บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการฟังในสถานการณ์การพยาบาลกับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนตามหลักสูตรพยาบาลศาสตร์ของผู้สำเร็จการศึกษาใหม่ วิทยาลัยพยาบาลภาคตะวันออก สังกัดกระทรวงสาธารณสุข

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พยาบาลผู้สำเร็จการศึกษา ในปีการศึกษา 2528 จากวิทยาลัยพยาบาลภาคตะวันออก กองงานวิทยาลัยพยาบาล สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข จำนวน 157 คน

วิธีการดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้สร้างบทโทรทัศน์สถานการณ์จำลองของสถานการณ์การพยาบาล ซึ่งเนื้อหาที่นำมาใช้ในการสร้างบทโทรทัศน์ได้มาจากความรู้และประสบการณ์การพยาบาลแขนงต่าง ๆ และเป็นเรื่องที่เป็นไปได้ในสถานการณ์การพยาบาล แล้วนำบทโทรทัศน์ที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขแล้วไปถ่ายทำเทปโทรทัศน์ ส่วนแบบวัดทักษะการฟังในสถานการณ์การพยาบาลได้สร้างขึ้นตามเนื้อเรื่องจากเทปโทรทัศน์ จำนวน 44 ข้อ มี 4 ตัวเลือก โดยกำหนดเป็นพฤติกรรมย่อยของทักษะการฟังในสถานการณ์การพยาบาล ดังนี้

1. การจับใจความสำคัญของเนื้อความ จำนวน 11 ข้อ
2. การเข้าใจข้อความ จำนวน 11 ข้อ
3. การรับข่าวสาร และรายละเอียดที่ฟัง จำนวน 11 ข้อ
4. การวิเคราะห์วิจารณ์ จำนวน 11 ข้อ

ต่อจากนั้นผู้วิจัยได้นำเทปโทรทัศน์สถานการณ์จำลองสถานการณ์การพยาบาล และแบบวัดทักษะการฟังในสถานการณ์การพยาบาลที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง แล้วนำคะแนนที่ได้จากการตอบแบบวัดทักษะการฟังในสถานการณ์การพยาบาลมาหาค่าความเที่ยงได้ .64

ต่อมาได้นำคะแนนที่ได้จากแบบวัดทักษะการฟังในสถานการณ์การพยาบาลมาหาค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละในลักษณะรวมฉบับ และแยกตามพฤติกรรมย่อยของทักษะการฟังในสถานการณ์การพยาบาล เพื่อทราบความสามารถและปัญหาในการฟัง และได้หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทักษะการฟังในสถานการณ์การพยาบาลกับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน แล้วทดสอบค่า t

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยสรุปได้ คือ

1. ผู้สำเร็จการศึกษาใหม่มีความสามารถในการฟัง จากการตอบแบบวัดทักษะการฟังในสถานการณ์การพยาบาล อยู่ในเกณฑ์เฉลี่ย 29.47 คิดเป็นร้อยละ 66.98 ซึ่งอยู่ในระดับของทักษะการฟังที่ต่ำ

2. ทักษะการฟังในสถานการณ์การพยาบาลของผู้สำเร็จการศึกษาใหม่มีความสามารถในการจับใจความสำคัญของเนื้อความ การเข้าใจข้อความอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนทักษะในเรื่องการรับข่าวสารและรายละเอียดที่ฟัง และการวิเคราะห์วิจารณ์อยู่ในระดับต่ำ โดยเฉพาะทักษะในการวิเคราะห์วิจารณ์ได้คะแนนต่ำสุดเพียงร้อยละ 59.99

3. ทักษะการฟังในสถานการณ์การพยาบาลของผู้สำเร็จการศึกษาใหม่กับวิชาทฤษฎีการสื่อสารมีความสัมพันธ์กันในระดับที่ต่ำมาก และไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4. ทักษะการฟังในสถานการณ์การพยาบาลกับผลสัมฤทธิ์รวมวิชาการพยาบาลมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์รวมวิชาการพยาบาลภาคทฤษฎี ภาคปฏิบัติในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5. ทักษะการฟังในสถานการณ์การพยาบาลกับผลสัมฤทธิ์เฉลี่ยสะสมตลอดหลักสูตร มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผลการวิจัย

1. จากผลการวิจัยพบว่า ผู้สำเร็จการศึกษาใหม่ได้คะแนนเฉลี่ยของแบบวัดทักษะการฟังในสถานการณ์การพยาบาลเท่ากับ 29.47 คิดเป็นร้อยละ 66.98 ถึงแม้จะได้คะแนนเกินครึ่งหนึ่งของคะแนนเต็ม 44 คะแนน และแบบวัดทักษะการฟังที่ใช้ในการวิจัยนี้จะเป็นแบบวัดที่ง่ายเมื่อพิจารณาจากการวิเคราะห์แบบวัด โดยการหาค่าความยากง่าย และเมื่อคำนึงถึงทักษะการฟังว่าเป็นสิ่งที่จำเป็นที่พยาบาลจะต้องมีหรือตอบแบบวัดให้ได้ คะแนนที่ได้จึงนับว่าเป็นคะแนนที่อยู่ในระดับต่ำ แสดงว่าทักษะการฟังของพยาบาลจัดว่าควรปรับปรุง เพื่อให้พยาบาลมีความสามารถในการฟังสถานการณ์การพยาบาลให้เพียงพอที่จะนำไปวางแผนการพยาบาล และปฏิบัติการพยาบาลตามแผนที่วางไว้

ผลการวิจัยพบว่า ผู้สำเร็จการศึกษาใหม่มีระดับของทักษะการฟังในสถานการณ์การพยาบาลสูง คือร้อยละ 85-100 มีจำนวน 9 คน ระดับปานกลาง คือร้อยละ 70-84 มีจำนวน 53 คน และระดับต่ำ คือร้อยละ 69 ลงมา มีจำนวน 95 คน จากจำนวนผู้สำเร็จการศึกษาใหม่ทั้งหมดจำนวน 157 คน การที่เป็นเช่นนี้อาจจะเป็นเพราะว่า ผู้สำเร็จการศึกษาใหม่ มีโอกาสฝึกทักษะการฟังอย่างตั้งใจ (active listening skills) น้อยไป จึงทำให้ทักษะการฟังอยู่ในระดับปานกลาง และต่ำ ซึ่งตรงกับผลการวิจัยของวอลสตัน (Wallston 1975 : 16-22) พบว่าพยาบาลมิได้สนใจฟังเรื่องราวของผู้ป่วยทุกคน แต่จะเลือกฟังเฉพาะผู้ป่วยบางคนที่ตนสนใจและคิดว่าจะเป็นปัญหาเท่านั้น ส่วนผู้ป่วยที่พยาบาลเข้าใจว่าตนเองรู้เรื่องราวเกี่ยวกับผู้ป่วยเหล่านั้นดีอยู่แล้ว จะรับฟังและให้ความสนใจน้อยที่สุด ในเรื่องนี้หากเป็นไปได้ผู้บริหารทั้งฝ่ายบริการการพยาบาลและฝ่ายการศึกษาสมควรจะได้รับการแก้ไขเพื่อป้องกันอันตรายที่อาจจะเกิดแก่ผู้รับบริการได้

2. พฤติกรรมย่อยของทักษะการฟังในสถานการณ์การพยาบาลทั้ง 4 พฤติกรรมนั้น ผู้สำเร็จการศึกษาใหม่ได้คะแนนเฉลี่ย พฤติกรรมการจับใจความของเนื้อความ การเข้าใจข้อความ การรับข่าวสารและรายละเอียดที่ฟัง อยู่ในระดับไล่เลี่ยกัน คือ ร้อยละ 7.71, 7.73 และ 7.43 ตามลำดับ ส่วนพฤติกรรมที่ 4 คือการวิเคราะห์วิจารณ์นั้นได้คะแนนเฉลี่ย 6.60 ซึ่งเป็นคะแนนที่ต่ำกว่าพฤติกรรมอื่น ๆ สาเหตุที่เป็นไปได้ อาจเนื่องมาจากการฟังในระดับวิเคราะห์วิจารณ์ (criticism) นั้น จะต้องใช้ความสามารถในการวิเคราะห์วิจารณ์และประเมินคุณค่าของสิ่งที่ฟังได้ สามารถแยกประเภทของสิ่งที่ได้ยิน ตลอดจนอารมณ์ ความรู้สึก และความหมายของคำพูด โดยสังเกตที่การเน้นคำ และน้ำเสียง โดยสามารถอธิบายอารมณ์และน้ำเสียง

จากผู้พูดได้ (Vallete and Disick, 1972) ความสามารถนี้จะเกิดขึ้นได้ ผู้เรียนต้องมีการเรียนรู้ระดับประเมินค่า ซึ่งอาจจะมิได้เน้นทักษะการฟังในสถานการณ์โดยตรง

ในเรื่องของการพยาบาลนั้น ถ้าทักษะการฟังในด้านวิเคราะห์วิจารณ์ไม่สมบูรณ์แล้ว ย่อมทำให้การคาดคะเนถึงความต้องการและพฤติกรรมของผู้ป่วยที่แสดงออกไม่สมบูรณ์ครบถ้วนด้วย พยาบาลจึงจำเป็นจะต้องฝึกทักษะการฟังอย่างตั้งใจ สังเกตให้ได้ว่าพฤติกรรมที่ผู้ป่วยต้องการจะสื่อนั้น เป็นสิ่งที่ผู้ป่วยต้องการจะสื่อ "ตัวของเขา" ทั้งหมดให้พยาบาลรับทราบ ดังนั้นเมื่อผลการวิจัยปรากฏว่า ระดับของทักษะการฟังด้านการวิเคราะห์วิจารณ์ต่ำ แสดงว่า ส่วนหนึ่งของการติดต่อสื่อสารระหว่างพยาบาลกับผู้รับบริการไม่ประสบผลตามความเป็นจริง การรวบรวมข้อมูลจากคำบอกเล่า (subjective data) จึงไม่ครบถ้วน มีผลกระทบต่อการประเมินปัญหาของผู้ป่วย การวางแผนการพยาบาล การปฏิบัติพยาบาล และการประเมินผล จึงเป็นเหตุผลที่จำเป็นจะต้องหาทางแก้ไข

3. จากผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการฟังในสถานการณ์การพยาบาลกับวิชาทฤษฎีการสื่อสาร อยู่ในระดับต่ำ และไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งวิชาทฤษฎีการสื่อสารเรียนเฉพาะภาคทฤษฎี ไม่มีภาคปฏิบัติ จึงมิได้มีการฝึกทักษะการฟังอย่างจริงจัง และมิได้มีการวัดผลการฝึกทักษะการฟัง จึงไม่อาจบอกได้ว่า ผู้เรียนมีทักษะการฟังตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ซึ่งตามลักษณะวิชาและวัตถุประสงค์ของวิชา ต้องการให้ผู้เรียนมีทักษะการฟัง ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญของวิชาชีพการพยาบาลที่มีการบริการเป็นแกน พยาบาลต้องมีการติดต่อสื่อสารกับผู้ป่วยตลอดเวลา จึงเป็นข้อคิดสำหรับผู้บริหารการศึกษา และผู้สอนจะได้ตระหนักถึงการจัดการเรียนการสอนในรายวิชานี้ ซึ่งอาจทำได้โดยกำหนดให้มีการฝึกทักษะการฟังสอดแทรกไว้ในภาคทฤษฎี เพื่อให้ผู้เรียนมีโอกาสฝึกทักษะการฟังในระดับพื้นฐานพร้อมที่จะพัฒนาตนเอง เพราะการที่คนเราจะมีทักษะในด้านใดนั้น ไม่สามารถเรียนรู้โดยการสอนภาคทฤษฎีเพียงอย่างเดียว จะต้องอาศัยการฝึกร่วมไปด้วย ในเรื่องการฟังก็เช่นเดียวกัน จำเป็นจะต้องฝึกอยู่ตลอดเวลา เพื่อพัฒนาการฟังให้ดีขึ้น

เมื่อผู้สำเร็จการศึกษาใหม่มีปัญหาด้านทักษะการฟังในสถานการณ์การพยาบาลดังกล่าวแล้วก็ควรจะได้หาแนวทางแก้ไขเพื่อพัฒนาทักษะการฟังให้มีประสิทธิภาพ เพราะทักษะการฟังสามารถฝึกฝนและปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้นได้ (นิพนธ์ ไทยพานิช 2529 : 270) จึงเป็นหน้าที่ของผู้รับผิดชอบจะต้องทดสอบเพื่อประเมินทักษะการฟังของพยาบาลประจำการที่จะเข้าปฏิบัติงานใหม่ทุกคน หากพบข้อบกพร่องในเรื่องของการฟัง ก็ควรจะได้จัดอบรมเชิงปฏิบัติการ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถด้านการฟังให้สูงขึ้น ในทำนองเดียวกันผู้รับผิดชอบด้านการศึกษาก็ควรจะให้ความสำคัญของทักษะการฟังด้วยการสอดแทรกการฝึกทักษะการฟังในสถานการณ์ทั่วไปในปีการศึกษาต้น ๆ

และฝึกทักษะการฟังในสถานการณ์การพยาบาลในปีการศึกษาต่อ ๆ ไป จนกว่าจะจบหลักสูตร ความจำเป็นของการที่จะต้องจัดให้มีการปรับปรุงแก้ไขนี้สอดคล้องกับการวิจัยของโบแลนด์ (Boland, 1981) คือในช่วงระยะเวลา 24 ปี ของการวิจัยเพื่อออกแบบและสร้างสื่อเพื่อใช้ในการฝึกงานด้านการฟังการพูดเพื่อการสื่อสารนั้น เขาพบว่า มีความจำเป็นในการพัฒนาทักษะการฟัง และการพูดในที่ชุมชนทั้งในระดับท้องถิ่นและในระดับชาติ โบแลนด์ได้เสนอแนะว่า สังคมจำเป็นจะต้องมีการพัฒนาการฟังและการพูดในที่ชุมชมเป็นอย่างยิ่ง และเขาได้กล่าวเสริมว่า แม้ทุกสังคมจะยอมรับคุณค่าและความสำคัญของการฟัง แต่ถ้าหากขาดการพัฒนาด้านการสอนการฟังในสถานศึกษาระดับต่าง ๆ แล้ว จะเป็นผลให้การฟังลดระดับความสำคัญลงได้

ด้วยเหตุนี้ในทุกหลักสูตรควรสอดแทรกทักษะการฟังโดยเฉพาะเจาะจง แต่ด้วยความจำกัดที่จำนวนนักศึกษามีมาก ดังนั้นการฝึกพร้อมกันจึงทำให้ยาก แต่อาจจะทำได้ในลักษณะเป็นรายบุคคล

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้บริหารการพยาบาล ควรจะได้จัดการอบรมพยาบาลประจำการ ก่อนการปฏิบัติงานจริง ซึ่งอาจจะจัดระหว่างการปฐมนิเทศก่อนประจำการ เพื่อให้ผู้สำเร็จการศึกษาใหม่ได้ตระหนักถึงความสำคัญของทักษะการฟังในสถานการณ์การพยาบาล และเมื่อผู้สำเร็จใหม่ปฏิบัติงานไประยะหนึ่งแล้ว ควรจะได้ประเมินผล หากพบปัญหาเกี่ยวกับทักษะการฟัง อาจจะจัดอบรมซ้ำเพื่อเพิ่มพูนทักษะการฟังให้ดีขึ้น (ตัวอย่างรูปแบบการจัดการเรียนการสอนอยู่ในภาคผนวก ค.)

2. ผู้บริหารการศึกษาพยาบาล สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการจัดการเรียนการสอน เพราะจากผลการวิจัยพบว่า ทักษะการฟังในสถานการณ์การพยาบาลกับวิชาทฤษฎีการสื่อสารและคะแนนรวมตลอดหลักสูตรอยู่ในระดับต่ำ ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการฟังในสถานการณ์การพยาบาลอยู่ในระดับปานกลาง ฉะนั้นในการจัดการเรียนการสอนวิชาทฤษฎีการสื่อสาร วิชาการพยาบาลและวิชาอื่น ๆ ควรเพิ่มชั่วโมงฝึกทักษะการฟังในสถานการณ์ทั่วไป และในสถานการณ์การพยาบาล อาจจะใช้เวลาฝึกเพียงสั้น ๆ เช่นเดียวกับการทดลองของ มายร์ (Myrle 1974 : 2685-A) ซึ่งจะช่วยให้การฟังมีประสิทธิภาพมากขึ้น จะเป็นผลดีต่อเนื่องถึงวิชาชีพพยาบาลและผู้รับบริการ (ตัวอย่างรูปแบบการจัดการเรียนการสอนอยู่ในภาคผนวก ค.)

สำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับทักษะการฟังในสถานการณ์ทั่วไป และทักษะการฟังในสถานการณ์การพยาบาล ของนักศึกษาในแต่ละชั้นปี หรือพยาบาลที่มีประสบการณ์ต่างกัน ภูมิหลังต่างกัน

2. ควรมีการวิจัยเชิงทดลอง เพื่อหารูปแบบที่เหมาะสมในการพัฒนาทักษะการฟังในสถานการณ์ทั่วไป และสถานการณ์การพยาบาลของนักศึกษาพยาบาล หรือของพยาบาล

3. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยคัดสรรที่มีความสัมพันธ์กับทักษะการฟังของนักศึกษาพยาบาล หรือพยาบาลประจำการ

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย