



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาลตำบลเมืองชุม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

ที่ ชร ๕๘๕๐๑/..

วันที่ ๑๖ ตุลาคม ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงานเพื่อบริการ และตอบสนองความต้องการของประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเมืองชุม/ปลัดเทศบาล

ตามที่เทศบาลตำบลเมืองชุมได้ดำเนินงานโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงานเพื่อบริการและตอบสนองความต้องการของประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อขอรับบริการ และมีความพึงพอใจในการบริการของเจ้าหน้าที่ การปฏิบัติราชการมีการปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพิ่มประสิทธิภาพ ลดระยะเวลา ควบคุมต้นทุน มีการบูรณาการการปฏิบัติงานร่วมกันภายในหน่วยงาน และโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ นั้น

การนี้ สำนักงานเทศบาล ในฐานะผู้รับผิดชอบในการจัดทำโครงการดังกล่าว จึงขอรายงานผลโครงการรายละเอียดดังเอกสารแนบท้ายนี้

(นายอิมมิ่งคล ชุ่มมงคล)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความเห็นปลัดเทศบาล

(นางลัดดาวัลย์ เลิกนุช)
ปลัดเทศบาลตำบลเมืองชุม

ความเห็นนายกเทศมนตรีตำบลเมืองชุม

(นายกิตติ พวงอินใจ)
นายกเทศมนตรีตำบลเมืองชุม

รายงานสรุปผลการดำเนินงาน
โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงาน และการให้บริการ
โดยการลดขั้นตอนการทำงาน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘



สำนักปลัดเทศบาลตำบลเมืองชุม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

คำนำ

รายงานสรุปผลการดำเนิน โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการโดยการลด ขั้นตอนการทำงานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ฉบับนี้เป็นผลการดำเนินงานของ เทศบาลตำบลเมืองชุม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ซึ่งจัดทำขึ้นในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

โดยมีวัตถุประสงค์ของโครงการเพื่อพัฒนากระบวนการทำงานในการบริการประชาชนให้มีคุณภาพ มาตรฐาน สะดวก รวดเร็ว กระชับ เสมอภาค และพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติราชการให้มีประสิทธิภาพและ ประสิทธิผล เป็นการลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน และอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจและประทับใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เป็นไปตามหลักบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี

รายงานสรุปผลการดำเนินการ โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการโดยการลดขั้นตอนการทำงานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน จัดทำขึ้นเพื่อเป็นข้อมูลการดำเนินงานโดยมีการสรุปผลการดำเนินงานทั้งหมด เพื่อเผยแพร่องค์ความรู้ให้แก่องค์กรอื่น หรือประชาชน ได้ทราบข้อมูลข่าวสารการดำเนินงาน

และในโอกาสนี้ เทศบาลตำบลเมืองชุม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ขอขอบคุณผู้ที่มีส่วนร่วมในการจัดทำโครงการครั้งนี้ทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

คณะทำงาน

สารบัญ

เรื่อง

หน้า

บทนำ

รายงานผลการดำเนินงาน

๓

ผลการประเมินโครงการ

๕

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ

๖

เอกสารประกอบกิจกรรม

ภาคผนวก

ภาพกิจกรรม

บทนำ

เพื่อให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๕๒ กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยอย่างน้อย ต้องมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยแนวทางการบริหารราชการต้อง เป็นไปด้วยความซื่อสัตย์ สามารถตรวจสอบได้ และมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน มีการวิเคราะห์ผลดีและ ผลเสียให้ครบถ้วนทุกด้าน มีการกำหนดขั้นตอนการดำเนินการที่โปร่งใส มีการเฝ้าตรวจสอบการดำเนินการในแต่ละขั้นตอน มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน เพื่อให้มีการปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการให้เหมาะสมให้เกิดความ รวดเร็ว และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการให้บริการ ตอบสนองความต้องการของประชาชนที่จะได้รับการ บริการที่ดีจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เทศบาลตำบลเมืองชุมจึงได้จัดทำโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงาน และอำนวยความสะดวกและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ขึ้น

ดังนั้น เพื่อเป็นการตรวจสอบความสำเร็จ และปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานโครงการ จึงจำเป็นต้องมีการรายงานผลการดำเนินงานโครงการ เพื่อนำไปสู่การจัดโครงการรวมทั้งการวางแผนโครงการครั้งต่อไป

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อประเมินความสำเร็จของการดำเนินงานโครงการหรือประเมินประสิทธิผลของโครงการในเรื่องต่อไปนี

๑.๑ การพัฒนากระบวนการทำงานในการบริการประชาชนให้มีคุณภาพ มาตรฐาน สะดวก รวดเร็ว กระชับ และ เสมอภาค

๑.๒ การลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานการบริการประชาชนให้มีความคล่องตัว รวดเร็ว และ ถูกต้อง

๑.๓ การบริการให้ประชาชนมีความพึงพอใจและประทับใจในการให้บริการของพนักงานหรือ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเมืองชุม

๑.๔ การพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติราชการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

๑.๕ การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มารับบริการของ เทศบาลตำบลเมืองชุม

๑.๖ การปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

๒. เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินงานโครงการ ข้อเสนอแนะและแนวทางการแก้ปัญหา

เป้าหมาย

ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเมืองชุม และผู้มาติดต่อราชการกับเทศบาลตำบลเมืองชุม ได้รับการบริการ ที่ดี สะดวก และรวดเร็ว

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

- ๑.๑ ประชาชนมีความพึงใจและประทับใจในการให้บริการของพนักงาน เจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลเมืองชุม
- ๑.๒ สามารถปรับปรุงกระบวนการทำงาน และการให้บริการประชาชน ให้มีความคล่องตัวรวดเร็ว ถูกต้อง และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด
- ๑.๓ เกิดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างประชาชนกับพนักงาน และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชน
- ๑.๔ พนักงาน เจ้าหน้าที่ มีศักยภาพและสามารถปฏิบัติงานราชการและบริการประชาชนได้อย่างมี คุณภาพ มีประสิทธิภาพ และมีความสุขกับการบริการประชาชน
- ๑.๕ เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจของรัฐ โดยมีประชาชนเป็นศูนย์กลาง
- ๑.๖ สามารถดำเนินการตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ผลการประเมินโครงการ

ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ในระหว่าง เดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๗ ถึง เดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ โดยสุ่มจากประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลเมืองชุม ๔ งานบริการ ได้แก่

- | | |
|----------------------------|-------------|
| ๑. สำนักปลัดเทศบาล | จำนวน ๕๐ คน |
| ๒. งานจัดเก็บรายได้ / ภาษี | จำนวน ๖๐ คน |
| ๓. กองช่าง | จำนวน ๕๐ คน |
| ๔. กองการศึกษาฯ | จำนวน ๔๐ คน |

รวมทั้งสิ้น ๒๐๐ คน

รายงานผลการดำเนินงาน

๑. โครงการ “ปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการโดยการลดขั้นตอนการทำงาน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน”

๒. ผู้รับผิดชอบโครงการ เทศบาลตำบลเมืองชุม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

๓. ระยะเวลาการดำเนินการ ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๗ ถึง กันยายน ๒๕๖๘

๔. รายงานการปฏิบัติงาน

๔.๑ สภาพทั่วไป

ตำบลเมืองชุม ตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือของอำเภอเวียงชัย อยู่ห่างจากจังหวัดเชียงราย ประมาณ ๑๘ กิโลเมตร มีพื้นที่ทั้งหมดประมาณ ๔๘ ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ ๓๐,๐๐๐ ไร่ สภาพพื้นที่เป็นที่ราบลุ่ม โดยมีลำน้ำแม่หางและน้ำแม่สะกินเป็นลำน้ำสายหลัก มีอาณาเขตติดต่อกับพื้นที่ต่าง ๆ ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับตำบล หุ่นก่อ	อำเภอเวียงเชียงรุ้ง	จังหวัดเชียงราย
ทิศใต้	ติดต่อกับตำบล ดอนศิลา	อำเภอเวียงชัย	จังหวัดเชียงราย
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับตำบล ผางาม	อำเภอเวียงชัย	จังหวัดเชียงราย
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับตำบล เวียงเหนือ	อำเภอเวียงชัย	จังหวัดเชียงราย

จำนวนประชากร (ข้อมูล ทะเบียนราษฎร ณ เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๘)

พื้นที่	ชาย	หญิง	รวม
หมู่ที่ ๑ บ้านดอนแก้ว	๓๖๓	๓๗๕	๗๓๘
หมู่ที่ ๒ บ้านเวียงแก้ว	๓๒๑	๓๓๖	๖๕๗
หมู่ที่ ๓ บ้านเวียงทอง	๓๑๓	๓๑๒	๖๒๕
หมู่ที่ ๔ บ้านใหม่เจริญ	๑๑๕	๑๒๕	๒๔๐
หมู่ที่ ๘ บ้านยกเจริญ	๓๐๔	๓๗๘	๖๘๒
หมู่ที่ ๙ บ้านวังช้าง	๒๕๔	๒๙๗	๕๕๑
หมู่ที่ ๑๐ บ้านดอนมูล	๒๘๘	๒๙๘	๕๘๖
หมู่ที่ ๑๑ บ้านใหม่เมืองชุม	๒๗๘	๒๘๘	๕๖๖
รวมทั้งสิ้น	๒,๒๓๖	๒,๔๐๙	๔,๖๔๕

ช่วงอายุและจำนวนประชากร (ข้อมูล ณ เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๘)

ช่วงอายุ	ชาย	หญิง	รวม
๑-๕ ปี	๗๙	๖๙	๑๔๘
๖-๑๔ ปี	๑๙๐	๑๘๒	๓๗๒
๑๕-๒๑ ปี	๑๕๙	๑๒๐	๒๗๙
๒๒-๕๙ ปี	๑,๒๑๒	๑,๒๘๗	๒,๔๙๙
๖๐ ปีขึ้นไป	๖๑๘	๗๗๗	๑,๓๙๕
รวม	๒,๒๕๘	๒,๔๓๕	๔,๖๙๓

ข้อมูลพื้นฐานของหมู่บ้านหรือชุมชน

บ้านดอนแก้ว	หมู่ที่ ๑	จำนวน ๓๔๐	ครัวเรือน
บ้านเวียงแก้ว	หมู่ที่ ๒	จำนวน ๒๙๐	ครัวเรือน
บ้านเวียงทอง	หมู่ที่ ๓	จำนวน ๒๑๙	ครัวเรือน
บ้านใหม่เจริญ	หมู่ที่ ๔	จำนวน ๑๓๒	ครัวเรือน
บ้านยกเจริญ	หมู่ที่ ๘	จำนวน ๓๒๗	ครัวเรือน
บ้านวังช้าง	หมู่ที่ ๙	จำนวน ๑๙๔	ครัวเรือน
บ้านดอนมูล	หมู่ที่ ๑๐	จำนวน ๔๑๗	ครัวเรือน
บ้านใหม่เมืองชุม	หมู่ที่ ๑๑	จำนวน ๒๑๓	ครัวเรือน

๔.๒ การดำเนินงาน

เทศบาลตำบลเมืองชุม ได้ดำเนินโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการโดยการลดขั้นตอนการทำงานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ (ตุลาคม ๒๕๖๗ – กันยายน ๒๕๖๘) โดยมีขั้นตอนและผลการดำเนินโครงการ

ขั้นตอนระยะเวลาและผลการดำเนินงาน

ลำดับ	กิจกรรม	ระยะเวลาการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน
๑	คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการฯ	ก.ย.-ต.ค. ๒๕๖๗	คำสั่งเทศบาลตำบลเมืองชุม ที่ ๓๓๕/๒๕๖๗ ลงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗
๒	จัดเตรียมวางแผนการดำเนินงาน โครงการฯ	ก.ย.-ต.ค. ๒๕๖๗	ดำเนินการตามแผนงานของ แต่ละส่วน/กอง
๓	ประเมินความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการ	พ.ย.๒๕๖๗ - ก.พ. ๒๕๖๘	ประเมินผลโดยสุ่ม จาก ประชาชนที่มารับบริการ ๔ งาน จำนวน ๒๐๐ คน สรุปผลความพึงพอใจ ร้อยละ
๔	ดำเนินการนำข้อเสนอแนะในการ ประเมินผลมา ปรับปรุงการดำเนินงาน	มี.ย. ๒๕๖๘	ดำเนินการประเมินผลจาก คณะกรรมการ โดยวิธีการ สังเกตการณ์จากประชาชน ในภาพรวม สรุปผลการ ประเมิน ร้อยละ
๕	รายงานสรุปผลการดำเนินงานโครงการ และ เผยแพร่ให้ประชาชนทราบ	ก.ย. - ต.ค. ๒๕๖๖	จัดทำรายงานสรุปผลการ ดำเนินโครงการ และ เผยแพร่ทางเว็บไซต์ของ เทศบาล

๔.๓ ปัญหา/อุปสรรค

๑. การดำเนินการโครงการมีความยุ่งยากเนื่องจากกลุ่มเป้าหมายของโครงการฯ มีจำนวนมาก
ซึ่งได้แก่ ประชาชนในเขตเทศบาลทั้งหมด ทำให้มีอุปสรรคมาก
๒. การประเมินผลความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายของโครงการฯ ไม่สามารถประเมินได้ทุกคน
เนื่องจากมีจำนวนมาก
๓. การดำเนินโครงการฯ อาจไม่ทั่วถึงเนื่องจากข้อจำกัดของบุคลากร

๔.๔ ข้อเสนอแนะ

๑. ต้องการให้มีการบริการล่วงหน้า หรือการให้บริการนอกสถานที่เพิ่มมากขึ้น
๒. บริการรวดเร็ว สะดวก เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำปรึกษาดี
๓. ต้องการให้มีโครงการทุกปี เพื่อรักษามาตรฐานการให้บริการ

ผลการประเมินโครงการ

ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ในระหว่าง เดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๗ ถึง เดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ โดยสุ่มจากประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลเมืองชุม ๔ งานบริการ ได้แก่

๑. สำนักปลัดเทศบาล	จำนวน ๔๔ คน
๒. กองช่าง	จำนวน ๕๐ คน
๓. กองคลัง-งานจัดเก็บรายได้ / ภาษี	จำนวน ๖๐ คน
๔. กองการศึกษาฯ	จำนวน ๔๖ คน

รวมทั้งสิ้น	๒๐๐ คน
-------------	--------

**แบบประเมินความพึงพอใจในการรับบริการ ต่อการดำเนินงาน
และการให้บริการโดยการลดขั้นตอนการทำงานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน**

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ให้บริการโดยการลดขั้นตอนการทำงานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ผลไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

๒. ระดับการศึกษา ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษา ☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท ☐ ระดับอื่น ๆ

๓. งานที่มารับบริการที่เทศบาลตำบลเมืองชุม ☐ สำนักปลัด ☐ กองคลัง ☐ กองช่าง ☐ กองการศึกษาฯ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

โปรดเลือกและทำเครื่องหมาย ✓ ต่อระดับคะแนนที่ตรงกับความพึงพอใจของท่าน

ลำดับ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว					
๒	การให้บริการรวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
๓	มีการแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการและกำหนดผู้รับผิดชอบ					
๔	ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน					
๕	มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์					
๖	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๗	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ					
๘	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ฯลฯ					
๙	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ					
๑๐	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
๑๑	ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ					
๑๒	ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					

ตอนที่ ๓ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

แสดงความพึงพอใจในการดำเนินโครงการ โดยรวมจากงานบริการทั้ง ๔ งาน ผู้ตอบแบบสอบถาม ๒๐๐ คน

ลำดับ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว	๘๙/๔๔.๕	๙๒/๔๖	๑๗/๘.๕	๒/๑	
๒	การให้บริการรวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๗๗/๓๘.๕	๑๐๓/๕๑.๕	๒๐/๑๐		
๓	มีการแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการและกำหนด ผู้รับผิดชอบ	๘๒/๔๑	๑๐๒/๕๑	๑๕/๗.๕	๑/๐.๕	
๔	ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	๘๑/๔๐.๕	๑๐๑/๕๐.๕	๑๗/๘.๕	๑/๐.๕	
๕	มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	๘๓/๔๑.๕	๑๐๑/๕๐.๕	๑๕/๗.๕	๑/๐.๕	
๖	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๑๐๐/๕๐	๗๙/๓๙.๕	๒๑/๑๐.๕		
๗	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	๙๘/๔๙	๘๘/๔๔	๑๔/๗		
๘	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ฯลฯ	๘๖/๔๓	๙๑/๔๕.๕	๒๓/๑๑.๕		
๙	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	๙๖/๔๘	๙๔/๔๗	๑๐/๕		
๑๐	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๘๓/๔๑.๕	๙๕/๔๗.๕	๒๒/๑๑		
๑๑	ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	๙๒/๔๖	๙๗/๔๘.๕	๑๑/๕.๕		
๑๒	ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	๙๕/๔๗.๕	๘๘/๔๔	๑๗/๘.๕		
รวมจำนวน		๑,๐๖๒	๑,๑๓๑	๒๐๒	๕	
คิดเป็นร้อยละ		๔๔.๒๕	๔๗.๑๓	๘.๔๒	๐.๒๑	
รวมความพึงพอใจทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ		๑๐๐				

ตอนที่ ๓ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

๑. ต้องการให้มีการบริการล่วงหน้า หรือการให้บริการนอกสถานที่เพิ่มมากขึ้น
๒. บริการรวดเร็ว สะดวก เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำปรึกษาดี
๓. ต้องการให้มีโครงการทุกปี เพื่อรักษามาตรฐานการให้บริการ

สรุปผลการประเมินโครงการ

โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการโดยการลดขั้นตอนการทำงาน
เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน เทศบาลตำบลเมืองชุม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

คณะผู้ประเมินได้ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจต่อผู้บริการ ต่อการดำเนินงานตามโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการโดยการลดขั้นตอนการทำงานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน โดยการประเมินความพึงพอใจ แบ่งออกเป็น ๑๒ ข้อ ระดับความพึงพอใจ ๕ ระดับ โดยสุ่มจากประชาชน จำนวน ๒๐๐ คน สรุปความพึงพอใจในภาพรวมคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ สามารถนำเสนอผลการประเมิน ความพึงพอใจ ตามหัวข้อการประเมิน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ จากการประเมินความพึงพอใจในการรับบริการต่อการดำเนินงานและการให้บริการโดยการลดขั้นตอนการทำงานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน เพศชาย จำนวน ๘๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๕ เพศหญิง จำนวน ๑๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๕

๒. ระดับการศึกษา จากการประเมินความพึงพอใจในการรับบริการต่อการดำเนินงานและการให้บริการโดยการลดขั้นตอนการทำงานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน แบ่งตามระดับการศึกษา ระดับประถมศึกษา จำนวน ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖ ระดับมัธยมศึกษา จำนวน ๖๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑ ระดับปริญญาตรี จำนวน ๘๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๕ ระดับปริญญาโท จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๙ ระดับอื่นๆ จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๕

๓. งานที่มารับบริการที่เทศบาลตำบลเมืองชุม จากการประเมินความพึงพอใจในการรับบริการต่อการดำเนินงานและการให้บริการโดยการลดขั้นตอนการทำงานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน การเข้ารับบริการสำนักปลัด จำนวน ๔๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒ กองคลัง จำนวน ๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐ กองช่าง จำนวน ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕ กองการศึกษา จำนวน ๔๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด จำนวน ๘๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๕ ความคิดเห็นในระดับมาก จำนวน ๙๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖ ความคิดเห็นในระดับปานกลาง จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๕ ความคิดเห็นในระดับน้อย จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑ ความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐

๒. การให้บริการรวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด จำนวน ๗๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๕ ความคิดเห็นในระดับมาก จำนวน ๑๐๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๕ ความคิดเห็นในระดับปานกลาง จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐ ความคิดเห็นในระดับน้อย จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐ ความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐

๓. มีการวางแผนผังขั้นตอนการให้บริการและกำหนดผู้รับผิดชอบ มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด จำนวน ๘๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑ ความคิดเห็นในระดับมาก จำนวน ๑๐๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑ ความคิดเห็นในระดับปานกลาง จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๕ ความคิดเห็นในระดับน้อย จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๕ ความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐

๔. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด จำนวน ๘๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๕ ความคิดเห็นในระดับมาก จำนวน ๑๐๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๕ ความคิดเห็นในระดับปานกลาง จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๕ ความคิดเห็นในระดับน้อย จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๕ ความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐

๕. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด จำนวน ๘๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๕ ความคิดเห็นในระดับมาก จำนวน ๑๐๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๕ ความคิดเห็นในระดับปานกลาง จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๕ ความคิดเห็นในระดับน้อย จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๕ ความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐

๖. ความสุภาพ ภิรียมารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๐๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐ ความคิดเห็นในระดับมาก จำนวน ๗๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๕ ความคิดเห็นในระดับปานกลาง จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๕ ความคิดเห็นในระดับน้อย จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐ ความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐

๗. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด จำนวน ๙๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๙ ความคิดเห็นในระดับมาก จำนวน ๘๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔ ความคิดเห็นในระดับปานกลาง จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๗ ความคิดเห็นในระดับน้อย จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐ ความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐

๘. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ฯลฯ มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด จำนวน ๘๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓ ความคิดเห็นในระดับมาก จำนวน ๙๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๕ ความคิดเห็นในระดับปานกลาง จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๕ ความคิดเห็นในระดับน้อย จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐ ความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐

๙. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด จำนวน ๙๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘ ความคิดเห็นในระดับมาก จำนวน ๙๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗ ความคิดเห็นในระดับปานกลาง จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕ ความคิดเห็นในระดับน้อย จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐ ความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐

๑๐. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด จำนวน ๘๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๕ ความคิดเห็นในระดับมาก จำนวน ๙๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๕ ความคิดเห็นในระดับปานกลาง จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑ ความคิดเห็นในระดับน้อย จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐ ความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐

๑๑. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด จำนวน ๙๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖ ความคิดเห็นในระดับมาก จำนวน ๙๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๕ ความคิดเห็นในระดับปานกลาง จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๕ ความคิดเห็นในระดับน้อย จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐ ความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐

๑๒. ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด จำนวน ๙๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๕ ความคิดเห็นในระดับมาก จำนวน ๘๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔ ความคิดเห็นในระดับปานกลาง จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๕ ความคิดเห็นในระดับน้อย จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐ ความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐

ภาคผนวก



คำสั่งเทศบาลตำบลเมืองชุม

ที่ ๓๓๕ / ๒๕๖๗

เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงาน และ
อำนวยความสะดวกและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน

ด้วยเทศบาลตำบลเมืองชุม ได้จัดทำโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงาน และอำนวยความสะดวกและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (รายละเอียดตามเอกสารที่แนบ) เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลเมืองชุม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

เพื่อให้การแต่งตั้งคณะทำงานปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงาน และอำนวยความสะดวกและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและเพื่อให้เป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรีให้หน่วยงานส่วนราชการที่ให้บริการประชาชน ลดขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการประชาชน เพื่อเป็นการให้บริการประชาชน ตามมติคณะรัฐมนตรีประกอบกับพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ประกอบพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ กำหนดให้หน่วยงานของรัฐต้องจัดให้มีข้อมูลข่าวสารของราชการไว้ให้ประชาชนเข้าตรวจดู ตรวจสอบ เพื่อให้เกิดความโปร่งใสในการบริหารงานราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนอำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ประชาชน จึงแต่งตั้งคณะทำงานฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ดังนี้

๑. นางลัดดาวัลย์	เลิณุช	ตำแหน่งปลัดเทศบาล	ประธานคณะทำงาน
๒. นายณรงค์ศักดิ์	อุดแทน	ตำแหน่งรองปลัดเทศบาล	คณะทำงาน
๓. นางประภาศรี	อนาวัน	ตำแหน่งผอ.กองคลัง	คณะทำงาน
๔. นายอาคม	กันทะสุข	ตำแหน่งผอ.กองช่าง	คณะทำงาน
๕. นายอิมงคล	ชุ่มมงคล	ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักปลัด	คณะทำงาน
๖. นางอุทัยวรรณ	กรรณ	ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไป	คณะทำงาน/ และเลขานุการ

ทั้งนี้ตั้งแต่วันที่นี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๓๐ เดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๖๗

ว่าที่ร้อยตรี

(ชัยยศ พลอยแหวน)

นายกเทศบาลตำบลเมืองชุม

**โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงาน
เพื่อบริการและตอบสนองความต้องการของประชาชน
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘
เทศบาลตำบลเมืองชุม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย**

๑. ชื่อโครงการ : โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงาน เพื่อบริการและตอบสนองความต้องการของประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘

๒. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๕๒ กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยอย่างน้อยต้องมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน ตลอดจนจัดให้มีการรับฟังและสำรวจความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงการบริหารงานให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนมากที่สุด ประกอบกับในปีที่ผ่านมาได้มีการประเมินองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดี ประจำปี ๒๕๖๗ และได้ดำเนินการตามโครงการดังกล่าวอย่างต่อเนื่องทุกปีนั้น

เพื่อให้การประเมินบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีประจำปี ๒๕๖๘ เป็นไปด้วยความเรียบร้อยเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจขององค์กร มีประสิทธิภาพและความคุ้มค่า สามารถลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง หรืออย่างน้อยมีผลการประเมินไม่ต่ำกว่าปีที่ผ่านมา เทศบาลตำบลเมืองชุม จึงได้จัดทำโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงาน เพื่อบริการและตอบสนองความต้องการของประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ โดยยึดกรอบแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลตามกฎหมายเป็นสำคัญ

๓. วัตถุประสงค์

- ๓.๑ เพื่อลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานการบริการประชาชน
- ๓.๒ เพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน
- ๓.๓ เพื่อรับฟังและสำรวจความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการ
- ๓.๔ เพื่อปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน

๔. เป้าหมาย

- ๔.๑ เพื่อลดขั้นตอนในการทำงานของเทศบาลตำบลเมืองชุมให้สั้นลง
 - ประชาชนในพื้นที่ หมู่ที่ ๑, ๒, ๓, ๔, ๘, ๙, ๑๐, ๑๑ ตำบลเมืองชุม
 - ประชาชนนอกพื้นที่ และประชาชนทั่วไป
 - พนักงานและเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเมืองชุม
- ๔.๒ ผู้บังคับบัญชามอบอำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับการสั่งการ อนุญาต การอนุมัติ และการปฏิบัติราชการใด ๆ ไปสู่ผู้ใต้บังคับบัญชาซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการเรื่องนั้นโดยตรง

๕. วิธีดำเนินการ

๕.๑ แต่งตั้งคณะกรรมการปรับปรุงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ

๕.๒ ประชุมคณะกรรมการเพื่อสำรวจงานบริการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องปฏิบัติ ปรับปรุงขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการที่สามารถปฏิบัติได้จริง และพิจารณางานในการกิจว่าเรื่องใดที่ผู้บังคับบัญชาสามารถมอบอำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับการสั่ง การอนุญาต การอนุมัติ หรือการปฏิบัติราชการใด ๆ ให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

๕.๓ ประกาศลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ และประกาศกระบวนการงานบริการประชาชนที่นายกเทศมนตรีตำบลเมืองชุมมอบอำนาจให้รองนายกเทศมนตรีตำบลเมืองชุมหรือปลัดเทศบาลตำบลเมืองชุมให้ประชาชนทราบโดยทั่วไป พร้อมทั้งจัดทำแผนภูมิแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการให้ประชาชนทราบ

๕.๔ มีระบบการรับฟังข้อร้องเรียนหรือมีการสอบถามจากภาคประชาชน และนำผลดังกล่าวมาปรับปรุงการปฏิบัติราชการ

- สายตรงถึงนายกเทศมนตรีตำบลเมืองชุม โทร. ๐๘-๔๔๘๐-๐๒๐๒
- สายตรงถึงปลัดเทศบาล โทร. ๐๖-๓๓๖๔-๗๘๒๔
- หมายเลขสำนักงานเทศบาลตำบลเมืองชุม โทร ๐๕๓-๗๖๘๔๖๑, ๐๕๓๖๖๒๘๘๓
- ตู้รับฟังความคิดเห็น
- สื่ออินเทอร์เน็ต www.mueangchum.go.th / Facebook : เทศบาลตำบลเมืองชุม
- ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ : muangchoom.sub@gmail.com
- ไปรษณีย์ : สำนักงานเทศบาลตำบลเมืองชุม ๑๔๙ หมู่ ๘ ต.เมืองชุม อ.เวียงชัย จ.เชียงราย ๕๗๒๑๐

๕.๕ สรุปและรายงานผลการปฏิบัติงาน ความคิดเห็นและอุปสรรคต่าง ๆ ให้นายกเทศมนตรีตำบลเมืองชุมและผู้บริหารทราบ

๖. สถานที่/ระยะเวลาดำเนินการ

ตั้งแต่วันที่ ๑ เดือนตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๗ ถึงวันที่ ๓๐ เดือนกันยายน พ.ศ.๒๕๖๘ ณ ที่ทำการสำนักงานเทศบาลตำบลเมืองชุม และหน่วยให้บริการนอกพื้นที่

๗. หน่วยงานรับผิดชอบ

สำนักงานปลัด / กองคลัง / กองช่าง / กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

๘. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๘.๑ ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อขอรับบริการ และมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

๘.๒ การปฏิบัติราชการมีการปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพิ่มประสิทธิภาพ ลดระยะเวลา ควบคุมต้นทุน

๘.๓ มีการบูรณาการ เกิดความสามัคคีในการปฏิบัติราชการ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน

๘.๔ ทำให้การปฏิบัติราชการเป็นไปด้วยความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้

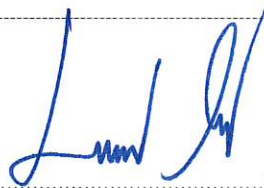


ผู้เสนอโครงการ

(นายอิมงคล ชุ่มมงคล)

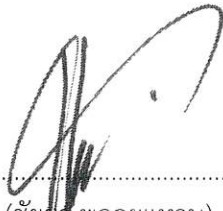
หัวหน้าสำนักงานปลัดเทศบาล

ความเห็นปลัดเทศบาล



ผู้เห็นชอบโครงการ
(นางลัดดาวัลย์ เลิกนุช)
ปลัดเทศบาลตำบลเมืองชุม

ความเห็นนายกเทศมนตรี

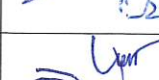


ว่าที่ร้อยตรี.....ผู้อนุมัติโครงการ
(ชัย พลอยแหวน)
นายกเทศมนตรีตำบลเมืองชุม

โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงานเพื่อบริการและตอบสนองความต้องการของประชาชน
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘
เทศบาลตำบลเมืองชุม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

รายงานการประชุมคณะกรรมการ
โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานและลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ ประจำปี ๒๕๖๘
วันที่ ๙ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๗
ณ ห้องประชุม สำนักงานเทศบาลตำบลเมืองชุม

ผู้เข้าร่วมประชุม

ลำดับที่	ชื่อสกุล	ตำแหน่ง	ลายมือชื่อ
๑.	นางลัดดาวัลย์ เลิกนุช	ประธานคณะกรรมการ	
๒.	นายณรงค์ศักดิ์ อุดแทน	คณะกรรมการ	
๓.	นางประภาศรี อนาวิน	คณะกรรมการ	
๔.	นายอาคม กันทะสุข	คณะกรรมการ	
๕.	นายอริมงคล ชุ่มมงคล	คณะกรรมการ/เลขานุการ	
๖.	นางอุทัยวรรณ กรุณา	ผู้ช่วยเลขานุการ	

ผู้เข้าร่วมประชุม

- ไม่มี

เริ่มประชุมเวลา ๑๐.๐๐ น.

เมื่อถึงเวลาการประชุม ประธานกล่าวเปิดการประชุม และดำเนินการประชุมไปตามระเบียบวาระการประชุมดังต่อไปนี้

ระเบียบวาระที่ ๑ เรื่องประธานให้ที่ประชุมทราบ
- ไม่มี

ระเบียบวาระที่ ๒ เรื่องการรับรองรายงานการประชุมครั้งที่แล้ว
- ไม่มี

ระเบียบวาระที่ ๓ เรื่องเสนอเพื่อการพิจารณา

ประธาน

- ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปรับปรุงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ และตามคำสั่งเทศบาลตำบลเมืองชุม ที่ ๓๓๕/๒๕๖๗ ลงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงาน และอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนประกอบด้วย

- | | |
|-----------------------------|------------------------|
| ๑. ปลัดเทศบาลตำบลเมืองชุม | ประธานคณะกรรมการ |
| ๒. รองปลัดเทศบาลรักษาการแทน | คณะกรรมการ |
| ผู้อำนวยการกองการศึกษาฯ | |
| ๓. ผู้อำนวยการกองคลัง | คณะกรรมการ |
| ๔. ผู้อำนวยการกองช่าง | คณะกรรมการ |
| ๕. หัวหน้าสำนักปลัด | คณะกรรมการและเลขานุการ |
| ๖. นักจัดการงานทั่วไป | ผู้ช่วยเลขานุการ |

ให้มีหน้าที่..

ให้มีหน้าที่

๑. สำรวจงานบริการประชาชนที่เทศบาลตำบลเมืองชุมปฏิบัติ
๒. ปรับปรุงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ
๓. พิจารณาภารกิจของหน่วยงานในแต่ละหน่วยงานว่า เรื่องใดผู้บังคับบัญชาสมควรมอบอำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับการสั่ง การอนุญาต การอนุมัติ การปฏิบัติราชการหรือการดำเนินการใดๆ ไปสู่ ผู้ดำรงตำแหน่งอื่น ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการเรื่องนั้นโดยตรง เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน สำหรับรายละเอียดในการปฏิบัติงาน เชิญเลขาฯ เป็นผู้แจ้งให้ที่ประชุมทราบค่ะ

เลขานุการ

เรียน ประธานคณะกรรมการและคณะทำงานทุกท่าน

จากการกำหนดระยะเวลาการให้บริการประชาชนเพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในปี พ.ศ. ๒๕๖๗ ที่ผ่านมา พบว่ามีกระบวนการงานบริการเพิ่มมาอีก ๑ กระบวนการ คือ งานการแพทย์ฉุกเฉิน มีหน้าที่หลักคือ รับแจ้งเหตุ, ออกปฏิบัติงาน ณ จุดเกิดเหตุ, ประเมินและปฐมพยาบาลเบื้องต้น, และนำส่งผู้ป่วยไปโรงพยาบาล อย่างรวดเร็วและปลอดภัย ภายใต้ระบบการจัดการที่เป็นมาตรฐาน และมีการประสานงานกับศูนย์รับแจ้งเหตุ ๑๖๖๙ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และมีกระบวนการที่สามารถปรับลดเวลา เพื่อลดขั้นตอนและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ขอรับบริการ มีกระบวนการที่ลดระยะเวลา ๑ กระบวนการ (๑๙ กระบวนการ) ดังนี้

ที่	กระบวนการบริการ	ระยะเวลาเดิมที่ให้บริการ	ระยะเวลาที่ปรับลด
๑	จัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง (พรบ ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ.๒๕๖๒)	๑๐ นาที / ราย	-
๒	จัดเก็บค่าธรรมเนียมจัดเก็บขยะมูลฝอย	๑๐ นาที / ราย	- ออกให้บริการนอกสถานที่ ๑๐ นาที/ราย
๓	จัดเก็บภาษีป้าย	๔ นาที / ราย	-
๔	ขออนุญาตก่อสร้างอาคาร กรณีทั่วไป * ขั้นตอนตรวจสอบเอกสาร / พื้นที่ก่อสร้าง * ขั้นตอนพิจารณาออกใบอนุญาต กรณีขออนุญาตก่อสร้างตามแบบของกรมโยธาธิการ และผังเมือง	๑๐วัน/ราย ๑๐วัน/ราย	- -
๕	สนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค	๒.๓๐ ชม. / ราย	-
๖	ช่วยเหลือสาธารณภัย	ในทันที	-
๗	รับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์	ให้แจ้งตอบรับการดำเนินการ ให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน	-
๘	การขออนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหาร หรือสถานที่เสิร์ฟอาหาร (พื้นที่เกิน ๒๐๐ ตร.ม.) * ขออนุญาตใหม่ / ต่อใบอนุญาต	๑๕ วัน / ราย	-

ที่	กระบวนงานบริการ	ระยะเวลาเดิมที่ให้บริการ	ระยะเวลาที่ปรับลด
๙	การขอสำเนาข้อมูลข่าวสารของทางราชการ	๑๕ นาที/ราย	
๑๐	การขออนุญาตขุดดินถมดิน	ดำเนินงานภายใน ๑๐ วัน/ราย	-
๑๑	การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์	จ่ายผ่านทางบัญชีธนาคาร ตามมาตรการป้องกันการแพร่ ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา	-
๑๒	การรับขึ้นทะเบียนเพื่อรับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพฯ - ผู้สูงอายุรายใหม่ - ผู้พิการรายใหม่ (ณ จุดให้บริการ)	๕ นาที/ราย ณ หอประชุม ประจำหมู่บ้าน ๕ นาที/ราย	-
๑๓	การให้คำแนะนำเกี่ยวกับกองทุนหลักประกันสุขภาพ	๑๕ นาที/ราย	-
๑๔	การใช้บริการอินเทอร์เน็ต	ใช้ได้ทันที	-
๑๕	การจดทะเบียนพาณิชย์	๑ ชม./ราย	-
๑๖	ขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อ สุขภาพ หรือ ต่อใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็น อันตรายต่อสุขภาพ (๑๓๐ ประเภท)	๑๕ วัน/ราย	-
๑๗	การรับสมัครเด็กนักเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	๑๐ นาที/ราย	-
๑๘	กระบวนการแจ้งปัญหาเมืองผ่านระบบสารสนเทศ แอปพลิเคชันแจ้งและติดตามปัญหาเมือง (Traffy Fondue Platform)	๑๐ วัน/ราย	-
๑๙	งานการแพทย์ฉุกเฉิน	ทันทีที่ได้รับแจ้งเหตุ	-

ประธาน

ขอให้ที่ประชุม ได้ศึกษาตัวอย่างละเอียดอีกครั้ง เพื่อพิจารณาการปรับปรุงกระบวนงาน
ลดระยะเวลาการปฏิบัติงาน เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน เพื่อให้การดำเนินงานต่อ
ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘

ที่ประชุม

ได้มีการพิจารณาในกระบวนการของงานต่าง ๆ ดังกล่าวแล้ว มีมติเห็นชอบ

ระเบียบวาระที่ ๔ เรื่องอื่น ๆ

ประธาน

- มีท่านใดจะเสนอเรื่องอื่นอีกหรือไม่

ที่ประชุม

-ไม่มี

ประธาน

- เมื่อไม่มีท่านใดจะเสนอเรื่องอื่นอีกดิฉันขอปิดการประชุม

ปิดประชุมเวลา ๑๐.๕๐ น.

(ลงชื่อ)

(นางอุทัยวรรณ กรุณา)
นักจัดการงานทั่วไป

ผู้จัดบันทึกการประชุม

(ลงชื่อ)

(นางลัดดาวัลย์ เลิกนุช)
ปลัดเทศบาลตำบลเมืองชุม

ผู้ตรวจสอบรายงานการประชุม



ประกาศเทศบาลตำบลเมืองชุม

เรื่อง การปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงาน และ
อำนวยความสะดวกและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน

ตามมติคณะรัฐมนตรีให้หน่วยงานส่วนราชการที่ให้บริการประชาชนลดขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการประชาชน เพื่อเป็นการให้บริการประชาชน ตามมติคณะรัฐมนตรีประกอบกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ จึงประกาศการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงาน และอำนวยความสะดวกและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ประจําปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ รายละเอียดดังขั้นตอนแนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๙ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ว่าที่ร้อยตรี

(ชัยยา พลอยแหวน)

นายกเทศบาลตำบลเมืองชุม

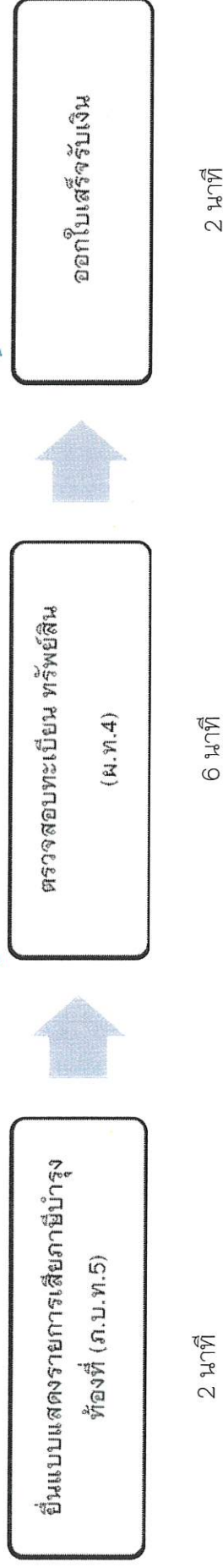
กระบวนการงานบริการตามภารกิจของเทศบาลตำบลเมืองชุม
แนบท้ายประกาศเทศบาลตำบลเมืองชุม ลงวันที่ ๙ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ที่	กระบวนการงานบริการ	ระยะเวลาที่ให้บริการ
๑	จัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง (พรบ ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ.๒๕๖๒)	๑๐ นาที / ราย
๒	จัดเก็บค่าธรรมเนียมจัดเก็บขยะมูลฝอย	- ออกให้บริการนอกสถานที่ ๑๐ นาที/ ราย
๓	จัดเก็บภาษีป้าย	๔ นาที / ราย
๔	ขออนุญาตก่อสร้างอาคาร กรณีทั่วไป * ขั้นตอนตรวจสอบเอกสาร / พื้นที่ก่อสร้าง * ขั้นตอนพิจารณาออกใบอนุญาต กรณีขออนุญาตก่อสร้างตามแบบของกรมโยธาธิการและผังเมือง	๑๐วัน/ราย ๑๐วัน/ราย
๕	สนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค	๒.๓๐ ชม. / ราย
๖	ช่วยเหลือสาธารณภัย	ในทันที
๗	รับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์	ให้แจ้งตอบรับการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียน ทราบภายใน ๑๕ วัน
๘	การขออนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหาร หรือสถานที่เสิร์ฟอาหาร (พื้นที่เกิน ๒๐๐ ตร.ม.) * ขออนุญาตใหม่ / ต่อใบอนุญาต	๑๔ วัน / ราย
๙	การขอสำเนาข้อมูลข่าวสารของทางราชการ	๑๕ นาที/ราย
๑๐	การขออนุญาตขุดดินถมดิน	ดำเนินงานภายใน ๑๐ วัน/ราย
๑๑	การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์	จ่ายผ่านทางบัญชีธนาคาร ตามมาตรการ ป้องกันการแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโร นา
๑๒	การรับขึ้นทะเบียนเพื่อรับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพฯ - ผู้สูงอายุรายใหม่ - ผู้พิการรายใหม่ (ณ จุดให้บริการ)	๕ นาที/ราย ณ หอประชุมประจำหมู่บ้าน ๕ นาที/ราย
๑๓	การให้คำแนะนำเกี่ยวกับกองทุนหลักประกันสุขภาพ	๑๕ นาที/ราย
๑๔	การใช้บริการอินเทอร์เน็ต	ใช้ได้ทันที
๑๕	การจดทะเบียนพาณิชย์	๑ ชม./ราย
๑๖	ขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ หรือ ต่อ ใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (๑๓๐ ประเภท)	๑๕ วัน/ราย
๑๗	การรับสมัครเด็กนักเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	๑๐ นาที/ราย
๑๘	กระบวนการแจ้งปัญหาเมืองผ่านระบบสารสนเทศ แอปพลิเคชัน แจ้งและติดตามปัญหาเมือง (Trafy Fondue Platform)	๑๐ วัน/ราย
๑๙	งานการแพทย์ฉุกเฉิน	ทันทีที่ได้รับแจ้งเหตุ

หมายเหตุ : การนับเริ่มตั้งแต่ผู้ขอรับบริการมีเอกสารครบถ้วนและถูกต้อง

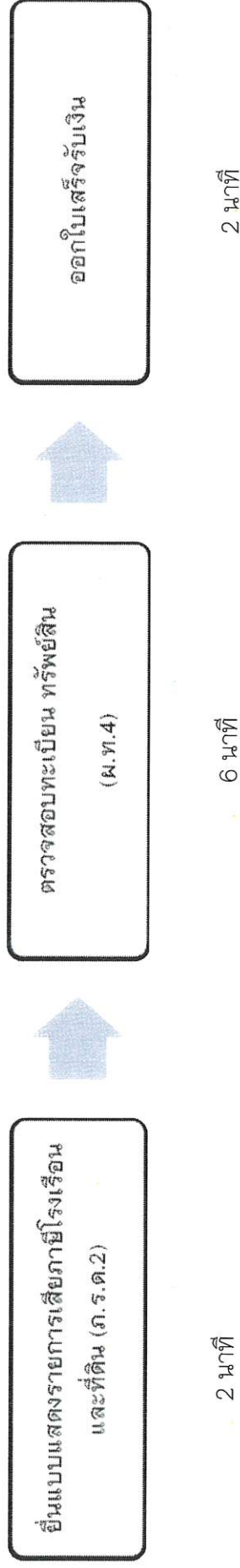
แผนผังขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ
แบบทนายประกาศเทศบาลตำบลเมืองชุมลงวันที่ 9 ตุลาคม 2567

1. การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง



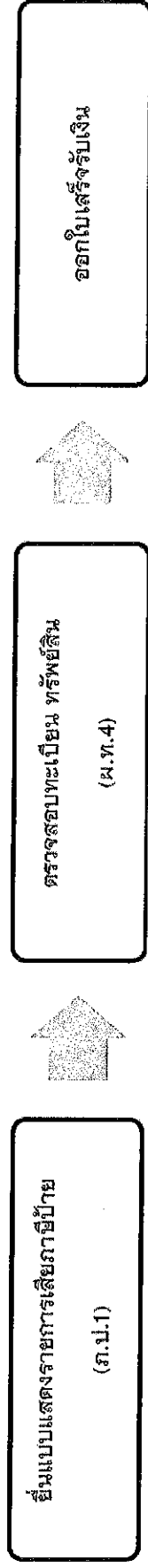
สรุป 3 ขั้นตอนรวมระยะเวลา 10 นาที

2. การจัดเก็บค่าธรรมเนียมจดทะเบียนซื้อขาย



สรุป 3 ขั้นตอนรวมระยะเวลา 10 นาที (ให้บริการ ณ หอประชุมประจำหมู่บ้าน)

3. การจัดเก็บภาษีป้าย



1.30 นาที

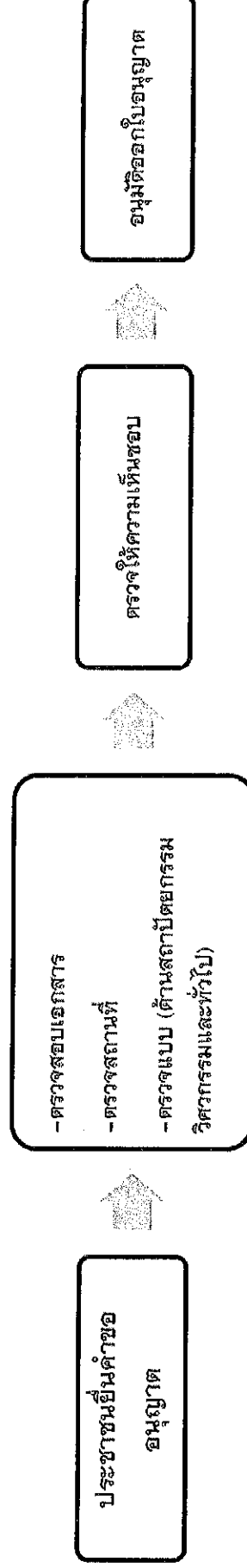
1 นาที

1.30 นาที

สรุป 3 ขั้นตอนรวมระยะเวลา 4 นาที

4. การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร

กรณีทั่วไป



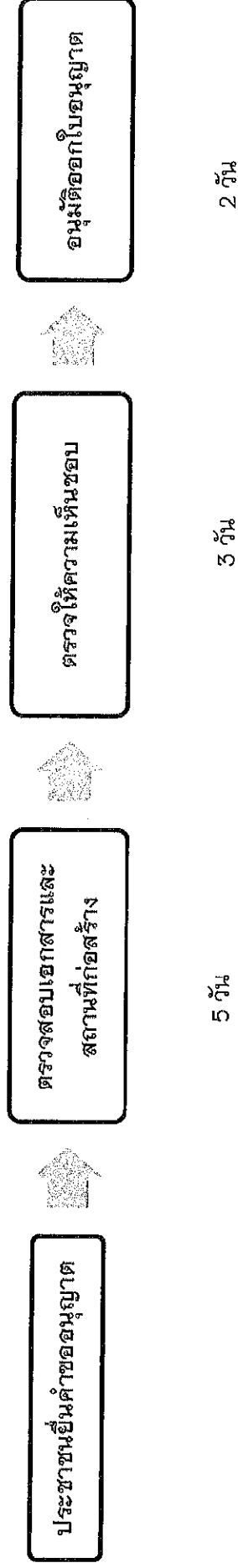
4 วัน

3 วัน

3 วัน

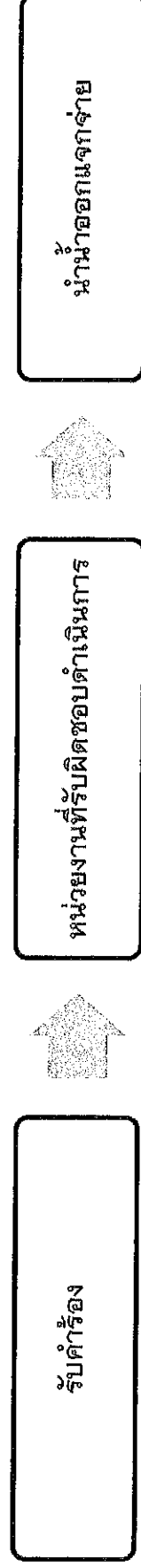
สรุป 4 ขั้นตอนรวมระยะเวลา 10 วัน

กรณีขอขมู่ติดก่อสร้างตามแบบของกรมโยธาธิการและผังเมือง



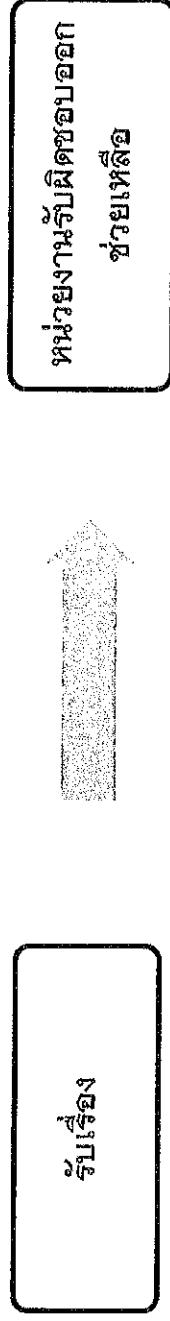
สรุป 4 ขั้นตอนรวมระยะเวลา 10 วัน

5. สนับสนุนน้ำอุปโภค บริโภค



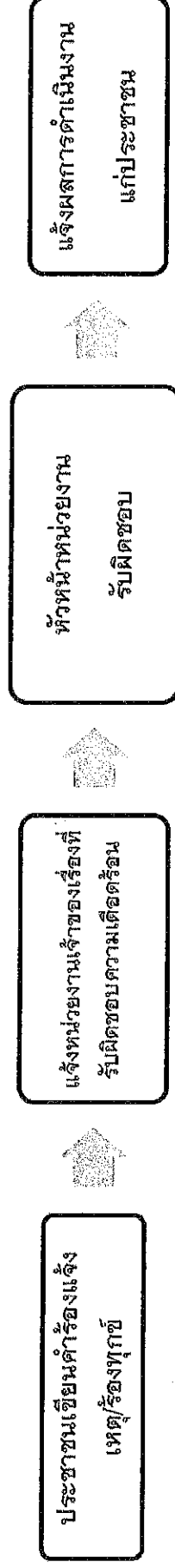
สรุป 3 ขั้นตอนรวมระยะเวลา 2.30 ชั่วโมง

6. ช่วยเหลือสาธารณภัย



สรุป 2 ขั้นตอนออกช่วยเหลือในทันที

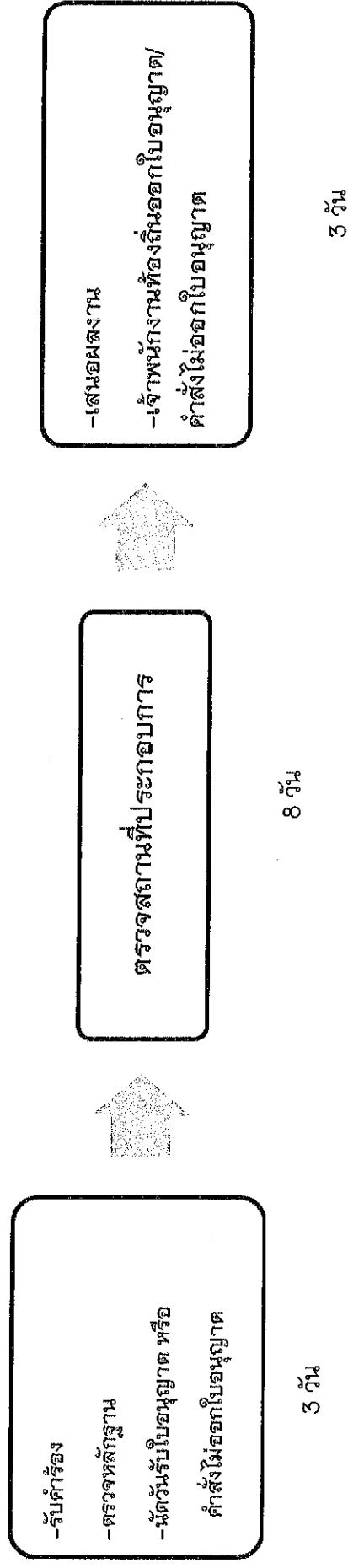
7. รับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์



สรุป 4 ขั้นตอนรวมระยะเวลาไม่เกิน 15 วัน

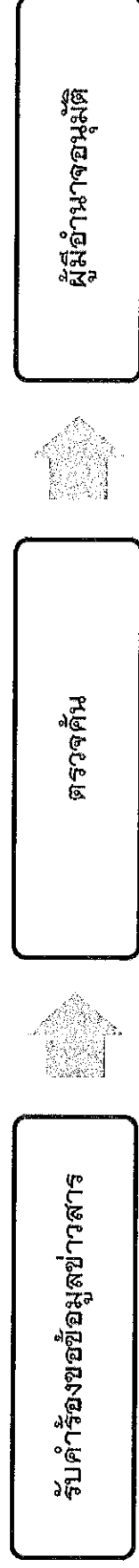
8. การขออนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่สะสมอาหาร (พื้นที่เกิน 200 ตร.ม.)

ขออนุญาตใหม่/ต่อใบอนุญาต



สรุป 3 ขั้นตอนรวมระยะเวลา 14 วัน

9. การขอสำเนาข้อมูลข่าวสารของทางราชการ (ที่สามารถเปิดเผยได้)



สรุป 3 ขั้นตอนรวมระยะเวลา 15 นาที/ราย

10.การอนุญาตขุดดินถมดิน

รับแบบคำขอร้อง



เจ้าหน้าที่รับผิดชอบ ตรวจสอบ
แบบคำขอฯ และเอกสารหลักฐาน
และสำเนาพื้นที่



ขออนุมัติ

รวมระยะเวลา 10 วัน/ราย

11. การจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์

รับเอกสาร



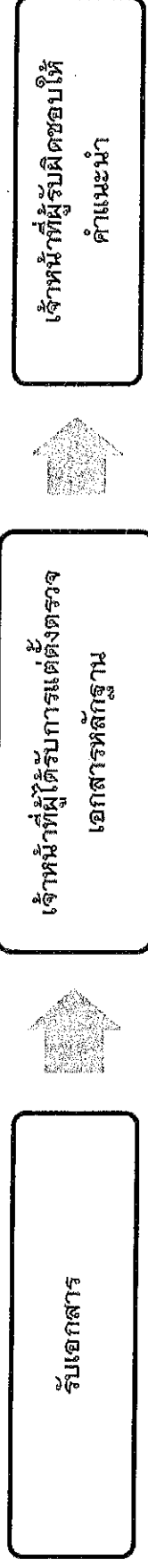
เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับการแต่งตั้ง
ตรวจสอบเอกสารหลักฐาน



จ่ายเงินเบี้ยยังชีพ

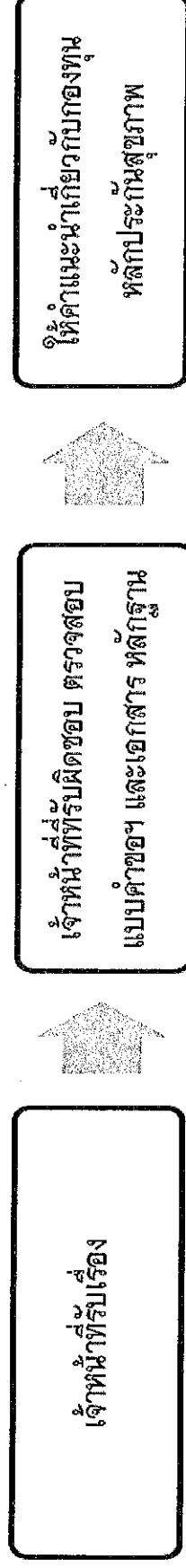
จ่ายผ่านบัญชีธนาคารตามมาตรการป้องกันการระบาดของโรคไวรัสโคโรนา 2019

12.การรับขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพรายใหม่



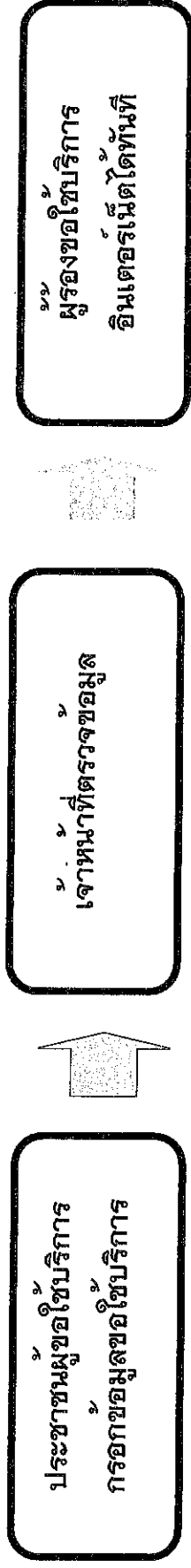
สรุป 3 ขั้นตอน 5 นาที/ราย

13.การให้คำแนะนำในเรื่องกองทุนหลักประกันสุขภาพ



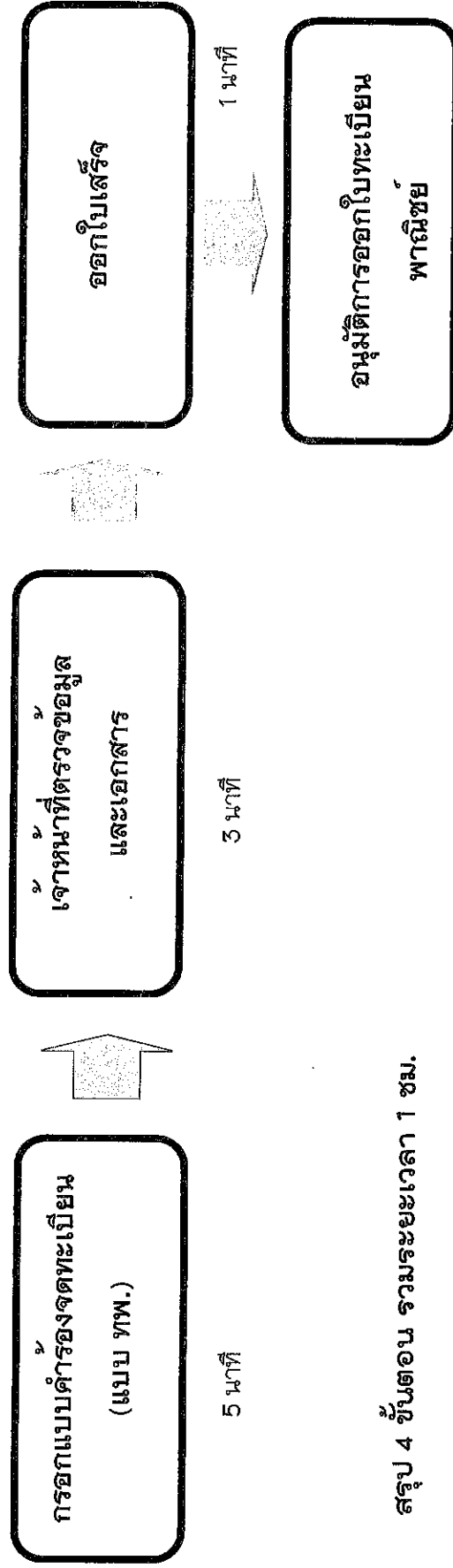
สรุป 3 ขั้นตอนรวมระยะเวลา 15 นาที

14.การใช้บริการอินเทอร์เน็ต



สรุป 3 ขั้นตอน สามารถใช้บริการได้ทันที

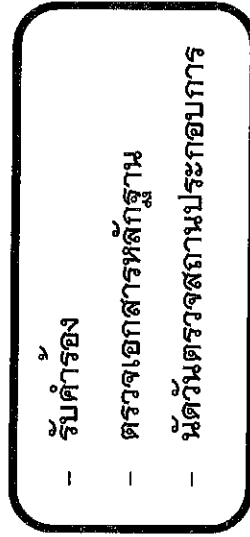
15.การจัดทะเบียนพาณิชย์



สรุป 4 ขั้นตอน รวมระยะเวลา 1 ชม.

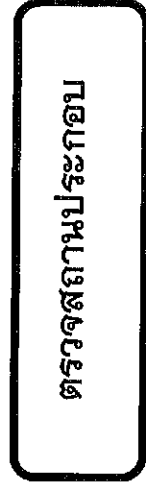
16. การขออนุญาตใบประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ หรือ

ต่อไปอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (130 ประเภท)

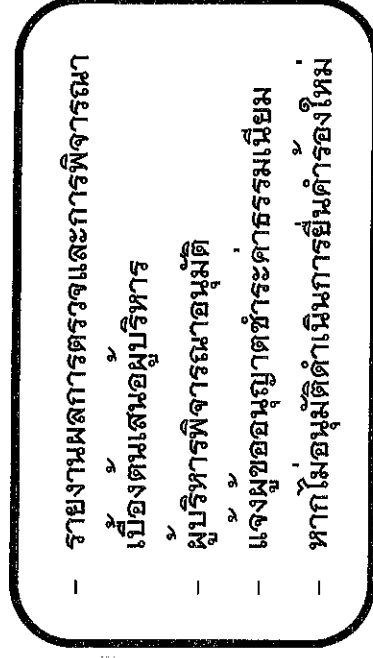


3 วัน

สรุป 3 ขั้นตอน รวมระยะเวลา 15 วัน

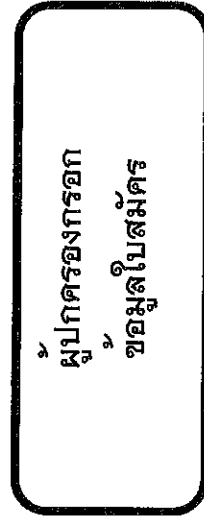


9 วัน



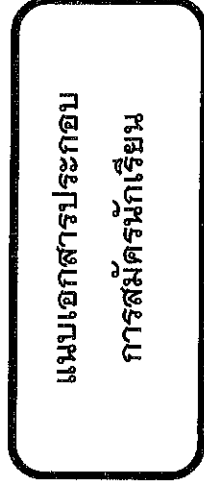
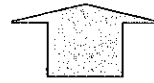
3 วัน

17. การรับสมัครเด็กนักเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

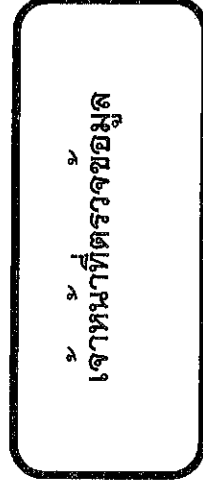


4 นาที

สรุป 3 ขั้นตอน รวมระยะเวลา 10 นาที



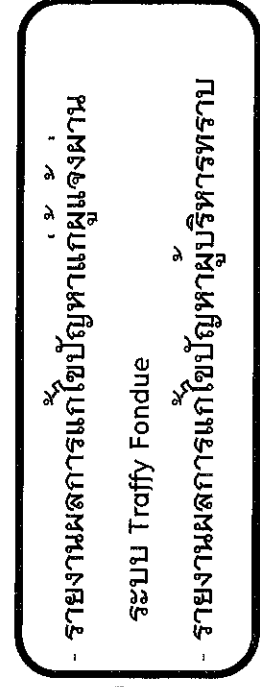
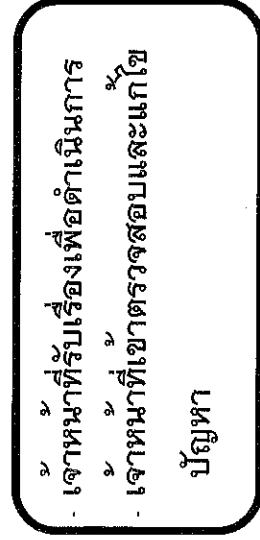
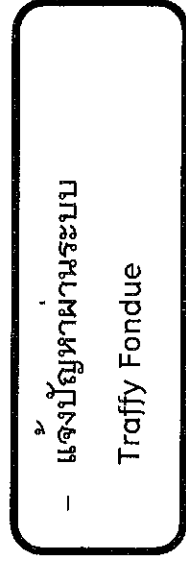
2 นาที



4 นาที

18. การแจ้งปัญหาเบื้องต้นผ่านระบบสารสนเทศ แอปพลิเคชันแจ้งและติดตามปัญหาเบื้องต้น

(Trafy Fondue) Platform

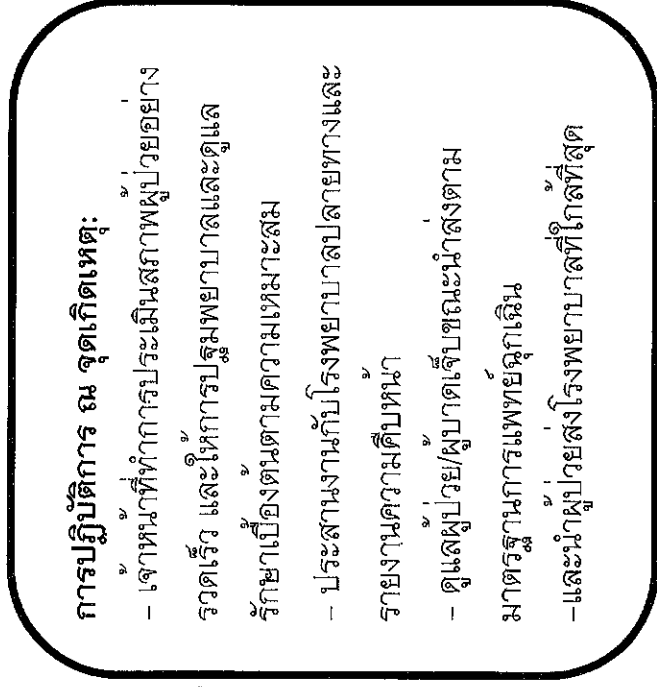
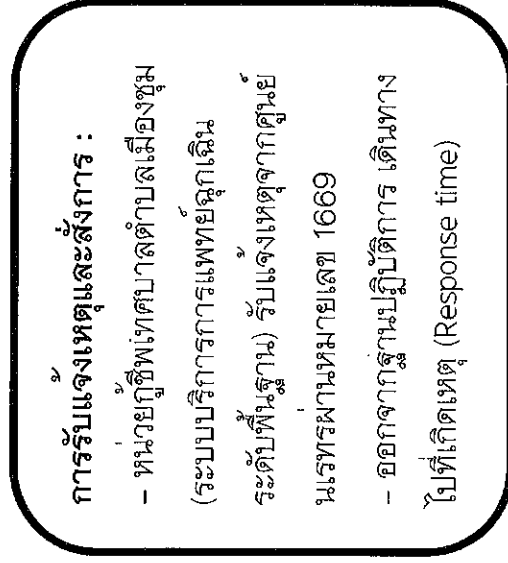
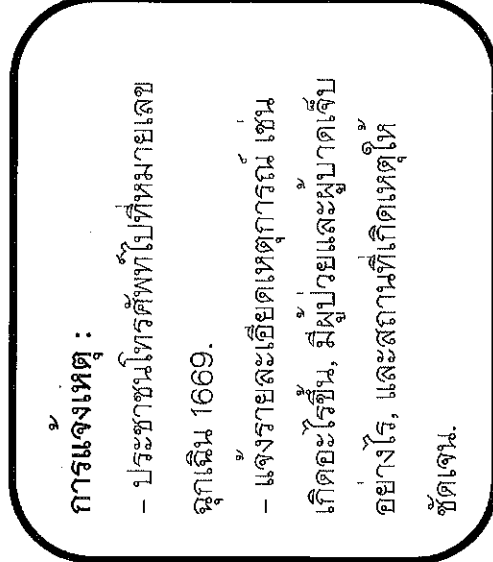


9 วัน

สรุป 3 ขั้นตอน รวมระยะเวลา 10 วัน

1 วัน

19. งานการแพทย์ฉุกเฉิน



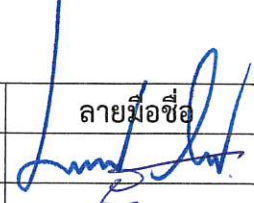
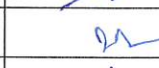
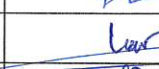
สรุป 3 ขั้นตอน ออกให้บริการทันที
ที่ได้รับแจ้ง

แบ่งตามระดับการคัดแยกผู้ป่วย/ผู้บาดเจ็บ

- ผู้ป่วยสีแดง (Emergent) 8 นาที
- ผู้ป่วยสีเหลือง (Urgent) 15 นาที
- ผู้ป่วยสีเขียวและขาว (Semi Urgent) 20 นาที

รายงานการประชุมคณะกรรมการ
การปรับปรุงกระบวนการทำงานและลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ ประจำปี ๒๕๖๘
วันที่ ๒๙ เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๘
ณ ห้องประชุม สำนักงานเทศบาลตำบลเมืองชุม

ผู้เข้าร่วมประชุม

ลำดับที่	ชื่อสกุล	ตำแหน่ง	ลายมือชื่อ
๑.	นางลัดดาวัลย์ เลิกนุช	ประธานคณะกรรมการ	
๒.	นายณรงค์ศักดิ์ อุดแทน	คณะกรรมการ	
๓.	นางประภาศรี อนาวิน	คณะกรรมการ	
๔.	นายอาคม กันทะสุข	คณะกรรมการ	
๕.	นายฐานมาศ สมวรรณ	คณะกรรมการ	
๖.	นายอิมงคล ชุ่มมงคล	คณะกรรมการ/เลขานุการ	
๗.	นางอุทัยวรรณ กรุณา	ผู้ช่วยเลขานุการ	

ผู้เข้าร่วมประชุม

นางสาวสุนิดา บุญกัณฑ์ นักวิชาการจัดเก็บรายได้ชำนาญการ

เริ่มประชุมเวลา ๑๐.๐๐ น.

เมื่อถึงเวลาการประชุม ประธานกล่าวเปิดการประชุม และดำเนินการประชุมไปตามระเบียบวาระการประชุมดังต่อไปนี้

ระเบียบวาระที่ ๑ เรื่องประธานให้ที่ประชุมทราบ

ประธาน - ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ให้นางลัดดาวัลย์ เลิกนุช องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปรับปรุงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ และตามคำสั่งเทศบาลตำบลเมืองชุม ที่ ๓๓๕/๒๕๖๗ ลงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงาน และอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน ประกอบด้วย

- | | |
|---------------------------|------------------------|
| ๑. ปลัดเทศบาลตำบลเมืองชุม | ประธานคณะกรรมการ |
| ๒. รองปลัดเทศบาล | คณะกรรมการ |
| ๓. ผู้อำนวยการกองคลัง | คณะกรรมการ |
| ๔. ผู้อำนวยการกองช่าง | คณะกรรมการ |
| ๕. ผู้อำนวยการกองการศึกษา | คณะกรรมการ |
| ๖. หัวหน้าสำนักปลัด | คณะกรรมการและเลขานุการ |
| ๗. นักจัดการงานทั่วไป | ผู้ช่วยเลขานุการ |

ให้มีหน้าที่

๑. สำรวจงานบริการประชาชนที่เทศบาลตำบลเมืองชุมปฏิบัติ
๒. ปรับปรุงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ
๓. พิจารณาภารกิจของหน่วยงานในแต่ละหน่วยงานว่า เรื่องใดผู้บังคับบัญชาสมควรมอบอำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับการสั่ง การอนุญาต การอนุมัติ การปฏิบัติราชการหรือการดำเนินการใดๆ ไปสู่ ผู้ดำรงตำแหน่งอื่น ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการเรื่องนั้นโดยตรง เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

ระเบียบวาระที่ ๒ เรื่องการรับรองรายงานการประชุมครั้งที่แล้ว

รับรองการประชุมคณะทำงานฯ ครั้งที่ ๑/๒๕๖๘ เมื่อวันที่ ๙ ตุลาคม ๒๕๖๗

ระเบียบวาระที่ ๓ เรื่องเสนอเพื่อการพิจารณา

ประธาน นางลัดดาวัลย์ เลิกนุช ปลัดเทศบาล

แจ้งให้หัวหน้าส่วน/ผู้อำนวยการกอง ทุกท่านพิจารณาภารกิจของหน่วยงานในแต่ละหน่วยงานว่า เรื่องใดผู้บังคับบัญชาสมควรมอบอำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับการสั่ง การอนุญาต การอนุมัติ การปฏิบัติราชการหรือการดำเนินการใดๆ ไปสู่ ผู้ดำรงตำแหน่งอื่น ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการเรื่องนั้นโดยตรง เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

สำหรับรายละเอียดในการปฏิบัติงาน เชิญเลขาฯ เป็นผู้แจ้งให้ที่ประชุมทราบค่ะ

เลขานุการ เรียน ประธานคณะกรรมการและคณะทำงานทุกท่าน

นายอธิมงคล ชุ่มมงคล หัวหน้าสำนักปลัด

จากการกำหนดระยะเวลาการให้บริการประชาชนเพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในปี พ.ศ. ๒๕๖๘ ที่ผ่านมา พบว่า กระบวนการบริการสามารถปรับลดเวลา เพื่อลดขั้นตอนและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ขอรับบริการ โดยมีรายละเอียดของการปรับปรุงขั้นตอนและลดระยะเวลา ขอเชิญนักวิชาการจัดเก็บรายได้ชี้แจงรายละเอียดครับ

นางสาวสุนิดา บุญกัณฑ์ นักวิชาการจัดเก็บรายได้

เรียน ประธานคณะกรรมการและคณะทำงานทุกท่าน

จากการดำเนินงานของงานจัดเก็บรายได้ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ที่ผ่านมา สามารถลดเวลาการให้บริการลงได้ ดังนี้ค่ะ

๑. จัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง (พรบ ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ.๒๕๖๒) เดิม ใช้เวลา ๑๐ นาที/ราย ใหม่ ๕ นาที/ราย
๒. จัดเก็บค่าธรรมเนียมขยะมูลฝอย เดิม ใช้เวลา ๑๐ นาที/ราย ใหม่ ๕ นาที/ราย

เลขานุการ ตามที่ทีมงานจัดเก็บรายได้ กองคลัง ได้แจ้งรายละเอียดการให้บริการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และงานจัดเก็บภาษีป้าย แล้ว พบว่าสามารถลดเวลาลงได้ ซึ่งทำให้ประชาชนผู้มารับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็วมากขึ้นครับ

นายอธิมงคล ชุ่มมงคล หัวหน้าสำนักปลัด

ที่	กระบวนการงานบริการ	ระยะเวลาเดิมที่ให้บริการ	ระยะเวลาที่ปรับลด
๕	สนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค	๒.๓๐ ชม. / ราย	
๖	ช่วยเหลือสาธารณภัย	ในทันที	-
๗	รับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์	ให้แจ้งตอบรับการ ดำเนินการให้ผู้ร้องเรียน ทราบ ภายใน ๑๕ วัน	-
๘	การขออนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหาร หรือสถานที่สะสมอาหาร (พื้นที่เกิน ๒๐๐ ตร.ม.) * ขออนุญาตใหม่ / ต่อใบอนุญาต	๑๕ วัน / ราย	-
๙	การขอสำเนาข้อมูลข่าวสารของทางราชการ	๑๕ นาที/ราย	๑๐ นาที/ราย
๑๐	การขออนุญาตขุดดินถมดิน	ดำเนินงานภายใน ๑๐ วัน/ราย	-
๑๑	การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์	จ่ายผ่านทางบัญชีธนาคาร ตามมาตรการป้องกันการแพร่ ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา	-
๑๒	การรับขึ้นทะเบียนเพื่อรับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพฯ - ผู้สูงอายุรายใหม่ - ผู้พิการรายใหม่ (ณ จุดให้บริการ)	๕ นาที/ราย ณ หอประชุม ประจำหมู่บ้าน ๕ นาที/ราย	-
๑๓	การให้คำแนะนำเกี่ยวกับกองทุนหลักประกันสุขภาพ	๑๕ นาที/ราย	-
๑๔	การใช้บริการอินเทอร์เน็ต	ใช้ได้ทันที	-
๑๕	การจดทะเบียนพาณิชย์	๑ ชม./ราย	-
๑๖	ขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อ สุขภาพ หรือ ต่อใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็น อันตรายต่อสุขภาพ (๑๓๐ ประเภท)	๑๕ วัน/ราย	-
๑๗	การรับสมัครเด็กนักเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	๑๐ นาที/ราย	-
๑๘	กระบวนการแจ้งปัญหาเมืองผ่านระบบสารสนเทศ แอปพลิเคชันแจ้งและติดตามปัญหาเมือง (Traffic Fondue Platform)	๑๐ วัน/ราย	-
๑๙	งานการแพทย์ฉุกเฉิน	ทันทีที่ได้รับแจ้งเหตุ	-

หมายเหตุ การนับเวลาเริ่มตั้งแต่ผู้ขอรับบริการมีเอกสารครบถ้วนและถูกต้อง

เลขานุการ/นายอิมมกมล ชุ่มมงคล หัวหน้าสำนักปลัด

ตามกระบวนการทั้งหมด ๑๙ กระบวนการ มีการปรับลดเวลาลงจำนวน ๓ กระบวนการ ดังนี้

ที่	กระบวนการบริการ	ระยะเวลาเดิมที่ให้บริการ (นาที)	ระยะเวลาที่ปรับลด (นาที)	เวลาที่สามารถลดได้
๑	จัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง (พรบ ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. ๒๕๖๒)	๑๐ นาที / ราย	-๕ นาที/ราย	๕ นาที
๒	จัดเก็บค่าธรรมเนียมจัดเก็บขยะมูลฝอย	- ออกให้บริการนอกสถานที่ ๑๐ นาที/ราย	- ออกให้บริการนอกสถานที่ ๕ นาที/ราย	๕ นาที
๓	การขอสำเนาข้อมูลข่าวสารของทางราชการ	๑๕ นาที/ราย	๑๐ นาที/ราย	๕ นาที
คิดเป็นเวลาที่ใช้ในกระบวนการ		๓๕ นาที	๒๐ นาที	๑๕ นาที

ดังนั้น เวลาที่ใช้ลดในกระบวนการ ๓ กระบวนการ คือ ๑๕ นาที คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๘๖

ประธาน ขอให้ที่ประชุม ได้ศึกษาดูอย่างละเอียดอีกครั้ง เพื่อพิจารณาการปรับปรุงกระบวนการลดระยะเวลาการปฏิบัติงาน เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

ที่ประชุม ได้มีการพิจารณาในกระบวนการของงานต่าง ๆ ดังกล่าวแล้ว มีมติเห็นชอบ

ระเบียบวาระที่ ๔ เรื่องอื่น ๆ

ประธาน - มีท่านใดจะเสนอเรื่องอื่นอีกหรือไม่

ที่ประชุม -ไม่มี

ประธาน - เมื่อไม่มีท่านใดจะเสนอเรื่องอื่นอีก ดิฉันขอปิดการประชุม

ปิดประชุมเวลา ๑๑.๐๐ น.

(ลงชื่อ)

(นางอุทัยวรรณ กรุณา)
นักจัดการงานทั่วไป

ผู้จัดบันทึกการประชุม

(ลงชื่อ)

(นางลัดดาวัลย์ เลิกนุช)
ปลัดเทศบาลตำบลเมืองชุม

ผู้ตรวจสอบรายงานการประชุม



ประกาศเทศบาลตำบลเมืองชุม
เรื่อง การปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงาน และ
อำนวยความสะดวกและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘
เพิ่มเติม เปลี่ยนแปลง ครั้งที่ ๑

.....

ตามมติคณะรัฐมนตรีให้หน่วยงานส่วนราชการที่ให้บริการประชาชนลดขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการประชาชน เพื่อเป็นการให้บริการประชาชน ตามมติคณะรัฐมนตรีประกอบกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ จึงประกาศการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงาน และอำนวยความสะดวกและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ เพิ่มเติม/เปลี่ยนแปลง ครั้งที่ ๑ รายละเอียดดังขั้นตอนแนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๙ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

(นายกิตติ พวงอินใจ)

นายกเทศมนตรีตำบลเมืองชุม

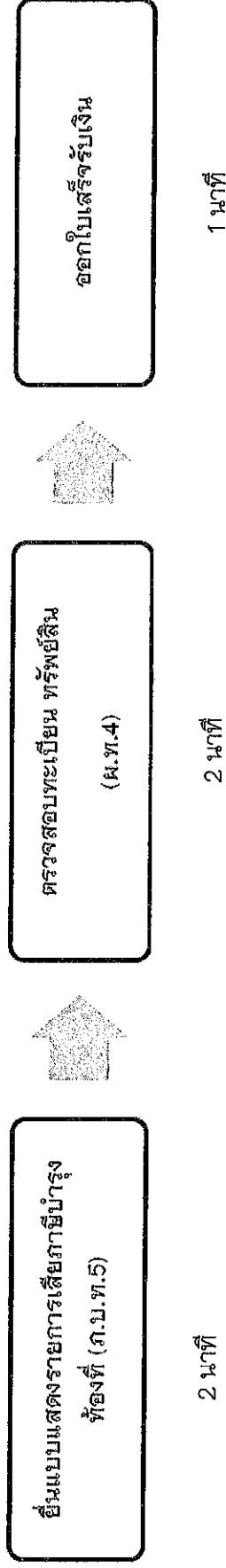
กระบวนการงานบริการตามภารกิจของเทศบาลตำบลเมืองชุม
แนบท้ายประกาศเทศบาลตำบลเมืองชุม ลงวันที่ ๒๙ เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

ที่	กระบวนการงานบริการ	ระยะเวลาเดิมที่ให้บริการ
๑	จัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง (พรบ ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ.๒๕๖๒)	๕ นาที / ราย
๒	จัดเก็บค่าธรรมเนียมจัดเก็บขยะมูลฝอย	- ออกให้บริการนอกสถานที่ ๕ นาที/ ราย
๓	จัดเก็บภาษีป้าย	๔ นาที / ราย
๔	ขออนุญาตก่อสร้างอาคาร กรณีทั่วไป * ขั้นตอนตรวจสอบเอกสาร / พื้นที่ก่อสร้าง * ขั้นตอนพิจารณาออกใบอนุญาต กรณีขออนุญาตก่อสร้างตามแบบของกรมโยธาธิการและผังเมือง	๑๐วัน/ราย ๑๐วัน/ราย
๕	สนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค	๒.๓๐ ชม. / ราย
๖	ช่วยเหลือสาธารณภัย	ในทันที
๗	รับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์	ให้แจ้งตอบรับการดำเนินการให้ผู้ ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน
๘	การขออนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหาร หรือสถานที่เสิร์ฟอาหาร (พื้นที่เกิน ๒๐๐ ตร.ม.) * ขออนุญาตใหม่ / ต่อใบอนุญาต	๑๕ วัน / ราย
๙	การขอสำเนาข้อมูลข่าวสารของทางราชการ	๑๐ นาที/ราย
๑๐	การขออนุญาตขุดดินถมดิน	ดำเนินงานภายใน ๑๐ วัน/ราย
๑๑	การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์	จ่ายผ่านทางบัญชีธนาคาร ตาม มาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรค ไวรัสโคโรนา
๑๒	การรับขึ้นทะเบียนเพื่อรับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพฯ - ผู้สูงอายุรายใหม่ - ผู้พิการรายใหม่ (ณ จุดให้บริการ)	๕ นาที/ราย ณ หอประชุมประจำ หมู่บ้าน ๕ นาที/ราย
๑๓	การให้คำแนะนำเกี่ยวกับกองทุนหลักประกันสุขภาพ	๑๕ นาที/ราย
๑๔	การใช้บริการอินเทอร์เน็ต	ใช้ได้ทันที
๑๕	การจดทะเบียนพาณิชย์	๑ ชม./ราย
๑๖	ขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ หรือ ต่อใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (๑๓๐ ประเภท)	๑๕ วัน/ราย
๑๗	การรับสมัครเด็กนักเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	๑๐ นาที/ราย
๑๘	กระบวนการแจ้งปัญหาเมืองผ่านระบบสารสนเทศ แอปพลิเคชัน แจ้งและติดตามปัญหาเมือง (Traffy Fondue Platform)	๑๐ วัน/ราย
๑๙	งานการแพทย์ฉุกเฉิน	ทันทีที่ได้รับแจ้งเหตุ

หมายเหตุ : การนับเริ่มตั้งแต่ผู้ขอรับบริการมีเอกสารครบถ้วนและถูกต้อง

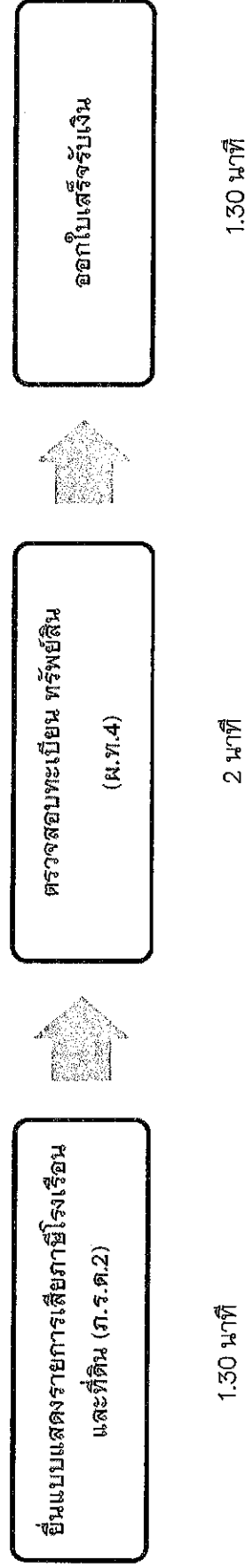
แผนผังขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ
แบบทนายประกาศเทศบาลตำบลเมืองชุมลงวันที่ 29 สิงหาคม 2568

1. การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง



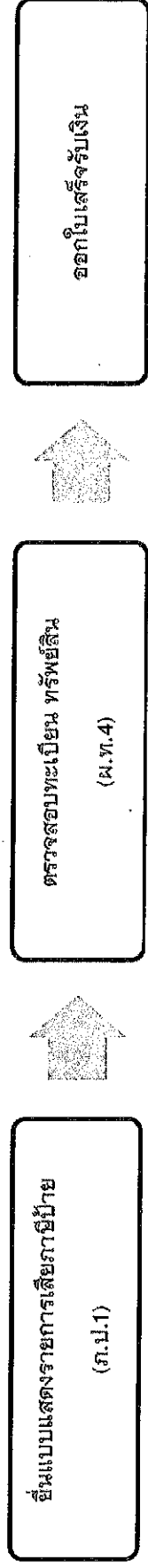
สรุป 3 ขั้นตอนรวมระยะเวลา 5 นาที

2. การจัดทำบัญชี



สรุป 3 ขั้นตอนรวมระยะเวลา 5 นาที (ให้บริการ ณ หอประชุมประจำหมู่บ้าน)

3. การจัดเก็บภาษีป้าย



1.30 นาที

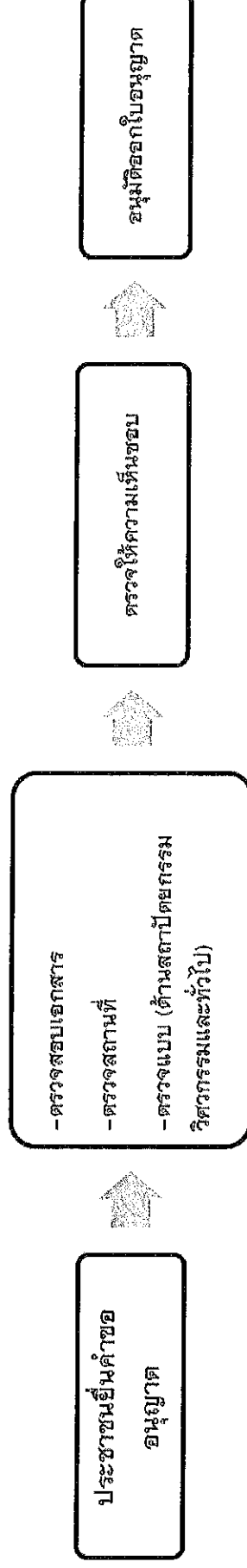
1 นาที

1.30 นาที

สรุป 3 ขั้นตอนรวมระยะเวลา 4 นาที

4. การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร

กรณีทั่วไป



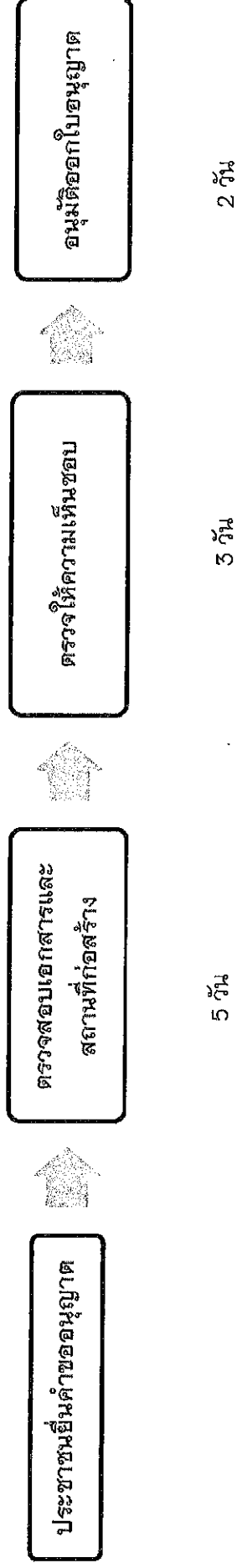
4 วัน

3 วัน

3 วัน

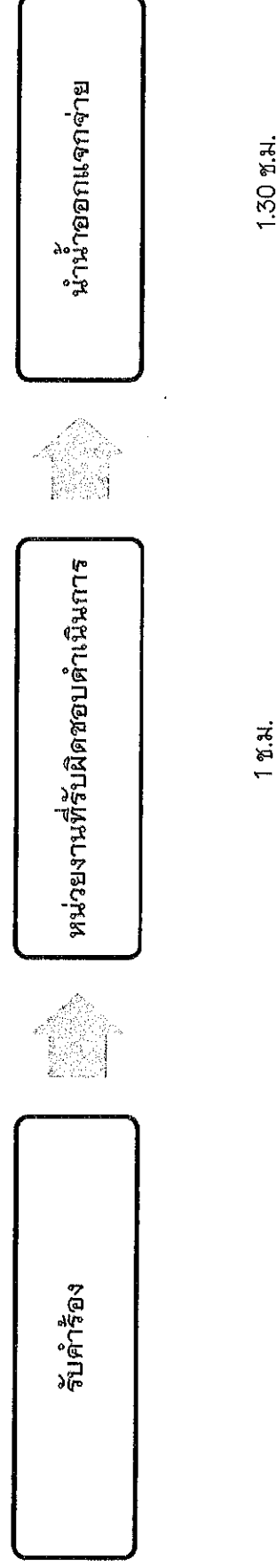
สรุป 4 ขั้นตอนรวมระยะเวลา 10 วัน

กรณีขออนุมัติก่อสร้างตามแบบของกรมโยธาธิการและผังเมือง



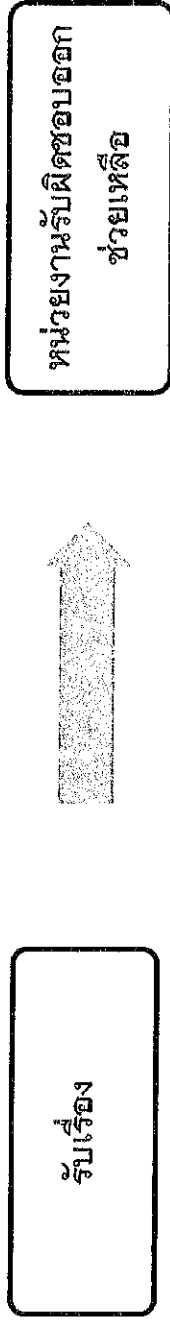
สรุป 4 ขั้นตอนรวมระยะเวลา 10 วัน

5. สนับสนุนน้ำอุปโภค บริโภค



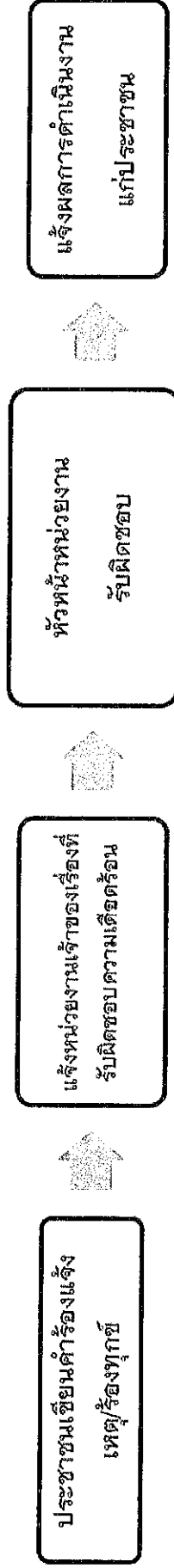
สรุป 3 ขั้นตอนรวมระยะเวลา 2.30 ชั่วโมง

6. ช่วยเหลือสาธารณภัย



สรุป 2 ขั้นตอนออกช่วยเหลือในทันที

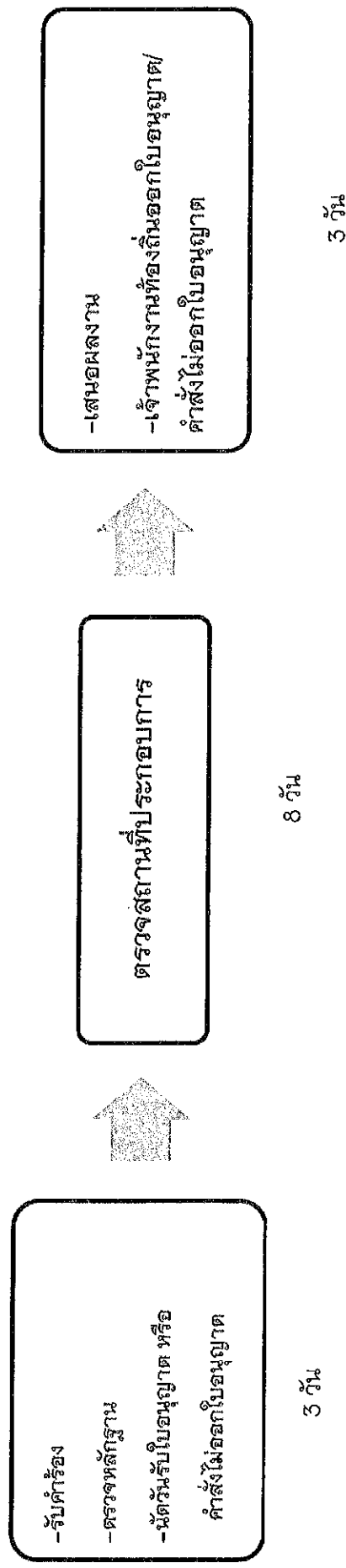
7. รับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์



สรุป 4 ขั้นตอนรวมระยะเวลาไม่เกิน 15 วัน

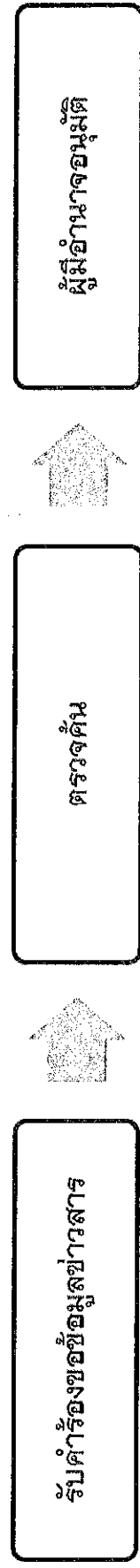
8. การขออนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่สะสมอาหาร (พื้นที่เกิน 200 ตร.ม.)

ขออนุญาตใหม่/ต่อใบอนุญาต



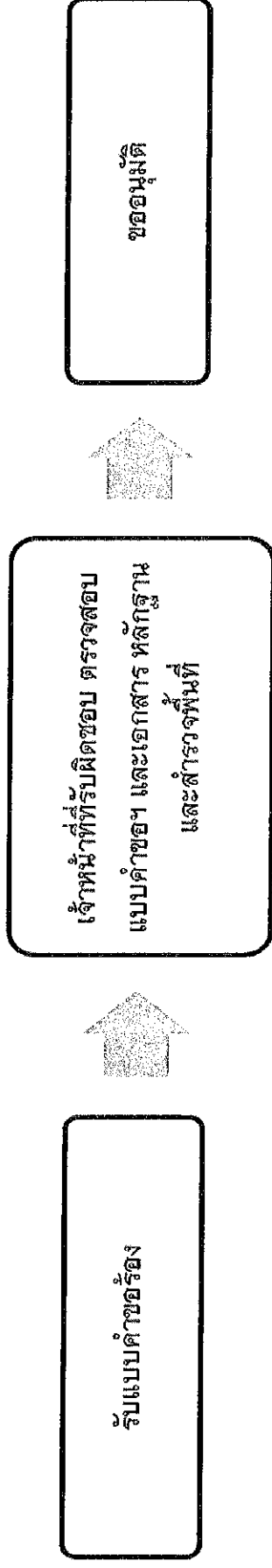
สรุป 3 ขั้นตอนรวมระยะเวลา 14 วัน

9. การขอสำเนาข้อมูลข่าวสารของทางราชการ (ที่สามารถเปิดเผยได้)



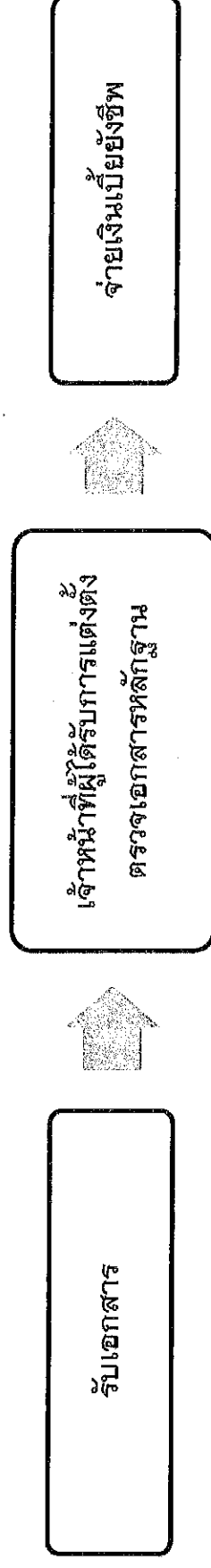
สรุป 3 ขั้นตอนรวมระยะเวลา 10 นาที/ราย

10. การอนุญาตขุดดินถมดิน



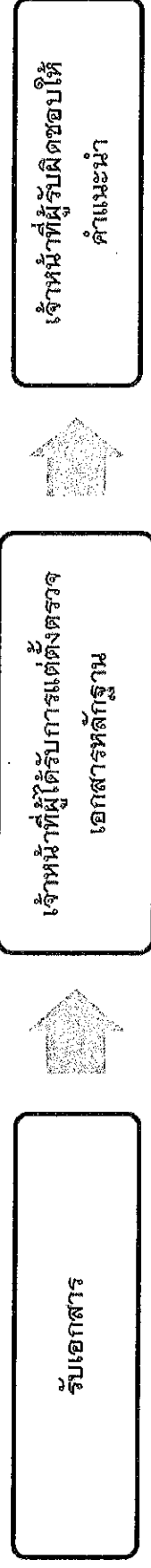
รวมระยะเวลา 10 วัน/ราย

11. การจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์



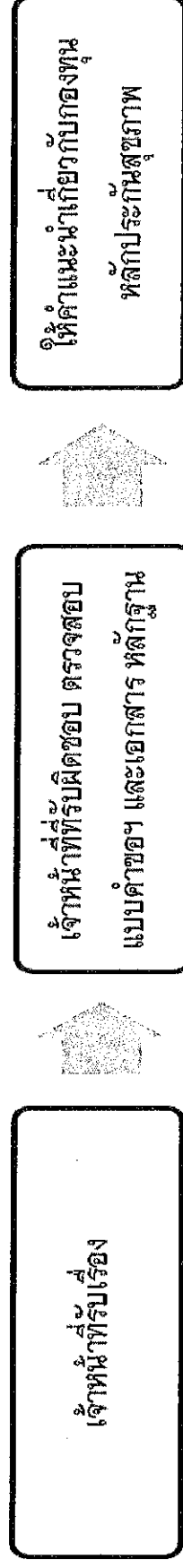
จ่ายผ่านบัญชีธนาคารตามมาตรฐานการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา 2019

12.การรับขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพรายใหม่



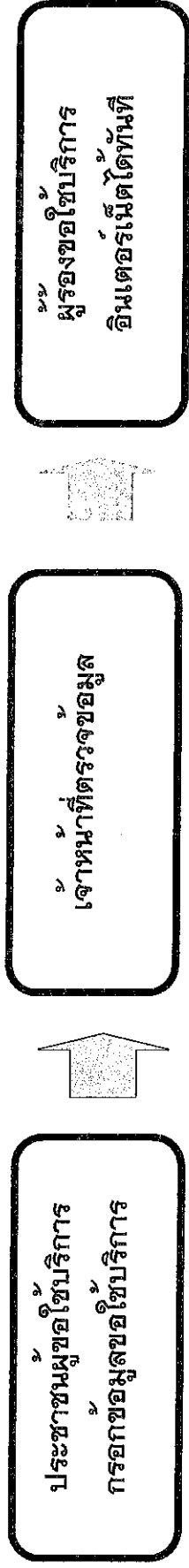
สรุป 3 ขั้นตอน 5 นาที/ราย

13.การให้คำแนะนำในเรื่องกองทุนหลักประกันสุขภาพ



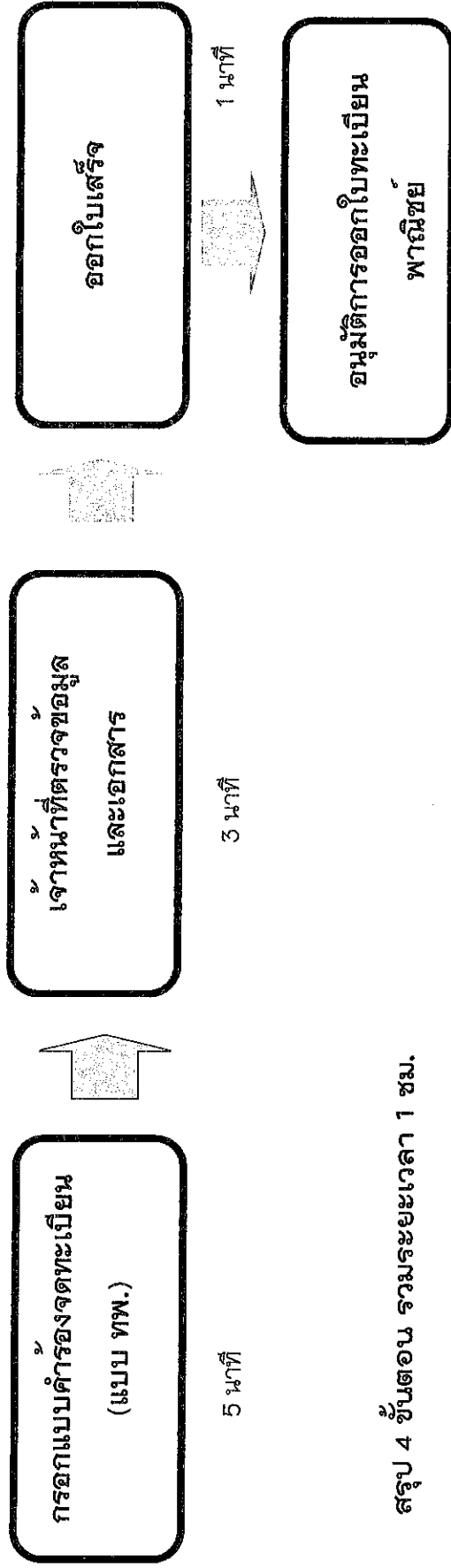
สรุป 3 ขั้นตอนรวมระยะเวลา 15 นาที

14.การใช้บริการอินเทอร์เน็ต



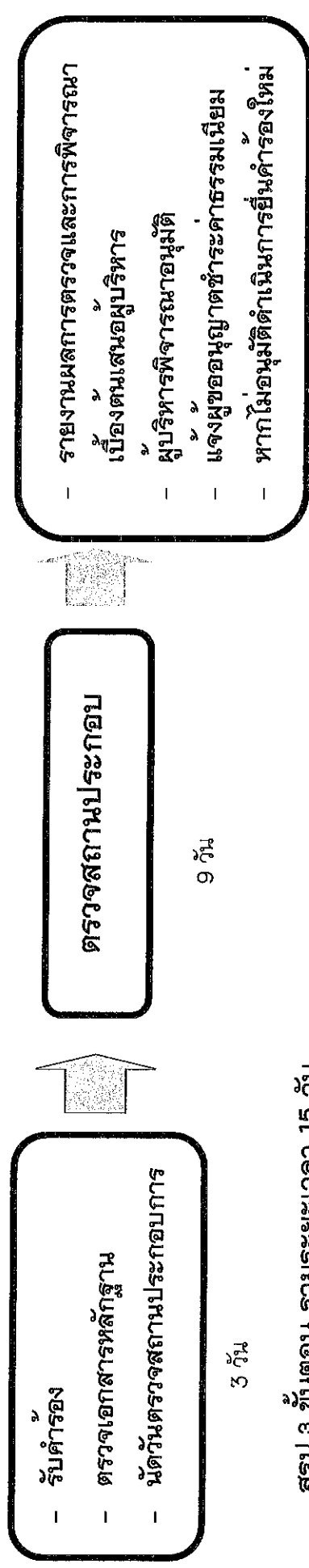
สรุป 3 ขั้นตอน สามารถใช้บริการได้ทันที

15.การจดทะเบียนพาณิชย์



สรุป 4 ขั้นตอน รวมระยะเวลา 1 ชม.

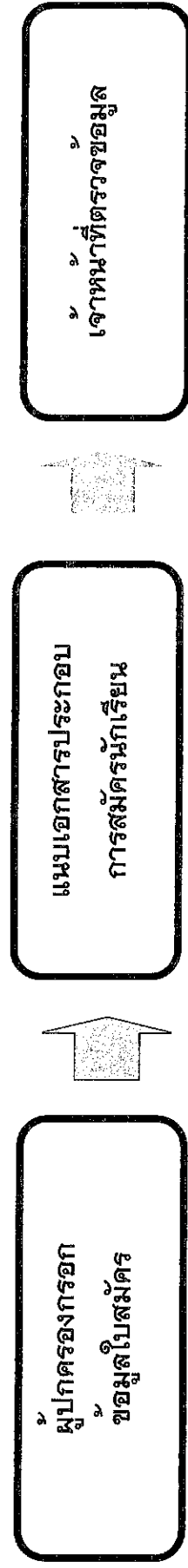
16. การขออนุญาตใบประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ หรือ
 ใตใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (130 ประเภท)



สรุป 3 ขั้นตอน รวมระยะเวลา 15 วัน

3 วัน

17. การรับสมัครเด็กนักเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก



4 นาที

2 นาที

4 นาที

สรุป 3 ขั้นตอน รวมระยะเวลา 10 นาที

18. การแจ้งปัญหาเบื้องต้นผ่านระบบสารสนเทศ แอปพลิเคชันแจ้งและติดตามปัญหาเบื้องต้น

(Trafy Fondue) Platform

- แจ้งปัญหผ่านระบบ Trafy Fondue

- เจ้าหน้าที่รับเรื่องเพื่อดำเนินการ
- เจ้าหน้าที่เข้ตรวจสอบและแก้ไข
ปัญหา

- รายงานผลการแก้ไขปัญหาแจ้งผ่าน
ระบบ Trafy Fondue
- รายงานผลการแก้ไขปัญหาผู้บริหารทราบ

9 วัน

สรุป 3 ขั้นตอน รวมระยะเวลา 10 วัน

1 วัน

19. งานการแพทย์ฉุกเฉิน

การแจ้งเหตุ :
- ประชาชนโทรศัพท์ไปที่หมายเลข
ฉุกเฉิน 1669.
- แจ้งรายละเอียดเหตุการณ์ เช่น
เกิดอะไรขึ้น, มีผู้ป่วยและผู้บาดเจ็บ
อย่างไร, และสถานที่เกิดเหตุให้
ชัดเจน.

การรับแจ้งเหตุและสั่งการ :
- หน่วยกู้ชีพเทศบาลตำบลเมืองชุม
(ระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน
ระดับพื้นฐาน) รับแจ้งเหตุจากศูนย์
นเรนทรหมายเลข 1669
- ออกจากฐานปฏิบัติการ เดินทาง
ไปที่เกิดเหตุ (Response time)

การปฏิบัติการ ณ จุดเกิดเหตุ:
- เจ้าหน้าที่ทำการประเมินสภาพผู้ป่วยอย่างรวดเร็ว และให้การปฐมพยาบาลและดูแล
รักษาเบื้องต้นตามความเหมาะสม
- ประสานงานกับโรงพยาบาลปลายทางและ
รายงานความคืบหน้า
- ดูแลผู้ป่วย/ผู้บาดเจ็บขณะนำส่งตาม
มาตรฐานการแพทย์ฉุกเฉิน
- และนำผู้ป่วยส่งโรงพยาบาลที่ใกล้ที่สุด

สรุป 3 ขั้นตอน ออกให้บริการทันที
ที่ได้รับแจ้ง

แบ่งตามระดับการคัดแยกผู้ป่วย/ผู้บาดเจ็บ
- ผู้ป่วยสีแดง (Emergent) 8 นาที
- ผู้ป่วยสีเหลือง (Urgent) 15 นาที
- ผู้ป่วยสีเขียวและขาว (Semi Urgent) 20 นาที

ภาพกิจกรรม