

รายงานผลการดำเนินงาน
โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติ
ราชการเพื่อบริการประชาชน
ประจำปี พ.ศ. 2566

จัดทำโดย
สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ
อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

คำนำ

รายงานสรุปผลการดำเนินงาน โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อบริการประชาชน ฉบับนี้ เป็นผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งจัดทำขึ้นในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ โดยมีวัตถุประสงค์ของโครงการเพื่อพัฒนากระบวนการทำงานในการบริการประชาชนให้มี คุณภาพ มาตรฐาน สะดวก รวดเร็ว กระชับ เสมอภาคและพัฒนา ศักยภาพในการปฏิบัติราชการให้มี ประสิทธิภาพและประสิทธิผล เป็นการลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน และอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจและประทับใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เป็นไปตามหลักบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

รายงานสรุปผลการดำเนินงาน โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อบริการประชาชน โดยการให้บริการ การลดขั้นตอนการทำงานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนขึ้นเพื่อเป็นข้อมูลการดำเนินงานโดยมีการสรุปผลการดำเนินงานทั้งหมดเพื่อเผยแพร่องค์ความรู้ให้แก่องค์กรอื่นได้หรือประชาชน ได้ทราบข้อมูลข่าวสารการดำเนินงานและในโอกาสนี้้องค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ใคร่ขอขอบคุณผู้ที่มีส่วนร่วมในการจัดทำโครงการครั้งนี้ทุกท่าน ที่ได้ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

คณะทำงาน
ตุลาคม ๒๕๖๖

บทนำ

เพื่อให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๕๒ กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยอย่างน้อยต้องมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยแนวทางการบริหารราชการต้องเป็นไปด้วยความซื่อสัตย์สามารถตรวจสอบได้ และมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนมีการวิเคราะห์ผลดี ผลเสียให้ครบถ้วนทุกด้านมีการกำหนดขั้นตอนการดำเนินการที่โปร่งใส มีกลไกการตรวจสอบการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนมีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนในการให้บริการตอบสนองความต้องการของประชาชนที่จะได้รับการบริการที่ดีจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ จึงได้ให้บริการโดยการลดขั้นตอนการทำงานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนขึ้น

ดังนั้น เพื่อเป็นการตรวจสอบความสำเร็จและปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานโครงการจึงจำเป็นต้องมีการรายงานผลการดำเนินงานโครงการ เพื่อนำไปสู่การจัดโครงการรวมทั้งการวางแผน โครงการครั้งต่อไป

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อประเมินความสำเร็จของโครงการหรือประเมินประสิทธิผลของโครงการในเรื่องดังต่อไปนี้
 - ๑.๑ การพัฒนากระบวนการทำงานในการบริการประชาชนให้คุณภาพมาตรฐาน สะดวก รวดเร็ว กระชับ และเสมอภาค
 - ๑.๒ การลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานการบริการประชาชนมีความคล่องตัว รวดเร็วและถูกต้อง
 - ๑.๓ การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มีรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
 - ๑.๔ การปฏิบัติงานเป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
๒. เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินการโครงการ ข้อเสนอแนะและแนวทางการแก้ไขปัญหาเป้าหมาย
ประชาชนในตำบลหนองพลับที่มารับบริการที่ดี มีความสะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น
ผลที่คาดว่าจะได้รับ
 ๑. ประชาชนได้รับบริการที่ได้มาตรฐานการบริการที่สะดวกรวดเร็วในการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การพิจารณาการสั่ง การอนุญาต การอนุมัติต่างๆ
 ๒. การปรับลดขั้นตอนและระยะเวลากระบวนการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ ทำให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ
 ๓. ประชาชนที่มาขอรับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ

รายงานผลการดำเนินงาน

๑. โครงการ โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อบริการประชาชน

๒. ผู้รับผิดชอบโครงการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

๓. ระยะเวลาการดำเนินการ ตุลาคม ๒๕๖๕-กันยายน ๒๕๖๖

๔. รายงานการปฏิบัติงาน

๔.๑ สภาพทั่วไป

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ ตั้งอยู่เลขที่ ๒๔๙ หมู่ที่ ๑ ตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีพื้นที่ ๒๒๐.๘ ตารางกิโลเมตร ประมาณ ๑๓๘,๐๐๐ ไร่ โดยมีอาณาเขตติดต่อดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับอำเภอชะอำ และอำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี

ทิศใต้ ติดต่อกับตำบลบึงนาราง และตำบลทับใต้

ทิศตะวันออก ติดต่อกับตำบลหินเหล็กไฟ และตำบลทับใต้

ทิศตะวันตก ติดต่อกับตำบลห้วยสัตว์ใหญ่

๔.๒ การดำเนินงาน

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ ได้ดำเนินโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อบริการประชาชน โดยการลดขั้นตอนการทำงานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน โดยมีขั้นตอนและผลการดำเนินโครงการ ดังนี้

ที่	กิจกรรม	ระยะเวลาการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน
๑	การรับชำระภาษีป้าย ๑.ยื่นคำขอ ๒.ค้นหาข้อมูล/แก้ไขข้อมูล ๓.ออกใบเสร็จ/ค่าธรรมเนียม	๑ นาที/ราย ๓ นาที/ราย ๒ นาที/ราย	ประชาชนมีความพึงพอใจ
๒	การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ๑.ยื่นคำขอ ๒.ค้นหาข้อมูล/แก้ไขข้อมูล ๓.ออกใบเสร็จ/ค่าธรรมเนียม	๔ นาที/ราย ๕ นาที/ราย ๓ นาที/ราย	ประชาชนมีความพึงพอใจ
๓	งานช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย ๑.รับคำร้อง ๒.ให้ความช่วยเหลือสาธารณภัยทันที	ทันที	ประชาชนมีความพึงพอใจ
๔	งานรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ ๑.รับคำร้อง ๒.แจ้งตอบดำเนินการ	๑ นาที/ราย ภายใน ๕ วัน	ประชาชนมีความพึงพอใจ
๕	ค้นหาข้อมูลข่าวสารและถ่ายสำเนาข้อมูล ข่าวสาร ๑.รับคำร้อง ๒.คัดสำเนาหรือถ่ายเอกสาร ๓.รับรองสำเนา	๑ นาที/ราย ๑ นาที/ราย ๑ นาที/ราย	ประชาชนมีความพึงพอใจ

ที่	กิจกรรม	ระยะเวลาการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน
๖	บริการอินเทอร์เน็ตตำบล ๑.รับคำร้อง เปิดให้บริการอินเทอร์เน็ต	ทันที	ประชาชนมีความพึงพอใจ
๗	บริการออกใบรับรองเรื่องต่างๆ ๑.ยื่นคำขอ ๒.ออกใบรับรอง	๑ นาที/ราย ๒ นาที/ราย	ประชาชนมีความพึงพอใจ
๘	ลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและ ผู้ป่วยเอดส์ ยื่นคำขอ	๑๐ นาที/ราย	ประชาชนมีความพึงพอใจ
๙	การรับสมัครเด็กเข้าเรียนระดับก่อนวัยเรียน ยื่นคำขอ	๑๕ นาที/ราย	ประชาชนมีความพึงพอใจ

ที่	กิจกรรม	ระยะเวลาการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน
๑	จัดทำโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงาน ขั้นตอนและลดระยะเวลาการปฏิบัติราชการ เพื่อบริการประชาชน	ตุลาคม ๒๕๖๕- กันยายน ๒๕๖๖	ดำเนินการตามเวลา
๒	ออกคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงาน	ตุลาคม	ได้ออกคำสั่ง อบต.หนองพลับที่ ๔๑๔/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๑๒ ตุลาคม ๒๕๖๕
๓	มีการประชุมคณะทำงาน	ตุลาคม	มีการประชุมคณะทำงาน เมื่อ วันที่ ๑๑ ตุลาคม ๒๕๖๕
๔	รายงานผู้บริหาร/ประกาศ/ประชาสัมพันธ์	ตุลาคม	ประกาศ อบต.หนองพลับเรื่อง ปรับลดระยะเวลาการปฏิบัติ ราชการเพื่อบริการประชาชน ลง วันที่ ๒๖ ตุลาคม ๒๕๖๕
๕	ประชุมติดตามโครงการปรับปรุงกระบวนการ ทำงานขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติ ราชการเพื่อบริการประชาชน	มีนาคม	มีการประชุมคณะทำงาน เมื่อ วันที่ ๑๔ มีนาคม ๒๕๖๖
๖	ประเมินความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการ	ตุลาคม ๒๕๖๕- กันยายน ๒๕๖๖	ประเมินผลโดยสุ่มจากประชาชน ที่มีรับบริการ จำนวน ๑๐๐ คน
๗	รายงานสรุปผลการดำเนินโครงการและ เผยแพร่ให้ประชาชนทราบ	ตุลาคม	จัดทำรายงานสรุปผลการ ดำเนินงานโครงการและเผยแพร่ ทางเว็บไซต์ต่ออบต.หนองพลับ

๔.๓ ปัญหา/อุปสรรค

๑. ในช่วงเดือนเมษายนจะทำให้มีความหนาแน่นของผู้มาชำระภาษี ซึ่งทำให้เวลาในการรอต้องมากกว่าปกติ