



แผนพัฒนานวัตกรรมเทศบาลตำบลคำใหญ่  
ไปสู่การเป็นระบบราชการ 4.0

เทศบาลตำบลคำใหญ่  
อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์

## คำนำ

โลกในยุคปัจจุบันที่เต็มไปด้วยการแข่งขันที่รวดเร็ว หลากหลาย และ รุนแรง ซึ่งปัจจัยหลักที่ทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงก็คือ “กระแสโลกาภิวัตน์และ เทคโนโลยีสารสนเทศ” ประเทศไทยในฐานะส่วนหนึ่งของประชาคมโลก ก็ได้รับ ผลกระทบจากความเปลี่ยนแปลงดังกล่าวเช่นกัน การเปลี่ยนแปลงที่เกิดใน ทุกมิติทั้งทางสังคม การเมือง เศรษฐกิจ วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อม

การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวเป็นทั้งโอกาส กัดกัด และความท้าทายที่ ประเทศไทยต้องผ่านไปให้ได้ ดังนั้น ประเทศไทยจึงต้องปรับตัวให้พร้อมรับการ เปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ก้าวเดินต่อไปของประเทศไทยเราจะต้องระเบิดจากข้างใน ด้วยการสร้างความเข้มแข็งจากภายในและการดำเนินการพัฒนาประเทศตาม แนวทางปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง พร้อมกับการเชื่อมโยงไปสู่ประชาคมโลก

ในปัจจุบัน รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (2560) นับเป็นรัฐธรรมนูญฉบับที่ 20 ของประเทศไทยมาตรา 65 กำหนดให้“รัฐพึงจัดให้มียุทธศาสตร์ชาติเป็นเป้าหมายการพัฒนาประเทศ อย่างยั่งยืนตามหลักธรรมาภิบาลเพื่อใช้เป็นกรอบในการจัดทำแผนต่างๆ ให้สอดคล้องและบูรณาการ กันเพื่อให้เกิดเป็นพลังผลักดันร่วมกันไปสู่เป้าหมาย” ซึ่งเรียกว่า แผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) กำหนดวิสัยทัศน์ว่า “ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศที่พัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง” และมีคติพจน์ว่า “มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน” มีผลผูกพันให้การ ดำเนินการใดๆ ของรัฐ ไม่ว่าจะเป็นการจัดทำแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ การจัดทำแผน บริหารราชการแผ่นดิน การจัดทำแผนการปฏิบัติราชการ รวมถึงการจัดทำงบประมาณรายจ่าย ประจำปี ฯลฯ ต้องสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ชาติด้วยซึ่งรัฐบาลมีนโยบายที่จะใช้โมเดลการ ขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยนวัตกรรมเพื่อพัฒนาประเทศไปสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน ที่รู้จักกันว่า ไทยแลนด์ 4.0 โดยระบอบราชการต้องมีการปรับเปลี่ยนเพื่อให้สอดคล้องและส่งเสริมไทยแลนด์ 4.0 จึงต้องมี การปฏิรูประบบราชการและข้าราชการเพื่อเป็นฟันเฟืองในการขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาลสอดคล้องกับ การบริหารประเทศ ภาครัฐและระบอบราชการ ต้องทำงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาลของการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี มีการวางระบบและวิธีการทำงานใหม่ เพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือไว้วางใจ เป็นที่ พึ่งของประชาชนได้อย่างแท้จริง

เทศบาลตำบลคำใหญ่ มีอำนาจหน้าที่และภารกิจหลักในการให้บริการสาธารณะประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบ จึงได้ดำเนินการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาลตำบลคำใหญ่ ไปสู่การเป็นระบบราชการ 4.0 เพื่อปรับปรุงและออกแบบการให้บริการ ให้สามารถตอบสนองปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการให้รวดเร็ว เป็นการลดขั้นตอนการให้บริการ พัฒนาระบบงานและการสร้างคุณค่าในการบริการประชาชน

สำนักปลัดเทศบาลตำบลคำใหญ่

## บทที่ 1 บทนำ

หลักการส่งเสริมให้ระบบราชการ ไทย นำหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ซึ่งได้มีการปรับปรุงหลักการให้เข้าใจง่าย ทำให้ได้หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (GG Framework) ซึ่งประกอบด้วย 4 หลักการสำคัญ และ 10 หลักการย่อย ดังนี้

### 1) การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ประกอบด้วย

- หลักประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องใช้ทรัพยากรอย่าง ประหยัด เกิดผลผลิตที่คุ้มค่าต่อการลงทุนและบังเกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนรวม ทั้งนี้ต้องมีการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและลดภาระค่าใช้จ่าย ตลอดจน ยกเลิกภารกิจที่ล้าสมัยและไม่มีความจำเป็น

- หลักประสิทธิผล (Effectiveness) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องมีวิสัยทัศน์เชิง ยุทธศาสตร์ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย ปฏิบัติหน้าที่ตาม พันธกิจให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

- การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องสามารถให้บริการ ได้อย่างมีคุณภาพ สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด สร้างความเชื่อมั่นไว้วางใจ รวมถึงตอบสนองตามความคาดหวัง /ความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลายและมีความแตกต่างกันได้อย่างเหมาะสม

### 2. ค่านิยมประชาธิปไตย (Democratic Value) ประกอบด้วย

- ภาระรับผิดชอบ/สามารถตรวจสอบได้ (Accountability) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องสามารถตอบคำถามและชี้แจงได้เมื่อมีข้อสงสัย รวมทั้งต้องมีการจัดวางระบบการรายงานความก้าวหน้าและผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ต่อสาธารณะเพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบ 3 และการให้คุณให้โทษ ตลอดจนมีการจัดเตรียมระบบการแก้ไขปรี้อบรรเทาปัญหาและผลกระทบใดๆ ที่อาจจะเกิดขึ้น

- หลักเปิดเผย / โปร่งใส (Transparency) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องปฏิบัติงาน ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ตรงไปตรงมา รวมทั้งต้องมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นและเชื่อถือได้ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนวางระบบให้การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารดังกล่าวเป็นไปได้โดยง่าย

- หลักนิติธรรม (Rule of Law) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องใช้อำนาจของกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด ด้วยความ เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และคำนึงถึง สิทธิเสรีภาพของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียฝ่ายต่างๆ

- ความเสมอภาค (Equity) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกด้านเพศ ถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา อายุ สภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษาอบรม และอื่นๆ อีกทั้งยังต้อง คำนึงถึง โอกาสความเท่าเทียมกันของการเข้าถึงบริการสาธารณะของกลุ่มบุคคลผู้ด้อยโอกาสในสังคมด้วย

### 3. ประชาธิปไตย (Participatory State) ประกอบด้วย

- หลักการมีส่วนร่วม/การพยายามแสวงหาฉันทามติ (Participation/Consensus Oriented) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องรับฟังความคิดเห็นของประชาชน รวมทั้งเปิดให้ ประชาชนมีส่วนร่วมในการรับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะ ร่วมเสนอปัญหา/ ประเด็นที่ สำคัญที่เกี่ยวข้อง ร่วมคิดแก้ไขปัญหา ร่วมในกระบวนการตัดสินใจและการดำเนินงานและร่วม ตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน

ทั้งนี้ ต้องมีความพยายามในการแสวงหาฉันทามติหรือข้อตกลงร่วมกัน ระหว่างกลุ่ม ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะกลุ่มที่ได้รับผลกระทบโดยตรงจะต้องไม่มีข้อ คัดค้านที่หาข้อยุติไม่ได้ ในประเด็นสำคัญ

- หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการ ควรมีการมอบอำนาจและกระจายอำนาจความรับผิดชอบในการตัดสินใจและการดำเนินการให้แก่ ผู้ปฏิบัติงาน ในระดับต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งมีการโอนถ่ายบทบาทและภารกิจให้แก่องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น หรือภาคส่วนอื่นๆในสังคม

### 4. ความรับผิดชอบทางการบริหาร (Administrative Responsibility) ประกอบด้วย

- คุณธรรม/ จริยธรรม (Morality/Ethics) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องมี จิตสำนึกความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปอย่างมีศีลธรรม คุณธรรมและตรงตามความ คาดหวัง ของสังคม รวมทั้งยึดมั่นในค่านิยมหลักของมาตรฐานจริยธรรมสำหรับผู้ดำรงตำแหน่งทาง การเมือง และเจ้าหน้าที่ของรัฐ

## บทที่ 2

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (2560) นับเป็นรัฐธรรมนูญฉบับที่ 20 ของประเทศไทย มาตรา 65 กำหนดให้ “รัฐพึงจัดให้มียุทธศาสตร์ชาติเป็นเป้าหมายการพัฒนาประเทศ อย่างยั่งยืนตามหลักธรรมาภิบาลเพื่อใช้เป็นกรอบในการจัดทำแผนต่างๆ ให้สอดคล้องและบูรณาการ กันเพื่อให้เกิดเป็นพลังผลักดันร่วมกันไปสู่เป้าหมาย” ซึ่งเรียกว่า แผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) กำหนดวิสัยทัศน์ว่า “ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศที่พัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามหลักเศรษฐกิจ พอเพียง” และมีคตินัยว่า “มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน” มีผลผูกพันให้การ ดำเนินการใดๆ ของรัฐ ไม่ว่าจะเป็นการจัดทำแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ การจัดทำแผน บริหารราชการแผ่นดิน การจัดทำแผนการปฏิบัติราชการ รวมถึงการจัดทำงบประมาณรายจ่าย ประจำปี ฯลฯ ต้องสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ชาติด้วย ซึ่งรัฐบาลมีนโยบายที่จะใช้โมเดลการขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยนวัตกรรมเพื่อพัฒนาประเทศไปสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน ที่รู้จักกันว่า ไทยแลนด์ 4.0 โดยระบบราชการต้องมีการปรับเปลี่ยนเพื่อให้สอดคล้องและส่งเสริม ไทยแลนด์ 4.0 จึงต้องมีการปฏิรูประบบราชการและข้าราชการเพื่อเป็นฟันเฟืองในการขับเคลื่อนนโยบาย รัฐบาลสอดคล้องกับ การบริหารประเทศ ภาครัฐและระบบราชการ ต้องทำงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาล ของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มีการวางระบบและวิธีการทำงานใหม่ เพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจ เป็นที่พึ่งของประชาชนได้อย่างแท้จริง

### 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 ภาคประชาสังคมเข้ามาส่วนร่วม
- โอนถ่ายภารกิจที่ภาครัฐไม่ควรดำเนินการเองไปให้ภาคส่วนอื่นดำเนินการแทน
- จัดโครงสร้างให้สอดคล้องกับการทำงานแนวระนาบ ในลักษณะเครือข่ายมากกว่าสายการบังคับบัญชาในแนวดิ่ง
- เชื่อมโยงการทำงานราชการบริหารส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น ให้มีเอกภาพ และสอดคล้องประสานกัน

2) ภาครัฐที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง การบริการและเข้าถึงความต้องการในระดับปัจเจก สรุปลักษณะสำคัญ ได้ดังนี้

- ทำงานในเชิงรุกและมองไปข้างหน้า ตั้งคำถามกับตนเองเสมอว่าประชาชนจะได้อะไร
- มุ่งเน้นแก้ไขปัญหาให้ประชาชน
- ให้บริการเชิงรุก ตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยไม่ต้องรอให้เข้ามาติดต่อหรือ ร้องขอ

- ใช้ประโยชน์จากข้อมูลภาครัฐในการจัดการบริการสาธารณะที่ตรงกับความต้องการของ ประชาชน
- ใช้ระบบดิจิทัลสมัยใหม่ในการจัดการบริการสาธารณะที่ตรงกับความต้องการ ประชาชน

### 3) ภาครัฐอัจฉริยะ

- มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย สรุปลักษณะสำคัญได้ดังนี้
  - ต้องทำงานอย่างเตรียมการไว้ล่วงหน้า มีการวิเคราะห์ความเสี่ยง
  - สร้างนวัตกรรมหรือมีความคิดริเริ่มและประยุกต์องค์ความรู้ในแบบสหสาขาวิชา เพื่อตอบสนองกับการเปลี่ยนแปลงในสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างทันเวลา
  - เป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง ปรับตัวให้องค์กรที่ทันสมัย
  - ทำให้ข้าราชการมีความผูกพันต่อการปฏิบัติงานได้เหมาะสมกับบทบาทของตนเอง
- จากสถานการณ์ในปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประสบปัญหา อาทิเช่น ปัญหาการทุจริตคอร์รัปชัน ปัญหาการแข่งขันการเลือกตั้ง การที่บุคลากรขาดคุณภาพในการปฏิบัติงาน การนำหลักธรรมาภิบาลและระบบราชการ 4.0 มาใช้ในการปฏิบัติงานทำให้องค์กรสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อีกทั้งยังเป็นกลไกในการควบคุมติดตามและตรวจสอบ โดยมีประชาชนหรือองค์กรภายนอกมีส่วนร่วม ทั้งนี้เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหายแก่การปฏิบัติราชการ เพราะการสร้างธรรมาภิบาลให้เกิดขึ้นในองค์กรเป็นการสร้างสำนึกที่ดีในการปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องที่จะได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงานในหน่วยงานของรัฐ ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับประชาชนโดยตรง



ระบบราชการี 4.0

### บทที่ 3

## การพัฒนานวัตกรรมของเทศบาลตำบลคำใหญ่ สู่การเป็นระบบราชการ 4.0 ของเทศบาล ตำบลคำใหญ่ อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์

เทศบาลตำบลคำใหญ่ มีการพัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศด้านการบริการประชาชน ที่ทันสมัย รวดเร็วและเข้าถึงในทุกระดับ เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการสร้างนวัตกรรมบริการที่สร้างความแตกต่างและตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่ม และความต้องการเฉพาะบุคคลซึ่งสามารถออกแบบได้ (Personalized Service) โดยใช้เทคโนโลยีเพื่อตอบสนองการแก้ไขปัญหา วิเคราะห์ สร้างนวัตกรรม ความพึงพอใจ และความผูกพันของประชาชนผู้รับบริการกับหน่วยงาน วางแผนเชิงรุกในการตอบสนอง ความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งปัจจุบันและอนาคต มีกระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็ว และสร้างสรรค์โดยปฏิบัติงานบนพื้นฐานของข้อมูลความต้องการ ของประชาชนส่งผลต่อความพึงพอใจ สร้างความร่วมมือของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

#### วัตถุประสงค์

- 1 เพื่อให้มีระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัย เพื่อการบริการและการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ทางเว็บไซต์หลักขององค์กร
- 2 เพื่อให้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในและภายนอก
- 3 เพื่อให้มีการสร้างนวัตกรรมบริการและตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่ม
- 4 เพื่อให้มีกระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็วและสร้างสรรค์
- 5 เพื่อให้ส่วนราชการมีนโยบายและระบบการบริหารจัดการด้านบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ ตอบสนองยุทธศาสตร์ และสร้างแรงจูงใจ มีความคล่องตัวและมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ มีการสร้างวัฒนธรรม การทำงานที่ดีก่อเกิดความร่วมมือ มีระบบการพัฒนาบุคลากร ให้ก้าวทันเทคโนโลยี มีทักษะในการแก้ไขปัญหา มีความรอบรู้และมีจริยธรรม เพื่อบริการเปลี่ยนแปลงภาระหน้าที่และลักษณะงาน มีความคิดริเริ่มที่จะ นำไปสู่การสร้างนวัตกรรมและความเป็นผู้ประกอบการสาธารณะ เพื่อให้เกิดการทำงานที่มีสมรรถนะสูง โดยเน้นการบริการที่ประชาชนเป็นศูนย์กลาง

#### เป้าหมาย

เทศบาลมีการสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการและการบริการ มีการลด ต้นทุนและการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ มีการนำเทคโนโลยี มาใช้เพื่อให้มีขีดสมรรถนะสูงขึ้น บูรณาการกระบวนการเพื่อสร้างคุณค่าในการให้บริการแก่ประชาชนและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

แผนการจัดทำนวัตกรรม เพื่อพัฒนาสู่การเป็นระบบราชการ 4.0 ของ  
เทศบาลตำบลคำใหญ่ อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์

โครงการ/กิจกรรม	รายละเอียด	ประโยชน์จาก นวัตกรรม	งบประมาณ (บาท)	ระยะเวลา					ผู้รับผิดชอบ
				2566	2567	2568	2569	2570	
1. โครงการ Open Data เทศบาล โดยระบบ ระบบ Open Data /Data Sharing	<p>1. ใช้เว็บไซต์หลักของเทศบาลตำบลคำใหญ่ เป็นตัวช่วยในการเปิดเผยข้อมูลของรัฐแก่ ประชาชนและสร้างฐานข้อมูลใหม่โดยประยุกต์จากฐานข้อมูลเดิม</p> <p>2. ประสิทธิภาพในการจำแนกข้อมูล GIS ขั้นสูง มีหลายชั้นข้อมูลที่ทันสมัย</p> <p>3. เก็บข้อมูลเป็นปัจจุบัน</p> <p>4. เพิ่มความโปร่งใสให้หน่วยงานของรัฐ</p>	<p>1. มีระบบสารสนเทศมีประสิทธิภาพมีความปลอดภัย สามารถสนับสนุน การปฏิบัติงาน และให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างต่อเนื่อง</p> <p>2. เพิ่มศักยภาพในการ ทำงานของเทศบาล ประชาชน หน่วยงานอื่นๆ โดยการใช้ข้อมูลใน การทำงาน และสามารถเชื่อมโยง ข้อมูลที่มีคุณภาพเข้าสู่ระบบ สารสนเทศของเทศบาล</p>	10,000		←	→			สำนักปลัด



แผนการจัดทำนวัตกรรม เพื่อพัฒนาสู่การเป็นระบบราชการ 4.0  
ของเทศบาลตำบลคำใหญ่ อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์

โครงการ/กิจกรรม	รายละเอียด	ประโยชน์จาก นวัตกรรม	งบประมาณ (บาท)	ระยะเวลา					ผู้รับผิดชอบ	
				2566	2567	2568	2569	2570		
4. ช่องทางการแจ้ง เรื่องร้องเรียนร้อง ทุกข์ ทางออนไลน์	1. บนเว็บไซต์หลักของหน่วยงาน มีช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์สำหรับ ประชาชนเป็นการสื่อสารสองทาง 2. ประชาชนสามารถแจ้งปัญหาความ เดือดร้อนผ่านช่องทางออนไลน์ 3. เจ้าหน้าที่สามารถรับข้อร้องเรียน จากประชาชนและตอบข้อซักถามของ ประชาชนได้ทางระบบออนไลน์	1. เป็นการลดขั้นตอนการทำงาน 2. ประชาชนได้รับความสะดวก และรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา ความเดือดร้อน	-	←					→	สำนักปลัด
<b>รวม</b>			30,000							