

**รายงานผลดำเนินงาน**  
**โครงการอบรมจิตบริการกับงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน**  
**สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ปีการงบประมาณ 2555**

**ลักษณะโครงการ** อบรมเชิงปฏิบัติการ

**กลุ่มงานที่รับผิดชอบ** กลุ่มงานบริหารสำนักงานผู้อำนวยการ

**ผู้รับผิดชอบ** นางปราณี ..... เนรมิตร .....

**สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์สำนักฯ**

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ

**สอดคล้องกับมาตรฐานการประกันคุณภาพ**

มาตรฐานคุณภาพการศึกษา สมศ.

-

มาตรฐานคุณภาพการศึกษา สกอ..

องค์ประกอบที่ 7 ตัวบ่งชี้ 7.2 การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันการเรียนรู้

องค์ประกอบที่ 9 ตัวบ่งชี้ 9.1 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

**หลักการและเหตุผล**

การเปลี่ยนแปลงทางการศึกษาไทยได้มีการพัฒนาการจัดการเรียนการสอน และการให้บริการกับนักศึกษาในระดับอุดมศึกษามากขึ้น มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้กับงานบริการต่าง ๆ ในสถาบันอุดมศึกษา เพื่อให้งานบริการมีความสะดวก รวดเร็วทันต่อการเปลี่ยนแปลงของภาวะเศรษฐกิจ ในขณะที่เดิวก่อนงานบริการยังคงต้องใช้บุคลากรเป็นผู้ประสานงาน รับเรื่องจากนักศึกษา และผู้มาติดต่อ เพื่อนำเอกสารมาดำเนินการตามขั้นตอนอย่างมีประสิทธิภาพ

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ซึ่งมีภารกิจหลักในการให้บริการด้านข้อมูล ข่าวสาร และสารสนเทศต่าง ๆ ให้แก่นักศึกษา คณาจารย์ โดยตระหนักถึงความสำคัญในการพัฒนางานด้านการบริการ และพัฒนาบุคลิกภาพของบุคลากรให้เหมาะสมกับงานบริการ จากการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการของสำนักฯ พบว่าผู้ใช้บริการได้ให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จากข้อเสนอแนะดังกล่าวกลุ่มงานบริหารสำนักงานผู้อำนวยการ จึงได้จัดทำโครงการอบรมบุคลากรสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนภายใต้หัวข้อ จิตบริการกับงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เพื่อเป็นการพัฒนาจิตพร้อมทั้งหาแนวทางแก้ไขปัญหการให้บริการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปรับปรุงการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อปลูกจิตสำนึกในงานบริการให้แก่บุคลากร
2. เพื่อสร้างและพัฒนาบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับงานบริการให้แก่บุคลากร
3. เพื่อปรับปรุงและดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการให้บริการของหน่วยงาน

### เป้าหมาย

บุคลากรภายในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จำนวน 30 คน

### ตัวบ่งชี้ความสำเร็จ

#### เชิงปริมาณ

- จำนวนผู้เข้ารับการอบรม 30 คน
- รายงานผลการดำเนินโครงการ 1 เล่ม

#### เชิงคุณภาพ

- ความพึงพอใจของบุคลากรผู้เข้าร่วมอบรมต่อการจัดโครงการ ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80
- ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมอบรมต่อการนำความรู้ที่ได้รับจากการเข้าร่วมโครงการไปใช้ประโยชน์ ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80
- ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบุคลากรที่ผ่านการอบรม ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 75

### ระยะเวลาดำเนินงาน

ระหว่างวันที่ 23 – 24 สิงหาคม 2555

### สถานที่ดำเนินโครงการ

- ศูนย์ปฏิบัติการอบรมบ้านบางมะฝ่อ
- ห้อง 14808 ชั้น 8 อาคาร 14 มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

### งบประมาณ

ตามแผนปฏิบัติการ 31,000 บาท

ใช้จริง 22,270 บาท

เพียงพอ       ไม่เพียงพอ

### ผลการดำเนินโครงการ

#### 1.การเตรียมการ

- กลุ่มงานบริหารสำนักงานผู้อำนวยการฯ ดำเนินการสำรวจความต้องการเข้ารับการฝึกอบรมของบุคลากรภายในหน่วยงาน

- ศึกษาหัวข้อ / กิจกรรมที่จะจัดฝึกอบรมและความเป็นไปได้พร้อมกำหนดผู้รับผิดชอบ  
จัดทำโครงการเสนอเพื่อขออนุมัติงบประมาณ

## 2.การดำเนินงานตามกิจกรรม

### กิจกรรมอบรมพัฒนาจิต พัฒนาตน ณ ศูนย์ปฏิบัติธรรมบ้านบางมะฝ่อ

ในวันที่ 23 สิงหาคม 2555 กลุ่มงานบริหารสำนักงานผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการ  
และงานทะเบียน จัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาจิต ของบุคลากรภายในสำนักฯ จำนวน 30 คนเข้าฝึก  
การกำหนดจิต นิ่งสมาธิ และพิจารณาถึงความมีตัวตน และลักษณะที่แท้จริงของตนเอง ตาม  
หลักของพระพุทธศาสนา และสามารถนำมาปรับใช้ในชีวิตประจำวันและการปฏิบัติงาน โดย  
มีการปฏิบัติดังนี้

1.การใช้หลักพระพุทธศาสนา ในการกำหนดจิตใจด้วยบทสวดมหาจักรพรรดิ

นะโม ตัสสะ ภะคะวะโต อะระหะโต สัมมา สัมพุทธัสสะ (กราบ 3 ครั้ง)

(สวดตามกำลังของแต่ละวัน อาทิตย์ 6 จันทร์ 15 อังคาร 8 พุธ 17 พฤหัส 19 ศุกร์ 21 เสาร์ 10)

นะโมพุทธายะ พระพุทธะ ไตรรัตนญาณ มณีนพรัตน์ สีสะหัสสะ สุธรรมา

พุทธโธ ชัมโม สังโฆ ยะชาพุทธโณนะ พุทธะบูชา ชัมมะบูชา สังฆะบูชา

อัครีทานัง วะรังคันธัง สีวลี จะมหาเถรัง อะหังวันทามิ ทูระโต อะหังวันทามิ ชาติโย

อะหังวันทามิ สัพพะโส พุทธะ ชัมมะ สังฆะ ปุเชมิ

2.การศึกษาข้อคิดจากหนังสือ “วิถีแห่งความรู้แจ้ง” ซึ่งตามบทความในหนังสือ  
ตอนหนึ่งได้กล่าวไว้ว่า “แท้จริงแล้วความทุกข์ของคนเราอยู่ในกาย ในจิตของเรานั้นเอง  
สนามศึกษาธรรมะของเราจึงอยู่ในกาย ในจิตของเรานั้นแหละ แทนที่เราจะเที่ยวไปศึกษา  
ภายนอก ก็ให้กลับมาศึกษาที่ตัวเรานั้นเอง”

### กิจกรรมอบรม “จิตบริการกับงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน”

จัดอบรมบุคลากรในวันที่ 24 สิงหาคม 2555 มีบุคลากรภายในหน่วยงานเข้าร่วม จำนวน 26  
คน วิทยากรโดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ฐานะวัฒนา สุขวงศ์ รองคณบดี คณะวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ภายใต้อำนวยการ “จิตสำนึกแห่งการบริการกับงานบริการ” โดยมี  
ประเด็นสำคัญในการอบรมดังนี้

1.ทำไมต้องมีจิตสำนึกแห่งการบริการ

2.การพัฒนาตนเองเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกแห่งการบริการและจิตสาธารณะ

3.ความเป็นเลิศของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

วิทยากร ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐานะวัฒนา สุขวงศ์ ได้ให้ผู้เข้าร่วมอบรมทำกิจกรรมตามใบงานต่าง ๆ เช่น

1. กิจกรรมวิเคราะห์คุณลักษณะภายนอก ของแต่ละบุคคล
2. แบบวิเคราะห์สมรรถนะด้านจิตสำนึกในการให้บริการ

ถือเป็นการพัฒนาความรู้ที่เกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตนเองให้เป็นผู้มีบุคลิกภาพที่ดี สร้างความน่าเชื่อถือให้แก่ผู้พบเห็น การฝึกทักษะเกี่ยวกับมารยาททางสังคม เช่นการยืน การเดิน การนั่ง และการแต่งกายที่ช่วยเสริมบุคลิกภาพ และ

### 3. ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดความสำเร็จของโครงการ

กลุ่มงานบริหารสำนักงานผู้อำนวยการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มีการติดตามและประเมินผลการจัดโครงการ โดยใช้แบบสอบถาม การแสดงความคิดเห็นจากบุคลากรผู้เข้าร่วมอบรม จำนวน 26 คนได้ผลการประเมินดังนี้

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		0.63	
	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
	<b>เฉลี่ย</b>	<b>4.11</b>	<b>0.51</b>	<b>มาก</b>

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

ประมวลภาพโครงการอบรมจิตบริการกับงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ระหว่างวันที่ 23 – 24 สิงหาคม 2555

กิจกรรมที่ 1 กิจกรรมพัฒนาจิต พัฒนาตนกับงานบริการ







กิจกรรมที่ 2 อบรมเชิงปฏิบัติการ วิทยากรโดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐานะวัฒนา สุขวงศ์



