

การบริการพยาบาลในแผนกผู้ป่วยนอกที่มีคุณภาพพยาบาลจะต้องสนองความต้องการของผู้รับบริการ สำหรับการบริการผู้ป่วยเด็ก การให้บริการจะครอบคลุมการให้บริการผู้ปกครองเด็กป่วยด้วย การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความต้องการและการได้รับการตอบสนองความต้องการของผู้ปกครองเด็กป่วยที่มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างเลือกแบบเจาะจงเป็นผู้ปกครองที่พาเด็กป่วยมารับบริการจำนวน 150 คน ในเดือนกันยายน พ.ศ. 2545 เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นเอง ได้แก่แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ปกครองและข้อมูลของเด็กป่วย ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการและการได้รับการตอบสนองความต้องการของผู้ปกครองเด็กป่วยและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดบริการแผนกผู้ป่วยนอก ใช้สถิติบรรยายในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการศึกษาพบว่า

1. ความต้องการและการได้รับการตอบสนองความต้องการของกลุ่มตัวอย่าง อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านทั้ง 5 ด้านคือ 1) ด้านข้อมูลข่าวสาร 2) ด้านการตรวจรักษาพยาบาล 3) ด้านบทบาทการเป็นผู้ดูแล 4) ด้านการได้รับการช่วยเหลือ สนับสนุนทางด้านจิตใจ 5) ด้านการได้รับสิทธิส่วนบุคคลและการตอบสนองทางด้านร่างกาย ทั้งความต้องการและการตอบสนองความต้องการทุกด้านอยู่ในระดับมาก

2. เมื่อเปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยความต้องการและการได้รับการตอบสนองความต้องการของกลุ่มตัวอย่าง พบว่ามีความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยทั้งโดยรวมและรายด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .0001

3. กลุ่มตัวอย่างให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดบริการในแผนกผู้ป่วยนอก 5 อันดับแรก คือ การรอตรวจนาน ไม่สะดวก และไม่รวดเร็ว เจ้าหน้าที่บางคนพูดไม่เพราะและไม่ยิ้มกับเด็ก การให้คำปรึกษาด้านการรักษามีน้อย และควรให้ข้อมูลการดูแลเด็กตามชนิดของโรค สถานที่กับแคบ อากาศไม่ถ่ายเท และควรเพิ่มของเล่น และการรูดูหนังให้เด็ก

ผลการศึกษาครั้งนี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการจัดบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ปกครองเด็กป่วย ซึ่งจะช่วยเพิ่มความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ อันจะนำไปสู่การธำรงรักษาคุณภาพและมาตรฐานการบริการของโรงพยาบาลต่อไป

To provide quality nursing service at the Outpatient Department the nurse must respond to the need of the client. In a service for the pediatric patient, the parents of the child must be included. The purposes of this study were to study and to compare the needs and response received among parents of pediatric patients at Outpatient Department Maharaj Nakorn Chiang Mai Hospital. The samples, purposively selected, were 150 parents who accompanied their children to the Outpatient Department in September 2002. The instrument used for data collection, developed by the investigator, was a questionnaire obtaining the demographic data of parents and children, the data related to the needs and response received, and comments about Outpatient Department services. The data was analyzed by using descriptive statistics.

The results of the study were:

1. Needs and response received among the subjects were at a high level. When considered by the 5 sub-scales; 1) information needs, 2) medical and nursing services needs, 3) parents roles needs, 4) psychological needs, and 5) physical needs, both the needs and response received were at a high level.

2. When compared the mean scores of the needs among the subjects with those of the response received the significant differences at the level of .0001 between those of the overall and the sub-scales of the two variables were found.

3. The first five comments about Outpatient Department services included the long waiting time with inconvenient and delay services, some staff were impolite and not friendly, the treatment counseling were insufficient, the small and poor ventilation of Outpatient Department, a request for more instruction regarding proper self-care according to the type of illness and more toys and cartoon books for the children.

The results of this study could be used as a guideline for improving services according to the needs of the parents of the pediatric patients. This would increase the client's satisfaction and lead to the maintenance of the high standard and quality of nursing service within this hospital.