

การพัฒนาารูปแบบการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างพยาบาลกับผู้รับบริการเพื่อเสริมสร้างการปฏิบัติที่ดีในการ รักษาพยาบาลของโรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข*

The development model of interaction between nurses and patients to enhance good
practices for treatment of the tertiary hospitals under the ministry of public health

พรเพ็ญ อารีกิจ (Pornpen Areekit)**
นรินทร์ สังข์รักษา (Narin Sungrugsu)***

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยและพัฒนา มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาข้อมูลพื้นฐานและสภาพการณ์ระหว่างพยาบาลกับผู้รับบริการ ของโรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข 2) เพื่อพัฒนารูปแบบ 3) เพื่อทดลองใช้รูปแบบ และ 4) เพื่อประเมินและถอดบทเรียนรูปแบบ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาเรื่องเล่าเลือกแบบเจาะจงจากพยาบาล 5 คนและผู้ป่วย 5 คนของโรงพยาบาลศูนย์ตัวแทนจาก 5 ภาค ภาคละ 1 แห่งรวม 50 คน กลุ่มเป้าหมายในการทดลองใช้รูปแบบเลือกแบบเจาะจงจากพยาบาล 15 คนและผู้ป่วย 15 คนของโรงพยาบาลศูนย์ ที่เป็นตัวแทนในการทดลองใช้ รวม 30 คน เครื่องมือที่ใช้คือ แบบทดสอบก่อนและหลังอบรมแบบประเมินผลการอบรม แบบประเมินความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรม วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยสถิติคือ ความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า 1)ข้อมูลพื้นฐานและสภาพการณ์ระหว่างพยาบาลกับผู้รับบริการของโรงพยาบาลศูนย์สังกัดกระทรวงสาธารณสุขพยาบาลควรมีคุณธรรม จริยธรรม และคำนึงถึงผู้ป่วยเป็นศูนย์กลางในการให้การพยาบาล ส่วนผู้รับบริการควรมีความเห็นใจ และปฏิบัติตามคำแนะนำต่างๆด้วยความเคารพกฎระเบียบของโรงพยาบาล 2)ได้รูปแบบชื่อว่า “PICT Model” ประกอบด้วย (1)พยาบาลกับผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการสร้างปฏิสัมพันธ์ให้เกิดขึ้น (P=Participation) (2)พยาบาลกับผู้รับบริการมีการบูรณาการการปฏิสัมพันธ์ที่ตีมาไว้ร่วมกัน (I=Integration) (3)พยาบาลกับผู้รับบริการมีการประสานความร่วมมือที่ดีต่อกัน (C=Coordination) และ(4)กิจกรรมการอบรมให้พยาบาลกับผู้รับบริการได้เรียนรู้ร่วมกัน (T=Training) 3)ผลการทดลองใช้รูปแบบ

* บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนศึกษา ภาควิชาพื้นฐานทางการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ปีการศึกษา 2557 เรื่องการพัฒนาารูปแบบการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างพยาบาลกับผู้รับบริการเพื่อเสริมสร้างการปฏิบัติที่ดีในการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข

The Article Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree Doctor of Philosophy Program in Development Education, Department of Education Foundations, Graduate School, Slipakorn University, Academic Year 2014 on The development model of interaction between nurses and patients to enhance good practices for treatment of the tertiary hospitals under the ministry of public health.

** นักศึกษาระดับปริญญาตรีบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนศึกษา ภาควิชาพื้นฐานทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร
E-mail Address: mheaw2525@hotmail.com Student of the Doctor of Philosophy Program in Development Education,

*** อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร. นรินทร์ สังข์รักษา

Thesis Advisors: Assoc. Prof. Narin Sungrugsu, Ed.D.

พบว่ากลุ่มเป้าหมายมีผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้หลังอบรมสูงกว่าก่อนอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนประโยชน์ที่ได้จากการอบรมคือได้มิตรภาพความเป็นกัลยาณมิตรและได้แนวทางการพัฒนาการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างพยาบาลกับผู้รับบริการของโรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข และ4)ผลการประเมินและถอดบทเรียนรูปแบบพบว่าผู้ร่วมกิจกรรมพึงพอใจรูปแบบทุกด้านในระดับมากและถอดบทเรียนได้ 4 บทเรียนคือ (1)การมีส่วนร่วมที่มีพลังมาจากสมาชิกทุกคนที่เข้ามาช่วยร่วมกันในการขับเคลื่อนกระบวนการพัฒนา สามารถทำให้กิจกรรมสามารถเดินหน้าสู่ความสำเร็จได้ (2)การพัฒนาในรูปแบบในช่วงแรกควรเป็นแบบค่อยเป็นค่อยไปตามกระบวนการ โดยมีจุดมุ่งไปสู่การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกันระหว่างพยาบาลกับผู้รับบริการที่ยั่งยืน (3)การจัดการความรู้ของกลุ่มจากการเสวนากลุ่มย่อย การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การจัดประชุม นำเสนอทำให้เกิดการเปลี่ยนผ่านความรู้ทั้งตัวพยาบาลและผู้รับบริการ จนเกิดผลสำเร็จแห่งการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกันระหว่างพยาบาลกับผู้รับบริการ และ(4)ผลของการดำเนินกิจกรรมที่ได้คือการขับเคลื่อนกิจกรรมการเรียนรู้และการปฏิบัติต่างๆอย่างชัดเจนสามารถใช้เป็นแนวทางให้แก่โรงพยาบาลศูนย์อื่นๆในลักษณะของการถ่ายทอดความรู้ ขยายแนวคิดและพัฒนากิจกรรมเพื่อการปฏิบัติร่วมกันต่อไปได้

คำสำคัญ: รูปแบบการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างพยาบาลกับผู้รับบริการ

Abstract

The study was conducted by using the Research and Development Method. The purposes of this research was to 1)study the current conditions and needs of interaction between nurses and patients; 2)develop model of interaction between nurses and patients; 3)experiment model; and 4)evaluate and lessons learned form model. Samples for studying became population by purposive selection. Questionnaire is used for collecting quantitative data by narrative approach from nurses and patients 50 persons in five places of the tertiary hospitals under the ministry of public health. Target groups became the resulted of nurses and patients 30 persons in one place of the tertiary hospitals under the ministry of public health. The instruments pre test and post test, Training Evaluation Form and Satisfaction Evaluation Form. Analyzing Data by Quantitative data analysis with statistical frequency, average and standard deviation and qualitative data were analyzed using content analysis.

The findings of the research 1)the basis and conditions of service of nurses to the tertiary hospitals under the ministry of public health. should have both a moral and ethical provide appropriate patient care and regard for patient centered care in providing and the service should have a compassionate way follow the instructions with respect to the rules and regulations of the hospital. 2)forms"PICT Model"include:(1)nurse and patients are involved in the interaction to occur (P=Participation) (2)nurses with patients integrating the good interaction it together (I=Integration) (3)nurses and clients have cooperated well with each

other (C=Coordination) and(4)activities for the nurse to patient studies knowledge sharing (T=Training). 3)the results take the form states found that the achievement of learning goals for the higher education level of statistical significance. 05 and the benefits of the training are friendship, goodwill and learn ways to improve the interaction between nurses and patients of the tertiary hospitals under the ministry of public health. and4)the results of the activity is driven learning activities and practices can be adopted to other hospitals and kind of knowledge transfer expand the concept and development activities for the common practice of the situation.

Keyword: Model of interaction between nurses and patients

บทนำ

จากสภาวะการณ์ต้นตัวเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงของการให้บริการพยาบาลสุขภาพให้มีคุณภาพ และการพัฒนาวิชาชีพพยาบาลและภายใต้ยุคของการปฏิรูปสุขภาพที่มุ่งเน้นให้ประชาชนมีสุขภาพที่ดีแบบองค์รวมทั้ง ภาวะกาย จิต สังคม อารมณ์ และจิตวิญญาณ จึงเป็นหนึ่งในภารกิจหลักของแผนยุทธศาสตร์การบริการพยาบาล ที่พยาบาลตลอดจนหน่วยงานบริการพยาบาลจะต้องนำมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาบริการพยาบาลให้ได้ อย่างเหมาะสม (สภาการพยาบาล, 2551 : 6) โดยการนี้ผู้รับบริการจะได้รับบริการทางสุขภาพที่ดีมีคุณภาพทำให้ ประชาชนของประเทศเป็นผู้ที่มีสุขภาพที่ดีภายใต้การบริการทางสุขภาพที่มีประสิทธิภาพและเหมาะสม แต่ใน ปัจจุบันการให้บริการสุขภาพไทยมีอุปสรรคปัญหาต่างๆ เช่น ความคาดหวังในเรื่องคุณภาพการรักษาและบริการ ของผู้รับบริการที่มีต่อผู้ให้บริการ รวมทั้งความสามารถในการสร้างปฏิสัมพันธ์และการสื่อสารของบุคลากร ดังจะ เห็นได้ว่าสถานบริการทางสุขภาพทุกแห่งและทุกระดับนั้นมีเหตุการณ์ต่างๆ ที่ไม่พึงประสงค์เกิดขึ้นได้ตลอดเวลา นั่นคือ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ เกิดการร้องเรียน เกิดความขัดแย้ง และมีความเสี่ยงต่างๆ ซึ่งสาเหตุเกิด จากความคาดหวังของผู้รับบริการ ทั้งในเรื่องคุณภาพและความปลอดภัยของประชาชนผู้มารับบริการที่ยังไม่ได้รับ การตอบสนอง รวมถึงเรื่องของการมีความบกพร่องในการสื่อสารกับผู้รับบริการ และเกิดปัญหาด้านการสร้าง ปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ โดยเฉพาะพยาบาลที่ต้องสื่อสารกับผู้ป่วยมากที่สุด จึงส่งผลกระทบต่อสื่อสารใน การ ให้บริการผู้ป่วย ทำให้เกิดปัญหาในการให้ข้อมูลและการประสานงาน เกิดเป็นการสื่อสารที่ไม่พึงประสงค์ขึ้นทำให้ เกิดความเครียดและความกลัวที่จะต้องมีการปฏิสัมพันธ์กับผู้ป่วยและครอบครัวได้ (สมพร เกษมสานต์, 2554 : 39)

ปัจจุบันโรงพยาบาลศูนย์เป็นหน่วยบริการในระดับตติยภูมิประจำจังหวัดและประจำภูมิภาคที่มีขีด ความสามารถครอบคลุมการรักษาพยาบาลตั้งแต่ระดับปฐมภูมิไปจนถึงระดับตติยภูมิ มีจำนวนเตียงผู้ป่วยใน มากกว่า 500 เตียง และมีแพทย์เฉพาะทางสาขาต่างๆ สังกัดอยู่เป็นจำนวนมาก ซึ่งประเทศไทยมีอยู่ 28 แห่ง จำแนกตามภูมิภาคต่างๆ และจากการที่โรงพยาบาลศูนย์มีประสิทธิภาพให้บริการการรักษาโรคได้ทุกสาขา ประชาชนจึงมีศรัทธาและเชื่อมั่นในบริการ เนื่องจากเห็นว่ามีความพร้อมในเรื่องของบุคลากรและเครื่องมือ มากกว่าโรงพยาบาลขนาดเล็ก ทำให้เวลาเจ็บป่วยแทนที่จะไปใช้บริการทางสุขภาพที่สถานพยาบาลในระดับ ปฐมภูมิมาก่อน ก็จะข้ามไปใช้บริการจากโรงพยาบาลระดับตติยภูมิเลย เพราะคิดว่าจะได้รับบริการต่างๆ

ที่มีคุณภาพมากกว่า (ประเวศ วะสี, 2550 : 28-30) ซึ่งสถานการณ์ดังกล่าวจะทำให้ระบบบริการสุขภาพเสียสมดุล และเสี่ยงที่จะเกิดปัญหาความขัดแย้งต่างๆ ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการขึ้นมาได้มากที่สุด (สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข, 2556 : 13)

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาที่ได้กล่าวมาทั้งหมดนั้น จึงควรจะมีการศึกษาถึงปฏิสัมพันธ์ระหว่างพยาบาลกับผู้รับบริการ เพื่อพัฒนารูปแบบการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างพยาบาลกับผู้รับบริการที่เหมาะสม ซึ่งหากไม่ได้รับการพัฒนาพฤติกรรมในการสร้างปฏิสัมพันธ์อาจกลายเป็นการบริการสุขภาพที่ขาดคุณภาพ และนำไปสู่การฟ้องร้องกันระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการได้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาและพัฒนารูปแบบการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างพยาบาลกับผู้รับบริการ ในโรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุขขึ้น เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องนำไปเป็นแบบอย่างในการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างพยาบาลกับผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดการเสริมสร้างการปฏิบัติที่ดีในการรักษาพยาบาลทั้งแก่พยาบาลและผู้รับบริการต่อไป และจากการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันเป็นสิ่งสำคัญมีบทบาทและจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับการดำรงชีวิตในสังคมของมนุษย์ทุกคน (สารรัตน์ สองเมืองสุข และคณะ, 2554 : 98-100) ผู้วิจัยจึงนำแนวคิดและทฤษฎีการปฏิสัมพันธ์เชิงสัญลักษณ์ของ George Herbert Mead(1936) มาพัฒนาเป็นรูปแบบ และใช้วิธีการศึกษาเรื่องเล่า (Narrative Approach) จากพยาบาลและผู้รับบริการ เพื่อให้ทราบมุมมองของทั้งสองฝ่าย และใช้เป็นข้อมูลสำคัญในการพัฒนาและทดลองใช้รูปแบบให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของทั้งสองฝ่ายได้อย่างเหมาะสม และเกิดเป็นการบริการสุขภาพที่มีคุณภาพต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาข้อมูลพื้นฐานและสภาพปัจจุบันในการจัดบริการและการสื่อสารระหว่างพยาบาลกับผู้รับบริการ ของโรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข
2. เพื่อพัฒนารูปแบบการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างพยาบาลกับผู้รับบริการ เพื่อเสริมสร้างการปฏิบัติที่ดีในการรักษาพยาบาล ของโรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข
3. เพื่อทดลองใช้รูปแบบการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างพยาบาลกับผู้รับบริการ เพื่อเสริมสร้างการปฏิบัติที่ดีในการรักษาพยาบาล ของโรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข
4. เพื่อประเมินรูปแบบและถอดบทเรียนการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างพยาบาลกับผู้รับบริการเพื่อเสริมสร้างการปฏิบัติที่ดีในการรักษาพยาบาล ของโรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบการวิจัยและพัฒนา (Research and Development : R&D) ร่วมกับการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. การวิจัยระยะที่1 (R1: Research A : Analysis) เป็นการศึกษาข้อมูลพื้นฐานเพื่อศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานและสภาพการณ์ต่างๆ เกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบ (Analysis : A) โดยได้จากการวิเคราะห์เอกสาร นโยบาย แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา การวิเคราะห์สภาพการณ์ปัจจุบันและการปฏิบัติที่ดีของโรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักเชิงคุณภาพ โดยการเลือก

