

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านสุขภาพและอนามัย ห้างพยาบาล
อาคารสโมสรข้าราชการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ฝ่ายสุขภาพและอนามัย กองพัฒนานักศึกษา
ประจำปีงบประมาณ 2568
ไตรมาส 3 (ระหว่างวันที่ 1 เม.ย.68 – 30 มิ.ย.68)

การสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านสุขภาพและอนามัย ห้างพยาบาล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี กองพัฒนานักศึกษา ได้สำรวจความพึงพอใจ โดยที่มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจจำนวน 264 ราย สามารถสรุปผลการประเมินความพึงพอใจได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

หัวข้อ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	125	47.35
หญิง	139	52.65
อายุ		
18-25 ปี	170	64.39
26-35 ปี	21	7.95
36-45 ปี	34	12.88
46-55 ปี	31	11.74
56 ปีขึ้นไป	8	3.03
ประเภท		
นักศึกษา	173	65.53
บุคลากร	91	34.47
คณะ/หน่วยงาน		
วิศวกรรมศาสตร์	65	24.62
บริหารธุรกิจ	31	11.74
ครุศาสตร์อุตสาหกรรม	34	12.88
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	13	4.92
ศิลปศาสตร์	11	4.71
ศิลปกรรมศาสตร์	16	6.06
พยาบาลศาสตร์	8	3.03
เทคโนโลยีสื่อสารมวลชน	15	5.68
เทคโนโลยีการเกษตร	1	0.38
สถาปัตยกรรมศาสตร์	8	3.03
เทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์	13	4.92
การแพทย์บูรณาการ	1	0.38
กองพัฒนานักศึกษา	7	2.65
กองกลาง	3	1.14
กองคลัง	1	0.38
กองส่งเสริมสุขภาพและกีฬา	1	0.38

หัวข้อ	จำนวน	ร้อยละ
กองอาคารสถานที่	8	3.03
กองกฎหมาย	1	0.38
กองนโยบายและแผน	1	0.38
กองยุทธศาสตร์ต่างประเทศ	1	0.38
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	8	3.03
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	3	1.14
สำนักงานอธิการบดี	2	0.76
สำนักประกันคุณภาพการศึกษา	2	0.76
สำนักจัดการทรัพย์สิน	1	0.38
สภาคณาจารย์และข้าราชการ	2	0.76
สถาบันวิจัยและพัฒนา	1	0.38
โรงเรียนสาธิตนวัตกรรม	1	0.38
สหกรณ์ออมทรัพย์	1	0.38
แม่บ้านบริษัท	2	0.76
บุคคลภายนอก (นักเรียน/นักศึกษาจากที่อื่น)	2	0.76
ประเภทการเข้ารับบริการ		
บริการตรวจรักษาโดยแพทย์	100	37.88
บริการตรวจรักษาโดยพยาบาลวิชาชีพ	12	4.55
บริการล้างแผล	136	51.52
บริการโดยรถพยาบาลฉุกเฉิน (Ambulance)	16	6.06
รวม	264	100.00

จากตารางส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52.65 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 47.35 ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจมากที่สุดจะอยู่ในช่วง 18-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 64.39 รองลงมา ช่วงอายุ 36-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.88 รองลงมาตามลำดับคือ ช่วงอายุ 46-55 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.74 ช่วงอายุ 26-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.95 และอายุ 56 ปีขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 3.03

ประเภทของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 65.53 รองลงมาเป็นบุคลากร คิดเป็น ร้อยละ 34.47 คณะ/หน่วยงาน ที่ผู้ตอบแบบสอบถามสังกัด ลำดับที่ 1 คณะวิศวกรรมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 24.62 รองลงมาลำดับที่ 2 คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คิดเป็นร้อยละ 12.88 และลำดับที่ 3 คณะบริหารธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 11.74 ตามลำดับ

ประเภทการเข้ารับบริการส่วนใหญ่ บริการล้างแผล คิดเป็นร้อยละ 51.52 รองลงมาคือ บริการตรวจรักษาโดยแพทย์ คิดเป็นร้อยละ 37.88 บริการโดยรถพยาบาลฉุกเฉิน (Ambulance) คิดเป็นร้อยละ 6.06 และบริการตรวจรักษาโดยพยาบาลวิชาชีพ คิดเป็นร้อยละ 4.55

ส่วนที่ 2 : ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสุขภาพและอนามัย

ประเด็นความคิดเห็น	คะแนนเฉลี่ย($\bar{X}$)	ร้อยละ (%)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D)	แปลผล
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก สะอาด เรียบร้อย สะดวกต่อการให้บริการ	4.83	96.53	0.45	มากที่สุด
2. ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ ยาและเวชภัณฑ์	4.83	96.53	0.45	มากที่สุด
3. จำนวนแพทย์ พยาบาล และบุคลากร เพียงพอกับความต้องการ	4.82	96.45	0.45	มากที่สุด
ด้านการให้บริการแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่				
4. ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.88	97.66	0.40	มากที่สุด
5. บริการด้วยความรวดเร็ว	4.88	97.58	0.40	มากที่สุด
6. ได้รับคำแนะนำในการใช้ยาและการปฏิบัติตนหลังการรักษา	4.89	97.74	0.40	มากที่สุด
7. ความพึงพอใจในภาพรวม	4.89	97.74	0.40	มากที่สุด
รวม	4.86	97.18	0.42	มากที่สุด

จากตารางส่วนที่ 2 : ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสุขภาพและอนามัย พบว่า **ระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการ** มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก สะอาด เรียบร้อย สะดวกต่อการให้บริการ ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ ยาและเวชภัณฑ์ คิดเป็นร้อยละ 96.53 และจำนวนแพทย์ พยาบาล และบุคลากร เพียงพอกับความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 96.45

ระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ได้รับคำแนะนำในการใช้ยาและการปฏิบัติตนหลังการรักษาและความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 97.74 รองลงมาคือ ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส คิดเป็นร้อยละ 97.66 และบริการด้วยความรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 97.58

ส่วนที่ 3 : ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการรถพยาบาลฉุกเฉิน (Ambulance)

ประเด็นความคิดเห็น	คะแนนเฉลี่ย($\bar{X}$)	ร้อยละ (%)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D)	แปลผล
ด้านความพร้อมของพนักงานขับรถพยาบาลฉุกเฉิน (Ambulance)				
1. ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.75	95.00	0.56	มากที่สุด
2. บริการด้วยความรวดเร็ว และเต็มใจช่วยเหลือ	4.75	95.00	0.56	มากที่สุด
3. ให้คำแนะนำ/ตอบคำถาม	4.75	95.00	0.56	มากที่สุด
4. การนัดหมาย และความตรงต่อเวลา	4.75	95.00	0.56	มากที่สุด
5. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ/ความมีน้ำใจ	4.81	96.25	0.53	มากที่สุด
6. มารยาทในการขับขี และความปลอดภัยในการโดยสาร	4.75	95.00	0.56	มากที่สุด
7. การแต่งกายมีความเหมาะสม สุภาพ เรียบร้อย	4.81	96.25	0.53	มากที่สุด
8. ทักษะความรู้ ความสามารถในการปฐมพยาบาลเบื้องต้น	4.81	96.25	0.53	มากที่สุด
9. ภาพรวมของการให้บริการของพนักงานขับรถพยาบาลฉุกเฉิน (Ambulance)	4.75	95.00	0.56	มากที่สุด
ด้านสภาพความพร้อมของรถพยาบาลฉุกเฉิน (Ambulance)				
1. สภาพของรถพยาบาลพร้อมให้บริการ	4.69	93.75	0.58	มากที่สุด
2. ความสะอาดภายในรถพยาบาล	4.75	95.00	0.56	มากที่สุด
3. ความเหมาะสมกับงานและจำนวนผู้โดยสาร	4.75	95.00	0.56	มากที่สุด
4. ภาพรวมของรถพยาบาลมีความเหมาะสม ให้ความมั่นใจว่ามีความปลอดภัยในการโดยสาร	4.69	93.75	0.58	มากที่สุด
รวม	4.77	95.36	0.55	มากที่สุด

จากตารางส่วนที่ 3 : ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการรถพยาบาลฉุกเฉิน (Ambulance) พบว่า **ระดับความพึงพอใจด้านความพร้อมของพนักงานขับรถพยาบาลฉุกเฉิน (Ambulance)** มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ/ความมีน้ำใจ การแต่งกายมีความเหมาะสม สุภาพ เรียบร้อย ทักษะความรู้ความสามารถในการปฐมพยาบาลเบื้องต้น คิดเป็นร้อยละ 96.25 รองลงมาคือ ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส บริการด้วยความรวดเร็ว และเต็มใจช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ/ตอบคำถาม การนัดหมาย และความตรงต่อเวลา มารยาทในการขับขี และความปลอดภัยในการโดยสาร และภาพรวมของการให้บริการของพนักงานขับรถพยาบาลฉุกเฉิน (Ambulance) คิดเป็นร้อยละ 95.00

ระดับความพึงพอใจด้านสภาพความพร้อมของรถพยาบาลฉุกเฉิน (Ambulance) มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสะอาดภายในรถพยาบาล ความเหมาะสมกับงานและจำนวนผู้โดยสาร คิดเป็นร้อยละ 95.00 รองลงมาคือ สภาพของรถพยาบาลพร้อมให้บริการ และภาพรวมของรถพยาบาลมีความเหมาะสม ให้ความมั่นใจว่ามีความปลอดภัยในการโดยสาร คิดเป็นร้อยละ 93.75

สรุประดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสุขภาพและอนามัย ห้องพยาบาล อาคารสโมสร ข้าราชการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 96.27 คะแนนเฉลี่ย 4.82 อยู่ในระดับ **มากที่สุด**

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการบริการ

1. พยาบาลและเจ้าหน้าที่ ให้คำแนะนำและบริการดีมากครับ ผมมารับบริการในวันที่ 10 เมษายน 2568 เจอหมอใช้คำพูดไม่ดี พูดจาออกแนวชู้คนไข้ แย่มากไปครับ ฝากพิจารณาครับ
2. บริการดีเยี่ยม
3. บริการดีมาก
4. คุณป้าพยาบาลน่ารักมากเลยคะ
5. บริการดีดูแลดีมากคะ
6. พยาบาลวันนี้ล้างแผลได้ไม่ค่อยดีครับก็ดีขึ้นครับ แต่ยังดีได้มากกว่านี้อีกอย่างคือล้างแรงมากแผลผมเปิดเลือดไหลเลย
7. ดีมาก ๆ ครับ
8. ดีมากเลยคะ
9. ล้างแผลและให้คำแนะนำดีมากคะ
10. คุณป้าพยาบาลน่ารัก พูดจาดี ทำแผลดีคะ
11. บริการสุขภาพดีมาก ๆ ค่ะ
12. ขอบคุณครับ สำหรับการบริการทุกอย่าง
13. ขอบคุณคุณหมอมมาก ๆ ค่ะ พี่ก็ใจดีมาก ๆ ค่ะ