

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จริยธรรม เป็นเรื่องความประพฤติที่พึงงาม ถูกทำนองคลองธรรม โดยการนำหลักของคุณธรรม ความดีงาม มาเป็นแนวทางในการประพฤติปฏิบัติให้เหมาะสม โดยมุ่งประโยชน์สุขของตน และบุคคลในสังคมโดยส่วนรวม เพื่อให้สังคมมนุษย์สามารถดำเนินชีวิตอยู่ร่วมกันได้อย่างมีความสุข ดังนั้น จริยธรรมจึงเป็นเกณฑ์กำหนดการกระทำของบุคคล ช่วยให้มนุษย์สามารถใช้สติปัญญา พิจารณา ไตร่ตรองว่าสิ่งใดถูกสิ่งใดผิด และตัดสินใจในการกระทำหรือไม่กระทำ ด้วยเหตุผลและ ประสบการณ์ตามหลักความเชื่อ ค่านิยม และกฎเกณฑ์ของสังคม

เนื่องจากสังคมปัจจุบันเป็นโลกของวัตถุนิยม ที่เน้นแต่ตอบสนองความสุขสบายทางร่างกาย เป็นหลัก ผู้คนให้ความสำคัญกับเรื่องของคุณธรรม จริยธรรมน้อยลง ซึ่งหลักของคุณธรรม จริยธรรมเป็นรากฐานที่ก่อให้เกิดความสงบสุขทางจิตใจอย่างแท้จริงและถาวร ดังนั้นในปัจจุบันจึงมีการพูดถึง จริยธรรมกันมากขึ้น ในทุกวงการ โดยเฉพาะกฎหมายรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 มาตรา 77 กำหนดไว้ว่า “รัฐต้องจัดให้มีแผนพัฒนาการเมือง จัดทำมาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรมของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง ข้าราชการ และพนักงานหรือลูกจ้างอื่นของรัฐ เพื่อป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ และเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่” (ฝ่ายวิชาการ สำนักพิมพ์พีลิสส์เซ็นเตอร์, 2540)

พยาบาลเป็นข้าราชการของแผ่นดินเช่นเดียวกัน ที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมายรัฐธรรมนูญ ในด้านการประพฤติกจริยธรรมเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการและพยาบาล ซึ่งเป็นการแสดงถึง ความรับผิดชอบของพยาบาลที่มีความมุ่งมั่น ตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ด้วยความผูกพัน ความพากเพียร ละเอียดรอบคอบ ยอมรับผลการกระทำ เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่บรรลุผลสำเร็จและพยายามปรับปรุงให้ดีขึ้นเหมือนข้าราชการโดยทั่วไป (โกวิท ประวาลพุกษ์, 2544)

หน้าที่ความรับผิดชอบของพยาบาลเป็นภาระหน้าที่ความรับผิดชอบที่ยิ่งใหญ่ตามที่สภา การพยาบาลกำหนดไว้ในพระราชบัญญัติวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ พ.ศ. 2528 (แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 2 พ.ศ. 2540) กำหนดไว้ว่าพยาบาลมีภาระหน้าที่รับผิดชอบต่อชีวิตมนุษย์ รับผิดชอบต่อตัวเอง ช่วยเหลือผู้ป่วยให้ปลอดภัย รับผิดชอบต่อวิชาชีพ ต่อหน่วยงาน สังคม และต่อ

ประเทศชาติ ความรับผิดชอบนี้พยาบาลจะปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะต้องประกอบไปด้วย การมีความรู้ดี คิดดี คิดกว้าง คิดไกล คิดอย่างมีวิจารณญาณ มีเหตุมีผล จะต้องมีเจตคติ มีสำนึก ในหน้าที่ที่ดี มีความรัก ความเข้าใจธรรมชาติของมนุษย์ เคารพในสิทธิมนุษยชน และต้องมีทักษะ การปฏิบัติการพยาบาลที่ดี ให้การพยาบาลอย่างมีคุณภาพ ครอบคลุมการดูแลทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคมของผู้รับบริการ (สภาการพยาบาล, 2540)

นอกจากนี้ตามประกาศของสภาการพยาบาลเรื่องมาตรฐานการพยาบาลและการ ผดุงครรภ์ พ.ศ. 2544 เป็นข้อบังคับของสภาการพยาบาล ว่าด้วยผู้ประกอบวิชาการพยาบาลและ ผดุงครรภ์จะต้องรักษามาตรฐานของการประกอบวิชาชีพในระดับที่ดีที่สุดในการปฏิบัติต่อผู้ป่วย หรือผู้รับบริการ โดยยึดหลักจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ ซึ่งเป็นข้อปฏิบัติแห่งจริยธรรมใน การปฏิบัติการพยาบาลและการผดุงครรภ์ รวมทั้งการปฏิบัติเพื่อปกป้องและรักษาไว้ซึ่งสิทธิที่ เกี่ยวข้องกับสุขภาพ และการรักษาพยาบาลของผู้รับบริการ (สำนักงานเลขาธิการสภาพยาบาล, 2544) ดังนั้นพยาบาลจึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาองค์ความรู้ในศาสตร์ต่างๆ และทักษะความชำนาญ ทางวิชาชีพให้ทันสมัยควบคู่ไปกับการแสดงพฤติกรรมจริยธรรมที่เหมาะสม โดยการรับรู้และ ปฏิบัติพฤติกรรม จริยธรรมตามกฎหมายพระราชบัญญัติวิชาชีพ ตามประกาศสิทธิผู้ป่วย ตลอดจน กรอบจริยธรรมวิชาชีพ หรือตามจรรยาบรรณพยาบาล ซึ่งสิ่งเหล่านี้สอดคล้องกับความต้องการของ ผู้รับบริการและบุคคลในสังคม

การประกาศจรรยาบรรณพยาบาลเป็นการแสดงความรับผิดชอบต่อประชาชน ผู้รับบริการ ต่อตนเองและต่อสังคม โดยองค์กรวิชาชีพ คือ สมาคมพยาบาลแห่งประเทศไทยได้ ประกาศจรรยาบรรณ ฉบับแรกเมื่อ พ.ศ.2528 และฉบับปัจจุบันเมื่อ พ.ศ.2546 โดยได้มีการ ปรับปรุงให้สอดคล้องตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพสังคมและความต้องการของบุคคล ซึ่งเป็นการแสดงถึงความเป็นวิชาชีพที่สมบูรณ์

วิชาชีพการพยาบาลประกอบด้วยการพัฒนาองค์ความรู้ทฤษฎีทางการพยาบาลอย่างเป็น ระบบ มีสถาบันถ่ายทอดความรู้ในการให้บริการที่ได้มาตรฐาน มีองค์กรวิชาชีพ และมีจริยธรรมวิชาชีพ โดยการประกาศจรรยาบรรณพยาบาลที่ใช้เป็นกรอบหรือแนวทางของความประพฤติของสมาชิก พยาบาลในวิชาชีพ วิชาชีพใดจะเจริญก้าวหน้าเป็นปึกแผ่นและได้รับความเชื่อถือจากสังคมมาก น้อยเพียงไร จึงขึ้นอยู่กับการณ์บุคคลในวิชาชีพมีความตระหนักถึงความสำคัญของปรัชญาวิชาชีพ หลักจริยธรรมของวิชาชีพ และปฏิบัติตนอยู่ในแนวทางของจรรยาบรรณพยาบาล ซึ่งนอกจากจะ เป็นเกียรติภูมิของวิชาชีพแล้ว ยังเป็นหลักประกันถึงความปลอดภัยของประชาชนผู้มารับบริการ จาก วิชาชีพการพยาบาล และเนื่องจากวิชาชีพการพยาบาลต้องดูแลชีวิตมนุษย์ รับผิดชอบต่อชีวิต มนุษย์ ความสำคัญของจริยธรรมจึงมีมากขึ้นเป็นทวีคูณ (อุบลรัตน์ โปธิพัฒน์ชัย, 2545)

และเนื่องจากลักษณะวิชาชีพการพยาบาลเป็นวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับความเจ็บป่วยความตายของคนในสังคมและการพยาบาลเป็นวิธีการที่ให้แก่มนุษย์ผู้เจ็บป่วย ซึ่งมีความทุกข์ทั้งร่างกายและจิตใจ (ศิริพร ตันติพลูวินัย, สมคิด อิศระวัฒน์, 2537) จึงต้องอาศัยการเข้าใจในคุณค่าของความ เป็นมนุษย์ การเคารพในเกียรติและศักดิ์ศรี สิทธิมนุษยชนตลอดจนสภาพความเป็นบุคคลในสังคมของผู้รับบริการ (สิวลี ศิริโล, 2537; อุไร จันทรเมฆา, 2537) ซึ่งในวิชาชีพการพยาบาลแล้วถือว่า เรื่องของจริยธรรมเป็นรากฐานสำคัญของวิชาชีพ

จริยธรรมจึงเป็นองค์ประกอบสำคัญยิ่งในการแสดงพฤติกรรมกรให้บริการพยาบาลที่บุคคลในสังคมคาดหวังว่าจะได้รับจากพยาบาลมากกว่าวิชาชีพอื่น จริยธรรมจึงเป็นสิ่งสำคัญ เป็นสิ่งที่พึงมีอยู่ในจิตใจของพยาบาลทุกคน ดังนั้น การที่พยาบาลมีความรู้ความสามารถ ความชำนาญทางทักษะในการปฏิบัติทางการพยาบาลที่ดีเพียงใดก็ตาม แต่ถ้าขาดจริยธรรม ซึ่งถือว่าเป็นเรื่องของ คุณธรรม ความดี ความสำนึกต่อความรับผิดชอบชั่วดี รู้ว่าอะไรผิด อะไรถูก อะไรคือสิ่งที่ควร หลีกเลี่ยง อะไรคือสิ่งที่ควรปฏิบัติต่อผู้รับบริการ ให้บริการตามประกาศสิทธิผู้ป่วย ตามขอบเขตของกฎหมายที่กำหนด ถ้าพยาบาลขาดสิ่งเหล่านี้ ก็จะทำให้คุณค่าทางการพยาบาลลดลง ไม่เป็นที่ ยอมรับ เพราะคนในสังคมคาดหวังว่าพยาบาลต้องเป็นผู้ที่มีจริยธรรมดีงาม และวิชาชีพการพยาบาล เป็นวิชาชีพที่ต้องใช้ศาสตร์และศิลป์มาประยุกต์ใช้ในการให้บริการ ดังนั้น พยาบาลที่ดีนอกจากจะ มีความรู้ในศาสตร์สาขาต่างๆ ที่เพียงพอรวมทั้งความรู้ทางวิชาการ ความชำนาญในทักษะทางการ พยาบาลแล้ว ควรจะมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานด้วยจิตใจที่มีคุณธรรม มีจริยธรรมตามความ คาดหวังของบุคคลในสังคมและใช้จริยธรรมเป็นแนวทางในการประกอบวิชาชีพ ดังคำกล่าวที่ว่า ความรู้ต้องคู่คุณธรรม

ความคาดหวังและความต้องการการบริการที่มีคุณภาพของผู้รับบริการ เป็นสิ่งสำคัญที่ ผู้ให้บริการพึงระลึกเสมอ โดยเฉพาะพยาบาลซึ่งเป็นบุคลากรส่วนใหญ่ที่มีจำนวนมากที่สุดใน ระบบงานบริการสุขภาพ (ฟาริดา อับราฮิม, 2541) และเป็นผู้ที่ปฏิบัติใกล้ชิดกับผู้รับบริการตลอด 24 ชั่วโมง ดังนั้น คุณภาพงานบริการส่วนใหญ่ที่ได้รับจากพยาบาลจะเป็นเช่นไร มีคุณภาพตรงตาม ความต้องการ ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจหรือไม่ จึงขึ้นอยู่กับ การแสดงพฤติกรรมบริการ ซึ่ง พฤติกรรมจริยธรรมที่ดีงามเหมาะสมเป็นองค์ประกอบสำคัญอย่างหนึ่ง ในพฤติกรรมบริการที่ส่งผล ให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในคุณภาพที่ได้รับอย่างแท้จริงและถาวร (ลออ หุดางกูร, 2536)

แต่ถึงอย่างไรก็ตาม จากสภาพการณ์ในปัจจุบันพยาบาลถูกสังคมนิยามในเรื่องความ บกพร่องทางด้านจริยธรรมในการปฏิบัติกรพยาบาล ดังจะเห็นได้จากข้อมูลการร้องเรียนของผู้รับ บริการที่สภาการพยาบาลได้รับตั้งแต่ปี 2541-2544 มีเรื่องร้องเรียนที่อยู่ใน 4 อันดับแรก ก็คือ การ ประกอบวิชาชีพไม่ได้มาตรฐาน ประมาทเลินเล่อ เป็นเหตุให้ผู้รับบริการได้รับอันตราย การปฏิบัติ

ต่อผู้รับบริการด้วยความไม่สุภาพ การละเลยไม่เอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ และการปฏิเสธการช่วยเหลือ ผู้ที่อยู่ระยะอันตราย (งานสืบสวนด้านจริยธรรมของผู้ประกอบวิชาชีพการพยาบาล สภาการพยาบาล, 2545)

สอดคล้องกับผลการศึกษาศึกษาที่สำรวจปัญหาพฤติกรรม จริยธรรมทางการพยาบาล จากผู้เกี่ยวข้อง ได้แก่ ผู้รับบริการผู้บริหารทางการพยาบาล ผู้บริหารการศึกษาศึกษาพยาบาล และอาจารย์พยาบาล จำนวน 80 คน พบว่า มีปัญหาคลายคลึงกับข้อร้องเรียนของสภาการพยาบาล และมีปัญหาที่แตกต่าง กันดังนี้ คือ พยาบาลมุ่งที่การปฏิบัติงานในส่วนที่ทำตามคำสั่งในการรักษาของแพทย์ พยาบาลปฏิบัติ ตามภาระกิจประจำวันมากกว่าการเอาใจใส่ดูแลตามความต้องการของผู้รับบริการ พยาบาลขาด ความรู้สึกร่วมต่อปัญหาและความทุกข์ของผู้รับบริการ พยาบาลขาดความเคารพในสิทธิของผู้รับ บริการ ไม่ระวังรักษาความลับ เช่น ซักประวัติต่อหน้าคนอื่นด้วยเสียงที่ดัง และพยาบาลโกรธง่าย ไม่ควบคุมอารมณ์ (ชุตินา ปัญญาพินิจนุกูล, 2540 อ้างใน จิราพร วัฒนศรีสิน, 2546)

จากข้อมูลการร้องเรียนและสภาพปัญหาพฤติกรรมจริยธรรมที่พบเป็นการสะท้อนให้เห็นภาพลักษณ์ของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้รับบริการ และภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลจะเป็น เช่นไร จึงขึ้นอยู่กับกรอบรับในคุณค่า ภาพลักษณ์ของพยาบาลในโรงพยาบาลนั้นเช่นกัน (วัฒนีย์ ปานจินดา และคณะ, 2543)

โรงพยาบาลศรีเทพเป็นโรงพยาบาลชุมชนขนาด 30 เตียง รับผิดชอบประชากรในเขต อำเภอฟื้นที่ 70,595 คน (แผนกทะเบียนราษฎร อำเภอศรีเทพ, 2547) ซึ่งผู้รับบริการของโรงพยาบาล ชุมชนเป็นผู้ที่มีอาการของโรคไม่ซับซ้อน แต่มีเป้าหมายของการให้บริการของโรงพยาบาลคือผู้รับ บริการได้รับความสุขสบายและทุเลาจากความเจ็บป่วย (สมาคมอนามัย, 2540) และต้องครอบคลุม คุณภาพงานบริการทั้ง 4 ด้าน คือการรักษา ป้องกันโรค ส่งเสริม และฟื้นฟูสภาพของผู้รับบริการ ตามหลักการแล้วในการให้บริการที่มีคุณภาพจำเป็นต้องอาศัยจำนวนบุคลากรที่เพียงพอโดยเฉพาะ อย่างยิ่งจำนวนพยาบาลวิชาชีพ แต่เมื่อพิจารณาตามสัดส่วนของจำนวนประชากรที่ต้องรับผิดชอบ โรงพยาบาลศรีเทพต้องมีจำนวนพยาบาลวิชาชีพ เท่ากับ 47 คน แต่ในปัจจุบันมีพยาบาลวิชาชีพและ พยาบาลเทคนิค รวม 32 คนเท่านั้น และทีมงานบริการผู้ป่วยนอกตามกรอบอัตรากำลังตามจำนวน ของผู้รับบริการเฉลี่ย 255 คน/วัน (งานเวชระเบียน โรงพยาบาลศรีเทพ, 2546) จำเป็นต้องมีจำนวน บุคลากรทั้งหมดในการให้บริการ เท่ากับ 19 คน โดยมีสัดส่วนพยาบาลวิชาชีพ : พยาบาลเทคนิค : ผู้ช่วยเหลือคนไข้ เท่ากับ 8 : 8 : 3 (กฤษดา แสงวงศ์, 2545) แต่ในสภาพการณ์ปัจจุบันแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศรีเทพ มีจำนวนบุคลากร ที่ปฏิบัติงานประจำเพียง 4 คน ประกอบด้วย พยาบาลวิชาชีพ 1 คน พยาบาลเทคนิค 1 คน ลูกจ้างประจำที่ปฏิบัติงานที่ห้องบัตร 1 คน ผู้ช่วยเหลือคนไข้ที่บริเวณ จุดคัดกรอง อีก 1 คน จะเห็นว่า จำนวนผู้รับบริการกับสัดส่วนของอัตรากำลังในการให้บริการทีมงาน



บริการผู้ป่วยนอกจึงขาดอัตรากำลังที่เหมาะสมอยู่อีกมาก ซึ่งปัจจัยเหล่านี้มีผลกระทบโดยตรงต่อการปฏิบัติงานของพยาบาล ภาระงานที่มีปริมาณมากอาจทำให้พยาบาลเกิดการเหนื่อยหน่าย ท้อแท้ และอาจละเลยต่อการแสดงพฤติกรรมจริยธรรมที่เหมาะสมต่อผู้รับบริการได้

โรงพยาบาลศรีเทพมีข้อมูลการร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับปัญหาพฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาลในปี 2547 รวม 12 เรื่อง ส่วนใหญ่เป็นเรื่องกิริยาวาจาที่ไม่สุภาพของพยาบาลซึ่งเป็นพฤติกรรมจริยธรรมด้านการเคารพในศักดิ์ศรีและสิทธิมนุษยชน และการที่พยาบาลละเลยไม่สนใจผู้ป่วย ซึ่งเป็นการบกพร่องในการแสดงพฤติกรรมจริยธรรมตามจรรยาบรรณพยาบาล ด้านขาดความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ และมีข้อมูลการแสดงความคิดเห็นความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ผู้ป่วยนอก เท่ากับร้อยละ 76.5 ซึ่งหมายถึง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใช้ (คณะกรรมการดำเนินงานการควบคุมคุณภาพ โรงพยาบาลศรีเทพ, 2547)

ปัจจุบันโรงพยาบาลศรีเทพกำลังอยู่ในระยะการพัฒนาคุณภาพงานบริการตามนโยบายการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ประกอบกับโรงพยาบาลยังไม่เคยมีการศึกษาในเรื่องของพฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาล ซึ่งพฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาลเป็นองค์ประกอบสำคัญในงานบริการพยาบาลที่ส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในคุณภาพงานบริการที่ได้รับ และนอกจากนี้ที่งานบริการผู้ป่วยนอกมีจำนวนผู้รับบริการมากที่สุดในจำนวนผู้รับบริการทั้งหมดในแต่ละวัน ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาพฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก ซึ่งถือว่าเป็นผู้รับบริการส่วนใหญ่ที่เป็นผู้รับผลงานจากการปฏิบัติของพยาบาลโดยตรง ข้อมูลที่ได้จึงน่าจะเป็นข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือ และตรงกับสภาพความเป็นจริงมากที่สุด อันจะนำมาซึ่งประโยชน์ในการกระตุ้นเตือนการแสดงพฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาล ตลอดจนเป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนการพัฒนา และส่งเสริมพฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาลในหน่วยงานให้มีคุณภาพตรงตามความคาดหวังของผู้รับบริการและสังคมต่อไป

## วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้รับบริการ แผนกผู้ป่วยนอก  
โรงพยาบาลศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์

## คำถามของการศึกษา

พฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก  
โรงพยาบาลศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์ ทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับใด

## ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษานี้ เป็นการศึกษาเชิงพรรณนาเพื่อศึกษาพฤติกรรมของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้รับบริการ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยมีการรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 1-31 ตุลาคม 2547

## นิยามศัพท์

พฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาล หมายถึง การแสดงออกของพยาบาลที่ผ่านการใช้  
วิจารณญาณพิจารณาเหตุผลว่าอะไรถูกอะไรผิด สามารถแยกแยะความถูกต้องจากความไม่ถูกต้อง  
ได้ด้วยความคิด มีการตัดสินใจที่จะกระทำหรือไม่กระทำ โดยใช้หลักจรรยาบรรณพยาบาลของ  
สมาคมพยาบาลแห่งประเทศไทย พ.ศ.2546 ซึ่งวัดได้โดยแบบวัดพฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาลที่  
ผู้ศึกษาสร้างขึ้นเอง

ผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก หมายถึง ผู้ป่วยที่มารับบริการการตรวจรักษาในแผนก  
ผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์ และมารับบริการในเดือนตุลาคม 2547