

โครงการ การพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ

๑. หลักการและเหตุผล

การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ เป็นเรื่องที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาระบบราชการ โดยมีการกำหนดแนวทางหรือมาตรการต่างๆ ให้นายงานของรัฐถือปฏิบัติไว้ในพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ มาตรา ๓/๑ ให้การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ เป็นต้น และเพื่อประโยชน์ในการดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรานี้ ได้ตราพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ กำหนดเป้าหมายของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีให้เป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ประกอบกับยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) ได้กำหนด เรื่อง การพัฒนาระบบการให้บริการภาครัฐไว้ใน ยุทธศาสตร์ที่ ๖ ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐสอดคล้องกับนโยบายรัฐบาลในการยกระดับงานบริการประชาชน และการอำนวยความสะดวกของภาครัฐสู่ความเป็นเลิศ โดยมีเป้าหมายสำคัญในการนำพาประเทศเข้าสู่โมเดล “ประเทศไทย ๔.๐” ซึ่งมุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ

เพื่อส่งเสริมสนับสนุนให้หน่วยงานภาครัฐมีการยกระดับการให้บริการและการอำนวยความสะดวกกับผู้รับบริการ สำนักงาน ก.พ.ร. ได้จัดให้มีการมอบรางวัลเลิศรัฐ (Public Sector Excellence Awards : PSEA) เพื่อส่งเสริมสนับสนุนหน่วยงานภาครัฐให้มีการบริการที่เป็นเลิศ เสริมสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติราชการของหน่วยงาน เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารหรือขอรับบริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว มีความพึงพอใจในบริการของรัฐ รวมทั้งสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้จัดให้มีการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) เพื่อเป็นหน่วยงานทำหน้าที่ให้คำแนะนำ และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้เกิดการบริการที่มีประสิทธิภาพ และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อราชการกับหน่วยงานของรัฐ โดยมีหลักการบริการคือ สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย องค์ประกอบหลักที่สำคัญ คือ สถานที่เข้าถึงสะดวก บุคลากรมีจิตบริการ การบริการมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ และงานบริการต้องสนองตอบความต้องการ ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความง่ายในการให้บริการ สามารถให้บริการได้อย่างเบ็ดเสร็จ

กลุ่มพัฒนาระบบบริหารในฐานะหน่วยงานที่มีภารกิจหลักในการขับเคลื่อนการพัฒนาระบบราชการของกรมให้มีการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการองค์กรและการให้บริการประชาชนได้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ จึงได้จัดทำโครงการ การพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ ขึ้น

๒. วัตถุประสงค์

เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้หน่วยงานของกรมฯ มีการพัฒนายกระดับการให้บริการเป็นไปอย่างมีมาตรฐานเดียวกัน และมีความพร้อมสมัครขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) และขอรับรางวัลเลิศรัฐ (Public Sector Excellence Awards : PSEA)



๓. กลุ่มเป้าหมาย

หน่วยปฏิบัติ ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค จำนวน ๑๐๙ หน่วยงาน (ยกเว้นกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร และสำนักตรวจราชการกรม)

๔. วิธีดำเนินการ

๔.๑ จัดทำคู่มือเกณฑ์การประเมินมาตรฐานยกระดับการให้บริการของหน่วยงานสู่ความเป็นเลิศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

๔.๒ จัดประชุมชี้แจงเกณฑ์การประเมินมาตรฐานยกระดับการให้บริการของหน่วยงานสู่ความเป็นเลิศ

๔.๓ จัดประชุมเชิงปฏิบัติการ การพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อยกระดับสู่ความเป็นเลิศให้แก่บุคลากรของกรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

๔.๔ สนับสนุนงบประมาณเพื่อพัฒนา/ปรับปรุงงานบริการ หรือสถานที่ปฏิบัติงานแก่หน่วยงานที่เข้าร่วมประกวดรางวัลด้านการพัฒนาการให้บริการระดับประเทศ

