

การปรับปรุงคุณภาพการบริการ (Service Improvement)

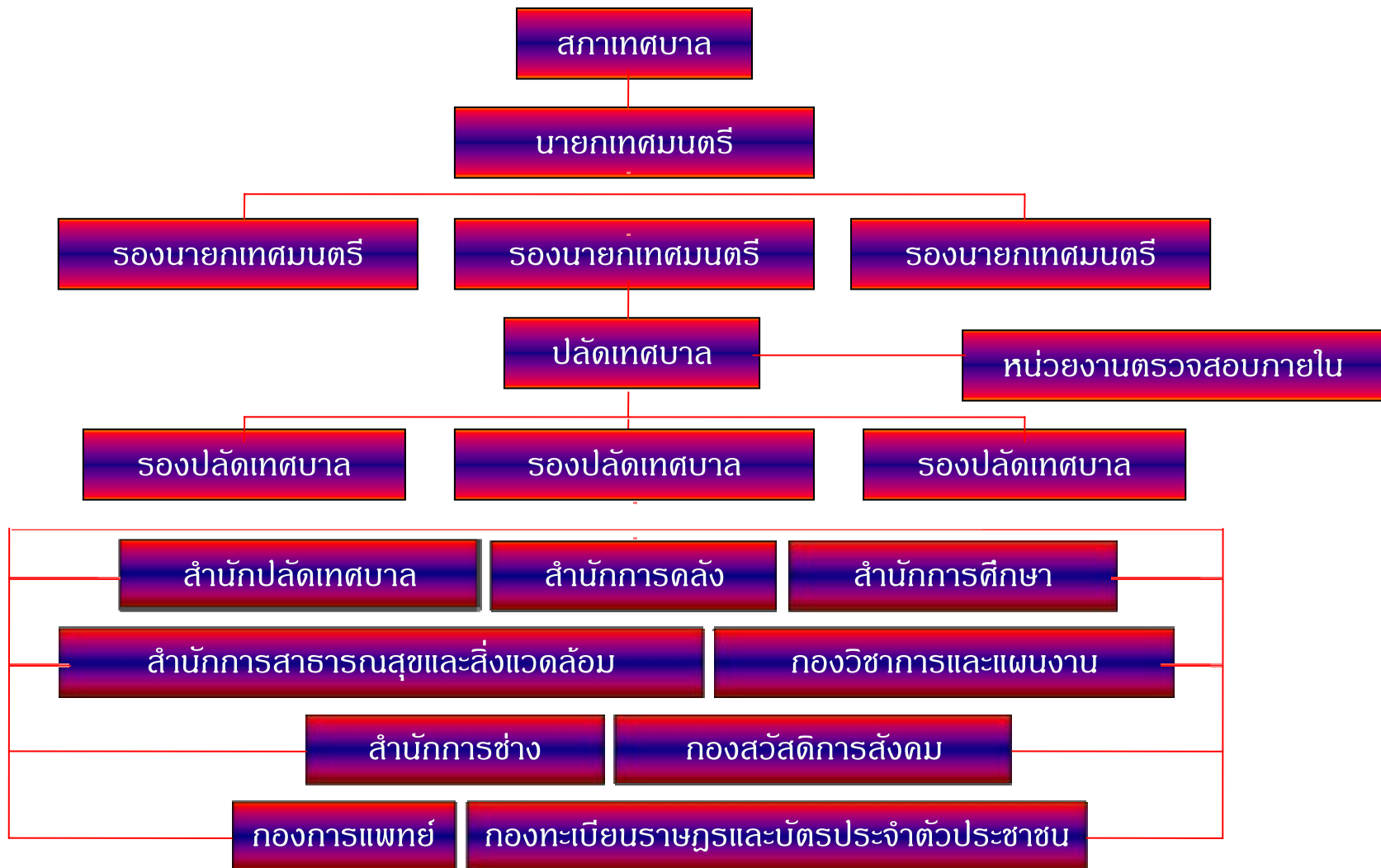
กรณีศึกษา เทศบาลนครอุดรธานี

โดย

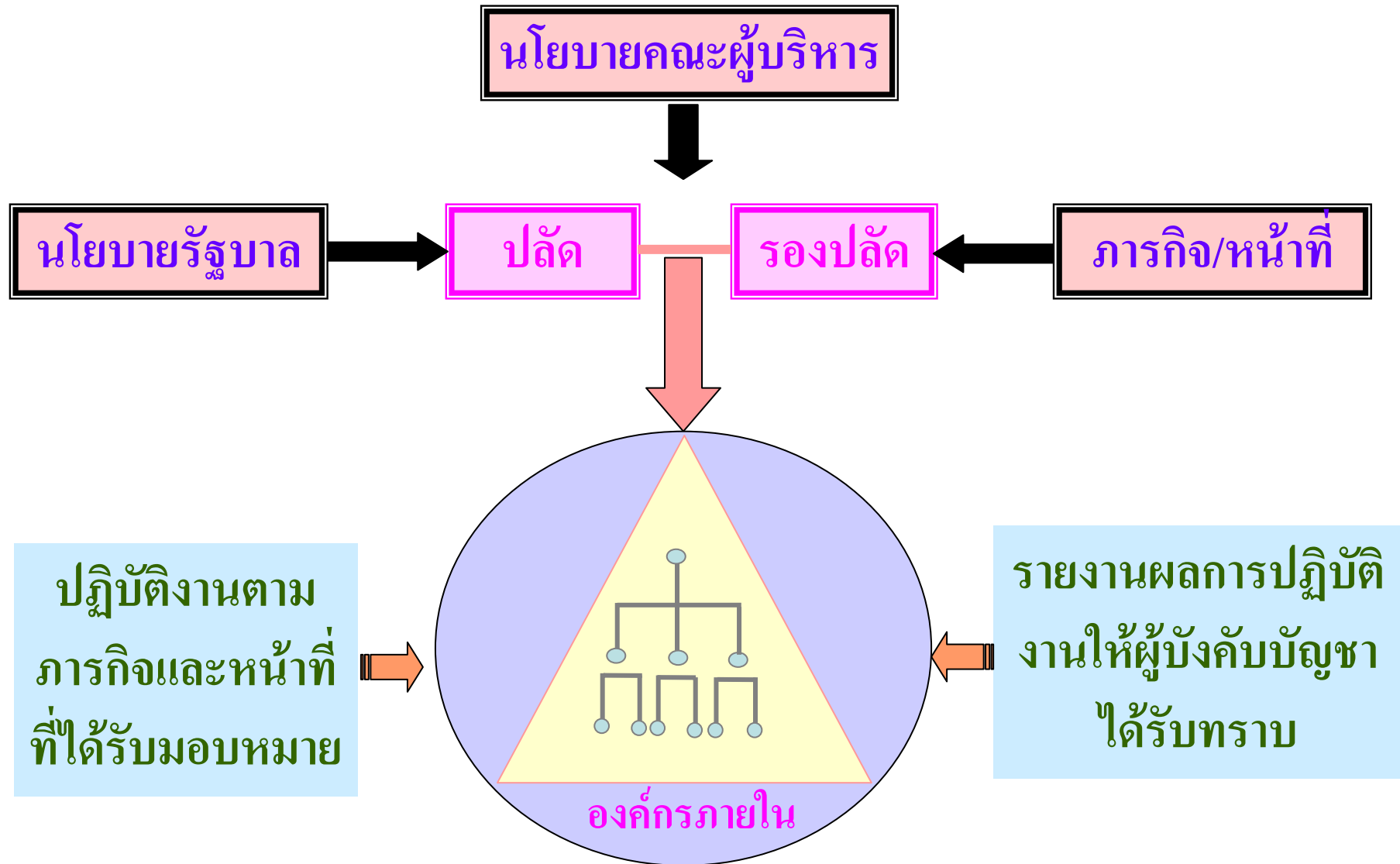
นายหาญชัย ทิฆรณานนท์

วันที่ 23 พฤษภาคม 2551
UDONTHANI MUNICIPALITY

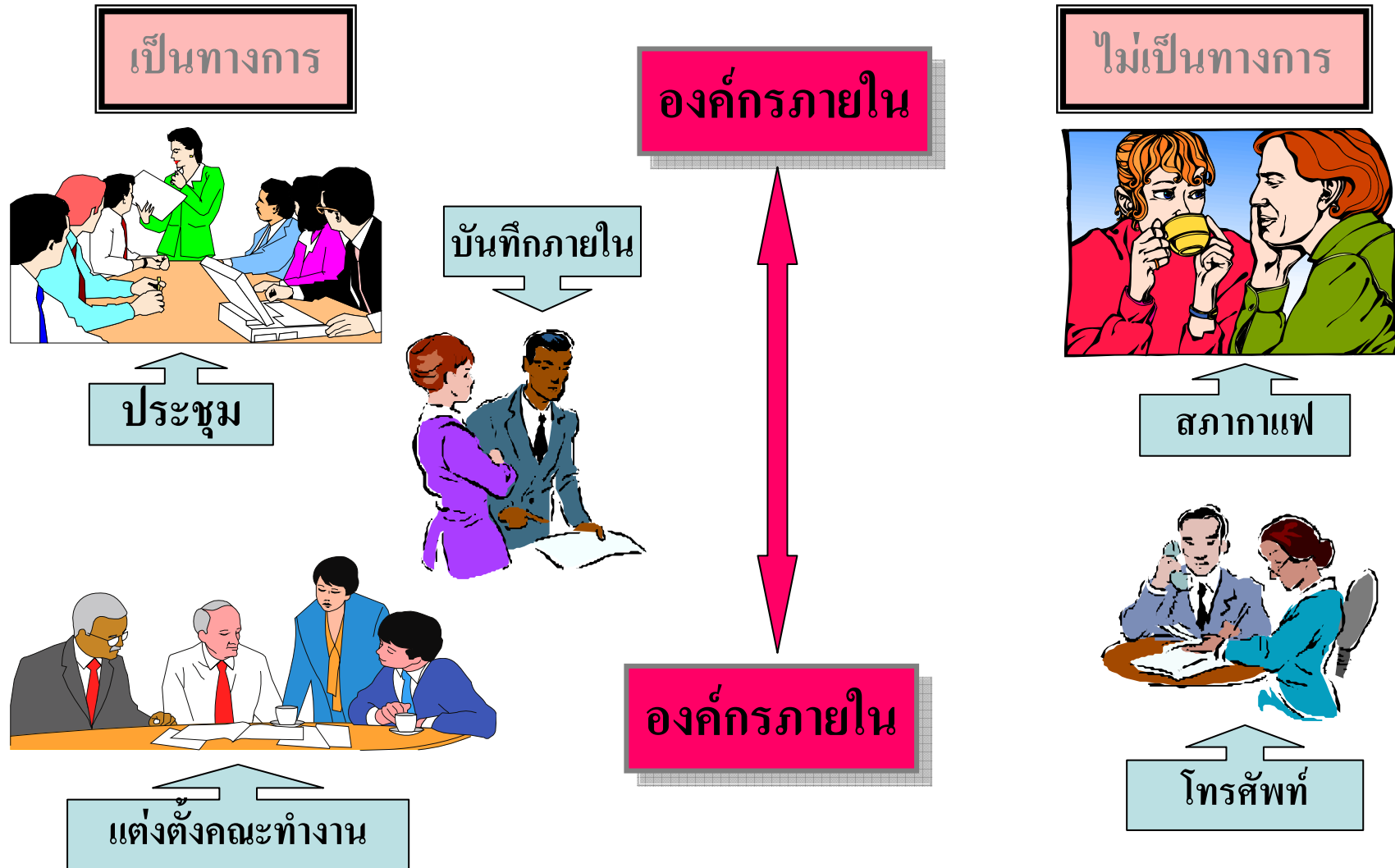
โครงสร้างการบริหารงานของเทศบาลนครอุดรธานี



รูปแบบการบริหารจัดการภายในเทศบาลอุดรธานี



การประสานงานระหว่างองค์กรภายใน



การประชุมคณะผู้บริหารและหัวหน้าส่วนการงาน



ประชุมหน่วยงานเคลื่อนที่เร็วทุกวันศุกร์เวลา 4 โมงเย็น

จัดประชุมระดมความคิดเห็นที่ หาแนวทางการบริหารจัดการองค์กร



การประชุมกลุ่ม Dream Team





การมีส่วนร่วมของประชาชนในการร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมดำเนินการ



แนวคิดในการปรับปรุงคุณภาพการบริการ

**“หน่วยงานของรัฐทำอะไรที่รอยยิ้ม ไม่ได้ทำอะไรที่เบียดเงิน หากแต่ว่า
สามารถช่วยลดต้นทุน ให้ประชาชนได้ดีที่สุดคือ เรื่องเวลา”**

- การลดระยะเวลาการให้บริการประชาชนให้น้อยที่สุดโดยยังคงคุณภาพมาตรฐานของการให้บริการ โดยประชาชนมาใช้เวลากับเทศบาลให้น้อยที่สุด ซึ่งผู้มารับบริการคนคนหนึ่งสามารถมาติดต่อขอรับบริการได้หลายแผนกในระยะเวลาอันสั้น
- รูปแบบศูนย์บริการร่วม (One Stop Service) ไปยังชุมชนหนาแน่นและมีนวัตกรรมการให้บริการที่สามารถสร้างคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ

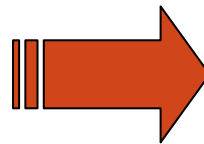
ศูนย์บริการเทศบาลนครอุดรธานี

ศูนย์บริการเทศบาลนครอุดรธานี

ก่อนดำเนินการ



หลังดำเนินการ



การประยุกต์แนวคิดการให้บริการ (ห้างสรรพสินค้า)



การประยุกต์แนวคิดการให้บริการ (โรงแรม)



การประยุกต์แนวคิดการให้บริการ (ธนาคาร)





ศูนย์บริการเทศบาลนครอุดรธานี











ผู้รับความคิดเห็น



ห้องปรึกษากฎหมาย



ห้องมิตรไมตรี

ขั้นตอนการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร

บัญชีสรุประยะเวลาในการตรวจแบบแปลน
ชื่อผู้ขออนุญาต.....

ผู้ตรวจแบบ	วัน.เดือน.ปี	วัน.เดือน.ปี	จำนวนวัน	ลงชื่อผู้ตรวจ	หมายเหตุ
บูรการ (1 วัน)					
นายตรวจเขต (3 วัน)					
ผังเมือง (2 วัน)					
หัวหน้าฝ่ายผังเมือง (1 วัน)					
สถาปนิก (3 วัน)					
วิศวกร (3 วัน)					
หน.ฝ.ควบคุมอาคาร (2 วัน)					
ผอ.ส่วนควบคุม อาคารและผังเมือง					
ผอ.สำนักการช่าง					
ปลัดเทศบาล					
นายกเทศมนตรี					

ขั้นตอนเดิมภายใน 45 วัน



บัญชีสรุประยะเวลาในการตรวจแบบแปลน
ชื่อผู้ขออนุญาต.....

ผู้ตรวจแบบ	วัน.เดือน.ปี	วัน.เดือน.ปี	จำนวนวัน	ลงชื่อผู้ตรวจ	หมายเหตุ
บูรการ (1 วัน)					
นายตรวจเขต					
ผังเมือง					
หัวหน้าฝ่ายผังเมือง					
สถาปนิก					
วิศวกร					
หน.ฝ.ควบคุมอาคาร (1 วัน)					
ผอ.ส่วนควบคุม อาคารและผังเมือง					
ผอ.สำนักการช่าง					
ปลัดเทศบาล					
นายกเทศมนตรี					

1 วัน

ขั้นตอนใหม่ 3-5 วัน



เคาน์เตอร์บริการประชาชนจังหวัดอุดรธานี





ทิศแบบ 360 องศา







ทุกคนมีความสำคัญในบทบาทหน้าที่ของตนเอง



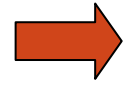
ถามคนในกระจกว่าต้องการพัฒนาและปรับปรุงอะไร





สร้างบริการที่เท่าเทียมกัน





สถานการณ์ WIN-WIN







ถังดักยุง

ขั้นตอนวิธีทำถังดักขยะ

1. นำยางรถยนต์เก่ามาวางซ้อนกัน
2. นำเศษผ้าชุบน้ำ วางในช่องยางแต่ละชั้น
3. เจาะรูบริเวณกึ่งกลางแผ่นไม้อัดเพื่อสอดท่อเอสลอนและพันเทปกาวให้มิดชิดระหว่างท่อเอสลอนกับแผ่นไม้
4. โปะผ้าชุบน้ำไว้บนพื้น
5. สวมถุงตาข่ายคลุมท่อเอสลอน มัดปากถุงให้แน่น
6. จะได้อุปกรณ์ดักขยะที่พร้อมใช้งาน
7. เก็บผลงานด้วยการรวบปากถุงตาข่ายให้แน่นและนำไปตากแดดสักพัก

“หน่วยงานของรัฐทำอะไรที่รอยยิ้ม
ไม่ได้ทำอะไรที่เม็ดเงิน

หากแต่ว่าสามารถช่วยลดต้นทุน
ให้ประชาชนได้ดีที่สุดคือ เรื่องเวลา”



ขอขอบคุณ