

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านสุขภาพและอนามัย
(ห้องปฐมพยาบาล CKC-03 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ศูนย์รังสิต)

ประจำปีงบประมาณ 2567

ไตรมาส 4 (ระหว่างวันที่ 1 ก.ค. 67 – 30 ก.ย. 67)

การสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านสุขภาพและอนามัย ห้องพยาบาล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี กองพัฒนานักศึกษาได้สำรวจความพึงพอใจฯ มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจจำนวน 92 ราย สามารถสรุปผลการประเมินความพึงพอใจได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

หัวข้อ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	31	33.70
หญิง	61	66.30
ประเภท		
นักศึกษา	73	79.35
บุคลากร	19	20.65
คณะ/หน่วยงาน		
เทคโนโลยีการเกษตร	7	7.61
การแพทย์บูรณาการ	85	92.39
ประเภทการเข้ารับบริการ		
ให้บริการโดยเจ้าหน้าที่ห้องปฐมพยาบาล ศูนย์รังสิต	72	78.26
ล้างทำความสะอาดแผล	20	21.74
รวม	92	100.00

จากตารางส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 66.30 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 33.70

ประเภทของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 79.35 รองลงมาเป็นบุคลากร คิดเป็น ร้อยละ 20.65

คณะ/หน่วยงาน ที่ผู้ตอบแบบสอบถามสังกัด ส่วนใหญ่ คณะการแพทย์บูรณาการ คิดเป็นร้อยละ 92.39 รองลงมา คณะเทคโนโลยีการเกษตร คิดเป็นร้อยละ 7.61

ประเภทการเข้ารับบริการส่วนใหญ่ ตรวจรักษาโดยเจ้าหน้าที่ห้องปฐมพยาบาลศูนย์รังสิต คิดเป็นร้อยละ 78.26 รองลงมาคือ ล้างทำความสะอาดแผล คิดเป็นร้อยละ 21.74

ส่วนที่ 2 : ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประเด็นความคิดเห็น	คะแนนเฉลี่ย(\bar{X})	ร้อยละ (%)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D)	แปรผล
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. พื้นที่การให้บริการ และพักผ่อน	4.87	97.39	0.34	มากที่สุด
2. สถานที่ตั้ง	4.82	96.30	0.42	มากที่สุด

ส่วนที่ 2 : ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ต่อ)

ประเด็นความคิดเห็น	คะแนนเฉลี่ย(\bar{X})	ร้อยละ (%)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D)	แปรรผล
3. เครื่องมือ อุปกรณ์ ที่ให้บริการแจ่มใส	4.84	96.74	0.37	มากที่สุด
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
4. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	4.89	97.83	0.31	มากที่สุด
5. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4.88	97.61	0.32	มากที่สุด
6. ให้คำแนะนำ หรือตอบ ข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.88	97.61	0.32	มากที่สุด
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ				
7. ให้บริการเป็นระบบ และมีขั้นตอนที่เหมาะสม	4.88	97.61	0.32	มากที่สุด
8. ให้ข้อมูล /รายละเอียดชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.88	97.61	0.32	มากที่สุด
9. ให้บริการเป็นไป ตามลำดับก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม	4.89	97.83	0.31	มากที่สุด
10. แบบฟอร์มเข้าใจง่าย และสะดวกในการกรอกข้อมูล	4.90	98.04	0.30	มากที่สุด
ด้านความพึงพอใจต่อผลการให้บริการ				
11. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)	4.89	97.83	0.31	มากที่สุด
12. ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์	4.89	97.83	0.31	มากที่สุด
13. ความพึงพอใจในภาพรวม	4.89	97.83	0.31	มากที่สุด
รวม	4.88	97.52	0.33	มากที่สุด

จากตารางส่วนที่ 2 : ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า **ระดับความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ พื้นที่การให้บริการ และพักคอย คิดเป็นร้อยละ 97.39 รองลงมาคือ เครื่องมือ อุปกรณ์ ที่ให้บริการแจ่มใส คิดเป็นร้อยละ 96.74 และสถานที่ตั้ง คิดเป็นร้อยละ 96.30

ระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร คิดเป็นร้อยละ 97.83 รองลงมาคือ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็วและให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี คิดเป็นร้อยละ 97.61

ระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม คิดเป็นร้อยละ 97.83 รองลงมาคือ แบบฟอร์มเข้าใจง่าย และสะดวกในการกรอกข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 98.04 ให้บริการเป็นระบบ และมีขั้นตอนที่เหมาะสม และให้ข้อมูล /รายละเอียดชัดเจน และเข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ 97.61

ระดับความพึงพอใจต่อผลการให้บริการ มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด) ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ ความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 97.83

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 97.52 คะแนนเฉลี่ย 4.88 อยู่ในระดับมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ/คำติชมเพิ่มเติม

1. อาจารย์ที่ให้บริการน่ารักมากค่ะ
2. ดีมากๆค่ะ