



โรงพยาบาลสงขลานครินทร์
คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

การสื่อสาร

หอผู้ป่วยพิเศษเฉลิมพระบารมี 7

นางยุพา แก้วมณี

หอผู้ป่วยพิเศษเฉลิมพระบารมี
(ฉบ.7)
SONGKLANAGARIND HOSPITAL

7
FLO



โครงสร้างการบริหารของหอผู้ป่วย





โรงพยาบาลสงขลานครินทร์
คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

บุคลากรในหน่วยงาน

พยาบาล 15 คน
 พนักงานช่วยการพยาบาล 15 คน
 ผู้ช่วยเหลือผู้ป่วย(เสมียน) 1 คน
 แม่บ้าน 4 คน
 รวม 35 คน

บุคลากรที่ป่วยพิเศษเฉลิมพระบารมี 7



ยุพา หัวหน้าหอผู้ป่วย

พยาบาล



นงลักษณ์(ลักษณ์)



สุนลทิพย์(ทิพย์)



เย็นฤดี (เย็น)



เสาวลักษณ์(เสาว์)



สารินทร์(แสง)



สายพิน(ก้อย)



อมรรัตน์(เจียม)



พัชรีย์(อร)



สุรางค์รัตน์(แวง)



ภัทราวดี(ภัทร)



หทัยรัตน์(ก้อย)



พิภูล(หญิง)



ศุภิดา(ป้าส้ม)

พนักงานช่วยการพยาบาล

ทิพากร(คาว)



ศรราวดี(เหมา)



ปริชาติ (ปี่)



ชนาธิป (อ๊อด)



อัจฉรา (รอง)



เพชรรัตน์ (ก้อย)



คารา (ป้อม)



มณีนรัตน์ (ญ)



อุทัยวรรณ (สะ)



สายพิน (พิน)



อาภรณ์ (จ้อย)



มลวรรณ (สุ)



วรรณนิศา (วรรณ)



มัชฌิมา (หย่า)



พรทิพย์ (เอ้ม)

พนักงานช่วยการพยาบาล

ผู้ช่วยเหลือผู้ป่วย

แม่บ้าน



อารีย์



ชวิล (หวิ่น)



เสาวนีย์ (นีย์)



อรอนงค์ (อร)



จุฑามาศ(โอ)



ขอบเขตการบริการ

- ให้บริการพยาบาลผู้ป่วยใน ห้องพิเศษ 21 ห้อง
- ผู้ป่วยทุกโรค ทุกประเภท ไม่จำกัดเพศและวัย
- การอัตรากำลัง

	เวรเช้า	: บ่าย	: ดึก
พยาบาล	3-4	: 3	: 3
พนักงานช่วยฯ	4	: 3	: 3
แม่บ้าน	2-3		
เสมียน	1		



โรงพยาบาลสงขลานครินทร์
คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

สิ่งท้าทาย

ทำอย่างไรให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ

ทุกคนได้รับข้อมูลเหมือนกัน

ทุกคนเข้าใจตรงกันสามารถนำนโยบายไปปฏิบัติได้

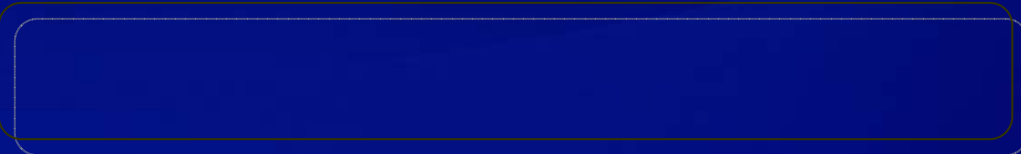
ขณะเดียวกันปัญหาจากผู้ปฏิบัติงานได้รับการแก้ไข



โรงพยาบาลสงขลานครินทร์
คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

เลือกวิธีการสื่อสารอย่างไร

- คำนึงถึง วัฒนธรรมขององค์กร สังคม ครอบครัว สิ่งแวดล้อม ฯลฯ
- ความสำคัญของสาร ผู้เกี่ยวข้อง ช่องทางที่ใช้





การเลือกใช้สาร/ช่องทาง/วิธีการ

1. การสื่อสารโดยไม่ใช้คำพูด

เช่น สัญญาลักษณ์ การเขียนข้อความ ภาพ หรือเครื่องหมายต่างๆ เป็นต้น

2. การสื่อสารโดยคำพูด

ได้แก่ การพูดคุย ประชุม ชี้แจง

3. การสื่อสารโดยอาศัยการแสดง/พฤติกรรม

สื่อน้ำยิ้มเป็นมิตร มีเมตตา เสียง อ่อนโยน สุภาพ

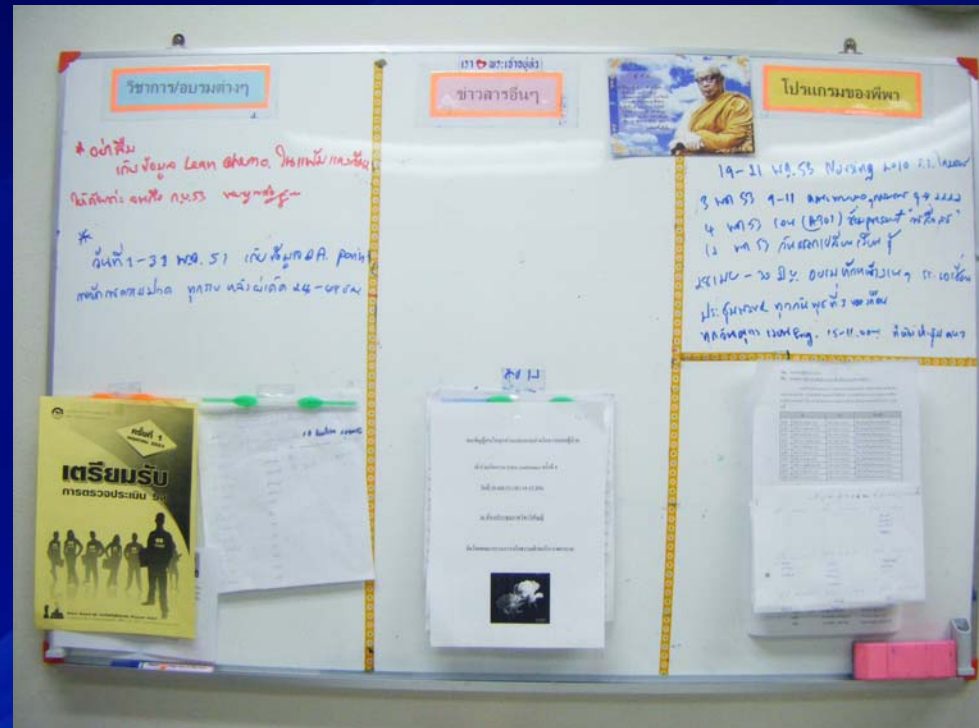
ท่าทางกระตือรือร้นมีชีวิตชีวา

แต่งการเหมาะสม บรรยากาศดี สะอาด สว่าง



โรงพยาบาลสงขลานครินทร์
คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

การสื่อสารทางเดียว





โรงพยาบาลสงขลานครินทร์
คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

การสื่อสาร 2 ทาง

Morning brief

ประชุม

Conference

Nursing round

ฝึกอบรม

กลุ่มสัมพันธ์

จัดงานเลี้ยงสังสรรค์





โรงพยาบาลสงขลานครินทร์
คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

บรรยากาศ ไม่น่าตก จริงๆด้วย



กลุ่มสัมพันธ์ ปีละ 1 ครั้ง



โรงพยาบาลสงขลานครินทร์
คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์





โรงพยาบาลสงขลานครินทร์
คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

วิธีที่ผู้ร่วมงานสื่อสารกับหัวหน้า

โทรศัพท์

SMS

โน้ต

บันทึกในสมุดรายงานปัญหาประจำวัน

E-mail

- 📷 สงขลาแต่แรก.....ถนนคนเดินแถวนิมิตภัณฑสงขลา : thiopental (14:16:03 2010-04-07 , ตอบ 19 , อ่าน 1159)
- ★ ขอคำแนะนำ——>หัวหิน (Survey for Seminar Med.Supervisor) : ธานี (09:38:08 2010-04-07 , ตอบ 13 , อ่าน 739)
- ★ หลุมตรงที่จอดรถหน้าตึก จบ. : y_ying (09:25:32 2010-04-07 , ตอบ 0 , อ่าน 670)
- 📄 Net หน้า : rdfaiz (00:55:07 2010-04-07 , ตอบ 4 , อ่าน 425)
- 📷 **จบ.7 คลายร้อน** : เพชรแท้ (18:52:02 2010-04-05 , ตอบ 28 , อ่าน 992) 📷
- ★ ข่าวประชาสัมพันธ์ "วารสารเยี่ยมเล่มถาวรต่างประเทศก่อนปี 1990" : ยืนแก้ว (15:48:31 2010-04-05 , ตอบ 0 , อ่าน 177)
- 📄 ระบบส่งเมลล์ : Henry (14:54:06 2010-04-05 , ตอบ 2 , อ่าน 696)
- 📄 บริษัททวงษ์พาณิชย์จะมารับซื้อขยะรีไซเคิล ในวันศุกร์ที่ 16 เมษายน 2553 : skyhigh220 (12:51:29 2010-04-05 , ตอบ 0 , อ่าน 111)
- ★ Voice of Taksin...ฉบับล่าสุด : ธานี (12:22:37 2010-04-05 , ตอบ 0 , อ่าน 589)
- 📄 **ศูนย์คอมฯ ม.อ. ปิดระบบเพื่อปรับปรุงระบบไฟฟ้า 6 เม.ย.** : gamet (08:56:41 2010-04-05 , ตอบ 0 , อ่าน 234)
- 📷 Photo :: งานแต่งงานหอมกรรทอง & หอมอนิต (หอมกอล์ฟ & หอมหนุ่ม) : photosunday (08:16:57 2010-04-05 , ตอบ 52 , อ่าน 1653) 📷
- ★ ให้ปลด นกปรอดหัวโขน ออกจากบัญชีสัตว์ป่าคุ้มครอง ??? : ธานี (10:36:36 2010-04-04 , ตอบ 2 , อ่าน 344)
- ★ ระวังสุนัขบริเวณหอบินหลา 4 : Kanoot (23:35:14 2010-04-03 , ตอบ 3 , อ่าน 618)
- ★ การขยายหลอดเลือดสมองตีบ : Minnie (00:12:35 2010-04-03 , ตอบ 0 , อ่าน 379)
- ★ ชมพูนริบ!! รวมพลังถวายพระพร ค้านรัฐยุบสภา ด้านมือป่วน : thiopental (22:57:18 2010-04-02 , ตอบ 17 , อ่าน 619)
- 📄 **ขอเชิญเสนอชื่อแพทย์ตัวอย่างภาคใต้ ปี พ.ศ.2553** : ning_jk (16:43:45 2010-04-02 , ตอบ 0 , อ่าน 381)
- 📄 ตีแตก แจกถุงซิปกันน้ำ เซฟมือถือช่วงสงกรานต์ : gamet (13:41:41 2010-04-02 , ตอบ 0 , อ่าน 607)
- 📷 กีฬาฮาเฮ ตาหุสัมพันธ์ 28 มีนาคม 2553 : Photon (13:30:31 2010-04-02 , ตอบ 42 , อ่าน 782) 📷
- ★ _____ขอความร่วมมือ ส่งแบบสอบถามด่วน!!_____ : DiC (10:03:10 2010-04-02 , ตอบ 0 , อ่าน 341)
- ★ นุ่งนี้ใส่เสื้อชมพูนะครีบ : insulin (18:43:29 2010-04-01 , ตอบ 3 , อ่าน 691)
- ★ สมาชิกสีน้ำรวมตัวกันอีกครั้งเด้อ.....ค่ะ : y_ying (10:10:37 2010-04-01 , ตอบ 0 , อ่าน 398)
- 📄 **เว็บไซต์ใหม่หน่วยการศึกษาหลังปริญญา คณะแพทยศาสตร์** : ning_jk (09:16:24 2010-04-01 , ตอบ 0 , อ่าน 374)
- 📷 similar tour by GYN version II (กลิ้ง 2) : enwid (02:58:16 2010-04-01 , ตอบ 69 , อ่าน 612) 📷



