

โครงการเสริมสร้างทักษะการต้อนรับประชาชนและการประชาสัมพันธ์

๑. หลักการและเหตุผล

ระเบียบคณะกรรมการบริหารศาลยุติธรรมว่าด้วยการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ ศาลยุติธรรม พ.ศ. ๒๕๕๒ ได้กำหนดให้สำนักงานศาลยุติธรรมจัดระบบการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการศาลยุติธรรม โดยพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของศาลยุติธรรมให้เป็นภารกิจสำคัญที่ต้องดำเนินการต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี ดำเนินการพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมต่างๆ ให้สอดคล้องกับภารกิจ เพื่อพัฒนาศักยภาพของข้าราชการศาลยุติธรรมและพนักงานต้อนรับให้มีจิตใจให้บริการและทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการแก่ประชาชน

ศาลยุติธรรมทั่วประเทศจึงต้องมีระบบการอำนวยความสะดวกและการให้บริการในรูปแบบของการประชาสัมพันธ์เชิงรุกโดยจัดให้มีพนักงานต้อนรับประจำศาลที่มีความพร้อมและมีจิตสำนึกในการให้บริการประชาชน ทำหน้าที่อำนวยความสะดวกให้ความช่วยเหลือและชี้แนะให้แก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการศาล เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ศาลยุติธรรม รวมถึงประชาชนผู้มาติดต่อราชการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลยุติธรรมซึ่งมีรูปแบบการให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ

๒. วัตถุประสงค์

เพื่อให้ศาลยุติธรรมสามารถให้บริการประชาชนได้ตรงกับความต้องการของประชาชนผู้มาติดต่อราชการศาลยุติธรรม

ตัวชี้วัดวัตถุประสงค์

ประชาชนผู้มาติดต่อราชการศาลยุติธรรมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการของศาลยุติธรรม ไม่ต่ำกว่า ๔ จากคะแนนเต็ม ๕ ภายในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

๓. เป้าหมาย

พนักงานต้อนรับประจำศาลยุติธรรมและข้าราชการศาลยุติธรรมมีความพร้อมในการให้บริการประชาชน

ตัวชี้วัดเป้าหมาย

๑ พนักงานต้อนรับประจำศาลยุติธรรมและข้าราชการศาลยุติธรรมผู้เข้าร่วมอบรมร้อยละ ๙๐ ได้รับความรู้และทักษะในการให้บริการผ่านเกณฑ์ที่กำหนด ภายในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

๒ พนักงานต้อนรับประจำศาลยุติธรรมและข้าราชการศาลยุติธรรมผู้เข้าร่วมการอบรมร้อยละ ๙๐ ได้รับการเสริมสร้างจิตสำนึกและทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดภายในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ โดยใช้งบประมาณภายในวงเงินที่กำหนด

๔. แผนการดำเนินงาน

ดำเนินงานภายใต้กิจกรรมหลัก จำนวน ๓ กิจกรรม ดังนี้

กิจกรรมที่ ๑ แต่งตั้งคณะกรรมการและประชุมคณะกรรมการ จำนวน ๑๐ คน และนัดประชุมคณะกรรมการจำนวน ๒ ครั้ง ระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๑ – เดือนมีนาคม ๒๕๖๑

กิจกรรมที่ ๒ จัดให้มีการบรรยายให้ความรู้จากวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิจากภายในและภายนอก โดยการถ่ายทอดสัญญาณภาพและเสียง (Streaming) ณ ห้องประชุมใหญ่ สำนักงานศาลยุติธรรม ชั้น ๑๒ ระหว่างวันที่ ๒๑, ๒๓ และ ๓๐ พฤษภาคม ๒๕๖๑ เวลา ๑๒.๓๐ – ๑๓.๓๐ นาฬิกา

/กิจกรรมที่ ๓...

กิจกรรมที่ ๓ ประเมินผลการอบรม จำนวน ๑ ครั้ง ระหว่างเดือนพฤษภาคม – มิถุนายน ๒๕๖๑

๕. ระยะเวลา

ตั้งแต่เดือนมีนาคม – เดือนมิถุนายน ๒๕๖๑

๖. สถานที่

ณ ห้องประชุมใหญ่ สำนักงานศาลยุติธรรม ชั้น ๑๒ อาคารศาลอาญา

๗. งบประมาณ

ค่าใช้จ่ายด้านบริหารจัดการโครงการ “เสริมสร้างทักษะการต้อนรับประชาชนและการประชาสัมพันธ์” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ เป็นเงิน ๖,๐๖๘,๐๐๐ บาท (หกล้านบาทหมื่นแปดพันบาทถ้วน)

๘. การติดตามและการประเมินผล

๘.๑ การติดตามและประเมินผลโครงการ

๘.๑.๑ ใช้แบบสอบถาม

๘.๑.๒ ใช้แบบทดสอบความรู้

ทั้งนี้ ผู้เข้าร่วมอบรมเชิงปฏิบัติการต้องได้คะแนนจากการทำแบบทดสอบความรู้ ร้อยละ ๕๐ จึงจะได้รับวุฒิบัตรจากสำนักงานศาลยุติธรรม

๙. ผู้รับผิดชอบ

กลุ่มงานสารสนเทศและการสื่อสาร กองสารนิเทศและประชาสัมพันธ์

๙.๑ ที่ปรึกษาโครงการ

๑. นายสุริยพันธ์ หงษ์วิไล

ผู้พิพากษาศาลชั้นต้น ประจำกองผู้ช่วยผู้พิพากษาศาลฎีกา ช่วยทำงานชั่วคราวในตำแหน่งผู้พิพากษาศาลชั้นต้นประจำสำนักประธานศาลฎีกา

๒. นายบรรเลง แก่นยะกุล

ผู้ตรวจราชการ สำนักงานศาลยุติธรรม

๓. นางสาววิภาวรรณ หลีศิริ

ผู้อำนวยการกองสารนิเทศและประชาสัมพันธ์

๙.๒ ผู้บริหารโครงการ

๑. นางนันทวัลย์ นุชนทรี

นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการ

๒. นายธวัช จตุรภัทรไพบูลย์

นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการ

๓. นางสาวศนิภา จารุภุมมิก

นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการ

๔. นางสาวราตรี พรหมถนอม

เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

๕. นายบรรลือชัย ศรีนวน

นายช่างศิลป์ปฏิบัติงาน
