



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์บริการสาธารณสุข กองการแพทย์

ที่ ๖๕๕ / ๒๕๖๕

วันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลเมืองลำพูน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ครั้งที่ ๑

เรียน หัวหน้างานศูนย์บริการฯ

### เรื่องเดิม

ตามที่ ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลเมืองลำพูน ได้จัดทำโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลเมืองลำพูน ประจำปี ๒๕๖๕ ขึ้น ซึ่งจะทำการสำรวจความพึงพอใจอย่างน้อยปีละ ๒ ครั้ง เพื่อที่จะนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุข เทศบาลเมืองลำพูนนั้น

### ข้อเท็จจริง

บัดนี้ ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลเมืองลำพูน ได้ดำเนินการตามโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลเมืองลำพูน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ครั้งที่ ๑ เรียบร้อยแล้ว จึงขอสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการสุขภาพศูนย์บริการสาธารณสุข กองการแพทย์เทศบาลเมืองลำพูน ดังนี้

ผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการโดยใช้แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลเมืองลำพูน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ครั้งที่ ๑ สุ่มเก็บตัวอย่างทั้งหมด ๒๐๐ คน ได้ผลสรุปดังนี้

ส่วนที่ ๑	ข้อมูลส่วนบุคคล	ร้อยละ (n=๒๐๐)
๑. เพศ		
- ชาย		๙๒
- หญิง		๑๐๘
๒. อายุปัจจุบันเฉลี่ย		เท่ากับ ๔๕ ปี
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด		
- ประถมศึกษา		๔.๐๗
- มัธยมศึกษาตอนต้น		๑๐.๕๘
- มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.		๗.๗๔
- อนุปริญญา/ปวส.		๑๑.๖๘

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคล	ร้อยละ (n=๒๐๐)
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ปริญญาตรี</li> <li>- สูงกว่าปริญญาตรี</li> <li>- อื่นๆ</li> </ul>	<p>๑๒.๐๒</p> <p>๕๐.๗</p> <p>๒.๘๑</p>
<p>๔. สิทธิการรักษา</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ</li> <li>- โครงการหลักประกันสุขภาพ (บัตรทอง)</li> <li>- ประกันสังคม</li> <li>- ประกันสุขภาพจากบริษัท</li> <li>- ชำระเงินเอง</li> <li>- อื่นๆ</li> </ul>	<p>๔๒.๐</p> <p>๔๐.๕</p> <p>๑๓.๐</p> <p>๐.๕</p> <p>๓.๐</p> <p>๑.๐</p>
<p>๕. มารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลเมืองลำพูน ด้วยสาเหตุ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- เจ็บป่วยหรือเกิดอุบัติเหตุ</li> <li>- ตรวจสอบสุขภาพประจำปี</li> <li>- ตรวจรักษาโรคเรื้อรัง เช่น โรคความดันโลหิตสูง โรคเบาหวาน โรคหัวใจ โรคไขมันในเลือดสูง โรคหอบหืด โรคถุงลมโป่งพอง โรคไทรอยด์ โรคเกาต์ โรคกระดูกและข้อ เป็นต้น</li> <li>- รับบริการทันตกรรม</li> <li>- รับบริการคลินิกเด็กดี</li> <li>- รับบริการส่งเสริมสุขภาพหรือป้องกันโรค เช่น ฉีดวัคซีน วางแผนครอบครัว ฯลฯ</li> <li>- ถูกส่งตัวจากสถานบริการอื่นๆ เพื่อตรวจหรือรักษาต่อ</li> <li>- รับบริการคลินิกแพทย์แผนไทยประยุกต์</li> <li>- ตรวจรักษาโรคทั่วไป</li> </ul>	<p>๖๖.๑</p> <p>๑๓.๔</p> <p>๘.๐</p> <p>๑.๑</p> <p>๐.๕</p> <p>๒.๙</p> <p>๐</p> <p>๐.๕</p> <p>๘.๐</p>
<p>๖. มารับบริการที่แผนก</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ตรวจรักษาโรคทั่วไป</li> <li>- คลินิกโรคความดันโลหิตสูง</li> <li>- คลินิกโรคเบาหวาน</li> <li>- คลินิกโรคกระดูกและข้อ</li> <li>- คลินิกเด็กดี</li> <li>- คลินิกแพทย์แผนไทยประยุกต์</li> <li>- คลินิกทันตกรรม</li> </ul>	<p>๘๑.๕</p> <p>๙.๐</p> <p>๑.๗</p> <p>๕.๓</p> <p>๑.๐</p> <p>๑.๐</p> <p>๐.๕</p>
<p>๗. มารับบริการครั้งนี้ ต้องชำระค่าบริการหรือไม่</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ไม่ต้องชำระค่าบริการในการรักษาพยาบาล</li> <li>- ชำระค่ายาและเวชภัณฑ์เพิ่มเติม</li> <li>- ชำระค่ารักษาพยาบาลเต็มตามอัตราที่เรียกเก็บ เนื่องจากสามารถเบิกค่ารักษาได้</li> <li>- ชำระค่ารักษาพยาบาลเต็มตามอัตราที่เรียกเก็บ เนื่องจากไม่มีสิทธิในการรักษา</li> </ul>	<p>๑๐.๙</p> <p>๒.๓</p> <p>๓.๐</p> <p>๕.๕</p>

ส่วนที่ ๒ แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์บริการสาธารณสุข เทศบาลเมืองลำพูน

ข้อมูลการบริการ	ค่าเฉลี่ย ( X )	ร้อยละ
๑. บุคลากรอัตรากำลังดี สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	๔.๕๘	๙๑.๕
๒. บุคลากรมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	๔.๒๒	๘๔.๔
๓. การให้บริการจัดลำดับก่อน-หลังแก่ผู้มารับบริการ	๔.๕๑	๘๘.๒
๔. มีการแจ้งขั้นตอนในการรับบริการไว้อย่างชัดเจน	๔.๑๓	๘๒.๖
๕. มีระบบการคัดกรองและซักประวัติการเจ็บป่วยก่อนให้การรักษาย่างละเอียด	๔.๔๙	๘๙.๘
๖. แพทย์ผู้ให้การรักษาคำแนะนำละเอียด ชัดเจน	๔.๓๓	๘๖.๖
๗. การให้บริการเป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็ว	๓.๙๘	๗๙.๖
๘. มีบริการทันตกรรมในเวลาราชการวันจันทร์-ศุกร์	๓.๓๘	๘๗.๕
๙. ยาและเวชภัณฑ์ที่ใช้มีคุณภาพและราคาเหมาะสม	๔.๓๖	๘๗.๑
๑๐. ได้รับยาและเวชภัณฑ์ พร้อมคำแนะนำชัดเจน	๔.๒๖	๘๕.๒
๑๑. มุมส่งเสริมความรู้ - ข่าวสารด้านสุขภาพ เช่น วารสาร คู่มือ บอร์ดความรู้ ฯลฯ จัดไว้อย่างเหมาะสม	๔.๔๘	๘๙.๖
๑๒. ห้องพัฒนาการเด็กจัดไว้อย่างเหมาะสม	๔.๓๙	๘๗.๗
๑๓. สถานที่ให้บริการสะอาด ปลอดภัย อากาศถ่ายเทได้สะดวก	๔.๓๓	๘๖.๖
๑๔. เก้าอี้นั่งสำหรับผู้มารับบริการจัดไว้อย่างเพียงพอ	๔.๓๔	๘๖.๘
๑๕. มีน้ำดื่มสำหรับผู้มารับบริการ	๔.๕๐	๘๘.๐
๑๖. มีถังขยะพอเพียงและมีฝาปิดมิดชิด	๔.๓๘	๘๗.๖
๑๗. มีห้องสุขาบริการอย่างเพียงพอและสะอาด	๔.๗๐	๙๔.๐
๑๘. มีบริการรถรับ-ส่งผู้มารับบริการในเขตเทศบาลฯ	๔.๒๒	๘๔.๓
๑๙. มีบริการรถพยาบาลฉุกเฉินรับ-ส่งผู้ป่วยในเขตเทศบาลฯ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง	๔.๒๙	๘๕.๘
๒๐. ศูนย์บริการสาธารณสุขและคลินิกแพทย์แผนไทยประยุกต์ เทศบาลเมืองลำพูน เปิดให้บริการวันจันทร์-ศุกร์ เวลา ๐๘.๓๐-๑๘.๐๐ น.และวันเสาร์ เวลา ๐๙.๐๐ - ๑๖.๐๐ น.	๔.๓๘	๘๗.๖

\*หมายเหตุ :  
 ระดับคะแนนเฉลี่ย ๔.๕๐ - ๕.๐๐ หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด  
 ระดับคะแนนเฉลี่ย ๓.๕๐ - ๔.๔๙ หมายถึง มีความพึงพอใจมาก  
 ระดับคะแนนเฉลี่ย ๒.๕๐ - ๓.๔๙ หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง  
 ระดับคะแนนเฉลี่ย ๑.๕๐ - ๒.๔๙ หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย  
 ระดับคะแนนเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๑.๔๙ หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

สรุป : ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้รับบริการสาธารณสุขเทศบาลเมืองลำพูนประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ครั้งที่ ๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๐๓ บรรลุผลสัมฤทธิ์ระดับผลลัพธ์ คือ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอย่างน้อยร้อยละ ๘๕ โดยศูนย์บริการสาธารณสุขฯ จะได้นำข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากแบบสอบถามความคิดเห็นมาใช้ในการปรับปรุงการให้บริการต่อไป

เรียน นายกเทศมนตรี

เรียน ปลัดเทศบาลเมืองลำพูน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

- เชื้อโปรดทวน

(นางสาววราภรณ์ มูลธง)  
 พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ  
 รก.ผู้อำนวยการกองการแพทย์

นายประภัสร์ ภูเจริญ  
 นายกเทศมนตรีเมืองลำพูน  
 รองปลัดเทศบาล รักษาการ  
 ปลัดเทศบาลเมืองลำพูน

(นางสาววราภรณ์ มูลธง)  
 พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานส่งเสริมภูมิปัญญาการแพทย์ทางเลือกและสมุนไพร กองการแพทย์

ที่ ๐๓๔ / ๒๕๖๕

วันที่ ๒๓ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการคลินิกแพทย์แผนไทยประยุกต์ ตามโครงการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการคลินิกแพทย์แผนไทยประยุกต์ ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลเมืองลำพูน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน ผู้อำนวยการกองการแพทย์

ตามที่งานส่งเสริมภูมิปัญญาการแพทย์ทางเลือกและสมุนไพร กองการแพทย์เทศบาลเมืองลำพูน ได้ดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการคลินิกแพทย์แผนไทยประยุกต์ ประจำปี ๒๕๖๕ เพื่อจะนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจระดับความพึงพอใจ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ มาปรับปรุงพัฒนาการให้บริการคลินิกแพทย์แผนไทยประยุกต์ ให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้รับบริการ นั้น

งานส่งเสริมภูมิปัญญาการแพทย์ทางเลือกและสมุนไพร ได้ดำเนินการสำรวจระดับความพึงพอใจการให้บริการคลินิกแพทย์แผนไทยประยุกต์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการคลินิกแพทย์แผนไทย ทั้งหมด ๑๐๐ คน ให้ค่าคะแนนความพึงพอใจแบ่งเป็น ๕ ระดับ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	มีค่าคะแนน	๕	คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	มีค่าคะแนน	๔	คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	มีค่าคะแนน	๓	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	มีค่าคะแนน	๒	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	มีค่าคะแนน	๑	คะแนน

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการใช้บริการคลินิกแพทย์แผนไทยประยุกต์ ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลเมืองลำพูน ประจำปี ๒๕๖๕ (ครึ่งปีแรก) เท่ากับ ๔.๓๙ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๕ รายละเอียดตามที่แนบ มาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

เรียน นายกเทศมนตรี

เรียน ปลัดเทศบาลเมืองลำพูน

- เพื่อโปรดทราบ

(นางสาววรรณ มูลธง)  
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ  
ร.ผู้อำนวยการกองการแพทย์

(นายปวิณ เอี่ยมฤทธิ์)

นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ

หัวหน้างานส่งเสริมภูมิปัญญาการแพทย์ทางเลือกและสมุนไพร

นางทานตะวัน อินทรจันท  
รองปลัดเทศบาล รักษาการนายกเทศมนตรี  
ปลัดเทศบาลเมืองลำพูน  
๒๕ มี.ค. ๒๕๖๕

(นายสิริวุฒิ คำธิตา)  
รองนายกเทศมนตรี ปฏิบัติราชการแทน  
นายกเทศมนตรีเมืองลำพูน

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการคลินิกแพทย์แผนไทยประยุกต์  
ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลเมืองลำพูน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ครึ่งปีแรก)

\*\*\*\*\*

จากแบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการคลินิกแพทย์แผนไทยประยุกต์ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลเมืองลำพูน จำนวน ๑๐๐ ฉบับ และมีผู้ตอบแบบสอบถามมาทั้งสิ้น ๑๐๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ

ตารางที่ ๑ เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน (คน)
ชาย	๒๗
หญิง	๗๓

ตารางที่ ๒ ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)
อายุมากกว่า ๖๐ ปี	๘๐
อายุ ๕๑ - ๖๐ ปี	๘
อายุ ๔๑ - ๖๐ ปี	๑๒
อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี	๐
อายุ ๒๑ - ๓๐ ปี	๐

ตารางที่ ๓ ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)
ประถมศึกษา	๒
มัธยมศึกษาตอนต้น	๕
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๙
อนุปริญญา/ปวส.	๕
ปริญญาตรี	๖๓
สูงกว่าปริญญาตรี	๑๖

ตารางที่ ๔ สิทธิการรักษาพยาบาลของผู้ตอบแบบสอบถาม

สิทธิการรักษาพยาบาล	จำนวน (คน)
สิทธิข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๙๕
สิทธิประกันสังคม	๓
สิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	๒

ตารางที่ ๕ การรับบริการด้วยศาสตร์การแพทย์แผนไทยของผู้ตอบแบบสอบถาม

การรับบริการ	จำนวนการรับบริการ
นวดตัว	๙๕
นวดกดจุด	๓๐
นวดฝ่าเท้า	๑๑
ประคบสมุนไพร	๐
อบสมุนไพร	๑๗
รักษาโรคด้วยยาสมุนไพร	๒
ฟื้นฟูมารดาหลังคลอด	๐

ตารางที่ ๖ อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพ	จำนวน (คน)
รับราชการ	๓๔
ข้าราชการบำนาญ	๔๖
ค้าขาย	๒
เกษตรกร	๑
ธุรกิจส่วนตัว	๗
ลูกจ้างในหน่วยงานของรัฐ	๓
พนักงานบริษัท/ห้างร้าน	๑
แม่บ้าน	๖

ตารางที่ ๗ ที่อยู่อาศัยของผู้ตอบแบบสอบถาม

ที่อยู่อาศัย (คน)	
ในเขตเทศบาลเมืองลำพูน	นอกเขตเทศบาลเมืองลำพูน
๓๑	๖๙

ส่วนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจในการรับบริการคลินิกแพทย์แผนไทยประยุกต์ ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลเมืองลำพูน โดยแบ่งคะแนนเฉลี่ย ( X ) ระดับความพึงพอใจ ดังนี้

ระดับคะแนนเฉลี่ย	๔.๕๐ - ๕.๐๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
ระดับคะแนนเฉลี่ย	๓.๕๐ - ๔.๔๙	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
ระดับคะแนนเฉลี่ย	๒.๕๐ - ๓.๔๙	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
ระดับคะแนนเฉลี่ย	๑.๕๐ - ๒.๔๙	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
ระดับคะแนนเฉลี่ย	๑.๐๐ - ๑.๔๙	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ข้อมูลการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( X )	ร้อยละ
<b>ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ</b>		
๑. ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๒	๙๒.๔๐
๒. ระยะเวลารอคอยในการรับบริการ	๔.๒๘	๘๕.๘๖
๓. ความสะดวกรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ	๔.๔๖	๘๙.๒๐
๔. วันและเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๑๕	๘๓.๐๐
๕. ความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น บริการตามลำดับคิว ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๕๔	๙๐.๘๐
<b>ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ</b>		
๑. ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ (แพทย์แผนไทย,ผู้ช่วยแพทย์แผนไทย)	๔.๓๘	๘๗.๖๐
๒. ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ เช่น เสื้อผ้า รองเท้าแตะ	๔.๐๑	๘๐.๒๐
๓. คุณภาพบริการการแพทย์แผนไทยที่ได้รับบริการ	๔.๔๒	๘๘.๔๐
๔. ความสะอาดของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ เช่น ผ้าปูที่นอน หมอน	๔.๓๙	๘๗.๘๐
๕. การให้ความรู้ และคำแนะนำต่างๆด้านการแพทย์แผนไทย	๕.๕๔	๙๐.๘๐
<b>ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือผู้ให้บริการ</b>		
๑. ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยดี สุภาพ ยิ้มแย้ม พุดจาไพเราะ	๔.๕๑	๙๐.๒๐
๒. ความสนใจ ความเอาใจใส่ เป็นกันเองของเจ้าหน้าที่	๔.๔๒	๘๘.๔๐
๓. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการ	๔.๓๖	๘๗.๒๐
๔. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่เรียกรับเงิน ไม่รับสินบน	๔.๓๘	๘๗.๖๐
๕. การแต่งกายสุภาพ ความประพฤติเหมาะสมกับการให้บริการ	๔.๔๕	๘๙.๐๐

ความพึงพอใจต่อสถานที่		
๑. ความสะอาด และความปลอดภัยของสถานที่	๔.๔๒	๘๘.๔๐
๒. ความเป็นสัดส่วนของสถานที่รับบริการ	๓.๗๔	๗๔.๘๐
๓. บรรยากาศที่ดีและเหมาะสมกับการรับบริการ	๔.๒๖	๘๕.๒๐
๔. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่นั่งคอยรับบริการ	๔.๓๒	๘๖.๔๐
๕. มีการให้ความรู้ เช่น การจัดบอร์ดให้ความรู้ด้านการแพทย์แผนไทย	๔.๔๑	๘๘.๒๐
<b>สรุประดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ</b>	<b>๔.๓๙</b>	<b>๘๗.๔๕</b>

**ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ**

๑. ปรับเพิ่มเวลาในการนัดเพิ่มเป็น ๒ ชั่วโมง
๒. ปรับเปลี่ยนชุดขนาดที่เก่าแล้วออก และนำชุดใหม่มาทดแทน
๓. เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นอย่างดี ประทับใจ