



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลท่าซึก

ที่ นศ ๗๖๕๐๑/๑๕๗

วันที่ ๒๒ มกราคม ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานและลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าซึก

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าซึก ได้ดำเนินการโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานและลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อขอรับบริการ และมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ การปฏิบัติราชการมีการปรับปรุงการทำงาน เพิ่มประสิทธิภาพ ลดระยะเวลา ควบคุมต้นทุน มีการบูรณาการการปฏิบัติงานร่วมกันภายในหน่วยงาน และโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ นั้น

ในการนี้ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลท่าซึก จึงขอรายงานผลโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานและลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางเสาวณีย์ ควรกิจ)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล.....

(นางสาวพนิดา ผลทอง)

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล.....

(นายมนต์ชัย ศิริโรจน์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ข้อพิจารณาของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าซึก.....

(นายวันชัย ภูมิระเบียบ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าซึก



รายงานสรุปผลการดำเนินงาน

โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานและลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

จัดทำโดย

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลท่าซัก

อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช

คำนำ

รายงานสรุปผลการดำเนินงาน โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อบริการประชาชน ฉบับนี้ เป็นผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซึก อำเภอมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งจัดทำขึ้นในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ โดยมีวัตถุประสงค์ของโครงการเพื่อลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานการบริการประชาชน เพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อรับฟัง และสำรวจความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการเพื่อปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน รายงาน สรุปผลการดำเนินงาน โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงาน หรือ การบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ โดยการให้บริการ การลด ขั้นตอนการทำงานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนขึ้นเพื่อเป็นข้อมูลการดำเนินงานโดยมีการ สรุปผลการดำเนินงานทั้งหมด เพื่อเผยแพร่องค์ความรู้ให้แก่องค์กรอื่นได้หรือประชาชนได้ทราบข้อมูลข่าวสารการ ดำเนินงานและในโอกาสนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าซึก อำเภอมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ใคร่ขอขอบคุณผู้ที่มีส่วนร่วม ในการจัดทำโครงการครั้งนี้ทุกท่าน ที่ได้ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

คณะทำงาน

ตุลาคม ๒๕๖๗

บทนำ

เพื่อให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๕๒ กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี โดยอย่างน้อยต้องมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและการอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยแนวทางการบริหารราชการต้องเป็นไปด้วยความซื่อสัตย์สามารถตรวจสอบได้และมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน มีการวิเคราะห์ผลดี ผลเสียให้ครบถ้วนทุกด้าน มีการกำหนด ขั้นตอนการดำเนินการที่โปร่งใส มีกลไก การตรวจสอบการดำเนินการในแต่ละขั้นตอน มีการรับฟัง ความคิดเห็นของประชาชน เพื่อให้มีการปรับปรุง วิธีการปฏิบัติราชการให้เหมาะสมให้เกิดความรวดเร็ว และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ในการให้บริการ ตอบสนองความต้องการของประชาชนที่จะได้บริการที่ดีจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลท่าซึก จึงได้ให้บริการโดยการลดขั้นตอนการทำงานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนขึ้น

ดังนั้น เพื่อเป็นการตรวจสอบความสำเร็จ และปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานโครงการ จึงจำเป็นต้องมีการรายงานผลการดำเนินงานโครงการ เพื่อนำไปสู่การจัดโครงการรวมทั้งการวางแผนโครงการ ครั้งต่อไป

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อประเมินความสำเร็จของโครงการหรือประเมินประสิทธิผลของโครงการในเรื่อง ดังต่อไปนี้

๑.๑ การพัฒนากระบวนการทำงานในการบริการประชาชนให้คุณภาพมาตรฐาน สะดวก รวดเร็ว กระจับ และเสมอภาค

๑.๒ การลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานการบริการประชาชนมีความคล่องตัว รวดเร็ว และ ถูกต้อง

๑.๓ การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการ ของประชาชนที่มาใช้บริการ จากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าซึก ได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

๑.๔ การปฏิบัติงานเป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

๒. เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินการโครงการ ข้อเสนอแนะและแนวทางการแก้ไข ปัญหา

เป้าหมาย

ประชาชนในตำบลท่าซึกที่มาใช้บริการที่ดี มีความสะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ประชาชนได้รับบริการที่ได้มาตรฐานการบริการที่สะดวก รวดเร็วในการลดขั้นตอนการ ปฏิบัติงาน การพิจารณาการสั่ง การอนุญาต การอนุมัติต่างๆ

๒. การปรับลดขั้นตอนและระยะเวลากระบวนการให้บริการประชาชนขององค์การบริหาร ส่วนตำบลท่าซึก ทำให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๓. ประชาชนที่มาขอรับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ท่าซึก

รายงานผลการดำเนินงาน

๑. โครงการ โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานและลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗
๒. ผู้รับผิดชอบโครงการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลท่าซึก ตำบลท่าซึก อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช
๓. ระยะเวลาการดำเนินการ ตุลาคม ๒๕๖๖ – กันยายน ๒๕๖๗
๔. รายงานการปฏิบัติงาน

๔.๑ สภาพทั่วไป

ตำบลท่าซึก ได้รับการยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อวันที่ ๑๙ มกราคม พ.ศ. ๒๕๓๙ ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ ๕ ตำบลท่าซึก อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยมีเขตการปกครองรวม ๙ หมู่บ้าน

ทิศเหนือ ติดต่อดำบลปากพนัง อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช

ทางทิศตะวันออก ติดต่อทะเลอ่าวไทย

ทิศใต้ ติดต่อหลักเขตเทศบาลนครนครศรีธรรมราช และตำบลปากพนัง อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช

ทิศตะวันตก ติดต่อดำบลปากนคร อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช

๔.๒ การดำเนินงาน

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าซึก ได้ดำเนินโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานขั้นตอนและระยะเวลา การปฏิบัติราชการเพื่อบริการประชาชน โดยการลดขั้นตอนการทำงานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ครั้งที่ ๑/๒๕๖๗ เมื่อวันที่พฤหัสบดีที่ ๒๕ มกราคม ๒๕๖๗ โดยมีขั้นตอนและผลการดำเนินโครงการดังนี้

ที่	กิจกรรม	ระยะเวลาการดำเนินงาน	ผลดำเนินงาน
๑	จัดทำโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานและลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	ตุลาคม ๒๕๖๖ ถึง กันยายน ๒๕๖๗	ดำเนินการตามเวลา
๒	ออกคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงาน	เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๖	ได้ออกคำสั่ง อบต. ท่าซึก ที่ ๐๖๖/๒๕๖๖ ลงวันที่ ๑๓ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๖
๓	มีการประชุมคณะทำงาน	เดือนมกราคม ๒๕๖๗	มีการประชุมคณะทำงานครั้งที่ ๑/๒๕๖๗ เมื่อวันที่พฤหัสบดีที่ ๒๕ มกราคม ๒๕๖๗
๔	รายงานผู้บริหาร/ประกาศ/ประชาสัมพันธ์	เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๗	ประกาศ อบต.ท่าซึก เรื่อง ปรับลดระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อบริการประชาชน ลงวันที่ ๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗
๕	ประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ	เดือนตุลาคม ๒๕๖๖ ถึง เดือนกันยายน ๒๕๖๗	ประเมินผลจากประชาชนผู้มารับบริการ ปีละ ๒ ครั้ง
๖	รายงานสรุปผลการดำเนินโครงการและเผยแพร่ให้ประชาชนทราบ	เดือนมกราคม ๒๕๖๘	จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินโครงการและเผยแพร่ทางเว็บไซต์ อบต. ท่าซึก

๔.๓ ปัญหา/อุปสรรค

๑. การดำเนินการโครงการมีความยุ่งยากเนื่องจากกลุ่มเป้าหมายของโครงการฯ มีจำนวนมาก
๒. การประเมินผลความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายของโครงการฯ ไม่สามารถประเมินได้ทุกคน
๓. การดำเนินโครงการฯ อาจไม่ทั่วถึงเนื่องจากข้อจำกัดของบุคลากร

๔.๔ ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

๑. ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ด้วยสื่อแผ่นพับชี้แจงเรื่องต่างๆ ให้มากขึ้น
๒. ควรเพิ่มเติมความชัดเจนในการตอบคำถามให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับระเบียบ กฎหมาย หลักเกณฑ์ต่างๆ
๓. จัดให้มีการบริการก่อนหรือหลังเวลาราชการ และการให้บริการนอกสถานที่เพิ่มมากขึ้น
๔. ควรเพิ่มจุดบริการกรอกแบบฟอร์มเอกสารคำร้องต่างๆ

ผลการประเมินโครงการ

ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการอำนวยความสะดวกและการให้บริการ ปีละ ๒ ครั้ง โดยแบ่งการประเมินความพึงพอใจ ออกเป็น ๑๑ หัวข้อ ระดับความพึงพอใจ ๔ ระดับ สรุปความพึงพอใจในภาพรวมคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ สามารถนำเสนอผลการประเมินความพึงพอใจ ตามหัวข้อการประเมิน ดังนี้

ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๖ – เดือนมีนาคม ๒๕๖๗ มีผู้มาใช้บริการและตอบแบบสอบถาม จำนวน ๕๐ ราย

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่ มีความคิดเห็นในระดับดีมากคิดเป็นร้อยละ ๘๖ ระดับดีคิดเป็นร้อยละ ๑๔
๒. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ มีความคิดเห็นในระดับดีมากคิดเป็นร้อยละ ๙๒ ระดับดีคิดเป็นร้อยละ ๘
๓. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม มีความคิดเห็นในระดับดีมากคิดเป็นร้อยละ ๘๘ ระดับดีคิดเป็นร้อยละ ๑๒

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

๑. มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย มีความคิดเห็นในระดับดีมากคิดเป็นร้อยละ ๘๖ ระดับดีคิดเป็นร้อยละ ๑๔
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน มีความคิดเห็นในระดับดีมากคิดเป็นร้อยละ ๘๖ ระดับดีคิดเป็นร้อยละ ๑๔
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว มีความคิดเห็นในระดับดีมากคิดเป็นร้อยละ ๙๔ ระดับดีคิดเป็นร้อยละ ๖
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีความคิดเห็นในระดับดีมากคิดเป็นร้อยละ ๘๘ ระดับดีคิดเป็นร้อยละ ๑๒

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอ ห้องน้ำ มีความคิดเห็นในระดับดีมากคิดเป็นร้อยละ ๘๖ ระดับดีคิดเป็นร้อยละ ๑๔

๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ มีความคิดเห็นในระดับดีมากคิดเป็นร้อยละ ๙๒ ระดับดีคิดเป็นร้อยละ ๘

๓. มีการจัดผังการให้บริการไว้อย่างชัดเจน สะดวกและเหมาะสม มีความคิดเห็นในระดับดีมากคิดเป็นร้อยละ ๘๘ ระดับดีคิดเป็นร้อยละ ๑๒

๔. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย มีความคิดเห็นในระดับดีมากคิดเป็นร้อยละ ๙๔ ระดับดีคิดเป็นร้อยละ ๖

เฉลี่ยรวมความคิดเห็นในระดับดีมากคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๖ ระดับดีคิดเป็นร้อยละ ๔.๑๔

ระหว่างเดือนเมษายน ๒๕๖๗ – เดือนกันยายน ๒๕๖๗ มีผู้มาใช้บริการและตอบแบบสอบถาม จำนวน ๔๔ ราย

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๑. เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิบายดี ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่ มีความคิดเห็นในระดับดีมากคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๕ ระดับดีคิดเป็นร้อยละ ๔.๕๕

๒. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ มีความคิดเห็นในระดับดีมากคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๑๘ ระดับดีคิดเป็นร้อยละ ๖.๘๒

๓. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม มีความคิดเห็นในระดับดีมากคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๕ ระดับดีคิดเป็นร้อยละ ๔.๕๕

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

๑. มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย มีความคิดเห็นในระดับดีมากคิดเป็นร้อยละ ๙๐.๙๐ ระดับดีคิดเป็นร้อยละ ๙.๑๐

๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน มีความคิดเห็นในระดับดีมากคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๕ ระดับดีคิดเป็นร้อยละ ๔.๕๕

๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว มีความคิดเห็นในระดับดีมากคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๕ ระดับดีคิดเป็นร้อยละ ๔.๕๕

๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีความคิดเห็นในระดับดีมากคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๕ ระดับดีคิดเป็นร้อยละ ๔.๕๕

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอ ห้องน้ำ มีความคิดเห็นในระดับดีมากคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๕ ระดับดีคิดเป็นร้อยละ ๔.๕๕

๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ มีความคิดเห็นในระดับดีมากคิดเป็นร้อยละ ๙๗.๗๓ ระดับดีคิดเป็นร้อยละ ๒.๒๗

๓. มีการจัดผังการให้บริการไว้อย่างชัดเจน สะดวกและเหมาะสม มีความคิดเห็นในระดับดีมากคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

๔. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย มีความคิดเห็นในระดับดีมากคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

เฉลี่ยรวมความคิดเห็นในระดับดีมากคิดเป็นร้อยละ ๘๙ ระดับดีคิดเป็นร้อยละ ๑๑