

ผลการสอนอย่างมีแบบแผนต่อสมรรถนะการสื่อสาร ของนักศึกษาพยาบาล

Effects of Instructional Model on Communication Competency in Nursing Students

สิรภัทร โสทธิยาภัย* นัยนันต์ เตชะวณิช*
ขวัญเรือน สนิทวงศ์ ณ ออยุธยา**
Sirapat Sotthiyapai* Naiyanan Tejavaniya.*
Khwanruean Sanitwong Na Ayuttaya.**

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นวิจัยกึ่งทดลองแบบกลุ่มเดียว วัดก่อนและหลังเรียน มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาเปรียบเทียบสมรรถนะการสื่อสารของนักศึกษาพยาบาลโดยใช้รูปแบบการสอนอย่างมีแบบแผนในรายวิชาการสื่อสารและสารสนเทศทางการพยาบาล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นักศึกษาพยาบาลปี 1 ที่เรียนวิชาการสื่อสารและสารสนเทศทางการพยาบาลในภาคฤดูร้อน ปีการศึกษา 2558 วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สงขลา จำนวน 86 คน ใช้แบบวัดสมรรถนะการสื่อสารที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะของสเปนเซอร์และสเปนเซอร์ (Spencer & Spencer. 1993) ทดสอบค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือได้ค่าเท่ากับ 0.78 รูปแบบการสอนประกอบด้วยกิจกรรม การบรรยาย อภิปราย ระดมสมอง วิเคราะห์ และสะท้อนคิดที่มุ่งส่งเสริมสมรรถนะการสื่อสาร จำนวน 7 ครั้ง ครั้งละ 3 ชั่วโมง รูปแบบการสอนดังกล่าวผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 คน ข้อมูลที่ได้จากการศึกษานำมาวิเคราะห์เปรียบเทียบสมรรถนะการสื่อสารของนักศึกษาพยาบาลก่อนและหลังเรียนวิชาการสื่อสารและสารสนเทศทางการพยาบาล ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์คะแนนแบบวัดสมรรถนะการสื่อสารโดยรวมในระยยะก่อนเรียนมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง และภายหลังเรียนมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 ซึ่งอยู่ในระดับสูง การทดสอบความแตกต่างระหว่างสมรรถนะการสื่อสารของนักศึกษาพยาบาลก่อนและหลังเรียน พบว่าคะแนนสมรรถนะการสื่อสารก่อนและหลังเรียนมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้ควรมีการจัดการสอนให้ผู้เรียนมีสมรรถนะการสื่อสารเพิ่มขึ้น โดยจัดให้มีกิจกรรมครอบคลุมสมรรถนะทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านแรงจูงใจ ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ด้านแนวคิดเกี่ยวกับตนเอง ด้านความรู้ และด้านทักษะ นอกจากนี้ควรนำแนวคิดเรื่องสมรรถนะการสื่อสารไปศึกษาในนักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 4 ผู้ซึ่งผ่านประสบการณ์การฝึกปฏิบัติการพยาบาลมาแล้ว

คำสำคัญ : สมรรถนะการสื่อสาร นักศึกษาพยาบาล การสอนอย่างมีแบบแผน

* พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ (ด้านการสอน) วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สงขลา

** พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ (ด้านการสอน) วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สงขลา

ABSTRACT

This study was a quasi-experimental research with a one group pretest and post test design. The study aimed to compare communication competency of nursing students before and after participating in an instructional model of Nursing informatics and communication in nursing subject. The sample consisted of eighty six first year nursing students. The instrument used in the study was Communication competency measurement scale. The Alpha Cronbach reliability of the instrument was 0.78. The model of teaching in the subject was developed based on Spencer & Spencer's Competence Model (1993), consisting of activities designed to enhance communication skills for nursing students such as: lecture, discuss, brainstorm, analyze and reflective thinking. The intervention included seven sessions, each of which 3 hours. The model was validated by three experts. Data were analyzed by using t-test Independent.

The findings revealed that the mean score of communication competency of the subjects after experiment (mean = 3.60) was statistically significant higher than that of before (mean = 3.47, $p < .05$).

The findings of the study recommend that Instructional model of Communication subject should include activities covering the five competencies: motivation, trait, self-concept, knowledge and skills competency to enhance communication competency for nursing students. Communication competency on 4th nursing students should be further studied.

Keywords : Communication Competency, Nursing students, Instructional Model

* Registered nurse, Senior Professional Level. Boromarajonani College of Nursing, Songkhla

** Registered nurse, Professional Level. Boromarajonani College of Nursing, Songkhla

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปฏิบัติหน้าที่ของพยาบาล จำเป็นต้องใช้การสื่อสารในการทำงานตลอดเวลาทั้งกับผู้ป่วย วิชาชีพในสายงานสาธารณสุข ผู้รับบริการและญาติ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน ซึ่งจะช่วยให้ผู้ป่วยและครอบครัวได้เข้าใจแนวทางการปฏิบัติตน ป้องกันไม่ให้อาการกำเริบ รวมถึงการป้องกันการป่วยซ้ำ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการป้องกันเชิงรุกเพื่อส่งเสริมให้ผู้รับบริการและประชาชนมีความรู้ มีความเข้าใจในการดูแลสุขภาพ จำเป็นต้องใช้ทักษะการสื่อสารที่มีคุณภาพ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย ในการสร้างให้เกิดความตระหนักและมีพฤติกรรมสุขภาพที่เหมาะสม¹

ในศตวรรษที่ 21 เป็นยุคที่การสื่อสารและระบบสารสนเทศมีความเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว ประชาชนสามารถเข้าถึงข่าวสารได้สะดวก รวดเร็ว การจัดการเรียนการสอนระดับอุดมศึกษา จึงต้องปรับให้สอดคล้องกับบริบทของสังคมโลกที่ต้องการให้ผู้เรียนมีทักษะที่หลากหลาย² การสื่อสารกับผู้ป่วยเป็นศิลปะที่มีมาอย่างยาวนานตั้งแต่สมัยของฮิปโปเครติส การสื่อสารไม่ได้ขึ้นอยู่กับความสามารถโดยธรรมชาติของแต่ละบุคคล แต่จำเป็นต้องได้รับการฝึกฝน อบรม เพื่อให้มีความรู้และประสบการณ์ การศึกษาด้านการสื่อสารจึงเป็นที่ยอมรับของคนทั่วโลก ซึ่งเป็นผลที่นำไปสู่การเข้าใจผู้รับบริการ มีประโยชน์มากต่อผู้ป่วย ครอบครัว และการปฏิบัติงานของพยาบาล การจัดหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต ฉบับปรับปรุง 2555³ ได้กำหนดให้นักศึกษาพยาบาลทุกคน เรียนวิชาการสื่อสารและสารสนเทศทางการพยาบาล (พย. 1101) จำนวน 2 หน่วยกิต ในชั้นปีที่ 1 ซึ่งอยู่ในหมวดวิชาเฉพาะ กลุ่มวิชาชีพ เพื่อให้นักศึกษาได้มีความรู้ ความเข้าใจ สามารถอธิบายแนวคิด หลักการ และวิธีการสื่อสาร การประยุกต์ความรู้ทางการสื่อสารในการพยาบาล

กับบุคคล ครอบครัว กลุ่มคนและชุมชน สามารถเลือกใช้สารสนเทศทางการพยาบาล ข้อมูลข่าวสารทางสุขภาพได้อย่างเท่าทันกับการเปลี่ยนแปลง (คู่มือหลักสูตรพยาบาลศาสตร) แม้ว่าการเรียนการสอนสาขาพยาบาลศาสตร ได้บรรจุวิชาการสื่อสารและสารสนเทศทางการพยาบาล (Nursing Informatics and Communication in Nursing) ไว้ในหลักสูตรการเรียนการสอน ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2545 เป็นต้นมา เพื่อให้ผู้เรียนได้มีความรู้ ความสามารถในการสื่อสาร แต่อย่างไรก็ตามยังพบปัญหาที่เกิดขึ้นในการสื่อสารทางการพยาบาล ส่งผลต่อคุณภาพและความปลอดภัยในการให้การพยาบาล และการสื่อสารที่บกพร่องทำให้ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลเพิ่มขึ้น โดยไม่จำเป็น หากพยาบาลสามารถสื่อสารถึงอาการของผู้ป่วยได้ตรงประเด็น จะช่วยให้ทีมรักษาได้รับข้อมูลที่ถูกต้องรวดเร็ว

ได้มีผู้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาการสื่อสารสำหรับนักศึกษาพยาบาลโดยวิธีต่างๆ ได้แก่การสอน โดยกำหนดสถานการณ์จำลองแล้วให้นักศึกษาเขียนว่าตนเองจะสื่อสารอย่างไรพูดว่าอย่างไร รวมถึงการฝึกการสื่อสารโดยใช้บทบาทสมมติโดยการจับคู่ นักศึกษาเป็นกลุ่มย่อย แล้วมอบสถานการณ์ให้ไปศึกษา เช่น ในการรายงานแพทย์หรือติดต่อแพทย์ จะสื่อสารแบบไหน อย่างไร นอกจากนี้ได้มีการใช้โปรแกรมการฝึกอบรม ซึ่งใช้นักแสดงที่ผ่านการฝึกจากผู้เชี่ยวชาญมาเป็นผู้ป่วยจำลอง เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ฝึกการสื่อสาร ฝึกการสนทนากับผู้ป่วยจำลอง⁴ รูปแบบการสอนนักศึกษาพยาบาลจะต้องมีความหลากหลาย การใช้วิธีการบรรยายเพียงอย่างเดียวไม่ได้ทำให้เกิดการเรียนรู้เรื่องการสื่อสาร ดังนั้นการสร้างสรรคกระบวนการสอนโดยนำกลยุทธ์ต่างๆ ในการสอน เช่น การใช้สถานการณ์จำลอง บทบาทสมมติ การสาธิต จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการสอนทักษะการสื่อสารสำหรับนักศึกษาพยาบาล⁵

การจัดการเรียนการสอนที่ส่งเสริมให้นักศึกษามีสมรรถนะการสื่อสารเพิ่มสูงขึ้นโดยใช้แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะของสเปนเซอร์และสเปนเซอร์⁶ ที่กล่าวถึงองค์ประกอบ 5 ด้านของสมรรถนะว่า ประกอบด้วย สมรรถนะด้านแรงจูงใจ (Motivation Competency) สมรรถนะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล (Trait Competency) สมรรถนะด้านแนวคิดเกี่ยวกับตนเอง (Self-Concept Competency) สมรรถนะด้านความรู้ (Knowledge Competency) และสมรรถนะด้านทักษะ (Skills Competency) โดยการออกแบบให้มีกิจกรรมที่ช่วยกระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดแรงจูงใจ โดยใช้เทคนิคการระดมสมอง การสะท้อนคิด การปรับมุมมองให้เห็นคุณค่าและความสำคัญของการสื่อสาร การเสริมแรงในสิ่งที่ดีที่นักศึกษาได้แสดงออกมา เพื่อเพิ่มสมรรถนะด้านแรงจูงใจเกิดความมุ่งมั่น ตั้งใจในการเป็นผู้สื่อสารที่ดี ปรับเปลี่ยนมุมมองให้เห็นคุณค่า เห็นประโยชน์ที่เกิดจากการสื่อสารทางการพยาบาล เสริมสร้างให้มีคุณลักษณะของผู้สื่อสารที่ดี รวมทั้งมีกิจกรรมที่ช่วยพัฒนาทักษะการสื่อสารเพื่อให้มีสมรรถนะการสื่อสารเพิ่มสูงขึ้น จะเป็นประโยชน์ในการให้การพยาบาลต่อไป โดยผู้วิจัยได้ออกแบบกิจกรรมการสอนเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการสื่อสาร บทที่ 1 และ บทที่ 2 จำนวน 7 ครั้ง รวม 21 ชั่วโมง โดยครั้งที่ 1 สอนเรื่อง แนวคิด ทฤษฎี และหลักการสื่อสารภาคทฤษฎี จำนวน 3 ชั่วโมง ครั้งที่ 2 สอนเรื่อง การสื่อสารในองค์กร ความสำคัญของการสื่อสาร คุณลักษณะและอิทธิพลของการสื่อสารในองค์กร จำนวน 3 ชั่วโมง ครั้งที่ 3 สอนเรื่อง การสื่อสารทางการพยาบาล เทคนิคการสื่อสารทางการพยาบาล เช่น การสื่อสารเพื่อการปรึกษาแนะแนว การเจรจาต่อรอง การเข้าถึงปัญหาอารมณ์และความรู้สึกของประชาชน จำนวน 3 ชั่วโมง ครั้งที่ 4-5 สอนเรื่อง สมรรถนะด้านคุณลักษณะ

ส่วนบุคคล ใช้กิจกรรม “คุณลักษณะของผู้สื่อสารทางการพยาบาลที่ดี” และ สมรรถนะด้านทักษะ ใช้กิจกรรม “การสื่อสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ในการดูแลสุขภาพ” จำนวน 6 ชั่วโมง ครั้งที่ 6 - 7 สอนเรื่อง สมรรถนะด้านทักษะ ใช้กิจกรรม “การสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจ” จำนวน 6 ชั่วโมง โดยการสอนครั้งที่ 3-7 เป็นการสอนภาคทดลอง แบ่งนักศึกษาออกเป็นกลุ่ม กลุ่มละ 21-22 คน อาจารย์ผู้สอนทุกคนใช้การสอนรูปแบบเดียวกันตามที่ได้ออกแบบร่วมกันกับผู้วิจัย โดยให้ผู้เรียนมีกิจกรรมหลากหลาย เช่น การระดมความคิดเห็น คิดค้นหาวิธีการ ร่วมกัน แสดงความคิดเห็น ให้ข้อเสนอแนะ หาข้อสรุปที่ได้จากการทำกิจกรรมร่วมกันในกลุ่ม เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ชัดเจนในเรื่องการสื่อสาร การวิเคราะห์สถานการณ์จากกรณีตัวอย่าง เป็นต้น ซึ่งมีความแตกต่างจากการสอนในปีที่ผ่านมาคือมีการจัดกิจกรรมการสอนที่หลากหลาย เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญมากขึ้น สำหรับจำนวนชั่วโมงและหัวข้อการสอนยังเหมือนเดิม

คำถามการวิจัย

รูปแบบการสอนอย่างมีแบบแผนในวิชาการสื่อสารและสารสนเทศทางการพยาบาลสามารถเพิ่มสมรรถนะการสื่อสารของนักเรียนพยาบาลได้หรือไม่

วัตถุประสงค์

1. เพื่อประเมินสมรรถนะการสื่อสารของนักศึกษาพยาบาลก่อนการเรียนวิชาการสื่อสารและสารสนเทศทางการพยาบาล
2. เพื่อประเมินสมรรถนะการสื่อสารของนักศึกษาพยาบาลหลังการเรียนวิชาการสื่อสารและสารสนเทศทางการพยาบาลโดยใช้รูปแบบการสอนอย่างมีแบบแผน

3. เพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะการสื่อสารของนักศึกษาพยาบาลก่อนและหลังใช้รูปแบบการสอนอย่างมีแบบแผนในวิชาการสื่อสารและสารสนเทศทางการพยาบาล

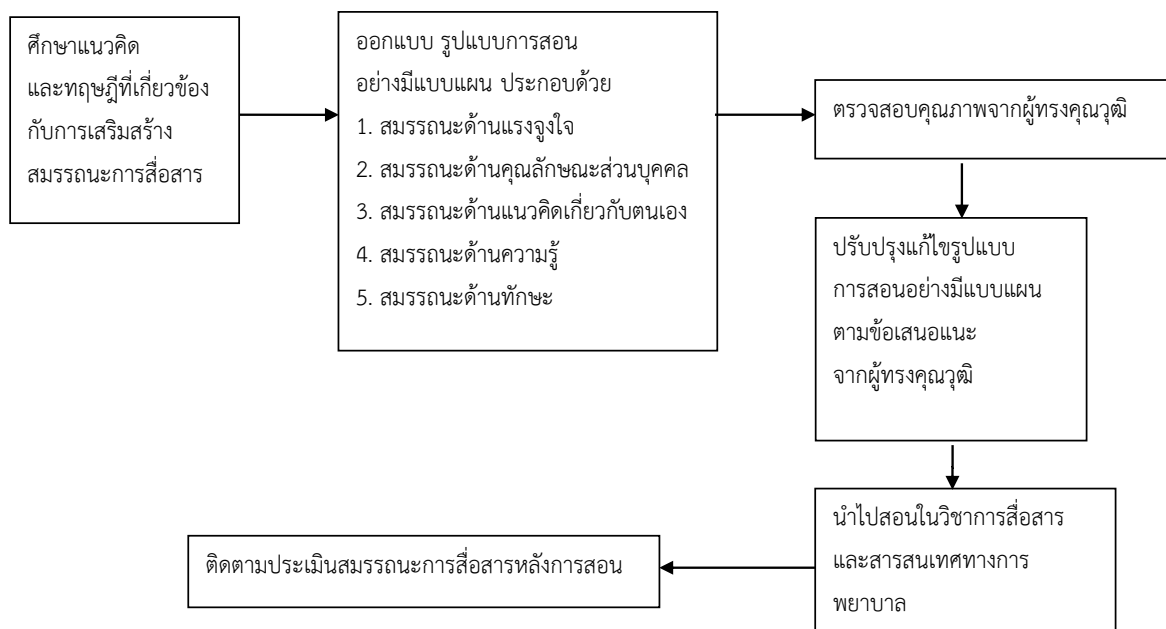
สมมุติฐานในการวิจัย

สมรรถนะการสื่อสารของนักศึกษาพยาบาลก่อนและหลังใช้รูปแบบการสอนอย่างมีแบบแผนมีความแตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการเสริมสร้างสมรรถนะการสื่อสาร

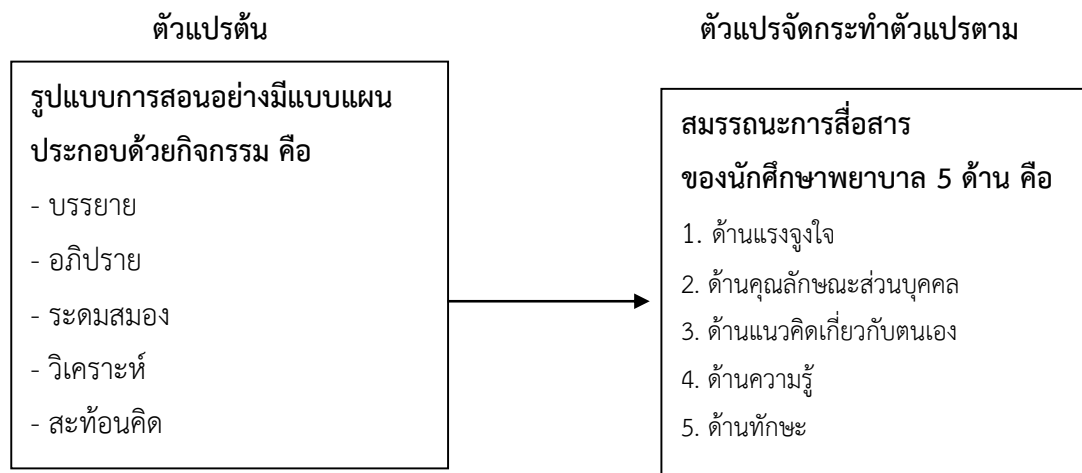
ผู้วิจัยใช้รูปแบบการสอนอย่างมีแบบแผนเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการสื่อสารแก่นักศึกษาพยาบาล ประกอบด้วยสมรรถนะ 5 ด้าน คือ สมรรถนะด้านแรงจูงใจ สมรรถนะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล สมรรถนะด้านแนวคิดเกี่ยวกับตนเอง สมรรถนะด้านความรู้ และสมรรถนะด้านทักษะ ใช้แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะของสเปนเซอร์และสเปนเซอร์⁶ นำมาออกแบบ รูปแบบการเรียนการสอนที่ส่งเสริมสมรรถนะการสื่อสารสำหรับนักศึกษาพยาบาล ดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ขั้นตอนการสร้างรูปแบบการเรียนการสอนที่ส่งเสริมสมรรถนะการสื่อสารสำหรับนักศึกษาพยาบาล

ในการเสริมสร้างสมรรถนะการสื่อสาร ประกอบด้วยตัวแปรจัดกระทำ (Treatment variable) คือ รูปแบบการสอนอย่างมีแบบแผน ที่ส่งเสริมสมรรถนะการสื่อสารสำหรับนักศึกษาพยาบาลและตัวแปรตาม (Dependent variable) คือ สมรรถนะการสื่อสารของนักศึกษาพยาบาล ผู้วิจัยเลือก

กลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จากผู้ที่ลงทะเบียนเรียน วิชาการสื่อสารและสารสนเทศทางการพยาบาล ภาคฤดูร้อน ปีการศึกษา 2558 จำนวน 86 คน ซึ่งเป็นผู้ที่สมัครใจเข้าร่วมโครงการ วัดสมรรถนะการสื่อสาร ก่อนและหลังจากเสร็จสิ้นการเรียนรู้ ดังกรอบแนวคิดในภาพที่ 2



ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดในการจัดกิจกรรมเสริมสร้างสมรรถนะการสื่อสารสำหรับนักศึกษาพยาบาล

นิยามตัวแปร

1. สมรรถนะการสื่อสาร หมายถึง ความสามารถของนักศึกษาพยาบาล ที่แสดงออกให้เห็นถึงความรู้ความสามารถในการสื่อสาร ประกอบด้วยสมรรถนะด้านแรงจูงใจ สมรรถนะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล สมรรถนะด้านแนวคิดเกี่ยวกับตนเอง สมรรถนะด้านความรู้ และสมรรถนะด้านทักษะ

1.1 สมรรถนะด้านแรงจูงใจ หมายถึง การแสดงออกของนักศึกษาพยาบาลที่แสดงให้เห็นพฤติกรรมของความมุ่งมั่นและความตั้งใจที่จะทำการสื่อสารให้บรรลุผลสำเร็จ ได้แก่ การมองเห็นคุณค่าในตนเองและเห็นประโยชน์ของการสื่อสาร การมีความรู้สึกภาคภูมิใจเมื่อได้ทำหน้าที่ของผู้สื่อสารทางสุขภาพที่ดี

1.2 สมรรถนะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง การแสดงออกของนักศึกษาพยาบาลที่แสดงให้เห็นถึงความตระหนักในการฝึกตนให้มีอารมณ์มั่นคง การมีมุมมองในแง่บวกต่อตนเองและผู้อื่น การเปิดใจกว้างที่จะยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการที่แตกต่างไปจากความคิดของตนเองได้ มีความกล้าที่จะคิดและทำในสิ่งที่เกิดผลดีกับการสื่อสาร และมีความอดทนอดกลั้นในการทำงานกับผู้ที่เจ็บป่วย

1.3 สมรรถนะด้านแนวคิดเกี่ยวกับตนเอง หมายถึง การรับรู้ของนักศึกษาพยาบาลที่แสดงให้เห็นถึงความสามารถในการรับรู้ตนเองได้ตรงตามความเป็นจริงและมีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองในการสื่อสารให้บรรลุผลสำเร็จ ได้แก่ การเชื่อมั่นว่ากระบวนการสื่อสารที่ดี สามารถช่วยเหลือผู้รับบริการให้มีความรู้ ความเข้าใจในการดูแลสุขภาพได้

1.4 สมรรถนะด้านความรู้ หมายถึง ความรู้ความเข้าใจของนักศึกษาพยาบาลในเรื่องความรู้พื้นฐานในการสื่อสาร ได้แก่ แนวคิด หลักการ กระบวนการ และเทคนิคของการสื่อสาร ให้เหมาะสมกับสภาพของผู้รับบริการ

1.5 สมรรถนะด้านทักษะ หมายถึง การรับรู้ของนักศึกษาพยาบาลที่แสดงให้เห็นถึงความสามารถในการใช้เทคนิคการสื่อสารได้ถูกต้อง และสอดคล้องเหมาะสมกับกาล เวลา สถานที่และบุคคล สามารถใช้ภาษาพูดและภาษากายได้ตรงประเด็น ได้แก่ ทักษะการใช้คำถามเพื่อค้นหาปัญหา ทักษะการตรวจสอบอารมณ์ ความคิด ความรู้สึกของผู้รับบริการ

2. รูปแบบการสอนอย่างมีแบบแผน หมายถึง การจัดกิจกรรมการเรียนการสอนในวิชาการสื่อสารและสารสนเทศทางการพยาบาล เพื่อพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารให้ครอบคลุมสมรรถนะ 5 ด้าน คือ สมรรถนะด้านแรงจูงใจ สมรรถนะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล สมรรถนะด้านแนวคิดเกี่ยวกับตนเอง สมรรถนะด้านความรู้ และสมรรถนะด้านทักษะ โดยจัดกิจกรรมการสอน ดังนี้

บทที่ 1 สอนทฤษฎี จำนวน 3 ชั่วโมง เพื่อพัฒนาสมรรถนะด้านความรู้และด้านแรงจูงใจ โดยให้ความรู้เกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎีการสื่อสาร โน้มน้าวให้ตระหนักและชี้ให้เห็นความสำคัญของการสื่อสาร

บทที่ 2 สอนทฤษฎี จำนวน 6 ชั่วโมง เพื่อพัฒนาสมรรถนะด้านความรู้ ด้านแนวคิดเกี่ยวกับตนเอง โดยให้ความรู้เกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กร และการสื่อสารทางการพยาบาล สอนเทคนิคการสื่อสารทางการพยาบาล เช่น การสื่อสารเพื่อการปรึกษา แนะนำ การเจรจาต่อรอง การเข้าถึงปัญหาอารมณ์และความรู้สึกของประชาชน

บทที่ 3 สอนแบบทดลอง จำนวน 12 ชั่วโมง เพื่อพัฒนาสมรรถนะด้านแรงจูงใจ ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ด้านแนวคิดเกี่ยวกับตนเอง และด้านทักษะ โดยให้นักศึกษาฝึกทดลองการสื่อสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ โดยแบ่งนักศึกษาเป็นกลุ่มย่อย กลุ่มละ 5-6 คน ให้ออกแบบ วางแผนและลงมือปฏิบัติในการประชาสัมพันธ์ ให้ความรู้แก่บุคคลกลุ่มวัยต่าง ๆ เช่น วัยเด็ก วัยรุ่น วัยผู้ใหญ่ และวัยสูงอายุ ตามประเด็นปัญหาสุขภาพที่พบบ่อย โดยการจัดทำบอร์ดประชาสัมพันธ์ไว้ที่หน้าศูนย์พัฒนาเด็กวัยก่อนเรียน ชมรมผู้สูงอายุ และหน้าห้องวิชาการ วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สงขลา

สำหรับการฝึกการสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจ จัดแบ่งนักศึกษา ออกเป็น 8 กลุ่ม กลุ่มละ 10-11 คน โดยกำหนดให้นักศึกษานำประเด็นปัญหาที่พบมากในชั้นเรียนมาออกแบบการโน้มน้าวใจ เช่น ปัญหาการออกกำลังกาย การบริโภคอาหารขยะ (Junk food) ผู้วิจัยใช้เทคนิคการระดมสมอง การสะท้อนคิด การปรับมุมมองให้เห็นคุณค่าและความสำคัญของการสื่อสาร การเสริมแรงในสิ่งที่ดีที่นักศึกษาได้แสดงออกมาเพื่อเพิ่มสมรรถนะด้านแรงจูงใจ ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล และด้านแนวคิดเกี่ยวกับตนเองให้เกิดขึ้นในแต่ละกลุ่ม โดยมีอาจารย์ประจำกลุ่มเป็นผู้สอน จัดแบ่งนักศึกษาออกเป็นกลุ่ม 4 กลุ่มละ 21-22 คน

การให้ความรู้ หมายถึง วิธีการที่ผู้วิจัยสอนให้นักศึกษาพยาบาลได้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎีและหลักการสื่อสาร การสื่อสารในองค์กรและการสื่อสารทางการพยาบาล การระดมความคิดเห็น หมายถึง วิธีการที่ผู้วิจัยสอนให้นักศึกษาพยาบาลได้คิดค้นหาวิธีการร่วมกันแสดงความคิดเห็นให้ข้อเสนอแนะ หาข้อสรุปที่ได้จากการทำกิจกรรมร่วมกันในกลุ่ม เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ชัดเจนในเรื่องการสื่อสาร

การสอนแบบทดลอง หมายถึง กิจกรรมที่ผู้วิจัยให้นักศึกษาได้ฝึกทักษะการสื่อสารตามกิจกรรมที่กำหนด แบ่งนักศึกษาออกเป็น 4 กลุ่ม กลุ่มละ 21-22 คน ต่ออาจารย์ 1 คน

วิชาการสื่อสารและสารสนเทศทางการพยาบาล หมายถึง วิชาบังคับในหมวดวิชาเฉพาะ กลุ่มวิชาชีพสำหรับนักศึกษาหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ 2555 จัดการสอนแก่นักศึกษาชั้นปีที่ 1 จำนวน 2 หน่วยกิต แบ่งเป็น ทฤษฎี 1 หน่วยกิต และทดลอง 1 หน่วยกิต ภาคทฤษฎี 15 ชั่วโมง ประกอบด้วย บทที่ 1 แนวคิด ทฤษฎี และหลักการสื่อสาร บทที่ 2 การสื่อสารในองค์กร และการสื่อสารทางการพยาบาล บทที่ 3 ฐานข้อมูล บทที่ 4 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับสารสนเทศ หลักฐานเชิงประจักษ์และการสืบค้น

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากร ที่ใช้ในการศึกษา คือ นักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 1 ภาคฤดูร้อน ปีการศึกษา 2558 จำนวน 86 คน ที่ลงทะเบียนเรียนวิชาการสื่อสารและสารสนเทศทางการพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีสงขลา

กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 1 จำนวน 86 คน ที่เรียนวิชาการสื่อสารและสารสนเทศทางการพยาบาล ในภาคฤดูร้อน ปีการศึกษา 2558 และสมัครใจเข้าร่วมการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย

1. แบบวัดสมรรถนะการสื่อสารของนักศึกษาพยาบาล จำนวน 40 ข้อ เป็นแบบประเมินตนเอง ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามนิยามศัพท์เฉพาะ แบ่งเป็นข้อคำถามวัดสมรรถนะด้านแรงจูงใจ ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ด้านแนวคิดเกี่ยวกับตนเองและด้านทักษะ เป็นแบบวัดแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert)

มี 5 ระดับ คือ จริงมากที่สุด จริงมาก จริงปานกลาง จริงน้อย และไม่จริง ส่วนแบบวัดสมรรถนะด้านความรู้ มีจำนวน 9 ข้อ เป็นแบบปรนัย 4 ตัวเลือก โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนและการแปลผล ดังนี้

ข้อความทางบวก 26 ข้อ

จริงมากที่สุด	คะแนนเท่ากับ 5
จริงมาก	คะแนนเท่ากับ 4
จริงปานกลาง	คะแนนเท่ากับ 3
จริงน้อย	คะแนนเท่ากับ 2
ไม่จริง	คะแนนเท่ากับ 1

ข้อความทางลบ 14 ข้อ

จริงมากที่สุด	คะแนนเท่ากับ 1
จริงมาก	คะแนนเท่ากับ 2
จริงปานกลาง	คะแนนเท่ากับ 3
จริงน้อย	คะแนนเท่ากับ 4
ไม่จริง	คะแนนเท่ากับ 5

การแปลผลคะแนน

ใช้คะแนนเฉลี่ยในการแปลผล โดยเฉลี่ยมาจากคะแนนของทั้ง 5 ตอน เกณฑ์การแปลความหมายคะแนนเฉลี่ยของสมรรถนะการสื่อสารสำหรับนักศึกษาพยาบาลทั้งรายด้านและโดยรวม⁷ มีดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายถึง สมรรถนะการสื่อสารสูงมาก

คะแนนเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายถึง สมรรถนะการสื่อสารสูง

คะแนนเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายถึง สมรรถนะการสื่อสารปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง สมรรถนะการสื่อสารต่ำ

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึง สมรรถนะการสื่อสารต่ำมาก

2. รูปแบบการสอนอย่างมีแบบแผน

เป็นกิจกรรมการสอนที่ผู้วิจัยได้ออกแบบร่วมกับผู้สอนเพื่อใช้ในการเสริมสร้างสมรรถนะการสื่อสารทางการพยาบาล ในรายวิชาการสื่อสารและสารสนเทศทางการพยาบาล สำหรับนักศึกษาทุกคน จำนวน 7 ครั้ง 21 ชั่วโมง ใช้ในบทที่ 1 และ 2 ทั้งภาคทฤษฎีและทดลอง ส่วนบทที่ 3 เรื่อง ฐานข้อมูล และบทที่ 4 เรื่อง ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับสารสนเทศ ฐานเชิงประจักษ์และการสืบค้น ใช้การสอนรูปแบบเดิมเหมือน ปีการศึกษา 2557

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. แบบวัดสมรรถนะการสื่อสาร สำหรับนักศึกษาพยาบาล ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยใช้แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะของสเปนเซอร์และสเปนเซอร์ (Spencer & Spencer.1993) ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 คน เป็นผู้ตรวจสอบเกี่ยวกับการใช้ภาษาความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) คัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (Item objective congruence: IOC) ตั้งแต่ 0.60-1.00 ปรับปรุงแก้ไขข้อความตามที่ผู้ทรงคุณวุฒิเสนอแนะ นำแบบวัดสมรรถนะการสื่อสาร นำแบบวัดที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้กับนักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 2 จำนวน 30 คน ที่วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สงขลา เมื่อเดือน มีนาคม 2559 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดสมรรถนะการสื่อสารทั้งฉบับโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค (Alpha-Coefficient) ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.78

2. รูปแบบการสอนอย่างมีแบบแผน ในรายวิชาการสื่อสารและสารสนเทศทางการพยาบาล ผู้วิจัยเป็นผู้ออกแบบนำมาเขียนเป็นแผนการสอนผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 คน เพื่อดูความสอดคล้องเหมาะสมของเนื้อหาและกิจกรรม

การพิทักษ์สิทธิ์

โครงการวิจัยผ่านการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์จากวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สงขลา รหัส BCNSK 12/2559 ลงวันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2559 กลุ่มตัวอย่างได้รับการอธิบายจากผู้วิจัยอย่างชัดเจนว่า การเรียนวิชาการสื่อสารและสารสนเทศทางการพยาบาล เป็นการเรียนตามปกติในหลักสูตรที่จัดให้กับนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ปีการศึกษา 2558 ทุกคน การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสมรรถนะการสื่อสารก่อนและหลังเรียนวิชาการสื่อสารและสารสนเทศทางการพยาบาล การเข้าร่วมหรือไม่เข้าร่วมโครงการในครั้งนี้ ไม่มีผลใดๆ ต่อคะแนนและเกรด ในวิชานี้ นักศึกษาสามารถยุติการเข้าร่วมการวิจัยได้โดยไม่มีเงื่อนไขใดๆ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. ให้ผู้เข้าร่วมงานวิจัย ลงนามในใบยินยอมเข้าร่วมโครงการวิจัย (Consent form)
2. ให้กลุ่มตัวอย่างประเมินตนเองโดยใช้แบบวัดสมรรถนะการสื่อสาร ก่อนเรียนวิชาการสื่อสารและสารสนเทศทางการพยาบาล ในวันที่ 17 เมษายน 2559
3. ผู้วิจัยและคณะผู้สอนดำเนินการวิจัยโดยใช้รูปแบบการสอนอย่างมีแบบแผนในรายวิชาการสื่อสารและสารสนเทศทางการพยาบาล ในการสอนทฤษฎี บทที่ 1-2 จำนวน 9 ชั่วโมงและภาคทดลอง บทที่ 2 จำนวน 12 ชั่วโมง จำนวน 7 ครั้ง ครั้งละ 3 ชั่วโมงรวม 21 ชั่วโมง (บทที่ 3 และ บทที่ 4 จัดการสอนตามปกติเหมือนปีการศึกษา 2557)
4. ให้กลุ่มตัวอย่างทำการประเมินตนเองโดยใช้แบบวัดสมรรถนะการสื่อสารฉบับเดิม ภายหลังสิ้นสุดการเรียนรายวิชาการสื่อสารและสารสนเทศทางการพยาบาลในช่วงโมดสุดท้ายในวันที่ 12 กรกฎาคม 2559 เพื่อนำมาเป็นคะแนนหลังการทดลอง

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยดำเนินการจัดทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐาน หาค่าความเชื่อมั่นของแบบวัด และเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ก่อนและหลังเรียน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. วิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคะแนนแบบวัดสมรรถนะการสื่อสารสำหรับนักศึกษาพยาบาล

2. วิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย คะแนนแบบวัดสมรรถนะการสื่อสารสำหรับนักศึกษาพยาบาล ก่อนและหลังเรียน โดยใช้ t- test Independent

ผลการวิจัย

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผลการวิจัยสรุปได้ตามลำดับ ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างพบว่านักศึกษาพยาบาลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 90 เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 10 อายุ 18-20 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 73 ส่วนใหญ่ไม่มีโรคประจำตัวคิดเป็นร้อยละ 97.5

2. ผลการวิเคราะห์คะแนนแบบวัดสมรรถนะการสื่อสารโดยรวมในระยะก่อนเรียนมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 อยู่ในระดับปานกลาง สำหรับค่าคะแนนเฉลี่ยภายหลังเรียนมีค่าเท่ากับ 3.60 ซึ่งอยู่ในระดับสูง โดยด้านแนวคิดเกี่ยวกับตนเองมีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด มีค่าเท่ากับ 3.60 รองลงมาคือ แบบวัดด้านแรงจูงใจ เท่ากับ 3.49 และด้านความรู้มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด เท่ากับ 3.29 สำหรับในระยะก่อนหลังเรียน ด้านแนวคิดเกี่ยวกับตนเอง มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด เท่ากับ 3.75 รองลงมา คือ ด้านความรู้ เท่ากับ 3.68 และด้านทักษะมีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด เท่ากับ 3.51 ดังข้อมูลแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลของคะแนนแบบวัดสมรรถนะการสื่อสาร ในระยะก่อนเรียนและหลังเรียน (n = 80 คน)

สมรรถนะการสื่อสาร	ก่อนเรียน			หลังเรียน		
	Mean	S.D.	แปลผล	Mean	S.D.	แปลผล
ด้านแรงจูงใจ	3.49	0.38	ปานกลาง	3.54	0.37	สูง
ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล	3.48	0.37	ปานกลาง	3.53	0.32	สูง
ด้านแนวคิดเกี่ยวกับตนเอง	3.60	0.46	สูง	3.75	0.46	สูง
ด้านทักษะ	3.43	0.38	ปานกลาง	3.51	0.33	สูง
ด้านความรู้	3.29	0.78	ปานกลาง	3.68	0.83	สูง
สมรรถนะโดยรวม	3.47	0.30	ปานกลาง	3.60	0.28	สูง

ตารางที่ 2 การทดสอบความแตกต่างระหว่างสมรรถนะการสื่อสารของนักศึกษาพยาบาล ก่อนและหลังเรียน

กลุ่ม	Mean	S.D.	Df	t	p- value
ก่อนเรียน	3.47	0.30	79		
หลังเรียน	3.60	0.28		3.30	.001**

**p< .01

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ 2 เป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่างสมรรถนะการสื่อสารของนักศึกษาพยาบาล ก่อนและหลังเรียน พบว่าคะแนนสมรรถนะการสื่อสารก่อนและหลังเรียนมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p < .01$, $t = 3.30$ การที่ค่า p มีค่าน้อยกว่า .01 แสดงว่าคะแนนสมรรถนะการสื่อสารที่แตกต่างกัน เป็นผลมาจากการจัดการเรียนการสอน

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายด้านของค่าเฉลี่ยสมรรถนะการสื่อสารที่ได้จากผลการวัดสมรรถนะก่อนและหลังเรียน

สมรรถนะการสื่อสาร	ค่าเฉลี่ยของสมรรถนะ ก่อนและหลังเรียน	p-value
ด้านแรงจูงใจ	ก่อน = 3.49 หลัง = 3.54	.358
ด้านคุณลักษณะ	ก่อน = 3.48 หลัง = 3.53	.226
ด้านแนวคิดเกี่ยวกับตนเอง	ก่อน = 3.60 หลัง = 3.74	.027*
ด้านความรู้	ก่อน = 3.29 หลัง = 3.68	.001**
ด้านทักษะ	ก่อน = 3.43 หลัง = 3.51	.079

**p< .01 , *p< .05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ 3 พบว่า ค่าเฉลี่ยคะแนนสมรรถนะการสื่อสารทุกด้าน ในระยะก่อนและหลังเรียน คือ มีคะแนนเฉลี่ยเพิ่มขึ้นในทุกด้าน คือด้านความรู้ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า รูปแบบการจัดการสอนอย่างมีแบบแผนวิชาการ สื่อสารและสารสนเทศทางการพยาบาลส่งผลให้มีสมรรถนะด้านความรู้เพิ่มสูงขึ้น ด้านแนวคิดเกี่ยวกับตนเองมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับด้านแรงจูงใจ ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลและด้านทักษะไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

การเสริมสร้างสมรรถนะการสื่อสารสำหรับนักศึกษาพยาบาลโดยใช้รูปแบบการเรียนการสอนในรายวิชาการสื่อสารและสารสนเทศทางการพยาบาลพบว่าคะแนนสมรรถนะการสื่อสารภายหลังเรียนสูงขึ้นกว่าก่อนเรียน และมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (ตารางที่2) แสดงว่าการเรียนวิชานี้ช่วยให้นักศึกษาพยาบาลมีสมรรถนะการสื่อสารเพิ่มสูงขึ้น สามารถอธิบายได้ว่าการจัดกระบวนการเรียนรู้ในวิชาการสื่อสารและสารสนเทศทางการพยาบาลทำให้นักศึกษาได้เรียนรู้แนวทางในการพัฒนาตนเองให้มีสมรรถนะการสื่อสารเพิ่มมากขึ้น ทั้งในด้านแรงจูงใจ ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ด้านแนวคิดเกี่ยวกับตนเอง ด้านความรู้ และด้านทักษะ นักศึกษาได้มีส่วนร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ให้ข้อคิดเห็น ได้เรียนรู้หลักการ แนวคิด ทฤษฎี เทคนิคการสื่อสาร การเสริมสร้างให้เกิดสมรรถนะการสื่อสาร ผู้วิจัยได้ออกแบบประยุกต์ใช้โมเดลสมรรถนะการสื่อสารที่มีความครอบคลุมทั้ง 5 ด้าน ของสเปนเซอร์และสเปนเซอร์ (Spencer & Spencer.1993) มาใช้ในการจัดกิจกรรมการสอนช่วยให้นักศึกษาพยาบาลมีสมรรถนะการสื่อสารเพิ่ม

สูงขึ้น หากพิจารณาสมรรถนะแต่ละด้านพบว่า สมรรถนะด้านความรู้ก่อนและหลังเรียน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สมรรถนะด้านแนวคิดเกี่ยวกับตนเองมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับสมรรถนะด้านแรงจูงใจ ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลและด้านทักษะก่อนและหลังเรียนไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อภิปรายผลได้ดังนี้

1) สมรรถนะด้านแรงจูงใจ (Motive) ภายหลังเรียนมีคะแนนเฉลี่ยเพิ่มสูงขึ้นแต่ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อธิบายได้ว่านักศึกษาที่มาเรียนพยาบาลส่วนใหญ่มีความสนใจ มีความตั้งใจ ต้องการที่จะช่วยเหลือผู้อื่น จึงเลือกเรียนพยาบาล ซึ่งเป็นแรงจูงใจที่เกิดขึ้นจากภายในตนเอง อันเนื่องมาจากความสนใจความตั้งใจที่ต้องการเป็นพยาบาลเป็นทุนเดิมมาก่อนแล้ว วิชาชีพพยาบาลปลูกฝังให้มีจิตใจเมตตา เอื้ออาทรต่อผู้อื่น การจัดกิจกรรมการสอนในวิชาการสื่อสารและสารสนเทศทางการพยาบาล ผู้วิจัยได้ตอกย้ำให้นักศึกษาได้มองเห็นคุณค่าในตนเองในการช่วยเหลือเพื่อนมนุษย์ที่เจ็บป่วย หากการช่วยเหลือผู้อื่นที่ทำความตั้งใจที่ดีจะเกิดกุศลที่ยิ่งใหญ่ อีกทั้งยังเป็นวิชาชีพที่สามารถนำความรู้ที่เรียนมาใช้ในการดูแลตนเอง ดูแลครอบครัวได้ตลอดทุกช่วงวัยของชีวิต และก่อให้เกิดรายได้ที่สามารถเลี้ยงดูตนเอง และบุคลากรได้ ที่ผ่านมามีบัณฑิตที่จบพยาบาลทุกคนมีงานทำร้อยละ 100 การยกตัวอย่างรุ่นพี่ที่ประสบความสำเร็จมีชื่อเสียง นำมาสู่ความภาคภูมิใจในตนเอง นอกจากนี้การทำงานด้วยใจรัก ย่อมส่งผลให้เกิดความสุขใจ ความพึงพอใจในการที่ได้ช่วยเหลือเพื่อนมนุษย์ การช่วยเหลือผู้เจ็บป่วยที่มีความทุกข์กาย ทุกข์ใจ ให้มีโอกาสดีขึ้นได้ ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึที่ดี มองเห็นค่าในตนเอง เห็นคุณค่าในงานที่ทำมากขึ้น⁸⁻⁹

2) สมรรถนะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล

(Trait) คุณลักษณะส่วนบุคคลที่ช่วยเอื้ออำนวยให้สามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ การมีวุฒิภาวะทางอารมณ์ อุดมทุนใจเย็น มีการตระหนักรู้ในตนเอง มีความรอบรู้ เข้าใจความเป็นมนุษย์ของคนอื่น มีความคิดเชิงบวก มีความเอื้ออาทร เป็นต้น คุณลักษณะเหล่านี้เป็นสิ่งที่ติดตัวนักศึกษามาก่อนแล้ว การหล่อหลอมผ่านกระบวนการจัดการเรียนรู้ส่งผลให้มีคะแนนเฉลี่ยของสมรรถนะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลเพิ่มสูงขึ้นแต่ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติของสมรรถนะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลก่อนและหลังเรียน กิจกรรมในวิชานี้ได้จัดให้นักศึกษาได้สำรวจตนเองในการเป็นพยาบาลที่ดีควรมีลักษณะอย่างไร โดยให้นักศึกษาแบ่งกลุ่มกลุ่มละ 12 คน ช่วยกันคิดวิเคราะห์และให้ทุกคนได้เขียนคุณลักษณะของตนเองที่ต้องสร้างให้เกิดเพิ่มขึ้น เพื่อเติมเต็มให้เป็นพยาบาลที่ดี สามารถสื่อสารกับผู้ป่วยได้อย่างมีประสิทธิภาพ สมาชิกหลายกลุ่มเห็นตรงกันว่า “ต้องฝึกตนเองให้มีความอดทน ใจเย็น เนื่องจากผู้ป่วยและญาติมักมีอาการหงุดหงิดจากการเจ็บป่วยอยู่แล้ว จะต้องมีสติ ไม่วู่วาม”

3) สมรรถนะด้านแนวคิดเกี่ยวกับตนเอง (Self-concept) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติ ค่านิยม และภาพลักษณ์ของบุคคลที่มีต่อตนเอง เมื่อบุคคลมีความเข้าใจในตนเองเพิ่มขึ้น จะนำไปสู่การเข้าใจผู้อื่น ช่วยให้มีความสามารถในการช่วยเหลือผู้อื่นเพิ่มขึ้น กระบวนการจัดการเรียนรู้ส่งผลให้มีคะแนนเฉลี่ยของสมรรถนะด้านแนวคิดเกี่ยวกับตนเองเพิ่มสูงขึ้นและมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติของสมรรถนะด้านแนวคิดเกี่ยวกับตนเองก่อนและหลังเรียน อธิบายได้ว่าการให้ผู้เรียนได้ทำความเข้าใจตนเองผ่านกิจกรรม “ตัวฉัน” เป็นกิจกรรมที่ทำให้สมาชิกได้บอกเรื่องราวของตนเองที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร เป็นการเชื่อมโยงไปสู่การรู้จักและเข้าใจผู้อื่นเพิ่มขึ้น จะช่วยให้มีความสามารถในการ

ช่วยเหลือผู้อื่นเพิ่มขึ้น¹⁰ การที่บุคคลจะทำความเข้าใจผู้อื่นได้อย่างลึกซึ้งได้นั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องทำความเข้าใจตนเองก่อน นอกจากนี้การสอนโดยการให้นักศึกษาได้ฝึกวิเคราะห์สถานการณ์ปัญหาที่มีการฟ้องร้องเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ระดมสมองว่าจะทำอย่างไรเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหา การฝึกตัวเองที่จะเป็นผู้สื่อสารที่ดีก่อให้เกิดทัศนคติทางบวกในการสื่อสาร จะนำไปสู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับการศึกษาของเอเบเดโอโบ¹¹ ที่ศึกษาพบว่านักศึกษาพยาบาลรับรู้ถึงความสำคัญของการสื่อสาร ต้องการเป็นผู้สื่อสารที่ดีเพื่อจะได้รับมือกับผู้ป่วยบริการที่มีปัญหาความเครียด ความวิตกกังวลได้

4) สมรรถนะด้านความรู้ (Knowledge) การเรียนวิชาการสื่อสารและสารสนเทศทางการพยาบาล ได้จัดการสอนให้นักศึกษาได้เรียนรู้เกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎีและหลักการสื่อสาร การสื่อสารในองค์กรและการสื่อสารทางการพยาบาล แม้ว่าความรู้เป็นสมรรถนะที่มีความซับซ้อน คะแนนของการทดสอบความรู้มักจะล้มเหลวในการทำนายการปฏิบัติงานเพราะการวัดความรู้มีฐานการวัดจากความจำ ซึ่งแตกต่างจากความสามารถที่จะยืนหยัดอยู่กับสถานการณ์ ความรู้จึงทำนายได้เพียงว่าอะไรที่คนสามารถทำได้ ไม่ได้เป็นตัวทำนายว่าอะไรที่ควรจะทำ^{6,12} อย่างไรก็ตามในการจัดการเรียนการสอน จำเป็นต้องปรับพื้นฐานให้ผู้เรียนได้เรียนรู้หลักการ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร ในการศึกษาครั้งนี้จึงพบว่า ค่าเฉลี่ยคะแนนสมรรถนะการสื่อสารทุกด้าน ในระยะก่อนและหลังเรียนมีความแตกต่างกัน คือ มีคะแนนเฉลี่ยเพิ่มขึ้นในทุกด้าน โดยเฉพาะด้านความรู้ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่าการเรียนวิชาการสื่อสารและสารสนเทศทางการพยาบาลส่งผลให้มีสมรรถนะด้านความรู้เพิ่มสูงขึ้น

5) สมรรถนะด้านทักษะ (Skills) การศึกษาครั้งนี้พบว่า ค่าเฉลี่ยคะแนนสมรรถนะด้านทักษะในระยะก่อนและหลังเรียน มีความแตกต่างกัน คือ มีคะแนนเฉลี่ยเพิ่มขึ้นแต่ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อธิบายได้ว่าทักษะการสื่อสารเป็นสิ่งที่ต้องฝึกฝน ต้องใช้ระยะเวลาที่นานในการฝึกประสบการณ์ การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ได้จัดให้นักศึกษาได้ทดลองใช้ทักษะการสื่อสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ โดยมอบหมายให้ฝึกทดลองการสื่อสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ จัดแบ่งนักศึกษาเป็นกลุ่มย่อย กลุ่มละ 5-6 คน ให้ออกแบบวางแผนและลงมือปฏิบัติในการประชาสัมพันธ์ ส่งเสริมให้ความรู้แก่บุคคลกลุ่มวัยต่าง ๆ เช่น วัยเด็ก วัยรุ่น วัยผู้ใหญ่ และวัยสูงอายุ ตามประเด็นปัญหาสุขภาพที่พบบ่อย แล้วนำเสนอโดยการจัดทำบอร์ดประชาสัมพันธ์ไว้ที่หน้าศูนย์พัฒนาเด็กวัยก่อนเรียน ชมรมผู้สูงอายุ และบอร์ดหน้าห้องวิชาการ วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีสงขลา การนำทักษะต่าง ๆ ที่ได้เรียนมาประยุกต์ใช้ การสื่อสารจำเป็นต้องได้รับการฝึกฝนทักษะ เช่น ทักษะการฟัง การรับฟังเรื่องราวของผู้รับบริการ ถ้าได้ฟังอย่างตั้งใจ ถึงความคิด ความรู้สึกและความหมายที่อยู่ลึกๆ จะเข้าใจประเด็นที่ผู้รับบริการกำลังเผชิญอยู่¹³ การฟังด้วยใจจดจ่อ (Active listening) การฟังแบบเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Empathic listening) ค้นหาความหมาย มีความจดจ่อในการฟัง ฟังประสบการณ์ การฟังอารมณ์ ความรู้สึกจะทำให้เข้าใจถึงสาระสำคัญหลักที่เป็นประเด็นปัญหาที่ผู้รับบริการ ต้องการความช่วยเหลือได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ¹⁴ จะช่วยลดปัญหาการร้องเรียนได้ซึ่งต้องใช้สติเป็นตัวกำกับ

จะเห็นได้ว่าการสื่อสารเป็นองค์ประกอบสำคัญในการพยาบาลในทุกมิติ ทั้งการส่งเสริม ป้องกัน รักษาและฟื้นฟู ดังนั้นการสื่อสารที่ดีระหว่างพยาบาลกับผู้ป่วยเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้เกิดความสำเร็จในการดูแลผู้ป่วย พยาบาลจะต้องเข้าใจในความรู้สึก เข้าใจเรื่องราวที่ผู้ป่วยแสดงออกมาให้ได้ การแสดงถึงความเอื้ออาทร จริงใจ สุภาพ มีความเมตตา

เสียสละเวลาที่จะสื่อสารกับผู้ป่วยและผู้ที่เกี่ยวข้องด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย จะช่วยให้เกิดประสิทธิภาพในการพยาบาล¹ สมรรถนะการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพเป็นองค์ประกอบหนึ่งของการดูแลอย่างเอื้ออาทร¹⁵

ข้อเสนอแนะ

1. การนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1.1 แบบวัดสมรรถนะการสื่อสารสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือวัดสมรรถนะการสื่อสารสำหรับนักศึกษาได้ เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจในการช่วยเหลือนักศึกษาที่มีปัญหาสมรรถนะการสื่อสารต่ำ แบบวัดชุดนี้เป็นแบบประเมินตนเอง ดังนั้นเพื่อให้เกิดความเที่ยงตรงในการวัดมากที่สุด จึงควรให้อาจารย์ที่ปรึกษาหรือเพื่อนเป็นผู้ร่วมประเมินด้วย เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่น่าเชื่อถือมากที่สุด

1.2 สำหรับการจัดการเรียนการสอนให้ผู้เรียนมีสมรรถนะการสื่อสาร ควรจัดให้มีกิจกรรมครอบคลุมสมรรถนะทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านแรงจูงใจ ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ด้านแนวคิดเกี่ยวกับตนเอง ด้านความรู้ และด้านทักษะ โดยการออกแบบให้มีกิจกรรมที่ช่วยกระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดแรงจูงใจ เกิดความมุ่งมั่น ตั้งใจในการเป็นผู้สื่อสารที่ดี ปรับมุมมองให้เห็นคุณค่า เห็นประโยชน์ที่เกิดจากการสื่อสารทางการพยาบาล และควรเพิ่มกิจกรรมดังกล่าวในการฝึกทักษะการสื่อสารให้มากขึ้น โดยการเสริมทักษะการสื่อสารในขณะฝึกปฏิบัติ การพยาบาล

2. การวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาศมรรถนะการสื่อสารในกลุ่มนักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 3 หรือชั้นปีที่ 4 ภายหลังจากผู้เรียนมีประสบการณ์การฝึกปฏิบัติ การพยาบาลมาแล้ว

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณสถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข ที่ได้สนับสนุนทุนวิจัย

REFERENCES

1. Kourkouta, L. and Papathanasiou, L., V. Communication in Nursing Practice. Mater Sociomed Journal, 2014 ; 26(1) : 65-67.
2. Teachakoo, P., Yindeesuk, P. 21st Century Instructional Management. 4th ed. Bangkok: Printing of Chulalongkorn University, 2016: 2-3. (in Thai)
3. Boromarajonani College of Nursing, Songkhla. Bachelor of Nursing Science Program, Improved, 2012. (in Thai)
4. Aebersold, M., Tschannen, D., Sculli, G. Improving Nursing Students' Communication Skills using Crew Resource Management Strategies. Journal of Nursing Education, 2013; 52 (3): 126.
5. Judd, M. Broken Communication in Nursing Can Kill: Teaching Communication is Vital. Creative Nursing Journal, 2013 ; 19(2): 101.
6. Spencer, L.M. & Spencer, S.M. Competence at Work: Model for Superior Performance. New York: Wiley, 1993: 3-8, 9-15.
7. Srisathitnarakul, B. Development and Validation of Research Instruments: Psychometric Properties. Bangkok: Printing of Chulalongkorn University, 2012. (in Thai)
8. Limsuwan, N. and Limsuwan, N. Satir Psychic Therapy and Self Development. Bangkok: Printing of Chulalongkorn University, 2013. (in Thai)
9. Kan, W. (translate). How Learning Works : Seven Research-based Principles for Smart Teaching. Bangkok: Open World Publishing House co. Ltd, 2013: 112-114. (in Thai)
10. Tschudin, 4th ed. Counselling Skills for Nurses. Harcourt Brace: Tokyo, 1995: 1-3.
11. Abdrbo, A. Assessment of Nursing Students' Communication Skills. Nursing Education Perspectives, 2017; 38(3) : 149.
12. Smittikrai, C. Personnel Training in Organization. Bangkok: Chulalongkorn University Press, 2008. (in Thai)
13. Campbell, J. C. & Christopher, J. C. Teaching Mindfulness to Create Effective Counselors. Journal of Mental Health Counseling, 2012; 34(3): 213-226.
14. Egan. The Skilled Helper. 8th ed. CA: Thomson Higher Education, 2007.
15. Jansook, C., Promjouy, S., Pibool, S. & Suwannaka, Y. The Development of an Evaluation Model for Assessment of the Caring Competencies of Nursing Students in Nursing College under Praboromarajchanok Institute. Journal of Nursing and Education, 2017; 10(2) 84-85. (in Thai)