

บทที่ 4

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ผลของการศึกษาเรื่อง “การเสริมสร้างพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยของบุคลากรพยาบาลโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า” ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามความคิดเห็นของบุคลากรพยาบาลโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า จำนวน 298 ชุด วิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS (Statistical Package for the social Science) สำหรับการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้แบ่งเนื้อหาการนำเสนอเป็น 7 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ปัจจัยด้านสถานการณ์ที่ส่งผลต่อการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยของบุคลากรพยาบาลโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า

ตอนที่ 3 พฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยของบุคลากรพยาบาลโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นต่อแนวทางการเสริมสร้างพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยของบุคลากรพยาบาลโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า

ตอนที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยของบุคลากรพยาบาลโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า

ตอนที่ 6 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสถานการณ์กับพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยของบุคลากรพยาบาลโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า

ตอนที่ 7 การอภิปรายผลการศึกษา

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ ตำแหน่ง ชั้นยศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และหน่วยงานที่ปฏิบัติ ผลการศึกษามีปรากฏดังนี้

1.1 เพศและอายุ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 68.50) อายุ 31-35 ปี มากที่สุด รองลงมา อายุ 36-40 ปี และ 26-30 ปี ตามลำดับ (ร้อยละ 27.50, 22.50 และ 16.80) (ตารางที่ 4.1)

ตารางที่ 4.1

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศและอายุ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน) (N=298)	ร้อยละ
เพศ		
หญิง	204	68.50
ชาย	94	31.50
อายุ		
21 – 25 ปี	26	8.70
26 – 30 ปี	50	16.80
31 – 35 ปี	82	27.50
36 – 40 ปี	67	22.50
41 – 45 ปี	37	12.40
46 – 50 ปี	25	8.40
มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป	11	3.70

1.2 ตำแหน่งและชั้นยศ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นพยาบาลวิชาชีพ (ร้อยละ 80.90) และชั้นยศ นาวาตรี – นาวาเอก มากที่สุด รองลงมาเป็น เรือตรี – เรือเอก และ พันจ่าตรี – พันจ่าเอก ตามลำดับ (ร้อยละ 33.90, 29.50 และ 27.90) (ตารางที่ 4.2)

ตารางที่ 4.2

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตำแหน่งและชั้นยศ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน) (N = 298)	ร้อยละ
ตำแหน่ง		
พยาบาลวิชาชีพ	241	80.90
พยาบาลเทคนิค	57	19.10
ชั้นยศ		
จ่าตรี – จ่าเอก	5	1.70
พันจ่าตรี – พันจ่าเอก	83	27.90
เรือตรี – เรือเอก	88	29.50
นาวาตรี – นาวาเอก	101	33.90
พนักงานราชการ	21	7.00

1.3 ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงานและหน่วยงานที่ปฏิบัติ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มากที่สุด รองลงมา เป็น อนุปริญญา และปริญญาโท ตามลำดับ (ร้อยละ 79.6, 10.7 และ 10.7) ประสบการณ์การทำงานของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในช่วงระหว่าง 6-10 ปี รองลงมาคือ 11-15 ปี และ 16-20 ปี ตามลำดับ (ร้อยละ 28.6, 23.8 และ 17.8) หน่วยงานที่ปฏิบัติของกลุ่มตัวอย่างเป็นกองการพยาบาลมากที่สุด รองลงมาเป็น กองศัลยกรรม และแผนกอื่นๆ ตามลำดับ (ร้อยละ 38.3, 19.8 และ 18.1) (ตารางที่ 4.3)

ตารางที่ 4.3

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา
ประสบการณ์ทำงานและหน่วยงานที่ปฏิบัติ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน) (N = 298)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
อนุปริญญา	32	10.70
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	237	79.60
ปริญญาโท	29	9.70
ปริญญาเอก	-	-
อื่นๆ	-	-
ประสบการณ์การทำงาน		
1 - 5 ปี	35	11.70
6 - 10 ปี	85	28.60
11- 15 ปี	71	23.80
16 - 20 ปี	53	17.80
21 - 25 ปี	28	9.40
26 - 30 ปี	19	6.40
มากกว่า 30 ปี ขึ้นไป	7	2.30
หน่วยงานที่ปฏิบัติงาน		
กองการพยาบาล	114	38.30
กองศัลยกรรม	59	19.80
กองอายุรเวชกรรม	35	11.70
กองกุมารเวชกรรม	26	8.70
กองสูตินรีเวชกรรม	10	3.40
แผนกอื่นๆ	54	18.10

ตอนที่ 2 ปัจจัยด้านสถานการณ์ที่ส่งผลต่อการพิทักษ์ สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยของบุคลากรพยาบาล โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า

สำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านสถานการณ์ที่มีผลต่อการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยของบุคลากรพยาบาล โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า ซึ่งปัจจัยด้านสถานการณ์นั้น หมายถึง เงื่อนไขของเหตุการณ์หรือลักษณะของสิ่งแวดล้อมนอกตัวบุคคลที่มีผลต่อการแสดงความสามารถในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการพยาบาลเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย แยกตามกลุ่มปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคคลและเกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมของบุคคล ได้แก่ การรับรู้นโยบายเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วย รวมทั้งการสนับสนุนของผู้บริหารด้านการดำเนินงานเกี่ยวกับการปฏิบัติการพยาบาลของบุคลากรพยาบาลในโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า ตามคำประกาศสิทธิผู้ป่วย 10 ประการ ผลการศึกษามีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1 การรับรู้นโยบายของโรงพยาบาลเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยของบุคลากร พยาบาลโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า

2.1.1 ผลการศึกษา พบว่า การรับรู้นโยบายของโรงพยาบาลเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$) ด้านมีนโยบายให้เจ้าหน้าที่ทุกคนติดป้ายชื่อ สกุล ตำแหน่ง ในขณะที่ปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านมีนโยบายให้ผู้ป่วยทราบชื่อ สกุล ตำแหน่งของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการโดยการจัดทำบอร์ดติดรูปถ่าย ชื่อ สกุล ตำแหน่งของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน ให้ผู้ป่วยและญาติเห็นชัดเจน และด้านการติดคำประกาศสิทธิผู้ป่วย 10 ประการ ให้ผู้ป่วยและญาติเห็นชัดเจน และยกเว้นด้านการประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในข้อปฏิบัติเกี่ยวกับสิทธิผู้ป่วยมีการรับรู้ต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.50, 4.34, 4.30$ และ 3.34 ตามลำดับ)

2.1.2 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการมีนโยบายให้เจ้าหน้าที่ทุกคนติดป้ายชื่อ สกุล ตำแหน่งในขณะปฏิบัติงานสูงกว่าด้านอื่นๆ และมีการรับรู้ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50$) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการรับรู้ในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ การรับรู้ระดับมาก และการรับรู้ระดับปานกลาง (ร้อยละ 55.40, 39.30 และ 5.00 ตามลำดับ)

2.1.3 การรับรู้นโยบายของโรงพยาบาลเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยในด้านมีนโยบายให้ผู้ป่วยทราบชื่อ สกุล ตำแหน่งของเจ้าหน้าที่ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการรับรู้ใน

ระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ การรับรู้ระดับมาก และการรับรู้ระดับปานกลาง (ร้อยละ 48.70, 39.30 และ 9.70 ตามลำดับ)

2.1.4 การรับรู้นโยบายของโรงพยาบาลเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยในด้านการติดตามประกาศสิทธิผู้ป่วย 10 ประการ ให้ผู้ป่วยและญาติเห็นชัดเจน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการรับรู้ในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ การรับรู้ระดับมาก และการรับรู้ระดับปานกลาง (ร้อยละ 44.60, 43.30 และ 9.70 ตามลำดับ)

2.1.5 การรับรู้นโยบายของโรงพยาบาลเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยในด้านนโยบายสนับสนุนให้บุคลากรปฏิบัติตามสิทธิผู้ป่วย กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการรับรู้ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ การรับรู้ระดับมากที่สุด และการรับรู้ระดับปานกลาง (ร้อยละ 58.40, 30.90 และ 9.40 ตามลำดับ)

2.1.6 การรับรู้นโยบายของโรงพยาบาลเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยในด้านมีการกำหนดเรื่องสิทธิผู้ป่วยไว้ในนโยบายพัฒนาคุณภาพขององค์กร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการรับรู้ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ การรับรู้ระดับมากที่สุดและการรับรู้ระดับปานกลาง (ร้อยละ 57.00, 29.20 และ 13.10 ตามลำดับ)

2.1.7 การรับรู้นโยบายของโรงพยาบาลเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยในด้านมีการตั้งคณะกรรมการด้านสิทธิผู้ป่วยและจริยธรรมองค์กร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการรับรู้ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ การรับรู้ระดับมากที่สุด และการรับรู้ระดับปานกลาง (ร้อยละ 54.70, 26.80 และ 16.40 ตามลำดับ)

2.1.8 การรับรู้นโยบายของโรงพยาบาลเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยในด้านมีการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน ระเบียบปฏิบัติ เพื่อเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านสิทธิผู้ป่วย กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการรับรู้ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ การรับรู้ระดับมากที่สุดและการรับรู้ระดับปานกลาง (ร้อยละ 52.70, 25.80 และ 19.10 ตามลำดับ)

2.1.9 การรับรู้นโยบายของโรงพยาบาลเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยในด้านมีการดำเนินการตรวจสอบ ติดตามประเมินผลการดำเนินงานในด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ในระดับมาก มีจำนวนมากที่สุด รองลงมาได้แก่ การรับรู้ระดับปานกลาง และการรับรู้ระดับมากที่สุด (ร้อยละ 47.70, 31.20 และ 10.40 ตามลำดับ)

2.1.10 การรับรู้นโยบายของโรงพยาบาลเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยในด้านมีการจัดอบรมเกี่ยวกับสิทธิผู้ป่วยแก่บุคลากรทุกระดับ กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ในระดับ

มากที่สุด มีจำนวนมากที่สุด รองลงมาได้แก่ การรับรู้ระดับปานกลางและการรับรู้ระดับมาก (ร้อยละ 44.60, 32.90 และ 10.40 ตามลำดับ)

2.1.11 การรับรู้นโยบายของโรงพยาบาลเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วย ในด้านมีการประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในข้อปฏิบัติเกี่ยวกับสิทธิผู้ป่วย กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ในระดับปานกลางมีจำนวนมากที่สุด รองลงมาได้แก่ การรับรู้ระดับมากที่สุดและการรับรู้ระดับมาก (ร้อยละ 38.30, 37.20 และ 8.10 ตามลำดับ) (ตารางที่ 4.4)

ตารางที่ 4.4

จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้
นโยบายของโรงพยาบาล เกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิประโยชน์
ผู้ป่วยของบุคลากรพยาบาล

การรับรู้นโยบาย	ระดับการรับรู้					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1. รพ.มีนโยบายให้เจ้าหน้าที่ทุกคนติดป้ายชื่อสกุล ตำแหน่ง ในขณะที่ปฏิบัติงาน	- (0)	0.3 (1)	5.0 (15)	39.3 (117)	55.40 (165)	4.50	0.61	มากที่สุด
2. รพ.มีนโยบายให้ผู้ป่วยทราบชื่อ สกุล ตำแหน่งของเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการโดยการจัดทำบอร์ด ติดรูปถ่าย ชื่อ สกุล ตำแหน่งของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน ให้ผู้ป่วยและญาติเห็นชัดเจน	- (0)	2.3 (7)	9.7 (29)	39.3 (117)	48.7 (145)	4.34	0.75	มาก
3. รพ.มีการติดคำประกาศสิทธิผู้ป่วย 10 ประการ ให้ผู้ป่วยและญาติเห็นชัดเจน	- (0)	2.3 (7)	9.7 (29)	43.3 (129)	44.6 (133)	4.30	0.74	มาก
4. รพ.มีนโยบายสนับสนุนให้บุคลากรปฏิบัติตามสิทธิผู้ป่วย	- (0)	1.3 (4)	9.4 (28)	58.4 (174)	30.9 (92)	4.19	0.65	มาก

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

การรับนโยบาย	ระดับการรับนโยบาย					$\bar{X}$	S.D.	แปล ผล
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
5. รพ. มีการกำหนดเรื่องสิทธิผู้ป่วยไว้ในนโยบายพัฒนาคุณภาพขององค์กร	- (0)	0.7 (2)	13.1 (39)	57.0 (170)	29.2 (87)	4.15	0.66	มาก
6. รพ. มีการตั้งคณะกรรมการด้านสิทธิผู้ป่วยและจริยธรรมองค์กร	0.3 (1)	1.7 (5)	16.4 (49)	54.7 (163)	26.8 (80)	4.06	0.73	มาก
7. รพ. มีการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานระเบียบปฏิบัติ เพื่อเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านสิทธิผู้ป่วย	- (0)	2.3 (7)	19.1 (57)	52.7 (157)	25.8 (77)	4.02	0.74	มาก
8. รพ. มีการดำเนินการตรวจสอบติดตามประเมินผลการดำเนินงานในด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย	0.7 (2)	4.7 (14)	31.2 (93)	47.7 (142)	15.8 (47)	3.73	0.81	มาก
9. รพ. มีการจัดอบรมเกี่ยวกับสิทธิผู้ป่วยแก่บุคลากรทุกระดับ	10.4 (31)	1.7 (5)	32.9 (98)	10.4 (31)	44.6 (133)	3.52	0.88	มาก
10. รพ. มีการประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในข้อปฏิบัติเกี่ยวกับสิทธิผู้ป่วย	13.8 (41)	2.7 (8)	38.3 (114)	8.1 (24)	37.2 (111)	3.34	0.91	ปาน กลาง
รวม	$\bar{X} = 4.01, S.D. = 0.53$							

2.2 การสนับสนุนจากผู้บริหารเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยของบุคลากรพยาบาล

2.2.1 ผลการศึกษาพบว่า การสนับสนุนจากผู้บริหารเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$) โดยด้านผู้บริหารหรือหัวหน้าพยาบาล เป็น

ผู้นำในการปฏิบัติด้านพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ ผู้บริหารหรือหัวหน้าพยาบาล ให้ความช่วยเหลือ และช่วยแก้ปัญหา เมื่อมีปัญหาด้านการละเมิดสิทธิผู้ป่วยเกิดขึ้น และด้านผู้บริหารหรือหัวหน้าพยาบาล กำหนดนโยบายให้มีการให้ความรู้เรื่องการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย และจริยธรรมวิชาชีพแก่เจ้าหน้าที่ทางการแพทย์พยาบาลอย่างน้อยปีละ 1 ครั้งมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X}$ = 3.90, 3.82 และ 3.52 ตามลำดับ)

2.2.2 เมื่อพิจารณารายด้าน ด้านผู้บริหารหรือหัวหน้าพยาบาล เป็นผู้นำในการปฏิบัติด้านพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการรับรู้ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ การรับรู้ระดับปานกลาง และการรับรู้ระดับมากที่สุด (ร้อยละ 55.00, 22.50 และ 19.10 ตามลำดับ)

2.2.3 ด้านผู้บริหารหรือหัวหน้าพยาบาล ให้ความช่วยเหลือ และช่วยแก้ปัญหา เมื่อมีปัญหาด้านการละเมิดสิทธิผู้ป่วยเกิดขึ้น กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการรับรู้ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ การรับรู้ระดับปานกลาง และการรับรู้ระดับมากที่สุด (ร้อยละ 59.40, 21.10 และ 14.10 ตามลำดับ)

2.2.4 ผู้บริหารหรือหัวหน้าพยาบาล ส่งเสริมและสนับสนุนให้จัดทำคู่มือ ระเบียบปฏิบัติ เพื่อเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานด้านสิทธิผู้ป่วย กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการรับรู้ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ การรับรู้ระดับปานกลาง และการรับรู้ระดับมากที่สุด (ร้อยละ 58.40, 25.50 และ 11.40 ตามลำดับ)

2.2.5 ผู้บริหารหรือหัวหน้าพยาบาล สนับสนุนให้บุคลากรทางการแพทย์พยาบาลเข้าร่วมอบรมเกี่ยวกับสิทธิผู้ป่วย จริยธรรมวิชาชีพ ที่จัดขึ้นทั้งในและนอกองค์กร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการรับรู้ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ การรับรู้ระดับปานกลาง และการรับรู้ระดับมากที่สุด (ร้อยละ 53.40, 26.50 และ 12.40 ตามลำดับ)

2.2.6 ผู้บริหารหรือหัวหน้าพยาบาล ร่วมกำหนดแนวทางช่วยเหลือเจ้าหน้าที่เมื่อมีปัญหาระหว่างการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการรับรู้ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ การรับรู้ระดับปานกลาง และการรับรู้ระดับมากที่สุด (ร้อยละ 55.40, 26.20 และ 11.10 ตามลำดับ)

2.2.7 ผู้บริหารหรือหัวหน้าพยาบาล ส่งเสริม สนับสนุน ให้มีการประเมินการปฏิบัติของพยาบาลเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการรับรู้ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ การรับรู้ระดับปานกลาง และการรับรู้ระดับมากที่สุด (ร้อยละ 52.30, 27.50 และ 12.10 ตามลำดับ)

2.2.8 ผู้บริหารหรือหัวหน้าพยาบาล สนับสนุน ส่งเสริม ให้มีการประชุมพิเศษเจ้าหน้าที่ใหม่ในเรื่องการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย และจริยธรรมวิชาชีพ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการรับรู้ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ การรับรู้ระดับปานกลาง และการรับรู้ระดับมากที่สุด (ร้อยละ 55.70, 22.80 และ 11.10 ตามลำดับ)

2.2.9 ผู้บริหารหรือหัวหน้าพยาบาล ให้ความช่วยเหลือ และช่วยแก้ปัญหา เมื่อมีปัญหาด้านการละเมิดสิทธิผู้ป่วยเกิดขึ้น กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการรับรู้ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ การรับรู้ระดับปานกลาง และการรับรู้ระดับมากที่สุด (ร้อยละ 53.40, 27.50 และ 9.70 ตามลำดับ)

2.2.10 ผู้บริหารหรือหัวหน้าพยาบาล เปิดโอกาสให้บุคลากรทางการพยาบาลได้ แสดงความคิดเห็นและร่วมอภิปรายประเด็นปัญหาการละเมิดสิทธิผู้ป่วยที่เกิดขึ้นในองค์กร กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ในระดับมากมีจำนวนมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ การรับรู้ระดับปานกลาง และการรับรู้ระดับมากที่สุด (ร้อยละ 48.70, 31.20 และ 8.70 ตามลำดับ)

2.2.11 ผู้บริหารหรือหัวหน้าพยาบาล กำหนดนโยบายให้มีการให้ความรู้เรื่อง การพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย และจริยธรรมวิชาชีพแก่เจ้าหน้าที่ทางการพยาบาลอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ในระดับมากมีจำนวนมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ การรับรู้ระดับปานกลาง และการรับรู้ระดับมากที่สุด (ร้อยละ 49.00, 30.50 และ 9.10 ตามลำดับ) (ตารางที่ 4.5)

ตารางที่ 4.5

จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการสนับสนุน
จากผู้บริหารเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วย
ของบุคลากรพยาบาล

การสนับสนุนจากผู้บริหาร	ระดับการสนับสนุนจากผู้บริหาร					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
ผู้บริหารหรือหัวหน้าพยาบาล เป็นผู้นำในการปฏิบัติด้าน พิทักษ์สิทธิผู้ป่วย	0.30 (1)	3.00 (9)	22.50 (67)	55.00 (164)	19.10 (57)	3.90	0.75	มาก
ผู้บริหารหรือหัวหน้าพยาบาล ให้ความช่วยเหลือ และช่วย แก้ปัญหา เมื่อมีปัญหาด้าน การละเมิดสิทธิผู้ป่วยเกิดขึ้น	0.30 (1)	5.00 (15)	21.10 (63)	59.40 (177)	14.10 (42)	3.82	0.74	มาก

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

การสนับสนุนจากผู้บริหาร	ระดับการสนับสนุนจากผู้บริหาร					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
ผู้บริหารหรือหัวหน้าพยาบาล ส่งเสริมและสนับสนุนให้จัดทำคู่มือ ระเบียบปฏิบัติ เพื่อเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานด้านสิทธิผู้ป่วย	1.00 (3)	3.70 (11)	25.50 (76)	58.40 (174)	11.40 (34)	3.76	0.74	มาก
ผู้บริหารหรือหัวหน้าพยาบาล สนับสนุนให้บุคลากรทางการพยาบาลเข้าร่วมอบรมเกี่ยวกับสิทธิผู้ป่วย จริยธรรมวิชาชีพ ที่จัดขึ้นทั้งในและนอกองค์กร	1.00 (3)	6.70 (20)	26.50 (79)	53.40 (159)	12.40 (37)	3.69	0.81	มาก
ผู้บริหารหรือหัวหน้าพยาบาล ร่วมกำหนดแนวทางช่วยเหลือเจ้าหน้าที่เมื่อมีปัญหาเรื่อง การพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย	1.30 (4)	6.00 (18)	26.20 (78)	55.40 (165)	11.10 (33)	3.69	0.80	มาก
ผู้บริหารหรือหัวหน้าพยาบาล ส่งเสริม สนับสนุน ให้มีการ ประเมินการปฏิบัติของ พยาบาลเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย	1.70 (5)	6.40 (19)	27.50 (82)	52.30 (156)	12.10 (36)	3.67	0.83	มาก
ผู้บริหารหรือหัวหน้าพยาบาล สนับสนุน ส่งเสริม ให้มีการ ประชุมนิเทศเจ้าหน้าที่ใหม่ใน เรื่องการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย และจริยธรรมวิชาชีพ	2.00 (6)	8.40 (25)	22.80 (68)	55.70 (166)	11.10 (33)	3.65	0.84	มาก

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

การสนับสนุนจากผู้บริหาร	ระดับการสนับสนุนจากผู้บริหาร					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
ผู้บริหารหรือหัวหน้าพยาบาลติดตาม นิเทศการปฏิบัติเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยอย่างสม่ำเสมอ	0.70 (2)	8.70 (26)	27.50 (82)	53.40 (159)	9.70 (29)	3.63	0.80	มาก
ผู้บริหารหรือหัวหน้าพยาบาลเปิดโอกาสให้บุคลากรทางการพยาบาลได้แสดงความคิดเห็นและร่วมอภิปรายประเด็นปัญหาการละเมิดสิทธิผู้ป่วยที่เกิดขึ้นในองค์กร	1.70 (5)	9.70 (29)	31.20 (93)	48.70 (145)	8.70 (26)	3.53	0.85	มาก
ผู้บริหารหรือหัวหน้าพยาบาลกำหนดนโยบายให้มีการให้ความรู้เรื่องการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย และจริยธรรมวิชาชีพแก่เจ้าหน้าที่ทางการพยาบาลอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง	3.40 (10)	8.10 (24)	30.50 (91)	49.00 (146)	9.10 (27)	3.52	0.89	มาก
รวม	$\bar{X} = 3.69, S.D. = 0.66$							

2.3 ปัจจัยด้านสถานการณ์ที่ส่งผลต่อการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยของบุคลากรพยาบาลโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้าในภาพรวม

กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้นโยบายของโรงพยาบาล และการสนับสนุนจากผู้บริหารอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$ และ 3.69 ตามลำดับ) โดยรวมปัจจัยด้านสถานการณ์ที่ส่งผลต่อการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยของบุคลากรพยาบาลอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85$) (ตารางที่ 4.6)

ตารางที่ 4.6

จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัย
ด้านสถานการณ์ที่ส่งผลต่อการพิทักษ์สิทธิประโยชน์
ผู้ป่วยของบุคลากรพยาบาลโรงพยาบาล
สมเด็จพระปิ่นเกล้าในภาพรวม

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
การรับรู้นโยบายของโรงพยาบาล	4.01	0.53	มาก
การสนับสนุนจากผู้บริหาร	3.69	0.66	มาก
รวม	3.85	0.55	มาก

**ตอนที่ 3 พฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยของ
บุคลากรพยาบาลโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า**

สำหรับการศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยของบุคลากรพยาบาลโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า ซึ่งตามนิยามปฏิบัติการนั้น พฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยของบุคลากรพยาบาล หมายถึง ความถี่ในการปฏิบัติการพยาบาลเพื่อพิทักษ์สิทธิประโยชน์ของผู้ป่วย ซึ่งเป็นการแสดงออก การกระทำในการปฏิบัติหน้าที่ของพยาบาลที่ปฏิบัติต่อผู้ป่วยหรือผู้มารับบริการทั้งทางตรงและทางอ้อม ให้ได้รับการตอบสนองตามความต้องการตามสิทธิและผลประโยชน์อันพึงมีพึงได้ ตามคำประกาศสิทธิผู้ป่วยของแพทยสภา สภาการพยาบาล สภาเภสัชกรรม ทันตแพทยสภา และคณะกรรมการควบคุมการประกอบโรคศิลป์ 10 ประการ ซึ่งผลการศึกษามีรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.1 พฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยด้านการให้บริการด้านสุขภาพขั้นพื้นฐาน

ทุกข้อรายการอยู่ในระดับมาก โดยการให้การพยาบาลผู้ป่วยตามมาตรฐานวิชาชีพ การพยาบาลมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาได้แก่ การให้การพยาบาลผู้ป่วยตามความรุนแรงของโรค และลำดับการมาใช้บริการ และการแจ้งสิทธิอันพึงมีพึงได้ของผู้ป่วยให้ผู้ป่วยทราบทุกครั้งที่มาใช้บริการที่โรงพยาบาล ($\bar{X}$ = 4.41, 4.29 และ 4.14 ตามลำดับ)

การให้การพยาบาลผู้ป่วยตามมาตรฐานวิชาชีพการพยาบาลกลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมในระดับมากมีจำนวนมากที่สุด รองลงมาได้แก่ พฤติกรรมในระดับมากที่สุด และระดับปานกลาง (ร้อยละ 51.30, 45.30 และ 2.30 ตามลำดับ)

การให้การพยาบาลผู้ป่วยตามความรุนแรงของโรคและลำดับการมาใช้บริการกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีพฤติกรรมในระดับมาก รองลงมาได้แก่ พฤติกรรมในระดับมากที่สุด และระดับปานกลาง (ร้อยละ 58.70, 35.60 และ 5.00 ตามลำดับ)

การแจ้งสิทธิอันพึงมีพึงได้ของผู้ป่วยให้ผู้ป่วยทราบทุกครั้งที่มาใช้บริการที่โรงพยาบาลกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีพฤติกรรมในระดับมาก รองลงมาได้แก่ พฤติกรรมในระดับมากที่สุด และระดับปานกลาง (ร้อยละ 55.00, 30.50 และ 12.40 ตามลำดับ) (ตารางที่ 4.7)

ตารางที่ 4.7

จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรม

การพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยด้านการให้บริการ

ด้านสุขภาพขั้นพื้นฐาน

พฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิ ประโยชน์ผู้ป่วย	ระดับพฤติกรรม					$\bar{X}$	S.D.	แปล ผล
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
การให้การพยาบาลผู้ป่วยตาม มาตรฐานวิชาชีพการพยาบาล	- (0)	1.00 (3)	2.30 (7)	51.30 (153)	45.30 (135)	4.41	0.59	มาก
การให้การพยาบาลผู้ป่วยตาม ความรุนแรงของโรคและลำดับ การมาใช้บริการ	- (0)	0.70 (2)	5.00 (15)	58.70 (175)	35.60 (106)	4.29	0.59	มาก
การแจ้งสิทธิอันพึงมีพึงได้ของ ผู้ป่วยให้ผู้ป่วยทราบทุกครั้งที่มา ใช้บริการที่โรงพยาบาล	- (0)	2.00 (6)	12.40 (37)	55.00 (164)	30.50 (91)	4.14	0.70	มาก

3.2 พฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยการบริการด้านสุขภาพโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ

ผลการศึกษาพบว่า ด้านการให้การพยาบาลผู้ป่วย โดยไม่คำนึงถึงฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ การทำให้ผู้ป่วยสามารถปฏิบัติกิจทางศาสนาหรือพิธีกรรมที่ไม่รบกวนผู้อื่น และการให้ความสำคัญและให้การพยาบาลผู้ป่วยที่เป็นทหารและพลเรือนอย่างเสมอภาค ทุกครั้งที่มาใช้บริการ ($\bar{X} = 4.48, 4.10$ และ 2.85 ตามลำดับ)

การให้การพยาบาลผู้ป่วย โดยไม่คำนึงถึงฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีพฤติกรรมในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ พฤติกรรมในระดับมาก และระดับปานกลาง (ร้อยละ 54.70, 40.60 และ 3.40 ตามลำดับ)

การให้ผู้ป่วยสามารถปฏิบัติกิจทางศาสนาหรือพิธีกรรมที่ไม่รบกวนผู้อื่น กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีพฤติกรรมในระดับมาก รองลงมาได้แก่ พฤติกรรมในระดับมากที่สุด และระดับปานกลาง (ร้อยละ 48.00, 33.90 และ 14.10 ตามลำดับ)

การให้ความสำคัญและให้การพยาบาลผู้ป่วยที่เป็นทหาร และพลเรือนอย่างเสมอภาค ทุกครั้งที่มาใช้บริการกลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมในระดับปานกลางมีจำนวนมากที่สุด รองลงมาได้แก่ พฤติกรรมในระดับน้อย และระดับมาก (ร้อยละ 40.30, 25.50 และ 19.50 ตามลำดับ) (ตารางที่ 4.8)

ตารางที่ 4.8

จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรม
การพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยด้านการบริการ
ด้านสุขภาพโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ

พฤติกรรมการณ์พิทักษ์สิทธิ ประโยชน์ผู้ป่วย	ระดับพฤติกรรม					$\bar{X}$	S.D.	แปล ผล
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
การให้การพยาบาลผู้ป่วย โดยไม่ คำนึงถึงฐานะทางเศรษฐกิจและ สังคม	0.70 (2)	0.70 (2)	3.40 (10)	40.60 (121)	54.70 (163)	4.48	0.66	มาก
การให้ผู้ป่วยสามารถปฏิบัติกิจ ทางศาสนาหรือพิธีกรรมที่ไม่ รบกวนผู้อื่น	1.70 (5)	2.30 (7)	14.10 (42)	48.00 (143)	33.90 (101)	4.10	0.84	มาก

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

พฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิ ประโยชน์ผู้ป่วย	ระดับพฤติกรรม					$\bar{X}$	S.D.	แปล ผล
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
การให้ความสำคัญและให้การ พยาบาลกับผู้ป่วยทหาร และ พลเรือนอย่างเสมอภาค ทุกครั้ง ที่มาใช้บริการ	9.70 (29)	25.50 (76)	40.30 (120)	19.50 (58)	5.00 (15)	2.85	1.01	ปาน กลาง

3.3 พฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยการให้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจยินยอม รักษาพยาบาล

ผลการศึกษาพบว่า ด้านการบอกให้ผู้ป่วยทราบทั้งผลดีและผลเสียเมื่อจะต้องให้
การรักษาพยาบาลที่มีความเสี่ยงอันตรายสูงมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ การบอกให้ผู้ป่วย
ทราบข้อมูลเกี่ยวกับการเจ็บป่วย การรักษาพยาบาลและภาวะแทรกซ้อน ที่อาจเกิดขึ้น และการให้
ผู้ป่วยซักถามปัญหาหรืออาการป่วย ($\bar{X} = 4.19, 4.15$ และ 3.20 ตามลำดับ)

การบอกให้ผู้ป่วยทราบทั้งผลดีและผลเสียเมื่อจะต้องให้การรักษาพยาบาลที่มี
ความเสี่ยงอันตรายสูงกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีพฤติกรรมในระดับมาก รองลงมาได้แก่ พฤติกรรม
ในระดับมากที่สุด และระดับปานกลาง (ร้อยละ 59.40, 30.50 และ 8.70 ตามลำดับ)

การบอกให้ผู้ป่วยทราบข้อมูลเกี่ยวกับการเจ็บป่วย การรักษาพยาบาลและ
ภาวะแทรกซ้อน ที่อาจเกิดขึ้น กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีพฤติกรรมในระดับมาก รองลงมาได้แก่
พฤติกรรมในระดับมากที่สุด และระดับปานกลาง (ร้อยละ 61.10, 27.50 และ 10.70 ตามลำดับ)

การไม่ปฏิเสธการให้ข้อมูลกับผู้ป่วยเมื่อผู้ป่วยซักถามปัญหาหรืออาการป่วย ก่อน
แนะนำให้สอบถามแพทย์ผู้รักษาอีกครั้ง กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมในระดับปานกลางมีจำนวน
มากที่สุด รองลงมาได้แก่ พฤติกรรมในระดับมาก และระดับน้อย (ร้อยละ 30.90, 24.80 และ
23.20 ตามลำดับ) (ตารางที่ 4.9)

ตารางที่ 4.9

จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรม
การพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยด้านการให้ข้อมูลเพื่อ
การตัดสินใจยินยอมรักษาพยาบาล

พฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิ ประโยชน์ผู้ป่วย	ระดับพฤติกรรม					$\bar{X}$	S.D.	แปล ผล
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
การบอกให้ผู้ป่วยทราบทั้งผลดี และผลเสียเมื่อจะต้องให้การ รักษาพยาบาลที่มีความเสี่ยง อันตรายสูง	0.30 (1)	1.00 (3)	8.70 (26)	59.40 (177)	30.50 (91)	4.19	0.65	มาก
การบอกให้ผู้ป่วยทราบข้อมูล เกี่ยวกับการเจ็บป่วย การ รักษาพยาบาลและ ภาวะแทรกซ้อน ที่อาจเกิดขึ้น	0.30 (1)	0.30 (1)	10.70 (32)	61.10 (182)	27.50 (82)	4.15	0.63	มาก
การไม่ปฏิเสธการให้ข้อมูลกับ ผู้ป่วยเมื่อผู้ป่วยซักถามปัญหา หรืออาการป่วย ก่อนแนะนำให้ สอบถามแพทย์ผู้รักษาอีกครั้ง	6.00 (18)	23.20 (69)	30.90 (92)	24.80 (74)	15.10 (45)	3.20	1.13	ปาน กลาง

3.4 พฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยด้านการให้การช่วยเหลือทันทีเมื่ออยู่ในภาวะ ที่เสี่ยงอันตรายต่อชีวิต

ผลการศึกษาพบว่า ด้านการให้การพยาบาลผู้ป่วยทุกคนอย่างรีบด่วนเมื่อมีภาวะ
ฉุกเฉินต่อชีวิตมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาได้แก่ และการให้ผู้ป่วยหรือญาติเซ็นยินยอมก่อนทุกครั้ง
ก่อนให้การพยาบาล ($\bar{X}$ = 4.62, 4.58 และ 2.68 ตามลำดับ)

การให้การพยาบาลผู้ป่วยทุกคนอย่างรีบด่วนเมื่อมีภาวะฉุกเฉินต่อชีวิตกลุ่มตัวอย่าง
ส่วนใหญ่มีพฤติกรรมในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ พฤติกรรมในระดับมาก และระดับปานกลาง
(ร้อยละ 64.80, 32.20 และ 3.00 ตามลำดับ)

การไม่ปฏิเสธที่จะให้การช่วยเหลือผู้ป่วยที่อยู่ในภาวะเสี่ยงอันตรายจากการเจ็บป่วย กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีพฤติกรรมในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ พฤติกรรมในระดับมาก และระดับปานกลาง (ร้อยละ 63.10, 33.20 และ 3.00 ตามลำดับ)

กรณีฉุกเฉินเร่งด่วนไม่จำเป็นต้องให้ผู้ป่วยหรือญาติเซ็นยินยอมก่อนทุกครั้งที่ทำให้การพยาบาล กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมในระดับน้อยมีจำนวนมากที่สุด รองลงมาได้แก่ พฤติกรรมในระดับปานกลาง และระดับมาก (ร้อยละ 28.20, 25.80 และ 19.50 ตามลำดับ) (ตารางที่ 4.10)

ตารางที่ 4.10

จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรม
การพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยด้านการให้การช่วยเหลือทันที
เมื่ออยู่ในภาวะที่เสี่ยงอันตรายต่อชีวิต

พฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิ ประโยชน์ผู้ป่วย	ระดับพฤติกรรม					$\bar{X}$	S.D.	แปล ผล
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
การช่วยผู้ป่วยทุกคนอย่าง รีบด่วนเมื่อมีภาวะฉุกเฉินต่อชีวิต	- (0)	- (0)	3.00 (9)	32.20 (96)	64.80 (193)	4.62	0.55	มาก
การไม่ปฏิเสธที่จะให้การ ช่วยเหลือผู้ป่วยที่อยู่ในภาวะ เสี่ยงอันตรายจากการเจ็บป่วย	0.30 (1)	0.30 (1)	3.00 (9)	33.20 (99)	63.10 (188)	4.58	0.60	มาก
กรณีฉุกเฉินเร่งด่วนไม่จำเป็นต้อง ให้ผู้ป่วยหรือญาติเซ็นยินยอม ก่อนทุกครั้งที่ทำให้การพยาบาล	19.10 (57)	28.20 (84)	25.80 (77)	19.50 (58)	7.40 (22)	2.68	1.20	ปาน กลาง

3.5 พฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยด้านการบอกชื่อ สกุล และประเภทผู้ประกอบการ วิชาชีพที่ให้บริการ

ทุกข้อรายการอยู่ในระดับมาก โดยการแต่งรูปแบบพยาบาลตามระเบียบพร้อมติดป้ายชื่อ สกุล และตำแหน่งตลอดเวลาที่ให้การพยาบาลมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาได้แก่

การให้ข้อมูลด้วยความสุภาพเมื่อผู้ป่วยสอบถาม ชื่อ สกุล ของผู้ที่เกี่ยวข้องในการรักษา และการแจ้งชื่อ สกุล เมื่อผู้ป่วยหรือญาติถาม ($\bar{X}$ = 4.39, 4.28 และ 3.76 ตามลำดับ)

การแต่งเครื่องแบบพยาบาลตามระเบียบพร้อมติดป้ายชื่อ สกุล และตำแหน่ง ตลอดเวลาที่ทำให้การพยาบาลกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีพฤติกรรมในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ พฤติกรรมในระดับมาก และระดับปานกลาง (ร้อยละ 53.00, 36.20 และ 8.40 ตามลำดับ)

การให้ข้อมูลด้วยความสุภาพเมื่อผู้ป่วยสอบถาม ชื่อ สกุล ของผู้ที่เกี่ยวข้องในการรักษา กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมในระดับมากมีจำนวนมากที่สุด รองลงมาได้แก่ พฤติกรรมในระดับมากที่สุด และระดับปานกลาง (ร้อยละ 47.70, 41.30 และ 9.70 ตามลำดับ)

การไม่ปฏิเสธการแจ้งชื่อ สกุล เมื่อผู้ป่วยหรือญาติถาม กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมในระดับมากมีจำนวนมากที่สุด รองลงมาได้แก่ พฤติกรรมในระดับมากที่สุด และระดับปานกลาง (ร้อยละ 34.60, 28.90 และ 24.50 ตามลำดับ) (ตารางที่ 4.11)

ตารางที่ 4.11

จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรม

การพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยด้านการบอกชื่อ สกุล และ

ประเภทผู้ประกอบการวิชาชีพที่ให้บริการ

พฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิ ประโยชน์ผู้ป่วย	ระดับพฤติกรรม					$\bar{X}$	S.D.	แปล ผล
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
การแต่งเครื่องแบบพยาบาลตาม ระเบียบพร้อมติดป้ายชื่อ สกุล และตำแหน่งตลอดเวลาที่ทำให้การ พยาบาล	0.70 (2)	1.70 (5)	8.40 (25)	36.20 (108)	53.00 (158)	4.39	0.76	มาก
การให้ข้อมูลด้วยความสุภาพเมื่อ ผู้ป่วยสอบถาม ชื่อ สกุล ของผู้ที่ เกี่ยวข้องในการรักษา	0.70 (2)	0.70 (2)	9.70 (29)	47.70 (142)	41.30 (123)	4.28	0.72	มาก
การไม่ปฏิเสธการแจ้งชื่อ สกุล เมื่อผู้ป่วยหรือญาติถาม	2.7 (8)	9.4 (28)	24.5 (73)	34.6 (103)	28.9 (86)	3.78	1.05	มาก

3.6 พฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยด้านการบอกสิทธิที่จะขอเปลี่ยนผู้ให้บริการหรือสถานบริการ

ทุกข้อรายการอยู่ในระดับมาก โดยการให้ข้อมูลหรือชี้แจงเหตุผลแก่ผู้ป่วย ก่อนส่งตัวผู้ป่วยไปที่โรงพยาบาลอื่นตามแผนการรักษาของแพทย์มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาได้แก่ การให้โอกาสผู้ป่วยได้ตัดสินใจเลือก ผู้ให้บริการด้วยตนเอง โดยไม่บังคับ และการแจ้งให้ผู้ป่วยและญาติทราบว่าไม่สามารถกลับมาได้รับการรักษาที่โรงพยาบาลนี้ได้อีก เมื่อผู้ป่วยปฏิเสธไม่ยินยอมรับการรักษา ($\bar{X}$ = 4.23, 3.98 และ 3.73 ตามลำดับ)

การให้ข้อมูลหรือชี้แจงเหตุผลแก่ผู้ป่วย ก่อนส่งตัวผู้ป่วยไปที่โรงพยาบาลอื่นตามแผนการรักษาของแพทย์ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีพฤติกรรมในระดับมาก รองลงมาได้แก่ พฤติกรรมในระดับมากที่สุด และระดับปานกลาง (ร้อยละ 53.40, 36.60 และ 7.00 ตามลำดับ)

การให้โอกาสผู้ป่วยได้ตัดสินใจเลือก ผู้ให้บริการด้วยตนเอง โดยไม่บังคับ กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมในระดับมากมีจำนวนมากที่สุด รองลงมาได้แก่ พฤติกรรมในระดับมากที่สุด และระดับปานกลาง (ร้อยละ 48.70, 29.50 และ 14.80 ตามลำดับ)

การแจ้งให้ผู้ป่วยและญาติทราบว่าสามารถกลับมาได้รับการรักษาที่โรงพยาบาลเดิมได้อีก ถึงแม้ผู้ป่วยจะปฏิเสธไม่ยินยอมรับการรักษารั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมในระดับมากที่สุด มีจำนวนมากที่สุด รองลงมาได้แก่ พฤติกรรมในระดับมาก และระดับปานกลาง (ร้อยละ 38.60, 22.10 และ 19.10 ตามลำดับ) (ตารางที่ 4.12)

ตารางที่ 4.12

จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรม
การพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยด้านการบอกสิทธิที่จะ
ขอเปลี่ยนผู้ให้บริการหรือสถานบริการ

พฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิ ประโยชน์ผู้ป่วย	ระดับพฤติกรรม					$\bar{X}$	S.D.	แปล ผล
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
การให้ข้อมูลหรือชี้แจงเหตุผลแก่ ผู้ป่วย ก่อนส่งตัวผู้ป่วยไปที่ โรงพยาบาลอื่นตามแผนการ รักษาของแพทย์	0.70 (2)	2.30 (7)	7.00 (21)	53.40 (159)	36.60 (109)	4.23	0.73	มาก

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

พฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิ ประโยชน์ผู้ป่วย	ระดับพฤติกรรม					$\bar{X}$	S.D.	แปล ผล
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
การให้โอกาสผู้ป่วยได้ตัดสินใจ เลือก ผู้ให้บริการด้วยตนเอง โดย ไม่บังคับ	3.00 (9)	4.00 (12)	14.80 (44)	48.70 (145)	29.50 (88)	3.98	0.93	มาก
การแจ้งให้ผู้ป่วยและญาติทราบ ว่าสามารถกลับมาได้รับการรักษาที่ โรงพยาบาลเดิมได้อีก ถึงแม้ ผู้ป่วยจะปฏิเสธไม่ยินยอมรับการ รักษารั้งนี้	5.70 (17)	14.40 (43)	19.10 (57)	22.10 (66)	38.60 (115)	3.73	1.26	มาก

3.7 พฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยด้านการปกปิด ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ป่วย

ทุกข้อรายการอยู่ในระดับมาก โดยการเก็บรายงานผู้ป่วยเป็นสัดส่วน ไม่ให้ผู้ที่ไม่ใช่ทีมสุขภาพได้เห็นข้อมูลทางสุขภาพของผู้ป่วยมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาได้แก่ การนำข้อมูลส่วนตัวที่น่าสนใจของผู้ป่วย เล่าให้ผู้ร่วมงานฟัง และการซักถามประวัติและให้คำปรึกษาแก่ผู้ป่วย ในสถานที่เป็นส่วนตัว ($\bar{X}$ = 3.89, 3.78 และ 3.63 ตามลำดับ)

การเก็บรายงานผู้ป่วยเป็นสัดส่วน ไม่ให้ผู้ที่ไม่ใช่ทีมสุขภาพได้เห็นข้อมูลทางสุขภาพของผู้ป่วย กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมในระดับมากมีจำนวนมากที่สุด รองลงมาได้แก่ พฤติกรรมในระดับมากที่สุด และระดับปานกลาง (ร้อยละ 49.70, 26.20 และ 16.10 ตามลำดับ)

การไม่นำข้อมูลส่วนตัวที่น่าสนใจของผู้ป่วย เล่าให้ผู้ร่วมงานฟัง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีพฤติกรรมในระดับมากและระดับมากที่สุดในส่วนที่ใกล้เคียงกัน รองลงมาได้แก่ พฤติกรรมในระดับปานกลาง (ร้อยละ 30.90, 30.50 และ 25.50 ตามลำดับ)

การซักถามประวัติและให้คำปรึกษาแก่ผู้ป่วย ในสถานที่เป็นส่วนตัว กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมในระดับมากมีจำนวนมากที่สุด รองลงมาได้แก่ พฤติกรรมในระดับปานกลาง และระดับมากที่สุด (ร้อยละ 47.70, 29.20 และ 13.40 ตามลำดับ) (ตารางที่ 4.13)

ตารางที่ 4.13

จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรม

การพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยด้านการปกปิด

ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ป่วย

พฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิ ประโยชน์ผู้ป่วย	ระดับพฤติกรรม					$\bar{X}$	S.D.	แปล ผล
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
การเก็บรายงานผู้ป่วยเป็น สัดส่วน ไม่ให้ผู้ที่ไม่ใช่ทีมสุขภาพ ได้เห็นข้อมูลทางสุขภาพของ ผู้ป่วย	5.40 (16)	2.70 (8)	16.10 (48)	49.70 (148)	26.20 (78)	3.89	1.00	มาก
การไม่นำข้อมูลส่วนตัวที่น่าสนใจ ของผู้ป่วยมาเล่าให้ผู้ร่วมงานฟัง	1.30 (4)	11.70 (35)	25.50 (76)	30.90 (92)	30.50 (91)	3.78	1.05	มาก
การซักถามประวัติและให้ คำปรึกษาแก่ผู้ป่วย ในสถานที่ เป็นส่วนตัว	1.70 (5)	8.10 (24)	29.20 (87)	47.70 (142)	13.40 (40)	3.63	0.87	มาก

3.8 พฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยด้านการบอกข้อมูลเพื่อตัดสินใจเข้าร่วม การทดลอง

ทุกข้อรายการอยู่ในระดับมาก โดยการให้โอกาสผู้ป่วยและญาติในการตัดสินใจที่จะเข้าร่วมการทดลองหรือการวิจัยมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาได้แก่ การอธิบายให้ผู้ป่วยและญาติทราบก่อนทุกครั้งที่ทำกรทดลองหรือทำการวิจัยโดยไม่บังคับ และการชี้แจงและให้ข้อมูลแก่ผู้ป่วยทราบอย่างครบถ้วนในการเป็นผู้ถูกทดลองในการทำวิจัย ($\bar{X}$ = 4.22, 4.17 และ 4.06 ตามลำดับ)

การให้โอกาสผู้ป่วยและญาติในการตัดสินใจที่จะเข้าร่วมการทดลองหรือการวิจัยกลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมในระดับมากที่สุดและระดับมากในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน รองลงมาได้แก่ พฤติกรรมในระดับปานกลาง (ร้อยละ 41.90, 41.60 และ 14.10 ตามลำดับ)

การอธิบายให้ผู้ป่วยและญาติทราบก่อนทุกครั้งที่ทำ การทดลองหรือทำการวิจัยโดยไม่บังคับ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีพฤติกรรมในระดับมาก รองลงมาได้แก่ พฤติกรรมในระดับมากที่สุด และระดับปานกลาง (ร้อยละ 44.60, 38.30 และ 14.10 ตามลำดับ)

การชี้แจงและให้ข้อมูลแก่ผู้ป่วยทราบอย่างครบถ้วนในการเป็นผู้ถูกทดลองในการ ทำวิจัยกลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมในระดับมากมีจำนวนมากที่สุด รองลงมาได้แก่ พฤติกรรมในระดับมากที่สุด และระดับปานกลาง (ร้อยละ 45.30, 33.20 และ 17.40 ตามลำดับ) (ตารางที่ 4.14)

ตารางที่ 4.14

จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรม
การพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยด้านการบอกข้อมูล
เพื่อดัดสันใจเข้าร่วมการทดลอง

พฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิ ประโยชน์ผู้ป่วย	ระดับพฤติกรรม					$\bar{X}$	S.D.	แปล ผล
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
การให้โอกาสผู้ป่วยและญาติใน การตัดสินใจที่จะเข้าร่วมการ ทดลองหรือการวิจัย	1.00 (3)	1.30 (4)	14.10 (42)	41.60 (124)	41.90 (125)	4.22	0.81	มาก
การได้อธิบายให้ผู้ป่วยและญาติ ทราบก่อนทุกครั้งที่ทำ การทดลอง หรือทำการวิจัยโดยไม่บังคับ	1.00 (3)	2.00 (6)	14.10 (42)	44.60 (133)	38.30 (114)	4.17	0.81	มาก
การชี้แจงและให้ข้อมูลแก่ผู้ป่วย ทราบอย่างครบถ้วนในการเป็นผู้ ถูกทดลองในการทำวิจัย	2.00 (6)	2.00 (6)	17.40 (52)	45.30 (135)	33.20 (99)	4.06	0.87	มาก

3.9 พฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยด้านการให้ผู้ป่วยได้รับทราบข้อมูลตาม เวชระเบียนของตน

ผลการศึกษาพบว่า ด้านการให้คำอธิบายขั้นตอนการขอประวัติการรักษาด้วยท่าที่
ที่สุภาพ เมื่อผู้ป่วยต้องการข้อมูลประวัติการรักษาของตนมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่
การขอดูใบยินยอมที่ลงนามโดยผู้ป่วยทุกครั้ง เมื่อมีญาติมาขอประวัติการรักษา และการอนุญาต
ให้ผู้ป่วยดูบันทึกการตรวจรักษาของผู้ป่วยเองในเวชระเบียน ($\bar{X}$ = 4.27, 4.04 และ 3.00
ตามลำดับ)

การให้คำอธิบายขั้นตอนการขอประวัติการรักษาด้วยท่าที่ที่สุภาพ เมื่อผู้ป่วยต้องการ
ข้อมูลประวัติการรักษาของตนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีพฤติกรรมในระดับมาก รองลงมาได้แก่
พฤติกรรมในระดับมากที่สุด และระดับปานกลาง (ร้อยละ 52.70, 38.30 และ 7.40 ตามลำดับ)

การขอดูใบยินยอมที่ลงนามโดยผู้ป่วยทุกครั้ง เมื่อมีญาติมาขอประวัติการรักษา
กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมในระดับมากมีจำนวนมากที่สุด รองลงมาได้แก่ พฤติกรรมในระดับ
มากที่สุด และระดับปานกลาง (ร้อยละ 41.60, 35.60 และ 16.80 ตามลำดับ)

การอนุญาตให้ผู้ป่วยดูบันทึกการตรวจรักษาของผู้ป่วยเองในเวชระเบียนได้
กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมในระดับปานกลางมีจำนวนมากที่สุด รองลงมาได้แก่ พฤติกรรมในระดับ
น้อย และระดับมาก (ร้อยละ 31.20, 25.80 และ 20.80 ตามลำดับ) (ตารางที่ 4.15)

ตารางที่ 4.15

จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรม
การพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยด้านการให้ผู้ป่วยได้รับทราบ
ข้อมูลตามเวชระเบียนของตน

พฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิ ประโยชน์ผู้ป่วย	ระดับพฤติกรรม					$\bar{X}$	S.D.	แปล ผล
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
การให้คำอธิบายขั้นตอนการขอ ประวัติการรักษาด้วยท่าที่ที่ สุภาพ เมื่อผู้ป่วยต้องการข้อมูล ประวัติการรักษาของตน	0.30 (1)	1.30 (4)	7.40 (22)	52.70 (157)	38.30 (114)	4.27	0.68	มาก

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

พฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิ ประโยชน์ผู้ป่วย	ระดับพฤติกรรม					$\bar{X}$	S.D.	แปล ผล
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
การขอใบยินยอมที่ลงนามโดย ผู้ป่วยทุกครั้ง เมื่อมีญาติมาขอ ประวัติการรักษา	2.30 (7)	3.70 (11)	16.80 (50)	41.60 (124)	35.60 (106)	4.04	0.94	มาก
การอนุญาตให้ผู้ป่วยดูบันทึกการ ตรวจรักษาของผู้ป่วยเองในเวช ระเบียนได้	9.70 (29)	25.80 (77)	31.20 (93)	20.80 (62)	12.40 (37)	3.00	1.16	ปาน กลาง

3.10 พฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยด้านการบอกการใช้สิทธิ แทนผู้ป่วยที่มี อายุไม่เกิน 18 ปี หรือผู้บกพร่องทางกาย และทางจิต

ทุกข้อรายการอยู่ในระดับมาก โดยการตรวจสอบการลงนามอนุญาตในใบยินยอม
การทำผ่าตัด, การทำหัตถการต่างๆ ทุกครั้งก่อนให้มีการดำเนินการรักษามีค่าเฉลี่ยสูงสุด
รองลงมาได้แก่ การให้บิดา มารดา หรือผู้แทนโดยชอบธรรมเซ็นยินยอมหรือไม่ยินยอมรักษาแทน
ผู้ป่วยเด็กอายุไม่เกิน 18 ปีบริบูรณ์หรือแทนผู้บกพร่องทางกายและจิตซึ่งไม่สามารถใช้สิทธิด้วย
ตนเอง และการให้การพยาบาลแก่ผู้ป่วยเด็กตามแผนการรักษาของแพทย์ถึงแม้เด็กจะไม่ยินยอม
เพราะบิดา มารดา หรือผู้มีอำนาจอันชอบธรรมเซ็นอนุญาต ($\bar{X}$ = 4.51, 4.50 และ 4.11 ตามลำดับ)

การตรวจสอบการลงนามอนุญาตในใบยินยอมการทำผ่าตัด, การทำหัตถการต่างๆ
ทุกครั้งก่อนให้มีการดำเนินการรักษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีพฤติกรรมในระดับมากที่สุด
รองลงมาได้แก่ พฤติกรรมในระดับมาก และระดับปานกลาง (ร้อยละ 57.70, 36.60 และ 5.40
ตามลำดับ)

การให้บิดา มารดา หรือผู้แทนโดยชอบธรรมเซ็นยินยอมหรือไม่ยินยอมรักษาแทน
ผู้ป่วยเด็กอายุไม่เกิน 18 ปีบริบูรณ์หรือแทนผู้บกพร่องทางกายและจิตซึ่งไม่สามารถใช้สิทธิด้วย
ตนเอง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีพฤติกรรมในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ พฤติกรรมในระดับ
มาก และระดับปานกลาง (ร้อยละ 56.00, 38.60, และ 4.70 ตามลำดับ)

การให้การพยาบาลแก่ผู้ป่วยเด็กตามแผนการรักษาของแพทย์ถึงแม้เด็กจะไม่ยินยอม เพราะบิดา มารดา หรือผู้มีอำนาจอันชอบธรรมเห็นอนุญาต กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมในระดับมากมีจำนวนมากที่สุด รองลงมาได้แก่ พฤติกรรมในระดับมากที่สุด และระดับปานกลาง (ร้อยละ 42.30, 37.60 และ 15.80 ตามลำดับ) (ตารางที่ 4.16)

ตารางที่ 4.16

จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรม
การพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยด้านการบอกการใช้สิทธิ
แทนผู้ป่วยที่มีอายุไม่เกิน 18 ปี หรือผู้บกพร่อง
ทางกาย และทางจิต

พฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิ ประโยชน์ผู้ป่วย	ระดับพฤติกรรม					$\bar{X}$	S.D.	แปล ผล
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
การตรวจสอบการลงนาม อนุญาตในใบยินยอมการทำ ผ่าตัด, การทำหัตถการต่างๆ ทุก ครั้งก่อนให้มีการดำเนินการรักษา	0.30 (1)	- (0)	5.40 (16)	36.60 (109)	57.70 (172)	4.51	0.63	มาก ที่สุด
การให้บิดา มารดา หรือผู้แทน โดยชอบธรรมเห็นยินยอมหรือ ไม่ยินยอมรักษาแทนผู้ป่วยเด็ก อายุไม่ถึง 18 ปีบริบูรณ์หรือแทน ผู้บกพร่องทางกายและจิตซึ่ง ไม่สามารถใช้สิทธิด้วยตนเอง	0.30 (1)	0.30 (1)	4.70 (14)	38.60 (115)	56.00 (167)	4.50	0.63	มาก ที่สุด
การให้การพยาบาลแก่ผู้ป่วยเด็ก ตามแผนการรักษาของแพทย์ได้ ถึงแม้เด็กจะไม่ยินยอม เพราะ บิดา มารดา หรือผู้มีอำนาจ อันชอบธรรมเห็นอนุญาต	1.70 (5)	2.70 (8)	15.80 (47)	42.30 (126)	37.60 (112)	4.11	0.88	มาก

3.11 พฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยของบุคลากรพยาบาลโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้าในภาพรวม

พฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยของบุคลากรพยาบาลโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีพฤติกรรมในระดับมาก รองลงมาได้แก่ พฤติกรรมในระดับมากที่สุด และระดับปานกลาง (ร้อยละ 59.73, 34.90 และ 5.03 ตามลำดับ)

เมื่อพิจารณารายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านการบอกการใช้สิทธิ แทนผู้ป่วยที่มีอายุไม่เกิน 18 ปี หรือผู้บกพร่องทางกายมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาได้แก่ การบริการด้านสุขภาพขั้นพื้นฐาน การบอกชื่อ สกุล และประเภทผู้ประกอบวิชาชีพที่ให้บริการ และการปิด การปกปิด ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ป่วยมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.37, 4.28, 4.15$ และ 4.01 ตามลำดับ)

การบอกการใช้สิทธิ แทนผู้ป่วยที่มีอายุไม่เกิน 18 ปี หรือผู้บกพร่องทางกายและทางจิต กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีพฤติกรรมในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ พฤติกรรมในระดับมาก และระดับปานกลาง (ร้อยละ 55.37, 38.93 และ 5.70 ตามลำดับ)

การบริการด้านสุขภาพขั้นพื้นฐาน กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมในระดับมาก มีจำนวนมากที่สุด รองลงมาได้แก่ พฤติกรรมในระดับปานกลาง และระดับมาก (ร้อยละ 46.31, 27.85 และ 24.20 ตามลำดับ)

การบอกชื่อ สกุล และประเภทผู้ประกอบวิชาชีพที่ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมในระดับมาก มีจำนวนมากที่สุด รองลงมาได้แก่ พฤติกรรมในระดับมาก และระดับปานกลางในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน (ร้อยละ 41.95, 28.90 และ 28.19 ตามลำดับ)

การบอกข้อมูลเพื่อตัดสินใจเข้าร่วมการทดลอง กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมในระดับมากมีจำนวนมากที่สุด รองลงมาได้แก่ พฤติกรรมในระดับมาก และระดับปานกลาง (ร้อยละ 44.30, 35.20 และ 20.47 ตามลำดับ)

การบอกสิทธิที่จะขอเปลี่ยนผู้ให้บริการหรือสถานบริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีพฤติกรรมในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ พฤติกรรมในระดับมาก และระดับปานกลาง (ร้อยละ 50.00, 34.56 และ 15.44 ตามลำดับ)

การให้การช่วยเหลือทันทีเมื่ออยู่ในภาวะที่เสี่ยงอันตรายต่อชีวิต กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมในระดับมากและมากที่สุดในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน รองลงมาได้แก่ พฤติกรรมในระดับปานกลาง (ร้อยละ 39.60, 39.30 และ 20.47 ตามลำดับ)

การให้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจยินยอมรักษาพยาบาลกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีพฤติกรรมในระดับมากมีจำนวนมากที่สุด รองลงมาได้แก่ พฤติกรรมในระดับปานกลาง และระดับมากที่สุด (ร้อยละ 39.93, 33.22 และ 26.20 ตามลำดับ)

การบริการด้านสุขภาพโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมในระดับมากที่สุดมีจำนวนมากที่สุด รองลงมาได้แก่ พฤติกรรมในระดับมาก และระดับปานกลาง (ร้อยละ 42.30, 41.95 และ 12.75 ตามลำดับ)

การให้ผู้ป่วยได้รับทราบข้อมูลตามเวชระเบียนของตน กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมในระดับมากมีจำนวนมากที่สุด รองลงมาได้แก่ พฤติกรรมในระดับปานกลางและระดับมาก (ร้อยละ 45.30, 29.87 และ 23.20 ตามลำดับ)

การปกปิด ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ป่วย กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีพฤติกรรมในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ พฤติกรรมในระดับมาก และระดับปานกลาง (ร้อยละ 58.10, 34.90 และ 6.38 ตามลำดับ) (ตารางที่ 4.17)

ตารางที่ 4.17

จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรม

การพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยของบุคลากรพยาบาล

โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า

ประเด็น	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. การบอกการใช้สิทธิ แทนผู้ป่วยที่มีอายุไม่เกิน 18 ปี หรือผู้บกพร่องทางกายและทางจิต	0 (0)	0 (0)	5.70 (17)	38.93 (116)	55.37 (165)	4.37	0.60	มาก
2. การบริการด้านสุขภาพขั้นพื้นฐาน	0 (0)	1.68 (5)	27.85 (83)	46.31 (138)	24.20 (72)	4.28	0.50	มาก
3. การบอกชื่อ สกุล และประเภท ผู้ประกอบวิชาชีพที่ให้บริการ	0.34 (1)	0.67 (2)	28.19 (84)	41.95 (125)	28.90 (86)	4.15	0.59	มาก

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

ประเด็น	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	$\bar{X}$	S.D.	แปล ผล
4. การบอกข้อมูลเพื่อตัดสินใจ เข้าร่วมการทดลอง	0 (0)	0 (0)	20.47 (61)	44.30 (132)	35.20 (105)	4.15	0.77	มาก
5. การบอกสิทธิที่จะขอเปลี่ยน ผู้ให้บริการหรือสถานบริการ	0 (0)	0 (0)	15.44 (46)	34.56 (103)	50.00 (149)	3.98	0.61	มาก
6. การให้การช่วยเหลือทันทีเมื่อ อยู่ในภาวะที่เสี่ยงอันตรายต่อ ชีวิต	0 (0)	0.67 (2)	20.47 (61)	39.60 (118)	39.30 (117)	3.96	0.53	มาก
7. การให้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ ยินยอมรักษาพยาบาล	0 (0)	0.67 (2)	33.22 (99)	39.93 (119)	26.20 (78)	3.85	0.60	มาก
8. การบริการด้านสุขภาพโดย ไม่มีการเลือกปฏิบัติ	0.67 (2)	2.30 (7)	12.75 (38)	41.95 (125)	42.30 (126)	3.81	0.54	มาก
9. การให้ผู้ป่วยได้รับทราบข้อมูล ตามเวชระเบียนของตน	0 (0)	1.68 (5)	29.87 (89)	45.30 (135)	23.20 (69)	3.77	0.58	มาก
10. การปกปิด ข้อมูลเกี่ยวกับ ผู้ป่วย	0.34 (1)	0.34 (1)	6.38 (19)	34.90 (104)	58.10 (173)	3.76	0.57	มาก
รวม	0 (0)	0 (0)	5.03 (15)	59.73 (178)	34.90 (104)	4.01	0.38	มาก

**ตอนที่ 4 ความคิดเห็นต่อแนวทางการเสริมสร้างการพฤติกรรม
การพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยของบุคลากรพยาบาล
โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า**

สำหรับตอนนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อแนวทางการเสริมสร้างพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยของบุคลากรพยาบาลโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า โดยนำกรอบแนวคิดของรูปแบบการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วย (สภาการพยาบาล 2541) ซึ่ง

ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ การให้ข้อมูล การช่วยเหลือและสนับสนุนการตัดสินใจ การปกป้องดูแล และการเป็นตัวแทน ผลการศึกษามีรายละเอียดดังต่อไปนี้

4.1 ความคิดเห็นต่อแนวทางการเสริมสร้างพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยของบุคลากรพยาบาลโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้าด้านการให้ข้อมูล

ผลการศึกษา ความคิดเห็นต่อแนวทางการเสริมสร้างพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยของบุคลากรพยาบาลโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้าด้านการให้ข้อมูล กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าบุคลากรพยาบาลควรแจ้งให้ผู้ป่วยหรือผู้มาใช้บริการ ทราบเกี่ยวกับสิทธิอันพึงมีพึงได้ ซึ่งได้แก่ ต้นสังกัด (ตสภ.) บัตรทอง ประกันสังคม (ปกส.) และบุคลากรพยาบาลควรติดป้ายชื่อ ตำแหน่ง ให้เห็นชัดเจนปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในสัดส่วนที่เท่ากัน รองลงมาได้แก่ บุคลากรพยาบาลควรแนะนำสถานที่การปฏิบัติตัว ขั้นตอนการรักษาแก่ผู้ป่วยหรือผู้มาใช้บริการทราบทุกครั้งที่มาใช้บริการ และเมื่อผู้ป่วยหรือผู้ให้บริการไม่พอใจพฤติกรรมขณะให้บริการของเพื่อนร่วมงานและขอทราบชื่อ ท่านไม่ควรให้ข้อมูลตามที่ผู้ป่วยหรือผู้ให้บริการร้องขอมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.67, 4.62$ และ 3.22 ตามลำดับ)

การแจ้งให้ผู้ป่วยหรือผู้มาใช้บริการ ทราบเกี่ยวกับสิทธิอันพึงมีพึงได้ ซึ่งได้แก่ ต้นสังกัด (ตสภ.) บัตรทอง ประกันสังคม (ปกส.) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าควรมีการเสริมสร้างในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ระดับมาก และระดับปานกลาง (ร้อยละ 70.80, 25.50 และ 3.40 ตามลำดับ)

บุคลากรพยาบาลควรติดป้ายชื่อ ตำแหน่ง ให้เห็นชัดเจนปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าควรมีการเสริมสร้างในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ระดับมาก และระดับปานกลาง (ร้อยละ 70.80, 25.50 และ 3.70 ตามลำดับ)

บุคลากรพยาบาลควรแนะนำสถานที่การปฏิบัติตัว ขั้นตอนการรักษาแก่ผู้ป่วยหรือผู้มาใช้บริการทราบทุกครั้งที่มาใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าควรมีการเสริมสร้างในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ระดับมาก และระดับปานกลาง (ร้อยละ 65.40, 31.90 และ 2.30 ตามลำดับ)

ในกรณีที่ต้องส่งต่อผู้ป่วยไปยังสถานบริการอื่นท่านควรอธิบายให้ข้อมูลแก่ผู้ป่วยและญาติทราบก่อนทุกครั้ง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าควรมีการเสริมสร้างในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ระดับมาก และระดับปานกลาง (ร้อยละ 55.40, 38.90 และ 4.40 ตามลำดับ)

เมื่อผู้ป่วยหรือผู้ให้บริการไม่พอใจพฤติกรรมขณะให้บริการของเพื่อนร่วมงานและขอทราบชื่อ ท่านควรให้ข้อมูลตามที่ผู้ป่วยหรือผู้ให้บริการร้องขอ กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าควรมีการเสริมสร้างในระดับปานกลางมีจำนวนมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ระดับมาก และระดับน้อย (ร้อยละ 37.90, 28.90 และ 16.80 ตามลำดับ) (ตารางที่ 4.18)

ตารางที่ 4.18

จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความคิดเห็น

ต่อแนวทางการเสริมสร้างพฤติกรรมกาพิทักษ์สิทธิประโยชน์

ผู้ป่วยของบุคลากรพยาบาล รพ.สมเด็จพระปิ่นเกล้า

ด้านการให้ข้อมูล

ด้านการให้ข้อมูล	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
บุคลากรพยาบาลควรแจ้งให้ผู้ป่วยหรือผู้มาใช้บริการ ทราบเกี่ยวกับสิทธิอันพึงมีพึงได้ ซึ่งได้แก่ ต้นสังกัด (ตสภ.) บัตรทอง ประกันสังคม (ปกส.)	- (0)	0.30 (1)	3.40 (10)	25.50 (76)	70.80 (211)	4.67	0.56	มากที่สุด
บุคลากรพยาบาลควรติดป้ายชื่อตำแหน่ง ให้เห็นชัดเจนปฏิบัติงาน	- (0)	- (0)	3.70 (11)	25.50 (76)	70.80 (211)	4.67	0.54	มากที่สุด
บุคลากรพยาบาลควรแนะนำสถานที่ปฏิบัติตัว ขั้นตอนการรักษาแก่ผู้ป่วยหรือผู้มาใช้บริการทราบทุกครั้งที่มาใช้บริการ	0.3 (1)	- (0)	2.30 (7)	31.90 (95)	65.40 (195)	4.62	0.57	มากที่สุด
ในกรณีที่ต้องส่งต่อผู้ป่วยไปยังสถานบริการอื่นท่านควรอธิบายให้ข้อมูลแก่ผู้ป่วยและญาติทราบก่อนทุกครั้ง	0.70 (2)	0.70 (2)	4.40 (13)	38.90 (116)	55.40 (165)	4.48	0.68	มาก

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

ด้านการให้ข้อมูล	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
เมื่อผู้ป่วยหรือผู้ใช้บริการไม่พอใจ พฤติกรรมขณะให้บริการของเพื่อน ร่วมงานและขอทราบชื่อ ท่านควรให้ ข้อมูลตามผู้ป่วยหรือผู้ใช้บริการ ร้องขอ	5.70 (17)	16.80 (50)	37.90 (113)	28.90 (86)	10.70 (32)	3.22	1.03	ปานกลาง

4.2 ความคิดเห็นต่อแนวทางการเสริมสร้างพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยของบุคลากรพยาบาลโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้าด้านการช่วยเหลือและสนับสนุนการตัดสินใจ

ผลการศึกษา ความคิดเห็นต่อแนวทางการเสริมสร้างพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยของบุคลากรพยาบาลโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้าด้านการช่วยเหลือและสนับสนุนการตัดสินใจ กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าผู้ป่วยควรได้รับการประเมินช่วยเหลือบรรเทาอาการอย่างเร่งด่วนจากบุคลากรพยาบาลในรายที่มีอาการผิดปกติเสี่ยงอันตรายถึงชีวิตมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ เปิดโอกาสให้ผู้ป่วยได้ร่วมปรึกษากับญาติ เพื่อการตัดสินใจรับการรักษาที่มีความเสี่ยงหรือมีผลต่อภาพลักษณ์ของผู้ป่วย และพยาบาลควรช่วยติดต่อประสานงานกับญาติหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการช่วยเหลือด้านค่าใช้จ่ายในการรักษา ในกรณีที่ผู้ป่วยร้องขอหรือต้องการมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.68, 4.57$ และ 4.37 ตามลำดับ)

ผู้ป่วยควรได้รับการประเมินช่วยเหลือบรรเทาอาการอย่างเร่งด่วนจากบุคลากรพยาบาลในรายที่มีอาการผิดปกติเสี่ยงอันตรายถึงชีวิต กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าควรมีการเสริมสร้างในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ระดับมาก และระดับปานกลาง (ร้อยละ 73.80, 21.50 และ 4.00 ตามลำดับ)

เปิดโอกาสให้ผู้ป่วยได้ร่วมปรึกษากับญาติ เพื่อการตัดสินใจรับการรักษาที่มีความเสี่ยงหรือมีผลต่อภาพลักษณ์ของผู้ป่วย กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าควรมีการเสริมสร้างในระดับ

มากที่สุด รองลงมาได้แก่ ระดับมาก และระดับปานกลาง (ร้อยละ 64.80, 29.50 และ 4.40 ตามลำดับ)

พยาบาลควรให้คำอธิบายชี้แจงถึงผลที่อาจเกิดขึ้นหากผู้ป่วยปฏิเสธการรักษา ก่อนให้ผู้ป่วยเซ็นไม่ยินยอมการรักษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าควรมีการเสริมสร้างในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ระดับมาก และระดับปานกลาง (ร้อยละ 57.00, 37.20 และ 5.00 ตามลำดับ)

ในรายชื่อผู้ป่วยบางรายมีปัญหา มีความวิตกกังวลหรือขาดความมั่นใจในการรักษา พยาบาลควรปลอบโยนให้กำลังใจเพื่อคลายความวิตกกังวล กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าควรมีการเสริมสร้างในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ระดับมาก และระดับปานกลาง (ร้อยละ 54.00, 40.60 และ 5.40 ตามลำดับ)

พยาบาลควรช่วยติดต่อประสานงานกับญาติหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการช่วยเหลือด้านค่าใช้จ่ายในการรักษา ในกรณีที่ผู้ป่วยร้องขอหรือต้องการ กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าควรมีการเสริมสร้างในระดับมากที่สุด มีจำนวนมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ระดับมาก และระดับปานกลาง (ร้อยละ 48.00, 43.00 และ 7.40 ตามลำดับ) (ตารางที่ 4.19)

ตารางที่ 4.19

จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความคิดเห็น

ต่อแนวทางการเสริมสร้างพฤติกรรมกาพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วย

ของบุคลากรพยาบาลโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า

ด้านการช่วยเหลือและสนับสนุนการตัดสินใจ

ด้านการช่วยเหลือและสนับสนุน การตัดสินใจ	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	แปล ผล
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
ผู้ป่วยควรได้รับการประเมินช่วยเหลือ บรรเทาอาการอย่างเร่งด่วนจาก บุคลากรพยาบาลในรายที่มีอาการ ผิดปกติเสี่ยงอันตรายถึงชีวิต	0.30 (1)	0.30 (1)	4.00 (12)	21.50 (64)	73.80 (220)	4.68	0.60	มาก ที่สุด

ตารางที่ 4.19 (ต่อ)

ด้านการช่วยเหลือและสนับสนุน การตัดสินใจ	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	แปล ผล
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
เปิดโอกาสให้ผู้ป่วยได้ร่วมปรึกษากับ ญาติ เพื่อการตัดสินใจรับการรักษาที่ มีความเสี่ยงหรือมีผลต่อภาพลักษณ์ ของผู้ป่วย เช่น ความพิการจากการ ตัดขาผู้ป่วยเบาหวาน เนื่องจากแผล ติดเชื้อ เป็นต้น	0.30 (1)	1.00 (3)	4.40 (13)	29.50 (88)	64.80 (193)	4.57	0.66	มาก ที่สุด
พยาบาลควรให้คำอธิบายชี้แจงถึง ผลที่อาจเกิดขึ้นหากผู้ป่วยปฏิเสธ การรักษา ก่อนให้ผู้ป่วยเซ็น ไม่ยินยอมการรักษา	- (0)	0.70 (2)	5.00 (15)	37.20 (111)	57.00 (170)	4.51	0.63	มาก ที่สุด
ในรายที่ผู้ป่วยบางรายมีปัญหา มี ความวิตกกังวลหรือขาดความมั่นใจ ในการรักษา พยาบาลควรปลอบโยน ให้กำลังใจเพื่อคลายความวิตกกังวล	- (0)	- (0)	5.40 (16)	40.60 (121)	54.00 (161)	4.49	0.60	มาก
พยาบาลควรช่วยติดต่อประสานงาน กับญาติหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับ การช่วยเหลือด้านค่าใช้จ่ายใน การรักษา ในกรณีที่ผู้ป่วยร้องขอหรือ ต้องการ	0.30 (1)	1.30 (4)	7.40 (22)	43.00 (128)	48.00 (143)	4.37	0.71	มาก

4.3 ความคิดเห็นต่อแนวทางการเสริมสร้างพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยของบุคลากรพยาบาลโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้าด้านการปกป้องดูแล

ผลการศึกษา ความคิดเห็นต่อแนวทางการเสริมสร้างพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยของบุคลากรพยาบาลโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้าด้านการปกป้องดูแล กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าผู้ป่วยควรได้รับการรักษาพยาบาลจากบุคลากรพยาบาลตามมาตรฐานวิชาชีพ ทั้งความรู้และความสามารถมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ จัดสถานที่ให้เป็นสัดส่วนสำหรับการตรวจร่างกายผู้ป่วยหญิงหรือชายที่ต้องเปิดเผยร่างกาย และการนำข้อมูลการเจ็บป่วยหรือเวชระเบียนของผู้ป่วยมาเป็นกรณีศึกษาสำหรับนักศึกษาหรือทีมสุขภาพได้โดยไม่ต้องขออนุญาตผู้ป่วย มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.57, 4.52$ และ 3.43 ตามลำดับ)

ผู้ป่วยควรได้รับการรักษาพยาบาลจากบุคลากรพยาบาลตามมาตรฐานวิชาชีพทั้งความรู้และความสามารถ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าควรมีการเสริมสร้างในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ระดับมาก และระดับปานกลาง (ร้อยละ 63.40, 31.20 และ 4.70 ตามลำดับ)

จัดสถานที่ให้เป็นสัดส่วนสำหรับการตรวจร่างกายผู้ป่วยหญิงหรือชายที่ต้องเปิดเผยร่างกายกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าควรมีการเสริมสร้างในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ระดับมาก และระดับปานกลาง (ร้อยละ 62.10, 30.20 และ 6.00 ตามลำดับ)

จัดสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงานของท่านให้สะดวกและปลอดภัยสำหรับผู้ป่วย กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าควรมีการเสริมสร้างในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ระดับมาก และระดับปานกลาง (ร้อยละ 56.00, 36.20 และ 6.40 ตามลำดับ)

หากเกิดอันตรายขึ้นภายหลังเข้าร่วมการวิจัยควรบอกและให้ข้อมูลกับผู้ป่วยได้รับทราบ กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าควรมีการเสริมสร้างในระดับมากที่สุดมีจำนวนมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ระดับมาก และระดับปานกลาง (ร้อยละ 39.30, 28.90 และ 18.10 ตามลำดับ)

การนำข้อมูลการเจ็บป่วยหรือเวชระเบียนของผู้ป่วยมาเป็นกรณีศึกษาสำหรับนักศึกษาหรือทีมสุขภาพต้องได้รับอนุญาตจากผู้ป่วยก่อนเสมอ กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าควรมีการเสริมสร้างในระดับปานกลางมีจำนวนมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ระดับมากที่สุด และระดับมาก (ร้อยละ 26.80, 25.20 และ 23.80 ตามลำดับ) (ตารางที่ 4.20)

ตารางที่ 4.20

จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความคิดเห็น

ต่อแนวทางการเสริมสร้างพฤติกรรมกรรมการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วย

ของบุคลากรพยาบาลโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า

ด้านการปกป้องดูแล

ด้านการปกป้องดูแล	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
ผู้ป่วยควรได้รับการรักษาพยาบาลจากบุคลากรพยาบาลตามมาตรฐานวิชาชีพทั้งความรู้และความสามารถ	0.70 (2)	- (0)	4.70 (14)	31.20 (93)	63.40 (189)	4.57	0.65	มากที่สุด
จัดสถานที่ให้เป็นสัดส่วนสำหรับการตรวจร่างกายผู้ป่วยหญิงหรือชายที่ต้องเปิดเผยร่างกาย	0.70 (2)	1.00 (3)	6.00 (18)	30.20 (90)	62.10 (185)	4.52	0.72	มากที่สุด
จัดสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงานของท่านให้สะดวกและปลอดภัยสำหรับผู้ป่วย	1.00 (3)	0.30 (1)	6.40 (19)	36.20 (108)	56.00 (167)	4.46	0.72	มากที่สุด
หากเกิดอันตรายขึ้นภายหลังเข้าร่วมการวิจัยควรบอกและให้ข้อมูลกับผู้ป่วยได้รับทราบ	3.70 (11)	10.10 (30)	18.10 (54)	28.90 (86)	39.30 (117)	3.90	1.14	มาก
การนำข้อมูลการเจ็บป่วยหรือเวชระเบียนของผู้ป่วยมาเป็นกรณีศึกษาสำหรับนักศึกษาหรือทีมสุขภาพ ต้องได้รับอนุญาตจากผู้ป่วยก่อนเสมอ	7.00 (21)	17.10 (51)	26.80 (80)	23.80 (71)	25.20 (75)	3.43	1.23	ปานกลาง

4.4 ความคิดเห็นต่อแนวทางการเสริมสร้างพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยของบุคลากรพยาบาลโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้าด้านการเป็นตัวแทน

ผลการศึกษา ความคิดเห็นต่อแนวทางการเสริมสร้างพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยของบุคลากรพยาบาลโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้าด้านการเป็นตัวแทน กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าบุคลากรพยาบาลต้องตรวจสอบการลงนามอนุญาตในใบยินยอมการทำผ่าตัด, การทำหัตถการต่างๆ ทุกครั้งก่อนให้มีการดำเนินการรักษา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ การช่วยเหลือดูแลผู้ป่วยที่อยู่ในภาวะฉุกเฉินตามมาตรฐานวิชาชีพโดยไม่คำนึงถึงผู้ป่วยจะร้องขอหรือไม่ และผู้ป่วยไม่ควรสอบถามหรือปรึกษาแพทย์คนอื่นที่ไม่ได้ดูแลรักษาตนเพราะจะทำให้เกิดความสับสนของข้อมูลมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X}$ = 4.54, 4.46 และ 3.24 ตามลำดับ)

บุคลากรพยาบาลต้องตรวจสอบการลงนามอนุญาตในใบยินยอมการทำผ่าตัด, การทำหัตถการต่างๆ ทุกครั้งก่อนให้มีการดำเนินการรักษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าควรมีการเสริมสร้างในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ระดับมาก และระดับปานกลาง (ร้อยละ 61.10, 32.20 และ 6.40 ตามลำดับ)

การช่วยเหลือดูแลผู้ป่วยที่อยู่ในภาวะฉุกเฉินตามมาตรฐานวิชาชีพโดยไม่คำนึงถึงผู้ป่วยจะร้องขอหรือไม่ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าควรมีการเสริมสร้างในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ระดับมาก และระดับปานกลาง (ร้อยละ 51.00, 44.60 และ 4.00 ตามลำดับ)

การให้โอกาสช่วยเหลือ และประสานงานเมื่อผู้ป่วยแจ้งความจำนงค์ขอเปลี่ยนผู้ให้บริการหรือสถานบริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าควรมีการเสริมสร้างในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ระดับมาก และระดับปานกลาง (ร้อยละ 61.10, 32.20 และ 6.40 ตามลำดับ)

ในกรณีที่ผู้ป่วยไม่เข้าใจหรือสงสัยแผนการรักษา พยาบาลควรช่วยไต่ถามแพทย์ผู้รักษาแทนผู้ป่วย กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าควรมีการเสริมสร้างในระดับมากที่สุดมีจำนวนมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ระดับมากที่สุด และระดับปานกลาง (ร้อยละ 45.30, 26.20 และ 20.10 ตามลำดับ)

ผู้ป่วยสามารถสอบถามหรือปรึกษาแพทย์คนอื่นที่ไม่ได้ดูแลรักษาตนได้ กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าควรมีการเสริมสร้างในระดับปานกลางมีจำนวนมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ระดับมาก และระดับน้อย (ร้อยละ 34.60, 25.80 และ 19.80 ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.21

จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความคิดเห็น

ต่อแนวทางการเสริมสร้างพฤติกรรมกาพิทักษ์สิทธิประโยชน์

ผู้ป่วยของบุคลากรพยาบาลโรงพยาบาลสมเด็จพระ

พระปิ่นเกล้าด้านการเป็นตัวแทน

ด้านการเป็นตัวแทน	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
บุคลากรพยาบาลต้องตรวจสอบการลงนามอนุญาตในใบยินยอมการทำผ่าตัด, การทำหัตถการต่างๆ ทุกครั้งก่อนให้มีการดำเนินการรักษา	- (0)	0.30 (1)	6.40 (19)	32.20 (96)	61.10 (182)	4.54	0.63	มากที่สุด
การช่วยเหลือดูแลผู้ป่วยที่อยู่ในภาวะฉุกเฉินตามมาตรฐานวิชาชีพโดยไม่คำนึงถึงผู้ป่วยจะร้องขอหรือไม่	0.30 (1)	- (0)	4.00 (12)	44.60 (133)	51.00 (152)	4.46	0.61	มาก
ให้โอกาสช่วยเหลือ และประสานงานเมื่อผู้ป่วยแจ้งความจำนงขอเปลี่ยนผู้ให้บริการหรือสถานบริการ	- (0)	1.00 (3)	10.10 (30)	51.30 (153)	37.60 (112)	4.26	0.67	มาก
ในกรณีที่ผู้ป่วยไม่เข้าใจหรือสงสัยแผนการรักษา พยาบาลควรช่วยไต่ถามแพทย์ผู้รักษาแทนผู้ป่วย	3.70 (11)	4.70 (14)	20.10 (60)	45.30 (135)	26.20 (78)	3.86	0.98	มาก
ผู้ป่วยสามารถสอบถามหรือปรึกษาแพทย์คนอื่นที่ไม่ได้ดูแลรักษาตนได้	5.40 (16)	19.80 (59)	34.60 (103)	25.80 (77)	14.40 (43)	3.24	1.09	ปานกลาง

4.5 ความคิดเห็นต่อแนวทางการเสริมสร้างพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยของบุคลากรพยาบาล โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า ในภาพรวม

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อแนวทางการเสริมสร้างพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยของบุคลากรพยาบาล โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.28$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า การช่วยเหลือสนับสนุนและการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านการให้ข้อมูล ด้านการปกป้องดูแล และด้านการเป็นตัวแทนมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.52, 4.33, 4.18$ และ 4.07 ตามลำดับ) (ตารางที่ 4.22)

ตารางที่ 4.22

จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความคิดเห็น
ต่อแนวทางการเสริมสร้างพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วย
ของบุคลากรพยาบาลโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
การช่วยเหลือสนับสนุนและการตัดสินใจ	4.52	0.50	มากที่สุด
การให้ข้อมูล	4.33	0.46	มาก
การปกป้องดูแล	4.18	0.62	มาก
การเป็นตัวแทน	4.07	0.50	มาก
รวม	4.28	0.43	มาก

ตอนที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับพฤติกรรม การพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยของบุคลากรพยาบาล โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์ทำงานระดับการศึกษา ชั้นยศ และหน่วยงานที่ปฏิบัติ กับพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยของบุคลากรพยาบาลโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้ามีการวิเคราะห์ 2 ลักษณะ โดยตัวแปรอิสระที่เป็นตัวแปรตามนามบัญญัติ และมาตรอันดับวิเคราะห์โดยการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยโดยใช้สถิติ t-test และ One-Way ANOVA ได้แก่ ตัวแปรเพศ ระดับการศึกษา ชั้นยศ และหน่วยงาน

ที่ปฏิบัติ และตัวแปรอิสระที่เป็นมาตรฐานช่วงขึ้นไปวิเคราะห์ความสัมพันธ์ โดยการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ได้แก่ ตัวแปรอายุ และประสบการณ์ทำงาน

5.1 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศกับพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยของบุคลากรพยาบาลโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า

5.1.1 ค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยของบุคลากรพยาบาลโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า

โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$) โดยกลุ่มตัวอย่างเพศชายมีพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$) ส่วนใหญ่มีพฤติกรรมอยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ ระดับมากที่สุด และระดับปานกลาง (ร้อยละ 62.80, 28.70 และ 8.50 ตามลำดับ) กลุ่มตัวอย่างเพศหญิงมีพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$) ส่วนใหญ่มีพฤติกรรมอยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ ระดับมากที่สุด และระดับปานกลาง (ร้อยละ 58.80, 37.70 และ 3.40 ตามลำดับ) (ตารางที่ 4.23)

ตารางที่ 4.23

จำนวน ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างเพศ
กับพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วย

ระดับพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ ผู้ป่วยของบุคลากรพยาบาล	ชาย		หญิง		รวม	
	จำนวน (94)	ร้อยละ	จำนวน (204)	ร้อยละ	จำนวน (298)	ร้อยละ
ปานกลาง	8	8.50	7	3.40	15	5.00
มาก	59	62.80	120	58.80	179	60.10
มากที่สุด	27	28.70	77	37.70	104	34.90
$\bar{X}$	3.94		4.04		4.01	
S.D.	0.41		0.36		0.38	

5.1.2 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยระหว่างเพศของบุคลากร

พฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยของเพศชายและหญิงในภาพรวมแตกต่างกันโดยเพศหญิงสูงกว่าเพศชายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีความแตกต่างกันโดยเพศหญิงสูงกว่าเพศชาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ด้านการบริการด้านสุขภาพขั้นพื้นฐาน ด้านการบอกชื่อ สกุล และประเภท ผู้ประกอบวิชาชีพที่ให้การบริการ ด้านการบอกข้อมูลเพื่อดัดสินใจเข้าร่วมการทดลอง และด้านการบอกการใช้สิทธิแทนผู้ป่วยที่มีอายุไม่เกิน 18 ปี หรือผู้บกพร่องทางกาย และทางจิต (ตารางที่ 4.24)

ตารางที่ 4.24

การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยระหว่างเพศของบุคลากรพยาบาล

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
1. การบริการด้านสุขภาพขั้นพื้นฐาน					
ระหว่างกลุ่ม	1.094	1	1.094	4.446	.036*
ภายในกลุ่ม	72.860	296	.246		
รวม	73.954	297			
2. การบริการด้านสุขภาพโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ					
ระหว่างกลุ่ม	.627	1	.627	2.184	.141
ภายในกลุ่ม	85.026	296	.287		
รวม	85.653	297			
3. การให้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจยินยอมรักษาพยาบาล					
ระหว่างกลุ่ม	.227	1	.227	.624	.430
ภายในกลุ่ม	107.783	296	.364		
รวม	108.010	297			
4. การให้การช่วยเหลือทันทีเมื่ออยู่ในภาวะที่เสี่ยงอันตรายต่อชีวิต					
ระหว่างกลุ่ม	.715	1	.715	2.607	.107
ภายในกลุ่ม	81.246	296	.274		
รวม	81.961	297			

ตารางที่ 4.24 (ต่อ)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
5. การบอกชื่อ สกุล และประเภท ผู้ประกอบการวิชาชีพที่ให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	3.858	1	3.858	11.381	.001**
ภายในกลุ่ม	100.336	296	.339		
รวม	104.194	297			
6. การบอกสิทธิที่จะขอเปลี่ยนผู้ให้ บริการหรือสถานบริการ					
ระหว่างกลุ่ม	.460	1	.460	1.237	.267
ภายในกลุ่ม	110.086	296	.372		
รวม	110.546	297			
7. การปกปิดข้อมูลเกี่ยวกับผู้ป่วย					
ระหว่างกลุ่ม	.412	1	.412	1.255	.263
ภายในกลุ่ม	97.099	296	.328		
รวม	97.511	297			
8. การบอกข้อมูลเพื่อตัดสินใจเข้าร่วม การทดลอง					
ระหว่างกลุ่ม	5.274	1	5.274	9.230	.003**
ภายในกลุ่ม	169.142	296	.571		
รวม	174.416	297			
9. การให้ผู้ป่วยได้รับทราบข้อมูลตาม เวชระเบียนของตน					
ระหว่างกลุ่ม	.063	1	.063	.186	.666
ภายในกลุ่ม	99.794	296	.337		
รวม	99.857	297			
10. การบอกการใช้สิทธิ แทนผู้ป่วยที่มี อายุไม่เกิน 18 ปี หรือผู้บกพร่องทางกาย และทางจิต					
ระหว่างกลุ่ม	1.520	1	1.520	4.215	.041*
ภายในกลุ่ม	106.747	296	.361		
รวม	108.267	297			

ตารางที่ 4.24 (ต่อ)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
พฤติกรรมโดยรวม					
ระหว่างกลุ่ม	.645	1	.645	4.491	.035*
ภายในกลุ่ม	42.514	296	.144		
รวม	43.159	297			

5.2 ความสัมพันธ์ระหว่าง อายุ ประสบการณ์การทำงาน กับพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วย

การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง อายุ ประสบการณ์การทำงาน และพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วย และทดสอบความมีนัยสำคัญโดยการหาค่า Pearson product moment correlation (r)

ในภาพรวม อายุ และประสบการณ์ทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยด้านการให้ความช่วยเหลือทันทีเมื่ออยู่ในภาวะที่เสี่ยงอันตรายต่อชีวิต และด้านการให้ผู้ป่วยได้รับทราบข้อมูลตามระยะเวลาของตนทางบวก ในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .155$ และ $.137$ ตามลำดับ)

ประสบการณ์ทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยด้านการบอกชื่อ สกุล และประเภทผู้ประกอบการวิชาชีพที่ให้บริการ และด้านการบอกการใช้สิทธิแทนผู้ป่วยที่มีอายุไม่เกิน 18 ปี หรือผู้บกพร่องทางกาย และทางจิตทางบวกในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .147$ และ $.154$ ตามลำดับ) (ตารางที่ 4.25)

ตารางที่ 4.25

ความสัมพันธ์ระหว่างอายุ ประสบการณ์ทำงาน และพฤติกรรม
การพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วย

พฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วย	อายุ			ประสบการณ์ทำงาน		
	n	r	p	n	R	p
1. การบริการด้านสุขภาพขั้นพื้นฐาน	298	.083	.152	298	.013	.820
2. การบริการด้านสุขภาพโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ	298	-.106	.067	298	.068	.243
3. การให้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจยินยอม รักษาพยาบาล	298	-.057	.323	298	-.106	.067
4. การให้ความช่วยเหลือทันทีเมื่ออยู่ในภาวะที่ เสี่ยงอันตรายต่อชีวิต	298	.155	.007**	298	-.081	.162
5. การบอกชื่อ สกุล และประเภทผู้ประกอบ วิชาชีพที่ให้บริการ	298	-.052	.374	298	.147	.011*
6. การบอกสิทธิที่จะขอเปลี่ยนผู้ให้บริการหรือ สถานบริการ	298	.044	.452	298	-.070	.226
7. การปกปิด ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ป่วย	298	.016	.779	298	.044	.449
8. การบอกข้อมูลเพื่อตัดสินใจเข้าร่วมการทดลอง	298	-.038	.509	298	.019	.744
9. การให้ผู้ป่วยได้รับทราบข้อมูลตามเวชระเบียน ของตน	298	.137	.018*	298	-.051	.383
10. การบอกการใช้สิทธิ แทนผู้ป่วยที่มีอายุไม่เกิน 18 ปี หรือผู้บกพร่องทางกาย และทางจิต	298	.014	.803	298	.154	.008**
รวม	298	.025	.66	298	-.005	.930
	$\bar{X} = 35.88$ S.D. = 7.52			$\bar{X} = 13.94$ S.D. = 7.66		

5.3 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษากับพฤติกรรมการใช้สิทธิประโยชน์ผู้ป่วย

5.3.1 ค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการใช้สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยจำแนกตามระดับการศึกษา

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษานุปริญญา มีพฤติกรรมการบอกการใช้สิทธิ แทนผู้ป่วยที่มีอายุไม่เกิน 18 ปี หรือผู้บกพร่องทางกาย และทางจิตมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ การบริการด้านสุขภาพขั้นพื้นฐาน และด้านการบริการด้านสุขภาพโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.34, 4.29$ และ 3.76 ตามลำดับ)

กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี พฤติกรรมการบอกการใช้สิทธิ แทนผู้ป่วยที่มีอายุไม่เกิน 18 ปี หรือผู้บกพร่องทางกาย และทางจิตมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ การบริการด้านสุขภาพขั้นพื้นฐาน และด้านการปกปิดข้อมูลเกี่ยวกับผู้ป่วยมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.36, 4.27$ และ 3.74 ตามลำดับ)

กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาโท พฤติกรรมการบอกการใช้สิทธิ แทนผู้ป่วยที่มีอายุไม่เกิน 18 ปี หรือผู้บกพร่องทางกาย และทางจิตมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ การบริการด้านสุขภาพขั้นพื้นฐาน และด้านการให้ผู้ป่วยได้รับทราบข้อมูลตามเวชระเบียนของตนมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.52, 4.32$ และ 4.29 ตามลำดับ) (ตารางที่ 4.26)

ตารางที่ 4.26

จำนวน ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของพฤติกรรมการใช้สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยจำแนกตามระดับการศึกษา

พฤติกรรมการใช้สิทธิประโยชน์ผู้ป่วย	อนุปริญญา n=32		ปริญญาตรี n=237		ปริญญาโท n=29		รวม n=298	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1. การบอกการใช้สิทธิ แทนผู้ป่วยที่มีอายุไม่เกิน 18 ปี หรือผู้บกพร่องทางกาย และทางจิต	4.34	0.57	4.36	0.62	4.52	0.51	4.37	0.60
2. การบริการด้านสุขภาพขั้นพื้นฐาน	4.29	0.52	4.27	0.50	4.32	0.49	4.28	0.50
3. การบอกข้อมูลเพื่อตัดสินใจเข้าร่วมการทดลอง	4.17	0.68	4.13	0.77	4.29	0.86	4.15	0.77

ตารางที่ 4.26 (ต่อ)

พฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วย	อนุปริญา n=32		ปริญาตรี n=237		ปริญาโท n=29		รวม n=298	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
4. การบอกชื่อ สกุล และประเภท ผู้ประกอบการวิชาชีพที่ให้บริการ	4.17	0.63	4.14	0.60	4.21	0.48	4.15	0.59
5. การบอกสิทธิที่จะขอเปลี่ยนผู้ให้บริการ หรือสถานบริการ	3.94	0.73	3.97	0.60	4.13	0.53	3.98	0.61
6. การให้การช่วยเหลือทันทีเมื่ออยู่ใน ภาวะที่เสี่ยงอันตรายต่อชีวิต	3.90	0.57	3.95	0.52	4.13	0.51	3.96	0.53
7. การให้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจยินยอม รักษาพยาบาล	3.80	0.61	3.82	0.57	4.10	0.77	3.85	0.60
8. การบริการด้านสุขภาพโดยไม่มีการ เลือกปฏิบัติ	3.76	0.44	3.80	0.55	3.94	0.55	3.81	0.54
9. การปกปิด ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ป่วย	3.77	0.56	3.74	0.58	3.92	0.52	3.76	0.57
10. การให้ผู้ป่วยได้รับทราบข้อมูลตาม เวชระเบียนของตน	3.78	0.61	3.77	0.59	3.77	0.48	3.77	0.58
รวม	3.99	0.42	4.00	0.37	4.13	0.39	4.01	0.38

5.3.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวและทดสอบความมีนัยสำคัญ โดยการหาค่า F-test การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษากับพฤติกรรม การพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วย

พฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยโดยรวมและรายด้าน พบว่า
ไม่แตกต่างกันตามระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.27)

ตารางที่ 4.27
การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง
ระดับการศึกษากับพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วย

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
1. การบริการด้านสุขภาพขั้นพื้นฐาน					
ระหว่างกลุ่ม	.063	2	.031	.125	.882
ภายในกลุ่ม	73.891	295	.250		
รวม	73.954	297			
2. การบริการด้านสุขภาพโดยไม่มีทางเลือกปฏิบัติ					
ระหว่างกลุ่ม	.617	2	.308	1.070	.344
ภายในกลุ่ม	85.036	295	.288		
รวม	85.653	297			
3. การให้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจยินยอมรักษาพยาบาล					
ระหว่างกลุ่ม	2.144	2	1.072	2.988	.052
ภายในกลุ่ม	105.866	295	.359		
รวม	108.010	297			
4. การให้การช่วยเหลือทันทีเมื่ออยู่ในภาวะที่เสี่ยงอันตรายต่อชีวิต					
ระหว่างกลุ่ม	.969	2	.485	1.765	.173
ภายในกลุ่ม	80.992	295	.275		
รวม	81.961	297			
5. การบอกชื่อ สกุล และประเภทผู้ประกอบการวิชาชีพที่ให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	.123	2	.062	.175	.840
ภายในกลุ่ม	104.070	295	.353		
รวม	104.194	297			

ตารางที่ 4.27 (ต่อ)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
6. การบอกสิทธิที่จะขอเปลี่ยน ผู้ให้บริการหรือสถานบริการ					
ระหว่างกลุ่ม	.716	2	.358	.961	.384
ภายในกลุ่ม	109.830	295	.372		
รวม	110.546	297			
7. การปกปิด ข้อมูลเกี่ยวกับ ผู้ป่วย					
ระหว่างกลุ่ม	.798	2	.399	1.217	.298
ภายในกลุ่ม	96.714	295	.328		
รวม	97.511	297			
8. การบอกข้อมูลเพื่อตัดสินใจ เข้าร่วมการทดลอง				.546	.580
ระหว่างกลุ่ม	.643	2	.322		
ภายในกลุ่ม	173.773	295	.589		
รวม	174.416	297			
9. การให้ผู้ป่วยได้รับทราบ ข้อมูลตามเวชระเบียนของตน					
ระหว่างกลุ่ม	.003	2	.001	.004	.996
ภายในกลุ่ม	99.855	295	.338		
รวม	99.857	297			
10. การบอกการใช้สิทธิ แทน ผู้ป่วยที่มีอายุไม่เกิน 18 ปี หรือ ผู้บกพร่องทางกาย และทางจิต					
ระหว่างกลุ่ม	.661	2	.331	.907	.405
ภายในกลุ่ม	107.606	295	.365		
รวม	108.267	297			

ตารางที่ 4.27 (ต่อ)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
พฤติกรรมโดยรวม					
ระหว่างกลุ่ม	.491	2	.246	1.697	.185
ภายในกลุ่ม	42.668	295	.145		
รวม	43.159	297			

5.4 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างชั้นยศกับพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วย

5.4.1 ค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยจำแนกตามชั้นยศ

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างชั้นยศจำตรี้-จำเอก มีพฤติกรรมการบริการด้านสุขภาพขั้นพื้นฐานสูงสุด รองลงมาได้แก่ การบอกการใช้สิทธิ แทนผู้ป่วยที่มีอายุไม่เกิน 18 ปี หรือผู้บกพร่องทางกาย และทางจิต และด้านการบริการด้านสุขภาพโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.40, 4.13$ และ 3.20 ตามลำดับ)

กลุ่มตัวอย่างชั้นยศพันจ่าตรี้-พันจ่าเอก มีพฤติกรรมการบอกการใช้สิทธิ แทนผู้ป่วยที่มีอายุไม่เกิน 18 ปี หรือผู้บกพร่องทางกาย และทางจิตสูงสุด รองลงมาได้แก่ การบริการด้านสุขภาพขั้นพื้นฐาน และด้านการให้ผู้ป่วยได้รับทราบข้อมูลตามเวชระเบียนของตนมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.31, 4.24$ และ 3.68 ตามลำดับ)

กลุ่มตัวอย่างชั้นยศเรือตรี้-เรือเอก มีพฤติกรรมการบอกการใช้สิทธิ แทนผู้ป่วยที่มีอายุไม่เกิน 18 ปี หรือผู้บกพร่องทางกาย และทางจิต สูงที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านการบริการด้านสุขภาพขั้นพื้นฐานและด้านการให้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจยินยอมรักษาพยาบาลมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.32, 4.31$ และ 3.76 ตามลำดับ)

กลุ่มตัวอย่างชั้นยศนาวาตรี้-นาวาเอก มีพฤติกรรมการบอกการใช้สิทธิ แทนผู้ป่วยที่มีอายุไม่เกิน 18 ปี หรือผู้บกพร่องทางกาย และทางจิตสูงสุด รองลงมาได้แก่ การบริการด้านสุขภาพขั้นพื้นฐาน และด้านการปกปิด ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ป่วยมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.50, 4.32$ และ 3.83 ตามลำดับ)

กลุ่มตัวอย่างพนักงานราชการมีพฤติกรรมการบอกการใช้สิทธิ แทนผู้ป่วยที่มีอายุไม่เกิน 18 ปี หรือผู้บกพร่องทางกาย และทางจิตสูงสุด รองลงมาได้แก่ การบอกข้อมูลเพื่อ

ตัดสินใจเข้าร่วมการทดลองและด้านการให้ผู้ป่วยได้รับทราบข้อมูลตามเวชระเบียนของตนมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.29, 4.14$ และ 3.68 ตามลำดับ) (ตารางที่ 4.28)

ตารางที่ 4.28

จำนวน ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างตำแหน่งหรือระดับชั้นยศกับพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วย

พฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิ ประโยชน์ผู้ป่วย	จำตรี- จำเอก		พันจำตรี- พันจำเอก		เรือตรี- เรือเอก		นาวาตรี- นาวาเอก		พนักงาน ข้าราชการ		รวม	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1. การบอกการใช้สิทธิ แทน ผู้ป่วยที่มีอายุไม่เกิน 18 ปี หรือผู้บกพร่องทางกาย และ ทางจิต	4.13	0.61	4.31	0.66	4.32	0.63	4.50	0.50	4.29	0.65	4.37	0.60
2. การบอกข้อมูลเพื่อตัดสินใจ เข้าร่วมการทดลอง	3.93	0.72	4.03	0.80	4.17	0.76	4.24	0.77	4.14	0.64	4.15	0.77
3. การบอกชื่อ สกุล และประเภท ผู้ประกอบการวิชาชีพที่ให้การ บริการ	4.00	0.53	4.13	0.62	4.13	0.61	4.20	0.57	4.11	0.53	4.15	0.59
4. การบริการด้านสุขภาพขั้น พื้นฐาน	4.40	0.43	4.24	0.49	4.31	0.48	4.32	0.51	4.10	0.56	4.28	0.50
5. การบอกสิทธิที่จะขอเปลี่ยนผู้ ให้บริการหรือสถานบริการ	3.80	0.69	3.92	0.57	3.97	0.66	4.04	0.58	4.02	0.68	3.98	0.61
6. การบริการด้านสุขภาพโดยไม่ มีการเลือกปฏิบัติ	3.20	0.73	3.73	0.55	3.84	0.54	3.87	0.50	3.86	0.50	3.81	0.54
7. การให้การช่วยเหลือทันทีเมื่อ อยู่ในภาวะที่เสี่ยงอันตรายต่อ ชีวิต	3.93	0.60	3.87	0.50	3.95	0.49	4.07	0.56	3.84	0.54	3.96	0.53
8. การปกปิด ข้อมูลเกี่ยวกับ ผู้ป่วย	3.67	0.67	3.68	0.62	3.78	0.52	3.83	0.56	3.76	0.64	3.76	0.57

ตารางที่ 4.28 (ต่อ)

พฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิ ประโยชน์ผู้ป่วย	จำตรี- จำเอก		พันจำตรี- พันจำเอก		เรื่อตรี- เรื่อเอก		นาวาตรี- นาวาเอก		พนักงาน ข้าราชการ		รวม	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
9. การให้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ ยินยอมรักษาพยาบาล	3.53	0.61	3.88	0.56	3.76	0.66	3.94	0.59	3.70	0.48	3.85	0.60
10. การให้ผู้ป่วยได้รับทราบข้อมูล ตามเวชระเบียนของตน	3.60	0.72	3.68	0.63	3.82	0.57	3.83	0.53	3.68	0.59	3.77	0.58
รวม	3.82	0.42	3.95	0.39	4.00	0.40	4.08	0.33	3.95	0.42	4.01	0.38

5.4.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวและทดสอบความมีนัยสำคัญ โดยการหาค่า F-test การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตำแหน่งหรือระดับชั้นยศกับ พฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วย

ค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยโดยรวมไม่แตกต่างกัน
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า การบริการด้านสุขภาพโดยไม่มีการเลือก
ปฏิบัติ มีความแตกต่างกันระหว่างชั้นยศอย่างน้อย 1 คู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
ในขณะที่ด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ รายละเอียดดังตารางที่ 4.29

ตารางที่ 4.29

การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง
ระหว่างตำแหน่งหรือระดับชั้นยศ กับพฤติกรรม
การพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วย

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
1. การบริการด้านสุขภาพขั้นพื้นฐาน					
ระหว่างกลุ่ม	1.16	4	.290	1.168	.325
ภายในกลุ่ม	72.79	293	.248		
รวม	73.95	297			

ตารางที่ 4.29 (ต่อ)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
2. การบริการด้านสุขภาพโดยไม่มี การเลือกปฏิบัติ					
ระหว่างกลุ่ม	2.83	4	.708	2.503	.043
ภายในกลุ่ม	82.82	293	.283		
รวม	85.65	297			
3. การให้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ ยินยอมรักษาพยาบาล					
ระหว่างกลุ่ม	2.59	4	.648	1.802	.128
ภายในกลุ่ม	105.42	293	.360		
รวม	108.01	297			
4. การให้การช่วยเหลือทันทีเมื่ออยู่ ในภาวะที่เสี่ยงอันตรายต่อชีวิต					
ระหว่างกลุ่ม	2.15	4	.537	1.971	.099
ภายในกลุ่ม	79.81	293	.272		
รวม	81.96	297			
5. การบอกชื่อ สกุล และประเภท ผู้ประกอบการวิชาชีพที่ให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	.54	4	.135	.381	.822
ภายในกลุ่ม	103.66	293	.354		
รวม	104.19	297			
6. การบอกสิทธิที่จะขอเปลี่ยน ผู้ให้บริการหรือสถานบริการ					
ระหว่างกลุ่ม	.78	4	.195	.522	.720
ภายในกลุ่ม	109.76	293	.375		
รวม	110.55	297			
7. การปกปิด ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ป่วย					
ระหว่างกลุ่ม	1.05	4	.263	.798	.527
ภายในกลุ่ม	96.46	293	.329		
รวม	97.51	297			

ตารางที่ 4.29 (ต่อ)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
8. การบอกข้อมูลเพื่อตัดสินใจเข้าร่วมการทดลอง					
ระหว่างกลุ่ม	2.26	4	.565	.962	.429
ภายในกลุ่ม	172.16	293	.588		
รวม	174.42	297			
9. การให้ผู้ป่วยได้รับทราบข้อมูลตามเวชระเบียนของตน					
ระหว่างกลุ่ม	1.57	4	.391	1.167	.326
ภายในกลุ่ม	98.29	293	.335		
รวม	99.86	297			
10. การบอกการใช้สิทธิ แทนผู้ป่วยที่มีอายุไม่เกิน 18 ปี หรือผู้บกพร่องทางกาย และทางจิต					
ระหว่างกลุ่ม	2.64	4	.661	1.833	.122
ภายในกลุ่ม	105.62	293	.360		
รวม	108.27	297			
พฤติกรรมโดยรวม					
ระหว่างกลุ่ม	1.12	4	.281	1.957	.101
ภายในกลุ่ม	42.04	293	.143		
รวม	43.16	297			

5.5 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างหน่วยงานที่ปฏิบัติงานกับพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วย

5.5.1 ค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยจำแนกตามหน่วยงานที่ปฏิบัติ

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างสังกัดกองการพยาบาล มีพฤติกรรมการบอกการใช้สิทธิ แทนผู้ป่วยที่มีอายุไม่เกิน 18 ปี หรือผู้บกพร่องทางกาย และทางจิตสูงที่สุด

รองลงมาได้แก่ การบริการด้านสุขภาพขั้นพื้นฐานและด้านการปกปิด ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ป่วยมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.50, 4.36$ และ 3.79 ตามลำดับ)

กลุ่มตัวอย่างสังกัดกองศัลยกรรม มีพฤติกรรมการบอกการใช้สิทธิ แทนผู้ป่วยที่มีอายุไม่เกิน 18 ปี หรือผู้บกพร่องทางกาย และทางจิตสูงที่สุด รองลงมาได้แก่ การบริการด้านสุขภาพขั้นพื้นฐาน และด้านการให้ผู้ป่วยได้รับทราบข้อมูลตามเวชระเบียนของตนมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.36, 4.28$ และ 3.80 ตามลำดับ)

กลุ่มตัวอย่างสังกัดกองกุมารเวชกรรม มีพฤติกรรมการบอกการใช้สิทธิ แทนผู้ป่วยที่มีอายุไม่เกิน 18 ปี หรือผู้บกพร่องทางกาย และทางจิตสูงที่สุด รองลงมาได้แก่ การบริการด้านสุขภาพขั้นพื้นฐาน และด้านการให้ผู้ป่วยได้รับทราบข้อมูลตามเวชระเบียนของตนมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.62, 4.49$ และ 3.71 ตามลำดับ)

กลุ่มตัวอย่างสังกัดกองอายุรกรรม มีพฤติกรรมการบอกการใช้สิทธิ แทนผู้ป่วยที่มีอายุไม่เกิน 18 ปี หรือผู้บกพร่องทางกาย และทางจิตสูงที่สุด รองลงมาได้แก่ การบริการด้านสุขภาพขั้นพื้นฐาน และด้านการให้ผู้ป่วยได้รับทราบข้อมูลตามเวชระเบียนของตนมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.14, 4.11$ และ 3.72 ตามลำดับ)

กลุ่มตัวอย่างสังกัดกองสูตินารีเวชกรรม มีพฤติกรรมการบอกการใช้สิทธิ แทนผู้ป่วยที่มีอายุไม่เกิน 18 ปี หรือผู้บกพร่องทางกาย และทางจิตสูงที่สุด รองลงมาได้แก่ การบอกข้อสรุป และประเภทผู้ประกอบวิชาชีพที่ให้บริการ และด้านการให้ผู้ป่วยได้รับทราบข้อมูลตามเวชระเบียนของตนมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.27, 4.17$ และ 3.53 ตามลำดับ)

กลุ่มตัวอย่างสังกัดแผนกอื่นๆ มีพฤติกรรมการบริการด้านสุขภาพขั้นพื้นฐานสูงที่สุด รองลงมาได้แก่ การบอกการใช้สิทธิ แทนผู้ป่วยที่มีอายุไม่เกิน 18 ปี หรือผู้บกพร่องทางกาย และทางจิต และด้านการให้ผู้ป่วยได้รับทราบข้อมูลตามเวชระเบียนของตนมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.20, 4.17$ และ 3.45 ตามลำดับ) (ตารางที่ 4.30)

ตารางที่ 4.30

จำนวน ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างหน่วยที่ปฏิบัติงาน
กับพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วย

พฤติกรรมการพิทักษ์ สิทธิประโยชน์ผู้ป่วย	กองการ พยาบาล n = 114		กอง ศัลยกรรม n = 59		กองกุมาร เวชกรรม n = 26		กอง อายุรกรรม n = 35		กองสูติ นารีเวช n = 10		แผนกอื่นๆ n = 54		รวม n = 298	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1. การบริการด้าน สุขภาพขั้นพื้นฐาน	4.36	0.51	4.28	0.51	4.37	0.38	4.11	0.47	4.10	0.32	4.20	0.53	4.28	0.50
2. การบอกการใช้สิทธิ แทนผู้ป่วยที่มีอายุ ไม่เกิน 18 ปี หรือ ผู้บกพร่องทางกาย และทางจิต	4.50	0.54	4.36	0.63	4.62	0.49	4.14	0.58	4.27	0.58	4.17	0.68	4.37	0.60
3. การบอกชื่อ สกุล และประเภทผู้ ประกอบวิชาชีพที่ให้ การบริการ	4.33	0.59	4.06	0.61	4.19	0.57	3.94	0.56	4.17	0.36	3.98	0.56	4.15	0.59
4. การให้การช่วยเหลือ ทันทีเมื่ออยู่ในภาวะที่ เสี่ยงอันตรายต่อชีวิต	3.98	0.48	3.94	0.54	3.86	0.62	3.97	0.54	4.00	0.47	3.97	0.56	3.96	0.53
5. การบอกข้อมูลเพื่อ ตัดสินใจเข้าร่วมการ ทดลอง	4.27	0.71	4.15	0.80	4.49	0.61	3.89	0.64	4.13	0.42	3.91	0.92	4.15	0.77
6. การบอกสิทธิที่จะขอ เปลี่ยนผู้ให้บริการหรือ สถานบริการ	4.08	0.63	4.06	0.68	3.95	0.50	3.91	0.64	3.87	0.45	3.77	0.48	3.98	0.61
7. การให้ผู้ป่วยได้รับ ทราบข้อมูลตาม เวชระเบียนของตน	3.80	0.57	3.84	0.63	3.71	0.69	3.72	0.55	3.53	0.28	3.76	0.55	3.77	0.58

ตารางที่ 4.30 (ต่อ)

พฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วย	กองการพยาบาล n = 114		กอง ศัลยกรรม n = 59		กองกุมารเวชกรรม n = 26		กอง อายุรกรรม n = 35		กอง สูติ นรีเวช n = 10		แผนกอื่นๆ n = 54		รวม n = 298	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
8. การให้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจยินยอมรักษาพยาบาล	3.94	0.60	3.80	0.69	3.97	0.52	3.78	0.45	3.80	0.45	3.70	0.63	3.85	0.60
9. การปกปิด ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ป่วย	3.79	0.61	3.84	0.59	3.73	0.58	3.78	0.52	4.00	0.38	3.59	0.52	3.76	0.57
10. การบริการด้านสุขภาพโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ	3.99	0.56	3.80	0.45	3.82	0.46	3.82	0.43	3.67	0.35	3.45	0.53	3.81	0.54
รวม	4.10	0.38	4.01	0.36	4.07	0.34	3.91	0.36	3.95	0.23	3.85	0.40	4.01	0.38

5.5.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวและทดสอบความมีนัยสำคัญโดยการหาค่า F-test การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างหน่วยที่ปฏิบัติงานกับพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยของบุคลากรพยาบาลโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า

ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ได้แก่ ด้านการบริการด้านสุขภาพโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ ด้านการบอกชื่อ สกุล และประเภทผู้ประกอบวิชาชีพที่ให้การบริการ ด้านการบอกข้อมูลเพื่อตัดสินใจเข้าร่วมการทดลอง และด้านการบอกการใช้สิทธิแทนผู้ป่วยที่มีอายุไม่เกิน 18 ปี หรือผู้บกพร่องทางกาย และทางจิต (ตารางที่ 4.81)

เมื่อทำการวิเคราะห์รายคู่ พบว่า พฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยโดยรวม กลุ่มตัวอย่างสังกัดกองการพยาบาล มีพฤติกรรมสูงกว่าสังกัดแผนกอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การบริการด้านสุขภาพโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ กลุ่มตัวอย่างสังกัดกองการพยาบาล และสังกัดกองศัลยกรรมมีพฤติกรรมสูงกว่าสังกัดแผนกอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การบอกชื่อ สกุล และประเภทผู้ประกอบวิชาชีพที่ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างสังกัดกองการพยาบาล มีพฤติกรรมสูงกว่าสังกัดกองอายุรกรรม และสังกัดแผนกอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การบอกข้อมูลเพื่อตัดสินใจเข้าร่วมการทดลอง กลุ่มตัวอย่างสังกัดกองกุมารเวชกรรมมีพฤติกรรมสูงกว่าสังกัดกองอายุรกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสูงกว่าสังกัดแผนกอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การบอกการใช้สิทธิ แทนผู้ป่วยที่มีอายุไม่เกิน 18 ปี หรือผู้บกพร่องทางกาย และทางจิตกลุ่มตัวอย่างสังกัดกองการพยาบาล มีพฤติกรรมสูงกว่าสังกัดแผนกอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ตารางที่ 4.31)

ตารางที่ 4.31

การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างหน่วยที่ปฏิบัติงานกับพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วย

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
1. การบริการด้านสุขภาพขั้นพื้นฐาน					
ระหว่างกลุ่ม	2.596	5	.519	2.125	.063
ภายในกลุ่ม	71.358	292	.244		
รวม	73.954	297			
2. การบริการด้านสุขภาพโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ					
ระหว่างกลุ่ม	10.940	5	2.188	8.551	.000**
ภายในกลุ่ม	74.713	292	.256		
รวม	85.653	297			

ตารางที่ 4.31 (ต่อ)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
3. การให้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจยินยอมรักษาพยาบาล					
ระหว่างกลุ่ม	2.849	5	.570	1.582	.165
ภายในกลุ่ม	105.162	292	.360		
รวม	108.010	297			
4. การให้การช่วยเหลือทันทีเมื่ออยู่ในภาวะที่เสี่ยงอันตรายต่อชีวิต					
ระหว่างกลุ่ม	.377	5	.075	.270	.929
ภายในกลุ่ม	81.584	292	.279		
รวม	81.961	297			
5. การบอกชื่อ สกุล และประเภทผู้ประกอบการวิชาชีพที่ให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	7.365	5	1.473	4.442	.001**
ภายในกลุ่ม	96.829	292	.332		
รวม	104.194	297			
6. การบอกสิทธิที่จะขอเปลี่ยนผู้ให้บริการหรือสถานบริการ					
ระหว่างกลุ่ม	4.047	5	.809	2.219	.052
ภายในกลุ่ม	106.499	292	.365		
รวม	110.546	297			
7. การปกปิด ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ป่วย					
ระหว่างกลุ่ม	2.730	5	.546	1.682	.139
ภายในกลุ่ม	94.781	292	.325		
รวม	97.511	297			

ตารางที่ 4.31 (ต่อ)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
8. การบอกข้อมูลเพื่อตัดสินใจ เข้าร่วมการทดลอง					
ระหว่างกลุ่ม	10.277	5	2.055	3.656	.003*
ภายในกลุ่ม	164.139	292	.562		
รวม	174.416	297			
9. การให้ผู้ป่วยได้รับทราบ ข้อมูลตามเวชระเบียนของตน					
ระหว่างกลุ่ม	1.097	5	.219	.649	.663
ภายในกลุ่ม	98.760	292	.338		
รวม	99.857	297			
10. การบอกการใช้สิทธิ แทน ผู้ป่วยที่มีอายุไม่เกิน 18 ปี หรือ ผู้บกพร่องทางกาย และทางจิต					
ระหว่างกลุ่ม	7.589	5	1.518	4.402	.001**
ภายในกลุ่ม	100.678	292	.345		
รวม	108.267	297			
พฤติกรรมโดยรวม					
ระหว่างกลุ่ม	2.896	5	.579	4.201	.001**
ภายในกลุ่ม	40.263	292	.138		
รวม	43.159	297			

ตารางที่ 4.32

การวิเคราะห์เปรียบเทียบรายค่าพฤติกรรมกาพิทักษ์สิทธิประโยชน์
ผู้ป่วยจำแนกตามหน่วยที่ปฏิบัติงาน

หน่วยที่ปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	กองการ พยาบาล	กอง ศัลยกรรม	กองกุมาร เวชกรรม	กอง อายุรกรรม	กองสูติ นารีเวช	แผนกอื่นๆ
การบริการด้านสุขภาพโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ							
กองการพยาบาล		-					
กองศัลยกรรม		.1946	-				
กองกุมารเวชกรรม		.170	-.0239	-			
กองอายุรกรรม		.1722	-.0224	.0015	-		
กองสูตินารีเวช		.3246	.1299	.1538	.1524	-	
แผนกอื่นๆ		.5406**	.3460**	.3699*	.3684*	.216	-
การบอกชื่อ สกุล และประเภทผู้ประกอบวิชาชีพที่ให้บริการ							
กองการพยาบาล		-					
กองศัลยกรรม		0.268*	-				
กองกุมารเวชกรรม		0.138	-0.130	-			
กองอายุรกรรม		0.388**	0.119	0.249	-		
กองสูตินารีเวช		0.164	-0.105	0.026	-0.224	-	
แผนกอื่นๆ		0.355**	0.087	0.217	-0.032	0.191	-
การบอกข้อมูลเพื่อตัดสินใจเข้าร่วมการทดลอง							
กองการพยาบาล		-					
กองศัลยกรรม		0.125	-				
กองกุมารเวชกรรม		-0.215	-0.340	-			
กองอายุรกรรม		0.386	0.261	0.601**	-		
กองสูตินารีเวช		0.139	0.014	0.354	-0.248	-	
แผนกอื่นๆ		0.365	0.239	0.580*	-0.022	0.226	-

ตารางที่ 4.32 (ต่อ)

หน่วยที่ปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	กองการ พยาบาล	กอง ศัลยกรรม	กองกุมาร เวชกรรม	กอง อายุรกรรม	กองสูติ นารีเวช	แผนกอื่นๆ
การบอกการใช้สิทธิ แทนผู้ป่วยที่มีอายุไม่เกิน 18 ปี หรือผู้บกพร่องทางกาย และทางจิต							
กองการพยาบาล		-					
กองศัลยกรรม		0.141	-				
กองกุมารเวชกรรม		-0.112	-0.254	-			
กองอายุรกรรม		0.360	0.219	0.473	-		
กองสูตินารีเวช		0.236	0.095	0.349	-0.124	-	
แผนกอื่นๆ		0.330*	0.189	0.443	-0.030	0.094	-
พฤติกรรมโดยรวม							
กองการพยาบาล		-					
กองศัลยกรรม		0.092	-				
กองกุมารเวชกรรม		0.034	-0.059	-			
กองอายุรกรรม		0.196	0.104	0.163	-		
กองสูตินารีเวช		0.151	0.059	0.117	-0.046	-	
แผนกอื่นๆ		0.255**	0.162	0.221	0.058	0.104	-

**ตอนที่ 6 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสถานการณ์กับพฤติกรรม
การพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยของบุคลากรพยาบาล
โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า**

ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมปัจจัยด้านสถานการณ์ซึ่งประกอบด้วยการรับรู้ นโยบายและการสนับสนุนจากผู้บริหารมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยของบุคลากรพยาบาลโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้าในทิศทางบวก ระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีการรับรู้ นโยบายและการสนับสนุนจากผู้บริหารสูงจะมีพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิประโยชน์สูง

เมื่อพิจารณารายองค์ประกอบ ทุกด้านมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยด้านที่มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ได้แก่ การบริการด้านสุขภาพขั้นพื้นฐาน การบอกชื่อ สกุล และประเภทผู้ประกอบวิชาชีพที่ให้การบริการ การบอกสิทธิที่จะขอเปลี่ยนผู้ให้บริการหรือสถานบริการ การปกปิด ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ป่วย การบอกข้อมูลเพื่อตัดสินใจเข้าร่วมการทดลอง และการบอกการใช้สิทธิ แทนผู้ป่วย

ที่มีอายุไม่เกิน 18 ปี หรือผู้บกพร่องทางกาย และทางจิต ($r = .310-.521$) ในขณะที่ด้านอื่นๆ มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

องค์ประกอบด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร เกือบทุกด้านมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ยกเว้นด้านการให้ความช่วยเหลือทันทีเมื่ออยู่ในภาวะที่เสี่ยงอันตรายต่อชีวิตที่ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วย ส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ โดยด้านที่มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ได้แก่ การบริการด้านสุขภาพขั้นพื้นฐาน การบอกชื่อ สกุล และประเภทผู้ประกอบวิชาชีพที่ให้บริการ การบอกข้อมูลเพื่อตัดสินใจเข้าร่วมการทดลอง ($r = .326-.461$) (ตารางที่ 4.33)

ตารางที่ 4.33

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสถานการณ์กับพฤติกรรมการพิทักษ์
สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยของบุคลากรพยาบาล
โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า

พฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วย	การรับรู้นโยบาย			การสนับสนุนจากผู้บริหาร		
	n	r	p	n	r	P
1. การบริการด้านสุขภาพขั้นพื้นฐาน	298	.521	.000	298	.461	.000
2. การบริการด้านสุขภาพโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ	298	.269	.000	298	.221	.000
3. การให้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจยินยอม รักษาพยาบาล	298	.296	.000	298	.199	.001
4. การให้ความช่วยเหลือทันทีเมื่ออยู่ในภาวะที่ เสี่ยงอันตรายต่อชีวิต	298	.202	.000	298	-.007	.906
5. การบอกชื่อ สกุล และประเภทผู้ประกอบ วิชาชีพที่ให้บริการ	298	.389	.000	298	.326	.000
6. การบอกสิทธิที่จะขอเปลี่ยนผู้ให้บริการหรือ สถานบริการ	298	.347	.000	298	.200	.001
7. การปกปิด ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ป่วย	298	.310	.000	298	.241	.000
8. การบอกข้อมูลเพื่อตัดสินใจเข้าร่วมการทดลอง	298	.384	.000	298	.357	.000

ตารางที่ 4.33 (ต่อ)

พฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วย	การรับรู้นโยบาย			การสนับสนุนจากผู้บริหาร		
	n	r	p	n	r	P
9. การให้ผู้ป่วยได้รับทราบข้อมูลตามเวชระเบียนของตน	298	.330	.000	298	.247	.000
10. การบอกการใช้สิทธิ แทนผู้ป่วยที่มีอายุไม่เกิน 18 ปี หรือผู้บกพร่องทางกาย และทางจิต	298	.325	.000	298	.269	.000
รวม	298	.522	.000	298	.393	.000
	$\bar{X} = 4.01$ S.D. = 0.53			$\bar{X} = 3.68$ S.D = 0.65		

ตอนที่ 7 การอภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “การเสริมสร้างพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยของบุคลากรพยาบาลโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า” จากผลการศึกษาข้างต้นนำมาอภิปราย โดยนำเสนอตามวัตถุประสงค์การวิจัยโดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

7.1 ปัจจัยด้านสถานการณ์ที่ส่งผลต่อการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยของบุคลากรพยาบาลโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า

การศึกษาปัจจัยด้านสถานการณ์ครั้งนี้พบว่าบุคลากรพยาบาลมีการรับรู้นโยบายของโรงพยาบาลและการสนับสนุนจากผู้บริหารในการดำเนินงานเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยของบุคลากรพยาบาลอยู่ในระดับมาก โดยภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ย 3.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.55 สามารถอธิบายได้ว่าการที่กระทรวงสาธารณสุขและพระราชบัญญัติสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.2545 มีนโยบายให้โรงพยาบาลทุกแห่งมีการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลตามมาตรฐาน HA (Hospital Accreditation) จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่โรงพยาบาลทุกแห่งในประเทศไทยจะต้องมีนโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ของผู้ป่วยรวมทั้งผู้บริหารจะต้องให้การสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามแนวทางการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ของผู้ป่วย

โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า กรมแพทย์ทหารเรือ ถึงแม้ว่าจะสังกัดกระทรวงกลาโหม แต่ก็ เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ดูแลและให้บริการในด้านสุขภาพ อนามัยของข้าราชการทหารเรือและ ประชาชนทั่วไปให้มีสุขภาพและคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น จึงต้องมีการพัฒนาคุณภาพบริการขององค์กร ให้ดียิ่งขึ้น ตามมาตรฐาน HA เนื่องจากโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้าได้รับการรับรองมาตรฐาน โรงพยาบาลแล้ว ซึ่งเป็นการรับรองผลจากการการประเมินตามตัวบ่งชี้คุณภาพในด้านต่างๆ และ ต้องดำรงไว้ซึ่งคุณภาพโดยจะได้รับการตรวจสอบเป็นระยะ ดังนั้นจึงต้องมีการพัฒนาคุณภาพ อย่างต่อเนื่องและพัฒนาทั้งองค์กร การพิทักษ์สิทธิประโยชน์ของผู้ป่วยก็เป็นตัวบ่งชี้ที่สำคัญ ประการหนึ่งในการรับรองมาตรฐานโรงพยาบาลของ HA เพราะฉะนั้นจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้าต้องมีนโยบายที่ชัดเจนรวมทั้งผู้บริหารให้การสนับสนุนให้ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามแนวทางการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ของผู้ป่วย

ด้วยเหตุผลที่กล่าวมาทั้งหมดน่าจะเป็นปัจจัยที่ทำให้บุคลากรพยาบาลของ โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้ามีระดับการรับรู้นโยบายและการสนับสนุนจากผู้บริหารเกี่ยวกับการ พิทักษ์สิทธิประโยชน์ของผู้ป่วยในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ นิธิวดี อังเรขพานิชย์ (2550) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรมการได้รับการ สนับสนุนจากองค์กรกับการปฏิบัติบทบาทการพยาบาลด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของพยาบาล วิชาชีพ โรงพยาบาลทั่วไป ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งผลการศึกษา พบระดับของการรับรู้ได้รับการสนับสนุนจากองค์กรเพื่อให้เกิดการปฏิบัติบทบาทการพยาบาล ด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยอยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกัน

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยคะแนนรายชื่อของการรับรู้นโยบายและการสนับสนุนจาก ผู้บริหารเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยของบุคลากรพยาบาล พบว่าค่าเฉลี่ยคะแนนสูงสุด คือ รพ. มีนโยบายให้เจ้าหน้าที่ทุกคนติดป้ายชื่อสกุล ตำแหน่ง ในขณะที่ปฏิบัติงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ย คะแนนเท่ากับ 4.50 หรือระดับการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะโรงพยาบาลมี นโยบายที่ชัดเจนและเป็นสิ่งที่ปฏิบัติกันได้ง่าย สะดวก และปฏิบัติเป็นประจำอยู่แล้ว ส่วนค่าเฉลี่ย คะแนนต่ำสุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนเท่ากับ 3.34 หรือระดับการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง คือ รพ.มี การประชุม แลกเปลี่ยนความคิดเห็นในข้อปฏิบัติเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ของผู้ป่วย ซึ่ง อาจอธิบายได้ว่าเพราะโรงพยาบาลมีการจัดประชุม แลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับการพิทักษ์ สิทธิประโยชน์ของผู้ป่วยจริง แต่อาจจะเป็นเฉพาะระดับผู้บริหาร/ระดับหัวหน้าหอผู้ป่วย แต่ขาด การมีส่วนร่วมของบุคลากรพยาบาลที่เป็นระดับปฏิบัติการ จึงทำให้ระดับการรับรู้มีค่าเฉลี่ย คะแนนต่ำ เฉพาะฉะนั้นในระดับนโยบายของโรงพยาบาลอาจจะต้องมีการปรับเปลี่ยน เน้นการมี

ส่วนร่วมของบุคลากรทุกคนในการที่จะช่วยกันระดมสมอง ในการประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ในการที่จะช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ และบรรลุเป้าหมายสูงสุดขององค์กร หรือผู้บริหารในระดับหอผู้ป่วยมีการนำผลจากการประชุมผู้บริหารที่เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ผู้ป่วย แจ้างและให้บุคลากรพยาบาลระดับปฏิบัติการมีส่วนร่วมให้มากยิ่งขึ้น นั่นคือผู้ใช้บริการหรือผู้ป่วย ได้รับการบริการที่มีคุณภาพ

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสถานการณ์ กับพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยของบุคลากรพยาบาลโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้าพบว่า ในภาพรวม ปัจจัยด้านสถานการณ์ซึ่งประกอบด้วยการรับรู้นโยบายและการสนับสนุนจากผู้บริหารมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยของบุคลากรพยาบาลโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้าในทิศทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีการรับรู้นโยบายและการสนับสนุนจากผู้บริหารสูงจะมีพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิประโยชน์สูง ซึ่งในการศึกษาคั้งนี้กลุ่มตัวอย่างมีระดับการรับรู้นโยบาย การสนับสนุนจากผู้บริหาร และพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิประโยชน์อยู่ในระดับมาก

การที่การรับรู้นโยบายการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยของบุคลากรพยาบาลโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า ทั้งนี้อาจเนื่องจากการรับรู้ซึ่งเป็นกระบวนการทางจิตวิทยาพื้นฐานของบุคคลที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา โดย การมีสิ่งเร้าเข้ามามีกระตุ้นอวัยวะรับสัมผัสด้วยการ ได้เห็น ได้ยินและการมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม โดยมีสมองทำหน้าที่แปลความหมายโดยอาศัย ความจำ ความรู้สึก และประสบการณ์เดิม ของแต่ละบุคคล ทำให้บุคคลเกิดการรับรู้ในเรื่องต่างๆ ขึ้น การรับรู้นโยบายการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ของบุคลากรพยาบาลซึ่งเป็นบุคลากรที่ต้องปฏิบัติงานกับผู้ป่วยโดยการดูแลทั้งด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม และจิตวิญญาณ ต้องดำรงไว้ซึ่งศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ของผู้ป่วย ดังนั้นการที่บุคลากรพยาบาลตระหนักถึงความสำคัญในการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยจึงเลือกที่จะรับรู้ นโยบายการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ ซึ่งตรงความต้องการและความจำเป็นในการปฏิบัติงาน ประกอบโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้ามีแนวทางให้บุคลากรพยาบาลรับรู้นโยบายการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยหลายช่องทาง ได้แก่ การแต่งตั้งคณะกรรมการสิทธิผู้ป่วยและจริยธรรม การที่หัวหน้าหอผู้ป่วยแจ้างแก่บุคลากรพยาบาลทั้งรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทรร ศรีตรลวรารค์ (2541) ที่พบว่า ปัจจัยที่สามารถพยากรณ์ การปฏิบัติการพยาบาลในการรักษาสิทธิประโยชน์ผู้ป่วยของพยาบาล คือการรับรู้ด้าน จริยธรรม แสงจันทร์ ชิกรัตน์ (2542) ที่พบว่า ลักษณะของผู้ป่วยที่ให้การดูแล การได้รับข้อมูล

เกี่ยวกับการรับรองสิทธิผู้ป่วยและการให้คุณค่าของการรับรองสิทธิผู้ป่วยที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติการพยาบาลที่เกี่ยวข้องกับสิทธิผู้ป่วยที่แตกต่างกัน และ Woldy (1993) พบว่า หน่วยงานที่ปฏิบัติงานแตกต่างกันจะมีการรับรู้สิทธิประโยชน์แตกต่างกัน และโครงสร้างหน่วยงานมีส่วนสนับสนุน

การที่การสนับสนุนจากผู้บริหารในการดำเนินงานเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติการพยาบาลเพื่อพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยของบุคลากรพยาบาลโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า ทั้งนี้เนื่องจากโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้ามีการสนับสนุนโดยการมีนโยบาย และโครงสร้างในการดำเนินงานด้านการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยอย่างชัดเจน โดยจัดให้มีคณะกรรมการสิทธิผู้ป่วยและจริยธรรมซึ่งมีขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบในการร่วมดำเนินการจัดทำนโยบาย ระเบียบและวิธีปฏิบัติงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในหน่วยงานรวมทั้งมีการทบทวน / ปรับปรุง / แก้ไข สร้างความตระหนักแก่บุคลากรในการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ควบคุม กำกับ/ ดูแล การปฏิบัติงานของบุคลากรพยาบาลให้ปฏิบัติตามนโยบายที่กำหนด ซึ่งได้จัดทำแนวทางในการปฏิบัติตามสิทธิผู้ป่วยโดยมีขอบเขตเพื่อให้บุคลากรยึดถือปฏิบัติในทางเดียวกัน โดยแนวทางปฏิบัติจำแนกตามสิทธิผู้ป่วยทั้ง 10 ประการ (โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า, 2550) ประกอบกับโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้าซึ่งเป็นองค์กรสวัสดิการสังคมในลักษณะของสถานพยาบาล ได้รับการรับรองมาตรฐานโรงพยาบาล (HA) จึงต้องดำรงไว้ซึ่งคุณภาพอย่างเนื่องและพัฒนาทั้งองค์กร จึงมีการสนับสนุนจากผู้บริหารในทุกด้าน รวมทั้งการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วย โดยผู้บริหารระดับหอผู้ป่วยมีการสนับสนุนโดยการประชุมชี้แจง สนับสนุน เอื้ออำนวยความสะดวก และประเมินพฤติกรรมในการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ของบุคลากรพยาบาล ซึ่งการสนับสนุนจากผู้บริหารจะทำให้สามารถนำนโยบายลงสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม โดยที่ Goetsch & Davis (1994) ได้กล่าวถึงบทบาทของผู้บริหารและบทบาทขององค์กรที่สนับสนุนให้เกิดการพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติที่เป็นพฤติกรรมจริยธรรม ผู้บริหารสนับสนุนโดยเป็นตัวอย่างให้กับพยาบาลในหน่วยงาน และให้ความช่วยเหลือในการตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาเชิงจริยธรรม สนับสนุนพฤติกรรมจริยธรรม เอื้ออำนวยความสะดวก และจัดกิจกรรมเสริมแรงบวกได้ ด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงทำให้การสนับสนุนจากผู้บริหารในการดำเนินงานเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วย ทั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิธิวดี อังเรขพาณิชย์ (2550) ที่พบว่าการรับรู้ได้รับการสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติบทบาทการพยาบาลด้านการพิทักษ์ผู้ป่วย

ดังนั้นในการส่งเสริมพฤติกรรมกรรมการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วย จึงควรส่งเสริมให้มีปัจจัยด้านสถานการณ์ซึ่งประกอบด้วยการรับรู้นโยบายและการสนับสนุนจากผู้บริหาร ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อพฤติกรรมกรรมการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยของบุคลากรพยาบาล โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า ดังนั้นผู้บริหารจึงควรส่งเสริมพฤติกรรมกรรมการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วย ด้วยวิธีการต่างๆ ที่จะทำให้อุคลากรพยาบาลมีการรับรู้นโยบาย รวมทั้งการสนับสนุนเอื้ออำนวยในขณะปฏิบัติงาน

7.2 พฤติกรรมกรรมการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยของบุคลากรพยาบาลโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า

การศึกษาค้นคว้าพบว่าบุคลากรพยาบาลส่วนใหญ่มีพฤติกรรมกรรมการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าวิชาชีพการพยาบาลเป็นวิชาชีพที่ได้รับการอบรมและปลูกฝังมุ่งเน้นในเรื่องจริยธรรม จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพและมีพื้นฐานความเชื่อที่สำคัญในเรื่องคุณค่าของความเป็นมนุษย์ ส่งผลให้พฤติกรรมที่แสดงออกของพยาบาลเป็นการปฏิบัติกรพยาบาลที่พิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วย ประกอบกับปัจจุบัน กองกระทรวงสาธารณสุขการพยาบาล (2541) ได้กำหนดให้การปฏิบัติเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย เป็นส่วนหนึ่งของเกณฑ์ชี้วัดคุณภาพบริการพยาบาล และสภาการพยาบาลยังได้ออกข้อบังคับสภาการพยาบาลว่าด้วยข้อจำกัดและเงื่อนไขการประกอบวิชาชีพการพยาบาลและผดุงครรภ์และการรักษาจริยธรรมแห่งวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ พ.ศ.2530 ซึ่งปัจจัยต่างๆ ที่กล่าวมาน่าจะเป็นตัวกระตุ้นที่ทำให้บุคลากรพยาบาลมีพฤติกรรมปฏิบัติเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยอยู่ในระดับมาก อีกทั้งโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้าเป็นโรงพยาบาลที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน HA ต้องมีการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องและพัฒนาทั้งองค์กร โดยเฉพาะบุคลากรพยาบาลซึ่งเป็นวิชาชีพที่ถูกคาดหวังจากสังคมในเรื่องของจริยธรรมและพฤติกรรมที่ปฏิบัติต่อผู้ป่วย จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานและบริการเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ของผู้ป่วยให้มีระดับพฤติกรรมสูงขึ้นถึงมากที่สุด เพื่อการบรรลุเป้าหมายสูงสุดขององค์กรนั่นคือประชาชนที่มาใช้บริการมีสุขภาพและคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และจากการศึกษาในครั้งนี้พบว่าบุคลากรพยาบาลของโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้ามีระดับพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติกรพยาบาลเพื่อพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ รัชตวรรณ ศรีตระกูล (2543) ที่พบว่าพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลศูนย์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีการปฏิบัติกรพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษาของ พิสมัย ชันโมลี (2545) ที่พบว่าพยาบาล

วิชาชีพในโรงพยาบาลชุมชนเขต 7 มีการปฏิบัติการพยาบาลเพื่อคุ้มครองสิทธิผู้ป่วยอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด และสอดคล้องกับการศึกษาของ นิธิวดี อังเรขพาณิชย์ (2550) ที่พบว่าพยาบาลวิชาชีพส่วนใหญ่มีการปฏิบัติตามบทบาทการพยาบาลด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยอยู่ในระดับสูง

เมื่อพิจารณาค่าคะแนนเฉลี่ยตามสิทธิผู้ป่วยรายข้อ จากศึกษาพบว่าข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ “สิทธิผู้ป่วยข้อ 10 บิดา มารดา หรือผู้แทนโดยชอบธรรม อาจใช้สิทธิแทนผู้ป่วยที่เป็นเด็กอายุยังไม่เกินสิบแปดปีบริบูรณ์ ผู้บกพร่องทางกายหรือจิต ซึ่งไม่สามารถใช้สิทธิด้วยตนเองได้” สามารถอธิบายได้จากโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้าเป็นโรงพยาบาลได้รับการรับรองมาตรฐานโรงพยาบาล (HA) ซึ่งเป็นการรับรองผลจากการประเมินตามตัวบ่งชี้คุณภาพในด้านต่างๆ และการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ของผู้ป่วยเป็นตัวบ่งชี้สำคัญประการหนึ่งในการรับรองมาตรฐานโรงพยาบาล และสิทธิผู้ป่วยข้อ 10 ถูกบรรจุเข้าเป็นตัวบ่งชี้คุณภาพในส่วนหนึ่งของคณะกรรมการการบริหารความเสี่ยง ว่าด้วยเรื่อง การเซ็นใบอนุญาตการรักษา หรือการเซ็นใบอนุญาตผ่าตัด ซึ่งถือว่าเป็นความเสี่ยงระดับต้นๆ ที่ต้องให้ความสำคัญ บุคลากรพยาบาลทุกคนจะต้องตระหนักและเคารพในสิทธิของผู้ป่วย เพื่อป้องกันความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นภายหลังได้ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ และเป็นการสร้างความตระหนักให้แก่บุคลากรพยาบาล เพื่อเพิ่มความปลอดภัยให้แก่ผู้ให้และผู้รับบริการ ซึ่งอาจทำให้อุดมการณ์ต่างๆ

จากเหตุผลดังกล่าวอาจทำให้บุคลากรพยาบาล เกิดความตระหนักเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยในเรื่องของการเซ็นใบยินยอมการรักษาที่เกี่ยวกับการใช้สิทธิแทนผู้ป่วยที่เป็นเด็กอายุยังไม่เกินสิบแปดปีบริบูรณ์ ผู้บกพร่องทางกายหรือจิต ซึ่งไม่สามารถใช้สิทธิด้วยตนเองได้ เพราะฉะนั้นบุคลากรพยาบาลจะต้องตระหนัก และให้ข้อมูลกับผู้ป่วยหรือญาติเพื่อเป็นการป้องกันความขัดแย้งที่อาจเกิดการฟ้องร้องขึ้นภายหลังได้

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยตามสิทธิผู้ป่วยรายข้อ จากการศึกษาพบว่าข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ “สิทธิผู้ป่วยข้อ 7 ผู้มาใช้บริการมีสิทธิที่จะได้รับการปกปิดข้อมูลเกี่ยวกับตนเองจากผู้ประกอบการวิชาชีพด้านสุขภาพเว้นแต่จะได้รับ ความยินยอมจากผู้ป่วยหรือปฏิบัติตามกฎหมาย” อาจอธิบายได้ว่า บุคลากรพยาบาลอาจมีการรับรู้เกี่ยวกับสิทธิผู้ป่วยที่ได้รับการรับรองจากกฎหมายในเรื่องการปกปิดความลับของผู้ป่วย ซึ่งสิทธิผู้ป่วยที่ได้รับการรับรองจากกฎหมาย มีดังนี้

1) ประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 323

“ผู้ใดล่วงรู้หรือได้มาซึ่งความลับของผู้อื่น โดยเหตุที่เป็นเจ้าพนักงานผู้มีหน้าที่โดยเหตุที่ประกอบอาชีพเป็นแพทย์ เภสัชกร คนจำหน่ายยา ผู้พยาบาล นางผดุงครรภ์ นักบวช

หมอบความ หรือผู้สอบบัญชีหรือโดยเหตุที่เป็นร่วมในการประกอบอาชีพนั้นแล้วเปิดเผยความลับนั้นในประการที่น่าจะเกิดความเสียหายแก่ผู้หนึ่งผู้ใด ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหกเดือน หรือปรับไม่เกินหนึ่งพันบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ และที่ปรากฏตามวรรคสอง ความว่าผู้รับการศึกษาอบรมในอาชีวดังกล่าวในวรรคแรกเปิดเผยความลับผู้อื่น โดยตนได้ล่วงรู้หรือได้มาในการศึกษาอบรมนั้นในประการที่จะก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้หนึ่งผู้ใด”นอกจากนี้ในพระราชบัญญัติ พ.ศ. 2550 ที่บัญญัติว่า “หน่วยงานของรัฐจะเปิดเผยข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคล ที่อยู่ในความควบคุมดูแลของตนต่อหน่วยงานของรัฐอื่นๆ หรือผู้อื่นโดยปราศจากความยินยอมเป็นหนังสือของเจ้าของข้อมูลที่ให้ไว้หรือในขณะนั้นมิได้เว้นแต่เป็นการเปิดเผยเพราะความจำเป็น”

2) ข้อบังคับว่าด้วยการรักษาจริยบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพ ตามข้อบังคับของสภาการพยาบาลว่าด้วยข้อจำกัดและเงื่อนไข ในการประกอบวิชาชีพการพยาบาลผดุงครรภ์ พ.ศ. 2550 หมวด 2 ข้อ 12 “ผู้ประกอบวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ ห้ามเปิดเผยความลับของผู้ป่วยซึ่งตนได้ล่วงรู้มาจากการประกอบวิชาชีพ” หลักการของสิทธิในข้อนี้ ถือเป็นรากฐานที่ผู้ป่วยให้ความไว้วางใจต่อผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ การเปิดเผยข้อมูลการรักษายาบาลจะกระทำได้เมื่อได้รับความยินยอมจากผู้ป่วยหรือมีเหตุจำเป็น

จากการศึกษาที่พบว่าบุคลากรพยาบาลมีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดในภาพรวมแต่เมื่อแปลออกมาแล้วยังอยู่ในระดับมากอยู่ แต่ก็ควรมีการส่งเสริมพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยแก่บุคลากรพยาบาล ในเรื่องของความตระหนักต่อการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ของผู้ป่วยในทุกๆ ด้าน โดยเฉพาะในด้านการปกปิดความลับของผู้ป่วย ซึ่งบุคลากรพยาบาลควรได้รับการส่งเสริมพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยให้มีการรับรู้เกี่ยวกับสิทธิผู้ป่วยในเรื่องการปกปิดความลับของผู้ป่วย ที่ได้รับการรับรองจากกฎหมาย

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคล และปัจจัยด้านสถานการณ์ กับพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยของบุคลากรพยาบาลโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า พบว่า เพศและหน่วยงานที่ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยของบุคลากรพยาบาลโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า โดยบุคลากรพยาบาลเพศหญิงมีพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยสูงกว่าบุคลากรพยาบาลเพศชาย และกลุ่มตัวอย่างสังกัดกองการพยาบาลมีพฤติกรรมสูงกว่าสังกัดแผนกอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่ระดับการศึกษา อายุ ประสบการณ์ทำงาน และชั้นยศไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยของบุคลากรพยาบาลโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า

การที่เพศ และหน่วยงานที่ปฏิบัติงานซึ่งเป็นปัจจัยด้านบุคคล มีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยของบุคลากรพยาบาลโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า โดยบุคลากรพยาบาลเพศหญิงมีพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยสูงกว่าบุคลากรเพศชาย เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่เพศหญิงสูงกว่าเพศชาย ได้แก่ ด้านการบริการด้านสุขภาพ ขั้นพื้นฐาน ด้านการบอกชื่อ สกุล และประเภทผู้ประกอบวิชาชีพที่ให้การบริการ ด้านการบอก ข้อมูลเพื่อตัดสินใจเข้าร่วมการทดลอง และด้านการบอกการใช้สิทธิแทนผู้ป่วยที่มีอายุไม่เกิน 18 ปี หรือผู้บกพร่องทางกาย และทางจิต และการที่หน่วยงานที่ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วย โดยบุคลากรที่สังกัดกองการพยาบาลมีพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิประโยชน์สังกัดอื่นๆ ทั้งนี้อาจเนื่องจากบุคลากรพยาบาลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 68.50) ซึ่งส่วนใหญ่ปฏิบัติงานอยู่ในหอผู้ป่วยใน ซึ่งบุคลากรพยาบาลต้องปฏิบัติงานตลอด 24 ชั่วโมง และเป็นผู้ป่วยที่ต้องได้รับการดูแลรักษาในลักษณะต่างๆ เช่น การผ่าตัด การรักษาด้วยยา เป็นต้น ซึ่งต้องให้ข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับการดูแลรักษา การให้การพยาบาลต่างๆ มากกว่าสังกัดอื่นๆ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานผู้ป่วยนอก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ยวนุช แก้วคำ (2543) ที่พบว่า คุณลักษณะงานและทัศนคติต่อสิทธิผู้ป่วยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติด้านสิทธิผู้ป่วย ดังนั้นในการส่งเสริมพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วย จึงควรเร่งส่งเสริมในกลุ่มบุคลากร พยาบาลเพศชาย และส่งเสริมในหน่วยงานสังกัดแผนกอื่นๆ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นห้องตรวจโรคผู้ป่วย นอก

7.3 ความคิดเห็นต่อแนวทางการเสริมสร้างการพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยของ บุคลากรพยาบาลโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้พบว่าความคิดเห็นต่อแนวทางการเสริมสร้างการพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยของบุคลากรพยาบาลโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.28$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า การช่วยเหลือสนับสนุนและการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านการให้ข้อมูล ด้านการปกป้องดูแล และด้านการเป็นตัวแทนมีค่าเฉลี่ย น้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.52, 4.33, 4.18$ และ 4.07 ตามลำดับ)

จากความคิดเห็นต่อแนวทางการเสริมสร้างการพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยของบุคลากรพยาบาล โดยนำกรอบคิดมาจากรูปแบบการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยของ สภาการพยาบาล (2541) ซึ่งประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ การให้ข้อมูล การช่วยเหลือและสนับสนุน การตัดสินใจ การปกป้องดูแลและการเป็นตัวแทน จากศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็น

ด้านการช่วยเหลือสนับสนุนและการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด เพราะการช่วยเหลือสนับสนุนและการตัดสินใจนั้นเป็นการเพิ่มความสามารถ ความเป็นอิสระในการดูแลตนเองให้แก่ผู้ใช้บริการ เพื่อส่งเสริมให้ผู้ป่วยตัดสินใจด้วยตนเอง และสนับสนุนให้กำลังใจในสิ่งที่ผู้ใช้บริการตัดสินใจเลือก เช่น การสร้างสภาพแวดล้อมที่เปิดโอกาสและสนับสนุนการตัดสินใจ โดยการสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ป่วยกับพยาบาล ทำให้ผู้ป่วยคลายความวิตกกังวล ลดความกลัว ปลอดภัยทำให้ผู้ป่วยสบายใจ และสร้างความรู้สึกเป็นอิสระให้แก่ผู้ป่วยให้เกิดความรู้สึกเชื่อมั่นในความสามารถในการดูแลตนเอง ช่วยให้ผู้ป่วยยอมรับความรู้สึกของตนเองและมองเห็นค่านิยม ความหมายและจุดมุ่งหมายในชีวิต การจัดหาทรัพยากรเท่าที่ทำได้เพื่อสนองตอบความต้องการและเปิดโอกาสให้ผู้ป่วย ครอบครัว แพทย์ พยาบาล ได้ปรึกษาและเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยได้มีสิทธิเลือกตัดสินใจว่าจะทำอย่างไรเกี่ยวกับความเจ็บป่วยบนพื้นฐานค่านิยมของตนเอง

ส่วนในด้านอื่นๆ ได้แก่ ด้านการให้ข้อมูล ด้านการปกป้องดูแลและด้านการเป็นตัวแทน ก็มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อแนวทางการเสริมสร้างพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยอยู่ในระดับมาก เช่นกัน

ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากวิชาชีพการพยาบาลเป็นวิชาชีพที่สอนให้บุคลากรพยาบาลยึดมั่นในจริยธรรมและจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ เน้นการดูแลให้ผู้ป่วยบรรเทาจากความทุกข์ทรมานทั้งทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ (สภาการพยาบาล, 2541) และ เนื่องจากโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้าได้รับการรับรองมาตรฐานโรงพยาบาล (HA) ซึ่งเป็นการรับรองผลจากการประเมินตามตัวบ่งชี้คุณภาพในด้านต่างๆ และการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ของผู้ป่วยเป็นตัวบ่งชี้สำคัญประการหนึ่งในการรับรองมาตรฐานโรงพยาบาล เพราะฉะนั้นโรงพยาบาลจึงต้องมีนโยบายและมอบหมายผู้รับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน และมีการแต่งตั้งคณะกรรมการสิทธิผู้ป่วยและจริยธรรมเป็นผู้รับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน จึงน่าจะส่งผลทำให้บุคลากรพยาบาลส่วนใหญ่ของโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้ามีความตระหนักในเรื่องการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วย จึงสามารถรับฟังปัญหา ความคิดเห็นและข้อข้องใจของผู้ป่วยด้วยมารยาทอันดี โดยการสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ป่วยกับพยาบาล ทั้งการให้ข้อมูล การช่วยเหลือและสนับสนุนการตัดสินใจ การปกป้องดูแลและการเป็นตัวแทน

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รุจิรา แยมงาม (2547) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อปฏิบัติตามบทบาทของพยาบาลในการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดสุรินทร์ การศึกษาพบว่า การปฏิบัติตามบทบาทของพยาบาลในการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเป็นรายด้านก็พบว่า การช่วยเหลือและสนับสนุนการตัดสินใจอยู่ในระดับสูง

เช่นกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กมลพรรณ พ้องพงษ์ศรี (2546) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับการปฏิบัติกิจกรรมเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของพยาบาล โรงพยาบาลพิจิตร การศึกษาพบว่า การปฏิบัติกิจกรรมเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของพยาบาลในภาพรวมอยู่ในระดับสูง และเป็นรายด้าน ก็พบว่าการช่วยเหลือและสนับสนุนการตัดสินใจอยู่ในระดับสูงเช่นกัน