

ศูนย์สัตว์ทดลองแห่งชาติ
รับเลขที่ สจ๑๕๖๑/๒๕๖๑
วันที่ 23 ก.พ. 2561
เวลา 12:30

วาระที่.....

ศูนย์สัตว์ทดลองแห่งชาติ
แบบฟอร์มเสนอเรื่องเข้าวาระการประชุมคณะกรรมการประจำศูนย์ฯ

วันที่ 23 / ๒.๖ / ๖๑

(นาย/นาง/นางสาว) วิมลภาส รัตนวิภา
งาน วิชาเวชดูแลระบบมาตรฐาน
สำนักงาน กรมปศุสัตว์ มีความประสงค์เสนอ เรื่อง ผักชีฝรั่ง
Customer Satisfaction Survey (การประเมินความพึงพอใจลูกค้า)

นำเข้าวาระ ☐ เพื่อทราบ ☐ สืบเนื่อง ☒ เพื่อพิจารณา

1. เนื้อหาโดยสรุป และประเด็นที่จะให้พิจารณา

ขอเสนอ กรมปศุสัตว์ ผักชีฝรั่ง ผักชีฝรั่ง Customer Satisfaction Survey (การประเมินความพึงพอใจลูกค้า)

2. เอกสารประกอบดังนี้

2.1 แบบฟอร์มจัดผักชีฝรั่ง จำนวน 3 หน้า

2.2 จำนวน หน้า

ลงชื่อ วิมลภาส รัตนวิภา ผู้แจ้งวาระ 23/๒.๖/๖๑

คำสั่งผู้อำนวยการ

☒ นำเข้าวาระการประชุมเพื่อ ฟอรัม

☐ ไม่นำเข้าวาระการประชุม

☐ อื่นๆ

ลงชื่อ ผู้อำนวยการ/วันที่

มติที่ประชุมคณะกรรมการบริหาร

ครั้งที่ 26 ก.พ. 2561

นายทองสุข วัฒนารัตน

นายทองสุข วัฒนารัตน

24/๐๒/๖๑ 27/๐๒/๖๑

นายทองสุข วัฒนารัตน 27 ก.พ. ๖๑

นายทองสุข วัฒนารัตน 27 ก.พ. ๖๑

นายทองสุข วัฒนารัตน 28/๒/๖๑

นายทองสุข วัฒนารัตน 28/๒/๖๑

นายทองสุข วัฒนารัตน 28/๒/๖๑

นายทองสุข วัฒนารัตน 5/3/๖๑

นายทองสุข วัฒนารัตน 28 มีนาคม 2561



ชื่อโครงการ.....หลักสูตร Customer Satisfaction Survey (การประเมินติดตามผลความพึงพอใจของลูกค้า)
สำนักงาน.....ควบคุมคุณภาพ งานกำกับดูแลระบบมาตรฐาน

หลักการและเหตุผล

ตามที่ศูนย์สัตว์ทดลองแห่งชาติได้รับการรับรองมาตรฐานและอยู่ระหว่างการบำรุงรักษา 4 ระบบ ได้แก่ ระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย OHSAS 18001:2007 ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 มาตรฐานการเลี้ยงและดูแลสัตว์ทดลอง Association for Assessment and Accreditation of Laboratory Animal Care(AAALAC) International และการเป็นสมาชิกเครือข่าย ICLAS Laboratory Animal Quality Network (PEP Network) รวมถึงการเตรียมความพร้อมเพื่อเป็นหน่วยวิจัย/ทดสอบ(Animal Testing Facility) ในการบริการทดสอบความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์ทางการแพทย์ในระดับก่อนคลินิก ซึ่งแสดงให้เห็นแล้วว่าการนำระบบมาตรฐานมาใช้ในการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความน่าเชื่อถือ สร้างชื่อเสียงและเป็นที่รู้จักแก่หน่วยงานต่างๆ ทั้งในการเป็นแหล่งฝึกอบรม ฐานทางด้านวิทยาศาสตร์สัตว์ทดลอง อย่างไรก็ตาม ศูนย์ฯ ยังคงมุ่งเน้นการให้บริการที่มีคุณภาพกับลูกค้าทั้งในปัจจุบัน และลูกค้าในอนาคต เพื่อตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังและเกิดความพึงพอใจสูงสุด จึงเห็นสมควรจัดให้มี " โครงการฝึกอบรม หลักสูตร Customer Satisfaction Survey (การประเมินติดตามผลความพึงพอใจของลูกค้า)" เพื่อให้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังของลูกค้า
2. เพื่อกำหนดจุดมุ่งหมายหรือตั้งเป้าหมายในอนาคต
3. เพื่อลดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน หรือช่องว่างระหว่างศูนย์ฯ กับลูกค้า
4. เพื่อเรียนรู้การวัดความพึงพอใจ สร้างช่องทางในการติดต่อกับลูกค้า
5. เพื่อเรียนรู้และปรับปรุงคุณภาพให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง

แนวทางการดำเนินงาน

บรรยายในหัวข้อต่าง ๆ ดังนี้

1. Customer Satisfaction Survey คืออะไร
2. หัวใจสำคัญในงานบริการ
3. การใช้จิตสำนึกการบริการด้วยใจ ให้ได้ใจลูกค้า
4. บริการลูกค้าแบบสร้างความสัมพันธ์ที่ดี
5. ความต้องการของลูกค้า กับความคาดหวังของลูกค้า
6. การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้ามีความจำเป็นอย่างไร
7. เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจลูกค้า
8. ขั้นตอนในการสำรวจและรวบรวมความพึงพอใจลูกค้า
9. การวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้า
10. ควรตั้งคำถามอย่างไรว่าลูกค้ามีความพึงพอใจหรือไม่
11. การเพิ่มคุณภาพการบริการที่เป็นเลิศในระยะยาว
12. พื้นฐานการจัดการข้อร้องเรียนลูกค้า
13. สรุป ถาม-ตอบ

ผู้เข้าร่วมโครงการ

บุคลากรของศูนย์สัตว์ทดลองแห่งชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 32 คน

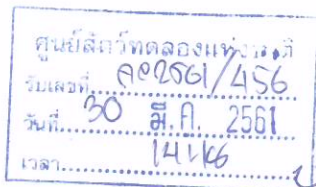
ระยะเวลา

1วัน ประมาณ เดือนมีนาคม 2561

โดยมีสถาบันสัตวแพทย์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

รายชื่อผู้เข้าร่วมอบรม หลักสูตร Customer Satisfaction Survey (การประเมินติดตามผลความพึงพอใจของลูกค้า) จำนวน 32 คน ดังนี้

1. นางราตรี เทพเกษตรกุล ✓
2. นางระพี อินปันแก้ว ✓
3. น.สพ.สุรชัย จันทร์ทิพย์ ✓
4. นางวิภาวี วิสาวะโท ✓
5. นายธานี ศุขกลั่น ✓
6. นางมาลินี แต่งเหลือง ✓
7. น.สพ.วัลลภ ลิขิตสุนทรวงศ์ ✓
8. นายปัญญา ฉริยะพงศ์พันธุ์ ✓
9. นายสุรศักดิ์ แก้วพิงทรัพย์ ✓
10. นางสาวกรรณิกา มะโนรัมย์ ✓
11. นายบุญรัตน์ แจ็งกลั่น ✓
12. นางพัชรินทร์ สายขุน ✓
13. นางกมลพร รุ่งโรจน์จินดา ✓
14. นางสาวพรรัตนา ช่อมณี ✓
15. นางสาวธนพร พิณพาทย์ ✓
16. นางสาวอัญชลี สิริมนตาภรณ์ ✓
17. นางสาวจรัสพร ตั้งขบวนบุตร ✓
18. สพ.ญ.เยาวลักษณ์ เตียงลัดดาวงศ์ ✓
19. สพ.ญ.พนิดา บุตรรัตน์ ✓
20. นางสาวนันทนา เอมเทศ ✓
21. นางสาวกมลณ ขำเหลือ ✓
22. นางสาวหนึ่งฤทัย พิชัย ✓
23. นางกัญญากร เกิดศรีเพ็ง ✓
24. นางสาวพนารัตน์ สวัสดิ์ก้าวหน้า ✓
25. นางสาวกานดา วีระเวชสุกิจ ✓
26. นางสาวมินตรา พลอยสีเขียว ✓
27. นายประเวศ ทองศิริ ✓
28. นายดิลก บุตะเดช ✓
29. นายวีระยุทธ ทิพย์วรรณ ✓
30. นางชญาภา ศรีสิงห์ ✓
31. นางสาววรรณิ อังคศิริสรรพ ✓
32. ว่าที่ ร.ต.หญิงขวัญจิต ชัยมงคลบุญกุล ✓
33. น.ส. ศิรดา ภรณ์ สว่างวัฒนา ✓
34. น.ส. จิราภรณ์ วัฒนทอง ✓
35. น.ส. อติภาณิศา ปากเห็บ นกทอง ✓
36. น.ส. ชีรภาวดี วัฒนทอง ✓



ศูนย์สํานักงานทํางานแห่งชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล
โทร. 0-2441-9342 ต่อ 103 โทรสาร.0-2441-9341

ที่ ศร 0517.281/ นสอ

วันที่ 30 สิงหาคม 2561

เรื่อง รายงานผลการฝึกอบรม เรื่อง Customer Satisfaction Survey (การประเมินติดตามความพึงพอใจลูกค้า)

เรียน รักษาการแทนผู้อำนวยการฯ

ตามที่ศูนย์ฯได้จัดการฝึกอบรม เรื่อง Customer Satisfaction Survey (การประเมินติดตามความพึงพอใจลูกค้า) เมื่อวันที่ 28 มีนาคม 2561 เวลา 09.00 -16.00 น. ที่ผ่านมาแล้วนั้น ขอสรุปผลการประเมินให้ทราบ ดังนี้ (ผู้บรรยาย อ. สุกิจ ตรียุทธวัฒนา บริษัท สัมมนาเซ็นเตอร์)

ข้อมูลทั่วไป

1. เจ้าหน้าที่ที่ต้องเข้ารับการอบรมทั้งหมด	จำนวน....42....คน	
2. เจ้าหน้าที่ที่ได้เข้ารับการฝึกอบรมจริง	จำนวน....41....คน	คิดเป็น 97.62 %
3. เจ้าหน้าที่ที่ไม่ได้เข้ารับการฝึกอบรม	จำนวน.....1....คน	คิดเป็น 2.38 %
4. ผู้กรอกแบบประเมินทั้งสิ้น	จำนวน....30....คน	คิดเป็น 73.17 %
5. ผู้ไม่ส่งแบบประเมิน	จำนวน.....11....คน	คิดเป็น 26.83 %

หมายเหตุ (1). บุคคลภายนอก 2 ราย (2). ดิราชากร 1 ราย

ผลการประเมิน

1. ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความรู้ความเข้าใจ และสามารถนำความรู้ที่ได้รับมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานในหน้าที่ หลังการฝึกอบรม อยู่ในเกณฑ์การประเมินคิดเป็น =83.40..... %

2. ตัววิทยากร วิทยากรสามารถถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ รวมทั้งการเปิดโอกาสให้ซักถามปัญหาและตอบข้อซักถามได้ชัดเจนและ ตรงประเด็น รวมทั้งการใช้ภาษา น้ำเสียง บุคลิก ท่าทาง อยู่ในเกณฑ์การประเมินคิดเป็น =86.60.....%

3. ดำเนินการฝึกอบรม รูปแบบ/วิธีการของการฝึกอบรม เอกสาร และอุปกรณ์ประกอบการฝึกอบรม ระยะเวลา การฝึกอบรม อยู่ในเกณฑ์การประเมินคิดเป็น =84.80.....%

ข้อดี - สนุกดี , เป็นกันเอง ไม่เครียด และไม่น่าเบื่อ

ข้อควรพัฒนา -

KPI ในการอบรมครั้งนี้ คือ

1. บุคลากรเข้าร่วมกิจกรรมอย่างน้อย 80% ของบุคลากรทั้งหมด = ผลการประเมินได้ 97.62 %

2. ผู้เข้ารับการอบรมได้รับความรู้และความสามารถปฏิบัติได้จริงจากการสอบถาม สังเกตและฝึกปฏิบัติจริง อย่างน้อย 80 % = ผลการประเมินได้ 83.40 %

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ลัดดา ใจงู.
(นางสาวลัดดา ชัยยะ)

นักทรัพยากรบุคคล 30/3/61.

ทราบ /.....

(รองศาสตราจารย์ ดร.พญ.จุฑามณี สุทธิสังข์)

รักษาการแทนรองอธิการบดีฝ่ายนโยบายและแผน

รักษาการแทนผู้อำนวยการศูนย์สํานักงานทํางานแห่งชาติ

20.
30/3/61
30/3/61
30/3/61

เรื่อง Customer Satisfaction Survey(การประเมินติดตามผลความพึงพอใจของลูกค้า)

ผลการประเมินผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน (Learning Outcome Assessment Results)									
1. ผู้เข้ารับการฝึกอบรม		น้อยไปหามาก					ไม่ระบุ	คะแนนเฉลี่ย	
	1	2	3	4	5				
1.1 ความรู้ ความเข้าใจหลังการฝึกอบรม/สัมมนา		1	0	2	17	10	0	4.17	
	3.33%	0%	6.67%	56.67%	33.33%	0%			
	1	0	2	17	10	0			
1.2 ประโยชน์ที่ได้รับต่อการนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานในหน้าที่		3.33%	0%	6.67%	56.67%	33.33%	0%	4.17	
ผลคะแนนความพึงพอใจโดยรวม		4.17*100/5=83.40							
2. ทักษะการ		น้อยไปหามาก					ไม่ระบุ	คะแนนเฉลี่ย	
	1	2	3	4	5				
2.1 การถ่ายทอดความรู้ และประสบการณ์		1	0	3	12	14	0	4.27	
	3.33%	0%	10%	40%	46.67%	0%			
	1	0	3	12	14	0			
2.2 การจัดลำดับและสรุปประเด็นสำคัญของเนื้อหา		3.33%	0%	10%	40%	46.67%	0%	4.27	
	1	0	1	10	18	0			
2.3 การเปิดโอกาสให้ซักถามปัญหา และแสดงความคิดเห็น		3.33%	0%	3.33%	33.33%	60%	0%	4.47	
	1	0	4	12	13	0			
2.4 การตอบปัญหาข้อซักถามชัดเจน และตรงประเด็น		3.33%	0%	13.33%	40%	43.33%	0%	4.2	
	1	0	0	13	16	0			
2.5 การใช้ภาษา น้ำเสียง บุคลิกท่าทาง		3.33%	0%	0%	43.33%	53.33%	0%	4.43	
ผลคะแนนความพึงพอใจโดยรวม		4.33*100/5=86.60							

3. การดำเนินการฝึกอบรม		น้อยไปหามาก					ไม่ระบุ	คะแนนเฉลี่ย
		1	2	3	4	5		
3.1 รูปแบบ/วิธีการของการฝึกอบรม		1	0	0	18	11	0	
		3.33%	0%	0%	60%	36.67%	0%	4.27
3.2 เอกสาร และอุปกรณ์ประกอบการฝึกอบรม		1	0	1	16	12	0	
		3.33%	0%	3.33%	53.33%	40%	0%	4.27
3.3 ระยะเวลาการฝึกอบรม		1	0	3	15	11	0	
		3.33%	0%	10%	50%	36.67%	0%	4.17
ผลคะแนนความพึงพอใจโดยรวม		ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม						
		4.24*100/5=84.80						
1	ขอขอบคุณครับ สำนึกดี							
2	เป็นกันเองดี ไม่เครียดไม่น่าเบื่อขอขอบคุณค่ะ							

จำนวนผู้ให้ข้อมูล 27 คน 30 คน.



หัวข้อการ ☐ ฝึกอบรม/ดูงาน ☐ ประชุม/เชิงปฏิบัติการ ☐ สัมมนา เรื่อง Customer Satisfaction Survey
(การประเมินติดตามความพึงพอใจลูกค้า) วันที่ 28 มีนาคม 2561 เวลา 09.00 -16.00 น.

วิทยาการ อ. สุกิจ ตริยธรรมพัฒนา สถานที่ ณ. ห้องประชุม 1-2 ศูนย์สัตว์ทดลองแห่งชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล

ลำดับที่	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง	ลายมือชื่อ	
			ภาคเช้า	ภาคบ่าย
ผู้บริหาร				
1	นางราตรี เทพเกษตรกุล	รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร		
2	นางระพี อินปันแก้ว	รองผู้อำนวยการฝ่ายสุขภาพสัตว์ทดลอง		
3	น.สพ.สุรัชย์ จันทร์ทิพย์	รองผู้อำนวยการฝ่ายควบคุมคุณภาพ		
สำนักงานผู้อำนวยการ (งานสนับสนุนทั่วไป)				
4	นางมาลินี แดงเหลือง	นักวิชาการเงินและบัญชี (ผู้ชำนาญการ)		
หน่วยคลังและพัสดุ				
5	นางพัชรินทร์ สายขุน	นักวิชาการพัสดุ		
งานการตลาด				
6	นางสาวกรรณิกา มะโนรัมย์	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป		
7	นายบุญรัตน์ แจ่มกลิ่น	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป		
งานอาคารซ่อมบำรุงและอาคารสถานที่				
8	นายสุรศักดิ์ แก้วพิงทรัพย์	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป		
สำนักงานควบคุมคุณภาพ (งานตรวจสอบคุณภาพ)				
9	นางวิภาวี วิสาเวโท	เจ้าหน้าที่วิจัย (ผู้ชำนาญการพิเศษ)		
10	นายประเวศ ทองศิริ	เจ้าหน้าที่วิจัย (ผู้ชำนาญการ)		
11	นางสาววรรณิ อังคศิริสรรพ	ผู้ช่วยวิจัย (ผู้ชำนาญการพิเศษ)		
12	นางสาวอัญชลี สิริมนตาภรณ์	นักวิทยาศาสตร์		
13	นายดิลก บุตะเดช	นักวิทยาศาสตร์(ผู้ชำนาญการพิเศษ)		
14	นายวิรัช ทิพย์วรรณ	นักวิทยาศาสตร์		
15	นางสาวจรัสพร ตั้งขบวนบุตร	นักวิทยาศาสตร์		
16	นางสาวมินตรา พลอยสีเขียว	นักวิทยาศาสตร์		
17	นางสาวกานดา วีระเวชสุกิจ	นักวิทยาศาสตร์		
18	นางชญาภา ศรีสิงห์	พนักงานประจำห้องทดลอง		
งานกำกับดูแลระบบมาตรฐาน				
19	นางสาวกัญญากร เกิดศรีเพ็ง	นักวิชาการพัฒนาคุณภาพ		
20	นางสาวพนารัตน์ สวัสดิ์แก้ว	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป		
สำนักงานผลิตสัตว์ทดลอง (งานสืบสายพันธุ์สัตว์ทดลอง)				
21	นายธานี สุขกลิ่น	นักวิทยาศาสตร์ (ผู้ชำนาญการพิเศษ)		
22	นางสาวธนพร พินพาทย	ผู้ช่วยวิจัย (ผู้ชำนาญการพิเศษ)		
งานป้องกันการติดเชื้อ				
23	นางกมลพร รุ่งโรจน์จินดา	นักวิทยาศาสตร์ (ผู้ชำนาญการ)		
งานเพาะขยายพันธุ์สัตว์ทดลอง				
24	นางสาวพรรัตน์า ข่อมณี	นักวิทยาศาสตร์		
40	นางสาวตติยา วราภักดิ์	นักสัตวบาล (สัตวแพทย์)		
41	น.ส. พัสลมา จิตสำนึก	อ.งานวิจัย (สัตวแพทย์)		
42	นาย ณัฏฐา วัฒน	นักสัตว		



หัวข้อการ ☐ ฝึกอบรม/ดูงาน ☐ ประชุม/เชิงปฏิบัติการ ☐ สัมมนา เรื่อง Customer Satisfaction Survey

(การประเมินติดตามความพึงพอใจลูกค้า) วันที่ 28 มีนาคม 2561 เวลา 09.00 -16.00 น.

วิทยากร อ.สุกิจ ตริยธรรมวัฒนา สถานที่ ณ. ห้องประชุม 1-2 ศูนย์สัตว์ทดลองแห่งชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล

ลำดับที่	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง	ลายมือชื่อ	
			ภาคเช้า	ภาคบ่าย
สำนักงานการสัตวแพทย์				
25	น.สพ.วัลลภ ลิขิตสุนทรวงศ์	สัตวแพทย์ (ผู้ชำนาญการพิเศษ)		
26	สพ.ญ.เยาวลักษณ์ เตียยลัดดาวงค์	สัตวแพทย์ (ผู้ชำนาญการพิเศษ)		
27	สพ.ญ.พนิดา บุตรรัตน์	สัตวแพทย์		
28	นางสาวนันทนา เอมเทศ	นักวิชาการพัฒนาคุณภาพ		
สำนักงานวิจัยและส่งเสริมวิชาการ				
29	นายปัญญา ฉริยะพงศ์พันธุ์	เจ้าหน้าที่วิจัย ผู้ชำนาญการพิเศษ		
30	ว่าที่ ร.ต. หญิงขวัญจิต ชัยมงคลนุกูล	นักวิจัยชำนาญการ		
31	นางสาวนภณภิส ประทีป ณ ถลาง	นักวิทยาศาสตร์ (ผู้ชำนาญการ)		
32	น.ส.จิราภรณ์ แดงทอง	นักปฏิบัติการวิจัย		
33	นางสาวกมลณ ขำเหลือ	นักวิทยาศาสตร์		
34	นางสาวภัสสรภรณ์ ศรีมังกรแก้ว	ผู้ช่วยวิจัย		
35	นายธีรพงษ์ บัวบาน	นักวิชาการสัตวบาล		
36	นางสาวหนึ่งฤทัย พิชัย	นักวิทยาศาสตร์		
37	นางสาวภาณุ ใจเฝ้าหวง	นักวิทยาศาสตร์ชำนาญการพิเศษ (ผู้ชำนาญการ)		
38	นายอัครเดช นิลอ้อ	นักวิทยาศาสตร์ (ไม่ขึ้นต่อหัวหน้า)		
39	นาง อธิลลณี เหล่าสีสุ	นักวิชาการสัตวบาล		
40	สท.ว. วัฒนชัย วัฒนศิริ	นักวิชาการ		

http://www.op.mahidol.ac.th/orpr/system/Registration/survey/do_before.php?eva=Mzky

