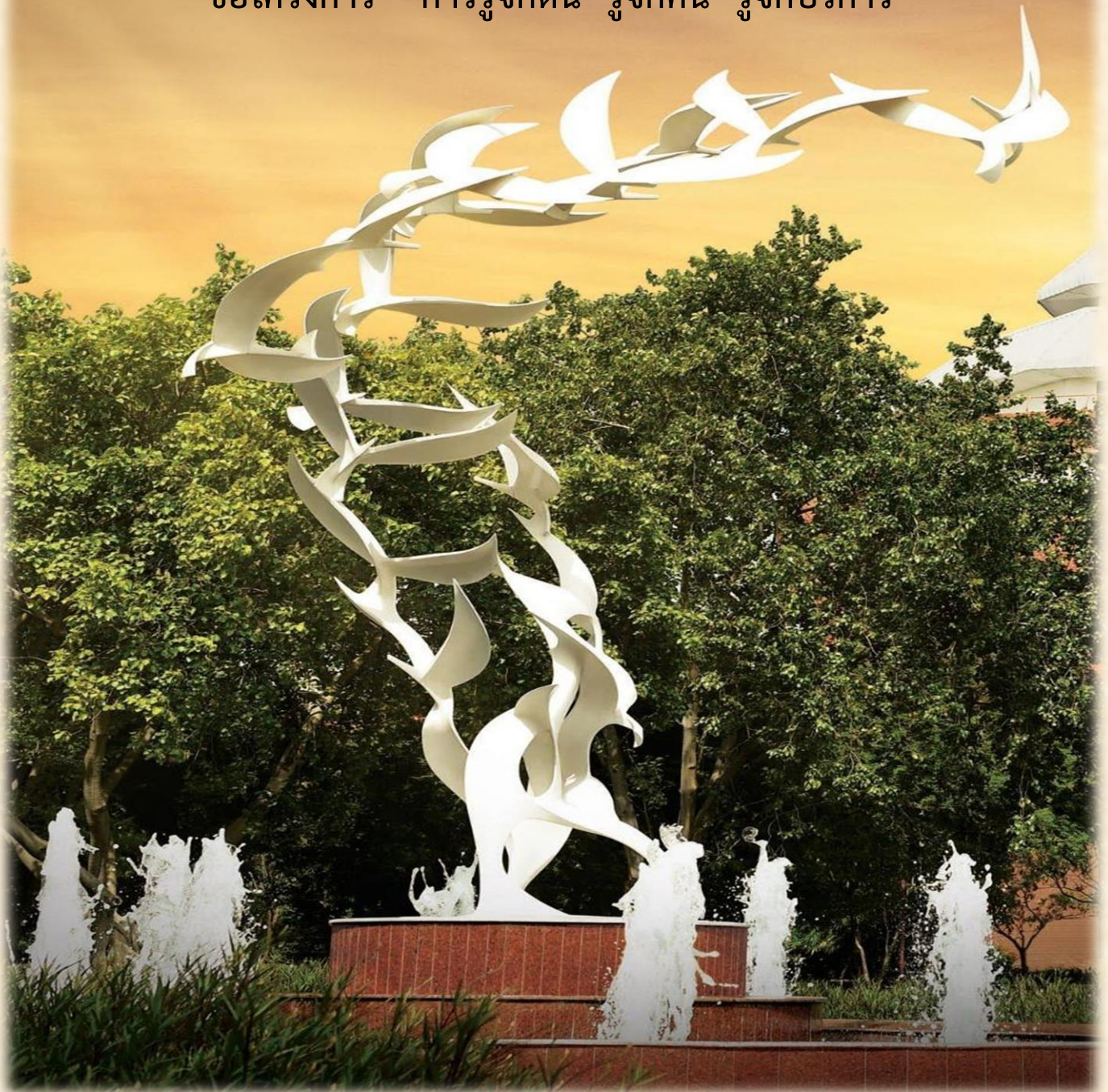


# สรุปลองค์ความรู้

โครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ประจำปีการศึกษา 2560

ชื่อโครงการ “การรู้จักตน รู้จักคน รู้จักบริการ”



กองกลาง

มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

## โครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การพัฒนาบุคลากร “การรู้จักตน รู้จักคน รู้จักบริการ”

กองกลาง มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ประจำปีการศึกษา 2560

วันพฤหัสบดีที่ 22 กุมภาพันธ์ 2561 เวลา 09.00 – 12.00 น.

ณ ห้องโถงชั้น 4 อาคารอำนวยการ

.....

กองกลาง มีแผนการจัดการความรู้ และมีการกำหนดกระบวนการจัดการความรู้ (KM) ประจำปีการศึกษา 2560 ซึ่งกำหนดจัดกิจกรรมให้ความรู้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในองค์กร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาบุคลากร และพัฒนางาน เมื่อวันพฤหัสบดีที่ 22 กุมภาพันธ์ 2561 ที่ผ่านมา กองกลางได้จัดกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ภายใต้ชื่อโครงการ “การรู้จักตน รู้จักคน รู้จักบริการ” ซึ่งกิจกรรมในครั้งนี้ได้รับเกียรติจาก อาจารย์ใจบุญ แยมยิ้ม เป็นวิทยากรให้ความรู้ และมีบทสรุปดังนี้

### บทสรุปองค์ความรู้ที่ได้รับ

1. บุคลากรรู้จักตนเอง รู้จักผู้อื่น มากยิ่งขึ้น มีความเอื้ออาทร ซึ่งกันและกัน
2. บุคลากรมีความผูกพันกับองค์กร และเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งมีความสุขในการทำงาน
3. บุคลากรผู้ให้บริการ มีจิตสำนึกที่ดีต่อหน้าที่ และความรับผิดชอบต่อบทบาทหน้าที่ของตนเอง พร้อมให้บริการอย่างเต็มที่และมีความสุข
4. มีทัศนคติที่ดีขึ้นต่อการให้บริการ

