

ชื่อโครงการ : อบรมหลักสูตรการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ
ของพนักงานสำนักงานสถานธนานุบาลกรุงเทพมหานคร
หน่วยงานที่รับผิดชอบ : สำนักงานสถานธนานุบาลกรุงเทพมหานคร
ปีงบประมาณ : พ.ศ. ๒๕๖๗

๑. หลักการและเหตุผล

กรุงเทพมหานครมีเป้าหมายในการพัฒนาเพื่อเป็น “องค์กรที่ให้บริการที่ดีที่สุด” ทั้งในเรื่องการให้บริการและการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน เพื่อให้งานบริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน และมีความเหมาะสม คล่องตัว สามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดปัญหาข้อร้องเรียนด้านการบริการ

สำนักงานสถานธนานุบาลกรุงเทพมหานคร เป็นหน่วยงานการพาณิชย์ของกรุงเทพมหานคร ในฐานะหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานคร เป็นส่วนหนึ่งที่จะสนับสนุนกรุงเทพมหานคร จึงได้จัดโครงการอบรมหลักสูตรการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้การปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพภายใต้หลักเกณฑ์สะดวก รวดเร็ว และทันสมัย

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ ความเข้าใจในบทบาทการปฏิบัติงานการให้บริการประชาชน

๒.๒ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถนำความรู้ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานการให้บริการประชาชน เพื่อให้เกิดการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ

๓. เป้าหมายโครงการ

๓.๑ จัดกิจกรรมอบรมหลักสูตรการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของพนักงานสำนักงานสถานธนานุบาลกรุงเทพมหานคร ให้พนักงานสำนักงานสถานธนานุบาลกรุงเทพมหานคร

๓.๒ ผู้ร่วมโครงการฯ จำนวนทั้งสิ้น ๑๑๑ คน ประกอบด้วย

กลุ่มเป้าหมาย เป็นพนักงานที่สำนักงานสถานธนานุบาลกรุงเทพมหานครที่ปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชน และพิจารณาเห็นว่าเป็นผู้มีความสมบัติเหมาะสม จำนวน ๑๐๐ คน

ผู้เกี่ยวข้อง จำนวน ๑๑ คน ดังนี้

๑) ประธานในพิธี จำนวน ๑ คน

๒) วิทยากร จำนวน ๒ คน

๓) เจ้าหน้าที่ดำเนินงาน จำนวน ๕ คน

๔) ผู้สังเกตการณ์ จำนวน ๓ คน

๔. ลักษณะของโครงการ

ประเภทโครงการ เป็นโครงการต่อเนื่อง ตามแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ และแผนยุทธศาสตร์ ระยะ ๕ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๔ – ๒๕๖๘) ของกรุงเทพมหานคร ยุทธศาสตร์ ที่ ๒ การพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากร เป้าประสงค์ บุคลากรของสำนักงานสถานธนานุบาลกรุงเทพมหานครได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถ

ความสอดคล้องหรือเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์/แผน สอดคล้องกับแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร
ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๖ - ๒๕๗๕) ด้านที่ ๗ การบริหารจัดการเมืองมหานคร มิติที่ ๗.๓ การบริหาร
ทรัพยากรบุคคล เป้าประสงค์ที่ ๗.๓.๑ บุคลากรกรุงเทพมหานครเป็นผู้ปฏิบัติงานแบบมืออาชีพ มีคุณธรรม
จริยธรรม เป็นที่เชื่อมั่นของประชาชน

รูปแบบโครงการ เป็นโครงการสัมมนาในรูปแบบการบรรยาย และการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น

๕. ระยะเวลาและสถานที่ดำเนินการ

ระยะเวลาดำเนินการ : ระหว่างวันที่ ๑๖ - ๑๗ ธันวาคม ๒๕๖๖ และระหว่างวันที่ ๒๐ - ๒๑
มกราคม ๒๕๖๗ (จำนวน ๔ วัน) เป็นโครงการฝึกอบรมแบบไปกลับ

สถานที่ดำเนินการ : ณ โรงแรม ทีเค. พาเลซ แอนด์ คอนเวนชั่น เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร

๖. แผนปฏิบัติการ

ขั้นตอนการดำเนินงาน	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗											
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
จัดประชุมหารือเพื่อหาแนวทาง	↔											
จัดทำแผนดำเนินการและขออนุมัติ โครงการ		↔										
ขอจัดสรรงบประมาณ			↔									
ดำเนินกิจกรรมตามกำหนดการ			↔	↔								
ติดตาม สรุป และรายงานผล โครงการ					↔							

๗. งบประมาณ

เบิกจ่ายจากงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ งานบริหารการธรรมาภิบาล
รายจ่ายประจำ หมวดรายจ่ายอื่น รายการค่าใช้จ่ายในการอบรมหลักสูตรการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ
จำนวนเงินทั้งสิ้น ๓๕๓,๒๐๐.- บาท (สามแสนห้าหมื่นสามพันสองร้อยบาทถ้วน) รายละเอียดดังต่อไปนี้

กิจกรรม	กลุ่มเป้าหมาย	รายการค่าใช้จ่าย	จำนวนเงิน (บาท)	กฎหมาย/ระเบียบที่ เกี่ยวข้อง
กิจกรรมการ อบรมหลักสูตร การพัฒนา คุณภาพการ ให้บริการ	พนักงาน สำนักงาน สถานธรรมาภิบาล	ค่าสมนาคุณวิทยากร (๒ คน x ๑,๒๐๐.-บาท x ๒๔ ชั่วโมง)	๕๗,๖๐๐ บาท	ระเบียบ กทม. ว่าด้วย ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม พ.ศ. ๒๕๕๑ คำสั่งกรุงเทพมหานครที่ ๑๘๐๒/๒๕๕๒ ลงวันที่ ๒๘ เมษายน ๒๕๕๒ เรื่อง หลักเกณฑ์การจัดโครงการ ฝึกอบรม สัมมนา ศึกษาดูงาน
	กรุงเทพมหานคร จำนวน ๑๐๐ คน ผู้เกี่ยวข้อง จำนวน ๑๑ คน	ค่าอาหาร อาหารว่างและเครื่องดื่ม		
		ไม่ครบมือ (๑๑๑ คน x ๕๕๐.- บาท x ๔ วัน)	๒๔๔,๒๐๐ บาท	
		ค่าอาหารว่างและเครื่องดื่ม (๑๑๑ คน x ๕๐.- บาท x ๘ มื้อ)	๔๔,๔๐๐ บาท	

กิจกรรม ...

กิจกรรม	กลุ่มเป้าหมาย	รายการค่าใช้จ่าย	จำนวนเงิน (บาท)	กฎหมาย/ระเบียบที่ เกี่ยวข้อง
		ค่าจัดทำเอกสาร และของที่จำเป็น (๗๐.- บาท x ๑๐๐ คน)	๗,๐๐๐ บาท	หนังสือที่ กท ๐๔๐๑/๓๑๑ ลงวันที่ ๒๓ มกราคม ๒๕๔๗ เรื่อง คู่มือวิเคราะห์ โครงการฝึกอบรมสัมมนา ศึกษา ดูงาน
		รวมทั้งสิ้น	๓๕๓,๒๐๐.-บาท	

ทั้งนี้ ให้ถือว่าเสียได้ตามความเป็นจริง ในกรณีที่ยอดโดยอดหนึ่ง ไม่พอจ่ายแต่ไม่เกินวงเงินงบประมาณที่ได้รับอนุมัติไว้

๘. ความเสี่ยงของโครงการและแนวทางการบริหารความเสี่ยง

ความเสี่ยง	การประเมินความเสี่ยง			แนวทางการบริหาร ความเสี่ยง
	โอกาสที่จะเกิด	ผลกระทบ	ระดับของความเสี่ยง	
๑. ผู้เข้าร่วมกิจกรรม อาจจะมีย่านน้อย เนื่องจากติดภารกิจ สำคัญอื่น ๆ	๒	๔	ปานกลาง	- ระบุรายชื่อตาม กลุ่มเป้าหมาย ไว้ ล่วงหน้า และอาจจะ ต้องกำหนดรายชื่อ สำรองไว้ด้วย - แจ้งล่วงหน้าอย่าง น้อย ๓ วัน
๒. ความเสี่ยงด้านการ ดำเนินงาน มีการ ปรับเปลี่ยนขั้นตอนและ แผนดำเนินงาน	๒	๔	ปานกลาง	กำหนดแผนการ ดำเนินงานและแผน สำรอง

๙. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- ๙.๑ มีความรู้ ความเข้าใจในบทบาทการปฏิบัติงานการให้บริการประชาชน
- ๙.๒ เพื่อให้สามารถนำความรู้ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานการให้บริการประชาชน เพื่อให้เกิด
การบริการอย่างมีประสิทธิภาพ ลดปัญหาการร้องเรียนเรื่องการบริการ

๑๐. การติดตามประเมินผล

๑๐.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จ

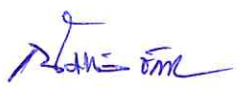
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ประเภทตัวชี้วัด	วิธีการคำนวณ/เครื่องมือในการใช้วัด	ระยะเวลา
การให้บริการมีประสิทธิภาพมากขึ้น	ร้อยละ ๘๐	ผลผลิต	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ภายใน ๖๐ วัน นับตั้งแต่สิ้นสุดโครงการ
แบบทดสอบวัดผลความรู้โดยใช้ แบบทดสอบก่อนและหลังการฝึกอบรม	ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๖๐	เชิงคุณภาพ	แบบสอบถาม	ภายใน ๖๐ วัน นับตั้งแต่สิ้นสุดโครงการ
มีพนักงานเข้าร่วมโครงการ	ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๘๐	เชิงปริมาณ	แบบสอบถาม	ภายใน ๖๐ วัน นับตั้งแต่สิ้นสุดโครงการ

๑๐.๒ การติดตามความก้าวหน้า

ดำเนินการติดตามจากแบบสอบถาม และสังเกตความสนใจในการเข้ารับการฝึกอบรม รายงานความก้าวหน้าต่อผู้อำนวยการสำนักงานสถานธนานุบาลกรุงเทพมหานครภายใน ๖๐ วัน นับตั้งแต่สิ้นสุดโครงการ

๑๐.๓ การประเมินผลโครงการ

รายงานผลการประเมินต่อผู้อำนวยการสำนักงานสถานธนานุบาลกรุงเทพมหานครภายใน ๖๐ วัน นับตั้งแต่สิ้นสุดโครงการ

ลงชื่อ..........ผู้เสนอโครงการ
(นายณัฐนันท์ รักษาพล)

รองผู้อำนวยการ สชก. สายบริหารงานทั่วไป

ลงชื่อ..........ผู้อนุมัติโครงการ
(นายชนาธิป ล.วีระพรรค)

ผู้อำนวยการสำนักงานสถานธนานุบาลกรุงเทพมหานคร