



แนวทางการแก้ไขปัญหาลำบากในการดำเนินงานของ เทศบาลนครหาดใหญ่ : กรณีศึกษาฝึกงานสำนักปลัด ฝ่ายบริหารงานทั่วไป



นางสาวธัญญลักษณ์ ทิมาคม รหัสนิสิต 651011132

ปัญหาหลัก

ความล่าช้าในการดำเนินงานของเทศบาล

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความล่าช้า

- 1) ระบบงานล่าช้า เนื่องจากการแบ่งหน้าที่ไม่ชัดเจนและยังเน้นใช้เอกสารกระดาษ
- 2) การประสานงานขาดตอน โดยเฉพาะการแจ้งเปลี่ยนจุดบริการที่ไม่ทั่วถึงจนสร้างความสับสนแก่ประชาชน
- 3) การจัดการเอกสารไร้ระเบียบ เพราะไม่มีการคัดแยกหมวดหมู่ตามเขตพื้นที่ที่ทำให้ค้นหาล่าช้า
- 4) ภาระงานล้นตัว จากจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ไม่สอดคล้องกับปริมาณงาน ปัจจัยทั้งหมดนี้ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน ความถูกต้องของข้อมูล และความพึงพอใจของประชาชนในภาพรวม

แนวทางการแก้ไข

1. ให้สำนักปลัดประสานงานหน่วยงานสนับสนุนข้อมูลพื้นที่ และเป็นด่านหน้าสื่อสารกับประชาชน
2. จัดทำคู่มือปฏิบัติงานร่วมกันตั้งแต่ก่อนเริ่มงาน ช่วยลดปัญหาความล่าช้าและการรอคอยระหว่างหน่วยงาน
3. ใช้หน่วยงานเป็นจุดคัดกรองเอกสาร เพื่อลดความแออัด ช่วยให้ตรวจสอบและบันทึกข้อมูลได้รวดเร็วยิ่งขึ้น
4. แต่งตั้งคณะทำงานเพื่อกำกับดูแลและประเมินผล เพื่อแก้ไขปัญหาล่าช้าได้อย่างรวดเร็วและเป็นระบบ
5. สื่อสารขั้นตอน เชื้อไข และระยะเวลาให้ชัดเจนผ่านผู้นำชุมชน เพื่อลดการสอบถามซ้ำซ้อนและป้องกันปัญหาเอกสารไม่ครบถ้วน



ข้อเสนอแนะ

1. ควรนำระบบดิจิทัลมาใช้ เพื่อลดความซ้ำซ้อน ลดการใช้กระดาษ และช่วยให้ติดตามสถานะงานได้รวดเร็วขึ้น
2. ควรมีขั้นตอนการทำงานให้ชัดเจน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายเข้าใจตรงกัน ลดความผิดพลาดและลดความล่าช้า
3. ควรมีแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินล่วงหน้า เช่น การจัดเจ้าหน้าที่เพิ่ม หรือกระจายจุดรับคำร้อง เพื่อลดความแออัด
4. ควรแจ้งขั้นตอนและรายการเอกสารให้ชัดเจน เพื่อให้ประชาชนเตรียมตัวได้ถูกต้อง ลดภาระการสอบถามซ้ำ



ชื่อสถานประกอบการ : สำนักงานเทศบาลนครหาดใหญ่

ระยะเวลาปฏิบัติงาน : 3 พฤศจิกายน 2568 - 20 กุมภาพันธ์ 2569

หลักสูตร รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตสงขลา

พี่เลี้ยง นางสาว : ชญานนิษฐ์ ไสพิกุล

อาจารย์ที่ปรึกษา : อาจารย์ ดร.ปยุตญาดา ไชยราช

