

**รายงานผลการดำเนินงาน โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการจิตบริการกับงานบริการ
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ประจำปีงบประมาณ 2557**

ชื่อโครงการ : อบรมเชิงปฏิบัติการจิตบริการกับงานบริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
กลุ่มงานที่รับผิดชอบ กลุ่มงานบริหารสำนักงานผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
ความสอดคล้องกับพันธกิจของหน่วยงาน

- ส่งเสริมการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัย ทั้งในระดับปริญญาตรี และบัณฑิตศึกษา
- พัฒนาระบบงานให้บริการวิชาการอย่างมีประสิทธิภาพ

ความสอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 6 กำหนดแนวทางการบริหารจัดการให้ได้มาตรฐานเป็นไปตามหลักเกณฑ์ และ
 วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ความสอดคล้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา

องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ

ตัวบ่งชี้ที่ 7.1 ภาวะผู้นำของสภาสถาบันและผู้บริหารฯ

ตัวบ่งชี้ที่ 7.2 การพัฒนาสถาบันสู่การเรียนรู้

องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

ตัวบ่งชี้ที่ 9.2 อัตลักษณ์ของหน่วยงาน (เพิ่มเติมตามเกณฑ์ข้อที่ 3 ของตัวบ่งชี้ที่ 9.1)

หลักการและเหตุผล

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมีวิสัยทัศน์ที่สำคัญคือเป็นองค์กรที่ทันสมัย ให้บริการถูกต้อง
 รวดเร็ว โดยมีพันธกิจสำคัญคือการพัฒนาระบบงานการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนให้
 มีประสิทธิภาพสร้างความพอใจให้กับผู้รับบริการ เพื่อให้สอดคล้องกับพันธกิจดังกล่าวสำนักส่งเสริมวิชาการ
 และงานทะเบียน จึงได้จัดอบรมเชิงปฏิบัติการจิตบริการกับงานบริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
 เพื่อให้บุคลากรของหน่วยงานได้รับความรู้และแนวปฏิบัติที่ดีในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ และเพื่อ
 สนองตอบความต้องการของผู้รับบริการ สามารถนำมาพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้บุคลากรของหน่วยงานได้รับความรู้ในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ
2. เพื่อให้บุคลากรมีแนวปฏิบัติที่ดีในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ
3. เพื่อหาแนวทางในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

เป้าหมายของโครงการ

เป้าหมายเชิงปริมาณ

บุคลากรของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จำนวน 30 คน

เป้าหมายเชิงคุณภาพ

บุคลากรของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมีความรู้และแนวปฏิบัติที่ดีในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ

งบประมาณดำเนินการ

งบประมาณเงินรายได้ รหัส 57-00-MR-15, 57-04-MR-22 จำนวน 98,000 บาท
(เก้าหมื่นแปดพันบาทถ้วน)

กิจกรรม	งบประมาณ
1. หมวดค่าใช้สอย	
- ค่าเช่าเหมารถปรับอากาศ จำนวน 3 วัน x 7,000 บาท	21,000
- ค่าเช่ารถรับ – ส่ง วิทยากร	2,000
- ค่าน้ำมันเชื้อเพลิง 511 กม. x 2 x 4 บาท	4,088
- ค่าที่พัก จำนวน 15 ห้อง x 2 คืน x 1,500 บาท	45,000
2. หมวดค่าวัสดุ	
- ค่าวัสดุ	712
3. หมวดค่าตอบแทน	
- ค่าตอบแทนวิทยากร 600 บาท x 6 ชั่วโมง	3,600
- ค่าเบี้ยเลี้ยง อาจารย์และเจ้าหน้าที่ 240 บาท x 30 คน x 3 วัน	21,600
รวม	98,000

หมายเหตุ ถัวเฉลี่ยจ่ายทุกรายการ

ขั้นตอนและแผนการดำเนินงาน (PDCA)

1. ขั้นวางแผนงาน(P)

- กลุ่มงานบริหารสำนักงานผู้อำนวยการฯ ดำเนินการกำหนดเป้าหมายในการจัด โครงการคือ บุคลากรของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จำนวน 30 คน
- กำหนดกิจกรรม จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงาน เสนอเพื่อขออนุมัติงบประมาณ
- ประชุมคณะทำงานเพื่อเตรียมความพร้อม ของผู้รับผิดชอบจัดทำโครงการ

2. ขั้นดำเนินการ(D)

- จัดอบรมให้กับบุคลากรของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ในวันที่ 22 – 25 เมษายน พ.ศ. 2557 ณ ห้องประชุมอมราวดี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
- ศึกษาคู่มือปฏิบัติงานกับงานบริการ ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง จังหวัดราชบุรี

3. ขั้นสรุปและประเมินผล(C)

กลุ่มงานบริหารสำนักงานผู้อำนวยการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มีการติดตามและประเมินผลการจัดโครงการ โดยใช้แบบสอบถาม การแสดงความคิดเห็นจากผู้เข้าร่วมโครงการ ได้ผลการประเมินดังนี้

**สรุปผลการประเมินผลการจัดประชุมสัมมนาโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการจิตบริการกับงานบริการ
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน**

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 20 คน

ด้าน	รายละเอียด	ผลการประเมินรายข้อ	ผลรวม
ด้านการให้ความรู้	- หัวข้อ/เนื้อหา มีความสอดคล้องเหมาะสม	4.65	4.63
	- ความรู้ความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ในการให้ความรู้	4.80	
	- ดำเนินการกิจกรรมน่าสนใจและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของโครงการ	4.60	
	- เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการซักถาม/เสนอความคิดเห็น	4.70	
	- ระยะเวลาในการจัดกิจกรรม	4.40	
ด้านเอกสาร/วัสดุ/สื่ออุปกรณ์	- เอกสารมีประโยชน์และตรงตามความต้องการ	4.45	4.43
	- สื่อเทคโนโลยีที่ใช้ประกอบ	4.40	
ด้านประโยชน์ที่ได้รับ	- ประโยชน์ที่ได้รับตรงกับความต้องการ	4.55	4.68
	- การนำความรู้ที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในทางปฏิบัติ	4.80	
	- มีความรู้และเข้าใจเกี่ยวข้องกับบทบาทหน้าที่ของ สนส.	4.70	
ผลการประเมินในภาพรวม		4.61	

ผลการประเมินผลการจัดประชุมสัมมนาโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการจิตบริการกับงานบริการ
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ภาพรวม ผู้เข้ารับการอบรมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
(\bar{X} = 4.61)

ด้านการให้ความรู้ ผู้เข้ารับการอบรมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.63)

ด้านเอกสาร/วัสดุ/สื่ออุปกรณ์ ผู้เข้ารับการอบรมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.43)

ด้านประโยชน์ที่ได้รับ ผู้เข้ารับการอบรมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.68)

ศึกษาดูงาน ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง













