

ชื่อวิทยานิพนธ์	ประเด็นขัดแย้งทางจริยธรรม การตัดสินใจเชิงจริยธรรม และ ผลลัพธ์จากการตัดสินใจเชิงจริยธรรมของหัวหน้าหอผู้ป่วยใน โรงพยาบาลศูนย์ภาคใต้
ผู้เขียน	นาง ทศนีย์ นะแสง
สาขาวิชา	การพยาบาล (นานาชาติ)
ปีการศึกษา	2550

### บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงคุณภาพครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประเด็นขัดแย้งทางจริยธรรม การตัดสินใจเชิงจริยธรรม และผลลัพธ์จากการตัดสินใจเชิงจริยธรรม ผู้ให้ข้อมูลเป็นหัวหน้าหอผู้ป่วยที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลศูนย์ภาคใต้ของประเทศไทย จำนวน 53 ราย เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์รายบุคคลโดยใช้คำถามปลายเปิดและบันทึกเทป วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการวิเคราะห์เหตุการณ์สำคัญตามวิธีการของฟลานาแกน (Flanagan, 1954) จากการวิเคราะห์เหตุการณ์สำคัญที่เป็นประเด็นขัดแย้งทางจริยธรรมในการบริหารการพยาบาลของหัวหน้าหอผู้ป่วย จำนวน 108 เหตุการณ์ ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. หัวหน้าหอผู้ป่วยผู้ให้ข้อมูลบอกถึงประเด็นขัดแย้งทางจริยธรรมในการบริหารการพยาบาลของหัวหน้าหอผู้ป่วย แบ่งออกเป็น 6 ประเด็น คือ (1) การทำหน้าที่บริหารจัดการ/ปรับปรุงคุณภาพการดูแลเพื่อประโยชน์ของผู้ป่วยหรือการทำหน้าที่ต่อองค์กร/ผู้ร่วมงาน (เหตุการณ์ = 26.85% ผู้ให้ข้อมูล = 37.74%) (2) การทำหน้าที่แทนผู้ได้บังคับบัญชา/ผู้ป่วย หรือ การรักษาสัมพันธ์ภาพกับทีมสุขภาพ (เหตุการณ์ = 20.56% ผู้ให้ข้อมูล = 22.64%) (3) การทำหน้าที่หัวหน้าหอผู้ป่วยในการบริหารบุคลากรหรือการทำหน้าที่ต่อองค์กร (เหตุการณ์ = 19.63% ผู้ให้ข้อมูล = 26.42%)

(4) การปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติตามนโยบาย/คำสั่งที่ส่งผลกระทบต่อผู้ป่วย/พยาบาล (เหตุการณ์ = 14.02% ผู้ให้ข้อมูล = 13.21%) (5) ลำบากใจที่ต้องเป็นตัวกลาง (เหตุการณ์= 11.21% ผู้ให้ข้อมูล = 15.09%) และ (6) การสร้างแรงจูงใจ หรือ การคงความยุติธรรมในการประเมินผลการปฏิบัติงาน (เหตุการณ์ = 8.41% ผู้ให้ข้อมูล = 11.32%)

2. หัวหน้าหอผู้ป่วยผู้ให้ข้อมูลใช้การตัดสินใจเชิงจริยธรรมใน 6 ลักษณะ คือ (1) ทำตามคำสั่งของผู้มีอำนาจเหนือกว่า (เหตุการณ์ = 20.37% ผู้ให้ข้อมูล = 16.98%) (2) บริหารจัดการเพื่อคุณภาพการดูแล (เหตุการณ์ = 19.44% ผู้ให้ข้อมูล = 28.30%) (3) คงสัมพันธภาพที่ดี/หลีกเลี่ยงความขัดแย้งระหว่างผู้ร่วมงาน (เหตุการณ์ = 19.44% ผู้ให้ข้อมูล = 26.42%) (4) ปรึกษากับผู้อื่นเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหา (เหตุการณ์ = 18.52% ผู้ให้ข้อมูล = 28.30%) (5) ทำเพื่อผลประโยชน์ของพยาบาล (เหตุการณ์ = 12.04% ผู้ให้ข้อมูล = 16.98%) และ (6) ปฏิบัติตามนโยบาย/แนวปฏิบัติของหน่วยงาน (เหตุการณ์ = 10.19% ผู้ให้ข้อมูล = 16.98%)

3. หัวหน้าหอผู้ป่วยผู้ให้ข้อมูลบอกถึงผลลัพธ์ทางบวกและทางลบที่เกิดขึ้นจากการตัดสินใจเชิงจริยธรรม ผลลัพธ์ทางบวก 8 ลักษณะ คือ (1) ผู้ป่วยได้รับการดูแลที่มีคุณภาพ (เหตุการณ์ = 24.07% ผู้ให้ข้อมูล = 32.07%) (2) พยาบาลมีแรงจูงใจในการทำงานสูงขึ้น (เหตุการณ์ = 9.26% ผู้ให้ข้อมูล = 13.21%) (3) ผู้ป่วยกับทีมสุขภาพมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน (เหตุการณ์ = 4.63% ผู้ให้ข้อมูล = 7.55%) (4) ผู้ร่วมงานเปลี่ยนพฤติกรรมเป็นผู้ร่วมงานที่ดี (เหตุการณ์=3.70% ผู้ให้ข้อมูล = 7.55%) (5) พยาบาลได้รับการพัฒนาศักยภาพ (เหตุการณ์ = 2.77% ผู้ให้ข้อมูล = 5.66%) (6) พยาบาลได้รับการเคารพเกียรติและศักดิ์ศรี (เหตุการณ์ = 1.85% ผู้ให้ข้อมูล = 3.77%) (7) ความ ขัดแย้งระหว่างผู้ร่วมงานลดลง (เหตุการณ์ = 0.93% ผู้ให้ข้อมูล = 1.89%)

(8) ผลประโยชน์ของหอผู้ป่วยได้รับการปกป้อง (เหตุการณ์ = 0.93% ผู้ให้ข้อมูล = 1.89%)

ผลลัพธ์ทางลบ 9 ลักษณะ คือ (1) หัวหน้าหอผู้ป่วยเกิดความไม่สบายใจในการทำงานร่วมกันเป็นทีม (เหตุการณ์ = 15.74% ผู้ให้ข้อมูล = 22.64%) (2) หอผู้ป่วยได้รับบุคคลากรที่ไม่มีประสบการณ์/ความชำนาญ (เหตุการณ์ = 10.19% ผู้ให้ข้อมูล = 15.09%) (3) ผู้ป่วยไม่ได้รับการดูแลที่ดี (เหตุการณ์ = 9.26% ผู้ให้ข้อมูล = 15.09%) (4) เกิดความไม่ยุติธรรมกับผู้ป่วยอื่น (เหตุการณ์ = 5.56% ผู้ให้ข้อมูล = 3.77%) (5) ความต้องการของพยาบาลไม่ได้รับการตอบสนอง (เหตุการณ์ = 4.63% ผู้ให้ข้อมูล = 9.43%) (6) พยาบาลไม่ได้รับผลตอบแทนที่เป็นธรรม (เหตุการณ์ = 2.77% ผู้ให้ข้อมูล = 5.66%) (7) หอผู้ป่วยมีอัตราค่าจ้างลดลง (เหตุการณ์ = 1.85% ผู้ให้ข้อมูล = 3.77%) (8) พยาบาลเกิดความไม่พึงพอใจ (เหตุการณ์ = 0.93% ผู้ให้ข้อมูล = 1.89%) และ (9) สัมพันธภาพระหว่างผู้ร่วมงานไม่ดี (เหตุการณ์ = 0.93% ผู้ให้ข้อมูล = 1.89%)

ผลการศึกษาครั้งนี้สะท้อนให้เห็นถึงประเด็นขัดแย้งทางจริยธรรมการตัดสินใจเชิงจริยธรรม และ ผลลัพธ์จากการการตัดสินใจเชิงจริยธรรมในการบริหารการพยาบาลของหัวหน้าหอผู้ป่วย ซึ่งเป็นข้อมูลพื้นฐานและสามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาทักษะการตัดสินใจเชิงจริยธรรมในการบริหารการพยาบาลของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อไป

**Thesis title** Ethical Dilemmas, Ethical Decision Making, and Outcomes Experienced by Head Nurses in Regional Hospitals, Southern Thailand

**Author** Mrs Tasanee Nasae

**Major Program** Nursing (International Program)

**Academic Year** 2007

### **ABSTRACT**

This qualitative research aimed to investigate ethical dilemmas, ethical decision making, and outcomes of ethical decision making in nursing administration. Fifty-three informants were purposively recruited from head nurses who met inclusion criteria, in five regional hospitals, Southern Thailand. Data were collected by individual interview using open-ended questions with tape-recording. Data were analyzed using the critical incident technique introduced by Flanagan (1954). Among one hundred and eight critical incidents in nursing administration reported by head nurses, six themes of ethical dilemmas, six themes of ethical decision making, and seventeen themes of outcomes were identified. The results are as follows:

1. Six themes of ethical dilemmas in nursing administration were *obligation to manage/improve quality of care for the benefit of patients vs. obligation to the organization/colleagues* (incidents=26.85%, participants=37.74%), *advocating for subordinates/patients vs. maintaining relationships with the health team*

(incidents=20.56%, participants=22.64%), *duty to perform head nurse's roles in personnel management vs. follower's duty to organization* (incidents=19.63%, participants=26.42%), *whether or not to follow policies/commands which resulted in negative consequences for some patients/nurses* (incidents=14.02%, participants=13.21%), *having conflict when acting as a mediator* (incidents=11.21%, participants=15.09%), and *whether to choose motivation or justice in job performance evaluation* (incidents=8.41%, participants=11.32%).

2. Six themes of ethical decision making were *following higher authorities* (incidents=20.37%, participants=16.98%), *managing for quality of care* (incidents=19.44%, participants=28.30%), *maintaining good relationships/avoiding conflict among colleagues* (incidents= 19.44%, participants=26.42%), *consulting with others to find solutions* (incidents= 18.52%, participants=28.30%), *working for the nurses' benefit* (incidents=12.04%, participants=16.98%), and *following the policy/regulation of the organization* (incidents= 10.19%, participants=16.98%).

3. Outcomes of ethical decision making were categorized into positive and negative outcomes. Eight themes of positive outcomes were patients received high quality care (incidents=24.07%, participants=32.07%), nurses had higher motivation (incidents= 9.26%, participants=13.21%), good relationship between patients and the health team (incidents=4.63%, participants=7.55%), colleagues had better conducts (incidents=3.70%, participants=7.55%), nurses had promoted competence (incidents= 2.77%, participants=5.66%), nurses had respected dignity (incidents= 1.85%, participants=3.77%), conflict among colleagues were lessened

(incidents=0.93%, participants=1.89%), and the interest of the ward was protected (incidents=0.93%, participants=1.89%). Nine themes of negative outcomes were head nurses felt pressured in working as a team (incidents=15.74%, participants=22.64%), ward had incompetent nurse (incidents=10.19%, participants=15.09%), patients could not get good care (incidents=9.26%, participants=15.09%), patients were not treated with equity (incidents=5.56%, participants=3.77%), nurses' needs were not met (incidents=4.63%, participants=9.43%), nurses received unfair compensation (incidents=2.77%, participants=5.66%), ward lost personnel and manpower (incidents=1.85%, participants=3.77%), nurses were dissatisfied (incidents=0.93%, participants=1.89%), and colleagues had poor relationship (incidents=0.93%, participants=1.89%).

The results of this study reflect ethical dilemmas, ethical decision making and outcomes of ethical decision making in nursing administration of head nurses and can be used as baseline data and a guideline to improve ethical decision making skills of head nurses.