

เรื่อง แบบสอบถามความพึงพอใจและความคาดหวังกับสำนักทันตสาธารณสุข

เรียน ทันตบุคลากรทุกท่าน

ตามที่ สำนักทันตสาธารณสุข ได้ดำเนินการ โครงการศึกษา **บทบาทสำนักทันตสาธารณสุขในมุมมองของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** เพื่อศึกษาแนวทางการทำงานทันตสาธารณสุข และความ ต้องการของผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียต่อบทบาทสำนักทันตสาธารณสุข ในปัจจุบัน และ ความคาดหวังการ ดำเนินงานทันตสาธารณสุขต่อสำนักทันตสาธารณสุขในอนาคต นั้น

ในการนี้ กลุ่ม บริหารยุทธศาสตร์ สำนัก ทันตสาธารณสุข ใคร่ขอความอนุเคราะห์ตอบ แบบสอบถามดังกล่าว และส่งให้สำนักทันตสาธารณสุขทาง dentalhealth02@hotmail.com หรือ Fax 02-5904203 ภายในวันที่ 30 กันยายน 2553

ขอแสดงความนับถือ

(นางอมราภรณ์ สุพรรณวิวัฒน์)
นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ
หัวหน้ากลุ่มบริหารยุทธศาสตร์
สำนักทันตสาธารณสุข

แบบสอบถามบทบาทของสำนักทันตสาธารณสุขในมุมมองของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

คำชี้แจง แบบสอบถามบทบาทของสำนักทันตสาธารณสุขในมุมมองของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อบทบาทของสำนักทันตสาธารณสุข และความพึงพอใจของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของสำนักทันตสาธารณสุข จึงขอความร่วมมือจากท่านให้ข้อมูลตามความเป็นจริง เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการของสำนักทันตสาธารณสุข ต่อไป แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ตอนที่ 2 บทบาทของสำนักทันตสาธารณสุข ตอนที่ 3 ข้อมูลความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักทันตสาธารณสุข ตอนที่ 4 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักทันตสาธารณสุข

หมายเหตุ ผู้ตอบแบบสอบถามนี้ต้องเป็นผู้ที่เคยได้รับการหรือมีการติดต่อกับสำนักทันตสาธารณสุข เท่านั้น

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ หญิง ชาย
2. ตำแหน่ง (ระบุ)
3. สังกัดหน่วยงาน ศูนย์อนามัย
 สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด
 โรงพยาบาล
 อื่นๆ ระบุ
4. อายุ 21-30 ปี 31-40 ปี 41-50 ปี 51-60 ปี
5. ในมุมมองของท่าน ท่านทำงานร่วมกับสำนักทันตสาธารณสุขในฐานะ
 ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อื่นๆ ระบุ.....
6. ประสบการณ์การทำงานทางด้านทันตสาธารณสุข
 น้อยกว่า 5 ปี ตั้งแต่ 5-10 ปี
 ตั้งแต่ 11-15 ปี 15 ปีขึ้นไป
7. ท่านได้ร่วมงานโครงการ / กิจกรรมกับสำนัก(กอง)ทันตสาธารณสุข
 น้อยกว่า 5 ปี ตั้งแต่ 5 – 10 ปี
 ตั้งแต่ 11 – 15 ปี > 15 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 บทบาทสำนักทันตสาธารณสุข

1. ท่านได้รับบริการหรือมีส่วนเกี่ยวข้องกับสำนักทันตสาธารณสุขในด้านใด (ตอบได้มากกว่า 1 ช่อง)

- เข้าร่วมประชุม กำหนด นโยบาย / แผนงานทางทันตสาธารณสุข ของสำนักทันตสาธารณสุข
- เป็นผู้ส่งต่อ นโยบาย แผนงาน ของสำนักทันตสาธารณสุข
- เป็นผู้ร่วมวิจัยกับสำนักทันตสาธารณสุข
- เป็นวิทยากรให้สำนักทันตสาธารณสุข
- เป็นผู้ร่วมจัดกิจกรรมรณรงค์กับสำนักทันตสาธารณสุข
- เป็นผู้ได้รับการอบรม / พัฒนาศักยภาพ
- เป็นผู้ขอคำปรึกษาด้านวิชาการจากทันตบุคลากรของสำนักทันตสาธารณสุข
- เป็นผู้ขอใช้บริการสื่อสารณะต่างๆ จากสำนักทันตสาธารณสุข
- อื่น ๆ ระบุ

2. บทบาทของสำนักทันตสาธารณสุขในปัจจุบันในสายตาของท่านเป็นอย่างไร ? และสิ่งที่ท่านต้องการให้สำนักทันตสาธารณสุขปรับปรุง ในประเด็นต่อไปนี้

1. บทบาทการพัฒนา นโยบาย ยุทธศาสตร์และแผนงานหลัก รวมทั้งสนับสนุนการจัดทำแผนกำลังคนด้านทันตสาธารณสุขของประเทศ	
สิ่งที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน	สิ่งที่ท่านต้องการให้สำนักทันตสาธารณสุขปรับปรุง
2. บทบาทด้านการศึกษา วิจัย พัฒนาและประยุกต์องค์ความรู้เทคโนโลยี และนวัตกรรมทางด้านทันตสาธารณสุข	
สิ่งที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน	สิ่งที่ท่านต้องการให้สำนักทันตสาธารณสุขปรับปรุง

3. บทบาทด้านพัฒนาและจัดทำมาตรฐาน รูปแบบ และหลักเกณฑ์การปฏิบัติ ด้านทันตสาธารณสุข รวมทั้ง พัฒนาระบบบริการทันตสุขภาพ ระบบบริหารจัดการและระบบสนับสนุนทรัพยากรด้านทันตสุขภาพในระดับประเทศ เพื่อตอบสนองพระราชดำริ และคุ้มครองประชาชนให้เข้าถึงบริการที่จำเป็นทางทันตสุขภาพอย่างมีคุณภาพและเป็นธรรม

สิ่งที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน	สิ่งที่ท่านต้องการให้ สำนักทันตสาธารณสุขปรับปรุง

4. บทบาทด้านพัฒนาระบบ กลไก และเครือข่ายการเฝ้าระวังและระบบสารสนเทศด้านทันตสาธารณสุข ตลอดจนปัญหาสิ่งแวดล้อมที่มีผลกระทบต่อทันตสุขภาพ

สิ่งที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน	สิ่งที่ท่านต้องการให้ สำนักทันตสาธารณสุขปรับปรุง

ตอนที่ 3 ข้อมูลความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักทันตสาธารณสุข

คำชี้แจง : ท่านไม่พึงพอใจภาพรวมการปฏิบัติงานของสำนักทันตสาธารณสุขด้านต่างๆ เพียงใด

โปรดเรียงลำดับจาก ไม่พึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อย โดยเติมคะแนน 1-4 ในหน้าหัวข้อ 4 ด้าน

เกณฑ์การให้คะแนน 4=ไม่พึงพอใจมากที่สุด, 3=ไม่พึงพอใจมาก, 2=ไม่พึงพอใจ, 1=ไม่พึงพอใจน้อย

พร้อมระบุเหตุผลโดยสามารถเลือกจากรายการด้านขวามือ โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน ที่ตรงกับความเป็นจริง หรือสามารถระบุเพิ่มเติมได้ในประเด็นอื่นๆ

ลำดับที่	เหตุผล (เลือกข้อที่ใช้ได้มากกว่า 1 ข้อ)
..... ด้านเจ้าหน้าที่	<input type="checkbox"/> เจ้าหน้าที่ขาดความรู้/ ความสามารถ/ ความเชี่ยวชาญ <input type="checkbox"/> เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ <input type="checkbox"/> เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้คำปรึกษา หรือทำงานแทนกันได้ <input type="checkbox"/> เจ้าหน้าที่ไม่มีความกระตือรือร้น ขาดการติดตาม และการแก้ไขปัญหาที่รวดเร็ว <input type="checkbox"/> เจ้าหน้าที่มีกิริยาจาไม่สุภาพ / ไม่เต็มใจให้บริการ <input type="checkbox"/> อื่น ๆ
..... ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนปฏิบัติงาน	<input type="checkbox"/> ขาดการมีส่วนร่วมของลูกค้ำ <input type="checkbox"/> กระบวนการปฏิบัติงานยุ่งยาก ซ้ำซ้อนกันหลายงาน <input type="checkbox"/> กระบวนการปฏิบัติงานไม่โปร่งใส <input type="checkbox"/> ระยะเวลาการปฏิบัติงานล่าช้า ขาดประสิทธิภาพ <input type="checkbox"/> อื่น ๆ
..... ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร	<input type="checkbox"/> หนังสือราชการ/ ขาดความชัดเจน และล่าช้า <input type="checkbox"/> ปัญหาจากการติดต่อทางโทรศัพท์ ได้แก่ สายไม่ว่าง หรือไม่มีคนรับสาย <input type="checkbox"/> Website สืบค้นยาก <input type="checkbox"/> ตอบ E-mail ล่าช้า <input type="checkbox"/> การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผิดพลาด และไม่ทันต่อเหตุการณ์ <input type="checkbox"/> ติดต่อด้วยตนเองไม่ได้รับความสะดวก และล่าช้า <input type="checkbox"/> การแจ้งในที่ประชุม ขาดหลักฐานการยืนยันข้อมูล <input type="checkbox"/> อื่น ๆ
..... ด้านสินค้าและบริการ	<input type="checkbox"/> องค์ความรู้ / การวิจัย นวัตกรรมด้านทันตสาธารณสุข <input type="checkbox"/> นโยบาย / แผนงาน / กระบวนการ <input type="checkbox"/> การประชุม / สัมมนา / อบรม เพื่อการถ่ายทอดความรู้ เพิ่มศักยภาพ ภาวศึเครือข่าย <input type="checkbox"/> สื่อ (Media) ต่างๆ (คู่มือ, Poster, วารสาร, CD ภาพพลึก, หนังสือนิทาน) <input type="checkbox"/> การให้คำปรึกษา <input type="checkbox"/> การจัดกิจกรรมรณรงค์ สร้างกระแส <input type="checkbox"/> อื่น ๆ

ประเด็นคำถามการให้บริการ	สิ่งที่ปรากฏ					ความพึงพอใจ				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร										
1) มีความหลากหลาย สะดวกและทันสมัย										
2) หนังสือราชการ/ หนังสือเวียนชัดเจนและรวดเร็ว										
3) โทรศัพท์ติดต่อได้ง่ายและสะดวก										
4) Website/ กระดานข่าวครบถ้วน เป็นปัจจุบันและสืบค้นได้ง่าย										
ด้านสินค้าและบริการ										
1) มีองค์ความรู้ใหม่ๆ ด้านทันตสุขภาพตามกลุ่มวัยที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน										
2) มีนโยบายและแผนงานทางทันตสาธารณสุขที่เป็นปัจจุบันและสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ										
2) จัดการอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพผู้รับบริการหรือภาคีเครือข่ายเพียงพอ และเหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการหรือภาคีเครือข่าย										
3) ผลิต เผยแพร่ความรู้ สื่อสิ่งพิมพ์สนับสนุนเพียงพอ และเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน										
4) ให้คำปรึกษาได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน และเข้าใจง่าย										
5) มีการจัดรณรงค์สร้างกระแสเป็นประจำสม่ำเสมอ และทันกับสถานการณ์ปัจจุบัน										

5. ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานของสำนักทันตสาธารณสุข

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ
สำนักทันตสาธารณสุข