

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
 หน่วยงาน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

งบประมาณแผ่นดิน งบประมาณเงินรายได้ นอกแผน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563

รหัสโครงการ - - - - -

1. ชื่อโครงการ/กิจกรรม โครงการ การจัดการความรู้ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เรื่อง มาตรฐานการให้บริการ
2. หน่วยงานที่รับผิดชอบ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
3. สถานที่ดำเนินงาน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
4. กำหนดการจัดโครงการ มีนาคม - กันยายน 2563

5. หลักการและเหตุผล

ตามที่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา มีเป้าหมายในการพัฒนามหาวิทยาลัยไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยมีนโยบายที่ผลักดันให้มีการจัดการความรู้ทั่วทั้งมหาวิทยาลัยที่ต่อบริษัทฯ และยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย โดยมีการรวบรวมความรู้ที่มีอยู่ในมหาวิทยาลัย (Tacit Knowledge) ถ่ายทอดไปสู่บุคลากรและนำไปปฏิบัติอย่างเป็นระบบ (Explicit Knowledge) จนเกิดเป็นแนวปฏิบัติให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และถ่ายทอดความรู้ภายในหน่วยงาน เป็นการสนับสนุนการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานที่เกิดจากการจัดการความรู้ของหน่วยงาน เพื่อให้บุคลากรได้ตระหนัก และเข้าใจถึงความสำคัญและประโยชน์ของการจัดการความรู้มากขึ้น มีโอกาสแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เกี่ยวกับวิธีการดำเนินการจัดการความรู้กับผู้เชี่ยวชาญ และระหว่างหน่วยงานตลอดจนสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปจัดการความรู้ในหน่วยงานได้อย่างเป็นรูปธรรม ชัดเจนครอบคลุมทุกภารกิจของมหาวิทยาลัย โดยใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนางาน เพิ่มประสิทธิภาพให้มีความก้าวหน้า นำพามหาวิทยาลัยไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ต่อไป ซึ่งมหาวิทยาลัยฯ ได้เล็งเห็นความสำคัญของการนำกระบวนการจัดการความรู้มาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาคน พัฒนางาน พัฒนาคุณภาพและ ประสิทธิภาพ และพัฒนาฐานความรู้ภายในหน่วยงาน และพัฒนามหาวิทยาลัย นั้น

เพื่อให้บุคลากรได้ตระหนัก และเข้าใจถึงความสำคัญและประโยชน์ของการจัดการความรู้มากขึ้น มีโอกาสแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เกี่ยวกับวิธีการดำเนินการจัดการความรู้กับผู้เชี่ยวชาญ และระหว่างหน่วยงานตลอดจนสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปจัดการความรู้ในหน่วยงานได้อย่างเป็นรูปธรรม ชัดเจน ครอบคลุมในประเด็นยุทธศาสตร์ การพัฒนาการบริหารจัดการและการสร้างฐานวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งมีองค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติราชการ องค์ความรู้ในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์และพันธกิจมหาวิทยาลัย โดยใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนางาน เพิ่มประสิทธิภาพให้มีความก้าวหน้า นำพามหาวิทยาลัยไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ต่อไป

ซึ่งสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้เล็งเห็นความสำคัญของการนำกระบวนการจัดการความรู้มาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาคน พัฒนางาน พัฒนาคุณภาพและ ประสิทธิภาพ และพัฒนาฐานความรู้ภายในหน่วยงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและบังเกิดผลต่อการปฏิบัติด้านพัฒนาองค์กร จึงได้จัดทำโครงการการจัดการความรู้ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เรื่อง มาตรฐานการให้บริการ ซึ่งได้มีการกำหนดประเด็นเรื่อง การให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

6. วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้เกิดแนวปฏิบัติที่ดีประเด็นองค์ความรู้ในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์พันธกิจมหาวิทยาลัย
- 2) เพื่อพัฒนาช่องทางการให้บริการสำนักวิทยบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

7. กลุ่มเป้าหมายผู้เข้าร่วมโครงการ

- 1) ผู้บริหาร สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 2) บุคลากร สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

8. งบประมาณ 3,000 บาท (สามพันบาทถ้วน)

หมวดงบประมาณ	จำนวนเงิน
1.ค่าตอบแทน -	- บาท
2.ค่าใช้จ่าย ค่าอาหารกลางวัน 30 คน * 100 บาท	3,000 บาท
3.ค่าวัสดุ	บาท
จำนวนเงิน	3,000 บาท

หมายเหตุ งบประมาณ ให้ระบุรายละเอียดการคำนวณรายการค่าใช้จ่ายที่ต้องการให้ชัดเจน ตามระเบียบกระทรวงการคลัง และตามนโยบายมาตรการประหยัดของมหาวิทยาลัยฯ ทั้งนี้ให้ผู้รับผิดชอบโครงการประสานในส่วนนี้กับกองคลัง 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) -ประชุมแนวทางการจัดการความรู้ คณะทำงาน -					/									-	-โครงการที่ได้รับอนุมัติตามแผนการจัดการความรู้ ประเด็นเรื่องมาตรฐานการให้บริการ
2.การดำเนินการจัดโครงการ (D) - ประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้บุคลากร -						/	/	/	/	/				3,000	-แนวปฏิบัติที่ดีในการให้บริการ
3.การติดตามประเมินผล (C) - สรุปผลการดำเนินโครงการ											/			-	-รายงานผลการดำเนินงานของหน่วยงานในประเด็นเรื่อง มาตรฐานการให้บริการ
4.การปรับปรุง/พัฒนา/แก้ไขจากผลการติดตาม (A)												/		-	-แผนการดำเนินงานในปีงบประมาณถัดไป
														3,000	

10. ตัวชี้วัดของโครงการ

10.1 เสิ้งปริมาณ

- 1) ผู้เข้าร่วมโครงการไม่ต่ำกว่า 30 คน

- 2) ได้แนวปฏิบัติที่ดีประเด็นองค์ความรู้ในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์และพันธกิจมหาวิทยาลัย จำนวนไม่น้อยกว่า 1 เรื่อง

10.2 เชิงคุณภาพ

- 1) ได้ดำเนินการตามกระบวนการจัดการความรู้ครบ 7 ขั้นตอน (บ่งชี้ความรู้,สร้างแสวงหาความรู้,จัดการให้เป็นระบบ,ประมวลและกลั่นกรองความรู้,การเข้าถึงความรู้,การแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้,การเรียนรู้)
- 2) มีการนำแนวปฏิบัติที่ดีไปใช้ประโยชน์

10.3 เชิงเวลา

ร้อยละกิจกรรมแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด ร้อยละ 100

10.4 เชิงค่าใช้จ่าย (บาท)

งบประมาณที่ใช้ในการดำเนินโครงการ 3,000 บาท (สามพันบาทถ้วน)

11. ผลผลิตที่คาดว่าจะได้รับ (Output) (ผลผลิตที่ได้รับจากการดำเนินงานซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หลักของโครงการ/กิจกรรม)

- 1) ได้แนวปฏิบัติที่ดีประเด็นองค์ความรู้ในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์และพันธกิจมหาวิทยาลัย เรื่อง มาตรฐานการให้บริการ
- 2) โปรแกรมตอบกลับอัตโนมัติ (ระบบ Chat Bot)

12. ผลลัพธ์ที่คาดว่าจะได้รับ (Outcome) (ผลประโยชน์ที่ได้จากผลผลิตของโครงการ/กิจกรรม)

- 1) ช่องทางในการติดต่อสื่อสารการให้บริการทั้งในและนอกเวลาราชการ
- 2) เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวปฏิบัติที่ดีประเด็นองค์ความรู้ในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์และพันธกิจมหาวิทยาลัย เรื่อง มาตรฐานการให้บริการ

13. ผลกระทบที่คาดว่าจะได้รับ (Impact) (ผลกระทบที่ได้รับจากผลลัพธ์ของโครงการ/กิจกรรม)

- 1) สอบถามได้ทุกที่ทุกเวลา
- 2) มาตรฐานในการให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 3) บุคลากรภายในหน่วยงาน นำองค์ความรู้ไปใช้ในการเพิ่มสมรรถนะในการทำงานและพัฒนาหน่วยงาน

ลงชื่อ **เสด็จ เจริญพร** ผู้รับผิดชอบโครงการ/กิจกรรม
(นายธงชัย เปี้ยทา)
.....12...../.....ก.พ...../.....2563.....
เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อโดยตรง : 1630