



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองหลาง

ที่ นม ๗๘๒๐๑.๑/.....

วันที่ ๓๐ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๑

เรื่อง รายงานผลการติดตามการจัดทำโครงการลดขั้นตอนฯ และรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองหลาง

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองหลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา โครงการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อบริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ดังนั้น คณะทำงานปรับปรุงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ ได้สรุปผลการดำเนินงาน ประจำปี ๒๕๖๑

ที่	กระบวนการบริการ	ระยะเดิมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการ	ระยะเวลาที่ปรับลด
๑	จัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่	๕ นาที / ราย	-
๒	จัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน	๕ นาที / ราย	-
๓	จัดเก็บภาษีป้าย	๕ นาที / ราย	-
๔	ขออนุญาตก่อสร้าง		
	- กรณีทั่วไป	๕ วัน / ราย	
	- กรณีขออนุญาตก่อสร้างตามแบบของกรมโยธาธิการและผังเมือง	๕ วัน / ราย	
	- การขออนุญาตรื้อถอนอาคาร	๕ วัน / ราย	
	- การขออนุญาตตัดแปลงอาคาร (ต่อเติม)	๕ วัน / ราย	
๕	สนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค	๓ ชม. / ราย	-
๖	ช่วยเหลือสาธารณภัย	ทันที	
๗	รับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ และการให้ความช่วยเหลือ	๕ วัน/ราย	-
๘	การขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ(๑๓๐ ประเภท) - ขออนุญาตใหม่/ต่อใบอนุญาต	๑๕ วัน / ราย	-
๙	การขออนุญาตจัดตั้งตลาด - ขออนุญาตใหม่/ต่อใบอนุญาต	๒๐ วัน / ราย	-
๑๐	การขออนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่สะสมอาหาร(พื้นที่เกิน ๒๐๐ ตร.ม.) - ขออนุญาตใหม่/ต่อใบอนุญาต	๒๐ วัน / ราย	-
๑๑	การขออนุญาตจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ - ขออนุญาตใหม่/ต่อใบอนุญาต	๑๐ วัน / ราย	-

ที่	กระบวนงานบริการ	ระยะเดิมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการ	ระยะเวลาที่ปรับลด
๑๒	การขออนุญาตจดทะเบียนพาณิชย์ - ขออนุญาตใหม่/ต่อใบอนุญาต	๒๐ นาที/ราย	-
๑๓	งานขึ้นทะเบียนเพื่อรับเบี้ยยังชีพ	๑๐ นาที/ราย	-

ซึ่งผลการดำเนินงานแต่ละสำนัก/กองที่รับผิดชอบ ยังคงรักษาระดับการปฏิบัติงานเป็นไปตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้

- รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

จากแบบสอบถามความพึงพอใจโดยสถาบันมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองหลาง จำแนกตามภารกิจงานหรือกิจกรรมหลัก โดยปีงบประมาณ ๒๕๖๐ ได้เสนอหัวข้อในการประเมินความพึงพอใจจำนวน ๔ ข้อ ดังนี้

๑. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในงานจากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๗ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๘๔.๙ รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๘๘.๗ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ ๘๐.๖ และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ ๘๐.๐๐

๒. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ ๙๗.๔ รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๙๔.๑ และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ ๙๓.๕

๓. งานด้านสาธารณสุข พบว่า จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ร้อยละ ๙๕.๑๐ รองลงมา คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ ๙๑.๔ และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๙๓.๘

๔. งานด้านส่งเสริมการเกษตร ผลการสำรวจ พบว่า จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๕ รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๗ ด้านอำนวยความสะดวกสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๙๒.๙๐ และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๗

ข้อเสนอแนะจากการประเมินความพึงพอใจและแนวทางแก้ไข

จากการสอบถามความพึงพอใจประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองหลาง ใน ๔ งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข และงานด้านส่งเสริมการเกษตร ซึ่งประเมินโดยสถาบันราชภัฏนครราชสีมาพบว่าประชาชนพึงพอใจการให้บริการในทุกงานอยู่ในระดับที่น่าพอใจ ร้อยละ ๙๒.๗ เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ ๙๕.๒ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๙๓.๕ รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๙๑.๒ และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ ๙๑.๐

จากประชาชนกลุ่มตัวอย่าง ได้เสนอแนะให้ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการให้บริการและเพื่อการปรับปรุงพัฒนางานในภาพรวมดังนี้

