



# สรุปผลโครงการฝึกอบรม

## โครงการฝึกอบรมและศึกษาดูงานของ เทศบาลเมืองมหาสารคาม

หลักสูตรที่ 2 การฝึกอบรมพัฒนาทักษะและแนวคิด Service จริตบริการ



วันที่ 28 มิถุนายน 2567  
ณ ห้องประชุมเทศบาลเมืองมหาสารคาม

# คำนำ

การรายงานสรุปผลการดำเนินโครงการฝึกอบรมและศึกษาดูงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม การฝึกอบรม หลักสูตรที่ ๒ การฝึกอบรมพัฒนาทักษะและแนวคิด Service จริตบริการ เพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้มีความรู้ ความเข้าใจ รวมทั้งพัฒนาทักษะในการให้บริการ ส่งเสริมให้บุคลากรตระหนักถึงความสำคัญของการบริการที่เป็นเลิศ ตลอดจนสามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้พัฒนางานบริการในสังกัดของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อหน่วยงาน

คณะผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า การรายงานสรุปผลโครงการฝึกอบรมฯ นี้ จะเป็นประโยชน์สำหรับบุคลากรเทศบาลเมืองมหาสารคาม ในการพัฒนาบุคลากรให้เป็นไปตามประกาศหลักเกณฑ์และแผนพัฒนาบุคลากร

กองการเจ้าหน้าที่  
กรกฎาคม ๒๕๖๗

# สารบัญ

เรื่อง	หน้า
ส่วนที่ ๑ บทนำ	
ส่วนที่ ๒ การฝึกอบรมโครงการฝึกอบรมและศึกษาดูงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม หลักสูตรที่ ๒ การฝึกอบรมพัฒนาทักษะและแนวคิด Service จริตบริการ	๑-๗
๑) หลักการและเหตุผล	๑
๒) วัตถุประสงค์	๑
๓) กลุ่มเป้าหมาย	๒
๔) ระยะเวลาดำเนินการ/สถานที่ดำเนินการ	๒
๕) วิธีการดำเนินการ	๒
๖) ผู้รับผิดชอบ	๒
๗) งบประมาณ	๒
๘) ผลที่คาดว่าจะได้รับ	๒
ส่วนที่ ๓ การประเมินผล	
สรุปการประเมินผลความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรม	๓ - ๘
ภาคผนวก	
ผนวก ๑ สรุปการดำเนินโครงการฝึกอบรมฯ และภาพกิจกรรม	ก
ผนวก ๒ โครงการฝึกอบรมและศึกษาดูงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม หลักสูตรที่ ๒ การฝึกอบรมพัฒนาทักษะและแนวคิด Service จริตบริการ	ข
ผนวก ๓ คำสั่งเทศบาลเมืองมหาสารคาม ที่ ๗๙๔/๒๕๖๗ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการโครงการฝึกอบรมและศึกษาดูงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม หลักสูตรที่ ๒ การฝึกอบรมพัฒนาทักษะและแนวคิด Service จริตบริการ	ค





ສ່ວນທີ່ 1  
ຫນ້າ





# บทนำ

เทศบาลเมืองมหาสารคาม เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะ การบริหารจัดการภารกิจต่างๆ ให้กับประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบ จึงจำเป็นอย่างยิ่งในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีความรู้ที่หลากหลาย รวมถึงการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการทำงานภายในองค์กร ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

กองการเจ้าหน้าที่ เป็นส่วนราชการสังกัดเทศบาลเมืองมหาสารคาม มีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับ การบริหารงานบุคคลของพนักงานเทศบาล ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างของเทศบาล งานวิเคราะห์การวางแผนอัตรากำลัง งานจัดตั้งส่วนราชการและการปรับปรุงโครงสร้างส่วนราชการ งานการกำหนดตำแหน่งและการปรับปรุงการกำหนดตำแหน่ง งานการสรรหาเกี่ยวกับการสอบแข่งขัน สอบคัดเลือก การย้าย การโอน การรับโอน การคัดเลือกเพื่อรับโอน งานส่งเสริมสนับสนุน การเพิ่มสมรรถนะในการปฏิบัติงาน งานแผนพัฒนาบุคลากร งานฝึกอบรม งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

ฝ่ายส่งเสริมและพัฒนาบุคลากร กองการเจ้าหน้าที่ เทศบาลเมืองมหาสารคาม ซึ่งมีภารกิจในการส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ มีทักษะในการปฏิบัติงานที่ตรงตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่งและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายหรือมอบหมาย บุคลากรถือเป็นทรัพยากรสำคัญขององค์กร ที่จะช่วยในการผลักดันการดำเนินงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์และพันธกิจที่ตั้งไว้ ดังนั้น บุคลากรจะต้องมีการพัฒนาความรู้ความสามารถ ทักษะ สมรรถนะ สนับสนุนการเรียนรู้ให้มีความเหมาะสมเตรียมพร้อมรองรับยุคสมัยที่มีการเปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลา องค์กรยุคใหม่ทั้งภาครัฐและเอกชน ต่างให้ความสำคัญกับการให้บริการมากขึ้น ทั้งการปรับแผน กลยุทธ์และเปลี่ยนรูปแบบ กระบวนการ วิธีการให้บริการที่สนองตอบต่อความต้องการของผู้รับบริการ นับเป็นโจทย์ที่ท้าทายสำหรับองค์กรและผู้ให้บริการที่ต้องพัฒนาให้รอบด้าน ทั้งความรู้ ทักษะ และทัศนคติเชิงบวกต่อการให้บริการ การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่างๆ ทั้งสิ้นจิตบริการ เป็นหัวใจสำคัญของงานบริการ เนื่องจากการบริการด้วยหัวใจเป็นบันไดขั้นแรกของการทำให้งานดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย เกิดประโยชน์สูงสุดต่อทุกภาคส่วน หากองค์กรสามารถให้บริการได้อย่างดีเลิศ ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ก็ย่อมส่งผลต่ออย่างยิ่งกับชื่อเสียงและเกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

ดังนั้น จึงได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้มีความรู้ ความเข้าใจ รวมทั้งพัฒนาทักษะในการให้บริการ ส่งเสริมให้บุคลากรตระหนักถึงความสำคัญของการบริการที่เป็นเลิศ ตลอดจนจนสามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้พัฒนางานบริการในสังกัดของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อหน่วยงาน จึงจัดโครงการฝึกอบรมและศึกษาดูงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม หลักสูตรที่ ๒ การฝึกอบรมพัฒนาทักษะและแนวคิด Service จิตบริการ ขึ้น



## ส่วนที่ 2

โครงการฝึกอบรมและศึกษาดูงานของ  
เทศบาลเมืองมหาสารคาม

หลักสูตรที่ 2 การฝึกอบรมพัฒนาทักษะและแนวคิด SERVICE จริตบริการ



## ส่วนที่ ๒ การฝึกอบรม

### โครงการฝึกอบรมและศึกษาดูงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม หลักสูตรที่ ๒ การฝึกอบรมพัฒนาทักษะและแนวคิด Service จริตบริการ

#### ๑. หลักการและเหตุผล

บุคลากรถือเป็นทรัพยากรสำคัญขององค์กร ที่จะช่วยในการผลักดันการดำเนินงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์และพันธกิจที่ตั้งไว้ ดังนั้น บุคลากรจะต้องมีการพัฒนาความรู้ความสามารถ ทักษะสมรรถนะ สนับสนุนการเรียนรู้ให้มีความเหมาะสมเตรียมพร้อมรองรับยุคสมัยที่มีการเปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลา องค์กรยุคใหม่ทั้งภาครัฐและเอกชน ต่างให้ความสำคัญกับการให้บริการมากขึ้น ทั้งการปรับแผนกลยุทธ์และเปลี่ยนรูปแบบ กระบวนการ วิธีการให้บริการที่สนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ นับเป็นโจทย์ที่ท้าทายสำหรับองค์กรและผู้ให้บริการที่ต้องพัฒนาให้รอบด้าน ทั้งความรู้ ทักษะ และทัศนคติเชิงบวก ต่อการให้บริการ

การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่างๆ ทั้งสิ้น จิตบริการ เป็นหัวใจสำคัญของงานบริการ เนื่องจากการบริการด้วยหัวใจเป็นบันไดขั้นแรกของการทำให้งานดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย เกิดประโยชน์สูงสุดต่อทุกภาคส่วน หากองค์กรสามารถให้บริการได้อย่างดีเลิศ ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ก็ย่อมส่งผลดีอย่างยั่งยืนกับชื่อเสียง และเกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

เทศบาลเมืองมหาสารคาม เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีอำนาจและหน้าที่ในการบริหารจัดการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนในท้องถิ่น เป็นหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่ใกล้ชิดประชาชน มีอำนาจหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในหลายด้าน จำเป็นอย่างยิ่งในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีความรู้ที่หลากหลาย และได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจ รวมทั้งพัฒนาทักษะในการให้บริการ ส่งเสริมให้บุคลากรตระหนักถึงความสำคัญของการบริการที่เป็นเลิศ ตลอดจนสามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้พัฒนางานบริการในสังกัดของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อหน่วยงาน จึงได้จัดทำโครงการฝึกอบรมและศึกษาดูงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม หลักสูตรที่ ๒ การฝึกอบรมพัฒนาทักษะและแนวคิด Service จริตบริการ ขึ้น เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการให้มีศักยภาพและขีดความสามารถในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความสำเร็จ

#### ๒. วัตถุประสงค์

- ๒.๑ เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ ความเข้าใจในงานบริการ รวมทั้งพัฒนาทักษะการให้บริการด้วยใจ
- ๒.๒ เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ ความเข้าใจจิตวิทยาการบริการ เกิดทักษะการสื่อสาร และมีการประสานงานที่ดี
- ๒.๓ เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมนำความรู้ที่ได้ไปใช้พัฒนางานบริการในหน่วยงานของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อหน่วยงาน



### ๓. กลุ่มเป้าหมาย

พนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างผู้ปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชน จำนวน ๕๐ คน

### ๔. ระยะเวลาดำเนินการ/สถานที่ดำเนินการ

วันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๖๗ ณ ห้องประชุมเทศบาลเมืองมหาสารคาม ชั้น ๒

### ๕. วิธีดำเนินการ

- ๕.๑ จัดทำโครงการเพื่อขอรับความเห็นชอบและอนุมัติโครงการ
- ๕.๒ ติดต่อและประสานงานวิทยากร
- ๕.๓ จัดทำแผนการฝึกอบรมและรายละเอียดโครงการ
- ๕.๔ ดำเนินการจัดฝึกอบรมตามแผนที่กำหนด
- ๕.๕ ประเมินผลการดำเนินโครงการ
- ๕.๖ สรุปผลการดำเนินโครงการ

### ๖. ผู้รับผิดชอบโครงการ

ฝ่ายส่งเสริมและพัฒนาบุคลากร กองการเจ้าหน้าที่ เทศบาลเมืองมหาสารคาม

### ๗. งบประมาณ

กองการเจ้าหน้าที่ แผนงานบริหารงานทั่วไป งานบริหารทั่วไป หมวดค่าใช้สอย ประเภทรายจ่าย เกี่ยวเนื่องกับการปฏิบัติราชการที่ไม่เข้าลักษณะรายจ่ายหมวดอื่นๆ โครงการฝึกอบรมและศึกษาดูงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตั้งไว้ ๗๐๐,๐๐๐ บาท (รายละเอียดตามประมาณการโครงการฯ แนบท้ายโครงการ จำนวน ๑ แผ่น)

### ๘. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

- ๘.๑ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ ความเข้าใจในงานบริการ พัฒนาทักษะการให้บริการด้วยใจ
- ๘.๒ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ความเข้าใจจิตวิทยาการบริการ เกิดทักษะการสื่อสาร และมีประสิทธิภาพการทำงานที่ดี
- ๘.๓ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมนำความรู้ที่ได้ไปใช้พัฒนางานบริการในหน่วยงานของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อหน่วยงาน



**ส่วนที่ 3**  
**การประเมินผล**



## ส่วนที่ ๓ การประเมินผล

### สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมฝึกอบรม

#### ๑. วัตถุประสงค์ของการประเมิน

๑.๑ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการฝึกอบรมและศึกษาดูงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม หลักสูตรที่ ๒ การฝึกอบรมพัฒนาทักษะและแนวคิด Service จริตบริการ

๑.๒ เพื่อประมวลความพึงพอใจและข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนากิจกรรม/โครงการต่อไป

#### ๒. ขอบเขตการประเมิน

ประชากรที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้ คือ พนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างผู้ปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชน จำนวน ๕๐ คน

#### ๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

ในการประเมินครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามในรูปแบบออนไลน์ ผ่านระบบ Google form เป็นเครื่องมือในการสอบถามความพึงพอใจผู้เข้าร่วมโครงการฯ ทั้งหมด ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการฝึกอบรมและศึกษาดูงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม หลักสูตรที่ ๒ การฝึกอบรมพัฒนาทักษะและแนวคิด Service จริตบริการ

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

#### ๔. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้เข้าร่วมโครงการ ทำแบบประเมินผ่านระบบ Google form

#### ๕. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percent = %) ค่าเฉลี่ย (Mean =  $\bar{X}$ ) การแปลความหมายข้อมูลแบ่งออกเป็น ๕ ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) แต่ละระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	๔.๕๑ – ๕.๐๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	๓.๕๑ – ๔.๕๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	๒.๕๑ – ๓.๕๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	๑.๕๑ – ๒.๕๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย	๑.๐๐ – ๑.๕๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด



### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำแนกตามเพศ อายุ ประเภทและหน่วยงานที่สังกัด  
ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑. เพศ		
๑.๑ ชาย	๘	๒๓.๕๐
๑.๒ หญิง	๒๖	๗๖.๕๐
รวม	๓๔.๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑ แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เพศหญิง จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๕๐ และเพศชาย จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๕๐

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๒. อายุ		
๒.๑ อายุ ๑๘ - ๓๐ ปี	๓	๘.๘๐
๒.๒ อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี	๑๓	๓๘.๒๐
๒.๓ อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี	๑๐	๒๙.๔๐
๒.๔ อายุ ๕๑ ปีขึ้นไป	๘	๒๓.๕๐
รวม	๓๔.๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๒ แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๒๐ รองลงมาคือ อายุระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๔๐ อายุ ๕๑ ปีขึ้นไป จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๕๐ และอายุ ๑๘ - ๓๐ ปี จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๘๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภท

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๓. ประเภท		
๓.๑ พนักงานเทศบาล	๑๖	๔๗.๑๐
๓.๒ พนักงานจ้างตามภารกิจ	๖	๑๗.๖๐
๓.๓ พนักงานจ้างทั่วไป	๑๒	๓๕.๓๐
รวม	๓๔.๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๓ แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานเทศบาล จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๑๐ รองลงมาคือพนักงานจ้างทั่วไป จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๓๐ และพนักงานจ้างตามภารกิจ จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๖๐

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกหน่วยงานที่สังกัด

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๔. หน่วยงานที่สังกัด		
๔.๑ สำนักปลัดเทศบาล	๖	๑๗.๖๐
๔.๒ กองคลัง	๖	๑๗.๖๐
๔.๓ สำนักช่าง	๔	๑๑.๘๐
๔.๔ สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	๗	๒๐.๖๐
๔.๕ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ	๑	๒.๙๐
๔.๖ กองการศึกษา	๒	๕.๙๐
๔.๗ กองสวัสดิการสังคม	๓	๘.๘๐
๔.๘ กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน	๑	๒.๙๐
๔.๙ กองการเจ้าหน้าที่	๓	๘.๘๐
๔.๑๐ หน่วยงานตรวจสอบภายใน	๑	๒.๙๐
รวม	๓๔.๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔ แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดสำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๖๐ รองลงมาคือ สำนักปลัดเทศบาล และกองคลัง จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๖๐ สำนักช่าง จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๘๐ กองสวัสดิการสังคม กองการเจ้าหน้าที่ จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๘๐ กองการศึกษา จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๙๐ กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน และหน่วยงานตรวจสอบภายใน จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๙๐

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการฝึกอบรมและศึกษาดูงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม หลักสูตรที่ ๒ การฝึกอบรมพัฒนาทักษะและแนวคิด Service จริตบริการ

ตารางที่ ๕ ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการฝึกอบรมและศึกษาดูงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม หลักสูตรที่ ๒ การฝึกอบรมพัฒนาทักษะและแนวคิด Service จริตบริการ  
ด้านวิทยากร

ด้านวิทยากร	ความพึงพอใจ ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
๑. เป็นผู้มีความรู้ และการถ่ายทอดมีความชัดเจน	๙๓.๕๓	๔.๖๘	๑.๐๕	มากที่สุด
๒. มีการเชื่อมโยงเนื้อหาในการอบรมและถ่ายทอดได้ชัดเจน	๙๙.๔๑	๔.๙๗	.๑๗	มากที่สุด
๓. มีความครบถ้วนของเนื้อหาในการฝึกอบรม	๙๙.๔๑	๔.๙๗	.๑๗	มากที่สุด
๔. มีการรักษาเวลา และมีเทคนิคในการบรรยายที่น่าสนใจ	๙๘.๘๒	๔.๙๔	.๑๗	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	๙๗.๗๙	๔.๘๙	.๓๙	มากที่สุด

จากตารางที่ ๕ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมอบรมฯ ด้านวิทยากร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๗.๗๙ ( $\bar{X} = ๔.๘๙$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ ๒ มีการเชื่อมโยงเนื้อหาในการอบรมและถ่ายทอดได้ชัดเจน และข้อ ๓ มีความครบถ้วนของเนื้อหาในการฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๙.๔๑ ( $\bar{X} = ๔.๙๗$ )

ตารางที่ ๖ ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการฝึกอบรมและศึกษาดูงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม หลักสูตรที่ ๒ การฝึกอบรมพัฒนาทักษะและแนวคิด Service จริตบริการ  
ด้านสถานที่

ด้านสถานที่	ความพึงพอใจ ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
๑. สถานที่มีความเหมาะสม และเพียงพอ รองรับผู้เข้าอบรม	๙๖.๔๗	๔.๘๒	.๓๘	มากที่สุด
๒. ความพร้อมของอุปกรณ์วัสดุทัศนูปกรณ์	๙๕.๘๘	๔.๗๙	.๔๗	มากที่สุด
๓. สถานที่มีความสะอาด	๙๕.๒๙	๔.๗๖	.๕๕	มากที่สุด
๔. ระบบไฟฟ้าแสงสว่างที่เพียงพอ	๙๕.๒๙	๔.๗๖	.๔๙	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	๙๕.๗๔	๔.๗๙	.๔๗	มากที่สุด

จากตารางที่ ๖ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมการฝึกอบรมฯ ด้านสถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๗๔ ( $\bar{X} = ๔.๗๙$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ ๑ สถานที่มีความเหมาะสม และเพียงพอรองรับผู้เข้าอบรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๖.๔๗ ( $\bar{X} = ๔.๘๒$ )

ตารางที่ ๗ ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการฝึกอบรมและศึกษาดูงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม หลักสูตรที่ ๒ การฝึกอบรมพัฒนาทักษะและแนวคิด Service จริตบริการ  
ด้านความรู้ความเข้าใจและการนำไปใช้

ด้านความรู้ความเข้าใจและการนำไปใช้	ความพึงพอใจ ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
๑. ความรู้ที่ได้รับสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง	๙๘.๒๔	๔.๙๑	.๒๘	มากที่สุด
๒. สามารถถ่ายทอดความรู้ที่ได้รับให้กับเพื่อนร่วมงานได้	๙๗.๐๖	๔.๘๕	.๔๓	มากที่สุด
๓. ความรู้ที่ได้รับเป็นประโยชน์ต่องานที่ปฏิบัติ	๙๗.๖๕	๔.๘๘	.๓๒	มากที่สุด
๔. ความรู้ที่ได้รับสามารถนำไปใช้ในการดำเนินชีวิตประจำวันของตนอย่างมีคุณภาพ	๙๗.๐๖	๔.๘๕	.๓๕	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	๙๗.๕๐	๔.๘๘	.๓๕	มากที่สุด



จากตารางที่ ๗ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมการฝึกอบรมฯ ด้านความรู้ความเข้าใจและการนำไปใช้ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๗.๕๐ ( $\bar{X} = ๔.๘๘$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ ๑ ความรู้ที่ได้รับสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง และข้อ ๓ ความรู้ที่ได้รับเป็นประโยชน์ต่องานที่ปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๘.๒๔ ( $\bar{X} = ๔.๙๑$ )

ตารางที่ ๘ ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการฝึกอบรมและศึกษาดูงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม หลักสูตรที่ ๒ การฝึกอบรมพัฒนาทักษะและแนวคิด Service จริตบริการ การบริหารจัดการ

ด้านสถานที่	ความพึงพอใจ ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
๑. ระยะเวลาในการฝึกอบรมมีความเหมาะสม	๙๗.๖๕	๔.๘๘	.๓๒	มากที่สุด
๒. หลักสูตรการฝึกอบรมสามารถตอบสนองต่อการพัฒนางาน และนโยบายของคณะผู้บริหาร	๙๖.๙๗	๔.๘๕	.๔๓	มากที่สุด
๓. อาหารและอาหารว่างมีความเพียงพอ และเหมาะสม	๙๖.๔๗	๔.๘๒	.๔๕	มากที่สุด
๔. การบริหารจัดการโดยรวม เช่น เอกสารประกอบการฝึกอบรม เจ้าหน้าที่จัดฝึกอบรม	๙๗.๖๕	๔.๘๘	.๓๒	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	๙๗.๑๘	๔.๘๖	.๓๘	มากที่สุด

จากตารางที่ ๘ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมฯ ด้านการบริหารจัดการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๗.๑๘ ( $\bar{X} = ๔.๘๖$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ ๑ ระยะเวลาในการฝึกอบรมมีความเหมาะสม และข้อ ๔ การบริหารจัดการโดยรวม เช่น เอกสารประกอบการฝึกอบรม เจ้าหน้าที่จัดฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๗.๖๕ ( $\bar{X} = ๔.๘๘$ )

ตารางที่ ๙ ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการฝึกอบรมและศึกษาดูงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม หลักสูตรที่ ๒ การฝึกอบรมพัฒนาทักษะและแนวคิด Service จริตบริการ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ด้าน	ความพึงพอใจ ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
๑. ด้านวิทยากร	๙๗.๗๙	๔.๘๙	.๓๙	มากที่สุด
๒. ด้านสถานที่	๙๕.๗๔	๔.๗๙	.๔๗	มากที่สุด
๓. ด้านความรู้ความเข้าใจและการนำไปใช้	๙๗.๕๐	๔.๘๘	.๓๕	มากที่สุด
๔. ด้านการบริหารจัดการ	๙๗.๑๘	๔.๘๖	.๓๘	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	๙๗.๐๕	๔.๘๕	.๔๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๙ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามโครงการฝึกอบรมและศึกษาดูงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม หลักสูตรที่ ๒ การฝึกอบรมพัฒนาทักษะและแนวคิด Service จริตบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๗.๐๕ ( $\bar{X} = ๔.๘๕$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ข้อ ๑. ด้านวิทยากร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๗.๗๙ ( $\bar{X} = ๔.๘๙$ ) และข้อ ๒ ด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๕.๗๔ ( $\bar{X} = ๔.๗๙$ )



# ภาคผนวก





## สรุปการดำเนินโครงการฝึกอบรมและภาพกิจกรรม

---

ในวันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๖๗ เวลา ๐๘.๐๐ น. - ๐๘.๓๐ น. ณ ห้องประชุมเมืองมหาสารคาม ชั้น ๒ เจ้าหน้าที่ดำเนินการฝึกอบรมฯ ได้ปฏิบัติหน้าที่ รับลงทะเบียนผู้เข้ารับการฝึกอบรมฯ พร้อมทั้งแจกเอกสารประกอบการบรรยาย และเอกสารชี้แจงรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับการจัดโครงการฯ





เวลา ๐๙.๐๐ น. พิธีเปิดโครงการฝึกอบรมและศึกษาดูงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม หลักสูตรที่ ๒ การฝึกอบรมพัฒนาทักษะและแนวคิด Service จริตบริการ ณ ห้องประชุมเทศบาลเมืองมหาสารคาม ชั้น ๒ โดยมี นายธัญสัท บริหารธนวุฒิ รองนายกเทศมนตรีเมืองมหาสารคาม เป็นประธานในพิธี และนายสายยันต์ ภิรมย์กิจ ปลัดเทศบาลเมืองมหาสารคาม กล่าวรายงานวัตถุประสงค์ของการดำเนินโครงการ ฯ





เวลา ๐๙.๐๐ - ๑๒.๐๐ น. บรรยายหัวข้อ “การพัฒนาบุคลิกภาพและการปรับ Mindset & My Body & Communication เพื่อการบริการ” วิทยากรโดย นายอาทิตย์ โรมพันธ์ ผู้จัดการศูนย์การเรียนรู้ชุมชนโนนยาง จังหวัดยโสธร

















เวลา ๑๓.๐๐ - ๑๔.๐๐ น. การบรรยาย หัวข้อ “จิตวิทยากับการให้บริการ” วิทยากรโดย นายอาทิตย์ โรมพันธ์ ผู้จัดการศูนย์การเรียนรู้ชุมชนโนนยาง จังหวัดยโสธร

















เวลา ๑๕.๐๐ - ๑๖.๐๐ น. แบ่งกลุ่มฝึกปฏิบัติ หัวข้อ “ค้นหาพลังตน ทีม องค์กร”  
วิทยากรโดย กลุ่มที่ ๑ นายอาทิตย์ชัย โรมพันธ์ ผู้จัดการศูนย์การเรียนรู้ชุมชนโนนยาง จังหวัดยโสธร  
กลุ่มที่ ๒ นายอรรถชัย ญาณผาด ครูพี่เลี้ยงศูนย์การเรียนรู้ชุมชนโนนยาง จังหวัดยโสธร  
กลุ่มที่ ๓ นายธนาคาร แก้วภักดี ครูพี่เลี้ยงศูนย์การเรียนรู้ชุมชนโนนยาง จังหวัดยโสธร



















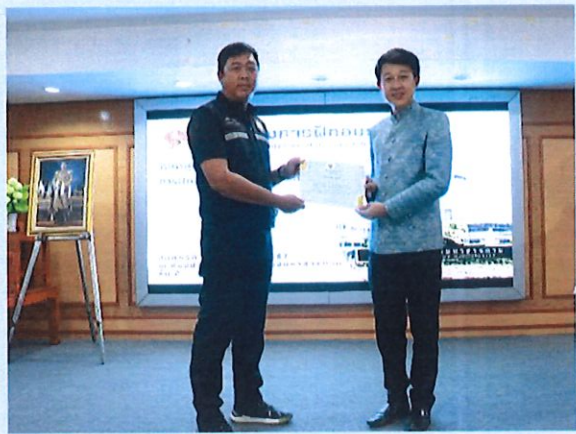


## พิธีมอบวุฒิบัตรผู้ผ่านการฝึกอบรม

วันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๖๗ เวลา ๑๖.๐๐ น. - ๑๖.๓๐ น. พิธีมอบวุฒิบัตรผู้ผ่านการฝึกอบรม  
โดย นายภาคิน ตระหงส์ไพบุลย์ นายกเทศมนตรีเมืองมหาสารคาม และกล่าวปิดการฝึกอบรม









โครงการฝึกอบรมและศึกษาดูงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม  
หลักสูตรที่ ๒ การฝึกอบรมพัฒนาทักษะและแนวคิด Service จริตบริการ

\*\*\*\*\*

๑. หลักการและเหตุผล

บุคลากรถือเป็นทรัพยากรสำคัญขององค์กร ที่จะช่วยในการผลักดันการดำเนินงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์และพันธกิจที่ตั้งไว้ ดังนั้น บุคลากรจะต้องมีการพัฒนาความรู้ความสามารถ ทักษะสมรรถนะ สนับสนุนการเรียนรู้ให้มีความเหมาะสมเตรียมพร้อมรองรับยุคสมัยที่มีการเปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลา องค์กรยุคใหม่ทั้งภาครัฐและเอกชน ต่างให้ความสำคัญกับการให้บริการมากขึ้น ทั้งการปรับแผนกลยุทธ์และเปลี่ยนรูปแบบ กระบวนการ วิธีการให้บริการที่สนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ นับเป็นโจทย์ที่ท้าทายสำหรับองค์กรและผู้ให้บริการที่ต้องพัฒนาให้รอบด้าน ทั้งความรู้ ทักษะ และทัศนคติเชิงบวก ต่อการให้บริการ

การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่างๆ ทั้งสิ้น จิตบริการ เป็นหัวใจสำคัญของงานบริการ เนื่องจากการบริการด้วยหัวใจเป็นบันไดขั้นแรกของการทำให้งานดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย เกิดประโยชน์สูงสุดต่อทุกภาคส่วน หากองค์กรสามารถให้บริการได้อย่างดีเลิศ ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ก็ย่อมส่งผลต่ออย่างยิ่งกับชื่อเสียงและเกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

เทศบาลเมืองมหาสารคาม เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีอำนาจและหน้าที่ในการบริหารจัดการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนในท้องถิ่น เป็นหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่ใกล้ชิดประชาชน มีอำนาจหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในหลายด้าน จำเป็นอย่างยิ่งในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีความรู้ที่หลากหลาย และได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจ รวมทั้งพัฒนาทักษะในการให้บริการ ส่งเสริมให้บุคลากรตระหนักถึงความสำคัญของการบริการที่เป็นเลิศ ตลอดจนสามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้พัฒนางานบริการในสังกัดของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อหน่วยงาน จึงได้จัดทำโครงการฝึกอบรมและศึกษาดูงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม หลักสูตรที่ ๒ การฝึกอบรมพัฒนาทักษะและแนวคิด Service จริตบริการ ขึ้น เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการให้มีศักยภาพและขีดความสามารถในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความสำเร็จ

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ ความเข้าใจในงานบริการ รวมทั้งพัฒนาทักษะการให้บริการด้วยใจ

๒.๒ เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ ความเข้าใจจิตวิทยาการบริการ เกิดทักษะการสื่อสาร และมีการประสานงานที่ดี

๒.๓ เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมนำความรู้ที่ได้ไปใช้พัฒนางานบริการในหน่วยงานของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อหน่วยงาน

๓. กลุ่มเป้าหมาย

พนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างผู้ปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชน จำนวน ๕๐ คน

๔. ระยะเวลาดำเนินการ/สถานที่ดำเนินการ

วันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๖๗ ณ ห้องประชุมเทศบาลเมืองมหาสารคาม ชั้น ๒

๕. วิธีดำเนินการ

๕.๑ จัดทำโครงการเพื่อขอรับความเห็นชอบและอนุมัติโครงการ

๕.๒ ติดต่อและประสานงานวิทยากร

๕.๓ จัดทำแผนการฝึกอบรมและรายละเอียดโครงการ

๕.๔ ดำเนินการจัดการอบรมตามแผนที่กำหนด

๕.๕ สรุปและประเมินผลการดำเนินโครงการ

๖. ผู้รับผิดชอบโครงการ

ฝ่ายส่งเสริมและพัฒนาบุคลากร กองการเจ้าหน้าที่ เทศบาลเมืองมหาสารคาม

๗. งบประมาณ

กองการเจ้าหน้าที่ แผนงานบริหารงานทั่วไป งานบริหารทั่วไป หมวดค่าใช้สอย ประเภทรายจ่าย เกี่ยวเนื่องกับการปฏิบัติราชการที่ไม่เข้าลักษณะรายจ่ายหมวดอื่นๆ โครงการฝึกอบรมและศึกษาดูงานของ เทศบาลเมืองมหาสารคาม ตั้งไว้ ๗๐๐,๐๐๐ บาท (รายละเอียดตามประมาณการโครงการฯ แนบท้ายโครงการ จำนวน ๑ แผน)

๘. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๘.๑ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ ความเข้าใจในงานบริการ พัฒนาทักษะการให้บริการด้วยใจ

๘.๒ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ความเข้าใจจิตวิทยาการบริการ เกิดทักษะการสื่อสาร และมี การประสานงานที่ดี

๘.๓ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมนำความรู้ที่ได้ไปใช้พัฒนางานบริการในหน่วยงานของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อหน่วยงาน

(ลงชื่อ).....ผู้เขียนโครงการ

(นางสาวศิริพร นาทันริ)

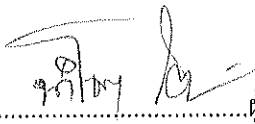
นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ

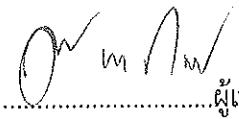
(ลงชื่อ).....ผู้เสนอโครงการ


(นางพิไลวรรณ เลิศวิจิตรวัฒนา)

หัวหน้าฝ่ายส่งเสริมและพัฒนาบุคลากร



(ลงชื่อ)  .....ผู้พิจารณาโครงการ  
(นายนำโชค ใจทาน)  
ผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่

(ลงชื่อ)  .....ผู้เห็นชอบโครงการ  
(นายสายยันต์ ภิรมย์กิจ)  
ปลัดเทศบาลเมืองมหาสารคาม

(ลงชื่อ)  .....ผู้อนุมัติโครงการ  
(นายภาคิน ดิระพงศ์ไพบูลย์)  
นายกเทศมนตรีเมืองมหาสารคาม

**กำหนดการฝึกอบรม**  
**โครงการฝึกอบรมและศึกษาดูงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม**  
**หลักสูตรที่ ๒ การฝึกอบรมพัฒนาทักษะและแนวคิด Service จริตบริการ**  
**ในวันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๖๗**  
**ณ ห้องประชุมเทศบาลเมืองมหาสารคาม ชั้น ๒**

\*\*\*\*\*

เวลา ๐๘.๐๐ น. - ๐๘.๓๐ น.	ลงทะเบียนเข้ารับการฝึกอบรม
เวลา ๐๘.๓๐ น. - ๐๙.๐๐ น.	พิธีเปิดโครงการฝึกอบรม โดย นายภาคิน ตีระพงษ์ไพบุลย์ นายกเทศมนตรีเมืองมหาสารคาม
เวลา ๐๙.๐๐ - ๑๒.๐๐ น.	การบรรยายหัวข้อ “การพัฒนาบุคลิกภาพและการปรับ Mindset & My Body & Communication เพื่อการบริการ” โดย นายอาทิตย์ โรมพันธ์ ผู้จัดการศูนย์การเรียนรู้ชุมชนโนนยาง จังหวัดยโสธร
เวลา ๑๒.๐๐ น. - ๑๓.๐๐ น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน
เวลา ๑๓.๐๐ น. - ๑๔.๐๐ น.	การบรรยายหัวข้อ “จิตวิทยากับการให้บริการ” โดย นายอาทิตย์ โรมพันธ์ ผู้จัดการศูนย์การเรียนรู้ชุมชนโนนยาง จังหวัดยโสธร
เวลา ๑๔.๐๐ - ๑๖.๐๐	แบ่งกลุ่มฝึกปฏิบัติ หัวข้อ “ค้นหาพลังตน ทีม องค์กร” โดย กลุ่มที่ ๑ นายอาทิตย์ โรมพันธ์ ผู้จัดการศูนย์การเรียนรู้ชุมชนโนนยาง จังหวัดยโสธร กลุ่มที่ ๒ นายอรรถชัย ญาณผาด ครูพี่เลี้ยงศูนย์การเรียนรู้ชุมชนโนนยาง จังหวัดยโสธร กลุ่มที่ ๓ นายธนาคาร แก้วภักดิ์ ครูพี่เลี้ยงศูนย์การเรียนรู้ชุมชนโนนยาง จังหวัดยโสธร
เวลา ๑๖.๐๐ น. - ๑๖.๓๐ น.	พิธีปิดโครงการฝึกอบรมฯ

หมายเหตุ : พักรับประทานอาหารว่างและเครื่องดื่ม ระหว่างเวลา ๑๐.๓๐ น. และ ๑๔.๓๐ น.

กำหนดการอาจมีการเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม





คำสั่งเทศบาลเมืองมหาสารคาม

ที่ ๙๙๘/๒๕๖๗

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการโครงการฝึกอบรมและศึกษาดูงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม  
หลักสูตรที่ ๒ การฝึกอบรมพัฒนาทักษะและแนวคิด Service จริตบริการ

ด้วยเทศบาลเมืองมหาสารคาม ได้กำหนดจัดโครงการฝึกอบรมและศึกษาดูงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม หลักสูตรที่ ๒ การฝึกอบรมพัฒนาทักษะและแนวคิด Service จริตบริการ ในวันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๖๗ ณ ห้องประชุมเทศบาลเมืองมหาสารคาม ชั้น ๒

เพื่อให้การดำเนินการในโครงการดังกล่าว ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการโครงการฝึกอบรม ฯ ดังต่อไปนี้

๑. คณะกรรมการอำนวยการ

๑) นายภาคิน	ติระพงษ์ไพบุลย์	นายกเทศมนตรีเมืองมหาสารคาม	ประธานกรรมการ
๒) นายกมล	ตราชู	รองนายกเทศมนตรีเมืองมหาสารคาม	กรรมการ
๓) นายธัญสุด	บริหารธนวุฒิ	รองนายกเทศมนตรีเมืองมหาสารคาม	กรรมการ
๔) นายโกพีสต์	สมสาร	รองนายกเทศมนตรีเมืองมหาสารคาม	กรรมการ
๕) นายสายยันต์	ภิรมย์กิจ	ปลัดเทศบาล	กรรมการ
๖) นายสมศรี	แสนทวีสุข	รองปลัดเทศบาล	กรรมการ
๗) นายอภิรักษ์	สิทธิขวา	รองปลัดเทศบาล	กรรมการ
๖) นายนำโชค	ใจทาน	ผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่	กรรมการ

และเลขานุการ

มีหน้าที่ อำนวยการ วิจารณ์ สั่งการ ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหา ในการจัดการฝึกอบรม

๒. คณะกรรมการดำเนินการฝึกอบรม

๑) นายนำโชค	ใจทาน	ผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่	หัวหน้า
๒) นางถนอมจิต	ชนะบุญ	หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป	กรรมการ
๓) นายชยกร	เนาวรัตน์	หัวหน้าฝ่ายบรรจุแต่งตั้งและอัตราคำสั่ง	กรรมการ
๔) นางพิไลวรรณ	เลิศวิจิตรวัฒนา	หัวหน้าฝ่ายส่งเสริมและพัฒนาบุคลากร	กรรมการ
๕) นางสาวไพโรจิตร์	รุ่งโรจน์	นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ	กรรมการ
๖) นางเมตตา	แพ่งจันทร์	นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ	กรรมการ
๗) นายเชิงชาญ	เพียรพานิช	นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ	กรรมการ

๘) นางจีรารวรรณ	โพธิสาร	พนักงานจ้างตามภารกิจ	กรรมการ
๙) นางสาววิภาพร	ทัศคร	พนักงานจ้างตามภารกิจ	กรรมการ
๑๐) นางสาวศิริพร	โยชน์ชัยสาร	พนักงานจ้างทั่วไป	กรรมการ
๑๑) นางสาวศิริพร	นาทันริ	นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ	กรรมการ และเลขานุการ

### มีหน้าที่

๑. จัดทำโครงการนำเสนอเพื่อพิจารณาอนุมัติ
  ๒. ติดต่อและประสานงานวิทยากร คณะผู้บริหาร ผู้เข้ารับการฝึกอบรม และเจ้าหน้าที่/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
  ๓. จัดทำเอกสาร สิ่งพิมพ์ หรือสื่อต่าง ๆ
  ๔. ดำเนินการตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการพัสดุฯ และระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม
  ๕. จัดสถานที่ใช้ในการอบรม
  ๖. จัดทำแผนและรายละเอียดกิจกรรมการฝึกอบรม
  ๗. ดำเนินการจัดฝึกอบรมตามแผน
  ๘. อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องและได้รับมอบหมาย
๓. คณะกรรมการฝ่ายประชาสัมพันธ์
- |                  |              |                                    |                        |
|------------------|--------------|------------------------------------|------------------------|
| ๑) นางเพ็ญณี     | สุคำภา       | ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์           | หัวหน้า<br>และงบประมาณ |
| ๒) นางศิริพร     | มรรครมย์     | หัวหน้าฝ่ายบริการและเผยแพร่วิชาการ | ผู้ช่วย                |
| ๓) นางสาวศรีัญญา | สมศรี        | พนักงานจ้างตามภารกิจ               | กรรมการ                |
| ๔) นายกุศล       | เหล่าพิทักษ์ | พนักงานจ้างทั่วไป                  | กรรมการ                |
| ๕) นายสันต์      | เจริญบุญ     | พนักงานจ้างทั่วไป                  | กรรมการ                |
| ๗) นายนพรัตน์    | หันนะเว      | พนักงานจ้างทั่วไป                  | กรรมการ                |
| ๘) นางสาวรัญญา   | พิลาหอม      | นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการ           | กรรมการและเลขานุการ    |
| ๙) นางสาวเมริสา  | อโนราช       | พนักงานจ้างตามภารกิจ               | ผู้ช่วยเลขานุการ       |

### มีหน้าที่

๑. เผยแพร่กิจกรรมทางสื่อต่างๆ
๒. เป็นพิธีกรในการดำเนินการฝึกอบรม
๓. ถ่ายภาพกิจกรรมการฝึกอบรม
๔. ติดตั้งเครื่องเสียง อุปกรณ์ประกอบการบรรยายของวิทยากร
๕. อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องและได้รับมอบหมาย



๔. คณะกรรมการฝ่ายประเมินผล

- ๑) นางพีไลวรรณ เลิศวิจิตรวัฒนา หัวหน้าฝ่ายส่งเสริมและพัฒนาบุคลากร หัวหน้า  
๒) นางสาวศิริพร นาทันริ นักรัพยากรบุคคลชำนาญการ กรรมการและ  
เลขานุการ

มีหน้าที่

๑. จัดทำเอกสาร รวบรวมข้อมูล  
๒. ประเมินผลการดำเนินงานกิจกรรม  
๓. อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องและได้รับมอบหมาย

๕. ผู้เข้ารับการฝึกอบรม

๕.๑ สำนักปลัดเทศบาล

- ๑) นายสุทธิรักษ์ บุรพุทธ เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน  
๒) นางพรทิภา เดชบุรัมย์ เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน  
๓) สิบโทธีระพงศ์ บุญโนนแต่ เจ้าพนักงานป้องกันฯ ชำนาญงาน  
๔) พ.อ.อ.พรพิทักษ์ พรตองก่อ เจ้าพนักงานป้องกันฯ ปฏิบัติงาน  
๕) นางจิรรัฐพร จงรักษ์ พนักงานจ้างทั่วไป  
๖) นางสาวพนิตพิชา โคตรโสภาก พนักงานจ้างทั่วไป  
๗) นายนพชิต พรมตา พนักงานจ้างทั่วไป  
๘) นายสมคิด ศรีมนตรี พนักงานจ้างทั่วไป

๕.๒ กองคลัง

- ๙) นางปิยะดา พิมพ์ประเสริฐ นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ  
๑๐) นายนนท์ปวิธ แก้วหานาม นักวิชาการเงินและบัญชีปฏิบัติการ  
๑๑) นางสาวกนกพร ศิริสวัสดิ์ นักวิชาการจัดเก็บรายได้ปฏิบัติการ  
๑๒) นางสุรางค์รัตน์ ไชยวุธ เจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้ชำนาญงาน  
๑๓) นางพิกุล คำแท่ง เจ้าพนักงานพัสดุชำนาญงาน  
๑๔) นางสาวอารยา อ่อนสาคร เจ้าพนักงานการคลังปฏิบัติงาน  
๑๕) นายณรงค์ฤทธิ์ ตะนะสอน พนักงานจ้างทั่วไป  
๑๖) นางสาวชญานี ทิตะสี พนักงานจ้างทั่วไป

๕.๓ สำนักช่าง

- ๑๗) นายสุทัศน์ ภูแล่นกี้ เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน  
๑๘) นางสาวปัทมก สายสีสาด เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน  
๑๙) นายธนภฤต ธนภัทรวรโชติ เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน  
๒๐) นายชวิต ส่งเสริม พนักงานจ้างทั่วไป  
๒๑) นายโชคเฉลิม วันนา พนักงานจ้างทั่วไป

๒๒) นางกรรณิกา ไชยคำภา พนักงานจ้างทั่วไป

๒๓) นางสาวสกุศลรัตน์ ละภักดี พนักงานจ้างทั่วไป

๕.๔ สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

๒๔) นางสาวจินตนา นนทะคำจันทร์ นักวิชาการสุขาภิบาลปฏิบัติการ

๒๕) นางสาวกชพร ดวงศรี นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

๒๖) นางสุวิยาภรณ์ ขาวกล้า แพทย์แผนไทยปฏิบัติการ

๒๗) นายนิพนธ์ แก้วเนตร พนักงานจ้างตามภารกิจ

๒๘) นางสาวกมนทรรัตน์ มาคิน พนักงานจ้างทั่วไป

๒๙) นางสาวเทพธิดา ใต้เสียง พนักงานจ้างทั่วไป

๓๐) นางบุหงา คำสีแก้ว พนักงานจ้างทั่วไป

๓๑) นางสาวชมนกัศ รัตนวรรณ พนักงานจ้างทั่วไป

๓๒) นางสาวพิมพ์จิรัส บุรีแสง พนักงานจ้างทั่วไป

๕.๕ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

๓๓) นางเพ็ญนี สุคำภา ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

๓๔) นางณัฐวรรณ ธิรศิลาเวทย์ นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

๓๕) นายธวัชชัย อาตมา พนักงานจ้างตามภารกิจ

๓๖) นายสันต์ เจริญบุญ พนักงานจ้างทั่วไป

๕.๖ กองการศึกษา

๓๗) นางสาวปุณิกา เอี่ยมไธสง นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

๓๘) นายสุรศักดิ์ สมศรี พนักงานจ้างทั่วไป

๓๙) นางสาวอภิลอร นามวิชา พนักงานจ้างทั่วไป

๔๐) นางสาวนฤมล วุฒิพันธุ์ พนักงานจ้างทั่วไป

๕.๗ กองสวัสดิการสังคม

๔๑) นางสาวชญาสรณ์ โปธ์ศรี นักพัฒนาชุมชนชำนาญการ

๔๒) นายณัฐกร ขานโฮง เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

๔๓) นางพัชรี เอี่ยมวิจารณ์ พนักงานจ้างตามภารกิจ

๕.๘ กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน

๔๔) จำเอกสมคิด ราชสมบัติ หัวหน้าฝ่ายทะเบียนราษฎร

๔๕) นางสาวณิรัชญา นิพัฒน์ เจ้าพนักงานทะเบียนชำนาญงาน

๔๖) นางฐิตารีย์ วุฒิพันธุ์ พนักงานจ้างทั่วไป

๕.๙ กองการเจ้าหน้าที่

๔๗) นางเมตตา แพงจันทร์ นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

๔๘) นางจีรารวรรณ โปธิสาร พนักงานจ้างตามภารกิจ

๔๙) นางสาววิภาพร ทศคร พนักงานจ้างตามภารกิจ

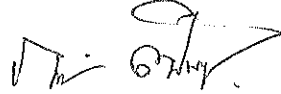


๕.๑๐ หน่วยงานตรวจสอบภายใน

๕๐) นางสาวนภาพรรณ ทวยภา                      นักวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการ

ทั้งนี้ ตั้งแต่ วันที่ ๒๘ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๗

สั่ง ณ วันที่ ๒๕ เดือน มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๗



(นายภาคิน ตีระพงศ์ไพบูลย์)

นายกเทศมนตรีเมืองมหาสารคาม

บัญชีรายชื่อลงทะเบียนผู้เข้ารับบริการฝึกอบรม  
 โครงการฝึกอบรมและศึกษาดูงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม  
 หลักสูตรที่ ๒ การฝึกอบรมพัฒนาทักษะและแนวคิด Service จริตบริการ  
 วันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๖๗ เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.  
 ณ ห้องประชุมเทศบาลเมืองมหาสารคาม ชั้น ๒

ที่	ชื่อ - นามสกุล	ตำแหน่ง	ลายมือชื่อ		หมายเหตุ
			เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๒.๐๐ น.	เวลา ๑๓.๐๐ - ๑๖.๓๐ น.	
	สำนักปลัดเทศบาล				
๑	นายสุทธิรักษ์ บุรพุท	เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน			
๒	นางพรทิภา เดชบุรีรัมย์	เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน			
๓	สิปปิทธิ์ระหงศ์ บุญโนนแต่	เจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทาฯ ชำนาญงาน			
๔	พ.อ.พรพิทักษ์ พรตอнок	เจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทาฯ ปฏิบัติงาน			
๕	นางจิรัฐพร จงรักษ์	พนักงานจ้างทั่วไป			
๖	นางสาวพนิตพิชา ไครตโสเกา	พนักงานจ้างทั่วไป			
๗	นายนพชิต พรมตา	พนักงานจ้างทั่วไป			
๘	นายสมคิด ศรีมนตรี	พนักงานจ้างทั่วไป			
	กองคลัง				
๙	นางปิยะดา พิมพ์ประเสริฐ	นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ			
๑๐	นายเนนท์ปวีร์ แก้วทานาม	นักวิชาการเงินและบัญชีปฏิบัติการ			
๑๑	นางสาวกนพร ศิริสวัสดิ์	นักวิชาการจัดเก็บรายได้ปฏิบัติการ			
๑๒	นางสุรางค์รัตน์ ไชยวู	เจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้ชำนาญงาน			
๑๓	นางพิศกุล คำแท่ง	เจ้าพนักงานพัสดุชำนาญงาน			



ที่	ชื่อ - นามสกุล	ตำแหน่ง	ลายมือชื่อ		หมายเหตุ
			เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๒.๐๐ น.	เวลา ๑๓.๐๐ - ๑๖.๓๐ น.	
๑๔	นางสาวอารยา อ่อนสาคร	เจ้าพนักงานการคลังปฏิบัติงาน			
๑๕	นายณรงค์ฤทธิ์ ตะนะสอน	พนักงานจ้างทั่วไป			
๑๖	นางสาวชญานี ดิตะสี	พนักงานจ้างทั่วไป			
	สำนักช่าง				
๑๗	นายสุทัศน์ ภูแลนกี	เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน			
๑๘	นางสาวปัทชนก สายสีสด	เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน			
๑๙	นายธนกฤต ธนภัทรวรโชติ	เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน			
๒๐	นายชวิต ส่งเสริม	พนักงานจ้างทั่วไป			
๒๑	นายโชคเฉลิม วันนา	พนักงานจ้างทั่วไป			
๒๒	นางกรรณิกา ไชยคำภา	พนักงานจ้างทั่วไป			
๒๓	นางสาวสุกฤตน์ ละภักดี	พนักงานจ้างทั่วไป			
	สำนักสหกรณ์สุและถึงแวดล้อม				
๒๔	นางสาวจินตนา นนทะคำจันทร์	นักวิชาการสุขาภิบาลปฏิบัติการ			
๒๕	นางสาวกชพร ดวงศรี	นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ			
๒๖	นางสุวิยาภรณ์ ขาวกล้า	แพทย์แผนไทยปฏิบัติการ			
๒๗	นายนิพนธ์ แก้วเนตร	พนักงานจ้างตามภารกิจ			
๒๘	นางสาวกมลพรรณณ์ มาคิน	พนักงานจ้างทั่วไป			
๒๙	นางสาวเพริดา ใต้เสียง	พนักงานจ้างทั่วไป			
๓๐	นางบุหงา คำสีแก้ว	พนักงานจ้างทั่วไป			
๓๑	นางสาวชมภักดิ์ รัตนวรรณ	พนักงานจ้างทั่วไป			

ที่	ชื่อ - นามสกุล	ตำแหน่ง	ลายมือชื่อ		หมายเหตุ
			เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๒.๐๐ น.	เวลา ๑๓.๐๐ - ๑๖.๓๐ น.	
๓๒	นางสาวพิมพ์จิรัส บุรีแสง	พนักงานจ้างทั่วไป			
๓๓	กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ				
๓๓	นางเพ็ญนิ สุคำภา	ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ			
๓๔	นางณัฐวรรณ อิศริลาเวทย์	นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ			
๓๕	นายธวัชชัย อาตมา	พนักงานจ้างตามภารกิจ	๑๑๖๕๔	๑๑๖๕๔	
๓๖	นายสันต์ เจริญบุญ	พนักงานจ้างทั่วไป	๑๑๖๕๔	๑๑๖๕๔	
	กองการศึกษา				
๓๗	นางสาวปฎิภา เอี่ยมโรสง	นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ			
๓๘	นายสุรศักดิ์ สมศรี	พนักงานจ้างทั่วไป			
๓๙	นางสาวอภิอร นามวิชา	พนักงานจ้างทั่วไป			
๔๐	นางสาวนฤมล วุฒิพันธุ์	พนักงานจ้างทั่วไป			
	กองสวัสดิการสังคม				
๔๑	นางสาวชญาสรณ์ โพธิ์ศรี	นักพัฒนาชุมชนชำนาญการ			
๔๒	นางสุวิภากร ขาวน้อย นางสุวิภากร ขาวน้อย พงษ์นครเกษมย์	นักพัฒนาชุมชนชำนาญการ นักพัฒนาชุมชนชำนาญการ			
๔๓	นางพัชรี เอี่ยมวิจารณ์	พนักงานจ้างตามภารกิจ			
	กองทะเบียนราษฎรและบัตรประชาชน				
๔๔	จำเริญสมบัติ ราชสมบัติ	หัวหน้าฝ่ายทะเบียนราษฎร			
๔๕	นางสาวณิรชญา นิตพันธ์	เจ้าพนักงานทะเบียนชำนาญงาน			
๔๖	นางฐิติารีย์ วุฒิพันธุ์	พนักงานจ้างทั่วไป			

ที่	ชื่อ - นามสกุล	ตำแหน่ง	ลายมือชื่อ		หมายเลข
			เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๒.๐๐ น.	เวลา ๑๓.๐๐ - ๑๖.๓๐ น.	
	กองการเจ้าหน้าที่				
๔๗	นางเมตตา แพ่งจันทร์	นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ			
๔๘	นางจิรารัตน์ โพธิสาร	พนักงานตามจ้างภารกิจ			
๔๙	นางสาววิภาพร ทัศคร	พนักงานตามจ้างภารกิจ			
	หน่วยงานตรวจสอบภายใน				
๕๐	นางสาวนภาพรณ ทวยภา	นักวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการ			



แบบประเมินความพึงพอใจ  
โครงการฝึกอบรมและศึกษาดูงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม  
หลักสูตรที่ ๒ การฝึกอบรมพัฒนาทักษะและแนวคิด Service จริตบริการ  
ในวันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๖๗  
ณ ห้องประชุมเทศบาลเมืองมหาสารคาม ชั้น ๒

\*\*\*\*\*

**คำชี้แจง** แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อประเมินความพึงพอใจ ของผู้เข้าร่วมโครงการฝึกอบรมและศึกษาดูงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม หลักสูตรที่ ๒ การฝึกอบรมพัฒนาทักษะและแนวคิด Service จริตบริการ ซึ่งข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการปรับปรุง และพัฒนาแผนการพัฒนาบุคลากรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ต่อไป

**ตอนที่ ๑** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ

ชาย  หญิง

๒. อายุ

๑๘ - ๓๐ ปี

๓๑ - ๔๐ ปี

๔๑ - ๕๐ ปี

๕๐ ปีขึ้นไป

๓. ประเภท

พนักงานเทศบาล

พนักงานจ้างตามภารกิจ

พนักงานจ้างทั่วไป

๔. หน่วยงานที่สังกัด

สำนักปลัดเทศบาล

กองคลัง

สำนักช่าง

สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

กองการศึกษา

กองสวัสดิการสังคม

กองทะเบียนราษฎรฯ

กองการเจ้าหน้าที่

หน่วยตรวจสอบภายใน

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจ ของผู้เข้าร่วมโครงการฝึกอบรมและศึกษาดูงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม  
หลักสูตรที่ ๗ การฝึกอบรมและศึกษาดูงานเพื่อพัฒนาบุคลากร โดยแบ่งความหมายของระดับความพึงพอใจ  
ดังนี้ ๕ = มากที่สุด ๔ = มาก ๓ = ปานกลาง ๒ = น้อย ๑ = น้อยที่สุด

๑. ด้านวิทยากร

- ๑.๑ เป็นผู้ที่มีองค์ความรู้ และการถ่ายทอดมีความชัดเจน
- ๑.๒ มีการเชื่อมโยงเนื้อหาในการอบรมได้ดี
- ๑.๓ มีความครบถ้วนของเนื้อหาในการฝึกอบรม
- ๑.๔ มีการรักษาเวลา และมีเทคนิคในการบรรยายที่น่าสนใจ

๒. ด้านสถานที่

- ๒.๑ สถานที่มีความเพียงพอ และเหมาะสม
- ๒.๒ ความพร้อมของอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์
- ๒.๓ สถานที่มีความสะอาด
- ๒.๔ ระบบไฟฟ้าแสงสว่างที่เพียงพอ

๓. ด้านความรู้ความเข้าใจ และการนำความรู้ไปใช้

- ๓.๑ ความรู้ที่ได้รับ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง
- ๓.๒ สามารถถ่ายทอดความรู้ที่ได้รับให้กับเพื่อนร่วมงานได้
- ๓.๓ ความรู้ที่ได้รับเป็นประโยชน์ต่องานที่ปฏิบัติ
- ๓.๔ ความรู้ที่ได้รับสามารถนำไปสู่การปฏิรูประบบงานใหม่

๔. ด้านการบริหารจัดการ

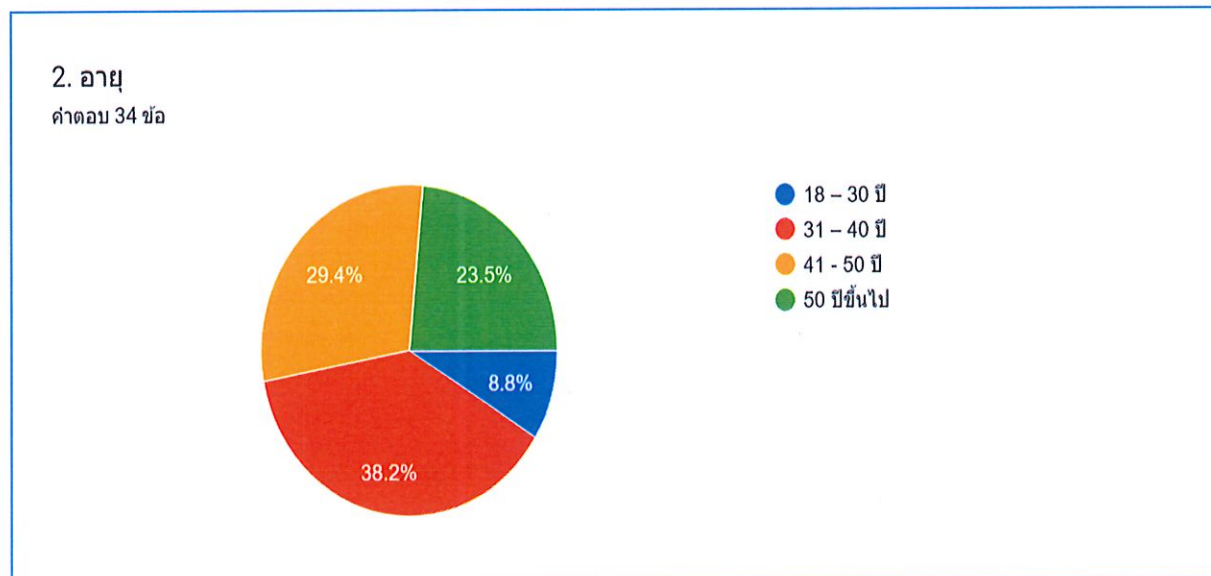
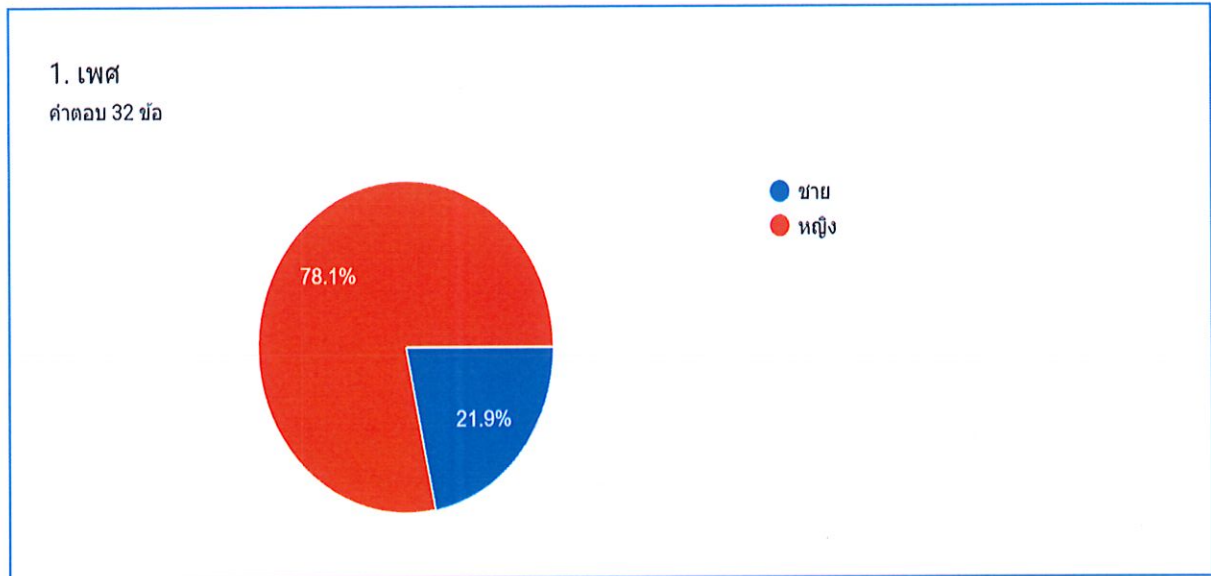
- ๔.๑ ระยะเวลาในการฝึกอบรมมีความเหมาะสม
- ๔.๒ หลักสูตรการฝึกอบรมสามารถตอบสนองต่อการพัฒนางาน และนโยบายของคณะผู้บริหาร
- ๔.๓ อาหาร และอาหารว่างมีความเพียงพอ และเหมาะสม
- ๔.๔ การบริหารจัดการโดยรวม เช่น เอกสารประกอบการฝึกอบรม เจ้าหน้าที่จัดฝึกอบรม

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ .....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในครั้งนี้

แบบประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการฝึกอบรมและศึกษาดูงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม  
หลักสูตรที่ ๒ การฝึกอบรมพัฒนาทักษะและแนวคิด Service จริตบริการ  
วันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๖๗  
ณ ห้องประชุมเทศบาลเมืองมหาสารคาม ชั้น ๒

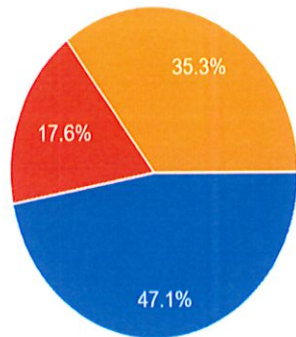
ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม





### 3. ประเภท

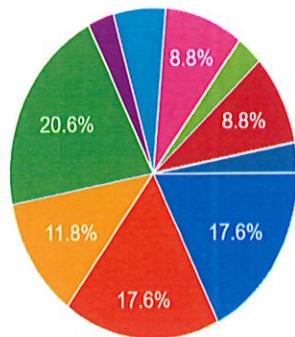
คำตอบ 34 ข้อ



- พนักงานเทศบาล
- พนักงานจ้างตามภารกิจ
- พนักงานจ้างทั่วไป

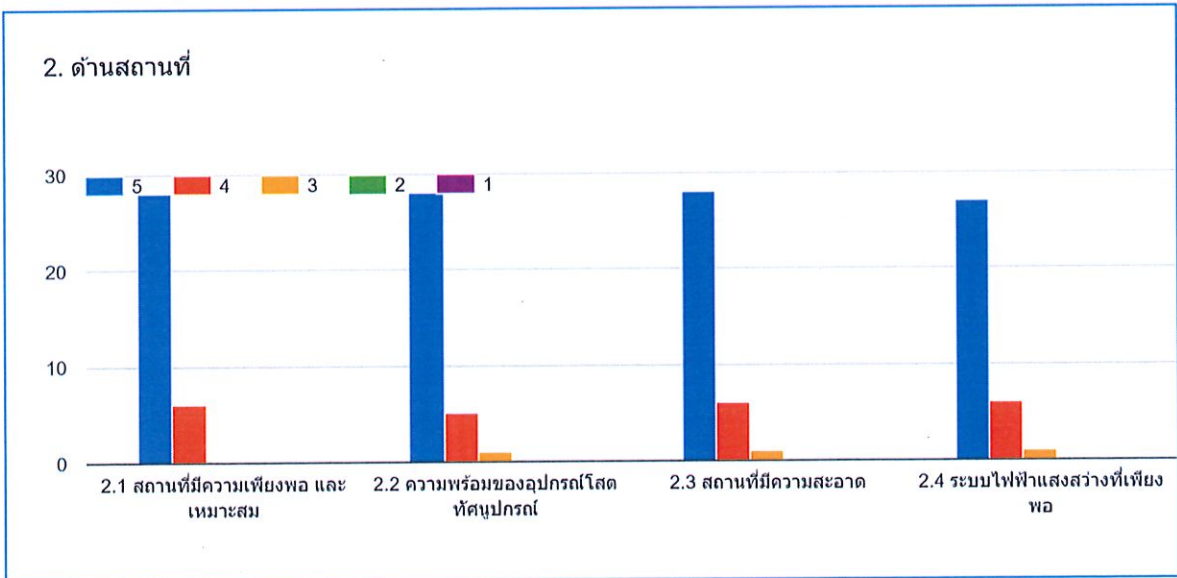
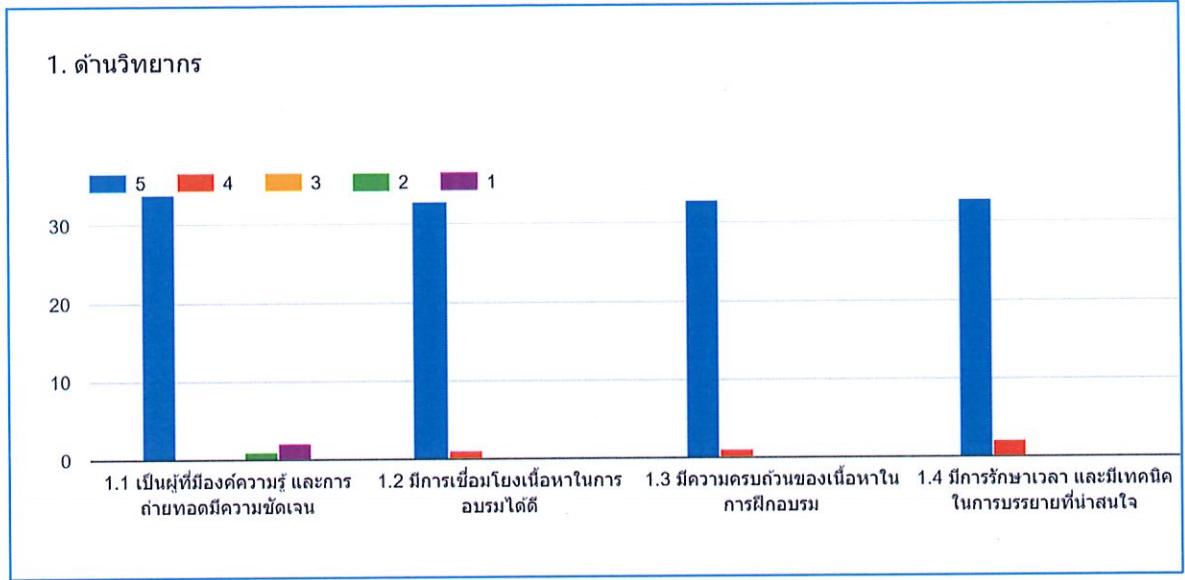
### 4. หน่วยงานสังกัด

คำตอบ 34 ข้อ

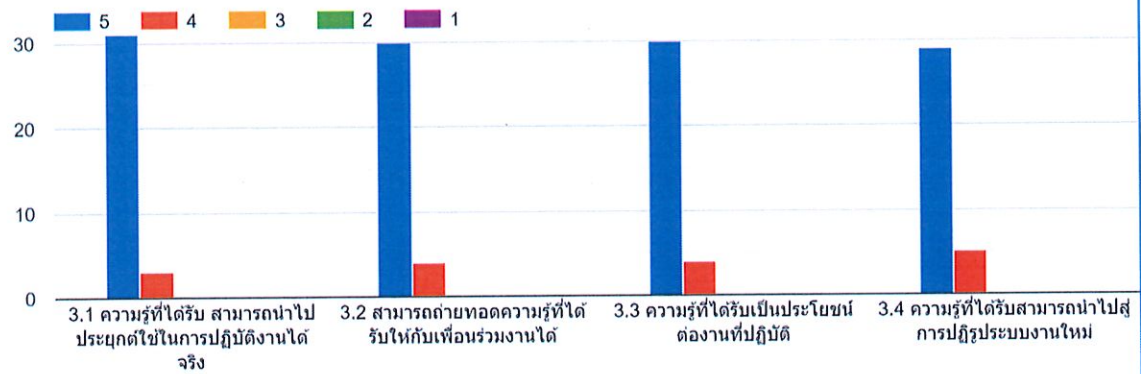


- สำนักปลัดเทศบาล
- กองคลัง
- สำนักช่าง
- สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
- กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ
- กองการศึกษา
- กองสวัสดิการสังคม
- กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน

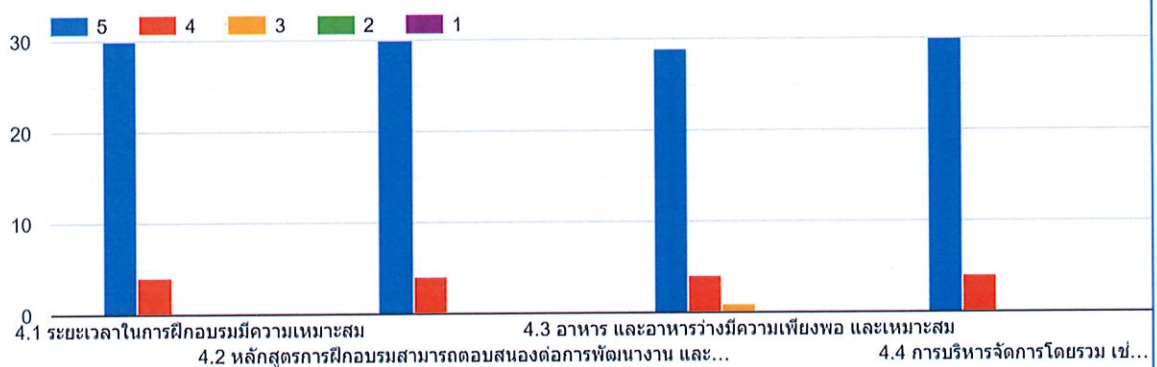
ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการฝึกอบรมและศึกษาดูงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม  
 หลักสูตรที่ ๒ การฝึกอบรมพัฒนาทักษะและแนวคิด Service จริตบริการ โดยแบ่งความหมายของระดับความ  
 พึงพอใจ ดังนี้ ๕ = มากที่สุด ๔ = มาก ๓ = ปานกลาง ๒ = น้อย ๑ = น้อยที่สุด



### 3. ด้านความรู้ความเข้าใจ และการนำความรู้ไปใช้



### 4. ด้านการบริหารจัดการ



### ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- กิจกรรมสนุกสนาน ผ่อนคลาย ได้ความรู้และแนวคิดใหม่ๆเพิ่มเติม



การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจในโครงการฝึกอบรมและศึกษาดูงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

หลักสูตรที่ ๒ การฝึกอบรมพัฒนาทักษะและแนวคิด Service จริตบริการ

วันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๖๗ ณ ห้องประชุมเทศบาลเมืองมหาสารคาม ชั้น ๒

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					N	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D.	เกณฑ์ การประเมิน
	๕	๔	๓	๒	๑					
<b>๑. ด้านวิทยากร</b>										
๑.๑ เป็นผู้ที่มีองค์ความรู้ และการถ่ายทอดมีความชัดเจน	๓๑	๐	๐	๑	๒	๓๔	๔.๖๘	๙๓.๕๓	๑.๐๕	มากที่สุด
๑.๒ มีการเชื่อมโยงเนื้อหาในการอบรม และถ่ายทอดได้ชัดเจน	๓๓	๑	๐	๐	๐	๓๔	๔.๙๗	๙๙.๔๑	๐.๑๗	มากที่สุด
๑.๓ มีความครบถ้วนของเนื้อหาในการฝึกอบรม	๓๓	๑	๐	๐	๐	๓๔	๔.๙๗	๙๙.๔๑	๐.๑๗	มากที่สุด
๑.๔ มีการรักษาเวลา และเทคนิคในการบรรยายที่น่าสนใจ	๓๒	๒	๐	๐	๐	๓๔	๔.๙๔	๙๘.๘๒	๐.๑๗	มากที่สุด
<b>๒. ด้านสถานที่</b>										
๒.๑ สถานที่มีความเหมาะสม และเพียงพอรองรับผู้เข้าอบรม	๒๘	๖	๐	๐	๐	๓๔	๔.๘๒	๙๖.๔๗	๐.๓๘	มากที่สุด
๒.๒ ความพร้อมของอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์	๒๘	๕	๑	๐	๐	๓๔	๔.๗๙	๙๕.๘๘	๐.๔๗	มากที่สุด
๒.๓ สถานที่มีความสะอาด	๒๘	๔	๒	๐	๐	๓๔	๔.๗๖	๙๕.๒๙	๐.๕๕	มากที่สุด
๒.๔ ระบบไฟฟ้าแสงสว่างที่เพียงพอ	๒๗	๖	๑	๐	๐	๓๔	๔.๗๖	๙๕.๒๙	๐.๔๙	มากที่สุด
<b>๓. ด้านความรู้ความเข้าใจและการนำไปใช้</b>										
๓.๑ ความรู้ที่ได้รับสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง	๓๑	๓	๐	๐	๐	๓๔	๔.๙๑	๙๘.๒๔	๐.๒๘	มากที่สุด
๓.๒ สามารถถ่ายทอดความรู้ที่ได้รับให้กับเพื่อนร่วมงานได้	๓๐	๓	๑	๐	๐	๓๔	๔.๘๕	๙๗.๐๖	๐.๔๓	มากที่สุด
๓.๓ ความรู้ที่ได้รับเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน และปฏิบัติงาน	๓๐	๔	๐	๐	๐	๓๔	๔.๘๘	๙๗.๖๕	๐.๓๒	มากที่สุด
๓.๔ ความรู้ที่ได้รับสามารถนำไปใช้ในการดำเนินชีวิตประจำวันของตนเองอย่างมีคุณภาพ	๒๙	๕	๐	๐	๐	๓๔	๔.๘๕	๙๗.๐๖	๐.๓๕	มากที่สุด
<b>๔. ด้านการบริหารจัดการ</b>										
๔.๑ ระยะเวลาในการฝึกอบรมมีความเหมาะสม	๓๐	๔	๐	๐	๐	๓๔	๔.๘๘	๙๗.๖๕	๐.๓๒	มากที่สุด
๔.๒ หลักสูตรการฝึกอบรมสามารถตอบสนองต่อการพัฒนางาน และนโยบายของคณะผู้บริหาร	๒๙	๓	๑	๐	๐	๓๓	๔.๘๕	๙๖.๙๗	๐.๔๓	มากที่สุด
๔.๓ อาหาร และอาหารว่างมีความเพียงพอ และเหมาะสม	๒๙	๔	๑	๐	๐	๓๔	๔.๘๒	๙๖.๔๗	๐.๔๕	มากที่สุด

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					N	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D.	เกณฑ์ การประเมิน
	๕	๔	๓	๒	๑					
๔.๔ การบริหารจัดการโดยรวม เช่น เอกสาร เจ้าหน้าที่ผู้จัด	๓๐	๔	๐	๐	๐	๓๔	๔.๘๘	๙๗.๖๕	๐.๓๒	มากที่สุด
							๔.๘๖	๙๗.๑๘	๐.๓๘	มากที่สุด
รวม	๔๗๘	๕๕	๗	๑	๒	๒๓	๔.๘๕	๙๗.๐๕	๐.๔๐	มากที่สุด

ค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ - ๕.๐๐ หมายถึง ความพึงพอใจมากที่สุด  
 ค่าเฉลี่ย ๓.๕๑ - ๔.๕๐ หมายถึง ความพึงพอใจมาก  
 ค่าเฉลี่ย ๒.๕๑ - ๓.๕๐ หมายถึง ความพึงพอใจปานกลาง  
 ค่าเฉลี่ย ๑.๕๑ - ๒.๕๐ หมายถึง ความพึงพอใจน้อย  
 ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๑.๕๐ หมายถึง ความพึงพอใจน้อยที่สุด

