

**โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานและลดขั้นตอนการทำงาน
เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓**

๑. ชื่อโครงการ

โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานและลดขั้นตอนการทำงาน เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

๒. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ ซึ่งเป็นกฎหมายที่เป็นที่มาของการปฏิรูประบบราชการเพื่อวางกรอบแนวทางการบริหารราชการ โดยเฉพาะในมาตรา ๓/๑ การบริหารราชการตามพระราชบัญญัตินี้ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์ของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้โดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน และเพื่อให้การดำเนินการดังกล่าวเป็นไปตามกรอบทิศทางและแนวทางการบริหารราชการดังกล่าว ประกอบกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ โดยกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามแนวทางพระราชกฤษฎีกานี้ โดยอย่างน้อยต้องมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนที่สอดคล้องกับบทบัญญัติในหมวด ๕ และหมวด ๓/

เทศบาลตำบลแม่ปูคา เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งซึ่งได้ปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาล เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งสามารถตรวจสอบได้ ทั้งนี้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับว่าด้วยการนั้น และหลักเกณฑ์วิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด ดังนั้น การบริหารงานของเทศบาลจะประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวขึ้นอยู่กับนายกเทศมนตรี สมาชิกสภาเทศบาล พนักงานเทศบาล ตลอดจนพนักงานจ้างของเทศบาล ซึ่งเป็นผู้ร่วมกันแปลงนโยบายสู่การปฏิบัติจนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี โดยเฉพาะงานด้านการบริการ ซึ่งเป็นหนึ่งในระบบการบริการสาธารณะที่ผู้บริหารและพนักงานทุกคน ต้องร่วมมือกันปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้มากที่สุด อีกทั้งเพื่อให้ผู้มารับบริการเกิดความประทับใจและพึงพอใจในบริการดังกล่าว รวมถึงกระบวนการลดขั้นตอนในการทำงาน ทำให้เกิดความรวดเร็วในการตอบสนองความต้องการของประชาชน อำนวยความสะดวกเพื่องานบริการที่มี

คุณภาพและมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อนเกินความจำเป็น จนสามารถให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึงและสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในเขตเทศบาลตำบลแม่ปูคาให้กับประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล

เทศบาลตำบลแม่ปูคา จึงได้จัดทำโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานและลดขั้นตอนการทำงาน เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ซึ่งเป็นภารกิจหนึ่งในงานบริการสาธารณะของเทศบาล เพื่อพัฒนางานด้านการบริการแก้ไขปัญหาและข้อบกพร่องในการตอบสนองความต้องการของประชาชน รวมทั้งเพื่อเป็นการเสริมสร้างความเข้าใจอันดีทัศนคติที่ดีต่อกัน ระหว่างผู้ให้บริการ คือ ผู้บริหาร สมาชิกสภาเทศบาล และพนักงานเทศบาล กับผู้รับบริการ คือ ประชาชนผู้มาติดต่อประสานงานกับเทศบาลตำบลแม่ปูคา

๓. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อปรับปรุงระบบบริหารและการปฏิบัติราชการให้สามารถตอบสนองต่อการพัฒนาท้องถิ่นและความต้องการของประชาชน
๒. เพื่อปรับปรุงระบบบริหารและการปฏิบัติราชการให้สามารถอำนวยความสะดวก ความรวดเร็วแก่ประชาชน และผู้มาติดต่อราชการในการขอรับข้อมูลข่าวสารทางราชการ
๓. เพื่อรณรงค์ส่งเสริมให้บุคลากรมีจรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน และมีจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการแก่ประชาชน
๔. เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพ มาตรฐานด้วยความเท่าเทียมกันและเสมอภาค
๕. เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
๖. เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ตรงตามความต้องการอย่างแท้จริง

๔. เป้าหมาย

๑. ลดขั้นตอนและเวลาการปฏิบัติราชการตามภารกิจหลักการให้บริการประชาชนที่กำหนดไว้เดิม
๒. ประชาชนได้รับความสะดวกจากการปรับปรุงกระบวนการ และลดระยะเวลาการปฏิบัติราชการ

๕. วิธีการดำเนินการ

๑. เขียนเสนอโครงการเพื่อขออนุมัติดำเนินการ
๒. แต่งตั้งคณะทำงานปรับปรุงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ

๓. จัดให้มีการประชุมคณะทำงานปรับปรุงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ

๔. จัดทำประกาศกำหนดระยะเวลากระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติราชการฯ และประกาศให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน

๕. ดำเนินการจัดทำกิจกรรมอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

๑) จัดทำป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน

๒) จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

๓) จัดทำคำสั่งการให้บริการประชาชนนอกเวลาราชการ

๔) จัดทำเอกสาร / แผ่นพับประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ

๕) จัดทำ / เตรียมแบบฟอร์มคำร้องต่าง ๆ พร้อมตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มทุกงานบริการ

๖) จัดทำคำสั่งการให้บริการประชาชนนอกเวลาราชการ โดยจัดให้มีการให้บริการแก่ประชาชน ทั้งเวลาทำการช่วงพักกลางวันและในวันหยุดราชการ

๗) จัดทำตู้รับฟังความคิดเห็น

๘) จัดทำแบบประเมินผลความพึงพอใจ

๖. สำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ (แบบสอบถาม)

๗. สรุปและติดตามประเมินผลโครงการ

๘. รายงานผลการดำเนินโครงการฯ ต่อผู้บังคับบัญชา

๖. ระยะเวลาดำเนินการ

ตั้งแต่เดือน กุมภาพันธ์ - เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๓

๗. งบประมาณ

- ไม่มี -

๘. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

สำนักปลัด กองคลัง กองช่าง และกองสาธารณสุข เทศบาลตำบลแม่ปูคา อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่

๙. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและเกิดความพึงพอใจในการรับบริการ

๒. การให้บริการประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีมาตรฐานการบริการสาธารณะที่ชัดเจน มีความโปร่งใส

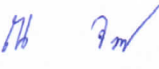
๓. เกิดความสัมพันธ์ความเข้าใจอันดีและความร่วมมือกันระหว่างเทศบาลกับประชาชน

๔. พนักงานเทศบาลตำบลแม่ปู้คา และพนักงานจ้างของเทศบาลตำบลแม่ปู้คา ปรับทัศนคติ วิธีคิด วิธีการทำงานให้คำนึงถึงผลลัพธ์ในด้านการบริการประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ

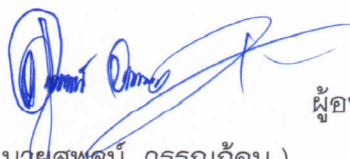
๑๐. การติดตามและประเมินผล

๑. จากการสังเกต

๒. จากแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

(ลงชื่อ)  ผู้เสนอโครงการ
(นางสาวณัชชา จำวงศ์)
หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ รักษาการแทน
หัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ)  ผู้เห็นชอบโครงการ
(นายทานเทพ จันทร์แจ่ม)
ปลัดเทศบาลตำบลแม่ปู้คา

(ลงชื่อ)  ผู้อนุมัติโครงการ
(นายสุพจน์ วรรณก้อน)
นายกเทศมนตรีตำบลแม่ปู้คา