



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลตะโล๊ะ โทร. ๐-๗๓๔๗-๐๒๔๖

ที่ ปน.๗๓๔๐๑/-

วันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานสถิติการให้บริการของจำนวนผู้มารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลตะโล๊ะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗)

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลตะโล๊ะ

เรื่องเดิม

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลตะโล๊ะ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในฐานะเป็นผู้ใช้อำนาจรัฐ ในการปกครองและบริหารจัดการในเขตพื้นที่รับผิดชอบ ซึ่งจะต้องปฏิบัติงานในการให้บริการสาธารณะด้านต่าง ๆ โดยดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในท้องถิ่น รวมถึงการให้บริการประชาชนตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ และเป็นองค์กรที่มีความใกล้ชิดกับประชาชน มีความเข้าใจในสภาพและรับรู้ถึงสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นภายใน ท้องถิ่น เป็นอย่างดีนั้น

ข้อเท็จจริง

เพื่อสะท้อนผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโล๊ะ ได้สรุปผลสถิติการให้บริการ ของจำนวนประชาชนผู้เข้ารับบริการ ตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗ รายละเอียดปรากฏตาม เอกสารแนบท้าย นั้น

ข้อเสนอแนะเพื่อโปรดทราบ

เพื่อให้การเข้าถึงการบริการของประชาชนในพื้นที่ การงานเจ้าหน้าที่จึงขอรายงานสรุปผลสถิติ การให้บริการของจำนวนผู้มารับบริการ ตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗ เพื่อนำข้อมูลดังกล่าว มาประกอบการพิจารณาปรับปรุงการให้บริการประชาชนได้ครอบคลุมมากขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ) สิบโท

(ฉัตรชัย คงหนู)

เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

ความเห็นหัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

(นางสาวนุศรา เจะนิ)

หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด



(นางสาวนุศรา เจณี)

หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป รักษาการแทน
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลละโว้



(นางสาวนุศรา เจณี)

หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป รักษาการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลละโว้

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลละโว้



(นายมุฮัมมัด มามะ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลละโว้

คู่มือการบริการ E-service

การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ e-Service คือ การจัดการบริการผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและภาคส่วนที่เกี่ยวข้องได้อย่างทั่วถึงสถานการณเพื่อบรรลุเป้าหมาย การให้บริการสาธารณะที่สะดวกและรวดเร็ว ก่อให้เกิดการมีส่วนร่วมของภาคประชาสังคม ปรับปรุงคุณภาพ บริการให้ดีขึ้น ทำให้มีการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด เกิดความคล่องตัวในการบริหารงาน และสามารถนำ ข้อมูล ต่าง ๆ ไปใช้ประกอบการตัดสินใจเชิงนโยบายได้ ประโยชน์จากการใช้ e-Service ในการบริหารงานภาครัฐ มีดังนี้

๑) ด้านความสะดวกและรวดเร็ว เพราะระบบ e-Service ได้สร้างขึ้นมาเพื่อการใช้งานที่ง่าย สะดวก และมีการเชื่อมโยงภารกิจงานระหว่างหน่วยงานภาครัฐด้วยกัน ซึ่งเป็นบริการที่เรียกว่า “One Stop Service” ดังนั้น ประชาชนจึงสามารถเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ ของภาครัฐได้อย่างเบ็ดเสร็จ สะดวกและ รวดเร็วขึ้น อีกทั้งช่วยลดเวลา ลดการใช้กระดาษ ลดขั้นตอนที่ยุ่งยากต่าง ๆ ในระหว่างการติดต่อ และที่สำคัญ คือ จะไม่มี ข้อจำกัดด้านเวลาและสถานที่อีกต่อไป เพราะประชาชนสามารถเข้าใช้งานระบบ e-Service ใน เวลาใดหรือ สถานที่ที่ห่างไกลแคไหนก็ได้

๒) ด้านการมีส่วนร่วมและความโปร่งใสตรวจสอบได้ เพราะนอกจากประชาชนจะสามารถเข้าใช้งาน ในระบบ e-Service ของภาครัฐได้แล้ว ยังสามารถติดตามและตรวจสอบผลการดำเนินงานที่กฎหมาย กำหนดให้ หน่วยงานของรัฐมีการเปิดเผยข้อมูล หรือเรียกว่า ข้อมูลเปิดภาครัฐ (Open Government Data of Thailand) เพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนเข้าถึงได้โดยง่าย ดังนั้น ประชาชนจึงสามารถเข้าไปแสดง ความคิดเห็น ให้ข้อเสนอแนะ ร้องเรียนการดำเนินงาน แจ้งข้อมูลข่าวสารในภาคประชาชน รวมถึงการนำ ข้อมูลที่ภาครัฐ เผยแพร่นั้นไปพัฒนาต่อยอดนวัตกรรมต่าง ๆ ของตนหรือองค์กรของตนได้ ซึ่งอีกนัยหนึ่งยัง แสดงให้เห็นว่า การใช้ ระบบ e-Service นั้น จะช่วยให้ประชาชนเข้าถึงรัฐบาลได้ง่ายขึ้นและมีความใกล้ชิดกัน มากขึ้น ซึ่งนับว่าเป็นการ ทลายกำแพงระหว่างกัน ทั้งระหว่างภาครัฐกับประชาชน หรือแม้กระทั่งระหว่าง หน่วยงานภาครัฐด้วยกันเองก็ตาม

๓) ด้านคุณภาพของบริการสาธารณะ เพราะเป้าหมายพื้นฐานของการให้บริการภาครัฐผ่านระบบ eService คือ การปรับปรุงคุณภาพบริการสาธารณะสำหรับประชาชนทุกคน ซึ่งระบบ e-Service เปรียบเสมือน เครื่องมือสื่อกลางที่รัฐใช้เพื่อจัดสรรบริการสาธารณะต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนใช้บริการได้อย่าง สะดวก ก่อให้เกิด ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายของประชาชนลง เช่น ลดค่าธรรมเนียม ค่าบริการ ค่าปรับ หรือค่าใช้จ่ายอื่นใด ตลอดจนช่วยให้ประชาชนได้รับการตอบสนองต่อปัญหาและความ ต้องการได้อย่างตรงจุดและ ทันสถานการณ์

๔) ด้านทรัพยากรและกระบวนการดำเนินงานภาครัฐ การใช้ระบบ e-Service ทำให้การดำเนินงาน ของภาครัฐมีความคล่องตัวมากขึ้น สามารถใช้เทคโนโลยีทำงานแทนมนุษย์ได้ โดยเฉพาะงานประจำลักษณะ เดิม ๆ ช่วยทำให้ประหยัดงบประมาณและก่อให้เกิดความความคุ้มค่ามากขึ้น รวมถึงช่วยให้หน่วยงานภาครัฐ บรรลุเป้าหมายตามภารกิจงานของตนได้รวดเร็วขึ้น เพราะระบบ e-Service ช่วยลดเวลา ขั้นตอน และ รายละเอียดการประสานงานที่เกินความจำเป็นลงได้

๕) ด้านกระบวนการตัดสินใจเชิงนโยบาย หน่วยงานภาครัฐสามารถนำเอาข้อมูลขนาดใหญ่ในระบบ e-Service รวมทั้งการแบ่งปันข้อมูลระหว่างหน่วยงานในสังกัดไปใช้สำหรับการวิเคราะห์และกำหนดนโยบายที่ เหมาะสม เพื่อตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้อง ดังนั้น การใช้ e-Service ในการจัดบริการสาธารณะ จึงทำให้รัฐบาลมีข้อมูลและข้อเท็จจริงจากการดำเนินการ เพื่อนำไปสู่กระบวนการ ตัดสินใจเชิงนโยบาย พร้อมระบุแนวทางการปรับปรุงหรือแก้ไขบริการสาธารณะต่าง ๆ ให้ดีขึ้นตามลำดับ

ความท้าทายในการให้บริการภาครัฐผ่าน e-Service ได้แก่

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

เอกสารแนบท้าย
รายงานสถิติการให้บริการของจำนวนของผู้เข้ามารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลตะโล๊ะ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (๑ ต.ค. ๒๕๖๖ ถึง ๓๐ ก.ย. ๒๕๖๗)
จำนวน ผู้รับบริการผ่านช่องทาง 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.	
	สำนักงานปลัด													
๑	สนับสนุนนำอุปโภคบริโภค	-	-	-	-	๑	-	-	๑	๑	-	-	-	
๒	ช่วยเหลือสาธารณภัย	-	๑	๒	-	๑	๒	๓	๖	๒	-	-	๑	
๓	งานบริการข้อมูลข่าวสาร ตาม พรบ.ข้อมูลข่าวสาร พ.ศ.๒๕๔๐	๑	-	๕	๓	-	๒	๑	๔	๖	๑	๗	๔	
๔	การร้องเรียนร้องทุกข์	-	-	๑	-	-	-	๒	๒	-	-	-	-	
๕	ศูนย์ช่วยเหลือประชาชน	๖	๒	๘	๖	๓	๑	๘	๔	๒	๒	๑	๑	
๖	การขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	-	๑	๒	๒	๑๖	๗	๕	๕	๑	๒	๕	๑	
๗	การขอขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ	๓	๑	๑	๒	๑	-	๑	-	๑	๑	๑	-	
๘	การลงทะเบียนเพื่อขอรับสิทธิเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด	๑	๑	๑	๑	๘	๖	๓	๒	-	๖	๒	๑๐	
๙	การลงทะเบียนเพื่อขอรับสิทธิเงินค่าจัดการศพ	-	๑	๓	๑	๑	-	๒	๑	๒	๑	๑	๒	
	กองคลัง													
๑๐	ภาษีป้าย	๑	-	-	๑	๑๑	๒	๑	-	-	-	-	-	
๑๑	ที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	-	-	-	-	-	-	-	๑๕	๘๕	๘	๑๓	๕	
๑๒	จดทะเบียนพาณิชย์	-	-	๑	-	๑	-	-	-	-	-	-	-	
	กองช่าง	-	-	๑	๑	๗	-	-	-	-	-	-	-	
๑๓	การดำเนินการซ่อมไฟฟ้าส่องสว่าง/ไฟฟ้าสาธารณะ	๓	๕	-	๖	๓	๒	๒	๓	-	๒	๓	๔	
๑๔	ขออนุญาตก่อสร้าง	๑	-	-	๑	-	๑	-	๑	-	-	๑	-	