

โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานและลดขั้นตอน
การทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
และให้บริการประชาชน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔



องค์การบริหารส่วนตำบลนากอก
อำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด อบต. องค์การบริหารส่วนตำบลนาออก

ที่ นก ๗๑๐๐๑/..... วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

เรื่อง ขออนุมัติดำเนินการโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานและลดขั้นตอนการทำงานเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบล ผ่าน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาออก

๑. เรื่องเดิม

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ ซึ่งเป็นกฎหมายที่เป็นที่มาของการปฏิรูประบบราชการเพื่อวางกรอบแนวทางการบริหารราชการ โดยเฉพาะในมาตรา ๓/๑ กำหนดว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์ของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน” และเพื่อให้การดำเนินการดังกล่าวเป็นไปตามกรอบทิศทางและแนวทางการบริหารราชการดังกล่าว นั้น

๒. ข้อเท็จจริง

องค์การบริหารส่วนตำบลนาออก เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งซึ่งได้ปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งสามารถตรวจสอบได้ ทั้งนี้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับว่าด้วยการนั้น และหลักเกณฑ์วิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด ดังนั้นการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจะประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวขึ้นอยู่กับนายก อบต. สมาชิกสภา อบต. พนักงานส่วนตำบล ตลอดจนพนักงานจ้างของ อบต. ซึ่งเป็นผู้ร่วมกันแปลงนโยบายสู่การปฏิบัติจนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี โดยเฉพาะงานด้านการบริการ ซึ่งเป็นหนึ่งในระบบการบริการสาธารณะที่ผู้บริหารและพนักงานทุกคน ต้องร่วมมือกันปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้มากที่สุด อีกทั้งเพื่อให้ผู้มารับบริการเกิดความประทับใจและพึงพอใจในบริการดังกล่าว รวมถึงกระบวนการลดขั้นตอนในการทำงาน ทำให้เกิดความรวดเร็วในการตอบสนองความต้องการของประชาชน อำนวยความสะดวกเพื่องานบริการที่มีคุณภาพและมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อนเกินความจำเป็น จนสามารถให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึงและสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาออก ให้กับประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล

๓. ขอกฎหมาย/ระเบียบและหนังสือสั่งการ

ประกอบกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ โดยกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามแนวทางพระราชกฤษฎีกานี้ โดยอย่างน้อยต้องมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนที่สอดคล้องกับบทบัญญัติในหมวด ๕ และหมวด ๗

๔. ข้อเสนอและพิจารณา

เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านการให้บริการประชาชน การทำงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพการทำงานให้แก่บุคลากรทุกระดับ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาออก จึงขออนุมัติดำเนินโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานและลดขั้นตอนการทำงานเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ ซึ่งหากเห็นชอบโปรดพิจารณาลงนามในโครงการที่แนบมาพร้อมบันทึกฉบับนี้

(ลงชื่อ)

(นางณัฐธยาน์ คำอินทร์)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาออก

.....
.....
.....

(ลงชื่อ)

(นางสาวคณานิตย์ ทองเดช)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาออก

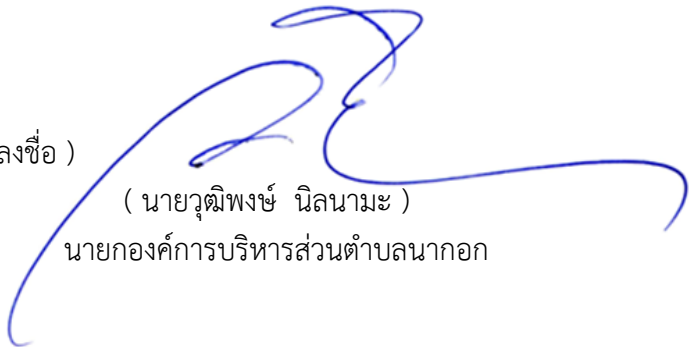
ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาออก

อนุมัติ

ไม่อนุมัติ เพราะ.....

(ลงชื่อ)

(นายวุฒิพงษ์ นิลنامه)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาออก



**โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานและลดขั้นตอนการทำงาน
เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔**

๑. ชื่อโครงการ

โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานและลดขั้นตอนการทำงาน เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

๒. 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

องค์การบริหารส่วนตำบลนาออก เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งซึ่งได้ปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งสามารถตรวจสอบได้ ทั้งนี้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับว่าด้วยการนั้น และหลักเกณฑ์วิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด ดังนั้น การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจะประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวขึ้นอยู่กับนายก อบต. สมาชิกสภา อบต. พนักงานส่วนตำบล ตลอดจนพนักงานจ้างของ อบต. ซึ่งเป็นผู้ร่วมกันแปลงนโยบายสู่การปฏิบัติจนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี โดยเฉพาะงานด้านการบริการ ซึ่งเป็นหนึ่งในระบบการบริการสาธารณะที่ผู้บริหารและพนักงานทุกคน ต้องร่วมมือกันปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้มากที่สุด อีกทั้งเพื่อให้ผู้มารับบริการเกิดความประทับใจและพึงพอใจในบริการดังกล่าว รวมถึงกระบวนการลดขั้นตอนในการทำงาน ทำให้เกิดความรวดเร็วในการตอบสนองความต้องการของประชาชน อำนวยความสะดวกเพื่องานบริการที่มีคุณภาพและมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อนเกินความจำเป็น จนสามารถให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึงและสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาออก ให้กับประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล

องค์การบริหารส่วนตำบลนาออก จึงได้จัดทำโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานและลดขั้นตอนการทำงาน เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ซึ่งเป็นภารกิจหนึ่งในงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อพัฒนางานด้านการบริการแก้ไขปัญหาและข้อบกพร่องในการตอบสนองความต้องการของประชาชน รวมทั้งเพื่อเป็นการเสริมสร้างความเข้าใจอันดี ทศนคติที่ดีต่อกัน ระหว่างผู้ให้บริการ คือ คณะผู้บริหาร สมาชิกสภา อบต. และพนักงานส่วนตำบลกับผู้รับบริการ คือประชาชนผู้มาติดต่อประสานงานกับองค์การบริหารส่วนตำบลนาออก

๓. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การปฏิบัติราชการมีมาตรฐานการบริการสาธารณะที่ชัดเจน มีความโปร่งใสสามารถวัดผลการทำงานได้
๒. เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่รวดเร็ว สะดวกและถูกต้อง
๓. สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน รับรู้สภาพปัญหา และสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้
๔. มีการปรับทัศนคติ วิธีคิด วิธีการปฏิบัติงานของบุคลากรโดยให้คำนึงถึงผลลัพธ์ในด้านบริการประชาชนผู้มารับการติดต่อขอรับบริการด้านต่าง ๆ

๔. เป้าหมาย

ปรับปรุงขั้นตอนและเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานราชการของส่วนต่าง ๆ ดังนี้

- ๑.. สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล
มีกระบวนการ ดังนี้
๑.รับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์
๒.ช่วยเหลือสาธารณภัย
๓.สนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค
๔.การให้บริการข้อมูลข่าวสารทางราชการ
๕.การขออนุญาตประกอบกิจการที่อันตรายต่อสุขภาพ
๖.การให้บริการอินเทอร์เน็ตตำบล
๗.การจดทะเบียนพาณิชย์
- ๒.. กองคลัง
๑.การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่
๒.การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน
๓.การจัดเก็บภาษีป้าย
- ๓.. กองช่าง
๑.การขออนุญาตขุดดิน-ถมดิน
๒.การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร/รับรองการปลูกสร้าง
๓.การให้บริการเอกสารประกอบการขอเลขที่บ้านใหม่
- ๔.. กองสวัสดิการสังคม
๑.การให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพ
๒.การให้บริการงานสงเคราะห์บุตร
๓.การให้บริการงานฌาปนกิจสงเคราะห์
๕. กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม
๑.การให้บริการข้อมูลข่าวสารทางราชการ

๕. วิธีดำเนินการ

๑. เขียนเสนอโครงการเพื่อขออนุมัติดำเนินการ
๒. แต่งตั้งคณะทำงานปรับปรุงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ
๓. ประชุมคณะทำงานฯ

๔. ประกาศกำหนดระยะเวลาการให้บริการ
๕. ประกาศให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน
๖. ดำเนินการจัดทำกิจกรรมอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน
 - ๖.๑ จัดทำป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน
 - ๖.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
 - ๖.๓ จัดทำคำสั่งกรให้บริการประชาชนนอกเวลาราชการ
 - ให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ
 - ให้บริการช่วงเวลาพักเที่ยง
 - ให้บริการในวันหยุดราชการ
 - ๖.๔ จัดทำเอกสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารช่องทางต่าง ๆ
 - ทาง Internet
 - บอร์ดประชาสัมพันธ์ของชุมชน
 - แผ่นพับ
 - คู่มือการให้บริการประชาชน
 - อื่น ๆ
 - ๖.๕ จัดทำตู้รับฟังความคิดเห็น
 - ๖.๖ จัดทำแบบประเมินผลความพึงพอใจ
๗. สำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ (แบบสอบถาม)
๘. สรุปและติดตามประเมินผลโครงการ
๙. รายงานผลโครงการฯ ต่อผู้บังคับบัญชา

๖. ระยะเวลาดำเนินการ

ห้วงระยะเวลาประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (เดือน ตุลาคม ๒๕๖๓ - เดือน กันยายน ๒๕๖๔)

๗. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

สำนักปลัด อบต. การคลัง กองช่าง และกองสวัสดิการสังคม กองการศึกษาฯ องค์การบริหารส่วนตำบลนาออก อำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู

๘. งบประมาณ

- ไม่มี -

๙. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ประชาชนในเขตพื้นที่ตำบลนาออก ได้รับบริการที่ดี สะดวก รวดเร็วขึ้น และมีความพึงพอใจในการรับบริการ
๒. เกิดความสัมพันธ์ ความเข้าใจอันดีและเกิดความร่วมมือกันระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลนาออก กับประชาชนในเขตพื้นที่ตำบลนาออก
๓. พนักงานส่วนตำบล และพนักงานจ้าง องค์การบริหารส่วนตำบลนาออก มีจิตสำนึกและทัศนคติที่ดีในการให้บริการประชาชน

๑๐. การติดตามและประเมินผล

๑. จากการสังเกต
๒. จากแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

(ลงชื่อ) ผู้เขียนโครงการ
(นางนรัชย์ภรณ์ ภูเทียมศรี)
นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ

(ลงชื่อ) ผู้เสนอโครงการ
(นางณัฐธยาน์ คำอินทร์)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของผู้เห็นชอบโครงการ

.....
.....

(ลงชื่อ) ผู้เห็นชอบโครงการ
(นางสาวคณานิตย์ ทองเดช)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาออก

ความเห็นของผู้อนุมัติโครงการ

.....
.....

(ลงชื่อ) ผู้อนุมัติโครงการ
(นายวุฒิพงษ์ นิลนามะ)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาออก

