



รายงานผลการดำเนินงาน

อบรมจิตบริการกับงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

กลุ่มงานบริหาร สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

วิทยากร ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐานะวัฒนา สุขวงศ์ ได้ให้ผู้เข้าร่วมอบรมทำกิจกรรมตามใบงานต่าง ๆ เช่น

1. กิจกรรมวิเคราะห์คุณลักษณะภายนอกของแต่ละบุคคล

2. แบบวิเคราะห์สมรรถนะด้านจิตสำนึกในการให้บริการ

ถือเป็นการพัฒนาความรู้ที่เกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตนเองให้เป็นผู้มีบุคลิกภาพที่ดี สร้างความน่าเชื่อถือให้แก่ผู้พบเห็น การฝึกทักษะเกี่ยวกับมารยาททางสังคม เช่น การยืน การเดิน การนั่ง และการแต่งกายที่ช่วยเสริมบุคลิกภาพ และ

3. ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดความสำเร็จของโครงการ

กลุ่มงานบริหารสำนักงานผู้อำนวยการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มีการติดตามและประเมินผลการจัดโครงการ โดยใช้แบบสอบถาม การแสดงความคิดเห็นจากบุคลากรผู้เข้าร่วมอบรม จำนวน 26 คน ได้ผลการประเมินดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้เข้ารับการอบรม ที่มีต่อการจัดโครงการอบรมจิตบริการกับงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ข้อที่	รายการ	\bar{X} (N=26)	S.D.	ระดับ ความเหมาะสม
1	ด้านวิทยากร	4.14	0.52	มาก
2	ด้านสถานที่ / ระยะเวลา	4.11	0.61	มาก
3	ด้านความรู้ความเข้าใจ	3.75	0.52	มาก
4	ด้านการนำความรู้ไปใช้	4.29	0.45	มาก
	เฉลี่ย	4.11	0.51	มาก

จากการประเมินพบว่าผู้เข้ารับการอบรม มีความพึงพอใจในการจัดโครงการสูงสุด 3 อันดับแรกได้แก่ ด้านการนำความรู้ความเข้าใจในหัวข้อที่อบรม มีระดับการประเมินอยู่ที่ 4.29 จากคะแนนเต็ม 5 รองลงมาคือ ด้านวิทยากร มีระดับการประเมินอยู่ที่ 4.14 จากคะแนนเต็ม 5 และ ด้านสถานที่ / ระยะเวลาการอบรม มีระดับคะแนนอยู่ที่ 4.11 จากคะแนนเต็ม 5 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงระดับความพึงพอใจในของผู้เข้ารับการอบรมที่มีต่อการจัดโครงการอบรม
จิตบริการกับงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ข้อที่	รายการ	\bar{X} (N = 26)	S.D.	ระดับ ความเหมาะสม
1	ด้านวิทยากร			
	1. การถ่ายทอดความรู้ของวิทยากรมีความชัดเจน	4.12	0.43	มาก
	2. ความสามารถในการอธิบายเนื้อหา	4.08	0.56	มาก
	3. การเชื่อมโยงเนื้อหาในการฝึกอบรม	4.19	0.57	มาก
	4. มีความครบถ้วนของเนื้อหาในการฝึกอบรม	4.12	0.43	มาก
	5. การใช้เวลาตามที่กำหนดไว้	4.08	0.52	มาก
2	ด้านสถานที่ / ระยะเวลา			
	1. สถานที่สะอาดและมีความเหมาะสม	4.31	0.47	มาก
	2. ความพร้อมของอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์	3.96	0.77	มาก
	3. ระยะเวลาในการอบรมมีความเหมาะสม	4.00	0.57	มาก
	4. อาหาร มีความเหมาะสม	4.15	0.61	มาก
3	ด้านความรู้ความเข้าใจ			
	1. ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องนี้ <u>ก่อน</u> การอบรม	3.23	0.59	ปานกลาง
	2. ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องนี้ <u>หลัง</u> การอบรม	4.27	0.45	มาก
4	ด้านการนำความรู้ไปใช้			
	1. สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้	4.31	0.47	มาก
	2. มีความมั่นใจและสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ได้	4.42	0.50	มาก
	3. สามารถนำความรู้ไปเผยแพร่/ถ่ายทอดได้	4.15	0.37	มาก
	เฉลี่ย	4.11	0.51	มาก

จากตารางที่ 2 เมื่อพิจารณาผลการประเมินความพึงพอใจในของผู้เข้ารับการอบรมที่มีต่อการจัดโครงการอบรมจิตบริการกับงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน พบว่า มีความเหมาะสมมาก($\bar{X} = 4.11$) บรรลุเป้าหมายของโครงการ

ปัญหาอุปสรรค

1. บุคลากรไม่สามารถเข้าร่วมได้ทั้งหมด เนื่องจากสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนเป็นหน่วยงานที่ดำเนินงานในรูปของการให้บริการ ทำให้มีผู้มาติดต่องานอยู่ตลอดเวลา
2. ระยะเวลาของการจัดโครงการ ทำได้ในระยะเวลาจำกัด

ข้อเสนอแนะ

1. ควรเพิ่มระยะเวลาในการฝึกอบรมให้มากขึ้น
2. การเจาะลึกถึงเนื้อหา และการลงมือปฏิบัติ
3. สถานที่ในการอบรมไม่สะดวกเท่าที่ควร
4. อยากให้มีการถาม - ตอบ ให้มากขึ้น

สรุปประโยชน์ที่ได้จากการเข้าร่วมโครงการของบุคลากร

1. สามารถนำความรู้ที่ได้ไปปรับใช้ในการให้บริการแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
2. สามารถนำเทคนิคที่ได้รับจากการฝึกอบรมมาปรับใช้กับงานในหน้าที่หลักและในชีวิตประจำวัน

3. มีการปรับทัศนคติในเชิงบวกเกี่ยวกับการให้บริการมากยิ่งขึ้น
4. ช่วยให้มีสติ และสามารถให้บริการได้ภายใต้สภาวะกดดัน
5. ช่วยให้มีหลักในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

หัวข้อการฝึกอบรมที่อยากให้จัดในอนาคต

1. ฝึกอบรมภาษาอังกฤษระยะสั้น
2. โครงการพัฒนาบุคลิกภาพ
3. โครงการอบรมจิตบริการ
4. โครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หรือกิจกรรมคล้าย ๆ กับการระดมสมอง
5. การเตรียมความพร้อมของบุคลากรเข้าสู่ประชาคมอาเซียน