



### บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบแผนการวิจัย ในลักษณะการศึกษากลุ่มเดียววัดก่อนและหลังการทดลองทันทีและวัดในระยะติดตามผล เพื่อศึกษาผลของการใช้โปรแกรมการฝึกอบรมพยาบาลประจำการด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพบริการพยาบาลผ่าตัดด้านความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการพยาบาลและด้านพฤติกรรมการปฏิบัติการพยาบาลด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ก่อนและหลังการใช้โปรแกรม การฝึกอบรมพยาบาลประจำการด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย และระยะติดตามผลหลังการใช้โปรแกรม 3 อาทิตย์ เพื่อประเมินผลของความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการพยาบาลที่ได้รับ และความคงอยู่ของพฤติกรรมการปฏิบัติการพยาบาลด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย โดยมีรูปแบบการวิจัยดังนี้

$O_1 \dots\dots\dots X \dots\dots\dots O_2 \dots\dots\dots O_3$

- $O_1$  การวัดคุณภาพบริการพยาบาลผ่าตัดก่อนได้รับการทดลอง
- X โปรแกรมการฝึกอบรมด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย
- $O_2$  การวัดคุณภาพบริการพยาบาลผ่าตัดหลังได้รับการทดลองทันที (ครั้งที่ 1)
- $O_3$  การวัดคุณภาพบริการพยาบาลผ่าตัดหลังได้รับการทดลองในระยะติดตามผลหลังการทดลอง 3 อาทิตย์ (ครั้งที่ 2)

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ

1. ผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาดังด้วยวิธีการผ่าตัดในหน่วยห้องผ่าตัดโรงพยาบาลตำรวจ จำนวนผู้ป่วยที่เข้ารับการผ่าตัดโดยเฉลี่ย 40 คน/วัน
2. พยาบาลประจำการห้องผ่าตัดที่ปฏิบัติงานในหน่วยห้องผ่าตัด จำนวน 5 หน่วย ในโรงพยาบาลตำรวจ รวมเป็นประชากร 87 คน

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ

1. ผู้ป่วยที่ได้รับการรักษาด้วยวิธีการผ่าตัดในหน่วยห้องผ่าตัด โรงพยาบาลตำรวจ ในช่วงระยะเวลาที่ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาดังแต่วันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2543 ถึง 18 เมษายน 2543 มีวิธีการคัดเลือก ดังนี้

1.1 กำหนดคุณสมบัติผู้ป่วย คือ

1.1.1 มีประสบการณ์ในการผ่าตัดครั้งแรก

1.1.2 ประเภทการผ่าตัดเดียวกัน เป็นชนิดการผ่าตัดใหญ่ เฉพาะทางเดียวกัน

1.1.3 มีระดับความรู้สึกตัว ความสามารถในการมองเห็น การได้ยินและการได้ตอบเป็นปกติ

1.1.4 ยินดีให้ความร่วมมือในการวิจัยครั้งนี้

1.2 การเลือกกลุ่มตัวอย่างผู้ป่วย ในการทดลองจะประเมินผู้ป่วยก่อนการทดลอง 1 ครั้ง และหลังการทดลอง 2 ครั้ง จะวัดได้จากผู้ป่วยที่ผ่านกระบวนการผ่าตัด และการบริการพยาบาลในห้องผ่าตัด ซึ่งเป็นประสบการณ์ที่เกิดขึ้นกับผู้ป่วยเพียงคนละ 1 ครั้ง ดังนั้นผู้ป่วยที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างก่อนการทดลอง และหลังการทดลอง ครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2 จึงเป็นคนละกลุ่มกัน

1.2.1 ในการดำเนินการทดลอง เพื่อให้ผู้ป่วยมีลักษณะใกล้เคียงกัน จึงดำเนินการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยการจับคู่ มีคุณสมบัติตามเกณฑ์ที่กำหนด ดังนี้

1.2.1.1 คุณสมบัติตามข้อ 1.1.1-1.1.4

1.2.1.2 เพศเดียวกัน

1.2.1.3 อายุใกล้เคียงกัน (ห่างกันไม่เกิน 5 ปี)

1.2.1.4 ระดับการศึกษาใกล้เคียงกัน

1.2.2 วิธีการเลือกโดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างผู้ป่วยก่อนการทดลองตามคุณสมบัติที่กำหนด ในข้อ 1.1.1-1.1.4 ได้ผู้ป่วยจำนวน 30 คน และในกลุ่มผู้ป่วยหลังการทดลองทั้งครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2 เลือกผู้ป่วยให้มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มผู้ป่วยก่อนการทดลองมากที่สุดตามคุณสมบัติในข้อ 1.2.1 จนครบจำนวนเท่ากับกลุ่มก่อนการทดลอง ได้กลุ่มผู้ป่วยหลังการทดลองกลุ่มละ 30 คน

1.3 ได้กลุ่มตัวอย่างผู้ป่วยที่ได้รับการรักษาด้วยวิธีการผ่าตัด จำนวน 3 กลุ่ม กลุ่มละ 30 คน กลุ่มตัวอย่างผู้ป่วยรวมทั้งสิ้น 90 คน

2. พยาบาลประจำการห้องผ่าตัด มีขั้นตอนในการเลือก ดังนี้

2.1 กำหนดคุณสมบัติของพยาบาลประจำการ คือ

2.1.1 มีประสบการณ์การทำงานเป็นพยาบาลผ่าตัดอย่างน้อย 1 ปี

2.1.2 ให้การดูแลผู้ป่วยในระยะก่อนผ่าตัด ระยะผ่าตัด และระยะหลังผ่าตัด

2.1.3 ยินดี และให้ความร่วมมือในการวิจัย

## 2.2 เลือกหน่วยห้องผ่าตัดที่มีลักษณะ ดังนี้

2.2.1 หัวหน้าหอผู้ป่วยยินดีให้ความร่วมมือและสนับสนุนการดำเนินการทดลอง

2.2.2 หน่วยที่มีความพร้อม และสามารถจัดการฝึกอบรมได้ในระยะที่กำหนด  
การทดลอง

2.2.3 เป็นหน่วยที่พยาบาลผ่าตัดให้การบริการพยาบาลทุกระยะ คือ ระยะก่อนผ่าตัด ระหว่างผ่าตัด และระยะหลังผ่าตัด

2.3 ได้พยาบาลประจำการที่ปฏิบัติงานในห้องผ่าตัดออร์โธปิดิกส์ ที่ปฏิบัติงานในขณะดำเนินการทดลอง เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 20 คน

## เครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มี 2 ประเภท คือ

1. เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการทดลอง คือ

- โปรแกรมการฝึกอบรมพยาบาลประจำการด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย

2. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผลการทดลอง

ชุดที่ 1 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการพยาบาล

ชุดที่ 2 แบบวัดพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติการพยาบาลด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย

ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

1. แบบสังเกตพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติการพยาบาลด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย

2. แบบสอบถามพฤติกรรมตามการรายงานตนเองของพยาบาลในการปฏิบัติการพยาบาลด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย

1. เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการทดลอง

- โปรแกรมการฝึกอบรมพยาบาลประจำการด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย

มีขั้นตอนการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษา แนวคิด และทฤษฎี จากตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการฝึกอบรม มาตรฐานการพยาบาลผ่าตัด และเกี่ยวกับสิทธิผู้ป่วย

2. ศึกษาวัตถุประสงค์ จัดทำแผนและกำหนดการดำเนินงานร่วมกับหัวหน้าห้องผ่าตัด

3. กำหนดการสร้างอุบัติการณ์ เพื่อนำมาใช้เป็นอุบัติการณ์ตัวอย่าง เพื่อศึกษาและวิเคราะห์แนวทางในการกำหนดกิจกรรมการพยาบาลด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ มีรายละเอียด ดังนี้

3.1 กำหนดผู้ให้สัมภาษณ์ ประกอบด้วย ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน คือ อาจารย์พยาบาล 1 ท่าน ผู้บริหารการพยาบาล 1 ท่าน และพยาบาลประจำการ 1 ท่าน จากการคัดเลือกได้ผู้ทรงคุณวุฒิ ประกอบด้วยคุณสมบัติ ดังนี้

3.1.1 อาจารย์พยาบาล เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ด้านการเรียนการสอน การพยาบาลผ่าตัด และศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับเรื่องสิทธิผู้ป่วย รวมทั้งเป็นผู้จัดทำสื่อการสอนวีดิทัศน์ สำหรับเผยแพร่สำหรับประชาชน เรื่อง สิทธิผู้ป่วย

3.1.2 ผู้บริหารทางการพยาบาลผ่าตัด เป็นผู้ที่มีประสบการณ์การทำงาน ในห้องผ่าตัด เป็นเวลามากกว่า 10 ปี

3.1.3 พยาบาลประจำการห้องผ่าตัด มีวุฒิการศึกษาปริญญาโททางการพยาบาล และมีผลงานวิจัย ที่ศึกษาเกี่ยวกับสิทธิผู้ป่วย

3.2 กำหนดรูปแบบการสัมภาษณ์ โดยผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ ด้วยตนเองเกี่ยวกับปัญหา เหตุการณ์ ที่เกิดขึ้นในห้องผ่าตัด ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานตาม มาตรฐานการพยาบาลห้องผ่าตัดโดยมุ่งเน้นด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย เพื่อนำมาวิเคราะห์เนื้อหาเกี่ยวกับการปฏิบัติการพยาบาลผ่าตัดในผู้ป่วย เพื่อรวบรวมลักษณะปัญหาการพยาบาลในการพิทักษ์ สิทธิผู้ป่วยที่เกิดขึ้น จากการสัมภาษณ์เป็นแบบโครงสร้าง มีคำถามหลักในการสัมภาษณ์ ดังนี้

3.2.1 โปรดเล่าสถานการณ์ที่ท่านเคยประสบมาในการปฏิบัติที่เกี่ยวกับ ปัญหาหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นขณะปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย

3.2.2 เหตุการณ์นั้นเกี่ยวข้องกับใครบ้าง และท่านได้ปฏิบัติต่อเหตุการณ์ นั้นอย่างไร

3.3 วิธีการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์ด้วยตนเอง อย่างไม่เป็นทางการ เวลาที่ใช้ในการสัมภาษณ์แต่ละครั้ง 30 - 60 นาที โดยใช้เวลาสัมภาษณ์ ระหว่าง วันที่ 25 ธันวาคม 2542 ถึง 6 มกราคม 2542 และขอความยินยอมในการบันทึกเทป อนุญาต ให้บันทึกเทป 2 ท่าน และจากการเขียนรายละเอียดอุบัติการณ์มาให้ 1 ท่าน จากนั้นผู้วิจัยทำการ ถอดเทป และสรุปประเด็นปัญหาที่สำคัญและอุบัติการณ์ ได้ประเด็นปัญหาในการปฏิบัติงานตาม สิทธิผู้ป่วยทั้ง 10 ประการ และได้อุบัติการณ์เกี่ยวกับ สิทธิพื้นฐานที่จะได้รับการบริการตาม มาตรฐานการพยาบาล สิทธิที่จะได้รับการโดยไม่เลือกปฏิบัติ สิทธิที่จะได้รับทราบข้อมูลอย่าง

เพียงพอ สิทธิที่จะได้รับทราบชื่อ สกุล และประเภทจากผู้ประกอบวิชาชีพ สิทธิในการขอเปลี่ยนผู้ให้บริการและสถานบริการ สิทธิที่จะได้รับการปกปิดข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง

3.4 การสร้างอุบัตินการณ์ ผู้วิจัยนำประเด็นปัญหาและสถานการณ์ที่ได้มาจากข้อ 3.3 และจากสถานการณ์ของแบบสอบถามงานวิจัย ของภัทรภร สัตตวรางค์ (2541) และนำมาเขียนเป็นเรื่องราวเพื่อให้เป็นสถานการณ์ตัวอย่างในโปรแกรมการฝึกอบรม โดยให้ครอบคลุม ตามคำประกาศสิทธิผู้ป่วย ทั้ง 10 ประการ ซึ่งประกอบด้วยอุบัตินการณ์ในห้องผ่าตัด 6 เรื่อง นำเสนอในลักษณะวีดิทัศน์ 1 เรื่อง คือ "For the Patient's Sake" ที่จัดทำขึ้นเกี่ยวกับความรู้สึกของผู้ป่วยที่ต้องเข้ารับการรักษาด้วยวิธีการผ่าตัด โดยมีการแปลและอัดเสียงเป็นภาษาไทย ในตอนแรกของเรื่องแสดงให้เห็นถึงผู้ป่วยหญิงรายหนึ่งที่ต้องเข้ารับการรักษาด้วยวิธีการผ่าตัด ต้องเผชิญกับบรรยากาศ สภาพแวดล้อมและสภาพการทำงานในห้องผ่าตัด และในตอนที่ 2 เหมือนตอนแรก แต่มีเสียงจากความรู้สึกของผู้ป่วย ซึ่งเจ้าหน้าที่ทุกคนในห้องผ่าตัดทำงานโดยไม่สนใจผู้ป่วย และไม่ได้ให้ข้อมูลใดๆ ทั้งสิ้นในวีดิทัศน์สะท้อนให้เห็นความรู้สึกของผู้ป่วยขณะนั้นอยู่ในความกลัว ความวิตกกังวล ต้องการทราบข้อมูลและคำอธิบายในการรักษาพยาบาลของตน เพื่อเป็นการสร้างความตระหนักและความสำคัญในการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยและการปฏิบัติการพยาบาลตามมาตรฐานการพยาบาลผ่าตัด และจากอุบัตินการณ์ที่สร้างขึ้นจากอุบัตินการณ์ที่ได้มาเรียบเรียงใหม่ในลักษณะความเรียง 5 เรื่อง เกี่ยวกับการปฏิบัติการพยาบาลผ่าตัด ที่เกี่ยวกับสิทธิผู้ป่วยด้านต่างๆ ดังตารางแสดง (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 จำนวนอุบัตินการณ์ที่เกี่ยวข้องกับสิทธิผู้ป่วย จำแนกตามประกาศสิทธิผู้ป่วย

สิทธิผู้ป่วย	อุบัตินการณ์					
	วีดิทัศน์	1	2	3	4	5
1. สิทธิพื้นฐานที่จะได้รับบริการด้านสุขภาพ	✓	✓				
2. สิทธิที่จะได้รับการโดยไม่เลือกปฏิบัติ			✓			
3. สิทธิที่จะได้รับทราบข้อมูลอย่างเพียงพอ	✓				✓	
4. สิทธิที่จะได้รับการช่วยเหลือรับตัว ในภาวะเสี่ยงอันตรายถึงชีวิต			✓			
5. สิทธิที่จะได้รับทราบ ชื่อ สกุล ประเภทของผู้ให้บริการ	✓		✓			
6. สิทธิที่จะขอความเห็น หรือขอเปลี่ยน ผู้ให้บริการ และสถานบริการ				✓		
7. สิทธิที่จะได้รับการปกปิดข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง						✓
8. สิทธิที่จะได้รับทราบข้อมูลก่อนเข้าร่วมการทดลอง						✓
9. สิทธิที่จะได้รับทราบข้อมูลเฉพาะของตน ที่ปรากฏในเวชระเบียน						✓
10. สิทธิของผู้แทนโดยชอบธรรมที่ใช้สิทธิแทนผู้ป่วยฯ					✓	

#### 4. สร้างโปรแกรมการฝึกอบรมพยาบาลประจำการด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย

- 4.1 กำหนดวัตถุประสงค์ของการโปรแกรมและการใช้โปรแกรม ตามขั้นตอน ดังนี้
  - 4.1.1 ชั้นกำหนดผู้รับผิดชอบและแผนงาน
  - 4.1.2 ชั้นดำเนินกิจกรรมการฝึกอบรม
  - 4.1.3 ชั้นประเมินการฝึกอบรม
- 4.2 กำหนดคุณสมบัติของผู้ใช้โปรแกรม ดังนี้
  - 4.2.1 เป็นหัวหน้าห้องผ่าตัด
  - 4.2.2 มีความรู้ ความเข้าใจ และตระหนักถึงความสำคัญในเรื่องสิทธิผู้ป่วย
  - 4.2.3 มีทักษะในการสอน และเป็นผู้นำในการอภิปราย
 ซึ่งในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยเป็นผู้ใช้โปรแกรม
- 4.3 กำหนดวัตถุประสงค์ และกิจกรรมการฝึกอบรมด้วยวิธีการประชุมปรึกษาด้วยการวิเคราะห์อุบัติการณ์ ตามขั้นตอน ดังนี้
  - 4.3.1 การนำเสนออุบัติการณ์
  - 4.3.2 ร่วมอภิปรายหาข้อเท็จจริง
  - 4.3.3 อภิปรายหาประเด็นสำคัญของเหตุการณ์
  - 4.3.4 แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
  - 4.4.5 สรุปแนวทางในการปฏิบัติ

โดยมีเนื้อหา กิจกรรม และระยะเวลาในการฝึกอบรม ประกอบด้วย 10 กิจกรรม จำนวนการฝึกอบรม 10 ครั้ง ได้แก่

- ครั้งที่ 1 การสร้างสัมพันธภาพ และการทำงานร่วมกัน
- ครั้งที่ 2 การสร้างความตระหนักในการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย
- ครั้งที่ 3 การสร้างความรู้ ความเข้าใจในการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย
- ครั้งที่ 4 – 8 การวิเคราะห์ปัญหาและกำหนดกิจกรรมการพยาบาล
- ครั้งที่ 9 – 10 การผสมผสานการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน

(ดังรายละเอียดในภาคผนวก)

#### 5. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

5.1 การตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา โดยการนำโปรแกรมการฝึกอบรมพยาบาลประจำการด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ที่สร้างขึ้น ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน ประกอบด้วย อาจารย์พยาบาล จำนวน 3 ท่าน และ ผู้บริหารทางการพยาบาล จำนวน 2 ท่าน ดังมี

รายงานในภาคผนวก ก ทำการตรวจสอบในเรื่องโครงสร้าง ความครอบคลุมในเนื้อหา ระยะเวลาของการดำเนินกิจกรรม ความถูกต้องและความเหมาะสมทางภาษา โดยผู้ทรงคุณวุฒิ มีคุณสมบัติ ดังนี้

5.1.1 อาจารย์พยาบาลที่มีประสบการณ์การเรียนการสอนด้านการพยาบาล ผ่าตัด จำนวน 2 ท่าน

5.1.2 อาจารย์พยาบาลที่เป็นคณะกรรมการดำเนินโครงการฝึกอบรมผู้นำ การคุ้มครองผู้บริโภคด้านการบริการสาธารณสุข จำนวน 1 ท่าน

5.1.3 ผู้บริหารทางการพยาบาล ที่มีคุณวุฒิปริญญาโท ทางการพยาบาล และเป็นທີ່ปรึกษาในการทำมาตรฐานการพยาบาล และด้านคุณภาพการพยาบาล จำนวน 1 ท่าน

5.1.4 ผู้บริหารทางการพยาบาล ที่มีประสบการณ์ในการบริหารงานในห้อง ผ่าตัด มากกว่า 10 ปี จำนวน 1 ท่าน

ผู้วิจัยได้แก้ไข ปรับปรุงตามคำแนะนำ ภายใต้การดูแลของอาจารย์ที่ปรึกษา หลังจากการปรับปรุงแล้วผู้วิจัยนำเครื่องมือไปทดลองใช้ ต่อไป

5.2 การทดลองใช้เครื่องมือ โดยผู้วิจัยนำโปรแกรมการฝึกอบรมพยาบาล ประจำการด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ที่ผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาแล้วไปทดลองใช้กับ ประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง ที่จะศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ คือ พยาบาลประจำการ ห้องผ่าตัดศัลยกรรม โรงพยาบาลตำรวจ จำนวน 10 คน ซึ่งมีคุณสมบัติเป็นพยาบาลผ่าตัดที่ให้การ บริการพยาบาลผู้ป่วยผ่าตัด ตามมาตรฐานเดียวกัน และประสบการณ์การทำงานใกล้เคียงกันกับกลุ่ม ตัวอย่าง เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมของเนื้อหา กิจกรรมและระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินกิจกรรม ดังนี้

ครั้งที่ 1 การสร้างสัมพันธภาพ และการทำงานร่วมกัน

ครั้งที่ 2 การสร้างความตระหนักในการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย

ครั้งที่ 3 การสร้างความรู้ ความเข้าใจในการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย

ครั้งที่ 4 – 5 การวิเคราะห์ปัญหาและกำหนดกิจกรรมการพยาบาล

ครั้งที่ 6 การผสมผสานการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน

ผลการทดลองใช้เครื่องมือ พบว่า เนื้อหาและกิจกรรมที่ใช้การฝึกอบรมเหมาะสม และระยะเวลาที่ใช้เป็นไปตามที่กำหนดไว้ สามารถนำโปรแกรมการฝึกอบรมพยาบาลประจำการด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ไปใช้ในการทดลองต่อไปได้

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผลการทดลอง

ชุดที่ 1 แบบสอบถามความพึงพอใจในของผู้ป่วยต่อการบริการพยาบาล เป็นแบบวัดลักษณะบริการที่แสดงออกเป็นพฤติกรรมกรรมการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวัง รับรู้ และประเมินได้

### 1. ขั้นตอนการสร้าง ดังนี้

1.1 ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ และเครื่องมือวัดความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการพยาบาล เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือ โดยเฉพาะจากแนวคิดของ Eriksen (1987) ซึ่งแบ่งการบริการพยาบาลเป็น 6 ด้าน คือ 1) ศิลปะการดูแล 2) คุณภาพการดูแลทางเทคนิค 3) สภาพแวดล้อมทางกายภาพ 4) ความพร้อมในการบริการ 5) การดูแลอย่างต่อเนื่อง 6) ประสิทธิภาพของการดูแล ซึ่งมีวิธีการสร้างตามขั้นตอน ดังนี้

1.2 สัมภาษณ์ผู้ป่วยหลังผ่าตัดจำนวน 20 คน ที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง สอบถามในสิ่งที่ผู้ป่วยคาดหวังและต้องการที่จะได้รับการบริการพยาบาลจากพยาบาลผ่าตัด แล้วนำคำตอบจากสิ่งที่ผู้ป่วยคาดหวังและต้องการมาปรับปรุงแก้ไขด้านภาษาและนำมาจัดกลุ่มตามแนวคิดของ Eriksen ออกเป็นข้อคำถาม 6 ด้าน และเพื่อให้เป็นการสอดคล้องกับการบริการพยาบาล จึงนำข้อคำถามที่ได้มาสอบถามพยาบาลผ่าตัดที่มีประสบการณ์ในการทำงานไม่น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 5 คน ในเรื่อง ความเข้าใจของข้อคำถาม ความชัดเจนและความครอบคลุมของข้อคำถามเพื่อทดสอบความตรงของข้อคำถาม และปรับปรุงแก้ไข

1.3 ผู้วิจัยนำข้อคำถามที่ได้ มาปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา และปรับปรุงตามข้อเสนอ ได้ข้อคำถามจำนวนทั้งหมด 34 ข้อ ดังนี้

1) ศิลปะการดูแล	9	ข้อ
2) คุณภาพการดูแลทางเทคนิค	8	ข้อ
3) สภาพแวดล้อมทางกายภาพ	5	ข้อ
4) ความพร้อมในการบริการ	3	ข้อ
5) การดูแลอย่างต่อเนื่อง	2	ข้อ
6) ประสิทธิภาพของการดูแล	7	ข้อ

### 2. วิธีการตอบแบบสอบถาม และเกณฑ์การให้คะแนน

การตอบแบบสอบถามโดยการให้ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้กำหนดคะแนนจากข้อคำถามแต่ละข้อของการบริการพยาบาลตามความเป็นจริงที่ได้รับเปรียบเทียบกับความคาดหวัง โดยการกำหนดความคาดหวัง เท่ากับ 100



เกณฑ์การให้คะแนนในการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการพยาบาล เป็นคะแนนที่ผู้ป่วยให้เมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวัง ที่กำหนดให้เท่ากับ 100 โดยไม่มีคะแนนเริ่มต้น และไม่มีคะแนนที่สิ้นสุด ถ้าผู้ป่วยได้รับการบริการตามความเป็นจริงมากกว่าความคาดหวัง ให้คะแนนมากกว่า 100 และผู้ป่วยได้รับการบริการตามความเป็นจริงน้อยกว่าความคาดหวัง ให้คะแนนน้อยกว่า 100

ค่าคะแนนที่ให้เท่ากับหรือมากกว่า 100 คือ เท่ากับหรือมากกว่าความคาดหวัง แสดงถึงความพึงพอใจของผู้ป่วย ถ้าค่าคะแนนที่ให้น้อยกว่า 100 คือ น้อยกว่าความคาดหวัง แสดงถึง ความไม่พึงพอใจ

3. การตรวจสอบความตรงของเครื่องมือ ผู้วิจัยนำเครื่องมือที่จัดทำขึ้นทั้งหมดให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 7 ท่าน ดังรายนามในภาคผนวก ก ช่วยพิจารณาตรวจสอบความครอบคลุม ความชัดเจนของเนื้อหา ความถูกต้องเหมาะสมของภาษา จากนั้นผู้วิจัยพิจารณาปรับปรุง แก้ไขตามข้อเสนอของผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้วิจัยถือเกณฑ์ความเห็นตรงกันของเนื้อหาของผู้ทรงคุณวุฒิ 6 ใน 7 ท่าน จากนั้นนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบ ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะอีกครั้ง

4 การตรวจสอบความเที่ยงของเครื่องมือ ผู้วิจัยนำไปทดสอบกับประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน คือ ผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาด้วยวิธีการผ่าตัดจากห้องผ่าตัด ออร์โธปิดิกส์ โรงพยาบาลตำรวจ ซึ่งเป็นคนละกลุ่มกับกลุ่มตัวอย่าง และเป็นผู้ป่วยที่มีประสบการณ์ในการผ่าตัดครั้งแรก ชนิดการผ่าตัดใหญ่เฉพาะทางเดียวกัน แล้วนำคะแนนที่ได้ไปหา สัมประสิทธิ์ของแอลฟา ตามวิธีของคอนบราค ได้ค่าความเที่ยงของเครื่องมือ เท่ากับ .94

ชุดที่ 2 แบบวัดพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติการพยาบาลด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ 1. แบบสังเกตพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติการพยาบาลด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย โดยใช้วิธีการสังเกตในพฤติกรรมที่สังเกตได้ และ 2. แบบสอบถามพฤติกรรมตามการรายงานตนเองของพยาบาลเกี่ยวกับการปฏิบัติการพยาบาลด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยในพฤติกรรมที่สังเกตไม่ได้

#### 1. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

1.1 ศึกษา ทบทวน ตำรา เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ที่เกี่ยวกับสิทธิผู้ป่วย และมาตรฐานการพยาบาลห้องผ่าตัด

1.2 กำหนดการสร้างแบบวัดพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติการพยาบาลด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ตามโครงสร้างมาตรฐานการพยาบาลห้องผ่าตัดโดยมุ่งเน้นการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยตามคำประกาศสิทธิผู้ป่วย 16 เมษายน 2541 จากการร่วมกันออกประกาศรับรองสิทธิผู้ป่วยของ

แพทยสภา สภาการพยาบาล สภาเภสัชกรรม ทันตแพทยสภา และคณะกรรมการควบคุมการประกอบโรคศิลปะ และจากแนวทางการจัดการปฏิบัติการพยาบาลในการรักษาสิทธิประโยชน์ผู้ป่วยของ ภัทรภร สีตลวรางค์ ซึ่งสร้างเป็นแบบสอบถามนำไปใช้วัดกับพยาบาลประจำการที่ปฏิบัติงานในตึกผ่าตัด พ.ศ.2541 ในโรงพยาบาลของรัฐเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 14 แห่ง กลุ่มตัวอย่าง 610 คน โดยมีขั้นตอนการสร้างจากการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง จากผู้มีประสบการณ์การทำงานในห้องผ่าตัด จำนวน 9 ท่าน นักกิจกรรมที่ได้มาสร้างเป็นข้อคำถาม พร้อมทั้งได้ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา และการหาความเที่ยงของเครื่องมือ ผลการวิเคราะห์ค่าแอลฟา เท่ากับ .80 และหลังการใช้รวบรวมข้อมูลจริง ค่าความได้ค่าแอลฟา เท่ากับ .72 ผู้วิจัยจึงได้นำ โครงสร้างของแบบสอบถามมาใช้เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลห้องผ่าตัด และใช้แบบวัดเกี่ยวกับสิทธิผู้ป่วยเช่นเดียวกัน

1.3สร้างแบบวัดพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติการพยาบาลด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยเป็นข้อรายการได้จำนวน 50 ข้อ แล้วนำข้อรายการที่ได้ มาพิจารณาร่วมกับอาจารย์ที่ปรึกษาว่าในแต่ละข้อรายการควรจะใช้วิธีการวัดพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติการพยาบาลแบบใดที่เหมาะสม เนื่องจากบางข้อรายการสามารถสังเกตพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติการพยาบาลได้ เช่น การตรวจนับ เครื่องมือ สิ่งตกค้างก่อนเย็บแผลปิด และบางข้อรายการไม่สามารถสังเกตได้นำมาเป็นแบบสอบถามพฤติกรรมตามการรายงานตนเองของพยาบาลในการปฏิบัติการพยาบาล เช่น ท่านช่วยปกป้องเมื่อผู้อื่นพูดข้อมูลเกี่ยวกับผู้ป่วย เมื่อพิจารณาแล้วสรุปได้ ดังนี้

1.3.1 ข้อรายการที่ใช้เป็นแบบสังเกตพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติการพยาบาล มีจำนวน 21 ข้อ คือ ข้อ 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 14, 16, 22, 23, 24, 31, 32, 33, 39, 42, 48.

1.3.2 ข้อรายการที่ใช้ เป็นแบบสอบถามพฤติกรรมตามการรายงานตนเองของพยาบาลในการปฏิบัติการพยาบาล มีจำนวน 29 ข้อ คือ ข้อ 11, 12, 13, 15, 17, 18, 19, 20, 21, 25, 26, 27, 18, 19, 30, 34, 35, 36, 37, 38, 40, 41, 43, 44, 45, 46, 47, 49, 50.

1.4 ผู้วิจัยนำข้อรายการในข้อ 1.3.1 ไปสร้างเป็นแบบสังเกตพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติการพยาบาล ซึ่งมีจำนวนข้อรายการการสังเกต จำนวน 21 ข้อ และหลังจากนั้น ได้จัดทำคู่มือสังเกตพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติการพยาบาล เพื่อให้ประกอบกับแบบสังเกต โดยกำหนดวิธีการสังเกตแบบมีส่วนร่วม และบันทึกพฤติกรรมที่เกิดขึ้นในขณะที่สังเกตทันที

1.5 ผู้วิจัยนำข้อรายการในข้อ 1.3.2 ไปสร้างเป็นแบบสอบถามพฤติกรรมตามการรายงานตนเองของพยาบาลในการปฏิบัติการพยาบาล ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน 29 ข้อ

1.6 การกำหนดค่าของคะแนน ลักษณะของเครื่องมือ ทั้งแบบสังเกตและแบบสอบถาม เป็นข้อรายการแบบให้เลือกรับตามข้อรายการว่า ปฏิบัติ ไม่ปฏิบัติ และไม่พบสถานการณ์ โดยให้ทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับพฤติกรรมนั้น

#### 1.6.1 การกำหนดค่าคะแนน ดังนี้

ปฏิบัติ หมายถึง พบพฤติกรรมจากการสังเกต หรือ จากการตอบแบบสอบถามพฤติกรรมตามการรายงานตนเองของพยาบาลว่ามีพฤติกรรมการปฏิบัติการพยาบาล ให้ 1 คะแนน โดยเฉพาะวิธีการให้คะแนนในแบบสังเกต จะให้ 1 คะแนน เมื่อพบการกระทำใน 1 ข้อรายการ และในกรณีที่มีการกระทำขึ้นจริงตรงกับข้อรายการนั้นๆ ในสถานการณ์หนึ่งแล้วเกิดขึ้นซ้ำอีกในช่วงเวลาที่สังเกตอยู่ ให้ถือว่าข้อรายการนั้น มี 1 คะแนนเท่านั้น

ไม่ปฏิบัติ หรือปฏิบัติไม่ถูกต้อง หมายถึง ไม่พบพฤติกรรมหรือปฏิบัติไม่ถูกต้อง จากการสังเกตหรือจากการตอบแบบสอบถามพฤติกรรมตามการรายงานตนเองของพยาบาล ให้ 0 คะแนน

ไม่พบสถานการณ์ ให้ 0 คะแนน โดยถือว่าจากการสังเกตและจากการตอบแบบสอบถามพฤติกรรมตามการรายงานตนเองของพยาบาลนั้นพยาบาลไม่ปฏิบัติหรือไม่ทราบว่าจะต้องปฏิบัติการพยาบาลด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ข้อรายการนี้จึงเท่ากับไม่มีคะแนนที่ตอบ

#### 1.6.2 การคิดค่าคะแนน

เครื่องมือวัดพฤติกรรมการปฏิบัติการพยาบาลด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ประกอบด้วย แบบสังเกตพฤติกรรมการปฏิบัติการพยาบาลด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย จำนวน 20 ข้อรายการ และจากแบบสอบถามพฤติกรรมตามการรายงานตนเองของพยาบาลเกี่ยวกับพฤติกรรมการปฏิบัติการพยาบาลด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย จำนวน 25 ข้อรายการ ซึ่งต้องใช้เครื่องมือทั้ง 2 ชุดมารวมกันในการวัดพฤติกรรมการปฏิบัติการพยาบาลด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย รวมเป็น 45 ข้อรายการ คะแนนรวมทั้งหมดจึงเท่ากับ 45 คะแนน

1.2 การตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสังเกตพฤติกรรมปฏิบัติการพยาบาลและแบบสอบถามพฤติกรรมตามการรายงานตนเองของพยาบาลในการปฏิบัติการพยาบาลโดยนำแบบวัดที่สร้างขึ้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 7 ท่าน ประกอบด้วยผู้บริหารทางการพยาบาล อาจารย์พยาบาล และพยาบาลประจำการผ่าตัด ที่มีประสบการณ์การทำงานในห้องผ่าตัดไม่น้อยกว่า 5 ปี ดังมีรายนามตามภาคผนวก ก ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา ความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ และข้อเสนอแนะอื่นๆ โดยถือเกณฑ์การยอมรับจากผู้ทรงคุณวุฒิร้อยละ 80 คือ ได้รับการยอมรับจากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 6 ท่าน

1.2.1 แบบสังเกตพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติการพยาบาล ผู้ทรงคุณวุฒิให้การยอมรับ จำนวน 20 ข้อ ตัดข้อรายการ 1 ข้อ ในข้อ 21 การตรวจเซ็นยินยอมในการผ่าตัด แล้วปรับปรุงและแก้ไขรับความชัดเจนของข้อความตามข้อเสนอนะ ในข้อ 8, 12, 14,

1.2.2 แบบสอบถามพฤติกรรมตามการรายงานตนเองของพยาบาลในการปฏิบัติการพยาบาล ได้รับการยอมรับ จำนวน 25 ข้อ ตัดข้อรายการ 4 ข้อ ในข้อ 1, 9, 26, 28 แล้วปรับปรุงและแก้ไขรับความชัดเจนของข้อความตามข้อเสนอนะ ในข้อ 3, 4, 5, 13, 14, 15, 19, 25.

1.3 การตรวจสอบความเที่ยงของเครื่องมือ (Reliability) ของแบบสังเกตพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติการพยาบาล และแบบสอบถามพฤติกรรมตามการรายงานตนเองของพยาบาลในการปฏิบัติการพยาบาล โดยนำแบบวัดที่ผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาแล้ว และได้รับการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอนะของผู้ทรงคุณวุฒิ และอาจารย์ที่ปรึกษาแล้ว มาตรวจสอบความเที่ยง ดังนี้

1.3.1 แบบวัดการสังเกตพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติการพยาบาล โดยผู้วิจัยนำเครื่องมือที่สร้างขึ้น ไปทำการทดลองการสังเกตกับประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกลุ่มตัวอย่าง คือ พยาบาลประจำการห้องผ่าตัดศัลยกรรมอุบัติเหตุ โรงพยาบาลตำรวจ ซึ่งผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัยอีก 2 คน ร่วมกันสังเกตการปฏิบัติการพยาบาลด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย โดยใช้แบบสังเกตเดียวกัน สังเกตไปพร้อมกันครั้งละ 1 คน ต่อการสังเกต จนครบกิจกรรมที่สังเกต จำนวนพยาบาลที่ใช้ในการสังเกต 5 คน และนำข้อมูลที่ได้มาหาค่าความเที่ยงของการสังเกต (Interrater reliability) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ สูตรในการหาค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยง (Polit and Hungler, 1999) คือ

$$\text{ความเที่ยงของการสังเกต} = \frac{\text{จำนวนการสังเกตได้เหมือนกัน}}{\text{จำนวนการสังเกตได้เหมือนกัน} + \text{จำนวนการสังเกตที่ต่างกัน}}$$

ผลของค่าความเที่ยง

ผู้วิจัย : ผู้ช่วยวิจัยคนที่ 1 ค่าความเที่ยง = .96

ผู้วิจัย : ผู้ช่วยวิจัยคนที่ 2 ค่าความเที่ยง = .95

1.3.2 แบบสอบถามพฤติกรรมตามการรายงานตนเองของพยาบาลในการปฏิบัติการพยาบาล ตรวจสอบค่าความเที่ยงของเครื่องมือ โดยนำแบบสอบถามไปทดลองกับประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน คือพยาบาลประจำการห้องผ่าตัดศัลยกรรมจำนวน 20 คน และพยาบาลประจำการห้องผ่าตัดศัลยกรรมจำนวน 10 คน โรงพยาบาลตำรวจ ซึ่งมี

คุณสมบัตินี้เป็นพยาบาลผ่าตัดที่ให้บริการพยาบาลผู้ป่วยผ่าตัด ตามมาตรฐานเดียวกัน และประสบการณ์การทำงานใกล้เคียงกันกับกลุ่มตัวอย่าง แล้วนำข้อมูลคะแนนที่ได้มาหาค่าความเที่ยง โดยการหาลัมประสิทธิ์ความเที่ยง ตามวิธีคูเดอร์ ริชาร์ดสัน ได้ค่าความเที่ยงตรงของแบบวัดทั้งฉบับ .72

### การดำเนินการทดลอง

การดำเนินการทดลอง แบ่งเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

#### ขั้นตอนที่ 1 การเตรียมการทดลอง

##### 1. การเตรียมเครื่องมือ

ผู้วิจัยสร้างและปรับปรุงเครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการทดลอง และเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผลการทดลองที่ใช้ในการวิจัยทั้งหมด ตามขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ดังที่ได้กล่าวมาแล้ว

##### 2. การเตรียมสถานที่สำหรับการทดลอง

2.1 ผู้วิจัยทำหนังสือจากคณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อขอความร่วมมือ ถึงผู้บังคับการโรงพยาบาลตำรวจ เพื่อขอทำการทดลองในโรงพยาบาลตำรวจ และเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย

2.2 ประสานงานกับหัวหน้าห้องผ่าตัดห้องออร์โธปิดิกส์ เพื่อใช้เป็นหน่วยทำการทดลอง และเก็บรวบรวมข้อมูล รวมทั้งขอใช้สถานที่จัดการฝึกอบรม

##### 3. เตรียมผู้ช่วยวิจัย

3.1 คัดเลือกผู้ช่วยวิจัย ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการสังเกตพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติการพยาบาลของพยาบาลห้องผ่าตัด ซึ่งเป็นพยาบาลประจำการที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานห้องผ่าตัดที่ไม่ใช่เป็นกลุ่มตัวอย่าง และมีประสบการณ์ในการทำงานไม่น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 2 คน มีคุณสมบัตินี้

3.1.1 เป็นพยาบาลผ่าตัดที่มีประสบการณ์การทำงานไม่น้อยกว่า 5 ปี

3.1.2 ไม่ได้เป็นพยาบาลผ่าตัดที่ปฏิบัติงานในห้องผ่าตัดที่ทดลอง

3.1.3 ยินดีและเต็มใจช่วยในการเก็บรวบรวมข้อมูลการสังเกตพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติการพยาบาลด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย

3.2 ขั้นตอนและวิธีการฝึกอบรมผู้ช่วยวิจัยในการสังเกตพฤติกรรม ดังนี้

3.2.1 ผู้วิจัยให้ผู้ช่วยวิจัย ศึกษาทำความเข้าใจ เกี่ยวกับแบบสังเกตพฤติกรรมพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติการพยาบาลด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย และคู่มือการสังเกต โดยละเอียด

3.2.2 ผู้วิจัยอธิบายวัตถุประสงค์ วิธีการดำเนินการวิจัย และการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสังเกต พร้อมกับการให้ผู้ช่วยวิจัยซักถามข้อสงสัย เพื่อให้เกิดความเข้าใจในวิธีการดำเนินการวิจัย และการใช้เครื่องมือที่ตรงกัน

3.2.3 ทำการทดสอบการสังเกตพฤติกรรมโดยผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัยครั้งละ 1 คน ทำการทดลองสังเกตพฤติกรรมการปฏิบัติการพยาบาลของพยาบาลห้องผ่าตัด 1 คน ในช่วงเวลาเดียวกัน จนจบการพยาบาลต่อผู้ป่วย 1 ราย และบันทึกพฤติกรรมที่เกิดขึ้นในขณะสังเกตทันที จำนวนผู้ถูกสังเกต 5 คน และผู้ช่วยวิจัยอีกคนก็ทำการทดสอบ เช่นเดียวกัน จากนั้นนำมาหาค่าความเที่ยงของการสังเกต ได้ค่าความเที่ยงจากการสังเกต .96 และ .95 ตามลำดับ ดังที่กล่าวไว้ในขั้นตอนการตรวจสอบความเที่ยงของเครื่องมือ แล้วทำความเข้าใจ ในข้อที่สังเกตไม่ตรงกัน อีกครั้ง

## ขั้นตอนที่ 2 ดำเนินการทดลอง

1. ประสานงานกับหน่วยห้องผ่าตัดและหอผู้ป่วยศัลยกรรมออร์โธปิดิกส์ ขอความร่วมมือในการวิจัย และเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย พร้อมแจ้งวัตถุประสงค์การวิจัย

2. เก็บรวบรวมข้อมูลก่อนดำเนินการทดลอง (Pretest) ใช้เวลา 1 สัปดาห์

2.1 แบบวัดพฤติกรรมการปฏิบัติการพยาบาลด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย

2.1.1. แบบสังเกตพฤติกรรมการปฏิบัติการพยาบาลด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย

1) ผู้ช่วยวิจัยทำการสังเกตพฤติกรรมการปฏิบัติการพยาบาลด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ตามแบบสังเกตที่สร้างขึ้น ในเวลาราชการในการปฏิบัติงาน 8.00-16.00 น. ในระยะแรก ผู้ช่วยวิจัยจะเข้าไปร่วมปฏิบัติงาน จากนั้นให้ผู้ช่วยวิจัยเป็นผู้ทำการสังเกตแบบมีส่วนร่วม โดยมีเหตุผลว่า การสังเกตแบบมีส่วนร่วมนี้จะทำให้ผู้ถูกสังเกตไม่รู้สึกว่าการสังเกตพฤติกรรมหนึ่งของตน กำลังถูกสังเกต ซึ่งจะมีผลทำให้พฤติกรรมที่เกิดขึ้นเป็นไปตามธรรมชาติ และจะไม่ได้รับผลกระทบจากการปรากฏตัวของผู้สังเกต

2) การสังเกตพฤติกรรมเป็นรายบุคคล จะสังเกตพฤติกรรมการปฏิบัติพยาบาลผู้ป่วย 1 คน เริ่มตั้งแต่รับเข้ามาในห้องผ่าตัดจนกระทั่งกลับหอผู้ป่วย โดยสังเกตตลอดเวลาจนเสร็จสิ้นในแต่ละกิจกรรม และลงบันทึกการสังเกต และเริ่มสังเกตสถานการณ์ใหม่ต่อ

3) วิธีการสังเกตนี้ จะสังเกตพฤติกรรมการปฏิบัติการพยาบาล โดยผู้ช่วยวิจัย 2 คน สังเกตพยาบาลคนละ 1 คน การสังเกตเริ่มจากผู้ป่วยรับถึงห้องผ่าตัดและสังเกตกิจกรรมในระยะก่อนผ่าตัด จนครบกิจกรรมที่สังเกต และพักการสังเกตเพื่อการบันทึกในการสังเกต และเริ่มสังเกตต่อเมื่อนำผู้ป่วยเข้าห้องผ่าตัด เป็นเวลา 45 นาที และ พักการสังเกตเพื่อการบันทึกในการ

สังเกต และสังเกตต่อจนครบกิจกรรมการสังเกต และระยะหลังผ่าตัด สังเกตขณะผู้ป่วยอยู่ในห้อง หักพื้น จนกระทั่งผู้ป่วยถูกส่งกลับหอผู้ป่วย จึงบันทึกการสังเกต ซึ่งโดยเฉลี่ยผู้ป่วยใช้เวลาอยู่ใน ห้องผ่าตัดคนละ 3-4 ชม. ดังนั้นจึงสามารถวัดพฤติกรรมจากการสังเกตได้วันละ 2 คน ต่อผู้ช่วยวิจัย 1 คน ดังนั้นใช้เวลาในการสังเกตพยาบาลจำนวน 20 คน รวมทั้งสิ้นประมาณ 1 สัปดาห์

## 2.แบบสอบถามพฤติกรรมตามการรายงานตนเองของพยาบาลในการปฏิบัติการพยาบาล

1) การเก็บรวบรวมข้อมูล จากแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น นำมาเก็บภายหลัง การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสังเกตเสร็จสิ้น เพื่อไม่ให้ผู้ถูกประเมินตั้งใจปฏิบัติตามแนวทางในแบบ สอบถาม ซึ่งจะส่งผลให้การสังเกตมีการคลาดเคลื่อน การตอบแบบสอบถามผู้วิจัยจะให้กลุ่มตัวอย่าง ทำแบบสอบถามการรายงานตนเองเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยในห้องผ่าตัด โดยใช้เวลาคอบ 30 นาที และทำให้เสร็จสิ้นภายในวันเดียว เพื่อป้องกันการผิดพลาดในการเก็บข้อมูลที่ถูกต้อง

### ชุดที่ 2 แบบวัดความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการพยาบาล

1) แนะนำตัว และ แจ้งวัตถุประสงค์ของการวิจัย และผู้ป่วยยินดีให้ความร่วมมือ

2) การเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้ป่วย ในผู้ป่วยที่มีประสบการณ์ในการ ผ่าตัดครั้งแรก ที่ได้รับการผ่าตัดเกี่ยวกับกระดูกและข้อจากห้องผ่าตัดออร์โธปิดิกส์ จะเก็บภายหลัง ผู้ป่วยได้รับการรักษาด้วยวิธีผ่าตัด ประมาณ 1 – 2 วัน หลังผ่าตัด และจะเก็บข้อมูลทันทีที่มีความพร้อม ที่สามารถตอบคำถามจากแบบสอบถามได้ เพื่อเป็นการลดตัวแปรแทรกซ้อนที่อาจเกิดขึ้น โดยเก็บ ข้อมูลในกลุ่มก่อนการใช้โปรแกรมการฝึกอบรมตามเกณฑ์ที่กำหนดก่อน ส่วนกลุ่มหลังการใช้โปรแกรม การฝึกอบรม เก็บข้อมูลผู้ป่วยจากคุณสมบัติเดียวกัน และจับคู่ผู้ป่วยให้มีลักษณะใกล้เคียงกัน

## 3. ดำเนินการทดลองตามแผนที่เตรียมไว้ ใช้เวลา 3 สัปดาห์

3.1 ดำเนินการใช้โปรแกรมการฝึกอบรมพยาบาลประจำการด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ตามขั้นตอน ดังนี้

3.1.1 ชั้นเตรียมการกำหนดผู้รับผิดชอบและแผนงาน โดยให้หัวหน้าหอผู้ป่วย และพยาบาลประจำการมีส่วนร่วมในการกำหนดแผน

3.1.2 สร้างความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของหัวหน้าหอผู้ป่วย

3.1.3 สร้างความเข้าใจให้ตระหนักในความจำเป็นของการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย พร้อมทั้งแจกเอกสารพื้นฐานความรู้เกี่ยวกับสิทธิผู้ป่วย

3.1.4 แจกแผนและกำหนดการดำเนินการฝึกอบรม

3.2 **ขั้นตอนกิจกรรมการฝึกอบรมพยาบาลห้องผ่าตัดตามโปรแกรมการฝึกอบรมตามแนวทางที่กำหนด**

โดยมีกิจกรรมดำเนินการฝึกอบรม ในช่วงเข้าก่อนเริ่มการปฏิบัติงาน โดยแบ่งผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มละ 10 คน ใช้เวลาครั้งละ 30 นาทีต่อกลุ่ม ในเวลา 8.00 – 8.30 น. และ 8.45 - 9.15 ดำเนินการกิจกรรมเดียวกัน ทั้ง 2 กลุ่ม กิจกรรมทั้งหมด 10 ครั้ง มีรายละเอียด ดังนี้

ครั้งที่	วัน/เดือน/ปี	เนื้อหา/กิจกรรม
1.	2 มี.ค. 43	การสร้างสัมพันธภาพ และการทำงานร่วมกัน
2.	3 มี.ค. 43	การสร้างความตระหนักในการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย
3.	6 มี.ค. 43	การสร้างความรู้ ความเข้าใจในการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย
4.	7 มี.ค. 43	การวิเคราะห์ปัญหากำหนดกิจกรรมการพยาบาล ข้อ 1) ผู้ป่วยทุกคนมีสิทธิพื้นฐานที่จะได้รับบริการด้านสาธารณสุขตามที่บัญญัติในรัฐธรรมนูญ ตามมาตรฐานการพยาบาล
5.	9 มี.ค. 43	การวิเคราะห์ปัญหากำหนดกิจกรรมการพยาบาล ข้อ 2) ผู้ป่วยมีสิทธิที่จะได้รับบริการจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ ข้อ 4) ผู้ป่วยที่อยู่ในสภาวะฉุกเฉินเสี่ยงอันตรายถึงชีวิตมีสิทธิที่จะได้รับการช่วยเหลือรีบด่วน ข้อ 5) ผู้ป่วยมีสิทธิที่จะได้รับทราบชื่อสกุลและประเภทของการประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพของผู้ที่ให้บริการแก่ผู้ป่วย
6.	10 มี.ค. 43	การวิเคราะห์ปัญหากำหนดกิจกรรมการพยาบาล ข้อ 6) ผู้ป่วยมีสิทธิที่จะขอความเห็นจาก ผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพอื่นที่ไม่ได้เป็นผู้ให้บริการแก่ตน และมีสิทธิในการขอเปลี่ยนผู้ให้บริการและสถานบริการ
7.	13 มี.ค. 43	การวิเคราะห์ปัญหากำหนดกิจกรรมการพยาบาล ข้อ 3) ผู้ป่วยมีสิทธิที่จะได้รับทราบข้อมูลอย่างเพียงพอและเข้าใจชัดเจนจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพเพื่อสามารถเลือกตัดสินใจในการยินยอมหรือไม่ยินยอมในการรักษาพยาบาล ข้อ 10) บิดา มารดา หรือผู้แทนโดยชอบธรรม อาจใช้สิทธิแทนผู้ป่วยที่มีอายุไม่เกินสิบแปดปี บริบูรณ์ หรือผู้บกพร่องทางร่างกายหรือจิต ซึ่งไม่สามารถใช้สิทธิด้วยตนเองได้
8.	14 มี.ค. 43	การวิเคราะห์ปัญหากำหนดกิจกรรมการพยาบาล ข้อ 7) ผู้ป่วยมีสิทธิที่จะได้รับการปกปิดข้อมูลเกี่ยวกับตนเองโดยเคร่งครัด เว้นแต่จะจะได้รับ ความยินยอมจากผู้ป่วย หรือเป็นการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย ข้อ 8) ผู้ป่วยมีสิทธิได้รับขอทราบข้อมูลอย่างครบถ้วนในการตัดสินใจเข้าร่วมหรือถอนตัวจากการเป็นผู้ถูกทดลองในการทำวิจัย ข้อ 9) ผู้ป่วยมีสิทธิได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลของตน ที่ปรากฏในเวชระเบียน เมื่อผู้ป่วยหรือผู้แทนโดยชอบทำร้องขอ
9.	16 มี.ค. 43	การผสมผสานการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน
10.	17 มี.ค. 43	การผสมผสานการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน



3.4 **ขั้นประเมินผลการฝึกอบรม** เป็นการสอบถามทบทวนความเข้าใจแนวทางในการปฏิบัติ และกิจกรรมการฝึกอบรม เพื่อสรุปแนวทางในการปฏิบัติการพยาบาลด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย

### **ขั้นตอนที่ 3 การประเมินผลการทดลอง**

การรวบรวมข้อมูลในการประเมินผลภายหลังการทดลอง ซึ่งจะทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ภายหลังการการทดลองเสร็จสิ้นทันที และระยะติดตามผลจะเก็บรวบรวมข้อมูลภายหลังการทดลอง 3 อาทิตย์ โดยผู้วิจัยนำแบบวัดทั้ง 2 ชุด ได้แก่

ชุดที่ 1 แบบวัดความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการพยาบาล

ชุดที่ 2 พฤติกรรมการปฏิบัติการพยาบาลด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ซึ่งมี 2 ส่วน คือ

1. แบบสังเกตพฤติกรรมการปฏิบัติการพยาบาลด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย
2. แบบสอบถามพฤติกรรมตามการรายงานตนเองของพยาบาลในการปฏิบัติการพยาบาลด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย

โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลเช่นเดียวกับการเก็บรวบรวมข้อมูลก่อนดำเนินการทดลอง

### **การวิเคราะห์ข้อมูล**

ผู้วิจัยนำข้อมูลมาวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC<sup>+</sup> (Statistical Package for the Social Science) ตามลำดับ

1. ข้อมูลทั่วไปของพยาบาลและผู้ป่วย นำมาแจกแจงความถี่ และแสดงจำนวนเป็นร้อยละ
2. คำนวณหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการพยาบาล และคะแนนพฤติกรรมการปฏิบัติการพยาบาลด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ก่อนและหลังการทดลอง
3. เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการพยาบาล หาค่าโดย Paired t - test
4. เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคะแนนพฤติกรรมการปฏิบัติการพยาบาลด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย หาค่าโดย Paired t - test

## สรุปวิธีดำเนินการวิจัย

