



โครงการอำนวยความสะดวกและลดขั้นตอน
กระบวนการให้บริการแก่ประชาชน
เพื่อป้องกันการทุจริต
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

เทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออุทุมพรพิสัย
จังหวัดสุรินทร์



คำสั่งเทศบาลตำบลบ้านดอน

ที่ ๒๓๕ / ๒๕๖๑

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการปรับปรุงกระบวนการทำงานและบริการประชาชน
เพื่อป้องกันการทุจริต ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

ตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๖ การปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการ มาตรา ๓๓ ให้ส่วนราชการมีการทบทวนภารกิจของตนว่า ภารกิจใด มีความจำเป็นหรือสมควรที่จะได้ดำเนินการต่อไปหรือไม่ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา ๓๗ ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงาน และประกาศให้ประชาชนและข้าราชการทั่วไปทราบ เพื่อป้องกันการทุจริต มุ่งหมายให้การบริหารงานราชการ เป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว และโปร่งใส สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนให้เป็นที่ไปด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้ และมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบ้านดอน ซึ่งจะทำให้การ ดำเนินการปรับปรุงกระบวนการทำงานในการปฏิบัติราชการเพื่อบริการประชาชนให้เกิดผลสัมฤทธิ์ และ พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ได้กำหนดให้ การกระทำที่ต้องได้รับอนุญาต ผู้อนุญาตต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบ หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข ในการยื่นคำขอ ขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาต พร้อมรายการ เอกสาร หรือหลักฐานที่ผู้ขออนุญาตจะยื่นมาพร้อมกับคำขอในการมาติดต่อขอรับบริการ ทั้งนี้ เพื่อเป็นการ อำนวยความสะดวกสำหรับประชาชนที่เข้ามาขอรับบริการ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อลดขั้นตอน หรือปรับปรุง การให้บริการและรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ ตามโครงการอำนวยความสะดวกและลดขั้นตอน กระบวนการให้บริการแก่ประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ประกอบด้วย

๑. จำลิสตรีสุรเจต	สุดตา	ปลัดเทศบาลตำบลบ้านดอน	ประธานคณะกรรมการ
๒. นายไพบุลย์	ศรีเหรา	นิติกรชำนาญการ	คณะกรรมการ
๓. นางสาวปริญญ์	อุเทศนันท์	หัวหน้าฝ่ายบริหารงานคลัง	คณะกรรมการ
๔. นางสาววรรณิ	ดิษฐ์กระจัน	หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ	คณะกรรมการ
๕. นางสาวศรีน	เชียงทอง	นักพัฒนาชุมชนชำนาญการ	คณะกรรมการ
๖. นางสาวอริศนันท์	สิงเหมธาพัฒน์	หัวหน้าฝ่ายบริหารงานสาธารณสุข	คณะกรรมการ
๗. นางสาวจอร	แคนเพชร	นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ	คณะกรรมการ/เลขานุการ

/ให้คณะกรรมการ...

ให้คณะทำงานเพื่อลดขั้นตอน หรือปรับปรุงการให้บริการและรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. สืบสวนอำนาจหน้าที่ของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีอำนาจในการพิจารณา การสั่ง อนุญาต การอนุมัติหรือการปฏิบัติราชการตามที่กฎหมาย กฎระเบียบและข้อบังคับกำหนดผลกระทบ โดยตรงกับการให้บริการประชาชน

๒. พิจารณาภารกิจของหน่วยงานภายในแต่ละหน่วยงานว่าเรื่องใดผู้บังคับบัญชาสมควร มอบอำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับการสั่งการ การอนุญาต การอนุมัติ การปฏิบัติราชการหรือการดำเนินการใด ๆ ไปสู่ผู้ดำรงตำแหน่งอื่นที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการเรื่องนั้นโดยตรง เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและเป็นการ อำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

๓. ปรับปรุงทบทวนกระบวนการงาน/ภารกิจในการให้บริการประชาชน

๔. ปรับปรุงทบทวนคู่มือการให้บริการประชาชน

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๑ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๑ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๓ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๒



(นายทรงบท คุ่มฉายา)
นายกเทศมนตรีตำบลบ้านดอน



โครงการอำนวยความสะดวกและลดขั้นตอนกระบวนการให้บริการแก่ประชาชน เทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออุ้มทอง จังหวัดสุพรรณบุรี

๑. ชื่อโครงการ โครงการอำนวยความสะดวกและลดขั้นตอนกระบวนการให้บริการแก่ประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

๒. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ กำหนดให้การกระทำที่ต้องได้รับอนุญาต ผู้อนุญาตจะต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้ทราบหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข ในการยื่นคำขอ ขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณา อนุญาตและรายการเอกสาร หรือหลักฐานที่ผู้ขออนุญาตจะยื่นมาพร้อมกับคำขอในการติดต่อขอรับบริการและตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ มาตรา ๖ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (๔) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น (๕) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ (๖) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ มาตรา ๒๙ ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือการติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการแต่ละแห่ง จัดทำแผนภูมิขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการรวมทั้งรายละเอียดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในแต่ละขั้นตอนเปิดเผยไว้ ณ ที่ทำการของส่วนราชการและในระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการ เพื่อให้ประชาชนหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง เข้าตรวจสอบได้ มาตรา ๕๒ ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามแนวทางของพระราชกฤษฎีกานี้ โดยอย่างน้อยต้องมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน ประกอบมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๑๙ พฤษภาคม ๒๕๕๖ เรื่องลดขั้นตอนและระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ลดต้นทุนของประชาชนและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการภาครัฐ สร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ ลดการใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่

ดังนั้น เทศบาลตำบลบ้านดอน จึงได้จัดทำโครงการอำนวยความสะดวกและลดขั้นตอนกระบวนการให้บริการแก่ประชาชน และให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับความสะดวกและรวดเร็วในการมารับบริการ โดยประชาชนสามารถจัดเตรียมเอกสารและติดต่องานที่ให้บริการสำหรับเรื่องนั้นๆ ได้อย่างถูกต้องไม่ทำให้เสียเวลา

๓. วัตถุประสงค์

- ๓.๑ เพื่อสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติงานและตรวจสอบได้
- ๓.๒ เพื่อให้การปฏิบัติงานถูกต้อง เป็นไปตามระเบียบ กฎหมาย กฎ ข้อบังคับ หนังสือสั่งการ มติ คณะรัฐมนตรี
- ๓.๓ เพื่อให้มีแนวทางการปฏิบัติงานตามระเบียบขั้นตอน เป็นมาตรฐาน ยึดหลักความถูกต้อง
- ๓.๔ เพื่อปรับปรุงการทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน
- ๓.๕ เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการประชาชน

/๓.๖ เพื่อให้ประชาชน....

- ๓.๖ เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็วและตอบสนองความต้องการ
- ๓.๗ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ใช้ดุลยพินิจให้เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
- ๓.๘ เพื่อเป็นการแสดงขั้นตอน ระยะเวลา อัตราค่าบริการ อย่างชัดเจนให้ประชาชนทราบ
- ๓.๙ เพื่อลดการใช้ดุลยพินิจในการให้บริการประชาชน โดยมีการจัดลำดับก่อน - หลัง
- ๓.๑๐ เพื่อให้มีการบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ
- ๓.๑๑ เพื่อให้มีการบริหารจัดการด้านการให้บริการที่ยุติธรรม ตรงไปตรงมา

๔. เป้าหมาย

- ๔.๑ เพื่อปรับกระบวนการทำงานที่เทศบาลปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาล ให้สอดคล้องกับการทำงานในปัจจุบัน พร้อมกับปรับปรุงระยะเวลาการทำงานให้ตรงตามความเป็นจริง
- ๔.๒ เพื่อลดขั้นตอนความยุ่งยาก และมีการกระจายอำนาจตามภารกิจให้ผู้ได้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการได้
- ๔.๓ ประชาชนในพื้นที่ตำบลบ้านดอน

๕. วิธีดำเนินการ

- ๕.๑ แต่งตั้งคณะทำงานศึกษาระบบงานเพื่อปรับปรุงกระบวนการตามคู่มือบริการประชาชนตามโครงการอำนวยความสะดวกและลดขั้นตอนกระบวนการให้บริการแก่ประชาชน
- ๕.๒ เชิญประชุมคณะทำงานเพื่อปรับปรุงกระบวนการตามคู่มือบริการประชาชนตามระยะเวลาที่เหมาะสมอ้างอิงจากการปฏิบัติงานจริง เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และรวดเร็วยิ่งขึ้น
- ๕.๓ จัดทำโครงการอำนวยความสะดวกและลดขั้นตอนกระบวนการให้บริการแก่ประชาชนตามมติที่ประชุมคณะทำงานฯ
- ๕.๔ ประชาสัมพันธ์กระบวนการให้บริการให้ประชาชนทราบ ณ ที่ทำการเทศบาลตำบลบ้านดอน และลงระบบเครือข่ายสารสนเทศเทศบาลตำบลบ้านดอน

**กระบวนการบริการตามภารกิจของเทศบาลตำบลบ้านดอน
ตามโครงการอำนวยความสะดวกและลดขั้นตอนกระบวนการให้บริการแก่ประชาชน ประจำปี
งบประมาณ ๒๕๖๒ (จำนวน ๒๒ กระบวนการ)**

ที่	กระบวนการบริการ	ระยะเวลาเดิมที่ให้บริการปี ๒๕๖๑	ระยะเวลาที่ปรับลดปี ๒๕๖๒
<u>สำนักปลัดเทศบาล</u>			
๑	การแจ้งเกิด	๑๕ นาที	๑๕ นาที
๒	การแจ้งตาย	๑๕ นาที	๑๕ นาที
๓	การแจ้งย้ายที่อยู่	๑๕ นาที	๑๕ นาที
๔	การกำหนดเลขที่บ้าน	๑๕ นาที	๑๕ นาที
๕	การสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค	๒ ชั่วโมง ๒๐ นาที	๒ ชั่วโมง ๒๐ นาที
๖	การดำเนินการช่วยเหลือสาธารณภัย	ในทันที	ในทันที

/กระบวนการงาน....

ที่	กระบวนงานบริการ	ระยะเวลา เดิมที่ให้บริการ ปี ๒๕๖๑	ระยะเวลา ที่ปรับลด ปี ๒๕๖๒
๗	การรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์	๑๕ วัน	๑๕ วัน
๘	ขอเอกสาร ตาม พรบ. ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ	๕ นาที	๕ นาที
๙	การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทศูนย์ยุติธรรมตำบลบ้านดอน	๓๐ วัน	๓๐ วัน
กองคลัง			
๑๐	การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่	๕ นาที	๕ นาที
๑๑	การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน	๕ นาที	๕ นาที
๑๒	การจัดเก็บภาษีป้าย	๕ นาที	๕ นาที
๑๓	การจดทะเบียนพาณิชย์	๒๐ นาที	๒๐ นาที
กองช่าง			
๑๔	การขอใบอนุญาตควบคุมอาคาร	๔๕ วัน	๔๕ วัน
๑๕	การขอใบอนุญาตจำหน่ายน้ำมันเชื้อเพลิง	๗ วัน	๗ วัน
๑๖	การขอใบอนุญาตขุดดิน - ถมดิน	๗ วัน	๗ วัน
กองสาธารณสุข			
๑๗	การขอใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๑๕ วัน	๑๕ วัน
๑๘	การขอใบอนุญาตจัดตั้งตลาด - ขออนุญาตใหม่/ต่อใบอนุญาต	๑๕ วัน	๑๕ วัน
๑๙	การควบคุมการเลี้ยงหรือปล่อยสัตว์	-	๒๐ วัน
๒๐	การจัดการสิ่งปฏิกูลและมูลฝอย	-	๓๐ วัน
กองสวัสดิการสังคม			
๒๑	การรับลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เบี้ยความพิการ เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์	-	๑๐ นาที
๒๒	การรับลงทะเบียนเพื่อขอสิทธิรับเงินอุดหนุน เพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด	๑๐ นาที	๑๐ นาที

๖. สถานที่ดำเนินการ

สำนักงานเทศบาลตำบลบ้านดอน

๗. งบประมาณ

เทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ หน้า ๘/๔๘ แผนงานบริหารงานทั่วไป งานบริหารทั่วไป งบดำเนินงาน หมวดค่าใช้สอย ประเภทรายจ่ายเกี่ยวเนื่องกับการปฏิบัติราชการที่ไม่เข้าลักษณะรายจ่ายหมวดอื่น ๆ โครงการอำนวยความสะดวกและลดขั้นตอนกระบวนการให้บริการแก่ประชาชน ตั้งไว้ ๕,๐๐๐ บาท (ปรากฏในแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๔ ยุทธศาสตร์ ที่ ๕ ด้านการเมืองการ บริหาร และการปกครอง แผนงานบริหารทั่วไป หน้าที่ ๑๔๑ ข้อ ๑๔) เพื่อดำเนินการ ดังนี้

- ค่าป้ายสติ๊กเกอร์ติดพิวเจอร์บอร์ด ขนาด ๐.๘๐ x ๐.๖๐ เมตร จำนวน ๒ ป้าย
- ค่าป้ายสติ๊กเกอร์ติดพิวเจอร์บอร์ด ขนาด ๒ x ๑.๕๐ เมตร จำนวน ๑ ป้าย

หมายเหตุ ค่าใช้จ่ายการดำเนินกิจกรรม/โครงการที่สอดคล้องกับการดำเนินการปรับปรุง/ ทบทวน/ลดขั้นตอนการต่อการให้บริการประชาชน และทุกรายการสามารถถัวเฉลี่ยจ่ายได้ตามความเหมาะสม

๘. ระยะเวลาดำเนินการ

เดือน ตุลาคม ๒๕๖๑ - กันยายน ๒๕๖๒

/๙.ผู้รับผิดชอบ.....

๙. ผู้รับผิดชอบโครงการ

สำนักปลัดเทศบาลตำบลบ้านดอน

๑๐. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๙.๑ มีขั้นตอนระยะเวลาการทำงานที่ชัดเจน เพื่อสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติงานและตรวจสอบได้

๙.๒ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง เป็นไปตามระเบียบ กฎหมาย กฎ ข้อบังคับ หนังสือสั่งการ และตามมติคณะรัฐมนตรี

๙.๓ เจ้าหน้าที่มีแนวทางการปฏิบัติงานตามระเบียบขั้นตอน เป็นมาตรฐาน โดยยึดหลักความถูกต้อง

๙.๔ มีการปรับปรุงการทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน เพื่อให้สอดคล้องกับการทำงานปัจจุบัน

๙.๕ ลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการประชาชน

๙.๖ ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็วและตอบสนองความต้องการ

๙.๗ เจ้าหน้าที่ใช้ดุลยพินิจให้เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

๙.๘ มีการแสดงขั้นตอน ระยะเวลา อัตราค่าบริการ อย่างชัดเจนให้ประชาชนทราบ

๙.๙ เจ้าหน้าที่ลดการใช้ดุลยพินิจในการให้บริการประชาชน โดยมีการจัดลำดับก่อน - หลัง โดยมีการให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ยุติธรรม ตรงไปตรงมา

(ลงชื่อ)



ผู้เขียน/ผู้เสนอโครงการ

(นางสาวจงอร แคนเพชร)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

(ลงชื่อ)

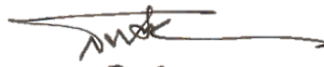


(นางสาววรรณิ์ ดิษฐ์กระจัน)

หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ รักษาราชการแทน

หัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ) จ.ส.ต.



ผู้เห็นชอบโครงการ

(สุรเจต สุดตา)

ปลัดเทศบาลตำบลบ้านดอน

(ลงชื่อ)



ผู้อนุมัติโครงการ

(นายทรงบท คุ่มฉายา)

นายกเทศมนตรีตำบลบ้านดอน



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลบ้านดอน

ที่ สพ ๕๔๕๐๑/-

วันที่ ๒๙ ตุลาคม ๒๕๖๑

เรื่อง รายงานผลการการประชุมคณะทำงานปรับปรุงกระบวนการทำงานและการบริการประชาชน เพื่อป้องกันการทุจริต ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (ครั้งที่ ๑)

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบ้านดอน

สิ่งที่ส่งมาด้วย กระบวนงานตามภารกิจของเทศบาลตำบลบ้านดอน จำนวน ๑ ฉบับ

ต้นเรื่อง

ตามคำสั่งเทศบาลตำบลบ้านดอน ที่ ๒๓๕ /๒๕๖๑ เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานปรับปรุงกระบวนการทำงานและการบริการประชาชน เพื่อป้องกันการทุจริต ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ลงวันที่ ๓ กันยายน ๒๕๖๑ ได้แต่งตั้งคณะทำงานปรับปรุงกระบวนการทำงานและการบริการประชาชน เพื่อป้องกันการทุจริต โดยมีหน้าที่ พิจารณากระบวนการทำงานเพื่อการบริการประชาชนพร้อมทั้งปรับปรุงภารกิจตามอำนาจหน้าที่ในการให้บริการประชาชน และปรับปรุงคู่มือการบริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ นั้น

มติที่ประชุมของคณะทำงานปรับปรุงกระบวนการทำงานและการบริการประชาชน เพื่อป้องกันการทุจริต ครั้งที่ ๑/๒๕๖๑ เมื่อวันที่ ๒๖ ตุลาคม ๒๕๖๑ เห็นชอบให้มีการเพิ่มเติมรายละเอียดและกระบวนการทำงานดังนี้

๑. สำนักปลัด จากรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการรับบริการ ตามโครงการอำนวยความสะดวกและลดขั้นตอนกระบวนการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อป้องกันการทุจริต ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ มีคะแนนการประเมินในระดับสูง จึงไม่มีการขอปรับลด-เพิ่มระยะเวลาการให้บริการ เนื่องจากระยะเวลาการทำงานปัจจุบันเป็นระยะเวลาที่เหมาะสมแล้ว

๒. กองคลัง จากรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการรับบริการ ตามโครงการอำนวยความสะดวกและลดขั้นตอนกระบวนการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อป้องกันการทุจริต ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ มีคะแนนการประเมินในระดับสูง อีกทั้งกิจกรรมการให้บริการประชาชนนอกสถานที่โดยการรับชำระภาษี/สายด่วนภาษี เป็นที่พอใจแก่ประชาชนผู้เข้ารับบริการ จึงไม่มีการขอปรับลด-เพิ่มระยะเวลาการให้บริการ เนื่องจากระยะเวลาการทำงานปัจจุบันเป็นระยะเวลาที่เหมาะสมแล้ว

๓. กองช่าง จากรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการรับบริการ ตามโครงการอำนวยความสะดวกและลดขั้นตอนกระบวนการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อป้องกันการทุจริต ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ มีคะแนนการประเมินในระดับสูง จึงไม่มีการขอปรับลด-เพิ่มระยะเวลาการให้บริการ เนื่องจากระยะเวลาการทำงานปัจจุบันเป็นระยะเวลาที่เหมาะสมแล้ว

๔. กองการศึกษา ไม่มีการขอปรับเพิ่มกระบวนการทำงาน

๕. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เนื่องจากในปีงบประมาณ ๒๕๖๑ เทศบาลตำบลบ้านดอน มีการจัดทำเทศบัญญัติด้วยการควบคุมการเลี้ยงหรือปล่อยสัตว์ และเทศบัญญัติด้วยการจัดการสิ่งปฏิกูลและมูลฝอย ดังนั้นเห็นควร เพิ่มกระบวนการทำงานตามภารกิจที่เพิ่มขึ้น โดยขอปรับเพิ่มกระบวนการทำงาน ในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๒ กระบวนงาน โดยกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงานจำนวน ๑๕ วัน/กระบวนการงาน

- ขอปรับเพิ่มกระบวนการควบคุมการเลี้ยงสัตว์หรือปล่อยสัตว์ จำนวน ๑๕ วัน
- ขอปรับเพิ่มกระบวนการจัดการสิ่งปฏิกูลและมูลฝอย จำนวน ๑๕ วัน

/ขอตัดกระบวนการงาน.....

ขอตัดกระบวนการ จำนวน ๒ กระบวนการ เนื่องจากยังไม่มีการจัดทำเทศบัญญัติ ดังนั้น เพื่อให้สอดคล้องกับเทศบัญญัติที่มี จึงเห็นควรตัดกระบวนการทำงาน ดังนี้

- ขอตัดกระบวนการขออนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่สะสมอาหาร
- ขออนุญาตจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ

๖. กองสวัสดิการ จากรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการรับบริการ ตามโครงการอำนวยความสะดวกและลดขั้นตอนกระบวนการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อป้องกันการทุจริต ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ มีคะแนนการประเมินในระดับสูง จึงไม่มีการขอปรับลด-เพิ่มระยะเวลาการให้บริการ เนื่องจากระยะเวลาการทำงานปัจจุบันเป็นระยะเวลาที่เหมาะสมแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ




จ.ส.ต.

(สุรเจต สุดตา)

ประธานคณะทำงานปรับปรุงการทำงาน
และการบริการประชาชน

- ทราบ



(นายทรงบท คุ่มฉายา)

นายกเทศมนตรีตำบลบ้านดอน



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลบ้านดอน

ที่ สพ ๕๕๕๐๑/-

วันที่ ๒๔ กันยายน ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานสรุปผลคณะทำงานปรับปรุงกระบวนการทำงานและการบริการประชาชน เพื่อป้องกันการทุจริต/คณะทำงานพิจารณา ทบทวน ปรับปรุง เปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกภารกิจ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบ้านดอน

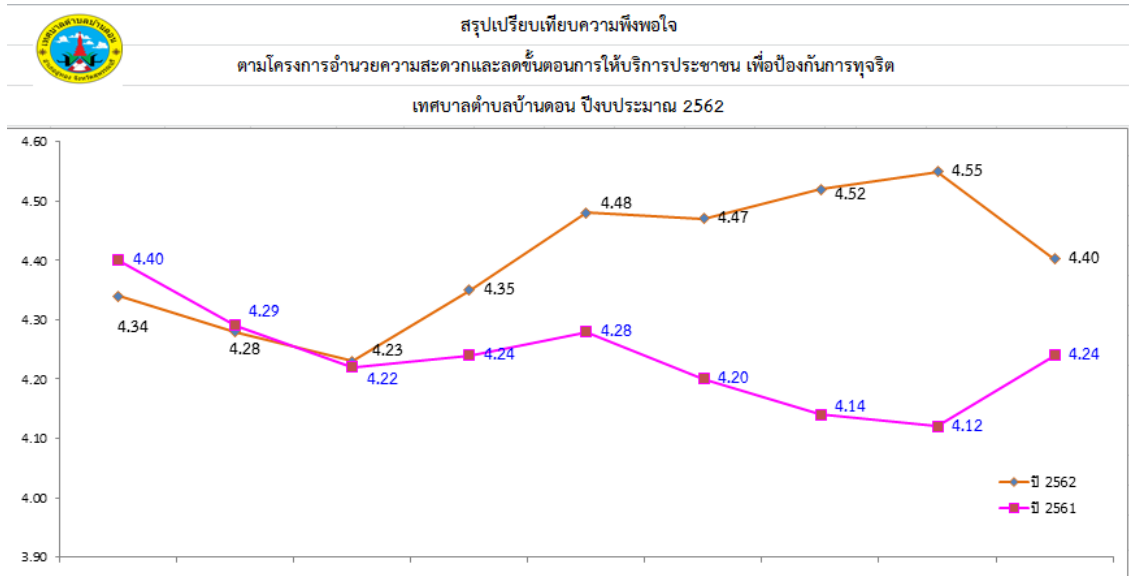
เรื่องเดิม

ตามที่คณะทำงานปรับปรุงกระบวนการทำงานและการบริการประชาชน เพื่อป้องกันการทุจริต/คณะทำงานพิจารณา ทบทวน ปรับปรุง เปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกภารกิจ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ และเทศบาลตำบลบ้านดอนได้ดำเนินภารกิจตามที่มีการปรับปรุง ภารกิจ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ เรียบร้อยแล้ว คณะทำงานฯ จึงขอรายงานสรุปผลคณะทำงานปรับปรุงกระบวนการทำงานและการบริการประชาชน เพื่อป้องกันการทุจริต/คณะทำงานพิจารณา ทบทวน ปรับปรุง เปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกภารกิจ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ โดยมีสรุปผลความพึงพอใจต่อการบริการประชาชนในปีงบประมาณ ๒๕๖๑-๒๕๖๒ เปรียบเทียบกันพร้อมกับการเปรียบเทียบความพึงพอใจในแต่ละข้อการให้บริการแล้วนำมาคิดเป็นค่าเฉลี่ยดังนี้ รายละเอียด ดังนี้

ลำดับ	รายการ	ค่าเฉลี่ยปี ๒๕๖๑	ค่าเฉลี่ยปี ๒๕๖๒
๑	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว	๔.๔๐	๔.๓๔
๒	การให้บริการรวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔.๒๙	๔.๒๘
๓	มีการติดแผนผังขั้นตอนการให้บริการและกำหนดผู้รับผิดชอบชัดเจน	๔.๒๒	๔.๒๓
๔	ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	๔.๒๔	๔.๓๕
๕	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๒๘	๔.๔๘
๖	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ฯลฯ	๔.๒๐	๔.๔๗
๗	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๑๔	๔.๕๒
๘	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม และความเพียงพอของอุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการ	๔.๑๒	๔.๕๕
เฉลี่ยทั้งด้าน		๔.๒๔	๔.๔๐

/กราฟเปรียบเทียบ.....

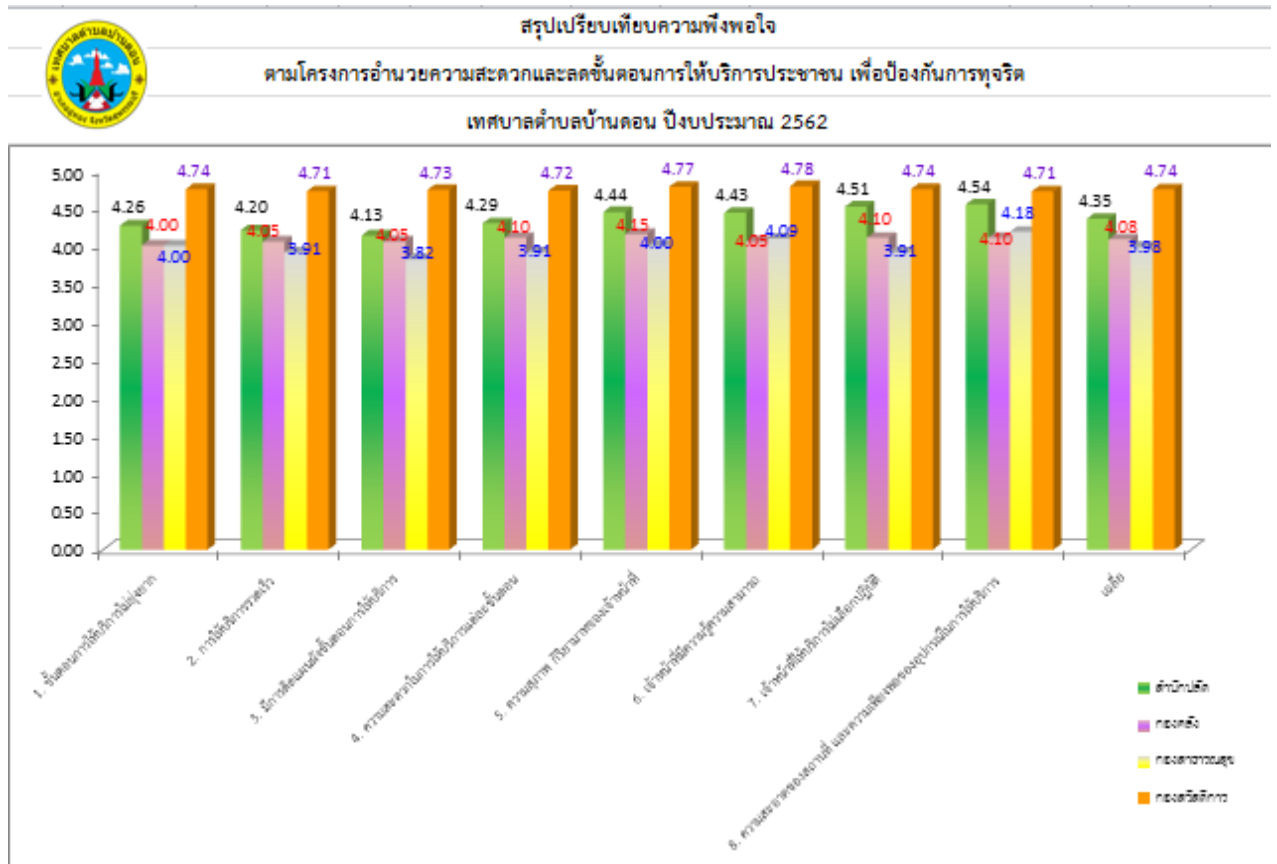
กราฟเปรียบเทียบความพึงพอใจในการเข้ารับบริการปี ๒๕๖๑ - ๒๕๖๒



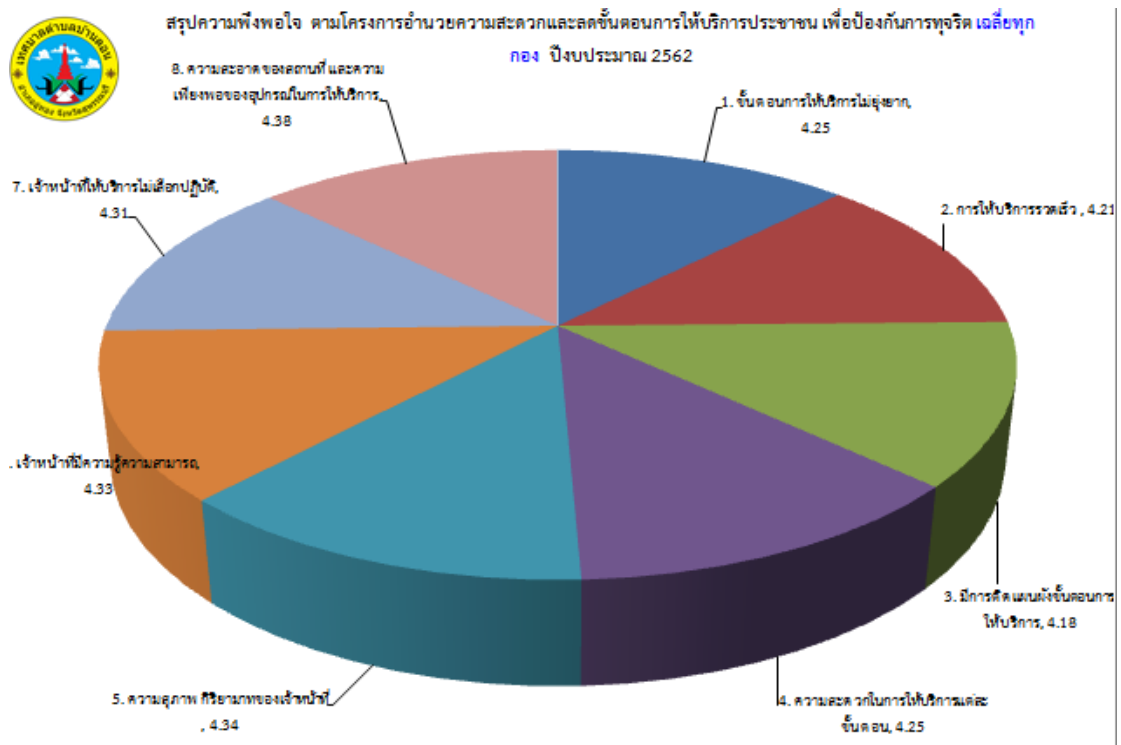
- สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการรับบริการเปรียบเทียบทุกกองที่มีการทำงานบริการประชาชน ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ พร้อมกราฟเปรียบเทียบผลการประเมิน รายละเอียด ดังนี้

ลำดับ	รายการ	สำนัก ปลัด	กอง คลัง	กอง สาธารณสุข	กอง สวัสดิการ	เฉลี่ย ทุกกอง
๑	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว	๔.๒๖	๔.๐๐	๔.๐๐	๔.๗๔	๔.๒๕
๒	การให้บริการรวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔.๒๐	๔.๐๕	๓.๙๑	๔.๗๑	๔.๒๒
๓	มีการติดแผนผังขั้นตอนการให้บริการและกำหนดผู้รับผิดชอบชัดเจน	๔.๑๓	๔.๐๕	๓.๘๒	๔.๗๓	๔.๑๘
๔	ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	๔.๒๙	๔.๑๐	๓.๙๑	๔.๗๒	๔.๒๖
๕	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๔๔	๔.๑๕	๔.๐๐	๔.๗๗	๔.๓๔
๖	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ฯลฯ	๔.๔๓	๔.๐๕	๔.๐๙	๔.๗๘	๔.๓๔
๗	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๕๑	๔.๑๐	๓.๙๑	๔.๗๔	๔.๓๒
๘	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม และความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	๔.๕๔	๔.๑๐	๔.๑๘	๔.๗๑	๔.๓๘
เฉลี่ยทั้งด้าน		๔.๓๕	๔.๐๘	๓.๙๘	๔.๗๔	๔.๒๙

กราฟเปรียบเทียบความพึงพอใจในการเข้ารับบริการของแต่ละกอง ปีงบประมาณ ๒๕๖๒



กราฟสรุปความพึงพอใจเฉลี่ยทุกกอง



/หลังจากมีการ.....

- หลังจากมีการเปรียบเทียบความพึงพอใจของแต่ละกองแล้ว ได้นำผลความพึงพอใจมาสรุปเพื่อหาค่าเฉลี่ยของแต่ละข้อ ปรากฏว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ดังนี้

- พอใจในความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม และความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการมากที่สุด เฉลี่ย ๔.๕๔ คะแนน ลำดับรองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ เฉลี่ย ๔.๕๑ คะแนน ต่ำสุด คือ มีการติดตั้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการและกำหนดผู้รับผิดชอบชัดเจน เฉลี่ย ๔.๑๓ คะแนน ซึ่งเมื่อสรุปผลประเมินความพึงพอใจในภาพรวมแล้ว ปรากฏว่าประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมดีขึ้นจากปี ๒๕๖๑

- สรุปผลการเปรียบเทียบข้อดี ข้อเสีย จากการปรับปรุง ทบทวนภารกิจ การให้บริการประชาชน รายละเอียดดังนี้

ข้อดี

๑. ประชาชนไม่ต้องเสียเวลาในการเดินทางมาเทศบาล เพียงใช้โทรศัพท์แจ้งการชำระภาษีเจ้าหน้าที่เทศบาลก็เดินทางไปให้บริการ

๒. ประชาชนไม่ต้องเสียเวลาในการค้นหาเอกสาร เนื่องจากหากประชาชนที่เข้าร่วมกิจกรรมโทรแจ้งมาที่เทศบาล เจ้าหน้าที่ก็สามารถดำเนินการค้นหาเอกสารให้เรียบร้อยก่อนที่ประชาชนจะเดินทางมาถึง ณ สำนักงานเทศบาล

๓. เป็นการลดขั้นตอน ระยะเวลาการให้บริการแก่ประชาชน

๔. มีการจ้างเหมาบุคคลพนักงานจัดเก็บภาษี เพิ่มขึ้น จำนวน ๑ ราย ทำให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงานยิ่งขึ้น

ข้อเสีย/ข้อเสนอแนะ

๑. การให้บริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ มีเพียงปีละ ๑ ครั้ง ไม่สามารถเข้าถึงกลุ่มผู้รับบริการได้ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย เนื่องจากกลุ่มเป้าหมายบางรายไม่ได้อาศัยอยู่ในพื้นที่

๒. สำนักงานเทศบาล สายด่วนภาษี รับผิดชอบนอกสถานที่ ซึ่งช่องทางดังกล่าว ยังไม่สามารถให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การออกรับบริการชำระภาษีนอกสถานที่ควรเพิ่มระยะเวลา และจำนวนครั้งในการจัดเก็บภาษี เพื่อที่ประชาชนจะได้เสียภาษีได้สะดวกยิ่งขึ้น

๓. ที่ผ่านมายังไม่มีเวทีเปิดรับฟังความคิดเห็นของประชาชนในด้านการให้บริการ เห็นควรเปิดเวทีรับฟังความคิดเห็นให้แก่ประชาชนในการรับชำระการเสียภาษี พร้อมกับการให้ความรู้เกี่ยวกับภาษีต่างๆ ที่ประชาชนควรรู้

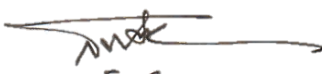
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางสาวจอร์ แคนเพชร)

คณะทำงาน/เลขานุการ

จ.ส.ต.



(สุรเจต สุดตา)

ประธานคณะทำงาน

- ความเห็น

.....ทราบ.....
.....



(นายทรงบท คุ่มฉายา)
นายกเทศมนตรีตำบลบ้านดอน