แบบเจาะจง (Purposive Selection) จากพยาบาลวิชาชีพที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมาเป็นเวลา 10 ปีขึ้นไป ในโรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุขที่กระจายอยู่ตามภูมิภาคต่างๆ ทั้ง 5 ภาค ภาคละ 1 โรงพยาบาล โรงพยาบาลละ 5 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 25 คน และผู้ป่วยโรคเรื้อรังที่มารับบริการประจำมาเป็นเวลา 10 ปีขึ้นไป ของโรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุขที่กระจายอยู่ตามภูมิภาคต่างๆ ทั้ง 5 ภาค ภาคละ 1 โรงพยาบาล โรงพยาบาลละ 5 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 25 คน สำหรับการสุ่มตัวอย่างเลือกโรงพยาบาลศูนย์ในแต่ละภาคนั้น ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Selection) เพื่อให้ได้โรงพยาบาลศูนย์ตัวแทนภาคละ 1 แห่ง และผู้วิจัยได้ใช้วิธีการศึกษาเรื่องเล่า (Narrative Approach) จากทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ของโรงพยาบาลศูนย์ตัวแทนภาคละ 1 แห่งนั้นๆ ตามกรอบแนวทางศึกษาเรื่องเล่า 3 ประเด็น ได้แก่ 1) ความต้องการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างพยาบาลกับผู้รับบริการ 2) ลักษณะการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างพยาบาลกับผู้รับบริการ 3) องค์ประกอบของการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างพยาบาลกับผู้รับบริการ เพื่อรวบรวมข้อมูลพื้นฐานต่างๆ ที่จำเป็นสำหรับการนำมาพัฒนาเป็นรูปแบบฯ ให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกันทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ และผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพโดยใช้การบันทึกเสียงด้วยเครื่องบันทึกเสียง และการวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา

2. การวิจัยระยะที่ 2 (D1: Develop D : Design) เป็นการออกแบบและพัฒนา (Design and Development : D and D) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แนวทางการศึกษาเรื่องเล่า กิจกรรมการจัดการอบรม การจัดเสวนากลุ่มย่อย การจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การวิเคราะห์และสร้างรูปแบบ เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพใช้เครื่องบันทึกเสียง การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์เนื้อหา การตรวจสอบรูปแบบโดยการประเมินความเหมาะสมของรูปแบบโดยการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิ 5 คน โดยการวิเคราะห์ด้วยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากนั้นนำค่าเฉลี่ยมาแปลความหมายตามเกณฑ์

3. การวิจัยระยะที่ 3 (R2: I : Implementation) เป็นการทดลองใช้รูปแบบหรือนำเครื่องมือที่ได้ไปใช้ (Implementation : I) ประกอบด้วย 1) การอบรมถ่ายทอดความรู้รูปแบบการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างพยาบาลกับผู้รับบริการ เพื่อเสริมสร้างการปฏิบัติที่ดีในการรักษาพยาบาล ของโรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบทดสอบก่อนและหลังการอบรม แบบประเมินผลการอบรม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 2) การจัดเสวนากลุ่มย่อย เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เครื่องมือที่ใช้ การสังเกตแบบมีส่วนร่วม กลุ่มเป้าหมายได้มาจากการเลือกแบบเจาะจงจากพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานประจำ จำนวน 15 คน ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมาเป็นเวลา 10 ปีขึ้นไป และจากผู้ป่วยโรคเรื้อรัง จำนวน 15 คน ที่มารับบริการประจำมาเป็นเวลา 10 ปีขึ้นไป ของโรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุขแห่งหนึ่งที่ได้เลือกแบบเจาะจงให้เป็นโรงพยาบาลตัวแทนในการทดลองใช้รูปแบบฯ โดยจัดเสวนากลุ่มย่อย 1 ครั้ง รวบรวมข้อมูลด้วยแบบสังเกตและบันทึกพฤติกรรมปฏิบัติ การบันทึกภาพการมีส่วนร่วมในกิจกรรมด้วยกล้องดิจิทัล การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา 3) การจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของกลุ่มเพื่อศึกษาการปฏิบัติที่เป็นเลิศในการพัฒนาปฏิสัมพันธ์ระหว่างพยาบาลกับผู้รับบริการ เครื่องมือที่ใช้การสังเกตแบบมีส่วนร่วม กลุ่มเป้าหมายได้มาจากการเลือกแบบเจาะจงจากพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานประจำ จำนวน 15 คน ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมาเป็นเวลา 10 ปีขึ้นไป และจากผู้ป่วยโรคเรื้อรัง จำนวน 15 คน ที่มารับบริการประจำมาเป็นเวลา 10 ปีขึ้นไป ของ

โรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุขแห่งหนึ่งที่ได้รับคัดเลือกแบบเจาะจงให้เป็นโรงพยาบาลตัวแทนในการทดลองใช้รูปแบบฯ โดยจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 1 ครั้ง รวบรวมข้อมูลด้วยแบบสังเกตและบันทึกพฤติกรรม การปฏิบัติ การบันทึกภาพการมีส่วนร่วมในกิจกรรมด้วยกล้องดิจิทัล การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา และ 4) การจัดประชุมนำเสนอ เพื่อรับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และแนวทางปฏิบัติเพิ่มเติม เครื่องมือที่ใช้ การจัดประชุม กลุ่มเป้าหมายเป็นตัวแทนผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างพยาบาลกับ ผู้รับบริการ ของโรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข เลือกแบบเฉพาะเจาะจง จำนวน 12 คน โดยจัดประชุมนำเสนอผลการจัดกิจกรรมภาคสนาม 1 ครั้ง รวบรวมข้อมูลด้วยแบบประเมินการประชุมนำเสนอและการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในระหว่างการประชุมและช่วงท้ายการประชุม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหา

4. การวิจัยระยะที่ 4 (D2: Development E : Evaluate) เป็นการประเมินผลความพึงพอใจรูปแบบ และเป็นการถอดบทเรียนรูปแบบหลังปฏิบัติการ (Evaluation : E) โดยประเมินผลความพึงพอใจของ ประชากรกลุ่มเป้าหมายที่มีต่อรูปแบบการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างพยาบาลกับผู้รับบริการ เพื่อเสริมสร้างการ ปฏิบัติที่ดีในการรักษาพยาบาล ของโรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข และการถอดบทเรียน เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อรูปแบบฯ กลุ่มเป้าหมายเป็นประชากรในกลุ่มที่ผ่านการเข้าร่วม กิจกรรมการอบรม การเสวนากลุ่มย่อย และการจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จำนวน 30 คน การวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ เครื่องมือเชิงคุณภาพเป็นการถอดบทเรียน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การถอดบทเรียนจากกระบวนการจัดการความรู้ การถอดบทเรียนแบบหลังปฏิบัติการ (After Action Review : AAR) สรุปผลและเขียนรายงานโดยถอดบทเรียน และนำเสนอข้อมูลแก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง 12 คน เพื่อรับฟังข้อคิดเห็น และแนวทางปฏิบัติเพิ่มเติม จากนั้นจัดทำ รูปแบบฉบับสมบูรณ์เพื่อไปประยุกต์ใช้ในโรงพยาบาลและหน่วยงานอื่นต่อไป

ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาข้อมูลพื้นฐานการวิจัย (Research : R1) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานและ สภาพการณ์ (Analysis : A)

1.1 ผลการศึกษาข้อมูลต่างๆ ที่เป็นการปฏิบัติที่ดีของ โรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวง สาธารณสุข

จากการสรุปเนื้อหาจากเอกสารที่เกี่ยวข้องได้ข้อสรุปออกมา ได้แก่ 1)พัฒนาบริการทุกมิติให้ ผู้รับบริการพึงพอใจ เป็นแหล่งเรียนรู้ และต้นแบบด้านการส่งเสริมสุขภาพแก่ประชาชน 2)พัฒนาระบบบริการให้ มีความเป็นเลิศในการให้บริการตติยภูมิขั้นสูง 3)พัฒนาการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส คุ่มค่า มีส่วน ร่วม และตรวจสอบได้ 4)พัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพ มีสมรรถนะในการให้บริการที่มีคุณภาพและมีความสุข 5)พัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยกระบวนการจัดการความรู้ 6)พัฒนาระบบบริหารความเสี่ยง ทางคลินิกและสิ่งแวดล้อม มุ่งเน้นความปลอดภัยของผู้รับบริการและบุคลากร 7)พัฒนาระบบสารสนเทศให้ เชื่อมโยงเครือข่ายข้อมูลในโรงพยาบาลและเครือข่ายปฐมภูมิ 8)พัฒนาระบบบริการผู้ป่วยเพื่อการดูแลต่อเนื่องสู่

