

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการทางทันตกรรม

ประจำปี 2566

1. จำนวนผู้ทำแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการทางทันตกรรม มีจำนวนทั้งสิ้น 1,253 ราย

2. สถานภาพทั่วไป (ของผู้กรอกแบบสอบถาม)

เพศ	เพศชาย	จำนวน	562	ราย
	เพศหญิง	จำนวน	691	ราย
อายุ	ต่ำกว่า 12 ปี	จำนวน	0	ราย
	13 - 25 ปี	จำนวน	625	ราย
	26 - 45 ปี	จำนวน	374	ราย
	46 - 60 ปี	จำนวน	186	ราย
	มากกว่า 61 ปี	จำนวน	68	ราย

3. ระดับความพึงพอใจ (ข้อมูลจากผู้กรอกแบบสอบถาม)

ประเด็นความคิดเห็น ด้านการให้บริการทางทันตกรรม	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	SD
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
	1	2	3	4	5				
ด้านขั้นตอนการให้บริการทางทันตกรรม									
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีอัธยาศัยไมตรีที่ดี	0	0	12	179	1062	1253	4.48	96.76	2.20
2. ทันตแพทย์/นิสิตทันตแพทย์/ผู้ช่วยทันต แพทย์/เจ้าหน้าที่ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความพร้อมในการ ให้บริการ	0	0	6	226	1021	1253	4.81	96.20	2.19
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือและ ตอบข้อซักถามเป็นอย่างดี	0	0	34	271	948	1253	4.73	94.59	2.17
4. ทันตแพทย์มีความรู้ ความชำนาญใน การรักษา สามารถให้ข้อมูลการรักษา ได้อย่างชัดเจน	0	0	12	338	903	1253	4.71	94.22	2.17

ประเด็นความคิดเห็น ด้านการให้บริการทางทันตกรรม	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	SD
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด				
	1	2	3	4	5				
ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม									
5. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่	0	1	19	260	973	1253	4.76	95.20	2.18
6. ความพร้อมของอุปกรณ์ทางการแพทย์ ที่ทันสมัยและเพียงพอ	0	0	2	209	1042	1253	4.83	96.60	2.20
7. สถานที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมารับ บริการ	0	3	65	360	825	1253	4.60	92.04	2.15
ด้านกระบวนการในการรักษาและระบบนัดหมาย									
8. ความรวดเร็วในการให้บริการ	0	0	7	343	903	1253	4.72	94.3	2.17
9. ขั้นตอนการบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน เข้าใจง่าย	0	0	7	187	1059	1253	4.84	96.79	2.20
10. ระยะเวลาที่ทันตแพทย์ทำการรักษา	0	4	47	270	932	1253	4.70	94.00	2.17
11. ระบบนัดหมายมีความถูกต้องรวดเร็ว	0	1	10	323	919	1253	4.72	94.48	2.17
ด้านความคาดหวังที่ได้รับจากการให้บริการการ12.21									
12. การรักษาตรงจุดและตรงตามความ ต้องการ	0	0	3	156	1094	1253	4.87	97.41	2.21
13. ค่าบริการในการรักษามีความคุ้มค่า และเหมาะสม	0	2	15	356	880	1253	4.69	93.74	2.16
14. ความพึงพอใจโดยภาพรวมจากการรับ บริการทางทันตกรรม	0	0	15	244	994	1253	4.78	95.63	2.19

4. ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ

-

สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการทางทันตกรรม

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการทางทันตกรรม ประจำปี 2566 โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา สามารถสรุปผลข้อมูลได้ดังนี้

การกำหนดเกณฑ์การพิจารณา

1. เกณฑ์การพิจารณาความพึงพอใจต่อการให้บริการทางทันตกรรม มีดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน ได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนไว้ 5 ระดับ ดังนี้

- 5 คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจ / มากที่สุด
- 4 คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจ / มาก
- 3 คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจ / ปานกลาง
- 2 คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจ / น้อย
- 1 คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจ / น้อยมาก

2. เกณฑ์การแบ่งช่วงคะแนนค่าเฉลี่ย

เกณฑ์การแบ่งช่วงคะแนนค่าเฉลี่ยได้กำหนดเกณฑ์ประเมินไว้ดังนี้

- | | |
|-----------------------|---|
| 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

ด้านการให้บริการทางทันตกรรม	เกณฑ์ค่าเฉลี่ยที่ได้	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการทางทันตกรรม		
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.84	ดีมาก
2. ทันตแพทย์/นิสิตทันตแพทย์/ผู้ช่วยทันตแพทย์/เจ้าหน้าที่ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความพร้อมในการให้บริการ	4.81	ดีมาก
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือและตอบข้อซักถามเป็นอย่างดี	4.73	ดีมาก
4. ทันตแพทย์มีความรู้ ความชำนาญในการรักษา สามารถให้ข้อมูลการรักษาได้อย่างชัดเจน	4.71	ดีมาก

ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม		
5. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่	4.76	ดีมาก
6. ความพร้อมของอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัยและเพียงพอ	4.83	ดีมาก
7. สถานที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.60	ดีมาก
ด้านกระบวนการในการรักษาและระบบนัดหมาย		
8. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.72	ดีมาก
9. ขั้นตอนการบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน เข้าใจง่าย	4.84	ดีมาก
10. ระยะเวลาที่ทันตแพทย์ทำการรักษา	4.70	ดีมาก
11. ระบบนัดหมายมีความถูกต้องรวดเร็ว	4.72	ดีมาก
ด้านความคาดหวังที่ได้รับจากการให้บริการ		
12. การรักษาตรงจุดและตรงตามความต้องการ	4.87	ดีมาก
13. ค่าบริการในการรักษามีความคุ้มค่าเหมาะสม	4.69	ดีมาก
14. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้จากผลการรักษาทางทันตกรรม	4.78	ดีมาก