



**แผนการปรับปรุงกระบวนการทำงานและลดขั้นตอนการทำงาน  
เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓**

**หลักการและเหตุผล**

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ ซึ่งเป็นกฎหมายที่เป็นที่มาของการปฏิรูประบบราชการเพื่อวางกรอบแนวทางการบริหารราชการ โดยเฉพาะในมาตรา 3/1 กำหนดว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์ของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน” และเพื่อให้การดำเนินการดังกล่าวเป็นไปตามกรอบทิศทางและแนวทางการบริหารราชการดังกล่าว ประกอบกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๗ โดยกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามแนวทางพระราชกฤษฎีกานี้ โดยอย่างน้อยต้องมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนที่สอดคล้องกับบทบัญญัติใน หมวด ๕ และหมวด ๗

เทศบาลตำบลหนองจอก เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งซึ่งได้ปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบล เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งสามารถตรวจสอบได้ ทั้งนี้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับว่าด้วยการนั้น และหลักเกณฑ์วิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด ดังนั้น การบริหารงานของเทศบาลตำบล จะประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวขึ้นอยู่กับนายกเทศมนตรี สมาชิกสภาเทศบาล พนักงานเทศบาล ตลอดจนพนักงานจ้างของเทศบาล ซึ่งเป็นผู้ร่วมกันแปลงนโยบายสู่การปฏิบัติจนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี โดยเฉพาะงานด้านการบริการ ซึ่งเป็นหนึ่งในระบบการบริการสาธารณะที่ผู้บริหารและพนักงานทุกคน ต้องร่วมมือกันปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้มากที่สุด อีกทั้งเพื่อให้ผู้มารับบริการเกิดความประทับใจและพึงพอใจในบริการดังกล่าว รวมถึงกระบวนการลดขั้นตอนในการทำงาน ทำให้เกิดความรวดเร็วในการตอบสนองความต้องการของประชาชน อำนวยความสะดวกเพื่องานบริการที่มีคุณภาพและมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อนเกินความจำเป็น จนสามารถให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึงและสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในเขตเทศบาลตำบลหนองจอก ให้กับประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล

หน่วยตรวจสอบภายใน เทศบาลตำบลหนองจอก จึงได้จัดทำแผนการปรับปรุงกระบวนการทำงานและลดขั้นตอนการทำงาน เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ซึ่งเป็นภารกิจหนึ่งในงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อ

พัฒนางานด้านการบริการแก้ไขปัญหาและข้อบกพร่องในการตอบสนองความต้องการของประชาชน รวมทั้ง เพื่อเป็นการเสริมสร้างความเข้าใจอันดี ทิศนคติที่ดีต่อกัน ระหว่างผู้ให้บริการ คือ คณะผู้บริหาร สมาชิก สภา. และพนักงาน กับผู้รับบริการ คือ ประชาชนผู้มาติดต่อประสานงานกับเทศบาลตำบลหนองจอก

### **วัตถุประสงค์**

๑. เพื่อให้การปฏิบัติราชการมีมาตรฐานการบริการสาธารณะที่ชัดเจน มีความโปร่งใส สามารถวัดผลการดำเนินงานได้
๒. เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่รวดเร็ว สะดวกและถูกต้อง
๓. สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน รับรู้สภาพปัญหา และสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้
๔. มีการปรับทัศนคติ วิธีคิด วิธีการปฏิบัติงานของบุคลากรโดยให้คำนึงถึงผลลัพธ์ในด้าน บริการประชาชนผู้มารับการติดต่อขอรับบริการด้านต่าง ๆ

### **เป้าหมาย**

ปรับปรุงขั้นตอนและเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานราชการของส่วนต่าง ๆ ดังนี้

#### **สำนักปลัด**

##### **การให้บริการขอใช้อินเทอร์เน็ตตำบล**

๑. เปิดช่องทางและอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในการติดต่อขอใช้บริการ อินเทอร์เน็ตตำบล
๒. ลดขั้นตอนที่ยุ่งยากสลับซับซ้อนให้น้อยลง โดยริบดำเนินการให้ผู้มาใช้บริการ ลงทะเบียนการขอใช้อินเทอร์เน็ตตำบล
๓. ประชาชนในพื้นที่ที่มาใช้บริการได้รับความสะดวกมากขึ้น

##### **การให้บริการข้อมูลข่าวสารตาม พรบ.ข้อมูลข่าวสาร พ.ศ. ๒๕๔๐**

๑. ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับ พรบ.ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ให้กับกลุ่มนักเรียน นักศึกษา และประชาชนทั่วไป
๒. ประชาชนในพื้นที่และหน่วยงานอื่น ๆ มีส่วนร่วมในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของ ทางราชการเพิ่มมากขึ้น
๓. เปิดช่องทางและโอกาสในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของประชาชนในพื้นที่

##### **การให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน**

๑. เปิดช่องทางและอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในการติดต่อร้องทุกข์หรือ ร้องเรียนในเรื่องต่าง ๆ ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน
๒. ลดขั้นตอนที่ยุ่งยากสลับซับซ้อนให้น้อยลง โดยริบดำเนินการตามระเบียบและ แก้ปัญหาโดยเร็ว

##### **การให้บริการช่วยเหลือด้านบรรเทาสาธารณภัยต่าง ๆ**

๑. ลดระยะเวลาในการให้ความช่วยเหลือด้านบรรเทาสาธารณภัย

๒. ประชาชนในเขตพื้นที่ ที่ประสบปัญหาด้านสาธารณสุขต่าง ๆ เช่น อักเสบ อุตกภัย วาตภัย และอื่น ๆ

การให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ เด็กแรกเกิด

๑. ลดขั้นตอนที่ยุ่งยากสลับซับซ้อนในการขอเปลี่ยนแปลง

การให้บริการขอมีบัตรประจำตัวผู้พิการ

๑. ลดขั้นตอนที่ยุ่งยากสลับซับซ้อนให้น้อยลง

### กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

การให้บริการรับสมัครเด็กเข้าเรียนของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

๑. ลดขั้นตอนที่ยุ่งยากสลับซับซ้อนในการรับสมัครเด็กเข้าเรียนของศูนย์เด็ก ๆ ให้น้อยลง

๒. ผู้ปกครองเด็กก่อนเกณฑ์ที่มาติดต่อสมัครเรียนให้กับเด็กก่อนเกณฑ์ในพื้นที่ตำบลหนองจอก

### กองคลัง

การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่

๑. จัดเก็บภาษีได้ตามเป้าหมาย
๒. ลดระยะเวลาในการชำระภาษี
๓. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีให้ทันสมัย รวดเร็วขึ้น โดยการให้บริการออกรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ในรูปแบบต่าง ๆ ที่หลากหลาย เช่น การออกบริการเก็บภาษีเคลื่อนที่ การจับรางวัลทางใบเสร็จสำหรับผู้เสียภาษี เป็นต้น
๔. เพื่อเป็นการกระตุ้นให้ผู้มีหน้าที่ในการชำระภาษีเกิดจิตสำนึกในการชำระภาษี

การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน

๑. จัดเก็บภาษีได้ตามเป้าหมาย
๒. ลดระยะเวลาในการชำระภาษี
๓. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีให้ทันสมัย รวดเร็วขึ้น
๔. เพื่อเป็นการกระตุ้นให้ผู้มีหน้าที่ในการชำระภาษี เกิดจิตสำนึกในการชำระภาษี

### กองช่าง

การให้บริการขอเลขที่บ้านใหม่ ขออนุญาตก่อสร้าง อนุญาตรื้อถอนอาคาร ขออนุญาตตัดแปลงอาคารขออนุญาตขุดดิน ถมดิน ขออนุญาตกิจการควบคุมน้ำมันเชื้อเพลิง

๑. ลดขั้นตอนที่ยุ่งยากสลับซับซ้อนให้น้อยลง

การดำเนินการตามโครงการก่อสร้างต่าง ๆ

๑. ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับโครงการก่อสร้างต่าง ๆ ให้แก่ประชาชนในพื้นที่

๒. ประชาชนในตำบลมีส่วนร่วมในการรับรู้ข้อมูล  
ข่าวสารของทางราชการเพิ่มมากขึ้น

๓. การดำเนินการตามโครงการก่อสร้างของ มีความ  
โปร่งใสและถูกต้องตามระเบียบทุกขั้นตอน

#### กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

#### การรับร้องทุกข์เหตุรำคาญ การขจัดขยะมูลฝอย

๑. ลดขั้นตอนที่ยุ่งยากสลับซับซ้อนให้น้อยลง

#### กองการประปา

#### การให้บริการสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค

๑. ลดขั้นตอนที่ยุ่งยากสลับซับซ้อนให้น้อยลง

๒. ประชาชนที่มาติดต่อขอสนับสนุนน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค ได้รับความสะดวก  
และรวดเร็วยิ่งขึ้น

#### วิธีดำเนินการ

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

#### ระยะเวลาดำเนินการ

ระยะเวลาประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

## หน่วยงานที่รับผิดชอบ

สำนักงานปลัด , การการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม กองคลัง กองช่าง กองสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม และกองประปา เทศบาลตำบลหนองจอก อำเภอท่าทราย จังหวัดเพชรบุรี

## . งบประมาณ

- ไม่มี -

## ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ประชาชนในเขตพื้นที่ได้รับบริการที่ดี สะดวก รวดเร็วขึ้น และมีความพึงพอใจในการรับบริการ
๒. เกิดความสัมพันธ์ ความเข้าใจอันดีและเกิดความร่วมมือกันระหว่างเทศบาลตำบลหนองจอก กับประชาชนในเขตพื้นที่
๓. พนักงานเทศบาล และพนักงานจ้าง เทศบาลตำบลหนองจอกมีจิตสำนึกและทัศนคติที่ดีในการให้บริการประชาชน

## การติดตามและประเมินผล

๑. จากการสังเกต
๒. จากแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