



รายงานสรุปผลการฝึกอบรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning)

ที่ สปอ 10/395 ลงวันที่ 18 มิถุนายน 2563

เรียน ผอ.ฝทบ. ผ่าน ผอ.สปอ. หน.อป. (ตามสายบังคับบัญชาจนถึง ผอ.ฝ่าย/สำนัก)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป (สำหรับผู้เข้ารับการฝึกอบรม)

1. ข้าพเจ้า นางสาวมินชญา ตั้งวีระสิงห์
ตำแหน่ง พนักงานอาชีวอนามัยและความปลอดภัย 6 สังกัด (แผนก/กอง/ฝ่าย) อป. สปอ.
ได้เข้ารับการฝึกอบรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) หลักสูตร การบริการที่เป็นเลิศ
สอดคล้องกับสมรรถนะ (MC/FC/TC) FC สปอ01: ทักษะการประสานงานความปลอดภัย อาชีวอนามัย
และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ตั้งแนบ
จัดโดย สำนักงานคณะกรรมการพลเรือน (ก.พ.) ระหว่างวันที่ 22 มกราคม 2563 – 31 ธันวาคม 2563

- 2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการฝึกอบรม/สัมมนา
 - 2.1 หลักสูตรที่ฝึกอบรม/สัมมนาครั้งนี้ช่วงเพิ่มพูนความรู้ของท่านเพียงใด
 - 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
..... สามารถนำมาปรับใช้กับงานประสานงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อม
ในการทำงานภายในหน่วยงานตนเอง และสามารถประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ หรือประสานงานกับ
บุคคลทั่วไป เพื่อให้เกิดการบริการที่น่าประทับใจ

4. ข้อเสนอแนะในการส่งพนักงานเข้ารับการฝึกอบรม/สัมมนาตามหลักสูตรนี้ในครั้งต่อไป

.....
เห็นควรให้พนักงานเข้ารับการอบรมหลักสูตรดังกล่าว เพื่อสร้างเทคนิคหรือแรงจูงใจในการให้บริการ.....
.....
.....

5. ความพึงพอใจต่อการดำเนินการของฝ่ายทรัพยากรบุคคล

มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

6. เอกสารแนบ

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

ลงชื่อ..... สินธุว ตังวีระสิงห์ ผู้เข้าอบรม

(นางสาวมินชญา ตังวีระสิงห์)

ตำแหน่ง พนักงานอาวุโนามัยและความปลอดภัย 6

โทร..... 2165.....

วันที่..... 16 มิถุนายน 2563.....

ส่วนที่ 2 รายงานสรุปการฝึกอบรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning)

หลักสูตร การบริการที่เป็นเลิศ

สรุปรายละเอียดเนื้อหาของหลักสูตร

(ไม่เขียนเฉพาะหัวข้อ ควรมีการบรรยายสรุป)

..... ความหมายของการบริการ คือ กิจกรรม การกระทำ กระบวนการ หรือผลการปฏิบัติงาน ซึ่งทำให้ผู้รับบริการได้รับการตอบสนองตรงตามความต้องการ หรือความจำเป็น นอกจากนี้การบริการยังเป็นกระบวนการส่งมอบและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

..... ความสำคัญของการบริการ การทำงานนอกจากจะมีหน้าที่รับผิดชอบตามภารกิจของตำแหน่งและองค์กรแล้ว ทุกคนล้วนมีหน้าที่เป็นกลไกของรัฐบาลในการให้บริการนำบัดทุกข์บำรุงสุขแก่ประชาชนด้วย ดังนั้น การให้บริการจึงเป็นส่วนสำคัญในการปฏิบัติราชการของข้าราชการทุกคน

..... คุณสมบัติของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการที่ดีควรมีหน้าที่ในการส่งมอบบริการที่เป็นเลิศให้แก่ประชาชน โดยผู้ให้บริการจะต้องมีคุณสมบัติดังนี้

1) เป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถในงานและหน้าที่ที่รับผิดชอบและมีความรู้เกี่ยวกับข่าวสารต่างๆ ของหน่วยงานของตนเอง

2) เป็นผู้ที่มีความพร้อมทางร่างกาย มีสุขภาพแข็งแรง และความพร้อมทางใจ

3) เป็นผู้ที่มีความเต็มใจให้บริการ เป็นผู้ที่มีเมตตาจิต ชอบช่วยเหลือผู้อื่นมองโลกในแง่ดี ให้อภัยผู้อื่นเสมอ

4) เป็นผู้ที่มีทัศนคติทางบวกต่องานบริการ

5) เป็นผู้ที่มีทักษะต่องานราชการที่ตนเองปฏิบัติอยู่ และมีความพร้อมที่จะพัฒนาตนเอง เป็นผู้ที่ช่างสังเกต และมีปฏิภาณไหวพริบดี

6) เป็นผู้ที่ได้รับการฝึกฝนและผ่านการฝึกอบรมทางด้านเทคนิคการบริการ

7) เป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ร่วมงานและประชาชนผู้รับบริการ ตลอดจนผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา

8) เป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพเหมาะสมต่องานบริการนั้นๆ

9) มีความซื่อสัตย์ สุจริต

10) รักและเสียสละเพื่อองค์กร

..... พื้นฐานของการบริการที่ดี ควรเป็นไปเพื่อมุ่งเน้นพัฒนาการบริการให้เป็นเลิศและมีมาตรฐาน ทั้งนี้พื้นฐานของการบริการที่ดีประกอบด้วย

1. กระบวนการในการให้บริการ ผู้บริหารหน่วยงานราชการจะต้องเป็นผู้ดูแลและออกแบบขั้นตอนของการบริการ หรือพิมพ์เขียว (Blueprint) สร้างกระบวนการให้การบริการประชาชนมีความเหมาะสม ต่อเนื่องและเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานราชการต่างๆ ซึ่งจะช่วยทำให้ข้าราชการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

2. การประสานความร่วมมือ การทำงานร่วมกันของข้าราชการจากทุกหน่วยงานตลอดจนความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงาน

3. การกระจายอำนาจในการตัดสินใจ โดยมอบอำนาจในการตัดสินใจให้กับข้าราชการที่ให้บริการ ในการวิเคราะห์ แก้ปัญหาการระดมสมอง และการสร้างบรรยากาศในการปฏิบัติราชการที่แตกต่างกันตาม

ความเหมาะสม เพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปด้วยความรวดเร็วและคล่องตัว เพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุด

มาตรฐานการให้บริการ หัวใจของการสร้างมาตรฐานการบริการแก่ประชาชนนั้น คือ ข้าราชการผู้ให้บริการซึ่งมาตรฐานการบริการประชาชนขั้นพื้นฐาน มีดังนี้ 1) ยิ้มแย้ม แจ่มใส 2) สนสายตาประชาชนอย่าหลบตา หรือก้มหน้า 3) เอาใจใส่ประชาชนเป็นพิเศษ 4) แสดงให้ประชาชนเห็นว่าข้าราชการผู้ให้บริการเอาใจใส่ประชาชน 5) กล่าวคำสวัสดิ ไตถามทุกข์สุข 6) กล่าวคำอำลา อวยพร และเชิญชวนให้มาใช้บริการใหม่ 7) แสดงความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือ และ 8) อธิบายนโยบายและระบบปัญหาที่อาจเกิดขึ้น และมีผลกระทบกับประชาชน

การเตรียมตัวเป็นผู้ให้บริการ คือ การเตรียมการพัฒนาบุคลากรในทุกหน่วยงานราชการ ทั้งข้าราชการผู้ให้บริการที่ต้องพบปะและให้บริการกับประชาชนโดยตรง ตลอดจนข้าราชการส่วนสนับสนุน โดยข้าราชการผู้ให้บริการต้องพัฒนาตัวจิตใจ ความรู้ความสามารถ เพื่อให้การบริการเป็นเลิศ

การพัฒนาตนเองเพื่อเป็นผู้ให้บริการ ข้าราชการผู้ให้บริการเป็นผู้ที่จะติดต่อใกล้ชิด มีปฏิสัมพันธ์กับประชาชนและเป็นตัวแทนของหน่วยงานราชการ จึงควรต้องมีบุคลิกภาพที่ดีพร้อมที่จะเสนอบริการ ได้แก่การแต่งกายที่เหมาะสมกับบุรพรางลักษณะของตนเอง ถูกต้องตามระเบียบ มาตรฐานของทางราชการ สะอาดเรียบร้อยการยืน การเดิน การนั่งให้เป็นสง่า นามอง เรื่องของการมีปฏิสัมพันธ์กับข้าราชการผู้ให้บริการ โดยเฉพาะการพูดคุยกับประชาชนผู้มาใช้บริการ การสอบถามเกี่ยวกับการบริการ หรือการขอข้อมูล ข้าราชการผู้ให้บริการควรเต็มใจแสดงออกถึงลักษณะของการเชิญ ชวนให้เข้ามาเจรจา กิริยามารยาทต้องสุภาพ อ่อนโยน ท างานให้กระฉับกระเฉง รวมทั้งการวางตัวให้น่าเชื่อถือ สามารถเป็นตัวแทนที่ดีของหน่วยงานราชการนั้นๆ

