

รูปแบบและประสิทธิผลการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา ตามหลักโปรแกรมภาษาประสาทสัมผัส

Interpersonal Communication Pattern and Effectiveness Among Leaders and Subordinates Using Neuro-Linguistic Programming

อรุณี เมืองศิลปศาสตร์ (Arunee Muangsilapasat)* ดร.บุษกร วัชรศรีโรจน์ (Dr. Budsakorn Watcharasriroj)**

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบและประสิทธิผลการสื่อสารระหว่างบุคคลของพยาบาลวิชาชีพระดับหัวหน้าแผนกและผู้ใต้บังคับบัญชา โรงพยาบาลภัทร-ธนบุรี จำนวน 122 คน จำแนกรูปแบบการสื่อสารตามหลักโปรแกรมภาษาประสาทสัมผัส (Neuro-Linguistic Programming) ได้แก่ การมองเห็น การสัมผัส และการใช้เหตุผล โดยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์เพื่อรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติการหาค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน The Mann-Whitney U-test และการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการศึกษาพบว่าพยาบาลวิชาชีพในระดับหัวหน้าแผนกและผู้ใต้บังคับบัญชาส่วนใหญ่มีรูปแบบการสื่อสารแบบใช้เหตุผลอยู่ในระดับมาก และมีรูปแบบการสื่อสารแบบการสัมผัส การมองเห็น และการฟังในระดับรองลงมาตามลำดับ สำหรับการศึกษาประสิทธิผลการใช้ภาษาในการสื่อสารพบว่าหัวหน้าแผนกและผู้ใต้บังคับบัญชาส่วนใหญ่มีประสิทธิผลการใช้ภาษาถ้อยคำโดยรวมในระดับมาก (ความหมาย ความใกล้ชิด ความซับซ้อน ความเข้มข้น และคำศัพท์) และการใช้ภาษาที่ไม่ใช่ถ้อยคำโดยรวมในระดับปานกลาง (ท่าทางการสบตา การใช้เวลา ระยะห่าง และการสัมผัส)

ABSTRACT

This research was aimed to study the form of interpersonal communication and its effectiveness among professional nurses, between leaders and subordinates, of the Phatara-Thonburi Hospital (n=122). We can divide the forms of communication according to the Neuro-Linguistic Programming in to Visual, Auditory, Kinesthetic and Rational. The research data collection method was done by questionnaire and interview, while The Mann-Whitney U-test was used for data analysis; statistical analysis, averages mean score, average percentage and standard deviation. The result of the study demonstrates that most of professional nurses, both leaders and subordinates, use Rational pattern of communication, while Touch, Visual, and Auditory patterns of communication are used in descending

* นักศึกษา หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (เทคโนโลยีการบริหาร) สาขาการจัดการประยุกต์ คณะพัฒนารัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ผู้อำนวยการหลักสูตรภาคพิเศษ เทคโนโลยีการบริหาร คณะพัฒนารัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

order. In term of effectiveness of Linguistic methods, the result of this study shows that most of leaders and subordinates have high effectiveness level on Verbal language method Meaning, Intensive, Proximal, Complex, and Word, and have moderate effectiveness level on Nonverbal language method Body Language, Eye Contact, Timing, Distance and Touch.

คำสำคัญ : โปรแกรมภาษาประสาทสัมผัส รูปแบบการสื่อสาร ประสิทธิภาพการสื่อสาร

Key Words : Neuro-linguistic programming, Communication pattern, Communication effectiveness

บทนำ

การสื่อสารที่ดีเป็นคุณลักษณะของบุคลากรที่สำคัญต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กรเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะในระดับผู้นำที่จำเป็นต้องมีความสามารถในการถ่ายทอดพันธกิจหรือวิสัยทัศน์ ตลอดจนการสั่งการอย่างมีประสิทธิภาพไปยังกลุ่มบุคคลในระดับต่างๆ ตั้งแต่ระดับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ในขณะเดียวกันผู้ใต้บังคับบัญชาก็ควรมีความสามารถในการที่จะติดต่อประสานงานกับผู้ร่วมงาน รวมไปถึงการรายงานผลการปฏิบัติงานหรือปัญหาต่างๆ ให้ผู้บังคับบัญชารับทราบอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้การปฏิบัติงานของสมาชิกในองค์กรบรรลุเป้าหมายร่วมกัน และสร้างความตระหนักให้แก่สมาชิกขององค์กรว่าการสื่อสารที่ดีนั้นคือกุญแจสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร และถึงแม้ว่าจะทราบว่า การสื่อสารที่ดีมีคุณค่าต่อองค์กรมากเพียงใด แต่การจะพัฒนากระบวนการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพและเป็นที่ยอมรับร่วมกันของคนในองค์กรจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกคนทุกฝ่าย เพื่อหาทางแก้ไขปัญหามีอยู่ให้หมดไป พัทสินี, เมตตา และฉัตรนันทน์ [1] อธิบายว่ากระบวนการสื่อสารของมนุษย์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ทำให้มีผลกระทบต่อกันและกันระหว่างองค์ประกอบต่างๆ ของกระบวนการสื่อสาร มนุษย์จึงจำเป็นต้องอาศัยการปรับตัวเพื่อให้สามารถอยู่ร่วมกับคนอื่น ๆ ในสังคมได้อย่างกลมกลืน

ทั้งนี้ปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรโดยทั่วไปมักจะเริ่มต้นมาจากปัญหาการสื่อสารระหว่างบุคคลในองค์กรที่ไม่มีประสิทธิภาพซึ่งมีผลกระทบต่อสื่อสารในระดับองค์กร โดยเฉพาะในปัจจุบันช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างคนในองค์กรมีความหลากหลายมากขึ้น เช่น การพูดคุยผ่านโปรแกรมประยุกต์ต่างๆ ทางคอมพิวเตอร์ การส่งข้อความผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ หรือการแจ้งข่าวสารต่าง ๆ ผ่านอีเมล เป็นต้น ซึ่งช่องทางสารสนเทศเหล่านี้ ทำให้สมาชิกในองค์กรไม่จำเป็นต้องสื่อสารแบบพบหน้ากัน ทำให้การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างคนในองค์กรลดน้อยลง ดังนั้นจึงบุคลากรขาดโอกาสที่จะปรับตัวและเรียนรู้ถึงคุณลักษณะในการสื่อสารของคู่สื่อสารว่าเป็นอย่างไร จึงไม่สามารถวิเคราะห์และเข้าใจรูปแบบการสื่อสารของผู้รับสารได้ การไม่เข้าใจคุณลักษณะของคู่สื่อสารนี้เองที่มีผลต่อการเลือกใช้ภาษาทั้งที่เป็นภาษาถ้อยคำ (Verbal language) และภาษาที่ไม่ใช่ถ้อยคำ (Nonverbal language) ที่ไม่เหมาะสมกับผู้รับสารจึงทำให้ผู้รับสารไม่เข้าใจหรือตีความหมายผิดไปจากความเป็นจริง อันจะนำไปสู่การสื่อสารที่ล้มเหลวในที่สุด ดังที่ Robbins [2] กล่าวว่า การที่ผู้ส่งสารขาดทักษะและความสามารถในการถ่ายทอดข้อมูล การโน้มน้าวใจ และการเลือกใช้รูปแบบการสื่อสารที่ไม่สอดคล้องกับผู้รับสาร ทำให้ผู้รับสารไม่สามารถรับข้อมูลมาได้อย่างครบถ้วน เป็นต้น จึงเกิดการบิดเบือนหรือตัดทอนข้อมูลสำคัญบางประการ อันเป็นอุปสรรคที่สำคัญต่อผลสำเร็จของ

การดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ขององค์การที่วางไว้

การศึกษาครั้งนี้จึงมุ่งหวังให้ผลการศึกษาที่ได้เป็นประโยชน์ต่อการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการสื่อสารในระดับบุคคลเป็นสำคัญ ดังนั้นจึงได้นำหลักโปรแกรมภาษาประสาทสัมผัส (Neuro-Linguistic Programming) ที่ถูกพัฒนาขึ้นราวปี ค.ศ. 1970 โดย Richard Bandler นักจิตศาสตร์และนักศึกษาด้านจิตวิทยา ร่วมกับ John Grinder ผู้เชี่ยวชาญทางด้านภาษาศาสตร์ ทั้งสองเป็นนักศึกษาและอาจารย์ของมหาวิทยาลัยแคลิฟอร์เนีย เมืองซานตาครูซ ประเทศสหรัฐอเมริกา ที่มีความสนใจศึกษาพฤติกรรมของนักจิตบำบัดที่มีชื่อเสียงของประเทศสหรัฐอเมริกา ที่สามารถสื่อสารกับผู้ป่วยและสามารถทำให้ผู้ป่วยรู้สึกดีขึ้นและหายเป็นปกติได้ในที่สุด ในขณะที่คนทั่วไปไม่สามารถทำเช่นนั้นได้ กระทั่งพบว่าโดยธรรมชาติของมนุษย์จะรับข้อมูลต่างๆ ผ่านประสาทสัมผัส และถูกส่งไปยังสมองซึ่งทำหน้าที่ประมวลผลข้อมูล โดยมีสภาวะทางอารมณ์ ความเชื่อทัศนคติ ประสบการณ์ และอื่นๆ ที่มีผลต่อการแสดงออกทางพฤติกรรม และภาษาพูด [3] ดังนั้นวิธีการที่นักจิตบำบัดเหล่านั้นใช้คือการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับผู้ป่วยอย่างละเอียดจากนั้นจึงเลือกใช้วิธีการสื่อสารที่เหมาะสมกับผู้ป่วยแต่ละคนอย่างระมัดระวัง เพื่อให้ผู้ป่วยเชื่อใจและกล้าเปิดเผยตนเองมากขึ้น จากหลักการเดียวกันนี้ Richard Bandler และ John Grinder จึงเชื่อว่าบุคคลทั่วไปก็สามารถทำอย่างนี้นักจิตบำบัดทำได้เช่นกัน โดยอาศัยการฝึกฝนและเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอจึงเกิดเป็นแนวคิดที่เรียกว่าโปรแกรมภาษาประสาทสัมผัสเกิดขึ้น ซึ่งในเวลาต่อมาได้มีผู้ศึกษาเพิ่มเติมและได้จำแนกรูปแบบการสื่อสารของมนุษย์ออกเป็น 4 รูปแบบตามระบบประสาทสัมผัส ได้แก่ การมองเห็น (Visual) การฟัง (Auditory) การสัมผัส (Kinesthetic) และการใช้เหตุผล (Rational) โดยเชื่อว่ามนุษย์ทุกคนมีรูปแบบการสื่อสารทั้ง 4 แบบอยู่ในตนเองและสามารถใช้ไปพร้อมๆ กันได้ในเวลาเดียวกัน ซึ่งอาจจะแตกต่างกัน

กันที่ความถนัดในการเลือกใช้ประสาทสัมผัสแต่ละด้านซึ่งแต่ละคนจะไม่เท่ากัน ทำให้การสื่อสารผ่านการแสดงออกทางพฤติกรรม หรือภาษาพูดของแต่ละคนแตกต่างกันออกไป เช่น คนที่มีทักษะการสื่อสารแบบการมองเห็น จะนิยมนวดภาพประกอบ หรืออธิบายความด้วยภาพเป็นต้น หรือคนที่มีทักษะการฟัง จะมีบุคลิกที่ตั้งใจฟังเวลาสื่อสารกับผู้อื่น และจดจำเรื่องราวได้อย่างแม่นยำ เป็นต้น

จากปัญหาและความสำคัญของการสื่อสารระหว่างบุคคลดังกล่าว จึงเป็นที่มาของการศึกษาเรื่อง “รูปแบบและประสิทธิภาพการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ตามหลักโปรแกรมภาษาประสาทสัมผัส” โดยศึกษากับพยาบาลวิชาชีพประจำโรงพยาบาลภัทร-ธนบุรี ซึ่งในอดีตที่ผ่านมาพบปัญหาของการสื่อสารระหว่างหัวหน้าแผนกและพยาบาลระดับปฏิบัติการที่ต่างมีทัศนคติในการติดต่อสื่อสารที่ต่างกันทำให้มีอุปสรรคในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกันเสมอมา ซึ่งเป็นปัญหาที่กระทบต่อประสิทธิภาพของการทำงานร่วมกันระหว่างบุคลากรภายใน ดังนั้นการศึกษานี้จึงมุ่งศึกษาเพื่อประเมินคุณลักษณะของบุคลากรด้านการสื่อสารระดับบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการเลือกใช้ทักษะการสื่อสารของตนเองตามแนวคิดของโปรแกรมภาษาประสาทสัมผัสมาเป็นแนวคิดหลักในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ และเน้นศึกษาการสื่อสารระหว่างบุคคล ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาระดับหัวหน้าแผนกและผู้ใต้บังคับบัญชา

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาแบบการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับหัวหน้าแผนกและผู้ใต้บังคับบัญชา ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลภัทร-ธนบุรี ตามหลักโปรแกรมภาษาประสาทสัมผัส
2. ศึกษาประสิทธิภาพการสื่อสารด้านการใช้ภาษาถ้อยคำและการใช้ภาษาที่ไม่ใช่ถ้อยคำของผู้บังคับบัญชาระดับหัวหน้าแผนกและผู้ใต้บังคับบัญชา ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลภัทร-ธนบุรี

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตของการศึกษาประกอบด้วยขอบเขตด้านกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา ซึ่งการศึกษาค้นคว้ารวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเฉพาะกลุ่มพยาบาลวิชาชีพในระดับหัวหน้าแผนกและกลุ่มผู้ได้บังคับบัญชาของโรงพยาบาลภัทร-ธนบุรี เพียงแห่งเดียว โดยอาศัยแนวคิดของโปรแกรมภาษาประสาทสัมผัสในมิติที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารภายในบุคคลและระหว่างบุคคลตามระบบประสาทสัมผัสของมนุษย์เท่านั้น

ทั้งนี้ข้อคำถามที่นำมาใช้ประเมินรูปแบบการสื่อสารของกลุ่มตัวอย่าง เป็นข้อคำถามฉบับภาษาไทย [4] จำนวน 10 ข้อ ผู้วิจัยได้มีการปรับสำนวนภาษาของข้อคำถาม เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจง่าย แต่ยังคงความหมายเดิมของข้อคำถามแต่ละข้อไว้อย่างครบถ้วน โดยไม่มีการเพิ่มข้อคำถามแต่อย่างใด

ประโยชน์ของการวิจัย

1. พฤติกรรมการสื่อสารของบุคคลแต่ละรูปแบบนั้นมีความแตกต่างกัน ทั้งในด้านการใช้วัจนภาษาและอวัจนภาษา ดังนั้นผลที่ได้จากการศึกษารูปแบบการสื่อสารตามหลักโปรแกรมภาษาประสาทสัมผัส จะทำให้ทราบว่าผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาส่วนใหญ่มีรูปแบบการสื่อสารแบบใด อันจะเป็นประโยชน์ต่อการหาแนวทางแก้ไขพฤติกรรม และพัฒนาทักษะการสื่อสารที่เหมาะสมกับรูปแบบการสื่อสารของบุคลากรในโรงพยาบาลภัทร-ธนบุรีต่อไป

2. ผลที่ได้จากการศึกษาประสิทธิภาพการสื่อสารของกลุ่มตัวอย่าง ทำให้ทราบว่าผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชามีระดับประสิทธิภาพการสื่อสารด้านการใช้ภาษาถ้อยคำ และการใช้ภาษาที่ไม่ใช่ถ้อยคำอยู่ในระดับใด อันจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการใช้ภาษาในการสื่อสารของบุคลากรในโรงพยาบาลภัทร-ธนบุรีให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

นิยามศัพท์

รูปแบบการสื่อสาร (Communication patterns) หมายถึง รูปแบบการสื่อสารที่จำแนกตามหลักโปรแกรมภาษาประสาทสัมผัส 4 รูปแบบ ได้แก่ การมอง (Visual) การฟัง (Auditory) การสัมผัส (Kinesthetic) และการใช้เหตุผล (Rational) [4]

ประสิทธิผลการสื่อสาร (Communication effectiveness) หมายถึง การวัดประสิทธิผลการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา โดยใช้ระดับประสิทธิผลด้านการสื่อสารในการสื่อสารเป็นตัววัด ได้แก่ ด้านภาษาถ้อยคำ (Verbal Language) เช่นการใช้ภาษาพูดและการเลือกใช้คำศัพท์ เป็นต้น และภาษาที่ไม่ใช่ถ้อยคำ (Nonverbal Language) เช่นการแสดงออกทางสีหน้า ท่าทาง และน้ำเสียง เป็นต้น รวมถึงการเลือกใช้ช่องทาง (Channel) เช่นโทรศัพท์ อีเมล การส่งข้อความ หรือเอกสาร เป็นลายลักษณ์อักษร เป็นต้น

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม ร่วมกับการสัมภาษณ์เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล จากบุคลากรจำนวน 2 กลุ่ม คือ กลุ่มหัวหน้าแผนก และกลุ่มปฏิบัติการ ที่เป็นพยาบาลวิชาชีพของโรงพยาบาลภัทร-ธนบุรี จาก 21 แผนก ซึ่งมีประชากรรวมทั้งสิ้น 175 คน โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้านี้ จากการคำนวณด้วยสูตรยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 122 คน จากนั้นจึงสุ่มตัวอย่างดังต่อไปนี้

กลุ่มหัวหน้าแผนก สุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการแบบเจาะจง (Purposive Sampling) คือ เลือกพยาบาลวิชาชีพที่เป็นหัวหน้าแผนกแผนกละ 1 คน จากทุกแผนก จำนวน 21 คน

ผู้ใต้บังคับบัญชา สุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) คือ เลือกพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ จากนั้นจึงสุ่มแบบอย่างง่ายตามสัดส่วนของประชากรในแต่ละแผนก จำนวน 101 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม โดยข้อคำถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล เป็นข้อคำถามแบบเลือกตอบ (Check-List)

ส่วนที่ 2 รูปแบบการสื่อสารตามหลักโปรแกรมภาษาประสาทสัมผัส เป็นข้อคำถามแบบจัดอันดับ (Ranking question) 4 ระดับ โดยเรียงจากคุณลักษณะที่ใกล้เคียงกับตนเองมากที่สุด ไปถึงคุณลักษณะที่ใกล้เคียงกับตนเองน้อยที่สุด (จาก 1 ถึง 4)

ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพการสื่อสารด้านการใช้ภาษาถ้อยคำ และการใช้ภาษาที่ไม่ใช่ถ้อยคำ เป็นข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 ข้อคำถามปลายเปิด เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสาร

ทั้งนี้ได้มีการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่ได้จากการสำรวจ (Pretest) พยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลภัทร-ธนบุรี จำนวน 30 คน ด้วยวิธีแบ่งครึ่ง (Split half) จากนั้นจึงวิเคราะห์ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค (Cronbach's alpha) ซึ่งพบว่ามีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.952

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้จัดเตรียมแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 130 ชุด ให้แก่เจ้าหน้าที่แผนกพัฒนาศูนย์พยาบาลบุคคลของโรงพยาบาลภัทร-ธนบุรี โดยเจ้าหน้าที่เป็นผู้แจกแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่าง จากนั้นเจ้าหน้าที่แผนกพัฒนาศูนย์พยาบาลบุคคลของโรงพยาบาลฯ จึงเก็บรวบรวมส่งคืนให้แก่ผู้วิจัย ใช้เวลา รวมทั้งสิ้น 2 สัปดาห์นับจากวันส่งมอบแบบสอบถาม ซึ่งได้รับแบบสอบถามกลับคืนทั้งสิ้น 118 ชุด หรือคิดเป็นร้อยละ 96.72 ของขนาดกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ คือ 122 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

จากแบบสอบถามที่รวบรวมได้ จำนวน 118 ชุด ได้นำมาวิเคราะห์ผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้และใช้สถิติเชิงพรรณนา เพื่ออธิบายลักษณะของข้อมูลที่เก็บรวบรวมมา และนำเสนอในรูปแบบตาราง และแผนภูมิ

ข้อคำถามเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง รูปแบบการสื่อสาร และระดับประสิทธิผลการสื่อสารด้วยภาษา จะวิเคราะห์ด้วยการแจกแจงค่าความถี่ หาค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ข้อคำถามปลายเปิด จะใช้การวิเคราะห์เนื้อหา ร่วมกับการแจกแจงค่าความถี่ หาค่าร้อยละ เพื่อจำแนกประเภทของปัญหาต่างๆ นอกจากนี้ยังได้ทำการเปรียบเทียบข้อมูลระหว่างกลุ่มหัวหน้าแผนกและกลุ่มผู้ได้บังคับบัญชาในประเด็นการศึกษาต่างๆ ด้วยวิธี Mann-Whitney U Test

ผลการวิจัยและอภิปราย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการศึกษารูปแบบและประสิทธิผลการสื่อสารของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลภัทร-ธนบุรี ปรากฏข้อค้นพบสำคัญซึ่งสามารถสรุปและอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ในการวิจัยได้ดังนี้

1. รูปแบบการสื่อสารของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลภัทร-ธนบุรี

ผลจากการวิเคราะห์รูปแบบการสื่อสารของกลุ่มตัวอย่างของผู้บังคับบัญชาระดับหัวหน้าแผนกและผู้ได้บังคับบัญชา เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความสามารถในการสื่อสารแบบรายด้าน (ตารางที่ 1) มีรายละเอียดดังนี้

1.1 รูปแบบการมองเห็น (Visual) ผลการวิเคราะห์รูปแบบการสื่อสารด้านการมองเห็นพบว่ากลุ่มหัวหน้าแผนกและผู้ได้บังคับบัญชามีระดับความสามารถในด้านการมองเห็นแตกต่างกัน อย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($Z = -0.797$ และ $P\text{-Value} = 0.788$) กล่าวได้ว่าหัวหน้าแผนกและผู้ใต้บังคับบัญชามีรูปแบบการสื่อสารด้วยการมองเห็นอยู่ในระดับปานกลางเท่ากัน ($\bar{X} = 2.35$ และ 2.25 ตามลำดับ)

1.2 รูปแบบการฟัง (Auditory) ผลการวิเคราะห์รูปแบบการสื่อสารด้านการฟังพบว่า กลุ่มหัวหน้าแผนกและกลุ่มผู้ใต้บังคับบัญชามีระดับความสามารถในการฟังไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($Z = -0.539$ และ $P\text{-Value} = 0.705$) ซึ่งสรุปได้ว่าหัวหน้าแผนกและผู้ใต้บังคับบัญชามีรูปแบบการสื่อสารด้วยการฟังเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยเท่ากัน ($\bar{X} = 2.14$ และ 2.17 ตามลำดับ)

1.3 รูปแบบการสัมผัส (Kinesthetic) ผลการวิเคราะห์รูปแบบการสื่อสารด้านการสัมผัส พบว่ากลุ่มหัวหน้าแผนกและกลุ่มผู้ใต้บังคับบัญชามีระดับ

ความสามารถในการสัมผัสไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($Z = -0.427$ และ $P\text{-Value} = 0.666$) กล่าวได้ว่าหัวหน้าแผนกและผู้ใต้บังคับบัญชามีรูปแบบการสื่อสารด้วยการสัมผัสเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่ากัน ($\bar{X} = 2.58$ และ 2.47 ตามลำดับ)

1.4 รูปแบบการใช้เหตุผล (Rational) ผลการวิเคราะห์รูปแบบการสื่อสารด้านการใช้เหตุผลพบว่ากลุ่มหัวหน้าแผนกและกลุ่มผู้ใต้บังคับบัญชามีระดับความสามารถในการใช้เหตุผลไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($Z = -1.351$ และ $P\text{-Value} = 0.912$) กล่าวได้ว่าหัวหน้าแผนกและผู้ใต้บังคับบัญชาในรูปแบบการสื่อสารด้วยการใช้เหตุผลเฉลี่ยอยู่ในระดับมากและปานกลาง ($\bar{X} = 2.58$ และ 2.47 ตามลำดับ)

ตารางที่ 1 รูปแบบการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับหัวหน้าแผนกและผู้ใต้บังคับบัญชา ตามหลักโปรแกรมภาษาประสาทสัมผัส

รูปแบบการสื่อสาร	หัวหน้าแผนก (N = 17)			ผู้ใต้บังคับบัญชา (N = 101)			Mann Whitney U	Z	P-Value
	$\bar{X}$	SD	แปลผล	$\bar{X}$	SD	แปลผล			
การมองเห็น (Visual)	2.35	0.237	ปานกลาง	2.25	0.478	ปานกลาง	755.00	-0.797	0.788
การฟัง (Auditory)	2.14	0.403	น้อย	2.17	0.512	น้อย	788.50	-0.539	0.705
การสัมผัส (Kinesthetic)	2.58	0.321	ปานกลาง	2.47	0.455	ปานกลาง	803.00	-0.427	0.666
การใช้เหตุผล (Rational)	2.94	0.427	มาก	2.79	0.533	ปานกลาง	683.00	-1.351	0.912

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลที่ได้จากการวิเคราะห์รูปแบบการสื่อสารของกลุ่มตัวอย่างนั้น มีข้อค้นพบที่น่าสนใจอยู่ 2 ประเด็นซึ่งสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ประเด็นที่ 1: หัวหน้าแผนกและผู้ใต้บังคับบัญชามีรูปแบบการสื่อสารแบบการใช้เหตุผลมากที่สุดเช่นเดียวกัน แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นพยาบาลวิชาชีพส่วนใหญ่ของโรงพยาบาลทั้งในระดับหัวหน้าแผนก และผู้ใต้บังคับบัญชาต่างมีรูปแบบการสื่อสารแบบการใช้เหตุผลมากที่สุด คือ

เมื่อต้องสื่อสารกับผู้อื่นจะศึกษารายละเอียดในเรื่องราวต่างๆ อย่างถี่ถ้วนชัดเจน อีกทั้งยังเป็นผู้ประมวลผลข้อมูลจากเรื่องราวต่างๆ อย่างมีระเบียบแบบแผน [4] อาจเป็นไปได้ว่าคุณลักษณะของการเป็นพยาบาลมีความจำเป็นที่จะต้องอาศัยการพิจารณาและการตัดสินใจในเรื่องราวสำคัญต่างๆ ด้วยความละเอียดรอบคอบและมีเหตุผล เนื่องจากหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวข้องกับการความปลอดภัยต่อชีวิตของคนไข้ที่เข้ามารับการรักษา ดังนั้นการตัดสินใจ

อย่างระมัดระวังรอบคอบจึงกลายเป็นคุณสมบัติที่ถูกลืมจากประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ Johnson (อ้างถึงใน [5]) ที่ระบุว่าความสามารถพื้นฐานในการปฏิบัติตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาของพยาบาลวิชาชีพ คือ การนำความรู้จากศาสตร์ที่เกี่ยวข้องมาใช้อย่างระมัดระวังและต้องใช้ในการตัดสินใจอย่างมีเหตุผลให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้พยาบาลวิชาชีพจำเป็นต้องปฏิบัติงานและตัดสินใจอย่างมีเหตุผล อย่างไรก็ตามผู้คนทั่วไปมักมีความเชื่อว่าการเป็นผู้นำจะต้องมีความสามารถหรือทักษะในด้านต่างๆดีกว่าผู้ใต้บังคับบัญชา แต่จากผลการศึกษาในครั้งนี้ชี้ชัดว่าตำแหน่งหน้าที่ไม่มีผลต่อรูปแบบความสามารถในการสื่อสารแต่อย่างใด

ประเด็นที่ 2: หัวหน้าแผนกและผู้ใต้บังคับบัญชามีรูปแบบการสื่อสารแบบการฟังน้อยที่สุดเช่นเดียวกัน แสดงให้เห็นว่ากลุ่มพยาบาลวิชาชีพส่วนใหญ่จะไม่สามารถจดจำเรื่องราวจากสิ่งที่ได้รับฟัง และมักจะลืมง่ายหากไม่ได้จดบันทึกไว้เป็นต้น [4] โดยเฉพาะอย่างยิ่งผลการศึกษาที่พบว่ากลุ่มตัวอย่างมักจะเครียดเมื่อพบสถานการณ์ของการเจรจาอย่างมีขึ้นเชิงโผงผาง และตรงประเด็นซึ่งอาจทำให้ทั้งหัวหน้าแผนกและผู้ใต้บังคับบัญชาไม่สามารถนำสิ่งที่ได้รับฟังมาไปพิจารณาหรือปฏิบัติตามได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ เป็นเหตุให้ผลการประเมินทักษะการสื่อสารด้านการฟังของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับทักษะด้านอื่นๆ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือทั้งหัวหน้าแผนกและผู้ใต้บังคับบัญชาต่างก็ไม่ได้รับฟังความคิดเห็นของกันและกัน แม้ว่าจากการศึกษาจะพบว่าช่องทางการสื่อสารส่วนใหญ่ที่พยาบาลวิชาชีพส่วนใหญ่เลือกใช้มากที่สุด คือ การติดต่อประสานงานกันด้วยการพบหน้าโดยตรงก็ตาม โดยปัญหาที่เกิดขึ้นจากการรับฟังความคิดเห็นนี้สัมพันธ์กับข้อมูลที่ได้จากการสอบถามเจ้าหน้าที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคลของโรงพยาบาลภทรธนบุรี เมื่อเดือนกรกฎาคม 2553 ที่ระบุว่า “บุคลากรของโรงพยาบาลมีปัญหาความขัดแย้งทางทัศนคติในการทำงาน บุคลากรขาดการสื่อสารและการรับฟัง

ความเห็นจากฝ่ายตรงข้าม ซึ่งในภาพรวมมีการสื่อสารระหว่างกันน้อยกว่าที่ควรจะเป็น” ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากปัจจัยแวดล้อมต่างๆของการปฏิบัติงาน เช่น รูปแบบความสามารถในการสื่อสารของพยาบาลส่วนใหญ่ คือ การใช้เหตุผล จึงมักจะยึดเอาความคิดและเหตุผลของตนเองเป็นที่ตั้ง โดยไม่รับฟังความคิดเห็นจากผู้อื่น หรือปริมาณของข้อมูลข่าวสารและภาระงานที่มีมากเกินไปทำให้เวลาในการสื่อสารระหว่างกันมีน้อย จึงเกิดการสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นรวมถึงการรับฟังระหว่างกันน้อยลงไปด้วย หรือปัญหาที่เกิดจากปัจจัยด้านภาษาในการสื่อสารที่ใช้อาจเป็นคำศัพท์ทางเทคนิคหรือภาษาทางวิชาการมากเกินไป ที่มีผลทำให้ระหว่างการสนทนาเกิดความเบื่อหน่ายไม่ยอมรับฟังจึงทำให้ไม่เข้าใจซึ่งกันและกัน [6] ตลอดจนระดับความสัมพันธ์และทัศนคติที่มีต่อกันของคู่สื่อสาร ซึ่งมีผลต่อพฤติกรรมการแสดงออกระหว่างกัน เป็นต้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากตารางที่ 1 สังเกตได้ว่าหัวหน้าแผนกจะมีระดับความสามารถเฉลี่ยสูงกว่าผู้ใต้บังคับบัญชาในทุกด้าน ยกเว้นเพียงด้านเดียวเท่านั้นที่หัวหน้าแผนกมีระดับความสามารถเฉลี่ยต่ำกว่าผู้ใต้บังคับบัญชาอยู่เล็กน้อย ได้แก่ ด้านการฟัง สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิธิกุล [7] ที่พบว่าบ่อยครั้งที่หัวหน้างานมักจะไม่เปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ โดยมักจะใช้วิธีการสั่งงานมากกว่าการขอความร่วมมือหรือรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใต้บังคับบัญชาจึงมักจะไม่ได้รับการยอมรับจากผู้ใต้บังคับบัญชา เช่นเดียวกับการศึกษาของ ชลทิพย์ [8] ที่พบว่ากลยุทธ์ที่สร้างการยอมรับให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาประการหนึ่งคือการเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้แสดงความคิดเห็นอย่างเท่าเทียมกัน ทั้งนี้สาเหตุสำคัญที่ทำให้ผู้บังคับบัญชาสส่วนใหญ่ไม่รับฟังความคิดเห็นจากผู้ใต้บังคับบัญชาอาจมาจากค่านิยมในการทำงานของคนในสังคมไทยที่โดยมากผู้ใต้บังคับบัญชาจะไม่มีสิทธิในการแสดงออกทางความคิดเห็นมากนัก ในขณะที่ผู้บังคับบัญชาหรือผู้มีอำนาจเหนือกว่าจะสามารถเสนอและแสดงออกทางความคิดเห็นได้มากอย่างเต็มที่

กล่าวโดยสรุปคือรูปแบบการสื่อสารของพยาบาลวิชาชีพส่วนใหญ่ของโรงพยาบาลภัทร-ธนบุรี ไม่แตกต่างกัน คือ มีทักษะเด่นในการใช้เหตุผล และมีทักษะด้อยในการฟัง ซึ่งหมายถึงขาดการรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ในขณะที่ทักษะแบบการสัมผัสและการมอง พบว่าเป็นทักษะที่มีความสามารถใกล้เคียงกันในการสื่อสารระหว่างกันของหัวหน้าแผนกและผู้ใต้บังคับบัญชา

