

ชื่อโครงการ

อบรมหลักสูตรการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร

ปีงบประมาณ

พ.ศ. ๒๕๖๐

๑. หลักการและเหตุผล

กรุงเทพมหานครมีเป้าหมายในการพัฒนาเพื่อเป็น “องค์กรที่ให้การบริการที่ดีที่สุด” ทั้งในเรื่องการให้บริการและการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน เพื่อให้งานบริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน และมีความเหมาะสม คล่องตัว สามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดปัญหาข้อร้องเรียนด้านการบริการ

สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานครจึงได้จัดโครงการอบรมหลักสูตรการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้การปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพภายใต้หลักเกณฑ์สะดวก รวดเร็ว และทันสมัย

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ ผู้รับการฝึกอบรมมีความรู้ ความเข้าใจในบทบาทการปฏิบัติงานการให้บริการประชาชน

๒.๒ ผู้รับการฝึกอบรมสามารถนำความรู้ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานการให้บริการประชาชน เพื่อให้เกิดการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ

๓. กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมายเป็นข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญที่ปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชน และผู้ปฏิบัติงานจุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) ประเภททั่วไประดับปฏิบัติงาน - อาวุโส และประเภทวิชาการระดับปฏิบัติการ - ข้าราชการพิเศษ สังกัดสำนักและสำนักงานเขต จำนวน ๔๐๐ คน แบ่งเป็น ๔ รุ่น ๆ ละ ๑๐๐ คน เจ้าหน้าที่ดำเนินการ รุ่นละ ๑๕ คน วิทยากรรุ่นละ ๕ คน รวมรุ่นละ ๑๒๐ คน

๔. ลักษณะของโครงการ

เป็นโครงการที่สอดคล้องกับแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี ระยะที่ ๑ (พ.ศ.๒๕๕๖ - ๒๕๖๐) ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๗ การบริหารจัดการ ประเด็นยุทธศาสตร์ย่อยที่ ๗.๓ การบริหารงานทรัพยากรบุคคล และสอดคล้องตามแผนยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานคร (พ.ศ. ๒๕๕๗ - ๒๕๖๐) และแผนพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานครและบุคลากรกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๕๖ - ๒๕๕๙ ที่ขยายเวลาเพิ่มเติมถึง พ.ศ. ๒๕๖๐

๕. ระยะเวลาและสถานที่ดำเนินการ

กำหนดการอบรมแบบไป - กลับ จำนวน ๔ รุ่น ๆ ละ ๒ วันทำการ ณ โรงแรมเดอะทวิน ทาวเวอร์ ถนนพระรามที่ ๖ เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๕.๑ รุ่นที่ ๑ ระหว่างวันที่ ๒๑ - ๒๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐

๕.๒ รุ่นที่ ๒ ระหว่างวันที่ ๒๓ - ๒๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐

๕.๓ รุ่นที่ ๓ ระหว่างวันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ - ๑ มีนาคม ๒๕๖๐

๕.๔ รุ่นที่ ๔ ระหว่างวันที่ ๒ - ๓ มีนาคม ๒๕๖๐

๖. แนวทางการดำเนินการ

- ๖.๑ กำหนดรายละเอียดหลักสูตร หัวข้อวิชา ระยะเวลาและสถานที่ดำเนินการ
- ๖.๒ ขออนุมัติโครงการอบรมและจัดทำคำสั่งให้ข้าราชการเข้ารับการฝึกอบรม
- ๖.๓ บริหารโครงการด้านแผนดำเนินการ วิชาการ และการเงิน
- ๖.๔ ดำเนินการฝึกอบรมตามกำหนด
- ๖.๕ ประเมินผลและรายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บริหารกรุงเทพมหานคร

๗. งบประมาณ

ค่าใช้จ่ายในการอบรมเบิกจ่ายจากงบประมาณประจำปี ๒๕๖๐ ของสถาบันพัฒนาข้าราชการ-กรุงเทพมหานคร สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร แผนงานส่งเสริมระบบบริหาร งานพัฒนาบุคลากรและองค์การ
หมวดรายจ่ายอื่น ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมข้าราชการและบุคลากรตามสายงานและหลักสูตรต่าง ๆ เป็นเงิน
๘๗๒,๐๐๐.- บาท (แปดแสนเจ็ดหมื่นสองพันบาทถ้วน) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

- | | |
|---|---------------|
| ๗.๑ ค่าสมนาคุณวิทยากร | ๒๘๘,๐๐๐.- บาท |
| (๑,๒๐๐.- บาท x ๕ คน x ๑๒ ชั่วโมง = ๗๒,๐๐๐.- บาท x ๔ รุ่น) | |
| ๗.๒ ค่าอาหารว่างและเครื่องดื่ม สำหรับผู้เข้าร่วมการสัมมนา | ๙๖,๐๐๐.- บาท |
| คณะกรรมการอำนวยการฯ วิทยากร และเจ้าหน้าที่ | |
| (มีโต๊ะ ๕๐.- บาท x ๒ มื้อ x ๒ วัน x ๑๒๐ คน = ๒๔,๐๐๐.- บาท x ๔ รุ่น) | |
| ๗.๓ ค่าอาหารกลางวัน สำหรับผู้เข้าร่วมการสัมมนา | ๔๘๐,๐๐๐.- บาท |
| คณะกรรมการอำนวยการฯ วิทยากร และเจ้าหน้าที่ | |
| (มีโต๊ะ ๕๐๐.- บาท x ๒ มื้อ x ๑๒๐ คน = ๑๒๐,๐๐๐.- บาท x ๔ รุ่น) | |
| ๗.๔ ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่จำเป็นในการฝึกอบรม (ค่าทางด่วน) | ๑,๐๐๐.- บาท |
| ๗.๕ ค่าวัสดุ เครื่องเขียน และอุปกรณ์ | ๗,๐๐๐.- บาท |
- ทั้งนี้ ให้ตัวเลขยึดตามความเป็นจริง ในกรณีที่มีงบประมาณยอดโดยอดหนึ่งไม่เพียงพอ

แต่ไม่เกินวงเงินงบประมาณที่ได้รับอนุมัติไว้

๘. ปัญหาและอุปสรรค

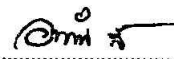
- ๘.๑ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมไม่สามารถเข้าร่วมโครงการได้ตลอดหลักสูตร
- ๘.๒ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมไม่ให้ความสำคัญเรื่องการให้บริการ

๙. ผลที่คาดว่าจะได้รับการอบรม

- ๙.๑ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ ความเข้าใจในบทบาทการปฏิบัติงานการให้บริการประชาชน
- ๙.๒ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมนำความรู้ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานการให้บริการประชาชนเพื่อให้เกิด
การบริการอย่างมีประสิทธิภาพ ลดปัญหาการร้องเรียนเรื่องการบริการ

๑๐. ประเมินผล

สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร เป็นผู้รับผิดชอบการประเมินผลการอบรม
เสนอและรายงานผลต่อผู้บริหารกรุงเทพมหานคร โดยกำหนดตัวชี้วัดดังนี้ ร้อยละ ๘๐ ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม
ผ่านเกณฑ์การฝึกอบรมตามที่หลักสูตรกำหนด และร้อยละ ๗๐ ของผู้ผ่านการฝึกอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้รับ
ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนดีขึ้นในระดับมากขึ้นไป

ลงชื่อ  ผู้เสนอโครงการ
(นางสาวอำไพ สันสถาพรพงศ์)
ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
สำนักงานปลัดกรุงเทพมหานคร

ลงชื่อ  ผู้อนุมัติโครงการ
(นางวันทนีย์ วัฒนะ)
รองปลัดกรุงเทพมหานคร
ปฏิบัติราชการแทนปลัดกรุงเทพมหานคร