

การศึกษาความต้องการ ความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วน  
เสียของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 7 ขอนแก่น

A study of needs, expectations and satisfaction of health care service  
recipients and stakeholders. Health Promotion Center 7 KhonKaen

ประทุม โพธิจินดา ศูนย์อนามัยที่ 7 ขอนแก่น

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความต้องการ ความคาดหวัง และความพึงพอใจของ  
ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อนำผลการศึกษาเสนอผู้บริหารเป็นแนวทางการปรับปรุงและพัฒนา  
กระบวนการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพที่เอื้อต่อการมีสุขภาพดีและเพื่อให้ประชาชนมีความรอบรู้ด้านสุขภาพ  
(Health Literacy) ด้านการเข้าถึงบริการ ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 7 ขอนแก่น

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษาคือประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของ โรงพยาบาลส่งเสริม  
สุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 7 ขอนแก่น จำนวน 200 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ใน  
การวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาคือ ร้อยละและค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษา พบว่าผู้มารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 7 ขอนแก่น ส่วนใหญ่  
เป็นเพศหญิง ร้อยละ 70.5 มีอายุเฉลี่ย 41.98 ระดับการศึกษา จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 49 มี  
อาชีพหลัก รับราชการ คือ ร้อยละ 35.5 เหตุผลในการมารับบริการ คือ การบริการได้คุณภาพ มาตรฐาน  
ร้อยละ 24 ต้องการที่จะมารับบริการอีก ร้อยละ 80.5 การเข้าถึงบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ  
คลินิก/หน่วยงาน เคยมารับบริการ ร้อยละ 77 คลินิกที่มาใช้บริการ ส่วนใหญ่ คือ งานเวชระเบียน ร้อยละ 47  
ช่องทางที่เข้าถึงบริการได้สะดวกที่สุด คือ ส่วนใหญ่เป็น Line ร้อยละ 16.5 ความพึงพอใจต่อภาพลักษณ์และ  
ความสัมพันธ์ ความคาดหวังและความต้องการต่อบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพภาพรวม พบว่า  
ความพึงพอใจทั้ง 5 ด้าน อยู่ระดับพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังและความต้องการต่อบริการของโรงพยาบาล  
ส่งเสริมสุขภาพ ด้านบุคลากรต้องการให้เป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี / มีจิตใจรักบริการ ร้อยละ 94 ด้านการ  
สื่อสาร พบว่าส่วนใหญ่ต้องการให้โรงพยาบาล เผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลบริการในช่องทาง การประชุม/  
อบรม/สัมมนา ร้อยละ 43ด้านกระบวนการทำงาน ต้องการให้โรงพยาบาล พัฒนา ปรับปรุงกระบวนการ  
ทำงานให้มีคุณภาพที่ดีขึ้น ในด้าน ขั้นตอน กระบวนการให้บริการมีความชัดเจนและเป็นระบบ ร้อยละ 19  
ผู้รับบริการเสนอแนะเรื่องควรมีการเพิ่มอุปกรณ์ให้ทันสมัยขึ้น มีตู้ATM มีร้านอาหารจำหน่าย ป้ายบอกทาง  
และแผนกที่ชัดเจน มองไม่เห็นป้ายชื่อโรงพยาบาล เข้าใจว่าเป็นโรงพยาบาลขอนแก่น มารับบริการบ่อยครั้งแต่  
ไม่รู้ว่า เป็นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 7 ขอนแก่น แต่รู้ว่าเป็นโรงพยาบาลแม่และเด็กเดิม และ  
เข้าใจว่าปิดบริการผู้ป่วยในหมายถึงการปิดโรงพยาบาล ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบ