

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินโครงการ

โครงการศึกษาอิสระการจัดระบบบริการพยาบาลเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย งานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลหนองบัวลำภู จัดทำเป็นโครงการในหน่วยงานผู้ป่วยนอก การดำเนินโครงการในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อจัดระบบบริการพยาบาลเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย งานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลหนองบัวลำภู และเพื่อประเมินผลการดำเนินการจัดระบบบริการพยาบาลเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย จาก การสอบถามความคิดเห็นของพยาบาลหน่วยงานผู้ป่วยนอก และจากแบบสอบถามความพึงพอใจ ในบริการพยาบาลเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ในงานผู้ป่วยนอก ของผู้มาใช้บริการในหน่วยงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลหนองบัวลำภู ก่อนและหลังการจัดระบบ

#### กลุ่มเป้าหมาย

1. พยาบาลที่ปฏิบัติงาน ในงานผู้ป่วยนอก ทั้งหมด 7 คน พยาบาลวิชาชีพ 3 คน พยาบาลเทคนิค 4 คน
2. ผู้ป่วย หรือผู้ดูแลผู้ป่วยในกรณีที่ผู้ป่วยมีอายุต่ำกว่า 18 ปี หรือผู้ป่วยที่มีความบกพร่องทางกายหรือจิต ที่มาตรวจรักษาโรค ที่หน่วยงานผู้ป่วยนอก ในแผนกอายุรกรรม แผนกกุมารเวช แผนกศัลยกรรมกระดูก ที่มารับบริการในหน่วยงานผู้ป่วยนอก ก่อนและหลังดำเนินโครงการ โดยมีคุณสมบัติดังนี้
  - 2.1 เป็นผู้ป่วย หรือญาติผู้ป่วย
  - 2.2 ผู้แทนผู้ป่วยที่มีอายุไม่ถึง 18 บริบูรณ์ หรือผู้ป่วยที่บกพร่องทางจิต
  - 2.3 สามารถสื่อสาร โดยใช้ภาษาไทย และมีความพร้อมและยินดีให้การตอบแบบสอบถาม โดยมีอายุ 21-40 ปี ระดับการศึกษาประถมศึกษา เพศหญิง รวมทั้งหมด 60 คน โดยรายละเอียดดังนี้

กลุ่มเป้าหมาย ก่อนการจัดระบบ จากแผนกอายุรกรรม แผนกศัลยกรรมกระดูก แผนกกุมารเวช แผนกละ 10 คน รวม 30 คน

กลุ่มเป้าหมาย หลังการจัดระบบ 30 คน จากแผนกอายุรกรรม แผนกศัลยกรรมกระดูก แผนกกุมารเวช แผนกละ 10 คน

## เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินโครงการ

ชุดที่ 1 โครงการการจัดระบบบริการพยาบาลเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย งานผู้ป่วยนอก  
โรงพยาบาลหนองบัวลำภู

ชุดที่ 2 แบบประเมินการดำเนินการจัดระบบบริการพยาบาลเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย  
งานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลหนองบัวลำภู

ชุดที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจในบริการพยาบาลเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย  
งานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลหนองบัวลำภู

## ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

ชุดที่ 1 โครงการการจัดระบบบริการพยาบาลเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย งานผู้ป่วยนอก  
โรงพยาบาลหนองบัวลำภู ผู้ศึกษาสร้างขึ้น โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีจากตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของระบบบริการเพื่อ  
พิทักษ์สิทธิผู้ป่วย มาตรฐานการพยาบาล วารสารทางการแพทย์และทางกฎหมาย คำประกาศสิทธิ  
10 ประการ (สภาการพยาบาล, 2541) การจัดระบบบริการเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย (สิทธิศักดิ์  
พฤษย์ปิติกุล, 2543) มาตรฐานโรงพยาบาลแนวทางการพัฒนาคุณภาพ โดยมุ่งเน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์  
กลาง ฉบับปีกาญจนาภิเษก (สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข, 2540) และมาตรฐานการพยาบาลการ  
บริการผู้ป่วยนอก (กองการพยาบาล, 2542) มาเป็นหลักในการกำหนด กระบวนการและจัดรูปแบบ  
กิจกรรมการบริการเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยพยาบาลในงานผู้ป่วยนอก ซึ่งการจัดระบบบริการ  
พยาบาลเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย งานผู้ป่วยนอก ประกอบด้วยองค์ประกอบ 6 ด้าน คือ

1) การจัดระบบบริการพยาบาลด้านการได้รับบริการด้านสุขภาพตามสิทธิที่  
บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญและการได้รับบริการจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ โดยไม่มีการเลือก  
ปฏิบัติ

2) การจัดระบบบริการพยาบาลด้านให้ข้อมูล

3) การจัดระบบบริการพยาบาลด้านการให้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้รักษา

4) การจัดระบบบริการพยาบาลด้านการช่วยเหลือกรณีวิกฤตหรือ

เสี่ยงต่อชีวิต

5) การจัดระบบบริการพยาบาลด้านการเปิดเผยข้อมูลของผู้ป่วยและการขอ

เปลี่ยนผู้ให้บริการ

6) การจัดระบบบริการพยาบาลด้านการมอบอำนาจการตัดสินใจแทนในกรณี

ผู้ป่วยเด็ก ผู้ป่วยหมดสติ และผู้ป่วยจิตเวช

2. สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญพยาบาลดำเนินงานผู้ป่วยนอก ในเรื่องการจัดระบบบริการพยาบาลที่เป็นการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ในหน่วยงานผู้ป่วยนอก

3. สรุปลวิเคราะห์เนื้อหาสำคัญจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญพยาบาลดำเนินงานผู้ป่วยนอก 4 ท่าน จากโรงพยาบาลรัฐบาล 2 แห่ง และโรงพยาบาลเอกชน 2 แห่ง ดำเนินการในวันที่ 13-17 มกราคม 2546 โดยสัมภาษณ์ในเรื่องการจัดระบบบริการพยาบาลเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ที่จัดในหน่วยงานผู้ป่วยนอกที่เป็นไปได้และเหมาะสม ในหน่วยงานผู้ป่วยนอก

4. จัดประชุมระดมสมอง พยาบาลที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานผู้ป่วยนอก ในวันที่ 30 มกราคม 2546 โดยจัดวิทยากรบรรยายให้ความรู้ในเรื่องการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย และแนวทางการจัดบริการพยาบาลที่เหมาะสม ดำเนินการต่อโดยใช้แนวคิดการบริหารแบบมีส่วนร่วม โดยการระดมสมองร่วมกันพิจารณาแนวทางการจัดระบบบริการพยาบาลเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย งานผู้ป่วยนอก ในวันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2546 โดยประกอบด้วยกิจกรรมบริการพยาบาลที่เป็นการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย โดยจัดกิจกรรมปฏิบัติการพยาบาลเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย งานผู้ป่วยนอก ให้ครอบคลุมการจัดระบบบริการพยาบาลเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ทั้ง 6 ด้าน สรุปรวบรวมเนื้อหาที่ได้จากการประชุมและจากการสัมภาษณ์จากผู้เชี่ยวชาญ เป็นแนวทางการให้บริการพยาบาลเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมของภาษา ความชัดเจนของข้อความ และความครอบคลุมของเนื้อหา

5. นำเสนอผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา โดยนำเครื่องมือที่สร้างขึ้นนี้ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบแนวทางการจัดระบบบริการพยาบาลเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย งานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลหนองบัวลำภู ว่ามีความถูกต้องเหมาะสม และความเป็นไปได้ในการนำไปปฏิบัติจริง พร้อมทั้งความถูกต้อง ความเหมาะสมของภาษา ความชัดเจนของข้อความและความครอบคลุมของเนื้อหา

6. หลังจากผ่านการพิจารณาตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้ศึกษานำมาปรับปรุงข้อความตามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น โดยตัดสินความเห็นชอบที่ตรงกันของผู้ทรงคุณวุฒิ ไม่น้อยกว่า 4 ใน 5 ท่าน นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา

7. ประชุมพยาบาลหน่วยงานผู้ป่วยนอกจำนวน 7 คน เพื่อนำเสนอแนวทางการจัดกิจกรรมปฏิบัติการพยาบาลเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย งานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลหนองบัวลำภู ที่ผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิและปรับปรุงแก้ไขแล้ว เพื่อใช้เป็นแนวทางที่นำไปใช้จริง

ชุดที่ 2 แบบประเมินการดำเนินการจัดระบบบริการพยาบาลเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย งานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลหนองบัวลำภู

สร้างแบบสอบถามความคิดเห็นต่อการดำเนินการจัดระบบบริการพยาบาล

เพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย งานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลหนองบัวลำภู ที่จะนำมาใช้ประเมินภายหลัง  
 คำเนิการ โดยสร้างเป็นข้อคำถามที่ครอบคลุมแนวทางการให้บริการและการดำเนินโครงการเพื่อ  
 การพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ประโยชน์ที่ได้รับจากการดำเนินโครงการ ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ  
 อื่นๆ ซึ่งมีจำนวน 12 ข้อ โดย 10 ข้อเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 3 ระดับ และ  
 อีก 2 ข้อหลัง เป็นคำถามปลายเปิด 1 ข้อ และข้อเสนอแนะอีก 1 ข้อ

ในข้อคำถามที่เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 3 ระดับ

โดยมีเกณฑ์ตอบ ดังนี้

1 = เห็นด้วยน้อย คือเห็นด้วยกับข้อความนั้นน้อยหรือเกิดขึ้นจริง น้อย

2 = เห็นด้วยปานกลาง คือเห็นด้วยกับข้อความนั้นปานกลางหรือเกิดขึ้นจริง

ปานกลาง

3 = เห็นด้วยมาก คือเห็นด้วยกับข้อความนั้นมากหรือเกิดขึ้นจริง มาก

รวมคะแนนจากที่ได้ทั้งหมดจากแบบสอบถาม และคำนวณหาค่า  $\bar{X}$  โดยใช้เกณฑ์  
 จัดระดับความคิดเห็นดังนี้ (ประคอง กรรณสูต, 2535)

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.49 แสดงว่าเห็นด้วยน้อย

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.50 – 2.49 แสดงว่าเห็นด้วยปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.50 – 3.00 แสดงว่าเห็นด้วยมาก

ชุดที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจในบริการพยาบาลเพื่อการพิทักษ์สิทธิของผู้ป่วย  
 งานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลหนองบัวลำภู

สร้างแบบสอบถามความพึงพอใจในบริการพยาบาลเพื่อการพิทักษ์สิทธิของผู้ป่วย  
 โดยเป็นแบบสอบถามการปฏิบัติกิจกรรมบริการของพยาบาลที่เกี่ยวข้องกับการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย  
 ที่พึงได้รับในขณะที่ผู้ป่วยมารับบริการ ในงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลหนองบัวลำภู มีจำนวน 12  
 ข้อ โดย 10 ข้อ แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) และอีก 2 ข้อหลัง เป็นคำถามปลายเปิด 1  
 ข้อ และข้อเสนอแนะอีก 1 ข้อ โดยมีผู้ช่วยวิจัยเป็นผู้เก็บแบบสอบถามโดยผู้ช่วยวิจัยมีคุณสมบัติ  
 ไม่ได้ปฏิบัติงานในหน่วยงานผู้ป่วยนอก แต่งกายปกติ

ในข้อความที่เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 3 ระดับ มีเกณฑ์ตอบดังนี้

1 = ความพึงพอใจจากการได้รับบริการเพื่อการพิทักษ์สิทธิ น้อย คือเห็นด้วย  
 กับข้อความนั้นน้อยหรือเกิดขึ้นจริง น้อย

2 = ความพึงพอใจจากการได้รับบริการเพื่อการพิทักษ์สิทธิปานกลาง คือเห็น  
ด้วยกับข้อความนั้นปานกลางหรือเกิดขึ้นจริง *ปานกลาง*

3 = ความพึงพอใจจากการได้รับบริการเพื่อการพิทักษ์สิทธิมาก คือ เห็นด้วย  
กับข้อความนั้นมากหรือเกิดขึ้นจริง *มาก*

รวมคะแนนจากที่ได้ทั้งหมดจากแบบสอบถาม และคำนวณหาค่าเฉลี่ย โดยใช้  
เกณฑ์จัดระดับความพึงพอใจดังนี้ (ประคอง วรรณสูตร, 2535)

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.49 แสดงว่าความพึงพอใจน้อย

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.50 – 2.49 แสดงว่าความพึงพอใจปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.50 – 3.00 แสดงว่าความพึงพอใจมาก

### การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

นำเครื่องมือที่ผู้ศึกษาจัดทำขึ้น ทั้ง 3 ชุด นำเสนอผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงตาม  
เนื้อหา สำนวนภาษาที่ใช้ จำนวน 5 ท่าน และนำมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณ  
วุฒิ เพื่อให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น โดยถือเกณฑ์ความเห็นตรงกัน 4 ใน 5 ท่าน การปรับปรุง  
แก้ไขตามคำแนะนำ ภายใต้อาการดูแลของอาจารย์ที่ปรึกษาหลังจากการปรับปรุงแล้ว ผู้ศึกษาได้จัดทำ  
เป็นคู่มือในการนำไปใช้ในชั้นปฏิบัติ

### วิธีดำเนินโครงการ

วิธีดำเนินโครงการแบ่งเป็น 3 ขั้นตอน คือขั้นเตรียมการ ขั้นปฏิบัติ และขั้นประเมินผล

#### 1. ขั้นเตรียมการ

1.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการปฏิบัติกิจกรรม  
ปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย

1.2 สร้างแบบสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญในงานผู้ป่วยนอก เพื่อสัมภาษณ์แนวทางการจัด  
กิจกรรมเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ในงานผู้ป่วยนอก สัมภาษณ์หัวหน้างานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล  
รัฐบาล 2 แห่ง และเอกชน 2 แห่ง และนำมาสรุปวิเคราะห์เพื่อเป็นแนวทางประกอบในการสร้าง  
แนวทางปฏิบัติการจัดระบบบริการพยาบาลเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ในหน่วยงานผู้ป่วยนอก

1.3 จัดเตรียมหนังสือเชิญบุคลากรจากสถาบันต่างๆ เพื่อเข้าร่วมเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ  
ในการตรวจสอบ เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินโครงการการจัดระบบบริการพยาบาลเพื่อพิทักษ์สิทธิ  
ผู้ป่วย งานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลหนองบัวลำภู 5 ท่าน ดังนี้

- 1) นักวิชาการในตำแหน่งอาจารย์ 2 ท่าน
- 2) ท่านที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย นักวิชาการในกลุ่มมาตรฐานการพยาบาลในโรงพยาบาล สำนักพัฒนาและรับรองคุณภาพบริการ 1 ท่าน
- 3) ผู้ที่มีประสบการณ์ในงานผู้ป่วยนอก และด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย 2 ท่าน

1.4 นำเสนอโครงการต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาล หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล หัวหน้ากลุ่มงานผู้ป่วยนอก หัวหน้างานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลหนองบัวลำภู เพื่อขอความร่วมมือในการดำเนินโครงการ

1.5 สร้างแบบสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญในงานผู้ป่วยนอก เพื่อสัมภาษณ์แนวทางการจัดระบบบริการพยาบาลเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ในงานผู้ป่วยนอก สัมภาษณ์หัวหน้างานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐบาล 2 แห่ง และเอกชน 2 แห่ง และนำมาสรุปวิเคราะห์เพื่อเป็นแนวทางประกอบในการสร้างแนวทางปฏิบัติการจัดระบบบริการพยาบาลเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยในหน่วยงานผู้ป่วยนอก

1.6 ประชุมชี้แจงวัตถุประสงค์และวิธีดำเนินโครงการการจัดระบบบริการพยาบาลเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ต่อหัวหน้างานและพยาบาลหน่วยงานผู้ป่วยนอก

1.7 ดำเนินการสร้างแนวทางการจัดระบบบริการพยาบาลเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย งานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลหนองบัวลำภู โดยมีการจัดประชุม 2 ครั้งดังนี้

ในการประชุมครั้งที่ 1 จัดอบรมให้ความรู้เรื่องการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย และการจัดกิจกรรมปฏิบัติการพยาบาลเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย งานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลหนองบัวลำภู

ในการประชุมครั้งที่ 2 ประชุมพยาบาลหน่วยงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลหนองบัวลำภู โดยการใช้กระบวนการบริการแบบมีส่วนร่วม การประชุมระดมสมองเพื่อให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการกำหนดกระบวนการจัดการระบบบริการพยาบาลเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากพยาบาลหน่วยงานผู้ป่วยนอก เพื่อปรับปรุงเป็นแนวทางการจัดระบบบริการพยาบาลเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยงานผู้ป่วยนอก ให้เหมาะสมในการปฏิบัติงาน จัดบริการพยาบาลให้ครอบคลุมองค์ประกอบทั้ง 6 ด้าน คือ

1) การจัดการระบบบริการพยาบาลด้านการได้รับบริการด้านสุขภาพตามสิทธิที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญและการได้รับบริการจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ

2) การจัดการระบบบริการพยาบาลด้านให้ข้อมูล

3) การจัดการระบบบริการพยาบาลด้านการให้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้รักษา

4) การจัดการระบบบริการพยาบาลด้านการช่วยเหลือกรณีวิกฤตหรือ

เสี่ยงต่อชีวิต

5) การจัดการระบบบริการพยาบาลด้านการเปิดเผยข้อมูลของผู้ป่วยและการขอเปลี่ยนผู้ให้บริการ

6) การจัดระบบบริการพยาบาลด้านการมอบอำนาจการตัดสินใจแทนในกรณี  
ผู้ป่วยเด็ก ผู้ป่วยหมดสติ และผู้ป่วยจิตเวช

1.8 จัดทำเอกสารแนวทางจัดระบบบริการพยาบาลเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย  
งานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลหนองบัวลำภู

1.9 ส่งให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย และผู้ศึกษาปรับปรุงแนวทางการ  
จัดระบบบริการพยาบาลเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย หลังจากผ่านการพิจารณาตรวจสอบแล้ว

1.10 จัดทำเป็นคู่มือประกอบการดำเนินการโครงการการจัดระบบบริการพยาบาลเพื่อ  
พิทักษ์สิทธิผู้ป่วย งานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลหนองบัวลำภู เพื่อให้พยาบาลหน่วยงานผู้ป่วยนอกใช้  
เป็นแนวทางในการจัดระบบบริการพยาบาลเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ที่เป็นแนวทางเดียวกับ พร้อมทั้ง  
จัดทำเอกสารการติดตามการจัดระบบบริการพยาบาลฯ ซึ่งเป็นแบบตรวจสอบรายการ

1.11 เสนอแนวทางการจัดระบบบริการพยาบาลฯ ที่จะนำไปใช้จริง ต่อ  
ผู้อำนวยการและหัวหน้ากลุ่มงานผู้ป่วยนอก เพื่อพิจารณาอนุมัติใช้

1.12 ประชุมชี้แจงพยาบาลหน่วยงานผู้ป่วยนอก นำเสนอการดำเนินการจัดระบบ  
บริการพยาบาลเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ตามคู่มือที่ได้จัดทำขึ้น

## 2. ชั้นปฏิบัติ

ดำเนินการปฏิบัติการจัดระบบและใช้แนวทางการจัดระบบบริการพยาบาลเพื่อพิทักษ์  
สิทธิผู้ป่วยในงานผู้ป่วยนอก เป็นเวลานาน 4 สัปดาห์ โดยใช้แนวทางการจัดระบบ จริงในหน่วย  
งานผู้ป่วยนอก ในแผนกอายุรกรรม แผนกกุมารเวช แผนกศัลยกรรมกระดูกระยะเวลาในการปฏิบัติ  
4 สัปดาห์ ระหว่างวันที่ 10 มีนาคม 2546 ถึง 5 เมษายน 2546 โดยมีการจัดระบบตามแนวทางการจัด  
ระบบบริการพยาบาลเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย งานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลหนองบัวลำภู และติดตาม  
กำกับดูแลการจัดระบบโดยใช้แบบตรวจสอบรายการ

### การติดตามของผู้ศึกษาระหว่างการดำเนินโครงการ

1. กำกับดูแลการใช้แนวทางการจัดระบบบริการพยาบาลเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย  
งานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลหนองบัวลำภู โดยใช้แบบตรวจสอบรายการโครงการจัดระบบบริการ  
พยาบาลเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลหนองบัวลำภู ที่สร้างขึ้น

2. เป็นที่ปรึกษา และตอบข้อซักถามเกี่ยวกับการใช้แนวทางการให้บริการเพื่อการ  
พิทักษ์สิทธิผู้ป่วย งานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลหนองบัวลำภู ในการดำเนินการปฏิบัติ ตลอดระยะ  
เวลา 4 สัปดาห์ ที่ดำเนินโครงการทุกวันราชการ

### 3. ชั้นประเมินผล

ประเมินผลการดำเนินโครงการโดยใช้เครื่องมือ 2 ชุด คือ

3.1 แบบประเมินการดำเนินการจัดระบบบริการพยาบาลเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย (เครื่องมือชุดที่ 2) หลังจากได้นำแนวทางการจัดระบบบริการพยาบาลเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยไปปฏิบัติ 4 สัปดาห์ โดยผู้ศึกษาแจกแบบสอบถามให้แก่พยาบาลที่ปฏิบัติงานทั้งหมดในหน่วยงาน จำนวน 7 คน เก็บแบบสอบถามหลังดำเนินโครงการในวันที่ 5 เมษายน 2546 ด้วยตนเอง

3.2 แบบสอบถามความพึงพอใจในบริการพยาบาลด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย (เครื่องมือชุดที่ 3) โดยผู้ประเมินเป็นผู้ป่วย/ผู้แทนในกรณีเด็กอายุไม่เกิน 18 ปีและผู้บกพร่องทางจิต ก่อนดำเนินโครงการจำนวน 30 คน จากแผนกอายุรกรรมจำนวน 10 คน แผนกกุมารเวช จำนวน 10 คน แผนกศัลยกรรมกระดูก จำนวน 30 คน และหลังใช้แนวทางการจัดระบบบริการเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยจำนวน 30 คน จากแต่ละแผนกเหมือนกัน และมีลักษณะกลุ่มตัวอย่างคล้ายกัน คือ เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ รวมกลุ่มตัวอย่างจำนวน 60 คน เก็บข้อมูลโดยผู้ช่วยวิจัย ใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งสิ้น 4 สัปดาห์ ตั้งแต่ วันที่ 10 มีนาคม 2546 ถึง 5 เมษายน 2546

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS 10.0.7

1. คำนวณหาจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
2. คำนวณหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของคะแนนความคิดเห็นต่อการดำเนินการจัดระบบบริการพยาบาลเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย งานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลหนองบัวลำภู
3. เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคะแนนจากความพึงพอใจในบริการพยาบาลเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ก่อนและหลังดำเนินจัดระบบบริการพยาบาลเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย งานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลหนองบัวลำภู ด้วยสถิติทดสอบ ที (Independent t-test)
4. ข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิด นำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา แล้วนำเสนอในรูปแบบความเรียง



สรุปขั้นตอนการศึกษา การจัดระบบบริการพยาบาลเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย  
งานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลหนองบัวลำภู

1. ขั้นเตรียมการ

1. ศึกษาทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการพิทักษ์สิทธิ ในงานผู้ป่วยนอก
2. นำเสนอโครงการต่อผู้บริหาร หัวหน้ากลุ่มงาน หัวหน้างาน
3. สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญด้านงานผู้ป่วยนอก
4. สรุปวิเคราะห์เนื้อหาสำคัญจากการสัมภาษณ์
5. จัดประชุมชี้แจงวัตถุประสงค์ วิธิดำเนินโครงการการจัดระบบบริการพยาบาลเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย งานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลหนองบัวลำภู
6. จัดอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อสร้างเครื่องมือแนวทางการจัดระบบบริการพยาบาลฯ
7. สรุปเป็นแนวทางการจัดระบบบริการพยาบาลฯ
8. ตรวจสอบเครื่องมือโดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา ความเหมาะสมและสามารถนำไปใช้ได้
9. ปรับปรุงแก้ไขจัดทำเป็นแนวทางการจัดระบบบริการพยาบาลฯ ที่จะนำไปใช้จริง
10. นำเสนอผู้บริหาร และขออนุมัติทดลองใช้แนวทางการจัดระบบบริการพยาบาลฯ จริงในหน่วยงานผู้ป่วยนอก

2. ขั้นปฏิบัติ

ใช้แนวทางการจัดระบบบริการพยาบาลฯ ในหน่วยงานผู้ป่วยนอกในหน่วยงานผู้ป่วยนอก แผนกอายุรกรรม แผนกกุมารเวช แผนกศัลยกรรมกระดูก  
ระยะเวลาในการทดลองใช้ 4 สัปดาห์

3. ขั้นประเมินผล

1. ประเมินการดำเนินการจัดระบบบริการพยาบาลเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย งานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลหนองบัวลำภู
2. แบบสอบถามความพึงพอใจในบริการพยาบาลเพื่อการพิทักษ์สิทธิของผู้ป่วย