

การพัฒนารูปแบบพฤติกรรมเชิงจริยธรรมของบุคลากรทางการพยาบาล:  
กรณีศึกษางานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลในจังหวัดภาคใต้

จิระประไพ แก้วภราดัย

TH ๐๐๐๑๒๖๘

- 5 พ.ย. 2547  
**184 106**

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา

มิถุนายน 2547

ISBN 974-383-847-3

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์และคณะกรรมการสอบปากเปล่าวิทยานิพนธ์  
ได้พิจารณาวิทยานิพนธ์ของ จิระประไพ แก้วภราดัย ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่ง  
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล  
ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์

..... /ม พงษ์เรืองพันธุ์..... ประธาน  
(รองศาสตราจารย์ ดร.เรณู พงษ์เรืองพันธุ์)  
..... ร้อยตรี ไชยอุดม..... กรรมการ  
(ดร.วิจิตรพร หล่อสุวรรณกุล)

คณะกรรมการสอบปากเปล่า

..... /ม พงษ์เรืองพันธุ์..... ประธาน  
(รองศาสตราจารย์ ดร.เรณู พงษ์เรืองพันธุ์)  
..... ร้อยตรี ไชยอุดม..... กรรมการ  
(ดร.วิจิตรพร หล่อสุวรรณกุล)  
..... อ. พงษ์..... กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อารีรัตน์ จำอยู่)  
..... ไชย..... กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ชารี มณีศรี)  
..... นพ. ไชย..... กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมถวิล จริตควร)

บัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล ของมหาวิทยาลัยบูรพา

..... นพ. ไชย..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
(รองศาสตราจารย์ ดร.ประทุม ม่วงมี)  
วันที่ 30 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2547

การวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยระดับบัณฑิตศึกษาจาก  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา  
ประจำภาคเรียนฤดูร้อน ปีการศึกษา 2546

## ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจาก รองศาสตราจารย์ ดร.เรณู พงษ์เรืองพันธุ์ ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ อาจารย์ประสิทธิ์ พงษ์เรืองพันธุ์ และ อาจารย์ ดร.วิจิตรพร หล่อสุวรรณกุล ที่กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำแนวทางที่ถูกต้อง ตลอดจน แก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความละเอียดถี่ถ้วน และเอาใจใส่ด้วยดีเสมอมา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้ง เป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ชารี มณีศรี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมถวิล จิตตวร และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อารีรัตน์ จำอยู่ ซึ่งเป็นคณะกรรมการสอบปากเปล่าที่ได้ให้ข้อเสนอแนะ เพื่อปรับปรุงแก้ไข ทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุนทราวดี เขียวพิเชฐ และผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่าน ที่ได้ให้ความกรุณาตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย รวมทั้งข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง

ขอขอบพระคุณบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา ที่ให้การสนับสนุนทุนสำหรับการทำ การวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณท่านผู้อำนวยการโรงพยาบาล หัวหน้างานและบุคลากรทางการแพทย์ทุกท่าน ตลอดจนผู้ให้บริการงานผู้ป่วยนอกในสถานที่ทำการศึกษา ที่ได้ให้ความร่วมมือและ อนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณครอบครัว เพื่อน ๆ และน้อง ๆ รวมทั้งทุกท่านที่มีได้เอื้อนนามในที่นี้ ได้มีส่วนช่วยให้กำลังใจและให้ความช่วยเหลือ ซึ่งมีส่วนทำให้การทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จ ได้ด้วยดี

จิระประไพ แก้วภราดัย

44910347: สาขาวิชา: การบริหารการพยาบาล: พย.ม. (การบริหารการพยาบาล)

คำสำคัญ: การพัฒนา/ รูปแบบพฤติกรรมเชิงจริยธรรม/ บุคลากรทางการพยาบาลงานผู้ป่วยนอก

อิสระประไพ แก้วภราดัย: การพัฒนารูปแบบพฤติกรรมเชิงจริยธรรมของบุคลากรทางการพยาบาล: กรณีศึกษานางานผู้ป่วยนอก  
โรงพยาบาลในจังหวัดภาคใต้ (THE DEVELOPMENT OF ETHICAL BEHAVIOR MODEL OF NURSING PERSONNEL:  
A CASE STUDY AT OUTPATIENT UNIT IN SOUTHERN PROVINCE HOSPITALS) อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์:  
เรณู พงษ์เรืองพันธุ์, Ph.D., วิจิตรพร หล่อสุวรรณกุล, กศ.ศ. 189 หน้า. ปีพ.ศ. 2547. ISBN 974-383-847-3

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการ มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนารูปแบบพฤติกรรมเชิงจริยธรรมของบุคลากรทางการพยาบาล: กรณีศึกษานางานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลในจังหวัดภาคใต้ ตลอดจนศึกษาเปรียบเทียบระดับพฤติกรรมเชิงจริยธรรมก่อนและหลังการพัฒนารูปแบบพฤติกรรมเชิงจริยธรรมของบุคลากรทางการพยาบาลงานผู้ป่วยนอก การดำเนินการวิจัย แบ่งเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาสภาพงานในปัจจุบันงานผู้ป่วยนอกโดยการศึกษาจากข้อมูลสำคัญของงานผู้ป่วยนอกและศึกษาพฤติกรรมเชิงจริยธรรมของบุคลากรทางการพยาบาล โดยการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ใช้บริการจำนวน 15 คน แล้วนำผลการศึกษามาวิเคราะห์เพื่อหาวิธีการพัฒนาพบว่าสภาพการณ์งานผู้ป่วยนอก มีความพร้อมในการพัฒนาทั้งด้านนโยบายและบุคลากรทางการพยาบาล แต่ยังมีปัญหาพฤติกรรมเชิงจริยธรรมของบุคลากรทางการพยาบาล ด้านกิริยวาจาไม่เหมาะสมและไม่เอาใจใส่ผู้ใช้บริการ เป็นผลให้ผู้วิจัยได้นำแนวคิดและทฤษฎีการสะท้อนคิดมาดำเนินการพัฒนารูปแบบพฤติกรรมเชิงจริยธรรม ตลอดจนได้สร้างเครื่องมือในการสนับสนุนการพัฒนา คือ เกมบัตรคำและเทพีสถาณผู้ใช้บริการเพื่อสะท้อนปัญหาพฤติกรรมดังกล่าว นอกจากนี้ได้ใช้การอบรมแบบมีส่วนร่วม การบันทึกแฟ้มสะสมงาน เทคนิคการระดมสมอง และเทคนิคการอภิปรายกลุ่ม

ขั้นตอนที่ 2 การพัฒนารูปแบบพฤติกรรมเชิงจริยธรรมของบุคลากรทางการพยาบาลงานผู้ป่วยนอก โดยวิธีการวิจัยเชิงปฏิบัติการโดยแบ่งเป็น 3 ระยะ คือ ก่อนการพัฒนา ระหว่างการพัฒนา และหลังการพัฒนา กลุ่มตัวอย่าง เป็นพยาบาลวิชาชีพและพยาบาลเทคนิคจำนวน 15 คน กลุ่มพยาบาลผู้สังเกตการณ์จำนวน 28 คน หัวหน้างานผู้ป่วยนอกจำนวน 1 คนและกลุ่มผู้ใช้บริการจำนวน 340 คน (170 คน ก่อนการพัฒนาและ 170 คน หลังการพัฒนา) การเก็บรวบรวมข้อมูล ได้ใช้เทคนิคการอภิปรายกลุ่ม การบันทึกแฟ้มสะสมงาน และแบบสอบถาม ข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการวิเคราะห์ โดยการจับหมวดหมู่ การสร้างข้อสรุปและการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้โปรแกรมสำเร็จรูป คำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบก่อนและหลังการพัฒนา โดยใช้สถิติทดสอบค่าที t (Dependent t-test และ Independent t-test)

ผลการวิจัยแบ่งเป็นระยะของการพัฒนา พบว่า

1. ผลการสะท้อนปัญหาก่อนการพัฒนา กลุ่มตัวอย่างและกลุ่มพยาบาลผู้สังเกตการณ์เข้าใจความรู้สึกของผู้ใช้บริการที่ผิดหวังและเสียใจต่อกริยวาจาไม่เหมาะสม จึงทำให้ผู้ใช้บริการมองภาพลักษณ์พยาบาลในทางลบ และควรมีการปรับปรุงพัฒนาพฤติกรรมเชิงจริยธรรมอย่างเร่งด่วน
2. ผลระหว่างการพัฒนา ผู้วิจัย กลุ่มตัวอย่างและกลุ่มพยาบาลผู้สังเกตการณ์ได้ร่วมกันสร้างและพัฒนารูปแบบพฤติกรรมเชิงจริยธรรมของบุคลากรทางการพยาบาลตามกระบวนการหลักของการพยาบาลผู้ป่วยนอกในบทบาท ดังนี้ คือ ขณะแรกรับขณะรอตรวจ ขณะสิ้นสุดบริการ และด้านอื่นที่จำเป็น โดยมีประเด็นสำคัญที่เป็นแก่นจริยธรรม ได้แก่ การมีจรรยาบรรณวิชาชีพ การสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้ใช้บริการ การดูแลอย่างเอื้ออาทร การดูแลอย่างต่อเนื่อง และการมีใจรักในวิชาชีพ
3. ผลหลังการพัฒนา 3 เดือนมีดังนี้ 1) ระดับพฤติกรรมเชิงจริยธรรมหลังการพัฒนาสูงกว่าก่อนการพัฒนารูปแบบพฤติกรรมเชิงจริยธรรมของบุคลากรทางการพยาบาล ตามความคิดเห็นโดยรวมของกลุ่มตัวอย่าง หัวหน้างานผู้ป่วยนอก และผู้ใช้บริการ ทั้งหมดมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $\bar{X} = 4.19$ ,  $SD = 0.38$ ,  $t = 4.78$ ,  $p < .05$ ) 2) ข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมบริการลดลงเกินเป้าหมายขององค์กรจากเดิมร้อยละ 0.20 เหลือร้อยละ 0.16
4. แนวทางการพัฒนาที่ยั่งยืน ได้แก่ การสร้างความตระหนักในการใช้รูปแบบพฤติกรรมเชิงจริยธรรม โดยบุคลากรพยาบาลควรแก้ไขปัญหาก่อนตนเองก่อน มีความภาคภูมิใจและรู้คุณค่าในวิชาชีพพยาบาล ผู้บริหารควรมีการนิเทศติดตามจัดให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง สร้างขวัญกำลังใจและสนใจช่วยเหลือแก้ไขปัญหา

44910347: MAJOR: NURSING ADMINISTRATION; M.N.S. (NURSING ADMINISTRATION)

KEYWORDS: DEVELOPMENT/ MODEL OF ETHICAL BEHAVIORS/ OUTPATIENT NURSING PERSONNEL

CHIRAPRAPAI KAEWPARADAI: THE DEVELOPMENT OF ETHICAL BEHAVIOR MODEL OF NURSING PERSONNEL: A CASE STUDY AT OUTPATIENT UNIT IN SOUTHERN PROVINCE HOSPITALS. THESIS ADVISORS: RANA PONGRUENGPHANT, Ph.D., WICHITPORN LAUSUWANAGOON, Ed.D. 189 P. 2004. ISBN 974-383-847-3

The objective of this action research was to develop a model of ethical behaviors of nursing personnel working at the outpatient unit in the southern provincial hospital as well as to compare the level of ethical behaviors of nursing personnel before and after the development of the model. This research had been carried out and divided into two stages namely:

Stage I the characteristics of the outpatient, the principal data of the out-patient practices, and the ethical behaviors of nursing personnel were collected by interviewing 15 clients. The ethical behavior was developed based on the preliminary data collection. The results of the preliminary data revealed that some of the ethical behaviors problems of nursing personnel were verbally rude and ignorance. The researcher had generated an instrument using game cards, self reflection discussion, participation seminars, portfolios, brainstorming discussions and group discussions to create the ethical model for nursing personnel.

Stage II the model of ethical behaviors was developed using action research. The process was divided into 3 stages: pre-developing stage, developing stage, and post-developing stage. The sample consist of 15 professional or technical nurses, 28 of observation nurses, 1 out-patient unit head nurse, and 340 clients (170 for the pre-developing stage and 170 for the post-developing stage). Group discussion, portfolios, and the opinion surveys were used to collect data. Qualitative data analysis techniques was used for the qualitative data. Percentage, mean, standard deviation were used to analyse quantitative data.

The findings were as follows:

1. Pre-developing stage reflection: sample nurses and observation nurses understood the feelings of the clients who were disappointed and felt hurt by the verbal rudeness and ill manners of the nursing personnel. This causes the negative images of the overall nurses, so there should be a very urgent development of the ethical behaviors.
2. Developing stage : sample nurses and observation nurses developed the model of ethical behaviors using the principal process of outpatient unit 's nurse's namely: admission, waiting, and post services as well as other essential elements. Five care ethical behaviors were having code of ethic, building good relationship with clients, caring, continuing care, and professional valuing.
3. Three months after the developing stage: 1) The level of ethical behaviors of nursing personnel as perceived by sample nurses outpatient unit's chief nurse and clients was higher than the pre-developing stage with the statistically significance at  $\bar{X} = 4.19$ ,  $SD = 0.38$ ,  $t = 4.78$ ,  $p < .05$  2) The complaint of the improper behaviors of nursing personnel had considerably decreased from 0.20% to 0.16%
4. Recommendation for sustainable development was to build the self-awareness of nursing ethical behaviors. Nursing personnel should be proud of themselves, value of nursing profession. Closed supervision as well as continuous assistance from the administrators were crucial to support nursing personnels' moral.

## สารบัญ

|                                                     | หน้า |
|-----------------------------------------------------|------|
| บทคัดย่อภาษาไทย.....                                | จ    |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....                             | ฉ    |
| สารบัญ.....                                         | ช    |
| สารบัญตาราง.....                                    | ฌ    |
| สารบัญภาพ.....                                      | ฎ    |
| บทที่                                               |      |
| 1 บทนำ.....                                         | 1    |
| ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....                 | 1    |
| วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....                        | 3    |
| คำถามการวิจัย.....                                  | 4    |
| สมมติฐานการวิจัย.....                               | 4    |
| ขอบเขตของการวิจัย.....                              | 4    |
| นิยามศัพท์เฉพาะ.....                                | 5    |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....                      | 6    |
| กรอบแนวคิด.....                                     | 7    |
| 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....             | 9    |
| แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับจริยธรรม.....            | 9    |
| แนวคิดพฤติกรรมเชิงจริยธรรม.....                     | 21   |
| งานผู้ป่วนนอก.....                                  | 32   |
| แนวคิดการพัฒนาพฤติกรรมเชิงจริยธรรม.....             | 35   |
| แนวคิดทฤษฎีและวิธีการพัฒนาพฤติกรรมเชิงจริยธรรม..... | 47   |
| แนวคิดและทฤษฎีการสะท้อนคิด.....                     | 47   |
| แนวคิดเกี่ยวกับการวิจัยเชิงปฏิบัติการ.....          | 56   |
| 3 วิธีดำเนินการ.....                                | 70   |
| ขั้นตอนการดำเนินการ.....                            | 70   |
| ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....                        | 71   |
| เครื่องมือในการวิจัย.....                           | 73   |

## สารบัญ (ต่อ)

| บทที่                                    | หน้า |
|------------------------------------------|------|
| การพิทักษ์สิทธิ.....                     | 76   |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล.....                 | 76   |
| การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล.....        | 77   |
| การวิเคราะห์ข้อมูล.....                  | 82   |
| 4 ผลการวิจัย.....                        | 84   |
| ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....                | 84   |
| สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล..... | 86   |
| 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....       | 133  |
| สรุปผลการวิจัยและอภิปราย.....            | 134  |
| ข้อเสนอแนะ.....                          | 148  |
| ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....      | 148  |
| บรรณานุกรม.....                          | 150  |
| ภาคผนวก.....                             | 165  |
| ภาคผนวก ก.....                           | 166  |
| ภาคผนวก ข.....                           | 168  |
| ภาคผนวก ค.....                           | 179  |
| ประวัติย่อของผู้วิจัย.....               | 189  |

## สารบัญตาราง

| ตารางที่ |                                                                                                                                                                                                            | หน้า |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 1        | พฤติกรรมเชิงจริยธรรมของพยาบาลและประเด็นปัญหาพฤติกรรมเชิงจริยธรรมของ<br>พยาบาล.....                                                                                                                         | 68   |
| 2        | จำนวนบุคลากรทางการพยาบาล จำแนกตามคลินิกบริการแต่ละสาขา.....                                                                                                                                                | 72   |
| 3        | จำนวนผู้ให้บริการและจำนวนกลุ่มตัวอย่างในคลินิกบริการงานผู้ป่วยนอกที่ใช้ในการ<br>เก็บข้อมูล (ปีงบประมาณ 2545).....                                                                                          | 73   |
| 4        | ผลลัพธ์และเป้าหมายตามเครื่องชี้วัดคุณภาพในงานผู้ป่วยนอก (พ.ศ. 2544-2546).....                                                                                                                              | 86   |
| 5        | แสดงบุคลากรทางการพยาบาลในงานผู้ป่วยนอก ซึ่งจำแนกตามตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน<br>เพศ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา อายุ ประสบการณ์การทำงาน และประสบการณ์<br>การทำงานที่งานผู้ป่วยนอก.....                             | 87   |
| 6        | ข้อมูลการให้บริการผู้ป่วยนอกแยกตามประเภทและกลุ่มงาน (ปีงบประมาณ 2544-<br>2546).....                                                                                                                        | 88   |
| 7        | จำนวนร้อยละของผู้ให้บริการงานผู้ป่วยนอกที่ใช้ในการสัมภาษณ์กลุ่ม (18 ธันวาคม<br>2546).....                                                                                                                  | 89   |
| 8        | จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตำแหน่งทางพยาบาล เพศ อายุ<br>สถานภาพสมรส และวุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ประสบการณ์ทำงาน<br>ผู้ป่วยนอก.....                                                         | 94   |
| 9        | จำนวนร้อยละของผู้ให้บริการ จำแนกตามเพศ สถานภาพสมรส และการศึกษา<br>ก่อนและหลังการพัฒนาารูปแบบพฤติกรรมเชิงจริยธรรมของบุคลากรทางการพยาบาล<br>จำนวน ( $n_1 : n_2 = 170 : 170$ ).....                           | 96   |
| 10       | ผลการปฏิบัติและสังเกตการปฏิบัติด้วยตนเองของกลุ่มตัวอย่างและกลุ่มสังเกตการณ์ต่อ<br>รูปแบบพฤติกรรมเชิงจริยธรรมของบุคลากรทางการพยาบาลงานผู้ป่วยนอกครั้งที่ 1<br>(ระหว่างวันที่ 10 มีนาคม-10 เมษายน 2546)..... | 99   |
| 11       | การปฏิบัติและสังเกตการปฏิบัติของกลุ่มตัวอย่างและกลุ่มสังเกตการณ์ต่อรูปแบบ<br>พฤติกรรมเชิงจริยธรรมของบุคลากรทางการพยาบาลงานผู้ป่วยนอก (ครั้งที่ 2).....                                                     | 107  |
| 12       | ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานก่อนการพัฒนาารูปแบบพฤติกรรมเชิงจริยธรรมของ<br>บุคลากรทางการพยาบาลงานผู้ป่วยนอก (กลุ่มผู้ให้บริการ $n = 170$ ).....                                                           | 111  |

## สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตารางที่                                                                                                                                                                                                          | หน้า |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 13 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างหลังและก่อนการพัฒนา<br>รูปแบบพฤติกรรมเชิงจริยธรรมของบุคลากรทางการพยาบาลงานผู้ป่วยนอก รายชื่อ<br>(n 2: n 1 = 15: 15).....                              | 116  |
| 14 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของหัวหน้างานหลังและก่อน<br>การพัฒนารูปแบบพฤติกรรมเชิงจริยธรรมของบุคลากรทางการพยาบาลงานผู้ป่วยนอก<br>รายชื่อ (n 2: n 1 = 1: 1).....                                | 118  |
| 15 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มผู้ให้บริการหลังและก่อน<br>การพัฒนารูปแบบพฤติกรรมเชิงจริยธรรมของบุคลากรทางการพยาบาลงานผู้ป่วยนอก<br>รายชื่อ (n 2: n 1 = 170: 170).....                     | 120  |
| 16 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างหลังและก่อน<br>การพัฒนารูปแบบพฤติกรรมเชิงจริยธรรมของบุคลากรทางการพยาบาลงานผู้ป่วยนอก<br>รายด้าน และโดยรวม (n 2: n 1 = 15: 15).....                 | 122  |
| 17 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของหัวหน้างานหลังและก่อน<br>การพัฒนารูปแบบพฤติกรรมเชิงจริยธรรมของบุคลากรทางการพยาบาลงานผู้ป่วยนอก<br>รายด้าน (n 2: n 1 = 1: 1).....                                | 122  |
| 18 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มผู้ให้บริการหลังและก่อน<br>การพัฒนารูปแบบพฤติกรรมเชิงจริยธรรมของบุคลากรทางการพยาบาลงานผู้ป่วยนอก<br>รายด้าน (n 2: n 1 = 170: 170).....                     | 123  |
| 19 ผลรวมค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับพฤติกรรมเชิงจริยธรรมของ<br>กลุ่มตัวอย่าง หัวหน้างานและผู้ให้บริการผู้ป่วยนอก ก่อนและหลังการพัฒนาแบบ<br>พฤติกรรมเชิงจริยธรรมของบุคลากรทางการพยาบาลงานผู้ป่วยนอก..... | 123  |
| 20 จำนวนและร้อยละข้อร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการจากผู้ให้บริการงานผู้ป่วยนอก<br>ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2545-กันยายน 2546.....                                                                                     | 124  |

## สารบัญภาพ

| ภาพที่                                                                                      | หน้า |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....                                                                 | 8    |
| 2 แสดงวงจรการสะท้อนคิด.....                                                                 | 49   |
| 3 ขั้นตอนการวิจัยปฏิบัติการแบบบันไดเวียน.....                                               | 57   |
| 4 การดำเนินการวิจัย.....                                                                    | 83   |
| 5 แบบแผนการพัฒนารูปแบบพฤติกรรมเชิงจริยธรรมของบุคลากรพยาบาลงาน<br>ผู้ป่วยนอก.....            | 128  |
| 6 กระบวนการวิเคราะห์หาวิธีการพัฒนารูปแบบพฤติกรรมเชิงจริยธรรมของบุคลากรทาง<br>การพยาบาล..... | 129  |
| 7 แสดงผลการพัฒนารูปแบบพฤติกรรมเชิงจริยธรรมของบุคลากรทางการพยาบาล<br>ผู้ป่วยนอก.....         | 130  |
| 8 รูปแบบพฤติกรรมเชิงจริยธรรมของบุคลากรพยาบาลผู้ป่วยนอก.....                                 | 131  |
| 9 รูปแบบแก่นจริยธรรมที่ควรปรากฏในพฤติกรรมเชิงจริยธรรมของพยาบาลทุกขั้นตอน.....               | 132  |