

## สรุปประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านสุขภาพและอนามัย ปีงบประมาณ 2562

(ห้องพยาบาล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี)

### ฝ่ายสุขภาพและอนามัย กองพัฒนานักศึกษา

ตามที่ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้มอบหมายให้กองพัฒนานักศึกษา ดำเนินโครงการงานบริการรักษาพยาบาลและเวชภัณฑ์ ประจำปีงบประมาณ 2562 ระยะเวลาตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2561 ถึง วันที่ 30 กันยายน 2562 ณ ห้องพยาบาล ชั้น 1 อาคารสโมสรข้าราชการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี นั้น

โดยการดำเนินโครงการดังกล่าว ฝ่ายสุขภาพและอนามัย กองพัฒนานักศึกษา ได้จัดให้บริการรักษาพยาบาลต่างๆ เช่น การให้บริการรักษาพยาบาลโดยแพทย์ การให้บริการรักษาพยาบาลโดยพยาบาล การล้างทำความสะอาดแผลการให้บริการชุดกระเป๋ายาเพื่อกิจกรรมต่างๆ ของหน่วยงาน และสถานศึกษา ในสังกัด มทร.ธัญบุรี รวมทั้งการตรวจคัดกรองสารเสพติดให้กับนักศึกษาทุกชั้นปี จากการประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านสุขภาพและอนามัย ของห้องพยาบาล มีจำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมด 5,189 คน เป็นนักศึกษา จำนวน 3,289 คน และบุคลากร จำนวน 1,900 คน เพื่อให้การดำเนินโครงการงานบริการรักษาพยาบาลและเวชภัณฑ์ มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ฝ่ายสุขภาพและอนามัย จึงได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการห้องพยาบาล โดยมีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 969 คน จำแนกรายละเอียดดังนี้

#### ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูล	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
<b>เพศ</b>		
- ชาย	380	39.21
- หญิง	589	60.78
<b>อายุ</b>		
- 18-25 ปี	744	76.78
- 26-35 ปี	76	7.84
- 36-45 ปี	77	7.95
- 46-55 ปี	42	4.33
- 56 ปีขึ้นไป	14	1.44
- ไม่ระบุอายุ	16	1.65
<b>ชั้นปี</b>		
- ชั้นปีที่ 1	220	29.53
- ชั้นปีที่ 2	255	34.22
- ชั้นปีที่ 3	116	15.57
- ชั้นปีที่ 4	107	14.36
- ชั้นปีที่ 5	17	2.28
- ไม่ระบุชั้นปี	30	4.03

## ผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งเป็น

- นักศึกษา จำนวน 745 คน คิดเป็นร้อยละ 76.88
- บุคลากร จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 23.12

ข้อมูล	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
<b>ประเภทของการมาขอรับบริการ</b>		
- ตรวจรักษาโดยแพทย์	460	47.47
- ตรวจรักษาโดยพยาบาล	234	24.15
- ล้างทำความสะอาดแผล	221	22.80
- ขอเบิกชุดกระเป๋ายา	13	1.34
- อื่นๆ	41	4.23

จากตารางส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 969 คน แบ่งเป็นเพศชาย 380 คน คิดเป็นร้อยละ 39.43 หญิง 589 คน คิดเป็นร้อยละ 60.78 ข้อมูลด้านอายุที่ใช้บริการมากที่สุด คือ ช่วงอายุ 18-25 ปี จำนวน 744 คน คิดเป็นร้อยละ 76.78 ช่วงอายุ 36-45 ปี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 7.95 ช่วงอายุ 26-35 ปี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 7.84 ช่วงอายุ 46-55 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 4.33 ไม่ระบุอายุ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 1.65 และอายุตั้งแต่ 56 ปีขึ้นไป จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 1.44 ระดับชั้นปีของนักศึกษาที่มาใช้บริการ มากที่สุด คือ ชั้นปีที่ 2 จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 34.22 รองลงมาชั้นปีที่ 1 จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 29.53 ตามด้วยชั้นปีที่ 3 จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 15.57 และชั้นปีที่ 4 จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 14.36 และไม่ระบุชั้นปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 4.03 และชั้นปีที่ 5 จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 2.28

ข้อมูลจำนวนผู้ใช้บริการ (ตอบแบบสอบถาม) แบ่งเป็น นักศึกษา จำนวน 745 คน คิดเป็นร้อยละ 76.88 ประเภทของการมาขอรับบริการ มีผู้มาขอรับบริการตรวจรักษาโรคทั่วไปโดยแพทย์ มากที่สุด จำนวน 460 คน คิดเป็นร้อยละ 47.47 รองลงมา คือ บริการตรวจรักษาโดยพยาบาล จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 24.15 บริการล้างทำความสะอาดแผล จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 22.80 ไม่ระบุประเภทมาขอรับบริการ จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 1.34 และขอเบิกชุดกระเป๋ายา จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 4.23

ส่วนที่ 2 : ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ข้อมูล	คะแนน	คิดเป็นร้อยละ
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>		
1. สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก สะอาดเรียบร้อย สะดวกต่อการให้บริการ	4.82	96.38
2. ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ ยาและเวชภัณฑ์	4.66	93.29
3. มีจำนวนแพทย์ พยาบาล และบุคลากร เพียงพอกับความต้องการ	4.64	92.83
<b>ด้านการให้บริการแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่</b>		
1. ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.83	96.66
2. บริการด้วยความรวดเร็ว และเต็มใจช่วยเหลือ	4.91	98.11
3. ท่านได้รับคำแนะนำในการใช้ยาและการปฏิบัติตัวเกี่ยวกับโรคที่ท่านเจ็บป่วยก่อนกลับบ้าน	4.83	96.65
<b>ความพึงพอใจในภาพรวม</b>	<b>4.87</b>	<b>97.47</b>

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก สะอาดเรียบร้อย สะดวกต่อการให้บริการ ได้คะแนน 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.38 รองลงมา คือ ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ยาและเวชภัณฑ์ และ มีจำนวนแพทย์ พยาบาล และบุคลากร เพียงพอกับความต้องการ ได้คะแนน 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.29

**ด้านการให้บริการแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่**

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ บริการด้วยความรวดเร็ว และเต็มใจช่วยเหลือ ได้คะแนน 4.83 คิดเป็นร้อยละ 98.11 รองลงมา คือ การให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และท่านได้รับคำแนะนำในการใช้ยาและการปฏิบัติตัวเกี่ยวกับโรคที่ท่านเจ็บป่วยก่อนกลับบ้านได้คะแนน 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.65 ความพึงพอใจในภาพรวม ได้คะแนน 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.47

จากแบบประเมิน มีผู้ให้ข้อเสนอแนะ คือ ห้องพยาบาลควรจัดให้มีรถพยาบาลประจำห้องพยาบาล เพื่อความสะดวกรวดเร็ว ในการให้บริการผู้เจ็บป่วย