

ผลของการฝึกปฏิบัติการแสดงออกอย่างเหมาะสม
ต่อการทำงานเป็นทีมของบุคลากรการพยาบาล



นางดวงจันทร์ วงษ์สุวรรณ

สถาบันวิทยบริการ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล

คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2547

ISBN 974-17-6137-6

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

THE EFFECT OF ASSERTIVE BEHAVIOR TRAINING
ON TEAM WORK OF NURSING PERSONNEL

Mrs. Daungjan Wongsuwan



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Nursing Science in Nursing Administration

Faculty of Nursing
Chulalongkorn University

Academic Year 2004

ISBN 974-17-6137-6

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ผลของการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม ต่อการทำงานเป็นทีมของบุคลากรการพยาบาล
โดย	นางดวงจันทร์ วงษ์สุวรรณ
สาขาวิชา	การบริหารการพยาบาล
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์ ดร. อารีย์วรรณ อ่วมตานี

คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้หัวข้อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาพยาบาลศาสตรบัณฑิต

..... คณบดีคณะพยาบาลศาสตร์
(รองศาสตราจารย์ ดร. จินตนา ยูนิพันธุ์)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ สมคิด รักษาสัตย์)

..... อาจารย์ที่ปรึกษา
(อาจารย์ ดร. อารีย์วรรณ อ่วมตานี)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เดชาวุธ นิตยสุทธิ)

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ดวงจันทร์ วงษ์สุวรรณ: ผลของการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมต่อ
การทำงานเป็นทีมของบุคลากรการพยาบาล. (THE EFFECT OF ASSERTIVE
BEHAVIOR TRAINING ON TEAM WORK OF NURSING PERSONNEL)

อาจารย์ที่ปรึกษา: อาจารย์ ดร. อารีย์วรรณ อ่วมตานี, 155 หน้า. ISBN 974-17-6137-6

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบกึ่งทดลอง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลของการฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมต่อการทำงานเป็นทีมของบุคลากรการพยาบาล โดย 1) เปรียบเทียบการทำงานเป็นทีมของบุคลากรการพยาบาล ระหว่างกลุ่มที่ได้รับการฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมกับกลุ่มที่ปฏิบัติงานตามปกติ และ 2) เปรียบเทียบการทำงานเป็นทีมของบุคลากรการพยาบาล ก่อนและหลังการฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรการพยาบาลตึกศัลยกรรมอุบัติเหตุชาย โรงพยาบาลชลบุรี จำนวน 37 คน แบ่งเป็นกลุ่มทดลอง 17 คนและกลุ่มควบคุม 20 คน เครื่องมือที่ใช้ในการทดลอง ได้แก่ โปรแกรมการฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม ซึ่งใช้แนวคิดการฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมของ Clark (1978) คู่มือการฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม แบบประเมินพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม แบบสังเกตพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม และเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผลการทดลอง ได้แก่ แบบสอบถามการทำงานเป็นทีมของบุคลากรการพยาบาล เครื่องมือวิจัยทั้งหมดผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิ และตรวจสอบความเที่ยงของแบบประเมินพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม แบบสังเกตพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม แบบสอบถามการทำงานเป็นทีม ได้ค่าความเที่ยงเท่ากับ .74, .88 และ .97 ตามลำดับ วิธีการดำเนินการทดลองคือ กลุ่มทดลองจะได้รับการฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมจำนวน 6 ครั้ง ประกอบด้วยการฝึกพฤติกรรมด้านความเป็นอิสระ ด้านการควบคุมอารมณ์ ด้านการใช้สิทธิ ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่ และด้านการติดต่อสื่อสาร หลังจากผ่านการประเมินว่ามีทักษะพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมครบถ้วนแล้ว บุคลากรการพยาบาลนำทักษะดังกล่าวไปใช้ในการปฏิบัติงานจริง ขณะที่กลุ่มควบคุมมีการปฏิบัติงานตามปกติ หลังการทดลอง 4 สัปดาห์ ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลเพื่อประเมินผลการทดลองโดยให้ทั้งสองกลุ่มตอบแบบสอบถามการทำงานเป็นทีม นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนร่วม (ANCOVA) และสถิติทดสอบที่ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. คะแนนการทำงานเป็นทีมของบุคลากรการพยาบาลกลุ่มที่ได้รับการฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมอยู่ในระดับสูงกว่ากลุ่มที่ไม่ได้รับการฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} < .001$)

2. คะแนนการทำงานเป็นทีมของบุคลากรการพยาบาลภายหลังได้รับการฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมจะอยู่ในระดับสูงกว่าก่อนได้รับการฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} < .001$)

จากผลการวิจัยดังกล่าวแสดงว่า การฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมมีผลทำให้การทำงานเป็นทีมของบุคลากรการพยาบาลเพิ่มสูงขึ้น

สาขาวิชา	การบริหารการพยาบาล	ลายมือชื่อนิสิต.....
ปีการศึกษา	2547	ลายมืออาจารย์ที่ปรึกษา.....

4577569136 : MAJOR NURSING ADMINISTRATION

KEY WORD: ASSERTIVE BEHAVIOR TRAINING / TEAM WORK/ NURSING PERSONNEL
 DAUNGJAN WONGSUWAN: THE EFFECT OF ASSERTIVE BEHAVIOR
 TRAINING ON TEAM WORK OF NURSING PERSONNEL. THESIS ADVISOR:
 AREEWAN OUMTANEE, RN. Ph.D 155 pp. ISBN 974-17-6137-6.

The purposes of this quasi-experimental research were to study effects of assertive behavior training for nursing personnel by comparing team work of nursing personnel between 1) the experimental group who received the assertive behavior training and control group who practiced on the conventional nursing assignment. 2) the experiment group before and after the program implementation. Study subjects consisted of 37 nursing personnel who working in Surgical Male Unit of Chonburi Hospital. The experimental group were 17 nursing personnel and control group were 20 nursing personnel. Study instruments were the assertive behavior training, a manual of assertive behavior training, Nursing Personnel Assertive Behavior Evaluation (NPABE), Nursing Personnel Assertive Behavior Observation (NPABO), and Nursing Personnel Team Work Questionnaire (NPTWQ). Those instruments were tested for content validity. The NPABE, NPABO and NPTWQ tested for reliability were .74, .88, and .97 respectively.

According to the study, nursing personnel of experimental group were received 6 times training of assertive behaviors including freedom, control, rights, responsibility, and communication. After training, they applied those skills for working in a unit for 4 weeks. After the experiment, both control and experimental groups were asked to complete the NPTWQ. Study data were analyzed by using mean, standard deviation, analysis of covariance and t - test .

The findings revealed that:

1. The scores of team work of nursing personnel in experimental group after received the assertive behavior training were significantly higher than those in control group (p-value < .001).
2. The scores of team work of nursing personnel after received assertive behavior training were significantly higher than prior to training (p-value < .001).

These results indicate that the assertive behavior training is effective for increasing higher level of team work.

Field of study...Nursing Administration....

Student's signature.....

Academic year.....2004.....

Advisor's signature.....

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ เริ่มต้นจากการจุดประกายของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ที่ต้องการให้นิสิตได้รับประสบการณ์จากการทำงานวิจัยครั้งแรกในชีวิต ที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตการทำงานได้ด้วย ผู้วิจัยเริ่มต้นการวิจัยด้วยความรู้สึกไม่มั่นใจ ท้อแท้และสิ้นหวังเป็นพักๆ เนื่องจากยังมองไม่เห็นจุดหมายปลายทางข้างหน้า แต่ด้วยคำแนะนำสั่งสอน การชี้แนะแนวทาง และการแก้ไขจากอาจารย์ ทำให้ผู้วิจัยได้ค้นพบความหมายที่แท้จริงของงานวิจัย ได้สัมผัสกับบรรยากาศของการวิจัยเชิงทดลองซึ่งเกิดขึ้นในหน่วยงานจริง โดยผู้วิจัยได้มีส่วนทำให้เกิดขึ้น สิ่งเหล่านี้จะไม่สามารถเกิดขึ้นและสำเร็จลงได้ หากปราศจากคำแนะนำสั่งสอนและกำลังใจจากอาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ ดร. อารีย์วรรณ อ่วมธานี ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งและขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ สมคิด รักษาสัตย์ ประธานสอบวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาให้ข้อคิดเห็นและคำแนะนำต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการวิจัย ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เดชาวุธ นิตยสุทธิ กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาให้คำแนะนำเกี่ยวกับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลและคำแนะนำอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทความรู้ คำแนะนำ ตลอดจนให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยตลอดระยะเวลาของการศึกษา และขอขอบคุณเจ้าหน้าที่คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือในการประสานงานขั้นตอนต่างๆ ขอขอบพระคุณบัณฑิตวิทยาลัยและคณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่ให้การสนับสนุนทุนวิจัยบางส่วนเพื่อการทำวิทยานิพนธ์ในครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ได้กรุณาตรวจสอบเครื่องมือวิจัย และให้คำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไขเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ ขอกราบขอบพระคุณผู้อำนวยการโรงพยาบาลชลบุรี หัวหน้าพยาบาล หัวหน้าหอผู้ป่วยและบุคลากรพยาบาลทุกท่านจากหอผู้ป่วย ชลาธาร 1 ชลาทิศ 1 ชลาทิศ 2 และหอผู้ป่วย ICU ศัลยกรรม ที่อนุญาตให้ใช้สถานที่ในการทดลอง และให้ความร่วมมือในการดำเนินการวิจัยจนประสบความสำเร็จไปด้วยดี

ขอขอบคุณ คุณจารุวรรณ ชุณหวรรณ ที่ให้ความช่วยเหลือในการเป็นวิทยากรตลอดระยะเวลาการฝึกทั้ง 12 ครั้งของโปรแกรมการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม ขอขอบคุณเพื่อนๆ ทุกคนที่คอยให้ความช่วยเหลือและให้กำลังใจอย่างสม่ำเสมอ และสุดท้าย ขอขอบคุณคุณสมชัย วงษ์สุวรรณ ที่ให้กำลังใจและกำลังใจทรัพย์ตลอดจนเสียสละความสุขส่วนตัว ทำให้ผู้วิจัยได้มีโอกาสทำงานวิจัยครั้งนี้อย่างเต็มที่ และรวมถึงต้นกล้าและปาไม้ บุตรชายทั้งสองซึ่งเป็นกำลังใจสำคัญที่สุดสำหรับผู้วิจัยตลอดระยะเวลาของการศึกษาในสถาบันแห่งนี้

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญแผนภูมิ.....	ญ
บทที่	
1. บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
แนวเหตุผลและสมมติฐานการวิจัย.....	5
ขอบเขตการวิจัย.....	6
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	9
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
การทำงานเป็นทีม.....	11
พฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม.....	38
ความสัมพันธ์ระหว่างการฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมกับการทำงาน เป็นทีม.....	57
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	59
3. วิธีดำเนินการวิจัย.....	70
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	71
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	71
การดำเนินการทดลอง.....	80
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	83
สรุปขั้นตอนในการดำเนินการทดลอง.....	84
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	85

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5. สรุปผลและอภิปรายผลการวิจัย.....	92
สรุปผลการวิจัย.....	96
อภิปรายผลการวิจัย.....	96
ข้อเสนอแนะ.....	105
รายการอ้างอิง.....	107
ภาคผนวก.....	114
ภาคผนวก ก รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ.....	115
ภาคผนวก ข ตัวอย่างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	118
ภาคผนวก ค ตารางรายชื่อ.....	137
ภาคผนวก ง สรุปผลการฝึกอบรม.....	152
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์.....	155

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	สัมประสิทธิ์แอลฟาของแบบสอบถามการทำงานเป็นทีม.....	80
2	แสดงลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง.....	86
3	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคะแนนการทำงาน เป็นทีม กลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม.....	88
4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคะแนนการทำงาน เป็นทีมรายด้าน กลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม.....	89
5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคะแนนการทำงาน เป็นทีม กลุ่มทดลอง	90
6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคะแนนการทำงาน เป็นทีมรายด้าน กลุ่มทดลอง	91
7	ตัวอย่างตารางการจัดกิจกรรมในโปรแกรมการฝึกพฤติกรรมการแสดงออก อย่างเหมาะสม.....	124
8	คะแนนเฉลี่ยการแสดงพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมของกลุ่มตัวอย่าง	138
9	ผลการทดสอบลักษณะการแจ่มแจ้งของคะแนนการทำงานเป็นทีมของกลุ่มตัวอย่าง	139
10	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคะแนนการทำงาน เป็นทีมรายข้อ กลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม.....	140
11	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคะแนนการทำงาน เป็นทีมรายข้อ กลุ่มทดลอง	146
12	สรุปการประเมินผลการฝึกอบรม.....	153

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
1	แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย..... 69
2	สรุปขั้นตอนในการดำเนินการทดลอง..... 84



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

วิชาชีพการพยาบาลเป็นวิชาชีพที่ต้องปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับบุคคลตลอด 24 ชั่วโมง ไม่ว่าจะเป็นผู้ใช้บริการ ผู้ร่วมทีมสุขภาพ เช่นแพทย์ เภสัชกร นักกายภาพบำบัด อีกทั้งลักษณะงานของพยาบาลเป็นงานที่ต้องให้การดูแลผู้ป่วยอย่างต่อเนื่อง มีการผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนกันทำงาน โดยแบ่งออกเป็นผลัดๆ มีการส่งต่อข้อมูลอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้ร่วมงานทุกคนได้รับรู้สภาพและอาการเปลี่ยนแปลงของผู้ป่วยแต่ละคนอย่างถูกต้อง การทำงานร่วมกันเป็นทีมของบุคลากรการพยาบาลทุกระดับจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากการทำงานร่วมกันเป็นทีมจะเป็นการระดมความสามารถ และสติปัญญาที่แตกต่างกันของบุคคลมาช่วยกันคิดช่วยกันทำ ทำให้เกิดความคิดที่กว้างขวางรอบคอบ และเมื่อนำมาประสานกันอย่างเหมาะสมก็จะช่วยให้การทำงานที่ต้องใช้ความสามารถหลายๆ อย่างดำเนินไปด้วยดี (ทิตินา แชมณี , 2537) ซึ่งมโนทัศน์การพยาบาลเป็นทีมเกิดจากความเชื่อที่ว่าการทำงานเป็นกลุ่มดีกว่าการที่ต่างคนต่างกระทำ การทำงานร่วมกัน ทำให้ทุกคนต่างก็ได้ใช้ความสามารถของตนเองร่วมกันปฏิบัติการพยาบาลให้กับผู้ป่วย (ฟาริดา อิบราฮิม, 2541)

อย่างไรก็ตาม การปฏิบัติการพยาบาลเป็นงานที่จำเป็นต้องอาศัยบุคลากรหลายระดับมาทำงานร่วมกัน เนื่องจากการดูแลผู้ป่วยในแต่ละหน่วยงานหรือหอผู้ป่วย มักจะมีผู้ป่วยที่มีความแตกต่างด้านพยาธิสภาพและความต้องการการดูแลที่แตกต่างกัน จำเป็นต้องใช้บุคลากรหลายระดับในการดูแลเพื่อให้เกิดผลดีต่อผู้ป่วยมากที่สุด การทำงานร่วมกันของบุคลากรการพยาบาลหลายระดับโดยยึดเป้าหมายคือผู้ป่วยเป็นศูนย์กลางเช่นนี้ สอดคล้องกับความหมายของการทำงานเป็นทีม กล่าวคือ เป็นกลุ่มบุคคลที่มาช่วยกันปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยมีเป้าหมายเดียวกัน และทุกคนในกลุ่มมีบทบาทในการช่วยดำเนินงานของกลุ่ม มีการติดต่อสื่อสารประสานงานและตัดสินใจร่วมกัน เพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย (ทิตินา แชมณี, 2537; ชูพงศ์ ปัญจเมวัต, 2545; ญัฐพรพันธ์ เขจรันท์, 2546) ดังนั้นลักษณะการทำงานตามปกติของวิชาชีพการพยาบาลจึงมีรูปแบบของการทำงานเป็นทีม ทีมการพยาบาลประกอบไปด้วยบุคลากรหลายระดับ ตั้งแต่หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล ผู้ตรวจการหรือผู้อำนวยการพยาบาล หัวหน้าหอผู้ป่วย พยาบาลวิชาชีพ พยาบาลเทคนิค ผู้ช่วยพยาบาล และพนักงานผู้ช่วย ทีมงานซึ่งประกอบด้วยบุคลากรหลายระดับดังกล่าว ย่อมมีความแตกต่างกันหลายอย่าง เช่น วิทยุฒิ คุณวุฒิ ประสบการณ์และความสามารถในการทำงาน อุปนิสัย สภาพพื้นฐานทางอารมณ์ ซึ่งจาก

ความแตกต่างดังกล่าวสามารถทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรคในการทำงานเป็นทีมได้ เช่นจาก ผลการวิจัยของ ศิริวรรณ โภมุติกานนท์ (2536) ที่พบว่าปัญหาและอุปสรรคในการทำงานเป็นทีม ได้แก่ ความไม่ชัดเจนในบทบาทหน้าที่และเป้าหมาย ต่างคนต่างทำงาน การขาดความร่วมมือกัน ในการทำงาน มีปัญหาความขัดแย้ง ขาดความเข้าใจในการทำงาน ไม่มีการประชุมปรึกษาหารือ ร่วมกันและไม่มีการเรียนรู้พฤติกรรมของสมาชิก นอกจากนี้ยังพบว่าจุดอ่อนของการทำงานเป็นทีม ของพยาบาล ได้แก่ การขาดเป้าหมายและความรู้ความเข้าใจในเรื่องทีมการพยาบาลอย่างแท้จริง ขาดมโนคติในเรื่องการทำงานกลุ่ม มีปัญหาในการสื่อสาร (ฟาริดา อิบราฮิม, 2535) ปัญหาและ อุปสรรคต่างๆ เหล่านี้จำเป็นต้องได้รับการแก้ไขเพื่อให้เกิดคุณภาพในการดูแลผู้ป่วย ซึ่งเป็น เป้าหมายและศูนย์กลางของระบบสุขภาพอย่างแท้จริง

การทำงานเป็นทีมจะประสบผลสำเร็จได้ ย่อมขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย เช่น ปัจจัยด้าน สมาชิกทีม ปัจจัยด้านผู้นำ ปัจจัยด้านการจัดรูปแบบโครงสร้างของทีม ปัจจัยด้านพฤติกรรม การทำงานของสมาชิกทีม และปัจจัยด้านความรับผิดชอบของสมาชิก (ยงยุทธ เกษสาคร, 2547) จากตัวอย่างปัจจัยทั้ง 5 ด้านดังกล่าว จะเห็นได้ว่า สมาชิกทีมมีบทบาทสำคัญต่อความสำเร็จของ การทำงานเป็นทีมอย่างมาก สอดคล้องกับความคิดเห็นของ ญัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2546) ซึ่ง กล่าวว่า ทีมจะประสบความสำเร็จได้จะต้องขึ้นอยู่กับที่ตั้งเป้าหมายร่วมกันของสมาชิกทีม ทุกคนในทีมงานมีสิทธิที่จะแสดงความคิดเห็นของตนเองได้อย่างเสรีโดยไม่ละเมิดสิทธิของผู้อื่น มี ภาวะผู้นำ มีการแสดงความคิดเห็นที่สอดคล้องและเป็นเอกฉันท์ สมาชิกทีมมีความไว้วางใจกัน และมีการใช้ความคิดสร้างสรรค์ของสมาชิกทีม

ด้วยเหตุที่สมาชิกทีมมีความสำคัญต่อการทำงานเป็นทีมดังกล่าว ประกอบกับกระแส การแข่งขันเพื่อพัฒนาคุณภาพและการบริการให้มีมาตรฐานระดับนานาชาติ ได้กลายเป็นแรงผลักดัน ทำให้ผู้บริหารหันมาแสวงหากลวิธีเพื่อพัฒนาทักษะและพฤติกรรมต่างๆ ซึ่งจะช่วยให้สมาชิกในทีม สามารถทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (สุนันทา เลาหันทน์, 2544) ดังนั้นองค์การใดที่ปรารถนาจะ สร้างทีมงานให้แข็งแกร่ง มีประสิทธิภาพในการทำงานสูง จำเป็นจะต้องเสริมสร้างทักษะที่จำเป็น สำหรับการงานร่วมกันให้แก่สมาชิกในทีมงาน

ผลการวิจัยทางด้านจิตวิทยาสังคมได้ชี้ให้เห็นว่า สมาชิกทีมทุกคนจะต้องมีพฤติกรรม การทำงานที่เหมาะสมจึงจะทำให้การทำงานเป็นทีมประสบผลสำเร็จได้ การแสดงพฤติกรรมที่ไม่ เหมาะสมของสมาชิกเพียงคนเดียวอาจจะมีผลต่อความล้มเหลวของทีมงานได้ ซึ่งพฤติกรรมการ แสดงออกที่ขัดขวางการทำงานของทีมงานได้แก่ พฤติกรรมก้าวร้าวและพฤติกรรมไม่เหมาะสม อื่นๆ (Schermerhorn, Hunt and Osborn, 1994)

พฤติกรรมกรรมการแสดงออกเป็นการเรียนรู้อย่างหนึ่งของมนุษย์เมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ต่างๆ เป็นทักษะของการติดต่อสื่อสารของบุคคล เป็นพฤติกรรมที่สามารถแสดงออกได้ทั้งทางด้านบวกและด้านลบ (อรอนงค์ อินทรจิตร และ นรินทร์ กรินชัย, 2538) กล่าวคือ หากพฤติกรรมกรรมการแสดงออกนั้นด้วยลักษณะที่ก้าวร้าว คุกคามผู้อื่น ปกป้องสิทธิของตนเองโดยไม่สนใจสิทธิของผู้อื่น หรือพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก ได้แก่ ไม่กล้าแสดงออกถึงความรู้สึกนึกคิดความต้องการของตนเอง ปล่อยให้บุคคลอื่นเอาเปรียบอยู่ตลอดเวลา ซึ่งพฤติกรรมทั้งสองแบบจัดได้ว่าเป็นพฤติกรรมกรรมการแสดงออกที่ส่งผลทางด้านลบ ทั้งต่อตัวบุคคลผู้แสดงออกและบุคคลที่อยู่รอบข้าง ส่วนพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึก ความคิด ความเชื่อ ทั้งด้านบวกและด้านลบออกมาอย่างเปิดเผย ตรงไปตรงมาและจริงใจโดยปราศจากความรู้สึกผิดและไม่ล่วงละเมิดในสิทธิของผู้อื่น เป็นความสามารถที่จะเสนอหรือแสดงออกของบุคคลได้อย่างเป็นธรรมชาติมากที่สุดตามสภาพการณ์ที่เป็นอยู่ จัดการกับปัญหาต่างๆ ได้ด้วยวิธีการทางบวก โดยปราศจากความวิตกกังวล และเป็นที่ยอมรับของสังคม (Shelton, 1977; Clark, 1979; สมโภชน์ เขี่ยมสุภาษิต, 2543; บุญศรี ปราบณศักดิ์ และ ศิริพร จิรวัดนกุล, 2538) เป็นลักษณะพฤติกรรมกรรมการแสดงออกขั้นพื้นฐาน ที่จะช่วยในการเสริมสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลได้เป็นอย่างดี

พฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม เป็นทักษะที่จำเป็นอย่างยิ่งสำหรับวิชาชีพการพยาบาล (ทัศนยา บุญทอง, 2543; พวงรัตน์ บุญญานุกักรักษ์, 2544) แต่จากการศึกษาที่ผ่านมาพบว่าการพยาบาลเป็นบุคลากรที่ยังมีพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมอยู่ในระดับต่ำ (ดุษฎีวรรณ เรืองรุจิระ, 2531; ราศี แก้วนพรัตน์, 2540) การที่พยาบาลมีพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมในระดับต่ำหรือไม่กล้าแสดงออก ไม่กล้ายืนหยัดกับสิ่งที่ตนเองคิดว่าถูกต้อง จะทำให้พยาบาลเหล่านี้ยังคงดำรงสภาพของพยาบาลที่ต้องพึ่งพาคนอื่น รอรับคำสั่งและทำตามความต้องการของผู้อื่นอยู่ต่อไป การทำงานในลักษณะเช่นนี้ทำให้พยาบาลเกิดความรู้สึกไม่ภูมิใจในงานที่ทำ รู้สึกว่าตนเองไม่มีค่า ไม่มีอำนาจแม้แต่จะจัดการกับงานที่ตนเองทำมากับมือ ความรู้สึกเช่นนี้ทำให้พยาบาลหลายคนทำงานไปวันๆ เพียงเพื่อให้งานเสร็จ ขาดความคิดริเริ่มในงาน (ศิริพร ตันติพูลวินัย, 2538) ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมโดยทำให้ผลงานของทีมออกมาไม่ดี

พฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม ไม่ใช่บุคลิกลักษณะเฉพาะที่ติดตัวมาแต่เกิด แต่สามารถฝึกฝนและเรียนรู้ได้ในภายหลัง (Daisley, 1995) การฝึกพฤติกรรมดังกล่าวสามารถฝึกได้ทั้งแบบกลุ่ม หรือฝึกฝนได้ด้วยตนเองโดยอาศัยคู่มือการฝึกพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมที่จัดทำขึ้นโดยเฉพาะ การฝึกพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมจะสามารถประเมินผลได้ทั้งจากการสังเกตของบุคคลอื่นและจากการรับรู้ด้วยตนเอง (Clark, 1978) และจากการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมาพบว่า มีงานวิจัยส่วนหนึ่งยืนยันว่าหลังจากการฝึกพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมแล้ว ผู้เข้ารับการฝึกจะมีพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมเพิ่ม

มากขึ้น (สุมาลี อุดมผล, 2537; ทูติยรัตน์ รื่นเรือง, 2540; รุ่งนภา ชั้นแจ่ม, 2543; Killus, 1993) นอกจากนี้ยังพบว่า บุคคลที่มีพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมจะเป็นบุคคลที่สามารถสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น รู้จักปกป้องตนเองไม่ให้ถูกใช้เป็นเครื่องมือของผู้อื่น รู้จักตัดสินใจและเลือกทางเดินของชีวิตให้กับตนเองได้ (วศินี มุกตอกไม้, 2541; รุ่งนภา ชั้นแจ่ม, 2543; พวงรัตน์ บุญญาอนุรักษ์, 2544) นอกจากนี้มีผลการศึกษายืนยันด้วยว่าผู้ที่เข้ารับการฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม จะมีพฤติกรรมการเผชิญความโกรธได้อย่างเหมาะสมขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (จากรวรรณ ศุภศรี, 2542) ซึ่งผลการวิจัยเหล่านี้ เป็นสิ่งที่ยืนยันได้ว่าบุคคลที่มีพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม จะเป็นบุคคลที่มีความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น สามารถปกป้องสิทธิของตนเอง ตัดสินใจและมีทางเลือกของชีวิตให้กับตนเอง รวมทั้งสามารถควบคุมพฤติกรรมของตนเองได้แม้ในยามโกรธ ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้เป็นพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับบุคคลในการทำงานเป็นทีม ซึ่งมุ่งเน้นการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในทีมเดียวกันเพื่อให้การทำงานเป็นทีมประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรต่อไป

อย่างไรก็ตาม จากการศึกษาของ Smith-Jentsch et al. (1996) ยืนยันได้ว่าพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมของสมาชิกในทีมมีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จของการทำงานเป็นทีม ในหน่วยงานธุรกิจหลายแห่ง แต่ยังไม่มีการศึกษาผลของการฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม ต่อการทำงานเป็นทีมของบุคลากรการพยาบาล ดังนั้นการวิจัยครั้งนี้จะเป็นสิ่งที่ช่วยยืนยันได้ว่าการฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมจะสามารถพัฒนาพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมของบุคลากรการพยาบาลได้หรือไม่

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะจัดให้มีการฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมเพื่อพัฒนาการทำงานเป็นทีมของบุคลากรการพยาบาล เนื่องจากเห็นว่าพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมเป็นทักษะขั้นพื้นฐานในการทำงานเป็นทีม เป็นการส่งเสริมให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคคล ตลอดจนเสริมสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างสมาชิกภายในทีมการพยาบาล หากบุคลากรการพยาบาลมีพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม ก็จะทำให้การปฏิบัติงานเป็นทีมการพยาบาลมีความเข้มแข็ง ซึ่งจะส่งผลต่อคุณภาพการดูแล นอกจากนี้ยังเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่วิชาชีพและองค์กรพยาบาล ก่อให้เกิดการยอมรับของบุคคลอื่นต่อตัวพยาบาล องค์กรและวิชาชีพการพยาบาลในที่สุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาผลของการฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมต่อการทำงานเป็นทีมของบุคลากรการพยาบาล ดังนี้

1. ศึกษาผลของการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมโดยเปรียบเทียบการทำงานเป็นทีมระหว่างกลุ่มที่ได้รับการฝึกฯ กับกลุ่มที่ไม่ได้รับการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม
2. ศึกษาผลของการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมในกลุ่มที่ได้รับการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม โดยเปรียบเทียบการทำงานเป็นทีมก่อนและหลังการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม

แนวคิด เหตุผลและสมมติฐานการวิจัย

พฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม เป็นพฤติกรรมที่อิสระ ปราศจากการถูกควบคุม มีสิทธิเสรีภาพในการแสดงออกและยกย่องเคารพสิทธิของความเป็นบุคคลของผู้อื่น (Clark, 1978) จัดได้ว่าเป็นทักษะขั้นพื้นฐานที่จะทำให้เกิดความสามารถและความเชื่อมั่นในการปฏิบัติการพยาบาล (Kilkus, 1990) อีกทั้งยังเป็นองค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานเป็นทีม (Smith-Jentsch et al., 1996)

Clark (1978) ซึ่งมีตำแหน่งเป็นที่ปรึกษาเกี่ยวกับการฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมสำหรับพยาบาลในมลรัฐนิวเจอร์ซีย์ ประเทศสหรัฐอเมริกา ได้ทำการศึกษาและชี้ให้เห็นถึงความสำคัญในการจัดโปรแกรมการฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมสำหรับพยาบาลทุกระดับ โดยกล่าวว่า การฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมเป็นสิ่งจำเป็นต่อการพัฒนาวิชาชีพการพยาบาล เพราะจะทำให้บุคลากรการพยาบาลเป็นผู้ที่กล้าแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานที่ตนเองรับผิดชอบ กล้าเจรจาต่อรองกับเพื่อนร่วมวิชาชีพตลอดจนผู้รับบริการทุกระดับ Clark แนะนำว่าพยาบาลสามารถฝึกฝนพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมได้ด้วยตนเอง หรืออาจจัดการฝึกเป็นกลุ่มก็ได้ ดังนั้นในการจัดโปรแกรมการฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมสำหรับบุคลากรการพยาบาลครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงได้ประยุกต์ใช้แนวคิดของ Clark (1978) มาเป็นองค์ประกอบหลักในการจัดกิจกรรมการฝึก ซึ่งประกอบไปด้วยลักษณะของพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม 5 ด้าน คือ 1) ด้านความเป็นอิสระของพยาบาลในการที่จะเปิดเผยตนเองด้วยการกระทำและคำพูดตามที่ตนเองคิดและรู้สึกอย่างตรงไปตรงมา 2) ด้านการควบคุมหรือปรับพฤติกรรมของตนเองซึ่งรวมถึงการควบคุมอารมณ์ในสถานการณ์ต่างๆ 3) ด้านการใช้สิทธิในฐานะพยาบาล 4) ด้านความรับผิดชอบต่อหน้าที่และกิจกรรมรวมทั้งการเผชิญปัญหาต่างๆ ที่ตนเองรับผิดชอบโดยไม่หาทางเลี่ยงปัญหานั้นๆ 5) ด้านการติดต่อสื่อสารอย่างตรงไปตรงมา สามารถติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นทุกระดับได้อย่างเปิดเผย จริงใจ เหมาะสมกับกาลเทศะ

จากแนวคิดดังกล่าว ผู้วิจัยได้นำมาเป็นแนวทางในการจัดโปรแกรมการฝึกพฤติกรรม การแสดงออกอย่างเหมาะสมสำหรับบุคลากรการพยาบาล โดยใช้เทคนิคการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากร ทั้งนี้ลักษณะของบุคลากรการพยาบาลที่มีพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม ควร มีลักษณะดังนี้คือ ตั้งเป้าหมายระยะสั้นและระยะยาวในการสร้างสัมพันธภาพกับผู้ใช้บริการและ ผู้ร่วมงาน เผชิญปัญหาต่างๆ ที่รับผิดชอบโดยไม่หลีกเลี่ยงปัญหา และยอมรับกับสิ่งต่างๆ ที่ผู้อื่น ไม่เห็นด้วยได้ การพูดและกระทำให้ตรงกับเป้าหมายอย่างชัดเจนอันเป็นการเพิ่มความเคารพ ตนเอง และเมื่อไม่สำเร็จตามเป้าหมายที่คาดหวังก็ไม่เกิดความรู้สึกผิดหวังโดยปราศจากเหตุผล การตระหนักว่าตนเองมีสิทธิที่จะได้รับความเคารพจากผู้อื่นและไม่ละเมิดสิทธิของผู้อื่นนั้น จะทำให้ พยาบาลเผชิญปัญหาความยากลำบากในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถเลือกได้ว่า เมื่อไรหรือวิธีอย่างไรที่จะควบคุมพฤติกรรมของตน รู้จักแสดงความคิดเห็นและมีพฤติกรรมที่ เคารพในสิทธิของผู้อื่นด้วย (Clark, 1978) จากที่กล่าวมาแล้วจะเห็นได้ว่า พฤติกรรม การแสดงออกอย่างเหมาะสมเช่นนี้ เป็นทักษะพื้นฐานในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคลากรในทีม สุขภาพ ส่งเสริมให้เกิดการทำงานเป็นทีม โดยยึดแนวคิดการทำงานเป็นทีมของ Woodcock (1989) มาเป็นเกณฑ์การประเมินการทำงานเป็นทีม ซึ่งแนวคิดการทำงานเป็นทีมของ Woodcock ประกอบไปด้วย 11 ด้านแต่ผู้วิจัยเลือกมาเพียง 7 องค์ประกอบซึ่งสอดคล้องกับบริบทที่ ทำการศึกษาได้แก่ ด้านการรับผิดชอบต่อบทบาทหน้าที่ ด้านการร่วมกันกำหนดวัตถุประสงค์ที่ ชัดเจนและสอดคล้องกับเป้าหมาย ด้านการเปิดเผยและเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหา ด้านการให้ ความร่วมมือและการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์ ด้านการทบทวนการทำงานเป็นทีมอย่าง สม่ำเสมอ ด้านการมีสัมพันธภาพระหว่างสมาชิกทีมดี และด้านการติดต่อสื่อสารที่ดี

จากแนวคิดดังกล่าว ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานการวิจัยดังนี้

1. คะแนนการทำงานเป็นทีมของบุคลากรการพยาบาลกลุ่มที่ได้รับการฝึกพฤติกรรม การแสดงออกอย่างเหมาะสมจะอยู่ในระดับสูงกว่ากลุ่มที่ไม่ได้รับการฝึกพฤติกรรมแสดงออก อย่างเหมาะสม
2. คะแนนการทำงานเป็นทีมของบุคลากรการพยาบาลภายหลังได้รับการฝึกพฤติกรรม การแสดงออกอย่างเหมาะสมจะอยู่ในระดับสูงกว่าก่อนได้รับการฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่าง เหมาะสม

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ พยาบาลวิชาชีพและพยาบาลเทคนิคที่ ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยศัลยกรรมอุบัติเหตุชาย (ชลาธาร 1) โรงพยาบาลชลบุรี

2. ตัวแปรในการวิจัยประกอบด้วย

2.1 ตัวแปรต้น คือ การฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม

2.2 ตัวแปรตาม คือ การทำงานเป็นทีมของบุคลากรการพยาบาล

2.3 ตัวแปรร่วม คือ คะแนนการทำงานเป็นทีมของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม

ก่อนการทดลอง (Pre-test)

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

การฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม หมายถึง การปฏิบัติกิจกรรมที่ใช้ในการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมสำหรับบุคลากรการพยาบาล ซึ่งประกอบด้วยลักษณะของพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม 5 ด้าน ตามแนวคิดของ Clark (1978) โดยมีรายละเอียดของโปรแกรมดังนี้

1. **ขั้นเตรียมการ** เป็นการดำเนินกิจกรรมเพื่อสร้างสัมพันธภาพระหว่างทีมผู้วิจัยกับ

ผู้เข้ารับการฝึกอบรม โดยใช้กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์เพื่อสร้างบรรยากาศที่ดีร่วมกัน

2. **ขั้นทดลอง** การดำเนินกิจกรรมประกอบด้วย

2.1 การบรรยายเนื้อหาและการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม 5 ด้าน

ดังนี้

2.1.1 **ด้านความเป็นอิสระ** หมายถึง การจัดกิจกรรมการฝึกบุคลากรการพยาบาล

ให้มีความกล้าที่จะเปิดเผยตนเองด้วยการกระทำและคำพูด มีการแสดงความรู้สึกต่อการทำงานอย่างอิสระและตรงไปตรงมา กล้าแสดงความคิดเห็นของตนให้ผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชาทราบ แม้ความคิดเห็นนั้นจะแตกต่างจากบุคคลอื่น

2.1.2 **ด้านการควบคุมอารมณ์** หมายถึง การจัดกิจกรรมการฝึกบุคลากรการ

พยาบาลให้รู้จักการควบคุมอารมณ์ของตนเองในสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นขณะทำงานบนหอผู้ป่วย แสดงพฤติกรรมการรับและกล่าวคำชมเชยผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม สามารถรับคำวิจารณ์จากเพื่อนร่วมงานเพื่อนำมาปรับปรุงวิธีการทำงาน และเป็นผู้ให้ข้อคิดเห็นหรือข้อวิจารณ์แก่ผู้อื่นด้วยท่าทีสุภาพ ไม่ก้าวร้าว

2.1.3 **ด้านการใช้สิทธิของตนเอง** หมายถึงการจัดกิจกรรมการฝึกบุคลากรการ

พยาบาลให้ สามารถที่จะใช้หรือเลือกใช้สิทธิของตนเอง ในฐานะพยาบาลได้อย่างเหมาะสม เข้าใจถึงสิทธิของตนเอง รู้จักปกป้องสิทธิของตนเองโดยไม่ละเมิดสิทธิของผู้อื่น สามารถกล่าวคำปฏิเสธเพื่อปกป้องสิทธิของตนเองได้ เลือกใช้สิทธิได้สอดคล้องกับบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบในฐานะที่เป็นบุคลากรการพยาบาล

2.1.4 ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่ หมายถึง การจัดกิจกรรมการฝึกบุคลากร การพยาบาลให้เป็นผู้มีความรับผิดชอบต่อภาระทำของตนเอง สามารถเผชิญปัญหาต่างๆ ในงานที่ตนเองรับผิดชอบ โดยไม่หาทางเลี่ยงปัญหา มีการวางแผนร่วมกันในการทำงานบนหอผู้ป่วย มีการตั้งเป้าหมายในการทำงานชัดเจนเพื่อทำงานให้บรรลุเป้าหมาย สนใจในงานที่กำลังทำอยู่แม้จะเป็นงานที่ชอบหรือไม่ชอบก็ตาม และเมื่อทำงานผิดพลาดก็ยอมรับข้อบกพร่องของตนเองแล้ว นำข้อบกพร่องนั้นมาปรับปรุงแก้ไข

2.1.5 ด้านการติดต่อสื่อสาร หมายถึง การจัดกิจกรรมการฝึกบุคลากรการพยาบาลให้เป็นผู้ที่มีทักษะในการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น สามารถใช้ภาษาคำพูดและภาษาท่าทางได้อย่างสอดคล้องและเหมาะสมในสถานการณ์ต่างๆ

2.2 การนำไปปฏิบัติ บุคลากรการพยาบาลนำทักษะการแสดงออกอย่างเหมาะสมไปใช้ในการปฏิบัติงานบนหอผู้ป่วยเป็นระยะเวลา 4 สัปดาห์

3. ชั้นประเมินผลการทดลอง ผู้วิจัยติดตามผลการนำพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมไปใช้ในการทำงานเป็นทีมของบุคลากรการพยาบาล

การทำงานเป็นทีม หมายถึง พฤติกรรมความร่วมมือกันทำงานของบุคลากรการพยาบาล ภายในทีมการพยาบาล วัดจากแบบสอบถามตามการรับรู้ของตนเองเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมที่สร้างขึ้นตามแนวคิดของ Woodcock (1989) มี 7 ด้านดังนี้

1. การรับผิดชอบตามบทบาทหน้าที่ หมายถึง การที่บุคลากรการพยาบาลมีความรับผิดชอบในหน้าที่ของตน และสามารถแสดงบทบาทที่แตกต่างกันในแต่ละครั้งที่ได้รับมอบหมายได้เป็นอย่างดี รับรู้ว่าคุณคนมีความสำคัญต่อทีมการพยาบาล และสามารถรับผิดชอบในหน้าที่ของตนเองอย่างเต็มความสามารถ

2. การร่วมกันกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและสอดคล้องกับเป้าหมาย หมายถึง การที่บุคลากรการพยาบาลร่วมกันตั้งวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับนโยบายขององค์การพยาบาล โดยวัตถุประสงค์ดังกล่าวมีความชัดเจนเข้าใจง่าย ทุกคนให้การยอมรับและเต็มใจที่จะทำตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

3. การเปิดเผยและเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหา หมายถึง การที่บุคลากรการพยาบาลสามารถแสดงความรู้สึกความคิดเห็นของตนต่อการทำงานได้อย่างเปิดเผยจริงใจต่อกัน มีความเชื่อมั่นและไว้วางใจซึ่งกันและกัน ยอมรับความคิดเห็นใหม่ๆ เต็มใจในการแก้ปัญหา มีการสื่อสารให้ข้อมูลย้อนกลับเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานให้ทุกคนในทีมรับทราบ และเมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงานเกิดขึ้น ทุกคนแสดงความคิดเห็นเพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปัญหา

4. การให้ความร่วมมือและการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์ หมายถึงการที่บุคลากร

การพยาบาลมีความร่วมมือกันในการทำงานเป็นทีม พร้อมทั้งจะสนับสนุนและเสริมสร้างทักษะความรู้ ความสามารถให้แก่กันและกัน เมื่อมีความขัดแย้งเกิดขึ้นในขณะปฏิบัติงาน ทุกคนยอมรับว่าความขัดแย้งนั้นเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้เสมอ มีการใช้ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในทางสร้างสรรค์ โดยนำความขัดแย้งนั้นมาแสวงหาแนวทางการแก้ไขปัญหาร่วมกัน

5. การทบทวนการทำงานเป็นทีมอย่างสม่ำเสมอ หมายถึง บุคลากรการพยาบาลมีการประชุมปรึกษาเกี่ยวกับการทำงานอย่างสม่ำเสมอ สมาชิกทีมมีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ซึ่งกันและกัน มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเพื่อแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ทุกคนร่วมกันแสวงหาแนวทางใหม่ๆ เพื่อนำมาแก้ไขปัญหาดังกล่าวที่เกิดขึ้น

6. การมีสัมพันธภาพระหว่างสมาชิกทีมดี หมายถึง การที่บุคลากรการพยาบาลมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน มีการแสดงออกในลักษณะของความเป็นมิตร มีการแลกเปลี่ยนและรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน พร้อมทั้งจะทำความเข้าใจในปัญหาของผู้อื่น มีความจริงใจและพร้อมที่จะช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

7. การติดต่อสื่อสารที่ดี หมายถึง การที่บุคลากรการพยาบาลมีการติดต่อสื่อสารกันโดยตรงไปตรงมา สะดวกและรวดเร็ว มีรูปแบบการติดต่อสื่อสารที่ชัดเจน เป็นผู้ฟังที่ดี มีการรับฟังซึ่งกันและกัน ใช้ภาษาคำพูดและภาษาท่าทางได้สอดคล้องกัน

บุคลากรการพยาบาล หมายถึง พยาบาลวิชาชีพและพยาบาลเทคนิค ได้ขึ้นทะเบียนให้เป็นผู้ประกอบวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ขั้นหนึ่งและขั้นสองตามลำดับ และปฏิบัติงานในระดับปฏิบัติการ ที่ให้บริการพยาบาลกับผู้ป่วยในหน่วยงานหอผู้ป่วยมาเป็นระยะเวลาอย่างน้อย 1 ปี

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. เป็นแนวทางในการพัฒนาการทำงานเป็นทีมของบุคลากรการพยาบาลทำให้บุคลากรการพยาบาลมีพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมในการปฏิบัติงานเป็นทีมร่วมกับบุคลากรทุกระดับ
2. เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาลผ่านการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ
3. เป็นแนวทางสำหรับการศึกษาวิจัยด้านการบริหารการพยาบาลต่อไป

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง ผลของการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมต่อการทำงาน เป็นทีมของบุคลากรการพยาบาล ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสาร บทความ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการวิจัยครั้งนี้ สรุปประเด็นที่สำคัญ เสนอตามลำดับดังนี้

1. การทำงานเป็นทีม

- 1.1 ความหมายของการทำงานเป็นทีม
- 1.2 ความสำคัญของการทำงานเป็นทีม
- 1.3 ประเภทของทีม
- 1.4 คุณลักษณะของการทำงานเป็นทีมที่ประสบความสำเร็จ
- 1.5 ทีมการพยาบาล
 - 1.5.1 ความหมายของทีมการพยาบาล
 - 1.5.2 วัตถุประสงค์ของทีมการพยาบาล
 - 1.5.3 ลักษณะเฉพาะของทีมการพยาบาล
 - 1.5.4 องค์ประกอบของทีมการพยาบาล
 - 1.5.5 แนวทางการส่งเสริมการทำงานเป็นทีมของบุคลากรการพยาบาล
 - 1.5.6 ปัญหาเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมของบุคลากรการพยาบาล
- 1.6 การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากร
 - 1.6.1 ความหมายของการฝึกอบรม
 - 1.6.2 วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม
 - 1.6.3 ประโยชน์ของการฝึกอบรม
 - 1.6.4 ประเภทของการฝึกอบรม
 - 1.6.5 เทคนิคการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากร

2. พฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม

- 2.1 ความหมายของพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม
- 2.2 ความแตกต่างของพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก พฤติกรรมก้าวร้าวและพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม
- 2.3 ลักษณะของพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม
- 2.4 แนวคิดและประวัติการฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม

- 2.5 ขนาดของกลุ่มและระยะเวลาการฝึกปฏิบัติการแสดงออกอย่างเหมาะสม
- 2.6 องค์ประกอบของปฏิบัติการแสดงออกอย่างเหมาะสม
- 2.7 หลักและเทคนิคการฝึกปฏิบัติการแสดงออกอย่างเหมาะสม
- 2.8 ปฏิบัติการแสดงออกอย่างเหมาะสมของบุคลากรการพยาบาล
3. ความสัมพันธ์ของการฝึกปฏิบัติการแสดงออกอย่างเหมาะสมกับการทำงานเป็นทีม
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1 การทำงานเป็นทีม

1.1 ความหมายของการทำงานเป็นทีม

การทำงานเป็นทีมมีพัฒนาการสืบเนื่องมาอย่างยาวนานและยังคงได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องโดยอาศัยทฤษฎีและการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์ นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของการทำงานเป็นทีมตามทรรศนะที่คล้ายคลึงกัน ดังนี้

การทำงานเป็นทีม หมายถึง การที่กลุ่มบุคคลเข้ามาร่วมกันปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่งร่วมกัน โดยมีเป้าหมายเดียวกัน และทุกคนในกลุ่มมีบทบาทในการช่วยดำเนินงานของกลุ่ม มีการติดต่อสื่อสาร ประสานงานและตัดสินใจร่วมกันเพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย เพื่อประโยชน์ร่วมกันของกลุ่ม (ทิสนา แคมณี, 2537; ชูพงศ์ ปัญจมะวัต, 2545; ญัฐพันธ์ เขจรันท์ และคณะ, 2546) ทีมจึงต้องเป็นกลุ่มบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กันเพื่อปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ บุคคลจำนวน 50 คนไม่ใช่ทีม ถ้าเขาเหล่านั้นไม่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกัน และไม่มีเป้าหมายร่วมกัน จะเป็นทีมต่อเมื่อสมาชิกมีกิจกรรมผูกพันกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายเดียวกัน (Woodcock and Francis, 1994; สุันทา เลานันท์, 2544) นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการบางท่านได้ให้ทรรศนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมว่า กลุ่มบุคคลที่มารวมกลุ่มกันเพื่อทำงานเป็นทีมโดยมีเป้าหมายเดียวกันและมีการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน สมาชิกแต่ละคนเป็นส่วนหนึ่งของทีม ทุกคนมีส่วนร่วมในความรับผิดชอบต่องานและมีอำนาจในการตัดสินใจร่วมกัน (Tappen, 1995)

จากความหมายดังกล่าวสรุปได้ว่า การทำงานเป็นทีมหมายถึง การที่กลุ่มบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปมาร่วมกันทำงานโดยมีเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์เดียวกัน มีการพึ่งพาอาศัยกัน มีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างสมาชิกในกลุ่มเพื่อปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย โดยทุกคนที่เป็นสมาชิกทีมต้องมีส่วนร่วมรับผิดชอบในงาน และมีอำนาจในการตัดสินใจร่วมกัน

1.2 ความสำคัญของการทำงานเป็นทีม

การทำงานเป็นทีมเป็นสิ่งที่นับวันจะได้รับความสนใจมากที่สุดเรื่องหนึ่งสำหรับผู้บริหารยุคใหม่ ทั้งนี้เนื่องจากผู้บริหารทุกองค์การต่างตระหนักดีว่า ความสำเร็จในการทำงานนั้นไม่ได้เกิดจากสมาชิกคนใดคนหนึ่ง แต่เกิดจากพลังและคุณภาพของความร่วมมือประสานงานของทุกคนทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะในยุคที่มุ่งการแข่งขันเพื่อพัฒนาคุณภาพบริการอย่างในปัจจุบันนี้ จนกระทั่งมีคำกล่าวที่ว่า ไม่เคยปรากฏเลยว่าองค์การใดสามารถประสบความสำเร็จในการดำเนินงานได้โดยปราศจากทีมงานที่ดี (เอกชัย กี่สุขพันธ์, 2538)

การทำงานเป็นทีมไม่เพียงแต่จะช่วยทำให้วัตถุประสงค์ของหน่วยงานบรรลุเป้าหมายเท่านั้น ยังเป็นองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อบรรยากาศการทำงานของหน่วยงานนั้นอีกด้วย หน่วยงานมีความจำเป็นต้องสร้างทีมงานด้วยเหตุผลที่ว่างานบางอย่างไม่สามารถทำสำเร็จเพียงคนเดียว ต้องอาศัยความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญจากหลายฝ่าย ต้องการความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เพื่อแสวงหาแนวทางวิธีการและเป้าหมายใหม่ๆ นอกจากนี้งานบางอย่างเป็นงานที่มีหลายหน่วยงานรับผิดชอบ ต้องการความร่วมมืออย่างจริงจังจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง บางครั้งหน่วยงานมีงานเร่งด่วนที่ต้องการระดมบุคลากรเพื่อปฏิบัติงานให้เสร็จทันเวลาที่กำหนด และทุกหน่วยงานล้วนต้องการสร้างบรรยากาศของความสามัคคีให้เกิดขึ้นในหน่วยงาน ซึ่งนอกจากจะมีผลดีต่อหน่วยงานดังกล่าวมาแล้ว การทำงานเป็นทีมยังมีผลดีต่อสมาชิกแต่ละบุคคลในทีมงานนั้นๆ ด้วยเหตุผล 3 ประการคือ (สุนันทา เลาहनันท์, 2544)

1) การทำงานเป็นทีมเป็นการรวมเอาทรัพยากรมนุษย์ที่มีค่าที่สุดขององค์การเข้าด้วยกัน ทำให้สามารถปฏิบัติงานที่บุคคลเพียงคนเดียวไม่สามารถทำได้ เพราะนอกจากจะได้แรงกายแรงใจเพิ่มขึ้นแล้ว ยังจะได้ความคิดหลายแง่หลายมุมมาผสมผสานกัน ทำให้ศักยภาพแฝงที่แต่ละคนมีอยู่ถูกนำมาใช้ได้มากขึ้น

2) การทำงานเป็นทีมทำให้มีการมอบหมายงานให้รับผิดชอบ เพื่อปฏิบัติหน้าที่ตามความถนัด ความเชี่ยวชาญและความพอใจของแต่ละคน เป็นการทำให้เกิดการเรียนรู้ซึ่งกันและกัน ยังผลให้แต่ละคนมีโอกาสสร้างหรือพัฒนาความสามารถด้านอื่นๆ ให้ดีขึ้นโดยการเรียนรู้จากสมาชิกผู้ร่วมงาน

3) การทำงานเป็นทีมช่วยให้สมาชิกแต่ละคนได้รับการตอบสนองความต้องการทางสังคมอันได้แก่ ความรักและการยอมรับซึ่งกันและกัน อันจะนำไปสู่ความสำเร็จในชีวิตการทำงานในที่สุด ดังนั้นจะเห็นได้ว่า การทำงานเป็นทีมเป็นปัจจัยเริ่มต้นแห่งความสำเร็จของหน่วยงานและบุคลากรในหน่วยงานหรือองค์การนั้นๆ อย่างไรก็ตามการทำงานเป็นทีมไม่ใช่เพียงแต่เป็นการรวมตัวของคนเป็นกลุ่มเพื่อทำงานใดงานหนึ่งเท่านั้น การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพสูงใน

องค์การต่างๆ มักจะไม่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ แต่จะต้องมีการก่อตั้ง ส่งเสริม และพัฒนาอยู่เสมอเพื่อให้สมาชิกและทีมมีศักยภาพและมีความพร้อมในการทำงาน โดยผู้บริหารจะต้องมีบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบสำคัญในการสร้างสรรค์และสนับสนุนให้เกิดการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพสูง เป็นทีมที่แข็งแกร่งและมีกลไกการทำงานที่สอดคล้องกับหลักการและเป้าหมายขององค์การ ซึ่งจะต้องผ่านขั้นตอนการสร้างและพัฒนาทีมงานอย่างเป็นระบบ (ณัฐสุพันธ์ เขจรันนท์ และคณะ, 2546) ซึ่งผู้วิจัยจะได้กล่าวถึงประเภทของทีมและคุณลักษณะของการทำงานเป็นทีมที่ประสบความสำเร็จ ในลำดับต่อไป

1.3 ประเภทของทีม

ในการจัดแบ่งทีมงานออกเป็นประเภทต่างๆ นั้น นักวิชาการกล่าวถึงการแบ่งทีมงานไว้ดังนี้

Woodcock and Francis (1994) ได้จำแนกทีมงานตามภารกิจหน้าที่ที่รับผิดชอบเป็น 6 ประเภทได้แก่

1. ทีมกลยุทธ์ (Strategic team) เป็นทีมงานที่รับผิดชอบด้านการกำหนดกลยุทธ์นโยบาย โครงสร้างและการจัดสรรทรัพยากรต่างๆ ของหน่วยงาน เป็นกรมองไปข้างหน้า ทำหน้าที่วางแผน และแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น
2. ทีมบริหาร (Management team) เป็นกลุ่มผู้บริหารรับผิดชอบงานที่มีลักษณะเฉพาะทางเทคโนโลยีหรืองานที่มีขอบเขตเฉพาะกลุ่มผู้บริหารเท่านั้น
3. ทีมโครงการ (Project team) เป็นคณะทำงานที่แต่งตั้งขึ้นปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ภายในระยะเวลาที่กำหนด
4. ทีมประสานงาน (Coordination team) เป็นทีมงานทำหน้าที่กิจกรรมการประสานงาน การประสานงานของฝ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานที่มีความยุ่งยากและสลับซับซ้อน
5. ทีมนักคิด (Think – tank team) เป็นคณะบุคคลที่เสนอแนะแนวคิดต่างๆ และเป็นผู้สนับสนุนการตัดสินใจเรื่องต่างๆ
6. ทีมปฏิบัติการ (Work group) เป็นทีมที่รับผิดชอบการปฏิบัติงานโดยตรง มีบทบาทในการปฏิบัติงานที่เป็นภารกิจหลัก

สุนันทา เลาหนันท์ (2544) ได้ใช้แนวคิดการพัฒนากลุ่มที่มุ่งเน้นพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม แบ่งทีมงานตามลักษณะกลุ่มเป้าหมายของการเปลี่ยนแปลง คือ

- 1) ทีมครอบครัว (Family group) คือ ทีมที่ประกอบด้วยสมาชิกจากหน่วยงานเดียวกัน ซึ่งประกอบด้วยผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาจากหน่วยงานเดียวกัน

2) ทีมเครือญาติ (Cousin group) คือ ทีมที่ประกอบด้วยสมาชิกจากองค์กรเดียวกัน แต่อยู่คนละหน่วยงานกัน และไม่ได้มีความสัมพันธ์กันในสายบริหาร

