

รูปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการทางทันตกรรม ปี 2564

รายละเอียดข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามออนไลน์

1. จำนวนผู้ทำแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการทางทันตกรรม มีจำนวนทั้งสิ้น 144 ราย
2. สถานภาพทั่วไป (ของผู้กรอกแบบสอบถาม)

เพศ	เพศชาย	จำนวน	35	ราย
	เพศหญิง	จำนวน	109	ราย
อายุ	ต่ำกว่า 12 ปี	จำนวน	-	ราย
	13 - 25 ปี	จำนวน	128	ราย
	26 - 45 ปี	จำนวน	12	ราย
	46 - 60 ปี	จำนวน	3	ราย
	มากกว่า 61 ปี	จำนวน	1	ราย

3. ระดับความพึงพอใจ (ข้อมูลจากผู้กรอกแบบสอบถาม)

ประเด็นความคิดเห็น	ความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	SD
	ไม่พอใจ	ไม่ค่อยพอใจ	เฉยๆ	ค่อนข้างพอใจ	พอใจ				
	1	2	3	4	5				
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการทางทันตกรรม									
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีอัธยาศัยไมตรีที่ดี	0	0	4	14	126	144	4.85	96.94	0.18
2. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของทันตแพทย์/ผู้ช่วยทันตแพทย์/เจ้าหน้าที่	0	0	6	18	120	144	4.79	95.83	0.25
3. การให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม และให้ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่	0	0	6	14	124	144	4.82	96.39	0.23
4. ทันตแพทย์ มีความรู้ ความชำนาญในการรักษา เอาใจใส่ให้คำอธิบายการรักษาอย่างชัดเจน	1	0	2	20	121	144	4.81	96.11	0.27

ประเด็นความคิดเห็น	ความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	SD
	ไม่พอใจ	ไม่ค่อยพอใจ	เฉยๆ	ค่อนข้างพอใจ	พอใจ				
	1	2	3	4	5				
ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อม									
5. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่	0	0	2	27	115	144	4.78	95.69	0.20
6. ความพร้อมของอุปกรณ์การแพทย์ทันสมัย และเพียงพอ	0	0	2	23	119	144	4.81	96.25	0.18
7. สถานที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4	2	4	27	107	144	4.60	92.08	0.71
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการรักษา ระบบนัดหมาย									
8. ความรวดเร็วในการให้บริการ	0	6	6	24	108	144	4.63	92.50	0.57
9. ขั้นตอนการบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนเข้าใจง่าย	0	4	12	16	112	144	4.64	92.78	0.56
10. ระยะเวลาที่ทันตแพทย์ทำการรักษา	0	4	14	37	89	144	4.47	89.31	0.61
11. ระบบนัดหมายของการให้บริการทางทันตกรรม	0	4	4	30	106	144	4.65	93.06	0.45
ด้านผลของการให้บริการการรักษา									
12. ผลที่ได้จากการรักษาตรงตามความต้องการ	0	0	4	33	107	144	4.72	94.31	0.26
13. ค่าบริการในการรักษามีความคุ้มค่าเหมาะสม	0	0	4	27	113	144	4.76	95.14	0.24
14. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้จากผลการรักษาทางทันตกรรม	0	0	4	20	120	144	4.81	96.11	0.21

4. ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ

1. ขั้นตอนการรอชำระเรตินานานมาก
2. คุณหมอน่ารัก บริการดี อธิบายดีมาก
3. รอคิวในการรักษานานมาก

สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการทางทันตกรรม

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการทางทันตกรรม ปี 2564 โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา สามารถสรุปผลข้อมูลได้ดังนี้

การกำหนดเกณฑ์การพิจารณา

1. เกณฑ์การพิจารณาความพึงพอใจต่อการให้บริการทางทันตกรรม มีดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน ได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนไว้ 5 ระดับ ดังนี้

- 5 คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจ / พอใจ
- 4 คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจ / ก่อนข้างพอใจ
- 3 คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจ / เฉย ๆ
- 2 คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจ / ไม่ค่อยพอใจ
- 1 คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจ / ไม่พอใจ

2. เกณฑ์การแบ่งช่วงคะแนนค่าเฉลี่ย

เกณฑ์การแบ่งช่วงคะแนนค่าเฉลี่ย ได้กำหนดเกณฑ์ประเมินไว้ดังนี้

- ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึงระดับความพึงพอใจ / ระดับดีมาก
- ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ / ระดับดี
- ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึงระดับความพึงพอใจ / ระดับปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึงระดับความพึงพอใจระดับ / ระดับน้อย
- ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึงระดับความพึงพอใจ / ระดับน้อยที่สุด

สรุปผลความพึงพอใจต่อการให้บริการทางทันตกรรม

ด้านการให้บริการ	เกณฑ์ค่าเฉลี่ยที่ได้	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการทางทันตกรรม		
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีธรรมาศัยไมตรีที่ดี	4.85	ดีมาก
2. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของทันตแพทย์/ผู้ช่วยทันตแพทย์/เจ้าหน้าที่	4.79	ดีมาก
3. การให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม และให้ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่	4.82	ดีมาก
4. ทันตแพทย์ มีความรู้ ความชำนาญในการรักษา เอาใจใส่ให้คำอธิบายการรักษาอย่างชัดเจน	4.81	ดีมาก

ด้านการให้บริการ	เกณฑ์ค่าเฉลี่ยที่ได้	ระดับความพึงพอใจ
ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อม		
5. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่	4.78	ดีมาก
6. ความพร้อมของอุปกรณ์การแพทย์ ทันสมัย และเพียงพอ	4.81	ดีมาก
7. สถานที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.60	ดีมาก
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการรักษา ระบบนัดหมาย		
8. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.63	ดีมาก
9. ขั้นตอนการบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน เข้าใจง่าย	4.64	ดีมาก
10. ระยะเวลาที่ทันตแพทย์ทำการรักษา	4.47	ดี
11. ระบบนัดหมายของการให้บริการทางทันตกรรม	4.65	ดีมาก
ด้านผลของการให้บริการการรักษา		
12. ผลที่ได้จากการรักษาตรงตามความต้องการ	4.72	ดีมาก
13. ค่าบริการในการรักษามีความคุ้มค่าเหมาะสม	4.76	ดีมาก
14. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้จากผลการรักษาทางทันตกรรม	4.81	ดีมาก