

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการอภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา เพื่อศึกษาพฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้รับบริการ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาได้แก่ ผู้มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์ ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวน 373 คน โดยมีคุณสมบัติตามที่กำหนดไว้ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจะนำเสนอเป็นตารางประกอบคำบรรยายตามลำดับดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์ ทั้งโดยรวมและรายด้าน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

ตารางที่ 1

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ (n=373)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	135	36.19
หญิง	238	63.81
อายุ (min = 18, max = 78, \bar{X} = 38.76, S.D. = 12.89)		
18 – 24 ปี	48	12.87
25 – 34 ปี	110	29.49
35 – 44 ปี	104	27.88
45 – 54 ปี	68	18.23
55 – 64 ปี	27	7.24
65 – 78 ปี	16	4.29
ระดับการศึกษา		
ไม่ได้เรียนหนังสือ	16	4.29
ประถมศึกษา	216	57.91
มัธยมศึกษา	101	27.08
อนุปริญญา	20	5.36
ปริญญาตรี	18	4.82
สูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป	2	0.54
อาชีพ		
เกษตรกร	182	48.79
รับจ้าง	102	27.35
ค้าขาย	42	11.26
รับราชการ	18	4.83
รัฐวิสาหกิจ	5	1.34
อื่นๆ (แม่บ้าน นักศึกษา)	24	6.43

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 63.81 มีอายุเฉลี่ย 38.76 ปี มีระดับการศึกษาชั้นประถมศึกษาร้อยละ 57.91 ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม เป็นร้อยละ 48.79

ตารางที่ 2

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพสมรส กลุ่มอาการจากการวินิจฉัยโรค และประสบการณ์การมารับบริการ (n=373)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพสมรส		
คู่	287	76.94
โสด	54	14.48
หม้าย	20	5.36
หย่า/แยกกันอยู่	12	3.22
กลุ่มอาการจากการวินิจฉัยโรค		
กลุ่มอาการของระบบทางเดินหายใจ	79	21.18
กลุ่มอาการของระบบกล้ามเนื้อและกระดูก	69	18.50
กลุ่มอาการปวดศีรษะ เวียนศีรษะไมเกรน	67	17.96
กลุ่มอาการของระบบทางเดินอาหาร	54	14.48
กลุ่มอาการของระบบต่อมไร้ท่อ หลอดเลือดและหัวใจ	47	12.60
กลุ่มอาการหอบหืด ภูมิแพ้ ผื่นคัน	31	8.31
กลุ่มอาการปวดท้องน้อย ตกขาว คันช่องคลอด		
ปีศาจะขัด	14	3.75
อื่นๆ (ตรวจสอบภาพประจำปี ขอใบรับรองแพทย์)	12	3.22
ประสบการณ์การมารับบริการ ($\bar{X} = 3.47$, S.D. = 4.15, Range = 1-40)		
1 ครั้ง	47	12.60
2-5 ครั้ง	215	57.64
6-10 ครั้ง	98	26.29
> 10 ครั้ง	13	3.49

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการ มีสถานภาพสมรสคู่ คิดเป็นร้อยละ 76.94 มารับบริการด้วยกลุ่มอาการทางระบบทางเดินหายใจร้อยละ 21.1 มีประสบการณ์การมารับบริการ โดยเฉลี่ย 3.47 ครั้ง (S.D. = 4.15) เมื่อพิจารณาตามความถี่ของการเข้ารับบริการ พบว่าส่วนใหญ่ เข้ารับบริการ 2-5 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 57.64

ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์

ตารางที่ 3

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคะแนนพฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้รับบริการ โดยรวมและรายด้าน (n=373)

พฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาล	\bar{X}	S.D.	ระดับ การปฏิบัติ
โดยรวม	2.34	0.06	มาก
รายด้าน			
1. พยาบาลรับผิดชอบต่อประชาชน ผู้ต้องการ การพยาบาล และบริการสุขภาพ	2.34	0.13	มาก
2. พยาบาลประกอบวิชาชีพด้วยความเมตตากรุณา เคารพในคุณค่าของชีวิต ความมีสุขภาพดีและความ ผาสุกของเพื่อนมนุษย์	2.36	0.10	มาก
3. พยาบาลมีปฏิสัมพันธ์ทางวิชาชีพกับผู้รับบริการ ผู้ร่วมงานและประชาชน ด้วยความเคารพในศักดิ์ศรี และสิทธิมนุษยชนของบุคคล	2.29	0.08	ปานกลาง
4. พยาบาลยึดหลักความยุติธรรมและความเสมอภาค ในสังคม	2.44	0.07	มาก
5. พยาบาลประกอบวิชาชีพ โดยมุ่งหวังความเป็นเลิศ	2.27	0.13	ปานกลาง
6. พยาบาลพึงป้องกันอันตรายต่อสุขภาพ และชีวิตของ ผู้รับบริการ	2.29	0.05	ปานกลาง
7. พยาบาลพึงรับผิดชอบต่อตนเองเช่นเดียวกับ รับผิดชอบต่อผู้อื่น	2.38	0.06	มาก

ตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่า พฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาลตามการรับรู้ของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศรีเทพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.34, S.D. = 0.06$) เมื่อพิจารณา รายด้าน พบว่า พฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้รับบริการ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศรีเทพ อยู่ในระดับปานกลาง ถึงระดับมาก โดยด้านพยาบาลยึดหลักความยุติธรรมและความเสมอภาคในสังคม มีการปฏิบัติในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 2.44, S.D. = 0.07$) รองลงมา คือ ด้านพยาบาลพึงรับผิดชอบต่อตนเองเช่นเดียวกับรับผิดชอบต่อผู้อื่น ($\bar{X} = 2.38, S.D. = 0.06$) การปฏิบัติในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านพยาบาลพึงป้องกันอันตรายต่อสุขภาพ และชีวิตของผู้รับบริการ และพยาบาลมีปฏิสัมพันธ์ทางวิชาชีพกับผู้รับบริการ ผู้ร่วมงานและประชาชน ด้วยความเคารพในศักดิ์ศรีและสิทธิมนุษยชนของบุคคล ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 2.29, S.D. = 0.05; \bar{X} = 2.29, S.D. = 0.08$ ตามลำดับ) ส่วนด้านพยาบาลประกอบวิชาชีพโดยมุ่งหวังความเป็นเลิศ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 2.27, S.D. = 0.13$)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตารางที่ 4

จำนวนและร้อยละของคะแนนพฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก ด้านพยาบาลรับผิดชอบต่อประชาชน ผู้ต้องการการพยาบาล และบริการสุขภาพจำแนกเป็นรายชื่อ (n=373)

พยาบาลรับผิดชอบต่อประชาชน ผู้ต้องการ การพยาบาล และบริการสุขภาพ	การรับรู้ของผู้รับบริการ		
	ปฏิบัติมาก จำนวน (ร้อยละ)	ปฏิบัติปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	ปฏิบัติน้อย จำนวน (ร้อยละ)
1. พยาบาลรับฟังปัญหาและให้ข้อมูลเกี่ยวกับสุขภาพหรือแนะนำการปฏิบัติแก่ท่านด้วยความเต็มใจ	184 (49.33)	170 (45.58)	19 (5.09)
2. พยาบาลให้ข้อมูลอย่างเพียงพอต่อการตัดสินใจของท่านในการเลือกรับบริการทุกครั้ง	158 (42.35)	197 (52.82)	18 (4.83)
3. พยาบาลรักษาความลับเกี่ยวกับการวินิจฉัยโรคและการรักษาโรคเป็นอย่างดี	211 (56.56)	139 (37.27)	23 (6.17)
4. พยาบาลเอาใจใส่และรับผิดชอบดูแลสุขภาพของท่านอย่างสม่ำเสมอ	164 (43.97)	174 (46.65)	35 (9.38)
5. พยาบาลให้ความรู้เกี่ยวกับการสร้างเสริมสุขภาพและการป้องกันการเจ็บป่วยแก่ท่านอย่างเพียงพอ	171 (45.84)	164 (43.97)	38 (10.19)
6. พยาบาลสนับสนุนให้ครอบครัวมีส่วนร่วมในการรักษา	131 (35.12)	183 (49.06)	59 (15.82)
7. พยาบาลอยู่เป็นเพื่อนและช่วยปกปิดร่างกายขณะรับการตรวจรักษา	131 (35.12)	165 (44.24)	77 (20.64)

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่าการปฏิบัติพฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้รับบริการ ด้านพยาบาลรับผิดชอบต่อประชาชน ผู้ต้องการการพยาบาล และบริการสุขภาพ เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า พยาบาลรักษาความลับเกี่ยวกับการวินิจฉัยโรคและการรักษาโรคเป็นอย่างดี มีระดับการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก มีค่าร้อยละ 56.56 ปฏิบัติอยู่ในระดับน้อยคือข้อพยาบาลอยู่เป็นเพื่อนและช่วยปกปิดร่างกายขณะรับการตรวจรักษา พยาบาลสนับสนุนให้ครอบครัวมีส่วนร่วมในการรักษา โดยมีค่าร้อยละ 20.64 และ 15.82 ตามลำดับ

ตารางที่ 5

จำนวนและร้อยละของคะแนนพฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก ด้านพยาบาลประกอบวิชาชีพด้วยความเมตตา กรุณา เคารพในคุณค่าของชีวิต ความมีสุขภาพดีและความผาสุกของเพื่อนมนุษย์ จำแนกเป็นรายชื่อ (n=373)

พยาบาลประกอบวิชาชีพด้วยความเมตตา กรุณา เคารพในคุณค่าของชีวิต ความมีสุขภาพดีและความผาสุกของเพื่อนมนุษย์	การรับรู้ของผู้รับบริการ		
	ปฏิบัติมาก จำนวน (ร้อยละ)	ปฏิบัติปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	ปฏิบัติน้อย จำนวน (ร้อยละ)
1. พยาบาลให้โอกาสท่านระบายความคับข้องใจเกี่ยวกับความเจ็บป่วยด้วยอหิวาต์ยักษิณทุกครั้งที่	156 (41.82)	178 (47.72)	39 (10.46)
2. พยาบาลสอบถามการตัดสินใจของท่านก่อนทุกครั้งที่จะให้การพยาบาล	192 (51.48)	151 (40.48)	30 (8.04)
3. พยาบาลให้การถามบริการด้วยท่าทีที่นุ่มนวลและปลอดภัยให้กำลังใจแก่ท่าน	167 (44.77)	161 (43.17)	45 (12.06)
4. เมื่อท่านมีข้อสงสัยเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลของท่านและสอบถามพยาบาล ท่านจะได้รับคำตอบที่มีข้อมูลที่เป็นจริงครบถ้วนและชัดเจนทุกครั้ง	198 (53.08)	158 (42.36)	17 (4.56)
5. พยาบาลกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ท่านอย่างครบถ้วนและเต็มความสามารถ	147 (39.41)	165 (44.24)	61 (16.35)

จากตารางที่ 5 แสดงให้เห็นว่าการปฏิบัติพฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก ด้านพยาบาลประกอบวิชาชีพด้วยความเมตตา กรุณา เคารพในคุณค่าของชีวิต ความมีสุขภาพดีและความผาสุกของเพื่อนมนุษย์ เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่าผู้รับบริการรับรู้ที่พยาบาลมีการปฏิบัติมาก ได้แก่ เมื่อท่านมีข้อสงสัยเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลและสอบถามพยาบาล จะได้รับคำตอบที่มีข้อมูลที่เป็นจริงครบถ้วนและชัดเจนทุกครั้ง คิดเป็น ร้อยละ 53.08 รองลงมา คือ พยาบาลสอบถามการตัดสินใจของท่านก่อนทุกครั้งที่จะให้การพยาบาล คิดเป็น ร้อยละ 51.48 และปฏิบัติปานกลาง ได้แก่ พยาบาลให้โอกาสท่านระบายความคับข้องใจเกี่ยวกับความเจ็บป่วยด้วยอหิวาต์ยักษิณทุกครั้งที่ คิดเป็นร้อยละ 47.72 และปฏิบัติอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ พยาบาลกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ท่านอย่างครบถ้วนและเต็มความสามารถร้อยละ 16.35

ตารางที่ 6

จำนวนและร้อยละของคะแนนพฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก ด้านพยาบาลมีปฏิสัมพันธ์ทางวิชาชีพกับผู้รับบริการ ผู้ร่วมงานและประชาชน ด้วยความเคารพในศักดิ์ศรี และสิทธิมนุษยชนของบุคคล จำแนกเป็นรายชื่อ (n=373)

พยาบาลมีปฏิสัมพันธ์ทางวิชาชีพกับผู้รับ บริการ ผู้ร่วมงานและประชาชน ด้วยความเคารพในศักดิ์ศรี และสิทธิมนุษยชนของบุคคล	การรับรู้ของผู้รับบริการ		
	ปฏิบัติมาก จำนวน (ร้อยละ)	ปฏิบัติปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	ปฏิบัติน้อย จำนวน (ร้อยละ)
1. พยาบาลแสดงการยอมรับและให้การสนับสนุนการทำกิจกรรมบนความเชื่อและค่านิยมส่วนตัวของท่าน	119 (31.91)	198 (53.08)	56 (15.01)
2. พยาบาลพูดคุยและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์พร้อมให้กำลังใจแก่ท่านในการดูแลตนเอง	169 (45.31)	175 (46.92)	29 (7.77)
3. พยาบาลแสดงท่าทีที่เป็นมิตรและให้การช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการดูแลท่าน	169 (45.31)	168 (45.04)	36 (9.65)
4. พยาบาลมีความยืดหยุ่นในการปฏิบัติกรพยาบาลตามคำขอของท่านหรือครอบครัว ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่เป็นผลเสียต่อการรักษา	121 (32.44)	228 (61.13)	24 (6.43)
5. พยาบาลเปิดโอกาสให้ท่านและครอบครัวมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลของท่าน	143 (38.34)	129 (50.67)	41 (10.99)

จากตารางที่ 6 แสดงให้เห็นว่าการปฏิบัติพฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก ด้านพยาบาลมีปฏิสัมพันธ์ทางวิชาชีพกับผู้รับบริการ ผู้ร่วมงานและประชาชน ด้วยความเคารพในศักดิ์ศรีและสิทธิมนุษยชนของบุคคล พิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่าผู้รับบริการรับรู้ว่าคุณพยาบาลปฏิบัติปานกลาง คือพยาบาลมีความยืดหยุ่นในการปฏิบัติกรพยาบาลตามคำขอของท่านหรือครอบครัว ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่เป็นผลเสียต่อการรักษา ร้อยละ 61.13 รองลงมาคือ พยาบาลแสดงการยอมรับและให้การสนับสนุนการทำกิจกรรมบนความเชื่อและค่านิยมส่วนตัวของท่าน โดยมีค่าระดับการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลางถึงน้อย คิดเป็นร้อยละ 53.08 และปฏิบัติอยู่ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 15.01 ส่วนในข้อ พยาบาลเปิดโอกาสให้ท่านและครอบครัวมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล ปฏิบัติอยู่ในระดับน้อยคิดเป็นร้อยละ 10.99

ตารางที่ 7

จำนวนและร้อยละของคะแนนพฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก ด้านพยาบาลยึดหลักความยุติธรรม และความเสมอภาคในสังคม จำแนกเป็นรายชื่อ (n=373)

พยาบาลยึดหลักความยุติธรรมและ ความเสมอภาคในสังคม	การรับรู้ของผู้รับบริการ		
	ปฏิบัติมาก จำนวน (ร้อยละ)	ปฏิบัติปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	ปฏิบัติน้อย จำนวน (ร้อยละ)
1. ท่านได้รับการดูแลเอาใจใส่จากพยาบาลอย่าง เท่าเทียมกับผู้รับบริการอื่นๆ	192 (51.47)	141 (37.80)	40 (10.73)
2. พยาบาลอำนวยความสะดวกแก่ท่านในการรับ บริการเช่นเดียวกับผู้อื่น	207 (55.50)	137 (36.73)	29 (7.77)
3. พยาบาลชี้แจงข้อเท็จจริงเกี่ยวกับโรคของท่าน ที่เป็นอยู่โดยมิได้รังเกียจหรือปิดบัง	208 (55.76)	129 (34.59)	36 (9.65)
4. พยาบาลแสดงความรับผิดชอบในการปกป้อง ท่านให้ได้รับการรักษาที่เหมาะสมกับ ภาวะ การเจ็บป่วย	161 (43.16)	186 (49.87)	26 (6.97)
5. พยาบาลช่วยให้ท่านได้มี โอกาสพบแพทย์ ผู้รักษาตามที่ท่านต้องการ	230 (61.66)	118 (31.64)	25 (6.70)
6. ท่าน ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิการรักษา พยาบาลของท่านอย่างเพียงพอและ ครอบคลุม	182 (48.80)	161 (43.16)	30 (8.04)

จากตารางที่ 7 แสดงให้เห็นว่าการปฏิบัติพฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้รับบริการ แผนกผู้ป่วยนอก ด้านพยาบาลยึดหลักความยุติธรรมและความเสมอภาคในสังคม เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่าผู้รับบริการรับรู้ว่าคุณพยาบาลมีการปฏิบัติมาก ได้แก่ พยาบาลช่วยให้ท่านได้มีโอกาพบแพทย์ผู้รักษาตามที่ต้องการ ร้อยละ 61.66 รองลงมา คือ พยาบาลชี้แจงข้อเท็จจริงเกี่ยวกับโรคของท่านที่เป็นอยู่โดยมิได้รังเกียจหรือปิดบัง ร้อยละ 55.76 และพยาบาลอำนวยความสะดวกแก่ท่านในการรับบริการเช่นเดียวกับผู้อื่น ร้อยละ 55.50 และขอพยาบาลให้การดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการ โดยเท่าเทียมกัน โดยรับรู้ว่าคุณปฏิบัติน้อย คิดเป็นร้อยละ 10.73

ตารางที่ 8

จำนวนและร้อยละของคะแนนพฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก ด้านพยาบาลประกอบวิชาชีพโดยมุ่งหวังความเป็นเลิศ จำแนกเป็นรายชื่อ (n=373)

พยาบาลประกอบวิชาชีพโดย มุ่งหวังความเป็นเลิศ	การรับรู้ของผู้รับบริการ		
	ปฏิบัติมาก	ปฏิบัติปานกลาง	ปฏิบัติน้อย
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
1. ท่านรู้สึกมั่นใจในคุณภาพการพยาบาลที่ท่านได้รับ	140 (37.54)	187 (50.13)	46 (12.33)
2. พยาบาลชี้แจงภาวะของโรคและอาการที่เกิดแก่ท่านจนท่านเข้าใจได้ดี	214 (57.37)	140 (37.53)	19 (5.10)
3. ท่านพบว่าการให้บริการของพยาบาลทุกอย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้อง รวดเร็ว และปลอดภัย	135 (36.19)	195 (52.28)	43 (11.53)
4. ท่านพบว่พยาบาลได้จัดเตรียมเครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัยพร้อมจะให้บริการแก่ท่าน	116 (31.10)	190 (50.94)	67 (17.96)
5. พยาบาลได้ปรับปรุงและพัฒนาการพยาบาลใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์และนำมาให้บริการแก่ท่าน	137 (36.73)	173 (46.38)	63 (16.89)
6. พยาบาลได้จัดทำเอกสารเผยแพร่ความรู้ทางสุขภาพและการพยาบาลที่เป็นประโยชน์ต่อท่านและครอบครัว	139 (37.27)	192 (51.47)	42 (11.26)

จากตารางที่ 8 แสดงให้เห็นว่า การปฏิบัติพฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาล ตามการรับรู้ของผู้รับบริการ แผนกผู้ป่วยนอก ด้านพยาบาลประกอบวิชาชีพโดยมุ่งหวังความเป็นเลิศ เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่าผู้รับบริการรับรู้ว่พยาบาลมีการปฏิบัติมาก ได้แก่ พยาบาลชี้แจงภาวะของโรคและอาการที่เกิดแก่ท่านจนเข้าใจได้ดี คิดเป็นร้อยละ 57.37 พยาบาลได้จัดทำเอกสารเผยแพร่ความรู้ทางสุขภาพและระดับปานกลางร้อยละ 51.47 และระดับน้อยร้อยละ 11.26 และกลุ่มผู้รับบริการรับรู้ว่พยาบาลได้จัดเตรียมเครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัยพร้อมจะให้บริการ โดยปฏิบัติปานกลางร้อยละ 50.94 และปฏิบัติน้อยร้อยละ 17.96 ข้อพยาบาลได้ปรับปรุงและพัฒนาการพยาบาลใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์และนำมาให้บริการแก่ท่าน โดยปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลางร้อยละ 46.38 ระดับน้อย ร้อยละ 16.89

ตารางที่ 9

จำนวนและร้อยละของคะแนนพฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก ด้านพยาบาลพึงป้องกันอันตรายต่อสุขภาพ และชีวิตของผู้รับบริการ จำแนกเป็นรายข้อ (n=373)

พยาบาลพึงป้องกันอันตรายต่อสุขภาพ และชีวิตของผู้รับบริการ	การรับรู้ของผู้รับบริการ		
	ปฏิบัติมาก จำนวน (ร้อยละ)	ปฏิบัติปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	ปฏิบัติน้อย จำนวน (ร้อยละ)
1. พยาบาลปฏิบัติการพยาบาลโดยคำนึงถึง คุณภาพชีวิตและความต้องการของท่านเป็น สำคัญ	151 (40.48)	202 (54.16)	20 (5.36)
2. พยาบาลให้การช่วยเหลือท่านทันทีที่ท่านมี ปัญหา	162 (43.43)	168 (45.04)	43 (11.53)
3. พยาบาลได้เฝ้าระวังป้องกันภาวะเสี่ยงที่จะ เกิดอันตรายต่อท่าน	119 (31.91)	214 (57.37)	40 (10.72)
4. พยาบาลได้ชี้แจงข้อมูลเกี่ยวกับภาวะโรค ของท่านให้ท่านรับทราบเป็นระยะๆ สม่ำเสมอ	151 (40.48)	176 (47.18)	46 (12.33)
5. พยาบาลระมัดระวังมิให้ท่านได้รับความเจ็บ ปวดหรืออันตราย ต่าง ๆ ขณะรับการรักษา	157 (42.09)	176 (47.19)	40 (10.72)

จากตารางที่ 9 แสดงให้เห็นว่า การปฏิบัติพฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้รับบริการ แผนกผู้ป่วยนอกด้านพยาบาลพึงป้องกันอันตรายต่อสุขภาพ และชีวิตของผู้รับบริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พยาบาลได้เฝ้าระวังป้องกันภาวะเสี่ยงที่เกิดอันตรายโดยอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าร้อยละ 57.37 และอยู่ในระดับน้อยมีค่าร้อยละ 10.72 และข้อพยาบาลปฏิบัติการพยาบาลโดยคำนึงถึงคุณภาพชีวิตและความต้องการของผู้รับบริการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลางถึงน้อย โดยในระดับปานกลางมีค่าร้อยละ 54.16 และข้อพยาบาลได้ชี้แจงข้อมูลเกี่ยวกับภาวะโรคให้รับทราบเป็นระยะๆ โดยปฏิบัติอยู่ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 12.33

ตารางที่ 10

จำนวนและร้อยละของคะแนนพฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก ด้านพยาบาลพึงรับผิดชอบต่อตนเองเช่นเดียวกับรับผิดชอบต่อผู้อื่น จำนวนเป็นรายข้อ (n=373)

พยาบาลพึงรับผิดชอบต่อตนเอง เช่นเดียวกับรับผิดชอบต่อผู้อื่น	การรับรู้ของผู้รับบริการ		
	ปฏิบัติมาก จำนวน (ร้อยละ)	ปฏิบัติปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	ปฏิบัติน้อย จำนวน (ร้อยละ)
1. พยาบาลยึดกฎ ระเบียบ อย่างเหมาะสม ในการให้บริการแก่ท่าน	170 (45.58)	183 (49.06)	20 (5.36)
2. พยาบาลมีความชำนาญและคล่องแคล่ว ว่องไว ในการปฏิบัติงาน	168 (45.04)	166 (44.50)	39 (10.46)
3. ท่านพบว่าพยาบาลมีบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือ และไว้วางใจพอที่ท่านจะเปิดเผยความลับ	178 (47.72)	171 (45.85)	24 (6.43)
4. พยาบาลได้ประสานกับทีมสุขภาพ เป็นอย่างดี เพื่อผลการรักษาของท่าน	171 (45.84)	180 (48.26)	22 (5.90)
5. พยาบาลแสดงให้เห็นได้ว่าทำหน้าที่ ในการดูแลผู้ป่วยอย่างเต็มความรู้ ความสามารถ	186 (49.87)	162 (43.43)	25 (6.70)
6. ท่านพบว่าพยาบาลปฏิบัติต่อท่าน เป็นอย่างดีตามความคาดหวังของท่าน	139 (37.26)	197 (52.82)	37 (9.92)

จากตารางที่ 10 แสดงให้เห็นว่าการปฏิบัติพฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้รับบริการ แผนกผู้ป่วยนอกในด้านพยาบาลพึงรับผิดชอบต่อตนเองเช่นเดียวกับรับผิดชอบต่อผู้อื่น เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการรับรู้ที่พยาบาลมีการปฏิบัติมาก - ปานกลาง โดยอยู่ในระดับมากที่สุดร้อยละ 49.87 และระดับปานกลางร้อยละ 43.43 และข้อพยาบาลปฏิบัติต่อท่านเป็นอันดับดีตามความคาดหวัง โดยอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าร้อยละ 52.82 และข้อพยาบาลมีความชำนาญและคล่องแคล่วว่องไว ในการปฏิบัติงาน โดยปฏิบัติอยู่ในระดับน้อยถึงปานกลาง โดยมีค่าร้อยละอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ 44.50 และอยู่ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 10.46

การอภิปรายผล

การศึกษาระดับพฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้รับบริการ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์ ผู้ศึกษาได้อภิปรายผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาได้รายละเอียดดังนี้

1. พฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโดยรวม

ผลการศึกษาพบว่าค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.34$, S.D. = 0.06) (ตารางที่ 3) แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการได้รับการปฏิบัติจากการแสดงพฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาลในทุกขั้นตอนที่มารับบริการ และมีค่าคะแนนส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.06 ซึ่งแสดงถึงความเบี่ยงเบนในข้อมูลการแสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยมาก หมายถึงความคิดเห็นส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นใกล้เคียงกัน เนื่องจากโรงพยาบาลศรีเทพอยู่ในช่วงการดำเนินงานตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพ ของสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลและได้ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่องมาประมาณ 1 ปี บุคลากรทุกระดับมีความตื่นตัวเป็นอย่างมาก มีการเตรียมการเพื่อรองรับการประเมินและเข้าตรวจเยี่ยมจากทีมผู้ตรวจเยี่ยมในการพัฒนาคุณภาพ นอกจากนี้ยังได้ปรับปรุงระบบงานบริการตามแนวทางการพัฒนาระบบมาตรฐานงานบริการสาธารณสุข ร่วมกับการพัฒนาการเป็นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ โดยมีเข็มมุ่งในการสร้างเสริมความรู้ ความเข้าใจ ให้ผู้รับบริการมีศักยภาพในการดูแลสุขภาพตนเองและครอบครัว (คณะกรรมการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลศรีเทพ, 2547) ในภาพรวมจึงมีการพัฒนาและปรับปรุงทุกระบบ โดยเฉพาะที่งานบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศรีเทพ ได้มีการพัฒนาและปรับปรุงระบบงานบริการโดยสรุปได้ตามลำดับดังนี้

ด้านบุคลากรสถานที่และสิ่งแวดล้อม โรงพยาบาลศรีเทพได้พัฒนาคุณภาพบริการ โดยปฏิบัติตามนโยบายโรงพยาบาลด้านหน้า โดยใช้หลักการดำเนินงาน 5 ส. ในการดำเนินงานปรับปรุงสถานที่และสิ่งแวดล้อมให้ดูสวยงามสะอาดตา เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ มีการคัดสรรบุคลากรที่มีบุคลิกภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เน้นให้เจ้าหน้าที่ทุกระดับสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการปฏิบัติต่อผู้รับบริการด้วยความสุภาพให้เกียรติ เคารพในศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของบุคคล มีคณะกรรมการรับเรื่องราวร้องทุกข์ รวบรวมข้อร้องเรียนทั้งในเชิงรับ คือ มีผู้รับแสดงความคิดเห็นและข้อร้องเรียน มีการเก็บข้อมูลการแสดงความคิดเห็นในเชิงรุก เช่น การเก็บข้อมูลความพึงพอใจในงานบริการผู้ป่วยนอก รวมทั้งการเก็บข้อมูลการแสดงความคิดเห็นในงานบริการในผู้นำชุมชน แล้วนำข้อคิดเห็นเหล่านั้นมาแก้ไขปรับปรุงทันที

ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี โรงพยาบาลได้พัฒนาการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในทุกหน่วยงานทำให้สามารถรักษาความลับและป้องกันปัญหาเปิดเผยการเป็นส่วนตัวในเรื่องของข้อมูลของผู้รับบริการได้ดียิ่งขึ้น ไม่ต้องใช้แฟ้มประวัติ ซึ่งผู้อื่นสามารถอ่านข้อมูลได้ง่ายกว่าการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ และที่สำคัญทำให้สามารถลดระยะเวลาในการรับบริการ ผู้รับบริการมีความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น

ด้านการจัดระบบงานบริการ ตามกลยุทธ์การพัฒนาคุณภาพระบบงานบริการให้มีคุณภาพตามมาตรฐาน (คณะกรรมการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลศรีเทพ, 2547) มีการปรับปรุงระบบบริการให้ครอบคลุม สอดคล้องกับปัญหาความต้องการและการเจ็บป่วยของผู้รับบริการ เช่น คลินิกเบาหวาน ความดันโลหิตสูง คลินิกผู้สูงอายุ คลินิกสุขภาพจิต คลินิกให้คำปรึกษา ขยายบริการทั้งจำนวนวันและเวลา เช่นรักษาโดยไม่หยุดพักกลางวัน โดยจัดเจ้าหน้าที่คอยผลัดเปลี่ยนกันให้บริการ ซึ่งเป็นการแสดงถึงจรรยาบรรณพยาบาลด้านพยาบาลรับผิดชอบต่อประชาชน ผู้ต้องการการพยาบาลและบริการสุขภาพ หลังจากดำเนินการได้ประมาณ 2 เดือนทำให้ผู้รับบริการแสดงพึงพอใจและเริ่มมีเสียงตอบรับเป็นคำชม ในใบแสดงความคิดเห็นบ้าง แต่ยังคงอยู่ในช่วงการเก็บรวบรวมข้อมูลในการประเมินผลการดำเนินงานใน 3 เดือนแรก

ด้านสุขศึกษาและประชาสัมพันธ์ ได้ใช้กลยุทธ์พัฒนาระบบงานสุขศึกษาและประชาสัมพันธ์ (คณะกรรมการพัฒนาระบบงานบริการ โรงพยาบาลศรีเทพ, 2547) เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ผู้รับบริการในหลากหลายรูปแบบและมีทิศทางที่ชัดเจน ให้ความสำคัญกับการประชาสัมพันธ์ ซึ่งแจ้งขั้นตอนการรับบริการเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง ให้ความรู้โดยยึดผู้ป่วยและครอบครัวเป็นศูนย์กลาง เน้นการสร้างเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การดูแลรักษาตลอดการฟื้นฟูสภาพเพื่อป้องกันภาวะแทรกซ้อน โดยปรับให้เข้ากับวิถีชีวิตและความเป็นไปได้ในการนำไปปฏิบัติได้จริงโดยใช้หลักการให้คำปรึกษา มีการจัดระบบการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ (คณะกรรมการดำเนินงานคลินิกให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการ โรงพยาบาลศรีเทพ, 2547) ตลอดจนการพัฒนาแผ่นพับ เอกสารสิ่งพิมพ์ที่ใช้เป็นสื่อในการให้คำปรึกษาและการให้สุขศึกษา ซึ่งสิ่งเหล่านี้หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ของพยาบาล โดยการผสมผสานกันระหว่างจรรยาบรรณพยาบาลด้านพยาบาลรับผิดชอบต่อประชาชน ผู้ต้องการการพยาบาลและบริการสุขภาพ ด้านพยาบาลประกอบวิชาชีพด้วยความเมตตากรุณาเคารพในคุณค่าของชีวิต ความมีสุขภาพดี และความผาสุกของเพื่อนมนุษย์ ด้านพยาบาลมีปฏิบัติสัมพันธ์ทางวิชาชีพกับผู้รับบริการ ผู้ร่วมงานและประชาชน ด้วยความเคารพในศักดิ์ศรี และสิทธิมนุษยชนของบุคคล โดยสอดคล้องกับการกระทำในสิ่งที่ดี เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ

ด้านตอบสนองต่อนโยบายการให้บริการด้วยความยุติธรรมและความเสมอภาค ระบบงานบริการทุกขั้นตอนที่แผนกผู้ป่วยนอกปฏิบัติงานโดยตอบสนองต่อนโยบายของโรงพยาบาลในด้านความยุติธรรมและความเสมอภาคในการให้บริการ โดยยึดหัวใจหลักที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ ให้บริการตามลำดับคิว และผู้รับบริการสามารถตรวจสอบได้ เมื่อสงสัย มีการประชาสัมพันธ์แจ้งความเข้าใจในขั้นตอนการให้บริการอยู่ตลอดเป็นระยะ มีความยืดหยุ่นตามข้อร้องขอของผู้รับบริการ เช่น การตรวจกับแพทย์ที่ต้องการ การขอรับยาแทนจากญาติ การใช้ระบบนัดและการลดขั้นตอน เป็นต้น

สอดคล้องกับผลการศึกษาของทิพวัลย์ เบ็ญจรัตน์ (2547) ที่ศึกษาพฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพิจิตร โดยใช้กรอบแนวคิดตามจรรยาบรรณพยาบาลของสมาคมพยาบาลแห่งประเทศไทย พ.ศ.2546 ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโดยรวมอยู่ในระดับมาก

2. พฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกรายด้าน

2.1 ด้านพยาบาลรับผิดชอบต่อประชาชน ผู้ต้องการการพยาบาลและบริการสุขภาพ ผลการศึกษาพบว่า ค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.34, S.D. = 0.13$) (ตารางที่ 3) อาจเนื่องมาจากพยาบาลได้ให้บริการที่ตอบสนองต่อสภาพปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการ โดยการเปิดให้บริการในต่างๆ เช่น คลินิกเบาหวาน ความดันโลหิตสูง คลินิกสุขภาพจิต คลินิกให้คำปรึกษา รวมทั้งการขยายเวลาในการให้บริการในตอนพักกลางวัน สิ่งเหล่านี้เป็นการแสดงความรับผิดชอบต่อประชาชนผู้รับบริการทั้งสิ้น

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พยาบาลรักษาความลับเกี่ยวกับการวินิจฉัยโรคและการรักษาโรคของท่านเป็นอย่างดี โดยการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 56.56 (ตารางที่ 4) อาจเนื่องมาจากผู้รับบริการรู้ว่าใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในการตรวจรักษา ข้อมูลบริการทุกอย่างอยู่ในระบบคอมพิวเตอร์ โดยเฉพาะข้อมูลลับบางประเภทมีเฉพาะแพทย์เท่านั้นที่เปิดอ่านได้โดยใช้รหัสผ่านเท่านั้น นอกจากนี้ยังมีระบบการรักษาความลับของผู้รับบริการ ข้อมูลในการตรวจรักษาจะเปิดเผยข้อมูล หรือขอสำเนาได้เฉพาะผู้เกี่ยวข้องและต้องขออนุญาตต่อผู้อำนวยการเท่านั้น สอดคล้องกับผลการศึกษาของไฮทิงเกอร์ และเดเนียล (Schietinger & Daniels, 1996) เกี่ยวกับความต้องการและความคาดหวังต่อผู้ดูแลจากผู้ติดเชื่อเอชส์ จำนวน 80 คน พบว่า สิ่งหนึ่งที่ผู้รับบริการต้องการคือ ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ว่าไม่นำความลับเกี่ยวกับสภาพการติดเชื่อเอชส์ไปเปิดเผยต่อบุคคลอื่น และปกปิดไว้เป็นความลับอย่างดี และการรักษาความลับของผู้รับบริการและการปกปิดข้อมูลเกี่ยวกับความเจ็บป่วยของผู้รับบริการไว้เป็นความลับนั้น นอกจากจะเป็นการ

ปฏิบัติตามหลักจริยธรรมแล้ว ยังเป็นการปฏิบัติสำหรับผู้ป่วยและสิทธิส่วนบุคคล ตามประมวลกฎหมายอาญาอีกด้วย (ชนุตรา อธิธิธรรมวินิจ, 2541)

ส่วนในรายชื่อที่อยู่ในระดับการปฏิบัติปานกลาง คือ พยายามให้ข้อมูลอย่างเพียงพอต่อการตัดสินใจในการเลือกบริการ โดยมีค่าร้อยละ 52.82 (ตารางที่ 4) ทั้งนี้อาจเนื่องจากการที่มีพยาบาลที่แผนกผู้ป่วยนอกเพียง 2 คนและบางวันอาจมี 1 คน ประกอบกับมีจำนวนผู้รับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอกเฉลี่ย 255 คน / วัน (งานเวชระเบียน โรงพยาบาลศรีเทพ, 2546) ทำให้ภาระงานมีปริมาณมาก การให้บริการต่างๆ ของพยาบาลจึงไม่สามารถให้บริการได้ครบถ้วนและครอบคลุมในทุกกิจกรรมงานบริการได้ การอธิบาย ให้คำแนะนำต่างๆ ที่มีประโยชน์ต่อผู้รับบริการจึงอาจปฏิบัติได้น้อย ซึ่งแตกต่างจากการศึกษาของสุกัญญา โลงนาภิวัฒน์ และคณะ (2536) ที่พบว่าผู้รับบริการมีความคาดหวังสูงที่จะได้รับข้อมูล คำชี้แจงที่ถูกต้อง และจำเป็นก่อนตัดสินใจเริ่มการรักษาพยาบาลจากเจ้าหน้าที่ที่มสุขภาพ และโดยหลักของการให้กำลังใจและคลายความวิตกกังวลในผู้รับบริการและญาติจำเป็นต้องใช้เวลาและสถานที่ที่เหมาะสมในการพูดคุย และจากปัญหาบุคลากรไม่เพียงพอจึงต้องให้ผู้รับบริการเข้าไปห้องตรวจกับแพทย์เพียงลำพัง ยกเว้นการตรวจที่ต้องเปิดเผยร่างกายโดยเฉพาะเพศหญิงเท่านั้น จึงเป็นผลให้ผู้รับบริการรับรู้ในข้อนี้อยู่ในระดับการปฏิบัติปานกลางถึงระดับน้อย โดยมีค่าร้อยละในระดับปานกลางและน้อย เท่ากับ 44.24 และ 20.64 ตามลำดับ ซึ่งการอยู่เป็นเพื่อนขณะที่แพทย์ทำการตรวจร่างกายโดยเฉพาะการเปิดเผยความเป็นส่วนตัวของผู้รับบริการ เป็นการแสดงพฤติกรรมจริยธรรมในด้านการเคารพในคุณค่าและศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ และเป็นการปฏิบัติตามหลักจริยธรรมของสังคมไทยอีกด้วย

ส่วนในข้อพยาบาลสนับสนุนให้ครอบครัวมีส่วนร่วมในการรักษา ผู้รับบริการรับรู้ ว่า พยาบาลปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง ถึงระดับน้อย มีค่าร้อยละ เท่ากับ 44.24 และ 15.82 ตามลำดับ อาจเนื่องมาจากผู้รับบริการส่วนใหญ่ของ โรงพยาบาลศรีเทพซึ่งเป็นโรงพยาบาลชุมชน มีผู้รับบริการที่มีอาการโรคที่ไม่ซับซ้อน และเจ็บป่วยปานกลางถึงเล็กน้อย และบางส่วนก็มารับบริการคนเดียวได้ โดยไม่มีครอบครัวหรือญาติมาด้วย เป็นผลให้พยาบาลไม่สามารถปฏิบัติในข้อการสนับสนุนให้ครอบครัวมีส่วนร่วมในการรักษาได้ครอบคลุมในผู้รับบริการทุกราย การรับรู้ให้ครอบครัวมีส่วนร่วมในการดูแลจึงลดลง แต่ถึงอย่างไรก็ตาม พยาบาลตระหนักให้ความสำคัญกับการให้ครอบครัวมีส่วนร่วมในการช่วยดูแลผู้รับบริการ เป็นกำลังใจ ส่งผลต่อสภาพจิตใจของผู้รับบริการ และเพื่อประโยชน์ของผู้รับบริการในรายที่ต้องการการรักษาดูแลอย่างต่อเนื่อง เป็นการแสดงพฤติกรรมจริยธรรมที่สอดคล้องกับหลักจริยธรรมในด้านการกระทำสิ่งที่ดีเป็นประโยชน์ และไม่กระทำในสิ่งที่ไม่ดีหรือเป็นอันตราย (Fry & Johnstone, 2002)

ในทางปฏิบัติถ้าพยาบาลพบว่า ผู้รับบริการเป็นโรคที่เรื้อรัง หรือ มีอาการรุนแรง พยาบาลจะถามหาญาติหรือครอบครัวเพื่อให้รับรู้ข้อมูลในการวินิจฉัย แนวทางการดูแลรักษา การปฏิบัติตัว ตลอดจน การมีส่วนร่วมของญาติในการให้การดูแลเช่น เรื่อง อาหารที่เหมาะสมกับโรค การรับประทานยา การติดตามการรักษาอย่างต่อเนื่องตามแผนการรักษาของแพทย์ และโดยเฉพาะ ในด้าน การเป็นขวัญและกำลังใจในการต่อสู้กับ โรคที่เป็น สอดคล้องกับแนวคิดของเกอร์ตีสและคณะ (Gerteis et al, 1993 อ้างใน บรรเจิด ถึงกลิ่น, 2545) ที่เน้นให้ผู้ให้บริการ เข้าใจบทบาทของ ครอบครัวและญาติในการช่วยเหลือดูแลผู้ป่วยจะทำให้ผู้ป่วยได้รับกำลังใจและการดูแลที่มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของโรงพยาบาล ที่จะพัฒนาให้เป็นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ภายในปี 2548 จึงได้เริ่มเปิดคลินิกให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการ จัดช่องทางประสานความร่วมมือสายงานเพื่อให้ผู้รับบริการสามารถขอความช่วยเหลือได้อย่างถูกต้อง สะดวก ตรงตามความต้องการ และตรงกับสภาพปัญหาของผู้รับบริการ ให้บริการโดยเน้นผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง ให้ความสำคัญกับการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสภาพการเจ็บป่วย แผนการดูแลรักษาที่ให้การพยากรณ์โรค ให้ความสำคัญกับผู้ป่วยและครอบครัวให้ทราบถึงการจัดการการดูแลตนเอง การมีส่วนร่วมในการดูแลสุขภาพอย่างต่อเนื่องจึงทำให้รายด้านอยู่ในระดับมาก

2.2 ด้านพยาบาลประกอบวิชาชีพด้วยความเมตตา กรุณา เคารพในคุณค่าของชีวิต
ความมีสุขภาพดีและความผาสุกของเพื่อนมนุษย์ ผลการศึกษาพบว่า พยาบาลปฏิบัติพฤติกรรมจริยธรรมด้านนี้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.36, S.D. = 0.10$) (ตารางที่ 3) แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการได้รับการปฏิบัติจากการแสดงพฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาลในทุกชั้นตอนที่มารับบริการ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากโดยลักษณะวิชาชีพการพยาบาล ที่ผ่านการอบรมสั่งสอนให้ปฏิบัติต่อผู้รับบริการอยู่บนพื้นฐานความเมตตา กรุณา สงสาร และเข้าใจความเป็นมนุษย์ของผู้รับบริการ และให้บริการด้วยความเอื้ออาทรมีท่าทีที่นุ่มนวล ปลอดภัยให้กำลังใจ สอบถามการตัดสินใจทุกครั้งก่อนให้บริการ เมื่อมีข้อสงสัยเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลจะได้รับคำตอบที่มีข้อมูลที่เป็นจริง ครบถ้วนและชัดเจน สอดคล้องแนวคิดหลักจริยธรรมที่กล่าวว่าเป็นการให้ความเคารพในความเป็นบุคคลให้อิสระและโอกาสในการตัดสินใจของผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ (Aiken & Catalano, 1994)

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า พยาบาลการตอบข้อสงสัยและได้รับข้อมูลที่เป็นจริง ครบถ้วนและชัดเจน พบว่ามีระดับการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 53.08 รองลงมา คือ การถามการตัดสินใจก่อนทุกครั้งที่จะให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 51.48 (ตารางที่ 5) ทั้งนี้อาจเกิดจากพยาบาลผู้ป่วยนอกให้ความสำคัญเมื่อผู้รับบริการสงสัย ใตถามจึงมีการอธิบายเพิ่มเติมโดยละเอียด ซึ่งเป็นการให้บริการในเชิงรับมากกว่าเชิงรุก ที่มุ่งหวังในการให้คำแนะนำเพื่อเป็นการส่งเสริม

สุขภาพและป้องกันโรคหรือภาวะแทรกซ้อนต่างๆ ตามแนวคิดที่ว่า พยาบาลให้คุณค่าของการดูแลตนเองของผู้รับบริการ จึงแสดงพฤติกรรมในลักษณะการบอกการปฏิบัติตัว เพราะเป็นสิ่งจำเป็นที่จะทำให้ผู้รับบริการดูแลตนเองดีขึ้น และเป็นอีกแนวทางที่จะลดภาวะแทรกซ้อนต่างๆ นับเป็นการแสดงบทบาทสำคัญของผู้ให้คำแนะนำในด้านสุขภาพ (the nurse as health educator) และเป็นบทบาทอิสระที่จะกระทำเมื่อไรก็ได้ (สิวลี ศิริไล, 2538) และยังพบว่า พยาบาลมีความกระตือรือร้นในการให้บริการอย่างเต็มความรู้ ความสามารถ อยู่ในระดับปฏิบัติปานกลางถึงน้อย โดยมีค่าร้อยละเท่ากับ 44.24 และ 16.35 ตามลำดับ (ตารางที่ 5) เป็นผลมาจากมีจำนวนพยาบาลน้อย ประกอบกับจำนวนผู้รับบริการมีมากในแต่ละวัน พยาบาล ต้องปฏิบัติงานที่หนัก ล้นมือ จนมีความเหนื่อยล้า จนอาจแสดงพฤติกรรมเพิกเฉย เฉื่อยชา ไม่กระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน หรืออาจเป็นเพราะพยาบาลไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการที่มีจำนวนมากและหลากหลายได้ครอบคลุมในทุกบริการที่ผู้รับบริการร้องขอ จึงเปรียบเสมือนว่าพยาบาลขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการก็อาจเป็นไปได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาที่สำรวจปัญหาพฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาลจากผู้รับบริการ ผู้บริหารหอผู้ป่วย ผู้บริหารการศึกษาพยาบาล และอาจารย์พยาบาล พบว่า พยาบาลมักแสดงท่าทางอื่นแทนคำพูด หรือแสดงการเพิกเฉยและเฉยเมยไม่สนใจผู้รับบริการ (ชุตินา ปัญญาพินิจนุกูล, 2540 อ้างใน จิราพร วัฒนศรีสิน, 2546)

2.3 ด้านพยาบาลมีปฏิสัมพันธ์ทางวิชาชีพกับผู้รับบริการ ผู้ร่วมงานและประชาชน
ด้วยความเคารพในศักดิ์ศรีและสิทธิมนุษยชนของบุคคล ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการรับรู้ว่ายพยาบาลปฏิบัติพฤติกรรมจริยธรรมด้านนี้อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.29$, S.D = 0.08) (ตารางที่ 3) แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการรับรู้ว่ายพยาบาลได้ปฏิบัติพฤติกรรมจริยธรรมในเกือบทุกขั้นตอนของงานบริการที่ได้รับ ทั้งนี้ก็ปรากฏในภาพรวมอาจเนื่องมาจากโรงพยาบาลศรีเทพต้องปฏิบัติตามนโยบายในเชิงรุก โดยการจัดพยาบาลไปให้บริการตามศูนย์สาธารณสุขสุขชุมชนประจำตำบลรวมทั้งหมด 9 แห่ง ทำให้โรงพยาบาลประสบปัญหาการขาดแคลนบุคลากรเกิดขึ้น โดยเฉพาะที่แผนกผู้ป่วยนอก ตามสัดส่วนอัตรากำลังตามจำนวนของผู้รับบริการเฉลี่ย 255 คน / วัน ต้องมีพยาบาลวิชาชีพ : พยาบาลเทคนิค : ผู้ช่วยเหลือคนไข้ เท่ากับ 8 : 8 : 3 คนต่อวัน แต่ปัจจุบันมีพยาบาลปฏิบัติอยู่น้อย คือ 2 คน / วัน บางวันหรือบางเวลาอาจเหลือปฏิบัติเพียง 1 คน โดยมีผู้ช่วยเหลือคนไข้เป็นผู้ช่วย ทำให้งานบริการล่าช้า ไม่ทันเวลา แต่รับรู้และมองในภาพรวมว่า พยาบาลมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอในการให้บริการ ไม่มีการประสานงาน ไม่มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ (ตามตารางที่ 6) พบว่า พยาบาลมีความยืดหยุ่นตามการร้องขอโดยปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 61.13 อาจเนื่องมาจากเหตุผลโรงพยาบาลศรีเทพ โดยเฉพาะงานบริการผู้ป่วยนอกอยู่ในช่วงขาดแคลนอัตรากำลังที่เหมาะสมกับจำนวนของผู้รับ

บริการ และปริมาณงานที่มาก บางครั้งทำให้พยาบาลไม่สามารถปฏิเสธหรือตอบสนองต่อข้อร้องขอที่หลากหลายของผู้รับบริการ ได้ทั้งหมด และบางครั้งอาจไม่มีเวลามากพอที่จะอธิบายเหตุผลให้ผู้รับบริการเข้าใจถึงข้อดีข้อเสียในการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติตามข้อร้องขอเหล่านั้นของผู้รับบริการได้ เป็นเหตุผลการรับรู้ในข้อนี้ลดน้อยลง มีผลการศึกษาของวัฒน์ย์ ปานจินดา และคณะ (2543) ที่ศึกษาพฤติกรรมจริยธรรมตามการรับรู้ของผู้รับบริการแผนกแผนกผู้ป่วยนอก อายุกรรมในสถานบริการของรัฐสังกัดกรุงเทพฯ พบว่าพยาบาลมีการช่วยเหลือประสานงานกับแผนกอื่นเพื่อแก้ปัญหาแก่ผู้รับบริการอยู่ในระดับดี และข้อแสดงการยอมรับสนับสนุนการทำกิจกรรมบนความเชื่อและค่านิยมส่วนตัว พบว่าการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลางถึงน้อย โดยมีค่าร้อยละอยู่ในระดับปานกลางและน้อย คิดเป็นร้อยละ 53.08 และ 15.01 ตามลำดับ อาจเนื่องมาจากผู้รับบริการที่งานบริการผู้ป่วยนอก มารับบริการไม่นาน โดยมีระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ย เท่ากับ 1 ชั่วโมง (คณะกรรมการดำเนินงานการควบคุมคุณภาพ โรงพยาบาลศรีเทพ, 2547) เสร็จแล้วก็กลับมีเวลาในการสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างพยาบาลกับผู้รับบริการน้อย อาจเป็นผลให้ให้การแสดงพฤติกรรมของพยาบาลที่เกี่ยวกับกิจกรรมที่เกี่ยวกับการยอมรับบนความเชื่อและค่านิยมส่วนตัว และที่แผนกผู้ป่วยนอกยังไม่มีการดำเนินที่เด่นชัดเกี่ยวกับการแสดงความเคารพบนความเชื่อและค่านิยมส่วนตัวของผู้รับบริการ เช่น การจัดหาหิ้งพระมาไว้ให้ผู้รับบริการกราบไหว้ บูชา เป็นต้น ซึ่งโดยหลักของจริยธรรมพื้นฐานพยาบาลควรปฏิบัติต่อผู้รับบริการในด้านการเคารพความเป็นอิสระของบุคคลที่กล่าวว่า การเคารพในสิทธิเสรีภาพในการตัดสินใจบนความเชื่อและค่านิยมส่วนบุคคล (Fry & Johnstone, 2002)

2.4 ด้านพยาบาลยึดหลักความยุติธรรมและความเสมอภาคในสังคม ผลการศึกษาพบว่า พยาบาลปฏิบัติพฤติกรรมจริยธรรมด้านนี้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.44$, S.D. = 0.07) (ตารางที่ 3) แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการรับรู้ว่าได้รับการปฏิบัติพฤติกรรมจริยธรรมจากพยาบาลในทุกขั้นตอนของงานบริการที่ได้รับ ทั้งนี้ก็ปรากฏได้ว่า แผนกผู้ป่วยนอกเคยมีปัญหาร้องเรียนเรื่องการลัดคิวและจำนวนผู้รับบริการเฉลี่ย 255 คน/วัน จึงได้ให้ความสำคัญกับการจัดลำดับคิวอย่างจริงจังและโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้เมื่อสงสัย พยาบาลได้ประชาสัมพันธ์ชี้แจงขั้นตอนการรับบริการในการตรวจตามลำดับคิวเป็นระยะอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ จัดสถานที่และอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกให้อย่างเพียงพอ ปฏิบัติต่อผู้ป่วยโดยเท่าเทียมกัน ให้การดูแลรักษาพยาบาลที่เหมาะสมกับสภาพหนักเบาของความเจ็บป่วยโดยไม่เลือกบุคคล ตอบสนองต่อการร้องขอตรวจรักษากับแพทย์ที่ผู้รับบริการต้องการซึ่งเป็นการปฏิบัติของพยาบาลที่สอดคล้องกับหลักจริยธรรมในด้านความยุติธรรมและความเสมอภาค ซึ่งการปฏิบัติต้องอยู่บนพื้นฐานที่ว่าสิ่งที่เท่ากันต้องได้รับการปฏิบัติ

ที่เหมือนกัน และสิ่งที่ต่างกันก็ต้องได้รับการปฏิบัติที่ต่างกัน (Beauchamp & Childress, 1989) นั่นคือ การดูแลตามความมาก - น้อยของอาการเป็นความยุติธรรมอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

ซึ่งสอดคล้องกับเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีค่าร้อยละส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากคิดเป็นร้อยละ 61.66) (ตารางที่ 7) อาจเนื่องมาจากพยาบาลได้ปฏิบัติตามนโยบายโรงพยาบาลอย่างเคร่งครัด โดยการให้บริการตามลำดับคิวอย่างโปร่งใส และให้โอกาสผู้รับบริการเลือกตรวจกับแพทย์ผู้รักษาตามความต้องการได้อย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งเป็นการตอบสนองต่อรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ในมาตรา 52 กล่าวไว้ว่า บุคคลย่อมมีสิทธิเสมอกันในการรับบริการทางสาธารณสุขที่ได้มาตรฐาน เช่นเดียวกับการศึกษาของมาลี ประทุมศรี (2542) พบว่า พฤติกรรมของพยาบาลที่แสดงถึงการยอมรับความเป็นบุคคล ประการหนึ่ง คือ การปฏิบัติอย่างเสมอภาคและเท่าเทียม แตกต่างกับผลการศึกษาของวัฒน์ ปานจินดา และคณะ (2543) พบว่า ผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกรับรู้ว่าคุณพยาบาลปฏิบัติในด้านความยุติธรรมและความเสมอภาค อยู่ในระดับพอใช้ ซึ่งผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับต่ำที่สุด

รองลงมาคือ ข้อ พยาบาลชี้แจงใน โรคที่เป็น โดยมีได้รังเกียจหรือปิดบัง พบว่าปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 55.76 เนื่องจาก ที่แผนกผู้ป่วยนอก ได้ปฏิบัติตามแนวทางในการให้ข้อมูล การเจ็บป่วยโดยคำนึงถึงให้บริการโดยการพิทักษ์ในการรับรู้ข้อมูล โดยมีได้ปิดบัง และคำนึงผลกระทบต่ออันจะเป็นประโยชน์ หรือ หลีกเลี่ยงการบอกความจริง เมื่อพิจารณาว่าจะเกิดผลเสียมากกว่าผลดี ต่อผู้รับบริการ เช่นการบอกผลเลือด กรณี ผู้รับบริการที่มีผลเลือดเอดส์เป็นบวก เป็นต้น หรือการบอกผลว่าเป็นโรคร้ายแรง เช่น มะเร็ง จะพิจารณาบอกเมื่อผู้รับบริการมีสภาพความพร้อมของจิตใจสอดคล้องกับเหตุผลของรัตนา สายพานิชย์ (2541) ที่กล่าวถึงสาเหตุที่ต้องบอกความจริงกับผู้รับบริการเพราะว่าผู้รับบริการมีสิทธิที่จะได้รับรู้ความจริง เพื่อการรับรู้อนาคตและจะได้จัดการวางแผนกับชีวิตของตนเอง โดยเฉพาะที่เจ็บป่วยอยู่ในวาระสุดท้ายของชีวิต

2.5 ด้านพยาบาลประกอบวิชาชีพโดยมุ่งหวังความเป็นเลิศ จากการศึกษา พบว่าพยาบาลปฏิบัติพฤติกรรมจริยธรรมด้านนี้อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.27$, S.D = 0.13) (ตารางที่ 3) แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการรับรู้ว่าคุณพยาบาลได้ปฏิบัติพฤติกรรมจริยธรรมในเกือบทุกขั้นตอนของงานบริการที่ได้รับ ทั้งนี้เนื่องจาก โรงพยาบาลเพิ่งเข้าสู่ระบบการพัฒนาคุณภาพอย่างจริงจัง เมื่อประมาณ 1 ปีที่ผ่านมา ประกอบกับ เป็นโรงพยาบาลชุมชนที่มีข้อจำกัดทางด้านความเจริญทางด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่พร้อมและทันสมัย ร่วมกับงานบริการผู้ป่วยนอกมีปัญหาด้านแคลนอัตรากำลังที่เหมาะสมกับจำนวนผู้รับบริการในแต่ละวัน ซึ่งตามหลักของการพัฒนาคุณภาพงานบริการพยาบาล โดยมุ่งหวังความเป็นเลิศนั้น จำเป็นจะต้องใช้บุคลากรที่มีจำนวนมากเพียงพอและมีการพัฒนาศักยภาพและสมรรถนะของบุคลากรให้มีความพร้อมในการปฏิบัติงานตลอดจนการจัดสรร

ทรัพยากรที่สะดวก เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้รับบริการและผู้ให้บริการได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพตามมาตรฐาน เกิดความสะดวก รวดเร็ว ตรงตามความคาดหวังของผู้รับบริการ และผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังนั้นจึงเป็นผลให้การรับรู้ของผู้รับบริการรับรู้ในด้านนี้ลดลง

สอดคล้องกับเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ (ตามตารางที่ 8) พบว่า การจัดเตรียมเครื่องมือที่ทันสมัย พร้อมใช้ให้การบริการอยู่ในระดับปานกลางถึงระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 50.94 และ 17.96 ตามลำดับ และการปรับปรุงการพยาบาลใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์นำมาให้บริการ พบว่า พยาบาลปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลางถึงน้อย โดยมีค่าร้อยละ เท่ากับ 46.38 และ 16.89 อาจเกิดจากการที่มีจำนวนบุคลากรน้อยโดยเฉพาะพยาบาล เป็นผลให้งานบริการล่าช้า ให้การดูแลไม่ได้ทั่วถึง ไม่มีเวลาในการอธิบายชี้แจงในโรคที่เป็นมากพอ และไม่สามารถตอบสนองความต้องการการพยาบาลได้ครอบคลุมไม่เป็นไปตามความคาดหวัง ทำให้ผู้รับบริการไม่เกิดความพึงพอใจ ประทับใจ ตามแนวคิดของคุณภาพ ประกอบกับการเปลี่ยนแปลงทางด้านการพัฒนาสิ่งใหม่ๆ หรืออุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย ใหม่ๆ ของโรงพยาบาลศรีเทพยังไม่ก้าวหน้าเท่าที่ควร และพยาบาลก็อาจไม่มีเวลามากพอในการพัฒนาดังกล่าว อาจเป็นผลให้ผู้รับบริการรับรู้ในข้อนี้อยู่ในระดับปานกลางถึงระดับน้อย ซึ่งในการปฏิบัติหน้าที่ในวิชาชีพพยาบาลโดยการช่วยเหลือผู้ป่วยแต่ละคนให้ได้รับการดูแลสุขภาพที่มีคุณภาพ ถือว่าเป็นหน้าที่รับผิดชอบ (accountability) ทางจริยธรรมของพยาบาลทุกคน (มัญชฎา ว่องวิระ, 2541)

2.6 ด้านพยาบาลพึงป้องกันอันตรายต่อสุขภาพและชีวิตของผู้รับบริการ การศึกษาพบว่า พยาบาลมีพฤติกรรมจริยธรรมด้านนี้อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.29$, S.D. = 0.05) (ตารางที่ 3) แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการรับรู้ว่าคุณพยาบาลได้ปฏิบัติพฤติกรรมจริยธรรมในเกือบทุกขั้นตอนของงานบริการที่ได้รับ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้รับบริการของงานบริการผู้ป่วยนอกมีส่วนน้อยที่มีผู้รับบริการมีอาการหนัก มีภาวะคุกคามที่เป็นอันตรายต่อชีวิต เนื่องจากผู้ที่เจ็บป่วยหนัก / ฉุกเฉินก็มีระบบงานบริการที่แผนกอุบัติเหตุและฉุกเฉินไว้รองรับผู้รับบริการอยู่แล้ว เป็นผลให้ผู้รับบริการที่งานบริการผู้ป่วยนอกได้รับการปฏิบัติในข้อนี้ลดลง ประกอบกับการที่พยาบาลมีน้อยจึงไม่สามารถเดินไปแสดงความห่วงใย ได้ตาม อาการที่เจ็บป่วยที่หนักแก็้อได้ นอกจากนี้ในรายที่มีผลการประเมินอาการจากการคัดกรอง พบว่ามีอาการรุนแรง มีภาวะเสี่ยง ที่อาจคุกคามเป็นอันตรายถึงแก่ชีวิต เช่น ผู้รับบริการที่มีความดันโลหิตสูง พยาบาลก็จะมีการติดตามประเมินผลซ้ำเป็นระยะ และในวิชาชีพการพยาบาลมีการปลูกฝังในเรื่องการรักษา จรรยาบรรณพยาบาลในด้านการป้องกันอันตรายต่อสุขภาพและชีวิตของผู้รับบริการ สอดคล้องกับหลักจริยธรรมวิชาชีพที่กล่าวว่าการป้องกันและลดภาวะเสี่ยงที่จะทำให้เกิดอันตราย ถือเป็นการกระทำหน้าที่ทางจริยธรรม (Tschudin, 1986)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ (ตามตารางที่ 9) พบว่า พยาบาลได้เฝ้าระวังป้องกันภาวะเสี่ยงที่จะเกิดอันตราย การปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 57.37 รองลงมา คือ พยาบาลปฏิบัติโดยคำนึงคุณภาพชีวิตและความต้องการของผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 54.16 และปฏิบัติอยู่ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 12.33 ทั้งนี้เพราะอาจเป็นผลจากการที่พยาบาลแสดงพฤติกรรมในด้านการ ห่วงใย ได้ตามอาการน้อยไม่ครอบคลุมหลังจากการซักประวัติแล้ว ส่วนใหญ่ไม่มีการประเมินสภาพความเจ็บป่วย หรือความต้องการซ้ำเลยในขณะที่รอรับการเรียกตรวจตามลำดับคิว ผู้รับบริการของแผนกผู้ป่วยนอกจึงรับรู้ว่ายพยาบาลปฏิบัติข้อนี้อยู่ในระดับปานกลางถึงระดับน้อย ซึ่งคำประกาศสิทธิผู้ป่วยประการหนึ่งระบุว่า “ผู้ป่วยที่อยู่ในภาวะเสี่ยงอันตรายกับชีวิต มีสิทธิที่จะได้รับการช่วยเหลือรีบด่วนจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพโดยทันทีตามความจำเป็นแต่ละกรณี โดยไม่คำนึงว่าผู้ป่วยจะร้องขอความช่วยเหลือหรือไม่” (พรจันทร สุวรรณชาติ, 2541) สอดคล้องกับการศึกษาของถนอม จันทกุล (2544) ที่พบว่า ผู้ป่วยผู้ใหญ่ที่มีประสบการณ์ด้านความเจ็บป่วยสะท้อนว่าต้องการไม่ทำให้เกิดความเจ็บปวด / เกิดอันตรายเพิ่มขึ้น ร้อยละ 94.44 เหตุผลสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้พยาบาลแสดงพฤติกรรมในลักษณะนี้ เนื่องจากได้รับการปลูกฝังในเรื่องคุณค่าของการรักษาชีวิตและจรรยาบรรณพยาบาลที่ระบุให้พยาบาล “พึงป้องกันอันตรายอันจะมีผลต่อสุขภาพและชีวิตของผู้รับบริการ” (สมาคมพยาบาล, 2546) ซึ่งการกระทำดังกล่าวแสดงถึงความห่วงใยใส่ใจถึงอาการความเจ็บป่วยของผู้รับบริการ สอดคล้องกับผลการศึกษาของบุญวดี เพชรรัตน์และจรัสศรี บัวบาน (2540) ที่ศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้ของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติกรพยาบาลจิตสังคม พบว่า สิ่งที่ได้รับบริการรับรู้ในระดับมากที่สุดประการหนึ่ง คือ การให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มความสามารถและพยายามทำทุกอย่างให้ผู้รับบริการปลอดภัย

ส่วนในข้อพยาบาลชี้แจงข้อมูล การเจ็บป่วยและภาวะโรคให้ทราบเป็นระยะ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่รับรู้ว่ายปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลางถึงน้อย มีค่าร้อยละเท่ากับ 47.18 และ 12.33 ตามลำดับ เนื่องจากถ้าผู้รับบริการเจ็บป่วยมากก็ให้นอนโรงพยาบาล หรือถ้าต้องสังเกตและประเมินอาการอย่างใกล้ชิดก็จะรายงานแพทย์และส่วนใหญ่ก็จะส่งผู้ป่วยไปห้องอุบัติเหตุและฉุกเฉิน เป็นผลให้การรับรู้ของผู้รับบริการในข้อนี้ลดน้อยลง

2.7 ด้านพยาบาลที่รับผิดชอบต่อตนเองเช่นเดียวกับรับผิดชอบต่อผู้อื่น ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการรับรู้ว่ายพยาบาลปฏิบัติพฤติกรรมจริยธรรมด้านนี้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.38$, S.D. = 0.06) (ตารางที่ 3) แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการรับรู้ว่าได้รับการปฏิบัติพฤติกรรมจริยธรรมจากพยาบาลในทุกขั้นตอนของงานบริการที่ได้รับ อาจเนื่องมาจากงานบริการผู้ป่วยนอกให้ความสำคัญกับการคัดเลือคนุเคราะห์ โดยเฉพาะพยาบาลที่มีความรับผิดชอบต่อตนเอง มีลักษณะบุคลิกภาพเป็นที่น่าเชื่อถือ แต่งกายสะอาดเหมาะสม มีมนุษยสัมพันธ์ แสดงท่าทีที่เป็นมิตรต่อผู้รับบริการ

ให้บริการด้วยความคล่องแคล่วว่องไว ปฏิบัติงานอย่างเต็มความรู้ความสามารถ ซึ่งการแสดงพฤติกรรมดังกล่าวถือเป็นความรับผิดชอบของพยาบาลต่อตัวเอง บุคคล และสังคม (Fry, 1994; Ellis & Hartley, 1998)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ (ตารางที่ 10) พบว่า ข้อพยาบาลแสดงให้เห็นว่าได้ทำหน้าที่อย่างเต็มความรู้ ความสามารถ โดยปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ถึงระดับปานกลาง โดยมีค่าร้อยละที่ใกล้เคียงกัน คือ คิดเป็นร้อยละ 49.78 และ 43.43 อภิปรายผลได้ว่า พยาบาลได้พยายามทำหน้าที่ให้ดีที่สุด ถึงแม้จะมีบุคลากรน้อยและต้องปฏิบัติที่หนักและเหนื่อย พยายามจัดให้บริการตลอดเวลาโดยคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก สอดคล้องกับการศึกษาของบุญวดี เพชรรัตน์และจรัสศรี บัวบาน (2540) ที่ศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้ของผู้ป่วยต่อการปฏิบัติการพยาบาลจิตสังคม พบว่า สิ่งที่ผู้ป่วยรับรู้มากประการหนึ่ง การให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มความสามารถ

รองลงมา คือ ข้อ พยาบาลมีบุคลิกภาพเป็นที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจพอที่จะเปิดเผยความลับ พบว่า พยาบาลปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก โดยมีค่าร้อยละ เท่ากับ 45.85 และ 47.72 ตามลำดับ เนื่องจากทางโรงพยาบาลได้ใช้หลักการคัดเลือกพยาบาลที่สอดคล้องกับความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการ คือ มีบุคลิกภาพลักษณะเป็นผู้ให้บริการที่ดี เช่น พุดจาไพเราะ ทำที่นุ่มนวลเป็นกันเอง สอดคล้องกับการศึกษาของวัฒน์ย์ ปานจินดา และคณะ (2543) ที่พบว่าความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อพฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาลในข้อพยาบาลแต่งกายสะอาด เรียบร้อย อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ข้อพยาบาลได้ดูแลสิ่งแวดล้อมในแผนกให้สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย และมีระบบการรับข้อร้องเรียนต่างๆ ทั้งในเชิงรุกและเชิงรับในหลากหลายรูปแบบ เช่นผู้รับแสดงความคิดเห็น ทางโทรศัพท์ ตลอดจนมีการดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ซึ่งเป็นเสมือนเครื่องมือในการควบคุมการแสดงพฤติกรรมจริยธรรมที่ไม่เหมาะสมของบุคลากรในหน่วยงาน

จะเห็นได้ว่าพฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาลในการปฏิบัติการพยาบาลนั้น ไม่ว่าจะเป็นพฤติกรรมจริยธรรมตามกรอบตามหลักจริยธรรมวิชาชีพ ตามคุณลักษณะจริยธรรมในสังคมไทย ตามกฎหมายหรือสิทธิผู้ป่วย หรือตามจรรยาบรรณพยาบาลทั้ง 7 ด้านที่ผู้ศึกษาใช้เป็นกรอบในการศึกษาครั้งนี้ ล้วนแล้วแต่เป็นจริยธรรมที่เกี่ยวข้องกับชีวิตและสุขภาพ ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ต้องการได้รับการดูแลในฐานะความเป็นบุคคล (ถนอม จันทกุล, 2544) ที่พยาบาลซึ่งเป็นผู้แสดงพฤติกรรมจริยธรรมควรจะต้องยึดเป็นแนวทางในการปฏิบัติวิชาชีพการพยาบาล เพื่อความปลอดภัยในชีวิตของผู้รับบริการและเป็นเกียรติภูมิ ศักดิ์ศรีแก่วิชาชีพต่อไป