

รายงานสรุปผลการดำเนินงาน

โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานและลด ขั้นตอนการทำงานเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน



จัดทำโดย

สำนักปลัด

องค์การบริหารส่วนตำบลนาแสง

อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง

คำนำ

รายงานสรุปผลการดำเนินงาน โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการโดยลดขั้นตอนการทำงานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ฉบับนี้เป็นผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแสง ตำบลนาแสง อำเภอกะลา จังหวัดลำปาง ซึ่งจัดทำขึ้นในปีงบประมาณ ๒๕๖๓

โดยมีวัตถุประสงค์ของโครงการเพื่อพัฒนากระบวนการทำงานในการบริการประชาชนให้มีคุณภาพมาตรฐาน สะดวก รวดเร็ว กระจับ เสมอภาค และพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติราชการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เป็นการลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานและอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจและประทับใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

รายงานสรุปผลการดำเนินการ โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการโดยการลดขั้นตอนการทำงานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน จัดทำขึ้นเพื่อเป็นข้อมูลการดำเนินงานโดยมีการสรุปผลการดำเนินงานทั้งหมด เพื่อเผยแพร่องค์ความรู้ให้แก่องค์กรอื่นหรือประชาชนได้ทราบข้อมูลข่าวสารการดำเนินงาน

คณะทำงาน

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทนำ	
รายงานผลการดำเนินงาน	๑ - ๓
ผลการประเมินโครงการ	๓
สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ	๔ - ๕
เอกสารประกอบกิจกรรม	
ภาคผนวก	
ภาพกิจกรรม	

บทนำ

เพื่อให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๕๒ กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยอย่างน้อยต้องมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการบริหารบ้านเมืองที่ดี โดยแนวทางการบริหารราชการต้องเป็นไปด้วยความซื่อสัตย์ สามารถตรวจสอบได้ และมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน มีการวิเคราะห์ผลดีและผลเสียให้ครบถ้วนทุกด้าน มีการกำหนดขั้นตอนการดำเนินการโปร่งใส มีกลไกการตรวจสอบการดำเนินการในแต่ละขั้นตอน มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน เพื่อให้มีการปรับปรุงวิธีการปฏิบัติราชการให้เหมาะสมให้เกิดความรวดเร็วและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ให้บริการตอบสนองความต้องการของประชาชนที่จะได้รับการบริการที่ดีจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลนาแสง จึงได้จัดทำโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการโดยลดขั้นตอนการทำงานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ขึ้น

ดังนั้น เพื่อเป็นการตรวจสอบความสำเร็จและปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานโครงการ จึงจำเป็นต้องมีการรายงานผลการดำเนินงานโครงการ เพื่อนำไปสู่การจัดโครงการรวมทั้งการวางแผนโครงการครั้งต่อไป

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การปฏิบัติราชการมีมาตรฐานการบริการสาธารณะที่ชัดเจน มีความโปร่งใส สามารถวัดผลการดำเนินงานได้
๒. เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่รวดเร็ว สะดวกและถูกต้อง
๓. สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน รับรู้สภาพปัญหา และสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้
๔. มีการปรับทัศนคติ วิธีคิด วิธีการทำงานของบุคลากรให้คำนึงถึงผลลัพธ์ในด้านบริการ ประชาชนผู้มารับการติดต่อการบริการ

เป้าหมาย

๑. ปรับลดขั้นตอนและระยะเวลากระบวนการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแสง จำนวน ๑๔ กระบวนการ
๒. ประชาชนที่มารับบริการได้รับความพึงพอใจในการให้บริการด้านกระบวนการ

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาแสง ได้รับบริการที่ดี สะดวก รวดเร็วขึ้น และมีความพึงพอใจในการรับบริการ
๒. เกิดความสัมพันธ์ ความเข้าใจอันดีและความร่วมมือกันระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลนาแสงกับประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาแสง
๓. พนักงาน และลูกจ้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแสง มีจิตสำนึกและทัศนคติที่ดีในการให้บริการประชาชน

รายงานผลการดำเนินงาน

๑. โครงการ “ปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการโดยการลดขั้นตอนการทำงาน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน”

๒. ผู้รับผิดชอบโครงการ องค์การบริหารส่วนตำบลนาแสง

๓. ระยะเวลาดำเนินการ ตั้งแต่เดือนเดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๒ – กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๓

๔. รายงานการปฏิบัติงาน

๔.๑ สภาพทั่วไป

องค์การบริหารส่วนตำบลนาแสง เป็นหน่วยงานภาครัฐที่ให้บริการประชาชนในท้องถิ่น มีพื้นที่ประมาณ ๑๓๘ ตารางกิโลเมตร รับผิดชอบพื้นที่ตำบลนาแสง อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง มีประชากรทั้งหมด ๔,๖๕๔ คน แยกเป็นชาย ๒,๓๕๗ คน หญิง ๒,๒๙๗ คน มีจำนวนหลังคาเรือน ๑,๕๗๗ ครัวเรือน แบ่งเป็น ๘ หมู่บ้าน ดังนี้

๑. บ้านหาดปู่ดำ
๒. บ้านแม่ไฮ
๓. บ้านนาแก้วตะวันออก
๔. บ้านเกาะยะ แม่หยวก
๕. บ้านสองแควพัฒนา
๖. บ้านนาแสง
๗. บ้านนาгим
๘. บ้านใหม่เตาปูน

๔.๒ การดำเนินงาน

องค์การบริหารส่วนตำบลนาแสง ได้ดำเนินโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการโดยการลดขั้นตอนการทำงานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน โดยมีขั้นตอนและผลการและผลการดำเนินโครงการ

ขั้นตอนระยะเวลาและผลการดำเนินงาน

ลำดับ	กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ	ผลการดำเนินการ
๑	จัดทำโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานและลดขั้นตอนการทำงานเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชนประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓	ตุลาคม ๒๕๖๒ - กันยายน ๒๕๖๓	ดำเนินการตามเวลา
๒	ออกคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการตามโครงการ	เดือน ตุลาคม ๒๕๖๒	ได้ออกคำสั่ง อบต. นาส่ง ที่ ๕๓๕/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๑ ต.ค. ๒๕๖๒
๓	มีการประชุมคณะทำงาน	เดือน ตุลาคม ๒๕๖๒	มีการประชุมคณะทำงาน เมื่อวันที่ ๑๒ ต.ค. ๒๕๖๒
๔	ออกคำสั่งต่างๆในการดำเนินโครงการ	เดือน ตุลาคม ๒๕๖๒	
๕	ประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ	ตุลาคม ๒๕๖๒ - กันยายน ๒๕๖๓	ประเมินผลโดยสุ่มจากประชาชนที่มารับบริการจำนวน ๔๐๐ คน จากการรายงานการประเมินความพึงพอใจของม.เนชั่น
๖	รายงานสรุปผลการดำเนินงานโครงการและเผยแพร่ให้ประชาชนทราบ	เดือน ตุลาคม ๒๕๖๓	จัดทำรายงานการสรุปผลการดำเนินโครงการและเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของอบต.นาแสง

๔.๓ ปัญหา/อุปสรรค

๑. การดำเนินการโครงการมีความยุ่งยากเนื่องจากกลุ่มเป้าหมายของโครงการฯมีจำนวนมาก
๒. การประเมินผลความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายของโครงการฯไม่สามารถประเมินได้ทุกคน
๓. การดำเนินโครงการฯอาจไม่ทั่วถึงเนื่องจากข้อจำกัดของบุคลากร

๔.๔ ข้อเสนอแนะ

๑. ต้องการให้มีการบริการผู้สูงอายุและผู้พิการมากขึ้นกว่าปกติ
๒. บริการรวดเร็ว สะดวก เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำปรึกษาดี
๓. ต้องการให้มีสายด่วนนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหรือปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล
๔. ต้องการให้มีโครงการทุกปี เพื่อรักษามาตรฐานการให้บริการ

ผลการประเมินโครงการ

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของมหาวิทยาลัยเนชั่น ในระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๒ ถึง เดือน กันยายน ๒๕๖๓ โดยสุ่มจากประชาชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาแสง ทั้ง ๔ งานบริการ ได้แก่

๑. งานด้านรายได้หรือภาษี
๒. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
๓. งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง
๔. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

สรุปผลการประเมินโครงการ

โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการโดยการลดขั้นตอนการทำงาน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลนาแสง อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง

มหาวิทยาลัยเนชั่น ได้ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ ต่อการดำเนินงาน ตามโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการโดยการลดขั้นตอนการทำงานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน โดยการประเมินความพึงพอใจ แบ่งออกเป็น ๔ ด้าน ระดับความพึงพอใจ ๓ ระดับ โดยสุ่มจากประชาชน ๔๐๐ คน สรุปความพึงพอใจในภาพรวมคิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔ สามารถนำเสนอผลการประเมินความพึงพอใจ ตามหัวข้อการประเมิน ดังนี้

๑. งานด้านรายได้หรือภาษี

ตัวชี้วัด	วิธีการดำเนินงาน	ผลระดับความพึงพอใจ	คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย
ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ	มีการประกาศ หรือประชาสัมพันธ์การติดต่อขอรับบริการที่ชัดเจน	มากที่สุด	๔.๖๓
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและให้บริการด้วยความเต็มใจ	มากที่สุด	๔.๕๓
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	มีการชี้แจงประเด็นการจัดเก็บที่ชัดเจน	มากที่สุด	๔.๓๘
ด้านช่องทางการให้บริการ	มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย เช่น การออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่	มากที่สุด	๔.๓๓

๒. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตัวชี้วัด	วิธีการดำเนินงาน	ผลระดับความพึงพอใจ	คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย
ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ	การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม	มากที่สุด	๔.๓๔
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและให้บริการด้วยความเต็มใจ	มากที่สุด	๔.๕๖
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน สอดคล้องกับความต้องการ	มากที่สุด	๔.๓๓
ด้านช่องทางการให้บริการ	มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย เช่น การออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่ การรับแจ้งทางโทรศัพท์	มากที่สุด	๔.๔๕

๓. งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง

ตัวชี้วัด	วิธีการดำเนินงาน	ผลระดับความพึงพอใจ	คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย
ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ	การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม	มากที่สุด	๔.๓๙
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นและให้บริการด้วยความเต็มใจ	มากที่สุด	๔.๔๒
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	อุปกรณ์ภาคสนามให้บริการอย่างเหมาะสม	มากที่สุด	๔.๓๘
ด้านช่องทางการให้บริการ	มีช่องทางรับการชี้แจง คำอธิบายการให้บริการได้อย่างชัดเจน	มากที่สุด	๔.๓๙

๔. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตัวชี้วัด	วิธีการดำเนินงาน	ผลระดับความพึงพอใจ	คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย
ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ	การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม	มากที่สุด	๔.๔๑
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตไม่ลัดคิว	มากที่สุด	๔.๔๕
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	มีการแจ้งกำหนดการ หรือนัดหมายที่ชัดเจน สะดวกต่อการเข้ารับบริการ	มากที่สุด	๔.๔๓
ด้านช่องทางการให้บริการ	มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย เช่น การออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่	มากที่สุด	๔.๓๓

เอกสารประกอบ

๓.๑ การลดขั้นตอนการทำงานหรือปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ

- โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานและลดขั้นตอนการทำงานเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓
- คำสั่งการมอบอำนาจของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลให้รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลและปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติราชการแทน
- บันทึกข้อความ เรื่องแจ้งเวียนคำสั่งการมอบอำนาจของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลให้รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลและปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติราชการแทน
- การมอบอำนาจของรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล
 - ใบอนุญาตใช้รถยนต์
 - การเซ็นหนังสือราชการ
- มอบอำนาจของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล
 - ใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
 - คำขอจดทะเบียนพาณิชย์

๓.๒ การแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อลดขั้นตอนหรือปรับปรุงการให้บริการและรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ

- โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานและลดขั้นตอนการทำงานเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓
- คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการปรับปรุงขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติราชการ
- บันทึกข้อความ เรื่องแจ้งเวียนคำสั่งการมอบอำนาจของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลให้รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลและปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติราชการแทน
- การมอบอำนาจของรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล
 - ใบอนุญาตใช้รถยนต์
 - การเซ็นหนังสือราชการ
- มอบอำนาจของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล
 - ใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
 - คำขอจดทะเบียนพาณิชย์