

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (descriptive study) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาล ตามการรับรู้ของผู้รับบริการ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์ ทั้งโดยรวมและรายด้าน กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นครั้งนี้เป็นผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์ ที่มารับบริการระหว่างวันที่ 1-31 ตุลาคม 2547 จำนวน 373 คน โดยคัดเลือกแบบเจาะจง (purposive sampling) เป็นผู้ที่มิอายุ 18 ปีขึ้นไปมารับบริการครั้งเดียวในรอบ 1 เดือน และยินดีให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล และข้อมูลพฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก ที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นตามกรอบแนวคิดจรรยาบรรณพยาบาลของสมาคมพยาบาลแห่งประเทศไทย พ.ศ.2546 7 ด้าน ได้แก่ ด้านพยาบาลรับผิดชอบต่อประชาชนผู้ต้องการการพยาบาลและบริการสุขภาพ ด้านพยาบาลประกอบวิชาชีพด้วยความเมตตากรุณา เคารพในคุณค่าของชีวิต ความมีสุขภาพดีและความผาสุกของเพื่อนมนุษย์ ด้านพยาบาลมีปฏิสัมพันธ์ทางวิชาชีพกับผู้รับบริการ ผู้ร่วมงานและประชาชนด้วยความเคารพในศักดิ์ศรี และสิทธิมนุษยชนของบุคคล ด้านพยาบาลยึดหลักความยุติธรรม และความเสมอภาคในสังคมมนุษย์ ด้านพยาบาลประกอบวิชาชีพโดยมุ่งความเป็นเลิศ ด้านพยาบาลพึงป้องกันอันตรายต่อสุขภาพ และชีวิตของผู้รับบริการ ด้านพยาบาลพึงรับผิดชอบต่อตนเองเช่นเดียวกับรับผิดชอบต่อผู้อื่น ซึ่งผ่านการตรวจสอบความตรงของเนื้อหา เท่ากับ 0.83 และค่าความเชื่อมั่นโดยการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha coefficient) เท่ากับ 0.90 ผู้ศึกษาดำเนินการรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมีความสมบูรณ์ จำนวน 373 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ โปรแกรมสำเร็จรูปแจกแจงเป็นค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 63.81 กลุ่มตัวอย่างจำนวนมากอายุระหว่าง 25-34ปี ร้อยละ 29.49 การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับประถมศึกษา ร้อยละ 57.91 ประกอบอาชีพเกษตรกรมากที่สุด ร้อยละ 48.79 มีสถานะภาพคู่ ร้อยละ 76.94 มารับบริการด้วยโรกระบบทางเดินหายใจเป็นส่วนใหญ่ ร้อยละ 21.18 มีประสบการณ์การมารับบริการเฉลี่ย 3.47 ครั้ง

2. ข้อมูลพฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้รับบริการ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ค่าคะแนนเฉลี่ยรายด้านที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านพยาบาลรับผิดชอบต่อประชาชนผู้ต้องการการพยาบาลและบริการสุขภาพ ด้านพยาบาลประกอบวิชาชีพด้วยความเมตตา กรุณา เคารพในคุณค่าของชีวิต ความมีสุขภาพดีและความผาสุกของเพื่อนมนุษย์ ด้านพยาบาลยึดหลักความยุติธรรมและความเสมอภาคในสังคม และด้านพยาบาลพึงรับผิดชอบต่อตนเองเช่นเดียวกับรับผิดชอบต่อผู้อื่น ส่วนด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านพยาบาลมีปฏิสัมพันธ์ทางวิชาชีพกับผู้รับบริการ ผู้ร่วมงานและประชาชนด้วยความเคารพในศักดิ์ศรีและสิทธิมนุษยชนของบุคคล ด้านพยาบาลประกอบวิชาชีพโดยมุ่งหวังความเป็นเลิศ ด้านพยาบาลพึงป้องกันอันตรายต่อสุขภาพและชีวิตของผู้รับบริการ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการศึกษาไปใช้

1. ผู้บริหารระดับองค์กร ควรสนับสนุนให้พยาบาลแสดงพฤติกรรมจริยธรรมที่อยู่ในระดับมาก โดยให้จัดระบบการให้รางวัล จูงใจ ชมเชย ตีตราประกาศ ผลการศึกษานี้ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความภาคภูมิใจต่อไป

2. ผู้บริหารการพยาบาล ควรมีการจัดการอบรมเพิ่มความรู้ในเชิงจริยธรรมแก่พยาบาล ผู้ปฏิบัติให้ สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการตามหลักจริยธรรมวิชาชีพหรือตามจรรยาบรรณพยาบาลของสมาคมพยาบาลแห่งประเทศไทย พ.ศ.2546 เพื่อให้พยาบาลสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติได้ต่อไป และควรมีการติดตามประเมินผลในเรื่องการแสดงผลพฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาลในหน่วยงานทุกปี

3. ให้นำผลการทางการพยาบาลในงานบริการผู้ป่วยนอกควรร่วมกันหาแนวทางแก้ไขปรับปรุงพฤติกรรมจริยธรรมในส่วนที่อยู่ในระดับปานกลางและระดับน้อยที่มีอยู่เป็นจำนวนมาก

4. ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติ นำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางแก้ไขร่วมกัน โดยเฉพาะในด้านการขาดอัตรากำลังที่เหมาะสมกับจำนวนของผู้รับบริการ และปริมาณงานที่เป็นทั้งภาระงานทางตรงคืองานบริการที่ปฏิบัติต่อผู้รับบริการโดยตรงเช่น การปฏิบัติกรพยาบาล การให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการเพื่อสามารถให้บริการที่ครบถ้วน ครอบคลุม และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทั่วถึง และภาระงานทางอ้อม เช่น การรวบรวมและการจัดทำรายงานตลอดจนการวางแผนการคิดพัฒนา ปรับปรุง รูปแบบงานบริการ การจัดสิ่งพิมพ์ สื่ออุปกรณ์ การให้สุขศึกษา เป็นต้น ซึ่งภาระงานเหล่านี้เป็นงานบริการที่ส่งผลต่อคุณภาพตามความคาดหวังของผู้รับบริการ แผนกผู้ป่วยนอกทั้งสิ้น

ในการแก้ปัญหาเบื้องต้น พยายามทั้งองค์กรควรมีการประสานงานขอความช่วยเหลือแบ่งเบาภาระงานซึ่งกันและกันกับหน่วยงานอื่น และควรเสนอความจำเป็นนี้ต่อระดับผู้บริหารองค์กรเพื่อแก้ไขปัญหาในระยะยาวต่อไป เพราะสิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการแสดงพฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาลแผนกผู้ป่วยนอก

จากผลการศึกษาในครั้งนี้สามารถใช้ในการส่งเสริมกำลังใจในการพัฒนาระบบงานบริการผู้ป่วยนอกให้บังเกิดผลสำเร็จในทุกกระบวนการ ซึ่งพยาบาลคงต้องอาศัยความมานะ อดทน และคงต้องเป็นตัวจักรสำคัญในการพัฒนา เพราะพยาบาลต้องปฏิบัติงานมากขึ้น เหนื่อยขึ้น ต้องมีความอดทนมีความมุ่งมั่นในการพัฒนา ที่สำคัญคือต้องมีจริยธรรมของพยาบาลผู้ปฏิบัติเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเพื่อมุ่งหวังประโยชน์ทั้งมวลที่จะเกิดแก่ผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอกเกิดความพึงพอใจ เกิดการรับรู้ว่าคุณภาพปฏิบัติพฤติกรรมจริยธรรมอยู่ในระดับมากขึ้นกว่าเดิมเป็นที่ยอมรับจากผู้รับบริการและสังคมต่อไป

ข้อเสนอแนะในการทำการศึกษารั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาพฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้รับบริการ ให้ครอบคลุมทุกหน่วยงานเพื่อให้สามารถมองเห็นพฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาลในภาพรวมขององค์กรและสามารถนำมาเปรียบเทียบในแต่ละหน่วยงานได้
2. ศึกษาพฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาล ตามการรับรู้ของพยาบาลเองโดยเฉพาะแผนกผู้ป่วยนอก เพื่อนำข้อมูลทั้ง 2 กลุ่มมาเปรียบเทียบกัน
3. ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการแสดงพฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาล เช่น ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับส่วนบุคคลของพยาบาลในเป็นอายุ ประสบการณ์การทำงาน หรือปัจจัยจากสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน เช่น บรรยากาศการทำงาน ความพึงพอใจงาน ตลอดจนค่าตอบแทน เป็นต้น