

ผลของโปรแกรมการให้ข้อมูลข่าวสารต่อทักษะการสื่อสาร ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลพะเยา

The Effects of an Informational Program on Communication Skills of Professional Nurses at Phayao Hospital

เปรมฤดี ศรีวิชัย* นัฐธิดา สุริโย**

Premrudee Sriwichai* Nuttida Suriyo**

บทคัดย่อ

การวิจัยแบบกึ่งทดลองแบบสองกลุ่มวัดผลก่อนและหลังทดลอง มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของทักษะการสื่อสารของพยาบาลวิชาชีพก่อนและหลังการเข้าร่วมโปรแกรม และ 2) เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของทักษะการสื่อสารของพยาบาลวิชาชีพในกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลอง ก่อนและหลังการเข้าร่วมโปรแกรม กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานที่หอผู้ป่วยศัลยกรรม โรงพยาบาลพะเยา จำนวน 46 คน แบ่งออกเป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมกลุ่มละ 23 คน กลุ่มควบคุมปฏิบัติงานตามปกติ กลุ่มทดลองได้เข้าร่วมโปรแกรมการให้ข้อมูลข่าวสารที่ได้พัฒนาจากแนวคิด SMCR และแนวคิดการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ กิจกรรมประกอบด้วย การจับใจความสำคัญ การพูดหวังผล และการสัมผัสเพื่อการสื่อสาร เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย โปรแกรมการให้ข้อมูลข่าวสารและแบบสอบถามประเมินทักษะการสื่อสารของพยาบาลวิชาชีพ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที Independent t-test

ผลการวิจัยพบว่า โปรแกรมการให้ข้อมูลข่าวสารสามารถพัฒนาทักษะการสื่อสารของพยาบาลวิชาชีพให้สูงขึ้นได้ โดยค่าเฉลี่ยคะแนนทักษะการสื่อสารหลังเข้าร่วมโปรแกรมสูงกว่าก่อนเข้าร่วมโปรแกรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การศึกษาครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะว่า ผู้บริหารควรส่งเสริมให้พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลพะเยา เข้าร่วมโปรแกรมการให้ข้อมูลข่าวสาร เพื่อให้เกิดการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพทางการพยาบาล

คำสำคัญ: โปรแกรมการให้ข้อมูลข่าวสาร การสื่อสาร พยาบาลวิชาชีพ

Received: April 28, 2022

Revised: May 30, 2022

Accepted: June 10, 2022

* Corresponding Author, อาจารย์พยาบาล วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนี พะเยา, E-mail: premrudee.s@bcnpy.ac.th

* Corresponding Author, Nursing instructor, Boromarajonani College of Nursing, Phayao.

E-mail: premrudee.s@bcnpy.ac.th

** พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลพะเยา, E-mail: Kook186@hotmail.com

** Register nurse, Phayao Hospital. E-mail: Kook186@hotmail.com

Abstract

This research was a quasi-experimental pretest–posttest control group design intended to: 1) compare the mean scores of communication skills before and after participating in the program for professional nurses, and 2) compare the mean scores of communication skills before and after participating in the program between the control and experimental group at Phayao Hospital, Thailand. Participants were divided into an experimental group ($n = 23$) and a control group ($n = 23$). The control group operated normally. The experimental group participated in an informational program on communication skills developed from the SMCR and effective communication concepts, including keynote, effective speaking, and communicative touch. Data were collected using questionnaires regarding the communication skills of professional nurses and were analyzed using descriptive statistics and independent t-test.

The results showed that 1) an informational program can improve the communication skills of professional nurses, and 2) the mean score for communication skills after completing the program was statistically significantly higher than before participating in the program ($p < .01$).

Therefore, this study suggests that administrators should continuously develop communication skills for nurses to enhance effective communication among the health team. Also, such communication skills should be developed in other similar organizations where high-quality nursing services are needed.

Keywords: informational program, communication, professional nurses

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงทุกด้านเป็นไปอย่างรวดเร็ว (disruption) ซึ่งเป็นผลมาจากการติดต่อสื่อสาร ประชากรในสังคมโลกสามารถติดต่อกันได้ง่าย โดยมีอุปกรณ์ที่สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตก็สามารถติดต่อสื่อสารได้สะดวก รวมถึงการทำธุรกรรมทางการเงินต่าง ๆ สามารถผ่านอุปกรณ์การสื่อสาร เช่น มือถือ ipad เป็นต้น สำหรับการติดต่อสื่อสารทางการแพทย์ และการดูแลรักษา ทั้งการติดต่อกันในทีมการรักษา และการติดต่อสื่อสารกับผู้ป่วยและญาติ มีความสำคัญและจำเป็น ที่จะให้ประสบความสำเร็จและมีคุณภาพเป้าหมายของหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า คือ ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการด้านสุขภาพได้ตามความจำเป็น การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการอย่างชัดเจน และต่อเนื่อง มีความสำคัญ และควรมีการพัฒนาความสามารถของเจ้าหน้าที่ทุกระดับให้มีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพ¹ และการสร้างเสริมสัมพันธภาพที่ดีระหว่างทีมการรักษาพยาบาลกับผู้ป่วยและญาติเป็นหัวใจสำคัญของการสื่อสาร