สถานบริการสาธารณสุขทุกระดับ 9)พัฒนาเสริมสร้างสิ่งแวดล้อมและบรรยากาศการทำงานที่มีความสุข และ10)พัฒนาบุคลากรให้มีอัตรากำลังเหมาะสม มีสมรรถนะและทำงานอย่างมีความสุข

1.2 ผลการวิเคราะห์เรื่องเล่าจากพยาบาลและผู้บริหารในโรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข

ประเด็นที่ 1) ความต้องการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างพยาบาลกับผู้รับบริการ จากมุมมองของพยาบาลสรุปจากตัวแทนจากทั้ง 5 โรงพยาบาล ตามเรื่องเล่าที่ตรงกันว่าโรงพยาบาลศูนย์เป็นโรงพยาบาลที่ให้การบริการทางสุขภาพแก่ผู้ป่วยเป็นจำนวนมาก ควรที่จะมีรูปแบบการให้บริการที่สามารถเป็นสื่อกลางเชื่อมโยงระหว่างพยาบาลกับผู้รับบริการให้มีความเหมาะสมเป็นที่พึงพอใจแก่ทั้งสองฝ่ายทั้งตัวพยาบาลและผู้รับบริการ และจากมุมมองของผู้รับบริการสรุปจากตัวแทนจากทั้ง 5 โรงพยาบาล ตามเรื่องเล่าที่ตรงกันว่าปัจจุบันพยาบาลกับผู้รับบริการมีความขัดแย้งกันมากขึ้นอาจจะด้วยจากจำนวนผู้ป่วยที่เพิ่มมากขึ้นแต่บุคลากรจำนวนเท่าเดิม รวมถึงผู้ป่วยต้องการได้รับการดูแลอย่างทั่วถึงแต่กลับไม่ได้รับการดูแลตามที่คาดหวังไว้ ทำให้เกิดเป็นความขัดแย้งต่อกันขึ้นมาได้ ดังนั้นถ้ามีรูปแบบหรือข้อกำหนดใดที่จะช่วยทำให้ทั้งสองฝ่ายสามารถหันหน้าเข้าหากันและรับฟังกันมากขึ้น โดยผ่านกิจกรรมที่จัดขึ้นมาและทั้งสองฝ่ายมีส่วนร่วมกันในกิจกรรมจึงน่าจะเป็นเรื่องที่ดีที่ช่วยทำให้พยาบาลกับผู้รับบริการนั้นมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกันได้และช่วยให้เกิดความร่วมมือที่ดีต่อกันในการรักษาพยาบาลต่อไปได้

ประเด็นที่ 2) ลักษณะการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างพยาบาลกับผู้รับบริการ จากมุมมองของพยาบาลสรุปจากตัวแทนจากทั้ง 5 โรงพยาบาล ตามเรื่องเล่าที่ตรงกันว่าพยาบาลกับผู้รับบริการควรจะมีลักษณะการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันที่ดีต่อกันด้วยการคำนึงถึงใจเขาใจเราเป็นสำคัญและบูรณาการสิ่งที่ดีมาไว้ร่วมกันและมีการคำนึงถึงสิทธิของกันและกัน เหล่านี้ล้วนแต่จะช่วยสนับสนุนให้ลักษณะของการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างพยาบาลกับผู้รับบริการนั้นเป็นไปในแนวทางที่ดีเหมาะสม และจากมุมมองของผู้รับบริการสรุปจากตัวแทนจากทั้ง 5 โรงพยาบาล ตามเรื่องเล่าที่ตรงกันว่าการที่พยาบาลและผู้รับบริการมีความเคารพนับถือซึ่งกันและกัน มีความเห็นอกเห็นใจกัน คำนึงถึงใจเขาใจเราเป็นสำคัญ ย่อมจะทำให้ลักษณะการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างพยาบาลกับผู้รับบริการนั้นเป็นไปในแนวทางที่ดี มีความยั่งยืนและสามารถนำไปเป็นต้นแบบให้เกิดการปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกันระหว่างพยาบาลกับผู้รับบริการต่อไปได้ในอนาคต

ประเด็นที่ 3) องค์ประกอบของการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างพยาบาลกับผู้รับบริการ เป็นการศึกษาพิจารณาในนัยของการพัฒนาอย่างบูรณาการร่วมกันทั้งพยาบาลและผู้รับบริการ ได้แก่ 1) ความตระหนักในบทบาทหน้าที่ของตนเอง คือ การที่จะทำให้พยาบาลกับผู้รับบริการมีการสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกันนั้น อย่างน้อยทั้งสองฝ่ายจะต้องมีความตระหนักในบทบาทหน้าที่ของตนเองก่อน เพราะการที่ทราบว่าตนเองควรปฏิบัติตัวอย่างไรจะช่วยให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ของตนเองได้เต็มที่และสามารถตอบสนองความต้องการทั้งของตนเองและของผู้ที่ร่วมงานได้ด้วย และ 2) การปฏิบัติอย่างมีสติใช้เหตุผลไม่ใช่อารมณ์ คือ ถ้าพยาบาลกับผู้รับบริการมีการปฏิบัติต่อกันอย่างมีสติใช้เหตุผลมากกว่าการใช้อารมณ์ น่าจะทำให้เกิดความร่วมมือที่ดีในการรักษาพยาบาลของทั้งสองฝ่าย รวมทั้งยังเป็นการสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดีให้เกิดขึ้นระหว่างพยาบาลกับผู้รับบริการด้วย และความผิดพลาดต่างๆ ความขัดแย้งต่างๆ จะไม่เกิดขึ้น เช่น ถ้าผู้ป่วยมารอตรวจพบผู้ป่วยคนอื่นๆ รอตรวจอยู่เยอะอาจจะหงุดหงิด แต่ถ้ามีสติพยายามทำความเข้าใจก็จะคลายความหงุดหงิดลง ส่วนพยาบาล

ถ้ามีสติคิดให้ได้ว่าอย่างไรก็ต้องดูแลให้ได้อาจจะเข้าไปข้างแต่ก็ต้องทำ คำนึงถึงบทบาทหน้าที่ของตัวเองให้มากจะช่วยให้คลายความหงุดหงิดลง โดยที่การรักษาพยาบาลก็จะดำเนินการไปอย่างราบรื่น ไม่เกิดความขัดแย้งใดๆ

ประเด็นที่ 4) การปฏิบัติที่ดีในการพัฒนาปฏิสัมพันธ์ระหว่างพยาบาลกับผู้รับบริการ เป็นการพิจารณาในนัยของหลักการที่นำมาใช้ในการปฏิบัติต่อกันให้สามารถเกิดความร่วมมือที่ดีต่อกันในการรักษาพยาบาล ทั้งตัวพยาบาลและผู้รับบริการ ดังนี้ 1) การปฏิบัติต่อกันด้วยความเสมอภาคคือ การคิดไว้เสมอว่าทุกคนนั้นล้วนเป็นมนุษย์ในสังคมเหมือนกัน มีสิทธิเท่าเทียมกันจึงควรที่จะปฏิบัติต่อกันอย่างเท่าเทียมกัน โดยคำนึงถึงใจเขาใจเราตลอดเวลา ส่งผลให้ความขัดแย้งต่างๆ ลดน้อยลงได้ ซึ่งเมื่อมีการปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกันเพิ่มมากขึ้น พยาบาลจะให้การรักษาที่ดีแก่ผู้ป่วย ส่วนผู้ป่วยก็จะตั้งใจปฏิบัติตามคำแนะนำและให้ความร่วมมือในการรักษาพยาบาล มีความเห็นอกเห็นใจพยาบาล ไม่เรียกร้องมากจนเกินความจำเป็น และ 2) การปฏิบัติต่อกันโดยมีการประสานความร่วมมือที่ดีต่อกัน ซึ่งจะช่วยให้พยาบาลกับผู้รับบริการได้เกิดความร่วมมือที่ดีต่อกันในการรักษาพยาบาลและได้มีการปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน พยาบาลก็จะให้บริการพยาบาลแก่ผู้ป่วยทุกคนได้อย่างเท่าเทียมกัน โดยที่ไม่ต้องมัวแต่คิดคำนึงถึงความยากดีมีจนของผู้ป่วย ส่วนผู้ป่วยก็จะให้ความร่วมมือกับพยาบาลในการรักษาพยาบาลและการปฏิบัติตามคำแนะนำต่างๆ โดยไม่เกิดอคติกับพยาบาลเพราะพยาบาลทุกคนให้การบริการอย่างเสมอภาคแก่ผู้ป่วยทุกคน

1.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล/สภาพการณ์ต่างๆ เกี่ยวกับโรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข (SWOT Analysis) จุดแข็ง / จุดอ่อน / โอกาส / อุปสรรค

จุดแข็ง ได้แก่ 1) เป็นโรงพยาบาลระดับตติยภูมิที่มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางอยู่เป็นจำนวนมาก 2) เป็นโรงพยาบาลที่มีอาคารสถานที่กว้างขวาง สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย และทันสมัย สามารถรองรับผู้ป่วยได้เป็นจำนวนมาก 3) เป็นโรงพยาบาลที่มีระบบบริหารคุณภาพ และได้รับการรับรองคุณภาพจากสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาลอย่างต่อเนื่อง และ 4) เป็นโรงพยาบาลที่มีระบบสารสนเทศที่เข้มแข็งและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

จุดอ่อน ได้แก่ 1) มีการจัดสรรอัตรากำลังของพยาบาลยังไม่สมดุลกับจำนวนของผู้ป่วยที่มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก 2) พยาบาลลาออกเป็นจำนวนมากเนื่องจากงานหนัก ทำให้ขาดแคลนอัตรากำลังในการให้บริการ 3) การพัฒนาบุคลากรด้านการพยาบาลยังไม่ครอบคลุมซึ่งโครงการฝึกอบรมส่วนใหญ่เป็นแผนระยะสั้นหรือเร่งด่วนไม่ค่อยสำคัญกับวิชาชีพทำให้พยาบาลขาดความชำนาญในการปฏิบัติงาน และ 4) ด้วยความเร่งด่วนของเวลา ปริมาณงานที่มาก และผู้ป่วยมีจำนวนมาก ส่งผลให้พยาบาลกับผู้รับบริการจึงขาดการปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

โอกาส ได้แก่ 1) มีกระแสของการยกระดับคุณภาพโรงพยาบาลสู่ระดับสากลเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน 2) มาตรฐาน / ระบบการรับรองคุณภาพสถานพยาบาลมีข้อกำหนดเรื่องบุคลากรไว้ชัดเจน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาด้านทรัพยากรบุคคล 3) บทบาทสื่อสังคมออนไลน์ (Social media) ที่มีต่อพฤติกรรมสุขภาพและผู้ป่วยสัมพันธ์ และ 4) นโยบายของกระทรวงสาธารณสุขมุ่งเน้นและให้ความสำคัญเรื่องการพัฒนาบุคลากร

อุปสรรค ได้แก่ 1) ปัญหาสมองไหลของพยาบาลลาออกไปอยู่ภาคเอกชนที่มีค่าตอบแทนสูงกว่า 2) ภาระงานที่หนักทำให้เกิดผลกระทบต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพยาบาล 3) ความตื่นตัวของผู้ใช้บริการเรื่องคุณภาพและความปลอดภัย ทำให้มีการร้องเรียน (ระบบการจัดบริการ) และฟ้องร้องเพื่อเรียกค่าเสียหายเพิ่มขึ้น และ 4) ความเคยชินจากอดีตที่ผู้ปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขจะเปรียบเสมือนเป็นผู้ที่มีอำนาจในการให้ผู้ใช้บริการต้องปฏิบัติตาม

2. การพัฒนารูปแบบการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างพยาบาลกับผู้ใช้บริการ เพื่อเสริมสร้างการปฏิบัติที่ดีในการรักษาพยาบาล ของโรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข

ผู้วิจัยได้พัฒนารูปแบบชื่อว่า “PICT Model” โดยผ่านกระบวนการหนึ่ง คือ การพัฒนาความรู้จากการศึกษาเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องและจากการศึกษาเรื่องเล่าจากพยาบาลและผู้ใช้บริการ และความเข้าใจเกี่ยวกับรูปแบบการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างพยาบาลกับผู้ใช้บริการ ผ่านการจัดอบรมให้แก่พยาบาลและผู้ใช้บริการกลุ่มเป้าหมายในโรงพยาบาลศูนย์ที่เป็นตัวแทนในการทดลองใช้รูปแบบ กระบวนการสอง คือ การจัดกิจกรรมการอบรม การเสวนากลุ่มย่อย การจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการจัดประชุมนำเสนอ โดยมีประชากรกลุ่มเป้าหมายคือพยาบาลและผู้ใช้บริการของโรงพยาบาลศูนย์ที่เป็นตัวแทนในการทดลองใช้รูปแบบ และกระบวนการสาม คือ การสกัดความรู้ จากผลการจัดกิจกรรมการอบรมและข้อเสนอแนะต่างๆ ที่ได้จากการจัดกิจกรรมการอบรมการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างพยาบาลกับผู้ใช้บริการเพื่อพัฒนาศักยภาพผู้จัดการตนเองของทั้งตัวพยาบาลและตัวผู้ใช้บริการ โดยแต่ละองค์ประกอบของรูปแบบมีดังนี้ 1) P=Participation หมายถึง พยาบาลกับผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในการสร้างปฏิสัมพันธ์ให้เกิดขึ้น กระบวนการมีส่วนร่วมของพยาบาลกับผู้ใช้บริการจะต้องคำนึงถึงเงื่อนไขหรือหลักการที่สำคัญ 3 ประการ คือ (1) การมีส่วนร่วมต้องเกิดจากความเต็มใจและความตั้งใจที่จะเข้าร่วมเพราะจะทำให้เกิดความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันในการแก้ไขปัญหาและตัดสินใจในเรื่องนั้นๆ (2) กระบวนการมีส่วนร่วมต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเสมอภาคและขีดความสามารถของแต่ละบุคคลที่จะเข้ามามีส่วนร่วม และ (3) การมีส่วนร่วมต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของเสรีภาพอิสรภาพที่จะตัดสินใจเข้าไปมีส่วนร่วมหรือไม่ ที่สำคัญคือการมีส่วนร่วมนั้นต้องไม่เกิดจากการบังคับขู่เข็ญจากผู้ที่เหนือกว่า ส่วนในองค์ประกอบที่ 2) I=Integration หมายถึง พยาบาลกับผู้ใช้บริการมีการบูรณาการการปฏิบัติที่ดีมาไว้ร่วมกัน ซึ่งการบูรณาการการปฏิบัติที่ดีร่วมกันระหว่างพยาบาลกับผู้ใช้บริการ เป็นการสร้างสมดุลให้เกิดขึ้นในการพัฒนา โดยความสมดุลในการพัฒนาคือการที่พยาบาลกับผู้ใช้บริการจะต้องมีการดำเนินการไปพร้อมกันในทุกด้าน ทุกเรื่องไม่มุ่งเน้นเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ เพราะทุกกิจกรรมมีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิด ถ้าทั้งสองฝ่ายมีการหันหน้าเข้าหากันมีการบูรณาการปฏิบัติที่ดีต่างๆ มาไว้ร่วมกันได้ย่อมจะทำให้ระบบบริการสุขภาพมีคุณภาพ และสามารถตอบสนองความต้องการของทุกฝ่ายได้ ปัญหาและความขัดแย้งต่างๆ ที่ได้เกิดขึ้นมาระหว่างกันนั้นย่อมจะเกิดลดน้อยลงได้ สำหรับในองค์ประกอบที่ 3) C=Coordination หมายถึง พยาบาลกับผู้ใช้บริการมีการประสานความร่วมมือที่ดีต่อกัน การประสานงานมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการบริการทางสุขภาพ เป็นกระบวนการหลักที่ทำให้การปฏิบัติงานร่วมกันเป็นไปอย่างราบรื่น บรรลุวัตถุประสงค์ ไม่เกิดความขัดแย้งกัน โดยต่างฝ่ายทั้งพยาบาลและผู้ใช้บริการจะต้องร่วมมือปฏิบัติด้วยกัน เพื่อจุดหมายเดียวกัน คือทำให้เกิดการปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน จำกัดความขัดแย้งต่างๆ ที่เกิดขึ้นทำให้เกิดการเสริมสร้างการร่วมมือที่ดีในการรักษาพยาบาล เกิดเป็นระบบการบริการสุขภาพที่มีคุณภาพมากที่สุดต่อไป และสุดท้ายในองค์ประกอบที่ 4)

T=Training หมายถึง กิจกรรมการอบรมให้พยาบาลกับผู้รับบริการได้เรียนรู้ร่วมกันการจัดให้มีการกิจกรรมสำหรับพยาบาลกับผู้รับบริการได้มีการเรียนรู้ร่วมกัน จะช่วยให้ทั้งสองฝ่ายได้มีการเรียนรู้กันโดยนำเอาความรู้ประสบการณ์ต่างๆ ที่ต่างฝ่ายต่างมีอยู่มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้สร้างองค์ความรู้ใหม่ให้เกิดขึ้นร่วมกัน โดยผลที่เกิดขึ้นตามมาทำให้มีการพัฒนาการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างพยาบาลกับผู้รับบริการ ซึ่งทั้งสองฝ่ายมีการเรียนรู้ร่วมกันมาโดยตลอดย่อมสามารถนำไปขยายผลให้เกิดการบริการสุขภาพที่มีคุณภาพต่อไปได้

3. ผลการทดลองใช้เป็นการวิจัย (Research : R2) การนำไปใช้ (Implementation : I)

3.1 การจัดอบรม พบว่า ความคิดเห็นของผู้เข้าอบรมในด้านการจัดประชุมชี้แจงในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.39$, $S.D.=0.22$) ในด้านหัวข้อ/เนื้อหา/ความรู้ที่ได้รับจากการอบรมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.26$, $S.D.=0.28$) และได้พบว่าประโยชน์สูงสุดที่ได้รับจากการอบรมคือได้มิตรภาพ ความเป็นกัลยาณมิตร และจิตสาธารณะ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00

3.2 การจัดเสวนากลุ่มย่อย เรื่องการดูแลอย่างเอื้ออาทร เพื่อกระตุ้นและโน้มน้าวให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมตระหนักเห็นคุณค่าและความสำคัญของการรวมกลุ่มและพลังแห่งการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แบบกัลยาณมิตรพบว่า 1)วิธีปฏิบัติที่ดีในการพัฒนาปฏิสัมพันธ์ระหว่างพยาบาลกับผู้รับบริการ ได้แก่ ความตั้งใจปฏิบัติงานเต็มที่ มีความรับผิดชอบ และพยายามเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ความคำนึงถึงใจเขาใจเรา เคารพในสิทธิของกันและกัน และให้ความสำคัญกับทุกคนเสมอภาคเท่าเทียมกัน มีความเมตตากรุณา เตรียมพร้อมที่จะเผชิญกับปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีสติ และ2)ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาปฏิสัมพันธ์ระหว่างพยาบาลกับผู้รับบริการ ได้แก่ การคิดแต่ผลประโยชน์ที่ตนควรจะได้รับเพียงอย่างเดียว การมีอคติต่อกันและการคิดในแง่ลบไว้ต่อกันล่วงหน้า และการไม่ยอมรับฟังปัญหาที่เกิดขึ้นมาระหว่างกันและกัน

3.3 การจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ พบว่า 1)ปัจจัยความสำเร็จของการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างพยาบาลกับผู้รับบริการ ได้แก่ ทั้งสองฝ่ายควรจะสร้างความร่วมมือที่ดีต่อกัน มีการคำนึงถึงใจเขาใจเรา มีความเห็นอกเห็นใจกัน และปฏิบัติต่อกันด้วยความจริงใจ และควรที่จะเคารพในสิทธิของกันและกัน ให้เกียรติแก่กันและกัน และ2)ปัจจัยความล้มเหลวของการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างพยาบาลกับผู้รับบริการ ได้แก่ ทั้งสองฝ่ายต่างคิดถึงแต่ปัญหาของตนเอง ขาดซึ่งความเห็นอกเห็นใจกัน และมือคดเป็นลบต่อกัน ไม่เคารพสิทธิของกันและกัน และขาดสติและเหตุผลในการปฏิบัติต่อกัน

4. ผลการพัฒนา (Development : D2) การประเมินผล (Evaluation : E) เป็นการประเมินผลรูปแบบและถอดบทเรียน “PICT Model” มีความเหมาะสมในการนำไปใช้ โดยความเห็นของผู้เข้าอบรมในด้านการจัดประชุมชี้แจงพบว่า ผู้เข้าอบรมมีความเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ในด้านหัวข้อ/เนื้อหา/ความรู้ที่ได้รับจากการอบรมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนระดับความพึงพอใจรูปแบบในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยผลการถอดบทเรียนพบว่า บทเรียนที่ 1 การมีส่วนร่วมที่มีพลังมาจากสมาชิกทุกคนที่เข้ามาช่วยร่วมกันในการขับเคลื่อนกระบวนการพัฒนา สามารถทำให้กิจกรรมสามารถเดินหน้าสู่ความสำเร็จได้ หากพยาบาลกับผู้รับบริการได้ใช้การมีส่วนร่วมกันมาเป็นหลักในการปฏิบัติต่อกันปฏิสัมพันธ์ที่ดีก็จะเกิดตามมา บทเรียนที่ 2 การพัฒนารูปแบบในช่วงแรกควรเป็นแบบค่อยเป็นค่อยไปตามกระบวนการ เนื่องจากทั้งพยาบาลและผู้รับบริการนั้นต่างก็มีการปฏิบัติในลักษณะเดิมๆที่เคยชินหากมีการบังคับให้ปรับเปลี่ยนกะทันหันอาจกลายเป็นการกระทำ

เพื่อให้ผ่านๆ ไปโดยขาดความจริงใจหรือขาดความตั้งใจ ดังนั้นควรให้ทั้งสองฝ่ายได้เริ่มปฏิบัติ ให้ได้เห็นถึงความเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีที่เกิดขึ้น และเกิดแรงบันดาลใจในการปฏิบัติที่ยั่งยืนต่อไป บทเรียนที่ 3 การจัดการความรู้ของกลุ่มจากการเสวนากลุ่มย่อย การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การจัดประชุมนำเสนอ ทำให้เกิดการเปลี่ยนผ่านความรู้ทั้งตัวพยาบาลและผู้รับบริการ จนเกิดผลสำเร็จแห่งการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกันระหว่างพยาบาลกับผู้รับบริการ เนื่องจากทั้งสองฝ่ายต่างมีมุมมองและประสบการณ์ที่ต่างกัน ซึ่งการได้มาจัดการความรู้ร่วมกันนั้น ทำให้ได้เปิดใจให้มองสะท้อนเห็นถึงตัวเองได้ในแบบที่ผู้อื่นเห็นและเปิดใจยอมรับมุมมองและประสบการณ์ของผู้อื่นที่แตกต่างจากตัวเอง โดยการนำมาปรับเข้าหากันกันแนวคิดเดิมให้ได้เหมาะสมที่สุด เพื่อให้เกิดปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพยาบาลกับผู้รับบริการตามมา และบทเรียนที่ 4 ผลของการดำเนินกิจกรรมพัฒนาการ สร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างพยาบาลกับผู้รับบริการ ในโรงพยาบาลศูนย์ราชบุรีที่ได้คือ มีการขับเคลื่อนการเรียนรู้และการปฏิบัติ รวมถึงสามารถขับเคลื่อนเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างต่อเนื่องไปสู่โรงพยาบาลศูนย์อื่นๆ ในลักษณะการถ่ายทอดความรู้ ขยายแนวคิด และพัฒนากิจกรรมการปฏิบัติร่วมกัน เพื่อจะได้เป็นการส่งเสริมให้เกิดระบบบริการสุขภาพที่มีคุณภาพต่อไปได้

การอภิปรายผล

1. การศึกษาข้อมูลพื้นฐานและสภาพการณ์ในการพัฒนารูปแบบการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างพยาบาลกับผู้รับบริการ เพื่อเสริมสร้างการปฏิบัติที่ดีในการรักษาพยาบาล ของโรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ด้วยการสรุปเนื้อหาจากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับนโยบายหรือแผนยุทธศาสตร์ของโรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุขแห่งต่างๆ สอดคล้องกับงานของ Kenneth (2010 : 54-59) ที่ได้ศึกษาถึงเรื่องของคุณภาพบริการเชิงการแสดงออก (Expressive Quality) ในโรงพยาบาลขนาด 394 เตียง โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างผู้ป่วยจากแผนกอายุรกรรม ศัลยกรรม สูติ-นรีเวชกรรม ผิวน้ำ หู คอ จมูก และเด็ก เป็นจำนวน 452 คน ผลการศึกษาพบว่าตัวประกอบที่สำคัญของคุณภาพการเชิงการแสดงออกด้านการดูแลที่ผู้ใช้บริการต้องการ คือ ความเมตตา กรุณา ความพอใจ การยอมรับ ความร่วมมือ ความสุภาพ และความมีอัธยาศัยไมตรีที่ดี ด้านวิชาชีพที่ผู้ใช้บริการต้องการ คือ การให้ความอบอุ่น ความสะดวกสบาย การมีจิตใจที่เปิดกว้าง และการมีความจริงใจ และด้านสมรรถนะที่ผู้ใช้บริการต้องการ คือ การที่พยาบาลใช้ความรู้ ความสามารถ และใช้ทักษะในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นมาได้อย่างมีประสิทธิภาพนอกจากนี้การปฏิบัติพยาบาลควรครอบคลุมบทบาทด้านการส่งเสริมสุขภาพ การรักษาพยาบาลการป้องกันโรค และการฟื้นฟูสมรรถภาพของผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นงานที่พยาบาลสามารถทำได้เองอย่างอิสระภายใต้บทบาทของวิชาชีพ กฎหมาย จรรยาบรรณวิชาชีพและจริยธรรม อันจะทำให้ประชาชนทั่วไปและผู้ให้บริการเข้าใจบทบาทหน้าที่ของวิชาชีพการพยาบาลชัดเจนขึ้น และผลักดันให้พยาบาลคิดค้นสร้างสรรค์เพื่อพัฒนาคุณภาพบริการให้ดียิ่งขึ้น

2. การพัฒนารูปแบบการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างพยาบาลกับผู้รับบริการ เพื่อเสริมสร้างการปฏิบัติที่ดีในการรักษาพยาบาล ของโรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุขที่ชื่อว่า “PICT Model” โดยผลจากการปฏิบัติตามรูปแบบมีความสอดคล้องกันกับการศึกษาของ พรชัย ดีไพศาลสกุล (2556 : 85-92) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยในเรื่องของความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาล โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการในคุณภาพ

บริการโรงพยาบาล ซึ่งข้อมูลทั้งหมดเกี่ยวกับคุณภาพบริการโรงพยาบาลได้มาจากประสบการณ์ ความคิด ความเชื่อ และทัศนคติต่างๆ ของผู้รับบริการโดยตรง ซึ่งงานวิจัยนี้ได้ใช้แนวคิดทฤษฎีฐานรากตามแนวทางทฤษฎีของเกลเซอร์และสเตรสส์ (Glaser and Strauss, 1967) โดยได้ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้รับบริการจำนวน 7 คน ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยสำคัญของคุณภาพบริการโรงพยาบาลคือ แพทย์ที่มีความรู้ความสามารถ มีจรรยาบรรณ ดูแลเอาใจใส่ ให้ความรู้ความเข้าใจในแผนการรักษา กำหนดแนวทางปฏิบัติให้แก่ผู้ป่วยได้ครบถ้วน ควบคู่ไปกับการดูแลเอาใจใส่ช่วยเหลือด้วยความจริงใจจากเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล เช่น พยาบาล เทคนิคการแพทย์ เภสัชกร และเจ้าหน้าที่อื่นๆ ซึ่งจากงานจะเห็นได้ว่าควรให้ความสำคัญกับสาขาวิชาชีพ และหากทุกฝ่ายได้มีการบูรณาการการปฏิบัติที่ดีต่างๆ มาไว้ร่วมกันได้แล้ว การปฏิบัติที่ดีร่วมกันก็จะเกิดขึ้น คุณภาพการบริการที่ดีที่สามารถตอบสนองความต้องการของทุกฝ่ายได้ก็ย่อมจะเกิดตามมา

3. ผลการศึกษาการปฏิบัติที่ดีในการพัฒนารูปแบบการพัฒนาการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างพยาบาลกับผู้รับบริการ เพื่อเสริมสร้างการปฏิบัติที่ดีในการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข มีความสอดคล้องกันกับสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2545 : 10) ที่ได้ให้ความหมายของการปฏิบัติที่ดีว่าเป็นวิธีการปฏิบัติที่ทำให้องค์กรบรรลุจุดมุ่งหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ และสามารถกล่าวได้ว่าการปฏิบัติที่ดีนั้นเป็นบทสรุปของการปฏิบัติที่เป็นความรู้ซู้ซ่อนเร้น (Tacit Knowledge) (วิจารณ์ พานิช, 2555) ซึ่งได้เผยแพร่ออกมาเป็นความรู้ชัดแจ้งที่อยู่ในรูปแบบต่างๆ (Explicit Knowledge) เพื่อให้ผู้อื่นได้นำไปทดลองปฏิบัติ โดยมีเป้าหมาย 3 ประการสำคัญ คือ 1) เพื่อพัฒนางานให้มีคุณภาพและมีผลสัมฤทธิ์ยิ่งขึ้น 2) เพื่อพัฒนาผู้ปฏิบัติงานในองค์กรและชุมชน และ 3) เพื่อพัฒนาฐานความรู้หรือทุนปัญญาขององค์กรและชุมชน แต่ทั้งนี้ต้องมีนโยบายการจัดการที่เหมาะสม คือ ต้องให้ความสำคัญสอดคล้องกันกับความต้องการของผู้ใช้บริการและสอดคล้องกันกับสถานการณ์ต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นตามมาด้วย ซึ่งจากงานจะเห็นได้ว่าเป็นการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ มีการคิดพัฒนา ปรับปรุงและทดลองใช้ เพื่อให้ได้บทสรุปที่ดีและเหมาะสมที่สุดสำหรับการบริการทางสุขภาพ

4. ผลการประเมินและปรับปรุงการพัฒนารูปแบบการพัฒนาการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างพยาบาลกับผู้รับบริการ เพื่อเสริมสร้างการปฏิบัติที่ดีในการรักษาพยาบาล ของโรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งผู้วิจัยสามารถสรุปผลการถอดบทเรียนออกมาได้เป็นจำนวน 4 บทเรียน มีความสอดคล้องกันกับงานของ Bielen & Demoulin (2007 : 46-49) ที่ได้ศึกษาถึงเรื่องของกลยุทธ์เพื่อการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยการบริหารจัดการทรัพยากรที่มีอยู่ให้สอดคล้องกับช่วงเวลาที่ใช้บริการมีความต้องการ เช่น การเพิ่มบุคลากร การกระจายปริมาณผู้ให้บริการไปอยู่ในช่วงที่มีความต้องการบริการน้อย โดยการนัด แต่อย่างไรก็ตามการนัดก็อาจจะทำให้เกิดปัญหาตามมาได้เช่นเดียวกัน ถ้าหากว่าผู้ให้บริการนั้น ไม่สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว การให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้ให้บริการเพื่อให้ผู้ให้บริการได้รับทราบ และสามารถคาดการณ์ระยะเวลาของการรอคอย รวมทั้งการจัดสิ่งแวดล้อมเพื่อลดความตึงเครียดขณะที่รอคอย จะสามารถช่วยลดความตึงเครียดต่างๆ และช่วยลดความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการที่เกิดขึ้นมาได้ ซึ่งจากงานนี้จะเห็นได้ว่าวิชาชีพการพยาบาลนั้นจัดเป็นวิชาชีพที่จะต้องทำงานร่วมกับบุคคลอื่นอยู่ตลอดเวลา โดยเป็นงานที่ปฏิบัติกับผู้ให้บริการและประชาชน รวมทั้งต้องทำงานร่วมกับทีมสุขภาพ ซึ่งในการทำงานร่วมกันกับบุคคลอื่นให้ประสบ

ผลสำเร็จนั้น ควรจะต้องรู้จักธรรมชาติของมนุษย์ นิสัยใจคอ รู้ถึงความต้องการ และรู้จักวิถีการใช้คนให้ทำงานร่วมกันจนบรรลุเป้าหมายขององค์การได้ด้วยความสะดวกสบาย และการเรียนรู้คนที่ดีที่สุด คือ การเรียนรู้ที่จะรู้จักตนเองให้ดีกว่า การรู้จักตนเองและเข้าใจตนเองนั้นจะช่วยให้รู้จักผู้อื่นได้ดีขึ้น ช่วยในการทำงานร่วมกันกับผู้อื่นสามารถดำเนินไปได้ด้วยความราบรื่น และเป็นการสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกันระหว่างพยาบาลกับผู้รับบริการได้อย่างยั่งยืนตลอดไป

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ควรสนับสนุนการพัฒนาการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างพยาบาลกับผู้รับบริการอย่างจริงจัง โดยการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องด้วยการอบรมความรู้และขับเคลื่อนกิจกรรมไปยังทุกโรงพยาบาล เพื่อให้เกิดปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพยาบาลกับผู้รับบริการของทุกโรงพยาบาลศูนย์อย่างยั่งยืนตลอดไป
2. ควรสนับสนุนช่วยเหลือเติมเต็มในส่วนขาดตามบริบทของแต่ละโรงพยาบาลศูนย์เพื่อเป็นฐานการขับเคลื่อนกิจกรรมการพัฒนาปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพยาบาลกับผู้รับบริการอย่างยั่งยืน

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ควรนำรูปแบบ “PICT Model” มาใช้ในกระบวนการมีส่วนร่วม การบูรณาการและการประสานงานที่ดี เพื่อช่วยดึงพลังของกลุ่มให้แสดงออกมาด้วยกระบวนการจัดการความรู้โดยให้ทุกคนได้มีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันเพื่อให้เกิดการพัฒนาที่มีปฏิสัมพันธ์ของกลุ่มและนำไปสู่ระบบการบริการทางสุขภาพที่ยั่งยืน
2. ควรมีการอบรมและพัฒนาตัวแทนผู้นำกลุ่มเพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจ ความตระหนัก และมีการพัฒนาอย่างเป็นระบบและต่อเนื่องในการขับเคลื่อนรูปแบบและสนับสนุนให้เกิดบริการทางสุขภาพที่มีคุณภาพ เพราะผู้นำและแกนนำกลุ่มคือ แกนหลักในการขับเคลื่อนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ต่างๆ ร่วมกันได้อย่างแท้จริง

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรพัฒนารูปแบบการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างพยาบาลกับผู้รับบริการของโรงพยาบาลในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขระดับอื่น เพื่อร่วมศึกษาแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ของการปฏิบัติที่ดีในแต่ละโรงพยาบาลต่อไป
2. ควรศึกษารูปแบบการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างพยาบาลกับผู้รับบริการของโรงพยาบาลเอกชน เพื่อเปรียบเทียบวิธีการปฏิบัติที่ดี และสร้างเครือข่ายการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างพยาบาลกับผู้รับบริการที่ยั่งยืนต่อไป

เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

- ประเวศ วะสี. (2550). **การบริหารที่มีหัวใจความเป็นมนุษย์**. ปาฐกถาพิเศษในการประชุมวิชาการสภาการพยาบาลเรื่องวิชาชีพการพยาบาลกับความรับผิดชอบต่อสังคม. วันที่ 6-8 ธันวาคม 2550 สืบค้นจากเว็บไซต์สภาการพยาบาล วันที่ 13 พ.ค. 2557.
- พรชัย ดีไพศาลสกุล. (2556). “ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาล.” ดุษฎีนิพนธ์ สาขาวิชาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. (2556). **มาตรฐานการพยาบาลในโรงพยาบาล**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก.
- สภาการพยาบาล. (2551). **แนวทางการส่งเสริมการปฏิบัติการพยาบาลตามจรรยาบรรณวิชาชีพ**. นนทบุรี : ศิริยอดการพิมพ์.
- สมพร เกษมสานต์. (2554). “ระดับความเครียดของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลสกลนครและความสัมพันธ์กับปัจจัยบางประการ.” วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น.
- สารัตน์ สองเมืองสุข และคณะ. (2554). **การจัดการความขัดแย้งระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุข ณ โรงพยาบาลระดับตติยภูมิแห่งหนึ่ง**. เอกสารการประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษาแห่งชาติ ครั้งที่ 23 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- สุนิสา ละวรรณวงษ์. (2557). “การพัฒนารูปแบบการจัดการเชิงกลยุทธ์ของวิสาหกิจชุมชนอัญมณีและเครื่องประดับจังหวัดกาญจนบุรี เพื่อการแข่งขันทางการค้าสู่ประชาคมอาเซียน.” **วารสารวิชาการ Veridian E-Journal, Slipakorn University**. ปีที่ 8, ฉบับที่ 1 (มกราคม-เมษายน 2558) : 1192-1211.

ภาษาต่างประเทศ

- Bielen, F., & Demoulin, N. (2007). **Waiting time influence on the satisfaction –loyalty relationship in services**. *Managing Service Quality*, 17 (2), 174-193.
- George Herbert Mead. (1936). **Movements of thought in the nineteenth century**. Edited by Merritt H. Moore. Chicago : University of Chicago.
- Kalish, J.J. (1981). **The dynamic nurse-patient relationship : function process and principle**. New York : G.P. Putnams Sons.
- Oliver, J.J. (2009). **The dynamic nurse-patient relationship : function process and principle**. New York : G.P. Putnams’ Sons Press.