

**แบบขออนุมัติดำเนินโครงการ
เงินกองทุนเพื่อบริหารงานของสำนักงานประกันสังคม
ประจำปี ๒๕๖๗**

๑. ชื่อโครงการ: Service Smart Smile (3S) พัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านบริการ

๒. ความสอดคล้องเชิงยุทธศาสตร์

ยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ ๒๐ ปี : ยุทธศาสตร์ที่ ๖ ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ

แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ : ประเด็นที่ ๒๐ การบริการประชาชน และประสิทธิภาพภาครัฐ

แผนการปฏิรูปประเทศ : ด้านการบริหารราชการแผ่นดิน

แผนปฏิบัติการสำนักงานประกันสังคม : ยุทธศาสตร์ที่ ๒ การสร้างพลังแห่งการขับเคลื่อนสู่องค์กร

แห่งความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ และมีธรรมาภิบาล

(Trusted organization with good governance)

กลยุทธ์ : กลยุทธ์ที่ ๒.๔ : การพัฒนาบุคลากร เก่ง ดี มีความสุข

มีอนาคต (High capacity and happy officer)

๓. หลักการและเหตุผล

สำนักงานประกันสังคมมีภารกิจเกี่ยวกับการบริหารจัดการกองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทนให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อให้แรงงานมีหลักประกันการดำรงชีวิตที่มั่นคง ค้ำครองดูแลผู้ประกันตน และลูกจ้างให้ได้รับสิทธิประโยชน์ตามที่กฎหมายกำหนด สำนักงานประกันสังคมได้ตระหนักถึงความสำคัญของงานบริการ ดังจะเห็นได้ว่างานบริการได้ถูกจัดให้อยู่ในทุกแผนปฏิบัติการสำนักงานประกันสังคม “งานบริการ” จึงถือเป็นหัวใจสำคัญของความสำเร็จความน่าเชื่อถือ ความพึงพอใจ และภาพลักษณ์ของทุกหน่วยงานหรือองค์กร ที่จะทำให้ผู้มาติดต่อประทับใจหรือมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร อีกทั้ง “การบริการ” ไม่ใช่เป็นการบริการแต่เฉพาะบุคคลภายนอกเท่านั้น แต่เป็นการบริการให้กับบุคคลภายในหน่วยงานและองค์กรเดียวกันด้วย ซึ่ง “นักบริการที่ดี” ยังต้องมีคุณสมบัติและทักษะด้านอื่นๆ อีกมากทั้งการสื่อสาร การประสานงาน การบริหารเวลา การแก้ไขปัญหาและการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับหน่วยงาน และองค์กร หากผู้ปฏิบัติงานด้านการบริการมีความรู้ความเข้าใจและทัศนคติที่ดีต่อการบริการแล้วย่อมก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการ และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร ดังจะเห็นได้ว่าทุกแผนปฏิบัติงานของสำนักงานประกันสังคม ได้กำหนดงานบริการไว้ครบทุกยุทธศาสตร์ ไม่ว่าจะเป็นการครอบคลุมดูแล การให้บริการ การพัฒนานวัตกรรม ด้านการบริการ รวมถึงการพัฒนาออกแบบการให้บริการเพื่อให้ผู้ประกันตนได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว ประหยัดค่าใช้จ่าย ได้เข้าถึงสิทธิประโยชน์ของตนเอง และบริการจากภาครัฐอย่างทั่วถึง ดังนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องพัฒนาความรู้ ความเข้าใจ ความสามารถ ทักษะ ทัศนคติที่ดี มีจิตสำนึกในการให้บริการให้กับบุคลากรทุกคนในองค์กร เพื่อพัฒนาสู่การเป็นนักบริการ ๓๖๐ องศา ประกอบกับพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๓๕ มาตรา ๙๔ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๗ ได้ระบุไว้อย่างชัดเจนให้ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐต้องต้อนรับอำนวยความสะดวกเป็นธรรมแก่ประชาชนผู้รับบริการโดยไม่ชักช้าและด้วยความสุภาพเรียบร้อย อีกทั้งสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้กำหนดให้จิตสำนึกในการให้บริการ (Service Mind)

เป็น ๑ ใน ๕ ด้านของสมรรถนะหลักซึ่งเป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐทุกตำแหน่งโดยในส่วนของบริการที่ดีเป็นสมรรถนะที่เน้นความมุ่งมั่นความตั้งใจ และความพยายามที่จะให้บริการแก่ผู้ขอรับบริการจากงานในหน้าที่ราชการของตนหรืองานอื่นที่เกี่ยวข้องที่ตนเองสามารถที่จะให้บริการได้ บริการที่ดี จึงเป็นการกระทำโดยไม่เลือกกลุ่มเป้าหมายไม่ว่าจะเป็นประชาชนผู้มาติดต่อ บุคลากรทั้งในสังกัดเดียวกัน หรือต่างสังกัด หรือหน่วยงานที่ติดต่อขอรับบริการ ซึ่งเกิดจากจิตสำนึกของผู้ให้บริการและการเป็นข้าราชการที่ดี ปลุกฝังค่านิยม สร้างวัฒนธรรมองค์กรให้มีคุณธรรม จริยธรรม และความผูกพันต่อองค์กร

โครงการ Service Smart Smile (3S) พัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านบริการ เป็นหลักสูตรพัฒนาศักยภาพเชิงจิตวิทยาของผู้ปฏิบัติงานด้านบริการ ปรับทัศนคติการให้บริการ ทักษะการให้บริการ ทักษะการฟัง ทักษะการพูด ทักษะการแก้ไขปัญหา เรียนรู้การจัดการกับผู้รับบริการ โดย Service Smart Smile (3S) เมื่อเราแยกแต่ละคำออกมาเพื่อบริการความหมายจะทราบว่า Service คือ การบริการ Smart คือ ฉลาดหลักแหลม สะอาด และประณีต นามองนำสมัย Smile คือ รอยยิ้ม ยิ้มแย้ม ซึ่งนำมารวมกันเพื่อพัฒนาการให้บริการสามารถให้คำจำกัดความได้ว่า เป็นการพัฒนาทักษะด้านบริการ เรียนรู้วิธีการปรับตัวในการดูแลผู้รับบริการอย่างสร้างสรรค์ สื่อสารได้เข้าใจชัดเจนถูกต้อง การต้อนรับด้วยการเตรียมความพร้อม การแสดงออกต่อหน้าผู้รับบริการด้วยบุคลิกภาพการพูด พร้อมการแสดงท่าทางได้อย่างมั่นใจระดับมืออาชีพ สร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ สร้างภาพลักษณ์และภาพพจน์ที่ดีต่อองค์กร

๔. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดการตื่นรู้ เข้าใจ พัฒนาตนเอง เรียนรู้หลักการ และเทคนิคการให้บริการอย่างมืออาชีพ สามารถนำไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานด้านบริการ ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

๒. เพื่อปรับปรุงพัฒนาทัศนคติการให้บริการ มีความคิดเชิงบวก ทักษะการให้บริการ การฟัง การพูด การตอบข้อซักถาม การแก้ไขปัญหา และมารยาทการประสานงาน (Business Etiquette) ที่ใช้ในการปฏิบัติงานจริง ป้องกันมิให้เกิดปัญหาข้อร้องเรียนในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

๓. เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการให้อยู่ในมาตรฐานบริการขององค์กร (Service Quality Agreement)

๕. กิจกรรม/วิธีการดำเนินงาน

การบรรยายวิชาการ Work shop แลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการฝึกปฏิบัติ

๖. เป้าหมาย

บุคลากรของสำนักงานประกันสังคมที่ปฏิบัติงานด้านบริการ จำนวน ๑๐๐ คน

๗. ระยะเวลาการดำเนินการ

ระยะเวลา ๓ วัน ระหว่างวันที่ ๒๐ - ๒๒ มีนาคม ๒๕๖๗ ณ โรงแรม ดิ เอ็มเมอร์อัลด์ กรุงเทพมหานคร

