



รายงานผล

หลักสูตร “การพัฒนาศักยภาพการให้บริการแบบมืออาชีพ
สำหรับบุคลากรในสถานประกอบการให้บริการด้านสุขภาพ”



ประจำปี 2561

ระหว่าง วันที่ 27 - 28 มีนาคม 2561

ณ ห้องบุษบา โรงแรมเมืองลิเกอร์ อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช

จัดโดย

วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช

รายงานผล

หลักสูตร “การพัฒนาศักยภาพการให้บริการแบบมืออาชีพสำหรับบุคลากร
ในสถานประกอบการให้บริการด้านสุขภาพ”

ประจำปี 2561

ระหว่าง วันที่ 27 - 28 มีนาคม 2561

ณ ห้องบุษบา โรงแรมเมืองลิกอร์ อำเภอมะนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช

จัดโดย

วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช

คำนำ

คณะผู้วิจัย วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้ ได้ดำเนินการจัดฝึกอบรมหลักสูตร “การพัฒนาศักยภาพการให้บริการแบบมืออาชีพสำหรับบุคลากรในสถานประกอบการให้บริการด้านสุขภาพ” ซึ่งดำเนินการ ฝึกอบรม ระหว่าง วันที่ 27 - 28 มีนาคม 2561 ณ โรงแรมเมืองลิเกอร์ อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยมีวัตถุประสงค์ให้ผู้เข้าร่วมฝึกอบรมมีความรู้และความเข้าใจ ด้านสมรรถนะในการปฏิบัติงานทั้งสมรรถนะหลัก สมรรถนะทั่วไป และสมรรถนะตามตำแหน่งงาน รวมทั้งคุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานทั้งระดับผู้บริหารและ ผู้ปฏิบัติการ เพื่อเตรียมความพร้อมและรองรับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติที่เข้ามาใช้บริการใน แหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในจังหวัดนครศรีธรรมราช และช่วยยกระดับสมรรถนะของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราช

รายงานฉบับนี้จัดทำขึ้น โดยรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม ได้แก่ ข้อมูล เนื้อหาหลักสูตร ผลการประเมินความพึงพอใจและการประเมินผลสัมฤทธิ์ผู้เข้าฝึกอบรม รายชื่อผู้เข้าฝึกอบรม และข้อมูลอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราช สำหรับใช้เป็นแบบให้จังหวัดอื่น ๆ ได้นำไปใช้ในการจัดฝึกอบรมต่อไป

คณะผู้จัดทำ

บทสรุปผู้บริหาร

การพัฒนาศักยภาพการให้บริการแบบมีอาชีพสำหรับบุคลากรในสถานประกอบการ ให้บริการด้านสุขภาพ ประจำปี 2561

เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพมีคุณลักษณะและสมรรถนะที่สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยว รวมถึงสนับสนุนภาพรวมของการให้บริการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ในการเพิ่มขีดความสามารถบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ซึ่งเป็นตำแหน่งงานที่มีความสำคัญในการขับเคลื่อนภาพรวมการท่องเที่ยวไทยให้มีความสามารถในการแข่งขัน และ รองรับการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราชได้อย่างมีประสิทธิภาพ จนเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของภาคใต้ตอนบนจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการค้นหาสมรรถนะที่จำเป็นในการทำงานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

จากการศึกษา พบว่า ประเด็นที่ควรได้รับการพัฒนาเพื่อเพิ่มศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราช ทั้งในระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ โดยใช้ข้อมูลความต้องการจากนักท่องเที่ยว ข้อมูลช่องว่างการบริการ รวมถึงทักษะเกี่ยวกับบุคลิกภาพและสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของบุคลากร มาออกแบบหลักสูตรการพัฒนา ให้มีความเข้มข้น รวมทั้งสามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ประกอบด้วย หัวข้อ ดังนี้ 1) บริการอย่างไรให้ได้ใจลูกค้า 2) ภาษาอังกฤษในงานบริการนวดและสปา 3) การปฐมพยาบาลเบื้องต้น และ 4) การเลือกใช้สมุนไพรเพื่อออกแบบบริการ จึงต้องมีการจัดฝึกอบรมหลักสูตรดังกล่าวที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นบริบทเฉพาะของจังหวัดนครศรีธรรมราช

ทั้งนี้ การเตรียมความพร้อมสำหรับบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในด้านต่าง ๆ ที่กล่าวมา เป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันได้ในระดับสากล คณะผู้วิจัยจึงได้จัดทำคู่มือพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราชขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยได้กำหนดวัน เวลา สถานที่ และจำนวนผู้เข้าร่วม (ตารางที่ 1) ดังนี้

ตารางที่ 1 วัน เวลา สถานที่ และจำนวนผู้เข้าร่วม

วันที่อบรม	เวลาเรียน	สถานที่	จำนวนผู้เข้าอบรม
วันอังคารที่ 27 มีนาคม 2561	8.00 - 17.00 น.	ห้องประชุม โรงแรมเมืองลิเกอร์	20 คน
วันพุธที่ 28 มีนาคม 2561	8.30 - 15.15 น.	ห้องประชุม โรงแรมเมืองลิเกอร์	20 คน

สรุปการประเมินผลการอบรม

จากผลการประเมินความพึงพอใจการอบรมหลักสูตร “การพัฒนาศักยภาพการให้บริการแบบมีอาชีพสำหรับบุคลากรในสถานประกอบการให้บริการด้านสุขภาพ” พบว่า มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมดจำนวน 20 คน ร้อยละ 100 ของจำนวนผู้เข้าร่วมการอบรมทั้งหมด โดยประเมินความพึงพอใจแบบ Likert Scale แบ่งเกณฑ์การให้คะแนนเป็น 5 ระดับ ดังนี้

คะแนนเป็น	5	หมายถึง	มากที่สุด
คะแนนเป็น	4	หมายถึง	มาก
คะแนนเป็น	3	หมายถึง	ปานกลาง
คะแนนเป็น	2	หมายถึง	น้อย
คะแนนเป็น	1	หมายถึง	น้อยที่สุด

การให้ความหมายจากค่าเฉลี่ยที่ได้

มากที่สุด	หมายถึง	ผู้เข้าร่วมฝึกอบรมมีความพึงพอใจต่อการจัดอบรมระดับมากที่สุด
มาก	หมายถึง	ผู้เข้าร่วมฝึกอบรมมีความพึงพอใจต่อการจัดอบรมระดับมาก
ปานกลาง	หมายถึง	ผู้เข้าร่วมฝึกอบรมมีความพึงพอใจต่อการจัดอบรมระดับปานกลาง
น้อย	หมายถึง	ผู้เข้าร่วมฝึกอบรมมีความพึงพอใจต่อการจัดอบรมระดับน้อย
น้อยที่สุด	หมายถึง	ผู้เข้าร่วมฝึกอบรมมีความพึงพอใจต่อการจัดอบรมระดับน้อยที่สุด

การประเมินประกอบด้วย 4 หัวข้อหลัก และมีข้อคำถาม จำนวน 16 ข้อย่อย โดยมีหัวข้อหลักในการประเมิน ดังนี้

1. ด้านวิทยากร
2. ด้านเนื้อหาหลักสูตร
3. ด้านระยะเวลาและกิจกรรม
4. ด้านวัดและประเมินผล

ทั้งนี้ ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าฝึกอบรมทั้งหมดมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.60 ระดับมากที่สุด

ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการอบรม

มีการยกเลิกการเข้าร่วมฝึกอบรมก่อนวันฝึกอบรม อาจมีผลกระทบต่อนจำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรม

ข้อเสนอแนะในการดำเนินการฝึกอบรม

ควรรับจำนวนผู้สมัครให้มากกว่าจำนวนที่ต้องการ และขยายเวลารับสมัครก่อนล่วงหน้า

ผลการประเมินผลสัมฤทธิ์ผู้เข้าฝึกอบรม

จากการประเมินผลสัมฤทธิ์ผู้เข้าร่วมฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนาศักยภาพการให้บริการแบบมืออาชีพ สำหรับบุคลากรในสถานประกอบการให้บริการด้านสุขภาพ พบว่า มีผู้ได้คะแนนผ่านเกณฑ์การประเมิน จำนวน 16 คน จาก จำนวน 20 คน ของจำนวนผู้เข้าอบรมทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 80 โดยภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ย อยู่ที่ 28.23 คะแนน จาก 40 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 70.56

