

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านสุขภาพและอนามัย
(ห้องพยาบาล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี)
ฝ่ายสุขภาพและอนามัย กองพัฒนานักศึกษา
ประจำปีงบประมาณ 2567
ไตรมาส 4 (ระหว่างวันที่ 1 ต.ค. 66 – 30 ก.ย. 67)

การสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านสุขภาพและอนามัย ห้องพยาบาล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี กองพัฒนานักศึกษาได้สำรวจความพึงพอใจฯ มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจจำนวน 773 ราย สามารถสรุปผลการประเมินความพึงพอใจได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

หัวข้อ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	318	41.14
หญิง	455	58.86
อายุ		
18-25 ปี	608	78.65
26-35 ปี	31	4.01
36-45 ปี	55	7.12
46-55 ปี	62	8.02
56 ปีขึ้นไป	17	2.20
ประเภท		
นักศึกษา	604	75.85
บุคลากร	169	24.15
คณะ/หน่วยงาน		
วิศวกรรมศาสตร์	178	23.03
บริหารธุรกิจ	119	15.39
ครุศาสตร์อุตสาหกรรม	96	12.42
เทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์	59	7.63
ศิลปกรรมศาสตร์	56	7.24
ศิลปศาสตร์	53	6.86
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	49	6.34
เทคโนโลยีสื่อสารมวลชน	46	5.95
พยาบาลศาสตร์	27	3.49
เทคโนโลยีการเกษตร	17	2.20
กองอาคารสถานที่	9	1.16
สถาปัตยกรรมศาสตร์	9	1.16
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	7	0.91
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	5	0.65
การแพทย์บูรณาการ	5	0.65
กองพัฒนานักศึกษา	5	0.65
แม่บ้านบริษัท	5	0.65
กองคลัง	4	0.52

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

หัวข้อ	จำนวน	ร้อยละ
สำนักงานจัดการทรัพย์สิน	3	0.39
กองกลาง	3	0.39
กองกฎหมาย	3	0.39
สถาบันวิจัยและพัฒนา	3	0.39
โรงเรียนสาธิตนวัตกรรม	3	0.39
หน่วยงานภายนอก	3	0.39
สหกรณ์ออมทรัพย์	2	0.26
กองนโยบายและแผน	2	0.26
สำนักบัณฑิตศึกษา	1	0.13
กองประชาสัมพันธ์	1	0.13
ประเภทการเข้ารับบริการ		
ตรวจรักษาโดยแพทย์	400	51.75
ตรวจรักษาโดยพยาบาล	58	7.50
ล้างทำความสะอาดบาดแผล	315	40.75
รวม	773	100.00

จากตารางส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.86 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 41.14 ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจมากที่สุดจะอยู่ในช่วง 18-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 78.65 รองลงมา ช่วงอายุ 46-55 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.02 รองลงมาตามลำดับคือ ช่วงอายุ 36-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.12 ช่วงอายุ 26-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 4.01 และอายุ 56 ปีขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 2.20

ประเภทของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 78.14 รองลงมาเป็นบุคลากร คิดเป็น ร้อยละ 21.86 คณะ/หน่วยงาน ที่ผู้ตอบแบบสอบถามสังกัด ลำดับที่ 1 คณะวิศวกรรมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 23.03 รองลงมาลำดับที่ 2 คณะบริหารธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 15.39 และลำดับที่ 3 คณะครุศาสตร์ อุตสาหกรรม คิดเป็นร้อยละ 12.42 ตามลำดับ

ประเภทการเข้ารับบริการส่วนใหญ่ ตรวจรักษาโดยแพทย์ คิดเป็นร้อยละ 51.75 รองลงมาคือ ล้างทำความสะอาดบาดแผล คิดเป็นร้อยละ 40.75 และตรวจรักษาโดยพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 7.50

ส่วนที่ 2 : ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประเด็นความคิดเห็น	คะแนนเฉลี่ย(\bar{X})	ร้อยละ (%)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D)	แปรผล
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก สะอาด เรียบร้อย สะดวกต่อการให้บริการ	4.79	95.78	0.51	มากที่สุด
2. ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ ยาและเวชภัณฑ์	4.77	95.50	0.54	มากที่สุด
3. จำนวนแพทย์ พยาบาล และบุคลากร เพียงพอ กับความต้องการ	4.74	94.77	0.60	มากที่สุด

ส่วนที่ 2 : ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ต่อ)

ประเด็นความคิดเห็น	คะแนนเฉลี่ย(\bar{X})	ร้อยละ (%)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D)	แปรผล
ด้านการให้บริการแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่				
4. ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.83	96.66	0.55	มากที่สุด
5. บริการด้วยความรวดเร็ว	4.81	96.27	0.58	มากที่สุด
6. ได้รับคำแนะนำในการใช้ยาและการปฏิบัติตนหลังการรักษา	4.85	96.97	0.51	มากที่สุด
7. ความพึงพอใจในภาพรวม	4.84	96.77	0.54	มากที่สุด
รวม	4.81	96.10	0.55	มากที่สุด

จากตารางส่วนที่ 2 : ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า **ระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการ** มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก สะอาดเรียบร้อย สะดวกต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.78 รองลงมาคือ ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ ยาและเวชภัณฑ์ คิดเป็นร้อยละ 95.50 และจำนวนแพทย์ พยาบาล และบุคลากร เพียงพอกับความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 94.77

ระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ได้รับคำแนะนำในการใช้ยาและการปฏิบัติตนหลังการรักษา คิดเป็นร้อยละ 96.97 รองลงมาคือ ความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 96.77 รองลงมาตามลำดับคือ ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส คิดเป็นร้อยละ 96.66 และบริการด้วยความรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 96.27 **ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 96.10 คะแนนเฉลี่ย 4.81 อยู่ในระดับ มากที่สุด**

ข้อเสนอแนะ/คำติชมเพิ่มเติม

1. ควรจัดการความสำคัญให้ดีกว่านี้ว่าใครมาก่อนหลัง จะได้ไม่วุ่นวาย
2. ควรมีระบบการจัดคิว และมีแผนกทันตกรรม
3. พี่พยาบาลใจดีมากเลย พักผ่อนเยอะๆนะคะ
4. คุณหมอชุดินาถ มือเบา รักษาอาการได้ตรง ตีมาก ๆเลยคะ ประทับใจคุณหมอมมาก ๆ
5. คุณหมอที่ชื่อหมอนุชนาถและพยาบาลบริการดีมากให้คำแนะนำดี
6. พยาบาลพูดดีมาก พี่ที่มาวันอังคารกับศุกร์แนะนำดีมาก
7. ดีมากเลย
8. บริการดี พุดจาเพราะ
9. บริการดี ประหยัดค่าใช้จ่าย
10. ทำได้ดีครับ น่าชื่นชม
11. อยากให้มีพัดลมด้านนอก (พื้นที่ซักประวัติ)
12. ยาส่วนใหญ่ขาด เช่น ยาแก้ไอ ขับเสมหะ ควรมีเพิ่มไว้ในช่วงหน้าหนาว หมออยากให้มีช่วง 08.30 น. เนื่องจากบุคลากรต้องไปทำงานต่อ
13. อากาศไม่ค่อยถ่ายเท ตรงที่ตรวจคอนข้างร้อน
14. พยาบาลและพี่เจ้าหน้าที่ ดูแลดีมาก
15. คุณหมอดูใส่ใจรู้สึกได้รับการรักษาที่ดีและจ่ายยาให้คำแนะนำชัดเจนพี่พยาบาลใจดี และบริการดี
16. ดีมาก มีแพทย์ประจำ
17. รบกวนให้คุณหมอปรับสภาพอารมณ์ก่อนให้บริการหากไม่เต็มใจไม่ต้องทำ
18. แพทย์ชายที่สูงอายุ พุดจาไม่สุภาพ เหมือนไม่เต็มใจให้รักษา ทำให้ไม่อยากมาอีกคะ และไม่อยากให้นักศึกษาคอนอื่นเจอแบบนี้คะ รบกวนด้วยนะคะ
19. พยาบาลเข้ามา

20. หมอพูดจาดีกว่านี้ไม่ใช่ปากแบบนี้บุคลากรบางคนก็ทำกริยาที่ไม่ดีแถมมากพยาบาลก็ไม่ได้แถมมากเท่าหมอ
21. พยาบาลพูดไม่ดีเลยเข้ามาก็ตวาดใส่เด็กไม่มีคำชี้แจงในเรื่องอื่น ๆ เหมือนไม่อยากจะตรวจเหมือนไม่อยากจะทำงาน ถ้าไม่อยากจะทำงานก็ลาออกไปนะคะขอบคุณค่ะ
22. วันที่ 8 กันยายน 67 มาตรวจอาการ ละพยายามปากไม่ดีเลยคะ พูดเหมือนไม่เต็มใจฝากบอกด้วยนะคะ
23. รอนานมาก