

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของโรงพยาบาลสัตว์เพื่อการเรียนการสอน  
คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของโรงพยาบาลสัตว์เพื่อการเรียนการสอน คณะสัตว  
แพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน  
๒๕๖๕) มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้ที่มารับบริการในโรงพยาบาลสัตว์ฯ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล  
จำนวน  
๒๘ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ ของโรงพยาบาลสัตว์ฯ คณะสัตวแพทยศาสตร์  
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของโรงพยาบาลสัตว์เพื่อการเรียนการสอน คณะสัตว  
แพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน  
๒๕๖๕) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
๑.๑ ชาย	๑๐	๓๕.๗
๑.๒ หญิง	๑๘	๖๔.๓
<b>๒. ช่วงอายุ</b>		
๒.๑ ๑๒ – ๑๗ ปี		
๒.๒ ๑๘ – ๒๕ ปี	๒๐	๗๑.๔
๒.๓ ๒๖ – ๓๕ ปี	๗	๒๕
๒.๔ ๓๖ – ๔๕ ปี	๑	๓.๖
๒.๕ ๔๖ ปีขึ้นไป	-	-

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ลำดับ ที่	หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		๕	๔	๓	๒	๑
<b>ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ</b>						
๑	ทำเลที่ตั้งของโรงพยาบาลและความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	๑๔	๑๑	๓	-	-
๒	สถานที่จอดรถ ที่นั่งรอรับบริการ มีความสะดวก เพียงพอ	๙	๑๔	๔	๑	-
๓	สัญลักษณ์ ป้ายบอกทางจุดให้บริการภายในโรงพยาบาล	๘	๑๒	๖	๒	-
๔	การจัดสถานที่มีความเป็นระเบียบ	๑๐	๘	๑๐	-	-
๕	มืออุปกรณ์ เครื่องมือที่เพียงพอต่อการรับสัตว์ป่วย	๑๔	๗	๗	-	-
<b>ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้</b>						
๑	สัตวแพทย์ และเจ้าหน้าที่ มีบุคลิกน่าเชื่อถือไว้วางใจ	๒๔	๔	-	-	-
๒	สัตวแพทย์ และเจ้าหน้าที่ ให้การรักษาอย่างดี มีมาตรฐาน ถูกหลักวิชาการ	๒๔	๓	๑	-	-
๓	สัตวแพทย์ และเจ้าหน้าที่ มีความเชี่ยวชาญ และมีความรู้ ความชำนาญในการตรวจรักษา	๒๔	๓	๑	-	-
๔	ผลที่ได้จากการตรวจรักษา (รักษาหาย หรืออาการสัตว์ป่วยดีขึ้น)	๒๔	๓	๑	-	-
<b>ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ</b>						
๑	เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส	๒๑	๕	๒	-	-
๒	ระยะเวลาในการรอพบแพทย์เพื่อเข้ารับการรักษา มีความเหมาะสม	๑๗	๙	๒	-	-
๓	สัตวแพทย์ ให้คำแนะนำ ตอบปัญหาได้เป็นอย่างดี	๒๖	๑	๑	-	-
๔	เจ้าหน้าที่ และสัตวแพทย์ มีความพร้อมและช่วยเหลือคนไข้ ได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง	๒๓	๕	-	-	-
๕	สัตวแพทย์ สามารถวินิจฉัยโรค และบริการตรวจรักษาตรงกับอาการของสัตว์ป่วย	๒๕	๓	-	-	-
<b>ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ</b>						
๑	การพูดจา และการแสดงออกของเจ้าหน้าที่ และสัตวแพทย์ ทำให้ท่านมั่นใจในบริการ	๒๔	๓	๑	-	-
๒	เจ้าหน้าที่ และสัตวแพทย์ มีความเชี่ยวชาญและมีความรู้ ความชำนาญเฉพาะทาง	๒๓	๔	๑	-	-
๓	เจ้าหน้าที่ และสัตวแพทย์ อธิบายถึงขั้นตอนในการตรวจรักษาโรค ทางเลือกในการรักษาให้กับท่านโดยละเอียด	๒๔	๔	-	-	-
<b>ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ</b>						
๑	เจ้าหน้าที่ และสัตวแพทย์ ใช้คำพูดที่ไพเราะ สุภาพอ่อนโยน	๒๒	๖	-	-	-

ลำดับ ที่	หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		๕	๔	๓	๒	๑
๒	เจ้าหน้าที่ และสัตวแพทย์ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและพร้อมในการให้บริการ	๒๒	๕	๑	-	-
๓	เจ้าหน้าที่ และสัตวแพทย์ ตั้งใจรับฟังและเข้าใจความต้องการของท่านเป็นอย่างดี	๒๒	๖	-	-	-
๔	เจ้าหน้าที่ และสัตวแพทย์ ใส่ใจ ให้เกียรติ และเห็นความสำคัญของท่าน เสมอภาคเท่าเทียมกัน	๒๓	๔	๑	-	-
๕	เจ้าหน้าที่ และสัตวแพทย์ เปิดโอกาสให้ท่านถามปัญหาข้อข้องใจ และบริการด้วยความเต็มใจ	๒๓	๔	๑	-	-
<b>รวม</b>		<b>๔๔๖</b>	<b>๑๒๔</b>	<b>๔๓</b>	<b>๓</b>	<b>-</b>

## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของโรงพยาบาลสัตว์เพื่อการเรียนการสอน คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยภาพรวมผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการในระดับมากถึงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๕๓ ระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ ๖.๙๘ ระดับน้อยถึงน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๐.๔๙

## ๗. ข้อเสนอแนะ

ต้องการให้มีการปรับปรุงให้สวยงามขึ้น และควรเพิ่มความสะอาดของโรงพยาบาล