

โครงการ “การพัฒนาบริการสู่ความเป็นเลิศ (Excellent Service)”
บุคลากรสำนักงานคลังเขตและสำนักงานคลังจังหวัดในเขต ๘
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

๑. หลักการและเหตุผล

ตามที่กรมบัญชีกลางได้กำหนดแนวทางการปรับบทบาทภารกิจของกอง สำนักงานคลังเขตและสำนักงานคลังจังหวัด โดยมีการแต่งตั้งคณะทำงานปรับบทบาทของกอง สำนักงานคลังเขตและสำนักงานคลังจังหวัด (คปขจ.) เพื่อขับเคลื่อนการปรับบทบาทภารกิจของกอง สำนักงานคลังเขตและสำนักงานคลังจังหวัดให้เป็นหน่วยงานที่มีการให้บริการที่เป็นเลิศ (Excellent Service) ผ่านโครงการประกอบ ๗ โครงการ ได้แก่ โครงการเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับบุคลากรของสำนักงานคลังเขตและสำนักงานคลังจังหวัด (Knowledge Management : KM) โครงการกำหนดกระบวนการงานและมาตรฐานการให้บริการ (Process Management : PM) โครงการสัมมนาผู้รับบริการประจำปี (Customer Management : CM) โครงการสร้างหุ้นส่วนและแนวร่วมการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด (Province-Network : P-NW) โครงการปรับปรุงการจัดแบ่งโครงสร้างและหน้าที่ความรับผิดชอบภายในและการจัดอัตรากำลัง (Structure-Human Resource : S-HR) โครงการปรับปรุงสำนักงานงานและสภาพแวดล้อมของสำนักงานคลังเขตและสำนักงานคลังจังหวัด (Organization Management : OM) และโครงการจัดหา ตรวจสอบ บำรุงรักษา และควบคุมคุณภาพ (QC) อุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการ (Information Technology : IT) การดำเนินการตามโครงการดังกล่าวให้ประสบความสำเร็จและเห็นผลอย่างเป็นรูปธรรม สิ่งสำคัญประการหนึ่งคือการเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานคลังเขตและสำนักงานคลังจังหวัดทั้งในด้านองค์ความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บุคลากรของสำนักงานคลังเขตและสำนักงานคลังจังหวัดสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถสร้างสรรค์และปรับปรุงพัฒนาผลงานให้ได้ตามเป้าหมายที่กำหนด มีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเอง มีทักษะในการทำงานร่วมกับผู้อื่น และสามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อมุ่งสู่การบริการที่เป็นเลิศ (Excellent Service) ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังที่หลากหลายของผู้รับบริการทั้งภาครัฐและภาคเอกชน

สำนักงานคลังเขตและสำนักงานคลังจังหวัดในเขต ๘ ได้ตระหนักถึงความจำเป็นดังกล่าว จึงได้ร่วมกันกำหนดให้มีการจัดฝึกอบรมโครงการ “การพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศ (Excellent Service)” ให้กับบุคลากรของสำนักงานคลังเขตและสำนักงานคลังจังหวัดในเขต ๘ ขึ้น เพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้ได้รับองค์ความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน อันจะส่งผลต่อการนำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์ต่อองค์กรในภาพรวมต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับองค์ความรู้ที่จำเป็นในการพัฒนางานด้านการให้บริการของสำนักงานคลังเขตและสำนักงานคลังจังหวัดเพื่อมุ่งสู่บริการที่มีความเป็นเลิศ (Excellent Service)

๒.๒ เพื่อให้บุคลากรสำนักงานคลังเขตและสำนักงานคลังจังหวัดมีความรู้และเข้าใจในหลักการบริการด้วยจิตบริการ (Service mile) ตลอดจนการปรับเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรมบริการเพื่อสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการ

๓. ขอบเขตและเนื้อหา

ช่วงเช้า : การบรรยายหัวข้อการบริการอย่างไรให้เป็นเลิศและเหนือความคาดหวัง

- ๑.แนวคิดนอกกรอบในการให้บริการ
- ๒.บริการอย่างไรเรียกว่าเป็นเลิศ
- ๓.ตัวอย่างที่ดีของการบริการที่เป็นเลิศ
- ๔.การทำงานเป็นทีม

ช่วงบ่าย : ฝึกปฏิบัติจากข้อมูลจริงของสำนักงานคลังเขต ๘ และสำนักงานคลังจังหวัดทั้ง ๗ จังหวัด

๔. กลุ่มเป้าหมาย

บุคลากรของสำนักงานคลังเขต ๘ และสำนักงานคลังจังหวัดในเขต ๘ รวมทั้งสิ้น ๑๐๐ คน

๕. ระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรม

วันเสาร์ที่ ๑๐ มิถุนายน ๒๕๖๐

๖. สถานที่ฝึกอบรม

ห้องศรีวิชัย A ชั้น ๒ โรงแรมวังใต้ อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

๗. วิธีการ/รูปแบบ

บรรยาย และแบ่งกลุ่มฝึกปฏิบัติ

๘. วิทยากร

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ณัฐวุฒิ สุวรรณทิพย์ ตำแหน่ง คณบดีคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

๙. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

เงินงบประมาณของสำนักงานคลังเขต และเงินนอกงบประมาณของสำนักงานคลังจังหวัดในเขต ๘ จำนวน ๙๕,๐๐๐.๐๐ บาท (เก้าหมื่นห้าพันบาทถ้วน) เบิกจ่ายลักษณะค่าตอบแทน ใช้สอยและวัสดุ ถัวจ่ายกันได้ทุกรายการ (ตามบัญชีรายละเอียดแนบท้ายโครงการ)

๑๐. ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

๑. ความร่วมมือของบุคลากรสำนักงานคลังเขตและสำนักงานคลังจังหวัดในเขต ๘
๒. ผู้บริหารของกรมบัญชีกลาง สำนักงานคลังเขตและสำนักงานคลังจังหวัดในเขต ๘ ให้ความสำคัญและให้การสนับสนุน

๑๑. การประเมินผลโครงการ

ร้อยละความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมอบรมไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐

๑๒. ผู้รับผิดชอบโครงการ

ส่วนตรวจสอบและกำกับคลัง ๑ สำนักงานคลังเขต ๘

๑๓. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

บุคลากรของสำนักงานคลังเขตและสำนักงานคลังจังหวัดในเขต ๘ มีความรู้ ความเข้าใจในหลักการบริการด้วยจิตบริการ (Service mile) สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานและสามารถปรับเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรมบริการเพื่อสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการ และมีทักษะที่

จำเป็นในการพัฒนางานด้านบริการเพื่อมุ่งสู่บริการที่มีความเป็นเลิศ (Excellent Service) อันจะส่งผลต่อการนำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์ต่อองค์กรในภาพรวมต่อไป

(ลงชื่อ).....ผู้เสนอโครงการ

(นางนิภาพร ทองหล่อ)

นักวิชาการคลังชำนาญการพิเศษ

(ลงชื่อ)ผู้เห็นชอบโครงการ

(นางสาวรวิภา สุทธิธน)

คลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี

(ลงชื่อ)ผู้เห็นชอบโครงการ

(นางเสาวภา ลิมศิลา)

คลังจังหวัดระนอง

(ลงชื่อ)ผู้เห็นชอบโครงการ

(นางมัลลิกา อัมพาสกิจ)

คลังจังหวัดนครศรีธรรมราช

(ลงชื่อ)ผู้เห็นชอบโครงการ

(นางภุมรินทร์ ธนานุกุลวงศ์)

คลังจังหวัดกระบี่

(ลงชื่อ)ผู้เห็นชอบโครงการ

(นางสาวสิริภรณ์ เจริญโฮสถ)

คลังจังหวัดพังงา

(ลงชื่อ)ผู้เห็นชอบโครงการ

(นางลัดดา พุทธชาติ)

คลังจังหวัดภูเก็ต

(ลงชื่อ)ผู้เห็นชอบโครงการ

(นายสมศักดิ์ ภูสุกุล)

คลังจังหวัดชุมพร

(ลงชื่อ).....ผู้อนุมัติโครงการ

(นางเบญจมาภรณ์ สัญญะสุนันท์)

คลังเขต ๘ ปฏิบัติราชการแทน

อธิบดีกรมบัญชีกลาง

กำหนดการ
โครงการ “การพัฒนาบริการสู่ความเป็นเลิศ (Excellent Service)”
บุคลากรสำนักงานคลังเขตและสำนักงานคลังจังหวัดในเขต ๘
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐
วันเสาร์ที่ ๑๐ มิถุนายน ๒๕๖๐
ณ ห้องศรีวิชัย A ชั้น ๒ โรงแรมวังใต้ อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

เวลา	๐๘.๐๐ – ๐๙.๐๐ น.	การประชุมคลังจังหวัดในเขต ๘ ครั้งที่ ๔/๒๕๖๐
เวลา	๐๙.๐๐ – ๐๙.๑๕ น.	พิธีลงนาม MOU ระหว่างคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี กับ ผู้แทน กรมบัญชีกลาง สำนักงานคลังเขต ๘ และสำนักงาน คลังจังหวัดในเขต ๘
เวลา	๐๙.๑๕ – ๐๙.๓๐ น.	พิธีเปิดโครงการอบรม โดย นายพรชัย หาญยืนยงกุล รองอธิบดีกรมบัญชีกลาง
เวลา	๐๙.๓๐ – ๑๐.๓๐ น.	การบรรยายหัวข้อการบริการอย่างไรให้เป็นเลิศและ เหนือความคาดหวัง - แนวคิดนอกกรอบในการให้บริการ - บริการอย่างไรเรียกว่าเป็นเลิศ - ตัวอย่างที่ดีของการบริการที่เป็นเลิศ - การทำงานเป็นทีม
เวลา	๑๐.๓๐ น.	พักรับประทานอาหารว่างและเครื่องดื่ม
เวลา	๑๐.๔๕ – ๑๒.๐๐ น.	การบรรยายหัวข้อการบริการอย่างไรให้เป็นเลิศและ เหนือความคาดหวัง (ต่อ)
เวลา	๑๓.๐๐ – ๑๔.๓๐ น.	ฝึกปฏิบัติจากข้อมูลที่แต่ละจังหวัดดำเนินการ มาแล้วให้วิทยากรพิจารณาให้ข้อเสนอแนะเป็นราย จังหวัด
เวลา	๑๔.๓๐ – ๑๔.๔๕ น.	พักรับประทานอาหารว่างและเครื่องดื่ม
เวลา	๑๔.๔๕ – ๑๖.๐๐ น.	ฝึกปฏิบัติจากข้อมูลที่แต่ละจังหวัดดำเนินการ มาแล้วให้วิทยากรพิจารณาให้ข้อเสนอแนะเป็นราย จังหวัด (ต่อ)
เวลา	๑๖.๐๐ – ๑๖.๓๐ น.	อภิปรายแลกเปลี่ยนความคิดเห็น สรุปผล แนวทางการพัฒนางานบริการของสำนักงานคลังเขต และสำนักงานคลังจังหวัด

หมายเหตุ : เวลาอาจปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม

