การจัดประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 4
The 4th STOU Graduate Research Conference

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จังหวัดกำแพงเพชร

Factors Influencing Patient Advocacy Behaviors of Professional Nurses at Hospitals under the Jurisdiction of Ministry of Public Health in Kamphaengphet Province

พิกุล มีทรัพย์ทอง (Pikul Meesapthong)* วาริณี เอี่ยมสวัสดิกุล (Warinee Iemsawasdikul)**
มุกดา หนุ่ยศรี (Mukda Nuysri)***

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงพรรณนาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) การรับรู้เกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย (2) พฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย และ (3) อิทธิพลของการรับรู้เกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยต่อพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จังหวัดกำแพงเพชร

กลุ่มตัวอย่าง เป็นพยาบาลวิชาชีพที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานอย่างน้อย 1 ปี ในโรงพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จังหวัดกำแพงเพชร จำนวน 134 คน ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ส่วน ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลและประสบการณ์ ส่วนที่ 2 การรับรู้เกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย และส่วนที่ 3 พฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย มีค่าความเที่ยงแบบของสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 เท่ากับ 0.89 และ 0.94 ตามลำดับ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนา และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้นตอน

ผลการวิจัย พบว่า พยาบาลวิชาชีพ (1) มีการรับรู้เกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (2) มีพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยโดยรวมอยู่ในระดับสูง (3) การรับรู้เกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์ของการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย มีอิทธิพลทางบวกและสามารถอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของพยาบาลวิชาชีพได้ ร้อยละ 19.80 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ การพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย พยาบาลวิชาชีพ การรับรู้เกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย

*นักศึกษาหลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาการบริหารการพยาบาล สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช e-mail address phikulme@hotmail.com

** รองศาสตราจารย์ ประจำสาขาวิชาพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช e-mail address warineei@yahoo.com

***รองศาสตราจารย์ ประจำสาขาวิชาพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช e-mail address nmukda@yahoo.com

Abstract

The purposes of this descriptive research was: (1) to study perception of professional nurses on patient advocacy, (2) to examine patient advocacy behaviors of professional nurses, and (3) to explore the influence of perception of professional nurses on patient advocacy on their patient advocacy behaviors at hospitals under the Jurisdiction of the Ministry of Public Health in Kamphaengphet Province

The sample included 134 professional nurses who worked at least 1 year at hospitals under the Jurisdiction of the Ministry of Public Health in Kamphaengphet province. They were selected by the simple random sampling technique. Data were collected by questionnaire and it comprised 3 parts: 1) personal data and experiences, 2) perception of patient advocacy, and 3) patient advocacy behaviors. The reliabilities of part 2 and 3 were 0.89 and 0.94 respectively. Data was analyzed by descriptive statistics and stepwise multiple regression analysis.

The results showed as follows: (1) the professional nurses rated their perception of patient advocacy at moderate level, (2) They also rated their patient advocacy behaviors at the high level. Finally, (3) perception of patient advocacy: perceeption of benefits of patient advocacy had positive and could significantly explain variance of patient advocacy behaviors of professional nurses. This predictor accounted for 19.80% ($p < 0.05$).

Keywords: Patient advocacy, Professional nurse, Perception about patient advocacy

บทนำ

สิทธิผู้ป่วย หมายถึง ความชอบธรรมของผู้ป่วยรวมทั้งผู้ที่ไปรับบริการด้านสุขภาพสาขาต่าง ๆ จะพึงได้รับเพื่อคุ้มครองหรือรักษาผลประโยชน์ของตนเองโดยไม่ละเมิดสิทธิของผู้อื่น (สุกัญญา ประจุศิลป 2548: 4) สิทธิผู้ป่วยได้รับความสนใจอย่างกว้างขวางทั้งจากผู้ประกอบวิชาชีพและผู้ใช้บริการ เนื่องจากเป็นส่วนหนึ่งของสิทธิประชาชนชาวไทยที่ถูกบัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2540 สภาวิชาชีพด้านสุขภาพได้ร่วมกันประกาศสิทธิผู้ป่วย 10 ประการ (สภาการพยาบาล 2541; แสวง บุญเฉลิมวิภาส 2546: 153) การพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยเป็นพื้นฐานของวิชาชีพการพยาบาล ซึ่งผู้ป่วยมิได้ต้องการพยาบาลที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญเพียงอย่างเดียว แต่ต้องการความเอื้ออาทรจากพยาบาลด้วย การพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย เป็นแนวคิดเชิงปรัชญาของการดูแล เป็นสาระสำคัญของสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้ป่วย ที่แสดงถึงความเคารพในศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ แสดงถึงความเอื้ออาทรที่พยาบาลมีต่อผู้ป่วยในฐานะเพื่อนมนุษย์ และเป็นสิ่งสะท้อนความเชื่อของการพยาบาลแบบองค์รวม (Nelson, 1995) ในฐานะที่พยาบาลเป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิดกับผู้ป่วยมากที่สุด จึงเป็นบุคคลสำคัญที่จะเป็นผู้พิทักษ์สิทธิผู้ป่วย เพื่อรักษาผลประโยชน์และความปกติสุขของผู้ป่วย ดังนั้นพยาบาลจึงควรมีความรู้ความเข้าใจอย่างถ่องแท้เกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย

สิทธิผู้ป่วยยังเป็นเงื่อนไขสำคัญประการหนึ่งของการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation) มีการกำหนดมาตรฐานและตัวชี้วัดด้านสิทธิผู้ป่วย เพื่อให้โรงพยาบาลมีการดำเนินการด้านการปฏิบัติตามคำประกาศสิทธิผู้ป่วย 10 ประการ (สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพ 2551) การดูแลรักษาผู้ป่วยต้องอาศัยความร่วมมือจากหลายสาขาวิชาชีพ ทั้งแพทย์ พยาบาล เภสัชกร นักกายภาพบำบัด นักสังคมสงเคราะห์ และบุคลากรด้านอื่น ๆ อีกหลายสาขา ซึ่งพยาบาลวิชาชีพเป็นผู้ประกอบวิชาชีพหนึ่งในทีมสุขภาพที่มีปริมาณมากที่สุดในโรงพยาบาล และเป็นผู้ดูแลผู้ป่วยอย่างตลอดเวลาขณะที่ผู้ป่วยรับการรักษาในโรงพยาบาล เป็นผู้มีบทบาทที่สำคัญในการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย 4 ประการ ได้แก่ 1) การให้ข้อมูล 2) การให้การช่วยเหลือและการสนับสนุนการตัดสินใจ 3) การปกป้อง และ 4) การเป็นตัวแทน (สภาการพยาบาล 2542: 21) การปฏิบัติบทบาทในการเป็นผู้พิทักษ์สิทธิมีความสำคัญต่อผู้ใช้บริการทำให้ผู้ใช้บริการรับรู้สิทธิของตน มั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีมีคุณภาพ มีความสำคัญต่อผู้ให้บริการทำให้บุคลากรทีมสุขภาพตระหนักในความสำคัญของการปฏิบัติต่อผู้ป่วยโดยคำนึงถึงสิทธิผู้ป่วย มีการแสดงพฤติกรรมตอบสนองที่เหมาะสม และมีความสำคัญต่อองค์การทำให้โรงพยาบาลได้รับความไว้วางใจ ความเชื่อถือ ความศรัทธา และเป็นที่ยอมรับของสังคม พยาบาลวิชาชีพจึงต้องปฏิบัติบทบาทดังกล่าวอย่างถูกต้อง

การพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย เป็นการปฏิบัติเพื่อปกป้องดูแลช่วยเหลือ สนับสนุนและส่งเสริมให้ผู้ป่วยได้มาซึ่งสิ่งที่พึงมีพึงได้ตามสิทธิ อันจะช่วยลดปัญหาความขัดแย้งระหว่างพยาบาลกับผู้ป่วย ป้องกันไม่ให้เกิดข้อร้องเรียนหรือการฟ้องร้องทางกฎหมาย อันจะส่งผลให้พยาบาลวิชาชีพเกิดความเครียด และอาจจะทำให้เกิดปัญหาสุขภาพตามมา ซึ่งมีลักษณะเช่นเดียวกับพฤติกรรมการปกป้องสุขภาพของเบคเกอร์ ดรัชแมน และไครช์ท (Becker, Drachman and Kirscht, 1974: 6-7) ที่กล่าวว่า การรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับโอกาสเสี่ยงต่อการเกิดโรค การรับรู้ความรุนแรงของโรค การรับรู้ประโยชน์ของการแสดงพฤติกรรม และการรับรู้อุปสรรคของการแสดง

พฤติกรรมจะมีผลโดยตรงต่อพฤติกรรมการป้องกันโรค ส่วนปัจจัยร่วมและตัวชี้แนะการกระทำมีผลโดยอ้อมต่อพฤติกรรมการป้องกันโรคผ่านการรับรู้

จากแนวคิดดังกล่าวผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จังหวัดกำแพงเพชร โดยเฉพาะการรับรู้เกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย เพื่อจะได้นำข้อมูลจากการศึกษามาใช้ในการพัฒนาพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของพยาบาลวิชาชีพ ซึ่งเป็นบุคคลสำคัญในการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย อันจะก่อให้เกิดผลดีต่อผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการหรือผู้ป่วยรับรู้สิทธิของตน มั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีมีคุณภาพ มีสุขภาพและคุณภาพชีวิตที่ดี ทั้งยังก่อให้เกิดผลดีต่อผู้ให้บริการโดยเฉพาะพยาบาลวิชาชีพ ในการตระหนักถึงความสำคัญของการปฏิบัติต่อผู้ป่วยโดยคำนึงถึงสิทธิผู้ป่วย มีการแสดงพฤติกรรมตอบสนองที่เหมาะสม เกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงาน ไม่ถูกฟ้องร้อง ส่งผลให้โรงพยาบาลได้รับความเชื่อถือ ศรัทธา ได้รับความไว้วางใจ และเป็นที่ยอมรับของสังคม

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการรับรู้เกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จังหวัดกำแพงเพชร
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จังหวัดกำแพงเพชร
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้เกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ประกอบด้วย การรับรู้โอกาสที่จะเกิดปัญหาการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย การรับรู้ความรุนแรงของปัญหาการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย การรับรู้ประโยชน์ของการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย และการรับรู้อุปสรรคของการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ต่อพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานใน โรงพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จังหวัดกำแพงเพชร

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณา (descriptive research) ประชากร เป็นพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จังหวัดกำแพงเพชร กำแพงเพชร 11 แห่ง 789 คน กลุ่มตัวอย่าง เป็นพยาบาลวิชาชีพที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานอย่างน้อย 1 ปี 147 คน ที่ได้จากการคำนวณด้วยโปรแกรม G Power 3.1.9.2 และเพิ่มร้อยละ 15 เพื่อป้องกันการสูญหาย และสุ่มตัวอย่างแบบง่ายตามสัดส่วนประชากร ได้รับแบบสอบถามคืน 139 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 94.55 ของแบบสอบถามที่แจก เป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ 134 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 96.40 ของแบบสอบถามที่ได้รับคืน เครื่องมือวิจัย เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่ (1) ข้อมูลส่วนบุคคลและประสบการณ์ ชนิดเลือกตอบและเติมคำในช่องว่าง 6 ข้อ (2) การรับรู้เกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย 4 ด้าน ได้แก่ การรับรู้โอกาสที่จะเกิดปัญหาการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย การรับรู้ความรุนแรงของปัญหาการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย การรับรู้ประโยชน์ของการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย

และการรับรู้อุปสรรคของการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ชนิดมาตรส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตั้งแต่มากที่สุดถึงน้อยที่สุด ให้คะแนน 5-1 ตามลำดับ แปลความหมายจากคะแนนเฉลี่ย 5 ระดับ ได้แก่ การรับรู้สูงมาก 4.50 -5.00 คะแนน การรับรู้สูง 3.50 - 4.49 คะแนน การรับรู้ปานกลาง 2.50 - 3.49 คะแนน การรับรู้ต่ำ 1.50 -2.49 คะแนน การรับรู้ต่ำมาก 1.00 - 1.49 คะแนน (3) พฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย 4 ด้าน ได้แก่ การให้ข้อมูลและความรู้ การให้การช่วยเหลือและการสนับสนุนการตัดสินใจ การปกป้อง และการเป็นตัวแทน ชนิดมาตรส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตั้งแต่ปฏิบัติทุกครั้ง ถึงปฏิบัติน้อยมาก ให้คะแนน 5-1 ตามลำดับ แปลความหมายจากคะแนนเฉลี่ย 5 ระดับ ได้แก่ พฤติกรรมมากที่สุด 4.50 -5.00 คะแนน พฤติกรรมมาก 3.50 -4.49 คะแนน พฤติกรรมปานกลาง 2.50 – 3.49 คะแนน พฤติกรรมน้อย 1.50 – 2.49 คะแนน และพฤติกรรมน้อยที่สุด 1.00 -1.49 คะแนน แบบสอบถามส่วนที่ 2 และ 3 มีค่าดัชนีความตรงเชิงเนื้อหา (content validity index: CVI) เท่ากับ 0.86 และ 0.91 และมีค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยง (reliability) เท่ากับ 0.89 และ 0.94 ตามลำดับ เก็บรวบรวมข้อมูล โดยขอความร่วมมือจากหัวหน้ากลุ่มการพยาบาล แจกแบบสอบถามให้พยาบาลวิชาชีพทุกหน่วยงานตามสัดส่วนในแต่ละหน่วยงาน และส่งคืนภายใน 2 สัปดาห์ ผู้วิจัยรับแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง และติดตามทวงแบบสอบถามคืนหลังกำหนด 2 สัปดาห์ โครงการวิจัยได้รับการรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ของสถานบริการสาธารณสุข วิเคราะห์ข้อมูล โดยด้วยการแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้นตอน

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลส่วนบุคคลและประสบการณ์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีอายุเฉลี่ย 36.95 ปี (SD = 9.13 ปี) ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 32.80 มีระยะเวลาปฏิบัติงานด้านการพยาบาลนับตั้งแต่สำเร็จการศึกษาพยาบาลเฉลี่ย 14.68 ปี (SD = 9.55 ปี) ส่วนใหญ่มีระยะเวลาปฏิบัติงานด้านการพยาบาลนับตั้งแต่สำเร็จการศึกษาพยาบาลระหว่าง 11-15 ปี ร้อยละ 20.90 มีระยะเวลาปฏิบัติงานในโรงพยาบาลปัจจุบัน เฉลี่ย 12.83 ปี (SD = 9.27 ปี) ส่วนใหญ่มีระยะเวลาปฏิบัติงานในโรงพยาบาลปัจจุบัน ระหว่าง 1-5 ปี ร้อยละ 29.90 ได้รับการอบรมและไม่ได้รับการอบรมด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยใกล้เคียงกัน ร้อยละ 50.70 และร้อยละ 49.30 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยด้วยตนเอง ร้อยละ 62.70 และปฏิบัติงานที่แผนกผู้ป่วยใน ร้อยละ 60.40 ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
21-30 ปี	40	29.90
31-40 ปี	44	32.80
41-50 ปี	35	26.10
51-60 ปี	15	11.20
($\overline{X}$ = 36.95 ปี SD = 9.13 ปี Max = 57 ปี Min = 33 ปี)		

ระยะเวลาเฉลี่ยที่ปฏิบัติงานด้านการพยาบาลนับตั้งแต่สำเร็จการศึกษาพยาบาล		
1-5 ปี	33	24.60
6-10 ปี	14	10.40
11-15 ปี	28	20.90
16-20 ปี	19	14.20
21-25 ปี	21	15.70
26-30 ปี	11	8.20
>30 ปี	8	6.00
($\overline{X}$ = 14.68 ปี SD = 9.55 ปี Max = 37 ปี Min = 1 ปี)		
ระยะเวลาเฉลี่ยที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลปัจจุบัน		
1-5 ปี	40	29.90
6-10 ปี	21	15.70
11-15 ปี	25	18.70
16-20 ปี	17	12.70
21-25 ปี	17	12.70
26-30 ปี	8	6.00
>30 ปี	6	4.50
($\overline{X}$ = 12.83 ปี SD = 9.27 ปี Max = 36 ปี Min = 1 ปี)		
การอบรมด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย		
เคย	68	50.70
ไม่เคย	66	49.30
ประสบการณ์การพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย		
ไม่มี	20	14.90
มีประสบการณ์จากการสังเกตการปฏิบัติงานของผู้อื่น	30	22.40
มีประสบการณ์ด้วยตนเอง	84	62.70
สถานที่ปฏิบัติงาน		
แผนกผู้ป่วยนอก	31	23.10
แผนกผู้ป่วยใน	81	60.40
แผนกอื่นๆ	22	16.40

2. การรับรู้เกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้เกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ประโยชน์ของการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยอยู่ในระดับสูงและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด การรับรู้ความรุนแรงของปัญหาการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยและการรับรู้ด้านโอกาสที่จะ

เกิดปัญหาการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยอยู่ในระดับปานกลางและมีค่าเฉลี่ยรองลงมา และการรับรู้อุปสรรคของการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้เกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยจำแนกตามรายด้านและโดยรวม

การรับรู้เกี่ยวกับพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย	$\overline{X}$	S.D	ระดับ
ด้านประโยชน์ของการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย	4.03	0.67	สูง
ด้านความรุนแรงของปัญหาการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย	3.47	0.94	ปานกลาง
ด้านโอกาสที่จะเกิดปัญหาการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย	3.15	0.89	ปานกลาง
ด้านรับรู้อุปสรรคของการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย	2.94	0.72	ปานกลาง
โดยรวม	**3.37**	**0.57**	ปานกลาง

3. พฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยโดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมทุกด้านอยู่ในระดับสูง โดยพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยด้านการปกป้องมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยด้านการให้การช่วยเหลือและการสนับสนุนการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย จำแนกตามรายด้านและโดยรวม

พฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย	$\overline{X}$	S.D	ระดับ
ด้านการปกป้อง	4.42	0.51	สูง
ด้านการเป็นตัวแทน	4.16	0.59	สูง
ด้านการให้ข้อมูล	3.95	0.55	สูง
ด้านการให้การช่วยเหลือและการสนับสนุนการตัดสินใจ	3.88	0.48	สูง
โดยรวม	**4.11**	**0.45**	สูง

4. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของพยาบาลวิชาชีพ การรับรู้เกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์ของการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย มีอิทธิพลทางบวกและสามารถอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของพยาบาลวิชาชีพได้ ร้อยละ 19.80 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังแสดงในตารางที่ 4 และสามารถเขียนสมการคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

สมการคะแนนดิบ

พฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของพยาบาลวิชาชีพ = 78.243 + 2.026 การรับรู้ประโยชน์ของการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของพยาบาลวิชาชีพ

สมการคะแนนมาตรฐาน

พฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของพยาบาลวิชาชีพ = 0.445 การรับรู้ประโยชน์ของการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของพยาบาลวิชาชีพ

ตารางที่ 4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของพยาบาลวิชาชีพโดยรวม (n=134)

การรับรู้	B	SE b	Beta	R^2	R^2change	F	p
ประโยชน์ของการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย	2.026	5.881	0.445	0.198	0.198	32.608	0.001
Constant = 78.243							

อภิปรายผลการวิจัย

1. การรับรู้เกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของพยาบาลวิชาชีพ

กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้เกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.37, SD = 0.57) เนื่องจาก องค์กรวิชาชีพด้านสุขภาพ อันประกอบด้วย แพทยสภา สภาการพยาบาล ทันตแพทยสภา และสภาเภสัชกร ประกาศสิทธิผู้ป่วยเมื่อวันที่ 16 เมษายน 2541 (ธวัชชัย สัตยสมบูรณ์ 2542: 86) และสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล กำหนดให้สิทธิผู้ป่วยเป็นตัวชี้วัดหนึ่งในมาตรฐานการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล 2551) สถานบริการสาธารณสุขจึงให้ความสำคัญกับการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ประกอบกับ ปัจจุบันมีปัญหาฟ้องร้องสถานบริการสาธารณสุขจำนวนมาก ส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกำแพงเพชร (2556) รายงานว่าปี พ.ศ. 2555 ได้รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการสาธารณสุขและการถูกเรียกเก็บเงินมากที่สุด และเรื่องร้องเรียนการไม่ได้รับความสะดวกและไม่ได้รับบริการตามสิทธิรองลงมา กลุ่มตัวอย่างจึงมีการรับรู้เกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยรายด้านเกือบทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านการรับรู้ประโยชน์ของการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยอยู่ในระดับสูง ผลการศึกษานี้ไม่อาจเทียบกับงานวิจัยอื่นได้เพราะไม่มีผู้ศึกษา แต่มีการศึกษาที่ใกล้เคียงกับของ ภาสินี ตั้งสถิตย์ (2555) ซึ่งพบว่า พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลในเครือบางปะกอก มีความคิดและอารมณ์ต่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยโดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\overline{X}$ = 4.12, SD = 0.73)

2. พฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของพยาบาลวิชาชีพ

กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยโดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\overline{X}$ = 4.11, SD = 0.45) เนื่องจากพยาบาลวิชาชีพ ร้อยละ 50.70 ได้รับการอบรมด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย และมีประสบการณ์การพิทักษ์

สิทธิผู้ป่วยด้วยตนเอง ร้อยละ 62.70 การเป็นผู้พิทักษ์สิทธิผู้ป่วยเป็นบทบาทที่สำคัญของพยาบาลวิชาชีพ ประกอบกับองค์กรวิชาชีพประกาศสิทธิผู้ป่วย 10 ประการ และสภาการพยาบาลกำหนดให้การพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยเป็นจริยธรรมของพยาบาล (สมจิต หนุเจริญกุล และศรีนวล โอสถเสถียร 2551) นอกจากนี้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกำแพงเพชร (2550) ยังได้กำหนดนโยบายให้โรงพยาบาลทุกแห่งดำเนินการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยตามคำประกาศสิทธิผู้ป่วยขององค์กรวิชาชีพด้านสุขภาพ รวมทั้งพยาบาลวิชาชีพตื่นตัวเกี่ยวกับการปฏิบัติตามมาตรฐานการพยาบาล เพื่อให้ได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพบริการของสภาการพยาบาล ซึ่งมีการกำหนดการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยไว้ในมาตรฐานการปฏิบัติการพยาบาลและการผดุงครรภ์ และกำหนดการพัฒนาคุณภาพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ไว้ในมาตรฐานการบริหารองค์กรบริการพยาบาลและการผดุงครรภ์ (วาริณี เอี่ยมสวัสดิกุล และอารี ชีวเกษมสุข 2555) สิ่งเหล่านี้เป็นแรงกระตุ้นให้พยาบาลวิชาชีพ ตระหนักถึงความสำคัญและเข้าใจในการพิทักษ์สิทธิของผู้ป่วยเพิ่มขึ้น กลุ่มตัวอย่างจึงมีพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับสูง ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับการศึกษาของ สมศรี ปลิวมา (2544) ซึ่งพบว่า พยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ปฏิบัติบทบาทเพื่อการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยอยู่ในระดับมาก การศึกษาของ กมลพรรณ พ้องพงษ์ศรี (2545) ซึ่งพบว่า พยาบาลโรงพยาบาลพิจิตร ปฏิบัติกิจกรรมเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยอยู่ในระดับสูง การศึกษาของ จิตรา มณีวงษ์ (2547) ซึ่งพบว่า พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลชุมชนจังหวัดขอนแก่น มีการปฏิบัติเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด การศึกษาของ มณี ณ บางช้าง (2550) ซึ่งพบว่า พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี มีการปฏิบัติบทบาทการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยอยู่ในระดับดี การศึกษาของ ธันยาภรณ์ พุทธา (2550) ซึ่งพบว่า พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลทั่วไป จังหวัดราชบุรี มีการปฏิบัติการพยาบาลในการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยอยู่ในระดับมาก และการศึกษาของ ภาสินี ตั้งสถิตย์ (2555) ซึ่งพบว่า พยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลในเครือบางปะกอก มีพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยโดยรวมอยู่ในระดับสูง

3. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของพยาบาลวิชาชีพ

การรับรู้เกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์ของการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย มีอิทธิพลทางบวกและสามารถอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของพยาบาลวิชาชีพได้ ร้อยละ 19.80 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นไปตามสมมติฐานบางส่วน เนื่องจากการรับรู้ประโยชน์ของการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยอยู่ในระดับสูงและมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของพยาบาลวิชาชีพโดยรวมในระดับปานกลาง (r = 0.445) การรับรู้

ประโยชน์ของการปฏิบัติพฤติกรรม หมายถึง ความเชื่อของบุคคลโดยคาดหวังประโยชน์ที่จะได้รับภายหลังปฏิบัติพฤติกรรมสุขภาพ การคาดหวังประโยชน์จากการปฏิบัติพฤติกรรมเป็นแรงเสริมทำให้บุคคลเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติพฤติกรรมนั้น (ประภาพร จินันทุยา 2555: 61) การรับรู้ว่าการพิทักษ์สิทธิผู้ใช้บริการมีความสำคัญต่อโรงพยาบาลทั้งในด้านการได้รับรองคุณภาพ การทำให้ได้รับความเชื่อถือศรัทธา เมื่อโรงพยาบาลได้รับการรับรองและความเชื่อถือ จะส่งผลให้โรงพยาบาลมีความเจริญก้าวหน้าจึงทำให้พยาบาลวิชาชีพมีความภาคภูมิใจและเกิดความรู้สึกมั่นคง นอกจากนั้นยังรับรู้ว่าการพิทักษ์สิทธิผู้ใช้บริการมีความสำคัญต่อผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างจึงมีพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิผู้ใช้บริการสูงด้วย ผลการศึกษาครั้งนี้แตกต่างจากการศึกษาของ ภาสินี ตั้งสถิตย์ (2555) ซึ่งพบว่า ความรู้สึกที่มีต่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย การรับรู้ประโยชน์ของการพิทักษ์

สิทธิผู้ป่วย และรับรู้อุปสรรคของการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ได้ร้อยละ 86.20 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยการรับรู้ประโยชน์ของการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยสามารถอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยได้เพิ่มขึ้น ร้อยละ 7.50 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เนื่องจากใช้กรอบแนวคิดในการศึกษาต่างกัน และศึกษาในโรงพยาบาลที่มีสังกัดแตกต่างกัน คือ โรงพยาบาลรัฐและเอกชน

ข้อเสนอแนะ

1. การนำผลการวิจัยไปใช้ ควรส่งเสริมให้พยาบาลวิชาชีพรับรู้ประโยชน์ของการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยด้วยการอบรม สัมมนา และส่งเสริมให้มีพฤติกรรมการให้การช่วยเหลือและการสนับสนุนการตัดสินใจและการให้ข้อมูลมากขึ้นเพราะมีค่าเฉลี่ยต่ำ โดยให้พยาบาลวิชาชีพผู้ปฏิบัติมีส่วนร่วมในการวางแผนจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน และเน้นย้ำให้พยาบาลตระหนักในบทบาทการให้ข้อมูลเรื่องสิทธิผู้ป่วยอย่างชัดเจนด้วยการอบรม สัมมนา

2. การศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาหาปัจจัยอื่น ๆ เพื่อให้สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของพยาบาลวิชาชีพ ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จังหวัดกำแพงเพชร ได้เพิ่มขึ้น เช่น ความรู้สึกที่มีต่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย อิทธิพลระหว่างบุคคลต่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย อิทธิพลจากสถานการณ์ต่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ศึกษาพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของบุคลากรอื่น โดยเฉพาะทีมสหสาขาวิชาชีพ รวมทั้งประเมินพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ และพัฒนารูปแบบในการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยในโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุขของจังหวัดกำแพงเพชร

เอกสารอ้างอิง

กมลพรรณ พ้องพงษ์ศรี. (2545). *การปฏิบัติกิจกรรมเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของพยาบาล โรงพยาบาลพิจิตร* (วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.

จิตรา มณีวงษ์. (2547). *ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดขอนแก่น* (วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่

ธันยาภรณ์ พุทธา. (2550). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติการพยาบาลในการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของพยาบาลวิชาชีพจังหวัดราชบุรี* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาจิตวิทยาชุมชน ไม่ได้รับการตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพมหานคร

ธวัชชัย สัตยสมบูรณ์. (2542). *กฎหมายสาธารณสุข* (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร: บริษัทประชุมช่าง จำกัด

ประภาพร จินันทุยา. (2555). คู่มือการสอนการสร้างเสริมสุขภาพในหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต (พิมพ์ครั้งที่ 1). ขอนแก่น: คลังนานาวิทยา.

ภาสินี ตั้งสถิตย์. (2555). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของพยาบาลวิชาชีพ*

โรงพยาบาลในเครือบางปะกอก (วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.

มณี ณ. บางช้าง. (2550). *ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติบทบาทการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี* (วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑ ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.

สมจิต หนุเจริญกุล และ ศรีนวล โอสถเสถียร. (2551) การปฏิบัติการพยาบาล ใน *เอกสารการสอนชุดวิชามโนมติและกระบวนการพยาบาล* (หน่วยที่ 4 หน้า 174-236). นนทบุรี: สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

วาริณี เอี่ยมสวัสดิกุล และ อารี ชีวเกษมสุข. (2555) รูปแบบการจัดการและรับรองคุณภาพบริการการพยาบาล ใน *ประมวลสาระการจัดการคุณภาพการพยาบาล* (หน่วยที่ 7 หน้า 1-61). นนทบุรี: สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล. (2551*). มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ ฉบับเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติ 60 ปี* (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร: หนังสือดีวัน จำกัด.

สภาการพยาบาล. (2541). *คำประกาศรับรองสิทธิผู้ป่วย* (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร: เดอะเบสท์กราฟฟิคแอนด์ปริ้นท์.

สภาการพยาบาล. (2542). *คู่มือการฝึกอบรมพยาบาลกับการคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสาธารณสุข* (พิมพ์ครั้งที่ 1). นนทบุรี: นายวิทย์.

สมศรี ปลิวมา. (2544). *ความเข้าใจและการปฏิบัติบทบาทเพื่อการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยของพยาบาลวิชาชีพ* (วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้รับการตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยนเรศวร, พิษณุโลก

สุกัญญา ประจุศิลป. (2548). *การพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย: บทบาทพยาบาลวิชาชีพ* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกำแพงเพชร. (2550). *รายงานสรุปผลการดำเนินงาน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกำแพงเพชร* ปีงบประมาณ 2555. กำแพงเพชร (อัดสำเนา)

แสวง บุญเฉลิมวิภาส. (2546). *กฎหมายและข้อควรระวังของผู้ประกอบวิชาชีพแพทย์พยาบาล* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: วิญญูชน.

Becker, M.H., Drachman, R.H, and Kirscht, J.P. (1974). A new approach to explaining sick role behavior in low income populations. *American Journal of Public Health*. 64, 206.

Nelson, M.L. (1995). Advance practice nursing; A guide to professional development. New York: Springer Publishing Company.