3) ทีมงานย่อย (Cluster group) คือ ทีมที่สมาชิกมาจากหน่วยงานต่างๆ ขององค์กร ในแต่ละทีมจะมีกลุ่มย่อย 2-3 กลุ่ม แต่ละกลุ่มย่อยจะมีสมาชิกที่มีความเกี่ยวข้องทางด้านการงาน แต่ไม่มีความสัมพันธ์ทางด้านการบังคับบัญชา เช่น สมาชิกกลุ่มมาจากฝ่ายบัญชี ฝ่ายพัสดุ ฝ่ายการเงิน ฝ่ายละ 3 คน เป็นต้น

4) ทีมคนแปลกหน้า (Stranger group) คือทีมที่ประกอบด้วยสมาชิกมาจากต่าง องค์กรไม่เคยรู้จักกันมาก่อน

ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์ และคณะ (2546) แบ่งประเภทของทีมงานตามรูปแบบพื้นฐานที่ นิยม เป็น 3 แบบ ได้แก่

1) ทีมแก้ปัญหา (Problem-solving team) หรือที่เรียกว่า ทีมคุณภาพ (Quality team) ประกอบด้วยสมาชิกที่ทำงานร่วมกันในแผนกเดียวกันหรือหน่วยงานใกล้เคียง มารวมตัวกัน ประมาณ 2 - 3 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ เพื่อประชุม แลกเปลี่ยนข้อมูล ปัญหา และความคิดเห็นร่วมกัน เพื่อปรับปรุงคุณภาพและสภาพแวดล้อมในงานให้ดีขึ้น แต่ไม่มีอำนาจในการตัดสินใจ ตัวอย่างที่ เห็นได้ชัดเจนของทีมประเภทนี้คือ กลุ่มควบคุมคุณภาพ (Quality control cycle)

2) ทีมบริหารงานด้วยตัวเอง (Self – managed work team) เป็นทีมที่ประกอบด้วย สมาชิก 10 – 15 คน ร่วมกันรับผิดชอบงานโดยไม่มีการควบคุมบังคับบัญชา สมาชิกทุกคน รับผิดชอบงานทั้งหมด การตรวจสอบเป็นไปตามนโยบาย ไม่มีการบังคับควบคุม มีอำนาจในการ ตัดสินใจในขอบเขตงานที่รับผิดชอบ สมาชิกทีมมีอิสระในการปฏิบัติงานโดยไม่เกิดผลกระทบต่อ ผู้อื่น

3) ทีมข้ามหน้าที่ (Cross – functional team) เป็นทีมที่ประกอบด้วยบุคลากรในระดับ เดียวกัน แต่ต่างหน่วยงานมาทำงานด้วยกัน โดยใช้ทักษะ ความรู้ ความสามารถ ตามสาขาวิชาชีพ ที่ตนมีความชำนาญ เพื่อร่วมกันทำงานให้บรรลุผลสำเร็จที่ตั้งเป้าหมายร่วมกันไว้

จากการค้นคว้าและรวบรวมวรรณกรรมเกี่ยวกับประเภทของทีมจะพบว่า การจำแนก ประเภทของทีมจะแบ่งตามภารกิจหน้าที่ที่รับผิดชอบได้แก่ ทีมกลยุทธ์ ทีมบริหาร ทีมโครงการ ทีมประสานงาน ทีมนักคิด และทีมปฏิบัติการ แบ่งตามแนวคิดการพัฒนางานองค์กรที่มุ่งเน้น ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม ได้แก่ ทีมครอบครัว ทีมเครือญาติ ทีมงานย่อย ทีมคนแปลกหน้า และ แบ่งตามรูปแบบพื้นฐานที่กำลังเป็นที่นิยมในปัจจุบัน ได้แก่ ทีมแก้ปัญหา ทีมบริหารงานด้วยตัวเอง ทีมข้ามหน้าที่ สำหรับทีมการพยาบาลเป็นทีมที่ประกอบด้วยหัวหน้าทีมและสมาชิกทีม จัดอยู่ใน กลุ่มทีมปฏิบัติการกล่าวคือมีหน้าที่รับผิดชอบการปฏิบัติงานโดยตรง มีบทบาทในการปฏิบัติการ พยาบาลเป็นภารกิจหลัก รายละเอียดของทีมการพยาบาลจะกล่าวถึงโดยละเอียดในหัวข้อที่ 1.5

1.4 คุณลักษณะของการทำงานเป็นทีมที่ประสบความสำเร็จ

จากที่กล่าวมาแล้วว่าการทำงานเป็นทีมเป็นปัจจัยเริ่มต้นแห่งความสำเร็จของหน่วยงาน และบุคลากรในหน่วยงานหรือองค์กรนั้นๆ ดังนั้นการทำงานเป็นทีมที่ประสบความสำเร็จย่อมหมายถึงความสำเร็จขององค์กรหรือหน่วยงานรวมทั้งสมาชิกทีมโดยตรง นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงคุณลักษณะของการทำงานเป็นทีมที่ประสบความสำเร็จไว้แตกต่างกันหลายแนวคิด ดังนี้

Woodcock (1989) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะของทีมงานที่มีประสิทธิภาพไว้ดังนี้

1. บทบาทที่สมดุล (Balanced roles) คือ มีการผสมผสานกันในความแตกต่างของความสามารถบุคคล และใช้ความแตกต่างได้อย่างเหมาะสมในสถานการณ์ที่แตกต่างกัน
2. วัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและสอดคล้องกับเป้าหมาย (Clear objectives and agreed goals) การทำงานเป็นทีมควรมีวัตถุประสงค์และเป้าหมายของทีมอย่างชัดเจน ซึ่งสมาชิกต้องเข้าใจ เต็มใจที่จะยอมรับและผูกพันกับวัตถุประสงค์และเป้าหมายนั้นอย่างชัดเจน
3. การเปิดเผยและเผชิญหน้ากันเพื่อแก้ปัญหา (Openness and confrontation) การสื่อสารและสัมพันธ์กันในทีมเป็นไปอย่างเปิดเผย และไว้วางใจซึ่งกันและกัน พูดกันอย่างตรงไปตรงมา เข้าใจตนเองเป็นอย่างดี และเข้าใจผู้อื่นในทีมด้วย เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นต้องแก้ปัญหาด้วยการเผชิญหน้าซึ่งกันและกัน
4. การสนับสนุนและไว้วางใจต่อกัน (Support and trust) สมาชิกในทีมต้องให้ความช่วยเหลือ สนับสนุน ร่วมมือร่วมใจกันอย่างจริงจัง ให้โอกาสพูดถึงปัญหาอย่างอิสระ
5. ความร่วมมือและมีการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์ (Co – operation and conflict) สมาชิกในทีมต้องให้ความร่วมมือกันในการปฏิบัติงาน มีการใช้ประโยชน์และประสานประโยชน์ซึ่งกันและกัน สมาชิกมีส่วนร่วมในการวางแผนดำเนินงาน ข้อขัดแย้งในทีมเป็นไปในทางสร้างสรรค์มากกว่าทำลาย
6. วิธีการปฏิบัติงานที่คล่องตัว (Sound procedures) การทำงานของทีมจะมีลักษณะยืดหยุ่น การตัดสินใจจะอาศัยข้อเท็จจริงเป็นหลัก
7. ภาวะผู้นำที่เหมาะสม (Appropriate leadership) สมาชิกทุกคนสามารถเป็นผู้นำได้ตามสถานการณ์ และผู้นำที่ดีจะต้องเป็นผู้ฟังที่ดีด้วย
8. การทบทวนการทำงานของทีมอย่างสม่ำเสมอ (Regular review) เพื่อแก้ไขข้อบกพร่องได้ทันที ซึ่งการทบทวนนี้อาจจะทำในระหว่างปฏิบัติงานหรือภายหลังงานเสร็จก็ได้
9. การพัฒนาบุคคล (Individual development) มีแผนการพัฒนาสมาชิกของทีม เพื่อจะได้นำความรู้ความสามารถมาใช้ในการปฏิบัติงาน

10. ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มดี (Sound inter – group relations) การทำงานระหว่างกลุ่มเป็นไปในบรรยากาศของสัมพันธ์ภาพที่ดี พึงความคิดเห็นและทำความเข้าใจแนวคิดหรือปัญหาของผู้อื่น และพร้อมที่จะช่วยเหลือ

11. การติดต่อสื่อสารที่ดี (Good communication) การติดต่อสื่อสารที่ดีเป็นสิ่งที่จำเป็นในทุกระดับทั้งภายนอกและภายในองค์กร สมาชิกทุกคนจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาทักษะและได้รับข้อมูลในการติดต่อสื่อสารอย่างเพียงพอ

Parker (1990) กล่าวถึงลักษณะของทีมงานที่มีประสิทธิภาพต้องประกอบด้วย

1. ความชัดเจนของวัตถุประสงค์ (Clear sense of purpose) สมาชิกของทีมงานจะต้องกำหนดวิสัยทัศน์ร่วมกัน
2. บรรยากาศการทำงานที่ปราศจากพิธีรีตอง (Informal climate) โดยสมาชิกในทีมงานมีส่วนในการเสริมสร้างบรรยากาศการทำงานที่ไม่เป็นทางการ
3. การมีส่วนร่วม (Participation) ของสมาชิก ไม่ว่าจะเป็นการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ หรือการกล้าแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างจากสมาชิกส่วนใหญ่
4. การรับฟังซึ่งกันและกัน (Listening) รวมถึงการยอมรับความคิดเห็นที่แตกต่างของสมาชิกบางคน
5. ความไม่เห็นด้วยในทางบวก (Civilized disagreement) เพื่อหลีกเลี่ยงการใช้คำว่า "ความขัดแย้ง" มีการสื่อสารความคิดเห็นที่แตกต่างกัน
6. ความเห็นพ้องกัน (Consensus) เป็นเทคนิคการหาข้อยุติเกี่ยวกับปัญหาความคิดหรือการตัดสินใจซึ่งแสดงออกถึงความมีสมานฉันท์และเอกภาพของทีมงาน
7. การสื่อสารที่เปิดเผย (Open communication) เป็นการเจรจาติดต่อระหว่างทีมงาน บรรยากาศเต็มไปด้วยความเปิดเผย จริงใจต่อกัน มีความเชื่อมั่นและไว้วางใจซึ่งกันและกัน
8. บทบาทและการมอบหมายงานที่ชัดเจน (Clear roles and work assignments)
9. ภาวะผู้นำร่วม (Shared leadership) หมายถึง สมาชิกจะต้องแสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่ส่งเสริมการทำงาน และพฤติกรรมที่ธำรงรักษาความสัมพันธ์ของทีมงาน
10. ความสัมพันธ์ภายนอก (External relations) สมาชิกของทีมงานต้องสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับสมาชิกภายนอก
11. รูปแบบการทำงานที่หลากหลาย (Style diversity) ทีมงานที่มีประสิทธิภาพประกอบด้วยสมาชิกที่มีความสามารถ แนวคิดในการทำงานที่แตกต่างออกไป
12. การประเมินผลตนเอง (Self assessment)

พงษ์พันธ์ พงษ์โสภา (2542) กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการทำงานเป็นทีม ประกอบด้วย

1. การเลือกสมาชิกเข้าร่วมทีม เกณฑ์การเลือกสมาชิกเข้าร่วมทีมควรพิจารณาจากความคิด ทักษะคติ ความเชื่อ และค่านิยมของคนเหล่านั้น จากผลการวิจัยทางด้านสังคมจิตวิทยาพบว่า คนเรายังมีสิ่งที่ยึดเหนี่ยวกันมากเท่าไร ก็จะมีผูกพันกันมากขึ้นเท่านั้น นอกจากนี้ความคล้ายคลึงกันยังมีส่วนช่วยให้ความขัดแย้งลดน้อยลงอีกด้วย ดังคำโบราณของไทยที่ว่า “คนที่มีนิสัยใจคอคล้ายๆ กันก็จะคบกันได้สนิทสนม”

2. ความไว้วางใจ เชื่อใจ ทีมงานที่ดีนั้นสมาชิกควรมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน ไม่ควรมีความรู้สึกหวาดระแวงต่อกัน คิดไม่ซื่อต่อกัน หรือคอยหาโอกาสทำร้ายกันทั้งต่อหน้าและลับหลัง สิ่งสำคัญประการหนึ่งก็คือความเสมอต้นเสมอปลายที่ต่างฝ่ายต่างปฏิบัติต่อกันจะมีส่วนเสริมสร้างความเชื่อใจที่ต่างฝ่ายต่างมีต่อกัน

3. เป้าหมายของทีมสอดคล้องกับเป้าหมายส่วนตัวของสมาชิกทีม ทีมงานที่ดีนั้นสมาชิกจะต้องเข้าใจถึงเป้าหมายของส่วนรวม แม้ว่าในความเป็นจริงโดยธรรมชาติแล้วสมาชิกจะคำนึงถึงเป้าหมายส่วนตัวก่อนก็ตาม แต่สมาชิกจะต้องปรับปรุงเป้าหมายของตนให้สอดคล้องกับเป้าหมายของส่วนรวม เพราะทีมงานจะดีได้นั้น ผลประโยชน์ส่วนรวมของทีมจะต้องสอดคล้องกับผลประโยชน์ส่วนตัวของสมาชิก

4. การเข้าใจบทบาทของตนเองและเพื่อนร่วมทีม การเข้าใจและปฏิบัติตามบทบาทของตนเอง ตลอดจนการรับรู้ และยอมรับในบทบาทของผู้อื่นในทีม นับว่าเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในการทำงานร่วมกัน เพราะสมาชิกในทีมจะได้ปฏิบัติงานอย่างสอดคล้อง ไม่ก้าวร้าวซึ่งกันและกัน ซึ่งจะช่วยลดความขัดแย้งลงได้ ขณะเดียวกันก็จะไม่เกิดความน้อยเนื้อต่ำใจในสถานภาพของตนเองว่าต่ำต้อยกว่าผู้อื่น โดยพยายามให้ทุกคนยอมรับในบทบาทที่แตกต่างกัน และให้ทุกคนได้ประจักษ์ว่า ทุกหน้าที่มีความสำคัญทั้งสิ้น ตลอดจนหาแนวทางให้ทุกฝ่ายยอมรับซึ่งกันและกัน

5. วิธีการทำงาน กระบวนการทำงานเป็นทีมมีความสำคัญมาก กล่าวคือ สมาชิกในทีมทุกคนจะต้องมีวิธีการทำงานที่ประสานสอดคล้องกันเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ทั้งในด้านการสื่อสาร ความหมายที่เหมาะสม มีความเข้าใจกันอย่างชัดเจน มีการแสดงความคิดเห็นและการตัดสินใจร่วมกันของสมาชิกในทีมงาน ตลอดจนกำหนดกฎเกณฑ์ต่างๆ โดยมาจากที่ประชุมของสมาชิก

6. ระบบการให้รางวัล นักจิตวิทยาทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ยืนยันว่าพฤติกรรมที่ได้รับการเสริมแรงมีแนวโน้มที่จะยังคงอยู่และเข้มข้นขึ้น วิธีการส่งเสริมการทำงานเป็นทีมควรวางหลักเกณฑ์อยู่บนพื้นฐานการทำงาน การให้รางวัลแก่กลุ่ม แทนการมุ่งอยู่ที่ตัวบุคคล

7. บรรยากาศของกลุ่ม บรรยากาศในการทำงานเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ส่งผลให้

งานในกลุ่มประสบผลสำเร็จหรือล้มเหลว เกิดผลผลิตสูงหรือต่ำ บรรยากาศในการทำงานเป็นเรื่องเกี่ยวกับการรับรู้ในเรื่องต่างๆ เช่น โครงสร้างของงาน ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน การให้ความร่วมมือช่วยเหลือกันระหว่างสมาชิกในกลุ่ม ความเข้าใจและเปิดเผยความรู้สึกนึกคิดต่อกัน การรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ความร่วมมือร่วมใจ

ณัฐรุพันธ์ เขจรนนท์ และคณะ (2546) กล่าวถึงคุณลักษณะของทีมงานที่ประสบความสำเร็จควรมีคุณลักษณะสำคัญร่วมกันดังนี้

1. การตั้งเป้าหมาย (Goal) เป็นเรื่องสำคัญและเป็นสิ่งจำเป็นที่ขาดไม่ได้ในทุกทีม เพราะเป้าหมายที่ทุกคนมีส่วนร่วมจะทำให้เกิดพัฒนาการของทีมงานที่ “มีน้ำหนึ่งใจเดียวกัน” โดยที่สมาชิกแต่ละคนในทีมจะต้องเข้าใจ มีส่วนร่วม และมีความผูกพันในเป้าหมายของทีม รวมทั้งจะต้องทุ่มเทความพยายามในการทำงาน เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามที่ทีมต้องการ

2. การแสดงออก (Expression) สมาชิกทุกคนในทีมงาน มีสิทธิที่จะแสดงความคิดเห็นของตนได้อย่างเสรี แต่ต้องไม่ละเมิดสิทธิผู้อื่น ขณะเดียวกันสมาชิกแต่ละคนในทีมต่างก็มีหน้าที่ที่จะต้องรับฟังและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนสมาชิกคนอื่นๆ เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าการสื่อสารในทีมเกิดขึ้นอย่างสมบูรณ์

3. ความเป็นผู้นำ (Leadership) การทำงานเป็นทีมจะมีจุดเด่นที่สำคัญคือ ทีมงานจะมีความยืดหยุ่นกว่าการทำงานในรูปแบบอื่น ถึงแม้ว่าทีมงานบางทีมอาจจะมีหัวหน้าทีม (Team leader) ที่เป็นทางการแต่สมาชิก แต่ละคนในทีมงานจะต้องเต็มใจรับหน้าที่เป็นผู้นำตามความเหมาะสมในแต่ละสถานการณ์ และตามความสามารถของตน ซึ่งจะช่วยให้ทีมงานใช้ทักษะและความสามารถของสมาชิกทุกคนได้อย่างเต็มที่ ทำให้ทีมงานสามารถแสดงศักยภาพของตนได้อย่างสมบูรณ์

4. การแสดงความคิดเห็นที่สอดคล้องและเป็นเอกฉันท์ (Consensus) หัวหน้าทีมจะพยายามให้สมาชิกทุกคนต่างแสดงความคิดเห็นโต้ตอบและลงมติร่วมกัน เพื่อให้ได้ข้อสรุปที่ดีที่สุดสำหรับแก้ปัญหาและการปฏิบัติงาน โดยไม่สร้างความกดดัน หรือบังคับให้สมาชิกคนใดคนหนึ่ง จำใจต้องยอมรับในเสียงส่วนใหญ่อย่างไม่เต็มใจ เพื่อให้การทำงานบรรลุเป้าหมาย โดยสมาชิกทุกคนมีส่วนร่วม ตลอดจนช่วยให้สมาชิกมีความเข้าใจที่ดีต่อกัน และไม่มีอคติต่อกลุ่ม

5. ความไว้วางใจ (Trust) เป็นพื้นฐานสำคัญของความรัก และความสามัคคีระหว่างหมู่คณะ สมาชิกในทีมงานจะต้องเชื่อใจและไว้วางใจซึ่งกันและกัน เพื่อจะได้ทุ่มเทให้กับการทำงานอย่างเต็มที่ เพราะสมาชิกทุกคนต่างแน่ใจและมั่นใจว่าเขาจะมีเพื่อนร่วมทีมคอยให้การสนับสนุนในการตัดสินใจและร่วมมือในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ ซึ่งจะช่วยให้ทีมงานมีผลงานความคิดสร้างสรรค์ นวัตกรรมใหม่ๆ และพัฒนาการที่ก้าวไปข้างหน้าอย่างรวดเร็ว

6. ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) ทีมงานที่มีประสิทธิภาพจะต้องดำเนินงานอย่าง

สร้างสรรค์โดยอาศัยพลังความคิด และความสามารถของสมาชิกแต่ละคนในการสร้างการเปลี่ยนแปลง และความก้าวหน้าแก่ทีมงาน

จากการค้นคว้าและรวบรวมวรรณกรรมเกี่ยวกับคุณลักษณะของการทำงานเป็นทีมที่ประสบความสำเร็จส่วนใหญ่ได้กล่าวถึงเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน การยอมรับในบทบาทที่แตกต่างกันของสมาชิกในทีม การสื่อสารภายในทีม ความร่วมมือร่วมใจของสมาชิกโดยสมาชิกจะต้องเข้าใจถึงธรรมชาติของการทำงานเป็นทีมและความขัดแย้งที่อาจจะเกิดขึ้น ทุกคนต้องแสดงความคิดเห็นเพื่อช่วยกันแก้ไขปัญหาต่างๆ ร่วมกัน มีภาวะผู้นำ ตลอดจนมีการแสดงออกในลักษณะที่ส่งเสริมการทำงาน ส่งเสริมสัมพันธ์ภาพระหว่างสมาชิกในทีม แนวคิดเหล่านี้มีประโยชน์ต่อการพัฒนาและส่งเสริมการทำงานเป็นทีมการพยาบาล ซึ่งจะได้กล่าวถึงในลำดับถัดไป

1.5 ทีมการพยาบาล

ทีมการพยาบาล (Nursing team) เป็นการจ้ดระบบการดูแลผู้ป่วยที่ได้รับความนิยมมากที่สุด ในโรงพยาบาล เป็นลักษณะของการบริหารการพยาบาลในหน่วยย่อยที่มีการกระจายหน้าที่ความรับผิดชอบของหัวหน้าหอผู้ป่วยไปให้หัวหน้าทีมการพยาบาล ความรับผิดชอบของพยาบาลระดับหัวหน้าทีมเปลี่ยนแปลงจากการให้การพยาบาลด้วยตนเองทั้งหมดมาเป็นการนิเทศบุคลากรในระดับที่ต่ำกว่าให้สามารถให้การพยาบาลได้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ โดยหัวหน้าทีมจะทำการนิเทศ ประสานงาน และให้ความช่วยเหลือตามความจำเป็น (Bernhard and Walsh, 1995) สมาชิกทุกคนในทีมการพยาบาลจะต้องมีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม จึงจะทำให้ระบบการพยาบาลเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ (ปรางทิพย์ อุจะรัตน, 2541) ในการเสนอวรรณกรรมเกี่ยวกับทีมการพยาบาล ผู้วิจัยเรียงลำดับการนำเสนอ ดังนี้คือ ความหมายของทีมการพยาบาล, วัตถุประสงค์ของทีมการพยาบาล, ลักษณะเฉพาะของทีมการพยาบาล, องค์ประกอบของทีมการพยาบาล และปัญหาเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมของพยาบาล

1.5.1 ความหมายของทีมการพยาบาล

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของทีมการพยาบาลที่เหมือนและแตกต่างกันดังนี้ ทีมการพยาบาล หมายถึง ความรับผิดชอบของกลุ่มบุคลากรพยาบาลทั้งวิชาชีพและไม่ใช่วิชาชีพที่ให้การดูแลผู้ป่วยแบบองค์รวม เพื่อให้ได้คุณภาพ ได้มาตรฐานโดยการมอบหมายงาน ซึ่งหัวหน้าทีมจะเป็นผู้มอบหมายดูแลผู้ป่วย (Monice, 1994; Tappen, 1995) หัวหน้าทีมซึ่งจะเป็นผู้นำทีมดังกล่าวจะต้องเป็นพยาบาลวิชาชีพ (Douglass, 1992; Rocchiccioli & Tilbury, 1998) สอดคล้องกับความหมายที่กองการพยาบาล (2539) ได้ให้ความหมายของทีม

การพยาบาลว่า เป็นการจัดกลุ่มบุคคลที่รับผิดชอบการปฏิบัติการพยาบาลที่มีระดับความรู้ต่างกันมาปฏิบัติงานร่วมกัน ต้องมีการวางแผนการพยาบาล และประเมินผลการพยาบาลร่วมกัน โดยมีพยาบาลวิชาชีพเป็นหัวหน้าทีม

จากความหมายดังกล่าวพอสรุปได้ว่า ทีมการพยาบาลหมายถึง การจัดกลุ่มบุคลากรระดับต่างๆ มาปฏิบัติงานร่วมกัน มีการมอบหมายงานตามความรู้ความสามารถ เพื่อให้การดูแลผู้ป่วยแบบองค์รวม มีการวางแผนการพยาบาลและประเมินผลการพยาบาลร่วมกัน โดยมีพยาบาลวิชาชีพเป็นผู้นำทีมการพยาบาล

1.5.2 วัตถุประสงค์ของทีมการพยาบาล

ทีมการพยาบาลพัฒนามาจากความพยายามที่ต้องการจะแก้ไขปัญหาการพยาบาลที่แยกเป็นส่วนๆ จากการให้การพยาบาลตามหน้าที่ ต้องการเพิ่มความพึงพอใจแก่ผู้ป่วยและบุคลากร พร้อมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพการบริหาร โดยการมอบหมายผู้ป่วยให้แก่กลุ่มบุคลากรพยาบาลซึ่งมีความรู้ความสามารถ โดยทีมจะต้องรู้จักผู้ป่วย รู้ปัญหาและความต้องการของผู้ป่วยทุกคนในทีม (รัชนี้ ศุจิจันทร์รัตน์, 2546) ดังนั้น ทีมการพยาบาลจึงจัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุงบริการพยาบาลให้ดียิ่งขึ้น โดยมุ่งตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการแต่ละบุคคลอย่างเป็นระบบและสมบูรณ์แบบ ช่วยแบ่งเบางานที่ไม่จำเป็นต้องใช้พยาบาลรับผิดชอบ ซึ่งจะช่วยให้ปัญหาพยาบาลที่ไม่เพียงพอกับจำนวนผู้ป่วย นอกจากนี้ยังเป็นการช่วยพัฒนาความรู้และทักษะของสมาชิกในทีม เป็นการแบ่งปันความรู้แก่ผู้ปฏิบัติงานหลายระดับเพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาให้กับผู้ใช้บริการ เป็นการฝึกให้พยาบาลวิชาชีพเป็นผู้นำที่ดี (กองการพยาบาล, 2539)

วัตถุประสงค์ดังกล่าว นับว่าสอดคล้องกับปรัชญาของการให้การพยาบาลเป็นทีม กล่าวคือ การให้การพยาบาลเป็นทีมอยู่บนฐานของความเชื่อว่าเป็นการให้การพยาบาลโดยยึดเอาผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง และสามารถให้การพยาบาลที่ดีที่สุดโดยกลุ่มบุคลากรซึ่งมีความศรัทธาและยอมรับในคุณค่าของสมาชิกในทีมแต่ละคน (Rocchiccioli & Tilbury, 1998) การจะบรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าวได้นั้น ทีมการพยาบาลจะต้องมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างจากทีมงานโดยทั่วไป ซึ่งจะกล่าวถึงในลำดับถัดไป

1.5.3 ลักษณะเฉพาะของทีมการพยาบาล

ทีมการพยาบาลเป็นทีมที่จัดตั้งขึ้นโดยยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง ดังนั้นจึงมีเอกลักษณ์และลักษณะเฉพาะ นักวิชาการได้กล่าวถึงลักษณะเฉพาะของทีมการพยาบาลไว้ดังนี้

Berhard and Walsh (1995) กล่าวถึง ลักษณะของทีมการพยาบาลที่จะต้องประกอบด้วยสิ่งต่อไปนี้

1. หัวหน้าทีมต้องเป็นพยาบาลระดับวิชาชีพ เพราะหัวหน้าทีมมีอำนาจหน้าที่ในการมอบหมายงานให้สมาชิกในทีม แนะนำชี้แนะแนวทางเกี่ยวกับการทำงานภายใต้ทีมให้ได้มาตรฐานสูงสุด
2. รูปแบบการบริหารงานภายในทีมจะเป็นแบบประชาธิปไตย หรือการบริหารแบบมีส่วนร่วม สมาชิกภายในทีมทุกคนมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้การดูแลผู้ป่วย
3. ทีมจะต้องรับผิดชอบในการให้การดูแลผู้ป่วยที่ได้รับมอบหมายอย่างครบถ้วนสมบูรณ์
4. มีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพระหว่างสมาชิกทีมการพยาบาล การสื่อสารภายในทีมประกอบด้วย การพูดและการเขียนดังนี้

4.1 การพูด ได้แก่ การรับ – ส่งเวร การประชุมปรึกษา การเยี่ยมตรวจ การนิเทศและการรายงานข้อมูลเกี่ยวกับผู้ป่วย

4.2 การเขียน ได้แก่ การมอบหมายงานอย่างเป็นทางการเป็นลายลักษณ์อักษร การเขียนแผนการพยาบาล การรายงานข้อมูล การบันทึกการพยาบาล

สุลักษณ์ มีชูทรัพย์ (2539) กล่าวว่า ลักษณะของทีมการพยาบาลที่มีประสิทธิภาพประกอบด้วย

1. ผู้นำทีมควรเป็นพยาบาลวิชาชีพ เป็นผู้ที่ได้รับการฝึกอบรมจนมีความสามารถวางแผนประสานงาน นิเทศและประเมินผลการพยาบาลได้
2. หัวหน้าทีมเป็นผู้มอบหมายงานให้สมาชิกในทีมโดยคำนึงถึงความต้องการการพยาบาลของผู้ป่วย และความรู้ความสามารถของสมาชิกในทีมเป็นสำคัญ
3. เป็นการให้การพยาบาลที่สมบูรณ์แบบและต่อเนื่องโดยหัวหน้าทีมเป็นผู้วางแผนเป้าหมายและลำดับความสำคัญในการให้การพยาบาล ด้วยการใช้แผ่น Kardex และแผ่นรายงานต่างๆ ที่บันทึกข้อมูล เป็นเครื่องมือในการวางแผนและการให้การพยาบาล โดยจะต้องมีการประชุมปรึกษาร่วมกับสมาชิกทีมทุกคน ทั้งก่อนและหลังให้การพยาบาล (Pre-post nursing care conference)
4. เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น หรือมีสิ่งที่ต้องรายงาน สมาชิกในทีมเป็นผู้รายงานต่อหัวหน้าทีม หัวหน้าทีมรายงานหัวหน้าหอผู้ป่วยตามลำดับ
5. ทีมการพยาบาลมีลักษณะที่เปลี่ยนแปลงได้ เพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์ และเป็นการแก้ไขปัญหาของผู้ป่วยอย่างแท้จริง สามารถนำไปปฏิบัติได้ทุกแห่งที่ต้องการความช่วยเหลือด้านสุขภาพอนามัย

รัชณี ศุภจันทร์ (2546) กล่าวถึงลักษณะเฉพาะของทีมการพยาบาลว่า

1. จะต้องเป็นผู้ที่เป็นพยาบาลวิชาชีพซึ่งได้รับการกระจายอำนาจในการมอบหมายงานและสั่งการ เพื่อให้ผู้ป่วยในทีมได้รับการพยาบาลอย่างสมบูรณ์แบบ
2. จะต้องมีการพยาบาลสำหรับผู้ป่วยแต่ละคนโดยให้ผู้ป่วยมีส่วนร่วมในการวางแผนเท่าที่จะทำได้ แผนการพยาบาลดังกล่าวต้องปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงได้ตามปัญหา
3. แผนการพยาบาลเกิดขึ้นจากความคิดเห็นร่วมกันของสมาชิกในทีมการพยาบาล โดยใช้ประโยชน์จากความสามารถของบุคคลอย่างเต็มที่
4. จัดให้มีการประชุมปรึกษาทางการพยาบาลทุกวันเพื่ออภิปรายปัญหาทางการพยาบาลและกำหนดกิจกรรมการพยาบาล
5. มีการติดต่อสื่อสารที่ดี การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพภายในทีมเป็นสิ่งจำเป็นต่อความสำเร็จของทีม การติดต่อสื่อสารที่สำคัญสำหรับทีมคือ
 - 5.1 การมอบหมายงานเป็นลายลักษณ์อักษร
 - 5.2 แผนการพยาบาลของผู้ป่วยแต่ละราย
 - 5.3 การรายงานและสื่อสารระหว่างหัวหน้าทีมและสมาชิกทีม
 - 5.4 การประชุมปรึกษาเพื่อแก้ไขปัญหาของผู้ป่วย
 - 5.5 การให้ข้อมูลย้อนกลับอย่างไม่เป็นทางการระหว่างสมาชิกในทีม

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับลักษณะเฉพาะของทีมการพยาบาล สรุปได้ว่าลักษณะเฉพาะของทีมการพยาบาลคือ รูปแบบการบริหารงานภายในทีมเป็นแบบประชาธิปไตยหรือการบริหารแบบมีส่วนร่วม จะต้องประกอบด้วยสมาชิกทีมซึ่งมีพยาบาลวิชาชีพที่มีความรู้ความสามารถเป็นผู้นำทีม สมาชิกทุกคนมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการดูแลผู้ป่วย มีการมอบหมายงานจากหัวหน้าทีมให้กับสมาชิกทีม ภายใต้การนิเทศของหัวหน้าทีม มีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ มีการวางแผนการพยาบาลและประเมินผลการพยาบาลร่วมกันระหว่างสมาชิกโดยยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการพยาบาลที่สมบูรณ์แบบและต่อเนื่อง

1.5.4 องค์ประกอบของทีมการพยาบาล

นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงองค์ประกอบของทีมการพยาบาลไว้คล้ายคลึงกัน ดังนี้

- Sullivan (1990) กล่าวถึงองค์ประกอบของทีมการพยาบาลว่า จะต้องประกอบไปด้วย
1. หัวหน้าทีม ทำหน้าที่มอบหมายงานที่เกี่ยวกับการปฏิบัติการพยาบาลให้สมาชิกทีม โดยพิจารณาถึงคุณสมบัติของสมาชิกทีม และความต้องการของผู้ป่วยประกอบกัน
 2. สมาชิกทีมประกอบด้วยบุคลากรพยาบาลทั้งระดับวิชาชีพและต่ำกว่าวิชาชีพมา

ทำงานร่วมกันโดยมีเป้าหมายเดียวกัน

3. มีแผนการพยาบาลเฉพาะสำหรับผู้ป่วยแต่ละคน แผนการพยาบาลเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะนำไปสู่การพยาบาลที่มีคุณภาพ หัวหน้าทีมจะต้องรับผิดชอบ การเขียนแผนการพยาบาล หรือดูแลให้สมาชิกเขียนแผนการพยาบาลให้ครบถ้วน

4. การประสานงานภายในทีม ระหว่างทีมและภายนอกทีมทั้งในหน่วยงาน และนอกหน่วยงาน จะก่อให้เกิดความร่วมมือที่ดีในการทำให้เป้าหมายขององค์กรประสบผลสำเร็จ

5. มีการประเมินผล หัวหน้าทีมจะต้องรับผิดชอบประเมินผลทำให้การพยาบาลที่ปฏิบัติไปแล้วเพื่อประเมินความถูกต้อง หาแนวทางแก้ไข และปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

กฤษยา ตันติผลาชีวะ (2522) และ รัชณี ศุภจินทรรัตน์ (2546) ได้กล่าวไว้คล้ายคลึงกันว่า ในทีมการพยาบาลควรมีสิ่งต่างๆ ประกอบกันขึ้นเป็นทีม ดังนี้

1. ผู้นำ เป็นผู้รับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้างาน ในการจัดการพยาบาลอย่างมีคุณภาพ และใช้คนให้มีประสิทธิภาพในฐานะผู้บริหารทีมงาน

2. แผนงาน เป็นการวางแผนการทำงานของทีม โดยเฉพาะแผนการพยาบาลที่จะนำไปสู่การพยาบาลที่มีคุณภาพและสนองต่อความต้องการการพยาบาลของผู้ป่วย

3. องค์กร จัดรูปแบบของทีมการพยาบาลให้สอดคล้องกับระเบียบในหน่วยงานย่อยของตนเองที่นำไปสู่งานของกลุ่มตามเป้าหมาย

4. สมาชิก เป็นองค์ประกอบที่สำคัญของทีม ซึ่งประกอบด้วยเจ้าหน้าที่การพยาบาลหลายระดับ ทั้งที่เป็นวิชาชีพและไม่ใช้วิชาชีพ ต่างเข้ามาทำงานอย่างเข้าใจบทบาทของตนเอง

5. การประสานงาน เกิดขึ้นภายในทีม ระหว่างทีมและระหว่างวิชาชีพ ซึ่งจะก่อให้เกิดความร่วมมือ การสื่อสารที่นำไปสู่การบริการสุขภาพที่มีคุณภาพตามเป้าหมาย

6. การรายงาน จะต้องมีการรายงานการปฏิบัติงานตลอดเวลาที่มีการปฏิบัติการพยาบาลระหว่างสมาชิกทีม หัวหน้าทีม หรือระหว่างเวรต่อเวร

7. การพยาบาลที่เกิดจากสมาชิกทุกคนนั้นจะต้องสร้างเสริมความมีมาตรฐานและคุณภาพโดยสนองต่อความต้องการการพยาบาลของผู้ป่วย โดยมุ่งความต้องการผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง

8. การประเมินผลการพยาบาล ต้องมีการประเมินผลการพยาบาลหลังจากปฏิบัติการพยาบาลไปแล้วเพื่อหาข้อแก้ไขปรับปรุงให้มีคุณภาพมากขึ้น

สรุปได้ว่า ทีมการพยาบาลจะต้องประกอบไปด้วย หัวหน้าทีมซึ่งจะต้องเป็นพยาบาลวิชาชีพเท่านั้น สมาชิกทีมซึ่งประกอบไปด้วยบุคลากรหลายระดับทั้งที่เป็นวิชาชีพและไม่ใช้วิชาชีพ จะต้องมีการประสานงานภายในทีม มีการเขียนแผนการพยาบาลเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ป่วยแต่ละคน และมีการประเมินผลเพื่อปรับปรุงให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

1.5.5 แนวทางการส่งเสริมการทำงานเป็นทีมของบุคลากรการพยาบาล

การจัดระบบการพยาบาลเป็นทีม เป็นความพยายามที่จะใช้บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้พยาบาลซึ่งมีหลายระดับให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด มีการแบ่งงานกันทำตามความรู้ความสามารถ โดยมีพยาบาลวิชาชีพเป็นผู้นำทีม ระบบการพยาบาลเป็นทีมจะมีประสิทธิภาพถ้าบุคลากรทุกคนทำงานโดยมีวัตถุประสงค์เดียวกัน คือการให้บริการที่ดีแก่ผู้ป่วย มีความเข้าใจไว้วางใจกัน ยอมรับในความสามารถของกันและกัน ลักษณะการทำงานเป็นทีมของพยาบาลจะต้องทำอย่างต่อเนื่องตลอด 24 ชั่วโมง มีการผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนกันเป็นผลัด ต้องมีการส่งเวรต่อๆ กัน จึงจะเกิดความต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ ดังนั้นถ้าสามารถส่งเสริมให้บุคลากรการพยาบาลมีการทำงานเป็นทีมที่ดีและมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ย่อมหมายถึงประสิทธิภาพในการดูแลผู้ป่วยก็จะเพิ่มมากขึ้นด้วย แนวทางการส่งเสริมการทำงานเป็นทีมของบุคลากรการพยาบาลสามารถทำได้ดังต่อไปนี้

ฟาริดา อิบราฮิม (2541) ได้เสนอหลักปฏิบัติในการทำงานเป็นทีมการพยาบาลให้ประสบผลสำเร็จดังนี้

1. ส่งเสริมให้หัวหน้าทีมการพยาบาลเป็นผู้ที่มีความรู้ความชำนาญในเชิงวิชาการ และปฏิบัติการพยาบาล โดยเป็นผู้ศึกษาค้นคว้าอยู่เสมอ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักทั่วไปของการบริหาร รู้หลักของการทำงานกลุ่ม ตัดสินใจอย่างฉลาดและเหมาะสมกับเหตุการณ์ รวมทั้งมีความรับผิดชอบต่อการตัดสินใจนั้นๆ หัวหน้าทีมที่ดีจะต้องทำตัวเป็นตัวอย่างที่ดีแก่สมาชิกในทีม คำนึงถึงความต้องการของสมาชิกในทีมแต่ละคน เปิดโอกาสให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการทำงานของทีมและเป็นส่วนหนึ่งของทีม กระตุ้นให้สมาชิกได้พัฒนาความรู้ความสามารถจนกระทั่งเกิดความรู้สึกรับผิดชอบในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย

2. ส่งเสริมให้สมาชิกทีมได้ตระหนักถึงหน้าที่และความรับผิดชอบของตนเอง ในการทำงานเป็นทีมการพยาบาล กล่าวคือมีการร่วมมือประสานงานกันอย่างดีภายในทีม ทุกคนรับผิดชอบให้การพยาบาลผู้ป่วยที่ได้รับมอบหมาย ร่วมแสดงความคิดเห็นในขณะที่มีการประชุมวางแผนการพยาบาลโดยยึดถือผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง ฝึกเขียนแผนการพยาบาลให้ถูกต้องครบถ้วน และปรับเปลี่ยนให้ทันสมัยทุกเวลา ให้ความช่วยเหลือผู้ร่วมทีมเมื่อมีปัญหาไม่ว่าจะเป็นด้านการพยาบาลหรือวิชาการโดยเฉพาะบุคลากรในระดับต่ำกว่า เมื่อมีปัญหาขัดข้องในการปฏิบัติงานหรือตัดสินใจไม่ได้ต้องปรึกษาหัวหน้าทีม ตระหนักถึงความสำคัญของตนเองที่จะพัฒนาทีมการพยาบาลให้บรรลุเป้าหมาย

นอกจากนี้ การส่งเสริมการทำงานเป็นทีมให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้นั้น องค์การหรือผู้บริหารองค์การ จะต้องมีการเสริมสร้างทักษะที่จำเป็นสำหรับการทำงานเป็นทีม

ให้แก่สมาชิกที่มาร่วมทั้งหัวหน้าทีมด้วย ซึ่งจะช่วยให้สมาชิกทีมเกิดการเรียนรู้ร่วมกันและสามารถนำทักษะต่างๆ ไปประยุกต์ใช้ในการทำงานเป็นทีมได้อย่างมีคุณภาพ (สุนันทา เลาहनันท์, 2544) ทักษะที่จำเป็นและมีประโยชน์ซึ่งจะช่วยส่งเสริมให้เกิดการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ (เจิมจันทร์ ทองวิวัฒน์ และปณรต มาลากุล ณ อยุธยา, 2531) ได้แก่

1. ทักษะส่วนบุคคล หมายถึง ทักษะซึ่งสมาชิกทีมงานจำเป็นต้องใช้ติดต่อและมีปฏิสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกับสมาชิกคนอื่นๆ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างราบรื่นและบรรลุเป้าหมายของทีมงาน ประกอบด้วย

1.1 ทักษะในการติดต่อสื่อสาร ซึ่งประกอบไปด้วยความสามารถในการส่งข่าวสาร ข้อมูล และรับฟังข้อมูลข่าวสารอย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 ทักษะในการมีปฏิสัมพันธ์ หมายถึงความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคคล และวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ รวมถึงเสนอแนะวิธีการแก้ปัญหาอย่างมีเหตุผลบนพื้นฐานของความเข้าใจของทุกฝ่าย

1.3 ทักษะในการเป็นผู้นำ เป็นทักษะที่บุคคลจะต้องนำกลุ่มและจูงใจให้กลุ่มปฏิบัติให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ

1.4 ทักษะในการบริหารความขัดแย้ง หมายถึงความสามารถในการขจัดปัญหาความขัดแย้งซึ่งเกิดขึ้นจากการทำงานร่วมกันของสมาชิกทีมงาน

2. ทักษะของกลุ่ม หรืออาจใช้คำว่าทักษะส่วนรวม หมายถึงทักษะที่ทีมงานหรือกลุ่มต้องมีไว้สำหรับการพัฒนาศักยภาพในการทำงานของกลุ่มให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อให้ได้ผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ประกอบไปด้วยทักษะย่อย ได้แก่

2.1 ทักษะในการสร้างความร่วมมือ เป็นการแสวงหาความเชี่ยวชาญจากสมาชิกเพื่อรวมพลังในการปฏิบัติงาน

2.2 ทักษะในการแก้ปัญหาโดยทีมงาน เป็นการระดมความคิด ความรู้ความสามารถของสมาชิกในทีมงาน สำหรับแก้ไขปัญหาที่ทีมงานประสบ

2.3 ทักษะในการสร้างความเห็นพ้องต้องกัน เป็นทักษะการตัดสินใจของกลุ่ม โดยการแสวงหาความเห็นพ้องต้องกัน

จากการค้นคว้าและทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับ แนวทางการส่งเสริมการทำงานเป็นทีมของบุคลากรการพยาบาล พบว่าผู้บริหารจะต้องส่งเสริมให้หัวหน้าทีมและสมาชิกทีมได้มีการพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมให้ทุกคนเข้าใจตรงกันเกี่ยวกับเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ในการทำงานเป็นทีมการพยาบาล ส่งเสริมให้ทุกคนตระหนักถึงความรับผิดชอบและการมีส่วนร่วมในการทำงานเป็นทีมโดยยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง นอกจากนี้จะต้องมีการเสริมสร้างทักษะส่วนบุคคลและทักษะในการทำงานร่วมกับกลุ่มหรือทีมงาน ทักษะดังกล่าวได้แก่ ทักษะการ

ติดต่อสื่อสาร ทักษะการมีปฏิสัมพันธ์ ทักษะในการเป็นผู้นำทีม ทักษะในการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ ทักษะในการประชุม ทักษะในการขจัดปัญหาข้อขัดแย้ง ดังนั้นจะเห็นได้ว่าการส่งเสริมการทำงานเป็นทีมเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในยุคปัจจุบัน โดยเฉพาะทีมการพยาบาลซึ่งประกอบไปด้วยบุคลากรหลายระดับมาทำงานร่วมกัน อาจประสบปัญหาในการทำงานเป็นทีม ซึ่งผู้วิจัยจะได้กล่าวถึงปัญหาเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมในลำดับถัดไป

1.5.6 ปัญหาเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมของบุคลากรการพยาบาล

แม้การทำงานเป็นทีมจะเป็นเป้าหมายของทุกหน่วยงานในยุคปัจจุบัน แต่ส่วนใหญ่ก็พบว่าทุกหน่วยงานมีปัญหาค้างคั่งกันคือ บุคลากรในหน่วยงานทำงานเป็นทีมไม่เป็น หรือไม่เห็นความสำคัญของการทำงานเป็นทีม (ชูพงศ์ ปัญจะมวัต, 2545) ส่วนหนึ่งอาจเกิดจากพัฒนาการของสังคมยุคอุตสาหกรรม (Industry society) ซึ่งให้ความสำคัญกับการแบ่งงานกันทำ (Division of labor) หรือความชำนาญในการทำงาน (Job specialization) และค่านิยมแบบปัจเจกชนนิยม (Individualism) ที่ให้ความสำคัญกับตนเองและความเป็นส่วนตัว ทำให้เราไม่ได้พัฒนาทักษะในการอยู่ร่วมกัน การช่วยเหลือกัน การพึ่งพาอาศัยกันในการทำงาน ทำให้คนเราส่วนใหญ่มุ่งแต่จะทำงานของตนให้สำเร็จ และบางครั้งอาจทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มบ้าง แต่ไม่ใช่การทำงานเป็นทีม จนค่อนข้างเป็นที่ยอมรับกันแล้วว่าคนไทยทำงานเป็นทีมไม่เป็น (ณัฐรพันธ์ เขจรันท์ และคณะ, 2546)

จากการศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมของบุคลากรการพยาบาล (ศิริวรรณ โภมุติกานนท์, 2536; ฟาริดา อิบราฮิม, 2537; ชวนพิศ สิ้นสุวรรณ, 2538) พบว่ามีจุดอ่อนในด้านต่างๆ หลายประการ เช่น ความไม่ชัดเจนในบทบาทและเป้าหมาย ขาดความร่วมมือกันในการทำงาน ขาดมนุษยสัมพันธ์ มีปัญหาขัดแย้งกัน ขาดความเข้าใจในการทำงานเป็นทีม ไม่มีการประชุมปรึกษาหารือกัน ขาดความรู้ในเรื่องการเป็นผู้นำและการทำงานเป็นทีม ไม่มีการวางแผนในการทำงาน การประเมินผลและปรับปรุงงานมีน้อย นอกจากนี้ Refton (1988 อ้างถึงใน ณัฐรพันธ์ เขจรันท์ และคณะ, 2545) ยังได้กล่าวถึงปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งในการทำงานเป็นทีมโดยเฉพาะในสังคมเอเชียได้แก่ การที่สมาชิกไม่มีการสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลและความคิดเห็นระหว่างกัน การปิดบังความรู้สึกที่แท้จริงซึ่งส่วนหนึ่งเกิดขึ้นเนื่องจากพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก เกรงว่าจะเป็นการทำร้ายความรู้สึกของคนอื่น เกิดความรู้สึกว่าเจ็บปวดจะปลดปล่อยกว่า ทำให้ไม่กล้าแสดงความคิดเห็นของตนเอง หรือไม่กล้าแสดงความคิดเห็นที่ขัดแย้งกับคนอื่น ซึ่งนอกจากการปิดบังความคิดเห็นแล้ว สมาชิกในทีมงานแบบไทยๆ หลายคนยังชอบซ้ำเติมเมื่อเกิดความผิดพลาดขึ้น เป็นการทำร้ายทีมและทำลายกำลังใจของผู้ที่แสดงความคิดเห็น

และตั้งใจทำงาน ทำให้หมดกำลังใจไม่อยากจะแสดงความคิดเห็นและทำงานให้แก่ส่วนรวมอีกต่อไป

ปัญหาเกี่ยวกับพฤติกรรมการแสดงออกของสมาชิกทีม ซึ่งกลายเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาประสิทธิภาพของทีมดังกล่าวนั้น Smith – Jentsch, Salas, and Baker (1996) ได้ทำการศึกษา พบว่า พฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมของสมาชิกทีมจะช่วยให้การทำงานเป็นทีมมีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนั้นการฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมให้กับสมาชิกทีม จึงเป็นการพัฒนาการทำงานเป็นทีมอีกรูปแบบหนึ่ง การฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมให้กับบุคลากรการพยาบาลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ยึดเอาแนวคิดการทำงานเป็นทีมของ Woodcock (1989) ซึ่งมีทั้งหมด 11 ด้าน (รายละเอียดหน้า 14) แต่เพื่อให้เหมาะสมกับบริบทที่ทำการศึกษา ผู้วิจัยจึงพิจารณาเลือกแนวคิดดังกล่าวมาเพียง 7 ด้านคือ 1) การรับผิดชอบตามบทบาทหน้าที่ 2) การร่วมกันกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและสอดคล้องกับเป้าหมาย 3) การเปิดเผยและเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหา 4) การให้ความร่วมมือและการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์ 5) การทบทวนการทำงานเป็นทีมอย่างสม่ำเสมอ 6) การมีสัมพันธภาพระหว่างสมาชิกทีมดี 7) การติดต่อสื่อสารที่ดี มาใช้เป็นแนวคิดในการประเมินผลของการฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม ต่อการทำงานเป็นทีมของบุคลากรการพยาบาล การฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมครั้งนี้ เป็นการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรการพยาบาล เพื่อให้เกิดทักษะการทำงานเป็นทีมต่อไป แนวคิดในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรจะได้กล่าวถึงรายละเอียดในลำดับต่อไป

1.6 การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากร

ดังได้กล่าวมาแล้วว่า การทำงานเป็นทีมจะประสบผลสำเร็จได้ขึ้นอยู่กับความสามารถของสมาชิกทีมและผู้นำทีม กล่าวคือ สมาชิกทีมจะต้องมีความรู้ ทักษะ ประสบการณ์และทัศนคติที่ดีในการทำงานเป็นทีม ผู้นำทีมควรมีทักษะในการประสานความร่วมมือเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างสมาชิกในทีมงาน ช่วยให้สมาชิกสามารถมีพฤติกรรมสนับสนุนซึ่งกันและกัน มีการใช้วิธีการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบโดยมุ่งแสวงหาความเห็นพ้องร่วมกันของสมาชิกทีม มีกระบวนการตัดสินใจที่ถูกต้อง มีภาวะผู้นำที่เหมาะสม ซึ่งทักษะดังกล่าวมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับการปฏิบัติงานร่วมกันให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่ผู้บริหารหรือหน่วยงานทุกระดับ จะต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะการทำงานเป็นทีมให้กับบุคลากรในหน่วยงานของตนเอง ซึ่งการเรียนรู้การทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพอาจจะต้องใช้เวลาและการฝึกฝนอย่างจริงจังและต่อเนื่อง (Woodcock and

Francis, 1994; ฌ็อง-ฌัก กูว์แซง, 2546) วิธีการพัฒนาทักษะการทำงานเป็นทีมให้กับบุคลากรสามารถทำได้หลายวิธี แต่ที่นิยมมากในปัจจุบันได้แก่การใช้เทคนิคการฝึกอบรมโดยอาศัยวิทยากรผู้เชี่ยวชาญในการฝึกอบรม (ฌ็อง-ฌัก กูว์แซง, 2546) ทั้งนี้เนื่องจากการฝึกอบรมเป็นกระบวนการขององค์การที่จะพัฒนาบุคคล เพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอย่างมีระบบระเบียบแบบแผน ช่วยให้บุคคลมีความรู้ ความเข้าใจ มีทักษะ ความชำนาญ ประสบการณ์ที่เหมาะสม เป็นกิจกรรมที่นำไปสู่การแก้ไขปัญหาการทำงานขององค์การให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งผู้วิจัยจะได้กล่าวถึงความหมายของการฝึกอบรม วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม ประโยชน์ของการฝึกอบรม ประเภทของการฝึกอบรม และเทคนิคการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากร ตามลำดับ

1.6.1 ความหมายของการฝึกอบรม

ปัจจุบันนี้ การฝึกอบรมเป็นเครื่องมือสำคัญสำหรับการพัฒนาบุคลากร ซึ่งมุ่งเน้นการเพิ่มทั้งคุณภาพและประสิทธิภาพของทรัพยากรบุคคล นักวิชาการได้ให้ความหมายของการฝึกอบรมไว้คล้ายคลึงกันดังนี้

การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการที่จะช่วยเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ทักษะ ตลอดจนปรับเปลี่ยนเจตคติและพฤติกรรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในองค์การ อันจะก่อให้เกิดประสิทธิผลตามวัตถุประสงค์ขององค์การ (นิรันดร์ จุลทรัพย์, 2542; ยงยุทธ เกษสาคร, 2546) สอดคล้องแนวคิดของ บรรณเจิด สารพัฒน์ (2532) ซึ่งได้แสดงทัศนะไว้คล้ายคลึงกันว่า การฝึกอบรมเป็นกระบวนการหรือกิจกรรมที่จัดขึ้นอย่างมีแบบแผนสอดคล้องกับความต้องการขององค์การ เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในทางที่ดีขึ้นในเรื่องความรู้ เจตคติ และทักษะในการทำงาน นอกจากนี้ รัชณี ศุภจินทรรัตน์ (2546) กล่าวว่า การฝึกอบรมเป็นกระบวนการที่จัดขึ้น โดยมีความมุ่งหมายที่จะให้บุคลากรได้เพิ่มพูนความรู้ เปลี่ยนแปลงทัศนคติ และพฤติกรรมไปในทางที่ต้องการ เพื่อให้ปฏิบัติหน้าที่ของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วน วิบูลย์ บุญยธโรกุล (2545) กล่าวถึงการฝึกอบรมว่า เป็นกระบวนการจัดการเรียนการสอนอย่างเป็นระบบให้แก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคล โดยมุ่งที่จะก่อให้เกิดการพัฒนาความรู้ ทักษะและปรับทัศนคติในเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือหลายเรื่องประกอบกัน ตามความจำเป็นที่สอดคล้องกับภาระหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้เข้ารับการฝึกอบรม และจุดมุ่งหมายในการพัฒนาองค์การ

จากความหมายของการฝึกอบรมสรุปได้ว่า การฝึกอบรม กระบวนการจัดกิจกรรมอย่างมีระบบ เพื่อให้บุคลากรในองค์การได้เพิ่มพูนความรู้ เกิดทักษะในการทำงาน เปลี่ยนแปลงทัศนคติ เจตคติ ตลอดจนพฤติกรรมไปในทางที่ดีขึ้น สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์การ

1.6.2 วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

เป้าหมายสำคัญของการฝึกอบรมคือการให้ความรู้ เสริมสร้างทักษะ และปรับทัศนคติให้สอดคล้องกับความจำเป็น ค่านิยม และวัฒนธรรมขององค์กรตั้งได้กล่าวมาแล้ว วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมตามทัศนะของนักวิชาการมีแตกต่างกันดังต่อไปนี้

Cummings (1994) แบ่งวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมเป็น 2 ด้านดังนี้

1. ความมุ่งหมายขององค์กร ซึ่งเน้นหนักไปถึงประโยชน์ส่วนรวมได้แก่ เพื่อนำพันธกิจ ค่านิยมและปรัชญาไปสู่การปฏิบัติอย่างได้ผล สร้างความสนใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ช่วยให้บุคลากรใหม่ปรับตัวให้เข้ากับองค์กร สอนแนะวิธีปฏิบัติงานที่ดีและถูกต้องทันสมัย พัฒนาการปฏิบัติงานให้ได้ผลสูงสุด ลดความสิ้นเปลืองและป้องกันอุบัติเหตุในการปฏิบัติงาน พัฒนาบุคลากรให้มีความก้าวหน้าในงาน และเตรียมรับการขยายตัวขององค์กร เพื่อให้บริการที่มีประสิทธิภาพแก่สาธารณะหรือผู้มาติดต่อ พัฒนาการบริหารงานในองค์กร สร้างกลยุทธ์การคัดเลือกและธำรงรักษาบุคลากร เพื่อให้บรรลุเกณฑ์ในการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล เพื่อสร้างผู้เชี่ยวชาญในสาขาที่ชุมชนต้องการ และเพื่อจัดให้เกิดการบริการที่คุ้มกับค่าใช้จ่าย

2. ความมุ่งหมายส่วนบุคคล เป็นความมุ่งหมายที่แสดงถึงประโยชน์ที่บุคลากรในองค์กรจะได้รับจากการฝึกอบรม ได้แก่ ความก้าวหน้าในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การพัฒนา ทักษะ บุคลิกภาพในการปฏิบัติงาน พัฒนาฝีมือในการปฏิบัติงาน ฝึกฝนการตัดสินใจ เพื่อให้เรียนรู้ งานและลดความเสี่ยงอันตรายจากการปฏิบัติงาน ปรับปรุงสมรรถนะในการทำงานของบุคลากร เตรียมตัวให้พร้อมในการเลื่อนตำแหน่งหรือเปลี่ยนงาน สร้างความพึงพอใจและขวัญในการปฏิบัติงาน และเพื่อให้บุคลากรเข้าใจนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์กร

วิบูลย์ บุญยธโรกุล (2545) กล่าวถึงวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรมไว้ว่า

1) เพื่อแก้ไขปัญหาในปัจจุบัน เช่น ต้องการเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรที่มีอยู่ให้เข้าสู่ระดับมาตรฐานหรือให้มีความรู้ทันกับเทคโนโลยีที่ก้าวหน้า องค์กรขาดแคลนบุคลากรที่มีคุณสมบัติที่ต้องการ มีการเปลี่ยนแปลงวิธีการปฏิบัติงาน เป็นต้น

2) เพื่อเตรียมรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต เช่น การเลื่อนตำแหน่งของบุคลากร เตรียมรับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่จะนำเข้ามาใช้ในองค์กร เป็นต้น

ยงยุทธ เกษสาคร (2546) กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมไว้ดังนี้

- 1) เพื่อป้องกันปัญหาความไม่รู้วิธีการปฏิบัติงาน
- 2) เป็นกรรมวิธีหนึ่งที่จะช่วยลดปัญหาการเกิดอุบัติเหตุจากการทำงานผิดพลาด
- 3) เพื่อให้บุคลากรขององค์กรทันสมัยและปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงได้ดี

- 4) เพื่อช่วยประหยัดรายจ่ายในการสรรหาบุคลากรบรรจุใหม่
 - 5) เพื่อช่วยให้บุคลากรได้เกิดการเรียนรู้เกิดความรู้หรือรับในการปฏิบัติงาน
 - 6) เพื่อให้เกิดความสามัคคีระหว่างบุคลากรที่ทำงานในองค์กรเดียวกัน
 - 7) เพื่อให้โอกาสแก่บุคลากรในการพัฒนาบุคลิกภาพของตนเอง
 - 8) เพื่อช่วยให้บุคลากรมีความเชื่อมั่นในตนเอง
 - 9) เป็นการสนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างต่อเนื่อง
 - 10) ช่วยเสริมสภาพคล่องด้านโอกาสของบุคลากรช่วยเหลือผู้ที่ขาดโอกาสด้านการศึกษา
- ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า วัตถุประสงค์ในการฝึกอบรมสามารถแบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ ด้านที่

เกิดประโยชน์ต่อองค์กรโดยมุ่งผลประโยชน์ของส่วนรวมเช่น การพัฒนาคุณภาพ การธำรงรักษาบุคลากร และด้านที่เกิดประโยชน์ต่อบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน เป็นการพัฒนาบุคลากรในทุกด้านไม่ว่าจะเป็นการปฏิบัติงาน บุคลิกภาพ เป็นการเพิ่มศักยภาพให้กับบุคลากร ส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต นอกจากนี้วัตถุประสงค์ในการฝึกอบรมยังมีไว้เพื่อแก้ไขปัญหาในปัจจุบันและเตรียมรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคตได้อีกด้วย

1.6.3 ประโยชน์ของการฝึกอบรม

การฝึกอบรมเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาบุคลากร เพราะเมื่อบุคคลได้รับคัดเลือกเข้าทำงานในองค์กรแล้ว ก็ไม่ได้หมายความว่าเขามีความรู้ความสามารถเหมาะสมทุกอย่างในการทำงาน หรือแม้บุคลากรที่ทำงานมาระยะหนึ่งแล้วก็ไม่ได้อธิบายว่าเขาจะต้องมีความรู้ความสามารถที่จะทำงานในอนาคตได้อย่างเหมาะสม ทั้งนี้เพราะความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคมเกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า นักวิชาการส่วนใหญ่กล่าวถึงประโยชน์ของการฝึกอบรมไว้คล้ายคลึงกัน กล่าวคือ การฝึกอบรมให้ประโยชน์ในการพัฒนาบุคลากรและองค์กรเป็นอันมาก เพราะจะเป็นการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถรวมทั้งเปลี่ยนแปลงเจตคติค่านิยมของผู้เข้ารับการอบรม ทำให้มีสมรรถภาพในการปฏิบัติงานดียิ่งขึ้น ดังนั้นประโยชน์ที่จะได้รับจากการฝึกอบรมสามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้ (วิจิตร อวาระกุล, 2540; ยงยุทธ เกษสาคร, 2546)

- 1) ประโยชน์ต่อระดับหน่วยงานและองค์กรคือ ช่วยลดค่าใช้จ่ายทางด้านแรงงานและค่าตอบแทนบุคลากร ลดความสูญเสียวัสดุอุปกรณ์และค่าใช้จ่ายต่างๆ ด้านสาธารณูปโภคโดยรวมขององค์กร ช่วยเพิ่มผลผลิตทั้งทางตรงและทางอ้อมให้กับองค์กร ช่วยลดความเสี่ยงและอุบัติเหตุจากการทำงาน พัฒนาการทำงานขั้นพื้นฐานขององค์กรให้ถูกต้องและได้มาตรฐาน ความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการดีขึ้นเพราะผลจากบุคลากรทำงานดี สามารถสนองความต้องการ

กำลังคนของหน่วยงานหรือองค์กรได้ และช่วยให้หน่วยงานปรับตัวเข้ากับความผันแปรทางเศรษฐกิจและเทคโนโลยีที่จะมีมาในอนาคต

2) ประโยชน์ต่อระดับผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชา คือ ช่วยให้เกิดผลงานที่ดีขึ้น เมื่อบุคลากรตระหนักในบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ ส่งผลให้การบริหารสั่งงานสนองนโยบายองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยลดปัญหาและแก้ไขงานที่ผิดพลาด งานมีคุณภาพมากขึ้น ลดภาระในการปกครอง การบังคับบัญชาและการควบคุมการปฏิบัติงาน ช่วยเสริมสร้างการเป็นผู้นำที่เก่งงาน เก่งคนและเก่งคิด ประหยัดเวลาสำหรับผู้บริหารไม่ต้องเสียเวลาในการสอนงานและให้คำแนะนำ

3) ประโยชน์ต่อระดับพนักงานหรือบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน คือ ช่วยส่งเสริมความรู้ความเข้าใจซึ่งเป็นการเพิ่มคุณค่าแก่ตัวพนักงานเอง ทำให้เกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงาน ช่วยลดอุบัติเหตุหรือการทำงานผิดพลาดซึ่งอาจเกิดจากความไม่รู้วิธีการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ช่วยทบทวนแนวคิดและเจตคติ ทำให้เกิดความสนใจงานในหน้าที่จนเกิดความรักในหน้าที่การงานที่ทำ ช่วยเสริมสร้างทักษะและความสามารถที่สูงขึ้น การทำงานจะประสบความสำเร็จด้วยความรวดเร็ว ก่อให้เกิดแรงเสริมและกำลังใจในการทำงาน ช่วยให้บุคลากรได้มีโอกาสพัฒนาความทันสมัยและเพิ่มวิทยฐานะตนเอง ทำให้เกิดความก้าวหน้าในตำแหน่งการงานในโอกาสต่อไป

1.6.4 ประเภทของการฝึกอบรม

การฝึกอบรมทำได้หลายวิธี ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ในการจัดการเรียนรู้ให้กับบุคลากร นักวิชาการได้จัดแบ่งประเภทของการฝึกอบรมไว้แตกต่างกัน ดังนี้

วิจิตร อวระกุล (2540) ได้แบ่งประเภทของการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรไว้ดังนี้

1. การฝึกอบรมก่อนการทำงาน (Pre-service training or Pre-entry training) เป็นการศึกษาวิชาความรู้พื้นฐานในโรงเรียน วิทยาลัย มหาวิทยาลัยซึ่งจัดหลักสูตรให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาด สอนเน้นหนักไปในเชิงวิชาการ ทฤษฎี หลักการเทคนิค ส่วนการทำงานเป็นหน้าที่ของหน่วยงานและนักศึกษาต้องไปฝึกปฏิบัติหาประสบการณ์เอง ในระยะนี้จึงเป็นการให้การศึกษาในเนื้อหาวิชาการอย่างกว้างๆ ทั่วๆ ไป

2. การอบรมปฐมนิเทศ (Orientation) เป็นการอบรมให้แก่บุคคลที่เข้าทำงานในระยะแรก เป็นการแนะนำให้ทราบเกี่ยวกับนโยบาย วัตถุประสงค์ ประวัติ กฎระเบียบ โครงสร้าง ผู้บริหาร ลักษณะของงาน สิทธิประโยชน์และสวัสดิการ เพื่อให้บุคลากรใหม่ได้คุ้นเคยกับหน่วยงาน รู้สึกมั่นคง มีความเชื่อมั่น และสร้างขวัญกำลังใจในการทำงาน ทำให้สามารถปรับตัวให้คุ้นเคยกับองค์กรได้อย่างรวดเร็ว

3) การฝึกอบรมก่อนเข้าทำงาน (Induction training) เป็นการฝึกอบรมก่อนลงไปปฏิบัติงาน เพื่อให้พนักงานมีความรู้ในเรื่องของงานวิธีปฏิบัติที่ถูกต้องปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ สำหรับผู้ที่เข้ามาใหม่หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ไปปฏิบัติงานในหน่วยงานใหม่

4) การฝึกอบรมระหว่างปฏิบัติการ (In-service training or On-the-job training) เป็นการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ความชำนาญในหน้าที่ที่บุคคลทำอยู่ โดยไม่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่หน่วยงานในขณะรับการฝึกอบรม

5) การฝึกอบรมเฉพาะเรื่อง (Specific training) เป็นการอบรมเทคนิค หรือรายละเอียดเฉพาะเรื่องที่เกิดขึ้นเฉพาะหน่วยงาน เพื่อเสริมงานหลักให้ได้ผลดียิ่งขึ้น

6) การอบรมพิเศษ (Special training) เป็นการอบรมรายการพิเศษ นอกเหนือจากการอบรมที่กล่าวมาแล้ว เป็นการอบรมเพื่อประโยชน์ของสังคมส่วนรวม เช่น อบรมอาสาสมัคร การอบรมอาสาสมัครบรรเทาสาธารณภัย เป็นต้น

วิธีนี้ ศุภจินทรรัตน์ (2546) แบ่งประเภทของการฝึกอบรมออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ ดังนี้

1. การฝึกอบรมก่อนการทำงาน (Pre-service training) หรือการฝึกอบรมสำหรับผู้ปฏิบัติงานใหม่ เป็นการฝึกอบรมก่อนที่บุคลากรคนใหม่จะเริ่มลงมือปฏิบัติงานในองค์กร แบ่งเป็น 2 ประเภทคือ

1.1 การปฐมนิเทศ (Orientation) หมายถึงกระบวนการอย่างไม่เป็นทางการที่หน่วยงานจัดขึ้นเพื่อแนะนำบุคลากรใหม่ให้รู้จักหน่วยงาน องค์กร หรือสถาบัน เพื่อทราบวัตถุประสงค์ นโยบายของหน่วยงาน และแนะนำให้ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและกฎระเบียบต่างๆ

1.2 การแนะนำงาน (Induction training) เป็นการฝึกอบรมถึงปฐมนิเทศและสอนวิธีการปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ใดหน้าที่หนึ่งโดยเฉพาะ เนื่องจากการผลิตบัณฑิตไม่สามารถผลิตคนให้มีความรู้ ทักษะและทัศนคติให้เหมาะสมกับความต้องการขององค์กรพอดี จึงต้องอาศัยการแนะนำงานให้มีความพร้อมก่อนการเริ่มทำงาน

2. การฝึกอบรมระหว่างทำงาน (In-service training) เป็นการฝึกอบรมภายหลังจากที่บุคคลได้เข้ามาปฏิบัติงานในองค์กรแล้ว อาจเรียกว่าการฝึกอบรมบุคลากรประจำการก็ได้ เป็นการสอนที่จัดเป็นพิเศษเพื่อมุ่งเพิ่มพูนความสามารถให้กับบุคลากร ทำได้ 2 รูปแบบคือ

2.1 การฝึกอบรมในเวลาปฏิบัติงาน (On-the-job training) เป็นการฝึกอบรมที่มีลักษณะไม่เป็นทางการและเน้นให้ผู้ปฏิบัติได้ลงมือฝึกปฏิบัติในสถานการณ์การทำงานจริง โดยมีเจ้าหน้าที่ ผู้ร่วมงาน หรือผู้บังคับบัญชาที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่าเป็นผู้ควบคุมดูแลวิธีที่นิยมใช้คือ วิธีการสอนงาน (Coaching) ซึ่งเป็นการสอนผู้เริ่มเข้ามาปฏิบัติงานแบบตัวต่อตัว การหมุนเวียนงาน (Job rotation) เป็นการฝึกอบรมที่บุคลากรจะเคลื่อนย้ายจากงานหนึ่งไปยังอีก

งานหนึ่งตามช่วงเวลาที่วางแผนไว้ การฝึกอบรมด้วยการฝึกงาน (Apprenticeship training) เป็นการฝึกอบรมตามลักษณะต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานซึ่งต้องอาศัยทักษะวิชาชีพ และการฝึกอบรมแบบสอนงาน (Job instruction training) เป็นการสอนงานแบบเป็นขั้นๆ ไป

2.2 การฝึกอบรมนอกเวลาปฏิบัติงาน (Off-the-job training) เป็นการฝึกอบรมที่จัดขึ้นอย่างเป็นทางการโดยหน่วยงานหรือสถาบันที่มีเจ้าหน้าที่ในการจัดการฝึกอบรมโดยตรง การฝึกอบรมแบบนี้มักจัดในห้องประชุมทำให้ผู้เข้ารับการอบรมมีเวลาสำหรับการอบรมอย่างเต็มที่ มีการวางแผนการฝึกอบรมไว้ล่วงหน้าและดำเนินการตามแผนที่วางไว้ สิ่งที่ผู้เข้าอบรมได้รับเขาจะต้องนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน

วิบูลย์ บุญยธโรกุล (2545) แบ่งประเภทหรือทางเลือกในการฝึกอบรมออกเป็น 5 กลุ่มตามความเหมาะสมของตำแหน่งหน้าที่ ความรับผิดชอบ ตลอดจนความอาวุโสของบุคลากรแตกต่างกันคือ

- 1) การฝึกอบรมงานที่ทำในองค์การ เช่น การสอนงาน การให้พี่เลี้ยง ให้เป็นผู้ช่วย
- 2) เข้าร่วมกิจกรรมในองค์การ หมายถึงการให้โอกาสที่จะเรียนรู้หน่วยงานเดียวกันหรือหน่วยงานอื่นในองค์การ เช่นการหมุนเวียนงาน
- 3) เข้าร่วมกิจกรรมภายนอก เช่น มอบหมายให้ไปช่วยงานหน่วยงานอื่น ไปเยี่ยมชมกิจการขององค์การอื่น
- 4) หลักสูตรฝึกอบรมภายใน จัดขึ้นเพื่อสนองความต้องการเฉพาะขององค์การ
- 5) หลักสูตรฝึกอบรมภายนอก ซึ่งมีความหลากหลายของเนื้อหา ระยะเวลา วิธีการและสถานที่ บางหลักสูตรเป็นการเรียนแบบทางไกลโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

นอกเหนือจากที่กล่าวมาแล้ว บางหน่วยงานอาจแบ่งประเภทของการฝึกอบรมออกเป็นหมวดใหญ่ๆ คือ การฝึกอบรมตามความต้องการของงาน (Job requirement) การฝึกอบรมที่มีความสัมพันธ์กับงาน (Job related training) การฝึกอบรมเพื่อรับตำแหน่งหรือหน้าที่สูงขึ้น (Upward mobility training) การฝึกอบรมที่มีความสัมพันธ์กับวิชาชีพ (Career related training) (วิจิตร อวระกุล,2540)

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับประเภทของการฝึกอบรมพบว่า นักวิชาการแบ่งประเภทการฝึกอบรมได้หลายวิธีแตกต่างกันไป ทั้งนี้แล้วแต่ลักษณะและวัตถุประสงค์ในการจัดการฝึกอบรม เช่น แบ่งเป็นการฝึกอบรมก่อนการทำงาน การฝึกอบรมระหว่างทำงาน หรือ อาจจะแบ่งย่อยออกเป็น การฝึกอบรมก่อนทำงาน การปฐมนิเทศ การฝึกอบรมพิเศษ เป็นต้น แต่สำหรับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรการพยาบาลด้านการทำงานเป็นทีม โดยใช้โปรแกรมการฝึกปฏิบัติการแสดงออกอย่างเหมาะสมที่ผู้วิจัยจัดขึ้นนี้ เป็นการฝึกอบรมนอกเวลาปฏิบัติงาน (Off-the-job training) โดยผู้วิจัยเป็นคนวางแผนในการจัดฝึกอบรมและจัดฝึกอบรมในห้องประชุม

ที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีเวลาอย่างเต็มที่ เพื่อให้บุคลากรการพยาบาลได้นำสิ่งที่ได้รับจากการฝึกปฏิบัติการแสดงออกอย่างเหมาะสมไปใช้ในการทำงานเป็นที่มาของการพยาบาลต่อไป โดยใช้เทคนิคในการฝึกอบรมแบบผสมผสานหลายวิธี ซึ่งผู้วิจัยจะได้กล่าวถึงในลำดับถัดไป

1.6.5 เทคนิคการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากร

เทคนิคการฝึกอบรม หมายถึง วิธีการสอนการอบรมในรูปแบบต่างๆ ที่จะทำให้ผู้รับการอบรมเกิดการเรียนรู้ เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่ค่อนข้างถาวรตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม เทคนิคการฝึกอบรมจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งที่จะส่งผลต่อความสำเร็จของการฝึกอบรม แต่ละเทคนิคมีลักษณะเฉพาะ ผู้จัดการฝึกอบรมจะต้องพิจารณาเลือกเทคนิคให้เหมาะสม ปัจจุบันมีเทคนิคการฝึกอบรมให้เลือกใช้มากกว่า 30 วิธี (วิบูลย์ บุญยธโรกุล, 2545) แต่ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยรวบรวมมาเฉพาะวิธีที่นิยมใช้กันมากและเทคนิคเฉพาะที่นิยมใช้ในการฝึกปฏิบัติการแสดงออกอย่างเหมาะสมเท่านั้น ซึ่งแต่ละวิธีมีรายละเอียดโดยสังเขปดังนี้ (พรรณราย ททรัพย์ประภา, 2528; วิจิตร อวระกุล, 2540; สมโภชน์ เขียมสุภาษิต, 2543; วิบูลย์ บุญยธโรกุล, 2545; ยงยุทธ เกษสาคร, 2546; รัชณี ศุภจินทรรัตน์, 2546)

1) การบรรยาย (Lecture) หรือการสอน (Instruction) เป็นวิธีที่ใช้กันมากที่สุดใน การฝึกอบรม เป็นการนำเสนอเนื้อหาสาระความรู้จากวิทยากรหรือผู้ทรงคุณวุฒิ โดยทั่วไปจะเป็น การสื่อสารทางเดียว โดยผู้เรียนจะเป็นผู้รับฟัง สังเกต และทำความเข้าใจกับหลักการ แนวคิดและ วิธีการที่วิทยากรนำเสนอ ถึงแม้จะเรียกวิธีนี้ว่าเป็นการบรรยายซึ่งหมายถึงการนำเสนอโดยการพูด แต่ในทางปฏิบัติ ผู้บรรยายที่ดีมักจะมีสื่อที่จะช่วยให้ผู้เรียนได้ใช้ประสาทสัมผัสมากกว่าการฟัง เพียงอย่างเดียว เช่น มีการนำเสนอประเด็นสำคัญโดยใช้เครื่องฉายแผ่นใส สไลด์ ใช้วีดิทัศน์หรือ ภาพยนตร์มาช่วยให้เห็นภาพที่ยากต่อการอธิบาย และมีเอกสารประกอบการบรรยาย

2) การอภิปราย (Discussion) คือ การจัดให้บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปมาพูดแสดง ความคิดเห็นและมุมมองของตนเองให้คนอื่นฟัง ในประเด็นที่เป็นปัญหาหรือความสนใจของคนทั้ง กลุ่มผู้พูดอาจเป็นผู้ทรงคุณวุฒิหรือวิทยากรที่มีความรู้ความสามารถทั้งหมด (Panel discussion) หรืออาจเป็นการอภิปรายเฉพาะในกลุ่มผู้เข้ารับการฝึกอบรม (Group discussion) ก็เป็นได้ การอภิปรายเป็นวิธีการที่ดีที่จะดึงเอาความรู้ความสามารถ มุมมองและประสบการณ์จากหลายๆ เป็นการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เพื่อค้นหา พิจารณาและดำเนินการแก้ไขปัญหา หรือหาข้อสรุปที่เป็นความสนใจร่วมกัน

3) การสาธิต (Demonstration) เป็นการสอนโดยการอธิบายหลักการ ทฤษฎี และแสดง

วิธีการตามลำดับ ขั้นตอนที่ต้องการของการปฏิบัติงาน การใช้เครื่องมือ ฯลฯ เพื่อให้ผู้เรียนได้สังเกต เข้าใจ และปฏิบัติตามหลักการและกระบวนการที่ต้องการ หลังจากที่ได้อธิบายและแสดงให้ดูแล้ว จะต้องให้ผู้เรียนฝึกปฏิบัติทันที โดยวิทยากรจะคอยสังเกตวิธีการและขั้นตอนในการปฏิบัติ คอยให้ คำแนะนำหรือแก้ไขข้อบกพร่อง จนกว่าจะสามารถปฏิบัติได้ถูกต้องตามเกณฑ์ที่กำหนดการ อธิบายและแสดงวิธีการตามลำดับขั้นตอนอาจทำโดยใช้เทปวีดิทัศน์ หรือภาพยนตร์ช่วยก็ได้

4) การระดมความคิด (Brainstorming) เป็นวิธีการที่ใช้พัฒนาทักษะในการแก้ปัญหา โดยการพยายามหาวิธีหรือแนวคิดใหม่ๆ ที่อาจถูกมองข้ามไป สำหรับวิธีนี้การคิดอย่างสร้างสรรค์มีความสำคัญมากกว่าการคิดวิเคราะห์ตามวิธีการที่ใช้โดยทั่วไป วิธีการของการระดมความคิดก็คือ การเปิดโอกาสให้สมาชิกเสนอแนวคิดหรือวิธีที่นึกได้ทันทีอย่างเป็นอิสระโดยไม่ต้องคำนึงถึงความเหมาะสมหรือความเป็นไปได้ และไม่ยอมให้มีการถูกคัดค้านหรือวิจารณ์จากสมาชิกภายในกลุ่ม มีการกระตุ้นให้สมาชิกเสนอความคิดให้หลากหลายให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ แนวคิดทุกอันจะถูกบันทึกไว้ เมื่อรวบรวมแนวคิดหรือวิธีการได้ทั้งหมดแล้วก็นำมาจัดกลุ่ม แล้วนำเอาแต่ละกลุ่มแนวคิดนั้นมาวิเคราะห์วิจารณ์เพื่อหาแนวทางที่เป็นไปได้ที่ดีที่สุดที่จะใช้แก้ปัญหา

5) การศึกษากรณี (Case study) เป็นวิธีการสร้างประสบการณ์ในการวิเคราะห์ค้นหาสาเหตุและแนวทางในการแก้ไขปัญหา การตัดสินใจ ทักษะในการรับฟัง ฯลฯ โดยให้ผู้เรียนอ่านหรือรับฟังเหตุการณ์ที่เป็นจริงหรือสมมุติขึ้น แล้วทำการศึกษาวิธีการที่จะแก้ไข จากนั้นจึงนำเสนอผลการวิเคราะห์และแนวทางการแก้ปัญหาของตนเองหรือของกลุ่มต่อผู้เข้ารับการฝึกอบรมด้วยกัน โดยวิธีนี้สมาชิกทั้งหมดจะได้เรียนรู้และเปรียบเทียบวิธีการวิเคราะห์เพื่อหาสาเหตุและแนวทางการแก้ปัญหาในรูปแบบต่างๆ ซึ่งจะสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ภายในหน้า

6) การศึกษาดูงานหรือทัศนศึกษา (Field trip) เป็นการจัดกลุ่มให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม เดินทางไปยังสำนักงาน โรงงานหรือโครงการ เพื่อเปิดโอกาสให้ได้เรียนรู้จากการรับฟังและสังเกตวิธีการทำงาน การใช้เครื่องมือ หรือสิ่งที่เป็นรูปธรรมซึ่งยากต่อการนำเสนอในห้องเรียน ก่อนการเดินทางจะต้องให้ผู้เข้าอบรมได้รับทราบข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับสถานที่ที่จะดูงาน จุดเด่นและสิ่งที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์ในการเรียนรู้ เมื่อไปดูมาแล้วอาจให้เขียนรายงานหรือจัดให้มีการรายงานสรุปผล เป็นการเปลี่ยนบรรยากาศและสร้างความสัมพันธ์ของกลุ่มอีกด้วย

7) การแสดงบทบาทสมมุติ (Role play) เป็นวิธีการที่เหมาะสมในการปรับเปลี่ยนทัศนคติ ค่านิยมและการรับรู้ถึงความรู้สึกนึกคิดของผู้อื่น โดยการจัดให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเข้าไปแสดงบทบาทของผู้อื่นซึ่งมีสภาพแวดล้อมทางสังคม ทัศนคติ และค่านิยมแตกต่างหรือตรงกันข้ามกับผู้เข้ารับการฝึกอบรม หลังจากแสดงบทบาทสมมุติแล้ว วิทยากรจะต้องอธิบายชี้ให้เห็นประเด็น เพื่อให้เกิดการปรับเปลี่ยนทัศนคติและค่านิยมไปสู่สิ่งที่เป็นที่ยอมรับในองค์การและสังคมโดยรวม

8) การสร้างสถานการณ์จำลอง (Simulation) เป็นการจัดให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเข้าไป

อยู่ในเหตุการณ์ เงื่อนไข สภาพแวดล้อม หรือกระบวนการคล้ายจริงที่จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้มีประสบการณ์ในการปฏิบัติ ตัดสินใจแก้ปัญหา กับสถานการณ์ที่ถูกสร้างขึ้น วิธีนี้จะใช้เมื่อการฝึกปฏิบัติกับของจริงอาจมีค่าใช้จ่ายสูงเกินไปหรือมีอันตรายมาก

9) การฝึกปฏิบัติงาน (On-the-job training) เป็นวิธีการฝึกอบรมที่จัดให้มีขึ้นในที่ทำงาน โดยมีผู้ที่มีความรู้ความชำนาญในงานที่ต้องเรียนรู้เป็นผู้ทำหน้าที่สอนให้ปฏิบัติงานได้ เช่นเดียวกับบุคลากรคนอื่น ๆ มักจะจัดให้กับบุคลากรใหม่เพื่อช่วยให้บุคลากรดังกล่าวสามารถปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นได้โดยเร็ว รวมทั้งกรณีการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานซึ่งจะต้องเริ่มดำเนินการโดยไม่มีโอกาสจัดให้มีการฝึกอบรมในชั้นเรียนตามปกติ การฝึกอบรมวิธีนี้ให้ได้ผลจะต้องทำตามกระบวนการที่ถูกต้อง กล่าวคือมีการวิเคราะห์หน้าที่และความรับผิดชอบเพื่อหาความจำเป็นในการฝึกอบรม กำหนดวัตถุประสงค์ กำหนดเนื้อหาสาระและทักษะที่ต้องเรียนรู้ แล้วจึงดำเนินการฝึกอบรม ประเมินผลตามลำดับ

10) กระบวนการกลุ่มสัมพันธ์ (Group process) เป็นเทคนิคการฝึกอบรมซึ่งใช้กลุ่มเพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ทำกิจกรรมเพื่อการเรียนรู้ถึงพฤติกรรมทัศนคติ การเข้าใจคน วิธีการแก้ปัญหาเกี่ยวกับคนที่ถูกต้อง รวมถึงการเรียนรู้ปฏิกริยาภายในกลุ่ม กระตุ้นให้บุคคลเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ทุกคนจะเกิดการหยั่งรู้ รับรู้ด้วยตนเองและพัฒนาตนเอง โดยอาศัยพฤติกรรมของกลุ่ม

11) การแสดงแบบพฤติกรรม (Modeling) เป็นเทคนิคที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะเรียนรู้จากพฤติกรรมของบุคคลที่เป็นตัวแบบหรือผลที่เกิดจากการกระทำของตัวแบบ และผู้ฝึกอบรมเลียนแบบพฤติกรรมของตัวแบบ เพื่อเป็นการฝึกทักษะ ฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสม ปลูกฝังค่านิยม การฝึกอบรมในลักษณะนี้ผู้จัดการฝึกอบรมจะต้องสรรหาคณะบุคคลที่สามารถปฏิบัติตนเป็นตัวอย่างที่ดี เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เห็นและเกิดศรัทธา หรือมีความสัมพันธ์อันดีต่อกันจนยึดพฤติกรรมของบุคคลเหล่านั้นเป็นแบบอย่างของพฤติกรรมของตนเองต่อไป

12) การซ้อมบทบาทของพฤติกรรม (Behavioral rehearsal) ถือเป็นเทคนิคที่สำคัญสำหรับการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม เทคนิคนี้จะช่วยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เข้าใจว่าตนเองมีความต้องการที่จะสื่อสารให้ผู้อื่นรู้เรื่องอะไร ช่วยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถที่จะตอบโต้กับอีกฝ่ายหนึ่งได้หลายวิธี ลดความวิตกกังวลลง เพราะได้ซ้อมบทบาทของพฤติกรรมที่ต้องการแสดงออก ก่อนที่จะไปแสดงในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริงๆ เกิดความมั่นใจในตนเองเพิ่มขึ้น

13) การให้สิ่งเสริมแรง (Reinforcement) เป็นเทคนิคที่นิยมใช้ในการฝึกเกี่ยวกับพฤติกรรม เพื่อเพิ่มแรงจูงใจให้กับผู้เข้ารับการฝึกอบรมในการที่จะเปลี่ยนพฤติกรรมของตนเอง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสมาชิกกลุ่มด้วย ถ้าสมาชิกช่วยกันอภิปรายให้สิ่งเสริมแรงแล้ว ก็จะทำให้ผู้เข้ารับ

การฝึกพฤติกรรมมีความกระตือรือร้นมากขึ้น สามารถเปลี่ยนพฤติกรรมที่ไม่ต้องการได้เร็วขึ้น การให้สิ่งเสริมแรงอาจจะเป็นการให้รางวัลทางสังคมเช่น คำชมเชย กำลังใจ เป็นต้น โดยทั่วไปการให้สิ่งเสริมแรงจะมีทั้งการเสริมแรงทางบวก (Positive reinforcement) และการเสริมแรงทางลบ (Negative reinforcement) ซึ่งการให้สิ่งเสริมแรงทางบวกเป็นที่นิยมมากกว่า เพราะสามารถช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เร็วกว่าการเสริมแรงในทางลบ

14) การฝึกให้จินตนาการถึงสภาพการณ์ (Imagine handling the situation) เป็นการฝึกให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจินตนาการและคิดถึงลักษณะของพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมในสถานการณ์นั้นๆ ทำได้โดยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมนั่งหรือนอนในท่าที่สบายที่สุด หลับตาและจินตนาการตามที่วิทยากรบอก เป็นการซักซ้อมพฤติกรรมของตนเองในความคิด ทั้งนี้เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ไปฝึกซ้อมและทบทวนเองที่บ้าน การฝึกซ้อมพฤติกรรมในความคิดเช่นนี้จะช่วยให้การฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมได้ผลดียิ่งขึ้น โดยเฉพาะถ้าใช้กับการเสริมแรงทางบวก จะทำให้ผู้ฝึกมีกำลังใจในการฝึกพฤติกรรมดังกล่าวมากยิ่งขึ้น

15) การให้ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เป็นวิธีการที่จะช่วยผู้เข้ารับการฝึกอบรมให้พัฒนาพฤติกรรมการแสดงออกได้เหมาะสมยิ่งขึ้น มักจะใช้ควบคู่กับการฝึกซ้อมพฤติกรรมและการแสดงบทบาทสมมุติ การให้ข้อมูลป้อนกลับสำหรับการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมควรจะให้ข้อมูลป้อนกลับในทางบวกก่อน แล้วเสนอแนะในสิ่งที่ต้องการให้เปลี่ยนแปลงพฤติกรรม

16) การมอบหมายการบ้าน (Assigning homework) เป็นเทคนิคที่สำคัญอย่างหนึ่งในการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม ทั้งนี้เพราะระยะเวลาในการเข้ากลุ่มแต่ละครั้งเป็นช่วงสั้นๆ การจะฝึกให้ได้ครบทุกคนและหลายๆ ครั้งย่อมเป็นไปได้ นอกจากนี้การฝึกบางอย่างไม่สามารถกระทำได้ในทันทีในห้องทดลอง เช่น การสังเกตบุคคลที่มีพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม จึงต้องมอบหมายให้ไปฝึกต่อที่บ้าน อาจทำได้โดย การให้ไปฝึกหน้ากระจกที่บ้าน หรือการให้ผู้เข้ารับการฝึกพฤติกรรมกาแสดงออกอย่างเหมาะสมมีโอกาสไปแสดงพฤติกรรมกาแสดงออกอย่างเหมาะสมในสถานการณ์จริงๆ ที่บ้าน

17) การเขียนบทพูด (Assertive script) เป็นเทคนิคเฉพาะอีกอย่างหนึ่งที่นิยมใช้ในการฝึกพฤติกรรมกาแสดงออกอย่างเหมาะสม เป็นการพัฒนาทักษะทางการสื่อสารด้านภาษาพูด บทพูดที่เขียนไว้ล่วงหน้าเรียกว่า "script" การเขียนบทพูดจะช่วยให้ผู้พูดซึ่งอยู่ในสถานการณ์ที่ถูกเอารัดเอาเปรียบ ได้วางแผนไว้ล่วงหน้าว่าจะพูดอย่างไรจึงจะทำให้บุคคลที่เคยเอาเปรียบได้รู้ถึงความต้องการที่แท้จริงของผู้พูด ไม่เอาเปรียบหรือล่วงละเมิดสิทธิของผู้พูดอีกต่อไป เกิดความมั่นใจ ไม่ต้องกลัวผิด แก้ปัญหาเรื่องที่เกิดคำพูดไม่ทันได้

จะเห็นได้ว่าเทคนิคการฝึกอบรมมืออยู่มากมายหลายวิธี แต่ละวิธีต่างก็มีข้อดีและข้อจำกัดแตกต่างกันไป การเลือกเทคนิคต่างๆ มาใช้ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของการเรียนรู้ ซึ่งในการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมสำหรับบุคลากรการพยาบาลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกเทคนิคการฝึกอบรมหลายวิธีผสมผสานกัน ได้แก่ วิธีการบรรยาย การแสดงบทบาทสมมุติ การแสดงแบบพฤติกรรม การซ้อมบทบาทพฤติกรรม การให้สิ่งเสริมแรงทางบวก การฝึกให้จินตนาการถึงสภาพการณ์ การมอบหมายการบ้าน การเขียนบทพูด การให้ข้อมูลป้อนกลับ กระบวนการกลุ่มสัมพันธ์ และการระดมสมอง ทั้งนี้โดยมีเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์เพื่อให้บุคลากรการพยาบาลผู้เข้ารับการฝึกอบรม ได้เกิดการเรียนรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม และสามารถนำพฤติกรรมดังกล่าวไปใช้ในการทำงานเป็นทีมการพยาบาลต่อไป

2. พฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม

องค์ประกอบสำคัญประการหนึ่งสำหรับการทำงานเป็นทีม ก็คือสมาชิกในทีมนั้นมีพฤติกรรมแสดงออกถึงการเรียนรู้ซึ่งกันและกันภายในทีม เพื่อเป็นการยกระดับความสามารถของตนให้มากขึ้นจากการเรียนรู้โดยการสังเกตหรือเรียนรู้จากผู้ร่วมงานโดยตรง หรืออาจกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคลที่อยู่ในทีมเดียวกันจะทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกัน มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การทำงานเป็นทีมก็จะประสบผลสำเร็จได้ดียิ่งขึ้น ดังนั้นจะเห็นได้ว่าพฤติกรรมแสดงออกของบุคคลเป็นพื้นฐานเริ่มแรกของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล บุคคลที่มีพฤติกรรมแสดงออกในลักษณะที่ก้าวร้าว ข่มขู่ผู้อื่นอยู่ตลอดเวลา ย่อมมีปัญหาในการสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ไม่ว่าจะอยู่ในบทบาทของผู้นำหรือสมาชิกทีม ผู้ร่วมทีมก็คงจะไม่มีความสุขในการทำงานร่วมกัน ส่วนบุคคลที่มีพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออกไม่กล้าเสนอความคิดเห็นของตนเองในการทำงานร่วมกับผู้อื่น แม้จะไม่ประสบปัญหาในการสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น แต่บุคคลผู้นั้นก็คงจะอยู่ในสถานะที่อึดอัด คับข้องใจ รู้สึกว่าตนเองไม่มีคุณค่าต่อทีมงานเท่าที่ควร การพัฒนาทีมงานก็คงจะมีอุปสรรคตามมา พฤติกรรมแสดงออกอย่างไรจึงจะเรียกว่าพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม ผู้วิจัยจะได้กล่าวถึงความหมายและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม ในลำดับถัดไป

2.1 ความหมายของพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม

การกำหนดความหมายของพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมให้ชัดเจนและเจาะจงนั้นทำได้ยากเนื่องจากมีปัจจัยหลายๆ อย่างเข้ามาเกี่ยวข้อง การที่จะตัดสินใจว่าพฤติกรรมนั้นเป็นพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมหรือไม่ มีส่วนเกี่ยวข้องกับเวลาและสถานที่ที่แสดง

พฤติกรรม ลักษณะของพฤติกรรมที่แสดงออกตลอดจนสภาพสังคมและวัฒนธรรมที่บุคคลนั้นอาศัยอยู่ ดังนั้นนักจิตวิทยาพฤติกรรมศาสตร์หลายท่านจึงได้ให้ความหมายของพฤติกรรมที่แสดงออกอย่างเหมาะสมไว้เป็นแนวเดียวกันหากแต่มีรายละเอียดที่แตกต่างกันออกไปดังนี้

พฤติกรรมที่แสดงออกอย่างเหมาะสม หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกถึงอารมณ์และความรู้สึกต่างๆ ต่อผู้อื่นได้อย่างอิสระ ปราศจากการถูกควบคุม มีสิทธิเสรีภาพในการแสดงออก เป็นความสามารถที่จะติดต่อสื่อสารความรู้สึก ความคิด ความเชื่อและความต้องการต่างๆ ในลักษณะที่ตรงไปตรงมา จริงใจและเหมาะสม โดยไม่ละเมิดสิทธิของผู้อื่น (Lang and Jakubowski, 1976; Clark, 1979; Alberti & Emmons, 2001; หลุยส์ จำปาเทศ, 2533) เป็นพฤติกรรมที่กล้าแสดงออกอย่างมีประสิทธิภาพโดยไม่มี ความวิตกกังวล อับอาย หรือรู้สึกผิด (Lazarus, 1973; Wolpe, 1982 อ้างถึงใน สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต, 2543) เป็นการเพิ่มความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในตนเองมากขึ้น เป็นพฤติกรรมที่กล้าแสดงออกว่าไม่เห็นด้วยเมื่อเห็นว่าเรื่องนั้นเป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้อง อีกทั้งยังเป็นการวางแผนเพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่ก้าวร้าวหรือไม่เหมาะสมของตนเองให้เป็นพฤติกรรมที่เหมาะสม (Bower and Bower, 1976) กล่าวได้ว่าเป็นพฤติกรรมที่แสดงออกด้วยความเป็นมิตร ความรู้สึกรักและเมตตาต่อผู้อื่น (Salter, 1983 อ้างถึงใน เทพ สงวนกิตติพันธ์, 2539) ลักษณะของการแสดงออกต้องเป็นการแสดงความรู้สึกออกมาอย่างเป็นธรรมชาติ ตระหนักถึงสิทธิมนุษยชนขั้นพื้นฐานของบุคคล บุคคลมีสิทธิอันชอบธรรมที่จะแสดงออกตามสิทธิพื้นฐานที่พึงมี เป็นการพูดหรือแสดงออกตามสิทธิของตนเอง โดยปราศจากความก้าวร้าวที่เป็นการข่มขู่ผู้อื่นให้ด้อยลงไป (พรรณราย ทวีพระประภา, 2528)

จากความหมายที่ได้รวบรวมมาสรุปได้ว่า พฤติกรรมที่แสดงออกอย่างเหมาะสม หมายถึง การแสดงออกถึงความรู้สึก ความคิด ความเชื่อ ทั้งด้านบวกและด้านลบออกมาอย่างเปิดเผย ตรงไปตรงมา โดยปราศจากความรู้สึกผิด และไม่ล่วงละเมิดสิทธิของผู้อื่น ซึ่งการจะเข้าใจถึงพฤติกรรมที่แสดงออกอย่างเหมาะสมได้ดียิ่งขึ้น จำเป็นจะต้องกล่าวถึงรูปแบบของพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออกและพฤติกรรมแสดงออกแบบก้าวร้าว เพื่อเปรียบเทียบให้เห็นชัดเจน ดังผู้วิจัยจะได้กล่าวถึงในลำดับถัดไป

2.2 ความแตกต่างของพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก พฤติกรรมก้าวร้าว และพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม

พฤติกรรมที่แสดงออกเป็นการเรียนรู้ของมนุษย์เมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ต่างๆ ซึ่ง อยู่รอบๆ ตัวบุคคลนั้น เป็นทักษะของการติดต่อสื่อสารของบุคคล ซึ่งนักจิตวิทยาด้านพฤติกรรม ได้แบ่งรูปแบบพื้นฐานของพฤติกรรมไว้ ดังนี้

Gambrill and Richey (1975) ได้แบ่งพฤติกรรมการแสดงออกที่ไม่เหมาะสมเป็น 3 ลักษณะ ดังนี้

1. พฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก (Unassertive behavior) เป็นลักษณะที่เมื่อมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ในสถานการณ์ต่าง ๆ แล้วไม่สามารถที่จะแสดงพฤติกรรมออกมาตามความคิด ความรู้สึก และตามสิทธิอันพึงมีพึงได้ของตนและเมื่อใดที่ได้มีโอกาสแสดงออกมักจะเกิดความรู้สึกวิตกกังวล และความไม่สบายใจควบคู่มาด้วยเสมอ

2. พฤติกรรมกล้าแสดงออกด้วยความรู้สึกกังวลใจ (Anxious-performer behavior) เป็นลักษณะที่เมื่อต้องมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในสถานการณ์ต่าง ๆ แล้วมีความสามารถที่จะแสดงพฤติกรรมออกมาตามความคิด ความรู้สึก และตามสิทธิอันพึงมีได้ของตน แต่เมื่อแสดงออกไปแล้วเกิดความกังวลหรือความไม่สบายใจขึ้นมา

3. พฤติกรรมไม่สนใจที่จะแสดงออก (Doesn't care behavior) เป็นลักษณะที่ต้องมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในสถานการณ์ต่าง ๆ แล้วไม่สามารถที่จะแสดงพฤติกรรมตามความคิด ความรู้สึก และสิทธิอันพึงได้ ทั้งๆ ที่เมื่อแสดงพฤติกรรมออกไปแล้วผู้แสดงจะไม่รู้สึกวิตกกังวล

Bolton (1979) หาวิธีที่จะอธิบายลักษณะของพฤติกรรมทั้ง 3 รูปแบบ ได้แก่ พฤติกรรมการแสดงออกที่ไม่เหมาะสม (Submissive behavior) พฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม (Assertive behavior) และพฤติกรรมก้าวร้าว (Aggressive behavior) เพื่อให้เกิดความเข้าใจง่ายสำหรับบุคคลทั่วไป จึงจัดลำดับพฤติกรรมตามความต่อเนื่อง (Continuum) แล้วอธิบายตามการจัดลำดับความต่อเนื่อง ดังแผนภาพต่อไปนี้

พฤติกรรม การแสดงออกที่ไม่เหมาะสม	พฤติกรรม การแสดงออกที่เหมาะสม	พฤติกรรม ก้าวร้าว
-------------------------------------	----------------------------------	----------------------

Bolton อธิบายแผนภาพของเขาว่าพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมจะอยู่กึ่งกลางระหว่างพฤติกรรมแสดงออกที่ไม่เหมาะสมและพฤติกรรมก้าวร้าว การเปรียบเทียบลำดับความต่อเนื่องจะทำให้เข้าใจถึงพฤติกรรมรูปแบบต่างๆ ได้ดียิ่งขึ้น พฤติกรรมการแสดงออกที่ไม่เหมาะสมเป็นพฤติกรรมของบุคคลที่ขาดความเคารพในสิทธิและความต้องการของตนเอง ไม่กล้าแสดงความรู้สึก ความต้องการ ความปรารถนาที่แท้จริงของตนเองออกมา มักจะปล่อยให้ผู้อื่นล่วงล้ำขอบเขตความต้องการของตนเองอยู่เสมอๆ ลักษณะของผู้ที่มีพฤติกรรมแสดงออกที่ไม่เหมาะสมกลุ่มนี้มักจะกล่าวคำขอโทษและมีกิริยาที่แสดงถึงความไม่มั่นใจในตนเอง พูดด้วยความลังเลใจ เสียงเบา ไหล่ตกและไม่กล้าประสานสายตากับคู่สนทนา ฯลฯ Bolton ยังกล่าวอีกว่า ผู้ที่มีพฤติกรรมแสดงออกที่ไม่เหมาะสมเป็นผู้ที่ขาดความเคารพในตนเอง แต่พฤติกรรมของบุคคล

ประเภทนี้ยังแสดงให้เห็นว่า พวกเขาขาดความเคารพผู้อื่นอีกด้วย ซึ่งเป็นการยากที่จะเผชิญหน้า และส่งเสริมบุคคลประเภทนี้ให้เป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบงานร่วมกับผู้อื่น

ส่วนพฤติกรรมก้าวร้าวเป็นพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกเพื่อข่มขู่ ละเมิดสิทธิของบุคคลอื่นอยู่ตลอดเวลา ทั้งด้วยการใช้คำพูดและการกระทำ มีลักษณะของการแสดงออกที่รุนแรงตรงกันข้ามกับพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมซึ่งจะเป็นพฤติกรรมที่อยู่ลำดับกึ่งกลาง มีความเหมาะสมในการแสดงออก ไม่ละเมิดสิทธิของผู้อื่นแต่ในขณะเดียวกันก็ปกป้องสิทธิของตนเอง มีความมั่นใจในตนเอง

Lloyd (1995) แบ่งพฤติกรรมออกเป็น 3 แบบ ได้แก่

1. พฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก (Non – assertive behavior) เป็นพฤติกรรมที่เฉยๆ และไม่แสดงความรู้สึกตรงไปตรงมา ยอมทำตามที่ผู้อื่นต้องการ
2. พฤติกรรมก้าวร้าว (Aggressive behavior) ซึ่งอาจจะก้าวร้าวโดยตรงหรือโดยอ้อมก็ได้ เป็นพฤติกรรมที่จะให้ผู้อื่นกระทำตามความต้องการของตน
3. พฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม (Assertive behavior) เป็นการแสดงออกอย่างตรงไปตรงมา สื่อสารแบบยอมรับตนเองและผู้อื่น

อรอนงค์ อินทรจิตรและนรินทร์ กรินชัย (2538) ได้จำแนกพฤติกรรมการแสดงออกของบุคคล เป็น 3 แบบคือ

1. ความไม่กล้าแสดงออก (Passiveness or Non – assertiveness) พฤติกรรมของบุคคลลักษณะนี้จะไม่มีการปกป้องสิทธิของตนเองแล้ว ยังปฏิเสธสิทธิส่วนบุคคลที่ตนเองมีอยู่ และปล่อยให้ผู้อื่นเอาเปรียบตน ไม่ปกป้องสิทธิของตนเอง ยอมให้บุคคลอื่นใช้ตนเองเป็นเครื่องมืออยู่เสมอ ชอบปล่อยให้มันเป็นไป และมีมารยาทมากจนผิดปกติ และมักจะต้องการเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น ความรู้สึกที่เกิดขึ้นของบุคคลลักษณะนี้คือ ความรู้สึกผิด เจ็บปวด และ/หรือ โกรธตนเอง วิตกกังวลมากเกินไปโดยไม่มีสาเหตุที่สมควร ตัดสินใจยากและขาดความเชื่อมั่นในตนเอง ท้อแท้คับข้องใจและรู้สึกไร้ค่า ผลที่ตามมาคือมักจะหลีกเลี่ยงความขัดแย้ง การเผชิญหน้า และสถานการณ์ที่มีความเสี่ยง กล่าวโทษผู้อื่นและลงโทษตัวเอง อันตรายที่จะเกิดขึ้นก็คือ ไม่เคยได้รับในสิ่งที่ตนเองต้องการ ทุกอย่างจบลงด้วยความรู้สึกในทางลบทุกครั้ง

2. ความก้าวร้าว (Aggressiveness) คุณสมบัติของพฤติกรรมก้าวร้าวคือการแสดงเจตจำนงของตนเองถึงความรู้สึก ความต้องการ ความคิด โดยไม่คำนึงว่าจะกระทบกระเทือนใครบ้าง ยืนหยัดปกป้องสิทธิส่วนบุคคลโดยปฏิเสธสิทธิของบุคคลอื่น พยายามจะควบคุมชักนำพฤติกรรมของคนอื่น ต้องการให้ผู้อื่นเจ็บปวดและเป็นการคุกคามความรู้สึก ผลที่ตามมาก็คือบุคคลนั้นจะได้รับสิ่งที่ตนเองต้องการในช่วงสั้นๆ ไม่มีใครอยากเข้าใกล้ เพราะอาจทำให้ทุกๆ คน

บาดเจ็บ ทำให้ตนเองห่างเหินจากทุกๆ คน สุดท้ายกลายเป็นความท้อแท้ คับข้องใจ ขมขื่นและความเจ็บปวดในระยะเวลา บุคคลลักษณะนี้จะไม่ควบคุมอารมณ์ตนเองและไม่ยอมรับในสิ่งที่เกิดขึ้น

3. ความกล้าแสดงออก (Assertiveness) เป็นความสามารถในการผลักดันตนเองให้แสดงออกถึงความรู้สึกและความต้องการที่แท้จริง ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่เป็นกลางที่สุด การแสดงออกถึงความรู้สึก ความต้องการ ความคิดและยืนหยัดเพื่อปกป้องสิทธิส่วนบุคคลและสิทธิทางกฎหมายที่จะไม่เป็นการกระทบกระเทือนต่อสิทธิของบุคคลอื่น พฤติกรรมดังกล่าวแสดงออกด้วยความซื่อสัตย์ ตรงไปตรงมา และยังคงรักษาความภูมิใจส่วนบุคคลไว้ มีความมั่นใจในตนเอง มีความรู้สึกที่ดีกับตนเองไม่ว่าขณะหรือหลังจากแสดงพฤติกรรมนั้น

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับการจำแนกพฤติกรรมรูปแบบต่างๆ พบว่า นักจิตวิทยาส่วนใหญ่จำแนกออกเป็น 3 รูปแบบ ได้แก่ พฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก พฤติกรรมก้าวร้าวและพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม พฤติกรรมไม่กล้าแสดงออกจะทำให้บุคคลตกเป็นฝ่ายเสียเปรียบในการมีสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น ปฏิเสธตนเองในการแสดงความรู้สึกที่แท้จริงออกมา จะทำอะไรก็ให้ผู้อื่นเป็นคนเลือกเป็นผู้กำหนดวางแผนให้ โอกาสที่จะประสบความสำเร็จตามความปรารถนาของตนเองจึงมีน้อย ส่วนพฤติกรรมก้าวร้าวนั้น จะทำให้เกิดความเดือดร้อนสำหรับผู้อื่น ถึงจะประสบความสำเร็จแต่ก็ตั้งอยู่บนความไม่สบายใจของผู้อื่น มักจะเป็นผู้กำหนดให้ผู้อื่นทำตามความต้องการของตนเองตลอดเวลา เห็นคุณค่าของคนอื่นเพียงเล็กน้อย ในที่สุดตนเองก็รู้สึกผิด รู้สึกโดดเดี่ยว ไม่สามารถสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่นได้ ในขณะที่เดียวกัน บุคคลที่มีพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม จะเป็นผู้ที่สามารถแสดงถึงความรู้สึกที่แท้จริงของตนเองได้ ทำให้ประสบความสำเร็จในการสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น รู้สึกดีต่อตนเองและเมื่อบุคคลเหล่านี้ได้แสดงพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมกับผู้อื่น ก็จะทำให้ผู้อื่นรู้สึกสบายใจด้วย ดังนั้นพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมจึงเป็นพฤติกรรมที่ควรแก่การเรียนรู้ต่อไปว่า มีลักษณะอย่างไร มีองค์ประกอบอะไรบ้าง ซึ่งผู้วิจัยจะได้กล่าวถึงในลำดับถัดไป

2.3 ลักษณะของพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม

หลังจากได้ทราบความหมายและความแตกต่างของพฤติกรรมรูปแบบต่างๆ แล้ว เพื่อให้เข้าใจชัดเจนยิ่งขึ้นเกี่ยวกับพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม จึงควรทราบว่าลักษณะของพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมนั้นเป็นอย่างไร ซึ่งมีนักวิชาการหลายได้อธิบายลักษณะของพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมไว้ดังนี้

Salter (1949) อธิบายว่า บุคคลที่มีพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมจะสามารถแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมในลักษณะดังต่อไปนี้ คือ

1. การพูดแสดงความรู้สึกที่แท้จริง (Use-feeling-talk) เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกชอบใจและความสนใจได้อย่างไม่ขัดเขิน แทนการพูดอะไรออกมาอย่างเป็นกลางๆ สามารถที่จะใช้วาจา “ฉันรู้สึกที่...” หรือ “ฉันคิดว่า.....” ได้ในเวลาอันเหมาะสม

2. การพูดเกี่ยวกับตนเอง (Talk about yourself) เมื่อบุคคลทำสิ่งใดที่มีคุณค่าและน่าสนใจ บุคคลนั้นสามารถที่จะพูดหรือเล่าให้บุคคลอื่นทราบได้ โดยไม่พูดโอ้อวดหรือผูกขาดการสนทนาผู้เดียว แต่สามารถที่จะเล่าความสำเร็จของตนได้เมื่อถึงเวลาอันเหมาะสม

3. การพูดทักทายปราศรัย (Make greeting talk) บุคคลสามารถที่จะแสดงความเป็นมิตรกับบุคคลที่ต้องการรู้จัก และแสดงความเป็นมิตรกับบุคคลที่ต้องการรู้จัก และแสดงความยินดีที่ได้พบเขาด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสสามารถกล่าวได้ว่า “สวัสดีค่ะ ดีใจที่ได้พบคุณอีก” มากกว่าที่กล่าวเพียงว่า “สวัสดี” หรือพยักหน้าอย่างเดียว

4. การยอมรับคำชมเชย (Accept complement) บุคคลสามารถยอมรับคำชมเชยได้อย่างจริงใจ แทนการแสดงความไม่เห็นด้วย เช่น เมื่อมีคนชมว่า “เสื้อของคุณตัวนี้สวย” สามารถตอบได้ว่า “ขอบคุณค่ะ ดิฉันก็ชอบเหมือนกัน” โดยถือว่าการยอมรับคำชมเชยเป็นการให้รางวัลผู้กล่าวคำชมเชยแทนที่การพูดในลักษณะเป็นการลงโทษเขา

5. การแสดงออกทางสีหน้าได้อย่างเหมาะสม (Use appropriate facial talk) เป็นการแสดงออกทางใบหน้าและน้ำเสียงที่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง และสามารถสบตากับคู่สนทนาได้อย่างตรงไปตรงมา

6. การแสดงความเห็นด้วยอย่างไม่สุภาพ (Disagree mildly) เมื่อมีความคิดไม่ตรงหรือไม่เห็นด้วยกับผู้อื่น โดยที่ตนเองมีความแน่ใจในสิ่งที่ไม่เห็นด้วยนั้น สามารถที่จะแสดงความไม่เห็นด้วยอย่างนุ่มนวล ด้วยการแสดงกิริยาบางอย่าง เช่น มองไปทางอื่น เลิกคิ้ว สิ้นศีรษะ หรือเปลี่ยนเรื่องสนทนา

7. การสอบถามเพื่อความกระจ่าง (Ask for clarification) เมื่อมีคนให้คำแนะนำ คำสั่งสอน หรือคำอธิบายไม่ชัดเจน ก็สามารถที่จะขอร้องให้เขาอธิบายให้ฟังอีกครั้งให้ชัดเจนยิ่งขึ้น โดยสามารถพูดว่า “ดิฉันยังไม่เข้าใจคำอธิบายของคุณดิฉัน คุณจะสามารถพูดใหม่อีกครั้งได้ไหมคะ”

8. การถามเหตุผลว่าทำไม (Ask why) เมื่อมีผู้ใดมาขอร้องให้ทำในสิ่งที่ไม่ดีเหตุผล ก็สามารถถามได้ว่า “ทำไมคุณจึงต้องการให้ดิฉันทำในสิ่งนั้นเล่าคะ” ด้วยน้ำเสียงสุภาพและไม่ทำหน้าบึ้งตึง แต่ไม่ต้องอึด

9. การแสดงความไม่เห็นด้วยในขณะนั้น (Express active disagreement) เมื่อมีความคิดเห็นไม่ตรงหรือไม่เห็นด้วยกับผู้อื่นโดยที่ตนเองมีความแน่ใจในสิ่งที่ไม่เห็นด้วยนั้นก็สามารถแสดงความไม่เห็นด้วยได้ โดยพูดว่า “ดิฉันมีความเห็นที่แตกต่างออกไป ดิฉันมีความเห็น ว่า....”

10. การพูดเพื่อรักษาสិทธิของตนเอง (Speak up for your right) การไม่ยอมให้ใครมาเอาไรต์เอาเปรียบโดยไม่ยุติธรรม สามารถที่จะปฏิเสธได้โดยไม่รู้สึกลังใจ สามารถที่จะแสดงสิทธิและขอร้องให้ผู้อื่นแสดงต่อตนเองด้วยความยุติธรรม เช่น สามารถพูดว่า “ดิฉันมาเข้าคิวก่อน” หรือ “กรุณาหรือวิญญูหนอยได้ไหมคะ” โดยไม่ต้องทำลายสถานการณ คือไม่ต้องทะเลาะวิวาทหรือโกรธผู้อื่นนั่นเอง

11. การแสดงความยืนหยัด (Be persistent) เมื่อมีเรื่องข้องใจในเรื่องที่มีเหตุผลสมควรสามารถที่จะดำเนินการร้องทุกข์จนกว่าจะได้รับความพอใจ แม้จะมีผู้ใดขัดขวางก็ไม่เลิกล้มความตั้งใจ

12. หลีกเลีย้ง ในการที่จะแสดงเหตุผลในทุก ๆ ความเห็น (Avoid justifying every opinion) ในการอภิปราย ถ้ามีใครโต้แย้งตลอดเวลาและคอยถามว่า “ทำไม ทำไม ทำไม” ก็สามารถที่จะปฏิเสธการตอบคำถามเพื่อยุติปัญหาเหล่านั้น โดยพูดว่า “ดิฉันมีความรู้เช่นนี้ค่ะ ดิฉันไม่จำเป็นต้องแสดงเหตุผลในทุก ๆ สิ่งที่ดิฉันพูดออกไป ถ้าการแสดงเหตุผลมีความสำคัญต่อคุณมาก คุณน่าจะหาเหตุผลดูว่าทำไมคุณจึงไม่เห็นด้วยกับดิฉันไปเสียทั้งหมด” การใช้การประสานสายตา (Eye contact) ขณะที่สนทนากันสามารถที่จะมองตาผู้ฟังได้ ซึ่งการประสานสายตานับว่ามีความสำคัญมาก เพราะจะช่วยสะท้อนความรู้สึกจริงใจของผู้พูดได้ ในขณะเดียวกันทำให้ผู้พูดรู้ว่าผู้ฟังมีความสนใจในเรื่องที่กำลังสนทนากันมาน้อยเพียงใด หรือผู้ฟังมีความรู้สึกอย่างไร

Lange and Jakuboski (1976) ได้แบ่งลักษณะของพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมออกเป็น 6 ลักษณะดังต่อไปนี้

1) การกล้าแสดงออกขั้นพื้นฐาน (Basic assertion) เป็นการแสดงออกเพื่อรักษาสิทธิตลอดจนความเชื่อ ความรู้สึก และความคิดเห็นของตนเอง โดยไม่จำเป็นต้องอาศัยทักษะทางสังคมอื่นๆ ตัวอย่างเช่น กรณีถูกสอดแทรกในขณะที่กำลังพูดอยู่ : คุณอาจจะพูดว่า “ขอโทษครับผมอยากขอพูดให้จบเสียก่อน”

2) การกล้าแสดงออกในลักษณะเข้าอกเข้าใจ (Empathic assertion) เป็นการกล้าแสดงออกในลักษณะที่ต้องการจะสื่อให้รู้ถึงความรู้สึกเข้าอกเข้าใจที่มีต่อบุคคลอื่น จะประกอบด้วยประโยคที่บอกถึงการรับรู้ สภาพการณ หรือความรู้สึกของบุคคลอื่น และตามด้วยประโยคที่ยืนยันถึงสิทธิของผู้พูด ตัวอย่างเช่น กรณีการประชุมกำลังดำเนินการอยู่ มีบุคคล 2 คน คุยกัน

เสียงดังรบกวนการประชุม : คุณอาจพูดว่า “ คุณอาจจะไม่รู้ตัวว่าการคุยของคุณกำลังทำให้ผมฟังการประชุมไม่รู้เรื่อง ช่วยเบาเสียงลงหน่อยได้ไหมครับ”

3) การกล้าแสดงออกในลักษณะของการเพิ่มระดับ (Escalating assertion) ในการแสดงพฤติกรรมการกล้าแสดงออกนั้น ควรจะแสดงออกในลักษณะที่จะก่อให้เกิดความรู้สึกหรืออารมณ์ทางลบให้น้อยที่สุด ในขณะที่เดียวกันก็ได้ผลตามที่ต้องการ แต่ถ้าแสดงออกในลักษณะดังกล่าวแล้ว ยังคงถูกละเมิดสิทธิส่วนบุคคลอยู่ ผู้ที่ถูกละเมิดจึงควรจะค่อยๆ เพิ่มระดับของความเข้มของพฤติกรรมการกล้าแสดงออกขึ้นไป ตัวอย่างเช่น กรณีหญิงสาว 2 คนกำลังนั่งคุยกันอยู่ในห้องแห่งหนึ่ง ชายหนุ่มคนหนึ่งเสนอตัวเข้ามาเพื่อจะซื้อเครื่องดื่มให้ หญิงสาวก็บอกว่า “เป็นความน่ารักอย่างมากเลยที่คุณจะซื้อเครื่องดื่มให้กับเรา แต่เรามาที่นี่เพื่อจะคุยกัน อย่างไรก็ตามขอขอบคุณมากๆ เลย” ชายหนุ่มคนแก่อยังคงยืนยันข้อเสนอที่จะซื้อเครื่องดื่มให้ หญิงสาวจึงพูดอีกว่า “ ไม่ ขอขอบคุณ เราเพียงแต่อยากจะทำคุยกันเท่านั้น” ชายหนุ่มก็ยังคงไม่ฟัง ยืนยันที่จะเสนอตัวซื้อเครื่องดื่มให้ หญิงสาวจึงพูดว่า “ครั้งนี้เป็นครั้งที่สามแล้วนะ และจะเป็นครั้งสุดท้ายที่ดิฉันจะบอกคุณว่า เราไม่ต้องการให้คุณเข้ามาร่วมด้วย ได้โปรดไปเสียเถอะ”

4) การกล้าแสดงออกในลักษณะการเผชิญหน้า (Confrontive assertion) เป็นการกล้าแสดงออกที่ใช้ เมื่อเห็นว่าคำพูดและการกระทำของบุคคลนั้นไม่ไปด้วยกัน ลักษณะของการกล้าแสดงออกลักษณะนี้จะบอกอย่างเป็นทางการว่าเป็นวัตถุประสงค์ว่าอะไรที่บุคคลได้พูดว่าจะทำ และอะไรที่บุคคลนั้นได้กระทำไปจริงๆ และหลังจากนั้นจะบอกถึงสิ่งที่ต้องการ การแสดงออกลักษณะนี้จะเป็นการพูดไปตามความจริงที่เกิดขึ้นโดยไม่มีเกรงใจหรือประเมินค่าใดๆ ทั้งสิ้น ตัวอย่างเช่น “ผมอยากจะทำบอกคุณว่า ผมไม่ว่าอะไรในการที่คุณจะขอเล่นแผ่นเสียงของผม ขอเพียงแต่ให้บอกผมก่อน แต่ตอนนี้คุณกำลังเล่นแผ่นเสียงเพลงคลาสสิกของผมอยู่โดยไม่ได้ถามผม ผมจึงอยากรู้ว่าทำไมคุณจึงทำเช่นนั้น”

5) การกล้าแสดงออกในลักษณะของการใช้ภาษา ผม/ดิฉัน (I-Language assertion) ภาษาผม/ดิฉันนี้ มีประโยชน์อย่างมากต่อการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบ ไม่ว่าความรู้สึกนั้นจะเกิดจากการที่ผู้อื่นพยายามจะเข้ามายุ่งเกี่ยวกับความรู้สึกหรือสิทธิส่วนบุคคลของเขา ตลอดจนความรู้สึกทางลบ อันเกิดจากการที่ผู้อื่นพยายามยึดเหนี่ยวค่านิยมและความคาดหวังของตนให้เขา ตัวอย่างเช่น “ เวลาที่ผมถูกพูดสอด ผมมักจะลืมสิ่งที่ผมกำลังคิดอยู่ และเริ่มจะรู้สึกว่าคุณคิดของผมคงไม่สำคัญสำหรับคุณ ผมรู้สึกเสียใจและโกรธมาก ผมอยากให้คุณรอก่อนว่าผมจะพูดจบ”

6) การกล้าแสดงออกและการชักจูง (Assertion and persuasion) เป็นการแสดงออกที่เหมาะสมในการแสดงความคิดเห็นในที่ประชุมหรือในกลุ่ม เพื่อให้เป็นที่ยอมรับโดยไม่แสดงความก้าวร้าวออกมา วิธีเสนอความคิดเห็นในกลุ่มให้ได้ผลนั้น จะต้องพิจารณา 2 ปัจจัยหลัก นั่นคือ เวลา และลักษณะของประโยคที่พูด ซึ่งการพูดนั้นต้องแสดงให้เห็นความจริงใจของผู้พูดด้วย

ความคิดเห็นที่เสนอออกไปเพื่อให้ได้รับการยอมรับนั้นควรเป็นความคิดเห็นที่กล่าวได้อย่างชัดเจน สุภาพ และไม่ลดคุณค่าของตัวเองลง เช่น “ตามที่ดิฉันได้พิจารณาข้อเสนอดังกล่าวนี เห็นว่าเป็น การยากที่จะชี้ชัดอะไรลงไป มีใครรู้สึกเช่นนี้บ้างไหม” การเสนอแนะดังกล่าวจะต้องให้สอดคล้อง กับภาษาท่าทางอีกด้วย เช่นไม่ควรจะพูดด้วยลักษณะท่าทางที่ไม่มีการมองตา พูดด้วยเสียงอัน เบา ปิดปากตัวเองขณะพูด หรือพูดด้วยน้ำเสียงที่ไม่มั่นใจซึ่งการแสดงออกในลักษณะดังกล่าวจะ มีผลต่อความน่าเชื่อถือของการพูดมากทีเดียว

Lazarus (1973) ได้กำหนดลักษณะของพฤติกรรมที่แสดงถึงการแสดงออกที่เหมาะสม แทนที่จะกำหนดเป็นคำจำกัดความอย่างกว้างๆ โดยที่เขากำหนดว่าพฤติกรรมการแสดงออกที่ เหมาะสมน่าจะครอบคลุมพฤติกรรมใน 4 ลักษณะดังต่อไปนี้

1. สามารถที่จะเริ่มดำเนินการ และยุติการสนทนาได้ด้วยความสำเร็จ
2. สามารถที่จะกล่าวคำปฏิเสธได้
3. สามารถที่จะกล่าวคำขอร้องผู้อื่นได้
4. สามารถที่จะแสดงออกถึงความรู้สึกทั้งทางบวก และทางลบได้

Fensterheim and Baer (1975) ได้จำแนกลักษณะของผู้ที่แสดงออกอย่างเหมาะสม ว่ามีลักษณะสำคัญ 4 ประการคือ

1. เป็นผู้ที่มีอิสระในการเปิดเผยตนเองทั้งคำพูดและการกระทำซึ่งบ่งถึงความรู้สึกนึกคิด และความต้องการของตนเอง
2. เป็นผู้ที่มีความสามารถติดต่อกับคนทุกระดับอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมา ซื่อสัตย์ และเหมาะสม
3. เป็นผู้ที่กระทำสิ่งต่าง ๆ ให้เป็นไปตามความต้องการของตนเองและแสวงหาโอกาส ให้ตนเองไม่เฉื่อยชา ไม่รอให้โชคช่วย
4. เป็นบุคคลซึ่งกระทำในสิ่งที่ตนเองเชื่อว่าดี และถูกต้องแต่ก็ยอมรับข้อผิดพลาดและ ชี้ดจำกัดของตนเอง

Smaby and Armas (1976) ได้แบ่งลักษณะของพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม เป็น 3 ระดับด้วยกัน ดังนี้คือ

1. พฤติกรรมการแสดงออกเพียงเล็กน้อย (Minimally assertive behavior) ซึ่ง สามารถสังเกตได้จากคำพูดและการแสดงออกมามีลักษณะไม่ยอมตามผู้ที่เคยเอาัดเอาเปรียบ แต่ขณะเดียวกันก็ไม่เป็นแบบก้าวร้าว รู้ว่าตนเองรู้สึกอย่างไรในระดับนี้ มักจะใช้คำพูดว่า....อ้อ.... ดี....เพื่อโต้ตอบฝ่ายตรงข้าม

2. พฤติกรรมการแสดงออกด้วยความมั่นใจ (Confidently assertive behavior) ซึ่งสามารถสังเกตได้จากน้ำเสียงที่หนักแน่น เชื้อมั่น ได้ตอบโต้รวดเร็ว รู้จักใช้คำพูดที่ตรงกับความรู้สึกที่เกิดขึ้นโดยปราศจากการเหน็บแนม แก้กั้นฝ่ายตรงข้ามและพูดด้วยเหตุผล

3. พฤติกรรมการแสดงออกพร้อม (Mutually assertive behavior) มีลักษณะที่สามารถฟังและตอบฝ่ายตรงข้ามได้อย่างเข้าใจ รวมทั้งรู้ว่าฝ่ายตรงข้ามมีความรู้สึกอย่างไร นอกจากนั้นสามารถเผชิญหน้า (Confront) กับฝ่ายตรงข้ามที่มีพฤติกรรมไม่เหมาะสมเช่น โกรธโดยไม่มีเหตุผลหรือขาดความ

Alberti and Emmons (2001) ได้จำแนกไว้ว่า พฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมจะต้องเป็นพฤติกรรมที่ประกอบด้วยคุณลักษณะ 10 ประการ กล่าวคือ 1) เป็นการแสดงตนเองออกมาให้ปรากฏ 2) เป็นการแสดงออกที่เป็นการยอมรับถึงสิทธิของผู้อื่น 3) เป็นการแสดงออกอย่างซื่อสัตย์ 4) เป็นการแสดงออกอย่างมั่นคง ตรงไปตรงมา 5) มีความเสมอภาค เป็นประโยชน์ต่อสัมพันธภาพของกลุ่ม 6) มีการใช้ภาษาคำพูดในการสื่อสาร เช่น พูดแสดงความรู้สึก แสดงความคิด แสดงสิทธิ ความเป็นจริง ความต้องการ ข้อจำกัด เป็นต้น 7) มีการใช้ภาษาท่าทางในการสื่อสาร เช่น การสบตา น้ำเสียง ท่าทาง การวางตัว การมีจังหวะในการพูด การฟัง เป็นต้น 8) มีความเหมาะสมสำหรับบุคคลและสถานการณ์มากกว่าเป็นลักษณะสากล 9) มีลักษณะรับผิดชอบต่อสังคม 10) ไม่ใช่เป็นสิ่งที่ติดตัวมาแต่กำเนิด แต่เป็นสิ่งที่เรียนรู้ได้

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับลักษณะของพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม พบว่านักวิชาการได้กล่าวถึงลักษณะของพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมในรายละเอียดที่แตกต่างกันออกไป แต่อย่างไรก็ตามลักษณะของพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมก็อยู่บนหลักการที่ว่า เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึก ความคิด ความเชื่อ ทั้งด้านบวกและด้านลบออกมาอย่างเปิดเผย ตรงไปตรงมา โดยปราศจากความรู้สึกผิด และไม่ลวงละเมิดสิทธิของผู้อื่น ตรงตามความหมายของพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมนั่นเอง

2.4 แนวคิด และประวัติการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม

การฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมนั้น เป็นการฝึกทางด้านพฤติกรรมประเภทหนึ่ง ที่นักจิตวิทยาทางด้านพฤติกรรมศาสตร์นำมาใช้ฝึกปฏิบัติเป็นกลุ่มแก่บุคคลที่ต้องการปรับพฤติกรรมของตนเอง แนวคิดในเรื่องนี้ พรรณราย ทวีพะระภา (2528) Lange and Jakubowski (1976) และวงพักตร์ ภูพันธ์ศรี (2523) ได้อธิบายไว้พอสรุปได้ว่า ผู้ที่ไดริเริ่มเป็นคนแรกคือ Salter โดยปี ค.ศ. 1949 เขาเขียนหนังสือชื่อ "Salter's conditioned reflex therapy" ซึ่งในหนังสือเล่มนี้ได้บรรยายเกี่ยวกับรูปแบบของการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่าง

เหมาะสม และให้แนวคิดว่าการที่บุคคลแสดงพฤติกรรม ออกมาตามความรู้สึกได้อย่างเหมาะสม จะช่วยเสริมสร้างสัมพันธภาพอันดีทั้งภายในตนเองของแต่ละคน และในระหว่างตนเองกับผู้อื่น หนังสือเล่มนี้ นับว่าเป็นการช่วยกระตุ้นให้นักจิตวิทยา คนอื่นมีความตื่นตัวในเรื่องนี้ ต่อมา Wolpe ได้ทำการฝึกเป็นระบบมากขึ้น เขาได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับว่า พฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมจะช่วยระงับความวิตกกังวลได้หรือไม่ และเขาได้พิมพ์ผลงานวิจัยออกมาเผยแพร่เมื่อปี ค.ศ. 1958 ในหนังสือที่มีชื่อว่า "Psychotherapy by Reciprocal Inhibition" ในหนังสือเรื่องนี้ให้ แนวความคิดว่า การที่บุคคลล้มเหลวที่จะแสดงพฤติกรรมตามความรู้สึกที่แท้จริงของตนออกมา มักจะก่อให้เกิดความวิตกกังวลอยู่เสมอและในหนังสือเรื่องนี้ชี้ให้เห็นองค์ประกอบเบื้องต้นของการ บำบัดเกี่ยวกับด้านพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม

ต่อมาในปี ค.ศ. 1966 Lazarus ได้ร่วมมือกับ Wolpe ในการเป็นผู้นำของการพัฒนาการ ฝึกพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสม โดยบุคคลทั้งสองเป็นผู้ที่แยกพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสม ออกจากพฤติกรรมก้าวร้าวได้อย่างชัดเจนและได้ใช้การแสดงบทบาท (Role play) เป็น ส่วนหนึ่งของการฝึกพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสม ต่อมาในปี ค.ศ. 1969 Bandura ได้แต่ง หนังสือขึ้นเล่มหนึ่งชื่อ "Principles of Behavior Modification" และตั้งแต่นั้นปี ค.ศ. 1970 เป็นต้นมา นักจิตวิทยาทางด้านพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสมขยายกว้างมากขึ้น และได้แพร่ขยายไปยัง กลุ่มอาชีพอื่น ๆ

สำหรับในประเทศไทย แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกพฤติกรรมกล้าแสดงออกเพิ่งมีมาไม่นาน และยังไม่แพร่หลายเท่าที่ควร เริ่มจากในปี พ.ศ. 2521 ละเอียด ชูประยูร (2522) ได้ทำการวิจัย ศึกษาพฤติกรรมกล้าแสดงออกในกลุ่มผู้ร่วมงานจิตเวช โดยนำแบบสำรวจการกล้าแสดงออกของ Gambrill and Richey มาใช้เพื่อศึกษาว่าคนไทยนั้นมีปัญหาความไม่กล้าแสดงออกมากน้อย เพียงใด สภาพสังคม วัฒนธรรมเกี่ยวข้องด้วยหรือไม่ จากผลงานวิจัยในครั้งนี้ทำให้มีผู้สนใจและ ได้ทำการวิจัยศึกษาในเรื่องการฝึกพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสมกับ ต่อ ๆ มาอย่างต่อเนื่อง

2.5 ขนาดของกลุ่มและระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม

การฝึกพฤติกรรมแสดงออกนั้น สามารถกระทำได้ทั้งเป็นรายบุคคลและเป็นกลุ่ม ขนาดของกลุ่มมีความสำคัญมากต่อการฝึกพฤติกรรมแสดงออก เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ เพราะถ้าจำนวนสมาชิกมีมากหรือน้อยเกินไป อาจจะทำให้การฝึกไม่ประสบผลความสำเร็จตาม ต้องการ ซึ่งนักวิชาการได้เสนอแนะเกี่ยวกับขนาดของกลุ่มและระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกพฤติกรรม การแสดงออกอย่างเหมาะสมไว้ดังนี้

ขนาดของกลุ่มที่ใช้ในการฝึกพฤติกรรมกรรมการแสดงออกสำหรับบุคคลทั่วไปตลอดจนผู้ป่วยในคลินิกจิตบำบัด ควรมีสมาชิกเข้ารับการฝึกตั้งแต่ 8-10 คน ส่วนจำนวนครั้งที่ใช้ในการฝึกควรเป็น 6-12 ครั้งจะทำให้การฝึกได้ผลดีที่สุด (Kanfer and Arnold ,1975; Flowers and Goldman, 1976) ส่วน Alberti and Emmons (2001) กล่าวว่า การฝึกพฤติกรรมกรรมการแสดงออกนี้ถ้ากลุ่มมีขนาด 5-12 คน โดยเวลาที่ใช้ในการฝึกทั้งหมด 5-6 สัปดาห์ สัปดาห์ละ 2 ครั้ง ครั้งละ 1 ชั่วโมง ก็จะทำให้การฝึกมีประสิทธิภาพใกล้เคียงกับการฝึกที่มีระยะเวลาสั้นกว่านี้ นอกจากนี้ นักวิชาการส่วนหนึ่งยังมีความคิดเห็นตรงกันว่า การฝึกพฤติกรรมกรรมการแสดงออกนั้นอาจจะเป็นรายบุคคลหรือเป็นกลุ่มก็ได้ แต่มีความเชื่อว่าการทำเป็นกลุ่มโดยทั่วไปแล้ว จะได้รับผลดีกว่าการฝึกเป็นรายบุคคล เช่น การฝึกเป็นกลุ่มสมาชิกจะได้รับการกระตุ้นหรือการเสริมแรงจากเพื่อนสมาชิก การฝึกเป็นกลุ่มสมาชิกสามารถเรียนรู้ความแตกต่างของสมาชิกในกลุ่ม และสมาชิกในกลุ่มสามารถที่จะยอมรับสิทธิของเพื่อนสมาชิกที่เสนอเหตุผลตามสิทธิของเขา เป็นต้น (หลุย จำปาเทศ, 2533; Clark, 1978)

จากทัศนะของนักจิตวิทยาทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ ดังกล่าวแล้ว สรุปได้ว่าการฝึกพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมจะจัดให้ฝึกเป็นกลุ่มหรือฝึกเป็นรายบุคคลก็ได้ แต่การฝึกเป็นกลุ่มน่าจะได้ผลดีกว่า ขนาดของกลุ่มที่ใช้ในการฝึกที่เหมาะสมคือ ประมาณ 5 - 12 คน และระยะเวลาที่ใช้ในการฝึก 6 - 12 ครั้ง ๆ ละไม่ต่ำกว่า 1 ชั่วโมง แล้วแต่ความเหมาะสมและสามารถฝึกได้กับบุคคลทุกประเภท

2.6 องค์ประกอบของพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม

พฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม เป็นพฤติกรรมกรรมการแสดงออกของบุคคลที่แสดงออกในขณะที่มีการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น การฝึกพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม จำเป็นต้องทราบเกี่ยวกับองค์ประกอบของพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม นักวิชาการได้กล่าวถึงองค์ประกอบของพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมว่ามีสิ่งที่เกี่ยวข้องกันอยู่ 2 อย่าง (Chrisstoff and Kelley,1985; Alberti and Emmons , 2001) คือ

1. การแสดงออกโดยใช้ภาษาคำพูด (Verbal skills) คือการใช้คำพูดที่เหมาะสม มีเนื้อหาสอดคล้องกับจุดประสงค์ที่ต้องการพูด แบ่งประเภทของการแสดงออกทางภาษาคำพูดได้เป็น 3 ประเภทดังนี้

- 1.1 การกล่าวคำยกย่องอย่างเหมาะสม (Commendary assertiveness) เป็น

ความกล้าแสดงความรู้สึกทางบวกกับบุคคลอื่น เช่น การสรรเสริญ การชื่นชม และความชอบ เป็นต้น ด้วยคำพูดที่แสดงถึงความจริงใจ เป็นมิตร มีท่าทีอบอุ่น เชื่อต่อการมีสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่น

1.2 การกล่าวคำปฏิเสธอย่างเหมาะสม (Refusal assertiveness) เป็นความกล้าในการพูดปฏิเสธคนอื่น กล้าแสดงความคิดเห็นที่ไม่ตรงกับผู้อื่น กล้าปฏิเสธเพื่อสิทธิของตนเองเมื่อถูกเอาเปรียบหรือขัดขวางการกระทำและความคิด ซึ่งเป็นการแสดงสิทธิอันชอบธรรมของบุคคล

1.3 การกล่าวคำขออย่างเหมาะสม (Request assertiveness) เป็นความกล้าในการขอรับบุคคลอื่นเพื่อจุดประสงค์ของตนเอง เช่น การขอคำแนะนำ การขอความช่วยเหลือ เป็นต้น ซึ่งจะเป็นต่อการมีชีวิตในสังคมแบบพึ่งพาอาศัยกัน นอกจากนี้ยังใช้พูดเพื่อเชื่อมกับสถานการณ์ปฏิเสธอีกด้วย คือ เมื่อบุคคลปฏิเสธคำขอรับของบุคคลอื่นแล้ว ก็สามารถขอรับผู้อื่นเปลี่ยนการกระทำใหม่ หรือหยุดการกระทำเดิมอีกด้วย

2. การแสดงออกโดยใช้ภาษาท่าทาง (Nonverbal skills) เป็นการแสดงออกที่ช่วยเสริมเนื้อหาสาระที่พูดให้มีน้ำหนักมากยิ่งขึ้น แบ่งออกเป็น 11 ประเภทดังนี้

2.1 การสบสายตา (Eye contact) เป็นการสบสายตาคู่สนทนาโดยตรงอย่างเหมาะสม ช่วยให้การสนทนามีความเป็นกันเองมากขึ้น เป็นการแสดงความสนใจ เอาใจใส่ ความจริงใจในสิ่งที่พูด และเป็นการสร้างความสัมพันธ์ใกล้ชิดขึ้น แต่ไม่ควรจ้องคู่สนทนาจนทำให้รู้สึกอึดอัด

2.2 การแสดงท่าทาง (Body posture) เป็นลักษณะของการเผชิญหน้า เช่น การนั่ง การยืน การโน้มตัวเข้าหาคู่สนทนาหรือการวางตัวตรง เป็นการแสดงออกถึงอารมณ์และความรู้สึกขณะนั้นว่าเป็นอย่างไร

2.3 ระยะห่างระหว่างคู่สนทนา (Distance / Physical contract) เป็นลักษณะของการเว้นระยะห่างระหว่างคู่สนทนาอย่างเหมาะสม สอดคล้องกับประเพณีและวัฒนธรรมของบุคคลนั้น

2.4 การแสดงท่าทางระหว่างสนทนา (Gesture) เป็นการเคลื่อนไหวอวัยวะร่างกายที่สามารถสังเกตได้ เช่น การใช้มือประกอบคำพูด การเกา การเฝ้มปาก การแกว่งแขนหรือขาในขณะที่พูด การแสดงท่าทางระหว่างสนทนา เป็นการแสดงความรู้สึกของผู้พูด สามารถเพิ่มการเน้นการเปิดเผย และความอบอุ่นได้ ตลอดจนยังสามารถเสริมความสำคัญของคำพูดให้น่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น หรือลดความเชื่อถือนั่นได้

2.5 การแสดงออกทางสีหน้า (Facial expression) เป็นการแสดงสีหน้าให้

เหมาะสมสอดคล้องกับเรื่องที่พูด และอารมณ์ความรู้สึกของผู้พูด ซึ่งจะทำให้อุสณทนารู้ถึงความต้องการของผู้พูดได้ตรงตามความเป็นจริง

2.6 น้ำเสียง การเปลี่ยนแปลงระดับความดังของเสียง (Voice tone, Inflection volume) เป็นระดับความดัง จังหวะของเสียงที่ใช้พูดระหว่างติดต่อสื่อสาร คำพูดเดียวกันแต่ต่างอารมณ์ อาจแสดงออกถึงความรู้สึกที่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงควรใช้น้ำเสียงและจังหวะ ความดังของเสียงที่แสดงความรู้สึกแท้จริงของผู้พูด การพูดเสียงเรียบๆ กระชับเบาๆ จะเป็นการยากที่จะชักจูงให้ผู้อื่นเชื่อ เห็นถึงความจริงใจ ในทำนองเดียวกัน การตะโกนจะเป็นอุปสรรคในการสื่อสารกับผู้อื่น ดังนั้น การใช้ระดับเสียงสูงๆ ต่ำๆ ที่เหมาะสมในการสนทนาจะเป็นการชักจูงใจผู้อื่นให้เชื่อถือได้โดยไม่ต้องใช้การขู่มขู่บังคับ

2.7 ความราบรื่นนุ่มนวล (Fluency) ความนุ่มนวล การรื่นไหลของจังหวะการพูดระหว่างสนทนา คำพูดแบบตะกุกตะกัก แสดงถึงการลังเลใจ ผู้ฟังอาจจะเบื่อ ควรพูดช้าๆ ชัดๆ ผู้ฟังจะเข้าใจง่ายและดูคำพูดมีน้ำหนัก

2.8 โอกาสในการพูด (Timing) การแสดงออกได้โดยทันที ดูเป็นไปตามธรรมชาติ นับว่าเป็นเป้าหมายสำคัญของผู้ที่ต้องการแสดงออก แต่บางครั้งการลังเลใจจะสกัดผลที่จะได้จากการแสดงออก แต่อย่างไรก็ตาม การแสดงออกต้องเลือกโอกาสที่เหมาะสมด้วย

2.9 การฟัง (Listening) ในการสนทนาไม่ควรผูกขาดการพูดโดยคนใดคนหนึ่ง ควรเป็นผู้ฟังอย่างตั้งใจ มีการประสานสายตาและแสดงท่าทางระหว่างสนทนา เช่น พยักหน้า เป็นต้น การเป็นผู้ฟังที่ดีทำให้ทราบการตอบกลับของคู่สนทนาและเข้าใจในสิ่งที่พูด ซึ่งมีสวนประกอบอย่างน้อย 3 อย่างคือ 1) การปรับเสียงอื่นๆ เช่น ปิดโทรทัศน์ หรือเสียงวิทยุ ไม่สนใจสิ่งที่ทำให้ใจวุ่นแต่มีจุดสนใจอยู่ที่การพูดตรงหน้า 2) การตั้งใจฟังเรื่องที่สนทนาโดยประสานสายตา การพยักหน้าช้าๆ หรือมีการสัมผัส เป็นต้น 3) การแสดงว่าเข้าใจก่อนจะตอบ โดยคิดก่อนตอบดีกว่า ชัดจังหวะ

2.10 การคิด (Thought) การคิดตามสิ่งที่ผู้อื่นพูด ซึ่งเรื่องการลำดับความคิดนั้น Ellis and Lange (1994 cited in Alberti and Emmons, 2001) ได้ให้คำแนะนำสำหรับกระบวนการคิดง่ายๆ แบบ A – B – C คือ

A การมองเหตุการณ์ข้างหน้าที่เกิดขึ้น

B การมองบุคคลและตีความหมายสิ่งที่อยู่ข้างใน

C การตอบสนอง

2.11 สิ่งที่พูด (Content) ถึงแม้การพูดอย่างมีเนื้อหาสาระที่ชัดเจนจะมีความสำคัญ

แต่การพูดในสิ่งที่เราเชื่อ รู้สึกอย่างตรงไปตรงมา และเป็นธรรมชาติสำคัญกว่า บางครั้งเราอาจมีการลังเลใจอยู่นาน เพราะไม่รู้ว่าจะพูดอะไร ดังนั้น จึงต้องมีการฝึกพูด บางสิ่งบางอย่าง เพื่อให้ให้ผู้ฟังเข้าใจถึงความรู้สึกที่แท้จริงของผู้พูดขณะนั้น

จึงสรุปได้ว่าองค์ประกอบของพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม ประกอบไปด้วย การแสดงออกด้วยภาษาคำพูดและการแสดงออกด้วยภาษาท่าทาง ทั้งนี้ องค์ประกอบทั้งสองอย่างจะต้องมีความเหมาะสมและสอดคล้องกันในการแสดงออกของบุคคล เนื่องจากการใช้ภาษาท่าทางที่ถูกต้องจะช่วยเสริมเนื้อหาสาระในสิ่งที่พูดให้หนักแน่นและมีความน่าเชื่อถือยิ่งขึ้น บุคคลที่ใช้องค์ประกอบทั้งสองอย่างในลักษณะที่เกื้อหนุนและสอดคล้องกันจึงจะเกิดเป็นพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม

2.7 หลักและเทคนิคต่างๆ ในการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม

การฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม (Assertive training) เป็นการฝึกที่ได้พัฒนามาจากเทคนิคการปรับพฤติกรรมทางจิตวิทยา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยให้บุคคลสามารถปรับตัวได้อย่างมีประสิทธิภาพในการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในสังคม (สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต, 2543) นักจิตวิทยาทางด้านพฤติกรรมศาสตร์มีความเชื่อว่า การที่บุคคลไม่กล้าแสดงออกเป็นเพราะว่ามีความวิตกกังวลหรือรู้สึกกลัวในสิ่งที่ไม่น่ากลัวหรือไม่น่าวิตกกังวลเช่น ไม่กล้าถามคำถามครูเพราะกลัวว่าถ้าพูดผิดแล้วจะอายเพื่อน มีความวิตกกังวลว่าถ้าถามเพื่อน เพื่อนอาจรำคาญเพราะเสียเวลา ซึ่งถือว่สิ่งเหล่านี้เป็นการกลัวหรือวิตกกังวลเกินเหตุจำเป็น ด้วยเหตุนี้ นักจิตวิทยาจึงได้พยายามหาทางที่จะช่วยลดความวิตกกังวล หรือความกลัวดังกล่าวเสีย โดยการจัดสิ่งเสริมแรงทางบวกมาแทนที่ความวิตกกังวล นั่นก็คือเมื่อบุคคลใดแสดงพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมก็จะได้รับรางวัล รางวัลดังกล่าวอาจจะเป็นคำชมเชย การยอมรับ ความรู้สึกที่ให้คุณค่าแก่ตนเอง หรืออาจจะเป็นความเชื่อมั่นในตนเอง หรือความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อผู้อื่นก็ได้ (วงพัทตร์ ภูพันธ์ศรี, 2523)

Fensterhrein and Baer (1975) ได้ให้แนวคิดว่ คนเราสามารถควบคุมเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของตนเองได้ โดยการจัดสถานการณ์ต่างๆ ให้เกิดพฤติกรรมที่ต้องการและการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมมีส่วนช่วยให้คนกล้าแสดงออกอย่างแท้จริง การเอาชนะและควบคุมจิตใจตนเองได้ เป็นลักษณะของความกล้าแสดงออก ดังแผนผังต่อไปนี้

พฤติกรรมที่พึงประสงค์ → ความพึงพอใจ → เพิ่มความภาคภูมิใจ
(Desired behavior) (Satisfaction) (Increased self-esteem)

ส่วนเทคนิคที่นำมาใช้ในการฝึกพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมนั้น ได้มีนักพฤติกรรมศาสตร์เสนอแนวคิดไว้หลายท่าน ส่วนใหญ่เป็นเทคนิคการฝึกอบรมที่นิยมใช้กันทั่วไปในการฝึกทักษะทางด้านพฤติกรรม หรือในการฝึกอบรมที่ต้องการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ผู้วิจัยได้กล่าวถึงรายละเอียดของแต่ละเทคนิคแล้ว (หน้า 33) แต่จะอธิบายเกี่ยวกับการฝึกเขียนบทพูด (Script) ซึ่ง Bower and Bower (1976 อ้างถึงใน วงพัทตร์ ภูพันธ์ศรี, 2523) ได้เสนอวิธีการฝึกพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมด้วยตนเอง โดยการฝึกเขียนบทพูดไว้ล่วงหน้า เป็นวิธีการที่ใช้สำหรับดำเนินการกับความขัดแย้ง (DESC: A New Approach for Dealing with Conflicts) ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ในการเขียน Script ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ “Describe” ; “Express” ; “Specify” และ “Consequences” หรือเรียกย่อ ๆ ว่า DESC (ออกเสียงเหมือน Desk) ซึ่งอธิบายได้ดังนี้

1. การบรรยายสถานการณ์หรือสภาพที่เกิดขึ้นจริง (Describe) คือการพูดถึงพฤติกรรมที่ไม่ชอบของอีกฝ่ายหนึ่งอย่างตรงไปตรงมา โดยไม่ใช้อารมณ์ ใช้ภาษาที่ง่ายและชัดเจนอธิบายถึงเวลาสถานที่ และความถี่ของพฤติกรรมที่เฉพาะเจาะจงลงไป หลีกเลี่ยงที่จะพูดคลุม ๆ ไปทั้งหมด

2. การกล่าวถึงความรู้สึกที่แท้จริง (Express) เป็นการพูดถึงความรู้สึกของตนเองที่มีต่อสถานการณ์หนึ่ง ๆ ให้อีกฝ่ายหนึ่งทราบโดยใช้คำพูดว่า “ฉันมีความรู้สึกที่” และเมื่อจะพูดแสดงความรู้สึกนั้นให้อยู่ในลักษณะที่ไม่แสดงอาการโกรธหรือกระแทกกระทั้นให้หลีกเลี่ยงที่จะพูดในลักษณะที่ทำให้อีกฝ่ายหนึ่งรู้สึกด้อยลงไป หรือเป็นการพูดโจมตีอีกฝ่ายหนึ่ง

3. การกล่าวถึงพฤติกรรมที่ต้องการอย่างเฉพาะเจาะจง (Specify) เป็นการพูดออกมาอย่างชัดแจ้งถึงพฤติกรรมที่ต้องการให้อีกฝ่ายหนึ่งเปลี่ยนแปลง โดยที่อีกฝ่ายหนึ่งสามารถกระทำตามคำขอได้โดยปราศจากความรู้สึกว่าเจ็บใจหรือสูญเสียอะไรอย่างใหญ่หลวงไป แต่การขอร้องให้เปลี่ยนพฤติกรรมนั้นจะต้องไม่มากเกินไปและมีเหตุผลเพียงพอ เช่น อาจพูดว่า “คุณจะกรุณาหยุดเล่นกีตาร์ในวันนี้ก่อนได้ไหมคะ เพราะดิฉันกำลังดูหนังสือสอบพรุ่งนี้ค่ะ” แทนที่จะพูดว่า “หยุดเล่นเสียที รู้จักเกรงใจคนอื่นเขาบ้างสิ”

4. การกล่าวถึงผลของการกระทำที่เกิดขึ้น (Consequence) เป็นการบอกให้อีกฝ่ายหนึ่งทราบว่า การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของเขาจะมีผลอะไรเกิดขึ้นตามมา หรือเป็นการให้รางวัลอีกฝ่ายหนึ่ง ซึ่งรางวัลนี้ไม่จำเป็นต้องเป็นวัตถุสิ่งของ แต่อาจเป็นความรัก คำชมเชยหรือเรียกว่า “Social Rewards” มักใช้คำพูดว่า “ฉันรู้สึกสบายใจขึ้น” ดังเช่นบอกว่า “ฉันรู้สึกสบายใจขึ้นถ้าหากว่าคุณเลิกทำเสียงรบกวนฉัน” ตามปกติการให้รางวัลนี้จะให้รางวัลในทางบวกมากกว่าในทางลบ

จะเห็นได้ว่าการฝึกพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม ได้พัฒนามาจากแนวคิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมทางจิตวิทยาในผู้ป่วยจิตเวช ที่มีปัญหาเกี่ยวกับความวิตกกังวลในการ

แสดงออก เทคนิคที่ใช้ในการการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมส่วนใหญ่เป็นเทคนิคที่มุ่งให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรมอย่างถาวร ได้แก่ การบรรยายความรู้ การอภิปรายภายในกลุ่ม การเสริมแรง การให้ข้อมูลย้อนกลับ การแสดงบทบาทสมมติ การแสดงตัวแบบพฤติกรรม การเขียนบทพูด ฯลฯ การฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมด้วยเทคนิคต่างๆ ดังกล่าว มีผลการวิจัยยืนยันแล้วว่าได้ผลในการฝึกเป็นอย่างดี ซึ่งโปรแกรมการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมที่ผู้วิจัยจัดทำขึ้นนี้ ก็ได้ผสมผสานเทคนิคการฝึกทุกอย่างผนวกเข้ากับกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ เพื่อให้บุคลากรการพยาบาลผู้เข้ารับการฝึกได้เกิดการเรียนรู้ที่เชื่อมโยงระหว่างพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมกับการทำงานเป็นทีมต่อไป

2.8 พฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมของบุคลากรการพยาบาล

บุคลากรการพยาบาลเป็นกลุ่มบุคคลที่ต้องรับผิดชอบในการดูแลช่วยเหลือผู้ป่วยทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคมและจิตวิญญาณ เพื่อบรรเทาอาการทุกข์ทรมานจากโรคและความเจ็บป่วย ส่งเสริม บำรุงรักษาไว้ซึ่งสุขภาพที่ดี และฟื้นฟูสภาพหลังเจ็บป่วย เพื่อนำไปสู่เป้าหมายสูงสุดของการมีสุขภาพดี นอกจากนี้การปฏิบัติการพยาบาลเป็นการปฏิสัมพันธ์โดยตรงระหว่างพยาบาลกับผู้ให้บริการ ซึ่งอาจเป็นบุคคลหรือครอบครัวผู้ซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องกับระหว่างบุคลากรการพยาบาลกับผู้ร่วมงานหลายฝ่าย หลายระดับ ความสามารถในการติดต่อสื่อสารและการมีสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่น เป็นทักษะพื้นฐานที่จำเป็นต้องได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (ฟาริดา อิบราฮิม, 2541) พฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมจะช่วยให้บุคลากรการพยาบาลสามารถเผชิญหน้ากับสถานการณ์ที่ยากลำบากได้อย่างมั่นคงและมีปฏิกิริยาได้ตอบที่เป็นประโยชน์และสร้างสรรค์

Clark (1978) ได้สรุปลักษณะของพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมของพยาบาลไว้ 5 ด้านดังนี้คือ

1. ด้านความเป็นอิสระ หมายถึง อิสระของพยาบาลในการที่จะเปิดเผยตนเองด้วยการกระทำและคำพูดตามที่ตนเองคิดและรู้สึกอย่างตรงไปตรงมา การแสดงออกตามความรู้สึกที่แท้จริงให้ผู้อื่นรับรู้และสามารถสื่อความหมายให้บุคคลอื่นได้รับรู้ และทราบถึงความต้องการที่แท้จริง ก่อให้เกิดความพึงพอใจกับทั้งสองฝ่าย กล่าวแสดงความคิดเห็นของตนให้ผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชาทราบ แม้ความคิดเห็นของตนเองจะไม่เหมือนบุคคลอื่น
2. ด้านการควบคุมอารมณ์ หมายถึง ความสามารถของพยาบาลในการควบคุมสิ่งต่างๆ โดยอาศัย ความรู้และประสบการณ์ โดยเฉพาะการควบคุมหรือปรับพฤติกรรมของตนเองไม่ใช้การควบคุมพฤติกรรมของคนอื่น ซึ่งสามารถแสดงออกได้ดังนี้

2.1 สามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองให้ปกติและ ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ แม้จะมีเหตุการณ์ฉุกเฉินเกิดขึ้นก็ตาม

2.2 สามารถรับคำชมเชยเมื่อปฏิบัติงานประสบความสำเร็จโดยไม่เหนียมอาย

2.3 สามารถกล่าวคำชมเชยผู้อื่นได้อย่างจริงใจ

2.4 สามารถรับคำวิพากษ์วิจารณ์จากเพื่อนร่วมงาน โดยไม่รู้สึกโกรธเคืองและนำข้อวิพากษ์วิจารณ์นั้นมาปรับปรุงตัวเอง

2.5 สามารถให้ข้อคิดเห็นหรือข้อวิจารณ์แก่ผู้อื่นด้วยท่าทีสุภาพ ไม่ก้าวร้าว

2.6 สามารถเผชิญกับปัญหา คำพูดเยาะเย้ย เสียดสีของผู้อื่นได้

3. ด้านการใช้สิทธิ หมายถึง สามารถใช้สิทธิในฐานะพยาบาลซึ่งเป็นวิชาชีพที่ให้การดูแลผู้ป่วยและเป็นผู้ร่วมงานในทีมสุขภาพ มีสิทธิและศักดิ์ศรีในฐานะบุคคลและเท่าเทียมกับบุคลากรอื่นในทีมสุขภาพ ดังเช่น Fagin (1975 cited in Clark, 1979) ได้กล่าวถึงสิทธิของพยาบาลไว้ว่า พยาบาลมีสิทธิในอันชอบธรรมที่จะแสดงพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม ดังนี้

3.1 สิทธิในการกระทำในสิ่งที่จะเป็นการเพิ่มชื่อเสียง เกียรติยศ และศักดิ์ศรีให้แก่ตนเอง

3.2 สิทธิในการได้รับการรับรองจากผู้บังคับบัญชา โดยได้อยู่ในสิ่งแวดล้อม ซึ่งพยาบาลสามารถปฏิบัติงานและการได้รับประโยชน์ ค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับวิชาชีพ

3.3 สิทธิในการทำงานในสภาพแวดล้อมที่เสี่ยงต่อความเครียดของร่างกายจิตใจ และสุขภาพน้อยที่สุด

3.4 สิทธิในการควบคุมในการปฏิบัติงานในวิชาชีพภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมาย

3.5 สิทธิในการวางมาตรฐานการพยาบาล เพื่อความเป็นเลิศทางการพยาบาล

3.6 สิทธิในการมีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบายที่มีผลต่อการพยาบาล

3.7 สิทธิในการมีบทบาททางสังคมและการเมือง กระทำในนามของการพยาบาล และการดูแลสุขภาพ

นอกจากพยาบาลจะต้องตระหนักถึงสิทธิส่วนบุคคลของตนเองแล้ว ยังต้องไม่ละเมิดสิทธิส่วนบุคคลหรือสิทธิมนุษยชนขั้นพื้นฐานของผู้อื่นอีกด้วย

4. ความรับผิดชอบในหน้าที่และกิจกรรม เมื่อได้ทราบถึงสิทธิต่างๆ แล้ว พยาบาลยังต้องตระหนักถึงความรับผิดชอบของพยาบาลทั้งในทางบวกและทางลบที่มีการแสดงออกได้ดังนี้

4.1 สามารถทำงานได้อย่างเต็มศักยภาพของตนเอง มีการวางแผนทั้งระยะสั้นและระยะยาวมีการตั้งเป้าหมายชัดเจนและทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายนั้น

4.2 สร้างนิสัยในการทำงาน สนใจในงานที่กำลังทำอยู่ แม้จะเป็นงานที่ชอบหรือไม่

ขอปรึกษา

4.3 สามารถปฏิบัติงานที่ตนไม่สามารถทำได้ และให้รางวัลชีวิตกับตนเองเมื่อทำงานสำเร็จเพื่อเสริมสร้างกำลังใจให้ตนเอง

4.4 เมื่อทำงานผิดพลาดก็ต้องยอมรับข้อบกพร่องของตนเองโดยไม่รู้สึกโกรธ และนำข้อบกพร่องนั้นมาปรับปรุงแก้ไข

4.5 เผชิญกับปัญหาต่างๆ ที่ตนรับผิดชอบโดยไม่หาทางหลีกเลี่ยงปัญหานั้นๆ

5. ด้านการติดต่อสื่อสาร พยาบาลที่มีพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมจะมีการติดต่อสื่อสารโดยตรงไปตรงมาสอดคล้องกันทั้งคำพูดและกิริยาท่าทางสามารถติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นทุกระดับได้อย่างเปิดเผย จริงใจ เหมาะกับกาลเทศะ ซึ่งสามารถแสดงออกได้ดังนี้

5.1 สามารถเริ่มสนทนากับผู้อื่นก่อนได้

5.2 พูดแสดงความรู้สึกด้วยน้ำเสียงอันดังพอควร คำพูดมีความชัดเจน

5.3 สบตากับคู่สนทนา ไม่หลบตา

5.4 ยืนในระยะห่างจากคู่สนทนาพอสมควร

5.6 เปิดโอกาสให้ผู้อื่นได้มีส่วนร่วมในการสนทนา ไม่ผูกขาดการสนทนา ไม่คุยไขว่คว้าหรือนั่งเงยบคองฟังอย่างเดียว

Clark (1979) ยังได้กล่าวถึงลักษณะของพยาบาลผู้มีพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมไว้ว่า เป็นผู้ที่มีความสามารถดังต่อไปนี้

1. สามารถตั้งเป้าหมายทั้งระยะสั้นและระยะยาว เพื่อตนเองในการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น เช่น ผู้รับบริการ ผู้ร่วมงาน ผู้บริหาร ทั้งนี้เพื่อความเจริญก้าวหน้าของวิชาชีพ

2. เผชิญกับปัญหาต่างๆ ที่ต้องรับผิดชอบโดยไม่หนีทางหลีกเลี่ยงปัญหานั้นๆ ทั้งนี้เพราะถือว่าปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นเป็นการแสดงถึงความปรารถนาและความต้องการให้ผู้อื่นทราบ โดยไม่คาดหวังว่าผู้อื่นจะโอนอ่อนผ่อนตามหรือเห็นด้วยหรือไม่ และสามารถพูดถึงปัญหาในประเด็นต่างๆ ได้ด้วยความยุติธรรม ซึ่งเป็นการกระทำที่เพิ่มความเคารพในตนเองมากยิ่งขึ้น

3. เป็นผู้ที่สามารถเพิ่มความเคารพตนเองได้ โดยการพูดและการกระทำที่ตรงเป้าหมายอย่างชัดเจนและเป็นผู้เห็นความสำคัญของความสามารถ และการเรียนรู้ทั้งของตนเองและผู้อื่น จึงมักไม่ต้องการควบคุมหรือเรียกร้องความต้องการจากผู้อื่น ถึงแม้พวกเขาอาจมีความรู้สึกผิดหวังบ้างเมื่อไม่ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ แต่ก็รู้สึกผิดอย่างปราศจากเหตุผล

4. ทราบถึงสิทธิส่วนบุคคลที่ตนมีและในฐานะที่เป็นพยาบาล ซึ่งต้องตระหนักว่าพยาบาลมีสิทธิที่จะได้รับความเคารพจากผู้อื่น พยาบาลประเภทนี้จะยืนขึ้นต่อสู้เพื่อสิทธิของตนเองโดยปราศจากการละเมิดสิทธิของผู้อื่น หรือมีความวิตกกังวลจนเกินควร หรือกลัวผลที่จะเกิดขึ้นจากการกระทำของตนเอง ด้วยตระหนักถึงข้อเท็จจริงดังกล่าวเป็นเหตุให้พยาบาลต้อง

กำหนดขอบเขต หรือจำกัดสิ่งที่เข้ามาขัดจังหวะในการปฏิบัติงาน เพื่อไม่ให้ผู้อื่นมาเหยียบย่ำสิทธิของพยาบาล ดังนั้นจะเห็นได้ว่าพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมของพยาบาล จึงไม่ใช่วิธีการแก้ปัญหาระหว่างบุคคลทั่วไป หรือแก้ปัญหาคำถามที่ยากลำบาก แต่เป็นองค์ประกอบที่ช่วยให้บุคคลเผชิญกับปัญหา และความยากลำบากในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5. เคารพในสิทธิ ความคิดเห็นและพฤติกรรมของผู้อื่น ดังนั้นพยาบาลที่มีพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมจะเปลี่ยนการกระทำของพวกเขา จากกรณีที่พยาบาลจะควบคุมผู้อื่น (ความก้าวร้าว) หรือให้ผู้อื่นควบคุม (โอนอ่อนโดยการนิ่งเฉย/การหลีกเลี่ยง) มาเป็นการเลือกว่าเมื่อไหร่ และด้วยวิธีอย่างไรที่จะควบคุมสิ่งที่เกิดขึ้นกับพวกเขา และนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

ผู้วิจัยสนใจแนวคิดของ Clark เนื่องจากเห็นว่าแนวคิดพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมของ Clark (1979) ได้กล่าวถึงพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมสำหรับพยาบาลไว้อย่างครอบคลุมเหมาะสมกับวิชาชีพการพยาบาล ซึ่งต้องให้บริการพยาบาลกับผู้ป่วย ผู้ใช้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับทีมสุขภาพอื่น และเหมาะสมกับบุคลากรการพยาบาลซึ่งต้องมาทำงานร่วมทีมการพยาบาล เพื่อกำหนดเป้าหมายในการดูแลผู้ป่วยให้เป็นการดูแลแบบองค์รวม ซึ่งเป็นเป้าหมายสูงสุดในการทำงานเป็นทีมการพยาบาล

3. ความสัมพันธ์ระหว่างการฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมกับการทำงานเป็นทีม

ในการปฏิบัติการพยาบาลเป็นทีม พบว่าความไม่สำเร็จของทีมการพยาบาลเกิดเนื่องจากขาดเป้าหมายในการทำงานร่วมกัน ดังนั้นการพยาบาลเป็นทีมจึงเป็นเพียงอุดมคติ เป็นเพียงหลักเกณฑ์ และเป็นเพียงวิธีการจ่ายงานแบบหนึ่งเท่านั้น (ฟาริดา อิบราฮิม, 2541) ซึ่งจากการศึกษาของ Clark (1978) พบว่า การฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมให้กับพยาบาลนั้นส่งผลให้พยาบาลผู้เข้ารับการฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม เป็นผู้ที่มีความสามารถในการตั้งเป้าหมายทั้งในระยะสั้นและระยะยาวเพื่อตนเอง ในการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น บุคคลที่มีเป้าหมายเพื่อตนเองดังกล่าวย่อมเป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบในงานสูง สามารถทำหน้าที่เป็นหัวหน้าทีมหรือสมาชิกทีมที่ดี ซึ่งจะส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมการพยาบาลที่มีประสิทธิภาพ

ลักษณะของบุคคลที่มีพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมจะเป็นผู้ที่มีการแสดงออกของตนเองให้ปรากฏแก่บุคคลอื่น โดยแสดงออกด้วยความจริงใจ ตรงไปตรงมา สามารถบอกความรู้สึกนึกคิดที่แท้จริงและความต้องการของตนเองได้ พุดเกี่ยวกับตนเองได้ พุดทักทาย แสดง

การยื่นกราน แสดงความไม่เห็นด้วยอย่างนุ่มนวล ถามเหตุผลว่าทำไม พุดเพื่อรักษาสิทธิของตนเองได้ หลีกเลี่ยงการให้เหตุผลใดๆ ได้ มีจิตใจเปิดกว้าง ยอมรับได้ทั้งคำชมเชยเมื่อทำงานเสร็จ และยอมรับข้อบกพร่องของตนเองแล้วนำมาแก้ไข เป็นผู้มีอิสระในการเปิดเผยตนเอง สามารถติดต่อสื่อสารกับบุคคลได้ทุกระดับ มีความกระตือรือร้นในการดำเนินชีวิต และทำในสิ่งที่ตนคิดว่าดีและถูกต้องแล้ว มีการสื่อสารทั้งภาษาคำพูดและภาษาท่าทางสอดคล้องกันเหมาะสมกับสถานการณ์และบุคคล (Lazarus, 1973; Bower and Bower, 1976 ; Alberti and Emmons, 2001) ซึ่งบุคคลที่มีคุณลักษณะต่างๆ เหล่านี้ย่อมส่งเสริมการทำงานร่วมกับบุคคลอื่น ซึ่งมีผลการวิจัยยืนยันว่า สมาชิกทีมที่มีพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมเป็นปัจจัยสนับสนุนให้เกิดทีมงานที่มีประสิทธิผล (Smith-Jentsch et al., 1996) พฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมจึงเป็นสิ่งที่ควรจะมีก่อกำเนิดในสมาชิกของทีมงาน เพราะเมื่อสมาชิกทีมเป็นผู้มีพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม ก็จะเป็นผู้ที่มีความคิดสร้างสรรค์ กล้าแสดงความคิดเห็น และค้นหาแนวทางการประนีประนอมอย่างสร้างสรรค์ (Woodcock and Francis, 1994)

จากความสัมพันธ์ดังกล่าว ผู้วิจัยจึงเห็นความจำเป็นในการฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมให้เกิดขึ้นในบุคลากรการพยาบาล โดยเชื่อว่าเมื่อบุคลากรการพยาบาลในทีมการพยาบาลเป็นผู้มีพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม ก็จะสามารถทำงานร่วมกันได้ดีขึ้น กล้าแสดงความคิดเห็นในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ปฏิสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในทีมการพยาบาลที่ดีขึ้นด้วย ทั้งนี้นอกจากจะเป็นการพัฒนาบุคลากรรายบุคคลแล้วยังเป็นการส่งเสริมให้เกิดการทำงานเป็นทีมการพยาบาลที่มีประสิทธิผลต่อไป

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แนวคิดการทำงานเป็นทีมของ Woodcock (1989) มาเป็นแนวทางในการประเมินผลการฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม เนื่องจากเห็นว่ามี ความเหมาะสมกับบริบทที่ทำการศึกษา โดยพิจารณาเลือกแนวคิดดังกล่าวมาเพียง 7 ด้าน (จากทั้งหมด 11 ด้าน ดังรายละเอียดหน้า 15) ได้แก่ 1) บทบาทที่สมดุล 2) วัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและสอดคล้องกับเป้าหมาย 3) การเปิดเผยและเผชิญหน้า 4) ความร่วมมือและความ 5) การทบทวนการทำงานเป็นทีมอย่างสม่ำเสมอ 6) สัมพันธภาพระหว่างทีม 7) การติดต่อสื่อสาร ซึ่งจะทำให้ทราบได้ว่า ภายหลังจากการฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมให้กับบุคลากรการพยาบาลกลุ่มทดลอง การทำงานเป็นทีมของบุคลากรการพยาบาลจะสูงขึ้นหรือไม่

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม มีดังนี้

Galassi, Galassi, and Litz (1974) ศึกษาผลการฝึกพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม โดยให้ข้อมูลย้อนกลับด้วย เทปบันทึกภาพกับนักศึกษาที่มีพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาวิชาจิตวิทยาเบื้องต้น ที่ West Virginia University จำนวน 32 คน ซึ่งสุ่มจากนักศึกษาจำนวน 103 คน แบ่งเป็น 4 กลุ่ม เป็นกลุ่มทดลอง 2 กลุ่ม กลุ่มควบคุม 2 กลุ่ม แต่ละกลุ่มเป็นชายและหญิงกลุ่มละ 4 คน กลุ่มทดลองได้รับการฝึกครั้งละประมาณ 1½ ชั่วโมง เป็นเวลา 8 ครั้ง สัปดาห์ละ 2 ครั้งต่อเนื่องกัน ส่วนกลุ่มควบคุมไม่ได้รับการฝึกใดๆ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ The College Self – expression Scale (CSES) กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดได้รับการทดสอบก่อนและหลังการฝึก ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มที่ได้รับการฝึก มีพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม มากกว่ากลุ่มที่ไม่ได้รับการฝึกอย่างมีนัยสำคัญ และผลจาก Subjective Unit of Disturbance Scale แสดงให้เห็นว่า กลุ่มที่ได้รับการฝึกพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม มีความวิตกกังวลลดลงมากกว่ากลุ่มที่ไม่ได้รับการฝึก

Rotheram and Armstrong (1980) ศึกษาผลการฝึกตามโปรแกรมการฝึกพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมในเด็กนักเรียนระดับชั้นมัธยมปลาย ก่อนจัดโปรแกรมผู้วิจัยได้ประเมินพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมของเด็กวัยรุ่นระดับมัธยมเกรด 8 ถึง 12 จำนวน 85 คน ด้วยแบบวัด Initial self-report measures of assertiveness ซึ่งผลการวัดชี้ว่าเพศหญิงมีประสบการณ์เกี่ยวกับความยุ่งยากในการแสดงออกอย่างเหมาะสมมากกว่าเพศชาย นอกจากนี้ยังพบว่าอายุของนักเรียนชายมีความสัมพันธ์กับระดับความกล้าแสดงออกที่เพิ่มสูงขึ้น ในขณะที่นักเรียนหญิงมีระดับความกล้าแสดงออกลดลงเมื่ออยู่ในระดับชั้น (เกรด) ที่สูงขึ้น ข้อมูลพื้นฐานดังกล่าว ผู้วิจัยได้นำมาจัดทำโปรแกรมการฝึกพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม โดยการสุ่มกลุ่มตัวอย่างมาจัดกลุ่มเข้ารับการฝึกพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม สัปดาห์ละ 2 ครั้งๆ ละ 1 ชั่วโมง โดยจัดการฝึกเป็นสองกลุ่มคือ กลุ่มที่หนึ่งจัดให้มีการฝึกอย่างต่อเนื่อง กลุ่มที่สองฝึกแบบไม่ต่อเนื่อง ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มที่ได้รับการฝึกอย่างต่อเนื่องมีพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมสูงขึ้นกว่ากลุ่มที่ได้รับการฝึกแบบไม่ต่อเนื่อง

Kilkus (1993) ศึกษาพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมของพยาบาลวิชาชีพ เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ อายุ เพศ ประสบการณ์การปฏิบัติงานด้านการพยาบาล ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานของพยาบาล การศึกษาพยาบาลผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขา ประเภทของนายจ้าง ระดับการศึกษาขั้นสูงสุดและการไม่เคยเข้ารับการฝึกพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม กับคะแนนพฤติกรรมกรรมการแสดงออก

อย่างเหมาะสม กลุ่มตัวอย่างได้มาจากการสุ่ม ได้แก่พยาบาลวิชาชีพจำนวน 500 คน ซึ่งทุกคนมีใบอนุญาตให้ประกอบวิชาชีพการพยาบาลจาก Minnesota (USA) State Board of Nursing เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล และ The Rathus Assertiveness Schedule (RAS) การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงอ้างอิง ผลการศึกษาพบว่า พยาบาลวิชาชีพกลุ่มนี้มีคะแนนพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมสูงกว่าผลการศึกษาที่ผ่านมาซึ่งใช้เครื่องมือวัด (RAS) เดียวกันนี้ กลุ่มพยาบาลที่มีอายุมาก (60 – 76 ปี) มีพฤติกรรมกล้าแสดงออกต่ำกว่ากลุ่มพยาบาลที่มีอายุน้อยกว่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พยาบาลที่สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรจะมีคะแนนพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมต่ำกว่าพยาบาลที่ได้รับปริญญาบัตรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมระหว่างพยาบาลเวชปฏิบัติกับพยาบาลผู้เชี่ยวชาญทางคลินิกมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเช่นกัน

Crockett (1994) ศึกษาผลการฝึกทักษะพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม ต่อระดับความเครียด และความชัดเจนในการแสดงออกอย่างเหมาะสมของพยาบาลในประเทศไต้หวัน กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลอาสาสมัคร จำนวน 60 คน ที่ทำงานในโรงพยาบาลทั่วไป (จำนวน 200 เตียง) แบ่งเป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม กลุ่มทดลองให้การฝึกทักษะพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม ส่วนกลุ่มควบคุมให้ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์สำหรับผู้ป่วย ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มมีพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมและความสามารถในการพิจารณาความเครียดในระดับต่ำ แต่หลังจากสิ้นสุดการฝึกอบรม กลุ่มทดลองมีระดับพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมสูงกว่ากลุ่มควบคุม นอกจากนี้กลุ่มทดลองมีระดับความเครียดลดลงมากกว่ากลุ่มควบคุม และมีความคงทนในระยะติดตามผล 4 สัปดาห์ จากการศึกษาครั้งนี้สรุปได้ว่า การฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม สามารถช่วยปรับปรุงระดับพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมให้สูงขึ้นและสามารถช่วยลดระดับความเครียดได้อย่างมีประสิทธิภาพสำหรับพยาบาลในประเทศไต้หวัน

Thompson, Bundy, and Wolfe (1996) ศึกษาองค์ประกอบด้านการรับรู้และการแสดงออกสำหรับการฝึกทักษะทางสังคมของกลุ่มวัยรุ่นนภายหลังจากการฝึกตามโปรแกรมการฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม กลุ่มตัวอย่างเป็นกลุ่มนักเรียนเกรด 5 จำนวน 22 คน ใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้เป็นแบบเลือกตอบได้หลายข้อ เพื่อวัดระดับพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมซึ่งใช้เป็นแบบวัดก่อนและหลังการทดลองครั้งก่อน ส่วนแบบสอบถามถึงการแสดงออกประกอบไปด้วยองค์ประกอบด้านภาษาพูด ภาษาท่าทาง ใช้เกณฑ์เดียวกับการแสดงบทบาทสมมติซึ่งวัดก่อนและหลังการทดลองเช่นกัน ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มทดลองกับกลุ่มควบคุมมีคะแนนด้านการรับรู้ต่อพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม แตกต่างกันอย่างมี

นัยสำคัญที่ระดับ.001 แต่คะแนนด้านองค์ประกอบของการแสดงออกไม่แตกต่างกัน ผลการศึกษาครั้งนี้ชี้ให้เห็นว่า การออกแบบโปรแกรมการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมที่มุ่งพัฒนาพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมของกลุ่มวัยรุ่น จะต้องคำนึงถึงรูปแบบการดำเนินชีวิตของวัยรุ่นมากกว่าจะคำนึงถึงบริบทเดิมๆ

วงพัทตร์ ภูพันธ์ศรี (2523) ศึกษาผลของการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและบุคลิกภาพของนักศึกษาหญิง กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาหญิง คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ซึ่งมีอายุ 18 - 22 ปี จำนวน 30 คน แบ่งเป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม กลุ่มละ 15 คน กลุ่มทดลองแบ่งเป็น 2 กลุ่มย่อย กลุ่มละ 7 คน และ 8 คน ได้รับการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก สัปดาห์ละ 1 ครั้ง ครั้งละ 2 - 2½ ชั่วโมง เป็นเวลา 4 สัปดาห์ติดต่อกัน ส่วนกลุ่มควบคุมไม่มีการฝึกใดๆ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ 1) แบบสอบถามวัดความกล้าแสดงออกระดับมหาวิทยาลัย ของกาแล็กซี่และคณะ (1974) 2) แบบสำรวจบุคลิกภาพทางด้านการเก็บตัว - แสดงตัว ของชูศักดิ์ ชัมภลลิขิต (2513) และ 3) เครื่องมือวัดค่านิยมทางมิตรไมตรีสัมพันธ์ ของ ดร. วีรยุทธ วิเชียรโชติ (2513) ทั้งกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมตอบแบบสอบถามทั้ง 3 ชุด ก่อนและหลังการฝึก ผลการศึกษารูปได้ว่า การฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและบุคลิกภาพของนักศึกษาหญิง

จันทร์ฉาย พิทักษ์ศิริกุล (2532) ศึกษาผลของการจัดโปรแกรมการฝึกความกล้าแสดงออกต่อความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนโรงเรียนสามเสนวิทยาลัย ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ปีการศึกษา 2531 ที่อาสาสมัครเข้าร่วมในการวิจัย จำนวน 16 คน แบ่งเป็นกลุ่มทดลอง 8 คน และกลุ่มควบคุม 8 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นโปรแกรมการฝึกความกล้าแสดงออกที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ผลการวิจัยพบว่า การเข้าร่วมโปรแกรมการฝึกความกล้าแสดงออกมีผลต่อการเพิ่มความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

อัจฉริยา วัชรวิวัฒน์ (2536) ได้ศึกษาพฤติกรรมกล้าแสดงออกของผู้บริหารการพยาบาล ตามการรับรู้ของตนเอง โรงพยาบาลศูนย์ กระทรวงสาธารณสุข เพื่อศึกษาพฤติกรรมกล้าแสดงออกของผู้บริหารด้านความเป็นอิสระ การควบคุมตนเอง การใช้สิทธิ ความรับผิดชอบและการติดต่อสื่อสาร และเปรียบเทียบพฤติกรรมกล้าแสดงออกของผู้บริหารการพยาบาล จำแนกตามระดับการบริหาร ลักษณะงานพยาบาล อายุ และรายได้ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารการพยาบาลจำนวน 359 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมกล้าแสดงออกของผู้บริหารการพยาบาลโดยรวมและในด้านความเป็นอิสระ การควบคุมตนเอง การใช้สิทธิ ความรับผิดชอบ และการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมาก พฤติกรรมกล้าแสดงออกของผู้บริหารการพยาบาลจำแนกตามระดับการบริหารไม่มีความแตกต่างกัน ในขณะที่

ลักษณะงาน อายุ และรายได้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการแสดงออกที่แตกต่างกันด้วย นอกจากนี้ยังพบว่าพฤติกรรมกล้าแสดงออกของผู้บริหารการพยาบาลด้านการติดต่อสื่อสารแม้จะอยู่ในระดับมากแต่ก็ยังมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่นๆ

จงกลณี ศรีจักรโคตร (2539) ศึกษาพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมและพลังอำนาจในการปฏิบัติการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลทั่วไป กลุ่มตัวอย่างคือพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติการพยาบาล และไม่อยู่ในตำแหน่งผู้บริหารการพยาบาลจำนวน 391 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล แบบสอบถามพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมและแบบสอบถามพลังอำนาจในการปฏิบัติการพยาบาลซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้น ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับค่อนข้างสูงกับพลังอำนาจในการปฏิบัติการพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ทุดิยรัตน์ รื่นเรือง (2540) ศึกษาผลการใช้โปรแกรมการฝึกพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมสำหรับนักศึกษาพยาบาล โดยเปรียบเทียบพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมของกลุ่มที่ได้รับการฝึกพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมกับกลุ่มที่มีการเรียนการสอนตามปกติ กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 1 วิทยาลัยพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี จำนวน 40 คน มีคะแนนพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมต่ำกว่าร้อยละ 50 แบ่งเป็นกลุ่มทดลอง 20 คน กลุ่มควบคุม 20 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบประเมินพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมและโปรแกรมการฝึกพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมสำหรับนักศึกษาพยาบาล ผลการศึกษาพบว่า 1) พฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมของนักศึกษาที่ได้รับการฝึกพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมมากขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 2) พฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมของนักศึกษาพยาบาลกลุ่มที่ได้รับการฝึกพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมมากกว่ากลุ่มที่มีการเรียนการสอนตามปกติ อย่างมีนัยสำคัญที่ .01 3) พฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม ของนักศึกษาพยาบาลกลุ่มที่ได้รับการฝึกพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม ในระยะ 2 สัปดาห์ หลังการฝึก มากกว่าระยะหลังการฝึกอย่างมีนัยสำคัญที่ .01

ราศี แก้วนพรัตน์ (2540) ศึกษาพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการพยาบาลโรงพยาบาลสงขลานครินทร์ จำนวน 280 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสำรวจพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมของพยาบาล โดยใช้แนวคิดของ Gambrell and Richey (1975) กับหลุยส์ จำปาเทศ ผลการศึกษาพบว่าพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมของพยาบาลแต่ละประเภท ประกอบด้วย ประเภทไม่กล้าแสดงออก (Unassertive behavior) ร้อยละ 35.5 ประเภทแสดงออกอย่างเหมาะสม (Assertive behavior) ร้อยละ 29.5 ประเภทมีความวิตกกังวล (Anxious-performer behavior) ร้อยละ 20.5 ประเภทไม่สนใจ (Doesn't care) ร้อยละ 14.5 พยาบาลในโรงพยาบาลสงขลานครินทร์ร้อยละ 80.5 มีระดับความ

ไม่สบายใจ หรือ ความวิตกกังวลอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 94.1 มีระดับความเป็นไปได้ของพฤติกรรมที่ต้องเผชิญสถานการณ์จริงๆ อยู่ในระดับปานกลาง

วศินี มุกดอกไม้ (2541) ศึกษาการเปรียบเทียบผลของกิจกรรมกลุ่มและการฝึกพฤติกรรม การแสดงออกที่เหมาะสมที่มีต่อสัมพันธภาพกับเพื่อนของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียน ชุมชนบึงบา อำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนชุมชนบึงบา ที่มีคะแนนสัมพันธภาพกับเพื่อนตั้งแต่เปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 50 ลงมา สุ่มอย่างง่าย มา 24 คน แล้วสุ่มเป็นกลุ่มทดลอง 2 กลุ่ม กลุ่มควบคุม 1 กลุ่ม มีนักเรียนเข้าร่วมกลุ่มละ 8 คน เท่าๆ กัน โดยให้กลุ่มทดลองกลุ่มที่ 1 เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม กลุ่มทดลองกลุ่มที่ 2 ฝึกการ แสดงออกที่เหมาะสม และกลุ่มควบคุมให้ได้รับข้อสารสนเทศเกี่ยวกับพฤติกรรมการแสดงออกที่ เหมาะสม ผลการวิจัยพบว่า นักเรียนที่เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม นักเรียนที่ได้รับการฝึกพฤติกรรม การแสดงออกที่เหมาะสม และนักเรียนที่ได้รับข้อสารสนเทศ มีสัมพันธภาพกับเพื่อนเพิ่มขึ้นไม่แตกต่าง กัน

อัญชลี ปิยปัญญาวงศ์ (2542) ศึกษาผลของกลุ่มการเจริญส่วนบุคคล (Personal growth group) ตามรูปแบบของทรอดเซอร์ที่มีต่อความกล้าแสดงออกอย่างเหมาะสมของนักศึกษา พยาบาล กลุ่มตัวอย่างคือ นักศึกษาพยาบาลของคณะพยาบาลศาสตร์ศิริราช มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 16 คน สุ่มเป็นกลุ่มทดลอง 8 คน และกลุ่มควบคุม 8 คน กลุ่มทดลองได้เข้าร่วมกลุ่มการ เจริญส่วนบุคคลตามรูปแบบของทรอดเซอร์เป็นเวลา 3 วัน ติดต่อกันใช้เวลา 20 ชั่วโมง เครื่องมือ ที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบวัดความกล้าแสดงออกอย่างเหมาะสมที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาพยาบาลที่เข้าร่วมกลุ่มการเจริญส่วนบุคคลตามรูปแบบของทรอดเซอร์ มีคะแนนความ กล้าแสดงออกอย่างเหมาะสม ภายหลังเข้าร่วมกลุ่มสูงกว่าก่อนเข้าร่วมกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .01 และนักศึกษาพยาบาลที่เข้าร่วมกลุ่มการเจริญส่วนบุคคลตามรูปแบบของทรอด เซอร์มีคะแนนความกล้าแสดงออกอย่างเหมาะสม ภายหลังการเข้าร่วมกลุ่มสูงกว่านักศึกษา พยาบาลที่ไม่ได้เข้าร่วมกลุ่ม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จารุวรรณ ศุภศิริ (2542) ศึกษาการเปรียบเทียบผลของการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกที่ เหมาะสม และการฝึกลดความรู้สึกล่อนไหวอย่าง เป็นระบบเป็นรายบุคคลที่มีต่อพฤติกรรม การแสดงออกในการเผชิญความโกรธของนักศึกษาพยาบาลศาสตร์ ชั้นปีที่ 2 วิทยาลัยพยาบาลบรม ราชชนนีนคร จังหวัดตรัง กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาพยาบาลศาสตร์ชั้นปีที่ 2 จำนวน 40 คน เป็น การวิจัยเชิงทดลอง แบบ Randomized Pretest – Posttest design เครื่องมือที่ใช้คือโปรแกรม การฝึกพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสมและการฝึกลดความรู้สึกล่อนไหวอย่าง เป็นระบบ แบบ วัดความโกรธที่เป็นคุณลักษณะส่วนบุคคล แบบสอบถามพฤติกรรมแสดงออกในการเผชิญ ความโกรธ และแบบประเมินพฤติกรรมในการเผชิญความโกรธ ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษา

พยาบาลที่ได้รับการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม มีพฤติกรรมการแสดงออกในการเผชิญความโกรธเหมาะสมขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 นักศึกษาพยาบาลที่ได้รับการฝึกลดความรู้สึกอ่อนไหวอย่างเป็นระบบรายบุคคล มีพฤติกรรมการแสดงออกในการเผชิญความโกรธเหมาะสมขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ส่วนนักศึกษาพยาบาลกลุ่มที่ได้รับการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมกับกลุ่มที่ได้รับการฝึกลดความรู้สึกอ่อนไหวอย่างเป็นระบบเป็นรายบุคคล มีพฤติกรรมการแสดงออกในการเผชิญความโกรธไม่แตกต่างกัน

รุ่งนภา ชื่นแจ่ม (2543) ได้ศึกษาผลการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมต่อพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมและสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในทีมสุขภาพของพยาบาลกลุ่มตัวอย่างคือพยาบาลวิชาชีพที่มีประสบการณ์การทำงาน 1 – 3 ปี ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลตำรวจ จำนวน 40 คน คัดเลือกเฉพาะพยาบาลที่ได้รับการประเมินพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมที่มีคะแนนอยู่ในระดับที่ 60-100 โดยแบ่งเป็นกลุ่มทดลอง 20 คน และกลุ่มควบคุม 20 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบประเมินพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมสำหรับพยาบาล แบบประเมินสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในทีมสุขภาพ และโปรแกรมการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมสำหรับพยาบาลที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามแนวคิดของ Lange and Jakubowski (1976) ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมและสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในทีมสุขภาพของพยาบาลที่ได้รับการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมสูงกว่ากลุ่มที่ทำงานตามปกติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สมรัตน์ ภาคีชีพ (2545) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจกับพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชลบุรี กลุ่มตัวอย่างได้แก่พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยต่างๆ ของโรงพยาบาลชลบุรี จำนวน 191 คน ผลการวิจัยพบว่า การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจอยู่ในระดับปานกลาง พฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมอยู่ในระดับสูง และการได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเป็นทีม มีดังนี้

Warner et al. (1994) ศึกษาเกี่ยวกับโครงการฝึกการทำงานเป็นทีมกับการทำงานร่วมกันของนักศึกษาพยาบาลในวิชาการพยาบาลครอบครัว จำนวน 112 คน โดยจัดให้นักศึกษาแต่ละคนเลือกผู้ร่วมทีมด้วยตนเอง นักศึกษาแต่ละคู่จะต้องเข้าไปให้การดูแลผู้ป่วยทีมละ 2 ครอบครัว เป็นเวลานาน 3 เดือน ก่อนเริ่มงานได้มีการให้ความรู้เรื่องโครงสร้างของทีมและการทำงานร่วมกัน ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลจากบันทึกของนักศึกษา เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของตนในกิจกรรมที่ทำสัมพันธภาพที่มีต่อคู่ของตน สัมพันธภาพของทีมงานและความรู้สึกในด้านประสบการณ์การเรียนรู้

จากแบบสอบถามและจากการสังเกตของทีมงาน ผลการศึกษาพบว่านักศึกษาที่มีความร่วมมือประสานงานกันในระดับปานกลาง ส่วนการรับรู้ในเรื่องการทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความร่วมมือประสานงานกันในการให้การพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

Smith – Jentsch, Salas, and Baker (1996) ได้รวบรวมผลการศึกษาพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม 3 เรื่อง ซึ่งเป็นการศึกษาในนักศึกษาวิทยาลัยธุรกิจ 3 แห่ง จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 60, 149 และ 225 คน ตามลำดับพบว่า พฤติกรรมการแสดงออกมีผลต่อการมีปฏิสัมพันธ์ของสมาชิกทีม นั่นคือ การมีพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมของพนักงาน จะช่วยให้การทำงานเป็นทีมนั้นมีประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย และจากรายงานการวิจัยยังได้เสนอแนะว่าถ้ามีการใช้โปรแกรมการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมกับพนักงานหรือลูกจ้าง จะสามารถใช้เป็นข้อมูลในการคัดเลือกพนักงานหรือลูกจ้างให้ปฏิบัติงานในตำแหน่งและทีมงานที่เหมาะสมได้เป็นอย่างดี

Barrick et al. (1998) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของทีมเกี่ยวกับความสามารถและบุคลิกภาพส่วนบุคคล กระบวนการทำงานเป็นทีมเกี่ยวกับความยืดหยุ่นผูกพันทางสังคมและผลลัพธ์ของทีมงาน คือความสามารถในการคงอยู่ของทีมและผลการดำเนินงานของทีม โดยศึกษาจากพนักงานจำนวน 652 คน จาก 51 ทีม ผลการศึกษาพบว่าบุคลิกภาพเปิดเผยและความสามารถควบคุมอารมณ์ให้คงที่ มีความสัมพันธ์กับความสามารถของทีมเกี่ยวกับความยืดหยุ่นผูกพันทางสังคม ความมีอิสระและการพึ่งพาช่วยเหลือซึ่งกันและกันของสมาชิกมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของทีมงาน ความมีอิสระเกี่ยวกับการวางแผนและการผลิตมีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจในงาน และแรงจูงใจในงานลดลงเมื่อการพึ่งพาช่วยเหลือกันของสมาชิกลดลง นอกจากนี้ยังพบว่า แรงจูงใจในงานของทีมและการพัฒนาทีมงานมีความสัมพันธ์กับกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

ศิริวรรณ โกมุติกานนท์ (2536) ศึกษาถึงสภาพจริงและความคาดหวังของการทำงานเป็นทีมสุขภาพตามการรายงานของทีมสุขภาพโรงพยาบาลสังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร โดยใช้พยาบาลวิชาชีพ 40 คน และบุคลากรสุขภาพสาขาอื่น 40 คน ใช้แบบสัมภาษณ์สภาพจริงและความคาดหวังเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม ผลการศึกษาพบว่าสภาพจริงเกี่ยวกับองค์ประกอบการทำงานเป็นทีมของทีมสุขภาพโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนการพัฒนาทีมสุขภาพกระบวนการทำงานเป็นทีม การเป็นพลวัตของทีมสุขภาพโดยรวมอยู่ในระดับน้อย และพบว่าอุปสรรคและปัญหาในการทำงานเป็นทีมของทีมสุขภาพ คือนโยบายไม่ได้กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละวิชาชีพให้ชัดเจน ไม่มีการกำหนดเป้าหมายในการทำงานเป็นทีมของทีมสุขภาพ รองลงมาคือขาดความร่วมมือในการทำงาน มีปัญหาขัดแย้ง ไม่ยอมรับบทบาทซึ่งกันและกัน ขาดความเข้าใจในลักษณะ ขอบเขตในการทำงานของแต่ละวิชาชีพ ไม่มีการประชุม

ปรึกษาหารือร่วมกันเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมของทีมสุขภาพ ไม่มีการเรียนรู้พฤติกรรมของสมาชิก ไม่มีเวลาเพียงพอ เจ้าหน้าที่มีจำนวนน้อย

สายชล กองอ่อน (2537) ศึกษาเรื่องผลการมอบหมายงานโดยใช้ทีมการพยาบาลต่อสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพและความพึงพอใจในการปฏิบัติการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ เป็นการวิจัยกึ่งทดลองในหอผู้ป่วยสามัญโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า กลุ่มทดลองเป็นพยาบาลที่ได้รับการอบรมความรู้ในการปฏิบัติงานเป็นทีมการพยาบาลก่อนทดลอง ส่วนกลุ่มควบคุมเป็นพยาบาลที่ปฏิบัติงานตามปกติ ผลการศึกษาพบว่าสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่อการมอบหมายงานแบบทีมการพยาบาลสูงกว่าแบบปกติ และสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปฏิบัติ สูงกว่าก่อนการปฏิบัติการพยาบาล ด้วยวิธีการมอบหมายงานแบบทีมการพยาบาล

ชุติมา มาลัย (2537) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นทีมของอาจารย์พยาบาลที่มีประสบการณ์การทำงาน 1 ปีขึ้นไป จำนวน 295 คน โดยให้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน และการทำงานเป็นทีมของอาจารย์พยาบาล ผลการวิจัยพบว่า ด้านการมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ร่วมกัน การติดต่อสื่อสารกันอย่างเปิดเผย การทำงานร่วมกัน การสร้างความคล่องตัวในการทำงานอยู่ในระดับดี ส่วนด้านการส่งเสริมการพัฒนาบุคคล และการร่วมกันทบทวนการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนอายุและประสบการณ์การทำงานพบว่า มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับการทำงานเป็นทีมของอาจารย์พยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ขนาดของกลุ่มไม่มีความสัมพันธ์กับการทำงานเป็นทีม สภาพแวดล้อมทางกายภาพ พฤติกรรมผู้นำของผู้บริหารและสัมพันธภาพในกลุ่มอาจารย์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการทำงานเป็นทีมของอาจารย์พยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และยังพบอีกว่าสัมพันธภาพในกลุ่มอาจารย์ พฤติกรรมผู้นำของผู้บริหาร สภาพแวดล้อมทางกายภาพ และประสบการณ์การทำงาน เป็นตัวแปรสำคัญที่ร่วมกันพยากรณ์การทำงานเป็นทีมของอาจารย์พยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ชวนพิศ สินธุวรกร (2538) ศึกษาเรื่อง การทำงานเป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุขในคลินิกผู้สูงอายุ โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข โดยศึกษาเปรียบเทียบการทำงานเป็นทีมของบุคลากรจำแนกตามประสบการณ์การทำงานในอาชีพและขนาดของโรงพยาบาล กลุ่มตัวอย่างคือบุคลากรสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในคลินิกผู้สูงอายุ 130 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสัมภาษณ์และแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า การปฏิบัติงานของบุคลากรในคลินิกผู้สูงอายุ มีการกำหนดจุดมุ่งหมายของการทำงานเป็นทีม การวางแผนเป็นทีมและปฏิบัติงานตามแผนเป็นทีมอยู่ในระดับปานกลาง มีการประเมินผลและปรับปรุงงานเป็นทีมอยู่ในระดับน้อย บุคลากรที่มีประสบการณ์ในอาชีพมากกว่า 10 ปี มีการกำหนดจุดมุ่งหมายในการทำงานเป็นทีมมากกว่าบุคลากรที่มี

ประสบการณ์ในอาชีพ 1 – 10 ปี แต่การปฏิบัติงานตามแผน การประเมินผลและการปรับปรุงงาน เป็นทีมไม่แตกต่างกัน ส่วนในเรื่องของขนาดของโรงพยาบาลไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานเป็นทีม

อัจฉรา สืบสังข์ (2540) ศึกษาเปรียบเทียบผลของกระบวนการกลุ่มต่อการทำงานเป็น ทีมของบุคลากรทางการพยาบาล เป็นการวิจัยกึ่งทดลองเปรียบเทียบ 2 กลุ่ม ระหว่าง กลุ่ม ทดลองซึ่งได้รับกระบวนการกลุ่มในการส่งเสริมการทำงานเป็นทีมกับกลุ่มควบคุม ซึ่งปฏิบัติงาน ตามปกติ กลุ่มตัวอย่างคือพยาบาลและผู้ช่วยพยาบาลที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยเด็กสามัญ จำนวน 25 คน และกลุ่มควบคุมเป็นบุคลากรทางการพยาบาลจำนวน 26 คน เครื่องมือที่ใช้ในการ วิจัยได้แก่แบบแผนการส่งเสริมการทำงานเป็นทีมและแบบประเมินการทำงานเป็นทีม ผลการวิจัย สรุปได้ว่า คะแนนเฉลี่ยของการทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการพยาบาลกลุ่มทดลอง ภายหลัง ได้รับกระบวนการกลุ่มในการส่งเสริมการทำงานเป็นทีม สูงกว่าก่อนได้รับกระบวนการกลุ่มอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และผลต่างของคะแนนเฉลี่ยของการทำงานเป็นทีมของบุคลากร ทางการพยาบาล ภายหลังได้รับกระบวนการกลุ่มในการส่งเสริมการทำงานเป็นทีมของกลุ่ม ทดลอง สูงกว่ากลุ่มควบคุมซึ่งปฏิบัติงานตามปกติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วารี พูลทรัพย์ (2544) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของทีมงาน กับประสิทธิผล ของทีมการพยาบาลตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร กลุ่ม ตัวอย่างคือทีมการพยาบาล จำนวน 184 ทีม มีจำนวน 920 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวม ข้อมูลประกอบด้วย แบบสอบถามลักษณะของทีมงานและแบบสอบถามประสิทธิผลของทีมการ พยาบาล ผลการศึกษาพบว่า ค่าเฉลี่ยของทีมการพยาบาล โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร อยู่ ในระดับสูง ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของทีมงาน กับประสิทธิผลของทีมการพยาบาลโดย รวมอยู่ในระดับสูง และมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์ รายด้านดังนี้คือ กระบวนการทำงานเป็นทีม การออกแบบงาน การพึ่งพาช่วยเหลือกัน องค์ประกอบของทีม และบริบทเชิงบริหาร ตัวแปรที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิผลของทีม การพยาบาลได้แก่ กระบวนการทำงานเป็นทีม การออกแบบงาน บริบทเชิงบริหาร การพึ่งพา ช่วยเหลือกันของสมาชิก และองค์ประกอบของทีม ซึ่งสามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิผลของทีม การพยาบาลได้ร้อยละ 74.3

พูนทิพย์ โฆษิตชัยมงคล (2545) ศึกษาการฝึกอบรมผู้นำทีมการพยาบาลสำหรับพยาบาล ประจำการ โรงพยาบาลห้วยพหลู จังหวัดนครปฐม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อจัดการฝึกอบรมผู้นำทีม การพยาบาล สำหรับพยาบาลประจำการ เปรียบเทียบความรู้ในการปฏิบัติบทบาทผู้นำทีมการ พยาบาล และเปรียบเทียบความสามารถในการปฏิบัติบทบาทผู้นำทีมการพยาบาล ก่อนและหลัง การฝึกอบรม กลุ่มตัวอย่างได้แก่พยาบาลวิชาชีพหอผู้ป่วยใน โรงพยาบาลห้วยพหลู ซึ่งมี ประสบการณ์ในการปฏิบัติบทบาทผู้นำทีมการพยาบาลอย่างน้อย 1 ปี จำนวน 10 คน ระยะเวลา

การฝึกอบรม 2 วัน และฝึกปฏิบัติบทบาทผู้นำทีมการพยาบาล เวรเช้า บ่าย ดึก รวม 2 สัปดาห์ ใน บทบาทการมอบหมายงาน การวางแผนการพยาบาล บทบาทในการนำการประชุมปรึกษาก่อน และหลังให้การพยาบาล บทบาทผู้นิเทศ และบทบาทผู้ประเมินผลการปฏิบัติงาน ผลการศึกษา พบว่า ความรู้ในการปฏิบัติบทบาทผู้นำทีมการพยาบาลของพยาบาลประจำการ ภายหลังจาก ฝึกอบรมสูงกว่าก่อนฝึกอบรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ความสามารถในการปฏิบัติ บทบาทผู้นำทีมการพยาบาลของพยาบาลประจำการ ภายหลังจากฝึกอบรม สูงกว่าก่อนฝึกอบรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมพบว่า การทำงานเป็นทีมจะมีประสิทธิผลก็ต่อเมื่อสมาชิกในทีมเข้าใจถึงกระบวนการทำงานเป็นทีม มีการกำหนดเป้าหมาย ร่วมกัน มีการพึ่งพาช่วยเหลือซึ่งกันและกัน สมาชิกในทีมต้องมีพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม กล่าวแสดงความคิดเห็นรวมทั้งมีทักษะการสื่อสาร สามารถแก้ไขปัญหาความขัดแย้งได้ อย่างเหมาะสม ทีมการพยาบาลเป็นทีมงานที่มีเป้าหมายของการทำงานเป็นทีม คือการดูแล ผู้ป่วยแบบองค์รวม ดังนั้นหากจะพัฒนาทีมการพยาบาลให้เป็นทีมที่มีประสิทธิผล จึงต้องเร่ง พัฒนาบุคลากรการพยาบาลให้เป็นผู้ที่มีทักษะในการทำงานเป็นทีม เข้าใจเป้าหมายของทีมการพยาบาล และบุคลากรการพยาบาลควรมีพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม จึงจะสามารถทำงานเป็นทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีแนวคิดที่จะนำ การฝึกพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม มาใช้ในการฝึกอบรมบุคลากรการพยาบาลให้เป็นผู้ที่มีพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม เพื่อเป็นพื้นฐานให้สามารถปฏิบัติงานเป็นทีมการพยาบาลที่มีประสิทธิผล ซึ่งจะส่งผลถึงคุณภาพการดูแลผู้ป่วยต่อไป

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงได้เสนอกรอบแนวคิดในการศึกษาเรื่อง ผลการฝึก พฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมต่อการทำงานเป็นทีมของบุคลากรการพยาบาล ดังต่อไปนี้

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

กรอบแนวคิดและทฤษฎี
ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม

การฝึกพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่าง
เหมาะสมสำหรับบุคลากรการพยาบาล
(Clark,1978) ประกอบด้วย

1. ขั้นเตรียมการ จัดกิจกรรมเพื่อ
สร้างสัมพันธภาพระหว่างทีมผู้วิจัยกับ
ผู้รับการฝึกอบรม โดยใช้กิจกรรม
กลุ่มสัมพันธ์เพื่อสร้างบรรยากาศที่ดีร่วมกัน
2. ขั้นทดลอง การดำเนินกิจกรรมประกอบด้วย
 - 2.1 การบรรยายเนื้อหาและการฝึก
พฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม
5 ด้าน ได้แก่
 - 2.1.1 ด้านความเป็นอิสระ
 - 2.1.2 ด้านการควบคุมอารมณ์
 - 2.1.3 ด้านการใช้สิทธิ
 - 2.1.4 ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่
 - 2.1.5 ด้านการติดต่อสื่อสาร
 - 2.2 การนำไปปฏิบัติ บุคลากรการพยาบาล
นำทักษะการแสดงออกอย่างเหมาะสมไป
ใช้ในการปฏิบัติงานบนหอผู้ป่วยเป็น
ระยะเวลา 4 สัปดาห์
3. ขั้นประเมินผลการทดลอง ผู้วิจัยติดตาม
ผลการนำพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่าง
เหมาะสมไปใช้ในการทำงานเป็นทีมของ
บุคลากรการพยาบาล

การทำงานเป็นทีมของบุคลากร
การพยาบาลในด้าน

1. การรับผิดชอบตามบทบาทหน้าที่
2. การร่วมกันกำหนดวัตถุประสงค์
ที่ชัดเจนและสอดคล้องกับ
เป้าหมาย
3. การเปิดเผยและเผชิญหน้าเพื่อ
แก้ปัญหา
4. การให้ความร่วมมือและการใช้
ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์
5. การทบทวนการทำงานเป็นทีม
อย่างสม่ำเสมอ
6. การมีสัมพันธภาพระหว่างทีมดี
7. การติดต่อสื่อสารที่ดี

(Woodcock, 1989)

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาเรื่อง ผลของการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมต่อการทำงาน เป็นทีมของบุคลากรการพยาบาล ซึ่งมีรูปแบบการวิจัย ประชากร การเลือกกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล เสนอตามลำดับต่อไปนี้

รูปแบบการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยกึ่งทดลอง (Quasi – Experimental Research) แบบ Control Group Pretest – Posttest Design โดยกำหนดวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาผลของการฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมต่อการทำงานเป็นทีมของบุคลากรการพยาบาล โดยเปรียบเทียบการทำงานเป็นทีมระหว่างกลุ่มที่ได้รับการฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม กับกลุ่มที่ปฏิบัติงานตามปกติ และเปรียบเทียบการทำงานเป็นทีมของบุคลากรการพยาบาลก่อนและหลังการฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม โดยมีรูปแบบดังนี้

E:	O ₁	X	O ₂
C:	O ₃		O ₄

- X หมายถึง การจัดกิจกรรมการฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมสำหรับบุคลากรการพยาบาล
- O₁ หมายถึง คะแนนการทำงานเป็นทีมของบุคลากรการพยาบาลกลุ่มทดลองวัดครั้งที่ 1 (Pre-test) ก่อนฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม
- O₂ หมายถึง คะแนนการทำงานเป็นทีมของบุคลากรการพยาบาลกลุ่มทดลองวัดครั้งที่ 2 (Post-test) หลังฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม
- O₃ หมายถึง คะแนนการทำงานเป็นทีมของบุคลากรการพยาบาลกลุ่มควบคุมวัดครั้งที่ 1 (Pre-test)
- O₄ หมายถึง คะแนนการทำงานเป็นทีมของบุคลากรการพยาบาลกลุ่มควบคุมวัดครั้งที่ 2 (Post-test)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ พยาบาลวิชาชีพและพยาบาลเทคนิค ที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยศัลยกรรมอุบัติเหตุชาย โรงพยาบาลชลบุรี

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พยาบาลวิชาชีพและพยาบาลเทคนิคที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยศัลยกรรมอุบัติเหตุชาย โรงพยาบาลชลบุรี จำนวน 37 คน ผู้วิจัยมีขั้นตอนการเลือกกลุ่มตัวอย่างบุคลากรการพยาบาลดังนี้

1. สํารวจหอผู้ป่วยที่มีความคล้ายคลึงกันในลักษณะงาน มีจำนวนเตียงไว้รับผู้ป่วยในขนาดใกล้เคียงกัน มีกลุ่มบุคลากรที่มีอายุและประสบการณ์ในงานใกล้เคียงกัน ซึ่งจากการสํารวจพบว่าบุคลากรการพยาบาลและลักษณะการทำงานในหอผู้ป่วยศัลยกรรมอุบัติเหตุชาย ชลบทศ1 และชลธาร 1 มีลักษณะคล้ายคลึง

2. สุ่มหอผู้ป่วยเข้าเป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple random) ได้กลุ่มทดลองคือหอผู้ป่วยชลธาร 1 ซึ่งมีพยาบาลวิชาชีพ 14 คน พยาบาลเทคนิค 5 คน แต่มีบุคลากรการพยาบาล 2 คนไม่สะดวกในการเข้าร่วมการทดลอง เนื่องจากติดฝีกอบรมเฉพาะทาง 1 คนและลาศึกษาต่ออีก 1 คน จึงเหลือกลุ่มทดลอง 17 คน กลุ่มควบคุมคือหอผู้ป่วยชลบทศ 1 ซึ่งมีพยาบาลวิชาชีพ 16 คน พยาบาลเทคนิค 4 คน รวมเป็น 20 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมี 2 ประเภท คือ

ก. เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการทดลอง คือ

1. โปรแกรมการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม
2. คู่มือการใช้โปรแกรมการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม
3. แบบประเมินพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม
4. แบบสังเกตพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม

ข. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามการทำงานเป็นทีม

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ก. เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการทดลอง

1. โปรแกรมการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม มีขั้นตอนการสร้างดังนี้

1.1 ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีจากตำรา เอกสารบทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการฝึกพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมสำหรับบุคคลทั่วไปและสำหรับพยาบาล ในการวิจัยนี้ผู้วิจัยได้ประยุกต์จากแนวคิดการฝึกพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมสำหรับพยาบาลของ Clark (1978) โดยพิจารณาถึงความเหมาะสมและวัตถุประสงค์ในการฝึกพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมสำหรับบุคลากรการพยาบาล

1.2 กำหนดการสร้างตัวแบบในงานวิจัยนี้ คือ สถานการณ์จำลอง เพื่อให้บุคลากรการพยาบาลทดลองแสดงบทบาทสมมติที่ใช้ฝึกพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม ในระยะฝึกอบรมสำหรับการวิจัยครั้งนี้

1.3 สร้างโปรแกรมฝึกพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมโดยดำเนินการดังนี้

1.3.1 กำหนดวัตถุประสงค์ของการเข้าร่วมโปรแกรมการฝึกพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมครั้งนี้ คือ หลังจากผ่านการเข้าร่วมโปรแกรมฝึกพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม บุคลากรการพยาบาลจะมีความสามารถ ดังนี้

- 1) มีความกล้าที่จะเปิดเผยตนเองด้วยการกระทำและคำพูด กล้าแสดงความรู้สึกต่อการทำงานอย่างตรงไปตรงมา และมีอิสระในการแสดงความรู้สึกของตนเอง
- 2) รู้จักการควบคุมอารมณ์ในสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นขณะทำงานบนหอผู้ป่วย
- 3) รู้จักสิทธิของผู้อื่น สิทธิของตนเอง และเลือกใช้สิทธิของตนเองได้เหมาะสมและสอดคล้องกับบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ
- 4) ตระหนักถึงความรับผิดชอบในการทำงานบนหอผู้ป่วยร่วมกัน
- 5) มีความมั่นใจในการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น สามารถใช้ภาษาคำพูดและภาษาท่าทางได้อย่างสอดคล้องและเหมาะสมในสถานการณ์ต่างๆ

1.3.2 กำหนดเนื้อหาและวิธีการในโปรแกรมฝึกพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม ดังนี้

- 1) แนวคิดพื้นฐานของพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม
- 2) ความหมายของพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม
- 3) ความแตกต่างระหว่างพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก พฤติกรรมก้าวร้าวและพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม
- 4) สิทธิมนุษยชนขั้นพื้นฐานและสิทธิตามบทบาทหน้าที่ของพยาบาล
- 5) การแนะนำตนเอง การทักทาย และการเสนอความคิดเห็น
- 6) การควบคุมอารมณ์ การกล่าวและการรับคำชมเชย การวิจารณ์ และการรับการวิจารณ์ การควบคุมอารมณ์โกรธ

- 7) การปฏิบัติงานที่ไม่สามารถทำได้ การยอมรับข้อบกพร่องของตนเอง
- 8) การสื่อสารโดยใช้ภาษาคำพูด การฟังและภาษาท่าทาง

1.3.3 เทคนิคที่ใช้ในการฝึก ประกอบด้วย การบรรยาย การอภิปรายกลุ่ม การแสดงแบบ การแสดงบทบาทสมมติ การจินตนาการจากสถานการณ์จำลอง การฝึกเขียนบทพูด การเสริมแรง การให้คำแนะนำ และกระบวนการกลุ่มสัมพันธ์

1.4 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ นำโปรแกรมการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม เสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบและแก้ไข แล้วให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน (รายนามในภาคผนวก ก) ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา ความครอบคลุม ความถูกต้อง ตรงตามวัตถุประสงค์ ตลอดจนคำแนะนำและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ ถือเกณฑ์ความเห็นตรงกันของผู้ทรงคุณวุฒิร้อยละ 80 หลังจากนั้นผู้วิจัยนำข้อเสนอแนะดังกล่าวมาปรับแก้และผ่านการเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษา ก่อนนำไปทดลองใช้จริง

ผลการตรวจสอบ ผู้ทรงคุณวุฒิเสนอแนะให้เพิ่มเติมในส่วนของตารางการจัดกิจกรรม การเขียนวัตถุประสงค์ วิธีดำเนินการ เทคนิคที่ใช้ในการฝึก และการประเมินผล ซึ่งต้องมีความสอดคล้องกันและสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง การจัดเรียงลำดับของเรื่องที่ฝึกในโปรแกรมการฝึก ควรจัดให้ฝึกด้านสิทธิ ด้านการสื่อสาร ด้านการควบคุมอารมณ์ ด้านความเป็นอิสระ และด้านความรับผิดชอบตามลำดับ ส่วนการเลือกเกมส์ประกอบการฝึกควรให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นวัยทำงาน

2. คู่มือการฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมสำหรับบุคลากรการพยาบาล

เป็นเครื่องมือที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นสำหรับให้บุคลากรการพยาบาลที่ได้รับการฝึกเสร็จแล้ว กลับไปทบทวนพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมได้อย่างต่อเนื่อง

ขั้นตอนการสร้างคู่มือการใช้โปรแกรมการฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมสำหรับบุคลากรการพยาบาล มีดังนี้

2.1 ศึกษาตำรา วารสาร วิทยานิพนธ์ และรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม ที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีม

2.2 กำหนดเนื้อหาในคู่มือการฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม ดังนี้

- 1) แนวคิดพื้นฐานของพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม
- 2) เทคนิคที่นำมาใช้ในการฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม
- 3) ความหมายของพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม
- 4) ความแตกต่างระหว่างพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออกพฤติกรรมก้าวร้าว และ

พฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม

- 5) สิทธิในการแสดงออกของบุคคล
- 6) บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรในที่มการพยาบาล
- 7) การฝึกพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมเพื่อพัฒนาการทำงาน

เป็นที่มของบุคลากรการพยาบาล

- 8) สถานการณ์จำลองสมมติที่จะใช้ในการฝึก
- 9) คู่มือการฝึกเขียนบทพูดที่เหมาะสม

2.3 การตรวจสอบคุณภาพของคู่มือการฝึกพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม

สำหรับบุคลากรการพยาบาล ผู้วิจัยนำคู่มือเสนออาจารย์ที่ปรึกษาให้ตรวจสอบความถูกต้อง และเมื่อแก้ไขตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษาแล้ว นำคู่มือดังกล่าวไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน (รายนามในภาคผนวก ก) ตรวจสอบความตรงของเนื้อหา ซึ่งผู้ทรงคุณวุฒิให้ข้อเสนอแนะในการแก้ไข ดังนี้

- 1) เพิ่มเติมในส่วนของ การเขียนบทพูดที่เหมาะสมและให้สอดคล้องกับ

การทำงานเป็นที่มในหอผู้ป่วย

- 2) เพิ่มเติมรายละเอียดของแต่ละเทคนิคการฝึกไว้ในคู่มือ

- 3) ปรับคำพูดในสถานการณ์สมมติบางข้อ ให้ลดความแข็งกร้าวลงเพื่อให้

สอดคล้องกับวัฒนธรรมไทย เช่น ควรใช้คำว่า “เรา” แทนคำว่า “ฉัน” และใช้คำว่า “ขออภัย” แทนคำว่า “บอก” เป็นต้น

3. แบบประเมินพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมสำหรับบุคลากรการพยาบาล

เป็นเครื่องมือที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น สำหรับใช้ในการประเมินพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมของบุคลากรการพยาบาลกลุ่มทดลอง ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นอิสระ ด้านการควบคุม ด้านการใช้สิทธิของตนเอง ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่ และด้านการติดต่อสื่อสาร มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นเครื่องมือกำกับการทดลอง โดยกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มทดลองเป็นผู้ทำแบบประเมินพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม ระหว่างการนำทักษะพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมไปใช้ในการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนการสร้างแบบประเมินพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมสำหรับบุคลากรการพยาบาล

3.1 ผู้วิจัยศึกษาบททวน ตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรรมการ

แสดงออกอย่างเหมาะสม จากนั้นนำความรู้ที่ได้จากการศึกษาค้นคว้ามาสร้างแบบประเมินพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมสำหรับบุคลากรการพยาบาล โดยมีลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ประกอบด้วยข้อคำถาม 25 ข้อ แบ่งเป็น 5 ด้านดังนี้

- | | | |
|-------------------------------|-------------|-------------|
| 1) ด้านความเป็นอิสระ | จำนวน 5 ข้อ | (ข้อ 1-5) |
| 2) ด้านการควบคุมอารมณ์ | จำนวน 5 ข้อ | (ข้อ 6-10) |
| 3) ด้านการใช้สิทธิของตนเอง | จำนวน 5 ข้อ | (ข้อ 11-15) |
| 4) ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่ | จำนวน 5 ข้อ | (ข้อ 16-20) |
| 5) ด้านการติดต่อสื่อสาร | จำนวน 5 ข้อ | (ข้อ 20-25) |

โดยกำหนดให้ผู้ตอบแบบประเมินทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องความถี่ของการปฏิบัติ ซึ่งประกอบด้วย ปฏิบัติทุกครั้ง ปฏิบัติบ่อยครั้ง ปฏิบัติเป็นบางครั้ง ปฏิบัติน้อยครั้ง และไม่ปฏิบัติ โดยมีเกณฑ์การเลือกตอบและให้คะแนนดังนี้

- | | | |
|------------------------------|---------|--|
| ปฏิบัติทุกครั้ง (5 คะแนน) | หมายถึง | บุคลากรการพยาบาลปฏิบัติ <u>ทุกครั้ง</u> ที่มีเหตุการณ์ดังกล่าว |
| ปฏิบัติบ่อยครั้ง (4 คะแนน) | หมายถึง | บุคลากรการพยาบาลปฏิบัติ <u>เกือบทุกครั้ง</u> ที่มีเหตุการณ์ดังกล่าว |
| ปฏิบัติเป็นบางครั้ง(3 คะแนน) | หมายถึง | บุคลากรการพยาบาล <u>ปฏิบัติบ้างไม่ปฏิบัติบ้างเป็นบางครั้ง</u> |
| ปฏิบัติน้อย (2 คะแนน) | หมายถึง | บุคลากรการพยาบาล <u>ไม่ค่อยได้ปฏิบัติ</u> หรือ <u>ปฏิบัติบ้างแต่นานๆ ครั้ง</u> |
| ไม่ปฏิบัติ (1 คะแนน) | หมายถึง | บุคลากรการพยาบาล <u>ไม่เคยปฏิบัติเลย</u> |

3.2 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ นำแบบประเมินพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมที่สร้างขึ้น เสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบและผู้วิจัยดำเนินการแก้ไข แล้วให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน (รายนามในภาคผนวก ก) ตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหา ความเหมาะสมของข้อรายการและการใช้ภาษา

ผู้ทรงคุณวุฒิเสนอแนะให้ปรับแก้ในเรื่องการใช้ภาษาจำนวน 10 ข้อ ตัดข้อคำถามออก 4 ข้อ และเพิ่มข้อคำถามอีก 1 ข้อ ผู้วิจัยได้แก้ไขและปรับปรุงตามคำแนะนำภายใต้การดูแลแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา หลังจากปรับแก้แล้วคงเหลือข้อคำถามจำนวน 22 ข้อ ดังนี้

ด้านความเป็นอิสระ	จำนวน 4 ข้อ	(ข้อ 1-4)
ด้านการควบคุมอารมณ์	จำนวน 5 ข้อ	(ข้อ 5-9)
ด้านการใช้สิทธิของตนเอง	จำนวน 4 ข้อ	(ข้อ 10-13)
ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่	จำนวน 5 ข้อ	(ข้อ 14-18)
ด้านการติดต่อสื่อสาร	จำนวน 4 ข้อ	(ข้อ 19-22)

3.3 การหาความเที่ยงของเครื่องมือ (Reliability) ผู้วิจัยนำแบบประเมินพฤติกรรมกรมการ แสดงออกอย่างเหมาะสม ไปทดลองใช้ (Try out) กับบุคลากรการพยาบาลซึ่งมีคุณสมบัติคล้าย กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ในหอผู้ป่วยศัลยกรรมหญิง โรงพยาบาลชลบุรี นำข้อมูลมา วิเคราะห์หาความเที่ยงของแบบสอบ โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach Alpha Coefficient) เครื่องมือใหม่ที่เพิ่งพัฒนาขึ้นควรมีค่าความเที่ยง .70 ขึ้นไปจึงจะถือว่าอยู่ใน ระดับที่สามารถยอมรับได้ (Polit and Hungler, 1999) ซึ่งแบบประเมินชุดนี้ได้ค่าความเที่ยงของ แบบประเมินพฤติกรรมกรมการ แสดงออกอย่างเหมาะสม เท่ากับ .74 จึงมีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้

4. แบบสังเกตพฤติกรรมกรมการ แสดงออกอย่างเหมาะสม

แบบสังเกตพฤติกรรมกรมการ แสดงออกอย่างเหมาะสม จะเป็นชุดเดียวกันกับแบบประเมิน พฤติกรรมกรมการ แสดงออกอย่างเหมาะสมสำหรับบุคลากรการพยาบาล และมีขั้นตอนการสร้าง เช่นเดียวกัน เป็นแบบสังเกตที่ใช้สังเกต 2 ครั้งคือ ขณะฝึกปฏิบัติตามโปรแกรมการฝึกพฤติกรรม กรมการ แสดงออกอย่างเหมาะสม และขณะปฏิบัติงานจริง ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1) แบบสังเกตขณะฝึกปฏิบัติตามโปรแกรมการฝึกพฤติกรรมกรมการ แสดงออกอย่างเหมาะสม จะมีลักษณะเป็นแบบ Check list ผู้ใช้แบบสังเกตนี้คือ ผู้วิจัยและบุคลากรการพยาบาลที่เข้ารับ การฝึกอบรมทุกคนที่จะประเมินทักษะการ แสดงออกอย่างเหมาะสมของบุคลากรการพยาบาลแต่ ละคนที้ออกมาแสดงทักษะต่างๆ ตามสถานการณ์ที่กำหนดให้ เกณฑ์ในการให้คะแนนคือ ผู้เข้ารับ การฝึกทุกคนจะต้องปฏิบัติได้ถูกต้องทุกข้อ จึงจะถือว่าผ่านการฝึกอบรมและสามารถนำกลับไป ปฏิบัติงานจริงได้

2) แบบสังเกตพฤติกรรมกรมการ แสดงออกอย่างเหมาะสมที่ประเมินขณะปฏิบัติงานจริง ซึ่ง ใช้เป็นเครื่องมือสำหรับกำกับ - ติดตามการทดลองว่าบุคลากรการพยาบาลกลุ่มที่เข้ารับการฝึก พฤติกรรมกรมการ แสดงออกอย่างเหมาะสม ได้มีการนำพฤติกรรมดังกล่าวไปใช้ในการทำงานบนหอ ผู้ป่วยหรือไม่ ลักษณะแบบประเมินเป็นแบบ Check list ว่า ปฏิบัติ ไม่ปฏิบัติ หรือไม่มีสถานการณ์ เกิดขึ้น โดยแบบสังเกตจะประกอบด้วยพฤติกรรมกรมการ แสดงออกอย่างเหมาะสม 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นอิสระ ด้านการควบคุมอารมณ์ ด้านการใช้สิทธิของตนเอง ด้านความรับผิดชอบต่อ

หน้าที่ และด้านการติดต่อสื่อสาร ส่วนด้านขวามือเป็นระดับการปฏิบัติซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้สังเกตทำการบันทึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมของบุคลากรการพยาบาล โดยมีเกณฑ์การบันทึกและให้คะแนนดังนี้

ปฏิบัติ	คือ	บุคลากรการพยาบาลปฏิบัติพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมในรายชื่อนั้น (ให้ 1 คะแนน)
ไม่ปฏิบัติ	คือ	บุคลากรการพยาบาลไม่ปฏิบัติพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมในรายชื่อนั้น (ให้ -1 คะแนน)
ไม่มีสถานการณ์	คือ	บุคลากรการพยาบาลไม่ปฏิบัติพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมในรายชื่อนั้น เนื่องจากขณะสังเกตไม่มีสถานการณ์เกิดขึ้น (ให้ 0 คะแนน)

การคิดค่าคะแนน

แบบสังเกตพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมทั้ง 5 ด้าน ประกอบไปด้วยข้อคำถามจำนวน 22 ข้อ คะแนนรวม 22 คะแนน โดยรวมคะแนนจากการสังเกตและนำไปคำนวณเป็นค่าร้อยละของการแสดงพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมในการไปสังเกตแต่ละครั้ง การคิดคะแนนจะหาค่าเฉลี่ยเฉพาะที่มีสถานการณ์เกิดขึ้นเท่านั้น

กำหนดเกณฑ์การแปลผล

คะแนนตั้งแต่ร้อยละ 80 ขึ้นไป หมายถึง บุคลากรการพยาบาลได้นำพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมไปใช้ในการปฏิบัติงานบนหอผู้ป่วย

คะแนนต่ำกว่าร้อยละ 80 หมายถึง บุคลากรการพยาบาลยังไม่ได้้นำพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมไปใช้ในการปฏิบัติงานบนหอผู้ป่วย

เกณฑ์การตัดสิน

ถ้าบุคลากรการพยาบาลปฏิบัติพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมเกินร้อยละ 80 ขึ้นไป ถือว่าบุคลากรการพยาบาลนำพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมที่ได้รับการฝึกอบรมมาใช้ในการปฏิบัติงานจริง ถ้าต่ำกว่าร้อยละ 80 ผู้วิจัยจะสอบถามเป็นรายบุคคลถึงเหตุผลและจะกระตุ้นให้กลุ่มตัวอย่างแสดงพฤติกรรมที่ยังไม่ได้ปฏิบัติให้มีการปฏิบัติในสถานการณ์จริงมากขึ้น

การหาความเที่ยงของเครื่องมือ (Reliability) หาความเที่ยงของแบบสังเกตพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม โดยนำไปทดลองใช้กับบุคลากรการพยาบาลโรงพยาบาลชลบุรี ซึ่งไม่ใช่กลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลองและมีคุณสมบัติเหมือนกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษา ผู้วิจัยพร้อมผู้ช่วยวิจัยอีก 1 คน ร่วมกันสังเกตพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมของบุคลากรการ

พยายามโดยการสังเกตพร้อมๆ กันอย่างต่อเนื่อง ในช่วงเวลาที่บุคคลากรพยายามปฏิบัติงานบนห่อผู้ป่วยตามปกติ แล้วนำมาหาค่าความเที่ยงของการสังเกต (Interrater reliability) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ตามวิธีของ Polit and Hungler (1999) ซึ่ง Polit and Hungler กล่าวว่า เครื่องมือที่เป็นแบบสังเกตควรมีค่าความเที่ยง .80 ขึ้นไป

$$\text{ความเที่ยงของการสังเกต} = \frac{\text{จำนวนการสังเกตได้เหมือนกัน}}{\text{จำนวนการสังเกตได้เหมือนกัน} + \text{จำนวนการสังเกตที่ต่างกัน}}$$

ผลค่าความเที่ยงของแบบสังเกตพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมมีดังนี้

ผู้วิจัย : ผู้ช่วยวิจัยคนที่ 1 ค่าความเที่ยง = .88

ผู้วิจัย : ผู้ช่วยวิจัยคนที่ 2 ค่าความเที่ยง = .80

ซึ่งเป็นค่าที่สามารถยอมรับได้ จึงมีเหมาะสมที่จะนำไปใช้

ข. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามการทำงานเป็นทีมซึ่งมีขั้นตอนการสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเป็นทีมการพยาบาลเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยสนใจแนวคิดการทำงานเป็นทีมของ Woodcock (1989) ซึ่งมีองค์ประกอบทั้งหมด 11 ด้าน แต่ผู้วิจัยเลือกมาเพียง 7 องค์ประกอบเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทที่ทำการศึกษาได้แก่ ด้านการรับผิดชอบตามบทบาทหน้าที่ ด้านการร่วมกันกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและสอดคล้องกับเป้าหมาย ด้านการเปิดเผยและเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหา ด้านการให้ความร่วมมือและการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์ ด้านการทบทวนการทำงานเป็นทีมอย่างสม่ำเสมอ ด้านการมีสัมพันธภาพระหว่างสมาชิกทีมดีและด้านการติดต่อสื่อสารที่ดี

2. ผู้วิจัยสร้างข้อคำถามโดยใช้กรอบแนวคิดการทำงานเป็นทีมของ Woodcock (1989) ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ประกอบด้วยข้อคำถาม 41 ข้อ แบ่งเป็น 7 ด้านดังนี้

- | | |
|--|-------------------------|
| 1) การรับผิดชอบตามบทบาทหน้าที่ | จำนวน 6 ข้อ (ข้อ 1-6) |
| 2) การร่วมกันกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน-
และสอดคล้องกับเป้าหมาย | จำนวน 6 ข้อ (ข้อ 7-12) |
| 3) การเปิดเผยและเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหา | จำนวน 6 ข้อ (ข้อ 13-18) |
| 4) การให้ความร่วมมือและการใช้ความขัดแย้ง- | |

ในทางสร้างสรรค์	จำนวน 6 ข้อ (ข้อ 19-24)
5) การทบทวนการทำงานเป็นทีมอย่างสม่ำเสมอ	จำนวน 5 ข้อ (ข้อ 25-29)
6) การมีสัมพันธภาพระหว่างสมาชิกทีมดี	จำนวน 6 ข้อ (ข้อ 30-35)
7) การติดต่อสื่อสารที่ดี	จำนวน 6 ข้อ (ข้อ 36-41)

คำถามเป็นแบบให้เลือกคำตอบได้เพียง 1 ข้อ มีเกณฑ์การเลือกตอบและให้คะแนนดังนี้

5	หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด
4	หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความคิดเห็นของท่านมาก
3	หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความคิดเห็นของท่านปานกลาง
2	หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความคิดเห็นของท่านน้อย
1	หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความคิดเห็นของท่านน้อยที่สุด

3. การตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content validity) นำแบบสอบถามการทำงานเป็นทีมของบุคลากรการพยาบาลที่สร้างขึ้นไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบและผู้วิจัยดำเนินการแก้ไข แล้วให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน (รายนามในภาคผนวก ก) พิจารณาแก้ไขตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา ความถูกต้องและความเหมาะสมของการใช้ภาษา และสามารถวัดได้ในเรื่องที่ต้องการวัดหรือไม่

ผลการตรวจสอบ ผู้ทรงคุณวุฒิเสนอแนะให้ปรับแก้ในเรื่องการใช้ภาษาจำนวน 15 ข้อ ตัดข้อคำถามออก 3 ข้อ และเพิ่มข้อคำถามอีก 2 ข้อ ภายหลังการปรับแก้คงเหลือข้อคำถาม 40 ข้อ ดังนี้

ด้านการรับผิดชอบตามบทบาทหน้าที่	จำนวน 6 ข้อ (ข้อ 1-6)
ด้านการร่วมกันกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน และสอดคล้องกับเป้าหมาย	จำนวน 6 ข้อ (ข้อ 7-12)
ด้านการเปิดเผยและเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหา	จำนวน 6 ข้อ (ข้อ 13-18)
ด้านการให้ความร่วมมือและการใช้ความขัดแย้ง	
ในทางสร้างสรรค์	จำนวน 6 ข้อ (ข้อ 19-24)
ด้านการทบทวนการทำงานเป็นทีมอย่างสม่ำเสมอ	จำนวน 5 ข้อ (ข้อ 25-29)
ด้านการมีสัมพันธภาพระหว่างสมาชิกทีมดี	จำนวน 6 ข้อ (ข้อ 30-35)
ด้านการติดต่อสื่อสารที่ดี	จำนวน 5 ข้อ (ข้อ 36-40)

4. การหาค่าความเที่ยง (Reliability) โดยนำแบบสอบถามการทำงานเป็นทีมที่ผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาแล้ว ไปทดลองใช้กับบุคลากรการพยาบาลที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้ คือบุคลากรการพยาบาลหอผู้ป่วยศัลยกรรมหญิง โรงพยาบาลชลบุรี จำนวน 30 คน นำข้อมูลมาวิเคราะห์หาความเที่ยงของแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์

แอลฟาของครอนบาค (Cronbach Alpha Coefficient) ซึ่งได้ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามการทำงานเป็นทีม ดังนี้

การทำงานเป็นทีม	สัมประสิทธิ์แอลฟา		
	กลุ่มทดลองใช้ เครื่องมือ n = 30	การทดลองกลุ่มตัวอย่างจริง	
		ก่อนการทดลอง n = 37	หลังการ ทดลอง n = 37
1. การรับผิดชอบตามบทบาทหน้าที่	.76	.88	.88
2. การร่วมกันกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและสอดคล้องกับเป้าหมาย	.92	.81	.82
3. การเปิดเผยและเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหา	.82	.78	.80
4. การให้ความร่วมมือและการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์	.82	.89	.89
5. การทบทวนการทำงานเป็นทีมอย่างสม่ำเสมอ	.74	.77	.86
6. การมีสัมพันธภาพระหว่างสมาชิกทีมดี	.89	.91	.95
7. การติดต่อสื่อสารที่ดี	.90	.78	.82
รวม	.97	.95	.94

วิธีการทดลองและการประเมินผลการทดลอง

ผู้วิจัยดำเนินการทดลองโดยแบ่งเป็น 3 ระยะ คือ

1 ขั้นเตรียมการทดลอง มีขั้นตอนดังนี้

1.1 การเตรียมเครื่องมือโดยผู้วิจัยสร้างและปรับปรุงเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยทั้งหมด

1.2 การเตรียมสถานที่

1.2.1 ผู้วิจัยขอหนังสือจากคณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลชลบุรี เพื่อขอดำเนินการทดลองและเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผ่านคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยของโรงพยาบาลชลบุรีเมื่อวันที่ 26 มีนาคม พ.ศ. 2547

1.2.2 ติดต่อเพื่อขอความร่วมมือในการดำเนินการทดลองกับหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาลและ หัวหน้าหอผู้ป่วยที่เกี่ยวข้อง

1.3 การเตรียมวิทยากร ผู้วิจัยทำหนังสือจากคณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ เพื่อขออนุญาตให้วิทยากร

ได้แก่ นางสาวจรรววรรณ ชุณหวานนท์ จากโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติมาเป็นวิทยากรใช้โปรแกรมการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม

1.4 การเตรียมผู้เข้ารับการฝึกอบรม ผู้วิจัยได้เข้าพบบุคลากรการพยาบาลกลุ่มทดลองเพื่อสอบถามความสมัครใจ ในการเข้ารับการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม บุคลากรการพยาบาลกลุ่มทดลองทุกคนยินดีให้ความร่วมมือในการทดลองครั้งนี้ ยกเว้นคนที่ไม่สะดวกในการเข้าร่วมการทดลอง เนื่องจากกำลังอยู่ในระหว่างการลาศึกษาต่อและฝึกอบรมเฉพาะทาง ผู้วิจัยเปิดโอกาสให้ทุกคนแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมในการจัดกลุ่ม วัน เวลา และสถานที่ที่จะใช้ในการฝึกอบรม ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นผู้เลือกวัน เวลา ในการเข้าร่วมกิจกรรม โดยยึดคะแนนเสียงส่วนใหญ่ภายในกลุ่มเป็นเกณฑ์ตัดสิน ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเสนอแนะว่า ขอให้สลับกลุ่มกับเพื่อนที่ฝึกเรื่องเดียวกันได้ในกรณีที่ติดธุระไม่สามารถเข้าฝึกตามตารางที่กำหนดไว้ได้ โดยมีข้อแม้ว่าจะต้องเข้ารับการฝึกครบทุกกิจกรรม (จำนวน 6 ครั้ง) ซึ่งผู้วิจัยอนุญาต เนื่องจากความสมัครใจและความเต็มใจของผู้เข้ารับการฝึกเป็นสิ่งสำคัญในการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม นอกจากนี้ผู้วิจัยยังขอความร่วมมือจากกลุ่มทดลองว่า ในระหว่างการทดลอง (10 สัปดาห์) ให้เก็บเอกสารประกอบการฝึกอบรมไว้เป็นความลับ และต้องไม่เล่าให้ใครฟังถึงกิจกรรมการฝึกแต่ละครั้ง จนกว่าผู้วิจัยจะเก็บรวบรวมข้อมูลเสร็จเรียบร้อยแล้ว

2. ขั้นตอนการทดลอง

ระยะก่อนทดลอง

เก็บรวบรวมข้อมูล (Pretest) จากกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม โดยให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามการทำงานเป็นทีม ในระหว่างวันที่ 1 – 7 พฤษภาคม 2547 ระยะนี้ผู้วิจัยได้ประสานงานกับวิทยากร เพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับรายละเอียดในการฝึกตามโปรแกรมการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม โดยวิทยากรได้จัดทำแผนการสอนไว้ล่วงหน้า การวิจัยครั้งนี้ หอผู้ป่วยที่เป็นกลุ่มทดลองคือหอผู้ป่วยศัลยกรรมอุบัติเหตุชาย (ชลาธาร 1) มีจำนวนบุคลากรการพยาบาลที่สมัครใจเข้าร่วมการทดลอง 17 คน หอผู้ป่วยที่เป็นกลุ่มควบคุมคือหอผู้ป่วยศัลยกรรมอุบัติเหตุชาย (ชลาทิศ 1) มีจำนวนบุคลากรการพยาบาล 20 คน

ระยะทดลอง

ผู้วิจัยนัดหมายบุคลากรการพยาบาลกลุ่มทดลอง เพื่อเข้ารับการฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม โดยใช้โปรแกรมการฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยกำหนดให้แต่ละกลุ่มได้รับการฝึกสัปดาห์ละ 1 ครั้ง ครั้งละ 2 ชั่วโมง ติดต่อกัน 6 สัปดาห์ รวมฝึกทั้งสิ้น 6 ครั้ง หรือ 12 ชั่วโมง/ 1 กลุ่มย่อย ตามวันและเวลาต่อไปนี้

ฝึกครั้งที่ 1	กลุ่มที่ 1	วันที่ 11	พฤษภาคม	2547	เวลา 14.00 – 16.00 น.
	กลุ่มที่ 2	วันที่ 14	พฤษภาคม	2547	เวลา 14.00 – 16.00 น.

ฝึกครั้งที่ 2	กลุ่มที่ 1	วันที่ 17	พฤษภาคม	2547	เวลา 14.00 – 16.00 น.
	กลุ่มที่ 2	วันที่ 19	พฤษภาคม	2547	เวลา 14.00 – 16.00 น.
ฝึกครั้งที่ 3	กลุ่มที่ 1	วันที่ 25	พฤษภาคม	2547	เวลา 14.00 – 16.00 น.
	กลุ่มที่ 2	วันที่ 28	พฤษภาคม	2547	เวลา 14.00 – 16.00 น.
ฝึกครั้งที่ 4	กลุ่มที่ 1	วันที่ 3	มิถุนายน	2547	เวลา 14.00 – 16.00 น.
	กลุ่มที่ 2	วันที่ 4	มิถุนายน	2547	เวลา 14.00 – 16.00 น.
ฝึกครั้งที่ 5	กลุ่มที่ 1	วันที่ 10	มิถุนายน	2547	เวลา 14.00 – 16.00 น.
	กลุ่มที่ 2	วันที่ 11	มิถุนายน	2547	เวลา 14.00 – 16.00 น.
ฝึกครั้งที่ 6	กลุ่มที่ 1	วันที่ 15	มิถุนายน	2547	เวลา 14.00 – 16.00 น.
	กลุ่มที่ 2	วันที่ 16	มิถุนายน	2547	เวลา 14.00 – 16.00 น.

สถานที่ฝึกใช้ห้องประชุมของหอผู้ป่วย ICU ศัลยกรรม โรงพยาบาลชลบุรี วิทยากรและผู้วิจัยเป็นผู้นำการฝึก และประเมินผลขณะฝึกโดยให้ผู้เข้ารับการฝึกมีส่วนร่วมในการประเมินผลทุกครั้ง ส่วนกลุ่มควบคุมมีการปฏิบัติงานบนหอผู้ป่วยตามปกติ ไม่ได้รับการฝึกพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม

ระยะนำไปใช้

ภายหลังเสร็จสิ้นการฝึกตามโปรแกรมการฝึกพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม ผู้วิจัยได้เปิดโอกาสให้บุคลากรการพยาบาลกลุ่มทดลอง ได้มีเวลาสำหรับนำพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมไปใช้ในการทำงานเป็นทีมบนหอผู้ป่วยเป็นระยะเวลา 4 สัปดาห์ คือระหว่างวันที่ 17 มิถุนายน ถึงวันที่ 7 กรกฎาคม 2547 โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการดังต่อไปนี้

1) การเตรียมบุคลากรการพยาบาลผู้เข้ารับการฝึกอบรม ในการนำทักษะไปใช้ในการปฏิบัติงานผู้วิจัยได้ชี้แจงขั้นตอนการนำทักษะที่ผ่านการฝึกมาทั้ง 6 ครั้งไปใช้ในการปฏิบัติงานบนหอผู้ป่วยในวันสุดท้ายของโปรแกรมการฝึกพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม โดย

1. ชี้แจงวิธีการใช้คู่มือการฝึกพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม ซึ่งประกอบไปด้วยเนื้อหาและรายละเอียดของทักษะพฤติกรรมด้านต่างๆ ที่บุคลากรการพยาบาลสามารถทบทวนด้วยตัวเองได้ตลอดเวลา

2. แจกแบบประเมินพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมให้กับบุคลากรการพยาบาลกลุ่มทดลอง พร้อมทั้งขอความร่วมมือให้ช่วยประเมินพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมของตนเองระหว่างการปฏิบัติงานบนหอผู้ป่วย

3. อธิบายให้บุคลากรการพยาบาลกลุ่มทดลองเข้าใจว่าในระหว่างการนำทักษะไปปฏิบัติจริงบนหอผู้ป่วย หากมีปัญหาหรือข้อสงสัยสามารถสอบถามผู้วิจัยได้ตลอดเวลา ทั้งทางโทรศัพท์หรือติดต่อสอบถามเป็นการส่วนตัว ในระหว่างนี้ผู้วิจัยจะติดตามมาเยี่ยมเพื่อให้ความ

ช่วยเหลือเป็นระยะ ซึ่งจะไม่มีผลกระทบต่อตัวผู้ปฏิบัติงานแต่จะนำผลการวิจัยไปวิเคราะห์โดยภาพรวม

2) ผู้วิจัยมีการติดตามสังเกตพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมของบุคลากรการพยาบาล ในช่วงการปฏิบัติงานของเวรเช้า (08.00 – 16.00 น) สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง ด้วยการสุ่มสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วมและประเมินพฤติกรรมดังกล่าว ด้วยแบบสังเกตพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมสำหรับบุคลากรการพยาบาล

3) ผู้วิจัยเข้าพบบุคลากรการพยาบาลกลุ่มทดลองในสัปดาห์สุดท้ายของการทดลอง (ระหว่าง วันที่ 5 - 7 กรกฎาคม 2547) โดยเข้าพบเป็นกลุ่มย่อย กล่าวขอบคุณที่ทุกคนให้ความร่วมมือสำหรับการทดลองครั้งนี้ พร้อมแนะนำให้บุคลากรการพยาบาลทุกคนได้นำพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมไปปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง และต้องปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอต่อไปเรื่อยๆ จนกระทั่งกลายเป็นพฤติกรรมปกติในการทำงานบนหอผู้ป่วย แม้ว่าจะยังปฏิบัติได้ไม่ถูกต้องและรู้สึกไม่มั่นใจในการแสดงออกก็อย่าเพิ่งท้อใจ การฝึกฝนอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอเท่านั้นที่จะทำให้การแสดงออกมีลักษณะที่เป็นธรรมชาติ ปราศจากความวิตกกังวลซึ่งแสดงว่าเกิดพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมแล้ว ผู้วิจัยพร้อมที่จะให้คำปรึกษาและให้ความช่วยเหลือต่อไป เพราะถือว่าการเรียนรู้ร่วมกันในทีมการพยาบาล

3. ชั้นประเมินผลทดลอง

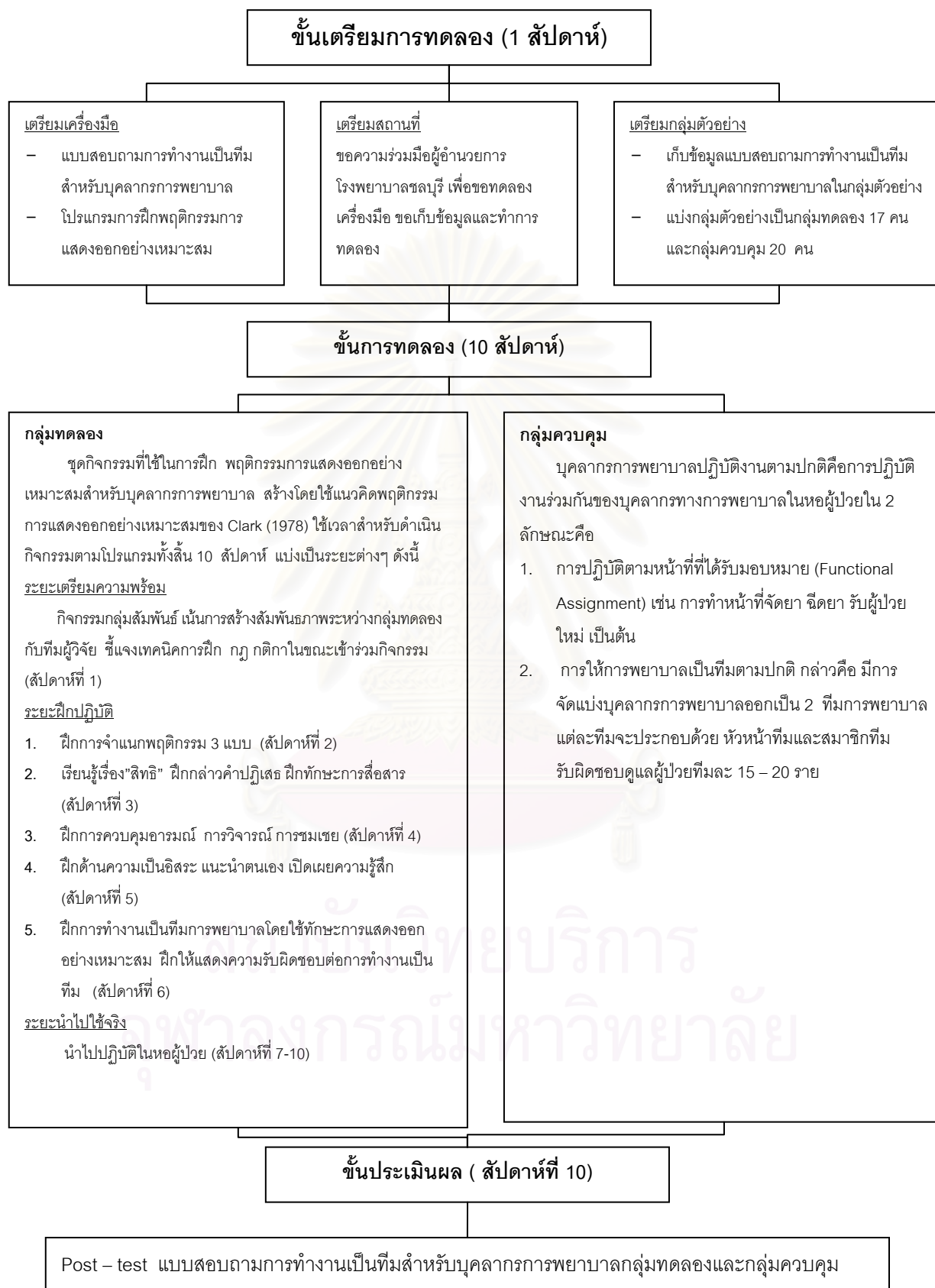
กลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมตอบแบบสอบถามการทำงานเป็นทีมของบุคลากรการพยาบาล หลังการทดลองเสร็จสิ้น (Post-test) ในสัปดาห์ที่ 10 ระหว่างวันที่ 8 – 14 กรกฎาคม 2547

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลทั้งหมดถูกนำมาคำนวณค่าสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Window (Statistical Package for The Social Science / For Window) ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลนำมาวิเคราะห์ข้อมูล แจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ
2. เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของคะแนนการทำงานเป็นทีมของบุคลากรการพยาบาลระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม โดยใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนร่วม (Analysis of covariance) โดยใช้คะแนนการทำงานเป็นทีมก่อนฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมเป็นตัวแปรร่วม (Covariance) ทดสอบที่ระดับนัยสำคัญ .05
3. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการทำงานเป็นทีม ก่อนและหลังการฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมของกลุ่มทดลอง ด้วยการทดสอบค่าสถิติที่ (Paired t-test) ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ขั้นตอนในการดำเนินการทดลอง



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลของการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม ต่อการทำงานเป็นทีมของบุคลากรการพยาบาล โดยเปรียบเทียบการทำงานเป็นทีมระหว่างกลุ่มที่ได้รับการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมกับกลุ่มที่ปฏิบัติงานตามปกติ และเปรียบเทียบการทำงานเป็นทีมของบุคลากรการพยาบาลก่อนและหลังการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยนำเสนอเป็นลำดับดังนี้

ส่วนที่ 1 ลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 เปรียบเทียบคะแนนการทำงานเป็นทีมของบุคลากรการพยาบาลระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม หลังการฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม

ส่วนที่ 3 เปรียบเทียบคะแนนการทำงานเป็นทีมของบุคลากรการพยาบาลกลุ่มทดลองก่อนและหลังการฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ส่วนที่ 1 ลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของบุคลากรการพยาบาลกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม ก่อนการฝึกปฏิบัติการแสดงออกอย่างเหมาะสม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงานบนหอผู้ป่วย

ตัวแปรลักษณะข้อมูลทั่วไป	กลุ่มทดลอง ($n_t = 17$)		กลุ่มควบคุม ($n_c = 20$)	
	จำนวน(คน)	ร้อยละ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
<u>เพศ</u>				
หญิง	15	88.2	20	100.0
ชาย	2	11.8	-	-
<u>ตำแหน่ง</u>				
พยาบาลเทคนิค	4	23.5	4	20.0
พยาบาลวิชาชีพ	13	76.5	16	80.0
<u>อายุ</u>				
21 – 23 ปี	1	5.9	2	10.0
24 – 26 ปี	10	58.8	11	55.0
27 – 29 ปี	5	29.4	3	15.0
30 – 32 ปี	1	5.9	3	15.0
33 – 35 ปี	-	-	1	5.0
<u>ระดับการศึกษา</u>				
ประกาศนียบัตรพยาบาลและ ผดุงครรภ์ชั้นสอง	4	23.5	4	20.0
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	13	76.5	16	80.0
<u>ประสบการณ์การทำงานบนหอผู้ป่วย</u>				
2 – 3 ปี	6	35.3	9	45.0
4 – 5 ปี	7	41.2	6	30.0
6 – 7 ปี	2	11.8	1	5.0
8 – 9 ปี	2	11.8	2	10.0
> 10 ปี	-	-	2	10.0
<u>ประสบการณ์การฝึกอบรมพฤติกรรม แสดงออกอย่างเหมาะสม</u>				
เคยผ่านการอบรม	2	11.8	-	-
ไม่เคยผ่านการอบรม	15	88.2	20	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า บุคลากรพยาบาลกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม เป็นเพศหญิงส่วนใหญ่ โดยกลุ่มทดลองมีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 88.2 กลุ่มควบคุมมีจำนวน 20 คน คิดเป็น ร้อยละ 100.0 มีตำแหน่งเป็นพยาบาลวิชาชีพส่วนใหญ่ โดยกลุ่มทดลองมีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 76.5 กลุ่มควบคุมมีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 80.0 อายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 24 – 26 ปี กลุ่มทดลองมีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 58.5 กลุ่มควบคุมมีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 55.0 มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า กลุ่มทดลองมีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 76.5 กลุ่มควบคุมมีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 80.0 ประสบการณ์การทำงานบนหอผู้ป่วยในกลุ่มทดลองอยู่ในช่วง 4 – 5 ปี มากที่สุด จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 41.2 กลุ่มควบคุมอยู่ในช่วง 2 – 3 ปี มากที่สุด จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 45.0 และทั้งกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมส่วนใหญ่ยังไม่เคยผ่านการฝึกอบรมพฤติกรรม การแสดงออกอย่างเหมาะสมมาก่อน โดยกลุ่มทดลองมีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 88.2 กลุ่มควบคุมมีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 100.0



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ส่วนที่ 2 เปรียบเทียบคะแนนการทำงานเป็นทีมของบุคลากรการพยาบาล ระหว่างกลุ่มทดลอง และกลุ่มควบคุม หลังการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคะแนนการทำงานเป็นทีมโดยรวมของ บุคลากรการพยาบาลระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม ก่อนและหลังการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม ด้วยสถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนร่วม (Analysis of covariance : ANCOVA)

กลุ่ม	ก่อนการทดลอง				หลังการทดลอง			
	\bar{X}	SD	$F_{(1,34)}$	p - value	\bar{X}	SD	$F_{(1,34)}$	p - value
ทดลอง	3.546	.344	89.381	< .001	3.912	.269	30.345	< .001
ควบคุม	3.641	.491			3.620	.440		

จากตารางที่ 3 พบว่า ก่อนและหลังการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม กลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมมีค่าเฉลี่ยของคะแนนการทำงานเป็นทีมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} < .001$) กล่าวคือ ค่าเฉลี่ยของคะแนนการทำงานเป็นทีมของกลุ่มควบคุมสูงกว่ากลุ่มทดลอง แต่หลังการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม เมื่อปรับด้วยค่าคะแนนก่อนการทดลองที่แตกต่างกันแล้ว กลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมจะมีค่าเฉลี่ยของคะแนนการทำงานเป็นทีมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} < .001$) ซึ่งเมื่อดูเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการทำงานเป็นทีม หลังการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมของทั้งสองกลุ่ม พบว่า กลุ่มทดลองสูงกว่ากลุ่มควบคุม จึงกล่าวได้ว่ากลุ่มทดลองมีการทำงานเป็นทีม ภายหลังการทดลองสูงกว่ากลุ่มควบคุม

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 4 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคะแนนการทำงานเป็นทีมรายด้านของบุคลากรการพยาบาลระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม หลังการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม ด้วยสถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนร่วม (Analysis of covariance : ANCOVA)

การทำงานเป็นทีมของบุคลากร การพยาบาล	กลุ่มทดลอง		กลุ่มควบคุม		F _(1,34)	p - value
	n = 17		n = 20			
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
การทำงานเป็นทีมด้าน						
1. การรับผิดชอบตามบทบาทหน้าที่	3.843	.361	3.775	.756	1.479	.232
2. การร่วมกันกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน และสอดคล้องกับเป้าหมาย	3.863	.284	3.883	.478	6.310	.017
3. การเปิดเผยและการเผชิญหน้าเพื่อ แก้ปัญหา	3.833	.421	3.525	.447	15.449	<.001
4. การให้ความร่วมมือและการใช้ ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์	3.922	.244	3.492	.683	38.514	<.001
5. การทบทวนการทำงานเป็นทีมอย่าง สม่ำเสมอ	3.777	.233	3.620	.378	9.429	.004
6. การมีสัมพันธภาพระหว่างสมาชิกทีมดี	4.294	.567	3.442	.620	12.778	<.001
7. การติดต่อสื่อสารที่ดี	3.812	.444	3.600	.463	6.550	.015
การทำงานเป็นทีมโดยรวม	3.912	.269	3.620	.440	30.345	<.001

จากตารางที่ 4 พบว่า หลังการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม ค่าเฉลี่ยของคะแนนการทำงานเป็นทีมของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม ด้านการร่วมกันกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและสอดคล้องกับเป้าหมาย ด้านการติดต่อสื่อสารที่ดี และด้านการทบทวนการทำงานเป็นทีมอย่างสม่ำเสมอ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p - value < .05$) ด้านสัมพันธภาพระหว่างสมาชิกทีมดี ด้านการเปิดเผยและการเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหา และด้านการให้ความร่วมมือและการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p - value < .001$) ส่วนค่าเฉลี่ยของคะแนนการทำงานเป็นทีมด้านการรับผิดชอบตามบทบาทหน้าที่ไม่แตกต่างกัน

ส่วนที่ 3 เปรียบเทียบการทำงานเป็นทีมของบุคลากรการพยาบาลกลุ่มทดลอง ก่อนและหลังการฝึกปฏิบัติการแสดงออกอย่างเหมาะสม

ตารางที่ 5 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการทำงานเป็นทีมของบุคลากรการพยาบาลกลุ่มทดลอง ก่อนและหลังการฝึกปฏิบัติการแสดงออกที่เหมาะสมด้วยสถิติทดสอบค่าที (Dependent t – test)

การทำงานเป็นทีมของบุคลากร การพยาบาล	ก่อนการทดลอง		หลังการทดลอง		t	df	p - value
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD			
การทำงานเป็นทีมโดยรวม	3.546	.344	3.912	.269	4.896	16	< .001

จากตารางที่ 5 พบว่า ค่าเฉลี่ยของคะแนนการทำงานเป็นทีมโดยรวมของบุคลากรการพยาบาลกลุ่มทดลอง หลังการฝึกปฏิบัติการแสดงออกอย่างเหมาะสมสูงกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value < .001)

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 6 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการทำงานเป็นทีมรายด้านของบุคลากรกรพยาบาลกลุ่มทดลอง ก่อนและหลังการฝึกปฏิบัติการแสดงออกที่เหมาะสม ด้วยสถิติทดสอบค่าที (Dependent t – test)

การทำงานเป็นทีมของบุคลากร การพยาบาล	ก่อนการทดลอง		หลังการทดลอง		t	df	p - value
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD			
1. การรับผิดชอบตามบทบาทหน้าที่	3.765	.307	3.843	.361	1.017	16	.162
2. การร่วมกันกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและสอดคล้องกับเป้าหมาย	3.431	.475	3.863	.284	3.895	16	< .001
3. การเปิดเผยและการเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหา	3.431	.429	3.833	.421	4.100	16	< .001
4. การให้ความร่วมมือและการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์	3.441	.338	3.922	.244	6.483	16	< .001
5. การทบทวนการทำงานเป็นทีมอย่างสม่ำเสมอ	3.471	.424	3.777	.233	2.748	16	.007
6. การมีสัมพันธภาพระหว่างสมาชิกทีมดี	3.873	.542	4.294	.567	4.086	16	< .001
7. การติดต่อสื่อสารที่ดี	3.365	.521	3.812	.444	2.755	16	.007
การทำงานเป็นทีมโดยรวม	3.546	.344	3.912	.269	4.896	16	< .001

จากตารางที่ 6 พบว่า ค่าเฉลี่ยของคะแนนการทำงานเป็นทีมโดยรวมของบุคลากรกรพยาบาลกลุ่มทดลอง หลังการฝึกปฏิบัติการแสดงออกอย่างเหมาะสมสูงกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} < .001$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยของคะแนนการทำงานเป็นทีม ด้านการทบทวนการทำงานเป็นทีมอย่างสม่ำเสมอ ด้านการติดต่อสื่อสารที่ดี หลังการทดลองสูงกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} < .01$) ส่วนด้านการร่วมกันกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและสอดคล้องกับเป้าหมาย การเปิดเผยและเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหา การให้ความร่วมมือและการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์และการมีสัมพันธภาพระหว่างสมาชิกทีมดี หลังการทดลองสูงกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} < .001$) ยกเว้นค่าเฉลี่ยของคะแนนการทำงานเป็นทีมด้านการรับผิดชอบตามบทบาทหน้าที่ ก่อนและหลังการทดลองไม่แตกต่างกัน

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยกึ่งทดลอง (Quasi-Experimental Research) แบบ Control Group Pretest – Posttest Design ประกอบไปด้วย กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ

กลุ่มทดลอง เป็นบุคลากรการพยาบาลที่ได้รับการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม

กลุ่มควบคุม เป็นบุคลากรการพยาบาลที่ปฏิบัติงานตามปกติ

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาผลของการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมต่อการทำงานเป็นทีมของบุคลากรการพยาบาล โดยเปรียบเทียบคะแนนการทำงานเป็นทีมระหว่างกลุ่มที่ได้รับการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมกับกลุ่มที่ปฏิบัติงานตามปกติ และเปรียบเทียบคะแนนการทำงานเป็นทีมของบุคลากรการพยาบาล ก่อนและหลังการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม

สมมติฐานการวิจัย

1. คะแนนการทำงานเป็นทีมของบุคลากรการพยาบาลกลุ่มที่ได้รับการฝึก จะอยู่ในระดับสูงกว่ากลุ่มที่ไม่ได้รับการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม
2. คะแนนการทำงานเป็นทีมของบุคลากรการพยาบาลภายหลังได้รับการฝึก จะอยู่ในระดับสูงกว่าก่อนได้รับการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ พยาบาลวิชาชีพและพยาบาลเทคนิค ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล

กลุ่มตัวอย่าง คือ พยาบาลวิชาชีพและพยาบาลเทคนิคจากหอผู้ป่วยศัลยกรรมอุบัติเหตุชาย โรงพยาบาลชลบุรีจำนวน 37 คน แบ่งเป็นกลุ่มทดลอง 17 คน ได้แก่บุคลากรการพยาบาลจากหอผู้ป่วยศัลยกรรม 1 และกลุ่มควบคุม 20 คน ได้แก่บุคลากรการพยาบาลจากหอผู้ป่วยศัลยกรรม 1 โดยกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มมีลักษณะการทำงานเป็นทีมที่คล้ายคลึงกัน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมี 2 ประเภทคือ เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการทดลองและเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการทดลอง ได้แก่โปรแกรมการฝึกพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยใช้แนวคิดของ Clark (1978) ประกอบไปด้วยการจัดกิจกรรมเพื่อฝึกพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความเป็นอิสระ 2) ด้านการควบคุมอารมณ์ 3) ด้านการใช้สิทธิของตนเอง 4) ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่ และ 5) ด้านการติดต่อสื่อสาร ซึ่งพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมทั้ง 5 ด้าน เป็นทักษะพื้นฐานในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคลากรในทีมสุขภาพและใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมการทำงานเป็นทีมของบุคลากรการพยาบาล

โปรแกรมการฝึกพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นนี้ ได้ผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content validity) จากผู้ทรงคุณวุฒิ ได้ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ จากนั้นจึงนำมาให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบอีกครั้งก่อนนำไปใช้

โปรแกรมการฝึกพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมสำหรับบุคลากรการพยาบาล ประกอบด้วย

1.1 คู่มือการฝึกพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม เป็นเครื่องมือที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นสำหรับให้บุคลากรการพยาบาลกลุ่มทดลอง ที่เข้ารับการฝึกพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม ได้นำกลับไปทบทวนพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมได้อย่างต่อเนื่อง คู่มือการฝึกพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมนี้ ได้ผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content validity) จากผู้ทรงคุณวุฒิ ได้ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ จากนั้นจึงนำมาให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบอีกครั้งก่อนนำไปใช้

1.2 แบบประเมินพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมสำหรับบุคลากรการพยาบาล เป็นเครื่องมือที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือกำกับการทดลอง โดยใช้แนวคิดการฝึกพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมสำหรับพยาบาลของ Clark (1978) ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ 1) ด้านความเป็นอิสระ จำนวน 4 ข้อ 2) ด้านการควบคุมอารมณ์ จำนวน 4 ข้อ 3) ด้านการใช้สิทธิของตนเอง จำนวน 5 ข้อ 4) ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่ จำนวน 4 ข้อ และ 5) ด้านการติดต่อสื่อสาร จำนวน 5 ข้อ รวมทั้งหมด 22 ข้อ โดยแบบประเมินชุดนี้ได้ผ่านการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา และหาความเที่ยงของเครื่องมือโดยการนำไปทดลองใช้ (Try out) กับบุคลากรการพยาบาลในโรงพยาบาลชลบุรีที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ได้ค่าความเที่ยง .74

1.3 แบบสังเกตพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมของบุคลากรพยาบาล ขณะฝึกฯ และภายหลังการฝึกพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม เป็นชุดเดียวกับแบบประเมินพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม แต่ทำเป็นแบบ Check list เพื่อใช้กับการทดลอง ผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ และหาค่าความเที่ยงของการสังเกต (Interrater reliability) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตามวิธีของ Polit and Hungler (1999) กับบุคลากรพยาบาลโรงพยาบาลชลบุรีที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 10 คน ได้ค่าความเที่ยงของการสังเกต .88 และ .80

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่แบบสอบถามการทำงานเป็นทีมของบุคลากรพยาบาล ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยใช้กรอบแนวคิดการทำงานเป็นทีมของ Woodcock (1989) ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ประกอบด้วยข้อคำถาม 40 ข้อ แบ่งเป็น 7 ด้าน คือ 1) ด้านการรับผิดชอบตามบทบาทหน้าที่ จำนวน 6 ข้อ 2) ด้านการร่วมกันกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและสอดคล้องกับเป้าหมาย จำนวน 6 ข้อ 3) ด้านการเปิดเผยและเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหา จำนวน 6 ข้อ 4) ด้านการให้ความร่วมมือและการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์ จำนวน 6 ข้อ 5) ด้านการทบทวนการทำงานเป็นทีมอย่างสม่ำเสมอ จำนวน 5 ข้อ 6) ด้านการมีสัมพันธภาพระหว่างสมาชิกทีมดี จำนวน 6 ข้อ และ 7) ด้านการติดต่อสื่อสารที่ดี จำนวน 5 ข้อ แบบสอบถามการทำงานเป็นทีมของบุคลากรพยาบาลนี้ ได้ผ่านการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยการหาความตรงตามเนื้อหาและความเที่ยงของเครื่องมือโดยการนำไปทดลองใช้ (Try out) กับบุคลากรพยาบาลโรงพยาบาลชลบุรีที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ได้ค่าความเที่ยง .97

ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยดำเนินการทดลองโดยแบ่งเป็น 3 ระยะ คือ

1. ขั้นเตรียมการทดลอง เป็นการเตรียมเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มีการประสานงานกับหน่วยงานและผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชลบุรี คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์และการใช้สัตว์ทดลองในการวิจัย กลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เตรียมสถานที่สำหรับการทดลอง ประสานงานกับหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล หัวหน้าหอผู้ป่วยที่เกี่ยวข้อง ประสานงานกับวิทยากรเพื่อขอความร่วมมือในการใช้โปรแกรม และขอความร่วมมือในการทำวิจัยโดยตรงกับพยาบาลวิชาชีพ พยาบาลเทคนิคที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 37 คน

2. ขั้นการดำเนินการทดลองและเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งเป็น 3 ระยะ

2.1 ระยะก่อนทดลอง ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล (Pretest) จากกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม โดยแจกแบบสอบถามการทำงานเป็นทีมให้กับกลุ่มตัวอย่าง การวิจัยครั้งนี้กลุ่ม

ทดลองมีจำนวนบุคลากรการพยาบาลที่สมัครใจเข้าร่วมการทดลอง 17 คน กลุ่มควบคุมมีจำนวนบุคลากรการพยาบาล 20 คน ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มในระหว่างวันที่ 1 – 7 พฤษภาคม พ.ศ. 2547

2.2 ระยะเวลาทดลอง เป็นการใช้โปรแกรมการฝึกพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมกับบุคลากรการพยาบาลกลุ่มทดลอง โดยจัดแบ่งบุคลากรการพยาบาลกลุ่มทดลองออกเป็น 2 กลุ่มย่อยเพื่อไม่ให้เกิดการฝึกอบรมครั้งนี้ส่งผลกระทบต่อการทำงานบนหอผู้ป่วย จากนั้นจัดตารางการฝึกกิจกรรมตามโปรแกรม โดยกำหนดให้แต่ละกลุ่มต้องได้รับการฝึกสัปดาห์ละ 1 ครั้ง ครั้งละ 2 ชั่วโมง ติดต่อกัน 6 สัปดาห์ รวมฝึกทั้งสิ้นคนละ 6 ครั้ง หรือ 12 ชั่วโมง ซึ่งการฝึกตามโปรแกรมการฝึกพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมครั้งนี้ จัดขึ้นระหว่างวันที่ 11 พฤษภาคม – 16 มิถุนายน 2547 ระหว่างนี้บุคลากรการพยาบาลกลุ่มควบคุมปฏิบัติงานตามปกติ ไม่ได้เข้ารับการฝึกพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม ผู้วิจัยได้ขอความร่วมมือจากกลุ่มทดลองไม่ให้นำสิ่งที่ฝึกไปเล่าให้เพื่อนหรือบุคลากรคนอื่น ๆ ฟัง จนกว่าการวิจัยจะเสร็จสิ้นลงแล้ว

2.3 ระยะเวลาการนำไปใช้ ภายหลังจากเสร็จสิ้นการฝึกตามโปรแกรมการฝึกพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม ผู้วิจัยได้เปิดโอกาสให้บุคลากรการพยาบาลกลุ่มทดลอง ได้มีเวลาสำหรับนำพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม ไปใช้ในการทำงานเป็นทีมบนหอผู้ป่วย เป็นระยะเวลา 4 สัปดาห์ ระหว่างวันที่ 17 มิถุนายน – 7 กรกฎาคม พ.ศ. 2547 ผู้วิจัยติดตามสังเกตพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมของบุคลากรการพยาบาล ในช่วงการปฏิบัติงานของเวรเช้า (08.00 – 16.00 น.) สัปดาห์ละ 2 – 3 ครั้ง โดยการสุ่มสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม

3. ขึ้นประเมินผลการทดลอง ด้วยแบบสอบถามการทำงานเป็นทีมของบุคลากรการพยาบาลในกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม (Post-test) หลังจากสัปดาห์ที่ 10 ระหว่างวันที่ 8 – 14 กรกฎาคม พ.ศ. 2547

การวิเคราะห์ข้อมูล

โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Window (Statistical Package for The Social Science / For Window) นำคะแนนที่ได้จากการรวบรวมข้อมูลมาคำนวณหาค่าสถิติดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลนำมาวิเคราะห์ข้อมูล แจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ
2. เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของคะแนนการทำงานเป็นทีมของบุคลากรการพยาบาลระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม โดยใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนร่วม (Analysis of covariance) โดยใช้คะแนนการทำงานเป็นทีมก่อนการทดลอง (Pre-test) เป็นตัวแปรร่วม (Covariance) ทดสอบที่ระดับนัยสำคัญ .05

3. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการทำงานเป็นทีมก่อนและหลังการทดลองของกลุ่มทดลอง ด้วยการทดสอบค่าสถิติ (Dependent t-test) ที่ระดับนัยสำคัญ .05

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการทำงานเป็นทีมของบุคลากรการพยาบาลระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม ภายหลังจากกลุ่มทดลองได้รับการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม พบว่ากลุ่มทดลองมีค่าเฉลี่ยของคะแนนการทำงานเป็นทีมแตกต่างจากกลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} < .001$) เมื่อมีค่าเฉลี่ยของคะแนนการทำงานเป็นทีมก่อนการทดลอง (Pre-test) เป็นตัวแปรร่วม (Covariance) เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการทำงานเป็นทีมหลังการทดลองของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม พบว่า กลุ่มทดลองสูงกว่ากลุ่มควบคุม (ตารางที่ 3)

สรุปได้ว่า ผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ว่า คะแนนการทำงานเป็นทีมของบุคลากรการพยาบาลกลุ่มที่ได้รับการฝึกฯ จะอยู่ในระดับสูงกว่าบุคลากรการพยาบาลกลุ่มที่ไม่ได้รับการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม

2. ผลการเปรียบเทียบคะแนนการทำงานเป็นทีมของบุคลากรการพยาบาลกลุ่มทดลองก่อนและหลังการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม พบว่า ภายหลังจากการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม กลุ่มทดลองมีค่าเฉลี่ยของคะแนนการทำงานเป็นทีมสูงกว่าก่อนได้รับการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} < .001$) (ตารางที่ 5)

สรุปได้ว่า ผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ว่า คะแนนการทำงานเป็นทีมของบุคลากรการพยาบาลภายหลังได้รับการฝึกฯ จะอยู่ในระดับสูงกว่าก่อนได้รับการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาผลของการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมต่อการทำงานเป็นทีมของบุคลากรการพยาบาล ผู้วิจัยอภิปรายผลการทดลองตามสมมติฐานดังนี้

1. คะแนนการทำงานเป็นทีมของบุคลากรการพยาบาลกลุ่มที่ได้รับการฝึกฯ จะอยู่ในระดับสูงกว่าบุคลากรการพยาบาลกลุ่มที่ไม่ได้รับการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม

ผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แม้ว่าก่อนการทดลองกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมจะมีค่าเฉลี่ยของคะแนนการทำงานเป็นทีม (ตารางที่ 3) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} < .001$) แต่หลังการฝึกพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมให้กับกลุ่มทดลองแล้วพบว่า กลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม มีค่าเฉลี่ยของคะแนนการทำงานเป็นทีมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} < .001$) เช่นกัน โดยที่ผลภายหลังการทดลองนี้ ได้นำค่าเฉลี่ยของคะแนนการทำงานเป็นทีมก่อนการทดลอง (Pre-test) เป็นตัวแปรร่วม (Covariance) เพื่อจำกัดปัญหาตัวแปรแทรกซ้อนที่เกิดจากความแตกต่างของคะแนนก่อนการทดลองของทั้งสองกลุ่ม ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการทำงานเป็นทีม หลังการฝึกพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม พบว่ากลุ่มทดลองสูงกว่ากลุ่มควบคุม จึงสนับสนุนสมมติฐานที่ว่า คะแนนการทำงานเป็นทีมของบุคลากรการพยาบาลกลุ่มที่ได้รับการฝึกฯ จะอยู่ในระดับสูงกว่าบุคลากรการพยาบาลกลุ่มที่ไม่ได้รับการฝึกพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม ทั้งนี้อธิบายได้ว่า โปรแกรมการฝึกพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมสำหรับบุคลากรการพยาบาลที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นในครั้งนี้ ประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 5 ด้านตามแนวคิดของ Clark (1978) ซึ่งได้แก่ 1) ด้านความเป็นอิสระ 2) ด้านการควบคุมอารมณ์ 3) ด้านการใช้สิทธิของตนเอง 4) ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่ และ 5) ด้านการติดต่อสื่อสาร ผู้วิจัยได้นำมาจัดเป็นกิจกรรม เพื่อฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรการพยาบาล ให้เป็นผู้มีพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมในการทำงานเป็นทีมการพยาบาล โดยใช้เทคนิควิธีการฝึกอบรมแบบผสมผสาน ได้แก่ การให้คำแนะนำโดยการบรรยาย การแสดงตัวอย่างของพฤติกรรม การแสดงบทบาทสมมติ การฝึกให้จินตนาการ การฝึกซ้อมบทบาทของพฤติกรรม การให้ข้อมูลย้อนกลับ การให้การเสริมแรงทางบวก การมอบหมายการบ้านและการฝึกเขียนบทพูด เทคนิคต่างๆ เหล่านี้เป็นเทคนิคที่ใช้ในการฝึกพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมโดยเฉพาะ (พรรณราย ทวีพะระภา, 2528) นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้จัดกิจกรรมในรูปของกระบวนการกลุ่มสัมพันธ์ การอภิปรายกลุ่มย่อย การระดมความคิด และเปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการฝึกได้มีโอกาสซักถาม แสดงความคิดเห็น ซึ่งเป็นรูปแบบการผสมผสานเทคนิคการฝึกอบรมที่หลากหลายรูปแบบ เพื่อให้บุคลากรการพยาบาลได้เกิด การเรียนรู้ว่า พฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมสามารถนำไปใช้ในการทำงานเป็นทีมได้อย่างไรบ้าง ซึ่งการเลือกเทคนิคและวิธีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรนั้น หากพิจารณาเลือกให้เหมาะสมก็จะทำให้การพัฒนาบุคลากรสามารถบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (รัชนี้ ศุจิจันทร์, 2546)

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบเป็นรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่ค่าเฉลี่ยของคะแนนการทำงานเป็นทีมของกลุ่มทดลองแตกต่างจากกลุ่มควบคุม ซึ่งเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยในแต่ละด้าน (ตารางที่ 4) ได้แก่ด้านการร่วมกันกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและสอดคล้องกับเป้าหมาย ด้านการเปิดเผย

และเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหา ด้านการให้ความร่วมมือและการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์ ด้านการทบทวนการทำงานเป็นทีมอย่างสม่ำเสมอ ด้านการสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างสมาชิกทีมที่ดี และด้านการติดต่อสื่อสารที่ดี ก็จะพบว่ากลุ่มทดลองมีค่าเฉลี่ยของคะแนนการทำงานเป็นทีมเพิ่มสูงขึ้น ทั้งนี้อธิบายได้ว่า โปรแกรมการฝึกพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นนี้ มีองค์ประกอบซึ่งส่งผลให้เกิดทักษะการทำงานเป็นทีม ระหว่างบุคลากรการพยาบาลกลุ่มทดลองเพิ่มสูงขึ้น เนื่องจากพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม เป็นทักษะพื้นฐานของการสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล (อรอนงค์ อินทรวิจิตร และนรินทร์ กรินชัย, 2538) ซึ่งสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งในการทำงานเป็นทีม (ยงยุทธ เกษสาคร, 2547) เนื่องจากการทำงานเป็นทีมจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อมีบุคคลตั้งแต่สองคนมาทำงานร่วมกัน โดยมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์เดียวกัน ดังนั้นการฝึกให้สมาชิกในทีมเป็นผู้มีพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม จึงเป็นการส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาทักษะการทำงานร่วมกันระหว่างสมาชิกทีม ซึ่งผลการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของอัจฉรา สืบสังัด (2540) พบว่า คะแนนการทำงานเป็นทีมของบุคลากรการพยาบาลภายหลังจากได้รับกระบวนการกลุ่มในการส่งเสริมการทำงานเป็นทีมสูงกว่ากลุ่มซึ่งปฏิบัติงานตามปกติ

นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้ให้ความสำคัญกับการเลือกวิทยากรการฝึกพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมครั้งนี้อย่างมาก โดยคัดเลือกผู้ที่เคยมีประสบการณ์การฝึกพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม เป็นพยาบาลวิชาชีพ ทำงานเกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากรโดยตรง และเป็นผู้มีทักษะและประสบการณ์ในการนำกลุ่มสัมพันธ์ อีกทั้งผู้วิจัยได้ประสานงานกับวิทยากรอย่างใกล้ชิดเพื่อวางแผนการจัดอบรม โดยเริ่มตั้งแต่การเตรียมเนื้อหา การจัดเตรียมเอกสารประกอบการฝึกอบรม การจัดเตรียมสื่อประกอบการฝึกอบรม พิธีกรณาสถานที่ในการฝึกอบรมเพื่อวางแผนในการจัดกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ร่วมกัน และวิทยากรมีการจัดเตรียมแผนการสอนไว้ล่วงหน้าให้สอดคล้องกับการดำเนินกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการฝึกพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมครั้งนี้ เนื่องจากผู้วิจัยตระหนักดีว่า วิทยากรเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากร ซึ่งจะก่อให้เกิดความสำเร็จหรือล้มเหลวต่อการฝึกอบรมได้ (ยงยุทธ เกษสาคร, 2546) สอดคล้องกับผลการประเมินระดับความพึงพอใจของบุคลากรการพยาบาล ที่มีต่อการฝึกอบรมครั้งนี้ (ตารางที่ 12 ในภาคผนวกหน้า 153) พบว่า ผู้เข้ารับการฝึกทุกคนรู้สึกพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุดต่อความเหมาะสมของวิทยากรและระยะเวลาการฝึกพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมทั้ง 6 ครั้ง

ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับที่ Lange and Jakubowski (1976) กล่าวไว้ว่า การฝึกพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม ก่อให้เกิดทักษะที่ช่วยให้บุคคลปฏิบัติงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่นได้ดี ช่วยให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสัมพันธ์

ต่อกันทั้ง 2 ฝ่าย (รัชนี ศุภจินทรรัตน์, 2533) ช่วยให้เกิดความรู้สึกที่ดีกับตนเอง สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี (Langrish, 1986)

นอกจากนี้ การเข้ากลุ่มการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม ผู้เข้ารับการฝึก จะได้รับการฝึกเกี่ยวกับการแนะนำตนเอง การเริ่มต้นทักทายผู้อื่น การพูดเพื่อเปิดเผยความรู้สึกของตนเองตามสิทธิที่ตนเองพึงมีอย่างเหมาะสมกับกาลเทศะ การใช้ภาษาคำพูดและภาษาท่าทางให้สอดคล้องกัน การชมเชยและการรับคำชมเชย การวิจารณ์เชิงสร้างสรรค์และการรับคำวิจารณ์ การปฏิเสธงานที่ไม่สามารถทำได้ การฝึกควบคุมอารมณ์โกรธ ตลอดจนการฝึกทักษะต่างๆ ที่ใช้ในการสนทนาที่เหมาะสม ทำให้กลุ่มตัวอย่างมั่นใจและรู้แนวทางการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับคำกล่าวของ Synder (1988 อ้างถึงใน สุรินทร์ เลาหนันท์, 2545) ที่ว่าการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการทำงานเป็นทีม การแก้ปัญหาต่างๆ การปฏิบัติงาน การให้ข้อมูลย้อนกลับ และการประเมินผล ดังนั้นการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมนี้ จึงทำให้บุคลากรการพยาบาลกลุ่มทดลองมีคะแนนการทำงานเป็นทีมเพิ่มสูงขึ้น และ สอดคล้องกับคำกล่าวของ (Alberti, and Emmons, 2001) ที่ว่า พฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก และพฤติกรรมก้าวร้าวเกินไปจะมีผลกระทบทางลบต่อสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ส่วนพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม เป็นคุณลักษณะที่พึงปรารถนา ซึ่งจะช่วยเหลืออำนวยความสะดวกระหว่างบุคคลมีประสิทธิภาพดี สัมพันธภาพระหว่างบุคคลเป็นสิ่งสำคัญต่อบุคคลในการทำงานเป็นทีม ถ้าบุคคลมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันก็จะส่งเสริมให้เกิดการทำงานเป็นทีมที่ดีได้ (สุรินทร์ เลาหนันท์, 2544)

ผลการศึกษารั้งนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Smith – Jentsch, Salas, and Baker (1996) ที่พบว่าพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมเป็นองค์ประกอบอย่างหนึ่งซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับปฏิสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในทีม และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ รุ่งนภา ชั้นแจ่ม (2543) ซึ่งศึกษาผลการฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม ต่อพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมและสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในทีมสุขภาพของพยาบาล โดยเปรียบเทียบพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมและสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในทีมสุขภาพของพยาบาลระหว่างกลุ่มที่ได้รับการฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม กับกลุ่มที่ทำงานตามปกติ ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมและสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพยาบาลที่ได้รับการฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม สูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมและสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในทีมสุขภาพของพยาบาลที่ได้รับการฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม มากกว่ากลุ่มที่ทำงานตามปกติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จากที่กล่าวมาข้างต้นจึงสรุปได้ว่า ผลของการฝึก

พฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมทำให้การทำงานเป็นที่มของบุคลากรการพยาบาลเพิ่มสูงขึ้น

2. คะแนนการทำงานเป็นที่มของบุคลากรการพยาบาลกลุ่มทดลองภายหลังได้รับการฝึกฯ อยู่ในระดับสูงกว่าก่อนได้รับการฝึกพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม

ผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อธิบายได้ว่า ในแต่ละขั้นตอนของการฝึกพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม ผู้วิจัยได้จัดลำดับการฝึกให้ผู้เข้ารับการฝึกได้เรียนรู้พฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมเป็นลำดับขั้น โดยเริ่มตั้งแต่การปูพื้นฐานความรู้เกี่ยวกับแนวคิดพื้นฐาน การจำแนกพฤติกรรมกรรมการแสดงออกแบบต่างๆ สิทธิในการแสดงออกของบุคคล การสื่อสารด้วยภาษาคำพูดและภาษาท่าทางที่เหมาะสม การเปิดเผยตนเองอย่างอิสระ การฝึกควบคุมอารมณ์ และการจัดกิจกรรมให้ผู้เข้ารับการฝึกตระหนักถึงความรับผิดชอบในหน้าที่ตามลำดับ ผลของการจัดกิจกรรมดังกล่าว ทำให้บุคลากรการพยาบาลกลุ่มทดลองเข้าใจถึงพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม และสามารถนำทักษะเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมไปใช้ในการทำงานเป็นที่มการพยาบาลได้ และผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับการศึกษาของClark (1978) ซึ่งยืนยันว่า การฝึกพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมให้กับพยาบาลนั้นส่งผลให้พยาบาลผู้เข้ารับการฝึกเป็นผู้ที่มีความสามารถในการตั้งเป้าหมายของตนเอง ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ในการสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่น บุคคลที่มีเป้าหมายเพื่อตนเองย่อมเป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบในงานสูง สามารถทำหน้าที่เป็นหัวหน้าทีมหรือสมาชิกทีมที่ดี ซึ่งจะส่งเสริมให้เกิดการทำงานเป็นที่มการพยาบาลที่มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ในการฝึกแต่ละครั้งผู้วิจัยได้จัดกิจกรรมให้มีการผสมผสานพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม เชื่อมโยงไปสู่การทำงานเป็นที่มบนหอผู้ป่วยให้มากที่สุด โดยเฉพาะสถานการณ์จำลองที่ใช้ประกอบการฝึกผู้วิจัยได้มาจากสถานการณ์ที่เคยเกิดขึ้นจริงบนหอผู้ป่วย ซึ่งทำให้ผู้เข้ารับการฝึกสามารถมองเห็นภาพและเข้าใจถึงการทำงานเป็นที่มการพยาบาลได้ดียิ่งขึ้น ดังรายละเอียดการอภิปรายผลในแต่ละด้านดังนี้ (ตารางที่ 11 ในภาคผนวก ค หน้า 146)

2.1 ด้านการรับผิดชอบต่อตามบทบาทหน้าที่ ผลการศึกษาครั้งนี้พบว่า การทำงานเป็นที่มของบุคลากรการพยาบาล ด้านการรับผิดชอบต่อตามบทบาทหน้าที่ ก่อนและหลังการฝึกพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมไม่มีความแตกต่างกัน อธิบายได้ว่าอาจเป็นเพราะปัจจัยส่งเสริมให้เกิดความสำเร็จในการพัฒนาการทำงานเป็นที่ม ไม่ได้เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรรมการแสดงออกของสมาชิกในทีมงานเท่านั้น แต่ยังเกี่ยวข้องกับปัจจัยอื่นๆ อีกมากมาย เช่น ปัญหาจากองค์กร ปัญหาจากผู้บริหารระดับสูงขององค์กร และปัญหาจากสมาชิกทีม (สุนันทาเลาहनันท์, 2544) ดังนั้นการส่งเสริมให้เกิดการทำงานเป็นที่มด้านการรับผิดชอบต่อตามบทบาท

หน้าที่ของบุคลากรการพยาบาลกลุ่มทดลอง ด้วยการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม จึงยังไม่สามารถเกิดขึ้นได้ภายในระยะเวลาอันจำกัด

2.2 ด้านการร่วมกันกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและสอดคล้องกับเป้าหมาย ผลการศึกษาครั้งนี้พบว่า คณะแผนด้านการร่วมกันกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและสอดคล้องกับเป้าหมายของกลุ่มทดลอง ภายหลังจากการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมสูงกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} < .001$) อธิบายได้ว่า แนวคิดที่นำมาใช้ในการพัฒนาโปรแกรมการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมของ Clark (1978) ได้กล่าวเน้นถึงการตั้งเป้าหมายไว้อย่างชัดเจน กล่าวคือพยาบาลผู้มีพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมจะต้องเป็นผู้ที่รู้จักการตั้งเป้าหมายให้กับตนเองทั้งในระยะสั้นและระยะยาว เพื่อให้การทำงานประสบความสำเร็จ สอดคล้องกับแนวคิดของ Woodcock (1989) ที่กล่าวถึงจุดมุ่งหมายในการทำงานเป็นที่ว่า กลุ่มคนจะต้องมีการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน ดังนั้น ภายหลังจากการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมจึงทำให้บุคลากรการพยาบาลกลุ่มทดลองเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบในทีมการพยาบาล มีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ทีมงานมีการตั้งวัตถุประสงค์ในการทำงานร่วมกัน ทุกคนมีส่วนร่วมในการกำหนดวัตถุประสงค์ดังกล่าว ทุกคนพร้อมที่จะปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ และเห็นด้วยกับเป้าหมายในการทำงานเป็นทีมของหน่วยงานสนับสนุนนโยบายของฝ่ายการพยาบาล

2.3 ด้านการเปิดเผยและเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหา ผลการศึกษาครั้งนี้พบว่า คณะแผนด้านการเปิดเผยและเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหา ของกลุ่มทดลอง ภายหลังจากการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมสูงกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} < .001$) อธิบายได้ว่า โปรแกรมการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นนี้ มีการฝึกเกี่ยวกับการเปิดเผยความรู้สึกของตนเองอย่างตรงไปตรงมา ตลอดจนฝึกการแสดงความคิดเห็นที่ขัดแย้งหรือแตกต่างจากผู้อื่น โดยกำหนดให้ผู้เข้ารับการฝึกเขียนบทพูด (DESC – Script) ไว้ล่วงหน้า โดยให้ไปสังเกตสถานการณ์จริงบนหอผู้ป่วยแล้วนำมาเขียน ทั้งนี้เพื่อให้บุคลากรการพยาบาลได้เข้าใจเชื่อมโยงระหว่างการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม กับการทำงานบนหอผู้ป่วยในสถานการณ์จริง ทำให้สามารถนำสิ่งที่ฝึกไปแล้วไปปรับหรือประยุกต์ใช้ในการทำงานได้ง่ายขึ้นด้วย ดังนั้นภายหลังจากการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม จึงทำให้บุคลากรการพยาบาล กล้าแสดงความคิดเห็นของตนเองเพื่อร่วมกันแสวงหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นบนหอผู้ป่วยเพิ่มมากขึ้น มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น ทุกคนในหน่วยงานรับทราบปัญหาที่เกิดขึ้นในหน่วยงานและเต็มใจที่จะแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นร่วมกัน

ยกเว้นข้อคำถามเกี่ยวกับการแสดงความจริงใจต่อกัน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยของคะแนน ภายหลังการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมเพิ่มขึ้น แต่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ อธิบายได้ว่า ความจริงใจจะเกิดขึ้นได้ในบุคคลนั้นจะต้องใช้เวลาที่พอเพียง ทิศนา แคมณี (2522) กล่าวว่า คนเรามีระดับของสัมพันธภาพที่แตกต่างกันแบ่งได้ 5 ระดับ คือ 1) ระดับปิดใจ (Closed mind) 2) ระดับเปิดใจ (Open mind) 3) ไว้วางใจ (Trust) 4) มั่นใจ (Confidence) และ 5) เชื่อใจ (Belief) การที่จะสร้างให้เกิดสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น จึงต้องศึกษาถึงระดับสัมพันธภาพทางใจของบุคคลและหาวิธีทำให้เกิดเป็นขั้นตอนจากข้อ 1 ถึง ข้อ 5 ตามลำดับขั้นตอน โปรแกรมการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมนี้มีเวลาการฝึกเพียง 12 ชั่วโมงและนำไปปฏิบัติจริงเพียง 4 สัปดาห์ ซึ่งอาจจะเป็นระยะเวลาที่น้อยเกินไปที่จะปรับเปลี่ยนพฤติกรรม และสร้างความไว้วางใจกันและกันได้

2.4 ด้านการให้ความร่วมมือและการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์ ผลการศึกษาครั้งนี้พบว่า คะแนนด้านการให้ความร่วมมือและการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์ของกลุ่มทดลอง ภายหลังการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมสูงกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} < .001$) อธิบายได้ว่า ในโปรแกรมการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมสำหรับบุคลากรการพยาบาล ได้จัดกิจกรรมการฝึกแสดงความคิดเห็นที่ขัดแย้งและแตกต่างจากคนอื่น ๆ รวมทั้งการวิจารณ์อย่างสร้างสรรค์ โดยผู้เข้ารับการฝึกจะต้องเขียนบทพูด (DESC -Script) เสียก่อน แล้วนำบทพูดมาวิพากษ์ร่วมกันภายในกลุ่มว่าควรแก้ไขปรับปรุงอย่างไร เพื่อให้เป็นพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสม ไม่ก้าวร้าว ส่วนใหญ่บุคลากรการพยาบาลจะเขียนถึงสถานการณ์ที่เคยเกิดขึ้นในหน่วยงาน เช่น ความขัดแย้งกับแพทย์และความคิดเห็นที่ไม่ตรงกันกับหัวหน้างาน เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ซึ่งมุ่งให้ผู้เข้ารับการฝึกได้นำเอาพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมด้านต่างๆ มาใช้ในระดมสมองเพื่อให้เกิดการทำงานเป็นทีม จึงส่งผลให้คะแนนการทำงานเป็นทีมด้านการให้ความร่วมมือและการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์ของกลุ่มทดลองภายหลังการฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมสูงขึ้น

ยกเว้นข้อคำถามเกี่ยวกับ การแก้ปัญหาความขัดแย้งในเชิงสร้างสรรค์ที่พบว่า มีค่าเฉลี่ยหลังการทดลองสูงกว่าก่อนการทดลอง แต่เมื่อทดสอบด้วยค่าสถิติแล้วพบว่าไม่มีความแตกต่างกัน อธิบายได้ว่า ความขัดแย้งระหว่างบุคคลและความขัดแย้งระหว่างกลุ่มเกิดขึ้นในทุกระดับและเป็นส่วนหนึ่งของความสัมพันธ์ทางด้านสังคม สาเหตุของความขัดแย้งมีมากมาย การแก้ปัญหาเรื่องความขัดแย้งเป็นเรื่องที่ซับซ้อน ต้องใช้กลวิธีของแต่ละบุคคล ตลอดจนการสร้างปัจจัยภายนอกรวมทั้งสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อให้บุคคลเกิดความเข้าใจตนเองและผู้อื่น จนบุคคลเกิดการยอมรับสภาพการณ์ และเกิดแนวคิดในการนำความขัดแย้งที่เกิดขึ้นไปใช้ในการ

แก้ไขปัญหาคือ (สมยศ นาวิการ, 2538) จึงเป็นการยากที่จะสร้างกิจกรรมให้เกิดการแก้ปัญหาความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์ภายในระยะเวลาที่จำกัด

2.5 ด้านการทบทวนการทำงานเป็นทีมอย่างสม่ำเสมอ ผลการศึกษาครั้งนี้พบว่าคะแนนด้านการทบทวนการทำงานเป็นทีมอย่างสม่ำเสมอของกลุ่มทดลอง ภายหลังจากการฝึกปฏิบัติการแสดงออกอย่างเหมาะสม สูงกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทาง (p-value <.01) อธิบายได้ว่า ในการฝึกปฏิบัติการแสดงออกอย่างเหมาะสมนี้ ผู้วิจัยได้จัดให้มีการผสมผสานกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ โดยใช้ปฏิบัติการแสดงออกอย่างเหมาะสมหลายกิจกรรม เช่น กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์เพื่อการทำงานเป็นทีม ผู้วิจัยจัดกิจกรรมโดยแบ่งกลุ่มผู้เข้ารับการฝึกออกเป็น 2 กลุ่มย่อย ให้แต่ละกลุ่มช่วยกันระดมความคิดเห็นให้ได้มากที่สุดและมีความเป็นไปได้มากที่สุดว่า ทำอย่างไรทีมจะสามารถทำงานให้บริการที่ดีที่สุดแก่ผู้ใช้บริการได้ โดยมีทรัพยากรต่างๆ เท่าที่มีอยู่ในปัจจุบัน จากนั้นเปิดโอกาสให้ทุกคนในทีมมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ผู้เข้ารับการฝึกได้เสนอความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานเป็นทีม มีการอภิปรายเกี่ยวกับปัญหาในหน่วยงาน ซึ่งในครั้งแรกเกือบทุกคนยืนยันว่างานหนักมากต้องการให้หน่วยงานเพิ่มทรัพยากร แต่ก็มีบางคนเสนอความคิดเห็นที่ไม่ต้องใช้ทรัพยากรจากองค์กร เช่น การปรับปรุงตัวเองของบุคลากร ให้เป็นผู้ที่มีความรู้และมีทักษะในการทำงานเพิ่มขึ้น ปรับปรุงบุคลิกภาพให้เป็นที่น่าเชื่อถือของผู้ใช้บริการ มีการกำหนดขั้นตอนการทำงานให้ชัดเจน มีการสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่กันและกัน มีสมาธิในการทำงานเพิ่มขึ้น รู้จักควบคุมอารมณ์ ฯลฯ ในที่สุดข้อเสนอเหล่านี้ก็ได้รับการยอมรับจากกลุ่มอย่างเป็นเอกฉันท์ว่า สามารถปฏิบัติได้ในทันที โดยไม่ต้องรอให้องค์กรจัดสรรทรัพยากรเพิ่ม กิจกรรมดังกล่าวถือได้ว่าเป็นตัวอย่างในการร่วมกันทบทวนการทำงานเป็นทีมระหว่างบุคลากรการพยาบาลกลุ่มทดลอง จึงส่งผลให้เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถามแล้วพบว่าบุคลากรการพยาบาลกลุ่มทดลองมีการพูดคุยเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน มีความคิดเห็นตรงกันว่าการประเมินผลการทำงานเป็นทีมเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการพัฒนา และมีการร่วมกันแสวงหาแนวทางใหม่ๆ เพื่อแก้ไขปัญหา

ส่วนข้อคำถามเกี่ยวกับ การเข้าร่วมประชุมปรึกษาเกี่ยวกับการทำงานอย่างสม่ำเสมอ พบว่า มีค่าเฉลี่ยภายหลังจากการฝึกปฏิบัติการแสดงออกอย่างเหมาะสมสูงขึ้น แต่เมื่อทดสอบด้วยค่าสถิติแล้วพบว่าไม่มีความแตกต่างกัน อธิบายได้ว่า ปกติทีมพยาบาลให้ความสำคัญกับการประชุมปรึกษาก่อนและหลังการปฏิบัติงานมากอยู่แล้ว ทั้งนี้เพื่อเป็นการส่งเวร รายงานสภาวะผู้ป่วย วางแผนให้การพยาบาลผู้ป่วยให้เหมาะสมในแต่ละวัน ประเมินผลการให้การพยาบาลที่ผ่านมาและวางแผนการมอบหมายงานในวันต่อไป (รัชณี ศุภจันทร์รัตน์, 2546) แต่ก็มีบางครั้งที่ทีมพยาบาลไม่สามารถปฏิบัติภารกิจนี้ได้อย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้เนื่องจากภาระงานมีมากเกินไปนั่นเอง ส่วนข้อคำถามเกี่ยวกับหน่วยงานมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจน พบว่ามี

ค่าเฉลี่ยภายหลังการทดลองต่ำกว่าก่อนการทดลอง อธิบายได้ว่า ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานถูกกำหนดโดยกลุ่มงานการพยาบาลซึ่งเป็นหน่วยงานบังคับบัญชา การฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม ไม่สามารถทำให้เกิดความชัดเจนในระบบการประเมินผลได้ภายในระยะเวลาที่จำกัด และเนื่องจากในช่วงการทดลองไม่ใช่ระยะเวลาของการประเมินผลการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างจึงไม่มีโอกาสได้ใช้สิทธิของตนเองในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน

2.6 ด้านการมีสัมพันธภาพระหว่างสมาชิกทีมดี ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่าคะแนนด้านการมีสัมพันธภาพระหว่างสมาชิกทีมดีของกลุ่มทดลอง ภายหลังการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมสูงกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p - value < .001$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อก็พบว่าทุกข้อมีค่าคะแนนเฉลี่ยหลังการทดลองสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเช่นเดียวกัน อธิบายได้ว่าการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมส่งผลให้บุคลากรการพยาบาลกลุ่มทดลองมีการสร้างสัมพันธภาพระหว่างสมาชิกทีมได้ในระดับที่สูงขึ้น เนื่องจากพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมเป็นพื้นฐานในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งต่อการทำงานเป็นทีม (สุนันทา เลาหันนท์, 2544) สอดคล้องกับผลการศึกษาของ รุ่งณา ชันแจ่ม (2544) ที่พบว่า พยาบาลกลุ่มที่ได้รับการฝึกโปรแกรมการฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม มีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในทีมสุขภาพสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ Lange and Jakubowski (1976) กล่าวว่า การฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม ก่อให้เกิดทักษะที่ช่วยให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ

2.7 ด้านการติดต่อสื่อสารที่ดี ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่าคะแนนด้านการติดต่อสื่อสารที่ดีของกลุ่มทดลอง ภายหลังการฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมสูงกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p - value < .001$) อธิบายได้ว่า การฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม ซึ่งมีองค์ประกอบเกี่ยวกับด้านการสื่อสารที่ดี ผู้วิจัยได้จัดกิจกรรมการฝึกให้ผู้เข้ารับการฝึก สามารถแสดงออกด้วยภาษาคำพูดและภาษาท่าทางที่สอดคล้องกัน ฝึกทักษะการเป็นทั้งผู้พูดและผู้ฟังที่ดี ฝึกการวิจารณ์อย่างสร้างสรรค์และการยอมรับคำวิจารณ์จากผู้อื่น ซึ่งองค์ประกอบดังกล่าวทำให้การทำงานเป็นทีมด้านการติดต่อสื่อสารเพิ่มสูงขึ้น เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อคำถามเกี่ยวกับ บุคลากรการพยาบาลมีการติดต่อสื่อสารกันโดยตรงไปตรงมาทุกคนเป็นผู้ฟังที่ดี และสามารถให้ข้อมูลย้อนกลับแก่ผู้ร่วมงานได้ เพิ่มสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p - value < .01$) ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของ อรอนงค์ อินทรวิจิตร และ นรินทร์ กรินชัย (2538) ที่ว่า พฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมเป็นลักษณะของการติดต่อสื่อสารสองทาง (Two-way communication) ที่มีความตรงไปตรงมา ถือว่าเป็นทักษะที่เหมาะสมที่สุด ทั้งในการปกป้องสิทธิของตนเองและไม่ละเมิดสิทธิของบุคคลอื่น นอกจากนี้ยังเป็นกลางสำหรับบุคคล

ในการเผชิญสถานการณ์ที่แตกต่างกัน ทั้งการติดต่อสื่อสารและการสร้างความสัมพันธ์ที่เหมาะสมของทั้งสองบุคคลและทางวิชาชีพ

ยกเว้นข้อคำถามเกี่ยวกับหน่วยงานมีรูปแบบการติดต่อสื่อสารที่ชัดเจน และหน่วยงานมีการให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง พบว่ามีค่าเฉลี่ยของคะแนนเพิ่มสูงขึ้น แต่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ อาจเนื่องมาจากรูปแบบการติดต่อสื่อสารที่ชัดเจนและการให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องของหน่วยงานเกี่ยวข้องกับปัจจัยภายนอกหลายประการ ซึ่ง สิทธิโชค วรรณสุนติกุล (ม.ป.ป) กล่าวว่า ปัจจัยอย่างหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อทีมงานได้แก่ สิ่งแวดล้อมจากภายนอก เช่น นโยบายและวิธีการบริหารงาน ระบบการจัดโครงสร้างขององค์การ หอผู้ป่วยก็เป็นหน่วยงานหนึ่งในกลุ่มงานการพยาบาล ซึ่งมีรูปแบบการสื่อสารเป็นลักษณะเฉพาะของระบบราชการ การศึกษาคั้งนี้ไม่ได้จัดกระทำกับระบบเดิมของหน่วยงานจึงไม่เกิดผลแตกต่างระหว่างก่อนและหลังการทดลอง

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. การศึกษาคั้งนี้พบว่า การฝึกปฏิบัติการการแสดงออกอย่างเหมาะสมแบบเป็นกลุ่ม ด้วยการเปิดโอกาสให้แต่ละคนแสดงตัวอย่างของพฤติกรรมโดยมีกลุ่มช่วยกันสะท้อน (Feedback) พฤติกรรมดังกล่าวให้ผู้แสดงได้รับทราบ และช่วยกันวิพากษ์วิจารณ์เพื่อปรับปรุงแก้ไขพฤติกรรมที่แสดงออก จะทำให้การฝึกพฤติกรรมได้ผลดียิ่งขึ้นและสามารถนำมาใช้ป็นสิ่งเสริมแรงสำหรับการฝึกพฤติกรรมได้เป็นอย่างดี

2. จากผลการวิจัยคั้งนี้พบว่า การฝึกปฏิบัติการแสดงออกอย่างเหมาะสมส่งผลต่อการทำงานเป็นที่มของบุคลากรการพยาบาล จึงควรขยายการฝึกอบรมให้ครอบคลุมกับบุคลากรทุกระดับในทีมการพยาบาลต่อไป

3. การศึกษาคั้งนี้พบว่า การมอบหมายการบ้านโดยให้ผู้เข้ารับการฝึกนำพฤติกรรมที่ผ่านการฝึกหัดร่วมกับกลุ่มในห้องเรียน ไปทดลองใช้ในสถานการณ์จริงแล้วนำมาเล่าให้กลุ่มได้ช่วยกันแสดงความคิดเห็น วิพากษ์วิจารณ์เพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างกัน จะช่วยให้การฝึกปฏิบัติการแสดงออกอย่างเหมาะสมได้ผลดียิ่งขึ้น เนื่องจากการฝึกในห้องเรียนแต่คั้งมีข้อจำกัดเรื่องระยะเวลาและสถานการณ์สมมติซึ่งมีอยู่จำกัด การทดลองนำพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมไปทดลองใช้ในสถานการณ์จริงจะทำให้เกิดทักษะในการแก้ปัญหา ทั้งนี้เมื่อผู้เข้ารับการฝึกมีข้อสงสัยหรือรู้สึกไม่สบายใจต่อพฤติกรรมที่ตนเองแสดงออกไป ก็สามารถนำมาเล่าให้กลุ่มหรือวิทยากรที่มีประสบการณ์ ได้ช่วยตัดสินใจหรือสะท้อนกลับได้ ส่งเสริมให้เกิดความมั่นใจต่อพฤติกรรมที่แสดงออกได้ดียิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาทดลองการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมต่อปัจจัยอื่นๆ เช่น ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การเจรจาต่อรองกับผู้ให้บริการ เป็นต้น เพื่อจะได้นำผลการวิจัยมาพัฒนาปรับปรุงการให้บริการพยาบาลต่อไป
2. ควรศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่จะส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมการพยาบาล เช่น การเสริมสร้างพลังอำนาจ การมอบหมายงาน ความพึงพอใจในงาน เป็นต้น



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

- กองการพยาบาล. 2539. **คู่มือการจัดการบริหารการพยาบาลจากหลักสูตรสู่การปฏิบัติ.**
ปทุมธานี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กุลยา ตันติผลาชีวะ. 2522. **ทีมการพยาบาล.** กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ไทยเชชม.
- จงกลณี ศรีจักรโคตร. 2539. **พฤติกรรมเหมาะสมในการแสดงออก และพลังอำนาจในการปฏิบัติการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลทั่วไป.** วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- จันทร์ฉาย พัทธ์กุล. 2532. **ผลการจัดโปรแกรมการฝึกความกล้าแสดงออกต่อความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3.** วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จารุวรรณ สุภศรี. 2542. **การเปรียบเทียบผลของการฝึกพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสมและลดความรู้สึกอ่อนไหวอย่างเป็นระบบเป็นรายบุคคลที่มีต่อพฤติกรรมแสดงออกในการเผชิญความโกรธของนักศึกษาพยาบาลศาสตร์ ชั้นปีที่ 2 วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครัง จังหวัดตรัง.** วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาการแนะแนว บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เจิมจันทร์ ทองวิวัฒน์ และ ปันนรส มาลากุล ณ อยุธยา. 2531. **การสร้างทีมงาน.** กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์กรมสรรพสามิต.
- ชวนพิศ สีนสุวรรณ. 2538. **การทำงานเป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุขในคลินิกผู้สูงอายุ โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข.** วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชุติมา มาลัย. 2537. **ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงานกับการทำงานเป็นทีมของอาจารย์พยาบาล วิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข.** วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพยาบาลศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชูพงศ์ ปัญจมะวัต. 2545. **จิตวิทยาเพื่อคุณ: บทความสารคดีทางวิทยุ เล่ม 1.** กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณรงค์วิทย์ แสนทอง. 2544. **การบริหารทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่.** กรุงเทพฯ: เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์, และคณะ. 2546. **การสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: เอ็กสเปอร์เน็ท.

- ทัศนาศา นุญทอง. 2543. **ปฏิรูประบบบริการพยาบาลที่สอดคล้องกับระบบบริการสุขภาพไทยที่พึงประสงค์ในอนาคต**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ศิริยอดการพิมพ์.
- ทัศนาศา เขมณดี. 2537. **กลุ่มสัมพันธ์เพื่อการทำงานเป็นทีมและการจัดการเรียนการสอน**. กรุงเทพฯ: ภาควิชาประถมศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (อัสสัมชัญ).
- ทุดิยรัตน์ รื่นเรือง. 2540. **ผลของการใช้โปรแกรมการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมสำหรับนักศึกษาพยาบาล**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพยาบาลศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เทพ สงวนกิตติพันธ์. 2539. **การแสดงออกที่เหมาะสม**. กรุงเทพฯ: พงษ์พาณิชย์เจริญผล.
- นิรันดร์ จุลทรัพย์. 2542. **กลุ่มสัมพันธ์สำหรับการฝึกอบรม**. พิมพ์ครั้งที่ 3. สงขลา: เขมการพิมพ์.
- บรรเจิด สารพัฒน์. 2532. **การติดตามผลการฝึกอบรมตามโครงการโรงเรียนบุตรเกษตรกรของมูลนิธิมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- บุญศรี ปราภณศักดิ์ และ ศิริพร จิรวัดน์กุล. 2538. **การสื่อสารเพื่อคุณภาพการพยาบาล**. พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปรานค์ทิพย์ อุจะรัตน์. 2541. **การบริหารทางการพยาบาล**. กรุงเทพฯ: บุญศิริการพิมพ์.
- พงษ์พันธ์ พงษ์ไสภา. 2542. **พฤติกรรมกลุ่ม**. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.
- พรรณราย ทวีพะยะประภา. 2528. **จิตวิทยาการบริหาร**. กรุงเทพฯ: เรือนแก้วการพิมพ์.
- พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์. 2544. **ก้าวใหม่สู่บทบาทใหม่ในการบริหารการพยาบาล**. กรุงเทพฯ: วังใหม่บลูพริ้นต์.
- พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์. 2546. **ขุมปัญญาทางพยาบาลศาสตร์**. กรุงเทพฯ: พระราม 4 ปรี้นตั้ง.
- พูนทิพย์ ไชยเดชชัยมงคล. 2545. **โครงการฝึกอบรมผู้นำทีมการพยาบาล สำหรับพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลห้วยพลู จังหวัดนครปฐม**. งานนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ฟาริดา อิบราฮิม. 2537. **สาระการบริหารการพยาบาล**. กรุงเทพฯ: บริษัทสามเจริญพาณิชย์.
- ฟาริดา อิบราฮิม. 2541. **กระบวนการพยาบาล**. กรุงเทพฯ: บุญศิริการพิมพ์.
- เยาวลักษณ์ โพธิ์ดารา. 2537. **ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม พฤติกรรมการเจรจาต่อรอง การได้รับการอบรมทางบริหาร ประสบการณ์ในการบริหาร และความพึงพอใจในงานของหัวหน้าผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ยงยุทธ เกษสาคร. 2546. **เทคนิคการฝึกอบรมและการประชุม**. พิมพ์ครั้งที่3. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วน วี. เจ. พรินติ้ง.
- ยงยุทธ เกษสาคร. 2547. **ภาวะผู้นำและการทำงานเป็นทีม**. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ปัญญาทัศน์.
- ราศี แก้วนพรัตน์. 2540. พฤติกรรมกล้าแสดงออกของพยาบาล โรงพยาบาลสงขลานครินทร์: **วารสารพยาบาล**. 46 (1): 33 – 41.
- รุ่งนภา ชื่นแจ่ม. 2543. **ผลการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมต่อพฤติกรรม การแสดงออกอย่างเหมาะสมและสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในทีมสุขภาพของ พยาบาล**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ละเอียด ชูประยูร และคณะ. 2522. การศึกษา Assertive behavior ในผู้ร่วมทีมจิตเวช. **วารสาร จิตวิทยาคลินิก** 9 (เมษายน): 7-19.
- วงพักตร์ ภูพันธ์ศรี. 2523. **ผลการใช้โปรแกรมการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการ แสดงออกที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและบุคลิกภาพของนักศึกษาหญิง**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาจิตวิทยา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- วศินี มุกดอกไม้. 2541. **การเปรียบเทียบผลของกิจกรรมกลุ่ม และการฝึกพฤติกรรม การแสดงออกที่เหมาะสมที่มีต่อสัมพันธภาพกับเพื่อนของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนชุมชนบึงบาอำเภอนองเสือ จังหวัดปทุมธานี**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาการแนะแนว บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วารี พูลทรัพย์. 2544. **ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของทีมงาน กับประสิทธิผลของทีม การพยาบาลตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิจิตร อวาทกุล. 2540. **การฝึกอบรม**. พิมพ์ครั้งที่2. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิบูลย์ บุญยธโรกุล. 2545. **คู่มือวิทยากร และผู้จัดการฝึกอบรม**. กรุงเทพฯ: ด้านสุทธาการพิมพ์.
- ศิริพร ตันติพูนวินัย. 2538. **แนวคิดการปรับรื้อระบบบริการพยาบาลในประเทศไทย**. **ในเอกสารประกอบการประชุมวิชาการฉลอง 100 ปี โรงเรียนพยาบาลผดุงครรภ์ และอนามัยศิริราช (คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล)** หน้า 49 – 50. 9 – 11 มกราคม 2539 ณ โรงแรมอิมพีเรียล ควีนส์ปาร์ค กรุงเทพมหานคร.

- ศิริพร ตันติพลวินัย. 2538. การให้อำนาจการบริหารเพื่อการพัฒนาวิชาชีพ. ในเอกสาร
ประกอบการประชุมวิชาการเรื่อง นวัตกรรมทางการบริหารการพยาบาล ครั้งที่ 1
 หน้า 71-72. 24 – 26 พฤษภาคม 2538 ณ โรงแรมเวลด์ม จอมเทียน พัทยา ชลบุรี.
- ศิริวรรณ โกมุติกานนท์. 2536. การศึกษาสภาพจริงและความคาดหวังของการทำงานเป็น
ทีมตามการรายงานของทีมสุขภาพ โรงพยาบาลสังกัดสำนักแพทย์
กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล
 บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต. 2543. **ทฤษฎีและเทคนิคการปรับพฤติกรรม.** พิมพ์ครั้งที่ 4.
 กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมยศ นาวิการ. 2538. **พฤติกรรมองค์การ.** กรุงเทพฯ: บริษัทสามัคคีสาร (ดอกหญ้า).
- สมรัตน์ ภาคิชีพ. 2545. **ความสัมพันธ์ระหว่างการได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจกับ**
พฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชลบุรี.
 งานนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย
 มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สายชล กองอ่อน. 2537. **ผลของการมอบหมายงานโดยใช้ทีมการพยาบาลต่อสัมพันธภาพ**
เชิงวิชาชีพและความพึงพอใจในการปฏิบัติการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ.
 วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สิทธิโชค วรรณสันติกุล. (ม.ป.ป.). **การพัฒนาทีมงาน.** กรุงเทพฯ: อักษราพิพัฒน์.
- สุมาลี อุดมผล. 2537. **ผลของการฝึกการแสดงออกอย่างเหมาะสมตามโปรแกรมของ**
เคลลี่ต่อ พฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมของนักศึกษาพยาบาล ชั้นปีที่ 3.
 วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาจิตวิทยา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุนันทา เลานันทน์. 2544. **การสร้างทีมงาน.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ดี. ดี. บุ๊คส์ไตร์.
- สุลักษณ์ มีชูทรัพย์. 2539. **การบริหารงานบุคลากรทางการพยาบาล.** กรุงเทพฯ:
 สุภาวนิชากรพิมพ์.
- หลุย จำปาเทศ. 2533. **จิตวิทยาสัมพันธ์.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ภาควิชาจิตวิทยา
 คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อรอนงค์ อินทรจิตร และ นรินทร์ กรินชัย. 2538. **การให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์.** กรุงเทพฯ:
 ปกเกล้าการพิมพ์.

- อัจฉรา สืบสงัด. 2540. **ผลของกระบวนการกลุ่มต่อการทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการพยาบาล.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อัจฉรียา วัชรวิวัฒน์. 2536. **การศึกษาพฤติกรรมกล้าแสดงออกของผู้บริหารการพยาบาลตามการรับรู้ของตนเอง โรงพยาบาลศูนย์ กระทรวงสาธารณสุข.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อัฒชลี ปิยปัญญาวงศ์. 2542. **ผลของกลุ่มการเจริญส่วนบุคคลตามรูปแบบของทรอดเซอร์ที่มีต่อความกล้าแสดงออกอย่างเหมาะสมของนักศึกษาพยาบาล.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เอกชัย กี่สุขพันธ์. 2538. **การบริหาร: ทักษะและการปฏิบัติ.** กรุงเทพฯ: สุขภาพใจ.

ภาษาอังกฤษ

- Abruzzese, R. S. 1992. **Nursing staff development.** St. Louis: Mosby.
- Alberti, R. E. and Emmons, M. L. 2001. **Your perfect right.** 8th ed. California: Impact.
- Barrick, M. R., Stewart, L. S., and Other. 1998. Relating member ability and personality to work-team process and team effectiveness. **Journal of Applied Psychology.** 83 (3): 377-391.
- Bernhard, L. A., and Walsh, M. 1995. **Leadership: The key to the professionalization of nursing.** 3th ed. St. Louis: Mosby.
- Bolton, R. 1979. **People skill: How to assert yourself, listen to others and resolve conflict..** New Jersey: Prentice-Hall.
- Bower, S. A., and Bower, G. H. 1976. **Assertive yourself: A practical guide for positive change.** Massachusetts: Addison Wesley.
- Christoff, K. A., and Kelley. J. A. 1985. A behavioral approach to social skill training with psychiatric patient. In Luciano L' Abate., and M. A. Milan (eds.), **Handbook of social skill training and research.** New York: John Wiley and Son.
- Clark, C. C. 1978. **Assertive skills for nurses.** Massachusetts: Contemporary.
- Clark, C. C. 1979. **Management in nursing: A vital link in the health care system.** New York: McGraw-Hill.

- Crockett, L. S. 1994. Effect of assertiveness training on level of stress and assertiveness experienced by nurses in Taiwan, Republic of China. **Mental Health Nursing** 15 (4): 419 – 432.
- Cummings, S. H. 1994. Staff development and mentoring. In R. Spitzer – Lehmann (ed.) **Nursing management desk reference: Concepts, skill & strategies.** 246 – 259. Philadelphia: W.B. Saunders.
- Daisley, J. 1995. **Assertive trainer: Practical handbook on assertiveness for trainers and running assertiveness courses.** Maidenhead Berkshire: McGraw – Hill.
- Douglass, L. M. 1992. **The effective nurse: Leader and manager.** 4th ed. St. Louis: Mosby.
- Fensterheim, H., and Baer, J. 1975. **Don't say yes when you want to say no: How assertiveness training can change your life.** New York: David Mckay.
- Flower, J. V., and Goldman, R. D. 1976. Assertion training for mental health paraprofessionals. **Counseling Psychology** 23 (2): 147-150.
- Galassi, J. P., Galassi, M. D., and Litz, M. C. 1974. Assertive training in group using video feedback. **Journal of Advanced Nursing** 14 (12): 1002 – 1008.
- Gambrill, E. D., and Richey, C. A. 1975. Assertive inventory for use in measurement and research. **Behavior Therapy** 6 (June): 550-561.
- Kanfer, F. H., and Arnold, P. G. 1975. **Helping people change: A textbook of method.** New York: Pergamon.
- Kelly, C. 1979. **Assertive training: A facilitator.** California: International Authors.
- Kilkus S. P. 1990. Self-assertion and nurses: A different voice. **Nursing Outlook** 38 (3): 143 - 145.
- Kilkus S. P. 1993. Assertiveness among professional nurses. **Journal of Advanced Nursing** 18 (8): 1324 -1330.
- Lange, A. J., and Jakubowski, P. 1976. **Responsible assertive behavior: Cognitive – behavior procedures for trainer.** Illinois: Research.
- Langrish, S. B. 1986. Assertive training. In C. L. Cooper (ed). **Improving interpersonal relations.** England: Wildwood House.
- Lazarus, A. A. 1973. On assertive behavior: A brief note. **Behavior Therapy.** 2: 697 – 699.

- Lloyd, S. R. 1995. **Developing assertiveness**. California: Crisp.
- Monica, E. L. 1994. **Management in health care: A theoretical and experimental approach**. London: MacMillan.
- Polit, E. F., and Hunger, B. P. 1999. **Nursing research**. 6thed. New York: J. B. Lippincott.
- Rotheram, M. J., and Armstrong, M. 1980. Assertiveness training with high school students. **Adolescence** 15 (58): 267 – 276.
- Rocchicci, J. T. and Tilburg, M. S. 1998. **Clinical leadership in nursing**. Philadelphia: W. B. Saunders.
- Salter, A. 1949. **A condition reflex therapy**. New York: Farrar Straus.
- Schermerhorn, J. R., Hunt, J. G., and Osborn, R. N. 1994. **Managing organizational behavior**. 5thed. New York: John Wiley & Sons.
- Shelton, J. L. 1977. Assertive training: Consumer beware. **The Personnel and Guidance Journal** 5 (April): 465-468.
- Smaby, M. H. and Armas, W. 1976. Counselor can be assertive. **The Personnel and Guidance Journal** 54 (April): 421-424.
- Smith-Jentsch, K., Salas, E., and Baker, D. 1996. Training team performance related assertiveness. **Personnel Psychology** 49(4): 909 – 936.
- Stanlee, P., and Nancy, A. 1995. **The assertive woman a new look**. 9th ed. California: Impact.
- Sue, B. 1995. **Assertive skill training**. London: Kogan Page.
- Sullivan, M. P. 1990. **Nursing leadership and management: A study and learning tool**. USA: Springhouse.
- Tappen, R. M. 1995. **Nursing leadership and management: Concepts and practice**. 3rd ed. Philadelphia: F. A. Davis.
- Thompson, K. L., Bundy, K. A., and Wolfe, W. R. 1996. Social skills training for young adolescents: Cognitive and performance components. **Adolescence** 31 (123): 505 – 21.
- Warner, M. et al. 1994. The teamwork project: A collaborative approach to learning to nurse families. **Journal of Nursing Education** 33 (January): 5-13.
- Woodcock, M. 1989. **Team development manual**. 2nd ed. Worcester: Billing & Sons.
- Woodcock, M. and Francis, D. 1994. **Team building strategy**. USA: Gower.



ภาคผนวก

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก ก

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ
และหนังสือขอความร่วมมือ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

รายนาม	สังกัด
รศ. ดร. พวงรัตน์ บุญญานูรักษ์	รองอธิการและผู้อำนวยการหลักสูตรพยาบาล ศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยเซนต์หลุยส์
รศ. ดร. ดร. พวงทิพย์ ชัยพิบาลสฤณี	รองศาสตราจารย์ คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ผศ. วงพัทตร์ ภูพันธ์ศรี	อาจารย์ประจำภาควิชาจิตวิทยา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
นางสมรัตน์ ภาคีชีพ	หัวหน้าหอผู้ป่วยศัลยกรรมอุบัติเหตุชาย โรงพยาบาลชลบุรี
อาจารย์ ทูติยรัตน์ รื่นเรือง	อาจารย์ประจำภาควิชาสุขภาพจิตและ การพยาบาลจิตเวช วิทยาลัยพยาบาล บรมราชชนนี ชลบุรี

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ที่ ศธ 0512.11/251

คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

อาคารวิทยกิตติ ชั้น 12 ซอยจุฬา 64

เขตปทุมม กรุงเทพฯ 10330

11 กุมภาพันธ์ 2547

เรื่อง ขออนุญาตให้นิสิตทดลองใช้เครื่องมือการวิจัยและเก็บข้อมูลการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชลบุรี

เนื่องด้วย นางดวงจันทร์ วงษ์สุวรรณ นิสิตชั้นปริญญาโทมหาบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีความสนใจที่จะทำวิจัยเรื่อง “ผลการฝึกปฏิบัติการแสดงออกอย่างเหมาะสมต่อการทำงานเป็นทีมของบุคลากรการพยาบาล” โดยมี อาจารย์ ดร. อารีย์วรรณ อ่วมตานี เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ในการนี้จึงขอความอนุเคราะห์ให้นิสิตดำเนินการทดลองใช้เครื่องมือการวิจัย โดยใช้สอบถามการทำงานเป็นทีมของบุคลากรการพยาบาล จากบุคลากรการพยาบาลจำนวน 30 คน และขอความอนุเคราะห์ให้นิสิตดำเนินการทดลองใช้เครื่องมือการวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย โดยใช้เครื่องมือการวิจัยซึ่งเป็นแบบสอบถามการทำงานเป็นทีมของบุคลากรการพยาบาล จากบุคลากรการพยาบาลจำนวน 37 คน ทั้งนี้ นิสิตจะประสานงานเรื่อง วัน เวลา และสถานที่ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยดังกล่าวอีกครั้งหนึ่ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตให้ นางดวงจันทร์ วงษ์สุวรรณ ดำเนินการทดลองใช้เครื่องมือการวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยดังกล่าว คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุกัญญา ประจุศิลป์)

รองคณบดีฝ่ายจัดการศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดีคณะพยาบาลศาสตร์

สำเนาเรียน

หัวหน้าฝ่ายการพยาบาลโรงพยาบาลชลบุรี

งานบริการการศึกษา

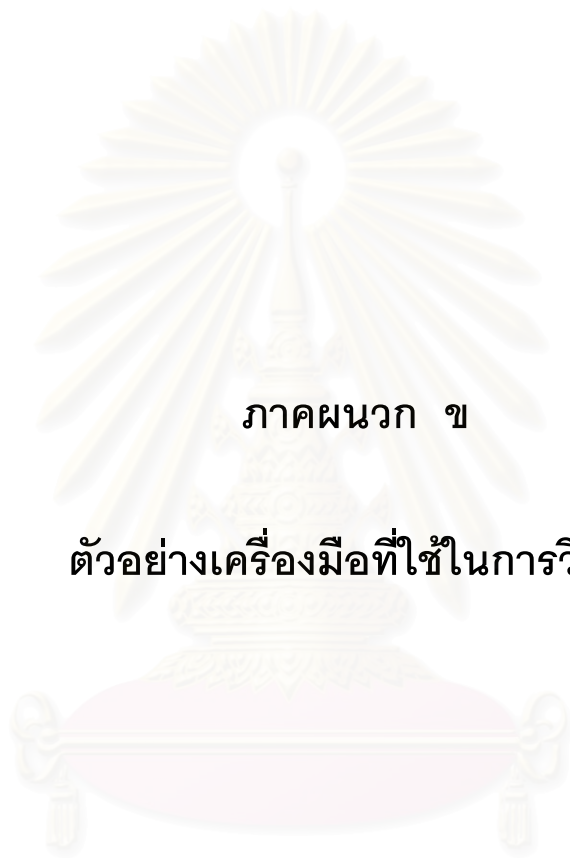
โทร. 0-2218-9825 โทรสาร. 0-2218-9806

อาจารย์ที่ปรึกษา

อาจารย์ ดร. อารีย์วรรณ อ่วมตานี โทร. 0-2218-9810

ที่อนิสิต

นางดวงจันทร์ วงษ์สุวรรณ โทร. 0-9075-7504 , 0-3870-5061



ภาคผนวก ข

ตัวอย่างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตัวอย่าง

โปรแกรมและคู่มือ
การฝึกปฏิบัติการการแสดงออกอย่างเหมาะสม
สำหรับบุคลากรการพยาบาล

โดย

นางดวงจันทร์ วงษ์สุวรรณ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

อาจารย์ที่ปรึกษา: อาจารย์ ดร. อารีย์วรรณ อ่วมตานี

คำนำ

โปรแกรมและคู่มือการฝึกปฏิบัติการการแสดงออกอย่างเหมาะสมสำหรับบุคลากรการพยาบาลฉบับนี้ ผู้วิจัยจัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์หลักสูตร พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โปรแกรมการฝึกนี้เป็นการเน้นสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริง ซึ่งบุคลากรการพยาบาลมักจะประสบขณะปฏิบัติงานบนหอผู้ป่วย และในการดำเนินชีวิตประจำวัน สถานการณ์ตัวอย่างในเอกสารฉบับนี้ เป็นสถานการณ์ที่ผู้วิจัยได้เลือกเฉพาะบางสถานการณ์เท่านั้น เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทที่ต้องการศึกษา กล่าวคือมุ่งเน้นถึงการทำงานเป็นทีมของบุคลากรการพยาบาล ทั้งนี้เพื่อให้บุคลากรการพยาบาลสามารถนำพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมไปประยุกต์ใช้ในการทำงานเป็นทีมการพยาบาลให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

นางดวงจันทร์ วงษ์สุวรรณ

ผู้วิจัย

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญ

	หน้า
ลักษณะของโปรแกรมการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม	1
องค์ประกอบของการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม	2
ผู้ฝึก	2
ผู้เข้ารับการฝึก	2
บรรยากาศในการฝึก	3
การประเมินผล	3
กำหนดการฝึกตามโปรแกรมการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม	4
ตารางการจัดกิจกรรมในโปรแกรมการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม	5
คู่มือการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม	13
แนวคิดพื้นฐานของพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม	13
เทคนิคที่นำมาใช้ในการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม	13
ความหมายของพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม	15
ความแตกต่างระหว่างพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก พฤติกรรมก้าวร้าวและพฤติกรรม-	
การแสดงออกอย่างเหมาะสม	15
- พฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก	15
- พฤติกรรมก้าวร้าว	16
- พฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม	17
สิทธิในการแสดงออกของบุคคล	20
- สิทธิมนุษยชนขั้นพื้นฐาน	20
- สิทธิตามบทบาทของพยาบาล	22
- สิทธิของผู้ป่วย	23
บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรในทีมการพยาบาล	24
การฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมเพื่อพัฒนาการทำงานเป็นทีม-	
ของบุคลากรการพยาบาล	26
- การทักทายและการเริ่มต้นบทสนทนากับผู้อื่น	26
- การพูดแสดงความรู้สึก และการเสนอความคิดเห็น	27
- การควบคุมอารมณ์	28

- การชมเชยและการรับคำชมเชย	29
- การวิจารณ์และรับคำวิจารณ์	30
- การกล่าวคำปฏิเสธต่อผู้อื่น	31
- การสื่อสารโดยใช้ภาษาคำพูดและภาษาท่าทาง	31
- การฟัง	33
รายการอ้างอิง	34
ภาคผนวก	
สถานการณ์ประกอบการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม	35
- ฝึกการจำแนกพฤติกรรม <i>ประกอบการฝึกในกิจกรรมที่ 2</i>	35
- สถานการณ์จำลองด้านการใช้สิทธิ์ <i>ประกอบการฝึกในกิจกรรมที่ 3</i>	39
- สถานการณ์จำลองด้านการติดต่อสื่อสาร <i>ประกอบการฝึกในกิจกรรมที่ 3</i>	40
- สถานการณ์จำลองด้านความเป็นอิสระ <i>ประกอบการฝึกในกิจกรรมที่ 4</i>	41
- สถานการณ์จำลองด้านการควบคุมอารมณ์ <i>ประกอบการฝึกในกิจกรรมที่ 5</i>	42
คู่มือการเขียนบทพูดที่เหมาะสม (DESC-Script)	43
- ความสำคัญของการเขียนบทพูด	43
- ข้อเสนอแนะในการเขียนบทพูด	44
- ตัวอย่างการเขียนบทพูดที่เหมาะสม	47
- แบบฟอร์มการเขียนบทพูดที่เหมาะสม	48

โปรแกรมการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม สำหรับบุคลากรการพยาบาล

ลักษณะของโปรแกรมการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมสำหรับบุคลากรการพยาบาล

โปรแกรมการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมสำหรับบุคลากรการพยาบาลฉบับนี้ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากแนวคิดของ Clark (1978) ซึ่งประกอบด้วยลักษณะของพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม 5 ด้าน คือ

1. ด้านความเป็นอิสระ หมายถึง การจัดกิจกรรมการฝึกบุคลากรการพยาบาลให้มีความกล้าที่จะเปิดเผยตนเองด้วยการกระทำและคำพูด มีการแสดงความรู้สึกต่อการทำงานอย่างอิสระและตรงไปตรงมา กล้าแสดงความคิดเห็นของตนให้ผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชาทราบ แม้ความคิดเห็นนั้นจะแตกต่างจากบุคคลอื่น
2. ด้านการควบคุมอารมณ์ หมายถึง การจัดกิจกรรมการฝึกบุคลากรการพยาบาลให้รู้จักการควบคุมอารมณ์ของตนเองในสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นขณะทำงานบนหอผู้ป่วย แสดงพฤติกรรมการรับและกล่าวคำชมเชยผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม สามารถรับคำวิจารณ์จากเพื่อนร่วมงานเพื่อนำมาปรับปรุงวิธีการทำงานและเป็นผู้ให้ข้อคิดเห็นหรือข้อวิจารณ์แก่ผู้อื่นด้วยท่าทีสุภาพ ไม่ก้าวร้าว
3. ด้านการใช้สิทธิของตนเอง หมายถึง การจัดกิจกรรมการฝึกบุคลากรการพยาบาลให้สามารถที่จะใช้หรือเลือกใช้สิทธิของตนเอง ในฐานะพยาบาลได้อย่างเหมาะสม ภายใต้ขอบเขตของกฎหมายวิชาชีพ ทั้งนี้การใช้สิทธิต่างๆ นั้นจะต้องสอดคล้องกับบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบในการทำงานเป็นที่มาการพยาบาล
4. ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่ หมายถึง การจัดกิจกรรมการฝึกบุคลากรการพยาบาลให้เป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบต่อการกระทำของตนเอง สามารถเผชิญปัญหาต่างๆ ในงานที่ตนเองรับผิดชอบ โดยไม่หาทางเลี่ยงปัญหา มีการวางแผนร่วมกันในการทำงานบนหอผู้ป่วย มีการตั้งเป้าหมายใน การทำงานชัดเจนเพื่อทำงานให้บรรลุเป้าหมาย สนใจในงานที่กำลังทำอยู่ แม้จะเป็นงานที่ชอบหรือไม่ชอบก็ตาม สามารถปฏิบัติงานที่ตนไม่สามารถทำได้ และเมื่อทำงานผิดพลาดก็ยอมรับข้อบกพร่องของตนเองแล้วนำข้อบกพร่องนั้นมาปรับปรุงแก้ไข
5. ด้านการติดต่อสื่อสาร หมายถึง การจัดกิจกรรมการฝึกบุคลากรการพยาบาลให้เป็นผู้ที่มีทักษะในการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น สามารถใช้ภาษาคำพูดและภาษาท่าทางได้อย่างสอดคล้องและเหมาะสมในสถานการณ์ต่างๆ

ตัวอย่าง

ตารางการจัดกิจกรรมในโปรแกรมการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมสำหรับบุคลากรการพยาบาล

ใช้เวลาในการฝึก สัปดาห์ละ 2 ชั่วโมงต่อการฝึก 1 ครั้ง รวมการฝึกตลอดโปรแกรม 6 ครั้ง (6 สัปดาห์)

ครั้งที่	เรื่องที่ฝึก	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ	เทคนิคที่ใช้ในการฝึก	การประเมินผล
1	แนะนำโปรแกรมการฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม	เพื่อสร้างสัมพันธภาพระหว่างทีมผู้วิจัยกับบุคลากรการพยาบาลที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เป็นการนำเข้าสู่บรรยากาศการฝึกอบรม	<ol style="list-style-type: none"> กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ เริ่มด้วยเกมส์ “ใครเอ่ย” ให้บุคลากรการพยาบาลที่เข้ารับการฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม เขียนบรรยายรูปร่างหน้าตา หรือจุดเด่นอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายๆอย่างของตนเอง ใส่แผ่นกระดาษ แล้วนำมาทายในกลุ่มว่าเป็นใคร ถ้ากลุ่มทายไม่ถูก ให้ออกมาแนะนำตนเองต่อกลุ่ม ให้แต่ละคนออกมาเล่าเหตุการณ์ที่ตนไม่กล้าแสดงออกมาคนละ 1 เหตุการณ์เพื่อนำมาอภิปรายร่วมกันถึงผลที่เกิดขึ้นจากพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก วิทยากรบรรยายเนื้อหาเรื่องการแสดงออกอย่างเหมาะสม และเปิดโอกาสให้ซักถาม ผู้วิจัยชี้แจงจุดมุ่งหมาย กฎ กติกา และบทบาทหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติภายในกลุ่มขณะเข้ารับการฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม ผู้วิจัยชี้แจงเทคนิคที่ใช้ในการฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม และการใช้เครื่องมือวัดการผ่านเกณฑ์การฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม ซึ่งจะประเมินภายหลังการฝึกทุกครั้ง ผู้วิจัยชี้แจงประโยชน์ที่จะได้รับจากการฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมครั้งนี้ 	กลุ่มสัมพันธ์ อภิปรายกลุ่ม และการ บรรยาย	สังเกตความสนใจ ความร่วมมือใน การทำกิจกรรม และการซักถาม

แบบสอบถามการทำงานเป็นที่มของบุคลากรการพยาบาล

ชุดที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าคำตอบ และเติมข้อความลงในช่องว่างที่เว้นไว้ตามความจริง

1. ปัจจุบันท่านอายุ.....ปี เพศ ชาย หญิง
2. ท่านทำงานในตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพ พยาบาลเทคนิค
3. ประสบการณ์การทำงาน.....ปี
4. วุฒิการศึกษาสูงสุดที่ท่านได้รับ
 - ประกาศนียบัตรพยาบาลและผดุงครรภ์ชั้นสอง
 - ปริญญาตรี หรือเทียบเท่าปริญญาตรี สาขา.....
 - ปริญญาโท สาขา.....

ชุดที่ 2 แบบสอบถามการทำงานเป็นที่มของบุคลากรการพยาบาล

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความอย่างละเอียดทีละข้อ แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างให้ตรงกับความคิดเห็นของท่าน โดยพิจารณาตามหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

- | | | |
|---|---|-------------------|
| 5 | หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด | (ร้อยละ 81 – 100) |
| 4 | หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความคิดเห็นของท่านมาก | (ร้อยละ 61 – 80) |
| 3 | หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความคิดเห็นของท่านปานกลาง | (ร้อยละ 41 – 60) |
| 2 | หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความคิดเห็นของท่านน้อย | (ร้อยละ 21 – 40) |
| 1 | หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความคิดเห็นของท่านน้อยที่สุด | (ร้อยละ 20 – 0) |

ตัวอย่าง ลักษณะการเลือกคำตอบ

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
1.1	ท่านเปิดโอกาสให้เพื่อนพูดจนจบก่อนเสมอ	✓				

หมายความว่า ข้อความนี้ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
1	ท่านคิดว่าหอผู้ป่วยที่ท่านปฏิบัติงาน มีการมอบหมายงานตรงกับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน					
2	ท่านคิดว่าบุคลากรทุกคนในที่ที่มีรับผิดชอบต่อน้ำที่ของตนเองอย่างเต็มความสามารถตามบทบาทของตนเอง					
3	ท่านคิดว่าในหอผู้ป่วยของท่าน แต่ละคนมีบทบาทหน้าที่แตกต่างกัน					
4	ท่านคิดว่าในหอผู้ป่วยของท่านทุกคนก็สามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้					
5	ท่านคิดว่าทุกคนมีความรู้ความสามารถที่ต่างกัน					
6	ท่านตั้งใจทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ					
7	ท่านเข้าใจบทบาทหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบในทีมการพยาบาล					
8	ท่านเต็มใจปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ตามที่ได้รับมอบหมาย					
9	ท่านคิดว่าทีมงานของท่านมีการตั้งวัตถุประสงค์ในการทำงานร่วมกัน					
10	ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดวัตถุประสงค์ในทีมการพยาบาล					
11	ท่านคิดว่าทุกคนพร้อมจะปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้					
12	ท่านคิดว่าเป้าหมายในการทำงานของทีมการพยาบาลในหอผู้ป่วยของท่านสนับสนุนนโยบายของฝ่ายการพยาบาล					

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
13	ท่านแสดงความคิดเห็นในการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงาน					
14	ท่านคิดว่าทุกคนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นบนหอผู้ป่วย					
15	ท่านคิดว่าทุกคนในหน่วยงานของท่านรับทราบปัญหาที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน					
16	ท่านคิดว่าทุกคนในหน่วยงานมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน					
17	ท่านเชื่อว่าทุกคนในหน่วยงานแสดงความจริงจังต่อกัน					
18	ท่านเต็มใจที่จะแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน					
19	ท่านคิดว่าทุกคนในหน่วยงานร่วมมือร่วมใจกันปฏิบัติงาน					
20	ท่านคิดว่า ทุกคนร่วมกันหาแนวทางแก้ไข เมื่อมีความขัดแย้งเกี่ยวกับการทำงาน					
21	ท่านคิดว่าทุกคนแลกเปลี่ยนความรู้ในการทำงานให้แก่กันและกัน					
22	ท่านคิดว่าทุกคนแลกเปลี่ยนทักษะในการทำงานให้แก่กันและกัน					
23	ท่านคิดว่าทุกคนยอมรับได้ว่า ในการทำงานเป็นทีมย่อมเกิดความขัดแย้งขึ้นได้เสมอ					
24	ท่านคิดว่าทุกคนแก้ปัญหาความขัดแย้งในเชิงสร้างสรรค์					
25	ท่านเข้าร่วมการประชุมปรึกษาเกี่ยวกับการทำงานอย่างสม่ำเสมอ					

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
26	ท่านพูดคุยเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน					
27	ท่านคิดว่าหน่วยงานของท่านมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจน					
28	ท่านคิดว่าการประเมินผลการทำงานเป็นทีมเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการพัฒนางาน					
29	ท่านและผู้ร่วมงานร่วมกันแสวงหาแนวทางใหม่ๆ เพื่อนำมาแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นบนหอผู้ป่วย					
30	ท่านและผู้ร่วมงานให้ความช่วยเหลือในการปฏิบัติงานซึ่งกันและกัน					
31	ท่านเชื่อว่าทุกคนในหน่วยงานมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน					
32	ท่านคิดว่าทุกคนยอมรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน					
33	ท่านคิดว่าทุกคนในหน่วยงานพร้อมที่จะช่วยเหลือผู้ร่วมงานคนอื่น					
34	ท่านคิดว่าทุกคนในหน่วยงานมีความเป็นมิตรต่อกัน					
35	ท่านและผู้ร่วมงานมีความจริงจังต่อกัน					
36	ท่านคิดว่าทุกคนในหน่วยงานติดต่อสื่อสารกันอย่างตรงไปตรงมา					
37	ท่านคิดว่าทุกคนเป็นผู้ฟังที่ดี					
38	ท่านสามารถให้ข้อมูลย้อนกลับ (feedback) แก่ผู้ร่วมงานได้					
39	ท่านคิดว่าหน่วยงานของท่านมีรูปแบบการติดต่อสื่อสารที่ชัดเจน เช่น การติดประกาศ การแจ้งในที่ประชุม					
40	ท่านคิดว่าในหน่วยงานมีการให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง					

แบบประเมินพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมสำหรับบุคลากรการพยาบาล

คำชี้แจง

แบบประเมินฉบับนี้ประกอบด้วยเนื้อหา 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 แบบประเมินพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมสำหรับ
บุคลากรการพยาบาล

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน และเติมข้อความลงในช่องว่างให้ตรงกับความจริง

1. อายุ.....ปี
2. ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน.....ปี
3. วุฒิ
การศึกษา.....
4. ปัจจุบันท่านปฏิบัติงานในตำแหน่ง
 - พยาบาลวิชาชีพ
 - พยาบาลเทคนิค
5. ท่านเคยรับการฝึกอบรมในเรื่องพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมหรือไม่
 - เคย
 - ไม่เคย

ตอนที่ 2 แบบประเมินพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมสำหรับบุคลากรพยาบาล

คำชี้แจง

คำตอบนี้ไม่มีการตัดสินว่าถูกหรือผิด โปรดตอบคำถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง ผู้วิจัยจะไม่นำไปเปิดเผยในที่ใดๆ เป็นรายบุคคลและจะถือเป็นความลับที่สุด คำตอบของท่านจะเป็นข้อมูลซึ่งเป็นประโยชน์สำหรับการวิจัยครั้งนี้

แบบประเมินชุดนี้เป็นการประเมินเกี่ยวกับพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมของท่าน กรุณานับที่กพฤติกรรมที่ท่านปฏิบัติโดยใช้เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง โดยมีข้อตกลงดังนี้

ปฏิบัติทุกครั้ง	หมายถึง	ท่านปฏิบัติทุกครั้งที่มีเหตุการณ์ดังกล่าว
ปฏิบัติบ่อยครั้ง	หมายถึง	ท่านปฏิบัติเกือบทุกครั้งที่มีเหตุการณ์ดังกล่าว
ปฏิบัติบางครั้ง	หมายถึง	ท่านปฏิบัติบ้าง ไม่ปฏิบัติบ้าง เป็นบางครั้ง
ปฏิบัติน้อยครั้ง	หมายถึง	ท่านไม่ค่อยได้ปฏิบัติ หรือ ปฏิบัติบ้างนานๆ ครั้ง
ไม่ปฏิบัติ	หมายถึง	ท่านไม่ได้ปฏิบัติเลย

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แบบประเมินพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมสำหรับบุคลากรการพยาบาล

No	พฤติกรรมกรรมการแสดงออก	ระดับของการปฏิบัติ				
		ทุกครั้ง	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	นานๆ ครั้ง	ไม่ปฏิบัติ
1	ท่านหาโอกาสอธิบายให้ผู้ร่วมงานเข้าใจว่าสิ่งที่เขาพูดหรือกระทำบางอย่างขณะปฏิบัติงานทำให้ท่านรู้สึกไม่พอใจ					
2	ท่านแสดงความคิดเห็นขณะประชุมปรึกษา(Conference) ร่วมกับทีมในหอผู้ป่วย					
3	ท่านถามผู้ร่วมงานให้อธิบายเพิ่มเติมเมื่อเกิดข้อสงสัยเกี่ยวกับการทำงาน					
4	ท่านแนะนำผู้ร่วมงานให้ปรับปรุงวิธีการทำงานของเขาให้ดีขึ้น					
5	ท่านกล้าเสนอความคิดเห็นของท่านที่แตกต่างจากผู้อื่นโดยสิ้นเชิงให้หัวหน้าตีกรับทราบ					
6	ท่านกล่าวชมผู้ร่วมงานเมื่อเขาปฏิบัติงานดี					
7	ท่านวิจารณ์การทำงานของผู้ร่วมงานด้วยท่าทีสุภาพ อ่อนโยน และจริงใจ					
8	ท่านกล่าวตอบรับคำยกย่องชมเชยจากผู้อื่นด้วยความเต็มใจ					
9	ท่านยอมรับเมื่อผู้ร่วมงานวิพากษ์วิจารณ์การทำงานของท่าน					
10	ท่านขึ้นเวรแทนเพื่อนเมื่อถูกขอร้อง ทั้งๆ ที่ท่านมีธุระสำคัญต้องไปทำเช่นกัน					
11	ท่านไม่เคยละเมิดสิทธิของผู้ร่วมงาน					
12	ท่านแสดงสิทธิในการเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานอย่างเต็มที่ ทั้งทางบวกและทางลบ					
13	ท่านกล้าปฏิเสธงานที่ตนเองไม่สามารถทำได้					
14	ท่านแสดงสิทธิที่จะจัดสภาพแวดล้อมภายในหอผู้ป่วยให้เหมาะสมตามสถานการณ์					
15	ท่านแสดงสิทธิที่จะถามหัวหน้าทีมเกี่ยวกับการทำงานบนหอผู้ป่วยเมื่อท่านสงสัย					
16	ท่านกล้ายอมรับผิดเมื่อท่านปฏิบัติกรพยาบาลผิดพลาดไม่ว่าจะเป็นเรื่องเล็กหรือเรื่องใหญ่					

No	พฤติกรรมกรรมการแสดงออก	ระดับของการปฏิบัติ				
		ทุกครั้ง	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	นานๆ ครั้ง	ไม่ ปฏิบัติ
17	ท่านทำงานที่รับผิดชอบเพื่อผลงานที่ดีที่สุด แม้จะไม่ชอบก็ตาม					
18	ท่านแสดงบทบาทของพยาบาลในการพิทักษ์สิทธิให้กับผู้ใช้บริการ					
19	ท่านเผชิญกับปัญหาต่างๆ ที่ตนเองรับผิดชอบ โดยไม่หลีกเลี่ยงปัญหานั้นๆ					
20	ท่านเป็นฝ่ายเริ่มต้นการสนทนากับเพื่อนร่วมงานทุกระดับ					
21	ท่านเป็นฝ่ายทักทายและเริ่มต้นการสนทนากับผู้ใช้บริการไม่ว่าสถานการณ์จะเป็นอย่างไร					
22	ท่านสบตากับคู่สนทนาทุกครั้งที่คุณคุยกัน					
23	ท่านยิ้มทักทายผู้ร่วมงาน					
24	ท่านยินดีตอบคำถามเมื่อผู้ร่วมงานซักถามท่าน					
25	ท่านเข้าใจจังหวะของการสนทนาและเสนอความคิดเห็นโดยไม่ผูกขาดการสนทนาหรือนั่งเงียบคอยฟังอย่างเดียว					

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

**แบบสังเกตพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมของบุคลากรพยาบาล
ขณะทำการฝึกตามโปรแกรมการฝึกพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม**

กิจกรรมครั้งที่ 1 - 6

กลุ่มที่.....

ผู้ถูกสังเกต.....

ผู้สังเกต.....

กรุณาทำเครื่องหมาย ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงที่ท่านสังเกตพบ และระบุ

กิจกรรมที่ผู้ถูกสังเกตได้รับการฝึกลงในช่องว่างที่กำหนดไว้ให้

No	พฤติกรรมกรรมการแสดงออก	การปฏิบัติ		
		ถูกต้อง	ไม่ ถูกต้อง	ข้อเสนอ แนะ
	<u>ด้านความเป็นอิสระ</u>			
1	กล่าวคำทักทายเพื่อนร่วมงาน			
2	ขอเรื่องเพื่อนให้หยุดพูดคุยกันในขณะรับส่งเวร			
3	กล่าวทักทายหัวหน้าตึก			
4	เริ่มต้นบทสนทนากับคนที่ไม่รู้จัก			
5	แสดงความคิดเห็นไม่เห็นด้วยให้หัวหน้ารับทราบ			
	<u>ด้านการควบคุมอารมณ์</u>			
1	ชมเพื่อนที่ขึ้นเวรก่อนเวลาทุกวัน			
2	กล่าวคำชมผู้ป่วยที่ทำตามคำแนะนำ			
3	รับคำชมจากผู้อื่น			
4	กล่าวคำวิจารณ์เพื่อน			
5	รับคำวิจารณ์จากผู้อื่น			
	<u>ด้านการใช้สิทธิของตนเอง</u>			
	ฝึกทักษะการปฏิเสธผู้อื่น (ระบุกิจกรรมที่ฝึก)			

No	พฤติกรรมกรรมการแสดงออก	การปฏิบัติ		
		ถูกต้อง	ไม่ ถูกต้อง	ข้อเสนอ แนะ
	<u>ด้านความรับผิดชอบ</u> ฝึกทักษะการนำประชุม ปรึกษาก่อนให้การพยาบาล (ระบุกิจกรรมที่ฝึก)			
	<u>ด้านการติดต่อสื่อสาร</u> แสดงบทบาทสมมุติโดยใช้ ภาษาถ้อยคำและภาษาท่าทางให้สอดคล้องกัน (ระบุกิจกรรมที่ฝึก)			
1	การแสดงความยินดีกับเพื่อน			
2	การแสดงความเสียใจกับเพื่อน			

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แบบสังเกตพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมของบุคลากรการพยาบาล

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับสิ่งที่ท่านสังเกตพบ

วันเดือนปีที่สังเกต.....เวลา.....น.

No	พฤติกรรมแสดงออก	การปฏิบัติ		
		ปฏิบัติ	ไม่ได้ปฏิบัติ	ไม่มีสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง
1	หาโอกาสอธิบายให้ผู้ร่วมงานเข้าใจว่าสิ่งที่เขาพูดหรือกระทำบางอย่างขณะปฏิบัติงานทำให้ตนเองรู้สึกไม่พอใจ			
2	แสดงความคิดเห็นขณะประชุมปรึกษา(Conference) ร่วมกับทีมในหอผู้ป่วย			
3	ถามผู้ร่วมงานให้อธิบายเพิ่มเติมเมื่อเกิดข้อสงสัยเกี่ยวกับการทำงาน			
4	แนะนำผู้ร่วมงานให้ปรับปรุงวิธีการทำงานของเขาให้ดีขึ้น			
5	กล้าเสนอความคิดเห็นของตนเองที่แตกต่างจากผู้อื่นโดยสิ้นเชิงให้หัวหน้าตีกรับทราบ			
6	กล่าวชมผู้ร่วมงานเมื่อเขาทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมาย			
7	วิจารณ์การทำงานของผู้ร่วมงานด้วยท่าทีสุภาพ อ่อนโยนและจริงใจ			
8	กล่าวตอบรับคำยกย่องชมเชยจากผู้อื่นด้วยความเต็มใจ			
9	ยอมรับเมื่อผู้ร่วมงานวิพากษ์วิจารณ์การทำงานของตนเอง			
10	ขึ้นเวรแทนเพื่อนเมื่อถูกขอร้อง ใดๆ ที่ตนเองมีธุระสำคัญต้องไปทำเช่นกัน			
11	ไม่เคยละเมิดสิทธิของผู้ร่วมงาน			
12	แสดงสิทธิในการเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานอย่างเต็มที่ทั้งทางบวกและทางลบ			
13	กล้าปฏิเสธงานที่ตนเองไม่สามารถทำได้			
14	แสดงสิทธิที่จะจัดสภาพแวดล้อมภายในหอผู้ป่วยให้เหมาะสมตามสถานการณ์			
15	แสดงสิทธิที่จะถามหัวหน้าทีมเกี่ยวกับการทำงานบนหอผู้ป่วยเมื่อตนเองสงสัย			

No	พฤติกรรมกรรมการแสดงออก	การปฏิบัติ		
		ปฏิบัติ	ไม่ได้ปฏิบัติ	ไม่มีสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง
16	กล้ายอมรับผิดเมื่อตนเองปฏิบัติการพยาบาลผิดพลาดไม่ว่าจะเป็นเรื่องเล็กหรือเรื่องใหญ่			
17	ทำงานที่รับผิดชอบเพื่อผลงานที่ดีเลิศเสมอ แม้จะไม่ชอบก็ตาม			
18	แสดงบทบาทของพยาบาลในการพิทักษ์สิทธิ์ให้กับผู้ใช้บริการ			
19	เผชิญกับปัญหาต่างๆ ที่ตนเองรับผิดชอบ โดยไม่หลีกเลี่ยงปัญหา			
20	เป็นฝ่ายเริ่มต้นการสนทนากับเพื่อนร่วมงานทุกระดับได้			
21	เป็นฝ่ายทักทายและเริ่มต้นการสนทนากับผู้ใช้บริการไม่ว่าสถานการณ์จะเป็นอย่างไร			
22	สบตากับคู่สนทนาทุกครั้งที่พูดคุยกัน			
23	ยิ้มทักทายผู้ร่วมงานเสมอ			
24	ยินดีตอบคำถามเมื่อผู้ร่วมงานซักถาม			
25	เข้าใจจังหวะของการสนทนาและเสนอความคิดเห็นโดยไม่ผูกขาดการสนทนาหรือนั่งเงียบคอยฟังอย่างเดียว			

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก ค

ตารางรายชื่อ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 8 คะแนนเฉลี่ยการแสดงผลการแสดงผลการแสดงผลออกอย่างเหมาะสมของบุคลากร
การพยาบาลหลังการปฏิบัติ 3 สัปดาห์ (n = 17)

บุคลากรการพยาบาล	พฤติกรรมการแสดงผลออกอย่างเหมาะสม (ร้อยละ)
คนที่ 1	89.56
คนที่ 2	86.59
คนที่ 3	93.25
คนที่ 4	91.23
คนที่ 5	83.47
คนที่ 6	88.65
คนที่ 7	86.78
คนที่ 8	92.13
คนที่ 9	90.03
คนที่ 10	84.72
คนที่ 11	84.95
คนที่ 12	88.08
คนที่ 13	89.69
คนที่ 14	87.88
คนที่ 15	90.58
คนที่ 16	89.64
คนที่ 17	93.51
รวม	88.86

หมายเหตุ เหตุผลที่คะแนนไม่ถึงร้อยละ 100 เนื่องจากไม่มีสถานการณ์หรือเหตุการณ์เกิดขึ้นใน
ระยะเวลาที่กำหนด

ตารางที่ 9 ผลการทดสอบลักษณะการแจกแจงของคะแนนการทำงานเป็นทีมของบุคลากรกรรพยาบาลหลังการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม ระหว่างกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลอง มีการแจกแจงปกติด้วยวิธีการหาค่า One – Sample Kolmogorov – Smirnov Test

กลุ่มตัวอย่าง	Kolmogorov – Smirnov Z	p-value (2 – tailed)
กลุ่มควบคุม (n = 20)	1.059	.212
กลุ่มทดลอง (n = 17)	.687	.732

จากตารางที่ 6 พบว่า กลุ่มควบคุม มีค่า Kolmogorov – Smirnov Z เท่ากับ 1.059 มีค่า p – value (2 – tailed) เท่ากับ .212 และกลุ่มทดลอง มีค่า Kolmogorov – Smirnov Z เท่ากับ .687 มีค่า p-value (2 – tailed) เท่ากับ .732 ซึ่งทั้งกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลองมีค่า p-value (2 – tailed) มากกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้ คือ .05 นั่นคือ ลักษณะการแจกแจงคะแนนการทำงานเป็นทีมของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมไม่แตกต่างจากการแจกแจงปกติ จึงสมมติให้ข้อมูลมีการแจกแจงปกติได้ สามารถใช้การทดสอบ t และ ANCOVA ได้

ตารางที่ 10 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคะแนนการทำงานเป็นทีมรายชื่อของบุคลากรการพยาบาลระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม หลังการทดลอง ด้วยสถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนร่วม (Analysis of covariance : ANCOVA)

การทำงานเป็นทีมของบุคลากรการพยาบาล	กลุ่มทดลอง		กลุ่มควบคุม		F _(1,34)	p - value
	n = 17		n = 20			
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
1. การรับผิดชอบตามบทบาทหน้าที่						
1.1 การมอบหมายงานตรงกับความรู้						
ความสามารถ	3.820	.636	3.900	.852	1.283	.265
1.2 ทุกคนในทีมรับผิดชอบต่อหน้าที่						
อย่างเต็มความสามารถตามบทบาท	3.710	.588	3.700	.801	0.134	.716
1.3 บุคลากรแต่ละคนมีบทบาทหน้าที่						
แตกต่างกัน	3.590	.507	3.350	.933	3.808	.059
1.4 ทุกคนสามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้	4.350	.702	3.950	.887	0.022	.882
1.5 ทุกคนมีความรู้ความสามารถที่						
แตกต่างกัน	3.470	.624	3.650	.988	2.185	.149
1.6 ตั้งใจทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่าง						
เต็มความสามารถ	4.120	.485	4.100	.852	6.359	.017
รวม	3.843	.361	3.775	.756	1.479	.232
2. การร่วมกันกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน						
และสอดคล้องกับเป้าหมาย						
2.1 เข้าใจบทบาทหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบ						
ในทีมการพยาบาล	4.120	.485	4.100	.852	4.087	.051
2.2 เต็มใจปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ตามที่						
ได้รับมอบหมาย	4.180	.393	4.050	.887	10.724	.002
2.3 ทีมงานมีการตั้งวัตถุประสงค์ในการ						
ทำงานร่วมกัน	3.880	.485	3.850	.933	7.097	.012
2.4 มีส่วนร่วมในการกำหนดวัตถุประสงค์						
ประสงค์ในทีมการพยาบาล	3.470	.717	3.600	.821	1.086	.305

ตารางที่ 10 (ต่อ)

การทำงานเป็นทีมของบุคลากรการพยาบาล	กลุ่มทดลอง		กลุ่มควบคุม		F _(1,34)	p – value
	n = 17		n = 20			
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
2. การร่วมกันกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและสอดคล้องกับเป้าหมาย (ต่อ)						
2.5 ทุกคนพร้อมที่จะปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้	3.760	.437	3.700	.657	2.100	.156
2.6 เป้าหมายในการทำงานของทีมการพยาบาลในหอผู้ป่วยส้นับสนุนนโยบายของกลุ่มการพยาบาล	3.760	.562	4.000	.459	0.134	.716
รวม	3.863	.284	3.883	.478	6.310	.017
3. การเปิดเผยและการเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหา						
3.1 การแสดงความคิดเห็นในการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงาน	3.530	.514	3.300	.657	5.240	.028
3.2 ทุกคนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นบนหอผู้ป่วย	4.060	.556	3.700	.657	10.106	.003
3.3 ทุกคนในหน่วยงานรับทราบปัญหาที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน	3.940	.556	3.900	.447	0.732	.398
3.4 มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน	3.880	.332	3.600	.681	4.223	.048
3.5 ทุกคนในหน่วยงานแสดงความจริงใจต่อกัน	3.650	.996	2.750	.716	4.386	.044
3.6 เต็มใจที่จะแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน	3.940	.429	3.900	.553	2.468	.125
รวม	3.833	.421	3.525	.447	15.449	< .001

ตารางที่ 10 (ต่อ)

การทำงานเป็นทีมของบุคลากรการพยาบาล	กลุ่มทดลอง		กลุ่มควบคุม		F _(1,34)	p – value
	n = 17		n = 20			
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
4. การให้ความร่วมมือและการใช้ความ						
ขัดแย้งในทางสร้างสรรค์						
4.1 ทุกคนในหน่วยงานร่วมมือร่วมใจกัน						
ปฏิบัติงาน	4.180	.393	3.650	.671	7.275	.011
4.2 ร่วมกันหาแนวทางแก้ไขเมื่อมีความ						
ขัดแย้งเกี่ยวกับการทำงาน	4.000	.500	3.450	.759	12.681	.001
4.3 การแลกเปลี่ยนความรู้ในการทำงาน						
ให้ แก่กันและกัน	3.880	.332	3.550	.759	12.038	.001
4.4 การแลกเปลี่ยนทักษะในการทำงานให้						
แก่กันและกัน	3.820	.393	3.500	.827	16.370	< .001
4.5 ยอมรับได้ว่าการทำงานเป็นทีมย่อม						
เกิดความขัดแย้งได้	4.000	.500	3.450	.999	9.204	.005
4.6 การแก้ปัญหาความขัดแย้งในเชิง						
สร้างสรรค์	3.650	.493	3.350	.933	0.257	.616
รวม	3.922	.244	3.492	.683	38.514	< .001
5. การทบทวนการทำงานเป็นทีมอย่าง						
สม่ำเสมอ						
5.1 การเข้าร่วมประชุมปรึกษาเกี่ยวกับ						
การทำงาน	3.710	.588	3.700	.571	3.114	.087
5.2 การพูดคุยเพื่อแลกเปลี่ยน						
ประสบการณ์ในการทำงาน	3.940	.429	3.700	.470	5.467	.025
5.3 หน่วยงานมีระบบการประเมินผลการ						
ปฏิบัติงานที่ชัดเจน	3.180	.529	3.250	.639	0.000	.986
5.4 การประเมินผลการทำงานเป็นทีมเป็น						
สิ่งที่จำเป็นสำหรับการพัฒนางาน	4.240	.437	4.000	.459	5.277	.028

ตารางที่ 10 (ต่อ)

การทำงานเป็นทีมของบุคลากรการพยาบาล	กลุ่มทดลอง		กลุ่มควบคุม		F _(1,34)	p – value
	n = 17		n = 20			
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
5. การทบทวนการทำงานเป็นทีมอย่างสม่ำเสมอ (ต่อ)						
5.5 การร่วมกันแสวงหาแนวทางใหม่ ๆ เพื่อแก้ไขปัญหา	3.820	.529	3.450	.887	6.453	.016
รวม	3.777	.233	3.620	.378	9.429	.004
6. การมีสัมพันธภาพระหว่างสมาชิกทีมดี						
6.1 การให้ความช่วยเหลือในการปฏิบัติงานซึ่งกันและกัน	4.350	.493	3.850	.587	11.139	.002
6.2 ทุกคนในหน่วยงานมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน	4.410	.618	3.250	.639	6.389	.016
6.3 ทุกคนยอมรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน	4.240	.562	3.450	.686	9.375	.004
6.4 ทุกคนในหน่วยงานพร้อมที่จะช่วยเหลือผู้ร่วมงานคนอื่น ๆ	4.290	.686	3.450	.759	7.720	.009
6.5 ทุกคนในหน่วยงานมีความเป็นมิตรต่อกัน	4.35	.606	3.350	.813	10.144	.003
6.6 ทุกคนมีความจริงใจต่อกัน	4.120	.928	3.300	.801	5.594	.024
รวม	4.294	.567	3.442	.620	12.778	.001
7. การติดต่อสื่อสารที่ดี						
7.1 มีการติดต่อสื่อสารกันอย่างตรงไปตรงมา	4.060	.748	3.400	.681	8.343	.007
7.2 ทุกคนเป็นผู้ฟังที่ดี	4.120	.697	3.500	.889	5.894	.021
7.3 สามารถให้ข้อมูลย้อนกลับ (feedback) แก่ผู้ร่วมงาน	3.940	.748	3.400	.503	11.683	.002

ตารางที่ 10 (ต่อ)

การทำงานเป็นทีมของบุคลากรการพยาบาล	กลุ่มทดลอง		กลุ่มควบคุม		F _(1,34)	p – value
	n = 17		n = 20			
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
7. การติดต่อสื่อสาร (ต่อ)						
7.4 หน่วยงานมีรูปแบบการติดต่อ						
สื่อสารที่ชัดเจน	3.470	.800	3.850	.587	0.052	.821
7.5 หน่วยงานมีการให้ข้อมูลข่าวสารที่						
ถูกต้อง	3.470	.624	3.850	.587	0.026	.873
รวม	3.812	.444	3.600	.463	6.550	.015
โดยรวม	3.912	.269	3.620	.440	30.345	< .001

จากตารางที่ 10 สรุปได้ว่า ค่าเฉลี่ยของคะแนนการทำงานเป็นทีมหลังการทดลอง ของบุคลากรการพยาบาลกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม จำแนกรายข้อในแต่ละด้าน โดยแต่ละข้อมีค่าเฉลี่ยของคะแนนการทำงานเป็นทีมรายข้อก่อนการฝึกพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม (Pre-test) เป็นตัวแปรร่วม (Covariance) พบว่า

ด้านการรับผิดชอบตามบทบาทหน้าที่ ข้อคำถามที่ให้คะแนนแตกต่างกันมีนัยสำคัญคือข้อคำถามเกี่ยวกับบุคลากรการพยาบาลตั้งใจทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ ส่วนข้อคำถามเกี่ยวกับการมอบหมายงานตรงกับความรู้ความสามารถ, ทุกคนในทีมรับผิดชอบต่อหน้าที่อย่างเต็มความสามารถตามบทบาท, บุคลากรแต่ละคนมีบทบาทหน้าที่แตกต่างกัน และทุกคนมีความรู้ความสามารถที่แตกต่างกันพบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน

ด้านการร่วมกันกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและสอดคล้องกับเป้าหมาย ข้อคำถามที่ให้คะแนนแตกต่างกันมีนัยสำคัญคือข้อคำถามเกี่ยวกับ บุคลากรการพยาบาลเต็มใจปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และทีมงานมีการตั้งวัตถุประสงค์ในการทำงานร่วมกัน ส่วนข้อคำถามเกี่ยวกับ ทุกคนพร้อมที่จะปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้, เป้าหมายในการทำงานของทีมในหอผู้ป่วยสนับสนุนนโยบายของฝ่ายการพยาบาล, บุคลากรการพยาบาลเข้าใจบทบาทหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบในทีมการพยาบาล และการมีส่วนร่วมในการกำหนดวัตถุประสงค์ในทีมการพยาบาลพบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน

ด้านการเปิดเผยและเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหา ข้อคำถามที่ให้คะแนนแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญคือข้อคำถามเกี่ยวกับ การแสดงความคิดเห็นในการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงาน, ทุกคนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น, มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน และ ทุกคนในหน่วยงานแสดงความจริงจังต่อกัน ส่วนข้อคำถามเกี่ยวกับ ทุกคนรับทราบปัญหาที่เกิดขึ้นในหน่วยงานและบุคลากรการพยาบาลเต็มใจที่จะแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน

ด้านการให้ความร่วมมือและการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์ ข้อคำถามที่ให้คะแนนแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญคือข้อคำถามเกี่ยวกับ ทุกคนในหน่วยงานร่วมมือร่วมใจกันปฏิบัติงาน, บุคลากรการพยาบาลร่วมกันแสวงหาแนวทางแก้ไขเมื่อมีความขัดแย้งเกี่ยวกับการทำงาน, มีการแลกเปลี่ยนความรู้ในการทำงานให้แก่กัน, มีการแลกเปลี่ยนทักษะในการทำงานให้แก่กันและทุกคนยอมรับได้ว่าการทำงานเป็นที่ยอมเกิดความขัดแย้งได้ ส่วนข้อคำถามเกี่ยวกับการแก้ปัญหาความขัดแย้งในเชิงสร้างสรรค์ พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน

ด้านการทบทวนการทำงานอย่างสม่ำเสมอ ข้อคำถามที่ให้คะแนนแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญคือข้อคำถามเกี่ยวกับ การพูดคุยแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการทำงาน, การประเมินผลการทำงานเป็นที่เป็นเรื่องจำเป็น และการร่วมกันแสวงหาแนวทางใหม่ๆ เพื่อแก้ไขปัญหา ส่วนที่เหลือได้แก่ข้อคำถามเกี่ยวกับ การเข้าร่วมประชุมปรึกษาเกี่ยวกับการทำงานและหน่วยงานมีระบบการประเมินผลที่ชัดเจน พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน

ด้านการมีสัมพันธภาพระหว่างสมาชิกทีมดี ข้อคำถามทุกข้อให้คะแนนแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ข้อคำถามเกี่ยวกับ การให้ความช่วยเหลือในการปฏิบัติงานซึ่งกันและกัน, ทุกคนในหน่วยงานมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน, ทุกคนยอมรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน, ทุกคนพร้อมที่จะช่วยเหลือผู้ร่วมงานคนอื่นๆ, ทุกคนในหน่วยงานมีความเป็นมิตรต่อกัน และทุกคนมีความจริงจังต่อกัน

ด้านการติดต่อสื่อสารที่ดี ข้อคำถามที่ให้คะแนนแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ คือ ข้อคำถามเกี่ยวกับ มีการติดต่อสื่อสารกันโดยตรงไปตรงมา, ทุกคนเป็นผู้ฟังที่ดี และสามารถให้ข้อมูลย้อนกลับแก่ผู้ร่วมงานได้ ส่วนที่เหลือได้แก่ข้อคำถามเกี่ยวกับ หน่วยงานมีรูปแบบการติดต่อสื่อสารที่ชัดเจน และหน่วยงานมีการให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง พบว่าไม่มีความแตกต่าง

ตารางที่ 11 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการทำงานเป็นที่มรายข้อ ของบุคลากรการพยาบาล กลุ่มทดลอง ก่อนและหลังการฝึกปฏิบัติการแสดงออกที่เหมาะสมด้วยสถิติทดสอบค่าที (Dependent t – test)

การทำงานเป็นที่มของบุคลากร การพยาบาล	ก่อนการทดลอง		หลังการทดลอง		t	df	p - value
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD			
1. การรับผิดชอบตามบทบาทหน้าที่							
1.1 การมอบหมายงานตรงกับ ความรู้ความสามารถ	3.530	.510	3.820	.636	1.570	16	.068
1.2 ทุกคนในที่รับผิดชอบต่อ หน้าที่อย่างเต็มความสามารถ ตามบทบาท	3.710	.470	3.710	.588	.000	16	.500
1.3 บุคลากรแต่ละคนมีบทบาท หน้าที่ แตกต่างกัน	3.530	.510	3.590	.507	.570	16	.290
1.4 ทุกคนสามารถปฏิบัติงาน ร่วมกันได้	4.350	.490	4.350	.702	.000	16	.500
1.5 ทุกคนมีความรู้ความสามารถที่ แตกต่างกัน	3.650	.490	3.470	.624	-1.144	16	.135
1.6 ตั้งใจทำงานที่ได้รับมอบหมาย อย่าง เต็มความสามารถ	3.820	.530	4.120	.485	2.582	16	.010
รวม	3.765	.307	3.843	.361	1.017	16	.162
2. การร่วมกันกำหนดวัตถุประสงค์ที่ ชัดเจน และสอดคล้องกับเป้าหมาย							
2.1 เข้าใจบทบาทหน้าที่ที่ต้องรับ ผิดชอบในที่มการพยาบาล	3.820	.390	4.120	.485	2.063	16	.028
2.2 เต็มใจปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุ วัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ตามที่ได้รับ มอบหมาย	3.760	.560	4.180	.393	3.347	16	.002
2.3 ที่มงานมีการตั้งวัตถุประสงค์ใน การทำงานร่วมกัน	3.350	.610	3.880	.485	4.243	16	< .001

ตารางที่ 11 (ต่อ)

การทำงานเป็นทีมของบุคลากร การพยาบาล	ก่อนการทดลอง		หลังการทดลอง		t	df	p – value
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD			
2. การร่วมกันกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน และสอดคล้องกับเป้าหมาย (ต่อ)							
2.4 มีส่วนร่วมในการกำหนดวัตถุประสงค์ในทีมการพยาบาล	3.060	.750	3.470	.717	1.951	16	.035
2.5 ทุกคนพร้อมที่จะปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้	3.290	.770	3.760	.437	2.426	16	.014
2.6 เป้าหมายในการทำงานของทีมการพยาบาลในหอผู้ป่วยสนับสนุนนโยบายของกลุ่มการพยาบาล	3.290	.590	3.760	.562	2.426	16	.014
รวม	3.431	.475	3.863	.284	3.895	16	< .001
3. การเปิดเผยและการเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหา							
3.1 การแสดงความคิดเห็นในการแก้ไขปัญหากการปฏิบัติงาน	3.180	.640	3.530	.514	1.852	16	.042
3.2 ทุกคนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นบนหอผู้ป่วย	3.590	.620	4.060	.556	2.704	16	.008
3.3 ทุกคนในหน่วยงานรับทราบปัญหาที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน	3.410	.510	3.940	.556	3.043	16	.004
3.4 มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน	3.350	.490	3.880	.332	4.243	16	< .001
3.5 ทุกคนในหน่วยงานแสดงความจริงใจต่อกัน	3.350	.860	3.650	.996	1.571	16	.068
3.6 เต็มใจที่จะแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน	3.710	.470	3.940	.429	2.219	16	.021
รวม	3.431	.429	3.833	.421	4.100	16	< .001

ตารางที่ 11 (ต่อ)

การทำงานเป็นทีมของบุคลากร การพยาบาล	ก่อนการทดลอง		หลังการทดลอง		t	df	p-value
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD			
4. การให้ความร่วมมือและการใช้ความ							
 ขัดแย้งในทางสร้างสรรค์							
4.1 ทุกคนในหน่วยงานร่วมมือร่วมใจ							
กันปฏิบัติงาน	3.820	.530	4.180	.393	2.400	16	.015
4.2 ร่วมกันหาแนวทางแก้ไขเมื่อมี							
ความขัดแย้งเกี่ยวกับการทำงาน	3.470	.510	4.000	.500	4.243	16	<.001
4.3 การแลกเปลี่ยนความรู้ในการ							
ทำงานให้แก่งานและกัน	3.290	.470	3.880	.332	4.781	16	<.001
4.4 การแลกเปลี่ยนทักษะในการ							
ทำงานให้แก่งานและกัน	3.240	.560	3.820	.393	4.781	16	<.001
4.5 ยอมรับได้ว่าการทำงานเป็นทีม							
ย่อมเกิดความขัดแย้งได้	3.410	.500	4.000	.500	3.405	16	.002
4.6 การแก้ปัญหาความขัดแย้งในเชิง							
สร้างสรรค์	3.410	.500	3.650	.493	1.725	16	.052
 รวม	3.441	.338	3.922	.244	6.483	16	<.001
5. การทบทวนการทำงานเป็นทีมอย่าง							
 สม่ำเสมอ							
5.1 การเข้าร่วมประชุมปรึกษาเกี่ยวกับ							
การทำงาน	3.470	.720	3.710	.588	1.725	16	.052
5.2 การพูดคุยเพื่อแลกเปลี่ยน							
ประสบการณ์ในการทำงาน	3.530	.620	3.940	.429	2.746	16	.007
5.3 หน่วยงานมีระบบการประเมินผล							
การปฏิบัติงานที่ชัดเจน	3.240	.560	3.180	.529	-0.324	16	.375
5.4 การประเมินผลการทำงานเป็นทีม							
เป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการพัฒนา							
งาน	3.880	.600	4.240	.437	2.400	16	.015

ตารางที่ 11 (ต่อ)

การทำงานเป็นทีมของบุคลากร การพยาบาล	ก่อนการทดลอง		หลังการทดลอง		t	df	p-value
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD			
5. การทบทวนการทำงานเป็นทีมอย่าง สม่ำเสมอ (ต่อ)							
5.5 การร่วมกันแสวงหาแนวทางใหม่ๆ เพื่อแก้ไขปัญหา	3.240	.560	3.820	.529	2.784	16	.004
รวม	3.471	.424	3.777	.233	2.748	16	.007
6. การมีสัมพันธภาพระหว่างสมาชิกทีมดี							
6.1 การให้ความช่วยเหลือในการ ปฏิบัติงานซึ่งกันและกัน	3.880	.490	4.350	.493	3.108	16	.004
6.2 ทุกคนในหน่วยงานมีสัมพันธภาพ ที่ดีต่อกัน	4.000	.500	4.410	.618	3.347	16	.002
6.3 ทุกคนยอมรับฟังความคิดเห็นซึ่ง กันและกัน	3.760	.560	4.240	.562	3.108	16	.004
6.4 ทุกคนในหน่วยงานพร้อมที่จะ ช่วยเหลือผู้ร่วมงานคนอื่นๆ	3.940	.560	4.290	.686	2.400	16	.015
6.5 ทุกคนในหน่วยงานมีความเป็น มิตรต่อกัน	3.940	.660	4.350	.606	2.746	16	.007
6.6 ทุกคนมีความจริงจังต่อกัน	3.710	1.000	4.120	.928	2.135	16	.025
รวม	3.873	.542	4.294	.567	4.086	16	< .001
7. การติดต่อสื่อสารที่ดี							
7.1 มีการติดต่อสื่อสารกันอย่างตรงไป ตรงมา	3.470	.620	4.060	.748	3.050	16	.004
7.2 ทุกคนเป็นผู้ฟังที่ดี	3.530	.800	4.120	.697	2.582	16	.010
7.3 สามารถให้ข้อมูลย้อนกลับ (feedback) แก่ผู้ร่วมงาน	3.350	.700	3.940	.748	2.787	16	.007

ตารางที่ 11 (ต่อ)

การทำงานเป็นทีมของบุคลากร การพยาบาล	ก่อนการทดลอง		หลังการทดลอง		t	df	p - value
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD			
7. การติดต่อสื่อสารที่ดี (ต่อ)							
7.4 หน่วยงานมีรูปแบบการติดต่อ							
สื่อสารที่ชัดเจน	3.180	.730	3.470	.800	1.159	16	.132
7.5 หน่วยงานมีการให้ข้อมูล							
ข่าวสารที่ถูกต้อง	3.290	.590	3.470	.624	0.899	16	.191
รวม	3.365	.521	3.812	.444	2.755	16	.007
โดยรวม	3.546	.344	3.912	.269	4.896	16	< .001

จากตารางที่ 11 สรุปได้ว่า ค่าเฉลี่ยของคะแนนการทำงานเป็นทีมของบุคลากรการพยาบาลกลุ่มทดลอง ก่อนและหลังการฝึกปฏิบัติการแสดงออกอย่างเหมาะสม จำแนกรายข้อในแต่ละด้าน พบว่า

ด้านการรับผิดชอบตามบทบาทหน้าที่ ข้อคำถามที่ให้คะแนนแตกต่างกันมีนัยสำคัญคือ ข้อคำถามเกี่ยวกับบุคลากรการพยาบาลตั้งใจทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ ส่วนที่เหลือได้แก่ข้อคำถามเกี่ยวกับการมอบหมายงานตรงกับความรู้ความสามารถ, ทุกคนในทีมรับผิดชอบต่อหน้าที่อย่างเต็มความสามารถตามบทบาท, บุคลากรแต่ละคนมีบทบาทหน้าที่แตกต่างกัน และทุกคนมีความรู้ความสามารถที่แตกต่างกัน ไม่มีความแตกต่างกัน

ด้านการร่วมกันกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและสอดคล้องกับเป้าหมาย ข้อคำถามทุกข้อให้คะแนนแตกต่างกันมีนัยสำคัญ ได้แก่ ข้อคำถามเกี่ยวกับบุคลากรการพยาบาลตั้งใจปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์, ทีมงานมีการตั้งวัตถุประสงค์ในการทำงานร่วมกัน, ทุกคนพร้อมที่จะปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้, เป้าหมายในการทำงานของทีมในหอผู้ป่วยสนับสนุนนโยบายของฝ่ายการพยาบาล, บุคลากรการพยาบาลเข้าใจบทบาทหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบในทีมการพยาบาล และการมีส่วนร่วมในการกำหนดวัตถุประสงค์ในทีมการพยาบาล

ด้านการเปิดเผยและเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหา ข้อคำถามที่ให้คะแนนแตกต่างกันมีนัยสำคัญคือข้อคำถามเกี่ยวกับ การแสดงความคิดเห็นในการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงาน, ทุกคนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ทุกคนรับทราบปัญหาที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน และบุคลากรการพยาบาลเต็มใจที่จะแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่

เกิดขึ้นในหน่วยงาน ส่วนที่เหลือได้แก่ข้อคำถามเกี่ยวกับ ทุกคนในหน่วยงานแสดงความจริงใจต่อกัน มีค่าคะแนนเฉลี่ยภายหลังการทดลองเพิ่มขึ้น แต่เมื่อทดสอบด้วยค่าสถิติแล้วพบว่าไม่มีความแตกต่าง

ด้านการให้ความร่วมมือและการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์ ข้อคำถามที่ให้คะแนนแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญคือข้อคำถามเกี่ยวกับ ทุกคนในหน่วยงานร่วมมือร่วมใจกันปฏิบัติงาน, บุคลากรการพยาบาลร่วมกันแสวงหาแนวทางแก้ไขเมื่อมีความขัดแย้งเกี่ยวกับการทำงาน, มีการแลกเปลี่ยนความรู้ในการทำงานให้แก่กัน, มีการแลกเปลี่ยนทักษะในการทำงานให้แก่กันและทุกคนยอมรับได้ว่าการทำงานเป็นที่ยอมเกิดความขัดแย้งได้ ส่วนที่เหลือได้แก่ข้อคำถามเกี่ยวกับการแก้ปัญหาความขัดแย้งในเชิงสร้างสรรค์ มีค่าคะแนนเฉลี่ยภายหลังการทดลองเพิ่มขึ้น แต่เมื่อทดสอบด้วยค่าสถิติแล้วพบว่าไม่มีความแตกต่างกัน

ด้านการทบทวนการทำงานเป็นที่อย่างสม่ำเสมอ ข้อคำถามที่ให้คะแนนแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญคือ ข้อคำถามเกี่ยวกับการพูดคุยแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการทำงาน, การประเมินผลการทำงานเป็นที่เป็นสิ่งจำเป็น และการร่วมกันแสวงหาแนวทางใหม่ๆ เพื่อแก้ไขปัญหา ส่วนที่เหลือได้แก่ข้อคำถามเกี่ยวกับ การเข้าร่วมประชุมปรึกษาเกี่ยวกับการทำงานและหน่วยงานมีระบบการประเมินผลที่ชัดเจน มีค่าคะแนนเฉลี่ยภายหลังการทดลองเพิ่มขึ้น แต่เมื่อทดสอบด้วยค่าสถิติแล้วพบว่าไม่มีความแตกต่างกัน

ด้านการมีสัมพันธภาพระหว่างสมาชิกที่ดี ข้อคำถามทุกข้อให้คะแนนแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ข้อคำถามเกี่ยวกับ การให้ความช่วยเหลือในการปฏิบัติงานซึ่งกันและกัน, ทุกคนในหน่วยงานมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน, ทุกคนยอมรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน, ทุกคนพร้อมที่จะช่วยเหลือผู้ร่วมงานคนอื่นๆ, ทุกคนในหน่วยงานมีความเป็นมิตรต่อกัน และทุกคนมีความจริงใจต่อกัน

ด้านการติดต่อสื่อสารที่ดี ข้อคำถามที่ให้คะแนนแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญคือ ข้อคำถามเกี่ยวกับ มีการติดต่อสื่อสารกันอย่างตรงไปตรงมา, ทุกคนเป็นผู้ฟังที่ดี และสามารถให้ข้อมูลย้อนกลับแก่ผู้ร่วมงานได้ ส่วนที่เหลือได้แก่ ข้อคำถามเกี่ยวกับหน่วยงานมีรูปแบบการติดต่อสื่อสารที่ชัดเจน และหน่วยงานมีการให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง มีค่าคะแนนเฉลี่ยภายหลังการทดลองเพิ่มขึ้นแต่เมื่อทดสอบด้วยค่าสถิติแล้วพบว่าไม่มีความแตกต่างกัน



ภาคผนวก ง

สรุปผลการฝึกอบรม

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สรุปความคิดเห็นของบุคลากรการพยาบาล

กลุ่มที่เข้ารับการฝึกปฏิบัติการแสดงออกอย่างเหมาะสม

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจัดโปรแกรมการฝึกปฏิบัติการแสดงออกอย่างเหมาะสมเพื่อต้องการส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรการพยาบาลให้มีพฤติกรรมทำงานเป็นทีมที่สูงขึ้น ภายหลังจากการฝึกอบรมเสร็จสิ้นลงตามโปรแกรมการฝึก ผู้วิจัยได้ใช้แบบประเมินผลการฝึกอบรมเพื่อประเมินความคิดเห็นของบุคลากรการพยาบาลกลุ่มทดลองต่อการฝึกอบรมครั้งนี้ นำข้อมูลที่ได้มาแจกแจงความถี่ (n=17) สรุปผลได้ดังนี้ (ตารางที่ 12)

1. ด้านความรู้ความเข้าใจที่ได้รับจากการฝึกอบรม ผู้เข้ารับการฝึกอบรมส่วนใหญ่ (ร้อยละ 76.5) รู้สึกพึงพอใจในระดับมาก
2. ด้านความเหมาะสมของระยะเวลาการฝึกอบรม ผู้เข้ารับการฝึกอบรมส่วนใหญ่ (ร้อยละ 52.9) รู้สึกพึงพอใจในระดับมาก แต่อีกส่วนหนึ่ง (ร้อยละ 35.5) มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
3. ด้านความเหมาะสมของสถานที่และการอำนวยความสะดวก ผู้เข้ารับการฝึกอบรมส่วนใหญ่ (ร้อยละ 70.6) รู้สึกพึงพอใจในระดับมาก
4. ด้านความเหมาะสมของวิทยากร ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 64.7) รู้สึกพึงพอใจในระดับมาก และอีกส่วนหนึ่งรู้สึกพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 35.3)
5. ด้านความเหมาะสมของสื่อและเอกสารประกอบการฝึกอบรม ผู้เข้ารับการฝึกอบรมส่วนใหญ่ (ร้อยละ 76.5) รู้สึกพึงพอใจในระดับมาก

ตารางที่ 12 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของบุคลากรการพยาบาลที่มีต่อการฝึกปฏิบัติการแสดงออกอย่างเหมาะสม

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ (N=17)									
	มากที่สุด	ร้อยละ	มาก	ร้อยละ	ปานกลาง	ร้อยละ	น้อย	ร้อยละ	น้อยที่สุด	ร้อยละ
1. ความรู้ความเข้าใจที่ท่านได้รับจากการฝึกอบรมครั้งนี้	4	23.5	13	76.5	-	-	-	-	-	-
2. ความเหมาะสมของระยะเวลาการฝึกอบรม	2	11.8	9	52.9	6	35.5	-	-	-	-
3. ความเหมาะสมของสถานที่และการอำนวยความสะดวก	3	17.6	12	70.6	1	5.9	1	5.9	-	-
4. ความเหมาะสมของวิทยากร	6	35.3	11	64.7	-	-	-	-	-	-
5. ความเหมาะสมของสื่อและเอกสารประกอบการฝึกอบรม	4	23.5	13	76.5	-	-	-	-	-	-

ส่วนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ จากผู้เข้าฝึกอบรมได้แก่

1. ชอบการฝึกตามโปรแกรมการฝึกพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมครั้งนี้มาก เนื่องจากเป็นประโยชน์โดยตรงต่อผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีลักษณะเหมือนการฝึกทักษะทางสังคม อย่างหนึ่ง อยากจะให้หน่วยงานจัดโปรแกรมการฝึกในลักษณะนี้อีก
2. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมรู้สึกประทับใจในโปรแกรมการฝึกพฤติกรรมกรรมการแสดงออก อย่างเหมาะสมครั้งนี้มาก ครั้งแรกที่สมัครเข้าฝึกอบรมสมัครเพราะความเกรงใจหัวหน้าตึกและ ผู้วิจัย แต่เมื่อเข้าอบรมวันแรกและวันต่อๆ มากก็รู้สึกเสียใจที่ตนเองคิดเช่นนั้น รู้สึกขอบคุณที่จัดให้มีการฝึกอบรมครั้งนี้ เห็นว่าเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาวิชาชีพพยาบาลและพัฒนาตนเองของ บุคลากรทุกคนที่เข้ารับการฝึกอบรม
3. อยากจะให้ฝึกอบรมต่อเนื่องกันเป็นระยะเวลา 2 – 3 วันเลย (อบรมเต็มวัน) จะทำ ให้เกิดความต่อเนื่องกว่าการฝึกสัปดาห์ละ 2 ชั่วโมง
4. เสนอให้หน่วยงานหรือกลุ่มงานการพยาบาล จัดโปรแกรมการฝึกพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมให้กับบุคลากรทุกระดับต่อไป

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นางดวงจันทร์ วงษ์สุวรรณ เกิดเมื่อวันที่ 4 มีนาคม พ.ศ. 2507 ที่จังหวัดยโสธร สำเร็จการศึกษาปริญญาพยาบาลศาสตรบัณฑิต จากวิทยาลัยพยาบาลสภากาชาดไทย เมื่อปีการศึกษา 2529

เริ่มต้นบรรจุเข้ารับราชการครั้งแรก ที่โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเลิงนกทา อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร เมื่อ ปี พ.ศ. 2530 ในตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพ 3 ประจำหอผู้ป่วยใน ต่อมา ปี พ.ศ. 2531 ได้รักษาการในตำแหน่งหัวหน้าหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเลิงนกทา

ปี พ.ศ. 2533 ได้ย้ายไปปฏิบัติงานที่โรงพยาบาลจังหวัดยโสธร ตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพ 4 ประจำหอผู้ป่วยอายุรกรรมชาย

ปี พ.ศ. 2535 ย้ายไปปฏิบัติงานที่โรงพยาบาลชลบุรี อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพ 4 ประจำหอผู้ป่วยศัลยกรรมอุบัติเหตุชาย (ชลาทิศ 1)

ปี พ.ศ. 2537 ย้ายไปปฏิบัติงานที่หอผู้ป่วยศัลยกรรมอุบัติเหตุชาย (ชลาธาร 1) ตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพ 5 - 7 ตามลำดับ

ในระหว่างปฏิบัติงานได้รับการอบรมการปฏิบัติการพยาบาลต่างๆ อาทิ การปฏิบัติการพยาบาลฉุกเฉิน หลักสูตรฝึกปฏิบัติการช่วยชีวิตขั้นสูง อบรมภาวะผู้นำ และหลักสูตรการพัฒนาคูณภาพสู่ระบบ HA เป็นต้น

ปี พ.ศ. 2545 ได้เข้าศึกษาต่อในหลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล รุ่น 12 ที่คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปัจจุบันดำรงตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพ 7 หอผู้ป่วยศัลยกรรมอุบัติเหตุชาย (ชลาธาร 1) โรงพยาบาลชลบุรี (โทร. 038 – 274200 ต่อ 352)

สถาบันนวัตกรรมการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย