

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านสุขภาพและอนามัย ห้างพยาบาล
อาคารสโมสรข้าราชการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ฝ่ายสุขภาพและอนามัย กองพัฒนานักศึกษา
ประจำปีงบประมาณ 2568
ไตรมาส 4 (ระหว่างวันที่ 1 ก.ค. 68 – 30 ก.ย. 68)

การสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านสุขภาพและอนามัย ห้างพยาบาล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี กองพัฒนานักศึกษา ได้สำรวจความพึงพอใจ โดยมีการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจจำนวน 793 ราย สามารถสรุปผลการประเมินความพึงพอใจได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

หัวข้อ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	386	48.68
หญิง	407	51.32
อายุ		
18-25 ปี	627	79.07
26-35 ปี	41	5.17
36-45 ปี	45	5.67
46-55 ปี	35	4.41
56 ปีขึ้นไป	45	5.67
ประเภท		
นักศึกษา	631	79.57
บุคลากร	162	20.43
คณะ/หน่วยงาน		
วิศวกรรมศาสตร์	180	22.70
บริหารธุรกิจ	160	20.18
ครุศาสตร์อุตสาหกรรม	116	14.63
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	49	6.18
ศิลปศาสตร์	57	7.19
ศิลปกรรมศาสตร์	26	3.28
พยาบาลศาสตร์	16	2.02
เทคโนโลยีสื่อสารมวลชน	46	5.80
เทคโนโลยีการเกษตร	19	2.40
สถาปัตยกรรมศาสตร์	26	3.28
เทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์	45	5.67
การแพทย์บูรณาการ	4	0.50
โรงเรียนสาธิตนวัตกรรม	1	0.13
กองพัฒนานักศึกษา	12	1.51
กองอาคารสถานที่	19	2.40
กองนโยบายและแผน	4	0.50

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

หัวข้อ	จำนวน	ร้อยละ
กองคลัง	2	0.25
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	2	0.25
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	6	0.76
สำนักจัดการทรัพยากรสัตว์	1	0.13
สถาบันวิจัยและพัฒนา	1	0.13
เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย	1	0.13
ประเภทการเข้ารับบริการ		
บริการตรวจรักษาโดยแพทย์	183	23.08
บริการตรวจรักษาโดยพยาบาลวิชาชีพ	20	2.52
บริการล้างแผล	569	71.75
บริการโดยรถพยาบาลฉุกเฉิน (Ambulance)	21	2.65
รวม	793	100.00

จากตารางส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 51.32 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 48.68 ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจมากที่สุดจะอยู่ในช่วง 18-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 79.07 รองลงมา ช่วงอายุ 36-45 ปี และ 56 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 5.67 รองลงมา ตามลำดับคือ ช่วงอายุ 26-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.17 และช่วงอายุ 46-55 ปี คิดเป็นร้อยละ 4.41

ประเภทของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 79.57 รองลงมาเป็นบุคลากร คิดเป็น ร้อยละ 20.43 คณะ/หน่วยงาน ที่ผู้ตอบแบบสอบถามสังกัด ลำดับที่ 1 คณะวิศวกรรมศาสตร์ คิดเป็น ร้อยละ 22.70 รองลงมาลำดับที่ 2 คณะบริหารธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 20.18 และลำดับที่ 3 คณะครุศาสตร์ อุตสาหกรรม คิดเป็นร้อยละ 14.18 ตามลำดับ

ประเภทการเข้ารับบริการส่วนใหญ่ บริการล้างแผล คิดเป็นร้อยละ 71.75 รองลงมาคือ บริการตรวจรักษา โดยแพทย์ คิดเป็นร้อยละ 23.08 บริการโดยรถพยาบาลฉุกเฉิน (Ambulance) คิดเป็นร้อยละ 2.65 และบริการ ตรวจรักษาโดยพยาบาลวิชาชีพ คิดเป็นร้อยละ 2.52

ส่วนที่ 2 : ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสุขภาพและอนามัย

ประเด็นความคิดเห็น	คะแนนเฉลี่ย($\bar{X}$)	ร้อยละ (%)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D)	แปลผล
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก สะอาด เรียบร้อย สะดวกต่อการให้บริการ	4.86	97.25	0.38	มากที่สุด
2. ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ ยาและเวชภัณฑ์	4.85	97.02	0.41	มากที่สุด
3. จำนวนแพทย์ พยาบาล และบุคลากร เพียงพอกับความต้องการ	4.82	96.32	0.49	มากที่สุด
ด้านการให้บริการแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่				
4. ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.88	97.67	0.47	มากที่สุด
5. บริการด้วยความรวดเร็ว	4.90	97.95	0.41	มากที่สุด
6. ได้รับคำแนะนำในการใช้ยาและการปฏิบัติตนหลังการรักษา	4.90	97.98	0.41	มากที่สุด
7. ความพึงพอใจในภาพรวม	4.89	97.80	0.45	มากที่สุด
รวม	4.87	97.43	0.43	มากที่สุด

จากตารางส่วนที่ 2 : ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสุขภาพและอนามัย พบว่า **ระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการ** มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก สะอาด เรียบร้อย สะดวกต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.25 ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ ยา และเวชภัณฑ์ คิดเป็นร้อยละ 97.02 และมีจำนวนแพทย์ พยาบาล และบุคลากร เพียงพอกับความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 96.32

ระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ได้รับคำแนะนำในการใช้ยาและการปฏิบัติตนหลังการรักษา คิดเป็นร้อยละ 97.98 รองลงมาคือ บริการด้วยความรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 97.95 ความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 97.80 และให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส คิดเป็นร้อยละ 97.67

ส่วนที่ 3 : ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการรถพยาบาลฉุกเฉิน (Ambulance)

ประเด็นความคิดเห็น	คะแนนเฉลี่ย($\bar{X}$)	ร้อยละ (%)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D)	แปลผล
ด้านความพร้อมของพนักงานขับรถพยาบาลฉุกเฉิน (Ambulance)				
1. ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.81	96.19	0.39	มากที่สุด
2. บริการด้วยความรวดเร็ว และเต็มใจช่วยเหลือ	4.81	96.19	0.39	มากที่สุด
3. ให้คำแนะนำ/ตอบคำถาม	4.86	97.14	0.35	มากที่สุด
4. การนัดหมาย และความตรงต่อเวลา	4.81	96.19	0.39	มากที่สุด
5. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ/ความมีน้ำใจ	4.86	97.14	0.35	มากที่สุด
6. มารยาทในการขับขี และความปลอดภัยในการโดยสาร	4.90	98.10	0.29	มากที่สุด
7. การแต่งกายมีความเหมาะสม สุภาพ เรียบร้อย	4.90	98.10	0.29	มากที่สุด
8. ทักษะความรู้ ความสามารถในการปฐมพยาบาลเบื้องต้น	4.90	98.10	0.29	มากที่สุด
9. ภาพรวมของการให้บริการของพนักงานขับรถพยาบาลฉุกเฉิน (Ambulance)	4.90	98.10	0.29	มากที่สุด
ด้านสภาพความพร้อมของรถพยาบาลฉุกเฉิน (Ambulance)				
1. สภาพของรถพยาบาลพร้อมให้บริการ	4.90	98.10	0.29	มากที่สุด
2. ความสะอาดภายในรถพยาบาล	4.90	98.10	0.29	มากที่สุด
3. ความเหมาะสมกับงานและจำนวนผู้โดยสาร	4.90	98.10	0.29	มากที่สุด
4. ภาพรวมของรถพยาบาลมีความเหมาะสม ให้ความมั่นใจว่ามีความปลอดภัยในการโดยสาร	4.90	98.10	0.29	มากที่สุด
รวม	4.85	97.01	0.35	มากที่สุด

จากตารางส่วนที่ 3 : ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการรถพยาบาลฉุกเฉิน (Ambulance) พบว่า **ระดับความพึงพอใจด้านความพร้อมของพนักงานขับรถพยาบาลฉุกเฉิน (Ambulance)** มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มารยาทในการขับขี และความปลอดภัยในการโดยสาร การแต่งกายมีความเหมาะสม สุภาพ เรียบร้อย ทักษะความรู้ ความสามารถในการปฐมพยาบาลเบื้องต้น ภาพรวมของการให้บริการของพนักงานขับรถพยาบาลฉุกเฉิน (Ambulance) คิดเป็นร้อยละ 98.10 รองลงมาคือ ให้คำแนะนำ/ตอบคำถาม ความกระตือรือร้นในการให้บริการ/ความมีน้ำใจ คิดเป็นร้อยละ 97.14 และให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส บริการด้วยความรวดเร็ว และเต็มใจช่วยเหลือ การนัดหมาย และความตรงต่อเวลา คิดเป็นร้อยละ 96.19

ระดับความพึงพอใจด้านสภาพความพร้อมของรถพยาบาลฉุกเฉิน (Ambulance) มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สภาพของรถพยาบาลพร้อมให้บริการ ความสะอาดภายในรถพยาบาล ความเหมาะสมกับงานและจำนวนผู้โดยสาร และภาพรวมของรถพยาบาลมีความเหมาะสม ให้ความมั่นใจว่ามีความปลอดภัยในการโดยสาร คิดเป็นร้อยละ 97.33

สรุประดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสุขภาพและอนามัย ห้องพยาบาล อาคารสโมสร ข้าราชการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 97.22 คะแนนเฉลี่ย 4.86 อยู่ในระดับ มากที่สุด

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการบริการ

1. เจ็บมากค่ะ ร้องไห้แล้ว
2. เหมือนไม่อยากตรวจคนไข้ ถ้าคนไข้รู้ว่าเป็นอะไรคนไข้ไม่ไปหาหมอหรอก
3. แนะนำดีมาก ทำแผลแบบใส่ใจ ชอบคุณค่ะ
4. แอร์เย็นเหมือนเดิม แต่ทำแผลน่ารักสุดๆค่ะ
5. แอร์ห้องทำแผลเย็นไปหน่อยค่ะ แต่ทำแผลออกมาสวยมาก เบบี้มือสุดๆชอบค่ะ
6. ใจดี สวย มือนิ่ม มือเบามากค่ะ
7. ใจดีมาก บริการดีมาก
8. ให้บริการดี แต่บางครั้ง ผู้รับบริการไม่ได้เป็นอะไรมาก และต้องการยาทาพื้นฐาน ไม่น่าจำเป็นต้องให้มาติดต่อกันตลอดเวลาที่มีพยาบาล
9. ให้บริการดี แต่พูดจาห้วนไปหน่อย
10. ชอบคุณที่ให้การบริการที่ดีและเอาใจใส่ผู้ป่วยค่ะ
11. ควรให้ความสนใจในการรักษาคนไข้มากกว่านี้
12. คุณพิภย์บริการดีมาก ล้างแผลสะอาด ไม่เหวี่ยง ไม่วิน แต่ให้คำแนะนำกับคนไข้ ส่วนพยาบาลบางคนที่บริการไม่ดีเราจะไม่ทำแบบประเมินให้
13. คุณป้าทำแผลดีมาก ๆ พูดจาน่ารักด้วยค่ะ
14. คุณพยาบาลใจเย็น ให้คำแนะนำระหว่างทำแผล
15. คุณพยาบาลใจเย็น ทำความสะอาดแผลได้สะอาดมาก
16. คุณพยาบาลใจดี พูดเพราะ และมือเบามากๆครับ
17. คุณพยาบาลใจดีมาก ๆ ครับ ล้างแผลสะอาด ปรานีดีมาก ให้คำแนะนำระหว่างทำแผลด้วย อยากให้จ้างท่านนี้มาประจำครับ
18. คุณหมอ และพี่ๆบุคลากรแนะนำดีมาก และนำรถไปส่งที่โรงพยาบาล ชอบคุณมากๆค่ะ
19. คุณหมอให้คำแนะนำดีมาก ๆ ค่ะ
20. คุณหมอตระไวไม่ละเอียดยเลย ตรวจเหมือนตรวจส่งๆ
21. คุยเก่ง เป็นกันเอง ชอบมาก
22. คุยสนุก
23. จำนวนหมอพยาบาลต่อวัน เพียงพอแต่อาจจะเหนื่อยเกินไปถ้าทำคนเดียว
24. ชวนคุยเก่งมากค่ะ
25. ดีมาก บริการดี พูดจาไพเราะ ทำงานไวมากค่ะ
26. ดูแลดี
27. ทำแผลดีและไวมาก ๆ ค่ะ
28. ทำแผลมือเบามาก
29. บริการ รวดเร็ว มนุษย์สัมพันธ์ดีเยี่ยม
30. บริการเป็นกันเองคุณป้าน่ารักมากพี่พยาบาลใจดีมากค่ะ
31. บริการดี พูดดี แนะนำดี
32. บริการดีมาก ๆ เลยค่ะ ใส่ใจมาก
33. บุคลากรทุกท่านพูดจาน่ารักมากค่ะ ทำแบบนี้ต่อไปนะคะ
34. ป้าพยาบาลน่ารักห้องพยาบาลคือที่ฮิลใจสุดๆเลยครับผม
35. ผมมาเมื่อวันที่ 6 กรกฎาคม ไม่มั่นใจว่าใช้ที่พยาบาลที่ผมทำด้วยมัยที่ผมตึกไป ถ้าไม่ใช่ผมขอโทษด้วยครับ แต่เรื่องที่ผมอยากแนะนำคือการพันแผลที่เบาแรงลงหน่อยก็ดีครับถ้าถนัดในการกดไปพันไป ไม่ควรกดบริเวณแผลที่เย็บของผู้รับบริการครับพี่ทำผมเจ็บมากพี่กดถึง4รอบผมมาร้องเจ็บตอนที่พันรอบสุดท้าย ผมไม่ได้โกรธครับ เพียงแต่อยากให้พี่ปรับเปลี่ยนเทคนิคหรือเบาแรงลงอีกหน่อยจะดีมากครับ ผাগด้วยนะครับ
36. ผู้ช่วยหมอ กับ พยาบาลล้างแผล ควรคนละคนกัน
37. พยาบาลใจดีทุกคนเลยคะ
38. พยาบาลบริการดีคะแต่หมอดูแลรักษาพูดจาไม่ดีกับผู้รับบริการ
39. พี่แพรวาใจดี สุภาพ ไม่เหวี่ยง มือเบา

40. พี่พิพใจดีมากค่ะ
41. พี่บุกใจดี ใส่ใจในการล้างแผลคนไข้ ไม่เหวี่ยงหรือทำแผลลวกๆ
42. พี่บุกบริการดีมากครับ
43. พี่พยายามบริการล้างแผลดีมาก
44. พุดเหมือนคนหงุดหงิดตลอด ทำแผลแบบไม่ใส่ใจรีบทำรีบเสร็จ
45. พุดจาสุภาพบริการดีมาก ๆ เลยค่ะ น่ารักสุดๆ
46. พุดดีบริการดีมากเลยคะ ใจดีไม่ดุด้วย
47. มีพื้นที่ให้นั่งรอมากขึ้น
48. มือเบา รวดเร็ว
49. ล้างแผลดีมาก ทำให้แผลหายไว