



การพัฒนาารูปแบบการสื่อสารผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์ม
แบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารทางการพยาบาลและพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลเอกชนภาคใต้
The Development of Communication Model through Digital Platform Using
Participation of Nursing Administrators and Professional Nurses
In a Private Hospital, Southern Thailand

ศิริวรรณ ทองแก้ว*, นงนุช บุญยัง, ศศิธร ลายเมฆ

สาขาวิชาการบริหารทางการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ หาดใหญ่ สงขลา 90110

Siriwan Thongkeaw, Nongnut Boonyoung, Sasithorn Laimak

Division of Nursing Administration, Faculty of Nursing,

Prince of Songkla University, Hatyai, Songkhla 90110

*Email : joyfully_gst@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action research) ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนารูปแบบการสื่อสารผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์มของฝ่ายการพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในภาคใต้ แบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารทางการพยาบาลและพยาบาลประจำการ และศึกษาผลของการใช้รูปแบบดังกล่าว ประยุกต์ใช้แนวคิดการสื่อสารองค์กรและการมีส่วนร่วมในองค์กร ระเบียบวิธีวิจัยใช้การวิจัยเชิงปฏิบัติการของแคมมิสและแมคทาจาก ร่วมกับกระบวนการคิดเชิงออกแบบ แบ่งการวิจัยเป็น 3 ระยะ ระยะที่ 1 ขึ้นวางแผน เก็บข้อมูลเชิงคุณภาพเกี่ยวกับสถานการณ์การสื่อสารองค์กรของฝ่ายการพยาบาลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้บริหารทางการพยาบาล 8 คน และพยาบาลประจำการ 10 คน ตามแนวคำถามกึ่งโครงสร้างที่มีค่าดัชนีความตรงตามเนื้อหา เท่ากับ .86 ระยะที่ 2 ปฏิบัติการและสังเกต ผู้มีส่วนร่วมเป็นผู้บริหารทางการพยาบาล 20 คน พยาบาลประจำการ 177 คน เครื่องมือประกอบด้วย 2 ส่วน คือ 1) ร่างรูปแบบการสื่อสารองค์กรผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์ม (Prototype) ที่ผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 คน 2) เครื่องมือประเมินผล คือแบบสอบถามพฤติกรรมการตอบรับการสื่อสาร ทดสอบความเชื่อมั่นด้วยวิธี Test Re-test ได้เท่ากับ .87 แบบสอบถามความพึงพอใจและแบบสอบถามการมีส่วนร่วมในการสื่อสารขององค์กร ทดสอบความเชื่อมั่นด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Alpha Cronbach coefficient) มีค่าเท่ากับ .96 และ .96 ตามลำดับ ระยะที่ 3 สะท้อนกลับ เก็บข้อมูลเชิงคุณภาพเกี่ยวกับความเห็นต่อการใช้รูปแบบการสื่อสารองค์กรผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์ม โดยสัมภาษณ์ผู้บริหารทางการพยาบาล 6 คน และพยาบาลประจำการ 14 คน ทั้งวิธีสัมภาษณ์โดยตรงและสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้วิธีวิเคราะห์คำหลัก และข้อมูลเชิงปริมาณใช้สถิติเชิงบรรยาย

ผลการวิจัยมีสองส่วน ได้แก่ 1) ร่างรูปแบบการสื่อสารองค์กรผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์มของฝ่ายการพยาบาลเป็นรูปแบบการสื่อสารองค์กรแบบมีส่วนร่วม มีการสื่อสารสองทิศทางผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์ม เพื่อการบริหารองค์กรและการส่งเสริมการเรียนรู้โดยมีพยาบาลสารสนเทศ (Nurse informaticist) เป็นผู้จัดการระบบสื่อสารและการเรียนรู้



ส่วนของรูปแบบการสื่อสาร แบ่งเป็น 3 ระดับ ได้แก่ ระดับองค์กร ระดับฝ่าย และระดับบุคคล โดยจัดลำดับความสำคัญของการสื่อสาร แบ่งเป็นการสื่อสารแบบเร่งด่วนใน 24 ชั่วโมง และ ตามระยะเวลาความเหมาะสม โดยมีฝ่ายการพยาบาลเป็นผู้กำหนด รูปแบบการเรียนรู้ผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์มเกิดขึ้นจากการมีส่วนร่วมของกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย 2 ระดับ ได้แก่ จากฝ่ายการพยาบาลลงสู่ฝ่ายปฏิบัติการ (Downward) และพยาบาลประจำการเป็นผู้คัดเลือกที่จะเรียนรู้ด้วยตนเอง (Upward) 2) ผลของการใช้รูปแบบการสื่อสาร ได้แก่ 1) พฤติกรรมการตอบสนองต่อส่งสาร พบว่าผู้เข้าร่วมโครงการส่วนใหญ่ตอบรับการสื่อสารในช่วง 1-12 ชั่วโมงหลังจากมีการส่งสาร (ร้อยละ 38.66) ช่วงเวลาที่มีการใช้ดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อตอบรับการสื่อสารมากที่สุด ได้แก่ ช่วงหลังเลิกงาน (ร้อยละ 60.90) จำนวนครั้งต่อวันของการเข้าใช้ดิจิทัลแพลตฟอร์ม มากที่สุดคือ 1-2 ครั้ง/วัน (ร้อยละ 84.35) หน่วยงานที่ตอบรับการสื่อสารได้เร็วที่สุด ได้แก่ แผนกส่งเสริมสุขภาพ และหน่วยงานที่ตอบรับการสื่อสารมากที่สุด ได้แก่ แผนกอภิบาลผู้ป่วยหนัก รองลงมาคือ หอผู้ป่วยอายุรกรรมโรคหัวใจและหลอดเลือด 2) คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้รูปแบบการสื่อสารอยู่ในระดับมาก 3) คะแนนเฉลี่ยการมีส่วนร่วมในการตอบรับการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง

การสื่อสารผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์มและการเรียนรู้ในองค์กรจะบรรลุตามเป้าประสงค์และวิสัยทัศน์ได้ต้องอาศัยการมีส่วนร่วมของผู้บริหารทางการพยาบาลและพยาบาลประจำการ และการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารมีหลากหลายที่พัฒนาขึ้นตามยุคสมัย และควรมีการสนับสนุนให้พยาบาลที่ความรู้ความสามารถด้านสารสนเทศและเทคโนโลยี (Nurse informaticist) เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการการสื่อสารภายในองค์กรให้มากขึ้น

คำสำคัญ : รูปแบบการสื่อสาร การมีส่วนร่วม ดิจิทัลแพลตฟอร์ม การสื่อสารองค์กร ฝ่ายการพยาบาล

Abstract

This action research aimed to develop a Nursing Department communication model through a digital platform in a private hospital, southern region, and to study the results of the Nursing development of communication model through digital platforms. Apply the concept of organizational communication and participation in the organization. The research methodology used Kamnis and McTaggart action research in conjunction with the design thinking process. The research was divided into three phases. Phase 1, the planning stage. Qualitative data were collected about the organizational communication situation of the nursing department by in-depth interviews. 8 nursing administrators and 10 registered nurses used semi-structured questions with a content validity index of 0.86. Phase 2, Act and Observe which involved 20 nursing administrators and 177 registered nurses The tool consisted of 2 parts: 1) Draft communication model via the digital platform (prototype) that has been considered by 3 experts. 2) Evaluation tool is the communication response behavior questionnaire. The confidence test by Test Re-test method is equal to 0.87. Satisfaction and Organizational Communication Participation Questionnaire Confidence test with Cronbach's alpha coefficient were 0.96 and 0.96. 1) Communication



responding behaviors Test-retest index of 0.87 2) Satisfaction to the organizational communication model, and 3) Participation in organizational communication (alpha Cronbach's coefficient index = 0.96 and 0.91, respectively). The last phase was Reflection which was done by interviewing 6 nursing administrators and 14 registered nurse participants. Qualitative data were analyzed by content analysis method, while quantitative data analysis used descriptive statistics.

