



รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจ  
ของประชาชนต่อการรับบริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยา  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕



จัดทำโดย

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

## บทสรุปผู้บริหาร

ผลการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน ๔๒๖ 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 (X̄)	ค่าเฉลี่ย ร้อยละ	แปลผล
	พึงพอใจ		ควรปรับปรุง				
๑.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๒๓๐	๕๔.๐๐	๑๙๖	๔๖.๐๐	๑.๕๔	๗๗.๐๐	พึงพอใจ
๒.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๒๔๙	๕๘.๕๐	๑๗๗	๔๑.๕๐	๑.๕๘	๗๙.๐๐	พึงพอใจ
๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๒๒๘	๕๓.๕๐	๑๙๘	๔๖.๕๐	๑.๕๔	๗๗.๐๐	พึงพอใจ
๔. ด้านบริการการฉีดวัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อโควิด ๑๙	๓๗๓	๘๗.๖๐	๕๓	๑๒.๔๐	๑.๘๗	๙๓.๕๐	พึงพอใจ
เฉลี่ยรวม					๑.๖๓	๘๑.๕๐	พึงพอใจ
เฉลี่ยร้อยละ					๘๑.๕๐		

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยาทั้ง ๔ ด้าน พบว่าภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๘๑.๕๐ แต่เมื่อหากเปรียบเทียบทั้ง ๔ ด้านนั้นจะเห็นได้ว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการให้บริการการฉีดวัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อโควิด ๑๙ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๕๐ รองลงมาคือด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๐๐ และด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ประเด็นที่ประชาชนเห็นว่าควรปรับปรุงคือ ระยะเวลาในการรอตรวจ) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ประเด็นที่ประชาชนเห็นว่าควรปรับปรุงคือ ความเพียงพอของที่นั่งรอคอยรับบริการ และความสะอาดของอาคารจอดรถ) ซึ่งประชาชนมีความพึงพอใจเท่ากันคิดเป็นร้อยละ ๗๗.๐๐ ดังนั้นโรงพยาบาลเมืองพัทยาควรมีแนวทางในการพัฒนา แก้ไข ปรับปรุงในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้มารับบริการ เพื่อสร้างความสะอาด สบาย และสร้างความประทับใจให้แก่ประชาชนและนักท่องเที่ยว และเพื่อเพิ่มภาพลักษณ์ที่ดีในฐานะโรงพยาบาลของรัฐ ส่วนด้านอื่นๆ ที่ประชาชนมีความพึงพอใจที่ดีแล้วนั้น โรงพยาบาลเมืองพัทยาควรรักษามาตรฐานการให้บริการ และควร

พัฒนาให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น อันจะส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในเมืองพัทยา โดยจะสรุปอภิปรายผลเรียงตามอันดับได้ดังนี้

#### ๑. ด้านการให้บริการการฉีดวัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อโควิด ๑๙

โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจด้านการให้บริการการฉีดวัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อโควิด ๑๙ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๓.๕๐ เรียงประเด็นย่อยตามอันดับได้ดังนี้ (๑) การให้บริการของเจ้าหน้าที่ เช่น กิริยามารยาท มีการเว้นระยะห่าง และควบคุมป้องกันโรค มีความพึงพอใจเท่ากันกับ (๒) ระยะเวลาในการเข้ารับบริการฉีดวัคซีน / (๓) ความรวดเร็วในการจัดสรรการฉีดวัคซีนให้กับประชาชนในเมืองพัทยา มีความพึงพอใจเท่ากันกับ (๔) ความสะดวกสบายของสถานที่รับบริการฉีดวัคซีน / และ (๕) ขั้นตอนของการให้บริการเช่น การลงทะเบียน, การรอคิวฉีดวัคซีน มีความพึงพอใจเป็นอันดับสุดท้าย

#### ๒. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่เป็นอันดับที่สอง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๗๙.๐๐ เรียงประเด็นย่อยตามอันดับได้ดังนี้ (๑) บุคลากรทางการแพทย์มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตรวจรักษา การวินิจฉัยโรค / (๒) การให้ข้อมูลหรือคำแนะนำเกี่ยวกับยา / (๓) กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีการอธิบายทำความเข้าใจในรายละเอียดการรับบริการ / (๔) การให้ข้อมูลหรือคำแนะนำเกี่ยวกับโรค และการปฏิบัติตัวที่เหมาะสมกับความเจ็บป่วย / และ (๕) ความเอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการ มีความพึงพอใจอันดับสุดท้าย

#### ๓. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการเป็นอันดับสุดท้าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๗๗.๐๐ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากันกับด้านสิ่งอำนวยความสะดวก) เรียงประเด็นย่อยตามอันดับได้ดังนี้ (๑) ความสะดวก รวดเร็วในการค้นหาบัตรตรวจโรค / (๒) ระยะเวลารอรับยา / (๓) ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการตรวจเลือด/อุจจาระ/ปัสสาวะ/เอ็กซเรย์ / (๔) ให้บริการอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก / และ (๕) ระยะเวลารอตรวจเหมาะสม ประเด็นนี้ประชาชนเห็นว่าควรปรับปรุง

#### ๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นอันดับสุดท้ายเช่นกัน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๗๗.๐๐ เรียงประเด็นย่อยตามอันดับได้ดังนี้ (๑) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการตรวจรักษา / (๒) คุณภาพของเวชภัณฑ์ เช่น ยา, เครื่องมือทางการแพทย์ / (๓) ความสะอาดของห้องน้ำ / (๔) ห้องตรวจโรคมีความมืดซิด เหมาะสม / (๕) ความสะดวกของอาคารจอดรถ และ (๖) ความเพียงพอของที่นั่งรอคอยรับบริการ ๒ ประเด็นนี้ประชาชนเห็นว่าควรปรับปรุง

### ๓.๓ ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการสำรวจและวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยาประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ คณะผู้บริหารเมืองพัทยา และคณะผู้บริหารโรงพยาบาลเมืองพัทยาควรให้ความสำคัญในการพิจารณาสั่งการ/อนุมัติ ในการจัดทำแผนพัฒนาเมืองพัทยา การจัดสรรงบประมาณ สำหรับโครงการเพื่อพัฒนา/ปรับปรุง คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยาเพื่อสุขภาพ และสุขอนามัยที่ดีของประชาชนและนักท่องเที่ยวในเขตเมืองพัทยา โดยเฉพาะด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดและมีบางประเด็นที่ควรปรับปรุงคือ

#### ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ควรมีการปรับปรุงด้านขั้นตอนในการให้บริการ ให้มีความรวดเร็ว ทุกขั้นตอนต้องให้บริการอย่างเป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และควรดำเนินการเป็น one stop service เพื่อความรวดเร็วของการมารับบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งควรปรับปรุงเรื่องระยะเวลาในการรอตรวจไม่ควรรอนานเกินไป ควรใช้ระบบการจองคิวออนไลน์เพื่อกำหนดนัดหมายให้มีเวลาชัดเจนของการมารับบริการ เพื่อความรวดเร็วในการให้บริการตรวจรักษา ประเด็นนี้ประชาชนเห็นว่าควรมีการแก้ไขปรับปรุง เพื่อให้ประชาชนเกิดความประทับใจ ในมาตรฐานการให้บริการของโรงพยาบาลของเมืองพัทยา

#### ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก

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

ส่วนด้านการให้บริการการฉีดวัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อโควิด ๑๙ ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด สืบเนื่องมาจากการบริหารงานของคณะผู้บริหารเมืองพัทยา และความร่วมมือของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดหาวัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อโควิด ๑๙ และบริการฉีดวัคซีนให้แก่ประชาชนในพื้นที่เมืองพัทยา ตั้งแต่เดือนสิงหาคม ๒๕๖๔ จนถึงปัจจุบัน รวมถึงบริการฉีดวัคซีนที่รัฐบาลจัดสรรให้แก่ประชาชนในพื้นที่เช่นกัน เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่เมืองพัทยา มีสุขอนามัยที่ดี มีภูมิคุ้มกันโรคโควิด ๑๙ ดังนั้นโรงพยาบาลเมืองพัทยาจึงควรรักษาระดับให้คงมีมาตรฐานในการให้บริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยาให้ดีขึ้นต่อไป

## ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

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

๒) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรรักษาความสะอาดของสถานที่ในการตรวจรักษา ให้สะอาดปราศจากเชื้อโรคอยู่เสมอ ห้องตรวจโรคควรจัดให้มีขีดตเหมาะสม/ ห้องน้ำควรรักษาความสะอาดอยู่เป็นประจำ อุปกรณ์ภายในห้องน้ำควรมีความสมบูรณ์พร้อมใช้งาน เพื่อสุขอนามัยที่ดีของผู้รับบริการ ควรปรับปรุงบรรยากาศในโรงพยาบาลให้อากาศถ่ายเท ไม่อึดอัด โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ควรปรับปรุงเรื่องที่นั่งรอคอยรับบริการที่ไม่เพียงพอต่อผู้รับบริการที่มีจำนวนมากในแต่ละวัน / ด้านความสะดวกของอาคารที่จอดรถ ที่จอดรถน้อยและไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้มารับบริการ

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

## คำนำ

รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยาประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการโรงพยาบาลเมืองพัทยา และศึกษาข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยาให้ดียิ่งขึ้น โดยได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากการแจกแบบสอบถามกับผู้รับบริการโรงพยาบาลเมืองพัทยา จำนวน ๔๒๖ ตัวอย่าง และแบ่งแบบสอบถามออกเป็น ๓ ตอน ประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม , การสอบถามความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลเมืองพัทยา และความคิดเห็นข้อเสนอแนะอื่นๆ

คณะผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยาประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ฉบับนี้ จะสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลหรือแนวทางในการปรับปรุง/แก้ไข/พัฒนาการให้บริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยาให้ดียิ่งขึ้น และหวังว่าจะเป็นประโยชน์สำหรับคณะผู้บริหารเมืองพัทยาและคณะผู้บริหารโรงพยาบาลเมืองพัทยาเป็นอย่างดี

### คณะผู้จัดทำ

ฝ่ายวิจัยและประเมินผล ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนา

สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ เมืองพัทยา

กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕

## สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร.....	ก
คำนำ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
<b>ส่วนที่ ๑ บทนำ.....</b>	<b>๑</b>
- ความเป็นมาและความสำคัญ.....	๑
- วัตถุประสงค์ วิธีดำเนินงาน เป้าหมาย หน่วยงานรับผิดชอบ.....	๒
- นิยามศัพท์เฉพาะ ผลที่คาดว่าจะได้รับ วิธีดำเนินการสำรวจ .....	๓
- การวิเคราะห์และการแปลผลข้อมูล.....	๔
<b>ส่วนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....</b>	<b>๖</b>
- ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	๖
- ผลการวิเคราะห์ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ.....	๙
- ผลการวิเคราะห์ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่.....	๑๐
- ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	๑๑
- ผลการวิเคราะห์ด้านการให้บริการการฉีดวัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อโควิด ๑๙.....	๑๒
- ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง/แก้ไข/พัฒนา การให้บริการ ของโรงพยาบาลเมืองพัทยา.....	๑๓
<b>ส่วนที่ ๓ สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....</b>	<b>๑๔</b>
- สรุป อภิปรายผล.....	๑๔
ข้อเสนอแนะ.....	๑๕
<b>ภาคผนวก.....</b>	<b>๑๘</b>
- ตัวอย่างแบบสอบถาม.....	๑๙

## สารบัญตาราง

	หน้า
<b>ตารางที่ ๑</b> จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ, อายุ, รายได้ต่อเดือน, ประเภทผู้รับบริการ, สิทธิค่ารักษาพยาบาล, การมารับบริการครั้งนี้, จะแนะนำญาติหรือคนรู้จักมาใช้บริการที่รพ.นี้หรือไม่, สถานะชื่อในทะเบียนบ้าน, เหตุผลหลักที่มาใช้บริการที่โรงพยาบาลแห่งนี้, ท่านเคยได้รับวัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อโควิด ๑๙ หรือไม่....	๖
<b>ตารางที่ ๒</b> จำนวนร้อยละ, ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ .....	๙
<b>ตารางที่ ๓</b> จำนวนร้อยละ, ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยา ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่.....	๑๐
<b>ตารางที่ ๔</b> จำนวนร้อยละ, ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดรับบริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	๑๑
<b>ตารางที่ ๕</b> จำนวนร้อยละ, ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดรับบริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยา ด้านการให้บริการการฉีดวัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อโควิด ๑๙.....	๑๒
<b>ตารางที่ ๖</b> รายละเอียดแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง/แก้ไข/พัฒนาการให้บริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยา.....	๑๓



## ส่วนที่ ๑ บทนำ

### ๑. ความเป็นมาและความสำคัญ

เมืองพัทยา เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ ที่มีการจัดทำแผนแม่บทการพัฒนาเมืองพัทยา ๑๐ ปีอย่างเป็นระบบ นับตั้งแต่การกำหนด วิสัยทัศน์ และยุทธศาสตร์การพัฒนาตามแผนพัฒนาเมืองพัทยา ๕ ปี สอดรับแนวนโยบายแห่งรัฐ ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐ อำนาจหน้าที่ของเมืองพัทยาตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ โดยนำข้อเสนอความคิดเห็นของผู้ที่เกี่ยวข้อง ทั้งภาควิชาการ 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 เสริมสร้างการบูรณาการการพัฒนากับหน่วยงานองค์กร และท้องถิ่นที่เกี่ยวข้อง

ยุทธศาสตร์ที่ ๕ เสริมสร้างศักยภาพองค์กรสู่การบริหารจัดการเมืองระดับมหานครและการเป็นศูนย์กลางภูมิภาค

การพัฒนาเมืองพัทยาให้เป็นเมืองท่องเที่ยวที่น่าอยู่ ต้องเริ่มต้นจากการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพชีวิตที่ดีของชาวพัทยา เพื่อเป็นการสร้างรากฐานที่มั่นคงแข็งแรงให้กับเมืองพัทยา คณะผู้บริหารจึงให้ความสำคัญในการพัฒนายุทธศาสตร์ที่ ๓ คือการพัฒนาศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ และเสริมสร้างคุณภาพชีวิตประชากรอย่างต่อเนื่อง จะเห็นได้ว่า แผนพัฒนาเมืองพัทยามีจำนวนโครงการที่ได้รับจัดสรรงบประมาณให้ดำเนินการถูกบรรจุในยุทธศาสตร์ที่ ๓ มากที่สุด โดยเฉพาะด้านการดูแลเรื่องสุขอนามัยของประชาชน เมืองพัทยาจึงได้ดำเนินการจัดตั้งโรงพยาบาลเมืองพัทยา พร้อมทีมแพทย์และพยาบาลเพื่อ

รองรับการเจริญเติบโตและพัฒนาเมืองพัทยาให้เป็นเมืองท่องเที่ยวที่น่าอยู่ ทั้งนี้เพื่อให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึงและครอบคลุมในการดูแลสุขภาพของประชาชน และนักท่องเที่ยว โรงพยาบาลเมืองพัทยายังเริ่มก่อตั้งเมื่อปลายปี ๒๕๕๓ เปิดใช้แบบไม่เต็มรูปแบบกลางปี ๒๕๕๖ และเปิดให้บริการอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ ๒๘ มิ.ย. ๒๕๕๘ โดยการขอรับการสนับสนุนงบประมาณเงินอุดหนุนเฉพาะกิจ ปี ๒๕๕๑-๒๕๕๗ ของสำนักงานประมาณในการดำเนินงานตามโครงการจ้างเหมาบริการเพื่อการบริหารและการดำเนินงานโรงพยาบาลเมืองพัทยา ภายใต้มาตรฐาน ISO ๙๐๐๑-๒๐๑๕ และด้วยศักยภาพทฤษฎีภูมิ ๒.๑ อันจะเป็นพื้นฐานสำคัญสำหรับการพัฒนาคุณภาพ เพื่อความปลอดภัยของผู้ป่วยภายใต้ **วิสัยทัศน์ (Vision)** โรงพยาบาลเมืองพัทยารักษาอย่างห่วงใย ใส่ใจบริการ โดยทีมแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ ครบครันเทคโนโลยีทันสมัย **คัมค้ำราคำรัฐปรัชญา (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 เรากระตือรือร้นในการทำงานเยี่ยงผู้เยาว์

A = Accessibility บริการของเราเข้าถึงได้ทุกคนชั้นเสมอ

## ๒.วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการโรงพยาบาลเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

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 ๒๕๖๔ - ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕

## ๕.หน่วยงานที่รับผิดชอบ

ฝ่ายวิจัยและประเมินผล ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนา สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ เมืองพัทยา

## ๖. นิยามศัพท์เฉพาะ

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ความพอใจ ชอบใจ ต่อการรับบริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยา ทั้งในส่วนของการกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจต่อการให้บริการการฉีดวัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อโควิด 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** เป็นประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มารับบริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยา รวมทั้งสิ้นจำนวน ๔๒๖ คน ซึ่งเป็นการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยได้ดำเนินการสำรวจ ระหว่างวันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๕ – ๓๑ มกราคม ๒๕๖๕ 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.๒๕๖๕ จำนวน ๔ ด้าน ได้แก่ (๑) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (๒) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ (๔) ด้านการให้บริการการฉีดวัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อโควิด ๑๙ รวมทั้งสิ้น ๒๔ ข้อคำถาม โดยแบบสำรวจประกอบด้วย ๓ ส่วน ดังนี้

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

**ส่วนที่ ๒** ประกอบด้วยข้อคำถามความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของโรงพยาบาลเมืองพัทธานันท์ 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** ข้อคำถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ เป็นลักษณะคำถามเปิด แสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ

สำหรับข้อคำถามในส่วนที่ ๒ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ในแต่ละข้อย่อยมีตัวเลือกให้ตอบ 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 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
<b>เพศ</b>		
ชาย	๒๒๗	๕๓.๓๐
หญิง	๑๙๙	๔๖.๗๐
<b>รวม</b>	<b>๔๒๖</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
<b>อายุ</b>		
๒๑-๓๐ ปี	๑๑๕	๒๗.๐๐
๓๑-๔๐ ปี	๑๖๑	๓๗.๘๐
๔๑-๕๐ ปี	๔๔	๑๐.๓๐
๕๑-๖๐	๖๖	๑๕.๕๐
มากกว่า ๖๐ ปี	๔๐	๙.๔๐
<b>รวม</b>	<b>๔๒๖</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
<b>รายได้ต่อเดือน</b>		
น้อยกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท	๑๐๗	๒๕.๑๐
๑๐,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท	๑๔๒	๓๓.๓๐
๒๐,๐๐๑-๓๐,๐๐๐ บาท	๑๓๑	๓๐.๘๐
๓๐,๐๐๑-๔๐,๐๐๐ บาท	๓๖	๘.๕๐
มากกว่า ๔๐,๐๐๐ บาท	๑๐	๒.๓๐
<b>รวม</b>	<b>๔๒๖</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
<b>ประเภทผู้รับบริการ</b>		
ข้าราชการ	๑๒	๒.๘๐
ลูกจ้าง	๑๒๔	๒๙.๑๐
ประชาชนทั่วไป	๑๗๐	๓๙.๙๐
รัฐวิสาหกิจ	๑๑	๒.๖๐
ข้าราชการบำนาญ	๕	๑.๒๐
อื่นๆ	๑๐๔	๒๔.๔๐
<b>รวม</b>	<b>๔๒๖</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

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

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>สิทธิการรักษาพยาบาล</b>		
สวัสดิการข้าราชการ/บำนาญ	๑๗	๔.๐๐
รัฐวิสาหกิจ	๑๑	๒.๖๐
ประกันสุขภาพถ้วนหน้า (บัตรทอง)	๑๔๓	๓๓.๖๐
ประกันสังคม	๙๕	๒๒.๓๐
ชำระเอง	๓๙	๙.๒๐
อื่นๆ	๑๒๑	๒๘.๔๐
<b>รวม</b>	<b>๔๒๖</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
<b>การมารับบริการครั้งนี้</b>	<b>จำนวน</b>	<b>ร้อยละ</b>
ครั้งแรก	๑๖๔	๓๘.๕๐
มากกว่า ๑ ครั้ง	๒๖๒	๖๑.๕๐
<b>รวม</b>	<b>๔๒๖</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
<b>แนะนำญาติ,คนรู้จักมาใช้บริการรพ.นี้หรือไม่</b>	<b>จำนวน</b>	<b>ร้อยละ</b>
แนะนำ	๓๗๓	๘๗.๖๐
ไม่แนะนำ	๕๓	๑๒.๔๐
<b>รวม</b>	<b>๔๒๖</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
<b>สถานะชื่อในทะเบียนบ้าน</b>	<b>จำนวน</b>	<b>ร้อยละ</b>
อยู่ในเขตเมืองพัทยา	๒๓๑	๕๔.๒๐
อยู่นอกเขตเมืองพัทยา	๑๙๕	๔๕.๘๐
<b>รวม</b>	<b>๔๒๖</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
<b>เหตุผลหลักที่มารับบริการที่โรงพยาบาลนี้</b>	<b>จำนวน</b>	<b>ร้อยละ</b>
ถูกส่งตัวมาจากโรงพยาบาลอื่น	๑๑	๒.๕๐
มาเพราะถูกระบุในบัตร	๑๐๐	๒๑.๓๐
ใกล้บ้าน	๒๐๕	๔๘.๘๐
มีแพทย์เฉพาะทาง	๑๘	๔.๒๐
เครื่องมือทันสมัย	๑๒	๒.๖๐
พอใจการรักษา	๓๑	๖.๖๐
พอใจการบริการ	๑๙	๔.๕๐
อื่นๆ	๗๒	๑๖.๙๐
<b>รวม</b>	<b>๔๖๘</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

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	๓.๓๐
ได้รับ ๒ เข็ม	๒๘๙	๖๗.๘๐
ได้รับ ๓ เข็ม	๑๑๗	๒๗.๕๐
ไม่เคยได้รับเลย	๖	๑.๔๐
<b>รวม</b>	<b>๔๒๖</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๓๐ มีอายุอยู่ระหว่าง ๓๑-๔๐ ปี มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๓๗.๘๐ รองลงมา มีอายุอยู่ระหว่าง ๒๑-๓๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๐๐ ส่วนกลุ่มที่มารับบริการน้อยที่สุด คือ มีอายุมากกว่า ๖๐ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๙.๔๐ / ผู้มารับบริการมีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง ๑๐,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาทมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๐ รองลงมา คือ รายได้ระหว่าง ๒๐,๐๐๑-๓๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๘๐ ส่วนกลุ่มที่มารับบริการน้อยที่สุด คือ มีรายได้มากกว่า ๔๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๒.๓๐ / ผู้มารับบริการส่วนใหญ่คือประชาชนทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๙๐ รองลงมา คือ ลูกจ้าง คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๑๐ ส่วนผู้มารับบริการน้อยที่สุดคือ ข้าราชการบำนาญ คิดเป็นร้อยละ ๑.๒๐ / ด้านสิทธิการรักษาพยาบาลผู้มารับบริการ มีประกันสุขภาพถ้วนหน้า (บัตรทอง) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๖๐ รองลงมา คือ สิทธิการรักษาพยาบาลส่วนอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๔๐ และสิทธิการรักษาพยาบาลของรัฐวิสาหกิจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒.๖๐ / ผู้มารับบริการครั้งนี้เคยมารับบริการมากกว่า ๑ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๕๐ / ผู้รับบริการจะแนะนำญาติหรือคนรู้จักมาใช้บริการแห่งนี้ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๐ / ผู้รับบริการมีสถานะชื่อในทะเบียนบ้านอยู่ในเขตเมืองพัทยา คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๒๐ / และเหตุผลหลักที่ผู้รับบริการมารับบริการที่โรงพยาบาลแห่งนี้เนื่องจากใกล้บ้าน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๘๐ รองลงมา คือ มาเพราะถูกระบุในบัตร คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๓๐ และเหตุผลที่มารับบริการที่โรงพยาบาลแห่งนี้ น้อยที่สุดคือ ความพอใจการบริการ คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๐ / ผู้รับบริการได้รับวัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อโควิด ๑๙ จำนวน ๒ เข็ม คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๘๐ รองลงมาคือได้รับวัคซีนจำนวน ๓ เข็ม คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๕๐ และมีผู้รับบริการไม่เคยได้รับวัคซีนเลย คิดเป็นร้อยละ ๑.๔๐



## ๒.๒ ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของโรงพยาบาล เมืองพัทยา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

### ผลการวิเคราะห์ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ ๒ จำนวนร้อยละ, ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นและความพึงพอใจ  
ของประชาชนต่อการรับบริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยาด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นการประเมิน	ร้อยละความพึงพอใจ				ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
	พึงพอใจ		ควรปรับปรุง				
๑ ด้านความสะอาด รวดเร็วใน การค้นหาบัตรตรวจโรค	๒๕๓	๕๙.๔๐	๑๗๓	๔๐.๖๐	๑.๕๙	๐.๔๙๒	พึงพอใจ
๒ ระยะเวลารอตรวจเหมาะสม	๒๐๐	๔๖.๙๐	๒๒๖	๕๓.๑๐	๑.๔๗	๐.๕๐๐	ควรปรับปรุง
๓ ความสะอาด รวดเร็วในการ ให้บริการตรวจเลือด/อุจจาระ/ ปัสสาวะ/เอ็กซเรย์	๒๓๑	๕๔.๒๐	๑๙๕	๔๕.๘๐	๑.๕๔	๐.๔๙๙	พึงพอใจ
๔ ระยะเวลารอรับยา	๒๓๕	๕๕.๒๐	๑๙๑	๔๔.๘๐	๑.๕๕	๐.๔๙๘	พึงพอใจ
๕ ให้บริการอย่างเป็นระบบ มี ขั้นตอนเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก	๒๒๒	๕๒.๑๐	๒๐๔	๔๗.๙๐	๑.๕๒	๐.๕๐๐	พึงพอใจ
๖ ภาพรวมของขั้นตอนการ ให้บริการ	๒๔๑	๕๖.๖๐	๑๘๕	๔๓.๔๐	๑.๕๗	๐.๔๙๖	พึงพอใจ
เฉลี่ยรวม					๑.๕๔	๐.๔๙๘	พึงพอใจ
เฉลี่ยร้อยละ					๗๗.๐๐		

จากตารางที่ ๒ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการรับบริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยาด้าน  
กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = ๑.๕๔ (เฉลี่ยร้อยละ ๗๗.๐๐) โดยเมื่อ  
พิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความพึงพอใจด้านความสะอาด  
รวดเร็วในการค้นหาบัตรตรวจโรค มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = ๑.๕๙ รองลงมาคือ มีความพึงพอใจต่อระยะเวลารอรับยา  
มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = ๑.๕๕ ส่วนประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอันดับสุดท้ายและเห็นว่าควรปรับปรุง  
คือ ระยะเวลารอตรวจเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = ๑.๔๗

### ๒.๓ ผลการวิเคราะห์ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ตารางที่ ๓ จำนวนร้อยละ, ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยาด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ประเด็นการประเมิน	ร้อยละความพึงพอใจ				ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
	พึงพอใจ		ควรปรับปรุง				
๑. กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีการอธิบายทำความเข้าใจในรายละเอียดการรับบริการ	๒๔๐	๕๖.๓๐	๑๘๖	๔๓.๗๐	๑.๕๖	๐.๔๙๗	พึงพอใจ
๒. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการ	๒๓๑	๕๔.๒๐	๑๙๕	๔๕.๘๐	๑.๕๔	๐.๔๙๙	พึงพอใจ
๓. บุคลากรทางการแพทย์มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตรวจรักษา การวินิจฉัยโรค	๒๖๕	๖๒.๒๐	๑๖๑	๓๗.๘๐	๑.๖๒	๐.๔๘๕	พึงพอใจ
๔. การให้ข้อมูลหรือคำแนะนำเกี่ยวกับโรค และการปฏิบัติตัวที่เหมาะสมกับความเจ็บป่วย	๒๓๖	๕๕.๔๐	๑๙๐	๔๔.๖๐	๑.๕๕	๐.๔๙๘	พึงพอใจ
๕. การให้ข้อมูลหรือคำแนะนำเกี่ยวกับยา	๒๖๐	๖๑.๐๐	๑๖๖	๓๙.๐๐	๑.๖๑	๐.๔๘๘	พึงพอใจ
๖. ภาพรวมด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๒๖๒	๖๑.๕๐	๑๖๔	๓๘.๕๐	๑.๖๒	๐.๔๘๗	พึงพอใจ
<b>เฉลี่ยรวม</b>					<b>๑.๕๘</b>	<b>๐.๔๙๒</b>	<b>พึงพอใจ</b>
<b>เฉลี่ยร้อยละ</b>					<b>๗๙.๐๐</b>		

จากตารางที่ ๓ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการรับบริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยา ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = ๑.๕๘ (เฉลี่ยร้อยละ ๗๙.๐๐) โดยพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนเป็นรายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นบุคลากรทางการแพทย์มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตรวจรักษา การวินิจฉัยโรค มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = ๑.๖๒ รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อการให้ข้อมูลหรือคำแนะนำเกี่ยวกับยา มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = ๑.๖๑ ส่วนประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอันดับสุดท้ายคือความเอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = ๑.๕๔

## ๒.๔ ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ จำนวนร้อยละ, ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นการประเมิน	ร้อยละความพึงพอใจ				ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
	พึงพอใจ		ควรปรับปรุง				
๑. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการตรวจรักษา	๒๕๕	๕๙.๙๐	๑๗๑	๔๐.๑๐	๑.๖๐	๐.๔๙๑	พึงพอใจ
๒. ห้องตรวจโรคมีความมิดชิดเหมาะสม	๒๓๑	๕๔.๒๐	๑๙๕	๔๕.๘๐	๑.๕๔	๐.๔๙๙	พึงพอใจ
๓. คุณภาพของเวชภัณฑ์ เช่น ยา, เครื่องมือทางการแพทย์	๒๔๓	๕๗.๐๐	๑๘๓	๔๓.๐๐	๑.๕๗	๐.๔๙๖	พึงพอใจ
๔. ความสะอาดของห้องน้ำ	๒๓๔	๕๔.๙๐	๑๙๒	๔๕.๑๐	๑.๕๕	๐.๔๙๘	พึงพอใจ
๕. ความเพียงพอของที่นั่งรอคอยรับบริการ	๑๙๗	๔๖.๒๐	๒๒๙	๕๓.๘๐	๑.๔๖	๐.๔๙๙	ควรปรับปรุง
๖. ความสะดวกของอาคารจอดรถ	๒๐๐	๔๖.๙๐	๒๒๖	๕๓.๑๐	๑.๔๗	๐.๕๐๐	ควรปรับปรุง
๗. ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๒๓๘	๕๕.๙๐	๑๘๘	๔๔.๑๐	๑.๕๖	๐.๔๙๗	พึงพอใจ
<b>เฉลี่ยรวม</b>					<b>๑.๕๔</b>	<b>๐.๔๙๗</b>	<b>พึงพอใจ</b>
<b>เฉลี่ยร้อยละ</b>					<b>๗๗.๐๐</b>		

จากตารางที่ ๔ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการรับบริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = ๑.๕๔ (เฉลี่ยร้อยละ ๗๗.๐๐) โดยพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนเป็นรายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการความสะอาดของสถานที่ให้บริการตรวจรักษา มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = ๑.๖๐ รองลงมาคือความพึงพอใจต่อคุณภาพของเวชภัณฑ์ เช่น ยา, เครื่องมือทางการแพทย์ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = ๑.๕๗ ส่วนประเด็นที่ผู้รับบริการเห็นว่าควรปรับปรุงคือ ความเพียงพอของที่นั่งรอคอยรับบริการ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = ๑.๔๖ และประเด็นความพึงพอใจต่อความสะดวกของอาคารจอดรถ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = ๑.๔๗

## 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	๓๗๖	๘๘.๓๐	๕๐	๑๑.๗๐	๑.๘๘	๐.๓๒๒	พึงพอใจ
๒. ขั้นตอนของการให้บริการ เช่น การลงทะเบียน, การรอคิวฉีดวัคซีน	๓๖๘	๘๖.๔๐	๕๘	๑๓.๖๐	๑.๘๖	๐.๓๔๓	พึงพอใจ
๓. ความรวดเร็วในการจัดสรรการฉีดวัคซีนให้กับประชาชนในเมืองพัทยา	๓๗๒	๘๗.๓๐	๕๔	๑๒.๗๐	๑.๘๗	๐.๓๓๓	พึงพอใจ
๔. ระยะเวลาในการเข้ารับบริการฉีดวัคซีน	๓๗๗	๘๘.๕๐	๔๙	๑๑.๕๐	๑.๘๘	๐.๓๑๙	พึงพอใจ
๕. ความสะดวกสบายของสถานที่รับบริการฉีดวัคซีน	๓๗๑	๘๗.๑๐	๕๕	๑๒.๙๐	๑.๘๗	๐.๓๓๖	พึงพอใจ
<b>เฉลี่ยรวม</b>					<b>๑.๘๗</b>	<b>๐.๓๓๑</b>	<b>พึงพอใจ</b>
<b>เฉลี่ยร้อยละ</b>					<b>๘๓.๕๐</b>		

จากตารางที่ ๕ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการรับบริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยา ด้านการให้บริการการฉีดวัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อโควิด ๑๙ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = ๑.๘๗ (เฉลี่ยร้อยละ ๘๓.๕๐) โดยพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนเป็นรายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เช่น กิริยามารยาท มีการเว้นระยะห่าง และควบคุมป้องกันโรคที่ดี และ ความพึงพอใจต่อระยะเวลาในการเข้ารับบริการฉีดวัคซีน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ ( $\bar{X}$ ) = ๑.๘๘ รองลงมาคือความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการจัดสรรการฉีดวัคซีนให้กับประชาชนในเมืองพัทยา และความพึงพอใจต่อความสะดวกสบายของสถานที่รับบริการฉีดวัคซีน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ ( $\bar{X}$ ) = ๑.๘๗ ส่วนประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับสุดท้ายคือ ขั้นตอนของการให้บริการ เช่น การลงทะเบียน, การรอคิวฉีดวัคซีน มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = ๑.๘๖ ตามอันดับ

## ๒.๖ ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง/แก้ไข/พัฒนา การให้บริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยา

ผู้สำรวจได้สอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถามต่อการรับบริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยา ได้ดังนี้

ตารางที่ ๖ รายละเอียดแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง/แก้ไข/พัฒนา การให้บริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยา

ลำดับ	ประเด็นความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่ (คน)
๑.	พื้นที่ในการจอดรถไม่เพียงพอ	๖
๒.	ยามรักษาความปลอดภัยพูดจาไม่สุภาพ	๒
๓.	ได้รับคำแนะนำ หรือข้อมูลจากแพทย์ที่รักษาน้อยมาก	๔
๔.	เจ้าหน้าที่ไม่มีความร่วมมือ ไม่มีการประสานงานกัน	๑

## ส่วนที่ ๓

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

#### ๓.๑ สรุป

สรุปภาพรวมประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการรับบริการของโรงพยาบาลเมืองพัตยาคิดเป็นร้อยละ ๘๑.๕๐ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับดีมาก โดยมีผลการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของโรงพยาบาลเมืองพัตยาทั้ง ๔ ด้าน แยกตามรายด้านดังนี้

๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๗๗.๐๐ และควรปรับปรุงคิดเป็นร้อยละ ๒๓.๐๐
๒. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ประชาชนมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๗๙.๐๐ และควรปรับปรุงคิดเป็นร้อยละ ๒๑.๐๐
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๗๗.๐๐ และควรปรับปรุงคิดเป็นร้อยละ ๒๓.๐๐
๔. ด้านการให้บริการการฉีดวัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อโควิด ๑๙ ประชาชนมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๕๐ และควรปรับปรุงคิดเป็นร้อยละ ๖.๕๐

#### ๓.๒ อภิปรายผล

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของโรงพยาบาลเมืองพัตยาทั้ง ๔ ด้าน พบว่าภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๘๑.๕๐ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับดีมาก แต่เมื่อหากเปรียบเทียบทั้ง ๔ ด้านนั้นจะเห็นได้ว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการให้บริการการฉีดวัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อโควิด ๑๙ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๕๐ รองลงมาคือด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๐๐ และด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ประเด็นที่ประชาชนเห็นว่าควรปรับปรุงคือ ระยะเวลาในการรอตรวจ) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ประเด็นที่ประชาชนเห็นว่าควรปรับปรุงคือ ความเพียงพอของที่นั่งรอคอยรับบริการ และความสะอาดของอาคารจอดรถ) ซึ่งประชาชนมีความพึงพอใจเท่ากันคิดเป็นร้อยละ ๗๗.๐๐ ดังนั้นโรงพยาบาลเมืองพัตยาควรมีแนวทางในการพัฒนา แก้ไข ปรับปรุงในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้มารับบริการ เพื่อสร้างความสะดวก สบาย และสร้างความประทับใจให้แก่ประชาชนและนักท่องเที่ยว และเพื่อเพิ่มภาพลักษณ์ที่ดีในฐานะโรงพยาบาลของรัฐ ส่วนด้านอื่นๆ ที่ประชาชนมีความพึงพอใจที่ดีแล้วนั้น โรงพยาบาลเมืองพัตยาควรรักษามาตรฐานการให้บริการ และควรพัฒนาให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น อันจะส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในเมืองพัตยา โดยจะสรุปอภิปรายผลเรียงตามอันดับได้ดังนี้

#### ๑. ด้านการให้บริการการฉีดวัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อโควิด ๑๙

โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจด้านการให้บริการการฉีดวัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อโควิด ๑๙ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๓.๕๐ เรียงประเด็นย่อยตามอันดับได้ดังนี้ (๑) การให้บริการของเจ้าหน้าที่ เช่น กิริยามารยาท มีการเว้นระยะห่าง และควบคุมป้องกันโรค มีความพึงพอใจเท่ากับ (๒) ระยะเวลาในการเข้ารับบริการฉีดวัคซีน / (๓) ความรวดเร็วในการจัดสรรการฉีดวัคซีนให้กับประชาชนในเมือง

พทย์ฯ มีความพึงพอใจเท่ากับ (๔) ความสะดวกสบายของสถานที่รับบริการฉีดวัคซีน / และ (๕) ขั้นตอนของการให้บริการเช่น การลงทะเบียน, การรอคิวฉีดวัคซีน มีความพึงพอใจเป็นอันดับสุดท้าย

## ๒. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่เป็นอันดับที่สอง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๗๙.๐๐ เรียงประเด็นย่อยตามอันดับได้ดังนี้ (๑) บุคลากรทางการแพทย์มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตรวจรักษา การวินิจฉัยโรค / (๒) การให้ข้อมูลหรือคำแนะนำเกี่ยวกับยา / (๓) กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีการอธิบายทำความเข้าใจในรายละเอียดการรับบริการ / (๔) การให้ข้อมูลหรือคำแนะนำเกี่ยวกับโรค และการปฏิบัติตัวที่เหมาะสมกับความเจ็บป่วย / และ (๕) ความเอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการ มีความพึงพอใจอันดับสุดท้าย

## ๓. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการเป็นอันดับสุดท้าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๗๗.๐๐ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับด้านสิ่งอำนวยความสะดวก) เรียงประเด็นย่อยตามอันดับได้ดังนี้ (๑) ความสะดวก รวดเร็วในการค้นหาบัตรตรวจโรค / (๒) ระยะเวลารอรับยา / (๓) ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการตรวจเลือด/อุจจาระ/ปัสสาวะ/เอ็กซเรย์ / (๔) ให้บริการอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก / และ (๕) ระยะเวลารอตรวจเหมาะสม ประเด็นนี้ประชาชนเห็นว่าควรปรับปรุง

## ๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นอันดับสุดท้ายเช่นกัน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๗๗.๐๐ เรียงประเด็นย่อยตามอันดับได้ดังนี้ (๑) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการตรวจรักษา / (๒) คุณภาพของเวชภัณฑ์ เช่น ยา, เครื่องมือทางการแพทย์ / (๓) ความสะอาดของห้องน้ำ / (๔) ห้องตรวจโรคมีความมิดชิด เหมาะสม / (๕) ความสะอาดของอาคารจอดรถ และ (๖) ความเพียงพอของที่นั่งรอคอยรับบริการ ๒ ประเด็นนี้ประชาชนเห็นว่าควรปรับปรุง

### ๓.๓ ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการสำรวจและวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของโรงพยาบาลเมืองพญาประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ คณะผู้บริหารเมืองพญา และคณะผู้บริหารโรงพยาบาลเมืองพญาควรให้ความสำคัญในการพิจารณาสั่งการ/อนุมัติ ในการจัดทำแผนพัฒนาเมืองพญา การจัดสรรงบประมาณ สำหรับโครงการเพื่อพัฒนา/ปรับปรุง คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเมืองพญาเพื่อสุขภาพ และสุขอนามัยที่ดีของประชาชนและนักท่องเที่ยวในเขตเมืองพญา โดยเฉพาะด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดและมีบางประเด็นที่ควรปรับปรุงคือ

## ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ควรมีการปรับปรุงด้านขั้นตอนในการให้บริการ ให้มีความรวดเร็ว ทุกขั้นตอนต้องให้บริการอย่างเป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และควรดำเนินการเป็น one stop service เพื่อความรวดเร็วของการมารับบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งควรปรับปรุงเรื่องระยะเวลาในการรอตรวจไม่ควรรอนานเกินไป ควรใช้ระบบการจองคิวออนไลน์เพื่อกำหนดนัดหมายให้มีเวลาชัดเจนของการมารับบริการ เพื่อความรวดเร็วในการให้บริการ ตรวจรักษา ประเด็นนี้ประชาชนเห็นว่าควรมีการแก้ไขปรับปรุง เพื่อให้ประชาชนเกิดความประทับใจ ในมาตรฐานการให้บริการของโรงพยาบาลของเมืองพัทยา

## ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก

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

ส่วนด้านการให้บริการการฉีดวัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อโควิด ๑๙ ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด สืบเนื่องมาจากการบริหารงานของคณะผู้บริหารเมืองพัทยา และความร่วมมือของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดหาวัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อโควิด ๑๙ และบริการฉีดวัคซีนให้แก่ประชาชนในพื้นที่เมืองพัทยา ตั้งแต่เดือน สิงหาคม ๒๕๖๔ จนถึงปัจจุบัน รวมถึงบริการฉีดวัคซีนที่รัฐบาลจัดสรรให้แก่ประชาชนในพื้นที่เช่นกัน เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่เมืองพัทยา มีสุขอนามัยที่ดี มีภูมิคุ้มกันโรคโควิด ๑๙ ดังนั้นโรงพยาบาลเมืองพัทยาลงมือรักษาระดับให้คงมีมาตรฐานในการให้บริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยาคืบหน้าต่อไป

## ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

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

๒) ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก ควรรักษาความสะอาดของสถานที่ในการตรวจรักษา ให้สะอาดปราศจากเชื้อโรคอยู่เสมอ ห้องตรวจโรคควรจัดให้มีมิติชัดเจนเหมาะสม/ ห้องน้ำควรรักษาความสะอาดอยู่เป็นประจำ อุปกรณ์ภายในห้องน้ำควรมีความสมบูรณ์พร้อมใช้งาน เพื่อสุขอนามัยที่ดีของผู้รับบริการ ควรปรับปรุงบรรยากาศในโรงพยาบาลให้อากาศถ่ายเท ไม่อึดอัด โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ควรปรับปรุงเรื่องที่นั่งรอคอยรับ



บริการ ที่ไม่เพียงพอต่อผู้รับบริการที่มีจำนวนมากในแต่ละวัน / ด้านความสะอาดของอาคารที่จอดรถ ที่จอดรถน้อย และไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้มารับบริการ

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

**ภาคผนวก**



แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยา  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕



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 สิทธิคำรักษาพยาบาล สวัสดิการข้าราชการ/บำนาญ  รัฐวิสาหกิจ  
 ประกันสุขภาพถ้วนหน้า(บัตรทอง)  ประกันสังคม  
 ชำระเอง  อื่นๆ
- ๑.๖ การมารับบริการครั้งนี้  ครั้งแรก  มากกว่า ๑ ครั้ง
- ๑.๗ ท่านจะแนะนำญาติหรือคนรู้จักมาใช้บริการที่ รพ.นี้หรือไม่  แนะนำ  ไม่แนะนำ
- ๑.๘ สถานะซื้อในทะเบียนบ้าน  อยู่ในเขตเมืองพัทยา อยู่นอกเขตเมืองพัทยา
- ๑.๙ เหตุผลหลักที่มารับบริการที่โรงพยาบาลแห่งนี้
- ถูกส่งตัวมาจากรพ.อื่น  มาเพราะถูกระบุในบัตร
- ใกล้บ้าน  มีแพทย์เฉพาะทาง
- มีเครื่องมือทันสมัย  พอใจการรักษา
- พอใจการบริการ  อื่นๆ
- ๑.๑๐ ท่านเคยได้รับวัคซีนป้องกันโรคเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด-๑๙) หรือไม่
- ได้รับ ๑ เข็ม  ได้รับ ๒ เข็ม
- ได้รับ ๓ เข็ม  ไม่เคยได้รับเลย

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 กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีการอธิบายทำความเข้าใจในรายละเอียดการรับบริการ		
๒.๒ ความเอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการ		
๒.๓ บุคลากรทางการแพทย์มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตรวจรักษา การวินิจฉัยโรค		
๒.๔ การให้ข้อมูลหรือคำแนะนำเกี่ยวกับโรค และการปฏิบัติตัวที่เหมาะสมกับความเจ็บป่วย		
๒.๕ การให้ข้อมูลหรือคำแนะนำเกี่ยวกับยา		
๒.๖ ภาพรวมด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่		
<b>๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>		
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
<b>๔. ด้านการให้บริการการฉีดวัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อโควิด-๑๙</b>		
๔.๑ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ เช่น กิริยามารยาท มีการเว้นระยะห่าง และควบคุมป้องกันโรคที่ดี		
๔.๒ ขั้นตอนของการให้บริการ เช่น การลงทะเบียน, การรอคิวฉีดวัคซีน		
๔.๓ ความรวดเร็วในการจัดสรรการฉีดวัคซีนให้กับประชาชนในเมืองพัทยา		
๔.๔ ระยะเวลาในการเข้ารับบริการฉีดวัคซีน		
๔.๕ ความสะอาดสบายของสถานที่รับบริการฉีดวัคซีน		

### ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

แบบสอบถามมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาการให้บริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยา ซึ่งไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ😊 ฝ่ายวิจัยและประเมินผล ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนาสำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ เมืองพัทยา 😊