

พฤติกรรมการณ์ดูแลเอาใจของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วย ในหอผู้ป่วยพิเศษพิเศษในศวรสุรสังกาศ 7 โรงพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี Caring Behaviors of Nurses as Perceived by Patients in seven special Pikhandedsurasungard Special Ward Phrachomklao Hospital, Phetchaburi Province

อุสาศิ ขลววิทย*

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการณ์ดูแลเอาใจของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยในหอผู้ป่วยพิเศษพิเศษในศวรสุรสังกาศ 7 โรงพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี และหาความสัมพันธ์ระหว่างอายุ เพศ ระดับการศึกษา และรายได้กับพฤติกรรมการณ์ดูแลเอาใจของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยในหอผู้ป่วยพิเศษพิเศษในศวรสุรสังกาศ 7 ประชากรเป็นผู้ป่วยที่นอนพักรักษาตัวที่หอผู้ป่วยพิเศษพิเศษในศวรสุรสังกาศ 7 ในปี พ.ศ. 2553 จำนวน 515 คน คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวน 225 คน เก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 18 มกราคม 2553 – 18 เมษายน 2553 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ป่วยและแบบวัดพฤติกรรมการณ์ดูแลเอาใจเชิงวิชาชีพของสแวนสัน⁹ ซึ่งผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา มีความเที่ยงเท่ากับ .92 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบพอยท์ไบซีเรียล ผลการวิจัยพบว่า

1. พฤติกรรมการณ์ดูแลเอาใจของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยในหอผู้ป่วยพิเศษพิเศษในศวรสุรสังกาศ 7 โรงพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.52$, S.D. = 0.67)
2. เพศไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการณ์ดูแลเอาใจของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยใน หอผู้ป่วยพิเศษพิเศษในศวรสุรสังกาศ 7 โรงพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
3. อายุมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำมากกับพฤติกรรมการณ์ดูแลเอาใจของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยในหอผู้ป่วยพิเศษพิเศษในศวรสุรสังกาศ 7 โรงพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = 0.273$)
4. รายได้และการศึกษามีความสัมพันธ์ทางลบในระดับต่ำมากกับพฤติกรรมการณ์ดูแลเอาใจของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยในหอผู้ป่วยพิเศษพิเศษในศวรสุรสังกาศ 7 โรงพยาบาลพระจอมเกล้าจังหวัดเพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = -0.294$ และ -0.176 ตามลำดับ)

คำสำคัญ: พฤติกรรมการณ์ดูแลเอาใจ

Abstract

This research aimed to study the caring behaviors given by nurses as perceived by the patients in Pikhandedsurasungard 7 Building and find the relationship between age, sex, education level and salary and the caring behaviors given by nurses as perceived by the patients in Pikhandedsurasungard 7 Building. The sample group was from both male and female adult patients who stayed in Pikhandedsurasungard 7 Building between the 18th of January and the 18th of April 2010 while the study focused on a specific group of 225 patients. The research tools consisted of questionnaires on general information of the patients and surveys on nurses' caring behaviors according to perception of patients staying in Pikhandedsurasungard 7 Building. Such data are subsequently used for statically analysis by using frequency, percentage, mean and SD while analyzing the relation by using Pearson product-moment correlation coefficient and point biserial correlation coefficient. The results were:

1. The overall caring behaviors as perceived by the patients staying in Pikhandedsurasungard 7 Building, Phrachomklao Hospital Phetchaburi were high level. ($\bar{X} = 3.52$, S.D. = 0.67)
2. Sex of the patients had no correlation with caring behaviors as perceived by the patients staying in Pikhandedsurasungard 7 Building at the statistically significant of $p < 0.01$.
3. Age had a very low positive correlation with caring behaviors as perceived by the patients staying in Pikhandedsurasungard 7 Building ($r = 0.273$) at the statistically significant of $p < 0.01$.
4. Salary and the level of education had a very low negative correlation with the level of care attention given by nurses and the consciousness of patients staying in Pikhandedsurasungard 7 Building ($r = -0.294$ and -0.176) at the statistically significant of $p < 0.01$.

Keyword: Caring Behaviors

Usa Chorlavit. Caring behaviors of nurses as perceived by patients in seven special Pikhandedsurasungard special ward Phrachomklao hospital, Phetchaburi province. *Journal of The Royal Thai Army Nurses*, July - December 2011; 12(2): 84 - 90.

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

วิชาชีพพยาบาลเป็นงานที่เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพมนุษย์ พยาบาลจึงต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ที่ก้าวหน้ากับวิทยาการ มีความรับผิดชอบสูงสามารถตัดสินใจแก้ไขปัญหาภาวะวิกฤตของผู้ป่วยและปัญหาอื่นๆ ที่เผชิญในทุกสถานการณ์ได้ถูกต้องและรวดเร็วทันเหตุการณ์ รวมทั้งต้องมีเจตคติที่ดีต่อวิชาชีพพยาบาล และให้การพยาบาลที่มีคุณภาพตามมาตรฐานการพยาบาลและสนองตอบตามความคาดหวัง เช่น การให้บริการที่รวดเร็วตรงเวลา ปลอดภัย ปราศจากความผิดพลาด มีความสุภาพ ดูแลอย่างเอื้ออาทร ให้เกียรติและเข้าใจจิตใจของผู้รับบริการเป็นอย่างดี

การเปลี่ยนแปลงทางสภาพสังคม ความเจริญก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี การได้รับการศึกษาสูงขึ้น และการรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสุขภาพอนามัยเพิ่มขึ้น รวมทั้งการตระหนักในสิทธิ ที่ควรได้รับ ทำให้บุคคลเกิดการตื่นตัวเพื่อเรียกร้องสิทธิต่าง ๆ ของตนเองในฐานะผู้บริโภคหรือผู้รับบริการมากขึ้น ซึ่งตามความคาดหวังของผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการมุ่งหวังให้

พยาบาลมีพฤติกรรมบริการที่ฉับไวรวดเร็วอย่างทั่วถึงและเสมอภาคกัน ให้บริการด้วยความชำนาญการ ใช้วัสดุอุปกรณ์ที่เหมาะสม ใช้เทคนิคที่ถูกต้องมีเหตุผลอันดี ให้ความปลอดภัยและเป็นผลดีต่อการปรับสมดุลด้านสุขภาพและช่วยให้ผู้รับบริการสุขสบายขึ้น รวมทั้งพฤติกรรมของพยาบาลที่ดีมีมรรยาท มีอัธยาศัยอันดีให้เกียรติแก่ผู้รับบริการ บอกกล่าวข้อมูลที่เป็นประโยชน์ให้ผู้รับบริการมีความรู้ และเข้าใจส่งผลให้เกิดความร่วมมือในการรักษาพยาบาล นอกจากนี้ยังทำให้ผู้ป่วยมีความเข้าใจ อบอุ่นใจ คลายกังวล ทำให้การรักษาพยาบาลของทีมสุขภาพเกิดผลดีและมีประสิทธิภาพและ ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

แต่ในปัจจุบันพฤติกรรมบริการของพยาบาลบางคนยังไม่สามารถตอบสนองความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้ป่วยได้อย่างแท้จริง ส่งผลต่อการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างพยาบาลและผู้รับบริการ¹ ดังนั้น การที่พยาบาลเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในวิชาชีพการพยาบาลตามมาตรฐานของสภาการพยาบาลเป็นสิ่งจำเป็นที่พยาบาลทุกคนต้องมีในตนเอง

แต่บุคลากรภาพและพฤติกรรมที่ดีของพยาบาลก็เป็นสิ่งที่จำเป็นไม่น้อยไปกว่ากัน ซึ่งผู้บริหารในทุกองค์การได้ให้ความสำคัญต่อด้านพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทั้งในด้านความรู้ความสามารถและพฤติกรรมบริการควบคู่กันไป เพื่อสนองตอบต่อความคาดหวังของผู้รับบริการที่สมควรได้รับอย่างเป็นองค์รวมทั้งร่างกาย จิตใจ สังคมและจิตวิญญาณ

หอผู้ป่วยพิเศษพิเศษเนศวรสุรสิงาส 7 เริ่มเปิดให้บริการตั้งแต่ปี พ.ศ. 2549 ปัญหาที่พบ คือ ขั้ร่องเรียนด้านความไม่พึงพอใจเกี่ยวกับการบริการโดยเฉพาะขั้ร่องเรียนด้านพฤติกรรมบริการของพยาบาลและเจ้าหน้าที่ถึงร้อยละ 75² เนื่องจากความคาดหวังของผู้ป่วยในการรับบริการที่ต้องการได้รับการตามสิทธิผู้ป่วย ทั้งคุณภาพด้านบริการพยาบาล พฤติกรรมและบุคลิกภาพของพยาบาลขณะให้การพยาบาล การรักษาพยาบาลที่ถูกต้องรวดเร็วและมีสิ่งแวดลั้มที่ดี มีอุปกรณ์การอำนวยความสะดวกพร้อมใช้และค่ารักษาพยาบาลที่เหมาะสม แต่เนื่องจากภาระงานมาก อัตรากำลังที่ไม่เพียงพอ และผู้ป่วยที่หลากหลาย รวมทั้งนโยบายของหน่วยงานที่กำลังเข้าสู่ระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation) ทำให้พยาบาลมีภาระงานทั้งที่เป็นเอกสารและงานด้านการพยาบาลที่ต้องได้คุณภาพทั้งสองส่วน สิ่งต่างๆ เหล่านี้เป็นสิ่งจูงใจที่ทำให้ผู้วิจัยในฐานะหัวหน้าหอผู้ป่วยพิเศษพิเศษเนศวรสุรสิงาส 7 สนใจที่จะศึกษาพฤติกรรมการดูแลเอื้ออาทรของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยและศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง อายุ เพศ ระดับการศึกษา และรายได้ของผู้ป่วยกับการรับรู้ถึงพฤติกรรมการดูแลเอื้ออาทรของพยาบาลหรือไม่ โดยใช้กรอบแนวคิดการดูแลเอื้ออาทรของสแวนสัน³ ประกอบกับตั้งแต่เปิดให้บริการยังไม่มีผู้ใดทำการวิจัยเกี่ยวกับปัญหาดังกล่าวมาก่อน ซึ่งข้อมูลเชิงประจักษ์ที่ได้จะทำให้ได้แนวคิดในการพัฒนาคุณภาพการบริการด้านพฤติกรรมของพยาบาลที่เหมาะสมและยังเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานในด้านนโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของโรงพยาบาล และการจัดระบบการบริหารจัดการด้านบุคลากร เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับการดูแลแบบองค์รวมและได้รับการพยาบาลอย่างเอื้ออาทรจากบุคลากรทางการพยาบาลอย่างเต็มที่และตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพและมาตรฐานของการพยาบาลต่อไป ส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีของโรงพยาบาลและสนองตอบต่อวิสัยทัศน์ของโรงพยาบาลที่กล่าวว่า “บริการด้วยคุณธรรม ก้าวหน้าคุณภาพ”

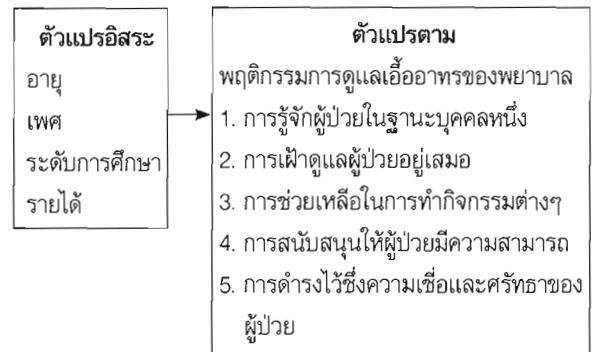
วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการดูแลเอื้ออาทรของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยในหอผู้ป่วยพิเศษพิเศษเนศวรสุรสิงาส 7

โรงพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง อายุ เพศ ระดับการศึกษา และรายได้กับพฤติกรรมการดูแลเอื้ออาทรของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยในหอผู้ป่วยพิเศษพิเศษเนศวรสุรสิงาส 7 โรงพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี

กรอบแนวคิดในการวิจัย



วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นนี้ คือ ผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาพยาบาลในหอผู้ป่วยพิเศษพิเศษเนศวรสุรสิงาส 7 ปี พ.ศ. 2553 จำนวนประมาณ 515 คน โดยใช้สูตร Yamane (1973) กำหนดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มกลุ่มตัวอย่างเมื่อระดับความมีนัยสำคัญเป็น 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 225 คน เก็บข้อมูลช่วงระหว่างวันที่ 18 มกราคม 2553 – 18 เมษายน 2553 คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive) โดยผู้วิจัยพิจารณา กำหนดคุณสมบัติให้เหมาะสม กับการวิจัย ซึ่งมีเกณฑ์การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง (purposive sampling) ได้แก่ (1) อายุ 20 ปีขึ้นไป (2) ระดับความรู้สึกตัวดี (3) พูด ฟัง อ่านเขียนและเข้าใจภาษาไทยได้ (4) มีการรับรู้ วัน เวลา สถานที่และบุคคลตามปกติ (5) มีวันนอนที่หอผู้ป่วยพิเศษพิเศษเนศวรสุรสิงาส 7 มากกว่า 3 วัน (6) มีแผนการรักษาให้จำหน่ายกลับบ้าน และ (7) ยินดีให้ความร่วมมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพ จำนวนบุตร อาศัยอยู่กับใคร อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ สิทธิในการรักษา การวินิจฉัยโรค การผ่าตัดที่ได้รับ การมีญาติเฝ้าดูแล ผู้ที่เฝ้าดูแล ประสพการณ์การนอนรักษาตัว และระยะเวลาที่เข้ารับการรักษาในหอผู้ป่วยพิเศษพิเศษเนศวรสุรสิงาส 7

ส่วนที่ 2 แบบวัดพฤติกรรมการดูแลเอื้ออาทรเชิงวิชาชีพ

(Caring Professional Scale) ของสแวนสัน 2 เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ จำนวน 18 ข้อและผู้วิจัยสร้างเพิ่มเติม จำนวน 2 ข้อ รวมเป็น 20 ข้อ ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ (1) การรู้จักผู้ป่วยในฐานะบุคคลหนึ่ง (Knowing) (2) การเฝ้าดูแลผู้ป่วยอยู่เสมอ (Being with) (3) การช่วยเหลือในการทำกิจกรรม (Doing for) (4) การสนับสนุนให้ผู้ป่วยมีความสามารถ (Enabling) และ (5) การดำรงไว้ซึ่งความเชื่อและศรัทธาของผู้ป่วย (Maintaining believe)

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. การหาความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น จำนวน 15 ข้อและใช้แบบวัดพฤติกรรมการดูแลเอาใจใส่เชิงวิชาชีพของ สแวนสัน² จำนวน 18 ข้อซึ่งผู้วิจัยแปลจากต้นฉบับภาษาอังกฤษเป็นภาษาไทยผ่านการตรวจสอบความตรงด้านภาษาจากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่านที่เกี่ยวข้องด้านภาษาและด้านการพยาบาลและผู้วิจัยสร้างขึ้นเพิ่มเติม จำนวน 2 ข้อ รวมเป็น 20 ข้อ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามทั้ง 2 ส่วนเสนอผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตรวจสอบความเหมาะสมของข้อคำถามการใช้ภาษาและขอบเขตเนื้อหา

2. การหาความเที่ยง (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิไปทดลองใช้ (try out) กับผู้ป่วยในหอผู้ป่วยพิเศษพิษณุเวช รังสิต 7 ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง แต่มีลักษณะเดียวกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คนเพื่อทดสอบความเข้าใจในข้อคำถามของแบบสอบถาม และนำไปวิเคราะห์หาค่าความเที่ยง (reliability) ของแบบสอบถาม ด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ได้ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามเท่ากับ 0.92

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเสนอโครงการวิจัยและเครื่องมือการวิจัยแก่คณะกรรมการพัฒนาระบบการวิจัยในมนุษย์ของโรงพยาบาลพิจารณาให้ความเห็นชอบ และเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองระหว่างวันที่ 18 มกราคม 2553 – 18 เมษายน 2553 โดยอธิบายวัตถุประสงค์ในการวิจัยและชี้แจงเรื่องการพิทักษ์สิทธิแก่กลุ่มตัวอย่าง และให้เข็นยินยอมในแบบฟอร์มการพิทักษ์สิทธิโดยครอบคลุมในเรื่องการรักษาความลับของผู้ป่วย ได้รับแบบสอบถามทั้งสิ้น 225 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่รวบรวมได้จากการรวบรวมข้อมูลมีแบบสอบถามที่สมบูรณ์และนำมาวิเคราะห์ได้คิดเป็นร้อยละ 100

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล โดยใช้สถิติเบื้องต้น ความถี่และร้อยละ

3. การวิเคราะห์เพื่อตอบคำถามการวิจัย โดยการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมการดูแลเอาใจใส่ของพยาบาล

4. การวิเคราะห์เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่าง เพศกับคะแนนของพฤติกรรมการดูแลเอาใจใส่ของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วย โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบบอยท์โบซีเรียล (The Point Biserial coefficient of correlation: rpb)

5. การวิเคราะห์เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างอายุ ระดับการศึกษาและรายได้ กับคะแนนของพฤติกรรมการดูแลเอาใจใส่ของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วย โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson product-moment correlation coefficient)

ผลการวิจัย

1. ผู้ป่วยส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56.90 และ 43.10 ตามลำดับ และส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 48-63 ปีคิดเป็นร้อยละ 29.8 รองลงมาอยู่ระหว่าง 32-47 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.00 ผู้ป่วยส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสคู่คิดเป็นร้อยละ 48.90 ผู้ป่วยส่วนใหญ่มีบุตร คิดเป็นร้อยละ 63.60 และส่วนใหญ่อาศัยอยู่กับบุตร คิดเป็นร้อยละ 54.70 ด้านอาชีพ พบว่าผู้ป่วยส่วนใหญ่มีอาชีพรับราชการคิดเป็นร้อยละ 22.20 รองลงมาได้แก่รับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 19.10 ด้านการศึกษา พบว่าผู้ป่วยส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 28.00 รองลงมาเป็นมัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช. คิดเป็นร้อยละ 25.80 สำหรับรายได้ พบว่าส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ในช่วง 5,001-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 30.20 รองลงมาคือ 500-5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 22.70 ด้านสิทธิการรักษาพบว่าผู้ป่วยส่วนใหญ่ใช้สิทธิการรักษาแบบเบิกได้จ่ายส่วนเกิน คิดเป็นร้อยละ 46.60 รองลงมาคือ เบิกได้ไม่ต้องจ่ายส่วนเกิน ร้อยละ 17.80 สำหรับการวินิจฉัยโรค พบว่าส่วนใหญ่เป็นไส้ติ่งอักเสบ คิดเป็นร้อยละ 22.20 รองลงมา คืออาการปวดหลัง คิดเป็นร้อยละ 21.80 ในด้านการผ่าตัดที่ได้รับส่วนใหญ่ผ่าตัดไส้ติ่ง คิดเป็นร้อยละ 21.40 รองลงมา คือตกแต่งบาดแผล คิดเป็นร้อยละ 20.40 ในด้านการเฝ้าดูแลส่วนใหญ่มีญาติเฝ้าดูแลตลอดเวลา คิดเป็นร้อยละ 65.70 รองลงมาคือ มีญาติเฝ้าบางส่วน คิดเป็นร้อยละ 20.90 สำหรับผู้ที่เฝ้าดูแลส่วนใหญ่เป็นญาติสายตรง คิดเป็นร้อยละ 82.70 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เคยเข้ารับการรักษาในหอผู้ป่วยพิเศษ คิดเป็นร้อยละ 51.10 สำหรับระยะเวลาที่เข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลส่วนใหญ่คือ 3-19 วัน คิดเป็นร้อยละ 70.20

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนพฤติกรรมการดูแลเอาใจหาตามการรับรู้ของผู้ป่วยในหอผู้ป่วยพิเศษ
พินศวรสรสลังกาศ 7 จำแนกเป็นรายด้านและโดยรวม

พฤติกรรม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับพฤติกรรม
1. พยาบาลท่างเห็น ละเลยและไม่สนใจ	2.48	0.98	น้อย
2. พยาบาลทำให้ท่านรู้สึกอบอุ่นและสุขสบาย	3.41	0.99	ปานกลาง
3. พยาบาลมีความรู้สึกที่ดีต่อท่านมีใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส	3.54	0.79	มาก
4. พยาบาลมีการกล่าวสวัสดิ์ ไหว้ ขอโทษ ขอบคุณ	2.47	1.29	น้อย
5. พยาบาลให้การพยาบาลอย่างรวดเร็วทันที่ทันใด	3.56	0.76	มาก
6. พยาบาลดูถูก หมิ่นประมาท พูดจาไม่ไพเราะ ดุ ตำหนิ	2.49	0.96	น้อย
7. พยาบาลไม่ให้ข้อมูลการเจ็บป่วย การปฏิบัติตนขณะรักษาพยาบาล	3.27	1.23	ปานกลาง
8. พยาบาลทำห้ตกการได้อย่างคล่องแคล่ว เช่น ให้น้ำเกลือ ฉีดยา ทำแผล	3.74	0.76	มาก
9. พยาบาลดูแลใกล้ชิดมีท่าทีทุกซอรอนในอาการเจ็บป่วย	3.07	0.95	ปานกลาง
10. พยาบาลมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อย	4.52	0.60	มากที่สุด
11. พยาบาลมีความเห็นอกเห็นใจ กระตือรือร้นดูแลเอาใจใส่ให้กำลังใจตลอดเวลา	3.24	1.03	ปานกลาง
12. พยาบาลมีน้ำใจและเต็มใจให้ความช่วยเหลือตามที่ท่านร้องขอ	3.58	0.80	มาก
13. พยาบาลรับฟังคำบอกเล่าเกี่ยวกับอาการเจ็บป่วยอย่างตั้งใจ	3.53	0.77	มาก
14. พยาบาลได้บอกท่านทุกครั้งก่อนให้การพยาบาล	3.56	0.79	มาก
15. ท่านได้รับคำแนะนำเรื่องการไ้ยาที่ได้รับเป็นอย่างดี	3.09	1.18	ปานกลาง
16. พยาบาลระมัดระวังกับความรู้สึกของท่าน มีความเกรงอก เกรงใจปฏิบัติอย่างนิ่มนวล	3.57	0.76	มาก
17. พยาบาลสามารถตอบสนองต่อความต้องการของท่านได้	3.52	0.69	มาก
18. พยาบาลให้เกียรติและเคารพในตัวท่าน	3.54	0.70	มาก
19. ท่านสามารถปฏิบัติตามคำแนะนำของพยาบาลเมื่อกลับบ้านได้	3.87	0.61	มาก
20. ท่านมีความไว้วางใจรู้สึกปลอดภัยในการดูแลรักษาพยาบาลขณะนอนรักษา ณ หอผู้ป่วย	3.81	0.79	มาก
พิเศษพิเศษเนศวรสุรสิงาศ 7			
รวม	3.52	0.67	มาก

2. จากตารางที่ 1 พบว่า พฤติกรรมการดูแลเอื้ออาทรตาม การรับรู้ของผู้ป่วยในหอผู้ป่วยพิเศษพินนครสุร-สังกาศ¹ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.52$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มี คะแนนเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$) ได้แก่ พยาบาลมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อย รองลงมาคือ ผู้ป่วยสามารถปฏิบัติตน ตามคำแนะนำของพยาบาลเมื่อกลับบ้านได้ ($\bar{X} = 3.87$) และ ผู้ป่วยมีความไว้วางใจรู้สึกปลอดภัยในการดูแลรักษาพยาบาลขณะ นอนรักษา ณ หอผู้ป่วยพิเศษพินนครสุรสังกาศ 7 ($\bar{X} = 3.81$) ตามลำดับ สำหรับพฤติกรรมที่ได้คะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ พยาบาลมีการกล่าวสวัสดิ์ ไหว้ ขอโทษ ขอขอบคุณ ($\bar{X} = 2.47$) ดังแสดงในตารางที่ 1

3. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเพศ อายุ รายได้และระดับการศึกษา กับพฤติกรรมการดูแลเอื้ออาทรของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยในหอผู้ป่วยพิเศษพินนครสุรัสสงค์⁷ พบว่าเพศไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการดูแลเอื้ออาทรของพยาบาล

ตามการรับรู้ของผู้ป่วยในหอผู้ป่วยพิเศษพินเนศวรสุรสิงศา⁷
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

อายุมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำมาก กับพฤติกรรม
การดูแลเอาใจหากรของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยในหอผู้ป่วย
พิเศษพินนครสวรรค์ 7 ($r = 0.273$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
ที่ระดับ 0.01

รายได้และการศึกษามีความสัมพันธ์ทางลบในระดับต่ำมาก กับพฤติกรรมการดูแลเอื้ออาทรของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วย ในหอผู้ป่วยพิเศษพินนครสุรัสวดี อย่างไรก็ดีมีความสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = -0.294$ และ -0.176 ตามลำดับ)

แสดงให้เห็นว่าผู้ป่วยที่มีรายได้มากและมีการศึกษาสูงมีแนวโน้มจะรับรู้พฤติกรรมการดูแลอาหารของพยาบาลในระดับต่ำ ดังแสดงตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศ อายุ รายได้และระดับการศึกษา กับพฤติกรรม การดูแลอาหารของพยาบาล
ตามการรับรู้ของผู้ป่วยในหอผู้ป่วยพิเศษ
พินนครสวรรค์ 7

ตัวแปรอิสระที่ศึกษา	พฤติกรรม การดูแลอาหาร	
	R	p-value
เพศ	-.089	.229
อายุ	.273**	.009
รายได้	-.294**	.005
ระดับการศึกษา	-.176**	.006

** p < 0.01

การอภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาพบว่าคะแนนเฉลี่ยพฤติกรรม การดูแลอาหารตามการรับรู้ของกลุ่มตัวอย่างในหอผู้ป่วยพิเศษ พินนครสวรรค์ 7 โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.52$) ทั้งนี้เนื่องจากหอผู้ป่วยพิเศษ พินนครสวรรค์ 7 เป็นหอผู้ป่วยที่ให้การดูแลและการรักษาพยาบาลผู้ป่วยทุกโรค แต่เน้นทางด้านศัลยกรรมทั่วไปและศัลยกรรมกระดูกซึ่งเป็นหอผู้ป่วยที่มีผู้ป่วยนอนพักรักษาตัว 1 คนห้อง และมีพยาบาลวิชาชีพระดับ 3 - 7 เป็นผู้ให้การดูแลรักษาพยาบาลภายใต้วิสัยทัศน์ว่า "หอผู้ป่วยพิเศษ น่าอยู่ เป็นเลิศด้านศาสตร์ ได้มาตรฐานการบริการพยาบาลทุกด้าน ใส่ใจคุณภาพชีวิตผู้ป่วยและญาติด้วยความเอื้ออาทรดุจญาติมิตร ประทับใจทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ" โดยใช้แนวทางการปฏิบัติงานที่เน้นการดูแลแบบองค์รวมและให้ผู้ป่วยเป็นจุดศูนย์กลางของการดูแล ซึ่งผู้ป่วยส่วนใหญ่ ร้อยละ 22.2 ได้รับการวินิจฉัยว่าเป็นไส้ติ่งอักเสบ และส่วนใหญ่ ร้อยละ 21.40 ได้รับการรักษาโดยการผ่าตัดไส้ติ่ง ซึ่งถือได้ว่าเป็นภาวะที่คุกคามกับชีวิตอย่างปัจจุบันทันด่วนทำให้ผู้ป่วยเกิดความรู้สึกกลัว ไม่แน่นอนและต้องการให้คนใกล้ชิดให้กำลังใจและอยู่ดูแลตลอดเวลาซึ่งจะเห็นว่าผู้ป่วยส่วนใหญ่ ร้อยละ 65.70 มีญาติเฝ้าดูแลตลอดเวลา ซึ่งแม้ว่าจะมีญาติคอยดูแลผู้ป่วยอยู่แล้ว พยาบาลในหอผู้ป่วยพิเศษ พินนครสวรรค์ 7 ก็ยังตระหนักถึงความรู้สึกของผู้ป่วยโดยแสดงความห่วงใย เข้าไปพบผู้ป่วยและสอบถามอาการเป็นระยะให้การพยาบาลด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเองพร้อมทั้งให้กำลังใจผู้ป่วยตามความเหมาะสม และเมื่อมีเวลาว่างพยาบาลจะให้เวลาพูดคุยกับผู้ป่วย สัมผัสมือผู้ป่วยและบีบเบาๆ ให้ผู้ป่วยรู้สึกถึงความอบอุ่นว่าพยาบาลจะอยู่เคียงข้างกับผู้ป่วยเสมอไม่ว่าอะไรจะเกิดขึ้นกับผู้ป่วยก็ตาม และก่อนให้การพยาบาลทุกครั้งพยาบาลจะบอกถึงเหตุผลในการกระทำเสมอเพื่อให้ผู้ป่วยเข้าใจและไว้วางใจในการรักษาพยาบาลรวมทั้งรับฟังคำบอกเล่าเกี่ยวกับอาการเจ็บป่วยอย่างตั้งใจ พยาบาลได้แสดงถึงความเข้าใจในความรู้สึกของผู้ป่วยด้วยสีหน้าท่าทางและแววตาที่

อ่อนโยน ไม่แสดงกิริยาที่คุกคามผู้ป่วย เฝ้าคอยสังเกตอาการและอาการแสดงต่างๆ ไม่ว่าผู้ป่วยจะแสดงอาการไม่สบายใจ วิตกกังวล และ/หรือเจ็บปวดอย่างไร พยาบาลก็ให้การดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างดีโดยพยาบาลได้ช่วยแก้ปัญหาให้ผู้ป่วยและพยายามตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยโดยยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลางของการรักษาพยาบาลแบบองค์รวม ให้เกียรติผู้ป่วย ไม่ดูหรือตำหนิผู้ป่วยและพยายามให้การพยาบาลอย่างรวดเร็วทันที่ทันใด เช่น ให้น้ำเกลือ ฉีดยา ทำแผล เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการรักษาอย่างทันที่ทันใดในการพบผู้ป่วยแต่ละครั้ง พยาบาลจะใช้สรรพนามในการเรียกชื่อผู้ป่วยอย่างเหมาะสมและด้วยความนุ่มนวลนอกจากนี้พยาบาลยังสนใจและเฝ้าติดตามอาการของผู้ป่วยเป็นระยะ และช่วยหาทางแก้ไขปัญหาให้ตลอดเวลา โดยพยาบาลตระหนักดีว่าผู้ป่วยแต่ละคนมีความแตกต่างกัน จากการปฏิบัติดังกล่าวของพยาบาลในหอผู้ป่วยพิเศษ พินนครสวรรค์ 7 ส่งผลให้คะแนนเฉลี่ยพฤติกรรม การดูแลอาหารตามการรับรู้ของกลุ่มตัวอย่างในหอผู้ป่วยพิเศษ พินนครสวรรค์ 7 โดยรวมอยู่ในระดับมาก

ผลการวิจัยพบว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม การดูแลอาหารของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยในหอผู้ป่วยพิเศษ พินนครสวรรค์ 7 นั่นอธิบายได้ว่าผู้ป่วยไม่ว่าเพศใดเมื่อเกิดความเจ็บป่วยทุกคนมีการเปลี่ยนแปลงบทบาทของตนเองจากภาวะปกติที่เคยช่วยเหลือตนเองได้ในการทำกิจวัตรประจำวันต่างๆ มาอยู่ในภาวะที่ต้องพึ่งพาผู้อื่น ซึ่งอาจจะมีความรู้สึกต่างกัน คล้ายคลึงกัน เช่น รู้สึกคับข้องใจ กลัว และวิตกกังวล กลัวความเจ็บปวดจากการรักษา กลัวไม่หายจากโรค กลัวความไม่แน่นอนในชีวิตและกลัวตายในที่สุด ดังนั้นจึงอาจทำให้ผู้ป่วยตั้งความหวังว่าจะได้รับการเอาใจใส่และการดูแลอย่างใกล้ชิดจากพยาบาลไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของกุสุมา ปิยะศิริภักดิ์ ที่พบว่าเพศไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม การดูแลอาหารของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยในหอผู้ป่วยหนัก

อายุมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำมากกับพฤติกรรม การดูแลอาหารของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยในหอผู้ป่วยพิเศษ พินนครสวรรค์ 7 แสดงว่าผู้ป่วยยังมีอายุมากขึ้นก็จะมี การรับรู้ต่อพฤติกรรม การดูแลอาหารของพยาบาลมากขึ้นตามไปด้วย ทั้งนี้เนื่องจากเมื่ออายุเป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นถึงประสบการณ์ในการปรับตัวต่อความเจ็บป่วย เนื่องจากบุคคลที่มีอายุมากขึ้นจะมีวุฒิภาวะ มีความอดทนที่จะเผชิญกับสิ่งแวดล้อมและสถานการณ์ต่างๆ มากขึ้น มีการให้อภัยและมองโลกอย่างเข้าใจมากขึ้นโดยอาศัยสติปัญญา การเรียนรู้ และประสบการณ์ในอดีตมาประกอบได้มากกว่าบุคคลที่มีอายุน้อย ซึ่งอาจทำให้ผู้ที่ มีอายุมากรับรู้พฤติกรรม การดูแลอาหารได้มากกว่าผู้ที่อายุน้อย

รายได้มีความสัมพันธ์ทางลบในระดับต่ำมากกับพฤติกรรม การดูแลอาหารของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยในหอผู้ป่วยพิเศษ พินนครสวรรค์ 7 แสดงว่าผู้ป่วยที่มีรายได้น้อยจะมีการ



รับรู้พฤติกรรมการดูแลเอื้ออาทรของพยาบาลสูง ในทางกลับกัน ผู้ป่วยที่มีรายได้สูงจะมีการรับรู้พฤติกรรมการดูแลเอื้ออาทรของพยาบาลต่ำ ทั้งนี้อธิบายได้ว่าผู้ป่วยที่มีรายได้สูงมีโอกาสเลือกแหล่งบริการการดูแลสุขภาพเพื่ออำนวยความสะดวกได้มากกว่าผู้ที่มีรายได้ต่ำและอาจมีความคาดหวังในพฤติกรรมการดูแลเอื้ออาทรของพยาบาลในระดับสูง หากความคาดหวังนั้นไม่ได้รับการตอบสนองเท่าที่ควรก็อาจทำให้ผู้ป่วยเกิดความคับข้องใจ และมีการรับรู้พฤติกรรมการดูแลเอื้ออาทรลดลงได้ ซึ่งในขณะที่ผู้ที่มีรายได้น้อยแต่ได้มาอยู่ห้องพิเศษ กลับมองว่าพฤติกรรมการดูแลของพยาบาลนั้นดีมากแล้ว มีการเอาใจใส่ ยิ้มแย้มแจ่มใส บรรยาการสะดกสบาย พยาบาลที่ให้การพยาบาลมีความรู้ความสามารถ มีบุคลิกภาพที่ดี จึงอาจทำให้มีการรับรู้พฤติกรรมการดูแลเอื้ออาทรของพยาบาลสูง

การศึกษามีความสัมพันธ์ทางลบในระดับต่ำมากกับพฤติกรรมการดูแลเอื้ออาทรของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยในหอผู้ป่วยพิเศษพิเศษเนศรสุรศักดิ์ 7 แสดงว่าผู้ที่มีการศึกษาต่ำจะมีการรับรู้พฤติกรรมการดูแลเอื้ออาทรของพยาบาลสูง ในทางกลับกันผู้ที่มีการศึกษาสูงจะมีการรับรู้พฤติกรรมการดูแลเอื้ออาทรของพยาบาลต่ำ ทั้งนี้อธิบายได้ว่าบุคคลที่มีระดับการศึกษาสูง มักจะมีโอกาสศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับโรคและวิธีการรักษาสุขภาพอนามัยได้มากกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำ ดังนั้น บุคคลที่มีระดับการศึกษาสูงจึงมีความคาดหวังในการดูแลเอื้ออาทรจากพยาบาลสูงกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำไปด้วย⁶ สอดคล้องกับคำกล่าวของอวยพร ตันมุษยกุล⁷ ที่ว่า “ปัจจุบันผู้ป่วยมีการศึกษาสูงขึ้น และมีความรู้เรื่องสุขภาพอนามัยจากสื่อต่างๆ มากมาย ผู้ป่วยย่อมมีความคาดหวังในการรับบริการทางด้านการดูแลสุขภาพสูงขึ้น” ถ้าหากผู้ป่วยไม่ได้รับในสิ่งที่ตนคาดหวังไว้ อาจเกิดความไม่พึงพอใจ และมีการรับรู้การดูแลเอื้ออาทรลดลงได้

เอกสารอ้างอิง

1. อิชยา สุวรรณกุล และนางนุช เซาว์นิลปี. พฤติกรรมการดูแลผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลและผู้ใช้บริการ. วารสาร วิจัยทางการแพทย์พยาบาล 2542; 3(1): 45-60.
2. โรงพยาบาลพระจอมเกล้า เพรชบุรี. สถิติข้อมูลรายงานประจำปี หอผู้ป่วยพิเศษ 7 พ.ศ.2553; 2553.
3. กุลมา ปิยะศิริภินท์. พฤติกรรมการดูแลเอื้ออาทรของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยในหอผู้ป่วยหนัก. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการพยาบาลอายุรศาสตร์และศัลยศาสตร์, บัณฑิต วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่; 2542.
4. สุชา จันทน์เอม. จิตวิทยาพัฒนาการ. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช; 2540.
5. พรนิภา ชัยโกศล. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของมารดาในการดูแลบุตรป่วยโรคกลุ่มอาการเนโฟรติก. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพยาบาลแม่และเด็ก, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล; 2536.
6. บัวหลวง ลำแดงฤทธิ์. ความต้องการการดูแลตามการรับรู้ของผู้ป่วยมะเร็งปากมดลูกที่ได้รับการรักษาด้วยรังสีใน โรงพยาบาลรามธิบดี. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการพยาบาลผู้ใหญ่, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล; 2538
7. อวยพร ตันมุษยกุล. ทฤษฎีการดูแลเอื้ออาทรมนุษย์ของวัทสัน. เอกสารประกอบการสอนนักศึกษาปริญญาโท “ทฤษฎี การพยาบาล”. คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่; 2542
8. Swanson, K. M. What is known about caring in nursing science: A literary meta-analysis. In A. S. Hinshaw, S. L. Feedtham, & JF. L. Shaver. (Eds.), Handbook of clinical nursing research. (pp. 31-60). California: Thousand Oaks; 1999.

ข้อเสนอแนะ:

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ด้านนโยบาย ผู้บริหารควรกำหนดนโยบายด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลให้มีความเหมาะสมกับการะงาน เพื่อไม่ให้พยาบาลต้องมีการะงานที่มากเกินไปจนส่งผลต่อพฤติกรรมบริการ
2. ด้านการปฏิบัติ ผู้บริหารด้านการพยาบาล ควรพิจารณา ดังนี้

2.1 จัดให้มีการจัดทำมาตรฐานการดูแลแบบเอื้ออาทรตามกรอบแนวคิดการดูแลเอื้ออาทรของ สเวนสัน,1999⁸ ทั้ง 5 ด้านเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้การบริการทั้งด้านความรู้ความสามารถและพฤติกรรมบริการ

2.2 ในการปฏิบัติการพยาบาลทุกครั้งควรคำนึงถึงสิทธิผู้ป่วยและความคาดหวังของผู้ป่วยตลอดเวลา แม้ว่าพยาบาลจะให้การพยาบาลที่ได้มาตรฐานตามวิชาชีพอยู่แล้วก็ตามแต่ในการรับรู้ของผู้ป่วยอาจแตกต่างกัน ดังนั้นการให้การพยาบาลแบบเอื้ออาทรจึงต้องแสดงให้ผู้ป่วยเห็นได้อย่างชัดเจนในทางปฏิบัติ เพื่อผลที่ดีในการรักษาพยาบาลและสุขภาพที่ดีของผู้ป่วยต่อไป

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการวิจัยถึงทดลองเกี่ยวกับรูปแบบการให้การดูแลเอื้ออาทรแก่ผู้ป่วยที่มีระยะของความเจ็บป่วยต่างกัน เช่น ผู้ป่วยที่เจ็บป่วยฉุกเฉิน เจ็บป่วยเรื้อรัง ผู้ป่วยวิกฤต ผู้ป่วยระยะสุดท้าย เป็นต้น เพื่อหาแนวทางในการดูแลเอื้ออาทรได้อย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ป่วย
2. ควรนำกรอบแนวคิดการดูแลเอื้ออาทรของสเวนสัน⁸ ไปทำการศึกษาพฤติกรรมการดูแลเอื้ออาทรของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยในหอผู้ป่วยสามัญ และ/หรือหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการในโรงพยาบาล เพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพการบริการพยาบาลต่อไป