**

Posted by : เพชรแท้. Date : 2010-04-05. Time : 18:54:08. From IP : 172.29.1.68

ความคิดเห็น : 3

การใช้เทคโนโลยี ช่วยในการสื่อสาร

Visual control



ส่งแล้ว (0/953) 4.8MB

Back
 Edit Draft
 Forward
 FwdAsAlt
 FwdAsOrig
 Print
 AddrBook
 Calendar
 WebDisk
 Pref
 Logout
 ToTrash

121/953

วันที่: Fri, 19 Mar 2010 17:30:10 +0700 ▼ หัวแบบละเอียด

ผู้ส่ง: "kyupa" <kyupa@medicine.psu.ac.th>

ตอบกลับที่: "kyupa" <kyupa@medicine.psu.ac.th>

ผู้รับ: v[redacted]

เรื่อง: วิจัยfall ▼ แบนเพิ่มแบบละเอียด

เรียน น้องรักคะ

วันนี้ คณะตอบผลการประกวดคำถามวิจัยมาแล้วของเรา เข้ารอบในหัวข้อ 5 P กับการป้องกัน ตกล้ม ที่ส่งfile ที่พี่รวบรวมไว้มาให้แล้วค่อยๆดูว่าอันไหนใช้ได้ยังไม่ได้แยกออกมาทั้งหมด มีซ้ำๆกันบ้าง

เขาให้เรา นำเสนอในเวทีรอบ 2 วันที่ 2 เมษายน 2553 เวลา 14.00น. พี่สลับเวรเป็นเวรเช้าคนที่ 4 ให้แล้วแทนbd ลองทำPower point นำเสนอมาดูก่อน ใช้เวลาประมาณ 10 นาที ยังมีเวลา

ส่วนอีก 1โครงการ ต้องคุยกับพี่ตักดูก่อน เพราะอาจไม่ตรงconcept R2R แต่พี่คิดว่าทำเป็นวิจัยได้โดยไม่ต้องเข้าทางR2R แต่เข้าทางฝ่ายการปกติ

สุ々なคะ
พี่พา

การใช้เทคโนโลยี ช่วยในการสื่อสาร

--
This message has been scanned for viruses and dangerous content by MailScanner, and is believed to be clean.

แนบเพิ่ม 1: วิจัยfall.pdf (4.8MB) [ลบ](#) [เริ่มดิสก์](#)

ชนิด: application/pdf [ดาวน์โหลด](#)

รูปแบบการบันทึก: base64



ส่งแล้ว (0/953) 1214Byte

Back
 Edit Draft
 Forward
 FwdAsAlt
 FwdAsOrig
 Print
 AddrBook
 Calendar
 WebDisk
 Pref
 Logout
 ToTrash

◀ 17/953 ▶

วันที่: Thu, 6 May 2010 12:50:40 +0700 หัวแบบละเอียด

ผู้ส่ง: "YUPA KAEWMANEE" <kyupa@medicine.psu.ac.th>

ผู้รับ: "kchutara" <kchutara@medicine.psu.ac.th>

เรื่อง: Re: ข้อมูลการลา วันที่ 3 พ.ค.53

เรียน พี่จูด

วันลาพักผ่อนวันที่ 6-7 พ.ค.53 พาได้เขียนไปให้พี่ และ ยกเลิกวันลาแล้วค่ะ เพราะวันทำการไม่พอ

ขอบคุณค่ะ
ยุพา

On Mon, 3 May 2010 18:38:45 +0700, kchutara wrote

> เรียน หัวหน้าวอร์ด

> กรุณาตามเรื่องวันลาแต่ละคนด้วย โดยเฉพาะการลาป่วยในแต่ละวัน

> พี่จูด

>

> --

> Open WebMail Project (<http://openwebmail.org>)

>

> --

> This message has been scanned for viruses and

> dangerous content by MailScanner, and is

> believed to be clean.

--??

Open WebMail Project (<http://openwebmail.org>)??

◀ 17/953 ▶

รหัสตัวอักษร tis-620 * ทิ้งขยะ ย้าย ตัดลอก



My Documents



My Computer



11030



42169



HisViews



Recycle Bin

กลุ่มคุณภาพ จ.บ.7

1-31 พ.ค. 53

เก็บข้อมูล Q.A. เรื่องการจัดการความปวด
ในผู้ป่วย หลังผ่าตัดทุกราย
ภายใน 24-48 ชั่วโมง

เก็บโดยพยาบาล TL, BD
(เดิมน อยู่ที่ ทีม 2)

ประหยัดพลังงาน ลดโลกร้อน

3 R

*Reduce

*Reuse

*Recycle

Start



19:11



โรงพยาบาลสงขลานครินทร์
คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

การติดตามผลและให้ข้อมูลย้อนกลับ
สื่อสารเป็นแบบ **two-way**

Workshop CPR





โรงพยาบาลสงขลานครินทร์
คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

การประเมินผลของการสื่อสารในหน่วยงาน

- การทบทวนสอบถาม
- การติดตามการปฏิบัติงาน
- การให้แสดงความคิดเห็น
- การตอบคำถามชิงรางวัล
- ส่งรายงาน





ปัญหาของการสื่อสาร /วิธีการแก้ไข

1. ข้อมูลข่าวสารมากเกินไป ไม่อ่าน รู้ไม่ทั่วถึง
แก้ไข สรุประเด็น บันทึก และส่งเวอร์ต่อ เช่นชื่อรับทราบ
- 2 ผ่านคนกลางหลายคน ความเพี้ยนของข่าวสาร
แก้ไข บันทึกไว้ด้วยเพื่อไว้ทบทวน อ้างอิง
3. การปฏิบัติงาน เป็นผลัด ไม่มีโอกาสที่พบทุกคนพร้อมๆกัน
แก้ไข นัดประชุมในเรื่องที่สำคัญและต้องขอความคิดเห็น แจ้งล่วงหน้า
4. ของบุคคลในหน่วยงาน มีหลายระดับ
แก้ไข ต้องใช้การสื่อสารหลากหลายวิธี



เทคนิคการสื่อสารกับผู้ร่วมงาน

- สั่งการให้ชัดเจน ระบุประเด็น เขียนโน้ตช่วยจำ
- วาจาท้องใจเพราะ จริงใจ ถึงแม้อารมณ์เสียอยู่ภายใน ต้องไม่แสดงออกทางวาจา
- การชมเชยถ้ากระทำต่อหน้าผู้อื่น หรือในที่ประชุม จะเป็นการดี
- การตำหนิ ควรเรียกมาพูดสองต่อสอง และพูดเตือนหรือสอนด้วยความหวังดี



โรงพยาบาลสงขลานครินทร์
คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

เทคนิคการสื่อสารกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- กระจายคำสั่งหรือนโยบาย โดยไม่ผิดเพี้ยน
- แยกให้ออกระหว่างอาวุโสในตำแหน่งหน้าที่กับอาวุโสในอายุ
- ประสานด้วยวาจาก่อนแล้วจึงทำเอกสาร
- การพูด ต้องรักษาน้ำใจ ไม่ใช่อารมณ์
- ควรติดต่อกับ หัวหน้าหน่วยงานโดยตรง





เทคนิคการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา

- รับคำสั่งให้เข้าใจ จดบันทึกในกระดาษหรือสมุดโน้ตทันที
- กล้าซักถามที่เราเข้าใจถูกต้องหรือไม่
- กล้าเสนอแนะเมื่อท่านเปิดโอกาส
- เคารพการตัดสินใจของท่าน เมื่อท่านตกลงใจแล้ว
- เมื่อมีเรื่องสำคัญเร่งด่วน ติดต่อทันที โทรศัพท์ โน้ต E-mail

ส่งแล้ว (0/953) 1214Byte

17/953

วันที่: Thu, 6 May 2010 12:50:40 +0700 หัวแบบละเอียด

ผู้ส่ง: "YUPA KAEWMANEE" <kyupa@medicine.psu.ac.th>

ผู้รับ: "kchutara" <kchutara@medicine.psu.ac.th>

เรื่อง: Re: ข้อมูลการลา วันที่ 3 พ.ค.53

เรียน

วันลาพักผ่อนวันที่ 6-7 พ.ค.53 พาได้เขียนไปให้พี่ และ ยกเลิกวันลาแล้วค่ะ เพราะวันทำการไม่พอ

ขอบคุณค่ะ
ยุพา

On Mon, 3 May 2010 18:38:45 +0700, kchutara wrote

> เรียน หัวหน้าพรรค

> กรุณาตามเรื่องวันลาแต่ละคนด้วย โดยเฉพาะการลาป่วยในแต่ละวัน

>

> --

> Open WebMail Project (<http://openwebmail.org>)

>

> --

> This message has been scanned for viruses and

> dangerous content by MailScanner, and is

> believed to be clean.

--??

Open WebMail Project (<http://openwebmail.org>)??

17/953

รหัสตัวอักษร tis-620 * ถึงขยะ ย้าย ตัดลอก



โรงพยาบาลสงขลานครินทร์
คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

บรรยายภาคที่ส่งเสริมการสื่อสาร

ผู้รับและผู้ส่งพร้อม





โรงพยาบาลสงขลานครินทร์
คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

บรรยากาศที่ส่งเสริมการสื่อสาร(ต่อ)

- ความเป็นทีม
- สามัคคีกลมเกลียว





โรงพยาบาลสงขลานครินทร์
คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

บรรยากาศที่ส่งเสริมการสื่อสาร(ต่อ)

สร้างความอบอุ่น
เป็นกันเอง
ไม่เคร่งเครียด





โรงพยาบาลสงขลานครินทร์
คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

สถานที่ เหมาะสม





กลยุทธ์และจิตวิทยาที่ใช้ในการสื่อสาร

- 1. มีความเข้าใจ จุดมุ่งหมาย สื่อสารตรง
- 2. การพูด บุคลิกภาพ ภาษา น้ำเสียง กริยาท่าทาง
- 3. ช่างสังเกต ความจำดี สถานการณ์ และตัวบุคคลด้วย
- 4. ควรจะเตรียมตัวหรือวางแผนล่วงหน้า
- 5. มีความสามารถแยกแยะและจัดระเบียบข่าวสารต่าง ๆ

ขอบคุณ

ผู้บริหารทุกท่าน

บุคลากรหอผู้ป่วยพิเศษเฉลิมพระบารมี 7



ทุกวันราชการ เวลา 14 – 18 น.



ดนตรีไพเราะ ๆ ฟังสบาย ๆ เพื่อความผ่อนคลาย

Posted by : นายสมชาย , Date : 2010-05-07 , Time : 11:39:54 , From IP : 172.29.4.168