

การรับรู้ปัจจัยส่งเสริมการให้บริการพยาบาลอย่างเอื้ออาทรของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลระดับจังหวัด*

อารีญา ด้านผาทอง** พย.ม.
พิมพ์จรัส อยู่สวัสดิ์*** Ph.D.
ประภา ลิ้มประสูต*** Dr. P.H.

บทคัดย่อ: การวิจัยเชิงคุณภาพวิธีปรากฏการณ์วิทยาครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาการรับรู้ปัจจัยส่งเสริม การให้บริการพยาบาลอย่างเอื้ออาทรของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลระดับจังหวัด ผู้ให้ข้อมูลเป็นพยาบาลวิชาชีพปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยโรงพยาบาลระดับจังหวัดแห่งหนึ่งจำนวน 13 คน คัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจงตามคุณสมบัติที่กำหนด เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้เทคนิคการสัมภาษณ์เจาะลึก ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีของ โคลไลซี่ (Colaizzi)

ผลการวิจัยพบว่าผู้ให้ข้อมูลให้ความหมายการให้บริการพยาบาลอย่างเอื้ออาทร มี 5 องค์ประกอบคือ 1)ดูแลจากใจถึงใจ เอาใจใส่ดูญาติ 2)ช่วยเหลือให้ได้รับความสุขสบายคลายจากปัญหา 3) ปฏิบัติด้วยความรู้มีทักษะและประสบการณ์ 4)เป็นสิ่งที่ต้องปลูกฝังและเรียนรู้ และ5)ประจักษ์ในผลลัพธ์ที่พึงพอใจ ส่วนปัจจัยที่ส่งเสริมการให้บริการพยาบาลอย่างเอื้ออาทรมี 7 ประการคือ 1) ความพร้อมของผู้ให้บริการ 2)บรรยากาศการทำงานอยู่แบบพี่แบบน้อง 3) นโยบายส่งเสริมคุณธรรมและความเอื้ออาทร 4) ระบบการดูแลผู้ป่วยต่อเนื่อง 5) อุปกรณ์พร้อมใช้ 6) ภาวะผู้นำและการบริหารจัดการของหัวหน้าหอผู้ป่วย และ 7) ความชื่นชมจากผู้ป่วยและญาติ ซึ่งข้อมูลที่ได้สามารถนำไปเป็นแนวทางในการส่งเสริมให้พยาบาลวิชาชีพให้บริการพยาบาลอย่างเอื้ออาทร เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการพยาบาล

วารสารสภาการพยาบาล 2550 ; 22(3) 67-79

คำสำคัญ : การรับรู้ การให้บริการพยาบาลอย่างเอื้ออาทร พยาบาลวิชาชีพ

* เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร (ทุนอุดหนุนการวิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยนเรศวร) เรื่อง การรับรู้การให้บริการพยาบาลอย่างเอื้ออาทรของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลระดับจังหวัด

** พยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลแพร่

*** รองศาสตราจารย์ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การดูแลมีความหมายตรงกับพจนานุกรมภาษาอังกฤษ¹ ว่า Care หมายถึง ความสนใจ ความเป็นห่วง การเอาใจใส่ การปกป้อง ความระมัดระวังในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยขอใช้คำว่า “การดูแลอย่างเอื้ออาทร” แทนคำว่าดูแลหรือการดูแลเอื้ออาทร ซึ่งเป็นวิถีทางที่พยาบาลปฏิบัติในการให้บริการที่เข้าถึงจิตใจผู้ใช้บริการทั้งระบบแบบองค์รวมตั้งแต่ร่างกายจนถึงจิตวิญญาณเพื่อนำไปสู่เป้าหมายการมีสุขภาพและคุณภาพชีวิตที่ดี²⁻³ จึงทำให้เกิดคุณภาพการพยาบาลจากการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน⁴ ปฏิบัติกิจกรรมการช่วยเหลือ อำนวยความสะดวกและสร้างความสามารถให้กับผู้ใช้บริการในลักษณะที่เป็นการกระทำกิจกรรมต่างๆที่ถูกต้องรวมทั้งการใช้เครื่องมือและเทคนิคต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อป้องกันอันตรายต่างๆที่จะเกิดขึ้น⁵ และเห็นคุณค่าของความเป็นมนุษย์ของผู้ใช้บริการจึงสามารถ พัฒนาทำให้เกิดความไว้วางใจ การให้ความร่วมมือ ความนับถือ และความเห็นใจซึ่งกันและกัน⁶ ทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าคุณมีส่วนร่วมในการรักษา มีความหวังและกำลังใจ มีความมั่นใจในความปลอดภัย ของตนเอง พึงพอใจกับการบริการที่ได้รับและมีทัศนคติที่ดีต่อพยาบาล⁷ เกิดผลดีต่อพยาบาลผู้ให้บริการทำให้มีความสุข ภูมิใจสบายใจ เป็นพลังทำให้มีกำลังใจกระทำอย่างต่อเนื่อง ภาพพจน์ของพยาบาลและโรงพยาบาลดีขึ้น⁸ พฤติกรรมบริการพยาบาลอย่างเอื้ออาทรจึงเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญถึงคุณภาพบริการพยาบาล^{2, 4}

ข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการต่อพฤติกรรมผู้ให้บริการที่ไม่เอื้ออาทรเป็นประเด็นปัญหาสำคัญ

ประการหนึ่งทำให้โรงพยาบาลไม่ผ่านการรับรองคุณภาพ (hospital accreditation) ซึ่งกองการพยาบาลสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขได้เล็งเห็นความสำคัญจึงกำหนดเกณฑ์ชี้วัดคุณภาพการพยาบาลขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในหมวดการบริการประทับใจได้กำหนดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต้องมากกว่าร้อยละแปดสิบและจำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ทางการพยาบาลในแต่ละเดือนต้องเป็นศูนย์⁹ จึงจะผ่านเกณฑ์ชี้วัดคุณภาพการพยาบาลในหมวดการบริการประทับใจได้

คุณภาพการพยาบาลโรงพยาบาลแพร่ยังประสบกับปัญหาผู้รับบริการไม่พึงพอใจในการแสดงพฤติกรรมบริการพยาบาลอย่างไม่เอื้ออาทรเมื่อศึกษารายละเอียดของข้อมูลจากศูนย์พัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลในระหว่างเดือนมีนาคม ถึงสิงหาคม พ.ศ. 2546 พบว่าผู้รับบริการไม่พึงพอใจในคุณภาพบริการทางการพยาบาลทั้งหมดถึง 110 รายการ ประกอบด้วยพฤติกรรมด้านการใช้คำพูดที่ไม่ไพเราะ 47 รายการและพฤติกรรมที่แสดงถึงความไม่กระตือรือร้นในการให้บริการ 63 รายการ ดังนั้นผู้บริหารทางการพยาบาลทุกระดับในโรงพยาบาลแพร่จึงเห็นความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการพยาบาลเพื่อให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจในบริการที่ได้รับและตระหนักเสมอว่าเป็นโรงพยาบาลที่มีคุณภาพ จึงได้จัดอบรมการพัฒนาพฤติกรรม การบริการอย่างเอื้ออาทรของพยาบาลขึ้นในปลายปี พ.ศ. 2546 โดยจัดให้บุคลากรด้านการพยาบาลเข้ารับการอบรมทุกคน ผลที่ได้หลังจากการอบรมพบว่าผู้ใช้บริการประทับใจต่อบริการพยาบาลโดยแสดงความชื่นชมผ่านทางสถานีวิทยุ

กระจายเสียงส่วนท้องถิ่นและหนังสือพิมพ์ประจำท้องถิ่นภายในจังหวัด ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการพยาบาลของหอผู้ป่วยในเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 81 เป็นร้อยละ 83 และร้อยละ 87 ในเดือนธันวาคม พ.ศ. 2546 มีนาคม และสิงหาคม พ.ศ. 2547 ตามลำดับ แต่ก็ยังพบพฤติกรรมบริการที่ไม่เหมาะสมซึ่งลดลงจากเดิมถึงร้อยละ 52 ดังนั้นการศึกษาปัจจัยส่งเสริมการให้บริการพยาบาลอย่างเอื้ออาทรตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ ณ โรงพยาบาลแห่งนี้จึงมีความจำเป็นเพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการพยาบาลให้มีความเหมาะสมกับการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในการให้บริการพยาบาลอย่างเอื้ออาทรได้อย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งจะนำไปสู่การประกัน คุณภาพของการให้บริการพยาบาลรวมทั้งก่อให้เกิดความประทับใจของผู้ใช้บริการซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายที่สำคัญอย่างต่อเนื่อง

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเชิงคุณภาพวิธีปรากฏการณ์วิทยา (phenomenology) มีจุดประสงค์เพื่ออธิบายและทำความเข้าใจอย่างลึกซึ้งถึงประสบการณ์ชีวิต (lived experience) ที่เกิดขึ้นของบุคคลกับสิ่งนั้น ๆ ตามความเป็นจริงในทุกมิติอย่างเป็นระบบ ให้ ความสำคัญและคุณค่าของข้อมูลที่เป็นความรู้สึกนึกคิดโดยเฉพาะการให้ความหมายต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ รอบตัวโดยผู้วิจัยจะไม่นำความเชื่อหรือระบบความคิดเดิมเข้าไปเป็นแนวความคิดในการศึกษา ใช้การอนุมาน(inductive) จากข้อมูลเรื่องราวที่สืบสวนอย่างเจาะลึกและครอบคลุม โดยเชื่อว่ามนุษย์มีการสร้างระบบความรู้ที่เป็นส่วนตัวขึ้นมา

และพฤติกรรมจะเป็นผลมาจากการให้ความหมายต่อสิ่งต่างๆที่อยู่รอบตัว ดังนั้นข้อเท็จจริงต่างๆที่เกี่ยวกับบุคคลในสถานการณ์นั้น ๆ ผู้ที่อยู่ในเหตุการณ์จึงเป็นผู้ที่รู้ดีที่สุด

วัตถุประสงค์และวิธีดำเนินการวิจัย

เพื่อศึกษาการรับรู้ความหมายการให้บริการพยาบาลอย่างเอื้ออาทร และปัจจัยส่งเสริมการให้บริการพยาบาลอย่างเอื้ออาทรของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลแพร์ โดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพวิธีปรากฏการณ์วิทยา(phenomenology) ซึ่งวิธีการนี้จะทำให้พยาบาลวิชาชีพผู้ให้ข้อมูลสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างเป็นอิสระในประเด็นที่ศึกษาเพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึก ซึ่งเป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นถึงประสบการณ์การให้บริการพยาบาลอย่างเอื้ออาทรในการปฏิบัติงาน

กลุ่มผู้ให้ข้อมูล (Informants) เป็นพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ ปฏิบัติงานประจำไม่ต่ำกว่า 3 ปี ในหอผู้ป่วยโรงพยาบาลแพร์ระหว่างเดือนธันวาคม พ.ศ.2547 ถึงเดือน พฤศจิกายน พ.ศ.2548 จำแนกตามกลุ่มงานซึ่งยินดีและมีความพร้อมเข้าร่วมในโครงการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการ วิจัย ประกอบด้วย 1) แนวคำถามในการสัมภาษณ์เป็นลักษณะคำถามปลายเปิด มีประเด็นสำคัญ คือ การรับรู้ปัจจัยส่งเสริมการให้บริการพยาบาลอย่างเอื้ออาทร เช่น ทำอย่างไรตัวท่านจึงสามารถให้การบริการพยาบาลอย่างเอื้ออาทรได้อย่างสม่ำเสมอทุกครั้ง 2) แบบบันทึกภาคสนาม 3) เครื่องบันทึกเสียงและอุปกรณ์บันทึกการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองภายหลังการได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการจริยธรรมเกี่ยว

กับการวิจัยในมนุษย์ของมหาวิทยาลัยนเรศวร โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

ชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัยและขอ อนุญาต เก็บข้อมูลจากพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงาน ประจำอยู่ในหอผู้ป่วย โดยให้ผู้ให้ข้อมูลอ่าน และทำความเข้าใจรายละเอียดของการวิจัย การ พิจารณาสีทธิ์ของผู้ร่วมวิจัย เปิดโอกาสให้ได้ซักถาม ผู้วิจัยให้ข้อมูลตามความจริงเพื่อให้ผู้ให้ข้อมูล ตัดสินใจเข้าร่วมวิจัยด้วยความสมัครใจ ผู้วิจัยเข้าพบ ผู้ให้ข้อมูลตามที่นัดหมายและทำการสัมภาษณ์ แบบเจาะลึกโดยใช้แนวคำถามที่เตรียมไว้ บันทึก เทปเสียงขณะสัมภาษณ์ จัดบันทึกข้อมูลใน สถานการณ์ภาคสนาม ทันทีและถอดเทปเสียงหลัง การสัมภาษณ์ในแต่ละวัน เพื่อสำรวจความสมบูรณ์ ของข้อมูลและนำมาปรับปรุง เตรียมการสัมภาษณ์ ทางโทรศัพท์เพิ่มเติมกรณีให้ผู้ให้ข้อมูลอนุญาต จนกว่าจะได้ข้อมูลที่อึดตัวไม่มีข้อมูลใหม่เพิ่ม และ ครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้วิธีวิเคราะห์ข้อมูลของ Colaizzi^{10, 11} กระทำไปพร้อมกับการเก็บข้อมูล ตลอดระยะเวลาในการทำวิจัยซึ่งใช้เวลา 12 เดือน ดังนี้ อ่านข้อมูลทั้งหมด ที่ได้จากการถอดเทป คัด เลือก ข้อความหรือประโยคที่มีความสำคัญ (extract significant statements) ให้ความหมายกับข้อความ สำคัญ (formulated meanings) จัดกลุ่มความหมาย และแยกออกเป็นประเด็น (clusters of themes) บรรยายรายละเอียด (exhaustive description) เกี่ยวกับ ประเด็นหลัก (themes) และประเด็นย่อย (sub themes) ที่ได้จากข้อมูลทั้งหมดในแต่ละประเด็น อธิบายโครงสร้างสำคัญทั้งหมดที่ได้จากการศึกษา (essential structure) ตรวจสอบผลการศึกษาที่ได้

(validating data) โดยนำโครงสร้างและแก่น สารสำคัญที่ได้และผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมด ให้ผู้ให้ข้อมูลตรวจสอบความถูกต้อง เพิ่มเติมผล การวิเคราะห์ข้อมูลให้ถูกต้องตามที่ผู้ให้ข้อมูล เสนอแนะ

ผลการวิจัย

1. ลักษณะกลุ่มผู้ให้ข้อมูล มีจำนวนทั้งหมด 13 คน ปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มงานอายุรกรรมจำนวน 4 คน กลุ่มงานศัลยกรรมจำนวน 4 คน กลุ่มงาน กุมารเวชกรรมจำนวน 3 คนที่เหลืออยู่ในกลุ่มงาน สูติกรรมและกลุ่มงานออโรโธปิดิกส์ ส่วนใหญ่มีอายุ อยู่ในช่วง 36-40 ปีจำนวน 5 คน สถานภาพโสด จำนวน 7 คน ระดับการศึกษาปริญญาตรีจำนวน 10 คน และปริญญาโท 3 จำนวน คน ประสบการณ์ การทำงานในช่วง 11-15 ปีจำนวน 5 คน ทุกคน นับถือศาสนาพุทธ และมีประสบการณ์ การเป็นผู้ป่วยมีญาติเป็นผู้ป่วยในโรงพยาบาล

2. การรับรู้ความหมายการให้บริการ พยาบาลอย่างเอื้ออาทร ผู้ให้ข้อมูลรับรู้ความ หมายการบริการพยาบาลอย่างเอื้ออาทรในการ ปฏิบัติการพยาบาลมี 5 องค์ประกอบคือ 1) ดูแล จากใจถึงใจเอาใจใส่ดูญาติ 2) ช่วยเหลือให้ได้รับ ความสุขสบาย คลายจากปัญหา 3) ปฏิบัติด้วยความรู้มีทักษะและประสบการณ์ 4) เป็นสิ่งที่ต้อง ปลุกฝังและเรียนรู้ 5) ประจักษ์ในผลลัพธ์ที่พึงพอใจ ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

2.1 ดูแลจากใจถึงใจ เอาใจใส่ดูญาติ เป็นการดูแลผู้ใช้บริการทุกคนด้วยใจของพยาบาล ที่มีความเข้าใจในความรู้สึกรวมไปถึงความต้องการ

ของผู้ใช้บริการเหมือนกับเป็นบุคคลในครอบครัวเดียวกันในการให้บริการพยาบาลจึงใส่ใจในการดูแลด้วยความห่วงใยและเอาใจเขามาใส่ใจเรา ดังตัวอย่างคำกล่าวที่ว่า

“...การบริการด้านการพยาบาลถ้าเอื้ออาหารคือการเอาใจเขามาใส่ใจเราและเกิดการกระทำที่ดีต่อเขา มันจะดูคุณงามิตรของเรา ให้เขาได้รับการดูแลอย่างดี ให้เขาสัมผัสได้ จะมีการดูแลถึงอารมณ์ สังคมและจิตวิญญาณของคนไข้ มันลึกซึ้งผูกพัน นอกเหนือหน้าที่คือมันใจถึงใจ คิดว่าเขาเป็นพี่น้องของเรา ก็อยากให้เขาได้รับสิ่งดี ๆ คอย ดูแลเอาใจใส่อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ” (ป้าง, L:261-269)

2.2 ช่วยเหลือให้ได้รับความสุขสบาย
คลายจากปัญหา เป็นการปฏิบัติที่มีเป้าหมายเพื่อให้ความช่วยเหลือผู้ให้บริการให้สามารถแก้ไขปัญหาได้ตรงกับความต้องการ ทำให้มีความสุขสบายทั้งทางร่างกายและจิตใจ หายจากการเจ็บป่วยโดยไม่มีภาวะแทรกซ้อน ในการให้ความช่วยเหลือนี้พยาบาลกระทำด้วย ความตั้งใจและเอาใจใส่โดยยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง ดังตัวอย่างคำกล่าว

“มีเป้าหมายประสงค์คือไปทำให้คนไข้ มีความสุขทางกายและทางใจ เราต้องทำหน้าที่แต่โดยหลักของการทำ คือด้วยความเมตตากรุณา ด้วยความจริงใจ ทำได้อย่างจริงใจ ทำให้เขามีความสุข มันออกจกใจว่าเราต้องการอยากให้เขาหายจากโรคไม่มีภาวะแทรกซ้อน ความสนใจคนไข้จะมากขึ้น...ถามความต้องการของคนไข้ด้วยว่าเขาต้องการไหมจะทำให้เขาสุขขึ้นจริงเพราะมันเป็นไปตามความต้องการจากใจของเขา” (สา, L: 5-7,19-23)

2.3 ปฏิบัติด้วยความรู้ มีทักษะและ
ประสบการณ์ เป็นการปฏิบัติการพยาบาลซึ่งต้อง

ใช้ความรู้ความสามารถ ทักษะและประสบการณ์ในการทำงานของพยาบาลที่ต้องอาศัยทั้งการฝึกและการปฏิบัติเพื่อทำให้เกิดการสะท้อนคิดปรับแนวคิด วุฒิภาวะทางอารมณ์และการตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาให้ดีขึ้น เกิดการพัฒนาที่มีทักษะ และมีวิสัยทัศน์ในการให้บริการเพิ่มขึ้น ดังตัวอย่างคำกล่าว

“...เรามีความคิด การตัดสินใจ การแก้ปัญหาจะดีกว่าเด็กเพราะเราเจอคนไข้มาเยอะ ทำให้เราสามารถวินิจฉัยหรือ ดูออกว่าคนไข้ ญาติอย่างนี้ เขามีความรู้สึกเป็นอย่างไร ประสบการณ์ในการฝึกการปฏิบัติทำให้เกิดการสะท้อนคิดว่าเราจะทำอย่างไรให้เขาประทับใจมากขึ้น เราจะเข้าไปถูกจุดช่วยเหลือได้ถูกทางมากขึ้น อารมณ์ของเรามันจะมีความ mature จะมี EQ มากขึ้น” (ป้าง,L: 218-224)

2.4 เป็นสิ่งที่ต้องปลูกฝังและเรียนรู้
การบริการอย่างเอื้ออาทรในแต่ละบุคคลจะถูกปลูกฝังโดยพ่อแม่มาตั้งแต่วัยเด็ก ซึ่งเกิดจากการเลี้ยงดูทำให้เกิดการเรียนรู้และปฏิบัติตามด้วยความคุ้นเคย เมื่อได้เรียนในวิชาชีพพยาบาลจะได้รับ การปลูกฝังให้มีความเมตตา กรุณา เอื้ออาทร มีจริยธรรมในการให้บริการและสามการเรียนรู้เพิ่มเติมทำให้พยาบาลมีการปรับปรุงตนเอง เกิดการเรียนรู้ถึงวิธีการดูแลผู้ป่วยได้อย่างเอื้ออาทร ดังตัวอย่างคำกล่าว

“แต่ละคนเคยชินจากการอบรมเลี้ยงดูจากที่บ้าน ไม่ว่าจะเป็นการพูดจา การดูแลเอาใจใส่ซึ่งกันและกัน ก็จะมีสิ่งเหล่านี้ติดตัวเรามาด้วยส่วนหนึ่ง...พยาบาลโดยทั่วไปจะมีความเห็นอกเห็นใจง่ายเพราะถูกปลูกฝังมาตั้งแต่เรียนให้มีความเมตตา กรุณา เอื้ออาทร มีจริยธรรม เห็นใครมีปัญหาอยากช่วยให้พ้นจากปัญหานั้น พอเราได้รับ

การอบรมการดูแลอย่างเอื้ออาทรเราก็เรียนรู้ว่าเราจะมีการดูแลอย่างไร ก็ทำให้เราสามารถดูแลเขาถูกจุด ถูกทาง มีวิธีการชัดเจนขึ้นเอื้ออาทรได้มากขึ้น” (ลิน, L: 217-220)

2.5 ประจักษ์ในผลลัพธ์ที่พึงพอใจ เป็นการปฏิบัติที่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความชื่นชมไว้วางใจและประทับใจในความรู้และความสามารถของพยาบาลผู้ให้บริการ ญาติให้ความร่วมมือในการเฝ้าระวังและป้องกันภาวะแทรกซ้อนให้แก่ผู้ป่วย ทำให้ระยะเวลาวันนอนในโรงพยาบาลของผู้ป่วยลดลง พยาบาลผู้ให้บริการเกิดความรู้สึกสบายใจ ภูมิใจ อิ่มเอิบใจ มีกำลังใจและมีความสุขที่ผู้ใช้บริการเห็นคุณค่า จึงอยากให้การพยาบาลอย่างเอื้ออาทรต่อเนื่อง ดังตัวอย่างคำกล่าว

“การเอื้ออาทรจะสัมผัสได้ด้วยความรู้สึกของคนไข้และตัวเรา พอดูแลคนไข้อย่างเอาใจใส่ก็ทำให้ปัญหาของเขาคลี่คลายไป ทำให้เกิดความผูกพันต่อกัน คุณภาพมันก็จะเกิดขึ้นเอง ซึ่งถ้าเป็นรูปธรรมคนไข้เขาก็จะเอาของมาฝากและพูดชมว่าเราดูแลเขาเป็นอย่างดี พอเราได้ฟังก็ทำให้สบายใจและมีความสุขที่เขาเห็นคุณค่าในสิ่งที่เราได้ทำให้เขา” (หนู, L: 279-286)

3. ปัจจัยส่งเสริมการให้บริการพยาบาลอย่างเอื้ออาทร พยาบาลวิชาชีพประจำหอผู้ป่วยรับรู้ถึงปัจจัยส่งเสริมการให้บริการพยาบาลอย่างเอื้ออาทร 7 ประการ ดังนี้ 1) ความพร้อมของผู้ให้บริการ 2) บรรยากาศการทำงานอยู่แบบพี่น้อง 3) นโยบายส่งเสริมคุณธรรมและความเอื้ออาทร 4) ระบบการดูแลผู้ป่วยต่อเนื่อง 5) อุปกรณ์พร้อมใช้ 6) ภาวะผู้นำและการบริหารจัดการของหัวหน้าหอผู้ป่วย 7) ความชื่นชมจากผู้ป่วยและญาติ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.1 ความพร้อมของผู้ให้บริการพยาบาล ผู้ให้บริการต้องมีความพร้อมในการปฏิบัติการดูแลช่วยเหลือผู้ใช้บริการ โดยมีจุดเริ่มจากการมีความศรัทธาต่อวิชาชีพ มีความตั้งใจในการปฏิบัติงานในหน้าที่ มีการสะท้อนคิดจากประสบการณ์ตรงในการเจ็บป่วยและการมีชีวิตครอบครัว การสร้างความเข้มแข็งภายในโดยใช้หลักพุทธธรรมเพื่อให้เกิดความมั่นคงทางอารมณ์ เปิดใจยอมรับฟัง ความคิดเห็นของผู้อื่น และดูแลสุขภาพกายมิให้เหนื่อยล้า ดังตัวอย่างคำกล่าว

“...เราต้องศรัทธาในอาชีพพยาบาล มีความตั้งใจที่จะทำให้อะไรๆ ในการทำกับคนไข้มีความจริงใจในการทำกับเขา” (หนู, L: 91-105) ...น้องเคยเป็นคนไข้ตอนนั้นผ่าตัดทอนซิลแล้วเจ็บมาก มีความรู้สึกเข้าใจในจุดนั้นของเขาที่เจ็บปวด...ไม่อยากจะให้ประสบการณ์ที่ตัวเองได้รับเกิดกับคนอื่น เราต้องการอะไรในชีวิตจิตใจที่เราเป็นคนไข้มากขึ้น เกิดการสะท้อนคิดว่าเราจะทำให้ดีที่สุด เพื่อตัวเองสบายใจหรือเพื่อให้เขาดีขึ้นมันจะประกอบกัน มันเป็นผลดีกับเราทำให้ส่วนหนึ่งใจเราสุขเมื่อได้ทำกับเขา” (น้องพี, L: 115-138)

“...ต้องมีการเสริมสร้างให้วิถีทางอารมณ์ดีขึ้น ใช้หลักธรรมทางพุทธศาสนาให้มีสติอยู่เสมอว่าเรากำลังทำอะไรอยู่ เวลาจะทำอะไรเราต้องควบคุม ตัวเราให้ได้ ผลดีผลเสียเราก็จะรู้ เวลาทำอะไรมันจะเกิดอะไรขึ้น ก็จะมีสติควบคุมตนเองได้สิ่งที่ทำให้เกิดสติได้มีวิธีการฝึกควบคุมตนเองให้ดีขึ้น เราต้องปล่อยวางไม่ไปอวกแวกกับสิ่งแวดล้อม เรารู้ว่าจุดไหนที่เราควรทำให้มันไปถึงสิ่งที่เราตั้งเป้าไว้ ทำให้เราอยากให้คนอื่นดีด้วย” (น้องตุ้ม, L: 190-201)

“การยอมรับความคิดเห็นของผู้ร่วมงานนี้สำคัญเพื่อเราจะได้ปรับเปลี่ยน ปรับแก้ร่วมกัน มองหาจุดเด่นจุดด้อยเอามา ร่วมพัฒนางานของเราให้เขาประทับใจ การรับฟังความคิดเห็นก็จะได้ใจเขา พร้อมทั้งจะก้าวไป แยกไปด้วยกัน เปิดใจยอมรับกันมากขึ้น”(น้องพี, L: 317-322)

“การช่วยเหลือคนอื่นผลที่ได้ คือ มีความสุขที่ได้ ทำให้และเราอยากทำสิ่งนั้น แต่การช่วยเราต้องรู้จักพักรู้จักดูแลสุขภาพของตัวเอง ถ้าเกิดเครียดเกินไปก็ต้องพัก”(สา, L: 253-257)

3.2 บรรยากาศการทำงานอยู่แบบพี่แบบน้อง การปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยของพยาบาลผู้ให้บริการบรรยากาศในการทำงานจะมีความรัก ความสามัคคี และไว้วางใจต่อกันเหมือนเป็นพี่น้องครอบครัวเดียวกัน ซึ่งในการทำงานร่วมกันจะช่วยกันทำงาน สร้างบรรยากาศในการทำงานให้มีความสุขสนุกสนานเป็นกันเอง เมื่อเพื่อนร่วมงานประสบกับปัญหาในการดำเนินชีวิตจะรับฟังปัญหาและให้คำปรึกษา สร้างกำลังใจในการทำงาน และพัฒนาเพื่อนร่วมงานใน การทำงานด้วยการสอนและทำเป็นแบบอย่างการให้บริการอย่างเอื้ออาทรจึงช่วยให้พยาบาลสามารถให้การพยาบาลอย่างเอื้ออาทรแก่ผู้ใช้บริการได้อย่างสม่ำเสมอ ดังตัวอย่างคำกล่าว

“...ตอนแรกก็คือสังเกตพฤติกรรมเขาก่อน บางคนเคยรำเริงคุยเก่ง เราก็ถาม บางครั้งก็ถามตรง ๆ บางคนก็อาจจะแหย่ คุยเล่น ชวนคุย ชวนกิน แต่จะเป็นลักษณะชวนกิน ช่วยกิน หลอกให้กิน ไม่งั้นก็ชวนทำนั่นนี่และช่วยงานในส่วนที่บางครั้งเขาอาจจะคิดหมกมุ่นเรื่องเขา และช่วยเหลือในส่วนงานที่เขารับผิดชอบ”(น้องแจ่ม, L: 241-245)

“ต้องให้เขารับรู้ว่าเรารับรู้ต่อปัญหาของเขาและและเป็นพวกเดียวกัน...ถ้าได้มีโอกาสระบาย ก็ระบายออกมาเถอะทำงานได้เท่าไรก็เท่านั้นไม่ตั้งเกณฑ์ไว้สูง พูดให้เขารู้ว่าเราไม่ได้สร้างกฎเกณฑ์กดดันให้เขาทำงาน เราเป็นกลุ่มเดียวกันทุกซีกทุกซอกเหมือนกัน”(ลิน, L:141-145)

“ปกติเราก็หว่างเขาอยู่แล้วใครมีอะไรที่ไหนก็จะพูดให้กันฟังหมด ไม่มีความลับกันเปิดเผยความในใจกันไป บางครั้งกับข้าวที่บ้านก็หิ้วมาให้กัน ไปที่ไหนก็จะไปกันเป็นกลุ่มน้องว่ามันรักกันนะ ยังไม่ทันอ้าปากก็รู้เรื่องกันหมดว่าใครเป็นยังไง มองตาก็รู้ใจ รื้ออะไรกันไปหมด”

3.3 นโยบายการส่งเสริมคุณธรรมและความเอื้ออาทร หน่วยงานมีนโยบายการส่งเสริมคุณธรรมและความเอื้ออาทรให้แก่พยาบาลโดยการจัดให้ความรู้ทางวิชาการในด้านจริยธรรม คุณธรรม และการอบรมการพัฒนาพฤติกรรมบริการอย่าง เอื้ออาทร ทำให้พยาบาลได้เพิ่มพูนความรู้ เกิดการสะท้อนคิด เกิดความ ตระหนักในการปรับปรุงตนเอง และมีการปรับพฤติกรรมการให้บริการพยาบาลด้วย ความใส่ใจและเอื้ออาทร ดังตัวอย่างคำกล่าว

“...การอบรมทำให้เขาตระหนักขึ้นทั้ง ๆ ที่มีอยู่ให้มันฝังอยู่ในตัว ในจิตวิญญาณของเขา ให้ออกมามันใช่เลย ไม่ว่าจะการพูดการจา การแสดงออก พร้อมให้การช่วยเหลือคนที่เราพบว่ามีปัญหา การให้ความรู้เพื่อให้เกิดความตระหนัก การสะท้อนคิดคงเป็น concept ของการดูแลอย่างเอื้ออาทรแล้วนำไปสู่การปฏิบัติเพื่อให้เขามั่นใจอย่างยิ่งว่าเขาทำนั้นเป็นการดูแลอย่างเอื้ออาทร”(ลิน, L: 162-174)

3.4 ระบบการดูแลผู้ป่วยต่อเนื่อง ที่มีการมอบหมายให้พยาบาลดูแลผู้ใช้บริการตั้งแต่เริ่มเข้ารับการรักษาในหอผู้ป่วยจนกระทั่งจำหน่ายออกจากโรงพยาบาล ทำให้พยาบาลมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้ใช้บริการ เกิดความรู้สึกอยากช่วยเหลือไว้วางใจและมีความผูกพันต่อกัน จึงทำให้พยาบาลสามารถค้นหาปัญหาที่แท้จริงของผู้ป่วยและให้การวิเคราะห์ปัญหาได้อย่างถูกต้อง แต่ไม่สามารถจัดระบบการดูแลผู้ป่วยต่อเนื่องได้ ในหอผู้ป่วยที่มีภาระงานมากและอัตรากำลังไม่เพียงพอ ดังตัวอย่างคำกล่าว

“ระบบที่จะเกิดความเอื้ออาทรได้มันต้องมีความผูกพันเป็นราย case ที่ได้รับมอบหมายให้ดูแลตั้งแต่เริ่ม admit เข้ามาจนถึงจำหน่าย...พยาบาลเราสามารถเข้าไป approach หาปัญหาหลักๆได้จากสัมพันธภาพที่ดี เราก็มีเวลาให้เขาสม่ำเสมอ ถ้าแก้ได้แต่ต้องเพิ่มคนนะลองนำมาใช้ในคนไข้ที่มีปัญหาที่ซับซ้อนมากๆ ก็ช่วยทำให้เรารู้ปัญหาเขาดีขึ้น แก้ไขได้ตรงปัญหามากขึ้น” (ลิน, L: 347-358)

3.5 อุปกรณ์พร้อมใช้ การมีอุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์พร้อมใช้ทำให้พยาบาลมีเวลาดูแลผู้ใช้บริการทางด้านจิตใจได้มากขึ้น สามารถติดตามอาการที่เปลี่ยนแปลงของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ช่วยเหลือผู้ใช้บริการได้อย่างปลอดภัยและตรงกับความต้องการ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจและพึงพอใจในความสามารถ ของพยาบาล ดังตัวอย่างคำกล่าว

“...การมีเครื่องมือเช่น monitor EKG+NIBP ที่สามารถช่วยเหลือเขาได้อย่างทันท่วงที ทำให้เราสามารถเฝ้าระวังติดตามอาการ ที่เปลี่ยนแปลงของคนไข้ได้อย่างใกล้ชิด ถูกต้อง และการพยาบาล

ทำให้คนไข้อาการดีขึ้น ปลอดภัยประกอบกันทำให้เขาประทับใจ เกิดความเชื่อมั่นว่าเราดูแลเขาอย่างมีความสามารถ”(น้องตุ้ม, L: 101-105)

3.6 ภาวะผู้นำและการบริหารจัดการของหัวหน้าหอผู้ป่วย หัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีการแสดงออกด้วยการเป็นแบบอย่างการให้การพยาบาลอย่างเอื้ออาทร แก่ผู้ใช้บริการและมีการบริหารจัดการโดยการมอบหมาย นิเทศและติดตามงานอย่างใกล้ชิด เข้าใจในความรู้สึกของพยาบาลผู้ใช้บริการจึงส่งเสริมและเปิดโอกาส ให้มีการแสดงความคิดเห็น ยอมรับฟังความคิดเห็นในการแก้ไขปัญหาจากการทำงาน และจัดอัตรากำลังให้เพียงพอกับภาระงาน สร้างกำลังใจในการทำงานให้แก่บุคลากรในหอผู้ป่วย เพื่อเป็นการช้กจูงใจพยาบาลในหอผู้ป่วยให้เห็นถึงความสำคัญ ของการให้บริการพยาบาลอย่างเอื้ออาทร จนเกิดการเลียนแบบและเรียนรู้ มีขวัญและกำลังใจ ให้บริการพยาบาลอย่างเอื้ออาทร ดังตัวอย่างคำกล่าว

“หัวหน้าของน้องไม่เคยว่าให้คนไข้เข้าใจ จึงทำให้น้องประทับใจ มีคนไข้คนหนึ่ง off tube ไปแล้วพี่เขาก็เอาส้มไปให้คนไข้กิน ถามคนไข้กินข้าว อิ่มไหมถ้าอื่ก็กินส้มเพิ่มนะ นี่คือน้องอย่างหนึ่งพวกเราเอาตัวอย่างหัวหน้าก็ไปสอบถามว่าเอาข้าวเพิ่มอีกไหม พี่เขาจะย้ากับพวกเราเสมอว่าให้เข้าไปหาคนไข้บ่อยๆเพราะความบ่อยความถี่ที่ไปดูคนไข้จะทำให้คนไข้มองเรารู้ว่าเราเอาใจใส่เขาอยู่” (สา, L: 303-310)

“หัวหน้าหมั่นคอยดูแลทุกซ่ซุขในที่ทำงาน รับฟังความคิดเห็นของเขาว่าในการทำงานเป็น อย่างไร จุดไหนควรปรับหรือเพิ่มอะไรเพื่อให้เขามีส่วนร่วมในการให้บริการ พอมีส่วนร่วมจะ

ทำให้เขามีความคิดอยากทำมากขึ้นเพราะมันเป็นเรื่องจากเขาคิดและเสนอกฎมีใจอยากทำต่อ” (หมู, บรรทัด 229-232)

“ถ้าวันนี้มีคนน้อยหากันให้เพียงพอ หัวหน้าช่วยเหลือลูกทีมในการทำงานช่วยเหลือที่อยู๋เป็นตัวช่วยจนวินาทีสุดท้ายจนเสร็จสิ้นการทำงาน ลูกน้องจะทำงานมีความสุขในการทำงานไม่เครียด เพราะหัวหน้าตีเห็นความสำคัญและความทุกข์ยากของเขาก็เลยพร้อมใจในการทำงาน”(บุญ, L: 175-177)

3.7 ความชื่นชมจากผู้ป่วยและญาติ

ความชื่นชมจากผู้ป่วยและญาติด้วยการกล่าวชม การให้พร การทักทายว่าจำได้ รวมถึงการแสดง ความขอบคุณด้วยการมีของมาฝาก ทำให้พยาบาล มีความพึงพอใจ มีความสุข และเกิดความภาคภูมิใจ อิ่มเอิบใจ มีกำลังใจในการทำงาน ส่งผลทำให้เกิด ความเอื้ออาทรต่อกันทั้งห่อผู้ป่วยดังตัวอย่างคำกล่าว

“คนไข้หรือญาติเขาของมาให้รู้สึกขอบคุณ ยินดี รู้สึกว่าเขามองเห็นความดีของเราและสัมผัส ได้ว่าเราได้ดูแลเขาอย่างดี เขาได้ตอบแทนเราใน ส่วนนี้ เมื่อกลับบ้านแล้วเขาจะจำเราได้และเขารู้ว่า พวกเราทำงานมันทุกขนะขึ้นเวรป่วยดี...ของเขา ให้มันไม่ได้เฉพาะแต่เราแบ่งให้หน่อยๆ มันจะเอื้อ กันไปหมดทำให้เป็นน้ำหล่อเลี้ยงใจ” (ป้าง, L: 213-216)

การอภิปรายผล

พยาบาลวิชาชีพ ณ โรงพยาบาลระดับจังหวัด แห่งนี้สามารถให้การพยาบาลอย่างเอื้ออาทรได้ เนื่องจากมีความพร้อมในการปฏิบัติกรดูแลช่วยเหลือ ผู้ใช้บริการ โดยมีจุดเริ่มจากความยึดมั่นศรัทธา ต่อวิชาชีพพยาบาลและรักงานในหน้าที่ จึงมีความ

จริงใจในการดูแลผู้ใช้บริการ โดยเอาใจเขามาใส่ใจ เราและพร้อมที่จะเผชิญปัญหาเพื่อช่วยเหลือผู้ใช้ บริการซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยผ่านมาที่พบว่าการ ดูแลอย่างเอื้ออาทรจะเกิดขึ้นได้จากการที่พยาบาล ผู้ให้บริการมีความมุ่งมั่น(commitment)ต่อการดูแล มีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานมีความรับผิดชอบและ ความตั้งใจเพื่อช่วยเหลือผู้ใช้บริการโดยตระหนัก ถึงความเชื่อ และค่านิยมของบุคคลนั้น^{12,13} ความ จริงใจและใส่ใจในการให้บริการพยาบาลเกิดขึ้น จากพยาบาลแต่ละบุคคลถูกปลูกฝังการดูแลอย่าง เอื้ออาทรจากการเลี้ยงดูของครอบครัวการดำรงชีวิต อยู่กับครอบครัวประกอบกับการมีบุคคลในครอบครัว เคยเจ็บป่วย ตนเองได้รับความเจ็บปวดและความ ไม่สุขสบายจากการเคยเป็นผู้ป่วยมาก่อน จึงทำให้ เกิดการเรียนรู้และปฏิบัติตามด้วยความคุ้นเคย เมื่อ ได้เรียนในวิชาชีพพยาบาลก็ได้รับการปลูกฝังให้มีความเมตตา กรุณา เอื้ออาทร มีจริยธรรมในการ บริการและได้เรียนรู้เพิ่มเติมจากนโยบายของ โรงพยาบาลโดยผู้บริหารทางการพยาบาลส่งเสริม การให้ความรู้ทางวิชาการในด้านคุณธรรม จริยธรรม และอบรมการพัฒนาพฤติกรรมกรให้การพยาบาล อย่างเอื้ออาทรให้แก่บุคลากรจึงทำให้เกิดการ สะท้อนคิดและเรียนรู้เข้าใจความรู้สึกวมไปถึง ความต้องการของผู้ใช้บริการที่ต้องประสบกับ ปัญหายุ่งยากต่างๆในชีวิต ผลการวิจัยสอดคล้อง กับวันทนีย์ เสถียรวันทนีย์⁸ ที่พบว่าประสบการณ์ การเป็นผู้ป่วยและมีญาติเจ็บป่วย ทำให้พยาบาล หัวหน้าห่อผู้ป่วยเข้าใจถึงความต้องการการดูแล เอาใจใส่อย่างเอื้ออาทร ดังนั้นพยาบาลกลุ่มนี้จึงมี แรงจูงใจในการให้การพยาบาลและการช่วยเหลือ ผู้ใช้บริการด้วยความรู้สึกห่วงใย เอาใจใส่^{3,12,13,14}

ปรับปรุงตนเองและมีการให้บริการพยาบาลด้วยความใส่ใจจึงให้ความหมายการให้การพยาบาลอย่างเอื้ออาทรคือการดูแลผู้ใช้บริการจากใจถึงใจ เอาใจใส่ดูแลเอาใจใส่โดยมีเป้าหมายเพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถแก้ไขปัญหาได้ตรงกับความต้องการด้วยความตั้งใจและเอาใจใส่โดยยึดผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลาง คำนึงถึงปัญหาและความต้องการได้อย่างครอบคลุมทั้งทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม¹² ในการให้บริการด้วยการใช้ความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ที่ต้องอาศัยการฝึกและการปฏิบัติ เพื่อให้เกิดการสะท้อนคิด ปรับแนวคิด ทัศนคติ ทางอารมณ์ที่จะตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเต็มที่สอดคล้องกับงานวิจัยของมอส และคณะ¹⁴ ที่พบว่า การดูแลเป็นคุณลักษณะเฉพาะของมนุษย์ สำหรับพยาบาลจะต้องเรียนรู้และพัฒนาทักษะในการดูแลผู้ใช้บริการจากการศึกษาและการปฏิบัติงาน

ในการปฏิบัติงานบางครั้งต้องเผชิญกับปัญหา แต่พยาบาลกลุ่มนี้ซึ่งทุกคนนับถือศาสนาพุทธสามารถให้การพยาบาลอย่างเอื้ออาทรได้อย่างสม่ำเสมอ เกิดขึ้นได้จากการพัฒนาความเข้มแข็งในตนเองโดยใช้หลักพุทธธรรมสร้างความมั่นคงทางอารมณ์ใช้ธรรมะเป็นลี้ภัยเหนี่ยวทางจิตใจทั้งในการปฏิบัติงาน และการดำเนินชีวิต ทำให้สามารถควบคุมตนเองได้ โดยมีสติระลึกรู้อยู่เสมอว่าสิ่งไหนควรทำช่วยเสริมสร้างให้ภาวะทางอารมณ์ดีขึ้น มีความเมตตา กรุณา ทำให้เข้าใจตนเองและความรู้สึกของผู้อื่น ปรับปรุงส่วนบกพร่องของตนเองทำแต่ในสิ่งที่ดีงาม เมื่อร่างกายเกิดความเหนื่อยล้าจากการทำงานและมีความเครียดที่มากเกินไปพยาบาลผู้ให้บริการจะหยุดพักเพื่อให้ความเหนื่อยล้าและความเครียด

ลดลง มีกำลังใจในการทำงานต่อไป ผลการวิจัยสอดคล้องกับ วัตสัน¹⁵ ที่กล่าวว่าพยาบาลต้องเป็นผู้ที่มีการพัฒนามิติจิตวิญญาณของตนเองอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดความเข้าใจ สัจธรรมของชีวิต พยาบาลกลุ่มนี้มีสร้างบรรยากาศการทำงานโดยอยู่ร่วมกันอย่างพี่น้องน้องเหมือนเป็นครอบครัวเดียวกัน ที่มีความรัก ความสามัคคีและไว้วางใจต่อกัน มีวัฒนธรรมองค์กรและท้องถิ่น ที่เป็นคนอ่อนโยน มีน้ำใจ เมื่ออยู่ในสถานการณ์ที่ผู้ร่วมงานมีความเครียด หรือมีปัญหาในการทำงานและการดำรงชีวิต จะให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เพื่อควบคุมคุณภาพของการพยาบาลในหอผู้ป่วยหรือหน่วยงานที่ปฏิบัติ¹⁶ ทำให้สมรรถนะในการปฏิบัติงานเป็นไปตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย⁵ จนเกิดคุณภาพในการให้บริการ

การมีอุปกรณ์ทางการแพทย์พร้อมใช้ซึ่งช่วยให้สามารถติดตามอาการเปลี่ยนแปลงของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความปลอดภัย ความมั่นใจและพึงพอใจในความสามารถของพยาบาล ซึ่งคุณภาพบริการมีความสัมพันธ์กับนวัตกรรมและอุปกรณ์เครื่องมือทางการแพทย์ที่มีความเพียงพอและพร้อมใช้ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของพยอม อยู่สวัสดิ์¹⁷ พบว่าพยาบาลมีความเห็นว่าปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการดูแลเกิดจากการขาดอุปกรณ์เครื่องใช้

การใช้ระบบการดูแลผู้ป่วยต่อเนื่องซึ่งเกิดขึ้นในบางหอผู้ป่วยที่มีอัตรากำลังของบุคลากรทางการพยาบาลเพียงพอและในหอผู้ป่วยที่มีภาระงานมากพยาบาลผู้ให้บริการได้ใช้ระบบการดูแลผู้ป่วยต่อเนื่องในผู้ป่วยที่มีปัญหาซับซ้อน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชดช้อย วัฒนนะ¹⁸ ที่พบว่าในการใช้

ระบบการดูแลผู้ป่วยต่อเนื่องร่วมกับการเน้นพฤติกรรมดูแลเอาใจใส่อย่างเอื้ออาทรต่อผู้ใช้บริการต้องอาศัย การปรับ การจัดระบบบริการพยาบาลในด้านการกำหนดเป้าหมายและโครงสร้างของหน่วยงาน และปรับโครงสร้างของระบบการมอบหมายงานของพยาบาลให้มีการดูแลผู้ใช้บริการในลักษณะที่เป็นการส่งเสริมให้พยาบาลและผู้ใช้บริการมีการสร้างสัมพันธภาพอย่างต่อเนื่องในระดับลึกจะทำให้เกิดความไว้วางใจ และส่งผลต่อการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ

ภาวะผู้นำและการบริหารจัดการของหัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่งที่ช่วยส่งเสริมให้เกิดการให้บริการอย่างเอื้ออาทรด้วยการแสดงออกเป็นแบบอย่างในการให้บริการ ทำให้บุคลากรได้รับการปลูกฝัง เกิดการเรียนรู้และเลียนแบบการแสดงออกของการให้บริการอย่างเอื้ออาทร และในหัวหน้าหอผู้ป่วยมีการสร้างขวัญกำลังใจ รับฟังความคิดเห็นของพยาบาลในการแก้ไขปัญหาจากการทำงาน จัดอัตรากำลังให้เพียงพอกับภาระงานอย่างสม่าเสมอซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญจากความเอื้ออาทรจึงทำให้ชนะใจพยาบาลในหอผู้ป่วยส่งผลให้เต็มใจและได้ใจในการทำงานร่วมกัน เกิดแรงบันดาลใจในการทำงานให้มีประสิทธิภาพและพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ส่งผลถึงประสิทธิภาพขององค์กรในการพัฒนาและการจัดการทำให้สามารถดำเนินงานตามเป้าหมายบรรลุความสำเร็จตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้¹⁹ สอดคล้องกับวันทนีเย์ เสถียรวันทนีเย์⁸ ที่พบว่าบทบาทของหัวหน้าหอผู้ป่วยในการสร้างเสริมพฤติกรรมดูแลอย่างเอื้ออาทรเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบที่สำคัญที่จะช่วยพัฒนาบุคลากรให้มีความสามารถและทักษะในการปฏิบัติการพยาบาลที่ดี

ผลลัพธ์ที่ผู้ใช้บริการและญาติกล่าวชม การให้พร การทักทายว่าจำได้รวมถึงการแสดงความรักคุณด้วยการนำของมาฝาก ทำให้พยาบาลผู้ใช้บริการเห็นคุณค่าของตนเองในการให้บริการพยาบาลเกิดความพึงพอใจมีความสุข และเกิดความภาคภูมิใจ อิ่มเอิบใจ มีกำลังใจในการทำงาน ส่งผลให้เกิดความเอื้ออาทรต่อกันทั้งหอผู้ป่วย ทำให้พยาบาลผู้ใช้บริการประจักษ์ในผลลัพธ์ที่พึงพอใจในการให้บริการ สอดคล้องกับแนวคิดของ ฟาริตา อิบราฮิม²⁰ ที่กล่าวว่าผู้ใช้การดูแลมีความพึงพอใจจากการที่ผู้ใช้การดูแลเห็นผลของการดูแลและตระหนักถึงการดูแลมากขึ้น ทำให้เห็นคุณค่าของวิชาชีพ สอดคล้องกับพยอม อยู่สวัสดิ์¹³ ที่ได้พบว่าพยาบาลและผู้ป่วยมีสัมพันธภาพการช่วยเหลือเพื่อตอบสนองความต้องการทางสุขภาพที่ทำให้ทั้งสองฝ่ายเกิดความพึงพอใจ กล่าวคือพยาบาลเห็นคุณค่าของตนเองที่ได้ให้การช่วยเหลือผู้ป่วยและผู้ป่วยชื่นชมต่อการได้รับการดูแลเยี่ยงบุคคลที่มีศักดิ์ศรี

ข้อเสนอแนะที่ได้จากผลการวิจัย

1. ผู้บริหารการพยาบาลควรมีการกำหนดนโยบายส่งเสริมคุณธรรมและความเอื้ออาทรอย่างต่อเนื่อง
2. นำปัจจัยส่งเสริมการให้บริการพยาบาลอย่างเอื้ออาทรมาบริหารจัดการและพัฒนาบุคลากรทางการพยาบาล

เอกสารอ้างอิง

1. Webster's New World College dictionary. 4thed. New York : Macmillan.1999; p.221.
2. สุภาพร ดาวดี. การใช้ทฤษฎีการดูแลอย่างเอื้ออาทรในการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติ. วารสารคุณภาพการพยาบาล ฉบับปฐมฤกษ์ 2548; 26-46.
3. Watson J. Nursing : The philosophy and science of caring. Colorado : Associated University Press ; 1985.
4. Williams S A. Quality and care : Patients' perceptions. J Nurs Care Qual. 1998; 12 (6): 18-25.
5. สมจิต หนูเจริญกุล.การพยาบาล:ศาสตร์ของการปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่2.กรุงเทพฯ: หจก.วี.เจ.พรินติ้ง; 2544.
6. Halldorsdottir S. Caring and uncaring encounters in nursing and health care developing a theory. Linkoping University Medical Dissertations No. 493.[serial on line]1996 May 10[cited 2005 June 27]. Available from : <http://www.bibl.liu.sc/liupubl/disp/disp96/med493s.hym>.
7. Hudak CM, Gallo BM, Morton PG. Critical care nursing : A holistic approach. 7th ed. Philadelphia : J .B. Lippincott ; 1998.
8. วันทนีย์เสถียรวันทนีย์. พฤติกรรมการดูแลเอื้ออาทรในการปฏิบัติการพยาบาลตามทัศนะของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลพุทธชินราชพิษณุโลก. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร; 2546.
9. กฤษดา แสงดี และคณะ. มาตรฐานการพยาบาลในโรงพยาบาล. กรุงเทพฯ: องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก; 2542.
10. Streubert HJ, Carpenter DR. Qualitative research in nursing: Advancing the humanistic imperative. 2nded. Philadelphia: Lippincott ; 1999.
11. Holloway I, Wheeler S. Qualitative research for nurse. London: Blackwell Science; 1996.
12. Roach SM. The human act of caring. Ottawa Ontario: Canadian hospital association ; 1993.
13. Euswas P. The actualized caring moment: A grounded theory of caring in nursing practice. In Gaut DA, editors.A global agenda for caring. New York: National League for Nursing; 1993. p 309-26.
14. Morse J M, Solberg S M, Neander W L, Bottorff J L, Johnson I L. Concepts of caring and caring as a concept. Adv Nurs Sci 1990; 13 (1), 1-14.
15. Watson J. Nursing: Human science and human care a theory of nursing. New York: Nation League for nursing press ; 1988 .
16. กองการพยาบาล สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ทางการพยาบาล : ที่ปฏิบัติหน้าที่ในโรงพยาบาล. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์; 2539.
17. พยอม อยู่สวัสดิ์. ประสบการณ์การดูแลผู้ป่วยในการปฏิบัติการพยาบาลวิชาชีพ : การศึกษาเชิงคุณภาพ. ใน การประชุมวิชาการสมาคมศิษย์เก่าพยาบาลศิริราช ครั้งที่ 8 เรื่อง “วิจัยทางการพยาบาลเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตในทศวรรษหน้า : ทิศทางและรูปแบบ.” กรุงเทพฯ: สถาบันพัฒนาการสาธารณสุขอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล 2537; หน้า 130-144.
18. ชดช้อย วัฒนะ. การพัฒนารูปแบบการดูแลอย่างมีส่วนร่วมระหว่างพยาบาลและผู้รับบริการในการส่งเสริมการดูแลตนเอง โรงพยาบาลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพยาบาลผู้ใหญ่ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล; 2539.
19. Greeneich D. The link between new and return business and quality of care : Patient Satisfaction. Adv Nurs Sci 1993;16 (1): 62-72.
20. ฟาริดา อิบราฮิม. สารระแห่งวิชาชีพการพยาบาล. กรุงเทพฯ: สามเจริญพาณิชย์; 2535.

Professional Nurses' Perceptions of Factors Promoting the Nurses' Caring in Providing Nursing Services in a Provincial Hospital*

Areeya Danphatong** M.N.S.

Pimjaras Euswas*** Ph.D

Prabha Limprasutr*** Dr. P.H.

Abstract: This qualitative research using phenomenology method, aimed to explore professional nurses' perceptions of caring in providing nursing services at the provincial hospital. Participants consisted of 13 professional nurses from the hospital. Data were collected by in-depth interview and analyzed by Colaizzi 's method.

The study results indicated that the participants perceived the meaning of caring in nursing practice showed 5 categories :1) doing by heart, as taking care of relatives 2) help to be comfort and alleviation problems 3) practicing with knowledge, skills and experiences 4) need to be cultivated and learned and 5) realizing the satisfaction outcome. the actors which promoting the nurses' caring services indicated seven themes : 1) nurses' readiness 2) friendly work atmosphere 3) policy to promote ethics and caring 4) continuity nursing care system 5) promptness of device and material 6) administrator's leadership and management and 7) appreciation from patients and relatives. These finding can be used as guideline for promoting professional nurses' caring in providing nursing services to improve the quality of nursing.

Thai Journal of Nursing Council 2007; 22(3) 67-79

Key words : Perceptions, Caring in providing nursing service, Professional nurses

* In partial fulfillment of the Master Degree Program of Nursing Science in Nursing Administration. Faculty of Nursing, Naresuan University. This Research was support by Graduate School Naresuan University. Title : Professional Nurses' Perceptions of Caring in Providing Nursing Services in a Provincial Hospital.

** Professional Nurse of Phrae Hospital.

*** Associate professor, Faculty of Nursing, Naresuan University.