๑. ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

- เสนอให้มีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างอย่างทั่วถึงและชัดเจน
- ลดขั้นตอนการขออนุญาตไม่ให้ซับซ้อน

แนวทางแก้ไข

กองช่าง ได้ดำเนินการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน ขั้นตอนที่กระชับเข้าใจง่ายและเผยแพร่ตามช่องทางประชาสัมพันธ์ต่างๆ ของอบต.ให้ประชาชนรับทราบโดยทั่วกัน

๒. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

- ควรส่งเสริมการสร้างงานสร้างอาชีพให้กับชาวบ้านอย่างต่อเนื่อง
- ควรส่งเสริมสนับสนุนกลุ่มอาชีพอย่างสม่ำเสมอและมีความต่อเนื่อง

แนวทางแก้ไข

สำนักปลัด ได้ดำเนินการกำหนดแผนงาน โครงการ งบประมาณจากอบต. และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง และพยายามแสวงหากลุ่มประชาชนที่มีความสนใจ ที่จะพัฒนาอาชีพ ซึ่งปัญหาที่พบในแต่ละปีที่กำหนดโครงการเกี่ยวกับการส่งเสริมอาชีพ คือประชาชนเข้าร่วมโครงการไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ในการสานต่อโครงการให้เกิดความยั่งยืนและสามารถสร้างเป็นอาชีพต่อไปได้ ยังมีน้อย จึงจะปรับวิธีการในการพัฒนาอาชีพ กระตุ้น และเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายที่มีความต้องการอยากมีอาชีพที่แท้จริงเพื่อขยายผลให้เกิดประโยชน์สูงสุด รวมทั้งการประสานไปยังแรงงานจังหวัดในการนำผู้เชี่ยวชาญแต่ละอาชีพมาฝึกให้กับผู้ที่สนใจ

๓. งานด้านสาธารณสุข

- ควรจัดโครงการที่เกี่ยวข้องกับสาธารณสุขให้เพิ่มมากขึ้น

แนวทางแก้ไข

ข้อจำกัดของงานด้านสาธารณสุข คือยังขาดบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในด้านงานสาธารณสุข การจะเข้าใจเกี่ยวกับงานด้านนี้ต้องอาศัยผู้ที่มีความรู้ และประสบการณ์ด้านสาธารณสุข ซึ่งกองสาธารณสุขยังขาดบุคลากรซึ่งได้ประสานไปยังกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นในการสรรบุคลากรมาดำรงตำแหน่งตามกรอบอัตรากำลังที่ว่างเรียบร้อยแล้ว และในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ได้ประสานกับกองทุนสปสข. ซึ่งจะมีผู้เชี่ยวชาญทางด้านสาธารณสุขเข้ามาช่วยในการดำเนินโครงการเป็นการแก้ปัญหาในเบื้องต้น

๔. ด้านอื่นๆ

- ปรับปรุงถนนให้ดีขึ้นเนื่องจากบางจุดยังชำรุดเสียหายขาดการบำรุง

แนวทางแก้ไข


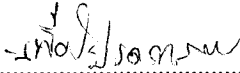
ทำความเข้าใจกับผู้นำหมู่บ้าน ส.อบต. ในการประชุม สร้างการรับรู้ให้กับประชาชนเสนอปัญหาและความต้องการในการประชุมประชาคมเพื่อแก้ไขปัญหาในเรื่องที่ได้รับความเดือดร้อนและต้องการให้ อบต. เข้าดำเนินการแก้ไข เนื่องจากหากหมู่บ้านไม่เสนอปัญหาความต้องการ องค์การบริหารส่วนตำบลก็ไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้ได้ตรงจุด และจะต้องลำดับความสำคัญของโครงการที่จะได้รับการแก้ไขปัญหาก่อน-หลัง และต้องเป็นโครงการที่ประชาชนใช้ประโยชน์ในสาธาณณะนั้นร่วมกันเป็นส่วนใหญ่เป็นอันดับแรก

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ




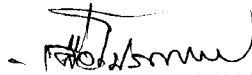
นางสุญานี นรมาตร์
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นรองปลัด อบต.โนนทองกลาง.....




(นางพรพรรณ บุญดี)
รองปลัด อบต.

ความเห็นปลัด อบต.โนนทองกลาง.....



(นายสุวัฒน์ สิงห์กาญจนวงศา)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง

ความเห็น/ข้อสั่งการ.....



(นายโยธิน วิทยาวิโรจน์)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง