

ผลของกิจกรรมกลุ่มที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ช่วยพยาบาล
แผนกบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลมิชชั่น กรุงเทพมหานคร

สารนิพนธ์
ของ
นางสาว กนิษฐา อยู่คง

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาการศึกษา
พฤษภาคม 2545

๖10.730698

ก128๗

ร.3

ผลของกิจกรรมกลุ่มที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ช่วยพยาบาล
แผนกบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลมิชชั่น กรุงเทพมหานคร

บทคัดย่อ

ของ

นางสาว กนิษฐา อยู่คง

๔



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาการศึกษา

พฤษภาคม 2545

๒149123

- 1 ต.ค. 2545

กนิษฐา อยู่คง. (2545). ผลของกิจกรรมกลุ่มที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ช่วยพยาบาล
แผนกบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมิชชั่น กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ กศ.ม.
(จิตวิทยาการศึกษา).กรุงเทพฯ:บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ รองศาสตราจารย์ กมลรัตน์ กรีทอง

การวิจัยครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาผลของกิจกรรมกลุ่มที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่
ของพนักงานผู้ช่วยพยาบาล แผนกบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมิชชั่น กรุงเทพมหานคร
ปีพ.ศ. 2545 จำนวน 30 คน แบ่งเป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมกลุ่มละ 15 คน กลุ่มทดลอง
เป็นกลุ่มที่ได้เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม กลุ่มควบคุมในการวิจัยเป็นกลุ่มที่ไม่ได้เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบบันทึกการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ช่วยพยาบาล วิเคราะห์
ข้อมูลโดยการหาค่าความเชื่อมั่นของการสังเกตแบบ สกอตต์

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. การปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ช่วยพยาบาลแผนกบริการผู้ป่วยนอกมีดีขึ้นหลังจากเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
2. การปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ช่วยพยาบาลแผนกบริการผู้ป่วยนอกมีดีขึ้นหลังจากไม่เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
3. การปฏิบัติหน้าที่พนักงานผู้ช่วยพยาบาลแผนกบริการผู้ป่วยนอกที่ได้เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มดีขึ้นมากกว่าพนักงานผู้ช่วยพยาบาลที่ไม่เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

THE EFFECT OF GROUP WORK ON NURSE AIDS' WORKING ON DUTY OF
OUT PATIENT DEPARTMENT OF MISSION HOSPITAL IN BANGKOK

AN ABSTRACT
BY
MISS KANITHA YOOKONG

Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Education degree in Educational Psychology
at Srinakharinwirot University

May 2002

Kanitha Yookong.(2002). *The effect of group work on nurse aids' working on duty of out patient department of Mission Hospital in Bangkok* .Master Project,M.Ed (Educational Phychology). Bangkok : Graduate Shchool, Srinakharinwirot . University. Project Advisor : , Assoc.Prof. Kamolrat Greethong

The purpose of this experimental research was to study the effect of group work on nurse aids' working on duty of out patient department of Mission Hospital in Bangkok in the year 2002.The subjects were randomly from population ,then they were divided into experimental and control group. Each group consisted of 15 nurse aids. The experimental was exposed to group work on duty , while the control group was not exposed to group work on duty .The instrument was working on duty of nurse aids of out patient department observational record.

The results of the study were as follows:

1. The working on duty of nurse aids exposed to the group work was significantly better than before the experiment at .01 level
2. The working on duty of nurse aids no exposed to the group work was significantly better than before the experiment at .01 level
3. Nurse aids exposed to group work on duty was significantly better than the others who was not exposed to group work at .01 level

อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ
ได้พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาการศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....

(รองศาสตราจารย์ กมลรัตน์ กรีทอง)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....

(รองศาสตราจารย์ ดร. อารี พันธุ์มณี)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน

(รองศาสตราจารย์ กมลรัตน์ กรีทอง)

..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. อารี พันธุ์มณี)

..... กรรมการ

(อาจารย์ ดร.พาสณา จุลรัตน์)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาการศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....

คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

(รองศาสตราจารย์ ดร. คมเพชร ฉัตรศุภกุล)

วันที่.....เดือน.....พฤษภาคม.....พ.ศ. 2545

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาอย่างสูงจากรองศาสตราจารย์ กมลรัตน์ กรีทอง อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร.อารี พันธุ์มณี และอาจารย์ ดร.พาสนา จุลรัตน์ กรรมการควบคุมการสอบปากเปล่าสารนิพนธ์ที่ให้คำแนะนำ ข้อคิดและข้อเสนอแนะ ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งและขอกราบขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงรองศาสตราจารย์ ดร.อารี พันธุ์มณี อาจารย์ ดร.พาสนา จุลรัตน์ และอาจารย์วิไลลักษณ์ พงษ์โสภา ที่กรุณาเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลมิชชั่น และพนักงานผู้ช่วยพยาบาล แผนกบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมิชชั่น ที่กรุณาให้ความสะดวกและให้ความร่วมมือในการดำเนินการทดลอง ในครั้งนี้เป็นอย่างดี

ท้ายสุด ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณและน้อมรำลึกพระคุณบิดา มารดา ขอขอบคุณคุณบรรพจน์ สุรภาพ ที่คอยเป็นกำลังใจมาโดยตลอด

กนิษฐา อยู่คง

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....	3
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า.....	4
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า.....	6
2 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย.....	7
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม.....	7
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม.....	7
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม.....	13
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ช่วยพยาบาล.....	14
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ช่วยพยาบาล.....	14
3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	18
แหล่งข้อมูลและกลุ่มตัวอย่าง.....	18
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	18
ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ.....	18
วิธีดำเนินการทดลอง.....	22
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	24
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	24
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	25
สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์.....	25
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	25
5 บทย่อ สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	28
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....	28
สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า.....	28
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า.....	28
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	29

สารบัญ(ต่อ)

บทที่		หน้า
5 (ต่อ)	วิธีดำเนินการทดลอง.....	29
	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	30
	สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	30
	อภิปรายผล.....	30
	ข้อเสนอแนะ.....	32
	บรรณานุกรม.....	34
	ภาคผนวก.....	39
	ภาคผนวก.....	39
	ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	96

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงการเปรียบเทียบการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ช่วยพยาบาลกลุ่มทดลองก่อนและหลังเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม.....	26
2	แสดงการเปรียบเทียบการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ช่วยพยาบาลกลุ่มควบคุมก่อนและหลังที่ไม่ได้เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม.....	26
3	แสดงการเปรียบเทียบการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ช่วยพยาบาลที่เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มกับกลุ่มที่ไม่ได้เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม	27
4	แสดงการเปรียบเทียบการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ช่วยพยาบาลการเข้าร่วมเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม.....	92
5	แสดงผลการเปรียบเทียบการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ช่วยพยาบาลก่อนและหลังที่ไม่เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม.....	93
6	แสดงการเปรียบเทียบผลต่างของการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ช่วยพยาบาลที่เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มกับกลุ่มที่เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม.....	94

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

มนุษย์มีความจำเป็นต้องใช้การสื่อสารเพื่อเป็นเครื่องมือในการอยู่ร่วมกันในสังคมนอกจากนั้นความต้องการขั้นพื้นฐาน อันได้แก่ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย และยารักษาโรคแล้ว การสื่อสารเป็นความต้องการที่ควบคู่ไปกับความต้องการดังกล่าว ถ้ามนุษย์มีความสามารถในการสื่อสารดี รู้จักระมัดระวังคำพูด คิดก่อนพูดเสมอ จะลดความขัดแย้งลงได้มาก เรื่องของการพูด หรือการสื่อสารทางวาจานั้น ลัดดาวัลย์ ศรียานนท์ (ชานาญ ภูเอี่ยม. 2537 : 27 ; อ้างอิงจาก ลัดดาวัลย์ ศรียานนท์. 2537)กล่าวว่า....

“การพูดที่โพล่งออกไปโดยปราศจากความยั้งคิดทำให้เกิดความเสียหาย บาดหมางในผู้ฟังนั้น จัดเป็นการกระทำที่ขาดทุนโดยสิ้นเชิง.....จริงอยู่บาดแผลจากการพูดนั้นเรามองไม่เห็นด้วยตา เราไม่จำเป็นต้องเย็บซ่อมแซมเหมือนบาดแผลทั่วไปแต่ความเจ็บปวดที่ฝังลึกอยู่ในใจของผู้ฟังที่มีผลร้ายแรงยิ่งกว่าแผลที่เห็นด้วยตาเสียอีกมันจะสร้างความเจ็บอกเจ็บใจให้เขาผู้นั้นไปนานแสนนาน...”

จากคำกล่าวของผู้อำนวยการโรงพยาบาลอุตรดิตถ์ (วิลเลียม วิมุกตายน. 2541: อ้างอิงจาก ชานาญ ภูเอี่ยม. 2537) สังกัดกระทรวงสาธารณสุขมีบ่อยครั้งที่ผู้ให้บริการในโรงพยาบาลของรัฐต่าง ๆ ทำงานเหน็ดเหนื่อยจนเกินกำลังแต่แทนที่พวกเขาจะได้รับคำยกย่องชมเชยกลับได้รับคำตำหนิคำต่อว่า...เพราะ “ฝีปาก” รวมทั้งกิริยามารยาทของผู้ให้บริการ นับเป็นการสูญเปล่าในการบริการอย่างน่าเสียดายยิ่ง

ปัญหาเรื่องการปฏิบัติงานระหว่างเจ้าหน้าที่ทางการแพทย์กับคนไข้และญาติยังคงเกิดขึ้น และพบเห็นได้บ่อยครั้ง ตามสื่อมวลชนต่าง ๆ เช่น จากหนังสือพิมพ์ไทยรัฐ ฉบับวันที่ 16 ตุลาคม 2536 ได้กล่าวถึงเรื่อง พยาบาลพูดจาไม่ไพเราะ ดุ ตะคอกและพูดจาส่อเสียด (วิลเลียม วิมุกตายน. 2541.5 ; อ้างอิงจาก เหล็กนำฟ้า. 2536) และจากหนังสือพิมพ์เดลินิวส์ ฉบับวันที่ 18 ตุลาคม 2538 ซึ่งคนไข้ให้ข้อมูลว่าเจ้าหน้าที่พยาบาลพูดด้วยน้ำเสียงห้วน ๆ และดุด้วยเสียงอันดังทั้ง ๆ ที่ผู้ป่วยไม่มีส่วนในการทำผิดเลย เนื่องจากพยาบาลเองไม่ได้ตั้งใจฟังให้ดี (วิลเลียม วิมุกตายน .2541 : 5 ; อ้างอิงจากอิงฟ้า. 2538)

จากการสำรวจความพึงพอใจของการรับบริการของผู้ใช้บริการของโรงพยาบาลมิชชั่น โดยใช้แบบสอบถามปลายเปิดพร้อมข้อเสนอแนะเมื่อวันที่ 1 กุมภาพันธ์ – 30 เมษายน 2544 จำนวน 300 คน ผลการสำรวจจากแผนกบริการผู้ป่วยนอกมีระดับความพึงพอใจเรื่องการใช้คำพูดและกิริยามารยาทการปฏิบัติหน้าที่ขณะช่วยแพทย์ตรวจผู้ป่วยของพนักงานผู้ช่วยพยาบาลอยู่ในเกณฑ์ ดีมาก จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3 อยู่ในเกณฑ์ดีจำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 23 อยู่ในเกณฑ์พอใช้ จำนวน 175 คนคิดเป็นร้อยละ 58 อยู่ในเกณฑ์ต้องปรับปรุงมีจำนวน 50 คนคิดเป็นร้อยละ 16 และมีคำแนะนำของผู้ใช้บริการที่ต้องการให้พัฒนาเรื่องการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ช่วยพยาบาลขณะช่วยแพทย์ตรวจ เพราะพนักงานผู้ช่วยพยาบาลบางคนพูดจาไม่ไพเราะพูดไม่มีหางเสียงจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 9 ไม่อธิบายว่ารอแพทย์นานเท่าไร จำนวน 2 คนคิดเป็นร้อยละ 6 มีน้ำเสียงไม่นุ่มนวล จำนวน 1 คนคิดเป็นร้อยละ 3 มีน้ำเสียงตะคอกจำนวน 1 คนคิดเป็นร้อยละ 3 ไม่ให้ความเคารพผู้รับบริการ จำนวน 1 คนคิดเป็นร้อยละ 3 ซึ่งสอดคล้องกับการสัมภาษณ์ที่ปรึกษาฝ่ายพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาลมิชชั่น วันที่ 15 พฤษภาคม 2544 จำนวน 1 คน ที่ปรึกษาตอบว่า “ขณะที่พนักงานผู้ช่วยพยาบาลขณะช่วยแพทย์ตรวจผู้ป่วยนอก พนักงานผู้ช่วยพยาบาลบางคนพูดจาไม่มีหางเสียง ไม่ให้ความเคารพผู้รับบริการ พูดน้ำเสียงตะคอก เสียงดังไม่นุ่มนวล บางครั้งพูดจาจะจ๋าดีเสมอผู้รับบริการ แสดงสีหน้าไม่ยิ้มแย้ม มารยาทยังไม่เรียบร้อย” ซึ่งมีผู้ให้ความเห็นสอดคล้องกับการสัมภาษณ์ที่ปรึกษาฝ่ายบริหารของโรงพยาบาลมิชชั่น วันที่ 15 พฤษภาคม 2544 จำนวน 1 คน ที่ปรึกษาตอบว่า “พนักงานผู้ช่วยพยาบาลขณะช่วยแพทย์ตรวจผู้ป่วยบางคน พูดจามัมนำรักพูดจาไม่มีหางเสียงไม่มีคำนำหน้าเช่น คุณ ท่าน พูดจาไม่มีความนุ่มนวลแสดงกิริยามารยาทบางอย่างที่ไม่เหมาะสมเลยเช่น การชี้นิ้ว ส่ายหน้า พยักหน้า ไม่มีการสบตาผู้ป่วยขณะสนทนา ขาดความกระตือรือร้น ไม่ยิ้มแย้ม” และจากการสังเกตของผู้วิจัยพนักงานผู้ช่วยพยาบาลแผนกบริการผู้ป่วยขณะช่วยแพทย์ตรวจผู้ป่วยนอกบางคนพูดจาเสียงดังและเรียกชื่อผู้ป่วยไม่คำว่าคุณนำหน้า และไม่อธิบายผู้ป่วยว่ากำลังทำอะไร เมื่อไรจะได้พบแพทย์และผู้วิจัยได้ไปสังเกตพฤติกรรมการทำงาน of พนักงานผู้ช่วยพยาบาลพบว่าพนักงานผู้ช่วยพยาบาล จำนวน 30 คน มีพฤติกรรมพูดจาไม่นุ่มนวล เสียงดังพูดไม่มีหางเสียง บางครั้งไม่สบตาขณะสนทนากับผู้ป่วย ไม่ยกมือไหว้ผู้ป่วยที่มีอายุมากกว่า ไม่กล่าวคำขอโทษเมื่อปล่อยให้ผู้ป่วยรอนานทั้งๆ ที่พนักงานผู้ช่วยพยาบาลผัดเองเช่นลืมนอกแพทย์หรือนำประวัติของผู้ป่วยส่งผิดห้อง และไม่ยอมอธิบายให้ผู้ป่วยทราบว่าแพทย์ทำอะไรและให้เหตุผลของการพยาบาลในบางอย่าง และจะต้องใช้เวลานานเท่าไรจึงจะได้พบแพทย์ หรือแพทย์จะมาเมื่อไร

จากผลของการสำรวจปัญหาเบื้องต้นแสดงให้เห็นว่าพนักงานผู้ช่วยพยาบาลแผนกบริการผู้ป่วยนอกมีปัญหาในการปฏิบัติงานขณะช่วยแพทย์ตรวจผู้ป่วยนอก ดังที่ระเบียบการปฏิบัติหน้าที่ของโรงพยาบาลมิชชั่น(2544:20)กล่าวว่าการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ช่วยพยาบาลหมายถึงการทำหน้าที่เป็นผู้ช่วยเหลือหรือประสานงานระหว่างแพทย์ พยาบาลและผู้ป่วย โดยยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลางหรือสำคัญซึ่งการที่โรงพยาบาลจะได้รับรองมาตรฐาน (Hospital Accreditation ที่เรียกว่า HA) ได้จะต้องรับรองว่าโรงพยาบาลมีความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพทั้งในระดับองค์กรและระดับบุคคล ซึ่งแสดงออกให้เห็นด้วยการว่าแผนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจบทบาทและหน้าที่ของตน มีกิจกรรมและผลลัพธ์ปรากฏให้ชัดเจน และพัฒนาโดยยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง และมีการดูแลมาตรฐาน และจริยธรรมของผู้ประกอบวิชาชีพ มีการทำงานเป็นทีม (อนุวัฒน์ ศุภชุตกุล. และคนอื่น ๆ. 2542 : 36) ดังนั้นถ้าผู้ช่วยยังปฏิบัติหน้าที่ไม่เหมาะสมย่อมมีผลกระทบต่อการรับรองมาตรฐานของสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลจึงมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ช่วยพยาบาลอย่างรีบด่วน

การพัฒนาการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ช่วยพยาบาลสามารถพัฒนาได้หลายวิธี เช่นกิจกรรมกลุ่ม การเสริมแรงด้วยวิธีต่าง ๆ เทคนิคแม่แบบ เป็นต้น ในที่นี้ผู้วิจัยสนใจกิจกรรมกลุ่มมาใช้พัฒนาการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ช่วยพยาบาล เพราะกิจกรรมกลุ่มเป็นวิธีหนึ่งที่จะช่วยให้บุคคลมีความรู้สึกที่ดีมีคุณค่าในด้านการพัฒนาอารมณ์ สังคม และที่สำคัญคือสามารถเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและพัฒนาทัศนคติด้วย (คมเพชร จัตรศุภกุล. 2530 :11 – 13) และสอดคล้องกับทัศนคติของแมมมณี(2536:27)ที่กล่าวว่ากิจกรรมกลุ่มเป็นกระบวนการในการเรียนรู้ที่ต้องช่วยเหลือซึ่งกันและกันโดยร่วมคิดร่วมกันทำกิจกรรมและนำเอาเหตุการณ์ปฏิสัมพันธ์ ความรู้สึก ความคิดเห็นและข้อสังเกตต่าง ๆ ซึ่งเป็นประสบการณ์จากกิจกรรมกลุ่มนั้นมาร่วมกันวิเคราะห์ อภิปรายให้เกิดการเรียนรู้พยายามให้สมาชิกทุกคนในกลุ่มได้ค้นพบการเรียนรู้ด้วยตนเอง และสามารถนำความรู้ไปใช้จริงในชีวิตประจำวันและกิจกรรมกลุ่มสามารถพัฒนาตัวแปรต่าง ๆ ได้เช่นผลของการวิจัยของจริยา วิไลวรรณ(2532:32)ที่ได้ศึกษาเรื่องผลของกิจกรรมกลุ่มที่มีต่อทัศนคติต่อการเรียนวิชาการเรียนวิชาพลศึกษาของนักเรียนชั้นปีที่ 1วิทยาลัยพลศึกษาจังหวัดลำปางกิจกรรมผลการวิจัยพบว่ากิจกรรมกลุ่มสามารถพัฒนาเจตคติที่ดีต่อการเรียนวิชาพลศึกษาของนักเรียนชั้นปีที่ 1วิทยาลัยพลศึกษาจังหวัดลำปางได้

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษา ผลของกิจกรรมกลุ่มที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ช่วยพยาบาลแผนกบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลมิชชั่น กรุงเทพมหานคร

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อเปรียบเทียบปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ช่วยพยาบาลแผนกบริการผู้ป่วยนอกก่อนและหลังการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม

2. เพื่อเปรียบเทียบปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ช่วยพยาบาลแผนกบริการผู้ป่วยนอกก่อนและหลังการที่ไม่ได้เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม

3. เพื่อเปรียบเทียบการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ช่วยพยาบาลแผนกบริการผู้ป่วยนอกที่เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มกับพนักงานผู้ช่วยพยาบาลแผนกบริการผู้ป่วยนอกที่ไม่เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

ผลของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติหน้าที่และเป็นรูปแบบในการพัฒนาการปฏิบัติหน้าที่ในการใช้กิจกรรมกลุ่มกับพนักงานผู้ช่วยพยาบาลแผนกบริการผู้ป่วยนอก และพนักงานของโรงพยาบาลมิชชั่นที่มีการปฏิบัติหน้าที่ไม่เหมาะสม

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. ประชากรเป็นพนักงานผู้ช่วยพยาบาลแผนกบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลมิชชั่น กรุงเทพมหานคร ปี พ.ศ. 2545 ที่มีการปฏิบัติหน้าที่ไม่เหมาะสม จำนวน 30 คน
2. กลุ่มตัวอย่าง เป็นพนักงานผู้ช่วยพยาบาล แผนกบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลมิชชั่น กรุงเทพมหานคร ที่มีการปฏิบัติหน้าที่ไม่เหมาะสม จำนวน 30 คน ปี พ.ศ. 2545 และสุ่มอย่างง่ายเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มละ 15 คน และสุ่มอย่างง่ายอีกครั้งหนึ่งเป็นกลุ่มทดลอง ซึ่งเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม จำนวน 15 คน และกลุ่มควบคุมที่ไม่เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม จำนวน 15 คน
3. ตัวแปรที่ศึกษา
 - 3.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ การเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม
 - 3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ การปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ช่วยพยาบาล

✓ นิยามศัพท์เฉพาะ

① การเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม หมายถึง วิธีการที่ผู้วิจัยจัดประสบการณ์ให้พนักงานผู้ช่วยพยาบาล ให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเองและพัฒนาการปฏิบัติหน้าที่โดยมีปฏิสัมพันธ์ภายในกลุ่มสมาชิกได้เรียนรู้ในการแก้ปัญหา วิเคราะห์ปัญหาช่วยเหลือซึ่งกันและกันร่วมมือกันกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งร่วมกัน โดยใช้เทคนิคต่างๆ ได้แก่ กรณีตัวอย่าง สถานการณ์จำลอง และเกมบทบาทสมมติ โดยมี 4 ขั้นตอนดังนี้

ขั้น 1 ขั้นมีส่วนร่วม เป็นขั้นตอนที่พนักงานผู้ช่วยพยาบาลในการกระทำกิจกรรมกลุ่มโดยที่พนักงานผู้ช่วยพยาบาลลงมือปฏิบัติ และคิดค้นแสวงหาสิ่งที่ต้องการที่เรียนรู้ด้วยตนเอง พนักงานมีโอกาสแสดงออกทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ และสติปัญญา

ขั้น 2 ขั้นวิเคราะห์ ในขั้นนี้พนักงานผู้ช่วยพยาบาลช่วยกันวิเคราะห์ประสบการณ์ในการเรียนรู้ จากการได้ลงมือปฏิบัติซึ่งช่วยให้ผู้เรียนสามารถประเมินความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิก วิธีการ ผลการเรียนรู้ และพนักงานผู้ช่วยพยาบาลได้รู้จักตนเองมากขึ้น

ขั้น 3 ขั้นประยุกต์หลักการ พนักงานผู้ช่วยพยาบาลรวบรวมแนวคิดต่าง ๆ จากการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม และสามารถนำมาสรุปเป็นหลักการของตนเอง รวมถึงการเชื่อมโยงการเรียนรู้ตนเองกับผู้อื่นได้

ขั้น 4 ขั้นประเมินผล พนักงานผู้ช่วยพยาบาลเป็นผู้ประเมินการเรียนรู้ด้วยตนเองและกลุ่มรวมทั้งให้ข้อเสนอแนะ และติชม ร่วมกันสมาชิกคนอื่น ๆ ได้

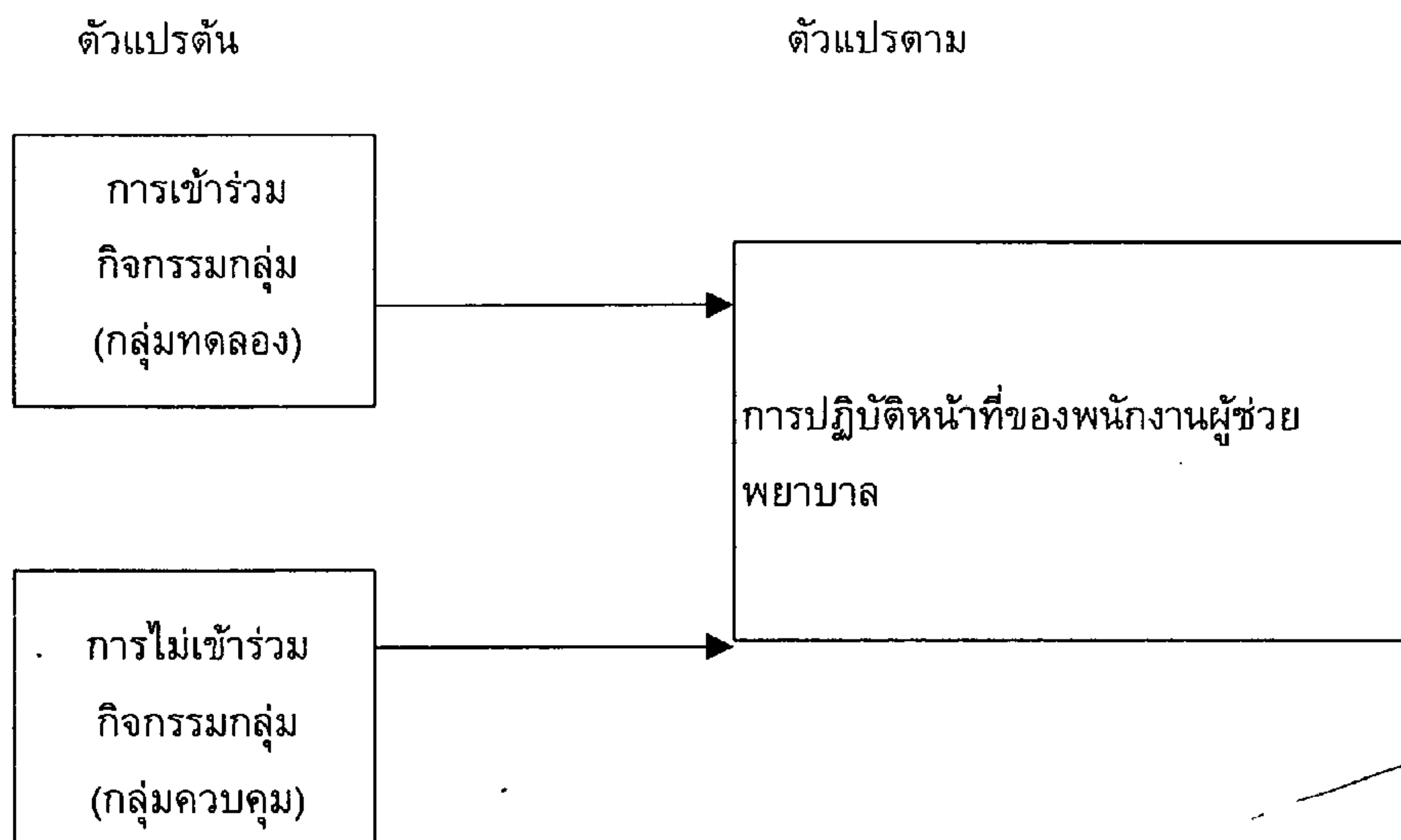
② การปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ช่วยพยาบาลหมายถึง การทำหน้าที่ของพนักงานผู้ช่วยพยาบาลขณะช่วยแพทย์ตรวจผู้ป่วยที่แผนกบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลมิชชั่นโดยที่พนักงานผู้ช่วยพยาบาล ที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบหลักคือการทำความสะดวกดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อย ห้องตรวจตามที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าแผนกและตรวจเช็คอุปกรณ์เครื่องมือแพทย์ให้มีครบ และพร้อมใช้ และบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรทุกวันมีการเติมอุปกรณ์ของใช้ภายในห้องตรวจอย่างสม่ำเสมอหากมีอุปกรณ์ต่าง ๆ ชำรุดเสียหาย ต้องส่งอุปกรณ์ต่าง ๆ และแจ้งผู้บังคับบัญชาให้รับทราบมีการตรวจเวชระเบียนผู้ป่วยนัด ตามแผ่นรายชื่อให้ครบพร้อมเตรียมผลตรวจต่าง ๆ ให้พร้อม ก่อนที่ผู้ป่วยพบแพทย์โดยมีการชั่งน้ำหนัก วัดสัญญาณชีพผู้ป่วย และบันทึกลงในเวชระเบียน ก่อนพบแพทย์ และเรียกผู้ป่วยเข้าพบแพทย์ตามนัด และทำนัดให้ผู้ป่วยในกรณีที่มีนัดพบแพทย์ในครั้งต่อไปและส่งต่อผู้ป่วยโดยการประสานงานกับพนักงานที่เกี่ยวข้อง

③กลุ่มทดลอง หมายถึงพนักงานผู้ช่วยพยาบาลที่เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มจำนวน 15 คน

④กลุ่มควบคุม หมายถึงพนักงานผู้ช่วยพยาบาลที่ไม่เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มจำนวน 15

คน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



✓ สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า

- ① การปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ช่วยพยาบาลแผนกบริการผู้ป่วยนอกมีดีขึ้นหลังจากเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม
- ② การปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ช่วยพยาบาลแผนกบริการผู้ป่วยนอกมีดีขึ้นหลังจากไม่เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม
- ③ การปฏิบัติหน้าที่พนักงานผู้ช่วยพยาบาลแผนกบริการผู้ป่วยนอกที่เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มมีดีขึ้นมากกว่ากลุ่มที่ไม่เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม
 - 1.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม
 - 1.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม
2. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ช่วยพยาบาล

1. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม

1.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม

1.1.1 ความหมายของกิจกรรมกลุ่ม

คาร์ทไรท์ และซานเดอร์ (Cartwright and Zander. 1968 : 3) กล่าวว่ากิจกรรมกลุ่มเป็นการนำเอาวิธีการต่าง ๆ เช่นบทบาทสมมติ สถานการณ์จำลอง เกม การอภิปราย การสังเกต และการให้ข้อวิจารณ์ (Feedback) ซึ่งกันและกันเพื่อช่วยให้การตัดสินใจร่วมกัน และยังใช้ฝึกทักษะเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ หรือการประชุมต่าง ๆ

เรกอนและเชพเพิร์ด (Regon and Shepherd. 1971 : 197) กล่าวว่ากิจกรรมกลุ่ม คือการศึกษาธรรมชาติของมนุษย์ที่เกิดขึ้น ขณะที่มนุษย์ทำงานร่วมกัน มุ่งศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมของสมาชิกทุกคนตลอดจนความสัมพันธ์ของสมาชิกในกลุ่ม โดยใช้การอภิปราย การเตรียมการและการประเมินผลร่วมกัน สมาชิกทุกคนจะได้ทราบถึงสิ่งที่เกิดขึ้นภายในกลุ่ม

ทองเรียน อมรัชกุล (2520 : 4-5) กล่าวว่า กลุ่มจะต้องประกอบด้วยบุคคล ตั้งแต่ 2 คน ขึ้นไปรวมกันอยู่โดยมีวัตถุประสงค์ในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกันซึ่งสมาชิกแต่ละคน จะมีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกันอันก่อให้เกิดประโยชน์แก่สมาชิก และสังคมต่อไปส่วนวิธีการที่นำไปใช้ในกลุ่มจะมีองค์ประกอบและกระบวนการที่แตกต่างกันออกไป เช่นกลุ่มเผชิญหน้า (Encounter Group) กลุ่มฝึกอบรม (T-Group) และ กลุ่มความรู้สึกไว (Sensitivity Group) ดังนั้นเพื่อให้ความหมายของกลุ่มต่าง ๆ ที่ใช้ในการแนะแนว และการบริหารไม่เกิดความสับสนแทรกซเลอร์และนอร์ธ (Traxler and North) จึงได้เสนอให้มีการใช้คำว่ากิจกรรมกลุ่ม (Group Work) ขึ้น

คมเพชร จัตรศุภกุล (2522 : 14) กล่าวว่า กิจกรรมกลุ่มหมายถึง การนำประสบการณ์มาวางแผนแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในสิ่งที่สมาชิกต้องการ และการเปลี่ยนแปลงของกลุ่มโดยส่วนรวม ผู้นำจะสามารถทำงานให้ประสิทธิภาพก็ต่อเมื่อเขาได้เรียนรู้วิธีการที่จะช่วยอำนวยความสะดวกให้เกิดปฏิสัมพันธ์อย่างสร้างสรรค์ระหว่างสมาชิกแต่ละคน โดยวิธีการดังกล่าวนี้ ประสบการณ์ในกลุ่มจะทำให้เกิดพัฒนาการในตัวบุคคลทุกคน และกลุ่มก็จะดำเนินไปด้วยความสำเร็จ

บุหงา วชิระศักดิ์มงคล (2526 : 35) กล่าวว่า กิจกรรมกลุ่ม หมายถึง กิจกรรมใด ๆ ที่ให้สมาชิกในกลุ่มได้มีส่วนร่วมในการกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดร่วมกันเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเอง เนื่องจากสมาชิกมีโอกาสวิเคราะห์พฤติกรรมของตนเองและผู้อื่น ตลอดจนได้วิเคราะห์ สถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในกลุ่มโดยการช่วยเหลือและสนับสนุนจากผู้นำกลุ่ม ตลอดเวลาที่ร่วมทำกิจกรรมเหล่านั้น และมีผลทำให้บุคคลมีความเจริญงอกงามในทุก ๆ ด้าน

ศุภวดี บุญญวงศ์ (2527 : 2) ได้ให้ความหมายของกิจกรรมกลุ่มไว้ว่า กิจกรรมกลุ่ม หมายถึง การร่วมกันวางแผน การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างสมาชิกต่อสมาชิกภายในกลุ่ม หรือสมาชิกต่อกลุ่ม หรือกลุ่มต่อสมาชิก โดยมีผู้นำกลุ่มซึ่งได้รับการฝึกฝนมาเป็นอย่างดีช่วยส่งเสริมสนับสนุนให้สมาชิกมีปฏิสัมพันธ์และมีจุดมุ่งหมาย เพื่อให้สมาชิกได้พัฒนาบุคลิกภาพ ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานกลุ่ม ได้เรียนรู้เกี่ยวกับการทำงานกลุ่มและประสบผลสำเร็จในการทำงานในครั้งนั้นด้วย

จากความหมายของกิจกรรมกลุ่ม สรุปได้ว่า กิจกรรมกลุ่ม หมายถึง การนำประสบการณ์มาแลกเปลี่ยนกัน และมีวัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจกระบวนการการทำงานหวังแก้ปัญหาต่าง ๆ ร่วมกับประสบการณ์ที่จัดในกิจกรรมกลุ่มจะช่วยให้สมาชิกให้เรียนรู้วิธีการทำงานร่วมกัน เพราะไม่มีมนุษย์คนใดอยู่คนเดียวได้โดยไม่ต้องพึ่งพาอาศัยกัน ฉะนั้นการฝึกกิจกรรมกลุ่มในการเรียนการสอนจะช่วยฝึกให้บุคคลเข้าใจกับกระบวนการทำงานและร่วมมือกันแก้ปัญหา

2. เพื่อให้ผู้เรียนฝึกความรู้สึกทางด้านคุณธรรม และจริยธรรมในระหว่างร่วมกิจกรรมกลุ่ม เช่น ฝึกความรู้สึกอดทน ฝึกการยอมรับ ความคิดเห็นของส่วนร่วม เป็นต้น สิ่งที่ได้มาจากกิจกรรมกลุ่มเหล่านี้จะช่วยพัฒนาตัวบุคคลและสังคมต่อไป

จุดมุ่งหมายดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า กิจกรรมกลุ่มมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้บุคคลเกิดการพัฒนาและส่งเสริมให้บุคคลได้เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเอง และนำมาปรับปรุงแก้ไขบุคลิกภาพและพฤติกรรมของตนเอง

✓ 1.1.3 ขนาดของกลุ่มที่ใช้ในกิจกรรมกลุ่ม

อ็อตตาเวย์ (Ottaway. 1996 : 7) กล่าวว่า กลุ่มที่ใช้ในกิจกรรมกลุ่มควรมีขนาดเล็กเพราะจะช่วยให้สมาชิกได้มีโอกาสแสดงออกอย่างเป็นอิสระโดยทั่วถึงกัน ดังนั้นกลุ่มควรมีขนาดมากที่สุด คือ 12 คน หรือถ้ามากกว่าก็ไม่ควรเกิน 15 คน เพราะมีฉะนั้นแล้วจะทำให้แบบแผนพฤติกรรมผิดไปจากเดิม ขนาดของกลุ่มที่เหมาะสมที่สุด ควรมีจำนวนสมาชิก 9-10 คน ซึ่งจะทำให้การทำงานบังเกิดผลดีที่สุด

ชอร์ (Shaw. 1971 : 4) ได้กล่าวถึงขนาดของกลุ่มแตกต่างกันออกไปว่า กลุ่มย่อยควรมีสมาชิก 10 คน เป็นอย่างมาก ถ้าสมาชิก 30 คนขึ้นไป จะจัดเป็นกลุ่มใหญ่ก็อาจแบ่งเป็นกลุ่มย่อยได้ จำนวนสมาชิกไม่เป็นหลักสำคัญแต่องค์ประกอบอื่น ๆ ซึ่งได้แก่ความสัมพันธ์ของสมาชิกและการร่วมมือในการทำงานของสมาชิกจะมีความสำคัญต่อการทำงานของกลุ่มมากกว่า

จำเนียร โชติช่วง (2521 : 38) กล่าวว่า ส่วนใหญ่นักจิตวิทยา นิยมศึกษากลุ่มขนาดเล็กที่มีสมาชิก 5-9 คน เพราะจะดูการเปลี่ยนแปลงและขบวนการของกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับสมาชิกได้ง่ายกว่าศึกษาจากกลุ่มใหญ่และยังได้กล่าวว่ากลุ่มเล็กยังจัดได้ว่ามีขนาดพอเหมาะที่จะดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพเพราะจะทำให้สมาชิกทุกคนในกลุ่มได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นของตนเองอย่างเต็มที่ แต่ถ้ามีจำนวนมากเกินไป สมาชิกทุกคนก็จะไม่มีโอกาสแสดงความต้องการได้เป็นรายบุคคล ก็จะทำให้บรรยากาศน่าเบื่อหน่ายสมาชิกจะเกิดความไม่สนใจ และอาจจะออกจากกลุ่มไปในที่สุด

✓ 1.1.4 เวลาและจำนวนครั้งในการเข้าร่วมกลุ่ม

ชูชัย สมितिไกร (2527 : 18-19) กล่าวว่า ในการกำหนดระยะเวลาและความถี่ของการเข้ากลุ่ม หากจัดในสถาบันการศึกษา จะต้องพิจารณาถึงการจับเวลาเรียนของนักเรียนนั้นด้วย โรงเรียนที่เป็นสถานศึกษาส่วนมาก จะจัดเวลาเรียนเป็นคาบ ๆ ละ 50 นาที ซึ่งจะช่วยให้สามารถกำหนดได้ว่า ควรใช้เวลาในการเข้ากลุ่มนานเท่าใด สำหรับจำนวนครั้งในการเข้ากลุ่มนั้นขึ้นอยู่กับเป้าหมายของกลุ่มและธรรมชาติของสมาชิกกลุ่ม แต่อย่างน้อยที่สุดควรจะได้มีการเข้ากลุ่มไม่ต่ำกว่า 8 ครั้ง ถ้าหากมากกว่านี้ก็จะยิ่งเป็นการดี

จากเอกสารดังกล่าวสรุปได้ว่า เวลาและจำนวนครั้งในการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม ควรจะสัปดาห์ละ 2 ครั้ง และในการเข้ากลุ่มไม่ควรน้อยกว่า 8 ครั้ง สำหรับช่วงเวลาที่ใช้ในการทำกิจกรรมกลุ่มไม่ควรใช้เวลาเกิน 1 ชั่วโมง เพราะเด็กอาจจะเกิดความเบื่อหน่ายได้

1.1.5 กิจกรรมที่ใช้ในกิจกรรมกลุ่ม

ทิสนา แคมณี (2522 : 201-202) ได้เสนอการจัดกิจกรรมให้สอดคล้องกับทฤษฎีไว้หลายวิธีดังนี้คือ

1. เกม (Game) เป็นวิธีการหนึ่งซึ่งสามารถนำไปใช้ในการสอนได้เป็นอย่างดี โดยครูผู้สอนสร้างสถานการณ์สมมติขึ้นให้ผู้เรียนลงเล่นด้วยตนเองภายใต้ข้อตกลงหรือกติกาบางอย่างที่กำหนดไว้ ซึ่งผู้เรียนจะต้องตัดสินใจทำอย่างใดอย่างหนึ่ง อันมีผลออกมาในรูปของการแพ้ ชนะ วิธีการนี้จะช่วยให้ผู้เรียนได้วิเคราะห์ความรู้สึกนึกคิดและพฤติกรรมต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ และนอกจากนั้นจะช่วยให้ผู้เรียนเกิดความสนุกสนานในการเรียนด้วย

2. บทบาทสมมติ (Role-playing) วิธีการนี้มีลักษณะเป็นสถานการณ์สมมติเช่นเดียวกับเกม แต่มีการกำหนดบทบาทของผู้เล่นในสถานการณ์ที่สมมติขึ้นมา แล้วให้ผู้เรียนสวมบทบาทนั้นแล้วแสดงออกตามธรรมชาติโดยอาศัยบุคลิกภาพ ประสบการณ์ ความรู้สึกนึกคิดของตนเป็นหลัก ดังนั้นวิธีการนี้มีส่วนช่วยให้ผู้เรียนมีโอกาสศึกษาวิเคราะห์ถึงความรู้สึกและพฤติกรรมของตนอย่างลึกซึ้ง และยังช่วยเสริมบรรยากาศการเรียนรู้ที่น่าสนใจและน่าติดตามอีกด้วย

3. กรณีตัวอย่าง (Case) เป็นวิธีซึ่งใช้ในการนำกรณีหรือเรื่องราวต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจริง ๆ นำมาดัดแปลง และใช้เป็นตัวอย่างในการให้ผู้เรียนได้ศึกษา วิเคราะห์ และอภิปรายร่วมกัน เพื่อสร้างความเข้าใจ และฝึกฝนหาทางแก้ไขปัญหานั้น วิธีการนี้จะช่วยให้ผู้เรียนได้รู้จักคิดพิจารณาข้อมูลที่ตนเองได้รับอย่างถี่ถ้วน และการอภิปรายจะช่วยให้ผู้เรียนได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกัน รวมทั้งนำเอากรณี ต่าง ๆ ซึ่งคล้ายกับชีวิตจริงมาใช้ จะช่วยให้การเรียนรู้มีลักษณะใกล้เคียงกับความเป็นจริง ซึ่งมีส่วนทำให้เกิดการเรียนรู้ที่มีความหมาย กับผู้เรียน

4. สถานการณ์จำลอง (Simulation) คือการจำลองสถานการณ์จริงหรือสร้างสถานการณ์ให้ใกล้เคียงกับความเป็นจริง แล้วให้ผู้เรียนลงไปอยู่ในสถานการณ์จริง ผู้เรียนอาจจะไม่กล้าแสดง เพราะอาจจะเป็นการเสี่ยงต่อผลที่จะได้รับจนเกินไป

5. ละคร (Acting or Dramatization) คือ การที่ให้ผู้เรียนได้ทดลองแสดงบทบาทตามบทที่เขียนหรือกำหนดไว้ให้ โดยผู้แสดงจะต้องพยายามแสดงให้สมบทบาทตามที่กำหนดไว้ โดยไม่นำเอาบุคลิกภาพและความรู้สึกนึกคิดของตนเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้อง วิธีการนี้จะช่วยให้ผู้เรียนได้มีประสบการณ์ในการที่จะเข้าใจความรู้สึกมีเหตุผล และพฤติกรรมของผู้อื่น ซึ่งความเข้าใจนี้จะมีส่วนช่วยเสริมสร้างความเห็นอกเห็นใจกัน นอกจากนี้การที่

ผู้เรียนได้มีโอกาสแสดงละครร่วมกัน จะช่วยฝึกให้ผู้เรียนเกิดความรักชอบในการเรียนรู้ร่วมกัน และได้ฝึกการทำงานร่วมกันด้วย

6. กลุ่มย่อย (Small Group) เป็นวิธีการที่เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้มีส่วนในการแสดงออก และช่วยให้ผู้เรียนได้ข้อมูลเพิ่มเติมมากขึ้น การใช้กลุ่มย่อยมีวิธีต่าง ๆ กัน เช่น Bull Session, Fishbowl Technique และ Buzz Group

จากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมที่ใช้ในการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มนั้น มีเทคนิคหลายวิธีในการนำมาใช้ในกิจกรรมกลุ่ม เช่น เกม บทบาทสมมติ กรณีตัวอย่าง สถานการณ์จำลอง ละคร และกลุ่มย่อย ซึ่งเป็นเทคนิคที่ให้นักศึกษาได้แสดงออก ได้ฝึกทักษะต่าง ๆ จากกระบวนการที่ได้เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมซึ่งจะให้นักศึกษาได้เรียนรู้ และลงมือปฏิบัติกิจกรรมด้วยตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.1.6 ประโยชน์ของการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม

โรเจอร์ส (ทศพร มณีศรีขำ. 2539 : 129-130 ; อ้างอิงจาก Rogers. 1970. ได้กล่าวถึงผลการศึกษาวิจัยของ กิบ (Gibb) พบว่า กิจกรรมกลุ่มจะให้ผลส่งเสริมสร้างสรรค์ทางจิตวิทยามาก กล่าวคือจะมีการเปลี่ยนแปลงทางด้านการรับรู้ ทางความรู้สึกได้ตระหนักถึงความรู้สึกของตนเอง และผู้อื่นมากขึ้น ตลอดจนเปิดเผยความรู้สึก มีความจริงใจ และเป็นไปอย่างมีธรรมชาติมีการเปลี่ยนแปลงทางความสามารถในการควบคุมความรู้สึกต่าง ๆ ของตนเอง มีการแสดงพฤติกรรม ที่ตรงกับความรู้สึกของตนเอง มีแนวทางในการสร้างแรงจูงใจ หมายถึงการเข้าใจตนเอง การรู้จักตัดสินใจได้ด้วยตนเอง มีการเปลี่ยนแปลงทางด้านทัศนคติทั้งต่อตนเองและผู้อื่น หมายความว่าบุคคลจะยอมรับตนเองพัฒนาในเรื่องคุณค่าของตนเอง เข้าใจตนเอง และมีความมั่นคงยิ่งขึ้นลดการสั่งสอนและควบคุมผู้อื่น ได้แก่ การใช้อำนาจลดน้อยลง และมีความรู้สึกพึ่งพากันและกัน เชื่อในความสามารถของบุคคล มีการแก้ปัญหาโดยการทำงานเป็นกลุ่ม และเป็นสมาชิกที่ดีของกลุ่ม

จรัสวรรณ วัฒนจิระพงษ์ (2537 : 20) กล่าวว่ากิจกรรมกลุ่มมีส่วนช่วยในการพัฒนาต่าง ๆ จึงเป็นการช่วยให้บุคคลได้พัฒนาตนเองนับตั้งแต่การเรียนรู้ที่จะรู้จักตนเองอย่างเหมาะสม เข้าใจตนเอง และการที่บุคคลได้ทำกิจกรรมกลุ่มร่วมกัน ก็ย่อมจะช่วยพัฒนาทักษะในด้านการฟัง เป็นการฝึกให้เป็นผู้ฟังที่ดี รู้จักกล้าแสดงออก กล้าแสดงความคิดเห็น รู้จักควบคุมการแสดงออกของอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม กล้าที่จะเปิดเผยตนเองต่อบุคคลอื่น

บัทตัน (Button. 1974 : 1-2) กล่าวว่า กิจกรรมกลุ่มเป็นสิ่งที่จัดขึ้นโดยมีจุดมุ่งหมายช่วยส่งเสริมให้มนุษย์เติบโตและพัฒนาขึ้นโดยเฉพาะทักษะด้านสังคม และด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น การจัดกิจกรรมกลุ่มจึงเป็นการสร้างโอกาสให้มนุษย์ได้เรียนรู้เกี่ยวกับการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ในบรรยากาศที่ส่งเสริมซึ่งกันและกัน โดยใช้เทคนิคต่าง ๆ เพื่อสมาชิกกลุ่มจะพยายามช่วยกลุ่ม และช่วยบุคคลทำงานไปสู่จุดมุ่งหมาย ด้วยเหตุนี้ การเรียนรู้โดยวิธีการกลุ่ม จึงช่วยฝึกทักษะที่จำเป็นหลาย ๆ ด้าน และด้านหนึ่งที่สำคัญก็คือทักษะทางสังคม (Social Skill) เป็นทักษะที่ช่วยให้อยู่ร่วมกันและทำงานกับผู้อื่นได้อย่างราบรื่น เช่น ทักษะการเป็นผู้ให้และผู้รับ การปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม การควบคุมตนเอง การยอมรับความสามารถของตนเองและผู้อื่น

คมเพชร ฉัตรสกุล (2530 : 15-17) กล่าวว่า กิจกรรมกลุ่มมีคุณค่าในด้านความเจริญงอกงาม เพิ่มความมั่นใจในตนเอง มีความคิดรวบยอดเกี่ยวกับตนเองดีขึ้น เกิดความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า คุณค่าของกิจกรรมกลุ่มมีหลายด้าน เช่น มีคุณค่าในด้านการพัฒนา เพราะสามารถสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ได้ มีคุณค่าในการสร้างพัฒนาการด้านอารมณ์และสังคม เพราะเมื่อบุคคลเข้าร่วมกิจกรรมจะได้มีโอกาสเรียนรู้เรื่องการปฏิบัติตนในสังคม และในขณะเดียวกันได้เรียนรู้เรื่องการควบคุมการแสดงออกทางด้านอารมณ์ด้วย การได้รับประสบการณ์ของสมาชิกแต่ละคนมีคุณค่าในการพัฒนาการด้านทัศนคติ ความสนใจ ความสามารถ และในการดำรงชีวิตอยู่ในสังคม บุคคลจะต้องมีทัศนคติต่อบุคคลอื่น ๆ มีความเคารพบุคคลอื่นจึงจะทำให้อยู่ร่วมกับกลุ่มได้ นอกจากนี้แล้วยังช่วยให้บุคคลอื่นที่มีมาจากครอบครัวอื่นได้เรียนรู้สังคม สามารถแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสม

จากการศึกษาเอกสารดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ประโยชน์ของการจัดกิจกรรมกลุ่มนั้น ช่วยพัฒนาบุคคลในด้านต่าง ๆ ช่วยให้รู้จักการเรียนรู้ด้วยตนเอง เข้าใจตนเอง พัฒนาทักษะสังคม และเป็นการส่งเสริมให้เกิดความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ด้วยการใช้เทคนิคต่าง ๆ โดยให้นักเรียนรู้การอยู่ร่วมกัน การปฏิบัติต่อกันด้วยแสดงออกอย่างเหมาะสมเมื่อได้อยู่ในสังคมร่วมกัน

1.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม

1.2.1 งานวิจัยในประเทศ

ฤทัยรัตน์ ธรเสนา (2535 : 100) ได้ศึกษาอัตมโนทัศน์หลายมิติของนักศึกษาพยาบาลวิทยาลัยพยาบาลอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี โดยใช้กิจกรรมกลุ่ม ผลการวิจัยพบว่าการที่นักศึกษาพยาบาลได้มีโอกาสแสดงความคิด และความสามารถของตนประสานความคิด

ของตนเองและกลุ่ม ทำให้นักศึกษาพยาบาลกล้าคิด กล้าทำมากยิ่งขึ้น เกิดความเข้าใจตนเอง และผู้อื่น มีความมั่นใจในตนเอง รวมทั้งตระหนักถึงคุณค่าและทัศนคติที่ดีต่อตนเองและผู้อื่น

วรรณพร โรจน์สัตยาคุณ (2538 : 53) ได้ศึกษาผลของกิจกรรมกลุ่มที่มีต่อสัมพันธภาพกับเพื่อนของนักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 1 วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนวชิระ กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาที่ได้รับการใช้กิจกรรมกลุ่มมีสัมพันธภาพกับเพื่อนดีกว่ากลุ่มที่ได้รับข้อเสนอแนะ ทั้งนี้เพราะสมาชิกทุกคนได้มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรม ได้ลงมือปฏิบัติ ซึ่งทำให้เกิดแนวคิด และเกิดการเรียนรู้ในการสร้างสัมพันธภาพเพื่อนดีขึ้น

1.2.2 งานวิจัยต่างประเทศ

เล็ทซ์ (พิจิตรา พงษ์จินดาการ. 2525 : 41 ; อ้างอิงจาก Lex. 1975). ได้ทำการวิจัยโดยใช้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักเรียนธรรมะปีที่ 1 ของโรงเรียน เซนต์.ไมนาร์ เซมินารี (St. Meinard Seminary) ในมลรัฐอินเดียนา สหรัฐอเมริกา เพื่อศึกษาพัฒนาทางด้านจิตใจของนักศึกษา โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มควบคุมใช้วิธีการสอนแบบเก่า และกลุ่มทดลองจะใช้กิจกรรมกลุ่มในการสอน ผลปรากฏว่าพัฒนาจิตใจของนักเรียนทั้ง 2 กลุ่ม ไม่มีความแตกต่าง แต่ในกลุ่มทดลองนักเรียนพอใจในประสบการณ์ที่ได้เพราะได้รับแรงกระตุ้นให้อภิปราย ได้อย่างอิสระเสรีในเรื่องค่านิยมซึ่งเป็นสิ่งสำคัญสำหรับผู้เรียน

เทรปปา และไพรค์ (Treppa and Prike. 1972 : 466-467) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับผลของกิจกรรมกลุ่มที่มีต่อความเข้าใจในตนเอง โดยแบ่งกลุ่มทดลองซึ่งได้รับการฝึก และกลุ่มควบคุมซึ่งไม่ได้รับการฝึกเลย กลุ่มละ 11 คน ผลการวิจัยพบกลุ่มทดลองมีการเปลี่ยนแปลงความเข้าใจในตนเองไปในทางที่ดีขึ้น ในด้านความสามารถ ในการควบคุมตนเอง คุณค่าของการมีชีวิตอยู่ การนับถือตนเอง การยอมรับตนเอง ความเข้าใจในความเป็นมนุษย์ ความสามารถในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ และความคิดเกี่ยวกับตนในอุดมคติ

เดอร์ชมิทท์ (Derschmidt. 1977 : 3935-A) ได้ทำการศึกษาผลของกิจกรรมกลุ่มที่มีต่อความเข้าใจในตนเองของนักศึกษาในกลุ่มทดลองจำนวน 38 คน โดยการให้เข้ากลุ่มการสัมมนาที่เปิดโอกาสให้แต่ละบุคคลได้แสดงศักยภาพที่แท้จริงของตนเอง ส่วนกลุ่มควบคุมจำนวน 63 คน ใช้วิธีการเรียนตามปกติ ปรากฏว่าเมื่อเปรียบเทียบทั้ง 2 กลุ่มแล้ว กลุ่มทดลองมีการยอมรับตนเองดีขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และการเข้าใจตนเองให้ดีขึ้นด้วย

2. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ช่วยพยาบาล

2.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ช่วยพยาบาล

การปฏิบัติงานของผู้ช่วยพยาบาลประจำห้องตรวจ หมายถึง การทำหน้าที่ของผู้ช่วยพยาบาล โดยมีหน้าที่ความรับผิดชอบหลัก

1. ดูแลและทำความสะอาดห้องตรวจตามที่ได้รับมอบหมาย
2. ดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อย ภายในห้องตรวจ
3. ตรวจเช็คอุปกรณ์เครื่องมือแพทย์ให้มีครบ และพร้อมใช้ และบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรทุกวัน
4. เต็มอุปกรณ์ของใช้ภายในห้องตรวจอย่างสม่ำเสมอ
5. ส่งอุปกรณ์ต่าง ๆ กรณีชำรุดเสียหาย และแจ้งผู้บังคับบัญชาให้รับทราบ
6. ตรวจเวชระเบียนผู้ป่วยนัด ตามแผ่นรายชื่อให้ครบ
7. เตรียมผลตรวจต่าง ๆ ให้พร้อม ก่อนผู้ป่วยพบแพทย์
8. ชั่งน้ำหนัก วัดสัญญาณชีพผู้ป่วย และบันทึกลงในเวชระเบียน
9. ช่วยแพทย์ ขณะที่หัตถการ
10. เรียกผู้ป่วยเข้าพบแพทย์ตามนัด

คุณสมบัติเฉพาะตัว

วุฒิการศึกษา มัธยมศึกษาปีที่ 6 ผ่านการอบรมหลักสูตรผู้ช่วยพยาบาล

คุณสมบัติพิเศษ

1. มีมนุษยสัมพันธ์ดี กิริยา วาจา สุภาพ
2. ยิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้น คล่องแคล่ว
3. มีความสามัคคี กลมเกลียวในหมู่เพื่อนร่วมงาน
4. ปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับของหน่วยงานและสถาบัน
5. ซื่อสัตย์ตรงต่อเวลา

2.2 การช่วยแพทย์ตรวจร่างกาย

คำนิยาม

หมายถึง การเตรียมผู้ป่วยสำหรับการตรวจจากแพทย์

วัตถุประสงค์

เพื่อเตรียมความพร้อมของผู้ป่วยในการตรวจสุขภาพ

นโยบาย

พนักงานผู้ช่วยพยาบาลผ่านการฝึกอบรม และการปฏิบัติงานมาอย่างดี

วิธีปฏิบัติ

1. อธิบายให้ผู้ป่วยทราบ
2. จัดทำผู้ป่วยให้อยู่ในท่านอนหงาย
3. คลุมผ้าผู้ป่วย
4. ปลดตะขอกางเกงหรือกระโปรง
5. อยู่เป็นเพื่อนผู้ป่วยขณะที่แพทย์ตรวจ
6. เมื่อแพทย์ตรวจเสร็จเชิญผู้ป่วยลงจากเตียง
7. ดูแลให้ผู้ป่วยแต่งตัวให้เรียบร้อย และเชิญนั่งในห้องตรวจ
8. พับผ้าคลุม และจัดเตียงให้เรียบร้อย
9. รับคำสั่งแพทย์ตามแผนการรักษา
10. เชิญผู้ป่วยไปชำระเงินที่การเงิน และรับยาที่ห้องจ่ายยา

2.3 การรับคำสั่งแพทย์

คำนิยาม

หมายถึง คำสั่งแพทย์ที่เขียนเป็นลายลักษณ์อักษร คำสั่งทางโทรศัพท์หรือ

คำสั่งทางวาจา

วัตถุประสงค์

เพื่อรับคำสั่งให้ถูกต้องตามแผนการรักษาของแพทย์

นโยบาย

พนักงานผู้ช่วยพยาบาล ผ่านการฝึกอบรมและปฏิบัติงานมาเป็นอย่างดี

การรับคำสั่งแพทย์มี 2 ชนิด

1. คำสั่งแพทย์ใน OPD Record
2. คำสั่งแพทย์ในใบ Admit

วิธีปฏิบัติ

1. คำสั่งแพทย์ใบไป OPD Record

1.1 แพทย์เขียนคำสั่งจ่ายยา การตรวจวิเคราะห์โรค ลงในใบสั่งยา

1.2 เจ้าหน้าที่พยาบาลรับคำสั่ง ตรวจเลือด X – ray, EKG

โดยการเขียน Slip ต่าง ๆ

1.3 เขียน Code การตรวจเลือด และเขียนข้อมูลการ X – ray, EKG

ลงในใบสั่งยา

1.4 เชิญผู้ป่วยไปแผนกจ่ายเงิน และรอรับยาที่ห้องจ่ายยา

วิธีปฏิบัติ

2. คำสั่งแพทย์ใบไป Admit

2.1 เมื่อมีผู้ป่วย Admit แพทย์จะเขียนลงในใบ Admit ซึ่งประกอบด้วย

Pink Sheet และ Minor Sheet

2.2 เจ้าหน้าที่พยาบาล รับคำสั่งแพทย์เฉพาะที่สามารถทำได้ เช่น ผู้ป่วย ต้องทำ X – ray ปอด หรือเจาะเลือดก่อนขึ้น Ward

2.3 ใช้ปากกาแดงขีด ✓ หน้าข้อความคำสั่งแพทย์ และเขียน OPD ลงเวลา และลงชื่อ-นามสกุล ผู้รับคำสั่งให้ชัดเจน

2.4 ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ Service ให้พาผู้ป่วย去做 Test ตาม คำสั่งแพทย์

2.4 การทำนัดผู้ป่วยพบแพทย์

วัตถุประสงค์

1. เพื่อแพทย์สามารถติดตามการรักษาอย่างต่อเนื่อง
2. ผู้ป่วยได้รับการรักษาตามแผนการรักษาของแพทย์

นโยบาย

พนักงานผู้ช่วยพยาบาลรับทราบและปฏิบัติตามระเบียบการนัดพบแพทย์ได้อย่างถูกต้อง

วิธีปฏิบัติ

1. แพทย์เขียนเวลานัดผู้ป่วยในคราวต่อไป ลงในเวชระเบียนผู้ป่วย

2. ตรวจสอบตารางแพทย์ที่ออกตรวจคลินิคตามวัน – เวลาที่กำหนด

3. เจ้าหน้าที่เขียนใบนัด ลงวัน.....วันที่.....เวลา.....

ให้ถูกต้องด้วยลายมือที่อ่านง่ายชัดเจนและครบถ้วน

4. เจ้าหน้าที่ลงรายละเอียดการนัดผู้ป่วยในสมุดนัดให้เรียบร้อย

5. กรณีที่ต้องมีการกลับมาเจาะเลือดให้เขียนลงในใบนัด พร้อมเขียน slip การตรวจวิเคราะห์แนบไปกับใบส่งยาต้าน Copy ให้เรียบร้อย

- ถ้ามีการ X – ray ให้เขียน Slip X – ray พร้อมเชิญผู้ป่วยไปทำนัดที่แผนก X – ray เพื่อทาง X – ray จะออกใบนัดการมา X – ray ในคราวต่อไปให้กับผู้ป่วย

6. มอบใบนัดให้กับผู้ป่วย พร้อมเชิญไปแผนกการเงิน และรอรับยาที่ห้องจ่ายยา

บทที่ 3

วิธีการดำเนินศึกษาค้นคว้า

แหล่งข้อมูลและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นพนักงานผู้ช่วยพยาบาลแผนกบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลมิชชั่น กรุงเทพมหานคร ปี พ.ศ.2545 ที่มีการปฏิบัติหน้าที่ไม่เหมาะสม จำนวน 30 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นพนักงานผู้ช่วยพยาบาลที่ปฏิบัติหน้าที่แผนกบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลมิชชั่น กรุงเทพมหานครปี พ.ศ. 2545 ที่มีการปฏิบัติหน้าที่ไม่เหมาะสม จำนวน 30 คน แล้วสุ่มอย่างง่ายเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มละ 15 คน แล้วสุ่มอย่างง่ายอีกครั้งหนึ่งเป็นกลุ่มทดลอง ซึ่งเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม จำนวน 15 คน และกลุ่มควบคุมที่ไม่เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม จำนวน 15 คน โดยมีขั้นตอนดังนี้

2.1 ผู้วิจัยและผู้ช่วยผู้วิจัยสังเกตการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ช่วยพยาบาลจำนวน 30คนขณะช่วยแพทย์ตรวจผู้ป่วย ที่แผนกบริการผู้ป่วยนอก โดยการสังเกตตามแบบบันทึกการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ช่วยพบว่าพนักงานผู้ช่วยพยาบาลมีการปฏิบัติหน้าที่ไม่เหมาะสม จำนวน 30 คน

2.2 ผู้วิจัยขอความร่วมมือจากพนักงานผู้ช่วยพยาบาล จำนวน 30 คน ปรากฏว่าได้รับความร่วมมือทั้งหมดจึงสุ่มอย่างง่ายเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มละ 15 คนแล้วสุ่มอย่างง่ายอีกครั้งหนึ่งเป็นกลุ่มทดลองที่เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มและกลุ่มควบคุมที่ไม่เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม

เครื่องมือที่ใช้ในการทดลอง

1. โปรแกรมการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม
2. แบบบันทึกการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ช่วยพยาบาลขณะช่วยแพทย์ตรวจ

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

1. โปรแกรมการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างโปรแกรมการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มดังนี้

- 1.1 ผู้วิจัยศึกษาดารุ เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม

- 1.2 ผู้วิจัยสร้างโปรแกรมการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มจากข้อที่ได้ในข้อที่ 1.1 ให้สอดคล้อง

คล้องกับความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า และนิยามศัพท์เฉพาะ

1.3 ผู้วิจัยนำโปรแกรมการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน ได้แก่ รองศาสตราจารย์ ดร.อารี พันธุ์มี อาจารย์วิไลลักษณ์ พงษ์โสภา และ อาจารย์ ดร.พาสณา จุลรัตน์ ตรวจสอบความเที่ยงตรงโดยตรวจสอบ ความเหมาะสมของ วัตถุประสงค์ เนื้อหา และวิธีการดำเนินการ กับนิยามศัพท์เฉพาะ

1.4 นำโปรแกรมกิจกรรมกลุ่มที่สร้างขึ้นมาปรับปรุงตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ แล้วทดลองใช้กับกลุ่มพนักงานผู้ช่วยพยาบาลแผนกห้องฉุกเฉินโรงพยาบาลมิชชั่นที่มีใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 15 คน เพื่อหาข้อบกพร่องในเนื้อหาของกิจกรรม วิธีการดำเนินการ อุปกรณ์และเวลาที่ใช้ในทดลอง

1.5 นำโปรแกรมที่ทดลองใช้แล้วมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อใช้ในการวิจัยต่อไป
โปรแกรมกิจกรรมกลุ่มที่ใช้กับกลุ่มทดลองตามวัน เวลาที่กำหนดไว้ คือ สัปดาห์ละ 4 ครั้ง ๆ ละ 50 นาที ติดต่อกัน 3 สัปดาห์ รวม 12 ครั้ง ของวันจันทร์ถึงวันพฤหัสบดี เวลา 16.10 – 17.00 น. (ดังรายละเอียดในภาคผนวก)

2.แบบบันทึกการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ช่วยพยาบาลมีลำดับขั้นตอนการสร้าง และหาคุณภาพเครื่องมือ ดังนี้

2.1 ผู้วิจัยศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ช่วยพยาบาล

2.2 ผู้วิจัยสร้างแบบบันทึกการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ช่วยพยาบาลตามแนวคิดที่ได้จากข้อ 2.1

3. ผู้วิจัยนำแบบบันทึกการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ช่วยพยาบาลที่สร้างขึ้นไปหาความเที่ยงตรง โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิชุดเดิมจำนวน 3 คน พิจารณาข้อความในแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ และผู้วิจัยนำมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ

4. ผู้วิจัยนำแบบบันทึกการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ช่วยพยาบาลที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วจำนวน 17 ข้อไปทดลองใช้(Try Out)กับพนักงานผู้ช่วยพยาบาลแผนกห้องฉุกเฉินโรงพยาบาลมิชชั่นที่มีลักษณะใกล้เคียงกับตัวอย่างจำนวน 15 คน แล้วนำคำตอบที่ได้มาหาค่าความเชื่อมั่นได้ค่าความเชื่อมั่นในการสังเกตเท่ากับ 0.95 ลักษณะแบบประเมินซึ่งประกอบด้วยรายการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ช่วยพยาบาลโดยมีช่วงบันทึกการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ช่วยพยาบาลในพฤติกรรมต่าง ๆ และเป็นแบบวัดมาตราส่วนประเมินค่า(Rating Scale) มีระดับตั้งแต่ 1 ถึง 3 ประกอบด้วยพฤติกรรมที่การปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ช่วยพยาบาล โดยที่มีช่องให้ผู้สังเกตประเมินพฤติกรรมเหล่านั้นของกลุ่มตัวอย่างปฏิบัติหน้าที่ได้เหมาะสมดี เหมาะสมพอใช้ เหมาะสมที่ต้องปรับปรุง

แบบการบันทึกปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ช่วยพยาบาลขณะช่วยแพทย์ตรวจ
(สำหรับผู้วิจัย/ผู้ช่วยวิจัย)

ชื่อพนักงานผู้ช่วยพยาบาล.....

ชื่อผู้บันทึก.....

วัน/เดือน/ปี/ที่บันทึก.....เวลา.....

คำชี้แจง ให้ผู้สังเกตทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องหลังรายการปฏิบัติหน้าที่โดยพิจารณาตามเกณฑ์ ดังนี้

- 3 หมายถึง การแสดงออกของพนักงานผู้ช่วยพยาบาลในการปฏิบัติงานของผู้ช่วยพยาบาลได้ถูกต้องเหมาะสมดี
- 2 หมายถึง การแสดงออกของพนักงานผู้ช่วยพยาบาลในการปฏิบัติงานของผู้ช่วยพยาบาลถูกต้องเหมาะสมพอใช้
- 1 หมายถึง การแสดงออกของพนักงานผู้ช่วยพยาบาลในการปฏิบัติงานของผู้ช่วยพยาบาลไม่ถูกต้องไม่เหมาะสมต้องปรับปรุง

สถานการณ์ พนักงานผู้ช่วยพยาบาลกำลังปฏิบัติงานขณะช่วยแพทย์ตรวจผู้ป่วยที่แผนก
บริการผู้ป่วยนอก

ข้อ	การปฏิบัติหน้าที่	คะแนนความถูกต้อง		
		1	2	3
1. เตรียมห้องตรวจ				
1.1	ความสะอาดของห้องตรวจ			
1.2	ความเป็นระเบียบของห้องตรวจ			
1.3	ความพร้อมในการตรวจของแพทย์			
1.4	การทำใบนัดที่สมบูรณ์			
1.5	การเตรียมผู้ป่วยก่อนพบแพทย์			
2. การสื่อสารทางวาจาขณะช่วยแพทย์ตรวจ				
2.1	การเรียกชื่อผู้ป่วย			
2.2	การทักทายผู้ป่วยก่อนที่ผู้ป่วยจะทักทาย			
2.3	การใช้คำพูดนุ่มนวล			

ข้อ	การปฏิบัติหน้าที่	คะแนนความถูกต้อง		
		1	2	3
2.4	การพูดมีหางเสียง ค่ะ ทุกครั้ง			
2.5	การกล่าวคำขอโทษ ขอบคุณ ขอตัว			
2.6	การอธิบายว่าเกิดอะไรขึ้น			
2.7	การใช้โทรศัพท์			
2.8	การใช้สรรพนามเรียกผู้ป่วยว่าคุณ			
3.	ภาษาท่าทาง			
3.1	การยกมือไหว้แพทย์			
3.2	การยกมือไหว้ผู้ป่วย			
3.3	การยิ้มแย้ม			
3.4	การใช้มือประกอบท่าทาง			
	รวม			

เมื่อผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัยประเมินการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ช่วยพยาบาล โดยการสังเกตการปฏิบัติหน้าที่ขณะช่วยแพทย์ตรวจแล้วบันทึกลงในแบบบันทึกการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ช่วยพยาบาล จากนั้นผู้วิจัยนำมาให้คะแนนตามเกณฑ์การให้คะแนนและรวมคะแนนไว้เป็นคะแนนก่อนการทดลอง(Pretest)

ขั้นตอนในการประเมินการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ช่วยพยาบาล

1. ผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัยศึกษาทำความเข้าใจจุดมุ่งหมายของการวิจัย นิยามศัพท์เฉพาะและมีการบันทึกการสังเกตการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ช่วยพยาบาลให้เข้าใจตรงกันเพื่อสามารถประเมินได้อย่างถูกต้อง

2. ผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัยการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ช่วยพยาบาลบันทึกการปฏิบัติหน้าที่พนักงานผู้ช่วยพยาบาลของจากสถานการณ์จริงในแผนกบริการผู้ป่วยนอกโดยการสังเกตและบันทึกการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ช่วยพยาบาลไว้ก่อนและหลังการทดลองหลังจากนั้นนำคะแนนก่อนและหลังการทดลองที่ได้มาวิเคราะห์ทางสถิติต่อไปประเมินได้อย่างถูกต้อง

ดัชนีความเชื่อมั่นของการสังเกต

ดัชนีความเชื่อมั่นของการสังเกต สัมประสิทธิ์ความสอดคล้องระหว่างผู้สังเกต 2 คน ซึ่งมีค่าตั้งแต่ 0.80 ขึ้นไป ต้องตรงกันอย่างน้อย 4 ใน 5 ครั้ง จึงจะถือว่าการสังเกตนั้นเชื่อถือได้ (ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์.2536:33)สูตรในการคำนวณมีดังนี้

๒๑๔๙๒๓ ๐๓

ความถี่รวมต่ำ

$$\text{สัมประสิทธิ์ความสอดคล้อง} = \frac{\text{ความถี่รวมต่ำ}}{\text{ความถี่รวมสูง}}$$

ความถี่รวมต่ำ หมายถึง จำนวนความถี่ของพฤติกรรมที่สังเกตได้น้อยกว่า

ความถี่รวมสูง หมายถึง จำนวนความถี่ของพฤติกรรมที่สังเกตได้มากกว่า

ในการทดลองครั้งนี้ผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัยจะสังเกตและบันทึกการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ช่วยพยาบาลเพื่อหาความเชื่อมั่นของการสังเกต 2 ระยะคือระยะก่อนและหลังการทดลอง จะต้องได้ความเชื่อมั่นของการสังเกตตั้งแต่ 0.80 ขึ้นไป

การดำเนินการทดลอง

➔ แบบแผนการทดลอง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงทดลอง โดยใช้การวิจัยแบบ ABA (ABA Design) (ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์. 2536:155-156)แบ่งการทดลองออกเป็น 3 ระยะดังนี้

ระยะที่ 1 (A1) ระยะเส้นฐาน ใช้เวลา 2 วันผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัยสังเกตและบันทึกการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ช่วยพยาบาลของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมในสภาพการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ช่วยพยาบาลตามปกติ ในระยะเส้นฐานนี้ยังไม่ได้มีการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม

ระยะที่ 2 (B) ระยะทดลองใช้เวลา 3 สัปดาห์ ระยะนี้จะไม่มีการสังเกตปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ช่วยพยาบาลทั้งกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม ในระยะนี้กลุ่มทดลองจะได้รับการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม

ระยะที่ 3 (A2) ระยะหลังการทดลอง ใช้เวลา 2 วันเพื่อติดตามผลของการทดลองที่มีต่อปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ช่วยพยาบาลผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัยสังเกตและบันทึกการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ช่วยพยาบาลในสภาพการปฏิบัติหน้าที่ตามปกติ

วิธีดำเนินการทดลอง

ผู้วิจัยดำเนินการทดลองด้วยตนเองตามแบบแผนการทดลองการวิจัยโดยดำเนินการ 3 ระยะดังนี้

1. ระยะเส้นฐานการปฏิบัติหน้าที่ ผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัยสังเกตและประเมินการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ช่วยพยาบาลตามแบบบันทึกการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ช่วยพยาบาลเมื่อวันที่ 20 มกราคม 2545 ถึง วันที่ 25 มกราคม 2545 ช่วงเวลา 9.00น.ถึง 11.00น.และช่วงเวลา 15.00น.ถึง 16.00น. สลับกับระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมโดยการสังเกตแบบสุ่มเหตุการณ์ เมื่อหมดเวลาแต่ละครั้งแล้วผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัยนำผลการบันทึกการปฏิบัติหน้าที่มาหาสัมประสิทธิ์ความสอดคล้อง ซึ่งได้ค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องเท่ากับ 0.95 และ 0.94 ตามลำดับ

แล้วผู้วิจัยนำคะแนนที่ได้จากการสังเกตการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ช่วยพยาบาลไว้เป็นคะแนนก่อนทดลอง(Pretest)

2. ระยะทดลอง(B) ผู้วิจัยดำเนินการทดลองกับแก่งกลุ่มทดลอง โดยใช้การเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มตามโปรแกรมที่สร้างขึ้นตั้งแต่ วันที่ 30 มกราคม ถึง วันที่ 19 กุมภาพันธ์ 2545เป็นเวลา 3 สัปดาห์ ๆ ละ 4 ครั้ง ๆ ละ 50 นาที ทุกวันจันทร์ ถึงวันพฤหัสบดี เวลา 16.10 – 17.00 น. สถานที่ทดลองคือห้องประชุมทวิ วงศ์จันทร์เพ็ญ โรงพยาบาลมิชชั่น กรุงเทพมหานครโดยไม่มีการบันทึกการสังเกตการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ช่วยพยาบาล

3. ระยะหลังการทดลอง (A2) เพื่อติดตามผลการทดลองที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ช่วยพยาบาล ในระยะนี้ไม่มีการใช้โปรแกรมการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มแต่ผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัยสังเกตการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ช่วยพยาบาลและบันทึกการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ช่วยพยาบาลโดยสลับเวลาการสังเกตวันที่20 กุมภาพันธ์ 2545 ถึง 25 กุมภาพันธ์ 2545 โดยการสังเกตและบันทึกการปฏิบัติงานพนักงานผู้ช่วยพยาบาล ให้ในช่วงเวลา9.00น. - 11.00น.และเวลา15.00น.-16.00น. ในกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม โดยการสังเกตแบบสุ่มเหตุการณ์ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องเท่ากับ0.90และ0.92ตามลำดับ และผู้วิจัยรวบรวมคะแนนที่ได้จากการบันทึกการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ช่วยพยาบาลไว้เป็นคะแนนหลังทดลอง(Posttest) หลังจากนั้นผู้วิจัยนำคะแนนที่ได้จากการสังเกตในข้อ 1 และข้อ 3 วิเคราะห์ข้อมูล เพื่อทดสอบสมมติฐานต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. เปรียบเทียบการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ช่วยพยาบาลแผนกบริการผู้ป่วยนอก ก่อนและหลังเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม
2. เปรียบเทียบการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ช่วยพยาบาลแผนกบริการผู้ป่วยนอก ก่อนและหลังไม่เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม
- 3 เปรียบเทียบผลต่างของการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ช่วยพยาบาลแผนกบริการผู้ป่วยนอกที่เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มกับพนักงานผู้ช่วยพยาบาลที่ไม่เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐานได้แก่
 - 1.1 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)
 - 1.2 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
2. สถิติสำหรับการวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือได้แก่ ดัชนีความเชื่อมั่นของการสังเกต

$$\text{สัมประสิทธิ์ความสอดคล้อง} = \frac{\text{ความถี่รวมต่ำ}}{\text{ความถี่รวมสูง}}$$

3. สถิติสำหรับการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่

3.1เปรียบเทียบการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ช่วยพยาบาลก่อนและหลังการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มโดยใช้ t – test แบบไม่เป็นอิสระต่อกัน (Dependent Sample)

3.2 เปรียบเทียบการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ช่วยพยาบาลก่อนและหลังที่ไม่เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มโดยใช้ t – test แบบไม่เป็นอิสระต่อกัน (Dependent Sample)

3.3 เปรียบเทียบผลต่างของการปฏิบัติหน้าที่ระหว่างพนักงานผู้ช่วยพยาบาลที่เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม และที่ไม่เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม โดยใช้ t – test แบบเป็นอิสระต่อกัน (Independent Sample)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาครั้งนี้ว่า

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ใช้แทนความหมายในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

N	แทน	จำนวนพนักงานผู้ช่วยพยาบาลในกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}_{diff}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยของผลต่างก่อนและหลังการทดลอง
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน
S.D. _{diff}	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนผลต่างก่อนและหลังการทดลอง
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา t – distribution
df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
$\sum D$	แทน	ผลรวมของคะแนนผลต่างก่อนและหลังการทดลอง
$\sum D^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนผลต่างยกกำลังสองก่อนและหลังการทดลอง

✓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลไปตามลำดับ ดังนี้

① เปรียบเทียบการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ช่วยพยาบาลก่อนและหลังเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม

② เปรียบเทียบการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ช่วยพยาบาลก่อนและหลังที่ไม่ได้เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม

③ เปรียบเทียบผลต่างต่างของการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ช่วยพยาบาลที่เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มกับพนักงานผู้ช่วยพยาบาลที่ไม่เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม

ดังแสดงในตาราง 1, 2 และ 3 ตามลำดับ

1. เปรียบเทียบการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ช่วยพยาบาลก่อนและหลังเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มดังแสดงในตาราง 1.

