

สรุปผลการดำเนินกิจกรรมการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ  
เรื่อง “การพัฒนาบุคลากรกับการบริการด้วยใจ”

ในโครงการบริหารทรัพยากรบุคคล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564  
ระหว่างวันที่ 24 - 25 ธันวาคม 2563

1. รายงานสรุปผลการประเมินกิจกรรม

ผู้เข้าร่วมกิจกรรมฯ จำนวน 55 คน โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่มๆละ 1 วัน ประกอบด้วยผู้บริหารและบุคลากร  
สำนักหอสมุดกลาง ซึ่งได้ตอบแบบสอบถามออนไลน์กลับมา จำนวน 54 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 98.15

โดยผู้เข้าร่วมได้ทำแบบทดสอบหลังจากการเข้าร่วมกิจกรรมฯ (ดังรายละเอียดในตาราง)

| ข้อ | คำถาม   | เฉลย  | ตอบถูก | คิดเป็นร้อยละ |
|-----|---|---|--------|---------------|
| 1   | Team คือ คน 2 คนขึ้นไปมาอยู่ร่วมกันอย่าง<br>มีสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกัน ไม่ใช่ ฉัน หรือ เธอ<br>แต่ต้องเป็นเรา และแต่ละคนมีความมุ่งมั่น<br>ในหน้าที่ของตน | ใช่   | 53 คน  | 98.15%        |
| 2   | การเปลี่ยนแปลงทำยากแต่อยู่ง่าย<br>ไม่เปลี่ยนแปลงทำง่ายแต่อยู่ยาก  | ใช่   | 53 คน  | 98.15%        |
| 3   | สาเหตุที่คนอื่นไม่ช่วยเหลือเรา  | ถูกทุกข้อ   | 50 คน  | 92.60%        |
| 4   | การแสดงสีหน้าแบบใดที่น่ากลัวที่สุด  | Contempt  | 23 คน  | 42.60%        |
| 5   | การพัฒนาคุณภาพในการให้บริการควรทำ<br>สิ่งใดเป็นอันดับแรก  | มีการวางแผน และ<br>ปรับตนเองให้มีหัวใจ<br>ในการบริการ             | 45 คน  | 83.33%        |
| 6   | ผู้รับบริการ คาดหวังสิ่งใดในการเข้ารับบริการ<br>มากที่สุด   | ความเอาใจใส่  | 45 คน  | 83.33%        |
| 7   | การที่ทำให้ผู้มารับบริการรู้สึกสุขสบายใจ<br>ราวกับอาศัยอยู่ในบ้าน เรียกว่าอะไร  | การบริการที่มีคุณภาพ  | 13 คน  | 24.10%        |
| 8   | ขณะพูดโทรศัพท์กับลูกค้าหรือผู้รับบริการ<br>สิ่งสำคัญที่สุดที่ต้องปฏิบัติเป็นอันดับแรก คือ<br>ข้อใด  | รับสายทันทีเมื่อมีเสียง<br>เรียกพร้อมกับการกล่าวคำว่า<br>“สวัสดี” | 39 คน  | 72.22%        |

|    |   |  |       |        |
|----|---|--|-------|--------|
| 9  | การปลูกฝังจิตสำนึกในการให้บริการ คืออะไร  | การบริการจากใจ การมี<br>จิตใจของการให้บริการ | 51 คน | 94.44% |
| 10 | ข้อใดเป็นหลักวิธีการสร้างความกระตือรือร้น | ทำทันทีและมีเป้าหมาย                         | 45 คน | 83.33% |

## 2. รายงานการใช้งบประมาณในโครงการ

ใช้งบประมาณเงินรายได้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 งบรายจ่ายอื่น แผนงาน: พื้นฐาน  
ด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ ผลผลิต: ผู้สำเร็จการศึกษาด้านสังคมศาสตร์  
โดยงบประมาณที่ใช้ในการดำเนินโครงการทั้งสิ้น 33,716 บาท

## 3. ปัญหา-อุปสรรคในการดำเนินกิจกรรม

-

## 4. ข้อเสนอแนะ

-

## 5. ภาพประกอบ

กลุ่ม 1  
(วันที่ 24 ธันวาคม 2563)







กลุ่ม 2  
(วันที่ 25 ธันวาคม 2563)



