

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการโรงพยาบาลสัตว์เล็ก โรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ปี 2564 (ระยะเวลาตั้งแต่ มกราคม – ธันวาคม 2564)

ลักษณะทั่วไป

ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการโรงพยาบาลสัตว์เล็ก โรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปี 2564 ระยะเวลาตั้งแต่ มกราคม – ธันวาคม 2564 ผ่านแบบฟอร์มออนไลน์ Google Form มีจำนวนผู้ใช้บริการตอบแบบประเมินจำนวนทั้งหมด 262 คน โดยมีรายละเอียดการประเมินดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลผู้ตอบแบบประเมิน

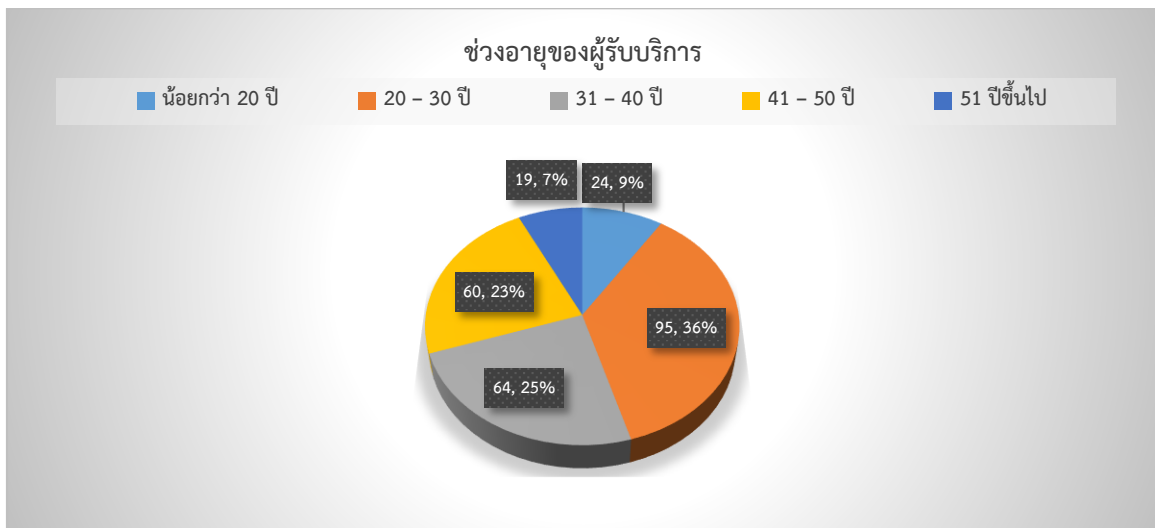
1.1 เพศของผู้รับบริการ



(แผนภูมิวงกลมที่ 1 แสดงจำนวนร้อยละของเพศผู้รับบริการ)

จากแผนภูมิวงกลมข้างต้น พบว่ากลุ่มผู้รับบริการของโรงพยาบาลสัตว์เล็กเป็นเพศชาย จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 52% และเพศหญิง จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 48%

