

๑. ชื่อโครงการ : โครงการบุคลากรต้นแบบด้าน "บริการเป็นเลิศ"

๒. หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันเทศบาลเมืองอ่างทองมีภารกิจที่สำคัญต่อการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอน การกระจายอำนาจด้านต่างๆ ประกอบด้วย ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านงบประมาณและภารกิจที่ได้รับบริการถ่ายโอน จากหน่วยงานต่างๆ ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๑ และหมวด ๘ ซึ่งให้เห็นถึงวัตถุประสงค์ของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีในเรื่องต่างๆ เช่น เกิดประโยชน์สุขแก่ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจภาครัฐ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองอย่างทั่วถึง ซึ่งภารกิจที่สำคัญคือการบริการประชาชนตามภารกิจและอำนาจหน้าที่ของเทศบาลเมืองอ่างทอง หากพนักงานหรือบุคลากรเทศบาลเมืองอ่างทองมีจิตในการให้บริการ และให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ ก็จะทำให้เกิดความพึงใจในการให้บริการของประชาชนผู้รับบริการ หากองค์กรมีการยกย่อง ชมเชย หรือให้รางวัลพนักงานหรือบุคลากรที่ให้บริการประชาชนด้วยจิตบริการ บริการด้วยความเป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ ก็จะเป็นต้นแบบให้แก่พนักงานและบุคลากรคนอื่นๆ ในองค์กร รวมทั้งเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่พนักงานเทศบาลสามัญ ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง ผู้ให้บริการประชาชนด้วยจิตบริการต่อไป เพื่อให้หน่วยงานมีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาล และอำนวยความสะดวก ให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น และเพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนโดยทั่วถึงและไม่เลือกปฏิบัติ และสร้างขวัญและกำลังใจให้พนักงาน ให้แก่พนักงานเทศบาลสามัญ ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง ผู้ให้บริการประชาชนด้วยจิตบริการ จึงได้จัดทำโครงการบุคลากรต้นแบบด้าน "บริการเป็นเลิศ" ขึ้น

๓. วัตถุประสงค์

- ๑) เพื่อส่งเสริมให้เกิดบุคลากรต้นแบบด้านบริการยอดเยี่ยมและเป็นต้นแบบให้แก่พนักงานเทศบาลสามัญ ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างและคนอื่นๆ ที่ให้บริการประชาชนด้วยจิตบริการ เท่าเทียมกัน และเป็นธรรม
- ๒) เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจแก่พนักงานเทศบาลสามัญ ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างในการให้บริการประชาชนด้วยจิตบริการ
- ๓) เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น
- ๔) เพื่อให้ประชาชนผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ และเกิดความเชื่อมั่นในองค์กร

๔. กลุ่มเป้าหมาย

ผู้เข้ารับการอบรม จำนวน ๘๘ คน

- พนักงานเทศบาลสามัญ
- ลูกจ้างประจำ

จำนวน ๒๑ คน

จำนวน ๑๑ คน

- | | |
|------------------------|-------------|
| - พนักงานจ้างตามภารกิจ | จำนวน ๑๒ คน |
| - พนักงานจ้างทั่วไป | จำนวน ๔ คน |

๕. วิธีดำเนินการ

- ๑) แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการคัดเลือกบุคลากรต้นแบบ ด้านบริการเป็นเลิศ
- ๒) คณะกรรมการกำหนดหลักเกณฑ์การคัดเลือกบุคลากรต้นแบบ ด้านบริการเป็นเลิศ
- ๓) จัดทำประกาศหลักเกณฑ์การคัดเลือกบุคลากรต้นแบบ ด้านบริการเป็นเลิศ และเผยแพร่ให้บุคลากรให้ทราบ
- ๔) เชิญชวนให้ สำนัก/กองในเทศบาลเมืองอ่างทองส่งพนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างในสังกัดที่มีคุณสมบัติตามหลักเกณฑ์เพื่อเข้ารับการคัดเลือกให้เป็นบุคลากรต้นแบบ ด้านบริการเป็นเลิศ
- ๕) คณะกรรมการพิจารณาคัดเลือกบุคลากรต้นแบบ ด้านบริการเป็นเลิศ โดยประเมินผลจากหลักเกณฑ์ที่กำหนด โดยนำผลประเมินความพึงพอใจในการให้บริการจากประชาชนมาเป็นเกณฑ์ในการตัดสินร่วมด้วย
- ๖) ประกาศผลการคัดเลือกบุคลากรต้นแบบ ด้านบริการเป็นเลิศ
- ๗) มอบประกาศเกียรติคุณให้แก่บุคลากรต้นแบบ ด้านบริการเป็นเลิศ
- ๘) เผยแพร่ ประชาสัมพันธ์บุคลากรต้นแบบ ด้านบริการเป็นเลิศ ให้แก่บุคลากรภายในหน่วยงานและสาธารณชนได้รับทราบผ่านช่องทางที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์ บอร์ดประชาสัมพันธ์ จดหมายข่าว เสียงตามสาย หอกระจายข่าว เป็นต้น

๖. ระยะเวลาดำเนินการ

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐

๗. งบประมาณดำเนิน

ไม่ใช้งบประมาณ

๘. ผู้รับผิดชอบโครงการ

งานกาเจ้าหน้าที่ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลเมืองอ่างทอง


๙. ผลผลิต/ผลลัพธ์

ผลผลิต


มีพนักงานต้นแบบด้านบริการประชาชนยอดเยี่ยม


ผลลัพธ์

๑) ประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลเมืองอ่างทอง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างทองไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๘๐ (สำรวจโดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการ) ๒) จำนวนข้อร้องเรียนการให้บริการสาธารณะที่ไม่เป็นธรรม เลือกปฏิบัติ ลดลง

(ลงชื่อ)  ผู้เขียนโครงการ
(นางวรรณุช วิชชเวสคามินทร์)
นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ

(ลงชื่อ)  ผู้เสนอโครงการ
(นายรัชพล สุขไช)
นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ

(ลงชื่อ)  ผู้ตรวจสอบโครงการ
(นางสุภาวิตา ยาแพง)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

(ลงชื่อ)  ผู้เห็นชอบโครงการ
(นายทองศักดิ์ ศรีวิเชียร)
ปลัดเทศบาลเมืองอ่างทอง

(ลงชื่อ)  ผู้อนุมัติโครงการ
(นายเตือนใจ ทรงไทร)
นายกเทศมนตรีเมืองอ่างทอง