



# รายงานสรุปผลการฝึกอบรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning)

ฟพธ.  
เลขที่ 1295  
วันที่ 25 | 12 เวลา 12.24 น.

ที่ ฟพธ 10/ 1295 ..... ลงวันที่ 25 พฤษภาคม 2563 .....

เรียน ผอ.ฟทบ. ผ่าน ผอ.ฟพธ. ผอ.กวธ. ทน.พร.2

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป (สำหรับผู้เข้ารับการฝึกอบรม)

1. ข้าพเจ้า ..... นางสาววิชญา ..... คุณานบุตร .....  
ตำแหน่ง ..... พนักงานบริหารธุรกิจ 5 ..... สังกัด (แผนก/กอง/ฝ่าย) ..... พธ.2 กวธ. ฟพธ. ....  
ได้เข้ารับการฝึกอบรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) หลักสูตร ..... การใช้หลักการตลาดเพื่อการ  
ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ..... สอดคล้องกับสมรรถนะ (MC/FC/TC) ..... ความรู้ด้านงานพัฒนาธุรกิจ ..... ตั้งแบบ  
จัดโดย สำนักงานคณะกรรมการพลเรือน (ก.พ.) เมื่อวันที่ ..... 2 ..... พฤษภาคม 2563 .....

### 2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการฝึกอบรม/สัมมนา

2.1 หลักสูตรที่ฝึกอบรม/สัมมนาครั้งนี้ช่วยเพิ่มพูนความรู้ของท่านเพียงใด

มาก                       ปานกลาง                       น้อย

2.2 ท่านคิดว่าการฝึกอบรม/สัมมนาครั้งนี้มีประโยชน์กับตัวท่านและองค์กรเพียงใด

มาก                       ปานกลาง                       น้อย

#### ระบุเหตุผล (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- เนื้อหาเกี่ยวข้องโดยตรงและสามารถนำไปใช้กับการปฏิบัติงานได้อย่างดี
- เนื้อหาไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน
- เป็นความรู้เสริม และมีประโยชน์ในการปฏิบัติงาน
- วิทยากรมีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ ในการบรรยายเป็นอย่างดี
- เนื้อหาการอบรมไม่ตรงกับหัวข้อการบรรยาย
- อื่น ๆ .....

3. ความรู้ที่ได้รับจากการเข้ารับการฝึกอบรม สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานอย่างไร  
ความรู้ที่ได้รับจากการเข้าฝึกอบรม เรื่องการใช้หลักการตลาดเพื่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน โดย การฝึกส่วนประสมทางการตลาดให้เกิดประโยชน์สูงสุด เป็นการนำการตลาดมาประยุกต์ใช้กับการทำงาน การกำหนดความชัดเจน ความต้องการของผู้เช่า/บริษัท หรือประชาชน และสามารถแก้ไขปัญหาของกลุ่มเป้าหมายดังกล่าวได้ ผ่านช่องทางการสื่อสารที่เข้าใจง่าย ชัดเจน สอดคล้อง และรวดเร็ว ซึ่งความพยายามทางการตลาดจะเป็นแรงผลักดันให้ผู้เช่า/บริษัทปฏิบัติตาม เช่นในการลดขั้นตอนการทำงาน เพื่อให้ได้รับความสะดวกและรวดเร็ว สมบูรณ์แบบและทันสมัย ควรมีการสื่อสารที่ดี ชัดเจน กับลูกค้า และมีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

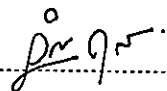
4. ข้อเสนอแนะในการส่งพนักงานเข้ารับการฝึกอบรม/สัมมนาตามหลักสูตรนี้ในครั้งต่อไป  
หลักสูตรการใช้หลักการตลาดเพื่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพนี้ เป็นหลักสูตรที่ดี มีเนื้อหาที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับงานที่ทำ และสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี เพราะมีประโยชน์ในการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถนำมาปรับปรุงและพัฒนาตนเองได้ จึงเห็นควรให้พนักงานที่ทำงานเกี่ยวข้องในด้านการพัฒนาธุรกิจได้เข้าฝึกอบรมในหลักสูตรดังกล่าว

5. ความพึงพอใจต่อการดำเนินการของฝ่ายทรัพยากรบุคคล

มากที่สุด  มาก  ปานกลาง  น้อย  น้อยที่สุด

6. เอกสารแนบ

ใบวุฒิบัตร (Certificate)  
 อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ลงชื่อ  ผู้เข้าอบรม  
(นางสาววิชญา คุณานูตร.....)  
ตำแหน่ง พนักงานบริหารธุรกิจ 5 โทร. 2316  
วันที่ 25 / 5 / 63

## ส่วนที่ 2 รายงานสรุปการฝึกอบรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning)

หลักสูตร .....การใช้หลักการตลาดเพื่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ.....

สรุปรายละเอียดเนื้อหาของหลักสูตร

การใช้หลักการตลาดเพื่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ คือการใช้ส่วนประสมทางการตลาดให้สอดคล้องกับพื้นฐานกระบวนการคิด โดย ส่วนประสมทางการตลาด 4Ps ได้แก่

- Product (ผลิตภัณฑ์) คือ สินค้าที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า หรือ สิ่งที่สร้างความสะดวกสบายให้แก่ลูกค้า
- Price (ราคา) คือ การกำหนดมูลค่าของผลิตภัณฑ์นั้นๆ เพื่อการซื้อขาย
- Place (ช่องทางการจำหน่ายสินค้า) คือ สถานที่หรือช่องทางที่ใช้ในการจัดจำหน่ายสินค้า เช่น ห้างสรรพสินค้า ร้านสะดวกซื้อ ร้านค้า ตลาดนัด หรือตลาดออนไลน์ เป็นต้น
- Promotion (การส่งเสริมการตลาด) คือ การโปรโมท หรือ โฆษณาสินค้า ผ่านสื่อ หรือ โซเชียลมีเดียต่างๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ Facebook หรือ Instagram เป็นต้น

โดยนำมาประยุกต์ใช้เพื่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพตามหลัก 4Cs ดังนี้

- Customer Solution (การแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าหรือกลุ่มเป้าหมาย) เมื่อเกิดปัญหา หรืออุปสรรคต่างๆ แก่ลูกค้า เราต้องพร้อมที่จะแก้ไขปัญหาเหล่านั้นให้แก่ลูกค้านั้นๆ ได้
- Cost of Customer (ต้นทุน/งบประมาณของบุคลากรในการแก้ไขปัญหา) ในการแก้ปัญหา และอุปสรรคต่างๆ นั้น จะมีต้นทุน หรืองบประมาณในการแก้ปัญหานั้นๆ เช่น การพัฒนาเทคโนโลยีต่างๆ จะมีค่าใช้จ่ายในการซื้อ และติดตั้งอุปกรณ์ รวมไปถึงการจ้างผู้เชี่ยวชาญในการอบรมการใช้งาน ให้ความรู้แก่บุคลากรในองค์กร
- Customer Convenience (ช่องทางในการติดต่อสื่อสาร) เป็นสถานที่หรือช่องทางที่เราใช้ในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า รับฟังเรื่องราวปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับลูกค้า อาจจะเป็นติดต่อผ่านโทรศัพท์ จดหมาย หรือ call center เป็นต้น
- Customer Communication (การประชาสัมพันธ์) เป็นการประชาสัมพันธ์ กระจายข่าวสาร หรือ การแก้ปัญหาของลูกค้า ทำให้ลูกค้าได้รับความสะดวก สบาย จากการได้รับความช่วยเหลือ หรือ แก้ไขปัญหานั้นๆ โดยตั้งคำถามว่าการติดต่อสื่อสารกับประชาชนกลุ่มเป้าหมายควรใช้สื่อใดข้อความที่ส่งควรมีลักษณะอย่างไร เพื่อให้มีประสิทธิภาพ และได้รับประโยชน์ตรงตามเป้าหมายที่ต้องการ

โดยประชาชนจะมีพื้นฐานของกระบวนการคิดก่อนตัดสินใจ ดังนี้

- 1) การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร
- 2) การค้นหาข้อมูลเพิ่มเติม
- 3) การศึกษาต้นทุนรวมที่เกิดขึ้นเมื่อต้องตัดสินใจ
- 4) การสอบถามข้อมูลครั้งสุดท้ายก่อนตัดสินใจ

ทั้งนี้ กุญแจแห่งความสำเร็จเพื่อประโยชน์สุขสูงสุดของประชาชน คือ การยึดมั่นประชาชนเป็นศูนย์กลาง สร้างวัฒนธรรมการปฏิบัติงานที่มี ธรรมภิบาล โปร่งใส ตรวจสอบได้ และมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ควรมีความชัดเจนของสิ่งที่ต้องการให้ลูกค้า ผู้เช่า/บริษัทปฏิบัติ สิ่งเหล่านี้จะประสบความสำเร็จได้ ลูกค้าจะต้องลงมือปฏิบัติตามครั้งแรก และหน่วยงานแก้ไขปัญหาได้จริง หากเกิดปัญหาหรืออุปสรรคต่างๆ ขึ้นกับลูกค้า มีการบอกปากต่อปากไปในมุมมองที่ดีของลูกค้า และสุดท้ายลูกค้าจะปฏิบัติตามได้เป็นปกติ ดังนั้น จะเห็นได้ว่า การใช้ส่วนประสมทางการตลาดนั้น มีความสอดคล้องกับพื้นฐานของกระบวนการคิด และก่อให้เกิดประสิทธิผลของการทำงานอีกด้วย



# สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน

ขอมอบประกาศนียบัตรฉบับนี้เพื่อแสดงว่า

ได้ผ่านการพัฒนาทางไกลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (HRD: e-Learning)

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Merini Kepponni'.

(นางเมธินี เทพมณี)

เลขาธิการคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน



สำนักงาน ก.พ.  
Office of the Civil Service Commission