



รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจ  
ของประชาชนต่อการรับบริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยา  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔



จัดทำโดย

ฝ่ายวิจัยและประเมินผล ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนา

สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ เมืองพัทยา

โทรศัพท์ ๐๓๘-๒๕๓๒๓๗ / โทรสาร ๐๓๘-๔๒๙๔๐๕

## บทสรุปผู้บริหาร

ผลการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน ๔๔๐ คน จากประเด็นทั้ง ๓ ด้าน ประกอบด้วย (๑) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำนวน ๖ ข้อคำถาม (๒) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน ๖ ข้อคำถาม และ (๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน ๗ ข้อคำถาม รายละเอียดสรุปผลได้ตามตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ สรุปภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยาทั้ง ๓ ด้าน

ประเด็นการประเมิน	ร้อยละความพึงพอใจ				ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ค่าเฉลี่ย ร้อยละ	แปลผล
	พึงพอใจ		ควรปรับปรุง				
๑.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๓๗๔	๘๕.๐๐	๖๖	๑๕.๐๐	๑.๘๕	๙๒.๕๐	พึงพอใจ
๒.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๓๖๗	๘๓.๔๑	๗๓	๑๖.๕๙	๑.๘๓	๙๑.๕๐	พึงพอใจ
๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๓๒๗	๗๔.๓๒	๑๑๓	๒๕.๖๘	๑.๗๔	๘๗.๐๐	พึงพอใจ
เฉลี่ยรวม					๑.๘๑	๙๐.๕๐	พึงพอใจ
เฉลี่ยร้อยละ					๙๐.๕๐		

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยาทั้ง ๓ ด้าน พบว่าภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๐.๕๐ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับดีมาก แต่มีบางประเด็นที่โรงพยาบาลเมืองพัทยาคควรมีการพัฒนาและปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ ๘๗.๐๐ ซึ่งเป็นค่าเฉลี่ยที่ต่ำกว่าทุกๆด้าน ดังนั้นโรงพยาบาลเมืองพัทยาคควรวางมาตรการและแนวทางเพื่อปรับปรุง พัฒนา แก้ไข การให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป เพื่อความสะดวกสบายประทับใจให้แก่ผู้รับบริการ และสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการแก่ประชาชนและนักท่องเที่ยวในพื้นที่ อันจะส่งผลถึงภาพลักษณ์ที่ดีในฐานะโรงพยาบาลของรัฐ ส่วนด้านอื่นๆ ที่ประชาชนมีความพึงพอใจที่ดีแล้วนั้น โรงพยาบาลเมืองพัทยาคควรรักษามาตรฐานการให้บริการ และควรพัฒนาให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น อันจะส่งผลต่อภาพลักษณ์ของเมืองพัทยาที่เป็นเมืองท่องเที่ยวระดับโลก โดยจะสรุปอภิปรายผลเรียงตามอันดับได้ดังนี้

### ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๒.๕๐ เรียงประเด็นย่อยตามอันดับได้ดังนี้ (๑) ด้านความสะดวก รวดเร็วในการค้นหาบัตรตรวจโรค มีความพึงพอใจเท่ากับ (๒) ระยะเวลารอรับยา / รองลงมาคือ (๓) ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการตรวจเลือด/อุจจาระ/ปัสสาวะ/เอ็กซเรย์ มีความพึงพอใจเท่ากับ (๔) ให้บริการอย่างมีระบบ

มีขั้นตอนเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก และ (๕) ภาพรวมของขั้นตอนการให้บริการ / (๖) ระยะเวลาตรวจเหมาะสม มีความพึงพอใจเป็นอันดับสุดท้าย

### **ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่**

โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่เป็นอันดับที่สอง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๑.๕๐ เรียงประเด็นย่อยตามอันดับได้ดังนี้ (๑) ภาพรวมด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ / (๒) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตรวจรักษา การฉีดยา ทำแผล ฯลฯ มีความพึงพอใจเท่ากับ (๓) การให้ข้อมูลหรือคำแนะนำเกี่ยวกับยา / (๔) ความเอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากับ (๕) การให้ข้อมูลหรือคำแนะนำเกี่ยวกับโรค และการปฏิบัติตัวที่เหมาะสมกับความเจ็บป่วย / และ (๖) ความสุภาพอ่อนโยน กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอันดับสุดท้าย

### **ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก**

โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวกเป็นอันดับสุดท้าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๘๗.๐๐ เรียงประเด็นย่อยตามอันดับได้ดังนี้ (๑) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการตรวจรักษา (๒) การตรวจโรคมีขีดเหมาะสม (๓) ความเพียงพอของเครื่องมือเครื่องใช้ในการตรวจรักษา (๔) ภาพรวมด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก (๕) ความเพียงพอของที่นั่งรอคอยรับบริการ (๖) ความสะดวกของอาคารจอดรถ และ (๗) ความสะอาดของห้องน้ำ มีความพึงพอใจเป็นอันดับสุดท้าย

### **ข้อเสนอแนะ**

#### **ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย**

จากผลการสำรวจและวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยาประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ คณะผู้บริหารเมืองพัทยา และคณะผู้บริหารโรงพยาบาลเมืองพัทยาคควรให้ความสำคัญในการพิจารณาสั่งการ/อนุมัติ ในการจัดทำแผนพัฒนาเมืองพัทยา การจัดสรรงบประมาณ สำหรับโครงการเพื่อพัฒนา/ปรับปรุง คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยาเพื่อสุขภาพ และสุขอนามัยที่ดีของประชาชนและนักท่องเที่ยวในเขตเมืองพัทยา โดยเฉพาะด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ

#### **ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก**

ควรเร่งแก้ไขเรื่องความสะอาดของห้องน้ำ เนื่องจากมีผู้มารับบริการจำนวนมาก จึงควรกำชับโรงพยาบาลธนบุรี ในฐานะผู้รับจ้างในการดำเนินงานของโรงพยาบาลเมืองพัทยาทั้งหมด ควรจัดให้มีแม่บ้านผลัดเวรกันทำความสะอาดอยู่เป็นประจำ จะได้ปราศจากเชื้อโรค และเพื่อสุขอนามัยที่ดีของผู้มารับบริการ ประเด็นในเรื่องความไม่เพียงพอของที่นั่งรอคอยรับบริการ ควรจัดหาเก้าอี้เสริม และเว้นระยะห่างทางสังคม เพื่อลดความเสี่ยงในการติดเชื้อโรคได้ ประเด็นด้านความสะดวกของอาคารจอดรถที่ไม่เพียงพอ ควรจัดหาหรือเช่าสถานที่ใกล้เคียงเพื่อใช้เป็นที่พักจอดรถให้แก่ผู้รับบริการ และควรมีรถบริการรับ-ส่ง ที่จอดรถมายังอาคารบริการของโรงพยาบาล เพื่อเพิ่มความสะดวกให้แก่ผู้มารับบริการ อีกทั้งยังสร้างความประทับใจในบริการให้แก่ประชาชนและนักท่องเที่ยวอีกด้วย ประเด็นด้านความเพียงพอของเครื่องมือเครื่องใช้ในการตรวจรักษา ผู้บริหารเมืองพัทยาคควรจัดสรรงบประมาณประจำปีเพื่อจัดซื้อเครื่องมือ เครื่องใช้ และอุปกรณ์ทางการแพทย์ใน

การรักษาคนไข้ให้เพียงพอ เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่น ดังเช่นวิสัยทัศน์ของโรงพยาบาล “โรงพยาบาลเมืองพัทยารักษาอย่างห่วงใย ใส่ใจบริการ โดยทีมแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ ครบครันเทคโนโลยีทันสมัย คำนึงค่าาราคารัฐ”

ส่วนด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการรับบริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยาอยู่ในระดับดีมาก โรงพยาบาลเมืองพัทยาจึงควรพัฒนาและปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น เพื่อรักษาระดับให้คงมีมาตรฐานในการให้บริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยาให้ดีขึ้นต่อไปเช่นเดิม

### ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

๑) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ควรรักษาระดับการให้บริการที่ดี และสร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการเช่นนี้ตลอดไป ทั้งด้านความสะดวก รวดเร็วในการค้นหาบัตรตรวจโรค เพราะเป็นด่านแรกในการเข้ามารับการรักษา/ระยะเวลาตรวจที่เหมาะสม ไม่ควรรอนานเกินไป/ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการตรวจเลือด/อุจจาระ/ปัสสาวะ/เอ็กซเรย์ / ระยะเวลาในการรอรับยา และการให้บริการอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในบริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยา

๒) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ควรมีการอบรมกิริยามารยาทการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ให้มีความยิ้มแย้มแจ่มใส มีความสุภาพอ่อนโยน กระตือรือร้นในการให้บริการ และควรมีการอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ ในการแนะนำการปฏิบัติตัวที่เหมาะสมกับความเจ็บป่วย หรือควรให้ข้อมูลแนะนำการใช้จ่ายได้ถูกต้อง

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรรักษาความสะอาดของสถานที่ในการตรวจรักษา ให้สะอาดปราศจากเชื้อโรคอยู่เสมอ ห้องตรวจโรคควรจัดให้มีจิตเหมาะสม/ ห้องน้ำควรรักษาความสะอาดอยู่เป็นประจำ อุปกรณ์ภายในห้องน้ำควรมีความสมบูรณ์พร้อมใช้งาน เพื่อสุขอนามัยที่ดีของผู้รับบริการ ควรปรับปรุงบรรยากาศในโรงพยาบาลให้อากาศถ่ายเท ไม่อึดอัด

## คำนำ

รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยาประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการโรงพยาบาลเมืองพัทยา และศึกษาข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยาให้ดียิ่งขึ้น โดยได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากการแจกแบบสอบถามกับผู้รับบริการโรงพยาบาลเมืองพัทยา จำนวน ๔๔๐ ตัวอย่าง และแบ่งแบบสอบถามออกเป็น ๓ ตอน ประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม , การสอบถามความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลเมืองพัทยา และความคิดเห็นข้อเสนอแนะอื่นๆ

คณะผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยาประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ฉบับนี้ จะสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลหรือแนวทางในการปรับปรุง/แก้ไข/พัฒนาการให้บริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยาให้ดียิ่งขึ้น และหวังว่าจะเป็นประโยชน์สำหรับคณะผู้บริหารเมืองพัทยาและคณะผู้บริหารโรงพยาบาลเมืองพัทยาเป็นอย่างดี

### คณะผู้จัดทำ

ฝ่ายวิจัยและประเมินผล ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนา

สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ เมืองพัทยา

กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

## สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร.....	ก
คำนำ.....	ง
สารบัญ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ฉ
<b>ส่วนที่ ๑ บทนำ.....</b>	<b>๑</b>
- ความเป็นมาและความสำคัญ.....	๑
- วัตถุประสงค์ วิธีดำเนินงาน เป้าหมาย หน่วยงานรับผิดชอบ.....	๒
- คำจำกัดความ ผลที่คาดว่าจะได้รับ วิธีดำเนินการสำรวจ .....	๓
- เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์และการแปลผลข้อมูล.....	๔
- เกณฑ์การกำหนดระดับค่าเป้าหมาย .....	๕
<b>ส่วนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....</b>	<b>๖</b>
- ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	๖
- ผลการวิเคราะห์ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ.....	๘
- ผลการวิเคราะห์ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่.....	๙
- ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	๑๐
- ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง/แก้ไข/พัฒนา การให้บริการ ของโรงพยาบาลเมืองพัทยา.....	๑๑
<b>ส่วนที่ ๓ สรุป อภิปรายผล. และข้อเสนอแนะ.....</b>	<b>๑๒</b>
- สรุป อภิปรายผล.....	๑๒
- ข้อเสนอแนะ.....	๑๓
<b>ภาคผนวก.....</b>	<b>๑๕</b>
- ตัวอย่างแบบสอบถาม.....	๑๖

## สารบัญตาราง

	หน้า
<b>ตารางที่ ๑</b> จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ, อายุ, รายได้ต่อเดือน, ประเภทผู้รับบริการ, สิทธิค่ารักษาพยาบาล, การมารับบริการครั้งนี้, จะแนะนำญาติหรือคนรู้จักมาใช้บริการที่รพ.นี้หรือไม่, สถานะชื่อในทะเบียนบ้าน, เหตุผลหลักที่มาใช้บริการที่โรงพยาบาลแห่งนี้.....	๖
<b>ตารางที่ ๒</b> จำนวนร้อยละ, ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ .....	๘
<b>ตารางที่ ๓</b> จำนวนร้อยละ, ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยา ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่.....	๙
<b>ตารางที่ ๔</b> จำนวนร้อยละ, ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดรับบริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	๑๐
<b>ตารางที่ ๕</b> รายละเอียดแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง/แก้ไข/พัฒนา การให้บริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยา.....	๑๑

## ส่วนที่ ๑ บทนำ

### ๑. ความเป็นมาและความสำคัญ

เมืองพัทยา เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ ที่มีการจัดทำแผนแม่บทการพัฒนาเมืองพัทยา ๑๐ ปีอย่างเป็นระบบ นับตั้งแต่การกำหนด วิสัยทัศน์ และยุทธศาสตร์การพัฒนาตามแผนพัฒนาเมืองพัทยา ๓ ปี การกำหนดวิสัยทัศน์แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเมืองพัทยา ๕ ปี และการกำหนดวิสัยทัศน์การพัฒนาเมืองพัทยา ๑๐ ปี สอดรับแนวนโยบายแห่งรัฐ ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐ อำนาจหน้าที่ของเมืองพัทยามาที่กฎหมายบัญญัติไว้ โดยนำข้อเสนอความคิดเห็นของผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งภาควิชาการ ภาคธุรกิจเอกชน 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)** “นครศูนย์กลางเศรษฐกิจการท่องเที่ยวที่มีมาตรฐาน ยั่งยืนและน่าอยู่สำหรับทุกคน” และ**พันธกิจ(Mission)** คือ

๑. พัฒนาเมืองน่าอยู่และยั่งยืนครอบคลุมทั้งเศรษฐกิจ สังคม โครงสร้างพื้นฐาน และสิ่งแวดล้อม

๒. เสริมสร้างขีดความสามารถของเมืองพัทยาสู่การเป็นเมืองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวที่มีมาตรฐาน และเป็นศูนย์กลางการเชื่อมโยงในภูมิภาค

๓. พัฒนาศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ และคุณภาพชีวิตของประชากรโดยการมีส่วนร่วม และเป็นธรรม

### ยุทธศาสตร์การพัฒนาเมืองพัทยา

ยุทธศาสตร์ที่ ๑ เสริมสร้างศักยภาพการรองรับอย่างยั่งยืนของพัทยามหานครสู่การเป็นเมืองน่าอยู่ของทุกคน

ยุทธศาสตร์ที่ ๒ พัฒนาสู่การเป็นเมืองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวระดับโลกและมหานครศูนย์กลางภูมิภาค

ยุทธศาสตร์ที่ ๓ พัฒนาศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ และเสริมสร้างคุณภาพชีวิตประชากรอย่างต่อเนื่อง

ยุทธศาสตร์ที่ ๔ เสริมสร้างการบูรณาการพัฒนากับหน่วยงานองค์กร และท้องถิ่นที่เกี่ยวข้อง

ยุทธศาสตร์ที่ ๕ เสริมสร้างศักยภาพองค์กรสู่การบริหารจัดการเมืองระดับมหานครและการเป็นศูนย์กลางภูมิภาค

การพัฒนาเมืองพัทยาให้เป็นเมืองท่องเที่ยวที่น่าอยู่ ต้องเริ่มต้นจากการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพชีวิตที่ดีของชาวพัทยา เพื่อเป็นการสร้างรากฐานที่มั่นคงแข็งแรงให้กับเมืองพัทยา คณะผู้บริหารจึงให้ความสำคัญในการพัฒนายุทธศาสตร์ที่ ๓ คือการพัฒนาศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ และเสริมสร้างคุณภาพชีวิตประชากรอย่างต่อเนื่อง จะเห็นได้ว่า แผนพัฒนาเมืองพัทยามีจำนวนโครงการที่ได้รับจัดสรรงบประมาณให้ดำเนินการถูกบรรจุในยุทธศาสตร์ที่ ๓ มากที่สุด โดยเฉพาะด้านการดูแลเรื่องสุขอนามัยของ



ประชาชน เมืองพัทยาจึงได้ดำเนินการจัดตั้งโรงพยาบาลเมืองพัทยา พร้อมทีมแพทย์และพยาบาลเพื่อรองรับการเจริญเติบโตและพัฒนาเมืองพัทยาให้เป็นเมืองท่องเที่ยวที่น่าอยู่ ทั้งนี้เพื่อให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึงและครอบคลุมในการดูแลสุขภาพของประชาชน และนักท่องเที่ยว โรงพยาบาลเมืองพัทยาจึงเริ่มก่อตั้งเมื่อปลายปี ๒๕๕๓ เปิดใช้แบบไม่เต็มรูปแบบกลางปี ๒๕๕๖ และเปิดให้บริการอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ ๒๘ มิ.ย. ๒๕๕๘ โดยการขอรับการสนับสนุนงบประมาณเงินอุดหนุนเฉพาะกิจ ปี ๒๕๕๑-๒๕๕๗ ของสำนักงบประมาณในการดำเนินงานตามโครงการจ้างเหมาบริการเพื่อการบริหารและการดำเนินงานโรงพยาบาลเมืองพัทยา ภายใต้มาตรฐาน ISO ๙๐๐๑-๒๐๑๕ และด้วยศักยภาพกฎหมาย ๒.๑ อันจะเป็นพื้นฐานสำคัญสำหรับการพัฒนาคุณภาพ เพื่อความปลอดภัยของผู้ป่วยภายใต้ **วิสัยทัศน์ (Vision)** โรงพยาบาลเมืองพัทยารักษาอย่างห่วงใย ใส่ใจบริการ โดยทีมแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ ครบครันเทคโนโลยีทันสมัย **คัมคําราคาธิรัฐ ปรัชญา (Philosophy)** คุณภาพ มาตรฐาน 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 = Accountability เรามีความรับผิดชอบต่อตรวจสอบได้

Y = Youthfulness เรากระตือร้นในการทำงานเยี่ยงผู้เยาว์

A = Accessability บริการของเราเข้าถึงได้ทุกคนชั้นเสมอ

## ๒.วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการโรงพยาบาลเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

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 มกราคม ๒๕๖๔ - ๓๑ มกราคม ๒๕๖๔

## ๕.หน่วยงานที่รับผิดชอบ

ฝ่ายวิจัยและประเมินผล ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนา สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณเมืองพัทยา

## ๖.คำจำกัดความ

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ความพอใจ ชอบใจ ต่อการรับบริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยา ทั้งในส่วนของการขึ้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจเป็นเรื่องของความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือ การบริการที่ได้รับ อย่างไรก็ตามความพึงพอใจของแต่ละบุคคลไม่มีวันสิ้นสุด เปลี่ยนแปลงได้เสมอตามกาลเวลาและสภาพแวดล้อม

**ควรปรับปรุง** หมายถึง ควรดำเนินการแก้ไข เปลี่ยนแปลงการให้บริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยาให้มีประสิทธิภาพ/ประสิทธิผลยิ่งขึ้น หรือควรพัฒนาให้ไปในทิศทางที่ดีขึ้น เพื่อให้เกิดเป็นความพึงพอใจในอนาคต

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

### ๗.ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๗.๑ โรงพยาบาลเมืองพัทยานำผลการประเมินไปพัฒนา ปรับปรุงการดำเนินงานด้านต่างๆ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความสะดวกสบาย ประทับใจในการให้บริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยา

๗.๒ คณะผู้บริหารของโรงพยาบาลนำผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนไปกำหนดนโยบาย แนวทางการพัฒนาและปรับปรุงกิจกรรม/โครงการต่างๆ ของการดำเนินงานโรงพยาบาลเมืองพัทยา รวมถึงการพิจารณาจัดสรรงบประมาณประจำปีสำหรับการดำเนินกิจกรรม/โครงการพัฒนาต่างๆ ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

### ๘.วิธีดำเนินการสำรวจ

**๘.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง** เป็นประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มารับบริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยา รวมทั้งสิ้นจำนวน ๔๔๐ คน ซึ่งเป็นการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยได้ดำเนินการสำรวจ ระหว่างวันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๔ – ๓๑ มกราคม ๒๕๖๔ 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 ซึ่งในการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของโรงพยาบาลเมืองพัทธานันท์ 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) ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของโรงพยาบาลเมืองพัทธานันท์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ จำนวน ๓ ด้าน ได้แก่ (๑) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (๒) ด้านการให้บริการของขั้นตอนการเจ้าหน้าที่ และ (๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งสิ้น ๑๙ ข้อคำถาม โดยแบบสำรวจประกอบด้วย ๓ ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ ๑** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ, อายุ, รายได้ต่อเดือน, ประเภทผู้รับบริการ, สิทธิการรักษาพยาบาล, การมารับบริการครั้งนี้, ท่านจะแนะนำญาติหรือคนรู้จักมาใช้บริการที่โรงพยาบาลนี้หรือไม่, สถานที่ซื้อในทะเบียนบ้าน และเหตุผลหลักที่มารับบริการที่โรงพยาบาลนี้

**ส่วนที่ ๒** ประกอบด้วยข้อคำถามความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของโรงพยาบาลเมืองพัทธานันท์ จำนวน ๓ ด้านดังนี้

๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ จำนวน ๖ ข้อคำถาม
๒. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน ๖ ข้อคำถาม
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน ๗ ข้อคำถาม

**ส่วนที่ ๓** ข้อคำถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ เป็นลักษณะคำถามเปิด แสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ

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

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
พึงพอใจ	๒
ควรปรับปรุง	๑

## ๙.การวิเคราะห์และการแปลผลข้อมูล

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

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} = \frac{2 - 1}{2} = 0.5$$

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 ซึ่งมีผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามตามตารางที่ ๑-๑๑ ดังนี้

ตารางที่ ๑ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ, อายุ, รายได้ต่อเดือน, ประเภทผู้รับบริการ สิทธิการรักษาพยาบาล, การมารับบริการครั้งนี้, ท่านจะแนะนำญาติหรือคนรู้จักมาใช้บริการที่ รพ.นี้หรือไม่, สถานะชื่อในทะเบียนบ้าน, เหตุผลหลักที่มารับบริการที่โรงพยาบาลแห่งนี้

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	๑๒๑	๒๗.๕๐
หญิง	๓๑๙	๗๒.๕๐
<b>รวม</b>	<b>๔๔๐</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
<b>อายุ</b>		
๒๑-๓๐ ปี	๗๖	๑๗.๓๐
๓๑-๔๐ ปี	๒๑๒	๔๘.๒๐
๔๑-๕๐ ปี	๘๖	๑๙.๕๐
๕๑-๖๐	๓๕	๘.๐๐
มากกว่า ๖๐ ปี	๓๑	๗.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๔๔๐</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
<b>รายได้ต่อเดือน</b>		
น้อยกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท	๑๑๒	๒๕.๕๐
๑๐,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท	๑๔๗	๓๓.๔๐
๒๐,๐๐๑-๓๐,๐๐๐ บาท	๑๓๘	๓๑.๔๐
๓๐,๐๐๑-๔๐,๐๐๐ บาท	๔๐	๙.๑๐
มากกว่า ๔๐,๐๐๐ บาท	๓	๐.๗๐
<b>รวม</b>	<b>๔๔๐</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
<b>ประเภทผู้รับบริการ</b>		
ข้าราชการ	๓๐	๖.๘๐
ลูกจ้าง	๑๒๐	๒๗.๓๐
ประชาชนทั่วไป	๒๔๐	๕๔.๕๐
รัฐวิสาหกิจ	๑๑	๒.๕๐
ข้าราชการบำนาญ	๘	๑.๘๐
อื่นๆ	๓๑	๗.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๔๔๐</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

ตารางที่ ๑ (ต่อ) จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ, อายุ, รายได้ต่อเดือน, ประเภทผู้รับบริการ, สิทธิการรักษาพยาบาล, การมารับบริการครั้งนี้, ท่านจะแนะนำญาติหรือคนรู้จักมาใช้บริการที่รพ.นี้หรือไม่, สถานะชื่อในทะเบียนบ้าน, เหตุผลหลักที่มารับบริการที่โรงพยาบาลแห่งนี้

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>สิทธิการรักษาพยาบาล</b>		
สวัสดิการข้าราชการ/บำนาญ	๔๒	๙.๕๐
รัฐวิสาหกิจ	๑๔	๓.๒๐
ประกันสุขภาพถ้วนหน้า (บัตรทอง)	๑๖๐	๓๖.๔๐
ประกันสังคม	๙๙	๒๒.๕๐
ชำระเอง	๑๐๓	๒๓.๔๐
อื่นๆ	๒๒	๕.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๔๔๐</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
<b>การมารับบริการครั้งนี้</b>	<b>จำนวน</b>	<b>ร้อยละ</b>
ครั้งแรก	๑๒๘	๒๙.๑๐
มากกว่า ๑ ครั้ง	๓๑๒	๗๐.๙๐
<b>รวม</b>	<b>๔๔๐</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
<b>แนะนำญาติ,คนรู้จักมาใช้บริการรพ.นี้หรือไม่</b>	<b>จำนวน</b>	<b>ร้อยละ</b>
แนะนำ	๓๗๔	๘๕.๐๐
ไม่แนะนำ	๖๖	๑๕.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๔๔๐</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
<b>สถานะชื่อในทะเบียนบ้าน</b>	<b>จำนวน</b>	<b>ร้อยละ</b>
อยู่ในเขตเมืองพัทยา	๓๖๖	๘๓.๒๐
อยู่นอกเขตเมืองพัทยา	๗๔	๑๖.๘๐
<b>รวม</b>	<b>๔๔๐</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
<b>เหตุผลหลักที่มารับบริการที่โรงพยาบาลนี้</b>	<b>จำนวน</b>	<b>ร้อยละ</b>
ถูกส่งตัวมาจากโรงพยาบาลอื่น	๑๑	๒.๒๑
มาเพราะถูกระบุในบัตร	๕๕	๑๑.๐๔
ใกล้บ้าน	๒๓๖	๕๓.๖๓
มีแพทย์เฉพาะทาง	๑๖	๓.๖๓
เครื่องมือทันสมัย	๘	๑.๘๑
พอใจการรักษา	๔๘	๑๑.๐๔
พอใจการบริการ	๕๖	๑๑.๒๕
อื่นๆ	๖๘	๑๕.๓๖
<b>รวม</b>	<b>๔๙๘</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๕๐ มีอายุอยู่ระหว่าง ๓๑-๔๐ ปี มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๔๘.๒๐ รองลงมา มีอายุอยู่ระหว่าง ๔๑-๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๕๐ ส่วนกลุ่มที่มารับบริการน้อยที่สุด คือ มีอายุมากกว่า ๖๐ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๗.๐๐ / ผู้มารับบริการมีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง ๑๐,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาทมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๔๐ รองลงมา คือรายได้ระหว่าง ๒๐,๐๐๑-๓๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๔๐ ส่วนกลุ่มที่มารับบริการน้อยที่สุด คือ มีรายได้มากกว่า ๔๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๐.๗๐ / ผู้มารับบริการส่วนใหญ่คือประชาชนทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๕๐ รองลงมา คือ ลูกจ้าง คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๓๐ ส่วนผู้มารับบริการน้อยที่สุดคือ ข้าราชการบำนาญ คิดเป็นร้อยละ ๑.๘๐ / ด้านสิทธิการรักษาพยาบาลผู้มารับบริการ มีประกันสุขภาพถ้วนหน้า (บัตรทอง) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๔๐ รองลงมา คือ ผู้มารับบริการชำระเอง คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๔๐ และสิทธิการรักษาพยาบาลส่วนอื่นๆ น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕.๐๐ / ผู้มารับบริการครั้งนี้มารับบริการมากกว่า ๑ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๙๐ / ผู้รับบริการจะแนะนำญาติหรือคนรู้จักมาใช้บริการแห่งนี้ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๐ / ผู้รับบริการมีสถานะชื่อในทะเบียนบ้านอยู่ในเขตเมืองพัทยา คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๒๐ / และเหตุผลหลักที่ผู้รับบริการมารับบริการที่โรงพยาบาลแห่งนี้เนื่องจากใกล้บ้าน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๓๙ รองลงมา ด้วยเหตุผลอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๖๖ และเหตุผลที่มารับบริการที่โรงพยาบาลแห่งนี้น้อยที่สุดคือ เครื่องมือทันสมัย คิดเป็นร้อยละ ๑.๖๑

**๒.๒ ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ**

**ผลการวิเคราะห์ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ**

ตารางที่ ๒ จำนวนร้อยละ, ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยาด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นการประเมิน	ร้อยละความพึงพอใจ				ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
	พึงพอใจ		ควรปรับปรุง				
๑ ด้านความสะดวก รวดเร็วในการค้นหาบัตรตรวจโรค	๓๘๓	๘๗.๐๐	๕๗	๑๓.๐๐	๑.๘๗	๐.๓๓๖	พึงพอใจ
๒ ระยะเวลาการตรวจเหมาะสม	๓๖๒	๘๒.๓๐	๗๘	๑๗.๗๐	๑.๘๒	๐.๓๘๒	พึงพอใจ
๓ ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการตรวจเลือด/อุจจาระ/ปัสสาวะ/เอ็กซเรย์	๓๗๒	๘๔.๕๐	๖๘	๑๕.๕๐	๑.๘๕	๐.๓๖๒	พึงพอใจ
๔ ระยะเวลาการรอรับยา	๓๘๑	๘๖.๖๐	๕๙	๑๓.๔๐	๑.๘๗	๐.๓๔๑	พึงพอใจ
๕ ให้บริการอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก	๓๗๒	๘๔.๕๐	๖๘	๑๕.๕๐	๑.๘๕	๐.๓๖๒	พึงพอใจ
๖ ภาพรวมของขั้นตอนการให้บริการ	๓๗๔	๘๕.๐๐	๖๖	๑๕.๐๐	๑.๘๕	๐.๓๕๗	พึงพอใจ
เฉลี่ยรวม					๑.๘๕	๐.๓๖๐	พึงพอใจ
เฉลี่ยร้อยละ					๙๒.๕๐		

จากตารางที่ ๒ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการรับบริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยา ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = ๑.๘๕ (เฉลี่ยร้อยละ ๙๒.๕๐) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดด้านความสะดวก รวดเร็วในการค้นหาบัตรตรวจโรค และประเด็นระยะเวลาการรอรับยา มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = ๑.๘๗ รองลงมาคือ มีความพึงพอใจด้านความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการตรวจเลือด/อุจจาระ/ปัสสาวะ/เอ็กซเรย์, การให้บริการอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก, และภาพรวมของขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ ( $\bar{X}$ ) = ๑.๘๕ ส่วนประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจอันดับสุดท้าย คือ ระยะเวลาการตรวจเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = ๑.๘๒

### ผลการวิเคราะห์ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ตารางที่ ๓ จำนวนร้อยละ, ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยาด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ประเด็นการประเมิน	ร้อยละความพึงพอใจ				ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
	พึงพอใจ		ควรปรับปรุง				
๑. ความสุภาพอ่อนโยน กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๓๕๘	๘๑.๔๐	๘๒	๑๘.๖๐	๑.๘๑	๐.๓๙๐	พึงพอใจ
๒. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการ	๓๖๗	๘๓.๔๐	๗๓	๑๖.๖๐	๑.๘๓	๐.๓๗๒	พึงพอใจ
๓. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตรวจรักษา การฉีดยา ทำแผล ฯลฯ	๓๗๑	๘๔.๓๐	๖๙	๑๕.๗๐	๑.๘๔	๐.๓๖๔	พึงพอใจ
๔. การให้ข้อมูลหรือคำแนะนำเกี่ยวกับโรค และการปฏิบัติตัวที่เหมาะสมกับความเจ็บป่วย	๓๖๔	๘๒.๗๐	๗๖	๑๗.๓๐	๑.๘๓	๐.๓๗๘	พึงพอใจ
๕. การให้ข้อมูลหรือคำแนะนำเกี่ยวกับยา	๓๗๑	๘๔.๓๐	๖๙	๑๕.๗๐	๑.๘๔	๐.๓๖๔	พึงพอใจ
๖. ภาพรวมด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๓๗๓	๘๔.๘๐	๖๗	๑๕.๒๐	๑.๘๕	๐.๓๖๐	พึงพอใจ
<b>เฉลี่ยรวม</b>					<b>๑.๘๓</b>	<b>๐.๓๗๑</b>	<b>พึงพอใจ</b>
<b>เฉลี่ยร้อยละ</b>					<b>๙๑.๕๐</b>		

จากตารางที่ ๓ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการรับบริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยา ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = ๑.๘๓ (เฉลี่ยร้อยละ ๙๑.๕๐) โดยพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนเป็นรายประเด็นเรียงตามอันดับดังนี้ ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดต่อภาพรวมด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = ๑.๘๕ รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตรวจรักษา การฉีดยา ทำแผล ฯลฯ, การให้ข้อมูลหรือคำแนะนำเกี่ยวกับยา มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ ( $\bar{X}$ ) = ๑.๘๔, ความพึงพอใจต่อความเอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการ



และ ประเด็นการให้ข้อมูลหรือคำแนะนำเกี่ยวกับโรค และการปฏิบัติตัวที่เหมาะสมกับความเจ็บป่วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับคือ  $(\bar{X}) = ๑.๘๓$  ส่วนประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจอันดับสุดท้ายคือความสุภาพอ่อนโยน กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย  $(\bar{X}) = ๑.๘๑$

#### ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ จำนวนร้อยละ, ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นการประเมิน	ร้อยละความพึงพอใจ				ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
	พึงพอใจ		ควรปรับปรุง				
๑.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการตรวจรักษา	๓๖๕	๘๓.๐๐	๗๕	๑๗.๐๐	๑.๘๓	๐.๓๗๖	พึงพอใจ
๒.การตรวจโรคมีขีดเหมาะสม	๓๕๘	๘๑.๔๐	๘๒	๑๘.๖๐	๑.๘๑	๐.๓๙๐	พึงพอใจ
๓.ความเพียงพอของเครื่องมือเครื่องใช้ในการตรวจรักษา	๓๔๔	๗๘.๒๐	๙๖	๒๑.๘๐	๑.๗๘	๐.๔๑๓	พึงพอใจ
๔. ความสะอาดของห้องน้ำ	๓๐๕	๖๙.๓๐	๑๓๕	๓๐.๗๐	๑.๖๙	๐.๔๖๒	พึงพอใจ
๕. ความเพียงพอของที่นั่งรอคอยรับบริการ	๓๑๓	๗๑.๑๐	๑๒๗	๒๘.๙๐	๑.๗๑	๐.๔๕๔	พึงพอใจ
๖. ความสะดวกของอาคารจอดรถ	๒๘๑	๖๓.๙๐	๑๕๙	๓๖.๑๐	๑.๖๔	๐.๔๘๑	พึงพอใจ
๗. ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๓๒๘	๗๔.๕๐	๑๑๒	๒๕.๕๐	๑.๗๕	๐.๔๓๖	พึงพอใจ
<b>เฉลี่ยรวม</b>					<b>๑.๗๔</b>	<b>๐.๔๓๐</b>	<b>พึงพอใจ</b>
<b>เฉลี่ยร้อยละ</b>					<b>๘๗.๐๐</b>		

จากตารางที่ ๔ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการรับบริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย  $(\bar{X}) = ๑.๗๔$  (เฉลี่ยร้อยละ ๘๗.๐๐) โดยพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนเป็นรายประเด็นเรียงตามอันดับดังนี้ ความพึงพอใจต่อการความสะอาดของสถานที่ให้บริการตรวจรักษา มีค่าเฉลี่ย  $(\bar{X}) = ๑.๘๓$  , ความพึงพอใจต่อการตรวจโรคมีขีดเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคือ  $(\bar{X}) = ๑.๘๑$  , ความพึงพอใจต่อความเพียงพอของเครื่องมือเครื่องใช้ในการตรวจรักษา มีค่าเฉลี่ยคือ  $(\bar{X}) = ๑.๗๘$  , ความพึงพอใจต่อภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย  $(\bar{X}) = ๑.๗๕$  , ความพึงพอใจต่อความเพียงพอของที่นั่งรอคอยรับบริการ มีค่าเฉลี่ย  $(\bar{X}) = ๑.๗๑$  , ความพึงพอใจต่อความสะดวกของอาคารจอดรถ มีค่าเฉลี่ย  $(\bar{X}) = ๑.๖๔$  และประเด็นที่ประชาชนพึงพอใจอันดับสุดท้ายคือ ความสะอาดของห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย  $(\bar{X}) = ๑.๖๑$

๒.๓ ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง/แก้ไข/พัฒนา การให้บริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยา

ผู้สำรวจได้สอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถามต่อการรับบริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยา ได้ดังนี้

ตารางที่ ๕ รายละเอียดแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง/แก้ไข/พัฒนา การให้บริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยา

ลำดับ	ประเด็นความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่ (คน)
๑	พยาบาลวัดความดันบางคนพูดจาไม่ค่อยดี	๑
๒	พื้นที่ในการจอดรถไม่เพียงพอ ควรเพิ่มที่จอดรถยนต์	๒
๓	ชอบการให้บริการของห้องจ่ายยาให้บริการดีมาก	๑
๔	เป็นโรงพยาบาลที่บริการเหมือนญาติมิตร ชอบในความใส่ใจคนไข้	๑

## ส่วนที่ ๓

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

#### ๓.๑ สรุป

สรุปภาพรวมประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการรับบริการของโรงพยาบาลเมืองพัตยาคิดเป็นร้อยละ ๙๐.๕๐ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับดีมาก โดยมีผลการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการรับบริการของโรงพยาบาลเมืองพัตยาทั้ง ๓ ด้าน แยกตามรายด้านดังนี้

- ๑ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๒.๕๐ และควรปรับปรุงคิดเป็นร้อยละ ๗.๕๐
- ๒ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ประชาชนมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๑.๕๐ และควรปรับปรุงคิดเป็นร้อยละ ๘.๕๐
- ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๘๗.๐๐ และควรปรับปรุงคิดเป็นร้อยละ ๑๓.๐๐

#### ๓.๒ อภิปรายผล

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของโรงพยาบาลเมืองพัตยาทั้ง ๓ ด้าน พบว่าภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๐.๕๐ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับดีมาก แต่เมื่อหากเปรียบเทียบทั้ง ๓ ด้านนั้นจะเห็นได้ว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในด้านการกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๕๐ รองลงมาคือด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๕๐ และด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๐๐ ดังนั้นโรงพยาบาลเมืองพัตยาควรมีแนวทางในการพัฒนา แก้ไข ปรับปรุงในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้มารับบริการ เพื่อสร้างความสะดวก สบาย และสร้างความปลอดภัยให้แก่ประชาชนและนักท่องเที่ยว และเพื่อเพิ่มภาพลักษณ์ที่ดีในฐานะโรงพยาบาลของรัฐ ส่วนด้านอื่นๆ ที่ประชาชนมีความพึงพอใจที่ดีแล้วนั้น โรงพยาบาลเมืองพัตยาควรรักษามาตรฐานการให้บริการ และควรพัฒนาให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น อันจะส่งผลต่อภาพลักษณ์ของเมืองพัตยาที่เป็นเมืองท่องเที่ยวระดับโลก โดยจะสรุปอภิปรายผลเรียงตามอันดับได้ดังนี้

#### ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๒.๕๐ เรียงประเด็นย่อยตามอันดับได้ดังนี้ (๑) ด้านความสะดวก รวดเร็วในการค้นหาบัตรตรวจโรค มีความพึงพอใจเท่ากับ (๒) ระยะเวลาการรอรับยา / รองลงมาคือ (๓) ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการตรวจเลือด/อุจจาระ/ปัสสาวะ/เอ็กซเรย์ มีความพึงพอใจเท่ากับ (๔) ให้บริการอย่างมีระบบ มีขั้นตอนเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก และ (๕) ภาพรวมของขั้นตอนการให้บริการ / (๖) ระยะเวลาการตรวจเหมาะสม มีความพึงพอใจเป็นอันดับสุดท้าย

### ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่เป็นอันดับที่สอง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๑.๕๐ เรียงประเด็นย่อยตามอันดับได้ดังนี้ (๑) ภาพรวมด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ / (๒) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตรวจรักษา การฉีดยา ทำแผล ฯลฯ มีความพึงพอใจเท่ากันกับ (๓) การให้ข้อมูลหรือคำแนะนำเกี่ยวกับยา / (๔) ความเอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากันกับ (๕) การให้ข้อมูลหรือคำแนะนำเกี่ยวกับโรค และการปฏิบัติตัวที่เหมาะสมกับความเจ็บป่วย / และ (๖) ความสุภาพอ่อนโยน กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอันดับสุดท้าย

### ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นอันดับสุดท้าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๘๗.๐๐ เรียงประเด็นย่อยตามอันดับได้ดังนี้ (๑) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการตรวจรักษา (๒) การตรวจโรคมีขีดเหมาะสม (๓) ความเพียงพอของเครื่องมือเครื่องใช้ในการตรวจรักษา (๔) ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (๕) ความเพียงพอของที่นั่งรอคอยรับบริการ (๖) ความสะอาดของอาคารจอดรถ และ (๗) ความสะอาดของห้องน้ำ มีความพึงพอใจเป็นอันดับสุดท้าย

### ๓.๓ ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการสำรวจและวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยาประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ คณะผู้บริหารเมืองพัทยา และคณะผู้บริหารโรงพยาบาลเมืองพัทยาคควรให้ความสำคัญในการพิจารณาสั่งการ/อนุมัติ ในการจัดทำแผนพัฒนาเมืองพัทยา การจัดสรรงบประมาณ สำหรับโครงการเพื่อพัฒนา/ปรับปรุง คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยาเพื่อสุขภาพ และสุขอนามัยที่ดีของประชาชนและนักท่องเที่ยวในเขตเมืองพัทยา โดยเฉพาะด้านที่ประชาชนมีความ พึงพอใจน้อยที่สุดคือ

#### ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ควรเร่งแก้ไขเรื่องความสะอาดของห้องน้ำ เนื่องจากมีผู้ป่วยมารับบริการจำนวนมาก จึงควรกำชับโรงพยาบาลธนบุรี ในฐานะผู้รับจ้างในการดำเนินงานของโรงพยาบาลเมืองพัทยาทั้งหมด ควรจัดแม่บ้านผลัดเวรกันทำความสะอาดอยู่เป็นประจำ จะได้ปราศจากเชื้อโรค และเพื่อสุขอนามัยที่ดีของผู้มารับบริการ ประเด็นในเรื่องความไม่เพียงพอของที่นั่งรอคอยรับบริการ ควรจัดหาเก้าอี้เสริม และเว้นระยะห่างทางสังคม เพื่อลดความเสี่ยงในการติดเชื้อโรคได้ ประเด็นด้านความสะดวกของอาคารจอดรถที่ไม่เพียงพอ ควรจัดหาหรือเช่าสถานที่ใกล้เคียงเพื่อใช้เป็นที่พักจอดรถให้แก่ผู้รับบริการ และควรมีรถบริการรับ-ส่ง ที่จอดรถมายังอาคารบริการของโรงพยาบาล เพื่อเพิ่มความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ อีกทั้งยังสร้างความประทับใจในบริการให้แก่ประชาชนและนักท่องเที่ยวอีกด้วย ประเด็นด้านความเพียงพอของเครื่องมือเครื่องใช้ในการตรวจรักษา ผู้บริหารเมืองพัทยาคควรจัดสรรงบประมาณประจำปีเพื่อจัดซื้อเครื่องมือ เครื่องใช้ และอุปกรณ์ทางการแพทย์ในการรักษาคนไข้ให้เพียงพอ เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่น ดังเช่นวิสัยทัศน์ของโรงพยาบาล “โรงพยาบาลเมืองพัทยารักษาอย่างห่วงใย ใส่ใจบริการ โดยทีมแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ ครบครันเทคโนโลยีทันสมัย คุ่มค่าาราคารัฐ”

ส่วนด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ประชาชน มีความพึงพอใจต่อการรับบริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยาอยู่ในระดับดีมาก โรงพยาบาลเมืองพัทยาจึงควรพัฒนาและปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น เพื่อรักษาระดับให้คงมีมาตรฐานในการให้บริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยาให้ดีขึ้นต่อไปเช่นเดิม

### ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

๑) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ควรรักษาระดับการให้บริการที่ดี และสร้างประทับใจให้แก่ผู้รับบริการเช่นนี้ตลอดไป ทั้งด้านความสะดวก รวดเร็วในการค้นหาบัตรตรวจโรค เพราะเป็นด่านแรกในการเข้ามารับการรักษา/ระยะเวลาตรวจที่เหมาะสม ไม่ควรรอนานเกินไป/ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ ตรวจเลือด/อุจจาระ/ปัสสาวะ/เอ็กซเรย์ / ระยะเวลาในการรอรับยา และการให้บริการอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในบริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยา

๒) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ควรมีการอบรมกิริยามารยาทการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ให้มีความยิ้มแย้มแจ่มใส มีความสุภาพอ่อนโยน กระตือรือร้นในการให้บริการ และควรมีการอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ ในการแนะนำการปฏิบัติตัวที่เหมาะสมกับความเจ็บป่วย หรือควรให้ข้อมูลแนะนำการใช้จ่ายได้ถูกต้อง

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรรักษาความสะอาดของสถานที่ในการตรวจรักษา ให้สะอาดปราศจากเชื้อโรคอยู่เสมอ ห้องตรวจโรคควรจัดให้มีมิติชิดเหมาะสม/ ห้องน้ำควรรักษาความสะอาดอยู่เป็นประจำ อุปกรณ์ภายในห้องน้ำควรมีความสมบูรณ์พร้อมใช้งาน เพื่อสุขอนามัยที่ดีของผู้รับบริการ ควรปรับปรุงบรรยากาศในโรงพยาบาลให้อากาศถ่ายเท ไม่อึดอัด

ภาคผนวก



## แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยา

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔



### 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
- ๑.๕ สิทธิการรักษาพยาบาล  สวัสดิการข้าราชการ/บำนาญ  รัฐวิสาหกิจ  
 ประกันสุขภาพถ้วนหน้า(บัตรทอง)  ประกันสังคม  
 ชำระเอง  อื่นๆ
- ๑.๖ การมารับบริการครั้งนี้  ครั้งแรก  มากกว่า ๑ ครั้ง
- ๑.๗ ท่านจะแนะนำญาติหรือคนรู้จักมาใช้บริการที่ รพ.นี้หรือไม่  แนะนำ  ไม่แนะนำ
- ๑.๘ สถานะชื่อในทะเบียนบ้าน  อยู่ในเขตเมืองพัทยา อยู่นอกเขตเมืองพัทยา
- ๑.๙ เหตุผลหลักที่มารับบริการที่โรงพยาบาลแห่งนี้
- ถูกส่งตัวมาจากรพ.อื่น  มาเพราะถูกระบุในบัตร
- ใกล้บ้าน  มีแพทย์เฉพาะทาง
- มีเครื่องมือทันสมัย  พอใจการรักษา
- พอใจการบริการ  อื่นๆ

แบบสอบถามมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาการให้บริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยา ซึ่งไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ😊 ฝ่ายวิจัยและประเมินผล ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนา สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ เมืองพัทยา 😊

**ส่วนที่ ๒** ท่านมีความคิดเห็นและพึงพอใจต่อการรับบริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยาอย่างไร

โดยให้กาเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

รายการ/คำถาม	ระดับความพึงพอใจ	
	พึงพอใจ	ควรปรับปรุง
<b>๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ</b>		
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		
<b>๒. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>		
๒.๑ ความสุภาพอ่อนโยน กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
๒.๒ ความเอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการ		
๒.๓ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตรวจรักษา การฉีดยา ทำแผล ฯลฯ		
๒.๔ การให้ข้อมูลหรือคำแนะนำเกี่ยวกับโรค และการปฏิบัติตัวที่เหมาะสมกับความเจ็บป่วย		
๒.๕ การให้ข้อมูลหรือคำแนะนำเกี่ยวกับยา		
๒.๖ ภาพรวมด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่		
<b>๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>		
๓.๑ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการตรวจรักษา		
๓.๒ การตรวจโรคมีขีดเหมาะสม		
๓.๓ ความเพียงพอของเครื่องมือ เครื่องใช้ในการตรวจรักษา		
๓.๔ ความสะอาดของห้องน้ำ		
๓.๕ ความเพียงพอของที่นั่งรอคอยรับบริการ		
๓.๖ ความสะดวกของอาคารจอดรถ		
๓.๗ ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		

**ส่วนที่ ๓** ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....