

การประเมินความพึงพอใจ และความต้องการบริการของหญิงตั้งครรภ์ที่ได้รับการเจาะน้ำคร่ำ  
ณ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 7 ขอนแก่น  
EVALUATION OF SATISFACTION AND SERVICE NEEDS OF PREGNANT WOMEN  
WHO RECEIVED AMNIOCENTESIS AT HEALTH PROMOTION HOSPITAL OF  
REGIONAL HEALTH CENTER 7 KHONKAEN

ปาริชาติ ชนะหาญ, นิภาพรรณ มณีโชติวงศ์  
ศูนย์อนามัยที่ 7 ขอนแก่น กรมอนามัย

การวิจัยเชิงพรรณนามีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจและความต้องการในการให้บริการหญิงตั้งครรภ์ที่ได้รับการเจาะน้ำคร่ำ กลุ่มตัวอย่างที่มารับการเจาะน้ำคร่ำเพื่อส่งตรวจวินิจฉัยทารกในครรภ์ จำนวน 71 คน ที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 7 ขอนแก่น ระหว่าง เดือนธันวาคม 2559 ถึง เดือนกุมภาพันธ์ 2560 รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างมีอายุ อยู่ในช่วง 30-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.85 รองลงมา อายุ อยู่ในช่วง 20-29 ปี ร้อยละ 36.62 สถานภาพส่วนใหญ่ สมรส ร้อยละ 94.37 ระดับการศึกษาสูงสุด ส่วนใหญ่ คือ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ร้อยละ 38.03 รองลงมาคือปริญญาตรี ร้อยละ 26.76 ส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นแม่บ้าน ร้อยละ 30.99 รองลงมามีอาชีพ รับจ้าง ร้อยละ 23.94 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 12.68 อาชีพค้าขาย และเกษตรกร มีจำนวนเท่ากันคือ ร้อยละ 8.45 จำนวนการตั้งครรภ์ พบว่าส่วนใหญ่เป็น ครรภ์ที่ 2 ขึ้นไป คิดเป็น ร้อยละ 63.38 รองลงมาเป็นครรภ์แรก ร้อยละ 36.62 การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการพบว่า หญิงตั้งครรภ์ที่ได้รับการเจาะน้ำคร่ำ มีความพึงพอใจด้านบริการภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.54(S.D.=0.52) ความพึงพอใจด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.61 (S.D.=0.47) และด้านสถานที่และอุปกรณ์ พบว่าภาพรวมมีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.56 (S.D.=0.59) จากผลการประเมินความต้องการด้านบริการ พบว่า มีความต้องการบริการพยาบาลในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.49(S.D.=0.55) ซึ่งมีความต้องการมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือ ต้องการให้เจ้าหน้าที่อธิบายรายละเอียด ในการเจาะน้ำคร่ำ มีค่าเฉลี่ย 4.64 (S.D.=0.60) รองลงมาคือ ต้องการให้เจ้าหน้าที่บริการตามลำดับก่อน-หลัง โดยผู้มาก่อน ควรได้รับการก่อน และต้องการให้เจ้าหน้าที่ ให้การพยาบาลถูกต้องตามขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.62 (S.D.=0.55)

จากผลการศึกษานี้ ควรนำผลการศึกษาทั้งในด้านความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการ มาปรับปรุงและการจัดการการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการเพื่อให้การช่วยเหลือหญิงตั้งครรภ์อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป