



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์บริการสาธารณสุข กองการแพทย์

ที่ ๒๓๔๑ / ๒๕๖๕

วันที่ ๙ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์บริการสาธารณสุข เทศบาลเมืองลำพูน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ครั้งที่ ๒

เรียน หัวหน้างานบริการสาธารณสุข

เรื่องเดิม

ตามที่ ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลเมืองลำพูน ได้จัดทำโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลเมืองลำพูน ประจำปี ๒๕๖๕ ขึ้น ซึ่งจะทำการสำรวจความพึงพอใจอย่างน้อยปีละ ๒ ครั้ง เพื่อที่จะนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุข เทศบาลเมืองลำพูนนั้น

ข้อเท็จจริง

บัดนี้ ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลเมืองลำพูน ได้ดำเนินการตามโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลเมืองลำพูน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ครั้งที่ ๒ เรียบร้อยแล้ว จึงขอสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการสุขภาพศูนย์บริการสาธารณสุข กองการแพทย์เทศบาลเมืองลำพูน ดังนี้

ผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการโดยใช้แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลเมืองลำพูน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ครั้งที่ ๒ สุ่มเก็บตัวอย่างทั้งหมด ๒๐๐ คน ได้ผลสรุปดังนี้

ส่วนที่ ๑	ข้อมูลส่วนบุคคล	ร้อยละ (n=๒๐๐)
๑. เพศ		
- ชาย		๗๓
- หญิง		๑๒๗
๒. ช่วงอายุผู้ตอบแบบสอบถาม		เท่ากับ ๓๑ - ๗๔ ปี
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด		
- ประถมศึกษา		๒.๐
- มัธยมศึกษาตอนต้น		๕.๐
- มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.		๙.๐
- อนุปริญญา/ปวส.		๕.๐

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคล	ร้อยละ (n=๒๐๐)
<ul style="list-style-type: none"> - ปริญญาตรี - สูงกว่าปริญญาตรี - อื่นๆ 	<p style="text-align: center;">๖๓.๐ ๓๒.๐ ๐</p>
<p>๔. สิทธิการรักษา</p> <ul style="list-style-type: none"> - ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ - โครงการหลักประกันสุขภาพ (บัตรทอง) - ประกันสังคม - ประกันสุขภาพจากบริษัท - ชำระเงินเอง - อื่นๆ 	<p style="text-align: center;">๔๕.๕ ๔๒.๕ ๔.๐ ๐ ๘.๐ ๐</p>
<p>๕. มารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลเมืองลำพูน ด้วยสาเหตุ</p> <ul style="list-style-type: none"> - เจ็บป่วยหรือเกิดอุบัติเหตุ - ตรวจสุขภาพประจำปี - ตรวจรักษาโรคเรื้อรัง เช่น โรคความดันโลหิตสูง โรคเบาหวาน โรคหัวใจ โรคไขมันในเลือดสูง โรคหอบหืด โรคถุงลมโป่งพอง โรคไตเรื้อรัง โรคเกาต์ โรคกระดูกและข้อ เป็นต้น - รับบริการทันตกรรม - รับบริการคลินิกเด็กดี - รับบริการส่งเสริมสุขภาพหรือป้องกันโรค เช่น ฉีดวัคซีน วางแผนครอบครัว ฯลฯ - ถูกส่งตัวจากสถานบริการอื่นๆ เพื่อตรวจหรือรักษาต่อ - รับบริการคลินิกแพทย์แผนไทยประยุกต์ - ตรวจรักษาโรคทั่วไป 	<p style="text-align: center;">๑๘.๐ ๗.๕ ๔๗.๕ ๑.๕ ๐.๕ ๒.๕ ๐ ๒๓.๐ ๐.๕</p>
<p>๖. มารับบริการที่แผนก</p> <ul style="list-style-type: none"> - ตรวจรักษาโรคทั่วไป - คลินิกโรคความดันโลหิตสูง - คลินิกโรคเบาหวาน - คลินิกโรคกระดูกและข้อ - คลินิกเด็กดี - คลินิกแพทย์แผนไทยประยุกต์ - คลินิกทันตกรรม 	<p style="text-align: center;">๓๔.๕ ๔๕.๐ ๗.๕ ๕.๕ ๒.๕ ๔.๕ ๐.๕</p>
<p>๗. มารับบริการครั้งนี้ ต้องชำระค่าบริการหรือไม่</p> <ul style="list-style-type: none"> - ไม่ต้องชำระค่าบริการในการรักษาพยาบาล - ชำระค่ายาและเวชภัณฑ์เพิ่มเติม - ชำระค่ารักษาพยาบาลเต็มตามอัตราที่เรียกเก็บ เนื่องจากสามารถเบิกค่ารักษาได้ - ชำระค่ารักษาพยาบาลเต็มตามอัตราที่เรียกเก็บ เนื่องจากไม่มีสิทธิในการรักษา 	<p style="text-align: center;">๘๘.๐ ๔.๕ ๖.๐ ๑.๕</p>

ส่วนที่ ๒ แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์บริการสาธารณสุข เทศบาลเมืองลำพูน

ข้อมูลการบริการ	ค่าเฉลี่ย (X)	ร้อยละ
๑. บุคลากรอธยาศัยดี สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	๔.๔๒	๘๘.๔
๒. บุคลากรมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	๔.๒๐	๘๓.๙
๓. การให้บริการจัดลำดับก่อน-หลังแก่ผู้มารับบริการ	๔.๔๔	๘๘.๗
๔. มีการแจ้งขั้นตอนในการรับบริการไว้อย่างชัดเจน	๔.๑๘	๘๓.๖
๕. มีระบบการคัดกรองและซักประวัติการเจ็บป่วยก่อนให้การรักษาย่างละเอียด	๔.๔๕	๘๘.๙
๖. แพทย์ผู้ให้การรักษาให้คำแนะนำละเอียด ชัดเจน	๔.๒๘	๘๕.๖
๗. การให้บริการเป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็ว	๔.๐๑	๘๐.๑
๘. มีบริการทันตกรรมในเวลาราชการวันจันทร์-ศุกร์	๔.๔๐	๘๘.๐
๙. ยาและเวชภัณฑ์ที่ใช้มีคุณภาพและราคาเหมาะสม	๔.๓๔	๘๖.๗
๑๐. ได้รับยาและเวชภัณฑ์ พร้อมคำแนะนำชัดเจน	๔.๒๕	๘๔.๙
๑๑. มุมส่งเสริมความรู้ - ข่าวสารด้านสุขภาพ เช่น วารสาร คู่มือ บอร์ดความรู้ ฯลฯ จัดไว้อย่างเหมาะสม	๔.๔๐	๘๘.๐
๑๒. ห้องพัฒนาการเด็กจัดไว้อย่างเหมาะสม	๔.๔๓	๘๘.๕
๑๓. สถานที่ให้บริการสะอาด ปลอดภัย อากาศถ่ายเทได้สะดวก	๔.๓๕	๘๗.๐
๑๔. เก้าอี้ที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการจัดไว้อย่างเพียงพอ	๔.๓๐	๘๖.๐
๑๕. มีน้ำดื่มสำหรับผู้มารับบริการ	๔.๓๙	๘๗.๘
๑๖. มีถังขยะพอเพียงและมีฝาปิดมิดชิด	๔.๔๒	๘๘.๓
๑๗. มีห้องสุขาบริการอย่างเพียงพอและสะอาด	๔.๗๖	๙๕.๑
๑๘. มีบริการรถรับ-ส่งผู้มารับบริการในเขตเทศบาลฯ	๔.๒๘	๘๕.๖
๑๙. มีบริการรถพยาบาลฉุกเฉินรับ-ส่งผู้ป่วยในเขตเทศบาลฯ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง	๔.๗๗	๙๕.๓
๒๐. ศูนย์บริการสาธารณสุขและคลินิกแพทย์แผนไทยประยุกต์ เทศบาลเมืองลำพูน เปิดให้บริการวันจันทร์-ศุกร์ เวลา ๐๘.๓๐-๑๘.๐๐ น.และวันเสาร์ เวลา ๐๙.๐๐ - ๑๖.๐๐ น.	๔.๒๘	๘๕.๖

* 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 ๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๓๐ บรรลุผลสัมฤทธิ์ระดับผลลัพธ์ คือ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอย่างน้อยร้อยละ ๘๕ โดยศูนย์บริการสาธารณสุขฯ จะได้นำข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากแบบสอบถาม

นายกเทศมนตรีฯ มีความคิดเห็นมาใช้ในการปรับปรุงการให้บริการต่อไป

ปลัดเทศบาลเมืองลำพูน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

เพื่อโปรดทราบ

(นางสาววราภรณ์ มูลธง)

(นายพิสิษฐ์ กสิกรณ)

(นางสาวอภิญญา จันทร์ดีอินทร์)

(นายสิริวัฒน์ คำธิตา)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
ร.ก.ผู้อำนวยการกองสาธารณสุข

รองปลัดเทศบาล รักษาการแทน
ปลัดเทศบาลเมืองลำพูน

ศูนย์บริการสาธารณสุข เทศบาลเมืองลำพูน
พยาบาลวิชาชีพปฏิบัติการ

นครี ปฏิบัติราชการแทน
นายกเทศมนตรีเมืองลำพูน

- ๙ ก.ย. ๒๕๖๕