

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านสุขภาพและอนามัย  
(ห้องพยาบาล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี)  
ฝ่ายสุขภาพและอนามัย กองพัฒนานักศึกษา  
ประจำปีงบประมาณ 2567  
ไตรมาส 1 (ระหว่างวันที่ 1 ต.ค.66 – 31 ธ.ค. 66)

\*\*\*\*\*

การสำรวจต่อคุณภาพการให้บริการด้านสุขภาพและอนามัย ห้องพยาบาล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี กองพัฒนานักศึกษาได้สำรวจความพึงพอใจ มีผู้ตอบจำนวน 357 ราย สามารถสรุปผลการประเมินแบบสอบถามได้ ดังนี้

**ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

หัวข้อ	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	152	42.58
หญิง	205	57.42
<b>อายุ</b>		
18-25 ปี	282	78.99
26-35 ปี	20	5.60
36-45 ปี	23	6.44
46-55 ปี	23	6.44
56 ปีขึ้นไป	9	2.52
<b>ประเภท</b>		
นักศึกษา	284	79.55
บุคลากร	73	20.45
<b>คณะ/หน่วยงาน</b>		
วิศวกรรมศาสตร์	101	28.29
บริหารธุรกิจ	49	13.73
ศิลปกรรมศาสตร์	36	10.08
ครุศาสตร์อุตสาหกรรม	31	8.68
ศิลปศาสตร์	23	6.44
เทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์	22	6.16
เทคโนโลยีสื่อสารมวลชน	19	5.32
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	19	5.32
พยาบาลศาสตร์	13	3.64
เทคโนโลยีการเกษตร	10	2.80
สถาปัตยกรรมศาสตร์	6	1.68
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	4	1.12
กองกฎหมาย	3	0.84
กองกลาง	3	0.84
กองคลัง	3	0.84
กองพัฒนานักศึกษา	3	0.84
กองอาคารสถานที่	2	0.56
สำนักงานวิจัยและพัฒนา	2	0.56

หัวข้อ	จำนวน	ร้อยละ
สหกรณ์ออมทรัพย์	2	0.56
สำนักงานจัดการทรัพย์สิน	2	0.56
แม่บ้านบริษัท	1	0.28
โรงเรียนสาธิตนวัตกรรม	1	0.28
สำนักบัณฑิตศึกษา	1	0.28
หอพักสวัสดิการนักศึกษา	1	0.28
หน่วยงานภายนอก	1	0.28
<b>ประเภทการเข้ารับบริการ</b>		
ตรวจรักษาโดยแพทย์	178	49.86
ตรวจรักษาโดยพยาบาล	35	9.80
ล้างทำความสะอาดบาดแผล	144	40.34
<b>รวม</b>	<b>357</b>	<b>100</b>

จากตารางส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.42 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 42.58 ส่วนช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดจะอยู่ในช่วง 18-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 78.99 รองลงมา ช่วงอายุ 36-45 ปี และ 46-55 ปี คิดเป็นร้อยละ 6.44 รองลงมาตามลำดับคือ ช่วงอายุ 26-35 คิดเป็นร้อยละ 5.60 และ อายุ 56 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 2.52

ประเภทของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 79.55 รองลงมาเป็นบุคลากร คิดเป็น ร้อยละ 20.45 ส่วนคณะ/หน่วยงาน ที่ผู้ตอบแบบสอบถามสังกัด ลำดับที่ 1 คณะวิศวกรรมศาสตร์ คิดเป็น ร้อยละ 28.29 รองลงมาลำดับที่ 2 คณะบริหารธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 13.73 และลำดับที่ 3 คณะศิลปกรรมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 10.08 ตามลำดับ

ประเภทการเข้ารับบริการส่วนใหญ่ ตรวจรักษาโดยแพทย์ คิดเป็นร้อยละ 49.86 รองลงมาคือ ล้างทำความสะอาดบาดแผล คิดเป็นร้อยละ 40.34 และตรวจรักษาโดยพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 9.80

## ส่วนที่ 2 : ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประเด็นความคิดเห็น	คะแนนเฉลี่ย( $\bar{X}$ )	ร้อยละ (%)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D)	แปรผล
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
1. สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก สะอาด เรียบร้อย สะดวกต่อการให้บริการ	4.79	95.85	0.46	มากที่สุด
2. ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ ยาและเวชภัณฑ์	4.77	95.41	0.51	มากที่สุด
3. จำนวนแพทย์ พยาบาล และบุคลากร เพียงพอกับความต้องการ	4.71	94.29	0.63	มากที่สุด
<b>ด้านการให้บริการแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่</b>				
4. ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.86	97.14	0.48	มากที่สุด
5. บริการด้วยความรวดเร็ว	4.82	96.41	0.51	มากที่สุด

ประเด็นความคิดเห็น	คะแนนเฉลี่ย( $\bar{X}$ )	ร้อยละ (%)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D)	แปรผล
6. ได้รับคำแนะนำในการใช้ยาและการปฏิบัติตนหลังการรักษา	4.87	97.48	0.41	มากที่สุด
7. ความพึงพอใจในภาพรวม	4.85	96.97	0.50	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.81</b>	<b>96.22</b>	<b>0.51</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางส่วนที่ 2 : ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการ มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก สะอาดเรียบร้อย สะดวกต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.85 รองลงมาคือ ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ ยาและเวชภัณฑ์ คิดเป็นร้อยละ 95.41 และจำนวนแพทย์ พยาบาล และบุคลากร เพียงพอกับความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 94.29

ระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ได้รับคำแนะนำในการใช้ยาและการปฏิบัติตนหลังการรักษา คิดเป็นร้อยละ 97.48 รองลงมาคือ ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส คิดเป็นร้อยละ 97.14 รองลงมาตามลำดับคือ ความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 96.97 และบริการด้วยความรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 96.41 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 96.22 คะแนนเฉลี่ย 4.81 อยู่ในระดับ มากที่สุด

#### ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1. พยาบาลพูดดีมากค่ะพี่ที่มาวันอังคารกับศุกร์แนะนำดีมาก
2. บริการดี พุดจาเพราะ
3. ประหยัดค่าใช้จ่าย
4. ควรมีระบบการจัดคิว และมีแผนกทันตกรรม
5. อยากให้มีพัฒลด้านนอก(พื้นที่ซีกประวัติ)
6. ทำได้ดีครับ น่าชื่นชม
7. ยาส่วนใหญ่ขาด เช่น ยาแก้ไอ ขับเสมหะ ควรมีเพิ่มไว้ในช่วงหน้าหนาว หมออยากให้มาช่วง 08.30 น. เนื่องจากบุคลากรต้องไปทำงาน
8. ควรจัดการความสำคัญให้ดีกว่านี้ว่าใครมาก่อนหลัง จะได้ไม่วุ่นวาย
9. คุณหมอกับพี่พยาบาลบริการดีมาก ๆ รวมถึงพี่ๆที่ กองพัฒนานักศึกษาด้วยคะ
10. ทำงานบริการเป็นคนเหมือนกันนี่ถึงตัวเองถ้าโดนคนพูดจาไม่ดีแบบนั้นจะรู้สึกยังไง หัดพูดจาดี ๆบ้างนะ พูดจาดี ๆ ใส่คนอื่นมันไม่ได้แย่คะ หัดมีมารยาทกับคนแปลกหน้า มานี้ไม่ได้พูดจาไม่ดีคนไม่รู้ก็พูดให้มันดี ๆหน่อย พยาบาลทำงานบริการมันเป็นเรื่องพื้นฐาน ช่วยหัดพูดจาดี ๆบ้างเมื่อชีวิตจะดีขึ้น