

โครงการที่
ชื่อโครงการ

๕/๒๕๖๑

ปรับปรุงกระบวนการทำงานและลดขั้นตอนการทำงาน
เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ ซึ่งเป็นกฎหมายที่เป็นที่มาของการปฏิรูประบบราชการเพื่อวางกรอบแนวทางการบริหารราชการ โดยเฉพาะในมาตรา ๓/๑ กำหนดว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์ของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน” และเพื่อให้การดำเนินการดังกล่าวเป็นไปตามกรอบทิศทางและแนวทางการบริหารราชการดังกล่าว ประกอบกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ โดยกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามแนวทางพระราชกฤษฎีกานี้ โดยอย่างน้อยต้องมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนที่สอดคล้องกับบทบัญญัติใน หมวด ๕ และหมวด ๗

องค์การบริหารส่วนตำบลพิกหัน เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งซึ่งได้ปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งสามารถตรวจสอบได้ ทั้งนี้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับว่าด้วยานั้น และหลักเกณฑ์วิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด ดังนั้น การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจะประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวขึ้นอยู่กับนายก อบต. สมาชิกสภา อบต. พนักงานส่วนตำบล ตลอดจนพนักงานจ้างของ อบต. ซึ่งเป็นผู้ร่วมกันแปลงนโยบายสู่การปฏิบัติจนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี โดยเฉพาะงานด้านการบริการ ซึ่งเป็นหนึ่งในระบบการบริการสาธารณะที่ผู้บริหารและพนักงานทุกคน ต้องร่วมมือกันปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้มากที่สุด อีกทั้งเพื่อให้ผู้มารับบริการเกิดความประทับใจและพึงพอใจในบริการดังกล่าว รวมถึงกระบวนการลดขั้นตอนในการทำงาน ทำให้เกิดความรวดเร็วในการตอบสนองความต้องการของประชาชน อำนวยความสะดวกเพื่องานบริการที่มีคุณภาพ และมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อนเกินความจำเป็น จนสามารถให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึงและสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลพิกหันให้กับประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผล

องค์การบริหารส่วนตำบลพิกหัน จึงได้จัดทำโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานและลดขั้นตอนการทำงาน เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ซึ่งเป็นภารกิจหนึ่งในงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อพัฒนางานด้านการบริการ แก้ไขปัญหาและข้อบกพร่องในการตอบสนองความต้องการของประชาชน รวมทั้งเพื่อเป็นการเสริมสร้างความเข้าใจอันดี หักคั่นที่ดีต่อกัน ระหว่างผู้ให้บริการ คือ คณะผู้บริหาร สมาชิกสภา อบต. และพนักงานส่วนตำบล กับผู้รับบริการ คือ ประชาชนผู้มาติดต่อประสานงานกับองค์การบริหารส่วนตำบลพิกหัน

๒. วัตถุประสงค์

- ๒.๑ เพื่อให้การปฏิบัติราชการมีมาตรฐานการบริการสาธารณะที่ชัดเจน มีความโปร่งใสสามารถวัดผลการดำเนินงานได้
- ๒.๒ เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่รวดเร็ว สะดวกและถูกต้อง
- ๒.๓ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน รับรู้สภาพปัญหา และสามารถแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นได้
- ๒.๔ มีการปรับทัศนคติ วิธีคิด วิธีการปฏิบัติงานของบุคลากรโดยให้คำนึงถึงผลลัพธ์ในด้านบริการประชาชนผู้มารับการติดต่อขอรับบริการด้านต่าง ๆ

๑. เป้าหมาย

ปรับปรุงขั้นตอนและเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานราชการของส่วนต่าง ๆ ดังนี้

สำนักปลัด

☆ การให้บริการสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค

๑. เปิดช่องทางและอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในการขอรับสนับสนุนน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค
๒. ลดขั้นตอนที่ยุ่งยากสลับซับซ้อนให้น้อยลง โดยรับดำเนินการสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภคตามที่อยู่ขอรับการสนับสนุนฯ ให้แล้วเสร็จประมาณ ๓ ชั่วโมง/ราย
๓. ประชาชนที่มาติดต่อขอสนับสนุนน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค ได้รับความสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น

☆ การให้บริการขอใช้อินเทอร์เน็ตตำบล

๑. เปิดช่องทางและอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในการติดต่อขอใช้บริการอินเทอร์เน็ตตำบล
๒. ลดขั้นตอนที่ยุ่งยากสลับซับซ้อนให้น้อยลง โดยรับดำเนินการให้ผู้มาใช้บริการลงทะเบียนการขอใช้อินเทอร์เน็ตตำบล ดำเนินการทันที
๓. ประชาชนในพื้นที่ที่มาใช้บริการได้รับความสะดวกมากขึ้น

☆ การให้บริการข้อมูลข่าวสารตาม พรบ.ข้อมูลข่าวสาร พ.ศ. ๒๕๔๐

๑. ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับ พรบ.ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ ให้กับกลุ่มนักเรียน นักศึกษา และประชาชนทั่วไป
๒. ประชาชนในตำบลพักทันและหน่วยงานอื่น ๆ มีส่วนร่วมในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของทางราชการเพิ่มมากขึ้น
๓. เปิดช่องทางและโอกาสในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของประชาชนในพื้นที่

☆ การให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน

๑. เปิดช่องทางและอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในการติดต่อร้องทุกข์หรือร้องเรียนในเรื่องต่าง ๆ ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน
๒. ลดขั้นตอนที่ยุ่งยากสลับซับซ้อนให้น้อยลง โดยรับดำเนินการตามระเบียบและแก้ปัญหาโดยเร็ว
 - กรณีเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ อบต.โดยตรง ภายใน ๕ วัน/ราย
 - กรณีเรื่องที่ต้องบูรณาการร่วมกับหน่วยงานอื่น ภายใน ๑๐ วัน/ราย
 ๓. ประชาชนในเขตตำบลพักทัน ที่มาติดต่อร้องทุกข์หรือร้องเรียน

☆ การให้บริการช่วยเหลือด้านบรรเทาสาธารณภัยต่าง ๆ

๑. ลดระยะเวลาในการให้ความช่วยเหลือด้านบรรเทาสาธารณภัย ดำเนินการทันที
๒. ประชาชนในเขตตำบลพักทัน ที่ประสบปัญหาด้านสาธารณภัยต่าง ๆ เช่นอัคคีภัย อุทกภัย วาตภัย และอื่น ๆ ดำเนินการทันที

ส่วนการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

☆ การให้บริการรับสมัครเด็กเข้าเรียนของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

๑. ลดขั้นตอนที่ยุ่งยากสลับซับซ้อนในการรับสมัครเด็กเข้าเรียนของศูนย์เด็กฯ ให้น้อยลง
๒. ผู้ปกครองเด็กก่อนเกณฑ์ที่มาติดต่อสมัครเรียนให้กับเด็กก่อนเกณฑ์ในพื้นที่ตำบลพักทัน

☆ การให้บริการเกี่ยวกับงานข้อมูลเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ กรณีผู้สูงอายุมาขอเปลี่ยนแปลงผู้รับพินัยกรรมและผู้รับมอบอำนาจ

๑. ลดขั้นตอนที่ยุ่งยากสลับซับซ้อนในการขอเปลี่ยนแปลงผู้รับพินัยกรรมและผู้รับมอบอำนาจของผู้สูงอายุที่มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพ
๒. ผู้รับพินัยกรรมและผู้รับมอบอำนาจของผู้สูงอายุที่มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพ

☆ การให้บริการขอมีบัตรประจำตัวผู้พิการ

๑. ลดขั้นตอนที่ยุ่งยากสลับซับซ้อนในการรับขอมีบัตรประจำตัวผู้พิการเพื่อขอรับเบี้ยความพิการในพึงงบประมาณถัดไปให้น้อยลง
๒. ผู้พิการในพื้นที่ตำบลพักทันรายใหม่ที่ยังไม่มีบัตรผู้พิการและเป็นผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยความพิการ

ส่วนการคลัง

☆ การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่

๑. จัดเก็บภาษีได้ตามเป้าหมาย
๒. ลดระยะเวลาในการชำระภาษี ดำเนินการภายใน ๕ นาที/ราย
๓. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีให้ทันสมัย รวดเร็วขึ้น โดยการให้บริการออกรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ในรูปแบบต่าง ๆ ที่หลากหลาย เช่น การออกบริการเก็บภาษีเคลื่อนที่ การจับรางวัลทางใบเสร็จสำหรับผู้เสียภาษี เป็นต้น
๔. เพื่อเป็นการกระตุ้นให้ผู้มีหน้าที่ในการชำระภาษีเกิดจิตสำนึกในการชำระภาษี

