

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพฤติกรรมบริการทางการแพทย์พยาบาลด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลแม่สอด จังหวัดตาก สรุปการวิจัย ผลการวิจัย และอภิปรายผลดังนี้

1. สรุปการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.1.1 เพื่อศึกษาการบริหารการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลแม่สอด จังหวัดตาก

1.1.2 เพื่อศึกษาพฤติกรรมบริการทางการแพทย์พยาบาลด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลแม่สอด จังหวัดตาก

1.1.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพฤติกรรมบริการทางการแพทย์พยาบาลด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของพยาบาลวิชาชีพใน โรงพยาบาลแม่สอด จังหวัดตาก

1.2 วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากร

การวิจัยครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากร ซึ่งเป็นพยาบาลวิชาชีพที่เป็นผู้ปฏิบัติงานการให้บริการทางการแพทย์ กับผู้รับบริการที่หอผู้ป่วยดังต่อไปนี้คืออายุรกรรมหญิง อายุรกรรมชาย เรือนไขซาย ศัลยกรรมหญิง ศัลยกรรมชาย สูติ-นรีเวชกรรม กุมารเวชกรรม จิตเวช พิเศษ1 พิเศษ2 พิเศษ3 พิเศษ4 งานผู้ป่วยนอก งานอุบัติเหตุฉุกเฉิน แผนกหู คอ จมูก งานห้องผู้ป่วยหนักผู้ใหญ่ งานห้องผู้ป่วยหนักเด็ก งานห้องคลอดห้องผ่าตัด งานวิสัญญีพยาบาล งานไตเทียม งานตรวจพิเศษ ในโรงพยาบาลแม่สอด จังหวัดตาก จำนวนทั้งสิ้น 204 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้วิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของพยาบาลวิชาชีพที่เป็นผู้ปฏิบัติงาน เพื่อสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน การเข้ารับ

การอบรมเรื่องการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ลักษณะคำถามเป็นแบบสอบถามปลายปิด และคำถามปลายเปิด จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามการบริหารการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของหัวหน้าหอผู้ป่วย ประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์กร การบริหารบุคคล การขึ้นนำ และการควบคุม ลักษณะคำถามเป็นแบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 45 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการทางการแพทย์ด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ประกอบด้วยพฤติกรรม 10 ด้าน ลักษณะคำถามเป็นแบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คำถามจำนวน 58 ข้อ มีข้อคำถามทางบวกจำนวน 57 ข้อ และทางลบจำนวน 1 ข้อ ซึ่งได้แก่ข้อคำถามข้อที่ 14

ตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (content validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิทางการแพทย์ 5 ท่าน ไปทดลองใช้กับพยาบาลวิชาชีพที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน โดยนำไปทดสอบในโรงพยาบาลสุโขทัย จังหวัดสุโขทัย จากนั้นนำข้อมูลที่ได้ไปคำนวณค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach' alpha coefficient) ได้ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามด้านการบริหารการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของหัวหน้าหอผู้ป่วย เท่ากับ 0.97 และด้านพฤติกรรมบริการทางการแพทย์ด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย เท่ากับ 0.94

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองโดยนำแบบสอบถาม ให้กลุ่มประชากรตอบในระหว่างวันที่ 22 มิถุนายน ถึง 2 กรกฎาคม 2550 และดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ภายใน 2 สัปดาห์ ตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูลได้แบบสอบถามคืน 204 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยใช้สถิติการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพฤติกรรมบริการทางการแพทย์ด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของพยาบาลวิชาชีพโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

1.3 ผลการวิจัย

1.3.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของพยาบาลวิชาชีพที่เป็นผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นกลุ่มประชากร พบว่าพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลแม่สอด จังหวัดตาก มีอายุในช่วง 30 – 34 ปี จำนวนมากที่สุดคือ ร้อยละ 30.4 วุฒิการศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาตรีร้อยละ 96.6 มี

ระยะเวลาปฏิบัติงานด้านการพยาบาลมากกว่า 10 ปี มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 54.4 และมีผู้ที่เคยเข้ารับการอบรมเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ร้อยละ 46.1

1.3.2 การบริหารการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของหัวหน้าหอผู้ป่วย ในโรงพยาบาลแม่สอด โดยภาพรวมการบริหารการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยตามกระบวนการบริหาร พบว่ามีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.14$, $SD = 0.71$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมีระดับการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยการบริหาร ด้านการจัดองค์กรมีระดับคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 3.35$) และด้านที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือการวางแผน ($\bar{x} = 2.85$)

1.3.3 พฤติกรรมบริการทางการแพทย์ด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลแม่สอด พบว่าโดยรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.79$, $SD = 0.55$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คือพฤติกรรมการปฏิบัติด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยในข้อ 4 “ผู้ป่วยที่อยู่ในสถานะฉุกเฉินเสี่ยงอันตรายถึงชีวิต มีสิทธิที่จะได้รับการช่วยเหลือรีบด่วนจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพโดยทันทีตามความจำเป็นแก่กรณี โดยไม่คำนึงว่าผู้ป่วยจะร้องขอความช่วยเหลือหรือไม่” รองลงมาคือสิทธิผู้ป่วยข้อ 2 “ผู้ป่วยมีสิทธิที่จะได้รับการบริการจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ เนื่องจากความแตกต่างด้านฐานะ เชื้อชาติ สัญชาติ ศาสนา สังคม สติธิทางการเมือง เพศ อายุ และลักษณะของความเจ็บป่วย” และข้อที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือพฤติกรรมการปฏิบัติด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยข้อ 10 “บิดา มารดา หรือผู้แทนโดยชอบธรรม อาจใช้สิทธิแทนผู้ป่วยที่เป็นเด็กอายุไม่เกินสิบแปดปีบริบูรณ์ ผู้บกพร่องทางจิตซึ่งไม่สามารถใช้สิทธิด้วยตนเองได้”

1.3.4 ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของหัวหน้าหอผู้ป่วย กับพฤติกรรมบริการทางการแพทย์ด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลแม่สอด พบว่า โดยรวมการบริหารการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ตามกระบวนการบริหาร มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำมาก ($r = 0.290$) กับพฤติกรรมบริการทางการแพทย์ด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของพยาบาลวิชาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

2. การอภิปรายผล

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยหัวหน้าหอผู้ป่วย กับพฤติกรรมบริการทางการแพทย์ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลแม่สอด ครั้งนี้ผู้วิจัยนำเสนอการอภิปรายตามวัตถุประสงค์ดังนี้

2.1 กระบวนการบริหารการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลแม่สอด ผลการศึกษาพบว่าการบริหารเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลแม่สอดตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ พบว่าพยาบาลวิชาชีพมีการรับรู้ในโรงพยาบาลแม่สอดนั้น มีการบริหารเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยในระดับปานกลางทุกด้าน ทั้งในด้านการวางแผน การจัดองค์กร การบริหารบุคคล ด้านการชี้แนะ และการควบคุม ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการบริหารของหัวหน้าหอผู้ป่วยนั้นเป็นการบริหารจัดการโดยทั่วไป ที่ไม่ได้เน้นการบริหารเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยโดยเฉพาะ ประกอบกับการสอบถามการบริหารของหัวหน้าหอผู้ป่วยในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการสอบถามตามการรับรู้ ซึ่งในช่วงระยะเวลาการดำเนินการวิจัยนั้น โรงพยาบาลแม่สอดโดยคณะกรรมการบริหารกลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลแม่สอด ได้มีการพัฒนาปรับเปลี่ยนโครงสร้างในระดับองค์กร ให้สอดคล้องกับนโยบายการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล ซึ่งมีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ใหม่ และอยู่ระหว่างการแต่งตั้งคณะกรรมการด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อติดตามนิเทศการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งอาจทำให้พยาบาลวิชาชีพมีการรับรู้ในการบริหารในการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยอยู่ในระดับปานกลาง ประกอบกับการบริหารของหัวหน้าหอผู้ป่วยนั้น ส่วนใหญ่พยาบาลผู้ปฏิบัตินั้นจะไม่รับรู้ว่าการดำเนินการในกิจกรรมนั้นเป็นการบริหารที่เกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย และส่วนใหญ่นั้นพยาบาลวิชาชีพจะมีการรับรู้ในการบริหารของหัวหน้าหอผู้ป่วยน้อย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของพิสมัย ชันโมลี (2545 อ้างใน จิตรา มณีวงษ์ 2547) ซึ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านองค์กรกับการปฏิบัติการพยาบาลเพื่อคุ้มครองสิทธิผู้ป่วยของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเขต 7 สังกัดกระทรวงสาธารณสุข พบว่าพยาบาลวิชาชีพส่วนใหญ่ร้อยละ 79.6 มีทัศนคติต่อการคุ้มครองสิทธิผู้ป่วยอยู่ในระดับดี ร้อยละ 44.0 มีการรับรู้ในองค์กรมีนโยบายเพื่อให้เกิดการดำเนินงานในด้านการคุ้มครองสิทธิผู้ป่วยอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 43.1 รับรู้ว่าหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาลมีการสนับสนุนการดำเนินงานในด้านการคุ้มครองสิทธิผู้ป่วยอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าพยาบาลวิชาชีพมีการรับรู้หัวหน้าหอผู้ป่วยในหน่วยงานของตนมีการจัดองค์กร ในการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าด้านอื่น (ค่าเฉลี่ย = 3.35) ทั้งนี้เนื่องจากในช่วงระยะที่มีการดำเนินการวิจัย โรงพยาบาลแม่สอดอยู่ในช่วงที่พัฒนาโรงพยาบาลเพื่อให้มีมาตรฐานและคุณภาพ และเสนอขอรับรองมาตรฐานและคุณภาพจากสถาบันการรับรองมาตรฐานและคุณภาพโรงพยาบาล จึงมีการดำเนินการทบทวน โครงสร้างการปฏิบัติงาน บทบาทหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานทุกหน่วยงาน มีการทบทวนการดำเนินการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย โดยการติดป้ายคำประกาศสิทธิผู้ป่วย การทบทวนขั้นตอนการร้องเรียนซึ่งพยาบาลผู้ปฏิบัติสามารถรับรู้

ได้อย่างชัดเจน จากการวิจัยครั้งนี้จะเห็นได้ว่ากิจกรรมด้านการจัดองค์กรเกี่ยวกับการทบทวนการกำหนดการติดป้ายคำประกาศสิทธิผู้ป่วย 10 ประการ ในหน่วยงานและตามจุดบริการ ซึ่งมีระดับการปฏิบัติที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย=3.60) จึงส่งผลต่อการรับรู้ในด้านนี้มากกว่าด้านอื่น

ส่วนด้านการวางแผนในการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย พยาบาลมีการรับรู้โดยมีค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่ำกว่าทุกด้าน (ค่าเฉลี่ย = 2.85) ทั้งนี้เนื่องจากในการกำหนดนโยบาย การประชุมเพื่อหาแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยนั้น ทำในระดับผู้บริหารระดับต้น ระดับกลาง โดยไม่มีการเชิญพยาบาลวิชาชีพเข้าประชุม ผู้บริหารจะเป็นผู้เสนอนโยบายหรือวางแผนกำกับงานการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย และจากการวิจัยครั้งนี้พบว่ากิจกรรมด้านการวางแผนเกี่ยวกับการประชุมเพื่อมอบหมายผู้รับผิดชอบในการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย มีระดับการปฏิบัติที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (ค่าเฉลี่ย=2.36) ซึ่งการมอบหมายงานเป็นกิจกรรมเฉพาะนั้น ในหอผู้ป่วยแต่ละหอหรือแต่ละงานจะมอบหมายงานเป็นทีมงาน หรือหน้าที่โดยทั่วไปที่ไม่เฉพาะเจาะจงงานด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย จึงทำให้พยาบาลวิชาชีพไม่ได้รับการประชุมเพื่อการมอบหมายงานพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ทั้งนี้บทบาทหน้าที่ของพยาบาลผู้ปฏิบัตินั้นจะมีความเกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบาย แผนงานน้อยกว่าระดับผู้บริหาร (ฟาริดา อิบราฮิม 2545) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของจิตรรา มณีวงศ์ (2547) ศึกษาพบว่าพยาบาลมีการรับรู้การจัดทำแผนงานพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยน้อย จากการที่โรงพยาบาลมีการประชุมเฉพาะผู้บริหาร ทำให้พยาบาลมีการรับรู้น้อยประกอบกับสุกัญญา ประจุศิลป (2546) ที่ให้ข้อเสนอว่าหน่วยงานควรมีการกำหนดการสนับสนุนการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย โดยหน่วยงานควรมีคณะกรรมการทำหน้าที่พิทักษ์สิทธิผู้ป่วยโดยเฉพาะซึ่งมีหน้าที่ในการวางแผน กำหนดนโยบายการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ซึ่งหากโรงพยาบาลมีคณะกรรมการเฉพาะ ก็ส่งผลต่อการได้รับการมอบหมายงานด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยให้พยาบาลวิชาชีพน้อยเช่นกัน

2.2 พฤติกรรมบริการทางการพยาบาลด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของพยาบาลวิชาชีพ
ในโรงพยาบาลแม่สอด พบว่าพยาบาลวิชาชีพส่วนใหญ่มีการปฏิบัติด้านการ พิทักษ์สิทธิผู้ป่วยอยู่ในระดับมากในทุกข้อของสิทธิผู้ป่วย (ค่าเฉลี่ย = 3.97) ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะในโรงพยาบาลทุกแห่งของกระทรวงสาธารณสุข ได้รับการแจ้งเรื่องคำประกาศสิทธิผู้ป่วย ซึ่งสภาวิชาชีพอันประกอบด้วย แพทยสภา สภาการพยาบาล สภาเภสัชกรรม ทันตแพทยสภา และคณะกรรมการควบคุมประกอบโรคศิลปะร่วมกันประกาศสิทธิผู้ป่วย 10 ประการ และประกาศออกสู่สาธารณชนเมื่อวันที่ 16 เมษายน 2541 (คำประกาศสิทธิผู้ป่วย 2541) ซึ่งบุคลากรทุกคนต้องปฏิบัติ ประกอบกับในปัจจุบันกระทรวงสาธารณสุขมีนโยบายในการเร่งพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลทั่วทั้งประเทศให้เป็นโรงพยาบาลคุณภาพ และพัฒนาคุณภาพระบบบริการให้เป็นไปตามมาตรฐานวิชาชีพ ได้ระบุนถึงการให้บริการโดยคำนึงถึงสิทธิผู้ป่วยไว้ในหมวดที่ 5 ว่าด้วยเรื่องสิทธิผู้ป่วยและจริยธรรมองค์กร

(สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล 2543) ดังนั้นคณะกรรมการบริหาร และคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลของโรงพยาบาลแม่สอด มีนโยบายชัดเจนในการพัฒนาระบบบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลางมีเป้าหมายการพัฒนาให้เป็นโรงพยาบาลคุณภาพ จึงสนับสนุนให้มีการปฏิบัติตามคำประกาศสิทธิผู้ป่วย โดยใช้คำมีเอกสารเผยแพร่สิทธิผู้ป่วย 10 ประการ และติดคำประกาศสิทธิผู้ป่วย 10 ประการไว้ในทุกหน่วยงาน และยังได้จัดทำระเบียบปฏิบัติเรื่องแนวทางปฏิบัติด้านสิทธิผู้ป่วยและจริยธรรมวิชาชีพ แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับความปลอดภัย และแนวทางปฏิบัติในการสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ตั้งแต่ปี พ.ศ.2547 เป็นต้นมา (โรงพยาบาลแม่สอด 2547) จึงส่งผลให้มีการปฏิบัติตามการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยอยู่ในระดับมาก

นอกจากนี้ยังได้มีการดำเนินการในเรื่องการตอบสนองสิทธิผู้ป่วยทั้งในลักษณะเชิงรับและเชิงรุก โดยได้สนับสนุนให้มีการดำเนินการจัดโครงการอบรมหลักสูตรแนวคิดและทักษะเบื้องต้น การจัดการความขัดแย้งด้วยสันติวิธีโดยการเจรจาไกล่เกลี่ย เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องได้มีแนวคิด ความรู้ และทักษะด้านการจัดการความขัดแย้ง รวมทั้งเพิ่มแนวคิดในการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติที่เกิดขึ้นโดยแท้จริง ทั้งนี้เนื่องจากการดำเนินการของผู้บริหารโรงพยาบาล และการสนับสนุนจากกลุ่มการพยาบาล ซึ่งเป็นเสมือนตัวเชื่อมระหว่างผู้บริหารสูงสุด ผู้บริหารระดับต้น กับพยาบาลผู้ปฏิบัติ ทำให้เจ้าหน้าที่มีการรับรู้และน่านโยบายลงสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม จากเหตุผลดังที่กล่าวมาเป็นสิ่งกระตุ้นและส่งเสริมให้พยาบาลวิชาชีพมีความรู้เรื่องการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยมากขึ้น ทำให้เกิดทัศนคติที่ดีและสามารถนำความรู้และทักษะที่ได้รับมาสู่การปฏิบัติตามการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ส่งผลให้พฤติกรรมบริการด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของรัชวรรณ ศรีตระกูล (2543) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ ทัศนคติ และการปฏิบัติการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลศูนย์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่าพยาบาลวิชาชีพมีความรู้เรื่องการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยในระดับดี มีทัศนคติต่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยในระดับดี และพยาบาลวิชาชีพร้อยละ 64.7 มีการปฏิบัติการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยอยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกับการศึกษาของสุขุม เข้มสมบัติ (2546) ที่ศึกษา“การปฏิบัติการพยาบาลเพื่อคุ้มครองสิทธิผู้ป่วยของพยาบาล ในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดสุพรรณบุรี” พบว่าระดับการปฏิบัติเพื่อคุ้มครองสิทธิผู้ป่วยของพยาบาลโดยรวม ในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดสุพรรณบุรีอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับการศึกษาของจิตราภรณ์ วงษ์ (2547) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมปฏิบัติเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดขอนแก่น พบว่าพยาบาลวิชาชีพส่วนใหญ่มีพฤติกรรมปฏิบัติเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยอยู่ในระดับมากที่สุด

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยตามสิทธิผู้ป่วยรายชื่อ พบว่าข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย = 4.40) คือสิทธิผู้ป่วยข้อ 4 “ผู้ป่วยที่อยู่ในสภาวะฉุกเฉินเสี่ยงอันตรายถึงชีวิต มีสิทธิที่จะได้รับการช่วยเหลือรีบด่วนจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพโดยทันทีตามความจำเป็นแก่กรณี โดยไม่คำนึงว่าผู้ป่วยจะร้องขอความช่วยเหลือหรือไม่” โดยที่กิจกรรมการปฏิบัติในข้อนี้ที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ เมื่อเกิดภาวะฉุกเฉินที่คุกคามต่อชีวิตผู้ป่วยได้รับการช่วยเหลืออย่างรีบด่วน (ค่าเฉลี่ย = 4.63) ทั้งนี้เนื่องจากคำประกาศสิทธิผู้ป่วยข้อนี้จะมีความสอดคล้องกับ ข้อบังคับสภาการพยาบาล ว่าด้วยข้อจำกัดและเงื่อนไขในการประกอบวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ และการรักษาจริยธรรมแห่งวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ พ.ศ.2530 ในหมวดที่ 2 ข้อ 13 ผู้ประกอบวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ ต้องไม่ปฏิเสธการช่วยเหลือผู้ที่อยู่ในอันตรายจากการเจ็บป่วย เมื่อได้รับการร้องขอและตนอยู่ในฐานะที่จะช่วยได้ (สภาการพยาบาล 2540) จึงทำให้พยาบาลวิชาชีพไม่สามารถปฏิเสธการให้ความช่วยเหลือและถือว่าเป็นบทบาทหน้าที่ขั้นพื้นฐาน และเป็นกฎหมาย ซึ่งผู้ประกอบวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์จะต้องปฏิบัติต่อผู้ป่วยทุกรายอย่างเสมอภาค สอดคล้องกับการศึกษาของจิตรา มณีวงษ์ (2547) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมปฏิบัติเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดขอนแก่นพบว่าคะแนนเฉลี่ยของสิทธิผู้ป่วยข้อ 4 สูงสุด เช่นกัน

ส่วนการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลแม่สอด ที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด (ค่าเฉลี่ย = 3.57) คือพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยข้อ 10 “บิดา มารดา หรือผู้แทนโดยชอบธรรม อาจใช้สิทธิแทนผู้ป่วยที่เป็นเด็กอายุไม่เกินสิบแปดปีบริบูรณ์ ผู้บกพร่องทางจิต ซึ่งไม่สามารถใช้สิทธิด้วยตนเองได้” โดยกิจกรรมในข้อนี้ที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ การปฏิบัติเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยในการให้ผู้ป่วยที่มีอายุ 18 ปีลงนามในใบยินยอมให้การรักษาหรือทำผ่าตัดหรือทำหัตถการต่างๆ ได้ (ค่าเฉลี่ย = 3.14) ทั้งนี้เนื่องจากในการปฏิบัติการพยาบาลในโรงพยาบาลแม่สอดนั้น ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นชาวต่างด้าวอพยพมาอาศัยเป็นจำนวนมาก ได้แก่ชาวพม่า กระเหรี่ยง ซึ่งไม่มีบัตรประชาชน หรือบัตรต่างด้าว ซึ่งในปี 2550 มีจำนวน 15,466 คน (โรงพยาบาลแม่สอด 2548 – 2550) และบางรายมีบัตรสุขภาพต่างด้าวที่ถูกต้องตามกฎหมายแรงงาน ซึ่งทำให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถสื่อสารให้ผู้ใช้บริการเข้าใจถึงกระบวนการและข้อกำหนดในการใช้บริการ ในกรณีที่พบว่าผู้ป่วยอายุต่ำกว่า 18 ปี บริบูรณ์ หรือไม่สามารถทราบแน่ชัดเรื่องอายุที่แท้จริงได้และไม่สามารถสื่อสารว่าใครเป็นพ่อแม่ที่แท้จริง ดังนั้นผู้ที่นำส่งผู้ให้บริการส่งโรงพยาบาลจึงเป็นผู้รับผิดชอบผู้ให้บริการ ซึ่งไม่ถูกต้องตามคำประกาศสิทธิผู้ป่วยนั้น จึงเป็นผลให้ระดับการปฏิบัติมีคะแนนเฉลี่ยน้อยกว่าข้ออื่น ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของสุพม เข้มสมบัติ (2546) ซึ่ง ศึกษา “การปฏิบัติการพยาบาลเพื่อคุ้มครองสิทธิผู้ป่วยของพยาบาล ใน

โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดสุพรรณบุรี” พบว่า ระดับการปฏิบัติเพื่อคุ้มครองสิทธิผู้ป่วยข้อ 10 อยู่ในระดับมากและมีค่าสูงที่สุด

2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพฤติกรรมบริการทางการแพทย์ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลแม่สอด จากการวิจัยพบว่าการบริหารการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำมาก ($r = .290$) กับพฤติกรรมบริการทางการแพทย์ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลแม่สอดอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ อธิบายได้ว่าการบริหารการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยมีความสำคัญต่อพฤติกรรมการปฏิบัติด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของพยาบาลวิชาชีพ การบริหารที่มีประสิทธิภาพ จะช่วยสนับสนุนส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมบริการทางการแพทย์ของพยาบาลวิชาชีพที่มีคุณภาพได้มาตรฐาน และเป็นการกระตุ้นให้ปฏิบัติกิจกรรมในการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยมากขึ้น ซึ่งมาร์ควิส และฮุสตัน (Marquis and Huston, 2000) ได้เสนอว่าผู้บริหารมีความสำคัญต่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย และการบริหารจัดการของผู้บริหารเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยตามกระบวนการบริหารนั้นมีความจำเป็น การที่พยาบาลหรือผู้บังคับบัญชาจะปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายขององค์การเพื่อการพิทักษ์สิทธินั้น ผู้บริหารต้องให้ข้อมูลที่เพียงพอต่อการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชาและผู้ป่วย สนับสนุนให้ผู้บังคับบัญชา ตระหนักในการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยผ่านการสนับสนุนและการช่วยเหลือรวมทั้งตระหนักถึงกฎ ระเบียบที่จะส่งผลต่อการปฏิบัติด้วย

เมื่อพิจารณาในด้านระดับความสัมพันธ์ของการบริหารการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมบริการทางการแพทย์ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลแม่สอดพบว่าอยู่ในระดับต่ำมากนั้น อาจเนื่องมาจากการรับรู้ในการบริหารการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของหัวหน้าหอผู้ป่วยมิได้เน้นประเด็นเฉพาะการบริหารเพื่อให้เกิดพฤติกรรมบริการเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย เพียงอย่างเดียวประกอบกับการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลแม่สอด มีภาระงานที่มากกว่ามาตรฐานกำหนด การปฏิบัติงานก็มีได้ปฏิบัติงานเฉพาะในส่วนการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยโดยลำพัง ซึ่งฟาริดา อิบราฮิม (2537) ได้ให้ทัศนะไว้ว่าในการบริการพยาบาล พยาบาลมิได้ทำงานโดยลำพังอย่างอิสระแต่ต้องทำงานพร้อมระบบการรักษากายได้ระบบบริหารโรงพยาบาล การที่จะสามารถทำงานที่เป็นเอกลักษณ์ของพยาบาลได้นั้นผู้บริหารต้องมีความสามารถในการเป็นผู้นำและมีความมั่นคงในคุณลักษณะของพยาบาลวิชาชีพไปพร้อมกัน และผู้บริหารต้องเอื้ออำนวยให้เกิดการวางแผนการปฏิบัติงาน ควบคุมการปฏิบัติงานได้อย่างอิสระด้วย จึงจะส่งผลต่อการแสดงพฤติกรรมบริการที่เหมาะสมของพยาบาลวิชาชีพ

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อส่งเสริมการปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยในกลุ่มการพยาบาลดังนี้

ด้านการบริหาร

จากผลการวิจัย พยาบาลวิชาชีพส่วนใหญ่มีการรับรู้เกี่ยวกับการบริหารด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยในระดับปานกลาง ผู้บริหารการพยาบาลควรดำเนินการ

1) จัดตั้งคณะกรรมการพัฒนางานด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยในโรงพยาบาลแม่สอดให้ชัดเจน และให้ความสำคัญในการสนับสนุนการพัฒนาระบบบริการและการเพิ่มคุณค่าของการปฏิบัติการพยาบาลด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย และยกย่องผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพที่มีการปฏิบัติการพยาบาลโดยพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยอย่างสม่ำเสมอ

2) ส่งเสริมให้พยาบาลวิชาชีพมีโอกาสหรือมีส่วนร่วมในการบริหารด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยในหอผู้ป่วยที่ตนปฏิบัติงานอย่างชัดเจน

3) จัดให้มีการประชุมชี้แจงเพื่อกระตุ้นให้พยาบาลวิชาชีพตระหนักในการให้บริการผู้รับบริการ โดยคำนึงสิทธิผู้ป่วยอย่างต่อเนื่อง

ด้านการบริการ

1) จากผลการวิจัยที่พบว่าด้านการปฏิบัติเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยในข้อ 10 พบว่ามีระดับปฏิบัติที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ผู้บริหารการพยาบาลควรกำหนดแนวทางในการปฏิบัติเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยเพื่อให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจังและชัดเจน โดยมีการจัดให้มีล่ามแปลในกรณีที่เป็นชาวต่างชาติเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยที่มีอายุต่ำกว่า 18 ปี ซึ่งบิดา มารดา โดยชอบธรรมอาจใช้สิทธิแทนผู้ป่วยได้

3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย

3.2.2 จากผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้พยาบาลวิชาชีพ มีการปฏิบัติด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยในระดับมาก ควรมีการศึกษาในกลุ่มผู้ป่วยว่าได้รับการปฏิบัติด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยในระดับใด ซึ่งเป็นข้อบ่งชี้ประการหนึ่งที่สำคัญต่อการตรวจสอบคุณภาพการพยาบาล อันจะนำไปสู่การประกันคุณภาพ

3.2.4 ควรพัฒนารูปแบบและแนวทางการปฏิบัติในการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย เพื่อมุ่ง
สู่ความพึงพอใจทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ และขยายผลการพัฒนาสู่โรงพยาบาลในเครือข่าย
ต่อไป

3.2.5 การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยที่ใช้แบบสอบถามในการปฏิบัติการพยาบาล
เพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ซึ่งเป็นข้อมูลที่ได้จากความคิดเห็น จึงควรมีการศึกษาวิจัย โดยใช้
เครื่องมือการสังเกตเพื่อประกอบการข้อมูลการปฏิบัติงานจริงของพยาบาลวิชาชีพในการพิทักษ์
สิทธิผู้ป่วย