

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบกึ่งทดลอง (quasi – experimental research) แบบกลุ่มเดียววัดผลก่อนและหลังทดลอง (one group pretest posttest design) เรื่องผลของแนวทางการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการก่อนและหลังการพยาบาลตามแนวทางการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือผู้ป่วยและผู้ดูแล ในโรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ โดยเลือกทั้งผู้ป่วยและผู้ดูแล ในหอผู้ป่วยอายุรกรรมหญิง อายุรกรรมชาย และอายุรกรรมรวม กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ power analysis ที่ effect size 0.45 และ α 0.05 และกำหนดคุณสมบัติของกลุ่มตัวอย่าง ได้กลุ่มผู้ป่วยก่อนและหลังปฏิบัติการพยาบาลตามแนวทางการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย กลุ่มละ 64 ราย และผู้ดูแลก่อนและหลังปฏิบัติการพยาบาลตามแนวทางการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย กลุ่มละ 65 ราย วัดความพึงพอใจในการพยาบาลที่ได้รับตามสิทธิผู้ป่วย ในช่วงระยะเวลา 1 สัปดาห์ ก่อนปฏิบัติการพยาบาลตามแนวทางการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย และวัดความพึงพอใจในการพยาบาลที่ได้รับ เมื่อปฏิบัติการพยาบาลตามแนวทางการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ครบ 3 เดือน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แนวทางการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ซึ่งดัดแปลงจากแนวทางการดำเนินงานเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยสำหรับพยาบาล ที่จัดทำโดยกองการพยาบาล (2541) ร่วมกับการรวบรวมจากผลการสนทนากลุ่ม (focus group) และการทบทวน เอกสารวิชาการ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยจัดทำเป็นแนวทางปฏิบัติการพยาบาลในการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ทั้งสิ้น 20 แนวทาง แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้ (1) สิทธิในการได้รับบริการทางสุขภาพ 7 แนวทาง (2) สิทธิที่จะได้รับข้อมูล 6 แนวทาง (3) สิทธิการตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล 3 แนวทาง และ (4) สิทธิในความเป็นส่วนตัว 4 แนวทาง ซึ่งผ่านการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้อง ความสอดคล้อง และความครอบคลุมของเนื้อหาที่ครอบคลุมแนวคิดและทดลองปฏิบัติในหอผู้ป่วยอายุรกรรมหญิง อายุรกรรมชาย และอายุรกรรมรวม เป็นเวลา 1 สัปดาห์ แล้วจึงเริ่มปฏิบัติจริง

นอกจากนี้ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการพยาบาลที่รับตามสิทธิผู้ป่วย สร้างขึ้นจากการทบทวนงานวิจัย และเอกสารวิชาการต่างๆ โดยแบ่งออกเป็น 2 ชุด สำหรับผู้ป่วยและผู้ดูแล ซึ่งในแบบสอบถามทั้ง 2 ชุดนี้ มีเนื้อหาสาระเดียวกัน ประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับผู้ป่วย/ผู้ดูแล และส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ป่วย/ผู้ดูแลต่อพยาบาลที่ได้รับตามสิทธิผู้ป่วย ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้ (1) สิทธิที่จะได้รับการดูแลสุขภาพ (2) สิทธิที่จะได้รับข้อมูล (3) สิทธิการตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล และ (4) สิทธิในความเป็นส่วนตัว ซึ่งได้ผ่านการสอบความตรงด้านเนื้อหา (content validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน และตรวจหาความเที่ยงของเครื่องมือ (reliability) โดยทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษาจำนวนกลุ่มละ 30 ราย จากนั้นนำคะแนนที่ได้มาคำนวณหาค่าความเที่ยง โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach coefficient alpha) ได้ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามของผู้ป่วยและผู้ดูแล โดยรวมทั้ง 4 ด้าน เท่ากับ .93 และ .94 ตามลำดับ เมื่อแยกรายด้านในด้านสิทธิที่จะได้รับการดูแลสุขภาพเท่ากับ .84 และ .82 ด้านสิทธิที่จะได้รับข้อมูลเท่ากับ .87 และ .89 ด้านสิทธิการตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลเท่ากับ .86 และ .90 และด้านสิทธิในความเป็นส่วนตัวเท่ากับ .84 และ .87 ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไป นำไปแจกแจงความถี่ และคำนวณค่าร้อยละ

2. คะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการพยาบาลตามสิทธิผู้ป่วย ทั้งรายด้าน และโดยรวม นำมาหาค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และนำมาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างก่อนและหลังปฏิบัติการพยาบาล ตามแนวทางการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ด้วยการหาค่าทีคู่ (paired t-test)

3. คะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการพยาบาลตามสิทธิผู้ป่วยตามแนวทางการปฏิบัติ นำมาหาค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และนำมาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างก่อนและหลังปฏิบัติการพยาบาล ตามแนวทางการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ด้วยการหาค่าทีคู่ (paired t-test)

ผลการวิจัยพบว่า

1. เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการพยาบาลที่ได้รับตามสิทธิผู้ป่วยก่อนและหลังปฏิบัติการพยาบาลตามแนวทางการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ในสิทธิรายด้านและ

โดยรวมพบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ป่วยหลังปฏิบัติการพยาบาลตามแนวทางการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยในสิทธิโดยรวมสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และเมื่อจำแนกตามสิทธิรายด้านพบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านสิทธิการตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .0001 ด้านสิทธิที่จะได้รับข้อมูลสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และด้านสิทธิในความเป็นส่วนตัวสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านสิทธิในการได้รับบริการทางสุขภาพคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจก่อนและหลังปฏิบัติการพยาบาลตามแนวทางการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สำหรับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ดูแลก่อนและหลังปฏิบัติการพยาบาลตามแนวทางการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ทั้งรายด้านและโดยรวมนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3. เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการพยาบาลที่ได้รับตามสิทธิผู้ป่วยก่อนและหลังปฏิบัติการพยาบาลตามแนวทางการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยเมื่อจำแนกตามแนวทางปฏิบัติ

ในด้านสิทธิการได้รับบริการทางสุขภาพพบว่า ผู้ป่วยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงขึ้นในแนวทางปฏิบัติในเรื่องการต้อนรับผู้มาใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และแนวทางปฏิบัติในเรื่องการพยาบาลตามมาตรฐานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้ดูแลมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการพยาบาลที่ได้รับทั้งก่อนและหลังปฏิบัติการพยาบาลตามแนวทางการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยทุกแนวทางปฏิบัติแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านสิทธิที่จะได้รับข้อมูลพบว่า ผู้ป่วยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงขึ้นในแนวทางปฏิบัติในเรื่องการแสดงชื่อ สกุล ตำแหน่ง ของผู้ให้บริการกับผู้มาใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .0001 แนวทางปฏิบัติในเรื่องการดำเนินการทดลอง/วิจัยกับผู้ป่วยสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนผู้ดูแลมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการพยาบาลที่ได้รับตามสิทธิผู้ป่วยก่อนและหลังปฏิบัติการพยาบาลตามแนวทางการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยทุกแนวทางแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านสิทธิการตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลพบว่า ผู้ป่วยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงขึ้นในแนวทางปฏิบัติเรื่องการเมื่อผู้ใช้บริการขอเปลี่ยนสถานพยาบาลแห่งใหม่ แนวทางปฏิบัติเมื่อผู้ใช้บริการต้องการขอความคิดเห็นจากผู้ประกอบวิชาชีพอื่นที่ไม่ได้เป็นผู้รักษาตนเอง และแนวทางปฏิบัติเมื่อผู้แทนโดยชอบธรรมของผู้ป่วยทำหน้าที่ตัดสินใจแทนผู้ป่วย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .0001 ส่วนผู้ดูแลมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการพยาบาลที่ได้รับก่อนและหลังปฏิบัติการพยาบาลตามแนวทางการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยทุกแนวทางปฏิบัติแตกต่างกัน

อย่างไรไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านสถิติในความเป็นส่วนตัวพบว่า ผู้ป่วยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการพยาบาลที่ได้รับตามสถิติผู้ป่วยสูงขึ้น ในแนวทางปฏิบัติในเรื่องการนำผู้ป่วยมาเป็นกรณีตัวอย่างเพื่อการศึกษาย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 แนวทางปฏิบัติในเรื่องการรักษาความลับของผู้ป่วยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และในแนวทางปฏิบัติเมื่อผู้ป่วยขอดูหรือถ่ายสำเนาเวชระเบียนของตนเอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้ดูแลมีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการพยาบาลที่ได้รับตามสถิติผู้ป่วยก่อนและหลังปฏิบัติการพยาบาลตามแนวทางการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยทุกแนวทางปฏิบัติแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

1. พัฒนาและปรับปรุงข้อบกพร่องและจุดอ่อนของแนวทางการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยให้มีความสมบูรณ์มากขึ้น ดังนี้
 - 1.1 แนวทางปฏิบัติการปฐมนิเทศผู้ใช้บริการรายใหม่ควรเป็นหน้าที่ของพยาบาลที่รับใหม่ผู้ป่วยในการปฐมนิเทศผู้ป่วยเพื่อความสะดวกในการปฏิบัติ ทั้งนี้ต้องประเมินความพร้อมในการรับฟังของผู้ป่วยก่อนทุกครั้ง
 - 1.2 การให้ข้อมูลรายกลุ่ม จากการศึกษาพบว่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างต่ำ และจากการสัมภาษณ์พยาบาลพบว่า มีปัญหาในขั้นตอนการดำเนินการจัดเตรียมเรื่องที่สอน ดังนั้นจึงควรมีการปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินการ โดยให้หอผู้ป่วยอายุรกรรมทั้ง 3 หอผู้ป่วย ประสานงานร่วมกันในการให้ข้อมูลรายกลุ่ม
 - 1.3 การให้ข้อมูลรายบุคคล จากการศึกษาพบว่ามีปัญหาในเรื่องช่วงเวลาในการให้ข้อมูลที่จำเป็นแก่ผู้ป่วย ดังนั้นจึงควรมีการปรับเปลี่ยนช่วงเวลาในการให้ข้อมูลเพื่อให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานของพยาบาล
 - 1.4 การเห็นยินยอม/ไม่ยินยอมรับการรักษาในแบบการให้ความยินยอม แม้ว่าจากผลการศึกษาผู้ป่วยจะมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงขึ้น แต่แบบการให้ความยินยอมของผู้ป่วย (ใหม่) ยังอยู่ในช่วงการพิจารณาจากคณะกรรมการดูแลเรื่องสิทธิผู้ป่วย ของโรงพยาบาล ประจวบคีรีขันธ์ ดังนั้นจึงต้องมีการติดตามผลการพิจารณาอย่างต่อเนื่อง
 - 1.5 แนวทางปฏิบัติการให้บริการตามความเชื่อของผู้ใช้บริการโดยไม่ขัดต่อการรักษา จากผลการศึกษาพบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างต่ำ

ดังนั้นพยาบาลจึงควรเพิ่มความตระหนักและให้ความสำคัญในการให้การพยาบาลหรือให้การดูแลผู้ป่วยโดยคำนึงถึงความเชื่อต่างๆของผู้ป่วยให้มากขึ้น เช่น การอำนวยความสะดวกหรือเปิดโอกาสให้ได้กระทำกิจกรรมตามความเชื่อต่างๆ ทั้งนี้โดยไม่ขัดต่อการรักษา หรือการถาพนำถึงกิจกรรมตามความเชื่อหรือการปฏิบัติกิจกรรมตามศาสนา หรือการมีพระพุทธรูปสำหรับบูชาที่หอผู้ป่วย

