สรุปผล สำรวจความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรม

เรื่อง การพัฒนาศักยภาพเจ้าพนักงานตาม พรบ.การสาธารณสุข พ.ศ.2535

จัดโดยศูนย์อนามัยที่ 9 นครราชสีมา วันที่ 22 – 23 มีนาคม 2561

การสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรม เรื่องการพัฒนาศักยภาพเจ้าพนักงานตาม พรบ. การสาธารณสุข วันที่ 22 – 23 มีนาคม 2561 ณ โรงแรมเดอะเซนนิธ เรซิเดนซ์โฮเทล อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา มีผู้เข้าร่วมการอบรมทั้งหมด 37 คน ได้รับแบบสำรวจคืน 29 ฉบับ

แบบสอบถาม

แบบสอบถามในการสำรวจครั้งนี้มีรายละเอียดแบ่งเป็น 4 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้ารับการอบรม

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าอบรมในด้านระบบบริการ เนื้อหา รูปแบบการจัดอบรม และ

วิทยากร

ส่วนที่ 3 ระดับความรู้ของผู้เข้ารับการอบรมก่อนและหลังการอบรม

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

**การแปลผล**

แบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า ( Rating Scale ) 5 ระดับ

5 หมายความว่า พึงพอใจมากที่สุด

4 หมายความว่า พึงพอใจมาก

3 หมายความว่า พึงพอใจปานกลาง

2 หมายความว่า พึงพอใจน้อย

1 หมายความว่า พึงพอใจน้อยที่สุด

เกณฑ์การแปลผลความพึงพอใจใช้อันตรภาคชั้น ดังนี้

3.68 – 5.00 หมายถึง พึงพอใจมาก

2.34 – 3.67 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง

1.00 – 2.33 หมายถึง พึงพอใจน้อย

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้ารับการอบรม

**ตารางที่ 1** แสดงจำนวนและร้อยละ ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ข้อมูลพื้นฐาน** | **จำนวน(N=29)** | **ร้อยละ** |
| **1.เพศ**  ชาย  หญิง | 7  22 | 24.1  75.9 |
| **2.อายุ**  21-30  31-40  41-50  มากกว่า 50 ปี | 4  12  11  2 | 13.8  41.4  37.9  6.9 |
| **3.ระดับการศึกษา**  ต่ำกว่าปริญญาตรี  ปริญญาตรี  ปริญญาโท/เอก | 4  18  7 | 13.8  62.1  24.1 |
| **4.สถานที่ปฏิบัติงาน**  โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล  โรงพยาบาลชุมชน  เทศบาล / อบต. | 2  1  26 | 6.9  3.4  89.7 |
| **5.ช่องทางการรับรู้ข้อมูลการอบรม**  หนังสือเชิญ  เว็บไซต์ศูนย์อนามัยที่ 9  สื่อบุคคล | 24  3  2 | 82.8  10.3  6.9 |
| **6.จำนวนครั้งของการประสานงาน**  น้อยกว่า 3 ครั้ง  3 – 5 ครั้ง  มากกว่า 5 ครั้ง | 18  10  1 | 62.1  34.5  3.4 |
| **7.ช่องทางการประสานงาน**  โทรศัพท์  หนังสือราชการ | 19  10 | 65.5  34.5 |

จากตารางที่ 1 ผู้เข้ารับการอบรมที่ตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 29 คน

**เพศ** ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 75.9

**อายุ** ส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 31– 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.1 รองลงมาคือช่วง 41 -50 ปี ร้อยละ 37.9

**ระดับการศึกษา** ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 62.1

**สถานที่ปฏิบัติงาน** ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในเทศบาล/อบต. คิดเป็นร้อยละ 89.7

**ช่องทางการรับรู้ข้อมูลการอบรม** ส่วนใหญ่รับรู้ผ่านทางหนังสือเชิญ คิดเป็นร้อยละ 82.8

**จำนวนครั้งของการประสานงาน** ส่วนใหญ่ประสานงานน้อยกว่า 3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 62.1

**ช่องทางการประสานงาน** ส่วนใหญ่ประสานงานผ่านโทรศัพท์ คิดเป็นร้อยละ 65.5

**ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจ**

ความพึงพอใจในภาพรวมคิดเป็น ร้อยละ 87 และแยกระดับความพึงพอใจแต่ละด้านได้ดังนี้

**ตารางที่ 2** แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อระบบบริการการอบรม

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **รายการประเมิน** | **มากที่สุด** | **มาก** | **ปานกลาง** | **น้อย** | **น้อยที่สุด** | **รวม** | **ค่าเฉลี่ย**  **( X )** | **ค่าเบี่ยงเบน**  **(S.D.)** | **แปลผล** |
| จำนวน  (%) | จำนวน  (%) | จำนวน  (%) | จำนวน  (%) | จำนวน  (%) | จำนวน  (%) |
| 1.กำหนดขั้นตอนการสมัครเข้ารับการอบรมได้อย่างชัดเจนและเป็นระบบ | 10  (34.5) | 18  (62.1) | 1  (3.4) |  |  | 29  (100 ) | 4.31 | 0.54 | มาก |
| 2.มีช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย | 11  (37.9) | 16  (55.2) | 2  (6.9) |  |  | 29  (100 ) | 4.31 | 0.60 | มาก |
| 3.หนังสือราชการและเอกสารประชาสัมพันธ์ ชัดเจน รวดเร็ว | 11  (37.9) | 15  (51.7) | 3  (10.3) |  |  | 29  (100 ) | 4.28 | 0.64 | มาก |
| 4.การติดต่อสื่อสารโทรศัพท์ ง่ายและสะดวก | 12  (41.4) | 14  (48.3) | 2  (6.9) | 1  (3.4) |  | 29  (100 ) | 4.24 | 0.87 | มาก |
| 5.เว็บไซต์/ไลน์ เพื่อการประชาสัมพันธ์ เป็นปัจจุบันและใช้งานง่าย | 7  (24.1) | 20  (69.0) | 2  (6.9) |  |  | 29  (100 ) | 4.17 | 0.53 | มาก |
| 6.การสมัคร : ง่ายต่อการเข้าถึงในการสมัคร | 13  (44.8) | 12  (41.4) | 4  (13.8) |  |  | 29  (100 ) | 4.31 | 0.71 | มาก |
| 7.การประสานงานและการติดต่อสื่อสาร สะดวก รวดเร็ว | 9  (31.0) | 18  (62.1) | 2  (6.9) |  |  | 29  (100 ) | 4.24 | 0.57 | มาก |
| 8.ความเหมาะสมของระยะเวลาในการจัดอบรม | 7  (24.1) | 17  (58.6) | 5  (17.2) |  |  | 29  (100 ) | 4.07 | 0.65 | มาก |
| 9.อัตราค่าลงทะเบียนของหลักสูตรมีความเหมาะสม | 8  (27.6) | 20  (69.0) | 1  (3.4) |  |  | 29  (100 ) | 4.24 | 0.51 | มาก |
| 10.มีการให้คำปรึกษาแนะนำ รวมทั้งบริการที่ดี | 8  (27.6) | 20  (69.0) | 1  (3.4) |  |  | 29  (100 ) | 4.24 | 0.51 | มาก |
| 11.สถานที่จัดอบรม | 6  (20.7) | 13  (44.8) | 8  (27.6) | 2  (6.9) |  | 29  (100 ) | 3.82 | 0.90 | มาก |
| 12.การอำนวยความสะดวก ความกระตือรือร้น ในการบริการของเจ้าหน้าที่ | 11  (37.9) | 17  (58.6) | 1  (3.4) |  |  | 29  (100 ) | 4.34 | 0.55 | มาก |
| 13.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและเหมาะสม | 15  (51.7) | 13  (44.8) | 1  (3.4) |  |  | 29  (100 ) | 4.48 | 0.57 | มาก |
| รวม |  |  |  |  |  |  | 4.39 | 0.45 | มาก |

จากตารางที่ 2 **ความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรมต่อระบบบริการการอบรม** โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( ค่าเฉลี่ย = 4.39 ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้เข้ารับการอบรมมีความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและเหมาะสม ( ค่าเฉลี่ย = 4.48 ) รองลงมาคือ การอำนวยความสะดวก ความกระตือรือร้น ในการบริการของเจ้าหน้าที่ ( ค่าเฉลี่ย = 4.34)

**ตารางที่ 3** แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อเนื้อหาและรูปแบบการอบรม

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **รายการประเมิน** | **มากที่สุด** | **มาก** | **ปานกลาง** | **น้อย** | **น้อยที่สุด** | **รวม** | **ค่าเฉลี่ย**  **( X )** | **ค่าเบี่ยงเบน**  **(S.D.)** | **แปลผล** |
| จำนวน  (%) | จำนวน  (%) | จำนวน  (%) | จำนวน  (%) | จำนวน  (%) | จำนวน  (%) |
| 1.เนื้อหาครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของการอบรม | 10  (34.5) | 19  (65.5) |  |  |  | 29  (100) | 4.34 | 0.48 | มาก |
| 2.เนื้อหาสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงของการปฏิบัติงาน | 13  (44.8) | 15  (51.7) | 1  (3.4) |  |  | 29  (100) | 4.41 | 0.56 | มาก |
| 3.เนื้อหาสอดคล้องกับความต้องการ | 11  (37.9) | 17  (58.6) | 1  (3.4) |  |  | 29  (100) | 4.34 | 0.55 | มาก |
| 4.เนื้อหาหลักสูตรมีความทันสมัย เหมาะสม | 13  (44.8) | 16  (55.2) |  |  |  | 29  (100) | 4.45 | 0.50 | มาก |
| 5.การฝึกปฏิบัติ มีความเหมาะสม | 8  (27.6) | 16  (55.2) | 5  (17.2) |  |  | 29  (100) | 4.10 | 0.67 | มาก |
| 6.เนื้อหาสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ | 11  (37.9) | 17  (58.6) | 1  (3.4) |  |  | 29  (100) | 4.34 | 0.55 | มาก |
| 7. ความครบถ้วน / เพียงพอของเอกสารประกอบการประชุม | 14  (48.3) | 13  (44.8) | 2  (6.9) |  |  | 29  (100) | 4.41 | 0.62 | มาก |
| รวม |  |  |  |  |  |  | 4.37 | 0.49 | มาก |

จากตารางที่ 3 **ความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรมต่อเนื้อหาและรูปแบบการอบรม**  โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( ค่าเฉลี่ย = 4.37 ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้เข้ารับการอบรมมีความพึงพอใจทุกข้ออยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน คือ เนื้อหาหลักสูตรมีความทันสมัย เหมาะสม ( ค่าเฉลี่ย = 4.45 ) รองลงมาคือ เนื้อหาสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงของการปฏิบัติงานและความครบถ้วน / เพียงพอของเอกสารประกอบการประชุม ( ค่าเฉลี่ย = 4.41 )

**ตารางที่ 4** แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อวิทยากร

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **รายการประเมิน** | **มากที่สุด** | **มาก** | **ปานกลาง** | **น้อย** | **น้อยที่สุด** | **รวม** | **ค่าเฉลี่ย**  **( X )** | **ค่าเบี่ยงเบน**  **(S.D.)** | **แปลผล** |
| จำนวน  (%) | จำนวน  (%) | จำนวน  (%) | จำนวน  (%) | จำนวน  (%) | จำนวน  (%) |
| **อ.พรพรรณ ไม้สุพร** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1.ความรู้ของวิทยากรในเรื่องที่บรรยาย | 11  (37.9) | 16  (55.2) | 2  (6.9) |  |  | 29  (100) | 4.31 | 0.60 | มาก |
| 2. การถ่ายทอดชัดเจน เข้าใจง่าย | 9  (31.0) | 18  (62.1) | 2  (6.9) |  |  | 29  (100) | 4.24 | 0.57 | มาก |
| 3. การเปิดโอกาสให้ซักถาม แสดงความคิดเห็น | 9  (31.0) | 18  (62.1) | 2  (6.9) |  |  | 29  (100) | 4.24 | 0.57 | มาก |
| **รายการประเมิน** | **มากที่สุด** | **มาก** | **ปานกลาง** | **น้อย** | **น้อยที่สุด** | **รวม** | **ค่าเฉลี่ย**  **( X )** | **ค่าเบี่ยงเบน**  **(S.D.)** | **แปลผล** |
| จำนวน  (%) | จำนวน  (%) | จำนวน  (%) | จำนวน  (%) | จำนวน  (%) | จำนวน  (%) |
| 4. การตอบข้อซักถาม การให้คำปรึกษาชัดเจน เข้าใจง่าย | 9  (31.0) | 16  (55.2) | 4  (13.8) |  |  | 29  (100) | 4.17 | 0.65 | มาก |
| 5. การสรุปและทบทวนให้เข้าใจยิ่งขึ้น | 8  (27.6) | 18  (62.1) | 3  (10.3) |  |  | 29  (100) | 4.17 | 0.60 | มาก |
| 6. การยอมรับความคิดเห็นผู้เข้าอบรม | 9  (31.0) | 19  (65.5) | 1  (3.4) |  |  | 29  (100) | 4.28 | 0.52 | มาก |
| 7. บุคลิกภาพเหมาะสม | 10  (34.5) | 18  (62.1) | 1  (3.4) |  |  | 29  (100) | 4.31 | 0.54 | มาก |
| 8. การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า | 8  (27.6) | 18  (62.1) | 1  (3.4) | 1  (3.4) | 1  (3.4) | 29  (100) | 4.07 | 0.88 | มาก |
| 9. การยกตัวอย่าง / Workshop | 8  (27.6) | 14  (48.3) | 3  (10.3) | 2  (6.9) | 2  (6.9) | 29  (100) | 3.83 | 1.13 | มาก |
| 10.การใช้สื่อการสอนเหมาะสม | 8  (27.6) | 17  (58.6) | 3  (10.3) | 1  (3.4) |  | 29  (100) | 3.97 | 1.01 | มาก |
| รวม |  |  |  |  |  |  | 4.13 | 0.73 | มาก |
| **อ. ทัยธัช** **เรืองหิรัญ** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1.ความรู้ของวิทยากรในเรื่องที่บรรยาย | 17  (58.6) | 11  (37.9) | 1  (3.4) |  |  | 29  (100) | 4.55 | 0.73 | มาก |
| 2. การถ่ายทอด ชัดเจน เข้าใจง่าย | 16  (55.2) | 12  (41.4) | 1  (3.4) |  |  | 29  (100) | 4.52 | 0.57 | มาก |
| 3. การเปิดโอกาสให้ซักถาม แสดงความคิดเห็น | 16  (55.2) | 12  (41.4) | 1  (3.4) |  |  | 29  (100) | 4.52 | 0.57 | มาก |
| 4. การตอบข้อซักถาม การให้คำปรึกษาชัดเจน เข้าใจง่าย | 16  (55.2) | 12  (41.4) | 1  (3.4) |  |  | 29  (100) | 4.52 | 0.57 |  |
| 5. การสรุปและทบทวนให้เข้าใจยิ่งขึ้น | 16  (55.2) | 12  (41.4) | 1  (3.4) |  |  | 29  (100) | 4.52 | 0.57 |  |
| 6. การยอมรับความคิดเห็นผู้เข้าอบรม | 16  (55.2) | 12  (41.4) | 1  (3.4) |  |  | 29  (100) | 4.52 | 0.57 |  |
| 7. บุคลิกภาพเหมาะสม | 17  (58.6) | 11  (37.9) | 1  (3.4) |  |  | 29  (100) | 4.55 | 0.72 |  |
| 8. การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า | 15  (51.7) | 13  (44.8) | 1  (3.4) |  |  | 29  (100) | 4.48 | 0.57 |  |
| 9. การยกตัวอย่าง / Workshop | 16  (55.2) | 11  (37.9) | 2  (6.9) |  |  | 29  (100) | 4.48 | 0.63 |  |
| 10.การใช้สื่อการสอนเหมาะสม | 16  (55.2) | 12  (41.4) | 1  (3.4) |  |  | 29  (100) | 4.52 | 0.57 |  |
| รวม |  |  |  |  |  |  | 4.53 | 0.54 |  |

จากตารางที่ 4 **ความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรมต่อวิทยากร** โดยรวมอยู่ในระดับมากทุกคน **อ.พรพรรณ ไม้สุพร** ( ค่าเฉลี่ย = 4.13 ) ข้อที่คะแนนความพึงพอใจสูงสุดคือ ความรู้ของวิทยากรในเรื่องที่บรรยายและบุคลิกภาพเหมาะสม ( ค่าเฉลี่ย = 4.31 ) **อ.ทัยธัช เรืองหิรัญ** ( ค่าเฉลี่ย = 4.53) ข้อที่คะแนนความพึงพอใจสูงสุดคือ ความรู้ของวิทยากรในเรื่องที่บรรยายและบุคลิกภาพเหมาะสม( ค่าเฉลี่ย = 4.55 )

**ส่วนที่ 3** ระดับความรู้ของผู้เข้ารับการอบรม ก่อนและหลังการอบรม

**ตารางที่ 5** แสดงระดับความรู้ของผู้เข้ารับการอบรม จากการประเมินของผู้เข้ารับการอบรมเอง

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **รายการประเมิน** | **มากที่สุด** | **มาก** | **ปานกลาง** | **น้อย** | **น้อยที่สุด** | **รวม** | **ค่าเฉลี่ย**  **( X )** | **ค่าเบี่ยงเบน**  **(S.D.)** | **แปลผล** |
|  | จำนวน  (%) | จำนวน  (%) | จำนวน  (%) | จำนวน  (%) | จำนวน  (%) | จำนวน  (%) |  |  |  |
| 1. ระดับความรู้ก่อนเข้ารับการอบรม | 1  (3.4) | 1  (3.4) | 13  (44.8) | 12  (41.4) | 2  (6.9) | 29  (100) | 2.55 | 0.82 | ปานกลาง |
| 2. ระดับความรู้หลังเข้ารับการอบรม | 3  (10.3) | 24  (82.8) | 2  (6.9) |  |  | 29  (100) | 4.03 | 0.42 | มาก |

จากตารางที่ 5 การประเมินระดับความรู้ โดยผู้เข้ารับการอบรมเป็นผู้ประเมินเอง พบว่าระดับความรู้ก่อนเข้ารับการอบรมอยู่ในระดับปานกลาง ( ค่าเฉลี่ย = 2.55 ) ระดับความรู้หลังเข้ารับการอบรมอยู่ในระดับมาก ( ค่าเฉลี่ย = 4.03 )

**ส่วนที่ 4** ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| รายการ | สิ่งที่ชื่นชม | ข้อเสนอแนะ |
| เนื้อหา | -เหมาะสม นำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ (3) |  |
| วิทยากร | ถ่ายทอดได้ดี ( 3 ) |  |
| เอกสาร | ได้ใช้ประโยชน์ ( 1 ) |  |
| รูปแบบ | จำนวนผู้เข้ารับการอบรมเหมาะสม (2) |  |
| ทีมงานผู้จัด | -เป็นกันเอง ประทับใจการบริการ (2) |  |
| ระยะเวลา |  | 3 วัน(4) |
| สถานที่ | ดี (2)  ไม่ไกล |  |
| อาหาร | อร่อย | แก้วน้ำไม่สะอาด (1) |
| เรื่องที่สนใจ |  | การจัดการเหตุรำคาญ (2)  การออกใบอนุญาต |

\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*