

โครงการ : จัดเจ้าหน้าที่ประจำจุดประชาสัมพันธ์ของสำนักงานเขตสายไหม (Front Area)

หน่วยงานรับผิดชอบ : ฝ่ายปกครอง

ปีงบประมาณ : พ.ศ. ๒๕๕๙

๑. หลักการและเหตุผล

สำนักงานเขตสายไหมเป็นหน่วยงานหนึ่งของกรุงเทพมหานครมีภารกิจหน้าที่ให้บริการประชาชนในทุกๆ ด้าน สำนักงานเขตสายไหมมีพื้นที่ในความรับผิดชอบ จำนวน ๓๖.๗๐๔ ตารางกิโลเมตร มีประชากรอาศัยอยู่ประมาณ ๑๙๐,๐๐๐ คน ดังนั้นในแต่ละวันจะมีประชาชนมาใช้บริการหรือติดต่อราชการเป็นจำนวนมาก ซึ่งสำนักงานเขตสายไหมต้องมีการเตรียมพร้อมในการให้บริการและตั้งรับประชาชนผู้มาใช้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ จึงมีความจำเป็นต้องจัดทำแผนโครงการจัดเจ้าหน้าที่ประจำจุดประชาสัมพันธ์ของสำนักงานเขตสายไหม (Front Area)

๒. วัตถุประสงค์

- ๒.๑ เพื่อให้ประชาชนผู้ติดต่อราชการได้รับความสะดวกสบายในการติดต่อฝ่ายต่างๆ
- ๒.๒ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องให้แก่ประชาชนในการติดต่อราชการ
- ๒.๓ เพื่อให้เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์พร้อมชี้แจงตอบคำถามประชาชนและต่อหมายเลยโทรศัพท์ไปยังฝ่ายต่างๆ ตามวัตถุประสงค์ของผู้ใช้บริการ
- ๒.๔ เพื่อให้เจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนที่มาติดต่อราชการ

๓. เป้าหมาย

- ๓.๑ ประชาชนเกิดความพึงพอใจ ลดปัญหาการร้องเรียนได้ถึง ๕๐%
- ๓.๒ ลดขั้นตอนปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

๔. ลักษณะโครงการ

เป็นโครงการที่สนับสนุนตัวชี้วัดที่ ๗.๓.๑ เรื่อง พัฒนาศมรรถนะของบุคลากร ยกระดับมาตรฐานวิชาชีพและคุณภาพการให้บริการในแต่ละสายงานให้สอดคล้องกับการเป็นมหานครแห่งเอเชีย กลยุทธ์ที่ ๑ พัฒนาศักยภาพบุคคลเพื่อสร้างความพร้อมทั้งในปัจจุบันและอนาคต ตัวชี้วัดร้อยละความสำเร็จของการพัฒนาศักยภาพกรุงเทพมหานครให้สามารถนำความรู้ไปปฏิบัติงานได้

๕. แนวทางการดำเนินการ

- ๕.๑ จัดหาเจ้าหน้าที่ซึ่งเป็นข้าราชการ และลูกจ้างของทุกฝ่ายที่มีคุณสมบัติ มีความเหมาะสม มีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใสมาปฏิบัติหน้าที่ประชาสัมพันธ์ประจำเคาท์เตอร์
- ๕.๒ จัดทำคำสั่งมอบหมายหน้าที่ปฏิบัติงานเป็นเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ประจำจุดประชาสัมพันธ์ (Front Area)

๕.๓ จัดอบรมส่งเสริมความรู้ความเข้าใจให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ๒ เดือน/ ครั้ง

๖. งบประมาณดำเนินการ

ไม่ใช้งบประมาณ

๗. ระยะเวลา

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

๘. ปัญหา อุปสรรค

ประชาชนผู้ใช้บริการไม่มีความเข้าใจกระบวนการทำงานของราชการอาจทำให้เกิดความไม่พอใจในการติดต่อราชการ

๙. การประเมินผล

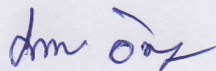
เจ้าหน้าที่ต้องมีความอดทนอดกลั้นไม่ใช้อารมณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ประเมินผลจากประชาชนให้ผู้ใช้บริการร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์

๑๐. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๙.๑ ลดปัญหาการร้องเรียนจากประชาชน

๙.๒ ประชาชนเกิดความพึงพอใจในการให้บริการ

๙.๓ เกิดภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กรสำนักงานเขตสายไหม

ลงชื่อ  เสนอโครงการ
(นางมารยาท อัมพรสถิต)

นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการ ฝ่ายปกครอง
รักษาการในตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายปกครอง
สำนักงานเขตสายไหม

ลงชื่อ  ผู้อนุมัติโครงการ
(นางรัตนธ รัตนสกุล)
ผู้อำนวยการเขตสายไหม