

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของศูนย์บริการสุขภาพ มจพ.
ประจำปีการศึกษา 2562

ผลการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของศูนย์บริการสุขภาพ มจพ. การให้บริการ
รักษาพยาบาล ประจำปีการศึกษา 2562 โดยใช้วิธีการประเมินด้วยแบบสำรวจความพึงพอใจซึ่งมีด้วยกัน 2 ส่วน
ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ
(Check-List) ใช้วิธีการหาค่าความถี่ (Frequency) แล้วสรุปออกมาเป็นค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ย (Mean: \bar{X}) และค่า
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D) ซึ่งมีเกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินเป็น 5 ระดับ
ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	ค่าน้ำหนักคะแนนของตัวเลือกตอบ
น้อยที่สุด	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 1 คะแนน
น้อย	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 2 คะแนน
ปานกลาง	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 3 คะแนน
มาก	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 4 คะแนน
มากที่สุด	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 5 คะแนน

เกณฑ์การแปลความหมาย เพื่อจัดระดับคะแนนเฉลี่ยค่าความพึงพอใจ กำหนดเป็นช่วงคะแนนดังต่อไปนี้			
คะแนนเฉลี่ย	1.00 - 1.49	แปลความว่า	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	1.50 - 2.49	แปลความว่า	มีความพึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ย	2.50 - 3.49	แปลความว่า	มีความพึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	3.50 - 4.49	แปลความว่า	มีความพึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย	4.50 - 5.00	แปลความว่า	มีความพึงพอใจมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ
ตาราง 1 แสดงร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

รายการข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานภาพ		
- นักศึกษา	373	93.3
- อาจารย์/เจ้าหน้าที่	16	4.0
- บุคคลทั่วไป	11	2.7
รวม	400	100.0
รายการข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ

2. เพศ		
- ชาย	240	60
- หญิง	160	40
รวม	400	100.0
3. อายุ		
- 20 – 30 ปี	305	76.2
- ต่ำกว่า 20 ปี	69	17.3
- 31 – 40 ปี	23	5.7
- มากกว่า 40 ปี	3	.8
รวม	400	100.0
4. คณะ		
- วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	159	39.7
- คณะครุศาสตร์ฯ	58	14.5
- คณะสถาปัตยกรรมและการออกแบบ	44	11
- คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์	41	10.3
- คณะเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรม	28	7
- คณะวิทยาลัยนานาชาติ	27	6.7
- คณะวิศวกรรมศาสตร์	14	3.5
- คณะพัฒนารัฐกิจและอุตสาหกรรม	10	2.5
- อื่นๆ	10	2.5
- คณะอุตสาหกรรมเกษตร	7	1.8
- คณะบริหารธุรกิจและอุตสาหกรรมบริการ	2	.5
รวม	400	100.0
5. ระดับการศึกษา		
- ปริญญาตรี 4 ปี	287	71.8
- ปริญญาตรี 2-3 ปี	40	10
- บัณฑิตวิทยาลัย	37	9.3
- ปวช	36	8.9
รวม	400	100.0

จากตาราง 1 ผู้ประเมินได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบประเมินให้กับนักศึกษา อาจารย์/เจ้าหน้าที่ และบุคคลทั่วไปในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ที่ใช้บริการศูนย์บริการสุขภาพ มจพ. ประจำปีการศึกษา 2562 มีจำนวนทั้ง 400 ฉบับ และได้รับแบบประเมินกลับคืนมาจำนวน 400 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. สถานภาพผู้ตอบแบบประเมิน เป็นนักศึกษา จำนวน 373 คน คิดเป็นร้อยละ 93.3 อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 และบุคคลทั่วไป จำนวน 11 คิดเป็นร้อยละ 2.8

2. เพศ ชาย จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 60 หญิง จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40
3. อายุ มากที่สุดคือช่วงอายุ 20 – 30 ปี จำนวน 305 คน คิดเป็นร้อยละ 76.2 รองลงมา คือ ช่วงต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 31 – 41 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.7 และน้อยที่สุด คือช่วงอายุ 31 – 41 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ .8
4. หน่วยที่สังกัด วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 39.7 คณะครุศาสตร์ฯ จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.5 คณะสถาปัตยกรรมฯ จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11 คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3 คณะเทคโนโลยีและการจัดการฯ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7 คณะวิทยาลัยนานาชาติ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7 คณะวิศวกรรมศาสตร์ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5 คณะพัฒนารัฐกิจและอุตสาหกรรม จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 อื่นๆ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 คณะอุตสาหกรรมเกษตร จำนวน 7 คิดเป็นร้อยละ 1.8 และน้อยที่สุด คือ คณะบริหารธุรกิจและอุตสาหกรรมบริการ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ .5
5. ระดับการศึกษา ระดับปริญญาตรี 4 ปี จำนวน 287 คน คิดเป็นร้อยละ 71.8 ระดับปริญญาตรี 2-3 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10 ระดับบัณฑิตวิทยาลัย จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.3 และน้อยที่สุด ระดับ ปวช จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 8.9

ตอนที่ 2 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของศูนย์บริการสุขภาพ มจพ.

รายการที่ประเมิน	\bar{X}	S.D	ระดับ
1. การดูแลเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.61	.5634	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม และสะดวกรวดเร็ว	4.57	.6642	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.48	.7282	มาก
4. มีระยะเวลาการเปิดให้บริการที่เหมาะสม	4.44	.8504	มาก
5. ผลที่ได้จากการรักษาพยาบาลตรงตามความต้องการ	4.41	.7741	มาก
6. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	4.67*	.7767	มากที่สุด
7. มีจำนวนอุปกรณ์ทางการแพทย์สำหรับตรวจรักษาพยาบาลเบื้องต้นพอเพียง	4.56	.7785	มาก
8. การให้บริการด้านยาและเวชภัณฑ์เพียงพอกับความต้อง	4.36	.7309	มากที่สุด
9. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการให้บริการรักษาพยาบาล	4.61	.6425	มากที่สุด
รวม	4.52	.7188	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่าความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของศูนย์บริการสุขภาพ มจพ. ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากค่าคะแนนมากไปน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 การดูแลเอาใจใส่เต็มใจให้บริการของเจ้าหน้าที่ และ ความพึงพอใจภาพรวมที่ได้จากการให้บริการรักษาพยาบาล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม และสะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 ตามลำดับ