ปัจจุบันในประเทศไทยปัญหาการฟ้องร้องจากการให้การรักษาพยาบาลมีมากขึ้น เนื่องจากผู้รับบริการสามารถเข้าถึงความรู้เกี่ยวกับกิจกรรมหรือขั้นตอนในการให้บริการได้ง่าย ดังนั้นการสื่อสารที่ดี รวมถึงการสื่อสารที่มีการใช้ວຽນພາສາ เช่น การแสดงออกทางสีหน้า ท่าทางของร่างกาย การสัมผัส ภาษามือ เป็นต้น และใช้ວຽນພາສາ เช่น คำพูด ซึ่งหมายรวมถึงเสียง และลายลักษณ์อักษร เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้การดูแลรักษาพยาบาลผู้ป่วยมีคุณภาพ สำหรับปัญหาที่เกิด

จากองค์ประกอบของการสื่อสาร ในส่วนของผู้ส่งสาร คือ พยาบาล โดยเฉพาะการสื่อสารทางวาจา ซึ่งอาจเกิดขึ้น เนื่องจากความรีบเร่งจากภาระงานที่มีมาก จึงไม่มีเวลามาให้คำแนะนำ หรือสื่อสารให้ผู้ป่วยหรือญาติอย่างเต็มที่ ทำให้ผู้รับสารอาจไม่เข้าใจ หรือเข้าใจผิดจนเกิดการฟ้องร้องขึ้นได้ การศึกษาวิจัยนี้ใช้แนวคิดทักษะในการสื่อสาร SMCR (source, message, channel, receiver) ของ เดวิด เค.เบอโรโล (David K. Belo)² มาพัฒนาหลักการสื่อสาร และใช้แนวคิดของ แอนเดอร์สันและนาลัส (Anderson & Narus)³ พัฒนาการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ นำมาปรับในกิจกรรมของโปรแกรมการให้ข้อมูลข่าวสาร สำหรับให้พยาบาลวิชาชีพเข้าร่วมอบรม

จากการศึกษาวิจัยนำร่อง เรื่อง พฤติกรรมการสื่อสารของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลทั่วไป จังหวัดพะเยา พบว่า พฤติกรรมการสื่อสารระหว่างพยาบาลกับพยาบาล และระหว่างพยาบาลกับสหสาขาวิชาชีพ ด้านทักษะการให้ข้อมูลการสื่อสารที่ชัดเจนมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด และจากปัญหาความไม่พึงพอใจเกี่ยวกับการสื่อสารในการปฏิบัติการพยาบาลทางแผนกศัลยกรรม ซึ่งมีความเร่งด่วนทำให้พยาบาลไม่มีเวลาที่จะให้ข้อมูลกับผู้ป่วยและญาติอย่างเพียงพอ ดังนั้น การเพิ่มทักษะในการให้ข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจนจะช่วยสร้างความปลอดภัยแก่ผู้ป่วยได้⁴ จึงมีความจำเป็นที่ต้องมีการฝึกทักษะการสื่อสาร ได้แก่ การฟัง การพูด การอ่าน การเขียน และการสัมผัส สำหรับວຽນພາສາ ควรมีการประเมินสิ่งแวดล้อม ระหว่างการสื่อสารด้วย ซึ่งผู้รับสารอาจเป็นผู้รับสารที่เราต้องการสื่อสารด้วย หรือบางครั้งเป็นผู้รับสารที่เราอาจไม่คาดหมาย⁵ ทักษะในการสื่อสารมีความสัมพันธ์

ทางบวกในระดับปานกลางกับการจัดการความปลอดภัยของพยาบาลประจำการ ในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทักษะในการสื่อสาร และขีดความสามารถด้านความปลอดภัยสามารถร่วมกันพยากรณ์การจัดการความปลอดภัยของพยาบาลประจำการได้ร้อยละ 27.4⁶ นอกจากนี้ ปัญหาสำคัญในการสื่อสารเกิดจากตัวบุคคลที่ขาดความรู้ในประเด็นที่ต้องการสื่อสาร ขาดทักษะการสื่อสาร ข้อมูลข่าวสารไม่ครบถ้วน การใช้ภาษาไม่ชัดเจน ช่องทางการสื่อสารไม่พร้อมใช้งานโดยเฉพาะในชั่วโมงเร่งด่วน และการมีบุคลากรไม่เพียงพอต่อปริมาณงานส่งผลให้การสื่อสารไม่มีประสิทธิภาพ

จากปัญหาที่พบ แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสาร คือ ควรมีการจัดอบรมพัฒนาพยาบาลวิชาชีพในด้านกระบวนการทำงาน ทักษะการสื่อสารและส่งเสริมทัศนคติที่ดีในการสื่อสาร มีการจัดระบบช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายมากขึ้น มีการจัดระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้ครอบคลุมทุกหน่วยงาน⁷ ผู้วิจัยจึงสนใจพัฒนาการสื่อสาร โดยใช้เครื่องมือมี 2 ส่วน คือ โปรแกรมการให้ข้อมูลข่าวสาร ประกอบด้วย กิจกรรมจับใจความสำคัญ กิจกรรมพูดหวังผล และกิจกรรมการสื่อสารสัมพันธ์ และแบบสอบถามประเมินทักษะการสื่อสาร มีการตรวจสอบคุณภาพโดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน โดยจัดให้พยาบาลวิชาชีพเข้าร่วมโปรแกรมการให้ข้อมูลข่าวสาร ใช้เวลา 1 วัน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารให้ดียิ่งขึ้น

กรอบแนวคิด

โปรแกรมการให้ข้อมูลข่าวสารต่อทักษะการสื่อสารที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น ใช้สำหรับฝึกทักษะการสื่อสารของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลพะเยา เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจด้านการให้ข้อมูล การสื่อสารแก่พยาบาลวิชาชีพ ได้นำแนวคิดทักษะในการสื่อสาร SMCR (source, message, channel, receiver) ของ เดวิด เค. เบอร์โล (David K. Belo)² มาพัฒนาหลักของการสื่อสาร ประกอบด้วย 1.1) ผู้ส่งสาร (source) มีปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ทักษะการสื่อสาร (communication skills) ทัศนคติ (attitude) ระดับความรู้ (knowledge) ระดับสังคมวัฒนธรรม (social system & culture) 1.2) ข้อมูลข่าวสาร (message) 1.3) ช่องทางในการสื่อสาร (channel) และ 1.4) ผู้รับ (receiver) และใช้แนวคิดการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพของ แอนเดอร์สัน และ นาลัส (Anderson & Narus)³ ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ 2.1) การสื่อสารที่ตรงประเด็น 2.2) เป็นการสื่อสารได้ทันเวลา และ 2.3) มีความน่าเชื่อถือของข้อมูล นำมาร่วมกันออกแบบกิจกรรมในโปรแกรมเพื่อพัฒนาการสื่อสาร ประกอบด้วย กิจกรรมจับใจความสำคัญ กิจกรรมพูดหวังผล และกิจกรรมการสื่อสารสัมพันธ์ และให้พยาบาลวิชาชีพเข้าร่วมอบรมในโปรแกรมการให้ข้อมูลข่าวสาร หลังจากนั้น ให้พยาบาลวิชาชีพที่ผ่านการอบรม ไปปฏิบัติงานตามปกติ หลังจากเข้าร่วมโปรแกรม 1 เดือน ประเมินทักษะการสื่อสารโดยใช้แบบสอบถามอีกครั้ง ซึ่งโปรแกรมการให้ข้อมูลข่าวสารจะส่งผลให้ทักษะการสื่อสาร ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ 1) การฟัง 2) การพูด 3) การอ่าน 4) การเขียน และ 5) การสัมพันธ์ แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย มีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังภาพ

ตัวแปรต้น

โปรแกรมการให้ข้อมูลข่าวสาร

1. หลักการสื่อสาร ใช้ทฤษฎีการสื่อสาร SMCR ของ

เดวิด เค. เบอร์โล (David K.Belo, 1960)

1) ผู้ส่งสาร (source)

- ทักษะการสื่อสาร (communication skills)
- ทศนคติ (attitude)
- ระดับความรู้ (knowledge)
- ระดับสังคมวัฒนธรรม (social system & culture)

2) ข้อมูลข่าวสาร (message)

3) ช่องทางในการสื่อสาร (channel)

4) ผู้รับ (receiver)

2. การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ใช้แนวคิดของ

แอนเดอร์สันและนาลัส (Anderson & Narus, 1990)

1) ความตรงประเด็นของการสื่อสาร

2) ความทันเวลาในการสื่อสาร

3) ความน่าเชื่อถือของข้อมูล

ตัวแปรตาม

ทักษะการสื่อสาร

1. การฟัง
2. การพูด
3. การอ่าน
4. การเขียน
5. การสัมผัส

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของทักษะการสื่อสารของพยาบาลวิชาชีพก่อนและหลังการเข้าร่วมโปรแกรมการให้ข้อมูลสำหรับพยาบาลวิชาชีพ

2. เพื่อเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของทักษะการสื่อสารของพยาบาลวิชาชีพในกลุ่มที่ได้เข้าร่วมโปรแกรมการให้ข้อมูลข่าวสารสำหรับพยาบาลวิชาชีพและกลุ่มที่ไม่ได้เข้าร่วมโปรแกรมฯ

สมมุติฐานการวิจัย

1. พยาบาลวิชาชีพที่เข้าร่วมโปรแกรมการให้ข้อมูลข่าวสารมีค่าเฉลี่ยของคะแนนทักษะการสื่อสารมากกว่าพยาบาลวิชาชีพที่ไม่ได้เข้าร่วมโปรแกรม

2. ก่อนเข้าร่วมโปรแกรมการให้ข้อมูลข่าวสารสำหรับพยาบาลวิชาชีพ พยาบาลวิชาชีพกลุ่มที่เข้าร่วมโปรแกรมมีค่าเฉลี่ยของคะแนนทักษะการสื่อสารไม่แตกต่างกับพยาบาลวิชาชีพที่ไม่ได้เข้าร่วมโปรแกรม

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร คือ พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานที่โรงพยาบาลพะเยา จำนวน 330 คน

กลุ่มตัวอย่าง คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) จากพยาบาลวิชาชีพ จำนวน 46 คน ที่ปฏิบัติงานที่หอผู้ป่วยศัลยกรรม โรงพยาบาลพะเยา ในช่วงเดือนมกราคม ถึงเดือนมิถุนายน 2562 โดยเลือกใช้กลุ่มตัวอย่างที่อยู่ต่างหอผู้ป่วย เนื่องจากจำนวนพยาบาลในหอผู้ป่วยศัลยกรรมแต่ละแห่งมีจำนวนไม่เพียงพอในการเลือกเป็นกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลอง แบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม กลุ่มละ 23 คน มีกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป G*Power 3.1 โดยใช้สถิติทดสอบความแตกต่างของข้อมูล (t-test) แบบ 2 กลุ่มเป็นอิสระต่อกัน คำนวณค่าขนาดอิทธิพล (effect size) จากผลงานวิจัยของ สาริมา สงทิพย์^๖ คำนวณขนาดอิทธิพลได้ 1.933297 กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติ (α) เท่ากับ .05 อำนาจการทดสอบ (power of test) .80 คำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้จำนวน 21 คน ผู้วิจัยปรับเพิ่มขนาดตัวอย่างเพื่อป้องกันการถอนตัวหรือกลุ่มตัวอย่างไม่สามารถเข้าร่วมกิจกรรมได้ครบตามเกณฑ์ที่กำหนดร้อยละ 20 ได้กลุ่มตัวอย่างเพิ่มขึ้นอีก 4 คน ได้กลุ่มตัวอย่างรวมทั้งหมด จำนวน 46 คน โดยแบ่งเป็นกลุ่มทดลอง 23 คน และกลุ่มควบคุม 23 คน

เกณฑ์การคัดเลือกอาสาสมัครเข้าร่วมโครงการวิจัย เป็นพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยศัลยกรรม มีประสบการณ์ในการเป็นพยาบาลวิชาชีพมาไม่ต่ำกว่า 1 ปี มีอายุ ระยะเวลาดำรงตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพใกล้เคียงกัน

ไม่เคยเข้าร่วมโปรแกรมและการพัฒนาเกี่ยวกับทักษะการสื่อสารและการให้ข้อมูลข่าวสารมาก่อน ยินยอม และสมัครใจที่จะเข้าร่วมในการวิจัยครั้งนี้ และสามารถเข้าร่วมกิจกรรมการวิจัยได้ครบถ้วนตามโปรแกรม

เกณฑ์การคัดเลือกอาสาสมัครออกจากโครงการวิจัย ได้แก่ ไม่สามารถเข้าร่วมกิจกรรมได้ตลอดโปรแกรม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ประกอบด้วยเครื่องมือดำเนินการวิจัยและเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือดำเนินการวิจัย

ได้แก่ โปรแกรมการพัฒนาการให้ข้อมูลข่าวสาร ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองโดยใช้ทฤษฎีการสื่อสาร SMCR (source, message, channel, receiver) ของ เดวิด เค. เบอร์โล (David K.Belo)² และ แอนเดอร์สันและนาลัส (Anderson & Narus)³ โปรแกรมการพัฒนาการให้ข้อมูลข่าวสาร ได้รับตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (content validity) จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน ประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา 2 คน และด้านการวิจัยจำนวน 1 คน ได้ค่าความตรงเชิงเนื้อหาเท่ากับ 0.88 โดยผู้เชี่ยวชาญแนะนำให้เพิ่มกิจกรรมด้านการสื่อสารสัมผัส เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างได้เกิดความเข้าใจอย่างเป็นรูปธรรม และจัดอบรมโปรแกรมการให้ข้อมูลข่าวสาร ให้กับพยาบาลวิชาชีพกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 23 คน และมีการทดสอบเรื่องทักษะการสื่อสารของพยาบาลวิชาชีพ ก่อนและหลังการเข้าร่วมโปรแกรม มีรายละเอียดกิจกรรมในโปรแกรดังนี้ 1) กิจกรรมจับใจความสำคัญให้ผู้เข้าร่วมอบรมดูคลิปวิดีโอแล้วจับใจความสำคัญ

ให้ผู้เข้าอบรมฟังคลิปเสียงแล้วจับใจความสำคัญเล่าเรื่องแล้วสรุปร่วมกัน มีวัตถุประสงค์ เพื่อให้สามารถจับใจความสำคัญจากสารที่ส่งมาจากผู้ส่งได้อย่างตรงตามวัตถุประสงค์ของการส่งสาร

2) กิจกรรมพูดหวังผล โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม แจกเรื่องราวที่แต่ละกลุ่มต้องทำการศึกษาค้นหา 2 หน้ากระดาษ และให้แต่ละคนศึกษาข้อมูลในกระดาษของตนเอง หลังจากเสร็จแล้วให้แต่ละคนในกลุ่มนำเรื่องที่ตนเองสรุปความได้มาต่อกันให้ได้เป็นเรื่องราวเดียวกัน และให้แต่ละคนจับคู่กับคนอีกกลุ่มหนึ่ง แล้วเล่าเรื่องของกลุ่มตนเองที่กิจกรรมนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อสื่อสารด้วยการพูดได้ตรงประเด็นอย่างกระชับใจความสำคัญครบถ้วน และมีการประเมินผู้ฟังว่าสามารถรับสารที่ต้องการส่งได้ครบถ้วนหรือไม่ พร้อมกับปรับเปลี่ยนวิธีการเพื่อให้ผู้รับได้รับสารได้ตรงกับความต้องการให้มากที่สุด และสามารถสรุปความได้ และ 3) กิจกรรมสื่อสารสัมผัส วิทยากรบรรยายเรื่องการสัมผัสเพื่อการสื่อสาร มีวัตถุประสงค์ เพื่อรับรู้ความรู้สึกของผู้ที่ทำการสื่อสารด้วยได้จากการสังเกตอาการปฏิกิริยา สีหน้า แววตา ลักษณะคำพูดได้อย่างถูกต้อง และนำสิ่งเหล่านี้มาประเมินเพื่อเลือกใช้คำและวิธีการสื่อสารให้เหมาะสมได้ ใช้ระยะเวลาในการเข้าร่วมโปรแกรม จำนวน 1 วัน ซึ่งจะส่งผลให้พยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลพะเยามีทักษะในการสื่อสารเพิ่มขึ้น

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

1. แบบบันทึกข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย อายุ ประสบการณ์ทำงาน ระดับการศึกษา
2. แบบสอบถามทักษะการสื่อสาร 5 ด้าน ได้แก่ 1) การฟัง 2) การพูด 3) การอ่าน 4) การเขียน

และ 5) การสัมผัส ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 50 ข้อ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 (rating scale) 5 ระดับ (น้อยที่สุดถึงมากที่สุด) คะแนนตั้งแต่ 1-5 คะแนนส่วนการแปลผล มี 5 ระดับ คือ ค่าเฉลี่ย อยู่ในช่วง 4.21 - 5.00, 3.41 - 4.20, 2.61 - 3.40, 1.81 - 2.60 และ 1.00 - 1.80 หมายถึง มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ตามลำดับ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ เมื่อผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือเสร็จ ได้ส่งไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน ประกอบด้วย ผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา จำนวน 2 คน ด้านการวิจัย จำนวน 1 คน พิจารณาความตรงเชิงเนื้อหา (content validity) และนำมาวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (item-objective congruence index: IOC) ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ระหว่าง .60 - 1.00 จากนั้นได้นำแบบสอบถามมาหาความเที่ยง (reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (try out) กับพยาบาลวิชาชีพในหอผู้ป่วยที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน พบว่า ทักษะการสื่อสาร มีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) เท่ากับ .97

การพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่าง โครงการวิจัยผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ของโรงพยาบาลพะเยา IRB No. 013/2562 และการขออนุญาตจากโรงพยาบาลพะเยา ผู้วิจัยชี้แจงเป็นลายลักษณ์อักษรในการเข้าร่วมอบรมในโปรแกรม และการตอบแบบสอบถามโดยแจ้งวัตถุประสงค์และประโยชน์ของการเข้าร่วมโครงการวิจัย ลักษณะแบบสอบถาม และรายละเอียดในการตอบแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างมีสิทธิ์ที่จะ

ไม่ตอบคำถามใดก็ได้โดยไม่มีผลใด ๆ ต่อการปฏิบัติงานประจำ เปิดโอกาสให้ซักถามจนผู้เข้าร่วมวิจัยเข้าใจเป็นอย่างดี และตัดสินใจอย่างอิสระในการให้ความยินยอมในการเข้าร่วมในการวิจัย โดยเขียนใบรับทราบและยินยอมเข้าร่วมโครงการทุกคน โดยข้อมูลต่าง ๆ ที่สามารถ บ่งถึงตัวเข้าร่วมวิจัยถือเป็นความลับ และผู้เข้าร่วมงานวิจัยมีสิทธิ์โดยอิสระที่จะตัดสินใจเข้าร่วม หรือยุติการเข้าร่วมงานวิจัย โดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้เข้าร่วมโครงการวิจัยเป็นสำคัญ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ภายหลังจากการได้รับการรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมในมนุษย์ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีผู้ช่วยวิจัยแจกแบบสอบถามประเมินทักษะการสื่อสารทั้งกลุ่มตัวอย่างทั้งกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมก่อนเข้าร่วมโปรแกรม

2. ประสานหัวหน้าหอผู้ป่วย เพื่อช่วยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพแผนกศัลยกรรมที่ปฏิบัติงานอยู่ต่างหอผู้ป่วย หอผู้ป่วยละ 23 คน ได้เข้าร่วมโปรแกรมการให้ข้อมูลข่าวสาร ซึ่งจัดอบรมจำนวน 1 วัน โดยมีวิทยากร จำนวน 2 คน ที่มีความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับการสื่อสาร มีรายละเอียดของกิจกรรม ได้แก่ 1) กิจกรรมจับใจความสำคัญระยะเวลา 1 ชั่วโมง 30 นาที 2) กิจกรรมพูดห้วนผล ระยะเวลา 1 ชั่วโมง 30 นาที และ 3) กิจกรรมสื่อสารสัมผัส ระยะเวลา 2 ชั่วโมง รวมทั้งหมด 5 ชั่วโมง โดยในแต่ละกิจกรรมให้กลุ่มตัวอย่างมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สำหรับพยาบาลวิชาชีพที่เป็นกลุ่มควบคุม ปฏิบัติหน้าที่ปกติในทีมการ

พยาบาล มีการควบคุมไม่ให้มีการถ่ายทอดข้อมูลระหว่างกลุ่มควบคุมกับกลุ่มทดลอง และให้กลุ่มควบคุมได้เข้าร่วมโปรแกรมฯ ภายหลังการวิจัยเสร็จสิ้น เพื่อพิทักษ์กลุ่มควบคุมให้ได้รับประโยชน์ด้วยความเสมอภาคกับกลุ่มทดลอง

3. การเก็บรวบรวมข้อมูลหลังจากเข้าร่วมโปรแกรม 1 เดือน โดยใช้แบบสอบถามประเมินทักษะการสื่อสาร ทั้งในกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม

4. ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของแบบสอบถามก่อนนำไปวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของพยาบาลวิชาชีพทั้งสองกลุ่มด้วยสถิติพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. วิเคราะห์ทักษะการสื่อสารด้วยสถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. วิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนทักษะการสื่อสารก่อนและหลังการเข้าร่วมโปรแกรม ด้วยการทดสอบค่าที่ Independent t-test โดยมีการทดสอบข้อตกลงเบื้องต้น

ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล เมื่อเปรียบเทียบลักษณะประชากรของทั้ง 2 กลุ่ม ได้แก่ อายุ ระยะเวลาดำรงตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพ และระดับการศึกษา ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p > .05$) โดยกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา

มีลักษณะดังนี้ พยาบาลวิชาชีพกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม มีอายุเฉลี่ย 32.05 และ 38.01 ปี ทั้งกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 36 - 45 ปี ร้อยละ 47.82 และ 43.48 มีระยะเวลาดำรงตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพเฉลี่ย 16.25 และ 18.15 ปี ตามลำดับ พยาบาลวิชาชีพกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม กลุ่มทดลองส่วนใหญ่

มีระยะเวลาดำรงตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพ 1 - 10 ปี ร้อยละ 39.13 ส่วนกลุ่มควบคุมส่วนใหญ่มีระยะเวลาดำรงตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพ 11 - 20 ปี ร้อยละ 43.48 และส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 86.96 และ 82.61 ตามลำดับ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบลักษณะทั่วไปของพยาบาลวิชาชีพกลุ่มทดลองกับกลุ่มควบคุม (n = 46)

ข้อมูลส่วนบุคคล	กลุ่มทดลอง (n = 23)		กลุ่มควบคุม (n = 23)		χ^2	p-value
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
อายุ					.124	.940
25 - 35 ปี	6		26.09	7 30.43		
36 - 45 ปี	11	47.82	10	43.48		
46 - 56 ปี	6	26.09	6	26.09		
$M = 32.05$ $SD = 7.43$ $M = 38.01$ $SD = 6.45$						
ระยะเวลาดำรงตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพ					.825	.846
1 - 10 ปี	9	39.13	7	30.44		
11 - 20 ปี	8	34.78	10	43.48		
21 - 30 ปี	4	17.39	3	13.04		
มากกว่า 30 ปี	2	8.70	3	13.04		
$M = 16.25$ $SD = 9.81$ $M = 18.15$ $SD = 9.11$						
ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด					.168	.681
ปริญญาตรี	20	86.96	19	82.61		
ปริญญาโท	3	23.04	4	17.39		

p > .05

2. ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยคะแนนทักษะการสื่อสาร ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ตารางเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของทักษะการสื่อสาร รายด้าน และภาพรวม ของพยาบาลวิชาชีพ ระหว่างกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลอง ก่อนเข้าร่วมโปรแกรม (n = 46)

คะแนนทักษะการสื่อสาร	กลุ่มตัวอย่าง	ก่อนเข้าร่วมโปรแกรม					หลังเข้าร่วมโปรแกรม		
		$\bar{x}$	SD	ระดับ	t	p-value	$\bar{x}$	SD	ระดับ
ทักษะการฟัง	กลุ่มควบคุม	3.64	0.26	มาก	-1.558	.121	3.68	0.24	มาก
	กลุ่มทดลอง	3.76	0.31	มาก			4.16	0.30	มาก
ทักษะการพูด	กลุ่มควบคุม	3.85	0.31	มาก	-1.113	.273	3.87	0.35	มาก
	กลุ่มทดลอง	3.85	0.33	มาก			4.20	0.34	มาก
ทักษะการอ่าน	กลุ่มควบคุม	3.61	0.51	มาก	-.638	.527	3.65	0.55	มาก
	กลุ่มทดลอง	3.76	0.46	มาก			4.06	0.44	มาก
ทักษะการเขียน	กลุ่มควบคุม	3.49	0.39	มาก	-1.496	.143	3.51	0.35	มาก
	กลุ่มทดลอง	3.55	0.48	มาก			3.99	0.46	มาก
การสัมผัส	กลุ่มควบคุม	3.76	0.50	มาก	-.700	.488	3.79	0.45	มาก
	กลุ่มทดลอง	3.57	0.39	มาก			4.01	0.40	มาก
รวม	กลุ่มควบคุม	3.67	0.39	มาก	-1.558	.121	3.70	0.39	มาก
	กลุ่มทดลอง	3.70	0.39	มาก			4.02	0.39	มาก

3. ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนทักษะการสื่อสารก่อนและหลังการเข้าร่วมโปรแกรม การให้ข้อมูลข่าวสาร โดยใช้สถิติทดสอบที พบว่า กลุ่มทดลอง ก่อนเข้าร่วมโปรแกรมคะแนนทักษะการสื่อสารของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลพะเยา โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.67 คะแนน (SD = .39) และหลังเข้าร่วมโปรแกรมมีคะแนนเฉลี่ย 3.82 คะแนน (SD = .33) ส่วนกลุ่มควบคุม ก่อนเข้าร่วมโปรแกรมคะแนนทักษะการสื่อสารของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลพะเยา โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.45 คะแนน (SD = .31) และหลังเข้าร่วมโปรแกรมมีคะแนนเฉลี่ย 3.48 คะแนน (SD = .33) นอกจากนี้เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง

ของค่าเฉลี่ยคะแนนทักษะการสื่อสารหลังการเข้าร่วมโปรแกรมการให้ข้อมูลข่าวสารระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม พบว่าค่าเฉลี่ยคะแนนทักษะการสื่อสารหลังเข้าร่วมโปรแกรมสูงกว่าก่อนเข้าร่วมโปรแกรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($t = 2.881$, $p < .01$) ส่วนค่าเฉลี่ยคะแนนทักษะการสื่อสารก่อนการเข้าร่วมโปรแกรมระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม ไม่แตกต่างกัน มีการตรวจสอบความเท่ากันของความแปรปรวนของประชากร 2 กลุ่ม จาก ค่า $F = .211$ ค่า $\text{Sig.} = .649$ มากกว่า $\alpha = .05$ สรุปได้ว่าความแปรปรวนของคะแนนทักษะการสื่อสารของประชากร 2 กลุ่ม เท่ากัน แสดงดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยคะแนนทักษะการสื่อสารก่อนและหลังการเข้าร่วมโปรแกรมการให้ข้อมูลข่าวสารระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม

การศึกษา	กลุ่มทดลอง		กลุ่มควบคุม		t	p-value
	$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD		
หลังเข้าร่วมโปรแกรม	3.82	0.33	3.48	0.33	2.881	.001*
ก่อนเข้าร่วมโปรแกรม	3.67	0.39	3.45	0.31	1.891	.066**

*p < .01, **p > .01

การอภิปรายผล

ศึกษาผลของโปรแกรมการให้ข้อมูลข่าวสารต่อทักษะการสื่อสารของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลพะเยา ผลการวิจัยแยกอภิปรายตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ผลการศึกษาค่าเฉลี่ยคะแนนทักษะการสื่อสารหลังเข้าร่วมโปรแกรมสูงกว่าก่อนเข้าร่วมโปรแกรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 อธิบายได้ว่า โปรแกรมการให้ข้อมูลข่าวสารมีผลต่อการพัฒนาการให้ข้อมูลข่าวสารของพยาบาลวิชาชีพ เนื่องจากพยาบาลวิชาชีพได้ใช้ทักษะการสื่อสารตลอดเวลาในการปฏิบัติงาน หลังจากการได้เข้าร่วมอบรมในโปรแกรมการให้ข้อมูลข่าวสารได้นำความรู้ ได้แก่ ทักษะการจับใจความสำคัญ มาใช้ในการรับฟัง ทั้งในทีมสหสาขาวิชาชีพ ผู้ป่วยและญาติ นอกจากนี้กิจกรรมการพูดหวังผลซึ่งใช้มากในการปฏิบัติงาน สำหรับการปฏิบัติงานในแผนกศัลยกรรม การสื่อสารให้ผู้ป่วยเข้าใจเป็นสิ่งสำคัญ เช่น การให้คำแนะนำคนไข้ในการปฏิบัติตัวก่อนและหลังผ่าตัด ต้องมีความชัดเจน ผู้ป่วยต้องเกิดความเข้าใจและสามารถปฏิบัติตาม

คำแนะนำได้ การสื่อสารที่ผิดพลาดอาจส่งผลให้การรักษาเกิดความล่าช้า ซึ่งทักษะการสื่อสารจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลนั้นมีความรู้ในการสื่อสารสามารถตีความสิ่งต่างๆ ในองค์กรได้ถูกต้องอันนำไปสู่ความเข้าใจ ซึ่งจะช่วยให้บุคคลสามารถตอบสนองต่อเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม นอกจากนี้ยังรวมถึงทักษะในการเลือกวิธีการสื่อความได้อย่างเหมาะสม และให้เข้าใจได้ตรงกันอีกด้วย⁹ การเข้าร่วมในโปรแกรมการให้ข้อมูลข่าวสารสามารถพัฒนาความสามารถในการสื่อสารให้สูงขึ้นได้ ทักษะในการสื่อสารช่วยให้พยาบาลสามารถจัดการความปลอดภัยได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และบรรยากาศการสื่อสารในองค์กรเชิงบวกส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานมีแรงจูงใจในการทำงาน ในขณะที่บรรยากาศของการสื่อสารในองค์กรเชิงลบทำให้ผู้ปฏิบัติงานขาดแรงจูงใจในการทำงาน^{6,10-14}

2. ผลการศึกษาค่าเฉลี่ยของทักษะการสื่อสารหลังการเข้าร่วมโปรแกรมทั้ง 5 ทักษะอยู่ในระดับสูง อภิปรายได้ว่า จากการเข้าร่วมโปรแกรมการให้ข้อมูลข่าวสารส่งผลให้พยาบาลวิชาชีพมีทักษะในการสื่อสารเพิ่มขึ้น สามารถนำ

ประสบการณ์จากการเข้าร่วมโปรแกรมการให้ข้อมูลข่าวสารมาใช้สื่อสาร ในการปฏิบัติงาน ซึ่งการปฏิบัติงานพยาบาลเป็นงานที่ต้องพบปะผู้คนหลากหลายกลุ่ม การสื่อสารที่ดีช่วยทำความเข้าใจทั้งกับกลุ่มผู้ปฏิบัติงานร่วมกัน กลุ่มผู้ป่วย กลุ่มญาติผู้ป่วย เป็นสิ่งสำคัญเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาขึ้น โดยเฉพาะการสื่อสารด้านสุขภาพที่จะต้องมีความรอบคอบ ในงานบริการพยาบาล การให้ความสำคัญกับผู้รับสาร และควรประเมินสิ่งแวดล้อมของผู้รับสารด้วย ซึ่งอาจเป็นผู้รับสารที่เราต้องการสื่อสารด้วย หรือบางครั้งเป็นผู้รับสารที่เราอาจไม่คาดหมาย⁵ หลังการเข้าร่วมโปรแกรมการให้ข้อมูลข่าวสาร ส่งผลให้ทักษะการพูดมีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงสุด เนื่องจากในการปฏิบัติการพยาบาล ทักษะการพูด ช่วยให้มีการสื่อสารพูดคุย ทั้งกับเพื่อนร่วมงานและผู้ป่วยรวมถึงญาติได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ทักษะการพูดมีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงสุด ส่วนทักษะการเขียนมีค่าเฉลี่ยคะแนนต่ำสุด เนื่องจากในการปฏิบัติการพยาบาลภาระงานมีมาก ทำให้มีทักษะการเขียน เช่น การเขียนบันทึกทางการพยาบาลแบบชี้เฉพาะ (focus charting) ทำได้ไม่ครอบคลุม มีความเร่งรีบเขียนบันทึกทางการพยาบาล ทำให้ขาดความสมบูรณ์

ข้อจำกัดของการวิจัย

1. การเลือกกลุ่มตัวอย่างเข้ากลุ่มทดลอง และกลุ่มควบคุมไม่ได้ใช้วิธีการสุ่ม (random assignment) เนื่องจากแผนกศัลยกรรมมีจำนวนพยาบาลจำกัด และพยาบาลต้องขึ้นเวรปฏิบัติงานทดแทนพยาบาลที่ต้องไปปฏิบัติงานเพิ่มในแผนกการดูแลผู้ป่วยโควิด

2. ข้อจำกัดทางด้านเครื่องมือวิจัยและโปรแกรม ได้แก่ ระยะเวลาการเข้าร่วมโปรแกรมใน 1 วัน รวมทั้งหมด 5 ชั่วโมง อาจส่งผลให้การนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ไม่เต็มที่

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ผู้บริหารควรนำโปรแกรมพัฒนาการให้ข้อมูลข่าวสาร มาจัดอบรมให้พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลพะเยาให้ทั่วถึง และควรมีการติดตามความคงทนของโปรแกรมทุก 6 เดือน หรือ 1 ปี เพื่อประเมินผลทักษะการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง เพื่อส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพด้านการสื่อสารทางการพยาบาล

1.2 ฝ่ายควรการพยาบาลนโยบายการพัฒนาการให้ข้อมูลข่าวสารทางการพยาบาลให้มีประสิทธิภาพ ลงสู่การปฏิบัติการพยาบาล โดยมีการเขียนคู่มือและแนวทางในการให้ข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจน มีการประเมินผลทั้งจากผู้ร่วมงานและผู้รับบริการ และให้การยกย่องบุคลากรที่มีพฤติกรรมสื่อสารที่ดี และเหมาะสม โดยการให้เกียรติบัตร หรือโล่ ในโอกาสงานสำคัญต่างๆ เช่น ในวันพยาบาล เป็นต้น

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรทำวิจัยพัฒนาโปรแกรมการฝึกทักษะการสื่อสารด้านการให้ข้อมูลข่าวสารให้กับบุคลากรแผนกอื่น ๆ ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลพะเยา เพื่อส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมสื่อสารที่ดีและมีประสิทธิภาพในโรงพยาบาลพะเยา

เอกสารอ้างอิง

1. Phonmuang T. Image perception and communication satisfaction of patient of HRH Princess Maha Chakri Sirindhorn Medical Center, Faculty of Medicine, Srinakharinwirot University [Thesis]. Bangkok: Dhurakijpundit University; 2014. (in Thai)
2. Berlo DK. The process of communication. New York: Holt, Rinehart and Winston; 1960.
3. Anderson JC, Narus JA. A model of distributor firm and manufacturer firm working partnerships. *Journal of Marketing* 1990;54(1):42-58. <https://doi.org/10.1177/002224299005400103>
4. Sriwichai P, Limprasert K. Communication behavior among professional nurses at general hospital in Phayao Province. *Journal of Nursing and Health Care* 2019;37(1): 138-47. (in Thai)
5. Sararat A. Communication in nursing services. *Journal of Nursing Division* 2014;24(2): 1-5. (in Thai)
6. Phaothipchan K, Pinchaliew D, Putthitakphon S. The relationships between communication skills, safety competency, and patient safety management of staff nurses at an Autonomous University Hospital in Bangkok Metropolis. *Journal of The Police Nurse* 2015;7(1):210-22. (in Thai)
7. Kunalasiri T. Communication type to optimize surgical teamwork effectiveness within operating theater in private hospital in Nakonsawan [Thesis]. Nakhon Pathom: Silpakorn University; 2015. (in Thai)
8. Songthip S. The effects of supportive-educative nursing system program on knowledge and behaviors of mothers of children with acyanotic congenital heart disease aged 0-2 years. *Thai Journal of Cardio-Thoracic Nursing* 2015;26(2):26-58. (in Thai)
9. Casey A, Wallis A. Effective communication: principle of nursing practice. *E Nurs Stand* 2011;25(32):35-7.
10. Chuamuangphan K, Theerapong T. Effect of a communication development program on the ability to communicate of volunteers taking care of patients in the community, Mae Lao District, Chiang Rai Province. *Humanities Journal* 2018;20(1):214-39. (in Thai)
11. Jaiprong S. The factors affecting risk management behaviors of professional nurses at General Hospitals, Public Health Inspection Region 17 [Thesis]. Nonthaburi: Sukhothai Thammathirat Open University; 2011. (in Thai)

12. Jeanbunpoj W. The factors influencing communication effectiveness on personnel development policy of head nurses at the secondary level hospitals in the Medical Service Department under Bangkok Metropolitan Administration [Thesis]. Nakhon Pathom: Cristian University; 2015. (in Thai)
13. Nurlita I. Investigation of organizational communication climate at Bhayangkara Surabaya University using Communication Climate Inventory (CCI) method. Academic Research International 2012;3(2):259 – 64.
14. Prangam N. Interactive communication in the organization. Phitsanulok: Phitsanulok University; 2012. (in Thai)