

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบแผน ในลักษณะการศึกษากลุ่มเดียววัดก่อนและหลังการทดลองทันทีและวัดในระยะติดตามผล เพื่อศึกษาผลของการใช้โปรแกรมการฝึกอบรมพยาบาลประจำการด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพบริการพยาบาลผ่าตัดด้านความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการพยาบาลและด้านพฤติกรรมการปฏิบัติการพยาบาลด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ก่อนและหลังการใช้โปรแกรม การฝึกอบรมพยาบาลประจำการด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย และระยะติดตามผลหลังการใช้โปรแกรม 3 อาทิตย์ เพื่อประเมินผลของความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการพยาบาลที่ได้รับ และความคงอยู่ของพฤติกรรมการปฏิบัติการพยาบาลด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย

1. คุณภาพบริการพยาบาลผ่าตัด ด้านความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการพยาบาลหลังการได้รับโปรแกรมการฝึกอบรมด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย สูงกว่าก่อนได้รับการฝึกอบรม
2. คุณภาพบริการพยาบาลผ่าตัด ด้านพฤติกรรมการปฏิบัติการพยาบาลด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยหลังการได้รับโปรแกรมการฝึกอบรมด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย สูงกว่าก่อนได้รับการฝึกอบรม

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย พยาบาลประจำการ ในหน่วยงานห้องผ่าตัด และผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาด้วยวิธีการผ่าตัด ในหน่วยงานห้องผ่าตัด

ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพยาบาลประจำการทั้งหมด ในหน่วยงานห้องผ่าตัดออร์โธปิดิกส์ โรงพยาบาลตำรวจ โดยการเลือกจากการกำหนดคุณสมบัติของพยาบาลผ่าตัดและหน่วยห้องผ่าตัด และผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาด้วยวิธีการผ่าตัด ในหน่วยงานห้องผ่าตัดออร์โธปิดิกส์ โรงพยาบาลตำรวจ ที่ได้จากการเลือกโดยมีคุณสมบัติตามเกณฑ์ที่กำหนดด้วยวิธีการจับคู่ จำนวนผู้ป่วยทั้งสิ้น 90 คน จากผู้ป่วย 3 กลุ่มๆ ละ 30 คน แบ่งเป็นผู้ป่วยก่อนการทดลอง 1 กลุ่ม และ ผู้ป่วยหลังการทดลอง 2 กลุ่ม (วัดผลหลังการทดลองทันที และระยะติดตามผลหลังการทดลอง 3 อาทิตย์)

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการทดลอง และเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผลการทดลอง

เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการทดลอง คือ โปรแกรมการฝึกอบรมพยาบาลประจำการด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง และสร้างจากตัวอย่างอุบัติการณ์ที่ได้จากการวิเคราะห์ผลการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ ที่มีประสบการณ์ในการทำงานในหน่วยงานห้องผ่าตัด และได้ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ และนำเครื่องมือไปทดลองใช้กับประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อตรวจสอบความความเหมาะสมของเนื้อหา กิจกรรม และระยะเวลาการฝึกอบรม

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผลการทดลอง ประกอบด้วยเครื่องมือ 2 ชุด คือ

ชุดที่ 1 แบบวัดความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการพยาบาล จำนวน 34 ข้อ ตามกรอบแนวคิดของ Eriksen (1988) และได้ปรับรายการคำถามให้เหมาะสมกับผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาด้วยวิธีการผ่าตัด ได้รับการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ และตรวจสอบค่าความเที่ยง มีค่าเท่ากับ .95

ชุดที่ 2 แบบวัดพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติการพยาบาลด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของพยาบาลผ่าตัด สร้างจากกรอบแนวคิดหลัก ของมาตรฐานการพยาบาลผ่าตัดโดยมุ่งเน้นการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยตามคำประกาศสิทธิผู้ป่วยของกระทรวงสาธารณสุขและองค์วิชาชีพด้านสุขภาพ พ.ศ. 2541 และแนวทางกิจกรรมการปฏิบัติการพยาบาลในการรักษาสหิทธิผู้ป่วยของภัทรพร สีสลวรวงค์(2541) ประกอบด้วย 2 ส่วน

ส่วนที่ 1 ได้จากการสังเกตพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติการพยาบาล จำนวน 20 ข้อ ได้รับการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ และตรวจสอบความเที่ยงของการสังเกต โดยผู้วิจัย และผู้ช่วยวิจัย 2 คน ได้ค่าเท่ากับ 0.96 และ 0.95

และส่วนที่ 2 ได้จากแบบสอบถามการรายงานตนเองของพยาบาลในการปฏิบัติการพยาบาลของพยาบาลผ่าตัด จำนวน 25 ข้อ ได้รับการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ และตรวจสอบความเที่ยง มีค่าเท่ากับ .70

## การดำเนินการทดลอง

การใช้โปรแกรมการฝึกอบรมพยาบาลประจำการด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ใช้เวลาดำเนินการทดลองและ เก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2543 ถึง 18 มีนาคม 2543 รวมระยะเวลาดำเนินการทั้งสิ้น 7 สัปดาห์

ผู้วิจัยดำเนินการทดลองและเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ขั้นเตรียมการทดลอง ได้แก่ การเตรียมเครื่องมือ การเตรียมสถานที่สำหรับการทดลอง และเตรียมผู้ช่วยวิจัย

2. ขั้นตอนการทดลอง

2.1 ประสานงานกับหน่วยงานผู้ผ่าตัดและหอผู้ป่วยศัลยกรรมออโรโธดิกส์ ขอความร่วมมือในการวิจัย และเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย พร้อมแจ้งวัตถุประสงค์การวิจัย

2.2 เก็บรวบรวมข้อมูลก่อนดำเนินการทดลอง (Pre-test) ใช้เวลา 1 สัปดาห์

ชุดที่ 1 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการพยาบาล

แนะนำตัว และ แจ้งวัตถุประสงค์ของการวิจัย และผู้ป่วยยินดีให้ความร่วมมือ และทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้ป่วย ในผู้ป่วยที่มีประสบการณ์ในการผ่าตัดครั้งแรก ที่ได้รับการผ่าตัดเกี่ยวกับกระดูกและข้อจากห้องผ่าตัดออโรโธดิกส์ ดำเนินการเก็บข้อมูลภายหลังผู้ป่วยได้รับการรักษาด้วยวิธีผ่าตัด ประมาณ 1 - 2 วัน หลังผ่าตัด และ จะเก็บข้อมูลทันทีที่มีความพร้อมที่สามารถตอบแบบสอบถามได้

ชุดที่ 2 แบบวัดพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติการพยาบาลด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย

1. แบบสังเกตพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติการพยาบาลด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย

ผู้ช่วยวิจัยจะทำการสังเกตตามแบบสังเกตที่สร้างขึ้น ในเวลาราชการในการปฏิบัติงาน 8.00-16.00 น. โดยผู้ช่วยวิจัยเป็นผู้ทำการสังเกตแบบมีส่วนร่วม จากการสังเกตพฤติกรรมเป็นรายบุคคล จะสังเกตพฤติกรรมของพยาบาลในการให้การพยาบาลผู้ป่วย 1 คน เริ่มตั้งแต่รับเข้ามาในห้องผ่าตัดจนกระทั่งกลับหอผู้ป่วย โดยสังเกตตลอดเวลาจนเสร็จสิ้นในแต่ละกิจกรรม และลงบันทึกการสังเกต และเริ่มสังเกตสถานการณ์ใหม่ต่อ ใช้วิธีเดียวกันทั้งก่อนและหลังการใช้โปรแกรมการฝึกอบรม

2. แบบสอบถามการรายงานตนเองของพยาบาลเกี่ยวกับพฤติกรรมในการปฏิบัติการพยาบาลด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย

การเก็บรวบรวมข้อมูล จากแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น นำมาเก็บภายหลังการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสังเกตเสร็จสิ้น โดยใช้เวลาตอบ 30 นาที และทำให้เสร็จสิ้นภายในวันเดียว

### 2.3 ดำเนินการทดลองตามแผนที่เตรียมไว้ ใช้เวลา 3 สัปดาห์

2.3.1 **ขั้นกำหนดผู้รับผิดชอบและแผนงาน** โดยให้หัวหน้าห้องผ่าตัดและพยาบาลประจำการมีส่วนร่วมในการกำหนดแผน สร้างความเข้าใจให้ตระหนักในความจำเป็นของการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย พร้อมทั้งแจกเอกสารพื้นฐานความรู้เกี่ยวกับสิทธิผู้ป่วย รวมทั้งแจ้งแผนและกำหนดการดำเนินการฝึกอบรม

2.3.2 **ขั้นดำเนินกิจกรรมการฝึกอบรม** พยาบาลห้องผ่าตัดตามโปรแกรมการฝึกอบรมตามแนวทางที่กำหนด โดยผู้วิจัยดำเนินการในฐานะหัวหน้าห้องผ่าตัด กิจกรรมดำเนินการฝึกอบรมในช่วงเช้าก่อนเริ่มการปฏิบัติงาน โดยแบ่ง ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มละ 10 คน ใช้เวลาครั้งละ 30 นาทีต่อกลุ่ม ในเวลา 8.00 – 8.30 น. และ 8.45 - 9.15 ดำเนินการกิจกรรมเดียวกัน ทั้ง 2 กลุ่ม จำนวน กิจกรรมทั้งสิ้น 10 ครั้ง

2.3.3 **ขั้นประเมินผลการฝึกอบรม** เป็นการสอบถามทบทวนความเข้าใจแนวทางในการปฏิบัติและกิจกรรมการฝึกอบรม

### 3. ขั้นประเมินผลการทดลอง

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการประเมินผลการทดลอง ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลภายหลังการทดลองทันที (ครั้งที่ 1) และระยะติดตามผลภายหลังการทดลอง 3 อาทิตย์ (ครั้งที่ 2) โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลเช่นเดียวกับก่อนการทดลอง ทั้งแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ป่วย ต่อการบริการพยาบาลและแบบวัดพฤติกรรมกรปฏิบัติการพยาบาลด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลมาวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC<sup>+</sup>

1. ข้อมูลทั่วไปของพยาบาลและผู้ป่วย นำมาแจกแจงความถี่ และแสดงจำนวนเป็นร้อยละ
2. คำนวณหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการพยาบาลและพฤติกรรมกรปฏิบัติการพยาบาลด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ก่อนและหลังการใช้โปรแกรมการฝึกอบรมพยาบาลประจำการด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย
3. เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคะแนนจากพฤติกรรมกรปฏิบัติการพยาบาลด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยก่อนและหลังการใช้โปรแกรมการฝึกอบรมพยาบาลประจำการด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ด้วยสถิติทดสอบ ที (Paired t – test)
4. เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคะแนนจากความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการพยาบาล ก่อนและหลังการใช้โปรแกรมการฝึกอบรมพยาบาลประจำการด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ด้วยสถิติทดสอบ ที (Paired t-Test)

## สรุปผลการวิจัย

1. ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการพยาบาล รวมทุกด้านและรายด้าน เปรียบเทียบก่อนและหลังการทดลอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยหลังการทดลองสูงกว่าก่อนการทดลอง (ตารางที่ 4) และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการพยาบาล รวมทุกด้านและรายด้าน เปรียบเทียบหลังการทดลองทันที และหลังการทดลองระยะติดตามผล ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 (ตารางที่ 10)

สรุปได้ว่า ผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐาน ที่ว่าคุณภาพการบริการพยาบาลผ่าตัดด้านความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการหลังการใช้โปรแกรมการฝึกอบรมพยาบาลประจำการด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย สูงกว่าก่อนการใช้โปรแกรม การฝึกอบรมพยาบาลประจำการด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย

เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยด้านความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการพยาบาล เป็นรายข้อ ก่อนและหลังการทดลอง พบว่า ในด้านศิลปะการดูแล จำนวน 2 ข้อ ด้านคุณภาพการดูแลทางเทคนิค จำนวน 5 ข้อ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ จำนวน 4 ข้อ ด้านความพร้อมในการบริการ จำนวน 3 ข้อ ด้านการดูแลอย่างต่อเนื่อง จำนวน 2 ข้อ และด้านประสิทธิผลของการดูแล จำนวน 7 ข้อ มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยค่าเฉลี่ยหลังการทดลอง สูงกว่าก่อนการทดลอง (ตารางที่ 5-9 )

3. ค่าเฉลี่ยพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติการพยาบาลด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย รวมทุกด้านและรายด้าน เปรียบเทียบก่อนและหลังการทดลอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยหลังการทดลองสูงกว่าก่อนการทดลอง ยกเว้นรายด้าน ในด้านสิทธิที่จะขอความเห็น หรือเปลี่ยนผู้ให้บริการ และด้านสิทธิที่จะได้รับทราบข้อมูลก่อนเข้าร่วมการทดลอง ไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 11) และค่าเฉลี่ยพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติการพยาบาลด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย รวมทุกด้านและรายด้าน เปรียบเทียบหลังการทดลองทันที และหลังการทดลองระยะติดตามผล ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 (ตารางที่ 12) ยกเว้น ด้านสิทธิพื้นฐานที่จะได้รับบริการด้านสุขภาพ และด้านสิทธิที่จะได้รับการช่วยเหลือรีบด่วนในภาวะเสี่ยงอันตราย

สรุปได้ว่าผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐาน ที่ว่า คุณภาพการบริการพยาบาลผ่าตัดด้านพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติการพยาบาลด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยหลังการใช้โปรแกรมการฝึกอบรมพยาบาลประจำการด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย สูงกว่าก่อนการใช้โปรแกรมการฝึกอบรมพยาบาลประจำการด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย

## อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาผลของการใช้โปรแกรมการฝึกอบรมพยาบาลประจำการด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ต่อคุณภาพบริการพยาบาลผ่าตัด ผู้วิจัยอภิปรายผลการทดลองตามสมมติฐาน ดังนี้

1. ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการพยาบาล หลังการโปรแกรมการฝึกอบรมพยาบาลประจำการด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย สูงกว่าการใช้โปรแกรมการฝึกอบรมพยาบาลประจำการด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย

ผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงให้เห็นว่าการใช้โปรแกรมการฝึกอบรมพยาบาลประจำการด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย มีผลทำให้คุณภาพบริการพยาบาลด้านความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการพยาบาลสูงขึ้น สามารถอธิบายผลการวิจัยได้ดังนี้

1.1 การใช้โปรแกรมการฝึกอบรมพยาบาลประจำการด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ทำให้พยาบาลห้องผ่าตัดมีแนวทางในปฏิบัติการพยาบาลด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยที่ชัดเจนขึ้น ในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการพยาบาล การทักท้วง และการให้ข้อมูลแก่ผู้ป่วยมากขึ้น มีความเสมอภาคในการให้บริการ เมื่อผู้ป่วยได้รับการปฏิบัติการพยาบาลด้านการพิทักษ์สิทธิที่สูงขึ้น แสดงให้เห็นว่าผู้ป่วยได้รับคุณภาพการบริการผ่าตัดที่ดีขึ้น และสามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ป่วย ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ เตยหอม บุญพันธ์ (2539) พบว่า การได้รับการรักษาสิทธิประโยชน์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการพยาบาล ดังที่ Donabidine (1980) ได้เสนอแนวคิด ว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เป็นผลลัพธ์ของการดูแล ซึ่งบ่งบอกถึงการตัดสินใจของผู้ป่วยต่อคุณภาพการบริการ ดังนั้นคุณภาพการบริการพยาบาลผ่าตัดด้านความพึงพอใจของผู้ป่วย หลังการใช้โปรแกรมการฝึกอบรมพยาบาลประจำการด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย จึงสูงกว่า ก่อนการใช้โปรแกรมการฝึกอบรมพยาบาลประจำการด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย

1.2 เมื่อพิจารณาในรายชื่อ พบว่าส่วนใหญ่ คะแนนต่ำสุด คะแนนสูงสุด ค่าเฉลี่ยหลังการใช้โปรแกรมการฝึกอบรมพยาบาลประจำการด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย สูงกว่า ก่อนการใช้โปรแกรมการฝึกอบรมพยาบาลประจำการด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย การบริการพยาบาลส่วนใหญ่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ป่วยเช่นเดียวกัน แต่ในรายชื่อความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการพยาบาล ด้านศิลปะการดูแล ในรายชื่อ ก่อน และหลังการใช้โปรแกรมการฝึกอบรมพยาบาลประจำการด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ไม่แตกต่างกัน เป็นส่วนใหญ่ อาจเป็นเพราะในลักษณะการพยาบาลผ่าตัดให้การพยาบาลผู้ป่วยเป็นรายบุคคลสามารถให้การดูแลผู้ป่วยได้ตลอดเวลา รวมทั้ง Mauksch and David (1977 อ้างถึงใน สิวลี ศิริไล, 2537) ได้กล่าวถึงลักษณะ

วิชาชีพพยาบาล ในลักษณะของวิชาชีพเป็นการปฏิบัติต่อมนุษย์โดยตรง ต้องอาศัยรูปแบบ ความสัมพันธ์ ที่ใช้ศิลปะของการสื่อสาร จากการศึกษาแสดงออกทางคำพูด การสัมผัส กิริยา ท่าทาง รวมทั้งสีหน้าแววตาที่แสดงต่อผู้ป่วย จึงทำให้ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการ พยาบาลในด้านศิลปะการดูแล ก่อนและหลังการใช้โปรแกรมการฝึกอบรมพยาบาลประจำการ ด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ไม่แตกต่างกัน

2. ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการพยาบาล หลังการใช้โปรแกรมการฝึกอบรม พยาบาลประจำการด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยทันที (ครั้งที่1) และระยะติดตามผล (ครั้งที่2) ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 สามารถอภิปรายผลได้ว่า การบริการพยาบาลหลังการ ได้รับโปรแกรม การฝึกอบรมพยาบาลประจำการด้านการพิทักษ์สิทธิทั้ง 2 ครั้ง สอดคล้องกับ ความคาดหวังของ ผู้ป่วยใกล้เคียงกัน ความพึงพอใจของผู้ป่วย จึงไม่แตกต่างกัน จากการฝึก อบรมพยาบาลมีแนวทางในการปฏิบัติที่ชัดเจนขึ้น โดยเฉพาะในด้านสิทธิที่ผู้ป่วยจะได้รับบริการ ด้านสุขภาพ สิทธิที่รับทราบข้อมูลของตนเอง สิทธิที่ได้รับบริการด้วยความเสมอภาค สามารถ ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ป่วย บ่งบอกถึงลักษณะบริการเป็นที่ยอมรับ และตระหนักในคุณค่าของการบริการ ทั้งผู้ให้ และผู้รับ ซึ่งเป็นลักษณะที่สำคัญของคุณภาพ บริการ (พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์, 2530)

3. ค่าเฉลี่ยพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติการพยาบาลด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย หลังการใช้ โปรแกรมการฝึกอบรมพยาบาลประจำการด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย สูงกว่า ก่อนการใช้โปรแกรม การฝึกอบรมพยาบาลประจำการด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย

ผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ว่า คุณภาพบริการพยาบาลผ่าตัด ด้านด้านพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติการพยาบาลด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ภายหลังจากใช้โปรแกรม การฝึกอบรมพยาบาลประจำการด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย สูงกว่า ก่อนการใช้โปรแกรมการฝึก อบรมพยาบาลประจำการด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ซึ่งอภิปรายผลได้ดังนี้

3.1 การใช้โปรแกรมการฝึกอบรมพยาบาลประจำการด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย เป็นวิธีการหนึ่งในการพัฒนาบุคลากร ที่หัวหน้าห้องผ่าตัดนำมาใช้ในการพัฒนาพยาบาล ประจำการผ่าตัด เพื่อให้เกิดความตระหนักและเห็นความสำคัญของการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย โดยให้ บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการเรียนรู้ในการพัฒนาการปฏิบัติงาน ดังที่ วิจิตร อวระกุล กล่าวว่าการ ฝึกอบรมเป็นกระบวนการที่ส่งเสริมสมรรถภาพของบุคคล ให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่าง มีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลโดยตรงไปยังผลของงาน สังคมและประชาชน และ

การพัฒนาบุคลากรด้วยวิธีเสริมสมรรถภาพ ส่งเสริมให้มีความรู้และทักษะในงานเพิ่มขึ้นสามารถปฏิบัติงานได้ทันทีภายหลังจากการพัฒนา สอดคล้องกับงานวิจัยของ Collins (1992) ได้ศึกษาหาความสัมพันธ์ของการรับรู้ของพยาบาลเกี่ยวกับสิทธิผู้ป่วย พบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ดังนั้นภายหลังจากใช้โปรแกรมการฝึกอบรมพยาบาลประจำการด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย พฤติกรรมการปฏิบัติการพยาบาลด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย จึงสูงกว่าก่อนการใช้โปรแกรมการฝึกอบรม

3.2 ผู้วิจัยได้วางแผนการดำเนินกิจกรรมการฝึกอบรมโดยเน้นการมีส่วนร่วมและการใช้ประสบการณ์ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมมาใช้ในการวิเคราะห์ และค้นหาความจริงจากประสบการณ์ ดังที่ Knowles (1975) ได้เสนอหลักการ เรียนรู้ในผู้ใหญ่ คือ ผู้ใหญ่ต้องการเรียนรู้ด้วยตนเอง เรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาที่พบในการปฏิบัติงาน และต้องการโอกาสในการแสดงความคิดเห็น และจากหลักการจูงใจ โดยกลุ่มนักทฤษฎีที่เน้นกระบวนการจูงใจ จะให้ความสำคัญที่เกี่ยวกับความรู้สึกนึกคิดที่มีส่วนในการจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรม ได้เสนอหลักการในข้อหนึ่งว่าการมีส่วนร่วมจะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ดีขึ้น จึงพบว่าหลังการใช้โปรแกรมการฝึกอบรมพยาบาลประจำการด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย พฤติกรรมการปฏิบัติการพยาบาลด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย สูงกว่าก่อนการใช้โปรแกรมการฝึกอบรม ตามการวิจัยในครั้งนี้

3.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ยกเว้น ด้านสิทธิที่จะขอความเห็น หรือขอเปลี่ยนผู้ให้บริการ และสถานบริการ และด้านสิทธิที่จะได้รับทราบข้อมูลก่อนเข้าร่วมการทดลอง ซึ่งจากสถานการณ์จริงในการปฏิบัติงานจะพบได้ไม่บ่อยนัก จึงทำให้ผลการวิจัยออกมาไม่แตกต่าง

4. ค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการปฏิบัติการพยาบาลด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย หลังการใช้โปรแกรมการฝึกอบรมพยาบาลประจำการด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยทันที (ครั้งที่1) และระยะติดตามผล (ครั้งที่2) ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 สามารถอภิปรายผลได้ว่า

เมื่อพยาบาลได้รับโปรแกรมการฝึกอบรมพยาบาลประจำการด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย โดยใช้กิจกรรมในการวิเคราะห์ปัญหาและแนวทางปฏิบัติจากอุปติการณ์ที่เป็นประสบการณ์โดยตรง ซึ่ง ดนัย เทียนพุมิ (2541) ได้กล่าวถึงการศึกษาการเรียนรู้ในที่ทำงาน พบว่า การเรียนรู้ด้วยประสบการณ์ของแต่ละคนจะดีที่สุดเมื่อเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยสภาพแวดล้อมที่เชื่อมโยงกับงานโดยตรง มีอิสระของการร่วมมือ และการแลกเปลี่ยนความรู้ สามารถสร้างความรู้และความเข้าใจได้อย่างต่อเนื่อง นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงในการปฏิบัติงานได้ พฤติกรรมการปฏิบัติการพยาบาลด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย หลังการใช้โปรแกรมการฝึกอบรมพยาบาลประจำการด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย จึงไม่แตกต่างกัน



สรุปได้ว่า ภายหลังจากใช้โปรแกรมการฝึกอบรมพยาบาลประจำการด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย มีผลทำให้ผู้ป่วยมีความพึงพอใจในการบริการพยาบาลสูงขึ้น และพยาบาลประจำการมีพฤติกรรมการปฏิบัติการพยาบาลที่สูงขึ้น จากแนวคิดของการบริการที่มีคุณภาพ ตามแนวคิดของ Omachonu (1990 : 43) ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ คุณภาพตามความเป็นจริง ( Quality in fact ) เป็นคุณภาพจากการปฏิบัติงานตาม มาตรฐานวิชาชีพ หรือ Quality in practice และ คุณภาพตามการรับรู้ ( Quality in perception ) เป็นคุณภาพที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ดังนั้นการใช้โปรแกรมการฝึกอบรมพยาบาลประจำการด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย จึงมีผลต่อคุณภาพบริการพยาบาลผ่าตัด ซึ่งสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาลในหน่วยงานอื่นได้เช่นเดียวกันได้

### ข้อเสนอแนะ

1. การฝึกอบรมพยาบาลประจำการด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ด้วยวิธีการประชุมปรึกษา เป็นวิธีการที่หัวหน้าหอผู้ป่วยสามารถนำไปปรับใช้ในการพัฒนาหรือแก้ปัญหาทางการพยาบาล
2. การติดตามประเมินผลและการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง จะช่วยให้พยาบาลปฏิบัติการพยาบาลที่มีคุณภาพ
3. จากการสอบถามผู้ป่วย สิ่งที่ต้องการได้รับขณะที่อยู่ในห้องผ่าตัดที่สำคัญ คือการได้รับข้อมูล การแนะนำการปฏิบัติต่อตนเอง การพูดคุย ทักทาย เพื่อจะได้รับทราบข้อมูลตนเองของผู้ป่วยและลดความวิตกกังวลขณะรอผ่าตัด จึงควรให้ความสำคัญในเรื่องนี้เช่นกัน

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาและทดลอง การใช้โปรแกรมการฝึกอบรมพยาบาลประจำการด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยในหน่วยงานอื่น
2. ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการพยาบาลผ่าตัดในกลุ่มผู้ป่วยที่แตกต่างกัน