

การรับรู้ของมารดาต่อพฤติกรรมบริการแบบเอื้ออาทรของพยาบาลวิชาชีพในห้องคลอด  
โรงพยาบาลชุมชนจังหวัดปทุมธานี

The Perception of Mothers on Caring Service Behavior of the Professional Nurse  
in Labor Room of Community Hospital in Pathumthani Province

สมควร กิ่งก้าน และ ดร.ปริญญากมล ชำน

### บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive Research) ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) การรับรู้ของมารดาต่อพฤติกรรมบริการแบบเอื้ออาทร ของพยาบาลวิชาชีพในห้องคลอดโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดปทุมธานี (2) เปรียบเทียบระดับการรับรู้ของมารดาต่อพฤติกรรมบริการแบบเอื้ออาทร ของพยาบาลวิชาชีพในห้องคลอดโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดปทุมธานี กลุ่มตัวอย่างเป็นมารดาหลังคลอดในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดปทุมธานี จำนวน 332 คน สุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ค่าเชื่อมั่นของสัมประสิทธิ์ครอนบาคของแบบสอบถาม .96 สถิติที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติทดสอบสมมติฐานประกอบด้วย สถิติ Independent t-test และ one way anova กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ผลการศึกษาพบว่า (1) การรับรู้ของมารดาต่อพฤติกรรมบริการแบบเอื้ออาทรของพยาบาลวิชาชีพในห้องคลอดโรงพยาบาลชุมชนจังหวัดปทุมธานี โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับสูง ( $p < 0.05$ ) (2) การรับรู้ของมารดาต่อพฤติกรรมบริการแบบเอื้ออาทร ของพยาบาลวิชาชีพในห้องคลอดโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดปทุมธานี ตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่าประสบการณ์คลอดในโรงพยาบาลชุมชน มีการรับรู้แตกต่างกันทั้งโดยรวมและรายด้าน ( $p < 0.05$ ) ส่วนปัจจัยด้านอายุ การศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้ อาชีพ สิทธิการรักษาที่แตกต่างกัน มีการรับรู้พฤติกรรมบริการแบบเอื้ออาทรของพยาบาลวิชาชีพโดยรวมไม่แตกต่างกัน ( $p < 0.05$ )

คำสำคัญ : พฤติกรรมบริการแบบเอื้ออาทร, การรับรู้, พยาบาลวิชาชีพ, ห้องคลอด

### Abstract

The purposed of this descriptive research were: (1) to study the perception of mothers on nursing care behavior of the professional nurses in the labor room, community hospitals, in Pathumthani province (2) to compare perceptive level of the mother to nursing care of the professional nurses in the labor room, community hospitals, in Pathumthani province. The mothers classified by age group, education level, occupation, marriage status, labor delivery experience in community hospitals, and medical treatment rights. The population in this study were woman who had just delivery new borns at the community hospitals, Pathumthani province. The questionnaires were used to collect data from sample of 322 professional nurses in labor room. The Conbrach alpha correlation was .96.

Statistical analysis were descriptive statistic including frequency, percentage, arithmetic mean, standard deviation, t-test, and One way analysis of variance with significance level at .05. The results showed that (1) The perception of mothers on nursing care of the professional nurse, including total high level ( $p < 0.05$ ). (2) The difference was found for mothers who had past experiences in community hospitals ( $p < 0.05$ ). However, there was no statistically significance of the perception of mothers on nursing care of the professional nurses classified by age group, education, occupation, marriage status, and medical treatment rights. ( $p < 0.05$ ).

**Keywords:** caring service behavior, perception, professional nurse, labor room

## ความนำ

การตั้งครุภัณฑ์และการคลอคนับเป็นปรากฏการณ์ตามธรรมชาติ และถือว่าเป็นภาวะวิกฤตตามระยะพัฒนาการและตามสถานการณ์ (ทรงพร จันทรพัฒน์, 2543) เนื่องจากการตั้งครุภัณฑ์และการคลอทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านร่างกายและจิตสังคม ซึ่งก่อให้เกิดความเครียดและความวิตกกังวลต่างๆ ในมารดา ซึ่งถูกสะสมมาตั้งแต่ระยะตั้งครุภัณฑ์และจะเพิ่มมากขึ้นเมื่อเข้าสู่ระยะคลอด (ฉวี เบาทรวง, 2525 อ้างใน บุญทวี สุนทรลัมศิริ, 2551) มารดาที่คลอดจะมีความรู้สึกกลัว รู้สึกวิตกกังวลต่อเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นกับตนเอง กลัวว่าจะไม่ปลอดภัย กลัวความเจ็บปวดทรมานที่จะเกิดขึ้นจากการคลอด กลัวบุตรในครรภ์จะพิการหรือเป็นอันตราย กลัวสภาวะสิ่งแวดล้อมในห้องคลอดตลอดจนเครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ (Montgomery, 2003 อ้างใน บุญตา สุขวดี, 2551)

ดังนั้นมารดาคลอดจึงต้องการ การดูแลอย่างใกล้ชิดจากบุคคลที่ตนไว้วางใจ ที่มีทักษะและความสามารถ (จริยาวัตร คมพยัคฆ์, 2531 อ้างใน พรทิพย์ จันทาพิทย์ 2553) และมั่นใจว่าสามารถให้การดูแลให้ผ่านพ้นการคลอดไปด้วยดี มีความปลอดภัยทั้งมารดาและทารก พยาบาลห้องคลอดจึงเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญที่สุดในการ บุรณาการ การดูแลมารดาทั้งร่างกาย จิตสังคม และจิตวิญญาณเข้าด้วยกันโดยให้การดูแลอย่าง

ต่อเนื่องทั้งในระยะรอคลอด ระยะคลอด และหลังคลอด เพื่อให้การคลอดดำเนินไปได้ด้วยดี ปลอดภัยทั้งมารดาและทารก พยาบาลจำเป็นต้องมีพฤติกรรมในการดูแลมารดาในขณะคลอดด้วยความเอื้ออาทร ด้วยความเข้าใจห่วงใย เข้าถึงซึ่งจิตใจของผู้รับบริการ

การดูแลแบบเอื้ออาทร (caring) ถือเป็นแก่นแท้ของของวิชาชีพพยาบาลที่มีในการปฏิบัติกิจกรรมการพยาบาลทุกกิจกรรม เป็นการดูแลระหว่างผู้ให้กับผู้รับบริการพยาบาล ที่มีปฏิสัมพันธ์กัน ณ เวลาใดเวลาหนึ่ง เพื่อการบำบัดเยียวยาเป็นเป้าหมายสำคัญ ในกระบวนการดูแล พยาบาลและผู้ป่วยแสดงออกและรับรู้ความเป็นมนุษย์ซึ่งกันและกันได้ด้วยใจที่เปิดกว้าง วัดสัน (Watson's of Transpersonal Caring) ได้เสนอแนวคิดการดูแลระหว่างบุคคลว่า ศาสตร์ทางการพยาบาลนั้นมีรากฐานและกระบวนการทัศน์ทางมนุษยนิยม (humanism) และมีการปฏิบัติการพยาบาลที่เน้นการดำรงไว้ซึ่งคุณค่าและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ ระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ จึงจะเป็นเป้าหมายทางการพยาบาล ที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ การเห็นคุณค่าและการดูแลตนเอง ในกระบวนการรักษา แนวคิดการดูแลของวัดสันเน้นว่าบุคคลต่างก็เป็นองค์รวมของ-กาย-จิต-วิญญาณที่มีประสบการณ์ชีวิตของแต่ละคนเป็นลักษณะเฉพาะ ซึ่งวัดสันเรียกว่า “สนามปรากฏการณ์ของแต่ละบุคคล” พยาบาลและผู้รับบริการต่างก็มีสนามปรากฏการณ์ของ

ละตนเอง เมื่อเข้าสู่กระบวนการรักษาพยาบาลทั้ง พยาบาลและผู้รับบริการ (ผู้คลอด) จะเกิดการเรียนรู้ซึ่ง กันและกันจนเข้าสามารถถึงจิตใจกัน เรียกว่า “Transpersonal” อันนำไปสู่การเรียนรู้ร่วมกัน สามารถ ตัดสินใจร่วมกันและนำไปสู่ผลลัพธ์ที่พึงพอใจทั้งคู่ให้ และผู้รับบริการ

วัตสัน (1988) ได้เสนอว่ากระบวนการดูแลนี้จะ เกิดขึ้นได้ต้องอาศัยปัจจัยการดูแล (curative factors) 10 ปัจจัยได้แก่ (1) การสร้างค่านิยมที่เห็นแก่ประโยชน์ของ ผู้อื่น (2) การสร้างความศรัทธาและความหวัง (3) ไวต่อ ความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น (4) การสร้างสัมพันธภาพ การช่วยเหลือและไว้วางใจกัน (5) การส่งเสริมและการ ยอมรับการแสดงออกของความรู้สึกที่ดีและไม่ดี (6) การ ใช้ระเบียบวิธีทางวิทยาศาสตร์ในการตัดสินใจแก้ปัญหา (7) ส่งเสริมการเรียนรู้การสอนระหว่างบุคคล (8) การ ประคับประคองสนับสนุนและแก้ไขสิ่งแวดล้อมทาง กายภาพให้เกิดบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัย (9) การช่วยเหลือเพื่อสนองตอบความต้องการของบุคคล และ (10) เสริมสร้างพลังจิตวิญญาณเพื่อการมีชีวิตอยู่ แนวคิดของวัตสันได้รับความนิยมและได้ถูกนำมา ประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติการพยาบาล

การวิจัยครั้งนี้ได้นำแนวคิดการดูแลแบบเอื้อ ออาทรของวัตสันมาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาเพราะ เป็นแนวคิดที่ครอบคลุมการดูแลแบบองค์รวม นอกจากนี้ ได้จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องพบว่า การรับรู้ แต่ละบุคคลมีความแตกต่างกันตามปัจจัยของบุคคล ได้แก่ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ ประสิทธิภาพการคลอด จากเหตุผลดังกล่าวจะเห็นได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของมารดา เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ พฤติกรรมบริการแบบเอื้ออาทร ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะ ศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้ของมารดาต่อพฤติกรรมบริการ แบบเอื้ออาทรของพยาบาลในห้องคลอดโรงพยาบาล ชุมชนจังหวัดปทุมธานี เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐาน เกี่ยวกับ สภาพที่เป็นจริงและสามารถนำข้อค้นพบที่ได้

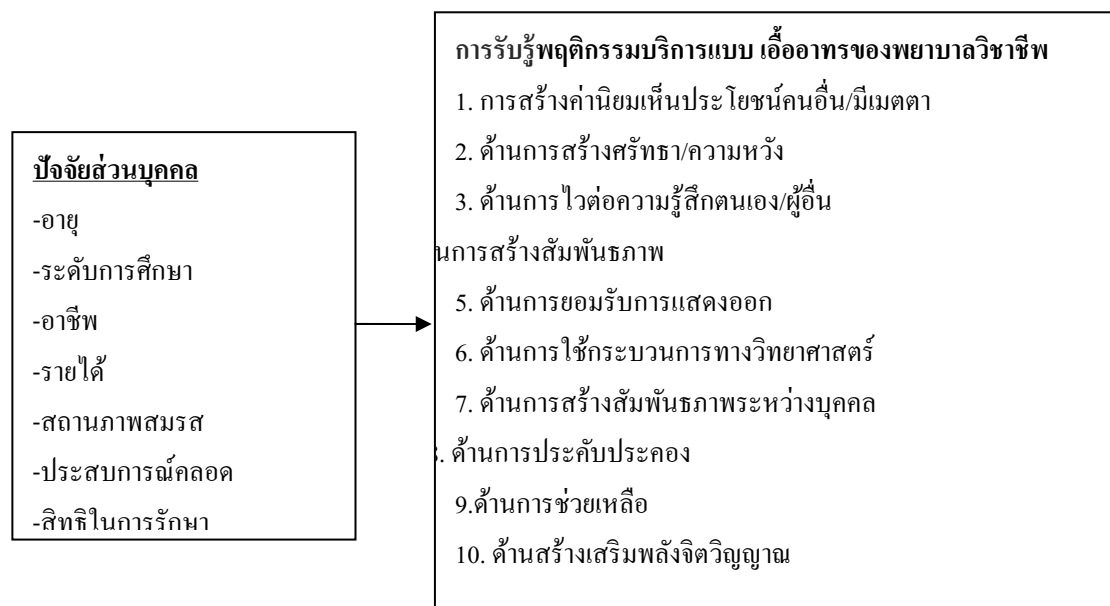
ไปใช้ในการวางแผนพัฒนาพฤติกรรมบริการแบบเอื้อ ออาทรของพยาบาลวิชาชีพในห้องคลอดโรงพยาบาล ชุมชนจังหวัดปทุมธานี ที่จะช่วยส่งเสริมคุณภาพของ การบริการพยาบาลห้องคลอดต่อไป

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการรับรู้ของมารดาต่อพฤติกรรม บริการแบบเอื้ออาทร ของพยาบาลวิชาชีพในห้องคลอด โรงพยาบาลชุมชนจังหวัดปทุมธานี
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับการรับรู้ของมารดาต่อ พฤติกรรมบริการแบบเอื้ออาทร ของพยาบาลวิชาชีพใน ห้องคลอดโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดปทุมธานี จำแนก ตาม อายุ การศึกษา อาชีพ สถานภาพการสมรส ประสิทธิภาพการคลอดและสิทธิการรักษา

### กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาการรับรู้ของมารดา ต่อพฤติกรรมบริการแบบเอื้ออาทร ของพยาบาลวิชาชีพ ในห้องคลอดโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดปทุมธานีโดยใช้ แนวคิดทฤษฎีของวัตสัน (Watson, 1988) ในการอธิบาย พฤติกรรมบริการแบบเอื้ออาทรของพยาบาลซึ่ง ประกอบด้วย 10 ด้าน สรุปเป็นกรอบแนวคิดดังนี้



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## สมมติฐานการวิจัย

1. การรับรู้ของมารดาต่อพฤติกรรมบริการแบบเอื้ออาทรของพยาบาลวิชาชีพในห้องคลอดโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดปทุมธานีเมื่อพิจารณารายด้านและในภาพรวม ไม่มีความแตกต่างกัน

2. การรับรู้ของมารดาต่อพฤติกรรมบริการแบบเอื้ออาทรของของพยาบาลวิชาชีพในห้องคลอดโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดปทุมธานีมีความแตกต่าง จำแนกตาม อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพการสมรส ประสบการณ์คลอดในโรงพยาบาลชุมชน และสิทธิการรักษา

## วิธีดำเนินการวิจัย

รูปแบบการวิจัย เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย

## ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรคือ มารดาหลังคลอดในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดปทุมธานี ขนาดกลุ่มตัวอย่างคำนวณโดยวิธีการของทาโร ยามานะ (Taro Yamane, 1970, p.14) จากมารดาคลอดในปี 2554 ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 332

คน กลุ่มตัวอย่างตามวิธีสุ่มแบบมีระบบ (systematic random sampling) ตามสัดส่วนของมารดาหลังคลอดโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดปทุมธานี ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบคุณภาพและความสมบูรณ์ของข้อมูลพบว่าข้อมูลมีความสมบูรณ์ครบถ้วนเพียงพอที่จะใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 48 ข้อ

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือเป็นแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ประสบการณ์คลอดในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดปทุมธานี สิทธิการรักษา จำนวน 10 ข้อ ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้พฤติกรรมบริการเอื้ออาทรของพยาบาลวิชาชีพห้องคลอด จำนวน 48 ข้อ เครื่องมือได้รับการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคเท่ากับ .96

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม

## สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติทดสอบสมมติฐานประกอบด้วย สถิติ Independent t-test และ one way anova กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

## ผลการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้เป็น มารดาหลังคลอดในโรงพยาบาลชุมชนในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 332 คน ส่วนใหญ่อายุน้อยกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.6 สถานภาพการสมรสส่วนใหญ่เป็นคู่ คิดเป็นร้อยละ 91.3 ในด้านการศึกษาส่วนใหญ่จบระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 59.3 ส่วนใหญ่ เป็นแม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 50.6 ส่วนรายได้ต่อเดือนของครอบครัวส่วนใหญ่ มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท ต่อเดือน คิดเป็น ร้อยละ 43.7 ประสิทธิภาพการคลอดในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดปทุมธานีส่วนใหญ่ไม่เคยมาคลอด คิดเป็นร้อยละ 68.4 มารดาส่วนใหญ่คลอดช่วงเวลาเวรตึก คิดเป็น ร้อยละ 41.9 ระยะเวลาที่อยู่ในห้องคลอด น้อยกว่า 8 ชั่วโมง คิดเป็น ร้อยละ 59.3 มารดาส่วนใหญ่ ใช้สิทธิการรักษา ประกันสุขภาพ(ฟรี) คิดเป็น ร้อยละ 82.2

2. การรับรู้ของมารดาต่อพฤติกรรมบริการแบบเอื้อของพยาบาลวิชาชีพในห้องคลอดโรงพยาบาลชุมชนจังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาค่าคะแนนเฉลี่ยของการรับรู้ต่อพฤติกรรมบริการของมารดาในโรงพยาบาลชุมชนจังหวัดปทุมธานีโดยรวม อยู่ในระดับสูง ( $\bar{X}$  = 4.10, SD = .72) เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่าการรับรู้พฤติกรรมบริการแบบเอื้ออาทรอยู่ในระดับสูงทุกด้าน โดยที่ด้านการประคับประคอง สนับสนุนและแก้ไขสิ่งแวดล้อม ทั้งด้านกายภาพ จิตสังคมและจิตวิญญาณ มีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงสุด ( $\bar{X}$  = 4.38, SD = .73) รองลงมาคือ ด้านการมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในกระบวนการเรียนการสอน ( $\bar{X}$  = 4.26, SD = .83) ด้านการยอมรับการแสดงออกถึงความรู้สึกทางบวกและทางลบ มีค่าคะแนน

เฉลี่ยน้อยสุดคือ ( $\bar{X}$  = 3.91, SD = .88) ซึ่งการรับรู้ก็ยังอยู่ในระดับสูง

3. เปรียบเทียบการรับรู้ของมารดาหลังคลอดต่อพฤติกรรมบริการแบบเอื้อของพยาบาลวิชาชีพในห้องคลอดโรงพยาบาลชุมชนจังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษา พบว่า สถานภาพการสมรส ที่แตกต่างกันมีการรับรู้พฤติกรรมบริการแบบเอื้ออาทรของพยาบาลวิชาชีพในห้องคลอดโรงพยาบาลชุมชนจังหวัดปทุมธานี ไม่แตกต่างทั้งโดยรวมและรายด้าน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ( $t$  = .45, Sig = .65) ส่วนมารดาที่มีประสิทธิภาพการคลอดในโรงพยาบาลชุมชนที่แตกต่างกันมีการรับรู้พฤติกรรมบริการแบบเอื้ออาทรของพยาบาลวิชาชีพในห้องคลอดโรงพยาบาลชุมชนจังหวัดปทุมธานี โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ( $t$  = -.16, Sig = .03) มารดาที่เคยมีประสบการณ์คลอดในโรงพยาบาลชุมชน มีการรับรู้พฤติกรรมบริการมากกว่ามารดาที่ไม่เคยมาคลอด

ผลการศึกษาเปรียบเทียบค่าความแปรปรวนของอาชีพ และรายได้ของมารดา ที่แตกต่างกันมีการรับรู้พฤติกรรมบริการแบบเอื้ออาทรของพยาบาลวิชาชีพในห้องคลอดโรงพยาบาลชุมชนจังหวัดปทุมธานี โดยรวมและรายด้าน ( $F$  = 1.04,  $P$  = .36,  $F$  = .69,  $P$  = .60) ไม่แตกต่างกัน แต่สิทธิการรักษา การศึกษา และอายุ พบว่ามีการรับรู้พฤติกรรมบริการแบบเอื้ออาทรของพยาบาลวิชาชีพในห้องคลอดโรงพยาบาลชุมชนจังหวัดปทุมธานี โดยรวมไม่แตกต่างกัน ( $F$  = 1.00,  $P$  = .36,  $F$  = .69,  $P$  = .66,  $F$  = .45,  $P$  = .65) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 แต่เมื่อพิจารณารายด้านมีความแตกต่างกัน กล่าวคือด้านการสร้างเสริมพลังจิตวิญญาณในกลุ่มมารดาที่มีสิทธิการรักษาประกันสุขภาพ(ฟรี) และชำระเงินเองมีการรับรู้พฤติกรรมบริการแบบเอื้ออาทรของพยาบาลวิชาชีพในห้องคลอด ( $\bar{X}$  = 3.93, SD = .87,  $\bar{X}$  = 3.90, SD = .79) สูงกว่ามารดาที่มีสิทธิประกันสังคม ( $\bar{X}$  = 3.08, SD = 1.27) ด้านการสร้างสัมพันธภาพการช่วยเหลือไว้วางใจ ในมารดาที่อายุ

ต่างกันมีการรับรู้แตกต่างกัน โดยกลุ่มมารดาที่มีอายุ 20-35 ปีมีรับรู้พฤติกรรมบริการแบบเอื้ออาทรของพยาบาลวิชาชีพ ( $\bar{X}$  = 4.31,  $SD$  = .67) มากกว่ากลุ่มมารดาที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี ( $\bar{X}$  = 4.11,  $SD$  = .74) ด้านการสร้างสรรค์และความหวัง ในกลุ่มมารดาที่มีการศึกษาระดับประถม, มัธยมศึกษา, ปวช/ปวส มีการรับรู้พฤติกรรมบริการแบบเอื้ออาทรของพยาบาลวิชาชีพในห้องคลอดสูงกว่า ( $\bar{X}$  = 3.99,  $SD$  = .87,  $\bar{X}$  = 3.91,  $SD$  = .69,  $\bar{X}$  = 4.03,  $SD$  = .65) มารดาที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ( $\bar{X}$  = 2.80,  $SD$  = 1.41)

### การอภิปรายผล

การรับรู้ของมารดาต่อพฤติกรรมบริการแบบเอื้ออาทรของพยาบาลวิชาชีพในห้องคลอดโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดปทุมธานี มีค่าคะแนนเฉลี่ยโดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับสูง อธิบายได้ว่าพยาบาลวิชาชีพในห้องคลอดโรงพยาบาลชุมชนจังหวัดปทุมธานีได้แสดงออกถึงพฤติกรรมบริการแบบเอื้ออาทรขณะปฏิบัติการพยาบาลกับมารดาในห้องคลอดโดยการดูแลเอาใจใส่อย่างใกล้ชิดตลอดเวลา พุดคุย เข้าใจมารดา ให้กำลังใจ และให้การช่วยเหลืออย่างต่อเนื่อง จึงทำให้มารดาที่มีความเครียดและความวิตกกังวลในกระบวนการคลอด สภาพแวดล้อมที่ไม่คุ้นเคยและหรือการทำหัตถการต่างๆ รับรู้ได้ว่าได้รับการเอาใจใส่จากพยาบาลห้องคลอดเป็นอย่างดีประกอบกับมารดากลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีความสมบูรณ์ของอวัยวะสืบพันธุ์ มีสติสัมปชัญญะดี ไม่ได้รับยากดประสาท (ศิริเพิ่ม เชาว์ศิลป์, 2533 อ้างใน บุญตา สุขวดี, 2551) ได้กล่าวว่า ถ้าบุคคลมีอวัยวะสืบพันธุ์ที่อยู่ในสภาพที่สมบูรณ์เป็นปกติมาก การรับรู้ย่อมถูกต้องตามความเป็นจริงและการรับรู้มากตามไปด้วย จะเห็นได้ว่าพฤติกรรมบริการแบบเอื้ออาทรของพยาบาลห้องคลอด ที่แฝงอยู่ในกิจกรรมการพยาบาลมีความชัดเจนมากกว่าสิ่งเร้าอื่น จนมารดาสามารถรับรู้ถึงพฤติกรรมบริการได้ ผลการศึกษา

จึง พบว่าพฤติกรรมบริการแบบเอื้ออาทรของพยาบาลในห้องคลอดโรงพยาบาลชุมชนจังหวัดอยู่ในระดับสูงทั้งโดยรวมและรายด้าน

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการประคับประคอง สนับสนุนและแก้ไขสิ่งแวดล้อม ทั้งด้านกายภาพ จิตสังคมและจิตวิญญาณอยู่ในระดับสูง รองลงมาคือด้านการมีส่วนร่วมระหว่างบุคคลในกระบวนการเรียนการสอน ทั้งนี้เนื่องจากพยาบาลห้องคลอดให้บริการโดยเอาใจใส่จัดสิ่งแวดล้อมให้มารดาที่เหมาะสมเป็นสัดส่วนให้การพยาบาลอย่างต่อเนื่อง และพร้อมให้ช่วยเหลือมารดาได้ผ่อนคลายความเจ็บปวด สอนเทคนิคการหายใจ และช่วยเหลือให้ได้คลอดอย่างปลอดภัยทั้งมารดาและทารก จึงทำให้มารดารับรู้ได้ถึงพฤติกรรมบริการที่เอาใจใส่ ห่วงใย และความเอื้ออาทรของพยาบาลวิชาชีพในห้องคลอด

ส่วนการรับรู้ของมารดาต่อพฤติกรรมบริการแบบเอื้ออาทรของพยาบาลวิชาชีพในห้องคลอดโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดปทุมธานี ที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดในด้านการยอมรับการแสดงออกถึงความรู้สึกทางบวกและทางลบอธิบายได้ว่า พยาบาลให้บริการโดยการรับฟัง ยอมรับการระบายความรู้สึก อารมณ์ ของมารดาทั้งทางบวกและทางลบ โดยไม่ตำหนิพร้อมอธิบายแนะนำให้มารดายอมรับความรู้สึกของตนเอง ในกระบวนการคลอดของมารดา ซึ่งจะมีความเจ็บปวดทุกข์ทรมาน ดังนั้นการรับรู้ของมารดาถึงความเอื้ออาทรของพยาบาล จึงมีการรับรู้ได้ไม่สมบูรณ์เนื่องจากสภาพอารมณ์ไม่พร้อมต่อการรับรู้ (ชม ภูมิภาค, 2523 อ้างใน กุสุมา ปิยะศิริภักดิ์, 2545) ถึงแม้ว่าการรับรู้ในด้านนี้จะยังอยู่ในระดับที่สูง พยาบาลห้องคลอดจะต้องพัฒนาและสื่อสาร พฤติกรรมบริการแบบเอื้ออาทรด้านการยอมรับการแสดงออกถึงความรู้สึกทางบวกและทางลบให้ดียิ่งๆขึ้น

อีกประการหนึ่ง โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดปทุมธานี มีการพัฒนาการประกันคุณภาพการพยาบาล



ตามมาตรฐานการพยาบาลในโรงพยาบาลของสำนักงานการพยาบาล และมีการประเมินตนเองทุก 6 เดือน เพื่อให้บริการมีคุณภาพ สร้างความประทับใจและความพึงพอใจแก่มารดา ดังนั้นพยาบาลจึงมุ่งเน้นให้การพยาบาลโดยบริการแบบองค์รวมและเอาใจใส่ ยิ้มแย้มแจ่มใสเต็มใจให้บริการและพร้อมให้การช่วยเหลือตลอดเวลา จึงทำให้มารดารับรู้พฤติกรรมบริการแบบเอื้ออาทรของพยาบาล อยู่ในระดับสูง ผลการวิจัยสอดคล้องกับพิศมัย อรทัย และศรีวังแก้ว เติ่งเกียรติตระกูล (2008) ศึกษาพฤติกรรมการดูแลเอื้ออาทรของพยาบาล ห้องผ่าตัดตามการรับรู้ของผู้ป่วยที่เข้ารับการผ่าตัด ในโรงพยาบาลรามาริบัติพบว่าอยู่ในระดับสูง กุสุมา ปิยะศิริพันธ์ (2545) ศึกษา พฤติกรรมการดูแลเอื้ออาทรตามการรับรู้ของผู้ป่วยในหอผู้ป่วยหนักพบว่าโดยรวมอยู่ในระดับสูง ประนอม ภูศรีทอง (2536) ศึกษาพฤติกรรมการดูแลของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้คลอดใน โรงพยาบาลรามาริบัติ พบว่าพฤติกรรมการดูแลของพยาบาลโดยรวมอยู่ในระดับสูง บุญตา สุขวดี (2551) ศึกษาพฤติกรรมการดูแลอย่างเอื้ออาทรของนักศึกษาพยาบาลและการรับรู้ของผู้ป่วย พบว่าพฤติกรรมการดูแลอย่างเอื้ออาทรและการรับรู้ของผู้ป่วยอยู่ในระดับสูง เช่นกัน

ผลการศึกษา พบว่า อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพการสมรส และสิทธิการรักษา ที่แตกต่างกันมีการรับรู้พฤติกรรมบริการแบบเอื้ออาทรของพยาบาลวิชาชีพในห้องคลอดโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดปทุมธานี โดยรวมไม่แตกต่างกัน อธิบายได้ว่าพยาบาลวิชาชีพห้องคลอดในห้องคลอดโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดปทุมธานี ให้บริการพยาบาลโดยเน้นผู้ป่วยเป็นจุดศูนย์กลางและคำนึงสิทธิของผู้ป่วยเป็นหลัก ดังนั้นพยาบาลจึงให้การดูแล เอาใจใส่ และช่วยเหลือมารดาทุกคนอย่างเสมอภาค และต่อเนื่องตลอดเวลาโดยไม่มีคำนึงถึง อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพการสมรส สิทธิการรักษา เวลาที่ให้บริการ สอดคล้องกับการศึกษาของพิศมัย อรทัยและ ศรีวังแก้ว เติ่งเกียรติ

ตระกูล (2008) โสภิตา ชันแก้ว (2546) และ เกษศิริพันธ์ สุจาคำ (2552) นอกจากนี้งานห้องคลอดยังให้การพยาบาลตามมาตรฐานการประกันคุณภาพของสำนักงานการพยาบาล จากกิจกรรมการพยาบาลที่มุ่งตอบสนองความต้องการของมารดาเป็นหลัก และยึดมั่นต่อความเสมอภาคในการดูแลมารดา จึงทำให้มารดาที่มี อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพการสมรส และสิทธิการรักษา โดยรวมมีการรับรู้ต่อพฤติกรรมบริการแบบเอื้ออาทรของพยาบาลวิชาชีพในห้องคลอดโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดปทุมธานี ไม่แตกต่างกัน

ผลการศึกษา พบว่าประสบการณ์คลอดในโรงพยาบาลชุมชน ที่ต่างกันมีการรับรู้แตกต่างกันทั้งโดยรวมและรายด้าน อธิบายได้ว่าการที่มารดามีการรับรู้พฤติกรรมบริการแตกต่างกัน อาจเกิดจากระยะเวลา จากการศึกษาร้อยละ 59.3 มารดาอยู่ในห้องคลอด ตั้งแต่แรก รับจนย้ายออกจากห้องคลอดน้อยกว่า 8 ชั่วโมง การคลอดเป็นภาวะวิกฤต การดูแลของพยาบาลอาจมุ่งเน้นทางด้านร่างกายเพื่อให้มารดาและทารกปลอดภัย จึงอาจสื่อให้มารดารับรู้ถึงความเอื้ออาทรในปฏิบัติการพยาบาลได้ไม่ชัดเจน ส่งผลให้มารดามีการรับรู้ต่างกันได้ ซึ่งไม่สอดคล้องกับประนอม ภูศรีทอง (2536) ศึกษาพฤติกรรมการดูแลของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้คลอดในโรงพยาบาลรามาริบัติ พบว่าประสบการณ์คลอดโดยรวมไม่แตกต่างกัน

จากผลการศึกษารายด้านพบว่ามารดาที่มีอายุแตกต่างกัน ในการสร้างสัมพันธภาพ การช่วยเหลือไว้วางใจมีการรับรู้แตกต่างกัน อธิบายได้ว่า พยาบาลวิชาชีพในห้องคลอดให้บริการมารดาทุกกลุ่มอายุด้วยความเท่าเทียมด้วยความเอาใจใส่ เอื้ออาทร เข้าใจตอบสนองความต้องการและช่วยแก้ปัญหาอย่างต่อเนื่อง แต่มารดาที่มี อายุ 20-35 ปีมีการรับรู้ดีกว่ามารดาอายุน้อยกว่า 20 ปี อาจเนื่องจากการดาที่อายุนอกมี วุฒิภาวะด้านอารมณ์มีความอดทนที่จะเผชิญกับสิ่งแวดล้อม สถานการณ์ต่างๆโดยอาศัยสติปัญญา การเรียนรู้ และ

ประสบการณ์ในอดีตมาประกอบได้มากกว่ามารดาที่มีอายุน้อยกว่า สอดคล้องกับ ปัญจพร หรั่งรอด (2546) การศึกษาพฤติกรรมบริการของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสรรพยา จังหวัดชัยนาท พบว่าผู้รับบริการที่มีอายุมาก รับรู้สูงกว่าผู้รับบริการที่มีอายุน้อย ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ (กุสุมา ปิยะศิริภักดิ์, 2545) ที่พบว่า ผู้ที่มีอายุน้อยจะมีการรับรู้การดูแลเอื้ออาทรสูง ในทางกลับกันผู้ที่มีอายุมากขึ้นจะมีการรับรู้การดูแลเอื้ออาทรต่ำ มารดาที่มีการศึกษาแตกต่างกัน การรับรู้การสร้างควมศรัทธาและความหวัง แตกต่างกันโดยมารดาที่มีการศึกษาระดับประถม มัธยมศึกษา ปวช./ปวส. มีการรับรู้พฤติกรรมบริการแบบเอื้ออาทรของของพยาบาลวิชาชีพในห้องคลอดมากกว่ามารดาที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อธิบายได้ว่า มารดาในกลุ่มที่มีการศึกษาสูงมักมีโอกาสศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับโรคและวิธีการรักษาสุขภาพอนามัยได้ดีกว่าผู้มีการศึกษาน้อย ดังนั้นผู้มีการศึกษาสูงจึงมีการคาดหวังในการดูแลเอื้ออาทรจากพยาบาลสูงกว่าผู้มีการศึกษาน้อยไปด้วย (บัวหลวง ลำแดงฤทธิ์, 2538 อ้างใน อุสาห์ ชลวิทย์, 2554)

## ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย การรับรู้ของมารดาต่อพฤติกรรมบริการแบบเอื้ออาทรของพยาบาลวิชาชีพในห้องคลอดโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดปทุมธานี ทำให้ทราบได้ว่ามารดาที่มาใช้บริการคลอดในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดปทุมธานีมีการรับรู้พฤติกรรมบริการแบบเอื้ออาทรของพยาบาลวิชาชีพในห้องคลอดโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดปทุมธานีอยู่ในระดับสูงทุกด้านเมื่อพิจารณาตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ประสบการณ์คลอดในโรงพยาบาลชุมชนที่ต่างกัน การรับรู้พฤติกรรมบริการแบบเอื้ออาทรแตกต่างกัน ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ในการปฏิบัติการพยาบาลทุกครั้งควรคำนึงและตระหนัก ถึงปัจจัยด้านบุคคลและความคาดหวังของมารดาตลอดเวลา ถึงแม้พยาบาลจะให้การพยาบาลด้วยความเอื้ออาทรและมาตรฐานงานห้องคลอดอยู่แล้วก็ตาม แต่การรับรู้ของมารดาอาจมีความแตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล ดังนั้นการให้บริการแบบเอื้ออาทรจึงต้องสื่อให้มารดาเห็นอย่างชัดเจนในปฏิบัติการพยาบาล เพื่อรับรู้ได้ถึงพฤติกรรมบริการแบบเอื้ออาทรและเกิดความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ ได้แก่ พยาบาลต้องเพิ่มความสามารถในการสื่อสารให้กับมารดาในวัยรุ่นที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี ซึ่งในปัจจุบันมารดาวัยรุ่นมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้น โดยพยาบาลเพิ่มการสังเกตความต้องการในปัญหาต่างๆของมารดาและสนองตอบอย่างถูกต้องเหมาะสม ขณะพูดคุยหรือให้ข้อมูลต้องชัดเจน เข้าใจง่าย ใช้ภาษาเสียงที่นุ่มนวล แสดงท่าทีที่เข้าใจ เป็นมิตร นอกจากนี้ต้องประเมินมารดาว่าเข้าใจถูกต้อง หรือไม่ ถ้ายังไม่เข้าใจต้องพูดซ้ำให้เข้าใจไม่แสดงอาการเบื่อหน่าย ส่วนพฤติกรรมการสนับสนุนให้มารดาปฏิบัติกิจกรรมทางศาสนาตามความเชื่อที่มีระดับการรับรู้ปานกลาง(ตารางผนวก 1) พยาบาลห้องคลอดต้องคำนึงและระมัดระวังในมิติของด้านจิตวิญญาณของมารดาในขณะที่ให้บริการ

2. ผู้บริหารควรปรับปรุงมาตรฐานการบริการแบบเอื้ออาทรตามกรอบแนวคิดการของวัดสันทั้ง 10 ด้าน เพื่อพัฒนาคุณภาพบริการให้การบริการทั้งด้านความรู้ความสามารถและพฤติกรรมบริการครอบคลุมแบบองค์รวมของ-กาย-จิต-สังคม-วิญญาณ เนื่องจากรับรู้ถึงบริการแบบเอื้ออาทรที่ผู้รับบริการเป็นผู้ประเมินเป็นส่วนหนึ่งของตัวชี้วัดที่สะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพการพยาบาลนำไปสู่การประกันคุณภาพ

## ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมบริการที่ผู้รับบริการได้รับกับพฤติกรรมบริการที่



ผู้รับบริการมีคาดหวัง เพื่อนำผลที่ได้ มาพัฒนาองค์การ  
พยาบาลต่อไป

2. ควรมีการศึกษาพฤติกรรมบริการแบบเอื้อ  
อาทรตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพในห้องคลอด  
โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดปทุมธานี

3. ควรนำกรอบแนวคิดการดูแลเอื้ออาทรของ  
วัดสันป่าทำการศึกษาพฤติกรรมบริการแบบเอื้ออาทร

ของพยาบาลตามการรับรู้ของแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาล  
ชุมชน จังหวัดปทุมธานี เพื่อเป็นการขยายองค์ความรู้ของ  
ทฤษฎีการดูแลเอื้ออาทร ที่เป็นวิธีหนึ่งในการพัฒนา  
คุณภาพของบริการประ โยชน์ที่ได้รับจะนำไปสู่การ  
รับรองคุณภาพของโรงพยาบาลต่อไป

### เอกสารอ้างอิง

กุสุมา ปิยะศิริภักดิ์. (2545). พฤติกรรมการดูแลเอื้ออาทรของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยในหอผู้ป่วยหนัก.

วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพยาบาลอายุรศาสตร์และศัลยศาสตร์, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.  
เกษศิริพันธ์ สุจาคำ. (2552). ความคาดหวังและการรับรู้ในหน่วยงานบริการการแพทย์เสริมและการแพทย์ทางเลือก

สังกัดกองทัพบก. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารพยาบาล, มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.

ทรงพร จันทรพัฒน์. (2543 ). การพยาบาลภาวะจิตสังคมของหญิงตั้งครรภ์. สงขลา: เทพการพิมพ์

บุญตา สุขวดี. (2551). พฤติกรรมการดูแลเอื้ออาทรของนักศึกษาพยาบาลและการรับรู้ของผู้ป่วยต่อพฤติกรรมการดูแล  
เอื้ออาทรของนักศึกษาวิทยาลัยบรมราชชนนี จักรีรัช, วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, วิทยาลัยบรม  
ราชชนนี จักรีรัช.

บุญทวี สุนทรลัมศิริ. (2551). ผลของการพยาบาลแบบสนับสนุนประคับประคองในระยะคลอดต่อความเครียดและการ  
รับรู้ประสบการณ์การคลอดของมารดาวัยรุ่นครั้งแรก. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการ  
พยาบาลมารดาและทารกแรกเกิด, มหาวิทยาลัยมหิดล.

ประนอม ภูศรีทอง. (2536). พฤติกรรมการดูแลของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้คลอดใน โรงพยาบาลรามาชิดี.

วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพยาบาลมารดาและทารก, มหาวิทยาลัยมหิดล.

พรทิพย์ จันทาทิพย์. (2553). ผลของการใช้รูปแบบบริการการพยาบาลที่บูรณาการทฤษฎีการดูแลของสเวนสันและ  
แนวคิดการจัดการเวลาต่อการรับรู้การสนับสนุนทางการพยาบาลในระยะคลอดของสตรีครรภ์. เอกสารเสนอ  
ผลงานวิจัยทางสุขภาพ การประชุมวิชาการวิทยาลัยพยาบาลเชนดัลลิส ครั้งที่ 1, วิทยาลัยเชนดัลลิส.

พิสมัย อรทัย และศรีวังแก้ว เติ่งเกียรติตระกูล. (2551). พฤติกรรมการดูแลเอื้ออาทรของพยาบาลห้องผ่าตัดตามการรับรู้  
ของผู้ป่วยที่เข้ารับการผ่าตัดใน โรงพยาบาลรามาชิดี. วารสารพยาบาลรามาชิดี, 14(2), 197-207.

โสภิตา ชันแก้ว. (2546). ศึกษาคุณภาพบริการพยาบาลผู้ป่วยนอกตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลชุมชน  
ภาคเหนือตอนบนของรัฐ. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อุสาห์ ชลวิทย์. (2554). พฤติกรรมการดูแลเอื้ออาทรของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยในหอผู้ป่วยพิเศษพินเนศวร  
สุรัสสภ 7 โรงพยาบาลพระเจ้าเกล้า จังหวัดเพชรบุรี. วารสารพยาบาลทหารบก, 1(2), 84-90.

Watson, J. (1988). *Nursing human science and human care: A theory of nursing*. New York: Springer publishing.

Yamane, T. (1970). *Statistics: An introductory analysis* (2<sup>nd</sup> ed.). New York: Harper.