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
บทสรุปผู้บริหาร	ข
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	จ
ส่วนที่ 1 หลักสูตร “การพัฒนาศักยภาพการให้บริการแบบมืออาชีพสำหรับบุคลากรในสถานประกอบการให้บริการด้านสุขภาพ”	1
ที่มาและความสำคัญ.....	1
วัตถุประสงค์.....	2
รายละเอียดการฝึกอบรม.....	2
ส่วนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจและการประเมินผลสัมฤทธิ์ผู้เข้าฝึกอบรม.....	4
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับการฝึกอบรม.....	4
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการจัดฝึกอบรม.....	5
ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะของผู้เข้าฝึกอบรม.....	13
ส่วนที่ 3 รายชื่อผู้เข้าร่วมอบรม.....	14
ภาคผนวก.....	15
ภาคผนวก ก ภาพกิจกรรมการฝึกอบรม.....	16
ภาคผนวก ข ประวัติวิทยากร.....	20
ภาคผนวก ค การประชาสัมพันธ์โครงการ.....	24
ภาคผนวก ง ตัวอย่างแบบประเมินความพึงพอใจการฝึกอบรม.....	26
ภาคผนวก จ ตัวอย่างใบประกาศนียบัตรสำหรับผู้เข้าฝึกอบรม.....	29

สารบัญ

ตารางที่	หน้า
2.1 ข้อมูลชีวสังคมของผู้ตอบแบบสอบถาม	4
2.2 ความพึงพอใจด้านวิทยากร ด้านเนื้อหาหลักสูตร ด้านระยะเวลาและกิจกรรม และ ด้านวัดและประเมินผลต่อการจัดฝึกอบรม	5
2.3 คะแนนของผู้เข้ารับการฝึกอบรมก่อนและหลังการฝึกอบรม 4 หัวข้อ เป็นรายบุคคล.....	7
2.4 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยในภาพรวมของผู้เข้ารับการฝึกอบรมด้านความรู้ก่อนและ หลังการฝึกอบรม 4 หัวข้อ เป็นรายบุคคล.....	8
2.5 คะแนนผู้เข้ารับการฝึกอบรมก่อนและหลังการฝึกอบรม หัวข้อที่ 1 บริการอย่างไรให้ได้ ใจลูกค้า	8
2.6 การเปรียบเทียบผลการทดสอบผู้เข้ารับการฝึกอบรมด้านความรู้ก่อนและหลังการ ฝึกอบรม หัวข้อที่ 1 บริการอย่างไรให้ได้ใจลูกค้า	9
2.7 คะแนนของผู้เข้ารับการฝึกอบรมก่อนและหลังการอบรม หัวข้อที่ 2 ภาษาอังกฤษ ในงานบริการนวดและสปา	10
2.8 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของผู้เข้ารับการฝึกอบรมด้านความรู้ก่อนและหลังการ ฝึกอบรม หัวข้อที่ 2 ภาษาอังกฤษในงานบริการนวดและสปา	11
2.9 คะแนนของผู้เข้ารับการฝึกอบรมก่อนและหลังการฝึกอบรม หัวข้อที่ 3 การปฐมพยาบาล เบื้องต้น	11
2.10 การเปรียบเทียบผลการทดสอบผู้เข้ารับการฝึกอบรมด้านความรู้ก่อนและหลังการ ฝึกอบรม หัวข้อที่ 3 การปฐมพยาบาลเบื้องต้น	11
2.11 คะแนนทดสอบผู้เข้ารับการฝึกอบรมก่อนและหลังการฝึกอบรม หัวข้อที่ 4 การเลือกใช้ สมุนไพรเพื่อออกแบบการบริการ	12
2.12 การเปรียบเทียบผลการทดสอบผู้เข้ารับการฝึกอบรมด้านความรู้ก่อนและหลังการ ฝึกอบรม หัวข้อที่ 4 การเลือกใช้สมุนไพรเพื่อออกแบบการบริการ	13
2.13 ดัชนีประสิทธิผล (E.I.) ของการประเมินผลสัมฤทธิ์ผู้เข้ารับการฝึกอบรม	13

ส่วนที่ 1

หลักสูตรการพัฒนาศักยภาพการให้บริการแบบมืออาชีพสำหรับบุคลากร ในสถานประกอบการให้บริการด้านสุขภาพ

ที่มาและความสำคัญ

เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพมีคุณลักษณะและสมรรถนะที่สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยว รวมถึงสนับสนุนภาพรวมของการให้บริการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ในการเพิ่มขีดความสามารถบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ซึ่งเป็นตำแหน่งงานที่มีความสำคัญในการขับเคลื่อนภาพรวมการท่องเที่ยวไทยให้มีความสามารถในการแข่งขัน และ รองรับการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราชได้อย่างมีประสิทธิภาพ จนเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของภาคใต้ตอนบนจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการค้นหาสมรรถนะที่จำเป็นในการทำงานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

ผลการวิจัย พบว่า 1) บุคลิกภาพที่มีความสำคัญและจำเป็นสำหรับบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสถานบริการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพ ได้แก่ การมีสุขภาพและพลานามัยดี พุดจาดี และแต่งกายดี 2) สมรรถนะหลักประกอบด้วย 3 สมรรถนะ ได้แก่ ความมีคุณธรรม ความรับผิดชอบ และการให้ความสำคัญกับลูกค้า 3) สมรรถนะทั่วไป ประกอบด้วย 5 สมรรถนะ ได้แก่ การสื่อสารภาษาไทยและต่างประเทศได้อย่างดี ทักษะการแก้ปัญหา การจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ ความสามารถในการสร้างบรรยากาศที่ดีในการให้บริการ และการตระหนักรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรม 4) สมรรถนะตามตำแหน่งงานระดับบริหาร ประกอบด้วย 4 สมรรถนะ ได้แก่ การบริหารงานแบบมุ่งผลสำเร็จ ความตระหนักถึงสถานะการเงิน การคิดเชิงกลยุทธ์ และการวางแผนและการจัดการ และ 5) สมรรถนะตามตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ ประกอบด้วย 4 สมรรถนะ ได้แก่ ทักษะฝีมือดี ตระหนักด้านความปลอดภัย กระบวนการการรับและการจอง และการแนะนำสินค้าและบริการต่อลูกค้า

ผลจากการวิเคราะห์ช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ตามสภาพจริงตามทัศนะของนักท่องเที่ยว พบว่า ช่องว่างที่มีระยะห่างมากที่สุด คือ ความสามารถในการรับมือกับการร้องเรียนของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ และความสามารถในการรับจอง เปลี่ยนแปลง ยกเลิกบริการได้อย่างถูกต้อง รองลงมา คือ การให้ความสำคัญกับลูกค้าในทุกระดับอย่างเท่าเทียมกัน และความสามารถในการดูแลปฐมพยาบาลเบื้องต้นได้

ดังนั้น ประเด็นที่ควรได้รับการพัฒนาเพื่อเพิ่มศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราชทั้งในระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ โดยใช้ข้อมูลความต้องการจากนักท่องเที่ยว ข้อมูลช่องว่างการบริการ รวมถึงทักษะเกี่ยวกับบุคลิกภาพและสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของบุคลากร มาออกแบบหลักสูตรการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราช ให้มีความเข้มแข็งรวมทั้งสามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ประกอบด้วย หัวข้อ ดังนี้ 1) บริการอย่างไรให้ประทับใจลูกค้า 2) ภาษาอังกฤษในงานบริการนวดและสปา 3) การปฐมพยาบาลเบื้องต้น และ 4) การใช้สมุนไพรเพื่อออกแบบการบริการ ดังนั้น จึงต้องมีการจัดฝึกอบรมหลักสูตรดังกล่าวที่เกี่ยวข้องตามความต้องการของนักท่องเที่ยวซึ่งเป็นบริบทเฉพาะของจังหวัดนครศรีธรรมราช

ทั้งนี้ การเตรียมความพร้อมสำหรับบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในด้านต่าง ๆ ที่กล่าวมา เป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันได้ในระดับสากล คณะผู้วิจัยจึงได้จัดทำคู่มือพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเพิ่มพูนความรู้ สมรรถนะการปฏิบัติงานในการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า
2. เพื่อเพิ่มทักษะการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานรวมทั้งผู้เข้าอบรมสามารถติดต่อสื่อสารเพื่อให้บริการแก่ชาวต่างชาติได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมตามสถานการณ์
3. เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถในการปฐมพยาบาลเบื้องต้นแก่ผู้ให้บริการ
4. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ ความเข้าใจ ประโยชน์ ข้อห้าม ข้อควรระวัง และวิธีการนำสมุนไพรมาใช้ในการออกแบบการบริการได้และสามารถนำไปใช้ประโยชน์เชิงพาณิชย์เพิ่มรายได้

รายละเอียดการฝึกอบรม

วันเวลาที่ดำเนินการ

วันอังคาร ที่ 27 เดือนมีนาคม พ.ศ.2561 เวลา 08.00 - 17.00 น.

