

ผลของการใช้โปรแกรมการฝึกอบรมพยาบาลประจำการด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย  
ต่อคุณภาพบริการพยาบาลผ่าตัด



พันตำรวจโทหญิง ศรีสุรางค์ แสงแก้ว

สถาบันวิทยบริการ  
วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล  
คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2542

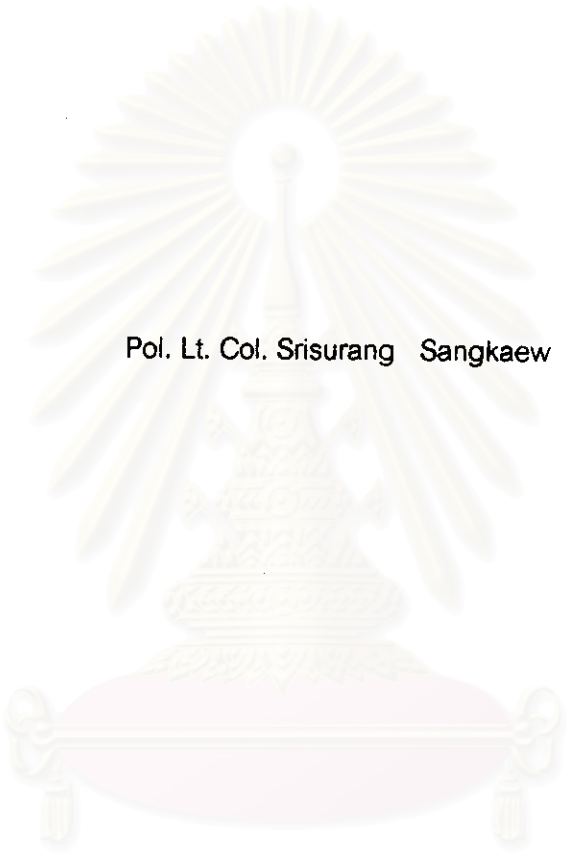
ISBN 974-334-811-5

ลิขสิทธิ์ของ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

= 9 ธ.ค. 2545

I192818๖๑

THE EFFECT OF USING STAFF NURSE TRAINING PROGRAM REGARDING  
PATIENT ADVOCACY ON PERIOPERATIVE NURSING QUALITY



Pol. Lt. Col. Srisurang Sangkaew

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Master of Nursing Science in Nursing Administration  
Program in Nursing Administration

Faculty of Nursing  
Chulalongkorn University  
Academic Year 1999  
ISBN 974-334-811-5

หัวข้อวิทยานิพนธ์

ผลของการใช้โปรแกรมการฝึกอบรมพยาบาลประจำการ  
ด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการพยาบาลผ่าตัด

โดย

พันตำรวจโทหญิง ศรีสุรางค์ แสงแก้ว

สาขาวิชา

การบริหารการพยาบาล

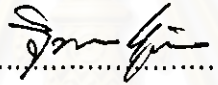
อาจารย์ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์ ดร. จินตนา ยูนิพันธุ์

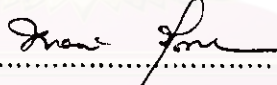
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม


อาจารย์ ดร. ชนกพร จิตปัญญา

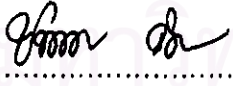
คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้หัวข้อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้  
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต

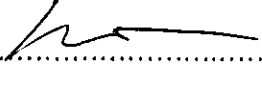
  
.....คณบดีคณะพยาบาลศาสตร์  
(รองศาสตราจารย์ ดร.จินตนา ยูนิพันธุ์)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

  
.....ประธานกรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ พ.ต.ต.หญิง ดร.พวงเพ็ญ ชูณหะวัณ)

  
.....อาจารย์ที่ปรึกษา  
(รองศาสตราจารย์ ดร. จินตนา ยูนิพันธุ์)

  
.....อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม  
(อาจารย์ ดร. ชนกพร จิตปัญญา)

  
.....กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร. ทวีวัฒน์ ปิตยานนท์)

ศรีสุรางค์ แสงแก้ว, พันตำรวจโทหญิง : ผลของการใช้โปรแกรมการฝึกอบรมพยาบาล  
 ด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการพยาบาลผ่าตัด (THE EFFECT OF USING  
 STAFF NURSE TRAINING PROGRAM REGARDING PATIENT ADVOCACY  
 ON PERIOPERATIVE NURSING QUALITY) อ. ที่ปรึกษา : รศ. ดร.จินตนา ยูนิพันธุ์,  
 อ. ที่ปรึกษาร่วม : อ. ดร. ชนกพร จิตปัญญา, 125 หน้า. ISBN 974-334-811-5.

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบกลุ่มเดียววัดก่อนและหลังการทดลอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ  
 เปรียบเทียบคุณภาพบริการพยาบาลผ่าตัดด้านความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการพยาบาล  
 และด้านพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติการพยาบาลด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ก่อนและหลังการใช้โปรแกรม  
 การฝึกอบรมพยาบาลประจำการด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาด้วยวิธีการผ่าตัดจากห้องผ่าตัดออโรติกส์  
 จำนวนทั้งหมด 90 คน แบ่งเป็น 3 กลุ่ม จากการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์ และ  
 จัดกลุ่มด้วยวิธีจับคู่ และพยาบาลประจำการห้องผ่าตัดออโรติกส์ โรงพยาบาลตำรวจ จำนวน 20 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ โปรแกรมการฝึกอบรมพยาบาลประจำการด้านการพิทักษ์  
 สิทธิผู้ป่วย แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการพยาบาลและแบบวัดพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติ  
 การพยาบาลด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ซึ่งประกอบด้วย 2 ส่วน คือ แบบสังเกตพฤติกรรมและ  
 แบบสอบถามพฤติกรรมตามการรายงานของตนเอง ซึ่งผ่านการตรวจสอบเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิและ  
 การหาค่าความเที่ยงแล้ว

ผลการวิจัยพบว่า

1. คุณภาพบริการพยาบาลผ่าตัดด้านความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการพยาบาล  
 หลังการใช้โปรแกรมการฝึกอบรมพยาบาลประจำการด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย สูงกว่าก่อนการใช้  
 โปรแกรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
2. คุณภาพบริการพยาบาลผ่าตัดด้านพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติการพยาบาลด้านการพิทักษ์  
 สิทธิผู้ป่วย หลังการใช้โปรแกรมการฝึกอบรมพยาบาลประจำการ สูงกว่าก่อนการใช้โปรแกรม  
 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ภาควิชา ..... คณะพยาบาลศาสตร์.....  
 สาขาวิชา ..... การบริหารการพยาบาล.....  
 ปีการศึกษา ..... 2542.....

ลายมือชื่อนิสิต ..... *Supal Nonne* .....  
 ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา ..... *Jim Jim* .....  
 ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ..... *Jim Jim* .....

## 4177586436 : MAJOR NURSING ADMINISTRATION

KEY WORD: TRAINING PROGRAM / PATIENT ADVOCACY / STAFF NURSE  
PERIOPERATIVE NURSING

SRISURANG SANGKAEW, POLICE LIEUTENANT COLONEL : THE EFFECT OF  
USING STAFF NURSE TRAINING PROGRAM REGARDING PATIENT  
ADVOCACY ON PERIOPERATIVE NURSING QUALITY. THESIS ADVISOR :  
ASSO. PROF. JINTANA YUNIBHAND, Ph.D. THESIS COADVISOR :  
CHANOKPORN JITPANYA, Ph.D. 125 pp. ISBN 974-334-811-5

The purpose of this one group pretest-posttest research design was to compare the perioperative nursing quality regarding patient satisfaction with nursing care and nursing behaviors related to patient advocacy before and after receiving the staff nurse training program regarding patient advocacy.

Research subject composed of 90 orthopedic patients which were selected by the setted criteria and equally by divided into 3 groups by matched pair technique, and 20 perioperative nurses from the orthopedic operating room, Police General Hospital.

Research instruments developed by the researcher, were the staff nurse training program regarding patient advocacy, a patient satisfaction of nursing service questionnaire and a tool designed to measure staff nurses' nursing behaviors regarding patient advocacy. The latter tool divided into 2 parts which were an observation checklist and a self reported questionnaire which were tested for their content validity and internal reliability.

The major findings of the study included :

1. The quality of perioperative nursing concerning patients' satisfaction with nursing care after using staff nurse training program regarding patient advocacy was significantly higher than that before using this training program, at the .05 level.

2. The quality of perioperative nursing concerning nursing behaviors related to patients advocacy after using the staff nurse training program was significantly higher than that before using this training program, at the .05 level.

ภาควิชา ..... คณะพยาบาลศาสตร์.....

สาขาวิชา ..... การบริหารการพยาบาล.....

ปีการศึกษา ..... 2542.....

ลายมือชื่อนิติ ..... *Olly and Chanok*.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา ..... *Jim Jimi*.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ..... *Jim Jimi*.....

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความสามารถอย่างดียิ่งจากอาจารย์ที่ปรึกษา วิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร.จินตนา ยูนิพันธุ์ และอาจารย์ ดร.ชนกพร จิตปัญญา อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ที่ได้ให้คำแนะนำ รวมทั้งแก้ไขข้อบกพร่องและให้ข้อคิดเห็นต่างๆ ในการวิจัย ด้วยความเอาใจใส่และให้กำลังใจด้วยดีมาโดยตลอด ผู้วิจัยทราบซึ่งในความกรุณาเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ. โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ พ.ต.ต.หญิง ดร. พวงเพ็ญ ชูณหปราณ ประธาน สอบวิทยานิพนธ์ และ รองศาสตราจารย์ ดร.ทวีวัฒน์ ปิตยานนท์ กรรมการสอบ วิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงวิทยานิพนธ์ให้ถูกต้อง สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น และขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประพิม ศุภคินสนีย์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิชาการ และคณาจารย์คณะพยาบาลศาสตร์ทุกท่านที่ให้กำลังใจในการเรียนและให้ความรู้ ช่วยเหลือในการศึกษา ซึ่งเป็นพื้นฐานและประโยชน์ต่อการวิจัย

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่กรุณาให้คำสัมภาษณ์ และตรวจสอบให้ ข้อเสนอแนะและแก้ไขปรับปรุงเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และขอขอบพระคุณ ผู้บังคับการโรงพยาบาล หัวหน้างานพยาบาล วิชาการงานพยาบาล หัวหน้าห้องผ่าตัด หัวหน้าหอผู้ป่วยศัลยกรรมทุกหน่วย โรงพยาบาลตำรวจ ที่กรุณาอนุญาตและอำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย และขอขอบคุณพยาบาลทุกท่าน รวมทั้งผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาด้วยวิธีการผ่าตัดทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการวิจัยและตอบแบบสอบถามในการวิจัยเป็นอย่างดี ขอขอบคุณ บัณฑิตวิทยาลัยที่ให้ทุนส่วนหนึ่งเพื่อสนับสนุนการทำวิจัยครั้งนี้

ท้ายนี้ผู้วิจัยใคร่ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ที่ให้ความสำคัญในด้านการศึกษา ของบุตร และ ขอขอบคุณพันตำรวจเอกชาญชิต แสงแก้ว พร้อม ด.ช. ชาญอนุชิต และด.ช. ถิรณัฐ บุตรชายทั้งสองที่ให้ความรักและกำลังใจตลอดการศึกษา อีกทั้งขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ เพื่อนๆ น้องๆ คณะพยาบาลศาสตร์ทุกท่านที่มีส่วนทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ศรีสุรางค์ แสงแก้ว

# สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ .....	ฉ
สารบัญ .....	ช
สารบัญตาราง .....	ณ
บทที่	
1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	4
แนวเหตุผลและสมมติฐานการวิจัย .....	5
ขอบเขตของการวิจัย .....	6
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย .....	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย .....	10
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	11
การบริการพยาบาลในห้องผ่าตัด .....	12
การพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยในห้องผ่าตัด .....	14
การพัฒนาบุคลากรพยาบาลห้องผ่าตัด .....	33
คุณภาพบริการพยาบาล .....	43
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	54
3 วิธีดำเนินการวิจัย .....	58
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	58
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	60
การดำเนินการทดลอง .....	70
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	74
สรุปวิธีดำเนินการวิจัย .....	75

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	76
5 สรุปผลและอภิปรายผลการวิจัย .....	91
สรุปผลการวิจัย .....	95
อภิปรายผลการวิจัย .....	96
ข้อเสนอแนะ .....	99
รายการอ้างอิง .....	100
ภาคผนวก .....	107
ภาคผนวก ก รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ .....	108
ภาคผนวก ข สถิติที่ใช้ในการวิจัย .....	110
ภาคผนวก ค ตัวอย่างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	114
ประวัติผู้วิจัย .....	125

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนอุบัติเหตุที่เกี่ยวกับสิทธิผู้ป่วย จำแนกตามคำประกาศสิทธิผู้ป่วย...	62
2	จำนวน และร้อยละ กลุ่มตัวอย่างพยาบาลประจำการ .....	77
3	จำนวนและร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างผู้ป่วย .....	78
4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของ ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการพยาบาล .....	79
5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของ ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการพยาบาล ด้านศิลปการดูแล .....	80
6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของ ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการพยาบาล ด้านคุณภาพการดูแลทางเทคนิค ...	81
7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของ ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการพยาบาล ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	82
8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของ ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการพยาบาล ด้านความพร้อมในการบริการ และการดูแลอย่างต่อเนื่อง.....	83
9	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของ ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการพยาบาล ด้านประสิทธิผลของการดูแล ...	84
10	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของ ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการพยาบาล หลังการใช้ โปรแกรม.....	85
11	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้าน พฤติกรรมกรปฏิบัติกรพยาบาลด้านการพิทักษ์ รวมทุกด้านและรายด้าน ก่อนและหลังการใช้.....	86
12	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้าน พฤติกรรมกรปฏิบัติกรพยาบาลด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย รวมทุกด้านและ รายด้านหลังการใช้โปรแกรมการฝึกอบรมพยาบาลประจำการด้านการพิทักษ์ สิทธิผู้ป่วยทันที (ครั้งที่ 1) และระยะติดตามผล (ครั้งที่ 2) .....	88