



รายงานสรุปผลการดำเนินงาน
โครงการลดขั้นตอน หรือปรับปรุงการให้บริการหรือรักษามาตรฐาน
ระยะเวลาการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

จัดทำโดย
องค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้
อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี

คำนำ

รายงานสรุปผลการดำเนินงาน โครงการลดขั้นตอน หรือปรับปรุงการให้บริการหรือรักษา มาตรฐานระยะเวลาการให้บริการประชาชน ฉบับนี้ เป็นผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล โคกแย้ อำเภอนองแคว จังหวัดสระบุรี ซึ่งจัดทำขึ้นในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ โดยมีวัตถุประสงค์ของ โครงการเพื่อ พัฒนา กระบวนการทำงานในการบริการประชาชนให้มี คุณภาพ มาตรฐาน สะดวก รวดเร็ว กระชับ เสมอภาค และ พัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติราชการให้มี ประสิทธิภาพและประสิทธิผล เป็นการลด ขั้นตอนในการ ปฏิบัติงาน และอำนวยความสะดวกและตอบสนอง ความต้องการของประชาชน ทำให้ประชาชนมีความพึง พอใจและประทับใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เป็นไปตามหลักบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี รายงานสรุปผลการดำเนินงาน โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานขั้นตอนและระยะเวลา การปฏิบัติราชการเพื่อบริการประชาชน โดยการให้บริการ การลดขั้นตอนการทำงานเพื่ออำนวยความสะดวก แก่ประชาชนขึ้นเพื่อเป็นข้อมูลการดำเนินงานโดยมีการ สรุปผลการดำเนินงานทั้งหมด เพื่อเผยแพร่ องค์ความรู้ ให้แก่องค์กรอื่นได้หรือประชาชน ได้ทราบข้อมูล ข่าวสารการดำเนินงานและในโอกาสนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ ใคร่ขอขอบคุณผู้ที่มีส่วนร่วมในการจัดทำโครงการครั้งนี้ทุกท่าน ที่ได้ให้ ความร่วมมือเป็นอย่างดี

คณะทำงาน

ตุลาคม ๒๕๖๗

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๕๒ กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยอย่างน้อยต้องมี หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน ตลอดจนจัดให้มีการรับฟังและสำรวจความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงการบริหารงานให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนมากที่สุด

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ เป็นหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ที่ทำงานใกล้ชิดกับประชาชนเป็นอย่างมาก รู้ถึงปัญหาและความต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดี มีภารกิจหน้าที่ในการจัดการบริการสาธารณะต่าง ๆ การบำบัดทุกข์ บำรุงสุข พัฒนาความเป็นอยู่ คุณภาพชีวิต เศรษฐกิจสังคมแก่ท้องถิ่นเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนโดยส่วนรวม ซึ่งแนวทางการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางในการบริหารจัดการ โดยให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลให้มากที่สุด โดยยึดหลักและแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ โดยนโยบายของคณะผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล ตลอดจนแนวทางการปฏิบัติราชการตามบทบัญญัติของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี จึงได้ให้ความสำคัญในการปรับปรุงกระบวนการทำงานและการลดขั้นตอนระยะเวลาการปฏิบัติงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ประชาชนให้มีระยะเวลาลดลง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้ได้รับการบริการที่รวดเร็ว ความพึงพอใจในการบริการของหน่วยงาน จึงได้จัดทำโครงการนี้ขึ้นมาเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลให้ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุด

๒. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๕๒ กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยอย่างน้อยต้องมี หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน ตลอดจนจัดให้มีการรับฟังและสำรวจความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงการบริหารงานให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนมากที่สุด

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ เป็นหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ที่ทำงานใกล้ชิดกับประชาชนเป็นอย่างมาก รู้ถึงปัญหาและความต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดี มีภารกิจหน้าที่ในการจัดการบริการสาธารณะต่าง ๆ การบำบัดทุกข์ บำรุงสุข พัฒนาความเป็นอยู่ คุณภาพชีวิต เศรษฐกิจสังคมแก่ท้องถิ่นเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนโดยส่วนรวม ซึ่งแนวทางการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางในการบริหารจัดการ โดยให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลให้มากที่สุด โดยยึดหลักและแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ โดยนโยบายของคณะผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล ตลอดจนแนวทางการปฏิบัติราชการตามบทบัญญัติของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี จึงได้ให้ความสำคัญในการปรับปรุงกระบวนการทำงานและการลดขั้นตอนระยะเวลาการปฏิบัติงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ประชาชนให้มีระยะเวลาลดลง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้ได้รับการบริการที่รวดเร็ว ความพึงพอใจในการบริการของหน่วยงาน จึงได้จัดทำโครงการนี้ขึ้นมาเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลให้ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุด

๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ เพื่อให้การปฏิบัติราชการมีมาตรฐานการบริการสาธารณสุขที่ชัดเจน มีความโปร่งใสสามารถวัดผล การดำเนินงานได้

๓.๒ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่รวดเร็ว สะดวกและถูกต้องในการติดต่อราชการ

๓.๓ เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๓.๔ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ตรงกับความต้องการอย่างแท้จริง

๓.๕ มีการปรับทัศนคติ วิธีคิด วิธีการทำงานของบุคลากรให้คำนึงถึงผลลัพธ์ในด้านบริการประชาชนผู้มารับการติดต่อการบริการ

๔. เป้าหมาย

๔.๑ ปรับลดขั้นตอนและระยะเวลากระบวนการงานให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้

๑. ปรับปรุงกระบวนการทำงานและลดขั้นตอน ระยะเวลาปฏิบัติงานด้านการศึกษา

กระบวนการบริการ	จำนวนระยะเวลาบริการ	
	เดิม	ปรับปรุง
๑. การรับสมัครเด็กก่อนปฐมวัย (๓-๕ ขวบ)	๑๕ นาที/ราย	๑๐ นาที/ราย

๔.๒ รักษามาตรฐานระยะเวลาตามประกาศขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ เรื่อง การปรับปรุง การลดขั้นตอนและลดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน ลงวันที่ ๑๕ พฤษภาคม ๒๕๖๖

๔.๓ เพื่อลดขั้นตอนในการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ให้สั้นลง

- ประชาชนในพื้นที่ หมู่ที่ ๑ - ๑๖ ตำบลโคกแย้
- ประชาชนนอกพื้นที่ และประชาชนทั่วไป
- พนักงานและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้

๔.๔ ผู้บังคับบัญชามอบอำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับการสั่งการ อนุญาต การอนุมัติ และการ ปฏิบัติราชการใด ๆ ไปสู่ผู้ใต้บังคับบัญชาซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการเรื่องนั้นโดยตรง

๕. วิธีดำเนินการ

๕.๑ เสนอขออนุมัติโครงการ

๕.๒ แต่งตั้งคณะกรรมการปรับปรุงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ

๕.๓ ประชุมคณะกรรมการเพื่อสำรวจงานบริการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องปฏิบัติ ปรับปรุง ขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการที่สามารถปฏิบัติได้จริง และพิจารณางานในภารกิจว่าเรื่องใดที่ ผู้บังคับบัญชาสามารถมอบอำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับการสั่ง การอนุญาต การอนุมัติ หรือการปฏิบัติ ราชการใด ๆ ให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

๕.๔ ประกาศลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ และประกาศกระบวนการบริการ ประชาชนที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมอบอำนาจให้รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหรือปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลให้ประชาชนทราบโดยทั่วไป พร้อมทั้งจัดทำแผนภูมิแสดงขั้นตอนและระยะเวลา การปฏิบัติราชการให้ประชาชนทราบ

๕.๕ มีระบบการรับฟังข้อร้องเรียนหรือมีการสอบถามจากภาคประชาชน และนำผลดังกล่าวปรับปรุงการปฏิบัติราชการ

- สายตรงถึงนายก อบต. โทร. ๐๙-๖๙๗๔ ๗๘๙๕
- สายตรงถึงปลัด อบต. โทร. ๐๙-๑๗๗๑ ๕๙๐๙
- โทรศัพท์องค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ โทร ๐ ๓๖๓๗ ๔๐๔๗ ๘ ต่อ ๑๗
- ตู้รับฟังความคิดเห็น
- อินเทอร์เน็ต www.kokyae.go.th
- เพสบุ๊ค อบต.โคกแย้

๕.๖ รายงานผลการปฏิบัติงาน ความคิดเห็นและอุปสรรคต่าง ๆ ให้นายองค์การบริหารส่วนตำบลและผู้บริหารทราบ

๖. สถานที่/ระยะเวลาดำเนินการ

ตั้งแต่เดือน ๑ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗ ถึงวันที่ ๓๐ เดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๖๗ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้

๗. หน่วยงานรับผิดชอบ

สำนักงานปลัด / กองคลัง / กองช่าง / กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม / กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม / กองสวัสดิการสังคม

๘. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๘.๑ ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อขอรับบริการ และมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

๘.๒ การปฏิบัติราชการมีความคล่องตัว และบุคลากรมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน

๘.๓ การปฏิบัติราชการมีความสอดคล้องกับนโยบายปฏิรูประบบราชการ

๘.๔ ทำให้ภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้เปลี่ยนไปในทิศทางที่ดีขึ้นและทำให้ประชาชนมีความศรัทธาต่อคณะผู้บริหารมากยิ่งขึ้น

๙. รายงานการปฏิบัติงาน

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ ได้ดำเนินโครงการลดขั้นตอน หรือปรับปรุงการให้บริการหรือรักษา มาตรฐานระยะเวลาการให้บริการประชาชน โดยการลดขั้นตอนการทำงานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ ประชาชนเมื่อวันที่ ๑๕ พฤษภาคม ๒๕๖๗ โดยมีขั้นตอนผลการดำเนินโครงการดังนี้

ที่	กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินงาน	ผลดำเนินงาน
๑.	จัดโครงการลดขั้นตอน หรือปรับปรุงการให้บริการหรือรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการประชาชน	เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๗ ถึง กันยายน ๒๕๖๗	ดำเนินการตามเวลา
๒.	ออกคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงาน	เดือนพฤษภาคม	ได้ออกคำสั่ง อบต. โคกแย้ที่ ๔๖๘/๒๕๖๗ ลงวันที่ ๑๔ พฤษภาคม ๒๕๖๗
๓.	มีการประชุมคณะทำงาน	เดือนพฤษภาคม	มีการประชุมคณะทำงาน เมื่อวันที่ ๑๔ พฤษภาคม ๒๕๖๗
๔.	รายงานผู้บริหาร/ประกาศ/ประชาสัมพันธ์	เดือนพฤษภาคม	ประกาศเรื่องโครงการลดขั้นตอน หรือปรับปรุงการให้บริการหรือรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการประชาชน ลงวันที่ ๑๕ พฤษภาคม ๒๕๖๗
๕.	ประชุมติดตามโครงการลดขั้นตอน หรือปรับปรุงการให้บริการหรือรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการประชาชน	เดือนกันยายน	มีการประชุมคณะทำงานติดตามโครงการ ฯ วันที่ ๖ กันยายน ๒๕๖๗
๖.	ประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ	เดือนพฤษภาคม ถึง กันยายน	ประเมินโดยสุ่มจากประชาชนที่มารับบริการ ๑๐๐ คน
๗.	รายงานสรุปผลการดำเนินโครงการและเผยแพร่ให้ประชาชนทราบ	เดือนตุลาคม	จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินโครงการและเผยแพร่ทางเว็บไซต์ อบต.โคกแย้

๑๐. ปัญหา / อุปสรรค

๑. การดำเนินการโครงการมีความยุ่งยากเนื่องจากกลุ่มเป้าหมายของโครงการ ฯ มีจำนวนมาก
๒. การประเมินผลความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายของโครงการ ฯ ไม่สามารถประเมินได้ครบทุกคน
๓. การดำเนินโครงการ ฯ อาจไม่ทั่วถึงเนื่องจากข้อจำกัดบุคลากร