

การศึกษาความต้องการและการได้รับการตอบสนองบริการตามความรู้ของญาติ ของผู้ป่วยหนักโรงพยาบาลกระบี่

กิริณา วิจิตรโสภณ*

จิตรา ภูเก้าล้วน**

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการและการได้รับการตอบสนองบริการตามความรู้ของญาติของผู้ป่วยหนักโรงพยาบาลกระบี่ โดยกลุ่มตัวอย่างเลือกแบบเฉพาะเจาะจง เป็นญาติของผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาในหอผู้ป่วยหนัก ในระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน 2559 ถึง 30 มิถุนายน 2561 จำนวน 105 ราย ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามของมอลเตอร์และดาร์เลย์ (1979) จากการแปลและดัดแปลงโดย อุไรพร พงศ์พัฒน์วุฒิ (2553) และได้นำมาปรับค่าและข้อความในบางส่วนให้ตรงกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย เครื่องมือได้รับการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ และทดสอบความสอดคล้องภายในโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค มีค่าความเที่ยง 0.79 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา และค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าไคสแควร์

ผลการวิจัย พบว่า ญาติมีความต้องการด้านข้อมูลอยู่ในระดับสูงสุด ($\bar{X}=3.60$, $S.D.=0.61$) รองลงมาคือ ต้องการอยู่ใกล้ชิดผู้ป่วย ($\bar{X}=3.58$, $S.D.=0.63$) และต้องการลดความวิตกกังวลในระดับถัดมา ($\bar{X}=3.55$, $S.D.=0.59$) เมื่อพิจารณาจากกลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามบทบาทความสัมพันธ์กับผู้ป่วย บิดามารดา คู่สมรส และบุตร มีความต้องการแต่ละด้านไม่เหมือนกัน โดยบิดามารดามีความต้องการอยู่ใกล้ชิดกับผู้ป่วยอยู่ในระดับสูงสุด ($\bar{X}=3.55$) คู่สมรสและบุตรมีความต้องการข้อมูลในระดับที่สูงสุด ($\bar{X}=3.68$) สำหรับการได้รับการตอบสนองบริการตามความรู้ของญาติ บิดามารดาและบุตรได้รับในด้านการลดความวิตกกังวลในระดับที่สูงสุด ($\bar{X}=3.34$, $S.D.=0.65$) รองลงมา คู่สมรสได้รับในด้านข้อมูล ($\bar{X}=3.24$, $S.D.=0.75$) บิดามารดา และคู่สมรสได้รับการตอบสนองบริการน้อยที่สุดในด้านการให้กำลังใจและได้รับบายความรู้สึก ($\bar{X}=2.86$, $S.D.=0.95$) บุตรให้การได้รับการตอบสนองบริการน้อยที่สุดในด้านความต้องการส่วนบุคคล ($\bar{X}=2.85$, $S.D.=0.91$) ผู้วิจัยเสนอแนะว่าควรนำผลการศึกษานี้ไปจัดทำเป็นแนวทางการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของญาติ เพื่อช่วยให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ให้กับผู้รับบริการ และช่วยเหลือให้ญาติและครอบครัวสามารถปรับตัว และดำเนินชีวิตท่ามกลางภาวะวิกฤตต่อไปได้

คำสำคัญ : เครื่องมือตรวจวัดเสียงสะท้อนจากหูชั้นใน, การสูญเสียการได้ยิน, อุบัติการณ์การสูญเสียการได้ยิน

* พยาบาลระดับชำนาญการ หอผู้ป่วยหนัก โรงพยาบาลกระบี่ จังหวัดกระบี่

** พยาบาลระดับชำนาญการพิเศษ หอผู้ป่วยหนัก โรงพยาบาลกระบี่ จังหวัดกระบี่

Needs and Response of Service as perceived by their relative in the Intensive Care Unit at Krabi Hospital

*Girana Wijitsopa**

*Jittra Phukaoluan***

Abstract

The purpose of this descriptive research was to explore needs and service as perceived sample consisted of 105 relative of patients in Intensive Care Unit at Krabi Hospital. The Critical Care Family Needs Inventory developed from Molter (1979) and Daley, Uraiporn Phongpatanawut (1989) Then Inventory developed and improved to the purpose this research. Content validity was established by Submitting the questionnaire to three clinical nursing expatriates. As to reliability, Cronbach alpha coefficient ALL at 0.07 level, The data was analyzed using the accidental sampling method. A set of questionnaires was utilized as a tool for data collection.

Results of the study indicated Family are most important needs service information ($\bar{X}$ =3.60, S.D=0.61). need to closed up the patient ($\bar{X}$ =3.58, S.D=0.63). and to decrease anxiety ($\bar{X}$ =3.55, S.D=0.59). The study results relatives of parents, spouses and children Not the same to needs. The parents needs to closed up ($\bar{X}$ =3.55). The spouses and children needs receive information ($\bar{X}$ =3.66). The majority of service as perceived, the parents and children perceived to decrease anxiety ($\bar{X}$ =3.34, S.D=0.65). The spouses perceived information ($\bar{X}$ =3.24, S.D=0.75). The perceived less service in Intensive care Unit. The parents and spouses perceived less service for Support and ventilation ($\bar{X}$ =2.86, S.D=0.95) children perceived less service for personal needs ($\bar{X}$ =2.85, S.D=0.91). The researchers suggested that this results study to make for Guidelines of service are their needs ,to make good relationship between service providers and service recipients and help relative or patients family can adjusting and can live in a crisis.

Keywords : Needs and Response of Service as perceived by their relative in the Intensive Care Unit

* Registered Nurse, Professional Level, Krabi Hospital

** Registered Nurse, Professional special level, Krabi Hospital

บทนำ

เมื่อมีบุคคลในครอบครัวได้รับความเจ็บป่วยในภาวะวิกฤต และมีการคุกคามของชีวิต ญาติซึ่งเป็นตัวแทนของผู้ป่วยในการตัดสินใจ และมีส่วนร่วมในการรักษา ตลอดจนเป็นสื่อกลางการติดต่อระหว่างผู้ป่วย แพทย์ พยาบาล และทีมดูแล บทบาทและความรับผิดชอบดังกล่าวก่อให้เกิดความเครียด ความวิตกกังวล ญาติผู้ป่วยจึงรอคอยอยู่นอกห้องผู้ป่วยด้วยความรู้สึกต่าง ๆ ด้วยความทุกข์ใจ จากงานวิจัยของ ปฐมวดี สิงห์คง⁽¹⁾ พบว่า ญาติผู้ป่วยจะมีความวิตกกังวลต่อความไม่แน่นอน ของความเจ็บป่วย กลัวว่าผู้ป่วยจะเจ็บปวด ทุกข์ทรมานจากกระบวนการรักษา และจากการดำเนินของโรค และกลัวว่าผู้ป่วยจะเสียชีวิต

การดูแลในหอผู้ป่วยหนัก มีลักษณะที่ให้การดูแลผู้ป่วยในภาวะวิกฤต โดยใช้อุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ใช้เทคโนโลยีมากกว่าในหอผู้ป่วยทั่วไป สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้อาจเป็นการเพิ่มความวิตกกังวลให้แก่ญาติผู้ป่วยอีกด้วย การให้ข้อมูลแก่ญาติผู้ป่วย น่าจะเป็นวิธีการหนึ่งที่จะช่วยให้ญาติผู้ป่วยลดความวิตกกังวลในระหว่างนี้ได้มาก จากการศึกษาของ Zazpe C, Margall MA, Otano C, Perochena MP และ Asiain MC อ้าวในรุ่งนภา เขียวชะอำ⁽²⁾ พบว่าความต้องการของญาติในหอผู้ป่วยหนัก มีความต้องการแตกต่างกัน ได้แก่ ความต้องการข้อมูลด้านสติปัญญาในการตัดสินใจ (Cognitive -need) ความต้องการทางด้านอารมณ์ (Emotional need) ความต้องการทางด้านสังคม (Social need) และความต้องการด้านข้อระเบียบต่างๆ (Practice need) แต่มีผู้วิจัยบางท่านพบว่า ญาติได้รับข้อมูลในด้านอื่น ๆ อย่างเพียงพอ ยกเว้นความต้องการด้านข้อมูลเกี่ยวกับความสับสนสลายในสิ่งแวดล้อมของหอผู้ป่วยหนัก

การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับผู้ป่วยของญาติหน้าหอผู้ป่วยหนัก จึงเป็นสิ่งสำคัญ ตามทฤษฎี Social Support of House (1981) กล่าวว่า หลักการที่สำคัญของแรงสนับสนุนทางสังคม ต้องมีการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้และผู้รับ และข้อมูลข่าวสารที่ทำให้ผู้รับ เชื่อว่ามีความเอาใจใส่ และมีความรัก ความหวังดีในสังคมอย่างจริงใจ จะช่วยให้ญาติคลายความวิตกกังวล ทำให้มีความพร้อมในการมีส่วนร่วมในการดูแลผู้ป่วยได้อย่างดี

หอผู้ป่วยหนักโรงพยาบาลกระบี่ มีคำถามที่ญาติได้ตั้งคำถามบ่อยครั้ง เช่น ผู้ป่วยเป็นอย่างไรบ้าง? พันวิฤตแล้วหรือยัง? อาการดีขึ้นแล้วใช่ไหม? คุณหมอให้ยาอะไร? จะรักษาต่อไปอย่างไร? จะเอาท่อหายใจออกได้เมื่อไหร่? เป็นต้น นอกเหนือจากข้อคำถามเหล่านี้ พบว่า ญาติขอเข้าเยี่ยมผู้ป่วยทุกครั้งที่ญาติต้องการ ในบางครอบครัวที่มีการว่าจ้างบุคคลไว้ดูแลที่บ้าน เมื่อมาอยู่ในหอผู้ป่วยหนัก ญาติมีความต้องการให้บุคคลที่ว่าจ้างไว้ ให้เข้ามาอยู่ดูแลใกล้ชิดอย่างต่อเนื่อง ในครอบครัวที่ญาติไม่สามารถมาเยี่ยมได้ ใช้วิธีโทรศัพท์ติดต่อสอบถามพยาบาลวันละหลาย ๆ ครั้ง รวมถึงผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานในหน่วยงานต่าง ๆ ของญาติ ก็ใช้วิธีเดียวกัน และในยุคของการสื่อสารไร้พรมแดนในปัจจุบัน พบว่า ญาติมีความต้องการสัญญาณอินเทอร์เน็ตเพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสาร หรือทำงานผ่าน Social network ขณะมารอเข้าเยี่ยม ต้องการที่พักที่สะดวกสบายพอควร ต้องการให้แพทย์มาตรวจเยี่ยมผู้ป่วยให้บ่อยครั้งขึ้น และต้องการพูดคุยอาการเกี่ยวกับผู้ป่วยทุกครั้งที่แพทย์มาตรวจ ซึ่งความต้องการของญาติที่กล่าวมาเป็นตัวอย่างแค่ส่วนหนึ่ง ทั้งที่จริงน่าจะมียากกว่านี้ และมีอะไรอีกบ้าง เป็นประเด็นที่มีความต้องการศึกษา ในขณะเดียวกัน ทางหอผู้ป่วยหนักยังไม่ปรากฏหลักฐานในการเก็บรวบรวมข้อมูล หรือมีการศึกษาในเรื่องนี้มาก่อน เมื่อผู้ให้บริการในหอผู้ป่วยหนักไม่ทราบ ไม่ตระหนัก และไม่เข้าใจความต้องการของญาติแล้ว เป็นปัจจัยส่งผลให้การบริการ มีอัตราความพึงพอใจลดลงได้ และการตอบสนองความต้องการของญาติ ยังปฏิบัติได้ไม่ครอบคลุมทั่วถึง หรือตรงกับความต้องการที่สำคัญ และตรงกับความต้องการที่แท้จริงของญาติได้ เพราะฉะนั้นถ้าได้ทำการสำรวจสอบถาม เพื่อศึกษาความต้องการ และการตอบสนองบริการต่อความรู้ของญาติในหอผู้ป่วยหนักของโรงพยาบาลกระบี่เป็นอย่างไร ทำให้ทางหอผู้ป่วยหนัก ซึ่งเป็นผู้ให้บริการได้เห็นถึงความต้องการในเรื่องใดที่เป็นเรื่องสำคัญ จำเป็นสำหรับญาติ สามารถนำมาเป็นจุดพัฒนาปรับปรุงสร้างแนวทางในการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการได้อย่างเหมาะสม สร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างญาติกับแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่อื่น ๆ ที่ร่วมดูแลผู้ป่วย ซึ่งจะนำมาเป็นการลดความเครียด ความทุกข์ของญาติ เพิ่มพลังเสริมให้ญาติได้ปรับตัวรับมือกับการเปลี่ยนแปลงในภาวะวิกฤตของ

ผู้ป่วย รวมถึง การปรับตัวกับบทบาทหน้าที่ ที่เปลี่ยนแปลงไป
ทั้งในปัจจุบัน และอนาคตได้

1 มิถุนายน 2559 ถึง 30 มิถุนายน 2561

คำถามวิจัย

- ความต้องการ และการได้รับการตอบสนองบริการ
ตามความรู้ของญาติ หอผู้ป่วยหนักโรงพยาบาลกระบี่เป็น
อย่างไร

วัตถุประสงค์การวิจัย

- เพื่อศึกษา ความต้องการ และการได้รับการ
ตอบสนองบริการตามความรู้ของญาติ ขณะที่ผู้ป่วย
เข้ารับการรักษานในหอผู้ป่วยหนักโรงพยาบาลกระบี่

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Description
research) เพื่อศึกษาความต้องการ และการได้รับการ
ตอบสนองการบริการตามความรู้ของญาติผู้ป่วยใน
หอผู้ป่วยหนัก โรงพยาบาลกระบี่ โดยใช้แบบสอบถาม
ในกลุ่มตัวอย่าง เป็นญาติผู้ป่วยหนักที่เข้าเยี่ยมผู้ป่วยในระยะ
เวลา ไม่น้อยกว่า 48 ชั่วโมงแรกที่ผู้ป่วยเข้ารับการรักษานในหอ
ผู้ป่วยหนัก โรงพยาบาลกระบี่ รวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่

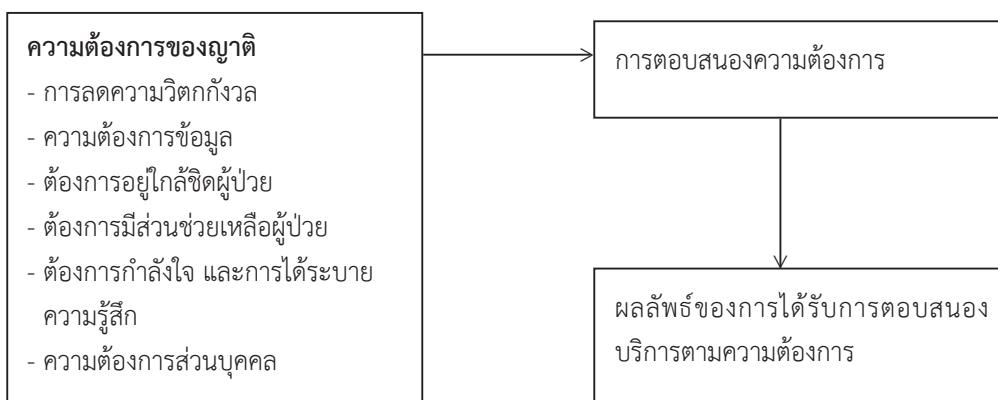
กรอบแนวคิดของการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้จากวิจัย

1. นำผลที่ได้จากการศึกษาไปจัดทำเป็นแนวทาง
การให้บริการ และตอบสนองให้สอดคล้องกับความต้องการ
ของญาติอย่างเหมาะสม
2. เพิ่มร้อยละความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้
ส่วนเสีย ที่เป็นกลุ่มญาติผู้มารับบริการในหอผู้ป่วยหนัก
โรงพยาบาลกระบี่

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นวิจัยเชิงพรรณนา (Description
research) เพื่อศึกษาความต้องการและการได้รับการ
ตอบสนองบริการตามความรู้ของญาติ หอผู้ป่วยหนัก
โรงพยาบาลกระบี่ โดยกลุ่มตัวอย่าง เลือกแบบเฉพาะเจาะจง
เป็นญาติของผู้ป่วยที่เข้ารับการดูแลรักษาในหอผู้ป่วยหนัก
โรงพยาบาลกระบี่ หลังรับผู้ป่วยไว้ 48 ชั่วโมง จำนวน 105 ราย
เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามของมอลเตอร์ และ
ดาลัย⁽³⁾ ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาของเครื่องมือ (Content
Validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน การหาความเที่ยง
แบบคงที่ภายใน (Internal consistency) โดยใช้สัมประสิทธิ์



แผนภูมิที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย (ตัวแปรตาม แปลจาก Critical Care Family Inventory ของ (Molter และ Daley)^(3,4) โดย อุไรพร พงศ์พัฒนานาภูมิ⁽⁵⁾)

แอลฟาของครอนบาค ใช้แบบสอบถาม ระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน 2559 ถึง 30 มิถุนายน 2561 นำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้การหาร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าไคสแควร์

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ศึกษาวิจัย เป็นญาติของผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาในหอผู้ป่วยหนักที่โรงพยาบาลกระบี่ เป็นระยะเวลาอย่างน้อย 48 ชั่วโมง ในระหว่าง วันที่ 1 มิถุนายน 2559 ถึง 30 มิถุนายน 2561 จำนวน 105 ราย โดย ศึกษาญาติ 1 ราย ต่อผู้ป่วย 1 ราย ทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง และได้กำหนดคุณสมบัติดังนี้

1. คุณสมบัติของกลุ่มตัวอย่างที่เลือกเข้าศึกษา (Inclusion criteria)

- 1.1 เป็นญาติสายตรงของผู้ป่วย
- 1.2 อายุ 18 ปีขึ้นไป
- 1.3 ไม่เคยมีประสบการณ์ เกี่ยวกับการที่มีญาติสายตรงเข้ารับการรักษาในหอผู้ป่วยหนักมาก่อน

1.4 ยินดีให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

2. เกณฑ์การคัดออกของกลุ่มตัวอย่าง (Exclusion criteria)

- 2.1 ญาติที่ไม่มีความพร้อมด้านจิตใจ เช่น มีการสูญเสียบุคคลในครอบครัวร่วมด้วย จากอุบัติเหตุหมู่ การฆาตกรรม หรือจากอุบัติเหตุต่าง ๆ
- 2.2 ญาติของผู้ป่วย ที่เคยได้รับ และกำลังรักษาโรคทางจิตเวช

2.3 ญาติของผู้ป่วยเป็นชาวต่างชาติที่ไม่มีล่ามเป็นสื่อกลางในการสื่อสาร (แบบสอบถามเป็นภาษาไทย)

จริยธรรมการวิจัย และการพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยคำนึงถึงการพิทักษ์สิทธิของกลุ่มตัวอย่าง โดยได้นำโครงการวิจัยเสนอแก่ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกระบี่ และได้ส่งต่อ สำนักงานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย ในมนุษย์จังหวัดกระบี่ ได้รับการพิจารณารับรองการวิจัยตาม หนังสือเลขที่ KB-IBR 2016210.0612 เมื่อผ่านการอนุมัติ ผู้วิจัย ได้ทำการพิทักษ์สิทธิของกลุ่มตัวอย่าง โดยการ แนะนำตัว ชี้แจงในการเข้าร่วมวิจัย ให้ผู้เข้าร่วมวิจัย

ทราบวัตถุประสงค์ และขั้นตอนการวิจัย พร้อมทั้งลงนามยินยอม และขอความร่วมมือ ในการให้ข้อมูล และชี้แจงสิทธิที่กลุ่มตัวอย่างสามารถเข้าร่วมวิจัย หรือสามารถปฏิเสธที่จะไม่เข้าร่วมวิจัยในครั้งนี้ได้ โดยไม่มีผลต่อการบริการใด ๆ ที่จะได้รับ สำหรับข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ จะไม่มีการเปิดเผยให้เกิดความเสียหาย แก่กลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัย โดยผู้วิจัย จะนำเสนอการวิจัยในภาพรวม และนำมาใช้ประโยชน์ในการศึกษาเท่านั้น

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามของมอลเตอร์ และดาเลย์ แพล และดัดแปลง โดย อุไรพร พงศ์พัฒนาภูมิ ผู้วิจัยได้นำมาปรับค่า และข้อความบางส่วนให้ตรงกับวัตถุประสงค์การวิจัย ซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของบุคคล เพศ อายุ อาชีพ รายได้ การศึกษา ศาสนา ความสัมพันธ์กับผู้ป่วย

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการของญาติผู้ป่วย ในภาวะวิกฤต ประกอบด้วยข้อความเกี่ยวกับความต้องการของญาติผู้ป่วยหนัก จำนวน 45 ข้อ แบ่งออกเป็น 6 ด้าน ในความต้องการแต่ละข้อประกอบด้วยการวัดระดับความสำคัญของความต้องการของญาติ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถาม เกี่ยวกับการได้รับการตอบสนองบริการ ต่อความต้องการนั้น ๆ ต่อเนื่องจากการตอบคำถาม (ส่วนที่ 2) ในความต้องการด้านต่าง ๆ ของญาติ ว่าได้รับการตอบสนองหรือไม่ และอยู่ในระดับใด

การตรวจสอบคุณภาพภาพเครื่องมือ

1. การตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาของเครื่องมือ (Content Validity) ผู้วิจัยนำเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยไปหาความตรงตามเนื้อหา โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ซึ่งมีคุณสมบัติเป็นผู้ผ่านหลักสูตรปริญญาโทบัณฑิต และมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานให้โรงพยาบาลในหอผู้ป่วยต่าง ๆ

2. การหาความเที่ยงของเครื่องมือ (Reliability) ผู้วิจัย นำเครื่องมือ คือแบบสอบถาม ความต้องการและการ ได้รับการตอบสนองบริการต่อการรับรู้ของญาติหอผู้ป่วยหนัก นำ

ออกไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่าง ที่มีคุณสมบัติ คล้ายคลึงกันกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษาจริง คือญาติของ หอผู้ป่วยอายุรกรรมหญิง หอผู้ป่วยอายุรกรรมชาย และญาติผู้ป่วย ศัลยกรรมชาย โรงพยาบาลกระบี่ จำนวน 20 คน และนำมาหาความเที่ยง แบบความคงที่ภายใน (Internal consistency) โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าแอลฟา เท่ากับ 0.76

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ที่หอผู้ป่วยหนัก โรงพยาบาลกระบี่ ระหว่าง วันที่ 1 มิถุนายน 2559 ถึง 30 มิถุนายน 2561 โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. เมื่อมีญาติของผู้ป่วยซึ่งเข้ารับการรักษาในหอผู้ป่วยหนัก ที่มีคุณสมบัติตามที่ต้องการ ใน 48 ชั่วโมง หลังจากผู้ป่วยเข้ารับการรักษาในหอผู้ป่วยหนัก ผู้วิจัยได้เข้าไปติดต่อกับญาติเพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยแนะนำตัวต่อญาติ บอกวัตถุประสงค์ของการวิจัย และในระหว่างการตอบแบบสอบถาม ญาติมีสิทธิที่จะปฏิเสธ ในการตอบแบบสอบถาม หรือยุติการทำแบบสอบถาม โดยไม่ส่งผลต่อการรักษาพยาบาลที่ผู้ป่วยพึงจะได้รับแต่ประการใด

2. เมื่อญาติยินยอมให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้อธิบายให้ทราบถึงวิธีการตอบแบบสอบถาม โดยให้ญาติตอบข้อมูลส่วนบุคคลตรงตามลักษณะที่เป็นจริง ส่วนในแบบสอบถามสำรวจความต้องการของญาติในภาวะวิกฤต ในการให้ระดับความสำคัญของแต่ละข้อ ให้ญาติเลือกตอบเพียง 1 ข้อ ส่วนในช่องที่ได้รับการตอบสนองบริการนั้น ให้ญาติเลือกตอบตามระดับการได้รับการตอบสนองบริการเพียง 1 ข้อ

3. หลังจากอธิบายวิธีการตอบแบบสอบถามแล้ว ให้ญาติตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง ถ้าญาติสงสัยหรือมีปัญหาให้ซักถามรายละเอียดเพิ่มเติมจากผู้วิจัยได้ ส่วนญาติที่อ่านหนังสือไม่ออกหรือมีปัญหาทางสายตา ผู้วิจัยเป็นผู้อ่านแบบสอบถามให้ฟังแล้ว ญาติเลือกตอบแบบสอบถามเอง

4. เมื่อญาติตอบแบบสอบถามแล้ว ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามอีกครั้งหนึ่ง ก่อนนำข้อมูลไปวิเคราะห์

5. การเก็บข้อมูลใช้เวลาประมาณ 30 นาที ต่อญาติผู้ป่วย 1 ราย

การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากได้ข้อมูลจากญาติผู้ป่วยทั้งหมดแล้ว ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้นำมาทำการวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมการหาค่าเฉลี่ย ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าไคสแควร์

1. นำคะแนนความต้องการ และการได้รับการตอบสนองบริการตามการรับรู้ของกลุ่มตัวอย่าง นำเสนอในรูปตารางแสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. หาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำคัญของแต่ละด้านและลำดับความสำคัญของความต้องการของญาติในแต่ละด้าน

3. เปรียบเทียบความแตกต่างของบทบาทความสัมพันธ์ของญาติผู้ป่วยกับความต้องการแต่ละด้าน โดยใช้ ANOVA หากมีนัยสำคัญจะเปรียบเทียบความแตกต่างแต่ละบทบาทด้วยวิธี least significant difference

ผลการวิจัย

การศึกษาความต้องการของญาติ และการได้รับการตอบสนองบริการตามการรับรู้ของญาติ หอผู้ป่วยหนัก โรงพยาบาลกระบี่ ใช้เครื่องมือโดยมีแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง และแบบสอบถามความต้องการ และการได้รับการตอบสนองบริการในด้านต่างๆ จากการรวบรวมกลุ่มตัวอย่างจำนวน 105 คน สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นเพศหญิงร้อยละ 76.2 และเป็นเพศชายร้อยละ 23.8 มีอายุตั้งแต่ 18-64 ปี อายุเฉลี่ย 36.14 ปี โดยอยู่ในช่วงอายุ 18-29 ปี มากที่สุดร้อยละ 33.33 รองลงมาคือช่วง 40-49 ปี ร้อยละ 28.57 ซึ่งส่วนใหญ่ทำอาชีพทำสวนมากที่สุด ร้อยละ 46.7 รองลงมา คือรับจ้าง ร้อยละ 30.5 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 41 รองลงมา มีรายได้อยู่ที่ 10,001-15,000 บาท

ต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 21 การศึกษาส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 43.8 รองลงมาคือ ระดับประถมศึกษา ร้อยละ 23.8 และส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 63.8 รองลงมาคือ อิสลาม ร้อยละ 31.4 กลุ่มตัวอย่างมีความสัมพันธ์กับผู้ป่วยโดยเป็นบุตรเป็นส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 34.3 รองลงมาคือญาติ ร้อยละ 23.8 และเป็นเพื่อนน้อยที่สุดร้อยละ 2.9

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการของญาติตามลำดับความสำคัญ พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ระดับความสำคัญของความต้องการมากที่สุด 5 อันดับแรก คือ ต้องการรู้สึกรู้สึกว่ามีความหวัง เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ต้องการได้รับความมั่นใจว่าผู้ป่วยได้รับการดูแลที่ดีที่สุด ต้องการเปิดเวลาเข้าเยี่ยมได้ตรงเวลา ต้องการมีความรู้สึกรู้

เจ้าหน้าทีโรงพยาบาลให้ความสนใจดูแลผู้ป่วย ต้องการได้รับคำอธิบายที่เข้าใจง่าย ต้องการทราบสิทธิของผู้ป่วยที่ใช้ในการรักษา ต้องการทราบว่าผู้ป่วยได้รับการรักษาอย่างไร และต้องการไปดูแลผู้ป่วยได้บ่อย ๆ ตามลำดับ

ความต้องการของกลุ่มตัวอย่าง ในระดับความสำคัญที่น้อยที่สุด 5 อันดับสุดท้าย เรียงจากน้อยไปหามาก คือ ต้องการมีพระหรือผู้นำทางศาสนามาเยี่ยม น้อยที่สุด รองลงมาคือ ต้องการอยู่คนเดียวอย่างสงบในบางเวลา ต้องการได้รับคำบอกเล่าว่าจะทำพิธีกรรมทางศาสนาอะไรได้บ้าง ขณะเข้าเยี่ยม ต้องการมีสถานที่เพื่ออยู่ตามลำพังได้ ขณะอยู่ในโรงพยาบาล ต้องการได้พูดคุยเกี่ยวกับความรู้สึกที่ไม่ดีของตน เช่น ความรู้สึกโกรธ รู้สึกผิด และต้องการมีคนไปเป็นเพื่อนขณะเข้าเยี่ยม

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและลำดับที่ของความต้องการของญาติจำแนกตามด้าน

ความต้องการแต่ละด้าน	$\bar{X}$	S.D.	ลำดับที่
ด้านความต้องการข้อมูล	3.60	0.61	1
ด้านความต้องการอยู่ใกล้ชิดผู้ป่วย	3.58	0.63	2
ด้านความต้องการลดความวิตกกังวล	3.55	0.59	3
ด้านความต้องการมีส่วนช่วยเหลือผู้ป่วย	3.28	0.85	4
ด้านความต้องการส่วนบุคคล	3.20	0.90	5
ด้านความต้องการกำลังใจและการระบายความรู้สึก	3.19	0.91	6
ความต้องการโดยรวม	3.4	0.74	

เมื่อวิเคราะห์แยกด้านทั้ง 6 ด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการแต่ละด้านเรียงจากมากไปหาน้อย คือ ความต้องการข้อมูลมากที่สุด รองลงมาคือ ความต้องการอยู่ใกล้ชิด

ผู้ป่วย ความต้องการลดความวิตกกังวล ความต้องการมีส่วนช่วยเหลือผู้ป่วย ความต้องการส่วนบุคคล และความต้องการกำลังใจและการระบายความรู้สึก ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและลำดับของความต้องการแต่ละด้าน จำแนกตามบทบาทความสัมพันธ์กับผู้ป่วย

ความต้องการ	บิดามารดา		คู่สมรส		บุตร	
	N = 24		N = 17		N = 36	
	$\bar{X}$	ลำดับ	$\bar{X}$	ลำดับ	$\bar{X}$	ลำดับ
ด้านความต้องการลดความวิตกกังวล	3.52	2	3.63	2	3.60	3
ด้านความต้องการข้อมูล	3.51	3	3.68	1	3.67	1
ด้านความต้องการอยู่ใกล้ชิดกับผู้ป่วย	3.55	1	3.56	3	3.62	2
ด้านความต้องการมีส่วนช่วยเหลือผู้ป่วย	3.17	4	3.12	6	3.34	4
ด้านความต้องการกำลังใจและการระบายความรู้สึก	3.06	5	3.23	5	3.23	5
ด้านความต้องการส่วนบุคคล	3.17	4	3.32	4	3.17	6
ความต้องการโดยรวม	3.33		3.42		3.44	

ความต้องการแต่ละด้านของบิดามารดา คู่สมรส และบุตรของผู้ป่วย

เมื่อนำความต้องการแต่ละด้านมาวิเคราะห์แยกตามบทบาทความสัมพันธ์ โดยเป็นบิดามารดา คู่สมรส และบุตรของผู้ป่วย พบว่า ในด้านความต้องการลดความวิตกกังวล คู่สมรสให้ความสำคัญกับความต้องการด้านนี้มากที่สุด รองลงมาเป็นบุตร และบิดามารดา ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยของความต้องการโดยรวมเป็น 3.63 3.60 และ 3.52 ตามลำดับ

การให้ความสำคัญกับความต้องการแต่ละด้าน พบว่า คู่สมรสและบุตรของผู้ป่วย จะให้ความสำคัญกับความต้องการมากกว่าบิดามารดาของผู้ป่วย โดยคู่สมรสและบุตรให้ความสำคัญเท่ากันคือ 3 ใน 6 ด้าน ได้แก่ คู่สมรสของผู้ป่วยให้ความสำคัญด้านที่ 1 ความต้องการลดความวิตกกังวล ด้านที่ 2 ความต้องการข้อมูล และ ด้านที่ 5 ความต้องการกำลังใจ และการระบายความรู้สึก (เท่ากันกับบุตร) ในส่วนของบุตรของผู้ป่วย ให้ความสำคัญด้านที่ 3 ความต้องการอยู่ใกล้ชิดกับผู้ป่วย ด้านที่ 4 ความต้องการมีส่วนช่วยเหลือผู้ป่วย และด้านที่ 5 ความต้องการกำลังใจและการระบายความรู้สึก (เท่ากันกับคู่สมรส) ซึ่งบิดามารดาของผู้ป่วยให้ความสำคัญ 1 ด้าน เท่านั้นคือ ด้านที่ 6 ความต้องการส่วนบุคคล

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า คู่สมรสของผู้ป่วยให้ความสำคัญกับความต้องการที่พึงพอใจเยี่ยม ใกล้ห่อผู้ป่วยหนัก สูงที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.00 รองลงมาคือ ต้องการทราบว่าผู้ป่วยกำลังได้รับการรักษาอย่างไร ต้องการได้รับคำอธิบายที่เข้าใจได้ง่าย และต้องการเปลี่ยนแปลงเวลาเยี่ยม เป็นกรณีพิเศษ เมื่อมีเหตุจำเป็น ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 3.82 และที่มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากันในลำดับถัดไป คือ 3.76 อีก 3 เรื่อง คือ ความต้องการรู้สึกมีความหวัง ความต้องการเปิดเวลาเข้าเยี่ยมได้ตรงเวลา และความต้องการรับทราบสิทธิของผู้ป่วยที่ใช้การรักษา

บุตรของผู้ป่วยให้ความสำคัญกับความต้องการทราบว่าผู้ป่วยกำลังได้รับการรักษาอย่างไร สูงที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.86 รองลงมามีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.81 อีก 3 เรื่อง คือ ต้องการรู้สึกมีความหวัง ต้องการได้รับคำอธิบายที่เข้าใจง่าย และได้รับทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับอาการและความคืบหน้าของผู้ป่วย และที่มีคะแนนเฉลี่ยลำดับถัดมา คือ ต้องการได้คำตอบที่ตรงกับความจริงไม่ปิดบังข้อมูล ร้อยละ 3.78

บิดามารดาของผู้ป่วยให้ความสำคัญกับความต้องการรู้สึกมีความหวัง สูงที่สุด ร้อยละ 3.86 รองลงมาได้แก่ ต้องการมีห้องน้ำอยู่ใกล้ที่พักรอเยี่ยม และต้องการเปิดเวลาเข้าเยี่ยมได้ตรงเวลา โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.83 และ 3.79 ตามลำดับ

การได้รับการตอบสนองบริการตามความรับรู้ของญาติตามระดับที่ได้รับตอบสนองบริการ

การได้รับการตอบสนองบริการของกลุ่มตัวอย่างพบว่า มากที่สุด 5 อันดับแรก เรียงจากมากไปหาน้อย คือ การมีความรู้สึกเท่าเทียมที่โรงพยาบาลให้ความสนใจดูแลผู้ป่วย มากที่สุด รองลงมา คือ ได้รับความมั่นใจว่าผู้ป่วยได้รับการดูแลที่ดีที่สุด ได้รับการบอกเล่าว่ามีบุคคลอื่นอีกที่สามารถช่วยเหลือเมื่อมีปัญหา รู้สึกมีความหวัง และได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับผู้ป่วยวันละครั้ง ตามลำดับ

การได้รับการตอบสนองบริการของกลุ่มตัวอย่างพบว่า น้อยที่สุด 5 อันดับสุดท้าย เรียงจากน้อยไปหามาก คือ ได้รับการตอบสนองบริการ ในการมีเพื่อนและญาติอยู่ใกล้ ๆ คอยให้กำลังใจ และให้ความช่วยเหลือน้อยที่สุด รองลงมา คือ มีพระหรือผู้นำทางศาสนามาเยี่ยม ได้พูดคุยเกี่ยวกับเรื่องที่ผู้ป่วยอาจถึงแก่กรรม ได้รับทราบการรักษา และค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ของผู้ป่วย ต้องการโต๊ะ เก้าอี้ที่สะดวกสบายในที่พักรอเยี่ยม และการได้รับการพูดคุยกับพยาบาลคนเดิมทุกวัน ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและลำดับที่ของการได้รับการตอบสนองตามความรับรู้ของญาติ จำแนกในแต่ละด้าน

การได้รับการตอบสนองบริการแต่ละด้าน	$\bar{X}$	S.D.	ลำดับที่
ด้านการลดความวิตกกังวล	3.34	0.65	1
ด้านการได้รับข้อมูล	3.24	0.75	2
ด้านได้มีส่วนช่วยเหลือผู้ป่วย	3.15	0.76	3
ด้านการอยู่ใกล้ชิดผู้ป่วย	3.10	0.81	4
ด้านได้รับการให้กำลังใจ และการระบายความรู้สึก	2.86	0.95	5
ด้านการได้รับความต้องการส่วนบุคคล	2.85	0.91	6

เมื่อลำดับความต้องการที่ได้รับการตอบสนองตามความรับรู้ของญาติ แยกตามด้านทั้ง 6 ด้านของกลุ่มตัวอย่างพบว่า กลุ่มตัวอย่างได้รับการตอบสนองแต่ละด้าน เรียงจากมากไปน้อย คือ ได้รับการช่วยลดความวิตกกังวลมากที่สุด

รองลงมาคือ การได้รับข้อมูล การมีส่วนช่วยเหลือผู้ป่วย การอยู่ใกล้ชิดผู้ป่วย ได้รับการให้กำลังใจ และการระบายความรู้สึก และการได้รับความต้องการส่วนบุคคล ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและลำดับของการได้รับการตอบสนองบริการตามความรับรู้ของญาติแต่ละด้าน จำแนกตามบทบาทความสัมพันธ์กับผู้ป่วย

ความต้องการ	บิดามารดา		คู่สมรส		บุตร	
	N = 24		N = 17		N = 36	
	$\bar{X}$	ลำดับ	$\bar{X}$	ลำดับ	$\bar{X}$	ลำดับ
ด้านที่ 1 ความต้องการลดความวิตกกังวล	3.50	1	3.37	2	3.34	1
ด้านที่ 2 ความต้องการข้อมูล	3.35	2	3.42	1	3.20	3

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและลำดับของการได้รับการตอบสนองบริการตามความรู้ของญาติแต่ละด้าน จำแนกตามบทบาทความสัมพันธ์กับผู้ป่วย (ต่อ)

ความต้องการ	บิดามารดา		คู่สมรส		บุตร	
	N = 24		N = 17		N = 36	
	$\bar{X}$	ลำดับ	$\bar{X}$	ลำดับ	$\bar{X}$	ลำดับ
ด้านที่ 3 ความต้องการอยู่ใกล้ชิดกับผู้ป่วย	3.14	4	3.14	4	3.15	4
ด้านที่ 4 ความต้องการมีส่วนช่วยเหลือผู้ป่วย	3.27	3	2.95	5	3.25	2
ด้านที่ 5 ความต้องการกำลังใจและการระบายความรู้สึก	2.89	6	2.84	6	2.98	5
ด้านที่ 6 ความต้องการส่วนบุคคล	2.98	5	3.19	3	2.77	6
ความต้องการโดยรวม	3.18		3.15		3.11	

ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองบริการตามความรู้ของญาติ จำแนกตามด้านของญาติที่มีความสัมพันธ์เป็น บิดามารดา คู่สมรส และบุตรของผู้ป่วย

การได้รับการตอบสนองบริการตามความรู้ของญาติ เมื่อแยกตามด้านต่าง ๆ ของกลุ่มตัวอย่าง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ได้รับการตอบสนองบริการตามความรู้ เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ การลดความวิตกกังวล โดยมีบิดามารดา ได้รับการตอบสนองบริการตามความรู้มากกว่า คู่สมรส และบุตร มีค่าเฉลี่ย เรียงตามลำดับ คือ 3.53, 3.37 และ 3.34 การได้รับการตอบสนองบริการตามความรู้ ในการได้มีส่วนช่วยเหลือผู้ป่วย โดยมีบิดามารดา ได้รับการตอบสนองบริการตามความรู้มากกว่าบุตร และ คู่สมรส มีค่าเฉลี่ยเรียงตามลำดับ คือ 3.27, 3.25 และ 2.95 การได้รับข้อมูล โดยมีคู่สมรส ได้รับการตอบสนองบริการตามความรู้ มากกว่า บิดามารดา และบุตร มีค่าเฉลี่ยเรียงตามลำดับ คือ 3.42, 3.35 และ 3.20 การได้อยู่ใกล้ชิดกับผู้ป่วย โดยมีบุตร ได้รับการตอบสนองบริการตามความรู้ มากกว่าบิดามารดา และคู่สมรส ค่าเฉลี่ยเรียงตามลำดับ คือ 3.15 และ บิดามารดา กับคู่สมรส มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 3.14 การได้รับกำลังใจและได้ระบายความรู้สึก โดยบุตร ได้รับการ

ตอบสนองบริการตามความรู้มากกว่าบิดามารดา และคู่สมรส ค่าเฉลี่ย เรียงตามลำดับ คือ 2.98, 2.89 และ 2.84 การได้รับความต้องการส่วนบุคคล โดยมีคู่สมรสได้รับการตอบสนองบริการตามความรู้ มากกว่า บิดามารดา และบุตร มีค่าเฉลี่ยตามลำดับคือ 3.19, 2.98 และ 2.77

การอภิปรายผล

การศึกษาความต้องการของญาติ และการได้รับการตอบสนองบริการตามความรู้ของญาติ หอผู้ป่วยหนัก โรงพยาบาลกระบี่ ใช้เครื่องมือโดยมีแบบสอบถามความต้องการ และการได้รับตอบสนองบริการในด้านต่าง ๆ จากการรวบรวมกลุ่มตัวอย่างจำนวน 105 คน อภิปรายผลการศึกษาดังนี้

1. ความต้องการ ที่ญาติต้องการสูงสุด 5 อันดับแรก คือ 1) ต้องการรู้สึกรู้ว่ามีความหวัง ซึ่งความต้องการนี้ชี้ให้เห็นว่าในภาวะวิกฤตของผู้ป่วย ญาติจะมีความวิตกกังวลสูงและกลัวว่าจะทำให้ผู้ป่วยเสียชีวิต⁽²⁾ การได้รับความรู้สึกรู้ว่ามีความหวังต่อการฟื้นหายของผู้ป่วยเป็นความต้องการสูงสุดของญาติหอผู้ป่วยหนัก ($\bar{X} = 3.79$, S.D=0.41) 2) ความต้องการได้รับความมั่นใจว่าผู้ป่วยได้รับการดูแลที่ดีที่สุด

ซึ่งความต้องการในข้อนี้จะสอดคล้องกับลักษณะของหอผู้ป่วยหนัก ที่ให้ญาติรอเยี่ยม โดยไม่สามารถเข้าไปอยู่กับผู้ป่วย ช่วงเวลาที่ไม่ได้อยู่กับผู้ป่วยนี้ญาติจึงต้องการที่จะได้ความมั่นใจว่า ได้รับการดูแลเป็นอย่างดี และเมื่อถึงเวลาเยี่ยมก็เปิดให้เข้าเยี่ยมได้ตรงเวลา เพราะความรู้สึกของผู้รอคอยนั้นคือ ความยาวนานและความต้องการ 3) มีคะแนน $\bar{X} = 3.71$, $S.D=0.44$ เท่ากัน 3 ข้อ คือ ต้องการ มีความรู้สึกว่าเจ้าหน้าที่ให้ความสนใจดูแลผู้ป่วย ซึ่งความต้องการนี้ญาติมีความต้องการเห็นกิจกรรมหรือการกระทำ รวมถึงท่าทีของบุคลากร (แพทย์, พยาบาล ฯลฯ) ในการปฏิบัติต่อผู้ป่วยที่กำลังได้รับการดูแลรักษาด้วยความใส่ใจในทุกกิจกรรมทุกแบบแผน ความต้องการที่ได้รับคำอธิบายที่เข้าใจง่ายในข้อนี้ จะเห็นได้ว่าการให้ข้อมูลของแพทย์และพยาบาล มักจะใช้คำศัพท์ทางการแพทย์ ประกอบกับภาวะต่าง ๆ หลาย ๆ ภาวะที่เกิดขึ้นกับผู้ป่วยวิกฤตมีความซับซ้อนและรุนแรง ญาติจึงมีความต้องการคำอธิบายที่ใช้ภาษาที่ชาวบ้านเข้าใจง่ายและสั้น ทั้งนี้ญาติหลาย ๆ คนอาจจะมีความที่บอกต่อข้อมูลให้แก่ญาติคนอื่น ๆ ที่ติดภารกิจหรือคนที่มาเยี่ยม ข้อมูลในส่วนนี้จึงมีความสำคัญต่อญาติ ความต้องการของญาติที่จะได้รับทราบสิทธิของผู้ป่วยที่ใช้การรักษา ความต้องการนี้มีความสอดคล้องกับลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่มีอาชีพทำสวนร้อยละ 46.7 และมีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท/เดือน เมื่อมีคนในครอบครัวเจ็บป่วย ค่าใช้จ่ายร่วมกันจากเงินงบประมาณ⁽⁶⁾ ซึ่งเป็นค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นจากรายจ่ายเดิม หากญาติได้รับทราบสิทธิในการรักษาผู้ป่วย ซึ่งบางรายต้องผ่าตัดเข้า และอุปกรณ์หลากหลาย จะช่วยลดความวิตกกังวลหรือเมื่อทราบแล้ว ได้ดำเนินการยื่นสิทธิหรือหาค่าใช้จ่ายนอกเหนือจากสิทธิได้ ความต้องการอันดับที่ 4 มีคะแนน $\bar{X} = 3.70$, $S.D=0.50$ คือญาติมีความต้องการทราบแผนการรักษาเนื่องจากผู้ป่วยวิกฤตมีหลาย ๆ ภาวะเกิดขึ้นกับผู้ป่วย การได้รับทราบการรักษา จะทำให้ลดความวิตกกังวล และสามารถวางแผนกับสมาชิกในครอบครัวในการดูแลต่อไปได้ และความต้องการอันดับที่ 5 มีคะแนน $\bar{X} = 3.68$, $S.D=0.55$ คือมีความต้องการไปดูแลผู้ป่วยได้บ่อยครั้ง ซึ่งความต้องการนี้มาจากรีบร้อน และลักษณะการจำกัดเวลาการเข้าเยี่ยมของญาติที่กำหนดให้มีเวลาเยี่ยมเพียง 2 ช่วงเวลา ใน 1 วัน ซึ่งญาติมีความต้องการมากกว่านั้น

2. ความต้องการของญาติที่ให้ความสำคัญน้อยสุด

5 อันดับสุดท้าย เรียงจากน้อยไปมากได้แก่ 1) ต้องการให้มีพระหรือผู้นำทางศาสนาเยี่ยม 2) ต้องการอยู่คนเดียวอย่างสงบในบางเวลา 3) ต้องการได้รับคำบอกเล่าว่าจะทำพิธีกรรมทางศาสนาอะไรได้บ้างในขณะที่เข้าเยี่ยม, ต้องการมีสถานที่เพื่ออยู่ตามลำพังได้ขณะอยู่ในโรงพยาบาล 4) ต้องการได้พูดคุยเกี่ยวกับความรู้สึกที่ไม่ดีของตน เช่น ความรู้สึกโกรธ รู้สึกผิด และ 5) ต้องการมีคนไปเป็นเพื่อนขณะเข้าเยี่ยม ความต้องการในที่กล่าวมาญาติให้ความสำคัญน้อย ซึ่งอาจเป็นเพราะจากลักษณะนิสัยคนไทยซึ่งมีความเกรงใจที่จะไปรบกวนผู้นำทางศาสนาให้มาเยี่ยม หรือจะทำพิธีกรรมต่าง ๆ ก็จะไปรบกวนผู้ป่วยหรือบุคลากรทางการแพทย์⁽⁵⁾ ความต้องการมีสถานที่อยู่ตามลำพังในขณะที่อยู่โรงพยาบาล ญาติให้ความสำคัญน้อย โดยมีคะแนน $\bar{X} = 2.78$, $S.D=1.11$ ในภาวะที่ผู้ป่วยมีอาการหนัก ผู้ทำแบบสอบถามให้เหตุผลว่า การอยู่ตามลำพังทำให้รู้สึกกลัว คิดถึงอาการของผู้ป่วย คิดถึงความสูญเสีย เป็นการเพิ่มความเครียด และวิตกกังวล ญาติต้องการมีคนในครอบครัวอยู่ด้วยเพื่อความอบอุ่นใจ และเป็นที่ปรึกษา ความต้องการได้พูดคุยเกี่ยวกับความรู้สึกที่ไม่ดีของตน เช่น ความรู้สึกโกรธ ผิด ญาติให้ความสำคัญน้อยเป็นอันดับที่ 4 คะแนน $\bar{X} = 2.82$, $S.D=1.08$ ทั้งนี้เป็นเพราะบุคลิกภาพส่วนตัวของคนไทย มักจะไม่แสดงความรู้สึกที่แท้จริงของตนออกมาให้เห็น ความต้องการมีคนไปเป็นเพื่อนขณะเข้าเยี่ยม ญาติให้ความสำคัญน้อยเป็นอันดับที่ 5 มีคะแนน $\bar{X} = 2.88$, $S.D = 1.10$ เมื่อดูข้อมูลของผู้ทำแบบสอบถาม ญาติส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์ในระดับที่ใกล้ชิดกับผู้ป่วยคือประกอบด้วย บิดา มารดา สามีภรรยา และบุตร การต้องการเพื่อนหรือมีคนไปเป็นเพื่อน ญาติจึงมีความต้องการน้อย เพราะความรู้สึกคุ้นเคยและความเป็นครอบครัวกับผู้ป่วยที่เคยอาศัยอยู่ด้วยกันมีมาก การเข้าเยี่ยมจึงอาจแค่ต้องการบุคคลในครอบครัว

3. ความต้องการแต่ละด้านของญาติมากที่สุด 5 อันดับ คือ 1) ความต้องการข้อมูล ญาติให้คะแนนความต้องการ $\bar{X} = 3.60$, $S.D=0.61$ ซึ่งความต้องการข้อมูลนี้เป็นสิ่งที่ทำให้ญาติได้รับทราบเกี่ยวกับตัวผู้ป่วยมากที่สุด ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของโรค/อาการ การรักษา และข้อมูลอื่น ๆ ที่ญาติจำเป็นต้องรับทราบ 2) ความต้องการของญาติในด้านความต้องการอยู่ใกล้ชิดผู้ป่วยเป็นความต้องการมากเป็นอันดับที่ 2 มีคะแนน $\bar{X} = 3.58$, $S.D=0.63$ ความต้องการด้านนี้ จะเห็นได้จากข้อความต้องการที่จะได้เข้าเยี่ยมผู้ป่วยบ่อยครั้ง ในข้อ

คำถาม ข้อที่ 21 ซึ่งญาติได้ให้ความสำคัญในข้อนี้ เพราะการเข้าเยี่ยมของหอผู้ป่วยหนักมีข้อจำกัดของเวลา และไม่ได้อนุญาตให้ญาติอยู่เฝ้าข้างเตียง 3) ด้านความต้องการลดความวิตกกังวล ญาติให้ความสำคัญในด้านนี้มีคะแนน $\bar{X} = 3.55$, $S.D=0.59$ เมื่อผู้ป่วยเข้ารับการรักษาในหอผู้ป่วยหนัก มีปัจจัยหลาย ๆ ด้านทำให้ญาติเกิดความเครียด เมื่อเกิดความเครียดก็ย่อมมีความทุกข์ ความต้องการด้านนี้ญาติจึงให้ความสำคัญที่จะให้บุคลากรได้ช่วยเหลือเพื่อเป็นการลดความวิตกกังวลที่เกิดขึ้น 4) ความต้องการมีส่วนร่วมช่วยเหลือ ผู้ป่วย ญาติให้ความสำคัญในด้านนี้ มีคะแนน $\bar{X} = 3.28$, $S.D=0.85$ ตามข้อมูลของบทบาทความสัมพันธ์ในครอบครัว ในแง่ของสังคม ครอบครัวจะมีปฏิสัมพันธ์กันให้ความรักเอาใจใส่ต่อกัน มีความปรารถนาดีต่อกัน⁽⁶⁾ ซึ่งทำให้ญาติต้องการมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมที่ไม่ขัดต่อแผนการรักษา เช่น เช็ดหน้า ปีบ นวด ลดอาการปวดเมื่อย และบางครั้งผู้วิจัยพบว่า ทางด้านผู้ป่วยสะดวกที่จะให้สามีหรือภรรยาช่วยเปลี่ยนผ้า เช็ดทำความสะอาดหลังขับถ่ายมากกว่าให้พยาบาลเป็นผู้ปฏิบัติจากการเงินอายุ (ผู้ป่วยที่มีระดับความรู้สึกตัวดี) 5) ความต้องการส่วนบุคคล ญาติให้ความสำคัญในด้านนี้มีคะแนน $\bar{X} = 3.20$, $S.D=0.90$ ซึ่งความต้องการส่วนบุคคลนี้จะมีความสัมพันธ์กับข้อมูลของญาติผู้ป่วยที่ร้อยละ 46.7 ประกอบอาชีพทำสวน อาศัยอยู่ต่างอำเภอ การเดินทางไป-กลับ จึงไม่สะดวก การได้พักรอเยี่ยมอยู่ในบริเวณโรงพยาบาลจึงจะสะดวกกว่า ความต้องการด้านนี้จะเห็นได้ชัดในข้อที่ 37, 39 ของแบบสอบถาม ซึ่งญาติต้องการมีห้องน้ำ โตะ เก้าอี้ที่สะดวกสบายในที่พักรอเยี่ยม เพื่อใช้อำนวยความสะดวกในขณะที่ญาติพักอยู่ในโรงพยาบาลตลอดการรักษาของผู้ป่วย

4. จากการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลถึงความต้องการที่ญาติให้ระดับความสำคัญในด้านต่าง ๆ ซึ่งผู้วิจัยได้พบวาทบาทหรือความสัมพันธ์ที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีบิดามารดา คู่สมรส และบุตร มีความต้องการในแต่ละด้านมากน้อยไม่เท่ากัน โดยสรุปการให้ความสำคัญกับความต้องการแต่ละด้านของบิดามารดาของผู้ป่วยให้ความสำคัญกับความต้องการรู้สึกมีความหวัง สูงที่สุดร้อยละ 3.86 ซึ่งสัมพันธ์กับบทบาทหน้าที่ของครอบครัวของผู้เป็นบิดามารดาที่ได้ทำหน้าที่เลี้ยงดูสมาชิกในครอบครัวให้เติบโตและมีคุณภาพชีวิตที่ดี ดูแลคุ้มครองลูก⁽⁷⁾ ดูแลให้การศึกษาลูกให้มีความอบอุ่น จึงทำให้บิดามารดามีความหวังที่จะให้ผู้ป่วยหายมาเป็นปกติ

เป็นบุตรคนเดิมที่เคยเลี้ยงดู การให้ความสำคัญของคู่สมรสให้ความสำคัญในด้านความต้องการส่วนบุคคล ต้องการที่พักผ่อนเยี่ยมใกล้หอผู้ป่วยหนักสูงสุด ค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.00 และในข้อที่ต้องการทราบว่าผู้ป่วยกำลังได้รับการรักษาอย่างไร ต้องการคำอธิบายที่เข้าใจง่าย เป็นข้อความต้องการถัดมามีคะแนนเฉลี่ยใกล้เคียงกัน ซึ่งตามบทบาทของคู่สมรสในการดูแลสามีภรณานั้นเป็นบทบาทหลักที่ต้องดูแลซึ่งกันและกันหลังจากที่แต่งงานอยู่ด้วยกันแล้ว และต้องรักษาความรัก ความเอื้ออาทร ความเอาใจใส่ซึ่งกันและกัน⁽⁸⁾ คู่สมรสจึงมีหน้าที่หลักในการดูแลเอาใจใส่ผู้ป่วย รวมถึงเป็นผู้ตัดสินใจและให้ข้อมูลแก่ญาติทั้ง 2 ฝ่าย เพราะฉะนั้นการต้องการที่พักที่ได้อยู่เฝ้าผู้ป่วยตลอดการรักษา รวมถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการเจ็บป่วยและการได้ทราบแผนการรักษาจึงมีความสำคัญมาก บุตรของผู้ป่วยให้ความสำคัญกับความต้องการทราบว่าผู้ป่วยกำลังได้รับการรักษาอย่างไร สูงสุด ร้อยละ 3.86 รองลงมาคือค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.81 ความต้องการมีความหวัง ต้องการคำอธิบายที่เข้าใจง่าย และได้รับทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับอาการและความคืบหน้าของผู้ป่วย เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นบุตรของผู้ป่วยคิดเป็นร้อยละ 34.3 ซึ่งผู้เป็นบุตรจะเป็นวัยทำงานหรือกำลังศึกษาเล่าเรียน จึงเห็นได้ว่า ความต้องการจะแตกต่างกับคู่สมรสในด้านของความต้องการส่วนบุคคลที่คู่สมรสต้องการที่พัก เพราะเป็นผู้เฝ้าผู้ป่วยเป็นส่วนใหญ่ แต่บุตรจะเป็นผู้มาเยี่ยมตามเวลา ยกเว้นในวันหยุดหรือช่วงเลิกงาน และเลิกเรียน ความต้องการในด้านข้อมูลเกี่ยวกับอาการ การรักษา ที่กระชับได้ใจความ เข้าใจง่าย ตรงกับความเป็นจริง จึงเป็นความต้องการของบุตรในวัยเรียนวัยทำงานมากกว่าต้องการด้านอื่น ๆ

5. การได้รับการตอบสนองบริการตามความรู้ของญาติ จากการวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการในด้านต่าง ๆ ของญาติ จากเครื่องมือที่ใช้กับกลุ่มตัวอย่างทำให้ทราบได้ว่าในความต้องการของญาติแต่ละข้อนั้น ญาติได้รับการตอบสนองบริการในข้อใดบ้างหรือข้อใดได้รับการตอบสนองบริการน้อย โดยสรุปตามบุคคลที่มีความสัมพันธ์ (บิดามารดา, คู่สมรส, บุตร) และแบ่งเป็นแต่ละด้านดังนี้

การได้รับการตอบสนองบริการตามความรู้ของญาติ เมื่อแยกตามด้านต่าง ๆ ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าด้านการลดความวิตกกังวลโดยมีบิดามารดาได้รับการตอบสนองบริการมากกว่าคู่สมรสและบุตรมีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 3.67$,

S.D=0.48 ซึ่งจะตรงกับข้อความต้องการในข้อที่ 1 ของแบบสอบถามคือ ความต้องการมีความหวัง ซึ่งบิดามารดาให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก และความต้องการนี้ได้รับการตอบสนองบริการจากบุคลากร การได้รับการตอบสนองบริการตามความรับรู้ของญาติ ที่ได้รับการตอบสนองเป็นอันดับที่ 2 คือด้านการได้รับข้อมูลมีคะแนน $\bar{X} = 3.59$, S.D=0.79 โดยพบว่าคู่สมรสให้ระดับการได้รับตอบสนองบริการตามความรับรู้มากกว่าบุตรและบิดามารดาในเรื่องการได้รับคำอธิบายที่เข้าใจง่าย ซึ่งการได้รับการตอบสนองบริการนี้สอดคล้องกับความต้องการในด้านข้อมูลของญาติ ที่ให้ความสำคัญในระดับสูง และยังเชื่อมโยงถึงได้รับตอบสนองบริการโดยการได้พูดคุยกับแพทย์เจ้าของไข้ทุกวัน ซึ่งเป็นไปตามลักษณะของแพทย์ในหลาย ๆ แผนก เมื่อเข้าเยี่ยมตรวจผู้ป่วย ซึ่งจะให้ข้อมูลแก่ญาติ และข้อมูลอื่นๆ การได้รับข้อมูลที่มียะคะแนนการได้รับการตอบสนองบริการในระดับสูง ถัดมาที่ใกล้เคียงกันคือ ได้รับทราบสิทธิของผู้ป่วยที่ใช้ในการรักษา การได้รับทราบแผนการรักษา และการได้คำตอบที่ตรงกับความจริงไม่ปิดบังข้อมูล จากแบบสอบถามข้อที่ 42, 4 และ 10 ตามลำดับ ซึ่งเห็นได้ว่า คู่สมรสส่วนใหญ่เป็นผู้เฝ้าไข้ในกลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีข้อความต้องการในด้านข้อมูลสูง และเมื่อสอบถามถึงการได้รับการตอบสนองบริการตามความรับรู้ก็ได้รับการตอบสนองในข้อที่สอดคล้องกัน

การได้รับการตอบสนองบริการตามความรับรู้ของญาติมากเป็นอันดับที่ 3 คือ การมีส่วนช่วยเหลือผู้ป่วย พบว่าบุตรให้ระดับการได้รับการตอบสนองบริการมากกว่าบิดามารดา มีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 3.42$, S.D=0.73 และคู่สมรสในข้อที่ได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับสิ่งที่ควรกระทำเมื่อเข้าเยี่ยม ซึ่งในขณะเข้าเยี่ยมผู้ป่วย หอผู้ป่วยหนักมีเจ้าหน้าที่แนะนำในเรื่องการล้างมือ การสัมผัสผู้ป่วย การให้ญาติพูดคุยให้กำลังใจผู้ป่วย ทำให้ญาติได้รับทราบและปฏิบัติได้ รวมถึงในข้อที่มีเพื่อนเข้าเยี่ยม ซึ่งในข้อนี้ การวิเคราะห์ความต้องการของญาติ ถึงแม้ว่าญาติจะให้คะแนนความสำคัญในระดับน้อยที่สุด แต่ตามลักษณะการเข้าเยี่ยมได้กำหนดให้มีการเข้าเยี่ยมพร้อมกันทุกเตียง สลับกันครั้งละ 2 คนต่อเตียง และส่วนใหญ่แต่ละเตียงก็จะมีญาติมาเยี่ยมเป็นจำนวนมาก ซึ่งเป็นไปตามลักษณะของครอบครัวไทยที่มีโครงสร้างของญาติเป็นครอบครัวใหญ่⁽⁹⁾ นอกจากนี้ยังมีญาติด้านคู่สมรส มีผู้บังคับบัญชา เพื่อน และผู้ร่วมงาน จึงมีผู้เข้าเยี่ยมเป็นจำนวนมาก

ในข้อนี้ญาติรับรู้ว่าการได้รับการตอบสนองบริการจึงมีระดับสูงจากที่กล่าวมา แต่ผู้ตอบสนองบริการจะเป็นญาติด้วยกัน และเจ้าหน้าที่เป็นผู้อำนวยการความสะดวก

การได้รับการตอบสนองบริการตามความรับรู้ของญาติมากเป็นอันดับที่ 4 คือการได้อยู่ใกล้ชิดกับผู้ป่วย มีคะแนน $\bar{X} = 3.53$, S.D=0.56 โดยข้อที่ญาติให้คะแนนสูงสุดในแบบสอบถามข้อที่ 10 และข้อที่ 42 และในค่านี้นับว่าให้ระดับการได้รับการตอบสนองบริการตามความรับรู้มากกว่าคู่สมรส และบิดามารดา ในข้อการได้รับสนองบริการในเรื่องญาติมีบุคลากรที่อยู่ในโรงพยาบาลที่สามารถโทรศัพท์มาสอบถาม เมื่อไม่สามารถมาเยี่ยมได้ จึงเห็นได้ว่าด้านนี้ญาติที่เป็นบุตรของผู้ป่วย ตามข้อมูลส่วนใหญ่เป็นกลุ่มของวัยเรียนวัยทำงานสามารถมาเยี่ยมผู้ป่วยได้บางเวลา แต่มีช่องทางการสอบถามอาการทางโทรศัพท์สอบถามบุคคลอื่นได้ และในข้อที่ญาติให้คะแนนการได้รับการตอบสนองบริการในด้านข้อมูลโดยพบว่า บิดามารดาให้คะแนนสูงสุดในการเปิดเวลาเข้าเยี่ยมได้ตรงเวลา และการได้รับการตอบสนองบริการในข้อนี้สอดคล้องกับความต้องการของญาติให้ความสำคัญในระดับสูงเช่นกัน

การได้รับการตอบสนองบริการตามความรับรู้ของญาติมากเป็นอันดับที่ 5 คือ ความต้องการส่วนบุคคล พบว่า คู่สมรสให้ระดับการได้รับการตอบสนองบริการมีคะแนน $\bar{X} = 3.65$, S.D=0.65 มากกว่า บิดามารดา และบุตร ในข้อที่ 37 และ 39 คือได้รับการตอบสนองบริการในเรื่องของการมีห้องน้ำอยู่ใกล้ที่พักรอเยี่ยม ซึ่งหอผู้ป่วยหนักมีห้องน้ำอยู่บริเวณด้านหน้า จำนวน 1 ห้อง และมีโต๊ะ เก้าอี้ที่สะดวกสบายในที่พักรอเยี่ยมโดยคู่สมรสให้คะแนนในการได้รับการตอบสนองบริการในระดับสูง และในข้ออื่น ๆ ที่มีคะแนนการตอบสนองบริการรองลงมาคือ มีโทรทัศน์ ตู้หนังสือ ซึ่งการได้รับการตอบสนองบริการมีความสอดคล้องกับข้อความต้องการของญาติที่เป็นคู่สมรสที่ให้คะแนนความต้องการในด้านนี้สูง

6. การได้รับการตอบสนองบริการตามความรับรู้ของญาติที่ญาติให้ระดับการได้รับการตอบสนองบริการน้อยในแต่ละด้านมีดังนี้

ด้านการได้รับกำลังใจ และได้ระบายความรู้สึก โดยมีบิดามารดาให้ระดับคะแนน $\bar{X} = 2.89$, S.D=0.99 และคู่สมรสให้ระดับคะแนน $\bar{X} = 2.84$, S.D=0.98 ซึ่งข้อที่ญาติให้ระดับคะแนนการตอบสนองบริการน้อยได้แก่ การได้พูดคุย

เกี่ยวกับความรู้สึกที่ไม่มีของตนเอง เช่น ความรู้สึกโกรธ รู้สึกผิด ซึ่ให้เห็นว่า หอผู้ป่วยหนักยังไม่ได้พูดคุยหรือให้โอกาสญาติได้ปฏิบัติในข้อนี้ แต่ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าบุคลิกภาพส่วนตัวของคนไทย คือมักจะไม่แสดงความรู้สึกที่แท้จริงของคนออกมาให้เห็น⁽⁵⁾ จึงไม่ต้องการระบายความรู้สึกกับใคร และในข้อของการมีพระหรือผู้นำทางศาสนามาเยี่ยม ซึ่งในข้อนี้จะสอดคล้องกับข้อความต้องการที่ญาติให้ระดับความต้องการน้อย ทั้งนี้เพราะการมีพระหรือผู้นำทางศาสนามาเยี่ยมจะหมายถึงผู้ป่วยมีอาการหนักมาก อาจถึงแก่กรรมในทางศาสนาพุทธ การนิมนต์พระสงฆ์มากกว่าอายุ 1 รูป เมื่อต่ออายุเช่นอายุ 25 ก็ให้นิมนต์ 26 รูป หรือนิมนต์เพียง 9 รูป เท่าจำนวนดาวนพเคราะห์⁽¹⁰⁾ จึงเป็นภารกิจที่มีความยุ่งยาก รวมถึงจะเป็นการรบกวนผู้ป่วยและเจ้าหน้าที่ ญาติจึงไม่ต้องการให้ได้รับการตอบสนองบริการในข้อนี้ นอกเหนือจากว่าผู้ป่วยมีญาติที่บวชเป็นพระ จะต้องการให้มาเยี่ยมตามปกติ ในด้านของบุตรให้คะแนนการได้รับสนองบริการต่อการรับรู้ของญาติน้อย ในด้านของการได้รับกำลังใจและได้ระบายความรู้สึกเช่นกัน โดยให้ระดับ คะแนนน้อยสุด $\bar{X} = 2.47$, $S.D=0.18$ ในหัวข้อการได้รับกระตุ้นให้พูดคุยระบายความรู้สึก ซึ่งการพูดคุยระบายความรู้สึกเป็นการสื่อสารที่ผู้พูดได้กล้าแสดงออกถึงความรู้สึกนึกคิดที่เป็นจริงออกมา ซึ่งจะ เป็นประโยชน์ต่อผู้ให้บริการทางสุขภาพในการรับทราบปัญหา และความต้องการของญาติได้⁽¹¹⁾ ซึ่งถ้าญาติให้คะแนนในข้อนี้ต่ำ หอผู้ป่วยอาจจะต้องนำมาเพิ่มการให้บริการแก่ญาติกลุ่มที่เป็นบุตรของผู้ป่วย

การนำผลการวิจัยไปใช้

จากวัตถุประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้ ที่ผู้วิจัยต้องการศึกษาถึงความต้องการของญาติในหอผู้ป่วยหนัก และการได้รับการตอบสนองบริการตามความรับรู้ของญาติ ทำให้ทราบถึงความต้องการของญาติที่ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญของการได้รับข้อมูลในเรื่องต่างๆ เช่น ต้องการทราบแผนรักษา ต้องการรับคำอธิบายที่เข้าใจได้ง่าย ตรงกับความเป็นจริง ไม่ปิดบังข้อมูล ได้รับทราบเหตุผล การทำกิจกรรมการรักษายาบาลแก่ผู้ป่วย ได้รับทราบสิทธิของผู้ป่วย และการได้พูดคุยกับแพทย์เจ้าของไข้ทุกวัน จากผลการวิจัยนี้ นำไปพัฒนาเป็น

แนวทาง รูปแบบหลักการให้ข้อมูล และการตอบสนองบริการให้ตรงกับความต้องการในแต่ละด้านที่ได้จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ทั้งนี้จะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการเข้าถึงบริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยเริ่มตั้งแต่การสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีให้ญาติได้เกิดความไว้วางใจที่จะพูดคุยบอกความรู้สึกแก่ผู้ให้บริการได้ ทำให้ญาติลดความเครียด ความวิตกกังวล และสามารถร่วมกันวางแผนการดูแลรักษา ก่อให้เกิดผลดีแก่ผู้ป่วยและผู้ให้บริการมีความสุข ความภาคภูมิใจด้วยเช่นกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ควรทำวิจัยในลักษณะนี้ในหอผู้ป่วยหนัก แต่เปลี่ยนจากการศึกษาความต้องการของญาติเป็นการศึกษาความต้องการของผู้ป่วย ซึ่งได้แนวคิดจากการตอบแบบสอบถามของญาติที่มีความต้องการทราบว่า จะทำกิจกรรมอะไรได้บ้าง ในขณะที่เข้าเยี่ยม ซึ่งในความต้องการนั้น (สมมุติฐาน) อาจจะเป็นความต้องการที่มาจากผู้ป่วย โดยพยายามสื่อสารหรือแจ้งญาติให้ช่วยทำกิจกรรมนั้น ๆ
2. การพัฒนารูปแบบของสื่อหรือ R2R ให้ญาติได้เห็นกิจกรรมที่ปฏิบัติให้ผู้ป่วย ตั้งแต่เวรเช้า บ่าย และดึก อาจจะทำให้ญาติมีความเข้าใจลักษณะการให้ความดูแลผู้ป่วยในหอผู้ป่วยหนักได้มากขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความกรุณา และการช่วยเหลือ จาก รองศาสตราจารย์ ดร.รัตนศิริ หาโตจารย์ ขอขอบคุณ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกระบี่ ที่อนุญาตให้ทำการวิจัยในญาติผู้ป่วย ของโรงพยาบาลกระบี่ และ พว.รัตนา พรหมบุตร เป็นที่ปรึกษา ให้กำลังใจ และให้แนวทางการดำเนินการวิจัย ขอขอบคุณ หัวsohkหอผู้ป่วยหนัก พยาบาลประจำหอผู้ป่วยหนัก และญาติของหอผู้ป่วยหนักทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการวิจัย ทำให้การวิจัยสำเร็จลุล่วงเป็นไปตามวัตถุประสงค์ ท้ายที่สุดนี้ เมื่องานวิจัยได้ใช้ประโยชน์และเกิดคุณค่า ขอมอบให้แก่ผู้มีพระคุณทุกท่านที่กล่าวมา ให้มีความสุขสวัสดิ์ มีสุขภาพพลานามัยที่สมบูรณ์แข็งแรงตลอดไป

เอกสารอ้างอิง

1. ปฐมวดี สิงห์ตง. ประสบการณ์ของสมาชิกครอบครัวในหอผู้ป่วยวิกฤต. วิทยานิพนธ์ ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2552.
2. รุ่งนภา เขียวขำ และคณะ. ความต้องการข้อมูลของญาติผู้ป่วย ที่หอผู้ป่วยหนัก โรงพยาบาลพระปกเกล้า, วารสารศูนย์การศึกษาแพทยศาสตร์คลินิก โรงพยาบาลพระปกเกล้า. 2557.
3. Daley,L.The perceived immediate needs of families with relatives in the intensive care setting. Heart& Lung. 13 (May 1984). 231-237.
4. Molter, N.C. Needs of relatives of critically ill patients:A descriptive study. Heart & Lung. 8 (March-April 1979). 332-339.
5. อุไรพร พงศ์พัฒน์วุฒิ. ความต้องการของญาติผู้ป่วยภาวะวิกฤต. วิทยานิพนธ์ ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยมหิดล. 2553.
6. โสภา (ชูพิกุลชัย) ขปิลมันน์. ความสัมพันธ์ในครอบครัวกับการพัฒนาประสิทธิภาพสมาชิกของสังคม, ราชบัณฑิตยสภา สำนักธรรมศาสตร์ และการเมือง. 2550.
7. สุมัทนา สีนสวัสดิ์. ครอบครัว, การจัดการความขัดแย้งเพื่อครองรักอย่างยั่งยืน. วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. 2557.
8. ชยมน บุญลักษณะ และคณะ. บทบาทการเป็นสามีตามการรับรู้ของนักศึกษาชาย ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชธานี.[อินเทอร์เน็ต] สืบค้นเมื่อ 12 ธันวาคม 2562. เข้าถึงได้จาก <https://art.rtu.ac.th.com>.
9. ศูนย์ข้อมูล และข่าวสืบสวน เพื่อสิทธิพลเมือง. รูปแบบโครงสร้างครอบครัวไทย. [อินเทอร์เน็ต] สืบค้นเมื่อ 15 ธันวาคม 2562, เข้าถึงได้จาก <http://tcijthai.com>.
10. ครอบครัว และการทำให้ครอบครัวมีความสุข. บทบาทและหน้าที่ของสมาชิกในครอบครัว. [อินเทอร์เน็ต] สืบค้นเมื่อ 12 ธันวาคม 2562, เข้าถึงได้จาก <https://thai-healthlife.com>.
11. อัญชลี ช.คูวอล และคณะ. ทักษะการสื่อสารเพื่อการบำบัดสำหรับพยาบาล. วารสารพยาบาลทหารบก, 2561.