

# สรุปผลการดำเนินงาน โครงการปรับปรุงระบบบริการงานทันตกรรมใน

## โรงเรียนภายหลังวิกฤตโควิด-๑๙ ประจำปี ๒๕๖๖

### งานทันตกรรมในโรงเรียน ฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลตากคลี

#### จังหวัดนครสวรรค์

ตามที่ฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลตากคลี ได้จัดทำแบบสอบถามความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งได้แก่ผู้ปกครองของเด็กนักเรียนที่พาเด็กนักเรียนมารับบริการที่งานทันตกรรม ในโรงพยาบาลตากคลี ภายหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-๑๙ จำนวน ๒๕ ท่าน ดังนี้

สรุปผลการให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร่วมในการแสดงความคิดเห็นตามภารกิจหลักของหน่วยงาน

จากการตอบแบบสอบถาม ผู้ปกครองของเด็กนักเรียนพบว่า ความพึงพอใจดังนี้	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด ๑	น้อย = ๒	ปานกลาง = ๓	มาก = ๔	มากที่สุด = ๕
๑.มีความพึงพอใจในการแนะนำ การประชาสัมพันธ์การใช้บริการ	-	-	ร้อยละ ๔	ร้อยละ ๓๒	ร้อยละ ๖๔
๒.มีความพึงพอใจในการอำนวยความสะดวก ในการติดต่อขอใช้บริการ	-	-	-	ร้อยละ ๔๔	ร้อยละ ๕๖
๓.มีความพึงพอใจในระยะการรอคอย ตั้งแต่ติดต่อในห้องทันตกรรมจนถึงพบทันตแพทย์ในระดับ	-	-	-	ร้อยละ ๓๖	ร้อยละ ๖๔
๔.มีความพึงพอใจในมนุษย์สัมพันธ์ ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	-	-	-	ร้อยละ ๘	ร้อยละ ๙๒
๕.มีความพึงพอใจในความ สะดวกรวดเร็วในการรับบริการ	-	-	-	ร้อยละ ๒๘	ร้อยละ ๗๒
๖.มีความพึงพอใจในการให้ คำแนะนำเกี่ยวกับการดูแล สุขภาพช่องปาก	-	-	-	ร้อยละ ๖๘	ร้อยละ ๓๒

ระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในการจัดทำแผนพัฒนาการดำเนินงาน

ระดับความพึงพอใจ	เป้าหมาย (ร้อยละ)	ผลงาน (ร้อยละ)
๑.มีความพึงพอใจในมนุษย์สัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	≥ ๘๐	ร้อยละ ๙๒
๒.มีความพึงพอใจในความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการ	≥ ๘๐	ร้อยละ ๗๒
๓.มีความพึงพอใจในการแนะนำการประชาสัมพันธ์การใช้บริการ	≥ ๘๐	ร้อยละ ๖๔
๔.มีความพึงพอใจในระยะเวลาการรอคอยตั้งแต่ติดต่อในห้องทันตกรรมจนถึงพบทันตแพทย์ในระดับ	≥ ๘๐	ร้อยละ ๖๔
๕.มีความพึงพอใจในการอำนวยความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ	≥ ๘๐	ร้อยละ ๕๖
๖.มีความพึงพอใจในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพช่องปาก	≥ ๘๐	ร้อยละ ๓๒

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ปกครองที่พานักเรียนมารับบริการที่งานทันตกรรม ที่โรงพยาบาลตากคลี มีความพึงพอใจในมนุษย์สัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ สูงสุด ร้อยละ ๙๒ ซึ่งผ่านเกณฑ์ตัวชี้วัดที่ตั้งไว้ โดยแสดงความชื่นชมว่ามีพฤติกรรมบริการที่ดี เช่น พูดจาดี อธิบายดี บริการดี ใส่ใจคนไข้ที่มารับบริการ ส่วนในด้านอื่นเช่น ความพึงพอใจในความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการ ร้อยละ ๗๒ ความพึงพอใจในการแนะนำการประชาสัมพันธ์การใช้บริการ ร้อยละ ๖๔ ความพึงพอใจในระยะเวลาการรอคอยตั้งแต่ติดต่อในห้องทันตกรรมจนถึงพบทันตแพทย์ ร้อยละ ๖๔ ความพึงพอใจในระยะเวลาการรอคอยตั้งแต่ติดต่อในห้องทันตกรรมจนถึงพบทันตแพทย์ ร้อยละ ๖๔ ความพึงพอใจในการอำนวยความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ ร้อยละ ๕๖ ความพึงพอใจในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพช่องปาก ร้อยละ ๓๒ ยังไม่บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งจะต้องนำไปแก้ไขปรับปรุง ในด้านที่พบเช่น ด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านการประชาสัมพันธ์ระยะเวลาการรอคอย การอำนวยความสะดวก การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพช่องปาก โดยกลุ่มงานทันตกรรม จะนำไปวางแผนในการพัฒนางานต่อไป

ลงชื่อ จรรยา วงศ์จิต ผู้จัดทำโครงการ

(นางสาวจรรยา วงศ์จิต)

ทันตแพทย์ปฏิบัติการ

วันที่ ๒๒ มิถุนายน ๒๕๖๖

ลงชื่อ กนกวรรณ นิ่ม ผู้รายงาน

(นางสาวกนกวรรณ นิ่ม)

ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ

วันที่ ๒๒ มิถุนายน ๒๕๖๖

- รับทราบผลการดำเนินโครงการ

ลงชื่อ

(นางสาวจรรยา ช่อใส)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลตากคลี

วันที่ ๒๓ มิถุนายน ๒๕๖๖