



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ส่วนพัฒนาทรัพยากรบุคคล สำนักงานเลขาธิการกรม โทร. ๐-๒๙๕๐ ๗๓๒๕-๖ ภายใน ๑๑๐
ที่ กษ.๑๓๐๑.๐๗/ว.๒๖๓ วันที่ ๒๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปผลการจัดโครงการฝึกอบรมหลักสูตร การให้บริการที่ดี (Service Mind)

เสนอ สำนัก/ศูนย์/กอง/สศท.๑-๑๒ และหน่วยงานขึ้นตรง

สำนักงานเลขาธิการกรม ขอส่งสำเนา หนังสือ บันทึกข้อความ คำสั่ง ประกาศ
ระเบียบ ของ สำนักงานเลขาธิการกรม

ที่ กษ.๑๓๐๑.๐๑/๖๖๑ ลงวันที่ ๑๖ เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปผลการจัดโครงการฝึกอบรมหลักสูตร การให้บริการที่ดี (Service Mind)

เพื่อโปรดทราบสรุปผลการจัดโครงการฝึกอบรมหลักสูตรการให้บริการที่ดี (Service Mind) เมื่อวันที่
๒๖ มกราคม ๒๕๖๖ เวลา ๐๙.๐๐ - ๑๖.๐๐ น. ณ ห้องประชุม ศรีปลั่ง ชั้น ๘ อาคารวิสัยทัศน์ สำนักงาน
เศรษฐกิจการเกษตร

ทั้งนี้ ส่วนพัฒนาทรัพยากรบุคคลจะลงบันทึกผู้ผ่านการอบรมลงในระบบ DPIS

ผ. พงษ์อ.

(นางสาวผลิพันธุ์ พวงช่อ)

นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการพิเศษ
ผู้อำนวยการส่วนพัฒนาทรัพยากรบุคคล



บันทึกข้อความ

ส่วนพัฒนาทรัพยากรบุคคล
รับที่ 600
วันที่ 22 ก.พ. 2566
เวลา 13.54 น.

เลขที่ 774
วันที่ 20 ก.พ. 66
8.07 น.

ส่วนราชการ สำนักงานเลขาธิการกรม ส่วนพัฒนาทรัพยากรบุคคล โทร. ๐ ๒๙๕๐ ๗๓๒๕-๖ ภายใน ๑๑๐
ที่ กษ.๑๓๐๑.๐๑/๖๖๖ วันที่ ๖๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปผลการอบรมหลักสูตร การให้บริการที่ดี (Service Mind)

เรียน เลขาธิการสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร

ตามที่เลขาธิการสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรได้โปรดอนุมัติให้สำนักงานเลขาธิการกรม จัดอบรมหลักสูตร การให้บริการที่ดี (Service Mind) ในวันพฤหัสบดีที่ ๒๖ มกราคม ๒๕๖๖ เวลา ๐๙.๐๐ - ๑๖.๐๐ น. ณ ห้องประชุมศรีปลั่ง ชั้น ๘ อาคารวิสัยทัศน์ สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร และผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ด้วยโปรแกรม Zoom เพื่อเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจในหลักการบริการด้วยจิตบริการ ตลอดจนปรับเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรมบริการเพื่อสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการ อันจะส่งผลต่อการนำไปสู่ การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์ต่อองค์กรในภาพรวมต่อไป ซึ่งได้เรียนเชิญ ดร.มงคล สามารถ เป็นวิทยากร โดยมีเนื้อหาการอบรม ดังนี้

- ความสำคัญในการให้บริการด้วยใจ
- การควบคุมอารมณ์ขณะให้บริการ
- การสื่อสารเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ
- การพัฒนาตนเพื่อเพิ่มประสิทธิผลการต้อนรับและการบริการ

การอบรมดังกล่าวมีบุคลากรสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร แจ้งรายชื่อเข้ารับการอบรม จำนวน ๕๐ คน และได้รับแจ้งจากนายอัครเดช ศรีมติพันธ์ ว่าไม่สามารถเข้ารับการอบรมได้แต่จะเข้ารับการอบรม ผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ด้วยโปรแกรม Zoom ทำให้มีผู้เข้ารับการอบรมจำนวน ๔๙ คน ณ ห้องประชุมศรีปลั่ง ชั้น ๘ อาคารวิสัยทัศน์ สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร และมีผู้เข้ารับการอบรมผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ด้วย โปรแกรม Zoom จำนวน ๑๐๐ คน ทั้งนี้ ได้ประเมินการเรียนรู้ก่อน-หลัง อบรม และประเมินความพึงพอใจ ของผู้เข้ารับการอบรมต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับเนื้อหา วิทยากร ภาพรวมของการจัดฝึกอบรม ข้อคิดเห็น และ ข้อเสนอแนะ สามารถสรุปได้ ดังนี้

๑. การประเมินการเรียนรู้

ผู้เข้ารับการอบรมได้ประเมินการเรียนรู้ก่อน-หลัง อบรม พบว่าผู้เข้ารับการอบรมมีผลการ ทดสอบก่อนการอบรม คะแนนสูงสุด ๑๐ คะแนน คะแนนต่ำสุด ๑ คะแนน และมีคะแนนเฉลี่ย ๖ คะแนน ผลการทดสอบภายหลังการอบรมผู้เข้ารับการอบรมมีผลการทดสอบคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน คะแนนต่ำสุด ๖ คะแนน และมีคะแนนเฉลี่ย ๘.๕๐ คะแนน (เอกสารแนบ ๑)

๒. การประเมินความพึงพอใจ

๒.๑ ด้านความรู้ความเข้าใจของผู้เข้ารับการอบรม ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีระดับ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหาก่อนการอบรม อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๖๒ และมีระดับ ความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาหลังการอบรม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๒๓ นอกจากนี้ ผู้ตอบแบบประเมิน ยังเห็นว่าสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๒๓ และสามารถนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับไปถ่ายทอดให้เพื่อนร่วมงานได้ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๔๖ (ตาราง ๑)

๒.๒ ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับวิทยากร ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นในภาพรวมเกี่ยวกับวิทยากร อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๑๕ โดยเห็นว่าความชัดเจนในการบรรยาย อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๓๘ รองลงมาคือการตอบข้อซักถาม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๗๗ (ตาราง ๒)

๒.๓ ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพรวมของการจัดอบรม ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นว่าในภาพรวมของการจัดการอบรม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๙๒ โดยเห็นว่าความเหมาะสมของระยะเวลาการจัดอบรมและความเหมาะสมของการกำหนดหัวข้อการจัดอบรม อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๙๒ (ตาราง ๓)

๒.๔ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ (ตาราง ๔)

- ๑) วิทยากรและเนื้อหาเหมาะกับการอบรมให้กับข้าราชการใหม่เป็นอย่างมาก
- ๒) ควรเพิ่มหลักสูตรนี้สำหรับการอบรมข้าราชการใหม่ด้วย
- ๓) เนื้อหาที่อบรมครั้งนี้เหมาะสมแล้ว อาจารย์สอนสนุก ควรเพิ่มเนื้อหาและระยะเวลา

ในการอบรมเพิ่มขึ้น

๔) ไม่เหมาะสมกับการอบรมผ่านระบบออนไลน์ เพราะมีการทำกิจกรรมร่วมกัน

๕) โสตทัศนูปกรณ์มีการขัดข้องในระหว่างการบรรยาย

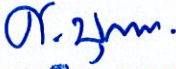
๒.๕ หัวข้อที่ต้องการให้มีการจัดอบรมในครั้งต่อไป (ตาราง ๕) มีดังนี้

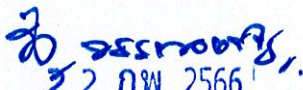
- ๑) อบรมการสนทนาภาษาอังกฤษ (Conversation)
- ๒) ธรรมะเพื่อการปฏิบัติงาน
- ๓) การทำงานร่วมกับคนหมู่มาก
- ๔) การพัฒนาบุคลิกภาพ

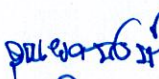
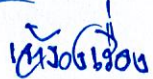


(เอกสารแนบ ๒)


สำนักงานเลขาธิการกรมได้พิจารณาแล้วเห็นว่าการจัดอบรมดังกล่าวเป็นไปตามวัตถุประสงค์ เห็นได้จากการสังเกตการณ์ผู้เข้ารับการอบรมให้ความสนใจในเนื้อหา และซักถามข้อสงสัย รวมถึงแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นกับวิทยากร ทั้งนี้ ผู้จัดจะนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้เข้ารับการอบรมไปปรับปรุงและวางแผนการพัฒนาเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับหัวข้อที่ผู้เข้ารับการอบรมต้องการให้มีการจัดอบรมในครั้งต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา หากเห็นชอบสำนักงานเลขาธิการกรมจะได้แจ้งเวียนให้หน่วยงานในสังกัดทราบต่อไป


(นายตรีพร บุญยะเทศ)
เลขาธิการกรม
สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร


๒๒ ก.พ. ๒๕๖๖
(นายจันทานนท์ จรรณเขต)
เลขาธิการสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร





๒๒ ก.พ. ๖๖

รพพ.

(นายตรีพร บุญยะเทศ) พ. ๖๖
เลขาธิการกรม
สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร

แบบประเมินความพึงพอใจการอบรมหลักสูตร การให้บริการที่ดี (Service Mind)

วันพฤหัสบดีที่ ๒๖ มกราคม ๒๕๖๖ เวลา ๐๙.๐๐ - ๑๖.๐๐ น.

ณ ห้องประชุมศรีปลั่ง ชั้น ๘ อาคารวิทยาลัยฯ สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร

๑. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหา

(ตาราง ๑)

รายละเอียดการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ก่อนการอบรม ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหาเพียงใด	๖	๑๐	๔๒	๗	๐
	ร้อยละ ๙.๒๓	๑๕.๓๘	๖๔.๖๒	๑๐.๗๗	๐.๐๐
๒. หลังการอบรม ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหาเพียงใด	๓๑	๓๒	๒	๐	๐
	ร้อยละ ๔๗.๖๙	๔๙.๒๓	๓.๐๘	๐.๐๐	๐.๐๐
๓. ท่านสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น	๒๙	๓๒	๔	๐	๐
	ร้อยละ ๔๔.๖๒	๔๙.๒๓	๖.๑๕	๐.๐๐	๐.๐๐
๔. ท่านสามารถนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับไปถ่ายทอดให้เพื่อนร่วมงาน	๒๓	๓๘	๔	๐	๐
	ร้อยละ ๓๕.๓๘	๕๘.๕๖	๖.๑๕	๐.๐๐	๐.๐๐
ภาพรวม	๓๔.๒๓	๔๓.๐๘	๒๐.๐๐	๒.๖๙	๐.๐๐

๒. ด้านวิทยากร

(ตาราง ๒)

รายละเอียดการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ความรอบรู้ในเนื้อหาวิชา	๓๙	๒๕	๑	๐	๐
	ร้อยละ ๖๐.๐๐	๓๘.๕๖	๑.๕๔	๐.๐๐	๐.๐๐
๒. ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ ความเข้าใจ	๔๓	๒๑	๑	๐	๐
	ร้อยละ ๖๖.๑๕	๓๒.๓๑	๑.๕๔	๐.๐๐	๐.๐๐
๓. การถ่ายทอดวิชาให้เป็นที่น่าสนใจ	๔๕	๑๙	๑	๐	๐
	ร้อยละ ๖๙.๒๓	๒๙.๒๓	๑.๕๔	๐.๐๐	๐.๐๐
๔. การจัดลำดับความสัมพันธ์ของเนื้อหาวิชา	๔๑	๒๓	๑	๐	๐
	ร้อยละ ๖๓.๐๘	๓๕.๓๘	๑.๕๔	๐.๐๐	๐.๐๐
๕. ความชัดเจนในการบรรยาย	๔๙	๑๖	๐	๐	๐
	ร้อยละ ๗๕.๓๘	๒๔.๖๒	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๖. การตอบข้อซักถาม	๔๖	๑๘	๑	๐	๐
	ร้อยละ ๗๐.๗๗	๒๗.๖๙	๑.๕๔	๐.๐๐	๐.๐๐
๗. การใช้เวลาให้เหมาะสมกับเนื้อหาวิชา	๔๔	๑๗	๔	๐	๐
	ร้อยละ ๖๗.๖๙	๒๖.๑๕	๖.๑๕	๐.๐๐	๐.๐๐
๘. การใช้สื่อทัศนูปกรณ์	๓๗	๒๐	๘	๐	๐
	ร้อยละ ๕๖.๙๒	๓๐.๗๗	๑๒.๓๑	๐.๐๐	๐.๐๐
ภาพรวม	๖๖.๑๕	๓๐.๕๘	๓.๒๗	๐.๐๐	๐.๐๐

๓. ภาพรวมของการจัดอบรม

(ตาราง ๓)

รายละเอียดการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ความเหมาะสมของระยะเวลา	๓๗	๒๐	๘	๐	๐
	ร้อยละ ๕๖.๙๒	๓๐.๗๗	๑๒.๓๑	๐.๐๐	๐.๐๐
๒. ความเหมาะสมของการกำหนดหัวข้อ	๓๗	๒๓	๕	๐	๐
	ร้อยละ ๕๖.๙๒	๓๕.๓๘	๗.๖๙	๐.๐๐	๐.๐๐
๓. การประสานงานและการอำนวยความสะดวก	๓๐	๓๒	๓	๐	๐
	ร้อยละ ๔๖.๑๕	๔๙.๒๓	๔.๖๒	๐.๐๐	๐.๐๐
๔. ความเหมาะสมของการใช้สื่อทัศนูปกรณ์	๓๑	๒๘	๖	๐	๐
	ร้อยละ ๔๗.๖๙	๔๓.๐๘	๙.๒๓	๐.๐๐	๐.๐๐
ภาพรวม	๕๑.๙๒	๓๙.๖๒	๘.๔๖	๐.๐๐	๐.๐๐

๔. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

(ตาราง ๔)

รายละเอียด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑. วิทยากรและเนื้อหาเหมาะกับการอบรมให้กับข้าราชการใหม่เป็นอย่างมาก	๑	๑.๕๕
๒. ควรเพิ่มหลักสูตรนี้สำหรับการอบรมข้าราชการใหม่ด้วย	๑	๑.๕๕
๓. เนื้อหาที่อบรมครั้งนี้เหมาะสมแล้ว อาจารย์สอนสนุก ควรเพิ่มเนื้อหาและระยะเวลาในการอบรมเพิ่มขึ้น	๑	๑.๕๕
๔. ไม่เหมาะสมอบรมออนไลน์ เพราะมีการทำกิจกรรมร่วมกัน	๑	๑.๕๕
๕. ไม่มีข้อเสนอแนะ	๖๑	๙๓.๘๕
รวม	๖๕	๑๐๐.๐๐

๕. หัวข้อที่ต้องการให้จัดในครั้งต่อไป

(ตาราง ๕)

รายละเอียด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑. อบรมการสนทนาภาษาอังกฤษ (Conversation)	๑	๑.๕๕
๒. ธรรมะเพื่อการปฏิบัติงาน	๑	๑.๕๕
๓. การทำงานร่วมกับคนหมู่มาก	๑	๑.๕๕
๔. การพัฒนาบุคลิกภาพ	๑	๑.๕๕
๕. ไม่มีข้อเสนอแนะ	๖๑	๙๓.๘๕
รวม	๖๕.๐๐	๑๐๐.๐๐