

## บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยนี้ศึกษาถึงผลของการใช้โปรแกรมการฝึกอบรมพยาบาลประจำการด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการพยาบาลผ่าตัด

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง (ตารางที่ 2 และ 3 )

ตอนที่ 2 เปรียบเทียบคุณภาพบริการพยาบาลผ่าตัด ด้านความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการพยาบาล (ตารางที่ 4 - 10)

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบคุณภาพบริการพยาบาลผ่าตัด ด้านพฤติกรรมการปฏิบัติการพยาบาลด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย (ตารางที่ 11 - 12)

ตอนที่ 4 สรุปความคิดเห็นของพยาบาลประจำการภายหลังการได้รับการใช้โปรแกรมการฝึกอบรมด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 2 จำนวน และร้อยละ กลุ่มตัวอย่างพยาบาลประจำการ จำแนกตามอายุ เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การปฏิบัติงาน และการอบรมเกี่ยวกับสิทธิผู้ป่วย (N=20)

สถานภาพ		จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ	21 - 25	10	50
	26 - 30	8	40
	31 - 35	2	10
เพศ	หญิง	19	95
	ชาย	1	5
ระดับการศึกษา	ปริญญาตรี	19	95
	ปริญญาโท	1	5
ประสบการณ์การปฏิบัติงาน	1 - 3	10	50
	4 - 6	8	40
	7 - 10	2	10
การอบรมเกี่ยวกับสิทธิผู้ป่วย	เคย	9	45
	ไม่เคย	11	55

จากตารางที่ 2 กลุ่มตัวอย่าง คือ พยาบาลประจำการ มีอายุระหว่าง 21 - 25 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 26 - 30 ปี และ 31 - 35 ปี ตามลำดับ เพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 95 ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 95 ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ระหว่าง 1 - 3 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมา คือระหว่าง 4 - 6 ปี และ 7 - 10 ปี ตามลำดับ การอบรมเกี่ยวกับสิทธิผู้ป่วย ที่ไม่เคยได้รับการอบรม คิดเป็นร้อยละ 55 และ เคยได้รับการอบรม คิดเป็นร้อยละ 45

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างผู้ป่วย ก่อนและหลังการใช้โปรแกรมการฝึกอบรมพยาบาลประจำการด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทและประสบการณ์ในการเข้ารับการรักษาด้วยวิธีการผ่าตัด

สถานภาพ	กลุ่มก่อนการฝึกอบรม (N=30)		กลุ่มหลังการฝึกอบรม			
	จำนวน	ร้อยละ	กลุ่มที่ 1 (N=30)		กลุ่มที่ 2 (N=30)	
			จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ						
หญิง	12	40.00	12	40.00	12	40.00
ชาย	18	60.00	18	60.00	18	60.00
อายุ						
15 - 25	6	20.00	5	16.67	5	16.67
26 - 35	11	36.67	12	40.00	10	33.33
36 - 45	2	6.67	2	6.67	4	13.33
46 - 55	4	13.33	4	13.33	6	20.00
56 - 65	7	23.33	7	23.33	5	16.67
ระดับการศึกษา						
ไม่ได้รับการศึกษา	2	6.67	2	6.67	1	3.33
ประถมศึกษา	12	40.00	12	40.00	12	40.00
มัธยมศึกษา	15	50.00	15	50.00	17	56.67
ปริญญาตรี	1	3.33	1	3.33	-	-
ประสบการณ์การผ่าตัดครั้งแรก	30	100.00	30	100.00	30	100.00
ประเภทการผ่าตัดใหญ่ทางกระดูกและข้อ	30	100.00	30	100.00	30	100.00

จากตารางที่ 3 กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาด้วยวิธีการผ่าตัด ทั้งกลุ่มก่อนและหลังการใช้โปรแกรมการฝึกอบรม เป็นเพศชาย 18 คน คิดเป็นร้อยละ 60 และเพศหญิง 12 คน คิดเป็นร้อยละ 40 อายุผู้ป่วย ส่วนใหญ่ มีอายุอยู่ระหว่าง 26 - 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.67 และ รองลงมา 56-65, 15 -25, 46-55 และ36-45 ตามลำดับ ระดับการศึกษา ผู้ป่วยทั้ง 3 กลุ่ม ส่วนใหญ่ได้รับการศึกษาระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมา ประถมศึกษา และปริญญาตรี ส่วนที่ไม่ได้รับการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 6.67 ประสบการณ์การได้รับการรักษาด้วยวิธีการผ่าตัดครั้งแรกและประเภทการผ่าตัดใหญ่ทางกระดูกและข้อทุกคน คิดเป็นร้อยละ 100

ตอนที่ 2 เปรียบเทียบคุณภาพบริการพยาบาลผ่าตัดด้านความพึงพอใจของผู้ป่วย ต่อพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติการพยาบาล ก่อนและหลังการใช้โปรแกรมการฝึกอบรมพยาบาลประจำการด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการพยาบาล รวมทุกด้านและรายด้าน ก่อนและหลังการใช้ โปรแกรมการฝึกอบรมพยาบาลประจำการด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย

ความพึงพอใจของผู้ป่วย	หลังการใช้โปรแกรมการฝึกอบรม		ก่อนการใช้โปรแกรมการฝึกอบรม		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
ศิลปะการดูแล	1295.33	410.03	1030.50	463.74	2.34*
คุณภาพการดูแลทางเทคนิค	1201.00	437.01	977.33	372.72	2.13*
สภาพแวดล้อมทางกายภาพ	752.83	318.44	601.77	193.89	2.22*
ความพร้อมในการบริการ	453.83	193.73	370.50	123.08	1.98*
การดูแลอย่างต่อเนื่อง	256.67	101.01	204.00	51.77	2.54*
ประสิทธิผลของการดูแล	1034.67	439.28	768.33	158.27	3.12*
รวม	4994.33	1694.02	4058.50	1322.06	2.38*

\*  $P < .05$

จากตารางที่ 4 พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติการพยาบาล เมื่อเปรียบเทียบก่อนและหลังการใช้โปรแกรมการฝึกอบรมพยาบาลประจำการด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าเฉลี่ย หลังการใช้โปรแกรมการฝึกอบรมพยาบาลประจำการด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย สูงกว่า ก่อนการใช้โปรแกรมการฝึกอบรมพยาบาลประจำการด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย

ส่วนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติการพยาบาลในรายด้าน เปรียบเทียบก่อนและหลังการใช้โปรแกรมการฝึกอบรมพยาบาลประจำการด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าเฉลี่ย หลังการใช้โปรแกรมการฝึกอบรมพยาบาลประจำการด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย สูงกว่า ก่อนการใช้โปรแกรมการฝึกอบรมพยาบาลประจำการด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ในทุกด้าน

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการพยาบาล ด้านจิตประการดูแล ก่อนและหลังการใช้โปรแกรมการฝึกอบรมพยาบาลประจำการด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย

ความพึงพอใจของผู้ป่วย	หลังการใช้โปรแกรมการฝึกอบรม					ก่อนการใช้โปรแกรมการฝึกอบรม					t
			ระดับ					ระดับ			
	MIN	MAX	$\bar{X}$	S.D.	พึงพอใจ	MIN	MAX	$\bar{X}$	S.D.	พึงพอใจ	
<b>จิตประการดูแล</b>											
ความเมตตาของพยาบาล	90	400	158.00	62.06	พอใจ	60	500	134.33	75.32	พอใจ	1.32
ความอดทนของพยาบาล	70	500	154.67	78.02	พอใจ	60	300	126.00	43.04	พอใจ	1.76*
<b>การใช้คำศัพท์ที่ผู้ป่วย</b>											
เข้าใจอย่างชัดเจน	80	400	152.33	74.26	พอใจ	70	300	130.67	41.43	พอใจ	1.39
การตั้งใจรับฟังในสิ่งที่ผู้ป่วยพูด	90	400	147.33	57.77	พอใจ	60	400	135.33	75.37	พอใจ	.69
ความเป็นมิตรของพยาบาล	90	300	145.33	45.69	พอใจ	60	500	135.00	74.41	พอใจ	.68
ความอ่อนโยนของพยาบาล	80	300	144.00	44.92	พอใจ	50	200	117.00	32.50	พอใจ	2.66*
ความเอาใจใส่ของพยาบาล	80	300	142.00	43.82	พอใจ	60	500	131.83	74.05	พอใจ	.64
<b>ความเข้าใจของพยาบาลว่า</b>											
ผู้ป่วยรู้สึกอย่างไร	50	300	130.00	44.02	พอใจ	50	500	120.33	76.32	พอใจ	.60
<b>การจัดให้ผู้ป่วยมีความเป็น</b>											
ส่วนตัว	40	200	121.67	31.63	พอใจ	60	300	106.67	40.11	พอใจ	1.60

\* P < .05

จากตารางที่ 5 พบว่า ค่าเฉลี่ยความความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อพฤติกรรมกรปฏิบัติ การพยาบาล ด้านจิตประการดูแลเป็นรายข้อ ก่อนและหลังการใช้โปรแกรมการฝึกอบรมพยาบาล ประจำการด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ในข้อความอดทนของพยาบาล และ ความอ่อนโยนของ พยาบาล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยหลังการใช้โปรแกรมการฝึกอบรม พยาบาลประจำการด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย สูงกว่า ก่อนการใช้โปรแกรมการฝึกอบรมพยาบาล ประจำการด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ส่วนในข้ออื่น ไม่แตกต่างกัน และระดับความพึงพอใจใน ทุกรายข้อทั้งก่อนและหลังการใช้โปรแกรมการฝึกอบรม อยู่ในระดับ พึงพอใจ

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการพยาบาล ด้านคุณภาพการดูแลทางเทคนิค ก่อนและหลัง การใช้โปรแกรมการฝึกอบรมพยาบาลประจำการด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย

ความพึงพอใจของผู้ป่วย	หลังการใช้โปรแกรมการฝึกอบรม					ก่อนการใช้โปรแกรมการฝึกอบรม					t
			ระดับ					ระดับ			
	MIN	MAX	$\bar{X}$	S.D.	พึงพอใจ	MIN	MAX	$\bar{X}$	S.D.	พึงพอใจ	
<b>คุณภาพการดูแลทางเทคนิค</b>											
การช่วยเหลือผู้ป่วยขณะ											
จัดทำ ในการผ่าตัด	90	500	170.00	81.54	พอใจ	70	300	135.00	40.32	พอใจ	2.10*
การช่วยเหลือผู้ป่วยขณะ											
เคลื่อนย้าย	90	400	157.67	61.74	พอใจ	70	300	133.67	41.15	พอใจ	1.77*
การช่วยเหลือผู้ป่วยขณะ											
เปลี่ยนเสื้อผ้า	40	300	152.33	46.81	พอใจ	50	300	119.00	45.59	พอใจ	2.79*
การจัดลำดับกิจกรรมการดูแล											
ผู้ป่วยของพยาบาล	90	500	150.83	83.17	พอใจ	80	300	125.67	42.89	พอใจ	1.47
การมีทักษะในการปฏิบัติ											
กิจกรรมการพยาบาล	70	500	148.00	73.36	พอใจ	70	300	121.33	40.15	พอใจ	1.74*
ความรู้ของพยาบาลในการให้											
การดูแลผู้ป่วย	70	500	148.00	72.51	พอใจ	70	500	129.33	73.86	พอใจ	.98
การให้คำอธิบายผู้ป่วยในเรื่อง											
การรักษาและขั้นตอน	30	500	141.17	76.15	พอใจ	50	500	113.13	78.18	พอใจ	1.39
การสอนผู้ป่วยว่าจะต้องปฏิบัติ											
อย่างไรต่อตนเอง	30	500	133.00	79.66	พอใจ	50	300	100.00	45.71	พอใจ	1.96*

\* P < .05

จากตารางที่ 6 พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อพฤติกรรมการปฏิบัติพยาบาล ด้านคุณภาพการดูแลทางเทคนิค เป็นรายชื่อ ก่อนและหลังการใช้โปรแกรมการฝึกอบรมพยาบาลประจำการด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ในข้อ การช่วยเหลือผู้ป่วยขณะจัดทำในการผ่าตัด การช่วยเหลือผู้ป่วยขณะเคลื่อนย้าย การช่วยเหลือผู้ป่วยขณะเปลี่ยนเสื้อผ้า การมีทักษะในการปฏิบัติกิจกรรมการพยาบาล และการสอนผู้ป่วยว่าจะต้องปฏิบัติอย่างไรต่อตนเอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยหลังการใช้โปรแกรมการฝึกอบรมพยาบาลประจำการด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย สูงกว่า ก่อนการใช้โปรแกรมการฝึกอบรมพยาบาลประจำการด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ส่วนในข้ออื่น ไม่แตกต่างกัน และระดับความพึงพอใจในทุกข้อทั้งก่อนและหลังการใช้โปรแกรมการฝึกอบรม อยู่ในระดับ พึงพอใจ

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อกรบริการพยาบาล ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ก่อนและหลังการใช้โปรแกรมการฝึกอบรมพยาบาลประจำการ ด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย

ความพึงพอใจของผู้ป่วย	หลังการใช้โปรแกรมการฝึกอบรม					ก่อนการใช้โปรแกรมการฝึกอบรม					t
	ระดับ					ระดับ					
	ความ					ความ					
	MIN	MAX	$\bar{X}$	S.D.	พึงพอใจ	MIN	MAX	$\bar{X}$	S.D.	พึงพอใจ	
<b>สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ</b>											
พยาบาลจัดเตียงสะอาด											
เตรียมพร้อม	95	500	166.50	74.36	พอใจ	70	300	129.00	41.47	พอใจ	2.41*
พยาบาลปรับแสงสว่างตาม											
ความจำเป็น	95	500	158.83	80.62	พอใจ	50	300	121.50	42.29	พอใจ	2.24*
พยาบาลควบคุมเสียงไม่ให้											
รบกวนผู้ป่วย	60	500	147.50	79.40	พอใจ	70	300	123.00	42.19	พอใจ	1.49
พยาบาลจัดเตรียมของเท่าที่											
จำเป็นของผู้ป่วย	90	500	144.33	71.71	พอใจ	60	300	115.67	43.37	พอใจ	1.87*
พยาบาลปรับอุณหภูมิ											
ให้พอเหมาะ	80	200	135.67	32.56	พอใจ	70	300	112.00	42.54	พอใจ	2.42*

P < .05

จากตารางที่ 7 พบว่า ค่าเฉลี่ยความความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อพฤติกรรมกรปฏิบัติกรพยาบาล ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ เป็นรายชื่อ ก่อนและหลังการใช้โปรแกรมการฝึกอบรมพยาบาลประจำการด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยหลังการใช้โปรแกรมการฝึกอบรมพยาบาลประจำการด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย สูงกว่าก่อนการใช้โปรแกรมการฝึกอบรมพยาบาลประจำการด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ยกเว้นในข้อ พยาบาลควบคุมเสียงไม่ให้รบกวนผู้ป่วย ไม่แตกต่างกัน

ค่าคะแนนต่ำและสูงสุด ส่วนใหญ่ หลังการใช้โปรแกรมการฝึกอบรมพยาบาลประจำการด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย สูงกว่า ก่อนใช้โปรแกรม และระดับความพึงพอใจในทุกรายชื่อทั้งก่อนและหลังการใช้โปรแกรมการฝึกอบรม อยู่ในระดับ พึงพอใจ

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการพยาบาล ด้านความพร้อมในการบริการ และด้านการดูแลอย่างต่อเนื่อง ก่อนและหลังการใช้โปรแกรมการฝึกอบรมพยาบาลประจำการ ด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย

ความพึงพอใจของผู้ป่วย	หลังการใช้โปรแกรมการฝึกอบรม					ก่อนการใช้โปรแกรมการฝึกอบรม					t
	ระดับ		ความ			ระดับ		ความ			
	MIN	MAX	$\bar{X}$	S.D.	พึงพอใจ	MIN	MAX	$\bar{X}$	S.D.	พึงพอใจ	
<b>ความพร้อมในการบริการ</b>											
พยาบาลไม่ลืมในสิ่งที่ผู้ป่วย											
ขอรับ	80	400	157.67	66.32	พอใจ	70	300	127.17	42.13	พอใจ	1.69*
พยาบาลตรวจสอและ											
ประเมินสภาพของผู้ป่วย	85	500	152.20	88.36	พอใจ	70	300	122.00	44.05	พอใจ	1.69*
การได้พบพยาบาล เมื่อผู้ป่วย											
ต้องการ	60	400	143.67	57.98	พอใจ	80	300	121.33	42.65	พอใจ	2.12*
<b>การดูแลอย่างต่อเนื่อง</b>											
พยาบาลติดตามในการจัดทำ											
สิ่งที่ผู้ป่วย ต้องการเป็นระยะๆ	40	300	143.33	54.54	พอใจ	50	300	115.56	47.39	พอใจ	2.09*
พยาบาลรู้ความต้องการโดย											
ผู้ป่วยไม่ต้องบอก	30	300	113.33	56.52	พอใจ	50	150	88.33	20.01	ไม่พอใจ	2.28*

\* P < .05

จากตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติ การพยาบาล ด้านความพร้อมในการบริการ และการดูแลอย่างต่อเนื่อง เป็นรายข้อ ก่อนและหลัง การใช้โปรแกรมการฝึกอบรมพยาบาลประจำการด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ทุกรายข้อแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยหลังการใช้โปรแกรมการฝึกอบรมพยาบาลประจำการ ด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย สูงกว่าก่อน การใช้โปรแกรมการฝึกอบรมพยาบาลประจำการด้านการ พิทักษ์สิทธิผู้ป่วย และระดับความพึงพอใจในทุกรายข้อทั้งก่อนและหลังการใช้โปรแกรมการฝึก อบรม อยู่ในระดับ พึงพอใจ ยกเว้น ด้านการดูแลอย่างต่อเนื่อง ในข้อพยาบาลรู้ความต้องการ โดยผู้ป่วยไม่ต้องบอก ก่อนการใช้โปรแกรมการฝึกอบรม อยู่ในระดับ ไม่พึงพอใจ ส่วนหลังการใช้ โปรแกรมการฝึกอบรม อยู่ในระดับพึงพอใจ



ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการพยาบาล ด้านความพร้อมในการบริการ และด้านการดูแลอย่างต่อเนือง ก่อนและหลังการใช้โปรแกรมการฝึกอบรมพยาบาลประจำการ ด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย

ความพึงพอใจของผู้ป่วย	หลังการใช้โปรแกรมการฝึกอบรม					ก่อนการใช้โปรแกรมการฝึกอบรม					t
			ระดับ					ระดับ			
			ความ					ความ			
	MIN	MAX	$\bar{X}$	S.D.	พึงพอใจ	MIN	MAX	$\bar{X}$	S.D.	พึงพอใจ	
<b>ประสิทธิผลของการดูแล</b>											
ผู้ป่วยรู้สึกได้รับการเตรียม											
กับสิ่งที่จะเกิดขึ้นกับผู้ป่วย	80	500	170.66	99.82	พอใจ	70	300	124.00	43.59	พอใจ	2.34*
พยาบาลทำให้ผู้ป่วยรู้สึก											
มั่นคง	20	500	158.00	98.66	พอใจ	50	200	118.66	32.77	พอใจ	2.07*
พยาบาลทำให้ผู้ป่วยรู้สึก											
สะอาดและสดชื่น	60	300	149.33	52.38	พอใจ	80	200	123.66	31.78	พอใจ	2.29*
พยาบาลทำให้ผู้ป่วยสงบ											
และผ่อนคลาย	20	500	143.66	76.99	พอใจ	50	200	115.33	30.93	พอใจ	1.87*
ผู้ป่วยรู้ว่าจะปฏิบัติตัวอย่างไร											
ภายหลังผ่าตัด	60	500	140.33	85.72	พอใจ	50	200	86.33	27.85	ไม่พอใจ	3.28*
พยาบาลทำให้ผู้ป่วยสุขสบาย	30	300	139.00	47.14	พอใจ	50	160	113.00	25.20	พอใจ	2.66*
ผู้ป่วยรู้ว่าจะปฏิบัติตัวอย่างไร											
ในระหว่างที่อยู่ในห้องผ่าตัด	80	300	133.66	59.97	พอใจ	50	150	87.33	24.62	พอใจ	3.91*

\* P < .05

จากตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยความความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อพฤติกรรมกาปฏิบัติกรพยาบาล ด้านประสิทธิผลของการดูแล เป็นรายชื่อ ก่อนและหลังการใช้โปรแกรมการฝึกอบรมพยาบาลประจำการด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ทุกรายชื่อ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยหลังการใช้โปรแกรมการฝึกอบรมพยาบาลประจำการด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย สูงกว่าก่อน การใช้โปรแกรมการฝึกอบรมพยาบาลประจำการด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย และระดับความพึงพอใจในทุกรายชื่อทั้งก่อนและหลังการใช้โปรแกรมการฝึกอบรม อยู่ในระดับ พึงพอใจ ยกเว้น ในชื่อ ผู้ป่วยรู้ว่าจะปฏิบัติตัวอย่างไรภายหลังผ่าตัด ก่อนการใช้โปรแกรมการฝึกอบรม อยู่ในระดับไม่พึงพอใจ ส่วนหลังใช้โปรแกรมการฝึกอบรม อยู่ในระดับพึงพอใจ

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการพยาบาล รวมทุกด้านและรายด้าน หลังการใช้โปรแกรมการฝึกอบรมพยาบาลประจำการด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยทันที (ครั้งที่ 1) และติดตามประเมินผลภายหลัง 3 อาทิตย์ (ครั้งที่ 2)

ความพึงพอใจของผู้ป่วย	หลังการใช้โปรแกรมการฝึกอบรม		หลังการใช้โปรแกรมการฝึกอบรม		t
	ครั้งที่ 1		ครั้งที่ 2		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
ศิลปะการดูแล	1295.33	410.03	1292.00	431.35	0.03
คุณภาพการดูแลทางเทคนิค	1201.00	437.01	1096.67	297.09	1.08
สภาพแวดล้อมทางกายภาพ	752.83	318.44	707.00	240.36	0.62
ความพร้อมในการบริการ	453.83	193.73	444.83	231.10	0.16
การดูแลอย่างต่อเนื่อง	256.67	101.01	290.67	208.59	0.80
ประสิทธิผลของการดูแล	1034.67	439.28	950.67	406.89	0.76
รวม	4994.33	1694.02	4781.83	1551.88	0.50

\*  $P < .05$

จากตารางที่ 10 พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติการพยาบาล เมื่อเปรียบเทียบหลังการใช้โปรแกรมการฝึกอบรมพยาบาลประจำการด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2 พบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเปรียบเทียบเป็นรายด้านค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติการพยาบาลในรายด้าน เปรียบเทียบหลังการใช้โปรแกรมการฝึกอบรมพยาบาลประจำการด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2 ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตอนที่ 2 เปรียบเทียบคุณภาพบริการพยาบาลผ่าตัด ด้านพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติ  
การพยาบาลด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ก่อนและหลังการใช้โปรแกรม  
การฝึกอบรมพยาบาลประจำการด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้านพฤติกรรม  
การปฏิบัติการพยาบาลด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย รวมทุกด้านและรายด้าน ก่อนและหลังการใช้  
โปรแกรมการฝึกอบรมพยาบาลประจำการด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย

พฤติกรรมการพยาบาล	หลังการใช้โปรแกรมการฝึกอบรม		ก่อนการใช้โปรแกรมการฝึกอบรม		t
	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D.	
สิทธิพื้นฐานที่จะได้รับบริการด้านสุขภาพ	10.55	.51	8.40	1.10	8.13*
สิทธิที่จะได้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	6.30	1.03	5.75	.85	1.86*
สิทธิที่จะได้รับทราบข้อมูลอย่างเพียงพอ	5.20	.77	4.00	.65	5.33*
สิทธิที่จะได้รับการช่วยเหลือรับด่วน ในภาวะเสี่ยงอันตรายถึงชีวิต	2.25	.85	1.85	1.27	2.02*
สิทธิที่จะได้รับทราบ ชื่อ สกุล และ ประเภทของผู้ให้บริการแก่ตน	1.25	.64	.45	.51	5.81*
สิทธิที่จะขอความเห็น หรือขอเปลี่ยน ผู้ให้บริการ และสถานบริการ	2.55	.60	2.45	.60	.56
สิทธิที่จะได้รับการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง	4.80	.95	4.20	.89	2.17*
สิทธิที่จะได้รับทราบข้อมูลก่อนเข้าร่วม การทดลอง	1.40	1.39	1.35	1.31	.11
สิทธิที่จะได้รับทราบข้อมูลเฉพาะของตน ที่ปรากฏในเวชระเบียน	.40	.50	5.00E-02	.22	2.66*
สิทธิของผู้แทนโดยชอบธรรมที่ใช้สิทธิ แทนผู้ป่วยฯ	.65	.49	.20	.41	3.32*
รวม	35.35	3.59	28.70	4.18	6.46*

\* P < .05

จากตารางที่ 11 พบว่า ค่าเฉลี่ยพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติการพยาบาลด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย โดยรวมเมื่อเปรียบเทียบก่อนและหลังการใช้โปรแกรมการฝึกอบรมพยาบาลประจำการด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าเฉลี่ยหลังการใช้โปรแกรมการฝึกอบรมพยาบาลประจำการด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย สูงกว่า ก่อนการใช้โปรแกรมการฝึกอบรมพยาบาลประจำการด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย

ค่าเฉลี่ยพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติการพยาบาลพยาบาลด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย เมื่อได้พิจารณาเป็นรายด้าน เปรียบเทียบก่อนและหลังการใช้โปรแกรมการฝึกอบรมพยาบาลประจำการด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าเฉลี่ย โดยหลังการใช้โปรแกรมการฝึกอบรมพยาบาลประจำการด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย สูงกว่า ก่อนการใช้โปรแกรมการฝึกอบรมพยาบาลประจำการด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านสิทธิพื้นฐานที่จะได้รับบริการด้านสุขภาพ สิทธิที่จะได้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ สิทธิที่จะได้รับทราบข้อมูลอย่างเพียงพอ สิทธิที่จะได้รับการปกปิดข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง สิทธิที่จะได้รับการช่วยเหลือรีบด่วนในภาวะเสี่ยงอันตรายถึงชีวิต สิทธิที่จะได้รับทราบชื่อ สกุล และประเภทของผู้ให้บริการแก่ตน สิทธิของผู้แทนโดยชอบธรรมที่ใช้สิทธิแทนผู้ป่วยฯ และด้านสิทธิที่จะได้รับทราบข้อมูลเฉพาะของตนที่ปรากฏในเวชระเบียน

ส่วนค่าเฉลี่ยพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติการพยาบาลด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย เปรียบเทียบก่อนและหลังการใช้โปรแกรมการฝึกอบรมพยาบาลประจำการด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ด้านที่ไม่แตกต่าง คือ ด้านสิทธิที่จะขอความเห็น หรือขอเปลี่ยนผู้ให้บริการ และสถานบริการ และด้านสิทธิที่จะได้รับทราบข้อมูลก่อนเข้าร่วมการทดลอง

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้านพฤติกรรม การปฏิบัติการพยาบาลด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย รวมทุกด้านและรายด้าน หลังการใช้โปรแกรม การฝึกอบรมพยาบาลประจำการด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยทันที (ครั้งที่ 1) และติดตามประเมินผล ภายหลัง 3 อาทิตย์ (ครั้งที่ 2)

พฤติกรรมการพยาบาล	หลังการใช้โปรแกรมการฝึกอบรม ครั้งที่ 1		หลังการใช้โปรแกรมการฝึกอบรม ครั้งที่ 2		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
สิทธิพื้นฐานที่จะได้รับบริการด้านสุขภาพ	10.55	.51	10.15	.81	3.55*
สิทธิที่จะได้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	6.30	1.03	5.90	.91	1.63
สิทธิที่จะได้รับทราบข้อมูลอย่างเพียงพอ	5.20	.77	5.10	.85	1.00
สิทธิที่จะได้รับการช่วยเหลือรีบด่วน ในภาวะเสี่ยงอันตรายถึงชีวิต	2.25	.85	2.55	.69	-2.04*
สิทธิที่จะได้รับทราบ ชื่อ สกุล และ ประเภทของผู้ให้บริการแก่ตน	1.25 <sup>a</sup>	.64	1.25 <sup>a</sup>	.64	-
สิทธิที่จะขอความเห็น หรือขอเปลี่ยน ผู้ให้บริการ และสถานบริการ	2.55	.60	2.70	.66	-0.82
สิทธิที่จะได้รับการปกปิดข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง	4.80	.95	4.90	.97	-0.46
สิทธิที่จะได้รับทราบข้อมูลก่อนเข้าร่วม การทดลอง	1.40	1.39	1.85	1.42	-1.44
สิทธิที่จะได้รับทราบข้อมูลเฉพาะของตน ที่ปรากฏในเวชระเบียน	.40	.50	.35	.49	.37
สิทธิของผู้แทนโดยชอบธรรมที่ใช้สิทธิ แทนผู้ป่วยฯ	.65	.49	.70	.47	-0.43
รวม	35.35	3.59	35.45	3.93	-0.14

\* P < .05

จากตารางที่ 12 พบว่า ค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการปฏิบัติกรพยาบาลด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย โดยรวมเมื่อเปรียบเทียบกับหลังการใช้โปรแกรมการฝึกอบรมพยาบาลประจำการด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ในครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2 โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านสิทธิพื้นฐานที่จะได้รับบริการด้านสุขภาพ และด้านสิทธิที่จะได้รับการช่วยเหลือรีบด่วนในภาวะเสี่ยงอันตรายถึงชีวิต แตกต่างกัน ส่วนด้านสิทธิที่จะได้รับทราบ ชื่อ สกุล และประเภทของผู้ให้บริการแก่ตน ค่าเฉลี่ยทั้ง 2 ครั้ง เท่ากัน



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

#### ตอนที่ 4 สรุปความคิดเห็น ของพยาบาลประจำการภายหลังการใช้โปรแกรมการฝึกอบรมด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย

ผู้วิจัยได้ให้พยาบาล ประเมินการฝึกอบรมและบันทึกข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ภายหลังการฝึกอบรม สรุปได้ดังนี้

1. พยาบาลมีความตระหนัก และเห็นความสำคัญในการพิทักษ์สิทธิที่ผู้ป่วยควรได้รับ
2. กิจกรรมการฝึกอบรม ในการแบ่งกลุ่มย่อย ช่วยให้ทุกคนมีโอกาสพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน มีส่วนร่วมในการอภิปรายเสนอความคิดเห็น
3. กิจกรรมการวิเคราะห์อุบัติเหตุการณ เป็นวิธีการเรียนรู้จากสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริงในหน่วยงาน ทำให้ทราบปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างชัดเจน
4. มีบรรยากาศที่เป็นกันเอง
5. เป็นประโยชน์ สามารถนำไปปฏิบัติงานได้จริง
6. มีความตื่นตัวที่จะปฏิบัติ แต่บางครั้งก็ยังไม่เคยชิน เช่น การแนะนำตัวให้ผู้ป่วยทราบ



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย