

บทที่ 5

สรุปและอภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยายหาความสัมพันธ์ (Correlational Descriptive Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับเจตคติ บรรทัดฐานกลุ่มอ้างอิง และความตั้งใจในการปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง เจตคติ บรรทัดฐานกลุ่มอ้างอิง กับความตั้งใจในการปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ของพยาบาลวิชาชีพงานผู้ป่วยนอก และศึกษาตัวแปรที่สามารถทำนายความตั้งใจในการปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ของพยาบาลวิชาชีพงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลในสังกัดกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลในสังกัดกรุงเทพมหานคร ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 175 คน จากจำนวนประชากร 300 คน กลุ่มตัวอย่างทำการสุ่มจากประชากรด้วยวิธี การสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง จำนวน 4 ชุด ประกอบด้วยแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านต่าง ๆ ดังนี้

ชุดที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของพยาบาลวิชาชีพงานผู้ป่วยนอก มีจำนวน 5 ข้อ ลักษณะเป็นแบบเลือกตอบและเติมคำ

ชุดที่ 2 แบบสอบถามเจตคติต่อการปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย มีจำนวน 20 ข้อ ลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

ชุดที่ 3 แบบสอบถามบรรทัดฐานกลุ่มอ้างอิงเกี่ยวกับการปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย มีจำนวน 40 ข้อ ลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

ชุดที่ 4 แบบสอบถามความตั้งใจในการปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย มีจำนวน 28 ข้อ ลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

แบบสอบถามทั้ง 4 ชุด ได้ผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 6 ท่าน จากนั้นนำไปทดลองใช้ (Try out) กับพยาบาลวิชาชีพงานผู้ป่วยนอกซึ่งมีคุณสมบัติคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการศึกษา จำนวน 30 คน และทดสอบหาความเที่ยงของแบบสอบถาม (Reliability) ด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ของแบบสอบถาม เจตคติต่อการปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย บรรทัดฐานกลุ่มอ้างอิงเกี่ยวกับการปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย และ ความตั้งใจในการปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของพยาบาลวิชาชีพงานผู้ป่วยนอก เท่ากับ .93, .85

และ .93 ตามลำดับ หลังจากนั้นนำแบบสอบถามไปใช้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจริง และนำมาคำนวณหาค่าความเที่ยงด้วยวิธีการเดียวกันอีกครั้ง ได้ค่าความเที่ยงเท่ากับ .90 , .95 และ .92 ตามลำดับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้วิธีส่งมอบแบบสอบถามผ่านผู้รับผิดชอบด้านวิชาการของฝ่ายการพยาบาลไปยังกลุ่มตัวอย่างตามที่ระบุไว้ในโรงพยาบาลทั้ง 6 แห่ง และผู้วิจัยติดต่อขอรับข้อมูลด้วยตนเอง แจกแบบสอบถามทั้งหมด 175 ฉบับ ได้แบบสอบถามกลับคืนมาและเป็นแบบสอบถามที่มีความครบถ้วนสมบูรณ์สามารถนำมาวิเคราะห์ได้ 170 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 97 ของแบบสอบถามที่แจกไปทั้งหมด

การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป คำนวณหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) และวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณด้วยวิธีการวิเคราะห์แบบทีละขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ทดสอบความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุปผลการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลในสังกัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 170 คน มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 49 มีอายุเฉลี่ยเท่ากับ 45.45 ปี เป็นเพศหญิงทั้งหมด มีสถานภาพสมรสคู่มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53 รองลงมาเป็นโสด ร้อยละ 42 มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด ร้อยละ 90 ปริญญาโท ร้อยละ 10 และเคยศึกษาหรืออบรมเรื่องการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ร้อยละ 48 โดยมีประวัติการศึกษาหรืออบรม จำนวน 1 ครั้งมากที่สุด ร้อยละ 69 รองลงมา 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 26
2. ระดับค่าเฉลี่ยของเจตคติต่อการปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของพยาบาลวิชาชีพงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลในสังกัดกรุงเทพมหานคร อยู่ในทางบวกระดับมาก ($M = 4.21$) โดยมีความเชื่อเกี่ยวกับผลของการปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย อยู่ในระดับมาก ($M = 4.16$) และมีการประเมินคุณค่าของการปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย อยู่ในระดับมาก ($M = 4.25$)
3. ระดับค่าเฉลี่ยของบรรทัดฐานกลุ่มอ้างอิงเกี่ยวกับการปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย โดยพยาบาลวิชาชีพงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลในสังกัดกรุงเทพมหานคร รับรู้ว่าคุณค่าในกลุ่มอ้างอิงให้การสนับสนุนการปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยอยู่ในระดับมาก ($M = 4.14$) โดยมีความเชื่อเกี่ยวกับความคาดหวังของกลุ่มอ้างอิงต่อการปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย อยู่ในระดับมาก ($M = 4.17$) และมีแรงจูงใจที่จะปฏิบัติตามความคาดหวังของกลุ่มอ้างอิงต่อการปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย อยู่ในระดับมาก ($M = 4.11$)

4. ความตั้งใจในการปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของพยาบาลวิชาชีพงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลในสังกัดกรุงเทพมหานคร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($M = 4.20$) เมื่อพิจารณาตามสิทธิผู้ป่วยรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ สิทธิของผู้แทนโดยชอบธรรมที่จะใช้สิทธิแทนผู้ป่วยที่มีอายุไม่เกิน 18 ปี หรือผู้บกพร่องทางกาย และทางจิต ($M = 4.44$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง คือ สิทธิที่จะได้รับการปกปิดข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง ($M = 3.38$)

5. ความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติต่อการปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยกับความตั้งใจในการปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ของพยาบาลวิชาชีพงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลในสังกัดกรุงเทพมหานคร ได้ข้อค้นพบตามสมมติฐานดังนี้ เจตคติต่อการปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยมีความสัมพันธ์ทางบวก ระดับปานกลางกับความตั้งใจในการปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ของพยาบาลวิชาชีพงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลในสังกัดกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .59$)

6. ความสัมพันธ์ระหว่างบรรทัดฐานกลุ่มอ้างอิงเกี่ยวกับการปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยกับความตั้งใจในการปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ของพยาบาลวิชาชีพงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลในสังกัดกรุงเทพมหานคร ได้ข้อค้นพบตามสมมติฐานดังนี้ บรรทัดฐานกลุ่มอ้างอิงเกี่ยวกับการปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยมีความสัมพันธ์ทางบวก ระดับปานกลางกับความตั้งใจในการปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ของพยาบาลวิชาชีพงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลในสังกัดกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .68$)

7. การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณระหว่างเจตคติ บรรทัดฐานกลุ่มอ้างอิง กับความตั้งใจในการปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ของพยาบาลวิชาชีพงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลในสังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่า เจตคติ และบรรทัดฐานกลุ่มอ้างอิง สามารถร่วมกันทำนายความตั้งใจในการปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยได้ร้อยละ 51 โดยที่บรรทัดฐานกลุ่มอ้างอิงเกี่ยวกับการปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยมีอำนาจในการทำนายความตั้งใจในการปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยสูงสุด ซึ่งสามารถสร้างสมการทำนายความตั้งใจในการปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ของพยาบาลวิชาชีพงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลในสังกัดกรุงเทพมหานคร ได้ดังนี้

สมการในรูปคะแนนดิบ

$$\text{ความตั้งใจ} = .93 + .52 (\text{บรรทัดฐาน}) + .27 (\text{เจตคติ})$$

สมการในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z_{\text{ความตั้งใจ}} = .52 Z_{\text{บรรทัดฐาน}} + .27 Z_{\text{เจตคติ}}$$

อภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลการวิจัย ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ของพยาบาลวิชาชีพงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลในสังกัดกรุงเทพมหานคร จะนำเสนอเรียงตามลำดับวัตถุประสงค์การวิจัย โดยจะแยกการอภิปรายออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ระดับ เจตคติ บรรทัดฐานกลุ่มอ้างอิง และความตั้งใจในการปฏิบัติ เพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ของพยาบาลวิชาชีพงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลในสังกัด กรุงเทพมหานคร

1. เจตคติต่อการปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ผลการศึกษาพบว่า พยาบาลวิชาชีพงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลในสังกัดกรุงเทพมหานคร มีเจตคติต่อการปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย อยู่ในทางบวกระดับมาก ($M = 4.21$) แสดงว่าพยาบาลวิชาชีพงานผู้ป่วยนอกเชื่อว่าการปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยจะส่งผลดีต่อตัวผู้ป่วยและตัวพยาบาลเองในทางบวก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชื่นจิตต์ ประสมสุข (2540) ที่พบว่า ระดับเจตคติต่อสิทธิผู้ป่วยของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์อยู่ในทางบวกระดับมาก ยุวณู แก้วคำ (2543) พบว่า ระดับทัศนคติต่อสิทธิผู้ป่วยของพยาบาลโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์อยู่ในระดับดี มณสิลา ฐานะวุฒท์ (2544) พบว่า ระดับเจตคติต่อการปกป้องสิทธิผู้ป่วยของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานครอยู่ในทางบวกระดับสูง ทัศนคติต่อสิทธิผู้ป่วยของพยาบาลมาจากพื้นฐานความรู้ทางการปฏิบัติงานในวิชาชีพ การรับรู้เกี่ยวกับจริยธรรมของผู้ประกอบวิชาชีพพยาบาล ทั้งจากประสบการณ์ในการศึกษาของพยาบาล (ยุวณู แก้วคำ, 2543) ซึ่งพยาบาลวิชาชีพงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลในสังกัดกรุงเทพมหานคร เป็นผู้จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 90 และจากการที่มีอายุและประสบการณ์อยู่ในวิชาชีพมานาน โดยมีอายุระหว่าง 41-50 ปี มากที่สุด ร้อยละ 49 ทำให้ได้รับข้อมูลที่มีอยู่ในสังคม ความคาดหวังขององค์กรวิชาชีพ และได้ประเมินความรู้สึกต่อการปฏิบัติที่เป็นการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยว่าเป็นสิ่งที่ควรปฏิบัติ และแนวคิด ทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (A Theory of Reasoned Action) ของเอจเซนและฟิชบายน (Ajzen & Fishbein, 1980) อธิบายไว้ว่า เจตคติต่อพฤติกรรมเป็นการประเมินความรู้สึก ความคิดเห็นที่มีต่อการกระทำพฤติกรรมนั้น ๆ ว่าเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ สูงหรือต่ำ และมากหรือน้อย สอดคล้องกับแนวคิดของ ประภาเพ็ญ สุวรรณ และสรวง สุวรรณ (2536) ที่กล่าวว่า เจตคติเป็นเรื่องของจิตใจที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เจตคติเป็นการรวบรวม แนวคิดและความเชื่อ รวมถึงการประเมินรูปแบบของสิ่งที่ดีมากกว่าสิ่งที่ไม่ดีหรือในด้านบวก มากกว่าด้านลบ เจตคติจะเป็นตัวกำหนดให้บุคคลปฏิบัติตามสิ่งที่ตนเชื่อ ดังนั้นเมื่อพยาบาล

วิชาชีพงานผู้ป่วยนอกเชื่อว่าการปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยจะส่งผลดีต่อตัวผู้ป่วยและตัวพยาบาลเองในทางบวก พยาบาลจึงมีเจตคติต่อการปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยอยู่ในทางบวกระดับมาก

เจตคติต่อการปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยนั้น เป็นผลมาจากความเชื่อและการประเมินคุณค่าของการปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ของพยาบาลวิชาชีพ โดยมีรายละเอียดผลการศึกษาในแต่ละองค์ประกอบ ดังนี้

1.1 ความเชื่อเกี่ยวกับผลของการปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ผลการศึกษาพบว่า พยาบาลวิชาชีพงานผู้ป่วยนอกมีความเชื่อเกี่ยวกับผลของการปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย อยู่ในระดับมาก ($M = 4.16$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก และไม่มีข้อใดที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยและปานกลาง อาจเนื่องมาจากกลุ่มองค์กรวิชาชีพ 5 องค์กร ได้มีการยอมรับและร่วมกันประกาศสิทธิผู้ป่วยขึ้นอย่างเป็นทางการและมีผลบังคับใช้เมื่อ วันที่ 16 เมษายน 2541 (สภาการพยาบาล, 2541) และจากนโยบายของกระทรวงสาธารณสุขที่ต้องการให้ทุกโรงพยาบาลทั่วประเทศ เข้าร่วมโครงการรับรองและพัฒนาคุณภาพบริการ (กมลพรรณ พ้องพงษ์ศรี, 2546; นฤมล บุญเลิศ, 2547; วิไลวรรณ บันส่วน, 2547; ศรีวลี แป้นไม้, 2546) โดยประเด็นเรื่องสิทธิผู้ป่วยเป็นส่วนหนึ่งของมาตรฐานการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ซึ่งอยู่ในมาตรฐานสิทธิและจริยธรรม และจากข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการฟ้องร้องในประเด็นการละเมิดสิทธิผู้ป่วยของบุคลากรองค์กรสุขภาพที่เพิ่มขึ้นทุกปี ทำให้บริการด้านสุขภาพทุกโรงพยาบาลมีความตระหนักและมีการให้บริการโดยคำนึงถึงสิทธิผู้ป่วยมากขึ้น มีการจัดอบรมสัมมนาด้านวิชาการและจัดเวทีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการปฏิบัติงานซึ่งกันและกันเกี่ยวกับการปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย เพื่อให้บุคลากรด้านสุขภาพมีความรู้ ความเข้าใจเพิ่มมากขึ้นในเรื่องผลดีของการปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย จึงทำให้พยาบาลมีการรับรู้ ความนึกคิด และความเข้าใจของพยาบาลเกี่ยวกับผลของการปฏิบัติเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย อยู่ในระดับมาก

1.2 การประเมินคุณค่าของการปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ผลการศึกษาพบว่าพยาบาลวิชาชีพงานผู้ป่วยนอกมีการประเมินคุณค่าของการปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย อยู่ในระดับมาก ($M = 4.25$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก และไม่มีข้อใดที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยและปานกลาง อาจเนื่องมาจาก โรงพยาบาลในสังกัดกรุงเทพมหานคร ได้กำหนดและประสานแผนการปฏิบัติงานเป็นไปตามนโยบายและแผนแม่บทของกรุงเทพมหานคร ที่สอดคล้องตามนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข (ฝ่ายแผนงาน กองวิชาการ สำนักงานแพทย์, 2546) ดังนั้นโรงพยาบาลในสังกัดกรุงเทพมหานคร ได้มีการตอบสนองนโยบายในเรื่องสิทธิผู้ป่วย

โดยดำเนินการติดตามประกาศสิทธิผู้ป่วยทุกหอผู้ป่วยในโรงพยาบาล และอยู่ในระหว่างการจัดทำมาตรฐานเกี่ยวกับสิทธิผู้ป่วยเพื่อให้บุคลากรด้านสุขภาพมีแนวทางในการปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยไปในแนวทางเดียวกัน แสดงให้พยาบาลวิชาชีพงานผู้ป่วยนอกได้รับรู้ และตัดสินใจให้การปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ว่าเมื่อปฏิบัติแล้วจะทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีมากทั้งต่อตัวเองและต่อผู้ป่วย

2. บรรทัดฐานกลุ่มอ้างอิงเกี่ยวกับการปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ผลการศึกษาพบว่า พยาบาลวิชาชีพงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลในสังกัดกรุงเทพมหานคร มีการรับรู้ว่าคุณค่าในกลุ่มอ้างอิงให้การสนับสนุนการปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย อยู่ในระดับมาก ($M = 4.14$) ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของวูดดี้ (Wlody, 1993) ที่พบว่า พยาบาลหอผู้ป่วยวิกฤตรับรู้ว่าคุณค่าที่เป็นตัวสนับสนุนส่งเสริมการพิทักษ์สิทธิประโยชน์มากที่สุด คือ พยาบาลเพื่อนร่วมงาน และโครงสร้างหน่วยงานมีส่วนสนับสนุนการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสอดคล้องกับผลการศึกษาบรรทัดฐานกลุ่มอ้างอิงเกี่ยวกับการกระทำพฤติกรรม ของปาริชาติ ชูประดิษฐ์ (2543) ที่พบว่า สตรีวัยหมดประจำเดือนที่ได้รับฮอร์โมนทดแทน รับรู้ว่าคุณค่าที่มีความสำคัญต่อตนสนับสนุนให้ตรวจมะเร็งเต้านมอยู่ในระดับสูง วรณภา กาวิละ (2544) ที่พบว่า คะแนนบรรทัดฐานกลุ่มอ้างอิงของสตรีภายหลังยุติการตั้งครรภ์ไม่พึงประสงค์ในการใช้ยาคุมกำเนิดอยู่ในระดับสูง และ ผ่องศรี เรือนเครือ (2546) พบว่า อาจารย์สตรีในระยะที่มีการเปลี่ยนแปลงของการหมดประจำเดือนที่สอนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย รับรู้ว่าคุณค่าที่มีความสำคัญต่อตนมีการสนับสนุนให้ใช้ฮอร์โมนทดแทนอยู่ในระดับมาก ซึ่งทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (A Theory of Reasoned Action) ของเอจเซนและฟิชเบย์น (Ajzen & Fishbein, 1980) อธิบายไว้ว่า บรรทัดฐานกลุ่มอ้างอิงเกี่ยวกับการกระทำพฤติกรรมเป็นการประเมินความคิดเห็นของกลุ่มบุคคลอ้างอิงที่มีความสำคัญต่อตนจะสนับสนุนหรือไม่สนับสนุนให้ตนกระทำพฤติกรรมนั้น ๆ มากน้อยเพียงใด ดังนั้นเมื่อพยาบาลวิชาชีพงานผู้ป่วยนอกมีความคิดเห็นเกี่ยวกับกลุ่มบุคคลที่มีความสำคัญต่อตนเอง ประกอบด้วย 2 กลุ่มคือ กลุ่มหัวหน้างาน ได้แก่ หัวหน้าหอ และกลุ่มผู้ร่วมงาน ได้แก่ แพทย์ เพื่อนพยาบาล พยาบาลเทคนิคและผู้ช่วยพยาบาล ว่ากลุ่มบุคคลเหล่านี้ ให้การสนับสนุนตนเองในการปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยจากการประกาศนโยบายต่าง ๆ เกี่ยวกับสิทธิผู้ป่วยของแต่ละโรงพยาบาลลงสู่การปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย จึงทำให้พยาบาลวิชาชีพงานผู้ป่วยนอกรับรู้ว่าคุณค่าในกลุ่มอ้างอิงให้การสนับสนุนการปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย อยู่ในระดับมาก

ผลการศึกษาในครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ พัชรีย์ ประเสริฐกิจ (2541) ที่พบว่า ระดับการคล้อยตามหัวหน้างานและผู้ร่วมงานของพยาบาลวิชาชีพงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน อยู่ในทางบวกในระดับน้อย อาจเนื่องมาจากคุณสมบัติเฉพาะของพยาบาลวิชาชีพงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ซึ่งจากการศึกษาตัวแปรสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ของ อรทัย ปิงวงษานุรักษ์ (2540) พบว่าด้านลักษณะผู้นำ พยาบาลจะมีความเชื่อมั่นในตนเอง กล้าตัดสินใจ แก้ปัญหาได้รวดเร็ว และมีสติสัมปชัญญะไม่ตื่นตกใจง่าย ดังนั้น จากคุณสมบัตินี้จึงอาจเป็นสาเหตุให้พยาบาลวิชาชีพงานอุบัติเหตุและฉุกเฉินคล้อยตาม หัวหน้างานและผู้ร่วมงานของพยาบาลวิชาชีพงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน อยู่ในทางบวกในระดับน้อย และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษา ของ วรนุช เชื้อบาง (2545) และ ศรัญญา คณิตประเสริฐ (2543) ที่พบว่า คะแนนบรรทัดฐานกลุ่มอ้างอิงเกี่ยวกับการกระทำพฤติกรรม อยู่ในระดับปานกลาง อาจเนื่องมาจากบรรทัดฐานกลุ่มอ้างอิงเป็นปัจจัยทางสังคม ซึ่งมีโอกาสที่จะเปลี่ยนแปลงตามระยะเวลา สถานการณ์ต่าง ๆ และสิ่งแวดล้อมได้ (วิภาภรณ์ ปัญญาดี, 2535)

บรรทัดฐานกลุ่มอ้างอิงเกี่ยวกับการปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย เป็นผลมาจากความเชื่อของพยาบาลวิชาชีพเกี่ยวกับความคาดหวังของกลุ่มอ้างอิง และแรงจูงใจที่จะปฏิบัติตามความคาดหวังของกลุ่มอ้างอิงต่อการปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย โดยมีรายละเอียดผลการศึกษาในแต่ละองค์ประกอบ ดังนี้

2.1 ความเชื่อเกี่ยวกับความคาดหวังของกลุ่มอ้างอิงต่อการปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ผลการศึกษา พบว่า พยาบาลวิชาชีพงานผู้ป่วยนอกมีความเชื่อเกี่ยวกับความคาดหวังของกลุ่มอ้างอิงต่อการปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย อยู่ในระดับมาก ($M = 4.17$) เมื่อพิจารณารายข้อทั้ง ด้านกลุ่มหัวหน้างาน ได้แก่ หัวหน้าหอ และกลุ่มผู้ร่วมงาน ได้แก่ แพทย์ เภสัชพยาบาลพยาบาลเทคนิคและผู้ช่วยพยาบาล พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก และไม่มีข้อใดที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยและปานกลาง อาจเนื่องมาจากพยาบาลวิชาชีพงานผู้ป่วยนอกมีความเชื่อว่ากลุ่มอ้างอิงที่มีความสำคัญต่อตนทั้งกลุ่ม หัวหน้างาน และกลุ่มผู้ร่วมงาน มีความคาดหวังว่าตนเองควรให้การปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย เนื่องจากมีการประกาศสิทธิผู้ป่วย 10 ประการขึ้นอย่างเป็นทางการแล้ว ทำให้ทุกโรงพยาบาลมีความตื่นตัวและได้มีการประกาศนโยบายต่าง ๆ เกี่ยวกับสิทธิผู้ป่วยลงสู่การปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย โดยกำหนดปรัชญาความเชื่อในเรื่องการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยไว้ในนโยบายขององค์กรและกำหนดกลไกในการบริการที่มุ่งให้ทีมสุขภาพได้ตระหนักและปฏิบัติในบทบาทผู้พิทักษ์สิทธิไว้อย่างชัดเจน มีการจัดทำคู่มือที่เป็นแนวทางในการปฏิบัติเรื่องสิทธิผู้ป่วย โดยกำหนดปรัชญา ความเชื่อในเรื่องการพิทักษ์สิทธิ

ผู้ป่วยไว้ในนโยบายขององค์กรและกำหนดกลไกในการบริการที่มุ่งให้ทีมสุขภาพได้ตระหนักและปฏิบัติในบทบาทผู้พิทักษ์สิทธิไว้อย่างชัดเจน มีการจัดทำคู่มือที่เป็นแนวทางในการปฏิบัติเรื่องสิทธิผู้ป่วยและจริยธรรมองค์กร เพื่อให้เป็นแนวทางในการปฏิบัติสำหรับบุคลากรองค์กรสุขภาพทุกคน (กมลพรรณ พ้องพงษ์ศรี, 2546) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของเกย์ลอร์ดและเกรซ (Gaylord & Grace, 1995) ที่กล่าวว่า การกำหนดจริยธรรมโดยการกำหนดปรัชญา วิสัยทัศน์ ลงสู่บุคลากรทุกระดับอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง จะเป็นสิ่งสนับสนุนให้บุคลากรเกิดการพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติพฤติกรรมจริยธรรมได้ ดังนั้นบุคลากรองค์กรสุขภาพทุกคนจะต้องพึงยึดถือปฏิบัติตามนโยบายของแต่ละองค์กรอย่างเคร่งครัด จึงทำให้พยาบาลมีความเชื่อว่ากลุ่มอ้างอิงที่มีความสำคัญต่อตนทั้งกลุ่ม หัวหน้างาน และกลุ่มผู้ร่วมงาน มีความคาดหวังว่าตนเองควรให้การปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย อยู่ในระดับมาก

2.2 แรงจูงใจที่จะปฏิบัติตามความคาดหวังของกลุ่มอ้างอิงต่อการปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ผลการศึกษา พบว่าพยาบาลวิชาชีพงานผู้ป่วยนอกมีแรงจูงใจที่จะปฏิบัติตามความคาดหวังของกลุ่มอ้างอิงต่อการปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย อยู่ในระดับมาก ($M = 4.11$) เมื่อพิจารณารายข้อทั้ง ด้านกลุ่มหัวหน้างาน ได้แก่ หัวหน้าหอ และกลุ่มผู้ร่วมงาน ได้แก่ แพทย์ เพื่อนพยาบาล พยาบาลเทคนิคและผู้ช่วยพยาบาล พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก และไม่มีข้อใดที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยและปานกลาง อาจเนื่องมาจากพยาบาลวิชาชีพงานผู้ป่วยนอกรับรู้ถึงอิทธิพลว่าตนเองควรปฏิบัติตามความคาดหวังของกลุ่มหัวหน้างาน และกลุ่มผู้ร่วมงาน เกี่ยวกับการปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยตามนโยบายขององค์กรที่ประกาศไว้ ซึ่งในปัจจุบันมีการปฏิรูประบบบริการสุขภาพโดยนำกระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลมาใช้เพื่อพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลให้มีมาตรฐาน ซึ่งประเด็นเรื่องสิทธิผู้ป่วยเป็นส่วนหนึ่งของมาตรฐานการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลที่ประกอบอยู่ในส่วนของมาตรฐานสิทธิและจริยธรรม จึงทำให้พยาบาลวิชาชีพงานผู้ป่วยนอกรับรู้ถึงอิทธิพลความคาดหวังของกลุ่มบุคคลที่มีความสำคัญต่อตนทั้งกลุ่มหัวหน้างาน และกลุ่มผู้ร่วมงาน ว่าต้องการทำตามที่กลุ่มบุคคลเหล่านี้คาดหวังว่า ตนควรให้การปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย อยู่ในระดับมาก

3. ความตั้งใจในการปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย พบว่าพยาบาลวิชาชีพงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลในสังกัดกรุงเทพมหานคร มีความตั้งใจในการปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย อยู่ในระดับมาก ($M = 4.20$) ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของผู้ให้บริการด้านสุขภาพ ที่พบว่าผู้ให้บริการด้านสุขภาพมีการปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยโดยรวม อยู่ในระดับสูง (กมลพรรณ พ้องพงษ์ศรี, 2546; ชินจิตต์ ประสมสุข,

2540; พัชรีย์ ประเสริฐกิจ, 2541; ภัทรกร ลีตลวรพงศ์, 2541; มณสิชา ฐานะวุฑฒิ, 2544; ยวนุช แก้วคำ, 2543; รัชนิ สีนะสนธิ, 2543; ศิริวลี แป้นไม้, 2546) อาจเนื่องมาจากวิชาชีพพยาบาลได้ให้ความสำคัญเรื่องของการเคารพสิทธิและศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ เป็นหลักการของการดูแลผู้ป่วยมาแต่ดั้งเดิมตามหลักจรรยาบรรณพยาบาล ซึ่งพยาบาลทุกคนได้รับการอบรมให้ยึดถือเป็นแนวทางการปฏิบัติวิชาชีพตามหลักสูตรการศึกษาพยาบาล มีสาระสำคัญที่กำหนดให้พยาบาลมีหน้าที่ต้องปฏิบัติดูแลผู้ป่วยโดยคำนึงถึงการเคารพต่อสิทธิผู้ป่วยและการปกป้องสิทธิผู้ป่วยอยู่ด้วย (ยวนุช แก้วคำ, 2543, หน้า 95) ประกอบกับมีการประกาศสิทธิผู้ป่วยขึ้น มีการจัดอบรมสัมมนาที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยมาโดยตลอด และการศึกษาค้นคว้ามีกลุ่มตัวอย่างเคยได้รับการอบรมเรื่องการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยคนละ 1 ครั้ง ทำให้พยาบาลมีความรู้ และได้ตระหนักเกี่ยวกับบทบาทการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยมากขึ้น และผู้ใช้บริการสามารถร้องเรียนเกี่ยวกับสิทธิผู้ป่วยได้ง่ายขึ้น เพื่อป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นตามมาจากข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิผู้ป่วย จึงเป็นเหตุผลสนับสนุนให้พยาบาลมีความรู้สึกรับผิดชอบในหน้าที่เพื่อประโยชน์สูงสุดในการดูแลผู้ป่วยตามกระบวนการรักษาพยาบาล อันจะส่งผลดีต่อประสิทธิภาพของการบริการรักษาพยาบาล (Nelson, 1988) ทำให้พยาบาลมีความตั้งใจในการปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ เอจเซน (Ajzen, 1988) กล่าวว่า ความตั้งใจเป็นตัวบ่งชี้ว่ามีเจตนามากน้อยเพียงใดในการกระทำพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่ง ความตั้งใจในการกระทำพฤติกรรมนี้จะคงอยู่จนกระทั่งถึงเวลาและโอกาสที่เหมาะสม บุคคลจึงแสดงพฤติกรรมออกมาในลักษณะที่สอดคล้องกับความตั้งใจ ดังนั้นพยาบาลวิชาชีพงานผู้ป่วยนอกจึงมีความตั้งใจในการปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาความตั้งใจในการปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ยกเว้นข้อสิทธิที่จะได้รับการปกปิดข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง พบว่าพยาบาลวิชาชีพมีความตั้งใจในการปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีเจตนาปานกลางที่จะปกป้องข้อมูลเกี่ยวกับผู้ป่วยอย่างเคร่งครัด ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับการศึกษาของ เอื้องทิพย์ คำปัน (2539) ที่พบว่า พยาบาลบางส่วนปฏิบัติกิจกรรมที่เป็นการปกป้องดำรงสิทธิส่วนบุคคลของผู้ป่วย ไม่เปิดเผยความลับของผู้ป่วย ธมนวรรณ สุภาพ (2542) พบว่า พยาบาลรับรู้ว่ามีสิทธิที่จะได้รับการปกป้องข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง จากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพโดยเคร่งครัด เว้นแต่จะได้รับคำยินยอมจากผู้ป่วยหรือการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย มีค่าคะแนนเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 57 ของคะแนนเต็ม และ นฤมล บุญเลิศ (2547) พบว่า ระดับความรู้เกี่ยวกับสิทธิผู้ป่วยของผู้ป่วย มีการรับรู้จากผู้ให้บริการรักษาความลับ

ส่วนตัวที่ผู้มารับบริการต้องการปกปิดมีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ($M = 3.97$) ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากงานผู้ป่วยนอกเป็นบริการด้านแรกของโรงพยาบาลโดยมีงานหลัก คือ การให้บริการตรวจรักษาผู้ป่วยนอก ซึ่งในแต่ละวันมีผู้ป่วยจำนวนมาก การบริการผู้ป่วยนอกนั้นพบว่ามีความแออัดก่อให้เกิดความวุ่นวาย ส่งผลให้ประสบปัญหาในเรื่องการบริการที่อาจทำให้ประชาชนรู้สึกว่าการบริการไม่เป็นไปตามความคาดหวัง บางแห่งปริมาณแพทย์หรือพยาบาลมีไม่เพียงพอกับผู้มารับบริการ ทำให้การบริการต้องกระทำในลักษณะเร่งรีบและใช้เวลากับผู้ป่วยแต่ละคนน้อย (เดยหอมบุญพันธ์, 2539) ทำให้มีโอกาสที่จะให้การปกปิดข้อมูลผู้ป่วยได้น้อย ส่งผลให้พยาบาลวิชาชีพงานผู้ป่วยนอกมีเจตนาปานกลางที่จะปกป้องข้อมูลเกี่ยวกับผู้ป่วยอย่างเคร่งครัด

อย่างไรก็ตามผลการศึกษาในครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ พัชรีย์ ประเสริฐกิจ (2541) ที่พบว่า การปฏิบัติพยาบาลในการรักษาสีทธิประโยชน์ผู้ป่วยของพยาบาลวิชาชีพงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ในข้อการได้รับการปกปิดข้อมูล อยู่ในระดับดี ภัทรกร ลีตลวรารค์ (2541) พบว่า การปฏิบัติพยาบาลในการรักษาสีทธิประโยชน์ของพยาบาลห้องผ่าตัด ในด้านสิทธิที่จะได้รับการปกปิดข้อมูลเกี่ยวกับตน อยู่ในระดับสูง และเปรมทิพย์ เตียทวีเกียรติ (2544) พบว่าระดับการปฏิบัติการพยาบาลด้านการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยของพยาบาลวิชาชีพ ด้านการได้รับการปกปิดข้อมูล อยู่ในระดับสูง เนื่องจากตามหลักจรรยาบรรณของวิชาชีพพยาบาลกล่าวว่า ข้อมูลของผู้ป่วยจะเปิดเผยได้ก็ต่อเมื่อพยาบาลได้ตัดสินใจเปิดเผยข้อมูลโดยยึดหลักความปลอดภัย เพื่อประโยชน์ต่อผู้ป่วย ต่อสาธารณชนและเพื่อการศึกษาเท่านั้น (สุดารัตน์ เปี่ยมสินธุ์, 2543) ทำให้พยาบาลจะต้องยึดถือปฏิบัติและต้องทำหน้าที่รับผิดชอบในการช่วยเหลือและปกป้องความเป็นมนุษย์ของผู้ป่วยเฉกเช่นปกป้องตนเอง (ชนุดรา อธิธิธรรมวินิจ, สุพรรณิ เลิศผดุงกุลชัย และวราภรณ์ วีระสุนทร, 2539) ซึ่งการรักษาความลับผู้ป่วยถือเป็นจริยธรรมแห่งวิชาชีพที่สำคัญมากของผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ เพราะสามารถล่วงรู้ความลับของผู้ป่วยที่เข้ามาขอรับการรักษาพยาบาลได้ (พิกุลทิพย์ หงษ์เหิร, 2538)

ตอนที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่าง เจตคติ บรรทัดฐานกลุ่มอ้างอิง กับความตั้งใจในการปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ของพยาบาลวิชาชีพงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลในสังกัดกรุงเทพมหานคร

1. ผลการศึกษาพบว่า เจตคติต่อการปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยมีความสัมพันธ์ทางบวกระดับปานกลางกับความตั้งใจในการปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของพยาบาลวิชาชีพงานผู้ป่วยนอก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .59$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 1 ที่ตั้งไว้ แสดงให้เห็นว่า หากพยาบาลวิชาชีพงานผู้ป่วยนอกมีความรู้สึก และความคิดเห็นต่อการปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยทางด้านบวกในระดับสูงหรือมาก จะทำให้พยาบาลมีความตั้งใจ

ในการปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยในระดับสูงหรือมากด้วย ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องระหว่างเจตคติกับการปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของผู้ให้บริการด้านสุขภาพ ที่พบว่า เจตคติมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของผู้ให้บริการด้านสุขภาพ (ชินจิตต์ ประสมสุข, 2540; พัชรีย์ ประเสริฐกิจ, 2541; มณสิขารุณะวาทม์, 2544; ยวนุช แก้วคำ, 2543; รัชนี ลินะสนธิ, 2543) และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ละไม แก้วอำไพ, แสงสุรีย์ ทศนพูนชัย, ศิริพร ยุทธวราภรณ์ และนงนุช วังชัยศรี (2546) ที่พบว่า การรับรู้สิทธิผู้ป่วยมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับกลางกับการปฏิบัติตามการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ของบุคลากรทางการแพทย์ โรงพยาบาล โรงพยาบาลเลิศสิน เจตคติเป็นคุณลักษณะหนึ่งของบุคลิกภาพ และเป็นแรงจูงใจที่กำหนดพฤติกรรมของบุคคล โดยเจตคติได้รับการกระตุ้นจากความรู้ที่ได้จากการอบรมสัมมนา ประสบการณ์ และการปลูกฝังเจตคติด้านจริยธรรมตั้งแต่วัยเยาว์ เป็นนักศึกษาซึ่งมีในหลักสูตรจริยศาสตร์ กฎหมายวิชาชีพการพยาบาลและสิทธิผู้ป่วย (มณสิขารุณะวาทม์, 2544, หน้า 87) เจตคติเกิดได้จากการเรียนรู้ นำไปสู่การพัฒนาด้านความคิด และสติปัญญาอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้นเมื่อพยาบาลวิชาชีพงานผู้ป่วยนอกมีเจตคติต่อการปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยในทางบวกระดับมากก็必将มีความตั้งใจในการปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยมากขึ้นด้วย

ผลการศึกษาในครั้งนี้สอดคล้องกับการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติต่อพฤติกรรมกับความตั้งใจในการกระทำพฤติกรรม ที่พบว่า เจตคติต่อพฤติกรรมมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการกระทำพฤติกรรมนั้น (วรณุช เชื้อบาง, 2545; ศรีบุญญา คณิตประเสริฐ, 2543; Brewer, Blake, Rankin & Douglass, 1999; Lierman, Young, Kasprzyk & Benoliel, 1990) ซึ่งแนวคิดทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (A Theory of Reasoned Action) ของเอจเซนและฟิชไบน์ (Ajzen & Fishbein, 1980) อธิบายไว้ว่า พฤติกรรมต่าง ๆ ของบุคคลล้วนกระทำไปอย่างมีเหตุผลและกระทำขึ้นโดยใช้ข้อมูลที่มีอยู่อย่างเป็นระบบ เพื่อพิจารณาผลที่อาจเกิดขึ้นจากการกระทำของตนก่อนการตัดสินใจลงมือทำหรือไม่ทำพฤติกรรมใด ๆ โดยบุคคลจะแสดงออกมาในลักษณะที่สอดคล้องกับความตั้งใจที่มีอยู่ ซึ่งถูกกำหนดโดยเจตคติต่อพฤติกรรมก็ได้ และสอดคล้องกับแนวคิดของ เพ็ญศรี พิทักษ์ธรรม (2543) ที่กล่าวว่า เจตคติเป็นสิ่งที่กำหนดให้บุคคลประพฤติปฏิบัติหรือตอบสนองสิ่งที่ชอบหรือไม่ชอบต่อบุคคล วัตถุ สถานการณ์ ตลอดจนความคิดเห็นต่าง ๆ ออกมาให้เห็นเป็นพฤติกรรม

2. ผลการศึกษาพบว่า บรรทัดฐานกลุ่มอ้างอิงเกี่ยวกับการปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยมีความสัมพันธ์ทางบวกระดับปานกลางกับความตั้งใจในการปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของพยาบาลวิชาชีพงานผู้ป่วยนอก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .68$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 2 ที่ตั้งไว้ แสดงให้เห็นว่า หากพยาบาลวิชาชีพงานผู้ป่วยนอกรับรู้ว่าคุณสมบัติที่มีความสำคัญต่อตนเองทั้งกลุ่มหัวหน้างาน และกลุ่มผู้ร่วมงาน ให้การสนับสนุนตนเองในการปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยในระดับมาก พยาบาลจะมีความตั้งใจในการปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยมากขึ้นด้วย และถ้าหากพยาบาลวิชาชีพงานผู้ป่วยนอกรับรู้ว่าคุณสมบัติให้การสนับสนุนตนเองในการปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยน้อย พยาบาลจะมีความตั้งใจในการปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยน้อยด้วย ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ อัญชลี โมกขาว (2539) ที่พบว่า การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจกระทำพฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาลวิชาชีพ และสอดคล้องกับการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรทัดฐานกลุ่มอ้างอิงเกี่ยวกับการกระทำพฤติกรรมกับความตั้งใจในการกระทำพฤติกรรม ที่พบว่า บรรทัดฐานกลุ่มอ้างอิงเกี่ยวกับการกระทำพฤติกรรมมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการกระทำพฤติกรรม (วรนุช เชื้อบาง, 2545; ศรัญญา คณิตประเสริฐ, 2543; สุวัช สุนันตา, 2545; Flores, Tschann & Marin, 2002; Lierman, Young, Kasprzyk & Benoliel, 1990)

ผลการศึกษาสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (A Theory of Reasoned Action) ของเอจเซนและฟิชไบน์ (Ajzen & Fishbein, 1980) ที่อธิบายไว้ว่า บรรทัดฐานกลุ่มอ้างอิงเกี่ยวกับการกระทำพฤติกรรมเป็นปัจจัยทางด้านสังคมที่กำหนดความตั้งใจของบุคคลต่อการกระทำพฤติกรรมโดยที่บรรทัดฐานกลุ่มอ้างอิงเป็นการประเมินของบุคคลว่าคุณสมบัติที่มีความสำคัญต่อตนเองจะสนับสนุนหรือไม่สนับสนุนให้ตนกระทำพฤติกรรมนั้น ๆ มากน้อยเพียงใด บรรทัดฐานกลุ่มอ้างอิงเป็นผลมาจากปัจจัยความเชื่อเกี่ยวกับความคาดหวังของกลุ่มอ้างอิงที่มีความสำคัญกับตนต่อการกระทำพฤติกรรม และแรงจูงใจที่บุคคลจะปฏิบัติตามความคาดหวังของกลุ่มอ้างอิงที่มีความสำคัญต่อตนเอง กล่าวคือ ถ้าบุคคลมีความเชื่อว่ากลุ่มอ้างอิงที่มีความสำคัญต่อตนเองสนับสนุนให้ตนปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย บุคคลนั้นก็จะรับรู้ถึงอิทธิพลของกลุ่มอ้างอิงว่าเห็นควรให้ตนปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ในทางตรงกันข้าม ถ้าบุคคลมีความเชื่อว่ากลุ่มอ้างอิงที่มีความสำคัญต่อตนเองไม่สนับสนุนให้ตนปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย บุคคลนั้นก็จะรับรู้ถึงอิทธิพลของกลุ่มอ้างอิงว่าไม่เห็นควรให้ตนปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วิกาภรณ์ ปัญญาดี (2535) ที่กล่าวว่า บรรทัดฐานกลุ่มอ้างอิงเป็นปัจจัยทางสังคมอันเกิดจากการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับแรงผลักดันทางสังคมต่อพฤติกรรม และ

โดยทั่วไปพบว่า การสนับสนุนจากผู้ใกล้ชิดที่มีความสำคัญ ได้แก่ สมาชิกของครอบครัว และเพื่อนสนิท จะมีความสัมพันธ์ต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคล (Sallis, Hovell, Hofstetter & Barrington, 1992) ดังนั้นจึงพบความสัมพันธ์ระหว่างบรรทัดฐานกลุ่มอ้างอิงกับความตั้งใจในการปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ของพยาบาลวิชาชีพงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลในสังกัดกรุงเทพมหานครในการศึกษาค้างนี้

อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษาในครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของพัชรีย์ ประเสริฐกิจ (2541) ที่พบว่า การคล้อยตามกลุ่มหัวหน้างานและการคล้อยตามกลุ่มผู้ร่วมงานไม่มี ความสัมพันธ์กับการปฏิบัติพยาบาลในการรักษาสีทธิประโยชน์ผู้ป่วยของพยาบาลวิชาชีพงาน อุบัติเหตุ และฉุกเฉิน เนื่องจากแนวคิดทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล อธิบายไว้ว่า น้ำหนักของ ความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติต่อพฤติกรรมและบรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิงอาจแตกต่างกันไป ในแต่ละบุคคล โดยที่ความสำคัญของเจตคติและบรรทัดฐานกลุ่มอ้างอิงเกี่ยวกับการกระทำ พฤติกรรมจะมากหรือน้อยก็จะขึ้นอยู่กับชนิดของพฤติกรรมนั้น ๆ ด้วย

ตอนที่ 3 ตัวแปรที่สามารถทำนายความตั้งใจในการปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ของพยาบาลวิชาชีพงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลในสังกัดกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์หาค่าถอยพหุคูณแบบขั้นตอน พบว่าเจตคติต่อการปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์ สิทธิผู้ป่วย และบรรทัดฐานกลุ่มอ้างอิงเกี่ยวกับการปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย สามารถ ร่วมกันทำนายความตั้งใจในการปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยได้ร้อยละ 51 ซึ่งเป็นไปตาม สมมติฐานที่ 3 ที่ตั้งไว้ เอจเซนและฟิชเบิน (Ajzen & Fishbein, 1980) ได้กล่าวว่า ความตั้งใจที่ จะกระทำพฤติกรรมของบุคคลถูกกำหนดโดยเจตคติต่อพฤติกรรม และบรรทัดฐานกลุ่มอ้างอิง เกี่ยวกับการกระทำพฤติกรรม โดยเจตคติต่อพฤติกรรมเป็นผลมาจาก ความเชื่อเกี่ยวกับผลของ การกระทำพฤติกรรมและการประเมินคุณค่าของการกระทำพฤติกรรมนั้น ๆ ส่วนบรรทัดฐานกลุ่ม อ้างอิงเกี่ยวกับการกระทำพฤติกรรม เป็นผลมาจากความเชื่อเกี่ยวกับความคาดหวังของกลุ่ม อ้างอิงต่อการกระทำพฤติกรรม และแรงจูงใจที่บุคคลจะปฏิบัติตามความคาดหวังของกลุ่ม อ้างอิงที่มีความสำคัญกับตนเกี่ยวกับการกระทำพฤติกรรม นอกจากนี้ผลการศึกษาพบว่า บรรทัดฐาน กลุ่มอ้างอิงเกี่ยวกับการปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยมีอำนาจในการทำนายความตั้งใจในการ ปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยสูงสุด ($Beta = .52, p < .001$) แสดงให้เห็นว่าเมื่อกลุ่มอ้างอิงที่ มีความสำคัญต่อพยาบาลวิชาชีพงานผู้ป่วยนอกทั้งกลุ่มหัวหน้างาน และกลุ่มผู้ร่วมงานให้การ สนับสนุนการปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย จะส่งผลให้พยาบาลวิชาชีพงานผู้ป่วยนอกมีความ ตั้งใจในการปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย สอดคล้องกับผลการศึกษาของ อัญชลี โมกขาว (2539) พบว่า การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงสามารถทำนายความตั้งใจกระทำพฤติกรรมจริยธรรมใน

การปฏิบัติการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพได้ร้อยละ 7 และ พัทธรี ประเสริฐกิจ (2541) พบว่า การคล้อยตามหัวหน้างานและการคล้อยตามผู้ร่วมงาน สามารถร่วมทำนายนการปฏิบัติการพยาบาล ในการรักษาสิทธิประโยชน์ผู้ป่วยของพยาบาลวิชาชีพงานอุบัติเหตุฉุกเฉิน โรงพยาบาลศูนย์ ได้ร้อยละ 17 เนื่องจากทีมบุคลากรองค์กรสุขภาพทุกคนจะต้องยึดถือปฏิบัติตามข้อกำหนด กฎระเบียบ และนโยบายต่าง ๆ เกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยที่โรงพยาบาลได้ประกาศไว้ (สุกัญญา แสงมุกข์, 2542) ไปในแนวทางเดียวกัน ดังนั้นเมื่อ หัวหน้าหอ แพทย์ เพื่อนพยาบาล พยาบาลเทคนิค และผู้ช่วยพยาบาล มีความคาดหวังว่าพยาบาลวิชาชีพงานผู้ป่วยนอกควรให้การปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย พยาบาลวิชาชีพจะรับรู้ถึงอิทธิพลว่าตนเองควรให้การปฏิบัติ เพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย โดยที่จะสามารถกำหนดความตั้งใจในการปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของพยาบาลวิชาชีพงานผู้ป่วยนอกได้ ซึ่งสอดคล้องตามแนวคิดทฤษฎีการกระทำด้วย เหตุผล และสอดคล้องกับแนวคิดของ วิกาภรณ์ ปัญญาดี (2535) ที่กล่าวว่า บรรทัดฐาน กลุ่มอ้างอิงเป็นแรงผลักดันทางสังคมให้บุคคลกระทำพฤติกรรม

ส่วนเจตคติต่อการปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยมีอำนาจในการทำนายนความตั้งใจในการปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยรองลงไป ($Beta = .27, p < .001$) อาจเนื่องจากพฤติกรรม และการกระทำต่าง ๆ เกิดขึ้นจากเจตคติเบื้องต้นที่ผ่านเข้ามาในชีวิตของบุคคล (Alfred, 1995) โดยเจตคติเป็นคุณลักษณะหนึ่งของบุคลิกภาพและเป็นแรงจูงใจที่กำหนดพฤติกรรมของบุคคล เจตคติต่อการปฏิบัติการพยาบาลในการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยเป็นการปฏิบัติการพยาบาลจริยธรรม เป็นการพยาบาลที่ต้องมีการตัดสินใจ (Fry, 1994) ซึ่งการพัฒนา ความรู้ ความเข้าใจในหลักการทางจริยธรรม จะต้องเข้าใจลักษณะความขัดแย้งทางจริยธรรม และต้องเคยมีประสบการณ์เผชิญ กับสถานการณ์ที่เป็นปัญหาจริยธรรมในการปฏิบัติการพยาบาลอยู่บ่อย ๆ (กฤษณา นาดี, 2541) จะเป็นอีกแนวทางที่จะทำให้มีเจตคติต่อการปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย แต่การเผชิญกับ สถานการณ์ปัญหาทางจริยธรรมที่มีการฟ้องร้อง ทำให้พยาบาลมีความวิตกกังวลถึงผลกระทบต่อนตนเองและครอบครัว รู้สึกเสียความมั่นใจ กลัวว่าจะถูกตำหนิ เครียดเมื่อถูกทอดทิ้งให้เผชิญปัญหา ด้วยตนเอง และมีความทุกข์จากเรื่องที่เกิดขึ้น (จินนะรัตน์ ศรีภักทธิบุญ, 2547)

สรุปได้ว่า การที่พยาบาลวิชาชีพงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลในสังกัดกรุงเทพมหานคร มีเจตคติต่อการปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยว่าเมื่อปฏิบัติแล้วจะเป็นสิ่งที่ส่งผลดีต่อตนเองและผู้ป่วย สามารถปฏิบัติได้ และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบุคคลที่มีความสำคัญต่อตนเองทั้งกลุ่ม หัวหน้างานและกลุ่มผู้ร่วมงาน ว่าให้การสนับสนุนตนเองในการปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย จะเป็นสิ่งผลักดันให้พยาบาลวิชาชีพมีความตั้งใจในการปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยเพิ่มมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

เจตคติต่อการปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย และบรรทัดฐานกลุ่มอ้างอิงเกี่ยวกับการปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยมีความสัมพันธ์ทางบวกระดับปานกลางกับความตั้งใจในการปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยวิชาชีพงานผู้ป่วยนอก พร้อมทั้งสามารถร่วมกันทำนายความตั้งใจในการปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ของพยาบาลวิชาชีพงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลในสังกัดกรุงเทพมหานครได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ เพื่อเพิ่มความตั้งใจในการปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ดังนี้

1.1 ผู้บริหารควรจัดกิจกรรมที่จะนำไปสู่การส่งเสริมและพัฒนาความรู้

ความสามารถ ตลอดจนทักษะต่าง ๆ เพื่อเพิ่มเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย โดยการจัดการศึกษาหรืออบรมเรื่องการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยให้กับพยาบาลวิชาชีพทุกคน เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า พยาบาลวิชาชีพงานผู้ป่วยนอกได้รับการศึกษาหรืออบรมเรื่องการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยเพียงร้อยละ 48

1.2 ผู้บริหารควรจัดให้มีการอบรมเชิงปฏิบัติการในเรื่องสิทธิผู้ป่วย กฎหมาย และ

จริยธรรม ให้กับบุคลากรองค์กรสุขภาพทุกคน โดยเฉพาะในประเด็นเรื่องความตั้งใจที่จะปกปิดข้อมูลเกี่ยวกับผู้ป่วยอย่างเคร่งครัด เพื่อจะได้ระดมความคิดเห็นร่วมกันสร้างแนวทางในการวางแผนการดำเนินการในด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย และการร่วมมือแก้ไขปัญหาโดยสหสาขาวิชาชีพ ในการส่งเสริมให้มีความตั้งใจในการปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย เพื่อป้องกันมิให้ถูกฟ้องร้อง เนื่องจากการละเมิดสิทธิผู้ป่วย และเพิ่มความพึงพอใจในพฤติกรรมบริการ

1.3 ผู้บริหารควรแสดงถึงการสนับสนุนการปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย

โดยวิธีการพัฒนาเป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย และสาธิตวิธีการปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของแต่ละหน่วยงานตามลักษณะผู้ป่วยที่ถูกต้อง รวมถึงควรส่งเสริม ยกย่องชมเชยอย่างเหมาะสม และให้รางวัลแก่ผู้ปฏิบัติเมื่อให้การปฏิบัติการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ตลอดจนกำหนดให้การปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยเป็นเกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน

1.4 ผู้บริหารควรจัดให้มีการศึกษา ฝึกฝน และอบรมอย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับวิธีการ

ปฏิบัติการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยแก่พยาบาลวิชาชีพ เพื่อช่วยให้พยาบาลวิชาชีพได้พัฒนาเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย รวมทั้งผู้บริหารควรให้การสนับสนุนการปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยแก่ผู้ปฏิบัติโดยตลอดอย่างต่อเนื่อง ซึ่งผลการวิจัยพบว่าบรรทัดฐานกลุ่มอ้างอิงมี

ความสัมพันธ์ทางบวกและมีอิทธิพลสูงสุดต่อความตั้งใจในการปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย การที่ได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้พยาบาลวิชาชีพ มีความตั้งใจในการปฏิบัติ เพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยที่ได้คุณภาพและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ส่งผลทำให้เกิดคุณภาพ บริการทางการพยาบาล

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาเพื่อขยายผลในการนำไปใช้ประโยชน์ เช่น การศึกษาวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) เพื่อหากลยุทธ์หรือวิธีการเชิงลึกในการพัฒนาความตั้งใจในการปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย เพื่อสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาลต่อไป

2.2 ผลการวิจัยครั้งนี้ตามแนวคิดทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผลพบว่า เจตคติต่อการปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย และบรรทัดฐานกลุ่มอ้างอิงเกี่ยวกับการปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยสามารถร่วมกันทำนายความตั้งใจในการปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยได้ร้อยละ 51 จึงควรศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ที่สามารถร่วมกันทำนายความตั้งใจในการปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ของพยาบาลวิชาชีพงานผู้ป่วยนอกให้ได้มากยิ่งขึ้น ได้แก่ ปัจจัยภายนอก ประกอบด้วย ตัวแปรด้านประชากร เช่น อายุ เพศ สถานภาพสมรส ศาสนา ระดับการศึกษา และเจตคติต่อเป้าหมายอื่น ประกอบด้วย เจตคติต่อตัวบุคคล เจตคติต่อสถาบัน และลักษณะของบุคลิกภาพ เป็นต้น

2.3 ควรมีการศึกษาความตั้งใจในการปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ว่าจะสามารถทำนายการปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของพยาบาลวิชาชีพงานผู้ป่วยนอกได้มากน้อยเพียงใด ตามแนวคิดทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล