

โครงร่างผลงาน

ของ นางสาวอัฐฟ้า ก้อนทอง

ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ
สังกัด สำนักงานนโยบายและแผน

เพื่อประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการสัมภาษณ์
โครงร่างผลงานตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ

ผลงานส่วนที่ 1. เรื่อง การยกระดับการให้บริการเพื่อตอบสนอง
ความต้องการและความคาดหวังของประชาชน/
ผู้รับบริการ

ผลงานส่วนที่ 2. เรื่อง นักประสานงานยอดเยี่ยม : ปัจจัยแห่งความสำเร็จ
ในการทำงานอำนวยการ

รูปแบบการนำเสนอโครงการผลงาน
กรณีการเข้ารับการประเมินผลงานเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ

ส่วนที่ 1. ผลงาน

1. **ชื่อผลงาน** การยกระดับการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชน/ผู้รับบริการ

2. **ระยะเวลาที่ดำเนินการ**

มกราคม 2552 – ตุลาคม 2552

3. **หลักการและเหตุผล / ความเป็นมา**

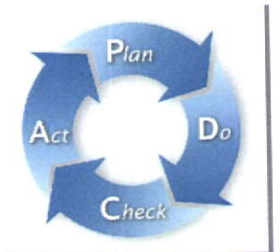
นายชวรัตน์ ชาญวีรกูล รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย ได้มอบนโยบายเพื่อการปฏิบัติราชการและการปฏิบัติงานของส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจให้กระทรวงมหาดไทย บรรลุตามเป้าหมายตามที่รัฐบาลกำหนดไว้และสอดคล้องกับภารกิจของชาวมหาดไทย คือ “ **บำบัดทุกข์ บำรุงสุข** ” เมื่อวันที่ 8 มกราคม 2552 และเพื่อเป็นการแปลงนโยบายไปสู่การปฏิบัติ กระทรวงมหาดไทยจึงได้จัดทำกลยุทธ์การขับเคลื่อนนโยบายเร่งด่วนของกระทรวงมหาดไทย (พ.ศ.2552) ขึ้น โดยมีนโยบายเร่งด่วนที่สำคัญคือ นโยบายที่ 9 การพัฒนาการบริการประชาชน กลยุทธ์ที่ 9.1 พัฒนาคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของหน่วยบริการที่ผ่านเกณฑ์การพัฒนาศาสนาที่และภูมิทัศน์ในการให้บริการ โดยให้ทุกส่วนราชการในสังกัดร่วมกันขับเคลื่อนนโยบายดังกล่าว

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น เป็นส่วนราชการหนึ่งในสังกัดกระทรวงมหาดไทย ดังนั้น เพื่อเป็นการตอบสนองต่อนโยบายและภารกิจของกระทรวงมหาดไทย จึงได้กำหนดให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานในสังกัด โดยการพัฒนาศาสนาที่และภูมิทัศน์ในการให้บริการของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดทุกแห่ง เพื่อให้บรรลุผลตามนโยบายและเป้าหมายตัวชี้วัดที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด

4. **แนวคิด ทฤษฎี นโยบาย หรือระเบียบที่เกี่ยวข้อง**

4.1 **วงจรเดมมิง (Deming's Cycle)** ซึ่งประกอบด้วย

Plan (การวางแผน) Do (การปฏิบัติตามแผน) Check (การตรวจสอบแก้ไข) และ Action (การประเมินและพัฒนา) เป็นหลักการสำคัญที่จะทำให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง



4.2 **แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.2551 – พ.ศ.2555)**

ระบบราชการไทยเป็นกลไกของรัฐที่มีความสำคัญยิ่งต่อการบริหารกิจการบ้านเมือง โดยเฉพาะการขับเคลื่อนนโยบายและยุทธศาสตร์ของรัฐบาล การอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน อันมีจุดหมายปลายทางเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยมีแนวทางปฏิบัติตามประเด็นยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ ดังนี้

ประเด็นที่ 1 ยกระดับการให้บริการและการทำงาน เพื่อตอบสนองความคาดหวังและความต้องการของประชาชนที่มีความสลับซับซ้อน หลากหลายและเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ฯลฯ

5. ขั้นตอนการดำเนินการ

ผู้เสนอผลงานได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ ตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของหน่วยบริการที่ผ่านเกณฑ์การพัฒนาสถานที่และภูมิทัศน์ในการให้บริการ ตามกลยุทธ์ที่ 9.1 พัฒนาคุณภาพการให้บริการ ของนโยบายที่ 9 การพัฒนาการบริการประชาชน มีหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกและประสานราชการเพื่อให้สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด สามารถพัฒนาการให้บริการแก่ประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถบรรลุ เป้าหมายตามตัวชี้วัดที่กระทรวงมหาดไทย กำหนดไว้ โดยมีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

- 1) **จัดทำรายละเอียดนิยาม ความหมาย** กำหนดหน่วยบริการเป้าหมาย (สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดทุกแห่ง) และเกณฑ์การพัฒนาสถานที่และภูมิทัศน์ในการให้บริการ เสนอผู้บังคับบัญชาเห็นชอบ
- 2) **แจ้งแนวทางการดำเนินการ** ให้สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดทุกแห่ง ได้รับทราบ ทำความเข้าใจและดำเนินการตามเกณฑ์การพัฒนาสถานที่และภูมิทัศน์ในการให้บริการตามเกณฑ์ที่กำหนด
- 3) **ขอความร่วมมือ** ผู้ตรวจราชการกรมฯ ติดตาม เสนอแนะ ให้คำแนะนำสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด ในการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการให้บริการ โดยการพัฒนาสถานที่และภูมิทัศน์ในการให้บริการ
- 4) **ติดตาม ประเมินผล** ให้คำแนะนำ ต่อหน่วยงานที่มีปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน รวมถึงสรุปผลการดำเนินงานเสนอผู้บังคับบัญชาให้ทราบทุกเดือน และเร่งรัดการดำเนินการให้หน่วยบริการเร่งดำเนินการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ตามเกณฑ์ฯและภายในเวลาที่กำหนด
- 5) **สรุปผลการดำเนินงาน** ให้ผู้บังคับบัญชาทราบและรายงานผลการดำเนินงานให้กระทรวงมหาดไทยทราบต่อไป รวบรวมถึงประมวลผลข้อมูลเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการบริการต่อไป

6. บทวิเคราะห์

6.1 การวิเคราะห์ผลงาน

การเปลี่ยนนโยบายการพัฒนาการบริการประชาชน ไปสู่การปฏิบัติ มีกระบวนการบริหารด้วยการใช้ วงจรเดมมิง (Deming's Cycle) ดังนี้

- 1) **การวางแผน (Plan : P)** ได้แก่ การกำหนดเป้าหมายที่ต้องการ แนวทางการดำเนินงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จ โดยการทำความเข้าใจร่วมกันระหว่างกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นกับสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด เพื่อให้เกิดการเข้าใจและยอมรับร่วมกัน

2) การปฏิบัติตามแผน (Do : D) ได้แก่ การดำเนินงานตามความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย

3) การตรวจสอบแก้ไข (Check : C) ได้แก่ การกำกับ ติดตาม และตรวจสอบผลการดำเนินงานตามแนวทางที่ได้กำหนดไว้

4) การประเมินและพัฒนา (Action : A) ได้แก่ การสรุปผลการดำเนินงาน ปรับปรุงแก้ไข ปัญหาอุปสรรค เพื่อให้การพัฒนาการบริการประชาชนบรรลุผลเชิงปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

6.2 การวิเคราะห์ปัญหา

การดำเนินงานมีความยุ่งยากในการสร้างการยอมรับและความเข้าใจร่วมกัน ในการที่จะต้องยกระดับและพัฒนาการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชน/ผู้รับบริการ และเพื่อให้ประชาชนและผู้รับบริการพึงพอใจในระบบราชการ และมีผลการปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมายที่กระทรวงมหาดไทยกำหนดไว้

6.3 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะ

ควรติดตามผลการดำเนินงานของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดอย่างใกล้ชิด โดยเฉพาะในรอบการรายงานครั้งแรกและครั้งที่สอง เพื่อประเมินความเข้าใจ การยอมรับของหน่วยบริการและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ ซึ่งหากพบต้องรีบประสานเป็นการเฉพาะแห่ง เพื่อให้ทราบถึงปัญหาอุปสรรค ร่วมแก้ไข และสร้างความเข้าใจให้มีการยอมรับร่วมกัน เพื่อให้เป้าหมายบรรลุผลและมีการยกระดับและพัฒนาการให้บริการร่วมกัน

7. ผลสำเร็จของงาน (เชิงปริมาณ/คุณภาพ)

	ร้อยละหน่วยบริการที่ผ่านเกณฑ์	กำหนดระยะเวลาที่ต้องแล้วเสร็จ
เป้าหมาย	ร้อยละ 80	กันยายน 2552
ผลการดำเนินงาน	ร้อยละ 100	สิงหาคม 2552

8. การนำไปใช้ประโยชน์

สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นทุกจังหวัด มีการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการและมีมาตรฐานในการพัฒนาสถานที่และภูมิทัศน์ในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการตระหนักในยกระดับการให้บริการและการทำงาน เพื่อตอบสนองความคาดหวังและความต้องการของประชาชนและผู้รับบริการ

ขอรับรองว่าผลงานดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ

ผู้ส่ง
จ.อ.ค.จ.ว.

(นางสาวอัฐฟ้า ก้อนทอง)

ผู้เสนอผลงาน

15 กรกฎาคม 2553