

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการอภิปรายผล

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (descriptive study) เพื่อศึกษาพฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้รับบริการ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ได้แก่ ผู้มารับบริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลศรีเทพ ระหว่างเดือนตุลาคม – ธันวาคม 2547 จำนวน 358 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจะนำเสนอเป็นตารางประกอบคำบรรยาย ตามลำดับดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้รับบริการ โดยรวมและราย

ด้าน

- 2.1 พยาบาลรับผิดชอบต่อประชาชนผู้ต้องการการพยาบาลและบริการสุขภาพ
- 2.2 พยาบาลประกอบวิชาชีพด้วยความเมตตา กรุณา เคารพในคุณค่าของชีวิต  
ความมีสุขภาพดีและความผาสุกของเพื่อนมนุษย์
- 2.3 พยาบาลมีปฏิสัมพันธ์ทางวิชาชีพกับผู้รับบริการ ผู้ร่วมงานและประชาชน  
ด้วยความเคารพในศักดิ์ศรี และสิทธิมนุษยชน ของบุคคล
- 2.4 พยาบาลยึดหลักความยุติธรรมและความเสมอภาคในสังคมมนุษย์
- 2.5 พยาบาลประกอบวิชาชีพโดยมุ่งความเป็นเลิศ
- 2.6 พยาบาลพึงป้องกันอันตรายต่อสุขภาพและชีวิตของผู้ใช้บริการ
- 2.7 พยาบาลพึงรับผิดชอบต่อตนเองเช่นเดียวกับรับผิดชอบต่อผู้อื่น

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

## ตารางที่ 1

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ( $n = 358$ )

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
หญิง	195	54.47
ชาย	163	45.53
อายุ ( $\bar{X} = 42.18$ , S.D. = 0.81, Range 18 - 86)		
18 - 20 ปี	25	6.98
21 - 40 ปี	156	43.59
41 - 60 ปี	129	36.03
> 61 ปี	48	13.40
ระดับการศึกษา		
ไม่ได้เรียนหนังสือ	15	4.19
ประถมศึกษา	215	60.06
มัธยมศึกษา	96	26.81
อนุปริญญา	15	4.19
ปริญญาตรี	15	4.19
สูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป	2	0.56
อาชีพ		
เกษตรกร	161	44.97
รับจ้าง	120	33.52
ค้าขาย	35	9.78
รัฐวิสาหกิจ	16	4.47
รับราชการ	12	3.35
อื่นๆ (เช่น แม่บ้าน)	14	3.91

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการเป็นเพศหญิง 195 คน ร้อยละ 54.47 มีอายุอยู่ในช่วง 21 - 41 ปี ร้อยละ 43.59 มีระดับการศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ 60.06 และมีอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 44.97

## ตารางที่ 2

จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพสมรส จำนวนครั้งที่มารับบริการ และจำนวนวันที่นอนโรงพยาบาล (n=358)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพสมรส		
คู่	271	75.70
โสด	47	13.13
หม้าย	25	6.98
หย่า / แยกกันอยู่	15	4.19
จำนวนครั้งที่มารับบริการ ( $\bar{x} = 1.84, S.D. = 0.63, \text{Range} = 1 - 25$ )		
1 ครั้ง	95	26.54
2 – 5 ครั้ง	232	64.80
6 – 10 ครั้ง	23	6.42
> 10 ครั้ง	8	2.24
จำนวนวันที่นอนโรงพยาบาล ( $\bar{x} = 1.15, S.D. = 0.45, \text{Range} = 1 - 30$ )		
1 – 3 วัน	315	88.00
4 – 6 วัน	36	10.05
7 – 10 วัน	4	1.12
> 10 วัน	3	0.83

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการมีสถานะภาพสมรสคู่ ร้อยละ 75.70 จำนวนครั้งที่มารับบริการ อยู่ในช่วง 2 – 5 ครั้ง ร้อยละ 64.80 และจำนวนวันที่นอนโรงพยาบาลระหว่าง 1 – 3 วัน ร้อยละ 88.00

## ตารางที่ 3

จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการวินิจฉัยโรค / อาการสำคัญที่มาโรงพยาบาล

(n = 358)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
การวินิจฉัย / อาการสำคัญที่มาโรงพยาบาล		
ไข้หวัด ไข้หนาวสั่น ปวดศีรษะ คออักเสบ	70	19.55
ปวดท้อง ท้องเดิน อาหารเป็นพิษ ลำไส้อักเสบ	54	15.08
คลอดบุตร แท้ง	46	12.85
เบาหวาน	34	9.49
อุบัติเหตุ แผลอักเสบฝี	21	5.87
โรคกระเพาะอาหาร อาเจียนเป็นเลือด	18	5.03
ความดันโลหิตสูง ไขมันในเส้นเลือดสูง	18	5.03
ติดเชื้อระบบทางเดินปัสสาวะ กรวยไตอักเสบ	18	5.03
เป็นลม เวียนศีรษะ อ่อนเพลีย	15	4.19
ไอ หายใจหอบ หลอดลมอักเสบ ภูมิแพ้	12	3.35
ปวดข้อ ปวดหลัง ปวดกล้ามเนื้อต่างๆ	11	3.07
ตับอักเสบ ตับแข็ง ตาตัวเหลือง	11	3.07
โรคหัวใจ เจ็บบริเวณหน้าอก หายใจเหนื่อย	7	1.95
อื่นๆ (กินยาฆ่าตัวตาย ไทรอยด์ ตกขาว)	23	6.43

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการ มีการวินิจฉัยโรค / อาการสำคัญที่มาโรงพยาบาล เป็นไข้หวัด ไข้หนาวสั่น ปวดศีรษะ คออักเสบ ร้อยละ 19.55 มีอาการปวดท้อง ท้องเดิน อาหารเป็นพิษ ลำไส้อักเสบร้อยละ 15.08 และการคลอด การแท้งบุตร ร้อยละ 12.85

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้รับบริการ แผนกผู้ป่วยใน

ตารางที่ 4

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับ ของคะแนนพฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้รับบริการ โดยรวม และ รายด้าน (n = 358)

พฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาล	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
โดยรวม	2.28	0.36	ปานกลาง
รายด้าน			
1. พยาบาลรับผิดชอบต่อประชาชน ผู้ต้องการการพยาบาลและบริการสุขภาพ	2.33	0.37	ปานกลาง
2. พยาบาลประกอบวิชาชีพด้วยความเมตตา กรุณา เคารพในคุณค่าของชีวิต ความมีสุขภาพดี และความผาสุกของเพื่อนมนุษย์	2.25	0.47	ปานกลาง
3. พยาบาลมีปฏิสัมพันธ์ทางวิชาชีพกับผู้รับบริการ ผู้ร่วมงานและประชาชน ด้วยความเคารพในศักดิ์ศรี และสิทธิมนุษยชนของบุคคล	2.25	0.43	ปานกลาง
4. พยาบาลยึดหลักความยุติธรรมและความเสมอภาคในสังคมมนุษย์	2.29	0.41	ปานกลาง
5. พยาบาลประกอบวิชาชีพโดยมุ่งหวังความเป็นเลิศ	2.24	0.43	ปานกลาง
6. พยาบาลพึงป้องกันอันตรายต่อสุขภาพ และชีวิตของผู้รับบริการ	2.28	0.49	ปานกลาง
7. พยาบาลพึงรับผิดชอบต่อตนเองเช่นเดียวกับรับผิดชอบต่อผู้อื่น	2.24	0.43	ปานกลาง

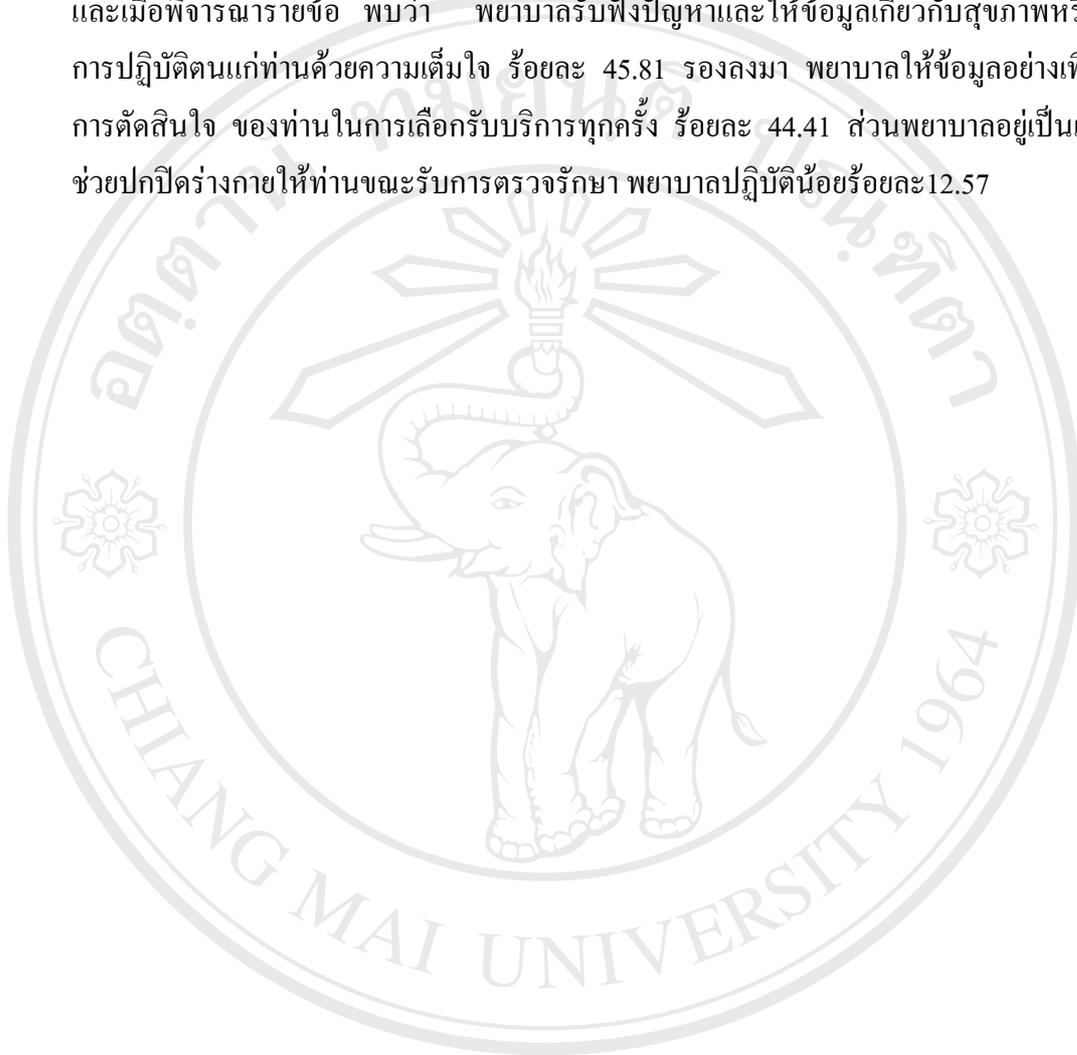
จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่าการปฏิบัติพฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้รับบริการ แผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลศรีเทพโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.28$ , S.D. = 0.36)

## ตารางที่ 5

จำนวนและร้อยละของคะแนนพฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้รับบริการในด้าน  
 พยาบาลรับผิดชอบต่อประชาชน ผู้ต้องการการพยาบาล และบริการสุขภาพ จำแนกเป็นรายข้อ  
 ( $n = 358$ )

พฤติกรรมจริยธรรม	การรับรู้ของผู้รับบริการ		
	ปฏิบัติมาก	ปฏิบัติปานกลาง	ปฏิบัติน้อย
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
1. พยาบาลรับฟังปัญหาและให้ข้อมูลเกี่ยวกับ สุขภาพหรือแนะนำการปฏิบัติตนแก่ท่าน ด้วยความเต็มใจ	164(45.81)	184(51.40)	10(2.79)
2. พยาบาลให้ข้อมูลอย่างเพียงพอต่อการตัดสินใจ ของท่านในการเลือกรับบริการทุกครั้ง	29(36.03)	201(56.15)	28(7.82)
3. พยาบาลรักษาความลับเกี่ยวกับการวินิจฉัยโรค และการรักษาโรคของท่านเป็นอย่างดี	159(44.41)	178(49.72)	21(5.87)
4. พยาบาลเอาใจใส่ดูแลและรับผิดชอบต่อ สุขภาพของท่านอย่างสม่ำเสมอ	148(41.34)	188(52.51)	22(6.15)
5. พยาบาลให้ความรู้เกี่ยวกับการสร้างเสริม สุขภาพและการป้องกันการเจ็บป่วย แก่ท่านอย่างเพียงพอ	146(40.78)	186(51.96)	26(7.26)
6. พยาบาลสนับสนุนให้ครอบครัวมีส่วนร่วม ในการรักษาดูแลท่าน	157(43.85)	170(47.49)	31(8.66)
7. พยาบาลอยู่เป็นเพื่อนและช่วยปกปิดร่างกาย ให้ท่านขณะรับการตรวจรักษา	128(35.75)	185(51.68)	45(12.57)

จากตารางที่ 5 แสดงให้เห็นว่าการปฏิบัติ พฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้รับบริการ ในด้านพยาบาลรับผิดชอบต่อประชาชน ผู้ต้องการการพยาบาล และบริการสุขภาพ และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า พยาบาลรับฟังปัญหาและให้ข้อมูลเกี่ยวกับสุขภาพหรือแนะนำการปฏิบัติตนแก่ท่านด้วยความเต็มใจ ร้อยละ 45.81 รองลงมา พยาบาลให้ข้อมูลอย่างเพียงพอต่อการตัดสินใจ ของท่านในการเลือกรับบริการทุกครั้ง ร้อยละ 44.41 ส่วนพยาบาลอยู่เป็นเพื่อนและช่วยปกปิดร่างกายให้ท่านขณะรับการตรวจรักษา พยาบาลปฏิบัติน้อยร้อยละ 12.57



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

## ตารางที่ 6

จำนวนและร้อยละของคะแนนพฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้รับบริการ ด้านพยาบาลประกอบวิชาชีพด้วยความเมตตากรุณา เคารพในคุณค่าของชีวิต ความมีสุขภาพดีและความผาสุกของเพื่อนมนุษย์ จำแนกเป็นรายข้อ (n = 358)

พฤติกรรมจริยธรรม	การรับรู้ของผู้รับบริการ		
	ปฏิบัติมาก	ปฏิบัติปานกลาง	ปฏิบัติน้อย
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
1. พยาบาลให้โอกาสท่านระบายความคับข้องใจเกี่ยวกับความเจ็บป่วยด้วยอหิวาต์อันดีทุกครั้ง	131(36.59)	174(48.60)	53(14.81)
2. พยาบาลสอบถามการตัดสินใจของท่านทุกครั้งก่อนที่จะให้การพยาบาล	154(43.02)	166(46.37)	38(10.61)
3. พยาบาลให้การบริการด้วยความเอื้ออาทรมีท่าทีที่นอบนวลและปลอดภัยให้กำลังใจแก่ท่าน	146(40.78)	186(51.96)	26(7.26)
4. เมื่อท่านมีข้อสงสัยเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลของท่านและสอบถามพยาบาล ท่านจะได้รับคำตอบที่มีข้อมูลที่เป็นจริง ครบถ้วนและชัดเจนทุกครั้ง	131(36.59)	195(54.47)	32(8.94)
5. พยาบาลกระตุ้นหรือรื้อฟื้นในการให้บริการแก่ท่านอย่างครบถ้วนและเต็มความสามารถ	122(34.08)	169(47.21)	67(18.71)

จากตารางที่ 6 แสดงให้เห็นว่าพฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้รับบริการ ในด้านพยาบาลประกอบวิชาชีพด้วยความเมตตากรุณา เคารพในคุณค่าของชีวิต ความมีสุขภาพดี และความผาสุกของเพื่อนมนุษย์ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าพยาบาลสอบถามการตัดสินใจของท่านทุกครั้งก่อนที่จะให้การพยาบาล มีการปฏิบัติมากร้อยละ 43.02 ส่วนพยาบาลกระตุ้นหรือรื้อฟื้นในการให้บริการแก่ท่านอย่างครบถ้วนและเต็มความสามารถมีการปฏิบัติน้อยร้อยละ 18.71 และรองลงมาพยาบาลให้โอกาสท่านระบายความคับข้องใจเกี่ยวกับความเจ็บป่วยด้วยอหิวาต์อันดีทุกครั้งมีการปฏิบัติน้อยร้อยละ 14.81

## ตารางที่ 7

จำนวนและร้อยละของคะแนนพฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้รับบริการ ด้านพยาบาลมีปฏิสัมพันธ์ทางวิชาชีพกับผู้ใช้บริการ ผู้ร่วมงาน และประชาชน ด้วยความเคารพในศักดิ์ศรี และสิทธิมนุษยชนของบุคคล จำแนกเป็นรายชื่อ ( $n = 358$ )

พฤติกรรมจริยธรรม	การรับรู้ของผู้รับบริการ		
	ปฏิบัติมาก	ปฏิบัติปานกลาง	ปฏิบัติน้อย
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
1. พยาบาลแสดงการยอมรับและให้การสนับสนุน การทำกิจกรรมบนความเชื่อและค่านิยม ส่วนตัวของท่าน	119(33.24)	195(54.47)	44(12.29)
2. พยาบาลพูดคุยและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ พร้อมทั้งให้กำลังใจแก่ท่านในการดูแลตนเอง	142(39.66)	187(52.24)	29(8.10)
3. พยาบาลแสดงท่าทีที่เป็นมิตรและให้การ ช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการดูแลท่าน	129(36.04)	188(52.51)	41(11.45)
4. พยาบาลมีความยืดหยุ่นในการปฏิบัติ การพยาบาล ตามคำขอของท่าน หรือ ครอบครัว ซึ่งไม่เป็นผลเสียต่อการรักษา	111(31.01)	224(62.57)	23(6.42)
5. พยาบาลเปิดโอกาสให้ท่านและครอบครัว มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับการรักษาพยาบาลของท่าน	136(37.98)	172(48.05)	50(13.97)

จากตารางที่ 7 แสดงให้เห็นว่าการปฏิบัติพฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้รับบริการ ในด้านพยาบาลมีปฏิสัมพันธ์ทางวิชาชีพกับผู้ใช้บริการ ผู้ร่วมงาน และประชาชน ด้วยความเคารพในศักดิ์ศรี และสิทธิมนุษยชนของบุคคล เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า พยาบาลพูดคุยและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ พร้อมทั้งให้กำลังใจแก่ท่านในการดูแลตนเอง ร้อยละ 39.66 ส่วนพยาบาลเปิดโอกาสให้ท่านและครอบครัว มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับการรักษาพยาบาลของท่าน มีการปฏิบัติน้อย ร้อยละ 13.97 และรองลงมาพยาบาลแสดงการยอมรับและให้การสนับสนุนการทำกิจกรรมบนค่านิยมส่วนตัวของผู้รับบริการ ร้อยละ 12.29

## ตารางที่ 8

จำนวนและร้อยละของคะแนนพฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้รับบริการ  
ด้านพยาบาลยึดหลักความยุติธรรมและความเสมอภาคในสังคมมนุษย์ จำแนกเป็นรายข้อ  
(n = 358)

พฤติกรรมจริยธรรม	การรับรู้ของผู้รับบริการ		
	ปฏิบัติมาก	ปฏิบัติปานกลาง	ปฏิบัติน้อย
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
1. ท่านได้รับการดูแลเอาใจใส่จากพยาบาลอย่าง เท่าเทียมกับผู้รับบริการอื่นๆ	130(36.31)	202(56.43)	26(7.26)
2. พยาบาลอำนวยความสะดวกแก่ท่านในการ รับบริการเช่นเดียวกับผู้อื่น	137(38.27)	188(52.51)	33(9.22)
3. พยาบาลชี้แจงข้อเท็จจริงเกี่ยวกับ โรคของท่าน ที่เป็นอยู่โดยมิได้รังเกียจหรือปิดบัง	133(37.15)	200(55.87)	25(6.98)
4. พยาบาลแสดงความรับผิดชอบในการปกป้อง ท่านให้ได้รับการรักษาที่เหมาะสมกับ ภาวะการเจ็บป่วย	118(32.96)	186(51.96)	54(15.08)
5. พยาบาลช่วยให้ท่านได้มีโอกาสพบแพทย์ ผู้รักษาตามที่ท่านต้องการ	132(36.87)	194(54.19)	32(8.94)
6. ท่านได้รับข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิการรักษา พยาบาลของท่านอย่างเพียงพอและครอบคลุม	168(46.93)	166(46.37)	24(6.70)

จากตารางที่ 8 แสดงให้เห็นว่าพฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้รับ  
บริการ ด้านพยาบาลยึดหลักความยุติธรรมและความเสมอภาคในสังคมมนุษย์ เมื่อพิจารณารายข้อ  
พบว่า ท่านได้รับข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิการรักษาพยาบาลของท่านอย่างเพียงพอและครอบคลุม มีการ  
ปฏิบัติมากร้อยละ 46.93 ส่วนพยาบาลแสดงความรับผิดชอบในการปกป้องท่านให้ได้รับการรักษา  
ที่เหมาะสมกับ ภาวะการเจ็บป่วย มีการปฏิบัติน้อย ร้อยละ 15.08

### ตารางที่ 9

จำนวนและร้อยละพฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้รับบริการ ด้านพยาบาลประกอบวิชาชีพโดยมุ่งหวังความเป็นเลิศ จำแนกเป็นรายชื่อ (n = 358)

พฤติกรรมจริยธรรม	การรับรู้ของผู้รับบริการ		
	ปฏิบัติมาก	ปฏิบัติปานกลาง	ปฏิบัติน้อย
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
1. ท่านรู้สึกมั่นใจในคุณภาพการพยาบาลที่ท่านได้รับ	119(33.24)	210(58.66)	29(8.10)
2. พยาบาลชี้แจงภาวะของโรคและอาการที่เกิดแก่ท่านจนท่านเข้าใจได้ดี	142(39.66)	201(56.15)	15(4.19)
3. ท่านพบว่าการให้บริการของพยาบาลทุกอย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้องรวดเร็วและปลอดภัย	116(32.40)	193(53.91)	49(13.69)
4. ท่านพบว่าพยาบาลได้จัดเตรียมเครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัยไว้พร้อมที่จะให้บริการแก่ท่าน	99(27.65)	193(53.91)	66(18.44)
5. พยาบาลได้ปรับปรุงและพัฒนาการพยาบาลใหม่ๆที่เป็นประโยชน์และนำมาให้บริการแก่ท่าน	121(33.79)	203(56.72)	34(9.49)
6. พยาบาลได้จัดทำเอกสารเผยแพร่ความรู้ทางสุขภาพและการพยาบาลที่เป็นประโยชน์ต่อท่านและครอบครัว	140(39.11)	179(50.00)	39(10.89)

จากตารางที่ 9 แสดงให้เห็นว่าการปฏิบัติพฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้รับบริการ ในด้านพยาบาลประกอบวิชาชีพโดยมุ่งหวังความเป็นเลิศ เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่าพยาบาลชี้แจงภาวะของโรคและอาการที่เกิดแก่ท่านจนท่านเข้าใจได้ดี ร้อยละ 39.66 รองลงมาพยาบาลได้จัดทำเอกสารเผยแพร่ความรู้ทางสุขภาพและการพยาบาลที่เป็นประโยชน์ต่อท่านและครอบครัว ร้อยละ 39.11 ส่วนท่านพบว่าพยาบาลได้จัดเตรียมเครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัยไว้พร้อมที่จะให้บริการแก่ท่าน มีการปฏิบัติน้อย คิดเป็นร้อยละ 18.44

### ตารางที่ 10

จำนวนและร้อยละของคะแนนพฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้รับบริการด้าน  
การพยาบาลฟุ้งป้องกันอันตรายต่อสุขภาพและชีวิตของผู้ใช้บริการ จำนวนเป็นรายข้อ (n = 358)

พฤติกรรมจริยธรรม	การรับรู้ของผู้รับบริการ		
	ปฏิบัติมาก	ปฏิบัติปานกลาง	ปฏิบัติน้อย
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
1. พยาบาลปฏิบัติการพยาบาล โดยคำนึงถึงคุณภาพ ชีวิตและความต้องการของท่านเป็นสำคัญ	145(40.50)	194(54.19)	19(5.31)
2. พยาบาลให้การช่วยเหลือท่านทันทีที่ท่านมีปัญหา	147(41.06)	150(41.90)	61(17.04)
3. พยาบาลได้เฝ้าระวังป้องกันภาวะเสี่ยงที่จะเกิด อันตรายต่อท่าน	145(40.50)	194(54.19)	19(5.31)
4. พยาบาลได้ชี้แจงข้อมูลเกี่ยวกับภาวะ โรคของ ท่านให้ท่านรับทราบเป็นระยะๆสม่ำเสมอ	146(40.78)	186(51.96)	26(7.26)
5. พยาบาลระมัดระวังมิให้ท่านได้รับความเจ็บปวด หรืออันตรายต่างๆขณะรับการรักษา	134(37.43)	180(50.28)	44(12.29)

จากตารางที่ 10 แสดงให้เห็นว่า การปฏิบัติพฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาลตามการรับรู้  
ของผู้รับบริการ ในด้านพยาบาลฟุ้งป้องกันอันตรายต่อสุขภาพและชีวิตของผู้ใช้บริการ เมื่อพิจารณา  
รายข้อ พบว่า พยาบาลให้การช่วยเหลือท่านทันทีที่ท่านมีปัญหา ร้อยละ 41.06 รองลงมาพยาบาล  
ได้ชี้แจงข้อมูลเกี่ยวกับภาวะ โรคของท่านให้ท่านรับทราบเป็นระยะๆ สม่ำเสมอ ร้อยละ 40.78  
ส่วนพยาบาลให้การช่วยเหลือท่านทันทีที่ท่านมีปัญหา มีการรับรู้ที่ปฏิบัติน้อย ร้อยละ 17.04

### ตารางที่ 11

จำนวนและร้อยละของคะแนนพฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้รับบริการ ด้านพยาบาลพึงรับผิดชอบต่อตนเองเช่นเดียวกับรับผิดชอบต่อผู้อื่น จำแนกเป็นรายข้อ (n = 358)

พฤติกรรมจริยธรรม	การรับรู้ของผู้รับบริการ		
	ปฏิบัติมาก	ปฏิบัติปานกลาง	ปฏิบัติน้อย
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
1. พยาบาลยึดกฎระเบียบอย่างเหมาะสมในการให้บริการแก่ท่าน	139(38.83)	203(56.70)	16(4.47)
2. พยาบาลมีความชำนาญและคล่องแคล่วว่องไวในการปฏิบัติงาน	118(32.96)	208(58.10)	32(8.94)
3. ท่านพบว่าพยาบาลมีบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจพอที่ท่านจะเปิดเผยความลับ	118(32.96)	204(56.98)	36(10.06)
4. พยาบาลได้ประสานกับทีมสุขภาพเป็นอย่างดีเพื่อผลการรักษาของท่าน	120(33.52)	195(54.47)	43(12.01)
5. พยาบาลแสดงให้เห็นว่าได้ปฏิบัติงานอย่างเต็มความรู้ความสามารถ	127(35.47)	196(54.75)	35(9.78)
6. ท่านพบว่าพยาบาลปฏิบัติต่อท่านเป็นอย่างดีตามความคาดหวังของท่าน	119(33.24)	169(47.21)	70(19.55)

จากตารางที่ 11 แสดงให้เห็นว่าการปฏิบัติพฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้รับบริการ ในด้านพยาบาลพึงรับผิดชอบต่อตนเองเช่นเดียวกับรับผิดชอบต่อผู้อื่น เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า พยาบาลยึดกฎระเบียบอย่างเหมาะสมในการให้บริการแก่ท่าน ร้อยละ 38.83 ส่วนพยาบาลปฏิบัติต่อท่านเป็นอย่างดี ตามความคาดหวังของท่าน มีการรับรู้ปฏิบัติน้อย คิดเป็นร้อยละ 19.55

## การอภิปรายผล

ผลการศึกษาพฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้รับบริการ แผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลศรีเทพ ผู้ศึกษาได้อภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาที่กำหนดไว้ ทั้งพฤติกรรมจริยธรรมตามการรับรู้โดยรวมและรายด้าน ดังนี้

### 1. การปฏิบัติพฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้รับบริการโดยรวม

ผลการศึกษา พบว่า พฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้รับบริการ แผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลศรีเทพ โดยรวม มีค่าอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.27$ , S.D. = 0.36 จากตารางที่ 4) แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการได้รับการปฏิบัติเกือบทุกขั้นตอนที่มารับบริการ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากโรงพยาบาลได้มีนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ได้เริ่มมีการพัฒนาคุณภาพตามแนวทางของสถาบันการพัฒนาและรับรองคุณภาพ ตั้งแต่ พ.ศ. 2545 และโรงพยาบาลได้ผ่านการรับรองคุณภาพบันไดขั้นที่ 1 อย่างมีเงื่อนไข ซึ่งในรายละเอียดของการประเมินการรับรองมีเรื่องของการดูแลผู้รับบริการที่ต้องปรับปรุง ได้แก่ การรวบรวมรายงานการประเมินภาวะเสี่ยงด้านจิตใจที่เป็นผลเสียแก่ผู้รับบริการ ในเรื่องการบันทึกข้อร้องเรียนของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยใน ที่เกี่ยวกับพฤติกรรม จริยธรรมของพยาบาล เช่น การไม่สนใจดูแลผู้รับบริการ การไม่ให้ข้อมูลที่ชัดเจน (คณะกรรมการการพัฒนาคุณภาพ, 2547) ซึ่งเป็นปัญหาพฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาลในด้านความรับผิดชอบต่อประชาชนผู้ต้องการการพยาบาลและบริการสุขภาพ (สมาคมพยาบาลแห่งประเทศไทย, 2546) โดยทีมผู้ประเมินได้ให้ข้อเสนอแนะว่าจะต้องมีการทบทวนกิจกรรมการดูแลผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง และจัดทำแนวทางการปฏิบัติทางการพยาบาลด้านจริยธรรมที่เป็นรูปธรรม รวมทั้งมีการบันทึกไว้เป็นลายลักษณ์อักษร (อนุวัฒน์ สุขขุดิกุล, 2541) และจัดทำคู่มือหรือมาตรฐานการพยาบาลที่ได้จากกิจกรรมการทบทวน ซึ่งยังไม่มีแนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวกับพฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาลที่ชัดเจน

ในด้านจำนวนผู้ปฏิบัติงานที่แผนกผู้ป่วยในมียอดผู้รับบริการเฉลี่ย 40 คน / วัน อัตรากำลังที่ควรเป็น คือ พยาบาลวิชาชีพ: พยาบาลเทคนิค: ผู้ช่วยเหลือคนไข้ เท่ากับ 6 : 2 : 1 (กฤษดา แสงดี, 2545) แต่ที่มีอยู่จริงเท่ากับ 2 : 2 : 2 ดังนั้นพยาบาลจะมีภาระงานที่เพิ่มขึ้นการให้บริการจึงอาจไม่ครอบคลุม โดยเฉพาะในเวรบ่าย ดึก ซึ่งมีบุคลากรจำนวนน้อยจึงอาจทำให้ผู้รับบริการรับรู้ว่าการปฏิบัติงานของพยาบาลแสดงพฤติกรรมจริยธรรมไม่ครบทุกขั้นตอน มีผลให้ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ จุฑารัตน์ จุฑรอด (2540) ได้ศึกษาพฤติกรรมจริยธรรม

ของพยาบาลตามจรรยาบรรณวิชาชีพของสมาคมพยาบาลแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2528 พบว่าผู้รับบริการมีความเห็นต่อพฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาลอยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน

จากการขาดแคลนจำนวนบุคลากรดังกล่าวแล้ว โรงพยาบาลได้แก้ปัญหาโดยการจัดสรรพยาบาลจบใหม่ และพยาบาลจากแผนกอื่นๆ หมุนเวียนมาให้บริการแก่ผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วย ในทำให้เกิดปัญหาการขาดประสบการณ์ ความชำนาญทักษะทางวิชาชีพ เกิดความไม่สะดวก ความไม่คล่องตัวในการปฏิบัติงานและทำให้เกิดความล่าช้า นอกจากนี้ภาระงานที่เพิ่มขึ้นเนื่องจากผู้รับบริการมีจำนวนมากเฉลี่ย 40 คน / วัน (งานเวรระเบียบผู้ป่วยใน, 2547) และผู้รับบริการมีหลายประเภทมีความแตกต่างกันมาก ทำให้การจัดบริการพยาบาลมีความสับสนมากขึ้นและไม่สามารถทำงานให้แล้วเสร็จได้ทันเวลามีผลให้ขาดคุณภาพในการบริการพยาบาล ปัญหาต่างๆ เหล่านี้เมื่อเกิดอย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลานานอาจส่งผลโดยตรงต่อผู้รับบริการและผู้ให้บริการด้วยเพราะพยาบาลย่อมมีความเหนื่อยล้าและทำให้เกิดความท้อแท้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ วิไล พัวรักษา (2541) เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยการปฏิบัติงานกับความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลวิชาชีพสังกัดกระทรวงสาธารณสุข พบว่าอาจส่งผลกระทบต่อกรเพิกเฉยในการร้องขอความช่วยเหลือต่างๆจากผู้รับบริการเป็นผลให้เกิดความบกพร่องในการแสดงพฤติกรรมจริยธรรมในทางที่เหมาะสมได้

การศึกษานี้จึงได้ผลแตกต่างจากการศึกษาพฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้รับบริการ โดยใช้กรอบแนวคิดจรรยาบรรณพยาบาลของสมาคมพยาบาลแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2546 ที่ให้ผลการศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับสูง ได้แก่ การศึกษาของประดับพร มหายาโน (2548) ที่ทำการศึกษาในผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์ และการศึกษาของวิภากร วัฒนะกุล (2548) ศึกษาในผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบางกระพุ่ม จังหวัดพิษณุโลก การศึกษาของทิพย์วัลย์ เบ็ญจรัตน์ (2547) ศึกษาในผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพิจิตร และอรวรรณ เขียวเงิน (2548) ศึกษาในผู้ป่วยในโรงพยาบาลพิจิตร ซึ่งผลการศึกษาทั้งหมดอยู่ในระดับสูงเช่นเดียวกัน

## 2. พฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลศรีเทพรายด้าน

### 2.1 ด้านพยาบาลรับผิดชอบต่อประชาชน ผู้ต้องการการพยาบาล และบริการสุขภาพ

ผลการศึกษา พฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้รับบริการ ในด้านพยาบาลรับผิดชอบต่อประชาชน ผู้ต้องการการพยาบาลและบริการสุขภาพ อยู่ในระดับปานกลาง

( $\bar{x} = 2.33$ , S.D. = 0.37 จากตารางที่ 4) แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการได้รับการปฏิบัติเกือบทุกขั้นตอนที่มารับบริการ เนื่องจาก การให้บริการแผนกผู้ป่วยในมีระบบการบริการหลายขั้นตอนคือ การรับใหม่ การประเมินผู้รับบริการ การวางแผนการดูแลรักษาพยาบาล และการจำหน่าย (คู่มือปฏิบัติงานแผนกผู้ป่วยใน, 2546) ซึ่งการเข้าพักรักษาในโรงพยาบาลจะต้องมีกิจกรรมที่พยาบาลและผู้รับบริการจะต้องวางแผนกระทำร่วมกัน เช่น การพูดคุย การให้ข้อมูลซึ่งกันและกัน การประเมินและตรวจสอบว่ากิจกรรมต่างๆ มีผลอย่างไรทำให้การรับรู้ของผู้รับบริการมีมากขึ้นและมีความคาดหวังในการได้รับการที่ดี จึงอาจพบว่าไม่ได้รับการดูแลครบทุกขั้นตอนโดยเฉพาะในเวรบ่าย – ดึก ซึ่งมีคนทำงานน้อย ในขณะที่พยาบาลจะต้องมีบทบาทอย่างมากที่จะแสดงศักยภาพของวิชาชีพอย่างเต็มที่ทั้งในด้านการรักษา โดยปฏิบัติตามแผนการรักษาของแพทย์และสหวิชาชีพ ด้วยแนวทางเดียวกันของ CPG (clinical practice guideline) การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค และการฟื้นฟู สุขภาพนั้น ปฏิบัติตามแนวทาง HPH (health promotion hospital) (คณะกรรมการส่งเสริมสุขภาพ, 2546) จากการศึกษาที่จำเป็นต้องมีพยาบาลจบใหม่หมุนเวียนมาปฏิบัติงานในแผนกผู้ป่วยในจึงได้มีการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานไว้ให้ยึดถือปฏิบัติ ทำให้สามารถตอบสนองความต้องการการบริการต่อประชาชนผู้ต้องการการพยาบาล และบริการสุขภาพ นอกจากนั้นการนำทฤษฎีทางการพยาบาลมาใช้โดยมีแบบฟอร์มการประเมินสมรรถนะของผู้รับบริการแรกรับอยู่ในประวัติแรกรับเพื่อประเมินผู้รับบริการในการรวบรวมข้อมูลและวางแผนให้การพยาบาลเป็นการเพิ่มศักยภาพผู้รับบริการ ให้สามารถดูแลตนเองได้ เมื่อกลับไปอยู่บ้าน (พาริตา อิบราฮิม, 2546) และในการปฏิบัติการพยาบาลในแผนกผู้ป่วยใน เนื่องจากต้องมีพยาบาลที่ต้องหมุนเวียนปฏิบัติงาน 24 ชั่วโมง ทางโรงพยาบาลจึงได้จัดทำคู่มือ การรับเวร – ส่งเวรไว้ให้ปฏิบัติ (คู่มือการปฏิบัติงานแผนกผู้ป่วยใน, 2546)

จินตนา ยูนิพันธุ์ (2542) ได้กล่าวถึงกระบวนการ การให้การพยาบาลไว้ว่าสิ่งที่สำคัญคือการให้ข้อมูลที่เพียงพอสำหรับผู้รับบริการ โดยการค้นหาข้อมูลที่จำเป็น และเพียงพอที่ผู้รับบริการควรรู้เพื่อการตัดสินใจ ประกอบด้วยสิทธิการรักษา การวินิจฉัยโรค การพยากรณ์โรค ความรู้ในเรื่องปัญหาสุขภาพ โดยมีการให้ข้อมูลทั้งที่เป็นข้อดีและข้อเสียเพื่อประกอบการตัดสินใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงพฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาลที่สำคัญในด้านนี้

เมื่อพิจารณารายชื่อ จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้รับบริการรับรู้ว่ายพยาบาลรับฟังปัญหาและให้ข้อมูลเกี่ยวกับสุขภาพหรือแนะนำการปฏิบัติตนแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจมีการปฏิบัติตามร้อยละ 45.81 อาจเป็นเพราะผู้รับบริการมีความเจ็บป่วยเล็กน้อย เช่น เป็นไข้หวัดหนาวสั่น ปวดศีรษะ คออักเสบ ร้อยละ 19.15 ทำให้การรับรู้ข้อมูลได้ดีกว่า ส่งผลถึงการรับรู้พฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาลที่มากขึ้น รองลงมาผู้รับบริการรับรู้ว่ายพยาบาลรักษาความลับเกี่ยวกับการวินิจฉัยโรคและ

การรักษาของผู้รับบริการเป็นอย่างดีมีการปฏิบัติมาก ร้อยละ 44.41 แสดงให้เห็นว่าพยาบาลได้ให้ความสำคัญต่อการปฏิบัติตามแนวทางสิทธิผู้ป่วย 10 ประการและนอกจากนี้แผนกผู้ป่วยในได้มีการจัดห้องที่เป็นสัดส่วนเพื่อให้คำปรึกษาโดยเฉพาะ รวมถึงการใช้รหัสลับในการลงวินิจฉัยในเครื่องคอมพิวเตอร์ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดตามหลักจริยธรรมของ ฟรายด์ (1994) คือการมีความซื่อสัตย์ (fidelity) เป็นหลักของการรักษาคำมั่นสัญญาในการปกปิดข้อมูลที่เป็นความลับ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือไว้วางใจในการให้บริการ ส่วนข้อที่พยาบาลอยู่เป็นเพื่อนและช่วยปกปิดร่างกายในขณะที่รับการตรวจรักษามีการปฏิบัติน้อย ร้อยละ 12.57 อาจเนื่องมาจากในขณะที่แพทย์ตรวจเยี่ยมผู้รับบริการเพื่อให้การรักษาในบางครั้งพยาบาลอาจมีภารกิจอื่นที่ต้องทำและมอบหมายให้ผู้ช่วยเหลือคนไข้ดูแลแทนในบางเวลา จึงอาจทำให้รับรู้ว่ามีการปฏิบัติน้อย

## 2.2 ด้านพยาบาลประกอบวิชาชีพด้วยความเมตตา กรุณา เคารพในคุณค่าของชีวิต

### ความมีสุขภาพดีและความผาสุกของเพื่อนมนุษย์

ผลการศึกษา พฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้รับบริการ ในด้านพยาบาลประกอบวิชาชีพด้วยความเมตตา กรุณา เคารพในคุณค่าของชีวิต ความมีสุขภาพดีและความผาสุกของเพื่อนมนุษย์ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 2.25$ , S.D. = 0.47 จากตารางที่ 4) แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการได้รับการปฏิบัติเกือบทุกขั้นตอนที่มารับบริการ เนื่องจากแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลศรีเทพนั้นรับผู้รับบริการทุกประเภททั้งสูติกรรม หลังคลอด อายุรกรรม ศัลยกรรม และกุมารเวชกรรม จึงมีผู้รับบริการที่หลากหลายและรับ ตั้งแต่แรกเกิดจนถึงวาระสุดท้ายของชีวิต กิจกรรมที่ต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการจึงมีความแตกต่างกันอย่างมากและจำเป็นต้องอาศัยความเมตตา กรุณาของผู้ให้บริการ จึงจะสามารถปฏิบัติกิจกรรมตามที่กำหนดไว้ในแบบพรรณนาลักษณะงานในคู่มือการปฏิบัติงานได้ (คู่มือปฏิบัติงานแผนกผู้ป่วยใน, 2546)

นอกจากนั้นหลักในการให้การพยาบาลผู้รับบริการจะต้องมีการประเมิน รวบรวมข้อมูลเพื่อวางแผนการพยาบาล การให้การพยาบาลตามปัญหาและประเมินผลการพยาบาล จุดประสงค์เพื่อเพิ่มความสามารถในการดูแลตนเองของผู้รับบริการ โดยมีการเน้นบทบาทของพยาบาลในการดูแลให้บริการพยาบาลตามความต้องการ เช่น ผู้รับบริการที่ช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ พยาบาลจะช่วยเหลือ ดูแลร่างกายโดยการอาบน้ำบนเตียง ส่วนผู้รับบริการที่มีอาการปานกลาง จะช่วยเหลือเช็ดตัวให้บางส่วนและผู้รับบริการที่ช่วยเหลือตัวเองได้ พยาบาลจะกระตุ้นให้ช่วยเหลือตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ โอเรม (Orem, 1980 อ้างในศิริพร สิงหนคร, 2532) แบ่งเป็น 3 ประเภท คือ ระบบทดแทนทั้งหมด (wholly compensatory system) พยาบาลจะให้การดูแลทั้งหมด เช่น ผู้รับบริการที่มีอาการหนัก ระบบทดแทนบางส่วน (partly compensatory system) เป็นการ

พยาบาลที่ผู้รับบริการและพยาบาลมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบร่วมกันในการฟื้นฟูสภาพ และระบบประกันประคองและให้การศึกษามือผู้รับบริการอากรทุเลาสามารถช่วยเหลือตนเองได้ พยาบาลจะเป็นผู้ให้คำปรึกษาเพื่อให้มีกิจกรรมที่เหมาะสม เช่นการรับประทานอาหารเช้าที่ถูกต้อง การออกกำลังกาย การลดความเครียด เป็นต้น และในปัจจุบันจะมีผู้รับบริการเป็นโรคเรื้อรังที่รักษาไม่หายเช่นโรคมะเร็งระยะสุดท้าย โรคเอดส์ โรคเบาหวาน จะเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการตัดสินใจในการรักษา เช่น การขอกลับไปพักผ่อนที่บ้านในกรณีที่ไม่มีผลเสียต่อการรักษาหรือบางครั้งแพทย์ให้ส่งต่อไปรักษาที่อื่นไม่ต้องการไปแต่ขอรักษาที่เดิม นอกจากนี้เมื่อผู้รับบริการใกล้จะเสียชีวิตหรือเสียชีวิตแล้วญาติสามารถประกอบพิธีทางศาสนาและตามความเชื่อได้โดยไม่รบกวนความเป็นส่วนตัวของผู้รับบริการคนอื่นๆ แต่อย่างไรก็ตามการให้บริการพยาบาลจึงต้องมีความละเอียดรอบคอบและมีความอดทนสูง เพื่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยยึดสิทธิผู้รับบริการ 10 ประการ ในการปฏิบัติให้ตอบสนองการเคารพในคุณค่าของชีวิตมนุษย์ การมีแนวทางการดูแลผู้รับบริการนั้นเป็นสิ่งที่ยืนยันได้ว่าการบริการนั้นได้มาตรฐานน่าจะเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พยาบาลสอบถามการตัดสินใจของผู้รับบริการทุกครั้ง ก่อนที่จะให้การพยาบาล มีการปฏิบัติมาก ร้อยละ 43.02 แสดงให้เห็นว่าในการปฏิบัติพยาบาลเป็นการกระทำกับบุคคลที่มีความเป็นเอกสิทธิ์ (autonomy) ฉะนั้นการปฏิบัติต่อผู้รับบริการจึงต้องเคารพในความเป็นบุคคลและความเป็นส่วนตัว (Fry&Johnstone, 2002) ประกอบกับพยาบาลต้องปฏิบัติตามแนวทางการเคารพในสิทธิผู้รับบริการตามการประกาศสิทธิผู้ป่วย แต่อย่างไรก็ตามยังมีการปฏิบัติน้อยในข้อที่พยาบาลกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างครบถ้วน และเต็มความสามารถถึงร้อยละ 18.71 อาจเป็นเพราะการจัดหน่วยการบริการ เช่น จำนวนเตียงที่มีเตียงแทรกในแผนกผู้ป่วยในจึงทำให้เกิดความแออัดในบางส่วนที่ไม่เหมาะสม และพยาบาลให้ความสำคัญเรื่องการบันทึกเอกสารที่มีจำนวนมาก ผู้รับบริการจึงมองว่าไม่กระตือรือร้นในการให้บริการแก่ผู้รับบริการเท่าที่ควร และรองลงมาคือพยาบาลให้โอกาสแก่ผู้รับบริการระบายความคับข้องใจเกี่ยวกับความเจ็บป่วยด้วยอวัยวะอันดีทุกครั้ง มีการปฏิบัติน้อยถึง ร้อยละ 14.81 อาจเป็นเพราะความแออัดในหอผู้ป่วยและการจัดเตียงผู้ป่วยที่อยู่ชิดกันทำให้ผู้รับบริการไม่สะดวกที่จะพูดคุยระบายความคับข้องใจ

### 2.3 ด้านพยาบาลมีปฏิสัมพันธ์ทางวิชาชีพกับผู้รับบริการ ผู้ร่วมงานและประชาชน ด้วยความเคารพในศักดิ์ศรี และสิทธิมนุษยชนของบุคคล

ผลการศึกษา พฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้รับบริการ ในด้าน พยาบาลมีปฏิสัมพันธ์ทางวิชาชีพกับผู้รับบริการ ผู้ร่วมงาน และประชาชน ด้วยความเคารพในศักดิ์ศรี และสิทธิมนุษยชนของบุคคล อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 2.25$ , S.D. = 0.43 ตารางที่ 4) แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการได้รับการปฏิบัติเกือบทุกขั้นตอนที่มารับบริการ เนื่องจากการให้การบริการแผนกผู้ป่วยในมีข้อกำหนดการให้บริการที่ชัดเจนในเรื่องขั้นตอนการรับใหม่ผู้รับบริการ เริ่มตั้งแต่การต้อนรับด้วยการยิ้มทักทาย แสดงความเป็นกันเองและแสดงท่าทีที่เป็นมิตร การเรียกชื่อเพื่อแสดง การให้เกียรติ ดังคำขวัญที่ตั้งไว้คือ “ดูแลเอาใจใส่ ให้บริการคุณญาติมิตร” (คู่มือปฏิบัติงานแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลศรีเทพ, 2546) นอกจากนั้นยังมีข้อเสนอแนะการปฏิบัติตัวขณะอยู่ในโรงพยาบาล เช่น การ การจัดให้มีพระพุทธรูปให้กราบไหว้ เป็นต้น และการมีความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน เช่น การอนุญาตให้ญาติเฝ้า 2 คน ในกรณีจำเป็นหรือ การยืดเวลาการเยี่ยมในบางครั้ง เป็นต้น ตลอดจนการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการและครอบครัวมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษา สะท้อนถึงการเคารพในศักดิ์ศรี และสิทธิมนุษยชน แต่ในบางเรื่องการให้ความสำคัญทางด้านจิตวิญญาณเป็นนามธรรมที่เข้าใจได้ยาก ฉะนั้นการรับรู้ของผู้รับบริการที่มีความต้องการที่แตกต่างและหลากหลาย กับผู้ให้บริการที่มีคุณสมบัติที่แตกต่างกัน จึงทำให้การรับรู้ในระดับปานกลางซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ประดับพร มหยาโน (2548) ที่พบว่าผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล ศรีเทพ รับรู้ว่าพยาบาลแสดงพฤติกรรมจริยธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ทางวิชาชีพกับ ผู้รับบริการ ผู้ร่วมงานและประชาชนด้วยความเคารพในศักดิ์ศรีและสิทธิมนุษยชนของบุคคลอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พยาบาลพูดคุยให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ พร้อมทั้งให้กำลังใจแก่ผู้รับบริการในการดูแลตนเอง มีการปฏิบัติมาก ร้อยละ 39.66 อาจเป็นเพราะการที่ผู้รับบริการนอนพักในแผนกผู้ป่วยใน มีช่วงเวลาที่พยาบาลได้ให้ข้อมูลอย่างเพียงพอและในขณะเดียวกันยังมีผลสืบเนื่องจากการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการส่งเสริมสุขภาพและการป้องกันโรค รวมทั้งผู้รับบริการมีความเจ็บป่วยเล็กน้อย จึงรับรู้ได้มาก แต่ยังมีการปฏิบัติน้อยในข้อที่พยาบาลเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการและครอบครัวแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลของผู้รับบริการถึง ร้อยละ 13.97 อาจเป็นเพราะ พยาบาลต้องทำกิจกรรมหลายอย่าง เช่น การรับคำสั่งแพทย์ การให้ยา การเก็บเงิน ทำให้พยาบาลไม่มีเวลาที่จะปฏิบัติกิจกรรมในข้อนี้ได้ครอบคลุม รวมถึงพยาบาลบางคนอาจขาดทักษะในการให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการจึงขาดความสนใจและมองข้ามการปฏิบัติในข้อนี้ไป

#### 2.4 ด้านพยาบาลยึดหลักความยุติธรรมและความเสมอภาคในสังคมมนุษย์

ผลการศึกษา พฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้รับบริการ ในด้านพยาบาลยึดหลักความยุติธรรมและความเสมอภาคในสังคมมนุษย์ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 2.29$ , S.D. = 0.41 ตารางที่ 4) แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการได้รับการปฏิบัติเกือบทุกขั้นตอนที่มารับบริการ เนื่องจากการให้การบริการในแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลศรีเทพ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานและอบรมผู้ปฏิบัติงานก่อนการพยาบาลทุกครั้ง โดยยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลางและตอบสนองต่อสิทธิผู้ป่วย 10 ประการในข้อที่ 2 กล่าวว่า ผู้รับบริการจะได้รับบริการจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติในเรื่องฐานะ เชื้อชาติ ศาสนา ลัทธิ เพศ อายุ และลักษณะของความเจ็บป่วย ( สิวลี ศรีไธ, 2542) ซึ่งพฤติกรรมที่แสดงออก คือ การไม่เลือกปฏิบัติไม่ว่าจะเป็นผู้รับบริการห้องพิเศษหรือสามัญ ตลอดจนการไม่เลือกลักษณะของความเจ็บป่วยเช่น ผู้รับบริการที่ไปทำแท้งมา กินยาฆ่าแมลง หรือเมาสุราขับรถโดยประมาท เป็นต้น ดังนั้นพยาบาลจึงไม่ควรยึดติดกับค่านิยมของตนเอง หรือวัฒนธรรมในสังคมว่าเป็นสิ่งไม่เหมาะสมในการตัดสินใจหรือแสดงการตำหนิผู้รับบริการอาจมีผลกระทบต่อผู้รับบริการได้อย่างไม่ตั้งใจ สอดคล้องกับแนวคิดของ ฟรายด์ และจอห์นสโตน (Fry & Johnstone, 2002) ที่กล่าวถึงหลักความยุติธรรมและความเสมอภาคไว้ว่า สิ่งที่เท่ากันต้องได้รับการปฏิบัติที่เหมือนกัน และสิ่งที่ต่างกันต้องได้รับการปฏิบัติที่ต่างกัน โดยพิจารณาถึงความต้องการการพยาบาลเป็นหลัก ดังนั้นจึงต้องให้บริการอย่างยุติธรรม และการปฏิบัติในด้านนี้ยังตอบสนองต่อกฎหมายรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540 มาตรา 52 ที่กำหนดไว้ว่า “บุคคลย่อมมีสิทธิเสมอกันในการรับบริการทางสาธารณสุขที่ได้มาตรฐาน เป็นไปอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ” และมาตร 82 กำหนดไว้ว่า “รัฐต้องจัดและส่งเสริมการสาธารณสุขแก่ประชาชนให้ได้รับการบริการที่ได้มาตรฐานและมีประสิทธิภาพอย่างทั่วถึง” (กระทรวงสาธารณสุข, 2542)จึงทำให้ยืนยันได้ว่าพฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาลนั้นส่งผลต่อผู้รับบริการอย่างแท้จริง ซึ่งแตกต่างจากการศึกษาของ ประดับพร มหยาโน (2548) ที่พบว่าผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศรีเทพ รับรู้ว่าพยาบาลแสดงพฤติกรรมจริยธรรมด้านการยึดหลักความยุติธรรมและความเสมอภาคในสังคม อยู่ในระดับสูง และการศึกษาของวิภาพร วัฒนกุล (2548) ที่ศึกษาในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบางกระทุ่ม จังหวัดพิษณุโลก มีผลการศึกษาด้านนี้อยู่ในระดับสูงเช่นเดียวกัน

เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ผู้รับบริการรับรู้ที่ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิการรักษาพยาบาลของตนเองอย่างเพียงพอและครอบคลุม มีการปฏิบัติมาก ร้อยละ 46.93 เป็นเพราะพยาบาลปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนด (คู่มือการปฏิบัติงานแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลศรีเทพ, 2546) และเป็นช่วงของการควบคุมการเบิกจ่ายค่ารักษาที่รัดกุม และมีข้อปฏิบัติที่ชัดเจนที่พยาบาลต้องให้

ข้อมูลเหล่านี้จึงทำให้พยาบาลได้ให้ความสำคัญการแสดงพฤติกรรม จริยธรรมในข้อนี้มาก ถึงอย่างไรก็ตามยังมี การปฏิบัติน้อยร้อยละ 15.08 ในข้อ พยาบาลแสดงความรับผิดชอบในการปกป้อง ท่านให้ได้รับการรักษาที่เหมาะสมกับภาวะการเจ็บป่วย อาจเป็นเพราะพยาบาลยังไม่ได้ตระหนักถึง พฤติกรรมจริยธรรมข้อนี้และไม่มีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน ซึ่งเป็นบทบาทของพยาบาลโดยตรงที่จะต้องทำหน้าที่ในการเป็นตัวแทน ของผู้รับบริการในการให้การดูแลรักษาต่อเนื่อง (Tschudin, 1986) ซึ่งสนับสนุนด้วยผลการศึกษาของ กมลพรรณ พ้องพงษ์ศรี (2546) ที่ได้ศึกษาถึงการปฏิบัติกิจกรรม เพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของโรงพยาบาลพิจิตร พบว่า มีการปฏิบัติเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้รับบริการในด้านการเป็นตัวแทนของผู้รับบริการในระดับมาก

### 2.5 ด้านพยาบาลประกอบวิชาชีพโดยมุ่งความเป็นเลิศ

ผลการศึกษา พฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้รับบริการ ในด้าน พยาบาลประกอบวิชาชีพโดยมุ่งความเป็นเลิศอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.24$ , S.D. = 0.43 ตารางที่ 4) แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการได้รับการปฏิบัติเกือบทุกขั้นตอนที่มารับบริการทั้งนี้เพราะโรงพยาบาลศรีเทพอยู่ในช่วงการทำคุณภาพตั้งแต่ปี พ. ศ. 2545 โดยการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจของหน่วยงาน และการวางแผนการพยาบาลเพื่อตอบสนองวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้ พร้อมทั้งการเก็บข้อมูลตัวชี้วัดที่สำคัญเพื่อหาโอกาสพัฒนาให้ดีขึ้นเรื่อยๆ ตลอดจนการส่งทีมคุณภาพในหน่วยงานไปศึกษาคูณที่ โรงพยาบาลพิชัยจังหวัดอุดรดิตถ์ เมื่อเดือนมกราคม 2547 และเดือนมีนาคม 2547 และโรงพยาบาลหนองบัวระเหว จังหวัดชัยภูมิ ซึ่งทั้ง 2 แห่งได้ผ่านการประเมินเป็นโรงพยาบาลที่ผ่านการรับรองคุณภาพตามแนวทางโดยสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล และการจัดองค์กรเพื่อเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ การจัดห้องให้คำปรึกษาทางด้านสุขภาพเป็นการสร้างเสริมพลังอำนาจให้ผู้รับบริการให้สามารถดูแลตนเองได้ ซึ่งเป็นการให้บริการในเชิงรุก เป็นการแสดงพฤติกรรมจริยธรรมที่ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ประดับพร มหายาน (2548) ที่พบว่าผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศรีเทพ รับรู้ว่าพยาบาลแสดงพฤติกรรมจริยธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ทางวิชาชีพกับผู้รับบริการ ผู้ร่วมงานและประชาชนด้วยความเคารพในศักดิ์ศรีและสิทธิมนุษยชนของบุคคลอยู่ในระดับปานกลาง

จากการประเมินติดตามผลโรงพยาบาลศรีเทพ ได้ผ่านการรับรองคุณภาพและผ่านเกณฑ์ขั้นใดขั้นที่ 1 (อย่างมีเงื่อนไข) เมื่อเดือนตุลาคม 2547 จึงทำให้เกิดการปรับปรุงระบบบริการ เพื่อให้เพิ่มการตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีผลทำให้สถิติการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 68.25 เป็นร้อยละ 79.52 (งานเวชระเบียนผู้ป่วยใน, 2547) พร้อมทั้งการจัดทำคู่มือ แนวทางการปฏิบัติงานให้ได้มาตรฐาน โดยมีสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด และโรงพยาบาลเพชรบูรณ์เป็นแม่ข่ายในการประเมินผลเรื่องคุณภาพทางการพยาบาล และมาตรฐาน

ระบบบริการ ทำให้เอื้อต่อการปฏิบัติงานให้เป็นแนวทางเดียวกัน ส่วนสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพจะเป็นผู้ประเมินเพื่อให้ผ่านการรับรองมาตรฐานโรงพยาบาล (Hospital Accreditation) อีกชั้นหนึ่ง การพัฒนาคุณภาพเป็นนโยบายที่หัวหน้าหน่วยงาน และทีมงานที่คอยผลักดันให้การดำเนินอย่างต่อเนื่อง ในขณะที่เดียวกันผู้ปฏิบัติยังจะมีความขัดแย้งที่บางครั้งไม่สามารถที่จะปฏิบัติได้ แต่ขณะเดียวกันในบางเรื่องยังมีข้อจำกัดบางประการ เช่น การให้คำปรึกษานั้นไม่มีเจ้าหน้าที่เฉพาะในการปฏิบัติ พยาบาลบางคนขาดทักษะและไม่ได้ผ่านหลักสูตรการให้คำปรึกษา (counselling) รวมทั้งการที่พยาบาลที่ต้องไปปฏิบัติงานที่ PCU ในเวรเช้า และมาปฏิบัติงานในแผนกผู้ป่วยในในช่วงเวรบ่าย โดยการได้รับเงินล่วงเวลา เป็นการทำงานที่มากซึ่งอาจทำให้เกิดการเหนื่อยล้าและคุณภาพงานที่ลดลงย่อมส่งผลถึงคุณภาพงานที่ลดลง การรับรู้พฤติกรรมจริยธรรมในข้อนี้จึงอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่พยาบาลชี้แจงภาวะของโรคและอาการที่เกิดแก่ผู้รับบริการจนเข้าใจดีปฏิบัติมากร้อยละ 39.66 อาจเป็นเพราะในภาพรวมเป็นเรื่องของความเป็นเลิศในการพัฒนาคุณภาพที่มีการเปลี่ยนแปลงที่เห็นได้ชัดเจนเช่น การต้อนรับด้วยท่าทีที่เป็นมิตร การแต่งกายที่สะอาดและการปฏิบัติกรพยาบาลด้วยความนุ่มนวล (คู่มือการปฏิบัติงานแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลศรีเทพ, 2546) รวมทั้งการจัดอาคารสถานที่ที่สะอาดปลอดภัยที่ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้ รองลงมาคือ พยาบาลได้จัดทำเอกสารเผยแพร่ความรู้ทางสุขภาพและการพยาบาลที่เป็นประโยชน์ต่อท่านและครอบครัวปฏิบัติมาก ร้อยละ 39.11 อาจเป็นเพราะในหน่วยงานแผนกผู้ป่วยในได้จัดสถานที่ให้เอื้อต่อองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยมีการจัดบอร์ดให้ความรู้เรื่องโรค รวมทั้งแจกเอกสารแผ่นพับให้อ่านรวมทั้งคิดโปสเตอร์เกี่ยวกับโรค และในช่วงบ่ายจะมีการให้สุศึกษาเสียงตามสาย แต่ถึงอย่างไรก็ตามยังมี การปฏิบัติน้อย ร้อยละ 18.44 ในข้อ พยาบาลได้จัดเตรียมเครื่องมือการแพทย์ที่ทันสมัยไว้พร้อมให้บริการแก่ผู้รับบริการ อาจเป็นเพราะโรงพยาบาลศรีเทพเป็นโรงพยาบาลขนาดเล็กยังขาดอุปกรณ์ที่ทันสมัย เมื่อมีความเจ็บป่วยที่เกินขีดความสามารถ ทางโรงพยาบาลจะส่งไปรักษาในที่โรงพยาบาลที่มีศักยภาพมากกว่า

## 2.6 ด้านพยาบาลพึงป้องกันอันตรายต่อสุขภาพ และชีวิตของผู้ใช้บริการ

ผลการศึกษา พฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้รับบริการ ในด้านพยาบาลพึงป้องกันอันตรายต่อสุขภาพ และชีวิตของผู้รับบริการ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.28$ , S.D. = 0.49 ตารางที่ 4) แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการได้รับการปฏิบัติเกือบทุกขั้นตอนที่มารับบริการ เนื่องจากทำให้การบริการแผนกผู้ป่วยในเป็นหน่วยบริการทางคลินิกที่ต้องให้บริการผู้รับบริการตลอด 24 ชั่วโมง จึงต้องจัดให้มีพยาบาลผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนอย่างเพียงพอในการให้บริการ

พยาบาล เวรเช้า ซึ่งมีพยาบาล 4 คน และเวร บ่าย – ดึก มีพยาบาล 2 คน ซึ่งต้องดูแลทั้งแผนกผู้ป่วยในและห้องคลอดทำให้พยาบาลมีกิจกรรมมากมาย เช่น การฉีดยา การให้ยารับประทาน การทำแผล การให้อาหารทางสายยาง รวมทั้งการทำคลอดด้วย ดังนั้นการที่มีบุคลากรไม่เพียงพอหรือมีน้อยกว่าความต้องการก็จะมีผลทำให้คุณภาพของการพยาบาลลดน้อยลง การมีภาระงานมากจึงไม่สามารถให้การพยาบาลได้ครอบคลุมและอาจจะเลยหรือมองข้ามการปฏิบัติงานในด้านการระมัดระวังความปลอดภัย อาจทำให้เกิดภาวะแทรกซ้อนที่เป็นอันตรายต่อผู้รับบริการได้ (กฤษดา แสงดี, 2545) ซึ่งการปฏิบัติดังกล่าวอาจเกิดความผิดพลาดก่อให้เกิดความเสียหายทั้งร่างกายหรือทรัพย์สินและอาจนำไปสู่การฟ้องร้องได้

จากการเก็บข้อมูลสถิติผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยในมีข้อมูลการตกเตียง พ.ศ. 2546 จำนวน 5 ราย จึงได้จัดทำหลักก้นเตียงทุกเตียงพร้อมทั้งมีแนวปฏิบัติเพื่อป้องกันภาวะเสี่ยงดังกล่าว และหลังจากนั้น ในปี 2547 พบว่าสถิติลดลง เหลือจำนวน 3 ราย (งานเวชระเบียนผู้ป่วยใน, 2547) จากการปฏิบัติงานดังกล่าวแสดงถึงการกระทำที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ (Veatch & Fry, 1987) นอกจากนั้นยังมีการทำกิจกรรม 5 ส. ที่เป็นการสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยในด้านสิ่งแวดล้อมอีกทางหนึ่งด้วย ในด้านของระบบรายงานนั้นจะมีการบันทึกแบบฟอร์มการเฝ้าระวังความเสี่ยง โดยรวบรวมข้อมูลทุก 1 เดือน มี Flow chart เพื่อการบริหารจัดการความเสี่ยง เป็นการป้องกันการเกิดอุบัติเหตุซ้ำ ส่วนในด้านของการป้องกันและการติดเชื้อ มีคณะกรรมการ IC (Infection Control) โดยการดำเนินงานตามมาตรฐาน (กองการพยาบาล, 2535) สอดคล้องกับ บอลตันและคณะ (Bolton et al., 2003) ที่ได้กำหนดว่าหน่วยงานบริการที่มีคุณภาพในเรื่องการป้องกันความเสี่ยงจะต้องมีการเก็บข้อมูลที่สำคัญ 10 ตัวชี้วัด ที่เป็นตัวบ่งบอกถึงประสิทธิภาพในการให้การพยาบาล คือ 1) การจัดอัตรากำลังที่เหมาะสม 2) เวลาที่ใช้ในการดูแลผู้รับบริการต่อวัน 3) การเกิดแผลกดทับ 4) การเกิดอุบัติเหตุจากการตกเตียง 5) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการช่วยเหลือเรื่องความเจ็บปวด 6) การให้ข้อมูลให้ผู้รับบริการพึงพอใจ 7) ความพึงพอใจต่อบริการโดยรวม 8) ความพึงพอใจต่อการให้บริการ 9) อัตราการติดเชื้อในโรงพยาบาล และ 10) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน ถือเป็นการตรวจสอบคุณภาพบริการที่ดีและลดภาวะเสี่ยง อย่างไรก็ตามผู้รับบริการยังต้องมีความต้องการการบริการที่ปลอดภัย สอดคล้องกับการศึกษาของ ฌอนอม จันทกุล (2544) เรื่องการศึกษาพฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาลจากประสบการณ์ของผู้รับบริการที่เข้ารับการรักษานในโรงพยาบาล ตามหลักจริยธรรมในเรื่องของการไม่ทำสิ่งที่เป็นอันตรายต่อผู้ป่วย ซึ่งผลการศึกษาพบว่าในด้าน การไม่ทำให้เจ็บปวด / อันตรายเพิ่ม พบว่ารับรู้ว่าการปฏิบัติถึงร้อยละ 94.44 ซึ่งแสดงถึงพฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาลที่สอดคล้องกับการมีจรรยาบรรณวิชาชีพที่พึงปฏิบัติ ในด้านพยาบาลพึงป้องกันอันตรายต่อสุขภาพ และชีวิตของผู้ใช้บริการ

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พยาบาลให้การช่วยเหลือผู้รับบริการทันทีที่มีปัญหา มีการปฏิบัติมากถึงร้อยละ 41.06 อาจเนื่องจากพยาบาลได้ให้ความสำคัญต่อการป้องกันอันตรายและภาวะเสี่ยงที่จะเกิดแก่ผู้รับบริการ แต่เนื่องจากมีพยาบาลจำนวนน้อย พยาบาลจึงต้องเลือกปฏิบัติเฉพาะกิจกรรมที่มีความสำคัญสูงก่อน แต่อย่างไรก็ตามพฤติกรรมจริยธรรมในข้อนี้ก็ยังมีการปฏิบัติ น้อย ร้อยละ 17.04 อาจเป็นเพราะว่ามีจำนวนพยาบาลน้อยและให้บริการผู้รับบริการทุกคนไม่ทันใจ เท่าที่ควร หรือพยาบาลรับปากว่าจะทำในสิ่งที่ผู้รับบริการร้องขอแล้วละเลยหรือลืมปฏิบัติ ผู้รับ บริการจึงมองว่าเป็นการให้บริการที่ล่าช้า สอดคล้องกับแนวคิดของ Veatch & Fry (1986) ที่กล่าว ถึงหลักจริยธรรมว่า พยาบาลควรรักษาสัญญาที่จะปฏิบัติให้แก่ผู้รับบริการเพื่อให้เกิดความไว้วางใจ ซึ่งกันและกัน

## 2.7 ด้านพยาบาลพึงรับผิดชอบต่อตนเองเช่นเดียวกับรับผิดชอบต่อผู้อื่น

ผลการศึกษาพฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้รับบริการในด้าน พยาบาลพึงรับผิดชอบต่อตนเองเช่นเดียวกับรับผิดชอบต่อผู้อื่น อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.24$ , S.D. = 0.43 ตารางที่ 11) แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการได้รับการปฏิบัติเกือบทุกขั้นตอนที่มารับ บริการเนื่องจากการให้การพยาบาลในแผนกผู้ป่วยในเป็นหน่วยงานมีผู้รับบริการมาอยู่รวมกันเป็น จำนวนมากจึงต้องมีระเบียบแนวทางการปฏิบัติทั้งของผู้ประกอบวิชาชีพ และผู้รับบริการให้เป็น แนวเดียวกันเพื่อตอบสนองความต้องการการพยาบาล ซึ่งผู้ปฏิบัติจะต้องยึดกฎระเบียบ การ ประสานงานกับทีมคุณภาพ การแสดงบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือไว้วางใจ การปฏิบัติด้วยความ แคล้วคล่องว่องไว ให้บริการอย่างเต็มความรู้ความสามารถ

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พยาบาลยึดระเบียบอย่างเหมาะสมในการให้บริการแก่ผู้รับ บริการ ปฏิบัติมาก ร้อยละ 38.83 อาจเนื่องมาจากมีจำนวนผู้รับบริการมาก มีอัตราการครองเตียงสูง ถึง 119.72 (งานเวชระเบียนผู้ป่วยใน, 2547) จึงทำให้พยาบาลจะต้องปฏิบัติกิจกรรมการพยาบาลที่ มีมากเช่น การฉีดยา การให้ยารับประทาน การรับใหม่ การจำหน่าย การให้ข้อมูลตอบข้อซักถามแก่ ผู้รับบริการและญาติตามความต้องการอยู่ตลอดเวลาจึงต้องปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็วเพื่อแข่งกับ เวลา ส่วนบุคลิกที่ทำให้เกิดความไว้วางใจนั้น โรงพยาบาลศรีเทพมิน โยบายเกี่ยวกับการพัฒนา ทางด้านการแต่งกายของบุคลากรจะต้องแต่งกายอย่างเหมาะสมตามวิชาชีพ คือพยาบาลจะต้อง แต่งกายโดยสวมชุดสีขาวตามแบบฟอร์ม สวมหมวก สวมถุงเท้า และรองเท้าสีขาว พร้อมกับต้องมี ป้ายชื่อแสดง โดยมีผู้บังคับบัญชาคอยตรวจประเมินและมีการให้รางวัลเจ้าหน้าที่ดีเด่นทุกๆ 3 เดือน ถือว่าเป็นภาพลักษณ์ของพยาบาลตามความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยทั่วไป ถึงอย่างไรก็ตามผู้รับ บริการยังพบว่า พยาบาลปฏิบัติต่อผู้รับบริการเป็นอย่างดีตามความคาดหวัง ซึ่งมีการปฏิบัติน้อย

ร้อยละ 19.55 แสดงให้เห็นว่า การบริการของพยาบาลในแผนกผู้ป่วยใน ยังไม่ตรงตามความคาดหวังของผู้รับบริการอีกจำนวนมาก จึงเป็นข้อสรุปให้ฝ่ายการพยาบาลต้องพิจารณาปรับปรุงการแสดงผลพฤติกรรมจริยธรรมในด้านต่าง ๆ ที่แสดงต่อผู้รับบริการให้เพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะการปฏิบัติพยาบาลที่แสดงถึงความเป็นวิชาชีพอย่างแท้จริง และความพยายามที่จะพัฒนาพฤติกรรมจริยธรรมให้ตรงตามความคาดหวังของผู้รับบริการเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งควรมีการตรวจสอบความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นระยะ ๆ อย่างต่อเนื่องต่อไป



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved