

## โครงการปรับปรุงงานราชการเพื่อรองรับการบริการประชาชน

### หลักการและเหตุผล

เทศบาลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ที่มีการบริหารจัดการตามอำนาจ หน้าที่ ให้เป็นไปตาม กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่กำหนด และต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนโดย เฉพาะงานด้านการบริการ ซึ่งเป็นหนึ่งในระบบการบริการสาธารณูปโภคที่ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนจะต้องร่วมมือ กันปรับปรุงการทำงาน เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้มากที่สุดเมื่อมารับบริการแล้วเกิด ความประทับใจ และพึงพอใจ รวมถึงกระบวนการลดขั้นตอนในการทำงาน ทำให้เกิดความรวดเร็วในการ ตอบสนองความต้องการของประชาชน อำนวยความสะดวกเพื่องานบริการที่มีคุณภาพที่ดีที่สุด ทั่วถึง และแก้ไข ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลบางปู ให้กับประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

เทศบาลตำบลบางปู จึงได้จัดทำโครงการปรับปรุงงานราชการเพื่อรองรับการบริการประชาชน เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการ เพื่อพัฒนาด้านการบริการ แก้ไขปัญหา และ ข้อบกพร่องในการตอบสนองความต้องการของประชาชน รวมทั้งเพื่อเป็นการเสริมสร้างความเข้าใจอันดี ทัศนคติ ที่ดีต่อกันระหว่างผู้ให้บริการ คือ คณะผู้บริหาร เจ้าหน้าที่เทศบาลฯ ทุกคนกับผู้รับบริการ คือ ประชาชนผู้มา ติดต่อ

### วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การปฏิบัติราชการมีมาตรฐานการบริการสาธารณูปโภคที่ดี เน้น มีความโปร่งใส สามารถวัดผลการดำเนินงานได้

๒. เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่รวดเร็ว สะดวกและถูกต้อง

๓. สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน รับรู้สภาพปัญหา และสามารถแก้ไขปัญหา ที่เกิดขึ้นได้

๔. มีการปรับทัศนคติ วิธีคิด วิธีการทำงานของบุคลากรให้คำนึงถึงผลลัพธ์ในด้านบริการ ประชาชน ผู้มารับการติดต่อจากหน่วยงานราชการ

### เป้าหมาย

ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบางปู มีความพึงพอใจในการบริการ

### วิธีการดำเนินการ

๑. เสนอโครงการเพื่อขออนุมัติ

๒. แต่งตั้งคณะกรรมการปรับปรุงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ

๓. ประชุมคณะกรรมการ

๔. ประกาศกำหนดระยะเวลาการให้บริการ

๕. ประกาศให้ประชาชนทราบโดยทั่วถัน

๖. จัดทำกิจกรรมอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

๖.๑ ป้ายแสดงขั้นตอน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

๖.๒ จัดทำคำสั่งการให้บริการประชาชนนอกเวลาราชการ

- ให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ

- ช่วงเวลาพักเที่ยง

- ในวันหยุดราชการ

- ๖.๓ คำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ  
 ๖.๔ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารช่องทางต่าง ๆ เช่นทาง Internet วารสาร

แผ่นพับ ๗๖

- ๖.๕ จัดทำตัวรับฟังความคิดเห็น

๗. ติดตามและประเมินผล

- สำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ (แบบสอบถาม)

๘. รายงานผลต่อผู้บังคับบัญชา

ระยะเวลาดำเนินการ

๑ ตุลาคม ๒๕๕๘ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๕๙

งบประมาณ

เงินงบประมาณของเทศบาลตำบลบางปู

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

เทศบาลตำบลบางปู

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ประชาชนได้รับการบริการที่ดี สะดวก รวดเร็ว มีความพึงพอใจในการรับบริการ  
 ๒. เกิดความสัมพันธ์ ความเข้าใจอันดี และความร่วมมือกันระหว่าง เทศบาลตำบลบางปู กับประชาชน

ลงชื่อ..... ผู้เขียนโครงการ  
 (นางพรนภา ดีมาก )

บุคลากร ๖๖

ลงชื่อ..... ผู้เสนอโครงการ  
 (นายประพัฒน์ ก่อเจริญ)

นักพัฒนาการท่องเที่ยว ๖๖ รักษาการในตำแหน่ง  
 หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

ลงชื่อ..... ผู้ตรวจสอบโครงการ  
 (นางอริสา ศรีสนั่น)  
 หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ลงชื่อ..... ผู้พิจารณาโครงการ  
 (นายอำนาจ สาลีฉันท์)  
 รองปลัดเทศบาลตำบลบางปู

ลงชื่อ..... ผู้เห็นชอบโครงการ  
 (นางพริมลักษณ์ ร่วมสุข)  
 ปลัดเทศบาลตำบลบางปู

ลงชื่อ..... ผู้อนุมัติโครงการ  
 (นายธีรพล ชุนเจริญ)  
 นายกเทศมนตรีตำบลบางปู