2. ประสิทธิภาพการใช้ภาษาในการสื่อสารของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลภัทร-ธนบุรี

จากการศึกษาประสิทธิภาพในการสื่อสารของพยาบาลวิชาชีพส่วนใหญ่พบว่าหัวหน้าแผนกและผู้ใต้บังคับบัญชามีระดับประสิทธิภาพในการสื่อสารไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งในด้านการใช้ภาษาถ้อยคำ และภาษาที่ไม่ใช่ถ้อยคำ

2.1 ด้านการใช้ภาษาถ้อยคำ การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในด้านประสิทธิภาพการใช้ภาษาถ้อยคำของกลุ่มตัวอย่าง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความหมาย ด้านความใกล้ชิด ด้านความซับซ้อน ด้านความเข้มข้น และด้านคำศัพท์ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับประสิทธิภาพของการสื่อสารด้านการใช้ภาษาถ้อยคำโดยรวมอยู่ในระดับมากเท่ากัน (ดังตารางที่ 2) แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าระหว่างหัวหน้าแผนกและผู้ใต้บังคับบัญชาพบว่า มีระดับประสิทธิภาพที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสามารถสรุปและอภิปรายผลได้ดังนี้

ประเด็นที่ 1 การใช้ภาพประกอบการอธิบายความ ($Z = -1.971$ และ $P\text{-Value} = 0.025$) ซึ่งหัวหน้าแผนกมีค่าเฉลี่ยของระดับประสิทธิภาพสูงกว่าผู้ใต้บังคับบัญชา ($\bar{X} = 3.09$ และ 2.65) ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าการสื่อสารด้วยการยกตัวอย่างประกอบ หรือการอธิบายเป็นภาพนั้นหัวหน้าแผนกสามารถทำได้ดีกว่าผู้ใต้บังคับบัญชา ทั้งนี้อาจมาจากสาเหตุสำคัญคือหัวหน้าแผนกจำเป็นต้องสื่อสารกับกลุ่มผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีจำนวนมาก ทำให้หัวหน้าแผนกได้พัฒนา

ทักษะการสื่อสารด้วยการใช้ภาพประกอบหรือการนำเสนอเป็นแผนภาพมากกว่าผู้ใต้บังคับบัญชา โดยจากการศึกษาของ นิธิกุล [7] ที่พบพฤติกรรมด้านบวกของหัวหน้างาน คือการที่หัวหน้างานมีการเตรียมพร้อมในการนำเสนอทุกครั้ง เพื่อนำเสนอแนวคิดและวัตถุประสงค์การดำเนินงาน จึงเป็นเหตุให้หัวหน้าแผนกมีทักษะความสามารถในการอธิบายความด้วยภาพสูงกว่าผู้ใต้บังคับบัญชา

ประเด็นที่ 2 การใช้สรรพนามในการสนทนาหรือสื่อสารระหว่างกัน ($Z = -2.362$ และ $P\text{-Value} = 0.009$) ซึ่งการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นพบว่าผู้ใต้บังคับบัญชามีความสามารถในการสนทนาและสร้างความสนิทสนมด้วยการใช้สรรพนามที่ไม่ดูห่างเหินจนเกินไป อยู่ในระดับสูงที่สุด ขณะที่หัวหน้าแผนกอยู่ในระดับสูงเท่านั้น ($\bar{X} = 3.65$ และ 4.35) ที่เป็นเช่นนี้อาจเพราะการเป็นผู้นำหรือหัวหน้าแผนกนั้นมีความจำเป็นที่จะต้องวางตัวให้เหมาะสม เช่น บุคลิก ท่าทาง และการแสดงออกเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ดังแนวคิดของ กิติ [9] ที่ว่าการเป็นผู้นำจะต้องมีบุคลิกดี เป็นคุณสมบัติที่จำเป็นของผู้นำที่ดี ผู้นำที่มีบุคลิกท่าทางไม่ดีจะทำให้คนทั่วไปมองดูไม่น่าเลื่อมใสหรือน่านับถือ ซึ่งสัมพันธ์กับผลการศึกษาของ อรุณ [10] ที่พบว่าภาษาที่ผู้บริหารใช้สนทนากับผู้ใต้บังคับบัญชาตามความเห็นของพนักงานจะมีลักษณะแบบมีระเบียบ คือ สื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชาแบบเรียบง่ายและหลีกเลี่ยงการสัมผัสร่างกาย และพูดเฉพาะประเด็นสำคัญๆ กับผู้ใต้บังคับบัญชาเท่านั้น

ตารางที่ 2 ประสิทธิผลการสื่อสารด้านการใช้ภาษาถ้อยคำของผู้บังคับบัญชาระดับหัวหน้าแผนกและผู้ใต้บังคับบัญชา

Indicator of verbal language	Leaders			Subordinates			Mann		
	$\bar{X}$	S.D.	level	$\bar{X}$	S.D.	level	Whitney	Z	P-Value
ด้านความหมาย									
• มีการใช้ภาพประกอบในการอธิบาย	3.09	0.884	ปานกลาง	2.65	0.786	ปานกลาง	619.00	-1.971	0.025*
• หลังจบการสื่อสาร มีการสรุปความทุกครั้ง	3.31	0.967	ปานกลาง	3.12	1.054	ปานกลาง	783.00	-0.607	0.272
• พยายามที่จะทำความเข้าใจในสิ่งที่จะสื่อสาร	3.45	0.842	มาก	3.59	0.712	มาก	754.50	-0.860	0.195
รวม	3.28	0.765	ปานกลาง	3.12	0.634	ปานกลาง	766.50	-0.715	0.761
ด้านความใกล้ชิด									
• มีการพูดคุยด้วยความสนิทสนม	3.41	1.012	มาก	3.76	0.831	มาก	714.00	-1.174	0.120
• ใช้คำสรรพนามแบบไม่เป็นทางการมากกว่าเป็นทางการ	3.65	1.153	มาก	4.35	0.786	มากที่สุด	562.00	-2.362	0.009*
• แสดงความห่วงใยด้วยการถามถึงเรื่องราวของผู้อื่น	3.24	1.078	ปานกลาง	3.18	1.074	ปานกลาง	841.50	-0.137	0.446
รวม	3.43	0.909	มาก	3.76	0.704	มาก	682.50	-1.395	0.913
ด้านความซับซ้อน									
• สามารถในตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น	3.52	1.006	มาก	3.71	0.588	มาก	776.00	-0.666	0.253
• สามารถเขียนอธิบายความต่างๆ อย่างกระชับได้ใจความ	3.40	0.895	ปานกลาง	3.24	0.562	ปานกลาง	763.50	-0.778	0.219
• สามารถในการอธิบายเรื่องราวต่างๆ ได้เข้าใจง่าย	3.50	0.879	มาก	3.41	0.618	มาก	817.50	-0.338	0.368
รวม	3.47	0.818	มาก	3.45	0.471	มาก	858.00	-0.004	0.502
ด้านความเข้มข้น									
• พูดคุยด้วยน้ำเสียงที่สุภาพ	3.75	0.888	มาก	3.76	0.664	มาก	853.50	-0.041	0.484
• มีการใช้น้ำเสียงที่แตกต่างกันในแต่ละสถานที่	3.26	0.997	ปานกลาง	2.94	1.088	ปานกลาง	718.50	-1.133	0.129
• เป็นผู้ที่พูดแล้วฟังเข้าใจง่าย	3.26	0.913	ปานกลาง	3.47	0.624	มาก	721.00	-1.138	0.128
รวม	3.42	0.664	มาก	3.39	0.489	ปานกลาง	827.50	-0.241	0.594
ด้านคำศัพท์									
• พูดคุยด้วยคำพูดที่เหมาะสมเข้าใจง่าย	3.47	0.878	มาก	3.71	0.470	มาก	690.50	-1.387	0.083
• พูดคุยกับท่านเหมือนคุยกับเพื่อนร่วมงาน	3.51	1.064	มาก	3.47	0.717	มาก	809.50	-0.393	0.348
• สามารถทำให้ท่านเข้าใจด้วยการอธิบายซ้ำอย่างชัดเจน	3.44	0.853	มาก	3.41	0.939	มาก	846.00	-0.102	0.459
รวม	3.47	0.776	มาก	3.53	0.541	มาก	830.50	-0.217	0.586

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.2 ด้านการใช้ภาษาที่ไม่ใช่ถ้อยคำ การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในด้าน ประสิทธิภาพการใช้ภาษาที่ไม่ใช่ถ้อยคำของกลุ่ม ตัวอย่าง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการใช้ท่าทาง ด้านการสบ สายตา ด้านการให้เวลา ด้านการเว้นระยะห่าง และ

ด้านการสัมผัส พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับ ประสิทธิภาพของการสื่อสารด้านการใช้ภาษาที่ไม่ใช่ ถ้อยคำโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางเท่ากัน (ดังตาราง ที่ 3)

ตารางที่ 3 ประสิทธิภาพการสื่อสารด้านการใช้ที่ไม่ใช่ภาษาถ้อยคำ ของผู้บังคับบัญชาระดับหัวหน้าแผนกและผู้บังคับบัญชา

ตัวชี้วัดประสิทธิภาพการสื่อสารด้วยภาษาที่ไม่ใช่ถ้อยคำ	หัวหน้าแผนก			ผู้บังคับบัญชา			Mann		
	$\bar{X}$	S.D.	level	$\bar{X}$	S.D.	level	Whitney	Z	P-Value
ด้านการใช้ท่าทาง									
• แสดงท่าทางประกอบคำพูดที่ทำให้ผู้อื่นเข้าใจมากขึ้น	3.21	0.909	ปานกลาง	3.24	0.752	ปานกลาง	849.50	-0.075	0.470
• แสดงออกให้รู้ว่กำลังไม่เข้าใจในสิ่งที่ผู้อื่นพูด	3.16	0.857	ปานกลาง	3.12	0.697	ปานกลาง	851.00	-0.064	0.475
• พูดคุยด้วยกิริยามารยาทที่สุภาพ	3.65	0.943	มาก	3.71	0.588	มาก	849.50	-0.073	0.474
รวม	3.34	0.69	ปานกลาง	3.35	0.39	ปานกลาง	807.50	-0.398	0.655
ด้านการสบสายตา									
• แสดงออกทางสายตาว่ากำลังติดตามในสิ่งที่ผู้อื่นพูด	3.43	0.817	มาก	3.71	0.470	มาก	677.50	-1.512	0.067
• ไม่สบตาดูเวลาพูดคุย	3.69	0.903	มาก	3.94	0.827	มาก	740.00	-0.958	0.169
• สบตาทุกครั้งที่สนทนา	2.48	0.890	น้อย	2.24	1.033	น้อย	722.00	-1.117	0.132
รวม	3.19	0.61	ปานกลาง	3.29	0.37	ปานกลาง	756.00	-0.803	0.789
ด้านการให้เวลา									
• ไม่แสดงความคิดเห็นจนกว่าผู้อื่นจะเปิดโอกาสให้ถาม	3.22	0.955	ปานกลาง	2.88	0.857	ปานกลาง	679.50	-1.470	0.071
• สอบถามทันทีหากไม่เข้าใจในขณะที่กำลังสนทนา	3.49	0.934	มาก	3.41	0.870	มาก	824.00	-0.280	0.390
• ใช้เวลาในการสนทนาแต่ละเรื่องจบสิ้นภายในครั้งเดียว	3.23	0.882	ปานกลาง	3.35	0.786	ปานกลาง	800.00	-0.480	0.316
รวม	3.31	0.72	ปานกลาง	3.22	0.44	ปานกลาง	762.50	-0.746	0.772
ด้านการเว้นระยะห่าง									
• มีการนั่งติดๆกันกับเพื่อนร่วมงานในเวลาประชุม	3.09	0.918	ปานกลาง	3.82	0.636	มาก	448.00	-3.376	0.000*
• เป็นผู้ที่มีความเป็นส่วนตัวสูง	3.22	1.055	ปานกลาง	2.94	0.899	ปานกลาง	736.00	-0.982	0.163
• สนทนากับท่านโดยเว้นระยะห่างไม่เกิน 45 ซม.	2.96	0.905	ปานกลาง	2.76	0.903	ปานกลาง	786.50	-0.594	0.277
รวม	3.09	0.58	ปานกลาง	3.18	0.43	ปานกลาง	803.00	-0.433	0.668

ตารางที่ 3 ประสิทธิภาพการสื่อสารด้านการใช้ที่ไม่ใช่ภาษาถ้อยคำ ของผู้บังคับบัญชาาระดับหัวหน้าแผนกและผู้ใต้บังคับบัญชา (ต่อ)

ตัวชี้วัดประสิทธิภาพการสื่อสารด้วยภาษาที่ไม่ใช่ถ้อยคำ	หัวหน้าแผนก			ผู้ใต้บังคับบัญชา			Mann		
	$\bar{X}$	S.D.	level	$\bar{X}$	S.D.	level	Whitney	Z	P-Value
ด้านการสัมผัส									
• มีการหยอกล้อด้วยการสัมผัส เช่น กอดหรือ ควางแขน	2.70	1.205	ปานกลาง	2.53	1.068	น้อย	806.50	-0.414	0.340
• เป็นผู้ที่ทักทายด้วยการสัมผัส แชนหรือไหว้	2.61	1.241	ปานกลาง	2.00	0.791	น้อย	616.50	-1.910	0.028*
• หลีกเลี่ยงการสัมผัสในขณะสนทนา กับท่าน	2.96	1.113	ปานกลาง	3.00	0.935	ปานกลาง	820.50	-0.305	0.380
รวม	2.76	0.79	ปานกลาง	2.51	0.62	น้อย	726.50	-1.022	0.847

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าระหว่างหัวหน้าแผนกและผู้ใต้บังคับบัญชาพบว่า มีระดับประสิทธิภาพที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ การเว้นระยะห่างในการนั่งประชุม และการสัมผัสร่างกายขณะสนทนา โดยจากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสามารถสรุปและอภิปรายผลได้ดังนี้

ประเด็นที่ 1 การเว้นระยะห่างในการนั่งประชุม หัวหน้าแผนกอยู่ในระดับปานกลางขณะที่ผู้ใต้บังคับบัญชาอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.09 และ 3.82) ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Z = -3.376 และ P -Value = 0.000) อาจเนื่องมาจากปริมาณของหัวหน้าแผนกมีเพียง 1 คน เมื่อเทียบกับปริมาณของผู้ใต้บังคับบัญชาที่โดยเฉลี่ยจะมีประมาณ 3-5 คน ดังนั้นความสนิทสนมของกลุ่มหัวหน้าแผนกด้วยกันเองในแผนก ย่อมมีมากกว่าความสนิทสนมกันของหัวหน้าแผนกซึ่งด้วยสถานที่การทำงานและภาระงานที่ต่างกันส่งผลให้หัวหน้าแผนกไม่มีความสนิทสนมกันมากเท่าที่ควรนั่นเอง จึงสะท้อนผ่านพฤติกรรมที่กลุ่มตัวอย่างจะมีการจับกลุ่มในการทำกิจกรรมต่างๆ เช่น การประชุมก็ต้องนั่งกลุ่มเดียวกันใกล้ๆ กัน เป็นต้น โดยปกติของคนในสังคมไทยมักจะชอบการสร้างสัมพันธ์กัน สังเกตได้จากการอยู่รวมกลุ่มกันอยู่เสมอ ในสังคมวัฒนธรรม

แบบไทย ความผูกพันระหว่างครอบครัว เครือญาติ เพื่อนฝูง และผู้มีพระคุณเป็นสิ่งที่ มีความสำคัญและเข้มแข็งเป็นอย่างมากเสมือนรากฐานสำคัญในการยึดโยงสังคมไทยให้มีการซึมซับเรื่องระบบอุปถัมภ์ (Patronage System) หรือระบบของการยึดถือพวกพ้องไปใช้ในทุกส่วน สัมพันธ์กับการศึกษาของ สุนทรื และ สนิท (อ้างอิงใน [11]) ที่พบว่าคนไทยส่วนใหญ่แทบทุกกลุ่ม ทุกอาชีพ ยังให้ความสำคัญกับค่านิยมและทัศนคติในเรื่องของการยึดถือในเรื่องของความสัมพันธ์แบบเครือญาติ พวกพ้องสูงกว่าค่านิยมอื่น

ประเด็นที่ 2 การสัมผัสร่างกายขณะสนทนา หัวหน้าแผนกอยู่ในระดับปานกลางขณะที่ผู้ใต้บังคับบัญชาอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X}$ = 2.61 และ 2.00) ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Z = -1.910 และ P -Value = 0.028) อาจเนื่องมาจากค่านิยมในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีต่อผู้บังคับบัญชา ส่วนใหญ่จะไม่กล้าที่จะสัมผัสร่างกายของหัวหน้าแผนกของตนเอง ซึ่งสัมพันธ์กับผลการศึกษาของ อรุณี [10] ที่พบว่าภาษาที่ผู้บริหารใช้สนทนากับผู้ใต้บังคับบัญชาตามความเห็นของพนักงานจะมีลักษณะแบบมีระเบียบ คือ สื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชาแบบเรียบง่ายและหลีกเลี่ยงการสัมผัสร่างกาย

และพูดเฉพาะประเด็นสำคัญ ๆ กับผู้ได้บังคับบัญชาเท่านั้น ดังนั้นจึงอาจส่งผลให้ผู้ได้บังคับบัญชาไม่กล้าที่จะแสดงออกด้วยการสัมผัสร่างกายผู้บังคับบัญชาของตน

สรุปผลการวิจัย

1. พยาบาลวิชาชีพทั้งในระดับหัวหน้าแผนกและผู้ได้บังคับบัญชาของโรงพยาบาลภัทร-ธนบุรีส่วนใหญ่มีรูปแบบการสื่อสารที่สอดคล้องกันคือ มีรูปแบบการสื่อสารแบบการใช้เหตุผลมากที่สุด และรูปแบบการสื่อสารที่ควรแก้ไขได้แก่ รูปแบบการสื่อสารแบบการฟัง

2. พยาบาลวิชาชีพของโรงพยาบาลภัทร-ธนบุรีส่วนใหญ่ มีประสิทธิภาพด้านการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารทั้งในรูปแบบการใช้ภาษาถ้อยคำ ของหัวหน้าแผนกและผู้ได้บังคับบัญชา อยู่ในระดับมากเท่ากัน และประสิทธิภาพการใช้ภาษาที่ไม่ใช่ถ้อยคำของหัวหน้าแผนกและผู้ได้บังคับบัญชา อยู่ในระดับปานกลางเท่ากัน

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

1. โรงพยาบาลควรสนับสนุนให้พยาบาลวิชาชีพมีความตระหนักถึงความสำคัญของการสื่อสารในองค์กร โดยเฉพาะการพัฒนาทักษะการสื่อสารของบุคลากรให้แต่ละบุคคลมีความสามารถในการใช้ทักษะการสื่อสารในรูปแบบต่าง ๆ อย่างสมดุลกัน ระหว่างการมอง การฟัง การสัมผัส และการใช้เหตุผล ด้วยการประเมินทักษะต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องเพื่อให้บุคลากรของโรงพยาบาลทราบว่าตนเองมีจุดอ่อนในการสื่อสารด้านใด และควรพัฒนาการสื่อสารด้านใด จากการศึกษาของ ดวงจันทร์ [12] ที่พบว่า การฝึกอบรมและให้ความรู้เรื่องการแสดงออกอย่างเหมาะสม มีผลทำให้การทำงานเป็นทีมของบุคลากรการพยาบาลเพิ่มสูงขึ้น ดังนั้นหากบุคลากรได้รับการพัฒนาทักษะในด้านการสื่อสารก็เชื่อว่าประสิทธิภาพในการสื่อสารของบุคลากรย่อมเพิ่มสูงขึ้นเช่นกัน

2. พยาบาลวิชาชีพของโรงพยาบาลควรมุ่งปรับปรุงรูปแบบการสื่อสารด้านการฟังเป็นลำดับแรก โดยการฝึกฝนทักษะการฟังอย่างสม่ำเสมอ เช่น การพยายามตั้งใจฟังคู่สื่อสารและจับประเด็นสำคัญด้วยการสรุปหรือทบทวนสิ่งที่คู่สื่อสารต้องการจะสื่อ เพื่อให้ได้ข้อสรุปที่ตรงกัน นอกจากนี้หัวหน้าแผนกควรใช้การขอความเห็นแทนการสั่งการเพียงอย่างเดียว เพื่อให้ผู้ได้บังคับบัญชารู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงาน ขณะเดียวกันผู้ได้บังคับบัญชาควรเปิดใจรับฟังสิ่งที่หัวหน้าแผนกของตนเองต้องการจะสื่อสารด้วยทัศนคติที่ดี

เอกสารอ้างอิง

1. Patchanee Cheyjunya, Metta Vivatananulul, and Tiranana Anwushsiriwongse. 1998. Key concepts in communications: Academic glossary, theories, research methodology. Bangkok: Kawfang. Thai.
2. Robbins, Steven P. 2005. Organization Behavior. Translated by Rangson Praseutsri. Bangkok: Pearson Education Indochina.
3. Kamp, D. 1996. The excellent trainer: putting NLP to work. London: Gower.
4. Losier, Michael J. 2010. Law of connection. Translated by Unchalee Wittaya. Bangkok: Tonmai. Thai.
5. Simms, L.M., Price, S.A., and Ervin, N.E., 1985. The Professional practice of nursing administration. New York: John Wiley & Sons.
6. Kannigah Asavadorndeja. 2010. Human communication. Bangkok: 21 Century. Thai.

7. Nithikul Chookaew. 2007. Communication behavior of employees in organization : A case study of supervisors of production division 1 in Apparel Avenue Company Limited. Thesis of Graduate School of Human Resources Development, National Institute of Development Administration (NIDA). Thai.
8. Chonlatip Aswakan. 2003. Superiors' Communication for Compliance Gaining from Seniorer Subordinates in Thai Organizations. Master's Degree Thesis, Chulalongkorn University. Thai.
9. Kiti Tayakkanont. 2000. Building leadership. 10th Edition. Bangkok: Plew Aksorn Publishing. Thai.
10. Arunee Thamrongpradit. 2006. Communication of executives of Nestlé (Thai) Ltd. frozen products department in staff opinions. Thesis of The Graduate School of Public Administration, National Institute of Development Administration (NIDA). Thai.
11. Watcharaphon Suphajukwattana. 2007. The work value of Thais: A case study of national legislative assembly members Master's Degree Thesis, National Institute of Development Administration (NIDA). Thai.
12. Duangjan Wongsuwan. 2004. Effect of assertive behavior training on team work of nursing personnel. Master's Degree Thesis, Chulalongkorn University. Thai.

**การตีพิมพ์ผลงานวิทยานิพนธ์
ในวารสารวิจัย มข. (ฉบับบัณฑิตศึกษา)**

ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว รหัสนักศึกษา
นักศึกษา/ผู้สำเร็จการศึกษา หลักสูตร.....
สาขาวิชา คณะ.....มหาวิทยาลัย.....

กลุ่ม ☐ วิทยาศาสตร์ชีวภาพ ☐ วิทยาศาสตร์กายภาพ ☐ วิทยาศาสตร์สุขภาพ ☐ มนุษยศาสตร์ฯ
ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้ รหัสไปรษณีย์.....
เบอร์โทรศัพท์ E-mail :

ประสงค์ตีพิมพ์บทความวิจัย ที่เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ ในวารสารวิจัย มข. (ฉบับบัณฑิตศึกษา)
ชื่อเรื่องภาษาไทย

ชื่อเรื่องภาษาอังกฤษ

***** ข้าพเจ้าขอรับรองว่าบทความนี้เป็นผลงานของข้าพเจ้าที่เป็นชื่อแท้จริง โดยบทความนี้ไม่เคยลงตีพิมพ์ในวารสารใดมาก่อน และจะไม่นำไปเพื่อพิจารณาตีพิมพ์ในวารสารอื่น ภายใน 60 วัน นับจากวันที่ข้าพเจ้าได้ส่งบทความนี้ *****

1.นักศึกษา (.....) วันที่/...../.....	2.เจ้าหน้าที่รับเรื่อง (.....) วันที่/...../.....
3. เรียน รองคณบดีฝ่ายวิชาการ (บรรณาธิการ) เพื่อโปรดพิจารณา (นางพณภักดิ์ พระชัย) วันที่/...../.....	
4. เรียน (กองบรรณาธิการ) เพื่อโปรดพิจารณาบทความวิจัย เพื่อตีพิมพ์ในวารสารวิจัย มข. (ฉบับบัณฑิตศึกษา) และสรรหาผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจอ่าน และพิจารณาบทความดังกล่าว (ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัญชลี ตัดตะวะศาสตร์) รองคณบดีฝ่ายวิชาการ บรรณาธิการวารสารวิจัย มข. ฉบับบัณฑิตศึกษา	
5. เสนอผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่ 1 (กองบรรณาธิการ) วันที่/...../.....	6. เสนอผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่ 2 (กองบรรณาธิการ) วันที่/...../.....

(สำหรับนักศึกษา)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้รับความวิจัย ของ นาย/นาง/นางสาว
เพื่อพิจารณาตีพิมพ์ใน วารสารวิจัย มข. (ฉบับบัณฑิตศึกษา) เรียบร้อยแล้ว และจะแจ้งผลการพิจารณาให้ทราบ ตามที่อยู่และเบอร์
โทรศัพท์ที่ไว้ข้างต้น หากมีข้อสงสัยโปรดติดต่อ คุณพณภักดิ์ พระชัย โทร. 12584-6 ต่อ 29 หรือ 0-4320-2420 ต่อ 29

.....
(.....)
วันที่/...../.....

อีก

KKU Research Journal (Graduate Studies) **Submission Form**

No.....

Mr./ Mrs./ Miss ID Code
 Program in.....
 Department Faculty..... University.....
Field ☐ Biological Sciences ☐ Physical Sciences ☐ Health Sciences ☐ Humanities & Social Sciences
 Contact Address Post.....
 Tel. E-mail :

**I hereby request to publish a research article which is a part of thesis in KKU
 Research Journal (Graduate Studies)**

Title (in Thai)

Title (in English)

***** I hereby declare that this research article is my original work. It was never published or being submitted to any other journal, nor will it submitted to any journal within 60 days after submission to this journal *****

1. Student (.....) Date/...../.....	2. Officer (.....) Date/...../.....
3. To Associate Dean of Academic Affairs (Editor) Hereby request for your consideration (Ms. Panipak Prachai) Date/...../.....	
4. To (Editorial Board) Please review the research article in attachment and propose any readers for consideration (Asst.Prof.Unchalee Tattawasart) Associate Dean of Academic Affairs Editor of KKU Research Journal	
5. Reader 1 (Editorial Board) Date/...../.....	6. Reader 2 (Editorial Board) Date/...../.....

(For Student)

Graduate School University has received the research article of Mr./Mrs./Miss
 to publish in KKU Research Journal (Graduate Studies). We will inform the acceptance via address
 provided. Any questions arises, please contact Ms. Panipak Prachai Tel. 12584-6 ext. 29 or 0-4320-2420
 ext. 29

.....
 (.....)
 Date/...../.....

← **Cut**

วารสารวิจัย มข. (ฉบับบัณฑิตศึกษา)

คำแนะนำสำหรับผู้เขียน

จัดเตรียมบทความให้อยู่ในรูปของบทความวิจัย (Research Article) ซึ่งมีองค์ประกอบ คือ

การเตรียมต้นฉบับ

1. เรื่องที่จะส่งมาลงพิมพ์ต้องเป็นบทความวิจัยที่เป็นผลงานวิจัยจากวิทยานิพนธ์ หรือการศึกษาอิสระของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และไม่เคยตีพิมพ์เผยแพร่ที่ไหนมาก่อน เขียนเป็นภาษาไทยหรือภาษาอังกฤษก็ได้ ในด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี วิทยาศาสตร์ประยุกต์ และมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์

2. บทความต้องมีส่วนประกอบ ดังนี้

2.1 ชื่อเรื่อง (Title) ทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ

2.2 ชื่อผู้เขียนทุกคน (Authors) (ระบุเฉพาะชื่อและนามสกุลโดยไม่ต้องมีคำนำหน้าชื่อ ยกเว้นอาจารย์ที่ปรึกษาคุณวุฒิตะดับปริญญาเอก มี ดร./Dr. นำหน้าได้) ทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ

2.3 บทคัดย่อ (Abstract) ทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ ความยาวรวมกันไม่เกิน 1 หน้ากระดาษ

2.4 คำสำคัญ (Key Words) ทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ อย่างละไม่เกิน 3 คำ

2.5 รายละเอียดเกี่ยวกับผู้เขียน (Author Affiliation) และอาจารย์ที่ปรึกษา (ที่ร่วมเขียน) ระบุรายละเอียดเกี่ยวกับผู้เขียนแต่ละคนไว้ในเชิงอรรถ (Footnote) โดยใช้สัญลักษณ์ * อ้างอิงตามลำดับในส่วนของเชิงอรรถ สำหรับนักศึกษาให้ระบุชื่อหลักสูตร และสาขาวิชาที่กำลังศึกษา/สำเร็จการศึกษา ส่วนอาจารย์ที่ปรึกษา (ที่ร่วมเขียน) ให้ระบุตำแหน่งทางวิชาการ คุณวุฒิ (ถ้าต้องการระบุ) และสถานที่ทำงาน

2.6 เนื้อเรื่องบทความประกอบด้วยหัวข้อตามลำดับ คือ

- บทนำ (Introduction) (ครอบคลุมความสำคัญของปัญหา วัตถุประสงค์ และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง)
- วัสดุ และวิธีการวิจัย (Materials and methods)
- ผลการวิจัย (Results)
- สรุป และอภิปรายผล (Conclusion and Discussion)
- กิตติกรรมประกาศ (ถ้ามี) (Acknowledgement) (If any)
- เอกสารอ้างอิง (References)

3. บทความต้นฉบับความยาวไม่เกิน 12 หน้ากระดาษ ขนาด A4 พิมพ์หน้าเดียว เว้นระยะ 1 บรรทัด จัดพิมพ์แบบ 1 คอลัมน์ ใช้ชนิดตัวพิมพ์แบบ Angsana New ขนาด 14 พอยต์ และ Times New Roman ขนาด 10 พอยต์ สำหรับบทความที่เขียนเป็นภาษาอังกฤษ จัดพิมพ์ลงบนกระดาษ จำนวน 2 ชุด พร้อมแผ่นบันทึกข้อมูล

4. ตารางและภาพประกอบ (Tables and Illustrations) ให้แยกไว้ที่ตอนท้ายของบทความ (หลังเอกสารอ้างอิง) โดยตารางและภาพประกอบ ต้องมีความคมชัด จัดเรียงตามลำดับหรือหมายเลขที่อ้างถึงในบทความ โดยวิธีเขียนควรระบุชื่อตารางไว้เหนือตารางแต่ละตาราง และระบุชื่อหรือคำอธิบายภาพแต่ละภาพไว้ใต้ภาพนั้น ๆ

การอ้างอิงเอกสาร (References)

เอกสารอ้างอิง ให้ใช้ระบบ Vancouver Style และ**ต้องเป็นภาษาอังกฤษเท่านั้น** ในกรณีที่เขียนเป็นภาษาไทย ให้แปลเป็นภาษาอังกฤษและต่อท้ายด้วยคำว่า Thai (ดูตัวอย่างใน web site ของวารสาร <http://journal.gs.kku.ac.th/>)

- จำนวนการอ้างอิงในเนื้อเรื่องบทความต้องเท่ากับในส่วนของเอกสารอ้างอิงท้ายบทความ
- ให้ใส่ชื่อผู้เขียนทุกคนถ้ามากกว่า 6 คน ให้ใส่ชื่อ 6 คนแรกตามด้วย และคณะ หรือ et al.

1. การอ้างอิงในเนื้อเรื่อง ใส่หมายเลขเรียงตามลำดับเลขที่มีการอ้างถึงในบทความ และหมายเลขที่อ้างถึงในบทความนั้น จะต้องตรงกับหมายเลขที่มีการกำกับไว้ในส่วนเอกสารอ้างอิงด้วย โดยเรียงลำดับจากหมายเลข 1 ไปจนถึงเลขที่สุดท้าย ให้เขียนหมายเลขอยู่ในวงเล็บ [] ต่อท้ายข้อความที่นำมาอ้างอิงในบทความ ดังตัวอย่าง

...การสื่อสาร และการทำงานบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของชัยณรงค์ [1] ...

...พฤติกรรมทางเพศของวัยรุ่น [2]...

2. การอ้างอิงท้ายเรื่อง

อ้างอิงสื่อ

1. Murray PR, Rosenthal KS, Kobayashi GS, Pfaller MA. Medical microbiology. 4th ed. St. Louis: Mosby; 2002.

อ้างบทความในวารสาร

2. Patta T, Nuchanat M. The relationship between emotional quotients and sexual behavior among adolescent in Bangkok. Thai Mental Health J. 2007; 15(1): 22. Thai.

การส่งต้นฉบับ

สำหรับผู้สนใจสามารถส่งบทความต้นฉบับด้วยตนเองที่ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น ชั้น 3 อาคารพิมล กลกิจ ต.ในเมือง อ.เมือง จ.ขอนแก่น 40002 ณ จุด One Stop Service หรือทางไปรษณีย์ตามที่อยู่ และทาง Email: ppanip@kku.ac.th