☆ การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน

๑. จัดเก็บภาษีได้ตามเป้าหมาย
๒. ลดระยะเวลาในการชำระภาษี ดำเนินการภายใน ๕ นาที/ราย
๓. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีให้ทันสมัย รวดเร็วขึ้น
๔. เพื่อเป็นการกระตุ้นให้ผู้มีหน้าที่ในการชำระภาษี เกิดจิตสำนึกในการชำระภาษี

ส่วนโยธา

☆ การให้บริการขอเลขที่บ้านใหม่

๑. ลดขั้นตอนที่ยุ่งยากสลับซับซ้อนให้น้อยลง
๒. ประชาชนในเขตตำบลพักทัน ที่มาติดต่อขอบ้านเลขที่ใหม่

☆ การดำเนินการตามโครงการก่อสร้างต่าง ๆ ของ อบต.พักทัน

ประชาชนในพื้นที่

มากขึ้น

ระเบียบทุกขั้นตอน

๑. ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับโครงการก่อสร้างต่าง ๆ ของ อบต.พักทันให้แก่
๒. ประชาชนในตำบลพักทันมีส่วนร่วมในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของทางราชการเพิ่ม
๓. การดำเนินการตามโครงการก่อสร้างของ อบต.พักทันมีความโปร่งใสและถูกต้องตาม

๕. วิธีดำเนินการ

๑. เขียนเสนอโครงการเพื่อขออนุมัติดำเนินการ
๒. แต่งตั้งคณะทำงานปรับปรุงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ
๓. ประชุมคณะทำงานฯ
๔. ประกาศกำหนดระยะเวลาการให้บริการ
๕. ประกาศให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน
๖. ดำเนินการจัดทำกิจกรรมอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน
 - ๖.๑ จัดทำป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน
 - ๖.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
 - ๖.๓ จัดทำคำสั่งการให้บริการประชาชนนอกเวลาราชการ
 - ให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ
 - ให้บริการช่วงเวลาพักเที่ยง
 - ให้บริการในวันหยุดราชการ
 - ๖.๔ จัดทำเอกสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารช่องทางต่าง ๆ
 - ทาง Internet
 - บอร์ดประชาสัมพันธ์ของชุมชน
 - แผ่นพับ
 - คู่มือการให้บริการประชาชน
 - อื่น ๆ
 - ๖.๕ จัดทำตู้รับฟังความคิดเห็น
 - ๖.๖ จัดทำแบบประเมินผลความพึงพอใจ
๗. สำนวความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ (แบบสอบถาม)
๘. สรุปและติดตามประเมินผลโครงการ
๙. รายงานผลโครงการฯ ต่อผู้บังคับบัญชา

๖. ระยะเวลาดำเนินการ

ห้วงระยะเวลาประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ (เดือน ตุลาคม ๒๕๖๐ - เดือน กันยายน ๒๕๖๑)

๗. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

สำนักงานปลัด , กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม กองการคลัง และกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลพิกั่น ตำบลบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี

๘. งบประมาณ

- ไม่มี -

๙. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ประชาชนในเขตพื้นที่ตำบลพิกั่นได้รับบริการที่ดี สะดวก รวดเร็วขึ้น และมีความพึงพอใจในการรับบริการ

๒. เกิดความสัมพันธ์ ความเข้าใจอันดีและเกิดความร่วมมือกันระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลพิกั่น กับประชาชนในเขตพื้นที่ตำบลพิกั่น

๓. พนักงานส่วนตำบล และพนักงานจ้าง องค์การบริหารส่วนตำบลพิกั่นมีจิตสำนึกและทัศนคติที่ดีในการให้บริการประชาชน

๑๐. การติดตามและประเมินผล

๑. จากการสังเกต

๒. จากแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

(ลงชื่อ)



ผู้เสนอโครงการ

(นางรัฐกานต์ แยมขยาย)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพิกั่น

ความเห็นของผู้อนุมัติโครงการ

.....

.....

(ลงชื่อ)



ผู้อนุมัติโครงการ

(นายสายชล นิมพาลี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพิกั่น