

ผลของการใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลต่อการทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการพยาบาลหน่วยตรวจโรคตา

บังอร ยุววิทยานิช* พย.ม. (การบริหารการพยาบาล)

พวงเพ็ญ ชุมประณ** ค.ด. (หลักสูตรและการสอน)

บทตัดย่อ: การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยกึ่งทดลองแบบกลุ่มเดียวตัดก่อนและหลังทดลอง โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อเปรียบเทียบการทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการพยาบาล หน่วยตรวจโรคตา ก่อนและหลังใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พยาบาลวิชาชีพ ผู้ช่วยพยาบาล และเจ้าหน้าที่ธุรการ ที่ปฏิบัติงานในหน่วยตรวจโรคตา โรงพยาบาลรามาธิบดี จำนวน 32 คน เครื่องมือที่ใช้ในการทดลอง คือ โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล แผนการสอน เรื่องการสื่อสารระหว่างบุคคล และคู่มือการสื่อสารระหว่างบุคคล ซึ่งเครื่องมือทั้งหมดได้รับการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามการทำงานเป็นทีม ซึ่งได้รับการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ จากการทดลองความเที่ยงได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่า ของครอนบัคของแบบสอบถามเท่ากับ .90 สติติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสถิติทดสอบที่ ผลการวิจัยพบว่า คะแนนเฉลี่ยการทำงานเป็นทีม ของบุคลากรทางการพยาบาลหน่วยตรวจโรคตาหลังใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลสูงกว่าก่อนใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และคะแนนเฉลี่ยของผลต่างการทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการพยาบาลหน่วยตรวจโรคตา ซึ่งที่ใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลสูงกว่าซึ่งที่มีการสื่อสารตามปกติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: การสื่อสารระหว่างบุคคล การทำงานเป็นทีม

*พยาบาลชำนาญการระดับ 8 ภาควิชาพยาบาลศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

**รองศาสตราจารย์ คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ทีม เป็นแนวคิดที่สร้างผลลัพธ์ในทางบวกได้อย่างมหาศาลแก่องค์กร (French, Bell, & Cecil, 1990) เป็นองค์ประกอบพื้นฐานและเป็นกุญแจสำคัญที่ช่วยพัฒนาองค์กร ทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น องค์กร มีความยืดหยุ่นมากขึ้น กระบวนการตัดสินใจเร็วขึ้น ช่วยให้มีการพัฒนาคุณภาพงานอย่างกว้างขวาง ส่งผล ทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจมากขึ้น (Gibson, Ivancevich, & Donnelly, 1997) แนวคิดการทำงานเป็นทีม มีความสำคัญและเป็นที่นิยมในหลายประเทศที่ประสบความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพ เช่น อเมริกา แคนาดา และญี่ปุ่น เป็นต้น เป็นวัฒนธรรมการทำงาน ที่หลายองค์กรปลูกสร้างขึ้น โดยยอมใช้เวลากว่า 2 ปี และกำลังคันเป็นจำนวนมาก (สุจินต์ ปุลีะชนะนันท์, 2541) การทำงานเป็นทีมทำให้บุคคลมีทักษะที่สมบูรณ์ขึ้น ส่งเสริมให้การปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์ ได้ผลลัพธ์ตามเป้าหมายและเป็นพื้นฐานที่จะทำให้เกิด การพัฒนาตนเองไปสู่การมีความรับผิดชอบ (McCloskey & Mass, 1998) นอกจากนี้ยังส่งผลต่อองค์กรถึง 5 ประการ คือ ประการแรก เป็นการเพิ่มแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ประการที่ 2 เป็นการเพิ่มผลผลิตในงานให้สูงขึ้น ประการที่ 3 เพิ่มความพึงพอใจของพนักงาน ประการที่ 4 สามารถยอมรับและปรับเปลี่ยนการทำงานไปในทิศทางเดียวกันของทีมและ ประการสุดท้าย ทักษะการปฏิบัติงานสูงขึ้นจากการเรียนรู้ และเปลี่ยนประสบการณ์ และส่งเสริมความรู้ให้แก่กันและกัน (Robbin, 2001) ในองค์กรพยาบาล ระบบการพยาบาลเป็นทีม เป็นระบบที่ได้รับความนิยมมากที่สุดในโรงพยาบาล (ปรางพิพิธ อุจรัตน์, 2541) ซึ่งในกระบวนการทำงานเป็นทีมล้วนต้องใช้

การสื่อสารทั้งสิ้น (เสนาง ติยะร, 2537) การสื่อสาร จึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการนำไปสู่ความสำเร็จในการบริหารองค์กร เป็นกระบวนการปฏิสัมพันธ์ ระหว่างบุคคลที่พยาบาลปฏิบัติต่อผู้ป่วยหรือผู้ร่วมงาน จึงมีความจำเป็นที่พยาบาลต้องมีความรู้ความเข้าใจในแนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับการสื่อสาร ปัจจัยที่มีอิทธิพล ปัญหาและอุปสรรคของการสื่อสาร นอกจากนี้ยังต้อง พัฒนาทักษะการสื่อสารระหัสบุคคลที่ເຂົ້າໃຫ້เกิด ประสิทธิภาพของการสื่อสาร เพื่อการปฏิบัติการพยาบาลที่มีคุณภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในงานผู้ป่วย นอก ซึ่งถือว่าเป็นบริการด้านหน้าที่เบรียลสมอ่อนเป็นห้องรับแขกของโรงพยาบาลและเป็นสถานที่แห่งแรก ที่จะสร้างความพึงพอใจและความประทับใจแก่ผู้รับบริการ (อรุณรัตน์ ชินพงษ์พานิช, 2545)

ดังนั้นการพัฒนาทักษะการสื่อสารระหัสบุคคลให้กับบุคลากรทางการพยาบาลจะช่วยเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในหลักการสื่อสารระหัสบุคคลและเพิ่มทักษะการสื่อสารอย่างเป็นรูปธรรมทำให้บุคลากรมีสัมพันธภาพที่ดี มีความไว้วางใจ ยินดีให้ความร่วมมือ สนับสนุนและร่วมกันแก้ไขปัญหาอย่างสร้างสรรค์ ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญของการทำงานเป็นทีม

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อเปรียบเทียบการทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการพยาบาล หน่วยตรวจโรคตาก่อนและหลังการใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหัสบุคคล

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ใช้กรอบแนวคิดทักษะการสื่อสารระหัสบุคคลของเดวิโต (Devito, 2003)

ผลของการใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลต่อการทำงานเป็นทีม ของบุคลากรทางการพยาบาลห่วยวิจารณ์โรคตา

ที่กล่าวว่า ทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลที่ประกอบด้วย การเป็นคนเปิดเผย การเห็นอกเห็นใจ การสื่อสาร ทางบวก การร่วมรู้สึก การมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน การแสดงออก และการให้ความสำคัญกับบุคคลอื่น ทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลนี้ทำให้สามารถในทีม เกิดการเรียนรู้และเข้าใจตนเองตลอดจนผู้อื่น มีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน มีการควบคุมและให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความพึงพอใจต่อกันซึ่งจะส่งเสริมการทำงานเป็นทีม ตามแนวคิดการทำงานเป็นทีมของพาร์คเกอร์ (Parker, 1990) และดูบันนิกกี้ (Dubnicki, 1991) ซึ่งประกอบด้วย การมีเป้าหมายร่วมกัน การแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ การได้รับการยอมรับนับถือและไว้วางใจ และการสนับสนุนซึ่งกันและกัน

นิยามตัวแปร

โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล หมายถึง การดำเนินการฝึกอบรมทักษะการสื่อสาร แก่บุคลากรทางการพยาบาลตามแนวคิดของเดวิตो (Devito, 2003) ซึ่งประกอบด้วย การเป็นคนเปิดเผย การเห็นอกเห็นใจ การสื่อสารทางบวก การร่วมรู้สึก การมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน การแสดงออก และการให้ความสำคัญกับบุคคลอื่น โดยการให้ความรู้ สร้างแรงจูงใจ และสร้างสัมพันธภาพเพื่อล่วงเสริมให้เกิดการทำงานเป็นทีม แบ่งการดำเนินการเป็น 3 ระยะ รวมเวลาทั้งสิ้น 8 สัปดาห์ ดังนี้

ระยะที่ 1 ระยะเตรียมการ (สัปดาห์ที่ 1-3)
เตรียมเอกสาร วิทยากร กลุ่มตัวอย่าง และสถานที่

ระยะที่ 2 ระยะดำเนินการ (สัปดาห์ที่ 4-7)
การบรรยายความรู้และฝึกอบรมทักษะการสื่อสาร

ระหว่างบุคคลตามแนวคิดของเดวิตो (Devito, 2003) โดยใช้เทคนิคการทำกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ของนิรันดร์ จุลทรัพย์ (2542) ร่วมกับแนวคิดทฤษฎีการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ของเมนี่ (Mani, 1994) ซึ่งประกอบด้วย การสร้างสถานการณ์จำลอง การแสดงบทบาทสมมุติ การอภิปรายกลุ่ม การระดมสมองในการค้นหาแนวทางปฏิบัติเพื่อนำไปทดลองปฏิบัติในสถานการณ์จริง การนำสู่การปฏิบัติ การอภิปรายให้ข้อเสนอแนะ และร่วมกันแก้ไขปัญหา

ระยะที่ 3 ระยะประเมินผล (สัปดาห์ที่ 8)
ประเมินผลการทำงานเป็นทีม (post-test)

การทำงานเป็นทีม หมายถึง การที่บุคคลกรทางการพยาบาลทุกคนในหน่วยงานร่วมกันทำงานเฉพาะทางหน่วยตรวจสอบโรคตา โดยมีเป้าหมายเดียวกัน คือ ทำให้งานมีประสิทธิภาพ สมาชิกมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน แก้ปัญหาร่วมกัน ให้ความนับถือไว้วางใจ และสนับสนุนซึ่งกันและกันจนทำให้งานบรรลุผลลัพธ์เจ็ช่องสามารถวัดได้ด้วยแบบสอบถามการทำงานเป็นทีม ตามแนวคิดของพาร์คเกอร์ (Parker, 1990) และดูบันนิกกี้ (Dubnicki, 1991)

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยกึ่งทดลองแบบกลุ่มเดียว วัดก่อนและหลังการทดลอง ประชากรเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พยาบาลวิชาชีพ ผู้ช่วยพยาบาล และเจ้าหน้าที่ธุรการ ที่ปฏิบัติงานในหน่วยตรวจสอบโรคตา โรงพยาบาลรามาธิบดี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีจำนวน 32 คนประกอบด้วย พยาบาลวิชาชีพ 7 คน ผู้ช่วยพยาบาล 23 คน และเจ้าหน้าที่ธุรการ 2 คน ที่ปฏิบัติงานที่หน่วยตรวจสอบโรคตาโรงพยาบาลรามาธิบดี

ที่ยินดีเข้าร่วมโครงการและให้ความร่วมมือในการวิจัย ซึ่งได้จากการเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยมีบุคลากร 2 คนที่ไม่สามารถเข้ารับการฝึกอบรม ในวันที่จัดการฝึกอบรมได้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงไม่ได้นำเข้าร่วมโครงการวิจัย ในการวิจัยครั้งนี้ไม่มีกลุ่มตัวอย่างสูญหายหรือถอนตัวจากการทดลอง และได้ผ่านการรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคนของคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดีก่อนดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. เครื่องมือที่ใช้ในการทดลอง ฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล ประกอบด้วย เครื่องมือ 3 ชุด ได้แก่

1.1 โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล

1.2 แผนการสอน เรื่องทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล สร้างตามแนวคิดของเดวิโต (Devito, 2003) สำหรับวิทยากรใช้สอนผู้เข้ารับการฝึกอบรม

1.3 คู่มือการสื่อสารระหว่างบุคคล สร้างตามแนวคิดของเดวิโต (Devito, 2003) เป็นคู่มือสำหรับผู้เข้ารับการฝึกอบรม ประกอบด้วย ความรู้เรื่องการสื่อสารทั่วไปและความรู้เรื่องการสื่อสารระหว่างบุคคลตามแนวคิดของเดวิโต (Devito, 2003)

2. เครื่องมือกำกับการทดลอง ประกอบด้วย เครื่องมือ 4 ชุด ได้แก่

2.1 แบบทดสอบความรู้เรื่อง การสื่อสารระหว่างบุคคล ซึ่งผู้วิจัยใช้กำกับการทดลองโดยการทดสอบความรู้ เรื่องการสื่อสารระหว่างบุคคลก่อนการฝึกอบรม เพื่อเป็นข้อมูลว่าผู้เข้ารับการอบรมมี

ความรู้เกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างบุคคลเพียงใด และทดสอบหลังการอบรม (post-test) เพื่อประเมินว่า ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ ความเข้าใจ ทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลก่อนนำไปปฏิบัติจริง และเพื่อให้มั่นใจว่าการทำงานเป็นทีมที่ดีเป็นผลจากการใช้ทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลซึ่งเป็นความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมอย่างแท้จริง

2.2 ในงานกิจกรรมการอภิปรายกลุ่ม เป็นเครื่องมือกำกับการทดลองสำหรับผู้เข้ารับการฝึกอบรมใช้ในการทำกิจกรรมกลุ่มในวันฝึกอบรม ซึ่งช่วยให้แต่ละกลุ่ม มีการตั้งประชานเพื่อควบคุม การประชุมกลุ่มและกระตุ้นสมาชิกทุกคนให้ร่วมกันอภิปราย แสดงความคิดเห็นกันอย่างเสรี

2.3 แบบรายงานตนเองในการสื่อสารระหว่างบุคคล ใช้สำหรับผู้เข้ารับการฝึกอบรมบันทึกการนำทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลไปใช้ในการปฏิบัติงานร่วมกับสมาชิกอื่นๆ ในทีม ระหว่างสัปดาห์ที่ 4-7 ผลของการใช้เครื่องมือนี้กำกับการทดลองทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความกระตือรือร้นในการฝึกปฏิบัติ มีการพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันอย่างกว้างขวาง อีกทั้งการรายงานตนเอง จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติได้บทวนว่าตนได้ทำกิจกรรมต่างๆ นั้นครบถ้วนหรือไม่

2.4 แบบสังเกตพฤติกรรมการสื่อสารระหว่างบุคคล ใช้สำหรับผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัยในการสังเกตพฤติกรรมการสื่อสารระหว่างบุคคลของผู้เข้ารับการฝึกอบรมระหว่างปฏิบัติงานระหว่างสัปดาห์ที่ 4-7 การสังเกตเป็นเครื่องมือช่วยตรวจสอบความเที่ยงตรงของการรายงานตนเองและทำให้ได้ข้อมูลที่มาจากการปฏิบัติจริงซึ่งแบบสังเกตนี้นิยมใช้ในการวิจัยเชิงทดลอง

ผลของการใช้โปรแกรมฟีกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลต่อการทำงานเป็นทีม ของบุคลากรทางการพยาบาลห่วยวิจารณ์โรคตา

3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผลการทดลองคือ แบบสอบถามการทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการพยาบาล มีจำนวน 1 ชุด ประกอบด้วย 2 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 แบบสอบถามการทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการพยาบาล

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

โปรแกรมฟีกทักษะการสื่อสาร แผนการสอน และคู่มือการสื่อสารระหว่างบุคคล ในงานกิจกรรมการอภิปรายกลุ่ม แบบรายงานตนเองในการสื่อสารระหว่างบุคคล และแบบสังเกตพฤติกรรมการสื่อสารระหว่างบุคคล ผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาโดยได้รับความเห็นชอบจากผู้ทรงคุณวุฒิ 4 ใน 5 ท่าน ซึ่งประกอบด้วย อาจารย์พยาบาลที่เป็นผู้บริหาร 2 ท่าน อาจารย์แพทย์ที่เป็นผู้บริหาร 2 ท่าน และพยาบาลที่เป็นหัวหน้าห้อง 1 ท่าน

แบบทดสอบความรู้เรื่อง การสื่อสารระหว่างบุคคล เป็นแบบถูกผิด มีจำนวน 22 ข้อ สร้างตามแนวคิดทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลของเดวิโต (Devito, 2003) ซึ่งประกอบด้วย การเป็นคนเปิดเผย การเห็นอกเห็นใจ การสื่อสารทางบาก การร่วมรู้สึก การมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน การแสดงออกและการให้ความสำคัญกับบุคคลอื่น แบบทดสอบความรู้นี้ได้ผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิโดยผ่านเกณฑ์การยอมรับจาก 4 ใน 5 ท่าน จำนวน 26 ข้อนำไปทดลองใช้กับกลุ่มที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างเพื่อหาค่าอำนาจจำแนกและความยากง่ายก่อนนำมาแก้ไขปรับปรุงแบบทดสอบให้

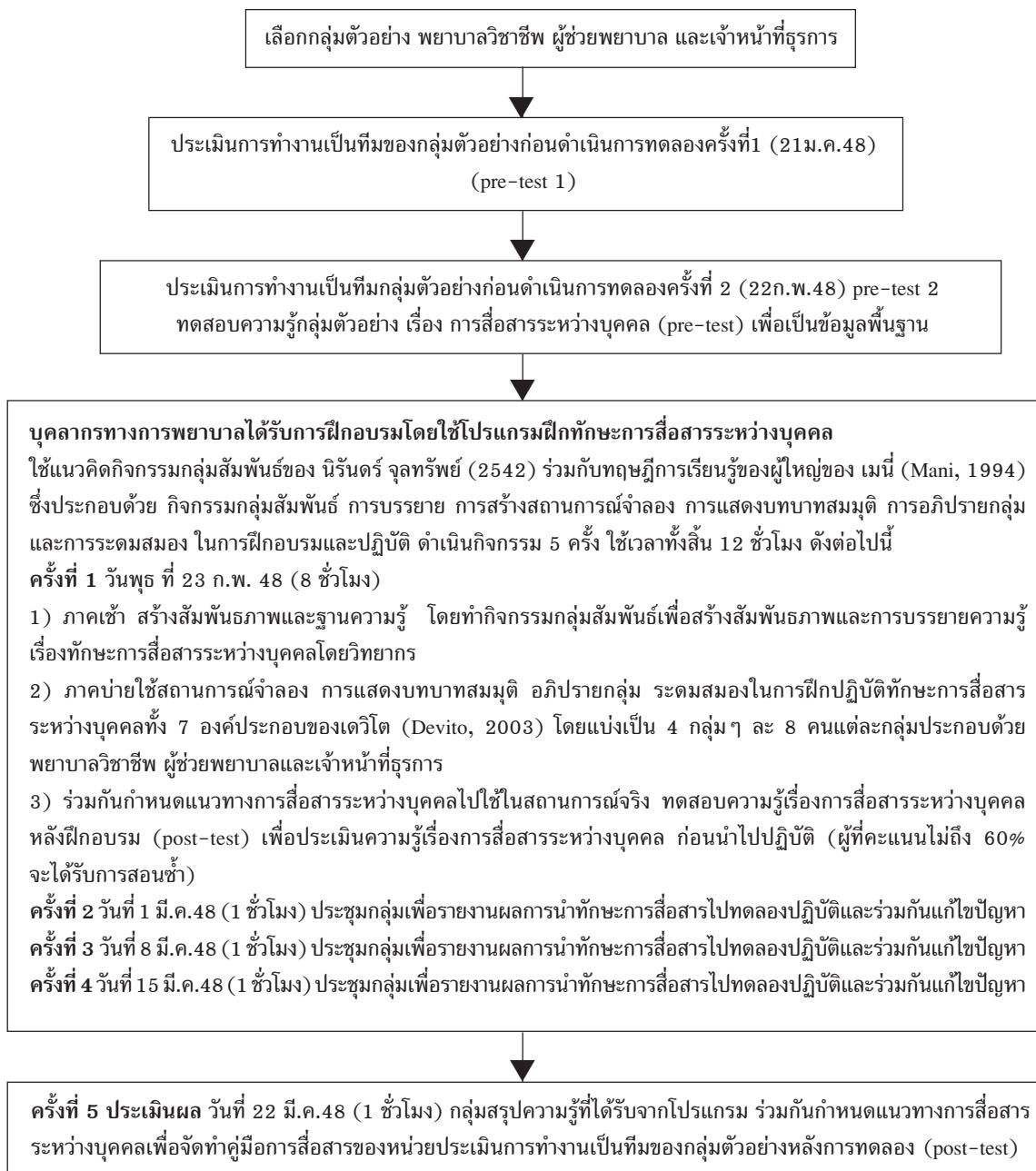
คงเหลือจำนวน 22 ข้อซึ่งยังคงครอบคลุมเนื้อหา มีอำนาจจำแนกและมีความยากง่ายตามเกณฑ์ที่กำหนด แบบสอบถามการทำงานเป็นทีม สร้างขึ้นตามแนวคิดการทำงานเป็นทีมของ派าร์คเกอร์ (Parker, 1990) และดูบันนิกกี้ (Dubnicki, 1991) จำนวน 25 ข้อ ประกอบด้วย การมีเป้าหมายร่วมกันจำนวน 4 ข้อ การแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์จำนวน 10 ข้อ การได้รับการยอมรับนับถือและการไว้วางใจจำนวน 7 ข้อ และการสนับสนุนซึ่งกันและกันจำนวน 4 ข้อ ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ คือ 1-5 คะแนน 5 หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับสิ่งที่ปฏิบัติมากที่สุด คะแนน 4 หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับสิ่งที่ปฏิบัติมาก คะแนน 3 หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับสิ่งที่ปฏิบัติปานกลาง คะแนน 2 หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับสิ่งที่ปฏิบัติน้อย และคะแนน 1 หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับสิ่งที่ปฏิบัติน้อยที่สุด

การแปลผลใช้หลักการแปลผลค่าเฉลี่ยการทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการพยาบาลเป็น 5 ระดับเช่นกัน โดยคะแนนเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึงการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง การทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง การทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับปานกลาง คะแนนเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง การทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับน้อย และคะแนนเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง การทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับน้อยที่สุด

แบบสอบถามนี้ได้ผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่านได้ค่าดัชนีความตรงเชิงเนื้อหา (content validity index) เท่ากับ .80 แล้วจึงนำไปหาค่าความเที่ยงของแบบสอบถามได้ค่าสัมประสิทธิ์效 reliabilty ของครอนบากเท่ากับ .90

บังอร ยุววิทยาพาณิช และพวงเพ็ญ ชุมพราน

สรุปวิธีดำเนินการวิจัย



**ผลของการใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลต่อการทำงานเป็นทีม
ของบุคลากรทางการพยาบาลห้องตรวจโรคตา**

ผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 32 คน พบร้า อายุของ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็น ร้อยละ 34.37 รองลงมาอายุระหว่าง 31-40 ปี สถานภาพการสมรส ส่วนใหญ่มีสถานภาพคู่ คิดเป็น ร้อยละ 53.13 รองลงมาคือสถานภาพโสด ระดับ การศึกษาส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประกาศนียบัตร คิดเป็นร้อยละ 65.63 รองลงมา มีการศึกษาอยู่ใน ระดับปริญญาตรีและปริญญาโท ตามลำดับ ระยะเวลา ในการทำงานในโรงพยาบาลรามาธิบดี ส่วนใหญ่มากกว่า 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 68.76 รองลงมา 6-10 ปี ระยะเวลาทำงานในหน่วยตรวจโรคตาส่วนใหญ่ 1-5 ปี คิด เป็นร้อยละ 40.64 รองลงมากกว่า 15 ปี

ผลการวิจัยพบว่า คะแนนเฉลี่ยการทำงานเป็นทีม ทีมของบุคลากรทางการพยาบาลโดยรวมและรายด้าน ก่อนทดลองใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่าง บุคคล (คะแนน pre-test ครั้งที่ 2) และหลังทดลอง ใช้โปรแกรม (คะแนน post-test) เมื่อเปรียบเทียบด้วย paired t-test พบร้า คะแนนเฉลี่ยการทำงานเป็นทีม หลังใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล โดยรวมและรายด้าน (ด้านการมีเป้าหมายร่วมกัน การแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ การได้รับความยอมรับ นับถือและไว้วางใจ และการสนับสนุนชึ้งกันและกัน) สูงกว่าการก่อนการใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสาร ระหว่างบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $p < .05$ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยการทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการพยาบาล ก่อนและหลังใช้โปรแกรม ฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล (N=32)

การทำงานเป็นทีม	ก่อนทดลอง		หลังทดลอง		t	p-value
	\bar{M}	SD	\bar{M}	SD		
1. รายด้าน						
1.1. การมีเป้าหมายร่วมกัน	3.66	0.46	4.16	0.52	4.98	<.001
1.2. การแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์	3.58	0.46	4.19	0.92	3.94	<.001
1.3. การได้รับความยอมรับนับถือและไว้วางใจ	3.57	0.55	4.02	0.46	4.80	<.001
1.4. การสนับสนุนชึ้งกันและกัน	3.57	0.55	3.98	0.44	3.96	<.001
2. โดยรวม	3.60	0.47	4.08	0.44	5.70	<.001

บังอร ยุววิทยาพานิช และพวงเพ็ญ ชุมพรawan

เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาในกลุ่มเดียว จึงมีการวัดการทำงานเป็นทีมก่อนการฝึกอบรม 2 ครั้ง และวัดหลังการฝึกอบรม โดยใช้ระยะเวลาในแต่ละช่วงเท่ากันคือช่วงละ 1 เดือนและนำผลต่างคะแนนเฉลี่ยการทำงานเป็นทีมของแต่ละช่วงมาเปรียบเทียบกัน เพื่อให้มั่นใจว่าคะแนนการทำงานเป็นทีมหลังการฝึกอบรมนั้นเป็นผลจากการใช้โปรแกรมการสื่อสารระหว่างบุคคลอย่างแท้จริง

O_3 หมายถึง คะแนนเฉลี่ยการทำงานเป็นทีม วัดครั้งที่ 1 ก่อนการฝึกอบรม (21 ม.ค.48)

O_2 หมายถึง คะแนนเฉลี่ยการทำงานเป็นทีม

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบผลต่างคะแนนเฉลี่ยการทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการพยาบาลระหว่างช่วงที่ใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล (D2) กับช่วงที่มีการสื่อสารตามปกติ (D1) (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. รายด้าน						
1.1. การมีเป้าหมายร่วมกัน	0.49	0.56	0.03	0.50	3.06	.004
1.2. การแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์	0.62	0.62	-0.02	0.50	3.12	.004
1.3. การได้รับความยอมรับนับถือและไว้วางใจ	0.45	0.53	0.08	0.56	2.32	.027
1.4. การสนับสนุนชึ้นกันและกัน	0.40	0.58	0.10	0.46	2.04	.050
2. โดยรวม	0.49	0.48	0.04	0.44	3.37	.002

วัดครั้งที่ 2 ก่อนการฝึกอบรม (22 ก.พ.48)

O_3 หมายถึง คะแนนเฉลี่ยการทำงานเป็นทีม วัดครั้งที่ 3 หลังการฝึกอบรม (22 มี.ค.48)

ผลต่างของคะแนนเฉลี่ยการทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการพยาบาลรายด้านและโดยรวมของช่วงที่ใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล ($O_3 - O_2$) เมื่อเปรียบเทียบด้วย paired t-test พบว่า มีคะแนนการทำงานเป็นทีมทั้งรายด้านและโดยรวมเฉลี่ยสูงกว่าช่วงที่มีการสื่อสารตามปกติ ($O_2 - O_1$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังตารางที่ 2

ผลของการใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลต่อการทำงานเป็นทีม ของบุคลากรทางการพยาบาลห่วยวิจารณ์โรคตา

อภิปรายผล

การที่คะแนนเฉลี่ยการทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการพยาบาลรายด้านและโดยรวมของกลุ่มที่ใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลสูงกว่าก่อนการใช้โปรแกรมและผลต่างของคะแนนเฉลี่ยการทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการพยาบาลรายด้านและโดยรวมซึ่งที่ใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลเมื่อเปรียบเทียบด้วย paired t-test พบว่า มีคะแนนการทำงานเป็นทีมเฉลี่ยสูงกว่าซึ่งที่มีการสื่อสารตามปกติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อธิบายได้ว่า การสื่อสารที่เป็นคนเปิดเผย(openness) ทั้งในด้านความคิดและความรู้สึกของตนเองนั้นเป็นพื้นฐานสำคัญในการมีปฏิสัมพันธ์อย่างแท้จริง ทำให้สามารถมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน (Shaw & Elain, 1998) มีการแบ่งปันข้อมูลแก่กันในเรื่องงาน มีการประชุมปรึกษาหารือและให้ข้อคิดเห็นและสรุปเป็นข้อตกลงร่วมกัน ช่วยให้สามารถมีความไว้วางใจภายในทีมงานเต็มใจที่จะประสานการทำงานของตนให้สำเร็จตามเป้าหมายทำให้กระบวนการการทำงานเป็นทีมประสบผลสำเร็จ (Campion, Medsker, & Higgs, 1993) การแสดงออกเป็นการสื่อสารที่มีปฏิสัมพันธ์ต่อกันช่วยให้แสดงออกถึงความรู้สึกที่ซ่อนอยู่ภายใน เต็มใจที่จะให้ข้อมูลของตนเองแก่เพื่อนร่วมงาน และยินดีรับฟังข้อมูลป้อนกลับจากสมาชิกในทีม ซึ่งการแสดงออก (expressiveness) จะกระตุ้นการสร้างวัฒนธรรมความไว้วางใจขึ้นภายในองค์กร (Gibson, Ivancevich, & Donnelly, 1997) ทำให้มีความเห็นอกเห็นใจ ยินดีที่จะให้ความช่วยเหลือเพื่อร่วมทีม การช่วยเหลือทำให้สัมพันธภาพระหว่างสมาชิกในทีม มีความแน่นหนักมากขึ้น เกิดการยึดเหนี่ยวภัยใน

กลุ่มสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สกาวเนตรไทรเจมจันทร์ (2544) พบว่า สัมพันธภาพเชิงช่วยเหลือต่อผู้ป่วยสูงอายุของนักศึกษากลุ่มที่ได้รับโปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลโดยใช้สถานการณ์จำลองสูงกว่ากลุ่มที่ได้รับการสอนปกติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

นอกจากนี้ สมจิต หนูเจริญกุล (2543) ให้ความเห็นว่า การสื่อสารสร้างความไว้เนื้อเชื่อใจและรักษาสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานและช่วยในการแก้ไขปัญหา สอดคล้องกับการศึกษาของ กัญจนากันทร์ไทย (2532) ที่พบว่า การรับรู้ต่อการติดต่อสื่อสารภายในห้องผ่าดัดเป็นตัวแปรที่พยากรณ์การใช้กระบวนการแก้ปัญหาทางการพยาบาล และสร้างบรรยายกาศการทำงานเป็นทีมได้เป็นอย่างดี (Woodcock, 1989) นอกจากนี้การสื่อสารทางบวก การร่วมรู้สึก การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกันและการให้ความสำคัญกับบุคคลอื่น เป็นทักษะการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกันทั้งในด้านความคิดและความรู้สึก รวมถึงการกระทำที่ผู้สื่อสารมีทัศนคติที่เป็นบวกและนำเสนอบรรยากาศการทำงาน ให้ความสนใจและตั้งใจฟังคู่สันทนา เรียนรู้ที่จะแสดงบทบาทผู้พูดและผู้ฟังที่ดี ทักษะการสื่อสารเหล่านี้ทำให้สามารถในองค์กรมีความรู้สึกพึงพอใจในการสื่อสารระหว่างกัน ไว้วางใจกันและมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน (Devito, 2004) ซึ่งความไว้วางใจเป็นความรู้สึกพื้นฐานที่มีความสำคัญต่อความผาสุกทางกายและทางใจ (Arnold & Baggs, 2003)

โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลที่ใช้วิธีการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ที่อาศัยสถานการณ์ต่างๆ รอบตัวในการค้นหาความจริงจะเพิ่มทักษะในการแก้ปัญหาในชีวิตจริง (บุญเลิศ ไพรินทร์, 2533)

บังอร ยุววิทยาพานิช และพวงเพ็ญ ชุมพรawan

และกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ เป็นกระบวนการที่ช่วยให้ค้นพบวิธีแก้ปัญหาที่น่าพอใจร่วมกัน ทุกคนมีโอกาสแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ระหว่างกัน ทำให้แต่ละคนเป็นแรงจูงใจแก่กันและกันและมีความเอื้อประโยชน์ต่อกันอีกด้วย ช่วยกระตุ้นให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสนใจ วิเคราะห์ และอภิปรายปัญหาร่วมกัน มีความเข้าใจในแรงจูงใจของตนเองและผู้อื่น (Ments, 1999) การทำงานเป็นทีมจะประสบผลสำเร็จนั้น สามารถต้องได้รับการพัฒนาทักษะเพราะสماชิกที่มีคุณภาพเป็นผลมาจากการได้รับการฝึกอบรมมิใช่เป็นผู้ที่มีคุณภาพมาแต่กำเนิด (Greenberg & Baron, 2000)

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ชาลีณี ໂນມิตาภิวัฒน์ รองศาสตราจารย์นายแพทย์ อนุชิต ปุณณุลลังค์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ แพทย์หญิง จิราพร สิทธิถาวร ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. รัชนี ศุจิจันทร์รัตน์ พันตำรวจโทหญิง อัปชร ตรีเทวี รองศาสตราจารย์ ดร. ไฟบูลย์ สิทธิถาวรและ บุคลากร ทางการพยาบาลหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกโรคตา คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดีทุกท่าน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยในครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาผลของโปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลต่อการทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการพยาบาลในหน่วยตรวจโรคตา ในอนาคตควรมีการศึกษาการใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลที่มาจากต่าง

หน่วยงาน เพื่อศึกษาถึงผลของโปรแกรมต่อการทำงานเป็นทีม เช่น ทีมสหสาขาวิชาชีพหรือทีมครัวมสายงาน เป็นต้น

2. จากผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า การทำงานเป็นทีมหลังสั้นสุดการใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารสูง กว่าก่อนการใช้โปรแกรม ดังนั้นควรทำการศึกษาถึง การทำงานเป็นทีมหลังการฝึกทักษะการสื่อสารในระยะเวลาอきไป เช่น 3 เดือน หรือ 6 เดือน เป็นต้น เพื่อศึกษาว่าโปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารนี้จะส่งผลดี ต่อการทำงานเป็นทีมในระยะเวลาหรือไม่

เอกสารอ้างอิง

- กาญจนา จันทร์ไทย. (2532). ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร คัดสรรรักบการใช้กระบวนการแก้ปัญหาทางการพยาบาล ของพยาบาลห้องผ่าตัดในโรงพยาบาลกรุงเทพฯ สุข. วิทยานิพนธ์ปริญญาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นิรันดร์ จุลทรัพย์. (2542). กลุ่มสัมพันธ์สำหรับการฝึกอบรม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- บุญเลิศ ไพรินทร์. (2533). เทคนิคการฝึกอบรมเพื่อการเปลี่ยนแปลงความรู้ ทักษะ และเจตติ. กรุงเทพฯ: สถาบันการสัมนาและคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- ปรางทิพย์ อุจฉรัตน. (2541). การบริหารการพยาบาล. กรุงเทพฯ: บุญศิริการพิมพ์.
- สกานต์ ไทรแจ่งนันทร์. (2544). ผลของการใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลโดยใช้สถานการณ์จำลองต่อสัมพันธภาพเชิงช่วยเหลือผู้ป่วยสูงอายุของนักศึกษาพยาบาล. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการพยาบาลศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมจิต หนูเจริญกุล. (2543). การพยาบาล: ศาสตร์ของการปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: วี.เจ พรินติ้ง.

**ผลของการใช้โปรแกรมฝึกหัดกระบวนการสื่อสารระหว่างบุคคลต่อการทำงานเป็นทีม
ของบุคลากรทางการพยาบาลห่วยวิจารณา**

- สุจิตต์ ปุลีชนะนันท์. (2541). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการทำงานเป็นทีมและการนำความรู้ที่ได้รับการฝึกอบรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพไปใช้: กรณีศึกษาระดับบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เสนาะ ติยะร. (2537). การสื่อสารในองค์กร (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อรรถนต์ ชินพงษ์พานิช. (2545). ผลการมีส่วนร่วมในการบริการของผู้ป่วยօร์โธปิดิกส์แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลกลางกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Arnold, E., & Baggs, K. U. (2003). *Interpersonal relationships: Professional communication skills for nurses* (4thed.). Missouri: Saunders.
- Campion, M. A., Medsker, G. J., & Higgs, A. C. (1993). Relation between work group characteristics and effectiveness: Implications for designing effective work groups. *Personal Psychology*, 46(4), 823–850.
- 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.
- French, W. L., Bell, C., & Cecil, H. B. (1990). *Organization development: Behavioral science intervention for organization improvement* (4thed.). New Jersey: Prentice-Hall.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Donnelly, J. H. (1997). *Organization :Behavior, structure, process* (9thed.). 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.
- Mani, G. (1994). *Adult learning: Theory and practice*. New Delhi: Sterling Publishers.
- McCloskey, J. C., & 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 technique for improving learning* (2nded.). London: Beddles.
- Parker, G. M. (1990). *Team players and teamwork: The new competitive business strategy*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Robbin, S. P. (2001). *Organization behavior*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Shaw, J. B., & Elain, B. P. (1998). The effect of diversity on small work group processes and performance. *Human Relations*, 51(10), 1307–1326.
- Woodcock, M. (1989). *Team development manual* (2nded.). Worcester: Bills & Sons.

The Effect of an Interpersonal Communication Skill Training Program on Teamwork of Nursing Personnel at Eye Clinic

Bangorn Yuvavitayapanich* M.N.S.

Police Major Paungphen Choonhapran** Ph..D

Abstract: The purpose of this one group, 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 score 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, the Teamwork of Nursing Personnel questionnaire, the 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 using 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 .05. and 2. The mean difference of nursing personnel teamwork score between the duration of time of using the Interpersonal Communication Skill Training Program was significantly higher than that of conventional practice at a level of .05.

Keywords: Interpersonal communication, Teamwork

*Professional nurse, Department of Nursing, Faculty of Medicine, Ramathibodi Hospital, Mahidol University

**Associate Professor, Faculty of Nursing, Chulalongkorn University