

## นิพนธ์ต้นฉบับ

# ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัดสรรกับคุณลักษณะทางจริยธรรมของพยาบาล ตามการรับรู้ของผู้รับบริการ

ปราณี อ่อนศรี

วิทยาลัยพยาบาลกองทัพบก

**บทนำ** คุณลักษณะทางจริยธรรมของพยาบาลเป็นสิ่งสำคัญและพึงมีตามจรรยาบรรณวิชาชีพพยาบาลซึ่งการให้การพยาบาลจะเน้นการพยาบาลแบบองค์รวม โดยยึดความต้องการของผู้รับบริการและครอบครัวเป็นศูนย์กลาง ครอบคลุมทั้งร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม และจิตวิญญาณ จริยธรรมเป็นหลักความประพฤติปฏิบัติที่ดีงามของบุคคลโดยมีพื้นฐานมาจากหลักศีลธรรมทางศาสนา ค่านิยมทางวัฒนธรรม ประเพณี กฎหมาย รวมถึงจรรยาบรรณของวิชาชีพเพื่อให้บุคคลแสดงออก ในสิ่งที่ดี เหมาะสม ถูกต้องอย่างมีหลักการ นอกจากความรู้ความชำนาญแล้ว พยาบาลยังต้องมีความอดทน มีความเสียสละ และมีความรับผิดชอบต่อความปลอดภัยของผู้รับบริการ รวมทั้งมีความเอาใจใส่เอื้ออาทร ปฏิบัติการพยาบาลอย่างสุภาพและอ่อนโยน ดังนั้นผู้ประกอบการพยาบาลจะต้องมีคุณลักษณะทางจริยธรรมตามปรัชญาวิชาชีพ **วัตถุประสงค์ของการวิจัย** เพื่อศึกษาคุณลักษณะทางจริยธรรมและความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัดสรรกับคุณลักษณะทางจริยธรรมของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้รับบริการ **รูปแบบการวิจัย** การวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive research) **วัสดุและวิธีการ** ศึกษาในผู้ป่วยที่มารับบริการ ณ ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉินโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า จำนวน 195 คน เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง แบบสอบถามดัดแปลงมาจากงานวิจัยของ วรธรรณา สุขขาย และ ศิวาพร ทองสุข (2552) ค่าความเชื่อมั่นโดยวิธีของ Cronbach's Alpha Coefficient มีค่า 0.94 เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ สถิติสหสัมพันธ์แบบเพียร์สันและไคสแควร์ **ผลการวิจัย** คุณลักษณะทางจริยธรรมของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 79.6 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่าคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นสูงสุด ได้แก่ พยาบาลแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย (mean 4.59) สำหรับค่าคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นต่ำสุด ได้แก่ การให้การพยาบาลด้วยความรวดเร็ว (mean 4.03) **ปัจจัยคัดสรร** ได้แก่ เพศ อายุ ภูมิภาค ระดับการศึกษา อาชีพ จำนวนครั้งที่มารับการรักษา กับคุณลักษณะทางจริยธรรมของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้รับบริการไม่มีความสัมพันธ์กัน **บทวิจารณ์และบทสรุป** คุณลักษณะทางจริยธรรมของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในระดับดีมาก โดยมองว่าพยาบาลแต่งกายสะอาดเรียบร้อย สำหรับการให้บริการด้วยความรวดเร็ว การให้ข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิของผู้ป่วย และการปล่อยโยนให้กำลังใจ เป็นสิ่งที่ควรพัฒนาปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้การพยาบาลต่อไป

**Key Words:** ● คุณลักษณะทางจริยธรรม ● พยาบาล ● ผู้รับบริการ

**เวชสารแพทย์ทหารบก 2556;66:59-67.**

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

วิชาชีพการพยาบาลเป็นวิชาชีพที่ให้บริการต่อมวลมนุษยชาติ ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการให้บริการด้านการส่งเสริมสุขภาพ รักษาโรค ป้องกันโรค และส่งเสริมฟื้นฟูสุขภาพ รวมทั้งเคารพในเกียรติ

ได้รับต้นฉบับเมื่อ 4 มีนาคม 2556 ได้ตีพิมพ์เมื่อ 14 มีนาคม 2556

ต้องการสำเนาต้นฉบับติดต่อ พันโทหญิง ปราณี อ่อนศรี วิทยาลัยพยาบาลกองทัพบก ถนนราชวิถี เขตราชเทวี กทม. 10400

ศักดิ์ศรี คุณค่า ตลอดจนจรรยาบรรณความเป็นมนุษย์ของผู้รับบริการ ซึ่งการให้การพยาบาลจะเน้นการพยาบาลแบบองค์รวม โดยยึดความต้องการของผู้รับบริการและครอบครัวเป็นศูนย์กลาง ครอบคลุมทั้งร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม และจิตวิญญาณ<sup>1</sup> ดังนั้นจึงเป็นสิ่งที่สำคัญที่พยาบาลต้องให้การดูแลผู้รับบริการแบบองค์รวม ตลอดทั้งการนำศาสตร์อื่นๆเข้ามาสอดแทรกในการปฏิบัติดูแลเพื่อสนับสนุนให้ผู้รับบริการสามารถดูแลตนเองได้อย่างเหมาะสม

จริยธรรมเป็นหลักความประพฤติปฏิบัติที่พึงมีของบุคคลโดยมีพื้นฐานมาจากหลักศีลธรรมทางศาสนา ค่านิยมทางวัฒนธรรม ประเพณี กฎหมาย รวมถึงจรรยาบรรณของวิชาชีพเพื่อให้บุคคลแสดงออกในสิ่งที่ดี เหมาะสม ถูกต้องอย่างมีหลักการ ซึ่งปัจจุบันประชาชนมีความสนใจในการปกป้องและรักษาสิทธิของตนเองมากขึ้น รวมทั้งมีความคาดหวังสูงในการที่จะได้รับบริการทางด้านสุขภาพที่ดี ถึงแม้ว่าจะมีเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยในการดูแล ช่วยเหลือชีวิต แต่ก็ไม่สามารถหยั่งรู้ถึงความรู้สึกผู้รับบริการและตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกาย และจิตใจได้<sup>2</sup> ซึ่งทำให้เกิดปัญหาขัดแย้งต่างๆ ได้ตลอดเวลาหากผู้รับบริการไม่ได้รับการบริการอย่างที่ดีตามคาดหวัง ปัจจุบันปัญหาในการเรียกร้องส่วนใหญ่เป็นปัญหาเกี่ยวกับพฤติกรรมจริยธรรมเกี่ยวกับบวจา มารยาท และการแสดงออกของผู้ให้การพยาบาลผู้ประกอบวิชาชีพการพยาบาลจำเป็นต้องรักษาจริยธรรมแห่งวิชาชีพโดยยึดหลักจริยธรรม นอกจากความรู้ความชำนาญ การทำงานเป็นระบบเป็นวิชาชีพแล้ว พยาบาลยังต้องมีความอดทนต่อความยากลำบากในการทำงาน มีความเสียสละประโยชน์สุขส่วนตัวเพื่อความสบายใจของผู้รับบริการ และมีความรับผิดชอบต่อความปลอดภัยของผู้รับบริการ รวมทั้งมีมนุษยสัมพันธ์ ความเอาใจใส่เอาใจหา ปฏิบัติการพยาบาลอย่างสุภาพและอ่อนโยน ฉะนั้นผู้ประกอบวิชาชีพการพยาบาลจะต้องมีคุณสมบัติและคุณภาพของจริยธรรมตามปรัชญาวิชาชีพที่สภาการพยาบาลได้กำหนดไว้<sup>1</sup>

โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าเป็นโรงพยาบาลตติยภูมิขนาด 1,200 เตียง เป็นโรงพยาบาลทั่วไป มีหน้าที่ให้การรักษาทหาร ข้าราชการ ลูกจ้าง คนงาน ครอบครัว และบุคคลพลเรือนทั่วไป ดังพันธกิจของโรงพยาบาล ที่กำหนดว่า “มีความมุ่งมั่นให้บริการสุขภาพที่ประทับใจและถูกต้องตามมาตรฐานวิชาชีพแก่ทหาร ครอบครัว ข้าราชการและประชาชน พร้อมจัดการฝึกศึกษาอบรมให้นักเรียน แพทย์ทหาร นักเรียนพยาบาล แพทย์ประจำบ้าน ตลอดจนบุคลากรทางการแพทย์ทุกระดับให้เพียงพอพร้อมด้วยคุณธรรม/จริยธรรม และความรู้ความสามารถในทางการแพทย์ ผลิตรายงานวิจัยที่มีคุณภาพระดับสากลอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาบริการสุขภาพ และปฏิบัติการกิจตามที่ได้รับมอบหมายจากหน่วยเหนืออย่างมีประสิทธิภาพ”จากพันธกิจดังกล่าว ได้กล่าวถึงคุณธรรมจริยธรรมซึ่งมีความจำเป็นและสำคัญอย่างยิ่งในเรื่องของการให้บริการซึ่งพยาบาลเป็นวิชาชีพที่ใกล้ชิดผู้รับบริการมากที่สุดและผู้รับบริการมีความคาดหวังในการรับบริการมากขึ้นตามสภาพ

สังคมในปัจจุบัน ผู้วิจัยได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของคุณลักษณะจริยธรรมของพยาบาลในโรงพยาบาล ซึ่งประเด็นการรับรู้ของผู้รับบริการที่มีต่อคุณลักษณะทางจริยธรรมของพยาบาลมีผู้ที่ทำการศึกษาไม่มากนักดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีการศึกษาในประเด็นดังกล่าว โดยยึดกรอบแนวคิดตามจรรยาบรรณพยาบาลของสภาการพยาบาล พ.ศ. 2546<sup>3</sup> ผลการศึกษาจะสะท้อนคุณภาพจริยธรรมของการพยาบาลและเป็นประโยชน์ในการพัฒนาระบบบริการสุขภาพ ให้มีคุณภาพเป็นที่ประทับใจของผู้รับบริการต่อไป

### วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัดสรรกับคุณลักษณะทางจริยธรรมของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้รับบริการ

### สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยคัดสรรได้แก่ เพศ อายุ ภูมิลำเนา การศึกษา อาชีพ จำนวนครั้งที่มารับการรักษา มีความสัมพันธ์กับคุณลักษณะทางจริยธรรมของพยาบาล

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมผู้วิจัยมีความสนใจในการศึกษาคุณลักษณะทางจริยธรรมของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้รับบริการ ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าโดยใช้ทฤษฎีพัฒนาการจริยธรรมของโคลเบอร์ก<sup>4</sup> โดยโคลเบอร์กเชื่อว่าสภาพแวดล้อม วัฒนธรรม กาลเวลา สถานที่ และองค์ประกอบอื่นๆ มีความสัมพันธ์กับจริยธรรมและเชื่อว่าจริยธรรมของมนุษย์มีพัฒนาการตามอายุและระดับวุฒิภาวะ เพราะจริยธรรมของมนุษย์เกิดจากการไตร่ตรองทางปัญญา เมื่อมนุษย์พัฒนาการเรียนรู้มากขึ้น โครงสร้างทางสติปัญญาเพิ่มขึ้น จริยธรรมก็จะพัฒนาเพิ่มพูนตาม และใช้หลักการประเมินพฤติกรรมทางจริยธรรมของพยาบาลจากสภาการพยาบาล (2545)<sup>5</sup> ดังแสดงในรูปที่ 1

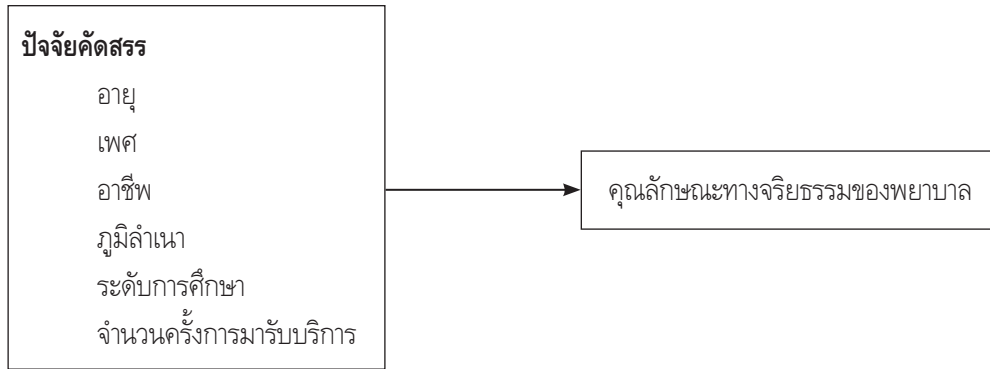
### วิธีการดำเนินการวิจัย

**รูปแบบการวิจัย** การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive Research)

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

**ประชากร** ผู้ป่วยที่มารับบริการ ณ ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

**กลุ่มตัวอย่าง** กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ป่วยที่มารับบริการ ณ ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า



รูปที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) จำนวน 195 คน โดยมีคุณสมบัติดังนี้

1. เป็นผู้ป่วยที่มารับบริการ ณ ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉินโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าในช่วงเดือนมิถุนายน - กรกฎาคม 2555
2. เป็นผู้ที่มียุมากกว่า 18 ปีบริบูรณ์
3. เป็นผู้ที่สามารถอ่านหนังสือและเขียนหนังสือได้
4. เป็นผู้ที่มีสติสัมปชัญญะ รู้สึกตัวดี ถามตอบรู้เรื่อง ช่วยเหลือตนเองได้
5. ผู้ที่ได้รับการตรวจจากแพทย์แล้วรอย้ายไปหอผู้ป่วยหรือกลับบ้าน

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยดัดแปลงมาจากงานวิจัยของ วรณนา สุขสบาย และ ศิวพร ทองสุข<sup>1</sup> โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไป จำนวน 7 ข้อ ประกอบด้วย อายุ เพศ อาชีพ ภูมิลำเนา ระดับการศึกษา จำนวนครั้งการมารับบริการ อาการที่มาพบแพทย์

**ส่วนที่ 2** แบบสอบถามการรับรู้ต่อคุณลักษณะทางจริยธรรมของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้รับบริการ เป็นแบบสอบถามค่า 5 ระดับ มีทั้งหมด 21 ข้อ โดยมีเกณฑ์ดังนี้ 5 = ดีมาก 4 = ดี 3 = ปานกลาง 2 = น้อย และ 1 = ควรปรับปรุง ตามลำดับแบบสอบถามทั้งฉบับมีช่วงคะแนนระหว่าง 21 - 105 คะแนน โดยมีเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน ดังนี้<sup>1</sup>

คะแนนเฉลี่ยมากกว่า 80 หมายถึงการรับรู้ต่อคุณลักษณะทางจริยธรรมของพยาบาลระดับดีมาก

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 60 - 80 หมายถึงการรับรู้ต่อคุณลักษณะทางจริยธรรมของพยาบาลระดับดี

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 41 - 59 หมายถึงการรับรู้ต่อคุณลักษณะทางจริยธรรมของพยาบาลระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยน้อยกว่า 41 หมายถึง มีการรับรู้ต่อคุณลักษณะทางจริยธรรมของพยาบาลระดับไม่ดี

#### การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

**การหาความเที่ยงตรง** ผู้วิจัยนำแบบสอบถาม ไปความตรงของเนื้อหา จากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน และนำมาปรับปรุงแก้ไขก่อนไปทดลองใช้

**การหาความเชื่อมั่น** ตรวจสอบค่าความเชื่อมั่น (reliability) โดยนำเครื่องมือไปทดลองใช้กับผู้มารับบริการ ณ ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าจำนวน 30 คน แล้วนำมาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นโดยวิธีของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามการรับรู้ต่อคุณลักษณะทางจริยธรรมของพยาบาล 0.94

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยนำหนังสือจากผู้อำนวยการวิทยาลัยพยาบาลกองทัพบก เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูล

2. ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง โดยผู้วิจัยแนะนำตนเอง ชี้แจงวัตถุประสงค์การตอบแบบสอบถามและขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามพร้อมชี้แจงลักษณะของพยาบาลที่ช่วยให้กลุ่มตัวอย่างได้สังเกตง่ายมากขึ้นได้แก่ การแต่งกายและป้ายชื่อของพยาบาล

3. ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 195 คน จากนั้นตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล

4. นำข้อมูลที่ได้รับมาวิเคราะห์ข้อมูล

### การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์ระดับคะแนนคุณลักษณะทางคุณธรรมจริยธรรมของพยาบาลโดยใช้สถิติค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัดสรรของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ ภูมิภาค การศึกษา อาชีพ จำนวนครั้งที่มารับการรักษา กับคุณลักษณะทางจริยธรรมของพยาบาล โดยใช้การวิเคราะห์ค่าสถิติสหสัมพันธ์แบบเพียร์สันและไคสแควร์

### ผลการวิจัย

จากการศึกษาคุณลักษณะทางจริยธรรมของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้รับบริการ โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ที่มารับบริการ ณ ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน จำนวน 195 คน ผู้วิจัยของนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางต่อไปนี้

จาก**ตารางที่ 1** พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 54.9 อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 42.6 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 30.8 ภูมิภาคจังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 58.5 อาชีพรับราชการ จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 27.18 เคยได้เข้ารับบริการที่ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉินของโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้ามากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 43.6

จาก**ตารางที่ 2** พบว่า คุณลักษณะทางจริยธรรมของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้รับบริการเมื่อจำแนกเป็นรายชื่อพบว่าคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ พยาบาลแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย พยาบาลมีบุคลิกภาพและพฤติกรรมน่าเชื่อถือและศรัทธา และพยาบาลรับฟังและให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการรักษาแก่ผู้ป่วยที่มารับบริการด้วยความเต็มใจ โดยมีคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเท่ากับ 4.59, 4.46 และ 4.32 ตามลำดับ สำหรับค่าคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นต่ำสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ การให้การพยาบาลด้วยความรวดเร็ว การให้ข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิต่างๆ แก่ผู้ป่วยที่มารับบริการ และการพูดคุย ปลอดภัย ให้กำลังใจ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็น เท่ากับ 4.03, 4.08 และ 4.11 ตามลำดับ

จาก**ตารางที่ 3** พบว่า คะแนนการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณลักษณะทางจริยธรรมของพยาบาลส่วนใหญ่อยู่ในระดับดี

มาก จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 79.5 รองลงมา คือ ระดับดี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 17.9

จาก**ตารางที่ 4** พบว่า ปัจจัยคัดสรร ได้แก่ เพศ อายุ ภูมิภาค ระดับการศึกษา อาชีพ จำนวนครั้งที่มารับการรักษา กับคุณลักษณะทางจริยธรรมของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้รับบริการไม่มีความสัมพันธ์กัน

### สรุป

1. ความคิดเห็นต่อคุณลักษณะทางจริยธรรมของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้รับบริการอยู่ในระดับดีมาก จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 79.5

2. คุณลักษณะทางจริยธรรมของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้รับบริการเมื่อจำแนกเป็นรายชื่อพบว่าคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ พยาบาลแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย พยาบาลมีบุคลิกภาพและพฤติกรรมน่าเชื่อถือและศรัทธา และพยาบาลรับฟังและให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการรักษาแก่ผู้ป่วยที่มารับบริการด้วยความเต็มใจ โดยมีคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเท่ากับ 4.59, 4.46 และ 4.32 ตามลำดับ สำหรับค่าคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นต่ำสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ การให้การพยาบาลด้วยความรวดเร็ว การให้ข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิต่างๆ แก่ผู้ป่วยที่มารับบริการ และการพูดคุย ปลอดภัย ให้กำลังใจ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็น เท่ากับ 4.03, 4.08 และ 4.11 ตามลำดับ

3. ปัจจัยคัดสรร ได้แก่ เพศ อายุ ภูมิภาค ระดับการศึกษา อาชีพ จำนวนครั้งที่มารับการรักษา กับคุณลักษณะทางจริยธรรมของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้รับบริการไม่มีความสัมพันธ์กัน

### อภิปรายผล

ผลการวิจัยพบว่า คะแนนการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณลักษณะทางจริยธรรมของพยาบาล เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า คะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ พยาบาลแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย รองลงมาคือ พยาบาลมีบุคลิกภาพและพฤติกรรมน่าเชื่อถือ และศรัทธา และอันดับสามคือพยาบาลรับฟังและให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการรักษาแก่ผู้ป่วยที่มารับบริการด้วยความเต็มใจ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.59, 4.46 และ 4.32 ตามลำดับ สอดคล้องกับการศึกษาของ วรธนา สุขสบาย<sup>1</sup> ทำการศึกษาการรับรู้ของผู้ป่วยต่อคุณลักษณะทางจริยธรรมของพยาบาลและจากสภาการพยาบาล (2545)<sup>5</sup> ได้กล่าวถึงคุณลักษณะทางจริยธรรมของ

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
หญิง	88	45.1
ชาย	107	54.9
<b>อายุ (ปี)</b>		
20 - 29	46	23.6
30 - 39	16	8.2
40- 49	26	13.3
50 -59	24	12.3
60 ปีขึ้นไป	83	42.6
<b>ภูมิลำเนา</b>		
กรุงเทพมหานคร	114	58.5
ต่างจังหวัด	81	41.5
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	55	28.21
มัธยมศึกษา	60	30.77
ปริญญาตรี	57	29.23
ปริญญาโท	8	4.10
อื่นๆ	15	7.69
<b>อาชีพ</b>		
รับราชการ	53	27.18
ข้าราชการบำนาญ	8	9.23
รัฐวิสาหกิจ	3	1.54
เกษตรกร	6	3.08
รับจ้าง	36	18.46
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	28	14.36
อื่นๆ	51	73.85
<b>จำนวนครั้งที่เข้ารับการรักษาในหึ่งอุบัติเหตุฉุกเฉิน</b>		
ไม่เคยเลย	50	25.64
1 ครั้ง	32	16.41
2 ครั้ง	28	14.36
มากกว่า 2 ครั้ง	85	43.59

**ตารางที่ 2** ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนคุณลักษณะทางจริยธรรมของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้รับบริการจำแนกเป็นรายข้อ

คุณลักษณะทางจริยธรรมของพยาบาล	mean	SD
1. แต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย	4.59	0.58
2. มีบุคลิกภาพและพฤติกรรมน่าเชื่อถือและศรัทธา	4.46	0.68
3. รับฟังและให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการรักษาแก่ผู้ป่วยที่มาใช้บริการด้วยความเต็มใจ	4.32	0.71
4. รักษาความลับของผู้ป่วยที่มาใช้บริการ เช่น ให้ความมั่นใจว่าจะไม่เปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการรักษา	4.30	0.64
5. มีน้ำใจ เต็มใจ เอาใจใส่ในการให้ความช่วยเหลือ	4.29	0.75
6. มีความกระตือรือร้นในการช่วยเหลือผู้ป่วยที่มาบริการอย่างเต็มความสามารถ	4.28	0.84
7. ให้การพยาบาลผู้ป่วยที่มาบริการอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.28	0.80
8. ยินดีตอบคำถามด้วยความเต็มใจ	4.27	0.75
9. อธิบายขั้นตอนการต้อนรับ เช่น ยิ้มแย้ม ทักทายด้วยวาจาสุภาพ	4.24	0.77
10. มีมนุษยสัมพันธ์ดี	4.24	0.79
11. ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์	4.24	0.84
12. รับฟังความคิดเห็นของผู้ป่วยที่มาบริการ	4.23	0.77
13. มีความสุภาพอ่อนโยน	4.22	0.77
14. อธิบายแผนการรักษาให้เข้าใจก่อน-หลังการให้บริการ	4.22	0.85
15. ให้การพยาบาลด้วยความนิ่มนวล	4.22	0.77
16. มีกริยาท่าทางและอารมณ์ที่เหมาะสม	4.21	0.79
17. ช่วยเหลือในการบรรเทาอาการปวด หรือไม่สุขสบาย	4.17	0.86
18. ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเซ็นใบยินยอมรับการรักษา	4.14	0.78
19. พุดคุย ปลอบโยน ให้กำลังใจ	4.11	0.92
20. ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิต่างๆ แก่ผู้ป่วยที่มาบริการ	4.08	0.84
21. ให้การพยาบาลด้วยความรวดเร็ว	4.03	0.98

**ตารางที่ 3** จำนวนและร้อยละของคะแนนคุณลักษณะทางจริยธรรมของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้รับบริการจำแนกตามเกณฑ์

ระดับความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
ดีมาก (คะแนนเฉลี่ย > 80)	155	79.5
ดี (คะแนนเฉลี่ย 60 - 80)	35	17.9
ปานกลาง (คะแนนเฉลี่ย 41 - 59)	4	2.1
ไม่ดี (คะแนนเฉลี่ย < 41)	1	0.5

**ตารางที่ 4** ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัดสรรกับคุณลักษณะทางจริยธรรมของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้รับบริการ

ปัจจัยคัดสรร	คุณลักษณะทางจริยธรรมของพยาบาล ( p value )
เพศ	0.17
อายุ	0.27
ภูมิลำเนา	0.43
ระดับการศึกษา	0.88
อาชีพ	0.30
จำนวนครั้งที่มารับการรักษา	0.53

พยาบาล ได้แก่ อธิปไตยในการต้อนรับ ความสุภาพอ่อนโยน มีมนุษยสัมพันธ์ ไม่ถือตัว ความกระตือรือร้น การควบคุมอารมณ์ การให้ความเสมอภาค การให้เกียรติ ตอบคำถามด้วยความเต็มใจ ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ รับฟังและช่วยคลี่คลายปัญหาและให้คำปรึกษา รักษาสิทธิของผู้รับบริการ รักษาความลับของผู้รับบริการ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเซ็นใบยินยอมรักษา อธิบายให้เข้าใจก่อนและหลังการให้บริการ ปลอดภัยให้กำลังใจ ความรวดเร็วและประสิทธิภาพในการบริการความนุ่มนวลในการปฏิบัติการพยาบาล มีน้ำใจ ช่วยเหลือให้บรรเทาความเจ็บปวดหรือความไม่สบาย ความสะอาดเรียบร้อยในการแต่งกาย พฤติกรรมทั่วไปน่าเชื่อถือและน่าศรัทธา พบว่า คุณลักษณะทางจริยธรรมของพยาบาลข้อที่มีคะแนนการรับรู้สูงสุด คือ ความสะอาดเรียบร้อยในการแต่งกาย พรทิพย์ บุญพวง<sup>6</sup> ได้ศึกษาประเมินจริยธรรมของพยาบาล ที่ปฏิบัติงานในสถาบันศึกษา และแผนกบริการพยาบาล ผลวิจัยพบว่าพยาบาลมีจริยธรรมสูงสุดในด้านความเมตตากรุณาและ สุจริต<sup>7</sup> พรวิมลกุล<sup>8</sup> ได้ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมเชิงจริยธรรมของพยาบาลวิชาชีพ พบว่า พยาบาลวิชาชีพมีระดับพฤติกรรมเชิงจริยธรรมอยู่ในระดับสูง ในด้านความสุภาพอ่อนโยนมากที่สุด นอกจากนี้ผู้ที่ประกอบอาชีพพยาบาลมีอายุประมาณ 23 ปีขึ้นไป ตามทฤษฎีของโคลเบอร์<sup>4</sup> เชื่อว่าจริยธรรมของมนุษย์มีพัฒนาการตามอายุและระดับวุฒิภาวะ เพราะจริยธรรมของมนุษย์เกิดจากการไตร่ตรองทางปัญญา เมื่อมนุษย์พัฒนาการเรียนรู้ออกมาขึ้น โครงสร้างทางสติปัญญาเพิ่มขึ้น จริยธรรมก็จะพัฒนาเพิ่มพูนตาม

จากการศึกษาครั้งนี้ คะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นต่ำสุด 3 ลำดับ ได้แก่ ให้การพยาบาลด้วยความรวดเร็ว การให้ข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิต่างๆ แก่ผู้รับบริการ และพยาบาลพูดคุย ปลอดภัย ให้กำลังใจ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.03, 4.08 และ 4.11 ตามลำดับ สอดคล้องกับการศึกษาของ วรณา สุขสบาย<sup>1</sup> ที่พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยของ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้ข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิต่างๆ มีค่าคะแนนต่ำเป็นอันดับสอง รองจากการควบคุมอารมณ์ สำหรับการพูดคุยปลอดภัย ให้กำลังใจ ที่มีค่าเฉลี่ยค่อนข้างต่ำนั้น จากการสังเกตและการศึกษาของ กตัญชลี นาคชุม<sup>9</sup> พบว่า ลักษณะงานของหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน เป็นการให้บริการพยาบาลผู้ป่วยที่อยู่ในภาวะฉุกเฉินและวิกฤติ ที่ต้องการความช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาสุขภาพอย่างรีบด่วน ตลอดจนการปฏิบัติการช่วยชีวิตอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้สถิติจำนวนผู้ใช้บริการหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉินในปัจจุบันเพิ่มจำนวนมากขึ้น หน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉินไม่เพียงแต่ให้บริการแก่ผู้ป่วยที่ได้รับอุบัติเหตุและมีภาวะฉุกเฉินเท่านั้น ยังต้องให้บริการในระดับปฐมภูมิอีกด้วย กล่าวคือ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มักคาดหวังว่าการมารับรักษาที่อุบัติเหตุจะได้รับการดูแลรักษาที่รวดเร็วกว่า แต่ในสถานการณ์จริง มีผู้ป่วยที่มีความเร่งด่วนในการรับการรักษาแตกต่างกัน ซึ่งต้องอาศัยความรวดเร็วในการให้การพยาบาล บางครั้งอาจทำให้มีเวลาในการพูดคุยกับผู้ป่วย ปลอดภัย ให้กำลังใจ ไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีจำนวนมาก

ผลการศึกษานี้พบว่า ความคิดเห็นต่อคุณลักษณะทางจริยธรรมของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้รับบริการส่วนมาก คือ ร้อยละ 79.5 มีความคิดเห็นอยู่ในเกณฑ์ดีมาก รองลงมา คือ ความคิดเห็นอยู่ในเกณฑ์ดี ร้อยละ 17.9 อาจเนื่องมาจากบางเวลาของการให้บริการกับผู้รับบริการในโรงพยาบาลที่มีจำนวนมาก ประกอบกับสภาวะการเจ็บป่วยที่ซับซ้อนของผู้รับบริการ อาจส่งผลต่อพฤติกรรมของพยาบาลและความคิดเห็นของผู้รับบริการ สอดคล้องกับการศึกษาของ วรณา สุขสบาย<sup>1</sup> พบว่า คะแนนเฉลี่ยโดยรวมเกี่ยวกับการรับรู้ของผู้ป่วยต่อคุณลักษณะทางจริยธรรมของพยาบาลอยู่ในเกณฑ์ดีถึงดีมาก

การศึกษานี้พบว่า ปัจจัยคัดสรร ได้แก่ เพศ อายุ ภูมิลำเนา

ระดับการศึกษา อาชีพ จำนวนครั้งที่มารับการรักษา กับคุณลักษณะทางจริยธรรมของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้รับบริการไม่มีความสัมพันธ์กันซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย ทั้งนี้เนื่องจากสภาพห้องฉุกเฉินและลักษณะงานการปฏิบัติหน้าที่ที่มีลักษณะเฉพาะ ลักษณะงานของหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉินเป็นการให้บริการพยาบาลผู้ป่วยที่อยู่ในภาวะฉุกเฉินและวิกฤต ที่ต้องการความช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาสุขภาพอย่างรีบด่วน เพื่อให้ผู้ป่วยมีอาการดีขึ้นหรือจำหน่ายกลับบ้านหรือรอย้ายไปยังหอผู้ป่วยต่อไป ดังนั้นห้วงระยะเวลาในการดูแลผู้ป่วยที่ห้องฉุกเฉินค่อนข้างสั้น ทำให้ปัจจัยคัดสรรดังกล่าวไม่มีความสัมพันธ์กับคุณลักษณะทางจริยธรรมของพยาบาล

### ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1. **ด้านนโยบาย** ผู้บริหารควรให้ความสำคัญต่อจริยธรรมการให้บริการแก่ผู้ป่วยในโรงพยาบาล โดยสามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปเป็นแนวทางในการพัฒนานโยบายและบุคลากรในโรงพยาบาล
2. **ด้านการปฏิบัติการพยาบาล** จากการทำวิจัยครั้งนี้พบว่าผู้ป่วยส่วนมากมีการรับรู้ที่ดีต่อคุณลักษณะทางคุณธรรมจริยธรรมของพยาบาล แต่ก็มีบางอย่างที่ควรคำนึงถึงและต้องปรับปรุงแก้ไข ได้แก่ การให้การพยาบาลด้วยความรวดเร็ว การให้ข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิต่างๆ แก่ผู้ป่วยที่มารับบริการ และการพูดคุย ปลอดภัยให้กำลังใจเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ดียิ่งขึ้น
3. **ด้านการศึกษา** ควรมีการจัดการเรียนการสอนและเน้นให้เห็นถึงความสำคัญของคุณลักษณะทางจริยธรรมของพยาบาล ทั้งทฤษฎีและปฏิบัติเพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติงานบนหอผู้ป่วยในอนาคต

### เอกสารอ้างอิง

1. วรธนา สุขสบาย และศิวพร พงษ์สุข. การรับรู้ของผู้ป่วยต่อคุณลักษณะทางจริยธรรมของพยาบาลในโรงพยาบาล. ราชบัณฑิตยสถานสาร 2552;15:59-74.
2. เยาวลักษณ์ บรรจงปรี. การจัดการเรียนการสอนด้านจริยธรรมในหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต. รายงานการวิจัย. คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา 2536.
3. รชยา บุรพลพิมาน. พฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาลตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพฝ่ายการพยาบาลผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลตำรวจ. วารสารพยาบาลตำรวจ 2554;3:49-62.
4. Kohlberg. L. Moral stages and moralization: The cognitive development and behavior. New York: Hlot, Rinehart and Winston. 1975.
5. คณะอนุกรรมการจริยธรรม สภาการพยาบาล. แนวทางการส่งเสริมการปฏิบัติการพยาบาลตามจรรยาบรรณวิชาชีพ (พิมพ์ครั้งที่1). กรุงเทพฯ: ศิริยอดการพิมพ์. 2545.
6. พรทิพย์ บุญพวง. การประเมินจริยธรรมของพยาบาล ซึ่งปฏิบัติงานในสถาบันการศึกษาและแผนกบริการพยาบาล สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล 2547.
7. สุวีรัตน์ พรวัฒนกุล. พฤติกรรมเชิงจริยธรรมของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนนทบุรี (ตามพระราชบัญญัติวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ พ.ศ. 2528). วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกบริหารกฎหมายการแพทย์และสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล 2542.
8. กัญชวลี นาคชุ่ม. การวิเคราะห์ตัวประกอบคุณภาพบริการตามความคาดหวังของผู้ป่วยแผนกอุบัติเหตุและฉุกเฉินโรงพยาบาลรัฐ. กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2546.



## The Relationship between Selected Factor and Ethical Attributes of Professional Nurses Based on the Client Perception

Pranee Onsri

The Royal Thai Army Nursing College

---

**Introduction :** Ethical attributes of professional nurses is very importance. Nurses need to maintain professional ethics at all times. In addition, knowledge and experience of the nursing profession is critical. Nurses have to be patient, self-sacrificing and responsible for work. Moreover nurses must have a good interpersonal skill, compassionate, and gently providing first class nursing care to the patients. Nurses must understand and follow the ethics and philosophy of Thailand nursing and midwifery council. At present, the hospital has been developing a system of quality assurance. The information from the patients about ethical attribute among professional nurses is reflected the quality of nursing service. This study will be useful for enhancing service system and caring with high quality. **Objective:** To study relationship between selected factor and ethical attributes of professional nurses based on the client perception. **Research Design :** Descriptive research.

**Materials and Methods :** One hundred ninety-five patients who had been serviced by nurses at the emergency room in Phramongkutklo Hospital were enrolled with purposive sampling. The questionnaire which we modified from Wanna Suksabai and Siwaporn Tongsuk (2009) was used in this study. The questionnaire was evaluated and approved by 3 specialists, and tested for the reliability by using Cronbach's Alpha Coefficient method (0.94). The data were analyzed by using the mean, standard deviation, pearson product moment correlation and chi-square. **Result :** The overall perception toward ethical attributes of professional nurses was in highest level (79.6%). Appropriate dressing and good personal appearance was the highest score (mean 4.59) whereas fast nursing services was the lowest (mean 4.03). There was no relationship between selected factor (gender, age, hometown, educational level, occupation and frequency of visit) and ethical attributes of professional nurses.

**Discussion :** Ethical attributes of professional nurses at emergency room Phramongkutklo Hospital based on the client perception is excellent. In this study, fast nursing services was the lowest score. It suggested that professional nurses must improve the nursing services by giving information, talking to patients and responding to patients needs.

**Key Words:** ● Ethical attributes ● Professional nurses ● Client perception

**RTA Med J 2013;66:59-67.**

