

บทที่ 4

ผลการดำเนินงานและการประเมินโครงการ

การจัดทำโครงการครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการจัดระบบบริการพยาบาลเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย งานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลหนองบัวลำภู ศึกษาความคิดเห็นต่อการดำเนินการจัดระบบบริการพยาบาลเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของพยาบาล หน่วยงานผู้ป่วยนอก และศึกษาความพึงพอใจในบริการพยาบาลเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ที่มาใช้บริการในหน่วยงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลหนองบัวลำภู ก่อนและหลังการจัดระบบ ผู้ศึกษาขอเสนอผลการดำเนินโครงการออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการดำเนินการจัดระบบบริการพยาบาลเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย
งานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลหนองบัวลำภู

ตอนที่ 2 การประเมินโครงการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลแสดงความคิดเห็นของพยาบาลหน่วยงานผู้ป่วยนอกต่อการ
ดำเนินการจัดระบบบริการพยาบาลเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย งานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลหนองบัวลำภู

1. ข้อมูลทั่วไปของพยาบาลหน่วยงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล
หนองบัวลำภู (ตารางที่ 1)
2. ข้อมูลแสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินการจัดระบบบริการ ของ
พยาบาลหน่วยงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลหนองบัวลำภู (ตารางที่ 2)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลแสดงความพึงพอใจในบริการพยาบาลเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย
ที่ใช้บริการในหน่วยงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลหนองบัวลำภู ก่อนและหลังการจัดระบบ

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้มาใช้บริการที่หน่วยงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล
หนองบัวลำภู (ตารางที่ 3)
2. เปรียบเทียบความพึงพอใจในบริการพยาบาลเพื่อการพิทักษ์สิทธิ
ผู้ป่วย ที่มาใช้บริการในงานผู้ป่วยนอก ก่อนและหลังการจัดระบบ (ตารางที่ 4)

ตอนที่ 1 ผลการดำเนินโครงการ

จากการดำเนินโครงการการจัดระบบบริการพยาบาลเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย งานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลหนองบัวลำภู ได้แนวทางปฏิบัติการจัดระบบบริการพยาบาลเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ที่ผ่านการจัดทำที่ถูกต้องตามหลักวิชาการ และเหมาะสมกับการนำไปใช้จริงในหน่วยงาน โดยมีรายละเอียดในการจัดระบบ ที่ครอบคลุมและสอดคล้องคำประกาศสิทธิผู้ป่วยทั้ง 10 ประการ โดยมีองค์ประกอบทั้ง 6 ด้านคือ ด้านการจัดระบบการจัดระบบบริการพยาบาลด้านการได้รับบริการด้านสุขภาพตามสิทธิที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญและการได้รับบริการจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ การจัดระบบบริการพยาบาลด้านให้ข้อมูล การจัดระบบบริการพยาบาลด้านการให้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้รักษา การจัดระบบบริการพยาบาลด้านการช่วยเหลือกรณีวิกฤตหรือเสี่ยงต่อชีวิต การจัดระบบบริการพยาบาลด้านการเปิดเผยข้อมูลของผู้ป่วยและการขอเปลี่ยนผู้ให้บริการ การจัดระบบบริการพยาบาลด้านการมอบอำนาจการตัดสินใจแทนในกรณีผู้ป่วยเด็ก ผู้ป่วยหมดสติ และผู้ป่วยจิตเวช โดยมีรายละเอียดดังนี้

ด้านที่ 1 การจัดระบบบริการพยาบาลด้านการได้รับบริการด้านสุขภาพตามสิทธิที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญและการได้รับบริการจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ

1. มีการติดป้ายประกาศสิทธิผู้ป่วยในบริเวณที่เห็นชัดเจน เช่น หน้าห้องตรวจหน้าลิฟท์
2. ให้การต้อนรับผู้มารับบริการทุกรายด้วยอัธยาศัยไมตรี
3. มีแผนภูมิขั้นตอนการให้บริการ ติดในบริเวณที่ผู้รับบริการสามารถมองเห็นชัดเจน
4. มีระบบบัตรคิวเพื่อการจัดลำดับการตรวจก่อนหลัง ยกเว้นกรณีผู้ป่วยมีอาการเจ็บป่วยเร่งด่วนได้รับการตรวจก่อน
5. มีแนวทางปฏิบัติการคัดกรองผู้ป่วย ตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก
6. แนะนำขั้นตอนการให้บริการต่างๆ เมื่อผู้ใช้บริการต้องการความช่วยเหลือ ปฏิบัติการพยาบาลกับผู้ป่วยมารับบริการด้วยความเสมอภาค ทุกฐานะ เชื้อชาติ สัญชาติ ศาสนา ขนบธรรมเนียมประเพณี ความเชื่อในทางจริยธรรม สังคม การเมือง เพศ อายุ และลักษณะของการเจ็บป่วย
7. ปฏิบัติการพยาบาลกับผู้ป่วยมารับบริการด้วยความเสมอภาค ทุกฐานะ เชื้อชาติ สัญชาติ ลัทธิศาสนา ขนบธรรมเนียมประเพณี ความเชื่อในทางจริยธรรม สังคมการเมือง เพศ อายุ ลักษณะของการเจ็บป่วย

8. ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้ป่วยตามลักษณะของความเจ็บป่วย เช่นผู้ป่วย HIV ได้รับการปฏิบัติเช่นเดียวกับผู้ป่วยที่มาด้วยสาเหตุเจ็บป่วยอื่นๆ
9. บุคลากรทุกระดับตระหนักและมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องสิทธิผู้ป่วย การพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยและถือปฏิบัติ

ด้านที่ 2 การจัดระบบให้ข้อมูล

1. จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบการออกเสียงตามสายก่อนแพทย์ตรวจ เช่น เรื่องขั้นตอนกระบวนการให้บริการอย่างชัดเจนบริเวณห น้าห้องตรวจ ระยะเวลาการรอคอยบริการต่างๆ ในหน่วยงานผู้ป่วยนอก ขั้นตอนการตรวจรักษา
2. ให้ข้อมูลด้านการรักษาพยาบาลแก่ผู้ป่วยและญาติในขอบเขตของวิชาชีพ เพื่อให้ผู้ป่วยและญาติมี โอกาสแสดงความคิดเห็นและเข้าร่วมปรึกษากับทีมสุขภาพ ก่อนที่จะตัดสินใจเลือกวิธีการรักษาพยาบาลที่เหมาะสม
3. ประสานงานอธิบายให้ผู้ป่วยและญาติให้ได้รับทราบข้อมูลการเจ็บป่วยจาก แพทย์ผู้รักษาเกี่ยวกับการวินิจฉัยโรค แผนการรักษา การให้ยา และสิ่งที่จะเกิดขึ้น ระหว่างการรักษา และตรวจสอบข้อมูลการรับรู้ของผู้ป่วยและญาติว่าเข้าใจถูกต้อง ด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย
4. อธิบายหรือชี้แจงให้ผู้ป่วยและญาติเข้าใจความสำคัญของการรักษาพยาบาล ก่อนลงนามยินยอมในการรักษาทุกราย เช่น ก่อนทำหัตถการ การให้ยาพิเศษ การตรวจเลือด (HIV) การเข้าร่วมโครงการวิจัยหรือการเรียนการสอน
5. สอน แนะนำ ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการสังเกตอาการเปลี่ยนแปลงและการ ปฏิบัติตน ตามหนังสือคู่มืออย่างถูกต้อง
6. ประเมินการรับรู้ของผู้ป่วยว่าเข้าใจถูกต้องด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย
7. รับฟังปัญหา ความคิดเห็น ความต้องการ และตอบข้อซักถามของผู้ป่วยด้วยใจ ที่ปราศจากอคติ ไม่แสดงสีหน้าหรือท่าทางรำคาญ
8. อธิบายให้ผู้ป่วยทราบทุกครั้งก่อนทำการพยาบาล ชี้แจงวัตถุประสงค์ บอกวิธีการให้การรักษา การสังเกตการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นจากการให้การรักษาพยาบาล

ด้านที่ 3 การจัดระบบบริการพยาบาลด้านการให้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้รักษา

1. แพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน แต่งกายสะอาด เรียบร้อย ถูกต้องตาม ระเบียบ ดัดป้ายชื่อ สกุด ตำแหน่ง ถูกต้อง ให้ผู้ใช้บริการมองเห็น ได้ชัดเจน และอ่านได้ง่าย
2. สร้างวัฒนธรรมในการแนะนำตนเองทุกครั้งก่อนให้การพยาบาล

3. แนะนำตัวและบุคลากรทีมสุขภาพที่เกี่ยวข้องแก่ผู้ป่วยและญาติตามความเหมาะสม
4. มีแผนภูมิสายการบังคับบัญชาเจ้าหน้าที่ประจำหน่วยงานที่เป็นปัจจุบันพร้อมติดรูป แสดง ชื่อ สกุล และตำแหน่งที่ถูกต้องให้เห็นชัดเจนหน้าหน่วยงาน
5. มีป้าย ชื่อ สกุล ของแพทย์ และประเภทของผู้ประกอบวิชาชีพแสดงความรู้ความสามารถของแพทย์ที่ออกตรวจ ไว้ในสถานที่ๆ มองเห็นเด่นชัด
6. มีป้ายชื่อแพทย์หน้าห้องตรวจและโต๊ะตรวจ ให้ผู้ป่วยมองเห็นได้ชัดเจน
7. ถ้ามีผู้ใช้บริการมาติดต่อสอบถาม ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ ควรชี้แจงให้ทราบด้วยท่าทีสุภาพ และช่วยติดต่อประสานงานให้

ด้านที่ 4 การจัดระบบบริการพยาบาลด้านการช่วยเหลือกรณีวิกฤตหรือเสี่ยงต่อชีวิต

1. ขณะซักประวัติผู้ใช้บริการ ทำการประเมินถึงผิดปกติที่อาจจะเกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการ เพื่อให้ความช่วยเหลือได้ทันที
2. เมื่อพบผู้ป่วยอยู่ในภาวะเสี่ยงต่ออันตราย หรือเสี่ยงต่อชีวิตต้องให้ความช่วยเหลือ โดยไม่มีข้อแม้ใด ๆ และไม่คำนึงถึงปัจจัยอื่น ๆ เช่นค่าใช้จ่าย ศาสนา สัญชาติ ฯลฯ
3. มีการเตรียมอุปกรณ์ช่วยชีวิตให้พร้อมปฏิบัติการเสมอ มีระบบตรวจสอบโดยพยาบาลวิชาชีพเป็นผู้รับผิดชอบตรวจเช็คทุกวัน และหลังการใช้งาน
4. มีระเบียบหรือแนวทางปฏิบัติกรณีที่มีผู้ป่วยที่มีภาวะเสี่ยงต่ออันตราย เพื่อช่วยเหลือผู้ป่วยได้ทันเวลา
5. เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานทุกคน เข้ารับการอบรมเชิงปฏิบัติการและฟื้นฟูความรู้พื้นฐาน เรื่อง CPR อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
6. จัดให้มีการทบทวนปรับปรุงขั้นตอนวิธีการช่วยชีวิตอย่างสม่ำเสมอ เพื่อสามารถช่วยเหลือผู้ป่วยได้ทันเวลา
7. มีทีมช่วยเหลือชีวิตฉุกเฉินในการช่วยเหลือผู้ป่วยในหน่วยงานอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา
8. ตรวจพบความผิดปกติของผู้ใช้บริการขณะรอตรวจได้อย่างรวดเร็ว เช่น มีสีหน้าเหนื่อยอ่อนเพลีย หรือกระสับกระส่ายผิดปกติ ต้องรีบเข้าไปสอบถาม ช่วยเหลือทันที

ด้านที่ 5 การจัดระบบบริการพยาบาลด้านการเปิดเผยข้อมูลของผู้ป่วยและการ ขอเปลี่ยนผู้ให้บริการ

1. ผู้ป่วยทุกรายได้รับการรักษาความลับเกี่ยวกับข้อมูลเจ็บป่วยของตน เว้นแต่จะได้รับความยินยอมจากผู้ป่วยหรือเมื่อเจ้าพนักงานต้องปฏิบัติตามหน้าที่
2. อภิปรายข้อมูลผู้ป่วย เฉพาะผู้ร่วมทีมสุขภาพและเฉพาะส่วนที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลเท่านั้น ไม่นำเรื่องของผู้ป่วยมาถกเถียงหรือวิจารณ์ให้ผู้อื่นได้ยิน
3. ในกรณีที่ต้องเปิดเผยร่างกายให้บริการในห้องที่มีประตูปิดมิดชิดหรือกั้นม่านทุกครั้งในกรณีผู้ใช้บริการเป็นเพศหญิง ผู้ให้บริการเป็นเพศชาย ต้องมีเจ้าหน้าที่หญิงร่วมในกิจกรรมการรักษาพยาบาล 1 คน
4. จัดสถานที่ที่เป็นสัดส่วนและเหมาะสมในการให้คำปรึกษา หรือคำแนะนำแก่ผู้ป่วย ในกรณีแพทย์วินิจฉัยว่าผู้ป่วยเป็นโรคร้ายแรง หรือ ต้องให้การรักษาพยาบาล ด้วยวิธีพิเศษ ควรประเมินความพร้อมของผู้ป่วยก่อนแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการวินิจฉัยโรค
5. ไม่วางเพิ่มประวัติหรือเวชระเบียน ให้ผู้ใช้บริการอื่นหยิบอ่านได้ เพราะข้อมูล ความเจ็บป่วยอาจมีผลกระทบต่อผู้ป่วย
6. ไม่ตอบข้อมูลด้านการรักษาพยาบาลของผู้ป่วยทางโทรศัพท์ หรือต้องพิจารณา มีการตรวจสอบว่าเป็นญาติจริงและให้ข้อมูลเบื้องต้นทั่วไป
7. จัดทำระเบียบการขอสำเนาเวชระเบียนของผู้ป่วยหรือการแจ้งข้อมูลของผู้ป่วยต่อบุคคลที่สาม
9. จัดให้ผู้ป่วยได้รับการตรวจจากแพทย์ตามความเหมาะสม และเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยสามารถเปลี่ยนแพทย์หรือสถานบริการ โดยให้ความช่วยเหลือประสานงานเมื่อผู้ป่วยแจ้งความจำนง และมีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน
10. ให้ข้อมูล ในการเลือกผู้ให้บริการหรือสถานบริการที่ผู้ป่วยเลือกจะถูกส่งไปรักษาต่อด้วยความเต็มใจ โดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้ป่วยเป็นสำคัญ
11. ให้ผู้ป่วยหรือญาติที่มีสิทธิในการดูแลผู้ป่วยลงนามในเอกสารว่าไม่สมัครอยู่หลังจากได้รับคำบอกกล่าวของแพทย์และพยาบาล ว่าเข้าใจถึงอันตรายที่อาจเกิดขึ้น เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการฟ้องร้องว่าละทิ้งผู้ป่วยที่อยู่ในภาวะอันตราย

ด้านที่ 6 การจัดระบบบริการพยาบาลด้านการมอบอำนาจการตัดสินใจแทนในกรณี ผู้ป่วยเด็ก ผู้ป่วยหมดสติ และผู้ป่วยจิตเวช

1. ในกรณีที่ผู้ให้บริการเป็นเด็ก (อายุต่ำกว่า 18 ปี บริบูรณ์) ผู้ป่วยหมดสติ หรือ ผู้บกพร่องทางจิต ต้องให้ข้อมูล อธิบายเหตุผลผลการรักษาพยาบาลต่อบิดา มารดา หรือ ผู้แทนโดยชอบธรรมรับทราบทุกครั้ง
2. เตรียมใบเซ็นยินยอมในการรักษาไว้ ในกรณีที่ต้องให้การรักษา ทำหัตถการ การให้ยา การตรวจพิเศษ โดยอธิบายเหตุผลในการรักษา และการเซ็นยินยอม ทุกครั้ง

จากการตรวจสอบรายการการดำเนินการจัดระบบบริการพยาบาลเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย งานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลหนองบัวลำภู ตามแนวทางปฏิบัติกิจกรรมในทั้ง 6 ด้าน พบว่ามีทั้งหมด 45 รายการ สามารถปฏิบัติได้ 44 รายการ คิดเป็นร้อยละ 97.78 และไม่มีการปฏิบัติ 1 รายการ คิดเป็นร้อยละ 2.22 คือ ด้านที่ 3 ในหัวข้อการสร้างวัฒนธรรมในการแนะนำตนเองทุกครั้งก่อนให้การพยาบาล เนื่องจากยังไม่เคยชินกับการแนะนำตัวเองกับผู้ให้บริการ

ปัญหาอุปสรรคในขณะดำเนินการพบว่ายังมีบางกิจกรรมที่ผู้ปฏิบัติยังปฏิบัติได้ไม่ดี คือการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการบริการ ในช่วงแรกๆ ยังประกาศไม่ครอบคลุม ผู้ศึกษาก็ได้ให้คำแนะนำแก้ไขปรับปรุงจนพูดได้ครอบคลุม ปัญหาการจัดลำดับคิวการเข้าตรวจ เนื่องจากบางครั้งแพทย์ออกตรวจไม่พร้อมกัน มีการใช้ระบบเจ้าของไข้ในการตรวจและติดตามผู้ป่วย ก็ได้มีการประชุมปรึกษาหารือในทีมพยาบาลหน่วยงานผู้ป่วยนอก หาแนวทางการจัดลำดับการตรวจที่ชัดเจน และปัญหาการขอเปลี่ยนแพทย์ หรือการระบุงการตรวจกับแพทย์ที่ต้องการ เนื่องจากสภาพการทำงานปัจจุบันมีผู้มาใช้บริการมากในช่วงเช้า ได้มีการปรึกษากับหัวหน้ากลุ่มงานผู้ป่วยนอก เพื่อขอคำแนะนำ ซึ่งหัวหน้ากลุ่มงานได้นำเข้าที่ประชุมคณะกรรมการบริหาร โรงพยาบาลเพื่อแจ้งให้แพทย์ผู้เกี่ยวข้องทราบ และให้เปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม และให้คำแนะนำผู้ให้บริการในกรณีที่ผู้ป่วยต้องการตรวจกับแพทย์ที่ต้องการ เพราะอาจจะมีผู้ป่วยรอตรวจมากอาจทำให้ต้องรอนาน

ตอนที่ 2 การประเมินโครงการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลแสดงความคิดเห็นของพยาบาลหน่วยงานผู้ป่วยนอก ต่อการดำเนินโครงการการจัดระบบบริการพยาบาลเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย งานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลหนองบัวลำภู

ตารางที่ 1 จำนวน และร้อยละ ของพยาบาลหน่วยงานผู้ป่วยนอก จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในหน่วยงานผู้ป่วยนอก และตำแหน่งหน้าที่ทางการพยาบาล

ข้อมูลทั่วไป	จำนวนคน (N = 7)	ร้อยละ
วุฒิการศึกษาทางการพยาบาล		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4	57.1
ปริญญาตรี/เทียบเท่า	2	28.6
ปริญญาโท	1	14.3
อายุ		
20 - 29 ปี	2	28.6
30 - 39 ปี	2	28.6
40 ปีขึ้นไป	3	42.8
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		
1 - 5 ปี	3	42.8
6 - 10 ปี	2	28.6
10 ปีขึ้นไป	2	28.6
ตำแหน่งหน้าที่ทางการพยาบาล		
พยาบาลวิชาชีพ	3	42.9
พยาบาลเทคนิค	4	57.1

จากตารางที่ 1 พบว่า พยาบาลหน่วยงานผู้ป่วยนอกมีวุฒิการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 57.1 ระดับปริญญาตรี/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 28.6 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 40 ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 42.8 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานหน่วยงานผู้ป่วยนอกส่วนมาก 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.8 และมีตำแหน่งหน้าที่ทางการพยาบาลเป็นพยาบาลวิชาชีพ คิดเป็นร้อยละ 42.8 และพยาบาลเทคนิค คิดเป็นร้อยละ 57.1

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความเห็นด้วยของคะแนนความคิดเห็น
ของพยาบาลหน่วยงานผู้ป่วยนอกต่อโครงการการจัดระบบบริการพยาบาลเพื่อ
พิทักษ์สิทธิผู้ป่วย งานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลหนองบัวลำภู (N=7)

หัวข้อที่ประเมิน	\bar{X}	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
1. เนื้อหาวิชาการและวิธีการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการ มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของโครงการ	3.00	0.00	มาก
2. ได้รับความรู้จากการเข้าร่วมโครงการ	3.00	0.00	มาก
3. มีส่วนร่วมในการกำหนดการบริการพยาบาลเพื่อพิทักษ์สิทธิ สิทธิผู้ป่วย	3.00	0.00	มาก
4. สามารถนำความรู้ที่ได้จากโครงการ ไปประยุกต์ใช้ ในการปฏิบัติงาน	3.00	0.00	มาก
5. การจัดระบบบริการพยาบาลเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยนี้ มีประโยชน์ควรปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง	3.00	0.00	มาก
6. การจัดระบบบริการพยาบาลเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยทำให้ การบริการด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยมีการบริการที่ชัดเจน มากขึ้น	3.00	0.00	มาก
7. มีประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล ในหน่วยงาน	3.00	0.00	มาก
8. จัดระบบบริการพยาบาลได้ครอบคลุมและสอดคล้องกับสิทธิ ผู้ป่วย 10 ประการ	2.86	0.38	มาก
9. ได้รับความสะดวกในการขอคำปรึกษา แก้ไขปัญหา ระหว่างการจัดระบบบริการพยาบาลเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ในโครงการ	2.86	0.38	มาก
10. ระยะเวลาในการดำเนินการจัดระบบฯ ในครั้งนี้เหมาะสม	2.57	0.53	มาก
รวม	2.92	0.43	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ค่าเฉลี่ยคะแนนความคิดเห็นของพยาบาลหน่วยงานผู้ป่วยนอกต่อการดำเนินโครงการการจัดระบบบริการพยาบาลเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย งานผู้ป่วยนอกโดยรวม ($\bar{X} = 2.92$) ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความเห็นด้วยมากทุกรายการ โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.00$) คือ เนื้อหาวิชาการและวิธีการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของโครงการ การได้รับความรู้จากการเข้าร่วมโครงการ การมีส่วนร่วมในการกำหนดการบริการพยาบาลเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย สามารถนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน การจัดระบบมีประโยชน์ ควรปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง การจัดระบบฯ มีการบริการที่ชัดเจนมากขึ้น และมีประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล ในหน่วยงาน รองลงมาคือการจัดกิจกรรมได้ครอบคลุมและสอดคล้องกับคำประกาศสิทธิผู้ป่วย 10 ประการ กับหัวข้อได้รับความสะดวกในการขอคำปรึกษา แก้ปัญหา ระหว่างการจัดระบบบริการพยาบาลเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ($\bar{X} = 2.86$) และมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดในหัวข้อระยะเวลาในการดำเนินโครงการในครั้งนี้นี้เหมาะสม ($\bar{X} = 2.57$)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลแสดงความพึงพอใจในบริการพยาบาลเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยที่มาใช้บริการในหน่วยงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลหนองบัวลำภู

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้มาใช้บริการ จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา และ อาชีพ (N = 60)

ข้อมูลทั่วไป	ก่อนดำเนินโครงการ (N = 30)		หลังดำเนินโครงการ (N = 30)	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ				
ชาย	15	50.00	15	50.00
หญิง	15	50.00	15	50.00
อายุ				
21 – 30 ปี	6	20	6	20
31 – 40 ปี	9	30	9	30
41 – 50 ปี	8	26.67	8	26.67
51 – 60 ปี	7	23.33	7	23.33
สถานภาพสมรส				
โสด	5	16.67	5	16.67
คู่	20	66.66	20	66.66
หย่า, หม้าย, แยกกันอยู่	5	16.67	5	16.67
ระดับการศึกษา				
ไม่ได้ศึกษา	5	16.67	5	16.67
ประถมศึกษา	10	33.32	10	33.32
มัธยมศึกษา	5	16.67	5	16.67
อนุปริญญา	5	16.67	5	16.67
ปริญญาตรี	5	16.67	5	16.67

(ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	ก่อนดำเนินโครงการ		หลังดำเนินโครงการ	
	(N = 30)		(N = 30)	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาชีพ				
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	5	16.67	5	16.67
รับจ้าง	5	16.67	5	16.67
เกษตรกร	10	33.32	10	33.32
ค้าขาย, ธุรกิจส่วนตัว	5	16.67	5	16.67
นักเรียน/นักศึกษา, ไม่ได้ทำงาน	5	16.67	5	16.67

จากตารางที่ 3 ลักษณะของผู้ใช้บริการก่อนและหลังการจัดระบบมีลักษณะเหมือนกันคือ เป็นเพศชายและเพศหญิง ร้อยละ 50 เท่ากันมีอายุส่วนมากระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 26.67 มีสถานภาพสมรสคู่ร้อยละ 66.66 ระดับการศึกษาส่วนมากมีการศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ 33.32 อาชีพส่วนมากประกอบอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 33.32

ตารางที่ 4 เปรียบเทียบความพึงพอใจในบริการพยาบาลเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยที่มาใช้บริการ
ในหน่วยงานผู้ป่วยนอก ก่อนและหลังการจัดระบบ รายข้อและโดยรวม

ความพึงพอใจในบริการพยาบาล เพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย	ก่อน			หลัง			t
	ดำเนินการ			ดำเนินการ			
	\bar{X}	S.D	ระดับ	\bar{X}	S.D	ระดับ	
ด้านที่ 1 การจัดระบบบริการพยาบาลด้านการได้รับ							
บริการตามสิทธิที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญและการ							
ได้รับบริการจากผู้ประกอบวิชาชีพโดยไม่มีการเลือก							
ปฏิบัติ							
1. พอลงกับการได้รับการตรวจตามลำดับเวลาการ มารับบริการ	2.37	0.60	ปาน กลาง	2.81	0.40	มาก	-7.40*
2. พอลงกับการได้รับการอธิบายขั้นตอนการ บริการ คู่มือแนะนำการปฏิบัติ ป้ายขั้นตอน บริการ ในบริเวณที่ให้บริการ	1.63	0.76	ปาน กลาง	2.75	0.45	มาก	15.44*
ด้านที่ 2 การจัดระบบบริการพยาบาลด้าน							
การให้ข้อมูล							
3. พอลงกับข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนบริการข่าว สารที่เป็นประโยชน์ พร้อมทั้งการ แจ้งสิทธิ บัตรต่างๆ เช่น บัตร 30 บาท บัตรผู้สูงอายุ	1.92	0.92	ปาน กลาง	2.73	0.54	มาก	-9.48*
4. พอลงกับการได้รับการอธิบายเกี่ยวกับโรค วิธี การรักษาและคำแนะนำ การปฏิบัติตัวหรือ ได้รับคู่มือโรค	2.24	0.73	ปาน กลาง	2.78	0.43	มาก	-7.18*
ด้านที่ 3 การจัดระบบบริการพยาบาลด้านการให้ข้อ							
มูลเกี่ยวกับผู้รักษา							
5. ท่านพอลงกับการได้ทราบ ชื่อ สกุล และ ตำแหน่ง ผู้ให้บริการจากการแนะนำตัวเอง ของผู้ให้บริการป้ายชื่อหรือป้ายแสดง ชื่อ สกุล ตำแหน่งที่คิดไว้ในบริเวณหน่วยงาน ผู้ป่วยนอก	2.24	0.73	ปาน กลาง	2.76	0.42	มาก	-7.87*

ตาราง 4 (ต่อ)

ความพึงพอใจในบริการพยาบาล เพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย	ก่อน			หลัง			t
	ดำเนินการ			ดำเนินการ			
	\bar{X}	S.D	ระดับ	\bar{X}	S.D	ระดับ	
ด้านที่ 4 การจัดระบบบริการพยาบาลด้านการช่วย							
เหลือกรณีวิกฤตหรือเสี่ยงชีวิต							
6. พอลงกับความกระตือรือร้น คุณดูแลเอาใจใส่ ผู้มาใช้บริการอย่างใกล้ชิดในขณะที่รอตรวจ ของพยาบาลและ เจ้าหน้าที่	2.48	0.62	มาก	2.76	0.46	มาก	-4.44*
ด้านที่ 5 การจัดระบบบริการพยาบาลด้านการเปิดเผย							
ข้อมูลของผู้ป่วยและการเปลี่ยนผู้ให้บริการ							
7. พอลงกับการที่ได้รับคำปรึกษาและคำแนะนำ ต่างๆ ที่ชัดเจน	2.37	0.64	มาก	2.81	0.44	มาก	-6.93*
8. พอลงกับการได้รับการซักประวัติและตรวจ ร่างกายในสถานที่เหมาะสม	2.47	0.77	มาก	2.79	0.38	มาก	-6.83*
9. พอลงกับการเข้าตรวจรักษากับแพทย์ที่ ต้องการ หรือได้รับการจัดให้ตรวจกับแพทย์ ที่เหมาะสม	2.49	0.62	ปาน กลาง	2.8	0.46	มาก	-5.08*
ด้านที่ 6 การจัดระบบบริการพยาบาลด้านการมอบ							
อำนาจการตัดสินใจแทนในกรณีผู้ป่วยเด็กผู้ป่วยหมด							
สติ ผู้ป่วยจิตเวช							
10. พอลงกับการแจ้งให้ทราบทั่วกันว่า บิดา มารดา หรือผู้แทน โดยชอบธรรมเท่านั้นที่ สามารถใช้สิทธิแทนผู้ป่วยที่อายุไม่ถึง 18 ปี บริบูรณ์	2.25	0.68	ปาน กลาง	2.75	0.47	มาก	-7.39*
รวม	2.23	0.49	ปาน กลาง	2.78	0.25	มาก	12.11*

*p<.05

จากตารางที่ 4 พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในบริการเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของผู้มาใช้บริการ เมื่อเปรียบเทียบก่อนและหลังการจัดระบบ พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจในบริการพยาบาลเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยหลังการจัดระบบ สูงกว่า ก่อนการจัดระบบบริการพยาบาลเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลหนองบัวลำภู ทั้งโดยรวม และรายข้อทุกข้อ