

ผลของการฝึกทักษะการสื่อสารสำหรับหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อสัมพันธภาพ
ระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ



นางสาวดาวใจ จีเพชร

สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล


คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2547

ISBN 974-53-1287-8

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

THE EFFECT OF COMMUNICATION SKILLS TRAINING FOR HEAD NURSES
ON HEAD NURSE - STAFF NURSES RELATIONSHIP



Miss Daojai Jeepetch

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

A Thesis Submitted in Fulfillment of the Requirements

for the Degree of Master of Nursing Science in Nursing Administration

Faculty of Nursing

Chulalongkorn University

Academic Year 2004

ISBN 974-53-1287-8

หัวข้อวิทยานิพนธ์ ผลของการฝึกทักษะการสื่อสารสำหรับหัวหน้าผู้ป่วยต่อสัมพันธภาพ
ระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ
โดย นางสาวดาวใจ จีเพชร
สาขาวิชา การบริหารการพยาบาล
อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อารีย์วรรณ อ่วมตานี

คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้หัวข้อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วน
หนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต

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

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการสอบ
(รองศาสตราจารย์ ดร. อรพรรณ ลีอนุวัชชัย)

..... อาจารย์ที่ปรึกษา
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อารีย์วรรณ อ่วมตานี)

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. ยุวดี ภาษา)

ดาวใจ จีเพ็ชร : ผลของการฝึกทักษะการสื่อสารสำหรับหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อสัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ.(THE EFFECT OF COMMUNICATION SKILLS TRAINING FOR HEAD NURSES ON HEAD NURSE-STAFF NURSES RELATIONSHIP) อ.ที่ปรึกษา : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อารีย์วรรณ อ่วมตานี, 122 หน้า. ISBN 974-53-1287-8

การวิจัยแบบกึ่งทดลองนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อเปรียบเทียบสัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการก่อนและหลังหัวหน้าหอผู้ป่วยได้รับการฝึกทักษะการสื่อสาร กลุ่มตัวอย่างมี 2 กลุ่ม คือ หัวหน้าหอผู้ป่วย จำนวน 17 คน และพยาบาลประจำการ จำนวน 85 คน ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายจากทุกหอผู้ป่วย (5 คนต่อหอผู้ป่วย) แนวคิดที่ใช้ในการทดลอง คือ กระบวนการสื่อสาร ของ Beaulieu (1992) นำมาสร้างโปรแกรมการทดลอง คู่มือการฝึกทักษะการสื่อสาร แบบทดสอบความรู้การสื่อสาร และ แบบสังเกตพฤติกรรม การสื่อสาร ส่วนแนวคิดที่ใช้ในการสร้างแบบสอบถามประเมินผลการทดลองคือ สัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ ของ Whipple (2004) เครื่องมือวิจัยทั้งหมดได้รับการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา จากผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน และ ตรวจสอบความเที่ยงของ แบบสังเกตพฤติกรรมการสื่อสาร แบบทดสอบความรู้การสื่อสาร และแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างหัวหน้ากับพยาบาลประจำการ ได้ค่าความเที่ยงเท่ากับ .91, 1.0 และ .92 ตามลำดับ

การดำเนินการทดลอง เริ่มต้นจากให้พยาบาลประจำการจำนวน 85 คน ประเมินสัมพันธภาพระหว่างหัวหน้ากับพยาบาลประจำการ ครั้งที่ 1 และ ครั้งที่ 2 ซึ่งห่างกัน 1 เดือน หลังจากนั้นหัวหน้าหอผู้ป่วย 17 คน เข้ารับการฝึกอบรมทักษะการสื่อสารเป็นเวลา 2 วัน โดยมีการประเมินความรู้และทักษะการสื่อสารตามเกณฑ์ที่กำหนด หลังจากนั้นหัวหน้าหอผู้ป่วย นำทักษะดังกล่าวไปใช้ในการสื่อสารกับพยาบาลประจำการ เป็นเวลา 1 เดือน จึงประเมินสัมพันธภาพระหว่างหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ เป็น ครั้งที่ 3 นำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์ด้วย ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติทดสอบที

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

สัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการหลังการฝึกทักษะการสื่อสารสูงกว่าก่อนการทดลอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากผลการวิจัยดังกล่าวแสดงว่า โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารสำหรับหัวหน้าหอผู้ป่วยมีประสิทธิภาพในการเพิ่มสัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ

สาขาวิชา ...การบริหารการพยาบาล... ลายมือชื่อนิติติ

ปีการศึกษา2547..... ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา

4677564036 : MAJOR NURSING ADMINISTRATION

KEY WORD : COMMUNICATION SKILLS TRAINING / HEAD NURSES - STAFF NURSES
RELATIONSHIP

DAOJAI JEEPETCH : THE EFFECT OF COMMUNICATION SKILLS TRAINING
FOR HEAD NURSES ON HEAD NURSE - STAFF NURSES RELATIONSHIP.
THESIS ADVISOR : ASST. PROF. AREEWAN OUMTANEE, RN. Ph.D. 122 pp.
ISBN 974-53-1287-8

The purpose of this quasi-experimental research was to compare the relationship between head nurses and staff nurses before and after head nurses were trained in communication skills. Study sample consisted of 2 groups: (1) 17 head nurses and (2) 85 staff nurses selected by simple random sampling from all nursing units (5 staff nurses per unit) . Beaulieu's (1992) concept of communication process was used to develop a communication skills training program a manual for communication skills training, A communication Knowledge Scale (CKS), and A communication Behavior Observation (CBO). A concept of interpersonal relationship (Whipple, 2004) was used to develop the Interpersonal Relationship of Head nurses and staff nurse Questionnaire (IRHQ). All research tools were tested for content validity and reliability. Chronbach's alpha reliability for CKS was .91, the CBO 1.0 and the IRHQ .92.

According to the study program, the 85 staff nurses were asked to complete the IRHQ twice (1 month-interval between IRHQ 1 and IRHQ 2). Then, 17 head nurses were trained in communication skills for 2 days. After the head nurses passed the examinations for both communication knowledge and communication skills, they used those skills to communicate with their staff nurses for 1 month. After that, staff nurses were asked to complete the IRHQ again (IRHQ 3). All data were analyzed by mean, standard deviation and t – test.

Major finding is as follows: Relationships between head nurses and staff – nurses after head nurse received the communication training program was significantly higher than before head nurses received the communication training program ($p = .05$).

This result suggests that the program may be effective in improving relationships between head nurse and staff – nurses.

Field of study ...Nursing Administration..... Student's Signature

Academic year2004..... Advisor's Signature

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อารีย์วรรณ อ่วมตานี อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งได้กรุณาเสียสละเวลาให้คำแนะนำและข้อคิดเห็นต่างๆที่เป็นประโยชน์ รวมทั้งช่วยแก้ไขข้อบกพร่องในการทำวิจัยด้วยความเอาใจใส่และเอื้ออาทร ตลอดจนให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยตลอดมา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. อรพรรณ ลือบุญธวัชชัย ประธานสอบวิทยานิพนธ์ และรองศาสตราจารย์ ดร. ยุวดี ภาษา กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาให้คำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไขวิทยานิพนธ์ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ขอกราบขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่กรุณาให้คำแนะนำในการปรับปรุงเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ ขอกราบขอบพระคุณทันตแพทย์เจิมพล ภูมิตระกูล ผู้อำนวยการฝ่ายบริหารโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ที่ได้เอื้อเฟื้อสถานที่ในการทำวิจัยครั้งนี้ ขอขอบพระคุณหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ขอขอบพระคุณ คุณศิริลักษณ์ กุลลวะนิธิวัฒน์ และคุณ ศราวดี สุวรรณประเสริฐ ในความกรุณาเป็นวิทยากรในการทำวิจัยครั้งนี้ และขอขอบพระคุณบัณฑิตวิทยาลัยในการให้ทุนสนับสนุนการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้รับความช่วยเหลือ และให้กำลังใจเป็นอย่างดีจากคณาจารย์ เพื่อนร่วมรุ่นทุกคนในคณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และผู้เพื่อนร่วมงานศูนย์หัวใจ โรงพยาบาลรามคำแหงทุกท่านที่ช่วยเหลือและให้กำลังใจในการทำวิจัยจนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในน้ำใจของทุกท่าน จึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่ง

ท้ายสุดนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ที่ให้โอกาสในการศึกษาครั้งนี้ รวมทั้งเป็นกำลังใจแก่ผู้วิจัยตลอดมา และขอขอบคุณกัลยาณมิตรทุกท่านที่เป็นกำลังใจให้วิจัยนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งและระลึกถึงพระคุณทุกท่านเสมอ ความดีและประโยชน์จากวิทยานิพนธ์เล่มนี้ ขอมอบแต่ผู้มีพระคุณทุกท่าน

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ซ
บทที่	
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
แนวเหตุผลและสมมติฐานการวิจัย.....	4
ขอบเขตการวิจัย.....	5
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
โรงพยาบาลเอกชน.....	9
สัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ.....	17
การสื่อสารระหว่างบุคคล.....	28
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	43
3 วิธีดำเนินการวิจัย	
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	47
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	48
การดำเนินการทดลอง.....	59
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	63
สรุปขั้นตอนการดำเนินการทดลอง.....	64
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	65
5 สรุปผลและอภิปรายผลการวิจัย	
สรุปผลการวิจัย.....	80
อภิปรายผลการวิจัย.....	80
ข้อเสนอแนะ.....	83

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
รายการอ้างอิง.....	85
ภาคผนวก.....	91
ภาคผนวก ก.....	92
ภาคผนวก ข.....	96
ภาคผนวก ค.....	100
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์.....	122



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	เปรียบเทียบสัมพันธภาพตามแนวคิดของ Whipple (2004) กับการสัมภาษณ์54
2	ลักษณะของหัวหน้าหอผู้ป่วยจำแนกตาม เพศ อายุ และ ประสบการณ์ในการดำรงตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วย.....66
3	พยาบาลประจำการ จำนวนและร้อยละของ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และสถานภาพสมรส.....67
4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยก่อนการฝึก ทักษะการสื่อสาร ครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2 จำแนกตามรายชื่อ.....69
5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยก่อนการฝึก ทักษะการสื่อสาร ครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2 รายด้านและโดยรวม.....71
6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยก่อนการฝึก ทักษะการสื่อสาร ครั้งที่ 1 และหลังการฝึกทักษะการสื่อสารตามรายชื่อ.....72
7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยก่อนการฝึก ทักษะการสื่อสาร ครั้งที่ 1 และหลังการฝึกทักษะการสื่อสารรายด้านและโดยรวม..... 74
8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยก่อนการฝึก ทักษะการสื่อสาร ครั้งที่ 2 และหลังการฝึกทักษะการสื่อสารตามรายชื่อ.....75
9	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยก่อนการฝึก ทักษะการสื่อสาร ครั้งที่ 1 และหลังการฝึกทักษะการสื่อสารรายด้านและโดยรวม.....77

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่

	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	46
2 ขั้นตอนในการดำเนินการทดลอง.....	64



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

วิชาชีพพยาบาลเป็นวิชาชีพที่ต้องติดต่อประสานงานกับบุคคลต่างๆ เช่น ผู้ป่วย แพทย์ และบุคลากรทางการแพทย์อื่นๆ รวมถึงพยาบาลระดับต่างๆ ทั้งหัวหน้าฝ่ายการพยาบาล หัวหน้าหอผู้ป่วย และพยาบาลประจำการ เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ พยาบาลจะต้องมีสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลต่างๆดังกล่าวข้างต้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งสัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ เนื่องจากหัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นผู้บริหารระดับต้นที่มีบทบาทสำคัญในการดูแลรับผิดชอบงานทั้งหมดภายในหอผู้ป่วย และต้องทำงานร่วมกับพยาบาลประจำการเพื่อให้หน่วยงานเกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลสูงสุด ดังนั้นการสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อกันก็จะส่งผลให้เกิดการทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข และเป็นการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานด้วย (กุลยา ตันติผลลาชีวะ, 2542: 7) นอกจากนี้ ศิริวรรณ ตันกิตติวัฒน์ (2544: 1) กล่าวว่า นอกจากหัวหน้าหอผู้ป่วยจะทำหน้าที่บริหารหอผู้ป่วยแล้ว ยังเป็นผู้ทำหน้าที่เชื่อมโยงระหว่างการบริหารและบริการ กล่าวคือรับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และนโยบายขององค์กรไปสู่กิจกรรมการปฏิบัติ เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งการปฏิบัติบทบาทของหัวหน้าหอผู้ป่วยนั้น ต้องอาศัยทักษะหลายประการในการถ่ายทอดนโยบายสู่การปฏิบัติ Mintzberg (1973 อ้างใน หฤทยา ปรีชาสุข, 2532) กล่าวว่า บทบาทด้านนี้ประกอบด้วย 3 บทบาทหลัก คือ บทบาทด้านการปฏิสัมพันธ์ บทบาทด้านการสื่อข้อมูล และบทบาทด้านการตัดสินใจ นอกจากนี้ในการบริหารในหอผู้ป่วย หัวหน้าหอผู้ป่วยต้องใช้หลักการบริหารงานซึ่งประกอบด้วย 6Ms ได้แก่ มนุษย์ (Man) เงิน (Money) วัสดุ (Material) การจัดการ (Management) และเครื่องกล (Machine) กับตลาด (Marketing) แต่ในทางปฏิบัติแล้วยังมีปัจจัยที่ 7 หรือ M ที่ 7 คือเรื่องของจิตใจ (Mind) ซึ่งมีความสำคัญยิ่งกว่าปัจจัยอื่นๆ (ถวิล ธาราโกชน และ ศรัณย์ ดำริสุข, 2543: 116) ที่จะทำให้การบริหารงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยดำเนินไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่าบทบาทด้านการมีปฏิสัมพันธ์ การสื่อสารกับบุคคล และการบริหารด้านจิตใจ ล้วนแล้วแต่เป็นเรื่องการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในการปฏิบัติงานทั้งสิ้น สัมพันธภาพระหว่างบุคคลในการปฏิบัติงานนี้ เป็นเรื่องของการทำงานที่ผู้บริหารและผู้ร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กันเป็นอย่างดีในการทำงาน เพื่อให้เกิดการทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพตามเป้าหมาย (พรกมล รักษา, 2544: 13) นอกจากนี้ Johnson (1987 อ้างใน รุ่งนภา ชื่นแจ่ม, 2541: 71) กล่าวว่า สัมพันธภาพระหว่างบุคคลมีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับมนุษย์

เพราะมนุษย์ไม่สามารถอยู่ตามลำพังได้ จำเป็นต้องทำความรู้จักกับบุคคลอื่น เพื่อตอบสนองความต้องการพื้นฐานของตน ทั้งด้านร่างกายและจิตใจ เช่นเดียวกับ Sullivan (1953 อ้างใน ศรีเรือน แก้วกังวาน, 2539) กล่าวว่ามนุษย์อยู่ได้อิทธิพลของความสัมพันธ์กับผู้อื่นตั้งแต่แรกเกิด จนกระทั่งถึงวาระสุดท้ายของชีวิตและสัมพันธภาพเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด ความเปลี่ยนแปลงทางร่างกายและอารมณ์เกิดเนื่องจากสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ดังนั้นถ้าบุคคลมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันก็จะอยู่ด้วยกันอย่างมีความสุข มีความเข้าใจ ความเห็นใจ และเกิดผลทางตรงและทางอ้อมคือประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานนั่นเอง (วัชรมา มณีภาค, 2543: 2-3; เทพ สงวนกิตติพันธ์, 2537: 4) ดังนั้นเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานในหอผู้ป่วย หัวหน้าหอผู้ป่วยในฐานะผู้บริหาร จึงเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งที่จะต้องสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคคลในหอผู้ป่วยและองค์การพยาบาล และก่อนที่จะสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลากรระดับต่างๆ หัวหน้าหอผู้ป่วยต้องสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับพยาบาลประจำการก่อน เพื่อสร้างความเข้าใจที่ดี และความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานของทีมการพยาบาล

ดังนั้นไม่ว่าจะเป็นหัวหน้าหอผู้ป่วยของภาครัฐหรือเอกชน จึงต้องตระหนักถึงการสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ เช่นเดียวกับในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ซึ่งมีพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลเป็นพนักงานประจำ รวมทั้งหมด 175 คน ลักษณะการทำงานในหอผู้ป่วยมีการแบ่งช่วงเวลางานออกเป็น 3 เวลา คือ เวรเช้า (07.00 น. – 15.00 น.) เวรบ่าย (15.00 – 23.00 น.) และเวรดึก (23.00 – 07.00 น.) ในการปฏิบัติงานนั้นประกอบไปด้วยงานประจำในการดูแลผู้ป่วย และงานด้านการพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐานการพยาบาล ซึ่งหากการทำงานมีปัญหาหัวหน้าหอผู้ป่วยจะเป็นผู้ที่ต้องคอยแก้ไขปัญหาต่างๆ นอกจากนี้หัวหน้าหอผู้ป่วยยังต้องทำงานด้านการบริหารและการจัดการด้านการพยาบาล เพื่อให้หอผู้ป่วยเกิดประสิทธิภาพมากที่สุด ซึ่งพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยได้จากการแต่งตั้งของคณะกรรมการบริหารของโรงพยาบาล โดยมีหน้าที่ในการควบคุมดูแลกิจกรรมการบริหาร การบริการ ธุรกิจ และการติดต่อประสานงานต่างๆ ทั้งในหน่วยงานที่รับผิดชอบและระหว่างหน่วยงานต่างๆ ถ่ายทอดนโยบายขององค์การไปยังบุคลากรพยาบาลในหอผู้ป่วย (กรณิกา ตันตินิกพร, 2539: 4) จากบทบาทและภาระหน้าที่ต่างๆของหัวหน้าหอผู้ป่วย ที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลนั้น จะเห็นได้ว่าเป็นงานที่ต้องใช้ทักษะต่างๆ เพื่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีกับบุคลากรหลากหลายกลุ่มในโรงพยาบาล (Upenieks, 2003: 141) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อพยาบาลประจำการ เพราะการบริหารงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีนั้นต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากพยาบาลประจำการ และนอกจากนี้สัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยและ

พยาบาลประจำการ จะมีอิทธิพลต่ออัตราการลาออก ความพึงพอใจในงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลประจำการด้วย (วิชมณีนีกาศ, 2543: 36)

จากการสัมภาษณ์พยาบาลประจำการจำนวน 20 คน เมื่อวันที่ 26-31 มีนาคม 2547 เกี่ยวกับปัญหาในการบริหารงานในหอผู้ป่วย โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง พบว่าร้อยละ 70 ของพยาบาลประจำการ (14 คน) รายงานว่าปัญหาที่สำคัญ คือ การขาดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ รองลงมา คือ ร้อยละ 50 ของพยาบาลประจำการ (10 คน) รายงานปัญหาการขาดการประสานงานที่ดี และ ร้อยละ 40 ของพยาบาลประจำการ (8 คน) กล่าวถึง ปัญหาการขาดการให้กำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน จากสาเหตุดังกล่าวจะเห็นได้ว่า ปัญหาที่สำคัญขณะนี้คือ สัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ จากการสอบถามสาเหตุของปัญหาดังกล่าวพยาบาลประจำการส่วนใหญ่กล่าวว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยขาดทักษะการสื่อสารที่ดี เช่น เมื่อมีเรื่องขัดแย้งในหอผู้ป่วย หัวหน้าหอผู้ป่วยไม่สามารถไกล่เกลี่ยได้ ขาดการให้ข้อมูลข่าวสาร ขาดการแสดงออกถึงการดูแลเอาใจใส่พยาบาลประจำการ และส่วนใหญ่มีการสื่อสารทางเดียว โดยไม่เปิดโอกาสให้พยาบาลประจำการแสดงความคิดเห็น ส่วนหัวหน้าหอผู้ป่วยเองกล่าวถึงการสื่อสารของตนว่า ไม่ทราบจะคัดเลือกข่าวสารและวิธีการส่งสารให้พยาบาลประจำการอย่างไรจึงจะมีประสิทธิภาพ รวมถึงไม่มีทักษะในการที่จะต่อรองกับพยาบาลประจำการ จากผลการสัมภาษณ์ข้างต้น พอสรุปได้ว่า ปัญหาในการบริหารงานหัวหน้าหอผู้ป่วยขณะนี้ คือ การขาดสัมพันธภาพกับพยาบาลประจำการโดยขาดทักษะการสื่อสาร เสนาะ ติเยาว์ (2537) กล่าวว่า การสร้างสัมพันธภาพที่ดีจะนำซึ่งการประสานงานที่ดีและเสริมสร้างกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญของปัญหาดังกล่าวว่าเป็นปัญหาหลักที่ควรได้รับการแก้ไข เพราะหากปัญหาดังกล่าวไม่ได้รับการแก้ไขย่อมจะส่งผลกระทบต่อบุคลากรทางการพยาบาล ผู้ป่วย หอผู้ป่วย และโรงพยาบาล แต่พฤติกรรมดังกล่าวสามารถแก้ไขได้ ดังเช่นที่กล่าวไว้ในแนวคิดการสื่อสารของ Grant (1994: 2) กล่าวว่า การสื่อสารจะส่งผลกระทบต่อสัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคคล กล่าวคือ ถ้าการสื่อสารที่ดีมีประสิทธิภาพ สัมพันธภาพระหว่างบุคคลก็จะดีด้วย นอกจากนี้ยังมี นักวิชาการอีกหลายท่านที่กล่าวถึงการสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้เกิดสัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่ดี (Halloran, 1983; Campbell, White and Johnson, 2003: 171; Hanlon, 1996: 48; Cannon, 1995: 48-52; บุญศรี ปราบณศักดิ์ และศิริพร จิรวัดมนกุล, 2538: 77; อัสวฤทธิ อุตัยรัตน์, 2537: 3) เมื่อทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับการสื่อสารแล้ว มีนักวิชาการหลายท่านกล่าวถึงทักษะการสื่อสารว่าเป็นทักษะที่ฝึกฝนหรือพัฒนาได้ (Grant, 1994: 3; Hanlon, 1996: 48; สร้อยตระกูล (ตีทยานนท์) อรรถมานะ, 2545: 356 - 357) ผู้วิจัยจึงสนใจการฝึกทักษะการสื่อสารสำหรับหัวหน้าหอผู้ป่วยเพื่อเพิ่มสัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ

ในการฝึกทักษะการสื่อสารสำหรับการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกแนวคิด SMCR ของ Beaulieu (1992) ที่กล่าวถึงองค์ประกอบของการสื่อสารที่ประกอบด้วย 1) ผู้ส่งสาร (Sender) 2) สาร (Message) 3) ช่องทางการสื่อสาร (Channel) 4) ผู้รับสาร (Receiver) โดยหัวหน้าหอผู้ป่วยทำหน้าที่เป็นทั้งผู้ส่งสาร และผู้รับสาร ซึ่งทักษะที่สำคัญของผู้ส่งสารคือ การพูดและการเขียน ส่วนทักษะของผู้รับสารคือ การฟังและการอ่าน (Beaulieu, 1992) แต่ผู้บริหารใช้ทักษะการสื่อสารส่วนใหญ่ (75%) ในการพูดและการฟัง (Marquis and Huston, 2000) นอกจากนี้ปัญหาทักษะการสื่อสารของหัวหน้าหอผู้ป่วยในการเป็นผู้ส่งสาร และผู้รับสารแล้ว หัวหน้าหอผู้ป่วยยังขาดทักษะในการคัดเลือกสารและช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสม ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำกระบวนการสื่อสารของ Beaulieu (1992) มาสร้างเป็นโปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารสำหรับหัวหน้าหอผู้ป่วย หลังจากฝึกทักษะการสื่อสารดังกล่าวแล้ว หัวหน้าหอผู้ป่วยจะนำทักษะการสื่อสารไปใช้ในหอผู้ป่วย เป็นเวลา 1 เดือน ส่วนแนวคิดสัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการนั้นผู้วิจัยประยุกต์แนวคิดของ Whipple (2004) ประกอบด้วย 1) การให้ความช่วยเหลือ 2) การให้ความเคารพความเป็นบุคคล 3) การปฏิบัติโดยคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล 4) การมีปฏิริยาโต้ตอบกันในหอผู้ป่วย มาใช้ประเมินผลการวิจัยนี้ เนื่องจากตัวประกอบย่อยของแนวคิดดังกล่าวสามารถเกิดขึ้นได้จากการดำเนินการทดลองในงานวิจัยนี้

วัตถุประสงค์การวิจัย

เปรียบเทียบสัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการก่อนและหลังหัวหน้าหอผู้ป่วยได้รับการฝึกทักษะการสื่อสาร

แนวเหตุผลและสมมติฐานการวิจัย

ในการทำงานในหอผู้ป่วย หัวหน้าหอผู้ป่วยต้องติดต่อสื่อสารกับพยาบาลและบุคลากรอื่นๆในหอผู้ป่วย ทั้งเพื่อมอบหมายงาน แจ้งข่าวสารให้พนักงานทราบ สอนงาน และว่ากล่าวตักเตือนเมื่อมีผู้ทำผิด จากการที่หัวหน้าหอผู้ป่วยต้องใช้การติดต่อสื่อสารเป็นทักษะสำคัญในการปฏิบัติงาน หรือการบริหารในหอผู้ป่วย หากหัวหน้าหอผู้ป่วยไม่มีทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพอาจก่อให้เกิดความไม่เข้าใจกันของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการได้ และนำไปสู่การขาดสัมพันธภาพที่ดี

จากการศึกษาของนักวิชาการหลายท่าน (Kacmar, Zivnuska, Witt and Gully, 2003: 764-771; Campbell, White and Johnson, 2003: 171-194; Cannon, 1995: 48-51; Hanlon, 1996: 48-49) กล่าวว่า การสื่อสารสามารถทำให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีขึ้นได้ ซึ่งในกระบวนการ

สื่อสารนั้นประกอบไปด้วย ผู้ส่งสาร สาร ช่องทางการสื่อสาร และผู้รับสาร (Beaulieu, 1992) หากหัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นผู้ส่งสารที่มีการใช้วาจาที่สุภาพ ไม่ใช้การสั่งเพียงอย่างเดียว ไม่ว่ากล่าวตักเตือนต่อหน้าผู้อื่น มีการพูดให้กำลังใจ พร้อมทั้งมีการเลือกสารที่เหมาะสม เช่น เลือกคำพูดที่เหมาะสมกับบุคคลเหมาะสมกับกาลเทศะ มีวิธีการส่งสารที่เหมาะสม ในขณะเดียวกันหัวหน้าหอผู้ป่วยก็เป็นผู้รับสาร โดยเปิดโอกาสให้พยาบาลประจำการได้พูด ได้เสนอความคิดเห็น และมีการรับฟังอย่างตั้งใจ การกระทำต่างๆ เหล่านี้ของหัวหน้าหอผู้ป่วย ย่อมทำให้พยาบาลประจำการรู้สึกที่ตนเองได้รับเกียรติจากหัวหน้าหอผู้ป่วย ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ครบถ้วน และสามารถเสนอความคิดเห็นต่างๆ ได้ ย่อมทำให้พยาบาลประจำการเกิดความรู้สึกที่ดีต่อหัวหน้าหอผู้ป่วย และนำไปสู่การมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นว่าการสื่อสารที่ดีสามารถส่งผลกระทบต่อสัมพันธภาพระหว่างได้ จากแนวคิดดังกล่าวผู้วิจัยตั้งสมมติฐานการวิจัยไว้ดังนี้

สัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการหลังจากที่หัวหน้าหอผู้ป่วยได้รับการฝึกทักษะการสื่อสารแล้ว สูงกว่าก่อนการฝึกทักษะการสื่อสาร

ขอบเขตการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ หัวหน้าหอผู้ป่วย และพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง
2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย
 - 2.1 ตัวแปรต้นคือ การฝึกทักษะการสื่อสาร
 - 2.2 ตัวแปรตามคือ สัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ
3. ระยะเวลาในการศึกษารวม 14 สัปดาห์
 - 3.1 ขึ้นเตรียมการทดลอง 4 สัปดาห์ (22 ธันวาคม 2547 – 21 มกราคม 2548)
 - 3.2 ขึ้นการทดลองและประเมินผล 10 สัปดาห์ (22 มกราคม 2548 – 3 เมษายน 2548)

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

การฝึกทักษะการสื่อสาร หมายถึง การพัฒนาความสามารถของผู้ป่วยในการแสดงพฤติกรรมกรเป็นผู้สื่อสาร การเตรียมข้อมูลข่าวสาร การใช้ช่องทางการสื่อสาร และการเป็นผู้รับสาร ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติงานในหอผู้ป่วย โดยประยุกต์จากแนวคิดกระบวนการสื่อสารของ Beaulieu (1992) มาจัดเป็นกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ การบรรยาย และการใช้สถานการณ์จำลอง ซึ่งประกอบด้วยดังนี้

1. การเป็นผู้ส่งสาร หมายถึง การจัดกิจกรรมให้หัวหน้าหอผู้ป่วยมีความรู้และมีทักษะการเป็นผู้ส่งสารที่ดี โดยฟังบรรยายเกี่ยวกับกระบวนการสื่อสาร และทักษะที่สำคัญในการเป็นผู้ส่งสาร และฝึกทักษะที่เอื้อต่อความสำเร็จในการสื่อสาร ได้แก่ การพูดให้กำลังใจ การเปิดเผยความรู้สึก และการพูดให้ข้อมูลย้อนกลับ
2. การเตรียมข้อมูลข่าวสาร หมายถึง การจัดกิจกรรมให้หัวหน้าหอผู้ป่วยมีความรู้และฝึกทักษะ ในการคัดเลือกข้อมูลข่าวสาร การสรุปใจความอย่างครบถ้วน การขยายข้อความ การจัดเรียงลำดับข้อมูลข่าวสาร ในการใช้ติดต่อสื่อสารกับพยาบาลประจำการ
3. การใช้ช่องทางการสื่อสาร หมายถึง การจัดกิจกรรมให้หัวหน้าหอผู้ป่วยมีความรู้และทักษะในการเลือกช่องทางการส่งข้อความ หรือเนื้อหาของสารที่มีความเหมาะสม และส่งถึงพยาบาลประจำการอย่างรวดเร็วและทั่วถึง
4. การเป็นผู้รับสาร หมายถึง การจัดกิจกรรมให้หัวหน้าหอผู้ป่วยมีความรู้และฝึกทักษะการเป็นผู้รับสารที่ดี ได้แก่ การฟัง และการคิดพิจารณาเนื้อหาของสาร

สัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ หมายถึง พฤติกรรมการแสดงออกของหัวหน้าหอผู้ป่วยเกี่ยวกับการสร้างความสัมพันธ์และการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อพยาบาลประจำการในการปฏิบัติงานร่วมกันในหอผู้ป่วย วัดตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โดยประยุกต์แนวคิดของ Whipple (2004) ร่วมกับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ ซึ่งประกอบด้วย 4 ด้าน ดังนี้

1. การให้ความช่วยเหลือ หมายถึง หัวหน้าหอผู้ป่วยมีการถามถึงความเป็นอยู่ของพยาบาลประจำการ พูดให้กำลังใจเมื่อพยาบาลประจำการปฏิบัติงานได้ไม่ดี รับฟังปัญหาและให้คำแนะนำในการแก้ปัญหา ทำให้พยาบาลประจำการกล้าที่จะมาปรึกษา
2. การให้ความเคารพความเป็นบุคคล หมายถึง หัวหน้าหอผู้ป่วยมีการใช้คำพูดกับพยาบาลประจำการด้วยวาจาที่สุภาพ มีการคุยเรื่องอื่นๆนอกเหนือจากเรื่องงาน ไม่พูดคุยหรือซักถามเรื่องส่วนตัว และหัวหน้าหอผู้ป่วยยิ้มแย้มอยู่เสมอ
3. การปฏิบัติโดยคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล หมายถึง เมื่ออยู่นอกหอผู้ป่วยหัวหน้าหอผู้ป่วยทักทายและพูดคุยกับพยาบาลประจำการเช่นเดียวกับเมื่ออยู่ในหอผู้ป่วย เมื่อจะมอบหมายงานมีการถามถึงความพึงพอใจของพยาบาลประจำการ และหัวหน้าหอผู้ป่วยสามารถจำชื่อพยาบาลประจำการได้ทุกคน
4. การมีปฏิริยาโต้ตอบกันในหอผู้ป่วย หมายถึง หัวหน้าหอผู้ป่วยมีการวิพากษ์วิจารณ์การปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการอย่างสร้างสรรค์ สนับสนุนให้พยาบาลประจำการเสนอ

ความคิดเห็น รับฟังความคิดเห็นของพยาบาลประจำการแม้ความคิดเห็นนั้นจะไม่เห็นด้วยกับหัวหน้าหอผู้ป่วย และทำให้พยาบาลประจำการยินดีที่จะสนทนากับหัวหน้าหอผู้ป่วย

หัวหน้าหอผู้ป่วย หมายถึง พยาบาลวิชาชีพที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิตขึ้นไป ได้รับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพสาขาการพยาบาลและการผดุงครรภ์ ชั้น 1 และได้รับการแต่งตั้งเป็นหัวหน้าหอผู้ป่วยที่ปฏิบัติหน้าที่ในหอผู้ป่วย โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง

พยาบาลประจำการ หมายถึง พยาบาลวิชาชีพที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิตขึ้นไป ได้รับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพสาขาการพยาบาลและการผดุงครรภ์ ชั้น 1 ที่ปฏิบัติงานประจำหอผู้ป่วยโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เป็นแนวทางในการจัดอบรมทักษะการสื่อสารให้แก่พยาบาลประจำการ เพื่อเตรียมตัวสู่การรับตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วย
2. เป็นข้อมูลเบื้องต้นในการนำการฝึกทักษะการสื่อสารไปใช้ในหน่วยงานอื่นๆ ในโรงพยาบาล เพื่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างหัวหน้างานและผู้ปฏิบัติงาน

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง ผลการฝึกทักษะการสื่อสารสำหรับหัวหน้าหอผู้ป่วย ต่อสัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการวิจัยครั้งนี้ โดยนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. โรงพยาบาลเอกชน
 - 1.1 การจัดระบบงานของหอผู้ป่วย
 - 1.2 บทบาทและหน้าที่หัวหน้าหอผู้ป่วยของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง
 - 1.3 ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย
2. สัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ
 - 2.1 ความหมายสัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ
 - 2.2 แนวคิดสัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ
 - 2.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อสัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ
 - 2.4 การประเมินสัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ
3. การสื่อสารระหว่างบุคคล
 - 3.1 ความหมายการสื่อสารระหว่างบุคคล
 - 3.2 แนวคิดการสื่อสารระหว่างบุคคล
 - 3.3 การสื่อสารระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ
 - 3.4 การสื่อสารกับสัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ
 - 3.5 โปรแกรมการฝึกทักษะการสื่อสารสำหรับหัวหน้าหอผู้ป่วย
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
5. กรอบแนวคิดการวิจัย

1. โรงพยาบาลเอกชน

1.1 การจัดระบบงานหอผู้ป่วย

ความหมายหอผู้ป่วย

นักวิชาการหลายท่าน เช่น กุลยา ตันติผลลาชีวะ (2539: 39) และ นิตยา ศรีญาณลักษณ์ (2545: 247) ได้ให้ความหมายของ หอผู้ป่วย ไว้คล้ายคลึงกัน คือ เป็นหน่วยงานที่สำคัญของโรงพยาบาล ในการให้บริการด้านสุขภาพทั้ง การส่งเสริม การป้องกัน การรักษา และการฟื้นฟูสภาพแก่ผู้ป่วยหรือผู้รับบริการ นอกจากนี้ อรุณรัตน์ ศรีจันทร์นิตย์ (2539: 39) ให้ความหมายเพิ่มเติมว่า หอผู้ป่วยยังเป็นหน่วยงานสำหรับการค้นคว้าวิจัยทางคลินิก และเป็นสถานที่ศึกษาแก่บุคลากรสุขภาพอีกด้วย

สำหรับความหมายของ หอผู้ป่วย ในการวิจัยนี้ หมายถึง หน่วยงานของโรงพยาบาลที่ให้บริการด้านสุขภาพอย่างมีมาตรฐาน ทั้งการส่งเสริม การป้องกัน การรักษา และฟื้นฟูสภาพแก่ผู้ใช้บริการ

ประเภทหอผู้ป่วย

การจำแนกประเภทหอผู้ป่วยแตกต่างกันไปแล้วแต่ขนาดและนโยบายของโรงพยาบาล ซึ่งประเภทหอผู้ป่วยมีดังนี้ (กุลยา ตันติผลลาชีวะ, 2539: 40 - 43)

จำแนกตามโรคของผู้ป่วย หอผู้ป่วยจะมีชื่อเรียกตามบริการ ได้แก่ หอผู้ป่วยศัลยกรรม หอผู้ป่วยอายุรกรรม เป็นต้น

จำแนกตามโรคและการบำบัด หอผู้ป่วยจะมีชื่อเรียกตามโรค หรือการดูแลรักษาเฉพาะทาง เช่น หอผู้ป่วย ตา หู คอ จมูก หอผู้ป่วยศัลยกรรมประสาท เป็นต้น

จำแนกตามเพศของผู้ป่วย ได้แก่หอผู้ป่วยชาย หอผู้ป่วยหญิง แต่ไม่แยกโรค พบบ่อยในโรงพยาบาลขนาดเล็ก และจำนวนผู้ป่วยน้อย

จำแนกตามสมรรถภาพหรือระยะการเจ็บป่วย เช่น หอผู้ป่วยหนัก หอผู้ป่วยเรื้อรัง และหอผู้ป่วยพักฟื้น

หอผู้ป่วยในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งที่ใช้ในการทำวิจัยครั้งนี้ มีการแบ่งหอผู้ป่วยจำแนกตามโรคและการบำบัด เช่น หอผู้ป่วยโรคหัวใจ หอผู้ป่วยเด็กแรกเกิด เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีการจำแนกหอผู้ป่วยตามโครงสร้างของอาคาร หอผู้ป่วยเช่น หอผู้ป่วย 1/4, 2/4 เป็นต้น รวมทั้งหมด 17 หอผู้ป่วย

การจัดระบบงานหอผู้ป่วย

ระบบงานหอผู้ป่วย หมายถึงแบบแผนการดำเนินงานในหอผู้ป่วย โดยหัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นผู้กำหนดขึ้นตามปรัชญาและนโยบายของฝ่ายกายภาพบาลและโรงพยาบาล กุลยา ตันติผลลาชีวะ (2539: 85 - 110) กล่าวว่า แบบแผนในการดำเนินงานที่ต้องกำหนด มีดังนี้

1. การมอบหมายงาน

การมอบหมายงาน (Assignment) หมายถึง การเขียน การแบ่งงาน หน้าที่ในการพยาบาลผู้ป่วยแต่ละกลุ่มให้แก่ผู้ปฏิบัติในหน่วยงานรับผิดชอบ การมอบหมายงานเป็นหน้าที่ของหัวหน้าหอผู้ป่วย ซึ่งการมอบหมายงานที่ดีจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน เพราะเป็นการจัดการพยาบาลที่ตรงกับความสามารถ จุดประสงค์การมอบหมายงานคือ

1.1 กำหนดขอบเขตความรับผิดชอบในหน้าที่การพยาบาลของแต่ละคนเพื่อไม่ให้ก้าวก่างานกัน

1.2 เพื่อให้เกิดการพยาบาลที่ดีและมีประสิทธิภาพ เพราะผู้ป่วยจะได้รับการพยาบาลตามที่ต้องการ ถูกต้อง และเหมาะสมตามความสามารถของพยาบาล

1.3 เพื่อเป็นแนวทางในการประเมินผลการปฏิบัติงาน และการปฏิบัติกรพยาบาลของพยาบาล การมอบหมายงานที่ดีจะเป็นแนวทางการประเมินผลความสามารถ ประสบการณ์ ความรู้ และทักษะขณะปฏิบัติงาน ข้อบกพร่อง และข้อควรแก้ไขของพยาบาลแต่ละคนได้

1.4 เพื่อความสะดวกในการบริหารงานในหอผู้ป่วย เช่น พยาบาลทุกคนรับผิดชอบงานของตนเอง สะดวกต่อการจัดอัตรากำลังในแต่ละเวร เป็นแนวทางสำหรับวางแผนงานในหอผู้ป่วย สะดวกต่อการนิเทศงาน การจัดงานและจัดเวลา เพื่อให้เหมาะกับความสามารถของพยาบาล สามารถเปลี่ยนแปลงพยาบาลตามจำนวนผู้ป่วย สะดวกต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน

1.5 เป็นแนวทางสำหรับผู้รับผิดชอบหน้าที่ในการพยาบาลนั้นคือหัวหน้าทีม และวางแผนงานให้ปรับปรุงแก้ไขได้เหมาะสม

1.6 เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้ปฏิบัติได้เตรียมตัวและปฏิบัติงาน

2. การจัดระบบปฏิบัติงานประจำ

ฝ่ายการพยาบาลจะเป็นผู้กำหนดระเบียบต่างๆแต่ละระบบปฏิบัติงานประจำ ซึ่งเป็นวิธีที่ช่วยให้บุคลากรพยาบาลมีแนวทางในการทำงานให้เป็นไปตามระเบียบปฏิบัติที่กำหนดไว้ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติมีวินัยและรอบคอบในการปฏิบัติงาน โดยทั่วไประบบงานหอผู้ป่วยจะมีการกำหนดดังนี้

2.1 ระบบการอยู่เวร ปัญหาที่หัวหน้าหอผู้ป่วยมักพบอยู่เสมอคือ ปัญหาการเปลี่ยนเวร แลกเวร ขาดเวร ของเจ้าหน้าที่ การมีระบบปฏิบัติสำหรับเจ้าหน้าที่จะช่วยให้หัวหน้าหอผู้ป่วยตรวจสอบงานของบุคลากรในความดูแล และศึกษาหาแนวทางที่จะปรับและพัฒนาบุคลากรให้ดีขึ้นได้

2.2 การกำหนดลักษณะงาน (Job description) ในการปฏิบัติงานทุกคนจะต้องปฏิบัติตามลักษณะงานที่ฝ่ายการพยาบาลกำหนดตามบทบาทหน้าที่ การกำหนดลักษณะงานระดับ

หอผู้ป่วยจะต้องเป็นไปตามลักษณะงานของฝ่ายการพยาบาล ซึ่งลักษณะงานที่กำหนดต้องมีลักษณะ 4 ประการคือ

2.2.1 ความทันสมัย ข้อพรณงานจะต้องสนองอย่างถูกต้องกับกระแสนงานที่ต้องการในปัจจุบัน เพื่อให้เหมาะกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป

2.2.2 เรื่องที่เขียนจะต้องเหมาะสมและโน้มน้าวจิตใจ มีข้อบ่งชี้ชัดเจน มีรายละเอียดทำให้เกิดความเข้าใจ และปฏิบัติตามได้ง่าย

2.2.3 ต้องมีข้อสรุปให้ชัดเจนว่างานทั้งหมดคืออะไร ทำอย่างไร ขยายได้แค่ไหน เช่น ลักษณะงานตามชั่วโมง งานสำหรับผู้ชำนาญเป็นพิเศษ เป็นต้น ลักษณะงานจะต้องสมบูรณ์เพียงพอ แต่ไม่ละเอียดยอจนเกินไป

2.3 การตรวจนับพัสดุ พัสตต่างๆในหอผู้ป่วยควรได้รับการตรวจนับจำนวน และความเสื่อมสภาพทุกวัน แต่ละหอผู้ป่วยจึงควรมีบัญชีย่อยสำหรับการตรวจนับ เพื่อการควบคุมจำนวน และตรวจสภาพชำรุด

2.4 การตรวจนับจำนวนยาโดยเฉพาะยาเสพติดจะต้องมีรายการบัญชียาที่ให้แก่ผู้ป่วย และตรวจนับทุกเวร เพื่อประเมินการใช้ยา และตรวจนับยาที่หายไปจากหอผู้ป่วย

3. ระเบียบปฏิบัติของผู้ป่วย

การกำหนดระบบปฏิบัติของผู้ป่วย เป็นภารกิจที่แสดงความสามารถของหัวหน้าหอผู้ป่วย ในการบริหารอย่างหนึ่ง การปฏิบัติของผู้ป่วยและญาติที่ต้องจัดให้เป็นระบบที่ดีคือ การกำหนดเวลาเยี่ยม จำนวนผู้เยี่ยม การจำกัดการสูบบุหรี่ เวลาคืนนอนเพื่อทำกิจวัตรประจำวัน การรับประทานอาหาร และการแต่ง สระ หรือตัดผม

4. การติดต่อสื่อสารและการประสานงาน

การสื่อสารเป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลด้วยคำพูด อักษร สัญลักษณ์ หรือข่าวสาร เพื่อที่จะให้สมาชิกในองค์กรได้เข้าใจความหมาย และสามารถเข้าใจฝ่ายอื่นๆได้ นอกจากการสื่อสารพยาบาลต้องทำหน้าที่ประสานงานร่วมด้วย ภารกิจการประสานงานจะขึ้นอยู่กับความรับผิดชอบของหัวหน้าหอผู้ป่วยที่จะให้การดำเนินการปฏิบัติงานนั้นเป็นไปด้วยดี ซึ่งการประสานงาน คือ กระบวนการทำให้กิจกรรมต่างๆของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและหน่วยงานต่างๆ รวมเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้หน่วยงานต่างๆปฏิบัติหน้าที่ร่วมกัน การประสานงานที่หอผู้ป่วยจะต้องเกี่ยวข้อง ประกอบด้วย

4.1 การประสานงานในฝ่าย เป็นการดำเนินการปฏิบัติงานระหว่างการนำนโยบายของฝ่ายการพยาบาลมาปฏิบัติระดับหอผู้ป่วย หัวหน้าหอผู้ป่วยต้องของฝ่ายการพยาบาลเกี่ยวกับ

นโยบายระเบียบปฏิบัติ และแผนงานของฝ่ายการพยาบาลที่บุคลากรพยาบาลในหอผู้ป่วยจะต้องรับรู้และถือปฏิบัติ

4.2 การประสานงานระหว่างแผนก งานหอผู้ป่วยไม่ใช่งานอิสระ ต้องเกี่ยวข้องกับแผนกอื่นๆของโรงพยาบาล การทำความเข้าใจต่อระบบงานและปฏิบัติอย่างถูกต้องตามระเบียบของกันและกัน จะช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างคล่องตัว ขณะเดียวกันหัวหน้าหอผู้ป่วยจะต้องทำความเข้าใจต่อระเบียบปฏิบัตินั้น สามารถชี้แจงชัดเจนได้ในทางปฏิบัติ เพื่อให้พยาบาลระดับต่างๆในหอผู้ป่วยนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง

5. ระบบข้อมูลของหอผู้ป่วย

ข้อมูลหอผู้ป่วย หมายถึง ข้อมูลที่หัวหน้าหอผู้ป่วยจะต้องมีบทบาทและความรับผิดชอบ มีอยู่ 3 ชนิด คือ

5.1 บันทึกรายงานผู้ป่วย ในส่วนที่ต้องทำคือ ระบบเรียงรายงานรับใหม่ การเรียงรายงานจำหน่าย การติดตามและบันทึกผลการตรวจทางห้องทดลอง ตลอดจนการลงบันทึกรายงานต่างๆ เพื่อสร้างประสิทธิภาพการทำงาน

5.2 บันทึกทะเบียนสถิติ การลงทะเบียนสถิติรับใหม่ จำหน่าย มักจะมีอยู่ทุกหอผู้ป่วย จำเป็นที่บุคลากรพยาบาลทุกระดับต้องได้รับการปฐมนิเทศ รู้จัก และสามารถบันทึกได้ถูกต้อง

5.3 คู่มือการปฏิบัติทางการพยาบาล (Nursing procedure) คู่มือควรเป็นความร่วมมือจากหอผู้ป่วยและฝ่ายการพยาบาลที่จะกระทำร่วมกัน เพื่อใช้สำหรับปฏิบัติได้นำไปปฏิบัติได้ถูกต้อง

6. ระบบงานเสมียน

งานพยาบาลไม่จำเป็นต้องเป็นผู้รับผิดชอบเสมอไป อาจให้พนักงานผู้ช่วยเหลือหรือเสมียนหอผู้ป่วยเป็นผู้ปฏิบัติแทน โดยหัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นผู้นิเทศอย่างใกล้ชิด เช่น การลงทะเบียนสถิติ การต้อนรับและประชาสัมพันธ์ และการติดต่อระหว่างแผนกในโรงพยาบาล

7. ระบบงานแม่บ้าน

หัวหน้าหอผู้ป่วยจะเป็นผู้ควบคุมให้หอผู้ป่วยสะอาดและสวยงามอยู่เสมอ โดยระบบงานที่หัวหน้าหอผู้ป่วยต้องจัดการคือ การทำความสะอาด การจัดตกแต่งสถานที่ การตรวจสอบอุปกรณ์งานแม่บ้าน เป็นต้น

นอกจากนี้ กองการพยาบาล (2539) ได้กล่าวถึงการจัดระบบงานหอผู้ป่วยว่า ประกอบด้วยข้อกำหนดรายละเอียด ดังนี้

1. กำหนดวัตถุประสงค์การบริการผู้ป่วย โดยพิจารณาถึงความต้องการของสังคม และนโยบายของสถาบัน ซึ่งวัตถุประสงค์นี้ต้อง เขียนเป็นลายลักษณ์อักษร สอดคล้องกับนโยบายของ

โรงพยาบาลและมโนมติการให้การพยาบาล ชัดเจน เชื่อถือได้ นำไปปฏิบัติได้ มีวัตถุประสงค์ประจำแผนก พิจารณาแผนการพยาบาลให้สอดคล้องกับแผนการรักษาของแพทย์ มีการวางแผนระยะสั้นและระยะยาว และชี้แจงให้เจ้าหน้าที่ทุกคนได้ทราบและแก้ไขปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ

2. กำหนดขอบเขตความรับผิดชอบ และแผนภูมิการทำงานของเจ้าหน้าที่ระดับต่างๆ ซึ่งเกี่ยวข้องและประสานกัน เพื่อป้องกันการงานซ้ำซ้อน

3. การกำหนดอัตรากำลังและประเภทของเจ้าหน้าที่แต่ละระดับ ซึ่งควรคำนึงถึงจำนวนผู้ป่วย ลักษณะและสภาพของผู้ป่วย การบริการ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ และสิ่งอำนวยความสะดวก กำหนดหน้าที่รับผิดชอบและลักษณะงาน เพื่อให้ทุกคนทราบว่าตนมีหน้าที่อะไรบ้าง และควรจะมีผลเป็นระยะๆ

4. การกำหนดการติดต่อสื่อสาร และขั้นตอนการรายงานต่างๆอย่างละเอียด เช่น การเขียนบันทึกทางการแพทย์ รวมทั้งต้องมีการประเมินผลและแก้ไขปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพ

5. คู่มือปฏิบัติการพยาบาล ประจำหอผู้ป่วยทุกหน่วยงาน ทั้งนี้เพื่อจะได้ค้นคว้าเมื่อมีข้อสงสัย หรือปัญหาที่เกิดขึ้นขณะปฏิบัติงาน และควรที่จะแก้ไขปรับปรุงให้ทันสมัยตลอดเวลา

6. การวางแผนการให้การพยาบาล เริ่มตั้งแต่ผู้ป่วยเข้ามาอยู่ในโรงพยาบาล จนถึงจำหน่ายกลับบ้าน รวมทั้งการติดตามและส่งต่อ

7. นโยบายบริหารบุคคล ศึกษาบุคลากรเพื่อทราบลักษณะ ความรู้ ความสามารถ เพื่อมอบหมายงานให้เหมาะสม มีอบรมปฐมนิเทศ ประเมินผลเป็นระยะๆ

8. จัดหาเครื่องมือเครื่องใช้ให้เพียงพอ มีผู้รับผิดชอบในการดูแลเครื่องมือเครื่องใช้

9. การบันทึกและการรายงาน มีมาตรฐานสำหรับการบันทึก พร้อมทั้งแก้ไขปรับปรุง มีใบบันทึกเหตุการณ์ มีบันทึกและรายงานเกี่ยวกับการพยาบาล

10. การเสริมความรู้ทางวิชาการ มีวัตถุประสงค์ วางแผน ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

11. มีการติดต่อประสานงานกับพยาบาลวิชาชีพ หรือเจ้าหน้าที่อื่นๆในทีมสุขภาพที่เกี่ยวข้องทั้งในและนอกสถาบัน

12. มีการประเมินผล

สำหรับหอผู้ป่วยโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง การจัดระบบงานในหอผู้ป่วยนั้นมีส่วนคล้ายคลึงกับที่ได้กล่าวมาข้างต้น คือหัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นผู้กำหนดรูปแบบการให้บริการในหอผู้ป่วย การจัดอัตรากำลังให้เหมาะสมกับภาระงาน มีการกำหนดความรับผิดชอบแก่บุคลากรในหอผู้ป่วยให้สอดคล้องกับนโยบายของโรงพยาบาล เป็นต้น แต่มีส่วนที่แตกต่างคือ โรงพยาบาลเอกชนแห่งนี้ไม่มีฝ่ายการพยาบาล ดังนั้นการกำหนดบทบาทหน้าที่ของบุคลากรในหอผู้ป่วย การนำ

นโยบายสู่การปฏิบัติ การและวางแผนการปฏิบัติงานของหอผู้ป่วยจึงเป็นบทบาทหน้าที่โดยตรงของหัวหน้าหอผู้ป่วย

1.2 บทบาทและหน้าที่หัวหน้าหอผู้ป่วยของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง

หัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการดูแลรับผิดชอบงานทั้งหมดในหอผู้ป่วย เป็นผู้ดำรงสภาพในตำแหน่งของผู้บริหารระดับต้น ที่จะต้องมีบทบาทหลายประการในฐานะของผู้บริหาร ซึ่งต้องอาศัยทักษะ ความรู้ ความสามารถที่เหมาะสม

แนวคิดเกี่ยวกับบทบาทและหน้าที่ของหัวหน้าหอผู้ป่วยได้มีนักวิชาการหลายท่าน (Gassert, Holt and Pope, 1982: 1527 – 1530; Fox, Fox and Well 1999, กองการพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข, 2539 ; กุลยา ตันติผลาชีวะ, 2539) ได้กล่าวถึงบทบาทและหน้าที่หัวหน้าหอผู้ป่วยไว้สอดคล้องกัน ซึ่งสรุปได้ดังนี้

1. ด้านการบริหารจัดการ มีหน้าที่การกำหนดนโยบายการพยาบาลในหอผู้ป่วย การบริหารหน่วยงาน บริหารบุคคลในหน่วยงาน รวมทั้งการบริหารวัสดุต่างๆ เพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร โดยอาศัยกระบวนการจัดการ ซึ่งประกอบด้วย การวางแผน การจัดระบบงาน การจัดบุคลากร การสั่งการ และการควบคุมงาน นอกจากนี้ยังรวมถึงการคัดสรรบุคลากรเข้าทำงาน

2. ด้านการปฏิบัติการพยาบาล มีหน้าที่ดำเนินกิจกรรมพยาบาลให้กับผู้ป่วยหรือผู้รับบริการ เพื่อสนองความต้องการด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม โดยครอบคลุมทั้งการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันและการควบคุมโรค การรักษาพยาบาลและการฟื้นฟูสภาพ โดยใช้กระบวนการพยาบาล และทฤษฎีทางการพยาบาล เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติ รวมถึงการมีส่วนร่วมในการสร้างและใช้มาตรฐานในการควบคุมคุณภาพการพยาบาล และเป็นแบบอย่างที่ดีแก่พยาบาลในเชิงปฏิบัติวิชาชีพ

3. ด้านการเป็นผู้ให้คำปรึกษา โดยให้คำปรึกษาแก่บุคคลต่างๆ ได้แก่ ผู้ป่วยและญาติ บุคลากรในหอผู้ป่วย รวมทั้งทีมสุขภาพ ในส่วนของการปฏิบัติงาน เพื่อช่วยในการตัดสินใจในการแก้ปัญหาต่างๆ และพัฒนาคุณภาพของงาน

4. ด้านการเป็นผู้สอน หัวหน้าหอผู้ป่วยมีหน้าที่สอนบุคลากรในหน่วยงาน เพื่อพัฒนาความรู้ ทักษะ และทัศนคติ สอนผู้ป่วยและญาติในการปฏิบัติตัว การสอนอาจจะเป็นผู้นิเทศให้กับบุคลากร เพื่อให้บุคลากรนำไปสอนผู้ป่วย

5. ด้านการเป็นผู้วิจัย หัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นผู้วิจัยทางการพยาบาล หรือมีส่วนร่วม และสนับสนุนให้บุคลากรทำการวิจัยต่างๆ เพื่อปรับปรุงคุณภาพการพยาบาล นอกจากนี้รวมถึง การนำผลการวิจัยใหม่ๆมาปรับปรุงการปฏิบัติการพยาบาล

6. ด้านการเป็นผู้ประสานงาน หัวหน้าหอผู้ป่วยทำหน้าที่เป็นสมาชิกหนึ่งของคณะกรรมการต่างๆในโรงพยาบาล การร่วมประชุมกับผู้บริหารอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน รวมถึงการประสานงานเพื่อการรักษาผู้ป่วยกับแพทย์ผู้รักษา

หัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง มีทั้งหมด 17 คน ปฏิบัติงานตั้งแต่เวลา 07.00 – 15.00 น. แต่บางครั้งหัวหน้าหอผู้ป่วยต้องช่วยเหลืองานในหอผู้ป่วยจนกว่างานจะเสร็จ เพราะนอกจากหัวหน้าหอผู้ป่วยจะทำงานด้านบริหารแล้วบางครั้งถ้าอัตรากำลังไม่พอหัวหน้าหอผู้ป่วยต้องทำงานด้านปฏิบัติการในการดูแลผู้ป่วยด้วย ในการทำงานนั้นหัวหน้าหอผู้ป่วยต้องเป็นผู้เชื่อมโยงนโยบายของโรงพยาบาลสู่การปฏิบัติ ดังนั้นนอกจากงานในหอผู้ป่วยแล้วหัวหน้าหอผู้ป่วยต้องมีการประชุมร่วมกับหน่วยงานอื่นๆในการติดตามและหาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพงานในหอผู้ป่วยและโรงพยาบาลให้เพิ่มมากขึ้น ซึ่งในการปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยนั้นมีส่วนคล้ายคลึงกับบทบาทที่กล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ ดังนี้

1. ด้านการบริหารจัดการ หัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นผู้กำหนดแนวทางการพยาบาลในหอผู้ป่วย (เนื่องจากไม่มีฝ่ายการพยาบาล) กำหนดงานในหอผู้ป่วย บริหารหน่วยงาน บริหารบุคคลในหน่วยงาน การจัดอัตรากำลัง รวมทั้งการบริหารวัสดุต่างๆ เพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร โดยอาศัยกระบวนการจัดการ ซึ่งประกอบด้วย การวางแผน การจัดระบบงาน การจัดบุคลากร การสั่งการ และการควบคุมงาน นอกจากนี้ยังรวมถึงการคัดสรรบุคลากรเข้าทำงานในหอผู้ป่วย

2. ด้านการปฏิบัติการพยาบาล หัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินกิจกรรมพยาบาลให้กับผู้ป่วยหรือผู้รับบริการ เพื่อสนองความต้องการด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม โดยครอบคลุมทั้งการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันและการควบคุมโรค การรักษาพยาบาลและการฟื้นฟูสภาพ โดยใช้กระบวนการพยาบาล และทฤษฎีทางการพยาบาล เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติการพยาบาลให้มีคุณภาพและได้มาตรฐาน รวมถึงมีส่วนร่วมในการสร้างและใช้มาตรฐานในการควบคุมคุณภาพการพยาบาล และการเป็นแบบอย่างที่ดีแก่พยาบาลในเชิงปฏิบัติวิชาชีพ

3. ด้านการเป็นผู้ให้คำปรึกษา หัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นผู้ให้คำปรึกษาแก่บุคคลต่างๆ ในหอผู้ป่วยทั้งเรื่องงาน เรื่องส่วนตัว โดยสามารถให้คำปรึกษาได้ทั้งขณะปฏิบัติงาน และ

นอกเหนือจากเวลาปฏิบัติงาน เพื่อช่วยในการตัดสินใจในการแก้ปัญหาต่างๆ และเพื่อการพัฒนาคุณภาพของงาน

4. ด้านการเป็นผู้สอน โดยหัวหน้าหอผู้ป่วยมีหน้าที่สอนบุคลากรในหน่วยงาน เพื่อพัฒนาความรู้ ทักษะ และทัศนคติ สอนผู้ป่วยและญาติในการปฏิบัติตัว รวมถึงการสอนอาจจะเป็นผู้นิเทศให้กับบุคลากร เพื่อให้บุคลากรนำไปสอนผู้ป่วย หรือสอนบุคลากรที่เข้ามาทำงานใหม่

5. ด้านการเป็นผู้วิจัย หัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลเอกชนแห่งนี้มีการนำผลการวิจัยใหม่ๆมาปรับปรุงการปฏิบัติการพยาบาล เพื่อปรับปรุงงานมาตรฐานการพยาบาล แต่ยังไม่มีการทำวิจัยในหอผู้ป่วย

6. ด้านการเป็นผู้ประสานงาน หัวหน้าหอผู้ป่วยมีการร่วมประชุมกับผู้บริหารอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เช่น ผู้อำนวยการโรงพยาบาล หัวหน้าหอผู้ป่วยอื่น และหน่วยงานอื่นในโรงพยาบาล เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีการประสานงานเพื่อการรักษาผู้ป่วยกับแพทย์ผู้รักษาแต่ละราย ทั้งแพทย์ที่ทำงานตามเวลา และแพทย์ที่ทำงานเป็นบางเวลา และการประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆในโรงพยาบาลเพื่อช่วยให้การดำเนินงานในหอผู้ป่วยดำเนินไปได้อย่างราบรื่น

1.3 ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย

จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า มีผู้ศึกษา ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยไว้ดังนี้

หฤทยา ปรีชาสุข (2532: 14,100) ได้ศึกษาปัญหาในปฏิบัติตามบทบาทของหัวหน้าหอผู้ป่วย ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ปัญหาในการปฏิบัติงานตามบทบาทของหัวหน้าหอผู้ป่วยสูงกว่าพยาบาลปฏิบัติการ ซึ่งปัญหาดังกล่าว ได้แก่ ด้านการตัดสินใจ ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ ด้านการสื่อสารข้อมูลของหัวหน้าหอผู้ป่วยของโรงพยาบาลแต่ละสังกัด (กระทรวงสาธารณสุข กลาโหม มหาดไทย ทบวงมหาวิทยาลัย และสภาการศึกษา) ส่วนการศึกษาของ กรณิกา ตันติกนพร (2539: 116 -117) พบว่าปัญหาที่สำคัญอย่างหนึ่งของหัวหน้าหอผู้ป่วย คือสัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการไม่ดี เนื่องจากพยาบาลประจำการมีความเห็นว่าการสร้างความรู้สึกที่ดีของหัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นการกระทำเพื่อการร้องขอ หรือการมอบหมายงานให้ได้รับความสำเร็จเท่านั้น

สำหรับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้จากการสัมภาษณ์หัวหน้าหอผู้ป่วย จำนวน 20 คน เมื่อวันที่ 26 - 31 มีนาคม 2547 พบว่า ร้อยละ 70 ของพยาบาลประจำการ (14 คน) รายงานว่าปัญหาที่สำคัญ คือ การขาดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ และสอดคล้องกับที่

หฤทยา ปรีชาสุข (2532) กล่าวไว้ ปัญหาการขาดปฏิสัมพันธ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการนั้นปัญหาที่เกิดขึ้น อาจเนื่องมาจากการที่หัวหน้าหอผู้ป่วยมิได้รับการเตรียมความพร้อมเกี่ยวกับทักษะต่างๆในการบริหารงาน ก่อนที่จะก้าวเข้าสู่ตำแหน่งผู้บริหารระดับต้น โดยเฉพาะทักษะการสื่อสาร ซึ่งเป็นทักษะที่จำเป็นและมีความสำคัญมากสำหรับการบริหารงานในหอผู้ป่วย ดังนั้นผู้วิจัยจึงต้องการพัฒนาโปรแกรมการฝึกทักษะการสื่อสารสำหรับหัวหน้าหอผู้ป่วย เพื่อให้หัวหน้าหอผู้ป่วยมีความพร้อมในการสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อพยาบาลประจำการ

2. สัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ

2.1 ความหมายสัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ

ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยใช้แนวคิดสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ในการศึกษาสัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล มีผู้ที่กล่าวถึงสัมพันธภาพระหว่างบุคคล (Ruben, 1984: 249; Pace and Faules, 1989: 193; Baltus, 1994) ว่า สัมพันธภาพระหว่างบุคคล หมายถึง การมีปฏิสัมพันธ์กันของบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป มีการแลกเปลี่ยนความคิด และเกิดการยอมรับซึ่งกันและกัน ให้ความสำคัญต่อกัน สร้างความพึงพอใจและความรู้สึกที่ดีต่อกัน ก่อให้เกิดความสนิทสนมกัน นอกจากนี้ Schutz (1998) ยังกล่าวว่า สัมพันธภาพระหว่างบุคคล เป็นการแสดงออกทางด้านจิตใจของบุคคลทั้งสองฝ่าย โดยมีสถานการณ์ระหว่างบุคคลเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของแต่ละบุคคลและส่งผลให้บุคคลมีการแสดงพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไปตามสถานการณ์นั้นๆ

สำหรับในงานวิจัยนี้ สัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการหมายถึง การสร้างความสัมพันธ์และการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อพยาบาลประจำการในการปฏิบัติงานร่วมกันในหอผู้ป่วย วัดตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ

2.2 แนวคิดสัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับแนวคิดสัมพันธภาพระหว่างบุคคล มีนักวิชาการได้กล่าวถึงแนวคิดสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ดังนี้

1. แนวคิดสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของ Sullivan

Sullivan (1953 cited in Schultz, 1976) เป็นผู้ริเริ่มแนวความคิดของทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลขึ้น เขาได้ชี้ให้เห็นว่าความปรารถนาที่สำคัญในชีวิตของมนุษย์มี 2 อย่าง ได้แก่ ความสุขทางกาย และความรู้สึกอบอุ่นปลอดภัย ซึ่งเป็นความรู้สึกทางจิตใจ ที่เกิดจากสัมพันธภาพ

ที่ตีระหว่างกันและกัน นอกจากนี้ Sullivan ยังสนใจศึกษาเกี่ยวกับพัฒนาการของรูปแบบวิธีคิดของคน และได้สรุปประสบการณ์ในการเรียนรู้รูปแบบสัมพันธ์ของบุคคล ไว้ 3 รูปแบบ ดังนี้

แบบที่ 1 คือ Prototaxic เป็นวิธีคิดขั้นเริ่มแรกและต่ำสุดของคนเราในช่วงแรกเกิดถึง 7 เดือน ซึ่ง Sullivan เชื่อว่าความคิดของคนเราในวัยเด็กประกอบด้วยความรู้สึกจากการได้สัมผัสวัตถุสิ่งของที่จับต้องได้ ความรู้สึกและภาพพจน์ที่เกิดขึ้นอย่างกระจัดกระจายในจิตใจของเด็กโดยขาดการประสานสัมพันธ์ ขาดความเชื่อมโยงกัน และปราศจากความเข้าใจ ทำให้บุคคลกลุ่มนี้ไม่สามารถรำลึกสัมพันธ์ภาพนั้นได้

แบบที่ 2 คือ Parataxic วิธีนี้เกี่ยวข้องกับความเชื่อโบราณที่เชื่อว่า เหตุการณ์ 2 อย่างที่เกิดพร้อมกัน หรือในเวลาและสถานที่ใกล้เคียงกันและต่อเนื่องกัน เหตุการณ์หนึ่งจะเป็นเหตุ ส่วนอีกเหตุการณ์หนึ่งจะเป็นผล ทั้งๆที่ 2 เหตุการณ์นี้ไม่ได้มีอะไรเกี่ยวข้องกัน ซึ่งเด็กเล็กมักจะใช้วิธีคิดแบบนี้ แม้ในผู้ใหญ่แล้วก็ยังใช้วิธีคิดรูปแบบนี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความเชื่อเกี่ยวกับไสยศาสตร์

แบบที่ 3 คือ Syntactic เป็นแบบวิธีคิดขั้นสูงสุดโดยมีสัญลักษณ์เป็นสื่อ เช่น คำพูดหรือตัวเลข ซึ่งใช้กันในแต่ละสังคม ซึ่งสัญลักษณ์ที่เป็นที่เข้าใจและรับรู้ในสังคมมีความจำเป็นมาก เพราะช่วยส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นประสบการณ์ที่บุคคลสามารถรับรู้ความเป็นเอกลักษณ์ของสถานการณ์เฉพาะได้ รวมทั้งสามารถเชื่อมโยงอดีต ปัจจุบัน และอนาคตได้

แนวคิดของ Sullivan เป็นการมุ่งการพัฒนาสัมพันธ์ภาพตามลำดับขั้น ซึ่งต้องอาศัยระยะเวลาและประสบการณ์ของบุคคลในการสร้างสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่น

2. แนวคิดสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลของ Schutz

Schutz (1998) ได้กล่าวถึงพฤติกรรมสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ พฤติกรรมความเป็นพวกพ้อง พฤติกรรมการมีอำนาจ และพฤติกรรมการเปิดตัวเอง จากนั้นจึงสร้างเป็นทฤษฎีทางสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลเบื้องต้น (Fundamental interpersonal relationship orientation: FIRO) ซึ่งเป็นทฤษฎีที่อธิบายถึงพฤติกรรมของบุคคลในด้านสัมพันธ์ภาพที่มีต่อบุคคล ในความหมายของทิศทางสัมพันธ์ภาพ โดยมีข้อตกลงเบื้องต้นของทฤษฎีว่า “มนุษย์ต้องการมนุษย์ (People need people)” เนื่องจากมนุษย์เป็นสัตว์สังคมที่ต้องอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่มเป็นสังคม ดังนั้นจึงต้องมีการปรับตัวเองให้สามารถอยู่ร่วมกับบุคคลอื่นได้อย่างราบรื่น

แนวคิดหลักเกี่ยวกับสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลของ Schutz สรุปได้ 4 ประเด็น ดังนี้

2.1 บุคคลทุกคนมีความต้องการพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่สำคัญ 3 ประเด็นคือ

2.1.1 ความต้องการความเป็นพวกพ้อง (Interpersonal need for inclusion) หมายถึง ความต้องการในการสร้างและธำรงไว้ซึ่งความพึงพอใจในความสัมพันธ์ระหว่างตนเองและคนอื่นในด้านการเริ่มต้นสร้างสัมพันธภาพ และการริเริ่มในการเข้าไปรวมกลุ่มกับคนอื่น ซึ่งความพึงพอใจใน สัมพันธภาพด้านความเป็นพวกพ้องนี้จะมีพฤติกรรมเริ่มตั้งแต่การไม่ต้องการเข้าไปมีปฏิสัมพันธ์กับคนอื่นในระยะเริ่มต้น และไม่ต้องการเป็นพวกพ้องกับคนอื่น ความต้องการความเป็นพวกพ้องจะเพิ่มมากขึ้นตามลำดับ จนกระทั่งแสดงความต้องการเข้าไปมีสัมพันธภาพกับคนอื่นและต้องการการยอมรับการเป็นพวกพ้องในกลุ่มระดับสูง

2.1.2 ความต้องการการมีอำนาจควบคุม (Interpersonal need for control) หมายถึง ความต้องการในการสร้างและธำรงไว้ซึ่งความพึงพอใจในสัมพันธภาพระหว่างตนเองและคนอื่นในด้านการแสดงอำนาจควบคุมคนอื่น ซึ่งความพอใจของบุคคลในด้านการมีอำนาจควบคุมจะมี พฤติกรรมตั้งแต่ การไม่ต้องการแสดงการควบคุมคนอื่น และไม่แสดงอำนาจเหนือคนอื่นเมื่อมีปฏิสัมพันธ์กัน ความต้องการการมีอำนาจควบคุมจะเพิ่มระดับขึ้นตามลำดับ จนกระทั่งถึงการแสดงความต้องการควบคุมคนอื่นทั้งหมดเมื่อมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกัน และต้องการแสดงอำนาจเหนือคนอื่นในระดับสูง

2.1.3 ความต้องการการเปิดเผยตัวเอง (Interpersonal need for openness) หมายถึง ความต้องการการสร้างและธำรงไว้ซึ่งความพึงพอใจในสัมพันธภาพระหว่างตนเองและคนอื่นในด้านการเปิดเผยตนเอง ทั้งทางด้านอารมณ์และความรู้สึก ซึ่งความพึงพอใจของบุคคลในด้านการชอบพอจะมีพฤติกรรมตั้งแต่การไม่ต้องการใกล้ชิดสนิทสนมกับคนอื่น ไม่ต้องการเปิดเผยตนเอง ความต้องการการเปิดเผยตัวเองจะเพิ่มมากขึ้นตามลำดับไปจนกระทั่งถึง ความต้องการใกล้ชิดสนิทสนมกับคนอื่น และต้องการเปิดเผยตัวเองในระดับสูงขึ้น เมื่อมีระดับสัมพันธภาพที่ดีต่อกันมากขึ้น

2.2 พฤติกรรมสัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่บุคคลแสดงออกในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่นจะมีลักษณะเหมือนกับพฤติกรรมที่เคยประสบมาก่อนในวัยเด็ก และมักเป็นความสัมพันธ์ที่เคยมีต่อบิดา มารดา หรือผู้ที่มีความสำคัญในชีวิต แสดงให้เห็นว่าการมีปฏิสัมพันธ์ของบุคคลมีพื้นฐานมาจากความสัมพันธ์ระหว่างตนเองและ บิดา มารดา หรือผู้ที่มีความสำคัญในชีวิต

2.3 การคงไว้ซึ่งสัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่ดี เป็นผลมาจากความผสมกลมกลืนกันอย่างพอดีระหว่างความต้องการและพฤติกรรมสัมพันธภาพระหว่างบุคคลทั้ง 3 ด้าน

2.4 บุคคลตั้งแต่สองคนหรือมากกว่าสองคนขึ้นไปที่มีสัมพันธ์ภาพระหว่างกัน และรวมตัวกันเป็นกลุ่ม จะต้องผ่านขั้นพัฒนาการของความต้องการสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลตามลำดับคือ ความเป็นพวกพ้อง การมีอำนาจควบคุม และการเปิดตัวเองตามลำดับ แต่เมื่อกลุ่มสิ้นสุดลงความต้องการจะถอยกลับไปจากการเปิดตัวเอง การมีอำนาจควบคุม จนถึงความเป็นพวกพ้องตามลำดับ

พฤติกรรมสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลในแต่ละด้านสามารถแสดงทิศทางได้ดังนี้

1. ทิศทางที่ตนเองแสดงต่อคนอื่น ประกอบด้วย (1) พฤติกรรมที่ตนเองแสดงต่อคนอื่นที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน (Do, See) และ (2) พฤติกรรมที่ตนเองต้องการแสดงต่อคนอื่น (Do, Want) จากพฤติกรรมทั้งสองลักษณะในทิศทางนี้สามารถบอกผลต่างของพฤติกรรมได้ โดยแสดงผลคะแนนทางด้านบวก หมายถึง พฤติกรรมที่ตนเองแสดงต่อคนอื่นในปัจจุบันมีมากกว่าพฤติกรรมที่ต้องการ คะแนนทางลบ หมายถึง พฤติกรรมที่ตนเองต้องการแสดงต่อคนอื่นมีมากกว่าพฤติกรรมที่แสดงออกในปัจจุบัน ส่วนคะแนนกลาง หมายถึง พฤติกรรมที่ตนเองแสดงออกเท่ากับพฤติกรรมที่ต้องการ

2. ทิศทางที่คนอื่นแสดงต่อตนเอง ประกอบด้วย (1) พฤติกรรมที่คนอื่นแสดงต่อตนเองที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน (Get, See) และ (2) พฤติกรรมที่ตนเองต้องการให้คนอื่นแสดงต่อตนเอง (Get, Want) จากพฤติกรรมทั้งสองลักษณะในทิศทางนี้สามารถบอกผลต่างพฤติกรรมได้ โดยแสดงผลคะแนนทางด้านบวก หมายถึง พฤติกรรมที่ตนเองรับรู้ว่ามีคนอื่นแสดงต่อตนเองในปัจจุบันมีมากกว่าพฤติกรรมที่ต้องการ คะแนนทางลบ หมายถึง พฤติกรรมที่ตนเองต้องการให้คนอื่นแสดงออกมีมากกว่าพฤติกรรมที่ได้รับจริงในปัจจุบัน ส่วนคะแนนกลาง หมายถึง พฤติกรรมที่คนอื่นแสดงต่อตนเองเท่ากับพฤติกรรมที่ตนเองต้องการ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พฤติกรรมสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลตามแนวคิดของ Schutz (1998) สรุปได้ดังนี้

		พฤติกรรมที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน (See)	พฤติกรรมที่ต้องการ (Want)
ทิศทางที่ตนเอง แสดงต่อคนอื่น (Do)	ความเป็นพวก พ้อง	ฉันทำตัวเป็นพวกพ้อง (Do, See)	ฉันต้องการความเป็นพวกพ้อง (Do, Want)
	การมีอำนาจ ควบคุม	ฉันแสดงอำนาจควบคุมคนอื่น (Do, See)	ฉันต้องการแสดงอำนาจควบคุมคน อื่น (Do, Want)
	การเปิดตัวเอง	ฉันเปิดตัวกับผู้อื่น (Do, See)	ฉันต้องการเปิดตัวกับคนอื่น (Do, Want)
ทิศทางที่คนอื่น แสดงต่อตนเอง(Get)	ความเป็นพวก พ้อง	คนอื่นดึงฉันเป็นพวกพ้อง (Get, See)	ฉันต้องการให้คนอื่นดึงฉันเป็นพวก พ้อง (Get, Want)
	การมีอำนาจ ควบคุม	คนอื่นแสดงอำนาจควบคุมฉัน (Get, See)	ฉันต้องการให้คนอื่นแสดงอำนาจ ควบคุมฉัน (Get, Want)
	การเปิดเผย ตัวเอง	คนอื่นเปิดตัวกับฉัน (Get, See)	ฉันต้องการให้คนอื่นเปิดตัวกับฉัน (Get, Want)

ที่มา : Schutz (1998 อ้างใน อัจฉรา คำเชียงตา, 2544: 21)

โดยสรุปแนวคิดของ Schutz (1998) เป็นแนวคิดที่บุคคลต้องการสัมพันธ์ภาพ เพื่ออ้างรักษาไว้เพื่อความเป็นพวกพ้อง ซึ่งมักจะเกิดขึ้นนอกเหนือจากหน้าที่การงาน และการสร้างสัมพันธ์ภาพดังกล่าว ไม่ได้เกิดจากการสื่อสารอย่างเดียว แต่ยังมีปัจจัยอื่นๆเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย เช่น การมีผลประโยชน์ร่วมกัน

3. แนวคิดสัมพันธ์ภาพระหว่างผู้ร่วมงานของ Beyer และ Marshall

Beyer และ Marshall (1981) กล่าวถึงองค์ประกอบของสัมพันธ์ภาพระหว่างผู้ร่วมงาน มี 8 องค์ประกอบ ดังนี้

3.1 ความมั่นใจและความไว้วางใจ (Confidence and trust) เป็นความต้องการความซื่อสัตย์ ความไว้วางใจ และการเป็นคนเปิดเผย

3.2 การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน (Mutual help) เป็นเชื้อเพื่อเผื่อแผ่แลกเปลี่ยนความรู้แก่กัน ให้การสนับสนุนและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ช่วยแก้ปัญหา ช่วยเหลือคนอื่นในการทำงานให้ดีที่สุด ให้คำแนะนำแก่ผู้ทำงานใหม่ และการช่วยแบ่งเบาภาระงานของผู้อื่น

3.3 การให้การสนับสนุนซึ่งกันและกัน (Mutual support) เป็นการเต็มใจที่จะรับฟังผู้อื่น ให้การยอมรับนับถือยกย่องและให้ข้อมูลย้อนกลับในทางบวก และยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นด้วยความจริงใจ

3.4 ความเป็นมิตรและความรื่นรมย์ (Friendliness and enjoyment) เป็นการสร้างบรรยากาศที่อบอุ่น มีปฏิสัมพันธ์กันในบรรยากาศที่ผ่อนคลาย ให้ความเคารพนับถือ ให้ความสนใจและใส่ใจต่อผู้อื่น

3.5 การทำงานของกลุ่มที่มุ่งเน้นความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายร่วมกัน (Team efforts toward goal achievement) เป็นการติดต่อประสานงาน ร่วมมือ และกระตุ้นส่งเสริมให้เกิดการทำงานที่ดีที่สุด

3.6 การคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Creativity) เป็นความต้องการบรรยากาศซึ่งแสดงถึงการกระตุ้น ส่งเสริม สนับสนุน และมองเห็นคุณค่าของผลงานของบุคคลอื่น

3.7 การติดต่อสื่อสารระบบเปิด (Open communication) เป็นการแลกเปลี่ยนความคิดอย่างอิสระ มีความรู้สึกปลอดภัยในการอภิปรายปัญหา มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่สำคัญต่อกัน ยอมรับฟังข้อมูลจากบุคคลอื่นด้วยความเต็มใจ และสามารถจัดการกับข้อขัดแย้งได้อย่างเปิดเผยและตรงไปตรงมา

3.8 เป็นอิสระจากการคุกคาม (Freedom from threat) เป็นความสามารถในการแก้ปัญหาอย่างสงบ ปราศจากความสูญเสียหรือเสียหายต่อการติดต่อระหว่างบุคคล ความรู้สึกปลอดภัยจากผู้ร่วมงาน มีบรรยากาศการทำงานที่ปราศจากความเครียด และสามารถให้ข้อติเตียนเพื่อนร่วมงานได้อย่างสร้างสรรค์

โดยสรุปสัมพันธภาพระหว่างผู้ร่วมงาน ตามแนวคิดของ Beyer และ Marshall (1981) ซึ่งมีองค์ประกอบทั้ง 8 ด้าน นั้น ต้องใช้ระยะเวลาในการสร้างสัมพันธภาพให้เกิดความเชื่อถือไว้วางใจกัน จนสามารถสร้างบรรยากาศองค์กรและการทำงานเป็นทีมที่ดีได้

4. แนวคิดบทบาทสัมพันธภาพ ของ Morreale, Spitzberg และ Barge (2001) กล่าวถึงบทบาทของสัมพันธภาพว่า ประกอบด้วย องค์ประกอบ 8 ด้าน คือ

4.1 เป็นผู้สนับสนุน (Supporter) คือ การให้การช่วยเหลือ กระตุ้นให้ผู้อื่นมีส่วนร่วม

4.2 เป็นผู้สร้างความสามัคคี (Harmonizer) คือ พยายามสร้างความสมดุลย์และบริหารความขัดแย้งภายในกลุ่ม รักษาและคงบรรยากาศที่ดีระหว่างบุคคลไว้ ช่วยเหลือให้กลุ่มเปิดเผยความรู้สึก และบรรเทาภาวะตึงเครียด

4.3 เป็นผู้ลดภาวะตึงเครียด (Tension reliever) คือ เป็นผู้คิดและสร้างอารมณ์ขัน พยายามลดความเครียดในกลุ่ม

4.4 เป็นผู้ประนีประนอม (Compromiser) คือ พยายามดำรงไว้ซึ่งความยืดหยุ่นภายในกลุ่ม โดยยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น บริหารจัดการความผิดพลาดในกลุ่ม

4.5 เป็นผู้ให้ข้อมูลข่าวสาร (Gatekeeper) คือ เป็นผู้บริหารและสั่งการเพื่อให้การสื่อสารดำเนินไปได้อย่างสะดวก และอาศัยการมีส่วนร่วมภายในกลุ่ม

4.6 เป็นผู้เปิดเผยความรู้สึก (Feeling expresser) คือ ผู้ที่ให้ความสำคัญกับความรู้สึก อารมณ์ และทัศนคติ ของกลุ่ม รวมทั้งร่วมแบ่งปันความรู้สึกกับกลุ่ม

4.7 เป็นผู้ตั้งมาตรฐาน (Standard setter) คือ ผู้กำหนดและมีการแจ้งให้ทราบถึงมาตรฐานเพื่อให้กลุ่มประสบความสำเร็จ และมีการประเมินกระบวนการกลุ่มเพื่อนำสู่มาตรฐาน

4.8 เป็นผู้รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น (Follower) คือ เป็นผู้ยอมรับแนวคิดและความคิดเห็นของสมาชิกกลุ่มโดยปราศจากข้อซักถาม

จากแนวคิดของ Morreale, Spitzberg และ Barge (2001) สรุปได้ว่า สัมพันธภาพที่เกิดขึ้นนั้นไม่ได้เกิดจากการฝึกฝนเท่านั้น แต่ต้องอาศัยคุณลักษณะส่วนบุคคลที่จะช่วยให้เกิดสัมพันธภาพที่ดียิ่งขึ้น รวมทั้งอาศัยกระบวนการกลุ่มเพื่อเกิดสัมพันธภาพที่ดีในการทำงานร่วมกัน

5. แนวคิดการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิก (Leader-Member exchange) มีนักวิชาการหลายท่าน (Graen and Uhl – Bien, 1995: 220; Liden and Myslun, 1998; Truckbrodt, 2000) ได้ให้ความหมายการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิกไว้อย่างสอดคล้องกันว่า การแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิก หมายถึง รูปแบบในการใช้พัฒนาสัมพันธภาพระหว่างผู้นำกับสมาชิก และองค์ประกอบของการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิกตามแนวคิดของ Liden and Maslyn (1998) แบ่งออกเป็น 4 องค์ประกอบ ดังนี้

5.1 ความชอบพอ (Affection) เป็นความชอบพที่มีต่อกันและกันของผู้นำกับสมาชิก โดยมีพื้นฐานมาจากเสน่ห์ดึงดูดระหว่างบุคคล (Interpersonal attraction) ความชอบพนี้เป็นความประทับใจในบทบาทของกันและกัน มากกว่าประทับใจการทำงานหรือค่านิยมทางด้านวิชาชีพ

5.2 ความจงรักภักดี (Loyalty) เป็นการแสดงออกถึงการสนับสนุนอย่างเปิดเผยต่อเป้าหมายและคุณลักษณะส่วนบุคคลของสมาชิกอื่นๆในผู้นำกับสมาชิก รวมถึงความศรัทธาที่มีต่อกัน

5.3 การร่วมกันสร้างผลงาน (Contribution) เป็นการรับรู้เกี่ยวกับกิจกรรมการเรียนรู้งาน ซึ่งผู้นำแต่ละคู่ได้แสดงออกไปยังเป้าหมายร่วมกันอย่างชัดเจน และมีความหมายโดยสมาชิกที่เป็นผู้ปฏิบัติงานจะรับผิดชอบในการปฏิบัติงานนอกเหนือหน้าที่จากเอกสารพรรณาลักษณะงานหรือสัญญาจ้างงาน ส่วนผู้นำก็มีการขยายความรับผิดชอบโดยการสนับสนุนจัดหาทรัพยากรหรือจัดหาโอกาสให้มีกิจกรรมร่วมกัน

5.4 การนับถือในความเป็นวิชาชีพ (Professional respect) เป็นการรับรู้ในคู่ผู้นำกับสมาชิกเกี่ยวกับการสร้างชื่อเสียงหรือความโด่งดัง ทั้งภายในและภายนอกองค์กรเกี่ยวกับความเก่งในการทำงาน การรับรู้นี้อาจอยู่บนพื้นฐานของข้อมูลด้านประวัติที่เกี่ยวข้องกับบุคคลนั้น ประสบการณ์ของบุคคลและคำวิพากษ์วิจารณ์ที่มีต่อบุคคลนั้น ทั้งภายในและภายนอกองค์กร รวมถึงรางวัลหรือการได้รับการยกย่องทางด้านวิชาชีพที่บุคคลนั้นได้รับ

แนวคิดของ Liden and Maslyn (1998) นั้นมีการสร้างสัมพันธภาพกันโดยใช้ความชอบพอกันเป็นการส่วนตัว เกิดความประทับใจ และเกิดความศรัทธา ซึ่งต้องใช้ระยะเวลายาวนานจึงจะเกิดสัมพันธภาพที่ดีขึ้นได้

6. แนวคิดสัมพันธภาพระหว่างอาจารย์กับนักเรียน ของ Whipple (2004) เป็นแนวคิดที่ได้จากการศึกษาความต้องการที่นักเรียนต้องการจากอาจารย์พบว่า นักเรียนต้องการให้อาจารย์แสดงออกถึงสัมพันธภาพ 4 ด้านคือ

6.1 การให้ความช่วยเหลือ คือ การช่วยเหลือนักเรียนผู้มีความเดือดร้อน กระตุ้นนักเรียนที่เรียนหนังสืออ่อนเข้าใจบทเรียนมากขึ้น ช่วยนักเรียนแก้ปัญหาที่เฉพาะเจาะจง ให้ความสนใจนักเรียนอย่างแท้จริง และทำให้นักเรียนรู้สึกยินดีที่จะเข้าพบอาจารย์

6.2 ให้ความเคารพความเป็นบุคคล คือ ให้ความเคารพความเป็นบุคคลของนักเรียนในชั้น มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับนักเรียนแต่ละบุคคล ให้ความเป็นมิตรกับนักเรียน และอยู่ที่ทำงานในระหว่างชั่วโมงการทำงาน

6.3 การปฏิบัติโดยคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล คือ การให้นักเรียนเข้าพบเพื่อทำความรู้จักนักเรียนแต่ละบุคคล มีเบอร์โทรศัพท์ที่นักเรียนสามารถติดต่ออาจารย์ได้ ตลอดเวลา อาจารย์ให้ความเคารพต่อการสอบ และอาจารย์สามารถจำและทักทายนักเรียนเมื่ออยู่นอกห้องเรียน

6.4 มีปฏิริยาโต้ตอบกันในห้องเรียน คือ อาจารย์มีการวิพากษ์งานของนักเรียนในชั้น กระตุ้นให้นักเรียนร่วมกันอภิปราย นักเรียนสามารถเสนอความคิดเห็นที่แตกต่างจากอาจารย์ได้ และนักเรียนยินดีในการร่วมกันอภิปราย

สรุปแนวคิดที่กล่าวมาทั้งหมด จะเห็นได้ว่า แนวคิดสัมพันธภาพของ Sullivan (1953 cited in Schultz, 1976) จะเน้นรูปแบบในการสร้างสัมพันธภาพ ส่วนแนวคิดของ Schutz เป็นแนวคิดที่เน้นทิศทาง และความต้องการสัมพันธภาพ แนวคิดของ LMX แม้ว่าแนวคิดนี้จะมีวัตถุประสงค์ที่สอดคล้องกับการวิจัยนี้ คือ ประเมินระดับความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับสมาชิก แต่เมื่อพิจารณาองค์ประกอบย่อยของแนวคิดนี้ พบว่า องค์ประกอบย่อย ทั้ง 4 ด้าน คือ 1) ความชอบพอ 2) ความจงรักภักดี 3) การร่วมกันสร้างผลงาน 4) การนับถือในความเป็นวิชาชีพ ไม่เหมาะสมที่จะประเมินระดับสัมพันธภาพที่เกิดจากการฝึกทักษะการสื่อสาร แนวคิดของ Beyer และ Marshall (1981) เป็นการสร้างสัมพันธภาพที่อาจจะเกิดจากการฝึกฝนได้น้อย เพราะต้องอาศัยคุณลักษณะส่วนบุคคลเองเพื่อให้เกิดสัมพันธภาพขึ้น ส่วนแนวคิดของ Morreale, Spitzberg and Barge (2001) เป็นการกล่าวถึงบทบาทของสัมพันธภาพ แต่วิจัยนี้ต้องการศึกษาการที่หัวหน้าหอผู้ป่วยแสดงออกต่อพยาบาลประจำการ ดังนั้นแนวคิดของ Whipple (2004) เป็นแนวคิดที่เป็นไปได้มากที่สุด เพราะองค์ประกอบย่อยแต่ละด้านของแนวคิดนี้ สามารถประยุกต์ใช้กับวิชาชีพพยาบาลได้ โดยผู้วิจัยได้นำองค์ประกอบของแนวคิดนี้ไปสัมภาษณ์หัวหน้าหอผู้ป่วยจำนวน 2 คน และพยาบาลจำนวน 5 คน แล้วนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์เนื้อหาของความหมายขององค์ประกอบทั้ง 4 ด้าน ตามบริบทของพยาบาลวิชาชีพ ดังนี้

1. การให้ความช่วยเหลือ หมายถึง หัวหน้าหอผู้ป่วยมีการถามถึงความเป็นอยู่ของพยาบาลประจำการ พุดให้กำลังใจเมื่อพยาบาลประจำการปฏิบัติงานได้ไม่ดี รับฟังปัญหาและให้คำแนะนำในการแก้ปัญหา ทำให้พยาบาลประจำการกล้าที่จะมาปรึกษา

2. การให้ความเคารพความเป็นบุคคล หมายถึง หัวหน้าหอผู้ป่วยมีการใช้คำพูดกับพยาบาลประจำการด้วยวาจาที่สุภาพ มีการคุยเรื่องอื่น ๆ นอกเหนือจากเรื่องงาน ไม่พูดคุยหรือซักถามเรื่องส่วนตัว และหัวหน้าหอผู้ป่วยยิ้มแย้มอยู่เสมอ

3. การปฏิบัติโดยคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล หมายถึง เมื่ออยู่นอกหอผู้ป่วยหัวหน้าหอผู้ป่วยทักทายและพูดคุยกับพยาบาลประจำการเช่นเดียวกับเมื่ออยู่ในหอผู้ป่วย เมื่อจะมอบหมายงานมีการถามถึงความพึงพอใจของพยาบาลประจำการ และหัวหน้าหอผู้ป่วยสามารถจำชื่อพยาบาลประจำการได้ทุกคน

4. การมีปฏิริยาโต้ตอบกันในหอผู้ป่วย หมายถึง หัวหน้าหอผู้ป่วยมีการวิพากษ์วิจารณ์การปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการอย่างสร้างสรรค์ สนับสนุนให้พยาบาลประจำการเสนอความคิดเห็น รับฟังความคิดเห็นของพยาบาลประจำการแม้ความคิดเห็นนั้นจะไม่เห็นด้วยกับหัวหน้าหอผู้ป่วย และทำให้พยาบาลประจำการยินดีที่จะสนทนากับหัวหน้าหอผู้ป่วย

2.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อสัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ

จากการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อสัมพันธภาพระหว่างบุคคล (กฤษณา ศักดิ์ศรี, 2534; เทพพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ, 2540; Schneider, 1976) สามารถสรุปได้ ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ตามปกติแล้วบุคคลย่อมมีความต้องการมีสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น ซึ่งความต้องการดังกล่าวจะเป็นสาเหตุให้บุคคลสร้างและคงไว้ซึ่งสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น แต่ละบุคคลย่อมมีความต้องการที่แตกต่างกัน ตามปัจจัยต่างๆดังต่อไปนี้

1.1 สภาพร่างกายและจิตใจ ซึ่งมีพัฒนาการที่มีความสมบูรณ์ และวุฒิภาวะที่แตกต่างกัน อันเป็นผลมาจากการอบรมเลี้ยงดูในวัยเด็ก วัฒนธรรม ศาสนากล่อมเกลาให้พฤติกรรมสอดคล้องกับสังคมที่ตนเองอยู่ ส่งผลถึงความสามารถในการปรับตัวเข้ากับผู้อื่น การพยายามเรียนรู้บทบาทของตนเองและบทบาทของผู้อื่น ความสามารถในการไว้วางใจ ให้ความรัก ความชอบ และเชื่อถือต่อผู้อื่น อันมีผลต่อการสร้างสัมพันธภาพระหว่างกันได้

1.2 การศึกษาและการเรียนรู้ด้วยตนเอง เป็นตัวช่วยเสริมสร้างสัมพันธภาพ เนื่องจากบุคคลที่มีการศึกษาสูงจะมีโอกาสในการติดต่อปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นมากกว่าบุคคลที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า ทำให้เกิดการปรับตัวและเข้าใจความแตกต่างระหว่างบุคคลได้มากกว่า

1.3 การได้รับการตอบสนองความต้องการพื้นฐานของบุคคล ทั้งความต้องการด้านสรีระและจิตใจ หากความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอบุคคลจะเกิดความพอใจ และมีพฤติกรรมที่ดีต่อบุคคลอื่นตามมา ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้เกิดการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่น

1.4 พลังอำนาจในตัวบุคคล เช่น ผู้บังคับบัญชามีพลังอำนาจในการลงโทษ ผู้ใต้บังคับบัญชา แต่พลังอำนาจไม่ได้มีเพียงฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเท่านั้น อาจมีเท่ากันทั้งสองฝ่าย บุคคลที่ต้องการพลังอำนาจมากจะมีการต่อสู้เพื่อพลังอำนาจนั้นทำให้สัมพันธภาพกับผู้อื่นไม่ยั่งยืน

1.5 ทักษะคติและความเชื่อของแต่ละบุคคล ทักษะคติของมนุษย์มีบทบาทการชี้นำการกระทำหรือการปฏิบัติต่อผู้อื่น และความเชื่อเป็นความคิดที่เกี่ยวกับคนอื่น งาน สังคม ที่จะต้องส่งผลต่อพฤติกรรม หากบุคคลมีทักษะคติและความเชื่อในทางบวกต่อผู้อื่นจะมีการปฏิบัติต่อผู้อื่นอย่างมีคุณค่าและมีเกียรติ อันเป็นผลให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีตามมา

1.6 ทักษะความสามารถในการแสดงออกอย่างเหมาะสมทั้งต่อตนเองและต่อผู้อื่น ได้แก่ การเปิดเผยความรู้สึก ความเห็นอกเห็นใจ การเคารพและยอมรับในผู้อื่น การยอมรับโดยไม่ต้องเห็นด้วย การรู้จักเปิดโอกาสหรือเปิดตัวให้กับผู้อื่น ให้ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน หากบุคคลมีการแสดงออกอย่างเหมาะสมและสร้างสรรค์ จะนำไปสู่สัมพันธภาพที่ใกล้ชิด ออบอวน

2. ปัจจัยจากองค์การ

นอกจากปัจจัยส่วนบุคคลที่จะมีอิทธิพลต่อสัมพันธภาพของบุคคลแล้ว ปัจจัยด้านองค์การก็มีส่วนทำให้ระดับความสัมพันธ์ของบุคคลแตกต่างกันด้วย องค์ประกอบด้านนี้ มีดังนี้

2.1 ขนาดขององค์การ องค์การที่มีขนาดใหญ่โอกาสของบุคคลที่จะมีปฏิสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับบุคคลอื่นจะน้อยลง

2.2 ระบบงาน งานที่ต้องการสร้างระบบที่มีการติดต่อประสานงานกันน้อย มีการสร้างระบบการสื่อสารที่เป็นทางการมากเกินไป หรือการสื่อสารที่ต้องผ่านสื่อหลายสื่อ มีขั้นตอนการติดต่อสื่อสารหลายขั้นตอน แบ่งแยกบุคคลโดยหน้าที่ บทบาท หรือกระบวนการ สัมพันธภาพก็มีข้อจำกัด ทำให้เกิดความรู้สึกห่างเหิน ส่งผลให้สัมพันธภาพระหว่างกันไม่ดี

2.2.1 การสร้างสายสัมพันธ์ภายในองค์การ อาจเป็นรูปแบบการประชุมร่วมกัน เปิดโอกาสให้รู้จักคนหมู่มาก มีส่วนร่วมสร้างสัมพันธภาพทางสังคมในทางอ้อมทำให้เกิดการปรับตัวให้เหมาะสมกับบุคคลอื่น

2.2.2 ลักษณะงาน งานที่มีโอกาสมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น งานที่ต้องร่วมมือช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ต้องมีการพึ่งพากัน จะเป็นการเปิดโอกาสให้เกิดปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ ได้มากยิ่งขึ้น

3. ปัจจัยการดำรงไว้ซึ่งสภาพการของสิ่งแวดล้อมในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Maintaining an interpersonal environment) บุคคลจะมีความมั่นคงในสภาวะแวดล้อมในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลได้โดยการรักษาสัมพันธภาพที่แน่นอนระหว่างความนึกคิดเกี่ยวกับตนเอง และความเชื่อเกี่ยวกับบุคคลอื่น ๆ มีพฤติกรรมและความรู้สึกในแง่ใดเกี่ยวกับความนึกคิดเกี่ยวกับตนเอง

นอกจากนี้ เสนาะ ตีแยว (2537) ยังกล่าวถึงการสร้างสัมพันธภาพในหน่วยงาน สามารถสรุปได้ ดังนี้

1. ผู้บังคับบัญชาต้องให้ความสนใจอย่างแท้จริงในผลประโยชน์ของผู้ใต้บังคับบัญชา
2. หลีกเลี่ยงการถกเถียงปัญหาใดๆ อันจะก่อให้เกิดความขัดแย้งขึ้น
3. ไม่ควรให้สัญญาหรือหลักประกันใดๆ
4. พุดคุยกับผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อสร้างความเป็นกันเอง
5. เมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาทำงานผิดพลาดไม่ควรซ้ำเติมด้วยกิริยาและวาจา
6. ควรหลีกเลี่ยงการวิจารณ์ผลงานหรือการกระทำของผู้อื่นลับหลัง
7. หาโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้พูดคุยระบายความในใจ ข้อขัดข้องต่างๆ
8. ผู้บังคับบัญชาควรกล่าวชมเชยผู้ใต้บังคับบัญชาที่ทำงานดี

9. มอบหมายงานให้เหมาะสมกับคน

10. ผู้บังคับบัญชาต้องไม่ทำตัวสนิทกับผู้ใต้บังคับบัญชามากจนเกินไป

จากแนวทางการสร้างสัมพันธภาพดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการเน้นการสื่อสารที่ดี ทั้งด้านวัจนภาษา และอวัจนภาษา ดังนั้นถ้าการสื่อสารมีประสิทธิภาพ จะทำให้สัมพันธภาพดีขึ้นด้วย

2.4 การประเมินสัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหรือผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ

การประเมินสัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหรือผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการนั้นสามารถใช้หลักเกณฑ์เดียวกันกับการประเมินสัมพันธภาพระหว่างบุคคลนั้นสามารถประเมินได้ 2 ลักษณะ คือ การวัดเชิงปริมาณ และการเชิงวัดคุณภาพ (Gottlieb, 1983 cited in Bloger and Eckenrode, 1991)

1. การวัดเชิงปริมาณ หมายถึง จำนวนครั้งหรือความถี่ของการติดต่อกับบุคคลอื่น เรียกว่า การรวมเป็นหน่วยหนึ่งของสังคม (Social Integration) ซึ่งปริมาณการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่นนั้น การติดต่อสัมพันธ์จะมากหรือน้อยครั้งขึ้นอยู่กับความต้องการด้านมิติสัมพันธ์ (Affiliation motive) ของบุคคลนั้น ความหมายของความต้องการด้านมิติสัมพันธ์คือทั้งความคิด และพฤติกรรมที่จะสร้างมิตรภาพ รักษามิตรภาพ ชอบและยินดีกับการพบและอยู่ร่วมกับผู้อื่น

2. การวัดเชิงคุณภาพ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นหลังจากที่ได้ติดต่อสัมพันธ์กับบุคคล หรือเรียกว่าแรงสนับสนุนด้านจิตใจ (Psychological Sense of Support) คือความรู้สึกว่ามีที่พึ่ง มีคนให้ความช่วยเหลือได้ทั้งเรื่องส่วนตัว การเงิน และการงาน การมีความรู้สึกและความคิด เช่นนี้เกิดมาได้แสดงให้เห็นว่าบุคคลนั้นรู้และตระหนักถึงสถานภาพที่ตนเองมีต่อผู้อื่น คือรู้ว่าตนเองมีความสำคัญและมีความหมายต่อผู้อื่น มีบุคคลที่ตนเองเชื่อใจ เชื่อถือ และสนิทใจด้วย รู้ว่าตนเองมีพวกพ้อง มีสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น

สำหรับงานวิจัยนี้ใช้การวัดเชิงคุณภาพคือการประเมินสัมพันธภาพของหัวหน้าหรือผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการว่าหลังจากฝึกทักษะการสื่อสารให้กับหัวหน้าหรือผู้ป่วยแล้ว หัวหน้าหรือผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการมีสัมพันธภาพที่ดีขึ้นหรือไม่ ซึ่งประเมินตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ

3. การสื่อสารระหว่างบุคคล

3.1 ความหมายการสื่อสารระหว่างบุคคล

มีผู้ให้ความหมายของการสื่อสารระหว่างบุคคลไว้อย่างสอดคล้องกัน (บุญศรี ปรายณศักดิ์ และศิริพร จิรวัดณ์กุล, 2538: 9; พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน, 2542; กิติมา สุรสนธิ 2542: 23; Marquis and Huston, 2000) ซึ่งสามารถสรุปได้ว่าการสื่อสารระหว่างบุคคล หมายถึง

กระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสารข้อมูลกัน จากบุคคลหนึ่งหรือสถานที่หนึ่ง ไปยังอีกบุคคลหนึ่งหรือสถานที่หนึ่ง รวมไปถึงการแลกเปลี่ยนสัญลักษณ์ที่มีความหมายตรงกันทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสาร

สำหรับงานวิจัยนี้การสื่อสารระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ หมายถึง กระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสารข้อมูลกันระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ รวมไปถึงการแลกเปลี่ยนสัญลักษณ์ที่ทำให้หัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการเข้าใจความหมายตรงกัน

3.2 แนวคิดการสื่อสารระหว่างบุคคล

มีผู้ที่ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างบุคคลไว้หลายท่าน ดังต่อไปนี้

Beaulieu (1992) ได้อธิบายถึงคุณลักษณะและปัจจัยในกระบวนการสื่อสารว่า องค์ประกอบของการสื่อสารประกอบด้วย 6 ประการ คือ 1. แหล่งสาร (Communication source) 2. ผู้เข้ารหัสสาร (Encoder) 3. เนื้อหาข่าวสาร (Message) 4. ช่องสาร (Channel) 5. ผู้ถอดรหัสสาร (Decoder) และ 6. ผู้รับสาร (Communication receiver) ซึ่งเขียนเป็นแบบจำลองได้ดังนี้



ที่มา : Beaulieu (1992: 2)

แบบจำลอง SMCR ของ Beaulieu (1992) ประกอบด้วย

1. ผู้ส่งสาร (Source) หมายถึง บุคคลที่ส่งหรือถ่ายทอดข้อมูลข่าวสาร ความรู้สึกนึกคิด อารมณ์ โดยการเข้ารหัส (Encoder) ออกไปเป็นสัญญาณ สัญลักษณ์ กิริยา ท่าทาง โดยมีคุณสมบัติที่เอื้อต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร ดังนี้

1.1 ทักษะในการสื่อสาร (Communication skill) ได้แก่ ความสามารถ ความชำนาญ ในการเข้ารหัสสาร เช่นความสามารถในการพูด การเขียน การตีความข้อมูลข่าวสารต่างๆ เพื่อให้ผู้รับสารสามารถรับสารได้ถูกต้อง ชัดเจน เข้าใจตรงกัน และทำให้เกิดความพึงพอใจกันทั้งสองฝ่าย

1.2 ความรู้ (Knowledge) หมายถึง ความรู้ในเรื่องข้อมูลข่าวสารที่ผู้ส่งสารจะถ่ายทอด นอกจากนี้ยังรวมถึงความรู้เกี่ยวกับกระบวนการ เพราะหากผู้ส่งสารมีความรู้ในเนื้อหาที่ต้องการจะส่ง รวมทั้งรู้กระบวนการในการส่งสาร สามารถเลือกวิธีการส่งสารได้เหมาะสมกับบุคคลเหมาะสมกับสารนั้นๆ ก็จะทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ

1.3 ทศนคติ (attitudes) หมายถึง ความคิดเห็นและความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อบุคคลหรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง ที่มีผลต่อพฤติกรรมและการแสดงออกของบุคคล ถ้าบุคคลมีทัศนคติที่ดีย่อมส่งผลให้เกิดพฤติกรรมที่ดี ทำให้ผู้ส่งสารและผู้รับสารเกิดความรู้สึกที่ดีต่อกัน ย่อมนำไปสู่สัมพันธภาพที่ดีด้วย ซึ่งในการสื่อสารผู้ส่งสารต้องมีทัศนคติที่ดีต่อ 3 สิ่งคือ

1.3.1 ทัศนคติที่ดีต่อตนเอง (Attitude toward self) ได้แก่ความรู้สึกที่ดีต่อตนเอง อันจะส่งผลให้ผู้ส่งสารเกิดความเชื่อมั่นในตนเอง ว่าจะสามารถเป็นผู้ส่งสารที่มีประสิทธิภาพได้

1.3.2 ทัศนคติที่ดีต่อเนื้อหาข่าวสาร (Attitude toward matters) ได้แก่ความรู้สึกที่ดีต่อเนื้อหาข่าวสารที่ผู้ส่งสารจะส่งออกไป สนใจติดตามค้นคว้าเรื่องต่างๆที่ผู้ส่งสารจะส่ง ทำให้เป็นผู้มีความรู้ดีในเรื่องนั้นๆ

1.3.3 ทัศนคติที่ดีต่อผู้รับสาร (Attitude toward receiver) ได้แก่ความรู้สึกที่ดีต่อผู้รับสาร ก็จะทำให้มีความกระตือรือร้น และมีความพยายามที่จะสื่อสาร

1.4 วัฒนธรรม (Culture) ผู้ส่งสารอาศัยอยู่ในสังคม มีกรอบ กฎระเบียบ ตลอดจนความเชื่อ ค่านิยม ศิลปวัฒนธรรม อันเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความรู้ ประสบการณ์ ความเชื่อ และค่านิยม และพฤติกรรมของผู้ส่งสาร

2. สาร (Message) ได้แก่ผลผลิต (Output) ของความรู้สึกนึกคิด ความต้องการอารมณ์ความรู้สึกต่างๆ หรือเนื้อหาสาระที่ผู้ส่งสารต้องการจะส่งออกไป ประกอบด้วย 5 ส่วน คือ

2.1 รหัสสาร (Message codes) หมายถึงส่วนที่เล็กที่สุดของสาร ได้แก่ สระ พยัญชนะ และวรรณยุกต์

2.2 เนื้อหาของสาร (Message content) หมายถึง สารที่ผู้ส่งสารตั้งใจและต้องการที่จะสื่อออกไปยังผู้รับ

2.3 การจัดเรียงลำดับสาร (Message treatment) หมายถึงการเรียบเรียงเนื้อหาของสารตามรูปแบบของแต่ละบุคคล มักจะขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพของผู้ส่งสาร

2.4 องค์ประกอบย่อยของสาร (Elements) เช่น การพิจารณาสารในแง่ของคำหนึ่งประโยคหนึ่งย่อหน้า เป็นต้น

2.5 โครงสร้างของสาร (Structure) ซึ่งแต่ละภาษามีโครงสร้างภาษาที่แตกต่างกันไป

3. ช่องสาร (Channel) คือช่องทางหรือตัวกลางที่ใช้ในการส่งหรือถ่ายทอดสาร ซึ่งช่องทางการสื่อสารสามารถสรุป 3 ลักษณะ

3.1 ช่องสาร ได้แก่ การเข้ารหัสและการถอดรหัส เช่น การพูด การฟัง การเขียน การอ่าน

3.2 ช่องสาร หมายถึง พาหนะที่บรรจุสารนั้น เช่น จอภาพ หน้ากระดาษ หนังสือพิมพ์ เป็นต้น

3.3 ช่องสาร หมายถึง พาหนะที่นำหรือบรรจุสารนั้น เช่น อากาศ คลื่นแสง คลื่นเสียง เช่นถ้าจะอ่านหนังสือต้องมีแสงสว่าง

4. ผู้รับสาร (Receiver) คือบุคคลที่รับข้อมูลข่าวสารจากผู้ส่งสาร โดยการสื่อสารจะสำเร็จ ผู้รับสารต้องมีคุณลักษณะ ดังนี้

4.1 ทักษะในการสื่อสาร (Communication skill) หมายถึงความสามารถและความชำนาญในการถอดรหัส (Decoder) ได้แก่ ความสามารถในการอ่าน การฟัง การตีความ เป็นต้น ถ้าผู้รับสารมีทักษะการสื่อสารที่ดี ให้ความสนใจตั้งใจฟังเมื่อทำหน้าที่รับสาร ย่อมทำให้ผู้ส่งสารรู้สึกได้รับเกียรติจากผู้ฟัง นำไปสู่การสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน

4.2 ความรู้ (Knowledges) หมายถึง หมายถึงสิ่งที่ผู้รับสารสั่งสมจากประสบการณ์ การเรียนรู้ รวมถึงความรู้เกี่ยวกับกระบวนการสื่อสาร เมื่อผู้รับสารมีความรู้วิธีการที่จะรับสารได้อย่างถูกต้อง ย่อมทำให้ผู้ส่งสารสามารถส่งสารได้ง่ายขึ้น เกิดการสื่อสารที่เข้าใจตรงกัน ย่อมจะทำให้เกิดความพึงพอใจในการสื่อสารทั้งสองฝ่าย สัมพันธภาพย่อมดีตามไปด้วย

4.3 ทักษะคติ (Attitude) หมายถึง การรับรู้ ความรู้สึกนึกคิด ความคิดเห็นที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ถ้าผู้รับสารมีทัศนคติที่ดีย่อมมีความพร้อมในการรับสาร สามารถรับสารได้อย่างครบถ้วน และถ้าผู้ส่งสารและผู้รับสารมีทัศนคติที่ดีต่อกันย่อมทำให้สัมพันธภาพดีด้วย สำหรับทัศนคติของผู้รับสารที่มีผลต่อความสำเร็จในการสื่อสาร มีดังนี้

4.3.1 ทัศนคติต่อตนเอง (Attitude toward self) หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับสารในการสื่อสาร ความรู้สึกที่ดีถูกสะสมมาจากประสบการณ์ที่สำเร็จในชีวิต มีผลต่อบุคลิกภาพของบุคคล

4.3.2 ทัศนคติต่อเนื้อหาสาร (Attitude toward matters) หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับสารต่อเนื้อหาสาร บุคคลมักเลือกรับข้อมูลข่าวสารตามที่ตนเองสนใจ

4.3.3 ทศนคติต่อผู้ส่งสาร (Attitude toward sender) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีและไม่ดีต่อผู้ส่งสาร

4.4 วัฒนธรรม (Culture) เนื่องจากผู้รับสารเป็นบุคคลที่ต้องอาศัยในสังคม วัฒนธรรมนิยมประเพณี วัฒนธรรม ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีผลต่อความรู้ ประสบการณ์ ความเข้าใจ รวมถึงพฤติกรรมของบุคคล

ตามแนวคิดของ Beaulieu (1992) สามารถสรุปได้ว่าเป็นแนวคิดที่มีการสื่อสารที่ครบถ้วนองค์ประกอบของการสื่อสาร โดยทุกองค์ประกอบสามารถทำให้เกิดสัมพันธภาพขึ้นได้ ทั้งในการเป็นผู้ส่งสาร ผู้รับสาร ซึ่งการทำหน้าที่ทั้งสองอย่างนั้นหากบุคคลมีทักษะ มีความรู้ มีทัศนคติ และมีสังคมที่ดีย่อมส่งผลให้การสื่อสารนั้นเกิดประสิทธิภาพ ทั้งสองฝ่ายเข้าใจสารที่ตรงกัน เกิดความพึงพอใจในการสื่อสาร ย่อมทำให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีด้วย นอกจากนี้สาร และช่องทางการสื่อสาร ก็เป็นสิ่งที่สำคัญ เพราะถ้าสามารถเลือกสารได้ถูกต้องเหมาะสม พร้อมทั้งเลือกช่องทางการสื่อสาร ได้ดีจะทำให้ผู้รับสารเข้าใจสารได้ง่ายขึ้น ซึ่งหากกระบวนการสื่อสารที่ประกอบด้วยทั้ง 4 องค์ประกอบดังกล่าวได้รับการพัฒนา ก็จะส่งผลให้เกิดการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ สร้างสัมพันธภาพระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร

Grant (1994) ได้กล่าวถึงรูปแบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย 3 รูปแบบ คือ

1. รูปแบบผู้ส่งสาร – ผู้รับสาร
2. รูปแบบความต้องการของมนุษย์
3. รูปแบบการวิเคราะห์การติดต่อสื่อสาร

1. รูปแบบผู้ส่งสาร – ผู้รับสาร - เป็นการสื่อสารหรือช่องทางการสื่อสารที่ส่งจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 Message formation เกิดขึ้นเมื่อมีการพัฒนาสารขึ้นในใจของผู้ส่งสาร

ขั้นที่ 2 Message Encoding คือการที่ผู้ส่งสารเลือกรูปแบบการสื่อสารทั้งวัจนภาษา และอวัจนภาษา

ขั้นที่ 3 Message transmission เกิดเมื่อมีการพูด เขียน หรือการใช้วัจนการสื่อสาร

ขั้นที่ 4 Message reception การได้ฟังเมื่อมีผู้พูด เห็นเมื่อมีการใช้อวัจนภาษา หรือการอ่านเมื่อมีการเขียน

ขั้นที่ 5 Message decoding เมื่อผู้รับสารมีการแปลสารที่ได้รับ

2. รูปแบบความต้องการของมนุษย์ – Maslow (1954) แบ่งความต้องการของมนุษย์เป็น 5 ระดับ คือ 1) ความต้องการทางด้านร่างกาย 2) ความต้องการความปลอดภัย 3) ความต้องการทางสังคม 4) ความต้องการเกียรติยศ 5) ความต้องการให้ความคิดความฝันของตนเป็นจริง

เมื่อวิเคราะห์การสื่อสารโดยวิเคราะห์ตามความต้องการของ Maslow จะช่วยให้มีกรอบในการสื่อสารและสามารถสื่อสารได้ดี ซึ่งการนำความต้องการของ Maslow มาใช้เป็นส่วนหนึ่งของการสื่อสารนั้นเริ่มจากการประเมินระดับความต้องการตามแบบของ Maslow จากนั้นพิจารณาว่าการสื่อสารใดที่ยังไม่ประสบความสำเร็จ และขั้นสุดท้ายต้องเลือกการสื่อสารที่เหมาะสมกับความต้องการของบุคคล

3. รูปแบบวิเคราะห์การติดต่อสื่อสาร เป็นการวิเคราะห์การสื่อสารตามขั้นพัฒนาการของมนุษย์ ได้แก่ ขั้นสภาวะบิดามารดา (Parent ego state) ขั้นสภาวะผู้ใหญ่ (Adult ego state) และขั้นสภาวะเด็ก (Child ego state) ซึ่งการสื่อสารมีความแตกต่างกันตามขั้นสภาวะนั้นๆ

จากแนวคิดรูปแบบการสื่อสารของ Grant (1994) นั้นให้ความสำคัญกับมนุษย์ที่เป็นทั้งผู้ส่งสาร และผู้รับสาร โดยการสื่อสารที่จะเกิดประสิทธิภาพนั้นต้องเหมาะสมกับพัฒนาการ และตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลนั้นๆ

Devito (1995) ได้เสนอรูปแบบในการพัฒนาทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพตามแนวมนุษยนิยม (A humanistic model of effective interpersonal communication) ซึ่งประกอบด้วย 5 องค์ประกอบที่สำคัญ ดังนี้

1. การเป็นคนเปิดเผย/ การเปิดใจกว้าง (Openness) หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่จะพูดอย่างตรงตามความเป็นจริงในเรื่องของตนเองอย่างเต็มที่ ทั้งในสิ่งที่ตนคิด สิ่งที่ตัดสินใจ ค่านิยมของตนเอง ซึ่งหลักในการเปิดเผยตามแนวคิดของ Devito คือ

1.1 การเป็นคนเปิดเผยจริงใจต่อบุคคลที่ตนเข้าไปเกี่ยวข้องด้วย คือ การบอกเล่าข้อมูลเกี่ยวกับตนเองให้ผู้อื่นได้รับรู้หรือบอกถึงปฏิกิริยาหรือความรู้สึกที่ตนเองมีต่อบุคคลอื่นด้วยความเต็มที่

1.2 การตอบสนองต่อผู้อื่นอย่างซื่อตรงจริงใจ คือ การให้ข้อมูลย้อนกลับต่อผู้อื่นในขณะที่ยสนทนาอย่างทันการณ์

1.3 การเปิดเผยใจกว้าง คือ การยืนยันถึงความรู้สึกและนึกคิดที่ผู้พูดแสดงออกไปว่าเป็นของผู้พูดอย่างแท้จริง และผู้พูดยินยอมรับผิดชอบต่อสิ่งดังกล่าว

2. การร่วมรู้สึก/ ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง การรู้สึกเหมือนกับที่คนที่สื่อสารด้วยรู้สึก มีความรู้สึกร่วมกับประสบการณ์ที่คนอื่นได้รับ

3. การสนับสนุนเกื้อกูลต่อคู่สนทนา (Supportiveness) หมายถึง การยอมรับผู้อื่นทั้งในด้านความคิด ความรู้สึก มีความเข้าใจและเห็นใจผู้อื่น ซึ่งการยอมรับความคิดเห็นนี้ช่วยให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการสนทนา ทำให้การสื่อสารระหว่างบุคคลมีประสิทธิภาพมากขึ้น

4. การติดต่อสื่อสารในทางบวก (Positiveness) หมายถึง การมีทัศนคติในทางที่ดีทั้งต่อตนเองและต่อผู้อื่น การแสดงความคิดเห็นในทางบวกของผู้พูดจะเอื้อให้เกิดการตอบสนองอย่างร่วมมือซึ่งกันและกัน ทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพมากขึ้น

5. ความเสมอภาคในการสื่อสาร (Equality) หมายถึง การสร้างบรรยากาศแห่งความเสมอภาคในการสื่อสารระหว่างบุคคล ทั้งการใช้คำพูดและกิริยาท่าทางที่ไม่แสดงความเหนือกว่าหรือด้อยกว่าอีกฝ่าย

นอกจากนี้ Devito (1995) ยังได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการสื่อสารระหว่างบุคคลว่ามีอยู่ 5 องค์ประกอบคือ

1. เพื่อให้บุคคลได้เข้าใจตนเอง และเข้าใจโลกภายนอก การสื่อสารระหว่างบุคคลจะเปิดโอกาสให้คนได้กล่าวถึงสิ่งที่เป็นความคิดเห็นและความรู้สึกของตนเอง ซึ่งการที่แต่ละคนได้พูดคุยเรื่องของตนเองกับคนอื่นเท่ากับการได้ดูภาพสะท้อนของตนเองจากการได้ข้อมูลย้อนกลับจากบุคคลอื่น ทำให้ตนได้ทราบความจริงในตัวของตัวเอง

2. เพื่อสร้างสัมพันธภาพ ความต้องการอย่างหนึ่งของมนุษย์คือ การสร้างและคงไว้ซึ่งสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่น ต้องการความรัก นอกจากนี้การมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลช่วยลดความรู้สึกโดดเดี่ยว ความรู้สึกซึมเศร้า สามารถแลกเปลี่ยนความรู้สึกกันได้

3. เพื่อจูงใจให้บุคคลอื่นทำตามความต้องการของตน เนื่องจากการสื่อสารระหว่างบุคคลมีอิทธิพลในการโน้มน้าวจิตใจให้บุคคลกระทำการสิ่งหนึ่งสิ่งใดตามที่เราต้องการ

4. เพื่อความบันเทิง การพูดคุยในกลุ่มเพื่อน การเล่าเรื่องตลกขบขัน หรือการพูดคุยในเรื่องของกิจกรรมต่างๆ จะช่วยให้บุคคลรู้สึกพึงพอใจ มีความสุข ซึ่งถือว่าเป็นวัตถุประสงค์อย่างหนึ่งในการสื่อสารระหว่างบุคคล

5. เพื่อเป็นการช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือโดยการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลซึ่งต้องอาศัยความรู้และทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นอย่างมาก

แนวคิดการสื่อสารของ Devito (1995) เป็นการสื่อสารที่ต้องแสดงออกถึงอารมณ์ ความรู้สึก และทัศนคติ ของผู้ส่งสารและผู้รับสาร ดังนั้นการจะพัฒนาการสื่อสารตามรูปแบบของ Devito นั้นต้องใช้ระยะเวลาอันยาวนานจึงจะสามารถเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมร่วมกับทัศนคติได้

Robbin (1998) กล่าวว่า การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพประกอบด้วย 8 องค์ประกอบ คือ

1. ผู้บริหารระดับสูงต้องให้ความสำคัญกับการสื่อสาร (The CEO must be committed to the importance of communication) ปัจจัยสำคัญของการประสบความสำเร็จในการสื่อสาร คือ ความเป็นผู้นำของผู้บริหาร โดยผู้บริหารจะต้องเห็นความสำคัญ มีความชำนาญในการรับรู้ และมีความตั้งใจที่จะส่งข่าวสาร ตลอดจนถึงแจ่มใสบุคลากรเห็นความสำคัญของการสื่อสารว่าเป็นสิ่งจำเป็นที่จะทำให้เป้าหมายขององค์กรประสบความสำเร็จ ต้องใช้เวลาในการสนทนากับพนักงาน และรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน
2. ผู้บริหารต้องสามารถแสดงออกถึงการกระทำและคำพูดที่สอดคล้องกัน (Managers math actions and word) ผู้บริหารจะต้องช่วยเหลือ และมีความร่วมมือในการกระทำ การส่งข่าวสารออกไปของผู้บริหารจะต้องไม่ขัดแย้งกับข่าวสารที่เป็นทางการ เพราะจะทำให้ผู้บริหารสูญเสียความน่าเชื่อถือจากผู้ปฏิบัติ
3. ความสามารถในการสื่อสารแบบสองทาง (Commitment two-way communication) ผู้บริหารจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีความสมดุลกันระหว่างการสื่อสารทั้งจากล่างขึ้นบน และจากบนลงล่าง
4. การเน้นการสื่อสารแบบเผชิญหน้า (Emphasis on face - to - face communication) ผู้บริหารควรที่จะแสดงตน และให้ข่าวสารด้วยตนเอง ควรทำอย่างตรงไปตรงมาและเปิดเผย โดยใช้การติดต่อแบบเผชิญหน้ากับพนักงาน และควรให้ความสำคัญต่อความเป็นอยู่ และความต้องการของพนักงาน
5. การแบ่งปันความรับผิดชอบสำหรับการสื่อสารกับพนักงาน (Share responsibility for employee communication) เมื่อผู้บริหารระดับสูงในองค์กรมีการเปลี่ยนแปลง หรือมีการวางแผนไปในทิศทางใด ผู้บริหารระดับต้นต้องเป็นผู้ให้ข่าวสารนั้นกับพนักงานหรือผู้ปฏิบัติอย่างถูกต้องชัดเจน ในสิ่งที่เปลี่ยนแปลงนั้นโดยเร็ว เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงนั้นอาจมีผลต่อพนักงาน
6. การแจ้งข่าวร้ายให้พนักงานทราบ (Dealing with bad news) เมื่อองค์กรต้องเผชิญกับปัญหา หรือความผิดพลาดที่เกิดขึ้น ผู้บริหารต้องมีความกล้าที่จะเผชิญหน้ากับพนักงาน เพื่อแจ้งข่าวสารให้พนักงานทราบ พร้อมกับการอธิบายเพื่อความเข้าใจอย่างรวดเร็ว และจริงจัง
7. การวางรูปแบบการสื่อสารสำหรับผู้ฟังให้เหมาะสม (The message is shaped for its intended audience) บุคคลในองค์กรมีความต้องการข้อมูลข่าวสารที่แตกต่างกัน ดังนั้น ผู้บริหารควรทราบว่าข่าวสารอะไรที่กลุ่มบุคคลนั้นต้องการ และจะส่งข้อมูลนั้นด้วยวิธีใดจึงจะเหมาะสม เช่น จดหมายข่าว การประชุม

8. การทำการสื่อสารให้เป็นกระบวนการที่ต่อเนื่อง (Treat communication as an ongoing process) องค์การชั้นนำมองการสื่อสารเป็นกระบวนการสำคัญ 5 ประการ ดังนี้

- 8.1 ผู้บริหารต้องสื่อความหมายด้วยหลักการและเหตุผล ตัดสินใจอย่างมีเหตุผล
- 8.2 เวลาเป็นสิ่งที่สำคัญ
- 8.3 การสื่อสารอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะช่วงวิกฤติขององค์การ
- 8.4 การเชื่อมโยงภาพเล็ก ทำให้พนักงานทราบผลกระทบโดยรวมที่เกิดขึ้นในองค์การได้
- 8.5 ไม่ชี้้นำสิ่งที่คนควรรู้สึกกับข่าว การชี้้นำอาจทำให้คนรู้สึกตื่นเต้นอาจทำให้เกิดผลเสียขึ้นได้

เสียขึ้นได้

นอกจากนี้การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในองค์กรอีกอย่าง คือ การฟังเพื่อความเข้าใจ ซึ่งผู้มีความสามารถในการฟังต้องประกอบด้วยพฤติกรรมต่างๆในการฟัง 8 ประการ ดังนี้

1. การสบตากับผู้พูด เพื่อแสดงความสนใจ ตั้งใจ และยังสามารถสังเกตพฤติกรรม อารมณ์ของผู้พูดได้ เพื่อเป็นประโยชน์ในการตอบสนองในทิศทางที่สอดคล้องกัน
2. การแสดงสีหน้า ท่าทางในการที่จะแสดงการสื่อสารให้ผู้พูดรับรู้ได้ว่าผู้ฟังนั้นเกิดความเข้าใจ และรับรู้สถานการณ์ที่ผู้พูดกล่าวถึงได้
3. ระวังการแสดงออกที่ทำให้ผู้พูดเกิดความรู้สึกไขว้เขว เช่น การมองนาฬิกา หรือนำสิ่งอื่นมาดู
4. ถามคำถาม ในระหว่างการฟังสามารถถามคำถามได้เมื่อเกิดความสงสัย แต่อย่างไรก็ตามควรถามในช่วงเวลาที่เหมาะสม ไม่ควรขัดจังหวะผู้พูด
5. การทวนคำพูดของผู้พูด เป็นการย้ำเพื่อให้ผู้พูดอธิบายให้เกิดความกระจ่างมากขึ้น
6. ไม่ขัดจังหวะการพูด เพราะจะทำให้บรรยากาศการพูดหยุดชะงัก หรือทำให้ผู้พูดไม่ต้องการพูดต่อ เพราะถูกขัดจังหวะด้วยความคิดเห็นของผู้ฟัง
7. ไม่พูดมากเมื่อมีโอกาสพูดหรือซักถาม
8. ระมัดระวังในการแปลความหมายในการฟัง

แนวคิดการสื่อสารของ Robbin (1998) เป็นการสื่อสารของผู้บริหารที่ใช้สื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อมุ่งให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย ซึ่งมุ่งเน้นองค์การในภาคธุรกิจ

จากแนวคิดต่างๆดังที่กล่าวมาข้างต้น พบว่าแนวคิดของ Devito (1995) วัตถุประสงค์ของการสื่อสารเพื่อสัมพันธภาพได้ตรงตามการวิจัยแต่องค์ประกอบมีความยากที่จะนำมาสร้างเป็นองค์ประกอบของการฝึกทักษะการสื่อสารที่วัดผลการทดลองภายในระยะเวลา 1 เดือน ส่วนแนวคิดของ Grant (1994) และ Robbin (1998) เป็นแนวคิดการสื่อสารสำหรับเน้นรูปแบบการสื่อสาร เน้นที่ตัวบุคคล ทำให้ไม่เห็นครบทั้งกระบวนการของการสื่อสาร ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกกระบวนการ

สื่อสารของ Beaulieu (1992) มาใช้เพื่อฝึกทักษะการสื่อสารให้แก่หัวหน้าหอผู้ป่วยเพื่อให้หัวหน้าหอผู้ป่วยได้ฝึกทักษะการสื่อสารครบทุกกระบวนการ ซึ่งแนวคิดนี้เหมาะสมกับการสื่อสารของหัวหน้าหอผู้ป่วย เนื่องจากหัวหน้าหอผู้ป่วยต้องเป็นทั้งผู้ส่งสาร และผู้รับสาร ต้องรู้จักการคัดกรองข่าวสาร และเรียนรู้ช่องทางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และเหมาะสมกับข่าวสารที่จะส่ง

การสื่อสารระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ

ในหอผู้ป่วยนั้น การบริหารงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยต้องอาศัยทักษะการสื่อสารเป็นอย่างมากในการดำเนินงานในหอผู้ป่วย เช่น การสั่งการ การร่วมประชุมปรึกษาหารือ การใช้การเจรจาต่อรอง การประสานงานกับบุคลากรต่างๆทั้งในและนอกหอผู้ป่วย รวมถึงการสอนงาน การแนะนำงาน เป็นต้น ทักษะต่างๆเหล่านี้ หัวหน้าหอผู้ป่วยต้องฝึกฝนเพื่อให้เกิดความชำนาญ จึงจะสามารถทำให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ ดังนั้นการสื่อสารระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการนั้นหัวหน้าหอผู้ป่วยต้องใช้กระบวนการสื่อสารที่หลากหลายรูปแบบเพื่อให้การสื่อสารนั้นมีประสิทธิภาพ องค์การบรรลุเป้าหมาย และเกิดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ โดยหัวหน้าหอผู้ป่วยต้องใช้กระบวนการสื่อสารในองค์การ ซึ่งลักษณะการสื่อสารในองค์การสามารถจำแนกออกออกเป็น 4 ลักษณะ คือ 1) ช่องทางการสื่อสาร 2) ประเภทของการสื่อสาร 3) สัญลักษณ์ที่ใช้ในการสื่อสาร 4) ทิศทางการสื่อสาร (สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ 2545; ทองใบ สุดขารี, 2545; วิรัช สงวนวงศ์วาน, 2546: 120 - 123) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ช่องทางการสื่อสาร แบ่งออกเป็น 2 แบบ

1.1 การสื่อสารแบบทางเดียว (One –way communication) เป็นการสื่อสารที่ผู้ส่งสารถ่ายทอดข่าวสารหรือคำสั่งไปยังผู้รับสาร มีลักษณะเป็นเส้นตรง ไม่เปิดโอกาสให้ผู้รับสารได้เป็นฝ่ายให้ข่าวสาร ซึ่งการสื่อสารแบบนี้จะเป็นไปในรูปของนโยบาย คำสั่งของผู้บริหารระดับสูงในองค์การ ผู้ผู้ใต้บังคับบัญชา

1.2 การสื่อสารสองทาง (Two – way communication) เป็นการสื่อสารที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกันและกัน ผู้รับสารมีการตอบสนอง (Response) และมีการป้อนกลับ (Feedback) มายังผู้ส่งสาร เป็นการลดช่องว่างการสื่อสาร ป้องกันการตีความหมายไปทีต่างกันซึ่งจะเป็นรูปแบบการประชุมหรือปรึกษาหารือ

2. ประเภทของการสื่อสาร แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

2.1 การสื่อสารแบบเป็นทางการ (Formal communication) เป็นการสื่อสารที่มีระเบียบแบบแผน มีข้อกำหนดวางไว้ชัดเจน คำนึงถึงบทบาทหน้าที่และตำแหน่งระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร ส่วนมากเป็นสื่อสารข้อความในรูปแบบการเขียนเป็นลายลักษณ์อักษร เช่นการนำนโยบาย การวินิจฉัยสั่งการ หรือคำแนะนำผ่านไปยังสายการบังคับบัญชา การแจ้งนโยบายมักเป็นลักษณะหนังสือเวียน และบันทึกข้อความ

2.2 การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (Informal communication) เป็นการสื่อสารที่ไม่เป็นตามระเบียบแบบแผนที่กำหนดไว้ ไม่พิจารณาถึงตำแหน่ง วิธีการสื่อสารมักใช้วาจา หรือกิริยาท่าทางมากกว่าการใช้ลายลักษณ์อักษร ซึ่งการสื่อสารแบบนี้มีข้อดีคือ มีความรวดเร็ว ทราบความรู้สึกของผู้รับสารทันที แต่ข้อเสียคือ ข่าวสารอาจบิดเบือนจากความเป็นจริงได้

3. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการสื่อสาร แบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ คือ

3.1 การสื่อสารแบบใช้วาจา หรือ วจนะภาษา (Verbal communication) เป็นการสื่อสารที่อาศัยคำพูด (Word) หรือจำนวน (Number) หรือการเน้น (Punctuation) เป็นสัญลักษณ์ของข่าวสาร สัญลักษณ์นี้อาจเป็นรูปภาษาพูด ภาษาเขียน หรือภาษาคณิตศาสตร์ก็ได้ เพื่อใช้ในการสื่อความหมายให้ผู้อื่นเข้าใจความหมายอย่างชัดเจน และตรงตามกับผู้ส่งสารต้องการ ลักษณะการสื่อสารแบบวจนะภาษานี้ เช่น การสนทนา การสัมภาษณ์ การเขียนบันทึก การประชุม

3.2 การสื่อสารแบบไม่ใช้วาจา หรืออวจนะภาษา (Non – verbal communication) เป็นการสื่อสารโดยปราศจากคำพูด แต่แสดงออกทางท่าทาง สีหน้า การเคลื่อนไหวส่วนใดส่วนหนึ่งของร่างกาย ตามธรรมชาติของคน เช่น การพยักหน้าแสดงถึงความเข้าใจ หรือเห็นด้วย การส่ายหน้าแสดงถึงการปฏิเสธ เป็นต้น

4. ทิศทางการสื่อสารในองค์การ แบ่งออกเป็น 4 รูปแบบ คือ

4.1 การสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward communication) คือ การสื่อสารจากบุคคลที่อยู่ในตำแหน่งสูงกว่าไปยังบุคคลที่อยู่ในตำแหน่งต่ำกว่า หรือการสื่อสารจากผู้บริหารไปยังผู้ปฏิบัติ เช่น คำสั่ง บันทึกข้อความ นโยบาย เป็นต้น ซึ่งมักจะเกี่ยวข้องกับงานในองค์การโดยตรง คือ 1) ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีทำงาน 2) ข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายและแนวทางปฏิบัติขององค์การ 3) ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร 4) ข้อมูลเกี่ยวกับการก่อให้เกิดสำนึกในองค์การ

4.2 การสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward communication) คือการส่งข้อมูลจากบุคคลที่อยู่ในตำแหน่งต่ำกว่าไปยังบุคคลที่อยู่ในตำแหน่งสูงกว่า การสื่อสารจากล่างขึ้นบนมักเกิดขึ้นทั้งการขอข้อมูล และการให้ข้อมูลผู้ปฏิบัติไปยังผู้บริหารเพื่อ 1) การแจ้งความก้าวหน้า หรือปัญหาใน

การดำเนินงาน 2) แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นและไม่สามารถแก้ไขได้ 3) เสนอแนะความคิดเห็นเพื่อปรับปรุง การปฏิบัติงาน 4) เปิดเผยความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องงาน

4.3 การสื่อสารในแนวนอน (Horizontal communication) คือการสื่อสารที่เกิดขึ้นระหว่าง บุคคลที่ดำรงตำแหน่งในระดับเดียวกันขององค์กร ใช้ในการประสานงาน แลกเปลี่ยนข้อมูลกัน สร้าง ความเข้าใจและขจัดข้อขัดแย้ง

4.4 การสื่อสารแบบข้ามสายงาน (Cross channel communication) คือการสื่อสาร ระหว่างบุคคลที่ต้องแลกเปลี่ยนข้อมูลข้ามหน้าที่กันระหว่างบุคคลที่อยู่คนละหน่วยงาน

สำหรับการสื่อสารจากหัวหน้าหรือผู้ไปยไปยังพยาบาลปฏิบัติการนั้นทิศทางการสื่อสารนั้น ใช้เพียงการสื่อสารจากบนลงล่าง ดังนั้นหัวหน้าหรือผู้ไปยต้องเลือกรูปแบบการสื่อสารดังที่ได้กล่าว มาข้างต้นให้เหมาะสมกับการสื่อสารกับพยาบาลปฏิบัติการ จึงจะส่งผลให้องค์การประสบ ความสำเร็จ และเกิดสัมพันธภาพที่ดี

3.4 การสื่อสารกับสัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหรือผู้ไปยกับพยาบาลประจำการ

กระบวนการสื่อสารประกอบไปด้วย 4 องค์ประกอบ คือ ผู้ส่งสาร สาร ช่องทางการ สื่อสาร และผู้รับสาร ทุกองค์ประกอบเป็นส่วนสำคัญที่สามารถก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีขึ้นได้ ซึ่งในการทำงานในหอผู้ป่วยนั้นหัวหน้าหรือผู้ไปยต้องเป็นทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสาร นอกจากนั้น ต้องมีการคัดเลือกสาร สารูปสารที่ต้องการจะส่ง และสามารถเลือกช่องทางการสื่อสารได้เหมาะสม

(Cannon, 1995: 48-51) กล่าวว่าการสื่อสารนั้นสามารถเพิ่มคุณภาพในการปฏิบัติงาน เพราะการได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ตรงกัน จะทำให้พยาบาลประจำการสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้อง นอกจากนี้การที่หัวหน้าหรือผู้ไปยกับพยาบาลประจำการได้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการ ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยย่อมทำให้พยาบาลประจำการมีส่วนร่วม ทำให้การประสานงานเป็นไป ด้วยความราบรื่น เพิ่มความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และลดความเครียดในการทำงาน (Hanlon, 1996: 48-49) ดังนั้นเมื่อหัวหน้าหรือผู้ไปยสามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพย่อมทำให้ เกิดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างหัวหน้าหรือผู้ไปยกับพยาบาลประจำการได้

การบริหารงานของหัวหน้าหรือผู้ไปย จะบริหารงานให้ประสบความสำเร็จ โดยยังคงสัมพันธภาพ ที่ดีต่อกันระหว่างหัวหน้าหรือผู้ไปยกับพยาบาลประจำการนั้นต้องอาศัยทักษะการสื่อสารที่มี ประสิทธิภาพของหัวหน้าหรือผู้ไปย เพราะการสื่อสารของหัวหน้าหรือผู้ไปยจะก่อให้เกิดความร่วมมือ เกิดการประสานงานที่ดี การนิเทศงานได้ผลดี เกิดความสามัคคี สร้างขวัญและกำลังใจ รับผิดชอบต่อ ปัญหาและอุปสรรคนำมาแก้ไขได้ทันเวลา (ทำนอง สีนอยู่, 2538: 31 – 32) สิ่งเหล่านี้ย่อมทำให้ พยาบาลประจำการมีความสุขในการทำงาน ลดอัตราการลาออกได้ ซึ่งการที่หัวหน้าหรือผู้ไปยจะ

สามารถใช้การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพได้ต้องผ่านการฝึกทักษะการสื่อสาร จนสามารถสร้างเป็นพฤติกรรมสื่อสารที่ถูกต้อง

3.5 โปรแกรมการฝึกทักษะการสื่อสารสำหรับหัวหน้าหอผู้ป่วย

โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสาร หมายถึง ชุดกิจกรรมที่ใช้ในการฝึกพฤติกรรมสื่อสารสำหรับหัวหน้าหอผู้ป่วย โดยใช้กระบวนการสื่อสารของ Beaulieu (1992)

ขั้นตอนที่ 1 ขั้นเตรียมการ ประกอบด้วย การเตรียมเครื่องมือที่ใช้ในการทดลอง การเตรียมสถานที่ และการเตรียมกลุ่มตัวอย่าง

ขั้นตอนที่ 2 ขั้นทดลอง ในขั้นตอนนี้ ประกอบด้วย การบรรยายและการฝึกทักษะการสื่อสาร โดยประยุกต์ใช้แนวคิดของ Beaulieu (1992) ประกอบด้วย

1. การเป็นผู้ส่งสาร หมายถึง การจัดกิจกรรมให้หัวหน้าหอผู้ป่วยมีความรู้และมีทักษะการเป็นผู้ส่งสารที่ดี โดยฟังบรรยายเกี่ยวกับกระบวนการสื่อสาร และทักษะที่สำคัญในการเป็นผู้ส่งสาร และฝึกทักษะที่เอื้อต่อความสำเร็จในการสื่อสาร ได้แก่ การพูดให้กำลังใจ การเปิดเผยความรู้สึก และการให้ข้อมูลย้อนกลับ

2. การเตรียมข้อมูลข่าวสาร หมายถึง การจัดกิจกรรมให้หัวหน้าหอผู้ป่วยมีความรู้และฝึกทักษะ ในการคัดเลือกข้อมูลข่าวสาร การสรุปใจความอย่างครบถ้วน การขยายข้อความ การจัดเรียงลำดับข้อมูลข่าวสาร ในการใช้ติดต่อสื่อสารกับพยาบาลประจำการ

3. การใช้ช่องทางการสื่อสาร หมายถึง การจัดกิจกรรมให้หัวหน้าหอผู้ป่วยมีความรู้และฝึกทักษะในการเลือกช่องทางการส่งข้อความ หรือเนื้อหาของสาร ที่มีความเหมาะสม และถึงพยาบาลประจำการอย่างรวดเร็วและทั่วถึง

4. การเป็นผู้รับสาร หมายถึง การจัดกิจกรรมให้หัวหน้าหอผู้ป่วยมีความรู้และฝึกทักษะการเป็นผู้รับสารที่ดี ได้แก่ การฟัง และการคิดพิจารณาเนื้อหาของข้อมูล ก่อนที่จะได้ตอบกับพยาบาลประจำการ

โดยหลังการฝึกทักษะการสื่อสารมีการประเมินความรู้เรื่อง “การสื่อสาร” และแบบประเมินการผ่านเกณฑ์การฝึกทักษะการสื่อสาร ประเมินโดยทีมผู้วิจัย

ขั้นตอนที่ 3 การนำไปปฏิบัติจริง หัวหน้าหอผู้ป่วยนำทักษะการสื่อสารไปใช้ในการปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยเป็นระยะเวลา 4 สัปดาห์ ในระหว่างที่หัวหน้าหอผู้ป่วยนำทักษะดังกล่าวไปใช้จริง หัวหน้าหอผู้ป่วยจะมีการบันทึกพฤติกรรมสื่อสารด้วยตนเอง และผู้วิจัยมีการติดตามโดยการสังเกตพฤติกรรมสื่อสารของหัวหน้าหอผู้ป่วยร่วมกับผู้ร่วมวิจัยอีก 2 ท่าน

ขั้นตอนที่ 4 ชั้นประเมินผล เป็นการประเมินประสิทธิภาพของการทดลอง โดยการประเมินสัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ

โดยเนื้อหาและโปรแกรมการฝึกทักษะการสื่อสารสำหรับหัวหน้าหอผู้ป่วย ประกอบด้วย

1. ความหมายของการสื่อสารระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ หมายถึง กระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสารข้อมูลกันระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ รวมไปถึง การแลกเปลี่ยนสัญลักษณ์ที่ทำให้หัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการเข้าใจความหมายตรงกัน
2. กระบวนการสื่อสาร ตามแนวคิดของ Beaulieu (1992) มีกระบวนการสื่อสาร ดังนี้



ที่มา : Beaulieu (1992: 2)

3. ความสำคัญของทักษะการสื่อสารสำหรับหัวหน้าหอผู้ป่วย ซึ่งการสื่อสารระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการนั้นหัวหน้าหอผู้ป่วยต้องใช้กระบวนการสื่อสารที่หลากหลายรูปแบบ เพื่อให้การสื่อสารนั้นมีประสิทธิภาพ องค์การบรรลุเป้าหมาย และเกิดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ โดยหัวหน้าหอผู้ป่วยต้องใช้กระบวนการสื่อสารในองค์การ ซึ่งลักษณะการสื่อสารในองค์การสามารถจำแนกออกเป็น 4 ลักษณะ คือ

3.1 ช่องทางการสื่อสาร ได้แก่ การสื่อสารทางเดียว และการสื่อสารสองทาง

3.2 ประเภทของการสื่อสาร ได้แก่ การสื่อสารแบบเป็นทางการและการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ

3.3 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการสื่อสาร ได้แก่ การสื่อสารแบบวัจนภาษา และอวัจนภาษา

3.4 ทิศทางการสื่อสาร ได้แก่ การสื่อสารจากบนลงล่าง การสื่อสารจากล่างขึ้นบน การสื่อสารในแนวนอน และการสื่อสารแบบข้ามสายงาน

4. หัวหน้าหรือผู้ช่วยในกระบวนการสื่อสาร ทั้งการเป็นผู้ส่งสาร การเตรียมข้อมูลข่าวสาร การใช้ช่องทางการสื่อสาร และการเป็นผู้รับสาร

5. ฝักทักษะการสื่อสาร

5.1 ทักษะการพูด

5.1.1 การพูดให้กำลังใจ เมื่อพบพยาบาลประจำการอยู่ในสภาพที่รู้สึกท้อแท้เหนื่อย สับสน ขาดความเชื่อมั่นในตนเองในการปฏิบัติงาน หัวหน้าหรือผู้ช่วยต้องมีหน้าที่ในการในการพูดให้ขวัญและกำลังใจแก่พยาบาลประจำการให้กลับมามีกำลังใจสามารถแก้ไขปัญหาของตนเองได้ โดยหัวหน้าหรือผู้ช่วยต้องไม่วางตัวเหนือกว่าเพื่อให้พยาบาลประจำการเห็นความจริงใจและเกิดความไว้วางใจ นอกจากนี้หัวหน้าหรือผู้ช่วยต้องพยายามเข้าใจความคิด ความรู้สึก อารมณ์ และให้ความเคารพความเป็นบุคคลของพยาบาลประจำการด้วย

5.1.2 การเปิดเผยความรู้สึก คือการเปิดเผยความรู้สึกของตนเองให้ผู้อื่นรับทราบ เพื่อให้สัมพันธ์ภาพระหว่างหัวหน้าหรือผู้ช่วยกับพยาบาลประจำการดีขึ้น ทำให้พยาบาลประจำการกล้าเปิดเผยความรู้สึกมากขึ้น แต่การเปิดเผยตนเองก็อาจจะก่อให้เกิดความแตกต่างกัน ทำให้พยาบาลประจำการให้ความเคารพน้อยลง ดังนั้นหัวหน้าหรือผู้ช่วยควรเปิดเผยเฉพาะหน้าที่ ความรับผิดชอบ และเรื่องทั่วไป แต่ไม่ควรเปิดเผยเรื่องส่วนตัวมากเกินไป

5.1.3 การพูดให้ข้อมูลย้อนกลับ เป็นสิ่งจำเป็นที่หัวหน้าหรือผู้ช่วยควรเรียนรู้เพราะการประเมินผลการดำเนินงานพยาบาลประจำการจะต้องมีวิธีการพูดเพื่อให้เกิดการพัฒนาในงานและรักษาสัมพันธ์ภาพที่ดีไว้ ซึ่งการให้ข้อมูลเป็นการทำให้พยาบาลประจำการทราบว่าผู้อื่นมองเขาอย่างไร และทำให้พยาบาลประจำการเข้าใจมากขึ้น เกิดการพัฒนาต่อไป แต่การให้ข้อมูลย้อนกลับต้องเลือกจังหวะการให้ข้อมูลเมื่อเห็นว่าพยาบาลประจำการไว้วางใจและสามารถยอมรับข้อมูลได้ ไม่ควรพูดขณะที่มีผู้อื่นอยู่ด้วย ควรหลีกเลี่ยงคำพูดที่สื่อไปในทางตำหนิติเตียน และพยายามลดความรุนแรงความหมายของคำลง

5.2 ทักษะการเตรียมข้อมูลข่าวสาร เป็นการคัดเลือกข้อมูลที่ต้องการส่งให้ผู้อื่นเข้าใจได้ตรงกัน โดยปริมาณข่าวสารนั้นต้องเหมาะสมกับผู้รับสารและเนื้อหาครบถ้วน

5.3 ทักษะการใช้ช่องทางการสื่อสาร เป็นการนำข่าวสารนั้นๆ ไปยังผู้รับสารโดยเลือกใช้วิธีการที่เหมาะสม เช่นการแจ้งให้ทราบด้วยตนเอง การติดประกาศ และการโทรศัพท์ เป็นต้น

5.4 ทักษะการฟัง โดยการเป็นผู้ฟังที่ดีนั้นผู้ฟังต้องสบตากับผู้สนทนา แสดงสีหน้าในการให้ความสนใจ ระวังการแสดงออก เช่น การพูดกับบุคคลอื่นขณะฟังคู่สนทนา การถามคำถาม ควรถามเมื่อผู้พูดเปิดโอกาสให้ถาม การทวนคำพูดหลังจากคู่สนทนาพูดจบเป็นการแสดงออกถึงการให้ความสนใจฟัง และไม่ขัดจังหวะขณะคู่สนทนาพูด

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่ามีการวิจัยทั้งในและต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับทักษะการสื่อสาร ซึ่งผู้วิจัยสรุปผลงานวิจัยตามลำดับ ดังนี้

นิตยา แพร่วานิชย์ (2535) ศึกษากิจกรรมการสื่อสารเพื่อการบริหารงานของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบกิจกรรมการสื่อสารเพื่อการบริหารงานของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย ในโรงพยาบาลของรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างคือหัวหน้าหอผู้ป่วย เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม 89 คน ผลสรุปวิจัยได้ดังนี้ 1) กิจกรรมการสื่อสารของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยในทิศทางบนลงล่างทุกด้าน คือ ด้านการวางแผน การจัดระบบงาน การอำนวยความสะดวกและการควบคุม อยู่ในระดับมาก กิจกรรมการสื่อสารจากล่าง ขึ้นบนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีกิจกรรมด้านการอำนวยความสะดวกและการควบคุมอยู่ในระดับมาก และกิจกรรมด้านการจัดระบบอยู่ในระดับน้อย ส่วนกิจกรรมการสื่อสารในแนวนอนโดยรวมและทุกด้านอยู่ในระดับน้อย ยกเว้นกิจกรรมด้านการอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง 2) การเปรียบเทียบกิจกรรมการสื่อสารด้านการวางแผน การจัดระบบ การอำนวยความสะดวก และการควบคุมของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย จำแนกตาม (2.1) ประสบการณ์ในตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วย มีความสัมพันธ์ทางบวกกับกิจกรรมเพื่อการจัดระบบงาน แต่ประสบการณ์ในตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วยไม่สัมพันธ์กับกิจกรรมด้านการวางแผน การอำนวยความสะดวก และการควบคุม (2.2) จำแนกตามสังกัด พบว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยสังกัดกระทรวงสาธารณสุขทำกิจกรรมการสื่อสารด้านการวางแผนมากที่สุด ส่วนหัวหน้าหอผู้ป่วยทบวงมหาวิทยาลัยทำกิจกรรมการสื่อสารด้านการจัดระบบมากที่สุด ขณะที่หัวหน้าหอผู้ป่วยสังกัดทบวงมหาวิทยาลัยและสังกัดกรุงเทพมหานคร ทำกิจกรรมการสื่อสารด้านการควบคุมมากที่สุด (2.3) บุคลิกภาพของหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับด้านการควบคุม แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับด้านการวางแผน การจัดระบบงาน และการอำนวยความสะดวก 3) ปัญหา-อุปสรรค ตามการรายงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยที่พบว่า

ร้อยละ 75 ของหัวหน้าหอผู้ป่วยรับผิดชอบงานมาก อัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ งบประมาณสนับสนุนมีจำกัด และบุคลากรให้ความสนใจเกี่ยวกับหนังสือเวียนน้อย

ปิยมน สุทธธรรมา (2544) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความทนทาน การสื่อสารระหว่างบุคคล กับความสามารถในการจัดการบุคลากรที่ยุ่งยากของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างคือหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร จำนวน 215 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) ความสามารถในการจัดการบุคลากรที่ยุ่งยากของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.75$) 2) ความทนทานการสื่อสารระหว่างบุคคล มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการจัดการบุคลากรที่ยุ่งยากของหัวหน้าหอผู้ป่วย อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = .22 และ .31 ตามลำดับ 3) ตัวแปรที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความสามารถในการจัดการบุคลากรที่ยุ่งยากของหัวหน้าหอผู้ป่วยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 2 ตัวแปร คือ การสื่อสารระหว่างบุคคล และการศึกษาระดับปริญญาโท โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ความสามารถในการจัดการบุคลากรที่ยุ่งยากของหัวหน้าหอผู้ป่วยได้ร้อยละ 11.70 ($R^2 = .1170$)

สกวเนตร ไทรแจ่มจันทร์ (2544) ทำการวิจัยถึงทดลองผลของการใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลโดยใช้สถานการณ์จำลองต่อสัมพันธภาพเชิงช่วยเหลือผู้ป่วยสูงอายุของนักศึกษาพยาบาล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบ สัมพันธภาพเชิงช่วยเหลือผู้ป่วยสูงอายุของนักศึกษาพยาบาลก่อนและหลังได้รับโปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลโดยใช้สถานการณ์จำลอง และเปรียบเทียบสัมพันธภาพเชิงช่วยเหลือผู้ป่วยสูงอายุของนักศึกษาพยาบาลระหว่างกลุ่มที่ได้รับโปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลโดยใช้สถานการณ์จำลองกับนักศึกษาพยาบาลกลุ่มที่ได้รับการสอน ตามปกติ กลุ่มตัวอย่างคือนักศึกษาหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต ชั้นปีที่ 2 ปีการศึกษา 2544 ของวิทยาลัยพยาบาลทหารอากาศ จำนวน 32 คน กลุ่มทดลอง 16 คน และกลุ่มควบคุม 16 คน ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ 1) สัมพันธภาพเชิงช่วยเหลือผู้ป่วยสูงอายุของนักศึกษาพยาบาลกลุ่มที่ได้รับโปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลโดยใช้สถานการณ์จำลองสูงกว่าก่อนได้รับโปรแกรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2) สัมพันธภาพเชิงช่วยเหลือผู้ป่วยสูงอายุของนักศึกษาพยาบาลหลังการทดลอง กลุ่มที่ได้รับโปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลโดยใช้สถานการณ์จำลองทดลอง สูงกว่ากลุ่มที่ได้รับการสอนตามปกติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อัปษร ตรีเทวี (2545) ทำการวิจัยถึงทดลองเรื่องผลของโปรแกรมการฝึกอบรมการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมสื่อสารสำหรับพยาบาลประจำการ ต่อคุณภาพการบริการพยาบาลด้านการสื่อสาร แผนกผู้ป่วยนอกสูติกรรม การวิจัยนี้เป็นการวิจัยกึ่งทดลอง แบบกลุ่มเดียวประเมิน

ก่อนและหลังการทดลอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการพยาบาลด้านการสื่อสาร แผนกผู้ป่วยนอก สตรีกรรม ก่อนและหลังใช้โปรแกรมการฝึกอบรมการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมสื่อสาร สำหรับพยาบาลประจำการ กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย 2 กลุ่ม กลุ่มที่ 1 : กลุ่มที่ใช้เป็นกลุ่มของการศึกษาโปรแกรมการฝึกอบรมการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมสื่อสาร สำหรับพยาบาลประจำการ คือ พยาบาลประจำการที่ปฏิบัติงานประจำห้องตรวจสูติ-นรีเวชกรรม โรงพยาบาล ตำรวจ จำนวน 12 คน และกลุ่มที่ 2 : กลุ่มผู้ให้ข้อมูลเพื่อการประเมินคุณภาพการบริการพยาบาลด้านการสื่อสารแผนกผู้ป่วยนอกสตรีกรรม คือหญิงตั้งครรภ์ที่มาใช้บริการฝากครรภ์ ณ หน่วยฝากครรภ์ โรงพยาบาลตำรวจ จำนวน 29 คน ดำเนินการฝึกสื่อสารโดยการจัดอบรม การแสดงบทบาทสมมติ และการใช้สถานการณ์จำลอง ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ คุณภาพการบริการพยาบาลด้านการสื่อสารหลังใช้โปรแกรมการฝึกอบรมการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมสื่อสาร สำหรับพยาบาลประจำการสูงกว่าก่อนใช้โปรแกรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

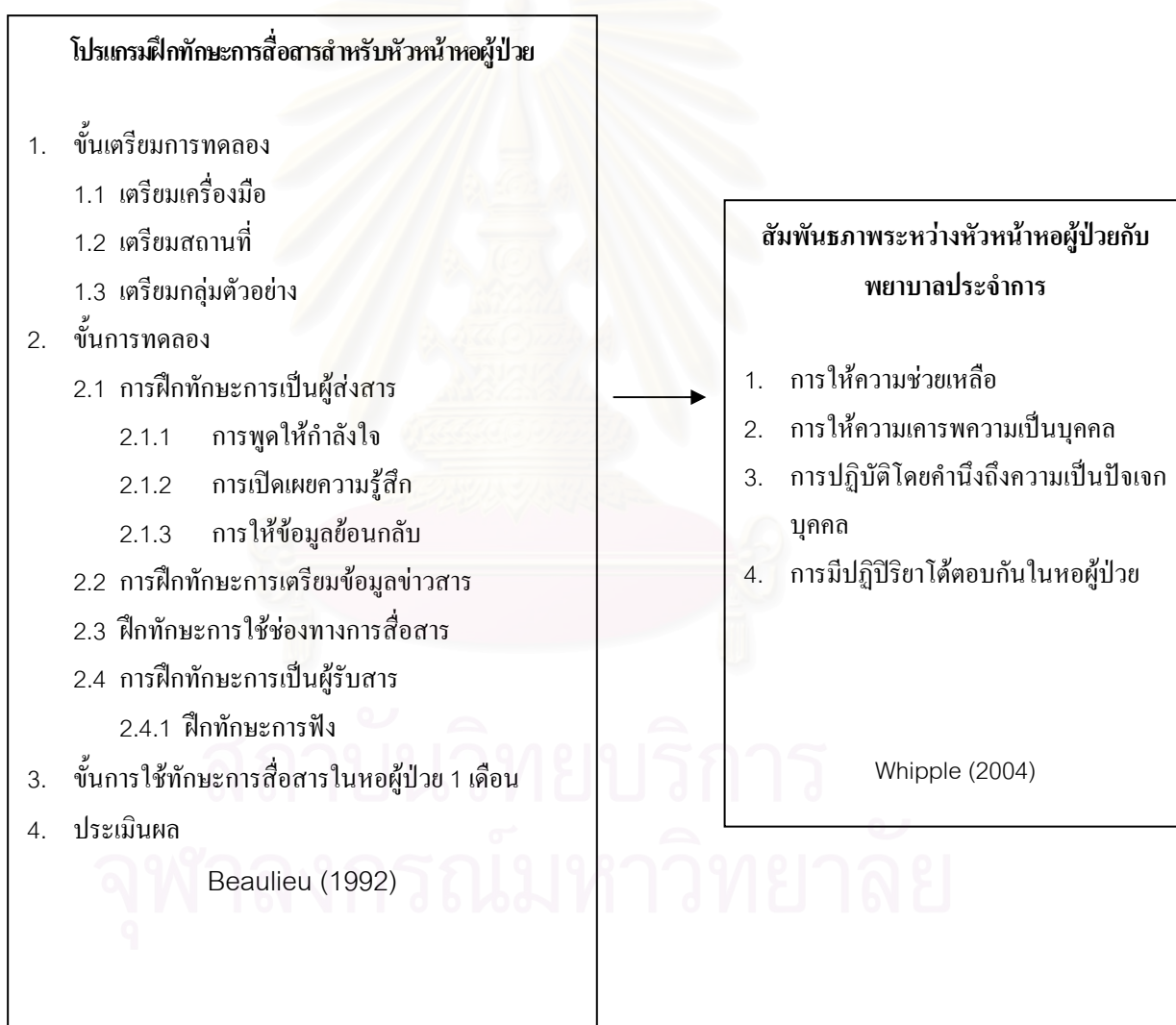
Beyer (1981) สัมภาษณ์พันธภาพระหว่างอาจารย์พยาบาลที่อยู่ในคณะเดียวกัน กลุ่มตัวอย่างคืออาจารย์พยาบาลจำนวน 222 คน ที่ทำงานประจำในโรงเรียนพยาบาล ผลการสำรวจพบว่าสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของอาจารย์พยาบาลเป็นไปในเรื่องที่ดีสนุกสนาน มากกว่าการให้ความช่วยเหลือกันในการทำงาน และอาจารย์พยาบาลไม่พอใจเกี่ยวกับการสื่อสารของเพื่อนร่วมงาน และนอกจากนี้ยังพบว่าความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การยังแปรผันตามการมีปฏิสัมพันธ์กันของเพื่อนร่วมงาน

Whipple (2004) ศึกษารูปแบบการเรียนของนักเรียนที่มีความคาดหวังอย่างไรต่อสัมพันธภาพระหว่างอาจารย์กับนักเรียน การวิจัยนี้เป็นวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาจำนวนและชนิดของปัจจัยที่นักเรียนจะพัฒนาสัมพันธภาพกับอาจารย์ และศึกษารูปแบบการเรียนของนักเรียนต่อสัมพันธภาพที่มีต่ออาจารย์ โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนธุรกิจจำนวน 273 คน ใช้ระเบียบการวิจัยโดยการวิเคราะห์องค์ประกอบ ผลการวิจัยพบว่านักเรียนมีความต้องการสัมพันธภาพที่ประกอบด้วย 4 มิติ ได้แก่ 1) การช่วยเหลือในวิทยาลัย 2) การเคารพความเป็นบุคคล 3) การปฏิบัติโดยคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล และ 4) การมีปฏิริยาโต้ตอบกับเพื่อนร่วมห้อง โดยชนิดและระดับ สัมพันธภาพมีส่วนที่เกี่ยวข้องกับชนิดของรูปแบบการเรียน คือ 1) การใช้ประสบการณ์ที่เห็นได้ชัด (ใช้ความรู้สึก) 2) การสังเกตปฏิริยา (ดูและฟัง) 3) แนวคิดที่เป็นนามธรรม (การคิด) และ 4) การทดลองปฏิบัติ (การปฏิบัติ)

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่าการปฏิบัติงานของนักศึกษาพยาบาล อาจารย์พยาบาล พยาบาลประจำการ และหัวหน้าหอผู้ป่วยนอกจากจะใช้การสื่อสารให้เกิดความสำเร็จในการปฏิบัติงานแล้ว บุคลากรต่างๆที่ต้องทำงานร่วมกันต้องคำนึงถึงด้านจิตใจของผู้ร่วมงาน คือ

หากงานสำเร็จแล้วสัมพันธภาพของบุคลากรต่างๆ เหล่านั้นเป็นอย่างไร เพราะบางครั้งพบว่างานสำเร็จแต่เกิดสัมพันธภาพที่ไม่ดีขึ้นระหว่างผู้ร่วมงาน ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดกระบวนการสื่อสารมาพัฒนาทักษะการสื่อสารให้หัวหน้าหอผู้ป่วยเพื่อให้เกิดสัมพันธภาพอันดีระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ ซึ่งจะสามารถทำให้สมาชิกในหอผู้ป่วยทำงานได้อย่างมีความสุข

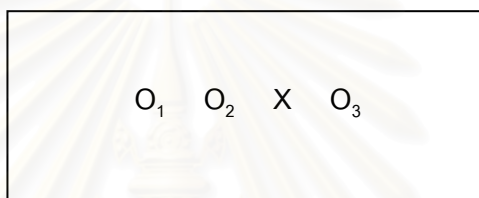
กรอบแนวคิดและทฤษฎี



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบกึ่งทดลอง (Quasi-experimental research design) กลุ่มเดียววัดก่อน-หลัง (One group pretest-posttest design) วัดก่อนทดลอง 2 ครั้ง และ วัดหลังทดลอง 1 ครั้ง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบสัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการก่อนและหลังการฝึกทักษะการสื่อสาร ซึ่งมีรูปแบบดังนี้



X	หมายถึง	การฝึกทักษะการสื่อสารสำหรับหัวหน้าหอผู้ป่วย
O ₁	หมายถึง	คะแนนสัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการก่อนการทดลอง ครั้งที่ 1
O ₂	หมายถึง	คะแนนสัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการก่อนการทดลอง ครั้งที่ 2
O ₃	หมายถึง	คะแนนสัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการหลังการทดลอง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ หัวหน้าหอผู้ป่วย จำนวน 17 คน และ พยาบาลประจำการโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง จำนวน 175 คน

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยนี้ คือ หัวหน้าหอผู้ป่วยจำนวน 17 คน และพยาบาลประจำการที่หัวหน้าหอผู้ป่วยได้รับการฝึกทักษะการสื่อสาร และเป็นพยาบาลประจำการที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง อย่างน้อย 1 ปี โดยใช้การสุ่มอย่างง่าย ได้พยาบาลประจำการหอผู้ป่วยละ 5 คน ได้แก่ OPD, ไตเทียม, ห้องคลอด, Nursary, ER, ICU, CCU, OR, 1/4, 1/5, 1/6, 1/7, 2/4, 2/5, 2/6, 2/7, 2/8 รวม 85 คน

ขั้นตอนในการดำเนินการ มีขั้นตอนดังนี้

1. ขั้นตอนเตรียมการทดลอง

1.1 การเตรียมเครื่องมือวิจัย ได้แก่ โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสาร แบบประเมินความรู้เรื่อง “การสื่อสาร” แบบสังเกตพฤติกรรมกรรมการสื่อสาร แบบบันทึกพฤติกรรมกรรมการสื่อสารสำหรับหัวหน้าหอผู้ป่วย และแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการทดลอง คือ โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสาร คู่มือฝึกทักษะการสื่อสาร และแบบประเมินความรู้เรื่อง “การสื่อสาร”

1.1 โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารสำหรับหัวหน้าหอผู้ป่วย มีขั้นตอนการสร้าง ดังนี้

1.1.1 รวบรวมแนวคิดทฤษฎีการสื่อสารระหว่างบุคคลจากการทบทวนวรรณกรรม โดยใช้แนวคิดทฤษฎีของ Beaulieu (1992) โดยพิจารณาตามความเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่าง และวัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.1.2 กำหนดวัตถุประสงค์ในการฝึกทักษะการสื่อสาร ให้สอดคล้องกับแนวคิดการสื่อสารของ Beaulieu (1992)

1.1.3 กำหนดเนื้อหาในการฝึกทักษะการสื่อสารสำหรับหัวหน้าหอผู้ป่วย โดยเทคนิคที่ใช้ในการฝึกทักษะการสื่อสารครั้งนี้ประกอบด้วย กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ การบรรยาย และการใช้สถานการณ์จำลอง

1.1.4 สร้างโปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสาร โดย

1. กำหนดวัตถุประสงค์ของการฝึกทักษะการสื่อสารครั้งนี้ หัวหน้าหอผู้ป่วยสามารถ

1.1 มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการสื่อสาร

1.2 เข้าใจแนวทางการใช้การสื่อสารอย่างถูกต้องและเหมาะสม

1.3 นำทักษะการสื่อสารไปใช้ในการปฏิบัติงานได้

2. กำหนดเนื้อหาในการฝึกทักษะการสื่อสาร ประกอบด้วย

2.1 ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการบริการหอผู้ป่วย

2.2 ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับกระบวนการสื่อสาร

2.3 ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับสัมพันธภาพ

2.4 การฝึกพฤติกรรมกรรมการสื่อสาร ได้แก่ การพูดให้กำลังใจ การเปิดเผยความรู้สึก การให้ข้อมูลย้อนกลับ การเตรียมข้อมูลข่าวสาร การใช้ช่องทางสื่อสาร และการฟัง

1.1.5 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ผู้วิจัยนำโปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารให้ อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบและแก้ไข จากนั้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน (รายนามในภาคผนวก ก) ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา ความครอบคลุม ความถูกต้อง ตรงตามวัตถุประสงค์ ทือเกณฑ์ ความเห็นตรงกันของผู้ทรงคุณวุฒิว่าโปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารนี้มีความตรงตามเนื้อหา ทั้งนี้ ผู้ทรงคุณวุฒิได้ให้ข้อเสนอแนะว่า โปรแกรมการสื่อสารนี้ควรปรับให้เหมาะกับบทบาทหน้าที่ของ หัวหน้าหอผู้ป่วยและการปฏิบัติงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย เช่นการให้กำลังใจลูกน้อง การให้ข้อมูล ย้อนกลับในการทำงาน และการรับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

1.2 คู่มือการฝึกทักษะการสื่อสาร เป็นคู่มือที่สร้างขึ้นเพื่อให้หัวหน้าหอผู้ป่วยศึกษาด้วยตนเอง หลังจากผ่านการฝึกทักษะการสื่อสารแล้ว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้หัวหน้าหอผู้ป่วย ทบทวนทักษะการสื่อสารที่ได้รับจากการฝึกอบรมนำไปปฏิบัติจริง ซึ่งมีขั้นตอนการสร้างคู่มือฝึก ทักษะการสื่อสาร ดังนี้

1.2.1 ผู้วิจัยศึกษาตำรา เอกสาร วารสาร และรายงานการวิจัยที่เกี่ยวกับการสื่อสาร แล้วสร้างเป็นคู่มือฝึกทักษะการสื่อสาร โดย

1. กำหนดวัตถุประสงค์ เพื่อให้หัวหน้าหอผู้ป่วยเข้าใจการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ
2. กำหนดเนื้อหาในคู่มือ ได้แก่ หัวหน้าหอผู้ป่วยในกระบวนการสื่อสารทั้ง

การเป็นผู้ส่งสาร การเตรียมข้อมูลข่าวสาร การใช้ช่องทางการสื่อสาร และการเป็นผู้รับสาร

1.2.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยหลังจากนำคู่มือฝึกทักษะการสื่อสาร ให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบและแก้ไขแล้ว ผู้วิจัยนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน (รายนามในภาคผนวก ก) ตรวจสอบความครอบคลุมเนื้อหาและการใช้ภาษาให้เหมาะกับเนื้อหาที่จะใช้

จากการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 5 ท่าน เห็นชอบที่จะให้นำคู่มือไปใช้ และ เสนอแนะให้เพิ่มการสื่อสารแบบเป็นทางการ และการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการให้หัวหน้าหอผู้ป่วย สามารถนำไปใช้ได้ ผู้วิจัยได้นำข้อเสนอของผู้ทรงคุณวุฒิไปปรับปรุงคู่มือภายใต้ความเห็นชอบ ของอาจารย์ที่ปรึกษาก่อนนำไปใช้จริง

2. เครื่องมือที่ใช้ในการกำกับการทดลอง

2.1 แบบทดสอบความรู้ เพื่อใช้ประเมินความรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยก่อนและหลัง อบรมทักษะการสื่อสาร โดยมีขั้นตอนการสร้าง ดังนี้

2.1.1 ทบทวนเนื้อหาโปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารตามแนวคิดของ Beaulieu (1992)

2.1.2 นำเนื้อหาที่จะบรรยายและฝึกทักษะการสื่อสารนี้มาสร้างเป็นแบบทดสอบความรู้เรื่อง “การสื่อสาร”

2.1.3 นำแบบทดสอบความรู้เรื่องการสื่อสารให้ผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 5 ท่าน (รายนามในภาคผนวก ก) ตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหา โดยถือเกณฑ์ความเห็นตรงกันของผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ระดับความเห็นค่อนข้างสอดคล้องและสอดคล้องมากร้อยละ 80 แล้วนำแบบวัดความรู้ไปปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ

2.1.4 นำแบบทดสอบความรู้ทั้ง 15 ข้อ ไปทดลองใช้กับพยาบาลประจำการโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง จำนวน 30 คน

2.1.5 นำมาหาความยากง่าย (Difficulty) และอำนาจจำแนก (Discrimination) โดยค่าความยากง่ายคำนวณจากสูตร (บุญใจ ศรีสถิตยัณราภรณ์, 2545: 234)

$$P = \frac{H + L}{2N}$$

เมื่อ P	คือ	ความยากง่ายของข้อสอบ
H	คือ	จำนวนคนที่ตอบถูกในกลุ่มสูง
L	คือ	จำนวนคนที่ตอบถูกในกลุ่มต่ำ
N	คือ	จำนวนคนทั้งหมดในกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง

โดยค่าความยากง่ายที่ยอมรับได้จะมีค่าระหว่าง .20 ถึง .80 (บุญใจ ศรีสถิตยัณราภรณ์, 2545: 234)

ค่าอำนาจจำแนกคำนวณจากสูตร

$$r = \frac{H - L}{N}$$

เมื่อ r	คือ	อำนาจจำแนกของข้อสอบ
H	คือ	จำนวนคนที่ตอบถูกในกลุ่มสูง
L	คือ	จำนวนคนที่ตอบถูกในกลุ่มต่ำ
N	คือ	จำนวนคนทั้งหมดในกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง

โดยค่าอำนาจจำแนกที่ยอมรับได้จะมีค่า .20 – 1.00 (บุญใจ ศรีสถิตยัณราภรณ์, 2545: 235)

ซึ่งได้ค่าความยากง่ายและอำนาจจำแนกของแบบวัดความรู้เรื่อง “การสื่อสาร” ดังนี้

ข้อที่	ค่าความยากง่าย	อำนาจจำแนก
1	.70	.20
2	.70	.33
3	.67	.20
4	.67	.53
5	.63	.33
6	.63	.27
7	.70	.33
8	.63	.33
9	.67	.40
10	.67	.27
11	.67	.53
12	.60	.40
13	.67	.40
14	.67	.40
15	.60	.33

จากตารางพบว่าแบบวัดความรู้เรื่อง “การสื่อสาร” ทั้ง 15 ข้อ มีค่าความยากง่ายและอำนาจจำแนกอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้

2.1.6 หาค่าความเที่ยงของแบบวัดความรู้โดยใช้สูตร Kuder-Richardson 20 หรือ

KR - 20

$$r_{tt} = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\sum pq}{S^2} \right]$$

เมื่อ	r_{tt}	คือ ค่าความคงที่ภายใน
	n	คือ จำนวนข้อคำถามในแบบสอบถาม
	p	คือ อัตราส่วนของผู้ตอบถูกในข้อนั้น
	q	คือ อัตราส่วนของผู้ตอบผิดในข้อนั้น

S^2 คือ ความแปรปรวนของคะแนนทั้งฉบับ

จากการคำนวณค่าความเที่ยงของแบบวัดความรู้เรื่องการสื่อสาร จากสูตร KR – 20 ได้ค่าความเที่ยงเท่ากับ 1 ซึ่งถือว่ามีค่าความเที่ยงสูง (Jacobson, Anderson and Tatham, 1988: 6)

2.2 แบบสังเกตพฤติกรรมกรรมการสื่อสาร แบบบันทึกพฤติกรรมกรรมการสื่อสารสำหรับหัวหน้าหอผู้ป่วย มีการสร้าง ดังนี้

2.2.1 ผู้วิจัยได้ศึกษาโปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารที่สร้างขึ้นแล้วนำมาสร้างเป็นแบบสังเกตพฤติกรรมกรรมการสื่อสารของหัวหน้าหอผู้ป่วย โดยแบบสังเกตนี้เป็นแบบ Check list ว่าปฏิบัติ ไม่ปฏิบัติ หรือไม่มีสถานการณ์เกิดขึ้น โดยแบบสังเกตพฤติกรรมของหัวหน้าหอผู้ป่วยจะประกอบไปด้วย พฤติกรรมการสื่อสารของหัวหน้าหอผู้ป่วยในการเป็นทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสาร โดยการสื่อสารนั้นเป็นการสื่อสารที่มุ่งเน้นการให้ความช่วยเหลือ การเคารพความเป็นบุคคล การปฏิบัติโดยคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล และการมีปฏิริยาโต้ตอบกันในหอผู้ป่วย

ในการบันทึกพฤติกรรมกรรมการสื่อสารนั้นหากพบการปฏิบัติในรายชื่อพฤติกรรมกรรมการสื่อสารที่กำหนดไว้ ให้ 1 คะแนน ไม่ปฏิบัติในรายชื่อพฤติกรรมกรรมการสื่อสารที่กำหนดไว้ ให้ -1 คะแนน และไม่พบสถานการณ์ให้ 0 คะแนน

แบบสังเกตพฤติกรรมกรรมการสื่อสารมีจำนวน 14 ข้อ รวม 14 คะแนน ถ้าหัวหน้าหอผู้ป่วยปฏิบัติพฤติกรรมกรรมการสื่อสารที่มุ่งเน้นการให้ความช่วยเหลือ การเคารพความเป็นบุคคล การปฏิบัติโดยคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล และการมีปฏิริยาโต้ตอบกันในหอผู้ป่วยมากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป (12 คะแนน) ถือว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยได้นำพฤติกรรมกรรมการสื่อสารที่ได้จากการอบรมไปปฏิบัติจริง

2.2.2 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ใช้หาค่าความเที่ยงของการสังเกต โดยนำไปทดลองใช้สังเกตกลุ่มที่มีคุณสมบัติคล้ายคลึงกับกลุ่มที่ต้องการศึกษา คือหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ผู้วิจัยพร้อมผู้ช่วยวิจัยรวม 3 คน ร่วมกันสังเกตพฤติกรรมกรรมการสื่อสารของหัวหน้าหอผู้ป่วย 1 ราย เป็นระยะเวลา 2 วัน แล้วหาค่าความเที่ยงของการสังเกต (Interrater reliability) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์ของแอลฟา (บุญใจ ศรีสถิตยน์รากูร, 2545: 210)

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

เมื่อ	α	คือ ค่าความคงที่ภายใน
	n	คือ จำนวนครั้งที่สังเกต
	$\sum S_i^2$	คือ ผลรวมความแปรปรวนของคะแนนรายข้อ
	S_t^2	คือ ความแปรปรวนรวม

ผลค่าความเที่ยงของการสังเกต = .91

3. เครื่องมือที่ใช้วัดสัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ ได้แก่ แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ มีวิธีการสร้าง ดังนี้

3.1 ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามกึ่งโครงสร้าง โดยนำข้อมูลจากการศึกษาตำราเครื่องมือวัดในเรื่องสัมพันธภาพระหว่างนักเรียนกับอาจารย์ ของ Whipple (2004) มากำหนดเป็นแนวทางในการสัมภาษณ์สัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ เนื่องจากแนวคิดของ Whipple เป็นสัมพันธภาพระหว่างนักเรียนกับอาจารย์ซึ่งเนื้อหาทางด้านมีรายละเอียดของสัมพันธภาพดังกล่าวที่สอดคล้อง และสามารถประยุกต์ใช้กับหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการได้ แต่เพื่อให้แบบสอบถามดังกล่าวมีความเหมาะสมกับหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงสัมภาษณ์เนื้อหาทางด้านจากกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

(1.) การให้ความช่วยเหลือในงานที่เกิดจากการใช้ทักษะการสื่อสารของหัวหน้าหอผู้ป่วยมีอะไรบ้าง

(2.) การให้ความเคารพความเป็นบุคคลที่เกิดจากการใช้ทักษะการสื่อสารของหัวหน้าหอผู้ป่วยมีอะไรบ้าง

(3.) การปฏิบัติโดยคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคลที่เกิดจากการใช้ทักษะการสื่อสารของหัวหน้าหอผู้ป่วยได้แก่พฤติกรรมใดบ้าง

(4.) การมีปฏิริยาโต้ตอบกันในหอผู้ป่วยที่เกิดจากการใช้ทักษะการสื่อสารของหัวหน้าหอผู้ป่วยได้แก่อะไรบ้าง

3.2 ศึกษาและรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการโดยสัมภาษณ์พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย 2 ท่าน ซึ่งมีประสบการณ์ในการทำงานเป็นหัวหน้าหอผู้ป่วย อย่างน้อย 5 ปี และพยาบาลประจำการ 5 ท่าน ที่มีประสบการณ์ทำงาน อย่างน้อย 1 ปี

3.3 รวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ จัดกลุ่มข้อมูลที่มีความหมายใกล้เคียงให้เป็นหมวดหมู่ แล้วนำมาเปรียบเทียบแนวคิดสัมพันธภาพระหว่างนักเรียนกับอาจารย์ ของ Whipple (2004) ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบระหว่างสัมพันธภาพตามแนวคิดของ Whipple (2004) กับจากการสัมภาษณ์

สัมพันธภาพระหว่างอาจารย์ กับนักเรียน (Whipple, 2004)	คำสำคัญโดยการสัมภาษณ์สัม พันธภาพระหว่างหัวหน้าหอ ผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ ระหว่างวันที่ 20 – 23 ธ.ค. 2547	สรุปสัมพันธภาพระหว่าง หัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาล ประจำการ
1. การให้ความช่วยเหลือ หมายถึง การให้ความ ช่วยเหลือนักเรียนที่เดือดร้อน การให้กำลังใจนักเรียนที่มีผล การเรียนต่ำ ช่วยเหลือนักเรียน ที่มีปัญหา แสดงการให้ความ สนในอย่างแท้จริงกับนักเรียน และทำให้นักเรียนยินดีที่จะมา ขอความช่วยเหลือ	<ul style="list-style-type: none"> -การให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ -การติดต่อประสานงานข่าวสารต่างๆ -ส่งเสริมการทำงานโดยการสอน งาน -การสอบถามปัญหาในการ ทำงาน -การให้ คำปรึกษาในการ แก้ปัญหา -สอบถามความเป็นอยู่ ถ้าใคร เดือดร้อนก็ช่วยเหลือ -การพูดให้กำลังใจ -ยิ้มแย้มแจ่มใส ทำให้พยาบาล ประจำการกล้าขอคำปรึกษา -การแสดงความรักหรือวันที่ จะช่วยในการปฏิบัติงานเมื่อ พยาบาลประจำการไม่สามารถ ทำได้ หรือทำไม่ทัน 	การให้ความช่วยเหลือ หมายถึง พฤติกรรมของ หัวหน้าหอผู้ป่วยในการ ส่งเสริมการปฏิบัติงานของ พยาบาลประจำการ รับฟัง ปัญหาส่วนตัว เพื่อหาทางช่วย แก้ไข การพูดให้กำลังใจ การ แสดงท่าทีที่เป็นมิตรและพร้อม ที่จะให้พยาบาลประจำการเข้า พบได้ตลอดเวลาเพื่อปรึกษา ปัญหาในการปฏิบัติงาน รวมทั้ง การแสดงความ กระตือรือร้นที่จะช่วยให้การ ปฏิบัติงานสำเร็จตามเวลาที่ กำหนด

<p>สัมพันธภาพระหว่างอาจารย์ กับนักเรียน (Whipple, 2004)</p>	<p>คำสำคัญโดยการสัมภาษณ์สัม พันธภาพระหว่างหัวหน้าหอ ผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ ระหว่างวันที่ 20 – 23 ธ.ค. 2547</p>	<p>สรุปสัมพันธภาพระหว่าง หัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาล ประจำการ</p>
<p>2. การให้ความเคารพความ เป็นบุคคล หมายถึง การให้ ความเคารพความเป็นบุคคล ของนักเรียนในชั้น มีสัมพันธ ภาพที่ดี ให้ความเป็นมิตรกับ นักเรียน และอยู่ในห้องทำงาน ในช่วงโหม่งการทำงาน</p>	<p>-พูดจาสุภาพ -แสดงพฤติกรรมที่สุภาพให้เกียรติ พยาบาลประจำการ -ไม่ว่ากล่าวตักเตือนพยาบาล ประจำการต่อหน้าผู้อื่น -ไม่นินทา -ไม่เปิดเผยเรื่องส่วนตัวของ พยาบาลประจำการให้ผู้อื่นฟัง -ให้พยาบาลประจำการสามารถ เข้าพบเป็นการส่วนตัวได้ -ไม่พูดก้าวท้าวเรื่องส่วนตัว -ให้เวลาแก่พยาบาลประจำการ เมื่อต้องการพบเป็นการส่วนตัว</p>	<p>การให้ความเคารพความ เป็นบุคคล หมายถึง พฤติกรรม ของหัวหน้าหอผู้ป่วยในการใช้ คำพูดและกิริยาท่าทางที่สุภาพ ในขณะติดต่อสื่อสารกับ พยาบาลประจำการ ให้เวลา พูดคุยเมื่อพยาบาลประจำการ ต้องการพบเป็นการส่วนตัว ไม่ เปิดเผยความลับหรือเรื่อง ส่วนตัวของพยาบาล ประจำการให้ผู้อื่นทราบ</p>
<p>3. การปฏิบัติโดยการคำนึงถึง ความเป็นปัจเจกบุคคล หมายถึง การเรียนรู้กันและกัน นักเรียนสามารถติดต่อ อาจารย์ได้ ทำให้นักเรียนรัก วิชาชีพ เมื่ออยู่นอกชั้นเรียน สามารถจำและทักทาย นักเรียน การมอบหมายงาน หรือการสอบที่สำคัญต้อง เหมาะสมกับนักเรียน และ สามารถจำชื่อนักเรียนได้</p>	<p>-จำชื่อพยาบาลได้ -ทักทายพยาบาลเป็นประจำ -มอบหมายงานตามความสามารถ -รู้ความสามารถของพยาบาลแต่ ละคน -ไม่แสดงพฤติกรรมการเลือก ปฏิบัติ -จำข้อมูลส่วนบุคคลของพยาบาล ประจำการได้ -เลือกวิธีการพูดที่เหมาะสมกับแต่ ละบุคคล -เลือกข่าวสารที่เหมาะสมกับแต่ละคน หรือแต่ละกลุ่ม</p>	<p>การปฏิบัติโดยการคำนึง ความเป็นปัจเจกบุคคล หมายถึง พฤติกรรมของ หัวหน้าหอผู้ป่วย ในการ ทักทายและพูดคุยกับพยาบาล ประจำการอย่างสม่ำเสมอทั้ง ภายในและภายนอกหน่วยงาน จำและเรียกชื่อพยาบาลได้ ถูกต้อง เลือกวิธีการพูดที่ เหมาะสมกับแต่ละบุคคล และ มีการมอบหมายงานตาม ความสามารถของแต่ละบุคคล อย่างเสมอภาค</p>

<p>สัมพันธภาพระหว่างอาจารย์ กับนักเรียน (Whipple, 2004)</p>	<p>คำสำคัญโดยการสัมภาษณ์ พันธภาพระหว่างหัวหน้าหอ ผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ ระหว่างวันที่ 20 – 23 ธ.ค. 2547</p>	<p>สรุปสัมพันธภาพระหว่าง หัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาล ประจำการ</p>
<p>4. การมีปฏิสัมพันธ์ในชั้นเรียน หมายถึง มีการวิพากษ์วิจารณ์ นักเรียนในชั่วโมงเรียน กระตุ้น ให้นักเรียนร่วมกันอภิปราย นักเรียนสามารถแสดงความคิด เห็นที่ไม่เห็นด้วยกับ อาจารย์ และมีการให้คะแนน การร่วมอภิปรายในชั้นเรียน</p>	<p>-มีการพูดคุยกันระหว่าง หัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาล ประจำการ -หัวหน้าหอผู้ป่วยรับฟังความ คิดเห็นของพยาบาล ประจำการ -หัวหน้าหอผู้ป่วยสอนงานและ วิพากษ์วิจารณ์การทำงานของ พยาบาลเพื่อการพัฒนาในงาน -มีการประเมินผลการทำงาน กันโดยตรงไปตรงมา -หัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาล ประจำการร่วมกันอภิปรายการ ปฏิบัติงาน -หัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาล ประจำการร่วมกันวางแผนการ ให้การพยาบาล -มีการแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสารระหว่างหัวหน้าหอ ผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ -มีการชมเชยเมื่อพยาบาล ประจำการปฏิบัติงานได้ดี -มีการกล่าวตักเตือนเมื่อ พยาบาลประจำการทำผิด</p>	<p>การมีปฏิสัมพันธ์โต้ตอบกัน ในหอผู้ป่วย หมายถึง พฤติกรรม ของหัวหน้าหอผู้ป่วยในการ ทำงานร่วมกับพยาบาล ประจำการ โดยการรับฟัง ความคิดเห็นของผู้อื่น เปิด โอกาสให้ผู้อื่นแสดงความคิด เห็นในการแผนปฏิบัติงาน มีการวิพากษ์วิจารณ์การ ปฏิบัติงานของพยาบาลอย่าง สร้างสรรค์ กล่าวชื่นชมเมื่อ พยาบาลปฏิบัติงานได้ดี และ สามารถกล่าวตักเตือนพยาบาล เมื่อทำผิด</p>

3.4 นำค่านิยามศัพท์ที่ได้จากการประยุกต์แนวคิดของ Whipple (2004) มาสร้างแบบสอบถาม ผ่านการตรวจสอบความถูกต้อง ความครอบคลุมของเนื้อหา ความชัดเจนของภาษา และปรับปรุงแก้ไขและได้รับความเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ แล้วให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน (ดังรายนามผู้ทรงคุณวุฒิ ในภาคผนวก ก) ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา ความถูกต้อง ความครอบคลุมของเนื้อหา ความชัดเจนและความถูกต้องของภาษา แล้วนำผลมาพิจารณาหาค่าดัชนีความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity Index หรือ CVI) ซึ่งดัชนีความตรงตามเนื้อหาที่ยอมรับได้คือ .80 ขึ้นไป (Polit and Hungler, 1999)

$$CVI = \frac{\text{จำนวนข้อคำถามที่ผู้ทรงคุณวุฒิให้ความเห็นในระดับ 3 และ 4}}{\text{จำนวนข้อคำถาม}}$$

เมื่อกำหนดค่า CVI ของแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการดังกล่าว ได้ค่า CVI = .92

3.5 การตรวจสอบความเที่ยง (Reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการไปทดลองใช้กับพยาบาลประจำการโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง จำนวน 30 คน แล้วนำมาหาค่าความเที่ยง โดยคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS/ FW Version 11.0 (Statistic Package for the Social Science for Window) ซึ่งมีค่าระหว่าง 0 - 1 สำหรับค่าต่ำสุดที่ยอมรับได้คือ .70 (Nunnally, 1978 อ้างใน บุญใจ ศรีสถิตยธรรมากร, 2544: 288) ค่าความเที่ยงรายด้านดังนี้

เครื่องมือวัดสัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับ พยาบาลประจำการ	การทดลองใช้แบบสอบถาม
1. ด้านการให้ความช่วยเหลือ	.83
2. ด้านการให้ความเคารพความเป็นบุคคล	.86
3. ด้านการปฏิบัติโดยคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล	.71
4. การมีปฏิริยาโต้ตอบกันในหอผู้ป่วย	.68
รวม	.92

3.6 ได้ข้อคำถามรวม 18 ข้อคำถาม แบ่งตามรายด้านได้ดังต่อไปนี้

ด้านที่ 1 การให้ความช่วยเหลือ	ข้อ 1-5
ด้านที่ 2 การให้ความเคารพความเป็นบุคคล	ข้อ 6-9
ด้านที่ 3 การปฏิบัติโดยคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล	ข้อ 10-13
ด้านที่ 4 การมีปฏิริยาโต้ตอบกันในหอผู้ป่วย	ข้อ 14-18

3.7 กำหนดการวัดโดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

5 หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับสิ่งที่จริงมากที่สุดหรือตรงกับความเป็นจริง	ร้อยละ 76-100
4 หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับสิ่งที่จริงมาก หรือตรงกับความเป็นจริง	ร้อยละ 51-75
3 หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับสิ่งที่จริงปานกลางหรือตรงกับความเป็นจริง	ร้อยละ 26-50
2 หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับสิ่งที่จริงน้อยหรือตรงกับความเป็นจริง	ร้อยละ 1-25
1 หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับสิ่งที่ไม่เป็นความจริง	ร้อยละ 0

1.2 การเตรียมสถานที่ ผู้วิจัยประสานงาน ชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีและระยะเวลาดำเนินการวิจัยให้ผู้อำนวยการฝ่ายบริหารทราบ เพื่อขออนุญาตใช้ห้องประชุมโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งเป็นสถานที่ในการฝึกอบรมทักษะการสื่อสารสำหรับหัวหน้าหอผู้ป่วย โดยใช้ระยะเวลา 2 วัน คือวันที่ 1-2 มีนาคม 2548

1.3 การเตรียมกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยทำหนังสือจากคณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ถึงผู้อำนวยการฝ่ายบริหารโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง เพื่อขออนุญาตทำการทดลองและเก็บข้อมูลในโรงพยาบาล โดยประสานงานกับฝ่ายพัฒนาบุคลากร ขอความร่วมมือจากหัวหน้าหอผู้ป่วยในการเข้าอบรมฝึกทักษะการสื่อสาร และขอความร่วมมือจากพยาบาลประจำการในการตอบแบบสอบถาม

1.3.1 เตรียมกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1 คือ หัวหน้าหอผู้ป่วยที่จะเข้าฝึกอบรมทักษะการสื่อสาร ทั้งหมด 17 คน

1.3.2 เตรียมกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 2 คือ พยาบาลประจำการ โดยใช้วิธีสุ่มอย่างง่าย โดยจับสลากรายชื่อพยาบาลประจำการให้ได้หอผู้ป่วยละ 5 คน (พยาบาลที่มีรายชื่อในการถูกจับสลากมีประสบการณ์ทำงานอย่างน้อย 1 ปี) เมื่อได้ครบตามจำนวนที่ต้องการแล้ว ผู้วิจัยนัดประชุมเพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ในการทำวิจัยครั้งนี้ และกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดยินดีให้ความร่วมมือในการวิจัยครั้งนี้

2. ขั้นตอนการทดลอง

2.1 ระยะก่อนการทดลอง ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อประเมินสัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ โดยแจกแบบสอบถาม ครั้งที่ 1 ระหว่างวันที่ 22 - 27 มกราคม 2548 และแจกแบบสอบถามครั้งที่ 2 ระหว่างวันที่ 22 - 27 กุมภาพันธ์ 2548 (Pre-test ครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2 ห่างกันประมาณ 4 สัปดาห์) ให้แก่พยาบาลประจำการที่มีรายชื่อจากการจับฉลากหอผู้ป่วยละ 5 คน รวมเป็น 85 คน แต่ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับ 80 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 94.12 ของกลุ่มตัวอย่าง

2.2 ระยะฝึกอบรม ผู้วิจัยได้ดำเนินการทดลองตามแผนที่ได้วางไว้คือ จัดอบรมการฝึกทักษะการสื่อสารให้แก่หัวหน้าหอผู้ป่วย ใช้ระยะเวลา 2 วัน คือ วันที่ 1-2 มีนาคม 2548 ตั้งแต่เวลา 08.00 - 16.00 น. โดยกิจกรรมที่ใช้ในการอบรมครั้งนี้ คือ กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ การบรรยายโดยผู้ทรงคุณวุฒิ (ดังรายนามภาคผนวก ก) การใช้สถานการณ์จำลอง และการแสดงบทบาทสมมติ มีรายละเอียดในการดำเนินการอบรม ดังนี้

วันที่ 1 มีนาคม 2548

หลังการลงทะเบียน และพิธีเปิดแล้ว วิทยากรแนะนำตนเอง ชี้แจงถึงกำหนดการอบรม บอกวัตถุประสงค์ของการฝึกทักษะการสื่อสารให้หัวหน้าหอผู้ป่วยรับทราบ ทำความตกลงร่วมกันในการเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อให้หัวหน้าหอผู้ป่วยให้ความร่วมมือในการอบรมครั้งนี้ จากนั้นให้ผู้เข้าอบรมทำแบบทดสอบความรู้เรื่อง “การสื่อสาร” (รายละเอียดในภาคผนวก ค) ก่อนที่จะเริ่มการอบรม (Pre - test) ได้คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 10.06 จากคะแนนเต็ม 15

เมื่อหัวหน้าหอผู้ป่วยทำแบบทดสอบความรู้เรื่อง “การสื่อสาร” เรียบร้อยแล้ว วิทยากรเริ่มนำเข้าสู่การอบรมโดยใช้กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์โดยใช้การปรบมืออย่างพร้อมเพรียงกัน เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความพร้อมที่จะร่วมกิจกรรมต่างๆ ซึ่งผู้วิจัยคอยกระตุ้นให้กลุ่มมีส่วนร่วมในกิจกรรม แล้วใช้กิจกรรมประกอบเพลง “สวัสดี” โดยให้ทำท่าประกอบเพลง พร้อมทั้งบอกชื่อ และหน่วยงานของตน เพราะการเริ่มต้นการสื่อสาร ผู้สื่อสารควรรู้ว่าผู้ที่เราจะสื่อสารด้วยเป็นใคร ทำให้คู่สื่อสารรู้สึกประทับใจ และการเริ่มต้นการสื่อสารควรเริ่มด้วยการสวัสดี และยิ้มทักทาย ก็จะเป็นการเริ่มการสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกัน จากกิจกรรมแรกนี้พบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยยังรู้สึกเขินอายที่จะยกมือสวัสดีทักทายกัน จากนั้นวิทยากร ใช้เกมส์ “วันเกิด” โดยแบ่งคนออกเป็น 7 กลุ่มตามวันเกิด (วันอาทิตย์ - วันเสาร์) แล้วให้แต่ละกลุ่มร่วมกันวิเคราะห์ว่าคนที่เกิดวันนั้นๆ มีข้อดีและข้อเสียอย่างไร จากกิจกรรมนี้หัวหน้าหอผู้ป่วยได้เรียนรู้ถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล รู้จักมองส่วนที่ดีของผู้อื่น ซึ่งทำให้หัวหน้าหอผู้ป่วยสามารถเลือกใช้วิธีการสื่อสาร และมอบหมายงานให้เหมาะสมกับพยาบาลแต่ละคนได้ นอกจากนี้ลักษณะกิจกรรมยังทำให้หัวหน้าหอผู้ป่วยได้เรียนรู้กระบวนการ

ทำงานเป็นกลุ่มโดยใช้การสื่อสารกระตุ้นให้สมาชิกในกลุ่มร่วมกันเสนอข้อคิดเห็น พร้อมทั้งมีการนำเสนอความคิดเห็นจากกลุ่มให้ผู้เข้าอบรมทุกคนรับทราบ ซึ่งเป็นการส่งเสริมให้หัวหน้าหอผู้ป่วยได้ฝึกการพูดต่อหน้าชุมชน โดยวิทยากรเป็นผู้คอยชี้แนะ

หลังจากที่หัวหน้าหอผู้ป่วยเริ่มเปิดใจ และพร้อมที่จะอบรมแล้ว กิจกรรมต่อไปเป็นกิจกรรมที่จะนำเข้าสู่บทเรียน คือ เกมส์ “สร้างบ้าน” โดยผู้วิจัยแบ่งกลุ่มออกเป็น 3 กลุ่ม แจกอุปกรณ์ในการสร้างบ้าน ได้แก่ กระดาษสีกลุ่มละ 1 แผ่น กาวกลุ่มละ 1 อัน และปากกาเขียนกระดาษกลุ่มละ 1 ด้าม โดยแต่ละกลุ่มมีหัวหน้ากลุ่มละ 1 คน ซึ่งหัวหน้าแต่ละคนสวมบทบาทสมมติคนละ 1 บทบาท หัวหน้าคนที่ 1 เป็นหัวหน้าที่คอยสั่งอย่างเดียว หัวหน้าคนที่สองคอยให้คำปรึกษา ช่วยเหลือ และคอยพูดให้กำลังใจสมาชิกในกลุ่มสร้างบ้านให้สำเร็จ หัวหน้าคนสุดท้ายเป็นหัวหน้าที่ปล่อยให้ลูกน้องทำตามสบายไม่สนใจ กิจกรรมนี้หัวหน้าหอผู้ป่วยให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรมเป็นอย่างดี และกิจกรรมนี้สะท้อนให้หัวหน้าหอผู้ป่วยมองเห็นบทบาทของตนเองที่เป็นอยู่ปัจจุบัน และหัวหน้าหอผู้ป่วยทุกคนอยากเป็นหัวหน้าในบทบาทสมมติคนที่สอง ที่คอยให้คำปรึกษา ช่วยเหลือในการปฏิบัติงาน และพูดให้กำลังใจลูกน้อง หลังจากจบกิจกรรมนี้ วิทยากรบรรยายเรื่อง “บทบาทหัวหน้าหอผู้ป่วย”

กิจกรรมช่วงบ่ายของการฝึกอบรมวันแรก เป็นการนำเข้าสู่บทเรียน โดยใช้ เกมส์ “ส่งต่อ” โดยแบ่งออกเป็น 5 กลุ่ม โดยที่คนแรกของกลุ่มได้รับคำบรรยายลักษณะของสัตว์ที่เหมือนกันทุกกลุ่ม จากนั้นส่งต่อให้คนที่สองโดยการกระซิบ ห้ามให้คนที่สองซักถาม ทำเช่นนี้ไปเรื่อยๆ จนถึงคนสุดท้าย ให้คนสุดท้ายวาดรูป ผลปรากฏว่ารูปที่วาดออกมาแต่ละกลุ่มไม่เหมือนกัน หัวหน้าหอผู้ป่วยร่วมกันวิเคราะห์สาเหตุที่เกิติดังกล่าวเกิดจาก (1.) การเลือกใช้การสื่อสารแบบทางเดียว (2.) ผู้ส่งสารเมื่อได้ข้อมูลมาไม่มีการสรุปและประมวลเป็นความเข้าใจก่อนส่งสารต่อให้ผู้อื่น (3.) การเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารไม่เหมาะสม และ (4.) ผู้รับสารขาดการตั้งใจฟัง และขาดการสรุปสิ่งที่ได้ฟัง หากปัญหาดังกล่าวเกิดขึ้นกับการทำงานในหอผู้ป่วยก็จะส่งผลกระทบต่อการบริหารงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย ดังนั้นหัวหน้าหอผู้ป่วยจึงมีความตั้งใจที่จะเรียนรู้การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ โดยวิทยากรบรรยายเรื่อง “การสื่อสาร” ซึ่งมีเนื้อหาประกอบไปด้วยกระบวนการสื่อสารตามแนวคิดของ Beaulieu (1992) โดยหัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นทั้งผู้ส่งสาร ผู้รับสาร เข้าใจการเลือกสาร และเลือกช่องทางการสื่อสาร นอกจากนี้วิทยากรบรรยายถึงการสื่อสารในองค์กร วิธีการสื่อสารเพื่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ ทั้งในด้านการให้ความช่วยเหลือ การให้ความเคารพความเป็นบุคคล การปฏิบัติโดยคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล และการมีปฏิริยาโต้ตอบกันในหอผู้ป่วย

วันที่ 2 มีนาคม 2548

เริ่มการอบรมวันที่สองพบว่าเมื่อหัวหน้าหอผู้ป่วยเข้ามาในห้องประชุม ทุกคนยกมือไหว้ ยิ้มแย้ม ทักทายกัน โดยไม่มีที่ท่าเขินอาย นอกจากนี้หัวหน้าหอผู้ป่วย 1 ท่าน กล่าวว่าได้นำสิ่งที่ได้จากการอบรมในวันแรกไปใช้กับสมาชิกในครอบครัว พบว่าเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอย่าง กระทั่งหันทำให้สมาชิกในครอบครัวรู้สึกแปลกใจ แต่สมาชิกในครอบครัวบอกว่า เป็นวิธีการสื่อสาร ที่ดี จากเหตุการณ์ดังกล่าววิทยากรได้แนะนำให้หัวหน้าหอผู้ป่วยต้องมีการพูดเกริ่นนำก่อนที่จะมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม เพื่อให้ผู้ร่วมงานเข้าใจและยอมรับการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีที่จะเกิดขึ้น

กิจกรรมในช่วงเช้าเป็นการทบทวนถึงบทบาทหน้าที่หัวหน้าหอผู้ป่วย กระบวนการสื่อสาร การสื่อสารที่จะนำไปสู่สัมพันธภาพที่ดีระหว่างหัวหน้ากับพยาบาลประจำการ จากนั้นให้หัวหน้าหอผู้ป่วยได้ฝึกทักษะการสื่อสารโดยการพูดให้กำลังใจ พูดเปิดเผยความรู้สึก พูดให้ข้อมูลย้อนกลับ กล่าวคำชมเชย กล่าวคำตักเตือน โดยให้หัวหน้าหอผู้ป่วยทุกคนพูด พร้อมทั้งฝึกการรับฟังผู้อื่นพูด และสามารถวิเคราะห์ได้ว่าผู้อื่นพูดได้ถูกต้องหรือไม่ เมื่อจบการฝึกกิจกรรมนี้หัวหน้าหอผู้ป่วยสามารถพูดประโยคต่างๆตามที่กล่าวมาข้างต้นได้ และสามารถจดจำประโยคต่างๆไปใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง

กิจกรรมในช่วงบ่ายของการอบรมวันที่สองเป็นการแบ่งกลุ่มหัวหน้าหอผู้ป่วยออกเป็น 5 กลุ่ม เพื่อแสดงบทบาทสมมติตามสถานการณ์จำลองที่ได้ตั้งไว้ กิจกรรมนี้หัวหน้าหอผู้ป่วยต้องร่วมกันคิดวิธีการนำทักษะการสื่อสารจากการอบรมมาใช้ได้จริง ซึ่งสถานการณ์จำลองเป็นสถานการณ์ที่หัวหน้าหอผู้ป่วยพบในการปฏิบัติงานจริง (รายละเอียดในภาคผนวก ค) ดังนั้นเมื่อหัวหน้าหอผู้ป่วยผ่านการแสดงบทบาทสมมติ หัวหน้าหอผู้ป่วยจะสามารถเข้าใจ และจำวิธีการสื่อสารที่เหมาะสมไปใช้ในการปฏิบัติงานจริงได้ นอกจากการแสดงบทบาทสมมติแล้วหัวหน้าหอผู้ป่วยต้องฝึกทักษะการฟัง เพื่อวิเคราะห์ว่ากลุ่มอื่นทำได้ถูกต้องหรือไม่ ซึ่งกิจกรรมนี้หัวหน้าหอผู้ป่วยให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรมเป็นอย่างดี และสามารถแสดงบทบาทสมมติได้ถูกต้อง

ในช่วงสุดท้ายของการอบรมหัวหน้าหอผู้ป่วยร่วมกันวางแนวทางที่จะนำการสื่อสารนี้ไปใช้เพื่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีในการปฏิบัติงาน โดยเมื่อปฏิบัติงานในหอผู้ป่วย หัวหน้าหอผู้ป่วยจะยิ้มแย้ม ทักทาย จำลูกน้องได้ว่าแต่ละบุคคลมีความต่างกันอย่างไร พูดจาด้วยคำพูดที่สุภาพ แสดงกิริยาสุภาพ กล่าวคำชมเชย ไม่กล่าวตักเตือนต่อหน้าผู้อื่น และมีการสื่อสารแบบสองทาง

หลังอบรมเสร็จหัวหน้าหอผู้ป่วยทุกคนทำแบบทดสอบความรู้หลังการอบรม (Post - test) ซึ่งเป็นคะแนนที่สูงกว่าก่อนการอบรมได้ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 14.06 จากคะแนนเต็ม 15 และนอกจากนี้หัวหน้าหอผู้ป่วยประเมินผลการอบรมพบว่าผู้เข้าอบรมร้อยละ 81.1 เข้าใจทักษะ

การสื่อสารเพิ่มขึ้นอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอแนะให้มีการจัดอบรมให้หน่วยงานอื่นด้วย เนื่องจากเห็นว่า การอบรมครั้งนี้มีประโยชน์มาก

3. ชี้้นำไปปฏิบัติจริง หลังจากหัวหน้าหอผู้ป่วยได้รับการอบรม โดยใช้เวลาทั้งสิ้นประมาณ 4 สัปดาห์ ตั้งแต่วันที่ 3 มีนาคม – 30 มีนาคม 2548 หัวหน้าหอผู้ป่วยนำทักษะการสื่อสารที่ได้รับจากการอบรมไปปฏิบัติจริง ผู้วิจัยมอบแบบบันทึกพฤติกรรมสื่อสารให้หัวหน้าหอผู้ป่วยทุกคนประเมินด้วยตนเอง นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ติดตามผลการปฏิบัติโดยการสังเกตร่วมกับผู้ช่วยวิจัยอีก 2 คน โดยสังเกตหัวหน้าหอผู้ป่วย 3 คนแรกเป็นหัวหน้าหอผู้ป่วยที่ผู้วิจัยและผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติงานอยู่ ซึ่งใช้การสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant observation) คือ ผู้วิจัยและผู้ร่วมวิจัยสังเกตพฤติกรรมสื่อสารของหัวหน้าหอผู้ป่วยที่ตนเองปฏิบัติงานอยู่โดยสังเกตเมื่อหัวหน้าหอผู้ป่วยปฏิบัติงานเวรเช้าพร้อมทีมผู้วิจัย ใช้ระยะเวลาสังเกตช่วงที่หัวหน้าปฏิบัติงานคือ 07.00 – 15.00 น. โดยที่หัวหน้าหอผู้ป่วยไม่ทราบว่ามีการสังเกตพฤติกรรมสื่อสารของตนเอง รวมระยะเวลาที่ใช้สังเกตคนละ 5 วัน ส่วนหัวหน้าหอผู้ป่วยที่เหลือ 14 คน ใช้วิธีการสุ่มโดยการจับฉลาก ได้หัวหน้าหอผู้ป่วยอีก 3 คน ใช้วิธีการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non – participant Observation) โดยทีมผู้วิจัยไม่ได้ทำงานในหอผู้ป่วยนั้นๆ แต่ต้องใช้วิธีการสังเกต ในช่วงเวลาที่หัวหน้าหอผู้ป่วยปฏิบัติงานคือ 07.00 – 15.00 น. ใช้ระยะเวลาในการสังเกตคนละ 5 วัน เพื่อเป็นการสุ่มประเมินว่าการบันทึกโดยหัวหน้าหอผู้ป่วยกับการสังเกตจะได้ข้อมูลที่ตรงกันหรือไม่ จากการตรวจสอบผลการบันทึกด้วยตนเองกับผลที่ได้จากการสังเกต พบว่าคะแนนที่ได้จากการบันทึกด้วยตนเองกับคะแนนที่ผู้วิจัยสังเกตตรงกัน ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยมีการบันทึกพฤติกรรมสื่อสารตามความเป็นจริง นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้ใช้การสอบถามปัญหาด้วยตนเอง ซึ่งในสัปดาห์แรกพบว่าเมื่อจะเริ่มใช้พฤติกรรมสื่อสารตามที่ได้ฝึกอบรมมาหัวหน้าหอผู้ป่วยรู้สึกยังไม่คุ้นเคย แต่ก็พยายามที่จะปฏิบัติต่อ และหัวหน้าหอผู้ป่วย 1 ราย กล่าวว่าหลังการฝึกทักษะการสื่อสารแล้วตนเองจะให้เวลาในการรับฟังพยาบาลมากขึ้น ทำให้ได้รับทราบถึงปัญหาและแนวทางในการปฏิบัติงานมากขึ้น ในระยะสัปดาห์ที่สองและสาม หัวหน้าหอผู้ป่วยสามารถนำประโยคคำพูดและวิธีการพูดในสถานการณ์ต่างๆ ไปใช้ได้ดียิ่งขึ้น เช่นหัวหน้าหอผู้ป่วย 1 รายกล่าวว่า มีพยาบาลประจำการที่ขอหยุดงานบ่อยโดยไม่มีเหตุผลจนทำให้พยาบาลคนอื่นๆ เริ่มไม่พอใจ ดังนั้นหัวหน้าหอผู้ป่วยจึงเรียกพยาบาลคนดังกล่าวเข้าพบเพื่อตักเตือน นอกจากพยาบาลคนนี้จะไม่โกรธแล้วยังกล้าที่จะเล่าและขอรับคำปรึกษาปัญหาส่วนตัวจากหัวหน้าหอผู้ป่วยอีกด้วย

เมื่อครบ 4 สัปดาห์ผลการบันทึกพฤติกรรมสื่อสารด้วยตนเองของหัวหน้าหอผู้ป่วยทั้ง 17 คน และจากการสังเกตของทีมผู้วิจัยหัวหน้าหอผู้ป่วยทั้ง 6 คนพบว่า สามารถปฏิบัติพฤติกรรมสื่อสารสื่อสารสื่อสารได้เกินร้อยละ 80

4. **ขั้นประเมินผลการทดลอง** เป็นการประเมินสัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการหลังการอบรมประมาณ 1 เดือน โดยเก็บข้อมูลวันที่ 31 มีนาคม 2548 – 3 เมษายน 2548 โดยนำไปเปรียบเทียบกับสัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการก่อนการอบรม

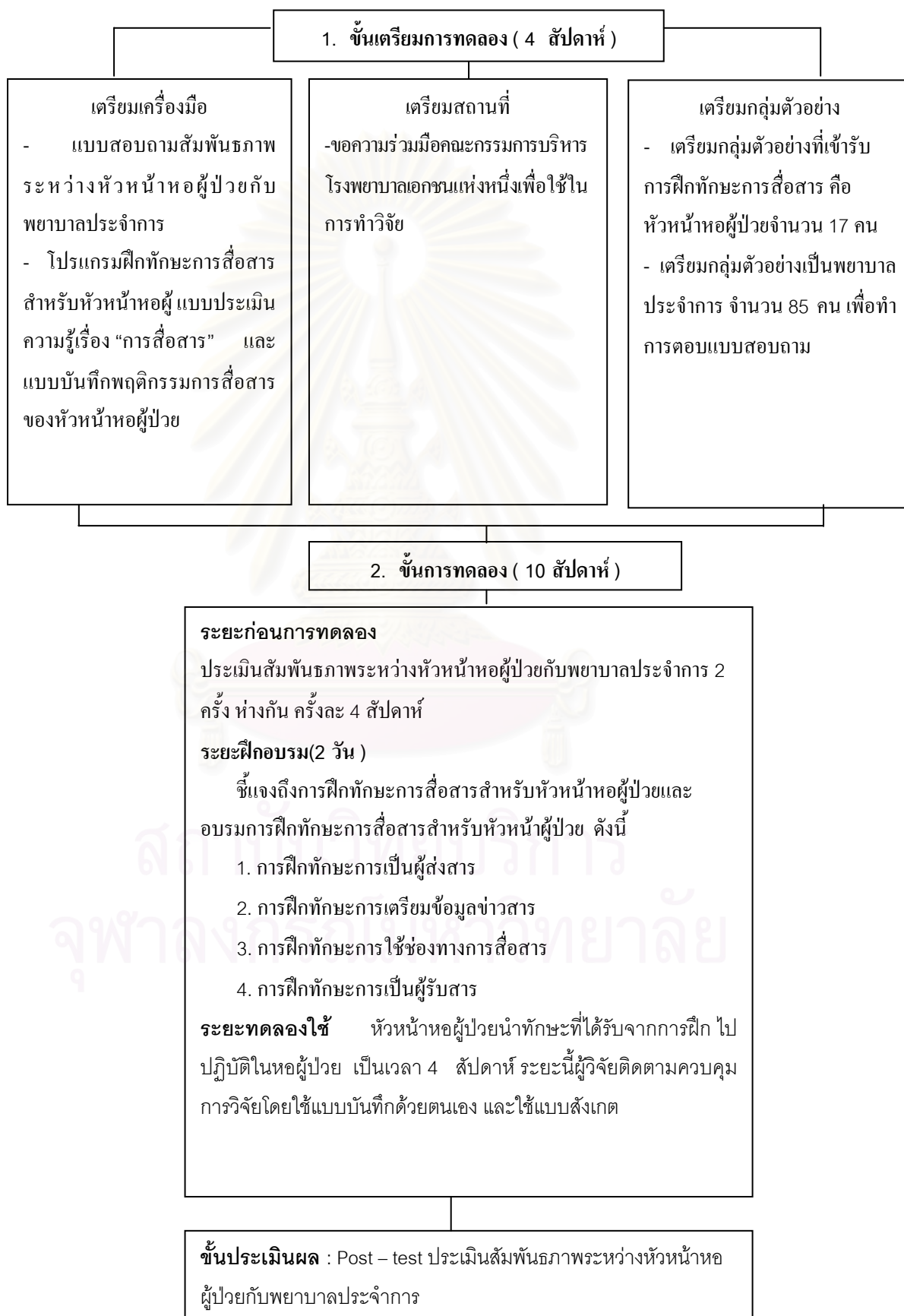
การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/FW (Statistic Package For The Social Sciences/ For Windows)

1. ข้อมูลส่วนบุคคลนำมาวิเคราะห์ข้อมูลแจกแจงค่าความถี่ และหาค่าร้อยละ
2. หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ
3. เปรียบเทียบคะแนนสัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลวิชาชีพก่อนและหลังการฝึกทักษะการสื่อสารสำหรับหัวหน้าหอผู้ป่วย โดยเปรียบเทียบ ดังนี้
 - 3.1 ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคะแนนสัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการก่อนทดลองครั้งที่ 1 กับก่อนทดลองครั้งที่ 2 ด้วยการทดสอบค่าที (Dependent t-test)
 - 3.2 ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคะแนนสัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการก่อนทดลองครั้งที่ 1 กับหลังทดลองด้วยการทดสอบค่าที (Dependent t-test)
 - 3.3 ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคะแนนสัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการก่อนทดลองครั้งที่ 2 กับหลังทดลองด้วยการทดสอบค่าที (Dependent t-test)

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

การดำเนินการวิจัย



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยกึ่งทดลอง เพื่อศึกษาผลของการฝึกทักษะการสื่อสารสำหรับหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อสัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ โดยมีวัตถุประสงค์คือ เปรียบเทียบสัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ ก่อนและหลังการฝึกทักษะการสื่อสารสำหรับหัวหน้าหอผู้ป่วย ในบทนี้จะนำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย โดยแบ่งการนำเสนอเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 2 แสดงลักษณะของหัวหน้าหอผู้ป่วยที่ได้รับการฝึกทักษะการสื่อสาร จำแนกตาม เพศ อายุ และประสบการณ์ในการดำรงตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลแห่งหนึ่ง

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของพยาบาลประจำการ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงานในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง และสถานภาพสมรส

ส่วนที่ 2 การเปรียบเทียบสัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ ก่อนและหลังหัวหน้าหอผู้ป่วยได้รับการฝึกทักษะการสื่อสาร

ตารางที่ 4 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ ก่อนการทดลอง ครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2 จำแนกตามรายชื่อ

ตารางที่ 5 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ ก่อนการทดลอง ครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2 จำแนกตามรายด้านและโดยรวม

ตารางที่ 6 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของสัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ ก่อนการทดลอง (ครั้งที่ 1) กับหลังการทดลอง จำแนกตามรายชื่อ

ตารางที่ 7 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของสัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ ก่อนการทดลอง (ครั้งที่ 1) กับหลังการทดลอง จำแนกตามรายด้านและโดยรวม

ตารางที่ 8 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของสัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ ก่อนการทดลอง (ครั้งที่ 2) กับหลังการทดลอง จำแนกตามรายชื่อ

ตารางที่ 9 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของสัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ ก่อนการทดลอง (ครั้งที่ 2) กับหลังการทดลอง จำแนกตามรายด้านและโดยรวม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 2 แสดงลักษณะของหัวหน้าหอผู้ป่วยที่ได้รับการฝึกทักษะการสื่อสาร จำแนกตาม เพศ อายุ และประสบการณ์ในการดำรงตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง

	ลักษณะกลุ่มตัวอย่าง	จำนวนหัวหน้าหอผู้ป่วย (n=17)	
		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	1	5.88
	หญิง	16	94.12
อายุ	≤ 35 ปี	3	17.65
	36 – 39 ปี	6	35.29
	40 – 44 ปี	4	23.53
	≥ 45 ปี	4	23.53
	ประสบการณ์การเป็นหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง	≤ 3 ปี	3
	4 – 6 ปี	3	17.65
	7 – 9 ปี	8	47.05
	≥ 10 ปี	3	17.65

จากตารางหัวหน้าหอผู้ป่วยส่วนใหญ่เป็นผู้หญิงคิดเป็นร้อยละ 94.12 อายุส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 36 – 39 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.29 และมีประสบการณ์ในการเป็นหัวหน้าหอผู้ป่วยโดยส่วนใหญ่ 7 – 9 ปี คิดเป็นร้อยละ 47.05

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบจำนวนและร้อยละของ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงานในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง และสถานภาพสมรสของพยาบาลประจำการในหอผู้ป่วยที่หัวหน้าหอผู้ป่วยได้ฝึกทักษะการสื่อสาร

ลักษณะกลุ่มตัวอย่าง		จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (n = 80)	
		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	1	1.25
	หญิง	79	98.75
อายุ	น้อยกว่า 30 ปี	63	78.75
	30-39 ปี	13	16.25
	40-49 ปี	3	3.75
	มากกว่า 49 ปี	1	1.25
	ค่าเฉลี่ย = 28.08 ปี	Max = 55 ปี	Min = 22 ปี
สถานภาพสมรส			
	โสด	69	86.25
	คู่	8	10.00
	หม้าย	3	3.75
ระดับการศึกษา			
	ปริญญาตรี	79	98.75
	ปริญญาโท	1	1.25
ประสบการณ์การทำงานในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง			
	น้อยกว่า 5 ปี	53	66.25
	6-10 ปี	18	22.50
	11-15 ปี	6	7.50
	มากกว่า 15 ปี	3	3.75
	ค่าเฉลี่ย = 1.49 ปี	Max = 34 ปี	Min = 1 ปี

จากตารางที่ 3 พยาบาลประจำการซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 98.75 อายุน้อยกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 78.75 อายุเฉลี่ยเท่ากับ 28.08ปี มีสถานภาพสมรส โสด คิดเป็นร้อยละ 86.25 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็น ร้อยละ 98.75 และมีประสบการณ์ทำงานในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง น้อยกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 66.25 คิดเป็นค่าเฉลี่ย เท่ากับ 1.49 ปี



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ส่วนที่ 2 ผลการเปรียบเทียบสัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ
ก่อนและหลังการฝึกทักษะการสื่อสารสำหรับหัวหน้าหอผู้ป่วย

ตารางที่ 4 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสัมพันธภาพระหว่าง หัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ ก่อนการทดลอง ครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2 จำแนกตามรายชื่อ

สัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหอ ผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ	ก่อนฝึกทักษะการสื่อสาร (ครั้งที่ 1)		ก่อนฝึกทักษะการสื่อสาร (ครั้งที่ 2)		df	t	p-value
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD			
การให้ความช่วยเหลือ							
1. รับฟังปัญหาของท่านอย่างตั้งใจ	3.94	.74	3.90	.72	79	1.75	.83
2. เปิดโอกาสให้ท่านปรึกษาปัญหาส่วนตัว	3.46	.87	3.46	.87	79	0	0
3. ให้กำลังใจท่านเมื่อวิตกกังวลใน การปฏิบัติงาน	3.61	.80	3.60	.81	79	.58	.57
4. ให้ความเป็นกันเองกับท่าน	3.86	.84	3.76	.86	79	2.62	.01
การให้ความเคารพความเป็นบุคคล							
5. ช่วยเหลือท่านให้ทำงานสำเร็จ	3.96	.70	3.85	.70	79	3.16	<.001
6. ใช้คำพูดที่สุภาพกับท่าน	3.86	.59	3.83	.59	79	1.75	.08
7. แสดงกิริยาที่สุภาพกับท่าน	3.85	.55	3.83	.57	79	1.00	.32
8. เก็บรักษาเรื่องส่วนตัวของท่าน เป็นอย่างดี	3.60	.72	3.55	.71	79	2.04	.05
9. ไม่กล่าวตักเตือนท่านต่อหน้าผู้อื่น	3.24	.93	3.22	.91	79	1.00	.32
การปฏิบัติโดยคำนึงถึงความเป็น ปัจเจกบุคคล							
10. หัวหน้าหอผู้ป่วยเรียกชื่อท่านได้ถูกต้อง	4.51	.66	4.53	.62	79	-1.00	.32
11. จำข้อมูลส่วนตัวที่สำคัญของท่าน ได้ เช่น สถาบันที่จบการศึกษา	3.64	.98	3.65	.97	79	-1.00	.32
12. เลือกวิธีการพูดที่เหมาะสมกับ แต่ละบุคคล	3.66	.80	3.64	.78	79	1.42	.16
13. มอบหมายงานให้ท่านตาม ความสามารถ	3.66	.80	3.77	.66	79	1.65	.10
กรณีปฏิบัติต่อกันในหอผู้ป่วย							
14. เปิดโอกาสให้ท่านเสนอความคิด เห็นในการปฏิบัติงาน	3.68	.84	3.65	.80	79	1.00	.32

ตารางที่ 4 (ต่อ)

สัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหอ ผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ	ก่อนฝึกทักษะการสื่อสาร (ครั้งที่ 1)		ก่อนฝึกทักษะการสื่อสาร (ครั้งที่ 2)		df	t	p-value
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD			
	15. บอกข้อควรปรับปรุงในการ ปฏิบัติงานแก่ท่านอย่างสร้างสรรค์	3.36	.85	3.64			
16. กล่าวชมเชยเมื่อท่านปฏิบัติงานดี	3.83	.67	3.31	.84	79	2.04	.05
17. มีการแจ้งให้ทุกคนทราบเมื่อมีผู้ ปฏิบัติงานดี	3.10	.92	3.11	.93	79	-1.00	.32
18. กล่าวตักเตือนทุกคนที่ปฏิบัติ งานผิดพลาด	3.60	.89	3.57	.88	79	1.42	.16

จากตารางที่ 4 พบว่าคะแนนเฉลี่ยรายข้อด้านการให้ความช่วยเหลือ การให้ความเคารพ ความเป็นบุคคล การปฏิบัติโดยคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล และการมีปฏิริยาโต้ตอบกันในหอผู้ป่วย ก่อนการทดลองครั้งที่ 1 กับก่อนการทดลองครั้งที่ 2 ไม่มีความแตกต่างกันซึ่งสัมพันธ์ภาพระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นข้อคำถามหัวหน้าหอผู้ป่วยเรียกชื่อพยาบาลได้ถูกต้องอยู่ในระดับสูง

ตารางที่ 5 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสัมพันธภาพระหว่าง หัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ ก่อนการทดลอง ครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2 จำแนกตามรายด้านและโดยรวม

สัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ	ก่อนการทดลอง				df	t	p-value
	(ครั้งที่ 1)		(ครั้งที่ 2)				
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD			
1. การให้ความช่วยเหลือ	3.76	0.62	3.71	0.61	79	0.55	0.59
2. การให้ความเคารพความเป็นบุคคล	3.37	0.56	3.60	0.53	79	0.45	0.65
3. การปฏิบัติโดยคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล	3.90	0.54	3.90	0.50	79	-0.04	0.97
4. การมีปฏิริยาโต้ตอบ	3.48	0.66	3.45	0.64	79	0.32	0.75
โดยรวม	3.69	0.52	3.67	0.50	79	0.30	0.76

จากตารางที่ 5 แสดงให้เห็นว่า คะแนนเฉลี่ยของสัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ ก่อนฝึกทักษะการสื่อสารสำหรับหัวหน้าหอผู้ป่วย ครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2 เมื่อนำมาวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยด้วย Dependent t – test พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 6 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของสัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ ก่อนการทดลอง (ครั้งที่ 1) กับหลังการทดลอง จำแนกตามรายชื่อ

สัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ	ก่อนการทดลอง (ครั้งที่ 1)		หลังการทดลอง		df	t	p-value
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD			
การให้ความช่วยเหลือ							
1. รับฟังปัญหาของท่านอย่างตั้งใจ	3.94	.74	4.24	.51	79	-3.35	<.001
2. เปิดโอกาสให้ท่านปรึกษาปัญหาส่วนตัว	3.46	.87	4.10	.63	79	-5.87	<.001
3. ให้กำลังใจท่านเมื่อวิตกกังวลในการปฏิบัติงาน	3.61	.80	4.16	.49	79	-5.56	<.001
4. ให้ความเป็นกันเองกับท่าน	3.86	.84	4.21	.59	79	-3.00	<.001
การให้ความเคารพความเป็นบุคคล							
5. ช่วยเหลือท่านให้ทำงานสำเร็จ	3.96	.70	4.33	.52	79	-3.90	<.001
6. ใช้คำพูดที่สุภาพกับท่าน	3.86	.59	4.28	.55	79	-4.98	<.001
7. แสดงกิริยาที่สุภาพกับท่าน	3.85	.55	4.24	.60	79	-4.59	<.001
8. เก็บรักษาเรื่องส่วนตัวของท่านเป็นอย่างดี	3.60	.72	4.14	.59	79	-5.26	<.001
9. ไม่กล่าวตักเตือนท่านต่อหน้าผู้อื่น	3.24	.93	4.17	.59	79	-7.83	<.001
การปฏิบัติโดยคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล							
10. หัวหน้าหอผู้ป่วยเรียกชื่อท่านได้ถูกต้อง	4.51	.66	4.91	.28	79	-4.95	<.001
11. จำข้อมูลส่วนตัวที่สำคัญของท่านได้ เช่น สถาบันที่จบการศึกษา	3.64	.98	4.41	.57	79	-6.10	<.001
12. เลือกวิธีการพูดที่เหมาะสมกับแต่ละบุคคล	3.66	.80	4.19	.48	79	-5.79	<.001
13. มอบหมายงานให้ท่านตามความสามารถ	3.66	.80	4.15	.42	79	-3.75	<.001
การมีปฏิริยาโต้ตอบกันในหอผู้ป่วย							
14. เปิดโอกาสให้ท่านเสนอความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน	3.68	.84	4.09	.46	79	-4.31	<.001

ตารางที่ 6 (ต่อ)

สัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหอ ผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ	ก่อนการทดลอง		หลังการทดลอง		df	t	p-value
	(ครั้งที่ 1)						
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD			
15. บอกข้อควรปรับปรุงในการ ปฏิบัติงานแก่ท่านอย่างสร้างสรรค์	3.36	.85	4.04	.46	79	-3.53	<.001
16. กล่าวชมเชยเมื่อท่านปฏิบัติงานดี	3.83	.67	4.11	.45	79	-7.08	<.001
17. มีการแจ้งให้ทุกคนทราบเมื่อมีผู้ ปฏิบัติงานดี	3.10	.92	3.88	.54	79	-7.07	<.001
18. กล่าวตักเตือนทุกคนที่ปฏิบัติ งานผิดพลาด	3.60	.89	4.04	.46	79	-4.58	<.001

จากตารางที่ 6 แสดงให้เห็นว่าคะแนนเฉลี่ยสัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการวิเคราะห์ตามรายข้อ เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยด้วย Dependent t – test พบว่าหลังหัวหน้าหอผู้ป่วยได้รับการฝึกทักษะการสื่อสารสูงกว่าก่อนการฝึกทักษะการสื่อสาร (ครั้งที่ 1) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $p < .05$ ยกเว้นข้อคำถามหัวหน้าหอผู้ป่วยเรียกชื่อท่านได้ถูกต้องที่คะแนนเฉลี่ยก่อนการฝึกทักษะอยู่ในระดับสูง

ตารางที่ 7 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของสัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ ก่อนการทดลอง (ครั้งที่ 1) กับหลังการทดลอง จำแนกตามรายด้านและโดยรวม

สัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ	ก่อนทดลอง		หลังการทดลอง		df	t	p-value
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD			
1. การให้ความช่วยเหลือ	3.76	0.62	4.21	0.40	79	-5.97	<.001
2. การให้ความเคารพความเป็นบุคคล	3.64	0.55	4.20	0.43	79	-7.78	<.001
3. การปฏิบัติโดยคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล	3.90	0.54	4.42	0.28	79	-8.19	<.001
4. การมีปฏิริยาโต้ตอบ	3.49	0.66	4.03	0.32	79	-7.51	<.001
โดยรวม	3.69	0.52	4.20	0.30	79	-8.69	<.001

จากตารางที่ 7 แสดงให้เห็นว่า คะแนนเฉลี่ยของสัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ ก่อนหัวหน้าหอผู้ป่วยได้รับการฝึกทักษะการสื่อสาร (ครั้งที่ 1) กับ หลังหัวหน้าหอผู้ป่วยได้รับการฝึกทักษะการสื่อสาร เมื่อนำมาวิเคราะห์เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยด้วย Dependent t – test พบว่า คะแนนเฉลี่ยของสัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ หลังจากหัวหน้าหอผู้ป่วยได้รับการฝึกทักษะการสื่อสารสูงกว่า ก่อนการฝึกทักษะการสื่อสาร (ครั้งที่ 1) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $p < .05$

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 8 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของสัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ ก่อนการทดลอง (ครั้งที่ 2) กับหลังการทดลอง จำแนกตามรายชื่อ

สัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ	ก่อนการทดลอง (ครั้งที่ 2)		หลังการทดลอง		df	t	p-value
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD			
การให้ความช่วยเหลือ							
1. รับฟังปัญหาของท่านอย่างตั้งใจ	3.90	.72	4.24	.51	79	-3.88	<.001
2. เปิดโอกาสให้ท่านปรึกษาปัญหาส่วนตัว	3.46	.87	4.10	.63	79	-5.87	<.001
3. ให้กำลังใจท่านเมื่อวิตกกังวลในการปฏิบัติงาน	3.60	.81	4.16	.49	79	-5.79	<.001
4. ให้ความเป็นกันเองกับท่าน	3.76	.86	4.21	.59	79	-3.82	<.001
การให้ความเคารพความเป็นบุคคล							
5. ช่วยเหลือท่านให้ทำงานสำเร็จ	3.85	.70	4.33	.52	79	-5.05	<.001
6. ใช้คำพูดที่สุภาพกับท่าน	3.83	.59	4.28	.55	79	-5.41	<.001
7. แสดงกิริยาที่สุภาพกับท่าน	3.83	.57	4.24	.60	79	-4.76	<.001
8. เก็บรักษาเรื่องส่วนตัวของท่านเป็นอย่างดี	3.55	.71	4.14	.59	79	-5.87	<.001
9. ไม่กล่าวตักเตือนท่านต่อหน้าผู้อื่น	3.22	.91	4.17	.59	79	-7.97	<.001
การปฏิบัติโดยคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล							
10. หัวหน้าหอผู้ป่วยเรียกชื่อท่านได้ถูกต้อง	4.53	6.62	4.91	.28	79	-5.07	<.001
11. จำข้อมูลส่วนตัวที่สำคัญของท่านได้ เช่น สถาบันที่จบการศึกษา	3.65	.97	4.41	.57	79	-6.05	<.001
12. เลือกวิธีการพูดที่เหมาะสมกับแต่ละบุคคล	3.64	.78	4.19	.48	79	-6.08	<.001
13. มอบหมายงานให้ท่านตามความสามารถ	3.77	.66	4.15	.42	79	-4.36	<.001
การมีปฏิริยาโต้ตอบกันในหอผู้ป่วย							
14. เปิดโอกาสให้ท่านเสนอความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน	3.65	.80	4.09	.46	79	-4.43	<.001

ตารางที่ 8 (ต่อ)

สัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหอ ผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ	ก่อนการทดลอง		หลังการทดลอง		df	t	p-value
	(ครั้งที่ 2)						
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD			
15. บอกข้อควรปรับปรุงในการ ปฏิบัติงานแก่ท่านอย่างสร้างสรรค์	3.64	.85	4.04	.46	79	-3.94	<.001
16. กล่าวชมเชยเมื่อท่านปฏิบัติงานดี	3.31	.84	4.11	.45	79	-7.67	<.001
17. มีการแจ้งให้ทุกคนทราบเมื่อมีผู้ ปฏิบัติงานดี	3.11	.93	3.88	.54	79	-6.84	<.001
18. กล่าวตักเตือนทุกคนที่ปฏิบัติ งานผิดพลาด	3.57	.88	4.04	.46	79	-5.01	<.001

จากตารางที่ 8 แสดงให้เห็นว่าคะแนนเฉลี่ยสัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการวิเคราะห์ตามรายข้อ เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยด้วย Dependent t – test พบว่าหลังหัวหน้าหอผู้ป่วยได้รับการฝึกทักษะการสื่อสารสูงกว่าก่อนการฝึกทักษะการสื่อสาร (ครั้งที่ 2) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $p < .05$ ยกเว้นข้อคำถามหัวหน้าหอผู้ป่วยเรียกชื่อท่านได้ถูกต้องที่คะแนนเฉลี่ยก่อนการฝึกทักษะอยู่ในระดับสูง

ตารางที่ 9 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของสัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ ก่อนการทดลอง (ครั้งที่ 2) กับหลังการทดลอง จำแนกตามรายด้านและโดยรวม

สัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ	ก่อนทดลอง		หลังการทดลอง		df	t	p-value
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD			
1. การให้ความช่วยเหลือ	3.71	0.61	4.21	0.40	79	5.97	<.001
2. การให้ความเคารพความเป็นบุคคล	3.60	0.53	4.22	0.43	79	7.83	<.001
3. การปฏิบัติโดยคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล	3.90	0.51	4.42	0.28	79	7.66	<.001
4. การมีปฏิริยาโต้ตอบ	3.45	0.64	4.03	0.32	79	7.40	<.001
โดยรวม	3.67	0.50	4.21	0.29	79	8.46	<.001

จากตารางที่ 9 แสดงให้เห็นว่า ค่าเฉลี่ยของสัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ ก่อนหัวหน้าหอผู้ป่วยได้รับการฝึกทักษะการสื่อสาร (ครั้งที่ 2) กับหลังการฝึกทักษะการสื่อสาร เมื่อนำมาวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบด้วย Dependent t – test พบว่า คะแนนเฉลี่ยของสัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ หลังหัวหน้าได้รับการฝึกทักษะการสื่อสาร สูงกว่า ก่อนการฝึกทักษะการสื่อสาร (ครั้งที่ 2) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $p < .05$

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยกึ่งทดลอง (Quasi – experimental design) แบบเปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่างกลุ่มเดียววัดก่อนการทดลองครั้งที่ 1 ครั้งที่ 2 และหลังการทดลอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบสัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการก่อนและหลังการฝึกทักษะการสื่อสาร โดยมีสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

1. สัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ หลังหัวหน้าหอผู้ป่วยได้รับการฝึกทักษะการสื่อสารสูงกว่าก่อนหัวหน้าหอผู้ป่วยได้รับการฝึกทักษะการสื่อสาร

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ หัวหน้าหอผู้ป่วย จำนวน 17 คน และ พยาบาลประจำการโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง จำนวน 175 คน

กลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย 2 กลุ่ม คือ

1. หัวหน้าหอผู้ป่วย จำนวน 17 คน
2. พยาบาลประจำการ จำนวน 85 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มี 3 ประเภท

1. เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการทดลองคือ โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารสำหรับหัวหน้าหอผู้ป่วย และคู่มือฝึกทักษะการสื่อสารสำหรับหัวหน้าหอผู้ป่วย
2. เครื่องมือกำกับกรทดลอง คือ แบบวัดความรู้เรื่อง "การสื่อสาร" แบบสังเกตการใช้ทักษะการสื่อสารของหัวหน้าหอผู้ป่วย และแบบบันทึกพฤติกรรมการสื่อสารสำหรับหัวหน้าหอผู้ป่วย
3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผลการทดลอง คือ แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ

ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

1. ขั้นตอนเตรียมการทดลอง

1.1 การเตรียมเครื่องมือวิจัย ได้แก่ โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสาร คู่มือฝึกทักษะการสื่อสาร แบบสังเกตพฤติกรรมการสื่อสาร แบบบันทึกพฤติกรรมการสื่อสารของหัวหน้าหอผู้ป่วยด้วยตนเอง

แบบทดสอบความรู้เรื่อง “การสื่อสาร” และแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ

1.2 เตรียมสถานที่ ผู้วิจัยขอความร่วมมือในการทำวิจัยโดยขอใช้ห้องประชุมโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง เป็นสถานที่ในการฝึกอบรมทักษะการสื่อสารสำหรับหัวหน้าหอผู้ป่วย

1.3 เตรียมกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยขออนุญาตจัดทำการศึกษาทดลองโดยประสานงานกับฝ่ายพัฒนาบุคลากร และขอความร่วมมือจาก หัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการเข้าร่วมการทดลอง

2. ขั้นตอนการทดลอง ใช้ระยะเวลาในการดำเนินการอบรมฝึกทักษะการสื่อสาร 2 วัน ก่อนและหลังฝึกทักษะการสื่อสาร มีการประเมินความรู้เรื่อง “การสื่อสาร” ของหัวหน้าหอผู้ป่วย ระหว่างการฝึกทักษะการสื่อสาร มีการประเมินการฝึกทักษะการสื่อสารโดยทีมผู้วิจัย เมื่อหัวหน้าทุกคนได้คะแนนผ่านตามเกณฑ์การประเมิน จะนำทักษะการสื่อสารไปใช้ในการปฏิบัติงานเป็นเวลา 4 สัปดาห์ โดยมีผู้วิจัยสุ่มสังเกตพฤติกรรมสื่อสารของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ

3. ขึ้นประเมินผล หลังการทดลอง 4 สัปดาห์ ผู้วิจัยประเมินสัมพันธภาพระหว่างหัวหน้ากับพยาบาลประจำการตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/FW (Statistic Package For The Social Sciences/ For Windows)

1. ข้อมูลส่วนบุคคลนำมาวิเคราะห์ข้อมูลแจกแจงค่าความถี่ และหาค่าร้อยละ

2. หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ

3. เปรียบเทียบคะแนนสัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลวิชาชีพก่อนและหลังการฝึกทักษะการสื่อสารสำหรับหัวหน้าหอผู้ป่วย โดยเปรียบเทียบ ดังนี้

3.1 ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคะแนนสัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการก่อนทดลองครั้งที่ 1 กับก่อนทดลองครั้งที่ 2 ด้วยการทดสอบค่าที (Dependent t-test)

3.2 ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคะแนนสัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการก่อนทดลองครั้งที่ 1 กับหลังทดลองด้วยการทดสอบค่าที (Dependent t-test)

3.3 ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคะแนนสัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการก่อนทดลองครั้งที่ 2 กับหลังทดลองด้วยการทดสอบค่าที (Dependent t-test)

สรุปผลการวิจัย

1. พยาบาลประจำการซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 98.75 อายุน้อยกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 79.75 มีสถานภาพสมรส โสด คิดเป็นร้อยละ 86.25 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็น ร้อยละ 98.75 และมีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 66.25
2. คะแนนเฉลี่ยของสัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการทั้งรายด้านและโดยรวม ครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2 ก่อนหัวหน้าได้รับการฝึกทักษะการสื่อสาร เมื่อนำมาเปรียบเทียบ Dependent t – test พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน (ตาราง ที่ 5)
3. คะแนนเฉลี่ยของสัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ หลังการทดลอง สูงกว่า ก่อนการทดลอง (ครั้งที่ 1) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $p < .05$ (ตารางที่ 7)
4. คะแนนเฉลี่ยของสัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ หลังการทดลอง สูงกว่า ก่อนการทดลอง (ครั้งที่ 2) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $p < .05$ (ตารางที่ 9)

การอภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาผลของการใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารสำหรับหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ผู้วิจัยอภิปรายผลตามสมมติฐานดังนี้

สัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการหลังการฝึกทักษะการสื่อสาร สำหรับหัวหน้าหอผู้ป่วย สูงกว่าก่อนฝึกทักษะการสื่อสาร

สัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการหลังหัวหน้าหอผู้ป่วยได้รับการฝึกทักษะการสื่อสาร สูงกว่าก่อนหัวหน้าหอผู้ป่วยได้รับการฝึกทักษะการสื่อสาร ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ผู้วิจัยตั้งไว้ ที่เป็นเช่นนั้น อธิบายได้ว่า การฝึกทักษะการสื่อสารเป็นการพัฒนาความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลให้เกิดขึ้นได้ (Stephen, 1995 : Hanlon, 1996: กริช สืบสนธิ, 2537: 75) โดยเฉพาะหัวหน้าหอผู้ป่วยซึ่งต้องใช้ทักษะการสื่อสารในการปฏิสัมพันธ์กับพยาบาลประจำการ เช่น การถ่ายทอดนโยบายขององค์การพยาบาลสู่การปฏิบัติ การนิเทศงาน การสร้างแรงจูงใจให้ลูกน้องปฏิบัติงานเต็มกำลังความสามารถ เป็นต้น ซึ่งถ้าหัวหน้าหอผู้ป่วยขาดทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ อาจก่อให้เกิดความไม่เข้าใจกันระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ ทำให้พยาบาลประจำการเกิดความรู้สึกห่างเหิน ส่งผลให้พยาบาลประจำการ

อาจรู้สึกว่าการหว่านไม่มีความสัมพันธ์ภาพที่ดีกับตน ดังเช่นที่พยาบาลประจำการ โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งให้สัมภาษณ์ไว้ ดังนั้นในการฝึกทักษะการสื่อสารให้กับหัวหน้าหอผู้ป่วยในการทดลองนี้ จึงเป็นการเสริมทักษะให้หัวหน้ารู้จักใช้ทักษะการสื่อสาร เกี่ยวกับกระบวนการสื่อสาร และทักษะที่สำคัญในการเป็นผู้ส่งสาร และฝึกทักษะที่เอื้อต่อความสำเร็จในการสื่อสาร ได้แก่ ทักษะการพูดให้กำลังใจ การเปิดเผยความรู้สึก และการให้ข้อมูลย้อนกลับ เพื่อให้การทำงานในหอผู้ป่วยเป็นไปในด้านการช่วยเหลือในงาน หัวหน้าหอผู้ป่วยมีการได้ถามความเป็นอยู่และการปฏิบัติงาน รวมไปถึงการรับฟังอย่างตั้งใจ และการกล่าวคำชมเชย เพราะคำชมเชยแม้เพียงคำเดียวเป็นสิ่งที่มีมนุษย์ปรารถนา (ศิริพงษ์ ศรีชัยมจรรัตน์, 2542: 53) ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าว จะสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ และทำให้เกิดความร่วมมือ ร่วมใจในการทำงาน (โอบเชื้อ หิรัญรัต 2542: 26)

การที่หัวหน้าหอผู้ป่วยจะเริ่มต้นการสร้างสัมพันธ์ภาพ อาจเริ่มโดยการยิ้มแย้มทักทาย เรียกชื่อพยาบาลประจำการได้ถูกต้อง เช่นเดียวกับเมื่อเริ่มฝึกทักษะการสื่อสารการใช้กิจกรรมประกอบเพลง “สวัสดี” ย่อมทำให้พยาบาลประจำการรู้สึกว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความเป็นมิตร ให้เกียรติ ให้ความเป็นกันเอง ย่อมส่งผลให้พยาบาลประจำการเกิดความไว้วางใจ กล่าวพูดคุยทั้งเรื่องทั่วไป และปรึกษาปัญหาเรื่องการทำงาน ส่วนตัวของหัวหน้าหอผู้ป่วยเองเมื่อจะขอความร่วมมือในการทำงานก็สามารถพูดได้ง่ายขึ้น หรือเมื่อต้องกล่าวตักเตือนพยาบาลประจำการก็สามารถกล่าวตักเตือนโดยที่พยาบาลรู้สึกไม่ถูกตำหนิ ซึ่งหัวหน้าหอผู้ป่วยได้ผ่านการแสดงบทบาทสมมติในสถานการณ์จำลองที่มักเกิดขึ้นในหอผู้ป่วยดังนั้น เมื่อเกิดเหตุการณ์จริงขึ้น หัวหน้าหอผู้ป่วยย่อมเกิดการเรียนรู้ว่าจะต้องสื่อสารกับพยาบาลประจำการอย่างไร พร้อมทั้งมีแนวทางสื่อสารที่ได้จากการฝึกทักษะการสื่อสาร เมื่อหัวหน้าหอผู้ป่วยสามารถนำสิ่งที่ได้จากการฝึกทักษะการสื่อสารไปปฏิบัติเป็นประจำ ย่อมส่งผลให้เกิดเป็นพฤติกรรมสื่อสารที่มีประสิทธิภาพต่อไป และเมื่อหัวหน้าหอผู้ป่วยมีการสื่อสารดี ย่อมส่งผลให้เกิดสัมพันธ์ภาพที่ดี

เมื่อพิจารณาผลของการฝึกทักษะการสื่อสารกับสัมพันธ์ภาพระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการเป็นรายด้านแล้ว พบว่าองค์ประกอบทุกด้านของสัมพันธ์ภาพระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการหลังการทดลองมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าก่อนการทดลองซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้ ดังนี้

1. การให้ความช่วยเหลือ ในการทดลองนี้ หัวหน้าหอผู้ป่วยได้ฝึกทักษะการแสดงออกทั้งด้านวัจนภาษา เช่น การกล่าวเสนอตัวช่วยเหลือ พูดให้กำลังใจ และการแสดงออกทางอวัจนภาษา เช่น การช่วยปฏิบัติงานให้เสร็จตามเป้าหมาย และรับฟังปัญหาอย่างตั้งใจ ซึ่งทักษะดังกล่าว ช่วยให้พยาบาลประจำการรู้สึกว่าได้รับการช่วยเหลือจากหัวหน้าหอผู้ป่วย นอกจากนี้

หัวหน้าหอผู้ป่วยสามารถช่วยเหลือพยาบาลปฏิบัติการได้นอกเหนือจากเรื่องงานเช่น การแสดงออกถึงความมั่นใจเอง เปิดโอกาสให้พยาบาลประจำการสามารถปรึกษาปัญหาส่วนตัวได้ ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับที่ ศิริพงษ์ ศรีชัยมจรรัตน์ (2542: 53) ได้กล่าวไว้ว่าเมื่อลูกน้องขอความช่วยเหลือไม่ว่าจะเป็นเรื่องงานหรือเรื่องส่วนตัว อย่าปฏิเสธโดยไม่ให้เหตุผลก็จะก่อให้เกิดสัมพันธภาพได้

2. การให้ความเคารพความเป็นบุคคล ในส่วนนี้หัวหน้าหอผู้ป่วยได้รับการฝึกทักษะการพูด โดยการใช้คำพูดที่สุภาพ ให้เกียรติผู้ฟัง มีการให้คำแนะนำเป็นรายบุคคล ไม่ตำหนิต่อหน้าผู้อื่น รวมถึงการเก็บรักษาความลับของผู้อื่น เมื่อหัวหน้าหอผู้ป่วยแสดงพฤติกรรมดังกล่าวแก่พยาบาลประจำการ ทำให้พยาบาลประจำการเกิดความรู้สึกที่ดีที่หัวหน้าให้เกียรติตน ไม่ทำให้ตนเสียหน้า โดยการว่ากล่าวหรือตำหนิต่อหน้าผู้อื่น ทำให้พยาบาลประจำการให้ความเชื่อถือ ศรัทธาต่อหัวหน้าของตน และส่งผลให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน (เสนาะ ตีเยาว์, 2541: 54)

3. การปฏิบัติโดยคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล เนื่องจากหัวหน้าหอผู้ป่วยได้รับการอบรมความรู้เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อทักษะการสื่อสารทั้งผู้ส่งสาร และผู้รับสาร ได้แก่ ความรู้ทัศนคติ และระบบสังคมและวัฒนธรรม (Beaulieu, 1992) เมื่อหัวหน้าหอผู้ป่วยนำความรู้ที่ได้จากการอบรมไปปฏิบัติ เช่น เมื่อหัวหน้าได้พูดคุย หรือทำความคุ้นเคย และทำความเข้าใจกับลูกน้องแต่ละคน จะทำให้หัวหน้าหอผู้ป่วยเข้าใจถึงเป้าหมายชีวิต เป้าหมายการทำงาน และเรียนรู้ถึงความรู้และสามารถของลูกน้องแต่ละคน จากการเรียนรู้นี้ หัวหน้าจะสามารถนำมาใช้ในการมอบหมายงานได้อย่างเหมาะสมกับความสามารถของบุคคล ทำให้พยาบาลประจำการเกิดความพึงพอใจที่หัวหน้ารับรู้และเอาใจใส่ตน (นิตยา ศรีญาณลักษณ์, 2545) นอกจากนี้การเรียนรู้ความชอบของแต่ละบุคคลยังทำให้หัวหน้าหอผู้ป่วยทราบวิธีการที่จะสื่อสารให้เหมาะสมกับแต่ละบุคคลได้ พฤติกรรมเช่นนี้สามารถนำไปสู่การมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน

4. การมีปฏิริยาโต้ตอบกันในหอผู้ป่วย หัวหน้าหอผู้ป่วยได้รับการอบรมและฝึกทักษะการสื่อสารเกี่ยวกับการเปิดโอกาสให้ลูกน้องได้มีปฏิริยาโต้ตอบ แสดงความคิดเห็นของตนเองต่องาน และความคิดเห็นอื่นๆที่ตนไม่เห็นด้วย ซึ่งการสื่อสารดังกล่าวเป็นการสื่อสารแบบสองทาง เมื่อพยาบาลประจำการได้รับโอกาสให้เสนอข้อคิดเห็นต่างๆ ทำให้พยาบาลประจำการเกิดการยอมรับพฤติกรรมของหัวหน้าหอผู้ป่วย เต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือและปฏิบัติงานตามที่ตนได้มีส่วนร่วมตัดสินใจ หรือเสนอแนะ ซึ่งทำให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีขึ้นได้ ดังที่ วันชัย พิริยะ (2545: 81) ได้ทำการวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความสามารถในการสื่อสาร ปัจจัยด้านองค์การ และพฤติกรรมการบริหารแบบมีส่วนร่วม ของผู้บริหารระดับต้น โรงพยาบาลรัฐที่ผ่านการรับรองคุณภาพ ผลการวิจัยพบว่า เมื่อบุคคลในองค์การสื่อสารกันมากขึ้นย่อมทำให้เกิดความเข้าใจเกิดการยอมรับ ทำให้บุคคลเกิดขวัญกำลังใจในการทำงาน สัมพันธภาพย่อมดีขึ้นด้วย

จากที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้น แสดงว่า การฝึกทักษะการสื่อสารสำหรับหัวหน้าหอผู้ป่วย สามารถส่งผลให้สัมพันธภาพที่ดีระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ และเพื่อเป็นการยืนยันว่า การฝึกทักษะการสื่อสารนี้มีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยได้ควบคุมการวิจัยโดยจัดให้มีการตรวจสอบ สัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการในระยะก่อนทดลองทั้งครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2 (ห่างกัน 1 เดือน) และพบว่า คะแนนเฉลี่ยของสัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ ไม่มีความแตกต่างกัน เนื่องจากในช่วงระยะเวลาที่ห่างกัน 1 เดือน หัวหน้าหอผู้ป่วยไม่ได้เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมกรรมการสื่อสารของตนเองกับพยาบาลประจำการ หัวหน้าหอผู้ป่วยมีการใช้ทักษะการสื่อสารเดิม กล่าวคือ มีการใช้การสื่อสารแบบวัจนวาจาเพียงอย่างเดียว ขาดการแสดงออกด้านกิริยาท่าทางที่เป็นกันเอง และบางครั้งมีการว่ากล่าวตักเตือนพยาบาลประจำการต่อหน้าผู้อื่น เป็นต้น และเมื่อหัวหน้าหอผู้ป่วยได้รับการฝึกทักษะการสื่อสารซึ่งนำมาสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมกรรมการสื่อสารกับพยาบาลประจำการ ในระยะเวลา 1 เดือน พบว่าการฝึกทักษะการสื่อสารสำหรับหัวหน้าหอผู้ป่วยดังกล่าวสามารถปรับเปลี่ยนให้หัวหน้ามีการสื่อสารที่ดีขึ้น ส่งผลต่อสัมพันธภาพที่ดีระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากการทดลองฝึกทักษะการสื่อสารให้หัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง พบว่าสัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการสูงขึ้นเมื่อหัวหน้าหอผู้ป่วยได้นำทักษะการสื่อสารมาใช้ในการสื่อสารกับพยาบาลประจำการ และจากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. จากผลการวิจัยพบว่าเมื่อหัวหน้าหอผู้ป่วยนำทักษะการสื่อสารที่ได้รับการฝึกตามโปรแกรมไปใช้ในการสื่อสารกับพยาบาลประจำการ ทำให้สัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการดีขึ้น อย่างไรก็ตามการแสดงผลพฤติกรรมกรรมการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพอาจลดลงถ้าไม่มีการควบคุมเป็นระยะๆ ดังนั้นควรมีการฝึกอบรมทักษะการสื่อสารอย่างต่อเนื่องในโรงพยาบาล อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อให้หัวหน้าหอผู้ป่วยได้ทบทวนทักษะการสื่อสาร จนหัวหน้าหอผู้ป่วยสามารถใช้ทักษะการสื่อสารที่ถูกต้องอย่างสม่ำเสมอ จนเกิดเป็นวัฒนธรรมการสื่อสารในองค์กร

2. จากการสังเกตพฤติกรรมกรรมการสื่อสารขณะหัวหน้าหอผู้ป่วยฝึกทักษะการสื่อสารด้วยตนเอง หลังจากหัวหน้าหอผู้ป่วยเข้าใจทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพแล้ว พบว่าการสื่อสารเป็นไปอย่างราบรื่น ต่างฝ่ายต่างเข้าใจการสื่อสาร ทำให้สัมพันธภาพเกิดได้ง่ายขึ้น ในการติดต่อสื่อสารนั้น หากหัวหน้าหอผู้ป่วยมีทักษะการสื่อสารที่ดี แต่พยาบาลประจำการยังไม่

เข้าใจทักษะการสื่อสารที่ถูกต้องย่อมส่งผลให้การสื่อสารนั้นขาดประสิทธิภาพ ดังนั้นควรมีการจัดฝึกทักษะการสื่อสารให้กับพยาบาลประจำการด้วย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสาร ซึ่งจะส่งผลให้เกิดสัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการให้ดียิ่งขึ้น

3. จากผลการวิจัยพบว่าการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพสามารถทำให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีได้ ซึ่งในการทำงานในโรงพยาบาลแต่ละหน่วยงานย่อมมีการติดต่อประสานงานกันอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น ผู้บริหารควรจัดให้มีการฝึกทักษะการสื่อสารให้กับบุคลากรหน่วยงานอื่นๆ ด้วย เพื่อให้การทำงานและการประสานงานระหว่างหน่วยงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อกันทั้งโรงพยาบาล

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. จากผลการวิจัยการฝึกทักษะการสื่อสารให้เกิดทักษะการสื่อสารที่ดีนั้น นำไปสู่การสร้างสัมพันธภาพที่ดี สำหรับการทำงานในหอผู้ป่วยนั้นนอกจากพยาบาลจะติดต่อกับหัวหน้าหอผู้ป่วย โดยส่วนใหญ่ของเวลาทำงานต้องมีการติดต่อสื่อสารระหว่างพยาบาลด้วยกันเอง และติดต่อกับบุคลากรอื่นๆ ทั้งในและนอกองค์กร ดังนั้นจึงควรมีการฝึกทักษะการสื่อสารให้กับพยาบาลประจำการด้วย เพื่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีภายในหน่วยงาน และระหว่างหน่วยงาน รวมถึงสัมพันธภาพที่ดีต่อผู้ใช้บริการ

2. จากผลการวิจัยสรุปได้ว่า การสื่อสารที่ดีทำให้เกิดสัมพันธภาพที่ดี ดังนั้นการที่จะทำให้บุคลากรทั้งโรงพยาบาลมีความสามัคคีกัน ทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข บุคลากรในแต่ละหน่วยงานต้องมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน ดังนั้นควรมีการนำโปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารนี้ไปประยุกต์ใช้กับบุคลากรอื่นๆ ในโรงพยาบาลเพื่อสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคลากรในโรงพยาบาล

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

- กรณีกา ดันติกนกพร. 2539. **ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการใช้อำนาจกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลรัฐเขตกรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กฤษณา ศักดิ์ศรี. 2534. **มนุษย์สัมพันธ์.** กรุงเทพมหานคร: คณะครุศาสตร์ วิทยาลัยครูพระนครเหนือ. กองการพยาบาล สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. 2539. **บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ทางการพยาบาล : ที่ปฏิบัติการพยาบาลในโรงพยาบาล.** กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กริช สืบสนธิ. 2537. **วัฒนธรรมและพฤติกรรมสื่อสารในองค์กร.** กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กิติมา สุรสนธิ. 2542. **ความรู้ทางการสื่อสาร.** กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กุลยา ดันตติลาชีวะ. 2539. **การบริหารหอผู้ป่วย.** กรุงเทพมหานคร: ปิ่นเกล้าการพิมพ์.
- ถวิล ธาธาโรจน์ และศรีนัย ดำริสุข. **พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาคน.** กรุงเทพมหานคร: ทิพย์วิสุทธิ.
- ทองใบ สุดชาติ. 2545. **ทฤษฎีองค์การ.** อุบลราชธานี: คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.
- ทำนอง สีน้อย. 2538. **การนำเสนอรูปแบบการฝึกแก้ปัญหาการบริหารการพยาบาลด้านการติดต่อสื่อสารสำหรับพยาบาลวิชาชีพ.** วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. 2540. **พฤติกรรมองค์กร.** กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- นิตยา แพ้ววานิชย์. 2535. **การศึกษากิจกรรมการสื่อสารเพื่อการบริหารงานของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นิตยา ศรีญาณลักษณ์. 2545. **การบริหารการพยาบาล.** กรุงเทพมหานคร: ประชุมช่าง.
- บุญใจ ศรีสถิตยน์รากูร. 2545. **ระเบียบวิธีวิจัยทางพยาบาลศาสตร์.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญศรี ปราบณศักดิ์ และ ศิริพร จิรวัดน์กุล. 2534. **การสื่อสารเพื่อคุณภาพการพยาบาล.** กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- เปียมมน สุทธธรรมา. 2544. **ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความทนทาน การสื่อสารระหว่างบุคคล กับความสามารถในการจัดการบุคลากรที่ยุ่งยากของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พจนานุกรม. 2542. **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน.** พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: นานมีบุ๊คพับลิเคชั่น.
- พรกมล รักษา. 2544. **ประสบการณ์ได้รับการดูแลจากหัวหน้าหอผู้ป่วยของพยาบาลวิชาชีพ: กรณีศึกษาโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคใต้.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รุ่งนภา ชื่นแจ่ม. 2543. **ผลการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมต่อพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมและสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในทีมสุขภาพของพยาบาล.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วัชรรา มณีภาส. 2543. **ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราช.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วันชัย พิริยะวดี. 2545. **ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความสามารถในการสื่อสาร ปัจจัยด้านองค์การ และพฤติกรรมกรรมการบริหารแบบมีส่วนร่วม ของผู้บริหารระดับต้น โรงพยาบาลรัฐที่ผ่านการรับรองคุณภาพ.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิรัช สงวนวงศ์วาน. 2546. **การจัดการและพฤติกรรมองค์การ.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: เอช. เอ็น.กรุ๊ป.
- ศรีเรือน แก้วกังวาน. 2539. **ทฤษฎีจิตวิทยาบุคลิกภาพ รู้เขา-รู้เรา.** กรุงเทพมหานคร: เรือนแก้วการพิมพ์.
- ศิริพงษ์ ศรีชัยรมย์รัตน์. 2542. **กลยุทธ์สู่ความเป็นเลิศทางการบริหารคน.** กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ชุมนุม.
- ศิริวรรณ ตันกิตติวัฒน์. 2544. **ความสัมพันธ์ระหว่างแบบภาวะผู้นำกับวิธีการจัดการกับความขัดแย้งของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลสังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร. วชิรสารการพยาบาล. 3(1) : 1- 8.**
- สกาวเนตร ไทแจ่มจันทร์. 2544. **ผลของการใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล โดยใช้สถานการณ์จำลองต่อสัมพันธภาพเชิงช่วยเหลือผู้ป่วยสูงอายุของนักศึกษาพยาบาล.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพยาบาลศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. 2545. **พฤติกรรมองค์การ: ทฤษฎีและการประยุกต์.** กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เสนาะ ติเยาว์. 2537. **การบริหารงานบุคคล.** กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- หฤทยา ปรึกษาสุข. 2532. **บทบาทและปัญหาหัวหน้าหอผู้ป่วยด้านการตัดสินใจ การปฏิสัมพันธ์ และการสื่อสารข้อมูล ตามการรับรู้ของผู้บริหารการพยาบาล หัวหน้าหอผู้ป่วย และพยาบาลประจำการ.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อรุณรัตน์ ศรีจันทร์นิตย์. 2539. **การศึกษาการประเมินผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลของรัฐ.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อัจฉรา คำเชียงตา. 2544. **พฤติกรรมสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลของนักศึกษาพยาบาลและของอาจารย์พยาบาล วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีอุตรธานี.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาสุขภาพจิตและการพยาบาลจิตเวช บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อัปษร ศรีเทวี. 2545. **ผลของโปรแกรมการฝึกอบรมการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม การสื่อสารสำหรับพยาบาลประจำการ ต่อคุณภาพการบริการพยาบาลด้านการสื่อสาร แผนกผู้ป่วยนอก สูติกรรม.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อัศวฤทธิ์ อุทัยรัตน์. 2537. **ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- โอบเชื้อ หิรัญรัตน์. 2542. **การติดต่อสื่อสารในกระบวนการบริการงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการโรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคเหนือ.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ภาษาอังกฤษ

- Baltus, R. K. 1994. **Personal psychology for life and work** (4th ed.). Ohio: Macmillan
- Beaulieu, L. J. 1992. **Communication process and leadership**. Available from: <http://edis.ifas.ufl.edu/pdffiles/CD/CD01300.pdf>[2004, October 29].
- Beyer, J. E. and Marshall, J. 1981. The interpersonal dimension of collegiality. **Nursing Outlook**. 29: 662- 665.
- Bolger, N. and Eckenrode, J. 1991. Social relationship, personality, and anxiety during a major stressfull event. **Journal of Personality and Social Psychology**. 19(3): 533 – 545.
- Campbell, K. S., White, C. D. and Johnson, D. E. 2003. Leader- member relations as a function of rapport management. **The Journal of Business Communication**. 40(3): 171- 194.
- Cannon, S. 1995. Communication and training. **Purchasing and Supply Management**. 48-51.
- Devito, J. A. 1995. **The Interpersonal communication book**. 7th ed. New York: Harper Collins College.
- Fox, R.T., Fox, D. H. and Well, P. J. 1999. Performance of first line management functions on productivity of hospital unit personal. **Journal of Nursing Administration**. 29(9): 12 – 18.
- Gassert, C.H., Holt and Pope, K. 1982. Building a ladder. **American Journal of Nursing**. 82(10): 1527 – 1530.
- Graen, G. B. and Uhl – Bien, M. 1995. Development of leader – member exchange theory of leadership over 25 years: Applying a multi – level domain perspective. **Leadership Quatery**. 6(2): 219 – 247.
- Grant, A. B. 1994. **The professional nurse**. The United States of America: Springhouse..
- Halloran, J. 1983. **Applied human relation: An organizational approach**. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice – Hall.
- Hanlon, J. M. 1996. Teaching effective communication skill. **Nursing Management**. 27(4): 48 – 49.
- Jacsonson, J. F., Anderson, R. E. and Tatham, R. L. 1988. **Instrument for clinical nursing research** . Connecticut: Appleton and Lange.

- Kacmar, K. M., Zivnuska, S., Witt, L. A. and Gully, S. M. 2003. The Interactive effect of leader- member exchange and communication frequency on performance ratings. **The American Psychological Association**. 88(4): 764- 771.
- Liden, R. J. and Maslyn, J. M. 1998. Multidimensionality of leader – member exchange: An empirical assessment through scale development. **Journal of Management**. 24(January – february): 30 – 43.
- Marquis, B. L. and Huston, C. J. 2000. **Leadership role and management functions in nursing**. Philadelphia: Lippincott Williams and Wilkins.
- Maslow, A. 1954. **Motivation and personality**. New York: Harper and Row.
- Morreale, S. P., Spitzberg, B.H. and Barge, J.K. 2001. **Human communication**. Wadsworth: Thomson learning.
- Pace, R. W. and Faules, D.F. 1989. **Organizational communication**. 2nd ed. New Jersey: Prentice – Hall.
- Polit, D. G. and Hungler, B. P. 1999. **Nursing research: Principles and method**. 6thed. Philadelphia: J.B.Lippincott.
- Robbins, S. P. 1998. **Organizational behavior**. New Jersey: Prentice- Hall.
- Robbins, S. P. 2000. **Management today**. New Jersey: Prentice- Hall.
- Roger, E. M. and Shoemaker, F. F. 1971. **Communication of innovations**. 2nd ed. New York: The Free Press.
- Ruben, B. D. 1984. **Communication and human behavior**. New York: Macmillan Publishing company.
- Schneider, D. J. 1976. **Social Psychology**. Santonio: Addison wesley.
- Schultz, D. 1976. **Theories of personality**. California: Book/ Cole Publishing company.
- Schutz, W. C. 1998. **FIRO: A three – dimensional theory of interpersonal behavior**. 3rd ed. U.S.A.: Will Schutz Association.
- Stephen, C. 1995. Communication and training. **Purchasing and Supply Management**. Availabe from : http://gateway.proquest.com/openurl?url_ver=Z39.

- Truckenbrodt, Y. B. 2000. The relationship between leader-member exchange and commitment and organizational citizen behavior. **Aquisition Review Quaterly**. 7: 233 – 244.
- Upenieks, V. 2003. Nurse leaders' perception of what compromises successful leadership in todays' acute inpatient environment. **Nursing Administration Quartery**. 27(2): 140-152.
- Whipple, T. W. 2004. **How Expectation of Relationships with Faculty Vary by Students' Learning Styles**. Availabe from : <http://edis.ifas.ufl.edu/pdf/CD/CD01300.pdf> [2004, October 29].

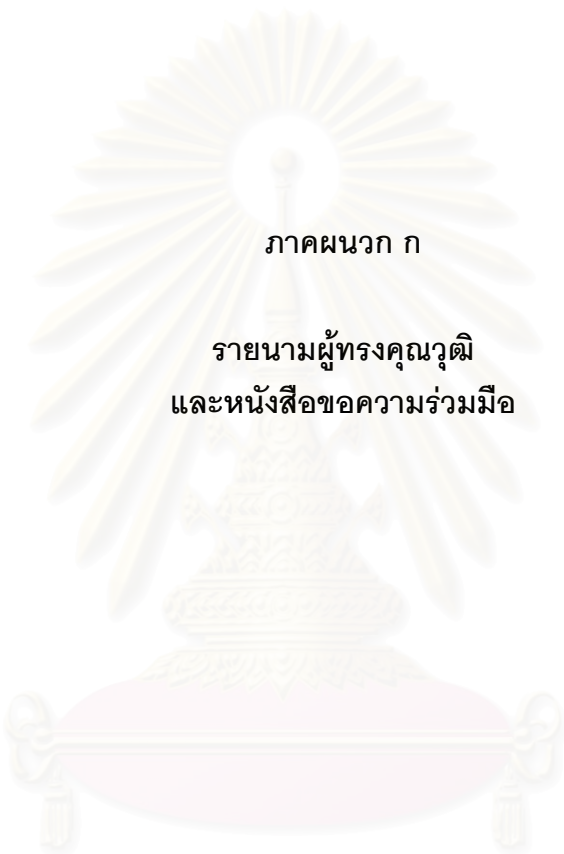


สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก ก

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ
และหนังสือขอความร่วมมือ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ

ตรวจเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

- | | |
|--|--|
| 1. รองศาสตราจารย์ ดร. พงษ์รัตน์ บุญญาอนุรักษ์ | รองอธิการบดี และผู้อำนวยการหลักสูตร
พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต
วิทยาลัยเซนหลุยส์ |
| 2. รองศาสตราจารย์ บุญศรี ปราบณศักดิ์ | อาจารย์คณะพยาบาลศาสตร์
มหาวิทยาลัยขอนแก่น |
| 3. ทันตแพทย์ เจิมพล ภูมิตระกูล | ผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร โรงพยาบาล
รามคำแหง |
| 4. รองศาสตราจารย์ พันตำรวจตรีหญิง ดร. พวงเพ็ญ ชุณหปราณ | อาจารย์คณะพยาบาลศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย |
| 5. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุกัญญา ประจุศิลป์ | รองคณบดีฝ่ายจัดการศึกษา
คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย |

วิทยาการอบรมทักษะการสื่อสาร

- | | |
|-----------------------------------|---|
| 1. นาง ศราวดี สุวรรณประเสริฐ | หัวหน้าคลินิกให้คำปรึกษา โรงพยาบาล
นพรัตนราชธานี |
| 2. นาง ศิริลักษณ์ กุลลวะนินิวัฒน์ | หัวหน้าหอผู้ป่วยไฟไหม้-น้ำร้อนลวก
โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี |

ที่ ศธ.0512.11/078

คณะพยาบาลศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
อาคารวิทยกิตต์ ชั้น 12 ซอนจุฬา 64
เขตประทุมวัน กรุงเทพฯ 10330

13 มกราคม 2548

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้นิสิตเก็บข้อมูลวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการฝ่ายบริหารโรงพยาบาล

เนื่องด้วยนางสาวดาวใจ จีเพชร นิสิตชั้นปริญญาโทมหาบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กำลังดำเนินการการวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์ โดยมีผู้ช่วย
ศาสตราจารย์ ดร. อารีย์วรรณ อ่วมตานี เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ในการนี้ใคร่ขอ
อนุเคราะห์ให้นิสิตดำเนินการเก็บข้อมูลการวิจัย จากกลุ่มตัวอย่างพยาบาลประจำการ จำนวน 88 คน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ให้ นางสาวดาวใจ จีเพชร ดำเนินการเก็บรวบรวม
ข้อมูลวิจัยดังกล่าว คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับ
ความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุกัญญา ประจุศิลป์)

รองคณบดีฝ่ายจัดการศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดีคณะพยาบาลศาสตร์

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สำเนาเรียน

หัวหน้าฝ่ายการพยาบาล

งานบริการการศึกษา

โทร. 0-2218-9825 โทรสาร 0-22189810

อาจารย์ที่ปรึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อารีย์วรรณ อ่วมตานี

ชื่อนิสิต

นางสาวดาวใจ จีเพชร

ที่ ศธ.0512.11/2638

คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
อาคารวิทยกิตต์ ชั้น 12 ซอนจุฬา 64
เขตประทุมวัน กรุงเทพฯ 10330

13 มกราคม 2548

เรื่อง ขออนุมัติบุคลากรเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ

เรียน อธิการบดีวิทยาลัยพยาบาลเซนต์หลุยส์

เนื่องด้วยนางสาวดาวใจ จีเพชร นิสิตชั้นปริญญาโทมหาบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์เรื่อง “ผลของการฝึกทักษะการสื่อสารสำหรับหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อสัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ” โดยมีผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อารียวรรณ อ่วมตานี เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ในกรณีนี้จึงขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์ ดร. พงษ์รัตน์ บุญญานุกรักษ์ บุคลากรในหน่วยงานของท่าน เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาของเครื่องมือการวิจัยที่นิสิตสร้างขึ้น เพื่อประโยชน์ทางวิชาการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติให้บุคลากรข้างต้น เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือการวิจัยดังกล่าว คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านและขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุกัญญา ประจักษ์ศิลป์)

รองคณบดีฝ่ายจัดการศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดีคณะพยาบาลศาสตร์

สำเนาเรียน

หัวหน้าฝ่ายการพยาบาล

งานบริการการศึกษา

โทร. 0-2218-9825 โทรสาร 0-22189810

อาจารย์ที่ปรึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อารียวรรณ อ่วมตานี

ที่อนิสิต

นางสาวดาวใจ จีเพชร



ภาคผนวก ข

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์เครื่องมือวิจัย

1.1 คำนวณหาค่าความเที่ยงของแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient)

$$\alpha = \left| \frac{n}{n-1} \right| \left| \frac{1 - \sum S_i^2}{S_t^2} \right|$$

เมื่อ α = สัมประสิทธิ์ความเที่ยงของแบบสอบถาม

n = จำนวนข้อสอบถาม

S_i^2 = ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

S_t^2 = ความแปรปรวนของคะแนนทั้งหมด

1.2 คำนวณความเที่ยงของแบบสังเกตการปฏิบัติพฤติกรรมการสื่อสารของหัวหน้าหอผู้ป่วย โดยใช้สูตร

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

เมื่อ α คือ ค่าความคงที่ภายใน

n คือ จำนวนครั้งที่สังเกต

$\sum S_i^2$ คือ ผลรวมความแปรปรวนของคะแนนรายข้อ

S_t^2 คือ ความแปรปรวนรวม

1.3 คำนวณหาความยากง่าย (Difficulty) และอำนาจจำแนก (Discrimination)

แบบวัดความรู้เรื่อง “การสื่อสาร” โดยค่าความยากง่ายคำนวณจากสูตร

$$P = \frac{H + L}{2N}$$

เมื่อ P	คือ	ความยากง่ายของข้อสอบ
H	คือ	จำนวนคนที่ตอบถูกในกลุ่มสูง
L	คือ	จำนวนคนที่ตอบถูกในกลุ่มต่ำ
N	คือ	จำนวนคนทั้งหมดในกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง

ค่าอำนาจจำแนกคำนวณจากสูตร

$$r = \frac{H - L}{N}$$

เมื่อ r	คือ	อำนาจจำแนกของข้อสอบ
H	คือ	จำนวนคนที่ตอบถูกในกลุ่มสูง
L	คือ	จำนวนคนที่ตอบถูกในกลุ่มต่ำ
N	คือ	จำนวนคนทั้งหมดในกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง

1.4 หาค่าความเที่ยงของแบบวัดความรู้โดยใช้สูตร Kuder-Richardson 20 หรือ KR – 20 โดยคำนวณจากสูตร

$$r_{tt} = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\sum pq}{S^2} \right]$$

เมื่อ	r_{tt}	คือ	ค่าความคงที่ภายใน
	n	คือ	จำนวนข้อคำถามในแบบสอบถาม
	p	คือ	อัตราส่วนของผู้ตอบถูกในข้อนั้น
	q	คือ	อัตราส่วนของผู้ตอบผิดในข้อนั้น
	S^2	คือ	ความแปรปรวนของคะแนนทั้งฉบับ

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 คำนวณหาค่าร้อยละโดยใช้สูตร

$$\text{ร้อยละ} = \frac{\text{ความถี่}}{\text{จำนวนรวมทั้งหมด}} \times 100$$

2.2 คำนวณหาค่าเฉลี่ยโดยใช้สูตร

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ \bar{X} = ค่าเฉลี่ย

$$\frac{\sum X}{N} = \frac{\text{ผลรวมของคะแนนทั้งหมด}}{\text{จำนวนคะแนนทั้งหมด}}$$

2.3 คำนวณหาสถิติเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยใช้สูตร

$$SD = \sqrt{\frac{N \sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ SD = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$$\sum X^2 = \text{ผลรวมของคะแนนแต่ละข้อยกกำลังสอง}$$

$$\sum X = \text{ผลรวมคะแนนทั้งหมดของกลุ่มตัวอย่าง}$$

$$N = \text{จำนวนกลุ่มตัวอย่าง}$$

2.4 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 ค่า ที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง 1 กลุ่มที่ไม่เป็นอิสระต่อกัน (Dependent Samples)

$$t = \frac{\sum D}{\sqrt{\frac{N \sum D^2 - (\sum D)^2}{n - 1}}}$$

เมื่อ D = ผลต่างของคะแนนแต่ละคู่

n = จำนวนคู่

df = องศาแห่งความเป็นอิสระ



ภาคผนวก ค

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตัวอย่างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยเครื่องมือ 3 ชุด คือ

1. เครื่องมือที่ใช้ในแบบวัดความรู้เรื่อง "การสื่อสาร"การดำเนินการทดลองคือ โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารสำหรับหัวหน้าหอผู้ป่วย และคู่มือทักษะการสื่อสารสำหรับหัวหน้าหอผู้ป่วย และ
2. เครื่องมือกำกับการทดลอง คือ แบบสังเกตการใช้ทักษะการสื่อสารของหัวหน้าหอผู้ป่วย และแบบบันทึกการใช้ทักษะการสื่อสารด้วยตนเอง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผลการทดลอง คือ แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตัวอย่าง

โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสาร

โดย

นางสาว ดาวใจ จ๊ะเพชร

คู่มือนี้เป็นส่วนหนึ่งของการทำวิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารการพยาบาล

คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2547

อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อารีวรรณ ช่อมตานี
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสาร

โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารแบ่งออกเป็นขั้นเตรียมการทดลอง ขั้นทดลอง และระยะประเมินผล ดังนี้

1. ขั้นเตรียมการทดลอง

1.1 การเตรียมเครื่องมือวิจัย ได้แก่ โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสาร คู่มือฝึกทักษะการสื่อสาร แบบประเมินความรู้เรื่อง “การสื่อสาร” แบบสังเกตพฤติกรรมการสื่อสาร แบบบันทึกพฤติกรรมการสื่อสารด้วยตนเอง และแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ

1.2 เตรียมสถานที่ ผู้วิจัยขอความร่วมมือในการทำวิจัยโดยขอใช้ห้องประชุมโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง เป็นสถานที่ในการฝึกอบรมทักษะการสื่อสารสำหรับหัวหน้าหอผู้ป่วย

1.3 เตรียมกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยขออนุญาตจัดทำการศึกษาโดยประสานงานกับฝ่ายพัฒนาบุคลากร และขอความร่วมมือจากหัวหน้าหอผู้ป่วย จำนวน 17 คน ในการเข้าอบรมและพยาบาลประจำการจำนวน 85 คน ในการตอบแบบสอบถามสัมพันธภาพ

2. ขั้นดำเนินการทดลอง

การดำเนินการทดลองประกอบด้วยระยะก่อนการทดลอง ระยะฝึกอบรม 2 วัน และระยะทดลองใช้ ดังนี้

2.1 ระยะก่อนการทดลอง ประเมินสัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ 2 ครั้ง ห่างกัน 1 เดือน

2.2 ระยะฝึกอบรม 2 วัน ตั้งแต่เวลา 08.00 – 16.00 น.

วันที่ 1 ของการฝึกอบรม

1. การสร้างสัมพันธภาพระหว่างทีมผู้วิจัยกับผู้เข้าอบรม

1.1 หลังการลงทะเบียน และพิธีเปิดแล้ว วิทยากรแนะนำตนเอง ชี้แจงถึงกำหนดการอบรม บอกวัตถุประสงค์ของการฝึกทักษะการสื่อสาร ทำความตกลงร่วมกันในการเข้าร่วมกิจกรรม และให้ผู้เข้าอบรมทำแบบประเมินความรู้เรื่อง “การสื่อสาร” ก่อนการอบรม

1.2 ใช้กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์โดยใช้เกมส์ “ปรบมือ” และเกมส์ “สวัสดี” เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความพร้อมที่จะร่วมกิจกรรมต่างๆ และสร้างสัมพันธภาพระหว่างผู้เข้าอบรมเอง และระหว่างวิทยากรกับผู้เข้าอบรม จากนั้นใช้เกมส์ “วันเกิด” เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเรียนรู้การมองส่วนดีของผู้อื่น และเข้าใจความแตกต่างของแต่ละบุคคล

2. ส่วนของความรู้เรื่องบทบาทหน้าที่ของหัวหน้าหอผู้ป่วย โดยการบรรยาย เพื่อให้ผู้เข้าอบรม เข้าใจถึงแนวคิด ความหมาย รวมถึงตระหนักถึงความสำคัญของบทบาทหัวหน้าหอผู้ป่วยเพื่อที่จะ สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ เปิดโอกาสให้หัวหน้าหอผู้ป่วยร่วมแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการ บริหารงานในหอผู้ป่วย เพื่อให้หัวหน้าหอผู้ป่วยได้เกิดการประยุกต์ใช้จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติจริง นอกจากนี้ยังใช้เกมส์ “สร้างบ้าน” เพื่อให้หัวหน้าหอผู้ป่วยเห็นบทบาทหัวหน้าหอผู้ป่วยได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

3. ส่วนของความรู้เรื่องกระบวนการสื่อสาร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้จากการ บรรยายถึง ความหมายของการสื่อสาร ตระหนักถึงความสำคัญของการสื่อสาร และเข้าใจกระบวนการ สื่อสารตามแนวคิดของ Beaulieu (1992) ที่กล่าวถึงกระบวนการสื่อสารประกอบด้วย 4 องค์ประกอบคือ ผู้ ส่งสาร สาร ช่องทางการสื่อสาร และผู้รับสาร นอกจากนี้ผู้เข้าอบรมได้เรียนรู้การใช้กระบวนการสื่อสาร จากการใช้เกมส์ “ส่งต่อ” เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจถึงกระบวนการสื่อสารได้ดียิ่งขึ้น

4. ส่วนของความรู้เรื่องบุคลิกภาพของหัวหน้าหอผู้ป่วย บุคลิกภาพและการแสดงออกของ หัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นการสื่อสารแบบอวัจนภาษา การสื่อสารของหัวหน้าหอผู้ป่วยนอกจากจะ ใช้วัจนภาษาแล้วต้องใช้อวัจนภาษาอย่างสอดคล้องเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการสื่อสาร ยิ่งขึ้น นอกจากนี้หัวหน้าหอผู้ป่วยได้เรียนรู้การวิเคราะห์บุคลิกภาพ ของผู้อื่นเพื่อที่จะสามารถเลือก วิธีการสื่อสารได้เหมาะสมกับแต่ละบุคคล ดังนั้นการให้ความรู้เรื่องบุคลิกภาพใช้การบรรยาย เพื่อให้ผู้อบรมเข้าใจความหมาย เข้าใจลักษณะ และตระหนักถึงความสำคัญของบุคลิกภาพ นอกจากนี้ให้หัวหน้าหอผู้ป่วยได้แสดงบทบาทสมมติบุคลิกภาพแต่ละแบบ เพื่อเรียนรู้จาก ประสบการณ์ตรง

5. ส่วนของการให้ความรู้ทักษะการสื่อสารที่จำเป็นสำหรับหัวหน้าหอผู้ป่วย ได้แก่ การ เลือกใช้คำพูดที่เหมาะสมกับแต่ละบุคคล การให้ข้อมูลย้อนกลับ การให้กำลังใจ การเปิดเผย ความรู้สึก และการฟัง เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีแนวทางในการนำไปใช้ในการบริหารงาน และสร้างสัม พันธภาพที่ดีให้เกิดขึ้นในหอผู้ป่วย

วันที่ 2 ของการฝึกอบรม

1. การเตรียมความพร้อมก่อนการอบรมโดยการใช้เพลงประกอบท่าทาง “ดอกกลิ่นหอม” และใช้การฝึกสมาธิประกอบเสียงดนตรี

2. การทบทวนความรู้เรื่องบทบาทหัวหน้าหอผู้ป่วย กระบวนการสื่อสาร และบุคลิกภาพ เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้ทบทวนสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการฝึกอบรมในวันที่ 1 โดยการใช้การถาม - ตอบ

3. การให้ผู้เข้าอบรมฝึกทักษะการสื่อสารโดยแสดงบทบาทสมมติจากสถานการณ์จำลอง ในการเลือกใช้คำพูดที่เหมาะสมกับแต่ละบุคคล การให้ข้อมูลย้อนกลับ การให้กำลังใจ การ เปิดเผยความรู้สึก และการฝึกทักษะการฟัง นอกจากนี้ให้หัวหน้าหอผู้ป่วยได้ฝึกพูดเป็นรายบุคคล

2.3 ระยะทดลองใช้ หัวหน้าหอผู้ป่วยนำทักษะการสื่อสารที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปปฏิบัติจริงในหอผู้ป่วยเป็นระยะเวลา 1 เดือน โดยมีการใช้แบบสังเกตบันทึกพฤติกรรมสื่อสารของหัวหน้าหอผู้ป่วย

3. ระยะประเมินผล

ประเมินผลสัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการโดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากพยาบาลประจำการ 85 คน และเก็บข้อมูลหลังการอบรม 1 เดือน



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สถานการณ์จำลอง

1. ในหอผู้ป่วยแห่งหนึ่งมีการรับผู้ป่วยพร้อมๆกัน 4 ราย พยาบาลในเวรรู้สึกทำงานไม่ทันเหนื่อยหอบแต่กับงานที่ทำอยู่ ในฐานะที่ท่านเป็นหัวหน้าหอผู้ป่วยแห่งนี้ โปรดแสดงให้เห็นว่าท่านจะมีวิธีการช่วยเหลือให้งานสำเร็จ และมีวิธีการพูดอย่างไรให้พยาบาลรู้สึกมีกำลังใจทำงาน และรู้สึกว่าคุณรับฟังปัญหาอย่างตั้งใจ

2. เมื่อมีพยาบาลประจำการขอพบท่านเพื่อปรึกษาปัญหาครอบครัว ท่านในฐานะหัวหน้าหอผู้ป่วยจึงให้พยาบาลดังกล่าวเข้าพบเป็นการส่วนตัว ท่านจงแสดงท่าทางที่แสดงถึงการรับฟังปัญหาอย่างสุภาพ พร้อมแสดงความมั่นใจว่าสิ่งที่พยาบาลได้เข้ามาปรึกษานั้นจะถูกเก็บเป็นความลับ

3. ในหอผู้ป่วยแห่งหนึ่งมีการทำงานพัฒนาคุณภาพ หัวหน้าหอผู้ป่วยจึงมีการมอบหมายงานให้พยาบาลที่จะช่วยรับผิดชอบงานดังกล่าว หอผู้ป่วยนี้จะทำมาตรฐานการพยาบาลในการป้องกัน Medication error และ Infection control ในหอผู้ป่วย โดยหัวหน้าหอผู้ป่วยต้องมอบหมายให้พยาบาล 2 คน คนละ 1 เรื่อง เพื่อเป็นหัวหน้ากลุ่มในการดำเนินงาน โดย

พยาบาลคนที่ 1 เป็นพยาบาลที่มีประสบการณ์ทำงานมา 5 ปี มีความรู้ในการทำงานดี ละเอียดรอบคอบ แต่ไม่มีเวลาช่วยเหลืองานส่วนรวมในหอผู้ป่วย

พยาบาลคนที่ 2 เป็นพยาบาลที่มีประสบการณ์ 3 ปี เป็นคนที่ขยันทำงาน แต่ขาดความมั่นใจในการทำงาน ต้องได้รับการสนับสนุนข้อมูลต่างๆแล้วจะทำงานได้ดี ให้ความร่วมมือในการทำงานส่วนรวมในหอผู้ป่วยเป็นอย่างดี

ในฐานะที่ท่านเป็นหัวหน้าหอผู้ป่วยท่านจะมีวิธีการมอบหมายงานตามความสามารถของพยาบาลทั้งสองคนอย่างไร และท่านจะมีวิธีการพูดกับพยาบาลแต่ละคนอย่างไรเพื่อให้พยาบาลทั้งสองคนให้ความร่วมมือในการทำงานนั้น

4. ในหอผู้ป่วยแห่งหนึ่งขณะปฏิบัติงานนั้น หัวหน้าหอผู้ป่วยพบว่าพยาบาลคนหนึ่งแจกยาผิด จึงเรียกพยาบาลคนดังกล่าวเข้าพบและกล่าวตักเตือน จากนั้นจึงได้ให้พยาบาลในเวรร่วมกันเสนอวิธีการแก้ไขปัญหาเพื่อป้องกันการให้ยาผิดพลาดก่อนที่จะนำประเด็นดังกล่าวเข้าที่ประชุมประจำเดือนต่อไป ในฐานะที่ท่านเป็นหัวหน้าหอผู้ป่วยจงแสดงบทบาทในการให้ข้อมูลย้อนกลับกล่าวตักเตือนผู้ที่ทำผิด และการขอข้อเสนอจากพยาบาลประจำการในการร่วมกันหาแนวทางในการปฏิบัติงาน

5. ในหอผู้ป่วยแห่งหนึ่งขณะที่ท่านเป็นหัวหน้าหอผู้ป่วยพบว่าพยาบาลคนหนึ่งเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานได้ดีมาตลอด ไม่เคยมาสาย ดังนั้นในฐานะที่ท่านเป็นหัวหน้าหอผู้ป่วยท่านจะมีวิธีการกล่าวชื่นชมพยาบาลคนดังกล่าวอย่างไรเพื่อให้เป็นกำลังใจแก่ผู้ที่ปฏิบัติงานได้ดี รวมถึงเพื่อให้เป็นตัวอย่างที่ดีที่พยาบาลคนอื่นๆจะได้นำไปปฏิบัติต่อไป

วิธีดำเนินการ

1. แบ่งหัวหน้าหอผู้ป่วย 17 คน ออกเป็น 5 กลุ่ม
2. แต่ละกลุ่มเลือกสถานการณ์กลุ่มละ 1 สถานการณ์
3. หัวหน้าหอผู้ป่วยแต่ละคนแสดงพฤติกรรมตามสถานการณ์ที่ได้รับ
4. หัวหน้าหอผู้ป่วยคนอื่นๆที่ไม่ได้แสดงพฤติกรรม ตั้งใจฟัง ร่วมกันอภิปรายและประเมินผู้ที่กำลังแสดงพฤติกรรมดังกล่าวร่วมกับวิทยากร ว่าผ่านหรือไม่



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารสำหรับหัวหน้าหอผู้ป่วย

หลักการและเหตุผล

วิชาชีพพยาบาลเป็นวิชาชีพที่ต้องติดต่อประสานงานกับบุคคลต่างๆ เช่น ผู้ป่วย แพทย์ และบุคลากรทางการแพทย์อื่นๆ รวมถึงพยาบาลระดับต่างๆ ทั้งหัวหน้าฝ่ายการพยาบาล หัวหน้าหอผู้ป่วย และพยาบาลประจำการ เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ พยาบาลจะต้องมีสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลต่างๆ ดังกล่าวข้างต้นโดยเฉพาะอย่างยิ่งสัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ ศิริวรรณ ต้นกิตติวัฒน์ (2544:1) กล่าวว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นผู้บริหารระดับต้นที่มีบทบาทสำคัญในการดูแลรับผิดชอบงานทั้งหมดภายในหอผู้ป่วย เป็นผู้ทำหน้าที่เชื่อมโยงระหว่างการบริหารและบริการ กล่าวคือรับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และนโยบายขององค์กรไปสู่กิจกรรมการปฏิบัติ เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งการปฏิบัติบทบาทของหัวหน้าหอผู้ป่วยนั้นต้องอาศัยทักษะหลายประการในการถ่ายทอดนโยบายสู่การปฏิบัติ Mintzberg (1973 อ้างใน ฤทัย ปรีชาสุข, 2532) กล่าวว่าบทบาทด้านนี้ประกอบด้วย 3 บทบาทหลัก คือ บทบาทด้านการปฏิสัมพันธ์ บทบาทด้านการสื่อสารข้อมูล และบทบาทด้านการตัดสินใจ

จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่าบทบาทด้านการมีปฏิสัมพันธ์ การสื่อสารกับบุคคล และการบริหารด้านจิตใจ ล้วนแล้วแต่เป็นเรื่องการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในการปฏิบัติงานทั้งสิ้น สัมพันธภาพระหว่างบุคคลในการปฏิบัติงานนี้ เป็นเรื่องของการทำงานที่ผู้บริหารและผู้ร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีความสัมพันธ์กันเป็นอย่างดีในการทำงานเพื่อให้เกิดการทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพตามเป้าหมาย (พรกมล รักษา, 2544: 13)

ดังนั้นเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานในหอผู้ป่วย หัวหน้าหอผู้ป่วยในฐานะผู้บริหาร จึงเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งที่จะต้องสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคคลใน หอผู้ป่วยและองค์การพยาบาล และก่อนที่จะสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคลากรระดับต่างๆ หัวหน้าหอผู้ป่วยต้องสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับพยาบาลประจำการก่อน เพื่อสร้างความเข้าใจที่ดี และความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงาน

จะเห็นได้ว่าหากหัวหน้าหอผู้ป่วยได้รับการส่งเสริมการใช้ทักษะการสื่อสารอย่างถูกต้อง โดยการจัดอบรม เพื่อให้หัวหน้าหอผู้ป่วยมีความรู้ ทักษะ และตระหนักถึงความสำคัญของการสื่อสาร ย่อมจะทำให้สัมพันธภาพที่ดีขึ้นในหอผู้ป่วย และทำให้หอผู้ป่วยดำเนินการสู่เป้าหมายได้สำเร็จ

วัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้เข้าอบรม

1. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการสื่อสาร
2. เข้าใจแนวทางการใช้การสื่อสารอย่างถูกต้องและเหมาะสม
3. นำทักษะการสื่อสารไปใช้ในการปฏิบัติงานได้

ผู้เข้าอบรม

หัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง จำนวน 17 คน

ระยะเวลา

จัดอบรมติดต่อกัน 2 วัน เวลา 08.00–16.00 น. ระหว่างวันที่ 1-2 มีนาคม 2548 และมีการสังเกตพฤติกรรมการสื่อสารของหัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นระยะเวลา 1 เดือน หลังหากรฝึกอบรม

สถานที่ฝึกอบรม

ห้องประชุมโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

กำหนดการอบรม การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ

วันที่ 1 มีนาคม 2548

08.00 น.- 08.30 น.	ลงทะเบียน
08.30 น.- 09.00 น.	ประธานในพิธีกล่าวเปิดการอบรม
09.00 น.- 10.00 น.	กิจกรรม “สร้างความคุ้นเคย”
10.00 น.- 10.15 น.	พักรับประทานอาหารว่าง
10.15 น.- 10.45 น.	กิจกรรม “ร้อยใจสร้างภาพฝัน”
10.45 น.- 12.00 น.	บรรยาย “บทบาทหัวหน้าหน่วยที่มีประสิทธิภาพ”
12.00 น.- 13.00 น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน
13.00 น.- 13.30 น.	กิจกรรม “ส่งต่อ”
13.30 น.- 14.30 น.	บรรยาย “สื่อสารอย่างไรงานจึงจะประสบความสำเร็จ”
14.30 น. – 14.45 น.	พักรับประทานอาหารว่าง
14.45 น. – 16.00 น.	บรรยาย “สื่อสารอย่างไรให้ถูกใจลูกน้อง”

วันที่ 2 มีนาคม

08.00 น.– 08.30 น.	ลงทะเบียน
08.30 น.- 09.00 น.	กิจกรรมเตรียมความพร้อมก่อนการอบรม
09.00 น.- 10.00 น.	ทบทวนบทเรียนจากการอบรมวันที่ 1 มีนาคม 2548
10.00 น.- 10.15 น.	พักรับประทานอาหารว่าง
10.15 น.- 12.00 น.	ฝึกปฏิบัติการใช้ทักษะการสื่อสาร
12.00 น.- 13.00 น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน
13.00 น.- 14.00 น.	ฝึกปฏิบัติการใช้ทักษะการสื่อสาร (ต่อ)
14.00 น.- 14.15 น.	พักรับประทานอาหารว่าง
14.15 น.- 14.45 น.	วิเคราะห์หาแนวทางปฏิบัติเพื่อการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ
14.45 น. – 15.15 น.	กิจกรรมสรุปบทเรียน
15.15 น.- 16.00 น.	สรุป อภิปราย และประเมินผลการอบรม

คู่มือการสื่อสารสำหรับหัวหน้าหอผู้ป่วย

โดย

นางสาว ดาวใจ จ๊ะเพชร

สถาบันวิทยบริการ

คู่มือนี้เป็นส่วนหนึ่งของการทำวิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาบริหารการพยาบาล

คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2547

อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อารีย์วรรณ อ่วมตานี

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

สารบัญ

หน้า

วัตถุประสงค์และข้อตกลงเบื้องต้น

บทบาทของหัวหน้าหอผู้ป่วย

ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับกระบวนการสื่อสาร

1. ความหมายและแนวคิดการสื่อสารระหว่างบุคคล
2. การสื่อสารระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ

ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับสัมพันธภาพ

1. ความหมายและแนวคิดสัมพันธภาพ
2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อสัมพันธภาพ
3. การประเมินสัมพันธภาพ

บรรณานุกรม



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

คำนำ

คู่มือการสื่อสารสำหรับหัวหน้าหอผู้ป่วยนี้เป็นเอกสารสำหรับหัวหน้าหอผู้ป่วยใช้ศึกษาเพิ่มเติมหลังการฝึกอบรม เพื่อให้หัวหน้าหอผู้ป่วยตระหนักถึงความสำคัญของการสื่อสาร โดยการนำความรู้และทักษะที่ได้รับจากการอบรมมาใช้ในการปฏิบัติงานในหอผู้ป่วย
โปรดศึกษาคู่มือนี้อย่างละเอียดเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการสื่อสารยิ่งขึ้น

นางสาว ดาวใจ จีเพชร

นิสิตหลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารการพยาบาล



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แบบวัดความรู้เรื่อง “การสื่อสาร”

คำชี้แจง โปรดทำเรื่องหมายกากบาท (x) ข้อที่ถูกต้องที่สุด

1. ข้อใดคือความหมายของการสื่อสารระหว่างบุคคล
 - ก. กระบวนการส่งข้อมูลจากบุคคลหนึ่งไปยังบุคคลหนึ่ง
 - ข. กระบวนการรับข้อมูลจากบุคคลหนึ่งมายังบุคคลหนึ่ง
 - ค. กระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคล
 - ง. การใช้เทคโนโลยีในการแลกเปลี่ยนข้อมูลกัน
2. ข้อใดคือองค์ประกอบของกระบวนการสื่อสาร
 1. สาร 2. ผู้ส่งสาร 3. ผู้รับสาร 4. ช่องทางการสื่อสาร 5. เทคโนโลยีการสื่อสาร
 6. การพูด
 - ก. ข้อ 1,2 และ 3
 - ข. ข้อ 1,2,3 และ 4
 - ค. ข้อ 1,2,3,4 และ 5
 - ง. ข้อ 1,2,3,4,5 และ 6
3. ข้อใดเป็นคุณสมบัติของผู้ส่งสารที่เอื้อต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร
 - ก. ความรู้
 - ข. บุคลิกภาพ
 - ค. ทักษะคติ
 - ง. ลักษณะการพูด
4. ข้อใดไม่ใช่ช่องทางการสื่อสาร
 - ก. การเข้ารหัสและการถอดรหัส เช่น การพูด
 - ข. พาหนะที่บรรจุสาร เช่น หน้ากระดาษ
 - ค. พาหนะที่บรรจุสาร เช่น อากาศ
 - ง. พาหนะที่บรรจุสาร เช่น กล่องรับจดหมาย
5. ข้อใดไม่ใช่การสื่อสารแบบอวัจนภาษา
 - ก. การสัมผัส
 - ข. การพยักหน้า
 - ค. การเขียนบันทึก
 - ง. การมองตา

เฉลย 1. ค 2. ข 3. ข 4. ง 5. ค

แบบสังเกตพฤติกรรมการสื่อสารของหัวหน้าหอผู้ป่วย และแบบบันทึกการสื่อสารด้วย

ตนเอง

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความในช่องซ้ายมือแล้วทำเครื่องหมายถูก (✓) ในช่องที่สังเกตพบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยปฏิบัติจริง

พฤติกรรม	ปฏิบัติ	ไม่ปฏิบัติ	ไม่มี สถานการณ์	หมายเหตุ
1. รับประทานอาหารอย่างตั้งใจ				
2. พูดให้กำลังใจผู้อื่น				
3. สัมผัส (เช่นแตะแขนเบาๆ) หรือสบตาคู่สนทนา				
4. พูดด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวล				
5. แสดงกิริยาท่าทางที่สุภาพ เช่น ไม่ชี้นิ้วว่าผู้อื่น, ไม่แสดงสีหน้าบึ้งตึง, ไม่ขวางปากของเมื่อไม่พอใจ				
6. มีการพูดให้ข้อมูลย้อนกลับผู้อื่นพร้อมบอกวิธีปรับปรุงงาน				
7. มีการขอความคิดเห็นผู้อื่นในการปฏิบัติงาน				
8. กล่าวชมเชยผู้อื่น				
9. แจ้งข่าวสารในหอผู้ป่วยหลายทาง เช่น บอกเป็นรายบุคคล ติดประกาศ เป็นต้น				
10. เมื่อมีผู้ปฏิบัติงานผิดพลาดไม่ว่ากล่าวตักเตือนต่อหน้าผู้อื่น				
11. จัดประชุมอย่างเป็นทางการทุกเดือน				
12. มีการแจ้งนโยบายของโรงพยาบาลให้พนักงานทราบ				
13. พูดคุยเรื่องทั่วไปกับพยาบาลนอกเหนือจากเรื่องงาน				
14. ให้คำปรึกษาแก่พยาบาลประจำการ				

แบบสอบถาม

เลขที่ □□

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามประกอบด้วย 2 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามสัมพันธ์ภาพระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำ

การ

2. กรุณาอ่านคำถามโดยละเอียดก่อนตอบแบบสอบถาม

3. โปรดตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ

4. ไม่ต้องเขียนชื่อ-สกุลของท่านลงในแบบสอบถาม

5. ขอให้ท่านตอบแบบสอบถามตรงตามความเป็นจริงมากที่สุด

6. คำตอบที่ได้จากแบบสอบถามฉบับนี้จะถูกเก็บรักษาไว้เป็นความลับ เพราะ

การวิเคราะห์และการเสนอผลการวิจัยจะกระทำในลักษณะภาพรวม



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดเติมข้อความลงในช่องว่าง หรือทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่เป็นจริง

1. เพศ () ชาย () หญิง []
2. ปัจจุบันท่านอายุ ปี []
3. ระดับการศึกษาสูงสุดทางการพยาบาล []
 - () 1.ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า () 2. ปริญญาโท
 - () 3. อื่นๆ ระบุ
4. ประสบการณ์การทำงาน []
 - () 1. น้อยกว่า 5 ปี () 2. 6-10 ปี
 - () 3. 11-15 ปี () 4. มากกว่า 15 ปี
5. สถานภาพสมรส []
 - () 1. โสด () 2. คู่
 - () 3. หม้าย () 4. หย่า

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ส่วนที่ 2 สัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่เป็นจริง

ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	สำหรับผู้วิจัย
1. หัวหน้าหอผู้ป่วยรับฟังปัญหาในการปฏิบัติงานของท่านอย่างตั้งใจ						[]
2. หัวหน้าหอผู้ป่วยเปิดโอกาสให้ท่านปรึกษาปัญหาส่วนตัว						[]
3. หัวหน้าหอผู้ป่วยให้กำลังใจท่านเมื่อวิตกกังวลในการปฏิบัติงาน						[]
4. หัวหน้าหอผู้ป่วยให้ความเป็นกันเองกับท่าน						[]
5. หัวหน้าหอผู้ป่วยช่วยเหลือท่านให้ทำงานสำเร็จ						[]
6. หัวหน้าหอผู้ป่วยใช้คำพูดที่สุภาพกับท่าน						[]
7. หัวหน้าหอผู้ป่วยแสดงกิริยาท่าทางที่สุภาพกับท่าน						[]
8. หัวหน้าหอผู้ป่วยเก็บรักษาเรื่องส่วนตัวของท่านเป็นอย่างดี						[]
9. หัวหน้าหอผู้ป่วยไม่กล่าวตักเตือนท่านต่อหน้าผู้อื่น						[]
10. หัวหน้าหอผู้ป่วยเรียกชื่อท่านได้ถูกต้อง						[]
11. หัวหน้าหอผู้ป่วยจำข้อมูลส่วนตัวที่สำคัญของท่านได้ เช่น สถาบันที่จบการศึกษา						[]
12. หัวหน้าหอผู้ป่วยเลือกวิธีการพูดที่เหมาะสมกับแต่ละบุคคล						[]
13. หัวหน้าหอผู้ป่วยมอบหมายงานให้ท่านตามความสามารถ						[]
14. หัวหน้าหอผู้ป่วยเปิดโอกาสให้ท่านเสนอความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน						[]
15. หัวหน้าหอผู้ป่วยบอกข้อควรปรับปรุงในการปฏิบัติงานแก่ท่านอย่างสร้างสรรค์						[]

ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	สำหรับผู้วิจัย
16.หัวหน้าหอผู้ป่วยกล่าวชมเชยเมื่อท่านปฏิบัติงานดี						[]
17.หัวหน้าหอผู้ป่วยมีการแจ้งให้ทุกคนทราบเมื่อมีผู้ปฏิบัติงานดี						[]
18.หัวหน้าหอผู้ป่วยกล่าวตักเตือนทุกคนที่ปฏิบัติงานผิดพลาด						[]



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ผลคะแนนวัดความรู้เรื่องการสื่อสาร ก่อนฝึกอบรม (Pre - test) และหลังการ
ฝึกอบรม (Post - test) โดยการผ่านเกณฑ์หัวหน้าหอผู้ป่วยต้องได้คะแนน Post - test ร้อยละ
80 (12 คะแนน) ขึ้นไป ซึ่งหัวหน้าหอผู้ป่วยที่เข้าอบรมได้คะแนน Post - test ผ่านเกณฑ์ทุกคน
ดังนี้

ลำดับที่ของหัวหน้าหอผู้ป่วย	Pre - test	Post - test
1	11	13
2	11	13
3	11	13
4	11	15
5	11	14
6	10	15
7	12	14
8	13	15
9	11	15
10	8	14
11	7	13
12	11	13
13	6	13
14	10	15
15	7	15
16	10	14
17	11	15

ผลการบันทึกพฤติกรรมการสื่อสารด้วยตนเองและการบันทึกพฤติกรรมการสื่อสารด้วย
แบบสังเกตจากทีมผู้วิจัย

ลำดับที่ของหัวหน้าหอผู้ป่วย	คะแนนจากแบบบันทึกด้วยตนเอง	คะแนนจากการสังเกต
1	13	13
2	14	-
3	14	-
4	14	14
5	14	-
6	14	-
7	14	-
8	14	14
9	14	-
10	14	-
11	13	13
12	14	14
13	13	-
14	14	-
15	14	-
16	13	-
17	14	14

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นางสาวดาวใจ จีเพชร เกิดเมื่อวันที่ 28 สิงหาคม 2521 สำเร็จการศึกษาพยาบาลศาสตรบัณฑิต จากคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปี พ.ศ. 2543 จากนั้นเข้าทำงานในแผนก ผู้ป่วยหนักด้านโรคหัวใจ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ในปี พ.ศ. 2543 – 2546 และย้ายมาอยู่แผนก ผู้ป่วยหนักด้านโรคหัวใจ โรงพยาบาลรามคำแหงเมื่อปี พ.ศ. 2546 – ปัจจุบัน

เข้าศึกษาต่อระดับพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในปีการศึกษา 2546



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย