ชื่อเรื่อง	ประสิทธิผลการสื่อสารของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วย โรงพยาบาลนครพิงค์ เชียงใหม่
ชื่อผู้เขียน	นางชวนพิศ คชรักษ์
ชื่อปริญญา	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานิเทศศาสตร์
ประธานกรรมการที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร.วิทยา ดำรงเกียรติศักดิ์

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ลักษณะทางประชากร 2) ประสิทธิผลการสื่อสารของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วย และ 3) ปัญหาและแนวทางการปรับปรุงประสิทธิผลการสื่อสารของพยาบาล กลุ่มตัวอย่างคือผู้ป่วยที่เข้าพักรักษาตัวในหอผู้ป่วยพิเศษ โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ในช่วงเดือน มกราคม ถึง เดือนมีนาคม พุทธศักราช 2546 โดยใช้วิธีสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง จำนวน 170 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป SPSS for WINDOWS หาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า

1. ลักษณะทางประชากรของผู้ป่วย พบว่า เพศหญิง ร้อยละ 61.2 เพศชาย ร้อยละ 38.8 อายุเฉลี่ย 45.7 ปี จบระดับประถมศึกษามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 34.1 สมรสแล้วร้อยละ 65.3 มีรายได้เฉลี่ยครอบครัวละ 12,617 บาทต่อเดือน เกือบ 4 ใน 10 คน ไม่ได้ประกอบอาชีพ ร้อยละ 58.8 มานอนพักรักษาตัวเป็นครั้งแรก

2. ประสิทธิผลการสื่อสารของพยาบาล พบว่าอยู่ในระดับดีทั้ง 15 ประเด็น เรียงลำดับจากประเด็นที่มีคะแนนเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ พยาบาลมีการสื่อสารกับผู้ป่วยอย่างมีมารยาทและถูกกาลเทศะ มีการสื่อสารกับผู้ป่วยอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง มีการสื่อสารที่เหมาะสมกลมกลืนกับสภาพแวดล้อมของผู้ป่วย มีการสื่อสารที่ทำให้ผู้ป่วยประทับใจและเห็นด้วยในเหตุผล มีการสื่อสารที่ทำให้ผู้ป่วยเกิดความสนใจ มีการสื่อสารที่ทำให้ผู้ป่วยเข้าใจและปฏิบัติตนได้ถูกต้อง มีการสื่อสารที่ทำให้ผู้ป่วยรับรู้ถึงผลประโยชน์ที่จะได้รับ มีการสื่อสารได้อย่างแจ่มแจ้งและชัดเจน มีการสื่อสารอย่างเป็นรูปธรรมทำให้ผู้ป่วยมองเห็นภาพตามความเป็นจริง มีการสื่อสารที่ทำให้ผู้ป่วยเกิดความเชื่อถือและไว้วางใจ มีการสื่อสารที่ครบถ้วนสมบูรณ์และเป็นประโยชน์แก่ผู้ป่วย มีความรอบคอบในการให้ข้อมูลหรือเปิดเผยข้อมูลของผู้ป่วย มีการสื่อสารที่ใช้คำพูดอย่างกระชับ

และเข้าใจง่าย มีการสื่อสารที่มีการประเมินความสามารถในการรับสารของผู้ป่วย และใช้ช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมกับผู้ป่วย

3. ด้านปัญหาและแนวทางการปรับปรุงประสิทธิผลการสื่อสารของพยาบาล พบว่า ผู้ป่วยมีความเห็นว่าพยาบาลควรปรับปรุงเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ความรอบคอบเหมาะสมในการสื่อสารกับผู้ป่วย ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ความสามารถในการทำให้ผู้ป่วยรู้ถึงประโยชน์ที่ผู้ป่วยจะได้รับ ความสามารถในการทำให้ผู้ป่วยประทับใจและเห็นด้วยในเหตุผล ความสม่ำเสมอต่อเนื่อง ความน่าสนใจของการสื่อสาร การประเมินความสามารถของผู้ป่วยในการรับสาร ความเหมาะสมของการใช้ช่องทางการสื่อสาร ความถูกต้องของการสื่อสาร ความมีมารยาทถูกกาลเทศะในการสื่อสาร ความเป็นรูปธรรมของการสื่อสาร ความเหมาะสมกลมกลืนกับสภาพแวดล้อม ความกระชับของการสื่อสาร ความชัดเจนแจ่มแจ้งในการสื่อสาร และความสมบูรณ์ของการสื่อสาร ตามลำดับ

Title	Patients' Perception of Nurses' Communication Effectiveness at Nakornping Hospital Chiangmai
Author	Mrs. Chuanpit Kotcharuck
Degree of	Master of Arts in Communications
Advisory Committee Chairperson	Associate Professor Dr.Wittaya Damrongkiattisak

ABSTRACT

The purposes of this research were to find out 1) personal and socio – economic characteristics of patients; 2) nurses' communication effectiveness as perceived by the patients; and 3) problems in nurses' communication and quidelines for improvement of communication effectiveness. The data was collected by means of questionnaires from 170 samples of patients, selected by purposive random sampling and admitted at the private ward of Nakornping Hospital Chiangmai from January to March 2003, and analyzed by using the SPSS for WINDOWS to find out frequency, percentage, mean, and standard deviation. The results of the study were as follows:

1. The percentages of female and male patients their were 61.2 and 38.8 respectively. Their average age was 45.7 years, 34.1 percent had completed a primary level of education, and 65.3 percent married. Their average family income was 12,617 baht, 4 out of 10 had no career, and 58.8 percent were admitted to the hospital for the first time.

2. The patients' perception of the nurses' communication effectiveness was at a high level in all 15 aspects ranked from the highest average scores to the lowest: courteousness, continuity and consistency, context, rationality, drawing attention, correctness, identifying patients' benefits, clarity, concreteness, credibility, completeness, consideration, conciseness, estimation of patients' capability of receiving messages, and appropriate means of communication.

3. The patients suggested that the nurses' communication be improved in the following aspects ranked from a high to a low level: consideration, credibility, identifying patients' benefits, rationality, continuity and consistency, drawing attention, estimation of

patients' capability of receiving messages, appropriate means of communication, correctness, courteousness, concreteness, context, conciseness, clarity and completeness.