

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.ปรียาภรณ์ ข่าน

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive Research) ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) การรับรู้ของมารดาต่อพฤติกรรมบริการแบบเอื้ออาทร ของพยาบาลวิชาชีพในห้องคลอดโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดปทุมธานี (2) เมื่อเทียบระดับการรับรู้ของมารดาต่อพฤติกรรมบริการแบบเอื้ออาทร ของพยาบาลวิชาชีพในห้องคลอดโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดปทุมธานี กับกลุ่มตัวอย่างเป็นมารดาหลังคลอดในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดปทุมธานี จำนวน 332 คน สุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ค่าเชื่อมั่นของสัมประสิทธิ์ cronbach ของแบบสอบถาม .96 สถิติที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยสถิติเชิงพรรณนาได้แก่ 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 purposes 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 Conbach 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

ความน่า

การตั้งครรภ์และการคลอดบั้นเป็นปรากฏการณ์ตามธรรมชาติ และถือว่าเป็นภาวะวิกฤตตามระดับพัฒนาการและตามสถานการณ์ (ทรงพร จันทร์พัฒน์, 2543) นิ่องจากการตั้งครรภ์และการคลอดทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านร่างกายและจิตสังคม ซึ่งก่อให้เกิดความเครียดและความวิตกกังวลต่างๆ ในมารดาซึ่งถูกสะสมมาตั้งแต่ระยะตั้งครรภ์และจะเพิ่มมากขึ้นเมื่อเข้าสู่ระยะคลอด (นวี เบ้าทราย, 2525 อ้างใน บุญทิสุนทร์ลีมศิริ, 2551) มารดาที่คลอดจะมีความรู้สึกกลัวรู้สึกวิตกกังวลต่อเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นกับตนเอง กลัวว่าจะไม่ปลอดภัย กลัวความเจ็บปวดทรมานที่จะเกิดขึ้นจากการคลอด กลัวบุตรในครรภ์จะพิการหรือเป็นอันตราย กลัวภาวะสิ่งแวดล้อมในห้องคลอดตลอดงานเครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ (Montgomery, 2003 อ้างใน บุญตา สุขวดี, 2551)

ดังนั้nmารดาคลอดจึงต้องการ การดูแลอย่างใกล้ชิดจากบุคคลที่ตนไว้วางใจ ที่มีทักษะและความสามารถ (จริยาวดร คณพยัคฆ์, 2531 อ้างใน พรพิพิธ์ จันทาพิพิธ์ 2553) และมั่นใจว่าสามารถให้การดูแลให้ผ่านพ้นการคลอดไปด้วยดี มีความปลอดภัยทั้งมารดาและทารก พยาบาลห้องคลอดจึงเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญที่สุดในการ บูรณาการ การดูแลมารดาทั้งร่างกาย จิตสังคม และจิตวิญญาณเข้าด้วยกัน โดยให้การดูแลอย่าง

ต่อเนื่องทั้งในระยะรอคลอด ระยะคลอด และหลังคลอด เพื่อให้การคลอดดำเนินไปได้ด้วยดี ปลอดภัยทั้งมารดาและทารก พยาบาลจำเป็นต้องมีพฤติกรรมในการดูแลมารดาในขณะคลอดด้วยความอ่อนโยน ด้วยความเข้าใจห่วงใย เข้าถึงชีวิตใจของผู้รับบริการ

การดูแลแบบอ่อนโยน (caring) ถือเป็นแก่นแท้ของของวิชาชีพพยาบาลที่มีในการปฏิบัติกรรมการพยาบาลทุกกรรม เป็นการดูแลระหว่างผู้ให้กับผู้รับการพยาบาล ที่มีปฏิสัมพันธ์กัน ณ เวลาใดเวลาหนึ่ง เพื่อการบำบัดเยียวยาเป็นเป้าหมายสำคัญ ในกระบวนการดูแล พยาบาลและผู้ป่วยแสดงออกและรับรู้ความเป็นมนุษย์ซึ่งกันและกันได้ด้วยใจที่เปิดกว้าง วัตถัน (Watson's of Transpersonal Caring) ได้เสนอแนวคิดการดูแลระหว่างบุคคลว่า ศาสตร์ทางการพยาบาลนี้มีรากฐานและกระบวนการทัศน์ทางมนุษยนิยม (humanism) และมีการปฏิบัติการพยาบาลที่เน้นการดำรงไว้ซึ่งคุณค่าและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ ระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ จึงจะเป็นเป้าหมายทางการพยาบาล ที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ การเห็นคุณค่าและการดูแลตนเอง ในกระบวนการรักษา แนวคิดการดูแลของวัตถันเน้นว่าบุคคลต่างก็เป็นองค์รวมของ-กาย-จิต-วิญญาณที่มีประสบการณ์ชีวิตของแต่ละคนเป็นลักษณะเฉพาะ ซึ่งวัตถันเรียกว่า “สنانประภากูรการณ์ของแต่ละบุคคล” พยาบาลและผู้รับบริการต่างก็มีสنانประภากูรการณ์ของ

ลดตนเอง เมื่อเข้าสู่กระบวนการรักษาพยาบาลทั้งพยาบาลและผู้รับบริการ (ผู้คุลอด) จะเกิดการเรียนรู้ซึ่งกันและกันจนเข้าสamarit ถึงจิตใจกัน เรียกว่า “Transpersonal” อันนำไปสู่การเรียนรู้ร่วมกัน สามารถตัดสินใจร่วมกันและนำไปสู่ผลลัพธ์ที่พึงพอใจทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ

วัตถุ (1988) ได้เสนอว่ากระบวนการดูแลนี้จะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยปัจจัยการดูแล (curative factors) 10 ปัจจัยได้แก่ (1) การสร้างค่านิยมที่เห็นแก่ประโยชน์ของผู้อื่น (2) การสร้างความครั้งทราและความหวัง (3) ไวต่อความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น (4) การสร้างสัมพันธภาพ การช่วยเหลือและไว้วางใจกัน (5) การส่งเสริมและการยอมรับการแสดงออกของความรู้สึกที่ดีและไม่ดี (6) การใช้ระเบียบวิธีทางวิทยาศาสตร์ในการตัดสินใจการปัญหา (7) ส่งเสริมการเรียนการสอนระหว่างบุคคล (8) การประคับประคองสนับสนุนและแก้ไขสิ่งแวดล้อมทางกายภาพให้เกิดบรรยายกาศและสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัย (9) การช่วยเหลือเพื่อสนองตอบความต้องการของบุคคล และ (10) เสริมสร้างพลังจิตวิญญาณเพื่อการมีชีวิตอยู่แนวคิดของวัตถุนี้ได้รับความนิยมและได้ถูกนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติการพยาบาล

การวิจัยครั้งนี้ได้นำแนวคิดการดูแลแบบเอื้ออาทรของวัตถุนามาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา เพราะเป็นแนวคิดที่ครอบคลุมการดูแลแบบองค์รวม นอกจากนี้ ได้จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องพบว่าการรับรู้แต่ละบุคคลมีความแตกต่างกันตามปัจจัยของบุคคล ได้แก่ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ ประสบการณ์คุลอด จากเหตุผลดังกล่าวจะเห็นได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของมารดา เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ พฤติกรรมบริการแบบเอื้ออาทร ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้ของมารดาต่อพฤติกรรมบริการแบบเอื้ออาทรของพยาบาลในห้องคุลอดโรงพยาบาล ชุมชนจังหวัดปทุมธานี เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐาน เกี่ยวกับ สภาพที่เป็นจริงและสามารถนำข้อค้นพบที่ได้

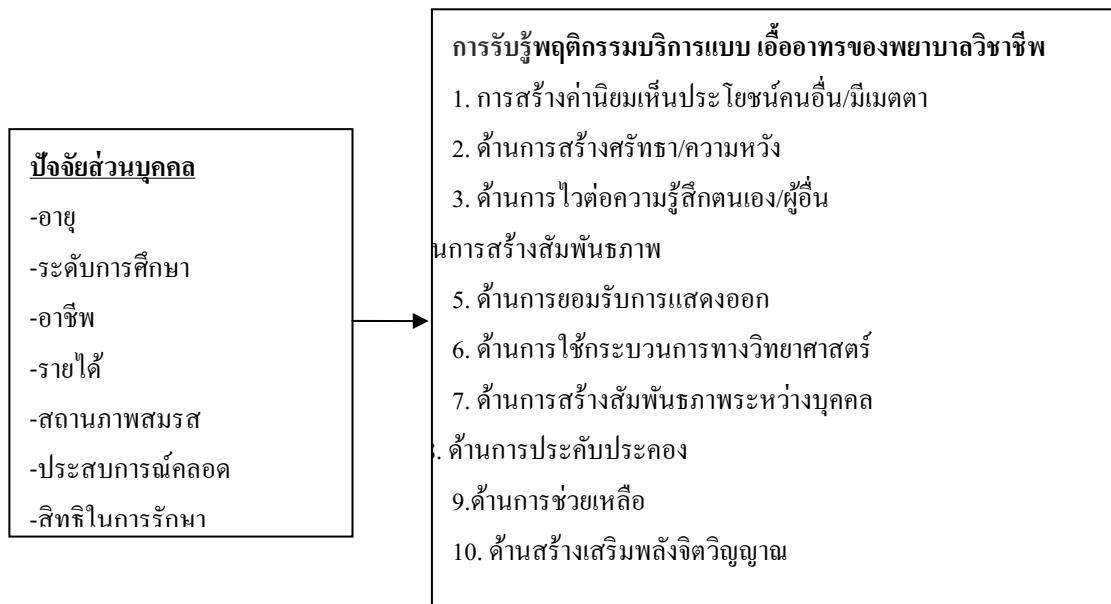
ไปใช้ในการวางแผนพัฒนาพฤติกรรมบริการแบบเอื้ออาทรของพยาบาลวิชาชีพในห้องคุลอดโรงพยาบาล ชุมชนจังหวัดปทุมธานี ที่จะช่วยส่งเสริมคุณภาพของการบริการพยาบาลห้องคุลอดต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

- เพื่อศึกษาการรับรู้ของมารดาต่อพฤติกรรมบริการแบบเอื้ออาทร ของพยาบาลวิชาชีพในห้องคุลอดโรงพยาบาลชุมชนจังหวัดปทุมธานี
- เพื่อเปรียบเทียบระดับการรับรู้ของมารดาต่อพฤติกรรมบริการแบบเอื้ออาทร ของพยาบาลวิชาชีพในห้องคุลอดโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดปทุมธานี จำแนกตาม อายุ การศึกษา อาชีพ สถานภาพการสมรส ประสบการณ์การคุลอดและสิทธิการรักษา

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาการรับรู้ของมารดาต่อพฤติกรรมบริการแบบเอื้ออาทร ของพยาบาลวิชาชีพ ในห้องคุลอดโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดปทุมธานีโดยใช้แนวคิดทฤษฎีของวัตถุ (Watson, 1988) ในการอธิบาย พฤติกรรมบริการแบบย่างเอื้ออาทรของพยาบาลซึ่งประกอบด้วย 10 ด้าน สรุปเป็นกรอบแนวคิดดังนี้



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. การรับรู้ของมารดาต่อพฤติกรรมบริการแบบ เอื้ออาทรของพยาบาลวิชาชีพในห้องคลอดโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดปทุมธานีเมื่อพิจารณารายด้านและในภาพรวม ไม่มีความแตกต่างกัน

2. การรับรู้ของมารดาต่อพฤติกรรมบริการแบบ เอื้ออาทรของพยาบาลวิชาชีพในห้องคลอดโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดปทุมธานีมีความแตกต่าง จำแนกตาม อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพการสมรส ประสบการณ์คลอดในโรงพยาบาลชุมชน และสิทธิการรักษา

วิธีดำเนินการวิจัย

รูปแบบการวิจัย เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรคือ มารดาหลังคลอดในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดปทุมธานี ขนาดกลุ่มตัวอย่างคำนวณโดย วิธีการของทาโร ยามานะ (Taro Yamane, 1970, p.14) จากการคาดคะเนในปี 2554 ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 332

คน สุ่มตัวอย่างตามวิธีสุ่มแบบมีระบบ (systematic random sampling) ตามสัดส่วนของมารดาหลังคลอดโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดปทุมธานี ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบคุณภาพและความสมบูรณ์ของข้อมูลพบว่า ข้อมูลมีความสมบูรณ์ครบถ้วนเพียงพอที่จะใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 48 ข้อ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือเป็นแบบสอบถาม ใช้ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ประสบการณ์คลอดในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดปทุมธานี สิทธิการรักษา จำนวน 10 ข้อ ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้พฤติกรรมบริการ เอื้ออาทรของพยาบาลวิชาชีพห้องคลอด จำนวน 48 ข้อ เครื่องมือได้รับการตรวจสอบความเชิงเนื้อหาโดย ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ได้ค่าสัมประสิทธิ์เฉลี่ยของครอนบากเท่ากับ .96

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยนเบนมาตรฐาน และสถิติทดสอบสมมติฐานประกอบด้วยสถิติ Independent t-test และ one way anova กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

ผลการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้เป็น นารดา หลังคลอดในโรงพยาบาลชุมชนในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 332 คน ส่วนใหญ่อายุน้อยกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.6 สถานภาพการสมรสส่วนใหญ่เป็นคู่ คิดเป็นร้อยละ 91.3 ในด้านการศึกษาส่วนใหญ่จะระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 59.3 ส่วนใหญ่ เป็นแม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 50.6 ส่วนรายได้ต่อเดือนของครอบครัวส่วนใหญ่ มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท ต่อเดือน คิดเป็น ร้อยละ 43.7 ประสบการณ์การคลอดในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดปทุมธานี ส่วนใหญ่ไม่เคยมาคลอด คิดเป็นร้อยละ 68.4 นารดาส่วนใหญ่คลอดช่วงเวลาเดียวกัน คิดเป็น ร้อยละ 41.9 ระยะเวลาที่อยู่ในห้องคลอด น้อยกว่า 8 ชั่วโมง ร้อยละ 59.3 นารดาส่วนใหญ่ ใช้สิทธิการรักษา ประกันสุขภาพ(พรี) คิดเป็น ร้อยละ 82.2

2. การรับรู้ของนารดาต่อพฤติกรรมการบริการแบบอื่นของพยาบาลวิชาชีพในห้องคลอด โรงพยาบาลชุมชนจังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาค่าคะแนนเฉลี่ยของ การรับรู้ต่อพฤติกรรมบริการของนารดาในโรงพยาบาลชุมชนจังหวัดปทุมธานีโดยรวม อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.10$, $SD = .72$) เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบร่วมกับการรับรู้พฤติกรรมบริการแบบอื่นของพยาบาลวิชาชีพในห้องคลอด โดยที่ด้านการประคับประคอง สนับสนุนและแก้ไข ถึงแผลล้วน หั้งด้านกายภาพ จิตสังคมและจิตวิญญาณ มีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงสุด ($\bar{X} = 4.38$, $SD = .73$) รองลงมาคือ ด้านการมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในกระบวนการเรียนการสอน ($\bar{X} = 4.26$, $SD = .83$) ด้านการยอมรับการแสดงออกถึงความรู้สึกทางบวกและทางลบ มีค่าคะแนน

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

3. เปรียบเทียบการรับรู้ของนารดาหลังคลอดต่อ พฤติกรรมการบริการแบบอื่นของพยาบาลวิชาชีพในห้องคลอด โรงพยาบาลชุมชนจังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษา พบร่วมว่า สถานภาพการสมรส ที่แตกต่างกันมีการรับรู้พฤติกรรมบริการแบบอื่นของพยาบาลวิชาชีพ ในห้องคลอด โรงพยาบาลชุมชนจังหวัดปทุมธานี ไม่แตกต่างทั้งโดยรวมและรายด้าน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ($t = .45$, $Sig = .65$) ส่วนนารดาที่มีประสบการณ์คลอดในโรงพยาบาลชุมชนที่แตกต่างกันมีการรับรู้พฤติกรรมบริการแบบอื่นของพยาบาลวิชาชีพในห้องคลอด โรงพยาบาลชุมชนจังหวัดปทุมธานี โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ($t = -.16$, $Sig = .03$) นารดาที่เคยมีประสบการณ์คลอดในโรงพยาบาลชุมชน มีการรับรู้พฤติกรรมบริการมากกว่า นารดาที่ไม่เคยมาคลอด

ผลการศึกษาเปรียบเทียบค่าความแปรปรวนของ อาร์ชิพ และรายได้ของนารดา ที่แตกต่างกันมีการรับรู้พฤติกรรมบริการแบบอื่นของพยาบาลวิชาชีพในห้องคลอด โรงพยาบาลชุมชนจังหวัดปทุมธานี โดยรวมและรายด้าน ($F=1.04$, $P=.36$, $F=.69$, $P=.60$) ไม่แตกต่างกัน แต่สิทธิการรักษา การศึกษา และอายุ พบร่วมกับการรับรู้พฤติกรรมบริการแบบอื่นของพยาบาลวิชาชีพในห้องคลอด โรงพยาบาลชุมชนจังหวัดปทุมธานี โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ($F=.1.00$, $P=.36$, $F=.69$, $P=.66$, $F=.45$ $P=.65$) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 แต่เมื่อพิจารณารายด้าน มีความแตกต่างกัน กล่าวคือด้านการสร้างเสริมพลังจิตวิญญาณ ในกลุ่มนารดาที่มีสิทธิการรักษาประกันสุขภาพ(พรี) และสำเริง弄มีการรับรู้พฤติกรรมบริการแบบอื่นของพยาบาลวิชาชีพในห้องคลอด ($\bar{X} = 3.93$, $SD = .87$, $\bar{X} = 3.90$, $SD = .79$) สูงกว่า นารดาที่มีสิทธิประกันสังคม ($\bar{X} = 3.08$, $SD = 1.27$) ด้านการสร้างสัมพันธภาพการช่วยเหลือไว้ทางใจ ในนารดาที่อายุ

ต่างกันมีการรับรู้แตกต่างกัน โดยกลุ่มมารดาที่มีอายุ 20-35 ปีมีรับรู้พฤติกรรมบริการแบบเอื้ออาทรของพยาบาลวิชาชีพ ($\bar{X} = 4.31$, $SD = .67$) มากกว่ากลุ่มมารดาที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี ($\bar{X} = 4.11$, $SD = .74$) ด้านการสร้างสรรค์ท่าและความหวัง 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 อย่างที่ว่าพยาบาลวิชาชีพในห้องคลอดโรงพยาบาลชุมชนจังหวัดปทุมธานีได้แสดงออกถึงพฤติกรรมบริการแบบเอื้ออาทรและปฏิบัติการพยาบาลกับมารดาในห้องคลอดโดยการดูแลเอาใจใส่ย่างใกล้ชิดตลอดเวลา พูดคุย เข้าใจมารดา ให้กำลังใจ และให้การช่วยเหลืออย่างต่อเนื่อง จึงทำให้มารดาที่มีความเครียดและความวิตกกังวลในกระบวนการคลอด สภาพแวดล้อมที่ไม่คุ้นเคยและหรือการทำหัดกรรมต่างๆ รับรู้ได้ว่าได้รับบริการเอาใจใส่จากพยาบาลห้องคลอดเป็นอย่างดีประกอบกับมารดา กลุ่มด้วยทั้งหมดมีความสมบูรณ์ของอวัยวะรับสัมผัส มีสติสัมปชัญญะดี ไม่ได้รับยาดีประสาท (ศิริเพ็ม เช่าวศิลป์, 2533 อ้างใน บุญตา สุขวดี, 2551) ได้กล่าวว่า ถ้าบุคคลมีอวัยวะรับสัมผัสที่อยู่ในสภาพที่สมบูรณ์เป็นปกติมาก การรับรู้ย่อมถูกต้องตามความเป็นจริงและมีการรับรู้มากตามไปด้วย จะเห็นได้ว่าพฤติกรรมบริการแบบเอื้ออาทรของพยาบาลห้องคลอด ที่แฟงอยู่ในกิจกรรมการพยาบาลมีความชัดเจนมากกว่าสิ่งเรื่องอื่น จนมารดาสามารถรับรู้ถึงพฤติกรรมบริการได้ ผลการศึกษา

จึงพบว่าพฤติกรรมบริการแบบเอื้ออาทรของพยาบาลในห้องคลอดโรงพยาบาลชุมชนจังหวัดอยู่ในระดับสูงทั้งโดยรวมและรายด้าน

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการประคับประคอง สนับสนุนและแก้ไขสิ่งแวดล้อม ทั้งด้านกายภาพ จิตสังคมและจิตวิญญาณอยู่ในระดับสูง รองลงมาคือด้านการมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในกระบวนการเรียนการสอน ทั้งนี้อาจเนื่องจากพยาบาลห้องคลอดให้บริการโดยเอาใจใส่จัดสิ่งแวดล้อมให้มารดาที่เหมาะสมเป็นสัดส่วนให้การพยาบาลอย่างต่อเนื่อง และพร้อมให้ช่วยเหลือมารดาได้ผ่อนคลายความเจ็บปวด สอนเทคนิคการหายใจ และช่วยเหลือให้ได้คลอดอย่างปลอดภัยทั้งมารดาและทารก จึงทำให้มารดารับรู้ได้ถึงพฤติกรรมบริการที่เอาใจใส่ ห่วงใย และความเอื้ออาทรของพยาบาลวิชาชีพในห้องคลอด

ส่วนการรับรู้ของมารดาต่อพฤติกรรมบริการแบบเอื้ออาทรของพยาบาลวิชาชีพในห้องคลอดโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดปทุมธานี ที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดในด้านการยอมรับการแสดงออกถึงความรู้สึกทางบวกและทางลบอธิบายได้ว่า พยาบาลให้บริการโดยการรับฟัง ยอมรับการรับน้ำนมรู้สึก อารมณ์ ของมารดาทั้งทางบวกและทางลบ โดยไม่ดำเนินพิธีรอมอธิบายแนะนำให้มารดาอยู่รับความรู้สึกของตนเอง ในกระบวนการคลอดของมารดา ซึ่งจะมีความเจ็บปวดทุกช่วง ดังนั้นการรับรู้ของมารดาถึงความเอื้ออาทรของพยาบาล จึงมีการรับรู้ได้ไม่สมบูรณ์เนื่องจากสภาพอารมณ์ไม่พร้อมต่อการรับรู้ (ชม ภูมิภาค, 2523 อ้างใน ฤกษ์สุมา ปะยะศิริภัท, 2545) ถึงแม่นว่าการรับรู้ในด้านนี้จะยังอยู่ในระดับที่สูง พยาบาลห้องคลอดจะต้องพัฒนาและสื่อสาร พฤติกรรมบริการแบบเอื้ออาทรด้านการยอมรับการแสดงออกถึงความรู้สึกทางบวกและทางลบให้ดียิ่งๆ ขึ้น

อีกประการหนึ่ง โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดปทุมธานี มีการพัฒนาการประกันคุณภาพการพยาบาล

ตามมาตรฐานการพยาบาลในโรงพยาบาลของสำนักการพยาบาล และมีการประเมินตนเองทุก 6 เดือน เพื่อให้บริการมีคุณภาพ สร้างความประทับใจและความพึงพอใจแก่ผู้มา就诊 ดังนั้นพยาบาลจึงมุ่งเน้นให้การพยาบาลโดยบริการแบบองค์รวมและเอาใจใส่ ยิ้มแย้มแจ่มใส่เต็มใจให้บริการและพร้อมให้การช่วยเหลือตลอดเวลา จึงทำให้มาตราการรับรู้พุทธิกรรมบริการแบบอี้่ออาทรอของพยาบาล อยู่ในระดับสูง ผลการวิจัยสอดคล้องกับพิสัยมัธย อรทัย และศรีวังแก้ว เดิมเกียรติ์ตระกูล (2008) ศึกษาพุทธิกรรมการดูแลอี้่ออาทรอของพยาบาล ห้องผ่าตัด ตามการรับรู้ของผู้ป่วยที่เข้ารับการผ่าตัด ในโรงพยาบาล รามาธิบดีพบว่าอยู่ในระดับสูง คุณภาพ ปียะศิริภัณฑ์ (2545) ศึกษา พุทธิกรรมการดูแลอี้่ออาทรอตามการรับรู้ของผู้ป่วยในหอผู้ป่วยหนักพบว่าโดยรวมอยู่ในระดับสูง ประเมิน ภู่ครีทอง (2536) ศึกษาพุทธิกรรมการดูแลของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้คลอดในโรงพยาบาล รามาธิบดี พบว่าพุทธิกรรมการดูแลของพยาบาลโดยรวมอยู่ในระดับสูง นุญตา สุขวดี (2551) ศึกษาพุทธิกรรมการดูแลอย่างอี้่ออาทรอของนักศึกษาพยาบาลและการรับรู้ของผู้ป่วย พบว่าพุทธิกรรมการดูแลอย่างอี้่ออาทรอและการรับรู้ของผู้ป่วยอยู่ในระดับสูง เช่นกัน

ผลการศึกษา พบว่า อายุ ระดับการศึกษา อัชีพ รายได้ สถานภาพการสมรส และสิทธิการรักษา ที่แตกต่างกันมีการรับรู้พุทธิกรรมบริการแบบอี้่ออาทรอของพยาบาลวิชาชีพในห้องคลอดโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดปทุมธานี โดยรวมไม่แตกต่างกัน อธิบายได้ว่า พยาบาลวิชาชีพห้องคลอดในห้องคลอดโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดปทุมธานี ให้บริการพยาบาลโดยเน้นผู้ป่วย เป็นจุดศูนย์กลางและคำนึงสิทธิของผู้ป่วยเป็นหลัก ดังนั้นพยาบาลจึงให้การดูแล เอาใจใส่ และช่วยเหลือผู้มาตุกคนอย่างเสมอภาค และต่อเนื่องตลอดเวลาโดยไม่มีคำนึงถึง อายุ ศึกษา อัชีพ รายได้ สถานภาพการสมรส สิทธิการรักษา เวลาที่ให้บริการ สอดคล้องกับการศึกษาของพิสัยมัธย อรทัยและ ศรีวังแก้ว เดิมเกียรติ์

ตระกูล (2008) โสสิกิตา ขันแก้ว (2546) และ เกษตรินทร์ สุชาดา (2552) นอกจากนี้งานห้องคลอดยังให้การพยาบาลตามมาตรฐานการประกันคุณภาพของสำนักการพยาบาล จากกิจกรรมการพยาบาลที่มุ่งตอบสนองความต้องการของผู้มาเป็นหลัก และยึดมั่นต่อความเสมอภาคในการดูแลผู้มา จึงทำให้มาตราการที่มี อายุ ระดับการศึกษา อัชีพ รายได้ สถานภาพการสมรส และสิทธิการรักษา โดยรวมมีการรับรู้ต่อพุทธิกรรมบริการแบบอี้่ออาทรอของพยาบาลวิชาชีพในห้องคลอดโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดปทุมธานี ไม่แตกต่างกัน

ผลการศึกษา พบว่าประสบการณ์คลอดในโรงพยาบาลชุมชน ที่ต่างกันมีการรับรู้แตกต่างกันทั้งโดยรวมและรายค้าน อธิบายได้ว่าการที่มาตราดามีการรับรู้พุทธิกรรมบริการแตกต่างกัน อาจเกิดจากระยะเวลา จากการศึกษาอย่าง 59.3 มาตราอยู่ในห้องคลอด ตั้งแต่แรกรับเขนยขึ้นจากห้องคลอดน้อยกว่า 8 ชั่วโมง การคลอดเป็นภาวะวิกฤต การดูแลของพยาบาลอาจมุ่งเน้นทางค้านร่างกายเพื่อให้มาตราและทารกปลอดภัย จึงอาจส่อให้มาตราดามีการรับรู้ถึงความอี้่ออาทรอในปฏิบัติการพยาบาล ได้ไม่ชัดเจน ส่งผลให้มาตราดามีการรับรู้ต่างกัน ได้ ซึ่งไม่สอดคล้องกับประเมิน ภู่ครีทอง (2536) ศึกษาพุทธิกรรมการดูแลของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้คลอดในโรงพยาบาลรามาธิบดี พบว่าประสบการณ์คลอดโดยรวมไม่แตกต่างกัน

จากการศึกษารายค้านพบว่ามาตราที่มีอายุแตกต่างกัน ในการสร้างสัมพันธภาพ การช่วยเหลือ ไว้วางใจมีการรับรู้แตกต่างกัน อธิบายได้ว่า พยาบาลวิชาชีพในห้องคลอดให้บริการมาตราทุกกลุ่มอายุด้วยความเท่าเทียมด้วยความเอาใจใส่ เอื้ออาทรอเข้าใจ ตอบสนองความต้องการและช่วยแก้ปัญหาอย่างต่อเนื่อง แต่มาตราที่มี อายุ 20-35 ปี มีการรับรู้ดีกว่ามาตราอายุน้อยกว่า 20 ปี อาจเนื่องจากมาตราที่อายุมากมี วุฒิภาวะ ด้านอารมณ์มีความอดทนที่จะเพชิญกับสิ่งแวดล้อม สถานการณ์ต่างๆ โดยอาศัยสติปัญญา การเรียนรู้ และ

ประสบการณ์ในอดีตมาประกอบ ได้มากกว่ามารดาที่มีอายุน้อยกว่า สอดคล้องกับ ปัญจพ หริ่งรอด (2546) การศึกษาพฤติกรรมบริการของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสตูลฯ จังหวัดชัยนาท พบว่าผู้รับบริการที่มีอายุมาก รับรู้สูงกว่าผู้รับบริการที่มีอายุน้อย ไม่สอดคล้องการศึกษาของ (กุสนา ปิยะศิริภัณฑ์, 2545) ที่พบว่า ผู้ที่มีอายุน้อยจะมีการรับรู้การดูแลอ่อนโยน ในการรับรู้การดูแลอ่อนโยน มากขึ้นจะมีการรับรู้การดูแลอ่อนโยน ต่ำ márดาที่มีการศึกษาแตกต่างกัน การรับรู้การสร้างความศรัทธาและความหวัง แตกต่างกัน โดยมารดาที่มีการศึกษาระดับประถม มัธยมศึกษา ปวช./ปวส. มีการรับรู้พุทธิกรรมบริการแบบอ่อนโยนของพยาบาลวิชาชีพ ในห้องคลอดมากกว่ามารดาที่มีการศึกษาระดับปฐมญาติ อธิบายได้ว่า มารดาในกลุ่มนี้มีการศึกษาสูงมาก มีโอกาสศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับโรคและวิธีการรักษาสุขภาพอนามัย ได้ดีกว่าผู้มีการศึกษาต่ำ ดังนั้นผู้มีการศึกษาสูงจึงมีการคาดหวังในการดูแลอ่อนโยนจากพยาบาลสูงกว่าผู้มีการศึกษาต่ำไปด้วย (บัวหลวง สำแดงฤทธิ์, 2538 อ้างใน อุสาห์ ชลวิทย์, 2554)

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย การรับรู้ของมารดาต่อพุทธิกรรมบริการแบบอ่อนโยนของพยาบาลวิชาชีพในห้องคลอดโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดปทุมธานี ทำให้ทราบได้ว่ามารดาที่มาใช้บริการคลอดในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดปทุมธานี มีการรับรู้พุทธิกรรมบริการแบบอ่อนโยนของพยาบาลวิชาชีพในห้องคลอดโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดปทุมธานีอยู่ในระดับสูงทุกด้านเมื่อพิจารณาตาม ปัจจัยส่วนบุคคล ที่แตกต่างกัน ประสบการณ์คลอดในโรงพยาบาลชุมชนที่ต่างกัน การรับรู้พุทธิกรรมบริการแบบอ่อนโยนแตกต่างกัน ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ในการปฏิบัติการพยาบาลทุกครั้งควรดำเนินการและตระหนัก ถึงปัจจัยด้านบุคคลและความคาดหวังของมารดาต่อเวลา ถึงแม้พยาบาลจะให้การพยาบาลด้วยความอ่อนโยนและมาตรฐานงานห้องคลอดอยู่แล้วก็ตาม แต่การรับรู้ของมารดาอาจมีความแตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล ดังนั้นการให้บริการแบบอ่อนโยนจึงต้องสื่อให้มารดาเห็นอย่างชัดเจนในปฏิบัติการพยาบาล เพื่อรับรู้ได้ถึงพุทธิกรรมบริการแบบอ่อนโยนและเกิดความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ ได้แก่ พยาบาลต้องเพิ่มความสามารถในการสื่อสาร ให้กับมารดาในวัยรุ่นที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี ซึ่งในปัจจุบันมารดาวัยรุ่นมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้น โดยพยาบาลเพิ่มการสังเกตความต้องการในปัจจุบัน ต่างๆ ของมารดา และสนองตอบอย่างถูกต้อง เหมาะสม ขณะพูดคุยหรือให้ข้อมูลต้องชัดเจน เข้าใจง่าย ใช้น้ำเสียงที่นิ่มนวล แสดงท่าที่ที่เข้าใจ เป็นมิตร นอกจากนี้ต้องประเมินมารดาว่าเข้าใจถูกต้อง หรือไม่ถ้ายังไม่เข้าใจต้องพูดช้าให้เข้าใจ ไม่แสดงอาการเบื่อหน่าย ส่วนพุทธิกรรมการสนับสนุนให้มารดาปฏิบัติ กิจกรรมทางศาสนาตามความเชื่อที่มีระดับการรับรู้ปานกลาง (ตารางผนวก 1) พยาบาลห้องคลอดต้องดำเนินการและระมัดระวังในมิติของด้านจิตวิญญาณของมารดาในขณะให้บริการ

2. ผู้บริหารควรปรับปรุงมาตรฐานการบริการแบบอ่อนโยนตามกรอบแนวคิดการของวัตถุประสงค์ 10 ด้าน เพื่อพัฒนาคุณภาพบริการให้การบริการทั้งด้านความรู้ ความสามารถและพุทธิกรรมบริการครอบคลุม แบบองค์รวมของ-กาย-จิตสังคม-วิญญาณ เนื่องจากรับรู้ถึงบริการแบบอ่อนโยน ที่ผู้รับบริการเป็นผู้ประเมินเป็นส่วนหนึ่งของตัวชี้วัดที่สะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพการพยาบาลนำไปสู่การประกันคุณภาพ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเพื่อเปรียบเทียบพุทธิกรรมบริการที่ผู้รับบริการได้รับกับพุทธิกรรมบริการที่

ผู้รับบริการมีคาดหวัง เพื่อนำผลที่ได้มาพัฒนาองค์กร
พยาบาลต่อไป

2. ควรมีการศึกษาพฤติกรรมบริการแบบเอื้อ
อาทิตย์ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพในห้องคลอด
โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดปทุมธานี

3. ควรนำกรอบแนวคิดการดูแลเอื้ออาทิตย์ของ
วัตถุสันไปทำการศึกษาพฤติกรรมบริการแบบเอื้ออาทิตย์

ของพยาบาลตามการรับรู้ของแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาล
ชุมชน จังหวัดปทุมธานี เพื่อเป็นการขยายองค์ความรู้ของ
ทฤษฎีการดูแลเอื้ออาทิตย์ที่เป็นวิถีหนึ่งในการพัฒนา
คุณภาพของบริการประโภชน์ที่ได้รับจะนำไปสู่การ
รับรองคุณภาพของโรงพยาบาลต่อไป

เอกสารอ้างอิง

กุสุมา ปียะศิริภัณฑ์. (2545). พฤติกรรมการดูแลเอื้ออาทิตย์ของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยในห้องผู้ป่วยหนัก.

วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการพยาบาลอาชญาศาสตร์และศัลยศาสตร์, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
เกยศรินทร์ สุจารា. (2552). ความคาดหวังและการรับรู้ในหน่วยงานบริการการแพทย์เสริมและการแพทย์ทางเลือก
สังกัดกองทัพบก. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารพยาบาล, มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย.

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

บุญตา สุขวดี. (2551). พฤติกรรมการดูแลเอื้ออาทิตย์ของนักศึกษาพยาบาลและการรับรู้ของผู้ป่วยต่อพฤติกรรมการดูแล
เอื้ออาทิตย์ของนักศึกษาวิทยาลัยบรมราชชนนี จักรีรัช, วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, วิทยาลัยบรม
ราชชนนี จักรีรัช.

บุญทวี สุนทรลิ่มศิริ. (2551). ผลของการพยาบาลแบบสนับสนุนประคับประคองในระยะคลอดต่อความเครียดและการ
รับรู้ประสบการณ์การคลอดของมารดาัยรุ่นครรภ์แรก. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการ
พยาบาลมารดาและทารกแรกเกิด, มหาวิทยาลัยมหิดล.

ประนอม ภู่ศรีทอง. (2536). พฤติกรรมการดูแลของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้คลอดในโรงพยาบาลรามาธิบดี.

วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการพยาบาลมารดาและทารก, มหาวิทยาลัยมหิดล.

พรพิพย์ จันทาพิพย์. (2553). ผลของการใช้รูปแบบการบริการการพยาบาลที่บูรณาการทฤษฎีการดูแลของส่วนสันและ
แนวคิดการจัดการเวลาต่อการรับรู้การสนับสนุนทางการพยาบาลในระยะคลอดของสตรีครรภ์. เอกสารเสนอ
ผลงานวิจัยทางสุภาพ การประชุมวิชาการวิทยาลัยพยาบาลเชนต์หลุยส์ ครั้งที่ 1, วิทยาลัยเชนต์หลุยส์.

พิสมัย อรทัย และศรีวังแก้ว เต็งเกียรติตรรภก. (2551). พฤติกรรมการดูแลเอื้ออาทิตย์ของพยาบาลห้องผ่าตัดตามการรับรู้
ของผู้ป่วยที่เข้ารับการผ่าตัดในโรงพยาบาลรามาธิบดี. วารสารพยาบาลรามา, 14(2), 197-207.

โภสภิตา ขันแก้ว. (2546). ศึกษาคุณภาพบริการพยาบาลผู้ป่วยนอกตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลชุมชน
ภาคเหนือตอนบนของรัฐ. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตร์มหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อุสาห์ ชลวิทย์. (2554). พฤติกรรมการดูแลเอื้ออาทิตย์ของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยในห้องผู้ป่วยพิเศษพิมเนศวร
สุรังกาศ 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* (2nd ed.). New York: Harper.