



แผนพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการเทศบาลตำบลแม่ยาว อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

ส่วนที่ ๑ เหตุผลและความจำเป็น

รัฐบาลปัจจุบันให้ความสำคัญกับการพัฒนาเมืองอัจฉริยะ โดยถือเป็นวาระแห่งชาติที่ต้องดำเนินการเร่งด่วน และได้แต่งตั้งคณะกรรมการขับเคลื่อนการพัฒนาเมืองอัจฉริยะขึ้นตามคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ ๒๖๗/๒๕๖๐ ลงวันที่ ๑๕ ตุลาคม ๒๕๖๐ โดยมอบหมายรองนายกรัฐมนตรี (พลอากาศเอก ประจิน จั่นตอง) เป็นประธาน หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง และผู้ทรงคุณวุฒิด้านเศรษฐกิจ สังคม และโทรคมนาคม เป็น กรรมการ และสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล (depa) สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร (สนข.) และสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน (สนพ.) เป็นกรรมการและเลขานุการร่วม ซึ่งคณะทำงานฯ นี้ มีอำนาจหน้าที่ในการเสนอร่างยุทธศาสตร์และแผนแม่บทการพัฒนาเมืองอัจฉริยะ ให้สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาประเทศตามแนวทางการขับเคลื่อนประเทศไทย ๔.๐ และยุทธศาสตร์ชาติระยะ ๒๐ ปี พร้อมบูรณาการ ติดตามประเมินผลการดำเนินงานและให้ข้อเสนอแนะในการพัฒนาเมืองอัจฉริยะทั้งประเทศให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และจากการดำเนินงานที่ผ่านมา มีประเด็นขับเคลื่อนที่สำคัญได้แก่ การจัดทำแผนแม่บทการพัฒนาเมืองอัจฉริยะและเป้าหมายการพัฒนาเมืองอัจฉริยะประเทศไทย แนวทางและกลไกการขับเคลื่อนเมือง อัจฉริยะ การแต่งตั้งคณะกรรมการบูรณาการและบริหารโครงการ (PMC) การส่งเสริมการลงทุนในเมือง อัจฉริยะ การแต่งตั้งคณะทำงานประเมินแผนการเป็นเมืองอัจฉริยะ การประกวดตราสัญลักษณ์เมืองอัจฉริยะ หลักเกณฑ์การประเมินและคุณสมบัติเมืองอัจฉริยะประเทศไทย ไปจนถึงการขับเคลื่อนการพัฒนาเมือง อัจฉริยะในเวทีอาเซียน และนานาชาติ

อาศัยอำนาจตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๙ มาตรา ๑๖ (๑๖) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. ๒๕๖๒ มาตรา ๔ เพื่อให้การบริหารงานภาครัฐและการจัดทำบริการสาธารณะเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และตอบสนองต่อการให้บริการและการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้หน่วยงานของรัฐจัดให้มีการบริหารงานและการจัดทำบริการสาธารณะในรูปแบบและช่องทางดิจิทัล โดยมีการบริหารจัดการและการบูรณาการข้อมูลภาครัฐและการทำงานให้มีความสอดคล้องและเชื่อมโยงเข้าด้วยกันอย่างมั่นคงปลอดภัยและมีธรรมาภิบาล โดยมุ่งหมายในการเพิ่มประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกในการให้บริการ การเข้าถึงของประชาชน และในการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐต่อสาธารณะ สร้างการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนหรือเรียกว่า “รัฐบาลดิจิทัล” รวมถึงพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ ซึ่งตราขึ้นเพื่อส่งเสริมให้การทำงานและการให้บริการของภาครัฐสามารถใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นหลักเพื่อรองรับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถือเป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดประชาชนมากที่สุด มีหน้าที่ดูแล พัฒนาให้ประชาชนในพื้นที่มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นทุกมิติ ในยุคเศรษฐกิจและสังคมที่ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีความจำเป็นเป็นอย่างยิ่งที่ต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงานของรัฐให้ตอบสนองต่อความต้องการของภาคประชาชนและภาคธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไป

ส่วนที่ ๒ ขอบเขตการพัฒนาบริการ

การให้บริการสาธารณะ โดยนำระบบบริหารงานและให้บริการประชาชนสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ดิจิทัลท้องถิ่น) มาใช้ในการปฏิบัติราชการและบริการประชาชน สามารถติดตามสถานการณ์ดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน และชำระค่าธรรมเนียมผ่านระบบได้อย่างรวดเร็ว

ส่วนที่ ๓ ปัญหา อุปสรรค ความยุ่งยาก (pain point) หรือความต้องการของผู้รับบริการ

ปัญหา อุปสรรค ความยุ่งยาก (pain point) ที่ส่งผลทำให้ไม่สามารถสนองตอบความต้องการของผู้ขอรับบริการได้และส่งผลกระทบต่อเชิงลบต่องานและองค์กร รายละเอียดดังนี้

๑. มีพื้นที่กว้าง และเป็นพื้นที่ห่างไกล การเดินทางมารับบริการที่สำนักงานเทศบาลตำบลแม่ยาวไม่สะดวก
๓. ปัญหาความล่าช้าของการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนซึ่งส่งผลต่อเวลาโดยรวมที่แล้วเสร็จ จนกระทบต่อการดำเนินงานของผู้ขอรับบริการ
๔. ปัญหารายละเอียด ขั้นตอน หลักเกณฑ์ต่าง ๆ ของกฎหมายมีมาก ทำให้ผู้ขอรับบริการยาก ต่อการเข้าใจ รายละเอียดและขั้นตอน หลักเกณฑ์ต่าง ๆ

ส่วนที่ ๔ แนวทาง และวิธีการแก้ไขปัญหา

แนวทางการดำเนินงานเพื่อแก้ไขปัญหาในด้านการให้บริการที่อำนวยความสะดวก รวดเร็ว และไม่ต้องเดินทางมายังสำนักงานฯ ดังนี้

๑. มีช่องทางการยื่นเรื่องออนไลน์มาให้บริการกับประชาชน อำนวยความสะดวกในการยื่นคำขอเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา (๒๔ ชั่วโมง) ผ่านเว็บไซต์หน่วยงาน Facebook และ Line Application
๒. นำระบบบริหารงานและให้บริการประชาชนสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ดิจิทัลท้องถิ่น) มาใช้ในการปฏิบัติราชการและบริการประชาชน สามารถติดตามสถานการณ์ดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน และชำระค่าธรรมเนียมผ่านระบบได้อย่างรวดเร็ว ดังนี้
 - ระบบบริหารจัดการ จุดเดียวเบ็ดเสร็จ (one stop service)
 - ระบบขออนุญาตก่อสร้าง
 - ขออนุญาตจำหน่ายอาหารหรือสะสมอาหาร
 - ชำระค่าธรรมเนียมต่าง ๆ
๓. พัฒนาศักยภาพบุคลากรเทศบาลตำบลแม่ยาวในการบริการประชาชนด้วยระบบดิจิทัลท้องถิ่น

ส่วนที่ ๕ ผลลัพธ์ของการดำเนินการ

๑. ลดระยะเวลาการติดต่อราชการ โดยผู้รับบริการไม่ต้องมาที่สำนักงาน
๒. ประชาชนได้รับการบริการอย่างรวดเร็ว ลดค่าใช้จ่าย สนองตอบต่อ smart city และ ระบบราชการ ๔.๐