



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ เทศบาลตำบลโคกสูง สำนักปลัดเทศบาล งานวางแผนสถิติและวิชาการ โทร. ๐๔๒-๒๑๙๔๔๗  
ที่ อค ๗๕๓๐๑.๒/๘๕๖ วันที่ ๖ ตุลาคม ๒๕๖๘

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงาน โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงานหรือการบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลโคกสูง

ตามที่เทศบาลตำบลโคกสูง กำหนดดำเนินงานโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงาน หรือลดขั้นตอน การทำงานหรือการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานการบริการประชาชน การอำนวยความสะดวกและ ตอบสนองความต้องการของประชาชน การรับฟังและสำรวจความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการและเพื่อปรับปรุง และเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ประชาชน ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๗ - เดือนกันยายน ๒๕๖๘ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ แล้วนั้น

ในการนี้เทศบาลตำบลโคกสูง ได้ดำเนินการแต่งตั้งคณะทำงานปรับปรุงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ตามคำสั่งเลขที่ ๗๑๐/๒๕๖๗ ลงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗ ซึ่งได้มีการประชุมเพื่อพิจารณาปรับลดระยะเวลาการปฏิบัติราชการในการบริการ ประชาชน และบัดนี้การดำเนินงานตามโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงานหรือการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ และการประชุมติดตามผลการดำเนินงานฯ ซึ่งจากการรายงานสรุปผลการดำเนินงานของแต่ละสำนัก/กอง/ส่วนราชการ ที่รับผิดชอบในแต่ละกระบวนการที่ปฏิบัติโครงการปรับปรุง กระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงานหรือการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ สรุปดังนี้

- กระบวนงาน ขั้นตอนการให้บริการของแต่ละสำนัก/กอง/ส่วนราชการ ที่ปรับลดระยะเวลาการปฏิบัติราชการไม่มีปัญหาในการปฏิบัติราชการในการให้บริการประชาชน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางสาวจิรประภา นัยจิตร )

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

(ลงชื่อ)

( นายวัชรินทร์ ศรีอัสวิน )

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความเห็นปลัดเทศบาลตำบลโคกสูง

12/๑๑/๖๖

(ลงชื่อ)

(นายสรอรรถ คุ้มโน)

ปลัดเทศบาล

๕๑-๐๕๘

ความเห็นนายกเทศมนตรีตำบลโคกสูง

ร้อยตรี

7๓๓/๖๖

(จักรพงษ์ วิบูลย์กุล)

นายกเทศมนตรีตำบลโคกสูง

# รายงานสรุปผลการดำเนินงาน

โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ  
เพื่อบริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

จัดทำโดย

งานวางแผนสถิติและวิชาการ  
สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลโคกสูง  
อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี

## คำนำ

รายงานสรุปผลการดำเนินงาน โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อบริการประชาชน ฉบับนี้ เป็นผลการดำเนินงาน ของเทศบาลตำบลโคกสูง อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี ซึ่งจัดทำขึ้นในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ โดยมีวัตถุประสงค์ของโครงการเพื่อพัฒนา กระบวนการทำงานในการบริการประชาชนให้มีคุณภาพ มาตรฐาน สะดวก รวดเร็ว กระชับ เสมอภาคและ พัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติราชการให้มี ประสิทธิภาพและประสิทธิผล เป็นการลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานและอำนวยความสะดวกและตอบสนอง ความต้องการของประชาชน ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจและประทับใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เป็นไปตามหลักบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

รายงานสรุปผลการดำเนินงาน โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อบริการประชาชน โดยการให้บริการ การลดขั้นตอนการทำงานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนขึ้นเพื่อเป็นข้อมูลการดำเนินงาน โดยมีการสรุปผลการดำเนินงานทั้งหมด เพื่อเผยแพร่องค์ความรู้ให้แก่องค์กรอื่นได้หรือประชาชน ได้ทราบข้อมูล ข่าวสารการดำเนินงาน และในโอกาสนี้เทศบาลตำบลโคกสูง อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี ใคร่ขอขอบคุณผู้ที่มีส่วนร่วมในการจัดทำโครงการครั้งนี้ทุกท่าน ที่ได้ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

คณะทำงาน

๖ ตุลาคม ๒๕๖๘

## บทนำ

เพื่อให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๕๒ กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยอย่างน้อยต้องมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี โดยแนวทางการบริหารราชการต้องเป็นไปด้วยความซื่อสัตย์สามารถตรวจสอบได้ และมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนมีการวิเคราะห์ผลดีผลเสียให้ครบถ้วนทุกด้าน มีการกำหนด ขั้นตอนการดำเนินการที่โปร่งใส มีกลไกการตรวจสอบการดำเนินการในแต่ละขั้นตอน มีการรับฟัง ความคิดเห็นของประชาชน เพื่อให้มีการปรับปรุงวิธีการปฏิบัติราชการให้เหมาะสมให้เกิดความรวดเร็ว และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการ ให้บริการตอบสนองความต้องการของประชาชนที่จะได้รับการบริการที่ดีจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เทศบาลตำบลโคกสูง จึงได้ให้บริการโดยการลดขั้นตอนการทำงานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนขึ้น

ดังนั้น เพื่อเป็นการตรวจสอบความสำเร็จ และปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานโครงการ จึงจำเป็นต้องมีการรายงานผลการดำเนินงานโครงการ เพื่อนำไปสู่การจัดโครงการรวมทั้งการวางแผนโครงการครั้งต่อไป

### วัตถุประสงค์

๑. เพื่อประเมินความสำเร็จของโครงการหรือประเมินประสิทธิผลของโครงการในเรื่อง ดังต่อไปนี้

๑.๑ การพัฒนากระบวนการทำงานในการบริการประชาชนให้คุณภาพมาตรฐาน สะดวก รวดเร็ว ภาระงาน และเสมอภาค

๑.๒ การลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานการบริการประชาชนมีความคล่องตัว รวดเร็วและถูกต้อง

๑.๓ การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลโคกสูง ได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

๑.๔ การปฏิบัติงานเป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

๒. เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินการโครงการข้อเสนอแนะและแนวทางการแก้ไขปัญหา

### เป้าหมาย

ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลโคกสูง ที่มารับบริการที่ดี มีความสะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น

### ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ประชาชนได้รับบริการที่ได้มาตรฐานการบริการที่สะดวก รวดเร็วในการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การพิจารณาการสั่ง การอนุญาต การอนุมัติต่างๆ

๒. การปรับลดขั้นตอนและระยะเวลากระบวนการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสูง ทำให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๓. ประชาชนที่มาขอรับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกสูง



## รายงานผลการดำเนินงาน

๑. โครงการ ปรับปรุงกระบวนการทำงานขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อบริการประชาชน
๒. ผู้รับผิดชอบโครงการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลโคกสูง อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี
๓. ระยะเวลาการดำเนินการ ตุลาคม ๒๕๖๗ – กันยายน ๒๕๖๘
๔. รายงานการปฏิบัติงาน

### ๔.๑ สภาพทั่วไป

เทศบาลตำบลโคกสูง อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี ตั้งอยู่เลขที่ ๑๙๙ หมู่ที่ ๑๙ บ้านโคกสูง ตำบลหนองเม็ก อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี ด้านหน้าติดถนนสายอุดรธานี – สกลนคร ห่างจากที่ว่าการอำเภอหนองหาน เป็นระยะทาง ๔ กิโลเมตร มีพื้นที่ทั้งหมดจำนวน ๕๑,๒๒๕ ไร่ หรือ ๕๑.๙๖ ตารางกิโลเมตร โดยพื้นที่ทำการเกษตรจำนวน ๓๙,๓๓๗ ไร่ ลักษณะภูมิประเทศ เป็นพื้นที่ราบ มีแหล่งน้ำธรรมชาติไหลผ่าน มีถนนเชื่อมต่อระหว่างจังหวัด ถนนสายอุดรธานี – สกลนคร ซึ่งเหมาะแก่การเป็นที่อยู่อาศัย ธุรกิจ ทำการเกษตร และปศุสัตว์

- ทิศเหนือ ติดต่อกับตำบลทุ่งใหญ่ อำเภอทุ่งฝน จังหวัดอุดรธานี  
ทิศใต้ ติดต่อกับตำบลพังงา อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี  
ทิศตะวันออก ติดต่อกับตำบลบ้านเชียง อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี  
ทิศตะวันตก ติดต่อกับตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี

### ๔.๒ การดำเนินงาน

เทศบาลตำบลโคกสูง ได้ดำเนินโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานขั้นตอนและ ระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อบริการประชาชน โดยการลดขั้นตอนการทำงานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน เมื่อวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗ โดยมีขั้นตอนและผลการดำเนินโครงการ ดังนี้

#### ขั้นตอนระยะเวลาและผลการดำเนินงาน

| ที่ | กิจกรรม                                                                                   | ระยะเวลาการดำเนินงาน       | ผลการดำเนินงาน                                                                |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| ๑   | จัดทำโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานขั้นตอน และลดระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อบริการประชาชน | ตุลาคม ๒๕๖๗ - กันยายน ๒๕๖๘ | ดำเนินการตามเวลา                                                              |
| ๒   | ออกคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงาน และคำสั่งมอบหมายอำนาจ                                           | เดือนกันยายน               | ได้ออกคำสั่ง เทศบาลตำบลโคกสูงที่ ๗๑๐/๒๕๖๗ - ๓๖๒/๒๕๖๗ ลงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗ |
| ๓   | มีการประชุมคณะทำงานปรับปรุงขั้นตอน                                                        | เดือนตุลาคม                | มีการประชุม เมื่อวันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๗                                         |
| ๔   | รายงานผู้บริหาร/ประกาศ/ประชาสัมพันธ์                                                      | เดือนตุลาคม                | ประกาศเทศบาลตำบลโคกสูง ลงวันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๗                                 |
| ๕   | ประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ                                                  | ตุลาคม ๒๕๖๗- กันยายน ๒๕๖๘  | ประเมินผลโดยสุ่มจากประชาชนที่มาใช้บริการ จำนวน ๕๐๐ คน                         |
| ๖   | มีการประชุมติดตามผลการดำเนินงาน                                                           | เดือนกันยายน               | มีการประชุม เมื่อวันที่ ๒๕ กันยายน ๒๕๖๘                                       |
| ๗   | รายงานสรุปผลการดำเนินโครงการและเผยแพร่ให้ประชาชนทราบ                                      | เดือนตุลาคม                | จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานโครงการ และเผยแพร่ทางเว็บไซต์ เทศบาลตำบลโคกสูง   |

#### ๔.๓ ปัญหา/อุปสรรค

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

(ลงชื่อ)



ผู้รายงาน

(นางสาวจิรประภา นัยจิตร )

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน