

รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการทันตกรรม
โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ

1. เพศ

ตารางที่ 1 จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามเพศ

คลินิก	ชาย	หญิง	รวม	ร้อยละ
บ้นจิต	9	32	41	23.56
ประดิษฐ์	6	18	24	13.79
ปริทันต์	4	10	14	8.05
พีเคาะห์	14	36	50	28.74
ศัลย์ฯ	17	28	45	25.86
รวม	50	124	174	100.00
ร้อยละ	28.74	71.26	100.00	

จากตารางที่ 1 ผู้ตอบแบบสำรวจมีจำนวนรวมทั้งสิ้น 174 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 71.26 และเป็นเพศชาย จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 28.74

มีผู้ใช้บริการกับคลินิกพีเคาะห์ มากที่สุด จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 28.74 รองลงมาคลินิกศัลย์ฯ จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 25.86 น้อยที่สุดคลินิกปริทันต์ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 8.05

2. อายุ

ตารางที่ 2 จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามอายุ

ช่วงอายุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 15 ปี	3	1.72
16 - 30 ปี	109	62.64
31 - 45 ปี	24	13.79
46 - 60 ปี	18	10.34
มากกว่า 60 ปี	20	11.49
รวม	174	100.00

จากตารางที่ 2 ผู้ตอบแบบสำรวจมีจำนวนรวมทั้งสิ้น 174 คน มีช่วงอายุมากที่สุด คือ ช่วงอายุ 16-30 ปี จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 62.64 รองลงมา ช่วงอายุ 31-45 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 13.79 และ น้อยที่สุดช่วงอายุ ไม่เกิน 15 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.72

3. อาชีพ

ตารางที่ 3 จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน	17	9.77
นักศึกษา	67	38.51
รับราชการ	17	9.77
บริษัทเอกชน	18	10.34
พนักงานมหาวิทยาลัย	10	5.75
รับจ้าง/ค้าขาย	24	13.79
อื่น	21	12.07
รวม	174	100.00

จากตารางที่ 3 ผู้ตอบแบบสำรวจมีจำนวนรวมทั้งสิ้น 174 คน ประกอบอาชีพ มากที่สุด คือ นักศึกษา จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 38.51 รองลงมา รับจ้าง/ค้าขาย จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 13.79 และน้อยที่สุด พนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.75

4. สิทธิการรักษา

ตารางที่ 4 จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามสิทธิการรักษา

สิทธิ	จำนวน	ร้อยละ
ประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30บาท)	1	0.57
ข้าราชการ/บำนาญ	34	19.54
บริษัทเอกชน	2	1.15
กองทุนประกันสังคม	28	16.09
นักศึกษามช.	52	29.89
ข้าราชการ	55	31.61
อื่นๆ	2	1.15
รวม	174	100.00

จากตารางที่ 4 ผู้ตอบแบบสำรวจมีจำนวนรวมทั้งสิ้น 174 คน มีผู้ใช้บริการที่มีใช้สิทธิฯ มากที่สุด คือ เป็นเงินสด จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 31.61 รองลงมา นักศึกษา มช. จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 29.89 และน้อยที่สุด ประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30 บาท) จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.57

5. ประเภทการรักษา

ตารางที่ 5 จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามประเภทการรักษา

ประเภทการรักษา	จำนวน	ร้อยละ
1. ตรวจสอบภาวะสุขภาพช่องปาก	45	12.86
2. บำบัดดุกเหิน	2	0.57
3. รักษาโรคในช่องปาก	9	2.57
4. ข้อต่อขากรรไกร	7	2.00
5. ถอนฟัน/ผ่าฟันคุด	47	13.43
6. อุดฟัน	6	1.71
7. ชูดหินน้ำลาย	16	4.57
8. รักษาโรคปริทันต์	11	3.14
9. ใส่ครอบฟัน	16	4.57
10. ใส่ฟันแบบถอดได้	38	10.86
11. รักษาทั้งปาก	12	3.43
12. ผังรากเทียม	17	4.86
13. รักษาคลองรากฟัน	35	10.00
14. ทันตกรรมเด็ก	14	4.00
15. จัดฟัน	15	4.29
16. ทำฟันภายใต้การดมยา/สลบ	16	4.57
17. ถ่ายภาพรังสี	18	5.14
18. ใส่สะพานฟัน/ใส่ฟันแบบติดแน่น	26	7.43
รวม	350	100.00

จากตารางที่ 5 ผู้ตอบแบบสำรวจมีจำนวนรวมทั้งสิ้น 174 คน มีผู้ใช้บริการเพื่อรักษา มากที่สุด คือ ถอนฟัน/ผ่าฟันคุด จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 13.43 รองลงมา ตรวจสอบภาวะสุขภาพช่องปาก จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 12.86 และน้อยที่สุด บำบัดดุกเหิน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.57

6. ประเภทการรักษา

ตารางที่ 6 จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามประเภทการให้บริการทันตกรรม

การให้บริการทันตกรรม	จำนวน	ร้อยละ
นักศึกษาทันตแพทย์	98	56.32
ทันตแพทย์ระดับหลักปริญญา	69	39.66
อาจารย์ทันตแพทย์	7	4.02
รวม	174	100.00

จากตารางที่ 6 ผู้ตอบแบบสำรวจมีจำนวนรวมทั้งสิ้น 174 คน มีการให้บริการทันตกรรม มากที่สุด คือ นักศึกษาทันตแพทย์ จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 56.32 รองลงมา ทันตแพทย์ระดับหลักปริญญา จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 39.66 และน้อยที่สุด อาจารย์ทันตแพทย์ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4.02

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจ

แบ่งการสำรวจออกเป็น 4 ด้านดังนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
2. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ

และกำหนดเกณฑ์ที่ใช้ในการประมวลผลและแปลความหมายดังนี้

- เกณฑ์การให้คะแนน พิจารณา ดังนี้

ความพึงพอใจมากที่สุด	ให้	5 คะแนน
ความพึงพอใจมาก	ให้	4 คะแนน
ความพึงพอใจปานกลาง	ให้	3 คะแนน
ความพึงพอใจน้อย	ให้	2 คะแนน
ความพึงพอใจน้อยที่สุด	ให้	1 คะแนน

- คะแนนได้จะนำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและแปลความหมายของระดับค่าเฉลี่ยโดยใช้สูตรค่าเฉลี่ย คือ

$$\frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.810$$

- การแปลผลระดับความพึงพอใจโดยใช้ค่าเฉลี่ย แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00	หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20	หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40	หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60	หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80	หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยมากที่สุด

ได้รับผลการสำรวจนำมาประมวลผลทางสถิติและแปลความหมายแล้ว มีรายละเอียดโดยสรุปได้ดังนี้

7. การสำรวจความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตารางที่ 7 แสดงผลการสำรวจความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	รวม (ร้อยละ)	
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							4.73 (มากที่สุด)
1) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อคำถามได้อย่างชัดเจน	128 (73.56)	46 (26.44)	-	-	-	174 (100)	4.74 (มากที่สุด)
2) เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	128 (73.56)	46 (26.44)	-	-	-	174 (100)	4.74 (มากที่สุด)
3) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเคารพ	128 (73.56)	42 (24.14)	4 (2.30)	-	-	174 (100)	4.71 (มากที่สุด)

จากตารางที่ 7 ผู้ตอบแบบสำรวจมีจำนวนรวมทั้งสิ้น 174 คน มีผลการประเมินระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการภาพรวมมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.73) จำแนกได้ดังนี้ 1) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อคำถามได้อย่างชัดเจน ระดับมากที่สุด จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 73.56 และ ระดับมาก จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 26.44 2) เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ระดับมากที่สุด จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 73.56 และ ระดับมาก จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 26.44 3) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเคารพ ระดับมากที่สุด จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 73.56 ระดับมาก จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 24.14 และ ระดับปานกลาง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.30

8. การสำรวจความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ 8 แสดงผลการสำรวจความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย (มากที่สุด)
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	รวม (ร้อยละ)	
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ							4.68 (มากที่สุด)
1) ค่าใช้จ่ายในการรักษาเหมาะสม กับการรักษาที่ได้รับ	117 (67.24)	56 (32.18)	1 (0.57)	-	-	174 (100)	4.67 (มากที่สุด)
2) ระยะเวลาในการรอเรียกคิว (เข้าคิวเพื่อนัดมารับการรักษา)	85 (48.85)	88 (50.57)	1 (0.57)	-	-	174 (100)	4.48 (มากที่สุด)
3) ระยะเวลาในการรักษามีความ เหมาะสม	117 (67.24)	56 (32.18)	1 (0.57)	-	-	174 (100)	4.67 (มากที่สุด)
4) ขั้นตอนการชำระค่ารักษาไม่ ยุ่งยาก	131 (75.29)	43 (24.71)	-	-	-	174 (100)	4.75 (มากที่สุด)
5) สถานที่ให้บริการสะอาด และ เป็นระเบียบ	146 (83.91)	28 (16.09)	-	-	-	174 (100)	4.84 (มากที่สุด)

จากตารางที่ 8 ผู้ตอบแบบสำรวจมีจำนวนรวมทั้งสิ้น 174 คน มีผลการประเมินระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.68) จำแนกได้ดังนี้ 1) ค่าใช้จ่ายในการรักษาเหมาะสมกับการรักษาที่ได้รับ ระดับมากที่สุด จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 67.24 ระดับมาก จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 32.18 และ ระดับปานกลาง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.57 2) ระยะเวลาในการรอเรียกคิว (เข้าคิวเพื่อนัดมารับการรักษา) ระดับมากที่สุด จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 48.85 ระดับมาก จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 50.57 และ ระดับปานกลาง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.57 3) ระยะเวลาในการรักษามีความเหมาะสม ระดับมากที่สุด จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 67.24 ระดับมาก จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 32.18 และ ระดับปานกลาง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.57 4) ขั้นตอนการชำระค่ารักษาไม่ยุ่งยาก ระดับมากที่สุด จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 75.29 และ ระดับมาก จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 24.71 5) สถานที่ให้บริการสะอาด และเป็นระเบียบ ระดับมากที่สุด จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 83.91 และ ระดับมาก จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 16.09

9. การสำรวจความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อม

ตารางที่ 9 แสดงผลการสำรวจความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อม

รายการ	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย (มากที่สุด)
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	รวม (ร้อยละ)	
ความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อม							4.42 (มากที่สุด)
1) มีที่นั่งพักเพียงพอสำหรับผู้ป่วยที่มาติดต่อ	113 (64.94)	61 (35.06)	-	-	-	174 (100)	4.65 (มากที่สุด)
2) มีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอ	69 (39.66)	80 (45.98)	23 (13.22)	2 (1.15)	-	174 (100)	4.24 (มากที่สุด)
3) มีป้ายบอกทางชัดเจน สามารถสังเกตเห็นได้ง่าย	77 (44.25)	86 (49.43)	10 (5.75)	1 (0.57)	-	174 (100)	4.37 (มากที่สุด)

จากตารางที่ 9 ผู้ตอบแบบสำรวจมีจำนวนรวมทั้งสิ้น 174 คน มีผลการประเมินระดับความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อม ระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.42) จำแนกได้ดังนี้ 1) ที่นั่งพักเพียงพอสำหรับผู้ป่วยที่มาติดต่อ ระดับมากที่สุด จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 64.94 และ ระดับมาก จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 35.06 2) มีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอ ระดับมากที่สุด จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 39.66 ระดับมาก จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 45.98 ระดับปานกลาง จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 13.22 และ ระดับน้อย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.15 3) มีป้ายบอกทางชัดเจน สามารถสังเกตเห็นได้ง่าย ระดับมากที่สุด จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 44.25 ระดับมาก จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 49.43 ระดับปานกลาง จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.75 และ ระดับน้อย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.57

10. การสำรวจความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ 10 แสดงผลการสำรวจความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย (มากที่สุด)
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	รวม (ร้อยละ)	
ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ							4.73 (มากที่สุด)
1) นักศึกษาทันตแพทย์/ทันตแพทย์ ให้บริการด้วยความสุภาพ	148 (85.00)	85 (14.37)	1 (0.57)	-	-	174 (100)	4.84 (มากที่สุด)
2) นักศึกษาทันตแพทย์/ทันตแพทย์ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการรักษาโรคในช่องปาก	122 (70.11)	51 (29.31)	1 (0.57)	-	-	174 (100)	4.70 (มากที่สุด)
3) นักศึกษาทันตแพทย์/ทันตแพทย์ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายอย่างครบถ้วน	110 (63.22)	58 (33.33)	6 (3.45)	-	-	174 (100)	4.60 (มากที่สุด)
4) เครื่องมือทางการแพทย์สะอาด ทันสมัย และมีมาตรฐาน	125 (71.84)	48 (27.59)	1 (0.57)	-	-	174 (100)	4.71 (มากที่สุด)
5) นักศึกษาทันตแพทย์/ทันตแพทย์ ให้คำแนะนำการดูแลในช่องปาก หลังการรักษา	135 (77.59)	39 (22.41)	-	-	-	174 (100)	4.78 (มากที่สุด)

จากตารางที่ 10 ผู้ตอบแบบสำรวจมีจำนวนรวมทั้งสิ้น 174 คน มีผลการประเมินระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.42) จำแนกได้ดังนี้ 1) ที่นั่งพักเพียงพอสำหรับผู้ป่วยที่มาติดต่อ ระดับมากที่สุด จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 64.94 และ ระดับมาก จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 35.06 2) มีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอ ระดับมากที่สุด จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 39.66 ระดับมาก จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 45.98 ระดับปานกลาง จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 13.22 และ ระดับน้อย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.15 3) มีป้ายบอกทางชัดเจน สามารถสังเกตเห็นได้ง่าย ระดับมากที่สุด จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 44.25 ระดับมาก จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 49.43 ระดับปานกลาง จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.75 และ ระดับน้อย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.57

ส่วนที่ 3 อื่นๆ

11. การสำรวจแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการและการกลับมาใช้บริการ

ตารางที่ 11 แสดงผลการสำรวจการแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการและการกลับมาใช้บริการ

รายการ	แนะนำ/มา แน่นอน (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ		
		ไม่แน่ใจ (ร้อยละ)	ไม่แนะนำ/มา แน่นอน (ร้อยละ)	รวม (ร้อยละ)
การแนะนำและการใช้บริการซ้ำ				
1) ท่านจะแนะนำผู้อื่นให้มารับบริการที่คณะทันต แพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ หรือไม่	164 (94.25)	10 (5.75)	-	174 (100)
2) ท่านจะมารับบริการที่คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่อีก หรือไม่	165 (94.83)	9 (5.17)	-	174 (100)

จากตารางที่ 11 ผู้ตอบแบบสำรวจมีจำนวนรวมทั้งสิ้น 174 คน ผู้รับบริการจะแนะนำผู้อื่นให้มารับบริการที่คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 94.25 และไม่แนะนำผู้อื่นจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.75 และ ผู้รับบริการจะมารับบริการที่ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่อีก จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 94.83 และไม่มาอีก จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 5.17