1.6 แนวทางการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยมีความบกพร่องในการสื่อสารระหว่างพยาบาลและผู้ป่วย ในการที่จะทำให้ผู้ดูแลได้รับทราบว่าผู้ป่วยได้รับการพยาบาลที่เป็นการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยตามแนวทางการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ดังเห็นได้จากผลการศึกษาที่พบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ดูแล ทั้งก่อนและหลังปฏิบัติการพยาบาลตามแนวทางการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นจึงควรพัฒนาแนวทางการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ดังนี้

1.6.1 เปิดโอกาสให้ผู้ดูแลอย่างน้อย 1 คนได้อยู่ใกล้ชิดกับผู้ป่วยตลอดเวลา โดยเฉพาะช่วงเวลาที่มีการให้ข้อมูลกับผู้ป่วยหรือช่วงเวลาที่แพทย์ตรวจรักษา ยกเว้นกรณีที่ผู้ป่วยต้องการความเป็นส่วนตัวเท่านั้น

1.6.2 เปิดโอกาสให้ผู้ดูแลได้มีส่วนร่วมในการให้การพยาบาลกับผู้ป่วย เพื่อให้สามารถดูแลได้อย่างต่อเนื่องเมื่อกลับบ้าน อีกทั้งเป็นการเสริมสร้างกำลังใจที่ดีให้กับผู้ป่วย

2. เพื่อให้แนวทางการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยนี้ เป็นแนวทางปฏิบัติการพยาบาลเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยต่อเนื่องสืบไป ควรดำเนินการดังนี้

2.1 ติดตาม และประเมินผล การปฏิบัติการพยาบาลตามแนวทางการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยอย่างต่อเนื่อง โดยสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นระยะทุก 3 เดือน หรือ 6 เดือน เป็นต้น

2.2 พัฒนาและปรับปรุงแนวทางการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ให้เป็นมาตรฐานการพยาบาลเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย และใช้เป็นแนวทางปฏิบัติการพยาบาลเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยต่อเนื่องสืบไป

2.3 จัดตั้งผู้มีหน้าที่นิเทศ โดยมีหน้าที่ให้คำปรึกษา ชี้แนะแนวทาง และประเมินผล การปฏิบัติงานของพยาบาล ให้เป็นไปตามแนวทางการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยอย่างต่อเนื่องทั้งระยะสั้น และระยะยาว เพื่อการคงอยู่ของแนวทางการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยต่อไป โดยอยู่ภายใต้การควบคุมของ คณะกรรมการดูแลเรื่องสิทธิผู้ป่วยของโรงพยาบาลประจำบศิริพันธ์

3. การเผยแพร่แนวทางการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย เพื่อการนำไปใช้ในหอผู้ป่วยหรือสถานพยาบาลอื่น ควรดำเนินการดังนี้

3.1 มีการเตรียมความพร้อมของบุคลากรทางการพยาบาล โดยการจัดการอบรม

เพื่อเสริมความรู้ก่อนปฏิบัติตามแนวทางการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการช่วยเพิ่มความรู้อันเรื่องสิทธิผู้ป่วยและเข้าใจบทบาทหน้าที่ของตนเองในการที่จะพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย

3.2 ปรับแนวทางการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยนี้ ให้เข้ากับลักษณะการปฏิบัติงานของพยาบาลในสถานทีนั้น โดยให้พยาบาลที่ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะเหล่านั้น

ข้อเสนอแนะต่อการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาผลการใช้แนวทางการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ หลังการพัฒนาและปรับปรุงข้อบกพร่องและจุดอ่อนของแนวทางการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย

2. ศึกษาการทดลองใช้แนวทางการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยนี้ในโรงพยาบาลที่มีลักษณะแตกต่างจากโรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ เช่น โรงพยาบาลชุมชชน โรงพยาบาลศูนย์ เป็นต้น

3. ศึกษาผลกระทบจากการใช้แนวทางการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยที่มีต่อการปฏิบัติการพยาบาลของพยาบาลในโรงพยาบาลที่มีลักษณะต่างกัน เช่น โรงพยาบาลชุมชชน โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลศูนย์ เป็นต้น