

# โครงการปรับปรุงลดขั้นตอนในการให้บริการสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

องค์การบริหารส่วนตำบลร่อนทอง อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

\*\*\*\*\*

## หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ ในการบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน และเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดความคุ้มค่าในการปฏิบัติงาน ในหมวดที่ ๕ การลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ เป็น ๑ ใน ๑๘ กระบวนการบริการ ได้กำหนดให้ส่วนราชการสามารถดำเนินการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานในการพิจารณาสั่งการอนุญาต การอนุมัติ หรือการปฏิบัติราชการที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน ให้ใช้ระยะเวลาลดลงเพื่อให้การพิจารณามีความรวดเร็วยิ่งขึ้น โดยเฉพาะงานด้านการบริการ ซึ่งเป็นหนึ่งในระบบการบริการสาธารณะที่ผู้บริหารและพนักงานทุกท่าน จะต้องร่วมมือกันปรับปรุงการทำงาน เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้มากที่สุด เมื่อมารับบริการแล้วเกิดความประทับใจและพึงพอใจรวมถึงกระบวนการลดขั้นตอนในการทำงาน ทำให้เกิดความรวดเร็วในการตอบสนองความต้องการของประชาชน อำนวยความสะดวกเพื่อการบริการที่มีคุณภาพที่ดีที่สุด ท่วงถึงและแก้ไขปัญหาดังกล่าวที่เกิดขึ้นในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลร่อนทอง ให้กับประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

องค์การบริหารส่วนตำบลร่อนทอง จึงได้จัดทำโครงการ “ปรับปรุงลดขั้นตอนในการให้บริการสนับสนุนอุปโภค – บริโภค ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒” ซึ่งเป็นภารกิจหนึ่งในการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลร่อนทอง เพื่อพัฒนาด้านบริการแก้ไขปัญหาและข้อบกพร่องในการตอบสนองความต้องการของประชาชน ด้านการสนับสนุนน้ำอุปโภค – บริโภค เพื่ออำนวยความสะดวก สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว โดยมีการกำหนดขั้นตอนการดำเนินงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ในการสนับสนุนน้ำอุปโภค – บริโภค ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนและสนองความต้องการต่อความต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดี รวมทั้งเพื่อเป็นการเสริมสร้างความเข้าใจอันดี ทศนคติที่ดีต่อกันระหว่างผู้ให้บริการ คือ คณะผู้บริหาร พนักงาน กับผู้รับบริการ คือประชาชน ผู้มาติดต่อประสานงานกับองค์การบริหารส่วนตำบลร่อนทอง

## วัตถุประสงค์

๑. เพื่อปรับลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อนและได้ลำดับขั้นตอนวิธีการทำงานให้เป็นระบบและมีมาตรฐาน
๒. เพื่อพัฒนาการให้บริการประชาชนให้ผู้มาติดต่อขอรับบริการได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและคำแนะนำในการบริการ เพื่อได้รับความพึงพอใจในบริการที่สะดวกรวดเร็ว
๓. เพื่อพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาและสร้างจิตสำนึกให้ตระหนักถึงการปฏิบัติหน้าที่ในบั้นปลายผู้ให้บริการ
๔. เพื่อพัฒนาระบบการบริหารโดยมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ มีเครื่องชี้วัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างเป็นรูปธรรมรวมทั้งการค้นหาคำสาเหตุของปัญหาและข้อบกพร่องที่เกิดจากการทำงานเพื่อทำให้วิเคราะห์หาแนวทางเพื่อป้องกันมิให้เกิดปัญหา

## เป้าหมาย

ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลร่อนทอง จำนวน ๑๐ หมู่บ้าน มีความพึงพอใจในการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการสนับสนุนน้ำอุปโภค – บริโภค

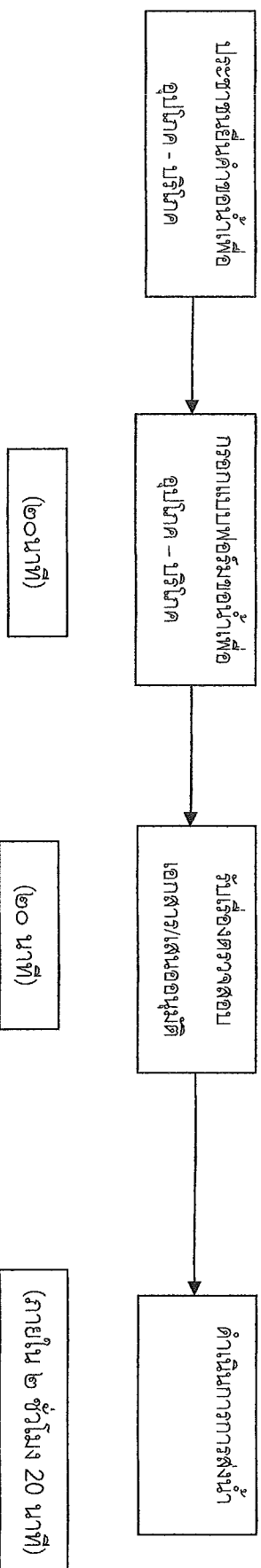
วิธีการดำเนินการ

๑. เขียนเสนอโครงการเพื่อขออนุมัติดำเนินการ
๒. แต่งตั้งคณะทำงานปรับปรุงลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ
๓. ประชุมคณะทำงานฯ
๔. ประกาศกำหนดขั้นตอนการให้บริการสนับสนุนน้ำอุปโภค – บริโภค
๕. ประกาศให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน
๖. ดำเนินการจัดกิจกรรม
  - ๖.๑ จัดทำป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติงาน
  - ๖.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
  - ๖.๓ จัดทำคำสั่งการให้บริการประชาชนนอกเวลาราชการ
    - ให้บริการในช่วงพักเที่ยง
  - ๖.๔ จัดทำเอกสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารช่องทางต่างๆ
    - ทาง Internet
    - วิทยุ
    - วารสาร
    - แผ่นพับ
    - อื่นๆ
  - ๖.๕ จัดทำคู่มือรับฟังความคิดเห็น
  - ๖.๖ จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจ
๗. สสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ (แบบสอบถาม)
๘. สรุปและติดตามประเมินผลโครงการ
๙. รายงานผลโครงการฯต่อผู้บังคับบัญชา

ที่	กระบวนการบริการ	ขั้นตอนการให้บริการ	ระยะเวลาการให้บริการ (เดิม)	ระยะเวลาการให้บริการ (ใหม่)
๑.	ประชาชนยื่นคำขอ น้ำเพื่ออุปโภคบริโภค	๑. กรอกแบบฟอร์มขอ น้ำเพื่ออุปโภคบริโภค ๒. รับเรื่องตรวจสอบ เอกสาร/เสนออนุมัติ ๓. ดำเนินการส่งน้ำ	๒๐ นาที/ราย ๒๐ นาที/ราย ๒ ชม.๒๐ นาที/ราย	๑๕ นาที/ ราย ๑๕ นาที / ราย ๒ ชั่วโมง / ราย
		รวม	๓ ชั่วโมง / ราย	๒ ชั่วโมง ๓๐ นาที/ราย

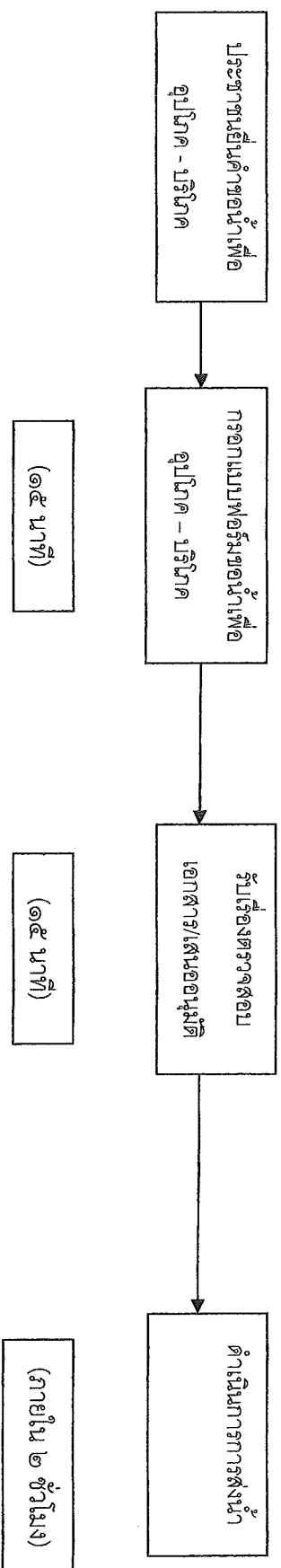
แผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการประชาชนเพื่อรับการสนับสนุนน้ำอุปโภค - บริโภค

๑. แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานราชการที่กำหนดไว้เดิม



สรุป รวมระยะเวลา ๓ ชั่วโมง / ราย

๒. แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานราชการที่ปรับปรุงใหม่



สรุป รวมระยะเวลา ๒ ชั่วโมง ๓๐ นาที/ราย

ระยะเวลาดำเนินการ ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๑ - กันยายน ๒๕๖๒

ที่	รายการ	ระยะเวลาดำเนินการ											
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
๑.	เสนอโครงการเพื่อขออนุมัติ	↔											
๒.	แต่งตั้งคณะทำงาน	↔											
๓.	ประชุมคณะทำงาน	↔											
๔.	ประกาศกำหนดขั้นตอน	↔											
๕.	ประกาศให้ประชาชนทราบ	↔											
๖.	จัดทำกิจกรรมอำนวยความสะดวก		↔										
๗.	สำรวจความพึงพอใจ			←									→
๘.	สรุปและติดตามประเมินผล												↔
๙.	รายงานผลต่อผู้บังคับบัญชา												↔

สถานที่ดำเนินการ

องค์การบริหารส่วนตำบลร่อนทอง อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์


ผลที่คาดว่าจะได้รับ


๑. ประชาชนได้รับพึงพอใจในการให้บริการ สะดวกรวดเร็วและถูกต้อง
๒. ประชาชนเข้าใจขั้นตอนในการจดทะเบียนพาณิชย์เป็นอย่างดี
๓. พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลร่อนทอง มีจิตสำนึกและทัศนคติที่ดีในการให้บริการประชาชน
๔. เกิดความสัมพันธ์ ความเข้าใจอันดีและความร่วมมือกันระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลร่อนทองกับประชาชน
๕. องค์การบริหารส่วนตำบลร่อนทอง มีมาตรฐานการบริการสาธารณะที่ชัดเจนสามารถวัดผลการดำเนินงานได้

ผู้รับผิดชอบโครงการ

งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลร่อนทอง อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

(ลงชื่อ)..........ผู้เสนอโครงการ  
(นางสาวสุกัญญา โปศรี)  
หัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ)..........ผู้เห็นชอบโครงการ  
(นายบุญฤทธิ์ แดงรักษา)  
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลร่อนทอง

(ลงชื่อ)..........ผู้อนุมัติโครงการ  
(นายศักดิ์ดา เอกพัฒนศิริ)  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลร่อนทอง