

รายงานสรุปผลการดำเนินงาน  
กิจกรรมการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการจัดการความรู้  
เรื่อง “การพัฒนาทักษะการเป็น Facilitator”  
ในโครงการจัดการความรู้  
วันพฤหัสบดีที่ 1 สิงหาคม 2567 เวลา 08.30 - 16.00 น.  
ณ ห้องเอนกประสงค์ 8110, 8102 – 8103 ชั้น 8 สำนักหอสมุดกลาง

### 1. รายงานสรุปผลการประเมินกิจกรรม

กิจกรรมการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการจัดการความรู้ เรื่อง “การพัฒนาทักษะการเป็น Facilitator” มีผู้เข้าร่วมกิจกรรม จำนวน 40 คน ตอบแบบสอบถามออนไลน์จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 80 ผู้เข้าร่วมกิจกรรมส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อกิจกรรมโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$ ) = 4.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ดังนี้ ด้านวิทยากร ( $\bar{X}$ ) = 4.50 และด้านการฝึกอบรม ( $\bar{X}$ ) = 4.30 รายละเอียดแสดงในตาราง

ตาราง ความคิดเห็นต่อการเข้าร่วมกิจกรรม

รายการประเมิน	ผลการประเมิน (n=32)		
	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
<b>1 ด้านการฝึกอบรม</b>			
1.1 ระยะเวลาในการอบรมมีความเหมาะสม	4.44	0.91	มาก
1.2 รูปแบบการจัดกิจกรรมมีความเหมาะสม	4.25	1.08	มาก
1.3 ท่านสามารถนำสิ่งที่ได้รับจากการอบรมในครั้งนี้นำไปใช้ในการ	4.22	0.94	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.30</b>	<b>0.98</b>	<b>มาก</b>
<b>2. ด้านวิทยากร</b>			
2.1 ความสามารถในการถ่ายทอด/สื่อสาร/ความเข้าใจ	4.53	0.95	มากที่สุด
2.2 สื่อ/เอกสารประกอบการอบรมมีความเหมาะสมและสอดคล้องกับ	4.38	0.79	มาก
2.3 การเปิดโอกาสให้ซักถาม และตอบคำถามได้ตรงประเด็น	4.59	0.76	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.50</b>	<b>0.83</b>	<b>มาก</b>
<b>รวม</b>	<b>4.40</b>	<b>0.91</b>	<b>มาก</b>

รายการประเมิน	ผลการประเมิน		
	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
<b>3. ด้านความรู้ความเข้าใจที่ได้รับจากการฝึกอบรม</b>			
3.1 ความรู้ก่อนอบรม	3.00	1.11	ปานกลาง
3.2 ความรู้หลังอบรม	4.06	0.72	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.53</b>	<b>0.91</b>	<b>มาก</b>

#### ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็น

1. มีความรู้ในการทำ KM ให้มีประสิทธิภาพมาประยุกต์ใช้ในงานต่างๆ
2. เวลาพูดควรจะยกตัวอย่างประกอบการพูด
3. งานบริการเข้าอบรมแบบครึ่งกลางแล้วทำให้ก็จะงงหน่อยครับ จัดอบรมควบคุมบริบทของบริการด้วยครับ
4. ให้ดำเนินการต่ออย่างเป็นทางการ
5. จะได้ปรับปรุงแก้ไขและพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ
6. วิทยากรเป็นผู้เชี่ยวชาญ และสามารถถ่ายทอดให้ผู้เข้ารับการอบรมเข้าใจง่ายและชัดเจน
7. ควรจัดให้มีห้อง KM ที่มีการจัดกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง
8. ขอขอบคุณค่ะ

#### ประเด็นความรู้ที่บุคลากรต้องการทำ KM

1. Service mind ความถี่ = 2
2. เทคนิคการปฏิบัติงานที่
3. เทคนิคการทำงานที่ตนเองรับผิดชอบให้ประสบความสำเร็จ
4. การให้บริการต่างๆ
5. การทำงานเป็นทีม หรือ การทำงานอย่างมีความสุข
6. ทำงานอย่างไรได้ใจเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

## 2. รายงานการใช้งบประมาณ

ใช้งบประมาณเงินรายได้ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 งบเงินอุดหนุน แผนงานยุทธศาสตร์ พัฒนาศักยภาพคนตลอดช่วงชีวิต ผลผลิตผู้สำเร็จการศึกษาด้านสังคมศาสตร์ โดยงบประมาณที่ใช้ในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ทั้งสิ้น 20,170 บาท (สองหมื่นหนึ่งร้อยเจ็ดสิบบาทถ้วน)

## 3. ปัญหาและอุปสรรคการดำเนินกิจกรรม

1. การจัดบุคลากรเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม เนื่องจากบุคลากรบางคนต้องไปเปลี่ยนเคาน์เตอร์บริการ ทำให้ตอนทำกิจกรรมกลุ่มบุคลากรมีน้อย

## 4. ข้อเสนอแนะ

1. ควรนำความรู้ที่ได้จากการอบรมไปปรับใช้ในการดำเนินกิจกรรมจัดการความรู้ของส่วนส่วนอย่างต่อเนื่อง

## 5. ภาพประกอบ







## สรุปกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เรื่อง “การจัดการความรู้ในงานห้องสมุด”

### ประเด็นแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เทคนิคการให้บริการแบบ Service mind กลุ่มที่ 1

ผู้นำการแลกเปลี่ยน: 1. นายทรงยศ ชันบุตรศรี

2. นายกิตติศักดิ์ ก้าวกระโทก

ผู้บันทึกการแลกเปลี่ยน: นางสาวอิสยาห์ พันศิริพัฒน์

ผู้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ :

1. นางจรัสโฉม ศิริรัตน์
2. นายชินกร น้อยคำยาง
3. นางสาวรุ่งรดา ภัทรมหาสมบัติ
4. นายสุรศักดิ์ ธรรมธร
5. นางสาวแสงจันทร์ หวานอารมย์
6. นางสาวอุมาพร นาคะวิจนะ

### สรุปเทคนิคการให้บริการแบบ Service mind

1. รวดเร็ว/ ทำทันที
2. ใส่ใจผู้ให้บริการ
3. เต็มใจให้บริการ ไม่ปฏิเสธความช่วยเหลือ
4. มนุษย์สัมพันธ์ดี เป็นมิตร ยิ้มแย้ม
5. ให้บริการแบบเชิงรุก

### ประเด็นแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เทคนิคการให้บริการแบบ Service mind กลุ่มที่ 2

ผู้นำการแลกเปลี่ยน: 1. นางสาวอัญชลี ตุ่มทอง

2. นางสาวพัชจรี รุ่งเรือง

ผู้บันทึกการแลกเปลี่ยน : นางสาวอริสา ว่างสันต์

ผู้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ :

1. นางสาวนันทนา เสาजूฒพิงค์
2. นางประจจติต์ อุมะวิชนี
3. นางประภัสสร อ้วนวงษ์
4. นายปรีวัฏ ศิริรัตน์
5. นางสาวมัทนา บุญประเสริฐ
6. นางสาวอรัญญา พิภอ่อน

## สรุปเทคนิคการให้บริการแบบ Service mind

### 1. เทคนิคด้านการปฏิบัติงาน

- ค้นหาหนังสือจากเลขหมู่
- ความเชี่ยวชาญในการสืบค้นฐานข้อมูล, มีประสบการณ์ในการทำงาน

### 2. เทคนิคการสื่อสาร

- พูด แนะนำวิธีการสืบค้นที่เข้าใจง่าย
- สรุปความได้ตรงประเด็น
- การพูดสอน ให้เกิดความเข้าใจ

### 3. เทคนิคการประสานงาน

- ประสานงานในฝ่าย และส่วนงานที่เกี่ยวข้อง

## ประเด็นแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เทคนิคการให้บริการแบบ Service mind กลุ่มที่ 3

- ผู้ดำเนินการแลกเปลี่ยน: 1. นางปัทมาพร ยูวพรพงศ์กุล  
2. นายเกียรติศักดิ์ หงษ์อินทร์

ผู้บันทึกการแลกเปลี่ยน นายสุทธิพงษ์ วรรณิกากลาง

ผู้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ :

1. นายเดชณรงค์ อมเพชร
2. นางสาวนัยรัตน์ เรืองวชิรรัตน์
3. นายสามารถ พุกพญา
4. นายสุรชัยหาบ้านแท่น
5. นายสุรพงษ์ พิมพ์โคตร
6. นายจักรกริช รอดพุดม

## สรุปเทคนิคการให้บริการแบบ Service mind

1. ยิ้มแย้มแจ่มใส
2. การบริการเชิงรุก
3. มีความเป็นกันเอง
4. สังเกตพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ

## ประเด็นแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เทคนิคการให้บริการแบบ Service mind กลุ่มที่ 4

ผู้นำการแลกเปลี่ยน: นางสาวจิตรา รัตนสิน

ผู้บันทึกการแลกเปลี่ยน: นางหทัยรัตน์ ธีรกุล

ผู้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ :

1. นางสาวน้ำเงิน เฉลียวพจน์
2. นางสาวพิมพ์พรรณ มูลเจริญ
3. นางสาวยุภาภรณ์ ไชยสงค์
4. นางสาวศุภลักษณ์ ผลแก้ว
5. นายสันติ เกษมพันธุ์
6. นายอนุรักษ์ หงส์ขาว
7. นางสาวมาลี สอนดา

## สรุปเทคนิคการให้บริการแบบ Service mind

1. การสื่อสาร/เทคนิคการสื่อสาร
2. จิตบริการ
3. การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ความเอาใจใส่ในการให้บริการ
4. การดำเนินการตามที่ร้องขอทันที