

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

หน่วยงาน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา พิษณุโลก

 งบประมาณแผ่นดิน งบประมาณเงินรายได้ นอกแผน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563

รหัสโครงการ - - - - -

1. ชื่อโครงการ/กิจกรรม โครงการ การจัดการความรู้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา พิษณุโลก เรื่อง เทคนิคและวิธีการสร้างความเข้าใจการให้บริการแก่ผู้รับบริการให้เกิดประสิทธิภาพต่อองค์กร
2. หน่วยงานที่รับผิดชอบ กองบริหารทรัพยากร และ กองการศึกษา
3. สถานที่ดำเนินงาน ห้องประชุม 1 อาคารอำนวยการ
4. กำหนดการจัดโครงการ ธันวาคม 2562 – กันยายน 2563

5. หลักการและเหตุผล

ตามที่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา มีเป้าหมายในการพัฒนามหาวิทยาลัยไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยมีนโยบายที่ผลักดันให้มีการจัดการความรู้ทั่วทั้งมหาวิทยาลัยที่ตอบวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย โดยมีการรวบรวมความรู้ที่มีอยู่ในมหาวิทยาลัย (Tacit Knowledge) ถ่ายทอดไปสู่บุคลากรและนำไปปฏิบัติอย่างเป็นระบบ (Explicit Knowledge) จนเกิดเป็นแนวปฏิบัติให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และถ่ายทอดความรู้ภายในหน่วยงาน เป็นการสนับสนุนการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานที่เกิดจากการจัดการความรู้ของหน่วยงาน เพื่อให้บุคลากรได้ตระหนัก และเข้าใจถึงความสำคัญและประโยชน์ของการจัดการความรู้มากขึ้น มีโอกาสแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เกี่ยวกับวิธีการดำเนินการจัดการความรู้กับผู้เชี่ยวชาญ และระหว่างหน่วยงานตลอดจนสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปจัดการความรู้ในหน่วยงานได้อย่างเป็นรูปธรรม ชัดเจน ครอบคลุมทุกภารกิจของมหาวิทยาลัย โดยใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนางาน เพิ่มประสิทธิภาพให้มีความก้าวหน้า นำพามหาวิทยาลัยไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ต่อไป ซึ่งมหาวิทยาลัยฯ ได้เล็งเห็นความสำคัญของการนำกระบวนการจัดการความรู้มาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาคน พัฒนางาน พัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพ พัฒนาศูนย์ความรู้ภายในหน่วยงานและพัฒนามหาวิทยาลัย นั้น

เพื่อให้บุคลากรได้ตระหนัก และเข้าใจถึงความสำคัญและประโยชน์ของการจัดการความรู้มากขึ้น มีโอกาสแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เกี่ยวกับวิธีการดำเนินการจัดการความรู้กับผู้เชี่ยวชาญ และระหว่างหน่วยงานตลอดจนสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปจัดการความรู้ในหน่วยงานได้อย่างเป็นรูปธรรม ชัดเจน ครอบคลุมในประเด็นยุทธศาสตร์ การบริหารจัดการเทคนิคและวิธีการสร้างความเข้าใจการให้บริการแก่ผู้รับบริการให้เกิดประสิทธิภาพต่อองค์กร ซึ่งมีองค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติราชการ องค์ความรู้ในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์และพันธกิจมหาวิทยาลัย โดยใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนางาน เพิ่มประสิทธิภาพให้มีความก้าวหน้า นำพามหาวิทยาลัยไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ต่อไป ซึ่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา พิษณุโลก ได้เล็งเห็นความสำคัญของการนำกระบวนการจัดการความรู้มาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาคน พัฒนางานพัฒนาคุณภาพและ ประสิทธิภาพ และพัฒนาศูนย์ความรู้ภายในหน่วยงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและบังเกิดผลต่อการปฏิบัติด้านพัฒนาองค์กร จึงได้จัดทำโครงการการจัดการความรู้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา พิษณุโลก เรื่อง เทคนิคและวิธีการสร้างความเข้าใจการให้บริการแก่ผู้รับบริการให้เกิดประสิทธิภาพต่อองค์กร ซึ่งได้มีการกำหนดประเด็น จากการประชุมเพื่อระดมความคิดเกี่ยวกับการกำหนดประเด็นความรู้ที่ต้องการจัดการ ความรู้ ได้แก่ พัฒนาเทคนิคและวิธีการสร้างความเข้าใจการให้บริการแก่ผู้รับบริการให้เกิดประสิทธิภาพต่อองค์กร

6. วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อให้บุคลากรได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ถึงเทคนิคและวิธีการสร้างความเข้าใจในการให้บริการแก่ผู้รับบริการให้เกิดประสิทธิภาพต่อองค์กร
- 2) เพื่อให้บุคลากรนำเทคนิคและวิธีการสร้างความเข้าใจไปให้บริการแก่ผู้รับบริการให้เกิดประสิทธิผลต่อองค์กร

7. กลุ่มเป้าหมายผู้เข้าร่วมโครงการ

- 1) บุคลากรสายสนับสนุน มทร.ล้านนา พิษณุโลก

8. งบประมาณ 3,000 บาท (สามพันบาทถ้วน)

หมวดงบประมาณ	จำนวนเงิน
1.ค่าตอบแทน -	- บาท
2.ค่าใช้จ่าย ค่าจ้างจัดทำรูปเล่มรายงาน 5 เล่ม ๆ ละ 100 บาท = 500 บาท	500 บาท
3.ค่าวัสดุ กระดาษ 4 ก่อ่ง ๆ ละ 550 บาท = 2,200 บาท ปากกา 2 ก่อ่ง ๆ ละ 150 บาท = 300 บาท	2,500 บาท
จำนวนเงิน (สามพันบาทถ้วน)	3,000 บาท

หมายเหตุ งบประมาณ ให้ระบุรายละเอียดการคำนวณรายการค่าใช้จ่ายที่ต้องการให้ชัดเจน ตามระเบียบกระทรวงการคลัง และตามนโยบายมาตรการประหยัดของมหาวิทยาลัยฯ ทั้งนี้ให้ผู้รับผิดชอบโครงการ ประสานในส่วนนี้กับกองคลัง ก่อนเสนอขออนุมัติโครงการ
**ค่าใช้จ่ายถ้วนเฉลี่ยจ่ายทุกรายการ

9. แผนปฏิบัติงาน (แผนงาน) แผนการใช้จ่ายงบประมาณ (แผนเงิน) และ ตัวชี้วัดเป้าหมายผลผลิต

รายละเอียดกิจกรรม	ปี พ.ศ.2562			ปี พ.ศ.2563									งบประมาณ	ผลลัพธ์ของกิจกรรม
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.		
1. วางแผนการดำเนินการ (P) - รวบรวมหัวข้อ/ ประเด็นที่เกี่ยวข้อง - ประชุมเพื่อระดมความคิดเกี่ยวกับการ กำหนดประเด็นความรู้ที่ต้องการจัดการ ความรู้ ได้แก่ เทคนิคและวิธีการสร้าง ความเข้าใจการให้บริการแก่ ผู้รับบริการให้เกิดประสิทธิภาพต่อ องค์กร - จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ จัดการองค์ความรู้ (KM) ภายใน หน่วยงาน			↔										0.00	- มีประเด็นความรู้ที่ต้องการจัดการ ความรู้ ได้แก่ พัฒนาเทคนิคและวิธีการ สร้างความเข้าใจการให้บริการแก่ ผู้รับบริการให้เกิดประสิทธิภาพต่อ องค์กร - มีคณะกรรมการจัดการองค์ความรู้ (KM) ภายในหน่วยงาน - จัดทำข้อเสนอโครงการจัดการองค์ ความรู้การจัดการความรู้

<p>2.การดำเนินการจัดโครงการ (D)</p> <p>- คณะกรรมการ KM ประชุม เพื่อวางแผนในการสร้างและแสวงหาความรู้ โดยมีการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ 6 ครั้ง ต่อปี โดยกำหนดกิจกรรมเดือนละ 2 ครั้ง ทุกวันพุธ สัปดาห์ที่ 1 และ 4 ของเดือน เวลา 15.00 – 16.00</p> <p>- กระบวนการดำเนินการประกอบด้วย บุคลากรที่ทำหน้าที่แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผู้จัดบันทึกและผู้จับเวลา โดยกำหนดเวลาการพูดคนละ 3 นาที และ นำข้อมูลจากการจัดบันทึกไว้ไปลงในเว็บไซต์ ของสายสนับสนุนทุกครั้งที่มีการประชุม</p>														2,500	<p>- มีปฏิทินการดำเนินงานแลกเปลี่ยนเรียนรู้จำนวน 6 ครั้ง ดังนี้</p> <p>ก.พ. 2563 2 ครั้ง</p> <p>มี.ค. 2563 2 ครั้ง</p> <p>เม.ย. 2563 1 ครั้ง</p> <p>พ.ค. 2563 1 ครั้ง</p> <p>- ได้เทคนิคและวิธีการสร้างความเข้าใจ การให้บริการแก่ผู้รับบริการให้เกิดประสิทธิภาพต่อองค์กร</p>
<p>3.การติดตามประเมินผล (C)</p> <p>- สรุปผลการดำเนินโครงการ</p>														500	<p>- รายงานผลการดำเนินงานของหน่วยงานในประเด็นเรื่อง เทคนิคและวิธีการสร้างความเข้าใจการให้บริการแก่ผู้รับบริการให้เกิดประสิทธิภาพต่อองค์กร</p>
<p>4.การปรับปรุง/พัฒนา/แก้ไขจากผลการติดตาม (A)</p>														0.00	<p>- แผนการดำเนินงานในปีงบประมาณถัดไป</p>
รวม														3,000	

10. ตัวชี้วัดของโครงการ

10.1 เชิงปริมาณ

- 1) ความเข้าใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
- 2) ได้แนวปฏิบัติด้านเทคนิคและการสร้างความเข้าใจในการให้บริการที่ดีมีประสิทธิภาพต่อองค์กร จำนวนไม่น้อยกว่า 1 เรื่อง

10.2 เชิงคุณภาพ

- 1) บุคลากรทุกหน่วยงานมีการนำองค์ความรู้ด้านเทคนิคและวิธีการสร้างความเข้าใจให้กับผู้รับบริการมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อองค์กร
- 2) มีการดำเนินการตามกระบวนการจัดการความรู้ครบ 7 ขั้นตอน (ปั่งชี้ความรู้,สร้างแสวงหาความรู้,จัดการให้เป็นระบบ,ประมวลและกลั่นกรองความรู้,การเข้าถึงความรู้,การแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้,การเรียนรู้)
- 3) มีการนำแนวปฏิบัติที่ดีไปใช้ประโยชน์

10.3 เชิงเวลา

ร้อยละกิจกรรมแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด ร้อยละ 100

10.4 เชิงค่าใช้จ่าย (บาท)

งบประมาณที่ใช้ในการดำเนินโครงการ 3,000 บาท (สามพันบาทถ้วน)

11. ผลผลิตที่คาดว่าจะได้รับ (Output) (ผลผลิตที่ได้รับจากการดำเนินงานซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หลักของโครงการ/กิจกรรม)

- 1) ได้แนวปฏิบัติที่ดีประเด็นองค์ความรู้ในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์และพันธกิจมหาวิทยาลัย เรื่อง เทคนิคและวิธีการสร้างความเข้าใจการให้บริการแก่ผู้รับบริการให้เกิดประสิทธิภาพต่อองค์กร
- 2) บุคลากรได้แนวคิดเพื่อนำมาใช้เป็นเทคนิคและวิธีการสร้างความเข้าใจในการบริการให้เกิดประสิทธิภาพต่อองค์กร ร้อยละ 80

12. ผลลัพธ์ที่คาดว่าจะได้รับ (Outcome) (ผลประโยชน์ที่ได้จากผลผลิตของโครงการ/กิจกรรม)

- 1) เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวปฏิบัติที่ดีประเด็นองค์ความรู้ในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์และพันธกิจมหาวิทยาลัย เรื่อง เทคนิคและวิธีการสร้างความเข้าใจการให้บริการแก่ผู้รับบริการให้เกิดประสิทธิภาพต่อองค์กร
- 2) ผู้รับบริการมีความเข้าใจและสามารถปฏิบัติตามขั้นตอนการให้บริการของบุคลากรในหน่วยงานได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง ร้อยละ 80

13. ผลกระทบที่คาดว่าจะได้รับ (Impact) (ผลกระทบที่ได้รับจากผลลัพธ์ของโครงการ/กิจกรรม)

- 1) บุคลากรภายในหน่วยงาน นำองค์ความรู้ด้านเทคนิคและวิธีการสร้างความเข้าใจในการให้บริการไปใช้ในการเพิ่มสมรรถนะในการทำงานและพัฒนาหน่วยงาน
- 2) ผู้ให้บริการและผู้รับบริการมีความเข้าใจในการให้บริการที่ถูกต้องร่วมกัน ทำให้เกิดประสิทธิภาพและได้ประสิทธิผลต่อองค์กร

ลงชื่อ  ผู้รับผิดชอบโครงการ/กิจกรรม
(นางศุภกัษา ศรีวิชัยลำพรรณ)
รักษาราชการแทนผู้อำนวยการกองบริหารทรัพยากร
1 ธันวาคม 2562
เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อโดยตรง 1101