

การศึกษาความคิดเห็นของผู้ป่วยต่อพฤติกรรม การสื่อสารของบุคลากรทางการแพทย์ ในแผนกผู้ป่วยนอก วิทยาลัยแพทยศาสตร์ กรุงเทพมหานครและวชิรพยาบาล*

ลัดดาศรี ไทยจรงค์ กศ.บ (พยาบาล), กศ.ม (สุขศึกษา)**

สุมาลี โพธิ์ทอง วท.บ (พยาบาล), วท.ม (การเจริญพันธุ์และวางแผนประชากร)**

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ : เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้ป่วยและเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของผู้ป่วยต่อพฤติกรรมการสื่อสารทางวักนะและทางอวักนะของบุคลากรทางการแพทย์จากผู้ป่วยที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ความเพียงพอของรายได้ และจำนวนครั้งที่มารับบริการที่ต่างกัน

รูปแบบการวิจัย : การวิจัยเชิงพรรณนา

กลุ่มตัวอย่าง : ผู้ป่วยที่มารับบริการตรวจรักษาที่แผนกผู้ป่วยนอก วิทยาลัยแพทยศาสตร์กรุงเทพมหานครและวชิรพยาบาล จำนวน 400 คน โดยเลือกตามคุณสมบัติที่กำหนดไว้ ตั้งแต่เดือนเมษายนถึงเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2543

วิธีดำเนินการวิจัย : คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างตามคุณสมบัติที่กำหนดไว้จำนวน 400 คนให้ตอบแบบสอบถาม ทดสอบความเที่ยงตรงแบบแอลฟาของแบบสอบถาม จากนั้นนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วซึ่งมี 3 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ป่วย ส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ป่วยต่อพฤติกรรมการสื่อสารทางวักนะและอวักนะของบุคลากรทางการแพทย์ จำนวน 36 ข้อ ไปเก็บข้อมูลในกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ นำข้อมูลที่ได้นำมาเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของผู้ป่วย

ตัววัดที่สำคัญ: ผลการวัดความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการสื่อสารทางวักนะและอวักนะของบุคลากรทางการแพทย์จากผู้ป่วยที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ความเพียงพอของรายได้ และจำนวนครั้งที่มารับบริการที่ต่างกัน

ผลการวิจัย : ผู้ป่วยมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการสื่อสารของบุคลากรทางการแพทย์ทางวักนะ อยู่ในระดับปานกลางร้อยละ 39.75 ระดับมากร้อยละ 32.25 และระดับน้อยร้อยละ 28.00 ทางอวักนะ อยู่ในระดับปานกลางร้อยละ 36.50 ระดับมากร้อยละ 33.00 และระดับน้อยร้อยละ 30.50 ผลการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นพบว่าผู้ป่วยที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการสื่อสารทางวักนะและอวักนะของบุคลากรทางการแพทย์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้ป่วยที่มีความเพียงพอของรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการสื่อสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเฉพาะทางด้านวักนะ ส่วนเพศที่ต่างกันมีความเห็นต่อพฤติกรรมการสื่อสารของบุคลากรทางการแพทย์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

* ได้รับทุนวิจัยจากกองทุนวิจัยทางแพทย์ มูลนิธิวชิรพยาบาล พ.ศ. 2543

** ภาควิชาการพยาบาลพื้นฐาน วิทยาลัยพยาบาลเกื้อการุณย์

เฉพาะทางด้านอวัยวะ เมื่อนำอายุและความเพียงพอของรายได้มาเปรียบเทียบกับรายกลุ่มพบว่าผู้ป่วยที่มีอายุตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการสื่อสารทางอวัยวะแตกต่างจากผู้ป่วยที่มีอายุน้อยกว่า 35 ปี และมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรม การสื่อสารทางอวัยวะแตกต่างจากผู้ป่วยที่มีอายุระหว่าง 45-54 ปี ส่วนผู้ป่วยกลุ่มอายุอื่นพบว่ามีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ความเพียงพอของรายได้เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับรายกลุ่มไม่พบว่ามีผู้ใดมีความคิดเห็นแตกต่างกันทั้งพฤติกรรมการสื่อสารทาง อวัยวะและอวัยวะ

สรุป : อายุของผู้ป่วยมีผลต่อความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการสื่อสารทั้งทางอวัยวะ และอวัยวะ ส่วนความเพียงพอของรายได้มีผลต่อ เฉพาะพฤติกรรมสื่อสารทางอวัยวะ และเพศมีผลเฉพาะการสื่อสารทางอวัยวะของบุคลากรทางการแพทย์

Abstract

A Study of the Patient's Opinion toward Nursing Staffs Communicative Behaviors in Out-patient Department of BMA Medical College and Vajira Hospital*

Laddasri Thaijongrak BEd (Nursing), MEd (Health Education)**

Sumalee Pothong BSc (Nursing), MSc (Human Population and Population Planning)**

*This work was supported by the Vajira Research Fund (annual research fund 2000)

** Department of Fundamental Nursing, Kuakarun College of Nursing

Objective : To study the patient's opinion level score toward nursing staffs verbal and non-verbal communicative behaviors and compared both groups base on sex, age, marital status, level of education, occupation, income, sufficiency income and number of times in visits.

Study design : Descriptive research.

Subjects : Four hundred patients who had attended the out-patient department of BMA Medical College and Vajira Hospital during April to May 2000, were included in this study.

Methods : Four hundred patients were selected to answer the questionnaires based on different personal characteristics. The questionnaires were tested for content validity and reliability and were corrected before used. Questionnaires consisted of three parts, part 1:personal characteristics, part 2 and 3 : the patient's opinion toward nursing staffs verbal and non verbal communicative behavior.

Main outcome measures : Patient's opinion toward nursing staffs verbal and non-verbal communicative behaviors based on different sex, age, marital status, educational level, occupation, income, sufficiency of income and number of time of visits.

Results : The patient's opinion toward the nursing staffs verbal communicative behaviors were at moderate level 39.75%, good level 32.25% and low level 28.00% while the opinion toward non verbal communicative behaviors were at moderate level 36.50%, good and low level 33.00% and 30.50% respectively. Patients with different age had significantly different opinion toward verbal and nonverbal communicative behaviors of the nurses. Patients with different income had significantly different opinion toward only verbal while different sex had significantly different opinion toward only non verbal communicative behaviors of nursing staffs. Considering the opinion among each age group, patients older than 55 years had significantly different opinion toward verbal communicative behaviors compared to patients younger than 35 years, and had different

opinion toward non verbal communicative behaviors compared to patients with the age between 45 and 54 years. Patients in other age group had no significantly different opinion toward the communicative behaviors of the nursing staffs.

Conclusion : Age of the patients had significant effect to the opinion toward both verbal and nonverbal communicative behaviors while sufficiency of income had effect to only verbal and sex had effect to only non verbal communicative behaviors of the nursing staffs.

Key words : verbal and non-verbal communicative behaviors, patient's opinion, nursing staffs

บทนำ

การบริการตรวจรักษาและการพยาบาลในแผนกผู้ป่วยนอก มีเป้าหมายที่สำคัญคือ การบริการที่ดี รวดเร็ว ปลอดภัย และประทับใจ ที่ทางโรงพยาบาลมุ่งเน้นให้กับผู้ป่วยที่มาใช้บริการ ด้านสุขภาพอนามัยอย่างมีคุณภาพ และถูกต้องตามหลักวิชาการ บุคลากรทางด้านสุขภาพที่จะให้บริการอย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพได้นั้น พฤติกรรมที่แสดงต่อผู้ป่วยเป็นสิ่งสำคัญ โดยเฉพาะพฤติกรรมการสื่อสารที่จะช่วยส่งเสริมให้เกิดความเข้าใจอันดีและความประทับใจในบริการที่ได้รับระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการ

บุคลากรทางการแพทย์ เป็นบุคลากรทางสุขภาพที่มีบทบาทสำคัญในการให้บริการผู้ป่วยในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาล พฤติกรรมการสื่อสารของบุคลากรทางการแพทย์ ที่ให้กับผู้ป่วยจะมีลักษณะเป็นการสื่อสารเพื่อการช่วยรักษา (therapeutic communication) ประกอบด้วย ความเข้าใจ ในความรู้สึกของบุคคลอื่น (empathy) การยอมรับผู้อื่น (acceptance) การให้ความเคารพในความเป็นบุคคล (respect) และความเอาใจใส่ดูแลผู้มารับบริการ (caring) โดยแบ่งลักษณะของการแสดงออกของพฤติกรรมการสื่อสารเป็น 2 ลักษณะ คือ พฤติกรรมการสื่อสารทางวัจนะ (ทางคำพูด : verbal communication) และพฤติกรรมการสื่อสารทางอวัจนะ (การแสดงออกทางกิริยาท่าทาง : non-verbal communication)¹

พฤติกรรมการสื่อสารของบุคลากรทางการแพทย์ที่ให้กับผู้ป่วย เพื่อมุ่งให้เกิดการตอบสนองด้านร่างกายและจิตใจ และสัมพันธภาพที่ดีในรูปของผู้ให้การช่วยเหลือและผู้ได้รับการช่วยเหลือ² โดยมีพฤติกรรมที่แสดงถึงความเข้าใจ เห็นอกเห็นใจ เป็นกันเอง กิริยาท่าทาง กระฉับกระเฉง สีหน้าไม่แข็งตึง ไม่เคร่งเครียด มีสายตาเป็นมิตร มีพฤติกรรมพูดที่ถูกต้องเหมาะสม น้ำเสียงไพเราะ ไม่พูดจាក้าวร้าว ไม่ข่มขู่ พูดให้กำลังใจ ปลอบโยน และไม่ทำร้ายผู้ป่วยด้วยสีหน้าแววตาท่าทางและคำพูด³

ดังนั้น บุคลากรทางการแพทย์ ต้องมีพฤติกรรมการ

สื่อสารในด้านการให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ในการปฏิบัติการพยาบาล และคำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนของการให้บริการด้านความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับโรค หรืออาการที่ตนเองเป็นอยู่ ให้สอดคล้องตามที่ผู้ป่วยต้องการหรือคาดหวัง แต่โดยความเป็นจริงนั้น แผนกผู้ป่วยนอก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในวิทยาลัยแพทยศาสตร์กรุงเทพมหานครและวชิรพยาบาล จะมีผู้ป่วยมารับบริการด้านการตรวจรักษาเป็นจำนวนมาก ทำให้การปฏิบัติงานกิจกรรมการพยาบาลหรือการให้บริการทุกอย่างจำเป็นต้องกระทำอย่างเร่งรีบ บุคลากรทางการแพทย์ที่ปฏิบัติงานในแผนกนี้ มีโอกาสที่จะแสดงพฤติกรรมการสื่อสารและการให้บริการ ที่มักเป็นไปในลักษณะที่สวนทางกับความต้องการหรือคาดหวังของผู้ป่วย ถึงแม้ว่าบุคลากรทางการแพทย์จะได้รับการฝึกฝนทักษะการติดต่อสื่อสารมาเป็นอย่างดีแล้วก็ตาม ก็ยังพบว่ามีปัญหาเกิดขึ้นอยู่เสมอ ซึ่งส่งผลกระทบต่อคุณภาพของการให้บริการ และศักดิ์ศรีของวิชาชีพเป็นอย่างมาก เพราะประสบการณ์เริ่มแรกของผู้ป่วยแผนกผู้ป่วยนอกสามารถทำให้ผู้รับบริการคือผู้ป่วย เกิดความคิดเห็นต่อการบริการในภาพรวมของวิทยาลัยแพทยศาสตร์ กรุงเทพมหานครและวชิรพยาบาลได้ทั้งด้านบวกหรือลบ⁴

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาผู้ป่วยที่มารับบริการตรวจรักษาที่แผนกผู้ป่วยนอก ว่ามีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการสื่อสารทางวัจนะและอวัจนะของบุคลากรทางการแพทย์เป็นอย่างไร ตลอดจนมีปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อความคิดเห็นของผู้ป่วยต่อพฤติกรรมการสื่อสารนั้นๆ เพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุงการบริการพยาบาลที่แผนกผู้ป่วยนอกของบุคลากรทางการแพทย์ให้มีคุณภาพที่ดีต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้ป่วยและเปรียบเทียบความแตกต่างของความเห็นของผู้ป่วยต่อพฤติกรรมการสื่อสารทางวัจนะและอวัจนะของบุคลากรทางการแพทย์ จากผู้ป่วยที่มี เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ความพอเพียงของรายได้ และจำนวนครั้งที่มารับบริการที่ต่างกัน

ประชากรตัวอย่างและวิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ป่วยที่มาใช้บริการตรวจรักษาที่แผนกผู้ป่วยนอก วิทยาลัยแพทยศาสตร์ กรุงเทพมหานครและวชิรพยาบาล ตั้งแต่เดือนเมษายน ถึง เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2543 จำนวน 400 ราย การเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีเลือกแบบเจาะจงตามคุณสมบัติ ดังนี้

1. เป็นผู้ป่วยที่มาใช้บริการตรวจรักษาที่แผนกผู้ป่วยนอก 7 แผนก ได้แก่ อายุรกรรม ศัลยกรรม ศัลยกรรมกระดูก จักษุ อุบัติเหตุ สูติกรรม และนรีเวชกรรม
2. มีอายุ 15 ปีขึ้นไป ไม่จำกัดเพศ
3. เป็นผู้ที่ได้รับการปฏิบัติการพยาบาล โดยการซักประวัติ วัดความดันโลหิต ตลอดจนได้รับคำแนะนำในเรื่องการรับประทานยา หรือข้อสงสัยอื่นๆ
4. สามารถสื่อความหมายเข้าใจได้ดี
5. ยินดีให้ความร่วมมือในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถาม จำนวน 1 ฉบับ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 สอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ป่วย ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ความเพียงพอของรายได้ และจำนวนครั้งที่มารับบริการ

ส่วนที่ 2 สอบถามพฤติกรรมการสื่อสารทางวัจนะของบุคลากรทางการพยาบาล ตามความคิดเห็นของผู้ป่วย ได้แก่ การทักทาย การใช้สรรพนาม น้ำเสียง ลักษณะคำพูดและภาษาที่ใช้ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามของ วนิดา โกมลฤทธิ และคณะ⁵ มาพัฒนาและปรับปรุงให้เหมาะสมกับบริบทของงานวิจัยนี้ มีข้อคำถามด้านบวก 10 ข้อ ด้านลบ 8 ข้อ รวมข้อคำถามทั้งหมด 18 ข้อ ลักษณะคำตอบเป็นมาตราส่วนประเมินค่า 5 อันดับ คือ 5 หมายถึงเห็นด้วยอย่างยิ่ง 4 หมายถึงเห็นด้วย 3 หมายถึงไม่แน่ใจ 2 หมายถึงไม่เห็นด้วย 1 หมายถึงไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ข้อคำถามเชิงลบ จะมีค่าตรงกันข้าม การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามนี้ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของคอนนัคเท่ากับ 0.85

ส่วนที่ 3 สอบถามพฤติกรรมการสื่อสารทางอวัจนะของบุคลากรทางการพยาบาล ตามความคิดเห็นของผู้ป่วย ได้แก่ การแสดงออกทางสีหน้า ท่าทางแววตา การแสดงความรู้สึก ความกระตือรือร้น ระยะเวลาสนทนา และการแต่งกาย ผู้วิจัย

ได้นำแบบสอบถามของ วนิดา โกมลฤทธิ และคณะ มาพัฒนาและปรับปรุงให้เหมาะสมกับบริบทของงานวิจัยนี้ มีข้อคำถามด้านบวก 10 ข้อ ด้านลบ 8 ข้อ รวมคำถามทั้งหมด 18 ข้อ ลักษณะคำตอบเป็นมาตราส่วนประเมินค่า 5 อันดับ คือ 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง 4 หมายถึง เห็นด้วย 3 หมายถึง ไม่แน่ใจ 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ถ้าเป็นข้อคำถามเชิงลบจะมีค่าตรงกันข้าม การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามนี้ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของคอนนัคเท่ากับ 0.90

การวัดระดับคะแนนความคิดเห็นของผู้ป่วยที่มีต่อพฤติกรรมการสื่อสารทางวัจนะและอวัจนะของบุคลากรพยาบาล จะใช้ค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างเป็นเกณฑ์ แบ่งเป็น 3 กลุ่มคือ

1. ระดับความคิดเห็นน้อย ตั้งแต่ 1-22 คะแนน
2. ระดับความคิดเห็นปานกลาง ตั้งแต่ 23-46 คะแนน
3. ระดับความคิดเห็นมาก ตั้งแต่ 47-70 คะแนน

นำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดคุณสมบัติไว้จำนวน 400 คน นำข้อมูลที่ได้มาเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ป่วย

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS PC เพื่อวิเคราะห์สิ่งต่อไปนี้คือ

ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรที่ศึกษา จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นของผู้ป่วยต่อพฤติกรรมการสื่อสารทางวัจนะและอวัจนะ ของบุคลากรทางการพยาบาล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ป่วย เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ป่วยต่อพฤติกรรมการสื่อสารทางวัจนะและอวัจนะ ที่แตกต่างกันโดยการทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว(one-way ANOVA) และเมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จะเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยใช้วิธีการของ เชฟเฟ้(Scheffe's method)

ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า เป็นเพศชายร้อยละ 66.50 เพศหญิงร้อยละ 33.50 มีอายุ 45 ปีขึ้นไปร้อยละ 54 อายุ 55 ปีและมากกว่า ร้อยละ 34.00 มีสถานภาพสมรสคู่ร้อยละ 49.00 รองลงมาคือโสด ร้อยละ 27.50 ระดับการศึกษา ประถมศึกษาและมัธยมศึกษา ร้อยละ 56.25 รองลงมาคือ

อนุปริญญา และปริญญาตรี ร้อยละ 29.00 อาชีพอื่นๆ ร้อยละ 83.50 อาชีพข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 16.50 รายได้ต่อเดือน ไม่มีรายได้ ร้อยละ 28.75 รองลงมาคือรายได้ 5,000 บาท หรือมากกว่า ร้อยละ 27.50 มีรายได้เพียงพอใช้จ่าย ร้อยละ 50.25 รองลงมาคือไม่พอใช้จ่าย ร้อยละ 28.75 จำนวนครั้งที่มารับบริการ 1 - 20 ครั้ง ร้อยละ 61.75 รองลงมาคือ 21 - 41 ครั้งขึ้นไป ร้อยละ 38.25 ดังตารางที่ 3 และ 4

คะแนนความคิดเห็นของผู้ป่วยที่มีต่อพฤติกรรมกรรมการสื่อสารทางวังนะและอวังนะของบุคลากรทางการแพทย์ พบว่าคะแนนความคิดเห็นของผู้ป่วยต่อพฤติกรรมกรรมการสื่อสารทางวังนะอยู่ในระดับปานกลางมากที่สุดร้อยละ 39.75 ระดับมาก ร้อยละ 32.25 และระดับน้อยร้อยละ 28.00 ส่วนทางอวังนะอยู่ในระดับปานกลางมากที่สุดร้อยละ 36.50 ระดับมากร้อยละ 33.00 และระดับน้อย 30.50 ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ระดับคะแนนความคิดเห็นของผู้ป่วยที่มีต่อพฤติกรรมกรรมการสื่อสารทางวังนะและอวังนะของบุคลากรทางการแพทย์ คิดเป็นร้อยละ

ความคิดเห็น		ทางวังนะ		ทางอวังนะ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
มาก	(47 - 70 คะแนน)	129	32.25	132	33.00
ปานกลาง	(23 - 46 คะแนน)	159	39.75	146	36.50
น้อย	(1 - 22 คะแนน)	112	28.00	122	30.50
รวม		400	100.00	400	100.00

ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นของผู้ป่วยที่มีต่อพฤติกรรมกรรมการสื่อสารทางวังนะและอวังนะของบุคลากรทางการแพทย์ พบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูง ($r = 0.87$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.001$, $r = 0.87$) ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นของผู้ป่วยที่มีต่อพฤติกรรมกรรมการสื่อสารทางวังนะและทางอวังนะ

ตัวแปร	$\bar{X}$	SD	rx	p
วังนะ	73.38	8.66	0.87	0.00***
อวังนะ	74.29	8.05	-	-

*** $p < 0.001$

การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ป่วยที่มีต่อพฤติกรรมกรรมการสื่อสารทางวังนะและอวังนะ ของบุคลากรทางการแพทย์ จำแนกผู้ป่วยตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ความเพียงพอของรายได้ และจำนวนครั้งที่มารับบริการ พบว่าความคิดเห็นของผู้ป่วยที่มีต่อพฤติกรรมกรรมการสื่อสารทางวังนะและอวังนะของบุคลากรทางการแพทย์ จำแนกผู้ป่วยที่มีเพศ อายุ และความเพียงพอของรายได้ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) ส่วนความคิดเห็นของผู้ป่วยที่มีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และจำนวนครั้งที่มารับบริการ พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$)

เมื่อนำอายุและความเพียงพอของรายได้มาเปรียบเทียบเป็นรายคู่ พบว่าผู้ป่วยที่มีอายุตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็น

ตารางที่ 3 สรุปเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนความคิดเห็นของผู้ป่วยที่มีต่อพฤติกรรมกรรมการสื่อสารทางวังนะและทางอวังนะของบุคลากรทางการแพทย์ จำแนกผู้ป่วยตามเพศ ($n=400$)

เพศ	n	ร้อยละ	วังนะ			อวังนะ		
			$\bar{X}$	SD	T	$\bar{X}$	SD	T
ชาย	266	66.50	72.55	8.17	1.84	73.13	9.15	2.60*
หญิง	134	33.50	75.03	9.40	-	76.60	8.45	-

* $p < 0.05$

ต่อพฤติกรรมการสื่อสารทางจันจะดีกว่าผู้ป่วยที่มีอายุต่ำกว่า 35 ปี ส่วนผู้ป่วยที่มีอายุในกลุ่มอื่นมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ส่วนทางอจันจะ พบว่าผู้ป่วยที่มีอายุมากกว่า 55 ปี มีความคิดเห็นดีกว่าผู้ป่วยที่มีอายุ 54 ปีลงมา ส่วนผู้ป่วยที่มีอายุในกลุ่มอื่นๆ มีความคิดแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) ความเพียงพอของรายได้ เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ พบว่าไม่มีคู่ใดที่มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) ทั้งทางจันจะ และทางอจันจะ ดังตารางที่ 3 และ 4

ตารางที่ 4 สรุปผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนความคิดเห็นของผู้ป่วยต่อพฤติกรรมการสื่อสารทางจันจะและอจันจะของบุคลากรทางการแพทย์ จำแนกผู้ป่วยตามอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ความเพียงพอของรายได้ และจำนวนครั้งของการเข้ารับบริการ ($n = 400$)

ตัวแปร	n	ร้อยละ	จันจะ			อจันจะ		
			$\bar{X}$	SD	T	$\bar{X}$	SD	T
อายุ(ปี)								
15 - 34	90	22.50	70.69	9.60	3.20*	71.40	9.37	4.50*
35 - 44	94	23.50	73.36	9.23		73.26	10.10	
45 - 54	80	20.00	72.60	6.87		73.68	8.70	
≥55	136	34.00	75.63	8.10		77.28	7.46	
สถานภาพสมรส								
โสด	110	27.50	72.05	9.87	1.34	73.14	10.47	1.23
คู่	196	49.00	73.38	8.42		74.19	8.77	
หม้าย หย่าร้าง แยกกันอยู่	94	23.50	75.52	7.51		76.59	7.75	
ระดับการศึกษา								
อ่านออกเขียนได้	60	15.00	73.93	7.53	0.77	72.50	10.05	0.67
ประถมศึกษา	88	22.00	73.73	7.59		74.88	8.82	
มัธยมศึกษาตอนต้น	73	18.25	74.88	8.82		73.90	7.50	
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	64	16.00	72.50	10.05		73.73	7.59	
ปวส./อนุปริญญา	50	12.50	73.59	8.37		71.59	9.89	
ปริญญาตรี/สูงกว่า	65	16.25	71.10	9.89		73.10	8.37	
อาชีพ								
ว่างงาน/นักเรียน/นักศึกษา	80	20.00	74.40	9.67	0.32	75.88	8.72	0.59
รับจ้างรายวัน/รายเดือน	82	20.50	73.05	6.17		73.17	7.14	
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	84	21.00	72.43	8.83		74.57	9.55	
เกษตรกร/อื่นๆ	88	22.00	73.89	8.74		74.43	8.65	
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	66	16.50	73.09	9.94		73.21	10.50	
รายได้(บาท/เดือน)								
ไม่มีรายได้	115	28.75	73.89	8.79	0.35	75.32	8.71	0.23
500-2,500	82	20.50	72.03	5.30		73.06	8.19	
2,501-5,000	93	23.25	73.67	9.33		73.16	8.26	
≥5,001	110	27.50	73.33	9.53		74.63	10.34	
ความเพียงพอของรายได้								
พอใช้จ่าย	201	50.25	74.71	7.82	0.32*	74.75	7.34	1.14
ไม่พอใช้จ่าย	115	28.75	70.78	9.14		72.63	9.64	
มีเงินเหลือเก็บ	84	21.00	74.65	12.04		75.47	12.24	
จำนวนครั้งที่มารับบริการ								
1 - 5	97	24.25	74.14	9.18	0.86	74.18	9.42	0.23
6 - 10	69	17.25	74.97	8.59		75.62	8.75	
11 - 20	81	20.25	71.46	7.63		73.54	8.89	
21 - 40	70	17.50	73.07	8.07		74.27	9.11	
≥41	83	20.75	73.35	9.32		74.28	9.17	

* $p < 0.05$

วิจารณ์

ผู้ป่วยที่มารับบริการตรวจรักษาที่แผนกผู้ป่วยนอก วิทยาลัยแพทยศาสตร์กรุงเทพมหานครและวชิรพยาบาล จากการศึกษาครั้งนี้พบว่าผู้ป่วยที่มารับบริการตรวจรักษาส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุเกิน 55 ปี เพศชายมากกว่าเพศหญิง 2 เท่า กลุ่มตัวอย่างมีความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี ผลการวิเคราะห์แบบสอบถาม พบว่าผู้ป่วยมากกว่าร้อยละ 70 มีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการสื่อสารทางวัจนะและอวัจนะในระดับดี โดยเห็นด้วยว่าพฤติกรรมการพูดของบุคลากรทางการพยาบาลใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ใช้สรรพนามที่เหมาะสม ไม่พูดขู่ตักเตือนหรือเสียงดังเกินไป ระหว่างพูดคุยเว้นระยะห่างพอเหมาะ ชี้แจงข้อสงสัยต่างๆ ด้วยความเต็มใจ ไม่ตำหนิผู้ป่วยโดยไม่ถามเหตุผล ใช้น้ำเสียงนุ่มนวลไพเราะ การพูดมีคำลงท้ายสุภาพ ครบ ค่ะ ไม่ด่วนยุติการสนทนาก่อนที่ผู้ป่วยจะพูดจบ ไม่มีการพูดบังคับหรือออกคำสั่ง ส่วนพฤติกรรมสื่อสารทางอวัจนะที่ผู้ป่วยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ได้แก่การแต่งกายสะอาดเหมาะสม ไม่กระแทกกระทั้นสิ่งของ ให้เกียรติและเป็นกันเอง เต็มใจรับฟังเหตุผลของผู้ป่วย ใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส ไม่มีท่าทีวางอำนาจหรือวางตนเป็นนาย ไม่รังเกียจผู้ป่วย ไม่ใช้สายตาดูถูกผู้ป่วย มีสายตาที่เป็นมิตร มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่มีท่าทีหงุดหงิด ซึ่งการแสดงออกถึงการสื่อสารที่ดีจะก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีในรูปของคู่มือให้บริการและผู้รับบริการ การสื่อสารที่ไม่ดีหรือไม่สมบูรณ์จะบั่นทอนสัมพันธภาพระหว่างบุคลากรทางการพยาบาลกับผู้ป่วยเป็นอย่างมาก นอกจากนี้บุคลากรทางการพยาบาลยังต้องมีพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความเข้าใจ เห็นอกเห็นใจ มีความเป็นกันเอง มีสายตาที่เป็นมิตร สีหน้ายิ้มแย้ม การพูดต้องเหมาะสม น้ำเสียงไพเราะ ไม่ก้าวร้าว ข่มขู่ พูดให้กำลังใจและปลอบใจ ไม่ทำร้ายผู้ป่วยด้วยคำพูดและแววตา³ พฤติกรรมสื่อสารที่แสดงออกในด้านดีและส่งผลต่อความคิดเห็นของผู้ป่วยในระดับดีจากการศึกษาพฤติกรรมสื่อสารทางวัจนะ และอวัจนะของบุคลากรทางการพยาบาลที่แสดงออกในแผนกผู้ป่วยนอกในครั้งนี้ พบว่าสอดคล้องกับการประกันคุณภาพการบริการด้านการตรวจรักษาและการพยาบาลในแผนกผู้ป่วยนอก เพื่อให้มีการปรับปรุงและพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น และเพื่อให้เป็นมาตรฐานสากลและเป็นที่ยอมรับในอนาคตต่อไป

ส่วนพฤติกรรมสื่อสารทางวัจนะและทางอวัจนะ ที่สมควรได้รับการแก้ไขตามความคิดเห็นของผู้ป่วย คือท่าทางสุภาพนุ่มนวล การให้ความสำคัญกับปัญหาของผู้ป่วย ปฏิบัติการพยาบาลในระยะห่างพอเหมาะ สนใจให้ความช่วยเหลือผู้ป่วย

ไม่ใช้ภาษาต่างประเทศ อธิบายขั้นตอนการมารับบริการ ชี้แจงเหตุผลก่อนให้การพยาบาล หรือการให้กำลังใจและปลอบโยน พฤติกรรมสื่อสารดังกล่าวนี้เป็นความคิดเห็นส่วนน้อยของผู้ป่วย

ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ป่วย ที่มีผลต่อความคิดเห็น ได้แก่ความแตกต่างทางเพศ พบว่าเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมสื่อสารทางอวัจนะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานและสอดคล้องกับการศึกษาที่พบว่าผู้ป่วยเพศชายมีความคิดเห็นและรับรู้ต่อพฤติกรรมสื่อสารทางอวัจนะของบุคลากรทางการพยาบาลได้ดีกว่าผู้ป่วยเพศหญิง เพราะผู้ป่วยเพศชายมักได้รับการยอมรับว่าเป็นผู้นำของครอบครัว เป็นเพศที่มีจิตใจเข้มแข็งอดทนไม่จุกจิก มีสมองและประสาทสัมผัสที่ดี และมีประสบการณ์ มีความตั้งใจ สนใจที่จะรับรู้ดีกว่าผู้ป่วยเพศหญิง ซึ่งเป็นเพศที่มักจะถูกมองว่ามีจิตใจอ่อนไหว ละเอียดย้อนข้างสังเกตุดีกว่า แต่การมีเหตุผลและจดจำข่าวสารจะน้อยกว่าเพศชาย จากข้อมูลของผู้ป่วยที่มารับบริการตรวจรักษาที่แผนกผู้ป่วยนอก พบว่ามีเพศชายมากกว่าเพศหญิง 2 เท่า ซึ่งจากการศึกษาพบว่าผู้ป่วยเพศชายมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาลของรัฐในจังหวัดสุพรรณบุรีมากกว่าเพศหญิง ส่วนเพศกับความคิดเห็นต่อพฤติกรรมสื่อสารทางวัจนะ พบว่าไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ เพ็ญศิริ สมใจ และรุจิรา จงสกุล⁶ ที่พบว่าผู้ป่วยเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อบุคลากรทางการพยาบาลและการบริการในแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นไม่แตกต่างกัน

ความแตกต่างด้านอายุ พบว่าผู้ป่วยมีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมสื่อสารทางวัจนะและอวัจนะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน โดยความเห็นของผู้ป่วยที่มีต่อพฤติกรรมทางวัจนะ พบว่าผู้ป่วยที่มีอายุมากกว่า 55 ปี มีความคิดเห็นดีกว่าผู้ป่วยที่มีอายุต่ำกว่า 35 ปี ส่วนกลุ่มอายุอื่นๆ มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ส่วนทางอวัจนะ พบว่าผู้ป่วยที่มีอายุมากกว่า 55 ปี มีความคิดเห็นดีกว่าผู้ป่วยที่มีอายุ 54 ปีลงมาส่วนกลุ่มอายุอื่นๆ มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของสุปราณี วสินอมร⁹ ที่พบว่าอายุเป็นปัจจัยส่วนบุคคลอย่างหนึ่งที่ทำให้คนมีความคิดและพฤติกรรมที่แตกต่างกัน บุคคลที่มีอายุมาก มีประสบการณ์ในชีวิต ผ่านปัญหาต่างๆ มา ยาวนานกว่าคนอายุน้อย ทำให้ความคิด ทักษะคิด และพฤติกรรมแสดงออกและการตอบสนอง แตกต่างจากบุคคลที่มีอายุน้อยกว่า^{6,10} ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ วงเดือน ศิริรักษ์ และคณะ¹¹ พบว่าผู้ป่วยที่มีอายุมากขึ้น ผ่านประสบการณ์

ต่าง ๆ มากมาย จะมีภาวะทางอารมณ์สูงกว่าผู้ป่วยที่มีอายุน้อย และสามารถปรับตัวต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดีกว่าอีกด้วย ทำให้มีความพึงพอใจต่อการบริการแตกต่างกัน

ความแตกต่างในเรื่องอื่นๆ พบว่าความเพียงพอของรายได้ของผู้ป่วยแตกต่างกัน ทำให้ความคิดเห็นต่อพฤติกรรม การสื่อสารทางว้จนะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ พบว่าไม่มีคู่ใดที่มีความ คิดเห็นแตกต่างกัน ส่วนพฤติกรรมการสื่อสารทางอว้จนะมีความ คิดเห็นไม่แตกต่างกัน และปัจจัยส่วนบุคคลอื่นๆ ได้แก่ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และจำนวนครั้ง ของการมารับบริการของผู้ป่วยที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ พฤติกรรมการสื่อสารทางว้จนะและอว้จนะไม่แตกต่างกัน ที่เป็น เช่นนี้เพราะการจัดบริการตรวจรักษาที่แผนกผู้ป่วยนอกจะ ปฏิบัติตัวต่อผู้ป่วยด้วยความเสมอภาคตามสิทธิมนุษยชน และ จรรยาแห่งวิชาชีพการพยาบาล โดยไม่คำนึงถึงฐานะ เชื้อชาติ และสถานภาพต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาอื่นที่พบว่า ความแตกต่างเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ป่วย ไม่มีผลต่อ ความพึงพอใจและความคิดเห็นของผู้ป่วยต่อการบริการตรวจ รักษาในโรงพยาบาลของรัฐ^{7,8,12}

สรุป

ผู้ป่วยที่มารับบริการตรวจรักษาที่แผนกผู้ป่วยนอก วิทยาลัยแพทยศาสตร์กรุงเทพมหานครและวชิรพยาบาล ที่มีเพศ อายุ และความเพียงพอของรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ พฤติกรรมการสื่อสารทางว้จนะและอว้จนะของบุคลากรทางการ พยาบาลแตกต่างกัน

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณมูลนิธิวชิรพยาบาลที่ให้ทุนสนับสนุนการวิจัย ขอขอบคุณผู้ป่วยที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง และขอขอบคุณบุคลากร ทางการพยาบาลแผนกผู้ป่วยนอกทั้ง 7 แผนกซึ่งให้ความร่วมมือ ในการตอบแบบสอบถามและการเก็บรวบรวมข้อมูล ขอขอบคุณ คุณวนิดา โกมลฤทธิ คุณพรรณี อินทสะอาด และคุณสุนันทา แก้วมณี ที่อนุญาตให้นำแบบสอบถามวัดพฤติกรรมการสื่อสาร ทางว้จนะและอว้จนะมาพัฒนาและปรับปรุงให้เหมาะสมกับงาน วิจัยนี้ ขอขอบคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ประไพวรรณ ด่านประดิษฐ์ อาจารย์ ดร.จารุพร แสงเป่า และอาจารย์ ดร.ไพบูลย์ อ่อนมั่ง ที่ได้กรุณาตรวจสอบเครื่องมือสำหรับใช้ในการเก็บรวบรวม ข้อมูลในการทำวิจัยครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

1. พิไลรัตน์ ทองอุไร. สัมพันธภาพระหว่างบุคลากรทางการ พยาบาลจิตเวช. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมกรุงเทพ, 2529:39-48.
2. ชูใจ บุญมาก. การสื่อสารเพื่อลดความเครียดของผู้ป่วย. วิทยาสารพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลสภากาชาดไทย, 2529: 11:70-5.
3. ทศนา บุญทอง. การพยาบาลกับการป้องกันโรคทางจิต : เอกสารการสอนชุดวิชากรณีเลือกสรรการพยาบาลมารดา ทารกและการพยาบาลจิตเวช. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมา- ชिरาช. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัดน้ำดังการพิมพ์ 2528: 1368-9.
4. บุญศรี ปราบณศักดิ์, ศิริพร จิรวัดนกุล. การสื่อสารเพื่อ คุณภาพการพยาบาล. ขอนแก่น : โรงพิมพ์ศิริกัณฑ์ออฟเซ็ท, 2513:76-87.
5. วนิดา โกมลฤทธิ, พรรณี อินทสะอาด, สุนันทา แก้วมณี. การวิเคราะห์พฤติกรรมการสื่อสารของบุคลากรทางการ พยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยในหน่วยงานผู้ป่วยนอก กลุ่มงานประสาทวิทยา โรงพยาบาลสมเด็จพระเจ้าพระยา ราชงานการวิจัย. กรุงเทพฯ : กลุ่มงานพยาบาลโรงพยาบาล สมเด็จพระเจ้าพระยา กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข, 2542:65-7.
6. ประมว สดะเวทิน. หลักนิเทศศาสตร์. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย, 2526:105-6.
7. สุจิตรา นิลเลิศ. ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการ บริการของโรงพยาบาลรัฐในจังหวัดสุพรรณบุรี. รายงานการ วิจัย. สุพรรณบุรี : งานแผนงานกลุ่มสนับสนุนงานบริหาร สำนักสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรี, 2541:45-8.
8. เพ็ญศิริ สมใจ, รุจิรา จงสกุล. การศึกษาความพึงพอใจของ ผู้ป่วยนอกที่มารับบริการในกลุ่มผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล จิตเวชขอนแก่น. รายงานการวิจัย. ขอนแก่น : โรงพยาบาล จิตเวชขอนแก่น, 2538:1-2.
9. สุปรานี วสินอมร. การพยาบาลพื้นฐาน แนวคิด และการ ปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : จุฑทองการพิมพ์, 2535: 45-6.
10. Myers MT, Myers GE. Managing by communication: an organization approach. Tokyo : McGraw - Hill Kogakusha, 1982:5-10.
11. วงเดือน ศิริรักษ์. การศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยในต่อ การบริการโรงพยาบาลนพรัตน์ราชธานี. วารสารโรงพยาบาล นพรัตน์ราชธานี. 2536;4:116-21.