

การเพิ่มเวลาการให้บริการประชาชนตำบลบ้านแพ้ว

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร

พื้นที่ส่วนใหญ่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพ้วเป็นชุมชนชาวสวนผลไม้ ประชาชนมักตั้งบ้านเรือนอยู่ในพื้นที่สวนของตนเอง ซึ่งการทำสวนเป็นงานที่ทำต่อเนื่องตลอดทั้งวัน ทำให้ประชาชนไม่มีเวลารว่างในการเดินทางมาติดต่อราชการกับหน่วยงานราชการในคราวจำเป็น อีกทั้งที่ตั้งของ อบต. บ้านแพ้ว ห่างไกลจากชุมชนและบ้านเรือนของประชาชน และในช่วงเวลาที่ประชาชนมาติดต่อได้นั้น มักเป็นเวลานอกเวลาทำการของ อบต. อาทิ ช่วงเวลาพักกลางวัน และเวลาหลังเวลาทำการ (หลัง 16.30 น.) ทำให้ประชาชนไม่ได้รับความสะดวกในการติดต่อราชการกับ อบต. บ้านแพ้ว

วิถีใหม่

ปี 2540 อบต.บ้านแพ้วจัดทำโครงการ “เพิ่มเวลาการให้บริการประชาชน” โดยให้บริการในช่วงเวลาพักกลางวันหลังเวลาราชการ และวันเสาร์ และให้บริการจัดเก็บภาษีตามบ้าน เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการติดต่อกับ อบต.

ข้อมูลพื้นฐาน

อำเภอ: บ้านแพ้ว

จังหวัด: สมุทรสาคร

ประชากร: 8,055 คน

พื้นที่: 20.01 ตร.กม.

ประเภทท้องถิ่น :
องค์การบริหารส่วนตำบล

การเลือกตั้ง : ทางตรง

ผลงานที่ได้ดำเนินการ

1. อบต. บ้านแพ้วเพิ่มเวลาการให้บริการประชาชน ดังนี้
 - 1.1 วันจันทร์ – วันศุกร์ เจ้าหน้าที่ทุกคนปฏิบัติงาน
 - ช่วงเวลาพักกลางวัน เวลา 12.00 – 13.00 น.
 - ช่วงหลังเวลาราชการ เวลา 16.30 – 17.00 น.
 - 1.2 วันเสาร์ เวลา 08.30 – 16.30 น. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานวันละ 2 คน สลับกัน
2. อบต.บ้านแพ้ว จัดทำระบบฐานข้อมูลและจัดแฟ้มเอกสารเป็นหมวดหมู่ ทำให้พนักงานสามารถใช้ข้อมูลต่าง ๆ ในการทำงานได้สะดวก
3. เจ้าหน้าที่ อบต. บ้านแพ้ว จำนวน 2 คน ออกหน่วยเคลื่อนที่เก็บภาษีตามบ้านใน 10 หมู่บ้าน หมู่บ้านละ 1 วัน ในเดือนพฤษภาคมของทุกปี ทำให้ อบต. มีรายได้เพิ่มขึ้นประมาณปีละ 30,000 – 40,000 บาท

การระดมทรัพยากร

บุคลากร

1. เจ้าหน้าที่ อบต.บ้านแพ้ว จำนวน 9 คน โดยจัดแบ่งหน้าที่ ดังนี้
 - เจ้าหน้าที่ทุกคนทำงานในวันจันทร์ - วันศุกร์
 - ทำงานในวันเสาร์ วันละ 1-2 คน สลับเวรกันไป

ขั้นตอนในการดำเนินการ

วัน เดือน ปี	กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ
กุมภาพันธ์ 2540	ผู้บริหาร อบต. และปลัด อบต. ประชุม เพื่อปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของ อบต. ในการให้บริการประชาชน โดยปลัด อบต. เสนอให้เพิ่มเวลาในการทำงาน	คณะผู้บริหาร อบต./ ปลัด อบต.
กุมภาพันธ์ 2540	ปลัด อบต. จัดประชุมสอบถามความคิดเห็นกับเจ้าหน้าที่ในการเพิ่มเวลาการทำงาน โดยไม่ได้รับเงินเพิ่มพิเศษตอบแทน ซึ่งเจ้าหน้าที่ต่างเต็มใจให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน	ปลัด อบต.
มีนาคม 2540	- จัดทำระบบข้อมูล แฟ้มเอกสาร และเอกสารต่าง ๆ ให้เป็นหมวดหมู่ เพื่อให้สามารถหยิบใช้ข้อมูลได้สะดวก - ถ่ายทอดการทำงานให้พนักงาน อบต. ทุกคน เพื่อให้สามารถทำงานแทนกันได้ ในงานที่สามารถรับผิดชอบแทนกันได้	ปลัด อบต./ พนักงาน อบต.
มีนาคม - เมษายน 2540	ประชาสัมพันธ์การเพิ่มเวลาการให้บริการประชาชน โดยทำป้ายประกาศติดบริเวณที่ทำการ อบต. และตามหมู่บ้าน ให้สมาชิกสภา อบต. แต่ละหมู่บ้านประชาสัมพันธ์ และให้โรงเรียนในพื้นที่ ช่วยประชาสัมพันธ์ผ่านนักเรียน	ปลัด อบต./ พนักงาน อบต./ สมาชิกสภา อบต./ โรงเรียนในเขตพื้นที่ของ อบต.
เมษายน 2540 - ปัจจุบัน	เพิ่มเวลาการให้บริการประชาชน โดย 1. วันจันทร์ - วันศุกร์ - ช่วงเวลาพักกลางวัน เวลา 12.00 - 13.00 น. - ช่วงหลังเวลาราชการ เวลา 16.30 - 17.00 2. วันเสาร์ เวลา 08.30 - 16.30 น.	พนักงาน อบต.
เมษายน 2540 - ปัจจุบัน	วางแผนการออกเก็บภาษีตามหมู่บ้าน โดยจัดเตรียมสถานที่ เอกสารต่าง ๆ และการจัดเวรเจ้าหน้าที่ ในเดือนเมษายนของทุกปี	ปลัด อบต./ พนักงาน อบต.
พฤษภาคม 2540 - ปัจจุบัน	- ประชาสัมพันธ์การจัดเก็บภาษีตามบ้าน โดยทำการประชาสัมพันธ์โดยใช้ป้ายประกาศ ให้สมาชิกสภา อบต. แต่ละหมู่บ้านประชาสัมพันธ์ และให้โรงเรียนในพื้นที่ ช่วยประชาสัมพันธ์ผ่านนักเรียนล่วงหน้าก่อนการจัดเก็บภาษีประมาณ 2 สัปดาห์ - ดำเนินการออกเก็บภาษีตามบ้าน ดังนี้ -วันธรรมดา จันทร์-ศุกร์ ออกเก็บหลังเวลาเลิกงาน -วันเสาร์-อาทิตย์ เวลา 08.30-12.00 น.หรือจนกว่าจะหมดจำนวนผู้เสียภาษี โดยออกพื้นที่หมู่บ้านละ 1 วัน จำนวนทั้งสิ้น 10 หมู่บ้าน โดยดำเนินการในเดือนพฤษภาคมของทุกปี	ปลัด อบต./ พนักงาน อบต./ เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้/ สมาชิกสภา อบต./ โรงเรียนในเขตพื้นที่ของ อบต.
มิถุนายน 2540 - ปัจจุบัน	รวบรวมข้อมูลการจัดเก็บภาษีตามหมู่บ้าน เพื่อประเมินผลการจัดเก็บภาษีในแต่ละปีงบประมาณในเดือนมิถุนายนของทุกปี	หัวหน้าส่วนการคลัง / เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้
กันยายน 2540 - ปัจจุบัน	ประเมินผลการดำเนินงานของ อบต. ในการเพิ่มเวลาการให้บริการประชาชน ในเดือนกันยายนของทุกปี	ปลัด อบต.
มีนาคม 2541 - ปัจจุบัน	ประเมินผลการดำเนินงานของ อบต. ในการเพิ่มเวลาการให้บริการประชาชน ในเดือนมีนาคมของทุกปี	ปลัด อบต.

หน่วยงานที่เข้าร่วมดำเนินการ

-- หน่วยงาน/องค์กร -- -- บทบาทความร่วมมือ --

โรงเรียนในพื้นที่ อบต. ประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของ อบต. ให้นักเรียนรับทราบ และนำไป
บ้านแพ้ว บอกผู้ปกครองที่บ้าน

ประเมินผลความสำเร็จ

ก่อนการดำเนินการ

1. ประชาชนไม่ได้รับความสะดวกในการมาใช้บริการที่ อบต. บ้านแพ้ว ทำให้ไม่ค่อยให้ความร่วมมือในการทำงานต่าง ๆ ของ อบต.
2. ประชาชนผู้มีหน้าที่ชำระภาษีค้างชำระภาษีให้แก่ อบต. ประมาณร้อยละ 40 จากจำนวนผู้มีหน้าที่ชำระภาษีทั้งหมด

หลังการดำเนินการ

1. ประชาชนสามารถมาใช้บริการที่ อบต. บ้านแพ้ว นอกเวลาราชการ ในวันจันทร์ – ศุกร์และในวันเสาร์ได้ทุกวันได้ ทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการใช้บริการเพิ่มขึ้น และประชาชนต่างให้ความร่วมมือในการทำงานของ อบต. มากขึ้น
2. ประชาชนผู้มีหน้าที่ชำระภาษีไม่ชำระภาษีลดลงเหลือเพียงร้อยละ 10 จากจำนวนผู้มีหน้าที่ชำระภาษีทั้งหมด โดย อบต. บ้านแพ้ว ได้รับเงินภาษีเพิ่มขึ้นประมาณปีละ 30,000 – 40,000 บาท

อุปสรรคและการแก้ไขปัญหา

อุปสรรค	การแก้ไขปัญหา
ประชาชนไม่คุ้นเคยกับการติดต่อหน่วยงานราชการ ในวันหยุดราชการ ทำให้มาใช้บริการจำนวนน้อย	- ประชาสัมพันธ์การทำงานนอกเวลาราชการ ของ อบต. ไปตามหน่วยงานในท้องถิ่น เช่น โรงเรียน - ประชุม ชี้แจงแก่สมาชิกสภา อบต. บ้านแพ้ว เพื่อช่วยประชาสัมพันธ์แก่ประชาชนในหมู่บ้านของตน

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

1. ความตั้งใจในการทำงาน การให้ความร่วมมือกับองค์กร และเสียสละเวลาส่วนตัวของพนักงาน เพื่อปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ โดยไม่ได้รับค่าตอบแทนเพิ่มเติม
2. พนักงานมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันเป็นอย่างดี และรู้สึกผูกพันกันเหมือนพี่น้อง

ความยั่งยืนในการดำเนินการ

อบต.บ้านแพ้วให้บริการประชาชนนอกเวลาราชการโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น และพนักงานมีศักยภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น ทำให้การปฏิบัติงานมีความคุ้มค่า และ อบต. บ้านแพ้วจะปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในเรื่องอื่น ๆ ต่อไป

บทเรียนที่ได้รับ

1. หน่วยงานขนาดเล็กสามารถสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานภายในองค์กรได้เช่นเดียวกับหน่วยงานขนาดใหญ่
2. คุณภาพของคนได้มาจากการเรียนรู้ และการปฏิบัติงาน
3. การที่จะให้บุคคลอื่นทำอะไรตามที่ตนเองต้องการ ตนเองต้องสามารถปฏิบัติภารกิจนั้นเป็นตัวอย่างได้ก่อน
4. การขอความร่วมมือจากผู้ใต้บังคับบัญชาในการมาทำงานที่ไม่ใช่ภารกิจประจำของตนนั้น ผู้บังคับบัญชาจำเป็นต้องยึดหลักความเสมอภาคและความยุติธรรมและสร้างจิตสำนึกในการบริการ

ความเป็นไปได้ในการถ่ายทอดประสบการณ์

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ สามารถนำไปปฏิบัติได้ โดยผู้ทำงานต้องมีความตั้งใจ เสียสละ มีความเอื้ออาทรต่อกัน รู้จักการทำงานเป็นทีม มีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง และมีจิตสำนึกในการบริการประชาชน

แหล่งข้อมูลเพิ่มเติม

ชื่อ-นามสกุล : นายชัยยันต์ ฉายะยันตร์
ตำแหน่ง : นายกองค์การบริหารส่วนตำบล
หน่วยงาน : องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพ้ว
ที่อยู่ : 37/1 หมู่ 2 ตำบลบ้านแพ้ว อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร
โทรศัพท์ : (034) 480-323

ชื่อ-นามสกุล : นางสาวพินดา เกิดมาลี
ตำแหน่ง : ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล
หน่วยงาน : องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพ้ว
ที่อยู่ : 37/1 หมู่ 2 ตำบลบ้านแพ้ว อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร
โทรศัพท์ : (06) 5669897

ข้อมูลเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปีที่มีการริเริ่มวิถีนใหม่ : พ.ศ. 2540

ประเภทของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	องค์การบริหารส่วนตำบล
สถานที่ตั้ง	37/1 หมู่ 2 ตำบลบ้านแพ้ว อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร 74120
ขนาดพื้นที่	20.01 ตารางกิโลเมตร
งบประมาณรายจ่าย	3,101,416 บาท (ปีงบประมาณ 2540)
งบประมาณรายได้	3,129,700 บาท (ปีงบประมาณ 2540)
จำนวนพนักงานและลูกจ้าง	4 คน
จำนวนประชากร	8,055 คน
จำนวนครัวเรือน	1,511 ครัวเรือน
รายได้เฉลี่ยประชากร	100,000 บาท
ลักษณะของเมืองและ วิถีชีวิตประชาคม	พื้นที่ตำบลบ้านแพ้ว มีสภาพภูมิประเทศเป็น ที่ราบลุ่ม มีคลองดำเนินสะดวกไหลผ่าน ประชาชนนิยมตั้งบ้านเรือนบริเวณริมคลอง ดำเนินสะดวก คลองเล็ก และคลองน้อย โดย ประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทำสวนผลไม้ เป็นหลัก มีพืชสำคัญ คือ มะพร้าว มะนาว มะม่วง ฝรั่งเลี้ยงสัตว์ และรับจ้างทั่วไป ประชาชนส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ โดยมีวัด ใหม่ราษฎร์นุกูล และวัดธรรมเจดีย์ศรีพิพัฒน์ เป็นศูนย์รวมในการพบปะและทำกิจกรรมของ ประชาชน