



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ...สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลยาหมู โทร ๐๙๓-๔๙๑ - ๐๘๑

ที่...ปน.๘๑๐๐๑/...วันที่...๑...กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

เรื่อง...รายงานสถิติการให้บริการของจำนวนผู้มารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลยาหมู ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (๑ ต.ค ๒๕๖๕ - ๓๐ ก.ย ๒๕๖๖)

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลยาหมู

๑. เรื่องเดิม

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลยาหมู เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในฐานะเป็นผู้ใช้อำนาจรัฐในการปกครองและบริหารจัดการในเขตพื้นที่รับผิดชอบ ซึ่งจะต้องปฏิบัติงานในการให้บริการสาธารณะด้านต่างๆ โดยดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในท้องถิ่น รวมถึงการให้บริการประชาชนตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ และเป็นองค์กรที่มีความใกล้ชิดกับประชาชน มีความเข้าใจในสภาพและรับรู้ถึงสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นภายในท้องถิ่น เป็นอย่างดึนั้น

๒. ข้อเท็จจริง

เพื่อสะท้อนผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลยาหมู ได้สรุปผลสถิติการให้บริการของจำนวนผู้รับบริการ ตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้าย นั้น

๓. ข้อเสนอแนะเพื่อโปรดทราบ

เพื่อให้การเข้าถึงการบริการของประชาชนในพื้นที่ การงานเจ้าหน้าที่จึงขอรายงานสรุปผลสถิติการให้บริการของจำนวนผู้มารับบริการ ตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖ เพื่อนำข้อมูลดังกล่าว มาประกอบการพิจารณาปรับปรุงการให้บริการประชาชนได้ครอบคลุมมากขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายอับดุลเลาะ ลางัดัน)
นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ


- ความเห็นของหัวหน้าสำนักงานปลัด

(ลงชื่อ).....

(นายปัญญา ดิษฐอำไพ)
หัวหน้าสำนักงานปลัด

- ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลยามู

.....

(ลงชื่อ).....

(นายปัญญา ดิษฐอำไพ)
หัวหน้าสำนักปลัด รักษาการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลยามู

- ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลยามู

.....

(ลงชื่อ).....

(นายหามะกอแข็ง เจะมะ)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลยามู

เอกสารแนบท้าย

รายงานสถิติการให้บริการของจำนวนผู้มารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลยามู

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ ๒๕๖๖ (๑ ต.ค ๒๕๖๕ - ๓๐ ก.ย ๒๕๖๖)

๑.จำนวนผู้รับบริการที่เข้ามารับบริการ (Walk in)

ลำดับ	รายการ	ผู้มารับบริการแต่ละเดือน/จำนวนราย												หมายเหตุ
		ต.ค	พ.ย	ธ.ค	ม.ค	ก.พ	มี.ค	เม.ย	พ.ค	มิ.ย	ก.ค	ส.ค	ก.ย	
	<u>สำนักปลัด</u>													
๑	สนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค	๑	-	-	๒	๑	-	๒	๑	๑	-	-	-	
๒	ช่วยเหลือสาธารณภัย	-	๑	๒	-	๑	๑	-	-	-	-	-	๑	
๓	งานบริการข้อมูลข่าวสาร ตาม พรบ.ข้อมูลข่าวสาร พ.ศ.๒๕๔๐	๑๑	๑๐	๑๐	๑๒	๑๓	๘	๒๐	๑๕	๖	๑๒	๔	๙	
๔	การร้องเรียนร้องทุกข์	-	-	๑	-	-	-	๒	๒	-	-	-	-	
๕	ศูนย์ช่วยเหลือประชาชน	๖	๒	๘	๖	๓	๑	๘	๔	๒	๒	๑	๑	
๖	การขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	-	๓	๒	-	๑๖	๗	๓	๕	-	๒	๕	๑	
๗	การขอขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ	๓	๑	๑	๓	๑	-	-	-	๑	๑	๑	๓	
๘	การลงทะเบียนเพื่อขอรับสิทธิเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด	๑	๑	๑	๑	๘	๖	-	๒	-	๖	๒	๑๐	
๙	การลงทะเบียนเพื่อขอรับสิทธิเงินค่าจัดการศพ	-	๑	๓	๑	๑	-	๒	๑	๒	๑	๑	๒	
	<u>กองคลัง</u>													
๑๐	ภาษีป้าย	๑	-	-	๑	๑๑	๒	๑	-	-	-	-	-	
๑๑	ที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	-	-	-	-	-	-	-	๑๑	๘๘	๘	๑๑	๕	
๑๒	จดทะเบียนพาณิชย์	๒	-	-	-	๑	-	-	-	-	-	-	-	
	<u>กองช่าง</u>	-	-	๑	๑	๗	-	-	-	-	-	-	-	
๑๓	การดำเนินการซ่อมไฟฟ้าส่องสว่าง/ไฟฟ้าสาธารณะ	๓	๕	-	๖	๓	๒	๒	๓	-	๒	๓	๔	
๑๔	ขออนุญาตก่อสร้าง	๑	๒	๒	๑	๒	-	-	-	-	-	-	-	

เอกสารแนบท้าย
รายงานสถิติการให้บริการของจำนวนผู้มารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลยามู
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ ๒๕๖๖ (๑ ต.ค ๒๕๖๕ - ๓๐ ก.ย ๒๕๖๖)

๒.จำนวนผู้รับบริการผ่านช่องทาง E-Service

ลำดับ	รายการ	ผู้มารับบริการแต่ละเดือน/จำนวนราย												หมายเหตุ
		ต.ค	พ.ย	ธ.ค	ม.ค	ก.พ	มี.ค	เม.ย	พ.ค	มิ.ย	ก.ค	ส.ค	ก.ย	
	สำนักปลัด													
๑	สนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค	๒	๑	-	๑	๑	-	๒	๑	๑	-	-	-	
๒	ช่วยเหลือสาธารณภัย	-	-	-	-	-	-	-	-	๑	๑	-	-	
๓	งานบริการข้อมูลข่าวสาร ตาม พรบ.ข้อมูลข่าวสาร พ.ศ.๒๕๔๐	๒	๑๐	๒	๒	๓	๑	-	๒	-	๓	๑	๑	
๔	การร้องเรียนร้องทุกข์	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
๕	ศูนย์ช่วยเหลือประชาชน	๑	-	-	-	๑	-	-	-	๑	-	-	-	
๖	การขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
๗	การขอขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
๘	การลงทะเบียนเพื่อขอรับสิทธิเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
๙	การลงทะเบียนเพื่อขอรับสิทธิเงินค่าจัดการศพ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	กองคลัง													
๑๐	ภาษีป้าย	-	-	-	-	๒	๒	๒	-	-	-	-	-	
๑๑	ที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	-	-	-	-	-	-	-	๓	๒	๑	๑	๑	
๑๒	จดทะเบียนพาณิชย์	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	กองช่าง													
๑๓	การดำเนินการซ่อมไฟฟ้าส่องสว่าง/ไฟฟ้าสาธารณะ	-	-	-	๒	๒	-	-	-	-	-	-	-	
๑๔	ขออนุญาตก่อสร้าง	-	๑	๑	๑	-	-	-	๑	-	-	๑	-	

คู่มือการบริการ E-service

การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ e-Service คือ การจัดการบริการผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและภาคส่วนที่เกี่ยวข้องได้อย่างก้าวหน้าทันสมัยสถานการณ์ เพื่อบรรลุเป้าหมายการให้บริการสาธารณะที่สะดวกและรวดเร็ว ก่อให้เกิดการมีส่วนร่วมของภาคประชาสังคม ปรับปรุงคุณภาพบริการให้ดีขึ้น ทำให้มีการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด เกิดความคล่องตัวในการบริหารงาน และสามารถนำข้อมูลต่าง ๆ ไปใช้ประกอบการตัดสินใจเชิงนโยบายได้ประโยชน์จากการใช้ e-Service ในการบริหารงานภาครัฐ มีดังนี้

๑) ด้านความสะดวกและรวดเร็ว เพราะระบบ e-Service ได้สร้างขึ้นมาเพื่อการใช้งานที่ง่าย สะดวก และมีการเชื่อมโยงภารกิจงานระหว่างหน่วยงานภาครัฐด้วยกัน ซึ่งเป็นบริการที่เรียกว่า “One Stop Service” ดังนั้น ประชาชนจึงสามารถเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ ของภาครัฐได้อย่างเบ็ดเสร็จ สะดวกและรวดเร็วขึ้น อีกทั้งช่วยลดเวลา ลดการใช้กระดาษ ลดขั้นตอนที่ยุ่งยากต่าง ๆ ในระหว่างการติดต่อ และที่สำคัญคือ จะไม่มีข้อจำกัดด้านเวลาและสถานที่อีกต่อไป เพราะประชาชนสามารถเข้าใช้งานระบบ e-Service ในเวลาใดหรือสถานที่แห่งใดก็ได้

๒) ด้านการมีส่วนร่วมและความโปร่งใสตรวจสอบได้ เพราะนอกจากประชาชนจะสามารถเข้าใช้งานในระบบ e-Service ของภาครัฐได้แล้ว ยังสามารถติดตามและตรวจสอบผลการดำเนินงานที่กฎหมายกำหนดให้หน่วยงานของรัฐมีการเปิดเผยข้อมูล หรือเรียกว่า ข้อมูลเปิดภาครัฐ (Open Government Data of Thailand) เพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนเข้าถึงได้โดยง่าย ดังนั้น ประชาชนจึงสามารถเข้าไปแสดงความคิดเห็น ให้ข้อเสนอแนะ ร้องเรียนการดำเนินงาน แจ้งข้อมูลข่าวสารในภาคประชาชน รวมถึงการนำข้อมูลที่ภาครัฐเผยแพร่ไปพัฒนาต่อยอดนวัตกรรมต่าง ๆ ของตนหรือองค์กรของตนได้ ซึ่งอีกนัยหนึ่งยังแสดงให้เห็นว่า การใช้ระบบ e-Service นั้น จะช่วยให้ประชาชนเข้าถึงรัฐบาลได้ง่ายขึ้นและมีความใกล้ชิดกันมากขึ้น ซึ่งนับว่าเป็นการหลายกำแพงระหว่างกัน ทั้งระหว่างภาครัฐกับประชาชน หรือแม้กระทั่งระหว่างหน่วยงานภาครัฐด้วยกันเองก็ตาม

๓) ด้านคุณภาพของบริการสาธารณะ เพราะเป้าหมายพื้นฐานของการให้บริการภาครัฐผ่านระบบ e-Service คือ การปรับปรุงคุณภาพบริการสาธารณะสำหรับประชาชนทุกคน ซึ่งระบบ e-Service เปรียบเสมือนเครื่องมือสื่อกลางที่รัฐใช้เพื่อจัดสรรบริการสาธารณะต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนใช้บริการได้อย่างสะดวก ก่อให้เกิดความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายของประชาชนลง เช่น ลดค่าธรรมเนียม ค่าบริการ ค่าปรับ หรือค่าใช้จ่ายอื่นใด ตลอดจนช่วยให้ประชาชนได้รับการตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการได้อย่างตรงจุดและทันสถานการณ์

๔) ด้านทรัพยากรและกระบวนการดำเนินงานภาครัฐ การใช้ระบบ e-Service ทำให้การดำเนินงานของภาครัฐมีความคล่องตัวมากขึ้น สามารถใช้เทคโนโลยีทำงานแทนมนุษย์ได้ โดยเฉพาะงานประจำลักษณะเดิม ๆ ช่วยทำให้ประหยัดงบประมาณและก่อให้เกิดความคุ้มค่ามากขึ้น รวมถึงช่วยให้หน่วยงานภาครัฐบรรลุเป้าหมายตามภารกิจงานของตนได้รวดเร็วขึ้น เพราะระบบ e-Service ช่วยลดเวลา ขั้นตอน และรายละเอียดการประสานงานที่เกินความจำเป็นลงได้

๕) ด้านกระบวนการตัดสินใจเชิงนโยบาย หน่วยงานภาครัฐสามารถนำเอาข้อมูลขนาดใหญ่ในระบบ e-Service รวมทั้งการแบ่งปันข้อมูลระหว่างหน่วยงานในสังกัดไปใช้สำหรับการวิเคราะห์และกำหนดนโยบายที่เหมาะสม เพื่อตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้อง ดังนั้น การใช้ e-Service ในการจัดบริการสาธารณะ จึงทำให้รัฐบาลมีข้อมูลและข้อเท็จจริงจากการดำเนินการ เพื่อนำไปสู่กระบวนการตัดสินใจเชิงนโยบาย พร้อมระบุแนวทางการปรับปรุงหรือแก้ไขบริการสาธารณะต่าง ๆ ให้ดีขึ้นตามลำดับ

ความท้าทายในการให้บริการภาครัฐผ่าน e-Service ได้แก่

- (๑) การปรับบทบาทเป็นผู้อำนวยความสะดวกทางด้านดิจิทัลแบบครบวงจร
- (๒) การยกระดับขีดความสามารถทางดิจิทัลของบุคลากรภาครัฐ
- (๓) แม้การลงทุนทางเทคโนโลยีดิจิทัลจะค่อนข้างสูง แต่ประชาชนจะได้รับประโยชน์ในระยะยาว
- (๔) การสร้างการรับรู้และความเชื่อมั่นของภาคประชาชนต่อระบบ e-Service ของภาครัฐ