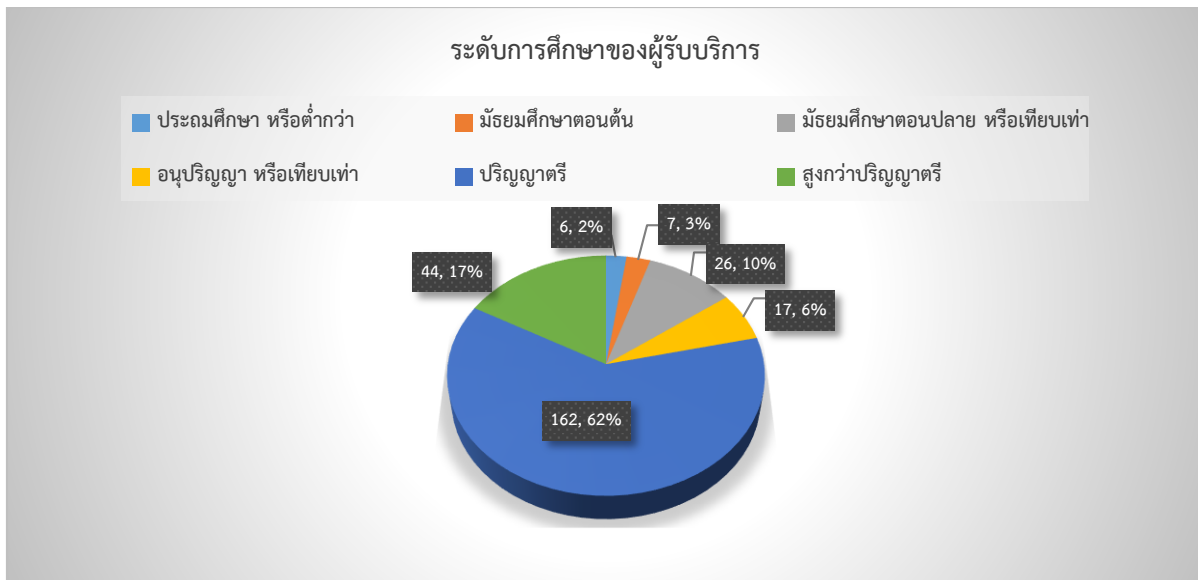
1.2 ช่วงอายุของผู้รับบริการ



(แผนภูมิวงกลมที่ 2 แสดงจำนวนร้อยละของช่วงอายุผู้รับบริการ)

จากแผนภูมิวงกลมข้างต้น พบว่ากลุ่มผู้รับบริการของโรงพยาบาลสัตว์เล็กมีช่วงอายุน้อยกว่า 20 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 9% อายุ 20 – 30 ปี จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 36% อายุ 31 – 40 ปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 25% อายุ 41 – 50 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 23% และอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 7%

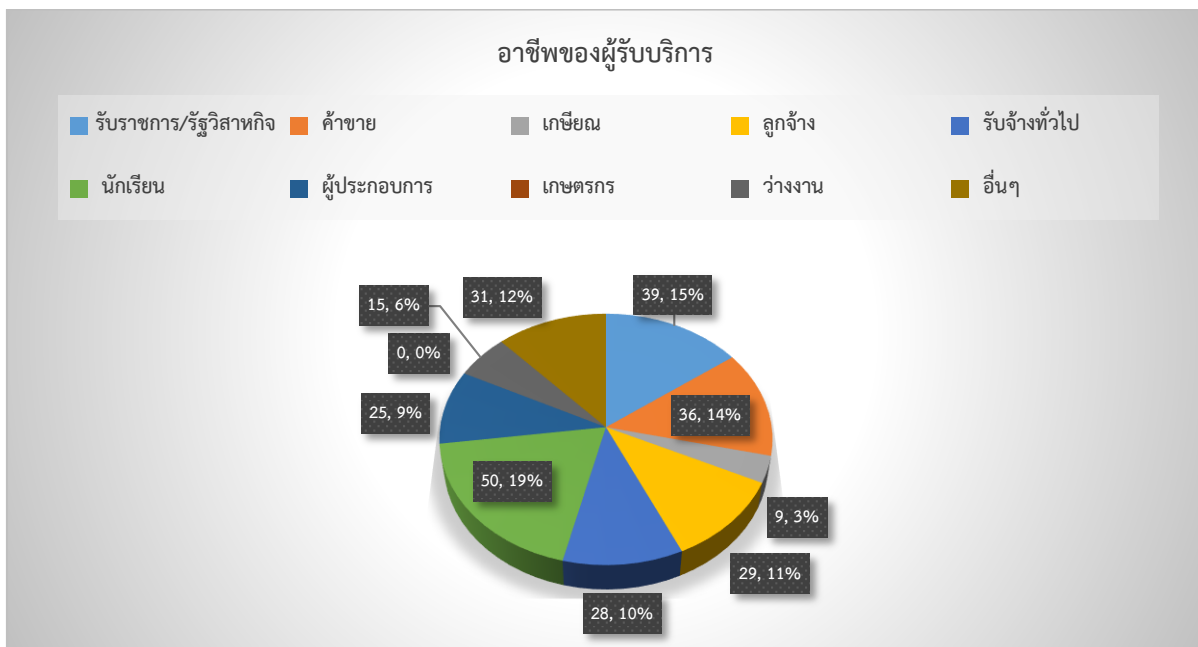
1.3 ระดับการศึกษาของผู้รับบริการ



(แผนภูมิวงกลมที่ 3 แสดงจำนวนร้อยละของระดับการศึกษาของผู้รับบริการ)

จากแผนภูมิวงกลมข้างต้น พบว่ากลุ่มผู้รับบริการของโรงพยาบาลสัตว์เล็กมีระดับการศึกษา ในระดับประถมศึกษา หรือต่ำกว่า จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2% ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3% ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 10% ระดับอนุปริญญา หรือเทียบเท่า จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 6% ระดับปริญญาตรี จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 62% และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 17%

