

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านสุขภาพและอนามัย ห้างพยาบาล
อาคารสโมสรข้าราชการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ฝ่ายสุขภาพและอนามัย กองพัฒนานักศึกษา
ประจำปีงบประมาณ 2568
ไตรมาส 2 (ระหว่างวันที่ 1 ม.ค.68 – 31 มี.ค.68)

การสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านสุขภาพและอนามัย ห้างพยาบาล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี กองพัฒนานักศึกษา ได้สำรวจความพึงพอใจฯ มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจจำนวน 170 ราย สามารถสรุปผลการประเมินความพึงพอใจได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

หัวข้อ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	70	41.18
หญิง	100	58.82
อายุ		
18-25 ปี	143	84.12
26-35 ปี	10	5.88
36-45 ปี	6	3.53
46-55 ปี	6	3.53
56 ปีขึ้นไป	5	2.94
ประเภท		
นักศึกษา	140	82.35
บุคลากร	30	17.65
คณะ/หน่วยงาน		
วิศวกรรมศาสตร์	30	17.65
บริหารธุรกิจ	30	17.65
ครุศาสตร์อุตสาหกรรม	21	12.35
เทคโนโลยีสื่อสารมวลชน	20	11.76
ศิลปศาสตร์	11	6.47
เทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์	13	7.65
พยาบาลศาสตร์	4	2.35
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	13	7.65
ศิลปกรรมศาสตร์	16	9.41
สถาปัตยกรรมศาสตร์	6	3.53
สำนักประกันคุณภาพการศึกษา	1	0.59
ตรวจสอบภายใน	1	0.59
การแพทย์บูรณาการ	2	1.18
กองพัฒนานักศึกษา (กพน.)	1	0.59
หน่วยงานภายนอก	1	0.59

หัวข้อ	จำนวน	ร้อยละ
ประเภทการเข้ารับบริการ		
บริการตรวจรักษาโดยแพทย์	64	37.65
บริการตรวจรักษาโดยพยาบาลวิชาชีพ	4	2.35
บริการล้างแผล	76	44.71
บริการโดยรถพยาบาลฉุกเฉิน (Ambulance)	26	15.29
รวม	170	100.00

จากตารางส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 41.18 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 58.82 ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจมากที่สุดจะอยู่ในช่วง 18-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 84.12 รองลงมา ช่วงอายุ 26-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.88 รองลงมาตามลำดับคือ ช่วงอายุ 36-45 ปี และช่วงอายุ 46-55 ปี คิดเป็นร้อยละ 3.53 และอายุ 56 ปีขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 2.94

ประเภทของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 82.35 รองลงมาเป็นบุคลากร คิดเป็น ร้อยละ 17.65 คณะ/หน่วยงาน ที่ผู้ตอบแบบสอบถามสังกัด ลำดับที่ 1 คณะวิศวกรรมศาสตร์ และบริหารธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 17.65 รองลงมาลำดับที่ 2 คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คิดเป็นร้อยละ 12.35 และลำดับที่ 3 คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน คิดเป็นร้อยละ 11.76 ตามลำดับ

ประเภทการเข้ารับบริการส่วนใหญ่ บริการล้างแผล คิดเป็นร้อยละ 44.71 รองลงมาคือ บริการตรวจรักษาโดยแพทย์ คิดเป็นร้อยละ 37.65 บริการโดยรถพยาบาลฉุกเฉิน (Ambulance) คิดเป็นร้อยละ 15.29 และบริการตรวจรักษาโดยพยาบาลวิชาชีพ คิดเป็นร้อยละ 2.35

ส่วนที่ 2 : ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสุขภาพและอนามัย

ประเด็นความคิดเห็น	คะแนนเฉลี่ย($\bar{X}$)	ร้อยละ (%)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D)	แปลผล
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก สะอาด เรียบร้อย สะดวกต่อการให้บริการ	4.83	96.67	0.51	มากที่สุด
2. ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ ยาและเวชภัณฑ์	4.84	96.81	0.51	มากที่สุด
3. จำนวนแพทย์ พยาบาล และบุคลากร เพียงพอ กับความต้องการ	4.76	95.14	0.62	มากที่สุด
ด้านการให้บริการแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่				
4. ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.83	96.67	0.57	มากที่สุด
5. บริการด้วยความรวดเร็ว	4.83	96.53	0.54	มากที่สุด
6. ได้รับคำแนะนำในการใช้ยาและการปฏิบัติตนหลังการรักษา	4.85	97.08	0.53	มากที่สุด
7. ความพึงพอใจในภาพรวม	4.85	96.94	0.56	มากที่สุด
รวม	4.83	96.55	0.55	มากที่สุด

จากตารางส่วนที่ 2 : ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสุขภาพและอนามัย พบว่า **ระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการ** มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ยาและเวชภัณฑ์ คิดเป็นร้อยละ 96.81 รองลงมาคือ สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก สะอาดเรียบร้อย สะดวกต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.67 และจำนวนแพทย์ พยาบาล และบุคลากร เพียงพอกับความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 95.14

ระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ได้รับคำแนะนำในการใช้ยาและการปฏิบัติตนหลังการรักษา คิดเป็นร้อยละ 97.08 รองลงมาคือ ความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 96.94 รองลงมาตามลำดับคือ ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส คิดเป็นร้อยละ 96.67 และบริการด้วยความรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 96.53

ส่วนที่ 3 : ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการรถพยาบาลฉุกเฉิน (Ambulance)

ประเด็นความคิดเห็น	คะแนนเฉลี่ย($\bar{X}$)	ร้อยละ (%)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D)	แปลผล
ด้านความพร้อมของพนักงานขับรถพยาบาลฉุกเฉิน (Ambulance)				
1. ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.96	99.23	0.19	มากที่สุด
2. บริการด้วยความรวดเร็ว และเต็มใจช่วยเหลือ	4.96	99.23	0.19	มากที่สุด
3. ให้คำแนะนำ/ตอบคำถาม	4.96	99.23	0.19	มากที่สุด
4. การนัดหมาย และความตรงต่อเวลา	4.96	99.23	0.19	มากที่สุด
5. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ/ความมีน้ำใจ	4.96	99.23	0.19	มากที่สุด
6. มารยาทในการขับขี และความปลอดภัยในการโดยสาร	4.96	99.23	0.19	มากที่สุด
7. การแต่งกายมีความเหมาะสม สุภาพ เรียบร้อย	4.96	99.23	0.19	มากที่สุด
8. ทักษะความรู้ ความสามารถในการปฐมพยาบาลเบื้องต้น	4.96	99.23	0.19	มากที่สุด
9. ภาพรวมของการให้บริการของพนักงานขับรถพยาบาลฉุกเฉิน (Ambulance)	4.96	99.23	0.19	มากที่สุด
ด้านสภาพความพร้อมของรถพยาบาลฉุกเฉิน (Ambulance)				
1. สภาพของรถพยาบาลพร้อมให้บริการ	4.96	99.23	0.19	มากที่สุด
2. ความสะอาดภายในรถพยาบาล	4.96	99.23	0.19	มากที่สุด
3. ความเหมาะสมกับงานและจำนวนผู้โดยสาร	4.96	99.23	0.19	มากที่สุด
4. ภาพรวมของรถพยาบาลมีความเหมาะสมให้ความมั่นใจว่ามีความปลอดภัยในการโดยสาร	4.96	99.23	0.19	มากที่สุด
รวม	4.96	99.23	0.19	มากที่สุด

จากตารางส่วนที่ 3 : ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการรถพยาบาลฉุกเฉิน (Ambulance) พบว่า **ระดับความพึงพอใจด้านความพร้อมของพนักงานขับรถพยาบาลฉุกเฉิน (Ambulance) และระดับความพึงพอใจด้านสภาพความพร้อมของรถพยาบาลฉุกเฉิน (Ambulance)** โดยภาพรวมมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.23

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสุขภาพและอนามัย ห้องพยาบาล อาคารสโมสรข้าราชการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 97.89 คะแนนเฉลี่ย 4.90 อยู่ในระดับมากที่สุด

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการบริการ

1. ขอบคุนพยาบาลที่ช่วยดูแลให้คำแนะนำดีมากค่ะ
2. ดีค่ะพี่พยาบาลน่ารัก
3. ดีมากค่ะ ล้างแผลสะอาดมาก บริการดีค่ะ
4. ได้ไปรักษาช่วงเย็นวันที่ 29 มกราคม เวลาบ่ายสาม 50 เจอกับหมอผู้ชายท่านหนึ่ง พูดจาไม่ค่อยดีมีพฤติกรรมโมโหร้ายต่อนักศึกษาและ تهدวตเสียงดังใส่นักศึกษาและพี่พยาบาล ดูไม่เหมาะสมและไม่มีวุฒิภาวะ สอบถามนักศึกษาด้วยกันเจอบ่อยมาก ๆ ปรับปรุงด้วยนะคะ นักศึกษาจ่ายค่าทอมมาใช้บริการไม่ได้มาเป็นสนามอารมณ์ของแพทย์ที่ไม่มีวุฒิภาวะ เข้าใจคุณหมอมอาจจะรีบกลับเพราะเป็นเวลาเลิกงานคิดกลับกันหากนักศึกษาอาการจะปล่อยให้ตายตรงนั้นจริง ๆ หรือลองคิดถ้าเป็นลูกเป็นหลานของเขาเองจะปล่อยให้เป็นแบบนี้จริง ๆ ระหว่างนี้จะไม่ไปใช้บริการอีกจนกว่าจะมีการเปลี่ยนแปลง
5. บริการดีมาก
6. พยาบาลมือเบามาก ๆ ทำไม่เจ็บเลย พูดคุยดี แต่คนน้อยไปทำให้ต้องรอคิวนาน
7. พยาบาลเวรวันที่23 มีนาคม คนใส่แว่น ผู้หญิง ทำแผลได้ลงน้ำหนักมือแรงชุ่มมาก ไม่เต็มใจบริการ
8. พี่ๆและอาจารย์ที่มีส่วนเกี่ยวข้องให้ความช่วยเหลือดีมาก ขอขอบคุณครับ
9. แพทย์และพยาบาล บุคลากร ให้การดูแลและให้คำแนะนำดีมาก ให้การบริการที่ดีค่ะ
10. ห้องทำแผลเพิ่ม