

รายงานผลการจัดกิจกรรมอบรม โครงการพัฒนาพฤติกรรมบริการ

“ทีมงานกับการทำงานบริการอย่างมีความสุข ประจำปีงบประมาณ 2562

จากผลการสำรวจความพึงพอใจผู้เข้ารับการอบรมที่มีต่อการจัดอบรม โครงการพัฒนาพฤติกรรมบริการ

“ทีมงานกับการทำงานบริการอย่างมีความสุข ประจำปีงบประมาณ 2562 จำนวน 5 รุ่น คือ

รุ่นที่ 1 ในวันที่ 4 มิถุนายน 2562	มีผู้เข้าร่วมอบรมทั้งสิ้น 122 คน
รุ่นที่ 2 ในวันที่ 5 มิถุนายน 2562	มีผู้เข้าร่วมอบรมทั้งสิ้น 124 คน
รุ่นที่ 3 ในวันที่ 17 มิถุนายน 2562	มีผู้เข้าร่วมอบรมทั้งสิ้น 96 คน
รุ่นที่ 4 ในวันที่ 18 มิถุนายน 2562	มีผู้เข้าร่วมอบรมทั้งสิ้น 89 คน
รุ่นที่ 5 ในวันที่ 19 มิถุนายน 2562	มีผู้เข้าร่วมอบรมทั้งสิ้น 108 คน

รวมมีผู้เข้าร่วมอบรมทั้งสิ้น จำนวน 539 คน จากจำนวนบุคลากรทั้งหมด 565 คน คิดเป็นร้อยละ 95.40%

มีผู้ไม่เข้าร่วมทั้งสิ้น 26 คน คิดเป็นร้อยละ 4.6 % กลุ่มงานที่ไม่เข้าร่วม ได้แก่

ลำดับที่	กลุ่มงาน	จำนวนบุคลากรทั้งหมด	จำนวนผู้เข้าร่วม	จำนวนผู้ไม่เข้าร่วม	เหตุผล
1	องค์กรแพทย์	27	18	9	
2	กลุ่มงานเทคนิคการแพทย์	19	17	2	ลาป่วย 1 / อบรม 4 เดือน 1
3	กลุ่มงานทันตกรรม	35	29	6	รอคำสั่งย้าย 5 / รอศึกษาต่อ 1 คน
4	กลุ่มงานเภสัชและคุ้มครองผู้บริโภค	38	37	1	ลาป่วย
5	กลุ่มงานเวชศาสตร์ฟื้นฟู	14	14		
6	กลุ่มงานรังสีวิทยา	7	7		
7	กลุ่มงานโภชนศาสตร์	13	13		
8	กลุ่มงานประกันฯ	30	30		
9	กลุ่มงานบริหารทั่วไป	51	51		
10	กลุ่มงานบริการปฐมภูมิและองค์กรร่วม	22	22		
11	กลุ่มงานแพทย์แผนไทย	11	11		
12	งานการพยาบาล	2	2		
13	งานอุบัติเหตุฉุกเฉิน	26	26		
14	หอผู้ป่วยสูตินรีเวชกรรม	15	15		
15	หอผู้ป่วยกุมารเวชกรรม	18	18		
16	หอผู้ป่วยอายุรกรรมชาย	20	20		
17	งานพยาบาลผู้คลอด	18	18		
18	งานผู้ป่วยผ่าตัด	16	16		
19	งานวิสัญญี	10	10		
20	งานจ่ายกลาง	11	11		
21	งานผู้ป่วยนอก	46	45	1	อบรม 4 เดือน

ลำดับที่	กลุ่มงาน	จำนวนบุคลากรทั้งหมด	จำนวนผู้เข้าร่วม	จำนวนผู้ไม่เข้าร่วม	เหตุผล
22	หอผู้ป่วยศัลยกรรมกระดูกและข้อ	18	16	2	ลาคลอด 1 ไม่ทราบสาเหตุ 1
23	หอผู้ป่วยศัลยกรรมชาย	18	17	1	ไม่ทราบสาเหตุ
24	หอผู้ป่วยศัลยกรรมหญิงและเด็ก	18	17	1	ลาคลอด
25	หอผู้ป่วยหนัก	23	21	2	ลาป่วย1 / อบรม4เดือน 1
26	หอผู้ป่วยอายุรกรรมหญิง	19	18	1	ลาคลอด
27	งานผู้ป่วยตึกพิเศษ-สงฆ์	20	20		
	รวม	565	539 (95.40%)	26 (4.6%)	

โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้นเพื่อประเมินผล ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมการอบรม ซึ่งผลการวิเคราะห์ครั้งนี้ คณะผู้สำรวจได้ดำเนินการวิเคราะห์ตามขั้นตอนต่างๆ โดยรายงานผลการวิเคราะห์ที่ได้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ซึ่งมีลำดับเนื้อหา ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน
2. ความพึงพอใจเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมอบรม
3. ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดกิจกรรม

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	82	18.94
หญิง	341	78.75
ไม่ระบุเพศ	10	2.31
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	4	0.92
21 – 30 ปี	147	33.95
31 – 40 ปี	140	32.33
41 – 50 ปี	79	18.24
51 ปีขึ้นไป	52	12.01
ไม่ระบุอายุ	11	2.54
	274	63.28
	15	3.46

3. วุฒิการศึกษาสูงสุด	10	2.31
ปริญญาตรี	134	30.95
สูงกว่าปริญญาตรี		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3	0.69
ไม่ระบุวุฒิ	7	1.62
4. ตำแหน่ง	12	2.77
แพทย์	133	30.72
ทันตแพทย์	8	1.85
เภสัชกร	9	2.08
พยาบาลวิชาชีพ	261	60.28
นักกายภาพบำบัด		
นักเทคนิคการแพทย์	12	2.77
อื่นๆ	22	5.08
5. สถานที่ปฏิบัติงาน	12	2.77
เวชศาสตร์ฟื้นฟู	28	6.47
ทันตกรรม	13	3.00
เทคนิคการแพทย์	23	5.31
เภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค	110	25.40
บริการปฐมภูมิและองค์รวม	4	0.92
บริหารทั่วไป	5	1.15
กลุ่มการพยาบาล	2	0.46
หอผู้ป่วยกุมารเวชกรรม	3	0.69
งานผู้ป่วยนอก	8	1.85
งานจ่ายกลาง	2	0.46
หอผู้ป่วยพิเศษสงฆ์	1	0.23
งานผู้ป่วยหนัก	4	0.92
งานวิสัญญี	6	1.39
หอผู้ป่วยศัลยกรรมกระดูกและข้อ	2	0.46
หอผู้ป่วยศัลยกรรมชาย	5	1.15
หอผู้ป่วยศัลยกรรมหญิงและเด็ก	11	2.54
หอผู้ป่วยสูตินรีเวชกรรม	5	1.15
การพยาบาลคลอด	5	1.15
งานการพยาบาลห้องผ่าตัด	10	2.31
หอผู้ป่วยอายุรกรรมชาย	3	0.69
หอผู้ป่วยอายุรกรรมหญิง	5	1.15
งานผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉิน	3	0.69

องค์กรแพทย์	17	3.93
แพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก	5	1.15
โภชนศาสตร์	107	24.71
งานประกันสุขภาพฯ		
รังสีวิทยา		
ไม่ระบุ		

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรมที่มีต่อการจัดอบรม โครงการพัฒนาพฤติกรรมบริการ “ทีมงานกับการทำงานบริการอย่างมีความสุข ประจำปีงบประมาณ 2562 ในระหว่างวันที่ 4 - 19 มิถุนายน 2562 ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 433 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 78.75 มีอายุอยู่ระหว่าง 21 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.95 วุฒิการศึกษาสูงสุด คือปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 63.28 ประเภทตำแหน่งที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ พยาบาลวิชาชีพ คิดเป็นร้อยละ 30.72

2. ความพึงพอใจในการให้บริการ

ตารางที่ 2 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นผู้รับบริการ

ข้อ	ประเด็นวัดความพึงพอใจ	พอใจ น้อยที่สุด	พอใจ น้อย	พอใจ ปาน กลาง	พอใจมาก	พอใจ มากที่สุด	Mean	SD.	Level.
1.	รูปแบบของการจัดอบรม ที่สุด โครงการพัฒนาพฤติกรรมบริการ	0 (0.00)	1 (0.23)	34 (7.85)	230 (53.12)	168 (38.80)	4.30	0.62	มาก
2.	การนำเสนอของวิทยากร ที่สุด	0	1 (0.00)	22 (0.23)	163 (5.08)	247 (37.64)	4.52 (57.04)	0.61	มาก
3.	ความเหมาะสมของเอกสารประกอบ	1 (0.23)	7 (1.62)	72 (16.63)	227 (52.42)	126 (29.10)	4.09	0.73	มากที่สุด
4.	ความเหมาะสมของระยะเวลาในการจัดอบรม	0 (0.0)	7 (1.62)	67 (15.47)	211 (48.73)	148 (34.18)	4.15	0.73	มากที่สุด
5.	จากการอบรมพฤติกรรมบริการ ท่านสามารถ เข้าใจบทบาทหน้าที่การ	0 (0.00)	0 (0.00)	32 (7.39)	241 (55.66)	160 (36.95)	4.30	0.60	มากที่สุด
6.	ความเหมาะสมของสถานที่ในการจัดอบรม	2	13	72	224	122	4.04	0.78	มากที่สุด

		(0.46)	(3.00)	(16.63)	(51.73)	(28.18)			
7. ความเหมาะสมของอาหารและเครื่องดื่ม	2	15	143	201	72	3.75	0.79	มาก	
	(0.46)	(3.46)	(33.03)	(46.42)	(16.63)				
8. ความสำเร็จ/ประโยชน์ที่ได้รับจากกิจกรรมที่จัดขึ้น	0	0	40	249	144	4.24	0.61	มากที่สุด	
	(0.00)	(0.00)	(9.24)	(57.51)	(33.26)				
9. <u>ก่อน</u> การเข้าร่วมอบรมท่านมีความรู้ ความเข้าใจ	0	6	148	207	72	3.80	0.72	มาก	
ในพฤติกรรมบริการที่ดี,การสื่อสารในองค์กรและ	(0.00)	(1.39)	(34.18)	(47.81)	(16.63)				
การทำงานเป็นทีม									
10. <u>หลัง</u> การเข้าร่วมอบรมท่านมีความรู้ ความเข้าใจ	0	0	15	216	202	4.43	0.56	มากที่สุด	
ในพฤติกรรมบริการที่ดี,การสื่อสารในองค์กรและ	(0.00)	(0.00)	(3.46)	(49.88)	(46.65)				
การทำงานเป็นทีม									
11. การมีส่วนร่วมในการอบรม	0	1	24	202	206	4.42	0.61	มากที่สุด	
	(0.0)	(0.23)	(5.54)	(46.65)	(47.58)				
12. ความต้องการให้มีการจัดอบรม/ กิจกรรมนี้อีกใน	0	2	42	199	190	4.33	0.67	มากที่สุด	
ครั้งต่อไป	(0.00)	(0.46)	(0.97)	(45.96)	(43.88)				
รวม	0.42	4.42	59.25	214.17	154.75	4.20	0.67	มากที่สุด	
	(0.10)	(1.02)	(13.68)	(49.46)	(35.74)	83.95			

จากตารางที่ 2 พบว่าการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรมที่มีต่อการจัดอบรม โครงการพัฒนาพฤติกรรมบริการ “ทีมงานกับการทำงานบริการอย่างมีความสุข ประจำปีงบประมาณ 2562 ในระหว่างวันที่ 4 - 19 มิถุนายน 2562 ในภาพรวม อยู่ในระดับพึงพอใจ มากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ 1. การนำเสนอของวิทยากร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 90.30 (ค่าเฉลี่ย= 4.52 , SD. = 0.61) 2. หลัง การเข้าร่วมอบรมได้รับความรู้ ความเข้าใจ ในพฤติกรรมบริการที่ดี,การสื่อสารในองค์กรและการทำงานเป็นทีมมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 88.60 (ค่าเฉลี่ย = 4.43 , SD.= 0.56) และ 3. การมีส่วนร่วมในการอบรม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 88.3 (ค่าเฉลี่ย = 4.42 , SD.=0.61)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อและเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดจำนวน 3 ข้อ คือ 1. ความเหมาะสมของอาหารและเครื่องดื่ม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 75.06 (ค่าเฉลี่ย = 3.75 , SD. = 0.79) 2. ก่อน การเข้าร่วมอบรม

มีความรู้ ความเข้าใจ ในพฤติกรรมบริการที่ดี,การสื่อสารในองค์กรและการทำงานเป็นทีมน้อย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 75.94 (ค่าเฉลี่ย = 3.80, SD. = 0.72) 3. ความเหมาะสมของสถานที่ในการจัดอบรม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 80.83 (ค่าเฉลี่ย = 4.04 , SD. = 0.78)

3. ข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดการอบรมในครั้งนี้

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดการอบรม จากการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรม ที่มีต่อการจัดอบรมโครงการพัฒนาพฤติกรรมบริการ “ทีมงานกับการทำงานบริการอย่างมีความสุข ประจำปีงบประมาณ 2562 ในระหว่างวันที่ 4 - 19 มิถุนายน 2562 สามารถสรุปได้ดังนี้

ข้อดี

การนำเสนอของวิทยากร เข้าใจง่าย ทำให้ได้รับความรู้ และเข้าใจในพฤติกรรมบริการที่ดี มีการสื่อสารและการทำงานในทีมมากขึ้น เกิดความรักความผูกพัน ความสามัคคี ร่วมมือร่วมใจกันภายในหมู่คณะ

สิ่งที่ควรปรับปรุงและพัฒนา

1. ปรับปรุงรสชาติอาหารกลางวัน และพิจารณาความเหมาะสมของอาหารว่างและเครื่องดื่ม
2. ควรจัดการอบรมเป็นประจำต่อเนื่องในทุกๆปี
3. ควรจัดกิจกรรมนันทนาการ กิจกรรมละลายพฤติกรรม เล่นเกม มีการแสดง มีการแนะนำตัว เพื่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีในกลุ่มบุคลากรทุกระดับ
4. มีการรับประทานอาหารร่วมกัน
5. สถานที่ในการจัดอบรม จากการสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของบุคลากรพบว่า สถานที่ 5 อันดับแรกที่ยกให้ไปจัดกิจกรรม 1.บรรยากาศริมทะเล 2.นอกสถานที่ตามความเหมาะสมขององค์กร 3.เขาใหญ่ 4.เขาค้อ 5.รพ.ภูเขียวเฉลิมพระเกียรติ

ระดับความพึงพอใจ แบ่งระดับและเกณฑ์การให้คะแนนเพื่อใช้ในการเปรียบเทียบดังนี้

พอใจมากที่สุด	ให้ 5 คะแนน	พอใจน้อย	ให้ 2 คะแนน
พอใจมาก	ให้ 4 คะแนน	พอใจน้อยที่สุด	ให้ 1 คะแนน
พอใจพอสมควร	ให้ 3 คะแนน		

การแปลความหมายของความเห็นต่อปัจจัยต่างๆ

ระดับน้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย 0.00 – 1.00	ระดับมาก	ค่าเฉลี่ย 3.01 – 4.00
ระดับน้อย	ค่าเฉลี่ย 1.01 – 2.00	ระดับมากที่สุด	ค่าเฉลี่ย 4.01 – 5.00
ระดับปานกลาง	ค่าเฉลี่ย 2.01 – 3.00		