



สถาบันพัฒนาทุนมนุษย์
Institute of Human Capital Development



ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค

สถาบันพัฒนาทุนมนุษย์ มหาวิทยาลัยทักษิณ
ร่วมกับ

ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET)

จัดอบรม

หลักสูตร “การพัฒนาบุคลากรข่ายงานห้องสมุด มหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET) สู่อุตสาหกรรม วันที่ 21 – 23 มีนาคม 2561

วันที่ 21 – 23 มีนาคม 2561

โรงแรมคริสตัล (Crystal Hotel) อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา



การบริหารจัดการห้องสมุดที่มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการกลุ่มเป้าหมายหลัก และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญจึงเป็นเรื่องสำคัญยิ่ง โดยเฉพาะในสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ที่เปลี่ยนไป องค์ประกอบที่สำคัญยิ่งในการพัฒนาดังกล่าวคือ การมีบุคลากรห้องสมุดทุกระดับเป็นมืออาชีพ ทั้งด้านการบริหารจัดการห้องสมุด เข้าใจบริบทของห้องสมุดตนเองที่ชัดเจน มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับเครื่องมือ (Tools) การบริหารองค์กรอย่างมีธรรมาภิบาล การวัดผลการดำเนินงาน การวางแผนเชิงกลยุทธ์ ทั้งการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ การค้นหาความได้เปรียบและความท้าทายเชิงกลยุทธ์ขององค์กร การวิเคราะห์โอกาสเชิงกลยุทธ์ และโอกาสในการสร้างนวัตกรรม สามารถวางแผนหรือช่วยวางแผนเชิงกลยุทธ์ ถ่ายทอดกลยุทธ์สู่แผนงาน และโครงการต่าง ๆ ด้านการให้ความสำคัญกับลูกค้า/ผู้ให้บริการ โดยเฉพาะเสียงของลูกค้าและการสร้างความผูกพัน การแสวงหาความคิด ความรู้สึก ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า ทั้งลูกค้าในอดีต ลูกค้าปัจจุบัน ลูกค้าในอนาคต รวมทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ สามารถตอบสนองความต้องการ และให้บริการที่เหนือความคาดหวัง อันจะส่งผลให้ลูกค้า/ผู้ให้บริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกิดความรัก ความผูกพัน ความจงรักภักดี เกิดการบอกต่อ ช่วยพัฒนาห้องสมุดให้มีศักยภาพ รองรับสังคมแห่งการเรียนรู้ในอนาคต อันจะช่วยสนับสนุนพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัยให้มีศักยภาพในการแข่งขันพัฒนาสู่ความเป็นเลิศและเกิดความยั่งยืนตลอดไป

วัตถุประสงค์

- การบริหารองค์กรอย่างมีธรรมาภิบาล และการวัดผลการดำเนินงาน การวางแผนเชิงกลยุทธ์ การกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ การค้นหาความได้เปรียบและความท้าทายเชิงกลยุทธ์ขององค์กร การวิเคราะห์โอกาสเชิงกลยุทธ์ การวิเคราะห์โอกาสในการสร้างนวัตกรรม และการถ่ายทอด/แปลงยุทธศาสตร์สู่แผนงาน โครงการ/กิจกรรม
- ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นลูกค้า/ผู้บริการ ทั้งแนวทาง เทคนิคหรือวิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับ การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น การสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพัน การสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น การจัดการความสัมพันธ์ ตลอดจนการจัดการร้องเรียน

กลุ่มเป้าหมาย

หัวหน้างาน/หัวหน้ากลุ่ม บรรณารักษ์ บุคลากรที่เกี่ยวข้อง ห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET)

*** รับจำนวนจำกัด 80 คน ***

วัตถุประสงค์

- แนวทางการบริหารองค์กรอย่างมีธรรมาภิบาล สามารถกำหนดตัววัดผลการดำเนินงาน วัดประสพผลเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ ค้นหาความได้เปรียบ ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ขององค์กร รวมทั้งวิเคราะห์โอกาสเชิงกลยุทธ์ โอกาสในการสร้างนวัตกรรม สามารถวางแผนเชิงกลยุทธ์ และถ่ายทอดยุทธศาสตร์สู่แผนงานและโครงการต่าง ๆ ที่มีประสิทธิผล
- ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นลูกค้า/ผู้บริการ ทั้งแนวทาง เทคนิคหรือวิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับการรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น การสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพัน การสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น การจัดการความสัมพันธ์ ตลอดจนการจัดการร้องเรียน

กำหนดการฝึกอบรม (อาจเปลี่ยนแปลงตามความเหมาะสม)



วันพุธที่ 21 มีนาคม 2561

- 08.00 – 09.00 น. ลงทะเบียน
- 09.00 – 09.15 น. พิธีเปิด
- 09.15 – 10.30 น. การบรรยาย หัวข้อ “**ธรรมาภิบาลและการวางแผนเชิงกลยุทธ์ตามมาตรฐานสากล : แนวทาง Malcolm Baldrige (Thailand Quality Award - TQA)**”
- 10.30 – 10.45 น. อาหารว่าง
- 10.45 – 12.00 น. การบรรยายหัวข้อ “**ธรรมาภิบาลและการวางแผนเชิงกลยุทธ์ตามมาตรฐานสากล : แนวทาง Malcolm Baldrige (Thailand Quality Award - TQA)**” (ต่อ)
- 12.00 – 13.00 น. อาหารกลางวัน
- 13.00 – 14.30 น. การอบรมเชิงปฏิบัติการ และ แบ่งกลุ่มทำงาน หัวข้อ “**การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม การวิเคราะห์ความท้าทาย ความได้เปรียบและโอกาสเชิงกลยุทธ์**”
- 14.30 – 14.45 น. อาหารว่าง
- 14.45 – 16.30 น. การอบรมเชิงปฏิบัติการ และ แบ่งกลุ่มทำงาน หัวข้อ “**การวางแผนเชิงกลยุทธ์**”
- การกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์
- การจัดทำแผนปฏิบัติการระยะสั้น ระยะยาว
- การกำหนดตัวชี้วัด
- 16.30 – 17.00 น. กาม-ตอบ

วันพฤหัสบดีที่ 22 มีนาคม 2561

- 08.00 – 08.30 น. ลงทะเบียน
- 08.30 – 10.30 น. การบรรยาย หัวข้อ “**การบริหารจัดการองค์กรด้วย LEAN**”
- การบริหารการสูญเสีย (Waste Management)
- การบริหารจัดการองค์กรด้วย LEAN
- ตัวอย่างการบริหารจัดการองค์กรด้วย LEAN
- 10.30 – 10.45 น. อาหารว่าง
- 10.45 – 12.00 น. การอบรมเชิงปฏิบัติการ และ แบ่งกลุ่มทำงาน หัวข้อ “**การบริหารจัดการองค์กรด้วย LEAN**” และการนำเสนอผลงานกลุ่ม
- 12.00 – 13.00 น. อาหารกลางวัน
- 13.00 – 14.15 น. นำเสนอผลงานกลุ่ม หัวข้อ “**การวางแผนเชิงกลยุทธ์**”
- 14.15 – 14.30 น. อาหารว่าง
- 14.30 – 15.45 น. การบรรยาย หัวข้อ “**เสียงของลูกค้าและการสร้างความผูกพัน**”
- 15.45 – 16.45 น. การอบรมเชิงปฏิบัติการ และ แบ่งกลุ่มทำงาน หัวข้อ “**การรับฟังเสียงของลูกค้า**”
- 16.45 – 17.30 น. นำเสนอผลงานกลุ่ม หัวข้อ “**การรับฟังเสียงของลูกค้า**”

วันศุกร์ที่ 23 มีนาคม 2561


- 08.00 – 08.30 น. ลงทะเบียน
- 08.30 – 09.45 น. การอบรมเชิงปฏิบัติการ และ แบ่งกลุ่มทำงาน หัวข้อ “**ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน**”
- 09.45 – 10.15 น. นำเสนอผลงานกลุ่ม หัวข้อ “**ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน**”
- 10.15 – 10.30 น. อาหารว่าง
- 10.30 – 11.30 น. การอบรมเชิงปฏิบัติการ และ แบ่งกลุ่มทำงาน หัวข้อ “**การจัดการความสัมพันธ์ และการจัดการข้อร้องเรียน**”
- 11.30 – 12.00 น. นำเสนอผลงานกลุ่ม หัวข้อ “**การจัดการความสัมพันธ์ และการจัดการข้อร้องเรียน**”
- 12.00 – 12.15 น. ปิดการฝึกอบรม
- 12.15 – 13.15 น. อาหารกลางวัน

วิธีการสมัครและชำระเงิน

- สมัครผ่าน Website: www2.tsu.ac.th/org/ihcd
 - ส่งใบสมัครและหลักฐานการชำระเงินทาง Email: ihcd.tsu@gmail.com
 - โอนเงินผ่าน บัญชีธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสามแยกสำโรง สงขลา
- ชื่อบัญชี สถาบันพัฒนาทุนมนุษย์ มหาวิทยาลัยทักษิณ บัญชีออมทรัพย์เลขที่ 691-249092-3

สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม

สถาบันพัฒนาทุนมนุษย์ มหาวิทยาลัยทักษิณ โทรศัพท์ 074 317 600-1 ต่อ 7011
โทรสาร 074 317 616
Website: www2.tsu.ac.th/org/ihcd E-mail: ihcd.tsu@gmail.com

 [humancapital](https://www.facebook.com/humancapital)

ผู้ประสานงาน

คุณพัชรีวรรณ อมรพิทยากุล 064 039 6165

