

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านสุขภาพและอนามัย ห้างพยาบาล
อาคารสโมสรข้าราชการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ฝ่ายสุขภาพและอนามัย กองพัฒนานักศึกษา
ประจำปีงบประมาณ 2568
ไตรมาส 1 (ระหว่างวันที่ 1 ต.ค.67 – 31 ธ.ค.67)

การสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านสุขภาพและอนามัย ห้างพยาบาล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี กองพัฒนานักศึกษา ได้สำรวจความพึงพอใจฯ มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจจำนวน 166 ราย สามารถสรุปผลการประเมินความพึงพอใจได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

	หัวข้อ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	64	38.55
	หญิง	102	61.45
อายุ	18-25 ปี	144	86.75
	26-35 ปี	9	5.42
	36-45 ปี	7	4.22
	46-55 ปี	4	2.41
	56 ปีขึ้นไป	2	1.20
ประเภท	นักศึกษา	146	87.95
	บุคลากร	20	12.05
คณะ/หน่วยงาน	วิศวกรรมศาสตร์	36	21.69
	บริหารธุรกิจ	24	14.46
	ครุศาสตร์อุตสาหกรรม	22	13.25
	เทคโนโลยีสื่อสารมวลชน	14	8.43
	ศิลปศาสตร์	13	7.83
	เทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์	12	7.23
	พยาบาลศาสตร์	9	5.42
	วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	7	4.22
	ศิลปกรรมศาสตร์	6	3.61
	สถาปัตยกรรมศาสตร์	5	3.01
	เทคโนโลยีการเกษตร	4	2.41
	สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน (สวท.)	4	2.41
	กองกลาง (กก)	2	1.20
	กองคลัง(กค.)	2	1.20
	การแพทย์บูรณาการ	2	1.20
กองพัฒนานักศึกษา (กพน.)	1	0.60	
แม่บ้านบริษัท	1	0.60	

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

หัวข้อ	จำนวน	ร้อยละ
โรงเรียนสาธิตนวัตกรรม	1	0.60
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ(สวส.)	1	0.60
ประเภทการเข้ารับบริการ		
บริการตรวจรักษาโดยแพทย์	63	37.95
บริการตรวจรักษาโดยพยาบาลวิชาชีพ	9	5.42
บริการล้างแผล	67	40.36
บริการโดยรถพยาบาลฉุกเฉิน (Ambulance)	27	16.27
รวม	166	100.00

จากตารางส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 61.45 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 38.55 ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจมากที่สุดจะอยู่ในช่วง 18-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 86.75 รองลงมา ช่วงอายุ 26-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.42 รองลงมาตามลำดับคือ ช่วงอายุ 36-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 4.22 ช่วงอายุ 46-55 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.41 และอายุ 56 ปีขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 1.20

ประเภทของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 87.95 รองลงมาเป็นบุคลากร คิดเป็น ร้อยละ 12.05 คณะ/หน่วยงาน ที่ผู้ตอบแบบสอบถามสังกัด ลำดับที่ 1 คณะวิศวกรรมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 21.69 รองลงมาลำดับที่ 2 คณะบริหารธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 14.46 และลำดับที่ 3 คณะครุศาสตร์ อดสาหกรรม คิดเป็นร้อยละ 13.25 ตามลำดับ

ประเภทการเข้ารับบริการส่วนใหญ่ บริการล้างแผล คิดเป็นร้อยละ 40.36 รองลงมาคือ บริการตรวจรักษา โดยแพทย์ คิดเป็นร้อยละ 37.95 บริการโดยรถพยาบาลฉุกเฉิน (Ambulance) คิดเป็นร้อยละ 16.27 และบริการ ตรวจรักษาโดยพยาบาลวิชาชีพ คิดเป็นร้อยละ 5.42

ส่วนที่ 2 : ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสุขภาพและอนามัย

ประเด็นความคิดเห็น	คะแนนเฉลี่ย(\bar{X})	ร้อยละ (%)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D)	แปรผล
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก สะอาด เรียบร้อย สะดวกต่อการให้บริการ	4.78	95.54	0.45	มากที่สุด
2. ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ ยาและเวชภัณฑ์	4.75	94.96	0.58	มากที่สุด
3. จำนวนแพทย์ พยาบาล และบุคลากร เพียงพอกับความต้องการ	4.73	94.53	0.62	มากที่สุด
ด้านการให้บริการแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่				
4. ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.82	96.40	0.47	มากที่สุด
5. บริการด้วยความรวดเร็ว	4.76	95.25	0.68	มากที่สุด
6. ได้รับคำแนะนำในการใช้ยาและการปฏิบัติตนหลังการรักษา	4.76	95.25	0.61	มากที่สุด
7. ความพึงพอใจในภาพรวม	4.67	95.11	0.64	มากที่สุด
รวม	4.67	95.29	0.58	มากที่สุด

จากตารางส่วนที่ 2 : ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสุขภาพและอนามัย พบว่า **ระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการ** มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก สะอาดเรียบร้อย สะดวกต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.54 รองลงมาคือ ความพร้อมของเครื่องมืออุปกรณ์ ยาและเวชภัณฑ์ คิดเป็นร้อยละ 94.96 และจำนวนแพทย์ พยาบาล และบุคลากร เพียงพอกับความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 94.53

ระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส คิดเป็นร้อยละ 96.40 รองลงมาคือ บริการด้วยความรวดเร็ว และได้รับคำแนะนำในการใช้ยาและการปฏิบัติตนหลังการรักษา คิดเป็นร้อยละ 95.25 รองลงมาตามลำดับคือ ความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.11

ส่วนที่ 3 : ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการรถพยาบาลฉุกเฉิน (Ambulance)

ประเด็นความคิดเห็น	คะแนนเฉลี่ย(\bar{X})	ร้อยละ (%)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D)	แปรผล
ด้านความพร้อมของพนักงานขับรถพยาบาลฉุกเฉิน (Ambulance)				
1. ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.81	96.30	0.55	มากที่สุด
2. บริการด้วยความรวดเร็ว และเต็มใจช่วยเหลือ	4.81	96.30	0.55	มากที่สุด
3. ให้คำแนะนำ/ตอบคำถาม	4.81	96.30	0.55	มากที่สุด
4. การนัดหมาย และความตรงต่อเวลา	4.81	96.30	0.55	มากที่สุด
5. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ/ความมีน้ำใจ	4.81	96.30	0.55	มากที่สุด
6. มารยาทในการขับขี่ และความปลอดภัยในการโดยสาร	4.81	96.30	0.55	มากที่สุด
7. การแต่งกายมีความเหมาะสม สุภาพ เรียบร้อย	4.85	97.04	0.52	มากที่สุด
8. ทักษะความรู้ ความสามารถในการปฐมพยาบาลเบื้องต้น	4.81	96.30	0.55	มากที่สุด
9. ภาพรวมของการให้บริการของพนักงานขับรถพยาบาลฉุกเฉิน (Ambulance)	4.81	96.30	0.55	มากที่สุด
ด้านสภาพความพร้อมของรถพยาบาลฉุกเฉิน (Ambulance)				
1. สภาพของรถพยาบาลพร้อมให้บริการ	4.89	97.78	0.42	มากที่สุด
2. ความสะอาดภายในรถพยาบาล	4.89	97.78	0.42	มากที่สุด
3. ความเหมาะสมกับงานและจำนวนผู้โดยสาร	4.85	97.04	0.45	มากที่สุด
4. ภาพรวมของรถพยาบาลมีความเหมาะสมให้ความมั่นใจว่ามีความปลอดภัยในการโดยสาร	4.93	98.52	0.26	มากที่สุด
รวม	4.82	96.40	0.54	มากที่สุด

จากตารางส่วนที่ 3 : ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการรถพยาบาลฉุกเฉิน (Ambulance) พบว่า **ระดับความพึงพอใจด้านความพร้อมของพนักงานขับรถพยาบาลฉุกเฉิน (Ambulance)** มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การแต่งกายมีความเหมาะสม สุภาพ เรียบร้อย คิดเป็นร้อยละ 97.04 รองลงมาคือ ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส บริการด้วยความรวดเร็ว และเต็มใจช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ/ตอบคำถาม การนัดหมาย และความตรงต่อเวลา ความกระตือรือร้นในการให้บริการ/ความมีน้ำใจ มารยาทในการขับขี่ และความปลอดภัยในการโดยสาร ทักษะความรู้ ความสามารถในการปฐมพยาบาลเบื้องต้น และ ภาพรวมของการให้บริการของพนักงานขับรถพยาบาลฉุกเฉิน (Ambulance) คิดเป็นร้อยละ 96.30

ระดับความพึงพอใจด้านสภาพความพร้อมของรถพยาบาลฉุกเฉิน (Ambulance) มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ภาพรวมของรถพยาบาลมีความเหมาะสม ให้ความมั่นใจว่ามีความปลอดภัยในการโดยสาร คิดเป็นร้อยละ 98.52 รองลงมาคือ . สภาพของรถพยาบาลพร้อมให้บริการ และความสะอาดภายในรถพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 97.78 รองลงมาตามลำดับคือ ความเหมาะสมกับงานและจำนวนผู้โดยสาร คิดเป็นร้อยละ 97.04

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสุขภาพและอนามัย ห้องพยาบาล อาคารสโมสรข้าราชการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.85 คะแนนเฉลี่ย 4.75 อยู่ในระดับมากที่สุด

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการบริการ

1. ขอขอบคุณมาก ๆ ครับ
2. ดีมากนะ
3. ทุกคนพูดเพราะ คุณหมอสุภาพ
4. บริการดีมากค่ะ พูดเพราะ
5. บริการดีอยู่แล้วครับ
6. พยาบาลชอบคุยนาน
7. พยาบาลทำความสะอาดแผลดี บริการดีมากค่ะ
8. พยาบาลพูดดีน่ารักมากครับ
9. พยาบาลวันที่15/11/67 น่ารักมากค่ะ ให้คำแนะนำดีมาก ๆ มีอเบา
10. พี่พยาบาลทำแผลดี สะอาดไม่เจ็บ พูดจาดี
11. พี่พยาบาลทำแผลดี ไม่เจ็บ บริการดี แนะนำดีมากค่ะ
12. พี่พยาบาลทำแผลดี สะอาดไม่เจ็บ พูดจาดี
13. พี่พยาบาลน่ารักมากค่ะ ทำแผลไม่เจ็บเลย ให้คำแนะนำดี อยากทำแผลกับพี่เขาทุกวัน
14. พี่พยาบาลอัยาศัยดีมากค่ะ ทุกคนใจดีมาก ๆ คุณหมอพูดจาสุภาพ ยิ้มแย้ม