



รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจ
ของประชาชนต่อการรับบริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖



จัดทำโดย

ฝ่ายวิจัยและประเมินผล ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนา
สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ เมืองพัทยา
โทรศัพท์ ๐๓๘-๒๕๓๒๓๗ / โทรสาร ๐๓๘-๔๒๙๔๐๕

บทสรุปผู้บริหาร

ผลการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน ๔๒๓ คน จากประเด็น ทั้ง ๔ ด้าน ประกอบด้วย (๑) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำนวน ๖ ข้อคำถาม (๒) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน ๖ ข้อคำถาม (๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน ๗ ข้อคำถาม และ (๔) ด้านการให้บริการการฉีดวัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อโควิด ๑๙ จำนวน ๕ ข้อคำถาม รายละเอียดสรุปผลได้ตามตารางต่อไป

ตารางที่ ๑ สรุปภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยา ทั้ง ๔ ด้าน

ประเด็นการประเมิน	ร้อยละความพึงพอใจ				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเฉลี่ย ร้อยละ	แปลผล
	พึงพอใจ		ควรปรับปรุง				
๑.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๓๗๔	๘๘.๔๒	๕๙	๑๑.๕๘	๑.๘๘	๙๔.๐๐	พึงพอใจ
๒.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๓๙๒	๙๒.๖๗	๓๑	๗.๓๓	๑.๙๓	๙๖.๕๐	พึงพอใจ
๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๓๗๓	๘๘.๑๘	๕๐	๑๑.๘๒	๑.๘๘	๙๔.๐๐	พึงพอใจ
๔. ด้านบริการการฉีดวัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อโควิด ๑๙	๓๙๐	๙๒.๒๐	๓๓	๗.๘๐	๑.๙๒	๙๖.๐๐	พึงพอใจ
เฉลี่ยรวม					๑.๙๐	๙๕.๐๐	พึงพอใจ
เฉลี่ยร้อยละ					๙๕.๐๐		

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยาทั้ง ๔ ด้าน พบว่าภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๕.๐๐ อยู่ในเกณฑ์ระดับดีมาก แต่เมื่อหากเปรียบเทียบทั้ง ๔ ด้านนั้นจะเห็นได้ว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๕๐ รองลงมาคือด้านการให้บริการการฉีดวัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อโควิด ๑๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐ และความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจเท่ากับด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐ ผลการสำรวจแสดงให้เห็นว่าโรงพยาบาลเมืองพัทยามีการให้บริการดีเยี่ยมในทุกๆด้าน ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ และเชื่อมั่นในมาตรฐานการให้บริการของโรงพยาบาล โรงพยาบาลเมืองพัทยาจึงควรรักษามาตรฐานการให้บริการ และควรพัฒนาให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น อันจะส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในเมืองพัทยา โดยจะสรุปอภิปรายผลเรียงตามอันดับได้ดังนี้

๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๕๐ เรียงประเด็นย่อยตามอันดับได้ดังนี้ (๑) บุคลากรทางการแพทย์มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตรวจรักษา การวินิจฉัยโรค ประชาชนมีความพึงพอใจเท่ากับ (๒) การให้ข้อมูลหรือคำแนะนำเกี่ยวกับโรค และการปฏิบัติตัวที่เหมาะสมกับความเจ็บป่วย / (๓) การให้ข้อมูลหรือคำแนะนำเกี่ยวกับยา / (๔) กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีการอธิบายทำความเข้าใจในรายละเอียดการรับบริการ / และ (๕) ความเอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการ ตามอันดับ

๒. ด้านการให้บริการการฉีดวัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อโควิด ๑๙

โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจด้านการให้บริการการฉีดวัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อโควิด ๑๙ เป็นอันดับที่สอง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๐๐ เรียงประเด็นย่อยตามอันดับได้ดังนี้ (๑) การให้บริการของเจ้าหน้าที่เช่น กิริยามารยาท มีการเว้นระยะห่าง และควบคุมป้องกันโรคที่ดี มีความพึงพอใจเท่ากับ (๒) ระยะเวลาในการเข้ารับบริการฉีดวัคซีน / (๓) ขั้นตอนของการให้บริการเช่น การลงทะเบียน, การรอคิวฉีดวัคซีน / (๔) ความรวดเร็วในการจัดสรรการฉีดวัคซีนให้กับประชาชนในเมืองพัทยา / และ (๕) ความสะดวกสบายของสถานที่รับบริการฉีดวัคซีน ทั้ง ๓ ประเด็นมีความพึงพอใจเท่ากัน

๓. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ เป็นอันดับที่สาม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๔.๐๐ เรียงประเด็นย่อยตามอันดับได้ดังนี้ (๑) ด้านความสะดวก รวดเร็วในการค้นหาบัตรตรวจโรค / (๒) ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการตรวจเลือด/อุจจาระ/ปัสสาวะ/เอ็กซเรย์ / (๓) ระยะเวลารอรับยา / (๔) ให้บริการอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนเหมาะสมไม่ยุ่งยาก / และ (๕) ระยะเวลาการตรวจเหมาะสม ตามอันดับ

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นอันดับที่สามเช่นกัน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๔.๐๐ เรียงประเด็นย่อยตามอันดับได้ดังนี้ (๑) ห้องตรวจโรคมีความมิดชิดเหมาะสม / (๒) ความสะดวกของสถานที่ให้บริการตรวจรักษา / (๓) คุณภาพของเวชภัณฑ์ เช่น ยา, เครื่องมือทางการแพทย์ / (๔) ความสะดวกของห้องน้ำ / (๕) ความสะดวกของอาคารจอดรถ / และ (๖) ความเพียงพอของที่นั่งรอคอยรับบริการ ตามอันดับ

๓.๓ ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการสำรวจและวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยาประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ คณะผู้บริหารเมืองพัทยา และคณะผู้บริหารโรงพยาบาลเมืองพัทยาคควรให้ความสำคัญในการพิจารณาสั่งการ/อนุมัติ ในการจัดทำแผนพัฒนาเมืองพัทยา การจัดสรรงบประมาณ สำหรับโครงการเพื่อพัฒนา/ปรับปรุง คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยาเพื่อสุขภาพ และสุขอนามัยที่ดีของประชาชนและนักท่องเที่ยวในเขตเมืองพัทยาให้ดียิ่งขึ้น และคง

รักษามาตรฐานการให้บริการ และเพื่อให้ประชาชนเกิดความประทับใจและเชื่อมั่นในมาตรฐานการให้บริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยาให้มากยิ่งขึ้น ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ควรมีการปรับปรุงด้านขั้นตอนในการให้บริการ ให้มีความรวดเร็ว ทุกขั้นตอนต้องให้บริการอย่างเป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และควรดำเนินการเป็น one stop service เพื่อความรวดเร็วของการมารับบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งควรปรับปรุงเรื่องระยะเวลาในการรอตรวจไม่ควรรอนานเกินไป ควรใช้ระบบการจองคิวออนไลน์เพื่อกำหนดนัดหมายให้มีการลงเวลาชัดเจนของการมารับบริการ เพื่อความรวดเร็วในการให้บริการตรวจรักษา

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ควรมีการจัดอบรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ให้มีความกระตือรือร้น มีกิริยาอ่อนน้อม ใช้คำพูดที่สุภาพ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ และควรสร้างจิตสำนึกในการให้บริการ (Service Mind) เจ้าหน้าที่จะต้องตระหนักและเข้าใจบทบาทในความรับผิดชอบในหน้าที่ ผู้รับบริการจะได้รับความพึงพอใจ มีความสุข และได้รับการบริการอย่างเต็มที่ เพื่อเป็นการสร้างชื่อเสียงแก่โรงพยาบาล และอยากกลับมาใช้บริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยากลับในครั้งหน้า

ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก

ควรมีการปรับปรุงแก้ไขด้านความเพียงพอของที่นั่งรอคอยรับบริการ เนื่องจากมีผู้ป่วยมารับบริการจำนวนมาก จึงควรจัดหาเก้าอี้เสริม และเว้นระยะห่างทางสังคม เพื่อลดความเสี่ยงในการติดเชื้อโรคได้ ควรหมั่นทำความสะอาดฆ่าเชื้อ เก้าอี้ที่นั่ง และจุดสัมผัสอยู่เป็นประจำ เพื่อสุขอนามัยที่ดีของผู้มารับบริการ และประเด็นด้านความสะดวกของอาคารจอดรถที่ไม่เพียงพอ ควรจัดหาหรือเช่าสถานที่ใกล้เคียงเพื่อใช้เป็นห้องจอดรถให้แก่ผู้มารับบริการ และควรมีรถบริการรับ-ส่ง ที่จอดรถมายังอาคารบริการของโรงพยาบาล เพื่อเพิ่มความสะดวกให้แก่ผู้มารับบริการ อีกทั้งยังสร้างความประทับใจในบริการให้แก่ประชาชนและนักท่องเที่ยวอีกด้วย ดังเช่นวิสัยทัศน์ของโรงพยาบาล “โรงพยาบาลเมืองพัทยารักษาอย่างห่วงใย ใส่ใจบริการ โดยทีมแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ ครบครันเทคโนโลยีทันสมัย คุ่มค่าาราคารัฐ”

ด้านการให้บริการการฉีดวัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อโควิด ๑๙

ด้านการให้บริการการฉีดวัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อโควิด ๑๙ ประชาชนมีความพึงพอใจอย่างมาก สืบเนื่องมาจากการบริหารงานของคณะผู้บริหารเมืองพัทยา และความร่วมมือของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดหาวัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อโควิด ๑๙ ปัจจุบันโรงพยาบาลเมืองพัทยามีบริการฉีดวัคซีนให้แก่ประชาชน และนักท่องเที่ยวต่างชาติ รวมถึงบริการฉีดวัคซีนที่รัฐบาลจัดสรรให้แก่ประชาชนในพื้นที่เช่นกัน เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่เมืองพัทยา มีสุขอนามัยที่ดี มีภูมิคุ้มกันโรคโควิด ๑๙ ดังนั้นโรงพยาบาลเมืองพัทยาก็ควรรักษาระดับให้คงมีมาตรฐานในการให้บริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยาให้ดีขึ้นต่อไป

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

๑) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ควรมีการปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น เพื่อสร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการ ทั้งด้านความสะดวก รวดเร็วในการค้นหาบัตรตรวจโรค เพราะเป็นด้านแรกในการเข้ามารับการรักษา/ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการตรวจเลือด/อุจจาระ/ปัสสาวะ/เอ็กซเรย์ / ระยะเวลาในการรอรับยา และการให้บริการอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ไม่ควรให้ผู้รับบริการรอการตรวจรักษานานเกินไป เจ้าหน้าที่ควรมีความกระตือรือร้น จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในบริการของโรงพยาบาลเมืองพัทธามากยิ่งขึ้น

๒) ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก ควรรักษาความสะอาดของสถานที่ในการตรวจรักษา ให้สะอาดปราศจากเชื้อโรคอยู่เสมอ ห้องตรวจโรคควรจัดให้มีมิติที่เหมาะสม/ ห้องน้ำควรรักษาความสะอาดอยู่เป็นประจำ อุปกรณ์ภายในห้องน้ำควรมีความสมบูรณ์พร้อมใช้งาน เพื่อสุขอนามัยที่ดีของผู้รับบริการ ควรปรับปรุงบรรยากาศในโรงพยาบาลให้อากาศถ่ายเท ไม่อึดอัด โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ควรปรับปรุงเรื่องที่นั่งรอคอยรับบริการที่ไม่เพียงพอต่อผู้รับบริการที่มีจำนวนมากในแต่ละวัน / ด้านความสะดวกของอาคารที่จอดรถ ที่จอดรถน้อยและไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้มารับบริการ

๓) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ควรเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ / แพทย์ควรให้คำแนะนำ หรือชี้แจงรายละเอียดการรักษาให้แก่ผู้รับบริการให้ละเอียดและเข้าใจ และควรมีคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยาและปฏิบัติตัวให้เหมาะสมกับความเจ็บป่วยแก่ผู้รับบริการ / ควรระมัดระวังเรื่องกีฬามารยาทของเจ้าหน้าที่ ควรใช้คำพูดที่สุภาพ นุ่มนวล แก่ผู้รับบริการ

๔) ด้านการให้บริการการฉีดวัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อโควิด ๑๙ ปัจจุบันได้มีชาวต่างชาติต้องการฉีดวัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อโควิด ๑๙ จำนวนมาก สืบเนื่องมาจากนโยบายการเปิดประเทศของรัฐบาล โรงพยาบาลเมืองพัทธควรมีการประชาสัมพันธ์ถึงรายละเอียดหรือเงื่อนไขการรับบริการฉีดวัคซีน เพื่อให้ประชาชนและนักท่องเที่ยวต่างชาติรับทราบ เช่น ปิดประกาศ, หรือประชาสัมพันธ์ในเพจของโรงพยาบาล เป็นต้น

คำนำ

รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยาประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการโรงพยาบาลเมืองพัทยา และศึกษาข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยาให้ดียิ่งขึ้น โดยได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากการแจกแบบสอบถามกับผู้รับบริการโรงพยาบาลเมืองพัทยา จำนวน ๔๒๓ ตัวอย่าง โดยแบ่งคำถามออกเป็น ๔ ตอน ประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม , การสอบถามความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลเมืองพัทยา ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยาในอนาคต และความคิดเห็นข้อเสนอแนะอื่นๆ

คณะผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยาประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ฉบับนี้ จะสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลหรือแนวทางในการปรับปรุง/แก้ไข/พัฒนาการให้บริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยาให้ดียิ่งขึ้น และหวังว่าจะเป็นประโยชน์สำหรับคณะผู้บริหารเมืองพัทยาและคณะผู้บริหารโรงพยาบาลเมืองพัทยาเป็นอย่างดี

คณะผู้จัดทำ

ฝ่ายวิจัยและประเมินผล ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนา
สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ เมืองพัทยา
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร.....	ก
คำนำ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
ส่วนที่ ๑ บทนำ.....	๑
- ความเป็นมาและความสำคัญ.....	๑
- วัตถุประสงค์.....	๒
- วิธีดำเนินงาน เป้าหมาย หน่วยงานรับผิดชอบ.....	๓
- นิยามศัพท์เฉพาะ ผลที่คาดว่าจะได้รับ	๓
- วิธีดำเนินการสำรวจ.....	๔
- การวิเคราะห์และการแปลผลข้อมูล.....	๕
ส่วนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	๖
- ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	๖
- ผลการวิเคราะห์ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ.....	๙
- ผลการวิเคราะห์ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่.....	๑๐
- ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	๑๑
- ผลการวิเคราะห์ด้านการให้บริการการฉีดวัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อโควิด ๑๙.....	๑๒
- ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของโรงพยาบาล ในอนาคต.....	๑๓
- ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง/แก้ไข/พัฒนา การให้บริการ ของโรงพยาบาลเมืองพัทยา.....	๑๔
ส่วนที่ ๓ สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	๑๕
- สรุป อภิปรายผล.....	๑๕
- ข้อเสนอแนะ.....	๑๖
ภาคผนวก.....	๑๙
- ตัวอย่างแบบสอบถาม.....	๒๐

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ ๑ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ, อายุ, รายได้ต่อเดือน, ประเภทผู้รับบริการ, สิทธิคำรักษาพยาบาล, การมารับบริการครั้งนี้, ท่านจะแนะนำญาติหรือคนรู้จักมาใช้บริการที่รพ.นี้หรือไม่, สถานะชื่อในทะเบียนบ้าน, เหตุผลหลักที่มาใช้บริการที่โรงพยาบาลแห่งนี้, ท่านเคยได้รับวัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อโควิด ๑๙ หรือไม่....	๖
ตารางที่ ๒ จำนวนร้อยละ, ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๙
ตารางที่ ๓ จำนวนร้อยละ, ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยา ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่.....	๑๐
ตารางที่ ๔ จำนวนร้อยละ, ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดรับบริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	๑๑
ตารางที่ ๕ จำนวนร้อยละ, ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดรับบริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยา ด้านการให้บริการการฉีดวัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อโควิด ๑๙.....	๑๒
ตารางที่ ๖ รายละเอียดแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ เกี่ยวกับการให้บริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยาในอนาคต.....	๑๓
ตารางที่ ๗ รายละเอียดแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง/แก้ไข/พัฒนาการให้บริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยา.....	๑๔

ส่วนที่ ๑ บทนำ

๑. ความเป็นมาและความสำคัญ

เมืองพัทยา เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ ปัจจุบันเมืองพัทยามีแผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ.๒๕๖๖-๒๕๗๐) เป็นเครื่องมือที่ช่วยให้การบริหารงานของเมืองพัทยา ดำเนินการอย่างมีทิศทางและมีเป้าหมายที่ชัดเจน พร้อมทั้งสอดคล้องความสัมพันธ์ระหว่างแผนพัฒนาระดับมหภาคและยุทธศาสตร์การพัฒนาและแผนงาน โดยยุทธศาสตร์เมืองพัทยามุ่งประกอบทางด้าน วิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ ตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย และกลยุทธ์ แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ.๒๕๖๖-๒๕๗๐) สอดรับแนวนโยบายแห่งรัฐ ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐ อำนาจหน้าที่ของเมืองพัทยาดำเนินการตามกฎหมายบัญญัติไว้ โดยนำข้อเสนอความคิดเห็นของผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งภาควิชาการ ภาคธุรกิจ เอกชน และภาคประชาสังคม การจัดประชุมระดมความคิดเห็นจากกลุ่มผู้บริหารเมืองพัทยา (Executive Focus Group) ส่วนราชการเมืองพัทยา (Management Workshop) และประชาชนชาวพัทยา (Key Stakeholder Focus Group) ทั้งในด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านการเมืองการบริหาร ด้านสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ และด้านโครงสร้างพื้นฐาน ทั้งนี้เมืองพัทยาได้รับฟังความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ และการศึกษาเปรียบเทียบหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวมทั้งการประเมินศักยภาพ (Capacity) ของเมืองพัทยาเป็นปัจจัยในการจัดทำแผนด้วยการร่วมคิดร่วมทำอย่างมีแบบแผน ภายใต้ **วิสัยทัศน์เมืองพัทยา (Vision)** “เมืองแห่งโอกาส เศรษฐกิจสมดุล คุณภาพชีวิตที่ดีสำหรับทุกคน”

เมืองแห่งโอกาส ประชาชนทุกคนในเมืองพัทยา สามารถเข้าถึงบริการพื้นฐานได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียม ลดความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจและสังคม เคารพความหลากหลายทางพหุวัฒนธรรม มีการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อมและเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง (Resilience) พึ่งพาตนเองได้และเป็นประโยชน์ต่อเมืองอื่นโดยรอบ

เศรษฐกิจสมดุล การพัฒนานวัตกรรมทางเศรษฐกิจของเมืองพัทยาให้เกิดสมดุล ๓ ด้าน คือ เศรษฐกิจ สังคม ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เกื้อหนุนให้ประชาชนมีโอกาสพัฒนาตนเองได้อย่างเต็มศักยภาพ ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรมกับการสร้างมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจ โดยคำนึงถึงความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม

คุณภาพชีวิตที่ดี ประชาชนในเมืองพัทยามีสุขภาพที่ดี มีการศึกษา มีชีวิตการทำงานและรายได้ที่ดี มีสภาพแวดล้อมในการอยู่อาศัยที่ดี ชุมชนมีความปลอดภัย มีการคมนาคมที่สะดวกปลอดภัย เป็นเมืองที่น่าอยู่ และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนทางการเมืองและสังคม

ยุทธศาสตร์การพัฒนาเมืองพัทยา

ยุทธศาสตร์ที่ ๑ ยกระดับคุณภาพชีวิตที่ดีและความปลอดภัยสำหรับทุกคน

ยุทธศาสตร์ที่ ๒ ยกระดับประสิทธิภาพโครงสร้างพื้นฐาน รองรับเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก

ยุทธศาสตร์ที่ ๓ ส่งเสริมนวัตกรรมทางเศรษฐกิจและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

ยุทธศาสตร์ที่ ๔ การจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน

ยุทธศาสตร์ที่ ๕ การยกระดับการบริหารเมืองพัทยาเป็นองค์กรที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพสูง

การยกระดับคุณภาพชีวิตที่ดีและความปลอดภัยสำหรับทุกคน มีเป้าประสงค์เพื่อให้ประชาชนในเขตเมืองพัทยาทุกคนมีคุณภาพชีวิตที่ดีและมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และมีจุดยืนทางยุทธศาสตร์ที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดี และมีความสุขให้กับประชาชนทุกคน ได้แก่ การมีสุขภาพแข็งแรง มีที่อยู่อาศัย มีสวัสดิการสังคม เศรษฐกิจหลากหลายทางวัฒนธรรม และการมีส่วนร่วมของประชาชน เป็นต้น ส่วนประกอบดังกล่าวจำเป็นต้องสร้างระบบให้สมดุลและดำรงอยู่ ภายใต้ความเปลี่ยนแปลงทางสังคม ความเปลี่ยนแปลงจากภัยธรรมชาติ และความเปลี่ยนแปลงของโรคอุบัติใหม่ ทั้งนี้ คุณภาพชีวิตที่ดีสามารถทำให้ประชาชนมีความสุขและส่งผลทำให้สังคมดีมีคุณภาพ เพื่อเป็นการสร้างรากฐานที่มั่นคงแข็งแรงให้กับเมืองพัทยา คณะผู้บริหารจึงให้ความสำคัญด้านการดูแลเรื่องสุขอนามัยของประชาชน เมืองพัทยาจึงได้ดำเนินการจัดตั้งโรงพยาบาลเมืองพัทยา พร้อมทีมแพทย์และพยาบาลเพื่อรองรับการเจริญเติบโตและพัฒนาเมืองพัทยาให้เป็นเมืองท่องเที่ยวที่น่าอยู่ ทั้งนี้เพื่อให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึงและครอบคลุมในการดูแลสุขภาพของประชาชน และนักท่องเที่ยว

โรงพยาบาลเมืองพัทยาได้เริ่มก่อตั้งเมื่อปลายปี ๒๕๕๓ เปิดใช้แบบไม่เต็มรูปแบบกลางปี ๒๕๕๖ และเปิดให้บริการอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ ๒๘ มิ.ย. ๒๕๕๘ โดยการขอรับการสนับสนุนงบประมาณเงินอุดหนุนเฉพาะกิจ ปี ๒๕๕๑-๒๕๕๗ ของสำนักงานงบประมาณในการดำเนินงานตามโครงการจ้างเหมาบริการเพื่อการบริหารและการดำเนินงานโรงพยาบาลเมืองพัทยา ภายใต้มาตรฐาน ISO ๙๐๐๑-๒๐๑๕ และด้วยศักยภาพทุกมิติ ๒.๑ อันจะเป็นพื้นฐานสำคัญสำหรับการพัฒนาคุณภาพ เพื่อความปลอดภัยของผู้ป่วยภายใต้ **วิสัยทัศน์ (Vision)** โรงพยาบาลเมืองพัทยารักษาอย่างห่วงใย ใส่ใจบริการ โดยทีมแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ ครบครันเทคโนโลยีทันสมัย คำนึงอาราถรัฐ **ปรัชญา (Philosophy)** คุณภาพมาตรฐาน คุณธรรม จริยธรรม **พันธกิจ (Mission)** มุ่งมั่นในการให้บริการทางการแพทย์ตามมาตรฐาน และสร้างความพึงพอใจให้ผู้ใช้บริการ โดยทีมบุคลากรที่มีคุณธรรม มีความรับผิดชอบต่อสังคมและการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง **ค่านิยม (Core Competency)**

PATTAYA : P = Professional เราทำงานด้วยความเป็นมืออาชีพ
 A = Attitude เรามีทัศนคติ เจตคติที่ดี
 T = Trust เราได้รับการเชื่อถือจากคนพัทยา
 T = Teamwork เราย่วมกันทำงาน เป็นทีมเดียวกัน
 A = Accountabillity เรามีความรับผิดชอบตรวจสอบได้
 Y = Youthfulness เรากระตือร้นในการทำงานเยี่ยงผู้เยาว์
 A = Accesssibility บริการของเราเข้าถึงได้ทุกชนชั้นเสมอ

๒.วิสัยทัศน์

- ๒.๑ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการโรงพยาบาลเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖
- ๒.๒ เพื่อศึกษาข้อมูลและความคิดเห็นของประชาชนเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยาให้ดียิ่งขึ้น

๓. วิธีดำเนินงาน

- ๓.๑ จัดทำเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล (แบบสอบถาม)
- ๓.๒ ลงพื้นที่สำรวจข้อมูล (เก็บแบบสอบถาม)
- ๓.๓ ทำการวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS และสรุปอภิปรายผล
- ๓.๔ จัดทำรายงานสรุปผล เสนอนายกเมืองพัทยา คณะผู้บริหารเมืองพัทยาและแจ้งทุกส่วนราชการทราบ

๔. เป้าหมาย

ประชาชนและนักท่องเที่ยว ผู้มาใช้บริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยา ไม่น้อยกว่า ๔๐๐ คน โดยเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างวันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๕ – ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

๕. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

ฝ่ายวิจัยและประเมินผล ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนา สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ เมืองพัทยา

๖. นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจ ชอบใจ ต่อการรับบริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยา ทั้งใน ส่วนของกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจต่อการให้บริการการฉีดวัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อ โควิด ๑๙ ความพึงพอใจเป็นเรื่องของความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือการบริการที่ได้รับ อย่างไรก็ตามความพึงพอใจของแต่ละบุคคลไม่มีวันสิ้นสุด เปลี่ยนแปลงได้เสมอตามกาลเวลาและสภาพแวดล้อม

ควรปรับปรุง หมายถึง ควรดำเนินการแก้ไข เปลี่ยนแปลงการให้บริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยาให้มีประสิทธิภาพ/ประสิทธิผลยิ่งขึ้น หรือควรพัฒนาให้ไปในทิศทางที่ดีขึ้น เพื่อให้เกิดเป็นความพึงพอใจในอนาคต

การบริการ (Service) หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดีผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กรของเรา เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้น ถ้าบริการดี ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย

๗. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๗.๑ โรงพยาบาลเมืองพัตยานำผลการประเมินไปพัฒนา ปรับปรุงการดำเนินงานด้านต่างๆ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความสะดวกสบาย ประทับใจในการให้บริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยา

๗.๒ คณะผู้บริหารของโรงพยาบาลนำผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนไปกำหนดนโยบาย แนวทางการพัฒนาและปรับปรุงกิจกรรม/โครงการต่างๆ ของการดำเนินงานโรงพยาบาลเมืองพัทยา รวมถึงการพิจารณาจัดสรรงบประมาณประจำปีสำหรับการดำเนินกิจกรรม/โครงการพัฒนาต่างๆ ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

๘. วิธีดำเนินการสำรวจ

๘.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เป็นประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยา รวมทั้งสิ้นจำนวน ๔๒๓ คน ซึ่งเป็นการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยได้ดำเนินการสำรวจ ระหว่างวันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๕ – ๓๑ มกราคม ๒๕๖๖ โดยใช้เครื่องมือ Taro Yamane โดยมีสมการคำนวณการกำหนดกลุ่มประชากรตัวอย่าง คือ $n = N / (1 + N (e^2))$ โดยที่

n : คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง หรือ ขนาดของกลุ่มประชากรตัวอย่าง

N : คือ ขนาดของประชากร

e : คือ ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (ร้อยละ หรือ เปอร์เซนต์)

ดังนั้นหากนำทฤษฎีคำนวณขนาดของกลุ่มประชากรของ Taro Yamane มาประยุกต์ใช้จะสามารถคำนวณขนาดของกลุ่มประชากรได้ดังนี้

๑. แทนค่า N ด้วยขนาดของจำนวนประชากรทั้งหมดที่สนใจ
๒. แทนค่า e ด้วยจำนวนร้อยละความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (ตัวอย่าง: ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ ร้อยละ ๕ หรือ ๕% จะมีค่า e เท่ากับ ๐.๐๕ หรือ ๕ / ๑๐๐)
๓. คำนวณผลลัพธ์ของสมการออกมาเพื่อหาค่า n ซึ่งค่า n จะบ่งบอกถึงขนาดกลุ่มจำนวนประชากรที่ต้องใช้ในการทำวิจัย

จากทฤษฎีข้างต้นของ Taro Yamane ได้ประกอบไปด้วย ๓ ตัวแปรหลัก ซึ่งในการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยานั้น สามารถแทนค่าตัวแปรประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๑๐๐,๐๐๐ คน เข้าไปยังสมการดังนี้

$$n = 100,000 / (1 + 100,000 (0.05^2)) = 398.40 \text{ หรือ } 399 \text{ คน}$$

อ้างอิงจากผลลัพธ์ที่ได้รับ ๓๙๘.๔๐ สามารถบ่งบอกได้ว่า จะต้องใช้ขนาดกลุ่มจำนวนประชากรขั้นต่ำประมาณ ๓๙๙ คน เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่มีความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ประมาณ ๕%

๘.๒ เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ จำนวน ๔ ด้าน ได้แก่ (๑) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (๒) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ (๔) ด้านการให้บริการการฉีดวัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อโควิด ๑๙ รวมทั้งสิ้น ๒๔ ข้อคำถาม โดยแบบสำรวจประกอบด้วย ๔ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ, อายุ, รายได้ต่อเดือน, ประเภทผู้รับบริการ, สิทธิการรักษาพยาบาล, การมารับบริการครั้งนี้, ท่านจะแนะนำญาติหรือคนรู้จักมาใช้บริการที่โรงพยาบาลนี้หรือไม่, สถานที่อยู่ในทะเบียนบ้าน, เหตุผลหลักที่มาใช้บริการที่โรงพยาบาลนี้ และท่านเคยได้รับวัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด ๑๙) หรือไม่

ส่วนที่ ๒ ประกอบด้วยข้อคำถามความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยา จำนวน ๔ ด้านดังนี้

๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ จำนวน ๖ ข้อคำถาม
๒. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน ๖ ข้อคำถาม

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน ๗ ข้อคำถาม

๔. ด้านการให้บริการการฉีดวัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อโควิด ๑๙ จำนวน ๕ ข้อคำถาม

ส่วนที่ ๓ ข้อคำถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยาในอนาคต เป็นลักษณะคำถามเปิด แสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ

ส่วนที่ ๔ ข้อคำถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ เป็นลักษณะคำถามเปิด แสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ

สำหรับข้อคำถามในส่วนที่ ๒ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ในแต่ละข้อย้อมีตัวเลือกให้ตอบ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ ๒ ระดับ ดังนี้

<u>ระดับความพึงพอใจ</u>	<u>คะแนน</u>
พึงพอใจ	๒
ควรปรับปรุง	๑

๙. การวิเคราะห์และการแปลผลข้อมูล

๙.๑ **เกณฑ์การแปลคะแนน** ทำโดยรวมคะแนนทั้งหมดเพื่อหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างโดยอิงเกณฑ์การคำนวณ ดังนี้ ที่มา : สุวิมล ติรการนันท์, (๒๕๔๙). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์ : แนวทางสู่การปฏิบัติ, โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} = \frac{๒ - ๑}{๒} = ๐.๕$$

ดังนั้นค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเป็นน้ำหนักคะแนนตามมาตราส่วนประมาณค่า ๒ ระดับ และกำหนดค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ดังนี้

<u>คะแนน</u>	<u>ระดับความพึงพอใจ</u>
๑.๕๑ - ๒.๐๐	พึงพอใจ
๑.๐๐ - ๑.๕๐	ควรปรับปรุง

๙.๒ เกณฑ์การกำหนดระดับค่าเป้าหมาย

๙.๒.๑ เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ อ้างอิงจากแบบประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ผลการประเมินไม่น้อยกว่าร้อยละ ๗๐ อยู่ในเกณฑ์ระดับดีมาก

ส่วนที่ ๒

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๒.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลในแบบสอบถาม ผู้ศึกษาได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งมีผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ ๑-๖ ดังนี้

ตารางที่ ๑ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ, อายุ, รายได้ต่อเดือน, ประเภทผู้รับบริการ สิทธิการรักษาพยาบาล, การมารับบริการครั้งนี้, ท่านจะแนะนำญาติหรือคนรู้จักมาใช้บริการที่รพ.นี้หรือไม่, สถานะชื่อในทะเบียนบ้าน, เหตุผลหลักที่มารับบริการที่โรงพยาบาลแห่งนี้ และ ท่านเคยได้รับวัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด ๑๙) หรือไม่

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๑๕๐	๓๕.๕๐
หญิง	๒๗๓	๖๔.๕๐
รวม	๔๒๓	๑๐๐.๐๐
อายุ		
๒๑-๓๐ ปี	๑๖๑	๓๘.๑๐
๓๑-๔๐ ปี	๑๗๑	๔๐.๔๐
๔๑-๕๐ ปี	๓๘	๙.๐๐
๕๑-๖๐	๓๐	๗.๑๐
มากกว่า ๖๐ ปี	๒๓	๕.๔๐
รวม	๔๒๓	๑๐๐.๐๐
รายได้ต่อเดือน		
น้อยกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท	๗๑	๑๖.๗๘
๑๐,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท	๒๓๐	๕๔.๓๗
๒๐,๐๐๑-๓๐,๐๐๐ บาท	๙๖	๒๒.๗๐
๓๐,๐๐๑-๔๐,๐๐๐ บาท	๑๘	๔.๒๖
มากกว่า ๔๐,๐๐๐ บาท	๘	๑.๘๙
รวม	๔๒๓	๑๐๐.๐๐
ประเภทผู้รับบริการ		
ข้าราชการ	๓๒	๗.๕๗
ลูกจ้าง	๑๖๔	๓๘.๗๗
ประชาชนทั่วไป	๒๐๐	๔๗.๒๘
รัฐวิสาหกิจ	๑๖	๓.๗๘
ข้าราชการบำนาญ	๕	๑.๑๘
อื่นๆ	๖	๑.๔๒
รวม	๔๒๓	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๑ (ต่อ) จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ, อายุ, รายได้ต่อเดือน, ประเภทผู้รับบริการ, สิทธิการรักษาพยาบาล, การมารับบริการครั้งนี้, ท่านจะแนะนำญาติหรือคนรู้จักมาใช้บริการที่รพ.นี้หรือไม่, สถานะชื่อในทะเบียนบ้าน, เหตุผลหลักที่มารับบริการที่โรงพยาบาลแห่งนี้ และท่านเคยได้รับวัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด ๑๙) หรือไม่

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
สิทธิการรักษาพยาบาล		
สวัสดิการข้าราชการ/บำนาญ	๓๖	๘.๕๑
รัฐวิสาหกิจ	๑๔	๓.๓๑
ประกันสุขภาพถ้วนหน้า (บัตรทอง)	๑๐๖	๒๕.๐๖
ประกันสังคม	๑๖๔	๓๘.๗๗
ชำระเอง	๙๘	๒๓.๑๗
อื่นๆ	๕	๑.๑๘
รวม	๔๒๓	๑๐๐.๐๐
การมารับบริการครั้งนี้	จำนวน	ร้อยละ
ครั้งแรก	๑๓๑	๓๐.๙๗
๒-๔ ครั้ง	๒๑๖	๕๑.๐๖
มากกว่า ๕ ครั้งขึ้นไป	๗๖	๑๗.๙๗
รวม	๔๒๓	๑๐๐.๐๐
แนะนำญาติ,คนรู้จักมาใช้บริการรพ.นี้หรือไม่	จำนวน	ร้อยละ
แนะนำ	๔๑๔	๙๗.๙๐
ไม่แนะนำ	๙	๒.๑๐
รวม	๔๒๓	๑๐๐.๐๐
สถานะชื่อในทะเบียนบ้าน	จำนวน	ร้อยละ
อยู่ในเขตเมืองพัทยา	๓๓๙	๘๐.๑๐
อยู่นอกเขตเมืองพัทยา	๘๔	๑๙.๙๐
รวม	๔๒๓	๑๐๐.๐๐
เหตุผลหลักที่มารับบริการที่โรงพยาบาลนี้	จำนวน	ร้อยละ
ถูกส่งตัวมาจากโรงพยาบาลอื่น	๑๒	๒.๘๔
มาเพราะถูกระบุในบัตร	๑๐๔	๒๐.๒๗
ใกล้บ้าน	๒๕๕	๕๙.๗๑
มีแพทย์เฉพาะทาง	๓๓	๖.๔๓
เครื่องมือทันสมัย	๑๙	๓.๗๑
พอใจการรักษา	๓๕	๖.๘๒
พอใจการบริการ	๕๒	๑๐.๑๔
อื่นๆ	๓	๐.๕๘
รวม	๕๑๓	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๑ (ต่อ) จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ, อายุ, รายได้ต่อเดือน, ประเภทผู้รับบริการ, สิทธิการรักษาพยาบาล, การมารับบริการครั้งนี้, ท่านจะแนะนำญาติหรือคนรู้จักมาใช้บริการที่รพ.นี้หรือไม่, สถานะชื่อในทะเบียนบ้าน, เหตุผลหลักที่มารับบริการที่โรงพยาบาลแห่งนี้ และท่านเคยได้รับวัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด ๑๙) หรือไม่

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ท่านเคยได้รับวัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อโควิด ๑๙ หรือไม่		
ได้รับ ๑ เข็ม	๑๔	๓.๓๑
ได้รับ ๒ เข็ม	๙๔	๒๒.๒๒
ได้รับ ๓ เข็ม	๒๑๐	๔๙.๖๔
ได้รับ ๔ เข็ม	๙๓	๒๑.๙๙
ไม่เคยได้รับเลย	๑๒	๒.๘๔
รวม	๔๒๓	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๕๐ มีอายุอยู่ระหว่าง ๓๑-๔๐ ปี มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๔๐.๔๐ รองลงมาคือมีอายุอยู่ระหว่าง ๒๑-๓๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๑๐ ส่วนกลุ่มที่มารับบริการน้อยที่สุด คือ มีอายุมากกว่า ๖๐ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๕.๔๐ / ผู้มารับบริการมีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง ๑๐,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาทมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๔๐ รองลงมา คือ รายได้ระหว่าง ๒๐,๐๐๑-๓๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๗๐ ส่วนกลุ่มที่มารับบริการน้อยที่สุด คือ มีรายได้มากกว่า ๔๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๑.๙๐ / ผู้มารับบริการส่วนใหญ่คือประชาชนทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๓๐ รองลงมา คือ ลูกจ้าง คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๘๐ ส่วนผู้มารับบริการน้อยที่สุดคือ ข้าราชการบำนาญ คิดเป็นร้อยละ ๑.๒๐ / ด้านสิทธิการรักษาพยาบาลผู้มารับบริการ ใช้สิทธิประกันสังคมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๘๐ รองลงมา คือ สิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า (บัตรทอง) คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๑๐ และใช้สิทธิการรักษาพยาบาลอื่น ๆ น้อยที่สุด (สิทธิตามพ.ร.บ, สิทธิผู้พิการ เป็นต้น) คิดเป็นร้อยละ ๑.๒๐ / ผู้มารับบริการครั้งนี้เคยมารับบริการมา ๒-๔ ครั้งมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๑๐ รองลงมา คือ มารับบริการครั้งแรก คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๐๐ / ผู้รับบริการจะแนะนำญาติหรือคนรู้จักมาใช้บริการแห่งนี้ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๙๐ / ผู้รับบริการมีสถานะชื่อในทะเบียนบ้านอยู่ในเขตเมืองพัทยา คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๑๐ / และเหตุผลหลักที่ผู้รับบริการมารับบริการที่โรงพยาบาลแห่งนี้เนื่องจากใกล้บ้าน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๓๐ รองลงมาคือ มาเพราะถูกระบุในบัตร คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๖๐ และเหตุผลที่มารับบริการที่โรงพยาบาลแห่งนี้ น้อยที่สุดคือ ถูกส่งตัวมาจากที่อื่น คิดเป็นร้อยละ ๒.๘๐ / ผู้รับบริการได้รับวัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อโควิด ๑๙ จำนวน ๓ เข็มมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๖๐ รองลงมาคือ ได้รับวัคซีนจำนวน ๒ เข็ม คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๒๐ และมีผู้รับบริการที่ไม่เคยได้รับวัคซีนเลย คิดเป็นร้อยละ ๒.๘๐

๒.๒ ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ ๒ จำนวนร้อยละ, ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยาด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นการประเมิน	ร้อยละความพึงพอใจ				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
	พึงพอใจ		ควรปรับปรุง				
๑ ด้านความสะอาด รวดเร็วในการค้นหาบัตรตรวจโรค	๓๘๘	๙๑.๗๐	๓๕	๘.๓๐	๑.๙๒	๐.๒๗๖	พึงพอใจ
๒ ระยะเวลารอตรวจเหมาะสม	๓๖๔	๘๖.๑๐	๕๙	๑๓.๙๐	๑.๘๖	๐.๓๔๗	พึงพอใจ
๓ ความสะอาด รวดเร็วในการให้บริการตรวจเลือด/อุจจาระ/ปัสสาวะ/เอ็กซเรย์	๓๗๘	๘๙.๔๐	๔๕	๑๐.๖๐	๑.๘๙	๐.๓๐๙	พึงพอใจ
๔ ระยะเวลารอรับยา	๓๗๔	๘๘.๔๐	๔๙	๑๑.๖๐	๑.๘๘	๐.๓๒๐	พึงพอใจ
๕ ให้บริการอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก	๓๖๘	๘๗.๐๐	๕๕	๑๓.๐๐	๑.๘๗	๐.๓๓๗	พึงพอใจ
๖ ภาพรวมของขั้นตอนการให้บริการ	๓๗๖	๘๘.๙๐	๔๗	๑๑.๑๐	๑.๘๙	๐.๓๑๕	พึงพอใจ
เฉลี่ยรวม					๑.๘๘	๐.๓๑๗	พึงพอใจ
เฉลี่ยร้อยละ					๙๔.๐๐		

จากตารางที่ ๒ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการรับบริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยาด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยรวม (\bar{X}) = ๑.๘๘ (เฉลี่ยร้อยละ ๙๔.๐๐) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความพึงพอใจด้านความสะอาด รวดเร็วในการค้นหาบัตรตรวจโรค มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๙๒ รองลงมาคือ ความสะอาด รวดเร็วในการให้บริการตรวจเลือด/อุจจาระ/ปัสสาวะ/เอ็กซเรย์ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๘๙ ส่วนประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอันดับสุดท้ายคือ ระยะเวลารอตรวจเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๘๖

๒.๓ ผลการวิเคราะห์ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ตารางที่ ๓ จำนวนร้อยละ, ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยาด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ประเด็นการประเมิน	ร้อยละความพึงพอใจ				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
	พึงพอใจ		ควรปรับปรุง				
๑. กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีการอธิบายทำความเข้าใจในรายละเอียดการรับบริการ	๓๗๙	๘๙.๖๐	๔๔	๑๐.๔๐	๑.๙๐	๐.๓๐๖	พึงพอใจ
๒. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการ	๓๗๖	๘๘.๙๐	๔๗	๑๑.๑๐	๑.๘๙	๐.๓๑๕	พึงพอใจ
๓. บุคลากรทางการแพทย์มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตรวจรักษา การวินิจฉัยโรค	๔๐๔	๙๕.๕๐	๑๙	๔.๕๐	๑.๙๖	๐.๒๐๗	พึงพอใจ
๔. การให้ข้อมูลหรือคำแนะนำเกี่ยวกับโรค และการปฏิบัติตัวที่เหมาะสมกับความเจ็บป่วย	๔๐๗	๙๖.๒๐	๑๖	๓.๘๐	๑.๙๖	๐.๑๙๑	พึงพอใจ
๕. การให้ข้อมูลหรือคำแนะนำเกี่ยวกับยา	๔๐๒	๙๕.๐๐	๒๑	๕.๐๐	๑.๙๕	๐.๒๑๗	พึงพอใจ
๖. ภาพรวมด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๓๘๖	๙๑.๓๐	๓๗	๘.๗๐	๑.๙๑	๐.๒๘๓	พึงพอใจ
เฉลี่ยรวม					๑.๙๓	๐.๒๕๓	พึงพอใจ
เฉลี่ยร้อยละ					๙๖.๕๐		

จากตารางที่ ๓ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการรับบริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยา ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยมีค่าเฉลี่ยรวม (\bar{X}) = ๑.๙๓ (เฉลี่ยร้อยละ ๙๖.๕๐) โดยพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนเป็นรายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นบุคลากรทางการแพทย์มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตรวจรักษา การวินิจฉัยโรค และประเด็นการให้ข้อมูลหรือคำแนะนำเกี่ยวกับโรค และการปฏิบัติตัวที่เหมาะสมกับความเจ็บป่วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ (\bar{X}) = ๑.๙๖ รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อการให้ข้อมูลหรือคำแนะนำเกี่ยวกับยา มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๙๕ ส่วนประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอันดับสุดท้ายคือความเอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๘๙

๒.๔ ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ จำนวนร้อยละ, ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นการประเมิน	ร้อยละความพึงพอใจ				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
	พึงพอใจ		ควรปรับปรุง				
๑. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการตรวจรักษา	๓๙.๓	๙๒.๙๐	๓๐	๗.๑๐	๑.๙๓	๐.๒๕๗	พึงพอใจ
๒. ห้องตรวจโรคมีความมิดชิดเหมาะสม	๓๙.๖	๙๓.๖๐	๒๗	๖.๔๐	๑.๙๔	๐.๒๕๕	พึงพอใจ
๓. คุณภาพของเวชภัณฑ์ เช่น ยา, เครื่องมือทางการแพทย์	๓๘.๖	๙๑.๓๐	๓๗	๘.๗๐	๑.๙๑	๐.๒๘๓	พึงพอใจ
๔. ความสะอาดของห้องน้ำ	๓๗.๖	๘๘.๙๐	๔๗	๑๑.๑๐	๑.๘๙	๐.๓๑๕	พึงพอใจ
๕. ความเพียงพอของที่นั่งรอคอยรับบริการ	๓๔.๔	๘๑.๓๐	๗๙	๑๘.๗๐	๑.๘๑	๐.๓๙๐	พึงพอใจ
๖. ความสะดวกของอาคารจอดรถ	๓๕.๗	๘๔.๔๐	๖๖	๑๕.๖๐	๑.๘๔	๐.๓๖๓	พึงพอใจ
๗. ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๓๖.๑	๘๕.๓๐	๖๒	๑๔.๗๐	๑.๘๕	๐.๓๕๔	พึงพอใจ
เฉลี่ยรวม					๑.๘๘	๐.๓๑๕	พึงพอใจ
เฉลี่ยร้อยละ					๙๔.๐๐		

จากตารางที่ ๔ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการรับบริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม (\bar{X}) = ๑.๘๘ (เฉลี่ยร้อยละ ๙๔.๐๐) โดยพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนเป็นรายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดต่อห้องตรวจโรคมีความมิดชิดเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๙๔ รองลงมาคือความพึงพอใจต่อความสะอาดของสถานที่ให้บริการตรวจรักษา มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๙๓ ส่วนประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอันดับสุดท้ายคือความเพียงพอของที่นั่งรอคอยรับบริการ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๘๑

๒.๕ ผลวิเคราะห์ด้านการให้บริการการฉีดวัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อโควิด ๑๙

ตารางที่ ๕ จำนวนร้อยละ, ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยา ด้านการให้บริการการฉีดวัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อโควิด ๑๙

ประเด็นการประเมิน	ร้อยละความพึงพอใจ				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
	พึงพอใจ		ควรปรับปรุง				
๑. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ เช่น กิริยามารยาท มีการเว้นระยะห่าง และควบคุมป้องกันโรคที่ดี	๓๙๓	๙๒.๙๐	๓๐	๗.๑๐	๑.๙๓	๐.๒๕๗	พึงพอใจ
๒. ขั้นตอนของการให้บริการ เช่น การลงทะเบียน, การรอคิวฉีดวัคซีน	๓๘๘	๙๑.๗๐	๓๕	๘.๓๐	๑.๙๒	๐.๒๗๖	พึงพอใจ
๓. ความรวดเร็วในการจัดสรรการฉีดวัคซีนให้กับประชาชนในเมืองพัทยา	๓๙๐	๙๒.๒๐	๓๓	๗.๘๐	๑.๙๒	๐.๒๖๙	พึงพอใจ
๔. ระยะเวลาในการเข้ารับบริการฉีดวัคซีน	๓๙๒	๙๒.๗๐	๓๑	๗.๓๐	๑.๙๓	๐.๒๖๑	พึงพอใจ
๕. ความสะอาดสบายของสถานที่รับบริการฉีดวัคซีน	๓๘๘	๙๑.๗๐	๓๕	๘.๓๐	๑.๙๒	๐.๒๗๖	พึงพอใจ
เฉลี่ยรวม					๑.๙๒	๐.๒๖๗	พึงพอใจ
เฉลี่ยร้อยละ					๙๖.๐๐		

จากตารางที่ ๕ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการรับบริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยา ด้านการให้บริการการฉีดวัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อโควิด ๑๙ โดยมีค่าเฉลี่ยรวม (\bar{X}) = ๑.๙๒ (เฉลี่ยร้อยละ ๙๖.๐๐) โดยพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนเป็นรายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เช่น กิริยามารยาท มีการเว้นระยะห่าง และควบคุมป้องกันโรคที่ดี และ ความพึงพอใจต่อระยะเวลาในการเข้ารับบริการฉีดวัคซีน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ (\bar{X}) = ๑.๙๓ ประเด็นรองลงมาคือความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการจัดสรรการฉีดวัคซีนให้กับประชาชนในเมืองพัทยา / ประเด็นความพึงพอใจต่อความสะอาดสบายของสถานที่รับบริการฉีดวัคซีน / ประเด็นความพึงพอใจต่อขั้นตอนของการให้บริการ เช่น การลงทะเบียน, การรอคิวฉีดวัคซีน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเท่ากันทั้ง ๓ ประเด็น ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๙๒ ตามอันดับ

๒.๖ ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการเกี่ยวกับการให้บริการของโรงพยาบาล
เมืองพัทยาในอนาคต

ตารางที่ ๖ รายละเอียดแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ เกี่ยวกับการให้บริการของ
โรงพยาบาลเมืองพัทยาในอนาคต

ลำดับ	ประเด็นคำถาม	ความถี่ (คน)
๑.	<p>การให้บริการของคลินิกนอกเวลา</p> <ul style="list-style-type: none"> - ต้องการให้มีคลินิกนอกเวลามาก - จะทำให้การรักษาสะดวกและรวดเร็ว - การให้บริการนอกเวลาบริการดีพอสมควร - ควรมีแพทย์เฉพาะทางนอกเวลา - ควรจัดที่บริการนอกเวลาให้เหมาะสม - ดีมากๆ เพื่อรองรับผู้ป่วยฉุกเฉินตอนกลางคืน - อยากให้คลินิกนอกเวลารับฟังผู้ป่วยให้มากและตรวจผู้ป่วยให้ละเอียดมากขึ้น - เคยมาตรวจนอกเวลา แต่แพทย์ไม่ยอมเขียนใบรับรองแพทย์ให้ (ER) 	<p>๑๕</p> <p>๗</p> <p>๒</p> <p>๑</p> <p>๑</p> <p>๑</p> <p>๑</p> <p>๑</p>
๒.	<p>จุดบริการสำหรับแพทย์เฉพาะทาง เช่น คลินิกผิวหนัง คลินิกด้านกระดูก คลินิกด้านจิตเวช เป็นต้น</p> <ul style="list-style-type: none"> - ถ้ามีคลินิกเฉพาะทางจะดีมาก - ทำให้สะดวกต่อการเข้ารับการรักษา - ควรมีคลินิกจัดกระดูก - อยากให้โรงพยาบาลมีคลินิกด้านผิวหนัง จะได้เดินทางมารักษาสะดวกขึ้น - แพทย์จะให้ข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำ - ทำให้มีการรักษาหลากหลายยิ่งขึ้น 	<p>๒๑</p> <p>๒</p> <p>๒</p> <p>๑</p> <p>๑</p> <p>๑</p>
๓.	<p>การให้คำปรึกษาและติดตามอาการผู้ป่วยผ่านแอปพลิเคชันด้วยระบบเฟสไทม์</p> <ul style="list-style-type: none"> - ถ้ามีการติดตามอาการแบบนี้จะดีมาก - ทำให้รวดเร็วและเป็นประโยชน์แก่ผู้เข้ารับการรักษา - เห็นด้วยแต่ผู้สูงอายุอาจจะไม่มีความเข้าใจ 	<p>๑๕</p> <p>๒</p> <p>๑</p>

๒.๗ ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง/แก้ไข/พัฒนา การให้บริการของ
โรงพยาบาลเมืองพัทยา

ผู้สำรวจได้สอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถามต่อการรับบริการของ
โรงพยาบาลเมืองพัทยา ได้ดังนี้

ตารางที่ ๗ รายละเอียดแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง/แก้ไข/พัฒนา การให้บริการ
ของโรงพยาบาลเมืองพัทยา

ลำดับ	ประเด็นความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่ (คน)
๑.	รอคิวตรวจนาน	๘
๒.	เจ้าหน้าที่ไม่แนะนำขั้นตอนการปฏิบัติ	๑
๓.	ควรมีที่พักรักษาสำหรับรอหมอตรวจ	๑
๔.	ควรมีที่พักรักษาสำหรับให้คนไข้พักทานอาหารได้	๑
๕.	โรงพยาบาลเมืองพัทยาเป็นโรงพยาบาลขนาดเล็ก แต่มีคุณภาพบุคลากรและ เจ้าหน้าที่มีสำคัญมากๆ	๑
๖.	ในอนาคตโรงพยาบาลเมืองพัทยาต้องเป็นที่หนึ่ง	๑
๗.	ที่จอดรถชั้น ๑ ควรเปิดให้จอดตามความเหมาะสม กรณีมาตรวจหรือมาใช้ บริการ ๓๐-๔๕ นาที	๑
๘.	โรงพยาบาลอยู่ใกล้บ้าน ทำให้สะดวกมารับบริการ	๑
๙.	ระบบของโรงพยาบาลควรพัฒนามากกว่านี้ / ระบบของโรงพยาบาลแย่มาก คนไข้จะผ่าตัดก็ไม่ได้ผ่าตัดก่อนเนื้อ ต้องทำการย้ายโรงพยาบาลเพื่อรับการรักษา ที่ดีกว่านี้ คนไข้ต้องให้เลือดก็ไม่มีเลือดสำรองให้ค่ะ	๒
๑๐.	การบริการดีมากค่ะ เป็นกำลังใจให้บุคลากร	๒

ส่วนที่ ๓

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

๓.๑ สรุป

สรุปภาพรวมประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการรับบริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยาคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับดีมาก โดยมีผลการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยาทั้ง ๔ ด้าน แยกตามรายด้านดังนี้

๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐ และควรปรับปรุงคิดเป็นร้อยละ ๖.๐๐
๒. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ประชาชนมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๕๐ และควรปรับปรุงคิดเป็นร้อยละ ๓.๕๐
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐ และควรปรับปรุงคิดเป็นร้อยละ ๖.๐๐
๔. ด้านการให้บริการการฉีดวัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อโควิด ๑๙ ประชาชนมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐ และควรปรับปรุงคิดเป็นร้อยละ ๔.๐๐

๓.๒ อภิปรายผล

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยาทั้ง ๔ ด้าน พบว่าภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๕.๐๐ อยู่ในเกณฑ์ระดับดีมาก แต่เมื่อหากเปรียบเทียบทั้ง ๔ ด้านนั้นจะเห็นได้ว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๕๐ รองลงมาคือด้านการให้บริการการฉีดวัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อโควิด ๑๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐ และความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจเท่ากับด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐ ผลการสำรวจแสดงให้เห็นว่าโรงพยาบาลเมืองพัทยามีการให้บริการดีเยี่ยมในทุกๆด้าน ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและเชื่อมั่นในมาตรฐานการให้บริการของโรงพยาบาล โรงพยาบาลเมืองพัทยาจึงควรรักษามาตรฐานการให้บริการ และควรพัฒนาให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น อันจะส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในเมืองพัทยา โดยจะสรุปอภิปรายผลเรียงตามอันดับได้ดังนี้

๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๕๐ เรียงประเด็นย่อยตามอันดับได้ดังนี้ (๑) บุคลากรทางการแพทย์มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตรวจรักษา การวินิจฉัยโรค ประชาชนมีความพึงพอใจเท่ากับ (๒) การให้ข้อมูลหรือคำแนะนำเกี่ยวกับโรค และการปฏิบัติตัวที่เหมาะสมกับความเจ็บป่วย / (๓) การให้ข้อมูลหรือคำแนะนำเกี่ยวกับยา / (๔) กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีการอธิบายทำความเข้าใจในรายละเอียดการรับบริการ และ (๕) ความเอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการ มีความพึงพอใจอันดับสุดท้าย

๒. ด้านการให้บริการการฉีดวัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อโควิด ๑๙

โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจด้านการให้บริการการฉีดวัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อโควิด ๑๙ เป็นอันดับที่สอง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๐๐ เรียงประเด็นย่อยตามอันดับได้ดังนี้ (๑) การให้บริการของเจ้าหน้าที่เช่น กิริยามารยาท มีการเว้นระยะห่าง และควบคุมป้องกันโรคที่ดี มีความพึงพอใจเท่ากับ (๒) ระยะเวลาในการเข้ารับบริการฉีดวัคซีน / (๓) ขั้นตอนของการให้บริการเช่น การลงทะเบียน, การรอคิวฉีดวัคซีน / (๔) ความรวดเร็วในการจัดสรรการฉีดวัคซีนให้กับประชาชนในเมืองพัทยา / และ (๕) ความสะดวกสบายของสถานที่รับบริการฉีดวัคซีน ทั้ง ๓ ประเด็นมีความพึงพอใจเท่ากัน

๓. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ เป็นอันดับที่สาม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๔.๐๐ เรียงประเด็นย่อยตามอันดับได้ดังนี้ (๑) ด้านความสะดวก รวดเร็วในการค้นหาบัตรตรวจโรค / (๒) ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการตรวจเลือด/อุจจาระ/ปัสสาวะ/เอ็กซเรย์ / (๓) ระยะเวลารอรับยา / (๔) ให้บริการอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนเหมาะสมไม่ยุ่งยาก / และ (๕) ระยะเวลารอตรวจเหมาะสม มีความพึงพอใจอันดับสุดท้าย

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นอันดับที่สามเช่นกัน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๔.๐๐ เรียงประเด็นย่อยตามอันดับได้ดังนี้ (๑) ห้องตรวจโรคมีความมิดชิดเหมาะสม / (๒) ความสะดวกของสถานที่ให้บริการตรวจรักษา / (๓) คุณภาพของเวชภัณฑ์ เช่น ยา, เครื่องมือทางการแพทย์ / (๔) ความสะดวกของห้องน้ำ / (๕) ความสะดวกของอาคารจอดรถ / และ (๖) ความเพียงพอของที่นั่งรอคอยรับบริการ ตามอันดับ

๓.๓ ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการสำรวจและวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยาประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ คณะผู้บริหารเมืองพัทยา และคณะผู้บริหารโรงพยาบาลเมืองพัทยาควรให้ความสำคัญในการพิจารณาสั่งการ/อนุมัติ ในการจัดทำแผนพัฒนาเมืองพัทยา การจัดสรรงบประมาณ สำหรับโครงการเพื่อพัฒนา/ปรับปรุง คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยาเพื่อสุขภาพ และสุขอนามัยที่ดีของประชาชนและนักท่องเที่ยวในเขตเมืองพัทยาให้ดียิ่งขึ้น และคงรักษามาตรฐานการให้บริการ และเพื่อให้ประชาชนเกิดความประทับใจและเชื่อมั่นในมาตรฐานการให้บริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยาให้มากยิ่งขึ้น ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ควรมีการปรับปรุงด้านขั้นตอนในการให้บริการ ให้มีความรวดเร็ว ทุกขั้นตอนต้องให้บริการอย่างเป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และควรดำเนินการเป็น one stop service เพื่อความรวดเร็วของการมารับบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งควรปรับปรุงเรื่องระยะเวลาในการรอตรวจไม่ควรรอนานเกินไป ควรใช้ระบบการ

จงควิออนไลน์เพื่อกำหนดนัดหมายให้มีการลงเวลาชัดเจนของการมารับบริการ เพื่อความรวดเร็วในการให้บริการตรวจรักษา

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ควรมีการจัดอบรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ให้มีความกระตือรือร้น มีกิริยาอ่อนน้อม ใช้คำพูดที่สุภาพ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ และควรสร้างจิตสำนึกในการให้บริการ (Service Mind) เจ้าหน้าที่จะต้องตระหนักและเข้าใจบทบาทในความรับผิดชอบในหน้าที่ ผู้รับบริการจะได้มีความพึงพอใจ มีความสุข และได้รับการบริการอย่างเต็มที่ เพื่อเป็นการสร้างชื่อเสียงแก่โรงพยาบาล และอยากกลับมาใช้บริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยาอีกในครั้งหน้า

ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก

ควรมีการปรับปรุงแก้ไขด้านความเพียงพอของที่นั่งรอคอยรับบริการ เนื่องจากมีผู้ป่วยมารับบริการจำนวนมาก จึงควรจัดหาเก้าอี้เสริม และเว้นระยะห่างทางสังคม เพื่อลดความเสี่ยงในการติดเชื้อโรคได้ ควรหมั่นทำความสะอาดฆ่าเชื้อ เก้าอี้ที่นั่ง และจุดสัมผัสอยู่เป็นประจำ เพื่อสุขอนามัยที่ดีของผู้มารับบริการ และประเด็นด้านความสะดวกของอาคารจอดรถที่ไม่เพียงพอ ควรจัดหาหรือเช่าสถานที่ใกล้เคียงเพื่อใช้เป็นที่พักจอดรถให้แก่ผู้มารับบริการ และควรมีรถบริการรับ-ส่ง ที่จอดรถมายังอาคารบริการของโรงพยาบาล เพื่อเพิ่มความสะดวกให้แก่ผู้มารับบริการ อีกทั้งยังสร้างความประทับใจในบริการให้แก่ประชาชนและนักท่องเที่ยวอีกด้วย ดังเช่นวิสัยทัศน์ของโรงพยาบาล “โรงพยาบาลเมืองพัทยารักษาอย่างห่วงใย ใส่ใจบริการ โดยทีมแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ ครบครันเทคโนโลยีทันสมัย คุ่มค่าราคารัฐ”

ด้านการให้บริการการฉีดวัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อโควิด ๑๙

ด้านการให้บริการการฉีดวัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อโควิด ๑๙ ประชาชนมีความพึงพอใจอย่างมาก สืบเนื่องมาจากการบริหารงานของคณะผู้บริหารเมืองพัทยา และความร่วมมือของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดหาวัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อโควิด ๑๙ ปัจจุบันโรงพยาบาลเมืองพัทยามีบริการฉีดวัคซีนให้แก่ประชาชนและนักท่องเที่ยวต่างชาติ รวมถึงบริการฉีดวัคซีนที่รัฐบาลจัดสรรให้แก่ประชาชนในพื้นที่เช่นกัน เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่เมืองพัทยา มีสุขอนามัยที่ดี มีภูมิคุ้มกันโรคโควิด ๑๙ ดังนั้นโรงพยาบาลเมืองพัทยาจึงควรรักษาระดับให้คงมีมาตรฐานในการให้บริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยาให้ดีขึ้นต่อไป

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

๑) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ควรมีการปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น เพื่อสร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการ ทั้งด้านความสะดวก รวดเร็วในการค้นหาบัตรตรวจโรค เพราะเป็นด่านแรกในการเข้ามารับการรักษา/ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการตรวจเลือด/อุจจาระ/ปัสสาวะ/เอ็กซเรย์ / ระยะเวลาในการรอรับยา และการให้บริการอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งไม่ควรให้ผู้รับบริการรอการตรวจรักษานานเกินไป เจ้าหน้าที่ควรมีความกระตือรือร้น จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในบริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยามากยิ่งขึ้น

๒) ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก ควรรักษาความสะอาดของสถานที่ในการตรวจรักษา ให้สะอาดปราศจากเชื้อโรคอยู่เสมอ ห้องตรวจโรคควรจัดให้มีมิติที่เหมาะสม/ ห้องน้ำควรรักษาความสะอาดอยู่เป็นประจำ อุปกรณ์ภายในห้องน้ำควรมีความสมบูรณ์พร้อมใช้งาน เพื่อสุขอนามัยที่ดีของผู้รับบริการ ควรปรับปรุง

บรรยากาศในโรงพยาบาลให้อากาศถ่ายเท ไม่อึดอัด โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ควรปรับปรุงเรื่องที่นั่งรอคอยรับบริการ ที่ไม่เพียงพอต่อผู้รับบริการที่มีจำนวนมากในแต่ละวัน / ด้านความสะดวกของอาคารที่จอดรถ ที่จอดรถน้อย และไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้มารับบริการ

๓) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ควรเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ / แพทย์ควรให้คำแนะนำ หรือชี้แจงรายละเอียดการรักษาให้แก่ผู้รับบริการให้ละเอียดและเข้าใจ และควรมีคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยาและปฏิบัติตัวให้เหมาะสมกับความเจ็บป่วยแก่ผู้รับบริการ / ควรระมัดระวังเรื่องกิจกรรมารยาทของเจ้าหน้าที่ ควรใช้คำพูดที่สุภาพ นุ่มนวล แก่ผู้รับบริการ

๔) ด้านการให้บริการการฉีดวัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อโควิด ๑๙ ปัจจุบันได้มีชาวต่างชาติต้องการฉีดวัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อโควิด ๑๙ จำนวนมาก สืบเนื่องมาจากนโยบายการเปิดประเทศของรัฐบาล โรงพยาบาลเมืองพัทยาควรมีการประชาสัมพันธ์ถึงรายละเอียดหรือเงื่อนไขการรับบริการฉีดวัคซีน เพื่อให้ประชาชนและนักท่องเที่ยวต่างชาติรับทราบ เช่น ปิดประกาศ, หรือประชาสัมพันธ์ในเพจของโรงพยาบาล เป็นต้น

ภาคผนวก



แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖



ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- ๑.๑ เพศ ชาย หญิง
- ๑.๒ อายุ ๒๑-๓๐ ปี ๓๑-๔๐ ปี ๔๑-๕๐ ปี
 ๕๑-๖๐ ปี มากกว่า ๖๐ ปี
- ๑.๓ รายได้ต่อเดือน น้อยกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท ๑๐,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท
 ๒๐,๐๐๑-๓๐,๐๐๐ บาท ๓๐,๐๐๑-๔๐,๐๐๐ บาท
 มากกว่า ๔๐,๐๐๐ บาท
- ๑.๔ ประเภทผู้รับบริการ ข้าราชการ ลูกจ้าง
 ประชาชนทั่วไป รัฐวิสาหกิจ
 ข้าราชการบำนาญ อื่นๆ (โปรดระบุ.....)
- ๑.๕ สิทธิการรักษาพยาบาล สวัสดิการข้าราชการ/บำนาญ รัฐวิสาหกิจ
 ประกันสุขภาพถ้วนหน้า(บัตรทอง) ประกันสังคม
 ชำระเอง อื่นๆ (โปรดระบุ.....)
- ๑.๖ การมารับบริการครั้งนี้ ครั้งแรก ๒-๔ ครั้ง มากกว่า ๕ ครั้งขึ้นไป
- ๑.๗ ท่านจะแนะนำญาติหรือคนรู้จักมาใช้บริการที่ รพ.นี้หรือไม่ แนะนำ ไม่แนะนำ
- ๑.๘ สถานะชื่อในทะเบียนบ้าน อยู่ในเขตเมืองพัทยา อยู่นอกเขตเมืองพัทยา
- ๑.๙ เหตุผลหลักที่มารับบริการที่โรงพยาบาลแห่งนี้
- ถูกส่งตัวมาจากรพ.อื่น มาเพราะถูกระบุในบัตร
- ใกล้บ้าน มีแพทย์เฉพาะทาง
- มีเครื่องมือทันสมัย พอใจการรักษา
- พอใจการบริการ อื่นๆ (โปรดระบุ.....)
- ๑.๑๐ ท่านเคยได้รับวัคซีนป้องกันโรคเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด-๑๙) หรือไม่
- ได้รับ ๑ เข็ม ได้รับ ๒ เข็ม
- ได้รับ ๓ เข็ม ได้รับ ๔ เข็ม
- ไม่เคยได้รับเลย

ส่วนที่ ๒ ท่านมีความคิดเห็นและพึงพอใจต่อการรับบริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยาอย่างไร
โดยให้กาเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

รายการ/คำถาม	ระดับความพึงพอใจ	
	พึงพอใจ	ควรปรับปรุง
๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ		
๑.๑ ความสะดวก รวดเร็วในการค้นหาบัตรตรวจโรค		
๑.๒ ระยะเวลารอตรวจเหมาะสม		
๑.๓ ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการตรวจเลือด/อุจจาระ/ปัสสาวะ/เอ็กซเรย์		
๑.๔ ระยะเวลารอรับยา		
๑.๕ ให้บริการอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก		
๑.๖ ภาพรวมของขั้นตอนการให้บริการ		
๒. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่		
๒.๑ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีการอธิบายทำความเข้าใจในรายละเอียดการรับบริการ		
๒.๒ ความเอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการ		
๒.๓ บุคลากรทางการแพทย์มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตรวจรักษา การวินิจฉัยโรค		
๒.๔ การให้ข้อมูลหรือคำแนะนำเกี่ยวกับโรค และการปฏิบัติตัวที่เหมาะสมกับความเจ็บป่วย		
๒.๕ การให้ข้อมูลหรือคำแนะนำเกี่ยวกับยา		
๒.๖ ภาพรวมด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่		
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
๓.๑ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการตรวจรักษา		
๓.๒ ห้องตรวจโรคมีความมิดชิดเหมาะสม		
๓.๓ คุณภาพของเวชภัณฑ์ เช่น ยา, เครื่องมือทางการแพทย์		
๓.๔ ความสะอาดของห้องน้ำ		
๓.๕ ความเพียงพอของที่นั่งรอคอยรับบริการ		
๓.๖ ความสะดวกของอาคารจอดรถ		
๓.๗ ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		

รายการ/คำถาม	ระดับความพึงพอใจ	
	พึงพอใจ	ควรปรับปรุง
๔. ด้านการให้บริการการฉีดวัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อโควิด-๑๙		
๔.๑ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ เช่น กิริยามารยาท มีการเว้นระยะห่าง และควบคุมป้องกันโรคที่ดี		
๔.๒ ขั้นตอนของการให้บริการ เช่น การลงทะเบียน, การรอคิวฉีดวัคซีน		
๔.๓ ความรวดเร็วในการจัดสรรการฉีดวัคซีนให้กับประชาชนในเมืองพัทยา		
๔.๔ ระยะเวลาในการเข้ารับบริการฉีดวัคซีน		
๔.๕ ความสะอาดสบายของสถานที่รับบริการฉีดวัคซีน		

ส่วนที่ ๓ ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับการให้บริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยาในอนาคต

๑. การให้บริการของคลินิกนอกเวลา

.....

.....

๒. จุดบริการสำหรับแพทย์เฉพาะทาง เช่น คลินิกด้านผิวหนัง คลินิกด้านกระดูก คลินิกด้านจิตเวช เป็นต้น

.....

.....

๓. การให้คำปรึกษาและติดตามอาการผู้ป่วยผ่านแอปพลิเคชันด้วยระบบเฟสไทม์

.....

.....

ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

แบบสอบถามมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาการให้บริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยา ซึ่งไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ😊 ฝ่ายวิจัยและประเมินผล ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนาสำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ เมืองพัทยา 😊