

รายงานการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้สำหรับบุคลากรด้านบริการวิชาการแก่สังคม

เมื่อวันที่ 20 พฤษภาคม 2554 เวลา 8.30 -12.30 น.

ณ ห้องประชุมโดมบริหาร 1 ชั้น 3 มธ. ศูนย์รังสิต

ผู้เข้าร่วมกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้

คณะกรรมการจัดการความรู้เพื่อบริการวิชาการแก่สังคม

- | | |
|--|---|
| 1. รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาติ โชคชัยธรรม | ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวางแผน |
| 2. รองศาสตราจารย์ ชุมพจน์ อมาตยกุล | รองผู้อำนวยการฝ่ายวางแผนและเทคโนโลยี
สำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม |
| 3. นายจักรชัย หิรัญยะวสิต | ผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่ |
| 4. นางนุชรินทร์ ชลุดดง | หัวหน้างานพัฒนาบุคลากร |
| 5. น.ส.สุรัสวดี อาจนนัทธลา | บุคลากร กองการเจ้าหน้าที่ |
| 6. น.ส.โสภิตา งามถ้อย | บุคลากร กองการเจ้าหน้าที่ |

งานบริหารศูนย์พัทยา

- | | |
|---------------------------|----------------------------|
| 7. น.ส. กมลวรรณ สังข์มะนะ | เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป |
|---------------------------|----------------------------|

คณะเศรษฐศาสตร์

- | | |
|-------------------------|-----------------------------|
| 8. น.ส.นราชล ส่งสมบูรณ์ | ผู้จัดการศูนย์บริการวิชาการ |
| 9. น.ส.ชมพู่ ธงชัย | เจ้าหน้าที่บริหารวิชาการ |

คณะศิลปศาสตร์

- | | |
|----------------------------|--|
| 10. นางวรรณีย์ คุ่มบำรุง | หัวหน้างานบริการทางวิชาการแก่สังคม |
| 11. น.ส.รัตนา บุปผามาตะนัง | ผู้จัดการโครงการบริการทางวิชาการแก่สังคม |

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

- | | |
|-------------------------------|---|
| 12. ผศ. ดร. ประภาศรี เทพรักษา | หัวหน้าภาควิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการอาหาร |
|-------------------------------|---|

คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการผังเมือง

- | | |
|--------------------------------|--|
| 13. น.ส.ณัฐพร ทองมอญ | นักการตลาดการศึกษาและประชาสัมพันธ์ |
| 14. นางปาริฉัตร พิทักษ์เนติกุล | เลขานุการศูนย์นวัตกรรมบริการออกแบบและวิจัย |

สำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม

- | | |
|-----------------------------|---------------------------|
| 15. น.ส. ศันสนีย์ วิชากรกุล | นักวิชาการศึกษาชำนาญการ 8 |
|-----------------------------|---------------------------|

สถาบันไทยคดีศึกษา

16. นางณัฐธยาน์ ทงฉลาด

นักวิชาการศึกษาศึกษาชำนาญการ 8

โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ

17. นางอรมณี ภัทรทิพากร

ผู้ช่วยรองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร

เริ่มแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เวลา 9.00 น.

ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวางแผนกล่าวเปิดการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยเชิญรองศาสตราจารย์ ชุมพจน์ อมาตยกุล เป็นวิทยากรและเป็นผู้ดำเนินรายการ

1. ที่มาของการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ประธานคณะกรรมการจัดการความรู้บริการวิชาการแก่สังคม (ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวางแผน) กล่าวที่มาของการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ครั้งนี้ ว่าตามที่มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์จัดทำแผนการจัดการความรู้ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 จำนวน 4 แผน ดังนี้

แผนที่ 1 การจัดการคุณภาพการศึกษา หน่วยงานที่รับผิดชอบ คือ กองบริการการศึกษา

แผนที่ 2 การสร้างสรรค์งานวิจัยที่มีคุณภาพ และตบใจทย์สังคม หน่วยงานที่รับผิดชอบ คือ สำนักงานบริหารการวิจัย

แผนที่ 3 การบริการวิชาการสังคม และสุขภาพที่ตรงความต้องการของประชาชน หน่วยงานที่รับผิดชอบ คือ กองแผนงานและสำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม

แผนที่ 4 การพัฒนางานสนับสนุนวิชาการและบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ หน่วยงานที่รับผิดชอบ คือ กองการเจ้าหน้าที่

คณะกรรมการจัดการความรู้มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จึงมอบหมายให้แต่ละฝ่ายดำเนินการตามแผนการจัดการความรู้ที่ได้กำหนด โดยผลการดำเนินการตามแผนฯ จะนำมาเขียนรายงานการประกันคุณภาพระดับมหาวิทยาลัย ปีการศึกษา 2553 ด้วย

เนื่องจากแผนจัดการความรู้แผนที่ 3 เรื่อง การบริการวิชาการแก่สังคมได้กำหนดให้ 1) วิเคราะห์ช่องว่างระหว่างความรู้ที่ต่องมีกับความรู้ที่มีอยู่ในกลุ่มบุคลากรที่มีหน้าที่รับผิดชอบด้านการจัดฝึกอบรมเพื่อบริการทางวิชาการแก่สังคมเพื่อนำผลไปพัฒนาบุคลากร พร้อมทั้งจัดสัมมนาเพื่อรวบรวมความรู้ที่ฝังลึกจากผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ปฏิบัติที่มีประสบการณ์และเชี่ยวชาญ 2) การหาองค์ความรู้ที่ซ่อนเร้น (Tacit Knowledge)

ดังนั้น คณะกรรมการจัดการความรู้ จึงกำหนดจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ขึ้น เพื่อนำความรู้ที่อยู่ในตัวบุคคลไปพัฒนาบุคลากรต่อไป คณะกรรมการจัดการความรู้ ได้เรียนเชิญรองศาสตราจารย์ ชุมพจน์ อมาตยกุล เป็นวิทยากรและผู้ดำเนินการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้

2. การจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้

รศ.ชุมพวงต์ อมาตยกุล ได้กล่าวถึงผลการวิเคราะห์ช่องว่างที่จะนำมาจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จากจำนวน 26 หัวข้อ โดยจะนำหัวข้อ 3 อันดับ แรกมาจัดกิจกรรมความรู้ในลำดับต้น ๆ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ปัญหาของกลุ่มเป้าหมาย เพื่อกำหนดหลักสูตรฝึกอบรม	ค่าเฉลี่ย 1.85
2. การ กำหนดเครื่องมือ วิธีการประเมินผลอย่างมีประสิทธิภาพ	ค่าเฉลี่ย 1.65
3. ทักษะในการวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรม Training Needs	ค่าเฉลี่ย 1.62
4. ทักษะในการหาเนื้อหาในการฝึกอบรม	ค่าเฉลี่ย 1.54
5. กระบวนการจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคคล	ค่าเฉลี่ย 1.50
6. นำผลการประเมินโครงการฝึกอบรมเป็นข้อมูลย้อนกลับ เพื่อนำไปเป็นข้อมูลในการพัฒนา / จัดฝึกอบรม	ค่าเฉลี่ย 1.50
7. การบริหารโครงการฝึกอบรมโดยรวม	ค่าเฉลี่ย 1.46
8. รูปแบบการจัดอบรมที่เหมาะสมกับหลักสูตร	ค่าเฉลี่ย 1.42
9. การวิเคราะห์สรุปผลการฝึกอบรม	ค่าเฉลี่ย 1.42
10. การสร้างหลักสูตรฝึกอบรม	ค่าเฉลี่ย 1.38
11. การเขียนรายละเอียดหัวข้อวิชา	ค่าเฉลี่ย 1.35
12. ความรู้ด้านการบริหารโครงการฝึกอบรม ทั้งก่อน ระหว่างและหลังการอบรม	ค่าเฉลี่ย 1.35
13. วิธีค้นคว้าหาความรู้เพื่อให้สามารถทราบหัวข้อในการอบรมอย่างกว้าง ๆ	ค่าเฉลี่ย 1.31
14. การกำหนดช่วงระยะเวลาการติดตามผลการฝึกอบรม	ค่าเฉลี่ย 1.31
15. ทฤษฎีการเรียนรู้	ค่าเฉลี่ย 1.27
16. การฝึกอบรมกับกระบวนการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ทั่วไป	ค่าเฉลี่ย 1.27
17. การเขียนโครงการฝึกอบรม	ค่าเฉลี่ย 1.27
18. การประเมินและติดตามผลการฝึกอบรม	ค่าเฉลี่ย 1.27
19. การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ ในระหว่างการดำเนินการฝึกอบรม	ค่าเฉลี่ย 1.23
20. ความสามารถในการพูดในที่ชุมนุมชนได้	ค่าเฉลี่ย 1.23
21. ทักษะในการใช้สื่อเพื่อการถ่ายทอดและการใช้สื่อทัศนูปกรณ์ต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ	ค่าเฉลี่ย 1.19
22. การใช้ภาษาติดต่อประสานงาน	ค่าเฉลี่ย 1.15
23. การกำหนดวิทยากรให้เหมาะสมกับกับโครงการฝึกอบรม	ค่าเฉลี่ย 1.08
24. การกำหนดโครงการฝึกอบรม	ค่าเฉลี่ย 1.08

25. การมีบุคลิกภาพที่ดี

ค่าเฉลี่ย 1.04

26. การมีจิตสำนึกในการให้บริการ

ค่าเฉลี่ย 0.73

ทั้งนี้ หากผู้เข้าร่วมกิจกรรมเห็นว่าหัวข้อใดมีความสำคัญหรือให้ประโยชน์ต่อการให้บริการวิชาการแก่สังคมก็สามารถนำหัวข้อนั้น ๆ มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้ ทั้งนี้ โดยขอให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมช่วยกันตั้งคำถามในสิ่งที่ตนประสบปัญหาหรือต้องการความรู้เพิ่มเติมจากผู้มีประสบการณ์ตามหัวข้อดังกล่าวข้างต้น ผู้เข้าร่วมได้เลือกหัวข้อที่จะนำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จำนวน 4 หัวข้อ ดังนี้

1. ทักษะในการวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรม

จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สามารถสรุปผลจากการแลกเปลี่ยนความรู้โดยรวม ดังนี้ การวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรมมีขึ้นเพื่อช่วยการบริหารงานในส่วนการจัดทํางานพัฒนาและฝึกอบรมให้กับบุคลากรในองค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชนให้ได้ประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพกับบุคลากรและองค์กรมากที่สุด เพราะว่าหลายองค์กรมักจะประสบปัญหาในการจัดหัวข้ออบรม หรือ ส่งบุคลากรไปอบรมในหัวข้อต่าง ๆ ตามสถาบันการฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ว่าจะเหมาะสมกับหน่วยงาน หรือ อบรมไปแล้วจะมีประโยชน์ต่อองค์กรหรือไม่ ซึ่งส่วนใหญ่ผู้บริหารก็มักจะบ่นอยู่เสมอว่า "จัดฝึกอบรมให้ทุกปีไม่เห็นมีอะไรดีขึ้นเลย เสียเงินไปตั้งเยอะไม่รู้เลยว่าจะได้อะไรกลับมาบ้างหรือเปล่า" ซึ่งสุดท้ายผู้บริหารก็ได้แค่บ่นเท่านั้น เพราะว่าถ้าจะให้ผู้บริหารทำการตัดงบประมาณด้านการ อบรมออกไป ก็อาจจะทำให้โดนกล่าวหาว่าองค์กรนี้ไม่ได้ให้ความสำคัญของการพัฒนาบุคลากรเลยจึงทำให้เกิดการวิเคราะห์การฝึกอบรมขึ้นมาเพื่อหาความเหมาะสมและความจำเป็นในการฝึกอบรมของหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อให้คุ้มค่างบประมาณที่อนุมัติและเหมาะสมกับหน่วยงานที่ปฏิบัติมากที่สุด

กระบวนการในการวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรมนั้น ตั้งอยู่บนพื้นฐานของเทคนิคการรวบรวมข้อมูลและการดำเนินการที่มีขั้นตอน ซึ่งสิ่งที่จะพบในขั้นตอนหนึ่ง ๆ นั้นก็จะมีผลต่อการกำหนดรูปแบบลำดับขั้นของการอบรมในส่วนต่าง ๆ ถัดไป ซึ่งแต่ละสถานการณ์จะประกอบไปด้วยการสังเกต (Observing), การตรวจสอบ (Probing), การตรวจตราเบื้องต้น (Surveillance), การสำรวจ (Investigate), การวิเคราะห์ (Analysis), การรายงาน (Report), และการสรุป (Deducing) ที่ต่าง ๆ กันไปตามสถานการณ์ในองค์กรที่เกิดขึ้น แต่อย่างไรก็ตาม ไม่มีสูตรสำเร็จในการจัดทำกระบวนการนี้ เพราะว่าการวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรมนั้นคล้ายกับงานนักสืบ ต้องทำการติดตาม สืบเสาะหาทุกฝั้ว ต้องทำการตรวจสอบข้อมูลทุกชั้นที่สามารถทำการพิสูจน์ได้ และต้องทำการพิจารณาแนวทางก่อนที่จะทำการสรุปผลใด ๆ ด้วย ทุกครั้ง เมื่อนั้นแล้วก็จะสามารถมั่นใจได้ว่ามีหลักฐานเพียงพอที่จะใช้เป็นยุทธวิธีที่เหมาะสมในการแก้ไขปัญหาให้กับองค์กรได้

การวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรมนั้นนอกจากมีกระบวนการในการวิเคราะห์แล้ว จะต้องทำการพิจารณาองค์ประกอบต่าง ๆ ขององค์กร จากเป้าหมายขององค์กร (Corporate Goal) ค่านิยมขององค์กร (Core Value) ปัญหาที่เกิดขึ้น (Problems) ความต้องการของตำแหน่งงาน (Job Requirement) และข้อกำหนดกฎหมาย

หรือมาตรฐานสากล (Law or International Standard) ประกอบในการพิจารณาด้วย เพื่อที่คุณจะสามารถตอบคำถามได้ว่า สิ่งเหล่านั้นที่สืบพบ สามารถทำการแก้ไขหรือพัฒนาได้ด้วยการฝึกอบรมหรือไม่? ถ้าไม่ใช่จะสามารถทำการอบรมได้อย่างไร ด้วยหัวข้ออะไรถึงจะเหมาะสมและแก้ไขปัญหาได้

การวิเคราะห์ความจำเป็นในการจัดฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรนั้น

1. ให้ฝ่ายการบริหารเข้ามามีส่วนช่วยในการวิเคราะห์ความจำเป็นในการจัดการฝึกอบรม วิเคราะห์ความจำเป็นในสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมให้เกิดความมีประสิทธิภาพในหน่วยงาน

2. ต้องพิจารณาประเด็นของการฝึกอบรมตามที่ฝ่ายบริหารต้องการนั้นว่าจะเกิดผลอย่างไรกับผู้ที่ได้รับการฝึกอบรม ตลอดจนผลของการฝึกอบรมที่มีต่อองค์กรโดยรวม

3. ต้องสามารถมองภาพรวมในการวิเคราะห์ให้ออก

3.1. ทำไม่พนักงานจึงปฏิบัติงานได้ดีหรือไม่ได้ดี

3.2. ผลการปฏิบัติงานที่ต้องการแท้จริงต่อหน่วยงานและองค์กรนั้น

4. ควรมองหาปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพลในการทำให้งานนั้นเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล อาทิเช่น การตรวจสอบรายละเอียดแต่ละบุคคลในแง่ของทักษะความรู้และเจตคติที่มีต่อการทำงาน หน้าที่ ต่องานที่ได้รับผิดชอบ ต่อหัวหน้างานและองค์กร ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญทั้งสิ้น เมื่อปัจจัยสภาพแวดล้อมเหล่านี้รวมกันแล้วก็จะสามารถเห็นผลที่เกิดขึ้นต่อการตัดสินใจว่าควรที่จะจัดให้มีการฝึกอบรมขึ้นมาหรือไม่

5. ต้องพึงระลึกเสมอว่า "การฝึกอบรมไม่ใช่การให้การศึกษา" หรือว่าโปรแกรมการศึกษา (Education Programs) เพราะว่าการฝึกอบรม (Training) นั้นถือว่าเป็นการมุ่งเน้นถึงการพัฒนาทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานโดยเฉพาะ (Job-Specific Skills) ซึ่งจะทำให้บุคลากรนั้นนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ได้

6. ควรทำการกำหนดมาตรฐานของผลการปฏิบัติงานและมีหลักเกณฑ์ที่แน่นอน เพื่อความเป็นเลิศในการจัดพื้นฐานขององค์กร ลองพิจารณาใช้ตัวชี้วัด (Indicator) 3 ตัวนี้เพื่อวัดผลการปฏิบัติงานของบุคลากรและองค์กร

6.1. ทักษะพื้นฐานในการปฏิบัติงานในหน่วยงานและ องค์กร

6.2. ระบุผลการปฏิบัติงานระดับใดที่คุณคาดหวังจากบุคลากรและ องค์กร

6.3. ระบุพฤติกรรมและเจตคติใดที่มีอยู่ในกลุ่มของบุคลากรและองค์กร

การวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรมนั้น ไม่ใช่สิ่งที่จะทำกันเพียงแค่ครั้งเดียว เท่านั้น องค์กรหลาย ๆ แห่งดำเนินการเป็นช่วง ๆ อย่างสม่ำเสมอ ตามปกติก็คือทุกปีหรือไม่เกินสองปี ซึ่งกระบวนการและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่นำมาใช้พิจารณาในความจำเป็นในการจัดฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ตามแต่สถานการณ์ของแต่ละองค์กรก็จะแตกต่างกันออกไป

2. การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ ในระหว่างการดำเนินการฝึกอบรม

รศ. ชุมพจน์ฯ ขอให้ที่ประชุมร่วมกันแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับ การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าระหว่างการจัดอบรมที่ผู้เข้าร่วมกิจกรรม เคยพบอุปสรรค หรือปัญหาอะไรบ้าง มีวิธีแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าอย่างไร

รองศาสตราจารย์ ดร. สมชาติ โชคชัยธรรม ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวางแผน กล่าวว่ามีประสบการณ์ระหว่างสอนหนังสือแล้วไฟดับ ซึ่งจะต้องใช้โปรแกรม Power point ในการ present งาน วิธีแก้ไข เช่น นำเนื้อหาที่จะต้องใช้เวลาสลับเปลี่ยนไปบรรยายในตอนท้าย และนำเนื้อหาที่ไม่ต้องใช้ไฟฟ้ามายู่ในช่วงแรกแทน เป็นการแก้ปัญหาอย่างหนึ่ง

น.ส.ศันสนีย์ สำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม เสนอว่า อย่างแรกต้องถามทางสถานที่จัดฝึกอบรม ไฟฟ้าของสถานที่นั้นมีแนวโน้มแก้ไขได้หรือไม่ และใช้เวลาเพียงใด หากดูสภาพการณ์แล้วเกิดความเสียหายค่อนข้างมาก ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ทัน อาจจะต้องเลื่อนวัน และกำหนดวันจัดอบรมใหม่ครั้งต่อไป

3. การกำหนดวิทยากรให้เหมาะสมกับโครงการฝึกอบรม

นางอรมณี ภัทรทิพากร โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ได้เสนอหลักการเกี่ยวกับคัดเลือกวิทยากรเพื่อให้เหมาะสมกับโครงการฝึกอบรม ดังนี้

1. ควรพิจารณากำหนดตัวบุคคลซึ่งเหมาะสมจะเชิญเป็นวิทยากรในการฝึกอบรม สำหรับแต่ละหัวข้อวิชา โดยพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิ หรือผู้ซึ่งมีประสบการณ์เกี่ยวข้อง จัดลำดับรายชื่อไว้หัวข้อละ 2 - 3 ราย เพื่อจะได้ดำเนินการเชิญตามลำดับ สำหรับกรพิจารณาคัดเลือกวิทยากร โดยทั่วไปจะพิจารณาถึงคุณสมบัติในด้าน

- 1) ความรอบรู้ทางวิชาการและ/หรือประสบการณ์ ในเรื่องที่ ฝึกอบรม
- 2) ความสามารถในการสื่อความ อธิบาย ยกตัวอย่าง ให้เป็นที่เข้าใจหรือความสามารถ ในการนำเสนอ หรือดำเนินการฝึกอบรม ด้วยเทคนิคฝึกอบรมซึ่งจำเป็นต้องใช้ในการฝึกอบรมครั้งนั้น ๆ และ
- 3) ความเหมาะสมในด้านคุณสมบัติส่วนบุคคล ซึ่งจะทำให้วิทยากรท่านนั้น ๆ เป็นที่ยอมรับนับถือ ของผู้เข้าฝึกอบรม ในหลักสูตรที่เชิญ

2. เมื่อมีรายชื่อผู้ที่เหมาะสมจะขอเชิญเป็นวิทยากรแล้ว ควรติดต่อทบทวนวิทยากรเป็นการภายในตามลำดับ โดยแจ้งให้วิทยากรทราบถึงวัตถุประสงค์ของโครงการฝึกอบรม ซึ่งหัวข้อวิชาที่ขอเชิญเป็นวิทยากร วัตถุประสงค์ของหัวข้อวิชา ประเด็นหลัก ที่ผู้จัดประสงค์จะขอให้วิทยากรดำเนินการฝึกอบรมให้ครอบคลุม เทคนิคการฝึกอบรมที่เสนอแนะ ตลอดจน คุณสมบัติและ จำนวนของ ผู้เข้ารับการอบรม และวัน-เวลาสำหรับหัวข้อวิชานั้น

3. เมื่อวิทยากรตกลงรับเชิญไว้แล้ว จึงส่งหนังสือเชิญวิทยากร และหนังสือขออนุญาตจากผู้บังคับบัญชา หรือหน่วยงาน ต้นสังกัดของวิทยากร พร้อมทั้งแนบเอกสารที่วิทยากรควรทราบ ได้แก่ รายละเอียดของโครงการฝึกอบรม กำหนดการฝึกอบรม รายละเอียดหัวข้อวิชา รายงานการประเมินผลการ

ฝึกอบรม ในหัวข้อวิชาที่ขอเชิญ (ในกรณีเป็นวิทยากรรายเดิมในรุ่นก่อนหน้านั้น) เป็นต้น

4. เมื่อวิทยากรได้รับหนังสือเชิญอย่างเป็นทางการแล้ว ผู้จัดฝึกอบรมควรติดต่อขอพบวิทยากรเพื่อ
 - 1) ไปขอรับเอกสารประกอบการฝึกอบรมหัวข้อที่รับเชิญ
 - 2) ขอรับทราบประวัติของวิทยากรโดยอาจนำแบบฟอร์มประวัติวิทยากรไปให้กรอก หรือขอรับประวัติวิทยากร ซึ่งวิทยากรบางรายอาจมีอยู่แล้ว
 - 3) สอบถามเกี่ยวกับเทคนิคฝึกอบรมและวัสดุทัศนูปกรณ์ที่จะใช้
 - 4) การจัดสถานที่ฝึกอบรมที่วิทยากรต้องการ
 - 5) สอบถามเกี่ยวกับการเดินทางไปยังสถานที่ฝึกอบรม และความต้องการในการจัดรถรับ-ส่งของวิทยากร

ต่อจากนั้น รศ.ทุมพจน์ ขอให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมแลกเปลี่ยนความรู้ร่วมกันแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ข้อคิดเห็น แนวทาง เทคนิค หรือปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับการคัดเลือกวิทยากรที่เหมาะสมกับโครงการฝึกอบรม ดังนี้

น.ส.ศันสนีย์ วิชากรกุล สำนักเสริมศึกษาและบริการสังคมเสนอว่า ควรจัดให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบด้านการจัดโครงการบริการวิชาการแก่สังคมไปเข้าร่วมรับฟังการจัดอบรมจากหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อสำรวจและเก็บข้อมูลเกี่ยวกับวิทยากรที่มาบรรยาย ลักษณะการบรรยาย วิธีการบรรยาย ค่าสัมมนาคุณวิทยากร เทคนิคต่าง ๆ ที่ใช้ในการบรรยาย กับเจ้าหน้าที่ที่จัดฝึกอบรมหน่วยงานนั้น ๆ เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมควรจะต้องมีพฤติกรรมเหมือนนักการตลาด กล่าวคือหาแนวคิดและข้อมูลหลากหลายหรือหาข้อมูลวิทยากรจากแหล่งต่าง ๆ เช่น หนังสือพิมพ์ อินเทอร์เน็ต เครือข่ายที่เข้ารับการฝึกอบรมในรุ่นต่าง ๆ เป็นต้น จะได้ทราบว่าวิทยากรแต่ละท่านเป็นอย่างไร เพื่อเชิญมาบรรยายให้กับหน่วยงาน

นางอรมณี ภัทรทิพากร โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ เสนอว่า ควรเลือกวิทยากรที่มีชื่อเสียงหรือได้รับเชิญไปออกรายการโทรทัศน์เป็นประจำ เพราะวิทยากรเหล่านี้จะมีเทคนิคและวิธีบรรยายที่แตกต่าง ซึ่งหากเชิญมาบรรยายให้หน่วยงานจะทำให้คะแนนการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับดี

นางนุชรินทร์ ชลุดตง หัวหน้างานพัฒนาบุคลากร ขอหารือต่อที่ประชุมเกี่ยวกับปัญหาการจ่ายค่าตอบแทนให้กับวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิ หรือวิทยากรที่มีชื่อเสียง หรือมีเทคนิคอย่างไรในการหาเงินสมทบวิทยากร เช่น รองศาสตราจารย์ ดร. เสรี วงษ์มณฑา เป็นต้น

น.ส.ศันสนีย์ วิชากรกุล สำนักเสริมศึกษาและบริการสังคมเสนอว่า ในการคัดเลือกวิทยากรที่มีชื่อเสียงนั้น อาจขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ส่วนตัวที่ดีเป็นสิ่งที่สำคัญยิ่ง อาจจะต้องรู้วิทยากรท่านนั้นชอบอะไร หรือมีสิ่งของตอบแทนหลังจากจบการอบรม และที่สำคัญอีกประการหนึ่งควรรับรองวิทยากรที่มาบรรยายเป็นอย่างดี เพื่อให้วิทยากรรู้สึกประทับใจและยินดีมาบรรยายให้โอกาสต่อไป

4. การบริหารโครงการฝึกอบรมโดยรวม

รศ. ชุมพจน์ ก่อว่าว่า การบริหารโครงการฝึกอบรม สำหรับขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนของ “การดำเนินการฝึกอบรม” แต่ดูเหมือนว่าการดำเนินการฝึกอบรมเป็นหัวใจสำคัญของการจัดโครงการฝึกอบรม หากแต่ที่จริงแล้ว การดำเนินการฝึกอบรมเป็นเพียงส่วนหนึ่งของการบริหารโครงการฝึกอบรม เพราะการดำเนินการฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพและสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการได้นั้น นอกจากวิทยากรที่มีความรู้ความสามารถ และหลักสูตรฝึกอบรมที่เหมาะสมแล้ว ยังจำเป็นต้องอาศัยเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการฝึกอบรม ซึ่งเข้าใจหลักการบริหารงานฝึกอบรมที่จะสามารถวางแผนและดำเนินงานธุรการทั้งหมดในช่วงทั้งก่อน ระหว่าง และหลังการอบรมได้อย่างมีประสิทธิภาพอีกด้วย จึงได้กำหนดขั้นตอนนี้เป็นการบริหารโครงการฝึกอบรมเพื่อให้ ครอบคลุมเนื้อหาที่ผู้จัดโครงการฝึกอบรมควรทราบทั้งหมด

ส่วนในการดำเนินการฝึกอบรม เจ้าหน้าที่ผู้จัดโครงการอบรมจะต้องมีบทบาทหลักที่จะช่วยอำนวยความสะดวกให้กับวิทยากรในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ให้แก่ผู้เข้าอบรม ทั้งในด้านสถานที่ โสตทัศนูปกรณ์ วัสดุอุปกรณ์ ยานพาหนะ การเงิน ฯลฯ และในขณะเดียวกัน ยังต้องดำเนินงานในฐานะผู้อำนวยการโครงการ ทำหน้าที่ควบคุมให้การฝึกอบรมดำเนินไปตามกำหนดการ จัดให้มีกิจกรรมละลายพฤติกรรมและกิจกรรมกลุ่มต่าง ๆ ในระหว่างผู้เข้าอบรม อันจะช่วยสร้างบรรยากาศในการฝึกอบรม ให้เอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้สำหรับผู้เข้าอบรมได้เป็นอย่างดี มิฉะนั้น อาจไม่สามารถทำให้การฝึกอบรมดำเนินไปตามที่ระบุไว้ในโครงการอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุประสิทธิผลเท่าที่ควร

ต่อจากนั้น รศ. ชุมพจน์ ขอให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมแลกเปลี่ยนความรู้ร่วมกันแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ข้อคิดเห็น แนวทาง เทคนิค หรือปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับการบริหารโครงการฝึกอบรม ดังนี้

นายจักรชัย หิรัณยะวาลิตสิต ผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่ กล่าวว่า การจัดหลักสูตร หัวข้อวิชา แต่เดิมจะมีเรื่องรายละเอียดการบรรยายเจาะลึก วิชาใดเป็นปัจจุบันและเป็นที่น่าสนใจก็นำมาจัดเป็นหลักสูตรจัดอบรม แต่ไม่รู้ว่ารายละเอียดทั้งหมดมีเรื่องปลีกย่อยควรจะเน้นผู้ฟังหรือบรรยายผู้เข้าอบรม ฉะนั้น การบรรยายจึงได้เพียง สุกสนานแต่ไม่ได้ประโยชน์อะไร ขาดการให้ข้อมูลรายละเอียดวิทยากร ถ้าเป็นไปได้ควรจะวิเคราะห์และติดตามปัญหาว่ามีปัญหาอะไร แนวทางการบรรยายจะได้สอดคล้องกับเรื่องของผู้เข้าอบรมจะได้เกิดประโยชน์ด้วย รายละเอียดแนวทางการบรรยายและให้ข้อมูลวิทยากรให้ได้มากที่สุด การหา Training need จะต้องมีปัญหา รายละเอียดครบหมด และมีวัตถุประสงค์ มี 3 ด้าน คือ 1. การแก้ไขปัญหา 2. การป้องกันปัญหา 3. การพัฒนา นี่คือหลักของการฝึกอบรม หัวข้อบรรยายจะนำมาจัดเพื่ออะไร และระหว่างบรรยายจะต้องคอยติดตามการนำเสนอของวิทยากรด้วย ว่ามีหัวข้อใดไม่ตรงกับวัตถุประสงค์และต้องคอยให้ข้อมูล นี่คือบทบาทของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมด้วย

ต่อจากนั้น ผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่ ตั้งประเด็นว่ามีเทคนิคทำอย่างไรให้คนเข้าตรงเวลา เป็นปัญหาที่พบตลอดเวลาที่มีการจัดโครงการฝึกอบรม โดยเฉพาะตำแหน่งผู้บริหารอ้างไม่มีเวลาอบรมเพียงพอที่เข้าอบรม เนื่องจากติดงานเร่งด่วน จากเหตุการณ์ข้างต้นจะมีวิธีแก้ไข หรือเทคนิคอย่างไรในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

น.ส.ศันสนีย์ วิชากรกุล สำนักเสริมศึกษาและบริการสังคมเสนอว่า ควรมีการจัดระเบียบการเข้าอบรม เช่น ยื่นชื่อเข้ารับอบรม การตั้งป้ายชื่อทุกคน หากใครขาดอบรมให้จดชื่อและรายงานต่อผู้บังคับบัญชาหน่วยงานนั้น ทราบ หรือคุยกับวิทยากรในเบื้องต้นจะแก้ปัญหา หรือมีเทคนิคอย่างไร เพื่อไม่ให้ผู้เข้ารับการอบรมขาดอบรม หรือมีการให้คะแนนสำหรับผู้เข้ารับการอบรมที่เข้าตลอดการอบรม เป็นต้น

นางอรมณี ภัทรทิพากร โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ เสนอว่า เมื่อมีการจัดอบรมหรือมีประชุม ควรเลือกภาคบ่ายและให้จัดเลี้ยงอาหารกลางวันแก่ผู้เข้าร่วมประชุมด้วย ซึ่งจะทำให้ผู้เข้าร่วมประชุมมีความกระตือรือร้นและมีความพร้อมเพียงที่จะเข้าประชุม

รศ.ชুমพจน์ ขอให้ที่ประชุมร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการเลือกสถานที่จัดอบรมควรเป็นลักษณะใด ที่ใด อย่างไร

น.ส.ณัฐพร ทองมอญ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการผังเมือง เสนอว่า ในการเลือกสถานที่จัดฝึกอบรม ควรเป็นสถานที่สามารถเดินทางได้อย่างสะดวก เพื่อเป็นการประหยัดเวลาและคุมงบประมาณได้ อีกทั้ง เรื่องอาหาร ก็เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญในการเข้าอบรมด้วย

น.ส.ศันสนีย์ วิชากรกุล เสนอว่า ควรคำนึงเรื่องอุปกรณ์ เครื่องสไลด์ทัศนูปกรณ์ ในห้องอบรม การบริการ อาหาร ควรจะหลากหลายและเหมาะสม สะอาด และการจัดอาหารที่เป็นกลุ่มเฉพาะและรสชาติดี และควรมีห้องรับรองสำหรับวิทยากร และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ การเดินทาง เป็นต้น

หลังจากนั้น ที่ได้ร่วมกันแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันพอสมควรแก่เวลาแล้ว อ.ชুমพจน์ได้มอบหมายให้ ฝ่ายเลขานุการจัดทำรายงานการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อนำไปประกอบการรายงานการประเมินตนเอง ประกันคุณภาพระดับมหาวิทยาลัย ปีการศึกษา 2553 ต่อไป

เลิกกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 12.30 น.

น.ส.สุรัสวดี อัจฉนนท์ลา

น.ส.โสภิตา งามถ้อย

หัวหน้างานพัฒนาบุคลากร

ผู้บันทึกการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ผู้ตรวจบันทึกการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยน
เรียนรู้