๕. ระยะเวลาดำเนินการ

ดำเนินการระหว่างเดือนมกราคม ๒๕๖๕ – กรกฎาคม ๒๕๖๕

๖. สถานที่

ดำเนินการ ณ หน่วยงานส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค

๗. งบประมาณ

ใช้งบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ แผนงานพื้นฐานด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม ผลผลิตที่ ๑ แร่งงานได้รับการคุ้มครองสิทธิและนายจ้างมีการบริหารจัดการด้านแรงงานตามกฎหมายสอดคล้องกับมาตรฐานแรงงาน กิจกรรมหลักที่ ๑ กำกับ ดูแลให้นายจ้างปฏิบัติถูกต้องตามกฎหมาย จำนวน ๗๖,๖๐๐ บาท (เจ็ดหมื่นหกพันหกร้อยบาทถ้วน) งบดำเนินงานหมวดค่าตอบแทน ใช้สอยและวัสดุ รหัส ๓๐๐ ตามประมาณการที่แนบ โดยขออัตราย่อยรายการ

๘. ตัวชี้วัดความสำเร็จของโครงการ

๘.๑ ผลผลิต (Output)

(๑) มีคู่มือเกณฑ์การประเมินมาตรฐานยกระดับการให้บริการของหน่วยงานสู่ความเป็นเลิศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จำนวน ๑ ฉบับ

(๒) มีการประชุมชี้แจงเกณฑ์การประเมินมาตรฐานยกระดับการให้บริการของหน่วยงานสู่ความเป็นเลิศ จำนวน ๑ ครั้ง

(๓) มีการประชุมเชิงปฏิบัติการ การพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อยกระดับสู่ความเป็นเลิศให้แก่บุคลากรของกรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จำนวน ๑ ครั้ง

(๔) โอนเงินสนับสนุนหน่วยงานที่เข้าร่วมประกวดรางวัลด้านการพัฒนาการให้บริการระดับประเทศ จำนวน ๑ ครั้ง

๘.๒ ผลลัพธ์...



๘.๒ ผลลัพธ์ (Outcome)

(๑) หน่วยงานในสังกัดกรมมีการพัฒนาการให้บริการที่มีคุณภาพและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

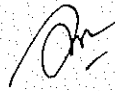
(๒) หน่วยงานในสังกัดกรมมีความพร้อมในการสมัครขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) และขอรับรางวัลเลิศรัฐ (PSEA)

๙. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๙.๑ หน่วยงานในสังกัดกรมได้รับการรับรองมาตรฐานการให้บริการหรือรับรางวัลเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการระดับประเทศ เป็นการสร้างภาพลักษณ์การให้บริการที่ดีต่อหน่วยงานและกรมฯ สร้างความน่าเชื่อถือต่อประชาชน หน่วยงานราชการด้วยกัน และภาคส่วนอื่น ๆ

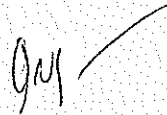
๙.๒ ประชาชนได้รับบริการที่มีมาตรฐานเดียวกัน อย่างมีคุณภาพ สะดวก รวดเร็ว และมีความพึงพอใจในการให้บริการของกรม

๑๐. ผู้เสนอโครงการ



(นางสาวมยุรินทร์ บุญพิทักษ์)
นักวิชาการแรงงานชำนาญการ

๑๑. ผู้รับผิดชอบโครงการ



(นายอุริศ แชมสุวรรณวงษ์)
นักวิชาการแรงงานชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้เชี่ยวชาญด้านพัฒนาระบบบริหาร ปฏิบัติหน้าที่
ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

๑๒. ผู้อนุมัติโครงการ



(นายนิยม สONGKIEW)
อธิบดีกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน



๘.๒ ผลลัพธ์ (Outcome)

- (๑) หน่วยงานในสังกัดกรมมีการพัฒนาการให้บริการที่มีคุณภาพและเป็นมาตรฐานเดียวกัน
- (๒) หน่วยงานในสังกัดกรมมีความพร้อมในการสมัครขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) และขอรับรางวัลเลิศรัฐ (PSEA)

๙. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๙.๑ หน่วยงานในสังกัดกรมได้รับการรับรองมาตรฐานการให้บริการหรือรับรางวัลเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการระดับประเทศ เป็นการสร้างภาพลักษณ์การให้บริการที่ดีต่อหน่วยงานและกรมฯ สร้างความน่าเชื่อถือต่อประชาชน หน่วยงานราชการด้วยกัน และภาคส่วนอื่น ๆ

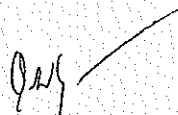
๙.๒ ประชาชนได้รับบริการที่มีมาตรฐานเดียวกัน อย่างมีคุณภาพ สะดวก รวดเร็ว และมีความพึงพอใจในการให้บริการของกรม

๑๐. ผู้เสนอโครงการ



(นางสาวยุรินทร์ บุญพิทักษ์)
นักวิชาการแรงงานชำนาญการ

๑๑. ผู้รับผิดชอบโครงการ



(นายอุริศ แชมสุวรรณวงษ์)
นักวิชาการแรงงานชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้เชี่ยวชาญด้านพัฒนาระบบบริหาร ปฏิบัติหน้าที่
ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

๑๒. ผู้อนุมัติโครงการ



(นายนิยม สองแก้ว)
อธิบดีกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

๑๑๙

รองอธิบดี



วันที่ 3 ธ.ค. 2564 / ...

ผู้อำนวยการกลุ่ม

๑๑

วันที่ / / ...

เจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่อง



วันที่ ๒๓ / ๑๒ / ๖๕

วันที่ / / ...

ประมาณการค่าใช้จ่าย
โครงการ การพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ

๑. จัดทำคู่มือเกณฑ์การประเมินมาตรฐานยกระดับการให้บริการของหน่วยงานสู่ความเป็นเลิศ โดยให้หน่วยงานดาวโหลดคู่มือผ่าน Website กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร เมนู คู่มือ เกณฑ์การประเมินมาตรฐานยกระดับการให้บริการของหน่วยงานสู่ความเป็นเลิศ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ (ดำเนินการในไตรมาส ๑)
๒. จัดประชุมชี้แจงเกณฑ์การประเมินมาตรฐานยกระดับการให้บริการของหน่วยงานสู่ความเป็นเลิศ จำนวน ๑ ครั้ง (ประชุมผ่านระบบ Zoom Meeting) โดยผู้เข้าร่วมประชุมประกอบเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค (ดำเนินการในไตรมาส ๑)
๓. จัดประชุมเชิงปฏิบัติการ การพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ ณ ส่วนกลาง จำนวน ๑ ครั้ง ๑ วัน เป็นเงิน ๒๖,๖๐๐ บาท (สองหมื่นหกพันหกร้อยบาทถ้วน) โดยผู้เข้าร่วมประชุม ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทั้งในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค (โดยส่วนภูมิภาคจะประชุมผ่านระบบ Zoom Meeting) (ดำเนินการในไตรมาส ๒)

๑) ค่าอาหาร

(๓๐ คนๆ ละ ๓๐๐ บาท x ๑ มื้อ) = ๙,๐๐๐ บาท

๒) ค่าอาหารว่างและเครื่องดื่ม

(๓๐ คนๆ ละ ๓๕ บาท x ๒ มื้อ) = ๒,๑๐๐ บาท

๔) ค่าตอบแทนวิทยากรเอกชน (อัตราพิเศษ)

(๑ คน ชั่วโมงละ ๒,๕๐๐ บาท x ๖ ชั่วโมง) = ๑๕,๐๐๐ บาท

๕) ค่าพาหนะรับจ้างสำหรับวิทยากร

(๕๐๐ บาท x ๑ วัน) = ๕๐๐ บาท

รวมเป็นเงินทั้งสิ้น ๒๖,๖๐๐ บาท

(สองหมื่นหกพันหกร้อยบาทถ้วน)

หมายเหตุ ขอถัวจ่ายทุกรายการ

๔. โอนเงินสนับสนุนหน่วยงานที่เข้าร่วมประกวดรางวัลด้านการพัฒนาการให้บริการระดับประเทศ จำนวน ๑ ครั้ง เป็นเงิน ๕๐,๐๐๐ บาท (ห้าหมื่นบาทถ้วน) (ดำเนินการในไตรมาส ๔)

รวมเป็นเงินทั้งสิ้น ๕๐,๐๐๐ บาท

(ห้าหมื่นบาทถ้วน)

รวมเป็นเงินทั้งโครงการ จำนวน ๗๖,๖๐๐ บาท (เจ็ดหมื่นหกพันหกร้อยบาทถ้วน)

หมายเหตุ ขอถัวจ่ายทุกรายการ

๗๔.
- 7 ธ.ค. 2564

กำหนดการประชุมเชิงปฏิบัติการ
การพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
ณ ส่วนกลาง

.....

๐๘.๓๐ – ๐๘.๔๕ น.	ลงทะเบียน
๐๘.๔๕ – ๐๙.๐๐ น.	พิธีเปิดการประชุมเชิงปฏิบัติการ
๐๙.๐๐ – ๑๒.๐๐ น.	บรรยายให้ความรู้ เกี่ยวกับหลักเกณฑ์การพิจารณารางวัลเลิศรัฐ โดย นายนิรนาท นักดนตรี วิทยากรเอกชน
๑๒.๐๐ – ๑๓.๐๐ น.	รับประทานอาหารกลางวัน
๑๓.๐๐ – ๑๖.๐๐ น.	ประชุมเชิงปฏิบัติการ เพื่อจัดทำรายงานผลการดำเนินการตามหลักเกณฑ์ การพิจารณารางวัลเลิศรัฐ โดย นายนิรนาท นักดนตรี วิทยากรเอกชน

กำหนดการประชุม
ชี้แจงเกณฑ์การประเมินมาตรฐานยกระดับการให้บริการของหน่วยงานสู่ความเป็นเลิศ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (โปรแกรม Zoom)
ในวันศุกร์ที่ ๒๘ มกราคม ๒๕๖๕ เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

.....

๐๘.๓๐ - ๐๘.๔๕ น.	ลงทะเบียน
๐๘.๔๕ - ๐๙.๐๐ น.	พิธีเปิดการประชุม
๐๙.๐๐ - ๑๒.๐๐ น.	บรรยายให้ความรู้ เกี่ยวกับหลักเกณฑ์การประเมินมาตรฐานยกระดับการให้บริการของหน่วยงานสู่ความเป็นเลิศ โดย นายอุริศ แซ่มสุวรรณวงษ์ ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร นางสาวกัญญาวดี วิสัย นักวิชาการแรงงานชำนาญการพิเศษ นางสาวมยุรินทร์ บุญพิทักษ์ นักวิชาการแรงงานชำนาญการ
๑๒.๐๐ - ๑๓.๐๐ น.	รับประทานอาหารกลางวัน
๑๓.๐๐ - ๑๖.๐๐ น.	บรรยายให้ความรู้ เกี่ยวกับแนวทางการดำเนินการจัดทำผลงานเพื่อสมัครขอรับรางวัลเลิศรัฐ (Public Sector Excellence Awards : PSEA) และขอสมัครรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Center : GECC) โดย นายอุริศ แซ่มสุวรรณวงษ์ ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร นางสาวกัญญาวดี วิสัย นักวิชาการแรงงานชำนาญการพิเศษ นางสาวมยุรินทร์ บุญพิทักษ์ นักวิชาการแรงงานชำนาญการ
๑๖.๐๐ - ๑๖.๓๐ น.	ตอบประเด็นข้อซักถาม
