

ผลของการใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลต่อการทำงานเป็นทีมของบุคลากร
ทางการพยาบาลหน่วยตรวจโรคตา



นาง บังอร ยูววิทยาพานิช

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล


คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2547

ISBN 974-53-1337-8

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

THE EFFECT OF INTERPERSONAL COMMUNICATION SKILL TRAINING PROGRAM ON
TEAMWORK OF NURSING PERSONNEL AT EYE CLINIC



Mrs. Bangorn Yuvavitayapanich

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

for the Degree of Master of Nursing Science in Nursing Administration

Faculty of Nursing

Chulalongkorn University

Academic Year 2004

ISBN 974-53-1337-8

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ผลของการใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลต่อ
	การทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการพยาบาลหน่วยตรวจโรคตา
โดย	นางบังอร ยูววิทยานิพนธ์
สาขาวิชา	การบริหารการพยาบาล
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ พันตำรวจตรีหญิง ดร.พวงเพ็ญ ชุณหปราณ

คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้หัวข้อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็น
ส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต

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

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....ประธานกรรมการ
(ศาสตราจารย์ ดร. วิณา จีระแพทย์)

.....อาจารย์ที่ปรึกษา
(รองศาสตราจารย์ พันตำรวจตรีหญิง ดร.พวงเพ็ญ ชุณหปราณ)

.....กรรมการ
(อาจารย์ ดร. ชูศักดิ์ ชัมภลลิขิต)

บังอร ยุววิทยาพานิช : ผลของการใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลต่อการทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการแพทย์พยาบาลหน่วยตรวจโรคตา

(THE EFFECT OF INTERPERSONAL COMMUNICATION SKILL TRAINING PROGRAM ON TEAMWORK OF NURSING PERSONNEL AT EYE CLINIC)

อ.ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ พ.ต.ต. หญิง ดร.พวงเพ็ญ ชุณหปราณ, 133 หน้า.

ISBN974-53-1337-8

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยกึ่งทดลองแบบกลุ่มเดียววัดก่อนและหลังทดลอง(แบบวัดซ้ำ)

โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบการทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการแพทย์พยาบาล หน่วยตรวจโรคตาก่อนและหลังใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล และเปรียบเทียบผลต่างการทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการแพทย์พยาบาลหน่วยตรวจโรคตา ระหว่างช่วงที่มีการสื่อสารตามปกติกับช่วงที่ใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พยาบาลวิชาชีพ ผู้ช่วยพยาบาลและเจ้าหน้าที่ธุรการ ที่ปฏิบัติงานในหน่วยตรวจโรคตา โรงพยาบาลรามาริบัติ จำนวน 32 คน เครื่องมือที่ใช้ในการทดลอง คือ โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล แผนการสอนเรื่องการสื่อสารระหว่างบุคคล และคู่มือการสื่อสารระหว่างบุคคล เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามการทำงานเป็นทีม ซึ่งได้รับการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคของแบบสอบถามเท่ากับ .90 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติทดสอบที

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. คะแนนเฉลี่ยการทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการแพทย์พยาบาลหน่วยตรวจโรคตาหลังใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลสูงกว่าก่อนใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
2. คะแนนเฉลี่ยของผลต่างการทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการแพทย์พยาบาลหน่วยตรวจโรคตา ช่วงที่ใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลสูงกว่าช่วงที่มีการสื่อสารตามปกติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สาขาวิชา การบริหารการพยาบาล
ปีการศึกษา 2547

ลายมือชื่อนิสิต.....
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....

4677577236 : MAJOR NURSING ADMINISTRATION

KEY WORD:INTERPERSONAL COMMUNICATION/ TEAMWORK/ NURSING PERSONNEL/ EYE CLINIC

BANGORN YUVAVITAYAPANICH : THE EFFECT OF INTERPERSONAL COMMUNICATION SKILL TRAINING PROGRAM ON TEAMWORK OF NURSING PERSONNEL AT EYE CLINIC
THESIS ADVISOR: ASSOC PROF POLICE MAJOR.PAUNGPHEN CHOONHAPRAN,Ph.D
133 pp.ISBN974-53-1337-8

The purpose of this quasi experimental research repeated measure pre-test post-test design was to compare the teamwork of nursing personnel before and after using the interpersonal communication skill training program and to compare the mean difference of nursing personnel teamwork between the duration of time of using the interpersonal communication skill training program and the duration of time of conventional practice. The subjects were 32 nursing personnel including professional nurses, practical nurses and ward clerks who worked at the eye clinic, Ramathibodi Hospital. The research instruments were the interpersonal communication skill training program, Teamwork of Nursing Personnel questionnaire, interpersonal communication lesson plan and manual. The program and the questionnaire were tested for their content validity. The Cronbach's alpha coefficient of the questionnaire was .90. The data were analyzed by mean, standard deviation and dependent t-test.

The major findings of the study were as follows:

1. The mean score of nursing personnel teamwork after using the interpersonal communication skill training program was significantly higher than before using the interpersonal communication skill training program at a level of 0.05.
2. The mean difference of nursing personnel teamwork between the duration of time of using the interpersonal communication skill training program was significantly higher than the duration of time of conventional practice at a level of 0.05.

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

Academic year..... 2004..... Advisor's Signature.....

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก รองศาสตราจารย์ พ.ต.ต.หญิง ดร. พวงเพ็ญ ชุณหปราณ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งได้กรุณาให้คำแนะนำ ข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์รวมทั้งแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆในการทำวิจัยด้วยความทุ่มเทเอาใจใส่ เสียสละเวลาด้วยความเมตตาห่วงใยและให้กำลังใจด้วยดีมาโดยตลอด ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งและประทับใจในความกรุณาเป็นอย่างยิ่ง ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ศาสตราจารย์ ดร. วิณา จีระแพทย์ และอาจารย์ ดร. ชุตักดิ์ ชัมภลลิขิต กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ และข้อเสนอแนะในการปรับปรุง วิทยานิพนธ์ให้มีความถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ขอกราบขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่าน ดัง รายนามในภาคผนวก ก. ที่กรุณาตรวจสอบเครื่องมือและให้คำแนะนำปรับปรุงแก้ไขเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ รวมทั้งคณบดีคณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี หัวหน้างานการพยาบาล จักษุ-โสตฯ ผู้ตรวจการพยาบาลและหัวหน้าหน่วยตรวจโรคตา นางทัศนีย์ บรรรแดง ที่กรุณาอนุญาต และสนับสนุนในการวิจัยครั้งนี้ ขอขอบคุณบุคลากรทางการพยาบาลหน่วยตรวจโรคตา โรงพยาบาลรามาธิบดีทุกท่านที่ให้ความร่วมมืออย่างดียิ่งในการฝึกอบรมและบุคลากรทางการพยาบาลหน่วยตรวจโรคตาโรงพยาบาลศิริราช ที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามในการวิจัยเป็นอย่างดี

ขอขอบคุณนางตรุณี กาญจน์คุณกร นางสาวนิรัชรา ก่อกุลดิลก นางสาว จริยา ชื่นศิริมงคล ที่กรุณาให้ความช่วยเหลือในการฝึกอบรมสำหรับงานวิจัยครั้งนี้ ขอขอบคุณคณะพยาบาลศาสตร์ที่ให้ทุนการวิจัยบางส่วน ขอขอบคุณคณาจารย์ที่ให้ความรู้ เจ้าหน้าที่ทุกท่านที่อำนวยความสะดวก เพื่อนๆและเพื่อนรุ่นพี่คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย นางภัทรารัตน์ ตันนุกิจ และนางเพียรจิตต์ ภูมิสิริกุล ที่ให้ความช่วยเหลือและกัลยาณมิตรทุกท่านที่มีได้เอื้อนาม

ท้ายนี้ผู้วิจัยขอขอบคุณสมาชิกทุกคนในครอบครัวที่ให้กำลังใจตลอดระยะเวลาการศึกษา มารดาผู้เป็นแบบอย่างของความเพียร บุตรสาวผู้เป็นกำลังใจสำคัญที่ทำให้มีพลังในการศึกษา พี่ๆทุกคนที่ให้ความช่วยเหลืออย่างดียิ่งโดยเฉพาะครอบครัวรองศาสตราจารย์ดร.ไพบูลย์และผู้ช่วยศาสตราจารย์จิราพร สิทธิถาวร ที่ให้ความช่วยเหลือในทุกๆด้าน ซึ่งมีส่วนทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ฌ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	5
1.3 แนวเหตุผลและสมมติฐานการวิจัย.....	6
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	7
1.5 คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	8
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย.....	9
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
2.1 แนวคิดและทฤษฎีการทำงานเป็นทีม.....	11
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างบุคคล.....	14
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม.....	27
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับกลุ่มสัมพันธ์.....	34
2.5 โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลเพื่อส่งเสริมการทำงานเป็นทีม.....	39
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	42
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	48
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	48
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	49
3.3 ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ.....	50
3.4 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	59
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	62
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	69

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	72
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	79
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	84
5.2 อภิปรายผลการวิจัย.....	84
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	89
รายการอ้างอิง.....	91
ภาคผนวก.....	99
ภาคผนวก ก รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ.....	101
ภาคผนวก ข ตัวอย่างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	102
ภาคผนวก ค สถิติที่ใช้ในการทำวิจัย.....	129
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์.....	133



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1. จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างของบุคลากรทางการแพทย์พยาบาล จำแนกตามอายุ (ปี) ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ประสบการณ์การทำงานและระยะเวลาที่ทำงานในหน่วยตรวจโรคตา.....	73
2. เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการทำงานเป็นทีม ของบุคลากรทางการแพทย์พยาบาลหน่วยตรวจโรคตาก่อนและหลังการ ใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล.....	75
3. เปรียบเทียบผลต่างคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการทำงานเป็นทีม ของบุคลากรทางการแพทย์พยาบาลระหว่างช่วงที่ใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสาร ระหว่างบุคคลกับช่วงที่มีการสื่อสารตามปกติ.....	76
4. ตารางประเมินผลการฝึกอบรมทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล.....	77

สารบัญภาพ

ภาพประกอบที่	หน้า
1 แสดงกระบวนการสื่อสาร.....	18
2 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	47
3 สรุปวิธีดำเนินการวิจัย.....	71



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

“ทีม” เป็นแนวคิดที่มีอิทธิพลอย่างสูงในปัจจุบัน เพราะสามารถสร้างผลลัพธ์ในทางบวกได้อย่างมหาศาลแก่องค์การ (French & Bell,1990:44) ทีม หมายถึง กลุ่มบุคคลที่ประกอบด้วยสมาชิกที่มีความชำนาญมาทำงานร่วมกันโดยมีวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายอย่างเดียวกัน (Greenberg,2000:271) ทีม เป็นองค์ประกอบพื้นฐานขององค์การและเป็นกุญแจสำคัญที่ช่วยพัฒนาองค์การ ทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น องค์การมีความยืดหยุ่นมากขึ้น กระบวนการตัดสินใจเร็วขึ้น ช่วยให้มีการพัฒนาคุณภาพงานอย่างกว้างขวาง ส่งผลทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจมากขึ้น (Gibson,1997:217) ส่วนการทำงานเป็นทีม หมายถึง กลุ่มของพนักงานหรือลูกจ้างที่ประกอบด้วยสมาชิกตั้งแต่ 3-15 คนที่มีการประชุมร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ เพื่อร่วมกันทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งโดยเฉพาะอย่างเต็มใจ(Mueller,2000:1399 อ้างถึงในHollonshead et al,2003:501) แนวคิดการทำงานเป็นทีม มีความสำคัญและเป็นที่ยอมรับในหลายประเทศที่ประสบความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพ เช่น อเมริกา แคนาดา และญี่ปุ่น เป็นต้น และเป็นวัฒนธรรมของการทำงานที่หลายองค์การปลูกสร้างขึ้น โดยยอมใช้งบประมาณ เวลา และกำลังคนเป็นจำนวนมาก (สุจิตต์ ปุคะละนันท์,2541:1) ทั้งนี้เพราะการที่บุคลากรมาร่วมกันทำงานเป็นทีมทำให้งานขององค์การประสบผลสำเร็จ (Woodcock,1989: 8) การทำงานเป็นทีมจะทำให้บุคคลมีทักษะที่สมบูรณ์ขึ้น ส่งเสริมให้การปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์ได้ผลลัพธ์ตามเป้าหมาย และเป็นพื้นฐานที่จะทำให้เกิดการพัฒนาตนเองไปสู่การมีความรับผิดชอบ เพราะเมื่อสมาชิกเข้าไปมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของทีม มีการกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของทีม มีการติดต่อสื่อสาร แลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกัน แม้จำนวนสมาชิกจะมีน้อยแต่ก็สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลทำให้ทีมประสบผลสำเร็จอย่างสมบูรณ์มากขึ้น (McCloskey,1998) นอกจากนี้ Robbin(2001:275) ยังกล่าวว่า การทำงานเป็นทีม ส่งผลต่อองค์การถึง 5 ประการ คือ ประการแรกเป็นการเพิ่มแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ทำให้สมาชิกรู้สึกว่าตนมีคุณค่าต่อทีมเกิดแรงจูงใจที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย ประการที่ 2 เป็นการเพิ่มผลผลิตในงานให้สูงขึ้น เนื่องจากการทำงานที่มีสมาชิกที่หลากหลาย จะกระตุ้นให้แต่ละคนทำงานของตนอย่างเต็มความสามารถ ประการที่ 3 เพิ่มความพึงพอใจของพนักงาน การทำงานเป็นทีมทำให้สมาชิกต้องทำงานร่วมกันทำให้เกิดความผูกพันและมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน ส่งผลทำให้บรรยากาศการ

ทำงานดีขึ้น ประการที่4 สมาชิกยอมรับเป้าหมายการทำงานของทีม การทำงานเป็นทีมสมาชิกต้องปรับให้เป้าหมายตรงกันทุกคน เพื่อให้การทำงานไปในทิศทางเดียวกันและเป็นเป้าหมายที่สมาชิกทุกคนในองค์การยอมรับ ประการสุดท้าย คือ ทักษะการปฏิบัติงานสูงขึ้น การทำงานเป็นทีมเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดการเรียนรู้ การแลกเปลี่ยนประสบการณ์และการส่งเสริมความรู้ให้แก่กันและกัน ทำให้สมาชิกมีความรู้และความชำนาญในทักษะต่างๆเพิ่มขึ้น ดังนั้นการทำงานเป็นทีม จึงเป็นกลยุทธ์การบริหารงานที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด ในการเพิ่มประสิทธิผลของงาน และผลผลิตต่างๆไม่ว่าจะเป็นสินค้าหรือการบริการ (ณัฐดนัย อินทรสุขศรี, 2526 อ้างในสมสมร เรื่องวบรวม, 2544) นอกจากนี้ การทำงานเป็นทีมยังเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมให้บุคลากรในองค์การเกิดความพึงพอใจในงานและในผลผลิตของงานด้วย (Swansburg,1995) ซึ่งในทวีปยุโรป มีการนำแนวคิดทฤษฎีของการทำงานเป็นทีมไปใช้ในหน่วยงานเป็นจำนวนมากถึงร้อยละ 36 (Steijn,2001อ้างถึงใน Hollinshead,2003:501) ในองค์การพยาบาล ระบบการพยาบาลเป็นทีมเป็นระบบที่ได้รับความนิยมมากที่สุดในโรงพยาบาล(ปรางทิพย์ อุจะรัตน์,2541;51) ทีมที่มีกระบวนการทำงานเป็นทีมที่ดีจะสามารถปฏิบัติงานได้ประสพผลสำเร็จบรรลุเป้าหมายขององค์กร สมาชิกในองค์กรมีการประสานงานที่ดี ทำให้ผู้ป่วยได้รับการดูแลที่ครอบคลุม ปลอดภัย ไม่มีอาการแทรกซ้อน แต่ทีมที่ไม่มีกระบวนการทำงานเป็นทีม ทำให้บุคลากรในทีมขาดการยอมรับในบทบาทซึ่งกันและกันขาดสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกัน การทำงานบางครั้งต่างคนต่างทำ (ศิริวรรณ โกมุติกานนท์, 2535: 1-3) ส่งผลทำให้เกิดการร้องเรียนในเรื่องการให้บริการต่างๆได้ (วิจิตร ศรีสุพรรณ และคณะ,2544: 33)

ประเทศไทยกำลังอยู่ในกระบวนการปฏิรูประบบบริหารสุขภาพ ทุกระบบย่อยในขอบเขตการบริการสุขภาพต้องมีการเปลี่ยนแปลง ระบบบริการพยาบาลจึงต้องปรับแต่งให้สอดคล้องกับทิศทางใหม่ในการบริการสุขภาพ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยที่ให้บริการในระดับตติยภูมิ ยิ่งต้องมีการปรับเปลี่ยนและพัฒนาคุณภาพการบริการ โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากร การทำงานเป็นทีม การทำงานร่วมกับสหสาขาวิชาชีพ มีมาตรฐานการทำงานและ มีเครื่องชี้วัดผลสำเร็จของงาน ในการบูรณาการดูแลรักษาพยาบาลทั้ง 4 มิติไว้ด้วยกัน คือ การรักษาพยาบาล การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันการเจ็บป่วย และการฟื้นฟูสภาพ แก่ผู้รับบริการ (พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์, 2546: 256) โดยมีตัวชี้วัดประสิทธิผลองค์กร คือ การเป็นองค์กรที่มีโครงสร้างที่ดี มีกระบวนการผลิตการบริการหรือกระบวนการทำงานเป็นทีมที่ดี มีการจัดการด้านทรัพยากรและการติดต่อสื่อสารที่ดี เป็นต้น ดังนั้นการทำงานเป็นทีมการพยาบาลจึงมีความสอดคล้องกับการพัฒนาคุณภาพงานในปัจจุบัน ซึ่งจะทำให้การบริการพยาบาลมีประสิทธิภาพมากขึ้น

การสื่อสาร ถือเป็นกิจกรรมอย่างหนึ่งที่จำเป็นสำหรับกระบวนการทำงานเป็นทีมขององค์กร เนื่องจากในการดำเนินกิจกรรมทุกอย่างขององค์กร ล้วนต้องอาศัยการสื่อสารทั้งสิ้น (เสนาะติเยาว์, 2537) ดังนั้นหน่วยงานใดที่มีระบบการสื่อสารที่ดี หน่วยงานนั้นมักจะมีผลการปฏิบัติงานที่ดีด้วย การติดต่อสื่อสารอย่างกว้างขวางและมีลักษณะต่อเนื่องชัดเจนทำให้การบริหารบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ (สร้อยตระกูล อรรถมานะ 2542: 356) ดังนั้นจะเห็นว่าการสื่อสารที่แฝงในการดำเนินการทางการบริหาร ไม่ว่าจะเป็นการวางแผน การจัดองค์กร การจูงใจ และการควบคุมนั้น ความสำเร็จในการกิจพื้นฐานเหล่านี้ขึ้นอยู่กับขอบข่ายของการติดต่อสื่อสาร ซึ่งจะช่วยให้เกิดความเข้าใจกันและทำงานร่วมกันในทีมอย่างกลมกลืน นักวิชาการที่มีชื่อเสียงบางท่าน อาทิ Barnard (1968 อ้างถึงใน สร้อยตระกูล อรรถมานะ, 2542: 330) ได้เล็งเห็นความสำคัญของการสื่อสารมากถึงกับกล่าวว่า การติดต่อสื่อสารเป็นองค์ประกอบที่สำคัญหนึ่งในสามขององค์กร นั่นก็คือ จุดมุ่งหมายที่มีร่วมกัน ความเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน และการติดต่อสื่อสาร เพราะการสื่อสารเป็นการสร้างแรงจูงใจและมีอิทธิพลต่อผู้คน ทำให้บุคคลมีสัมพันธภาพที่ดีและมีความพึงพอใจต่อกัน ทำให้เกิดประสิทธิผลของงาน โดยทักษะจะเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของผู้ปฏิบัติงาน ดังนั้นหากปราศจากการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพโครงสร้างองค์กรก็ไม่สามารถดำรงอยู่ได้ (Dunn, 1998:45)

การสื่อสารหรือการสื่อสารข้อมูล เป็นกระบวนการอย่างหนึ่งในการบริหารการพยาบาล เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่มีผลต่อประสิทธิผลของทีม เนื่องจากการสื่อสารเป็นการให้ข้อเท็จจริงและทำให้เกิดความเข้าใจอันดีระหว่างผู้ปฏิบัติงานในทีมสุขภาพและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งเกิดความร่วมมือประสานงานพึ่งพาซึ่งกันและกันในการบริการผู้ป่วยเป็นไปด้วยดี มีประสิทธิภาพและสร้างเจตคติที่ดีสำหรับกระตุ้นผู้ร่วมงาน ผู้ป่วย ญาติผู้ป่วยและผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจพอใจที่จะปฏิบัติงาน เพื่อให้การรักษาพยาบาลมีประสิทธิภาพ(สุลักษณ์ มีชูทรัพย์, 2539: 108) สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุมาลี จารุสุขถาวร (2546) ที่พบว่า การสื่อสารระหว่างบุคคลส่งผลต่อประสิทธิผลของทีมการพยาบาล สมาชิกในทีมมีการสื่อสาร แลกเปลี่ยนข้อมูล นำข้อมูลเหล่านั้นมาใช้ในการตัดสินใจ วางแผนปฏิบัติงาน โดยเฉพาะในงานพยาบาลนั้น ข้อมูลข่าวสารมีความสำคัญต่อการตัดสินใจและวางแผนให้การพยาบาลเป็นอย่างมาก(สุลักษณ์ มีชูทรัพย์, 2530) เมื่อมีปัญหาหรือข้อสงสัยสามารถสอบถามหรือพบปะพูดคุยกัน ซึ่งเป็นการป้อนกลับข้อมูล ทำให้ผู้ส่งข้อมูลได้ทราบถึงการสื่อสารข้อมูลของตนว่าเหมาะสมหรือไม่ ทำให้ประสิทธิผลของทีมสูงขึ้น เช่นเดียวกับงานวิจัยที่ทำการศึกษาศักยภาพของสมาชิกที่เป็นลูกเรือสายการบิน พบว่าการสื่อสารข้อมูลข่าวสารระหว่างลูกเรือในทีมเป็นพฤติกรรมสำคัญที่สามารถทำให้การทำงานของทีมบรรลุเป้าหมาย(Luthans, 2002: 471)

งานผู้ป่วยนอก หมายถึง งานที่ให้บริการผู้ป่วยที่มาใช้บริการตรวจรักษาพยาบาลในวัน และเวลาราชการ เมื่อผู้ป่วยได้รับการเสร็จเรียบร้อยแล้วสามารถกลับไปดูแลตนเองต่อที่บ้านได้ ส่วนในรายที่จำเป็นต้องได้รับการดูแลจากแพทย์อย่างใกล้ชิดก็จะรับไว้รักษาในโรงพยาบาลเป็นผู้ป่วยใน (จริยา เจริญไชย, 2545) งานผู้ป่วยนอก จึงเป็นบริการด้านหน้าซึ่งถือเสมือนเป็นห้องรับแขกของโรงพยาบาล และเป็นสถานที่แห่งแรกที่จะสร้างความพึงพอใจและความประทับใจแก่ผู้รับบริการ (Wyllic, 1994 อ้างถึงในอรกานต์ ชินพงษ์พานิช, 2545) จากสภาพการให้บริการผู้ป่วยนอกในปัจจุบันของโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยซึ่งเป็นศูนย์บริการสุขภาพระดับตติยภูมิ พบว่าหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกเป็นหน่วยงานที่มีผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมากที่สุดในโรงพยาบาล ทำให้เกิดความแออัด สับสนวุ่นวาย ในขณะที่ผู้ให้บริการมีจำนวนจำกัดทำให้การบริการทุกขั้นตอนเป็นไปอย่างรีบเร่ง ทุกคนต่างเร่งทำงานให้เสร็จภายในเวลาที่จำกัด ความเร่งรีบ สภาพปริมาณงานที่มาก ขาดทักษะการสื่อสารที่จะทำความเข้าใจต่อกัน ส่งผลให้การประสานงานไม่ดี ทำให้การส่งต่องานล่าช้า ช้าซ้อน ต่างคนต่างแก้ไขปัญหาในส่วนของตน ซึ่งอาจทำให้เกิดความไม่พอใจระหว่างเจ้าหน้าที่กับเจ้าหน้าที่ และส่งผลต่อการทำงานเป็นทีม

หน่วยตรวจโรคตา โรงพยาบาลรามาธิบดีให้บริการตรวจรักษา ผ่าตัดแก่ผู้ป่วยโรคตาทุกเพศทุกวัย เปิดบริการทุกวันราชการระหว่างเวลา 7.30น.-16.00น. มีบุคลากรทางการแพทย์ทั้งหมดทั้งสิ้นจำนวน 34 คน คือ พยาบาล 5 คน ผู้ช่วยพยาบาล 24 คน เจ้าหน้าที่ธุรการ 3 คน หัวหน้าหอผู้ป่วย 1 คน อาจารย์พยาบาล 1 คน ทำงานร่วมกับอาจารย์แพทย์ 20 คน แพทย์ประจำบ้าน 21 คน เจ้าหน้าที่เทคนิค 10 คน เจ้าหน้าที่อื่นๆ 6 คน รวมทั้งสิ้น 91 คน มีจุดที่ให้บริการภายในหน่วยรวมทั้งสิ้น 3 หน่วยหลักคือ หน่วยบริการตรวจตา หน่วยบริการผ่าตัดตาและหน่วยร่วมบริการอื่นๆ (วัดแว่นตา กล้ามเนื้อตาและตรวจพิเศษ) รวม 28 จุดบริการย่อย ซึ่งจะมีบุคลากรทางการแพทย์ร่วมให้บริการ 23 จุดบริการ จากสถิติผู้ป่วยนอกระหว่างปี พ.ศ.2542-2546 ตามลำดับดังนี้ 48,501, 70,389, 73,958, 69,418 และ 73,633 คน เฉลี่ยวันละ 500 คน (สถิติหน่วยตรวจโรคตาโรงพยาบาลรามาธิบดี, 2546) ซึ่งในปี พ.ศ.2545 จำนวนผู้ป่วยลดลง เนื่องจากมีการปรับปรุงสถานที่ เป็นเวลา 6 เดือน ในการตรวจรักษา ผู้ป่วยแต่ละรายต้องได้รับการเตรียมความพร้อมเบื้องต้นโดยบุคลากรทางการแพทย์โดยมีกิจกรรมที่จะต้องทำก่อนและหลังพบแพทย์อยู่ระหว่าง 1-7 กิจกรรม ในแต่ละวันจึงมีขั้นตอนการทำงานที่เกี่ยวข้องกันหลายจุดบริการหากจุดบริการใดบุคลากรขาดการส่งต่องานที่ดีย่อมส่งผลกระทบต่อการทำงานของจุดถัดไปทำให้งานล่าช้าส่งผลกระทบต่อคุณภาพบริการพยาบาลได้ ดังนั้นการทำงานเหล่านี้จะสำเร็จได้ผลดีจึงต้องเกิดจากการร่วมมือของสมาชิกหลายคนในองค์กรในการทำงานเป็นทีมที่มีการประสานงานกันอย่างเป็นระบบ มีการติดต่อสื่อสารที่สร้างความเข้าใจที่ดีต่อกัน สมาชิกเต็มใจให้ความร่วมมือและ

ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ตลอดจนแก้ไขปัญหาร่วมกันเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดีตามเป้าหมายขององค์กร ซึ่งในการทำงานเป็นทีมในหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกนั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีทักษะการสื่อสารที่ดีเพื่อให้การส่งต่อข้อมูลข่าวสารทั้งของผู้ป่วยหรือข่าวสารที่สื่อสารกันระหว่างเจ้าหน้าที่ทั้งชาวสภาราชการและชาวสภารทั่วไป ในเรื่องส่วนตัวและเรื่องเกี่ยวกับงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ลักษณะการสื่อสารมีทั้งการพูด การเขียน การฟัง และพฤติกรรมแสดงออก ในการส่งต่อข้อมูลข่าวสารระหว่างบุคคลและภายในทีม ทั้งเป็นทางการและไม่เป็นทางการ จากการสัมภาษณ์หัวหน้าหน่วยและบุคลากรหน่วยตรวจโรคตาเมื่อวันที่ 14 พฤษภาคม 2547 พบว่าหน่วยตรวจโรคตาเป็นหน่วยงานใหญ่มีบุคลากรจำนวนมาก และมีผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมากด้วยเช่นกัน ดังนั้นการทำงานเป็นทีมจึงมีความสำคัญต่อผลสัมฤทธิ์ขององค์กรและไม่ว่าจะเป็นปฏิบัติการใดๆในหน่วยตรวจผู้ป่วยนอก ก็ล้วนต้องเกี่ยวข้องกับการสื่อสารทั้งสิ้น ความรู้ความเข้าใจในการสื่อสารระหว่างบุคคลจึงเป็นปัจจัยสำคัญ ที่จะส่งเสริมการทำงานเป็นทีมในหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย อีกทั้งบุคลากรทางการแพทย์ของหน่วยไม่เคยได้รับการฝึกอบรมเรื่องทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลมาก่อน และจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง พบว่ายังไม่มีเคยมีการศึกษาถึงผลของการใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารต่อการทำงานเป็นทีมมาก่อน

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยในฐานะพยาบาลที่ปฏิบัติงานในหน่วยตรวจโรคตาจึงมีความประสงค์ที่จะพัฒนาทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลในหน่วยตรวจโรคตา โดยนำแนวคิดทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลของ Devito (2003) ซึ่งประกอบด้วย การเป็นคนเปิดเผย การเห็นอกเห็นใจ การสื่อสารทางบวก การร่วมรู้สึก การมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน การแสดงออก และการให้ความสำคัญกับบุคคลอื่น มาจัดโปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล แก่บุคลากรทางการแพทย์ของหน่วย การพัฒนาทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลนี้จะช่วยเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในหลักการสื่อสารระหว่างบุคคลและเพิ่มทักษะการสื่อสารอย่างเป็นรูปธรรม ส่งเสริมให้สมาชิก มีสัมพันธภาพที่ดี มีความไว้วางใจ ยินดีให้ความร่วมมือ สนับสนุนและร่วมกันแก้ไขปัญหาอย่างสร้างสรรค์ ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญของการทำงานเป็นทีม

วัตถุประสงค์การวิจัย เพื่อ

- 1.เปรียบเทียบการทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการแพทย์ หน่วยตรวจโรคตาก่อนและหลังการใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล
- 2.เปรียบเทียบผลต่างการทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการแพทย์ หน่วยตรวจโรคตาระหว่างช่วงที่ใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลกับช่วงที่มีการสื่อสารตามปกติ

แนวเหตุผลและสมมุติฐานการวิจัย

การทำงานเป็นทีม เป็นที่นิยมแพร่หลายในประเทศที่มีกิจกรรมพัฒนาคุณภาพเนื่องจากไม่เพียงแต่เป็นการรวมตัวของคนเข้าเป็นกลุ่มเพื่อทำงานใดงานหนึ่งเท่านั้น แต่เป็นการรวมกลุ่มทำงานของบุคคล ซึ่งแต่ละคนมีความชำนาญเฉพาะด้าน ร่วมกันกำหนดวัตถุประสงค์ มีการติดต่อสื่อสารและร่วมมือกันในการตัดสินใจ ใช้ความรู้ความสามารถทำงานร่วมกันให้สำเร็จ (Brill,1976:22) เอกชัย กี่สุขพันธ์(2538) อธิบายความหมาย การทำงานเป็นทีม ว่า เป็นการประสานงานที่ดีและสามารถผสมกลมกลืนกันอย่างมีประสิทธิภาพ องค์กรที่มีการทำงานเป็นทีมสะท้อนให้เห็นว่า ทีมงานขององค์กรนั้นสามารถทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ต้องการได้ ซึ่งการปฏิบัติการตามล้าพังจะไม่สามารถทำให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กรได้ แสดงว่าการทำงานเป็นทีมของสมาชิกจะส่งผลดีต่อประสิทธิผลของทีม (Hellriegel, Jackson and Slocum, 2002: 464) เช่นเดียวกับการปฏิบัติงานพยาบาลนั้นต้องเกี่ยวข้องกับความเจ็บป่วยและชีวิตของผู้ป่วย ดังนั้นกระบวนการทำงานเพื่อให้เกิดประสิทธิผล โดยการทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการแพทย์พยาบาลจึงมีความสำคัญต่อความปลอดภัย ความสุขสบาย และความพึงพอใจของผู้ป่วยเป็นอย่างยิ่ง

การสื่อสารเป็นกระบวนการส่งข้อมูลข่าวสารและความหมายจากบุคคลหนึ่งไปยังคนอื่น โดยผ่านสัญลักษณ์ต่างๆ (Thomas,2002:466) หรือหมายถึง การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารและส่งต่อความหมาย (Dessler,2004: 315) การสื่อสารจึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการนำไปสู่ความสำเร็จในการบริหารองค์การ ซึ่งในวิชาชีพพยาบาลก็คือ การดูแลเพื่อให้บุคคลดำรงไว้ซึ่งสุขภาพอันดีที่ตนมีอยู่ บุญศรี ปราบณศักดิ์และศิริพร จีรวัดณ์กุล (2538:69) กล่าวว่า“ไม่มีการปฏิบัติการใดๆของพยาบาลที่ไม่ใช้การสื่อสาร” เนื่องจากการสื่อสารเป็นกระบวนการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่พยาบาลปฏิบัติต่อผู้ป่วยหรือผู้ร่วมงานจึงมีความจำเป็นที่พยาบาลต้องมีความรู้ความเข้าใจในแนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับการสื่อสาร ปัจจัยที่มีอิทธิพล ปัญหาและอุปสรรคของการสื่อสาร นอกจากนี้ยังต้องพัฒนาทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลที่เอื้อให้เกิดประสิทธิภาพของการสื่อสาร เพื่อการปฏิบัติการพยาบาลที่มีคุณภาพ เพราะหากเกิดความผิดพลาดและความบกพร่องของข้อมูลการสื่อสารทางการแพทย์ ย่อมส่งผลกระทบต่อคุณภาพการพยาบาลในการส่งต่อข้อมูลเกี่ยวกับผู้ป่วยและข้อมูลการปฏิบัติงาน ปัญหาด้านการติดต่อสื่อสารในการปฏิบัติงานและการบริหารงานจะก่อให้เกิดการทำงานผิดพลาด ล้าช้า สมาชิกขาดความไว้วางใจ ความยึดเหนี่ยวในทีมลดลง ทำให้ขาดขวัญและกำลังใจ ส่งผลให้ทีมขาดประสิทธิภาพในการทำงานซึ่งสอดคล้อง

กับงานวิจัยของ Chase(1994) ที่พบว่า การสื่อสารมีส่วนสำคัญต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวของงาน

จะเห็นว่าในกระบวนการทำงานเป็นทีมนั้นสมาชิกจำเป็นต้องใช้ทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลเพื่อส่งต่อข้อมูลข่าวสารระหว่างกันตลอดเวลา แนวคิดทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลของ Devito (2003)ซึ่งประกอบด้วย การเป็นคนเปิดเผย การเห็นอกเห็นใจ การสื่อสารทางบวก การร่วมรู้สึก การมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน การแสดงออก และการให้ความสำคัญกับบุคคลอื่น จะทำให้บุคคลที่สื่อสารกัน เกิดความเข้าใจที่ดีต่อกัน ให้ความช่วยเหลือและยอมรับซึ่งกันและกัน สมาชิกมีสัมพันธภาพที่ดี มีความพึงพอใจต่อกันซึ่งจะส่งเสริมการทำงานเป็นทีม ตามแนวคิด การทำงานเป็นทีมของ Parker (1990) และ Dubnicki (1991)ซึ่งประกอบด้วย การมีเป้าหมายร่วมกัน การแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ การได้รับการยอมรับนับถือและไว้วางใจและการสนับสนุนซึ่งกันและกัน

การพัฒนาทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลในหน่วยงานที่ประกอบด้วยบุคลากรทางการแพทย์พยาบาลหลายระดับจะส่งเสริมสมาชิกให้เกิดการเรียนรู้ซึ่งกันและกัน มีการควบคุมระหว่างสมาชิกในกลุ่มให้ยอมรับและปฏิบัติตามแนวทางที่ตกลงร่วมกัน ก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างสมาชิก ส่งผลให้สมาชิกมีความไว้วางใจช่วยเหลือสนับสนุนซึ่งกันและกันซึ่งจะส่งเสริมการทำงานเป็นทีมให้ดียิ่งขึ้น

ดังนั้นผู้วิจัยจึงตั้งสมมุติฐานการวิจัยดังนี้

1. การทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการแพทย์พยาบาลหน่วยตรวจโรคตาเมื่อสิ้นสุดการใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลสูงกว่าก่อนการใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล
2. การทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการแพทย์พยาบาลหน่วยตรวจโรคตาระหว่างช่วงที่ใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลสูงกว่าช่วงที่มีการสื่อสารตามปกติ

ขอบเขตของการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยกึ่งทดลอง (Quasi - Experimental Research) โดยทำการทดลองที่หน่วยตรวจโรคตา โรงพยาบาลรามาริบัติ
2. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย พยาบาลวิชาชีพ ผู้ช่วยพยาบาลและเจ้าหน้าที่ธุรการ ที่ปฏิบัติงานในหน่วยตรวจโรคตา โรงพยาบาลรามาริบัติ
3. ตัวแปรที่ศึกษา
 - 3.1 ตัวแปรต้น คือ โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล
 - 3.2 ตัวแปรตาม คือ การทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการแพทย์พยาบาล

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

1. **โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล** หมายถึง การดำเนินการฝึกอบรมทักษะการสื่อสารแก่บุคลากรทางการพยาบาลตามแนวคิดของ Devito (2003) ซึ่งประกอบด้วย การเป็นคนเปิดเผย การเห็นอกเห็นใจ การสื่อสารทางบวก การร่วมรู้สึก การมีปฏิสัมพันธ์ต่อการแสดงออก และการให้ความสำคัญกับบุคคลอื่น โดยการให้ความรู้ สร้างแรงจูงใจ และสร้างสัมพันธภาพเพื่อส่งเสริมให้เกิดการทำงานเป็นทีม โดยแบ่งการอบรมเป็น 3 ระยะ รวมระยะเวลา 8 สัปดาห์ ดังนี้

ระยะที่ 1. ระยะเตรียมการ (สัปดาห์ที่ 1-3) เตรียมเอกสาร วิทยากร สถานที่

ระยะที่ 2 ระยะดำเนินการ (สัปดาห์ที่ 4-7) การบรรยายความรู้และฝึกอบรมทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลตามแนวคิดทฤษฎีการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ ร่วมกับเทคนิคการทำกิจกรรมกลุ่ม สัมพันธ์ ประกอบด้วย การสร้างสถานการณ์จำลอง การแสดงบทบาทสมมุติ การอภิปรายกลุ่ม การระดมสมองในการค้นหาแนวทางในการปฏิบัติเพื่อนำไปใช้ในสถานการณ์จริง และนำไปทดลองปฏิบัติ

ระยะที่ 3 ระยะประเมินผล (สัปดาห์ที่ 8) ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสรุปความรู้จากโปรแกรม และร่วมกันกำหนดแนวทางการสื่อสารเพื่อจัดทำคู่มือการสื่อสารระหว่างบุคคลของหน่วย และประเมินผลโปรแกรมฝึกอบรมทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล

ผู้วิจัยประเมินการทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการพยาบาล (Post-test) โดยใช้แบบสอบถามการทำงานเป็นทีม

2. **การทำงานเป็นทีม** หมายถึง การที่ พยาบาลทุกคนในหน่วยงานมาร่วมกันทำงานเฉพาะทางหน่วยตรวจโรคตา และทุกคนมีเป้าหมายเดียวกัน คือ ทำให้งานมีประสิทธิภาพ สมาชิกมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน แก้ปัญหาาร่วมกัน ให้ความนับถือไว้วางใจและสนับสนุนซึ่งกันและกัน จนทำให้งานบรรลุผลสำเร็จ ซึ่งสามารถวัดได้ด้วยแบบสอบถามการทำงานเป็นทีมตามแนวคิดของ Parker (1990) and Dubnicki (1991)

3. **บุคลากรทางการพยาบาล** หมายถึง พยาบาลวิชาชีพ ผู้ช่วยพยาบาลและเจ้าหน้าที่ธุรการ ที่ปฏิบัติงานที่หน่วยตรวจโรคตา

4. **หน่วยตรวจโรคตา** หมายถึง หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกที่ให้บริการตรวจ รักษาผู้ป่วยโรคตา ทุกเพศ ทุกวัย ทั้งการรักษาด้วยยา และ การทำผ่าตัดเล็ก (Minor surgery) ชนิดไม่ต้องนอนโรงพยาบาล

5. **การสื่อสารตามปกติ** หมายถึง การส่งต่อข้อมูลข่าวสารระหว่างบุคลากรทางการพยาบาลในปัจจุบันก่อนได้รับโปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. พัฒนาทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลของบุคลากรทางการพยาบาล ซึ่งเป็นระบบการสื่อสารที่ดี เพื่อให้ผู้ป่วยและครอบครัวได้รับการบริการพยาบาลที่มีคุณภาพ
2. เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลของบุคลากรทางการพยาบาลซึ่งเป็นพื้นฐานในการทำงานภายในกลุ่ม เพื่อส่งเสริมให้เกิดการทำงานเป็นทีม
3. เพื่อให้ผู้บริหารทราบถึงข้อมูลความสำคัญของทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร และนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปปรับปรุงการบริการของบุคลากรทางการพยาบาล เพื่อการพัฒนาคุณภาพโดยรวมของหน่วยงานและองค์กร

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลต่อการทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการแพทย์ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า แนวคิด ทฤษฎี จากตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยการนำเสนอเป็นลำดับดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีการทำงานเป็นทีม

- 1.1 ความหมายของการทำงานเป็นทีม
- 1.2 ความสำคัญของการทำงานเป็นทีม
- 1.3 ประเภทของทีม
- 1.4 ทีมการพยาบาล

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication)

- 2.1 ความหมายของการสื่อสาร
- 2.2 องค์ประกอบของการสื่อสาร
- 2.3 กระบวนการสื่อสาร
- 2.4 ประเภทของการสื่อสาร
- 2.5 การสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication)
- 2.6 วัตถุประสงค์ของการสื่อสารระหว่างบุคคล
- 2.7 ทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล

3. แนวคิดการฝึกอบรม

- 3.1 ความหมายการฝึกอบรม
- 3.2 ความหมายและความสำคัญของเทคนิคการฝึกอบรม
- 3.3 เทคนิคการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างทักษะ
- 3.4 ทฤษฎีการเรียนรู้ของผู้ใหญ่

4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับกลุ่มสัมพันธ์

- 4.1 ความหมายของกลุ่มสัมพันธ์
- 4.2 แนวคิดทฤษฎีกลุ่มสัมพันธ์

5. โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลเพื่อส่งเสริมการทำงานเป็นทีม

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีการทำงานเป็นทีม

1.1 ความหมายของการทำงานเป็นทีม

มีผู้ให้ความหมายของการทำงานเป็นทีมไว้หลายท่านดังนี้

Stewart (1999) กล่าวว่า การทำงานเป็นทีม หมายถึง กลุ่มบุคคลที่ทำงานในองค์กรเดียวกัน มีความยึดมั่นต่อกัน มีการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างกัน มีผู้นำทีมที่มีความสามารถและสมาชิกในทีมมีการช่วยเหลือสนับสนุนซึ่งกันและกันในการทำงานร่วมกัน เพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย

Robbins (2000) ให้ความหมาย การทำงานเป็นทีมว่า หมายถึง การทำงานร่วมกันของกลุ่มบุคคล เพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จ และผลสำเร็จที่เกิดขึ้นเป็นของสมาชิกทุกคนที่ทำงาน มิใช่เป็นของผู้ใดผู้หนึ่ง

Thomas (2002:441) ให้ความหมาย การทำงานเป็นทีม ว่า หมายถึง กลุ่มบุคคลที่มีความชำนาญมาร่วมกันทำงานตามวัตถุประสงค์ เพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมายด้วยความมุ่งมั่นและสมาชิกมีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน

ทิสนา แคมมณี (2537: 2) ให้ความหมาย การทำงานเป็นทีมว่า หมายถึง การที่กลุ่มบุคคลมาร่วมกันปฏิบัติงาน อย่างใดอย่างหนึ่งร่วมกัน โดยมีเป้าหมายร่วมกัน และทุกคนในกลุ่มมีบทบาทในการช่วยดำเนินงานของกลุ่ม มีการติดต่อสื่อสาร ประสานงานและตัดสินใจร่วมกัน เพื่อให้งานบรรลุตามเป้าหมาย เพื่อประโยชน์ร่วมกันของกลุ่ม

สุนันทา เลานันท์ (2540) ให้ความหมาย การทำงานเป็นทีมว่า หมายถึง กลุ่มของบุคคลที่ทำงานร่วมกัน มีปฏิสัมพันธ์ร่วมกันระหว่างสมาชิกในทีม ช่วยกันทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพ และผู้ร่วมทีมต่างมีความพอใจในการทำงานนั้น

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สรุปว่า การทำงานเป็นทีม หมายถึง กลุ่มบุคคลที่มีเป้าหมายเดียวกันมาทำงานร่วมกัน โดยสมาชิกในทีมมีปฏิสัมพันธ์กัน มีการติดต่อสื่อสารช่วยเหลือและสนับสนุนซึ่งกันและกัน ในการทำงานกลุ่มให้สำเร็จตามเป้าหมาย

1.2 ความสำคัญของการทำงานเป็นทีม

การทำงานเป็นทีม มีความสำคัญต่อทุกองค์การ เพราะงานส่วนใหญ่ในองค์การไม่สามารถทำให้สำเร็จโดยบุคคลเพียงคนเดียว ต้องอาศัยความร่วมมือของสมาชิก ทั้งด้านทักษะ

ความรู้ความสามารถของแต่ละคน รวมถึงสัมพันธภาพที่ีระหว่างผู้ปฏิบัติงานทุกคนในทีม เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายขององค์การ

การทำงานเป็นทีมเป็นแนวทางที่ผู้บริหารให้ความสนใจมาทุกยุคทุกสมัย เนื่องจากการปฏิบัติงานในองค์การต้องเกี่ยวข้องกับความร่วมมือร่วมใจของบุคลากรที่ปฏิบัติงานร่วมกัน ซึ่ง Heller (1998: 6) กล่าวว่า การทำงานเป็นทีม เป็นพื้นฐานสำคัญของความสำเร็จในการบริหารจัดการขององค์การของผู้บริหาร และการส่งเสริมการทำงานเป็นทีมให้เกิดประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่ท้าทายความสามารถของผู้บริหารทุกคน

แนวคิดการทำงานเป็นทีมมีผู้นำเสนอหลายท่าน เช่น Douglas McGregor, Rensis Likert, W. Edward Deming (อ้างถึงใน สุนันทา เลานันท์, 2540: 39-53) โดย McGregor เสนอ การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพและไม่มีประสิทธิภาพจากอิทธิพล ของทฤษฎี X และทฤษฎี Y ส่วน Rensis Likert นำเสนอแนวคิดในการทำงานของหัวหน้างานในระบบต่างๆที่มุ่งเน้นงานหรือบุคคลเป็นหลัก 4 ระบบ คือ ระบบเผด็จการแบบสมบูรณร์ ระบบเผด็จการแบบมีศิลป์ ระบบแบบการปรึกษาหารือ ระบบการบริหารแบบมีส่วนร่วม ซึ่งระบบการบริหารแบบมีส่วนร่วม เป็นระบบที่มีประสิทธิภาพสูงสุด ส่วน Deming นำเสนอวงจรคุณภาพหลักการบริหาร 14 ข้อที่เน้นการทำงานเป็นทีมและการบริหารแบบมีส่วนร่วม Dessler (2004:347) กล่าวว่า การทำงานเป็นทีมมีความสำคัญต่อระบบการบริหารขององค์การ ตัวอย่างเช่น เมื่อบริษัทโกดักนำระบบการทำงานเป็นทีมเข้ามาใช้พบว่าบริษัทประสบผลสำเร็จในการลดค่าใช้จ่ายลงได้6%ในขณะที่ผลผลิตเพิ่มขึ้นถึง 200% ในเวลาเพียง 6 ปีเท่านั้น ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการทำงานเป็นทีมไม่ว่าจะเป็นแนวคิดใดก็มุ่งที่ผลสัมฤทธิ์ขององค์การทั้งสิ้น ดังนั้นการทำงานเป็นทีมจึงเป็นระบบที่มีความสำคัญต่อองค์การ

1.3 ประเภทของทีม

มีผู้แบ่งประเภทของทีมไว้หลายประเภทขึ้นกับแนวคิดแต่ละท่านดังนี้

Heller (1998: 10) แบ่งการทำงานเป็นทีม ออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ทีมที่เป็นทางการ(Formal Teams) เป็นทีมการทำงานทั่วไปในองค์การ ทำงานที่มีความต่อเนื่อง มีหลายทีมขึ้นอยู่กัโครงสร้างของแต่ละองค์การ คือ

1.1 ทีมผู้บริหารระดับสูง เป็นทีมที่ประกอบด้วยผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานนั้น

1.2 ทีมสหสาขาวิชาชีพ เป็นทีมที่ประกอบด้วยสมาชิกที่มีทักษะความรู้ ความชำนาญในแต่ละสาขาวิชาชีพมาปฏิบัติงานร่วมกัน

1.3 ทีมชำนาญการ เป็นทีมที่ประกอบด้วย ผู้ที่มีความรู้ ความชำนาญ ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกัน มาร่วมกันทำงาน และแก้ไขปัญหาร่วมกัน

1.4 ทีมสนับสนุนทั่วไป เป็นทีมที่ประกอบด้วยผู้ชำนาญในด้านต่างๆ ที่คอยสนับสนุนการทำงานในด้านต่างๆ

2. ทีมที่ไม่เป็นทางการ(Informal Teams) เป็นทีมที่ตั้งขึ้นมาชั่วคราว เมื่อปฏิบัติภารกิจเสร็จ แล้วก็ถือว่าภาระหน้าที่สิ้นสุดลง

2.1 ทีมงานโครงการ เป็นทีมที่ปฏิบัติงานร่วมกันตามโครงการ มีระยะเวลาเริ่มต้นและสิ้นสุดโครงการกำหนดไว้ชัดเจน

2.2 ทีมเพื่อการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง เป็นทีมการทำงานที่ตั้งขึ้นเพื่อร่วมมือกันปรับปรุงแก้ไขปัญหาเฉพาะ

2.3 ทีมสร้างสรรค์ เป็นทีมที่ร่วมกันทำงาน ร่วมคิดหาแนวทางใหม่ในการปฏิบัติงาน ทำงานด้วยความอิสระ

2.4 ทีมเฉพาะกิจ เป็นทีมที่ร่วมกันทำงานที่เกี่ยวกับปัญหาเป็นเรื่องๆ เพื่อแก้ไขให้เห็นผลโดยเร็ว

Robbins (2000: 321-323) แบ่งการทำงานเป็นทีมออกเป็น 3 ประเภทดังนี้

1. ทีมแก้ปัญหา เป็นทีมที่ประกอบด้วยบุคคล 5-12 คน ปฏิบัติงานในหน่วยงานเดียวกัน เพื่อร่วมกันปรับปรุงคุณภาพงาน ประสิทธิภาพของทีมและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน แต่ไม่มีอำนาจในการตัดสินใจ ทำให้ไม่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากนัก

2. ทีมบริหารด้วยตนเอง เป็นทีมที่ประกอบด้วยบุคคล 10-12 คน ร่วมกันรับผิดชอบงาน โดยไม่มีการบังคับควบคุม มีอำนาจตัดสินใจในขอบเขตของงานที่รับผิดชอบ สมาชิกในทีมมีอิสระในการกำหนดตารางเวลาการทำงานให้เหมาะสมโดยไม่เกิดผลกระทบต่อผู้อื่น

3. ทีมสหสาขาวิชาชีพ เป็นทีมการทำงานที่ประกอบด้วยบุคคลในระดับเดียวกัน แต่อยู่ในสาขาวิชาชีพต่างกัน มาร่วมกันทำงานโดยใช้ทักษะ ความรู้ ความสามารถ ตามสาขาวิชาชีพที่ตนชำนาญ เพื่อร่วมกันทำงานให้บรรลุผลสำเร็จตามที่ได้ตั้งเป้าหมายร่วมกันไว้

1.4 ทีมการพยาบาล

ประกอบด้วยองค์ประกอบ 5 ประการ ดังนี้ (Sullivan, 1990 อ้างถึงใน
ปรางทิพย์ อุจะรัตน์, 2541)

1. หัวหน้าทีม จะทำหน้าที่มอบหมายงานที่เกี่ยวกับการปฏิบัติการพยาบาลให้สมาชิกทีมโดยจะต้องพิจารณาถึงคุณสมบัติของสมาชิกทีมและความต้องการของผู้ป่วยประกอบกัน
2. สมาชิกทีม ประกอบด้วยบุคลากรหลายระดับ ทั้งระดับวิชาชีพและต่ำกว่าวิชาชีพมาทำงานร่วมกันโดยมีเป้าหมายเดียวกัน
3. มีแผนการพยาบาลเฉพาะสำหรับผู้ป่วยแต่ละคน แผนการพยาบาลเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะนำไปสู่การพยาบาลที่มีคุณภาพ หัวหน้าทีมจะต้องรับผิดชอบในการเขียนแผนการพยาบาล หรือดูแลให้สมาชิกทีม เขียนแผนการพยาบาลได้อย่างถูกต้องครบถ้วน
4. มีการประสานงานภายในทีม ระหว่างทีม และภายนอกทีมทั้งในหน่วยงานและนอกหน่วยงานซึ่งจะก่อให้เกิดความร่วมมือที่ดีในการทำให้เป้าหมายขององค์กรประสบผลสำเร็จ
5. การประเมินผล หัวหน้าทีมจะต้องรับผิดชอบประเมินผลการให้การพยาบาลที่ปฏิบัติไปแล้ว เพื่อประเมินความถูกต้อง และหาแนวทางแก้ไขและปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

โดยสรุปจะเห็นว่า การทำงานเป็นทีมการพยาบาล เป็นการทำงานร่วมกันระหว่างบุคลากรทางการพยาบาลที่มีหลายระดับให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ทุกคนทำงานโดยมุ่งที่วัตถุประสงค์เดียวกัน มีความเชื่อใจ ไว้วางใจกัน ช่วยเหลือกันทำให้การพยาบาล เป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างบุคคล

2.1 ความหมายของการสื่อสาร

การสื่อสาร มีความหมายตรงกับภาษาอังกฤษว่า Communication มีใช้ในภาษาไทยหลายคำ เช่น การติดต่อสื่อสาร การสื่อความหมาย มีรากศัพท์มาจากภาษาละตินว่า Communis ซึ่งหมายถึง common หรือ commonness ในภาษาอังกฤษ และมีความหมายในภาษาไทยว่า ความร่วมกันหรือความคล้ายคลึงกัน ถ้าแปลตามรูปศัพท์เดิม การสื่อสารหมายถึง กิจกรรมที่มุ่งสร้างความร่วมมือ หรือคล้ายคลึงกันให้เกิดขึ้นระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้อง ดังนั้นการสื่อสารก็คือ การสร้างความเหมือนกันหรือความคล้ายคลึงกันในบางสิ่งบางอย่างกับผู้อื่น(มลฑล ไบบัว, 2536: 1)

มีผู้ให้ความหมายของ “การสื่อสาร” ไว้ดังนี้

Vestal (1995) กล่าวว่า การสื่อสาร หมายถึง การแลกเปลี่ยนความหมายระหว่างบุคคล โดยผ่านระบบการใช้สัญลักษณ์ซึ่งมีความหมายตรงกันทั้งผู้ส่งและผู้รับ

Dunn (1998: 44) กล่าวว่า การสื่อสาร หมายถึง กระบวนการส่งข้อมูลข่าวสารและความเข้าใจระหว่างบุคคลหนึ่งไปยังบุคคลหนึ่ง

George & Jones (2002: 433) กล่าวว่า การสื่อสาร หมายถึง การแบ่งปันข้อมูลข่าวสารระหว่างบุคคล 2 คน หรือมากกว่า หรือระหว่างกลุ่ม เพื่อให้เกิดความเข้าใจต่อกัน

Dessler (2004: 315) กล่าวว่า การสื่อสาร หมายถึง การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารและการส่งต่อความหมาย

สวนิต ยมาภัย (2526: 12) ให้นิยามว่า การสื่อสาร หมายถึง การติดต่อสื่อสารกันระหว่างมนุษย์เพื่อทำให้รับรู้เรื่องราวอันมีความหมายร่วมกันและเกิดการตอบสนองต่อกัน

มลทล ไบบัว (2536:3) กล่าวว่า การสื่อสาร หมายถึง กระบวนการทำความเข้าใจซึ่งกันและกัน

ประมะ สตะเวทิน (2540: 30) ให้นิยามว่า การสื่อสาร หมายถึง กระบวนการถ่ายทอดสาร (message) จากบุคคลฝ่ายหนึ่งซึ่งเรียกว่าผู้ส่งสาร (source) ไปยังอีกบุคคลหนึ่งซึ่งเรียกว่าผู้รับสาร (receiver) โดยผ่านสื่อ (channel)

ทองใบ สุตขารี (2545: 287) กล่าวว่า การสื่อสาร หมายถึง กระบวนการที่บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปได้แลกเปลี่ยนสารสนเทศซึ่งกันและกัน โดยต่างฝ่ายต้องแปลนัยแห่งความหมายของการสื่อสารให้ตรงกัน ทั้งนี้เพื่อจะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานยิ่งขึ้น

จากความหมายของการสื่อสารดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การสื่อสารเป็นกระบวนการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารโดยคำพูดและกิริยาท่าทาง เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันและตอบสนองต่อกัน

2.2. องค์ประกอบของการสื่อสาร

กระบวนการสื่อสาร มีองค์ประกอบที่สำคัญ (สัญลักษณ์ มีชูทรัพย์, 2539) คือ

1. ผู้พูดหรือผู้ส่งข่าว (communicator or sender) หมายถึงผู้ที่ต้องการจะสื่อสารหรือถ่ายทอด แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ความต้องการไปยังบุคคลอื่น
2. ข่าวสารหรือข้อความ (message) หมายถึง เนื้อหาสาระของข่าวสารข้อมูลต่างๆที่ผู้ส่งต้องการให้รับรู้
3. สัญลักษณ์ (symbol or signal) หรือ เครื่องหมาย ซึ่งใช้เป็นสื่อกลางเพื่อแสดงข้อความตามที่ผู้ส่งต้องการไปยังผู้รับ เช่น ภาษา ท่าทาง สีหน้า อากัปกริยา เครื่องหมาย
4. ช่องทางในการสื่อสาร (channel) หมายถึง สิ่งที่ใช้เป็นสื่อนำข้อความไปยังผู้รับ เพื่อให้เกิดการรับรู้ โดยประสาทสัมผัส อย่างใดอย่างหนึ่ง หรือหลายอย่างรวมกัน เช่น การพูด-การฟัง การเขียน-การอ่าน การมอง-การเห็น การส่งกลิ่น-การได้กลิ่น
5. ผู้รับ (receiver or communicatee) หมายถึง ผู้ที่รับข่าวสาร หรือข้อความตามที่ผู้ส่งต้องการ
6. การป้อนกลับ (feedback) หมายถึง การตอบสนองที่ผู้ส่งสามารถทำการตรวจสอบได้ว่า ผู้รับได้ทราบข้อความถูกต้องหรือไม่ ปฏิกริยาป้อนกลับนี้ บางครั้งอาจไม่เกิดขึ้นอยู่กับระบบการสื่อสารแต่ละประเภท

2.3 กระบวนการสื่อสาร

รวีวรรณ ประกอบผล (2531) ได้ให้ความหมายกระบวนการสื่อสารว่า หมายถึง อาการที่เปลี่ยนแปลงโดยต่อเนื่องกันของการสื่อสารที่เป็นการปฏิสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์

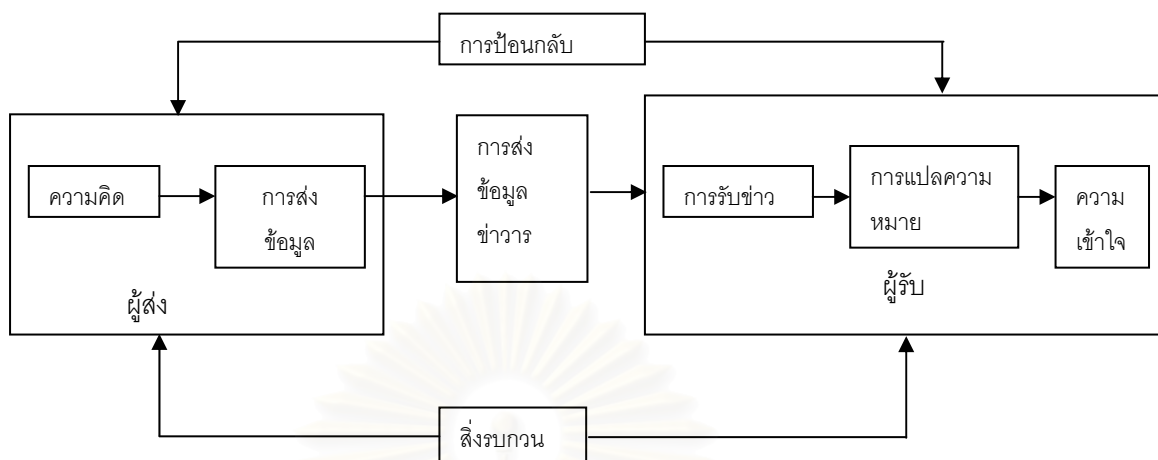
บุญศรี ปราภณศักดิ์และศิริพร จิรวัดมนกุล (2538: 24) กล่าวว่า กระบวนการสื่อสารเป็นปรากฏการณ์ที่มีการเคลื่อนไหว ดำเนินไป เปลี่ยนแปลงอยู่เสมออย่างต่อเนื่อง

เสนาะ ตีเขาว์ (2541: 33) กล่าวว่า กระบวนการสื่อสาร เป็น การเน้นให้เห็นว่า กิจกรรมทางด้านการสื่อสารนั้นไม่คงที่ และเกิดขึ้นตลอดเวลาซึ่งหมายความว่า การสื่อสารเกิดขึ้นในสภาพที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

กล่าวโดยสรุป กระบวนการสื่อสาร หมายถึง กิจกรรมทางด้านการสื่อสารระหว่างมนุษย์ ซึ่งมีการเคลื่อนไหวอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา

กระบวนการติดต่อสื่อสารผู้ส่งสารสามารถส่งข้อมูลข่าวสารไปยังผู้รับสารโดยผ่านกระบวนการสื่อสารดังต่อไปนี้ (วิภาพร มาพบสุข, 2543: 144-145)

1. **ความคิด (Thought)** หมายถึง ข้อมูลที่อยู่ในความรู้สึกนึกคิดของผู้ส่งสารในขณะนั้น ซึ่งถือว่าเป็นจุดเริ่มต้นของการสื่อสาร ดังนั้น ผู้ส่งสารจึงจำเป็นต้องรู้จักจุดประสงค์ในการสื่อสารอย่างชัดเจน ขั้นตอนนี้จึงเป็นขั้นตอนที่สำคัญที่สุด และอาจไม่มีความหมายเลยถ้าไม่มีข่าวสารที่จะส่งออกไป
2. **การส่งข้อมูลหรือการเข้ารหัส (Encoding)** หมายถึง การเลือกสัญญาณการสื่อสารว่าใช้ภาษาพูด ภาษาเขียน ท่าทาง หรือสัญลักษณ์ต่างๆ เพื่อให้ผู้รับข่าวสารเกิดความเข้าใจ
3. **การส่งข่าวสารออกไปหรือช่องทาง (Transmit of Message or Channel)** หมายถึง การเลือกช่องทางที่ส่งสารไปยังผู้รับ เพื่อต้องการให้ผู้รับสารได้เห็น ได้ยิน ได้กลิ่น หรือได้สัมผัสชาติ ดังนั้น เส้นทางที่ส่งข่าวสารออกไปอาจเป็นการพูด การสาธิต หรือการใช้วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ เป็นต้น
4. **การรับข่าวสาร (Receiving)** หมายถึง การรับรู้ข่าวสารของผู้รับสารซึ่งต้องอาศัยประสบการณ์เดิม เป็นพื้นฐานที่สำคัญ จึงช่วยให้มีการตีความได้อย่างถูกต้องสมบูรณ์
5. **การแปลความหรือการแปลรหัส (Decoding)** หมายถึง การตีความหมายของข่าวสารที่รับมาว่ามีความหมายอะไร ทั้งนี้การตีความจะมีความถูกต้องเหมาะสมเพียงใด ขึ้นกับประสบการณ์ของผู้แปลความหมาย หรือแปลรหัสและความยากง่ายของสารที่ส่งมาด้วย
6. **ความเข้าใจหรืออาการที่แสดงออก (Action)** หมายถึง อาการตอบสนองของผู้รับสารว่าเข้าใจหรือไม่ ขึ้นอยู่กับความสามารถในการแปลรหัสของผู้รับสารและความสามารถในการส่งข่าวสารของผู้ส่งสาร
7. **การป้อนกลับ (Feedback)** หมายถึง การตอบข้อซักถามหรือการทวนคำสั่ง ระหว่างผู้รับสารและผู้ส่งสารนั่นเอง เพื่อให้ผู้ส่งสารเข้าใจได้ตรงกับผู้รับสาร
8. **สิ่งรบกวน** หมายถึง สิ่งรบกวนที่ทำลายประสิทธิผลการสื่อสาร ได้แก่ สิ่งรบกวนทางกายภาพ(Physical noise) ที่เกิดจากภายนอกตัวบุคคล และสิ่งรบกวนทางใจ (Psychological noise) ที่เกิดจากสภาพจิตใจและอารมณ์ของผู้สื่อสารเอง



แผนภาพที่ 1 แสดงกระบวนการสื่อสาร

ที่มา : วิภาพร มาพบสุข, 2543:144

2.4 ประเภทของการสื่อสาร

ปรมะ สตะเวทิน (2540) ได้จำแนกประเภทของการสื่อสาร โดยใช้เกณฑ์ ดังนี้

1. การจำแนกประเภทโดยใช้จำนวนของผู้ทำการสื่อสารเป็นเกณฑ์
2. การจำแนกประเภทโดยการใช้ภาษาเป็นเกณฑ์
3. การจำแนกประเภทโดยใช้การเห็นหน้าค่าตาเป็นเกณฑ์
4. การจำแนกประเภทโดยใช้ความแตกต่างระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสารเป็น

เกณฑ์

5. การจำแนกประเภทโดยใช้ลักษณะของเนื้อหาวิชาเป็นเกณฑ์

(1) การจำแนกประเภทโดยใช้จำนวนของผู้ทำการสื่อสารเป็นเกณฑ์

1.1 การสื่อสารภายในตัวบุคคล (Intrapersonal Communication) เป็นการสื่อสารของบุคคลคนเดียวทำหน้าที่เป็นทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสาร คือ ระบบประสาทส่วนกลาง (Central Nervous system) ของบุคคลนั้นจะทำหน้าที่ ทั้งส่งสารและรับสาร เช่น การคิด การพูด กับตัวเอง การบันทึกประจำวัน เป็นต้น

1.2 การสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) คือ การสื่อสารที่ประกอบด้วยบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป ทำการสื่อสารกันในลักษณะตัวต่อตัว (Person-to-person) คือ ทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารสามารถติดต่อแลกเปลี่ยนสารกันได้โดยตรง (direct) เช่น

การพูดคุยกันสองคน การโทรศัพท์คุยกัน การประชุมย่อย การเรียนในชั้นเรียน โดยปกติแล้วจะมีผู้สื่อสารน้อย เช่น 2-6 คน

1.3 การสื่อสารกลุ่มใหญ่ (Large group Communication) เป็นการสื่อสารระหว่างคนจำนวนมากซึ่งอยู่ในที่เดียวกัน เช่น การอภิปรายหรือการบรรยายในหอประชุม การสอนในห้องเรียน การพูดหาเสียงเลือกตั้ง เป็นต้น การสื่อสารในกลุ่มใหญ่โอกาสที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารติดต่อแลกเปลี่ยนกันโดยตรงมีน้อย ขาดลักษณะการสื่อสารแบบตัวต่อตัว

1.4 การสื่อสารในองค์การ(Organizational Communication) เป็นการสื่อสารระหว่างสมาชิกในองค์การ ประกอบด้วยการสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ระหว่างผู้ร่วมงานระดับเดียวกัน เช่น การสื่อสารในบริษัท การสื่อสารในหน่วยราชการ

1.5 การสื่อสารมวลชน (Mass Communication) เป็นการสื่อสารไปยังประชาชนจำนวนพร้อมกัน หรือในเวลาใกล้เคียงกัน โดยประชาชนเป้าหมายอาจอยู่ห่างไกลกัน หรืออยู่กระจัดกระจายกันอยู่ในที่ต่างๆ ซึ่งการสื่อสารมวลชนนี้แบ่งเป็น 4 ประเภท คือ หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ และภาพยนตร์

(2)การจำแนกประเภทโดยใช้เกณฑ์การใช้ภาษา

การสื่อสารประเภทนี้คำนึงถึงการเข้ารหัส (Code) หรือ สัญลักษณ์ (Symbol) ที่ใช้ในการสื่อสารระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสารว่า รหัส หรือ สัญลักษณ์ ที่ใช้นั้นเป็นภาษาพูดหรือภาษาเขียน แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

2.1 การสื่อสารเชิงวัจนะ (Verbal Communication) เป็นการสื่อสารโดยใช้ภาษาพูด หรือ ภาษาเขียน เช่น พูดภาษาไทย เขียนภาษาไทย พูดภาษาอังกฤษ เขียนภาษาอังกฤษ เป็นต้น ภาษาที่แสดงออกเป็นถ้อยคำนี้เราเรียกว่า วัจนภาษา ส่วนเนื้อหาสาระที่แสดงออกโดยถ้อยคำเรียกว่า วัจนสาร

2.2 การสื่อสารเชิงอวัจน (Nonverbal Communication) เป็นการสื่อสารโดยใช้รหัส หรือ สัญลักษณ์อื่นในการสื่อสารแทนการใช้ภาษาพูด หรือ ภาษาเขียน เช่น การยิ้ม การแสดงกิริยาอาการท่าทางต่างๆ การสื่อสารอวัจนภาษาเป็นความหมายที่สื่อกันได้หลายรูปแบบ จำแนกออกเป็น 7 ประเภทได้แก่ (บุญศรี ปราบณศักดิ์ และศิริพร จิรวัดณ์กุล, 2534: 38)

2.2.1 อากัรภาษาหรือท่าทาง (Body movement or Kinesics) คือการสื่อสารด้วยกิริยาท่าทางที่มีความหมาย เช่น โบกมือ (ทักทายหรือรำลา) กวักมือ (เรียก) กางแขน ออกก้น เป็นต้น

2.2.2 **ปริภาษา (Paralanguage)** คือ การแสดงความหมายโดยอาศัย สิ่งที่แนบเนื่องออกมาจากภาษา คือ การสื่อสารด้วยน้ำเสียงและวิธีเปล่งเสียง น้ำเสียงเป็นตัวแทน แสดงความรู้สึก สุข เศร้า โกรธ เป็นมิตร เป็นศัตรู ให้ผู้รับสารรับรู้ ท่วงท่าทำนองการเปล่งเสียง ช่วยให้เกิดประโยชน์ในการสื่อสารได้มาก เช่น การหยุดเว้นวรรค จังหวะ ความเร็ว การเน้นเสียง ตรงถ้อยคำที่ต้องการช่วยบ่งบอกความหมายที่ผู้ส่งสารต้องการได้ ในด้านภาษาที่เป็นการเขียน ได้แก่ วรรคตอน การย่อหน้า การขีดเส้นใต้ เป็นต้น

2.2.3 **นัยภาษา (Eye Contact)** คือการส่งภาษาโดยใช้แววตา เช่น ทำตาหวาน ตาแข็ง ตาเศร้า เป็นต้น การใช้ลักษณะดวงตา เช่น การหรี่ตา การเบิกตาโพลง การใช้ลักษณะการมอง เช่น สบตา ซายตามอง หลบตา เป็นต้น

2.2.4 **สัมผัสภาษา (Haptics)** คือการสื่อสารด้วยการจับต้องสัมผัส สามารถสื่อความหมายและให้ความรู้สึกแก่ผู้รับสารได้ โดยไม่จำเป็นต้องมีคำพูดช่วย เช่น สัมผัส อ่อนโยนทนุถนอมที่มารดาให้แก่ทารก การจับ โอบกอด ทูบตี นอกจากนี้ ความนุ่มนวลหรือรุนแรง ในการสัมผัสเป็นส่วนเสริมความหมายของภาษาสัมผัสให้ชัดเจนขึ้นด้วย

2.2.5 **กาลภาษา (Chronemics)** คือการสื่อสารด้วยการให้เวลาการ ปฏิบัติ หรือใช้เวลาร่วมกันเป็นเครื่องบอกความหมาย เช่น การยอมให้พบในเวลาวิกาลแสดงว่า ไว้ใจ การให้เวลาติดต่อสื่อสารด้วยมากแสดงว่ามีความเอาใจใส่ เป็นต้น

2.2.6 **เทศภาษา (Proxemics)** คือ ภาษาที่แสดงออกโดยอาศัยการใช้ ตำแหน่งที่อาณาบริเวณ การจัดระยะใกล้ไกลของผู้ส่งสารและผู้รับสาร และสถานที่ ได้แก่ ประธาน นั่งหัวโต๊ะ ผู้บังคับบัญชาที่นั่งอยู่ในห้องที่เป็นสัดส่วน การเข้ามาพูดคุยด้วยใกล้ๆ แสดงความสนิทสนมหรือไว้ใจ ตลอดจนความแตกต่างกันในระหว่างสังคมและวัฒนธรรมด้วย เช่น สังคมอาหรับการเข้ามาพูดคุยด้วยในระยะใกล้ชิดเป็นเรื่องปกติธรรมดาไม่จำเป็นต้องสนิทสนมก็อาจพูดคุยในระยะใกล้กันได้

2.2.7 **วัตถุภาษา (Artifacts)** หมายถึง ภาษาที่แสดงออกโดยการใช้ คุณลักษณะต่างๆของวัตถุ เช่น ชนิด ขนาด สี สัน ความสะอาด เช่น เครื่องแบบพยาบาลสีขาว บอกถึงอาชีพ ห้องหรือบ้านที่รกรุงรังแสดงความเป็นระเบียบไม่เอาใจใส่ สีดำ แสดงถึงความลึกลับ เศร้าโศก สีขาวแสดงถึงความบริสุทธิ์

(3) การจำแนกประเภทโดยใช้เกณฑ์การเห็นหน้าค่าตา

การสื่อสารในลักษณะนี้กำหนดโดยพิจารณาว่าผู้ส่งสารเห็นหน้าค่าตากันหรือไม่ขณะทำการสื่อสาร แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

3.1. การสื่อสารแบบเห็นหน้าค่าตาหรือแบบเผชิญหน้า

(Face –To- Face Communication) คือการสื่อสารที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารสามารถเห็นหน้าซึ่งกันและกันได้ สามารถสังเกตกิริยาท่าทางของฝ่ายตรงข้ามได้ ตัวอย่าง เช่น การประชุมกลุ่มย่อย การเรียนในชั้นเรียน เป็นต้น

3.2. การสื่อสารแบบไม่เห็นหน้าค่าตา (Interposed Communication) คือ การสื่อสารที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารไม่เห็นหน้าค่าตากัน เพราะอยู่ห่างไกลกัน ด้วยระยะทางและสถานที่ จึงต้องใช้สื่อโทรคมนาคม เป็นเครื่องมือสื่อสารถึงกัน เช่น การพูดโทรศัพท์ หรือการใช้สื่อสารมวลชน (Mass Communication) เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ เป็นเครื่องมือในการสื่อสาร

(4) การจำแนกประเภทโดยใช้ความแตกต่างระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสารเป็นเกณฑ์

การจำแนกในลักษณะนี้ คำนึงถึงความแตกต่างในเรื่องเชื้อชาติ วัฒนธรรมและประเทศของผู้ส่งสารและผู้รับสารเป็นหลัก แบ่งได้เป็น 3 ประเภท คือ

4.1 การสื่อสารระหว่างเชื้อชาติ (Interracial Communication) เป็นการสื่อสารระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารที่มีความแตกต่างในเรื่องเชื้อชาติ เช่น ในสหรัฐอเมริกา มีทั้งคนผิวขาว ผิวดำ คนเชื้อชาติจีน เม็กซิกัน อิตาลี และ ยิว ซึ่งแต่ละเชื้อชาติ ก็มีความเป็นอยู่ ความคิด และ ประเพณีของคนแตกต่างกันไป

4.2 การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม (Cross Cultural / Intercultural Communication) เป็นการสื่อสารระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารที่มีความแตกต่างกันทางวัฒนธรรม แม้อยู่ในประเทศเดียวกันแต่มีวัฒนธรรมแตกต่างกัน เช่น ภาคเหนือ ภาคกลาง ภาคอีสาน ภาคใต้ หรือระหว่างคนที่เป็นประชากรในประเทศที่ต่างกัน เช่น การสื่อสารระหว่างคนไทยกับคนอเมริกัน คนไทยกับคนจีน เป็นต้น

4.3 การสื่อสารระหว่างประเทศ (International Communication) เป็นการสื่อสารระดับชาติเป็นทางการมากกว่าการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม ผู้ทำการสื่อสารนั้นทำหน้าที่ตัวแทนประเทศ เช่น นักการทูต ตัวแทนของรัฐบาล คณะผู้แทนประเทศต่างๆ ในองค์การสหประชาชาติ เป็นต้น

(5)การจำแนกประเภทโดยใช้เกณฑ์ลักษณะของเนื้อหาวิชา

เป็นการกำหนดโดยอาศัยลักษณะเนื้อหาวิชาเป็นหลัก สมาคมการสื่อสารระหว่างประเทศ (International Communication Association) ได้จำแนกประเภทการสื่อสารออกเป็น 9 กลุ่ม คือ 1)ระบบข่าวสาร 2)การสื่อสารระหว่างบุคคล 3)การสื่อสารมวลชน 4)การสื่อสารในองค์กร 5)การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม 6)การสื่อสารการเมือง 7)การสื่อสารการสอน 8)การสื่อสารสาธารณสุข และ 9)การสื่อสารงานพัฒนา

การจำแนกการสื่อสารดังกล่าวข้างต้น เมื่อพิจารณาถึงลักษณะการสื่อสารของพยาบาลแล้ว เห็นได้ว่ามีทั้งการสื่อสารภายในบุคคล ระหว่างบุคคล การสื่อสารกลุ่มใหญ่ การสื่อสารในองค์กร และการสื่อสารมวลชน เพราะไม่มีการปฏิบัติการใดๆของพยาบาลที่ไม่ใช่การสื่อสาร (บุญศรี ปราบณศักดิ์ และศิริพร จิรวัดมนกุล, 2538: 69) ในการปฏิบัติการพยาบาลนอกจากจะต้องสื่อสารกับผู้ป่วย ญาติผู้ป่วย ผู้ร่วมงานในสหสาขาวิชาชีพแล้วยังต้องสื่อสารกับเพื่อนร่วมวิชาชีพในหน่วยงานด้วย ดังนั้นการสื่อสารจึงมีความสำคัญในการทำงานเป็นทีมเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

2.5 การสื่อสารระหว่างบุคคล(Interpersonal Communication)

การสื่อสารระหว่างบุคคล เป็นปัจจัยที่สำคัญ และจำเป็นในการดำรงชีวิต ในการทำงานร่วมกันซึ่งต้องมีการสื่อสารกับบุคคลหลายประเภท หลายอาชีพ ได้แก่ สมาชิกในครอบครัว เพื่อนบ้าน ผู้ร่วมงาน ผู้ให้และผู้ให้บริการทางสุขภาพ เป็นต้น ดังนั้น การสื่อสารจึงเป็นสื่อกลางระหว่างบุคคลที่ช่วยสร้างความเข้าใจอันดีซึ่งกันและกัน เพื่อส่งเสริมให้คนทำงานร่วมกัน เกิดความร่วมมือร่วมใจช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย (มาลี สนธิเกษตริน, 2527: 483) มีผู้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

Luthans (2002: 342) กล่าวว่า การสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นการสื่อสารระหว่างคน 2 คน ในลักษณะที่มีสื่อเป็นตัวกลางในการสื่อสาร เป็นกระบวนการของการส่งและรับข้อมูลระหว่างบุคคล 2 คนหรือมากกว่า

Devito (2003) กล่าวว่า การสื่อสารระหว่างบุคคล คือ กระบวนการรับส่งข่าวสารที่เกิดขึ้นระหว่างคน 2 คน ที่มีสัมพันธภาพต่อกัน และเป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารโดยไม่จำกัดเฉพาะการพูดหรือเขียนเท่านั้น แต่รวมไปถึงการแสดงลักษณะกิริยา ท่าทางที่บุคคลนั้นแสดงออกด้วย

Dessler (2004:319) กล่าวว่า การสื่อสารระหว่างบุคคล คือ กระบวนการรับส่งข่าวสารที่เกิดขึ้นระหว่างคน 2 คน

เสนาะ ตีเขารวี (2530: 187) กล่าวว่า การสื่อสารระหว่างบุคคล หมายถึง การที่คนคนหนึ่งส่งข่าวสารไปยังผู้รับอีกคนหนึ่งหรือไปยังผู้รับที่เป็นกลุ่มย่อย เพื่อต้องการก่อให้เกิดผลและได้รับข้อมูลย้อนกลับในทันที

กิติมา สุรสุนธิ (2542: 23) กล่าวว่า การสื่อสารระหว่างบุคคล หมายถึง การสื่อสารของบุคคลที่มีจำนวนตั้งแต่สองคนขึ้นไป ทำการแลกเปลี่ยนข่าวสารกันในลักษณะตัวต่อตัว ในรูปแบบการเผชิญหน้า และ/หรือในลักษณะที่มีสื่อเป็นตัวกลางในการสื่อสาร

จากการศึกษาความหมายของการสื่อสารระหว่างบุคคลดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า การสื่อสารระหว่างบุคคล หมายถึง การสื่อสารระหว่างบุคคลจำนวนสองคนขึ้นไปที่มีสัมพันธภาพต่อกัน เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกันโดยอาจมีสื่อเป็นตัวกลาง หรือเผชิญหน้ากัน ทั้งนี้มีการสื่อสารทั้งวัจนภาษาและอวัจนภาษา

2.6 วัตถุประสงค์ของการสื่อสารระหว่างบุคคล

Devito (2004) กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการสื่อสารระหว่างบุคคลว่า มีอยู่ 5 ประการคือ

1. เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ เข้าใจตนเอง ผู้อื่นและโลกภายนอกได้ดีขึ้น (To learn) แม้ข้อมูลข่าวสารจะมาจากสื่อต่างๆแต่ถึงอย่างไรก็ต้องผ่านการมีปฏิสัมพันธ์กันและในความเป็นจริง อิทธิพลของความเชื่อ ทักษะคิด และคุณค่าของการมีปฏิสัมพันธ์กันจะมากกว่าสื่อต่างๆ การสื่อสารระหว่างบุคคลจะเปิดโอกาสให้คนได้กล่าวถึงสิ่งที่เป็นความคิดเห็นและความรู้สึกของตนเอง ได้พูดถึงสิ่งที่ตนเองชอบและไม่ชอบ สิ่งที่ตนเองสนใจ ตลอดจนความคิดและพฤติกรรมของตนเอง การได้พูดคุยในเรื่องของตนเองกับผู้อื่นเท่ากับเป็นการสะท้อนภาพของตนเองจากการได้รับข้อมูลย้อนกลับจากบุคคลเหล่านั้น ทำให้ทราบความจริงทั้งในแง่บวกและลบ
2. เพื่อสร้างสัมพันธภาพ (To relate) ความต้องการที่มากที่สุดอย่างหนึ่งของมนุษย์ก็คือการสร้างและดำรงไว้ซึ่งสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่น บุคคลต้องการความรักและความรู้สึกชอบในขณะเดียวกันก็ต้องการที่จะรักและชอบผู้อื่นด้วย นอกจากนี้สัมพันธภาพระหว่างบุคคลยังช่วยลดความรู้สึกโดดเดี่ยว ซึมเศร้า สามารถแลกเปลี่ยนความรู้สึกกันได้ทำให้มีความสุขมากขึ้นและมีความรู้สึกในทางบวกต่อตนเองสูงขึ้น
3. เพื่อจูงใจหรือมีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของผู้อื่น (To influence) การสื่อสาร

ระหว่างบุคคลมีอิทธิพลในการโน้มน้าวจิตใจ ใ้บุคคลอื่นกระทำในสิ่งที่เราต้องการและเห็นด้วย กับความคิดและความเชื่อของเราซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมได้ เนื่องจากสิ่งที่เรารู้จาก ตนเองและผู้อื่นทำให้เห็นข้อดีและข้อบกพร่องของตนเองในบางเรื่องที่ต้องปรับปรุง

4. เพื่อความบันเทิง (To play) การได้พูดคุยสนทนาในเรื่องต่างๆ เช่น กิจกรรมในวันหยุด กีฬา การเล่าเรื่องตลกขบขัน หรือกิจกรรมอื่นๆ จะช่วยผ่อนคลายความตึงเครียดและทำให้บุคคล รู้สึกพึงพอใจ และมีความสุข เป็นอย่างดี

5. เพื่อการช่วยเหลือ (To help) การช่วยเหลือเกิดจากการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การจะประสบความสำเร็จในการช่วยเหลือผู้อื่นนั้น จำเป็นต้องใช้ความรู้และทักษะการสื่อสาร ระหว่างบุคคลเป็นสำคัญ

2.7 ทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล

Devito (2003:170-176) ได้นำเสนอรูปแบบการพัฒนาทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลที่มีประสิทธิภาพประกอบด้วย

1. **การเป็นคนเปิดเผย (Openness)** หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่จะพูด อย่างตรงไปตรงมาตามความเป็นจริงในเรื่องที่กำลังสื่อสารอย่างเต็มที่ กล่าวพูดถึงความกลัว ความคับข้องใจ และความผิดพลาดของตนเองได้ มีความรับผิดชอบในความคิด และความรู้สึก ของตนเอง มีความซื่อสัตย์เป็นพื้นฐานของการมีปฏิสัมพันธ์อย่างแท้จริง บุคคลจะสามารถรู้จัก ตนเองและมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆได้ดี ต้องมีการเปิดเผยตนเอง ยิ่งเปิดเผยตนเองต่อบุคคล อื่นเท่าใด ก็ยิ่งแลกเปลี่ยนข้อมูลตัวเองให้กับผู้อื่นได้รับรู้มากขึ้นเท่านั้น ดังนั้น การเปิดเผยตนเอง จึงเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างสัมพันธภาพ ซึ่งประกอบด้วย

1.1 **การเป็นคนเปิดเผยจริงใจต่อบุคคลที่ตนเข้าไปเกี่ยวข้องด้วย**
(willing to self disclose) คือ การบอกเล่าข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องที่กำลังสื่อสารให้ผู้อื่นได้รับรู้ หรือ บอกถึงปฏิกริยา หรือความรู้สึกที่ตนเองมีต่อบุคคลอื่นด้วยความเต็มใจ และรับฟังผู้อื่น เปิดรับ ความคิดและความรู้สึกของคนสื่อสารด้วย แต่การเปิดเผยตนเองในบางเรื่อง ก็เสี่ยงต่อการ คุกคามความรู้สึกต่อตนเองเช่นกัน เช่น เรื่องเกี่ยวกับเพศ ฐานะทางเศรษฐกิจ และอุปนิสัยส่วนตัว นอกจากนี้ยังพบว่า บุคคลจะเปิดเผยตนเองในเรื่องทางบวกได้ง่ายกว่าการเปิดเผยในทางลบ

1.2 **การตอบสนองต่อผู้อื่นอย่างซื่อตรงจริงใจ**
(willingness to listen and react honestly) คือ การให้ข้อมูลย้อนกลับต่อผู้อื่นในขณะที่สนทนา อย่างซื่อตรง กระทำได้โดยตั้งใจและเต็มใจฟัง แสดงความสนใจ และเข้าใจในความรู้สึกของคู่

สนทนา เปิดเผยข้อมูลย้อนกลับขณะสนทนาเป็นระยะๆ ไม่แสดงการประเมินผู้พูดทั้งทางคำพูด และการแสดงกิริยาท่าทาง การรักษาความลับและไม่หาประโยชน์จากสิ่งที่เป็นความลับของผู้อื่น

1.3 การยอมรับว่าเป็นความรู้สึกของตนเอง(owning feeling) คือ การยืนยันถึงความรู้สึกและความนึกคิดที่ผู้พูดแสดงออกไปว่า เป็นความคิดและความรู้สึกของผู้พูดอย่างแท้จริง และผู้พูดรับผิดชอบต่อสิ่งที่ได้แสดงออกดังกล่าว โดยไม่บิดให้เป็นความรับผิดชอบของผู้อื่น

2. การเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง การรู้สึกเช่นเดียวกับคนที่สื่อสารด้วยรู้สึก มีความรู้สึกร่วมในประสบการณ์ที่ผู้อื่นได้รับ เข้าใจว่าขณะนี้เขาารู้สึกอย่างไร โดยไม่นำความรู้สึกของตนเองเข้าไปเกี่ยวข้อง จะทำให้การสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

การแสดงความเห็นอกเห็นใจ (Achieve empathy) ผู้อื่นโดยหลีกเลี่ยงการประเมินคุณค่าในด้านพฤติกรรมของผู้อื่นว่าถูก-ผิด เลว-ดี การแสดงความเห็นอกเห็นใจอาจทำได้โดยไม่ใช้คำพูด (non-verbal empathy) ได้แก่ การแสดงออกทางสีหน้าท่าทางที่เหมาะสม เช่น การสัมผัส การสบตา ส่วนการแสดงความเห็นอกเห็นใจโดยใช้คำพูด (verbal empathy) ประกอบด้วย การสะท้อนคำพูดที่แสดงถึงความเข้าใจในความรู้สึกของผู้ที่สนทนาด้วย การแสดงหรือพูดถึงเรื่องเกี่ยวกับสิ่งที่คิดว่าคู่สนทนางำลังรู้สึกการใช้เรื่องราวที่แวดล้อมตัวผู้พูดเพื่อเปิดเผยตัวเองให้เหมาะสมกับการสื่อสารถึงความเข้าใจ การพยายามนำเสนอสารร่วม เพื่อที่จะพยายามกระตุ้นการเปิดใจกว้างและมีการสื่อสารที่ซื่อสัตย์จริงใจ ดังนั้นการแสดงความเห็นอกเห็นใจจึงทำให้สามารถเข้าใจในการแสดงออกทางความคิด สติปัญญาและ อารมณ์ที่มาจากประสบการณ์ของผู้ที่สนทนาด้วย

ส่วนใหญ่เรามักจะพบว่า เป็นเรื่องง่ายที่จะแสดงความเห็นอกเห็นใจต่อคนที่อยู่ในวัฒนธรรมเดียวกันหรือมีความรู้สึกที่ดีต่อกัน แต่เป็นเรื่องยากในการแสดงความเห็นอกเห็นใจคนที่อยู่ในวัฒนธรรมที่ต่างกันหรือมีความรู้สึกที่ไม่ดีต่อกัน ดังนั้นจึงอาจจะต้องมีวิธีการพิเศษในการแสดงความเห็นอกเห็นใจที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมหรือกลุ่มคนเหล่านี้ แม้ว่าการแสดงความเห็นอกเห็นใจจะเป็นสิ่งที่นิยมปฏิบัติกันทั่วไปว่าเป็นเรื่องที่ดี แต่ในอีกแง่หนึ่ง มีตัวอย่างที่แสดงให้เห็นว่า การแสดงความเห็นอกเห็นใจต่อคนที่อยู่ในกลุ่มของตน อาจทำให้ความเข้าใจในความคิดและความรู้สึกต่อคนกลุ่มอื่นน้อยลงไป

3. การสื่อสารทางบวก (Positiveness) หมายถึง การมีทัศนคติที่ดีทั้งต่อตนเองและผู้อื่น ความพอใจและภาคภูมิใจในตนเอง และมีความชื่นชมยินดีต่อผู้อื่นอย่างจริงใจ สามารถกระทำได้อย่างน้อยสองทางคือ

3.1. การมีทัศนคติในทางบวก (State positive attitude) เป็นการยอมรับเชิงบวก

ต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ต่อตัวเองและต่อสถานการณ์ การสื่อสารทางบวกในการสนทนาโดยปราศจากการประเมินและการตัดสินร่วมด้วย ผู้พูดที่มีความคิดเชิงบวกมักจะแสดงความรู้สึกหรือพูดในเชิงบวกและทำให้เกิดการตอบสนองอย่างร่วมมือซึ่งกันและกัน ส่วนผู้ที่มีความคิดเชิงลบก็มักจะแสดงความรู้สึกในเชิงลบด้วย ดังนั้นการมีทัศนคติในทางบวก จะทำให้การสื่อสารมีประสิทธิผลมากขึ้น

3.2 การให้ความสำคัญกับบุคคลที่พูดคุยติดต่อกับ (Stroke the person) เป็นการแสดงถึงการให้ความสำคัญโดยอาจจะแสดงออกทางการใช้คำพูดหรือการไม่ใช้คำพูดก็ได้ การให้ความสำคัญนั้นอาจจะออกมาในเชิงลบหรือเชิงบวกก็ได้ การให้ความสำคัญเชิงบวกปกติจะแสดงออกมาในรูปของการเสริมแรงหรือการให้รางวัลและประกอบไปด้วยพฤติกรรมที่คาดหวัง การให้ความสำคัญเชิงลบเป็นการลงโทษ บางครั้งเป็นการทำร้ายทางอารมณ์และจิตใจ ซึ่งการให้ความสำคัญทางบวกเช่นการชื่นชม จะนำไปสู่การสื่อสารที่มีประสิทธิผลมากกว่าเพราะช่วยเสริมสร้างความพึงพอใจแก่กันได้ดีกว่า

4.การร่วมรู้สึก (Immediacy) หมายถึง การสร้างความรู้สึกร่วมกันและความใกล้ชิดสนิทสนมระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง ทั้งนี้ผู้ที่ทำการสื่อสารจะแสดงให้เห็นถึงความสนใจและตั้งใจฟังผู้อื่น การแสดงออกให้ผู้สนทนาด้วยได้ประจักษ์โดยการสบตากับผู้ที่สนทนาด้วย การยิ้ม การเรียกชื่อผู้ที่สนทนาด้วย การเปิดเผยตนเอง เป็นต้น อย่างไรก็ตามมีข้อควรระวังในการแสดงพฤติกรรมการสื่อสารที่แสดงความใกล้ชิดสนิทสนม และร่วมรู้สึกในประเทศที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม เนื่องจากการแสดงความรู้สึกร่วมบางอย่าง อาจถือเป็นเรื่องปกติที่แสดงความจริงใจในประเทศหนึ่งแต่อาจจะเป็นการแสดงความรู้สึกร่วมที่มากเกินไปในอีกประเทศหนึ่งเป็นต้น ดังนั้น ควรพิจารณาให้เหมาะสมกับวัฒนธรรมของแต่ละประเทศ

5.การมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน (Interaction management) หมายถึง การสื่อสารที่ทำให้ผู้ทำการสื่อสารเกิดความพึงพอใจซึ่งกันและกัน แม้ในผู้ที่มีความรู้สึกต่อต้านหรือมีแนวโน้มที่จะต่อต้าน การสื่อสารเป็นการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน ระหว่างบทบาทผู้พูดกับบทบาทผู้ฟัง และต้องใช้ทักษะในการสื่อข้อความหรือพูดคุยระหว่างกัน ถ้าฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเป็นผู้พูดหรือเป็นผู้ฟังตลอดเวลา จะทำให้ประสิทธิภาพการสนทนาเกิดขึ้นได้ยาก

ควรหลีกเลี่ยงการขัดจังหวะผู้ที่กำลังพูด เพราะจะทำให้ผู้พูดรู้สึกว่าเรื่องที่กำลังพูดมีความสำคัญน้อยกว่าเรื่องของผู้อื่น และมีความรู้สึกว่าตนอยู่ในสถานะที่ต่ำกว่า ส่งผลให้เกิดความไม่พึงพอใจต่อปฏิสัมพันธ์ได้

ประการสำคัญอีกข้อหนึ่งคือ ควรควบคุมกิริยาที่แสดงถึงความกระวนกระวายหรือสงสัยในการสนทนาเพราะทำให้คู่สนทนา รู้สึกไม่พอใจได้

6. การแสดงออก (Expressiveness) หมายถึง การสื่อสารที่มีการปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน เปรียบเสมือนผู้พูดเป็นผู้ทำการแสดง การแสดงออกทางการสื่อสารจะคล้ายกับการเป็นคนเปิดเผย (openness) โดยรับผิดชอบต่อความคิด ความรู้สึก และมีการแสดงออกอย่างเปิดเผยต่อบุคคลอื่น รวมถึงยอมรับการป้อนกลับ อย่างไรก็ตามในบางประเทศจะมีวัฒนธรรมการแสดงออกที่แตกต่างกัน ดังนั้นผู้ทำการสื่อสารควรทำความเข้าใจในวัฒนธรรมแต่ละแห่งด้วย

นอกจากนี้การแสดงออกยังรวมถึงความรับผิดชอบต่อการพูด การฟังที่สร้างบรรยากาศแห่งความเสมอภาคในการสื่อสารระหว่างบุคคล ทั้งการใช้คำพูดหรือกิริยาท่าทางที่ไม่แสดงความเหนือกว่าหรือด้อยกว่าอีกฝ่ายหนึ่ง แม้ว่าในสถานการณ์ทั่วไปนั้นบุคคลสองคนจะไม่มี ความเท่าเทียมกันอย่างสมบูรณ์ นอกจากนี้ในสถานการณ์ที่ขัดแย้ง การแสดงออกควรเป็นไปในรูปแบบการ แสดงถึงความรู้สึกของผู้พูดไม่ใช่ของผู้ฟัง

7. การให้ความสำคัญกับบุคคลอื่น (Other Orientation) หมายถึง ความสามารถในการสื่อสารที่แสดงถึงการให้ความสนใจและฟังในสิ่งที่ผู้อื่นพูด หากปราศจากการให้ความสำคัญกับผู้อื่นแล้ว แต่ละคนมักจะให้ความสนใจเฉพาะเรื่องที่ตนพูดหรือฟังในเรื่องที่ตนสนใจเท่านั้น ทำให้แต่ละคนสนใจแต่เป้าหมายของตนโดยไม่สนใจหรือให้ความร่วมมือกับเป้าหมายส่วนรวม

การให้ความสำคัญกับบุคคลอื่น มีความสำคัญและมีความยุ่งยากมากขึ้นเมื่อทำการสื่อสารกับบุคคลที่มีความแตกต่างกันในวัฒนธรรม นอกจากนี้ การให้ความสำคัญกับบุคคลอื่น ยังรวมถึงการแสดงความเห็นใจผู้อื่นและเคารพในความเป็นส่วนตัวของผู้อื่นด้วย

3. แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม

3.1. ความหมายของการฝึกอบรม

การฝึกอบรมเป็นกระบวนการที่ใช้ในการเพิ่มพูนความรู้ พัฒนาทักษะ และการเปลี่ยนแปลงทัศนคติให้เกิดแก่บุคลากรในองค์กร นอกจากนี้ยังช่วยสร้างความผูกพันและบำรุงขวัญแก่บุคลากรเป็นอย่างดี มีผู้ให้ความหมายของการฝึกอบรมไว้ดังนี้

วิจิตร อวระกุล (2540: 14) ให้คำจำกัดความว่า หมายถึง กระบวนการเพิ่มความรู้ความชำนาญ และความสามารถของบุคคล

พัฒนา สุขประเสริฐ (2541: 4) ให้ความหมายว่า การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการสำคัญที่ช่วยพัฒนา หรือฝึกฝนเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรใหม่ที่เข้าทำงาน หรือที่ปฏิบัติงานประจำอยู่แล้วในหน่วยงาน ให้มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ หรือความชำนาญ ตลอดจนประสบการณ์ให้เหมาะสมกับการทำงาน รวมถึงก่อให้เกิดความรู้สึก เช่น ทัศนคติ หรือเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน อันส่งผลให้บุคลากรแต่ละคนในหน่วยงานหรือองค์การมีความสามารถเฉพาะตัวสูงขึ้น มีประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี ทำให้หน่วยงานหรือองค์การ มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพที่ดีขึ้น

นิรันดร์ จุลทรัพย์ (2542: 3) ให้ความหมายว่า การฝึกอบรมเป็นกิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อปรับปรุงและเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ หรือความชำนาญและทัศนคติที่เหมาะสมให้เกิดขึ้นแก่บุคลากรนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ในลักษณะที่สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การและสภาพแวดล้อมโดยทั่วไปเพื่อยกระดับการทำงานให้สูงขึ้นและทำให้บุคลากรมีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานยิ่งขึ้น

Nadler (1970: 40 อ้างถึงในบุญเลิศ ไพรินทร์, 2538: 6) กล่าวว่า การฝึกอบรมเป็นกิจกรรมทั้งหลายที่กำหนดขึ้นเพื่อปรับปรุงการทำงานของผู้ปฏิบัติงานหรือเจ้าหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้นในขณะที่ดำรงตำแหน่งอยู่

Bernardin and Russel (1993: 297) ให้ความหมายว่า การฝึกอบรม คือ ความมุ่งมั่นปรับปรุงการปฏิบัติงานในปัจจุบันของพนักงานให้มีประสิทธิภาพ การฝึกอบรมเกี่ยวข้องกับประสบการณ์การเรียนรู้ การวางแผนการทำงานขององค์การโดยออกแบบเพื่อตอบสนองความต้องการของระบบงาน ซึ่งเป็นเป้าหมายหลักขององค์การในขณะเดียวกันก็เป็นเป้าหมายหลักของพนักงานแต่ละคนด้วย

จากความหมายต่างๆ ของการฝึกอบรมดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการเรียนรู้ที่สำคัญในการเพิ่มพูนความรู้ พัฒนาทักษะ และทัศนคติในการทำงานเพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่ดีเกิดการปรับปรุงการปฏิบัติงาน สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี ทำให้ประสิทธิภาพขององค์การดีขึ้น

3.2. ความหมายและความสำคัญของเทคนิคการฝึกอบรม

การฝึกอบรมไม่ว่าก็ตามจะประสบความสำเร็จได้มากน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับทางเลือกใช้เทคนิคการฝึกอบรมที่เหมาะสมและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของโครงการฝึกอบรมนั้นๆ (บุญเลิศ ไพรินทร์, 2538: 33) มีผู้ให้ความหมายของเทคนิคการฝึกอบรมไว้ดังนี้

วิจิตร อวระกุล (2540: 88) ให้ความหมายว่า เทคนิคการฝึกอบรม หมายถึง วิธีการสอนการอบรมในรูปแบบต่างๆที่ทำให้ผู้รับการฝึกอบรมเกิดการเรียนรู้ เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่ค่อนข้างถาวรตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

ชูชัย สมितिไกร(2542: 172) ให้ความหมายว่า เทคนิคการฝึกอบรม คือเครื่องมือหรือกิจกรรมต่างๆที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ ระหว่างผู้ฝึกอบรมและผู้เข้ารับการฝึกอบรมและระหว่างผู้เข้ารับการฝึกอบรมด้วยตนเอง เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ ทักษะ ความสามารถ และทัศนคติตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

นนทวัฒน์ สุขผล (2543: 7) ให้ความหมายว่า เทคนิคการฝึกอบรม คือกลวิธีในการถ่ายทอดประสบการณ์ ทั้งในด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติในเรื่องใดเรื่องหนึ่งแก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรม เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมที่กำหนดไว้

จากคำจำกัดความดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า เทคนิคการฝึกอบรม หมายถึง วิธีการสอนหรือวิธีการฝึกอบรมเพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ ทักษะและมีทัศนคติที่ดี และเกิดการเรียนรู้และเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

ความสำคัญของเทคนิคการฝึกอบรม

ในกระบวนการฝึกอบรมโดยทั่วไปพบว่า ขั้นตอนสำคัญที่ช่วยให้การฝึกอบรมประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ คือ การเลือกใช้เทคนิคการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมแต่ละครั้ง ซึ่งได้แก่ วัตถุประสงค์เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านความรู้ ทักษะ ทัศนคติ แก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรม และนั่นก็หมายความว่า เทคนิคการฝึกอบรมเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวได้ และมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จของการฝึกอบรม (บุญเลิศ ไพรินทร์, 2538: 62)

3.3 เทคนิคการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างทักษะ

การจะเสริมสร้างทักษะนั้นต้องมีพื้นฐานมาจากความรู้ แล้วจึงนำสู่การปฏิบัติ ดังนั้น ในการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างทักษะเบื้องต้นจึงมักจะมีการบรรยายให้ความรู้ในเรื่องนั้นก่อน แล้วจึงนำความรู้นั้นไปทดลองฝึกปฏิบัติ การที่จะทำให้การฝึกอบรมประสบผลสำเร็จนั้นควรเปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีโอกาสได้ฝึกปฏิบัติจริงให้มากที่สุดเท่าที่จะสามารถฝึกได้

Management Development Center (1998, อ้างใน บุญเลิศ ไพรินทร์, 2538) ได้เสนอเทคนิคการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างทักษะไว้หลายเทคนิค ดังนี้

1. การประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) ลักษณะโดยทั่วไปเป็นการประชุมปรึกษาหารือศึกษาค้นคว้าหรือวิเคราะห์เพื่อแก้ปัญหาาร่วมกันของผู้เข้ารับการฝึกอบรม เพื่อให้ทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ
2. การฝึกปฏิบัติ (Exercise) เป็นการนำทฤษฎีหรือแนวคิดตามที่ได้เรียนรู้มาทดลองปฏิบัติในตอนท้ายของการฝึกอบรม วิทยากรจะเป็นผู้เตรียมกิจกรรมหรือสิ่งที่จะให้ฝึกปฏิบัติไว้ล่วงหน้าจากที่ได้อบรมทางทฤษฎีมาแล้ว วิทยากรจะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ทดลองปฏิบัติหรือฝึกตามที่ได้เสนอไว้ แล้วผู้เข้ารับการอบรมจะเป็นผู้ทำตาม วิทยากรจะคอยดูว่า สามารถปฏิบัติได้จริงหรือไม่ ทำผิดหรือถูกอย่างไร วิธีการนี้จะช่วยให้ทราบว่า การฝึกอบรมจะบรรลุวัตถุประสงค์เพียงใดอีกด้วย
3. การสาธิต (Demonstration) เป็นการแสดงโดยวิทยากรให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เห็นสถานการณ์ที่เป็นจริง โดยแสดงให้เห็นขั้นตอนของการปฏิบัติงาน การใช้เครื่องมือ หรือการทดลองต่างๆ แล้วจึงเปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ทดลองทำตามที่ได้เรียนรู้แล้ว
4. การสอนงาน (Coaching) เป็นการแนะนำให้ผู้เข้ารับการอบรมรู้จักวิธีปฏิบัติงานให้ถูกต้อง อาจจะทำการสอนงานในสถานที่ปฏิบัติงานจริงหรือจัดในสถานที่ใดสถานที่หนึ่งนอกสถานที่ปฏิบัติงานก็ได้
5. เกมการบริหาร (Management Games) เป็นกิจกรรมที่แบ่งผู้เข้ารับการฝึกอบรมออกเป็นกลุ่มย่อยๆ เพื่อให้สมาชิกของกลุ่มได้แสดงบทบาทในฐานะเป็นผู้บริหารหรือหัวหน้างานในเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับบทบาทหน้าที่ของเขาในชีวิตจริง โดยมีการแข่งขันเพื่อให้ได้เรียนรู้วิธีการแก้ปัญหาและตัดสินใจที่เขาอาจเผชิญในที่ทำงาน ลักษณะของเกมอาจง่ายหรือยุ่งยาก สลับซับซ้อนก็ได้

3.4 ทฤษฎีการเรียนรู้ของผู้ใหญ่

แนวคิดทฤษฎีการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ของ Mani (1994) กล่าวว่า ivalว่า การเรียนรู้ของผู้ใหญ่แตกต่างจากระบบการเรียนรู้ปกติทั่วไป เนื่องจากผู้ใหญ่จะเป็นกลุ่มที่มีความแตกต่างกันค่อนข้างมาก ในเรื่องความสนใจ ความต้องการ ปัญหาและวัตถุประสงค์ โดยผู้ใหญ่จะนำประสบการณ์ของเขาเหล่านั้นมาใช้ในสถานการณ์การเรียนรู้ ดังนั้นความสำคัญจึงอยู่ที่การวางแผนในการเลือกประสบการณ์การเรียนรู้ของผู้ใหญ่ที่เหมาะสม มีความน่าสนใจและสามารถทำให้ผู้เรียนมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อการเรียนรู้นั้น การจะทำให้การเรียนรู้นั้นมีคุณค่าและได้รับประโยชน์ ประสบผลสำเร็จ กระบวนการเรียนรู้ควรจะทำให้ผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง หรือให้ปัญหาเป็นศูนย์กลางของการเรียนรู้ องค์การที่ประสบความสำเร็จอย่างสูงในการจัดโปรแกรมการเรียนรู้ขึ้นกับวิธีการที่ใช้ วิธีการเรียนรู้นี้ช่วยให้ผู้ใหญ่เข้าใจตัวเองและเพื่อนร่วมงาน มีการทดลองใช้วิธีการเรียนรู้ของผู้ใหญ่หลายวิธีและพบว่ามึผลต่อการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ แต่ทุกวิธีไม่สามารถใช้ได้ ในทุกครั้ง ทุกองค์การ หรือทุกคน จึงมีความจำเป็นที่ต้องเลือกวิธีการเรียนรู้ที่เหมาะสมในแต่ละองค์การให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

องค์ประกอบที่มีผลต่อการเรียนรู้ของผู้ใหญ่

1. องค์ประกอบทางด้านกายภาพ(Physical Factors) ที่มีผลสนับสนุน และช่วยส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ได้แก่ ความสะอาดของสิ่งแวดล้อม อากาศที่บริสุทธิ์ อุณหภูมิที่พอเหมาะ ความสะดวกสบายที่อยู่ในระดับมาตรฐาน ไม่มีเสียงดังรบกวน และการจัดสถานที่ฝึกอบรมให้มีลักษณะเป็นรูปตัวยู (U-shape)

2. องค์ประกอบทางด้านอารมณ์ (Emotional Factors) ผู้ใหญ่ รู้สึกว่าการเรียนรู้เป็นกระบวนการที่ประกอบด้วยอารมณ์ที่หลากหลาย เช่น น้ากลัว น้ากิจจา รู้สึกมีคุณค่าในตนเอง มีความเคารพในตัวเอง มีความเป็นอิสระ ต้องการการยอมรับนับถือ เป็นต้น ดังนั้น จึงควรให้ความสนใจในความรู้สึกเหล่านี้ของผู้ใหญ่ ดังนั้นขั้นตอนที่สำคัญอันดับแรกก็คือ ทำให้เขารู้สึกว่าการเรียนรู้ในสถานการณ์ใหม่ไม่เกี่ยวข้องกับความล้มเหลวในอดีต

3. องค์ประกอบทางด้านสังคม(Social Factors) คนก็เช่นเดียวกับสิ่งมีชีวิตอื่นๆ ที่ต้องมีการปฏิสัมพันธ์กับสังคมและสิ่งแวดล้อม การเรียนรู้ส่วนใหญ่เรียนในห้องเรียน และในสังคมต่างๆ เช่น ในพิพิธภัณฑ์ โรงภาพยนตร์ โรงละคร ห้องแสดงภาพศิลปะ การศึกษาช่วยให้สามารถวางแผนแก้ปัญหาได้ ผู้ใหญ่เรียนรู้ตัวเอง โดยการเข้าไปมีส่วนร่วมในสังคมต่างๆ การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

ในสังคมการได้รับการป้อนกลับจากผู้อื่นเป็นภาพสะท้อนให้ผู้ใหญ่ได้เรียนรู้สิ่งเหล่านี้จากประสบการณ์และสังคมที่ได้เข้าไปสัมผัส ทำให้เกิดการเรียนรู้สังคมนั้นๆ

4. องค์ประกอบของรูปแบบการเรียนรู้ (Academic Factors) หากต้องการให้เกิดการเรียนรู้ที่ดีที่สุด ก็มีความจำเป็นที่ต้องเลือกรูปแบบการเรียนรู้ที่ดีที่สุด เช่น การอภิปรายกลุ่มเป็นวิธีการที่เหมาะสมที่สุดในการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ เพราะผู้ใหญ่เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ สามารถนำประสบการณ์นั้นๆสู่การเรียนรู้ได้เป็นอย่างดี ขนาดของกลุ่มควรจะประมาณ 5-10 คน

การเรียนรู้ที่มีรูปแบบที่ดีแบบอื่นๆ ได้แก่ การบรรยายให้ความรู้ การอภิปรายกลุ่มโดยผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาต่างๆ การบรรยายให้ผู้ใหญ่ฟังนั้นควรกระทำแบบมีการสื่อสารกันสองทาง จึงจะให้ผลดี เป็นการสร้างแรงจูงใจในการเรียนรู้อีกทางหนึ่ง ส่วนวิธีการเรียนรู้ด้วยวิธีการอื่นๆ ได้แก่ การแสดงบทบาทสมมุติ การสร้างสถานการณ์จำลอง กรณีศึกษา การสอนแสดง การสอนด้วยสื่อผสม ทั้งนี้การใช้วิธีการสอนแบบใดนั้นขึ้นอยู่กับความต้องการของกลุ่มผู้เรียนเป็นสำคัญ

วิธีการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ มีหลายวิธีดังนี้ (วิจิตร อวระกุล, 2540:201)

1. การเรียนรู้โดยการฟังบรรยาย ส่วนใหญ่มักเป็นการบรรยายให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับความรู้เป็นพื้นฐานก่อน ซึ่งการบรรยายส่วนใหญ่มักจะทำให้บรรยากาศเป็นไปอย่างสนุกสนาน ไม่เคร่งครัดมากนัก
2. การทำกิจกรรมกลุ่ม ได้แก่ กรณีศึกษา การแสดงบทบาทสมมุติ สถานการณ์จำลอง การระดมสมอง การฝึกสร้างแรงจูงใจ พลวัตกรกลุ่มและการอภิปราย เป็นต้น

การเรียนรู้ของผู้ใหญ่ (วิจิตร อวระกุล, 2540)

การเรียนรู้ของผู้ใหญ่หรือผู้ทำงานแล้วย่อมแตกต่างกับการเรียนของนักเรียนทั่วไป การสอนการอบรมผู้ใหญ่จึงมีข้อพิจารณา ดังนี้

1. ผู้ใหญ่จะเรียนได้ดีเมื่อมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเรียน (Strong Desire To Learn)
2. ผู้ใหญ่จะเรียนเมื่อเผชิญปัญหาที่ตนแก้ไม่ได้ สิ่งที่เรียนเป็นประโยชน์ มีสาระนำไปใช้ปฏิบัติในชีวิตจริงได้ผล จะเลือกสนใจเฉพาะในสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ตน
3. การเรียนรู้ของผู้ใหญ่ต้องการเรียนที่มีลักษณะให้ลงมือปฏิบัติ จะดีกว่านั่งฟังบรรยายนานๆหรือท่องจำ
4. ผู้ใหญ่จะเรียนได้มากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับประสบการณ์เดิม ชอบการสอนซ้ำๆ ไม่ชอบเร็ว ไม่ชอบการจำ การสอบ สิ่งใดที่สนใจจะจด จะจำ สิ่งที่ไม่สนใจ จะไม่จดไม่จำ

5. ประสบการณ์พื้นฐานสติปัญญา ปัญหาด้านสุขภาพ อุนิสัย มีผลต่อการเรียนรู้
ช้าหรือเร็วของผู้ใหญ่
6. บรรยากาศของการเรียนการอบรม ต้องมีลักษณะเป็นกันเอง อย่าให้เป็นทางการหรือ
มีลักษณะบังคับ ชมชู้มาก ระเบียบเกินความจำเป็น ผู้ใหญ่จะไม่ชอบ การอบรมจะไม่ได้ผล
7. การสอนผู้ใหญ่ควรใช้วิธีการหลายๆวิธี และใช้วิธีการที่เขาชอบเพียงสองสามวิธีก็พอ
การใช้วิธีการมากเกินไป หรือวิธีที่ไม่ชอบ ไม่เหมาะสม อาจไม่ได้ผล
8. ผู้ใหญ่ต้องการเรียนโดยการแนะนำ แนะนำ จูงใจ ชมเชยให้กำลังใจ ไม่ชอบ
ระเบียบ ไม่ชอบการสอบ เพราะกลัวเสียหน้า การประเมินผล ควรทำอย่างลับๆ ใช้วิธีการสังเกต
จัดอันดับอย่างลับๆ เฉพาะผู้สอนไม่เปิดเผย
9. การสอนผู้ใหญ่ต้องอดทน ใจเย็น ผู้ใหญ่ไม่ชอบให้ใครไม่เคารพนับถือ ไม่ชอบให้
ใครดูถูกเหยียดหยาม ก้าวร้าว แต่ขณะเดียวกัน ผู้ใหญ่บางคนมักก้าวร้าว แสดงกิริยามารยาท
ไม่ให้เกียรติและเคารพนับถือผู้อื่น
10. พยายามกระตุ้น ให้กำลังใจ โดยการให้คำชมเชย อย่าตำหนิ จะได้ผลและ
เป็นกำลังใจแก่ผู้ใหญ่

ปัจจัยส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้ใหญ่

1. สิ่ง que แสดงหรือสอนต่อผู้ใหญ่ต้องชัดเจน อย่าให้เคลือบแฝงผู้สอนต้องมีประสบการณ์สูง
 2. การสอนต้องทบทวน สรุปบ่อยๆ
- ขั้นตอนการสอนผู้ใหญ่
- 2.1 อธิบาย ทำให้ดู ขณะสอน
 - 2.2 แสดงให้ดูอีกครั้ง
 - 2.3 ให้ผู้เรียนลองพูดขั้นตอนต่างๆด้วยปากเปล่า
 - 2.4 ผู้ฝึกพูด และทำปฏิบัติประกอบการพูดด้วย
 - 2.5 ผู้ฝึกชี้จุดที่ทำได้ให้ทำให้ถูก
 - 2.6 ปล่อยให้ทำด้วยตนเอง
 - 2.7 ชี้ บอก ข้อผิดพลาด
 - 2.8 ทำให้ดูซ้ำอีกครั้ง
 - 2.9 ให้ทำเองอีกครั้ง

3. ทศนคติและจิตใจของผู้เข้ารับการอบรมต้องพร้อมที่จะเรียน โดยมีประโยชน์ที่จะได้รับ คือสิ่งจูงใจที่ไม่มีสิ่งของ (Non Material Incentive) ชื่อเสียง เกียรติยศ ความภาคภูมิใจที่จะได้รับจากการเรียน

-สิ่งจูงใจที่เป็นสิ่งของ (Material Incentive) เช่น ได้รางวัล ได้เงิน ได้ของ จะมีกำไรที่มากขึ้น เพิ่มรายได้ มีผลประโยชน์ เงินเดือน ตำแหน่ง ประกาศนียบัตร

4. การจัดอบรมที่ทำให้ผู้เข้ารับการอบรมพอใจ มีอุปกรณ์ดี บรรยากาศเต็มไปด้วยการให้เกียรติเคารพนับถือ เห็นอกเห็นใจ ให้อภัย เป็นกันเอง ฯลฯ

การฝึกอบรมนั้นต้องคำนึงถึงกลุ่มผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นสำคัญทั้งอายุ เพศ ระดับการศึกษา ความรู้ ความสามารถและจำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรม (นิรันดร์ จุลทรัพย์, 2542: 111)

ในการเสริมสร้างทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลครั้งนี้ผู้วิจัยประยุกต์เทคนิคการฝึกอบรมกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ร่วมกับแนวคิดการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ มาจัดโปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลของบุคลากรทางการแพทย์ โดยมีรายละเอียดการฝึกอบรม ดังนี้

1. กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ นำมาใช้ฝึกอบรมด้านมนุษยสัมพันธ์ก่อนนำผู้ฝึกอบรมเข้าสู่เนื้อหาวิชาการ
2. การบรรยายความรู้เรื่อง ทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล เพื่อเป็นการให้ความรู้ในเรื่องการสื่อสารแก่บุคลากร สอดคล้องกับผลการวิจัยของบุญเลิศ ไพรินทร์และคณะ(2528) ที่พบว่าเทคนิคการบรรยายนั้นจำเป็นที่จะต้องนำมาใช้ทุกครั้งไม่ว่าจะเป็นวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มพูนความรู้หรือทักษะ หรือเจตคติ ก่อนการใช้เทคนิคการฝึกอบรมอื่นๆ ต่อไป เช่นเดียวกับแนวคิดของ Davice (1981) ที่กล่าวว่า บ่อยครั้งที่เด็วที่มีความจำเป็นจะต้องใช้เทคนิคการบรรยายเพื่อที่จะวางรากฐานหรือทำความเข้าใจในข้อเท็จจริงเบื้องต้น แล้วจึงใช้วิธีการอื่นๆต่อไปภายหลัง
3. ฝึกปฏิบัติโดยการให้สถานการณ์จำลองที่กำหนดให้สมาชิกกลุ่มทำการแสดงบทบาทสมมุติ จากนั้นสมาชิกระดมสมอง อภิปราย แสดงความคิดเห็นต่อการแสดงบทบาทสมมุตินั้นๆ และสรุปแนวทางการสื่อสารที่ถูกต้องเพื่อนำสู่การปฏิบัติต่อไป

4. แนวคิดเกี่ยวกับกลุ่มสัมพันธ์

5.1 ความหมายของกลุ่มสัมพันธ์

ชาญ ธัญพิทยากุล (2522: 10) ให้ความหมาย กลุ่มสัมพันธ์ ว่าหมายถึง การศึกษาค้นคว้าที่เกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคคลในกลุ่มย่อยซึ่งอยู่อย่างสนิทชิดใกล้กัน มีการเผชิญหน้ากันแบบซึ่ง

หน้า"Face to Face" พฤติกรรมของบุคคลดังกล่าว คือ การแสดงออกต่อกันที่เรียกว่า "ปฏิริยาสัมพันธ์" เพื่อต้องการศึกษาว่าบุคคลในกลุ่มจะแสดงต่อกันอย่างไร บุคคลเมื่อมารวมกลุ่มกันนั้นจะทำให้เกิดพลังที่ต้องมีการพึ่งพาอาศัยกันดังที่เรียกว่า"พลวัต" นั่นเอง

วินิจ เกตุขำ และ คมเพชร ฉัตรศุภกุล (2522: 14) กล่าวว่ากลุ่มสัมพันธ์ หมายถึง ที่รวมแห่งประสบการณ์ของบุคคลหลายๆฝ่ายที่มาพบปะสังสรรค์กัน ด้วยความรู้สึกพึงพอใจในความสัมพันธ์ในกันและกัน เรียกว่าเกิดการปฏิสัมพันธ์ (Interaction) การปฏิสัมพันธ์นี้เองช่วยให้ค้นพบวิธีแก้ปัญหา ที่น่าพอใจร่วมกัน อันเป็นประการสำคัญที่จะช่วยให้ได้มาซึ่งการทำงานที่ดียิ่งขึ้นต่อไป

กมลรัตน์ หล้าสูงวงศ์ (2527, อ้างในนิรันดร์ จุลทรัพย์, 2538) กล่าวถึงความหมายของกลุ่มสัมพันธ์ ว่าหมายถึง วิชาศึกษาเกี่ยวกับการมีปฏิริยาโต้ตอบซึ่งกันและกันของสมาชิกในกลุ่ม อิทธิพลต่างๆที่มีต่อกลุ่ม ลักษณะสมาชิก ผู้นำ ผู้ตาม ตลอดจนการแก้ปัญหาต่างๆของกลุ่มว่ามีเทคนิคหรือวิธีการในการแก้ปัญหาอย่างไร

หลุย จำปาเทศ (2534: 1) กล่าวว่า กลุ่มสัมพันธ์ หมายถึง วิชาที่ว่าด้วยการเคลื่อนไหวของกลุ่มไปตามธรรมชาติของกลุ่ม หรือไปตามกลไกใดกลไกหนึ่ง วิธีใดวิธีหนึ่ง โดยจะมีแรงผลักดันหรืออิทธิพลบังคับจากภายนอกหรือภายในหรือไม่ก็ตาม แต่กลุ่มหรือสมาชิกของกลุ่มจะเป็นผู้ประพฤติปฏิบัติให้เป็นไปตามเป้าประสงค์ของกลุ่มนั้นๆ

จากความหมายดังกล่าวข้างต้นสรุปว่า กลุ่มสัมพันธ์ เป็นกระบวนการเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันของบุคคลภายในกลุ่มทั้งกาย วาจา อารมณ์ ความรู้สึก กิริยาท่าทาง และบรรยากาศภายในกลุ่ม โดยการมีปฏิสัมพันธ์กันเพื่อสัมพันธ์ภาพอันดีต่อกันทำให้เกิดความร่วมมือกัน พึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันในการแก้ไข้ปัญหาเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายของกลุ่ม เพื่อให้กลุ่มสามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

4.2. แนวคิดทฤษฎีกลุ่มสัมพันธ์

กลุ่มสัมพันธ์ เป็นวิทยาการแขนงหนึ่งที่ศึกษาเรื่องเกี่ยวกับกลุ่มคน เพื่อให้ได้มาซึ่งความรู้ อันจะเป็นประโยชน์ ในการสร้างความสัมพันธ์ และปรับปรุงการทำงานของกลุ่มคนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น (ทิสนา เขมมณี, 2522: 1) มีนักทฤษฎีหลายท่านได้ให้แนวคิดที่มีประโยชน์ต่อการวิเคราะห์และทำความเข้าใจพฤติกรรมของกลุ่ม โดยจะนำเสนอแนวคิดที่สำคัญ ดังนี้

4.2.1 ทฤษฎีบุคลิกภาพของกลุ่ม(Group Syntality Theory)

Cattell (1944, อ้างในนรินทร์ จุลทรัพย์, 2538: 99) ซึ่งเป็นผู้สร้างทฤษฎีนี้เชื่อว่า กลุ่มแต่ละกลุ่มมีลักษณะที่แน่นอน สามารถวัดและจำแนกปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นได้ซึ่งเรียกว่า บุคลิกภาพของกลุ่ม โดยมีส่วนสำคัญ 2 ส่วนดังนี้

4.2.1.1. ส่วนที่เกี่ยวกับมิติต่างๆของกลุ่มประกอบด้วย ลักษณะของสมาชิกกลุ่ม ลักษณะบุคลิกภาพของกลุ่ม และลักษณะโครงสร้างภายในของกลุ่ม

4.2.1.2 ส่วนที่เกี่ยวกับพลวัตของบุคลิกภาพรวมของกลุ่มหรือการเปลี่ยนแปลงของบุคลิกภาพกลุ่ม ซึ่งเป็นส่วนที่พลังงานทั้งหมดของสมาชิกที่ให้แก่งroup เพื่อให้กลุ่มบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

4.2.2 ทฤษฎีว่าด้วยความสัมพันธ์ผลของกลุ่ม (A Theory of Group Achievement) เป็นทฤษฎีที่อธิบายพฤติกรรมของกลุ่มซึ่ง Stogdill (1989, อ้างในนรินทร์ จุลทรัพย์, 2538: 101) กล่าวว่า ผลสัมฤทธิ์ของกลุ่มประกอบด้วย ตัวแปร 3 ประเภท คือ

4.2.2.1 สิ่งที่สมาชิกใส่เข้าไป (Member inputs) คือ การกระทำและการแสดงออกของสมาชิกซึ่งประกอบด้วยการมีปฏิสัมพันธ์ แล้วจึงมีการแสดงออก ตามความคาดหวังที่เป็นตัวเสริมแรงเพื่อให้กลุ่มไปสู่จุดหมาย

4.2.2.2 โครงสร้างของกลุ่ม (Group Structure) ที่ทำให้มองเห็นสัมพันธ์ภายในกลุ่ม ซึ่งมีทั้งโครงสร้างอย่างเป็นทางการที่มีความสัมพันธ์กันตามลำดับชั้น และโครงสร้างทางบทบาทที่ประกอบด้วยความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่

4.2.2.3 ความสัมพันธ์ผลของกลุ่ม (Group Output) เกิดจากการมีปฏิสัมพันธ์และโครงสร้างกลุ่มทำให้เกิด ผลผลิตของกลุ่ม กลุ่มมีขวัญและกำลังใจและบูรณาภาพของกลุ่ม

4.2.3 ทฤษฎีสนาม (Field Theory)

Kurt Lewin ผู้สร้างทฤษฎีนี้ได้ให้แนวคิดที่ว่า พฤติกรรมเป็นผลมาจากความสัมพันธ์ของสมาชิกในกลุ่ม ที่รวมตัวกันโดยมีปฏิสัมพันธ์กัน มีการปรับตัวเข้าหากัน เนื่องจากแต่ละคนมีลักษณะที่แตกต่างกัน เพื่อก่อให้เกิดพลังหรือการทำงานเป็นไปด้วยดี

จะเห็นว่าการจัดกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์นั้นทำให้เกิดความสัมพันธ์อันดีภายในกลุ่ม ทำให้สมาชิกมีโอกาสในการแสดงความคิดเห็นในรูปการระดมสมอง ก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจ ประสานงานกันในการแก้ไขปัญหา และช่วยให้กลุ่มสามารถทุ่มเทพลังเพื่อให้ผลผลิตของกลุ่มบรรลุเป้าหมาย ผู้วิจัยจึงนำกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์มาใช้ร่วมกับการฝึกอบรมครั้งนี้

กิจกรรมกลุ่มในการทำกลุ่มสัมพันธ์

เป็นวิธีการฝึกทักษะต่างๆ เช่น ทักษะมนุษย์สัมพันธ์ การทำงานเป็นทีม การทำความเข้าใจตนเองและผู้อื่น โดยมีการให้ข้อมูลป้อนกลับเพื่อให้สมาชิกเกิดการหยั่งรู้ด้วยตนเอง ซึ่งการจัดกิจกรรมกลุ่ม สามารถทำได้หลายวิธี ดังนี้ (นิรันดร์ จุลทรัพย์ , 2538:125)

1. **การแสดงบทบาทสมมติ (Role -playing)** เป็นวิธีการจัดกิจกรรมกลุ่ม เพื่อการฝึกอบรมโดยจัดให้ผู้เข้ารับการอบรมแสดงบทบาทในสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง เหมือนในชีวิตจริง โดยวิทยากรจะกำหนดโครงเรื่องที่สมมติขึ้นมา แล้วให้ผู้เข้ารับการอบรมสวมบทบาทนั้นๆ และแสดงออกตามความรู้สึกของตนเองที่เป็นไปตามธรรมชาติ ในบุคลิกภาพของตนมากที่สุด วิธีการนี้จะเปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการอบรมได้แสดงพฤติกรรมของตนเองอย่างลึกซึ้ง และเป็นการพัฒนาทักษะในด้านมนุษย์สัมพันธ์ รวมทั้งอาจช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติได้จากการแสดงบทบาทนี้

2. **กรณีตัวอย่าง (Case study)** เป็นวิธีการที่ทำให้ผู้อบรมศึกษาเรื่องราว ซึ่งได้รวบรวมไว้จากเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกัน เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ศึกษา วิเคราะห์ อภิปรายร่วมกัน เพื่อนำไปสู่การสร้างความเข้าใจ และฝึกฝนหาทางแก้ไขปัญหานั้นๆ ภายใต้สถานการณ์ที่ใกล้เคียงความเป็นจริงมากที่สุด วิธีการนี้เหมาะสำหรับกลุ่มที่ไม่ใหญ่นักเพราะสมาชิกจะได้อภิปรายแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันอย่างทั่วถึง และเรื่องที่มอบหมายให้ศึกษานั้น ต้องมีรายละเอียดมากพอที่จะช่วยให้สมาชิกมองเห็นจุดสำคัญของปัญหาและข้อมูลต่างๆ เพื่อเป็นแนวทางในการพิจารณาได้ วิธีการนี้นอกจากจะเป็นการฝึกให้สมาชิกได้รู้จักวิเคราะห์ อภิปราย และหาแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกันแล้ว ยังเป็นการช่วยให้สมาชิกได้รู้จักคิด และพิจารณาข้อมูลที่ตนได้รับอย่างถี่ถ้วนและอย่างมีเหตุผล

3. **สถานการณ์จำลอง (Simulation)** เป็นวิธีการที่วิทยากรได้จำลองสถานการณ์จริง หรือสร้างเสริมสถานการณ์ให้ใกล้เคียงกับความเป็นจริง แล้วให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเข้าไปอยู่ในสถานการณ์นั้นๆ และมีปฏิริยาโต้ตอบซึ่งกันและกัน วิธีการนี้ช่วยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีโอกาสทดลองแสดงพฤติกรรมต่างๆ ได้มากที่สุด เพื่อจะได้เข้าใจถึงที่มาของพฤติกรรมแต่ละบุคคล และทำให้คนเรามีการแสดงพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไป

4. **ละครสั้น (Skit or Dramatization)** เป็นวิธีการที่ทำให้ผู้เข้ารับการอบรม ได้ทดลองแสดงบทบาท ตามบทที่เขียนหรือกำหนดไว้ให้ โดยผู้แสดงจะต้องพยายามแสดงให้สมตามบทที่กำหนดไว้โดยไม่นำบุคลิกภาพและความรู้สึกนึกคิดของตนเองเข้าไปเกี่ยวข้อง อันจะทำให้เกิดผล

เสียต่อการแสดงบทบาทนั้น วิธีการนี้เป็นวิธีการที่ทำให้ผู้เข้ารับการอบรมมีประสบการณ์ในการเข้าใจความรู้สึก เหตุผล และพฤติกรรมของผู้อื่น ซึ่งความเข้าใจนี้มีส่วนเสริมสร้างความเข้าใจความเห็นอกเห็นใจกัน นอกจากนี้ การที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้มีโอกาสแสดงละครร่วมกัน เป็นการฝึกให้เกิดความรับผิดชอบในการเรียนรู้ร่วมกัน และได้ฝึกการทำงานร่วมกันด้วย

5. **การระดมสมอง (Brainstorming)** เป็นวิธีการที่เหมาะสมสำหรับกลุ่มผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีความรู้ในระดับเดียวกัน มีความสนใจหรือปฏิบัติงานในลักษณะคล้ายคลึงกันมาพร้อมกัน แสดงความคิดเห็นในเรื่องเดียวกัน โดยวิทยากรจะต้องคอยกระตุ้นให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทุกคนเกิดความคิดอย่างสร้างสรรค์ โดยไม่คำนึงว่าความคิดนั้นจะเป็นอย่างไร ถูกต้องหรือไม่ ความคิดทุกอย่างจะต้องได้รับการยอมรับจากกลุ่มทั้งสิ้นสุดท้ายจึงสรุปผล

6. **เกม (Game)** เป็นวิธีการสอนโดยสร้างสถานการณ์สมมุติโดยให้ผู้เรียนลงเล่นภายใต้ข้อตกลงหรือกติกาที่กำหนดไว้ ผู้เรียนจะต้องตัดสินใจทำอย่างใดอย่างหนึ่ง อันจะมีผลออกมาในรูปแบบการแพ้ ชนะ วิธีนี้ช่วยให้ผู้เรียนได้วิเคราะห์ความรู้สึกนึกคิด และพฤติกรรมต่างๆที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ

ตัวอย่างกิจกรรมกลุ่มที่นำมาใช้ในการฝึกบุคลากรทางการแพทย์ให้มีทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลตามแนวคิดของ Devito (2003) ที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมทางการแพทย์ได้แก่กิจกรรมดังต่อไปนี้

1. กิจกรรมกลุ่ม (Group process) เพื่อสร้างความรู้จักคุ้นเคย เป็นกิจกรรมเริ่มต้นในการฝึกอบรม เรียกว่า การละลายพฤติกรรม (Ice Breaker) เป็นจุดเริ่มต้นของการทำกิจกรรมอื่นๆต่อไป เพื่อสร้างความมีส่วนร่วม มีความยึดมั่นในกลุ่ม มีความอบอุ่นมั่นใจ ปรับตัวได้ในเวลาอันรวดเร็ว ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกกิจกรรม รวมใจเป็นหนึ่งใน และเกมวาดภาพด้วยเชือก ในการฝึกอบรมเพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ทำกิจกรรมกลุ่มที่ร่วมกันรับผิดชอบเพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย(รายละเอียดของกิจกรรมนำเสนอในบทที่ 3)

2. กิจกรรมการฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล เป็นการฝึกการสื่อสารโดยการสร้างสถานการณ์จำลองและบทบาทสมมุติให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ศึกษารูปแบบการสื่อสารที่แสดงถึงการเป็นคนเปิดเผย การเห็นอกเห็นใจ การสื่อสารทางบวก การร่วมรู้สึก การมีปฏิสัมพันธ์ต่อการแสดงออก และการให้ความสำคัญกับบุคคลอื่น ทั้งนี้กำหนดให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีโอกาสฝึกทักษะการสื่อสารต่างๆดังรายละเอียดที่นำเสนอในคู่มือการสื่อสารบทที่ 3

5. โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลเพื่อส่งเสริมการทำงานเป็นทีม

โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลในหน่วยตรวจโรคตาใช้เทคนิคการฝึกอบรมโดยใช้แนวคิดกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ของนิรันดร์ จุลทรัพย์ (2542) ร่วมกับแนวคิดการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ของ Mani (1994) ประกอบด้วย การบรรยายจากวิทยากร การทำกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ การสร้างสถานการณ์จำลอง การแสดงบทบาทสมมติ การอภิปรายกลุ่ม และการระดมสมอง และสรุปแนวทางการสื่อสารระหว่างบุคคลเพื่อนำสู่การทดลองปฏิบัติโดยมีรายละเอียดของโปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลแบ่งเป็น 3 ระยะ รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 8 สัปดาห์ ดังนี้

ระยะที่ 1 ระยะเตรียมการ (สัปดาห์ที่ 1-3)

1. ผู้วิจัยศึกษาดำรง เอกสาร งานวิจัย ที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดการสื่อสารระหว่างบุคคล และการทำงานเป็นทีม
2. เตรียมเอกสารสำหรับการฝึกอบรม
3. เตรียมสถานที่และ วิทยากร
4. เตรียมกลุ่มตัวอย่าง โดยประชุมชี้แจงและขอความร่วมมือในการทำวิจัยพร้อมทั้งแจ้งวันและเวลาจัดฝึกอบรม.
5. ประเมินการทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการแพทย์พยาบาลหน่วยตรวจโรคตา ก่อนการใช้โปรแกรมครั้งที่1 (Pre-test1) ในสัปดาห์ที่1 และประเมินครั้งที่2 (Pre-test2) ในสัปดาห์ที่ 4 ก่อนวันฝึกอบรมโดยใช้แบบสอบถามการทำงานเป็นทีม
6. ประเมินความรู้ เรื่องการสื่อสารระหว่างบุคคล ของบุคลากรทางการแพทย์พยาบาลก่อนการฝึกอบรม (Pre-test) โดยใช้แบบทดสอบความรู้เรื่อง การสื่อสารระหว่างบุคคล ในสัปดาห์ที่ 4 ก่อนวันฝึกอบรม

ระยะที่ 2 ระยะดำเนินการ (สัปดาห์ที่ 4-7)

จัดโครงการฝึกอบรมทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล ในวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2548 (สัปดาห์ที่ 4) โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

ขั้นที่1 การสร้างสัมพันธ์ภาพและสร้างฐานความรู้ ประกอบด้วย

- 1.1 การเตรียมความพร้อมของบุคลากรทางการแพทย์พยาบาลที่เข้ารับการฝึกอบรม
- 1.2 จัดกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ เพื่อสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างผู้เข้ารับการฝึกอบรมกับผู้วิจัย (นิรันดร์ จุลทรัพย์, 2542) กระบวนการกลุ่มสัมพันธ์ เป็นกระบวนการอย่างหนึ่งซึ่งใช้กลุ่มเพื่อให้ผู้

เข้ารับการฝึกอบรมได้ทำกิจกรรมเพื่อการเรียนรู้ถึงพฤติกรรม ทักษะ การเข้าใจคน วิธีการแก้ปัญหาเกี่ยวกับคนที่ถูกต้อง รวมถึงการเรียนรู้ปฏิริยาภายในกลุ่ม การกระตุ้นให้บุคคลเกิดการเปลี่ยนแปลง ทุกคนจะเกิดการหยั่งรู้ รับรู้ด้วยตนเอง และพัฒนาตนเอง โดยอาศัยพฤติกรรมกลุ่ม (วิจิตร อวระกุล, 2540:104)

1.3 การบรรยายให้ความรู้เรื่องทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลที่จะส่งเสริมให้บุคลากรมี การทำงานเป็นทีมได้แก่ การเป็นคนเปิดเผย การเห็นอกเห็นใจ การสื่อสารทางบวก การร่วมรู้สึก การมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน การแสดงออก และการให้ความสำคัญกับบุคคลอื่น โดยวิทยากรที่มีความ เชี่ยวชาญในเรื่องการสื่อสาร

การบรรยายเป็นการให้ความรู้แก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมโดยผู้เป็นวิทยากรเพียงผู้เดียว ผู้ เป็นวิทยากรเป็นผู้ที่มีบทบาทมากที่สุดในการเตรียมเนื้อหาสาระการให้ข้อมูลต่างๆแก่ผู้เข้ารับการ ฝึกอบรม เทคนิคการบรรยายจึงสามารถให้ความรู้แก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจำนวนมากได้ ดังนั้นจึง เหมาะในการให้ความรู้พื้นฐานและให้ข้อมูลทั่วไป เทคนิคการบรรยายนั้นจำเป็นที่จะต้องนำมาใช้ ทุกครั้งไม่ว่าจะเป็นวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มพูนความรู้หรือทักษะหรือเจตคติก่อนการใช้เทคนิคการ ฝึกอบรมอื่นๆ ต่อไป (บุญเลิศ ไพรินทร์และคณะ, 2528,อ้างในบุญเลิศ ไพรินทร์,2533:16)

1.4 จัดฝึกปฏิบัติ โดยใช้แนวความคิดการเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ และกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ซึ่ง ประกอบด้วย สถานการณ์จำลอง การแสดงบทบาทสมมุติ และการอภิปรายกลุ่มด้วยการระดม สมอง

การใช้สถานการณ์จำลองในการจัดการเรียนรู้นั้น เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ฝึก กระบวนการทักษะต่างๆ เช่น กระบวนการแก้ปัญหา กระบวนการสื่อสาร กระบวนการคิด ผู้เรียน สนุกสนาน (สุวิทย์ มูลคำและอรทัย มูลคำ, 2545: 81) สามารถถ่ายทอดสิ่งต่างๆที่เกี่ยวกับสภาพ การสื่อสารและการทำงานร่วมกันในหน่วยงาน ทำให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน มีการช่วยเหลือ กันในการเรียนรู้ภายในกลุ่ม ผู้เรียนมีโอกาสใช้ประสบการณ์ในการเรียนรู้อย่างเต็มที่

การแสดงบทบาทสมมุติ ช่วยพัฒนาให้ผู้เรียนเกิดความเข้าใจในความคิด ความรู้สึกของ ผู้อื่น ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงเจตคติ และพฤติกรรมของผู้เรียนได้(สุวิทย์ มูลคำและอรทัย มูลคำ, 2545: 58) ทำให้รู้จักเป็นผู้ฟังและเป็นผู้พูด เป็นผู้ที่มีความยืดหยุ่น

1.5 ค้นหาแนวทางในการปฏิบัติเพื่อนำไปใช้ในสถานการณ์จริง โดยสมาชิกอภิปรายและ ระดมสมองร่วมกันเสนอแนวทางการนำทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลไปทดลองปฏิบัติ

การอภิปราย และระดมสมองเป็นการเรียนรู้ที่ทำให้ผู้เรียนมีโอกาสแสดงความคิดเห็นได้ ทั้งถึง และได้รับฟังความคิดเห็นที่หลากหลาย อันจะทำให้ผู้เรียนมีความคิดที่ลึกซึ้ง และรอบคอบ

มากขึ้น การเปิดโอกาสให้สมาชิกได้แสดงความรู้ความสามารถทำให้สมาชิกมีการฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างกัน ทำให้รับฟังผู้อื่น ช่วยให้การทำงานร่วมกันเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

1.6 หลังการฝึกอบรม ทำการทดสอบความรู้เรื่อง การสื่อสารระหว่างบุคคล(Post-test) เพื่อให้แน่ใจว่าผู้ฝึกอบรมมีความรู้จริงก่อนนำไปปฏิบัติ

ขั้นที่ 2 การนำแนวทางการสื่อสารระหว่างบุคคลไปปฏิบัติ(สัปดาห์ที่ 5-7)

1. การประเมินผลและปรับปรุงแนวทางการสื่อสาร ครั้งที่ 1 (1 ชั่วโมง)

ผู้วิจัยประชุมร่วมกับผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลังจากได้ทดลองนำทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลไปปฏิบัติเป็นเวลา 1 สัปดาห์ในวันอังคาร เวลา13.30-14.30น. เพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นระหว่างการทดลองปฏิบัติ และกำหนดแนวทางการสื่อสารร่วมกันใหม่

ผู้วิจัยมอบหมายให้สมาชิกบันทึกพฤติกรรมกรรมการสื่อสารของตนเองในสถานการณ์ประจำวัน ตามแบบรายงานตนเองการสื่อสารระหว่างบุคคล

ส่วนผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัยทำการสุ่มสังเกตการสื่อสารระหว่างบุคคลของบุคลากรทางการพยาบาลโดยสุ่มทั้งคนและสุ่มทั้งเวลา

2. การประเมินผลและปรับปรุงแนวทางการสื่อสาร ครั้งที่ 2(1 ชั่วโมง)

ผู้วิจัยประชุมร่วมกับผู้เข้ารับการฝึกอบรมประเมินผลการนำแนวทางการสื่อสารที่ปรับปรุงในครั้งที่ 1 ไปใช้ และเปิดโอกาสให้สมาชิกได้เสนอปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ในการปฏิบัติตามแบบบันทึกการสื่อสารโดยร่วมกันแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และหาข้อสรุปแนวทางการสื่อสารที่เหมาะสมก่อนจะนำกลับไปปฏิบัติอีกครั้ง เป็นเวลา 1 สัปดาห์

ผู้วิจัยมอบหมายให้สมาชิกบันทึกพฤติกรรมกรรมการสื่อสารของตนเองในสถานการณ์ประจำวัน ตามแบบรายงานตนเองการสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นสัปดาห์ที่ 2

ส่วนผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัยทำการสุ่มสังเกตการสื่อสารระหว่างบุคคลของบุคลากรทางการพยาบาลโดยสุ่มทั้งคนและสุ่มทั้งเวลา

3. การประเมินผลและปรับปรุงแนวทางการสื่อสาร ครั้งที่ 3(1 ชั่วโมง)

ผู้วิจัยประชุมร่วมกับผู้เข้ารับการฝึกอบรมประเมินผลการนำแนวทางการสื่อสารที่ปรับปรุงในครั้งที่ 1 และ 2 ไปใช้ และเปิดโอกาสให้สมาชิกได้อภิปรายและเสนอปัญหาต่างๆ และสรุปแนวทางการสื่อสารที่เหมาะสมก่อนนำไปปฏิบัติ

ผู้วิจัยมอบหมายให้สมาชิกบันทึก พฤติกรรมกรรมการสื่อสารของตนเองในสถานการณ์ประจำวัน ตามแบบรายงานตนเองการสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นสัปดาห์ที่ 3

ส่วนผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัยทำการสุ่มสังเกตการสื่อสารระหว่างบุคคลของบุคลากรทางการแพทย์พยาบาลโดยสุ่มทั้งคนและสุ่มทั้งเวลาเป็นสัปดาห์ที่ 3

ระยะที่ 3 ระยะประเมินผล (สัปดาห์ที่ 8)

ผู้เข้ารับการฝึกอบรม สรุปความรู้ ประโยชน์ที่ได้รับจากโปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารร่วมกันสรุปแนวทางการสื่อสารระหว่างบุคคลเพื่อเป็นคู่มือการสื่อสารระหว่างบุคคลของหน่วยงาน และประเมินโปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลพร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยสรุปประเด็นสำคัญในหัวข้อการสื่อสารระหว่างบุคคลเพื่อส่งเสริมการทำงานเป็นทีม

ประเมินการทำงานเป็นทีม ของบุคลากรทางการแพทย์พยาบาล โดยใช้แบบสอบถามการทำงานเป็นทีม(Post-test)

6.งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม

Stevens and Campion (1994) ได้ทำการศึกษาเรื่องการทำงานเป็นทีมและชี้ให้เห็นถึงความสำคัญ ความชำนาญและคุณลักษณะที่ทำให้ทีมประสบความสำเร็จ ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้รวมถึงการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพระหว่างสมาชิกในการมีปฏิสัมพันธ์กัน การแก้ไขปัญหา ข้อขัดแย้ง ผู้วิจัยเสนอแนะว่า การฝึกอบรม การวิเคราะห์งานทำให้กระบวนการทำงานเป็นทีมได้ผลดี

Briscore (1998) ศึกษาทีมงานที่ทำกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (CQI) ในโรงพยาบาลDecatur มลรัฐอัลabama โดยทำการศึกษาในหอผู้ป่วยอายุรกรรมและศัลยกรรมเกี่ยวกับกระบวนการพยาบาลผู้ป่วย บางกระบวนการทีมงานใช้ CQI แก้ไขได้ผลทันที แต่ในบางกระบวนการต้องใช้เวลา ซึ่งทีมได้นำปัญหาต่างๆมาประชุมร่วมกันหาวิธีการแก้ไขจนกว่าจะสำเร็จ โปรแกรมการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องนี้มีอิทธิพลในทางบวกต่อสมาชิกในทีม โดยทีมจะตั้งทีมสื่อสารเพื่อทำการส่งต่อข้อมูลข่าวสารระหว่างวิชาชีพ จัดสัปดาห์ปลอดภัยเพื่อกระตุ้นให้ทีมตระหนักถึงการทำงานที่ปลอดภัย และในอนาคตทีมกำลังวางแผนทำ CQI ในเรื่องบทบาทและหน้าที่ของสมาชิกในทีมในกระบวนการจำหน่ายผู้ป่วย

Julie and Neuman (1999) ศึกษาประสิทธิภาพของทีมงาน โดยศึกษาลักษณะบุคลิกภาพที่มีผลต่อการปฏิบัติงานโดยวัดผลการปฏิบัติงานจากการให้คะแนนของหัวหน้างาน ได้แก่ ผลงานของทีมงาน การแก้ไขปัญหา ขั้นตอนการปฏิบัติงาน การแก้ไขความขัดแย้ง การสื่อสารที่เปิดเผย และการวางแผน พบว่าสามารถใช้ลักษณะบุคลิกภาพทำนายผลการปฏิบัติงานของทีมงานจากการให้คะแนนจากหัวหน้างานได้ โดยเฉพาะในกลุ่มของบุคลิกภาพแบบยอมตาม (Extraversion) และบุคลิกภาพแบบไม่ยอมตาม (Agreeableness) สามารถทำนายความเชี่ยวชาญของบุคคลได้

Lenckus (2004) ศึกษาการทำงานเป็นทีม ในสมาคมการบริการยานยนต์ พบว่า การทำงานเป็นทีมของหน่วยงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพกว่าทีมอื่นๆที่เพิ่งเริ่มทำในเรื่องการบริหารความเสี่ยงพร้อมกัน ทำให้ใช้เวลาดลดลง การสื่อสารระหว่างสมาชิกในทีมดีขึ้น และสัมพันธภาพดีขึ้น

ชุติมา มาลัย (2538) ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นทีมของอาจารย์พยาบาล วิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข กลุ่มตัวอย่างเป็นอาจารย์พยาบาลที่มีประสบการณ์ 1 ปี ขึ้นไปจำนวน 295 คน โดยใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานและการทำงานเป็นทีมของอาจารย์พยาบาล ผลการวิจัยพบว่า การมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ร่วมกัน การติดต่อสื่อสารกันอย่างเปิดเผย การทำงานร่วมกัน การสร้างความคล่องตัวในการทำงานอยู่ในระดับดี และด้านการส่งเสริมการพัฒนาบุคคลและการร่วมกันทบทวนการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

เปรมวดี คฤหเดช (2540) ศึกษาการพัฒนาชุดฝึกอบรมเชิงประสบการณ์เพื่อพัฒนาการทำงานเป็นทีม สำหรับนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลเกื้อการุณย์ พบว่านักศึกษามีความเข้าใจในการทำงานเป็นทีม มีเจตคติต่อการทำงานเป็นทีม มีทักษะในการทำงานเป็นทีม มีกระบวนการทำงานเป็นทีม มีผลการปฏิบัติในการแก้ปัญหาร่วมกันเป็นทีม และมีความพึงพอใจในการทำงานเป็นทีมหลังฝึกอบรมดีกว่าก่อนการฝึกอบรม

งานวิจัยเกี่ยวกับการสื่อสาร

Pinto (1990) และคณะ ศึกษาถึงความสัมพันธ์ของโครงการการสื่อสาร 2 โครงการ คือ ทีมที่มีการสื่อสารอย่างเป็นทางการ และ ทีมที่มีการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ จากโรงพยาบาล 72 แห่ง จำนวน 262 ทีม ทำการศึกษาเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมแบบคร่อมสายงาน (cross-functional corporation project Team) ผลการศึกษาพบว่า ทีมที่ใช้วิธีการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการในเรื่องการระดมสมอง จะมีความร่วมมือสูงในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทีมมีการทบทวนกระบวนการ มีการสื่อสาร และให้ข้อมูลป้อนกลับแก่กันและกัน ซึ่งผลการวิจัยนี้เป็นตัวพยากรณ์ที่มีน้ำหนักมากพอที่แสดงให้เห็นว่า การใช้การสื่อสารในกระบวนการทำงานแบบทีมคร่อมสายงานเป็นเครื่องมือที่วัดผลลัพธ์ขององค์กรได้เป็นอย่างดี

Peter and Keith (2004) ศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิผลด้านการสื่อสารและการทำงานเป็นทีมของกลุ่มเครือข่ายต่างๆระหว่าง 3 สาขาวิชาชีพต่อประสิทธิผลองค์กรเพื่อแสดงให้เห็นว่าสัมพันธภาพเป็นวิธีการหนึ่งที่จะทำให้กลุ่มต่างๆมีการสื่อสารและการทำงานเป็นทีมได้เป็นอย่างดี โดยมีหลักการใหญ่ๆ 3 ประการคือ 1. การสื่อสารที่สร้างความเข้าใจและการทำงานเป็นทีมจะช่วยปรับมุมมองของเครือข่าย 2. การสื่อสารภายในองค์กร ระหว่างพนักงาน มีความสัมพันธ์ในการเชื่อมโยงและมีอิทธิพลต่อการสื่อสารภายนอกองค์กร เช่น กับผู้ประกอบการ ลูกค้า และผู้ส่งมอบสินค้า 3. การสร้างความเข้าใจและไว้วางใจระหว่างเครือข่ายเป็นภารกิจแรกที่ต้องดำเนินการระหว่างองค์กร และพบว่ามีอิทธิพลต่อความสำเร็จในส่วนครองตลาดของเครือข่าย

พิชชุดา วิรัชพินทุ (2534) ศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารระหว่างพยาบาลต่อผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลและการรับรู้ของผู้ป่วยที่หน่วยแพทย์เวรฉุกเฉิน แผนกผู้ป่วยนอก กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลประจำการ แผนกตรวจรักษาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช จำนวน 100 คน และกลุ่มตัวอย่างผู้ป่วยที่มารับการตรวจรักษาที่หน่วยแพทย์เวรฉุกเฉินในเวรเช้า เวรบ่าย และเวรดึก จำนวน 150 คน โดยการสัมภาษณ์ผู้ป่วยตามแบบประเมินพฤติกรรมการสื่อสารของพยาบาลต่อผู้ป่วย และให้พยาบาลประเมินตนเอง ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ของพยาบาลและการรับรู้ของผู้ป่วยเกี่ยวกับพฤติกรรมการสื่อสารของพยาบาลต่อผู้ป่วยแตกต่างกัน โดยเฉพาะพฤติกรรมการสื่อสารเชิงวัจนภาษาในด้านการให้คำแนะนำ เนื่องจากลักษณะงานที่ต้องเร่งรีบจึงทำให้ไม่มีเวลาสนทนากับผู้ป่วย ส่วนพฤติกรรมการสื่อสารเชิงอวัจนภาษาค่อนข้างดี

วิลเลียม วิมุกตายน (2540) ศึกษารูปแบบการฝึกเพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารทางวาจาของนักศึกษาพยาบาล กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 2 วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี กรุงเทพ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ปีการศึกษา 2538 จำนวน 60 คน โดยแบ่งเป็นกลุ่มทดลอง จำนวน 30 คน และกลุ่มควบคุม จำนวน 30 คน กลุ่มทดลองเป็นกลุ่มที่ได้รับการฝึกทักษะการสื่อสารทางวาจา โดยใช้เครื่องมือพัฒนารูปแบบการฝึกทักษะการสื่อสารทางวาจา จำนวน 6 ชุด มี 14 หน่วย เอกสารประกอบการเรียนการสอนประกอบด้วย วิดีทัศน์แม่แบบ วิดีทัศน์ฝึกปฏิบัติ สำหรับสอบก่อนและหลังฝึก แบบประเมินภาษาถ้อยคำและแบบประเมินภาษาท่าทาง ผลการศึกษาพบว่า รูปแบบการฝึกเพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารทางวาจาของนักศึกษาพยาบาลที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเป็นรูปแบบการฝึกที่มีประสิทธิภาพสามารถนำไปใช้ได้ผลดี ทั้งนี้นำไปใช้กับนักศึกษาพยาบาลพบว่านักศึกษากลุ่มทดลองมีทักษะการสื่อสารทางวาจา หลังการทดลองสูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01และนักศึกษากลุ่มทดลองมีทักษะการสื่อสารทางวาจาสูงกว่านักศึกษากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สุกัญญา พีระวรรณกุล (2541) ทำการศึกษาผลการใช้โปรแกรมการฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลต่อความสำนึกในคุณค่าตนเองของเยาวชนชายในสถานสงเคราะห์ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าความสำนึกในคุณค่าตนเองของเยาวชนชายในสถานสงเคราะห์ของกลุ่มทดลองหลังฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลสูงกว่าในระยะก่อนการฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และความสำนึกในคุณค่าตนเองของเยาวชนชายในสถานสงเคราะห์ของกลุ่มทดลองในระยะหลังการทดลองสูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

ชินานาฏ จิตตารมย์ (2545) ศึกษาผลของการใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพต่อการสื่อสารในครอบครัววัยรุ่น กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ปกครองและนักเรียนวัยรุ่น จำนวน 22 ครอบครัว แบ่งเป็นกลุ่มทดลอง 11 ครอบครัวและกลุ่มควบคุม 11 ครอบครัว โดย กลุ่มทดลองได้รับการฝึกทักษะจากโปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในครอบครัว ส่วนกลุ่มควบคุมได้รับแจกหนังสือคู่มือการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในครอบครัวไปศึกษา ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มทดลองมีค่าเฉลี่ยคะแนนความรู้เกี่ยวกับการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในครอบครัวสูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และ กลุ่มทดลองมีค่าเฉลี่ยคะแนนพฤติกรรมเกี่ยวกับการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในครอบครัวหลังการทดลองทันทีและหลังทดลอง 2 สัปดาห์ สูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 และ .001 ตามลำดับ

สมาลี จารุสุขถาวร (2456) ทำการศึกษาผลการใช้โปรแกรมการฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลของทีมการพยาบาลระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม โดยศึกษาในหอผู้ป่วยอายุรกรรม จำนวน 40 คน กลุ่มทดลองเป็นบุคลากรทางการพยาบาลที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยอายุรกรรมหญิง จำนวน 20 คน ส่วนกลุ่มควบคุมปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยอายุรกรรมชาย จำนวน 20 คน เช่นกัน เครื่องมือที่ใช้ในการทดลอง คือ โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลร่วมกับการทำกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ ผลการศึกษาพบว่าคะแนนเฉลี่ยประสิทธิผลของทีมการพยาบาลกลุ่มทดลองสูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยดังกล่าว จะเห็นว่าการสื่อสารระหว่างบุคคลมีความสำคัญต่อการทำงานเป็นทีม เนื่องจากลักษณะการทำงานของบุคลากรทางการพยาบาลในหน่วยตรวจผู้ป่วยนอก จะเกี่ยวข้องกับการทำงานที่มีจุดบริการหลายจุดที่รองรับการบริการรักษาพยาบาลแก่ผู้ป่วยอย่างครบวงจร ดังนั้นการทำงานเป็นทีมจึงเป็นแนวทางสำคัญที่ช่วยให้การบริการผู้ป่วยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ในการทำงานเป็นทีมนั้น สมาชิกทุกคนใช้ความสามารถและความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานร่วมกัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายองค์กร และจำเป็นต้องมีการสื่อสารเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันจึงจะทำให้การทำงานเป็นทีมนั้นประสบผลสำเร็จ ทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลตามแนวคิดของ Devito (2003) มีผู้ให้ความสนใจและนำไปศึกษากันอย่างกว้างขวาง และผลจากการศึกษาพบว่า การฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล ส่งเสริมให้บุคคลมีทักษะการสื่อสารที่ดีขึ้น มีพฤติกรรมการสื่อสารที่ทำให้สัมพันธภาพระหว่างสมาชิกดีขึ้น ทักษะการสื่อสารเหล่านี้ช่วยให้สมาชิกเกิดความเข้าใจที่ตรงกันในการปฏิบัติงานเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายของทีม มีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ตลอดจนเห็นอกเห็นใจ เต็มใจให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนผู้อื่น มีพฤติกรรมการสื่อสารที่เปิดเผยพร้อมทั้งยอมรับการให้ข้อมูลป้อนกลับมากยิ่งขึ้น มีการส่งต่อข้อมูลแก่กันภายในทีมทำให้การเชื่อมโยงข้อมูลข่าวสารเป็นประโยชน์ต่อองค์กร เมื่อมีปัญหาจะร่วมกันแก้ไขปัญหาเหล่านั้นอย่างสร้างสรรค์ ส่งเสริมให้สมาชิกมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน สร้างความเข้าใจอันดีระหว่างสมาชิกในองค์กร สมาชิกเต็มใจที่จะอุทิศตนเพื่อทีม ทำให้การทำงานเป็นทีมประสบผลสำเร็จ ส่งผลดีต่อประสิทธิผลขององค์กร

จะเห็นว่าทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลทำให้สมาชิกมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันส่งเสริมการทำงานเป็นทีมให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นส่งผลให้ผู้ให้บริการพึงพอใจ ผู้วิจัยจึงเลือกวิธีการสื่อสารระหว่างบุคคลตามแนวคิดของ Devito (2003) มาใช้ในการวิจัยครั้งนี้

กรอบแนวคิดและทฤษฎี

การฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล (8 สัปดาห์)

ชุดกิจกรรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลของบุคลากรตามแนวคิดของ Devito (2003) เพื่อให้เกิดการทำงานเป็นทีม ประกอบด้วยเทคนิคและขั้นตอนดังนี้

1.ระยะเตรียมการ (สัปดาห์ที่ 1-3) ดำเนินการดังนี้

- 1.1เตรียมความพร้อมของบุคลากร เอกสาร สถานที่ วิทยากร
- 1.2ประเมินการทำงานเป็นทีมครั้งที่ 1และ2(Pre-test1,2)
- 1.3ทดสอบความรู้การสื่อสารระหว่างบุคคลก่อนฝึกอบรม

2.ระยะดำเนินการ (สัปดาห์ที่ 4)

ขั้นที่ 1 จัดฝึกอบรมทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล โดยใช้กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ ร่วมกับแนวคิดการเรียนรู้ของผู้ใหญ่

- 1.จัดกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์
- 2.บรรยายความรู้เรื่องการสื่อสารระหว่างบุคคลจากวิทยากร
- 3.ทำกิจกรรมกลุ่มประกอบด้วย สถานการณ์จำลอง การแสดงบทบาทสมมุติ อภิปรายกลุ่มและระดมสมอง ฝึกปฏิบัติ ในหัวข้อ

- 3.1การเป็นคนเปิดเผย
- 3.2การเห็นอกเห็นใจ
- 3.3 การสื่อสารทางบวก
- 3.4 การร่วมรู้สึก
- 3.5การมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน
- 3.6การแสดงออก
- 3.7การให้ความสำคัญกับบุคคลอื่น

ร่วมกันกำหนดแนวทางการสื่อสารสู่การปฏิบัติ

ทดสอบความรู้เรื่องการสื่อสารหลังฝึกอบรม (Post-test)

ขั้นที่2 (สัปดาห์ที่ 5-7)นำทักษะการสื่อสารไปปฏิบัติ

ผู้วิจัยประชุมร่วมกับผู้เข้ารับการฝึกอบรมทุกวันอังคาร รวม 3 สัปดาห์อภิปรายถึงปัญหาจากการนำการสื่อสารไปปฏิบัติและร่วมกันแก้ไข (กำกับโดยแบบสังเกต และแบบรายงานตนเอง)

3. ระยะประเมินผล (สัปดาห์ที่ 8) ผู้เข้าอบรมสรุปความรู้จากการฝึกอบรม กำหนดแนวทางการสื่อสารเพื่อจัดทำคู่มือการสื่อสารของหน่วย ประเมินโปรแกรมฝึกอบรมและ ประเมินการทำงานเป็นทีม(Post-test)

Devito (2003)

การทำงานเป็นทีม

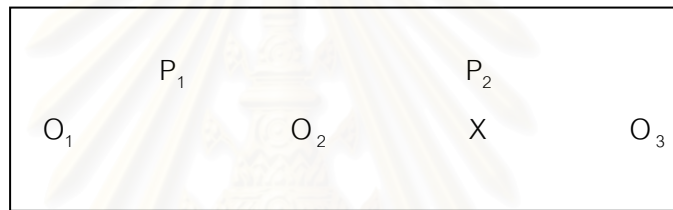
1. การมีเป้าหมายร่วมกัน
2. การแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์
3. การได้รับการยอมรับนับถือและไว้วางใจ
4. การสนับสนุนซึ่งกันและกัน

Parker(1990)and Dubnicki(1991)

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยกึ่งทดลอง (Quasi – Experimental Research) เป็นแบบแผนการศึกษากลุ่มเดียววัดก่อนและหลังการทดลอง (Repeated Measure Pre-test Post-test Design) เพื่อศึกษาผลของการใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลต่อการทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการแพทย์ หน่วยตรวจโรคตา โรงพยาบาลรามธิบดี มีวัตถุประสงค์ เพื่อเปรียบเทียบการทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการแพทย์ก่อนและหลังการใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล โดยมีรูปแบบการวิจัยดังนี้



P₁ หมายถึง ระยะที่บุคลากรทางการแพทย์มีการสื่อสารตามปกติ

P₂ หมายถึง ระยะที่บุคลากรทางการแพทย์ได้รับโปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล

O₁ หมายถึง คะแนนการทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการแพทย์เมื่อมีการสื่อสารตามปกติ

O₂ หมายถึง คะแนนการทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการแพทย์หลังการสื่อสารตามปกติ
วัดครั้งที่ 2 ห่างจากครั้งแรก 4 สัปดาห์

X หมายถึง โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล

O₃ หมายถึง คะแนนการทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการแพทย์เมื่อสิ้นสุดการใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พยาบาลวิชาชีพ ผู้ช่วยพยาบาล และเจ้าหน้าที่ธุรการ ที่ปฏิบัติงานในหน่วยตรวจโรคตา จำนวน 34 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีจำนวน 32 คนประกอบด้วย พยาบาลวิชาชีพ 7 คน ผู้ช่วยพยาบาล 23 คน และเจ้าหน้าที่ธุรการ 2 คน ที่ปฏิบัติงานที่หน่วยตรวจโรคตา

โรงพยาบาลรามาธิบดีที่ยินดีเข้าร่วมโครงการและให้ความร่วมมือในการวิจัยซึ่งได้จากการเลือกแบบเจาะจง(Purposive Sampling) โดยมีบุคลากร 2 คนที่ไม่สามารถเข้ารับการฝึกอบรมในวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2548 ซึ่งเป็นวันที่จัดการฝึกอบรมเนื่องจากติดภาระกิจ ดังนั้นผู้วิจัยจึงไม่ได้นำเข้าร่วมโครงการวิจัย ในการวิจัยครั้งนี้ไม่มีกลุ่มตัวอย่างสูญหายหรือถอนตัวจากการทดลอง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มี 3 ประเภท คือ

1. **เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการทดลอง** คือ โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาดาราศ เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยนำแนวคิดทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลของ Devito (2003) ซึ่งประกอบด้วยความเป็นคนเปิดเผย การเห็นอกเห็นใจ การติดต่อสื่อสารทางบวก การร่วมรู้สึก การมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน การแสดงออก และการให้ความสำคัญกับบุคคลอื่น เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความรู้ในเรื่องการสื่อสารระหว่างบุคคล มีทักษะในการสื่อสารและมีทัศนคติที่ดีต่อการสื่อสารระหว่างบุคคล ทำให้สมาชิกในทีมมีการสื่อสารระหว่างกันอย่างมีประสิทธิภาพ เข้าใจถึงเป้าหมายในการปฏิบัติงาน ร่วมมือกันทำงานอย่างเต็มใจและช่วยเหลือสนับสนุนซึ่งกันและกัน สมาชิกมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันก่อให้เกิดความไว้วางใจและมีความยึดเหนี่ยวต่อกันในทีม ซึ่งจะช่วยส่งเสริมการทำงานเป็นทีมให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงนำแนวคิดการสื่อสารระหว่างบุคคลของ Devito (2003) มาสร้างโปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล ร่วมกับทฤษฎีการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ของ Mani (1994) และกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์-ของนิรันดร์ จุลทรัพย์ (2542)

โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล ประกอบด้วย เครื่องมือ 3 ชุด ได้แก่

- 1.1 โครงการฝึกอบรมทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล
- 1.2 แผนการสอน เรื่องทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล ตามแนวคิดของ Devito (2003)
- 1.3 คู่มือการสื่อสารระหว่างบุคคลตามแนวคิดของ Devito (2003)

2. **เครื่องมือกำกับการทดลอง** ประกอบด้วยเครื่องมือ 4 ชุด ได้แก่

- 2.1 แบบทดสอบความรู้เรื่อง การสื่อสารระหว่างบุคคล
- 2.2 ใบงานกิจกรรมการอภิปรายกลุ่ม ของบุคลากร
- 2.3 แบบรายงานตนเองในการสื่อสารระหว่างบุคคล
- 2.4 แบบสังเกตพฤติกรรมกรรมการสื่อสารระหว่างบุคคล

3. **เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผลการทดลอง** คือ แบบสอบถามการทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการแพทย์พยาบาล มีจำนวน 1 ชุดประกอบด้วย 2 ตอนได้แก่

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 แบบสอบถามการทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการแพทย์พยาบาลซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยการทบทวนตำรา เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยบูรณาการแนวคิดของ Parker (1990) and Dubnicki (1991) ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า(Rating scale) 5 ระดับ มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับสิ่งที่ปฏิบัติมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับสิ่งที่ปฏิบัติมาก

คะแนน 3 หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับสิ่งที่ปฏิบัติปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับสิ่งที่ปฏิบัติน้อย

คะแนน 1 หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับสิ่งที่ปฏิบัติน้อยที่สุด

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

1. **เครื่องมือที่ใช้ในการทดลอง** คือ โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลสำหรับบุคลากรทางการแพทย์พยาบาลที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยมีขั้นตอนการสร้างดังนี้

1.1 ศึกษาแนวคิดทฤษฎีเรื่องการสื่อสาร การสื่อสารระหว่างบุคคล จากตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1.2 ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์บุคลากรทางการแพทย์พยาบาลหน่วยตรวจโรคตาจำนวน 18 คนเกี่ยวกับปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานเป็นทีมในหน่วยงาน ส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า การสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นปัญหาอันดับแรกและมีความสำคัญต่อการทำงานร่วมกันในหน่วย อีกทั้งบุคลากรยังไม่เคยได้รับการฝึกอบรมเรื่องการสื่อสารระหว่างบุคคลมาก่อน

1.3 นำแนวคิดทฤษฎีและปัญหาที่ทำการศึกษาจากข้อ 1.1 และ 1.2 มาเป็นแนวทางในการจัดโปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลโดยจัดทำเอกสาร 3 ชุด คือ โครงการฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล แผนการสอนเรื่องการสื่อสารระหว่างบุคคลและคู่มือการสื่อสารระหว่างบุคคล

1.4 กำหนดวัตถุประสงค์ของโปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล โดยกำหนดวัตถุประสงค์หลังการฝึกอบรม ดังนี้

วัตถุประสงค์ทั่วไป

1. เพื่อให้บุคลากรทางการแพทย์พยาบาลมีความรู้ในเรื่องทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล

2. เพื่อสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคลากรทางการแพทย์พยาบาลในหน่วยตรวจโรคตาอันจะเป็นประโยชน์ในการทำงานร่วมกัน
3. เพื่อให้บุคลากรทางการแพทย์พยาบาลนำความรู้เรื่องการสื่อสารระหว่างบุคคลไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล

วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม เพื่อให้บุคลากรทางการแพทย์พยาบาล

- 1.อธิบายทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลได้
- 2.ประยุกต์แนวคิดทฤษฎีการสื่อสารระหว่างบุคคลไปใช้ในการปฏิบัติงานร่วมกับสมาชิกอื่น ๆ ในทีมได้

1.5 กำหนดเนื้อหาของโครงการฝึกอบรม โดยใช้แนวคิดการสื่อสารระหว่างบุคคลของ Devito (2003) ซึ่งประกอบด้วย 7 องค์ประกอบคือ การเป็นคนเปิดเผย การเห็นอกเห็นใจ การสื่อสารทางบวก การร่วมรู้สึก การมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน การแสดงออก และการให้ความสำคัญกับบุคคลอื่น ร่วมกับการฝึกอบรมโดยใช้เทคนิคกลุ่มสัมพันธ์ตามแนวคิดของนิรันดร์ จุลทรัพย์ (2542) และทฤษฎีการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ ตามแนวคิดของ Mani (1994) ซึ่งประกอบด้วย กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ การสร้างสถานการณ์จำลอง การแสดงบทบาทสมมติ การระดมสมอง และการอภิปรายกลุ่ม ในการฝึกอบรม โดยแบ่งเป็น 3 ระยะดังนี้

ขั้นที่ 1 ขั้นการสร้างสัมพันธภาพและสร้างฐานความรู้ ประกอบด้วย

(1)ขั้นเตรียมความพร้อมของบุคลากรทางการแพทย์พยาบาล(4 ชั่วโมง)

- 1.1 ผู้วิจัยชี้แจงวัตถุประสงค์ รายละเอียดในการฝึกอบรม แนะนำวิทยากร และผู้ช่วยวิจัย เพื่อสร้างสัมพันธภาพและบรรยากาศในการทำกิจกรรมกลุ่ม
- 1.2 กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ ผู้วิจัยร่วมกับคณะวิทยากร ดำเนินกิจกรรมเพื่อสร้างสัมพันธภาพและบรรยากาศที่ดีในการทำกิจกรรมกลุ่ม ก่อนนำเข้าสู่การฝึกอบรมโดยเนื้อหาของกิจกรรมกลุ่มดังต่อไปนี้

กิจกรรมที่ 1” รวมใจเป็นหนึ่ง “

วัตถุประสงค์ เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีต่อกันและเตรียมความพร้อมในการฝึกอบรมการฝึกปฏิบัติ

1. ตัดกระดาษเป็นรูปหัวใจเขียนสุภาษิตลงบนรูปหัวใจโดยให้สุภาษิตอยู่ทั้งส่วนบน

และส่วนล่างของรูปหัวใจ.

2. ตัดรูปหัวใจออกเป็น 2 ส่วน
3. แจกส่วนของรูปหัวใจให้แก่สมาชิกคนละส่วน
4. ให้สัญญาณแก่สมาชิกในการหาหัวใจที่เป็นคู่ของตัวเองโดยสังเกตจากสัญลักษณ์ในส่วนของตน
5. ให้เวลา 5 นาทีเพื่อหาคู่ให้พบ
6. ใครสามารถหาคู่ได้เร็วที่สุดเป็นผู้ชนะ

การทำกิจกรรม รวมใจเป็นหนึ่ง เป็นกิจกรรมที่ต้องใช้ทักษะในด้านมนุษยสัมพันธ์ เพื่อให้เกิดความเข้าใจกัน ช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

กิจกรรมที่ 2 วาดภาพด้วยเชือก

วัตถุประสงค์ 1. เพื่อฝึกการสื่อสารที่ชัดเจนระหว่างสมาชิกในกลุ่ม

2. เพื่อฝึกการทำงานร่วมกัน

การฝึกปฏิบัติ

1. แจกเชือกให้สมาชิกทุกคน
2. ผูกเชือกแต่ละเส้นกับดินสอที่แจกให้กลุ่มละ 1 แท่ง
3. สมาชิกใช้มือเพียงข้างเดียวจับปลายเชือกโดยให้ดินสออยู่กึ่งกลางโต๊ะ
4. สมาชิกยืนล้อมเป็นวงกลม
5. วาดรูปสวยงามในเวลา 10 นาที
6. กลุ่มที่วาดรูปได้สวยงามที่สุดเป็นผู้ชนะ

การฝึกกิจกรรมวาดรูปด้วยเชือกนี้ เป็นการฝึกทักษะการสื่อสารในกลุ่มในการส่งต่อความหมาย หรือส่งต่อความคิดความรู้สึกไปยังสมาชิกอื่นๆในการร่วมมือกันทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย

1.3 การบรรยายให้ความรู้เรื่อง “ทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล” ตามแนวคิดทฤษฎีของ Devito (2003) โดยวิทยากรที่มีความรู้ความชำนาญในเรื่องการสื่อสารระหว่างบุคคล โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้เรื่องการสื่อสารทั่วไป ความหมาย ความสำคัญ กระบวนการ และการสื่อสารระหว่างบุคคล

2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมนำความรู้เรื่องการสื่อสารระหว่างบุคคลไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน
3. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างสมาชิกในทีม

ขั้นที่ 2 ฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล (3 ชั่วโมง)

โดยผู้วิจัย ผู้ช่วยวิจัยและคณะวิทยากรจัดกิจกรรมกลุ่มโดยสร้างสถานการณ์จำลอง การสื่อสารระหว่างบุคคล รวม 7 กิจกรรม (กิจกรรมที่3-9)ตามแนวคิดองค์ประกอบทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลของDevito (2003) ทั้ง 7 องค์ประกอบ ดังนี้

กิจกรรมที่ 3 “อยากบอกความจริงให้โลกรู้” เป็นสถานการณ์จำลองแนวคิดเรื่อง การเป็นคนเปิดเผย

กิจกรรมที่ 4 “ใครเล่าจะเข้าใจเรา”เป็นสถานการณ์จำลองแนวคิดเรื่องการเห็นอกเห็นใจ

กิจกรรมที่ 5 “คิดดี พูดดี” เป็นสถานการณ์จำลองแนวคิดเรื่อง การสื่อสารทางบวก

กิจกรรมที่ 6 “ใจเขาใจเรา”เป็นสถานการณ์จำลองแนวคิดเรื่อง การร่วมรู้สึก

กิจกรรมที่ 7 “ถ้อยทีถ้อยอาศัย”เป็นสถานการณ์จำลองแนวคิดเรื่อง การมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน

กิจกรรมที่ 8 “น้ำใสใจจริง”เป็นสถานการณ์จำลองแนวคิดเรื่อง การแสดงออก

กิจกรรมที่ 9 “คุณคือคนสำคัญ”เป็นสถานการณ์จำลองแนวคิดเรื่อง การให้ความสำคัญกับบุคคลอื่น ดังรายละเอียดดังนี้

กิจกรรมที่ 3 การฝึกทักษะการสื่อสารที่เป็นคนเปิดเผย เรื่อง “อยากบอกความจริงให้โลกรู้”

วัตถุประสงค์ เพื่อสร้างความไว้วางใจแก่สมาชิกในทีม

การฝึกปฏิบัติ การบอกข้อมูลของตนแก่สมาชิก

การบอกความรู้สึกของตนแก่สมาชิก

การบอกความคิดของตนแก่สมาชิก

สถานการณ์ที่ 1 เข้าวันหนึ่ง ณ. หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอภิเชษฐ มีผู้ป่วยมาตรวจ

จำนวนมากประมาณ 150 คน ทำให้การทำงานในวันนั้นค่อนข้างวุ่นวายเพราะมีคนทำงานเพียง 4

คน น.ส.กุหลาบ เป็นพยาบาลคนเดียวที่ต้องทำงานจุดเตรียมตรวจซึ่งปกติต้องมี 2 คน เมื่อส่ง

ผู้ป่วยไปพบแพทย์ พบว่าการบันทึกผลการเตรียมตรวจ บันทึกผลมาไม่เรียบร้อย ทำให้ผู้ป่วยต้อง

เสียเวลากลับไปยังจุดเตรียมตรวจและทำการตรวจซ้ำอีกครั้ง น.ส. มรกตซึ่งทำงานที่จุดช่วยแพทย์

จึงไปแจ้งหัวหน้าว่าจุดเตรียมตรวจทำงานไม่เรียบร้อย และบ่นให้ผู้ร่วมงานคนอื่นฟังเกี่ยวกับเรื่องนี้

กิจกรรมที่ 4 การฝึกทักษะการสื่อสารแบบเห็นอกเห็นใจ เรื่อง “ใครเล่าจะเข้าใจเรา”

- วัตถุประสงค์**
1. เพื่อฝึกทักษะการแสดงความเห็นอกเห็นใจต่อสมาชิกในทีม
 2. เพื่อฝึกทักษะการเข้าใจความรู้สึกและอารมณ์ ของผู้อื่น

การฝึกปฏิบัติ การแสดงความเห็นอกเห็นใจของตนแก่สมาชิก
การเข้าใจความรู้สึกของสมาชิก

สถานการณ์ที่ 2

เข้าวันหนึ่ง ณ. หน่วยตรวจผู้ป่วยนอก เนื่องจากในระยะ 1 สัปดาห์ที่ผ่านมาทำงานผิดพลาดบ่อยครั้งมากทำให้อารีซึ่งเป็นเพื่อนร่วมงานสงสัย จึงสอบถามถึงสาเหตุ ซึ่งธิดาได้ชี้แจงให้ฟังว่า ขณะนี้ตนรู้สึกเครียดมากจากปัญหาสุขภาพ เนื่องจากเพิ่งตรวจพบว่าตนเป็นโรคตับอักเสบที่มีแนวโน้มที่จะกลายเป็นมะเร็งตับค่อนข้างสูง ทำให้รู้สึกกลัวและเกรงจะอายุสั้น นอกจากนี้ยังรู้สึกเป็นห่วงลูกที่ยังอายุเพียง 1 ขวบ ถ้าตนเสียชีวิตแล้วไม่รู้ลูกจะเป็นอย่างไร ทำให้คิดกังวลอยู่ตลอดเวลาจึงไม่มีสมาธิในการทำงาน อารีจึงปลอบโยนธิดาว่า “อย่าคิดมาก คงไม่เป็นมะเร็งหรอก” พุดและจับมือธิดา

กิจกรรมที่ 5 การฝึกทักษะการสื่อสารทางบวก เรื่อง “คิดดี พุดดี”

- วัตถุประสงค์**
1. เพื่อฝึกทักษะการมีทัศนคติที่เป็นบวกต่อตนเองและผู้อื่น
 2. เพื่อฝึกทักษะการสื่อสารที่แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของผู้อื่นในทางบวก

การฝึกปฏิบัติ การสื่อสารที่แสดงถึงทัศนคติที่เป็นบวกของตนต่อผู้อื่น
พฤติกรรมสื่อสารที่ให้ความสำคัญกับผู้อื่น

สถานการณ์ที่ 3

ในการทำงานที่หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกโรคตาโรงพยาบาลอภิเชษฐุ์ วันนี้เป็นวันครุทำให้มีผู้ป่วยมารับการตรวจเป็นจำนวนมาก สุขภาพมาทำงานสายถึง 40 นาที ทำให้กรุณาและชวนชมต้องทำงานหนักเพิ่มขึ้น ชวนชมรู้สึกไม่พอใจที่สุขภาพมาสาย เพราะทำให้ชวนชมเหนื่อยแต่กรุณาคิดว่าสุขภาพคงมีเหตุจำเป็นจริงๆที่ทำให้มาทำงานสาย เมื่อสุขภาพมาถึงก็รีบทำงานต่างๆ ที่มีสีหน้าซีดมากและรู้สึกเหนื่อยโดยยังไม่ได้บอกเพื่อนร่วมงานถึงสาเหตุที่มาสายเนื่องจากท้องเสีย เมื่อกรุณาเห็นสุขภาพหน้าซีดมากจึงซักถามและบอกให้ไปนอนพัก แต่ชวนชมกลับคิดว่าสุขภาพแกล้งทำเพื่อหลบเลี่ยงความผิดที่มาสายจึงไม่ให้ความช่วยเหลือใดๆ แก่สุขภาพ และคิดในใจว่าสุขภาพคงไม่ได้ท้องเสียจริง

กิจกรรมที่ 6 การฝึกทักษะการร่วมรู้สึก เรื่อง “ใจเขา ใจเรา”

วัตถุประสงค์ 1. เพื่อฝึกทักษะการฟังของสมาชิกในทีม

2. เพื่อฝึกการแสดงพฤติกรรมร่วมรู้สึกในการให้ความสนใจผู้อื่น

การฝึกปฏิบัติ การฝึกการร่วมรู้สึกโดยการให้ความสนใจและตั้งใจฟังผู้อื่น

สถานการณ์ที่ 4 ในการประชุมเพื่อปรับปรุงการทำงานในหน่วยงานใหม่นั้น มีสมาชิกเข้าร่วมประชุม 4 คน ทุกคนต่างก็ได้เสนอปัญหาของตนและให้เพื่อนร่วมแสดงความคิดเห็น ซึ่งเมื่อ น.ส. มธุรสพูดเรื่องของตนเรียบร้อยแล้ว ก็เปิดโอกาสให้ น.ส. ลัดดาพูด แต่น.ส. มธุรสคิดว่าปัญหาของตนมีแนวทางแก้ไขแล้วจากการที่เพื่อนๆ ช่วยกันระดมสมอง จึงไม่สนใจที่จะฟังเพื่อนร่วมงานพูดและนั่งหลับ น.ส. ลัดดารู้สึกว่า น.ส. มธุรสไม่มีน้ำใจที่จะช่วยกันในการแก้ไขปัญหาต่างๆ อย่างแท้จริง

กิจกรรมที่ 7 การฝึกทักษะการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันเรื่อง “ถ้อยที่ถ้อยอาศัย”

วัตถุประสงค์ 1. เพื่อให้มีทักษะการสื่อสารที่มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้อื่น

2. เพื่อให้สามารถแสดงบทบาทการเป็นผู้พูดและผู้ฟังที่ดีในทีม

การฝึกปฏิบัติ การฝึกทักษะการสื่อสารที่สร้างความพึงพอใจต่อกัน

การฝึกแสดงบทบาทผู้พูดและบทบาทผู้ฟัง

สถานการณ์ที่ 5 ในหอผู้ป่วยแห่งหนึ่ง ขณะนั้นเป็นเวลาพักกลางวัน ภายหลังจากการทำงานที่เหน็ดเหนื่อย ทุกคนกำลังนั่งรับประทานขนมและพูดคุยกันถึงเรื่องใช้หวัดนกดอย่างกว้างขวางโดยต่างก็ผลัดกันพูดผลัดกันฟัง สารภีนั่งคุยอยู่ด้วย แต่สนใจเรื่องคลื่นสีนามิมากกว่าจึงพูดเรื่องสีนามิขึ้นมาเมื่อเพื่อนพูดใช้หวัดนกดต่อ สารภีก็จะตัดบทและคุยเรื่องสีนามิอีก เพื่อนๆ บางคนจึงเงียบไป สารภีจึงพูดเรื่องสีนามิต่อไป

กิจกรรมที่ 8 การฝึกทักษะการแสดงออก เรื่อง “น้ำใสใจจริง”

วัตถุประสงค์ 1. เพื่อฝึกทักษะการแสดงออกทางความคิดและความรู้สึกที่ดีต่อเพื่อนสมาชิก

2. เพื่อฝึกทักษะการใช้ I message

การฝึกปฏิบัติ การฝึกทักษะการแสดงออกที่ดีในการสื่อสาร

สถานการณ์ที่ 6 ในการประชุมกลุ่มกิจกรรม 5 ส ในหน่วยงานหนึ่ง มีการพูดคุยกันถึงปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ที่มีต่อการทำกิจกรรม ในกลุ่ม” ฟ้าสีคราม” มีการแสดงความคิดเห็นอย่างกว้างขวางในการประชุมนี้ กนกพรกล่าวตำหนิไปทุกเรื่อง เมื่อประธานถามถึงแนวทางที่จะทำให้ดีกว่านี้ควรทำอย่างไร กนกพรไม่สามารถตอบได้ ในขณะที่ขณะที่ ปิยมนต์นั่งฟังเพื่อนสมาชิกกล่าวแสดงความคิดเห็นอย่างตั้งใจและเข้าใจถึงความคิดและความรู้สึกของเพื่อนหลายคนทีรู้สึกท้อใจในการ

ทำกิจกรรม 5ส ช่วยให้เห็นที่ตรงประเด็น ทำให้ประธานขบใจปียมนต์ที่ได้ให้ข้อเสนอที่เป็นประโยชน์ต่อกลุ่ม

กิจกรรมที่9 การฝึกทักษะการให้ความสำคัญกับบุคคลอื่น เรื่อง “คุณคือคนสำคัญ”

- วัตถุประสงค์** 1. เพื่อฝึกทักษะการให้ความสำคัญต่อเพื่อนสมาชิก เช่น การให้ความเกรงใจ
2. เพื่อฝึกทักษะการใช้คำถามปลายเปิด

การฝึกปฏิบัติ การฝึกทักษะการสนทนาที่มีการปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

สถานการณ์ที่ 7 ในหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกแห่งหนึ่ง ปราณีกำลังคุยกับวิมาลาถึงการแก้ไขปัญหาต่างๆในหน่วยงานโดยปกติปรานีจะให้ความสนใจเฉพาะในเรื่องที่ตนรับผิดชอบ และมักจะนำไปคุยกับเพื่อนร่วมงานเพื่อขอความเห็นร่วมกัน ในขณะที่เดียวกันก็จะแสดงความคิดเห็นของตนแก่เพื่อนเป็นระยะๆ และในวันนี้ปรานีต้องการจะคุยเรื่องการทำแผลในหน่วยของตนอย่างเดียว จึงไม่เปิดโอกาสให้วิมาลาคุยปัญหาของวิมาลาเลย วิมาลาจึงบอกกับปรานีว่าขอให้ตนได้พูดบ้าง

ในการฝึกปฏิบัตินี้ ผู้วิจัยได้แบ่งผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็น 4กลุ่มแต่ละกลุ่มมีผู้วิจัย ผู้ช่วยวิจัย และคณะวิทยากรเป็นวิทยากรประจำกลุ่ม ให้แต่ละกลุ่มศึกษาสถานการณ์จำลองที่ผู้วิจัยได้กำหนดไว้ทั้ง 7 สถานการณ์ ให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมแสดงบทบาทสมมุติโดยคัดเลือกสมาชิก2-4 คนเป็นผู้แสดงการสื่อสารตามสถานการณ์จำลองที่ได้กำหนดให้ทั้ง 7 สถานการณ์ สมาชิกที่เหลือเป็นผู้สังเกตการณ์ โดยผู้แสดงพฤติกรรมสื่อสารจะสะท้อนให้เห็นถึงการเป็นคนเปิดเผย การเห็นอกเห็นใจ การสื่อสารทางบวก การร่วมรู้สึก การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดี การแสดงออกและการให้ความสำคัญกับบุคคลอื่น ทั้งนี้ในแต่ละสถานการณ์จะมีการแสดงการสื่อสารที่ตรงกันข้าม เพื่อสะท้อนให้ผู้ฝึกอบรมได้เห็นและเปรียบเทียบลักษณะการสื่อสารระหว่างบุคคลที่ถูกต้องและไม่ถูกต้องในเวลาเดียวกัน จากนั้นผู้แสดงและผู้สังเกตการณ์จะกล่าวแสดงความรู้สึก และสมาชิกในกลุ่มร่วมกันอภิปรายถึงทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลในแต่ละสถานการณ์

ประธานกลุ่มสรุปผลดีของการสื่อสารแต่ละองค์ประกอบ ที่ส่งเสริมสนับสนุนการทำงานเป็นทีม รวมเวลา 1 ชั่วโมง 45 นาที

ขั้นที่ 3 ค้นหาแนวทางการสื่อสารระหว่างบุคคลสู่การปฏิบัติ

สมาชิกทุกคนระดมสมองอภิปรายทักษะการสื่อสารทั้ง 7 องค์ประกอบ ที่ส่งเสริมการทำงานร่วมกันให้ประสบผลสำเร็จ ตลอดจนปัญหา อุปสรรคการสื่อสารต่างๆ ในหน่วยงานเพื่อ

กำหนดแนวทางการสื่อสารระหว่างบุคคลตามแนวคิดของ Devito (2003) นำสู่การทดลองปฏิบัติ รวมเวลา 1 ชั่วโมง 15 นาที โดยใช้ใบงานกิจกรรมการอภิปรายกลุ่มในการทำกิจกรรมนี้

ระยะที่ 2 ระยะดำเนินการ

นำแนวทางการสื่อสารระหว่างบุคคลไปทดลองปฏิบัติจริง เป็นเวลา 4 สัปดาห์ ดังนี้

ขั้นที่ 1 การนำแนวทางการสื่อสารระหว่างบุคคลไปใช้ในการปฏิบัติงานจริงในหน่วยตรวจโรคตา เป็นเวลา 1 สัปดาห์ และนัดพบครั้งต่อไปวันอังคารถัดไป

ขั้นที่ 2 การประเมินและปรับปรุงแนวทางการสื่อสาร ครั้งที่ 1 (ใช้เวลา 1 ชั่วโมง)

หลังจากบุคลากรทางการแพทย์พยาบาลนำทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลไปทดลองปฏิบัติเป็นเวลา 1 สัปดาห์ ผู้วิจัยนัดประชุมกลุ่มเพื่อให้สมาชิกได้พูดคุยอภิปราย แสดงความคิดเห็น นำเสนอปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะต่าง ๆ จากการนำทักษะการสื่อสารไปใช้ในการปฏิบัติงาน ร่วมกันสรุปแนวทางการสื่อสารระหว่างบุคคลที่นำไปใช้ในการปฏิบัติงาน พร้อมมอบหมายให้บุคลากรทางการแพทย์พยาบาลบันทึกการสื่อสารของตนเอง โดยใช้แบบรายงานตนเอง เรื่องการสื่อสารระหว่างบุคคล ส่วนผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัยสุ่มสังเกตพฤติกรรมสื่อสารของบุคลากรทางการแพทย์พยาบาล โดยสุ่มทั้งคนและสุ่มทั้งเวลาโดยใช้แบบสังเกตพฤติกรรมสื่อสาร และนัดพบสมาชิกในวันอังคารสัปดาห์ต่อไป

ขั้นที่ 3 การประเมินและปรับปรุงแนวทางการสื่อสาร ครั้งที่ 2 (ใช้เวลา 1 ชั่วโมง)

ผู้วิจัยร่วมประชุมกับบุคลากรทางการแพทย์พยาบาลสอบถามถึงปัญหาและอุปสรรคในการนำแนวทางการสื่อสารที่ได้รับการเสนอแนะจากครั้งที่ 1 ไปทดลองใช้ในการปฏิบัติงานนอกจากนี้ มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นทั่วไป และอภิปรายร่วมกันถึงปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ในการนำไปปฏิบัติ สรุปเป็นข้อเสนอแนะแนวทางการสื่อสารระหว่างบุคคลของหน่วยงาน

และนัดพบครั้งต่อไปในวันอังคารสัปดาห์ต่อไป โดยบุคลากรทางการแพทย์พยาบาลยังคงบันทึกแบบรายงานตนเอง ส่วนผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัยสุ่มสังเกตการสื่อสารของบุคลากรโดยสุ่มทั้งคนและเวลาเช่นเดิม

ขั้นที่ 4 การประเมินและปรับปรุงแนวทางการสื่อสาร ครั้งที่ 3 (ใช้เวลา 1 ชั่วโมง)

ผู้วิจัยร่วมประชุมกับบุคลากรทางการแพทย์ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและอภิปรายถึงผลของการนำทักษะการสื่อสารไปใช้ในการปฏิบัติงานตลอดระยะเวลา 3 สัปดาห์ ปัญหาและอุปสรรคต่างๆต่อการนำทักษะการสื่อสารไปปฏิบัติ เปิดโอกาสให้สมาชิกได้เสนอแนะแนวทางการสื่อสารที่เหมาะสมและให้นำไปทดลองปฏิบัติต่ออีก 1 สัปดาห์ และนัดพบครั้งต่อไปในวันอังคารสัปดาห์ต่อไป โดยบุคลากรทางการแพทย์ยังคงบันทึกแบบรายงานตนเอง ส่วนผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัยสุ่มสังเกตการสื่อสารของบุคลากรเช่นเดิม

ระยะที่ 3 ระยะประเมินผล

ผู้วิจัยประชุมร่วมกับบุคลากรทางการแพทย์ โดยให้บุคลากรสรุปความรู้ที่ได้รับจากโปรแกรมฝึกอบรมผู้วิจัยสรุปประเด็นหลักทั้ง 7 องค์ประกอบของแนวคิดการสื่อสารระหว่างบุคคล จากนั้นสมาชิกร่วมกันกำหนดแนวทางการสื่อสารระหว่างบุคคลเพื่อจัดทำเป็นคู่มือการสื่อสารของหน่วย และสมาชิกประเมินโปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลและให้ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยทำการประเมินการทำงานเป็นทีมหลังการใช้โปรแกรม (Post-test)

1.6 กำหนดเนื้อหาของแผนการสอนและคู่มือทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล ทั้งแผนการสอนและคู่มือการสื่อสารระหว่างบุคคลจัดทำขึ้นโดยใช้แนวคิดทฤษฎีการสื่อสารระหว่างบุคคลของ Devito (2003)

แผนการสอน สำหรับวิทยากรใช้สอนบุคลากรทางการแพทย์เรื่องทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลประกอบด้วยความรู้เกี่ยวกับการสื่อสารทั่วไป ความรู้เรื่องการสื่อสารระหว่างบุคคลตามแนวคิดของ Devito (2003) และตัวอย่างกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์และสถานการณ์จำลอง

คู่มือการสื่อสารระหว่างบุคคล เป็นคู่มือสำหรับบุคลากรทางการแพทย์ทุกคนที่เข้ารับการฝึกอบรม ประกอบด้วย ความรู้เรื่องการสื่อสารทั่วไป ความรู้เรื่องการสื่อสารระหว่างบุคคลตามแนวคิดของ Devito (2003) ตัวอย่างกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์และสถานการณ์จำลองทั้ง 7 สถานการณ์ สำหรับให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมใช้เป็นคู่มือในการแสดงบทบาทสมมติและอภิปรายกลุ่มขณะฝึกปฏิบัติทักษะการสื่อสารทั้ง 7 ทักษะคือ การเป็นคนเปิดเผย การเห็นอกเห็นใจ การสื่อสารทางบวก การร่วมรู้สึก การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน การแสดงออก และการให้ความสำคัญกับบุคคลอื่น และให้สมาชิกในแต่ละทีมร่วมกันระดมสมองเพื่ออภิปรายถึงการใช้ทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล และสรุปแนวทางการสื่อสารระหว่างสมาชิกในทีมร่วมกัน

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการทดลอง

การตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา ผู้วิจัยนำโปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล แผนการสอน คู่มือการสื่อสารระหว่างบุคคลและ ใบงานกิจกรรมการอภิปรายกลุ่มไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่านซึ่งเป็นนักวิชาการในตำแหน่งอาจารย์พยาบาลที่เป็นผู้บริหาร 2 ท่าน เป็นอาจารย์แพทย์ที่เป็นผู้บริหาร 2 ท่าน และผู้บริหารที่เป็นหัวหน้าหน่วยตรวจผู้ป่วยนอก 1 ท่าน (ดังรายนามในภาคผนวก ก) ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา ความชัดเจนและความเหมาะสมของคำถาม และสำนวนภาษาที่ใช้ในโปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล แผนการสอน และคู่มือการสื่อสารระหว่างบุคคล ผ่านเกณฑ์การยอมรับจากผู้ทรงคุณวุฒิ 4 ใน 5 ท่าน ได้ผลการตรวจสอบดังนี้

1.1 **โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล** มีการแก้ไขสำนวนภาษา ปรับแก้ขั้นตอนของโปรแกรมและระยะเวลาในแต่ละกิจกรรมเพื่อให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น

1.2 **แผนการสอน** มีการปรับวัตถุประสงค์ให้ชัดเจนสอดคล้องกับโปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล และแก้ไขสำนวนภาษาที่ใช้

1.3 **คู่มือการสื่อสารระหว่างบุคคล** ปรับสำนวนภาษา แก้ไขคำพูดในบางสถานการณ์ให้มีความสอดคล้องกับแนวคิดเพื่อให้สถานการณ์จำลองมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น

นำโปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล แผนการสอน และคู่มือการสื่อสารระหว่างบุคคล ที่ผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหามาพิจารณาพร้อมกับอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อปรับปรุงแก้ไขเนื้อหา สำนวนภาษาอีกครั้ง ก่อนนำไปใช้ในการทดลอง

2. เครื่องมือที่ใช้กำกับการทดลอง

2.1 **แบบทดสอบความรู้** เรื่อง การสื่อสารระหว่างบุคคล ใช้ทดสอบก่อนและหลังการฝึกอบรมทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล

การสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยศึกษาจากตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดทฤษฎีการสื่อสารระหว่างบุคคล ของ Devito (2003) มีข้อทดสอบ 26 ข้อครอบคลุม 7 องค์ประกอบ เป็นข้อสอบชนิดเลือกตอบ 4 ตัวเลือก สร้างตามเนื้อหาและจุดมุ่งหมายของการฝึกอบรมทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. นำแบบทดสอบความรู้ที่สร้างขึ้น ปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา และให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ด้านการบริหาร จำนวน 5 ท่าน(ดังรายนามในภาคผนวก ก) พิจารณาตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา สำนวนภาษาผ่านเกณฑ์การยอมรับจากผู้ทรงคุณวุฒิ 4 ใน 5 ท่าน นำผลการตรวจสอบมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

2. นำแบบทดสอบที่ผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาแล้ว ไปทดลองใช้กับพยาบาลหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกจักษุ โรงพยาบาลศิริราช จำนวน 30 คน ผลการวิเคราะห์พบว่า ข้อสอบจำนวน 26 ข้อ มีข้อสอบ 22 ข้อ มีอำนาจจำแนกและความยากง่ายระหว่าง .2-8 ซึ่งเป็นข้อสอบที่ดี(บุญใจ ศรีสถิตย์นรากร,2544) มีข้อสอบ 4 ข้อ ที่มีอำนาจจำแนกทางลบ และมี 3 ข้อ เป็นข้อสอบที่ยากแต่ไม่มีอำนาจจำแนก

3. ผู้วิจัยร่วมกับอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ พิจารณาดัดข้อสอบทั้ง 4 ข้อที่มีอำนาจจำแนกทางลบออก โดยข้อสอบที่เหลือยังมีเนื้อหาครอบคลุมแนวคิดทฤษฎีการสื่อสารระหว่างบุคคล และปรับข้อคำถามของข้อสอบทั้ง 3 ข้อให้มีความยากง่ายที่เหมาะสมก่อนนำไปใช้ทดสอบกลุ่มตัวอย่าง

2.2 ใบงานกิจกรรมการอภิปรายกลุ่ม ใช้สำหรับผู้ฝึกอบรมในการทำกิจกรรมกลุ่ม โดยใช้ร่วมกับคู่มือการสื่อสารระหว่างบุคคล

2.3 แบบรายงานตนเองในการสื่อสารระหว่างบุคคล ใช้สำหรับผู้เข้ารับการฝึกอบรมบันทึกการนำทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลไปใช้ในการปฏิบัติงานร่วมกับสมาชิกอื่นๆ ในทีม

2.4 แบบสังเกตพฤติกรรมการสื่อสารระหว่างบุคคล ใช้สำหรับผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัยในการสังเกตพฤติกรรมการสื่อสารระหว่างบุคคลของผู้เข้ารับการฝึกอบรมระหว่างปฏิบัติงาน

การสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยสร้างแบบรายงานตนเองและแบบสังเกตพฤติกรรมการสื่อสารระหว่างบุคคลขึ้นตามแนวคิดทฤษฎีการสื่อสารระหว่างบุคคลของ DeVito (2003) และสอดคล้องกับแบบทดสอบความรู้เรื่องการสื่อสารระหว่างบุคคล แต่ละฉบับมีจำนวน 21 ข้อ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

นำแบบรายงานตนเองและแบบสังเกตพฤติกรรมการสื่อสารระหว่างบุคคล ที่สร้างขึ้น ปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิด้านบริหารจำนวน 5 ท่าน(ดังรายนามในภาคผนวก ก) ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา สำนวนภาษา โดยผ่านเกณฑ์การยอมรับจากผู้ทรงคุณวุฒิ 4 ใน 5 ท่าน และปรับแก้สำนวนภาษาตามคำแนะนำ นำแบบสังเกตไปทดลองใช้กับผู้ช่วยวิจัยเพื่อหา

ความเที่ยงของการสังเกต(Interrater Reliability) โดยผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัยสังเกตพฤติกรรมการสื่อสารระหว่างบุคคลของบุคลากรทางการแพทย์พยาบาล จำนวน 10 คน ได้ค่าความเที่ยงของการสังเกตเท่ากับ .80

3.เครื่องมือประเมินผลการทดลอง แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพ การศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ประสบการณ์การทำงานในหน่วยตรวจโรคตา

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามการทำงานเป็นทีม ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยทบทวน ตำรา เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยนำแนวคิดการทำงานเป็นทีมของ Parker(1990) และ Dubnicki (1991) มาสร้างข้อคำถามการทำงานเป็นทีม 4 ด้าน จำนวน 25 ข้อ ดังนี้

ด้านที่ 1 การมีเป้าหมายร่วมกัน ได้แก่ ข้อ 1,7,13 และ 22

ด้านที่ 2 การแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ได้แก่ ข้อ 2,3,6,11,12,15,18,21,23 และ 24

ด้านที่ 3 การได้รับการยอมรับนับถือและไว้วางใจได้แก่ ข้อ 5,8,9,10,17,19 และ 25

ด้านที่ 4 การสนับสนุนซึ่งกันและกัน ได้แก่ ข้อ 4,14,16 และ 20

ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับสิ่งที่ท่านหรือทีมของท่านปฏิบัติมากที่สุด (81.00-100%)

คะแนน 4 หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับสิ่งที่ท่านหรือทีมของท่านปฏิบัติมาก (61.00-80.00%)

คะแนน 3 หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับสิ่งที่ท่านหรือทีมของท่านปฏิบัติปานกลาง(41.00-60.00%)

คะแนน 2 หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับสิ่งที่ท่านหรือทีมของท่านปฏิบัติน้อย (21.00-40.00%)

คะแนน 1 หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับสิ่งที่ท่านหรือทีมของท่านปฏิบัติน้อยที่สุด (1.00-20.00%)

การแปลผลคะแนน มีการคิดคะแนน การทำงานเป็นทีม โดย นำคะแนนของผู้ตอบแต่ละคนมารวมกัน แล้วหาค่าเฉลี่ยโดยใช้หลักการแปลผลค่าเฉลี่ยในการให้ความหมาย คะแนนเฉลี่ยการทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการแพทย์พยาบาลดังนี้ (ประคอง กรรณสูต,2542)

คะแนนเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง การทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง การทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง การทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง การทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง การทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับน้อยที่สุด

การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา(Content validity)

แบบสอบถามการทำงานเป็นทีมที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ผ่านการตรวจสอบเนื้อหา สำนวน ภาษาและปรับปรุงแก้ไขจากอาจารย์ที่ปรึกษา ก่อนนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน ประกอบด้วยนักวิชาการและผู้บริหารทางการแพทย์ สาขาละ 2 ท่านและผู้บริหารทางการแพทย์ที่เป็นหัวหน้าหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกอีก 1 ท่าน (ตั้งรายนามผู้ทรงคุณวุฒิในภาคผนวก ก) ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา ความชัดเจนและความเหมาะสมของคำถาม และการจัดลำดับของเนื้อหา นำผลการพิจารณามาคำนวณค่าดัชนีความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity Index หรือ CVI) ได้ค่าCVI=.86 ซึ่งค่าที่ยอมรับได้ คือ .80 ขึ้นไป(Polit and Hungler,1999) และปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

การตรวจสอบความเที่ยง (Reliability)

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามการทำงานเป็นทีม ไปทดลองใช้กับบุคลากรทางการแพทย์ หน่วยตรวจโรคตา โรงพยาบาลศิริราช ซึ่งมีความคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าความเที่ยง โดยการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/FW Version 11.0 ได้ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามเท่ากับ .90

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ระยะเตรียมการทดลอง

1.1 การเตรียมเครื่องมือ ผู้วิจัยจัดสร้างและปรับปรุงเครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการทดลอง การกำกับการทดลอง การประเมินผลการทดลองสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ตามขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

1.2 ผู้วิจัยทำหนังสือจากคณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยถึง คณบดีคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี เพื่อขออนุมัติทำการศึกษาดูงานโดยชี้แจงรายละเอียดขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการทดลอง และทำหนังสือถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลศิริราชเพื่อขออนุมัติทดลองเครื่องมือวิจัย

1.3 ผู้วิจัยประสานความร่วมมือกับหัวหน้าหน่วยตรวจโรคตา โรงพยาบาลรามาธิบดี ขออำนวยความสะดวกและการสนับสนุนในการทำการวิจัย

1.4 ผู้วิจัยติดต่อวิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญด้านการสื่อสารและการทำกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ เพื่อให้ความรู้แก่กลุ่มตัวอย่างที่เข้ารับการฝึกอบรม

1.5 เตรียมกลุ่มตัวอย่างโดยผู้วิจัยประสานความร่วมมือกับหัวหน้าหน่วยตรวจโรคตาโรงพยาบาลรามาริบัติในการประชุมชี้แจง เพื่อขอความร่วมมือจากบุคลากรทางการแพทย์และได้รับความร่วมมือและเต็มใจจากบุคลากรในการเข้าร่วมโปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล โดยผู้วิจัยได้ชี้แจงถึงวัตถุประสงค์การวิจัย แนะนำขั้นตอนการฝึกอบรม วัน เวลาและสถานที่ในการฝึกอบรม การติดตามผลหลังการฝึกอบรม ทั้งนี้มีบุคลากร 2 คนที่ไม่สามารถเข้าร่วมฝึกอบรมได้ผู้วิจัยจึงไม่ได้นำเข้าโครงการ แต่ทั้ง 2 คนก็ยินดีให้ความช่วยเหลือในการเก็บรวบรวมแบบสอบถามและปฏิบัติงานแทนในขณะที่ยังเข้ารับการฝึกอบรมประชุมกลุ่ม

1.6 เตรียมผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัย ดังนี้

1.6.1 ผู้วิจัยศึกษาตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารระหว่างบุคคล วิธีการจัดการฝึกอบรม เทคนิคการทำกิจกรรมกลุ่มและจัดทำโปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล

1.6.2 จัดทำโปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลซึ่งประกอบด้วยโครงการฝึกอบรมทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล แผนการสอน และคู่มือการสื่อสารระหว่างบุคคล

1.6.3 จัดทำเครื่องมือกำกับการทดลอง และเครื่องมือประเมินผลการทดลอง

1.6.4 เตรียมสถานที่ อุปกรณ์ เอกสารต่างๆในการฝึกอบรม

1.6.5 เตรียมความพร้อมของผู้ช่วยวิจัย ซึ่งเป็นพยาบาลที่ยินดีร่วมมือในการทำวิจัย โดยผู้วิจัยชี้แจงและทำความเข้าใจเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ วัน เวลาและกำหนดการฝึกอบรมให้ผู้ช่วยวิจัยทราบล่วงหน้าและนำเนื้อหาโครงร่างวิทยานิพนธ์ โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล อธิบาย ชี้แจงและทำความเข้าใจกับผู้ช่วยวิจัย

2. ระยะเวลาดำเนินการทดลอง

2.1 ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลก่อนการฝึกอบรมดังนี้

2.1.1 ประเมินการทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการแพทย์พยาบาลครั้งที่ 1 ก่อนการใช้โปรแกรมในวันที่ 21 มกราคม 2548 (Pre-test ครั้งที่ 1)

2.1.2 ประเมินการทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการแพทย์พยาบาลครั้งที่ 2 ก่อนการใช้โปรแกรม ในวันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2548 (Pre-test ครั้งที่ 2 ห่างจากครั้งแรก 4 สัปดาห์)

2.1.3 ประเมินความรู้เรื่องการสื่อสารระหว่างบุคคล ก่อนการใช้

โปรแกรมในวันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2548 (Pre-test)

2.2 ดำเนินการฝึกอบรมตามโปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลในวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2548 และประชุมกลุ่มหลังการอบรมอีก 4 ครั้ง โดยดำเนินกิจกรรมรวม 5 ครั้ง ใช้เวลาทั้งสิ้นรวม 12 ชั่วโมงโดยแบ่งเป็น 2 ระยะโดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

การฝึกอบรมทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล

ดำเนินการฝึกอบรมใน วันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2548 ณ ห้องประชุม ABC ศูนย์การแพทย์ศิริกิติ คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี เวลา 8.00-16.00 น โดยผู้วิจัย วิทยากร และผู้ช่วยวิจัย เป็นผู้ฝึกอบรมร่วมกัน ในภาคเช้าเป็นการทำกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์และการบรรยายความรู้เรื่องทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล ส่วนภาคบ่ายเป็นการทำกิจกรรมกลุ่ม โดยมีรายละเอียดของแต่ละขั้นตอนการฝึกดังนี้

ขั้นที่ 1 การสร้างสัมพันธภาพและสร้างฐานความรู้ (4 ชั่วโมง)ประกอบด้วย

- 1.1 การเตรียมความพร้อมของบุคลากรทางการแพทย์ที่เข้ารับการฝึกอบรม
- 1.2 จัดกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ เพื่อสร้างสัมพันธภาพระหว่างผู้เข้ารับการฝึกอบรมกับผู้วิจัย (นรินทร์ จุลทรัพย์, 2542)

ในการทำกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ ผู้วิจัยสังเกตพบว่า สมาชิกให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรมเป็นอย่างดี ทำให้บรรยากาศเป็นไป อย่างสนุกสนานและเป็นมิตร

- 1.3 การบรรยายให้ความรู้เรื่องทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลที่จะส่งเสริมให้บุคลากรมีการทำงานเป็นทีมได้แก่ การเป็นคนเปิดเผย การเห็นอกเห็นใจ การสื่อสารทางบวก การร่วมรู้สึก การมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน การแสดงออก และการให้ความสำคัญกับบุคคลอื่น โดยวิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญในเรื่องการสื่อสาร

ในการบรรยายความรู้เรื่องการสื่อสารซึ่งเป็น ความรู้ที่ค่อนข้างเป็นนามธรรมสูง ทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีการซักถามวิทยากรในหลายประเด็นและมีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์การสื่อสารที่ผู้เข้ารับการอบรมเห็นว่าน่าจะเป็นประโยชน์ในการนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน หรือในครอบครัว มีการพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันอย่างกว้างขวางจนถึงเวลา 12.35 น.

- 1.4 จัดฝึกอบรมทักษะการสื่อสาร ทั้ง 7 องค์ประกอบ (3 ชั่วโมง) โดยใช้แนวคิดการเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ ร่วมกับการทำกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ การสร้างสถานการณ์จำลอง การแสดงบทบาทสมมุติ การอภิปรายกลุ่มและการระดมสมอง โดยแบ่งผู้เข้ารับการฝึกอบรม ออกเป็น 4

กลุ่มกลุ่มละ 8 คน แต่ละกลุ่มประกอบด้วย พยาบาล ผู้ช่วยพยาบาล และเจ้าหน้าที่ธุรการ โดยมี ผู้วิจัย วิทยาการ และผู้ช่วยวิจัยเป็นวิทยากรประจำกลุ่ม

การกำกับการทดลอง ในการแสดงบทบาทสมมุติ ผู้วิจัยให้แต่ละกลุ่มใช้ ใบงานกิจกรรมการอภิปรายกลุ่ม เป็นเครื่องมือกำกับการทดลองซึ่งผลการใช้ใบงานช่วยให้แต่ละกลุ่ม มีการตั้ง ประธานเพื่อควบคุมการประชุมกลุ่ม และกระตุ้นสมาชิกทุกคนให้ร่วมกันอภิปราย แสดงความคิดเห็นกันอย่างเสรี โดยมีเลขานุการกลุ่มเป็นผู้บันทึก แล้วจึงนำความคิดเห็นมาร่วมกันวิเคราะห์ ปรับปรุง เพื่อให้ได้ความคิดสร้างสรรค์ในเรื่องนั้น ทำให้ผลที่ได้เป็นข้อสรุปที่มาจากความคิดเห็นของทุกคนประธานจะสรุปแนวทางการสื่อสารที่ถูกต้องในแต่ละสถานการณ์ ตามความคิดเห็นของแต่ละกลุ่ม และเลขานุการกลุ่มจะเป็นผู้นำเสนอต่อที่ประชุมทั้งหมดในลำดับต่อมา ซึ่งในการประชุมใหญ่หลังจากทุกกลุ่มนำเสนอแนวทางการสื่อสารระหว่างบุคคลแต่ละองค์ประกอบแล้ว ประเด็นการสื่อสารแบบเห็นอกเห็นใจเป็นประเด็นที่มีการเสนอความคิดเห็นมากที่สุดซึ่งทุกคนให้ความสนใจเป็นพิเศษ เนื่องจากการสื่อสารแบบเห็นอกเห็นใจในปัจจุบัน มักจะแสดงการเห็นอกเห็นใจออกมาในลักษณะการตัดสินคู่สนทนาว่าขณะนี้รู้สึกอย่างไรและควรปฏิบัติอย่างไร ซึ่งสมาชิกแสดงความคิดเห็นว่าควรแก้ไขให้การแสดงออกเป็นการแสดงถึงความเข้าใจความรู้สึกของผู้พูดในขณะนั้นโดยไม่ควรพูดว่าคู่สนทนาควรทำอย่างไร จึงจะเป็นการแสดงความคิดเห็นที่แท้จริง ซึ่งมีการอภิปรายกันอย่างกว้างขวางทำให้การฝึกอบรมใช้เวลาจนถึง 16.45 น.

ขั้นที่ 2 ค้นหาแนวทางในการปฏิบัติเพื่อนำไปใช้ในสถานการณ์จริง

หลังการทำกิจกรรมกลุ่ม การเรียนรู้จากสถานการณ์จำลอง และการแสดงบทบาทสมมุติแล้ว บุคลากรทางการพยาบาลที่เข้ารับการฝึกอบรม ร่วมกันอภิปรายถึงทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลตามสถานการณ์ที่กำหนดให้และเสนอปัญหาทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลที่พบขณะปฏิบัติงาน อภิปราย ระดมสมองหาวิธีการแก้ไขปัญหาจากการสื่อสารและร่วมกันกำหนดแนวทางในการนำทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลไปสู่การปฏิบัติ

การกำกับการทดลอง

ผู้วิจัยกำกับการทดลองโดยการทดสอบความรู้ เรื่องการสื่อสารระหว่างบุคคล หลังการอบรม(Post-test) เพื่อทดสอบว่าผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ ความเข้าใจและทราบความหมาย ความสำคัญ องค์ประกอบและทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลเพียงใด ก่อนนำทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลไปปฏิบัติจริง

เครื่องมือที่ใช้ในการกำกับการทดลองในขั้นนี้คือ แบบทดสอบความรู้เรื่องการสื่อสารระหว่างบุคคล โดยกำหนดเกณฑ์การพิจารณาว่าผู้ที่มี คะแนนการทดสอบความรู้เรื่องการสื่อสารระหว่างบุคคลต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยหลังสอน ($\bar{x} = 14.78$ หรือ 60%) ผู้วิจัยจะให้ความรู้เพิ่มเติมเป็นรายบุคคล จากผลการทดสอบความรู้เรื่องการสื่อสารระหว่างบุคคลหลังฝึกอบรม (Post-test) พบว่ามีผู้ได้คะแนนต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยหลังสอน 1 คน ผู้วิจัยจึงให้ความรู้ซ้ำเป็นส่วนบุคคลในวันที่ 24 กุมภาพันธ์เวลา 13.30-14.30น.และทดสอบความรู้ซ้ำ พบว่าคะแนนผ่านเกณฑ์60% และเมื่อเปรียบเทียบคะแนนความรู้เรื่องการสื่อสาร ก่อนและหลังการฝึกอบรม พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 (P value<.05) โดยคะแนนหลังฝึกอบรมสูงกว่าก่อนฝึกอบรม (ก่อนสอน $\bar{X}=10.47$, S.D.= 1.917, หลังสอน $\bar{X}=14.78$, S.D.= 1.518)

ระยะที่ 2 ระยะดำเนินการ (สัปดาห์ที่ 5-7) ดำเนินการดังนี้

ขั้นที่ 1 การนำแนวทางการสื่อสารไปปฏิบัติ

การนำแนวทางทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลที่ได้ร่วมกันแสดงความคิดเห็นไปสู่การปฏิบัติในหน่วยตรวจโรคตาเป็นเวลา 1 สัปดาห์

ขั้นที่ 2 การประเมินผลและปรับปรุงแนวทางการสื่อสาร ครั้งที่ 1(1 ชั่วโมง)

พบครั้งที่ 1 หลังจากบุคลากรทางการแพทย์ได้ทดลองนำทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลไปปฏิบัติเป็นเวลา 1 สัปดาห์ ผู้วิจัยเข้าร่วมประชุมกับผู้เข้ารับการฝึกอบรมในวันอังคาร เวลา13.30-14.30น. เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคต่างๆที่เกิดขึ้นระหว่างการทดลองปฏิบัติ และกำหนดแนวทางปฏิบัติร่วมกันใหม่

ในสัปดาห์แรกของการนำทักษะการสื่อสารไปปฏิบัติ สมาชิกมีความตั้งใจในการนำทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลไปใช้อย่างกว้างขวาง ทำให้บรรยากาศการสื่อสารมีความตื่นตัวมากขึ้น และพบว่า มีปัญหาการสื่อสาร2ด้านคือ การแสดงความคิดเห็นนอกเหนือใจ และการกระตุ้นให้ผู้อื่นแสดงความคิดเห็น เนื่องจากการใช้คำพูดในการแสดงความคิดเห็นสมาชิกส่วนใหญ่มักใช้คำพูดปลอบใจ และมุ่งไปที่การพูดให้คู่สนทนาคลายความวิตกกังวลหรือผ่อนคลายความเครียดจากการอธิบายกลุ่ม สมาชิกเสนอว่าทักษะการสื่อสารแบบเห็นอกเห็นใจที่เหมาะสมนั้นผู้พูดอาจไม่ต้องกล่าวเสนอวิธีการใดๆแก่คู่สนทนา แต่อาจแสดงอาการหรือพฤติกรรมที่เห็นอกเห็นใจให้เหมาะสมเท่านั้น เช่น การตั้งใจฟัง การมองหน้าผู้สนทนา การจับมือ การฟังคู่สนทนาและพยักหน้าเป็นระยะๆเท่านั้น ส่วนการกระตุ้นให้ผู้อื่นแสดงความคิดเห็นนั้นต้องใช้เวลาในการฝึกปฏิบัติให้มากขึ้นกว่าเดิมจะช่วยเสริมทักษะด้านนี้ให้ดียิ่งขึ้น ส่วนทักษะการสื่อสารอื่นๆสมาชิกนำไปฝึกปฏิบัติได้ดี

สรุปความคิดเห็นของสมาชิกกลุ่มให้ทดลองนำแนวคิดที่กลุ่มเสนอในการสื่อสารแบบเห็นอกเห็นใจไปทดลองปฏิบัติต่ออีก 1 สัปดาห์ และให้สมาชิกฝึกทักษะการกระตุ้นให้ผู้อื่นแสดงความคิดเห็นให้มากขึ้น ในตอนท้ายของการประชุมกลุ่มผู้วิจัยได้สรุปแนวคิดทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลตามแนวคิดของ Devito (2003) ให้แก่สมาชิกอีกครั้งหนึ่ง

ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทุกคนบันทึกพฤติกรรมการสื่อสารของตนเองในสถานการณ์ประจำวัน ตามแบบรายงานตนเองในการสื่อสารระหว่างบุคคลที่ผู้วิจัยมอบหมายให้ ส่วนผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัย ทำการสังเกตการสื่อสารระหว่างบุคคล บุคลากรทางการแพทย์ ทั้งนี้ทำการสุ่มสังเกตโดยสุ่มทั้งคนและเวลา

ขั้นที่ 3 การประเมินผลและปรับปรุงแนวทางการสื่อสาร ครั้งที่ 2 (1 ชั่วโมง)

พบครั้งที่ 2 ทบทวนและประเมินผลหลังจากการนำแนวทางการสื่อสารที่ปรับปรุงในครั้งที่ 1 ไปใช้เพื่อนำปัญหาและอุปสรรคต่างๆมาอภิปรายร่วมกัน ชักถามประเด็น การบันทึกแบบรายงานตนเองเกี่ยวกับพฤติกรรมสื่อสาร ร่วมกันแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และร่วมกันหาข้อสรุปแนวทางการสื่อสารที่เหมาะสมในการนำสู่การปฏิบัติ

จากการอภิปรายกลุ่มมีสมาชิกให้ข้อเสนอแนะว่าควรทำความเข้าใจประเด็นการสื่อสารแบบเปิดเผยโดยเสนอว่าการสื่อสารแบบเปิดเผยนั้นหมายถึงการส่งต่อข้อมูลการปฏิบัติงานแก่ผู้ร่วมงานซึ่งผู้ส่งสารเต็มใจที่จะเปิดเผยข้อมูลนั้นไม่เกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัว รวมทั้งการยอมรับข้อผิดพลาดของตนเพื่อประโยชน์ขององค์การ ซึ่งกลุ่มได้ทำความเข้าใจที่ตรงกันและนำไปทดลองปฏิบัติในหน่วยงานอีก 1 สัปดาห์ ทั้งนี้เพื่อให้สมาชิกทุกคนบันทึกแบบรายงานตนเองได้ถูกต้องมากขึ้น ส่วนทักษะการสื่อสารแบบเห็นอกเห็นใจและการสื่อสารที่กระตุ้นให้ผู้อื่นแสดงความคิดเห็นนั้นได้ผลเป็นที่น่าพอใจ สมาชิกมีทักษะในการสื่อสารด้านดังกล่าวดีขึ้น ส่วนทักษะการสื่อสารอื่นๆนั้นสมาชิกได้ฝึกทดลองปฏิบัติและยังไม่พบปัญหาใดๆ

ทั้งนี้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทุกคนบันทึกพฤติกรรมการสื่อสารของตนเองในสถานการณ์ประจำวัน ตามแบบรายงานตนเองในการสื่อสารระหว่างบุคคลที่ผู้วิจัยมอบหมายให้ ส่วนผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัย ทำการสังเกตการสื่อสารระหว่างบุคคล บุคลากรทางการแพทย์ ทั้งนี้ทำการสุ่มสังเกตโดยสุ่มทั้งคนและเวลาเช่นเดิม

ขั้นที่ 4 การประเมินผลและปรับปรุงแนวทางการสื่อสาร ครั้งที่ 3 (1 ชั่วโมง)

พบครั้งที่ 3 ผู้วิจัยได้สอบถามผลการบันทึกแบบรายงานตนเองในหัวข้อการเป็นคนเปิดเผยนั้นพบว่าสมาชิกเข้าใจและบันทึกได้ตรงกัน

จากการอภิปรายกลุ่มถึงการนำทักษะการสื่อสารไปทดลองปฏิบัติส่วนใหญ่สามารถทำได้ดีมีการฝึกใช้ทักษะการสื่อสารต่างๆสมาชิกได้มีโอกาสสื่อสารแบบเห็นอก

เห็นใจกันมากขึ้น การสื่อสารที่ตรงกันข้ามน้อยลง เช่น การพูดขัดจังหวะผู้อื่น การตำหนิผู้อื่นทำให้สมาชิกมีสัมพันธภาพต่อกันดีขึ้นส่งผลต่อบรรยากาศการทำงาน ผู้วิจัยได้นำเสนอ ให้สมาชิกได้เห็นถึงประโยชน์ของการใช้ I message ซึ่งสมาชิกเห็นด้วยและยินดีจะทดลองฝึกปฏิบัติ และเสนอว่า การแสดงความคิดเห็นโดยใช้ I message นั้นควรจะแสดงออกในรูปการสื่อสารทางบวกซึ่งจะช่วยสร้างสัมพันธภาพระหว่างสมาชิกได้เป็นอย่างดี

พร้อมกันมีการบันทึกการสื่อสารตามแบบรายงานตนเองในการสื่อสารระหว่างบุคคล ส่วนผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัย ทำการสังเกตการสื่อสารระหว่างบุคคลของบุคลากรทางการแพทย์ โดยการสุ่มสังเกตทั้งคนและเวลาเช่นเดิม

ระยะที่ 3 ระยะประเมินผล สัปดาห์ที่ 8 (1 ชั่วโมง)

พบครั้งที่ 4 ผู้วิจัยประชุมร่วมกับผู้เข้ารับการฝึกอบรม โดยผู้เข้าอบรมสรุปความรู้และประโยชน์ที่ได้จากการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม ร่วมกันกำหนดแนวทางการสื่อสารระหว่างบุคคลที่ใช้ในหน่วยงานเพื่อจัดทำคู่มือการสื่อสารระหว่างบุคคลของหน่วย ประเมินโปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารและให้ข้อเสนอแนะ โดยผู้วิจัยสรุปประเด็นสำคัญในหัวข้อการสื่อสาร ซึ่งพบว่า การนำทักษะการสื่อสารไปทดลองปฏิบัติส่วนใหญ่สามารถทำได้ดี มีการฝึกใช้ทักษะการสื่อสารต่างๆ อย่างกว้างขวาง สมาชิกมีโอกาสสื่อสารแบบเห็นอกเห็นใจกันมากขึ้น การสื่อสารที่ตรงกันข้ามน้อยลง เช่น การพูดขัดจังหวะผู้อื่น การตำหนิผู้อื่น ทำให้สมาชิกมีสัมพันธภาพต่อกันดีขึ้นส่งผลต่อบรรยากาศการทำงานเป็นทีมดีขึ้น และสมาชิกกลุ่มได้เสนอว่า การใช้ I message ในการสื่อสารทำให้คู่สนทนามีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ควรส่งเสริมให้สมาชิกฝึกใช้ทักษะนี้ให้เกิดความชำนาญยิ่งขึ้น โดยเฉพาะการสื่อสารแบบเห็นอกเห็นใจ และการให้ความสำคัญกับบุคคลอื่นควรนำไปสู่การปฏิบัติให้เป็นรูปธรรมนอกจากนี้สมาชิกเสนอแนะว่าไม่ควรใช้สรรพนามเรียกผู้ที่อยู่ใกล้กว่าว่า “เธอ” เป็นต้น

เมื่อสิ้นสุดการพบครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการประเมินการทำงานเป็นทีม ของบุคลากรทางการแพทย์ (Post-test)

การกำกับการทดลอง

ในระยะดำเนินการและระยะประเมินผล เครื่องมือที่ใช้ในการกำกับการทดลองคือแบบรายงานตนเอง และแบบสังเกตการสื่อสารระหว่างบุคคล ที่ทำการบันทึกเป็นเวลา 3 สัปดาห์ ซึ่งนำเสนอเป็นตารางเปรียบเทียบการรายงานตนเองและการสังเกตพฤติกรรมการสื่อสารรวม 3 สัปดาห์ ผลของการใช้เครื่องมือนี้กำกับการทดลองทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความกระตือรือร้น

ในการฝึกปฏิบัติ มีการพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันอย่างกว้างขวาง อีกทั้งการรายงานตนเอง จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติได้ทบทวนว่าตนได้ทำกิจกรรมต่าง ๆ นั้นครบถ้วนหรือไม่ ส่วนการสังเกตเป็นเครื่องมือช่วยตรวจสอบความเที่ยงตรงของการรายงานตนเองและทำให้ได้ข้อมูลที่มาจากปรากฏการณ์จริงซึ่งแบบสังเกตนี้นิยมใช้ในการวิจัยเชิงทดลอง(บุญใจ ศรีสถิตยัณราภรณ์, 2545: 264)

จากแบบรายงานตนเอง(เสนอในภาคผนวก ข หน้า 127) ที่บุคลากรทางการพยาบาลทุกคนทำการบันทึกเป็นเวลา 3 สัปดาห์ พบว่า การสื่อสารที่แสดงการเต็มใจรับฟังและให้ข้อมูลป้อนกลับแก่คู่สนทนา การให้ความเห็นโดยใช้ I message และการแสดงความเห็นใจโดยพูดปลอบใจคู่สนทนา ในสัปดาห์ที่ 3 มีคะแนนลดลงไปเนื่องจากทักษะดังกล่าวข้างต้นต้องใช้เวลาในการฝึกเพื่อให้เกิดความชำนาญดังนั้นภายในระยะเวลาเพียง 3 สัปดาห์จึงทำให้สมาชิกปฏิบัติได้ค่อนข้างน้อยและเนื่องจากสัปดาห์ที่ 3 เริ่มเป็นช่วงที่มีผู้ป่วยมาใช้บริการหนาแน่นมากเพราะอยู่ในระยะโรงเรียนปิดเทอม ดังนั้นการฝึกทักษะต่างๆที่กล่าวมาข้างต้นจึงปฏิบัติได้น้อยกว่าในสัปดาห์แรก ส่วนในข้อ 7 และ 15 ซึ่งเป็นการสื่อสารที่ตรงกันข้าม คือการกล่าวตำหนิผู้อื่นและการพูดขัดจังหวะผู้อื่นนั้น ในสัปดาห์ที่ 3 มีคะแนนลดลง ซึ่งเป็นสิ่งที่ดี

ส่วนผลจากแบบสังเกตการสื่อสารระหว่างบุคคล(เสนอในภาคผนวก ข หน้า 128) ซึ่งผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัยทำการสุ่มสังเกตบุคลากรทางการพยาบาลจำนวน 24 คน นั้น พบว่าสมาชิกได้นำทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลไปฝึกปฏิบัติในการทำงานร่วมกันเป็นส่วนใหญ่ แต่มีบางทักษะ เช่น การกระตุ้นให้คู่สนทนาแสดงความคิดเห็นนั้นไม่มีสถานการณ์ให้ผู้ฝึกปฏิบัติมากที่สุด รองลงมาคือการออกคำสั่งกับคู่สนทนา การให้ความเห็นโดยใช้ I message และการแสดงความเห็นใจโดยพูดปลอบใจคู่สนทนา ส่วนการสื่อสารที่มีลักษณะในทางตรงกันข้าม คือ การกล่าวตำหนิผู้อื่น และการพูดขัดจังหวะผู้อื่นนั้น พบว่าบุคลากรกล่าวตำหนิผู้อื่น และพูดขัดจังหวะผู้อื่นน้อยลงซึ่งสอดคล้องกับแบบรายงานตนเอง

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการกำกับและการทดลองไปใช้ในการตรวจสอบการนำทักษะการสื่อสารสู่การปฏิบัติ ทำให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคของการฝึกทักษะบางทักษะและนำมาประชุมร่วมกันเพื่อหาแนวทางแก้ไขให้บุคลากรมีความเข้าใจที่ตรงกัน ทำให้การบันทึกแบบรายงานตนเองมีความถูกต้องแม่นยำมากขึ้น ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถฝึกปฏิบัติทักษะการสื่อสารต่างๆได้ครอบคลุมและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของโปรแกรมมากยิ่งขึ้น

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS / PC (Statistic Package for The Social Service / Personal Computer) ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ
2. เปรียบเทียบการทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการแพทย์พยาบาลหน่วยตรวจโรคตา ก่อนและหลังสิ้นสุดการใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล ด้วยสถิติ dependent t-test
3. เปรียบเทียบผลต่างการทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการแพทย์พยาบาลหน่วยตรวจโรคตา ระหว่างช่วงที่ใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลกับช่วงที่มีการสื่อสารตามปกติ ด้วยสถิติ dependent t-test



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สรุปวิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง พยาบาลวิชาชีพ ผู้ช่วย
พยาบาลและเจ้าหน้าที่ธุรการ

ประเมินการทำงานเป็นทีม กลุ่มตัวอย่างก่อนดำเนินการทดลองครั้งที่ 1 วันที่ 21 ม.ค. 48
(Pre-test 1)

ประเมินการทำงานเป็นทีม กลุ่มตัวอย่างก่อนดำเนินการทดลองครั้งที่ 2 วันที่ 22 ก.พ. 48 (Pre-test 2)
ทดสอบความรู้กลุ่มตัวอย่าง เรื่อง การสื่อสารระหว่างบุคคล (Pre-test)

บุคลากรทางการพยาบาลได้รับการฝึกอบรมโดยใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล

ใช้แนวคิดกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ของ นิรันดร์ จุลทรัพย์ (2542) ร่วมกับ ทฤษฎีการเรียนรู้ของ ผู้ใหญ่ของ Mani (1994) ซึ่งประกอบด้วย กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ การบรรยาย การสร้าง สถานการณ์จำลอง การแสดงบทบาทสมมุติ การอภิปรายกลุ่ม และการระดมสมอง ในการฝึกอบรมและปฏิบัติ ดำเนินกิจกรรม 5 ครั้ง ใช้เวลาทั้งสิ้น 12 ชั่วโมง ดังต่อไปนี้

- ครั้งที่ 1** วันพุธ ที่ 23 ก.พ. 48 (8 ชั่วโมง)
- 1) ภาคเช้า สร้างสัมพันธ์ภาพและฐานความรู้ โดยทำกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์เพื่อสร้างสัมพันธ์ภาพ การบรรยายความรู้เรื่องทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลโดยวิทยากร
 - 2) ภาคบ่ายใช้สถานการณ์จำลอง การแสดงบทบาทสมมุติ อภิปรายกลุ่ม ระดมสมองในการฝึกปฏิบัติทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลทั้ง 7 องค์ประกอบของ Devito
 - 3) ร่วมกันกำหนดแนวทางการสื่อสารระหว่างบุคคลไปใช้ในสถานการณ์จริง

ทดสอบความรู้เรื่องการสื่อสารระหว่างบุคคลหลังฝึกอบรม (Post-test)
ครั้งที่ 2 วันที่ 1 มี.ค. 48 (1 ชั่วโมง) ประชุมกลุ่มเพื่อรายงานผลการนำทักษะการสื่อสารไปทดลองปฏิบัติและร่วมกันแก้ไขปัญหา

ครั้งที่ 3 วันที่ 8 มี.ค. 48 (1 ชั่วโมง) ประชุมกลุ่มเพื่อรายงานผลการนำทักษะการสื่อสารไปทดลองปฏิบัติและร่วมกันแก้ไขปัญหา

ครั้งที่ 4 วันที่ 15 มี.ค. 48 (1 ชั่วโมง) ประชุมกลุ่มเพื่อรายงานผลการนำทักษะการสื่อสารไปทดลองปฏิบัติและร่วมกันแก้ไขปัญหา

ครั้งที่ 5 ประเมินผล วันที่ 22 มี.ค. 48 (1 ชั่วโมง) กลุ่มสรุปความรู้ที่ได้รับจากโปรแกรม ร่วมกันกำหนดแนวทางการสื่อสารระหว่างบุคคลเพื่อจัดทำคู่มือการสื่อสารของหน่วย และประเมินโปรแกรมฝึกอบรมพร้อมให้ข้อเสนอแนะ ผู้วิจัยทำการประเมินการทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการพยาบาลหลังใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล (Post-test)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยกึ่งทดลอง (Quasi Experimental Research) ศึกษาผลของการใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลต่อการทำงานเป็นทีม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. เปรียบเทียบการทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการแพทย์พยาบาล ก่อนและหลังการใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล
2. เปรียบเทียบผลต่างการทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการแพทย์พยาบาล หน่วยตรวจโรค ตา ระหว่างช่วงที่ใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลกับช่วงที่มีการสื่อสารตามปกติ

ซึ่งผลการวิจัยได้นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 เปรียบเทียบการทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการแพทย์พยาบาลก่อนและหลังการใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบผลต่างการทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการแพทย์พยาบาลระหว่างช่วงที่ใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลกับช่วงที่มีการสื่อสารตามปกติ

ตอนที่ 4 ประเมินผลโปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างบุคลากรทางการแพทย์

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างบุคลากรทางการแพทย์ จำแนกตาม อายุ(ปี) ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ประสบการณ์การทำงาน ระยะเวลาที่ทำงานในหน่วยตรวจโรคตา

	ลักษณะกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
1	อายุ(ปี)		
	20-30	5	15.63
	31-40	9	28.13
	41-50	11	34.37
	51-60	7	21.87
2	สถานภาพการสมรส		
	โสด	12	37.50
	คู่	17	53.13
	หม้าย หย่า แยก	3	9.37
3	ระดับการศึกษา		
	ประกาศนียบัตร	21	65.63
	ปริญญาตรี	8	25.00
	ปริญญาโท	3	9.37
4	ระยะเวลาในการทำงานในโรงพยาบาลรามาริบดี		
	1-5 ปี	3	9.37
	6-10 ปี	4	12.50
	11-15 ปี	3	9.37
	มากกว่า 15 ปี	22	68.76
5	ระยะเวลาทำงานในหน่วยตรวจโรคตา		
	1-5 ปี	13	40.64
	6-10 ปี	4	12.50
	11-15 ปี	3	9.37
	มากกว่า 15 ปี	12	37.50

จากตารางที่ 1 ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลบุคลากรทางการแพทย์พยาบาลกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 32 คน พบว่า

อายุ(ปี) ของกลุ่มตัวอย่างบุคลากรทางการแพทย์พยาบาลส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.37 รองลงมาอายุระหว่าง 31-40 ปี 51-60 ปี และ 20-30 ปีตามลำดับ

สถานภาพการสมรส ของกลุ่มตัวอย่างบุคลากรทางการแพทย์พยาบาลส่วนใหญ่มีสถานภาพคู่ คิดเป็นร้อยละ 53.13 รองลงมาคือสถานภาพโสดและหม้าย หย่า แยก ตามลำดับ

ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างบุคลากรทางการแพทย์พยาบาลส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประกาศนียบัตร คิดเป็นร้อยละ 65.63 รองลงมาที่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีและปริญญาโท ตามลำดับ

ระยะเวลาในการทำงานในโรงพยาบาลรามาธิบดีของกลุ่มตัวอย่างบุคลากรทางการแพทย์พยาบาลส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงานในโรงพยาบาลรามาธิบดีมากกว่า 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 68.76 รองลงมามีระยะเวลาในการทำงานในโรงพยาบาลรามาธิบดี 6-10 ปี และ 11-15 ปี กับ 1-5 ปี มีจำนวนเท่ากัน ตามลำดับ

ระยะเวลาทำงานในหน่วยตรวจโรคตาของกลุ่มตัวอย่างบุคลากรทางการแพทย์พยาบาลส่วนใหญ่มีระยะเวลาทำงานในหน่วยตรวจโรคตา 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.64 รองลงมามีระยะเวลาในการทำงานในหน่วยตรวจโรคตามากกว่า 15 ปี 6-10 ปี และ 11-15 ปี ตามลำดับ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 2 เปรียบเทียบการทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการแพทย์พยาบาลก่อนและหลังใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยการทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการแพทย์พยาบาล ก่อนและหลังใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล

N=32

การทำงานเป็นทีม	ก่อนทดลอง		หลังทดลอง		t	p-value
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
1.การมีเป้าหมายร่วมกัน	3.66	0.46	4.16	0.52	4.98	0.00
2.การแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์	3.58	0.46	4.19	0.92	3.94	0.00
3.การได้รับความยอมรับนับถือและไว้วางใจ	3.57	0.55	4.02	0.46	4.80	0.00
4.การสนับสนุนซึ่งกันและกัน	3.57	0.55	3.98	0.44	3.96	0.00
โดยรวม	3.60	0.47	4.08	0.44	5.70	0.00

* p-value < .05

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่า คะแนนเฉลี่ยการทำงานเป็นทีม ของบุคลากรทางการแพทย์พยาบาลรายด้านและโดยรวม ของกลุ่มที่ใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล ก่อนและหลังการใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล เมื่อเปรียบเทียบด้วยPaired t-test พบว่า หลังการใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลมีคะแนนการทำงานเป็นทีมเฉลี่ยสูงกว่าการก่อนการใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $p < .05$

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบการทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการแพทย์พยาบาลระหว่างช่วงที่ใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลกับช่วงที่มีการสื่อสารตามปกติ

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบผลต่างคะแนนเฉลี่ยการทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการแพทย์พยาบาลระหว่างช่วงที่ใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล(\bar{D}_2)กับช่วงที่มีการสื่อสารตามปกติ(\bar{D}_1)

N=32

การทำงานเป็นทีม	$\bar{D}_2(O_3-O_2)$		$\bar{D}_1(O_2-O_1)$		t	p-value
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
1.การมีเป้าหมายร่วมกัน	0.49	0.56	0.03	0.50	3.06	0.004
2.การแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์	0.62	0.62	-0.02	0.50	3.12	0.004
3.การได้รับความยอมรับนับถือและไว้วางใจ	0.45	0.53	0.08	0.56	2.32	0.027
4.การสนับสนุนซึ่งกันและกัน	0.40	0.58	0.10	0.46	2.04	0.050
โดยรวม	0.49	0.48	0.04	0.44	3.37	0.002

* p-value=.05

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่าผลต่างของ คะแนนเฉลี่ยการทำงานเป็นทีม ของบุคลากรทางการแพทย์พยาบาลรายด้านและโดยรวม ของช่วงที่ใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลเมื่อเปรียบเทียบกับ Paired t-test พบว่า มีคะแนนการทำงานเป็นทีมเฉลี่ยสูงกว่าช่วงที่มีการสื่อสารตามปกติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $p=.05$

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 4 การประเมินผลการฝึกอบรมทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล
 ตารางที่ 4 แสดงค่าร้อยละของการประเมินผลการฝึกอบรมเรื่อง “ทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล”
 ของบุคลากรทางการแพทย์พยาบาลหน่วยตรวจโรคตาวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2548 และความคิดเห็นต่อ
 โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล

หัวข้อที่ประเมิน	ระดับความคิดเห็น(ร้อยละ)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
วิทยากร					
1. นำเสนอได้ครอบคลุมตรงตามหัวข้อการ อบรม	34.48	55.17	10.35	-	-
2. นำเสนอได้น่าสนใจ เข้าใจง่าย	24.14	58.62	17.24	-	-
3. ตอบคำถามได้ชัดเจน ตรงประเด็น	27.59	55.17	17.24	-	-
วิธีดำเนินการ					
1. หัวข้อการอบรมมีความน่าสนใจ	48.28	48.28	3.44	-	-
2. ระยะเวลาที่ใช้จัดอบรมมีความเหมาะสม	10.35	65.52	20.69	3.44	-
3. รูปแบบการอบรมมีความเหมาะสม เหมาะสม	31.03	48.28	20.69	-	-
เอกสารและสื่อทัศนูปกรณ์					
1. เอกสารมีเนื้อหาครอบคลุม ชัดเจน อ่านเข้าใจง่าย	13.79	68.97	17.24	-	-
2. สื่อทัศนูปกรณ์มีความเหมาะสม	24.14	62.07	13.79	-	-
สถานที่และอาหาร					
1. สถานที่จัดอบรมมีความเหมาะสม	34.48	55.17	10.35	-	-
2. อาหารและเครื่องดื่มมีเพียงพอ	34.48	58.62	6.90	-	-

ข้อเสนอแนะอื่นๆ.....

ตอนที่ 4 สรุปความคิดเห็นของบุคลากรทางการพยาบาลภายหลังใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล โดยผู้วิจัยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมประเมินโปรแกรมฝึกอบรมและให้ข้อเสนอแนะ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. วิทยากร นำเสนอเนื้อหาได้ครอบคลุม ตรงตามหัวข้อการอบรม วิธีนำเสนอน่าสนใจ เข้าใจง่าย ตอบคำถามได้ชัดเจน ตรงประเด็น มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก
2. วิธีดำเนินการ และหัวข้อการอบรมมีความน่าสนใจอยู่ในระดับมาก ระยะเวลาที่ใช้จัดอบรม และรูปแบบการอบรมมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก
3. เอกสารและสื่อทัศนูปกรณ์ มีความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก
4. สถานที่และอาหาร มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับความรู้เรื่องทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล สามารถนำไปใช้กับผู้ร่วมงาน ผู้ป่วย ทีมสหสาขาและบุคคลอื่นๆในครอบครัว ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อผู้เข้ารับการอบรม (1 คน)
2. ระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรม ควรเพิ่มเป็น 2 หรือ 3 วัน เพื่อให้มีความเข้าใจในเนื้อหาวิชามากขึ้น (2คน)
3. ควรจัดฝึกอบรมทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล ให้กับบุคลากรทางการพยาบาลเป็นระยะๆ เพื่อพัฒนาการสื่อสารให้ดียิ่งขึ้น (1คน)
4. การทำกิจกรรมกลุ่มมีประโยชน์มากในการเปิดโอกาสให้สมาชิกทุกคนได้แสดงความคิดเห็นและได้ทำบทบาทที่แต่ละคนถนัด ทำให้สมาชิกมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน และให้ความช่วยเหลือกันเป็นอย่างดี แม้การทำกิจกรรมกลุ่มบางกลุ่มจะแพ้กลุ่มอื่น สมาชิกในกลุ่มก็ไม่กล่าวโทษกันแต่จะช่วยกันหาวิธีการทำงานให้สำเร็จร่วมกัน ทำให้ได้ฝึกทักษะการทำงานเป็นทีม (1คน)
5. บรรยากาศการฝึกอบรมดีมาก ทุกคนได้รับความรู้และความสนุกสนาน ต้องการให้จัดการฝึกอบรมแบบนี้อีก (1คน)

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยกึ่งทดลอง (Quasi – Experimental Research) เป็นแบบแผนการศึกษาแบบกลุ่มเดียววัดก่อนและหลังการทดลอง (Repeated Measure Pre-test Post-test Design) เพื่อศึกษาผลของการใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลต่อการทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการแพทย์พยาบาล หน่วยตรวจโรคตา โรงพยาบาลรามธิบดี

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบการทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการแพทย์พยาบาล หน่วยตรวจโรคตาก่อนและหลังใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล
2. เพื่อเปรียบเทียบผลต่างการทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการแพทย์พยาบาล หน่วยตรวจโรคตาระหว่างช่วงที่ใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลกับช่วงที่มีการสื่อสารตามปกติ

สมมุติฐานการวิจัย

- 1.การทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการแพทย์พยาบาลหน่วยตรวจโรคตาเมื่อสิ้นสุดการใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลสูงกว่าก่อนการใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล
- 2.การทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการแพทย์พยาบาลหน่วยตรวจโรคตาระหว่างช่วงที่ใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลสูงกว่าช่วงที่มีการสื่อสารปกติ

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พยาบาลวิชาชีพ ผู้ช่วยพยาบาล และเจ้าหน้าที่ธุรการ ที่ปฏิบัติงานในหน่วยตรวจโรคตา โรงพยาบาลรามธิบดี

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พยาบาลวิชาชีพ 7 คน ผู้ช่วยพยาบาล 23 คน และเจ้าหน้าที่ธุรการ 2 คน ที่ปฏิบัติงานที่หน่วยตรวจโรคตา โรงพยาบาลรามธิบดี รวม 32 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มี 3 ประเภท คือ

1.เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการทดลอง คือโปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลประกอบด้วย

- 1.1 โครงการฝึกอบรมทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล
- 1.2 แผนการสอนเรื่องการสื่อสารระหว่างบุคคล
- 1.3 คู่มือการสื่อสารระหว่างบุคคล

โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยนำแนวคิดทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลของ Devito (2003) ซึ่งประกอบด้วยการเป็นคนเปิดเผย การเห็นอกเห็นใจ การสื่อสารทางบวก การร่วมรู้สึก การมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน การแสดงออก และการให้ความสำคัญกับบุคคลอื่น มาเป็นแนวทางในการสร้างโปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล และนำแนวคิดกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ของนิรันดร์ จุลทรัพย์ (2542) และแนวคิดการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ ของ Mani (1994)มาใช้ในการฝึกอบรม ใช้เวลาทั้งสิ้นรวม 12 ชั่วโมง ประชุมกลุ่มรวม 5 ครั้งประกอบด้วยขั้นตอน 3 ระยะ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1.ระยะเตรียมการ(สัปดาห์ที่ 1-3)

1.1 เตรียมความพร้อมของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย สถานที่ เอกสาร วิทยากร กลุ่มตัวอย่าง และผู้ช่วยวิจัย

1.2 เก็บรวบรวมข้อมูลก่อนการใช้โปรแกรม

1.2.1.ประเมินการทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการแพทย์พยาบาลครั้งที่ 1 ก่อนใช้โปรแกรมในวันที่ 21 มกราคม 2548(Pre-test ครั้งที่ 1)

1.2.2 ประเมินการทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการแพทย์พยาบาลครั้งที่ 2 ก่อนการใช้โปรแกรม ในวันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2548(Pre-test ครั้งที่ 2ห่างจากครั้งแรก4สัปดาห์)

1.2.3 ทดสอบความรู้เรื่องการสื่อสารระหว่างบุคคล ก่อนการใช้โปรแกรมในวันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2548(Pre-test)

2.ระยะดำเนินการ(สัปดาห์ที่4-7)

ดำเนินการฝึกอบรมทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลในวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2548 โดยการแนวคิดกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ของนิรันดร์ จุลทรัพย์ (2542) และการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ของ Mani (1994) มาใช้ในการฝึกอบรม ประกอบด้วย

1. การทำกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ การบรรยาย และการแสดงบทบาทสมมติ การสร้างสถานการณ์จำลอง การอภิปรายกลุ่มและการระดมสมองหาแนวทางสู่การปฏิบัติ
2. นำแนวทางการสื่อสารระหว่างบุคคลไปปฏิบัติเป็นเวลา 4 สัปดาห์

3. ระยะเวลาประเมินผล (สัปดาห์ที่ 8) กลุ่มสรุปความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรม ร่วมกันกำหนดแนวทางการสื่อสารเพื่อเป็นคู่มือการสื่อสารระหว่างบุคคลของหน่วย และประเมินผลโปรแกรมฝึกอบรม ผู้วิจัยประเมินการทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการพยาบาลหลังการใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล (Post-test)

โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล แผนการสอนเรื่องการสื่อสารระหว่างบุคคล และคู่มือการสื่อสารระหว่างบุคคล ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมานี้ ได้ผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน โดยผ่านเกณฑ์การเห็นชอบจากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 4 ใน 5 ท่าน และปรับปรุงแก้ไข ตามข้อเสนอแนะ แล้วนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบและแก้ไขก่อนนำไปใช้

2. เครื่องมือที่ใช้กับการทดลอง ประกอบด้วย 4 ชุด ได้แก่

- 2.1 แบบทดสอบความรู้ของบุคลากร เรื่อง การสื่อสารระหว่างบุคคล
- 2.2 ใบงาน กิจกรรมในการอภิปรายกลุ่มของบุคลากร
- 2.3 แบบรายงานตนเองในการสื่อสารระหว่างบุคคล
- 2.4 แบบสังเกตพฤติกรรมการสื่อสารระหว่างบุคคล

แบบทดสอบความรู้เรื่อง การสื่อสารระหว่างบุคคล ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามแนวคิดของ Devito (2003) มี 22 ข้อ สร้างตามเนื้อหาและจุดประสงค์ของทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล 7 องค์ประกอบ ผู้วิจัยนำแบบทดสอบความรู้ที่ผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา จากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน และนำไปหาค่าอำนาจจำแนกและความยากง่าย ของแบบทดสอบก่อนนำไปใช้ ส่วนใบงาน กิจกรรมในการอภิปรายกลุ่มของบุคลากร แบบรายงานตนเองในการสื่อสารระหว่างบุคคลและแบบสังเกตพฤติกรรมการสื่อสารระหว่างบุคคลที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นได้ผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา จากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน ก่อนนำไปใช้เช่นกัน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผลการทดลอง คือ แบบสอบถามการทำงานเป็นทีม มี 1 ชุดประกอบด้วย 2 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามการทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการแพทย์ ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยการทบทวนตำรา เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยบูรณาการแนวคิดของ Parker (1990) and Dubnicki (1991) ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ผ่าน การตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา โดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน และนำไปทดลองใช้กับบุคลากรที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่าง นำข้อมูลมาหาค่าความเที่ยงโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Coefficient) ได้ค่าความเที่ยงเท่ากับ .90

ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย มีขั้นตอนดังนี้

1. ระยะเตรียมการทดลอง

1.1 เตรียมเครื่องมือที่ใช้ในการทดลอง ทั้งเครื่องมือที่ใช้ในการทดลอง เครื่องมือกำกับทดลองและเครื่องมือประเมินผลการทดลอง

1.2 เตรียมสถานที่ โดยผู้วิจัย ทำหนังสือจากคณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ถึงคณบดีคณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี เพื่อขออนุมัติทำการศึกษาทดลองโดยชี้แจงรายละเอียด ขั้นตอน วิธีการ ระยะเวลาในการดำเนินการทดลอง จากนั้นผู้วิจัยประสานความร่วมมือกับหัวหน้าหน่วยตรวจโรคตา โรงพยาบาลรามาธิบดีและขออำนวยความสะดวกในการจัดการอบรม และทำหนังสือถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลศิริราชเพื่อขออนุญาตทดลองเครื่องมือวิจัย

1.3 เตรียมกลุ่มตัวอย่าง โดยติดต่อบุคลากรหน่วยตรวจโรคตาที่เข้าร่วมวิจัยกลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาล ผู้ช่วยพยาบาล และเจ้าหน้าที่ธุรการ ที่ปฏิบัติงานในหน่วยตรวจโรคตา โรงพยาบาลรามาธิบดี และยินดีเข้าร่วมในการวิจัย จำนวน 32 คน ในการวิจัยครั้งนี้ไม่มีการสูญเสียหรือถอนตัวออกจากการทดลองของกลุ่มตัวอย่าง

1.4 เตรียมผู้วิจัยและผู้ช่วยผู้วิจัย โดยผู้วิจัยทำการศึกษาและเตรียมโปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลทั้งหมด และเตรียมผู้ช่วยวิจัย โดยชี้แจงและทำความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัย ให้ความรู้เกี่ยวกับแนวคิดทฤษฎีทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล และการทำงานเป็นทีมให้ผู้ช่วยวิจัยทราบ เพื่อทำความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของโครงการ วิธีการฝึกอบรม และหน้าที่ของผู้ช่วยวิจัยในโครงการ พร้อมแจ้งวันและเวลาในการฝึกอบรมให้ผู้ช่วยวิจัยทราบล่วงหน้า ทั้งนี้ผู้ช่วยวิจัยเป็นพยาบาลวิชาชีพที่ยินดีร่วมมือในการทำวิจัยครั้งนี้

2. ระยะดำเนินการทดลอง

2.1 ระยะก่อนทดลอง (สัปดาห์ที่ 1-3)

ผู้วิจัยประเมินการทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการแพทย์ก่อนการทดลองใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารครั้งที่1(Pre-test1) ในวันที่ 21 มกราคม 2548 และทำการประเมินครั้งที่ 2 ห่างจากครั้งแรก 4 สัปดาห์โดยใช้แบบสอบถามการทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการแพทย์

ทดสอบความรู้เรื่อง การสื่อสารระหว่างบุคคล ของบุคลากรทางการแพทย์ก่อนการฝึกอบรมในวันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2548(Pre-test)

2.2 ระยะทดลอง (สัปดาห์ที่ 4-7)

2.2.1 กิจกรรมครั้งที่ 1(สัปดาห์ที่ 4) จัดโครงการฝึกอบรมทักษะกา

สื่อสารระหว่างบุคคลในวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2548 เวลา 8.00-16.00น.ณ.ห้องประชุม ABC คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาริบัติ กลุ่มตัวอย่างซึ่งประกอบด้วยพยาบาลวิชาชีพ ผู้ช่วยพยาบาล และเจ้าหน้าที่ธุรการจำนวน 32 คน ฝึกอบรมโดยใช้กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ และแนวคิดการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ โดยมีขั้นตอนการฝึกอบรมดังนี้

ขั้นที่1 การสร้างสัมพันธ์ภาพและสร้างฐานความรู้ โดยการทำกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์

การบรรยายให้ความรู้เรื่องทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลจากวิทยากร

ขั้นที่ 2 ฝึกปฏิบัติ ประกอบด้วยการทำกิจกรรมกลุ่ม การสร้างสถานการณ์จำลอง การแสดง

บทบาทสมมติ การอภิปรายกลุ่ม และการระดมสมอง

ขั้นที่ 3 สรุปแนวทางการสื่อสารระหว่างบุคคลเพื่อนำสู่การทดลองปฏิบัติ

ทำการทดสอบความรู้ เรื่องการสื่อสารระหว่างบุคคลหลังการฝึกอบรม(Post-test)

2.2.2 กิจกรรมครั้งที่ 2 ผู้วิจัยประชุมร่วมกับบุคลากรทางการแพทย์

ครั้งที่1โดยการอภิปรายผลการนำทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลไปปฏิบัติ ค้นหาปัญหา อุปสรรคที่พบขณะทดลองปฏิบัติ การเสนอความเห็นปัญหาด้านการสื่อสารระหว่างบุคคลในหน่วยงาน จากนั้นระดมสมองในการหาแนวทางแก้ไข เพื่อนำแนวทางที่เห็นชอบร่วมกันนี้ไปสู่การปฏิบัติ

2.2.3 กิจกรรมครั้งที่ 3 ผู้วิจัยประชุมร่วมกับบุคลากรทางการแพทย์

ครั้งที่ 2ร่วมกันแก้ไขและปรับปรุง การสื่อสารระหว่างบุคคลในการปฏิบัติงานภายในหน่วย

2.2.4 กิจกรรมครั้งที่ 4 ผู้วิจัยประชุมร่วมกับบุคลากรทางการแพทย์

ครั้งที่ 3 การนำ ทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลไปปฏิบัติจริง

ระหว่างสัปดาห์ที่ 6-8 ผู้เข้ารับการฝึกอบรมบันทึกแบบรายงานตนเองส่วนผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัยสุ่มสังเกตพฤติกรรมการสื่อสารของบุคลากรระหว่างการปฏิบัติงานเพื่อกำกับการทดลอง

3. ระยะเวลาประเมินผล (สัปดาห์ที่ 8)

ระยะสิ้นสุดการทดลอง ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสรุปความรู้จากโปรแกรมฝึกอบรม ร่วมกันกำหนดแนวทางการสื่อสารระหว่างบุคคลเพื่อเป็นคู่มือการสื่อสารของหน่วยงาน และประเมินผลโปรแกรมฝึกอบรมพร้อมให้ข้อเสนอแนะ ส่วนผู้วิจัยประเมินการทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการพยาบาล หลังสิ้นสุดการทดลอง (Post-test)

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS / PC (Statistic Package for The Social Service / Personal Computer) ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ
2. เปรียบเทียบการทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการพยาบาลหน่วยตรวจโรคต่าก่อนและหลังใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล ด้วยสถิติ dependent t-test
3. เปรียบเทียบผลต่างการทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการพยาบาลหน่วยตรวจโรคต่าระหว่างช่วงที่ใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลกับช่วงที่มีการสื่อสารตามปกติ ด้วยสถิติ dependent t-test

สรุปผลการวิจัย และอภิปรายผล

1. ผลจากการใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลต่อการทำงานเป็นทีม พบว่า คะแนนเฉลี่ยการทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการพยาบาลทั้งรายด้านและโดยรวมหลังการทดลองสูงกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ อภิปรายได้ว่า ทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล ประกอบด้วย การสื่อสารแบบเปิดเผย การเห็นอกเห็นใจ การสื่อสารทางบวก การร่วมรู้สึก การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน การแสดงออกและการให้ความสำคัญกับบุคคลอื่น Devito (2003) ให้ความเห็นว่า ทักษะเหล่านี้ช่วย

ให้ผู้ฝึกปฏิบัติเกิดการเรียนรู้ เข้าใจตนเอง และผู้อื่นรวมทั้งโลกภายนอกได้ดีขึ้น การสื่อสารระหว่างบุคคลจะเปิดโอกาสให้คนได้กล่าวถึงสิ่งที่เห็นและความคิดของตนเองอย่างเปิดเผย ได้พูดถึงสิ่งที่ตนเองชอบและไม่ชอบ สิ่งที่ตนเองสนใจ ตลอดจนความคิดและพฤติกรรมของตนเอง การได้พูดคุยในเรื่องของตนเองกับผู้อื่นเท่ากับเป็นการสะท้อนภาพของตนเองจากการได้รับข้อมูลย้อนกลับจากบุคคลเหล่านั้น ทำให้ทราบความจริงทั้งในแง่บวกและลบ จึงช่วยให้มีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน มีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันซึ่งเป็นความต้องการที่มากที่สุดอย่างหนึ่งของมนุษย์ที่ช่วยลดความรู้สึกโดดเดี่ยว ซึมเศร้า สามารถแลกเปลี่ยนความรู้สึกกันได้ทำให้มีความสุขมากขึ้นและมีความรู้สึกในทางบวกต่อตนเองสูงขึ้น นอกจากนี้ยังมีอิทธิพลในการจูงใจหรือมีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของผู้อื่น มีอิทธิพลในการโน้มน้าวจิตใจ ให้บุคคลอื่นกระทำในสิ่งที่เราต้องการและเห็นด้วยกับความคิดและความเชื่อของเราซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมได้ เนื่องจากสิ่งที่เรียนรู้จากตนเองและผู้อื่นทำให้เห็นข้อดีและข้อบกพร่องของตนเองในบางเรื่องที่ต้องการปรับปรุง การได้พูดคุยสนทนาในเรื่องต่างๆ ช่วยให้เกิดการผ่อนคลายความตึงเครียดและทำให้บุคคลรู้สึกพึงพอใจในปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันซึ่งทำให้มีความสุขและเต็มใจในการให้ความช่วยเหลือสมาชิกในทีม สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Campion et al(1993) ศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของพนักงานมีความสัมพันธ์ในระดับสูงกับการสื่อสารและความร่วมมือระหว่างกลุ่มในองค์กร ดังนั้น ทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลจึงเป็นทักษะที่ช่วยให้สมาชิกในทีมมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารต่างๆ สร้างเสริมสัมพันธภาพที่ดีระหว่างกัน สมาชิกมีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน และเต็มใจให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานซึ่งส่งผลต่อดีการทำงานเป็นทีม สอดคล้องกับผลการวิจัยของสุมาลี จารุสุขถาวร(2546) ที่พบว่า การสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นปัจจัยทำให้ประสิทธิผลของทีมการพยาบาลสูงขึ้น เนื่องจากสมาชิกมีการสื่อสารกันอย่างเปิดเผยจริงใจ ทำให้กลุ่มมีความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจกัน เกิดบรรยากาศในการทำงานร่วมกัน มีการประคับประคองและช่วยเหลือกันเพื่อให้กลุ่มรวมเป็นหนึ่งเดียว รับผิดชอบให้กลุ่มบรรลุเป้าหมาย ทำให้การทำงานเป็นทีมดีขึ้นและประสิทธิผลของทีมการพยาบาลสูงขึ้น

2. ผลของการใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลทั้ง 7 องค์ประกอบ ได้แก่การสื่อสารแบบเปิดเผย การเห็นอกเห็นใจ การสื่อสารทางบวก การร่วมรู้สึก การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน การแสดงออกและการให้ความสำคัญกับบุคคลอื่น ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีม เมื่อพิจารณารายด้านสามารถอธิบายได้ดังนี้

การเป็นคนเปิดเผย(Openness) ทั้งในด้านความคิดและความรู้สึกของตนเองนั้นเป็นพื้นฐานสำคัญในการมีปฏิสัมพันธ์อย่างแท้จริง Shaw and Elain(1998) กล่าวว่า ความเต็มใจในการสื่อสารแบบเปิดเผย ทำให้สมาชิกมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการทำงานเป็น

ทีม สอดคล้องกับแนวคิดของ Campion et al (1993) ที่กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารที่เปิดเผย ทำให้สมาชิกมีการแบ่งปันข้อมูลแก่กันในเรื่องงาน มีการประชุมปรึกษาหารือและให้ข้อคิดเห็นและสรุปเป็นข้อตกลงร่วมกัน ช่วยให้สมาชิกมีความไว้วางใจภายในทีมงาน เต็มใจที่จะประสานการทำงานของตนให้สำเร็จตามเป้าหมาย ทำให้กระบวนการทำงานเป็นทีมประสบผลสำเร็จ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชูติมา มาลัย(2538) ศึกษาสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นทีมของอาจารย์พยาบาล และพบว่า การมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ร่วมกัน การติดต่อสื่อสารอย่างเปิดเผย การทำงานร่วมกันมีความสัมพันธ์ในระดับสูง ต่อการทำงานเป็นทีม

การแสดงออก(Expressiveness) เป็นทักษะการสื่อสารที่มีความคล้ายคลึงกับการเป็นคนเปิดเผย เป็นการสื่อสารที่มีปฏิสัมพันธ์กัน ทั้งการสื่อสารโดยใช้คำพูดและการแสดงออกต่อคู่สนทนา เป็นการพัฒนาทักษะการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน ช่วยให้แสดงออกถึงความรู้สึกที่ซ่อนอยู่ภายใน สมาชิกในทีมมีการสื่อสารกันอย่างเปิดเผย เต็มใจที่จะให้ข้อมูลของตนเองแก่เพื่อนร่วมงานและยินดีรับฟังข้อมูลป้อนกลับจากสมาชิกในทีม ซึ่งการแสดงออกถึงการสื่อสารที่เปิดเผยนี้จะกระตุ้นการสร้างวัฒนธรรมความไว้วางใจขึ้นภายในองค์กร(Gibson, 1997:215)

การเห็นอกเห็นใจ เป็นการสื่อสารที่แสดงถึงการยอมรับและเข้าใจถึงความรู้สึกของผู้อื่น ทำให้สมาชิกรับฟังและยินดีที่จะให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมทีม การช่วยเหลือทำให้สัมพันธภาพระหว่างสมาชิกในทีมมีความแน่นแฟ้นมากขึ้น เกิดการยึดเหนี่ยวภายในกลุ่ม ทำให้การทำงานเป็นทีมประสบผลสำเร็จ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สกาวเนตร ไทแจ่มจันทร์(2544)ศึกษาผลการใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลโดยใช้สถานการณ์จำลองต่อสัมพันธภาพเชิงช่วยเหลือต่อผู้ป่วยสูงอายุของนักศึกษาพยาบาล และพบว่าสัมพันธภาพเชิงช่วยเหลือต่อผู้ป่วยสูงอายุของนักศึกษากลุ่มที่ได้รับโปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลโดยใช้สถานการณ์จำลองสูงกว่ากลุ่มที่ได้รับการสอนปกติอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ซึ่งการใช้ทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลทำให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างกัน มีความเห็นอกเห็นใจให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันยิ่งขึ้น

การสื่อสารทางบวก การร่วมรู้สึก การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกันและการให้ความสำคัญกับบุคคลอื่น เป็นทักษะการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกัน ทั้งในด้านความคิดและความรู้สึก รวมถึงการกระทำที่ผู้สื่อสารมีทัศนคติที่เป็นบวกและนำเสนอสารออกมาในทางบวก การให้ความสนใจและตั้งใจฟังคู่สนทนา เรียนรู้ที่จะแสดงบทบาทผู้พูดและผู้ฟังที่ดี ทักษะการสื่อสารเหล่านี้ทำ

ให้สมาชิกในองค์กรมีความรู้สึกพึงพอใจในการสื่อสารระหว่างกัน ใ่วางใจกันและมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน(Devito,2004) สอดคล้องกับผลการศึกษาของGilbert&Tang(1998 อ้างถึงใน Laschinger et al, 2000) ศึกษา พบว่าความใ่วางใจมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับการสื่อสารในองค์กร สมจิต หนูเจริญกุล(2543)ให้ความเห็นว่า การสื่อสารสร้างความใ่วื่อเชื่อใจ และรักษาสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานและช่วยในการแก้ไขปัญหา ซึ่งความใ่วางใจเป็นความรู้สึกพื้นฐานที่มีความสำคัญต่อความผาสุกทางกายและทางใจ ถ้าปราศจากความใ่วางใจ ความร่วมมือจะเป็นไปได้ยาก(Arnold and Baggs, 2003) ดังนั้นจะเห็นว่า ความใ่วางใจเป็นพื้นฐานในการสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างกัน สอดคล้องกับ กาญจนา จันทน์ไทย (2532)ศึกษาพบว่า การรับรู้ต่อการติดต่อสื่อสารภายในห้องผ่าตัดเป็นตัวแปรที่พยากรณ์การใช้กระบวนการแก้ปัญหาทางการพยาบาล และสร้างบรรยากาศการทำงานเป็นทีม(Woodcock,1989)ได้เป็นอย่างดี Martin (2004) เสนอแนะว่า ผู้จัดการพยาบาลในหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกนั้นควรรับฟังสมาชิกในทีมอย่างตั้งใจ ให้ความสนใจในสิ่งที่สมาชิกบอกและต้องการ เพื่อนำมาปรับการทำงานเป็นทีมให้ประสบผลสำเร็จ นอกจากนี้สุกัญญา พิระวรรณกุล(2541)ศึกษาพบว่า ความสำนึกในคุณค่าตนเองของเยาวชนชายในสถานสงเคราะห์ของกลุ่มทดลองหลังฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลสูงกว่าในระยะก่อนการฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล และความสำนึกในคุณค่าตนเองของเยาวชนชายในสถานสงเคราะห์ของกลุ่มทดลองในระยะหลังการทดลองสูงกว่ากลุ่มควบคุม เมื่อสมาชิกรับรู้ว่าตนมีคุณค่า จะทำให้มีความภาคภูมิใจในตนเอง มีความกระตือรือร้นในการเข้าร่วมกิจกรรมในทีม กล้าแสดงความคิดเห็น และเต็มใจปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย ส่งผลดีต่อการทำงานเป็นทีม เช่นเดียวกับผลการศึกษาของ Pinto(1990) ศึกษาการทำงานเป็นทีมของทีมคร่อมสายงานจำนวน 272 ทีม พบว่าการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการส่งผลให้ทีมมีความร่วมมือสูง เพราะสามารถสร้างสัมพันธภาพระหว่างกันได้ดีกว่า ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมดีกว่า

3. การใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลฝึกอบรมให้กับบุคลากรทางการพยาบาล มีผลส่งเสริมให้การทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการพยาบาลดีขึ้น เมื่อพิจารณาสามารถอธิบายได้ว่า โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ใช้แนวคิดการทำกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ ร่วมกับแนวคิดการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ มาจัดโปรแกรมฝึกอบรมให้เหมาะสมกับบุคลากรของหน่วยตรวจโรคตา ที่สมาชิกส่วนใหญ่เป็นผู้ใหญ่อายุเฉลี่ย 41-50 ปี ประสบการณ์ทำงานมานานมากกว่า 15 ปี ถึงร้อยละ 68 ผู้ใหญ่ไม่ชอบการเรียนรู้แบบนั่งเรียนที่ต้องท่องและจดจำสิ่งที่ยุ่งยากมากเกินไป แต่ต้องการวิธีการเรียนรู้ที่เป็นพิเศษที่มีภาคปฏิบัติ ค่อยเป็นค่อยไป และต้องการการให้กำลังใจ (วิจิตร อวระกุล,2540:207) ไม่ชอบการ"สอน" แต่

ชอบการ“ฝึกอบรม” มากกว่า ซึ่งการฝึกอบรมนับว่าเป็นกลยุทธ์ที่ดีที่สุดในการใช้ทรัพยากรมนุษย์ให้มีค่าต่อองค์การมากที่สุด (โสมณ ภูเก้าล้วน,2542) ดังนั้นการฝึกอบรมในภาคเช้าจึงเริ่มด้วยกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์เพื่อสร้างสัมพันธ์ภาพเป็นอันดับแรกก่อนแล้วจึงมีการบรรยายแนวคิดทฤษฎีเรื่องการสื่อสารระหว่างบุคคล โปรแกรมฝึกอบรมที่เริ่มด้วยการบรรยายนั้นเป็นสิ่งจำเป็นเนื่องจากเพื่อวางรากฐานหรือทำความเข้าใจในข้อเท็จจริงเบื้องต้นแล้วจึงใช้วิธีการอื่นๆต่อไป ภายหลัง(Davice,1981) ส่วนภาคบ่ายเป็นการแสดงบทบาทสมมติตามสถานการณ์จำลองในเรื่องที่ใกล้เคียงกับเหตุการณ์จริงที่เกิดขึ้นภายในหน่วยงาน การเรียนรู้ของผู้ใหญ่ที่อาศัยสถานการณ์ต่างๆรอบตัวในการค้นหาความจริงจะเพิ่มทักษะในการแก้ปัญหาในชีวิตจริงอีกด้วย (บุญเลิศ ไพรินทร์,2533:56) การใช้กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ เป็นกระบวนการที่สมาชิกมาทำกิจกรรมร่วมกันเกิดการปฏิสัมพันธ์ต่อกัน ช่วยให้ค้นพบวิธีแก้ปัญหาที่น่าพอใจร่วมกัน ทุกคนมีโอกาสแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ระหว่างกัน ทำให้แต่ละคนเป็นแรงจูงใจแก่กันและกัน และมีความเอื้ออารีต่อกันอีกด้วย ช่วยกระตุ้นให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสนใจ วิเคราะห์ และอภิปรายปัญหาาร่วมกัน มีความเข้าใจในแรงจูงใจของตนเองและผู้อื่น (Ments,1999:11-24) สอดคล้องกับผลการศึกษาของ อัจฉรา สืบสงัด (2540)พบว่า กระบวนการกลุ่มส่งผลต่อการส่งเสริมการทำงานเป็นทีม **สถานการณ์จำลอง** ที่นำมาใช้ในการฝึกอบรมมีความสอดคล้องเพราะการฝึกปฏิบัติโดยใช้สถานการณ์จำลอง เป็นวิธีสอนที่ช่วยให้ผู้เรียนได้เรียนรู้เรื่องที่มีความซับซ้อนจนเกิดเข้าใจ เนื่องจากได้มีประสบการณ์ที่เห็นประจักษ์ชัดด้วยตนเอง ผู้เรียนมีส่วนร่วมสูงมากในการเรียนรู้เรียนอย่างสนุกสนานและมีความหมาย รวมถึงได้ฝึกกระบวนการต่างๆ เช่น กระบวนการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น กระบวนการสื่อสาร กระบวนการตัดสินใจ กระบวนการแก้ปัญหาและกระบวนการคิด(ทศนา เขมมณี,2546:92) เมื่อสมาชิกแสดง**บทบาทสมมติ**ตามสถานการณ์จำลองที่คล้ายสถานการณ์จริง จะช่วยสร้างแรงจูงใจแก่ผู้เข้าฝึกอบรมรวมทั้งสำรวจทัศนคติและอารมณ์ การฝึกจะช่วยให้ได้รับประสบการณ์การมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน เพราะการเปลี่ยนพฤติกรรมและทัศนคติเป็นเรื่องที่ทำได้ไม่ง่าย หากไม่ใช้สถานการณ์เช่นเดียวกับที่เขาเหล่านั้นประสบอยู่ และการทำงานเป็นทีมจะประสบผลสำเร็จนั้นสมาชิกต้องได้รับการพัฒนาทักษะเพราะสมาชิกที่มีคุณภาพเป็นผลมาจากการได้รับการฝึกอบรมมิใช่เป็นผู้ที่มีคุณภาพมาแต่กำเนิด(Greeberg,2000:238)

4. ทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลส่งผลทางบวกต่อการทำงานเป็นทีม การทำงานของบุคลากรทางการแพทย์ ที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยง จึงต้องการการพยาบาลที่ต่อเนื่อง รวดเร็ว ปลอดภัยและผู้ให้บริการพึงพอใจ ซึ่งทีมการพยาบาลประกอบด้วยบุคลากรทางการแพทย์หลายระดับที่ร่วมมือให้บริการผู้ป่วยอย่างต่อเนื่อง ดำเนินงานภายใต้สัมพันธภาพ

ระหว่างบุคคลในรูปแบบการติดต่อสื่อสารเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร การสนับสนุนช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำงาน สมาชิกมีเป้าหมายในการทำงาน มีความยึดมั่นต่อทีม ทำให้งานประสบความสำเร็จ(Campion,1993)โดยเฉพาะอย่างยิ่งในหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกที่มีการให้บริการผู้ป่วยจำนวนมาก การใช้ทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลในการทำงานเป็นทีม จะทำให้การส่งต่อข้อมูลข่าวสารเป็นไปอย่างเปิดเผยจริงใจสมาชิกยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น สิ่งเหล่านี้จะเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในการทำงานร่วมกัน ทำให้การทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการแพทย์ของหน่วยตรวจโรคตามีประสิทธิภาพ ดังนั้นบุคลากรทุกคนในหน่วยจึงควรร่วมมือกันในการดำรงวัฒนธรรมการสื่อสารระหว่างบุคคลไว้เพื่อให้การทำงานเป็นทีมของหน่วยมีประสิทธิภาพต่อไป

ข้อเสนอแนะ

- 1.ควรจัดการฝึกอบรมทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลให้กับบุคลากรทางการแพทย์พยาบาลในหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกหน่วยอื่นๆเพื่อให้บุคลากรมีความรู้และพัฒนาทักษะการสื่อสารที่ดีซึ่งจะช่วยส่งเสริมการทำงานเป็นทีมในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- 2.ควรมีการประเมินการนำทักษะการสื่อสารไปใช้ในหน่วยงานประจำทุกปีเพื่อเป็นแนวทางปรับปรุงการสื่อสารในหน่วยงานต่อไป
- 3.จากการกำกับการทดลองโดยใช้แบบรายงานตนเองและแบบสังเกตการสื่อสารพบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความกระตือรือร้นในการฝึกทักษะต่างๆอย่างกว้างขวางและมีการฝึกอย่างสม่ำเสมอตลอดทั้ง 3 สัปดาห์ ดังนั้นควรเปิดโอกาสให้สมาชิกได้แสดงความสามารถในการสื่อสารโดยอาจจัดให้มีรูปแบบของการบริการพยาบาลประชาสัมพันธ์ประจำหน่วย เพื่อจัดทำเอกสารหรือสื่อการสอนที่ให้ความรู้แก่ผู้มาใช้บริการหรือจัดรูปแบบบริการทางการแพทย์เพื่อให้คำแนะนำปรึกษาปัญหาสุขภาพแก่ผู้ป่วย

จากแบบรายงานตนเองในสัปดาห์ที่ 3 มีทักษะที่ไม่มีสถานการณ์ให้ฝึกปฏิบัติค่อนข้างมากซึ่งสมาชิกให้ความเห็นว่าส่วนใหญ่เป็นทักษะที่ปฏิบัติได้ยาก เช่น การให้ข้อมูลย้อนกลับ การใช้ I message การพูดปลอบใจคู่สนทนา และการกระตุ้นให้คู่สนทนาแสดงความคิดเห็น ดังนั้นหน่วยงานอาจพิจารณาจัดฝึกอบรมซ้ำเฉพาะทักษะที่ปฏิบัติได้ยากเพื่อให้ผู้ปฏิบัติมีความมั่นใจมากยิ่งขึ้น หรือจัดบริการ self help group โดยมีบุคลากรทางการแพทย์พยาบาลเป็นผู้ดำเนินการให้กลุ่มได้ฝึกทักษะการสื่อสาร เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยในครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาผลของโปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลต่อการทำงานเป็นทีมของบุคลากรในหน่วยตรวจโรคตา ในอนาคตควรศึกษาการใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลที่มาจากต่างหน่วยงาน เพื่อศึกษาถึงผลของโปรแกรมต่อการทำงานเป็นทีมเช่น ทีมสหสาขาวิชาชีพ หรือทีมคร่อมสายงาน เป็นต้น

2. จากผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า การทำงานเป็นทีมหลังสิ้นสุดการใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารสูงกว่าก่อนการใช้โปรแกรม ดังนั้นควรทำการศึกษาถึงการทำงานเป็นทีมหลังการฝึกทักษะการสื่อสารในระยะยาวออกไป เช่น 3 เดือน หรือ 6 เดือน เป็นต้น เพื่อศึกษาว่าโปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารนี้จะส่งผลดีต่อการทำงานเป็นทีมในระยะยาวหรือไม่



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

- กาญจนา จันทร์ไทย. 2532. **ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรคัดสรรกับการใช้กระบวนการแก้ปัญหาทางการพยาบาลของพยาบาลห้องผ่าตัดในโรงพยาบาลกระทรวงสาธารณสุข**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กิติมา สุวรรณธิ. 2542. **ความรู้ทางการสื่อสาร**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จริยา เจริญไทย. 2545. **การจัดระบบบริการพยาบาลเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลหนองบัวลำภู**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชาญ ธีรพิทยากุล. 2522. **กระบวนการกลุ่ม**. กรุงเทพฯ: กรุงเทพมหานครพิมพ์.
- ชินานาฏ จิตตารมย์ และ คณะ. 2545. **ผลของการใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพต่อการสื่อสารในครอบครัวที่มีบุตรวัยรุ่น**. *วารสารพยาบาลศาสตร์* 20 (2): 59-70.
- ชุติมา มาลัย. 2538. **ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงานกับการทำงานเป็นทีมของอาจารย์พยาบาล วิทยาลัยพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชูชัย สมितिไกร. 2542. **การฝึกอบรมบุคลากรในองค์กร**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทองใบ สุดซารี. 2545. **ทฤษฎีองค์การ:วิเคราะห์แนวคิด ทฤษฎี และการประยุกต์**. พิมพ์ครั้งที่ 5. อุบลราชธานี: คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.
- ทิตนา แหมมณี. 2522. **กลุ่มสัมพันธ์: ทฤษฎีและแนวปฏิบัติ เล่ม 1**. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทิตนา แหมมณี. 2537. **กลุ่มสัมพันธ์เพื่อการทำงานเป็นทีมและการจัดการเรียนการสอน**. กรุงเทพฯ: ภาควิชาประถมศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทิตนา แหมมณี. 2546. **14 วิธีสอนสำหรับครูมืออาชีพ**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นนทวัฒน์ สุขผล. 2543. **เทคนิคการฝึกอบรมอย่างมีประสิทธิภาพ**. กรุงเทพฯ: เอ็กเปอร์เนท.

- นิรันดร์ จุลทรัพย์. 2542. **กลุ่มสัมพันธ์สำหรับการฝึกอบรม**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- บุญใจ ศรีสถิตยน์ราฎร. 2544. **ระเบียบวิธีการวิจัยทางพยาบาลศาสตร์**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญเลิศ ไพรินทร์. 2533. **เทคนิคการฝึกอบรมเพื่อการเปลี่ยนแปลงความรู้ ทักษะและเจตคติ**. กรุงเทพฯ: สวัสดิการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- บุญเลิศ ไพรินทร์. 2538. **เทคนิคการปรับปรุงความรู้ ทักษะและทัศนคติ**. กรุงเทพฯ: สวัสดิการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- บุญศรี ปราบณศักดิ์ และศิริพร จิรวัดน์กุล. 2534. **การสื่อสารเพื่อคุณภาพการพยาบาล**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญศรี ปราบณศักดิ์ และศิริพร จิรวัดน์กุล. 2538. **การสื่อสารเพื่อคุณภาพการพยาบาล**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประมะ สตเวทิน. 2540. **หลักนิเทศศาสตร์**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.
- ประคอง กรรณสูต. 2542. **สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เจริญผล.
- ปรางทิพย์ อุจะรัตน์. 2541. **การบริหารการพยาบาล**. กรุงเทพฯ: บุญศิริการพิมพ์จำกัด.
- เปรมวดี คฤหเดช. 2540. **การพัฒนาชุดฝึกอบรมเชิงประสบการณ์เพื่อพัฒนาการดำเนินงานเป็นทีมสำหรับนักศึกษาพยาบาล**. วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต สาขาอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- พวงรัตน์ บุญญานุกรักษ์. 2546. **ขุมปัญญาทางพยาบาลศาสตร์**. กรุงเทพฯ: เอ็กชเปอร์เน็ท จำกัด.
- พัฒนา สุขประเสริฐ. 2541. **กลยุทธ์ในการฝึกอบรม**. พิมพ์ครั้งที่ 2. ศูนย์หนังสือ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์: เท็กซ์ แอนด์ เจอนัล.
- พิชชุดา วิรัชพินทุ. 2534. **ศึกษาพฤติกรรมสื่อสารของพยาบาลต่อผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลและตามการรับรู้ของผู้ป่วยที่หน่วยแพทย์เวรฉุกเฉิน แผนกตรวจรักษาผู้ป่วยนอก**. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาพยาบาลศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- มลฑล ไบบัว. 2536. **หลักและทฤษฎีการสื่อสาร**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ไต้เตียนสโตร์.

- มาลี สนธิเกษตริน. 2527. การสื่อสารระหว่างบุคคล. ในเอกสารการสอนชุดวิชา **พลศาสตร์ของการสื่อสารหน่วยที่9**, หน้า 483-489. นนทบุรี: โรงพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ระวีวรรณ ประกอบผล. 2531. **องค์ประกอบและกระบวนการของการสื่อสาร**. ในเอกสาร การสอนชุดวิชา หลักและทฤษฎีการสื่อสาร หน่วยที่ 3. นนทบุรี: โรงพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วิจิตร ศรีสุพรรณ และ คณะ. 2544. รูปแบบการจัดบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิในชุมชน เอกสาร **การสัมมนาพยาบาลแห่งชาติ ครั้งที่ 3 การพัฒนาการจัดการศึกษาหลักสูตร พยาบาลศาสตร์บัณฑิตเพื่อตอบสนองการปฏิรูประบบบริการสุขภาพไทย** วันที่ 23-25 กรกฎาคม 2544 ณ โรงแรมดิเอ็มเมอรัลด์ กรุงเทพฯ: 26-41.
- วิจิตร อวระกุล. 2540. **การฝึกอบรม**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- วินิจ เกตุขำ และคมเพชร ฉัตรศุภกุล. 2522. **กระบวนการกลุ่ม**. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- วิภากร มาพบสุข. 2543. **มนุษย์สัมพันธ์**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- วิลเลียม วิมุกตายน. 2540. **รูปแบบการฝึกเพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารทางวาจาสำหรับ นักศึกษาพยาบาล**. วิทยานิพนธ์ปริญญาตรีบัณฑิต สาขาอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- ศิริวรรณ โกมุติกานนท์. 2535. **การศึกษาสภาพจริงและความคาดหวังของการทำงานเป็น ทีมตามการรายงานของทีมสุขภาพ โรงพยาบาลสังกัดสำนักการแพทย์**. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สกวเนตร ไทรแจ่มจันทร์. 2544. **ผลของการใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่าง บุคคลโดยใช้สถานการณ์จำลองต่อสัมพันธภาพเชิงช่วยเหลือผู้ป่วยสูงอายุของ นักศึกษาพยาบาล**. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาการพยาบาลศึกษา บัณฑิต วิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สถิตินหน่วยตรวจโรคตา หน่วยเวชสถิติ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี. 2546. **สถิติ ผู้ป่วยประจำปี 2546**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์สถาบันพัฒนาการสาธารณสุข อาเซียน.
- สมจิต หนูเจริญกุล. 2543. **การพยาบาล: ศาสตร์ของการปฏิบัติ**. กรุงเทพฯ: วี เจ ฟรินดิง.

- สมสมร เรืองวรรณ. 2544. **ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถด้านการบริหารของหัวหน้าหอผู้ป่วย การทำงานเป็นทีมของทีมสุขภาพกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สร้อยตระกูล อรรถมานะ. 2542. **พฤติกรรมองค์การทฤษฎีและการประยุกต์.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สวณิต ยมาภัย. 2526. **การสื่อสารของมนุษย์.** กรุงเทพฯ: 68 การพิมพ์.
- สุกัญญา พีระวรรณกุล. 2541. **ผลของการใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลต่อความสำนึกในคุณค่าตนเองของเยาวชนชายในสถานสงเคราะห์.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาสุขภาพจิตและการพยาบาลจิตเวช บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุจิตต์ ปุละคะนันท์. 2541. **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการทำงานเป็นทีมและการนำความรู้ที่ได้รับการฝึกอบรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพไปใช้: กรณีศึกษาบริษัทปิโตรเคมีแห่งชาติจำกัด (มหาชน).** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุนันทา เลานันทน์. 2540. **การสร้างทีมงาน.** กรุงเทพฯ: ดี. ดี. บุ๊คสโตร์.
- สุมาลี จารุสุขถาวร. 2546. **ผลของการใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลต่อประสิทธิผลของทีมการพยาบาล.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุลักษณ์ มีชูทรัพย์. 2530. **การบริหารการพยาบาล.** กรุงเทพฯ: กรุงเทพมหานครพิมพ์.
- สุลักษณ์ มีชูทรัพย์. 2539. **การบริหารการพยาบาล.** กรุงเทพฯ: จีรัชการพิมพ์.
- สุวิทย์ มูลคำและอรทัย มูลคำ. 2545. **การจัดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาความรู้และทักษะ.** กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.
- เสนาะ ดิยาวี. 2537. **การสื่อสารในองค์กร.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เสนาะ ดิยาวี. 2541. **การสื่อสารในองค์กร: การสื่อสารระหว่างบุคคล.** พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- โสภณ ภูเก้าล้วน. 2524. **คัมภีร์การจัดการฝึกอบรม.** กรุงเทพฯ: (ม.ป.ท.) เอกสารอัดสำเนาประกอบเล่ม.

- หลุยส์ จำปาเทศ. 2534. **เอกสารประกอบการบรรยายเรื่อง การจัดกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์**
กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- อรกานต์ ชินพงษ์พานิช. 2545. **ผลการมีส่วนร่วมในโปรแกรมการส่งเสริมสุขภาพต่อความ
พึงพอใจในการรับบริการของผู้ป่วยออร์โธปิดิกส์ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล
กลางกรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการ
พยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อัฉรา สืบสงัด. 2540. **ผลของกระบวนการกลุ่มต่อการทำงานเป็นทีมของบุคลากร
ทางการพยาบาล.** วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เอกชัย กี่สุขพันธ์. 2538. **การบริหาร ทักษะและการปฏิบัติ.** กรุงเทพฯ: สุขภาพใจ.

ภาษาอังกฤษ

- Aduabato, S. 2004. Making the communication connection: To minimize
miscommunication with colleagues and patients, get assertive. **Nursing
Management** 35(9): 33-35.
- Arnold, E.,and Baggs, K. U. 2003. **Interpersonal relationships: Professional
communication skills for nurses.** 4thed. Missouri: Saunders.
- Bernardin, H. J.,and Russel, J. A. 1993. **Human resource management.**
New York: McGraw-Hill.
- Brill, N. L. 1976. **Teamwork: Working together in the services.** New York: J. B.
Lippincott.
- Briscore, G.,and Arthur, G. 1998. CQI Teamwork: Reevaluate, restructure, renew .
Nursing Management 29 (10): 73-80.
- Campion, M. A.,Medsker, G. J., and Higgs, A. C. 1993. Relation between work group
characteristics and effectiveness: Implications for designing effective work
groups. **Personel Psychology** 46(4): 823-850.
- Chase, L. 1994. Nursing manager competency. **JONA** 24 (45): 56-64.
- Davice, I. 1981. **The manage of learning.** New York: McGraw-Hill.

- Dessler, G. 2004. **Management: Principle and practice for tomorrow's leaders.** 3thed. New Jersey: Pearson Education.
- Devito, J. A. 2003. **Human communication: The basic course.** 9thed. Boston: Pearson Education.
- Devito, J. A. 2004. **The Interpersonal communication book.** 10thed. Boston: Pearson Education.
- Dubnicki, C. 1991. Building high-performance management teams. **Healthcare Forum Journal** 34:19-24.
- Dunn, R. 1998. **Haimann's supervisory management for healthcare organizational.** 6thed. Boston: McGraw-Hill.
- French, W. L., Bell, C., and Cecil, H. B. 1990. **Organization development: Behavioral science intervention for organization Improvement.** 4thed. New Jersey : Prentice-Hall.
- George, J. H., and Jones, G. R. 2002. **Understanding and managing: Organizational behavior.** 3thed. New Jersey: Prentice –Hall.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., and Donnelly, J. H. 1997. **Organizations :behavior, structure, process.** 9thed. Boston: McGraw-Hill.
- Greeberg, J., and Baron, R. A. 2000. **Behaviors in organizations: Understand and managing the human side of work.** 7thed. New Jersey: Prentice-Hall.
- Heller, R. 1998. **Managing teams.** London: Dorling Kindersley.
- Hellerriegel, D., Jackson, S. E., and Slocum, J. W. 2002. **Management: A competency-based approach.** Ohio: South-Western.
- Hollinshead, G., Nicholls, P., and Tailby, S. 2003. **Employee relation.** 2nded. London: Pearson Education.
- Julie, W., and Neuman, W. A. 1999. Team effectiveness: Beyond skills and cognitive ability. **Journal of Applied Psychology** 84(3): 376.
- Laschinger, H. S., Finegan, J., Sbamian, J., and Casier, S. 2000. Organizational and empowerment in restructured healthcare setting: Effects on staff nurse commitment. **JONA** 30(9): 413-425.

- Lenckus, D. 2004. Technology, education increase efficiency at USA. **Business Insurance** 38(16): 22-23.
- Luthans, F. 2002. **Organization behavior**. 9th ed. Boston: McGraw-Hill.
- Mani, G. 1994. **Adult learning: Theory and practice**. New Delhi: Sterling Publishers.
- Martin, C. A. 2004. Turn on the staying power. **Nursing Management** 35(3): 20-27.
- McCloskey, J. C., and Mass, M. 1998. Interdisciplinary team: The nursing perspective is essential. **Nursing Outlook** 46(July/August):157-163.
- Ments, M. V. 1999. **The effective use of role-play: Practical techniques for improving learning**. 2nd ed. London: Beddles.
- Parker, G. M. 1990. **Team players and teamwork: The new competitive business strategy**. San Francisco: Jossey-Bass.
- Peter, L. D., and Keith, P. F. 2004. A market-based approach to understanding communication and teamworking: A multidisciplinary literature review. **Academy of marketing science review**. [Online] .Available from <http://w.w.w.proquest.umi.compqbweb.html>. [2005, January 12]
- Pinto, M. B., and Pinto, J. K. 1990. Project team communication and cross-functional cooperation in new program development. **The Journal of Product Innovation Management** 17 (3): 200-213.
- Polit, D., and Hungler, B. P. 1999. **Nursing research: Principle and methods**. 6th ed. Philadelphia: Lippincott.
- Robbin, S. P. 2000. **Management today**. 2nd ed. New Jersey: Prentice-Hall.
- Robbin, S. P. 2001. **Organization behavior**. New Jersey: Prentice-Hall.
- Shaw, J. B., and Elain, B. P. 1998. The effect of diversity on small work group processes and performance. **Human relations** 51(10): 1307-1326.
- Stevens, M. J., and Campion, M. A. 1994. The knowledge, skill, and ability requirements for teamwork: Implications for human resource management. **Journal of Management** 20: 503-530.
- Stewart, R. 1999. **Handbook of teamworking**. Hampshire: Gower publishing.
- Swansburg, R. C., and Swansburg, L. C. 1995. **Nursing staff development: A competency of human resource development**. Boston: Jones and Bartett.

Thomas, S. B., and Scott, A. S. 2002. **Management: Competency in the new era.**
5th ed. Boston: McGraw-Hill.

Vestal, K. W. 1995. **Management concepts for the new nurse.** 2^{ed} ed. Philadelphia:
J. B. Lippincott.

Woodcock, M. 1989. **Team development manual.** 2nd ed. Warcester: Bills & Sons.



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



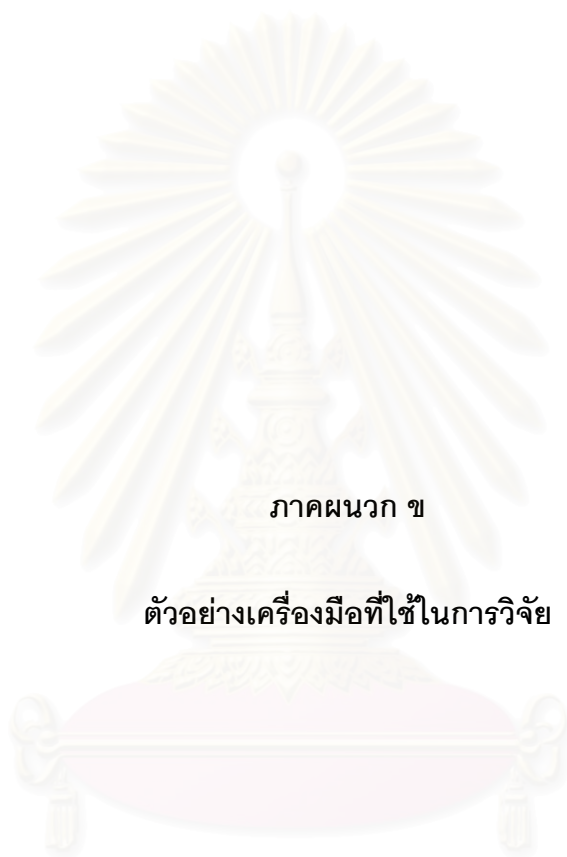
ภาคผนวก ก
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาของเครื่องมือ

รายนาม	ตำแหน่ง
1. รองศาสตราจารย์นายแพทย์อนุชิต ปุณฺณทลิ่งค์	รองหัวหน้าภาควิชาจุฬารักษวิทยา คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาล รามาธิบดี
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ชาลิตินีย์ ไชยิตทาภิวัฒน์	หัวหน้างานการพยาบาลจักษุ-โสตฯ ภาควิชาพยาบาลศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ แพทย์หญิงจิราพร สิทธิถาวร	อาจารย์ภาควิชาจุลทรรศน์คลินิก คณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. รัชนี ศุภจินทรรัตน์	หัวหน้าสาขาการบริหารการพยาบาล หลักสูตรการจัดการสุขภาพมหาบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
5. พันตำรวจโทหญิง อังษร ตริเทวี	หัวหน้าห้องตรวจสูติ-นรีเวชกรรม โรงพยาบาลตำรวจ กรุงเทพฯ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก ข

ตัวอย่างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

โปรแกรมการฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล
ของบุคลากรทางการแพทย์พยาบาลหน่วยตรวจโรคตา งานการพยาบาลจักษุ-โสตฯ
ภาควิชาพยาบาลศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี
หลักการและเหตุผล

ในชีวิตประจำวันทุกคนต้องทำการสื่อสารกับผู้อื่นอยู่ตลอดเวลา ทั้งการพูด การเขียน การฟัง รวมถึงการแสดงออก การสื่อสารจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้เกิดความเข้าใจที่ดีต่อกันระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสาร การที่ทั้งสองฝ่ายมีทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลที่ดี จะส่งผลให้กระบวนการทำงานหรือการส่งต่อข้อมูลข่าวสารระหว่างกันเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

งานบริการผู้ป่วยนอก เป็นงานที่ให้บริการแก่ผู้ป่วยกลุ่มที่มีจำนวนมากที่สุดที่มาใช้บริการในโรงพยาบาล และที่มการพยาบาลก็ต้องใช้ทักษะการสื่อสารในการทำงานเป็นส่วนใหญ่ เพื่อให้การบริการผู้ป่วยสำเร็จลุล่วงไปด้วยดีและมีประสิทธิภาพ แต่ด้วยจำนวนผู้ป่วยที่มากทำให้เจ้าหน้าที่ต้องทำงานแข่งกับเวลาเพื่อที่จะให้บริการผู้ป่วยได้อย่างทั่วถึง พึงพอใจและทันกับเวลาที่จำกัด ทำให้การทำงานมีลักษณะที่รีบเร่ง การสื่อสารที่รีบเร่ง ในบางกรณีทำให้เกิดความเข้าใจที่ไม่ตรงกัน ส่งผลต่อสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน ดังนั้นการฝึกทักษะการสื่อสารจะทำให้ผู้ฝึกได้เรียนรู้การพูด การฟัง การเขียน ตลอดจนการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมโดย ทดลองปฏิบัติจริงซึ่งช่วยให้สามารถจดจำเพื่อนำสู่การปฏิบัติงานร่วมกันในทีม ช่วยให้เกิดความเข้าใจที่ดีต่อกัน มีการตอบสนองที่สร้างความพึงพอใจ และส่งเสริมการทำงานเป็นทีมร่วมกันในหน่วย

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลแก่บุคลากร
2. เพื่อสร้างทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลที่มีประสิทธิภาพแก่บุคลากร
3. เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างสมาชิกภายในหน่วยงาน
4. เพื่อเปิดโอกาสให้บุคลากรได้ฝึกปฏิบัติทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลในขณะอบรม

สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง

ผู้รับผิดชอบโครงการ

นาง บังอร ยุววิทยาพานิช นิสิตหลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ภายใต้การดูแลของ รองศาสตราจารย์ พ.ต.ต.หญิง ดร.พวงเพ็ญ ชุณหปราณ

ที่ปรึกษาโครงการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ชาลิตนีย์ โฆษิตทาภิวัฒน์ หัวหน้างานการพยาบาลจักษุ-โสตฯ

ภาควิชาพยาบาลศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี

นางสาว มยุรี ภัทรนคร ผู้ตรวจการพยาบาล งานการพยาบาลจักษุ-โสตฯ ภาควิชา
พยาบาลศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี

นาง ทศนีย์ บรรลวง หัวหน้าหน่วยตรวจโรคตา งานการพยาบาลจักษุ-โสตฯ

ภาควิชาพยาบาลศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี

นาง ดรุณี กาญจน์คุณกร

ประธานคณะกรรมการพัฒนาบุคลากร งานการพยาบาลจักษุ-โสตฯ ภาควิชาพยาบาลศาสตร์
คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี

ผู้ร่วมโครงการ

พยาบาลวิชาชีพ ผู้ช่วยพยาบาลและเจ้าหน้าที่ธุรการที่ปฏิบัติงานที่หน่วยตรวจโรคตา
จำนวน 32 คน

สถานที่ ห้องประชุม ABC ศูนย์การแพทย์สิริกิติ์ คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี

วิทยากร นาง ศิริลักษณ์ กุลลวะนินธุ์วัฒน์ และนางศราวดี สุวรรณประเสริฐ

ระยะเวลา ในการดำเนินโครงการรวมทั้งสิ้น 8 สัปดาห์

ขั้นตอนการดำเนินโครงการ แบ่งขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ขั้นเตรียมการ

1.1 ศึกษาเรื่องการสื่อสารระหว่างบุคคล จากตำราวิชาการต่างๆ และแนวคิดการสื่อสาร
ระหว่างบุคคลของ Devito(2003)

1.2 ปรึกษาหัวหน้างาน ผู้ตรวจการพยาบาลและหัวหน้าหน่วยตรวจโรคตาเพื่อขอความ
เห็นชอบและความร่วมมือในการทำวิจัย

ขั้นตอนที่ 2 ขั้นดำเนินการ

- 2.1 ผู้เข้าร่วมการฝึกอบรมทำแบบสอบถามการทำงานเป็นทีม (Pre-test) และแบบทดสอบความรู้เรื่อง การสื่อสารระหว่างบุคคล(Pre-test)
- 2.2 ผู้วิจัยชี้แจงวัตถุประสงค์ในการดำเนินโครงการ ฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลแก่ผู้เข้าร่วมการฝึกอบรม
- 2.3 ฝึกอบรมโดยการใช้ กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ ในการเริ่มต้นการฝึกอบรม เป็นการละลายพฤติกรรมของสมาชิกกลุ่ม ด้วยกิจกรรม “รวมใจเป็นหนึ่ง” และ”วาดภาพด้วยเชือก” เพื่อสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลากร (1 ชั่วโมง)
- 2.4 วิทยากรบรรยายให้ความรู้แก่ผู้เข้าฝึกอบรม เรื่องทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล ตามแนวคิดของ Devito (2003) ซึ่งครอบคลุมองค์ประกอบทั้ง 7 องค์ประกอบ (3 ชั่วโมง)
- 2.5 การฝึกทักษะการสื่อสารโดยใช้สถานการณ์จำลองที่ผู้วิจัยกำหนดขึ้นให้สอดคล้องกับแนวคิดทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลของ Devito (2003) เพื่อให้ผู้เข้าร่วมการฝึกอบรมได้แสดงบทบาทสมมุติในการฝึกปฏิบัติ (3 ชั่วโมง)
- 2.6 ผู้เข้าร่วมการฝึกอบรม ร่วมกันอภิปรายถึงทักษะการสื่อสารที่ได้ฝึกปฏิบัติ และสรุปแนวทางการสื่อสารระหว่างบุคคลเพื่อนำไปใช้ในการทดลองปฏิบัติ
- 2.7 ผู้เข้าร่วมการฝึกอบรมทำแบบทดสอบความรู้เรื่องการสื่อสารระหว่างบุคคล (Post-test)
- 2.8 กลุ่มนำทักษะการสื่อสารไปปฏิบัติในสถานการณ์การทำงานจริงเป็นเวลา 1 สัปดาห์
- 2.9 ผู้วิจัยประชุมร่วมกับผู้เข้าร่วมการฝึกอบรมครั้งที่ 1 ในวันอังคาร เวลา 13.30-14.30น. เกี่ยวกับผลการนำทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลไปทดลองปฏิบัติและข้อเสนอแนะต่างๆในการแก้ไขปัญหา จากนั้นนำไปปฏิบัติต่ออีก 1 สัปดาห์ โดยผู้เข้าร่วมวิจัยบันทึกแบบรายงานตนเองในการนำทักษะการสื่อสารไปปฏิบัติ ส่วนผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัยทำการสังเกตการสื่อสารของผู้เข้าร่วมวิจัยทั้งนี้จะทำการสุ่มสังเกตทั้งคนและเวลาตลอดระยะเวลา 3 สัปดาห์
- 2.10 ผู้วิจัยประชุมร่วมกับผู้เข้าร่วมการฝึกอบรมครั้งที่ 2 อภิปรายถึงปัญหาและอุปสรรคต่างๆ และให้สมาชิกเสนอแนะวิธีแก้ไข และนำข้อเสนอแนะไปปฏิบัติต่ออีก 1 สัปดาห์
- 2.11 ผู้วิจัยประชุมร่วมกับผู้เข้าร่วมการฝึกอบรมครั้งที่ 3สรุปและกำหนดวิธีปฏิบัติร่วมกันในการนำทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลไปใช้เป็นแนวทางการสื่อสารระหว่างบุคคลของหน่วย

ขั้นตอนที่ 3 ขึ้นประเมินผล ผู้วิจัยทำการประเมิน

- 1 ประเมินผลโปรแกรมการฝึกอบรมทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล
- 2 ประเมินผลการทำงานเป็นทีม โดยใช้แบบสอบถามการทำงานเป็นทีม (Post-test) ตามแนวคิดการทำงานเป็นทีมของ Parker (1990) และ Dubnicki (1991)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. บุคลากรมีความรู้ในเรื่องทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล
2. บุคลากรมีทักษะในการสื่อสารระหว่างบุคคลและสามารถประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. ส่งเสริมสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน ทำให้การทำงานเป็นทีมสำเร็จตามเป้าหมาย
4. บุคลากรและผู้รับบริการมีความพึงพอใจ

การติดตามและประเมินผล

ติดตามประเมินผลการทำงานเป็นทีมอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แบบประเมินการฝึกอบรมเรื่อง “ทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล”
ของบุคลากรทางการแพทย์พยาบาลหน่วยตรวจโรคตา โรงพยาบาลรามารามิบัติ
วันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2548 เวลา 08.00 – 16.00 น.

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

หัวข้อที่ประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
วิทยากร 1. นำเสนอได้ครอบคลุม ตรงตามหัวข้อการอบรม 2. นำเสนอได้น่าสนใจ เข้าใจง่าย 3. ตอบคำถามได้ชัดเจน ตรงประเด็น					
วิธีดำเนินการ 1. หัวข้อการอบรมมีความน่าสนใจ 2. ระยะเวลาที่ใช้จัดอบรมมีความเหมาะสม 3. รูปแบบการอบรมมีความเหมาะสม					
เอกสารและสื่อทัศนูปกรณ์ 1. เอกสารมีเนื้อหาครอบคลุม ชัดเจน อ่านเข้าใจง่าย 2. สื่อทัศนูปกรณ์มีความเหมาะสม					
สถานที่และอาหาร 1. สถานที่จัดอบรมมีความเหมาะสม 2. อาหารและเครื่องดื่มมีเพียงพอ					

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

ตัวอย่างแผนการสอน ทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล

เรื่อง	ทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล
วิธีการฝึกอบรม	การบรรยาย การสร้างสถานการณ์จำลอง การแสดงบทบาทสมมติและการอภิปรายกลุ่ม
วิทยากร	นาง ศิริลักษณ์ กุลละวณิชวิวัฒน์ และ นางสาววดี สุวรรณประเสริฐ
ผู้ฝึกอบรม	บุคลากรทางการแพทย์หน่วยตรวจโรคตา จำนวน 32 คน
เวลา	8.00-16.00 น.
สถานที่	ห้องประชุม ABC ศูนย์การแพทย์สิริกิติ์ โรงพยาบาลรามธิบดี

วัตถุประสงค์ เมื่อสิ้นสุดการฝึกอบรมบุคลากรทางการแพทย์สามารถ

1. ระบุถึงความสำคัญของการสื่อสารระหว่างบุคคลได้
2. บอกถึงความรู้เรื่องของการสื่อสารระหว่างบุคคลได้
3. นำความรู้เรื่องของการสื่อสารระหว่างบุคคลไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้
4. สร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างสมาชิกในทีม

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วัตถุประสงค์ (Objective)	เนื้อหา (content)	กิจกรรมการสอน (Methods)	สื่อการสอน (Media Selected)	การประเมินผล (Evaluated)
<p>1. เพื่อให้บุคลากร สร้างสัมพันธภาพ ระหว่างกันในทีมการ พยาบาลที่เข้ารับการ อบรม</p>	<p>ระยะการสร้างสัมพันธภาพและสร้างฐานความรู้ ผู้วิจัยกล่าวต้อนรับผู้เข้ารับการอบรม แนะนำวิทยากร และผู้ช่วยวิจัยและแจ้งกำหนดการอบรมและการเข้ากลุ่ม</p> <p>การสร้างสัมพันธภาพ ดำเนินการทำกิจกรรมกลุ่มโดยใช้กิจกรรมดังต่อไปนี้</p> <p>1. เกม “รวมใจเป็นหนึ่ง”</p>	<p>กิจกรรมกลุ่ม สัมพันธ (1 ชั่วโมง)</p> <p>วิทยากรตัด กระดาษรูปหัวใจ ออกเป็น2ส่วนโดย เขียนสุภาษิต หรือ คำคล้องจองอื่นๆ ลงในหัวใจแต่ละ ส่วน แจกกระดาษ หัวใจให้ผู้เข้า อบรมคนละส่วน ให้แต่ละคน</p>	<p>อุปกรณ์การเล่นเกม กระดาษตัดเป็นรูป หัวใจ</p>	<p>สังเกตความสนใจ การทำกิจกรรม ร่วมกันและทักษะที่ นำมาใช้ในการหา หัวใจของสมาชิกใน ทีม</p>

วัตถุประสงค์ (Objective)	เนื้อหา (content)	กิจกรรมการสอน (Methods)	สื่อการสอน (Media Selected)	การประเมินผล (Evaluated)
<p>.....</p> <p>5. เพื่อให้บุคลากร ทางการพยาบาล สามารถระบุ ความหมายของการ สื่อสารได้</p>	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>การสร้างฐานความรู้ เรื่อง ความหมายของการสื่อสาร การสื่อสารเป็นยุทธศาสตร์ที่สำคัญที่จะทำให้สมาชิกใน องค์กร มีความสุขในการทำงานหรือเกิดความทุกข์จากการ ทำงานก็ได้ เราสามารถวัดคุณภาพองค์การได้จากคุณภาพ การสื่อสารว่าเป็นอย่างไร(ทองใบ สุดชาติ, 2545:285) ดังนั้นการให้ความรู้เรื่องการสื่อสารระหว่างบุคคลจึงเป็น พื้นฐานในการนำสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม</p> <p>.....</p> <p>ความหมาย.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>การบรรยายและ ซักถาม</p>	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>Power point เรื่อง ความหมายของการ สื่อสาร</p>	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>บุคลากรทางการ พยาบาลบอกถึง ความหมาย ของ การสื่อสารได้</p>

เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

- ทองใบ สุดชาติ. 2545. **ทฤษฎีองค์การ:วิเคราะห์แนวคิด ทฤษฎี และการประยุกต์**. พิมพ์ครั้งที่5. อุบลราชธานี: คณะวิทยาการจัดการสถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.
- บุญศรี ปราบณศักดิ์ และศิริพร จิรวัดน์กุล. 2538. **การสื่อสารเพื่อคุณภาพการพยาบาล**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประมะ สดเวทิน. 2540. **หลักนิเทศศาสตร์**. พิมพ์ครั้งที่3. กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.
- ศิริวรรณ โกมุติกานนท์. 2535. **การศึกษาสภาพจริงและความคาดหวังของการทำงานเป็นทีมตามการรายงานของทีมสุขภาพ โรงพยาบาลสังกัดสำนักการแพทย์ .วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.**
- เสนาะ ตีเยาว์. 2530. **การสื่อสารในองค์กร**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุมาลี จารุสุขถาวร. 2546. **ผลของการใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลต่อประสิทธิผลของทีมการพยาบาล**. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิภาพร มาพบสุข. 2543. **มนุษย์สัมพันธ์**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.

ภาษาอังกฤษ

- Devito,J A. 2003. **Human communication:The basic course**. 9thed. Boston: Pearson Education
- Dessler, G. 2004. **Management: Principle and practice for tomorrow's leaders**. 3thed. New Jersey: Pearson Education
- Dunn,R. 1998. **Haimann's supervisory management for healthcare organizational**. 6thed. Boston: Mcgraw-Hill.
- Greeberg, J. ,Baron, R. A. 2000. **Behaviors in organizations: Understand and managing the human side of work**. 7thed. New Jersey: Prentice-Hall.
- Thomas, S. B., Scott, A. S. 2002. **Management: Competency in the new era**. 5thed. Boston: McGrew-Hill.

คู่มือ การสื่อสารระหว่างบุคคล

INTERPERSONAL COMMUNICATION



จัดทำโดย

บังอร ยูวทยาพานิช

นิสิตหลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

อาจารย์ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์ พ.ต.ต.หญิง ดร. พวงเพ็ญ ชุณหปราณ

สารบัญ

	หน้า
คำชี้แจง.....	ก
คำนำ.....	ข
การสื่อสารระหว่างบุคคล.....	1
ตารางการจัดกิจกรรม.....	5
วัตถุประสงค์.....	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7
เนื้อหาทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล.....	8
บรรณานุกรม.....	23

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

คำชี้แจง

คู่มือการสื่อสารระหว่างบุคคลที่จัดทำขึ้นนี้ใช้เป็นแนวทางสำหรับบุคลากรในหน่วยตรวจโรคตาได้ทำการศึกษาถึงทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลที่มีประสิทธิภาพและใช้ในการปฏิบัติจริง



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

คำนำ

การสื่อสารเป็นกระบวนการส่งข้อมูลข่าวสารและความหมายจากบุคคลหนึ่งไปยังคนอื่นโดยผ่านสัญลักษณ์ต่างๆ หรือเป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารและส่งต่อความหมาย การสื่อสารจึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการนำไปสู่ความสำเร็จในการบริหารองค์การ ซึ่งในวิชาชีพพยาบาลก็คือ การดูแลเพื่อให้บุคคลดำรงไว้ซึ่งสุขภาพอันดีที่ตนมีอยู่ อาจกล่าวได้ว่า“ไม่มีการปฏิบัติการใดๆของพยาบาลที่ไม่ใช่การสื่อสาร” เนื่องจากเป็นกระบวนการระหว่างบุคคลที่พยาบาลปฏิบัติต่อผู้ป่วยหรือผู้ร่วมงานจึงมีความจำเป็นที่พยาบาลต้องมีความรู้ความเข้าใจในแนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับการสื่อสาร นอกจากนี้ยังต้องพัฒนาทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลที่เอื้อให้เกิดประสิทธิภาพของการสื่อสาร เพื่อการปฏิบัติการพยาบาลที่มีคุณภาพ

ในหน่วยงานที่ประกอบด้วยบุคลากรทางการพยาบาลหลายระดับการสื่อสารระหว่างบุคคลช่วยให้เกิดการเรียนรู้ซึ่งกันและกัน มีการปฏิบัติเพื่อให้เกิด การยอมรับในแนวทางที่ต้องการร่วมกัน มีสัมพันธภาพที่ดีและให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ทำให้เกิดบรรยากาศการสื่อสารที่ดีและทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

การสื่อสารระหว่างบุคคล

การสื่อสาร หมายถึง การแบ่งปันข้อมูลข่าวสารระหว่างบุคคล 2 คน หรือมากกว่า หรือระหว่างกลุ่ม เพื่อให้เกิดความเข้าใจต่อกัน George & Jones (2002: 433)

การสื่อสารระหว่างบุคคล(Interpersonal communication) หมายถึง การสื่อสารระหว่างคน 2 คน ในลักษณะที่มีสื่อเป็นตัวกลางในการสื่อสาร เป็นกระบวนการของการส่งและรับข้อมูลระหว่างบุคคล 2 คนหรือมากกว่า

แนวคิดเรื่อง ทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลของ Davito(2003)

ซึ่งประกอบด้วย องค์ประกอบทั้งสิ้น 7 องค์ประกอบคือ การเป็นคนเปิดเผย การเห็นอกเห็นใจ การสื่อสารทางบวก การร่วมรู้สึก การมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน การแสดงออก และการให้ความสำคัญกับผู้อื่น ซึ่งสามารถนำมาใช้ในการทำงานร่วมกันเป็นทีมในหน่วยตรวจโรคตา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการพยาบาล

วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนาการสื่อสารระหว่างบุคคลแก่บุคลากรทางการพยาบาล
2. เพื่อนำรูปแบบการสื่อสารระหว่างบุคคลไปใช้ในการปฏิบัติงาน
- 3 เพื่อส่งเสริมการใช้ทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลเพื่อให้บุคลากรทางการพยาบาล

ทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1.บุคลากรมีความรู้ในเรื่องการสื่อสารระหว่างบุคคล
- 2.สามารถนำทักษะการสื่อสารไปประยุกต์ใช้ในหน่วยได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 3.บุคลากรมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน และร่วมมือกันในการทำงาน

เนื้อหาของคู่มือนี้ ประกอบด้วย

1. กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีต่อกันและเตรียมความพร้อมในการฝึกอบรม
2. การเป็นคนเปิดเผย
3. การเห็นอกเห็นใจ
4. การสื่อสารทางบวก
5. การร่วมรู้สึก
6. การมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน

7. การแสดงออก

8. การให้ความสำคัญกับผู้อื่น

1. กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์

กิจกรรมที่ 1.1 รวมใจเป็นหนึ่ง

วัตถุประสงค์ เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีต่อกันและเตรียมความพร้อมในการฝึกอบรมการฝึกปฏิบัติ

1. ตัดกระดาษเป็นรูปหัวใจเขียนสุภาสิตลงบนรูปหัวใจโดยให้สุภาสิตอยู่ทั้งส่วนบนและส่วนล่างของรูปหัวใจ
2. ตัดรูปหัวใจออกเป็น 2 ส่วน
3. แจกส่วนของรูปหัวใจให้แก่สมาชิกคนละส่วน
4. ให้สัญญาแก่สมาชิกในการหาหัวใจที่เป็นคู่ของตัวเองโดยสังเกตจากสุภาสิตในส่วนของตน
5. ให้เวลา 5 นาทีเพื่อให้หาคู่ให้พบ
6. ใครสามารถหาคู่ได้เร็วที่สุดเป็นผู้ชนะ

การทำกิจกรรม รวมใจเป็นหนึ่ง เป็นกิจกรรมที่ต้องใช้ทักษะในด้านมนุษยสัมพันธ์ เพื่อให้เกิดความเข้าใจกัน ช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

กิจกรรมที่ 1.2 วาดรูปด้วยเชือก

- วัตถุประสงค์ 1. เพื่อฝึกการสื่อสารที่ชัดเจนระหว่างสมาชิกในกลุ่ม
2. เพื่อฝึกการทำงานร่วมกัน

การฝึกปฏิบัติ

1. แจกเชือกให้สมาชิกทุกคน
2. ผูกเชือกแต่ละเส้นกับดินสอดที่แจกให้กลุ่มละ 1 แท่ง
3. สมาชิกใช้มือเพียงข้างเดียวจับปลายเชือกโดยให้ดินสอดอยู่กลางโต๊ะ
4. สมาชิกยื่นล้อมเป็นวงกลม
5. วาดรูปสวยงามในเวลา 10 นาที
6. กลุ่มที่วาดรูปได้สวยงาม ที่สุดเป็นผู้ชนะ

การฝึกกิจกรรม วาดรูปด้วยเชือกนี้ เป็นการฝึกทักษะการสื่อสารในกลุ่มในการส่งต่อความหมายหรือส่งต่อความคิดความรู้สึกไปยังสมาชิกอื่นๆ

2 การเป็นคนเปิดเผย (Openness)

กิจกรรมที่2 การฝึกทักษะการสื่อสารที่เป็นคนเปิดเผย

วัตถุประสงค์ เพื่อสร้างความไว้วางใจแก่สมาชิกในทีม

การฝึกปฏิบัติ การบอกข้อมูลของตนแก่สมาชิก

การบอกความรู้สึกของตนแก่สมาชิก

การบอกความคิดของตนแก่สมาชิก

สถานการณ์ที่1การเป็นคนเปิดเผย(Openness)

“ อยากบอกความจริงให้โลกรู้ “

สถานการณ์ที่1 เข้าวันหนึ่ง ณ. หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอภิเชษฐ มีผู้ป่วยมาตรวจจำนวนมากประมาณ 150 คนทำให้การทำงานในวันนั้นค่อนข้างวุ่นวายเพราะมีคนที่ทำงานเพียง 3 คน นส.โกเมน เป็นพยาบาลคนเดียวที่ต้องทำงานจุดเตรียมตรวจซึ่งปกติต้องมี 2 คน เมื่อส่งผู้ป่วยไปพบแพทย์ พบว่าการบันทึกผลการเตรียมตรวจ บันทึกผลมาไม่เรียบร้อย ทำให้ผู้ป่วยต้องเสียเวลากลับไปยังจุดเตรียมตรวจและทำการตรวจซ้ำอีกครั้ง น.ส. มรกตซึ่งทำงานที่จุดช่วยแพทย์ จึงไปแจ้งหัวหน้าว่า จุดเตรียมตรวจทำงานไม่เรียบร้อยและบ่นให้ผู้ร่วมงานคนอื่นฟังเกี่ยวกับเรื่องนี้

กิจกรรม หลังจากตั้งประธานและเลขานุการกลุ่มแล้วให้กลุ่มดำเนินการดังนี้

- 1.ให้สมาชิกทุกคนในกลุ่มอ่านสถานการณ์
2. อภิปรายพฤติกรรมของน.ส.มรกต
- 3.อภิปรายผลของการกระทำของน.ส.มรกต
- 4.อภิปรายวิธีการที่ดีกว่าที่ น.ส. มรกตควรทำ
- 5.ถ้า น.ส.มรกต จะสื่อสารอย่างเปิดเผยกับน.ส.โกเมน น.ส.มรกตควรสื่อสารอย่างไร
- 6.ถ้าท่านเป็นน.ส.โกเมน ท่านจะทำอย่างไร
7. กลุ่มเลือกข้อความที่แสดงการสื่อสารอย่างเปิดเผยและเขียนลงในกระดาษ

การแสดงบทบาทสมมุติ

สมาชิกคนที่1 แสดงเป็น น.ส. มรกต

สมาชิกคนที่2 แสดงเป็น น.ส. โกเมน

สมาชิกอื่นๆ ให้ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการแสดงบทบาทสมมุติของทั้ง 2 คน

สรุป ประธานกลุ่มสรุปผลดีของการเป็นคนเปิดเผย

ตัวอย่างใบงาน กิจกรรมการอภิปรายกลุ่ม

วัตถุประสงค์

เพื่อระดมสมอง วางแผน และกำหนดวิธีการฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลของบุคลากรทางการพยาบาลหน่วยตรวจโรคตา

อุปกรณ์

1. คู่มือการสื่อสารระหว่างบุคคล
2. แบบรายงานตนเองในการสื่อสารระหว่างบุคคล

วิธีดำเนินการ

1. สมาชิกเลือกประธานกลุ่มเพื่อทำหน้าที่นำกลุ่มในการดำเนินการอภิปราย
2. คัดเลือกเลขานุการกลุ่มทำหน้าที่บันทึกผลการอภิปราย
3. กำหนดหน้าที่ของสมาชิกร่วมกัน
 - 3.1 สมาชิกแสดงความคิดเห็นและเปิดโอกาสให้เพื่อนสมาชิกแสดงความคิดเห็น

อย่างทั่วถึง

- 3.2 รับฟังความคิดเห็นผู้อื่น

4. อภิปรายประเด็นการสื่อสารระหว่างบุคคล

- 4.1 ระดมสมองสำรวจสถานการณ์ในการสื่อสารระหว่างบุคคลของหน่วยใน

ปัจจุบัน

- 4.2 อภิปรายปัญหาการสื่อสารที่พบในหน่วยงาน
- 4.3 ทักษะการสื่อสารต่างๆที่ควรปฏิบัติ
- 4.4 กำหนดรูปแบบการสื่อสารที่เหมาะสมในหน่วย
- 4.5 วิธีที่จะดำรงความเป็นหน่วยงานที่มีคุณภาพในเรื่องการสื่อสาร
- 4.6 ทำความตกลงในการนำการสื่อสารระหว่างบุคคลไปใช้ในหน่วยงาน

รหัส

ตัวอย่างแบบรายงานตนเองในการสื่อสารระหว่างบุคคล

ชื่อพยาบาล.....code.....

คำชี้แจง ให้ท่านบันทึกการสื่อสารของท่านในระหว่างปฏิบัติงาน โดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง “ปฏิบัติ” ถ้าท่านได้ทำการสื่อสารตามรายการ ถ้าท่านไม่ได้ทำการสื่อสารตามรายการ ให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง “ไม่ปฏิบัติ” ถ้าไม่มีสถานการณ์ตามรายการให้บันทึกเครื่องหมาย ✓ ในช่อง “ไม่มีสถานการณ์”

กิจกรรมการสื่อสาร	ปฏิบัติ	ไม่ปฏิบัติ	ไม่มีสถานการณ์
1. ท่านได้เปิดเผยข้อมูลของท่านแก่คู่สนทนา			
2. ท่านเต็มใจรับฟังและให้ข้อมูลป้อนกลับแก่คู่สนทนา			
3. ท่านให้ความเห็นโดยใช้ I message			
4.....			
5.....			
6.....			

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตัวอย่างแบบสังเกตพฤติกรรมการสื่อสารระหว่างบุคคล

ชื่อผู้ถูกสังเกต..... Code.....วันที่.....

ให้ท่านทำเครื่องหมาย✓ลงในช่องเวลาเมื่อท่านสังเกตว่าบุคลากรทางการพยาบาลได้ทำการสื่อสารตรงกับรายการในแบบสังเกต ถ้าไม่ได้ปฏิบัติให้ทำเครื่องหมายในช่อง “ไม่มีสถานการณ์”

การสื่อสารที่บุคลากรทางการพยาบาลปฏิบัติ ต่อคู่สนทนา	เวลา				ไม่มี สถานการณ์
	7.00- 8.00น.	10.00-11.00 น.	12.00-13.00 น.	14.00-15.00 น.	
1.บอกข้อมูลของตนกับคู่สนทนา					
2.เต็มใจรับฟังคู่สนทนาและให้ข้อมูล ป้อนกลับ					
3.ให้ความเห็นโดยใช้คำพูด I message					
4.....					
5.....					
6.....					

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตัวอย่างแบบสอบถามการทำงานเป็นทีม

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามการทำงานเป็นทีมฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์เรื่อง “ผลของการใช้โปรแกรมการฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลต่อการทำงานเป็นทีม” เพื่อให้การศึกษาวิจัยครั้งนี้สำเร็จมีความสมบูรณ์ จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามด้วยความคิดเห็นตามความเป็นจริง ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการศึกษาถึงผลที่มีต่อการทำงานเป็นทีม การเสนอผลการวิจัยจะนำเสนอในภาพรวม คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับ และไม่มีผลใดๆต่อท่าน ขอขอบคุณที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเพื่อการวิจัยนี้เป็นอย่างยิ่ง

บังอร ยูววิทยาพานิช

นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล

คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

คำชี้แจง

แบบสอบถามมี 2 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล มีข้อคำถามทั้งหมด 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามการทำงานเป็นทีม มีข้อคำถามทั้งหมด 25ข้อ ขอให้ท่านพิจารณาทีละข้อและใส่เครื่องหมาย✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว โดยแต่ละช่องมีความหมายดังนี้

- 5 หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับสิ่งที่ท่านหรือทีมของท่านปฏิบัติมากที่สุด (81.00-100%)
- 4 หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับสิ่งที่ท่านหรือทีมของท่านปฏิบัติมาก (61.00-80.99%)
- 3 หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับสิ่งที่ท่านหรือทีมของท่านปฏิบัติปานกลาง (41.00-60.99%)
- 2 หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับสิ่งที่ท่านหรือทีมของท่านปฏิบัติน้อย (21.00-40.99%)
- 1 หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับสิ่งที่ท่านหรือทีมของท่านไม่ได้ปฏิบัติเลย (1.00-20.99%)

ทีม หมายถึง พยาบาล ผู้ช่วยพยาบาลและเจ้าหน้าที่ธุรการที่ทำงานร่วมกับท่านในหน่วยงานของท่าน

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดตอบคำถามโดยทำเครื่องหมาย✓ ลงใน () หรือเติมข้อความลงในช่องว่างตามความเป็นจริง แต่ละข้อความเพียงข้อเดียว

1. ปัจจุบันท่านอายุ.....ปี
2. สถานภาพสมรส
 - () โสด
 - () คู่
 - () หม้าย แยก หย่า
3. ระดับการศึกษาสูงสุด
 - () ประกาศนียบัตร
 - ()ปริญญาตรี
 - ()ปริญญาโท
4. ระยะเวลาในการทำงานในโรงพยาบาลรามาริบดี
 - () 1-5 ปี
 - () 6-10 ปี
 - () 11-15 ปี
 - () มากกว่า 15 ปี
5. ระยะเวลาทำงานในหน่วยตรวจโรคตา
 - () 1-5 ปี
 - () 6-10 ปี
 - () 11-15 ปี
 - () มากกว่า 15

	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
	5	4	3	2	1	
1.สมาชิกในทีมของท่านทุกคนทราบเป้าหมายของทีมอย่างชัดเจน						
2.ทีมของท่านมีนโยบายปรับลดวิธีการทำงานและพิธีตรองที่ไม่จำเป็นลง						
3.สมาชิกในทีมของท่านมีอิสระในการพัฒนาและทดลองนำแนวคิดใหม่ๆมาปรับปรุงการทำงาน						
4.ท่านรับรู้ว่าการพิจารณาความดีความชอบขึ้นอยู่กับความดีเด่นของผลการปฏิบัติงาน						
5.....						
6.....						

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รหัสข้อสอบ □□

ตัวอย่างแบบทดสอบความรู้ของบุคลากรทางการแพทย์พยาบาล

เรื่อง การสื่อสารระหว่างบุคคล

วันที่ทดสอบ.....2548

กลุ่ม	ควบคุม	Pre-test
	ทดลอง	Post-test

แบบทดสอบทั้งหมดมี 22 ข้อเป็นชนิดเลือกตอบ ให้ท่านวงกลมล้อมรอบข้อที่ถูกที่สุดเพียงข้อเดียว

- 1) การกระทำที่แสดงถึงการสื่อสารอย่างเปิดเผย คือ ข้อใด
 - ก. สนทนากันในที่สาธารณะ
 - ข. รับฟังคู่สนทนาอย่างเต็มใจ
 - ค. การให้ข้อมูลย้อนกลับอย่างตรงไปตรงมา
 - ง. ข้อ ข และข้อ ค ถูก
- 2) ท่านคิดว่าคู่สนทนาที่เป็นคนเปิดเผยควรมีลักษณะการสื่อสารอย่างไร
 - ก. เต็มใจให้ข้อมูลส่วนตัว
 - ข. มีท่าทางที่เป็นมิตร
 - ค. เป็นคนที่พูดเฉพาะเรื่องที่มีสาระ
 - ง. มีข้อมูลลับมาเปิดเผย
- 3) เมื่อไม่เห็นด้วยกับความคิดเห็นของผู้อื่น ท่านควรแสดงออกอย่างไร
 - ก. บอกอย่างตรงไปตรงมาว่าเป็นความเห็นที่ไม่เกิดประโยชน์
 - ข. ชมเชยที่เพื่อนแสดงความคิดเห็น
 - ค. บอกเพื่อนว่าไม่เห็นด้วยกับประเด็นใดบ้าง
 - ง. ให้ความเห็นที่ดีกว่าเพื่อหักล้าง

4.....

5.....

6.....

ตาราง เปรียบเทียบคะแนนการรายงานตนเองของบุคลากรทางการแพทย์ ในการฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล ในระยะเวลา 3 สัปดาห์ (1 หมายถึง ปฏิบัติ 2 หมายถึง ไม่ปฏิบัติ 3 หมายถึง ไม่มีสถานการณ์ และ n หมายถึง จำนวนบุคลากรที่บันทึกรายงาน)

กิจกรรมการสื่อสาร	สัปดาห์ที่ 1(n=30)			สัปดาห์ที่ 2(n=29)			สัปดาห์ที่ 3(n=30)		
	1	2	3	1	2	3	1	2	3
1. ท่านได้เปิดเผยข้อมูลของท่านแก่คู่สนทนา	29	1	1	28	1	-	30	-	-
2. ท่านเต็มใจรับฟังและให้ข้อมูลป้อนกลับแก่คู่สนทนา	30	-	-	29	-	-	21	-	9
3. ท่านให้ความเห็นโดยใช้ I message	23	1	6	25	-	4	21	-	9
4. ท่านแสดงความเห็นใจโดยพูดปลอบใจคู่สนทนา	19	-	11	22	1	6	16	5	9
5. ท่านสบตาคู่สนทนาทุกครั้งที่สนทนา	29	1	-	29	-	-	29	-	1
6. ท่านกล่าวคำที่แสดงว่าเข้าใจความรู้สึกคู่สนทนา เช่น "ฉันเข้าใจ"	20	3	7	22	3	4	16	7	7
7. ท่านตำหนิผู้อื่น	2	26	2	-	26	3	1	23	6
8. ท่านยืมให้คู่สนทนา	30	-	-	29	-	-	29	-	1
9. ท่านกล่าวคำชื่นชมคู่สนทนา	28	-	2	28	-	1	28	-	2
10. เมื่อท่านคุยกับเพื่อนท่านเรียกชื่อเพื่อนเสมอ	27	3	-	28	1	-	30	-	-
11. ท่านตั้งใจฟังในขณะที่สนทนา	30	-	-	29	-	-	30	-	-
12. ท่านสนใจสิ่งที่คู่สนทนาพูด	30	-	-	29	-	-	30	-	-
13. ท่านได้แสดงบทบาทเป็นผู้พูด	28	2	-	28	1	-	29	-	1
14. ท่านได้แสดงบทบาทเป็นผู้ฟัง	30	-	-	29	-	-	30	-	-
15. ท่านพูดชัดเจนหวัะคู่สนทนา	3	25	2	1	27	1	4	24	2
16. ท่านถามคำถามตรงประเด็น	26	2	2	27	-	2	27	2	1
17. ท่านกระตุ้นให้คู่สนทนาแสดงความคิดเห็น	22	3	5	23	2	4	21	2	7
18. ท่านไม่ออกคำสั่งกับคู่สนทนา	24	2	4	24	1	4	25	2	3
19. ท่านให้คู่สนทนามีโอกาสพูดเรื่องที่เขาสนใจ	29	-	1	28	-	1	29	-	1
20. ท่านให้ความสำคัญในเรื่องที่ผู้อื่นพูด	30	-	-	29	-	-	30	-	-
21. ท่านพยักหน้าเห็นด้วยกับคู่สนทนา	29	-	1	29	-	-	30	-	-

สรุปผลแบบสังเกตพฤติกรรมการสื่อสารของบุคลากรทางการแพทย์

จำนวน 24 คน ระยะเวลา 3 สัปดาห์

การสื่อสารที่บุคลากรทางการแพทย์ปฏิบัติ ต่อคู่สนทนา	เวลา				ไม่มี สถานการณ์
	7.00- 8.00น.	10.00-11.00 น.	12.00-13.00 น.	14.00-15.00 น.	
1.บอกข้อมูลของตนกับคู่สนทนา	10	8	3	-	3
2.เต็มใจรับฟังคู่สนทนาและให้ข้อมูล ป้อนกลับ	10	12	2	-	-
3.ให้ความเห็นโดยใช้คำพูด I message	4	7	3	-	10
4.พูดแสดงความเห็นใจคู่สนทนา	6	4	1	-	13
5.สบตาคู่สนทนาทุกครั้ง	9	10	3	-	2
6.กล่าวคำพูดที่แสดงว่าเข้าใจคู่สนทนา	5	10	-	-	9
7. พูดคำหยาบคาย	4	4	1	-	15
8. ยืมให้คู่สนทนา	7	10	3	-	4
9. กล่าวชื่นชมคู่สนทนา	4	5	-	-	15
10. เรียกชื่อคู่สนทนา	10	10	3	-	1
11. ตั้งใจฟังคู่สนทนาพูด	9	12	2	-	1
12. แสดงความสนใจเรื่องที่คู่สนทนาพูด	7	13	1	-	3
13. แสดงบทบาทเป็นผู้พูด	8	10	2	-	4
14. แสดงบทบาทเป็นผู้ฟัง	10	8	3	-	3
15. พูดขัดจังหวะผู้อื่น	4	2	-	-	18
16. ถามคำถามได้ตรงประเด็นที่สนทนา	7	10	2	-	5
17. กระตุ้นให้คู่สนทนาแสดงความคิดเห็น	2	2	1	-	19
18. ออกคำสั่งกับคู่สนทนา	3	2	1	-	18
19. พูดแต่เรื่องของตนเอง	5	1	3	-	15
20. ให้โอกาสคู่สนทนาแสดงความคิดเห็น	10	6	3	-	5
21. พยักหน้าเมื่อเห็นด้วยกับคู่สนทนา	9	12	1	-	2



ภาคผนวก ค

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การคำนวณค่าความเที่ยงของแบบสอบถามการทำงานเป็นทีม ของบุคลากรทางการพยาบาล โดยใช้สูตร สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) มีสูตรดังนี้

สูตร

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

เมื่อ α = สัมประสิทธิ์ความเที่ยง
 N = จำนวนข้อคำถามทั้งหมดในแบบสอบถาม
 S_i^2 = ความแปรปรวนของแบบสอบถามแต่ละข้อ
 S_t^2 = ความแปรปรวนของแบบสอบถามทั้งฉบับ

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 คำนวณหาค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคล

$$P = \frac{f}{N} \times 100$$

P = ค่าร้อยละของรายการ

f = ค่าความถี่ของรายการนั้น

N = จำนวนรวมทั้งหมด

2.2 สูตรคำนวณค่าเฉลี่ย (Mean)

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

เมื่อ \bar{X} = ค่าเฉลี่ย

$\sum X$ = ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

N = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2.3 คำนวณหาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

$$\text{สูตร S.D.} = \sqrt{\frac{n\sum X^2 - (\sum X)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ S.D = ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 $\sum X$ = ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
 $\sum X^2$ = ผลรวมกำลังสองของคะแนนทั้งหมด
 n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2.4 สูตรทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ย t-test (Dependent sample)

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

$$df = n-1$$

เมื่อ D = ผลต่างของคะแนนในแต่ละคู่
 n = จำนวนคู่
 df = ชั้นแห่งความเป็นอิสระ

3. คำนวณค่าระดับความยากง่ายของแบบทดสอบวัดความรู้ของพยาบาล โดยใช้สูตรการวิเคราะห์ค่าระดับความยากง่ายและการวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนก

$$\text{สูตร } D_i = \frac{R_H + R_L}{N}$$

เมื่อ D_i = ค่าความยากง่ายของแบบทดสอบแต่ละข้อ =

R_H = จำนวนคนที่ตอบถูกในกลุ่มสูง

R_L = จำนวนคนที่ตอบถูกในกลุ่มต่ำ

N = จำนวนคนทั้งหมด

$$\text{สูตร } V_i = \frac{R_H - R_L}{\frac{N}{2}}$$

เมื่อ V_i = ดัชนีอำนาจจำแนกของแบบทดสอบแต่ละข้อ

R_H = จำนวนคนที่ตอบถูกในกลุ่มสูง

R_L = จำนวนคนที่ตอบถูกในกลุ่มต่ำ

N = จำนวนคนทั้งหมด

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นางบังอร ยูววิทยานิพนธ์ เกิดเมื่อวันที่ 13 สิงหาคม พ.ศ. 2498 ที่จังหวัดนครพนม สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี (พยาบาล) จากคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ เมื่อ พ.ศ. 2520 เข้าศึกษาต่อในหลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล ปีการศึกษา 2546 ปัจจุบันดำรงตำแหน่งพยาบาลชำนาญการระดับ 8 หน่วยตรวจโรคตา งานการพยาบาลจักษุ-โสตฯ ภาควิชาพยาบาลศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาริบดี มหาวิทยาลัยมหิดล



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย