

# KPI PROJECT BASED LEARNING

วิถีผู้นำ...ทำเพื่อประโยชน์ส่วนรวม



... สถาบันพระปกเกล้ามุ่งพัฒนาผู้นำ  
ให้คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม  
เราจึงพยายามดึงศักยภาพของผู้เรียนในทุกด้าน  
เพื่อส่งต่อสู่สังคมประชาธิปไตยที่มีคุณภาพ...

## โครงการยกระดับการให้บริการของท้องถิ่น เพื่อให้บริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะ แก่ประชาชนด้วยระบบดิจิทัล กรณีศึกษา : เทศบาลตำบลบางเสร่

นักศึกษา กลุ่มที่ 3  
หลักสูตรประกาศนียบัตรชั้นสูง  
การบริหารงานภาครัฐและกฎหมายมหาชน รุ่นที่ 22  
(ปรสม.22)

02  
2567



## โครงการยกระดับการให้บริการของท้องถิ่น เพื่อให้บริการสาธารณะ และกิจกรรมสาธารณะแก่ประชาชนด้วยระบบดิจิทัล กรณีศึกษา : เทศบาลตำบลบางเสร่

คณะผู้จัดทำโครงการ: นักศึกษา กลุ่มที่ 3 หลักสูตรประกาศนียบัตรชั้นสูง  
การบริหารงานภาครัฐและกฎหมายมหาชน รุ่นที่ 22 (ปสม.22)  
สำนักบริการวิชาการ สถาบันพระปกเกล้า  
อาจารย์ที่ปรึกษา: ดร.กวีลวดิ์ บุรีกุล



### วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาปัญหาการเข้าถึงบริการสาธารณะ  
และกิจกรรมสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐ  
และเพื่อหาแนวทางในการยกระดับการให้  
บริการดังกล่าวให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป  
โดยกลุ่มนักศึกษาเลือกประเด็นเรื่องการให้  
บริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะแก่  
ประชาชนด้วยระบบท้องถิ่นดิจิทัลของ  
เทศบาลตำบลบางเสร่ อำเภอสัตหีบ จังหวัด  
ชลบุรี

### ที่มา

“ท้องถิ่นดิจิทัล” เป็นโครงการของรัฐตาม  
แผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ.2561-2580) โดยมีวัตถุประสงค์  
เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐของท้องถิ่นต่าง ๆ พัฒนาประสิทธิภาพ  
การให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนด้วยระบบดิจิทัลอย่าง  
เต็มรูปแบบ อย่างไรก็ตาม ภายหลังจากที่รัฐบาลได้เริ่มจัดทำ  
โครงการท้องถิ่นดิจิทัลแล้ว เทศบาลตำบลบางเสร่เป็นพื้นที่หนึ่ง  
ซึ่งประสบปัญหาเรื่องประชาชนยังไม่สามารถเข้าถึงการให้  
บริการระบบท้องถิ่นดิจิทัลได้ทั้งหมด เพราะจากการสำรวจของ  
กลุ่มนักศึกษาพบว่า ผู้สูงอายุร้อยละ 70 ในเทศบาลตำบล  
บางเสร่ ขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องระบบท้องถิ่นดิจิทัล  
นอกจากนั้น ยังมีกลุ่มผู้ด้อยโอกาส กลุ่มคนต่างชาติ ที่มีปัญหา  
เดียวกันนี้ แม้กระทั่งการยื่นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านระบบ  
ท้องถิ่นดิจิทัล ประชาชนส่วนมากในเทศบาลก็ไม่สามารถเข้าถึง  
บริการได้ การที่ประชาชนจำนวนมากยังขาดความรู้  
ความเข้าใจ และไม่สามารถเข้าถึงระบบท้องถิ่นดิจิทัล  
ที่มีประสิทธิภาพได้ ยิ่งเป็นการขยายปัญหาความเหลื่อมล้ำ  
ในการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐอย่างต่อเนื่อง



ด้วยตระหนักถึงความจำเป็นของการพัฒนา  
ปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาล  
ตำบลบางเสร่ กลุ่มนักศึกษาจึงเสนอโครงการกลุ่มเชิงปฏิบัติ  
ยกระดับการให้บริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะด้วย  
ระบบท้องถิ่นดิจิทัล โดยมุ่งเน้นที่การสร้างความรู้ ความ  
เข้าใจ และการเข้าถึงในการใช้บริการระบบท้องถิ่นดิจิทัลให้  
แก่ประชาชนเพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์อย่างแท้จริง  
ต่อไป



## วิธีดำเนินงาน

### ขั้นตอนที่หนึ่ง

การลงพื้นที่เพื่อสำรวจปัญหาการเข้าถึงบริการ สาธารณะและกิจกรรมสาธารณะด้วยระบบ ท้องถิ่นดิจิทัลของประชาชนเทศบาลตำบล บางเสร่ โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ สันทนาการ การสำรวจการเข้าถึงบริการสาธารณะและ กิจกรรมสาธารณะด้วยระบบท้องถิ่นดิจิทัล ตลอดจนการสำรวจเอกสารคำร้องต่าง ๆ ของ ประชาชนในเรื่องการให้บริการด้วยระบบ ท้องถิ่นดิจิทัลของเทศบาล

### ขั้นตอนที่สอง

การหาแนวทางแก้ไขโดยการฝึกอบรม ให้ความรู้เรื่องระบบท้องถิ่นดิจิทัลให้แก่ กลุ่มที่ยังไม่สามารถเข้าถึงการให้บริการ ได้

### ขั้นตอนที่สาม

การยกระดับการเข้าถึงบริการ สาธารณะและกิจกรรมสาธารณะด้วย ระบบท้องถิ่นดิจิทัล โดยกลุ่มนักศึกษา ได้ใช้การสร้างเครือข่าย B-Buddy Bangsaray เพื่อให้ทุกภาคส่วนของ เทศบาลช่วยเหลือกันในเรื่องการใช้งาน ระบบท้องถิ่นดิจิทัล และเพื่อให้ความรู้ ความเข้าใจ ตลอดจนความสามารถของ ประชาชนในการเข้าถึงระบบท้องถิ่น ดิจิทัล เป็นไปอย่างทั่วถึงแท้จริง

## ข้อค้นพบ

กลุ่มนักศึกษาได้สำรวจปัญหาการเข้าถึงบริการระบบท้องถิ่นดิจิทัลของ ประชาชนเทศบาลตำบลบางเสร่และพบว่า ประชาชนจำนวนมากยังไม่เข้าใจและ ไม่สามารถเข้าถึงระบบท้องถิ่นดิจิทัล โดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุ (ทั้งที่ผู้สูงอายุเป็นกลุ่ม ที่ใช้บริการสาธารณะจากเทศบาลมากที่สุด) ดังนั้น กลุ่มนักศึกษาจึงได้ร่วมกับ เทศบาลตำบลบางเสร่ จัดการฝึกอบรมการใช้บริการระบบท้องถิ่นดิจิทัลให้แก่ ประชาชนกลุ่มเป้าหมายโดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุ โดยได้ให้อาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.) ตลอดจนตัวแทนเด็กและเยาวชน เป็นกลุ่มสำคัญในการเข้าร่วมฝึกอบรม เนื่องจากทั้งสองกลุ่ม เป็นกลุ่มคนที่อยู่ในพื้นที่ มีความใกล้ชิดและสามารถเข้าถึงเพื่อ ให้ความช่วยเหลือประชาชนกลุ่มเป้าหมายที่ยังไม่สามารถเข้าถึงระบบท้องถิ่นดิจิทัล ได้ โดยผลจากการฝึกอบรมพบว่า สามารถพัฒนาผู้เข้าร่วมอบรมให้เป็นเครือข่าย B-Buddy Bangsaray เป็นจำนวน 60 คน (อสม. 20 คน และเด็กและเยาวชน 40 คน) เพื่อทำหน้าที่เผยแพร่และช่วยเหลือประชาชนในเทศบาลที่ยังไม่สามารถ เข้าถึงการใช้งานระบบท้องถิ่นดิจิทัลได้ โดยมีการจัดทำ QR Code ทางลัดการเข้าสู่ ระบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (ONE STOP SERVICE หรือ OSS) ของเทศบาล เพื่อยื่นเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ผ่านทางโทรศัพท์มือถือได้ทันที ใ้ติดตั้งกล่าวจัดทำ ในรูปแบบของสติ๊กเกอร์และสื่อเพื่อนำไปแจกจ่ายหรือประชาสัมพันธ์ตามจุดต่าง ๆ ของเทศบาล นอกจากนี้ ยังมีการติดตั้งไอคอน (Icon) โปรแกรมระบบศูนย์บริการ จุดเดียวเบ็ดเสร็จของเทศบาลไว้ในโทรศัพท์มือถือให้แก่เครือข่าย B-Buddy Bangsaray เพื่อนำไปเผยแพร่ให้แก่ประชาชนและยังสามารถนำมาใช้เป็นเครื่องมือ ในการช่วยเหลือรับเรื่องร้องเรียนแทนประชาชนในเทศบาลได้ด้วย

ภายหลังจากการจัดทำโครงการกลุ่มเชิงปฏิบัติ กลุ่มนักศึกษาได้มีการ ติดตามและประเมินผลการจัดทำโครงการ พบว่า ประชาชนรับรู้และเข้าถึง การให้บริการระบบท้องถิ่นดิจิทัลของเทศบาลมากขึ้น โดยกลุ่มเด็กและเยาวชนใน





เครือข่าย B-Buddy Bangsaray รายงานว่า ไม่พบปัญหาในการเข้าถึงระบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของเทศบาลแล้ว ยกเว้นเพียงประชาชนบางส่วนที่ไม่มีโทรศัพท์มือถือและคอมพิวเตอร์ที่ไม่สามารถเข้าสู่ระบบได้ นอกจากนั้น ยังมีรายงานว่า ประชาชนทั่วไปโดยเฉพาะผู้ใช้แรงงานส่วนใหญ่ของเทศบาลรับทราบว่ามีระบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จจากแผ่นสติ๊กเกอร์ QR Code ที่เครือข่าย B-Buddy Bangsaray

ไปติดตามจุดต่าง ๆ ของเทศบาล และเคยใช้บริการแล้ว ซึ่งสะท้อนว่ามีความน่าพึงพอใจ อย่างไรก็ตาม กลุ่มนักศึกษาพบว่ายังมีข้อบกพร่องที่ต้องได้รับการแก้ไขอยู่ คือ การที่ประชาชนบางส่วนยังไม่สามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้ และการนำเข้าสู่ข้อมูลร้องเรียนส่วนมากยังจำกัดอยู่ในกลุ่มสมาชิกสภาเทศบาล กลุ่มผู้นำชุมชน และกลุ่มเจ้าหน้าที่ ซึ่งจำเป็นต้องหาแนวทางในการขยายเครือข่าย B-Buddy ต่อไป

## ข้อเสนอ

- **ข้อเสนอเชิงนโยบาย** เทศบาลต้องให้บริการสาธารณะด้วยระบบท้องถิ่นดิจิทัลอย่างทั่วถึงโดยใช้เครือข่าย B-Buddy Bangsaray ในการเข้าไปประชาสัมพันธ์และแก้ปัญหาการเข้าถึงการใช้งานระบบท้องถิ่นดิจิทัลในพื้นที่ พัฒนาระบบการติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่องเพื่อพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการและมีการประเมินความพึงพอใจในระบบเพื่อนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพต่อไป
- **ข้อเสนอเชิงการบริหาร** เทศบาลควรเพิ่มขีดความสามารถและคุณภาพในการให้บริการสาธารณะผ่านระบบดิจิทัลแก่ประชาชนทุกกลุ่มอย่างเสมอภาคกัน, มีการสร้างทีมงานที่มีคุณภาพในการแก้ปัญหาการใช้งานระบบท้องถิ่นดิจิทัล รวมถึงการขยายเครือข่ายทีมงานกับภาคเอกชนในกรณีที่เทศบาลไม่สามารถทำได้เอง
- **ข้อเสนอเชิงการจัดการ** เทศบาลควรเพิ่มแพลตฟอร์มการให้บริการด้านอื่น ๆ มากขึ้น, มีความต่อเนื่องในการให้บริการ แม้สถานการณ์ทางการเมืองจะมีความเปลี่ยนแปลง, ขยายเครือข่าย B-Buddy Bangsaray ไปสู่ทุกกลุ่ม มีการฝึกอบรมการใช้งานระบบดิจิทัลใหม่ ๆ เสมอ, มีการติดตามและประเมินผลเป็นระยะและต่อเนื่อง ฝึกอบรมทบทวนการใช้งานบริการระบบท้องถิ่นดิจิทัลให้แก่ประชาชน, การเพิ่มจุดสแกน QR-code ระบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของเทศบาล, มีการจัดหมวดหมู่เรื่องการร้องเรียนและการขอรับบริการจากประชาชน เพื่อให้การให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วขึ้น และเพิ่มแบบฟอร์มเอกสารการติดต่อราชการของเทศบาลลงในระบบมากขึ้น

## รางวัลท้องถิ่นดิจิทัล ประจำปี 2566



ภายหลังจากการจัดทำโครงการกลุ่มเชิงปฏิบัติ สมาชิกชุมชนตลอดจนบุคลากรของเทศบาลตำบลบางเสร่ ยังคงร่วมกันพัฒนาต่อยอดโครงการ B-Buddy Bangsaray อย่างต่อเนื่องจนเป็นที่ประจักษ์ชัดต่อสังคม ดังนั้น ในวันที่ 10 ตุลาคม พ.ศ. 2566 สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) จึงได้มอบ **รางวัลท้องถิ่นดิจิทัลประเภทดีเด่น** ให้แก่ **เทศบาลตำบลบางเสร่** จากโครงการ B-Buddy Bangsaray ในงานมอบรางวัลท้องถิ่นดิจิทัล ปีที่ 3 ประจำปี 2566 ณ ศูนย์การประชุม ซี อาเซียน พระราม 4 อาคารไทยเบฟควอเตอร์ กรุงเทพฯ เนื่องจากเป็นโครงการที่มีความโดดเด่นในเรื่องการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมต่อพื้นที่ โดยยึดหลักการมีส่วนร่วมของประชาชนในการยกระดับประสิทธิภาพของระบบท้องถิ่นดิจิทัลและก่อให้เกิดประโยชน์ต่อชุมชนอย่างแท้จริง