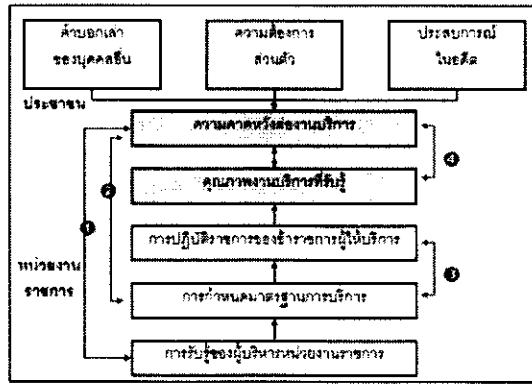
ข้อควรปฏิบัติขณะปฏิบัติภารกิจให้บริการ มีดังนี้ 1) มีความรับผิดชอบ 2) มีจรรยาบรรณในการให้บริการ 3) ทำตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้ 4) ให้ความช่วยเหลือเมื่อประชาชนมีปัญหา 5) ให้ความแนะนำตามความต้องการแต่ละรายอย่างเจาะจง 6) อำนวยความสะดวกและนำเสนอสิ่งแวดลอมของการให้บริการที่ดีให้กับประชาชน เช่น การมีน้ำดื่มให้บริการ มีสถานที่ให้นั่งรออย่างพอเพียง และ 7) การเตรียมสุขาที่ถูกสุขอนามัย

การสร้างความประทับใจต่อประชาชนผู้ใช้บริการ มีดังนี้ 1) มุ่งมั่นให้บริการเกินความคาดหมายของประชาชนอย่างสม่ำเสมอ 2) สร้างความแตกต่างในการบริการ 3) สร้างความภูมิใจให้กับประชาชนที่เข้ารับบริการของหน่วยงาน 4) ที่อยู่ในชุมชน และมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักดี 5) พัฒนาระบบการให้บริการใหม่ๆ เพื่อยกระดับการให้บริการประชาชนให้สูงขึ้น และ 6) บริหารความสัมพันธ์ระหว่างข้าราชการผู้ให้บริการกับประชาชนตลอดจนบริหารชุมชนสัมพันธ์

การประเมินผลการบริการ ในการประเมินผลการบริการ โดยการวัดความพึงพอใจของประชาชนเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับหน่วยงานราชการ เพื่อให้ทราบถึงความต้องการและความคาดหวังของประชาชน ซึ่งต้องวัดจากความรู้สึกของประชาชน อันได้แก่

1. การรับรู้ของประชาชน อาจเป็นการรับรู้ในทางบวกหรือทางลบก็ได้
2. ความรู้สึกของประชาชน เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากการตอบสนองทางอารมณ์ ซึ่งปรากฏออกมาในรูปของความพอใจ จนถึงระดับความประทับใจ

การที่จะให้ประชาชนเกิดความพอใจจะต้องเข้าใจความแตกต่างระหว่างคุณภาพของการบริการที่ได้รับเปรียบเทียบกับคุณภาพของการบริการที่คาดหวัง ซึ่งการประเมินผลนั้นสามารถทำได้โดยการศึกษาถึงช่องว่างของคุณภาพการให้บริการและทำการลดช่องว่างนั้น การศึกษาช่องว่างของคุณภาพการให้บริการสามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้



ช่องว่างที่ 1 ผู้บริหารของหน่วยงานราชการไม่เข้าใจถึงความต้องการของประชาชนต่องานบริการ

ช่องว่างที่ 2 มาตรฐานการให้บริการที่ทางหน่วยงานราชการกำหนดขึ้นไม่ตรงกับความคาดหวังของประชาชน

ช่องว่างที่ 3 การปฏิบัติราชการของข้าราชการผู้ให้บริการไม่เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการของหน่วยงานที่กำหนดไว้

ช่องว่างที่ 4 คุณภาพงานบริการที่ประชาชนรับรู้ไม่ตรงกับสิ่งที่ประชาชนคาดหวัง

แนวทางแก้ไขเพื่อลดช่องว่างที่เกิดขึ้นเป็นดังนี้

ช่องว่างที่	สาเหตุ	แนวทางการลดช่องว่าง
1	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้บริหารได้รับข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง - การตีความข้อมูลที่ได้รับผิดพลาด - ขาดการวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ - การสื่อสารไม่ชัดเจน - ความซับซ้อนในการบริหารหน่วยงานราชการ 	<p><u>เรียนรู้ถึงความคาดหวังของประชาชน</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - หาข้อมูลโดยการทำวิจัยจากประชาชน / รับข้อร้องเรียน - ผู้บริหารควรหาโอกาสสนทนากับประชาชนโดยตรง - ปรับปรุงโครงสร้างและการสื่อสาร
2	<ul style="list-style-type: none"> - ความผิดพลาดในกระบวนการวางแผน กำหนดมาตรฐาน - เป้าหมายของหน่วยงานราชการนั้นไม่ชัดเจน - ผู้บริหารไม่ได้ให้การสนับสนุนอย่างเพียงพอ 	<p><u>กำหนดมาตรฐานการให้บริการที่ถูกต้อง</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - ผู้บริหารเอาใจใส่ในคุณภาพ - ฝึกอบรมผู้บริหารในการสั่งการ - วัดผลการทำงานและแจ้งให้ข้าราชการในสังกัดทราบ - ปรับปรุงระบบการทำงานและเทคโนโลยี
3	<ul style="list-style-type: none"> - มาตรฐานการให้บริการขาดความยืดหยุ่น - ข้าราชการผู้ให้บริการไม่เห็นด้วยกับมาตรฐานที่กำหนด - มาตรฐานที่กำหนดไม่สอดคล้องกับวัฒนธรรมของหน่วยงานราชการ - มาตรฐานที่กำหนดไม่สอดคล้องกับเทคโนโลยีและระบบปฏิบัติราชการที่มีอยู่ - มีปัญหาในการจัดการระบบปฏิบัติราชการ - มีปัญหาในการสื่อสารภายในหน่วยงานราชการ 	<p><u>ทำให้การบริการเป็นไปตามมาตรฐาน</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - กำหนดมาตรฐานที่ชัดเจน มีความท้าทาย ยืดหยุ่นเหมาะสม และเป็นไปได้ - ทำให้ข้าราชการผู้ให้บริการเข้าใจและยอมรับปฏิบัติตามมาตรฐาน - กำหนดบทบาทของข้าราชการผู้ให้บริการอย่างชัดเจน - ปรับปรุงประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในหน่วยงานราชการ - สร้างระบบการทำงานเป็นทีม

ช่องว่างที่	สาเหตุ	แนวทางการลดช่องว่าง
4	เกิดจากสาเหตุในช่องว่าง 1 - 3 ทำให้ <ul style="list-style-type: none"> - ประชาชนรับรู้ว่าการบริการมีคุณภาพไม่ดี - ประชาชนบอกต่อถึงความไม่ดี - ภาพลักษณ์ของหน่วยงานราชการแย่ลง - สูญเสียความศรัทธาจากประชาชน 	- แก้ปัญหาที่เกิดจากช่องว่างที่ 1-3

..... การประเมินผลสามารถเก็บรวบรวมข้อมูล มีวิธีการ ดังนี้ 1) การสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว 2) การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ 3) การส่งแบบสอบถามไปทางไปรษณีย์ 4) การใช้สื่อปฏิสัมพันธ์เช่น สื่อทางอินเทอร์เน็ต 5) บัตรแสดงความคิดเห็น และ 6) การใช้แบบสอบถาม

..... **แนวทางการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า** การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าจากความต้องการที่หลากหลายของประชาชนนั้น ในทางปฏิบัติจำเป็นต้องอาศัยความเชี่ยวชาญพิเศษของข้าราชการผู้ให้บริการในการแก้ไข ดังนั้นผู้บริหารของหน่วยงานราชการจำเป็นต้องกระจายอำนาจให้กับข้าราชการผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นผู้ที่มีปฏิสัมพันธ์ในการให้บริการกับประชาชน เพื่อให้ข้าราชการผู้ให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนแต่ละคนที่แตกต่างกันในช่วงเวลาที่สำคัญ โดยประโยชน์ของการกระจายอำนาจให้กับข้าราชการผู้ให้บริการ คือ 1) เป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับข้าราชการผู้ให้บริการ 2) เป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน 3) รู้ความต้องการของประชาชน และ 4) เป็นการลดค่าใช้จ่ายทางด้านข้าราชการผู้ให้บริการ ในกรณีตำแหน่งงานไม่เหมาะสม

..... **การควบคุมอารมณ์** ข้าราชการผู้ให้บริการต้องสามารถรักษาและควบคุมอารมณ์ในขณะที่ให้บริการแก่ประชาชนโดยผู้ที่อยู่ในงานบริการควรปฏิบัติดังนี้ 1) ฝึกฝนจิตใจตนเองให้มีสภาพที่คงที่ 2) รับการฝึกฝนอบรมจากหน่วยงานภายใน หรือภายนอก 3) ยึดหลักธรรมคำสอนโน้มน้าวจิตใจ และ 4) มีทัศนคติทางบวกต่องานที่ทำ รักและพอใจในงาน

..... **แนวทางปฏิบัติเมื่อผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจต่องานบริการ** เมื่อประชาชนไม่พอใจต่องานบริการก็จะทำเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานนั้น ข้าราชการผู้ให้บริการควรปฏิบัติตามแนวทาง ดังนี้ 1) รับฟังปัญหาของประชาชนด้วยความตั้งใจ แสดงออกว่ายินดีที่จะแก้ปัญหาให้ประชาชน อย่าตกใจกับข้อร้องเรียนนั้น 2) กล่าวแสดงความเสียใจ หรือขอโทษประชาชนหากเกิดความผิดพลาดในการให้บริการ 3) หาหนทางในการแก้ปัญหาอย่างรวดเร็วที่สุด ควรตั้งมาตรฐานเวลาในการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนนั้น โดยมาตรฐานแล้ว ไม่ควรเกิน 3 ชั่วโมงและมีการติดตามต่อหลังจากข้อร้องเรียน 2-3 วัน หรือภายใน 7 วันแล้วแต่สถานการณ์และ 4) เก็บข้อมูลความผิดพลาดที่เกิดขึ้น นำไปวิเคราะห์เพื่อหาหนทางแก้ไข ถ้าเกิดขึ้นอีกในอนาคต



สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน

ขอมอบประกาศนียบัตรฉบับนี้เพื่อแสดงว่า

นางสาวมินขญา ตังวีระสิงห์

ได้ผ่านการพัฒนาทางไกลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (HRD: e-Learning)
หมวดการพัฒนาสมรรถนะหลักของข้าราชการพลเรือน (Core Competency Development)
การบริการที่ดี

วิชา การบริการที่เป็นเลิศ

(รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 3 ชั่วโมง)

ให้ไว้ ณ วันที่ 28 เดือน เมษายน พ.ศ. 2563



(ม.ส.พัชรภากร ทนกุล)

เลขาธิการคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน

รายงานสรุปผลการฝึกอบรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning)

สังกัด สปอ.

ชื่อ-นามสกุล	หลักสูตร
1. น.ส.มินชญา ตั้งวีระสิงห์	1) การบริการที่เป็นเลิศ 2) ระบบราชการไทย



พัฒนาเนื้อหาพร้อม + ระบบรองรับให้เรียน

รายงานสรุปผลการฝึกอบรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning)

เลขที่ 8139
 วันที่ 07 พ.ค. 2563
 เวลา 14:30
 กพร. 140A
 วันที่ 08 พ.ค. 2563
 เวลา 09:51

ที่ สปอ/ 329 ลงวันที่ 7 พฤษภาคม 2563 เลขที่ 140A
 เรียน ผอ.ฝทบ. ผ่าน ผอ.สปอ. ทน.อป. (ตามสายบังคับบัญชาจนถึง ผอ.ฝ่าย/สำนัก)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป (สำหรับผู้เข้ารับการฝึกอบรม)

1. ข้าพเจ้า นางสาวมินทวาทังวีระสิงห์
 ตำแหน่ง พนักงานอาชีวอนามัยและความปลอดภัย 6สังกัด (แผนก/กอง/ฝ่าย) อป. สปอ.
 ได้เข้ารับการฝึกอบรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) หลักสูตร การบริการที่เป็นเลิศ
 สอดคล้องกับสมรรถนะ (MC/FC/TC) MC (สมรรถนะทางการบริหาร) FC สปอ.01 : ทักษะการประสานงาน
 จัดโดย สำนักงานคณะกรรมการพลเรือน (ก.พ.) ระหว่างวันที่ 22 มกราคม 2563 - 31 ธันวาคม 2563 ตั้งเป้าความรู้ 100%
อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการฝึกอบรม/สัมมนา
- 2.1 หลักสูตรที่ฝึกอบรม/สัมมนาครั้งนี้ช่วงเพิ่มพูนความรู้ของท่านเพียงใด
- 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

.....สามารถนำมาปรับใช้กับงานประสานงานภายในหน่วยงานตนเอง และสามารถประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ หรือประสานงานกับบุคคลทั่วไป เพื่อให้เกิดการบริการที่น่าประทับใจ

.....

.....

.....

4. ข้อเสนอแนะในการส่งพนักงานเข้ารับการฝึกอบรม/สัมมนาตามหลักสูตรนี้ในครั้งต่อไป
เห็นควรให้พนักงานเข้ารับการอบรมหลักสูตรดังกล่าว เพื่อสร้างเทคนิคหรือแรงจูงใจในการให้บริการ

5. ความพึงพอใจต่อการดำเนินการของฝ่ายทรัพยากรบุคคล

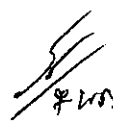
มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

6. เอกสารแนบ


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

ลงชื่อ สินธุ ศิริโรจน์ ผู้เข้าอบรม
(นางสาวมินชญา ตั้งวิระสิงห์)
ตำแหน่ง พนักงานอาวุโนามัยและความปลอดภัย 6
โทร. 2165
วันที่ ๖ พฤษภาคม 2563

รับ พอ.กมล พอ.กมล นาย.กพร พน.พ.สง
 เกษตรกร เพื่อสนับสนุนการ
 เกษตรกร เพื่อตรวจสอน
 อบรม เงิน


นายสุทัศน์ สิริพงษ์
พ.กมล
๖๓-๕๖/๖

เรื่อง ๒๖๓๔.๒๖๖.
ข้อบังคับว่าด้วย...

 ๒๖.๕.๖๓
เพื่อใช้ส่งมอบวัสดุสำนักงาน

รับ ๑๖๖ สิริโรจน์
โรงเรียน ก.ก.๖
จังหวัดขอนแก่น ๑๑๖
เมืองขอนแก่น
363
๖/๕/๖๓

ส่วนที่ 2 รายงานสรุปการฝึกอบรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning)

หลักสูตร การบริการที่เป็นเลิศ

สรุปรายละเอียดเนื้อหาของหลักสูตร

(ไม่เขียนเฉพาะหัวข้อ ควรมีการบรรยายสรุป)

..... การให้บริการที่ดี เจ้าหน้าที่ควรมีความเข้าใจที่ดี มีมาตรฐาน และพัฒนาตนเองอยู่เสมอเพื่อเป็นผู้ให้บริการที่ดี ทั้งนี้ต้องมีความเข้าใจความต้องการพื้นฐานของผู้ใช้บริการ โดยพิจารณาถึงช่วงเวลาที่สำคัญ The moment of truth นับตั้งแต่เริ่มมีปฏิสัมพันธ์ไปจนถึงสิ้นสุดการให้บริการ แบ่งเป็น 2 หัวข้อ

1. ช่วงเวลาที่ให้บริการเชิงประทับใจ

..... เกิดจากการให้บริการเกินความคาดหวัง

2. ช่วงเวลาที่ให้บริการแล้วไม่ประทับใจ

..... เกิดจากผู้ให้บริการไม่มีจิตสำนึก ไม่ได้รับการฝึกอบรม หรือไม่สามารถแก้ปัญหาให้ผู้รับบริการ

ได้

..... การสร้างความประทับใจต่อผู้ใช้บริการ

- มุ่งมั่นให้บริการเกินความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

- สร้างความแตกต่างในการบริการ

- สร้างความภูมิใจให้ผู้ใช้บริการ

- พัฒนาระบบ พัฒนาบุคลากรเพื่อยกระดับการให้บริการ

- บริหารความสัมพันธ์

..... หน่วยงานจำเป็นต้องมีการประเมินผลการให้บริการโดยเปรียบเทียบ คุณภาพงานบริการที่ประชาชนรับรู้ กับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ โดยต้องพิจารณาช่องว่างที่เกิดขึ้นและดำเนินการแก้ไขให้เหมาะสม ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกิดจากผู้ให้บริการแก้ปัญหาให้ได้ การให้บริการที่ดีตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