### แนวปฏิบัติที่ดีที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

1. ได้รับความรู้ในการสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน
2. การทำงานต้องใช้ความอดทนเพื่อให้งานประสบความสำเร็จ
3. ปลูกการคิดทัศนคติของตนเองในเชิงบวก
4. มีบุคลิกภาพที่ดี
5. พยายามเรียนรู้ และทำความเข้าใจกับสิ่งที่เราทำให้มากที่สุด
6. เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ให้กับตนเองตลอดเวลา
7. ไม่มองคนอื่นในด้านเดียว
8. รู้จักตนเองมากขึ้น สิ่งที่เราทำคืออะไร ชอบหรือไม่ชอบอะไร
9. รู้จักการวางแผน และมีเป้าหมายในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ

**Workshop**  
**“รู้จักตน รู้จักคน รู้จักบริการ”**

“เพิ่มคุณค่างานบริการด้วยหัวใจบริการ  
*Service Mind*”



โดย  
**อ.ใจบุญ แยมยิ้ม**


อบรมสำหรับบุคลากรกองกลาง

**เกมที่ 1 จับคู่อวัยวะ**




สร้างสัมพันธ์ภาพ สนุกสนาน ผ่อนคลาย

**เกมที่ 2 ช่วยกันยืน**



ความแตกต่างหลากหลายมีพลังมากมายซ่อนอยู่  
**การรวมตัวกันของสมาชิกทุกคนทำให้งานสำเร็จลงได้**

**เกมที่ 3 เป่ายางจวบวิวัฒนาการ**



การทำงานต้องใช้ความอดทนเพื่อให้งานประสบความสำเร็จ

- 5 Part of Transformative Learning
- ช่วงที่ 1 การทำงานของสมอง : สุขกับงานบันเทิงใจ
  - ช่วงที่ 2 การแปะป้าย : ปลุกทัศนคติเชิงบวกของเรา
  - ช่วงที่ 3 ความจริง จริงๆ
  - ช่วงที่ 4 ออกแบบการบริการด้วยหัวใจ
  - ช่วงที่ 5 เปลี่ยนเสียง เปลี่ยนกาย เปลี่ยนใจ

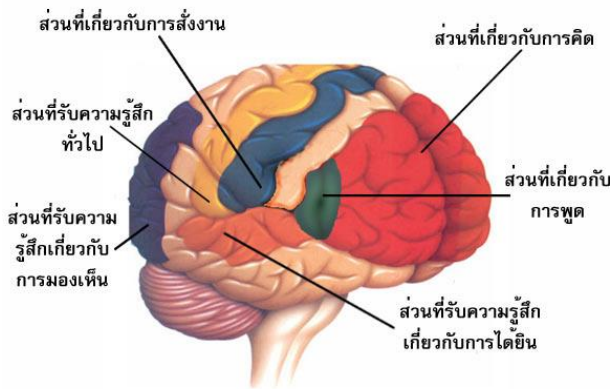






# ช่วงที่ 1

## การทำงานของสมอง



- สมองควบคุมการทำงานทั้งหมดของร่างกาย
- สมองไม่สามารถหยุดทำงานได้ แม้ในเวลาหลับ แต่จะมีระดับในการทำงาน เช่น หลับลึก หลับไม่สนิท
- **สมองพัฒนาได้ แตกแขนง ออกใหม่ได้และถูกทำลายไปได้เช่นกัน**

### ธรรมชาติของสมอง

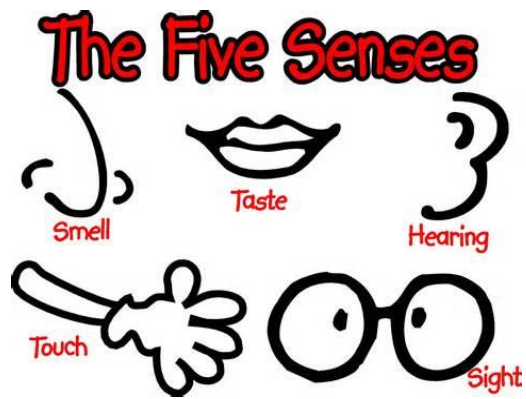


เรียนรู้และเข้าใจ  
**เรื่องสำคัญของการโค้ช**  
Coaching Principle

**Prefrontal Cortex (PFC)**  
คิด, วิเคราะห์, ตัดสินใจ

**Limbic System (อารมณ์)**

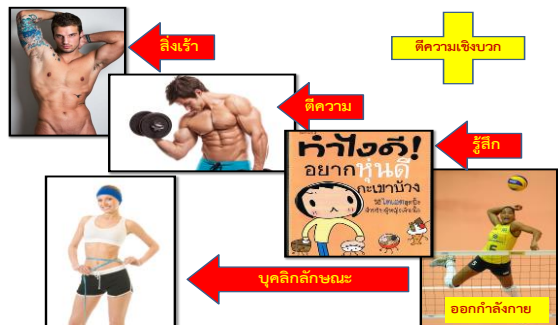
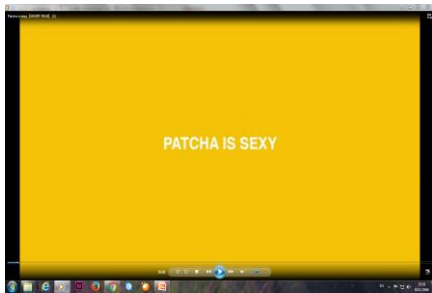
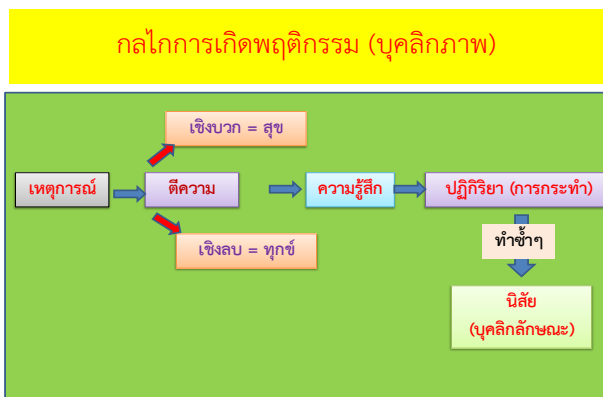
“ การโค้ชการทำงานของสมอง (Brain Base Coaching) สร้างการตระหนักรู้ ”

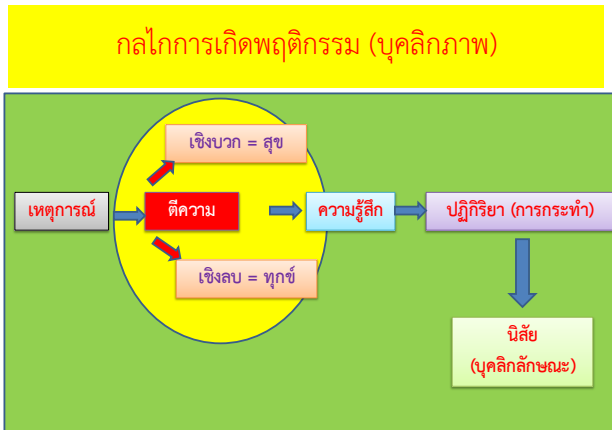


ความสัมพันธ์ของกาย จิตใจ ความคิด



10





จับกลุ่ม 5 คน เล่าเรื่องที่มีความสุข คนละ 3 เรื่อง



ถ้าเราตกอยู่ในสถานการณ์นี้  
เรามีทางเลือกไม่มาก

เราอาจจะเลือกทำงาน  
เพื่อเอาเงินมาจุนเจือครอบครัว

เราอาจจะเลือกทำงานใกล้บ้าน  
เพราะต้องรีบไปดูแลแม่ที่ป่วย



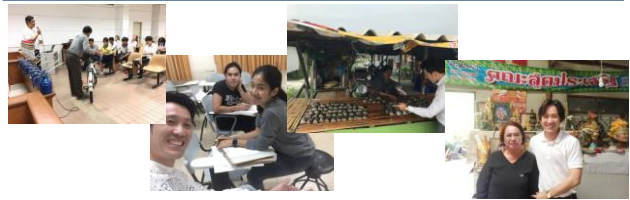
เราอาจจะเลือก  
งานที่ไม่ใช่ความ  
ฝันของเรา แต่เรา  
ต้องทำมัน



แล้วเราจะทำงานอย่างไรให้มีความสุข



พยายามเรียนรู้  
พยายามทำความเข้าใจ  
เรียนรู้และเข้าใจ  
เรื่องตรงหน้าให้มากที่สุด



1  
เรื่องที่เราทำอยู่แล้วคือเรื่องอะไร



2  
เราต้องเรียนรู้อะไรใหม่ๆ เพื่อให้ทำงานได้



3  
ทำให้มันสนุก

สอนนักศึกษาคณะเภสัชศาสตร์ชั้นปีที่ 5 และ 6  
รายวิชา ทักษะการให้คำปรึกษาสำหรับเภสัชกร



อึดตา  
4  
ทนเสียงรอบตัวให้ได้



WORKSHOP

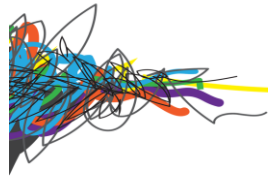


เขียนลงในกระดาษ A 4  
อะไร ? คือสิ่งที่เรายังไม่รู้ในงาน  
และเราจะไปหามันไปศึกษาได้ด้วยวิธีไหน



เล่าเรื่อง  
แลกเปลี่ยน  
วงเล็ก



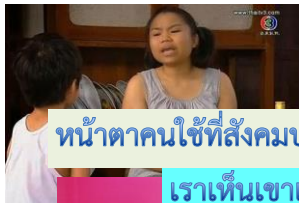


## ช่วงที่ 2

### การปะป้าย



ขอขอบคุณข้อมูลจากคุณนิติ ชัยชิตาทร



"ละม่อม ไข่ตุ๋ม" จากละคร "ทองเนื้อเก้า" ที่รับบทโดย 'นายรตวรรณ ออมโรสง'

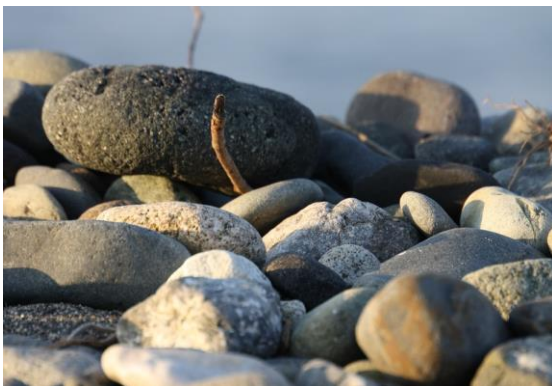
หน้าตาคนใช้ที่สังคมออกมา

เราเห็นเขาแค่ด้านเดียว

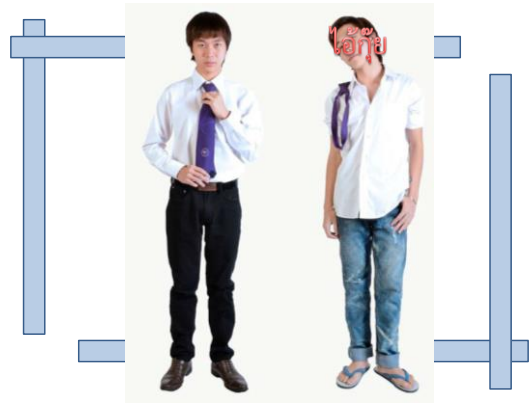


"จิ้ง รุ่งลาวัลย์ โทณะหงษา" กับบทของ "หนูหิน" ในภาพยนตร์ "หนูหิน เดอะ มูฟวี่"

รตวรรณ ออมโรสง (ไข่ตุ๋ม ทองเนื้อเก้า) จัดสรรเวลาว่างทำอาชีพเสริม ปรุงเมนูสารพัดเมนู เมนูเด็ด "หมูหย็องกรอบ" **สูตรอาม่า** (ตอนนี้อม่าอายุ 80 กว่าแล้วก็ยังเป็นคนปรุงเองอยู่)



STEREOTYPE  
การปะป้าย  
attitude.



แล้วมันส่งผลอย่างไร

	Subject	Action	Result
ไม่แปะป้าย	0	X	X
โดนแปะป้าย	± Y		X ± Y

EX. การมีเพศสัมพันธ์กับคนแปลกหน้าถือเป็นเรื่องดีหรือแย่



EX.

เป็นพิธีกรที่เก่ง



ประหลาด



การแต่งงานจะไม่สวยงามและน่ายินดี  
เพราะเราต้องไปค้นหาว่าใครแต่งงาน  
แสดงว่าระบบคุณธรรมศีลธรรมเราพังคลืน



ที่สำคัญคือ บางครั้งเราก็ก่แปะป้ายตัวเอง



มันคือทัศนคติ  
ที่ไม่ได้ช่วย  
อะไร  
มันไม่นำไปสู่  
การพัฒนา  
อะไรเลย

**TAKE  
ACTION!**  
แล้วเราจะทำอย่างไรกับมันดี





## WORKSHOP 2

### เขียนคำไว้อาลัย สำหรับงานศพของตัวเอง

ชีวิตพอ มีแต่ให้ ไม่รู้จบ  
รักเคารพ พ่อด้วยใจ ไม่ห่างหาย  
กราบวันทา ศพพ่อ ด้วยอาลัย  
ทั้งกายใจ เคารพพ่อ ด้วยผูกพัน  
ชีวิตพอ เป็นแบบอย่าง ให้แก่ลูก  
เดินทางถูก ถึงที่หมาย ได้ตั้งมั่น  
ประสบโชค มีสุข ทุกคืนวัน  
เป็นมิ่งขวัญ พันผูก ลูกธรมเย็น

ด้วยจิตใจแห่งความเป็นแม่ที่งดงามของคุณแม่.....และความสำเร็จในหน้าที่การงานของลูก ๆ ได้ทำให้ บุตรธิดา และหลาน ๆ รวมถึงเหลน มีความรักใคร่ผูกพันสามัคคีกันอย่างไร้ขาดได้ยาก แม้ว่าลูกหลานจะทำงานอยู่ต่างถิ่น เหล่านี้ อาจเป็นกำลังใจแห่งชีวิต ที่ทำให้คุณแม่..... มีอายุยืนยาว ๘๒ ปี



เล่าเรื่อง  
แลกเปลี่ยน  
วงเล็ก







### ช่วงที่ 3 ความจริง จริงๆ

เลือกภาพในมือถือมา 1 ภาพ  
แล้วเล่าเรื่องเกี่ยวกับในภาพ  
พร้อมบรรยายถึงความรู้สึกต่างๆ



### เราอยู่กับความไม่จริง

มันต้องมีอะไรที่จริงนอกเหนือภายในเฟรม



EX. เฮ้ย.. น้องอ้อย เป็นไงบ้าง .....  
**ถ้าเราชอบ** เราจะเล่าแต่สิ่งดี  
**แต่ถ้าเราเกลียด** น้องอ้อยทำความ  
ดี 10 ครั้ง แต่พูดโกหกไป 1 ครั้ง  
เราก็จะบอกว่า น้องอ้อยเป็นคน  
โกหก ต่อแผล ปลิ้นปล้อน  
หลอกลวง



ความจริงในวันนี้ **ความจริงชุดใหม่** ถ้ามันจริงกว่า  
 เราก็ต้องพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลง แล้วอยู่กับมันให้ได้ ถ้า  
 เราพิสูจน์แล้วว่า **มันจริงกว่า**



คนเรา  
 'ไม่สมบูรณ์แบบ'



## WORKSHOP 3

เหตุการณ์จำไม่ลืม

วาดภาพ



เล่าเรื่อง  
 แลกเปลี่ยน  
 วงเล็ก

ขอบคุณ**ความล้มเหลว**ที่ทำให้ **เรา** มีวันนี้

ให้เกียรติตัวเองเป็น **ชื่นชมตัวเองได้**

พัฒนาไปตาม**ทิศทาง**ของตนเอง



นั่นคือ **กล้าเผชิญและยอมรับกับความจริง**

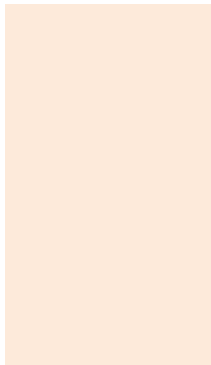


ระหว่างทางมันต้องมีความสำเร็จ  
 เล็กๆน้อยๆ หรือยิ่งใหญ่  
 ขอให้ชื่นชมตัวเองให้ได้  
 ถ้ามีอุปสรรคแล้วล้มเหลว  
 ขอให้ปลอบใจตัวเองให้เกียรติตัวเองให้ได้



## ช่วงที่ 4

### ออกแบบการบริการด้วยหัวใจ



## ช่วงที่ 5

### เปลี่ยนเสียง เปลี่ยนกาย เปลี่ยนใจ



### เพื่อนิรันดร์ใหม่ที่คุณต้องการ

ขอบคุณข้อมูลจากคุณรสรุคนธ์ กองเกตุ

ภายในตัวเรามีครบทุกบุคลิกภาพ  
อยู่ที่ว่าเราจะเลือกหยิบมาใช้หรือนำเสนออะไร  
ตามความคาดหวังของคนอื่นหรือตัวเราเอง





## เราเลือกที่จะเป็น หรือ เพราะเราเลือกพิสูจน์อะไรบางอย่าง



เรามีทุกบุคลิกภาพ เพียงแต่ว่า วันที่เรานิยามตัวเอง  
เพียงเพราะว่า เราต้องการให้ใครบางคน  
ยอมรับเราในแบบที่คนๆ นั้นเขาชอบ  
แล้วตัวตนจริงๆของเราล่ะ?



## เป้าหมายสูงสุดในชีวิตของเราคืออะไร

เป้าประสงค์คือ  
อยากประสบความสำเร็จ  
และมีคนรักรอบๆข้าง



เราอาจใช้ความก้าวร้าว จนทำให้ประสบความสำเร็จ แต่  
ไม่มีคนรักเราเลย



ให้ดูว่าในชีวิตเรามีบุคลิกภาพไหน  
ที่มันบั่นทอนเราอยู่  
และมีบุคลิกภาพไหนที่ส่งเสริมเรา



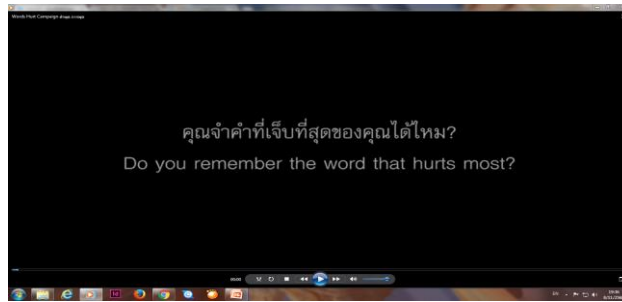


เช่น โกรธ เมื่อเราโกรธ กายภาพเราเป็นแบบไหน  
เสียงในหัวเราเป็นแบบไหน



กาย.....  
เสียง/คำพูด.....  
ความคิดในใจ.....

กาย.....  
เสียง/คำพูด.....  
ความคิดในใจ.....



ถ้าเรายังเป็นแบบเดิมอยู่  
ชีวิตเราจะนำไปสู่อะไร?



นิสัยที่อยากจะดั่งมันกลับมาใช้  
เช่น เมตตา ใจเย็น พุดจริงใจ  
เราไม่ได้เปลี่ยน แต่เราจะเพิ่มตัวตน



การที่เราจะดั่งมันกลับมาอีกครั้งเราต้องฝึก



เทคนิค คือ เข้าไปเป็น

BE IT

**Work shop**  
**COACHING**



เรามาลอง COACHING ตัวเองกันครับ













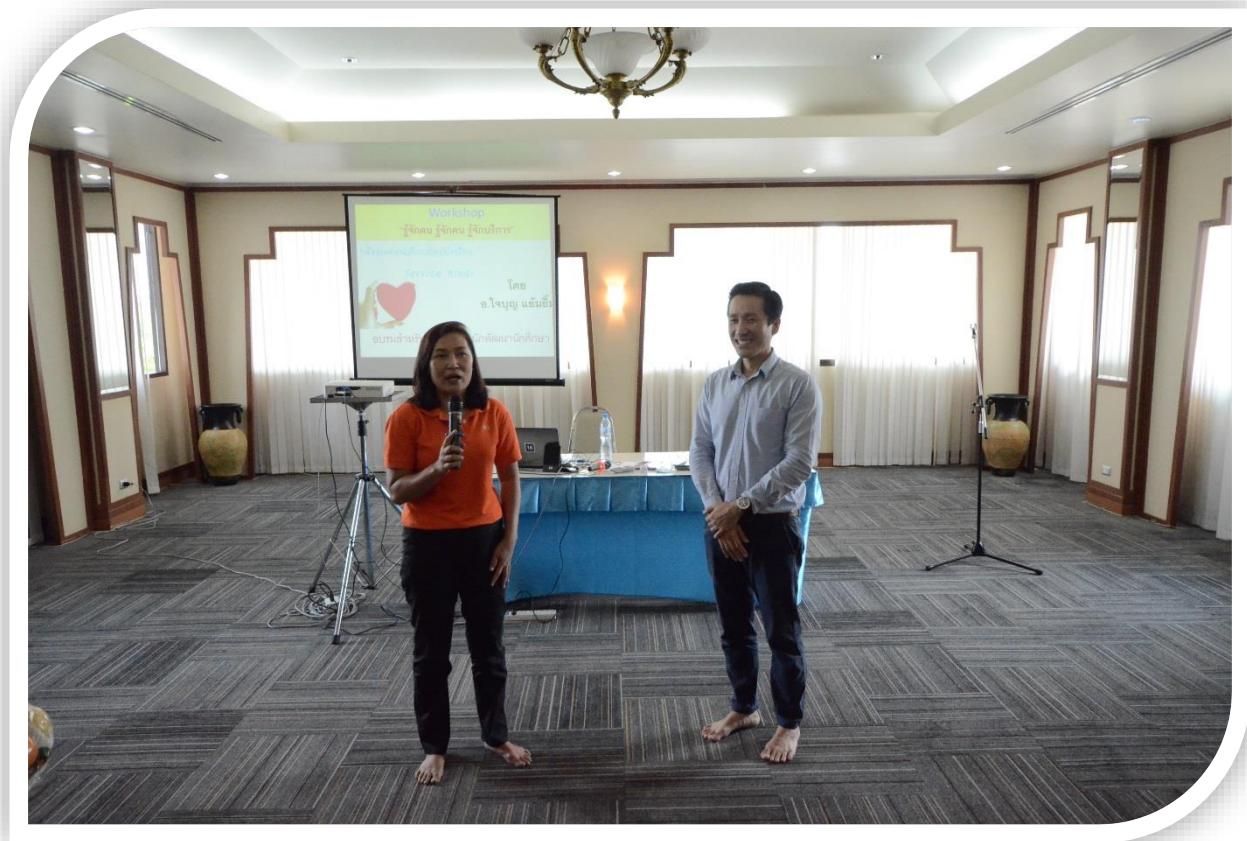






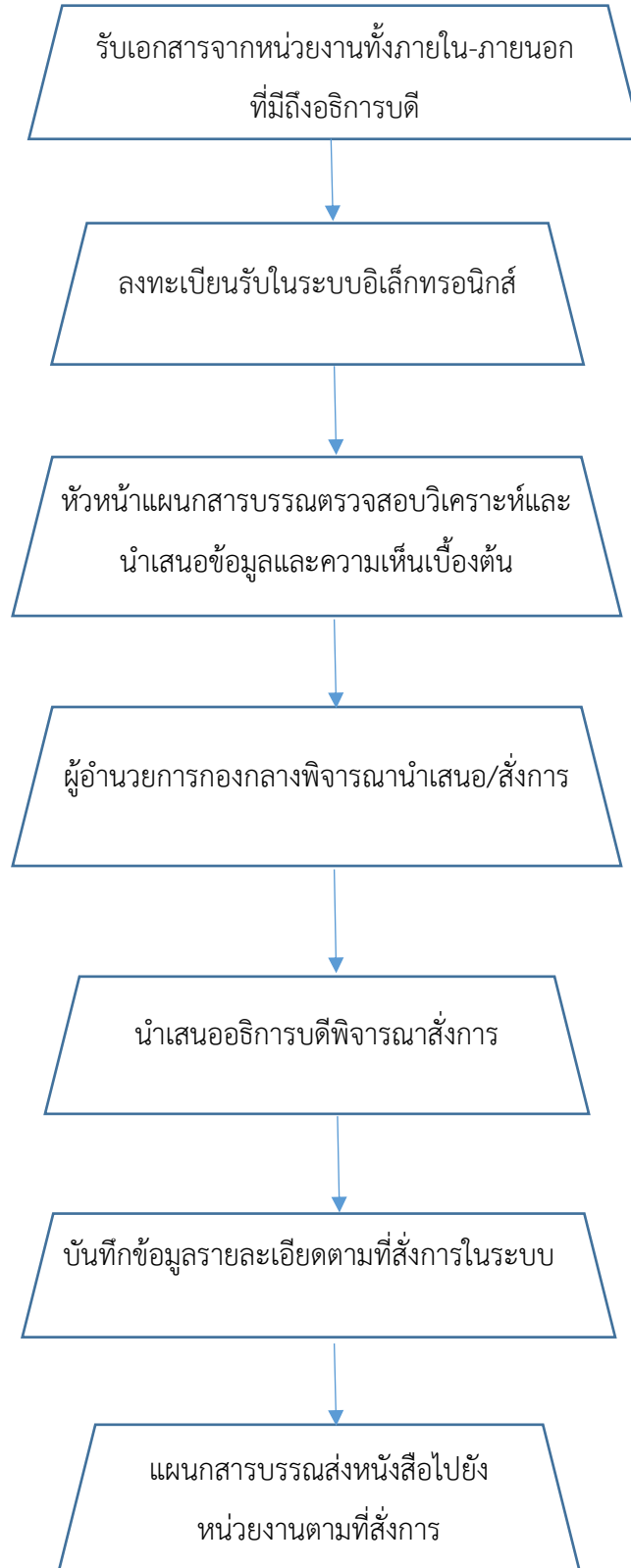




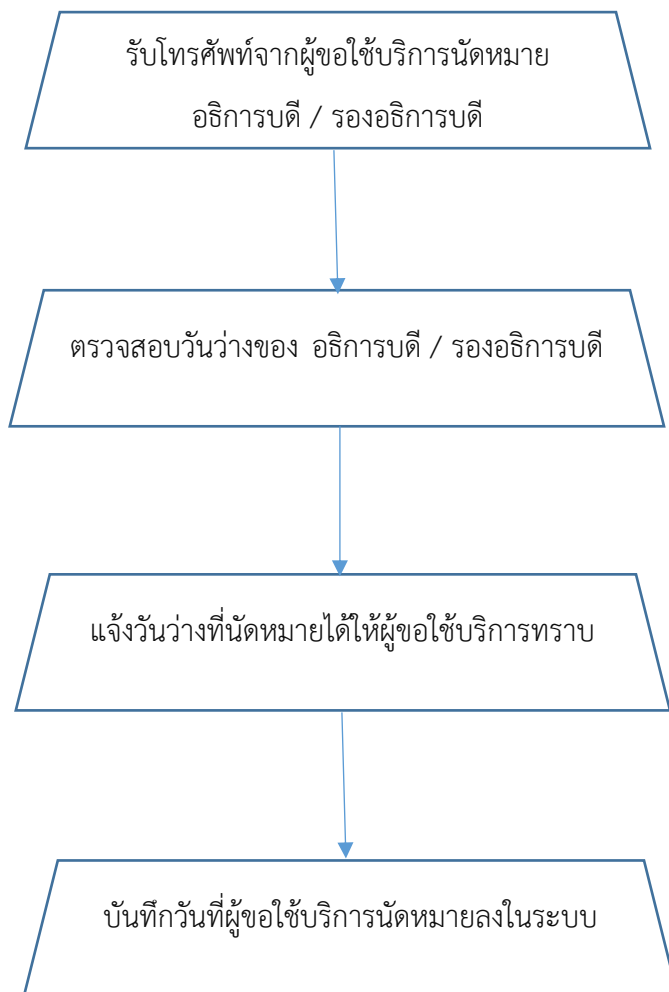


สรุปกิจกรรมการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของกองกลาง เพื่อสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการ

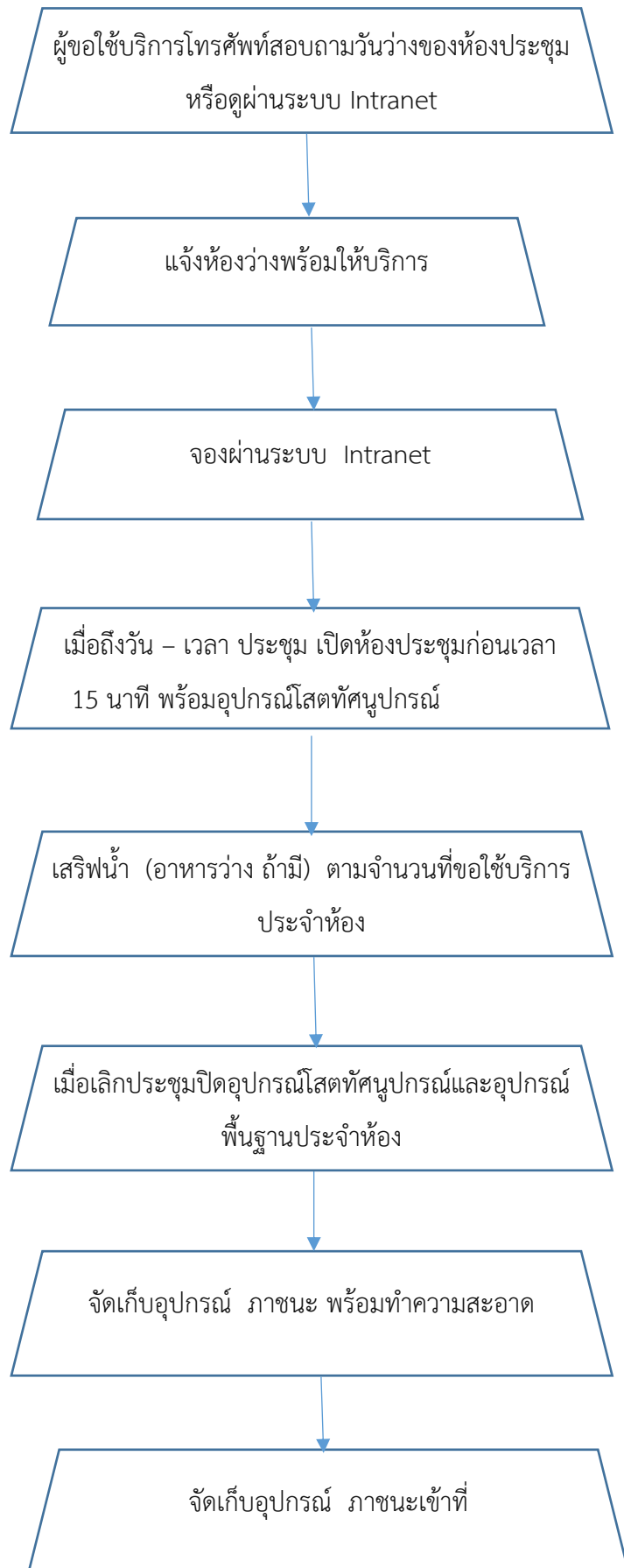
1. การใช้บริการการลงรับ-ส่งหนังสือสำนักงานอธิการบดี



## 2. การให้บริการนัดหมายผู้บริหาร

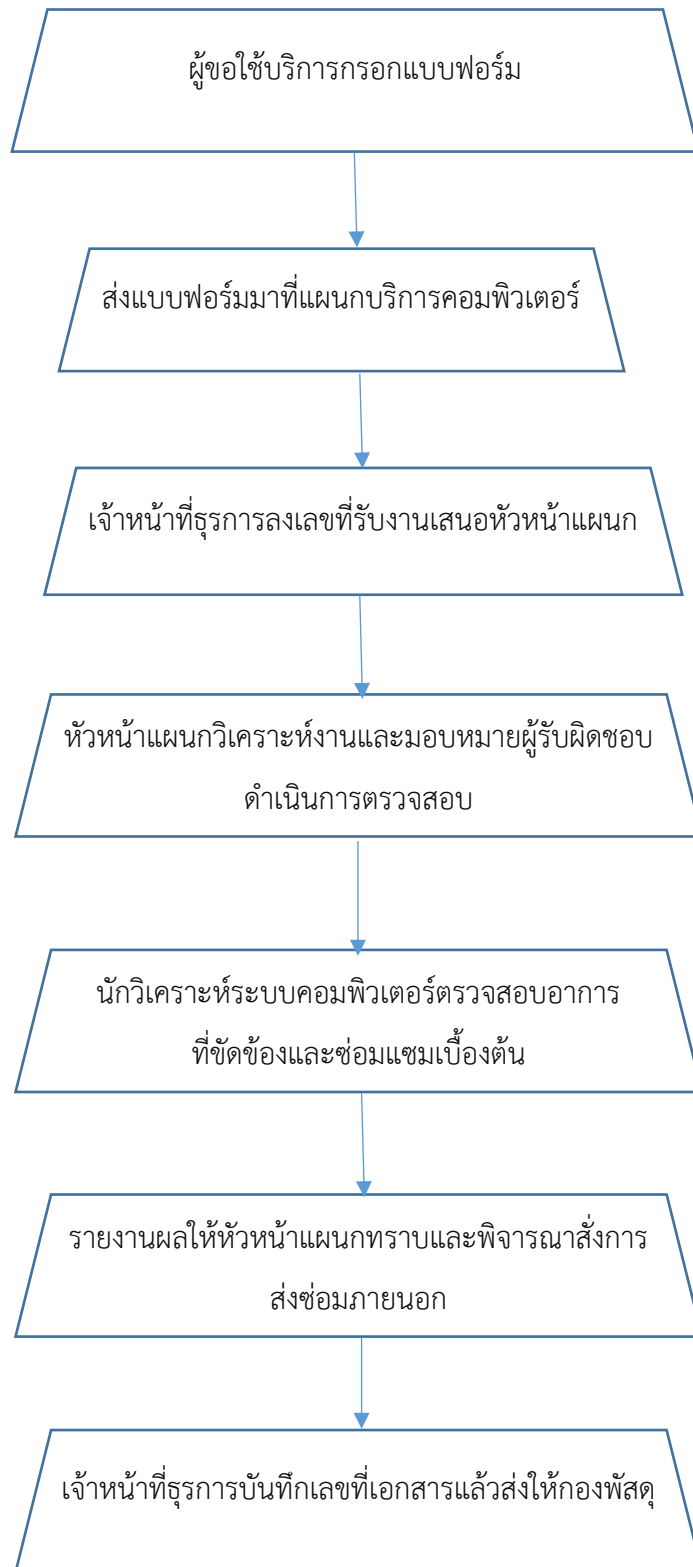


### 3. การให้บริการรับจองห้องประชุมและจัดเลี้ยงรับรอง





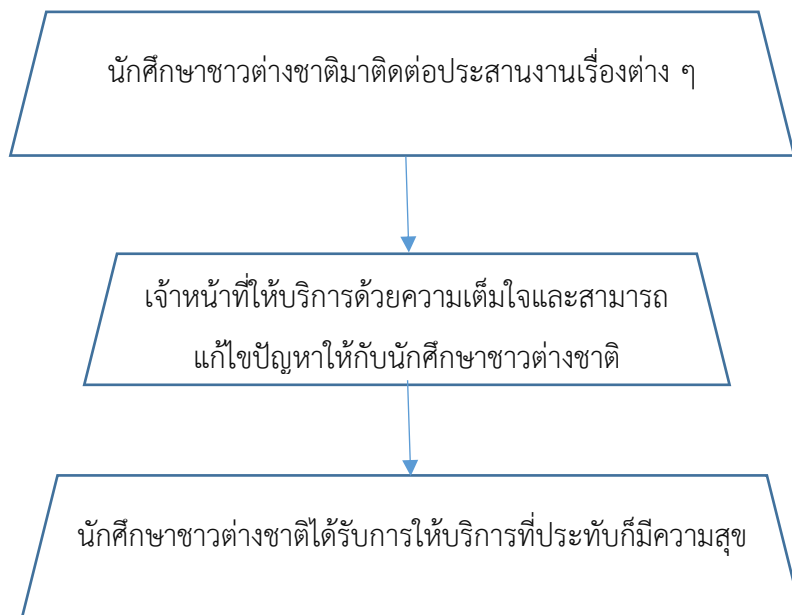
#### 4. การใช้บริการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์



## 5. การให้บริการรับสาย Call Center ของมหาวิทยาลัย แก่ผู้รับบริการ



## 6. การให้บริการแก่นักศึกษาชาวต่างชาติ



**สรุปการประเมินผลความพึงพอใจ**  
**โครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ประจำปีการศึกษา 2560**  
**ภายใต้ชื่อโครงการ “การรู้จักตน รู้จักคน รู้จักบริการ”**

.....

ตามที่ กองกลางได้จัดโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้กับบุคลากรกองกลาง ประจำปีการศึกษา 2560 ภายใต้ชื่อโครงการ “การรู้จักตน รู้จักคน รู้จักบริการ” เมื่อวันที่พฤหัสบดีที่ 22 กุมภาพันธ์ 2561 ณ ห้องโถง ชั้น 4 อาคารอำนวยการ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ และได้มีการวัดประเมินผลความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการ สรุปผลได้ดังนี้

- จำนวนแบบสอบถามทั้งหมด      จำนวน      34      ฉบับ
- ผู้ตอบแบบสอบถาม                      จำนวน      32      ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 94.11

ได้นำความคิดเห็นของผู้ตอบแบบประเมินมาประมวลผล โดยใช้ค่าทางสถิติ ได้แก่ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยใช้เกณฑ์ดังต่อไปนี้

ระดับคะแนน	ระดับความพึงพอใจ
4.51-5.00	มากที่สุด
3.51-4.50	มาก
2.51-3.50	ปานกลาง
1.51-2.50	น้อย
1.00-1.50	น้อยที่สุด

**ตอนที่ 1** สถานภาพทั่วไป

1. เพศ

เพศ	จำนวน (ฉบับ)	คิดเป็นร้อยละ
ชาย	11	34.38
หญิง	19	59.38
ไม่ระบุ	2	6.25
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

## 2.แผนก/งาน

แผนก/งาน	จำนวน (ฉบับ)	คิดเป็นร้อยละ
แผนกสารบรรณ	4	12.50
แผนกเลขานุการ	4	12.50
แผนกงานประชุม	4	12.50
แผนกบริการคอมพิวเตอร์	8	25.00
แผนกประชาสัมพันธ์	5	15.63
แผนกวิเทศสัมพันธ์	4	12.50
งานกฎหมายและผลประโยชน์	0	0
ไม่ระบุ	3	9.38
รวม	32	100

### ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจ/ความรู้ความเข้าใจ/การนำไปใช้ต่อการเข้าร่วมโครงการ

หัวข้อประเมิน	ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ (x̄ )	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	แปลผลค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ
<b>ด้านความรู้ความเข้าใจ</b>			
1. ความรู้ความเข้าใจในเรื่องนี้ <b>ก่อน</b> เข้าร่วมโครงการ	3.62	0.87	มาก
2. ความรู้ความเข้าใจในเรื่องนี้ <b>หลัง</b> เข้าร่วมโครงการ	4.62	0.55	มากที่สุด
<b>ด้านวิทยากร</b>			
1. การถ่ายทอดความรู้ของวิทยากรมีความชัดเจน	4.56	0.56	มากที่สุด
2. ความสามารถในการอธิบายเนื้อหา	4.62	0.49	มากที่สุด
3. การเชื่อมโยงเนื้อหาในการนำไปใช้	4.71	0.45	มากที่สุด
4. ความครบถ้วนของเนื้อหา	4.54	0.97	มากที่สุด
5. การตอบข้อซักถาม ชัดเจน ครบถ้วน	4.64	0.95	มากที่สุด
<b>ด้านสถานที่ / ระยะเวลา</b>			
1. สถานที่มีความเหมาะสม	4.54	1.01	มากที่สุด
2. ระยะเวลาเหมาะสม	4.38	1.04	มาก



หัวข้อประเมิน	ค่าเฉลี่ยระดับ ความพึงพอใจ ( $\bar{x}$ )	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผลค่าเฉลี่ย ระดับ ความพึงพอใจ
<b>ด้านการนำความรู้ไปใช้</b>			
1. สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน	4.54	0.94	มากที่สุด
2. มีความมั่นใจและสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ได้	4.58	0.98	มากที่สุด
3. สามารถปรับเปลี่ยนทัศนคติ เห็นความสำคัญของการให้บริการ	4.61	0.98	มากที่สุด
4. สามารถนำความรู้ไปเผยแพร่/ถ่ายทอดได้	4.64	0.95	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยในภาพรวม</b>	<b>4.51</b>	<b>0.82</b>	<b>มากที่สุด</b>

สรุปผลการประเมินในภาพรวมอยู่ที่เกณฑ์ระดับ **มากที่สุด** ค่าเฉลี่ย **4.51**

◆ **สรุปประโยชน์ที่ได้รับจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้**

1. ได้รู้จักและสนิทกับเพื่อนร่วมงานในแผนกอื่นๆ มากขึ้น และรู้จักการคิดบวกในการบริการมากขึ้น
2. รู้จักคิดบวก
3. ได้ทำกิจกรรมร่วมกับพี่ๆ น้องๆ สนุกมากค่ะ
4. ได้พูดคุยเปิดใจกันมากขึ้น
5. ทำให้มีทัศนคติที่ดีในการทำงานเพิ่มมากขึ้น
6. นำความรู้ที่ได้ไปปรับใช้ในการทำงาน

**ตอนที่ 3** ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. ข้อเสนอแนะ ดี ชม ในการแลกเปลี่ยนในครั้งนี้
  - ควรจัด 1 วัน
2. หัวข้อที่ท่านอยากให้จัดโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ครั้งต่อไป
  - อยากให้จัด KM เรื่อง การสื่อสารเนื่องจากพูดคุยกันไม่ค่อยรู้เรื่อง
  - การสื่อสารกันภายในองค์กร

THANK  
YOU