

## มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

## หน่วยงาน กองคลัง

งบประมาณแผ่นดิน  งบประมาณเงินรายได้  นอกแผน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

รหัสโครงการ \_ \_ \_ \_ \_

1. ชื่อโครงการ/กิจกรรม โครงการการจัดความรู้ของหน่วยงานเรื่อง “เทคนิคการให้บริการ SERVICE MIND ”
2. หน่วยงานที่รับผิดชอบ กองคลัง
3. สถานที่ดำเนินงาน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
4. กำหนดการจัดโครงการ เดือนมีนาคม 2563

## 5. หลักการและเหตุผล

กองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เป็นหน่วยงานกลางสนับสนุนการจัดการเรียน การสอน การวิจัย การบริการวิชาการของมหาวิทยาลัย โดยมีบทบาทหน้าที่ในการให้บริการและบริหารจัดการด้านงานการเงิน งานงบประมาณ งานบัญชี และงานพัสดุ ทั้งงบประมาณแผ่นดินและงบประมาณเงินรายได้ เพื่อให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบและมติต่าง ๆ ขอมหาวิทยาลัยให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

ด้วยการปฏิบัติงานเกี่ยวกับ การปฏิบัติงานด้านการเงินการคลัง ถือเป็นบริการเพื่อให้ความช่วยเหลือหรือ ดำเนินการ เพื่อประโยชน์ของผู้รับบริการ การบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจและชื่นชมหน่วยงานผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับหน่วยงาน กองคลังเป็นอีกหน่วยงานที่สนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา โดยให้บริการแก่นักศึกษา อาจารย์ บุคคลภายใน-ภายนอก มหาวิทยาลัย ทั้งในด้านการสนับสนุนการศึกษาและส่งเสริม การศึกษา

ดังนั้นเพื่อเป็นการสนับสนุนการปฏิบัติงานบริการให้มีประสิทธิภาพ กองคลังจึงได้รวบรวมข้อมูลและเป็นการจัดการ องค์ความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการให้บริการที่ดี เพื่อให้ได้แนวปฏิบัติที่ดีในการบริการของกองคลัง

## 6. วัตถุประสงค์

6.1 เพื่อให้บุคลากรภายในหน่วยงานมีเทคนิคการให้บริการที่ดี สร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพทั่วทั้ง องค์การอย่างมีประสิทธิภาพ

6.2 เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับบุคลากรภายในหน่วยงานและหน่วยงานอื่นๆ และ ใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร

6.3 เพื่อจัดการความรู้ที่มีอยู่ในหน่วยงานอย่างเป็นรูปธรรม และพัฒนาให้เกิดความต่อเนื่องอย่างถาวร

## 7. กลุ่มเป้าหมายผู้เข้าร่วมโครงการ

- |                           |                |
|---------------------------|----------------|
| 1. ผู้อำนวยการกองคลัง     | จำนวน 1 คน     |
| 2. บุคลากรในสังกัดกองคลัง | จำนวน 25 คน    |
|                           | รวมจำนวน 26 คน |

8. งบประมาณ ..... 3,000..... บาท (.....-สามพันบาทถ้วน-.....)

หมวดงบประมาณ	จำนวนเงิน
<b>1.ค่าใช้จ่าย</b>	
- ค่าอาหารว่างและเครื่องดื่ม (26 x คน x 20 บาท x1 มื้อ x 3 ครั้ง)	1,950
<b>2.ค่าใช้จ่าย</b>	
- ค่าจ้างเหมาถ่ายเอกสาร	1,050
<b>จำนวนเงิน</b>	<b>3,000</b>

**หมายเหตุ** งบประมาณ ให้ระบุรายละเอียดการคำนวณรายการค่าใช้จ่ายที่ต้องการให้ชัดเจน ตามระเบียบ  
กระทรวงการคลัง และตามนโยบายมาตรการประหยัดของมหาวิทยาลัยฯ ทั้งนี้ให้ผู้รับผิดชอบโครงการ  
ประสานในส่วนนี้กับกองคลัง ก่อนเสนอขออนุมัติโครงการ

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

รายละเอียดกิจกรรม	ปี พ.ศ 2562									งบประมาณ	ผลลัพธ์ของกิจกรรม	
	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.			
1.การประชุมคณะกรรมการดำเนินงานด้านการจัดการองค์ความรู้ของกองคลัง		→										
2.ดำเนินการวิเคราะห์และถอดองค์ความรู้ในเรื่อง 2.1 ศิลปะการให้บริการสู่การบริการที่เป็นเลิศ 2.2 เทคนิคการให้บริการโดยเป็นนักบริการอย่างแท้จริง 2.3 แนวการสร้างมนุษย์สัมพันธ์ 2.4 สรุปเทคนิคการให้บริการด้วยใจ			→	→	→	→					-3,000	- มีการวิเคราะห์กระบวนการทำงานและถอดองค์ความรู้ในขั้นตอนต่างๆ - ได้คู่มือเทคนิคการให้บริการ SERVICE MIND
3. จัดทำคู่มือเทคนิคการให้บริการ SERVICE MIND						→						
4. สรุปผลการดำเนินกิจกรรมการจัดการองค์ความรู้							→					

## 10. ตัวชี้วัดของโครงการ

10.1 เชิงปริมาณ มีการถ่ายทอดองค์ความรู้ของกองคลังอย่างเป็นรูปธรรมอย่างน้อย 1 องค์ความรู้

10.2 เชิงคุณภาพ สามารถใช้ประโยชน์ที่ได้จากการถ่ายทอดองค์ความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงานและเกิดประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น

11. ผลผลิตที่คาดว่าจะได้รับ(Output) (ผลผลิตที่ได้รับจากการดำเนินงานซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หลักของโครงการ/กิจกรรม)

ผู้ปฏิบัติงาน ของทุกคณะ หน่วยงาน ในมหาวิทยาลัย มีความรู้ความเข้าใจระเบียบ หลักเกณฑ์ และแนวทางปฏิบัติงานด้านงานคลังและพัสดุมากขึ้น และสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง

12. ผลลัพธ์ที่คาดว่าจะได้รับ (Outcome) (ผลประโยชน์ที่ได้จากผลผลิตของโครงการ/กิจกรรม)

สามารถนำความรู้ที่ถ่ายทอดภายในหน่วยงาน ไปถ่ายทอดให้กับหน่วยงานอื่นๆ หรือเขตพื้นที่อื่นๆ เพื่อเกิดการบริการที่ดีในหน่วยงาน

13. ผลกระทบที่คาดว่าจะได้รับ (Impact) (ผลกระทบที่ได้รับจากผลลัพธ์ของโครงการ/กิจกรรม)

สามารถรวบรวมองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดภายในหน่วยงานอย่างเป็นระบบ เพื่อให้บุคลากรที่ต้องการใช้เข้าถึงและเรียนรู้ความรู้นั้นได้ตลอดเวลา

ลงชื่อ ..... *ดารณี ไชยน้อย* ..... ผู้รับผิดชอบโครงการ/กิจกรรม  
(นางสาวดารณี ไชยน้อย)  
.....11...../.....กุมภาพันธ์...../.....2563.....  
เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อโดยตรง 1224