

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของศูนย์บริการสุขภาพ มจพ.

ประจำปีการศึกษา 2564

ผลการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษา ต่อการให้บริการของศูนย์บริการสุขภาพ มจพ. การให้บริการรักษาพยาบาล ประจำปีการศึกษา 2564 โดยใช้วิธีการประเมินด้วยแบบสำรวจความพึงพอใจ ซึ่งมีด้วยกัน 2 ส่วน ประกอบด้วย

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

ตอนที่ 2 มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ย (Mean : \bar{x}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : SD.) 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 ที่ 1 แสดงร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

รายการข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานภาพ		
- นักศึกษา	298	94.4
- บุคลากร	16	5.06
- บุคคลทั่วไป	2	0.63
รวม	316	100.0

ตาราง ที่ 1 แสดงร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ (ต่อ)

รายการข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
2. เพศ		
- ชาย	137	43.36
- หญิง	179	56.64
รวม	316	100.0
3. อายุ		
- 20-30 ปี	205	64.87
- ต่ำกว่า 20 ปี	78	24.68
- 31 – 40 ปี	30	9.5
- มากกว่า 40 ปี	3	.95
รวม	316	100.0
4. คณะ		
- วิทยาศาสตร์ประยุกต์	89	28.16
- วิศวกรรมศาสตร์	80	25.34
- วทอ.	54	17.08
- ครุศาสตร์อุตสาหกรรม	42	13.29
- สถาปัตยกรรมและการออกแบบ	38	12.03
- วิทยาลัยนานาชาติ	6	1.89
- พัฒนารัฐกิจและอุตสาหกรรม	4	1.26
- อื่น ๆ	3	0.94
รวม	316	100.0
5. ระดับการศึกษา		
- ปริญญาตรี 4 ปี	199	62.97
- ต่ำกว่าปริญญาตรี	81	25.64
- บัณฑิตวิทยาลัย	36	11.39
รวม	316	100.0

จากตาราง ที่ 1 ผู้ประเมินได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบประเมินออนไลน์ ให้นักศึกษา บุคลากร (อาจารย์/เจ้าหน้าที่) และบุคคลทั่วไปในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ที่ใช้บริการศูนย์บริการสุขภาพ มจพ. ประจำปีการศึกษา 2564 มีจำนวนทั้งสิ้น 316 คน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. สถานภาพผู้ตอบแบบประเมิน เป็นนักศึกษา จำนวน 298 คน คิดเป็นร้อยละ 94.4 บุคลากร จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 5.06 และ บุคคลทั่วไป 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.63
2. เพศ เป็นเพศชาย 137 คน คิดเป็นร้อยละ 43.36 เพศหญิง 179 คิดเป็นร้อยละ 56.64
3. อายุ มากที่สุด คือช่วง 20 - 30 ปี จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 64.87 รองลงมา คือ ช่วงอายุ ต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 24.68 ช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 และ ช่วงอายุ มากกว่า 40 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.95
4. หน่วยงานที่สังกัด คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 28.16 คณะวิศวกรรมศาสตร์ 80 คน คิดเป็นร้อยละ 25.34 วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 17.08 ครุศาสตร์อุตสาหกรรม จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 13.29 สถาปัตยกรรมและการออกแบบ 38 คน คิดเป็นร้อยละ 12.03 วิทยาลัยนานาชาติ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.89 และพัฒนาธุรกิจและอุตสาหกรรม จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.27 หน่วยงานอื่น ๆ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.94
5. ระดับการศึกษา ปริญญาตรี จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 62.97 ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 25.64 และระดับบัณฑิตวิทยาลัย จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 11.39

ส่วนที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของศูนย์บริการสุขภาพ มจพ.

รายการประเมิน	\bar{X}	SD.	ระดับ
1. การดูแลเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.28	.5131	มาก
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม และสะดวกรวดเร็ว	4.16	.4537	มาก
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.61	.5349	มากที่สุด
4. มีระยะเวลาการเปิดให้บริการที่เหมาะสม	4.08	.5602	มาก
5. ผลที่ได้จากการรักษาพยาบาลตรงตามความต้องการ	4.07	.4920	มาก
6. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	4.51	.5348	มากที่สุด
7. มีจำนวนอุปกรณ์ทางการแพทย์สำหรับตรวจรักษาพยาบาลเบื้องต้นพอเพียง	4.39	.4083	มาก
8. การให้บริการด้านยาและเวชภัณฑ์เพียงพอกับความต้องการ	4.45	.5809	มาก
9. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการให้บริการรักษาพยาบาล	4.58	.5049	มากที่สุด
รวม	4.34	.5092	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของศูนย์บริการสุขภาพ มจพ. ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.34 ซึ่งจัดอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากค่าคะแนนมากไปน้อย 3 ลำดับ แรก ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการให้บริการรักษาพยาบาล มีค่าเฉลี่ย 4.58 และความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.51 ตามลำดับ