แก่ ไฟฟ้า ประปา ไปรษณีย์ โทรศัพท ขนส่ง
- ผู้แทนจากสมาคมสถาปนิกทักซิณ
- ผู้แทนชมรมธุรกิจการท่องเที่ยว/โรงแรม



This project is co-funded by the European Union.



A Project implemented by the consortium: Konrad-Adenauer-Stiftung e.V., Thailand Environment Institute (TEI), Local Government Development Foundation Inc. (LOGODEF), United Cities and Local Governments for Asia and Pacific (UCLG-ASPAC), Association of Indonesian Regency Governments (APKASI), Association of Cities of Vietnam (ACVN), and National League of Communes/Sangkats of the Kingdom of Cambodia (NLC/S).



- ผู้แทนชมรม/สมาคมต่างๆ ในเขตเทศบาล
- สถาบันการศึกษาในพื้นที่
- ตัวแทนเคาเตอร์เซอร์วิส
- บริษัทผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต (CAT)
- ที่ทำการปกครองจังหวัดสงขลา
- สื่อมวลชนทั้งภาครัฐและเอกชน

ทั้งนี้ เทศบาลนครสงขลาได้ดำเนินการจัดตั้งคณะกรรมการที่ปรึกษา, คณะกรรมการอำนวยการ และคณะกรรมการดำเนินงาน โดยประกอบด้วยภาคียุทธศาสตร์ต่าง ๆ ดังแสดงไว้ในภาคผนวก

### แนวทางการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานออกสู่สาธารณะทั้งในและต่างประเทศ

เทศบาลนครสงขลาในฐานะเป็นศูนย์ประสานงานเครือข่ายการเรียนรู้ด้านการจัดการเมืองและสิ่งแวดล้อม ของภาคใต้ มีบทบาทในการนำเสนอตัวอย่างที่ดีๆ ในการจัดการเมืองและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลต่างๆ ในภาคใต้มาเผยแพร่ รวมทั้งต้องดำเนินการพัฒนาตนเองให้เป็นตัวอย่างที่ดีด้วย ดังนั้น แนวทางการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานโครงการนี้ ออกสู่สาธารณะจึงสามารถดำเนินการได้หลายช่องทางดังนี้

1. ผ่านช่องทางการประชุมสมาคมสันนิบาตประจำภาคฯ หรือ การประชุมสมาคมสันนิบาตประจำปี หรือเวทีอื่นๆ ในระดับภูมิภาคและระดับนานาชาติที่มีโอกาส รวมทั้งการนำเสนอแก่คณะที่มาศึกษาดูงานที่เทศบาล
2. ผ่านทางเว็บไซต์ของเทศบาลนครสงขลาเอง รวมถึงหน่วยงานภาคียุทธศาสตร์ต่างๆ
3. ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ที่จัดทำโดยเทศบาลเอง เช่น สารสมิทธิฯ หรือสื่อในชุมชน/ท้องถิ่น เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ วารสารท้องถิ่น หอกระจายข่าว เสียงตามสายในชุมชน หรืออื่นๆ
4. ผ่านกิจกรรมต่างๆ ที่เทศบาลจะต้องจัดในนามของศูนย์ประสานงานเครือข่ายการเรียนรู้ฯ ภาคใต้ร่วมกับหน่วยงานต่างๆ เช่น เวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การอบรม สัมมนา ฯลฯ



This project is co-funded by the European Union.



A Project implemented by the consortium: Konrad-Adenauer-Stiftung e.V., Thailand Environment Institute (TEI), Local Government Development Foundation Inc. (LOGODEF), United Cities and Local Governments for Asia and Pacific (UCLG-ASPAC), Association of Indonesian Regency Governments (APKASI), Association of Cities of Vietnam (ACVN), and National League of Communes/Sangkats of the Kingdom of Cambodia (NLC/S).



## ภาคผนวก

### รายชื่อคณะกรรมการ

#### โครงการพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนผ่านศูนย์บริการร่วมจังหวัดสงขลา”

#### คณะกรรมการที่ปรึกษา

มีหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำ เสนอแนวทางดำเนินโครงการ ประกอบด้วย

- |                                    |  |
|------------------------------------|--|
| 1. นายวิญญู ทองสกุล                | ผู้ว่าราชการจังหวัดสงขลา                     |
| 2. รองศาสตราจารย์ประสิทธิ์ ชูพันธ์ | อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย |
| 3. นายพีระ ตันติเศรณี              | นายกเทศมนตรีนครสงขลา                         |
| 4. นายสมชาย เมฆาอภิรักษ์           | รองนายกเทศมนตรี                              |
| 5. นายวิศาล เกียรติไพบูลย์         | รองนายกเทศมนตรี                              |
| 6. นายสมศักดิ์ ตันติเศรณี          | รองนายกเทศมนตรี                              |
| 7. นายจรัญ บิลพัฒน์                | รองนายกเทศมนตรี                              |
| 8. นายสมเกียรติ กิมาคม             | ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี                        |
| 9. นายทศ ฤทธิ์รงค์                 | ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี                        |
| 10. นางจวงจันทร์ หิรัญสาดี         | ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี                        |
| 11. นายธานี มีทิพย์                | เลขานุการนายกเทศมนตรี                        |
| 12. นายกฤตภาส เรืองสงฆ์            | เลขานุการนายกเทศมนตรี                        |

#### คณะกรรมการอำนวยการ

มีหน้าที่อำนวยการวางแผน กำกับดูแลแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้น ประกอบด้วย

- |                            |                 |               |
|----------------------------|-----------------|---------------|
| 1. นายวิชากร บัวหอม        | ปลัดเทศบาล      | ประธานกรรมการ |
| 2. นายรัฐชัย สงประสพ       | รองปลัดเทศบาล   | รองประธาน     |
| 3. นายนิวัฒน์ สุขศิริ      | รองปลัดเทศบาล   | รองประธาน     |
| 4. นางศิริพันธ์ แก้วทองงค์ | ผอ.สำนักงานคลัง | กรรมการ       |



This project is co-funded by the European Union.



32

- |                             |                             |          |
|-----------------------------|-----------------------------|----------|
| 5. นางดวงพร วิจิตรพันธ์     | ผอ.สำนักงานการศึกษากรรมาการ |          |
| 6. นายจรูญศักดิ์ ชลสุวรรณ   | ผอ.สำนักงานช่าง             | กรรมาการ |
| 7. นายสมนึก ผลพิบูลย์       | ผอ.กองสาธารณสุขกรรมาการ     |          |
| 8. นายเจษฎา ชัยฤกษ์         | ผอ.กองสวัสดิการ             | กรรมาการ |
| 9. นางสุจิตรา สังข์ศิลป์ชัย | ผอ.กองวิชาการ               | กรรมาการ |
| 10. นางบุษกร จันท์แป้น      | หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล      | กรรมาการ |

### คณะกรรมการดำเนินงาน

มีหน้าที่ ดังนี้

1. ศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากงานบริการประชาชนของทุก สำนัก/กอง และหน่วยงานภายนอก ที่ให้บริการอยู่ในปัจจุบัน และในอนาคต เพื่อยกระดับการให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น และความเป็นไปได้ในการเลือกใช้เทคโนโลยี ในการพัฒนางานบริการในรูปแบบ E - GOVERNMENT
  - 1.1 ลำดับที่ 3-4 รวบรวมข้อมูลงานบริการกองวิชาการ เพื่อจัดทำระบบการให้บริการในรูปแบบ Single Windows
  - 1.2 ลำดับที่ 6-7 รวบรวมข้อมูลงานบริการสำนักงานช่าง เพื่อจัดทำระบบการให้บริการในรูปแบบ Single Windows
  - 1.3 ลำดับที่ 8-9 รวบรวมข้อมูลงานบริการกองสวัสดิการฯ เพื่อจัดทำระบบการให้บริการในรูปแบบ Single Windows
  - 1.4 ลำดับที่ 10-11 รวบรวมข้อมูลงานบริการการคลัง เพื่อจัดทำระบบการให้บริการในรูปแบบ Single Windows
  - 1.5 ลำดับที่ 12-13 รวบรวมข้อมูลงานบริการกองสาธารณสุข เพื่อจัดทำระบบการให้บริการในรูปแบบ Single Windows
  - 1.6 ลำดับที่ 14-15 รวบรวมข้อมูลงานบริการกองการศึกษา เพื่อจัดทำระบบการให้บริการในรูปแบบ Single Windows



This project is co-funded by the European Union.



A Project implemented by the consortium: Konrad-Adenauer-Stiftung e.V., Thailand Environment Institute (TEI), Local Government Development Foundation Inc. (LOGODEF), United Cities and Local Governments for Asia and Pacific (UCLG-ASPAC), Association of Indonesian Regency Governments (APKASI), Association of Cities of Vietnam (ACVN), and National League of Communes/Sangkats of the Kingdom of Cambodia (NLC/S).





2. จัดทำเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในโครงการ เช่น หนังสือเชิญประชุม ประกาศแต่งตั้ง เป็นต้น
3. ประสานงานกับสถาบันสิ่งแวดล้อมไทย ในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ เช่น การประชุม การอบรม การศึกษาดูงาน เป็นต้น
4. จัดประชุมทัศนศึกษาดูงาน เป็นต้น และดำเนินงานอื่นๆ ตามโครงการ
5. ออกแบบและพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในการให้บริการประชาชนในศูนย์บริการร่วมฯ
6. ติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานโครงการ
7. อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

ประกอบด้วย

1. นายวิชากร บัวหอม	ปลัดเทศบาล	ประธานกรรมการ
2. นายรัฐชัย สงประสพ	รองปลัดเทศบาล	รองประธาน
3. นายนิวัฒน์ สุขศิริ	รองปลัดเทศบาล	รองประธาน
4. นางบุษกร จันทร์แป้น	หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล	กรรมการ
5. นางนุชนาท สุวรรณะ	ผฝ.บริการสาธารณสุข	กรรมการ
6. นายบรรณวิทย์ รัตนพิมล	ผฝ.กิจการโรงเรียนฯ	กรรมการ
7. นางศรุดา สนิทมัจโร	นักวิชาการคลัง 7ว	กรรมการ
8. นายเสวี มณีกรรณ์	นักพัฒนาชุมชน 7ว	กรรมการ
9. นายนภดล พนมรัตน์	นวช. ศึกษา 6ว	กรรมการ
10. นางจิรวรรณ ทิพาพงศ์	จพง.จัดเก็บรายได้ 6ว	กรรมการ
11. พันจ่าเอกสกล วัฒนอัมพร	นวช.สุขาภิบาล 5	กรรมการ



This project is co-funded by the European Union.



A Project implemented by the consortium: Konrad-Adenauer-Stiftung e.V., Thailand Environment Institute (TEI), Local Government Development Foundation Inc. (LOGODEF), United Cities and Local Governments for Asia and Pacific (UCLG-ASPAC), Association of Indonesian Regency Governments (APKASI), Association of Cities of Vietnam (ACVN), and National League of Communes/Sangkats of the Kingdom of Cambodia (NLC/S).





12. นางณัฐปภัทร์ ขวัญเซ่ง	จนท.วิเคราะห์นโยบายและแผน 5	กรรมการ
13. นางสาวขวัญดา ยูโซะ	จนท.วิเคราะห์นโยบายและแผน 5	กรรมการ
14. นางสาวทิพย์รัตน์ เรืองมณี	จนท.ระบบงานคอมพิวเตอร์ 5	กรรมการ
15. นายภาณุวัฒน์ ฉิมมี	สถาปนิก 5	กรรมการ
16. นายวีรศักดิ์ เพชรแสง	สถาปนิก 5	กรรมการ
17. จำเอกสายัณห์ ทองคนารักษ์	นักพัฒนาชุมชน 4	กรรมการ
18. ดร.จเร สุวรรณชาติ	ตัวแทนจากภาคีคนรักเมืองสงขลา	กรรมการ
19. ร.อ.หญิงชฎาพร เหมทานนท์	ตัวแทนจากภาคประชาชน	กรรมการ
20. นางสมจิต พึ่งทศธรรม	ประธานชมรม อสม.	กรรมการ
21. นางจีฟ้า แก้วแพรง	ตัวแทนจากมทร.ศรีวิชัย	กรรมการ
22. นางสาวสุนทรี ไชยรักษ์	พนักงานจ้างทั่วไป สำนักปลัดฯ	กรรมการ
23. นางวาสนา ศรีกรด	หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป	กรรมการ/ผู้ช่วยเลขานุการ
24. นายวิชัย มาเรือง	หัวหน้าฝ่ายปกครอง	กรรมการ/ผู้ช่วยเลขานุการ
25. นายปวีร์ ศิริพิพัฒกุล	สำนักการช่าง	กรรมการ/ผู้ช่วยเลขานุการ



This project is co-funded by the European Union.



A Project implemented by the consortium: Konrad-Adenauer-Stiftung e.V., Thailand Environment Institute (TEI), Local Government Development Foundation Inc. (LOGODEF), United Cities and Local Governments for Asia and Pacific (UCLG-ASPAC), Association of Indonesian Regency Governments (APKASI), Association of Cities of Vietnam (ACVN), and National League of Communes/Sangkats of the Kingdom of Cambodia (NLC/S).