๘. ตัวชี้วัดความสำเร็จ

ผลผลิต : จำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรม จำนวน ๑๐๐ คน

ผลลัพธ์ : ร้อยละความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ร้อยละ ๘๐

๙. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๑. บุคลากรที่เข้าร่วมโครงการฯ มีความรู้ ความเข้าใจการบริการ และการบริหารการบริการอย่างสร้างสรรค์ ได้รับความรู้จากผู้รู้ เพิ่มทักษะด้านการให้บริการ การฟัง การพูด การตอบข้อซักถาม สามารถแก้ปัญหาในการติดต่อประสานงานได้เป็นอย่างดี และสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานการบริการขององค์กร

๒. บุคลากรมีสมรรถนะและขีดความสามารถ พร้อมทั้งจะขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ขององค์กรให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีทักษะและความพร้อมด้านบริหารจัดการงานบริการ

๓. องค์กรมีบุคลากรที่มีวิสัยทัศน์ สมรรถนะและขีดความสามารถ คุณธรรม จริยธรรม มีการพัฒนาบุคลากรที่มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๑๐. แผนการดำเนินงาน

กิจกรรม/ขั้นตอน	เดือน											
	๑	๒	๓	๔	๕	๖	๗	๘	๙	๑๐	๑๑	๑๒
ปี ๒๕๖๗												
๑. ขออนุมัติโครงการฯ												
๒. ดำเนินโครงการ ระยะเวลา ๓ วัน ระหว่างวันที่ ๒๐ - ๒๒ มีนาคม ๒๕๖๗ ณ โรงแรม ดี เอมเมอรัลด์ กรุงเทพมหานคร												
๓. ติดตามประเมินผลโครงการ												

๑๑. งบประมาณ

เงินกองทุนเพื่อบริหารงานสำนักงานประกันสังคม ยุทธศาสตร์ที่ ๒ การสร้างพลังแห่งการขับเคลื่อนสู่องค์กรแห่งความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ และมีธรรมาภิบาล งบดำเนินงาน ค่าใช้สอย ค่าใช้จ่ายในการจัดประชุมอบรมสัมมนา และค่าอาหารว่าง ค่าใช้จ่าย ในการจัดฝึกอบรม สัมมนา เพื่อพัฒนาบุคลากรสำนักงานประกันสังคม (๕) Service Smart Smile (3S) พัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านบริการ จำนวนเงิน ๕๓๔,๐๐๐ บาท (ห้าแสนสามหมื่นสี่พันบาทถ้วน)

๑๒. ความเสี่ยงของโครงการ และแนวทางการจัดการ

ความเสี่ยงของโครงการ	แนวทางการจัดการ
- ผู้เข้าอบรมไม่ครบตามเป้าหมายที่กำหนด - สถานการณ์ภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้น - ผู้เข้ารับการฝึกอบรมไม่ใช่กลุ่มเป้าหมายที่กำหนด	- กำหนดให้ผู้ที่มีรายชื่อเข้ารับการฝึกอบรมต้องเข้าร่วมการฝึกอบรมทุกคนตามที่กำหนด - ปรับรูปแบบ และแผนการดำเนินการให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น - กำหนดคุณสมบัติผู้เข้ารับการฝึกอบรมให้ชัดเจน

๑๓. หน่วยงานรับผิดชอบ
- กองฝึกอบรม

ลงชื่อ..... ..... ผู้เสนอโครงการ
(..(นายเบญจรงค์ ว่องจรวยกุล)....)
ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองฝึกอบรม
...../...../.....

๑๔. ผู้อนุมัติ
- ผู้อนุมัติให้ดำเนินโครงการ

อนุมัติให้ดำเนินโครงการ Service Smart Smile (3S) พัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน
ด้านบริการ ภายในวงเงิน ๕๓๔,๐๐๐ บาท (ห้าแสนสามหมื่นสี่พันบาทถ้วน)

ลงชื่อ..... .....
(นายบุญสงค์ ทักษัยยุทธ์)
.....
ตำแหน่ง เลขาธิการสำนักงานประกันสังคม
.....
8 / 5 / 62