วันพุธ ที่ 28 เดือนมีนาคม พ.ศ.2561 เวลา 08.30 - 15.15 น.

หัวข้อการฝึกอบรม

1. บริการอย่างไรให้ได้ใจลูกค้า
2. ภาษาอังกฤษในงานบริการนวดและสปา
3. การปฐมพยาบาลเบื้องต้น
4. การเลือกใช้สมุนไพรเพื่อออกแบบการบริการ

รูปแบบการฝึกอบรม

1. การบรรยายให้ความรู้โดยวิทยากรผู้เชี่ยวชาญ
2. การจัดกิจกรรมกลุ่มแลกเปลี่ยนเรียนรู้
3. การฝึกสนทนา แสดงบทบาทสมมติ ในสถานการณ์จำลอง
4. การลงมือปฏิบัติจริง

สถานที่การจัดฝึกอบรม

ห้องประชุม โรงแรมเมืองลิเกอร์ อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช

ผู้เข้ารับการอบรม

คุณสมบัติผู้เข้ารับการอบรม

1. สัญชาติไทย อายุไม่ต่ำกว่า 18 ปี
2. มีสุขภาพแข็งแรงทั้งร่างกายและจิตใจพร้อมเข้ารับการฝึกอบรมตลอดหลักสูตร
3. เป็นผู้ที่มีความสนใจที่จะพัฒนาความสามารถในปฏิบัติงาน การให้บริการในสถานบริการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพ

จำนวนผู้เข้ารับการอบรม

ผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตร “การพัฒนาศักยภาพการให้บริการแบบมืออาชีพสำหรับบุคลากรในสถานประกอบการให้บริการด้านสุขภาพ” จำนวน 20 คน ที่มีคุณสมบัติครบ ทั้ง 3 ข้อ

การประเมินผลการฝึกอบรม

1. แบบประเมินความรู้ข้อเขียนของผู้เข้าร่วมฝึกอบรม
2. การสนทนา บทบาทสมมติ ในสถานการณ์จำลอง และการมีส่วนร่วม
3. แบบประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมฝึกอบรมที่มีต่อโครงการ

การจบหลักสูตร

ผู้ที่จบการหลักสูตรการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราช จะต้องผ่านการพิจารณาตามเกณฑ์ ดังนี้

1. ด้านระยะเวลา ผู้เข้ารับการฝึกอบรมต้องมีเวลาในการฝึกอบรม ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 80
2. ด้านหลักสูตร มีรายละเอียดการประเมินการจบหลักสูตร โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้
 - ส่วนที่ 1 แบบประเมินความรู้ข้อเขียนของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 75
 - ส่วนที่ 2 การสนทนา บทบาทสมมติ ในสถานการณ์จำลอง และการมีส่วนร่วม ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 75

ผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมต้องมีผลการประเมิน ผ่าน ทั้ง 2 ด้าน

ระยะเวลาฝึกอบรม

หลักสูตรการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราช ใช้เวลาเรียนทั้งหมด 12 ชั่วโมง

- | | | |
|---------------|---|---------|
| 1. ภาคทฤษฎี | 3 | ชั่วโมง |
| 2. ภาคปฏิบัติ | 9 | ชั่วโมง |

วิทยากร

ดร.ดำรง โยธารักษ์
 ดร.บายาตี ดือรามัน
 นายนิพนธ์ รัตนคช
 นายคณาสิน ตันสกุล
 ว่าที่ร้อยตรีเอกรินทร์ อ่อนเกตุพล
 นางสาวนฐมณ เต้มน้อย

ส่วนที่ 2

ผลการประเมินความพึงพอใจและการประเมินผลสัมฤทธิ์ผู้เข้าฝึกอบรม

จากผลการประเมินความพึงพอใจการอบรมหลักสูตร “การพัฒนาศักยภาพการให้บริการแบบมืออาชีพสำหรับบุคลากรในสถานประกอบการให้บริการด้านสุขภาพ” พบว่า มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมดจำนวน 20 คน ร้อยละ 100 ของจำนวนผู้เข้าร่วมการฝึกอบรมทั้งหมด โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.60 โดยผลการประเมินความพึงพอใจผู้เข้าฝึกอบรมเป็น ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับการฝึกอบรม

ตารางที่ 2.1 ข้อมูลชีวสังคมของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (n = 20)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	6	30.00
หญิง	14	70.00
เพศทางเลือก (LGBTQ)	0	0.00
รวม	20	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	4	20.00
26 - 35 ปี	6	30.00
36 - 45 ปี	4	20.00
46 - 60 ปี	5	25.00
60 ปีขึ้นไป	1	5.00
รวม	20	100.00
ระดับการศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6	6	30.00
มัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือเทียบเท่า	5	25.00
ปริญญาตรี	7	35.00
สูงกว่าปริญญาตรี	2	10.00
รวม	20	100.00
ประสบการณ์ในการทำงาน		
ต่ำกว่า 1 ปี	8	40.00
1 - 3 ปี	3	15.00
3 - 5 ปี	2	10.00
6 - 10 ปี	3	15.00
10 ปีขึ้นไป	4	20.00
รวม	20	100.00

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (n = 20)	ร้อยละ
หน่วยงาน		
ภาครัฐ	3	15.00
ภาคเอกชน	17	85.00
รวม	20	100.00
ตำแหน่งงานที่ปฏิบัติงาน		
ผู้บริหาร	9	45.00
พนักงานต้อนรับ	2	10.00
นักบำบัด	9	45.00
รวม	20	100.00

จากตารางที่ 2.1 พบว่า ผู้เข้าฝึกอบรมส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 26 - 35 ปี ระดับการศึกษาขั้นสูงสุดระดับปริญญาตรี ประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 1 ปี อยู่ในหน่วยงานภาคเอกชน มีตำแหน่งงานผู้บริหาร และนักบำบัด แสดงให้เห็นว่า ผู้บริหาร และนักบำบัดส่วนใหญ่ ซึ่งมีความต้องการพัฒนาตนเองแสดงถึงควมมีวิสัยทัศน์ในการพัฒนาองค์กร ต้องการแสวงหาความรู้เพื่อนำไปใช้ในการบริหารงานในองค์กร รวมทั้งผู้เข้าฝึกอบรมที่ยังมีประสบการณ์ทำงานน้อยจึงต้องการแสวงหาความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการจัดฝึกอบรม

เป็นการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการด้านต่าง ๆ ของการฝึกอบรม จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านวิทยากร ด้านเนื้อหาหลักสูตร ด้านระยะเวลาและกิจกรรม และด้านวัดและประเมินผล โดยประเมินความพึงพอใจแบบ Likert Scale แบ่งเกณฑ์การให้คะแนนเป็น 5 ระดับ คือ 5= มากที่สุด 4= มาก 3= ปานกลาง 2= น้อย และ 1 = น้อยที่สุด (ตารางที่ 2.2)

ตารางที่ 2.2 ความพึงพอใจด้านวิทยากร ด้านเนื้อหาหลักสูตร ด้านระยะเวลาและกิจกรรม และด้านวัดและประเมินผลต่อการจัดฝึกอบรม

ข้อมูลความพึงพอใจ	ระดับความสำคัญ			
	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล	ลำดับ
1. ด้านวิทยากร				
1.1 วิทยากรมีความรู้ ความเชี่ยวชาญในหัวข้อการฝึกอบรม	4.45	.510	มาก	2
1.2 ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์	4.45	.510	มาก	2
1.3 นำเสนอเนื้อหาครบถ้วนและน่าสนใจ	4.45	.605	มาก	2
1.4 การใช้เวลาฝึกอบรมตามที่กำหนด	4.40	.598	มาก	3
1.5 การตอบข้อซักถามอย่างชัดเจนและตรงประเด็น	4.60	.598	มากที่สุด	1
ค่าเฉลี่ยรวม	4.47	.455	มาก	2

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

ข้อมูลความพึงพอใจ	ระดับความสำคัญ			
	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล	ลำดับ
2. ด้านเนื้อหาหลักสูตร				
2.1 ความเหมาะสมของหัวข้อและเนื้อหาในการฝึกอบรม	4.50	.307	มากที่สุด	2
2.2 ความสอดคล้องและความต่อเนื่องของหัวข้อในการฝึกอบรม	4.50	.607	มากที่สุด	2
2.3 เนื้อหาการฝึกอบรมตรงกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ฝึกอบรม	4.55	.605	มากที่สุด	1
ค่าเฉลี่ยรวม	4.52	.513	มากที่สุด	1
3. ด้านระยะเวลาและกิจกรรม				
3.1 รูปแบบและวิธีการจัดกิจกรรมฝึกอบรมมีความเหมาะสม	4.35	.745	มาก	2
3.2 ลำดับขั้นตอนในการจัดกิจกรรมฝึกอบรมชัดเจน	4.30	.657	มาก	3
3.3 ระยะเวลาที่ใช้ในการจัดกิจกรรมฝึกอบรมมีความเหมาะสม	4.40	.681	มาก	1
3.4 เอกสารและสื่อประกอบการจัดกิจกรรมฝึกอบรม	4.40	.681	มาก	1
ค่าเฉลี่ยรวม	4.36	.575	มาก	4
4. ด้านวัดผลและประเมินผล				
4.1 รูปแบบการวัดและประเมินผลมีความเหมาะสม	4.30	.571	มาก	3
4.2 ความครอบคลุมของเนื้อหาที่วัดและประเมินผล	4.35	.489	มาก	2
4.3 สัดส่วนคะแนนมีความเหมาะสม	4.30	.571	มาก	3
4.4 ประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม	4.65	.489	มากที่สุด	1
ค่าเฉลี่ยรวม	4.40	.433	มาก	3
ความพึงพอใจในภาพรวมของการจัดฝึกอบรมครั้งนี้	4.44	.503	มาก	

ผลการประเมินจากตารางที่ 2.2 พบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความพึงพอใจในภาพรวมของการจัดฝึกอบรมครั้งนี้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.44) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเนื้อหาหลักสูตร ($\bar{X}$ = 4.52) เนื่องจากมีเนื้อหาการฝึกอบรมตรงกับความต้องการและความคาดหวังของผู้เข้ารับการฝึกอบรม รองลงมา คือ ด้านวิทยากรอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.47) เนื่องจากมีการตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนและตรงประเด็น ด้านวัดผลและประเมินผล ($\bar{X}$ = 4.40) แต่ละหัวข้อการฝึกอบรมมีการทดสอบก่อนเรียน และหลังเรียน เพื่อวัดระดับความรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม และด้านระยะเวลาและกิจกรรม ($\bar{X}$ = 4.36) เนื่องจากผู้เข้ารับการฝึกอบรมต้องการขยายระยะเวลาการจัดอบรมตามลำดับ

สรุปได้ว่า เนื้อหาในการฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนาทักษะการให้บริการแบบมืออาชีพสำหรับบุคลากรในสถานประกอบการให้บริการด้านสุขภาพ ตรงกับความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ทั้งในเรื่องของความเหมาะสมและความสอดคล้องของเนื้อหา ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถที่จะนำความรู้จากเนื้อหาหลักสูตรไปใช้ในการปฏิบัติงานและชีวิตประจำวันได้จริง

เกณฑ์กำหนดความหมายในการแบ่งระดับคะแนนตามแนวคิดของ Best (1981) รายละเอียด ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49	หมายถึง	ระดับน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49	หมายถึง	ระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49	หมายถึง	ระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49	หมายถึง	ระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00	หมายถึง	ระดับมากที่สุด

ผลการประเมินผลสัมฤทธิ์ผู้เข้ารับการฝึกอบรม

จากการประเมินผลสัมฤทธิ์ผู้เข้าร่วมฝึกอบรมโครงการอบรมหลักสูตรการพัฒนาศักยภาพการให้บริการแบบมืออาชีพสำหรับบุคลากรในสถานประกอบการให้บริการด้านสุขภาพ พบว่า มีผู้ได้คะแนนผ่านเกณฑ์การประเมิน จำนวน 16 คน จำนวน 20 คน ของจำนวนผู้เข้าฝึกอบรมทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 80.00 โดยภาพรวมผู้เข้าร่วมฝึกอบรมมีคะแนนเฉลี่ย 30.58 คะแนน จาก 40 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 76.44

โดยหัวข้อที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีคะแนนผลสัมฤทธิ์หลังการฝึกอบรมมากที่สุดมากกว่าก่อนการอบรม ได้แก่ ภาษาอังกฤษในงานบริการนวดและสปา รองลงมา คือ การเลือกใช้สมุนไพรเพื่อออกแบบการบริการ บริการอย่างไรให้ได้ใจลูกค้า และการปฐมพยาบาลเบื้องต้น ตามลำดับ

ตารางที่ 2.3 คะแนนของผู้เข้ารับการฝึกอบรมก่อนและหลังการฝึกอบรม 4 หัวข้อ เป็นรายบุคคล

ผู้ฝึกอบรม	คะแนนก่อนการฝึกอบรม คะแนนเต็ม 40.00	คะแนนหลังการฝึกอบรม คะแนนเต็ม 40.00	ผลต่างของคะแนน ก่อน-หลังการฝึกอบรม
คนที่ 1	19.00	30.00	+11.00
คนที่ 2	24.50	31.50	+7.00
คนที่ 3	29.00	36.00	+7.00
คนที่ 4	23.00	33.00	+10.00
คนที่ 5	30.00	33.00	+3.00
คนที่ 6	20.00	28.25	+8.25
คนที่ 7	18.50	30.00	+11.50
คนที่ 8	17.50	30.00	+12.50
คนที่ 9	20.50	30.50	+10.50
คนที่ 10	17.50	30.25	+12.75
คนที่ 11	20.50	30.00	+10.00
คนที่ 12	18.50	26.50	+8.00
คนที่ 13	18.50	30.75	+12.25
คนที่ 14	19.50	31.50	+12.00
คนที่ 15	16.00	31.50	+15.50
คนที่ 16	18.00	30.50	+12.50
คนที่ 17	19.50	28.00	+8.50
คนที่ 18	18.00	30.00	+12.00
คนที่ 19	22.00	33.25	+11.25
คนที่ 20	18.00	27.00	+9.00

จากตารางที่ 2.3 คะแนนทดสอบผู้เข้าฝึกอบรม 4 หัวข้อ เป็นรายบุคคล มีคะแนนด้านความรู้ก่อนการฝึกอบรมสูงสุด คือ 29.00 คะแนน จำนวน 1 คน และคะแนนต่ำสุด คือ 16.00 คะแนน จำนวน 1 คน จากคะแนนเต็ม 40.00 คะแนน และหลังจากการฝึกอบรมผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีคะแนนด้านความรู้เพิ่มขึ้นทุกคน โดยมีคะแนนสูงสุด คือ 36.00 คะแนน มีจำนวน 1 คน และมีคะแนนต่ำสุด 26.50 คะแนน มีจำนวน 1 คน จากการวิเคราะห์ผลต่างของคะแนน ก่อน - หลังการฝึกอบรม พบว่า ผู้เข้าฝึกอบรมที่มีคะแนนก่อนการฝึกอบรมต่ำสุด มีการพัฒนาระหว่างการฝึกอบรมส่งผลให้คะแนนหลังการฝึกอบรมเพิ่มขึ้น +15.50 คะแนน เช่นเดียวกับผู้เข้าฝึกอบรมที่มีคะแนนก่อนการฝึกอบรมสูงสุด ก็มีการพัฒนาระหว่างการฝึกอบรมเช่นกัน คะแนนหลังการฝึกอบรมเพิ่มขึ้น +7.00 คะแนน จะเห็นได้ว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีการพัฒนาระหว่างการฝึกอบรมส่งผลให้คะแนนหลังการฝึกอบรมเพิ่มขึ้นทุกคน

ตารางที่ 2.4 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยในภาพรวมของผู้เข้ารับการฝึกอบรมด้านความรู้ก่อนและหลังการฝึกอบรม 4 หัวข้อ เป็นรายบุคคล

การฝึกอบรม	N	$\bar{X}$	S.D.	t
ก่อนการฝึกอบรม	20	20.40	2.76	-16.46
หลังการฝึกอบรม	20	30.58		

จากตารางที่ 2.4 พบว่า คะแนนเฉลี่ยก่อนการฝึกอบรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีค่าเท่ากับ 20.40 และหลังการฝึกอบรม มีค่าเท่ากับ 30.58 เมื่อนำมาเปรียบเทียบกัน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.00 โดยคะแนนหลังการฝึกอบรมสูงกว่าคะแนนก่อนการฝึกอบรม

จากการทดสอบผลของการฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนาศักยภาพการให้บริการแบบมืออาชีพสำหรับบุคลากรในสถานประกอบการให้บริการด้านสุขภาพ จากกลุ่มตัวอย่าง 20 คน สรุปได้ว่า การได้รับการฝึกอบรมทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้เพิ่มขึ้น

ตารางที่ 2.5 คะแนนผู้เข้ารับการฝึกอบรมก่อนและหลังการฝึกอบรม หัวข้อที่ 1 บริการอย่างไรให้ได้ใจลูกค้า

ผู้เข้ารับการฝึกอบรม	คะแนนก่อนการฝึกอบรม คะแนนเต็ม 10	คะแนนหลังการฝึกอบรม คะแนนเต็ม 10	ผลต่างของคะแนน ก่อน-หลังการฝึกอบรม
คนที่ 1	7.00	8.00	+1.00
คนที่ 2	7.00	9.00	+2.00
คนที่ 3	8.00	9.00	+1.00
คนที่ 4	8.00	9.00	+1.00
คนที่ 5	8.00	8.50	+0.50
คนที่ 6	8.00	8.00	-
คนที่ 7	5.00	8.00	+3.00
คนที่ 8	5.00	8.00	+3.00
คนที่ 9	7.00	8.00	+1.00
คนที่ 10	8.00	9.00	+1.00
คนที่ 11	6.00	8.00	+2.00
คนที่ 12	3.00	4.50	+1.50
คนที่ 13	6.00	8.00	+2.00

ตารางที่ 2.5 (ต่อ)

ผู้เข้ารับการ ฝึกอบรม	คะแนนก่อนการฝึกอบรม คะแนนเต็ม 10	คะแนนหลังการฝึกอบรม คะแนนเต็ม 10	ผลต่างของคะแนน ก่อน-หลังการฝึกอบรม
คนที่ 14	6.00	8.00	+2.00
คนที่ 15	5.00	8.50	+3.50
คนที่ 16	5.00	7.50	+2.50
คนที่ 17	6.00	8.00	+2.00
คนที่ 18	5.00	8.50	+3.50
คนที่ 19	7.00	8.50	+1.50
คนที่ 20	6.00	7.00	+1.00

จากตารางที่ 2.5 คะแนนทดสอบผู้เข้าฝึกอบรม หัวข้อที่ 1 บริการอย่างไรให้ได้ใจลูกค้า มีคะแนนด้านความรู้ก่อนการฝึกอบรมสูงสุด คือ 8.00 คะแนน จำนวน 5 คน และคะแนนต่ำสุด คือ 3.00 คะแนน จำนวน 1 คน จากคะแนนเต็ม 10.00 คะแนน และหลังจากการฝึกอบรมผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีคะแนนด้านความรู้เพิ่มขึ้นทุกคน โดยมีคะแนนสูงสุด คือ 9.00 คะแนน มีจำนวน 4 คน และมีคะแนนต่ำสุด 4.50 คะแนน มีจำนวน 1 คน จากการวิเคราะห์ผลต่างของคะแนน ก่อน - หลังการฝึกอบรม พบว่า ผู้เข้าฝึกอบรมที่มีคะแนนก่อนการฝึกอบรมต่ำสุด มีการพัฒนาระหว่างการฝึกอบรมส่งผลให้คะแนนหลังการฝึกอบรมเพิ่มขึ้น +1.50 คะแนน เช่นเดียวกับผู้เข้าฝึกอบรมที่มีคะแนนก่อนการฝึกอบรมสูงสุด ก็มีการพัฒนาระหว่างการฝึกอบรมเช่นกัน คะแนนหลังการฝึกอบรมเพิ่มขึ้น +1.00 คะแนน จะเห็นได้ว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีการพัฒนาระหว่างการฝึกอบรมส่งผลให้คะแนนหลังการฝึกอบรมเพิ่มขึ้น

ตารางที่ 2.6 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยในภาพรวมของผู้เข้ารับการฝึกอบรมด้านความรู้ก่อนและหลังการฝึกอบรม หัวข้อที่ 1 บริการอย่างไรให้ได้ใจลูกค้า

การฝึกอบรม	N	$\bar{X}$	S.D.	t
ก่อนการฝึกอบรม	20	6.30	2.76	-7.98
หลังการฝึกอบรม	20	8.05		

จากตารางที่ 2.6 พบว่า คะแนนเฉลี่ยของผู้เข้ารับการฝึกอบรมด้านความรู้ก่อนการฝึกอบรมมีค่าเท่ากับ 6.30 และหลังการฝึกอบรมมีค่าเท่ากับ 8.05 เมื่อนำมาเปรียบเทียบกัน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.00 โดยคะแนนหลังการฝึกอบรมสูงกว่าคะแนนก่อนการฝึกอบรม

ตารางที่ 2.7 คะแนนของผู้เข้ารับการฝึกอบรมก่อนและหลังการอบรม หัวข้อที่ 2 ภาษาอังกฤษในงานบริการ
นวดและสปา

ผู้เข้ารับการ ฝึกอบรม	คะแนนก่อนการฝึกอบรม คะแนนเต็ม 10	คะแนนหลังการฝึกอบรม คะแนนเต็ม 10	ผลต่างของคะแนน ก่อน-หลังการฝึกอบรม
คนที่ 1	2.50	5.00	+2.50
คนที่ 2	2.50	4.75	+2.25
คนที่ 3	5.00	8.25	3.25
คนที่ 4	2.50	6.00	+3.50
คนที่ 5	5.50	6.75	+1.25
คนที่ 6	0.00	6.25	+6.25
คนที่ 7	2.50	5.75	+3.25
คนที่ 8	1.50	6.25	+4.75
คนที่ 9	2.00	6.25	+4.25
คนที่ 10	0.00	5.25	+5.25
คนที่ 11	2.00	5.50	+3.50
คนที่ 12	2.00	5.00	+3.00
คนที่ 13	0.00	4.75	+4.75
คนที่ 14	2.50	7.25	+5.00
คนที่ 15	2.00	7.00	+5.00
คนที่ 16	3.00	6.50	+3.50
คนที่ 17	1.50	6.00	+4.50
คนที่ 18	0.50	5.50	+5.00
คนที่ 19	1.00	7.00	+6.00
คนที่ 20	0.00	6.00	+6.00

จากตารางที่ 2.7 คะแนนทดสอบผู้เข้าฝึกอบรม หัวข้อที่ 2 ภาษาอังกฤษในงานบริการนวดและสปา มีคะแนนด้านความรู้ก่อนการฝึกอบรมสูงสุด คือ 5.50 คะแนน จำนวน 1 คน และคะแนนต่ำสุด คือ 0.00 คะแนน จำนวน 3 คน เนื่องจากต้องเดินทางมาจากต่างจังหวัดมาเข้าสอบก่อนการฝึกอบรมไม่ทัน จากคะแนนเต็ม 10.00 และหลังจากการฝึกอบรมผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีคะแนนด้านความรู้เพิ่มขึ้นทุกคน โดยมีคะแนนสูงสุด คือ 8.25 คะแนน มีจำนวน 1 คน และมีคะแนนต่ำสุด 4.75 คะแนน มีจำนวน 1 คน จากการวิเคราะห์ผลต่างของคะแนน ก่อน - หลังการฝึกอบรม พบว่า ผู้เข้าฝึกอบรมที่มีคะแนนก่อนการฝึกอบรมต่ำสุด มีการพัฒนาระหว่างการฝึกอบรมส่งผลให้คะแนนหลังการฝึกอบรมเพิ่มขึ้น +6.00 คะแนน เช่นเดียวกับผู้เข้าฝึกอบรมที่มีคะแนนก่อนการฝึกอบรมสูงสุด ก็มีการพัฒนาระหว่างการฝึกอบรมเช่นกัน คะแนนหลังการฝึกอบรมเพิ่มขึ้น +1.25 คะแนน จะเห็นได้ว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีการพัฒนาระหว่างการฝึกอบรมส่งผลให้คะแนนหลังการฝึกอบรมเพิ่มขึ้นทุกคน

ตารางที่ 2.8 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของผู้เข้ารับการฝึกอบรมด้านความรู้ก่อนและหลังการฝึกอบรม หัวข้อที่ 2 ภาษาอังกฤษในงานบริการนวดและสปา

การฝึกอบรม	N	$\bar{X}$	S.D.	t
ก่อนการฝึกอบรม	20	2.13	1.75	-10.02
หลังการฝึกอบรม	20	6.05		

จากตารางที่ 2.8 พบว่า คะแนนเฉลี่ยของผู้เข้ารับการฝึกอบรมด้านความรู้ก่อนการฝึกอบรมมีค่าเท่ากับ 2.13 และหลังการฝึกอบรมมีค่าเท่ากับ 6.05 เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.00 โดยคะแนนหลังการฝึกอบรมสูงกว่าคะแนนก่อนการฝึกอบรม

ตารางที่ 2.9 คะแนนของผู้เข้ารับการฝึกอบรมก่อนและหลังการฝึกอบรม หัวข้อที่ 3 การปฐมพยาบาลเบื้องต้น

ผู้ฝึกอบรม	คะแนนก่อนการฝึกอบรม คะแนนเต็ม 10.00	คะแนนหลังการฝึกอบรม คะแนนเต็ม 10.00	ผลต่างของคะแนน ก่อน-หลังการฝึกอบรม
คนที่ 1	6.50	8.00	+1.50
คนที่ 2	8.00	8.75	+0.75
คนที่ 3	9.00	9.75	+0.75
คนที่ 4	8.50	9.50	+1.00
คนที่ 5	8.50	9.25	+0.75
คนที่ 6	6.00	7.00	+1.00
คนที่ 7	7.00	7.75	+0.75
คนที่ 8	7.00	7.75	+0.75
คนที่ 9	7.50	8.25	+0.75
คนที่ 10	4.50	8.00	+3.50
คนที่ 11	7.50	8.50	+1.00
คนที่ 12	7.50	8.50	+1.00
คนที่ 13	8.50	8.50	-
คนที่ 14	5.00	8.75	+3.75
คนที่ 15	4.00	8.50	+4.50
คนที่ 16	8.00	9.00	+1.00
คนที่ 17	6.00	7.00	+1.00
คนที่ 18	6.50	8.00	+1.50
คนที่ 19	8.00	8.75	+0.75
คนที่ 20	6.00	7.00	+1.00

จากตารางที่ 2.9 คะแนนทดสอบผู้เข้าฝึกอบรม หัวข้อที่ 3 การปฐมพยาบาลเบื้องต้น มีคะแนนด้านความรู้ก่อนการฝึกอบรมสูงสุด คือ 9.00 คะแนน จำนวน 1 คน และคะแนนต่ำสุด คือ 4.00 คะแนน จำนวน 1 คน จากคะแนนเต็ม 10.00 คะแนน และหลังจากการฝึกอบรมผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีคะแนนด้านความรู้เพิ่มขึ้นทุกคน โดยมีคะแนนสูงสุด คือ 9.75 คะแนน มีจำนวน 1 คน และมีคะแนนต่ำสุด 7.00 คะแนน มีจำนวน 3 คน จากการวิเคราะห์ผลต่างของคะแนน ก่อน - หลังการฝึกอบรม พบว่า ผู้เข้าฝึกอบรมที่มีคะแนน

ก่อนการฝึกอบรมต่ำสุด มีการพัฒนาระหว่างการฝึกอบรมส่งผลให้คะแนนหลังการฝึกอบรมเพิ่มขึ้น +4.50 คะแนน เช่นเดียวกับผู้เข้าฝึกอบรมที่มีคะแนนก่อนการฝึกอบรมสูงสุด ก็มีการพัฒนาระหว่างการฝึกอบรมเช่นกัน คะแนนหลังการฝึกอบรมเพิ่มขึ้น +0.75 คะแนน จะเห็นได้ว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีการพัฒนาระหว่างการฝึกอบรมส่งผลให้คะแนนหลังการฝึกอบรมเพิ่มขึ้นทุกคน

ตารางที่ 2.10 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของผู้เข้ารับการฝึกอบรมด้านความรู้ก่อนและหลังการฝึกอบรม หัวข้อที่ 3 การปฐมพยาบาลเบื้องต้น

การฝึกอบรม	N	$\bar{X}$	S.D.	t
ก่อนการฝึกอบรม	20	6.98	1.16	-5.21
หลังการฝึกอบรม	20	8.32		

จากตารางที่ 2.10 พบว่า คะแนนเฉลี่ยด้านความรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีค่าเท่ากับ 6.98 และหลังการฝึกอบรมมีค่าเท่ากับ 8.32 เมื่อนำมาเปรียบเทียบกัน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.00 โดยคะแนนหลังการฝึกอบรมสูงกว่าคะแนนก่อนการฝึกอบรม

ตารางที่ 2.11 คะแนนทดสอบผู้เข้ารับการฝึกอบรมก่อนและหลังการฝึกอบรม หัวข้อที่ 4 การเลือกใช้สมุนไพรเพื่อออกแบบการบริการ

ผู้ฝึกอบรม	คะแนนก่อนการฝึกอบรม คะแนนเต็ม 10	คะแนนหลังการฝึกอบรม คะแนนเต็ม 10	ผลต่างของคะแนน ก่อน-หลังการฝึกอบรม
คนที่ 1	3.00	9.00	+6.00
คนที่ 2	7.00	9.00	+2.00
คนที่ 3	7.00	9.00	+2.00
คนที่ 4	4.00	8.50	+4.50
คนที่ 5	8.00	8.50	+0.50
คนที่ 6	6.00	7.00	+1.00
คนที่ 7	4.00	8.50	+4.50
คนที่ 8	4.00	8.00	+4.00
คนที่ 9	4.00	8.00	+4.00
คนที่ 10	5.00	8.00	+3.00
คนที่ 11	5.00	8.00	+3.00
คนที่ 12	6.00	8.50	+1.50
คนที่ 13	4.00	9.50	+5.50
คนที่ 14	6.00	7.50	+1.50
คนที่ 15	5.00	7.50	+2.50
คนที่ 16	2.00	7.50	+5.50
คนที่ 17	6.00	7.00	+1.00
คนที่ 18	6.00	8.00	+2.00
คนที่ 19	6.00	9.00	+3.00
คนที่ 20	6.00	7.00	+1.00

จากตารางที่ 2.11 คะแนนทดสอบผู้เข้าฝึกอบรม หัวข้อที่ 4 การเลือกใช้สมุนไพรเพื่อออกแบบการบริการ มีคะแนนด้านความรู้ก่อนการฝึกอบรมสูงสุด คือ 8.00 คะแนน จำนวน 1 คน และคะแนนต่ำสุด คือ 2.00 คะแนน จำนวน 1 คน จากคะแนนเต็ม 10.00 คะแนน และหลังจากการฝึกอบรมผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีคะแนนด้านความรู้เพิ่มขึ้นทุกคน โดยมีคะแนนสูงสุด คือ 9.50 คะแนน มีจำนวน 1 คน และมีคะแนนต่ำสุด 7.00 คะแนน มีจำนวน 3 คน จากการวิเคราะห์ผลต่างของคะแนน ก่อน - หลังการฝึกอบรม พบว่า ผู้เข้าฝึกอบรมที่มีคะแนนก่อนการฝึกอบรมต่ำสุด มีการพัฒนาระหว่างการฝึกอบรมส่งผลให้คะแนนหลังการฝึกอบรมเพิ่มขึ้น +5.55 คะแนน เช่นเดียวกับผู้เข้าฝึกอบรมที่มีคะแนนก่อนการฝึกอบรมสูงสุด ก็มีการพัฒนาระหว่างการฝึกอบรมเช่นกัน คะแนนหลังการฝึกอบรมเพิ่มขึ้น +0.50 คะแนน จะเห็นได้ว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีการพัฒนาระหว่างการฝึกอบรมส่งผลให้คะแนนหลังการฝึกอบรมเพิ่มขึ้นทุกคน

ตารางที่ 2.12 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของผู้เข้ารับการฝึกอบรมด้านความรู้ก่อนและหลังการฝึกอบรม หัวข้อที่ 4 การเลือกใช้สมุนไพรเพื่อออกแบบการบริการ

การฝึกอบรม	N	$\bar{X}$	S.D.	t
ก่อนการฝึกอบรม	20	5.20	1.65	-7.98
หลังการฝึกอบรม	20	8.15		

จากตารางที่ 2.12 พบว่า คะแนนเฉลี่ยด้านความรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมก่อนการฝึกอบรม มีค่าเท่ากับ 5.20 และหลังการฝึกอบรมมีค่าเท่ากับ 8.15 เมื่อนำมาเปรียบเทียบกัน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.00 โดยคะแนนหลังการฝึกอบรมสูงกว่าคะแนนก่อนการฝึกอบรม

ตารางที่ 2.13 ดัชนีประสิทธิผล (E.I.) ของการประเมินผลสัมฤทธิ์ผู้เข้ารับการฝึกอบรม

การทดสอบ	คะแนนเต็ม	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ดัชนีประสิทธิผล* (E.I.)
ก่อนการฝึกอบรม	40	20.40	3.71	51	.519
หลังการฝึกอบรม	40	30.58	2.23	76.44	

*เกณฑ์ดัชนีประสิทธิผล .50 ขึ้นไป

จากตารางที่ 2.13 พบว่า การจัดอบรมหลักสูตรการพัฒนาทักษะการให้บริการแบบมืออาชีพสำหรับบุคลากรในสถานประกอบการให้บริการด้านสุขภาพ จากการประเมินผลสัมฤทธิ์ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีคะแนนเฉลี่ยเพิ่มขึ้นคิดเป็นสัดส่วน .52 หรือ ร้อยละ 52.00 หรือมีค่าดัชนีประสิทธิผล (E.I.) เท่ากับ .52 แสดงว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้เพิ่มขึ้น .52 หรือ ร้อยละ 52.00

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะของผู้เข้าฝึกอบรม

1. สามารถนำความรู้ไปใช้ประกอบอาชีพได้ เช่น การทำลูกประคบสมุนไพร และยาหม่องสมุนไพร
2. ควรมีการจัดอบรมลักษณะนี้อีก โดยเพิ่มระยะเวลาในการจัดอบรม
3. ขอชื่นชมและขอบคุณผู้บริหาร (อธิการบดี) ที่ให้ความสำคัญกับการจัดอบรม รวมถึงความพร้อมของทีมงานที่จัดกิจกรรมที่มีประโยชน์ในครั้งนี้

ส่วนที่ 3

รายชื่อผู้เข้ารับการฝึกอบรม

รายชื่อผู้เข้าฝึกอบรมโครงการอบรมหลักสูตร “การพัฒนาศักยภาพการให้บริการแบบมืออาชีพ สำหรับบุคลากรในสถานประกอบการให้บริการด้านสุขภาพ” ระหว่างวันที่ 27 - 28 มีนาคม 2561 ประกอบด้วย

ตารางที่ 15 รายชื่อผู้เข้ารับการฝึกอบรม

ที่	ชื่อ - สกุล	หมายเหตุ
1.	นายชัยสิทธิ์ ศรีมโน	
2.	นางกำไร นาควัชรดิolk	
3.	นายอนันต์ พงศ์ปรีชา	
4.	นายบัญชา สุมา	
5.	นางสาวจอมขวัญ ช้างเพ็ง	
6.	นางนงเยาว์ พงษ์วิฑูรย์	
7.	นางสาวไวยวริญ คงใหญ่	
8.	นางสาวกมลทิพย์ รอบคอบ	
9.	นางสาวลลิตา เมืองจันทร์	
10.	นางจุจิต บุญเมือง	
11.	นายสง่า นวลปาน	
12.	คุณสุนันท์ ราชบุรี	
13.	นางชั้นทอง กุลทล	
14.	นางสาวมลทา ชัยเพชร	
15.	นายภากร สาดำ	
16.	นายธนวัช สายควนเกย	
17.	นางสาวอนุสรรา หนูทอง	
18.	นางสาวสาริตา นานโพธิ์ศรี	
19.	นางวารี มุสิกธรรม	
20.	นางสาวจุติภรณ์ มุสิกพันธ์	

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
ภาพกิจกรรมการอบรม

ภาพกิจกรรมการอบรม



ภาพกิจกรรมการอบรม



ภาพกิจกรรมการอบรม



ภาคผนวก ข
ประวัติวิทยากร

ตารางที่ 1 ประวัติวิทยากร

ที่	ชื่อ - สกุล	ประวัติการศึกษา	ประสบการณ์ทำงาน
1.	อาจารย์ ดร.ดำรง โยธารักษ์	B.B.A. (Business Administration) (Accountancy) มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ศศ.ม. (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง ปร.ด. (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง	2542 - 2546 สมาชิกสภาเทศบาลเมืองปากพั่น 2547 - 2551 ที่ปรึกษานายกเทศมนตรีเมืองปากพั่น 2547 - 2551 ที่ปรึกษานายกองค์การบริหารส่วน ตำบลปากพั่นฝั่งตะวันตก 2549 - ปัจจุบันผู้ไกล่เกลี่ยประนีประนอม ประจำศาล จังหวัดปากพั่น 2549 - 2551 ผู้อำนวยการศูนย์เรียนรู้ปากพั่น มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร (โครงการมหาวิทยาลัย ชีวิต) 2552 - 2554 ผู้อำนวยการศูนย์เรียนรู้ของชุมชน เครือข่ายมหาวิทยาลัยชีวิตปากพั่น สถาบันการเรียนรู้ เพื่อ อ ป ว ง ช น (LIFE, Learning Institute for Everyone) 2554 - ปัจจุบัน ผู้อำนวยการสถาบันการเรียนรู้เพื่อ จัดการตนเอง (LISM, Learning Institute for Self - management) 2558 - ปัจจุบัน อาจารย์ประจำวิทยาลัยเทคโนโลยี ภาคใต้

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ที่	ชื่อ - สกุล	ประวัติการศึกษา	ประสบการณ์ทำงาน
2.	ว่าที่ร้อยตรีเอกรินทร์ อ่อนเกตุพล	ปริญญาตรี คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม	ผู้บริหารโรงเรียนสวนกุหลาบวิทยาลัย (ผ่านการรับรองจากกระทรวงศึกษาธิการ) เปิดสอน 3 หลักสูตร 1. หลักสูตรนวดไทยเพื่อสุขภาพ 100 ชั่วโมง ต่อยอด 60/80 ชั่วโมง (เทียบเท่าหลักสูตรนวดไทยเพื่อสุขภาพ 150 ชั่วโมง) 2. หลักสูตรการนวดสรีดษ 150 ชั่วโมง 3. หลักสูตรการบริการเพื่อความงาม 150 ชั่วโมง
3.	อาจารย์ ดร.บยาดี ดือรามัน	BHSc. (English Language and Literature) International Islamic University, Malaysia (IIUM) ศศ.ม. (ภาษาศาสตร์ประยุกต์) มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ Ph.D. (Applied Linguistics) University Utara, Malaysia	2544 - ปัจจุบัน อาจารย์ประจำ และหัวหน้าสาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้
4.	อาจารย์คนาสิน ต้นสกุล	B.A. (Business English) Bangkok University ศศ.ม. (การสอนภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศ) มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์	2548 - 2554 วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้ (เอส.เทค.) 2554 - ปัจจุบัน วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้ (เอส.ซี.ที.)

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ที่	ชื่อ - สกุล	ประวัติการศึกษา	ประสบการณ์ทำงาน
5.	อาจารย์นิพนธ์ รัตนคช	วท.บ. (สาธารณสุขชุมชน) มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครศรีธรรมราช ร.ม. สาขารัฐศาสตร์ (การบริหารรัฐกิจ การเมืองการปกครอง และความสัมพันธ์ ระหว่างประเทศ) มหาวิทยาลัยรามคำแหง	2540 เจ้าหน้าที่บริหารงานสาธารณสุข ระดับ 6 (หัวหน้าสถานีนอนามัยบ้านหนองท่อม อำเภอดง) 2548 เจ้าหน้าที่บริหารงานสาธารณสุข ระดับ 6 (ผู้ช่วยสาธารณสุขอำเภอดง) 2551 นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ ระดับ 7 (สาธารณสุขอำเภอดง อำเภอดง) 2558 นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ (สาธารณสุขอำเภอดง รักษาการแทนสาธารณสุขอำเภอดง) 2560 - ปัจจุบัน อาจารย์ประจำ และหัวหน้าสาขาวิชา รัฐศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้ อาจารย์ประจำหลักสูตรและอาจารย์ผู้สอนสาขาสาธารณสุขชุมชน คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้
6.	อาจารย์ณัฐมน เต้งนัย	วท.บ. การแพทย์แผนไทยประยุกต์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม	งานด้านการแพทย์ไทยประยุกต์และแพทย์ทางเลือก 1. ใบประกอบโรคศิลป์ สาขาการแพทย์แผนไทยประยุกต์ บป.303 2. ใบรับรองเป็นผู้ดำเนินการสปา จากกระทรวงสาธารณสุข 3. ใบรับรองด้านสุขภาพและความงาม

ภาคผนวก ค
การประชาสัมพันธ์โครงการ

1. ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ facebook Line



วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้
SOUTHERN COLLEGE OF TECHNOLOGY



อบรมหลักสูตรการพัฒนากิจกรรม:
การให้บริการแบบมืออาชีพ
สำหรับบุคลากรในสถานบริการ
เพื่อเสริมสร้างสุขภาพ

ณ โรงแรมเมืองลิเกอร์ ห้องบุษบา
วันที่ 27-28 มีนาคม 2561
รับจำนวนจำกัด 20 คน

089 292 8741 อ.สุกัญญา
087 895 3784 กันยารัตน์
075 770 136-7 ต่อ 141,142

- ♦ หลักการให้บริการด้วยใจและเทคนิคการรับมือข้อร้องเรียน
- ♦ การให้บริการในลูกค้าต่างวัฒนธรรม
- ♦ การปฐมพยาบาลเบื้องต้น
- ♦ ภาษาอังกฤษในงานบริการเสริมสร้างสุขภาพ
- ♦ การทำลูกประคบ นำสมุนไพร และยาหม่องสมุนไพร



รากฐานขององค์กร
คือบุคลากรที่มีคุณภาพ

2. ประชาสัมพันธ์ ผ่านเว็บไซต์ <http://www.sct.ac.th/index.php>



วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้
SOUTHERN COLLEGE OF TECHNOLOGY



รากฐานขององค์กร คือบุคลากรที่มีคุณภาพ



การพัฒนากิจกรรม: การให้บริการแบบมืออาชีพ
สำหรับบุคลากรในสถานบริการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพ

- ♦ หลักการให้บริการด้วยใจ ♦ การให้บริการในลูกค้าต่างวัฒนธรรม ♦ เทคนิคการรับมือข้อร้องเรียน
- ♦ การปฐมพยาบาลเบื้องต้น ♦ ภาษาอังกฤษในงานบริการเสริมสร้างสุขภาพ ♦ การทำลูกประคบและนำสมุนไพร

ณ โรงแรมเมืองลิเกอร์ วันที่ 27-28 มีนาคม 2561

ภาคผนวก ง
ตัวอย่างแบบประเมินความพึงพอใจการอบรม

แบบประเมิน

ความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร “การพัฒนาทักษะการให้บริการแบบมืออาชีพสำหรับบุคลากรในสถานประกอบการให้บริการด้านสุขภาพ”

วัตถุประสงค์ : เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการฝึกอบรมในครั้งต่อไป

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่อง ☐ หรือเติมข้อความในช่องว่างตามความเป็นจริงหรือตรงกับข้อมูลของท่าน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของเข้าอบรม

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง ☐ เพศทางเลือก (LGBTQ)
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 25 ปี ☐ 26 - 35 ปี ☐ 36 - 45 ปี ☐ 46 - 60 ปี ☐ 60 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด ☐ ต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6 ☐ มัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือเทียบเท่า ☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
4. ประสบการณ์ในการทำงาน ☐ ต่ำกว่า 1 ปี ☐ 1 - 3 ปี ☐ 3 - 5 ปี ☐ 6- 10 ปี ☐ 10 ปีขึ้นไป
5. หน่วยงาน ☐ ภาครัฐ ☐ ภาคเอกชน
6. ตำแหน่งงานที่ปฏิบัติงาน ☐ ผู้บริหาร ☐ พนักงานต้อนรับ ☐ นักบำบัด ☐ อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการจัดฝึกอบรม

ข้อมูลความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
1. ด้านวิทยากร					
1.1. วิทยากรมีความรู้ ความเชี่ยวชาญในหัวข้อการอบรม					
1.2 ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์					
1.3 นำเสนอเนื้อหาครบถ้วนและน่าสนใจ					
1.4 การใช้เวลาฝึกอบรมตามที่กำหนด					
1.5 การตอบข้อซักถามอย่างชัดเจนและตรงประเด็น					
2. ด้านเนื้อหาหลักสูตร					
2.1 ความเหมาะสมของหัวข้อและเนื้อหาในการอบรม					
2.2 ความสอดคล้องและความต่อเนื่องของหัวข้อในการอบรม					
2.3 เนื้อหาการฝึกอบรมตรงกับความต้องการและความคาดหวังของผู้เข้าอบรม					

ข้อมูลความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
3. ด้านระยะเวลาและกิจกรรม					
3.1. รูปแบบและวิธีการจัดกิจกรรมอบรมมีความเหมาะสม					
3.2 ลำดับขั้นตอนในการจัดกิจกรรมอบรมชัดเจน					
3.3 ระยะเวลาที่ใช้ในการจัดกิจกรรมอบรมมีความเหมาะสม					
3.4 เอกสารและสื่อประกอบการจัดกิจกรรมอบรม					
4. ด้านวัดและประเมินผล					
4.1 รูปแบบการวัดและประเมินผลมีความเหมาะสม					
4.2 ความครอบคลุมของเนื้อหาที่วัดและประเมินผล					
4.3 สัดส่วนคะแนนมีความเหมาะสม					
4.4 ประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม					
ความพึงพอใจในภาพรวมของการจัดฝึกอบรมครั้งนี้					

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้เข้ารับการอบรม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณอย่างยิ่ง

ภาคผนวก จ
ตัวอย่างใบประกาศนียบัตรสำหรับผู้เข้ารับการฝึกอบรม



วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้

ขอมอบประกาศนียบัตรให้ไว้เพื่อแสดงว่า

นางสาวกันยารัตน์ ทรัพย์สาธ

ได้ผ่านการอบรมหลักสูตร

“การพัฒนาศักยภาพการให้บริการแบบมืออาชีพ
สำหรับบุคลากรในสถานประกอบการให้บริการด้านสุขภาพ”

ณ ห้องบุษบา โรงแรมเมืองลิเกอร์ จังหวัดนครศรีธรรมราช

วันที่ ๒๗ - ๒๘ เดือนมีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๑

(ศาสตราจารย์ ดร.นิത്യศรี แสงเดือน)
อธิการบดีวิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้

(ดร.สรศันันท์ ตันติอุโฆษกุล อัครวงศ์)
หัวหน้าแผนงานวิจัย