

รายงานผลการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

เทคนิคการสร้างจิตบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจ แก่ผู้รับบริการ

วันอังคารที่ 6 ธันวาคม 2560 เวลา 13.00 น.

ณ ห้องประชุม สถาบันวิจัยและพัฒนา





ชื่อกิจกรรม

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ แนวปฏิบัติที่ดีในการจัด โครงการฝึกอบรม

วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการหาแนวปฏิบัติที่ดีในการจัด โครงการฝึกอบรม เพื่อนำมาสรุปองค์ความรู้ของสถาบันวิจัยและพัฒนา



รูปแบบของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

การจัดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยให้บุคลากรในสถาบันวิจัยและพัฒนา มาถ่ายทอดองค์ความรู้ และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน สรุปองค์ความรู้ที่ดีเพื่อนำมาใช้ใน หน่วยงาน

สรุปผลการดำเนินงาน

มีองค์ความรู้ในการจัดโครงการ
ฝึกอบรม

1



2

ผู้เข้าร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
เข้าใจและมีเทคนิค ในการดำเนินการ
จัดโครงการฝึกอบรมของหน่วยงาน

สรุปผลจากกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้



ดร.สำเนียง องสุพันธ์กุล
ผู้อำนวยการสถาบัน

องค์ความรู้

การดำเนินการจัดโครงการ ต้องได้รับความร่วมมือจาก ทุกคน มีการประชุมหารือกำหนดผู้รับผิดชอบ เก็บข้อมูล รายละเอียดต่าง ๆ ทั้งที่ดีและอุปสรรค มาประมวลผล และรายงาน ในการประชุมครั้งต่อไป เพื่อนำข้อมูลที่เป็นประโยชน์มาใช้ในการ จัดโครงการครั้งต่อไป

สรุปผลจากกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้



นางสาวกนกรัตน์ โปริศรี

องค์ความรู้

การบริหารโครงการให้บรรลุวัตถุประสงค์ ควร ดำเนินการตามหลัก PDCA คือ การวางแผนงานที่ก่อให้เกิดคุณภาพ การจัดองค์กร กำหนดหน้าที่ แบ่งแยกงาน จัดทำแผนภูมิของ กิจกรรม ปรับปรุงตามสถานการณ์ การจัดวางคน เน้นการ ติดต่อสื่อสารแบบ 2 ทาง มุ่งการทำความเข้าใจที่ดีต่อกัน การควบคุม การติดตามวัดคุณภาพของงานและกิจกรรม

สรุปผลจากกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้



ดร.สันติ ไทยยืนวงษ์

องค์ความรู้

การสอนและให้งานแก่บุคลากร เพื่อให้เกิดการ ค้นคว้า
เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตัวเองจนทำให้เกิดความมั่นใจ
ในการ ให้บริการหรือการให้คำปรึกษา

สรุปผลจากกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้



ดร.สันติ ไทยยืนวงศ์

องค์ความรู้

การจัดการฝึกอบรมในส่วนการศึกษาดูงาน ต้องทำการ ประสานงาน
เบื้องต้นกับสถานที่เพื่อคัดเลือกให้เหมาะสมกับ โครงการกำหนด
รายละเอียดที่เกี่ยวข้อง จัดทำหนังสือติดต่อ ประสานงาน สํารวจ
เส้นทางการเดินทางล่วงหน้า

สรุปผลจากกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้



นางสาวนิตชา ชัยชัชวาลประทีป

องค์ความรู้

การออกแบบหลักสูตร และเนื้อหาในการอบรมให้ตรง กับวัตถุประสงค์ และกลุ่มเป้าหมาย เลือกวิทยากรที่มีความรู้ตรงกับ หลักสูตร มีการประเมินผล ความรู้ที่ได้รับหลังจากจบโครงการ

สรุปผลจากกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้

นางสาววรารัตน์ วัฒนชโนบล



องค์ความรู้

การกำหนดหลักสูตรของโครงการฝึกอบรม โดยการสำรวจความต้องการของนักวิจัย/อาจารย์ วิเคราะห์ข้อมูลจากการจัดโครงการในรอบปีที่ผ่านมา ศึกษาข้อมูลหลักสูตรที่กำลังเป็นที่น่าสนใจจากแหล่งต่าง ๆ ประชุมผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่เพื่อหารือและวางแผน ประชาสัมพันธ์ให้นักวิจัย/อาจารย์ทราบ

นางสาววราลักษณ์ หารังศรี



องค์ความรู้

การดำเนินงานฝ่ายลงทะเบียน เข้าร่วมโครงการ ผู้ที่ทำหน้าที่รับผิดชอบโดยเตรียมเอกสารรายชื่อผู้เข้าร่วมโครงการ และ ย้ำแยมทักทายผู้เข้าร่วม

สรุปผลจากกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้

นางสาวพัชรี สุขสมัย



องค์ความรู้

การดำเนินงานฝ่ายลงทะเบียนเข้าร่วมโครงการ ผู้ที่ทำหน้าที่รับผิดชอบโดยเตรียมเอกสารรายชื่อผู้เข้าร่วมโครงการ จัดหมวดหมู่เพื่อให้สะดวกในการหา อำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้าร่วม ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้ความสนใจกับผู้เข้าร่วมด้วยความยินดี

นางสาวญานิสรา โพธิ์ไพชยนต์



องค์ความรู้

การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ และภาระงานที่แต่ละคนได้รับมอบหมาย โดยคำนึงถึงความชำนาญและประสบการณ์ ในงานที่จะทำการมอบหมาย โดยให้แต่ละคนปฏิบัติงาน และวางแผน วิเคราะห์ปัญหา อุปสรรคที่คาดว่าจะเกิดขึ้น และแนวทางการแก้ไข

สรุปผลจากกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้

นางสาวศิริรภา ขาวผ่องอำไพ



องค์ความรู้

การจัดโครงการฝึกอบรมด้านงานวิจัย ควรมีการ จัดระบบ พี่เลี้ยงสอนงาน นำเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริง มาเป็น กรณีศึกษา และกำหนดให้มีพี่เลี้ยงคอย แนะนำสนับสนุนช่วยเหลือในการทำงาน ตลอดจนนำสิ่งที่ได้มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกัน และ กัน

นางสาวดวงใจ เกื่อนถ้ำแก้ว



องค์ความรู้

การสำรวจความพึงพอใจโดยแบบสอบถาม ควรมีการ กำหนดเวลาในการสำรวจที่ชัดเจน ประสานงานกับวิทยากร หรือ พิธีกร เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ผู้เข้าร่วมได้ทราบ มีการนำเทคโนโลยี มาใช้ในการจัดทำแบบสอบถามออนไลน์ เพื่อช่วยประหยัด ทรัพยากรและลดขั้นตอนในการจัดเก็บและประมวลผล

สรุปผลจากกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้

นางสาวญาดา พิมพา



องค์ความรู้

ควรสำรวจพื้นที่ที่ใช้จัดโครงการ วางแผนงานด้าน ต่าง ๆ เช่น อาหาร การเงิน และการบริหารจัดการ ดำเนินโครงการ ตามแผน สรุปผลและสรุปปัญหา นำมา วิเคราะห์เพื่อใช้เป็นข้อมูล ในการ จัดโครงการครั้งต่อไป

นางสาวปาณิสรา อินเล็ก



องค์ความรู้

การเป็นพิธีกรที่ดี โดยเตรียม ข้อมูลรายละเอียดของ โครงการ ทดสอบอุปกรณ์ที่ใช้ล่วงหน้า มีความเป็นมิตร ยิ้มแย้ม แจ่มใส ระหว่างการทำหน้าที่พิธีกร สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ได้ การแต่งกายที่เหมาะสมและมีบุคลิกภาพที่ดี

สรุปผลจากกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้

นางสาวอรปภา ปิ่นบ้านกวย



องค์ความรู้

แนวทางในการขออนุมัติจัดโครงการฝึกอบรม โดยประสานงานเกี่ยวกับรายละเอียดข้อมูลทั้งหมด ดำเนินการขออนุมัติโครงการ ตามระเบียบและมาตรการของมหาวิทยาลัย โดยผู้ขออนุมัติ ต้องศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับระเบียบ และเกณฑ์ต่าง ๆ ที่ใช้ประกอบการขออนุมัติ

นางสาวสุภิชมาศ ประทุมเมศร์



องค์ความรู้

เทคนิคการเลือกชุมชนผู้รับบริการ ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญในการดำเนินงาน โดยคำนึงถึงพื้นที่ให้บริการ ความต้องการ การรับบริการ และสิ่งที่เราสามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมายนั้น ๆ ได้ โดยต้องมีการหารือระหว่างหน่วยงาน หรือการลงพื้นที่เพื่อสำรวจความต้องการ

สรุปผลจากกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้

นางสาวสมกมล ภัทรกิจโสภณ



องค์ความรู้

การกำหนดหัวข้อในการจัดโครงการ โดยกำหนดให้ ตรงตามหลักการและเหตุผล และวัตถุประสงค์ของโครงการ หัวข้อหรือหลักสูตรนั้นควรเป็นหัวข้อที่น่าสนใจ จูงใจกลุ่มเป้าหมาย

นายวันชัย ไม้เชื้อ



องค์ความรู้

การเก็บภาพบรรยากาศในโครงการต่าง ๆ ควรให้เกียรติผู้เข้ารับการอบรมตลอดจนวิทยากรและผู้ทรงคุณวุฒิที่เข้าร่วมในโครงการ โดยการแสดงความเคารพเพื่อเป็นการขออนุญาต ถ่ายภาพทุกครั้ง

สรุปผลจากกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้

นางสาวสุมิตรา เอี่ยมมี



องค์ความรู้

การประสานงานกับวิทยากร ทำการคัดเลือกวิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญและมีเทคนิคในการถ่ายทอดความรู้ที่ดี จัดทำ หนังสือเชิญวิทยากรและประสานงานยืนยัน ประสานงานด้านการเดินทางรถส่วนตัว หรือจัดรถรับส่ง ประสานงานด้านเอกสาร ประกอบการอบรมล่วงหน้าเพื่อเตรียมเอกสารให้ผู้เข้าร่วมโครงการ

นางสาวสุพิชชา ปลอดภัย

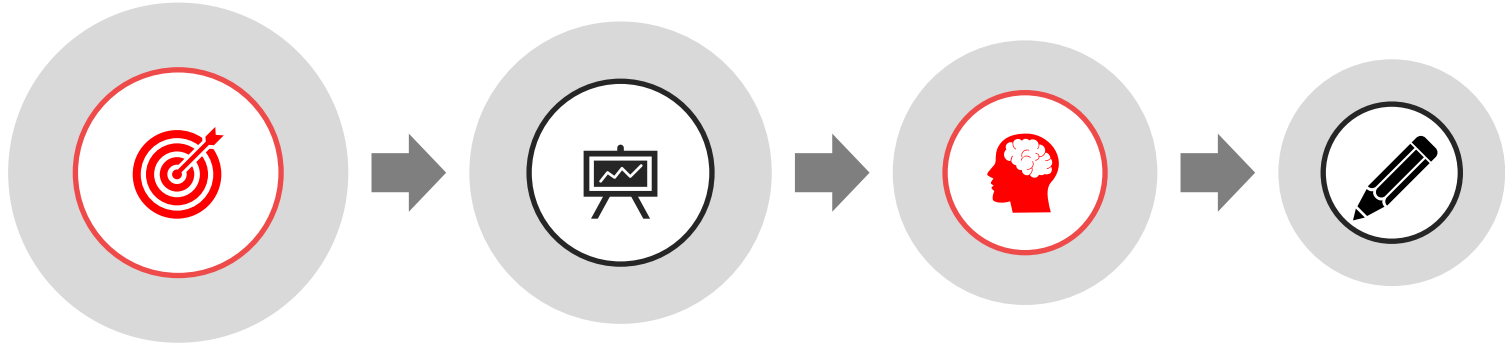


องค์ความรู้

แบบสอบถามออนไลน์ ตัวช่วยในการสรุปผลโครงการ โดยการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการจัดทำแบบสอบถามออนไลน์ ช่วยให้ประหยัดทรัพยากร และช่วยลดขั้นตอนการในการจัดทำแบบสอบถาม โดยสามารถประมวลผลและนำเสนอเป็นรายงานได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

สรุปองค์ความรู้

จากหัวข้อแนวปฏิบัติที่ดีในการจัดโครงการฝึกอบรม จากการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ได้ดังนี้



- การกำหนดกลุ่มเป้าหมายในการจัดโครงการฝึกอบรม เพื่อให้การจัดการด้านหลักสูตรและการคัดเลือกวิทยากรตรงกับความต้องการ และวัตถุประสงค์ของโครงการ

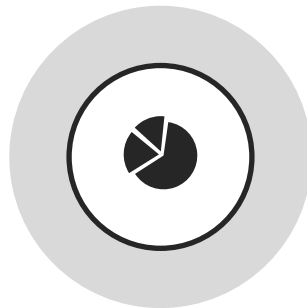
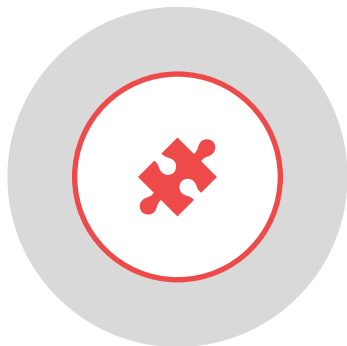
- หลักสูตร และหัวข้อในการอบรม ควรเป็นหัวข้อที่น่าสนใจ และเป็นปัจจุบัน

- การคัดเลือกวิทยากรที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในหัวข้อที่กำหนด และมีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ที่ดี สามารถตอบข้อซักถามได้

- การวางแผนงาน โดยการประชุมหารือ มอบหมายหน้าที่ และภาระงานที่แต่ละคนต้องรับผิดชอบให้ชัดเจน โดยคำนึงถึงความรู้ ความสามารถของบุคคลนั้น ๆ ด้วย

สรุปองค์ความรู้

จากหัวข้อแนวปฏิบัติที่ดีในการจัดโครงการฝึกอบรม จากการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ได้ดังนี้



- การประสานงาน และการอำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้าร่วม ควรทำด้วยความเต็มใจ และยิ้มแย้มแจ่มใส

- มีการประเมินผลหลังจบโครงการ โดยใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยเพื่อช่วยประหยัดทรัพยากร และประหยัดเวลาในการประมวลผล และยังสามารถนำผลการประเมินมารายงานได้ทันที

Thank you

