



# พฤติกรรมด้านจริยธรรมและพฤติกรรม การให้บริการพยาบาลของผู้ประกอบวิชาชีพการพยาบาล ในโรงพยาบาลปง จังหวัดพะเยา

Title Ethical Behaviors and Nursing Service Behaviors of Registered  
Nurses of Pong Hospital, Phayao Province

นางฟองศรี อุทรวง, น.ส.ฐานิทร ใจการ  
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (descriptive research) เพื่อ 1) ศึกษาระดับพฤติกรรมด้านจริยธรรมและพฤติกรรมการให้บริการของผู้ประกอบวิชาชีพพยาบาล กลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลปง จากการประเมินตนเองและหัวหน้างานประเมิน 2) ศึกษาความต่างของข้อคิดเห็นพฤติกรรมด้านจริยธรรมและพฤติกรรมการให้บริการของพยาบาลจากการประเมินตนเองและหัวหน้างานประเมิน 3) ความสัมพันธ์ระหว่างประสพการณ์การทำงานกับระดับพฤติกรรมด้านจริยธรรมและพฤติกรรมการให้บริการของพยาบาล และระดับความคาดหวังพฤติกรรมบริการ ที่พึงประสงค์ของผู้รับบริการ โรงพยาบาลปง ประชากรที่ใช้ศึกษา เป็นผู้ประกอบวิชาชีพการพยาบาลที่ปฏิบัติงานในกลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลปง อย่างน้อย 1 ปี จำนวน 42 คน ประกอบด้วย พยาบาล หัวหน้างาน 8 คน พยาบาลปฏิบัติการ 34 คน และผู้รับบริการที่มาใช้บริการในโรงพยาบาลปง 150 คน รวบรวมข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม - 30 เมษายน 2556 เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ในการประมวลผล และใช้สถิติวิเคราะห์การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson' s Correlation, r)

ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับพฤติกรรมด้านจริยธรรมและพฤติกรรม การให้บริการของผู้ประกอบวิชาชีพพยาบาล โรงพยาบาลปง จากการประเมินโดยหัวหน้างานอยู่ในระดับดี ทั้งใน ภาพรวมและจำแนกรายด้าน ขณะที่การประเมินตนเอง อยู่ในระดับดีมากทั้งในภาพรวมและจำแนกรายด้าน
  2. ประสพการณ์การทำงานของพยาบาล ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมด้านจริยธรรมและพฤติกรรม การให้บริการของผู้ประกอบ วิชาชีพพยาบาลอย่างมีนัย สำคัญทางสถิติ ( $P < 0.05$ )
  3. ระดับพฤติกรรมบริการในภาพรวม ของผู้ ประกอบวิชาชีพพยาบาลจากการประเมินโดยผู้รับบริการ อยู่ในระดับดี พฤติกรรมบริการพยาบาลที่มีค่าคะแนนเฉลี่ย สูงที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความสะอาดเรียบร้อยในการ แต่งกาย ด้านมีอัธยาศัยในการต้อนรับและด้านพฤติกรรม โดยทั่วไปน่าเชื่อถือและน่าศรัทธา สำหรับพฤติกรรม บริการของผู้ประกอบวิชาชีพพยาบาลจากการประเมิน โดยผู้รับบริการที่มีค่าต่ำที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ด้าน ความรวดเร็วและประสิทธิภาพในการบริการ ด้านความ กระตือรือร้น และด้านการควบคุมอารมณ์
- ผลการวิจัยในครั้งนี้ใช้เป็นแนวทางในการวางแผน ปรับปรุงและส่งเสริมการปฏิบัติการพยาบาลเพื่อให้ เกิด ผลลัพธ์ทางการพยาบาลที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพตาม มาตรฐานและจรรยาบรรณวิชาชีพของผู้ประกอบวิชาชีพ การพยาบาลโรงพยาบาลปง จังหวัดพะเยาต่อไป



## Abstract

This descriptive research aims were ; 1) to study ethical behaviors and nursing service behaviors of registered nurses of Pong hospital, 2) to compare mean difference of ethical behaviors and nursing service behaviors of registered nurses assessed by self-evaluation and head of department evaluation and 3) to identify correlation between work experiences and ethical behaviors and nursing service behaviors and expected nursing services from stakeholders. Population were 42 register nurses who were working at Pong hospital at least one year including 8 head nurses and 34 staff nurses. Also, there were 150 patients recruited into the study. Data collection was done by research questionnaire during January – April 2013. Data were analyzed using SPSS (SPSS / PC +) with frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, and Pearson's correlation coefficient.

The followings were the results of the study:

1. Ethical behaviors and nursing service behaviors of registered nurses of Pong hospital assessed by self-assessment and supervisor assessment were at good level.

2. There was no difference between mean of ethical behaviors and mean of nursing service behaviors of registered nurses assessed by self-evaluation and supervisor evaluation. However, the study found that overall ethical behaviors assessed by self-evaluation were statistically significant higher than the evaluation from supervisors ( $P < 0.05$ ), whereas there was no statistically significant difference between the

average behaviors of nursing service assessed by self-assessment and supervisors evaluation.

3. There was no statistically significant difference between work experiences and ethical behaviors and nursing service behaviors of the registered nurses.

4. Overall nursing service behaviors assessed by stakeholders were good. Top three average scores of nursing service behaviors were cleanliness and neatness, friendly, and reliability behaviors, respectively, whereas the average scores of effectiveness, enthusiasm, and emotional control behaviors were at low level.

The results of this study serve as guidance for planning and promoting nursing practices according to ethic and standard of nursing profession of Pong hospital in order to improve effectiveness of nursing outcomes.

**Key words** : ethical behavior. Behavioral health services, a professional code of ethics for nurses.

## บทนำ

วิชาชีพพยาบาลเป็นวิชาชีพที่สังคมให้เกียรติยกย่อง เป็นวิชาชีพที่เสียสละต่อปวงมนุษยชาติให้การดูแลครอบคลุมทั้งด้าน กาย จิตใจ อารมณ์ และจิตวิญญาณ เป็นวิชาชีพที่ให้การดูแลผู้รับบริการอย่างใกล้ชิดมากกว่าวิชาชีพอื่น เนื่องจากการพยาบาลต้องใช้ทั้งศาสตร์และศิลปะในการดูแลมนุษย์ (อุบลรัตน์ โปธ์พัฒน์ชัย, 2545) ต้องปฏิบัติหน้าที่ช่วยเหลือ บุคคล ครอบครัว และชุมชนในการประเมินและพัฒนาทั้งสุขภาพกายและสุขภาพจิตใจให้ดีที่สุดภายใต้สภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัยและที่ทำงานของผู้รับบริการ (สมจิต หนูเจริญกุล, 2544) ดังนั้นพยาบาลที่ดีต้องมีความรู้และทักษะทางการพยาบาลและ



รวมถึงต้องมีจรรยาบรรณวิชาชีพเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจในการประกอบอาชีพการพยาบาลออร์กับวิชาชีพพยาบาลยังเป็นวิชาชีพที่ถูกคาดหวังจากสังคมสูงทั้งในเรื่องความอดทน เสียสละ มีเมตตา กรุณา จนมีผู้เปรียบพยาบาลไว้ว่า “นางฟ้าชุดขาว” (สิวลี ศิริไล, 2544) แต่ในปัจจุบันพบว่ามีความเสี่ยงสะท้อนจากสังคมต่อวิชาชีพพยาบาลในด้านลบมากขึ้นซึ่งส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมทางจริยธรรมของพยาบาลในประเด็นการปฏิบัติต่อผู้รับบริการที่ไม่เหมาะสม ขาดความมีเมตตา และความเอื้ออาทร ขาดความยืดหยุ่นต่อกฎระเบียบข้อบังคับมุ่งทำงานให้เสร็จ ขาดความเคารพในความเป็นมนุษย์ ขาดความกระตือรือร้น ซึ่งทางสภาการพยาบาลได้ชี้แจงเรื่องพฤติกรรมจริยธรรมของผู้ประกอบวิชาชีพพยาบาลว่าแม้มีเพียงประมาณร้อยละหนึ่ง แต่พยาบาลก็ไม่ควรนิ่งนอนใจควรหาทางป้องกันไม่ให้เกิดขึ้น

ขณะเดียวกันกระทรวงสาธารณสุขมีนโยบายให้สถานบริการสาธารณสุขมีการรับรองคุณภาพและบริการตามมาตรฐานโดยยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางในการให้บริการแต่ปัญหาข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมจริยธรรมและพฤติกรรมบริการของผู้ประกอบวิชาชีพพยาบาลโรงพยาบาลปงที่เสี่ยงต่อการถูกฟ้องร้องตั้งแต่ระดับ E ขึ้นไปยังมีเพิ่มขึ้น ในปี 2553, 2554, 2555 เป็น 2, 2, 3 เรื่องตามลำดับ ซึ่งหากไม่เร่งดำเนินการศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อหาแนวทางแก้ไขให้เหมาะสมอาจจะส่งผลกระทบต่อในการเข้าสู่การรับรองคุณภาพโรงพยาบาลต่อไปได้ กลุ่มการพยาบาลจึงได้ศึกษาพฤติกรรมด้านจริยธรรมและพฤติกรรมบริการให้บริการพยาบาลของผู้ประกอบวิชาชีพการพยาบาล ในโรงพยาบาลปง จังหวัดพะเยา

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมด้านจริยธรรมและพฤติกรรมบริการให้บริการของผู้ประกอบวิชาชีพพยาบาลโรงพยาบาลปง

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการทำงานกับระดับพฤติกรรมด้านจริยธรรมและพฤติกรรมบริการให้บริการของผู้ประกอบวิชาชีพพยาบาล

3. เพื่อศึกษาพฤติกรรมบริการที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบวิชาชีพพยาบาลตามความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการให้บริการ โรงพยาบาลปง

## วิธีการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive research)

## ประชากร

ประชากรที่ใช้ศึกษามี 2 กลุ่ม กลุ่มที่ 1 ผู้ประกอบวิชาชีพพยาบาลที่ปฏิบัติงานในกลุ่มการพยาบาลโรงพยาบาลปงทั้งหมด 42 คน ประกอบด้วย พยาบาลหัวหน้างาน 8 คน พยาบาลปฏิบัติการ 34 คน กลุ่มที่ 2 ผู้รับบริการที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ผู้ป่วยใน อุบัติเหตุและฉุกเฉิน ห้องคลอด งานเอดส์ และงานสุขภาพจิต 150 คน ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยคิดจากสัดส่วนจำนวนผู้มารับบริการเฉลี่ยในแต่ละหน่วยบริการเป้าหมายระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม - 30 เมษายน 2556

**เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย** เป็นแบบสอบถาม ประกอบด้วย 2 ชุด คือ

ชุดที่ 1 เป็นแบบประเมินพฤติกรรมด้านจริยธรรมของผู้ประกอบวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ที่คณะอนุกรรมการจริยธรรม สภาการพยาบาลได้จัดทำขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2545 เพื่อใช้ประเมินพฤติกรรมด้านจริยธรรมของผู้ประกอบวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ แบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ



ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป เป็นคำถามแบบเติมคำและเลือกตอบ มีจำนวน 7 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานในปัจจุบัน รายได้และประสบการณ์ในการทำงาน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบประเมินพฤติกรรมด้านจริยธรรมของผู้ประกอบวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ แบ่งเป็น 2 ด้านคือ

2.1 พฤติกรรมด้านจริยธรรม แบ่งออกเป็น

- จริยธรรมทั่วไป จำนวน 10 ข้อคำถาม
- จริยธรรมวิชาชีพ จำนวน 40 ข้อคำถาม

2.2 พฤติกรรมด้านการให้บริการพยาบาล จำนวน 40 ข้อคำถาม

ชุดที่ 2 เป็นแบบประเมินพฤติกรรมการให้บริการพยาบาลสำหรับผู้รับบริการ จำนวน 20 ข้อคำถาม

### เกณฑ์การให้คะแนน

แบบประเมินส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 ลักษณะคำตอบเป็นแบบ มาตรฐานค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยกำหนดค่า 5 คะแนน หมายถึง พยาบาลได้แสดงออกซึ่งพฤติกรรมนี้ในระดับดีมากและ 1 คะแนน หมายถึง พยาบาลได้แสดงออกซึ่งพฤติกรรมนี้ในระดับควรปรับปรุง

จัดกลุ่มค่าคะแนนเฉลี่ยพฤติกรรมด้านจริยธรรม และพฤติกรรมการให้บริการของผู้ประกอบวิชาชีพพยาบาล ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.24 - 5	ดีมาก
คะแนนเฉลี่ย	3.43 - 4.23	ดี
คะแนนเฉลี่ย	2.62 - 3.42	ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.81 - 2.61	น้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 - 1.8	ควรปรับปรุง

### การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือ นำแบบประเมินชุดที่ 1 พฤติกรรมด้านจริยธรรมและพฤติกรรมการให้บริการพยาบาล ไปทดสอบความเชื่อมั่นกับผู้ประกอบวิชาชีพพยาบาล โรงพยาบาลจุน (โรงพยาบาลชุมชน ขนาด 30 เตียง) ระดับหัวหน้างาน จำนวน 8 คน และระดับปฏิบัติการ จำนวน 30 คน โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา ของ ครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาค ระดับหัวหน้างาน เท่ากับ 0.95 และระดับปฏิบัติการ เท่ากับ 0.94

สำหรับการตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือชุดที่ 2 นำแบบประเมินพฤติกรรมการให้บริการพยาบาล ไปทดสอบความเชื่อมั่นกับผู้รับบริการ โรงพยาบาลจุน จำนวน 30 คน ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาค เท่ากับ 0.93

### การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ในการประมวลผล มีวิธีการดำเนินการดังนี้

1. ใช้สถิติการแจกแจงความถี่ และร้อยละกับข้อมูลส่วนบุคคล
2. หาค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ของข้อมูลพฤติกรรมด้านจริยธรรม พฤติกรรมการให้บริการพยาบาล จากการประเมินตนเองและหัวหน้าประเมิน และพฤติกรรมบริการของผู้ประกอบวิชาชีพพยาบาล จากการประเมินของผู้รับบริการ
3. วิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างประสพการณ์การทำงานกับพฤติกรรมจริยธรรมโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation, r) และใช้เกณฑ์เปรียบเทียบระดับความสัมพันธ์ของค่าสัมประสิทธิ์



## ผลการศึกษา

ผลวิเคราะห์ข้อมูลการประเมินพฤติกรรมด้านจริยธรรมและพฤติกรรมการให้บริการของพยาบาลมีดังนี้

1. ระดับพฤติกรรมด้านจริยธรรมและพฤติกรรมการให้บริการของผู้ประกอบวิชาชีพพยาบาล โรงพยาบาลจากการประเมินตนเอง อยู่ในระดับดีมาก ทั้งในภาพรวมและจำแนกรายด้านและหัวหน้างานประเมินอยู่ในระดับดีทั้งในภาพรวมและจำแนกรายด้าน

2. ประสิทธิภาพการทำงานของพยาบาล ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมด้านจริยธรรมและพฤติกรรมการให้บริการของผู้ประกอบวิชาชีพพยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $P < 0.05$ )

3. ระดับพฤติกรรมบริการทั้งในภาพรวม ของผู้ประกอบวิชาชีพพยาบาลจากการประเมินโดยผู้รับบริการอยู่ในระดับดี พฤติกรรมบริการพยาบาลที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านความสะอาดเรียบร้อยในการแต่งกาย ด้านมีอัธยาศัยในการต้อนรับและด้านพฤติกรรมโดยทั่วไปน่าเชื่อถือและน่าศรัทธา

สำหรับพฤติกรรมบริการของผู้ประกอบวิชาชีพพยาบาลจากการประเมินโดยผู้รับบริการที่มีค่าต่ำที่สุด 3 อันดับแรกได้แก่ด้าน ความรวดเร็วและประสิทธิภาพในการบริการ ด้านความกระตือรือร้น และด้านการควบคุมอารมณ์

## การอภิปรายผล

1. ผลการวิจัยพบว่า ระดับพฤติกรรมด้านจริยธรรมและพฤติกรรมการให้บริการของผู้ประกอบวิชาชีพพยาบาล โรงพยาบาลจากการประเมินโดยหัวหน้างานอยู่ในระดับดี ทั้งในภาพรวมและจำแนกรายด้าน ขณะที่การประเมินตนเองอยู่ในระดับดีมาก ทั้งในภาพรวมและจำแนกรายด้าน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้ประกอบวิชาชีพพยาบาลทุกคนได้รับการปลูกฝัง ตั้งแต่อยู่ในสถาบันการศึกษาวิชาชีพพยาบาลให้เป็นผู้ที่มีจิตสำนึกของการมีคุณธรรม ตระหนักถึงเอกลักษณ์ของ

วิชาชีพที่ต้องแสดงออกทางพฤติกรรมอย่างผู้มีจริยธรรมทางวิชาชีพที่เหมาะสมและตามความคาดหวังของสังคม (ลิวลี ศิริไล, 2544) มีเมตตา กรุณา กระทำในสิ่งที่เป็นประโยชน์ ปกป้อง มิให้ผู้ป่วยได้รับอันตราย เมื่อสำเร็จการศึกษาและได้เข้าสู่ระบบการปฏิบัติวิชาชีพในโลกของผู้ทำงาน ประสบการณ์ที่เรียนรู้จากการทำงาน ระเบียบองค์กร และปัญหาอุปสรรคต่างๆที่เกิดจากความคาดหวังต่อวิชาชีพพยาบาลจากสังคม ส่งผลให้ผู้ประกอบวิชาชีพทุกคนใส่ใจและมุ่งมั่นต่อการควบคุมตนเองด้านพฤติกรรมส่วนตัว จรรยาบรรณวิชาชีพ แสดงออกซึ่งพฤติกรรมตามขอบเขต มาตรฐานและจรรยาบรรณวิชาชีพที่เหมาะสม (ฟาริดา อิบราฮิม , 2541) สอดคล้องกับการศึกษาของ กุลวดี อภิชาติบุตรและสมใจ ศิระกมล (2552) ที่ศึกษาสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลระดับปฐมภูมิ ระดับทุติยภูมิและระดับตติยภูมิในเขตภาคเหนือพบว่าสมรรถนะด้านการปฏิบัติการพยาบาลอย่างมีจริยธรรมตามมาตรฐานและกฎหมายวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ อยู่ในระดับสูง นอกจากนี้โรงพยาบาลยังได้นำมาตรฐานคุณภาพโรงพยาบาลได้แก่ ระบบการประกันคุณภาพ (Quality Assurance : QA) กระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation : HA) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ (health Promotion Hospital : HPH) มาใช้ในการพัฒนาองค์กร ตั้งแต่ปี 2545 โดยการจัดทำโครงการพัฒนาคุณภาพขึ้นอย่างต่อเนื่องมาโดยตลอดจนปัจจุบัน (2555) โรงพยาบาลได้ผ่านการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลและโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพจากสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์กรมหาชน) (สรพ.) กลุ่มการพยาบาลเป็นกลุ่มงานที่มีบุคลากรมากที่สุดในองค์กรและบุคลากรพยาบาลถือเป็นตัวจักรสำคัญในการขับเคลื่อนกระบวนการพัฒนาคุณภาพบริการขององค์กรและมีความใกล้ชิดกับผู้ป่วยมากที่สุดดังนั้นกลุ่มการพยาบาลจึงกำหนดนโยบายการพัฒนาคุณภาพที่สอดคล้องกับการพัฒนาขององค์กร โดยมีเป้าหมายให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่มีคุณภาพ





ปลอดภัย มีความพึงพอใจ ปี 2555 พบว่าผลการประเมินความพึงพอใจต่อบริการพยาบาลของผู้รับบริการร้อยละ 88.31 (เกณฑ์ > ร้อยละ 85) ขณะเดียวกันผู้ให้บริการต้องเก่ง ดี มีความสุข โดยมีนโยบายการจัดสรรพยาบาลตามความรู้ ความสามารถประสบการณ์เฉพาะด้าน มีการประเมินผลการปฏิบัติงานทุก 6 เดือน เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ และทีมสหสาขาวิชาชีพ ปี 2555 พบว่าผ่านเกณฑ์การประเมินร้อยละ 92.68 (เกณฑ์ > 80%) ในด้านความรู้ ความสามารถ กำหนดให้มีการพัฒนาความรู้ทางการพยาบาลตามหลักสูตรการศึกษาต่อเนื่องอย่างน้อย 50 หน่วยคะแนนต่อ 5 ปี ตามข้อกำหนดของสภาการพยาบาล ผลพบว่าผ่านเกณฑ์ทุกคน กำหนดให้บุคลากรทางการพยาบาลผ่านการอบรมความรู้ด้านวิชาชีพอย่างน้อย 10 วัน /คน/ปี ปี 2555 พบว่าผ่านเกณฑ์ร้อยละ 95.34 (เกณฑ์ > 80%) (กลุ่มการพยาบาลโรงพยาบาลปง , 2555)

2. ความต่างของข้อคิดเห็นพฤติกรรมด้านจริยธรรมและพฤติกรรมการให้บริการของผู้ประกอบวิชาชีพพยาบาลจากการประเมินตนเองและหัวหน้างานประเมิน ในภาพรวมพบว่าระดับพฤติกรรมด้านจริยธรรมและพฤติกรรมการให้บริการของผู้ประกอบวิชาชีพพยาบาลจากการประเมินตนเองอยู่ในระดับดีมาก ทั้งโดยรวมและจำแนกรายด้าน ขณะที่หัวหน้าประเมินอยู่ในระดับดีทั้งโดยรวมและจำแนกรายด้าน สอดคล้องกับผลการวิจัยของอรทัย หนูกลีบ และคณะ, 2550 ที่ศึกษาพฤติกรรมด้านจริยธรรมและพฤติกรรมการให้บริการของผู้ประกอบวิชาชีพพยาบาล โรงพยาบาลวชิระ ภูเก็ต จากการประเมินตนเองและหัวหน้างานประเมิน พบว่าพฤติกรรมด้านจริยธรรมโดยรวมของผู้ประกอบวิชาชีพพยาบาลจากการประเมินตนเองสูงกว่าการประเมินจากหัวหน้างานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $P < 0.05$ ) สำหรับผลการวิจัยที่ศึกษาในโรงพยาบาลปงผลการวิจัยออกมาเช่นนี้อาจเนื่องมาจากผู้ประกอบวิชาชีพพยาบาลระดับผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลปง ได้รับมอบหมายให้มีความรับผิดชอบ

ที่หลากหลาย ทั้งการทำหน้าที่ในบทบาทพยาบาลและหน้าที่ในบทบาทอื่นๆด้วย เช่นการปฏิบัติงานตรวจรักษาแทนแพทย์ การเป็นหัวหน้าเวร หรือหัวหน้าโครงการพัฒนาสุขภาพต่างๆ ที่ต้องอาศัยความรู้ ความสามารถ ความรับผิดชอบและความเป็นผู้นำสูงรวมถึงรูปแบบการบริหารงานของกลุ่มการพยาบาลที่โรงพยาบาลปงเป็นแบบประชาธิปไตย (Democratic Leaders) ใช้การตัดสินใจของกลุ่มหรือให้ผู้ตามมีส่วนร่วมในการตัดสินใจรับฟังความคิดเห็นส่วนรวมเน้นการทำงานเป็นทีมมีการสื่อสารแบบ 2 ทาง (สำนักการพยาบาล, 2548) ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีการรับรู้ต่อคุณค่าของตนเอง (self-esteem) สูง พฤติกรรมและบุคลิกภาพจึงแสดงออกมาในลักษณะของความเป็นผู้นำ ซึ่งเป็นคุณสมบัติที่สำคัญของผู้ประกอบวิชาชีพพยาบาลในทุกกระดับที่ต้องอาศัยภาวะผู้นำในการปฏิบัติงาน เพื่อแก้ปัญหาและตัดสินใจในการปฏิบัติการพยาบาลแก่ผู้มารับบริการพร้อมทั้งให้ผู้รับบริการปฏิบัติตามหรือยอมรับข้อเสนอแนะต่างๆเพื่อให้เกิดผลดีแก่ตัวผู้มารับบริการเอง (สำนักการพยาบาล, 2548) ส่งผลให้คะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมด้านจริยธรรมโดยรวมและพฤติกรรมการให้บริการของผู้ประกอบวิชาชีพพยาบาลจากการประเมินตนเองอยู่ในระดับดีมาก ซึ่งสูงกว่าการประเมินจากหัวหน้างาน ขณะเดียวกันการที่หัวหน้างานประเมินพฤติกรรมด้านจริยธรรมโดยรวมของผู้ประกอบวิชาชีพพยาบาลอยู่ในระดับดี ซึ่งต่ำกว่าการประเมินตนเองของผู้ประกอบวิชาชีพอาจเนื่องมาจากการมองตนเองของมนุษย์แต่ละคนแตกต่างกันอธิบายได้ตามทฤษฎีหน้าต่าง 4 บาน ของโจฮารี (Johari Window) ของโจเซฟลูฟท์ (Joseph Luft) และ แฮรี่ อินแกรม (Harry Ingham) ที่จัดคุณลักษณะบุคคลออกเป็น 4 ส่วนหรือหน้าต่าง 4 บาน คือหน้าต่างบานที่ 1 เป็นพื้นที่ที่ตนเองและผู้อื่นรู้ หน้าต่างบานที่ 2 เป็นพื้นที่ที่คนนั้นรู้จักตนเองแต่ผู้อื่นไม่รู้ หน้าต่างบานที่ 3 เป็นพื้นที่ของคนที่คนอื่นรู้จักแต่ตนเองไม่รู้และหน้าต่างบานที่ 4 เป็นพื้นที่ที่ตนเองไม่รู้และคนอื่นไม่รู้ (อรพิน สันติศิริกุล, 2551) จากการศึกษาครั้งนี้



ผู้ประกอบการวิชาชีพพยาบาลมีการประเมินพฤติกรรมจริยธรรม โดยรวมของตนเองสูงกว่าหัวหน้าประเมินนั้นน่าจะอยู่ใน หน้าต่างบานที่ 3 คือตนเองไม่รู้ว่าพฤติกรรมจริยธรรม โดยรวมอยู่ในระดับต่ำแต่หัวหน้างานรู้ว่าผู้ใต้บังคับบัญชา มีส่วนขาดของพฤติกรรมจริยธรรมที่ต้องได้รับการพัฒนา ในหลายประเด็นโดยเฉพาะการมีส่วนร่วมในกิจกรรมทาง สังคม การสร้างสัมพันธ์ภาพกับชุมชน เนื่องจากอัตรากำลัง ของผู้ประกอบการวิชาชีพพยาบาลในองค์กรมีจำนวนน้อย ไม่สอดคล้องกับนโยบายของผู้บริหารที่มุ่งขยายงานบริการ ให้มีความหลากหลายและต้องอาศัยอัตรากำลังของ บุคลากรทางการพยาบาลที่มีอยู่จำกัดเป็นหลัก ส่งผลให้ ผู้ประกอบวิชาชีพทางการพยาบาลมีไม่เพียงพอ ต้องผลัดเปลี่ยน หมุนเวียนอัตรากำลังกันขึ้นปฏิบัติงาน ในองค์กรเป็นส่วนใหญ่ ทำให้โอกาสในการเข้าไปมีส่วนร่วม ในกิจกรรมทางสังคมจึงมีน้อย

3. ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการทำงาน ของพยาบาล ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมด้านจริยธรรม และพฤติกรรมการให้บริการของผู้ประกอบวิชาชีพพยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $P < 0.05$ ) จากผลการวิจัย แสดงให้เห็นว่า ประสิทธิภาพการทำงานไม่มีผลต่อระดับ พฤติกรรมด้านจริยธรรมและพฤติกรรมการให้บริการของผู้ ประกอบวิชาชีพพยาบาล ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้ประกอบการ วิชาชีพพยาบาลที่รับการประเมินส่วนใหญ่ (ร้อยละ 71.4) อยู่ในกลุ่มอายุเดียวกัน (30-42 ปี) จำนวนประสิทธิภาพ การทำงานใกล้เคียงกันเป็นส่วนใหญ่ (เฉลี่ย 11 ปี) ทำให้ การรับรู้และแสดงออกซึ่งพฤติกรรมด้านจริยธรรมและ พฤติกรรมการให้บริการไม่แตกต่างกันสอดคล้องกับการ ศึกษาของ วัฒนาวรรณ บุญกุนะ, 2544 ที่ศึกษาเกี่ยวกับ การตัดสินใจเชิงจริยธรรมของพยาบาลวิชาชีพพบว่าปัจจัย ส่วนบุคคลได้แก่ อายุ ระยะเวลาปฏิบัติงาน ระดับการ ศึกษาและตำแหน่งในการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับ การตัดสินใจเชิงจริยธรรมของพยาบาลวิชาชีพ

4. ระดับความคาดหวังพฤติกรรมบริการที่พึง ประสงค์ของผู้รับบริการโรงพยาบาลปง ผลการวิจัยพบว่า

ระดับพฤติกรรมบริการทั้งในภาพรวม ของผู้ประกอบการ วิชาชีพพยาบาลจากการประเมินโดยผู้รับบริการอยู่ใน ระดับดี เมื่อจำแนกรายด้านพบว่าคะแนนเฉลี่ยพฤติกรรม บริการของผู้ประกอบวิชาชีพพยาบาลจากการประเมิน โดยผู้รับบริการ ทั้ง 20 ด้าน อยู่ในระดับดี ยกเว้น ความสะอาดเรียบร้อยในการแต่งกาย และด้านอภัยาศัย ในการต้อนรับ อยู่ในระดับดีมาก พฤติกรรมบริการพยาบาล ที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านความ สะอาดเรียบร้อยในการแต่งกาย ด้านมีอภัยาศัยในการ ต้อนรับและด้านพฤติกรรมโดยทั่วไปน่าเชื่อถือและ น่าศรัทธา

สำหรับพฤติกรรมบริการของผู้ประกอบวิชาชีพ พยาบาลจากการประเมินโดยผู้รับบริการที่มีค่าต่ำที่สุด 3 อันดับแรกได้แก่ด้านความรวดเร็วและประสิทธิภาพ ในการบริการ ด้านความกระตือรือร้น และด้านการควบคุม อารมณ์ สาเหตุอาจเนื่องมาจากจำนวนผู้รับบริการมาก ในแต่ละวัน ประกอบกับการต้องทำงานให้บรรลุเป้าหมาย ในเวลาที่จำกัด นโยบายการบริหารงานในองค์กร มุ่งขยายงานบริการที่หลากหลาย ทำให้อัตรากำลังของ บุคลากรไม่สอดคล้องกับภาระงานที่ได้รับ รวมทั้งการที่ สังคมคาดหวังวิชาชีพพยาบาลไว้ค่อนข้างสูงว่าพยาบาล ต้องมีคุณธรรม เห็นอกเห็นใจผู้อื่น ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้บริการด้วยความรวดเร็ว กระตือรือร้น ช่วยเหลือผู้ป่วย ตลอดเวลา ส่งผลให้บุคลากรพยาบาลเกิดความเครียด ซึ่งการทำงานในบรรยากาศที่เคร่งเครียด เหน็ดเหนื่อย เป็นเวลานาน โดยไม่ได้รับการแก้ไขทำให้บุคลากรขาดขวัญ กำลังใจในการทำงาน ละเลย ไม่เอาใจใส่ผู้ป่วย เจ็บช้ำ ไม่ยินดียินร้าย ขาดความกระตือรือร้นและขาดความ พื่อใจในการทำงานจนอาจเป็นสาเหตุให้เกิดปัญหาทาง จริยธรรมได้ สอดคล้องกับการศึกษาของ วรณา สุขสบาย และศิวาพร ทองสุข, 2552 ศึกษาการรับรู้ของผู้ป่วย ต่อคุณลักษณะทางจริยธรรมของพยาบาลและความ พึงพอใจของผู้ป่วยต่อพฤติกรรมบริการของพยาบาล ในผู้ป่วยที่มีเพศ ภูมิฐานะ หอผู้ป่วยที่ใช้บริการรักษาและ



จำนวนครั้งที่มารับบริการต่างกัน พบว่า การรับรู้ของผู้ป่วยต่อคุณลักษณะทางจริยธรรมของพยาบาลในหอผู้ป่วยสามัญและหอผู้ป่วยพิเศษแตกต่างกันเนื่องจากบรรยากาศสิ่งแวดล้อมและจำนวนผู้ป่วยที่แตกต่างกัน ความเครียดของพยาบาล การมีญาติหรือพยาบาลพิเศษช่วยเหลือผู้ป่วยตลอดเวลาในหอผู้ป่วยพิเศษแตกต่างจากหอผู้ป่วยสามัญที่

ญาติไม่ได้อยู่กับผู้ป่วยตลอดเวลา การที่พยาบาลมีผู้ป่วยที่ต้องรับผิดชอบจำนวนมากทำให้พยาบาลต้องเร่งรีบให้ความช่วยเหลือพยาบาลแก่ผู้ป่วยในช่วงเวลาต่างๆตลอดเวลาทำให้พยาบาลเกิดความเหนื่อยล้าจากงานส่งผลต่อการแสดงออกที่ไม่พึงประสงค์ทั้งสีหน้า ท่าทาง วาจา กับผู้ป่วยโดยไม่ตั้งใจ

## เอกสารอ้างอิง

- กลุ่มการพยาบาลโรงพยาบาลปง. (2555). **แบบประเมินตนเองของกลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลปง. พะเยา :** โรงพยาบาลปง
- กลุ่มการพยาบาลโรงพยาบาลปง. (2555). **รายงานผลการประเมินผลการปฏิบัติงานบุคลากรกลุ่มการพยาบาลโรงพยาบาลปง. พะเยา :** โรงพยาบาลปง
- กุลวดี อภิชาติบุตรและสมใจ ศิริกมล. (2552). **สมรรถนะพยาบาลวิชาชีพ.รายงานการวิจัย.** คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง. (2555). **แบบประเมินตนเองงานบริหารความเสี่ยง โรงพยาบาลปง.** พะเยา : โรงพยาบาลปง
- คณะอนุกรรมการจริยธรรม สภาการพยาบาล. (2551). **แนวทางการส่งเสริมการปฏิบัติการพยาบาลตามจรรยาบรรณวิชาชีพ (ฉบับปรับปรุง).** พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : บริษัทจุดทองจำกัด.
- บุษบา ทองดี. (2545). **พฤติกรรมด้านจริยธรรมและพฤติกรรมกรให้บริการพยาบาลของผู้ประกอบวิชาชีพการพยาบาลในโรงพยาบาลประจำศรีษัชนธ์.** รายงานการวิจัย. วารสารสำนักการพยาบาล. 30(2)
- พาริตา อิบราฮิม. (2541). **นิเทศวิชาชีพและจริยศาสตร์สำหรับพยาบาล.** พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์สามเจริญพาณิชย์.
- พิภพ วังเงิน. (2545). **จริยธรรมวิชาชีพ.** พิมพ์ครั้งที่ ๔, กรุงเทพมหานคร : บริษัทรวมสาส์น (1991) จำกัด มหาวิทยาลัยบูรพา คณะพยาบาลศาสตร์ (2539). **สรุปลงสาระสำคัญของการประชุมโต๊ะกลม เรื่องการวิเคราะห์แนวโน้มหลักสูตรพยาบาลบัณฑิตไทย. วันที่ 27 มีนาคม 2539 ณ.โรงแรมซีดี.**
- วัฒนาวรรณ บุญกณะ (2544). **การตัดสินใจเชิงจริยธรรมของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลตติยภูมิ. วิทยานิพนธ์** พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล,บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- วิภาดา คุณาวิกติกุล. (2549). **การพัฒนาบุคลากรพยาบาล.** พิมพ์ครั้งที่ 1. เชียงใหม่ : โชตนา พรินท์.





## เอกสารอ้างอิง

- สำนักงานการพยาบาล. (2548). **การบริหารการพยาบาลแนวใหม่**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ :  
โรงพิมพ์องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์(ร.ส.พ.)
- สิวลี ศิริไล. (2548). **จริยศาสตร์สำหรับพยาบาล**. (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพมหานคร :  
โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อรทัย หนูกลับ สุธิดา ฉั่วดำรงกุล กัญญาภิตติสัตตยกุล และอัญชลี มากบุญสง. (2550)  
พฤติกรรมด้านจริยธรรมและพฤติกรรมการให้บริการของผู้ประกอบวิชาชีพการพยาบาล  
ใน ร.พ.วชิระ ภูเก็ต. สืบค้นจาก <http://www.dd.vachiraphuket.go.th/files/research01.pdf>.  
เมื่อวันที่ 28 มิถุนายน 2556.
- อรพิน สันติธีรากุล. หน้าต่างโจฮารี (Johari Window). สืบค้นจาก <http://www.ba.cmu.ac.yh/learning/courses>.  
เมื่อวันที่ 3 สิงหาคม 2556
- อุบลรัตน์ โพธิ์พัฒนชัย. (2545). **จริยศาสตร์สำหรับพยาบาล (พิมพ์ครั้งที่ 1)**. กรุงเทพมหานคร :  
บริษัทประชุมช่างจำกัด.