ตาราง 1 แสดงการเปรียบเทียบการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ช่วยพยาบาลกลุ่มทดลองก่อนและหลังเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม

กลุ่มทดลอง	N	ΣD	ΣD^2	t
ก่อนทดลอง	15	249	4545	11.857**
หลังทดลอง	15			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 1 ปรากฏว่าพนักงานผู้ช่วยพยาบาลมีการปฏิบัติหน้าที่ดีขึ้นหลังจากเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นั่นคือ พนักงานผู้ช่วยมีการปฏิบัติหน้าที่หลังเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มดีขึ้น ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1 ที่ตั้งไว้

2. เปรียบเทียบการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ช่วยพยาบาลก่อนและหลังที่ไม่ได้เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม ปรากฏผลดังแสดงในตาราง 2

ตาราง 2 แสดงการเปรียบเทียบการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ช่วยพยาบาลก่อน และหลังที่ไม่ได้เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม

กลุ่มควบคุม	N	ΣD	ΣD^2	t
ก่อนทดลอง	15	36	152	4.948**
หลังทดลอง	15			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 2 ปรากฏว่าพนักงานผู้ช่วยพยาบาลมีการปฏิบัติหน้าที่ดีขึ้นหลังจากที่ไม่เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นั่นคือพนักงานผู้ช่วยพยาบาลมีการปฏิบัติหน้าที่ดีขึ้นหลังจากไม่เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 2 ที่ตั้งไว้

3. เปรียบเทียบผลต่างของการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ช่วยพยาบาลที่เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มกับพนักงานผู้ช่วยพยาบาลที่ไม่ได้เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มปรากฏผลดังแสดงในตาราง 3 ตาราง 3 แสดงการเปรียบเทียบผลต่างของการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ช่วยพยาบาลที่เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มกับพนักงานผู้ช่วยพยาบาลที่ไม่ได้เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม

กลุ่มตัวอย่าง	N	$\bar{X}_{diff}$	S.D. _{diff}	t
กลุ่มทดลอง	15	41.53	6.85	7.751**
กลุ่มควบคุม	15	25.93	3.71	

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 3 ปรากฏว่าพนักงานผู้ช่วยพยาบาลที่เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มมีการปฏิบัติหน้าที่ที่ดีขึ้นมากกว่ากลุ่มที่ไม่เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นั่นคือพนักงานผู้ช่วยพยาบาลที่เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มมีการปฏิบัติหน้าที่ดีขึ้นมากกว่าพนักงานผู้ช่วยที่ไม่เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 3 ที่ตั้งไว้

บทที่ 5

บทย่อ สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

บทย่อ

ความมุ่งหมายของการศึกษาของการศึกษาค้นคว้า

เพื่อศึกษาผลของการใช้กิจกรรมกลุ่มที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ช่วยพยาบาลแผนกบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลมิชชั่น กรุงเทพมหานคร โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. เพื่อเปรียบเทียบการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ช่วยพยาบาลแผนกบริการผู้ป่วยนอกก่อนและหลังการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม
2. เพื่อเปรียบเทียบการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ช่วยพยาบาลแผนกบริการผู้ป่วยนอกก่อนและหลังการที่ไม่เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม
3. เพื่อเปรียบเทียบการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ช่วยพยาบาลแผนกบริการผู้ป่วยนอกที่เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มกับพนักงานผู้ช่วยพยาบาลแผนกบริการผู้ป่วยนอกที่ไม่เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม

สมมุติฐานของการศึกษาค้นคว้า

1. การปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ช่วยพยาบาลแผนกบริการผู้ป่วยนอกมีดีขึ้นหลังจากเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม
2. การปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ช่วยพยาบาลแผนกบริการผู้ป่วยนอกมีดีขึ้นหลังจากไม่เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม
3. การปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ช่วยพยาบาลแผนกบริการผู้ป่วยนอกที่ได้เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มดีขึ้นมากกว่ากลุ่มที่ไม่เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. ประชากรเป็นพนักงานผู้ช่วยพยาบาลแผนกบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลมิชชั่น กรุงเทพมหานครปี พ.ศ.2545 ที่มีการปฏิบัติหน้าที่ไม่เหมาะสม จำนวน 30 คน
2. กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานผู้ช่วยพยาบาลแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลมิชชั่น กรุงเทพมหานคร ที่มีการปฏิบัติหน้าที่ไม่เหมาะสม จำนวน 30 คน และสุ่มอย่างง่ายเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มละ 15 คน และสุ่มอย่างง่ายอีกครั้งหนึ่งเป็นกลุ่มทดลอง ซึ่งได้เข้าร่วมกิจกรรมในกลุ่ม และกลุ่มควบคุมที่ไม่ได้เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม

3. ตัวแปรที่ศึกษา

3.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ การเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ การปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ช่วยพยาบาล

เครื่องมือที่ใช้ในการทดลอง

1. โปรแกรมการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม
2. แบบบันทึกการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ช่วยพยาบาลขณะช่วยแพทย์ตรวจ

วิธีดำเนินการทดลอง

วิธีดำเนินการทดลอง

ผู้วิจัยดำเนินการทดลองด้วยตนเองตามแบบแผนการทดลองการวิจัยโดยดำเนินการ 3 ระยะดังนี้

1. ระยะเส้นฐานการปฏิบัติหน้าที่ ผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัยสังเกตและประเมินการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ช่วยพยาบาลตามแบบบันทึกการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ช่วยพยาบาล เมื่อวันที่ 20 มกราคม 2545 ถึง วันที่ 25 มกราคม 2545 ช่วงเวลา 9.00น.ถึง 11.00น.และช่วงเวลา 15.00น.ถึง 16.00น. สลับกับระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมโดยการสังเกตแบบสุ่มเหตุการณ์ เมื่อหมดเวลาแต่ละครั้งแล้วผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัยนำผลการบันทึกการปฏิบัติหน้าที่มาหาสัมประสิทธิ์ความสอดคล้อง ซึ่งได้ค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องเท่ากับ 0.95 และ 0.94 ตามลำดับ แล้วผู้วิจัยนำคะแนนที่ได้จากการสังเกตการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ช่วยพยาบาลไว้เป็นคะแนนก่อนทดลอง(Pretest)

2. ระยะทดลอง(B) ผู้วิจัยดำเนินการทดลองกับแก่งกลุ่มทดลอง โดยใช้การเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มตามโปรแกรมที่สร้างขึ้นตั้งแต่ วันที่ 30 มกราคม ถึง วันที่ 19 กุมภาพันธ์ 2545 เป็นเวลา 3 สัปดาห์ ๆ ละ 4 ครั้ง ๆ ละ 50 นาที ทุกวันจันทร์ ถึงวันศุกร์ เวลา 16.10 – 17.00 น. สถานที่ทดลองคือห้องประชุมทวิ วงศ์จันทร์เพ็ญ โรงพยาบาลมิชชั่น กรุงเทพมหานครโดยไม่มีการบันทึกการสังเกตการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ช่วยพยาบาล

3. ระยะหลังการทดลอง (A2) เพื่อติดตามผลการทดลองที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ช่วยพยาบาล ในระยะนี้ไม่มีการใช้โปรแกรมการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มแต่ผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัยสังเกตการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ช่วยพยาบาลและบันทึกการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ช่วยพยาบาลโดยสลับเวลาการสังเกตวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2545 ถึง 25 กุมภาพันธ์ 2545 โดยการสังเกตและบันทึกการปฏิบัติงานพนักงานผู้ช่วยพยาบาล ให้ในช่วงเวลา 9.00น. - 11.00น. และเวลา 15.00น.-16.00น. ในกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม โดยการสังเกตแบบสุ่มเหตุการณ์ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องเท่ากับ 0.90 และ 0.92 ตามลำดับ และผู้วิจัยรวบรวม

คะแนนที่ได้จากการบันทึกการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ช่วยพยาบาลไว้เป็นคะแนนหลังทดลอง(Posttest) หลังจากนั้นผู้วิจัยนำคะแนนที่ได้จากการสังเกตในข้อ 1 และข้อ 3 วิเคราะห์ข้อมูล เพื่อทดสอบสมมติฐานต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. เปรียบเทียบการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ช่วยพยาบาลแผนกบริการผู้ป่วยนอก ก่อนและหลังเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม
2. เปรียบเทียบการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ช่วยพยาบาลแผนกบริการผู้ป่วยนอก ก่อนและหลังไม่ได้เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม
3. เปรียบเทียบความแตกต่างของการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ช่วยพยาบาลแผนกบริการผู้ป่วยนอกที่เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มกับพนักงานที่ไม่ได้เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ดังนี้

1. การปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ช่วยพยาบาลแผนกบริการผู้ป่วยนอกมีดีขึ้นหลังได้เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
2. การปฏิบัติหน้าที่ดีของพนักงานผู้ช่วยพยาบาลแผนกบริการผู้ป่วยนอกมีขึ้นหลังไม่เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
3. การปฏิบัติหน้าที่พนักงานผู้ช่วยพยาบาลแผนกบริการผู้ป่วยนอกที่เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มดีขึ้นมากกว่าพนักงานผู้ช่วยที่ไม่เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

อภิปรายผล

จากการศึกษาผลของกิจกรรมกลุ่มที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานผู้ช่วยพยาบาลขณะช่วยแพทย์ที่แผนกบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมิชชั่น กรุงเทพมหานคร ปรากฏผลดังนี้

1. พนักงานผู้ช่วยพยาบาลมีการปฏิบัติงานขณะช่วยแพทย์ที่แผนกบริการผู้ป่วยนอกดีขึ้นหลังจากเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1 ที่ตั้งไว้ แสดงให้เห็นว่ากิจกรรมกลุ่มสามารถพัฒนาการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ช่วยพยาบาลขณะช่วยแพทย์ที่แผนกบริการผู้ป่วยนอกได้ ทั้งนี้เพราะกิจกรรมกลุ่มทำให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมรู้สึกสนุกสนาน และเพลิดเพลินกับกิจกรรมพร้อมได้รับการรับรู้ความรู้สึกของผู้อื่น ความมีคุณค่าในตัวเองและผู้อื่น และตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาตนเองและการแก้ไขปัญหาอันส่งผลของการปฏิบัติหน้าที่ที่เหมาะสมดังที่คมเพชร ฉัตรศุภกุล(2522:96-97)กล่าวว่า

จุดมุ่งหมายของการใช้กิจกรรมกลุ่มเพื่อพัฒนาบุคคล เพราะว่ากิจกรรมกลุ่มเปิดโอกาสให้ผู้เรียนที่เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มได้เล่น เกม แสดง บทบาท สมมติ อภิปรายกลุ่มตลอดจนศึกษากรณีตัวอย่าง ทำให้ผู้เรียนมีปฏิสัมพันธ์กันในกลุ่มมากขึ้น มีส่วนรวมในการแก้ปัญหา มีการอภิปรายและสรุปร่วมกันและสอดคล้องกับพรรณพิศ วาณิชการ(2528:87)กล่าวว่ากิจกรรมกลุ่มสามารถสนองความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ ซึ่งให้ความอบอุ่น ปลอดภัยและความรู้สึกที่เป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ความต้องการเหล่านี้เมื่อได้รับการตอบสนองจะส่งเสริมให้บุคคลในกลุ่มสามารถรู้จักตนเองและยอมรับตนเอง อันเป็นแรงผลักดันให้เกิดการพัฒนาตนเองในด้านต่างต่อไปและสอดคล้องกับประนอม เดชชัย (2531:101-102) ที่กล่าวว่ากิจกรรมกลุ่มจะช่วยฝึกประสบการณ์ต่างๆของผู้เรียนให้พัฒนาขึ้นทำให้ผู้เรียนเข้าใจตนเองและบุคคลอื่นในกลุ่มดียิ่งขึ้น

ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของลัดดาวรรณ ณ ระนอง (2525:52) ที่ศึกษาการใช้กิจกรรมกลุ่มเพื่อพัฒนาความมีวินัยในตนเองของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่5 โรงเรียนทุ่งมหาเมฆกรุงเทพมหานคร พบว่านักเรียนที่ได้รับการฝึกกิจกรรมกลุ่มมีพัฒนาการด้านความมีวินัยในตนเองสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชูวิทย์ รัตนพลแสนย์(2541:83)ที่ศึกษาการใช้กิจกรรมกลุ่มที่มีต่อการอัฒโนทัศน์ของพลทหารที่ติดยาเสพติด โรงพยาบาลทหารเรือกรุงเทพพบว่าที่พลทหารที่ติดยาเสพติด ได้รับการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มมีอัฒโนทัศน์สูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01

จากการวิจัยครั้งนี้แสดงให้เห็นว่ากิจกรรมกลุ่มสามารถพัฒนาการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานช่วยพยาบาลดีขึ้นกว่าเดิม ทั้งเพราะการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มเป็นกระบวนการที่ช่วยให้พนักงานช่วยพยาบาลเกิดการพัฒนาการปฏิบัติหน้าที่ขณะช่วยแพทย์ และสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ร่วมคิดกันแก้ปัญหาและรู้จักการรับฟังเหตุผลของเพื่อนและยอมรับเหตุผลคนอื่นและเกิดความสนุกสนาน รวมถึงการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการทำกิจกรรมของพนักงานช่วยพยาบาลและเป็นเทคนิคที่ใช้การพัฒนาการปฏิบัติหน้าที่ที่เหมาะสม

2. พนักงานช่วยพยาบาลมีการปฏิบัติหน้าที่ขณะช่วยแพทย์ที่แผนกบริการผู้ป่วยนอกดีขึ้นหลังจากที่ไม่เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 2 ที่ตั้งไว้ พนักงานช่วยพยาบาลกลุ่มที่ไม่เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มแต่มีการปฏิบัติหน้าที่ที่ดีขึ้นอันเนื่องมาจากการได้การชมเชยของผู้มารับบริการ จากประสบการณ์ของการทำงานในแต่ละวัน การเรียนรู้ด้วยตนเองและเพื่อนร่วมงาน การติชมการลงโทษจากหัวหน้าแผนก และสื่อต่างๆเช่นสื่อทางโทรทัศน์ สื่อทางวิทยุ สื่อทางหนังสือพิมพ์ รวมถึงการเข้าร่วมการฝึกอบรมของโรงพยาบาล และจากภายนอกโรงพยาบาล

3. พนักงานช่วยพยาบาลที่เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มมีผลของการปฏิบัติหน้าที่ขณะช่วยแพทย์ที่แผนกบริการผู้ป่วยนอกดีกว่าพนักงานช่วยพยาบาลที่ไม่ได้เข้าร่วมกิจ

กรรมกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 3 ที่ตั้งไว้ แสดงให้เห็นว่ากิจกรรมกลุ่มสามารถพัฒนาการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ช่วยพยาบาลได้ดีกว่ากลุ่มควบคุมคือพนักงานผู้ช่วยพยาบาลที่ไม่เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม ทั้งนี้เพราะการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มนั้นผู้วิจัยใช้เทคนิค เกม สถานการณ์จำลอง สถานการณ์จำลอง กรณีตัวอย่างและการอภิปรายกลุ่ม เป็นต้น โดยดำเนินการร่วมกัน 4 ขั้นตอน คือ ขั้นมีส่วนร่วม ขั้นวิเคราะห์ ขั้นประยุกต์หลักการ และขั้นประเมินผล ซึ่งเทคนิค 4 ขั้นตอน ช่วยให้พนักงานผู้ช่วยพยาบาลเป็นผู้ลงมือปฏิบัติและคิดแสวงหาสิ่งที่ต้องการที่จะเรียนรู้ด้วยตนเอง และทำให้พนักงานผู้ช่วยพยาบาลได้วิเคราะห์และสรุปสิ่งที่เรียนรู้ได้ด้วยตนเอง ซึ่งช่วยส่งเสริมทำให้พนักงานผู้ช่วยพยาบาลได้พัฒนาการปฏิบัติหน้าที่ดีขึ้นในการศึกษารั้งนี้ พบว่าพนักงานผู้ช่วยพยาบาลที่ไม่เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มมีพัฒนาการปฏิบัติหน้าที่ดีขึ้นแต่น้อยกว่าพนักงานผู้ช่วยพยาบาลที่ได้เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม

ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ของ จริยา วิไลวรรณ (2532:94) ที่ศึกษาเรื่องผลของกิจกรรมกลุ่มที่มีต่อเจตคติต่อการเรียนวิชาพลศึกษาของนักเรียนชั้นปีที่ 1 วิทยาลัยพลศึกษาจังหวัดลำปาง พบว่า นักศึกษากลุ่มทดลองที่ได้เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มมีเจตคติที่ดีต่อการเรียนวิชาพลศึกษาสูงกว่านักศึกษาควบคุมที่ได้รับข้อเสนออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01

จากการสังเกตขณะพนักงานผู้ช่วยพยาบาลเข้าร่วมกิจกรรมด้วยตนเอง เห็นความพนักงานผู้ช่วยพยาบาลที่เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มมีความสนใจ กระตือรือร้นในการทำกิจกรรมที่จัดให้ ซึ่งเป็นความสนุกสนาน และมีเทคนิควิธีที่หลากหลาย เช่น เกม สถานการณ์จำลอง และการอภิปรายกลุ่ม เป็นต้นทำให้พนักงานผู้ช่วยพยาบาลรู้ตื่นตัวและได้มีโอกาสได้แสดงออกอย่างเต็มความสามารถและได้ฝึกฝนทักษะของการปฏิบัติหน้าที่ที่เหมาะสม

ด้วยเหตุนี้ทำให้พนักงานผู้ช่วยพยาบาลที่เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มมีการปฏิบัติหน้าที่ที่ดีกว่าพนักงานผู้ช่วยพยาบาลที่ไม่เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ควรนำกิจกรรมกลุ่มไปใช้ในการพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานผู้ช่วยพยาบาลโดยที่มีการปฏิบัติหน้าที่ไม่เหมาะสมโดยเสนอผู้บริหารเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาพนักงานผู้ช่วยพยาบาลบริการผู้ป่วยนอก

1.2 สำหรับผู้ที่จะนำกิจกรรมกลุ่มไปใช้เพื่อการวิจัยหรือประโยชน์ในด้านอื่นๆ ควรเรียนรู้และฝึกฝนให้เกิดความชำนาญ ก่อนนำไปใช้

2. ข้อเสนอแนะเพื่องานวิจัย

- 2.1 ควรทดลองใช้เทคนิคทางจิตวิทยาอื่นพัฒนาการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ช่วยพยาบาลเช่น การปรับพฤติกรรมโดยการวางเงื่อนไข หรือการเสริมแรง เป็นต้น
- 2.2 ควรทดลองใช้การเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มในการพัฒนาพฤติกรรมอื่นๆเช่น พฤติกรรมการบริการทางการพยาบาล การสื่อสารทางการพยาบาล เป็นต้น
- 2.3 ควรทดลองการใช้กิจกรรมกลุ่มไปพัฒนาการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานอื่นๆของโรงพยาบาล เช่น พนักงานผู้ช่วยพยาบาลแผนกบริการผู้ป่วยใน พนักงานบริการผู้ป่วยนอก เป็นต้น
- 2.4 ควรมีการส่งเสริมให้พนักงานผู้ช่วยพยาบาลแผนกบริการผู้ป่วยนอกที่ไม่ได้เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มให้มีโอกาสได้เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มเพื่อเป็นการพัฒนาการปฏิบัติหน้าที่ที่เหมาะสมให้ดียิ่งๆขึ้นไป

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- คมเพชร จัตรศกุล. (2521). *กิจกรรมกลุ่มในโรงเรียน*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- จำเนียร ช่างโชติ และคนอื่น ๆ. (2521). *ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มบุคคล*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จริยา วิไลวรรณ.(2532).ผลของกิจกรรมกลุ่มที่มีต่อเจตคติต่อการเรียนวิชาพลศึกษาของนักศึกษาชั้นปีที่1 วิทยาลัยพลศึกษา จังหวัดลำปาง. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- จารุวรรณ เอกอรัญผล. (2530). *การวิเคราะห์ปฏิริยาสัมพันธ์ของพยาบาลกับผู้ป่วยในหอผู้ป่วยจิตเวช*.วิทยานิพนธ์ ค.ม.กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์.ถ่ายเอกสาร.
- ชูชัย สมितिไกร. (2527). *คุณคือเจ้าชีวิต*. กรุงเทพฯ : สโมสรนักขาย. ถ่ายเอกสาร.
- ชูวิทย์ รัตนพลแสนย์(2541).การเปรียบเทียบผลของการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มกับการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มที่มีผลต่ออัตมโนทัศน์ของพลทหารที่ติดยาเสพติดโรงพยาบาลทหารเรือ กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ชัยยงค์ พรหมวงศ์. (2537). "แนวคิดเกี่ยวกับสื่อการสอน," ในเทคโนโลยีและสื่อการสอน หน่วยที่ 1 – 4. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชำนาญ ภู่อี่ยม. (2537). *การสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้บริการในโรงพยาบาลของรัฐ*. อุดรดิตถ์ : ฟือออฟเซ็ทอาร์ต, 2537.
- ดวงพร คำณูณวัฒน์ และวาสนา จันทรสว่าง. *สื่อการประชาสัมพันธ์*. กรุงเทพฯ : บริษัท ที.พี. พริน จำกัด, 2536.
- ทศพร มณีศรีขำ.(2539) .*กลุ่มสัมพันธ์เพื่อพัฒนา*.กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ทิตนา แคมณี.(2522).*กลุ่มสัมพันธ์ทฤษฎีแนวปฏิบัติเล่มที่1*.กรุงเทพมหานคร :บูรพาศิลป์การพิมพ์.
- ทองเรียน อมรัชกุล.(2520). *กิจกรรมกลุ่มในโรงเรียน*.พิษณุโลก.กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ประนอม เดชชัย. (2531). *นวัตกรรมการเรียนการสอนและแนวปฏิบัติสังคมศึกษา*.เชียงใหม่: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- บุญศรี ปราบณศักดิ์ และศิริพร จิรวัดน์กุล. (2536). การสื่อสารเพื่อคุณภาพการพยาบาล.
กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุหงา วชิระศักดิ์มงคล. (2526). กิจกรรมกลุ่มในโรงเรียนจังหวัดพิษณุโลก. กรุงเทพมหานคร :
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ลัดดาวรรณ ณะ ระนอง. (2525). การทดลองใช้กิจกรรมเพื่อพัฒนาความมีวินัยในตนเอง
กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- ฤทัยรัตน์ ธรเสนา .(2335). การพัฒนาอัตรากำลังคนหลายมิติของนักศึกษาพยาบาลที่มีต่อทัศน
คติต่อวิชาชีพแตกต่างกันโดยใช้กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ .กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ.
- วิเชียร ทวีลาภ. (2534). นิเทศการพยาบาล. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์
รุ่งเรืองธรรม. อัดสำเนา.
- วิลเลียม วิมุกตายน. (2538, มกราคม – เมษายน). “การสื่อสารทางวาทะกับวิชาชีพพยาบาล,”
วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี.10(2) : 39 – 41.
- วนิดา เตียวพานิช. (2537). ผลของการฝึกทักษะทางสังคมที่มีต่อการสื่อสารกับผู้ป่วยของ
นักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 2 วิทยาลัยสภากาชาดไทย. ปรินูญานินพนธ์ กศ.ม.
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร .
- วรวรรณ กวินทรานันท์. (2538). การฝึกการสื่อสารกับผู้ป่วยตามรูปแบบของจอยซ์ และ
เชาเวอร์ส ของนักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 2 วิทยาลัยพยาบาล จังหวัดสงขลา.
ปรินูญานินพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
ถ่ายเอกสาร.
- ศุภาวดี บุญญวงษ์. (2527). กิจกรรมกลุ่มในโรงเรียน. สงขลา : ภาควิชาการแนะแนวจิตวิทยา
การศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา.
- พิชชุดา วัชรพินทุ. (2534). ศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารของพยาบาลต่อผู้ป่วยตามการรับรู้
ของพยาบาลและการรับรู้ของผู้ป่วยที่หน่วยแพทย์เวร – ดุจเงิน แผนกตรวจรักษา
ผู้ป่วยนอก. ปรินูญานินพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วาสนา จันทรสว่าง และทัศนีย์ อินทรสุขศรี. (2525). การสื่อสารเพื่อชีวิต. กรุงเทพฯ :
เจ้าพระยาการพิมพ์.
- ผอบ โปษะกฤษณะ. (2521). การเขียน การอ่าน การพูด การฟัง. กรุงเทพฯ : ม.ป.พ.

- อนวัณน์ สุภชติกุล และคนอื่นๆ.(2530).คู่มือการพัฒนาและการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ฉบับบูรณาการ.กรุงเทพมหานคร : ม.ป.พ.
- _____. (2544).คู่มือการปฏิบัติงาน(WI)สำหรับแผนกบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล มิชชั่น กรุงเทพ ฉบับแก้ไขครั้งสุดท้าย ,ปี 2544.ม.ป.พ.
- Barker, Jerry L. (1990). *Communication*. 5th ed. Englewood Cliffs : Prentice – Hall.
- Button, Leslic.(n.d.). *Developmental Group Work With Adoloscent*. London : University of London Press, Ltd.
- Carwright,Darwin and Alwin ,Zander.(1986) ."Group Dynamics":*Research ,and Theory*.3^d ed .New York:Harper&Rraw.
- Chitty, Kay Kitirell. (1993). *Therapentic Use of Self Throung Communication*. Professional Nursing : Concepts and Challenges. Philadelphia : WR. Sabnder Company.
- Chnistensen, Barbara L. and . Kockrow, Elanic O, (1991). *Foundation of Nursing*. St. Lovis. Missouri : Mosby – Year Book.
- Ottaway ,A.K.C.(1966) *Learning Through Group Experiences* .London: Routhledge and Kegan Paul.
- Roger, Carl R. (1970). *Encounter Group*. New York : Harper and Row.
- Ragon, William B. and Gene ,D. (1971). "Shepherd ", *Modern Elementary Curriculum* 4th ed. New York : Richart and Winston Inc.
- Smith, Susan. (n.d.) *Communications In Nursing*. 2nd ed. St. Louis, Mo : Mos – by – year Book..
- Shaw, Marvin E. *Group Dynamic : The Psychology of small Group Behavior*
- Traxler ,A.E.and North ,R.D. (1972).*Techniques of Guidance*. New York :Harper and Row.
- Treppa ,Jerry A .and Lawrence ,Frike. (1972,Semtember)." *Effect of Marathon Group Experience*" , *Journal of Counseling Psychology*. 19:466-468:September

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
โปรแกรมกิจกรรมกลุ่ม

โปรแกรมการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม
สำหรับกลุ่มทดลอง

ครั้งที่	เรื่อง	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ	อุปกรณ์
1	ปฐมนิเทศ	1. เพื่อให้พนักงานผู้ช่วยพยาบาลได้รู้จักกันมากขึ้น ภายในกลุ่มเป็นการสร้างบรรยากาศความคุ้นเคย และความเป็นกันเองของพนักงานผู้ช่วยพยาบาล 2. เพื่อให้พนักงานผู้ช่วยพยาบาลได้เข้าใจการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มการแสดงบทบาทและหน้าที่ขณะเข้าร่วม กิจกรรมกลุ่ม ตลอดจนทราบวัน-เวลา และสถานที่ที่ใช้ในการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม 3. เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมของพนักงานผู้ช่วยพยาบาลก่อนที่จะเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม	ผู้วิจัยแนะนำตนเอง ผู้วิจัยสร้างความคุ้นเคย โดยใช้กิจกรรม “หน้าต่างของหัวใจ ฉบับOPD” 1.ผู้วิจัยแจกชิ้นส่วนกระดาษรูปหัวใจผ่าครึ่งให้พนักงานผู้ช่วยพยาบาลคนละ 1 ชิ้น 2.ผู้วิจัยให้พนักงานผู้ช่วยพยาบาลทุกคนออกไปหาชิ้นส่วนหัวใจส่วนที่เหลือ ซึ่งต่อกันแล้วต้องเป็นรูปหัวใจที่ถูกต้อง ภายใน 1 นาที 3.เมื่อพบคู่หัวใจแล้วให้พนักงานผู้ช่วยพยาบาลนั่งสัมภาษณ์ซึ่งกันและกัน คนละ 5 นาที และเพิ่มจับคู่ 2,3,4 หัวใจ ตามลำดับ ตามหัวข้อดังนี้ 3.1 ชื่อ- นามสกุล ชื่อเล่น 3.2 จังหวัด สถานที่เกิด 3.3 ผลไม้ที่ชอบ 3.4 ความรู้สึกต่อตนเอง (จุดดี -จุดด้อย) 3.5 ความรู้สึกต่อเพื่อนคู่หัวใจ 3.6 ความรู้สึกที่มีต่อการเข้าร่วมกิจกรรม 4 .เมื่อบรรยากาศภายในเริ่มมีความอบอุ่นเป็นกันเอง	1.กระดาษรูปหัวใจ 2.ตารางการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม

ครั้งที่	เรื่อง	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ	อุปกรณ์
			และทุกคนรู้จักกันมากขึ้น ผู้วิจัยแจ้งให้พนักงานผู้ช่วยพยาบาลทราบจุดมุ่งหมายของการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม 5. ผู้วิจัยแจกและชี้แจงตารางกำหนดวันเวลา สถานที่ที่ใช้ในการทดลอง คือ วันจันทร์ และวันพฤหัสบดี เวลา 16.10 – 17.00 น. ผู้วิจัยแจกและชี้แจงตารางกำหนดการวัน-เวลา สถานที่ใช้ในการทดลอง การประเมิน 1.สังเกตจากการแสดงบทบาทในการเข้าร่วมกิจกรรมการสร้างความคุ้นเคย 2.สังเกตการมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น ชักถาม และการสรุปของพนักงานผู้ช่วยพยาบาลในการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม	
2	การปฏิบัติหน้าที่เรื่องการเตรียมความพร้อมของห้องตรวจ	1.เพื่อให้พนักงานผู้ช่วยพยาบาลได้รู้ถึงประโยชน์ของการเตรียมความพร้อมของห้องตรวจ	ผู้วิจัยดำเนินการทดลองโดยใช้ "สถานการณ์จำลอง"ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอน ขั้นที่1. ขั้นมีส่วนร่วม 1.1ผู้วิจัยกล่าวทักทายอธิบายกิจกรรมที่จะเข้าร่วมปฏิบัติในครั้งนี้ 1.2ผู้วิจัยถามความสมัครใจ	-บทสถานการณ์จำลอง -อุปกรณ์ต่างๆที่เหมือนกับห้องตรวจ

ครั้งที่	เรื่อง	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ	อุปกรณ์
			จากพนักงานผู้ช่วยพยาบาล เพื่อแสดงบทบาทตามสถานการณ์ที่กำหนดจากนั้นผู้วิจัยและพนักงานผู้ช่วยพยาบาลช่วยกันเลือกผู้แสดง 1.3พนักงานผู้ช่วยพยาบาลร่วมกันแสดงบทบาทไปตามสถานการณ์จำลอง “เรื่องการเตรียมความพร้อมของห้องแพทย์” ตามลำดับเหตุการณ์ที่เตรียมไว้ สำหรับพนักงานผู้ช่วยพยาบาลที่ไม่ได้แสดงให้ตั้งใจดูเพื่อนแสดง ขั้นที่2.ขั้นวิเคราะห์ 2.1พนักงานผู้ช่วยพยาบาลร่วมกันวิเคราะห์บทบาททั้งผู้แสดงและผู้ชมในขณะปฏิบัติกิจกรรม 2.2ผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติมและให้ข้อเสนอแนะกับพนักงานผู้ช่วยพยาบาล ขั้นที่3.ขั้นประยุกต์หลักการ 3.1พนักงานผู้ช่วยพยาบาลรวบรวมแนวความคิดจากการอภิปรายกลุ่มและการสรุปของผู้วิจัย 3.2ผู้วิจัยสรุปกิจกรรม ขั้นที่4ขั้นประเมินผล ผลที่ได้รับจากกิจกรรมกลุ่ม	

ครั้งที่	เรื่อง	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ	อุปกรณ์
			4.1พนักงานผู้ช่วยพยาบาลร่วมกันอภิปรายและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน 4.2พนักงานผู้ช่วยพยาบาลให้ข้อเสนอแนะกับสมาชิกคนอื่น ๆ ในกลุ่ม <u>การประเมินผล</u> 1.สังเกตเหตุจากการร่วมมือกันปฏิบัติกิจกรรมของพนักงานผู้ช่วยพยาบาล 2.สังเกตจากการอภิปราย การแสดงความคิดเห็นภายในกลุ่ม	
3	การปฏิบัติหน้าที่เรื่องการสื่อสารทางวาจา	เพื่อให้ผู้ช่วยพยาบาลรู้จักการใช้วาทะคำพูดให้กล่าวทักทายผู้ป่วย และกล่าวคำลงท้าย (การใช้หางเสียงที่ถูกต้องและใช้คำพูดที่นุ่มนวล)	ผู้วิจัยใช้เทคนิคบทบาทสมมุติ แบ่งเป็น 5 ขั้นตอนดังนี้ ขั้นที่1.ขั้นเตรียมการ 1.1ผู้วิจัยกล่าวทักทายพนักงานผู้ช่วยพยาบาลและอธิบายกิจกรรมที่จะทำร่วมกันในครั้งนี้ 1.2 ผู้วิจัยเลือกผู้แสดงโดยขออาสาสมัคร 1.3 ผู้วิจัยแจกเอกสารบทบาทสมมุติให้ผู้แสดงแต่ละคนอ่านและเตรียมตัวแสดง ขั้นที่2.ขั้นแสดง 2.1 ผู้วิจัยให้พนักงานผู้ช่วยพยาบาลจัดฉากและสถานที่ให้เหมาะสมกับกับเนื้อเรื่อง 2.2 กำหนดให้พนักงานผู้ช่วยพยาบาลที่ไม่ได้แสดงเป็นผู้สังเกตการณ์ โดยสังเกต และ	เอกสารบทบาทสมมุติ เรื่องการปฏิบัติหน้าที่เรื่องการสื่อสารทางวาจา

ครั้งที่	เรื่อง	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ	อุปกรณ์
			วิเคราะห์ เหตุการณ์ในเรื่องที่แสดง 2.3 ผู้แสดงพร้อมจึงเริ่มแสดงบทบาทสมมติตามบทบาทของแต่ละคน ขั้นที่3. ขั้นวิเคราะห์และอภิปรายผล 3.1 พนักงานผู้ช่วยพยาบาลทุกคนในกลุ่มร่วมกันอภิปรายในหัวข้อต่อไปนี้ 3.1.1 หลังจากแสดงบทบาทสมมติเรื่อง “การสื่อสารทางวาจา” แล้วพนักงานผู้ช่วยพยาบาลรู้สึกอย่างไร 3.1.2 พนักงานผู้ช่วยพยาบาลคิดอย่างไรถ้าเป็นคนไข้ 3.1.3 การสื่อสารทางวาจานั้นสำคัญอย่างไร ขั้นที่ 4 ขั้นแสดงเพิ่มเติม ผู้วิจัยให้พนักงานผู้ช่วยพยาบาลแสดงเพิ่มเติมในกรณีที่การแสดงครั้งแรกไม่เป็นที่พอใจ หรือมีผู้เสนอความคิดใหม่ ๆ ในการแก้ปัญหา ก็อาจจัดให้มีการแสดงใหม่อีกครั้งตามข้อเสนอแนะของกลุ่ม ขั้นที่5. ขั้นแลกเปลี่ยนประสบการณ์และสรุป 5.1 ผู้วิจัยสรุปเกี่ยวกับกิจ	

ครั้งที่	เรื่อง	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ	อุปกรณ์
			กรรมกลุ่มจากบทบาทสมมติ และประโยชน์ที่พนักงานผู้ช่วยพยาบาลจะได้รับ 5.2 พนักงานผู้ช่วยพยาบาล แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ ประโยชน์ของการสื่อสารทาง วาจา และสรุปถึงการนำไป ปฏิบัติ 5.3 พนักงานผู้ช่วยร่วมกัน แลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นเกี่ยวกับ การทำกิจกรรม 5.4พนักงานผู้ช่วยพยาบาลให้ ข้อเสนอแนะซึ่งกันและกัน <u>การประเมินผล</u> 1.สังเกตจากความสนใจและ ความร่วมมือในการแสดงบท บาทสมมติของพนักงานผู้ช่วย พยาบาล 2.สังเกตจากการอภิปราย การแสดงความคิดเห็น และ การสรุปของพนักงานผู้ช่วย พยาบาล	
4	การปฏิบัติหน้าที่เรื่อง การอธิบายกับผู้ป่วย	เพื่อให้พนักงานผู้ช่วยพยาบาลรู้จัก การได้ตระหนักถึง ความสำคัญของการ อธิบายสาเหตุที่ต้อง รอแพทย์นานและ เหตุผลของการ รักษา	ผู้วิจัยใช้เทคนิค บทบาท สมมติเรื่อง "อธิบายว่าเกิด อะไรขึ้น"ดำเนินการ5ขั้นตอน เช่นเดียวกับครั้งที่3.	-เอกสารบท บทบาทสมมติ เรื่องการการ ปฏิบัติหน้าที่ เรื่องการ อธิบาย

ครั้งที่	เรื่อง	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ	อุปกรณ์
5	การปฏิบัติหน้าที่เรื่องการรับโทรศัพท์	เพื่อให้พนักงานผู้ช่วยพยาบาลได้ตระหนักถึงเทคนิคและวิธีการใช้โทรศัพท์ที่ถูกต้อง	ผู้วิจัยใช้เทคนิคบทบาทสมมุติเรื่อง "การรับโทรศัพท์" ดำเนินการ 5 ขั้นตอน เช่นเดียวกับครั้งที่3.	เอกสารบทบาทสมมุติการปฏิบัติหน้าที่เรื่องรับโทรศัพท์
6	การปฏิบัติหน้าที่เรื่องการใช้สรรพนามเรียกผู้ป่วย	เพื่อให้พนักงานผู้ช่วยพยาบาลได้รู้จักมารยาทการใช้สรรพนามเรียกผู้ป่วย	ผู้วิจัยใช้เทคนิคกรณีตัวอย่างโดยดำเนินการทดลอง 4 ขั้นตอนดังนี้ ขั้นที่1.ขั้นมีส่วนร่วม 1.1ผู้วิจัยกล่าวทักทายสนทนากับพนักงานผู้ช่วยพยาบาลและอธิบายกิจกรรมที่จะเข้าร่วมปฏิบัติในครั้งนี้ 1.2 แบ่งพนักงานผู้ช่วยพยาบาลออกเป็นกลุ่ม 3 กลุ่ม ๆ ละ 5 คน 1.3 ผู้วิจัยแจกเอกสารกรณีตัวอย่างเรื่องการใช้สรรพนามเรียกผู้ป่วย เพื่อให้พนักงานผู้ช่วยพยาบาลร่วมกันปรึกษาแสดงความคิดเห็นขั้น ขั้นที่2.ขั้นวิเคราะห์ 2.1 พนักงานผู้ช่วยพยาบาลแต่ละกลุ่มร่วมกันอภิปรายหัวข้อต่อไปนี้ 2.1.1 พนักงานผู้ช่วยพยาบาลคิดว่าถ้าเป็นผู้ป่วยจะชอบแบบไหน	เอกสารกรณีตัวอย่างเรื่องการปฏิบัติหน้าที่เรื่องการใช้สรรพนามเรียกผู้ป่วย

ครั้งที่	เรื่อง	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ	อุปกรณ์
			2.1.2 ถ้าพนักงานผู้ช่วยพยาบาลได้ทำกิจกรรมแล้ว และถ้าผู้ช่วยเป็นผู้ป่วยจะรู้สึกอย่างไรบ้าง 2.2 ผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติม และให้ข้อเสนอแนะกับผู้ช่วยพยาบาล ขั้นที่3. ขั้นประยุกต์หลักการ 3.1 พนักงานผู้ช่วยพยาบาล รวบรวมแนวความคิดจากการอภิปรายกลุ่มและการสรุปของผู้วิจัย 3.2 พนักงานผู้ช่วยพยาบาลสรุปกิจกรรม และประโยชน์ที่ได้รับจากกิจกรรม ขั้นที่4. ขั้นประเมินผล 4.1 พนักงานผู้ช่วยพยาบาลร่วมกันอภิปราย และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน 4.2 พนักงานผู้ช่วยพยาบาลให้ข้อเสนอแนะกับสมาชิกคนอื่น ๆ ในกลุ่ม <u>การประเมินผล</u> 1.สังเกตจากการร่วมมือกันปฏิบัติกิจกรรมของพนักงานผู้ช่วยพยาบาล 2.สังเกตจากการอภิปรายการแสดงความคิดเห็นภายในกลุ่ม	

ครั้งที่	เรื่อง	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ	อุปกรณ์
7	การปฏิบัติหน้าที่เรื่องการยกมือไหว้แพทย์	เพื่อให้พนักงานผู้ช่วยพยาบาลตระหนักความสำคัญและปฏิบัติในเรื่องการยกมือไหว้แพทย์	ผู้วิจัยดำเนินกิจกรรมกลุ่มโดยใช้เทคนิค "กรณีตัวอย่าง" แบ่งเป็น 4 ชั้นเช่นเดียวกับครั้งที่6.	เอกสารกรณีตัวอย่าง การปฏิบัติหน้าที่เรื่อง "การยกมือไหว้แพทย์"
8	การปฏิบัติหน้าที่เรื่องการยกมือไหว้ผู้ป่วย	เพื่อให้พนักงานผู้ช่วยพยาบาลตระหนักความสำคัญและมีการปฏิบัติในเรื่องการยกมือไหว้ผู้ป่วยที่มีอายุมากกว่า	ผู้วิจัยดำเนินกิจกรรมกลุ่มโดยใช้เทคนิค "กรณีตัวอย่าง" แบ่งเป็น 4 ชั้นเช่นเดียวกับครั้งที่6.	เอกสารกรณีตัวอย่างการปฏิบัติหน้าที่เรื่อง "การยกมือไหว้ผู้ป่วยมีอายุมากกว่า"
9	การปฏิบัติหน้าที่เรื่องการแสดงสีหน้ายิ้มแย้ม	เพื่อให้พนักงานผู้ช่วยพยาบาลตระหนักความสำคัญของการแสดงสีหน้ายิ้มแย้มและนำไปปฏิบัติ	ผู้วิจัยดำเนินกิจกรรมกลุ่มโดยใช้เทคนิค "บทบาทสมมุติ" แบ่งเป็น 5 ขั้นตอน เช่นเดียวกับครั้งที่ 4	เอกสารบทบาทสมมุติ การปฏิบัติหน้าที่เรื่องการแสดงสีหน้ายิ้มแย้ม
10	การปฏิบัติหน้าที่เรื่องการใช้ภาษาท่าทางประกอบการพูด และการอธิบาย	เพื่อให้พนักงานผู้ช่วยพยาบาลทราบการใช้ภาษาท่าทางและการนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน	ผู้วิจัยดำเนินการกิจกรรมกลุ่มโดยใช้เทคนิค "เกม" แบ่งเป็น 4 ขั้นตอนดังนี้ ขั้นที่1.ขั้นการมีส่วนร่วม 1.1ผู้วิจัยกล่าวทักทายพนักงานผู้ช่วยพยาบาลและอธิบายกิจกรรมที่จะทำร่วมกันปฏิบัติในครั้งนี้	-

ครั้งที่	เรื่อง	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ	อุปกรณ์
			1.2 แบ่งพนักงานผู้ช่วยพยาบาลออกเป็น 2 กลุ่ม ๑ ละ 6 คน 1.3 ผู้วิจัยอธิบายกติกาการเล่นเกม "การใช้คำ ใช้ท่าทาง" 1.3.1 ผู้วิจัยให้แต่ละกลุ่มคิดคำนามที่เป็นชื่อสถานที่ใน ร.พ. กลุ่มละ 10 ชื่อ 1.3.2 ให้พนักงานผู้ช่วยพยาบาลทั้ง 2 กลุ่มนำไปคำชื่อสถานที่มาส่งที่ผู้วิจัยหลังจากนั้นผู้วิจัยส่งให้คำศัพท์หัวหน้ากลุ่ม 1.3.3 ให้หัวหน้ากลุ่มไปคำภายใน 10 นาที สามารถใช้ท่าทางประกอบได้แต่ห้ามพูด และให้ผู้ช่วยคนอื่น ๆ ทาย 1.3.4 ผลการไปคำ ถ้าตอบได้ให้ 1 คะแนน และทำคะแนนมาเปรียบเทียบกัน 2 กลุ่ม 1.3.5 ผู้วิจัยให้พนักงานผู้ช่วยพยาบาลแต่ละกลุ่ม คิดคำศัพท์ที่เป็นชื่อสถานที่ เหมือนเดิมแต่เปลี่ยนคำใหม่ และทำเหมือน 1.3.2 และ 1.3.3 แต่สามารถได้ ทำท่าทางประกอบได้แต่ห้ามพูดชื่อคำศัพท์นั้น	

ครั้งที่	เรื่อง	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ	อุปกรณ์
			1.3.6เกณฑ์การให้คะแนนเหมือน 1.3.4 1.3.7ทำคะแนน ครั้งที่ 1 และ ครั้งที่ 2 มาเปรียบเทียบกัน ชั้นที่2.ชั้นวิเคราะห์ 2.1 ผู้วิจัยให้ผู้ช่วยพยาบาลร่วมกันอภิปรายในหัวข้อต่อไปนี้ 2.1.1ผลคะแนนของแต่ละทีมเป็นอย่างไร เมื่อเทียบกันครั้งที่ 1 และ ที่ 2 เพราะเหตุใดจึงเป็นเช่นนั้น 2.1.2การอธิบายอะไรถ้ามีทำทางประกอบด้วยจะได้อย่างไร 2.2 ผู้วิจัยช่วยสรุป ชักถาม และเชื่อมโยงเรื่องราวต่าง ๆ ชั้นที่3. ชั้นประยุกต์หลักการ 3.1 ผู้วิจัยสรุปเกี่ยวกับกิจกรรมและประโยชน์ที่พนักงานผู้ช่วยพยาบาลได้รับจากกิจกรรม 3.2ผู้วิจัยรวบรวมแนวคิดจากการที่ได้อภิปรายร่วมกัน รวมทั้งจากการช่วยสรุปของผู้วิจัย 3.3ผู้วิจัยแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ของการอธิบายและการใช้ทำทางประกอบการอธิบาย ชั้นที่4. ชั้นประเมินผล	

ครั้งที่	เรื่อง	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ	อุปกรณ์
			4.1พนักงานผู้ช่วยพยาบาลร่วมกันแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการทำกิจกรรม 4.2พนักงานผู้ช่วยพยาบาลให้ข้อเสนอแนะซึ่งกันและกันในการทำกิจกรรม การประเมินผล 1.สังเกตจากความสนใจและความร่วมมือในการปฏิบัติกิจกรรมของพนักงานผู้ช่วยพยาบาล 2.สังเกตจากการแสดงความคิดเห็น การอภิปราย และการสรุป	
11	การปฏิบัติหน้าที่เรื่องการสื่อสารกับที่เหมาะสมผู้ป่วย	เพื่อให้พนักงานพัฒนาการสื่อสารและนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน	ของพนักงานผู้ช่วยพยาบาล ผู้วิจัยดำเนินการกิจกรรมกลุ่มโดยใช้เทคนิค "เกม" ขั้นที่1.ขั้นการมีส่วนร่วม 1.1ผู้วิจัยกล่าวทักทาย พนักงานผู้ช่วยพยาบาลและอธิบายกิจกรรมที่จะทำร่วมกันปฏิบัติในครั้งนี้ 1.2 ผู้วิจัยแบ่งพนักงานผู้ช่วยพยาบาลออกเป็น 2 กลุ่ม ๆ ละ 6 คน 1.3 ผู้วิจัยอธิบายกติกาการเล่น "การเปลี่ยนคำพูด" ดังนี้ 1.3.1แจกเอกสารแบบเปลี่ยนคำพูด ซึ่งให้แต่ละกลุ่มเปลี่ยนคำพูดกันโดยใช้การระดมสมอง และช่วยกันเติมคำ	เอกสารแบบเปลี่ยนคำพูด

ครั้งที่	เรื่อง	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ	อุปกรณ์
			1.3.2 ผลการแข่งขันจะวัดจากคะแนนการเดิมคำ 1 ประโยค เท่ากับ 1 คะแนน 1.3.3 ถ้าใครชนะจะต้องแสดงละคร โดยนำประโยคใหม่ทั้งหมดมาแสดง 1.3.4 ถ้าใครแพ้จะต้องแสดงละคร โดยนำประโยคเดิมมาแสดงละคร ขั้นที่ 2. ขั้นวิเคราะห์ 2.1 ผู้ช่วยพยาบาลในแต่ละกลุ่มอภิปรายร่วมกันในหัวข้อต่อไปนี้ 2.1.1 ผลงานของกลุ่มตนเอง 2.1.2 การใช้ประโยคเดิมไม่ดีอย่างไร และการใช้ประโยคใหม่ดีอย่างไร 2.1.3 ถ้าเป็นพวกเราควรจะใช้ประโยคแบบไหน เพราะอะไร 2.2 ให้ตัวแทนกลุ่มออกมารายงานผลการอภิปราย 2.3 ผู้วิจัยคอยสรุป ชักถาม และเชื่อมโยงเรื่องราวต่าง ๆ ขั้นที่ 3. ขั้นประยุกต์หลักการ 3.1 ผู้วิจัยสรุปเกี่ยวกับกิจกรรมและประโยชน์ที่พนักงานผู้ช่วยพยาบาลได้รับจากกิจกรรม 3.2 ผู้วิจัยรวบรวมแนวคิดจากการที่ได้อภิปรายร่วมกัน รวมทั้งจากการช่วยสรุปเพิ่มเติมของผู้วิจัย 3.3 ผู้วิจัยแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ของการรู้จักช่วยกัน	

ครั้งที่	เรื่อง	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ	อุปกรณ์
			แสดงความคิดเห็น การใช้ความสามารถที่ตนมี ทำให้เกิดผลสำเร็จในกลุ่ม และสรุปถึงวิธีการนำไปปฏิบัติ ขั้นที่4. ขั้นประเมินผล 4.1พนักงานผู้ช่วยพยาบาลร่วมกันแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการทำกิจกรรม 4.2พนักงานผู้ช่วยพยาบาลให้ข้อเสนอแนะซึ่งกันและกันในการทำกิจกรรม <u>การประเมินผล</u> 1.สังเกตจากความสนใจและความร่วมมือในการปฏิบัติงานกิจกรรมของพนักงานผู้ช่วยพยาบาล 2.สังเกตจากการแสดงความคิดเห็น การอภิปราย และการสรุปของพนักงานผู้ช่วยพยาบาล	
12	ปัจฉิมนิเทศ	1.เพื่อให้พนักงานผู้ช่วยพยาบาลได้ทบทวนสิ่งที่ได้รับจากการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการปฏิบัติหน้าที่ขณะช่วยแพทย์ที่ดี 2.เพื่อให้พนักงานผู้ช่วยพยาบาลได้	1. ผู้วิจัยแบ่งกลุ่มพนักงานผู้ช่วยพยาบาลออกเป็น 2 กลุ่มย่อยให้อภิปรายในกลุ่มของตนเองเกี่ยวกับสิ่งที่ได้รับจากการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม เกี่ยวกับการพัฒนาการปฏิบัติหน้าที่ขณะช่วยแพทย์ที่ดี แล้วสรุปการอภิปรายโดยให้ตัวแทนทั้ง2กลุ่มออกมารายงานการอภิปรายให้สมาชิกและผู้วิจัยเสริมในจุดที่บกพร่อง	ปากกาเขียนแผ่นใสและแผ่นใส

ครั้งที่	เรื่อง	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ	อุปกรณ์
		แสดงความคิดเห็น	จนเป็นที่พอใจของทุกคน ผู้วิจัยเปิดโอกาสให้พนักงานเกี่ยวกับการเข้าร่วม ให้พนักงานผู้ช่วยพยาบาลแสดงความคิดเห็นในการเข้าร่วมกิจกรรม ครึ่งนี้ 3. ผู้วิจัยกล่าวขอใบพนักงานผู้ช่วยพยาบาลและกล่าวปิดการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม <u>การประเมิน</u> 1.สังเกตจากการสนใจและความร่วมมือในการการเข้าร่วมกิจกรรมพนักงานผู้ช่วยพยาบาล 2.สังเกตจากการมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น การอภิปราย ชักถาม และการสรุปของพนักงานผู้ช่วยพยาบาลการขณะเข้าร่วมโปรแกรมกิจกรรมกลุ่ม	

หมายเหตุ การทดลองแต่ละครั้งใช้เวลาในการทดลอง 50 นาที

โปรแกรมการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม

ครั้งที่ 1

เรื่อง “ปฐมนิเทศ”

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้ช่วยพยาบาลได้รู้จักกันมากขึ้นภายในกลุ่ม เป็นการสร้างบรรยากาศความคุ้นเคย และเป็นกันเองของผู้ช่วยพยาบาลกับผู้วิจัย
2. เพื่อให้ผู้ช่วยพยาบาลได้เข้าใจการเข้าร่วมกิจกรรม การแสดงบทบาทและหน้าที่ขณะเข้าร่วม
3. เพื่อเตรียมพนักงานผู้ช่วยพยาบาลให้พร้อมที่จะเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม

เวลา เวลา 50 นาที

อุปกรณ์ กระดาษรูปหัวใจผืนครึ่ง

วิธีดำเนินการ

ผู้วิจัยแนะนำตนเองผู้วิจัยสร้างความคุ้นเคย โดยกิจกรรม “หัวใจสัมพันธ์ ฉบับ OPD” มีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยแจกชิ้นส่วนกระดาษรูปหัวใจผืนครึ่งให้พนักงานผู้ช่วยพยาบาลคนละ 1 ชิ้น
2. ผู้วิจัยให้พนักงานผู้ช่วยพยาบาลทุกคนออกไปหาชิ้นส่วนหัวใจส่วนที่เหลือ ซึ่งต่อกันแล้วต้องเป็นรูปหัวใจที่ถูกต้อง ภายใน 1 นาที

3. เมื่อพบคู่หัวใจแล้วให้พนักงานผู้ช่วยพยาบาลนั่งสัมภาษณ์ซึ่งกันและกัน คนละ 5 นาที และเพิ่มจับคู่ 2,3,4 หัวใจ ตามลำดับ

ตามหัวข้อดังนี้

- 3.1 ชื่อจริง – นามสกุล ชื่อเล่น
- 3.2 จังหวัด สถานที่เกิด
- 3.3 ผลไม้ที่ชอบ
- 3.4 ความรู้สึกต่อตนเอง (จุดดี จุดด้อย)
- 3.5 ความรู้สึกต่อเพื่อนคู่หัวใจ
- 3.6 ความรู้สึกที่มีต่อการเข้าร่วมกิจกรรม

4. เมื่อบรรยากาศภายในเริ่มมีความอบอุ่นเป็นกันเอง และทุกคนรู้จักกันมากขึ้น ผู้วิจัย
แจ้งให้พนักงานผู้ช่วยทราบจุดมุ่งหมายของการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม

5. ผู้วิจัยแจกและชี้แจงตารางกำหนดวันเวลา สถานที่ที่ใช้ในการทดลอง คือ วันจันทร์
และวันพฤหัสบดี เวลา 16.10 – 17.00 น.

การประเมินผล

- 1.สังเกตจากการแสดงบทบาทในการเข้าร่วมกิจกรรมสร้างความคุ้นเคย
- 2.สังเกตจากการมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น ชักถาม และการสรุปของพนักงานผู้ช่วย
พยายามเข้าร่วมโปรแกรมกิจกรรมกลุ่ม

ครั้งที่ 2

เรื่อง “การปฏิบัติหน้าที่การเตรียมความพร้อมของห้องตรวจ”

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้พนักงานผู้ช่วยพยาบาลรู้ถึงคุณค่าประโยชน์ของการเตรียมความพร้อมของห้องตรวจ

เวลา

เวลา 50 นาที

อุปกรณ์

- เอกสารสถานการณ์จำลองเรื่อง “การเตรียมความพร้อมของห้องตรวจ”
- อุปกรณ์ภายในห้องตรวจ (ไม้กดลิ้น, ไฟฉาย, หูฟัง)

วิธีดำเนินการ

ผู้วิจัยใช้เทคนิคสถานการณ์จำลองโดยดำเนินการทดลอง 4 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1. ขั้นมีส่วนร่วม

1.1 ผู้วิจัยกล่าวทักทาย สันทนา กับพนักงานผู้ช่วยพยาบาลและอธิบายกิจกรรมที่จะเข้าร่วมปฏิบัติในครั้งนี้

1.2 ผู้วิจัยถามความสนใจจากพนักงานผู้ช่วยพยาบาลเพื่อแสดงบทบาทตามสถานการณ์ที่กำหนด จากนั้นผู้วิจัยและพนักงานผู้ช่วยพยาบาลช่วยกันเลือกผู้แสดง

1.3 พนักงานผู้ช่วยพยาบาลร่วมกันแสดงบทบาทไปตามสถานการณ์จำลอง “เรื่องการเตรียมความพร้อมของห้องแพทย์” ตามลำดับเหตุการณ์ที่เตรียมไว้ สำหรับพนักงานผู้ช่วยพยาบาลที่ไม่ได้แสดงให้ตั้งใจดูเพื่อนแสดง

ขั้นที่ 2. ขั้นวิเคราะห์

2.1 พนักงานผู้ช่วยพยาบาลร่วมกันวิเคราะห์บทบาททั้งผู้แสดงและผู้ชมในขณะปฏิบัติกิจกรรม

2.2 ผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติมและให้ข้อเสนอแนะกับพนักงานผู้ช่วยพยาบาล

ขั้นที่ 3. ขั้นประยุกต์หลักการ

3.1 พนักงานผู้ช่วยพยาบาลรวบรวมแนวความคิดจากการอภิปรายกลุ่มและการสรุปของผู้วิจัย

3.2 ผู้วิจัยสรุปกิจกรรมและประโยชน์ที่ได้รับจากกิจกรรมกลุ่ม

ขั้นที่4. ขั้นประเมินผล

- 4.1 พนักงานผู้ช่วยพยาบาลร่วมกันอภิปรายและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน
- 4.2 พนักงานผู้ช่วยพยาบาลให้ข้อเสนอแนะกับสมาชิกคนอื่น ๆ ในกลุ่ม

การประเมินผล

1. สังเกตเหตุจากการร่วมมือกันปฏิบัติกิจกรรมของพนักงานผู้ช่วยพยาบาล
2. สังเกตจากการอภิปราย การแสดงความคิดเห็นภายในกลุ่ม

สถานการณ์จำลองเรื่อง “การเตรียมความพร้อมของห้องตรวจ”

ตอนเย็น (19 : 30 น.) ของวันหนึ่งขณะที่ผู้ช่วยพยาบาลที่ห้องตรวจกำลังเก็บอุปกรณ์การตรวจเพื่อจะกลับบ้านอยู่ขณะที่เช็คอุปกรณ์ มีเสียงโทรศัพท์ดังขึ้น เมื่อคุณสมศรีรับโทรศัพท์แล้ว คุณสมศรีก็ยุติการเช็คอุปกรณ์ และรีบกลับบ้านทันที เนื่องจากเสียงในโทรศัพท์บอกว่าตอนนี้ลูกไม่สบายกรุณากลับบ้านด่วน เป็นเหตุทำให้การเช็คอุปกรณ์ในวันนั้นไม่สำเร็จ ผลคือไม่มีไม้กดลิ้นหลงเหลืออยู่เลยในห้องแพทย์ท่านนั้น และในวันรุ่งขึ้น สมศรีขออนุญาตไม่มาทำงานเนื่องจากลูกไม่สบายมาก หัวหน้าคุณสมพรอนุญาตให้หยุดได้โดยให้พักร้อน และตั้งคุณสมปองจากห้องตรวจอีกห้องมาอยู่แทนสมศรี และสมปองเขาต้องดูแลทั้ง 2 ห้องตรวจ จึงทำให้สมปองไม่มีเวลาตรวจเช็คอุปกรณ์ก่อนตรวจ ต่อมาเวลา 9:00 น. น.พ.สมชายลงตรวจผู้ป่วยเด็กที่มาด้วย อาการเจ็บคอมาก ดังนั้น น.พ.สมชายมีความจำเป็นต้องใช้ไม้กดลิ้นในเวลาตรวจ เมื่อ น.พ.สมชายขอใช้ไม้กดจากคุณสมปอง สมปองก็หาไม่เจอ ทำให้ผู้ป่วยห้องอ้าปากกรอนานและรอตรวจนาน เนื่องจากสมปองต้องออกไปหาไม้กดลิ้นจากห้องอื่น ๆ แต่บังเอิญแต่ละห้องก็มีคนไข้อยู่ขณะนั้น ไม่สามารถเข้าห้องได้เลย ผู้ป่วยและแพทย์ก็รอนานมาก ทำให้แพทย์ไม่พอใจ ผู้ป่วยก็ไม่พอใจ โวยวายเรื่องการบริการและต่อว่าการปฏิบัติหน้าที่ของสมปอง

ฉากที่ 1 ในห้องตรวจ ขณะที่สมศรีกำลังตรวจเช็คอุปกรณ์ก่อนกลับบ้าน ก็มีเสียงโทรศัพท์ดัง สมศรีรับโทรศัพท์

สมศรี : สวัสดีค่ะ ห้องตรวจคุณหมอสมชาย สมศรีรับสายยินดีให้บริการ

สมศรี : อะไรนะคะ ลูกไม่สบายหนักหะรอคะ นั่นดิฉันจะรีบกลับบ้านเดี๋ยวนี้เลย
ใจเย็นนะคะ และสมศรีก็วางสมุดเช็คของและรีบเดินทางกลับบ้านทันที

ฉากที่ 2 สมศรีโทรมาลางานกับหัวหน้าสมพร

สมพร : สวัสดีค่ะ สมพรหัวหน้าแผนก OPD ยินดีให้บริการ

สมศรี : หัวหน้าคะ สมศรีเองคะ ลูกสมศรีไม่สบายมากเลย สมศรีจำเป็นต้องอยู่ดูแล
ลูกนะคะไปทำงานไม่ได้

สมพร : ถ้าต้องการอย่างนั้นก็ได้ แต่ห้องตรวจพร้อมนะ ไม่มีปัญหาอะไร

สมศรี : เจ็บไปแล้วตอบเสียงดังว่าไม่มีปัญหาหะ พร้อมทุกอย่างเลย

ฉากที่ 3 สมพรโทรหาสมปองเพื่อให้สมปองไปอยู่ห้องแพทย์แทนสมศรี

สมปอง : สวัสดีค่ะ สมปองรับสาย ยินดีให้บริการ

สมพร : พี่สมพรนะคะวันนี้เวลา 9:00 น. สมปองไปช่วยแพทย์ตรวจแทน

สมศรีนะคะ ส่วนห้องของสมปองพี่จะหาคนมาแทนเอง

สมปอง : ได้ค่ะพี่

ฉากที่ 4 หน้าตรวจของคุณหมอสมชาย ขณะที่ น.พ.สมชายเดินเข้ามาในห้อง

น.พ.สมชาย : สวัสดีครับ คุณเรียกผู้ป่วยเลยคะ

สมปอง : ค่ะ, คุณปรานี เชิญด้านในคะ

น.พ.สมชาย : คุณนั่งลงครับ วันนี้เป็นอะไรครับ

คุณปรานี : เจ็บคอมมากสงสัยจะเป็นหวัด

น.พ.สมชาย : นั้นอย่าปากสิครับ คุณสมปองขอไม้กดลิ้นด้วยครับ

สมปอง : หาไม้กดลิ้นไม่เจอ ค่ะคุณหมอรอสักครู่นะคะ และส่งออกไป
นอกห้อง

ฉากที่ 5 ขณะแพทย์ตรวจรอไม้กดลิ้นอยู่

ผู้ป่วย : หมอคะ รอไม้กดลิ้นหรือคะ

แพทย์ : ใช้ครับอีกสักครู่ครับ แล้วแพทย์ตรวจอย่างอื่น ๆ ไปก่อนแล้ว
คุณสมปองก็เข้ามาพร้อมส่งไม้กดลิ้นให้แพทย์

แพทย์ : ขอบคุณครับ แล้วแพทย์ก็ใช้ไม้กดลิ้น กดลิ้นแล้วส่องไฟฉายแต่ไฟฉาย
ไม่ติด แพทย์มองหน้าคุณสมปองและพูดว่าอีกแล้วละ

สมปอง : ขอโทษคะ อีกสักครู่จะเอามาเปลี่ยนใหม่

แพทย์ : เร็ว ๆ นะ

ผู้ป่วย : ไม่พร้อมอีกแล้วหรือคะ ยังนี้ว่าดิฉันเป็นมาก ๆ ดิฉันมีตายนั่นหรือ
ทำให้ผู้ป่วยเกิดความไม่พอใจอย่างมาก แล้วผู้ป่วยก็ยืนขึ้นบอกว่าดิฉัน
จะไม่ตรวจแล้วละคะ เพราะดิฉันกลัวว่าถ้าได้ยาไปกินแล้วยาจะไม่พร้อม
ที่จะออกฤทธิ์ นั้นดิฉันก็ไม่หายสิคะ

ครั้งที่ 3

เรื่อง“การปฏิบัติหน้าที่ด้านการสื่อสารทางวาจา”

วัตถุประสงค์

1.เพื่อให้ผู้ช่วยพยาบาลรู้จักการใช้วาจาคำพูดให้กล่าวทักทายผู้ป่วย และกล่าวคำลงท้าย (การใช้หางเสียงที่ถูกต้องและใช้คำพูดที่นุ่มนวล)

เวลา เวลา 50 นาที

อุปกรณ์ เอกสารเรื่องบทบาทสมมุติ “การสื่อสารทางวาจา”

วิธีดำเนินการ

ผู้วิจัยใช้เทคนิคบทบาทสมมุติ แบ่งเป็น 5 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่1. ขั้นเตรียมการ

1.1 ผู้วิจัยกล่าวทักทายพนักงานผู้ช่วยพยาบาลและอธิบายกิจกรรมที่จะทำร่วมกัน
ในครั้งนี

1.2 ผู้วิจัยเลือกผู้แสดงโดยขออาสาสมัคร

1.3 ผู้วิจัยแจกเอกสารบทบาทสมมุติให้ผู้แสดงแต่ละคนอ่านและเตรียมตัวแสดง

ขั้นที่2. ขั้นแสดง

2.1 ผู้วิจัยให้นักเรียนจัดฉากและสถานที่ให้เหมาะสมกับเนื้อเรื่อง

2.2 กำหนดให้พนักงานผู้ช่วยพยาบาลที่ไม่ได้แสดงเป็นผู้สังเกตการณ์ โดยสังเกต และวิเคราะห์ เหตุการณ์ในเรื่องที่แสดง

2.3 ผู้แสดงพร้อมจึงเริ่มแสดงบทบาทสมมุติตามบทบาทของแต่ละคน

ขั้นที่3. ขั้นวิเคราะห์และอภิปรายผล

3.1 พนักงานผู้ช่วยพยาบาลทุกคนในกลุ่มร่วมกันอภิปรายในหัวข้อต่อไปนี้

3.1.1 หลังจากแสดงบทบาท สมมุติเรื่อง “การสื่อสารทางวาจา” แล้ว
พนักงานผู้ช่วยพยาบาลรู้สึกอย่างไร

3.1.2 พนักงานผู้ช่วยพยาบาลคิดอย่างไรถ้าเป็นคนไข้

3.1.3 การสื่อสารทางวาจานั้นสำคัญอย่างไร

ขั้นที่ 4 ขั้นแสดงเพิ่มเติม

ผู้วิจัยให้พนักงานผู้ช่วยพยาบาลแสดงเพิ่มเติมในกรณีที่การแสดงครั้งแรกไม่เป็นที่พอใจหรือมี
ผู้เสนอความคิดเห็นใหม่ ๆ ในการแก้ปัญหาที่อาจจัดให้มีการแสดงใหม่อีกครั้งตามข้อเสนอแนะของ
กลุ่ม

ขั้นที่5. ชั้นแลกเปลี่ยนประสบการณ์และสรุป

5.1 ผู้วิจัยสรุปเกี่ยวกับกิจกรรมจากบทบาทสมมุติและประโยชน์ที่พนักงานผู้ช่วยพยาบาลจะได้รับ

5.2 พนักงานผู้ช่วยพยาบาลแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ของการสื่อสารทางวาจา และสรุปถึงการนำไปปฏิบัติ

5.3 พนักงานผู้ช่วยร่วมกันแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการทำกิจกรรม

5.4 พนักงานผู้ช่วยให้ข้อเสนอแนะซึ่งกันและกัน

การประเมินผล

1. สังเกตจากความสนใจและความร่วมมือในการแสดงบทบาทสมมุติของพนักงานผู้ช่วยพยาบาล

2. สังเกตจากการอภิปราย การแสดงความคิดเห็น และการสรุปของพนักงานผู้ช่วยพยาบาล

บทบาทสมมติ “การสื่อสารทางวาจา”

นพนา หึงไทยวัยกลางคนมา ร.พ.มิชชั่น เป็นครั้งที่ 2 ด้วยอาการปวดศีรษะมาก ช่วงขณะเดินทางมาโรงพยาบาล รถติดมาก คุณนพนา จึงโทรศัพท์มาโรงพยาบาลที่แผนกเวชระเบียนเพื่อขอประวัติจะพบแพทย์ เจ้าหน้าที่รับเรื่องเมื่อผู้ป่วยเดินเข้าโรงพยาบาลมาเจ้าหน้าที่บริการผู้ป่วยเปิดประตูและก้มศีรษะให้แล้วพูดว่าเชิญครับป้า คุณนพนาเดินไปเวชระเบียนและมีเจ้าหน้าที่ผู้ป่วยเดินมาหาคุณนพนาและพูดคุยกันและพาไปพบแพทย์ แต่ช่วงรอแพทย์นาน ผู้ช่วยพยาบาลเชิญไปพบแพทย์อีกห้องหนึ่ง เมื่อพบแพทย์เสร็จ ผู้ช่วยพยาบาลก็เชิญคุณนพนาไปชำระเงินและรับยา

บทบาทของ (มุนิน)

ผู้ช่วยที่ปิดประตู (มุนิน) เชิญคะป้า ไม่สบายหรือจะ เชิญข้างในเลยจ๊ะ

บทบาทของ (มุดา)

ผู้ช่วยที่ประจำอยู่ที่เวชระเบียน มักจะพูดจาแบบไม่มีหางเสียง ชอบจำจ๊ะ และเรียกผู้ป่วยว่าป้า และน้ำเสียงไม่นุ่มนวล

บทบาทเปรม

พนักงานผู้ช่วยพยาบาลห้องแพทย์ ชักประวัติผู้ป่วยแบบไม่นุ่มนวล (น้ำเสียง) ไม่พูดจา มีหางเสียงแต่มักจะเรียกป้า น้ำเสียงกระด้างและเสียงดัง

บทบาทห้องบัญชี

สุชา เจ้าหน้าที่ห้องบัญชี พูดจาไม่มีหางเสียง และน้ำเสียงไม่นุ่มนวล

ครั้งที่ 4

เรื่อง“การปฏิบัติหน้าที่ด้านอธิบาย”

วัตถุประสงค์

1.เพื่อให้พนักงานผู้ช่วยพยาบาลได้ตระหนักถึงความสำคัญของการอธิบายว่าเกิดอะไรขึ้น
ขณะที่ต้องรอแพทย์หรือเหตุผลที่แพทย์ให้การรักษายู่

เวลา เวลา 50 นาที

อุปกรณ์ เอกสารบทบาทสมมติเรื่อง “อธิบายว่าเกิดอะไรขึ้น”

วิธีดำเนินการ

ผู้วิจัยดำเนินกิจกรรมกลุ่มโดยใช้เทคนิค “บทบาทสมมติ” แบ่งเป็น 5 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่1. ขั้นเตรียมการ

1.1 ผู้วิจัยกล่าวทักทาย พนักงานผู้ช่วยพยาบาลและอธิบายกิจกรรม ที่จะร่วมกัน
ปฏิบัติในครั้งนี้

1.2 ผู้วิจัยเลือกผู้แสดงโดยขออาสาสมัคร

1.3 ผู้วิจัยแจกเอกสารบทบาทสมมติให้ผู้แสดงแต่ละคนอ่านและเตรียมตัวแสดง

ขั้นที่2. ขั้นแสดง

2.1 ผู้วิจัยให้พนักงานผู้ช่วยพยาบาลจัดฉากและสถานที่ให้เหมาะสมกับเนื้อเรื่อง

2.2 กำหนดให้พนักงานผู้ช่วยพยาบาลที่ไม่ได้แสดงเป็นผู้สังเกตการณ์ โดย
สังเกตและวิเคราะห์ เหตุการณ์ในเรื่องที่แสดง

2.3 เมื่อผู้แสดง พร้อมแสดงจึงเริ่มแสดงบทบาทสมมุติบทบาทของแต่ละคน

ขั้นที่3. ขั้นวิเคราะห์และอภิปรายผล

3.1 พนักงานผู้ช่วยพยาบาลทุกคนในกลุ่มร่วมกันอภิปรายในหัวข้อต่อไปนี้

3.1.1 หลังจากแสดงบทบาท สมมุติเรื่อง “การอธิบายว่าเกิดอะไรขึ้น” แล้ว
พนักงานผู้ช่วยพยาบาลรู้สึกอย่างไร

3.1.2 พนักงานผู้ช่วยพยาบาลคิดอย่างไรกับเหตุการณ์ที่แสดง ถ้าเป็นผู้
ป่วย

3.1.3 การนั้นการอธิบายว่าเกิดอะไรขึ้นสำคัญอย่างไร

ขั้นที่ 4 ขั้นแสดงเพิ่มเติม

ผู้วิจัยให้ผู้ช่วยพยาบาลแสดงเพิ่มเติมในกรณีที่การแสดงครั้งแรกไม่เป็นที่พอใจ หรือมีผู้เสนอความคิดเห็นใหม่ ๆ ในการแก้ปัญหาที่อาจจัดให้มีการแสดงใหม่อีกครั้งตามข้อเสนอแนะของกลุ่ม

ขั้นที่ 5. ขั้นแลกเปลี่ยนประสบการณ์และสรุป

5.1 ผู้วิจัยสรุปเกี่ยวกับกิจกรรมจากบทบาทสมมุติและประโยชน์ที่พนักงานผู้ช่วยพยาบาลจะได้รับ

5.2 พนักงานผู้ช่วยพยาบาลแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ของการให้การอธิบายว่าเกิดอะไรขึ้น ทำอะไร และสรุปถึงการนำไปปฏิบัติ

บทบาทสมมติเรื่อง “การปฏิบัติหน้าที่การอธิบายว่าเกิดอะไรขึ้น”

วันอาทิตย์ที่มีผู้ป่วยจำนวนมากมานั่งรอพบขณะที่ผู้ป่วยท่านหนึ่งรอด้วยความวิตกกังวลเธอจึงเดินมาสอบถามรายละเอียดจากพนักงานผู้ช่วยพยาบาลแต่ขณะนั้นพนักงานผู้ช่วยพยาบาลก็กำลังยุ่งมากเธอก็ไม่สนใจผู้ป่วยแต่ด้วยความที่ผู้ป่วยเองก็มานั่งรอนานมากแล้วจึงทำให้ผู้ไม่พึงพอใจเข้าไปถามผู้ช่วยอีกทำให้พนักงานผู้ช่วยท่านตอบด้วยคำพูดที่ไม่นุ่มนวล และด้วยความรำคาญว่าถ้าถึงคิวเมื่อไรแล้วจะเรียกสักกันถ้ายังไม่เรียกก็แสดงว่ายังไม่ถึงจึงทำให้ผู้ป่วยโกรธมากและจะไม่ขอพบแพทย์จะขอกลับบ้านทันที(ซึ่งในความต้องการของผู้ป่วยต้องการทราบว่าอีกนานแค่ไหนจะไปทานข้าวก่อนได้ไหม?เท่านั้นเอง)

บทบาทของพนักงานผู้ช่วยพยาบาล

ทำเป็นยุ่งและวุ่นวายพูดจาไม่นุ่มนวล ไม่มีการอธิบายให้ผู้ป่วยทราบว่าต้องรออีกนานแค่ไหนเมื่อไรจะถึงคิว และเมื่อผู้ป่วยมาสอบถามก็ไม่สนใจ และต่อว่าผู้ป่วยอีก

บทบาทของผู้ป่วย

ผู้ป่วยมารอนานแล้วต้องการทราบว่าตนเองถึงคิวไหนแล้วจะรอนานแค่ไหนจะไปทานอาหารได้หรือไม่จึงเข้าไปถามพนักงานผู้ช่วยพยาบาลแต่กลับถูกพนักงานผู้ช่วยพยาบาลต่อว่าทำให้ผู้ป่วยโกรธมากไม่ขอพบแพทย์แล้วแต่จะขอกลับบ้านทันที

ครั้งที่ 5

เรื่อง“การปฏิบัติหน้าที่เรื่องการใช้โทรศัพท์”

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้พนักงานผู้ช่วยพยาบาลได้ตระหนักถึงเทคนิคและวิธีการใช้โทรศัพท์ที่ถูกต้อง

เวลา เวลา 50 นาที

อุปกรณ์ เอกสารบทบาทสมมติการรับโทรศัพท์

วิธีการดำเนินการ

ผู้วิจัยดำเนินกิจกรรมกลุ่มโดยใช้เทคนิค “บทบาทสมมติ” แบ่งเป็น 5 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่1. ขั้นเตรียมการ

- 1.1 ผู้วิจัยกล่าวทักทาย พนักงานผู้ช่วยพยาบาลและอธิบายกิจกรรม ที่จะร่วมกันปฏิบัติในครั้งนี้

- 1.2 ผู้วิจัยเลือกผู้แสดงโดยขออาสาสมัคร

- 1.3 ผู้วิจัยแจกเอกสารบทบาทสมมติให้ผู้แสดงแต่ละคนอ่านและเตรียมตัวแสดง

ขั้นที่2. ขั้นแสดง

- 2.1 ผู้วิจัยให้พนักงานผู้ช่วยพยาบาลจัดฉากและสถานที่ให้เหมาะสมกับเนื้อเรื่อง

- 2.2 กำหนดให้พนักงานผู้ช่วยพยาบาลที่ไม่ได้แสดงเป็นผู้สังเกตการณ์ โดยสังเกตและวิเคราะห์ เหตุการณ์ในเรื่องที่แสดง

- 2.3 เมื่อผู้แสดง พร้อมแสดงจึงเริ่มแสดงบทบาทสมมุติบทบาทของแต่ละคน

ขั้นที่3. ขั้นวิเคราะห์และอภิปรายผล

- 3.1 พนักงานผู้ช่วยพยาบาลทุกคนในกลุ่มร่วมกันอภิปรายในหัวข้อต่อไปนี้

- 3.1.1 หลังจากแสดงบทบาท สมมุติเรื่อง “เหตุเกิดจากการใช้โทรศัพท์” แล้วพนักงานผู้ช่วยพยาบาลรู้สึกอย่างไร

- 3.1.2 พนักงานผู้ช่วยพยาบาลคิดอย่างไรกับเหตุการณ์ที่แสดง ถ้าเป็นผู้ป่วย

- 3.1.5 การสนทนาทางโทรศัพท์ที่ดีนั้นสำคัญอย่างไร

ขั้นที่ 4 ขั้นแสดงเพิ่มเติม

ผู้วิจัยให้พนักงานผู้ช่วยพยาบาลแสดงเพิ่มเติมในกรณีที่การแสดงครั้งแรกไม่เป็นที่พอใจ หรือมีผู้เสนอความคิดเห็นใหม่ ๆ ในการแก้ปัญหา ก็อาจจัดให้มีการแสดงใหม่อีกครั้งตามข้อเสนอแนะของกลุ่ม

ขั้นที่ 5. ขั้นแลกเปลี่ยนประสบการณ์และสรุป

5.1 ผู้วิจัยสรุปเกี่ยวกับกิจกรรมจากบทบาทสมมุติและประโยชน์ที่พนักงานผู้ช่วยพยาบาลจะได้รับ

5.2 พนักงานผู้ช่วยพยาบาลแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ของการให้การสนทนาทางโทรศัพท์ และ สรุปถึงการนำไปปฏิบัติจริง

บทบาทสมมติ “การปฏิบัติหน้าที่เรื่องการใช้โทรศัพท์”

ฉากที่1. คุณสมศรีเป็นพนักงานผู้ช่วยพยาบาลโทรศัพท์ไปแผนกเวชระเบียนเพื่อขอประวัติผู้ป่วยแต่การพูดโทรศัพท์ของพนักงานผู้ช่วยพยาบาลและพนักงานเวชระเบียนไม่ดี ทำให้เกิดความไม่พอใจกันและเกิดการมีปากเสียงเกิดขึ้น

บทบาทของสมศรี 1.

สมศรีเป็นพนักงานผู้ช่วยโทรศัพท์ไปหาพนักงานเวชระเบียนแต่พนักงานเวชระเบียนพูดจาไม่ดีและสมศรีเองก็พูดจาทางโทรศัพท์ที่ไม่ดีด้วยทำให้ทั้งสองเดินเจอกันและมีปากเสียงกันทำให้สมศรีไม่ประวัติผู้ป่วยมาทำให้ผู้ป่วยท่านโกรธมากที่ต้องรอนาน

บทบาทของสมพร 1.

สมพรเป็นพนักงานเวชระเบียนปล่อยให้โทรศัพท์ตั้งนานมากและเมื่อรับโทรศัพท์ก็พูดจาไม่ดีกับสมศรีและเมื่อสมศรีพูดจาไม่ดีด้วยจึงทำให้ทั้งสองเดินเจอกันและมีปากเสียงกันไม่ยอมหาประวัติผู้ป่วยกับสมศรี

ฉากที่2.

คุณสมศรีเป็นพนักงานผู้ช่วยพยาบาลโทรศัพท์ไปแผนกเวชระเบียนเพื่อขอประวัติผู้ป่วยและการพูดโทรศัพท์ของพนักงานผู้ช่วยพยาบาลและพนักงานเวชระเบียนดี ทำให้เกิดความพอใจกันทั้งสองคนและสมศรีก็ได้ประวัติผู้ป่วยมาอย่างรวดเร็ว

บทบาทของสมศรี 2.

สมศรีโทรศัพท์ไปหาสมพรที่แผนกเวชระเบียนด้วยความสุภาพและขอให้คุณสมพรนำประวัติผู้ป่วยมาให้ด้วย ด้วยการที่การพูดจาทางโทรศัพท์ที่ดีของสมศรีทำให้สมพรบริการส่งประวัติให้อย่างรวดเร็ว ทำให้ผู้ป่วยเกิดความพึงพอใจ

บทบาทของสมพร 2.

สมพรรับโทรศัพท์จากสมศรีการพูดโทรศัพท์ที่ดีของสมศรีทำให้สมพรเกิดความพอใจและยินดีที่จะให้บริการ

ครั้งที่ 6

เรื่อง “การปฏิบัติหน้าที่การใช้สรรพนามเรียกผู้ป่วย”

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้พนักงานผู้ช่วยพยาบาลได้รู้จักมารยาทการใช้สรรพนามเรียกผู้ป่วย

เวลา

เวลา 50 นาที

อุปกรณ์

เอกสารกรณีตัวอย่างเรื่องการใช้สรรพนามเรียกผู้ป่วย

วิธีดำเนินการ

ผู้วิจัยใช้เทคนิคกรณีตัวอย่าง โดยดำเนินการทดลอง 4 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1. ขั้นมีส่วนร่วม

- 1.1 ผู้วิจัยกล่าวทักทาย สันทนา กับพนักงานผู้ช่วยพยาบาลและอธิบายกิจกรรมที่จะเข้าร่วมปฏิบัติในครั้งนี้
- 1.2 แบ่งพนักงานผู้ช่วยพยาบาลออกเป็นกลุ่ม 3 กลุ่ม ๆ ละ 5 คน
- 1.3 ผู้วิจัยแจกเอกสารกรณีตัวอย่างเรื่องการใช้สรรพนามเรียกผู้ป่วย เพื่อให้พนักงานผู้ช่วยพยาบาลร่วมกันปรึกษาแสดงความคิดเห็น

ขั้นที่ 2. ขั้นวิเคราะห์

- 2.1 พนักงานผู้ช่วยพยาบาลแต่ละกลุ่มร่วมกันอภิปรายหัวข้อต่อไปนี้
 - 2.1.1 พนักงานผู้ช่วยพยาบาลคิดว่าถ้าเป็นผู้ป่วยจะชอบแบบไหน
 - 2.1.2 ถ้าพนักงานผู้ช่วยพยาบาลได้ทำกิจกรรมแล้ว และถ้าผู้ช่วยเป็นผู้ป่วยจะรู้สึกอย่างไรบ้าง

- 2.2 ผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติม และให้ข้อเสนอแนะกับผู้ช่วยพยาบาล

ขั้นที่ 3. ขั้นประยุกต์หลักการ

- 3.1 พนักงานผู้ช่วยพยาบาลรวบรวมแนวความคิดจากการอภิปรายกลุ่มและการสรุปของผู้วิจัย
- 3.2 พนักงานผู้ช่วยพยาบาลสรุปกิจกรรม และประโยชน์ที่ได้รับจากกิจกรรม

ขั้นที่ 4. ขั้นประเมินผล

- 4.1 พนักงานผู้ช่วยพยาบาลร่วมกันอภิปราย และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน
- 4.2 พนักงานผู้ช่วยพยาบาลให้ข้อเสนอแนะกับสมาชิกคนอื่น ๆ ในกลุ่ม

การประเมินผล

1. สังเกตจากการร่วมมือกันปฏิบัติกิจกรรมของพนักงานผู้ช่วยพยาบาล
2. สังเกตจากการอภิปราย การแสดงความคิดเห็นภายในกลุ่ม

กรณีตัวอย่างเรื่อง “การปฏิบัติหน้าที่การใช้สรรพนามเรียกผู้ป่วย”

แพรวพรรณ เป็นพนักงานผู้ช่วยพยาบาลที่อยู่ห้องแพทย์ 101 แต่มาช่วยงานห้อง 102 ซึ่งส่วนใหญ่มักจะเป็นคนไข้สูงอายุ แต่บังเอิญ คุณเจดโฉมเป็นคนไข้อายุประมาณ 31 ปี แต่ไม่สบายหลายวันเลยไม่แต่งหน้า และมาหาแพทย์ห้องนี้ เพราะคุณแม่เป็นคนไข้ประจำห้องนี้ ขณะที่คุณเจดโฉมกำลังนั่งรอแพทย์อยู่นาน และเมื่อถึงคิวของคุณเจดโฉม ผู้ช่วยพยาบาลก็ตะโกนเรียก"คุณยายเจดโฉม เชิญพบแพทย์คะ" ทันทีที่คุณเจดโฉมได้ยินก็เกิดอารมณ์โกรธทันที พอเดินมาจะต่อว่าพนักงานผู้ช่วยคนนั้นว่าฉันยังไม่แก่ขนาดนั้นแต่ผู้ช่วยก็ไม่มองหน้าและเรียกซ้ำอีกว่ายายเดินเร็วเลยจะยิ่งทำคุณเจดโฉมยิ่งโกรธมากขึ้นและไม่ยอมพบแพทย์เลยและจะกลับบ้านทันที พนักงานผู้ช่วยพยาบาลจะขอโทษเท่าใดก็ไม่ยอม

ครั้งที่ 7

เรื่อง“การปฏิบัติหน้าที่การยกมือไหว้แพทย์”

วัตถุประสงค์

1.เพื่อให้พนักงานผู้ช่วยพยาบาลตระหนักความสำคัญและปฏิบัติในเรื่องการยกมือไหว้แพทย์

เวลา 50 นาที

อุปกรณ์ เอกสารกรณีตัวอย่าง เรื่อง “การยกมือไหว้แพทย์”

วิธีดำเนินการ

ผู้วิจัยดำเนินกิจกรรมกลุ่มโดยใช้เทคนิค “กรณีตัวอย่าง” แบ่งเป็น 4 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่1. ขั้นการมีส่วนร่วม

1.1 ผู้วิจัยกล่าวทักทาย พนักงานผู้ช่วยพยาบาลและอธิบายกิจกรรมที่จะทำร่วมกัน ปฏิบัติในครั้งนี้

1.2 แบ่งกลุ่มของพนักงานผู้ช่วยพยาบาลเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มละ 6 คน

1.3 ผู้วิจัยแจกเอกสารกรณีตัวอย่างเรื่องการ “ยกมือไหว้แพทย์ได้ไหม ?” เพื่อให้พนักงานผู้ช่วยพยาบาลร่วมกันศึกษาและแสดงความคิดเห็น

1.4 เปิดโอกาสให้นักเรียนซักถาม

ขั้นที่2. ขั้นวิเคราะห์

2.1 พนักงานผู้ช่วยพยาบาลแต่ละกลุ่มร่วมกันอภิปรายในหัวข้อต่อไปนี้

2.1.1 พนักงานผู้ช่วยพยาบาลคิดว่าการไหว้แพทย์ดีหรือไม่ ได้ประโยชน์อะไรบ้าง

2.1.2 พนักงานผู้ช่วยพยาบาลคิดว่าแพทย์กำลังคิดอะไร ถ้าท่านเป็นแพทย์ ท่านจะทำอย่างไร

2.2 ตัวแทนของแต่ละกลุ่มออกมารายงานผลการอภิปราย

2.3 ผู้วิจัยคอยสรุป ซักถาม และเชื่อมโยงเรื่องราวต่าง ๆ

ขั้นที่3. ขั้นประยุกต์หลักการ

3.1 ผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติม

3.2 พนักงานผู้ช่วยพยาบาลรวบรวมแนวคิดจากการอภิปรายร่วมกันและจากการสรุปของผู้วิจัย

3.3 พนักงานผู้ช่วยพยาบาลแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ของการไหว้แพทย์ และสรุปถึงวิธีการนำไปปฏิบัติ

ขั้นที่4. ขั้นประเมินผล

4.1 พนักงานผู้ช่วยพยาบาลร่วมแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็น เกี่ยวกับการทำกิจกรรม

4.2 พนักงานผู้ช่วยพยาบาลให้ข้อเสนอแนะซึ่งกันและกันในการทำกิจกรรม

การประเมินผล

1. สังเกตจากความสนใจในการศึกษากรณีตัวอย่างของพนักงานผู้ช่วยพยาบาล
2. สังเกตจากการแสดงความคิดเห็น การอภิปราย และการสรุปของพนักงานผู้ช่วย

พยาบาล

กรณีตัวอย่าง เรื่อง “การปฏิบัติหน้าที่การยกมือไหว้แพทย์”

ในวันที่ 5 ธันวาคม พริ้ง ได้รับโทรศัพท์จากทางบ้านให้กลับบ้านด่วน พริ้งลังงานกลับบ้าน เพราะคุณพ่อเป็นโรคหัวใจ และหมดสติล้มลงฟี่ ๆ พาส่ง ร.พ. เมื่อพริ้งกลับถึงบ้านจึงขอให้ยายมา ร.พ. มีชยัน โดยมีนายแพทย์ กริช เป็นผู้ดูแลแพทย์ดูแลเป็นอย่างดีทุกวัน เมื่อกลับบ้านแพทย์ก็จะโทรมาเยี่ยมอาการทุกคืน จนอาการดีขึ้น แพทย์ก็ให้ผู้ป่วยกลับบ้านได้ พริ้งขอบคุณแพทย์ จะยกมือไหว้ขอบคุณ แพทย์ที่ช่วยดูแลพ่อจนอาการเป็นปกติ

ต่อมาเมื่อพริ้งกลับมาทำงานที่แผนก บริการผู้ป่วยนอกเหมือนเดิม พริ้งต้องเจอหน้า นายแพทย์กริชทุกวัน นาน ๆ ไป พริ้งก็เลยไม่ทักแพทย์ และเลิกยกมือไหว้เฉย แพทย์ซึ่งปกติเคยรับไหว้อยู่ประจำก็เลยแปลกใจ ต่อมาอีก 2 วัน พ่อของพริ้งอาการกำเริบมา ร.พ. อีกครั้ง และน.พ.กริช ก็มาดูอาการให้ พริ้งก็มาดูพ่อและยกมือไหว้แพทย์อีกเป็นเดิมเป็นการขอบคุณ เพราะแพทย์ไม่เคยคิดเงินค่าตรวจเลยแม้แต่ครั้งเดียว และแพทย์ก็ดูแลเป็นอย่างดี แต่พอลงมาทำงานข้างล่างเมื่อพ่อของพริ้งกลับไปแล้ว พริ้งก็ทำเหมือนเดิมคือไม่ทักไม่ไหว้แพทย์ และเป็นอยู่แบบนี้อยู่บ่อยครั้งจนแพทย์งง และสงสัยว่าเกิดอะไรขึ้นกันแน่ การรักษาของเราคืออะไร ? แต่ขณะที่พริ้งวัดปรอดให้คนไข้ คนไข้จะยกมือไหว้พริ้งตลอด

ครั้งที่ 8

เรื่อง“การปฏิบัติหน้าที่การยกมือไหว้ผู้ป่วย”

วัตถุประสงค์

1.เพื่อให้พนักงานผู้ช่วยพยาบาลตระหนักความสำคัญและมีการปฏิบัติในเรื่องการยกมือไหว้ผู้ป่วยที่มีอายุมากกว่า

เวลา 50 นาที

อุปกรณ์ เอกสารกรณีตัวอย่าง เรื่อง “การยกมือไหว้ผู้ป่วยที่มีอายุมากกว่า”

วิธีดำเนินการ

ผู้วิจัยดำเนินกิจกรรมกลุ่มโดยใช้เทคนิคกรณีตัวอย่าง แบ่งเป็น 4 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่1. ขั้นการมีส่วนร่วม

1.1 ผู้วิจัยกล่าวทักทาย พนักงานผู้ช่วยพยาบาลและอธิบายกิจกรรมที่จะทำร่วมกัน ปฏิบัติในครั้งนี้

1.2 ผู้วิจัยแบ่งพนักงานผู้ช่วยพยาบาลออกเป็น 2 กลุ่ม ๆ ละ 6 คน

1.3 ผู้วิจัยเอกสารกรณีตัวอย่าง การยกมือไหว้ผู้ป่วยที่มีอายุมากกว่า

1.4 ผู้วิจัยเล่าเหตุการณ์และมีนักแสดง แสดงเหตุการณ์ตามคำเล่า

1.5 ผู้วิจัยตั้งคำถามว่า

1.5.1 จำนวนที่ผู้ป่วยรับไหว้จากพนักงานผู้ช่วยพยาบาลจำนวนกี่ครั้ง

1.5.2 ถ้าคุณเป็นพนักงานผู้ช่วยพยาบาลแล้วผู้ป่วยไหว้คุณ คุณควรจะทำอย่างไร

1.5.3 คุณควรจะไหว้ผู้ป่วยที่มีอายุมากกว่าหรือไม่

ขั้นที่2. ขั้นวิเคราะห์

2.1 พนักงานผู้ช่วยพยาบาลในแต่ละกลุ่ม อภิปรายร่วมกันในหัวข้อต่อไปนี้

2.1.1 เมื่อผู้ป่วยไหว้พนักงานผู้ช่วยพยาบาล พนักงานผู้ช่วยพยาบาลรู้สึกอย่างไร

2.1.2 เมื่อพนักงานผู้ช่วยพยาบาลไหว้ ผู้ป่วยไม่ทันเห็นแล้วรู้สึกอย่างไร

2.1.3 พนักงานผู้ช่วยพยาบาลแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ของการให้ความเคารพโดยการไหว้ผู้ป่วยและการนำไปใช้

ขั้นที่3. ขั้นประยุกต์หลักการ

3.1 ผู้วิจัยสรุปเกี่ยวกับกิจกรรมและประโยชน์ที่ได้รับจากกิจกรรม

3.2 พนักงานผู้ช่วยพยาบาลรวบรวมแนวคิดจากการที่ได้อภิปรายร่วมกัน รวมทั้งจากการช่วยสรุปของผู้วิจัย

3.3 พนักงานผู้ช่วยพยาบาลแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ของการให้ความยกมือให้ผู้ป่วย และการนำไปใช้

ขั้นที่4. ประเมินผล

4.1 พนักงานผู้ช่วยพยาบาลแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นเกี่ยวกับกิจกรรม

4.2 พนักงานผู้ช่วยพยาบาลให้ข้อเสนอแนะซึ่งกันและกันและกับในการทำกิจกรรม

การประเมินผล

1. สังเกตจากความสนใจและความร่วมมือในการปฏิบัติกิจกรรมของผู้ช่วยพยาบาล
2. สังเกตจากการแสดงความคิดเห็น การอภิปราย การสรุป

ครั้งที่ 9

เรื่อง“การปฏิบัติหน้าที่แสดงสีหน้ายิ้มแย้ม”

วัตถุประสงค์

1.เพื่อให้พนักงานผู้ช่วยพยาบาลตระหนักความสำคัญของการยิ้มแย้มและนำไปปฏิบัติ

เวลา

เวลา 50 นาที

อุปกรณ์

เอกสารบทบาทสมมุติ “ยิ้มพิมพ์ใจ”

วิธีดำเนินการ

ผู้วิจัยดำเนินกิจกรรมกลุ่มโดยใช้เทคนิค “บทบาทสมมุติ” แบ่งเป็น 5 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่1. ขั้นเตรียมการ

1.1 ผู้วิจัยกล่าวทักทาย พนักงานผู้ช่วยพยาบาลและอธิบายกิจกรรมที่จะทำร่วมกัน
ปฏิบัติในครั้งนี

1.2 ผู้วิจัยเลือกผู้แสดงโดยขออาสาสมัคร

1.3 ผู้วิจัยแจกเอกสารบทบาทสมมุติให้ผู้แสดงแต่ละคนอ่านและเตรียมตัวแสดง

ขั้นที่2. ขั้นแสดง

2.1 ผู้วิจัยให้พนักงานผู้ช่วยพยาบาลจัดฉากและสถานที่ให้เหมาะสมกับเนื้อเรื่อง

2.2 กำหนดให้พนักงานผู้ช่วยพยาบาลที่ไม่ได้แสดงเป็นผู้สังเกตการณ์ โดยสังเกต และวิเคราะห์ เหตุการณ์ในเรื่องที่แสดง

2.3 ผู้แสดงพร้อมจึงเริ่มแสดงบทบาทสมมุติตามบทบาทของแต่ละคน

ขั้นที่3. ขั้นวิเคราะห์และอภิปรายผล

3.1 พนักงานผู้ช่วยพยาบาลทุกคนในกลุ่มร่วมกันอภิปรายในหัวข้อต่อไปนี้

3.1.1 หลังจากแสดงบทบาท สมมุติเรื่อง “การปฏิบัติหน้าที่แสดงสีหน้ายิ้มแย้มแล้วพนักงานผู้ช่วยพยาบาลรู้สึกอย่างไรต่อการยิ้ม

3.1.2 พนักงานผู้ช่วยพยาบาลคิดว่าการยิ้มมีประโยชน์อย่างไร

3.1.3 จะทำอย่างไรจะยิ้มได้ตลอดเวลา

ขั้นที่ 4 ขั้นแสดงเพิ่มเติม

ผู้วิจัยให้พนักงานผู้ช่วยพยาบาลแสดงเพิ่มเติมในกรณีที่การแสดงครั้งแรกได้ผลไม่เป็นที่พอใจ หรือมีผู้เสนอความคิดเห็นใหม่ ๆ ในการแก้ปัญหา ก็อาจจัดให้มีการแสดงใหม่อีกครั้งตามข้อเสนอแนะของกลุ่ม

ขั้นที่5. ขั้นแลกเปลี่ยนประสบการณ์และสรุป

- 5.1 ผู้วิจัยสรุปเกี่ยวกับกิจกรรมจากบทบาทสมมุติและประโยชน์ที่ผู้ช่วยพยาบาลจะได้รับ
- 5.2 พนักงานผู้ช่วยพยาบาลแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ของการ "ยิ้ม" และ สรุปถึงการนำไปปฏิบัติ
- 5.3 พนักงานผู้ช่วยพยาบาลแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการทำกิจกรรม
- 5.4 พนักงานผู้ช่วยพยาบาลให้ข้อเสนอแนะซึ่งกันและกันในการทำกิจกรรม

การประเมินผล

- 1.สังเกตจากความสนใจและความร่วมมือในการแสดงบทบาทสมมุติของพนักงานผู้ช่วยพยาบาล
2. สังเกตจากการอภิปราย การแสดงความคิดเห็น และการสรุปของพนักงานผู้ช่วยพยาบาล

บทบาทสมมุติ เรื่อง “การปฏิบัติหน้าที่แสดงสีหน้ายิ้มแย้ม

ตอน A พิมพ์เป็นพนักงานผู้ช่วยที่มา ร.พ. ขณะนั่งรอแพทย์ในห้องแพทย์ในห้องแพทย์ พิมพ์พบกับผู้ช่วยพยาบาลที่ชื่อพิมพ์ใจ พิมพ์ใจเป็นคนเรียบร้อย ขยันทำงานและบริการดีมากและมีความรู้ดีมีทักษะการทำงาน แต่พิมพ์ใจไม่ชอบยิ้ม แต่เนื่องจากพิมพ์ (ผู้ป่วย) รอแพทย์นาน และพิมพ์ไม่ไหวจะทำไมรอแพทย์นาน พิมพ์ใจเดินมาบอกว่าแพทย์ติดธุระด่วน กรุณารอซักนิด ทำให้พิมพ์โกรธมาก

ตอน B พิมพ์ เป็นผู้ป่วยที่มา ร.พ. ขณะนั่งรอแพทย์ในห้องแพทย์ ขณะนั่งรอยิ้มแย้มเป็นพนักงานผู้ช่วยพยาบาล ที่มีหน้าตายิ้มแย้มตลอดเวลา ยิ้มแย้มเป็นพนักงานใหม่ยังทำอะไรไม่คล่องแต่มีหน้ายิ้มแย้มตลอดเวลา ทำให้พิมพ์ที่รอแพทย์นานก็รู้สึกอบอุ่น และเมื่อเวลาผ่านไป 30 นาที พิมพ์ถามว่าแพทย์ไปไหน ยิ้มแย้มก็ตอบด้วยไปหน้าที่ยิ้มแย้มว่า แพทย์ติดธุระด่วน กรุณารออีกนิดหนึ่ง แต่พิมพ์กลับไม่โกรธและชวน ยิ้มแย้มคุยต่อเรื่องอื่น ๆ

บทบาทของพิมพ์

แสดงเป็นผู้ป่วยที่มารอพบแพทย์และพอใจที่จะพบกับพนักงานผู้ช่วยพยาบาลยิ้มแย้มแจ่มใส

บทบาทของพิมพ์ใจ

แสดงเป็นพนักงานผู้ช่วยพยาบาลที่เก่งแต่ไม่ยิ้ม หน้าตาเฉย

บทบาทของยิ้มแย้ม

แสดงเป็นพนักงานผู้ช่วยพยาบาลที่ยิ้มแย้มแจ่มใส แต่เป็นพนักงานยังทำงานไม่คล่อง

ครั้งที่ 10

เรื่อง “การปฏิบัติหน้าที่การใช้ภาษามือ ทำทางประกอบการพูด การอธิบาย ”

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้พนักงานผู้ช่วยพยาบาลทราบการใช้ภาษากายและการนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน

เวลา 50 นาที

อุปกรณ์ -

วิธีดำเนินการ

ผู้วิจัยดำเนินการกิจกรรมกลุ่มโดยใช้เทคนิค "เกม" แบ่งเป็น 4 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่1. ขั้นการมีส่วนร่วม

1.1 ผู้วิจัยกล่าวทักทายพนักงานผู้ช่วยพยาบาลและอธิบายกิจกรรมที่จะทำร่วมกัน ปฏิบัติในครั้งนี้

1.2 แบ่งพนักงานผู้ช่วยพยาบาลออกเป็น 2 กลุ่ม ๆ ละ 6 คน

1.3 ผู้วิจัยอธิบายกติกาการเล่นเกม "การใช้คำ ใช้ท่าทาง"

1.3.1 ผู้วิจัยให้แต่ละกลุ่มคิดคำ เป็นชื่อสถานที่ใน ร.พ. กลุ่มละ 10 ชื่อ

1.3.2 ให้พนักงานผู้ช่วยพยาบาลทั้ง 2 กลุ่มนำไปคำชื่อสถานที่มาส่งที่ผู้วิจัยหลังจากนั้นผู้วิจัยส่งให้คำศัพท์หัวหน้ากลุ่ม

1.3.3 ให้หัวหน้ากลุ่มไปคำภายใน 10 นาที สามารถใช้ท่าทางประกอบได้ แต่ห้ามพูด และให้ผู้ช่วยคนอื่น ๆ ทาย

1.3.4 ผลการไปคำ ถ้าตอบได้ ให้ 1 คะแนน และทำคะแนนมาเปรียบเทียบกัน 2 กลุ่ม

1.3.5 ผู้วิจัยให้พนักงานผู้ช่วยพยาบาลแต่ละกลุ่ม คิดคำศัพท์ที่เป็นชื่อสถานที่ เหมือนเดิมแต่เปลี่ยนคำใหม่ และทำเหมือน 1.3.2 และ 1.3.3 แต่สามารถพูดได้ ทำท่าทางได้แต่ห้ามพูดชื่อคำศัพท์นั้น

1.3.6 เกณฑ์การให้คะแนนเหมือน 1.3.4

1.3.7 ทำคะแนน ครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2 มาเปรียบเทียบกัน

ขั้นที่2. ขั้นวิเคราะห์

2.1 ผู้วิจัยให้ผู้ช่วยพยาบาลร่วมกันอภิปรายในหัวข้อต่อไปนี้

2.1.1 ผลคะแนนของแต่ละทีมเป็นอย่างไร เมื่อเทียบกับครั้งที่ 1 และ 2

2.1.2 เพราะเหตุใดจึงเป็นเช่นนั้น

2.1.3 การอธิบายอะไรถ้ามีท่าทางประกอบด้วยจะดีอย่างไร

2.2 ผู้วิจัยช่วยสรุป ชักถาม และเชื่อมโยงเรื่องราวต่าง ๆ

ขั้นที่3. ขั้นประยุกต์หลักการ

3.1 ผู้วิจัยสรุปเกี่ยวกับกิจกรรมและประโยชน์ที่ผู้ช่วยพยาบาลได้รับจากกิจกรรม

3.2 ผู้วิจัยรวบรวมแนวคิดจากการที่ได้อภิปรายร่วมกัน รวมทั้งจากการช่วยสรุป
ของผู้วิจัย

3.3 ผู้วิจัยแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ของการอธิบายและการใช้ท่าทาง
ประกอบการอธิบาย

ขั้นที่4. ขั้นประเมินผล

4.1 พนักงานผู้ช่วยพยาบาลร่วมกันแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการทำกิจ
กรรม

4.2 พนักงานผู้ช่วยพยาบาลให้ข้อเสนอแนะซึ่งกันและกันในการทำกิจกรรม

การประเมินผล

1. สังเกตจากความสนใจและความร่วมมือในการปฏิบัติกิจกรรมของพนักงานผู้ช่วย
พยาบาล

2. สังเกตจากการแสดงความคิดเห็น การอภิปราย และการสรุปของพนักงานผู้ช่วย
พยาบาล

ครั้งที่ 11

เรื่อง “การปฏิบัติหน้าที่การสื่อสารกับผู้ป่วย ”

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้พนักงานพัฒนาการสื่อสารและนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน

เวลา 50 นาที

อุปกรณ์ เอกสารแบบเปลี่ยนคำพูด

วิธีดำเนินการ

ผู้วิจัยดำเนินการกิจกรรมกลุ่มโดยใช้เทคนิค "เกม" แบ่งเป็น 4 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่1. ขั้นการมีส่วนร่วม

1.1 ผู้วิจัยกล่าวทักทาย พนักงานผู้ช่วยพยาบาลและอธิบายกิจกรรมที่จะทำร่วมกัน
ปฏิบัติในครั้งนี้

1.2 ผู้วิจัยแบ่งพนักงานผู้ช่วยพยาบาลออกเป็น 2 กลุ่ม ๆ ละ 6 คน

1.3 ผู้วิจัยอธิบายกติกาการเล่นแบบ "การเปลี่ยนคำพูด" ดังนี้

1.3.1 แจกเอกสารแบบเปลี่ยนคำพูด ซึ่งให้แต่ละกลุ่มเปลี่ยนคำพูดกันโดยใช้การระดมสมอง และช่วยกันเติมคำ

1.3.2 ผลการแข่งขันจะวัดจากคะแนนการเติมคำ 1 ประโยค เท่ากับ

1 คะแนน

1.3.3 ถ้าใครชนะจะต้องแสดงละคร โดยนำประโยคใหม่ทั้งหมดมาแสดง

1.3.4 ถ้าใครแพ้จะต้องแสดงละคร โดยนำประโยคเดิมมาแสดงละคร

ขั้นที่2. ขั้นวิเคราะห์

2.1 ผู้ช่วยพยาบาลในแต่ละกลุ่มอภิปรายร่วมกันในหัวข้อต่อไปนี้

2.1.1 ผลงานของกลุ่มตนเอง

2.1.2 การใช้ประโยคเดิมไม่ดีอย่างไร และการใช้ประโยคใหม่ดีอย่างไร

2.1.3 ถ้าเป็นพวกเราควรจะใช้ประโยคแบบไหน เพราะอะไร

2.2 ให้ตัวแทนกลุ่มออกมารายงานผลการอภิปราย

2.3 ผู้วิจัยคอยสรุป ชักถาม และเชื่อมโยงเรื่องราวต่าง ๆ

ขั้นที่3. ขั้นประยุกต์หลักการ

- 3.1 ผู้วิจัยสรุปเกี่ยวกับกิจกรรมและประโยชน์ที่พนักงานผู้ช่วยพยาบาลได้รับจากกิจกรรม
- 3.2 ผู้วิจัยรวบรวมแนวคิดจากการที่ได้อภิปรายร่วมกัน รวมทั้งจากการช่วยสรุปของผู้วิจัย
- 3.3 ผู้วิจัยแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ของการรู้จักช่วยกัน แสดงความคิดเห็นการใช้ความสามารถที่ตนมี ทำให้เกิดผลสำเร็จในกลุ่ม และสรุปถึงวิธีการนำไปปฏิบัติ

ขั้นที่4. ขั้นประเมินผล

- 4.1 พนักงานผู้ช่วยพยาบาลร่วมกันแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการทำกิจกรรม
- 4.2 พนักงานผู้ช่วยพยาบาลให้ข้อเสนอแนะซึ่งกันและกันในการทำกิจกรรม

การประเมินผล

1. สังเกตจากความสนใจและความร่วมมือในการปฏิบัติกิจกรรมของผู้ช่วยพยาบาล
2. สังเกตจากการแสดงความคิดเห็น การอภิปราย และการสรุปของผู้ช่วยพยาบาล

กรุณาเปลี่ยนคำพูดจากประโยคต่อไปนี้ให้ชวนฟังแต่ยังคงความหมายเดิม

1. คุณมาทำไม?
2. จะเอาอะไรอีก?.....
3. โรงพยาบาลเราไม่ได้ระจอกนะ โรคแค่นี้ เรายุทธาหายมานานักต่อนัก.....
.....
4. เดินไปนิดเดียวก็เห็นเอง ป้ายตัวเบื้อรื้อเลย.....
5. รอดื้อยไม่ว่าง.....
6. พุดดั่ง ๆ หนอย...ไม่ค้อยได้ยีน...ฟังไม่รู้เรื่อง.....
7. ถ้ายากหายก็มาตามนัด.....
8. อย่าออกประตุนั้น..เหมพุดจาไม่รู้เรื่องเลย.....
.....
9. คราวหลังอย่าทำอะไรซุ่มซำมอีก จะได้ไม่ต้องเจ็บตัว.....
.....
10. มีอะไรเข้าใจไหม?.....
.....
11. เรายังไม่รู้เลยว่าคนไข้เป็นโรคอะไรกันแน่.....
.....
12. หมอไม่อยู่ไม่รู้ว่าไปไหน.....
.....
13. ต้องการอะไรก็ว่ามา.....
.....
14. ซี้โรค.....
15. ต้องการถามอะไรอีกไหม.....
16. คุณทำไม่ถูก.....
17. ยังมีอะไรที่ไม่พอใจอีกไหม.....
.....
18. เรากำลังยุ่ง(มันไม่ใช่หน้าที่)..คุณทำเองละกัน.....
.....
19. ไม่ยอมเข้าใจเลย.....
20. บอกก็หนแล้วให้อมปรอทไว้ก่อนพุดไม่รู้เรื่อง.....
.....

เฉลยการเปลี่ยนคำพูดจากประโยคเดิมเป็นประโยคที่ชวนฟังแต่ยังคงความหมายเดิม

1. คุณทำไม? (สวัสดิ์ค่ะ...มาหาหมอใช้ไหมค่ะ)
2. จะเอาอะไรอีก? (ไม่ทราบว่าต้องการอะไรเพิ่มเติมอีกไหมค่ะ)
3. โรงพยาบาลเราไม่ได้กระจอกนะ โรคแค่นี้ เรารักษาหายมานักต่อนัก
(โรคที่คุณเป็นอยู่นี้ เรารับรองว่ารักษาหายได้ค่ะ อย่าได้เป็นห่วงเลยคะ)
4. เดินไปนิดเดียวก็เห็นเองปายตัวเบ้อเรอเลย(กรุณาเดินไปอีกนิดจะพบปายอยู่
ด้านหน้า)
5. รอดี๋ยไม่ว่าง(กรุณารอสักครู่)
6. พุดดัง ๆ น้อย...ไม่ค่อยได้ยิน...ฟังไม่รู้เรื่อง(ขอโทษนะคะกรุณา พูดเสียงดัง
อีกนิด)
7. ถ้าอยากหายก็มาตามนัด(กรุณามาตามนัดนะคะ จะได้หายป่วยไว ๆ)
8. อย่าออกประตูนั้น..แหมพุดจาไม่รู้เรื่องเลย(ประตูหลังปิดแล้วกรุณาออกประตู
นี้นะคะ)
9. คราวหลังอย่าทำอะไรซุ่มซ่ามอีกจะได้ไม่ต้องเจ็บตัว(เวลาเดินกรุณาระมัดระวัง
จะได้ไม่เจ็บตัว และจะได้ไม่ต้องเข้าโรงพยาบาลอีก..โชคดีนะคะ)
10. มีอะไรเข้าใจไหม?(ถ้ามีอะไรที่ยังไม่เข้าใจ..กรุณารีบบอกเราด้วยนะคะ)
11. เรายังไม่รู้เลยว่าคนไข้เป็นโรคอะไรกันแน่(ขณะนี้กำลังอยู่ระหว่างการวินิจฉัย
ค่ะ)
12. หมอไม่อยู่ไม่รู้ว่าไปไหน(คุณหมอกำลังตรวจคนไข้อยู่ เดี่ยวดิฉันจะราย
งานให้คุณหมอมทราบค่ะ)
13. ต้องการอะไรก็ว่ามา(ถ้ามีอะไรให้ช่วยกรุณาบอกนะคะ)
14. ชีโรค(สุขภาพไม่ค่อยแข็งแรง)
15. ต้องการถามอะไรอีกไหม(ถ้ามีอะไรให้ช่วยกรุณาบอกเรานะคะ)
16. คุณทำไม่ถูก(คุณน่าจะทำได้ดีกว่านี้)
17. ยังมีอะไรที่ไม่พอใจอีกไหม(ถ้ามีอะไรที่จะให้ทางโรงพยาบาลช่วยกรุณา
บอกเรานะคะ)
18. เรากำลังยุ่ง(มันไม่ใช่หน้าที่)..คุณทำเองละกัน(ขอโทษคะ..ถ้าจะให้เราช่วย
อาจช้าหน่อย เพราะเจ้าหน้าที่ของเรา กำลังทำ.....อยู่ค่ะ)
19. ไม่ยอมเข้าใจเลย.(กรุณาทบทวนอีกนิด..รับรองคุณทำได้แน่นอนค่ะ)
20. บอกก็หนแล้วให้อมปรอทไว้ก่อนพุดไม่รู้เรื่อง(กรุณอมปรอทไว้สักครู่ นะคะ)

ครั้งที่ 12

ปัจฉิมเทศ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้พนักงานผู้ช่วยพยาบาลได้ทบทวนสิ่งที่ได้รับจากการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการปฏิบัติหน้าที่ขณะช่วยแพทย์ที่ดี
2. เพื่อให้พนักงานผู้ช่วยพยาบาลได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม

เวลา เวลา 50 นาที

อุปกรณ์ ปากกาเขียนแผ่นใสและ แผ่นใส

วิธีดำเนินการ

1. ผู้วิจัยแบ่งกลุ่มพนักงานผู้ช่วยพยาบาลออกเป็น 2 กลุ่มย่อย ให้อภิปรายในกลุ่มของตนเองเกี่ยวกับสิ่งที่ได้รับจากการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม เกี่ยวกับการพัฒนาการปฏิบัติหน้าที่ขณะช่วยแพทย์ที่ดี แล้วสรุปการอภิปรายโดยให้ตัวแทนทั้ง 2 กลุ่มออกมารายงานการอภิปรายให้สมาชิกและผู้วิจัยเสริมในจุดที่บกพร่องไปจนเป็นที่พอใจของทุกคน
2. ผู้วิจัยเปิดโอกาสให้พนักงานผู้ช่วยพยาบาลแสดงความคิดเห็นในการเข้าร่วมกิจกรรม ครั้งนี้
3. ผู้วิจัยกล่าวขอใบพินิจพนักงานผู้ช่วยพยาบาลและกล่าวปิดการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มของพนักงานผู้ช่วยพยาบาล

การประเมิน

1. สังเกตจากการสนใจและความร่วมมือในการเข้าร่วมกิจกรรมพนักงานผู้ช่วยพยาบาล
2. สังเกตจากการมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น การอภิปราย ชักถาม และการสรุปของพนักงานผู้ช่วยพยาบาลการเข้าร่วมโปรแกรมกิจกรรมกลุ่ม

ภาคผนวก ข
แบบบันทึกการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ช่วยพยาบาล
แผนกบริการผู้ป่วยนอกขณะช่วยแพทย์

**แบบบันทึกการปฏิบัติงานของพนักงานผู้ช่วยพยาบาลขณะช่วยแพทย์ตรวจ
(สำหรับผู้วิจัย/ผู้ช่วยวิจัย)**

ชื่อพนักงานผู้ช่วยพยาบาล.....

ชื่อผู้บันทึก.....

วัน/เดือน/ปี/ที่บันทึก.....เวลา.....

คำชี้แจง ให้ผู้สังเกตทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องหลังรายการปฏิบัติงานโดยพิจารณาตามเกณฑ์ดังนี้

3 หมายถึง การแสดงออกของพนักงานผู้ช่วยพยาบาลในการปฏิบัติงานของผู้ช่วยพยาบาลได้ถูกต้องดี

2 หมายถึง การแสดงออกของพนักงานผู้ช่วยพยาบาลในการปฏิบัติงานของผู้ช่วยพยาบาลถูกต้องพอใช้

1 หมายถึง การแสดงออกของพนักงานผู้ช่วยพยาบาลในการปฏิบัติงานของผู้ช่วยพยาบาลไม่ถูกต้อง ต้องปรับปรุง

สถานการณ์ พนักงานผู้ช่วยพยาบาลกำลังปฏิบัติงานขณะช่วยแพทย์ตรวจผู้ป่วยที่
แผนกบริการผู้ป่วยนอก

ข้อ	การปฏิบัติหน้าที่	คะแนนความถูกต้อง		
		1	2	3
1. เตรียมห้องตรวจ				
1.1	ความสะอาดของห้องตรวจ			
1.2	ความเป็นระเบียบของห้องตรวจ			
1.3	ความพร้อมในการตรวจของแพทย์			
1.4	การทำใบนัดที่สมบูรณ์			
1.5	การเตรียมผู้ป่วยก่อนพบแพทย์			
2. การสื่อสารทางวจาขณะช่วยแพทย์ตรวจ				
2.1	การเรียกชื่อผู้ป่วย			
2.2	การทักทายผู้ป่วยก่อนที่ผู้ป่วยจะทักทาย			

ข้อ	การปฏิบัติหน้าที่	คะแนนความถูกต้อง		
		1	2	3
2.3	การใช้คำพูดนุ่มนวล			
2.4	การพูดมีหางเสียง ค่ะ ทุกครั้ง			
2.5	การกล่าวคำขอโทษ ขอบคุณ ขอตัว			
2.6	การอธิบายว่าเกิดอะไรขึ้น			
2.7	การใช้โทรศัพท์			
2.8	การใช้สรรพนามเรียกผู้ป่วยว่าคุณ			
3.	ภาษาท่าทาง			
3.1	การยกมือไหว้แพทย์			
3.2	การยกมือไหว้ผู้ป่วย			
3.3	การยิ้มแย้ม			
3.4	การใช้มือประกอบท่าทาง			
	รวม			

ภาคผนวก ค

1. การเปรียบเทียบการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ช่วยพยาบาลก่อนและหลังเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม
2. การเปรียบเทียบการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ช่วยพยาบาลก่อนและหลังไม่เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม
3. การเปรียบเทียบผลต่างของการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ช่วยพยาบาลที่เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มกับพนักงานผู้ช่วยพยาบาลที่ไม่เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม

ตาราง 4 แสดงการเปรียบเทียบการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ช่วยพยาบาลก่อนและหลังเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม

คนที่	ก่อนทดลอง	หลังทดลอง	ผลต่าง (D)	ผลต่างยกกำลังสอง (D ²)
1	36	46	10	100
2	28	39	11	121
3	21	37	16	256
4	27	46	19	361
5	29	50	21	441
6	23	41	18	324
7	22	30	8	64
8	19	40	21	441
9	21	38	17	289
10	21	40	19	361
11	25	33	8	64
12	20	48	28	784
13	21	38	17	289
14	40	57	17	289
15	21	40	17	361

$$\sum D = 249$$

$$\sum D^2 = 4545$$

ตาราง 5 แสดงการเปรียบเทียบการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ช่วยพยาบาลก่อนและหลังไม่
เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม

คนที่	ก่อนทดลอง	หลังทดลอง	ผลต่าง (D)	ผลต่างยกกำลังสอง (D ²)
1	27	30	3	9
2	23	30	7	49
3	24	27	3	9
4	23	25	2	4
5	26	27	1	1
6	21	23	2	4
7	32	33	1	1
8	20	25	5	25
9	20	26	6	36
10	27	28	1	1
11	19	19	0	0
12	23	23	0	0
13	25	27	2	4
14	23	26	3	9
15	20	20	0	0

$$\sum D = 36$$

$$\sum D^2 = 152$$

ตาราง 6 แสดงการเปรียบเทียบผลต่างของการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ช่วยพยาบาลที่เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มกับพนักงานผู้ช่วยพยาบาลที่ไม่เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม

คนที่	กลุ่มที่เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม			กลุ่มที่ไม่เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม		
	ก่อนทดลอง	หลังทดลอง	ผลต่าง (D)	ก่อนทดลอง	หลังทดลอง	ผลต่าง (D)
1	36	46	10	27	30	3
2	28	39	11	23	30	7
3	21	37	16	24	27	3
4	27	46	19	23	25	2
5	29	50	21	26	27	1
6	23	41	18	21	23	2
7	22	30	8	32	33	1
8	19	40	21	20	25	5
9	21	38	17	20	26	6
10	21	40	19	27	28	1
11	25	33	8	19	19	0
12	20	48	28	23	23	0
13	21	38	17	25	27	2
14	40	57	17	23	26	3
15	21	40	17	20	20	0
		$\sum D = 249$	$\sum D^2 = 4545$ $X_{diff} = 41.53$		$\sum D = 36$	$\sum D^2 = 152$ $X_{diff} = 25.93$

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ นางสาวกนิษฐา

วัน เดือน ปีเกิด

สถานที่เกิด

สถานที่อยู่ปัจจุบัน

ตำแหน่งหน้าที่การงานในปัจจุบัน

สถานที่ทำงานในปัจจุบัน

ชื่อสกุล อยู่คง

3 ตุลาคม 2516

อ.ดอนเจดีย์ จ.สุพรรณบุรี

430 ถ.พิษณุโลก เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร

เจ้าหน้าที่หน่วยการศึกษาและฝึกอบรม

โรงพยาบาลมิชชั่น กรุงเทพมหานคร

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2535

มัธยมศึกษาตอนปลายจาก โรงเรียนบริหารแจ่ม
ใสวิทยา 1

พ.ศ. 2539

พยาบาลศาสตร์จากวิทยาลัยมิชชั่น

พ.ศ. 2545

การศึกษามหาบัณฑิต(จิตวิทยาการศึกษา)

จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร