



โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานและลดขั้นตอนการทำงาน เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน และการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2552

1. หลักการและเหตุผล

ในมาตรา 3/1 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ซึ่งเป็นกฎหมายที่เป็นที่มาของการปฏิรูประบบราชการเพื่อวางกรอบแนวทางการบริหารราชการไว้ว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์ของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน” และเพื่อให้การดำเนินการดังกล่าวเป็นไปตามกรอบทิศทางและแนวทางการบริหารราชการดังกล่าว ประกอบกับพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 โดยกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามแนวทางพระราชกฤษฎีกานี้ โดยอย่างน้อยต้องมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนที่สอดคล้องกับบทบัญญัติในหมวด 5 และหมวด 7

องค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งสามารถตรวจสอบได้ ทั้งนี้ เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับว่าด้วยานั้น และหลักเกณฑ์วิธีการที่กระทรวงมหาดไทย กำหนด ดังนั้น การบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล จะประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวขึ้นอยู่กับผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สมาชิกสภา พนักงาน ลูกจ้างประจำ ตลอดจนถึงพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นผู้แปลงนโยบายไปสู่การปฏิบัติจนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี โดยเฉพาะงานด้านการบริการ ซึ่งเป็นหนึ่งในระบบการบริการสาธารณะที่ผู้บริหารและพนักงานทุกท่าน จะต้องร่วมมือกันปรับปรุงการทำงาน เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้มากที่สุด เมื่อมารับการบริการแล้วเกิดความประทับใจและพึงพอใจ รวมถึงกระบวนการลดขั้นตอนในการทำงาน ทำให้เกิดความรวดเร็วในการตอบสนองความต้องการของประชาชน อำนวยความสะดวกเพื่องานบริการที่มีคุณภาพที่ดีที่สุดทั่วถึงและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลให้กับประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

/องค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง...

องค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง จึงได้จัดทำโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงาน และลดขั้นตอนการทำงาน เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2552 เป็นภารกิจหนึ่งในงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อพัฒนางานด้านการบริการ แก้ไขปัญหา และข้อบกพร่องในการตอบสนองความต้องการของประชาชน รวมทั้งเพื่อเป็นการเสริมสร้างความเข้าใจอันดี ทศนคติที่ดีต่อกัน ระหว่างผู้ให้บริการ คือ คณะผู้บริหาร พนักงาน กับผู้รับบริการ คือ ประชาชนผู้มาติดต่อประสานงานกับองค์การบริหารส่วนตำบล

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การปฏิบัติราชการมีมาตรฐานการบริการสาธารณะที่ชัดเจน มีความโปร่งใส สามารถวัดผลการดำเนินงานได้
2. เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่รวดเร็ว สะดวกและถูกต้อง
3. สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน รับรู้สภาพปัญหา และสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้
4. มีการปรับทัศนคติ วิธีคิด วิธีการทำงานของบุคลากรให้คำนึงถึงผลลัพธ์ในด้านบริการ ประชาชนผู้มารับการติดต่อการบริการ

3. เป้าหมาย

ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง มีความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 80 ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง

4. วิธีการดำเนินการ

1. เขียนเสนอโครงการเพื่อขออนุมัติดำเนินการ
2. แต่งตั้งคณะทำงานปรับปรุงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ
3. ประชุมคณะทำงานฯ
4. ประกาศกำหนดระยะเวลาการให้บริการ
5. ประกาศให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน
6. ดำเนินการจัดทำกิจกรรมอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน
 - 6.1 จัดทำป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน
 - 6.2 จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
 - 6.3 จัดทำคำสั่งการให้บริการประชาชนนอกเวลาราชการ
 - ให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ
 - ให้บริการช่วงเวลาพักเที่ยง
 - ให้บริการในวันหยุดราชการ

6.4 จัดทำเอกสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารช่องทางต่าง ๆ

- ทาง Internet
- วิทยุชุมชน / กำนัน / ผู้ใหญ่บ้าน
- วารสาร
- แผ่นพับ
- อื่น ๆ

6.5 จัดทำตู้รับฟังความคิดเห็น

6.6 จัดทำแบบประเมินผลความพึงพอใจ

7. สสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ (แบบสอบถาม)
8. สรุปและติดตามประเมินผลโครงการ
9. รายงานผลโครงการฯ ต่อผู้บังคับบัญชา

5. ระยะเวลาดำเนินการ

ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2551 – กันยายน 2552

ที่	รายการ	ระยะเวลาดำเนินการ											
		ต. ค	พ. ย	ธ. ค	ม. ค	ก. พ	มี. ค	เม. ย	พ. ค	มิ. ย	ก. ค	ส. ค	ก. ย
1.	เสนอโครงการเพื่อขออนุมัติ	↔											
2.	แต่งตั้งคณะทำงานฯ	↔											
3.	ประชุมคณะทำงาน	↔											
4.	ประกาศกำหนดขั้นตอนฯ	↔											
5.	ประกาศให้ประชาชนทราบ	↔											
6.	จัดทำกิจกรรมอำนวยความสะดวก		↔										
7.	สำรวจความพึงพอใจ			↔									
8.	สรุปและติดตามประเมินผลฯ												↔
9.	รายงานผลต่อผู้บังคับบัญชา												↔

6. สถานที่ดำเนินการ

องค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง อำเภอแก้งสนามนาง จังหวัดนครราชสีมา

7. งบประมาณ

งบประมาณรายจ่ายประจำปี พ.ศ. 2552 งบประมาณทั้งสิ้น 17,000.- บาท (หนึ่งหมื่นเจ็ดพันบาทถ้วน) แยกเป็น

7.1 หมวดค่าวัสดุ ประเภท วัสดุโฆษณาและเผยแพร่ จำนวน 2,000.- บาท (สองพันบาทถ้วน)

7.2 หมวดค่าใช้สอย ประเภท รายจ่ายเพื่อให้ได้มาซึ่งบริการ เพื่อเป็นค่าจ้างหน่วยงานหรือสถาบันภายนอกที่เป็นกลางมาดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 15,000.- บาท (หนึ่งหมื่นห้าพันบาทถ้วน)

ค่าใช้จ่ายทุกรายการสามารถถัวเฉลี่ยได้ทุกรายการ

8. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแก่งสนามนาง ได้รับบริการที่ดี สะดวก รวดเร็วขึ้น และมีความพึงพอใจในการรับบริการ
2. เกิดความสัมพันธ์ ความเข้าใจอันดีและความร่วมมือกันระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลแก่งสนามนาง กับประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแก่งสนามนาง
3. พนักงาน ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งสนามนาง มีจิตสำนึก และทัศนคติที่ดีในการให้บริการประชาชน

9. การติดตามประเมินผล

1. จากการสังเกต
2. จากแบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ

10. ผู้รับผิดชอบโครงการ

สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลแก่งสนามนาง อำเภอแก่งสนามนาง จังหวัดนครราชสีมา

(ลงชื่อ)..........ผู้เสนอโครงการ

(นางสาวภิญญาดา เข็มทะยาน)

เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน

(ลงชื่อ)..........ผู้เห็นชอบโครงการ

(นายปกาศิต ตั้งพงษ์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแก่งสนามนาง

(ลงชื่อ)..........ผู้อนุมัติโครงการ

(นายสุพจน์ ตากลม)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแก่งสนามนาง