

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านสุขภาพและอนามัย  
(ห้องพยาบาล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี)  
ฝ่ายสุขภาพและอนามัย กองพัฒนานักศึกษา  
ประจำปีงบประมาณ 2566  
ไตรมาส 4 (ระหว่างวันที่ 1 ต.ค.65 – 30 ก.ย. 66)

\*\*\*\*\*

การสำรวจต่อคุณภาพการให้บริการด้านสุขภาพและอนามัย ห้องพยาบาล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี กองพัฒนานักศึกษาได้สำรวจความพึงพอใจฯ มีผู้ตอบจำนวน 1,260 ราย สามารถสรุปผลการประเมินแบบสอบถามได้ ดังนี้

**ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

	หัวข้อ	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>	ชาย	525	41.67
	หญิง	735	58.33
<b>อายุ</b>	18-25 ปี	763	60.56
	26-35 ปี	211	16.75
	36-45 ปี	132	10.48
	46-55 ปี	122	9.68
	56 ปีขึ้นไป	32	2.54
<b>ประเภท</b>	นักศึกษา	949	75.32
	บุคลากร	311	24.68
<b>คณะ/หน่วยงาน</b>	การแพทย์บูรณาการ	40	3.17
	ครุศาสตร์อุตสาหกรรม	83	6.59
	เทคโนโลยีการเกษตร	39	3.10
	เทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์	59	4.68
	เทคโนโลยีสื่อสารมวลชน	60	4.76
	บริหารธุรกิจ	113	8.97
	พยาบาลศาสตร์	54	4.29
	วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	70	5.56
	วิศวกรรมศาสตร์	129	10.24
	ศิลปกรรมศาสตร์	59	4.68
	ศิลปศาสตร์	83	6.59
	สถาปัตยกรรมศาสตร์	46	3.65
	กองกฎหมาย	35	2.78
	กองกลาง	36	2.86
	กองคลัง	38	3.02
	กองนโยบายและแผน	34	2.70
	กองพัฒนานักศึกษา	45	3.57
กองอาคารสถานที่	44	3.49	

หัวข้อ	จำนวน	ร้อยละ
สำนักงานวิจัยและพัฒนา	34	2.70
สำนักงานวิชาการและส่งเสริมงานทะเบียน	41	3.25
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	38	3.02
หน่วยงานตรวจสอบภายใน	1	0.08
โรงเรียนสาธิตนวัตกรรม	1	0.08
หอพักสวัสดิการนักศึกษา	1	0.08
สำนักงานจัดการทรัพย์สิน	35	2.78
แม่บ้าน	39	3.10
พนักงานรักษาความปลอดภัย (รปภ.)	1	0.08
ธนาคารกรุงศรี	2	0.16
<b>ประเภทการเข้ารับบริการ</b>		
ตรวจรักษาโดยแพทย์	724	57.46
ตรวจรักษาโดยพยาบาล	25	1.98
ล้างทำความสะอาดบาดแผล	311	24.98
<b>รวม</b>	<b>1,260</b>	<b>100</b>

จากตารางส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.33 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 41.67 ส่วนช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดจะอยู่ในช่วง 18-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 60.56 รองลงมา ช่วงอายุ 26-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.75 รองลงมาช่วงอายุ 36-45 คิดเป็นร้อยละ 10.48 รองลงมาตามลำดับคือ ช่วงอายุ 46-55 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.68 และ อายุ 56 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 2.54 ประเภทของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 75.23 รองลงมาเป็นบุคลากร คิดเป็นร้อยละ 24.68 ส่วนคณะ/หน่วยงาน ที่ผู้ตอบแบบสอบถามสังกัด ลำดับที่ 1 คณะบริหารธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 8.97 รองลงมาลำดับที่ 2 คณะวิศวกรรมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 10.24 และลำดับที่ 3 คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและคณะศิลปศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 6.59 ตามลำดับ ประเภทการเข้ารับบริการส่วนใหญ่ ตรวจรักษาโดยแพทย์ คิดเป็นร้อยละ 57.46 รองลงมาคือ ล้างทำความสะอาดบาดแผล คิดเป็นร้อยละ 24.98 และตรวจรักษาโดยพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 1.98

## ส่วนที่ 2 : ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประเด็นความคิดเห็น	คะแนนเฉลี่ย( $\bar{X}$ )	ร้อยละ (%)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D)	แปรผล
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
1. สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก สะอาด เรียบร้อย สะดวกต่อการให้บริการ	4.86	97.16	0.38	มากที่สุด
2. ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ ยาและเวชภัณฑ์	4.84	96.71	0.42	มากที่สุด
3. จำนวนแพทย์ พยาบาล และบุคลากร เพียงพอกับความต้องการ	4.83	96.68	0.42	มากที่สุด
<b>ด้านการให้บริการแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่</b>				
4. ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.87	97.33	0.38	มากที่สุด
5. บริการด้วยความรวดเร็ว	4.86	97.17	0.40	มากที่สุด

ประเด็นความคิดเห็น	คะแนนเฉลี่ย( $\bar{X}$ )	ร้อยละ (%)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D)	แปรผล
6. ได้รับคำแนะนำในการใช้ยาและการปฏิบัติตนหลังการรักษา	4.86	97.78	0.35	มากที่สุด
7. ความพึงพอใจในภาพรวม	4.86	97.29	0.40	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.86</b>	<b>97.16</b>	<b>0.39</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางส่วนที่ 2 : ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการ มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก สะอาดเรียบร้อย สะดวกต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.16 รองลงมาคือ ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ ยาและเวชภัณฑ์ คิดเป็นร้อยละ 96.71 และจำนวนแพทย์ พยาบาล และบุคลากร เพียงพอกับความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 96.68

ระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ได้รับคำแนะนำในการใช้ยาและการปฏิบัติตนหลังการรักษา คิดเป็นร้อยละ 97.78 รองลงมาคือ ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส คิดเป็นร้อยละ 97.33 รองลงมาตามลำดับคือ ความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 97.29 และบริการด้วยความรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 97.17 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 97.16 คะแนนเฉลี่ย 4.86 อยู่ในระดับ มากที่สุด

#### ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1. อยากให้มีความหลากหลายของยาเพราะยาบางตัวนักศึกษาต้องไปหาซื้อเองที่ร้านขายยา
2. คุณหมอผู้หญิงมาตรวจซ้ำ ยังไม่เพียงพอหมอบอกไม่ตรวจแล้ว
3. คุณหมอผู้หญิงบางท่านไม่ค่อยสนใจคนไข้ปล่อยให้รอนาน
4. ชั่วโมงดำเนินเรื่องต่าง ๆ บัตรกระดาษที่ให้หาย ต้องมาเขียนขอบัตรใหม่ ควรทำระบบใหม่
5. ปรับปรุงเวลา บริหารเวลาคนไข้แต่ละคนดี ๆ ให้เหมาะกับสถานการณ์แต่ละ Case ด้วย
6. หมอผู้หญิงตรวจซ้ำมาก รอจนจะหลับก็ยังไม่ออกมาตรวจ
7. หมอผู้หญิงมัวแต่ทำเอกสารไม่สนใจคนไข้
8. หมอผู้หญิงเก้าโมงแล้วยังไม่มาตรวจ
9. คุณหมอขอขอบแนะนำให้คนไข้ย้ายสิทธิ์