

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อพัฒนาพฤติกรรมการสื่อสารของพยาบาลต่อผู้ป่วย ใน ดิกลัลยกรรม-นรีเวช โรงพยาบาลภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ วัตถุประสงค์เฉพาะเพื่อทราบปัญหา พฤติกรรมการสื่อสารของพยาบาลต่อผู้ป่วยใน สร้างรูปแบบการสื่อสารในการปฏิบัติการพยาบาล และประเมินพฤติกรรมการสื่อสารของพยาบาลหลังใช้รูปแบบการสื่อสาร ดำเนินการศึกษาโดย ประยุกต์ใช้การวิจัยเชิงปฏิบัติการพัฒนารูปแบบการสื่อสารในการปฏิบัติการพยาบาล แล้วทดลอง ใช้ 1 เดือน เครื่องมือที่ใช้ศึกษา คือ การประชุมเชิงปฏิบัติการด้วยเทคนิคกระบวนการกลุ่ม โนมินอลและแบบสอบถามการรับรู้พฤติกรรมการสื่อสารของพยาบาลต่อผู้ป่วยใน ตรวจสอบ ความตรงตามเนื้อหาของแบบสอบถามโดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 6 ท่าน และหาความเที่ยงของ แบบสอบถามโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ได้ค่าความเที่ยงส่วนที่ 2,3 ในกลุ่ม พยาบาลเท่ากับ 0.94 และ 0.97 กลุ่มผู้ช่วยเหลือคนไข้และคนงานประจำตึกเท่ากับ 0.93 และ 0.86 ตามลำดับ เก็บข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามบุคลากรดิกลัลยกรรม-นรีเวช จำนวน 18 คน ก่อนและหลังการพัฒนา วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปโดยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ข้อมูลการรับรู้ พฤติกรรมการสื่อสารนำมาหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบนัยสำคัญ เปรียบเทียบ ความแตกต่างการรับรู้ก่อนและหลังการพัฒนา โดยใช้สถิติค่าที(paired t-test) และวิเคราะห์ ข้อมูลเชิงคุณภาพรูปแบบการสื่อสารในการปฏิบัติการพยาบาลที่ได้จากการประชุมเชิงปฏิบัติการ

ผลการศึกษา พบว่า

1. ปัญหาการสื่อสารในกิจกรรมการพยาบาลของดิกลัลยกรรม-นรีเวช ที่พบส่วนใหญ่ คือ พยาบาลให้เวลาในการสื่อสารกับผู้ป่วยน้อย ผู้ป่วยและญาติไม่ทราบวิธีการปฏิบัติตัว
2. สามารถใช้การประชุมเชิงปฏิบัติการสร้างรูปแบบการสื่อสารในการปฏิบัติการ พยาบาล 8 รูปแบบ คือ 1)การสื่อสารในการรับผู้ป่วยใหม่ 2)การสื่อสารในการเยี่ยมตรวจผู้ป่วย 3)การสื่อสารในการดูแลบาดแผล 4)การสื่อสารในการให้ยาทางหลอดเลือดดำ 5)การสื่อสารใน การให้สารน้ำทางหลอดเลือดดำ 6)การสื่อสารในการดูแลผู้ป่วยที่ได้รับการผ่าตัด 7)การสื่อสาร ในการดูแลผู้ป่วยที่ได้รับการชูดมดลูก และ 8)การสื่อสารในการจำหน่ายผู้ป่วย
3. พฤติกรรมการสื่อสารของพยาบาลต่อผู้ป่วยใน ตามการรับรู้ของบุคลากรดิกลัลยกรรม-นรีเวช ก่อนและหลังการพัฒนาพฤติกรรมการสื่อสารของพยาบาลแตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้สรุปได้ว่า การพัฒนาพฤติกรรมการสื่อสารของพยาบาลโดย การประชุมเชิงปฏิบัติการ เพื่อให้พยาบาลทุกคนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ทำให้ พยาบาลตระหนักในการแสดงพฤติกรรมการสื่อสารที่ดีต่อผู้ป่วยมากขึ้น และสื่อออกมาให้บุคคล รอบข้างได้รับรู้ ทั้งด้านอวัจนภาษาและวัจนภาษา การศึกษาในครั้งนี้ได้ประยุกต์ใช้วิธีการวิจัยเชิง ปฏิบัติการในหน่วยงานที่สามารถพัฒนาได้เป็นวงจรต่อเนื่อง ตามสภาพของปัญหาในระบบงาน จึงมีข้อเสนอแนะว่า ทุกหน่วยงานในโรงพยาบาลควรจัดให้มีการพัฒนาพฤติกรรมการสื่อสารใน ลักษณะการวิจัยปฏิบัติการ โดยมีการประชุมเพื่อประเมินผลพฤติกรรมการสื่อสารเป็นระยะ และ เน้นการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้ป่วยและญาติเพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องและปฏิบัติตัวได้ อย่างเหมาะสม อันจะนำไปสู่คุณภาพบริการและภาพลักษณ์ที่ดีของโรงพยาบาลต่อไป

The general purpose of this study was to development nurse's communication behaviors toward inpatient at Surgery-Gynecology ward of Phukhieo Hospital, Chaiyaphum Province. The specific purposes of this study were to study problems of nurse's communication behaviors toward inpatient, establish patterns of nurse's communication in nursing practice and study nurse's communication behaviors toward inpatient after using patterns of nurse's communication. The researcher applied the action research to development patterns of nurse's communication in nursing practice and trial 1 month. A workshop by the nominal group technique and the questionnaires about perception of nurse's communication behaviors toward inpatient were used. The questionnaire was assessed for content validity by 6 experts and the reliability of the 2, 3 parts test obtained by Cronbach's alpha coefficient which in staffs nurse were 0.94 and 0.97, in other staffs were 0.93 and 0.86, respectively. The data collection of pre-post test for perception was done. The data of demographic data were analyzed by using frequency and percentage. Perceptions of nurse's communication scores were analyzed by using analysis of mean and standard deviation. The significant difference of perception before and after the development nurse's communication was tested by paired t-test. The patterns of nurse's communication were analyzed by using analysis of quality data.

The study findings were as follow :

1. The problems of nurse practice that the patients were shared the time low. The patients and relatives could not know the process of self-care.
2. The workshop could establish the patterns of nurse's communication in nursing practice 8 patterns: 1) communication for patient admission 2) communication for nursing rounds 3) communication for caring wound 4) communication for administration of intravenous drugs 5) communication for intravenous fluid 6) communication for operation patients caring 7) communication for undergoing curettage and 8) communication for discharge planning.
3. There was a significant difference between the pretest perception and the posttest perception about nurse's communication behaviors at 0.05 level of significance.

The findings of this study indicated that the development of nurse's communication behaviors by participation of nurses on workshop could effected to consider of nurse's communication behaviors for better and everybody could perceived both non-verbal and verbal communication. Action research was applied in this study and then could be cycle as the problems of system task. The researcher recommended that every unit of hospital should apply action research to development of nurse's communication behaviors, evaluate nurse's communication behaviors and there should be information service for the patients and relatives to enhance there understanding which would to the more quality service and good image of hospital eventually