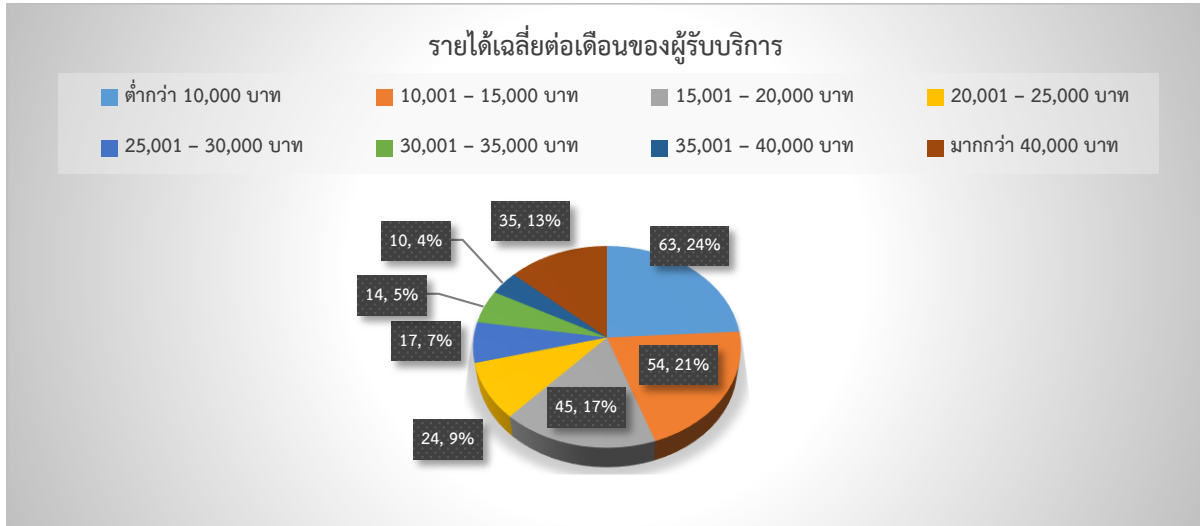
1.4 อาชีพของผู้รับบริการ



(แผนภูมิวงกลมที่ 4 แสดงจำนวนร้อยละของอาชีพของผู้รับบริการ)

จากแผนภูมิวงกลมข้างต้น พบว่ากลุ่มผู้รับบริการของโรงพยาบาลสัตว์เล็กประกอบอาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 15% ค้าขาย จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 14% เกษียณ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3% ลูกจ้าง จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 11% รับจ้างทั่วไป จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 10% นักเรียน จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 19% อาชีพผู้ประกอบการ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 9% เกษตรกร จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0% ว่างาน จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 6% และ อื่นๆ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 12%

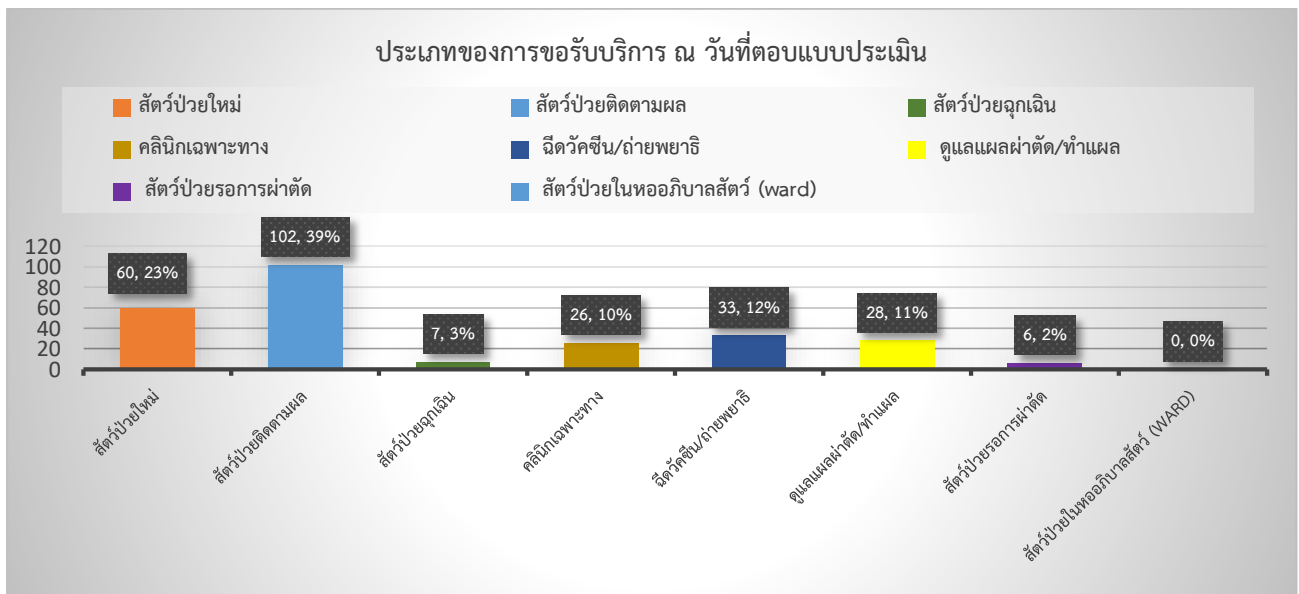
1.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้รับบริการ



(แผนภูมิวงกลมที่ 5 แสดงจำนวนร้อยละของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้รับบริการ)

จากแผนภูมิวงกลมข้างต้น พบว่ากลุ่มผู้รับบริการของโรงพยาบาลสัตว์เล็กมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 24% 10,001 - 15,000 บาท จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 21% 15,001 - 20,000 บาท จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 17% 20,001 - 25,000 บาท จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 9% 25,001 - 30,000 บาท จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 7% 30,001 - 35,000 บาท จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 5% 35,001 - 40,000 บาท จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 4% และมากกว่า 40,000 บาท จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 13%

1.6 ประเภทของการขอรับบริการของผู้รับบริการ ณ วันที่ตอบแบบประเมิน



(แผนภูมิแท่งที่ 1 แสดงประเภทของการขอรับบริการ ณ วันที่ตอบแบบประเมิน)

จากแผนภูมิวงกลมข้างต้น พบว่ากลุ่มผู้รับบริการของโรงพยาบาลสัตว์เล็กขอรับบริการ ณ วันที่ตอบแบบประเมินคือ สัตว์ป่วยใหม่ จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 23% สัตว์ป่วยติดตามผล จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 39% สัตว์ป่วยฉุกเฉิน จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3% คลินิกเฉพาะทาง จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 10% ฉีดวัคซีน/ถ่ายพยาธิ จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 12% ดูแลแผลผ่าตัด/ทำแผล จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 11% สัตว์ป่วยรอการผ่าตัด จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2% และสัตว์ป่วยในหออภิบาลสัตว์ (ward) จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0%

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลสัตว์เล็ก

ผลการประเมินความพึงพอใจด้านต่างๆ ของผู้รับบริการโรงพยาบาลสัตว์เล็ก โรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปี 2564 ระยะเวลาตั้งแต่ มกราคม – ธันวาคม 2564 รายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 1 ผลประเมินความพึงพอใจด้านต่างๆ ของผู้รับบริการโรงพยาบาลสัตว์เล็ก

	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
1.การให้บริการ	4.083 (ระดับมาก)
2.ผู้ช่วยสัตวแพทย์	4.406 (ระดับมาก)
3.สัตวแพทย์	4.432 (ระดับมาก)
4.เจ้าหน้าที่หน่วยเภสัชกรรม	4.369 (ระดับมาก)
5.เจ้าหน้าที่การเงิน	4.376 (ระดับมาก)
6.เจ้าหน้าที่หน่วยเวชระเบียน	4.381 (ระดับมาก)
7.เจ้าหน้าที่หน่วยรังสีวินิจฉัย	4.377 (ระดับมาก)
8.สิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงพยาบาล	4.352 (ระดับมาก)
9.ความพึงพอใจในภาพรวม	4.223 (ระดับมาก)
เฉลี่ยรวม	4.333 (ระดับมาก)

เมื่อกำหนดให้ระดับความพึงพอใจด้านต่างๆ ของผู้รับบริการโรงพยาบาลสัตว์เล็ก โรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีคะแนนเต็ม 5 คะแนน คะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้านต่างๆ ปี 2564 (ระยะเวลาตั้งแต่ มกราคม – ธันวาคม 2564) ในภาพรวมเท่ากับ **4.333** ซึ่งแปลผลได้ว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อโรงพยาบาลสัตว์เล็ก โรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่อยู่ใน**ระดับมาก**

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาผลการประเมินในแต่ละด้านของผู้รับบริการโรงพยาบาลสัตว์เล็ก (ตารางที่ 1) พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านต่างๆ ของผู้รับบริการเรียงตามลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ด้านสัตวแพทย์ (**ค่าเฉลี่ย 4.432**) 2) ด้านผู้ช่วยสัตวแพทย์ (**ค่าเฉลี่ย 4.406**) 3) เจ้าหน้าที่หน่วยเวชระเบียน (**ค่าเฉลี่ย 4.381**) และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านต่างๆของผู้รับบริการได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่หน่วยรังสีวินิจฉัย (**ค่าเฉลี่ย 4.377**) 2) เจ้าหน้าที่การเงิน (**ค่าเฉลี่ย 4.376**) 3) เจ้าหน้าที่หน่วยเภสัชกรรม (**ค่าเฉลี่ย 4.369**) 4) สิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงพยาบาล (**ค่าเฉลี่ย 4.352**) 5) ความพึงพอใจในภาพรวม (**ค่าเฉลี่ย 4.223**) และ 6) ด้านการให้บริการ (**ค่าเฉลี่ย 4.083**)