There are two parts of the research findings: 1) Draft a model of corporate communication through a digital platform for nursing departments; It is a participatory form of corporate communication. Two-way communication is available through the digital platform. For organization management and learning promotion with a nurse informaticist as the manager of the communication and learning system. This study revealed that the communication model is divided into 3 levels, which are organization communication, division, and individual. by prioritizing communication, it is divided into urgent communication in 24 hours and according to the appropriate time. with the nursing department to determine the learning model through the digital platform arises from the participation of the sample, consisting of 2 levels the nursing department to the operating department (downward) and the nurse selected to learn on their own (upward). Outcomes of model participation included three parts. 1) Communication responding behaviors showed that most participants spent 1 to 12 hours to respond after messaging was sent (38.66%), The period that the platforms were mostly used to respond was during after-work time (60.90%), followed by a participant's day off (28.70%). Most participants accessed the platform around 1-2 times/day (84.35%). The department which was the fastest responder was the Health Promotion, the highest frequency of responding was from the Intensive Care Unit, 2) the average satisfaction score was at a high level and 3) the average score of participation in organizational communication was at a moderate level.

The study results suggest that participation of nurse administrators and unit nurses is important to the development of communication and learning within the Nursing Department using the digital platform as well as the variety of communication technology and communication channels. Nurses who have knowledge and capability of information technology should be supported to get involved in the management of the organization's communication.

Keywords : organizational communication model, participation in organization, digital platform, organizational communication, nursing department



บทนำ

ปัจจุบันโลกเปลี่ยนแปลงไปพร้อมกับการพัฒนาของเทคโนโลยีอย่างรวดเร็วส่งผลให้เทคโนโลยีการสื่อสารเปลี่ยนไปจากเดิม การสร้างสรรค์นวัตกรรมทางเทคโนโลยีทำให้การสื่อสารถือเป็นเรื่องง่ายมากขึ้น ในภาคธุรกิจการเติบโตขององค์กรเอกชนมีการแข่งขันในระดับสูง การจะทำให้องค์กรเติบโตไปอย่างมั่นคงนอกจากขึ้นกับการบริหารจัดการที่ดีแล้ว การสื่อสารเป็นกระบวนการภายในที่สำคัญหนึ่งที่จะช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จ⁽¹⁾ องค์กรขนาดใหญ่ทั้งภาครัฐและเอกชนต้องมีการปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงนี้⁽²⁾ ปัจจุบันบริษัทหรือองค์กรขนาดใหญ่มีการนำเทคโนโลยีด้านการสื่อสารนี้มาใช้ในการสื่อสารระหว่างหน่วยงาน การสื่อสารของคนในองค์กร และการสื่อสารกับลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนเป็นทางเลือกหนึ่งที่สำคัญในการให้บริการทางสาธารณสุข ดังนั้นการวางแผนเพื่อพัฒนาทั้งภายในและภายนอกจะเป็นการช่วยให้เกิดการได้เปรียบในการแข่งขันเป็นทางเลือกอันดับหนึ่ง การพัฒนาการสื่อสารภายในให้มีความโดดเด่น เกิดช่องทางการติดต่อที่สะดวก รวดเร็ว รวมถึงมีส่วนในการชี้แจงนโยบาย กฎระเบียบจากผู้บริหารโดยผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์มจึงเป็นที่นิยม การสื่อสารผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์มในการรับนโยบายจากผู้บริหาร ใช้แสดงความผูกพันของคนในองค์กรและเป็นช่องทางของการเรียนรู้ในยุคดิจิทัล การศึกษาถึงกลุ่มเจเนอเรชั่นวายซึ่งเป็นกลุ่มคนส่วนใหญ่ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนที่ทำการศึกษาคิดเป็นร้อยละ 79.18 ซึ่งมีหลายงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของกลุ่มคนในแต่ละเจเนอเรชั่น⁽³⁾ พบว่าหนึ่งในพฤติกรรมที่โดดเด่นของกลุ่มคนเจเนอเรชั่นวาย ได้แก่ ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีในการทำกิจกรรมต่าง ๆ โดยผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ กลุ่มคนในเจเนอเรชั่นวายร้อยละ 35.80 มีการใช้สังคมออนไลน์แบบสาธารณะและมีความพึงพอใจในการใช้ออนไลน์อยู่ในระดับมาก⁽⁴⁾

การสื่อสารจากฝ่ายการพยาบาลในปัจจุบันมีการใช้แพลตฟอร์มไลน์ (Line application) ในการสื่อสารภายใน ไม่เป็นไปตามรูปแบบของการสื่อสารในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ การตอบกลับของผู้ปฏิบัติเป็นไปในรูปแบบของการแสดงความคิดเห็นผ่านแพลตฟอร์มแบบการสื่อสารทางเดียว มีข้อความคร่ำครึจำนวนมาก ไม่เกิดความน่าสนใจในการอ่าน อีกทั้งไม่สามารถรักษาความลับของผู้ส่งสารหรือองค์กรได้ ไม่สามารถค้นข้อมูลเดิมกลับมาได้ ซึ่งมีการศึกษาเกี่ยวกับโปรแกรมไลน์กับการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร อธิบายไว้ว่าโปรแกรมไลน์เป็นแพลตฟอร์มหนึ่งที่สามารถใช้เป็นช่องทางการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรได้แต่ยังไม่เพียงพอสำหรับการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในองค์กร ดังนั้นการใช้ดิจิทัลแพลตฟอร์มเข้ามามีส่วนร่วมในการสื่อสารภายในองค์กร ทำให้เกิดความสะดวก แต่มีข้อพึงระวังของการเลือกแพลตฟอร์มที่เหมาะสม⁽⁵⁾ จากปัญหาการสื่อสารดังกล่าวเป็นที่น่าสนใจในการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาที่แท้จริงรวมถึงวิธีการแก้ไขปัญหาการสื่อสาร เพื่อให้เกิดการสื่อสารที่ทันสมัยมีรูปแบบและแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน การมีส่วนร่วมของคนในองค์กรจึงเป็นสิ่งสำคัญในการร่วมเสนอความคิด ร่วมพัฒนา ร่วมตัดสินใจแก้ไขปัญหา การมีส่วนร่วมของคนในองค์กรมีผลต่อการพัฒนาองค์กรและมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความยืดหยุ่นผูกพันขององค์กร⁽⁶⁾ และร่วมกับการใช้กระบวนการคิดเชิงออกแบบในการพัฒนาแนวทางการแก้ไขปัญหาและสร้างนวัตกรรมด้านการสื่อสารผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์ม โดยใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีการสื่อสารผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์ม มุ่งหวังให้เกิดประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในฝ่ายการพยาบาล ภาระงานที่แตกต่างกันของพยาบาลวิชาชีพที่ได้รับข้อมูลอย่างทั่วถึงอย่างรวมถึงการพัฒนาต่อยอดองค์ความรู้ต่าง ๆ จากการใช้เทคโนโลยีด้านการสื่อสารอย่างเหมาะสม ส่งผลให้เกิดการพัฒนาทั้งทางด้านการสื่อสาร และการพัฒนาตนเองตามค่านิยมหลักของโรงพยาบาล



วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อพัฒนารูปแบบการสื่อสารผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์มโดยการมีส่วนร่วมของผู้บริหารทางการแพทย์ และพยาบาลประจำการ ของฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในภาคใต้
2. เพื่อศึกษาผลของการพัฒนารูปแบบการสื่อสารผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์มแพลตฟอร์ม โดยการมีส่วนร่วมของผู้บริหารทางการแพทย์ และพยาบาลประจำการ ด้านความพึงพอใจ การมีส่วนร่วม และพฤติกรรมในการตอบรับการสื่อสารผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์ม ของพยาบาลวิชาชีพในฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในภาคใต้

กรอบแนวคิด

ผู้วิจัยนำขั้นตอนของการทำวิจัยเชิงปฏิบัติการของ Kemmis and McTaggart (1988)⁽⁷⁾ บูรณาการร่วมกับกระบวนการคิดเชิงออกแบบ⁽⁸⁾ มาเป็นกระบวนการวิจัย และนำทฤษฎีการสื่อสารในองค์กร และทฤษฎีการมีส่วนร่วมในองค์กร⁽⁹⁾ มาเป็นแนวทางการวิจัย ประกอบด้วย 1) ขั้นวางแผน (Plan) เป็นการวางแผนร่วมกันระหว่างผู้บริหารการพยาบาลและพยาบาลประจำการเพื่อค้นหาปัญหา (Empathize and define) สร้างรูปแบบการสื่อสารผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์ม (Ideate) และนำไปร่างรูปแบบและเนื้อหาของการสื่อสารผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์มที่มีประสิทธิภาพ (Prototype) 2) ขั้นปฏิบัติการและสังเกต (Act and observe) เป็นการนำ Prototype จากขั้นวางแผนมาทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง (Act/test) มีการประเมินความพึงพอใจในการใช้รูปแบบ และการมีส่วนร่วมในการตอบรับการสื่อสาร พร้อมสังเกตพฤติกรรมในการสื่อสารผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์มของกลุ่มตัวอย่าง และ 3) ขั้นสะท้อนกลับ (Reflect) เป็นการรวบรวมข้อคิดเห็นและการสะท้อนปัญหาของกลุ่มตัวอย่าง หลังจากที่มีการทดลองใช้รูปแบบการสื่อสาร

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรที่ศึกษา คือ พยาบาลวิชาชีพสังกัดฝ่ายการพยาบาลโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดสงขลา จำนวน 215 คน
2. กลุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็นสองกลุ่มใหญ่ ได้แก่ กลุ่มที่ให้สัมภาษณ์ในขั้นวางแผน (กลุ่มที่ 1) จำนวน 18 คน ตามคุณสมบัติเฉพาะ กลุ่มตัวอย่างในขั้นปฏิบัติการและสังเกต และขั้นสะท้อนกลับ (กลุ่มที่ 2) จำนวน 197 คน
3. คุณสมบัติทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
 - 1) พยาบาลวิชาชีพ ที่ปฏิบัติงานในฝ่ายการพยาบาล ของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในภาคใต้ อยู่ในระดับความเชี่ยวชาญ 1 - 4 ทั้งในหน่วยงานผู้ป่วยใน และ ผู้ป่วยนอก มีอายุงาน 1 ปี ขึ้นไป
 - 2) มีและสามารถใช้โทรศัพท์มือถือหรืออุปกรณ์ที่สามารถดาวน์โหลดดิจิทัลแพลตฟอร์มได้
4. ขั้นตอนดำเนินการวิจัย มี 3 ขั้นตอนดังนี้
 - 1) ขั้นวางแผน เป็นขั้นตอนค้นหาสาเหตุของปัญหาจนถึงการร่างรูปแบบการสื่อสารให้ได้ร่างรูปแบบการสื่อสารผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์ม (Digital platform tool) ตรงกับขั้นตอน Empathize, Define, Ideate ของกระบวนการคิดเชิงออกแบบ ขั้นนี้แบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นสองกลุ่มตามหน้าที่ (Role) ได้แก่ ผู้บริหารทางการแพทย์ มีจำนวน 18 คน ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบลูกโซ่ (Snowball sampling) กำหนดคุณสมบัติของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 5 ข้อ เพื่อคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มนี้จำนวน 8 คน ได้แก่ 1)เป็นผู้บริหารทางการแพทย์ที่มีทักษะการสื่อสารที่ดีจำนวน 2 คน 2) ปฏิบัติงานในหน่วยงานที่มีอุบัติการณ์ด้านการสื่อสารใน 1 ปีที่ผ่านมา จำนวน 2 คน



3) ปฏิบัติงานด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล จำนวน 1 คน 4) เป็นผู้ที่มียุทธศาสตร์งานด้านงานวิชาการโดดเด่น จำนวน 2 คน 5) ปฏิบัติงานด้านงานประกันคุณภาพจำนวน 1 คน กลุ่มตัวอย่างพยาบาลประจำการใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 10 คน โดยกำหนดคุณสมบัติ 4 ข้อ ได้แก่ 1) มีความโดดเด่นทางด้านเทคโนโลยี จำนวน 2 คน 2) มีความสนใจในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง จำนวน 4 คน 3) ปฏิบัติงานในหน่วยงานที่มีการรายงานอุบัติการณ์ด้านการสื่อสารใน 1 ปีที่ผ่านมา จำนวน 2 คน 4) เป็นผู้ที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานที่ไม่เกิดอุบัติการณ์ด้านการสื่อสาร ใน 1 ปี จำนวน 2 คน หลังจากการสัมภาษณ์ผู้วิจัยนำแบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้างในขั้นนี้มีวเคราะห์และสังเคราะห์ เพื่อสรุปประเด็นปัญหาที่พบในการสื่อสาร วิเคราะห์ทางเลือกและวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

1.1) เครื่องมือวิจัยได้แก่ แบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structural in-depth interview) ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านได้แก่ อาจารย์พยาบาลที่มีความเชี่ยวชาญทางการงานวิจัยเชิงปฏิบัติการ 1 ท่าน อาจารย์พยาบาลที่มีประสบการณ์ในการทำวิจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 1 ท่าน และผู้จัดการอาวุโสฝ่ายการพยาบาลของโรงพยาบาล 1 ท่าน ในด้านความเหมาะสมของภาษา จำนวนข้อคำถาม และหาค่าดัชนีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ (IOC) มีค่าเท่ากับ .86 มีความตรงด้านการใช้ภาษา .53 และได้นำไปทดลองสัมภาษณ์กับผู้ที่มีคุณสมบัติคล้ายกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 1 ครั้ง ก่อนทำการสัมภาษณ์จริงกับกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1

1.2) การเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้าง (ตรงกับขั้น Define ของกระบวนการคิดเชิงออกแบบ) ทำการสัมภาษณ์โดยตรง และสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ขออนุญาตบันทึกเสียงและการสะท้อนกลับของข้อมูลที่สัมภาษณ์เพื่อความเข้าใจตรงกันของผู้สัมภาษณ์และผู้ให้สัมภาษณ์ กำหนดรูปแบบของคำถามที่ใช้จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ (1) ความเห็นต่อการสื่อสารในฝ่ายการพยาบาล (2) ปัญหาและอุปสรรคของการสื่อสารในฝ่ายการพยาบาล (3) ความเห็นต่อการใช้ดิจิทัลแพลตฟอร์ม (4) รูปแบบการสื่อสารที่ต้องการให้มีการพัฒนา (5) ความเห็นด้านการพัฒนาและเรียนรู้ผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์ม (ตรงกับขั้น Ideate)

1.3) การวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นวางแผน ผู้วิจัยถอดเทปบันทึกเสียงหลังการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการจำแนกชนิดของข้อมูล (Typological analysis) แบบระดับจุลภาคโดยการวิเคราะห์คำหลัก (Domain analysis)

1.4) ร่างรูปแบบการสื่อสารผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์มจากการมีส่วนร่วมของผู้บริหารทางการพยาบาลและพยาบาลประจำ (ตรงกับขั้น Prototype ในกระบวนการคิดเชิงออกแบบ)

2) ขั้นปฏิบัติการและสังเกต เป็นการนำรูปแบบการสื่อสารที่พัฒนาขึ้นมาทดลองใช้กับผู้บริหารทางการพยาบาลและพยาบาลประจำการ (กลุ่มที่ 2) ซึ่งตรงกับขั้น Test ในกระบวนการคิดเชิงออกแบบ และทำการสังเกตการใช้ร่างรูปแบบที่พัฒนาขึ้นเป็นระยะเวลา 1 เดือนตั้งแต่ 1-31 พฤษภาคม 2564 ประเมินผลของการใช้รูปแบบได้แก่ สังเกตการตอบรับการสื่อสารผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์มโดยระบุเป็นหน่วยงาน และให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามพฤติกรรมการตอบรับการสื่อสาร ความพึงพอใจในการใช้รูปแบบ และการมีส่วนร่วมในการสื่อสารขององค์กร



2.1) เครื่องมือวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามจำนวน 3 ฉบับ ได้แก่ (1) แบบสอบถามพฤติกรรมการตอบรับการสื่อสารผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์ม (2) แบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้รูปแบบการสื่อสารผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์ม (3) แบบสอบถามการมีส่วนร่วมในการสื่อสารขององค์กร มาตรวจสอบค่าความตรงของเนื้อหา โดยผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูงโรงพยาบาล 1 ท่าน ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคลที่เชี่ยวชาญด้านการใช้ดิจิทัลแพลตฟอร์ม 1 ท่าน และ ผู้จัดการอาวุโสฝ่ายการพยาบาล 1 ท่าน แบบสอบถามทั้งสามฉบับมีค่า CVI = .94, .96 และ .95 ตามลำดับ การตรวจสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) นำแบบสอบถามทั้งหมดไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 20 ฉบับ และคำนวณค่าความเที่ยง (Reliability) แบบสอบถามพฤติกรรมการตอบรับการสื่อสารผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์มใช้วิธี Test re-test ตรวจสอบโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน มีเท่ากับ .87 แบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้รูปแบบการสื่อสาร แบบสอบถามการมีส่วนร่วมในการสื่อสารขององค์กรผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์ม ใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค มีค่าเท่ากับ .96 และ .91 ตามลำดับ

2.2) การวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นปฏิบัติการและสังเกต (1) ข้อมูลจากการสังเกตผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์มแปลผลด้วยกราฟแท่งและสถิติบรรยาย (Descriptive statistics) ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (2) ข้อมูลจากแบบสอบถามใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ และใช้สถิติบรรยาย ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ

2.3) เครื่องมือที่ใช้ในขั้นลงมือปฏิบัติสังเกต ได้แก่ ดิจิทัลแพลตฟอร์มของโรงพยาบาลเอกชนที่ทำการศึกษ โดยผู้วิจัยในฐานะของผู้ดูแลระบบ บันทึกและสังเกตผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์ม ได้แก่ ความถี่ในการตอบรับการสื่อสาร ระยะเวลาที่ใช้งาน การให้ความเห็นย้อนกลับ หรือ ช่วงเวลาที่มีการตอบรับการสื่อสาร จำนวนผู้เข้าตอบรับการสื่อสาร หน่วยงานที่เข้าตอบรับการสื่อสาร เป็นต้น

3) ขั้นตอนถอยกลับ เป็นการให้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หลังจากการทดลองใช้ร่างรูปแบบการสื่อสาร โดยสัมภาษณ์โดยตรงและทางโทรศัพท์กับผู้บริหารทางการแพทย์และพยาบาลประจำการจำนวน 20 คน ในประเด็นด้านความพึงพอใจ ข้อดี/ข้อเสียของการใช้ร่างรูปแบบการสื่อสารผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์ม สิ่งที่กลุ่มตัวอย่างต้องการให้เกิดการปรับปรุง รวมถึงการพัฒนาารูปแบบการเรียนรู้ผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์ม

ผลการวิจัย

การวิจัยเชิงปฏิบัติการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนารูปแบบการสื่อสารผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์มในฝ่ายการพยาบาลโดยการมีส่วนร่วมของผู้บริหารทางการแพทย์และพยาบาลประจำการ รวมถึงศึกษาผลของการใช้ร่างรูปแบบด้านความพึงพอใจ การมีส่วนร่วม และพฤติกรรมการมีส่วนร่วมโดยใช้ดิจิทัลแพลตฟอร์มในโรงพยาบาลเป็นเครื่องมือสื่อสาร ผลการวิจัยประกอบด้วยสองส่วน ได้แก่ 1) ร่างรูปแบบการสื่อสารผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์มโดยการมีส่วนร่วมของผู้บริหารทางการแพทย์และพยาบาลประจำการและรูปแบบการเรียนรู้ผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์ม 2) ผลของการใช้รูปแบบการสื่อสารผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์ม รายละเอียดต่าง ๆ มีดังนี้

1. **ขั้นวางแผน** ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ พบปัญหาและผลกระทบของการสื่อสารภายในฝ่ายการพยาบาล 7 ประเด็น คือ 1) ปัญหาของการสื่อสารในฝ่ายการพยาบาลของโรงพยาบาล 2) สาเหตุของปัญหาการสื่อสารในฝ่ายการพยาบาล 3) ผลกระทบในเชิงบริหาร/เชิงปฏิบัติการ 4) อุปสรรคของช่องทางการสื่อสารในปัจจุบัน 5) การจัดการเมื่อ



เกิดปัญหาของการสื่อสาร 6) การปรับเปลี่ยนรูปแบบการสื่อสารในฝ่ายการพยาบาล และ 7) พฤติกรรมการสื่อสารในองค์กรของ กลุ่มตัวอย่างเสนอแนะต่อการสื่อสารผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์มจะนำมาใช้ใน 4 ประเด็น ได้แก่

ประเด็นที่ 1 ด้านรูปแบบการสื่อสาร เน้นให้เกิดการสื่อสารแบบสองทาง แยกตามหน่วยงาน ความเร่งรีบ ความครบถ้วนทั้งผู้ส่ง-ผู้รับ-ระยะเวลา-วิธีการ มีการติดตามการตอบรับ มีรูปแบบที่น่าสนใจ ด้านช่องทาง ใช้ช่องทางดิจิทัลแพลตฟอร์มที่มีอยู่เดิมมาต่อยอด เพิ่มลิงค์ให้สามารถส่งงานกลับได้ เพิ่มห้องห้องสนทนา (Chat room) เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ด้านการจัดการควรมีพยาบาลสารสนเทศ (Nurse informaticist) เพื่อดูแลระบบหลายคน เพิ่มแรงจูงใจด้วยการให้รางวัลเมื่อมีการเรียนรู้ผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์ม ผู้บริหารทางการพยาบาลเสนอว่า การสื่อสารภายในฝ่ายการพยาบาลควรมีเพิ่มการมีส่วนร่วมของคนในองค์กร เช่น ให้สามารถร่วมกันแสดงความคิดเห็น แลกเปลี่ยนประสบการณ์การเรียนรู้ร่วมกัน ส่วนพยาบาลประจำการต้องการให้การสื่อสารเป็นแบบสองทางโดยมีช่องทางให้แสดงความคิดเห็น และกำหนดระยะเวลาในการเข้าตอบรับการสื่อสาร และการเรียนรู้

ประเด็นที่ 2 ด้านเนื้อหาสาระของข่าวสาร กลุ่มตัวอย่างเสนอการจัดการจัดกลุ่มข่าวสารตามเนื้อหา ระยะเวลา และเพิ่มเนื้อหาที่เป็นการให้ความรู้ การแชร์ประสบการณ์การทำงาน ด้านเนื้อหาประกอบด้วยประกาศ งานที่มอบหมาย เนื้อหาเพื่อการเรียนรู้และพัฒนา ด้านรูปแบบประกอบด้วย

ประเด็นที่ 3 ด้านการพัฒนาการสื่อสารแบบดิจิทัลแพลตฟอร์มควรมีการเชื่อมโยงกับแอปพลิเคชันอื่น

ประเด็นที่ 4 ด้านจริยธรรมกับการใช้เทคโนโลยีในการสื่อสาร ผู้บริหารควรมีการชี้แจงอย่างเป็นทางการ รวมถึงการสร้างแรงจูงใจในการพัฒนาตนเอง โดยให้ชั่วโมงสะสมในการเข้าเรียนรู้ผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์มต่อผู้ปฏิบัติการให้รางวัล หรือการให้คำชื่นชม

การพัฒนารูปแบบการสื่อสารภายในฝ่ายการพยาบาลผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์ม (Ideate) จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ร่างรูปแบบการสื่อสารผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์ม มีองค์ประกอบ ดังนี้

1. ร่างรูปแบบการสื่อสารผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์ม (Prototype) ผู้วิจัยร่างรูปแบบการสื่อสารภายในฝ่ายการพยาบาล ผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์ม และรูปแบบการเรียนรู้ตามความต้องการของกลุ่มตัวอย่าง ได้ปรับปรุงรูปแบบ 3 ครั้ง เพื่อให้ได้ร่างรูปแบบการสื่อสารที่เหมาะสมกับบริบทของฝ่ายการพยาบาล และผ่านผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้อง

2. กระบวนการสื่อสารและกระบวนการเรียนรู้ ในรูปแบบเป็นการปรับปรุงรูปแบบการสื่อสาร แบ่งเป็น 3 ระดับ ได้แก่ การสื่อสารในองค์กร (Organization communication) การสื่อสารเฉพาะแผนก (Division) และการสื่อสารเฉพาะบุคคล (Individual) ในส่วนของกระบวนการเรียนรู้ ประกอบด้วย 2 ระดับ ได้แก่ ระดับจากบนลงล่าง คือจากฝ่ายการพยาบาลลงสู่ฝ่ายปฏิบัติการ (Downward) และ จากล่างขึ้นบน คือ พยาบาลประจำการเป็นผู้คัดเลือกที่จะเรียนรู้ด้วยตนเอง (Upward)

3. เนื้อหา (Feature) ของการสื่อสารมีทั้งประกาศ และการเรียนรู้และทดสอบความรู้ (Test) การสื่อสารเนื้อหาที่เป็นประกาศต่าง ๆ ฝ่ายการพยาบาลเป็นผู้กำหนดความเร่งด่วน ซึ่งต้องดำเนินการลงประกาศผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์มหลังจากมีมติในเรื่องนั้นโดยเร็ว โดยเน้น “ประกาศด่วน” และให้ผู้ดูแลระบบเป็นผู้ติดตามการรับทราบประกาศภายใน 24 ชั่วโมง เพื่อรายงานผลการตอบรับการสื่อสารให้ฝ่ายการพยาบาลและหัวหน้าแผนกรับทราบเป็นภาพรวม สมาชิกสามารถให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) ได้ทันที และยังส่งความคิดเห็นถึงผู้ดูแลระบบและฝ่ายการพยาบาลแบบไม่ระบุตัวตนได้ “ประกาศไม่เร่งด่วน” ฝ่ายการพยาบาลกำหนดระยะเวลาในการตอบรับการสื่อสาร การ



ให้ข้อมูลย้อนกลับกระทำได้เช่นเดียวกับการประกาศเร่งด่วน เนื้อหาการเรียนรู้มาจาก 2 แหล่ง ได้แก่ 1) จากฝ่ายการพยาบาล เช่น การทบทวน CPG 15 เรื่องหลักของฝ่ายการพยาบาล 2) จากการเลือกแนวทางในการปรับระดับความเชี่ยวชาญของตนเอง เช่น การเรียนรู้ตาม Specific competency กำหนดระยะเวลาสิ้นสุดการเรียนรู้ โดยผู้ที่สนใจสามารถเป็นผู้ส่งสารหรือเรื่องที่ต้องการให้เรียนรู้ให้แก่พยาบาลวิชาชีพที่ดูแลระบบ

4. ร่างรูปแบบการสื่อสารภายในฝ่ายการพยาบาลที่พัฒนาขึ้นมาเป็นการสื่อสารสองทางจากฝ่ายการพยาบาล ผู้จัดการฝ่าย หรือ หัวหน้าแผนกที่เกี่ยวข้อง ลงสู่พยาบาลปฏิบัติการ (Downward communication) เช่น ข้อมูลการเรียนรู้และพัฒนาจากฝ่ายการพยาบาล และมีการรับข้อมูลย้อนกลับจากพยาบาลปฏิบัติการ (Upward communication) สู่ฝ่ายการพยาบาล ผู้จัดการฝ่ายการพยาบาลผู้ป่วยใน/นอก หัวหน้าแผนก

5. บทบาทหน้าที่ของพยาบาลสารสนเทศ ทำหน้าที่เป็นผู้ดูแลระบบ มีบทบาทในการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา ความสำคัญ กลุ่มผู้รับที่เฉพาะเจาะจง การตรวจสอบจำนวนผู้รับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรวมถึงการพิสูจน์อักษร การเรียบเรียงลำดับเนื้อหา การเลือกใช้สี ภาพประกอบ การใช้ถ้อยคำหรือรูปแบบตัวอักษรในการประกาศให้น่าสนใจ มีเอกลักษณ์ของฝ่ายการพยาบาลทุกครั้งในการสื่อสารเช่น ข้อความ “BHH-NURSE NSO” รูปแบบการเรียนรู้ถูกกำหนดโดยฝ่ายการพยาบาลจาก พยาบาลสารสนเทศจะทำหน้าที่เพื่อลงข้อมูลในดิจิทัลแพลตฟอร์ม และประกาศให้สมาชิกในองค์กรทราบ และภายหลังจากประกาศแล้ว 24-48 ชั่วโมงหรือตามระยะเวลาที่กำหนดจะต้องสรุปผลการตอบรับการสื่อสารและเรียนรู้ในแต่ละแผนกให้แก่ฝ่ายการพยาบาลและหัวหน้าแผนกบริหาร เพื่อให้เกิดการกระตุ้นเข้าไปเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อการพัฒนาในครั้งต่อไป

2. ชั้นปฏิบัติการและสังเกต นำร่างรูปแบบการสื่อสารผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์มมาทดลองใช้ (Test) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 197 คน และมีการติดตามการสะท้อนกลับหลังจากการทดลองใช้ร่างรูปแบบการสื่อสาร การสังเกตพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างต่อการตอบรับการสื่อสารผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์มแสดงผลเป็นกราฟ รวมถึงประเมินความพึงพอใจในการใช้รูปแบบการสื่อสารผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์ม การมีส่วนร่วมในการตอบรับการสื่อสารผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์ม และพฤติกรรมการตอบรับการสื่อสารผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์มโดยให้กลุ่มตัวอย่างประเมินตนเองโดยใช้แบบสอบถาม 3 ฉบับ โดยได้รับการตอบกลับของแบบสอบถามทั้งหมด 115 คน ได้ผลดังนี้

1) ความถี่ในการเข้าอ่านและตอบรับประกาศผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์ม พบว่า ช่วงเวลาที่มีการเข้าใช้งานมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 60 ได้แก่ช่วงเวลา 09.00น.- 18.00น. ช่วงเวลา 18.01 น.- 08.59 น. (ร้อยละ 40)

2) ความถี่ในการอ่านบทเรียนพบว่า ช่วงเวลาที่กลุ่มตัวอย่างเข้าไปใช้งานมากที่สุดคือช่วงเวลา 09.00 น.-18.00 น. (ร้อยละ 61) และ ช่วงเวลา 18.01 น. - 08.59 น. (ร้อยละ 39)

3) ความครบถ้วนในการเข้าเรียนรู้ในแต่ละบทเรียน บทเรียนในส่วนของ downward ที่มาจากฝ่ายการพยาบาลกำหนดมีผู้เข้าเรียนรู้สูงสุด ได้แก่ บทเรียนเรื่อง Basic life support จำนวน 197 คน (ร้อยละ 100) รองลงมาได้แก่ บทเรียน CPG จำนวน 154 คน (ร้อยละ 71.30) บทเรียนเรื่อง COVID-19 จำนวน 153 คน (ร้อยละ 70.83) การเข้า link ฐานข้อมูลงานวิจัยจำนวน 152 คน (ร้อยละ 70.37) บทเรียน tips and trick จำนวน 147 คน (ร้อยละ 68.05) และ nursing standard จำนวน 143 คน (ร้อยละ 66.20)

4) หน่วยงานที่มีผู้เข้าตอบรับการสื่อสารมากที่สุด ได้แก่ แผนกส่งเสริมสุขภาพ รองลงมาได้แก่ คลินิกอายุรกรรม และ หอผู้ป่วยศัลยกรรม ตามลำดับ



5) หน่วยงานที่เข้าเรียนรู้มากที่สุดได้แก่ แผนกอภิบาลผู้ป่วยหนัก หอผู้ป่วยอายุรกรรมโรคหัวใจและหลอดเลือด และ คลินิกหัวใจ ตามลำดับ

6) ความพึงพอใจการใช้รูปแบบการสื่อสารในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($M = 3.82$, $SD = .80$) ด้านความสะดวก ใช้งานง่าย สื่อสารรวดเร็วมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($M = 3.99$, $SD = .79$) รองลงมาคือด้านพีเจอรี่ในดิจิทัลแพลตฟอร์ม ($M = 3.83$, $SD = .83$) ด้านการได้มีส่วนร่วมในการสื่อสารขององค์กร ($M = 3.75$, $SD = .87$) และ ด้าน Self-learning และการพัฒนาตนเองผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์ม ($M = 3.74$, $SD = .83$) ตามลำดับ

7) การมีส่วนร่วมในการตอบรับการสื่อสารภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($M = 3.64$, $SD = 1.00$) ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติ ($M = 3.81$, $SD = .95$) และด้านมีการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์มีส่วนร่วมอยู่ในระดับมาก ($M = 3.74$, $SD = .95$) ด้านการมีส่วนร่วมในการให้ความร่วมมือและการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ($M = 3.63$, $SD = 1.04$) และด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผลอยู่ในระดับปานกลาง ($M = 3.36$, $SD = 1.06$)

8) พฤติกรรมในการตอบรับการสื่อสารพบว่า การตอบรับการสื่อสารผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์ม อยู่ที่ 1-12 ชั่วโมงแรกมากที่สุด (ร้อยละ 38.66) รองลงมาคือช่วง มากกว่า 12-24 ชั่วโมง (ร้อยละ 17.53) ภายใน 1 ชั่วโมง (ร้อยละ 16.92) การตอบรับในทันที (ร้อยละ 9.23) มากกว่า 24 ชั่วโมง (7.22) มากกว่า 1 สัปดาห์ (ร้อยละ 3.81) และมีผู้ไม่เข้าใช้งานร้อยละ 2.34 โดยมีผู้ไม่เข้าใช้งานในการตอบรับประกาศเร่งด่วนร้อยละ .83 ประกาศไม่เร่งด่วนร้อยละ 1.73 ในพีเจอรี่มอบหมายการส่งงานตามกำหนด ร้อยละ 6.08 การรายงานความคืบหน้าของงานร้อยละ 7.82 การร่วมส่งความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะร้อยละ 6.95 และการตรวจสอบการให้ความคิดเห็น ร้อยละ 6.08

3. ชั้นสะท้อนกลับ (Reflect) ผลการสัมภาษณ์พบว่า

1. ผู้บริหารทางการแพทย์และพยาบาลประจำการพึงพอใจในการใช้ร่างรูปแบบการสื่อสารผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์มมากกว่าการใช้ไลน์ในส่วนของความเป็นหมวดหมู่ที่ชัดเจน มีการเลือกกระบวนงานที่เกี่ยวข้อง และสามารถทราบได้ว่าสมาชิกตอบรับการสื่อสารครบหรือไม่ แต่การส่งงานที่ได้รับมอบหมายทางดิจิทัลแพลตฟอร์มมีขั้นตอนค่อนข้างซับซ้อน การส่งทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์แบบเดิมสะดวกกว่า

2. การระบุนความเร่งด่วนของเรื่องแจ้ง ช่วยให้ทราบระดับความสำคัญของประกาศจากผู้บริหารมากขึ้น การติดตามการสื่อสารใน 24 ชั่วโมงหลังจากการประกาศแบบเร่งด่วนมีความเหมาะสม เพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่เป็นไปตามนโยบายที่เปลี่ยนแปลงได้ทันเวลา

3. ช่วงเวลาที่เหมาะสมในการส่งประกาศ นโยบาย ของฝ่ายการพยาบาลเป็นช่วงเช้าเนื่องจากเป็นมีสมาชิกที่หน่วยงานเพิ่มขึ้นและช่วงเวลาที่เหมาะสมแก่เรียนรู้คือช่วงเวลา 15.00น.-19.00น. เนื่องจากเป็นช่วงเลิกงาน

4. การใช้ร่างรูปแบบการสื่อสารที่แบ่งตามเนื้อหาของสาร เช่น ประกาศ การเรียนรู้ ทำให้การสื่อสารมีความชัดเจนมากขึ้น ใช้งานง่าย รวมถึงการเลือกใช้ถ้อยคำ การออกแบบประกาศให้สั้น กระชับ ทำให้น่าสนใจมากขึ้น

5. การแสดงความคิดเห็นผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์ม สามารถกระทำได้ทันที จะเป็นส่วนที่ทำให้สมาชิกเข้าถึงผู้บริหารระดับสูงทางการแพทย์ได้ง่ายมากขึ้น

6. เนื้อหาการเรียนรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับ Standard technique ต่าง ๆ เพื่อใช้ในการพัฒนาทักษะใน พยาบาล ใจใหม่และควรครอบคลุมถึงผลการประชุม สัมมนา หรือ การจัดอบรมพัฒนาทักษะในฝ่ายการพยาบาลที่เป็นการทวนความเข้าใจของพยาบาลวิชาชีพที่เข้าประชุม/อบรม



สรุปและอภิปรายผล

รูปแบบการสื่อสารองค์กรผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์มของฝ่ายการพยาบาล เป็นรูปแบบการสื่อสารองค์กรแบบมีส่วนร่วมที่ใช้การสื่อสารสองทิศทางผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์ม เพื่อการบริหารองค์กรและการส่งเสริมการเรียนรู้ โดยมีพยาบาลสารสนเทศ (nurse informaticist) เป็นผู้จัดการระบบ การวิจัยในครั้งนี้เกิดจากความต้องการศึกษาผลของการใช้รูปแบบการสื่อสารและการเรียนรู้ผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์ม อันเป็นช่องทางหนึ่งของการสื่อสารที่ทันสมัย และยังไม่เคยมีการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างพยาบาลวิชาชีพ อย่างไรก็ตามการสื่อสาร และการเรียนรู้โดยใช้ดิจิทัลแพลตฟอร์ม จะบรรลุตามเป้าประสงค์และวิสัยทัศน์ขององค์กรได้ต้องอาศัยความร่วมมืออย่างดียิ่ง ร่วมกับการบริหารจัดการปัจจัยสนับสนุนอื่น ๆ เช่น การจัดการช่วงเวลา การจัดลำดับความสำคัญของการสื่อสารและเรียนรู้ ความสามารถในการใช้ดิจิทัลแพลตฟอร์มของคนในองค์กร รวมถึงการเลือกใช้เทคโนโลยีทางการสื่อสารที่เหมาะสม

ด้วยบริบทของโรงพยาบาลเอกชนที่ต้องการความทันสมัย การใช้เทคโนโลยีการสื่อสารผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์ม เป็นช่องทางหนึ่งที่ตอบโจทย์การสื่อสารในองค์กรให้พนักงานได้รับทราบเรื่องราวในองค์กร ตอบรับนโยบายของผู้บริหาร และการปฏิบัติงานที่เป็นช่วงเวลาของพยาบาลวิชาชีพ การใช้ดิจิทัลแพลตฟอร์มในการรับทราบเรื่องราวได้อย่างทั่วถึง ทำให้การขับเคลื่อนนโยบายสามารถกระทำได้ตลอดเวลา ดังในผลการศึกษางานวิจัยครั้งนี้ ทำให้ทราบว่า การเลือกช่วงเวลาที่เหมาะสมทำให้เกิดการตอบรับข่าวสารได้มากที่สุดและเกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในเวลาที่แตกต่างกัน

การใช้กระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม ซึ่งเป็นการยึดแนวความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเป็นศูนย์กลางทำให้ทราบถึงปัญหาที่แท้จริงของการสื่อสารในฝ่ายการพยาบาล รวมถึงการนำข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นสะท้อนกลับของกลุ่มอย่างมาพัฒนาารูปแบบการสื่อสาร ตามกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการซึ่งมี 3 ขั้นตอน ในขั้นสะท้อนกลับทำให้ทราบถึงแนวทางปฏิบัติ นำไปปรับปรุงร่างรูปแบบการสื่อสารที่สามารถพัฒนากระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการในวงล้อถัดไปจนได้เป็นรูปแบบของการสื่อสารผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์มที่เหมาะสม รวมถึงการบูรณาการ กระบวนการคิดเชิงออกแบบ เข้ามามีส่วนการในพัฒนารูปแบบการสื่อสารในขั้นตอนทั้ง 5 ขั้นตอน จากการทบทวนงานวิจัยของสถาบันแคโรลินสกา ประเทศสวีเดน ระบุว่า กระบวนการคิดเชิงออกแบบเป็นวิธีที่ดีที่สุดวิธีหนึ่ง ในการแก้ไขปัญหาระบบสุขภาพ และจะนำไปสู่การพัฒนานวัตกรรมใหม่ขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นผลิตภัณฑ์ขององค์กร กระบวนการทำงาน หรือการพัฒนาเครื่องมือที่ทันสมัยขององค์กร⁽¹⁰⁾ รวมถึงกระบวนการออกแบบความคิด (Design mind-set) รวมถึงการพัฒนาการสื่อสารในองค์กรให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ⁽¹¹⁾ ดังนั้นร่างรูปแบบการสื่อสาร และการเรียนรู้โดยใช้กระบวนการคิดเชิงออกแบบในการพัฒนารูปแบบ ร่วมใช้ทฤษฎีการสื่อสารในองค์กรและทฤษฎีการมีส่วนร่วมในการทำงาน เน้นการสื่อสารสองทาง เกิดการให้ข้อคิดเห็นย้อนกลับ ช่วยให้มีแนวทางในการปรับปรุงการสื่อสารในฝ่ายการพยาบาลได้ดียิ่งขึ้น ทั้งหมดนี้สามารถอธิบายตามลำดับขั้นตอนของกระบวนการคิดเชิงออกแบบทั้ง 5 ขั้นตอน ตั้งแต่ขั้นค้นหาปัญหาที่แท้จริงจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง (Empathize & define) การระดมความคิดใหม่ ๆ เพื่อการแก้ไขปัญหา (Ideate) นำมาสร้างเป็นร่างรูปแบบการสื่อสารที่มีแนวปฏิบัติชัดเจน (Prototype) และนำร่างรูปแบบมาทดลองใช้เพื่อประเมินผล (Test) และปรับปรุงจนกว่าจะได้รูปแบบการสื่อสารผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์มที่เหมาะสม



ความหลากหลายของผู้ส่งและรับข้อมูลข่าวสารมีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร จะเห็นว่าพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนที่ทำการศึกษาร้อยละ 80 อยู่ในเจเนอเรชันวายซึ่งมีหลายงานวิจัยที่สนับสนุนว่ากลุ่มคนในเจเนอเรชันวายมีความสามารถใช้เทคโนโลยีได้อย่างคล่องแคล่ว ดังนั้นการนำดิจิทัลแพลตฟอร์มในการสื่อสารและเรียนรู้จึงได้รับความสนใจและได้รับความร่วมมือ ในขณะที่ประสบการณ์การทำงานก็มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการสื่อสารผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์ม พยาบาลวิชาชีพที่มีประสบการณ์แตกต่างกันย่อมมีมุมมองแตกต่างกัน ผู้บริหารทางการแพทย์จะให้ความสำคัญกับการพัฒนางานคุณภาพ การพัฒนาการสื่อสารในองค์กรอย่างเป็นระบบและการเรียนรู้ที่เชื่อมโยงกับการทำงาน พยาบาลประจำการมีมุมมองที่ให้ความสำคัญเรื่องการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย รวดเร็ว เข้าถึงง่าย และการเรียนรู้ผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์มเป็นเรื่องท้าทาย ดังนั้นในระดับหน่วยงานจึงพออธิบายได้ว่าหน่วยงานที่มีการจัดบริการที่มีความคล้ายคลึงกันจะสนใจเรียนรู้ในประเด็นที่ใกล้เคียงกัน แสดงให้เห็นว่าการเลือกเรื่องเรียนรู้ที่จะทำให้เกิดความสนใจของผู้ใช้งานต้องเลือกให้หลากหลาย เหมาะสมในแต่ละหน่วยงาน

ผลการวิจัยที่พบว่าความพึงพอใจด้าน Self-learning และการพัฒนาตนเองผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์ม อยู่ในระดับน้อยที่สุด อาจเกิดจากการเรียนรู้ในเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานที่ตนเองปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตามพัฒนาตนเองยังเป็นสิ่งที่จะต้องพัฒนาอย่างต่อเนื่อง อาจเพิ่มการเรียนรู้ด้วยตนเองให้เป็นหนึ่งใน KPI ของหน่วยงาน นอกจากนี้ผลการวิจัยยังพบว่าการตัดสินใจของพยาบาลสารสนเทศ มีส่วนสำคัญต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร เพราะมีบทบาทในการจัดแบ่งกลุ่มข้อมูล ข่าวสาร พิจารณาความเหมาะสมของกลุ่มผู้รับ ทำการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร รายงานผลการตอบรับการสื่อสาร และผลของการเรียนรู้ ที่จะช่วยให้ฝ่ายการพยาบาลรับทราบข้อมูลเป็นภาพรวมทั้งองค์กร การสามารถคัดเลือกผู้เรียนรู้เป็นรายบุคคล เพื่อให้เกิดการพัฒนาบุคคลได้ ในขั้นสะท้อนกลับกลุ่มตัวอย่างให้ข้อเสนอแนะในการเพิ่มจำนวนพยาบาลสนเทศ โดยพิจารณาความเหมาะสมและความเป็นไปได้ เนื่องจากคุณสมบัติพยาบาลสารสนเทศ ต้องเป็นผู้ที่ใช้เทคโนโลยีได้อย่างคล่องแคล่ว มีการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ มีความเข้าใจในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง รวมถึงการเข้าใจนโยบายและการเปลี่ยนแปลงของฝ่ายการพยาบาล

ผลการวิจัยเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการตอบรับการสื่อสารที่พบว่า หน่วยงานผู้ป่วยนอกให้การตอบรับได้อย่างรวดเร็ว และมากกว่าหน่วยงานผู้ป่วยใน แสดงให้เห็นถึงภาระงานที่ต่างกันมีผลต่อการรับทราบข่าวสารในองค์กร การคัดเลือกตามความเร่งด่วนของการสื่อสาร การจัดลำดับความสำคัญของเนื้อหาที่จะสื่อสาร ทำให้ทุกหน่วยงานสามารถรับทราบข่าวสารในได้อย่างทั่วถึง แม้จะมีการตอบรับที่ต่างช่วงเวลากัน ส่วนการมีส่วนร่วมในการให้ความร่วมมือและการตัดสินใจและการมีส่วนร่วมในการประเมินผล มีผลการศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง อาจเกิดจากพยาบาลวิชาชีพที่มีอายุน้อย ไม่กล้าเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลและคิดว่าการประเมินผลเป็นหน้าที่หลักของผู้บริหารทางการแพทย์ ซึ่งมีจำนวนน้อยกว่ากลุ่มพยาบาลประจำการ

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีส่วนทำให้พฤติกรรมการมีส่วนร่วมในการสื่อสารของกลุ่มตัวอย่างเพิ่มมากขึ้น
2. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับผลของการเรียนรู้ผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์ม



กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.นงนุช บุญยัง และอาจารย์ ดร.ศศิธร ลายเมฆ อาจารย์ที่ปรึกษา วิทยานิพนธ์ คุณผู้ทรงคุณวุฒิ ประธานกรรมการและคณะกรรมการคุมสอบวิทยานิพนธ์ทุกท่าน ที่ได้ให้คำแนะนำ เพื่อให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีคุณภาพและมีคุณค่าทางการศึกษามากยิ่งขึ้น ตลอดจนกลุ่มตัวอย่าง เพื่อนร่วมงาน และผู้เกี่ยวข้องทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือ สนับสนุน และให้กำลังใจในระหว่างทำการเก็บข้อมูลด้วยดีเสมอมา

เอกสารอ้างอิง

1. Phaemala W, Factors that affect communication problems within and organization: a case study of United Standard terminal PLC. [Thesis]. Pathum Thani: Thammasat University; 2016. 2-18.
2. Karlos B, Sarhit S. Social network behavior in organization. Journal of Educational Review Faculty of Educational in MCU [Internet]. 2016 [cited 2020 Nov 18];3(1): 21-34. Available from: <http://www.ojs.mcu.ac.th/index.php/edmcu/article/download/1218/1003>
3. Deacha D, Kritsaya P, Jirapa N, Chanapat P. A study of viewpoints and expectations of generational characteristics between generation X and generation Y. Chulalongkorn Business Review. [Internet]. 2014 [cited 2020 Nov 16]; 3(141) : 1-17. Available from: <https://so01.tcithaijo.org/index.php/CBSReview/article/download/22362/19188/>
4. Kwanchanok K. Social media use and generation identity: the differentiations between baby boomers generation vs. Y generation [Thesis]. Pathum Thani: Bangkok University; 2015. Available from: <http://dspace.bu.ac.th/jspui/bitstream/123456789/1484/1/>
5. Samart A. Line programing and inter-organization communication. Journal of Nakhon Ratchasima College [Internet]. 2015 [cited 2020 Aug 25];9(1):102-7. Available from: http://journal.nmc.ac.th/th/admin/Journal/2558Vol9No1_17pdf
6. อัมภา สมันพีช. การมีส่วนร่วมในการบริหารกับความยึดมั่นผูกพันกับองค์กรของครูในสถาบันการอาชีวศึกษา กรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสยาม. เข้าถึงได้จาก: <https://e-research.siam.edu/wp-content/uploads/2019/09/M.Ed-2018-thesis-articipation-in-Management-and-Organizational-Commitment-compressed>
7. Kemmis S & McTaggart R. (1988). The action research planer. 3rd ed.. Victoria : Deakin University.
8. Dex S. Design thinking process [internet]. [cited 2020 Aug 29]. Available from: <http://www.dexspace.co/design/thingking/overview/>
9. Cohen JM, Uphoff NT. Rural development participation: concept and measure for project design implementation and evaluation: rural development committee center for international studies [Internet]. New York: Cornell University Press. [Internet]. 1977 [cited 2020 Jul 18]. Available from: [https://doi.org/10.1016/0305-750X\(80\)90011X/123456789/3712/1/sasima_turnn](https://doi.org/10.1016/0305-750X(80)90011X/123456789/3712/1/sasima_turnn)
10. Tidehole A, Ryden O. Design thinking as facilitation for Innovation in Swedish healthcare a case study at Karolinska university hospital [Thesis]. Goteborg: Chalmers University of Technology; 2015.
11. Vander G. Kroeze. Design thinking as a tool for interdisciplinary education in health care. Academic Medicine 2016;91(9):1234-8.