

รายงานผลประเมินความพึงพอใจของการประชุมเชิงปฏิบัติการ
เรื่อง หลักพิธีการทูต การรับรองแขกต่างประเทศและมารยาทสากล

การประชุมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง หลักพิธีการทูต การรับรองแขกต่างประเทศ และมารยาทสากล ระหว่างวันที่ 31 ตุลาคม - 1 พฤศจิกายน 2566 ณ โรงแรมโนโวเทลมารีน่า ศรีราชา แอนด์ เกาะสีซัง จังหวัดชลบุรี มีผู้เข้าร่วมประชุม มีผู้เข้าร่วมประชุมจากหน่วยงานสังกัดกรมอนามัยส่วนกลาง จำนวน 27 คน จาก 13 หน่วยงาน ได้แก่ สำนักคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ สำนักโภชนาการ สำนักอนามัยผู้สูงอายุ สำนักทันตสาธารณสุข สำนักส่งเสริมสุขภาพ สำนักสุขาภิบาลอาหารและน้ำ สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม สำนักงานเลขาธิการกรมกองอนามัยวัยเรียนวัยรุ่น กองประเมินผลกระทบต่อสุขภาพ กองส่งเสริมความรอบรู้และสื่อสารสุขภาพ สถาบันพัฒนาสุขภาวะเขตเมือง และกลุ่มตรวจสอบภายใน

จากจำนวนผู้เข้าร่วมประชุม ทั้งหมด 27 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 92.60 เป็นเพศชาย ร้อยละ 12 เพศหญิง ร้อยละ 84 และไม่ระบุเพศ ร้อยละ 1 มีช่วงอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มากที่สุด ร้อยละ 56 ลำดับที่สองมีช่วงอายุระหว่าง 21 - 30 ปี ร้อยละ 32 และสุดท้ายช่วงอายุระหว่าง 41 - 50 ปี ร้อยละ 12 มีผลประเมินความพึงพอใจในด้านต่างๆ ดังนี้

1. ความพึงพอใจต่อการจัดการประชุมเชิงปฏิบัติการฯ

ลำดับที่	ภาพรวมการดำเนินการประชุมฯ	ร้อยละ
1	ความเหมาะสมของสถานที่ในการจัดการประชุมเชิงปฏิบัติการฯ	94.40
2	ความเหมาะสมของการดำเนินงาน การประสานงาน และการอำนวยความสะดวกของผู้รับผิดชอบการประชุมเชิงปฏิบัติการฯ	93.60
3	ความเหมาะสมของเนื้อหา/หัวข้อที่เลือกมาบรรยาย	92.80
4	ความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการประชุมเชิงปฏิบัติการฯ	92.00
5	ความพึงพอใจต่อการจัดการประชุมเชิงปฏิบัติการฯ ในภาพรวม	92.00
6	การประชาสัมพันธ์การประชุมเชิงปฏิบัติการฯ และความชัดเจนในการชี้แจงวัตถุประสงค์ของการการประชุมเชิงปฏิบัติการฯ	90.40
เฉลี่ยรวม		92.96

ข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการฯ

- จัดการประชุมได้ดี ทั้งที่พัก วิทยากรที่มากความรู้ กระชับ และสามารถนำไปใช้ได้จริง
- อยากให้มีการจัดอบรมฯ ที่เป็นประโยชน์แบบนี้อีกในครั้งต่อไป
- จัดงานยอดเยี่ยม
- ขอบขอบคุณผู้จัดทุกท่าน ยังคงรักษาความมืออาชีพในการจัดได้ดีมากเสมอ
- วิทยากรมีความรู้ความสามารถดี และให้ข้อมูลที่ เป็นประโยชน์มีการฝึกปฏิบัติที่เห็นภาพได้ชัดเจน แต่ในวันที่สองนั้น การบรรยายเนื้อหาไม่ชัดเจน ควรจะแบ่งส่วนๆ ของการรับรองบุคคลสำคัญ เช่น การต้อนรับคณะระดับนายก ระดับรัฐมนตรี ระดับอธิบดี ในวาระต่างๆ ให้ชัดเจน ไม่ว่าจะเป็นวาระการประชุม หรือการเฝ้าหน้าหรือ เพราะผู้เข้าร่วมไม่ได้มีพื้นฐานใดๆ ควร มี Scenario หลากๆ อย่างประกอบ เนื้อหาค่อนข้างไม่มีความวิชาการ เหมือนไม่ค่อยมีกฎเกณฑ์ที่สามารถจับต้องได้ เพียงยึดถือเอาแค่เคยปฏิบัติอย่างไรมาเป็นบรรทัดฐาน ทำให้ผู้เข้าอบรมไม่มีองค์ความรู้ที่จะไปประยุกต์ใช้ได้ ประเด็นโจทย์ที่ให้ฝึกทำควรเป็นโจทย์ที่กรมได้รับจัดบ่อยๆ เพื่อให้คนกรมอนามัยได้คุ้นชินกับภาระงาน

นั้นๆ ได้มองเห็นภาพจริง ส่วนโจทย์อื่นๆ ควรเป็นเอกสารประกอบการยกตัวอย่าง และวิทยากรควรเป็นผู้ชี้แนะมากกว่าติติงผู้เข้าอบรม อย่างไรก็ตามผู้จัดงานได้จัดงานออกมาได้อย่างดี โดยเฉพาะการอบรมในวันที่ 1 และ 3 ที่ได้ดูงานสถานที่จริง ณ สนามบินสุวรรณภูมิ ขอขอบคุณคณะผู้จัดทุกท่านที่เหนื่อยและเสียสละเวลา เพื่อให้งานออกมาสำเร็จลุล่วงเป็นอย่างดี

2. หัวข้อที่ชอบ/คิดว่าเป็นประโยชน์

ลำดับที่	หัวข้อที่ท่านชอบ/คิดว่าเป็นประโยชน์	ร้อยละ
1	บุคลิกภาพทางอารมณ์	84.00
2	วิธีการต้อนรับบุคคลสำคัญของคณะทำงาน	76.00
3	การพูดเพื่อสร้างความประทับใจ	72.00
4	หลักพิธีการทูตและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต้อนรับและประสานงานประจำคณะ การรับรองการเยือนของบุคคลสำคัญจากต่างประเทศ	72.00
5	การใช้น้ำเสียงในการสื่อสาร	64.00
6	การศึกษาดูงาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	56.00
<p>หัวข้อที่ต้องการให้เพิ่มในการประชุมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง หลักพิธีการทูต การรับรองแขกต่างประเทศ และ มารยาทสากล ได้แก่</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Protocol บทบาทหน้าที่ และขั้นตอนการรับรองแขกต่างประเทศ กรมอนามัย เพื่อเป็นข้อมูล และ ตัวอย่างให้แก่ผู้เกี่ยวข้องในกรมฯ ได้รับทราบบทบาทภารกิจ และการวางแผนดำเนินงาน หากมีงานที่เกี่ยวข้องกับการต้อนรับแขกต่างประเทศ 2. การตอบคำถามความรู้รอบตัว 3. ครบถ้วนสมบูรณ์ที่สุดในหลักสูตรนี้แล้ว พอเหมาะพอควร 		

3. การนำทักษะความรู้ที่ได้รับไปใช้ต่อ

ลำดับที่	การนำทักษะความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์	ร้อยละ
1	ใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น การรับรองชาวต่างประเทศที่จะมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ข้อมูล ด้านวิชาการ นวัตกรรม ประสบการณ์ด้านส่งเสริมสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อม	80
2	นำไปต่อยอดในการพัฒนาทักษะด้านพิธีการทูตและการรับรองแขกต่างประเทศ เช่น การเป็นเจ้าหน้าที่ด้านพิธีการและประสานงาน	72
3	ถ่ายทอดความรู้ให้แก่บุคลากรในหน่วยงาน	52

4. ความพึงพอใจต่อวิทยากร จากสถาบันพัฒนาการทูตและบุคลิกภาพ (วันที่ 30 ต.ค. 66)

ลำดับที่	ความพึงพอใจต่อวิทยากรจากสถาบันพัฒนาการทูตและบุคลิกภาพ	ร้อยละ
1	เปิดโอกาสให้ซักถามและแสดงความคิดเห็น	96.80
2	เทคนิคและวิธีการที่ใช้ในการถ่ายทอดความรู้	95.20
3	ความน่าสนใจในประเด็น/เรื่อง ที่บรรยาย	94.40
4	การใช้เวลาเหมาะสมกับเนื้อหา	94.40

5	การใช้สื่อเหมาะสมกับรูปแบบการประชุมเชิงปฏิบัติการฯ	93.60
6	ความพึงพอใจต่อวิทยากรในภาพรวม	93.60
7	การจัดลำดับขั้นตอนของการนำเสนอเนื้อหา	91.10
เฉลี่ยรวม		94.17
<p>สิ่งที่ประทับใจวิทยากรจากสถาบันพัฒนาการพูดและบุคลิกภาพ</p> <ul style="list-style-type: none"> - วิทยากรสอนดีไม่น่าเบื่อ มีเทคนิคการถ่ายทอดประสบการณ์ และความรู้ต่างๆ - ความรู้ความชำนาญ - ถ่ายทอดความรู้ได้เข้าใจง่าย และปฏิบัติได้จริงในชีวิตประจำวัน - ให้ความรู้แบบไม่หลงความรู้ และสอดแทรกตัวอย่างแต่ละหัวได้ละเอียด - ความใส่ใจในรายละเอียด - เป็นกันเอง ทำให้ไม่เกร็ง และสนุกสนานในการอบรม - สื่อสารชัดเจน บุคลิกภาพดี - เป็นตัวอย่างในการปฏิบัติตนด้านบุคลิกภาพให้กับผู้เข้าร่วมประชุมได้อย่างดี และแนะนำข้อปฏิบัติให้เข้าใจได้อย่างดี - มีศิลปะการพูดที่ดี คอยเตือนเสมอว่าไม่มีผิดถูก ให้ทุกคนได้แสดงออก เพื่อความเท่าเทียมและให้ผู้ที่ไม่กล้าแสดงออกได้แสดงออกมา ไม่มีการตำหนิที่รุนแรง ไม่สร้างความอึดอัดให้แก่ผู้เข้าอบรมมากนัก และมีการชม ไม่หักหน้าผู้เข้าอบรมถือว่าเป็นการให้เกียรติซึ่งกันและกัน รักษาเวลาดีมาก 		
<p>สิ่งที่ต้องการเสนอให้วิทยากรจากสถาบันพัฒนาการพูดและบุคลิกภาพควรปรับปรุง</p> <ul style="list-style-type: none"> - ถ้าหากอยากจะให้บุคลากรรุ่นใหม่เข้าใจระบบศักดินาในระบบราชการ อาจจะต้องใช้เหตุผลนำว่าทำไมต้องเข้าใจระบบศักดินาในระบบราชการ ไม่งั้นผู้ฟังอาจจะไม่เข้าใจได้ 		
<p>ข้อเสนอแนะอื่นๆ ต่อวิทยากรจากสถาบันพัฒนาการพูดและบุคลิกภาพ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอบคุนที่ให้เกียรติทุกคนอย่างเท่าเทียมกันและแนะนำให้มีบุคลิกภาพที่ดีอย่างตรงไปตรงมา - เนื่องจากอาจจะมีเวลาน้อย เลยไม่ค่อยได้ฝึกการใช้น้ำเสียงหรือพูดสร้างความประทับใจ แต่ประทับใจการพัฒนาบุคลิกภาพ 		

5. ความพึงพอใจต่อวิทยากร จากกรมพิธีการทูต กระทรวงการต่างประเทศ (วันที่ 31 ต.ค. 66)

ลำดับที่	ภาพรวมการดำเนินการประชุมฯ	ร้อยละ
1	เปิดโอกาสให้ซักถามและแสดงความคิดเห็น	94.40
2	ความพึงพอใจต่อวิทยากรในภาพรวม	92.00
3	การใช้เวลาเหมาะสมกับเนื้อหา	91.20
4	การใช้สื่อเหมาะสมกับรูปแบบการประชุมเชิงปฏิบัติการฯ	91.20
5	ความน่าสนใจในประเด็น/เรื่อง ที่บรรยาย	92.00
6	เทคนิคและวิธีการที่ใช้ในการถ่ายทอดความรู้	88.00
7	การจัดลำดับขั้นตอนของการนำเสนอเนื้อหา	88.00
เฉลี่ยรวม		90.97

<p>สิ่งที่ประทับใจวิทยากรจากกรมพิธีการทูต กระทรวงการต่างประเทศ</p> <ul style="list-style-type: none"> - เป็นผู้ที่ปฏิบัติงานจริง และถ่ายทอดประสบการณ์ในการทำงานได้อย่างละเอียดและเข้าใจง่าย - ใช้การบรรยายที่ไม่เน้นเนื้อหาในสไลด์ แต่จะเป็นการเล่าเหตุการณ์หรือยกตัวอย่างให้เห็นภาพชัดเจน - มีประสบการณ์และความชำนาญมาก และหลากหลายรูปแบบ
<p>สิ่งที่ต้องการเสนอให้วิทยากรจากกรมพิธีการทูต กระทรวงการต่างประเทศ ควรปรับปรุง</p> <ul style="list-style-type: none"> - โจทย์ที่ให้ผู้เข้าร่วมประชุมนำเสนอเป็นโจทย์เดียวกัน เวลานำเสนอจึงมีเนื้อหาคล้ายๆกัน หากให้โจทย์ที่ต่างกันออกไป น่าจะได้เห็นการจำลองสถานการณ์ที่หลากหลายมากกว่า - การเตรียมโจทย์ให้กับผู้เข้าอบรมควรละเอียดกว่านี้ ชี้แจงว่าต้องการอะไร และโจทย์ควรเข้ากับบริบทของกรม อาจจะคิดร่วมกับผู้จัด - ไม่มีลำดับหัวข้อในการบรรยาย ทำให้ผู้ฟังจับประเด็นลำบาก ควรจะต้องมีลำดับหัวข้อในการบรรยาย เช่น ที่มาของ liaison หน้าที่ของ liaison - การรับรองบุคคลสำคัญในลำดับต่าง ๆ - รูปแบบการรับรองที่แตกต่างกัน เช่น วาระเยือน วาระมาประชุม วาระมาประชุมวิชาการ (ส่วนใหญ่จะเข้ากับกระทรวงสาธารณสุข) - วิทยากรจะต้องปรับรูปแบบให้เข้ากับผู้ฟังและยกตัวอย่างให้ชัดเจน มีหลักเกณฑ์ที่สามารถยึดถือได้เสมือนเป็น Guideline เบื้องต้น ไม่ใช่ Based on จากสิ่งที่เคยปฏิบัติมา เพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือเวลาไปปฏิบัติ - ควรมีโอกาสปะการเล่าหรือบรรยายให้ชัดเจน เหมือนไม่ได้จัดลำดับการคิดก่อนพูด
<p>ข้อเสนอแนะอื่นๆ ต่อวิทยากรจากกรมพิธีการทูต กระทรวงการต่างประเทศ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอบคุณที่ถ่ายทอดประสบการณ์และเทคนิคเฉพาะหน้าที่สามารถจัดการได้ มีประโยชน์ต่อการแก้ไขหน้างานจริงได้

6. ความพึงพอใจเกี่ยวกับการศึกษาดูงาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (วันที่ 1 พ.ย. 66)

ผู้เข้าร่วมประชุมมีความพึงพอใจมากที่สุดในการศึกษาดูงาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ร้อยละ 94.4 เนื่องจากทีมบริษัทท่าอากาศยานไทยที่พาเยี่ยมชมมีประสบการณ์ที่ดีมาก และตอบข้อซักถามได้ชัดเจน รวมถึงเป็นกันเองกับคณะกรมนามัยเป็นอย่างมาก

จัดทำโดย
นางสาวนสสินี น้ำจันทร์ นักวิเทศสัมพันธ์ปฏิบัติการ
กลุ่มวิเทศสัมพันธ์ ศูนย์ความร่วมมือระหว่างประเทศ
ข้อมูล ณ วันที่ 22 ธ.ค. 2566