

รายงานสรุปผลการดำเนินงาน  
กิจกรรมอบรมเชิงปฏิบัติการ อภิปรายและฝึกปฏิบัติ  
เรื่อง “การบริการด้วยใจ : Service Mind”  
ในโครงการบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักหอสมุดกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567  
ในวันอังคารที่ 11 มิถุนายน 2567 เวลา 08.30 - 16.00 น.  
ณ ห้องประชุม 8102 - 8103 ชั้น 8 สำนักหอสมุดกลาง

-----

### 1. รายงานสรุปผลการประเมินกิจกรรม

จากจำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมทั้งหมด 50 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามออนไลน์ จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 86.00 ซึ่งผู้เข้าร่วมกิจกรรมส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อกิจกรรมโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.09) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการฝึกอบรมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.22) และด้านวิทยากรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.92) รายละเอียดดังแสดงในตาราง

**ตาราง 1** ความคิดเห็นต่อการเข้าร่วมกิจกรรม

รายการประเมิน	ผลการประเมิน (n=43)		
	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
<b>ด้านการฝึกอบรม</b>			
1. ระยะเวลาในการฝึกอบรมมีความเหมาะสม	4.37	0.58	มาก
2. หัวข้อในการอบรมเอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้และพัฒนา ความสามารถของท่าน	4.16	0.78	มาก
3. ท่านสามารถนำสิ่งที่ได้รับจากการอบรมในครั้งนี้นำไปใช้ ในการปฏิบัติงาน	4.12	0.79	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.22</b>	<b>0.73</b>	<b>มาก</b>

รายการประเมิน	ผลการประเมิน (n=43)		
	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
<b>2. ด้านวิทยากร</b>			
2.1 ความสามารถในการถ่ายทอด/สื่อสาร/ความเข้าใจ	3.81	0.96	ปานกลาง
2.2 สื่อ/เอกสารประกอบการฝึกอบรมมีความเหมาะสม และสอดคล้องกับหัวข้อ	3.84	0.81	ปานกลาง
2.3 การเปิดโอกาสให้ซักถาม และตอบคำถามได้ตรงประเด็น	4.12	0.79	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.92</b>	<b>0.86</b>	<b>ปานกลาง</b>

ตาราง 2 ความรู้ความเข้าใจที่ได้รับจากการฝึกอบรม

รายการประเมิน	ผลการประเมิน (n=43)		
	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
<b>ด้านการฝึกอบรม</b>			
ความรู้ก่อนฝึกอบรม	3.51	0.86	ปานกลาง
ความรู้หลังการฝึกอบรม	4.23	0.65	มาก
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>4.09</b>	<b>0.79</b>	<b>มาก</b>

## 2. รายงานการใช้งบประมาณ

โดยเบิกจ่ายจากงบประมาณเงินรายได้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 งบเงินอุดหนุน แผนงาน ยุทธศาสตร์พัฒนาศักยภาพคนตลอดช่วงชีวิต ผลผลิตผู้สำเร็จการศึกษาด้านสังคมศาสตร์ จำนวนเงิน 17,600 บาท (หนึ่งหมื่นหกร้อยบาทถ้วน)

## 3. ปัญหาและอุปสรรคการดำเนินงาน

-

#### 4. ประโยชน์ที่ได้รับจากการอบรม

1. สามารถนำไปปรับใช้กับงานบริการหน้าเคาน์เตอร์ซึ่งต้องพบปะผู้ใช้บริการตลอด
2. สามารถนำมาใช้ปฏิบัติงานได้จริง การปฏิสัมพันธ์ สื่อสารกับผู้ใช้ และบุคลากรภายในได้
3. ได้รับความรู้เกี่ยวกับ service mind สามารถนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้
4. สามารถนำไปปรับใช้กับหน้าที่ของตนเองได้ โดยสามารถนำสิ่งที่ได้รับจากการอบรมไปปฏิบัติในงานบริการได้
5. งานบริการ การบริการแบบมีมาตรฐาน
6. ได้รับความรู้ เกี่ยวกับการให้บริการที่ดี ปรับเปลี่ยนทัศนคติการทำงาน
7. หลักการพูด การใช้คำพูดให้เหมาะสมกับสถานการณ์
8. นำไปปรับปรุงและใช้ปฏิบัติในการทำงาน โดยนำเคล็ดลับ ๆ น้อย ๆ ปรับใช้ในงานบริการให้มากขึ้นเพิ่มจากที่ได้ปฏิบัติอยู่แล้ว ให้การบริการดียิ่งๆ ขึ้น
9. บริการที่ดีคือการบริการด้วยใจ
10. ได้พัฒนาการส่งเสริม การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
11. สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานประจำวัน
12. ได้ทราบลำดับขั้นตอนของปัญหาและวิธีการแก้ไขปัญหาในการบริการ
13. เรียนรู้การให้บริการที่เหมาะสมกับกลุ่มแต่ละประเภทของลูกค้า
14. การบริการที่ถูกต้อง และวิธีการให้บริการผู้ใช้
15. ได้เรียนรู้การให้บริการ เทคนิคต่าง ๆ ในการให้บริการ

#### 5. ข้อเสนอแนะ

1. เวลาทำ Workshop ควรให้มีการแสดงเสมือนจริง เพื่อจะได้มองเห็นภาพที่ชัดเจน
2. ควรหาวิทยากรที่มีถ่ายทอดความรู้ให้ดีกว่านี้ ช่วงเข้านั่งฟังน่าเบื่อมาก ช่วงบ่ายวิทยากรพูดดี แต่ทำกิจกรรมน้อยไปหน่อย
3. ขอแนะนำให้เปลี่ยนร้านอาหารกลางวัน และอาหารว่าง
4. อยากให้เชิญ รองศาสตราจารย์ ดร.ชัยยุทธ ถาวรานุรักษ์ (อ.ป้อ) สอนวิชา Team Building ,Effective Communication

## 6. ความต้องการในการอบรมครั้งต่อไป

1. การบริการ
2. เทคนิคการนำเสนองาน
3. การบริหารจัดการคน
4. ทักษะในการพูดในโอกาสต่าง ๆ หรือการพูดในที่สาธารณะ
5. การทำงานให้มีประสิทธิภาพ
6. เครื่องมือการพัฒนาทักษะรายบุคคล
7. การสื่อสาร
8. การจัดการความเสี่ยง
9. การบริการที่เป็นเลิศ
10. จิตวิทยาในการจัดการลูกค้า
11. Growth Mindset เพื่อพัฒนาตนเองและทีมงาน
12. เทคนิคการบริหารจัดการงานอย่างมืออาชีพ
13. ด้านคุณธรรมและจริยธรรม

## 6. ภาพประกอบ









