

รายงานสรุปผลการดำเนินงาน
กิจกรรมอบรมเชิงปฏิบัติการ อภิปรายและฝึกปฏิบัติ
เรื่อง “การพัฒนาบุคลิกภาพและจิตวิทยาการให้บริการ”
ในโครงการบริหารทรัพยากรบุคคลสำนักหอสมุดกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568
ในวันจันทร์ที่ 21 กรกฎาคม 2568 เวลา 08.30 – 16.00 น.
ณ ห้องประชุม ชั้น 2 อาคารสำนักหอสมุดกลาง

1. รายงานสรุปผลการประเมินกิจกรรม

จากจำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมทั้งหมด 51 คน โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามออนไลน์ จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ซึ่งผู้เข้าร่วมกิจกรรมส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อกิจกรรมโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.62) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านการฝึกอบรมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.63) และวิทยากรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.62) รายละเอียดดังแสดงในตาราง

รายการประเมิน	ผลการประเมิน (n=45)		
	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
1.ด้านการฝึกอบรม			
1.1 ระยะเวลาในการฝึกอบรมมีความเหมาะสม	4.61	0.53	มากที่สุด
1.2 หัวข้อในการอบรมเอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้และพัฒนา ความสามารถของท่าน	4.65	0.52	มากที่สุด
1.3 ท่านสามารถนำสิ่งที่ได้รับจากการอบรมในครั้งนี้ไปปรับใช้ ในการปฏิบัติงาน	4.65	0.56	มากที่สุด
รวม	4.63	0.53	มากที่สุด
2. ด้านวิทยากร			
2.1 ความสามารถในการถ่ายทอด/สื่อสาร/ความเข้าใจ	4.65	0.48	มากที่สุด
2.2 สื่อ/เอกสารประกอบการฝึกอบรมมีความเหมาะสมและสอดคล้อง กับหัวข้อที่อบรมกับหัวข้อที่อบรมกับหัวข้อที่อบรม	4.63	0.56	มากที่สุด
2.3 การเปิดโอกาสให้ซักถาม และตอบคำถามได้ตรงประเด็น	4.59	0.57	มากที่สุด
รวม	4.62	0.54	มากที่สุด

รายการประเมิน	ผลการประเมิน (n=45)		
	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
ด้านการฝึกอบรม			
ความรู้ก่อนฝึกอบรม	3.65	0.82	มาก
ความรู้หลังการฝึกอบรม	4.61	0.63	มากที่สุด
รวม	4.62	0.53	มากที่สุด

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1. ทำต่อไปค่ะ

ประโยชน์ที่ได้รับจากการอบรมในเรื่องนี้

1. นำความรู้ที่ได้รับมาปรับใช้กับการบริการผู้ใช้ เพื่อให้เกิดความประทับใจในการได้รับการบริการ (15)
2. สามารถนำมาใช้ในการทำงานบริการได้ (9)
3. ได้ทราบถึงหลักการพัฒนาบุคลากรคุณภาพและจิตวิทยาการให้บริการ (2)
4. ได้ทราบการถึงการให้บริการอย่างใส่ใจดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้
5. การเสริมบุคลิกภาพในการให้บริการที่ออกมาจากข้างใน เพื่อประสิทธิภาพในการให้บริการ
6. วิทยาการให้ความรู้ทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติได้อย่างลงตัว ให้สาระความรู้และสอดแทรกความสนุกสนานได้อย่างกลมกลืน
7. ได้รับไอเดียใหม่ๆ เกี่ยวกับการจัดการบริการ
8. มุมมอง ทศนคติต่อการบริการที่ดี ส่งผลลัพท์ให้การปฏิบัติเป็นภาพจำที่ดีต่อผู้รับบริการ
9. ได้รู้หลักการใช้จิตวิทยาบริการกับผู้ใช้ที่เป็นลูกค้าหลากหลาย
10. สามารถนำความรู้ด้านจิตวิทยาการให้บริการไปใช้ในการปฏิบัติงานได้
11. รับรู้แนวทางและเทคนิคในการบริการที่ควรจะมีในตนเอง
12. ได้เรียนรู้การให้บริการที่มากกว่าแค่การต้อนรับ ได้ฝึกฝนการนำเสนอ การคิดเชื่อมโยง
13. ได้รับความรู้การสร้างภาพลักษณ์ให้กับองค์กร
14. สามารถนำมาใช้ในการทำงานได้จริง
15. การคิดเชิงบวก

16. ได้แนวทางการพัฒนาบุคลากรภาพในการทำงาน
17. ได้รู้จักการบริการที่ทันสมัย
18. ได้รับคำแนะนำดีมาก เพื่อนำไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้ต่อไป

ในครั้งต่อไปท่านต้องการอบรมในหัวข้อเรื่องอะไร

1. กลยุทธ์ในการรับมือผู้ใช้บริการ gen X Y Z
2. AI ในงานบริการ
3. ทักษะการพูดในที่สาธารณะ
4. IT

2. รายงานการใช้งบประมาณ

โดยเบิกค่าใช้จ่ายจากงบประมาณเงินรายได้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 งบเงินอุดหนุน แผนงาน ยุทธศาสตร์พัฒนาศักยภาพคนตลอดช่วงชีวิต ผลผลิตผู้สำเร็จการศึกษาด้านสังคมศาสตร์ จำนวนเงิน 25,000 บาท (สองหมื่นห้าพันบาทถ้วน)

3. ปัญหาและอุปสรรคการดำเนินงานกิจกรรม

-

4. ข้อเสนอแนะ

-

5. ภาพประกอบ



