

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

การต้อนรับและการเอาใจใส่เพื่อให้ธุรกิจเป็นเลิศ . จุลสารโรงพยาบาลวิภาวดี. (สิงหาคม 2539) :
5 - 7.

กรีซ สืบสนธิ. วัฒนธรรมและพฤติกรรมกรรมการสื่อสารในองค์กร. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย, 2537.

กอบกุล พันธุ์เจริญวรกุล. ' ก้าวใหม่ของการศึกษาพยาบาลสู่ความเป็นเลิศในการปฏิบัติ '. เอกสาร
ประกอบการประชุมพยาบาลแห่งชาติ ครั้งที่ 9 เรื่อง การพยาบาลในทศวรรษ
หน้า, หน้า 41 - 51. 28 ตุลาคม - 2 พฤศจิกายน 2534 ณ บางกอกคอนเวนชันเซ็นเตอร์
เซ็นทรัลพลาซ่า กรุงเทพมหานคร.

เกษม บุญอ่อน. เดลฟาย : เทคนิคในการวิจัย. ครูปริทัศน์. 10 (ตุลาคม 2528).

กุลยา ตันติผลาชีวะ. การพัฒนารูปแบบการฝึกปฏิบัติการพยาบาลเน้นชุมชนสำหรับนักศึกษา
พยาบาลศาสตร์: วิธีการเชิงสมรรถนะ. วิทยานิพนธ์ปริญญาตรีบัณฑิต บัณฑิต-
วิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2532.

..... พยาบาลกับงานประชาสัมพันธ์. เอกสารประกอบการอบรมโครงการพยาบาล
ประชาสัมพันธ์. กองโรงพยาบาลภูมิภาค, กระทรวงสาธารณสุข, 2535.

..... การศึกษาต่อเนื่องกับวิชาชีพการพยาบาล. เอกสารประกอบการประชุมพยาบาล
แห่งชาติ ครั้งที่ 9 เรื่อง การพยาบาลในทศวรรษหน้า, หน้า 53 - 63. 28 ตุลาคม - 2
พฤศจิกายน 2534 ณ บางกอกคอนเวนชันเซ็นเตอร์ เซ็นทรัลพลาซ่า กรุงเทพมหานคร.

กุศล สุนทรธาดา และวรชัย ทองไทย. ลักษณะผู้ใช้บริการ และปัจจัยกำหนดการบริการรักษา
พยาบาลในภาคเอกชน. กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล,
2539.

ขนิษฐา วิทยาอนุมาส. การวิจัยแบบเดลฟาย : เทคนิค และปัญหาที่พบในการวิจัย. รวมบทความ
เกี่ยวกับการวิจัยการศึกษา. กรุงเทพฯ: รุ่งเรืองสาส์นการพิมพ์, 2530.

คนองยุทธ กาญจนกุล และอดิศักดิ์ สัตย์ธรรม. การวางแผนงานประชาสัมพันธ์. เอกสาร
ประกอบการอบรม เรื่อง การให้บริการต้อนรับและการประชาสัมพันธ์ส่วนหน้า
ของโรงพยาบาล. คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล และสาขาวิชา
วิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, หน้า 33 - 51. 15 - 18 พฤศจิกายน
2537 ณ โรงแรม อลิชาเบธ ถ.ประดิพัทธ์ กรุงเทพมหานคร.

- เครือวัลย์ สุวรรณรัตน์. ความคิดเห็นของผู้ป่วย และพยาบาลเกี่ยวกับความต้องการข้อมูลของ
ผู้ป่วยโรคกล้ามเนื้อหัวใจตายเฉียบพลันขณะพักอยู่ในโรงพยาบาล. วิทยานิพนธ์
ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2528.
- จตุพล ชมภูนิช. มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน. เอกสารประกอบการอบรม เรื่อง การให้บริการ
ต้อนรับ และการประชาสัมพันธ์ส่วนหน้าของโรงพยาบาล. คณะสาธารณสุขศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล และ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัย
ธรรมาธิราช, หน้า 1 - 5. 15 - 18 พฤศจิกายน 2537 ณ โรงแรมอลิชาเบธ
ถ.ประดิพัทธ์ กรุงเทพมหานคร.
- จันทร์ สังข์สุวรรณ. การศึกษาสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพในสถานอนามัย สังกัดกระทรวง-
สาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการ
พยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.
- จันทร์เพ็ญ เชื้อพานิช. การวิจัยโดยใช้เทคนิคเดลฟาย. วิธีการวิจัยทางการศึกษาที่มีประสิทธิภาพ.
คณะครุศาสตร์. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2526.
- จินตนา งามวิทยาพงศ์. สื่อสารอย่างไรให้เกิดการใช้ยาอย่างเหมาะสม. เอกสารวิชาการวิทยาลัย
การสาธารณสุข, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรกฎาคม 2537, 1 - 17.
- จุมพล ภัทรชีวิน. เทคนิคการวิจัยแบบ EDR. รวมบทความเกี่ยวกับการวิจัยการศึกษา. กรุงเทพฯ:
รุ่งเรืองสาส์นการพิมพ์, 2530.
- จุฬารัตน์ วิริยะรัตน์. การศึกษาลักษณะส่วนตน ทักษะคิดต่อการพยาบาล พยาบาลจิตเวช
และการใช้ตนเองเพื่อการบำบัดของพยาบาลจิตเวช. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตร์
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,
2535.
- ฉัตรวรรณ ตันนะรัตน์. การพูดเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง , 2534.
- ชนินัฐ วโรทัย. การตลาดเชิงสังคมในงานสาธารณสุข. วารสารสุขศึกษา. 4 (56) 2536.
- _____. การสื่อสารระหว่างบุคคล. เอกสารประกอบการอบรม เรื่อง การให้บริการ
ต้อนรับ และการประชาสัมพันธ์ส่วนหน้าของโรงพยาบาล. คณะสาธารณสุขศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล และสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช,
หน้า 6 - 12. 15 - 18 พฤศจิกายน 2537 ณ โรงแรมอลิชาเบธ ถ.ประดิพัทธ์ กรุงเทพมหานคร.
- _____. สุขศึกษาเปลี่ยนพฤติกรรม ประชาสัมพันธ์เปลี่ยนภาพลักษณ์, วารสารสุขศึกษา.
4 (50) 2535.

- ชาญชัย อาจินสมาจาร. **สู่ความเป็นเลิศ งานการประชาสัมพันธ์**. กรุงเทพฯ: สหมิตรออฟเซต, 2536.
- ชำนาญ ภูเี่ยม. **การสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการในโรงพยาบาลของรัฐ**. อุดรดิตต์: พิมพ์ครั้งที่ 3, โรงพิมพ์ พีออฟเซ็ทอาร์ท, 2538.
- ชินโอสถ หักบำเรอ. **จิตวิทยาการประชาสัมพันธ์**. กองสุศึกษา กระทรวงสาธารณสุข, 2534.
- ชื่นชม เจริญยุทธ. **กิจกรรมการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ : กรณีศึกษาโรงพยาบาลศิริราช. เอกสารประกอบการประชุมพยาบาลแห่งชาติ ครั้งที่ 9 เรื่องการพยาบาลในทศวรรษหน้า**, หน้า 397 - 402. 28 ตุลาคม - 2 พฤศจิกายน 2534 ณ บางกอกคอนเวนชันเซนเตอร์ เซ็นทรัลพลาซ่า กรุงเทพมหานคร.
- ชุติมา เลิศกวีพร. **การศึกษากิจกรรมการพัฒนาคณะเองตามการรายงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย**, 2535.
- ชูศรี เมฆหมอก และเพ็ญศรี ฉันทาภิรมย์. **ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจในการรับบริการรักษาพยาบาลของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ ณ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี. บทคัดย่องานวิจัย, รวมบทความการประชุมวิชาการการวิจัยพยาบาลแห่งชาติ ครั้งที่ 1, สภาการพยาบาล**, หน้า 115 - 117. 25 - 27 มีนาคม 2539 ณ โรงแรมแอมบาสเดอร์ สุขุมวิท กรุงเทพมหานคร.
- ณัฐจิตต์ วัลย์วุฒิ. **ผลของการเรียนด้วยบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนประกอบชุดฝึกอบรมเรื่อง การมอบหมายงานเป็นทีม ที่มีต่อความรู้และการปฏิบัติกิจกรรมการมอบหมายงานเป็นทีมของพยาบาลวิชาชีพ. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย**, 2539.
- ดวงพร คำณูณวัฒน์ และวาสนา จันทรสว่าง. **สื่อสารการประชาสัมพันธ์**. กรุงเทพฯ: พิมพ์ครั้งที่ 2, อินโทม์เทรด, 2536.
- ทมนัยดี. **จริยธรรมกับการประกอบวิชาชีพ : ผู้ป่วยต้องการอะไรจากพยาบาล. วารสารสมาคมศิษย์เก่าพยาบาลกระทรวงสาธารณสุข**. 4 (มิถุนายน 2536) : 2 - 3.
- ทัศนีย์ โมฬีชาติ. **การศึกษาเปรียบเทียบการใช้ทีมพยาบาลและกระบวนการพยาบาลของพยาบาลในโรงพยาบาลศิริราชที่มีความรู้และเจตคติต่างกัน. เอกสารประกอบการประชุมพยาบาลแห่งชาติครั้งที่ 9 เรื่องการพยาบาลในทศวรรษหน้า**, หน้า 321 - 328. 28 ตุลาคม - 2 พฤศจิกายน 2534 ณ บางกอกคอนเวนชันเซนเตอร์ เซ็นทรัลพลาซ่า กรุงเทพมหานคร.
- ทัศนีย์ แซมณี. **กลุ่มสัมพันธ์ เพื่อการทำงานเป็นทีม และการจัดการเรียนการสอน. ภาควิชาประถมศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, มปท**, 2537.

- ธนา โกมลภิส. บุคลิกภาพและการปรับตัว. กรุงเทพฯ : รุ่งเรืองการพิมพ์ , 2527.
- ธิดา จิวณอม. ความคิดเห็นของผู้บริหารการพยาบาล อาจารย์พยาบาลกุมารเวช เกี่ยวกับลักษณะที่พึงประสงค์ของพยาบาลกุมารเวช. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาพยาบาลศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2528.
- ธีระ รามสุต. มุมมองความต้องการการพัฒนาระบบบริการสุขภาพและบริหารการพยาบาลในทศวรรษหน้า. เอกสารประกอบการสัมมนาผู้บริหารทางการพยาบาล เรื่องทิศทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารการพยาบาลเพื่อความเป็นเลิศในงานบริการพยาบาล. หน้า 1 - 13. 5 ตุลาคม 2536 ณ ศศนิเวศ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นงลักษณ์ สุทธิวัฒน์พันธ์. นักบริหารกับงานประชาสัมพันธ์. กรุงเทพฯ: พิมพ์ครั้งที่ 4, ออฟเซตเพรส จำกัด, 2539.
- นภาพรณี อัจฉริยะกุล. การประชาสัมพันธ์ กลไกแห่งความสัมพันธ์ที่ไม่ควรมองข้าม. เอกสารประกอบการอบรม เรื่องการให้บริการต้อนรับและการประชาสัมพันธ์ส่วนหน้าของ โรงพยาบาล. คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล และสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, หน้า 22 - 32. 15 - 18 พฤศจิกายน 2537 ณ โรงแรมอลิชาเบธ ถ.ประดิพัทธ์ กรุงเทพมหานคร.
- นवलพรรณ เอี่ยมตระกูล. การพัฒนางานบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเลิดสิน ระหว่างปี 2536 - 2538. บทความงานวิจัย. รวมบทความการประชุมวิชาการการวิจัยพยาบาลแห่งชาติ ครั้งที่ 1, สภาการพยาบาล, หน้า 111 - 114. 25 - 27 มีนาคม 2539, ณ โรงแรมแอมบาสเดอร์ สุขุมวิท, กรุงเทพมหานคร.
- นันทนา น้ำฝน. เอกลักษณ์ของพยาบาลวิชาชีพ. สงขลา : เทมการพิมพ์, 2538.
- นาคยา ปิลันธนานนท์. อนาคตศาสตร์. กรุงเทพฯ : พีระพัธนา, 2526.
- นิภา นิธยานน. การปรับตัวและบุคลิกภาพ. กรุงเทพฯ : สารศึกษาการพิมพ์ , 2530.
- นิสิตปริญญาโทสาขาการบริหารการพยาบาล รุ่นที่ 4. การบริการพยาบาลที่มุ่งสู่ผู้รับบริการ : การเปลี่ยนแปลงสู่ยุคโลกาภิวัตน์. รายงานการสัมมนาทางการบริหารการพยาบาล. คณะพยาบาลศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.
- บรรลุ ศิริพานิช. การประชาสัมพันธ์กับการบริหารโรงพยาบาล. เอกสารการประชุมวิชาการเรื่องกลยุทธ์การบริการพยาบาลเพื่อคุณภาพและความพึงพอใจในยุคแข่งขัน. หน้า 40 - 48. 21 - 23 สิงหาคม 2538 ณ คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.

- บึงอร พิศวง และคณะ. การศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐ และเอกชน จ.สุรินทร์. วารสารการแพทย์โรงพยาบาลศรีสะเกษ สุรินทร์ บุรีรัมย์. 6 (กันยายน - ธันวาคม 2534) : 219 - 265.
- บุญศรี ปราภณศักดิ์. การสื่อสารเพื่อการรักษาพยาบาล. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2535.
- ประพิณ วัฒนกิจ. การบริหารจัดการทางพยาบาล. เอกสารประกอบการสัมมนาเรื่องพยาบาลผู้บริหารระดับต้นในโรงพยาบาลศูนย์ และโรงพยาบาลทั่วไป. หน้า 1 - 7. กรกฎาคม 2536 ณ โรงแรมเอวัน - รอยัล ครูซ พัทยา ชลบุรี.
- _____. บริการพยาบาลที่มีคุณภาพ. มปท. , หน้า 1 - 5.
- ปรากฏ วุฒิมงคล. สภาพและแนวโน้มการบริหารงานบริการสุขภาพ ในทศวรรษหน้า. เอกสารประกอบการสัมมนาผู้บริหารทางการพยาบาล เรื่องทิศทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารการพยาบาลเพื่อความเป็นเลิศในงานบริการพยาบาล. หน้า 1 - 14. 5 ตุลาคม 2536 ณ ห้อง G.M. Hall สถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจ ศศินทร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปราณี ศิริสมบัติ. การบริหารการพยาบาลในองค์กรเอกชน. เอกสารประกอบการประชุมพยาบาลแห่งชาติ ครั้งที่ 9 เรื่อง การพยาบาลในทศวรรษหน้า . หน้า 189 - 192. 28 ตุลาคม - 2 พฤศจิกายน 2534, ณ บางกอกคอนเวนชันเซ็นเตอร์ เซ็นทรัลพลาซ่า, กรุงเทพมหานคร.
- ผกา สุรคุปต์. เส้นใยพยาบาล. วารสารวิทยาลัยพยาบาลกรุงเทพ. 4 (กันยายน - ธันวาคม 2532) : 7 - 10.
- พนิดา คำยุ. การศึกษาคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลและการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.
- พนิดา ดามาพงศ์. การตลาดบริการพยาบาล. เอกสารประกอบการประชุมวิชาการเรื่องกลยุทธ์การบริการพยาบาลเพื่อคุณภาพและความพึงพอใจในยุคแข่งขัน . หน้า 26 - 39. 21 - 23 สิงหาคม 2538, ณ คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พรทิพย์ กวินสุพร. การศึกษาความรู้ เจตคติ และการปฏิบัติการบริหารการพยาบาลโดยใช้แนวคิดเชิงธุรกิจของหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2537.

- พรทิพย์ วรกิจโกศาทร. ขบวนการประชาสัมพันธ์ : หลักการ และกลยุทธ์ในการสร้างภาพลักษณ์ของสถานบริการ. เอกสารประกอบการอบรมโครงการพยาบาลประชาสัมพันธ์. มปท. , 2535.
- _____. ภาพพจน์นั้นสำคัญยิ่ง : การประชาสัมพันธ์กับภาพพจน์. กรุงเทพฯ: พิมพ์ครั้งที่ 3, มปท., 2537.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคม. พิมพ์ครั้งที่ 4, มปท., 2535.
- พวงรัตน์ บุญญานูรัตน์. การจัดการทางการพยาบาล: ประเด็นและแนวคิด. เอกสารประกอบการสัมมนาผู้บริหารทางการพยาบาล เรื่อง ทิศทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารการพยาบาล เพื่อความเป็นเลิศในงานบริการพยาบาล . 5 ตุลาคม 2536, ณ ศศนิเวศ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- _____. การประกันคุณภาพการพยาบาล. กรุงเทพฯ: พิมพ์ครั้งที่ 1, โรงพิมพ์วังใหม่บุปผารินทร์, 2538.
- _____. พลิกโฉมการบริการพยาบาลในศตวรรษที่ 21. วารสารคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. 3 (มกราคม - มิถุนายน 2539) : 1 - 6.
- _____. สู่มิติใหม่ในการบริหารการพยาบาล เพื่อความเป็นเลิศในการบริการพยาบาล. เอกสารประกอบการสัมมนาผู้บริหารทางการพยาบาล เรื่อง ทิศทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารการพยาบาล เพื่อความเป็นเลิศในงานบริการพยาบาล . 5 ตุลาคม 2536, ณ ศศนิเวศ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- พิชชุดา วิรัชพินทุ. ศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารของพยาบาลต่อผู้ป่วย ตามการรับรู้ของพยาบาลและการรับรู้ของผู้ป่วยที่หน่วยแพทย์เวร-ฉุกเฉิน แผนกตรวจรักษาผู้ป่วยนอก. รายงานวิจัย. เอกสารประกอบการประชุมพยาบาลแห่งชาติ ครั้งที่ 9 เรื่องการพยาบาลในทศวรรษหน้า. หน้า 305 - 310. 28 ตุลาคม - 2 พฤศจิกายน 2534, ณ บางกอกคอนเวนชันเซ็นเตอร์ เซ็นทรัลพลาซ่า กรุงเทพมหานคร.
- พิศมัย ศิริคุปต์. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัดสรรกับการให้บริการศึกษาด้านสุขภาพอนามัยของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาการบริหารการพยาบาลบัณฑิต วิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2535.
- เพ็ญจันทร์ แสลงประสาน. เสริมสร้างความพร้อมในงานบริการพยาบาล. เอกสารประกอบการประชุมวิชาการ เรื่อง กลยุทธ์บริการพยาบาลเพื่อคุณภาพและความพึงพอใจในยุคแข่งขัน . หน้า 144 - 149. สิงหาคม 2538, ณ คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- เพิ่มสุข สังฆมงคล. **ลักษณะที่พึงประสงค์ของพยาบาล ตามการรับรู้ของผู้ร่วมงาน ผู้รับบริการ และพยาบาลเอง.** วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาพยาบาลศึกษาศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2536.
- พาริตา อิบราฮิม. **นิเทศวิชาชีพ และ จริยศาสตร์ทางการพยาบาล.** กรุงเทพฯ: สามเจริญพาณิชย์, 2536.
- _____. **พฤติกรรมของพยาบาลวิชาชีพ. วารสารพยาบาล. 42 (มกราคม - มีนาคม 2536)**
- ภัคสุภพิชญ์ ศรีกสิพันธ์ และบุญจันทร์ วงศ์สุนทรรัตน์. **ความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลของผู้ป่วยที่รับไว้รักษาในหอผู้ป่วยอายุรกรรมสามัญ โรงพยาบาลรามาริบัติ. รามาริบัติพยาบาลสาร. 2 (มกราคม - เมษายน 2539): 70 - 75.**
- ภัทรอำไพ พิพัฒนานนท์ และบุญจันทร์ วงศ์สุนทรรัตน์. **ผลของการฝึกการสร้างสัมพันธภาพเพื่อการช่วยเหลือต่อความร่วมมือรู้สึกของพยาบาล. บทความวิจัยในรวมบทความการประชุมวิชาการการวิจัยทางการพยาบาลแห่งชาติครั้งที่ 1, สภาการพยาบาล, หน้า 84 - 86. 25 - 27 มีนาคม 2539, ณ โรงแรมแอมบาสเดอร์ สุขุมวิท กรุงเทพมหานคร.**
- มาลี จุฑารพ **จิตวิทยาธุรกิจ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์พิทยวิสุทธ์ , 2538.**
- มณีรัตน์ โภทชงรัก. **ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติกระบวนการพยาบาล การดูแล และการจัดการต่อความเสี่ยงของพยาบาลกับความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลของผู้ป่วยโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล, บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.**
- มลิวัลย์ ดำรงค์ดี และคณะ. **ความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มารับการรักษาในหอผู้ป่วยพิเศษ ศัลยกรรมโรงพยาบาลมหาธาตนครเชียงใหม่. เอกสารประกอบการประชุมพยาบาลแห่งชาติ ครั้งที่ 9 เรื่องการพยาบาลในทศวรรษหน้า. หน้า 329 - 341. 28 ตุลาคม - 2 พฤศจิกายน 2534, ณ บางกอกคอนเวนชันเซ็นเตอร์ เซ็นทรัลพลาซ่า กรุงเทพมหานคร.**
- ยิ่งศักดิ์ ไคว์รัตน์ (อีแรงแจ้ง). **ตำราทองของงานบริการ. กรุงเทพฯ: พิมพ์ครั้งที่ 2, สำนักพิมพ์คำสมัย, 2538.**
- เยาวลักษณ์ โพธิ์ดารา. **ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม พฤติกรรมการเจรจาต่อรอง การได้รับการอบรมทางการบริการ ประสบการณ์ในการบริหาร และความพึงพอใจในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2537.**
- ยุวดี เกตุสัมพันธ์. **เสาะหามาให้: บัญญัติ 10 ประการสำหรับพยาบาลเพื่อการเป็นนักประชาสัมพันธ์ของวิชาชีพ. เอกสารประกอบการประชุมวิชาการ เรื่อง กลยุทธ์การ บริการพยาบาล**

- เพื่อคุณภาพและความพึงพอใจในยุคแข่งขัน. หน้า 48 - 52. สิงหาคม 2538, ณ คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ระวิวงศ์ ศรีทองรุ่ง. การพัฒนาบุคลิกภาพในงานประชาสัมพันธ์. กรุงเทพฯ: พิมพ์ครั้งที่ 1, เพชรเกษมการพิมพ์, 2539.
- รัชณี ขวัญบุญจัน. สมรรถภาพที่พึงประสงค์ของครูพลศึกษา ในโรงเรียนมัธยมศึกษา. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตร์ดุษฎีบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2535.
- วาสนา จันทรสว่าง. การประชาสัมพันธ์ในงานสาธารณสุข, มปท., 2534.
- วัฒน์ วิณิตวัฒน์กุล. ผลกระทบของการสาธารณสุขมูลฐานต่อการศึกษาพยาบาลในอนาคต. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2528.
- วันทนา ถิ่นกาญจน์. ศึกษาสมรรถนะภาวะผู้นำที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาพยาบาลศาสตร์. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการพยาบาลศึกษบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539.
- วัลภา คุณทรงเกียรติ. ความต้องการขั้นพื้นฐานของผู้ป่วยต่อพยาบาล. วารสารคณะพยาบาลศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา. ปีที่ 1 ฉบับที่ 2 มกราคม - มิถุนายน, 2537, 7-12.
- วิจิตร อวระกุล. PERSONALITY บุคลิกภาพ : เทคนิคและการพัฒนา. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2536 .
- _____ . เทคนิคมนุษย์สัมพันธ์. กรุงเทพฯ: พิมพ์ครั้งที่ 7, O.S. พรินติ้ง เฮาส์ จำกัด, 2536 .
- วิชัยยุทธ, โรงพยาบาล. หลักสูตรการบริการ Out - Patient Care : เอกสารประกอบการสอน, รพ. วิชัยยุทธ, 2539.
- วิเชียร เกตุสิงห์. คู่มือการวิจัย : การวิจัยเชิงปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: มปท., 2534.
- วิทยา นาควัชร. งานบริการของแพทย์พยาบาล ต่อคนไข้. จุลสารโรงพยาบาลวิภาวดี, (มีนาคม 2539) : 5 - 9.
- วิมลศรี ศรีสุพรรณ และคณะ. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบุรีรัมย์. วารสารการแพทย์. 8 (มกราคม - เมษายน 2536.) : 47 - 56.
- วิรัช ลภีรัตนกุล. การประชาสัมพันธ์ฉบับสมบูรณ์. กรุงเทพฯ; โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2534.
- วิไล กุศลวิเศษกุล. ชิว สถิติเบื้องต้นสำหรับวิทยาศาสตร์สุขภาพ เล่ม 2. มปท, 2535.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. คุณภาพในงานบริการ: Quality in Services. กรุงเทพฯ: บริษัท ประชาชน จำกัด , 2538.

- ศรัทธัย ฉัตรวิริยะชัย. ยกเครื่องเรื่องการบริหาร. กรุงเทพฯ: บริษัท ซีเอ็ด ยูเคชั่น จำกัด (มหาชน), 2538.
- ศรีสกุล ฉียบแหลม. การศึกษาสมรรถนะเกี่ยวกับมนุษย์ของนักศึกษาพยาบาล : การศึกษาเฉพาะกรณี วิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพยาบาลศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539.
- ศิริระ โอภาสพงษ์. ค้นหาความเป็นเลิศ - กุศโลบายบริหารธุรกิจ จากประสบการณ์ 62 บริษัทชั้นนำของอเมริกา. กรุงเทพฯ: พิมพ์ครั้งที่ 1, คู่แข่งบุ๊คส์, มีนาคม, 2539.
- ศิริพร ดันติพูลวินัย. กลยุทธ์การสร้างคุณภาพการบริการ. เอกสารการประชุมวิชาการเรื่องกลยุทธ์การบริการเพื่อคุณภาพและความพึงพอใจในยุคแข่งขัน, หน้า 65 - 71. 21 - 23 สิงหาคม 2538, ณ คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. การพัฒนาศักยภาพการบริหารการพยาบาลเพื่อคุณภาพการพยาบาล. งามาธิบัติพยาบาลสาร. 1 (มกราคม - เมษายน. 2538.) : 10 - 14.
- _____. การให้อำนาจการบริหารเพื่อการพัฒนาวิชาชีพ. เอกสารการประชุมวิชาการเรื่องภาวะผู้นำเพื่อเสริมสร้างพลังอำนาจวิชาชีพ, หน้า 14 - 19. 26 - 28 มิถุนายน 2539, ณ โรงแรมตวันนา รามาดา กรุงเทพมหานคร.
- _____. โรงพยาบาลที่ดึงดูดใจคน. งามาธิบัติพยาบาลสาร. 1 (พฤษภาคม - สิงหาคม , 2538) : 75 - 83.
- ศิริพร สุริยะ. การประยุกต์แนวคิดด้านการตลาดของผู้บริหารการพยาบาลในหน่วยงานบริการพยาบาลของโรงพยาบาลในจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2536.
- ศุภชัย คุณารัตนพฤกษ์. และคณะ. การศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลทั่วไป. รายงานการวิจัย. กองโรงพยาบาลภูมิภาค, กระทรวง สาธารณสุข, 2532.
- สมคิด จาตุศรีพิทักษ์. คิด - เชิงกลยุทธ์. กรุงเทพฯ: พิมพ์ครั้งที่ 1, บริษัท เอช. เอ็น. กรุ๊ป, 2537, 141 - 153.
- สมคิด จันทรันวม. การพัฒนาบุคลากรพยาบาล. เอกสารประกอบการสัมมนาวิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 10 - 12 กันยายน 2537, ณ โรงแรมเฟลิกซ์ ริเวอร์แคว กาญจนบุรี.

- _____ การศึกษาพฤติกรรมการดูแลผู้ป่วยของพยาบาลวิชาชีพตามการรายงานของตนเอง และผู้ป่วย โรงพยาบาลทั่วไปสังกัดกระทรวงสาธารณสุข เขตภาคกลาง. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาลบัณฑิต วิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539.
- สมจิต หนูเจริญกุล. ขอบเขตของการปฏิบัติการพยาบาล. *รามธิบดีพยาบาลสาร*. 2 (มกราคม - เมษายน 2539): 2 - 4.
- สมชาติ กิจยรรยง. *สร้างบริการ - สร้างความประทับใจ*. กรุงเทพฯ; เอช - เอ็น การพิมพ์, กรุงเทพมหานคร, 2536.
- สมชาย เรื่องศิริอนุสรณ์. บัญญัติสิบประการในการบริการผู้ป่วย. เอกสารการประชุมวิชาการ เรื่องกลยุทธ์การบริการพยาบาลเพื่อคุณภาพและความพึงพอใจในยุคแข่งขัน. หน้า 72 - 75. 21 - 23 สิงหาคม 2538.
- สมพร สุทัศน์ีย์, ม.ร.ว. มนูญสัมพันธ์. กรุงเทพฯ: พิมพ์ครั้งที่ 2, สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.
- สาธารณสุข, กระทรวง. *หลักการและแนวทางเผยแพร่ประชาสัมพันธ์โรงพยาบาล*. กรุงเทพฯ; โรงพิมพ์กองสุขศึกษา, 2530.
- _____ , สาธารณสุขภูมิภาค, กอง. *ทิศทางการพัฒนาหน่วยงาน การสาธารณสุขภูมิภาค ใน ทศวรรษหน้า*. สำนักงานปลัดกระทรวง, 2535.
- สันทัต เสริมศรี. สังคมผลกระทบต่อภาวะสุขภาพ. เอกสารประกอบการประชุมพยาบาลแห่งชาติ ครั้งที่ 9 เรื่องการพยาบาลในทศวรรษหน้า. หน้า 67 - 78. 28 ตุลาคม - 2 พฤศจิกายน 2534 ณ บางกอกคอนเวนชันเซ็นเตอร์ เซ็นทรัลพลาซ่า กทม.
- สิริยา สัมมาราจ. ภาพลักษณ์ของพยาบาล. *รามธิบดีพยาบาลสาร*. 1 (มกราคม - เมษายน 2538): 15 - 17.
- สำนักงานปลัดกระทรวง. *โครงการแห่งปีพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลศูนย์ / โรงพยาบาลทั่วไป*. มปท, 2535.
- สำลี เปลี่ยนบางช้าง และคณะ. สังคมจิตวิทยาของการใช้บริการสาธารณสุขของรัฐในชนบท ภาคกลาง. รายงานการสำรวจข้อมูลเบื้องต้นกระทรวงสาธารณสุข, 2524.
- สุรีย์ จันทรโมลี. การประชาสัมพันธ์ ในงานสุขศึกษาในโครงการอบรมเรื่องการป้องกันโรคเบาหวาน ในกลุ่มเสี่ยง. *วารสารสุขศึกษา*. 14 (56, 2535): 24 - 28 .
- สุเทพ เดชะชีพ. *คุณสมบัติและภาระหน้าที่ของนักประชาสัมพันธ์ในองค์กร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2533.

- สุเทพ สังข์เพชร. ก้าวสู่งานบริการที่สร้างความประทับใจ. เอกสารการประชุมวิชาการเรื่อง กลยุทธ์การบริการพยาบาลเพื่อคุณภาพ และความพึงพอใจในยุคแข่งขัน. หน้า 53 - 63. 21 - 23 สิงหาคม 2538 ณ คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุวคนธ์ ยี่สกุล. การประชาสัมพันธ์: จุดบอดของหน่วยงานราชการ. วารสารศึกษาศาสตร์. 4 (กุมภาพันธ์ - พฤษภาคม 2531).
- สุลักษณ์ มีชูทรัพย์. การบริหารการพยาบาล, มปท., 2536.
- เสาวนีย์ รัชตกาญจน และคณะ. ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการของแผนกผู้ป่วยนอกตึก ภปร. โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์. บทความวิจัย รวมบทความการประชุมวิชาการการวิจัยทางการพยาบาลแห่งชาติครั้งที่ 1, สภาการพยาบาล. หน้า 118 - 119. 25 - 25 มีนาคม 2539 ณ โรงแรมแอมบาสเดอร์ สุขุมวิท กรุงเทพมหานคร.
- หนังสือพิมพ์ผู้จัดการรายสัปดาห์. โฉมหน้าโรงพยาบาลเอกชนยอดนิยม. (กรกฎาคม , 2537) : 5 - 7.
- อมเรศ ศิลลาอ่อน. การประชาสัมพันธ์ของเครือข่ายวิชาชีพไทย. ภาพพจน์นั้นสำคัญยิ่ง : การประชาสัมพันธ์กับภาพพจน์. กรุงเทพฯ: พิมพ์ครั้งที่ 3, โรงพิมพ์เจริญผล, 2537. 157 - 160.
- อังศุมา อภิชาติ. เรื่องน่ารู้ทางการพยาบาล. วารสารพยาบาลสงขลานครินทร์. 14 (มกราคม - มีนาคม, 2537) : 81 - 83.
- อัญชลี ลีสุวรรณค์. หลักการและกลยุทธ์ในการสร้างภาพลักษณ์ของสถานบริการ. กระบวนการประชาสัมพันธ์. มปท., 2535.
- อัมเรศน์ ชาวสวนกล้วย. ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศ องค์การ ความรู้สึกว่าเหนือ ความทนทานกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรบัณฑิต ภาควิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2533.
- อาทิตย์ อุไรรัตน์. การประชาสัมพันธ์ของการประปานครหลวง. ภาพพจน์นั้นสำคัญยิ่ง : การประชาสัมพันธ์กับภาพพจน์. กรุงเทพฯ : พิมพ์ครั้งที่ 3, โรงพิมพ์เจริญผล, 2537, 168 - 172.
- อานวย วีรวรรณ. ทักษะที่มีต่องานประชาสัมพันธ์. _____ . 173 - 178.
- อุดมศักดิ์ เวชราภรณ์ และคณะ. การประชาสัมพันธ์. กรุงเทพฯ : พิมพ์ครั้งที่ 1, โรงพิมพ์พิเศษ การพิมพ์, 2537.
- อุทุมพร จามรมาน. แบบสอบถาม การสร้างและการใช้. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2530.

..... การทำวิจัยเชิงสำรวจ. มปท, 2537.
 เอกสารประกอบการบรรยายเรื่อง การให้บริการต้อนรับ และการประชาสัมพันธ์ส่วนหน้าของ
 โรงพยาบาล . วันที่ 15 - 18 พฤศจิกายน 2537 ณ โรงแรม อลิชาเบธ ถ.ประดิพัทธ์
 กรุงเทพมหานคร.

ภาษาอังกฤษ

- Anderson, C.B. and others. **Encyclopedia of Educational Evaluation**. San Francisco: Jessey - Bass , 1975.
- Beaton , Bill. **Basic Concept and Management for the Staff Nurse**. (n.p.) , 1992 .
- Bowman , M.P. **Nursing Management and Education : A Conceptual Approach to change**. London: Croom Helm , 1986.
- Burns , N. **The Practice of Nursing Research : conduct , Critique & Utilization** . 2 nd ed. Philadelphia : W.B. Saunder , 1992.
- Cantol , Bill and Chester , Burger. **Expert in Action : Inside Public Relations**. 2 nd ed. New York : Longman , 1989.
- Center , Allen H. **Public Relation Practice**. 4 th. ed. New York : Prentice - Hall , 1990.
- Chulalongkorn University. **The College of Public Health Attributes and Threshold Capacities of Public Health Graduates**. M.P. 1993.
- Couper , M.R. **The Delphi Technique : Characteristics and Sequence Mode**. **Advance in Nursing Sequence**. 6 (october - 1984).
- Cutlip , Scott M. and Center , Allen H. **Effective Public Relation**. 7 th ed. New York : Prentice - Hall , 1993.
- Dickson , D.A. , Hargie , O. and Morrow , N.C. **Communication Skills Training for Health Professionals : And instructor's hand book**. 1 st ed. England : 1989.
- Dodge , Joan S. **What Patients Should Be Told**. **American Journal of Nursing**. 72 (october 1972): 1852 - 1854.
- Driksen , Karin. **Communications Skills in Human Services**. Verginia : Reston Publishing , 1979.

- Friederich , Karl H. **The Public Relation Process in th Publicity Process.** 2 nd ed. Germany : David L. , 1991.
- French , Peter. **Social Skills for Nursing Practice.** 2 nd ed. UK : Chapman Hall , 1994.
- Good , C.V. **Dictionary of Education.** 3 rd ed. New York : Mc Graw - Hill Book , 1973.
- Harvey , James W. **Integrating Marketing into Health Care Organization. Nursing Administrations : strategic Perspective and Application.** USA. : Appleton & Lange Prentice - Hall , 1990.
- Helmer , O. **The Use of Expert Opinion in International Relation Forecasting.** Los Angeles: University of Southern California , 1973.
- Hilgard and Atkinson, R.C. and Arkinson, R.L. **Introduction to Psychology.** New York : Harcourt Brace Jonanovide, Inc, 1971.
- Hinshaw A. and Oakes D. **Theoretical Model - Testing : Patient Nurse Physicians Expectations for Quality nursing Care. Communication Nursing Research.** 8 (1977) : 163 - 189.
- Hunt , G and Wain Wright , P. **Expanding The Role of the Nurse.** Oxford : Black Well Scientific Publication , 1994.
- Jack , Lynette . **Effective Communication.** Philadelphia : W.B. Saunders , 1994.
- Leming , Tresa (Susie). **Quality Customer Service : Nursing New Challenge. Nursing - AdministrationQuatery.** 15 (4 - 1991) : 6 - 11.
- Linderman , C.A. **Delphi Survey of Priorities in Clinical Nursing Research. Nursing Research.** 24 (November - December 1975) : 434 - 441.
- Linstone , H.A. and Turoff , M. **The Delphi Method : Techniques and Application.** USA : Massachusetts Addison - Wesley , 1975.
- Loyd , Herbert . **Public Relations.** 2 nd ed. London : The English University Press , 1970.
- Mc Corkle, Ruth. **Patient's Perception of care : Measurement of Quality and Satis faction. Cancer.** 15 (May 1984) : 23 - 74.
- Mc Keingh, Wendy. **Understanding the Patient in Emergency. The Canadian Nursing.** 72 (July 1976) : 20 - 22.
- Meisenheimer, Claire. **The Consumer : Silent or intimate player in the quality revolution. Holistic Nursing Practive.** 5 (3 - 1991) : 39 - 50.
- Milio , Nancy. **Promoting Health through Public.Policy.** USA : EA. Davis Company, 1981.

- Neufeldt , V. , Guralnile , D.B. and etc. **Webster's New World Dictionary.** 3 rd ed: New York: Simon & Schuster , 1985.
- Newson , Doug. And Scott , Alan. **This is PR : The Reality of Public Relation.** 3 rd ed. California: Wadsworth Publishing , 1993.
- Peskoe , Kim Tippey and Gumm. S. Brook. **Core , Care and Cure Model. Nursing Theoristsand Their work.** USA : C.V. Mosby Company , 1986.
- Philipps , Kotler. **Marketing Management. Analysis, Planning, Implementation and Control.** 7 th ed. USA : Prentice - Hall , 1991.
- Pollert , Irene E. Expectations and Discrepancies with Hospital Condition as they actually exist. **Journal of Nursing Practice.** 8 (1971) : 13 - 15.
- Proctor , Jo. Skill of PR - Man PRSA. **Public Relation Journal.** (March - 1970) : 16 - 22
Public Relation Society of America. **Public Relation Journal.** (March - 1970) : 10.
- Risser N. Development of and Instrument to measure patient satisfaction with nurses and nursing care in primary care setting. **Nursing Research.** 24 (1975) : 45 - 52.
- Sandra J.S. **Nurse - Client Interaction : Implementing the Nursing Process.** 5 th ed. USA : Mosby - Year Book , 1994.
- Smith , Susan. **Communication in Nursing.** 2 nd ed. USA : Mosby - Year Book , 1992.
- Stein - Parbury , Jane. **Patient and Person , developing interpersonal skills in nursing.** 1 st ed. Singapore : Longman Singapore , 1993.
- Stewart , William. **Counselling in Nursing - A Problem - Solving Approach.** 1 st ed. London : Harper & Row , 1983.
- Twardon , C. and gartner , M. Competency Achievement Orientation Program. Professional Development of the Home Health Nurse. **JONA.** 23 (July / August 1993) : 20 - 25.
- Van Gigh , J.P. **Applied General Systems Theory.** New York : Harper and Row , 1974.
- Vortherms, Ruth C. Clinically Improving communication Through Touch. **Journal of Gerontological Nursing.** 17 (5 - 1991) : 6 - 10.



ภาคผนวก ก.
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

ศูนย์วิทยพัชการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

กลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้านการพยาบาลและการสาธารณสุข

1. นายแพทย์ชินอิสถ หักบำเรอ

วุฒิการศึกษา

- แพทยศาสตรบัณฑิต จากคณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ประกาศนียบัตร หลักสูตรพัฒนาบริหาร สาขาพัฒนาบริหาร จาก สถาบันบัณฑิต

พัฒนาบริหารศาสตร์

- Certificate in Applied Toxicology จาก Institute of Occupational and Radiological Health

ประสบการณ์การปฏิบัติงาน / ผลงานวิชาการ

- ผู้อำนวยการกองอาชีวอนามัย กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข
- ผู้เชี่ยวชาญพิเศษด้านเวชกรรมป้องกัน กรมควบคุมโรคติดต่อ
- ผู้เชี่ยวชาญพิเศษด้านที่ปรึกษาทางพัฒนาบริการ กรมอนามัย
- ผู้เชี่ยวชาญพิเศษด้านสาธารณสุข สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
- ผู้ช่วยปลัดกระทรวงสาธารณสุข (ด้านนโยบายและแผนงาน) สำนักงานปลัดกระทรวง

สาธารณสุข

- รองปลัดกระทรวงสาธารณสุข
- ผู้เชี่ยวชาญขององค์การอนามัยโลกในงานด้านอาชีวอนามัย
- ที่ปรึกษาระยะสั้นขององค์การอนามัยโลก (Short Term Consultant)
- มีความเชี่ยวชาญในด้านการวางแผนการบริหารงานบุคคล
- มีความเชี่ยวชาญการวางแผนประชาสัมพันธ์ จิตวิทยา การประชาสัมพันธ์
- เป็นที่ปรึกษาด้านจริยธรรมที่สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน
- เป็นผู้ดำเนินรายการ “ คลายทุกข์โดยธรรม ” ออกอากาศทุกวันเสาร์ เวลา 19.30 น. ณ

สถานีวิทย์กระจายเสียงแห่งประเทศไทย

- เป็นอาจารย์สอนในมหาวิทยาลัยต่าง ๆ
- ผลงานวิชาการเรื่อง “ การดำเนินงานป้องกันและควบคุมโรคเอดส์แนวใหม่ ” , “ จิตวิทยาการประชาสัมพันธ์ ” , Assignment Report เรื่อง Development of a Nation Plan for Workers.

Health Egypt.

- ได้รับการยกย่องเป็นบุคคลดีเด่นประเภทผู้นำข้าราชการสาธารณสุขด้านพัฒนาสังคม ประจำปี 2529 จากมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ชมรมพัฒนาสังคมแห่งประเทศไทย และศูนย์ประสานงานพัฒนาสังคม

- ชนะเลิศการประกวดบทความธรรมะ ของเครือข่ายซีเมนต์ไทย ประเภทบุคคลทั่วไป เรื่อง “หัวใจพระพุทธศาสนา”

ตำแหน่งปัจจุบัน

- ข้าราชการบำนาญ กระทรวงสาธารณสุข

2. นายแพทย์ชำนาญ ภูเอี่ยม

วุฒิการศึกษา

- แพทยศาสตรบัณฑิต คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

- ผ่านหลักสูตรนักศึกษาผู้บริหารระดับสูงของกระทรวงสาธารณสุข (รุ่นที่ 1)

ประสบการณ์การปฏิบัติงาน / ผลงานวิชาการ

- ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอุดรดิตถ์ โดยโรงพยาบาลอุดรดิตถ์ได้รับพระราชทานโล่รางวัล ‘โรงพยาบาลทั่วไปดีเด่นของประเทศ’ เนื่องในวโรกาสครบ 40 พระชันษาของสมเด็จพระบรมโอรสาธิราชสยามมกุฎราชกุมาร

- โรงพยาบาลอุดรดิตถ์ได้รับโล่เกียรติคุณ ‘โรงพยาบาลดีเด่นด้านการบริหารงานระบบบริการสู่ความเป็นเลิศ’ ประจำปี 2537 ของกระทรวงสาธารณสุข

- ได้รับโล่รางวัล ‘ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทั่วไปดีเด่นของประเทศ’ (โรงพยาบาลขนาด 361 - 500 เตียง) ประจำปี 2537 ของกระทรวงสาธารณสุข

ตำแหน่งปัจจุบัน

- ผู้อำนวยการกองโรงพยาบาลภูมิภาค

3. นางสาวประพิศ เอี่ยมนิ่ม

วุฒิการศึกษา

- รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า)

ประสบการณ์การปฏิบัติงาน / ผลงานวิชาการ

- พยาบาลประจำการ 3 ปี หอผู้ป่วยสามัญ คัลยกรรม และ อายุรกรรม

- พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยศัลยกรรม และ หอผู้ป่วยพิเศษ
 - ผู้ตรวจการพยาบาล
 - ผู้ช่วยหัวหน้าพยาบาล ด้านบริการ
 - หัวหน้าฝ่ายการพยาบาล , ผู้เชี่ยวชาญทางการพยาบาล 10 ปี
 - รองผู้อำนวยการโรงพยาบาล ด้านการพยาบาล 3 ปี
 - งานวิจัย ‘ ความต้องการการพยาบาล ในหอผู้ป่วย ’
 - งานวิจัย ‘ ความรู้ ทักษะ และ การปฏิบัติการป้องกันการติดเชื้อจากบริการการแพทย์ และ สาธารณสุขของพยาบาลโรงพยาบาลอุดรดิตถ์ ’
 - โครงการพัฒนาบริการพยาบาล ได้รับรางวัลจากสภาการพยาบาล
- ตำแหน่งปัจจุบัน**
- ผู้เชี่ยวชาญการพยาบาล , พยาบาลวิชาชีพ 8
 - รองผู้อำนวยการโรงพยาบาล ด้านการพยาบาล โรงพยาบาลอุดรดิตถ์

4. ดร. ศิริพร ตันติพูลวินัย

วุฒิการศึกษา

- ประกาศนียบัตรการพยาบาลผดุงครรภ์และอนามัย โรงเรียนพยาบาลมิชชัน
- B.S.N. , Philippines Union College
- M.S.N. , Philippines Union College
- Ph. D. , Educational Administration , Silliman University , Philippines

ประสบการณ์การปฏิบัติงาน / ผลงานวิชาการ

- ที่ปรึกษาเกี่ยวกับ Adventist Health Service Asia Pacific
- คณะกรรมการตรวจสอบ รับรองมาตรฐานสถานศึกษา และสถานบริการสุขภาพให้กับ เครือข่าย Seven - Day Adventist Institution ภูมิภาคพื้น Asia Pacific
- อาจารย์พิเศษให้กับ Adventist International Institute of Advance Study
- อาจารย์พิเศษ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยขอนแก่น จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ฯลฯ
- วิทยากรตามี่ต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ทั้งในและต่างประเทศ
- ประธานอนุกรรมการการร่างเกณฑ์ตรวจสอบ รับรองมาตรฐานการปฏิบัติการพยาบาล เพื่อพัฒนาวิชาชีพของสภาการพยาบาล

- ที่ปรึกษาเครือข่ายผู้บริหารการพยาบาลโรงพยาบาลเอกชน
ตำแหน่งปัจจุบัน
- อธิการบดี วิทยาลัยมิชชั่น

5. รองศาสตราจารย์ ดร. จินตนา ยูนิพันธุ์

วุฒิการศึกษา

- วท.บ. (พยาบาล) , มหาวิทยาลัยมหิดล , 2511
- ค.บ. (การมัธยมศึกษา) , จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย , 2514
- M.S.N (Nursing Education Administration , and Psychiatric Nursing) Wayne State University , Michigan , U.S.A. พ.ศ. 2519
- Ph.D. (Higher Education) , The University of Alabama , Alabama , U.S.A. พ.ศ. 2523

ประสบการณ์การปฏิบัติงาน / ผลงานวิชาการ

- สอนวิชาหลักสูตรและการสอนทางพยาบาลศาสตร์ ทฤษฎีทางการพยาบาล การพยาบาล สุขภาพจิตและจิตเวช ประเด็นและแนวโน้มในวิชาชีพแก่นิสิตนักศึกษาทั้งในระดับปริญญาตรี โท และ เอก ตลอดจนบุคลากรพยาบาล
- เขียนตำรา 5 เล่ม คือ การเรียนการสอนทางพยาบาลศาสตร์ ทฤษฎีการพยาบาล การพยาบาลจิตเวช การพยาบาลจิตสังคม และ การพัฒนาหลักสูตรพยาบาลศาสตร์ ตลอดจนการเขียนบทความหลายสิบเรื่อง
 - ทำวิจัย และเป็นหัวหน้าโครงการวิจัยหลายเรื่อง
 - เป็นบรรณาธิการ วารสารพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
 - พยาบาลประจำการ แผนกอายุรกรรม โรงพยาบาลศิริราช (2511)
 - อาจารย์พยาบาล โรงเรียนพยาบาลผดุงครรภ์และอนามัย คณะแพทยศาสตร์และศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล (2512 - 2514)
 - อาจารย์พยาบาล , ผู้ช่วยศาสตราจารย์ , รองศาสตราจารย์ ภาควิชาพยาบาลศึกษาคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2514 - 2529)
 - ผู้ช่วยศาสตราจารย์ Capstone College of Nursing, The University of Alabama, Alabama, U.S.A. (พ.ศ. 2519 - 2523)
 - กรรมการหลักสูตรและมาตรฐาน สาขาพยาบาลศาสตร์ สถาบันการศึกษาของรัฐและเอกชนทบวงมหาวิทยาลัย

- กรรมการอำนวยการสมาคมพยาบาลแห่งประเทศไทย , ประธานแผนกวิเทศสัมพันธ์ และ กรรมการแผนกวิชาการ

- กรรมการอำนวยการสมาคมพยาบาลจิตเวชแห่งประเทศไทย และ ประธานแผนกวิชาการ
- กรรมการสภามหาวิทยาลัยรังสิต วิทยาลัยคริสเตียน วิทยาลัยมิชชั่น วิทยาลัยพยาบาล

เช็นต์หลุยส์

- อดีตกรรมการสภาการพยาบาล
- อดีตผู้เชี่ยวชาญที่ปรึกษาทางการพยาบาลขององค์การอนามัยโลก
- ผู้ทรงคุณวุฒิในโครงการพิเศษของสภาพยาบาลนานาชาติ
- ผู้แทนสภาการพยาบาลนานาชาติในคณะทำงานองค์กรเอกชน เอเชีย แปซิฟิก เพื่อการ

ประชุมระดับโลกเรื่องสตรี

- ประธานคณะทำงานองค์กรเอกชนไทยเพื่อการประชุมระดับโลกเรื่องสตรี
- ผู้ได้รับทุนรัฐบาลไทยไปร่วมประชุมระดับโลก เรื่องสตรี ครั้งที่ 4 ภาคเอกชน ณ นครปักกิ่ง

ประเทศจีน 30 สิงหาคม - 8 กันยายน พ.ศ. 2538

- ผู้รับผิดชอบ กิจกรรมด้านวิชาการของสตรีไทย ที่เข้าร่วมประชุมระดับโลก เรื่องสตรี ภาค เอกชน ณ นครปักกิ่ง 2538

- ไลเกียรตินิยมผู้ปฏิบัติงานสุขภาพจิตดีเด่น สาขา พยาบาล ประจำปี 2537 ของมูลนิธิ ฝน แสงสิงแก้ว ในฐานะผู้สอนและเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนามาตรฐานการพยาบาลจิตเวช

- พยาบาลดีเด่นสาขาการศึกษาพยาบาล ประเภทผู้ปฏิบัติการศึกษา ประจำปี 2538 ของ สภาการพยาบาล

ตำแหน่งปัจจุบัน

- รองศาสตราจารย์ (ระดับ 9) คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

6. รองศาสตราจารย์ ดร. ศิริพร จิรวัดน์กุล

วุฒิการศึกษา

- อนุปริญญาพยาบาลและอนามัย คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
- ครุศาสตรบัณฑิต และ ครุศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาพยาบาลศึกษา จุฬาลงกรณ์

มหาวิทยาลัย

- ปริญญาเอกสาขามานุษยวิทยาการแพทย์ มหาวิทยาลัยควีนส์แลนด์ ออสเตรเลีย

ประสบการณ์การปฏิบัติงาน / ผลงานวิชาการ

- ปฏิบัติงานสอน และวิจัยทางการแพทย์บาลจิตเวช
- ผลงานด้านการพัฒนาสุขภาพสตรี และการวิจัยเชิงคุณภาพ
- ได้รับรางวัล ‘ นักปฏิบัติการสุขภาพจิตดีเด่น ประจำปี 2538 ’ จากมูลนิธิฝนแสงสิงแก้ว
- ผลงานตำราวิชาการเรื่อง ‘ เมื่อหมดระดู ’ และ ‘ การสื่อสาร เพื่อคุณภาพการพยาบาล ’

ตำแหน่งปัจจุบัน

- รองศาสตราจารย์ประจำภาควิชาการพยาบาลจิตเวชศาสตร์ คณะพยาบาลศาสตร์มหาวิทยาลัยขอนแก่น

7. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กุลยา ตันติผลาชีวะ

วุฒิการศึกษา

- ครุศาสตรบัณฑิต และ ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล ภาควิชาพยาบาลศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

- ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต (Cur. + Inst.)

ประสบการณ์การปฏิบัติงาน / ผลงานวิชาการ

- พยาบาลวิชาชีพ ตึกอายุรกรรม รพ.หญิง
- อาจารย์พยาบาลสาขาอายุรศาสตร์ วิทยาลัยพยาบาลกรุงเทพ
- นักวิชาการศึกษา กองงานวิทยาลัยพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข
- หัวหน้างานพัฒนาหลักสูตรและหนังสือ ฝ่ายวิชาการกองงานวิทยาลัยพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข

- รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ฝ่ายบริหาร มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

- เลขานุการคณะกรรมการบริหารหลักสูตรปริญญาพยาบาลศาสตรบัณฑิต สาขาการศึกษาปฐมวัย

- สอนการศึกษามหาบัณฑิตและการพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลกรุงเทพ

- สอนการศึกษาปฐมวัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

- สอนพิเศษทางการแพทย์บาลให้กับสถาบันการศึกษาต่าง ๆ

- ผลงานเกี่ยวกับการศึกษาพยาบาลจำนวน 2 เรื่อง

- เขียนหนังสือ รวม 30 เล่ม

- บรรณาธิการวารสารการศึกษาพยาบาล

- บรรณาธิการวารสารการศึกษาปฐมวัย

- บรรณาธิการข่าว สภาการพยาบาล
- คณะบรรณาธิการ สารสภาคการพยาบาล

ตำแหน่งปัจจุบัน

- ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ภาควิชาวิจัยและการสอน

8. นางศุภราภรณ์ วรินทร์า

วุฒิการศึกษา

- ประกาศนียบัตรพยาบาลศาสตร์และผดุงครรภ์ชั้นสูง วิทยาลัยพยาบาลสระบุรี สาธารณสุขศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ประสบการณ์การปฏิบัติงาน / ผลงานวิชาการ

- พยาบาลวิชาชีพ รพ.ขอนแก่น แผนกสูตินารีเวช.
- พยาบาลประชาสัมพันธ์ แผนกผู้ป่วยนอก รพ.ขอนแก่น

ตำแหน่งปัจจุบัน

- พยาบาลวิชาชีพ งานพยาบาลประชาสัมพันธ์ รพ.ขอนแก่น

9. นางยุพิน ทำบุญ

วุฒิการศึกษา

- ประกาศนียบัตรพยาบาลศาสตร์ และผดุงครรภ์ชั้นสูง

ประสบการณ์การปฏิบัติงาน / ผลงานวิชาการ

- พยาบาลประจำการ รพ.ชัยนาท
- คณะกรรมการปรับปรุงโฉมหน้าของ รพ.ชัยนาท
- คณะกรรมการประชาสัมพันธ์ การแข่งขันกีฬาชมรมโรงพยาบาลศูนย์ และ โรงพยาบาลทั่วไป เขต 6 ครั้งที่ 8

ไป เขต 6 ครั้งที่ 8

- คณะทำงานหน่วยสาธารณสุขเคลื่อนที่เพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในจังหวัด
- คณะทำงานฝ่ายสื่อสารและประชาสัมพันธ์ โครงการป้องกันและบรรเทาอุบัติเหตุจังหวัดชัยนาท
- วิทยากรในโครงการให้บริการดูญาติมิตร
- ผลงานวิชาการเรื่อง ' ถ้าได้กลิ่นกัน '
- คณะกรรมการปรับปรุงพัฒนาระบบบริการและสิ่งแวดล้อม

ตำแหน่งปัจจุบัน

- พยาบาลวิชาชีพพระดับ 6 (ว.) พยาบาลประจำการงานพยาบาลประชาสัมพันธ์ รพ. ชัยนาท

10. นางสาว อรัญญา จันทรพาทา

อุดมการศึกษา

- พยาบาลศาสตร์

ประสบการณ์การปฏิบัติงาน / ผลงานวิชาการ

- ปฏิบัติงานด้านประชาสัมพันธ์ 3 ปี
- คณะกรรมการวิชาการ รพ. ปัตตานี
- คณะกรรมการสุศึกษาและประชาสัมพันธ์ของ รพ. ปัตตานี
- มีผลงานวิจัยและนำเสนอผลงานวิจัย เรื่อง ‘ พฤติกรรมการดูแลตนเองของผู้ป่วยโรคเบาหวานที่คลินิกโรคเบาหวานในโรงพยาบาลปัตตานี ’ ปี 2538 ที่เชียงราย

ตำแหน่งปัจจุบัน

- พยาบาลวิชาชีพพระดับ 7 (ว.) รพ. ปัตตานี

11. นางสาว เบญจมาศ ประไพพงษ์

อุดมการศึกษา

- ประกาศนียบัตรพยาบาลศาสตร์
- ปริญญาตรีวิทยาศาสตร์บัณฑิต

ประสบการณ์การปฏิบัติงาน / ผลงานวิชาการ

- พยาบาลวิชาชีพ แผนกผู้ป่วยใน
- พยาบาลประชาสัมพันธ์ และงานสุศึกษาประชาสัมพันธ์

ตำแหน่งปัจจุบัน

- พยาบาลวิชาชีพ 5 หัวหน้างานสุศึกษาและประชาสัมพันธ์ โรงพยาบาลเสนา จ. พระนครศรีอยุธยา

12. นางกัลยา อัครคะ

วุฒิการศึกษา

- พยาบาลศาสตร์ และผดุงครรภ์ชั้นสูง วิทยาลัยพยาบาลพุทธชินราช พิษณุโลก

ประสบการณ์การปฏิบัติงาน / ผลงานวิชาการ

- เริ่มปฏิบัติงานพยาบาลวิชาชีพ ปี พ.ศ. 2526
- ปี พ.ศ. 2526 - 2534 ปฏิบัติงานอยู่งานอุบัติเหตุฉุกเฉิน
- ปี พ.ศ. 2535 - ปัจจุบัน พยาบาล (ประชาสัมพันธ์) ดึกผู้ป่วยนอก
- การบริหาร : ร่วมพัฒนางานคุณภาพการบริการงานผู้ป่วยนอก
- ผลงานด้านวิชาการ : - ปี พ.ศ. 2535 การพยาบาลผู้ป่วยบาดเจ็บที่ศีรษะอย่างรุนแรง
- ปี พ.ศ. 2538 การพยาบาลผู้ป่วยบาดเจ็บในช่องท้อง

ตำแหน่งปัจจุบัน

- พยาบาลวิชาชีพ 7

13. นางฉวีวรรณ แก้วสีทอง

วุฒิการศึกษา

- ประกาศนียบัตรพยาบาลผดุงครรภ์ และอนามัย โรงพยาบาลหญิง

ประสบการณ์การปฏิบัติงาน / ผลงานวิชาการ

- พยาบาลประจำการ รพ. รัฐบาล (รพ. บ้านโป่ง จ. ราชบุรี)
- หัวหน้าห้องปฏิบัติการและธนาคารเลือด รพ. บ้านโป่ง จ. ราชบุรี
- พยาบาลประจำการแผนกอายุรกรรม ในประเทศสหรัฐอเมริกา มากกว่า 7 ปี (หลังจากสอบ

License)

- หัวหน้าแผนกสูตินารีเวช รพ. สมิติเวช
- หัวหน้าแผนกอายุรกรรม และศัลยกรรม รพ. สมิติเวช
- หัวหน้าแผนกผู้ป่วยนอก และอุบัติเหตุฉุกเฉิน รพ. สมิติเวช

ตำแหน่งปัจจุบัน

- ผู้ช่วยผู้อำนวยการ ดูแลกิจการคนไข้นอก รพ. สมิติเวช

14. นางสาวประภาพร ศรีเจริญ

วุฒิการศึกษา

- อนุปริญญาพยาบาลและผดุงครรภ์ วิทยาลัยพยาบาลสภากาชาดไทย

ประสบการณ์การทำงาน / ผลงานวิชาการ

- พยาบาลประจำการแผนกผู้ป่วยหนัก (ICU)
- พยาบาลประจำการแผนกผู้ป่วยนอกและอุบัติเหตุฉุกเฉิน 19 ปี
- อำนวยการสอนในหลักสูตรการบริการที่ประทับใจของ รพ. วิชัยยุทธ แก่พนักงานผู้ช่วยเหลือ

และพนักงานผู้ช่วยแพทย์

ตำแหน่งปัจจุบัน

- หัวหน้าพยาบาล แผนกผู้ป่วยนอก และอุบัติเหตุฉุกเฉิน รพ. วิชัยยุทธ

15. นางสุอัมพร ประเสริฐสมภพ

วุฒิการศึกษา

- ปริญญาตรีวิทยาศาสตร์บัณฑิตสาขาการพยาบาลและผดุงครรภ์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

ประสบการณ์การทำงาน / ผลงานวิชาการ

- พยาบาลประจำการ หอผู้ป่วยพิเศษศัลยกรรม , ศัลยกรรมกระดูก แผนกเด็ก และแผนกตา หู คอ จมูก รพ. หัวเฉียว

- พยาบาลประจำแผนกผู้ป่วยนอก รพ. พญาไท 2

- อบรมหลักสูตรการพัฒนาศักยภาพอาจารย์นิเทศ ของมหาวิทยาลัยรังสิต

ตำแหน่งปัจจุบัน

- ผู้ช่วยหัวหน้าพยาบาลแผนกผู้ป่วยนอก รพ. พญาไท 2

16. นางนภาพรรณ ปานมงคล

วุฒิการศึกษา

- พยาบาลศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล

- กำลังศึกษาอยู่ในหลักสูตรมหาบัณฑิต คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ประสบการณ์การทำงาน / ผลงานวิชาการ

- พยาบาลประจำการ รพ. กรุงเทพ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2519
 - หัวหน้าแผนกตรวจสุขภาพ
 - ผู้ตรวจการพยาบาล
 - ผู้จัดการฝ่ายต้อนรับผู้ป่วยด้านหน้า
 - สอนเรื่องการบริการผู้ป่วย ให้แก่พนักงานของ รพ. กรุงเทพ
 - บริหารงานด้านการบริการในแผนกต่าง ๆ คือ Operator , ฝ่ายต้อนรับ , เวชระเบียน - สถิติ , บริการลูกค้า , เวิร์ป
 - ทำงานวิจัยเรื่อง ' การวัดความพึงพอใจของคนไข้ที่เข้ามารักษาใน รพ. กรุงเทพ '
- ตำแหน่งปัจจุบัน
- ผู้จัดการฝ่ายต้อนรับผู้ป่วยด้านหน้า รพ. กรุงเทพ

17. นางเฉลิมลาภ ศรีสุโร

วุฒิการศึกษา

- วิทยาศาสตร์บัณฑิต (พยาบาล)

ประสบการณ์การทำงาน / ผลงานวิชาการ

- พยาบาลประจำการแผนกผู้ป่วยนอก รพ. บำรุงราษฎร์
- หัวหน้าหอผู้ป่วย
- Assistant Director of Nursing รพ. บำรุงราษฎร์
- สอน Senior Nurse Aid ใน รพ. บำรุงราษฎร์

ตำแหน่งปัจจุบัน

- ผู้อำนวยการฝ่ายบริการผู้ป่วยนอก รพ. บำรุงราษฎร์

กลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้านนิเทศศาสตร์และการประชาสัมพันธ์

1. ดร. ระเด่น ทักษณา

วุฒิการศึกษา

- ปริญญาตรีทางการพาณิชยศาสตร์ (เกียรตินิยม)
- ปริญญาโททางเศรษฐศาสตร์ จาก มหาวิทยาลัยเดลี ประเทศอินเดีย

- ปริญญาเอกทางการบริหาร จากมหาวิทยาลัยอเมริกา

ประสบการณ์การปฏิบัติงาน / ผลงานวิชาการ

- อดีตผู้จัดการฝ่ายประชาสัมพันธ์ ธนาคารกรุงไทย
- อดีตคณบดีคณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม
- อาจารย์ประจำสถาบันราชมนฑล เทคนิครุงเทพ , วิทยาลัยธนบุรี และวิทยาลัยเซตุน
- ผลงานทางตำราวิชาการ เรื่อง - หลักการประชาสัมพันธ์
 - หลักการเงินการธนาคาร
 - จริยธรรมสื่อมวลชน

ตำแหน่งปัจจุบัน

- ที่ปรึกษาสำนักงานประกันสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข
- ผู้บรรยายวิชาการประชาสัมพันธ์ แก่ วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร , วิทยาลัยการปกครอง
ชั้นสูง , วิทยาลัยเสนาธิการทหารบกและทหารอากาศ , สถาบันพัฒนาข้าราชการอัยการ และ
ตุลาการ , สถาบันพัฒนาข้าราชการกระทรวงศึกษา และ กรุงเทพมหานคร

2. รองศาสตราจารย์ ดร. พรทิพย์ พิมลสินธุ์

วุฒิการศึกษา

- นิเทศศาสตรบัณฑิต (สาขาสื่อสารมวลชน) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- M.A. (Communication) จาก Eastern New Mexico University
- Ph.D. (Instructional Technology) จาก Northern Illinois University.

ประสบการณ์การปฏิบัติงาน / ผลงานวิชาการ

- อาจารย์ประจำสาขาวิชาการประชาสัมพันธ์ คณะวารสารศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- การพิจารณาคัดเลือกชาวประชาสัมพันธ์ของนิตยสารพิมพ์ (2526)
- การจัดการปัญหาภาพพจน์เชิงลบ (บรรณาธิการ , 2527)
- หลักการโฆษณา และ ประชาสัมพันธ์ (เขียนร่วม , 2529)
- หลักและทฤษฎีการสื่อสาร (เขียนร่วม , 2529)
- การเลือกสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ (2530)
- การวางแผนงานประชาสัมพันธ์ (เขียนร่วม , 2530)
- สถิติ และ การวิจัยสื่อสารมวลชน (เขียนร่วม , 2530)
- การบริหารงานประชาสัมพันธ์ (เขียนร่วม , 2531)

- ภาพพจน์นั้นสำคัญยิ่ง : การประชาสัมพันธ์กับภาพพจน์ (บรรณาธิการ 2533 , 2536 , 2537)

- จริยธรรมสำหรับนักประชาสัมพันธ์ (2535)

- สถานภาพหน่วยงานประชาสัมพันธ์ของรัฐและรัฐวิสาหกิจ (2538)

- การศึกษา การใช้สื่อมวลชนในงานประชาสัมพันธ์ (2539)

- ได้รับรางวัลกิตติคุณสัมพันธ์ ‘ สังข์เงิน ’ ในฐานะนักวิชาการประชาสัมพันธ์ดีเด่น (2539)

ตำแหน่งปัจจุบัน

- รองศาสตราจารย์ ประจำสาขาวิชาการประชาสัมพันธ์ คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

3. รองศาสตราจารย์ บุญศรี ปราบณศักดิ์

วุฒิการศึกษา

- นิเทศศาสตรบัณฑิต (เกียรตินิยม) สาขาการประชาสัมพันธ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

- นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขานิเทศศาสตร์พัฒนาการ จาก จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ประสบการณ์การปฏิบัติงาน / ผลงานวิชาการ

- เคยปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัย

- เป็นผู้ประกาศ และผู้จัดรายการวิทยุและโทรทัศน์

- สอนวิชาการสื่อสาร การประชาสัมพันธ์

- ทำวิจัยการสื่อสารเพื่อพัฒนาอนามัยและวางแผนการสื่อสารเพื่อพัฒนาสิ่งแวดล้อมหลาย

โครงการ

- ผลงานการแต่งตำราเรื่อง ‘ การสื่อสารเพื่อการรักษาพยาบาล ’ , ‘ การสื่อสารเพื่อคุณภาพการพยาบาล ’ และ ‘ สูทธิกรมืออาชีพ ’

ตำแหน่งปัจจุบัน

- รองศาสตราจารย์ ภาควิชาการศึกษาวิจัยและบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

- รองคณบดีฝ่ายบริหาร คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

4. รองศาสตราจารย์ วาสนา จันทรสว่าง

วุฒิการศึกษา

- นิเทศศาสตรบัณฑิต (เกียรตินิยม) สาขาการประชาสัมพันธ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาชุมชน) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- Dip. in Integrated Rural Regional Development Planning , Israel.

ประสบการณ์การปฏิบัติงาน / ผลงานวิชาการ

- นักประชาสัมพันธ์ ในองค์กรรัฐวิสาหกิจ
- อาจารย์ประจำคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
- ผลงานแต่งตำราคือ การประชาสัมพันธ์ในงานสาธารณสุข และ สื่อสาร - การประชาสัมพันธ์

ตำแหน่งปัจจุบัน

- รองศาสตราจารย์ระดับ 9 ประจำภาควิชาสุขศึกษาและพฤติกรรมศาสตร์ คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

5. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กรรณิการ์ อัครเดชา

วุฒิการศึกษา

- อักษรศาสตรบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- จบการศึกษาระดับปริญญาโทด้าน Communication Arts จากประเทศอังกฤษ

ประสบการณ์การปฏิบัติงาน / ผลงานวิชาการ

- สอนด้านการประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- วางแผนด้านประชาสัมพันธ์ให้กรมส่งเสริมสิ่งแวดล้อม , สถาบันเอกชนอื่นๆ ทั้งในและนอก

ประเทศ

- เป็นที่ปรึกษาบริษัทบ้านปู

ตำแหน่งปัจจุบัน

- ที่ปรึกษาด้านการประชาสัมพันธ์ ขององค์กรเอกชนและรัฐบาลหลายแห่ง
- ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

6. รองศาสตราจารย์ วิจิตร อวาทกุล

วุฒิการศึกษา

- กสิกรรม และ สัตวบาลบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- การศึกษามหาบัณฑิต ด้านการส่งเสริมและเผยแพร่ความรู้ทางการเกษตร จาก University of Minnesota U.S.A.
- ประกาศนียบัตรครุพิเศษมัธยม กระทรวงศึกษาธิการ
- ประกาศนียบัตรการประชาสัมพันธ์ หลักสูตรการประชาสัมพันธ์ฝ่ายอำนวยการ โรงเรียนการประชาสัมพันธ์กรมประชาสัมพันธ์ สำนักนายกรัฐมนตรี
- ประกาศนียบัตรเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ศึกษาทางด้านฝึกอบรม การพัฒนากำลังคน และด้านการประชาสัมพันธ์ในหลายมลรัฐ ในสหรัฐอเมริกา

ประสบการณ์การปฏิบัติงาน / ผลงานวิชาการ

- เลขานุการคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- หัวหน้าภาควิชาเกษตรนิเทศ
- หัวหน้าฝ่ายฝึกอบรม
- อธิการโฆษกประจำสำนักนายกรัฐมนตรี
- กรรมการเอกลักษณ์ของชาติ
- ประธานกรรมการจัดทำ “วารสารไทย” ในคณะกรรมการเอกลักษณ์ของชาติ
- ประธานกรรมการนิทรรศการเคลื่อนที่ปีกาญจนาภิเษก
- สอนวิชา - ส่งเสริมการเกษตร, การประชาสัมพันธ์, การพูดต่อที่ชุมชน, มนุษย์สัมพันธ์, การฝึกอบรม, การวัดและประเมินผลการศึกษา
- งานวิจัย - การใช้ประโยชน์จากหนังสือพิมพ์ในงานประชาสัมพันธ์
 - โครงสร้างการพูดในที่ชุมนุมชน
 - อิทธิพลของสื่อในการเลือกตั้งผู้ว่าราชการจังหวัด
- ตำราวิชาการ

1. การประชาสัมพันธ์	5. การฝึกอบรม
2. หลักการส่งเสริมการเกษตร	6. เพื่อการพูดการฟังและการประชุมที่ดี
3. เทคนิคมนุษยสัมพันธ์	7. บุคลิกภาพ
4. เทคนิคการประชาสัมพันธ์	

ตำแหน่งปัจจุบัน

- รองศาสตราจารย์ระดับ 9 สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- อาจารย์และผู้บรรยายพิเศษของ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย , สถาบันบัณฑิตพัฒนาบริหารศาสตร์ , มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ , โรงเรียนการประชาสัมพันธ์ องค์การรัฐบาลและเอกชน หลายแห่ง

7. นาง สุภากร (มาลา) ขำรัตน์

วุฒิการศึกษา

-

ประสบการณ์การทำงาน / ผลงานวิชาการ

- พนักงานต้อนรับบริษัทเดินอากาศไทย
- หัวหน้าฝ่ายประชาสัมพันธ์

ตำแหน่งปัจจุบัน

- ผู้อำนวยการฝ่ายสังคม โรงแรมรีเจนท์ กรุงเทพฯ

8. นาง เอื้ออารี หมื่นอินกุล

วุฒิการศึกษา

- นิเทศศาสตรบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- สังคมศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ประสบการณ์การทำงาน / ผลงานวิชาการ

- ปฏิบัติงานด้านการประชาสัมพันธ์ของคณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี

ตำแหน่งปัจจุบัน

- หัวหน้างานประชาสัมพันธ์คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี

9. หม่อมหลวง อัจฉราพร ณ สงขลา

วุฒิการศึกษา

- นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ประสบการณ์การปฏิบัติงาน / ผลงานวิชาการ


- หัวหน้าฝ่ายประชาสัมพันธ์ บริษัทเดินอากาศไทย
- ผู้อำนวยการสำนักประชาสัมพันธ์ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ตำแหน่งปัจจุบัน

- ผู้อำนวยการฝ่ายพาณิชย์สัมพันธ์ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก ข.

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

- แบบสัมภาษณ์บทบาทและสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพด้านการประชาสัมพันธ์
- แบบสอบถามรอบที่ 1
- แบบสอบถามรอบที่ 2
- แบบสอบถามรอบที่ 3

ศูนย์วิทยพัชการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แบบสัมภาษณ์

บทบาทและสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพด้านการประชาสัมพันธ์

วัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์

1. เพื่อสัมภาษณ์รายบุคคล ถึงความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทของพยาบาลวิชาชีพด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของวิชาชีพ และโรงพยาบาล
2. เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์กรอบแนวคิดงานวิจัย และใช้ในการกำหนดสมรรถนะที่จำเป็นด้านการประชาสัมพันธ์

คำจำกัดความที่ใช้ในการสัมภาษณ์

สมรรถนะ หมายถึง ความสามารถ ทักษะ และทัศนคติ ท่าทีที่พยาบาลวิชาชีพมีเป็นพื้นฐาน และแสดงออกในวิชาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การประชาสัมพันธ์ หมายถึง กระบวนการสร้างเสริม รักษาและธำรงไว้ซึ่งความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีระหว่างหน่วยงาน สถาบัน กับประชาชนกลุ่มเป้าหมาย รวมถึงการป้องกัน และแก้ไขความเข้าใจผิดของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์ของสถาบัน

พยาบาลวิชาชีพ หมายถึง ผู้สำเร็จการศึกษาหลักสูตรพยาบาลศาสตร์ หรือประกาศนียบัตรพยาบาลศาสตร์ เทียบเท่าปริญญาตรี และขึ้นทะเบียนประกอบวิชาชีพการพยาบาล ทำหน้าที่ผู้บริหารการพยาบาล พยาบาลประจำการ และอาจารย์พยาบาล

โครงสร้างของการสัมภาษณ์

1.) ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์

1.1) ชื่อ _____ อาชีพ _____

1.2) ตำแหน่ง _____ สถานที่ปฏิบัติงาน _____

1.3) ระยะเวลาที่ทำงานในตำแหน่งข้อ 1.2 นาน _____ ปี

1.4) วันที่สัมภาษณ์ _____ เวลา _____

2.) คำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์

คำถามหลัก

1. จากการปฏิบัติงานของท่าน ท่านคิดว่า พยาบาลวิชาชีพควรมีบทบาทใดบ้างต่อการสร้างภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของโรงพยาบาล

คำถามรอง

- 1.1 ความรู้ ทักษะ และทัศนคติของพยาบาลที่มีอยู่ตอนนี้เพียงพอหรือไม่ อย่างไรบ้าง
- 1.2 ควรมีบทบาท หรือ พัฒนาสมรรถนะด้านใดเป็นพิเศษ

คำถามหลัก

2. จากโครงการพยาบาลประชาสัมพันธ์ที่ริเริ่มขึ้น เพื่อให้ข้อมูลข่าวสาร และแก้ไขข้อข้องใจแก่ผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกนั้น ท่านคิดว่าประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของโครงการหรือไม่ อย่างไร

คำถามรอง

- 2.1 พยาบาลประชาสัมพันธ์มีหน้าที่และบทบาทอย่างไรบ้าง
- 2.2 ความแตกต่างของหน้าที่ในการปฏิบัติงานระหว่างพยาบาลวิชาชีพในหอผู้ป่วยกับพยาบาลประชาสัมพันธ์มีากน้อย อย่างไรบ้าง
- 2.3 สมรรถนะที่สำคัญของพยาบาลประชาสัมพันธ์มีอะไรบ้าง

คำถามหลัก

3. ปัญหาและอุปสรรคในงานพยาบาลประชาสัมพันธ์จากการปฏิบัติงานของท่านมีอะไรบ้าง

คำถามรอง

- 3.1 มีการกำหนดนโยบายประชาสัมพันธ์ / พันธกิจ หรือเป้าหมายต่อภาพลักษณ์ขององค์กรหรือไม่ อย่างไร
- 3.2 การสนับสนุนจากผู้บริหาร ทั้งแพทย์ และฝ่ายการพยาบาล มีผลอย่างไรบ้าง
- 3.3 ทีมสุขภาพให้ความร่วมมืออย่างไรต่อการปฏิบัติงานนี้บ้าง
- 3.4 ความก้าวหน้าในวิชาชีพ กับตำแหน่งงานพยาบาลประชาสัมพันธ์ มีอย่างไรบ้าง
- 3.5 ความรู้สึกของท่านต่อการปฏิบัติงานนี้

คำถามหลัก

4. จากหลักการและแนวคิดการประชาสัมพันธ์ ที่ว่าการสร้างภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของโรงพยาบาล เป็นหน้าที่ของทุกคนในองค์กร ถ้าจะพิจารณาเฉพาะส่วนของพยาบาลวิชาชีพ การพัฒนาศักยภาพให้ทุกคนสามารถเป็นนักประชาสัมพันธ์ที่ดีของวิชาชีพและโรงพยาบาล ควรมีสมรรถนะที่สำคัญอะไรบ้าง

คำถามรอง

4.1 ท่านคิดว่าสมรรถนะด้านใดสำคัญที่สุดและด้านใดมีความสำคัญรองลงไป

4.2 รายการข้อสมรรถนะ ควรประกอบด้วยอะไรบ้าง

คำถามเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ

1. องค์ประกอบที่ทำให้ภาพลักษณ์ของหน่วยงานของท่านมีลักษณะที่พึงประสงค์ หรือเป็นที่ประทับใจ มีอะไรบ้าง
2. นักประชาสัมพันธ์ในองค์กรของท่าน มีบทบาทและสมรรถนะอย่างไรต่อภาพลักษณ์ขององค์กร
3. ปัญหาและอุปสรรคที่ท่านพบจากการปฏิบัติงานของท่าน

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ.....

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แบบสอบถามรอบที่ 1

ตอนที่ 1 : โปรดตอบคำถามนี้ตามความคิดเห็นของท่าน

1.) ในปี พ.ศ. 2535 กระทรวงสาธารณสุขได้ประกาศให้เป็นปีแห่งการพัฒนาคุณภาพการบริการ ซึ่งโครงการหนึ่งที่จัดตั้งเพื่อสนับสนุนนโยบายดังกล่าวคือ โครงการพยาบาลประชาสัมพันธ์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแก้ไขปัญหาข้อข้องใจที่เกิดจากการให้บริการ ตลอดจนอำนวยความสะดวกแก่ผู้ป่วย ผู้มารับบริการ และผู้ที่มาติดต่อในแผนกผู้ป่วยนอก และสร้างเสริมภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของโรงพยาบาลอย่างเป็นทางการ โดยคัดเลือกพยาบาลวิชาชีพที่มีประสบการณ์ในการทำงานอย่างน้อย 5 ปี มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีความคล่องแคล่วและเต็มใจในการปฏิบัติงาน มาอบรมเพิ่มเติมในงานด้านการประชาสัมพันธ์และการตลาด เพื่อปฏิบัติงานตามโครงการนี้ในโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป หลังจากดำเนินการไปแล้วระยะหนึ่ง พบว่า มีการปฏิบัติงานและพัฒนาการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพเพียงบางแห่งเท่านั้น

ท่านคิดว่าพยาบาลวิชาชีพ ควรมีสมรรถนะเชิงคุณลักษณะ ทักษะ ความรู้ และความสามารถที่จำเป็นด้านใดบ้าง จึงจะติดต่อสัมพันธ์กับผู้มารับบริการได้ดี ก่อให้เกิดความเข้าใจ และภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ตามวัตถุประสงค์ของโครงการพัฒนาคุณภาพบริการในระยะยาวต่อไป

2.) การรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพของงานบริการ เริ่มต้นจากความประทับใจเมื่อแรกพบในบุคลิกลักษณะของบุคลากรที่ให้บริการ ซึ่งลักษณะดังกล่าว ประกอบด้วยลักษณะภายนอก คือ รูปร่าง ท่าทาง การแต่งกาย พฤติกรรมที่แสดงออก และลักษณะภายในคือ แนวคิด ทศนคติ นิสัย ค่านิยม และความเชื่อ พยาบาลวิชาชีพที่จะเป็นนักประชาสัมพันธ์ที่ดีของวิชาชีพ และองค์กรควรมีบุคลิกลักษณะทั้งภายนอกและภายในอะไรบ้างที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ และความเชื่อมั่นศรัทธา

ก. บุคลิกลักษณะภายนอก คือ รูปร่าง ท่าทาง การแต่งกาย พฤติกรรมที่แสดงออก

ข. บุคลิกลักษณะภายใน คือ แนวคิด ทศนคติ นิสัย ค่านิยม และความเชื่อ

3.) การติดต่อสื่อสารระหว่างพยาบาลและผู้รับบริการนั้น เป็นสภาพแวดล้อมที่เต็มไปด้วยความกลัว ความเครียด ความเจ็บปวด และความวิตกกังวล ต่อโรคและอาการเจ็บป่วยที่คุกคามชีวิตอยู่ นอกจากนั้นแล้ว โรงพยาบาลยังเป็นสถานที่แปลกใหม่ที่ผู้มารับบริการไม่คุ้นเคย ไม่รู้ ในขั้นตอน และกฎระเบียบของโรงพยาบาล พยาบาลจึงถูกคาดหวังจากผู้รับบริการที่จะเป็นผู้ให้ความช่วยเหลือ ให้ความกระจ่างด้านข้อมูลข่าวสาร และอำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ ดังนั้น

กระบวนการติดต่อสื่อสารของพยาบาลกับผู้มารับบริการจึงควรที่จะมีรูปแบบ วิธีการ และลักษณะพิเศษเฉพาะตัวที่จะก่อให้เกิดความเข้าใจ และความพึงพอใจในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน

พยาบาลวิชาชีพควรมีสมรรถนะอะไรบ้าง ในการติดต่อสื่อสารกับผู้มารับบริการทั้งในรูปแบบวิธีการ และลักษณะพิเศษเฉพาะตัว

ก. รูปแบบ วิธีการติดต่อสื่อสารพิเศษเฉพาะตัวของพยาบาล

ข. คุณลักษณะพิเศษเฉพาะตัวของพยาบาลในการติดต่อสื่อสาร

4.) ในการแข่งขันการจัดบริการพยาบาลให้เป็นที่ประทับใจนั้น สิ่งสำคัญคือคุณภาพการดูแลผู้ป่วย ซึ่งจะต้องประกอบไปด้วยคุณภาพตามหลักการวิธีการของวิชาชีพ (Quality in Fact) และคุณภาพตามความเห็นและความรู้สึกของผู้รับบริการ (Quality in Perception) ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อการบริการ

พยาบาลวิชาชีพควรมีสมรรถนะด้านปฏิบัติการพยาบาลอย่างไร จึงจะให้การบริการที่มีคุณภาพทั้งเชิงวิชาชีพ และคุณภาพตามความรู้สึกของผู้รับบริการ

5.) ในการปฏิบัติการเพื่อให้บริการสุขภาพนั้น สิ่งที่จะก่อให้เกิดความประทับใจ และสร้างภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของโรงพยาบาล ประการหนึ่งคือ การติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานเพื่อให้ขั้นตอนของบริการสะดวก รวดเร็ว และการทำงานเป็นไปโดยราบรื่น พยาบาลวิชาชีพต้องประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกโรงพยาบาล สมรรถนะอะไรบ้างที่พยาบาลวิชาชีพ จำเป็นต้องมี เพื่อให้สามารถประสานงานทั้งภายในและภายนอกโรงพยาบาลอย่างมีประสิทธิภาพ

6.) การจัดการบริการการรักษาพยาบาลให้มีคุณภาพเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการนั้น ต้องอาศัยการทำงานเป็นทีมร่วมกันของแพทย์ พยาบาล เภสัชกร จนถึงพนักงานเปล ยาม ฯลฯ พยาบาลวิชาชีพซึ่งมีบทบาททั้งในด้านการเป็นผู้นำและสมาชิกของทีมสุขภาพ ควรมีสมรรถนะที่สำคัญอะไรบ้าง จึงจะทำให้การทำงานเป็นทีมดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

7.) จากสภาพสังคมและเศรษฐกิจปัจจุบัน ส่งผลต่อพฤติกรรมบริโภคของผู้รับบริการ ทำให้เกิดการแข่งขันของธุรกิจพยาบาลในเรื่องของการบริการที่ประทับใจ และการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเป็นสำคัญ ในส่วนของพยาบาลนั้น นอกจากการพัฒนาการปฏิบัติงานตามบทบาทของพยาบาลวิชาชีพด้านการบริการพยาบาลโดยมุ่งสร้างพฤติกรรมบริการแล้ว พยาบาลจำเป็นต้องเพิ่มพูนความรู้ และเพิ่มศักยภาพของตนเองทั้งในเชิงบริหารจัดการ และวิชาการควบคู่กันไปด้วย

พยาบาลควรมีสมรรถนะสำคัญในด้านการบริหารจัดการ และวิชาการอย่างไร เพื่อเสริมสร้างการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ

8.) ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ตอนที่ 2 : สมรรถนะที่พึงประสงค์ด้านการประชาสัมพันธ์ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาล
ศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข

เนื่องจากยังไม่มีผลงานวิจัยใดที่ศึกษาเกี่ยวกับ “ สมรรถนะที่พึงประสงค์ด้านการประชาสัมพันธ์
ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ” ผู้วิจัยได้
ศึกษาค้นคว้าแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานจากตำราเอกสาร และงานวิจัยต่าง ๆ สรุป
สาระสังเขปของสมรรถนะที่พึงประสงค์ด้านการประชาสัมพันธ์ของพยาบาลวิชาชีพประกอบด้วย 7
ด้าน และรายการสำคัญของสมรรถนะแต่ละด้านมีดังนี้คือ

ผู้วิจัยขอความกรุณาท่านโปรดแสดงความคิดเห็นของท่านต่อข้อสมรรถนะที่ท่านเห็นว่ามี
สำคัญสำหรับพยาบาลวิชาชีพ รายการใดที่ท่านเห็นว่ามีสำคัญโปรดทำเครื่องหมาย (/) ลงใน
() หน้าข้อนั้น (ในข้อเสนอแนะของท่านอาจจะบรูสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพด้านอื่น ๆ เพิ่มเติม
ซึ่งไม่จำเป็นจะต้องมี 7 ด้านตามผู้วิจัยเสนอ)

ข้อที่	รายการสมรรถนะที่สำคัญ	สำคัญ	ไม่สำคัญ
	1. ด้านบุคลิกลักษณะและทัศนคติ		
1.	แต่งกายสะอาด เหมาะสมกับงานและสถานที่ ตลอดจนมีบุคลิกภาพที่สร้าง ความศรัทธาและความรู้สึกที่ดีเมื่อแรกพบ		
2.	มีสุขภาพร่างกายและจิตใจที่แข็งแรง		
3.	กิริยา มารยาทที่แสดงออก สุภาพ นุ่มนวล และสำรวม		
4.	คล่องแคล่ว ว่องไว กระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานอยู่เสมอ		
5.	มีลักษณะที่แสดงออกถึงความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการคือ สบตายิ้ม แย้มแจ่มใส สนใจผู้รับบริการ		
6.	มีความรู้สึกพร้อมจะให้บริการและรักที่จะบริการผู้อื่น		
7.	มีอุดมคติและแรงจูงใจที่จะทำงานเพื่อส่วนรวม		
8.	มีความรักและความรู้สึกที่ดีต่องานและวิชาชีพ		
9.	มีความรักและสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อผู้มารับบริการ ผู้มาติดต่อ และผู้ร่วมงาน		
10.	มีความนับถือตนเอง เข้าใจตนเอง และตระหนักในสิ่งที่กระทำอยู่ตลอดเวลา		
11.	เข้าใจในพฤติกรรมมนุษย์ และพร้อมที่จะให้อภัย		
12.	อดทนต่อภาวะกดดัน ควบคุมอารมณ์และการกระทำได้ดี		
13.	กล้าหาญและกล้าเผชิญต่อสถานการณ์ต่าง ๆ		
14.	มีปฏิภาณไหวพริบดี ความจำดี สนใจใฝ่รู้ เรียนรู้ได้เร็ว		
15.	ตัดสินใจฉับไวและแก้ไขปัญหาได้ดี		

ข้อที่	รายการสมรรถนะที่สำคัญ	สำคัญ	ไม่สำคัญ
16.	มีความคิดสร้างสรรค์ ไม่หยุดนิ่ง พร้อมจะพัฒนาตนเอง สม่ำเสมอ		
17.	ตรงต่อเวลา ซื่อสัตย์ และมีความรับผิดชอบต่องาน		
18.	มีความเมตตา กรุณา และเห็นใจผู้อื่น		
	2. สมรรถนะด้านมนุษยสัมพันธ์และการสร้างสัมพันธภาพ		
1.	เป็นกันเอง ชวนให้คบหา		
2.	ราเริง ยิ้มแย้มแจ่มใส มีอารมณ์ขัน		
3.	ปรับตัวให้เข้ากับบุคคล สถานที่ สถานการณ์ต่าง ๆ ตลอดจน วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียม ประเพณี ที่ไม่คุ้นเคยได้ดี		
4.	รู้จักสร้างประทับใจ และความรู้สึกที่ดี เมื่อแรกพบ หรือ ติดต่อสนทนา		
5.	ให้ความสนใจ ใส่ใจต่อบุคคลอื่น เมื่อติดต่อหรือสนทนาด้วย		
6.	สร้างความสัมพันธ์กับบุคคล กลุ่มสังคมระดับต่าง ๆ ได้ เหมาะสม		
7.	แสดงน้ำใจและกระตือรือร้นที่จะให้ความช่วยเหลือผู้อื่น		
8.	เอื้ออาทรและปรารถนาดีในพฤติกรรมที่แสดงความช่วยเหลือ		
9.	เคารพในความเป็นบุคคล รู้จักยอมและเกรงใจผู้อื่น		
10.	ปฏิบัติงานด้วยความเอาใจเขามาใส่ใจเรา		
11.	มีมรรยาทในการคบหาสมาคมกับบุคคลอื่น		
12.	สร้างความประนีประนอม และผ่อนหนักให้เป็นเบาใน สถานการณ์วิกฤต		
13.	ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่มีความรู้สึกเป็นนาย		
14.	ละวางเรื่องส่วนตัวไม่นำมาเกี่ยวของขณะปฏิบัติงาน		
	3. สมรรถนะด้านการติดต่อสื่อสาร		
1.	ใช้กระบวนการสื่อสารได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ทั้งบทบาทของ ผู้ส่งสารและผู้รับสาร		
2.	การสื่อความหมายจริงใจ น่าเชื่อถือและศรัทธา ทั้งวัจนะและ อวัจนภาษา		
3.	มีความรู้และความเข้าใจเป็นอย่างดี ในวัตถุประสงค์ เนื้อหา ของสารที่ต้องการสื่อความหมาย		

ข้อที่	รายการสมรรถนะที่สำคัญ	สำคัญ	ไม่สำคัญ
4.	เลือกใช้ถ้อยคำและเนื้อหาของสารได้เหมาะสมกับระดับของผู้รับบริการในขณะนั้น		
5.	เลือกใช้สื่อหรือช่องทางของการถ่ายทอดของสารได้เหมาะสมกับผู้รับบริการ		
6.	แปลรหัสของสาร/ความหมายของสารได้ถูกต้อง		
7.	พูดเพื่อโน้มน้าวใจให้เกิดทัศนคติที่ดีหรือเปลี่ยนพฤติกรรมได้		
8.	พูดเพื่อไขข้อข้องใจ ให้ข้อมูล ให้คำปรึกษา ได้ชัดเจนและเหมาะสม		
9.	สามารถพูดต่อหน้าชุมชนได้เป็นอย่างดี		
10.	ค้นหาปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการจากการซักถามได้ตรงตามความต้องการ		
11.	พูดติดต่อนัดหมายให้ข้อมูลทางโทรศัพท์ได้เป็นอย่างดี		
12.	เจรจาจัดข้อขัดแย้งได้เหมาะสม		
13.	เป็นผู้ฟังที่ดี ไวต่ออารมณ์ ความรู้สึกของผู้รับบริการ		
14.	ตั้งใจฟังเป็นอย่างดี ขณะผู้อื่นพูด		
15.	ฟังและจับใจความสำคัญได้ถูกต้องครบถ้วน		
16.	เข้าใจภาษาพื้นเมือง/ภาษาต่างประเทศได้ดี		
17.	อ่านและจับใจความสำคัญได้ถูกต้องครบถ้วน		
18.	เขียนบันทึกรายงานได้ถูกต้อง กระชับรัด ตรงตามความเป็นจริง		
19.	เขียน เผยแพร่เอกสาร ข้อมูลทางสาธารณสุข ได้ถูกต้อง		
20.	ช่างสังเกต และแปลความหมายของอวัจนภาษาที่ผู้รับบริการ แสดงออก		
21.	ใช้ภาษาไทยได้แตกฉาน ทั้งทักษะพูด ฟัง อ่านและเขียน		
	4. สมรรถนะด้านการปฏิบัติการพยาบาล		
1.	ให้บริการพยาบาลที่เหมาะสมในเบื้องต้น ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ		
2.	พร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือและให้บริการเชิงรุกแก่ผู้รับบริการ		
3.	วินิจฉัยและประเมินความต้องการของผู้รับบริการและนำกระบวนการพยาบาลมาใช้ในการแก้ไขปัญหาได้เหมาะสม		
4.	มีความร่วมมือและใส่พฤติกรรมเอื้ออาทรในบริการพยาบาล		
5.	ให้บริการด้วยความเสมอภาคและเคารพในสิทธิของผู้ป่วย		

ข้อที่	รายการสมรรถนะที่สำคัญ	สำคัญ	ไม่สำคัญ
6.	ให้การต้อนรับที่อบอุ่นและสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ		
7.	อธิบายข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจนเกี่ยวกับบริการที่ให้แก่ผู้รับบริการ		
8.	มีการแสดงออกของวัจนภาษาและอวัจนภาษาขณะที่ให้การพยาบาล เพื่อแสดงถึงความสนใจและเอื้ออาทรผู้รับบริการ		
9.	อำนวยความสะดวกในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการพยาบาล		
10.	ดูแลคัดกรองอาการของผู้ป่วยเพื่อช่วยในการรักษาหรือส่งต่อผู้ป่วยได้อย่างเหมาะสม		
11.	เป็นที่ปรึกษาและให้ข้อมูลทางสาธารณสุขแก่ผู้รับบริการ		
12.	ดูแลสภาพแวดล้อมของสถานที่อุปกรณ์ต่าง ๆ ให้สะดวกสะอาดและพร้อมให้บริการ		
13.	ปฏิบัติการพยาบาลภายใต้ขอบเขตของกฎหมายและจรรยาบรรณวิชาชีพ		
	5. สมรรถนะด้านการประสานงาน		
1.	มีความรู้และความเข้าใจในนโยบาย จุดหมาย วัตถุประสงค์ของหน่วยงานในองค์กรและหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง		
2.	เข้าใจในโครงสร้าง ขั้นตอนการดำเนินงาน การบริหาร กฎระเบียบ และข้อปฏิบัติของหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งในและนอกองค์กร		
3.	ประสานความเข้าใจ และมีศิลปะในการติดต่อกับหน่วยงานต่าง ๆ ให้ราบรื่น		
4.	พร้อมจะเผชิญกับสถานการณ์ต่าง ๆ และแก้ปัญหาเฉพาะหน้า		
5.	มีความสามารถในการแก้ไขข้อขัดข้องต่าง ๆ ที่เกิดจากการติดต่อประสานงาน		
6.	สามารถเจรจาจัดข้อขัดแย้ง แก้ไขสถานการณ์ให้เกิดความเข้าใจและความพึงพอใจระหว่างบุคลากรในหน่วยงานและผู้รับบริการ		
7.	มีการติดต่อสื่อสารที่ชัดเจน เข้าใจง่ายทั้งวาจา และลายลักษณ์อักษร		
8.	ใส่ใจกับความรู้สึกและความต้องการของบุคลากรในหน่วยงานกับผู้รับบริการเพื่อดำเนินการสร้าง ความเข้าใจให้เกิดขึ้นระหว่างกัน		

ข้อที่	รายการสมรรถนะที่สำคัญ	สำคัญ	ไม่สำคัญ
	6. สมรรถนะด้านการทำงานเป็นทีม		
1.	สามารถเป็นทั้งผู้นำและสมาชิกที่ดีของทีมในการให้บริการได้		
2.	แบ่งงานได้เหมาะสมกับความรู ความสามารถ ตลอดจนขอบเขตของทีมได้		
3.	มีการติดต่อสื่อสารที่ชัดเจนทั้งวาจาและลายลักษณ์อักษรสู่ทีม สุภาพ		
4.	ปฏิบัติงานร่วมกันตามแนวนโยบายหรือจุดหมายที่องค์กร กำหนดไว้		
5.	ควบคุมการปฏิบัติงานและประเมินผลการปฏิบัติงานของทีมได้ เหมาะสม		
6.	พร้อมที่จะเผชิญกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ควบคุมสถานการณ์ และแก้ไขสถานการณ์ได้ดี		
7.	ตรวจสอบและแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานสม่ำเสมอ		
8.	ปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี เป็นที่รู้จักและยอมรับของหน่วยงาน นั้น ๆ		
9.	มีกำลังใจเข้มแข็ง ใจกว้าง และยอมรับในพฤติกรรมของทีม		
10.	มีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกัน รู้จักเอาใจใส่ผู้ร่วมทีมด้วยกัน		
11.	เป็นตัวอย่างที่ดีแก่สมาชิก		
	7. สมรรถนะด้านการบริหารจัดการและวิชาการ		
1.	มีความรู้และความเข้าใจองค์กรในทุก ๆ ด้าน เป็นอย่างดี		
2.	มีความรักและความยึดมั่น พร้อมที่จะพัฒนาองค์กร		
3.	วางแผน ควบคุม และนิเทศงานให้เป็นไปตามแนวนโยบาย		
4.	นำทรัพยากรที่มีอยู่ขององค์กรมาปรับปรุงและพัฒนาให้เหมาะสม		
5.	เผยแพร่ข้อดี และภาพพจน์ที่ดีขององค์กร ตลอดจนจัดภาพลักษณ์ ขององค์กร		
6.	สนใจติดตามความเคลื่อนไหวของสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง		
7.	สนใจใฝ่หาความรู้ทั้งในเชิงจิตวิทยา สังคมวิทยา มนุษยวิทยา การตลาด เพื่อนำมาพัฒนางาน		
8.	มีความรู้และความสามารถในการสร้างสรรค์การประชาสัมพันธ์ เพื่อสร้างภาพพจน์ของสถาบันให้เป็นที่เชื่อถือศรัทธา		
9.	ประเมินผลงาน และหาทางแก้ไขอย่างสม่ำเสมอ		

ข้อที่	รายการสมรรถนะที่สำคัญ	สำคัญ	ไม่สำคัญ
10.	ตรวจสอบความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อภาพพจน์ของหน่วยงาน สม่ำเสมอ		
11.	ทำงานวิจัยหรือรายงานเพื่อเสนอแนวทางในการดำเนินงาน ประชาสัมพันธ์องค์กร		

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณ



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แบบสอบถามรอบที่ 2

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้ ผู้วิจัยพัฒนามาจากความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญในการตอบสอบถาม ครั้งที่ 1 เพื่อให้ท่านได้พิจารณาในรายละเอียดที่ผู้วิจัยได้ประมวลความคิดเห็น ข้อเสนอแนะที่รวบรวมมาได้ ความคิดเห็นของท่านจะนำไปสู่ข้อเสนอแนะในการพัฒนาพยาบาลวิชาชีพต่อไป การตอบแบบสอบถามครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญแสดงความคิดเห็นด้วยการให้น้ำหนักคะแนนรายการสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพ โดยใส่เครื่องหมาย [/] ลงในช่องว่างที่กำหนด ลำดับคะแนนที่ใช้มีความหมายดังนี้

- 5 สำหรับ รายการสมรรถนะที่ท่านเห็นว่าจำเป็นมากที่สุด
- 4 สำหรับ รายการสมรรถนะที่ท่านเห็นว่าจำเป็นมาก
- 3 สำหรับ รายการสมรรถนะที่ท่านเห็นว่าจำเป็นปานกลาง
- 2 สำหรับ รายการสมรรถนะที่ท่านเห็นว่าจำเป็นน้อย
- 1 สำหรับ รายการสมรรถนะที่ท่านเห็นว่าจำเป็นน้อยที่สุด

หมายเหตุ กรุณาส่งแบบสอบถามคืนภายในวันที่

- โดย ผู้วิจัยจะมารับแบบสอบถามด้วยตนเอง
- ส่งแบบสอบถามคืนทางไปรษณีย์ (EMS.) ด้วยเอกสารที่ผู้วิจัยเตรียมได้ให้แล้ว

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ขอขอบพระคุณ

แบบสอบถามรอบที่ 2

ข้อ	รายการสมรรถนะที่พึงประสงค์ด้านการประชาสัมพันธ์ของพยาบาลวิชาชีพ	น้ำหนักคะแนน				
		5	4	3	2	1
1	สมรรถนะเชิงคุณลักษณะ					
	1.1 คุณลักษณะภายนอก					
1	สุขภาพร่างกายแข็งแรง รูปร่างสมส่วนไม่อ้วนหรือผอมเกินไป					
2	สุขอนามัย สะอาดตั้งแต่ศีรษะจรดเท้า					
3	แต่งกายสะอาดเรียบร้อย มีรสนิยม เหมาะสมกับความเป็นวิชาชีพ					
4	กิริยา ทาทางการเคลื่อนไหว แสดงถึงความมีบุคลิกภาพที่ดี					
5	รอยยิ้มจริงใจ และสีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใสอย่างเป็นธรรมชาติ					
6	กิริยาอาการสำรวม สุภาพ มีมารยาทดี					
7	คล่องแคล่ว กระฉับกระเฉง ในการปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ					
8	แสดงความกระตือรือร้น พร้อมที่จะให้บริการ					
9	แสดงความจริงใจและสนใจที่จะให้ความช่วยเหลือ ทั้งกิริยา วาจาใจ					
10	พฤติกรรมที่แสดงออกมีความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจ ขวนในศรัทธา					
11	กล้าแสดงออกอย่างเหมาะสมทั้งคำพูด และการกระทำ					
12	ประพฤติดีทั้งตอนหน้าและลับหลัง					
	1.2 คุณลักษณะภายใน					
1	เข้าใจตนเอง เชื่อมั่นและนับถือตนเอง					
2	มีสติ รับผิดชอบในสิ่งที่กระทำตลอดเวลา					
3	มองโลกในแง่ดี จิตใจกว้างขวาง					
4	รักและเข้าใจในงาน ที่ตนรับผิดชอบวิชาชีพ					
5	รักงานบริการ และชอบที่จะบริการผู้อื่น					
6	ควบคุมอารมณ์ อดทนและปรับตัวต่อสภาวะกดดันได้ดี					
7	ช่างสังเกต เอาใจใส่ และละเอียดรอบคอบ					
8	คาดการณ์ล่วงหน้า ตัดสินใจฉับไว และแก้ไขปัญหาได้ดี					
9	ฉลาด ปฏิภาณดี มีความคิดสร้างสรรค์					
10	มีความสนใจใฝ่รู้ ไม่หยุดนิ่งกับที่					
11	ขยัน ซื่อสัตย์ ตรงต่อเวลา					
12	มีอุดมคติและคุณธรรมในการดำเนินชีวิต					
13	ความประพฤติดี เป็นที่ยอมรับของสังคม					

ข้อ	รายการสมรรถนะที่พึงประสงค์ด้านการประชาสัมพันธ์ของพยาบาล วิชาชีพ	น้ำหนักคะแนน				
		5	4	3	2	1
2	สมรรถนะเชิงวิชาชีพ					
	2.1 ด้านบริการพยาบาล					
1	ให้การพยาบาลตรงตามความต้องการ ครอบคลุมถึง กาย-จิต-สังคม					
2	ให้การพยาบาลในบทบาทอิสระภายใต้ขอบเขตของกฎหมายและวิชาชีพ					
3	ใช้กระบวนการพยาบาลในการดูแลผู้รับบริการ					
4	ปฏิบัติการพยาบาลอย่างรอบคอบ รวดเร็ว ถูกต้อง					
5	ให้บริการพยาบาลที่อบอุ่น สร้างความไว้วางใจ และศรัทธา					
6	สร้างพฤติกรรมบริการควบคู่กับเทคนิคบริการ					
7	ให้ข้อมูลถูกต้องชัดเจนเกี่ยวกับการพยาบาลที่เฝ้าทุกครั้ง					
8	บริการด้วยความเสมอภาคและเคารพสิทธิของผู้รับบริการ					
9	เตรียมพร้อมในการให้บริการทั้งบุคลากร อุปกรณ์ และสถานที่					
10	ความสามารถในการใช้อุปกรณ์และเทคโนโลยีทางการแพทย์					
11	ตระหนักอยู่เสมอว่าอยู่ในบทบาทของพยาบาลวิชาชีพ					
	2.2 ด้านการบริหาร					
1	มีความรู้และเข้าใจองค์กรทุก ๆ ด้าน					
2	ความสามารถวิเคราะห์และประเมินสถานการณ์ในการให้บริการขององค์กร					
3	ความสามารถในการวางแผนให้ประชาชนยอมรับองค์กรและวิชาชีพ					
4	ความสามารถในการจัดระบบและขั้นตอนของการบริการให้เกิดความราบรื่น					
5	มีวิสัยทัศน์และอุดมการณ์เพื่อการพัฒนา					
6	เสนอความคิดเห็นเพื่อการเปลี่ยนแปลงที่ดี					
7	เผยแพร่ข้อดี ป้องกันและแก้ไขภาพลบขององค์กร วิชาชีพ					
8	มีศิลปะในการติดต่อประสานงาน					
9	รู้จักเลือกสรรและใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์					
10	แสวงหาแนวทางในการพัฒนาที่มิให้เกิดจิตสำนึกในการบริการ					

ข้อ	รายการสมรรถนะที่พึงประสงค์ด้านการประชาสัมพันธ์ของพยาบาล วิชาชีพ	น้ำหนักคะแนน				
		5	4	3	2	1
	2.3 ด้านวิชาการ					
1	รอบรู้ลึกซึ้งในศาสตร์ของการพยาบาล					
2	รู้จักผสมผสานแนวคิดเชิงธุรกิจ การตลาด และการประชาสัมพันธ์					
3	รู้และเข้าใจระบบข้อมูลสารสนเทศ ตลอดจนเทคโนโลยีใหม่ ๆ เช่น คอมพิวเตอร์					
4	สามารถถ่ายทอดความรู้ด้านบริการและประชาสัมพันธ์องค์กรแก่ทีม					
5	สนใจ ติดตามความก้าวหน้าทางการพยาบาล ตลอดจนสังคม จิตวิทยา					
6	นำกระบวนการวิจัยมาใช้ในการสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรและวิชาชีพ					
7	สร้างสรรค์และเผยแพร่สื่อที่เหมาะสมในการประชาสัมพันธ์ เช่น การเขียนบทความ การจัดนิทรรศการ ฯลฯ					
	3 สมรรถนะด้านการติดต่อสื่อสาร					
1	เข้าใจกระบวนการสื่อสาร ทั้งบทบาทผู้ส่งและผู้รับสาร					
2	เลือกใช้ข้อความและช่องทางสื่อสารได้เหมาะสม					
3	เป็นแหล่งข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ตรงทันสมัย					
4	มีทักษะในการฟัง ฟังอย่างตั้งใจและเข้าใจ					
5	มีทักษะในการพูดเพื่อค้นหาข้อมูลและความต้องการของผู้รับบริการ (Searching)					
6	มีทักษะในการพูดเพื่อให้ข้อมูล ชี้แจง อธิบาย (Explaining, Giving information)					
7	มีทักษะในการพูดเพื่อให้คำปรึกษา คำแนะนำ (Counseling)					
8	สามารถพูดเพื่อโน้มน้าวใจ และให้กำลังใจ					
9	สามารถพูดต่อหน้าชุมชนได้					
10	ใช้คำศัพท์เข้าใจง่าย เหมาะสมกับผู้รับบริการ					
11	รู้ไวยากรณ์ ออกเสียงอักขระชัดเจน					
12	เลือกใช้สรรพนามแทนตนเองและผู้รับบริการได้เหมาะสม					
13	ทักษะในการอ่าน แปลความ และถ่ายทอดได้					
14	ทักษะในการเขียนบันทึกการพยาบาล บทความในเชิงวิชาชีพ					
15	สื่อความรู้สึก ความเข้าใจที่พยาบาลรับรู้ไปยังผู้รับบริการ					
16	มีการสัมผัส (Touch) ที่เหมาะสมประกอบการสนทนา					
17	น้ำเสียงที่ใสภาพ ไม่ก้าวร้าว แสดงอารมณ์					
18	ช่างสังเกต และไวต่อการอ่านอวัจนภาษาของผู้รับบริการ เช่น ท่าทาง อารมณ์ น้ำเสียง					
19	เลือกใช้สื่อที่เหมาะสมต่อการสื่อสารขณะนั้น ๆ					
20	รู้และเข้าใจภาษาพื้นเมือง/ ภาษาต่างประเทศ					
21	มีศิลปะในการใช้โทรศัพท์					

ข้อ	รายการสมรรถนะที่พึงประสงค์ด้านการประชาสัมพันธ์ของพยาบาล วิชาชีพ	น้ำหนักคะแนน				
		5	4	3	2	1
4	สมรรถนะด้านการสร้างสัมพันธ์ภาพ และความเข้าใจอันดี					
	4.1 ผู้รับบริการ					
1	เข้าใจธรรมชาติและความต้องการของคนเจ็บป่วย					
2	เข้าใจพฤติกรรมมนุษย์ และความแตกต่างระหว่างบุคคล					
3	เคารพและให้เกียรติในความเป็นคน					
4	ใส่ใจและให้ความสำคัญต่อความรู้สึกของผู้รับบริการ					
5	สำนึกอยู่เสมอว่าบริการที่ให้บริการมีความหมายและสร้างภาพลักษณ์ของวิชาชีพ					
6	สามารถสร้างความผ่อนคลายอารมณ์ เช่น มีอารมณ์ขัน , คำปลอบโยน					
7	ให้ข้อมูลถูกต้องเพื่อกระตุ้นให้ผู้รับบริการตัดสินใจอย่างมีส่วนร่วมในการบริการ					
8	เข้าถึงผู้รับบริการโดยไม่ยุ่งยาก					
9	รู้จักปฏิเสธและหาทางออกที่เหมาะสม โดยคงความรู้สึกที่ดีไว้					
10	มีความยืดหยุ่น และอำนวยความสะดวกในการบริการ					
11	สร้างความสม่ำเสมอในคุณภาพของการบริการ					
12	สร้างความประทับใจในการบริการ					
13	เผยแพร่ผลงานในบทบาทของวิชาชีพ					
	4.2 ผู้ร่วมงาน					
1	มีทัศนคติดีต่อผู้ร่วมงานทุกระดับ					
2	เคารพและให้เกียรติ ไม่ก้าวร้าวในงาน					
3	รู้จักยืดหยุ่นในการทำงานร่วมกัน					
4	ทำหน้าที่ได้ดีในบทบาทผู้นำและสมาชิกของทีม					
5	สร้างความชัดเจนในเนื้องาน และสามารถชี้แจงขอบเขตงานของตนเอง					
6	สร้างเสริมบรรยากาศที่ดีในการทำงาน					
7	ให้ความร่วมมือแก่กันทั้งในและนอกหน่วยงาน					
8	จริงใจและปรารถนาดีต่อกันในการแก้ไขข้อบกพร่องของงาน					
9	ไม่ตำหนิติเตียน แต่วิจารณ์หรือให้ข้อคิดเห็นอย่างสร้างสรรค์					
10	เสริมแรงจูงใจ และสร้างจิตสำนึกที่ดีของการให้บริการ					
11	รู้จักเข้าสังคมและทำกิจกรรมร่วมกัน					

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ.....

แบบสอบถามรอบที่ 3

เรื่อง สมรรถนะที่พึงประสงค์ด้านการประชาสัมพันธ์ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์ และโรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข

คำชี้แจง การตอบแบบสอบถามรอบที่ 3 นี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญได้ทราบความคิดเห็นของกลุ่ม และทบทวนคำตอบของท่านจากการตอบแบบสอบถามในรอบที่ 2 โดยผู้วิจัยได้นำคำแนะนำมาคำนวณหาค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ เพื่อแสดงความสอดคล้องของแต่ละข้อความของการตอบ พร้อมทั้งระบุคะแนนการตอบของท่านในรอบที่ 2 ไว้ด้วย ดังเครื่องหมายแสดงต่อไปนี้

ค่ามัธยฐาน

ใช้สัญลักษณ์

ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์

ใช้สัญลักษณ์แสดงขอบเขตด้วย

คะแนนการตอบของท่านในรอบที่ผ่านมา ใช้สัญลักษณ์ลูกศรชี้



เมื่อท่านได้ทบทวนคำตอบแล้ว ท่านอาจยืนยันคำตอบเดิม หรือเปลี่ยนแปลง คำตอบใหม่ โดยการเขียน ○ ล้อมรอบตัวเลขตามคำแนะนำที่เลือกใหม่ เมื่อสรุปผลคำตอบของแต่ละข้อในครั้งแล้ว หากคำตอบของท่านอยู่นอกพิสัยควอไทล์ของข้อนั้น กรุณาให้เหตุผลในช่องเหตุผลนั้น ๆ ด้วย โดยลำดับคะแนนที่ใช้มีความหมายดังนี้

- | | |
|-----------|---------------------------------------|
| 5 หมายถึง | สมรรถนะที่ท่านเห็นว่าจำเป็นมากที่สุด |
| 4 หมายถึง | สมรรถนะที่ท่านเห็นว่าจำเป็นมาก |
| 3 หมายถึง | สมรรถนะที่ท่านเห็นว่าจำเป็นปานกลาง |
| 2 หมายถึง | สมรรถนะที่ท่านเห็นว่าจำเป็นน้อย |
| 1 หมายถึง | สมรรถนะที่ท่านเห็นว่าจำเป็นน้อยที่สุด |

กรุณาส่งแบบสอบถาม ภายในวันที่.....

โดย ผู้วิจัยจะมารับคืนด้วยตนเอง

กรุณาส่งแบบสอบถามพร้อมแฟ้มเอกสารคืนทางไปรษณีย์ EMS ด้วยเอกสารที่เตรียมไว้

ขอขอบพระคุณ

ตัวอย่างการตอบแบบสอบถาม

รายการสมรรถนะที่พึงประสงค์ด้านการประชาสัมพันธ์ของ พยาบาลวิชาชีพ	น้ำหนักคะแนน	
0_รักที่จะให้บริการ		● = 4.00
เหตุผล		
00_รักที่จะให้บริการ		● = 4.00
เหตุผล มีความจำเป็นมากที่สุดที่จะทำให้งานบริการที่มีคุณภาพ คือต้องรักที่จะให้บริการผู้อื่น		

จากตัวอย่างข้อ 0 แปลว่า รายการสมรรถนะ “รักที่จะให้บริการ” มีค่ามัธยฐาน = 4.00 พิสัย

ระหว่างควอไทล์ = 3.5-4.5 ค่าตอบเดิมของท่านอยู่ที่น้ำหนัก 4 คะแนน

คำตอบข้อ 0 ท่านคิดว่าท่านคงคำตอบเดิมคือให้น้ำหนักคะแนน = 4 ซึ่งคำตอบของท่านอยู่ในพิสัย
ระหว่างควอไทล์จึงไม่ต้องให้เหตุผล

จากตัวอย่างข้อ 00 แปลว่า รายการสมรรถนะ “รักที่จะให้บริการ” มีค่ามัธยฐาน = 4.00 พิสัย

ระหว่างควอไทล์ = 4.00-4.00 ค่าตอบเดิมของท่านอยู่ที่น้ำหนัก 4 คะแนน

คำตอบข้อ 0 ท่านคิดว่าขอเปลี่ยนคำตอบใหม่จากเดิมคือ 4 คะแนน เป็น 5 คะแนน ซึ่งคำตอบใหม่
ของท่านอยู่นอกพิสัยระหว่างควอไทล์ ท่านจึงต้องให้เหตุผลของการเปลี่ยนคำตอบด้วย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แบบสอบถามรอบที่ 3

รายการสมรรถนะที่พึงประสงค์ด้านการประชาสัมพันธ์ของ พยาบาลวิชาชีพ	น้ำหนักคะแนน						
1. สมรรถนะเชิงคุณลักษณะ 1.1 คุณลักษณะภายนอก 1. สุขภาพร่างกายแข็งแรง รูปร่างสมส่วนไม่อ้วนหรือผอมเกินไป เหตุผล	<table border="1" style="width: 100%; height: 40px; margin-bottom: 5px;"> <tr> <td style="width: 20px;"></td> <td style="width: 20px;"></td> <td style="width: 20px;"></td> <td style="width: 20px;"></td> <td style="width: 20px;"></td> </tr> </table> 5 4 3 2 1						● = 3.73
2. สุขอนามัยสะอาด ตั้งแต่ศีรษะจรดเท้า เหตุผล	<table border="1" style="width: 100%; height: 40px; margin-bottom: 5px;"> <tr> <td style="width: 20px;"></td> <td style="width: 20px;"></td> <td style="width: 20px;"></td> <td style="width: 20px;"></td> <td style="width: 20px;"></td> </tr> </table> 5 4 3 2 1						● = 4.50
3. แต่งกายสะอาดเรียบร้อย มีรสนิยม เหมาะสมกับความเป็น วิชาชีพ เหตุผล	<table border="1" style="width: 100%; height: 40px; margin-bottom: 5px;"> <tr> <td style="width: 20px;"></td> <td style="width: 20px;"></td> <td style="width: 20px;"></td> <td style="width: 20px;"></td> <td style="width: 20px;"></td> </tr> </table> 5 4 3 2 1						● = 4.57
4. กิริยา ท่าทางการเคลื่อนไหว แสดงถึงควมมีบุคลิกภาพที่ดี เหตุผล	<table border="1" style="width: 100%; height: 40px; margin-bottom: 5px;"> <tr> <td style="width: 20px;"></td> <td style="width: 20px;"></td> <td style="width: 20px;"></td> <td style="width: 20px;"></td> <td style="width: 20px;"></td> </tr> </table> 5 4 3 2 1						● = 4.20
5. รอยยิ้มจริงใจ และสีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใสอย่างเป็นธรรมชาติ เหตุผล	<table border="1" style="width: 100%; height: 40px; margin-bottom: 5px;"> <tr> <td style="width: 20px;"></td> <td style="width: 20px;"></td> <td style="width: 20px;"></td> <td style="width: 20px;"></td> <td style="width: 20px;"></td> </tr> </table> 5 4 3 2 1						● = 4.63
6. กิริยาอาการสำรวม สุภาพ มีมารยาทดี เหตุผล	<table border="1" style="width: 100%; height: 40px; margin-bottom: 5px;"> <tr> <td style="width: 20px;"></td> <td style="width: 20px;"></td> <td style="width: 20px;"></td> <td style="width: 20px;"></td> <td style="width: 20px;"></td> </tr> </table> 5 4 3 2 1						● = 4.50
7. คลองแคลว กระฉับกระเฉง ในการปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ เหตุผล	<table border="1" style="width: 100%; height: 40px; margin-bottom: 5px;"> <tr> <td style="width: 20px;"></td> <td style="width: 20px;"></td> <td style="width: 20px;"></td> <td style="width: 20px;"></td> <td style="width: 20px;"></td> </tr> </table> 5 4 3 2 1						● = 4.50
8. แสดงความกระตือรือร้น พร้อมที่จะให้บริการ เหตุผล	<table border="1" style="width: 100%; height: 40px; margin-bottom: 5px;"> <tr> <td style="width: 20px;"></td> <td style="width: 20px;"></td> <td style="width: 20px;"></td> <td style="width: 20px;"></td> <td style="width: 20px;"></td> </tr> </table> 5 4 3 2 1						● = 4.68

รายการสมรรถนะที่พึงประสงค์ด้านการประชาสัมพันธ์ของ พยาบาลวิชาชีพ	น้ำหนักคะแนน											
9. แสดงความจริงใจและสนใจในการให้ความช่วยเหลือ ทั้งกิริยา วาจา ใจ	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td>5</td><td>4</td><td>3</td><td>2</td><td>1</td></tr> </table>						5	4	3	2	1	● = 4.73
5	4	3	2	1								
เหตุผล												
10. พฤติกรรมที่แสดงออกมีความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจ ชวนให้ ศรัทธา	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td>5</td><td>4</td><td>3</td><td>2</td><td>1</td></tr> </table>						5	4	3	2	1	● = 4.73
5	4	3	2	1								
เหตุผล												
11. กล่าแสดงออกอย่างเหมาะสมทั้งคำพูด และการกระทำ	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td>5</td><td>4</td><td>3</td><td>2</td><td>1</td></tr> </table>						5	4	3	2	1	● = 4.50
5	4	3	2	1								
เหตุผล												
12. ความประพฤติสม่ำเสมอทั้งต่อนานและลับหลัง	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td>5</td><td>4</td><td>3</td><td>2</td><td>1</td></tr> </table>						5	4	3	2	1	● = 4.63
5	4	3	2	1								
เหตุผล												
1.2 คุณลักษณะภายใน												
1. เข้าใจตนเอง เชื่อมั่นและนับถือตนเอง	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td>5</td><td>4</td><td>3</td><td>2</td><td>1</td></tr> </table>						5	4	3	2	1	● = 4.42
5	4	3	2	1								
เหตุผล												
2. มีสติ รู้คิดในสิ่งที่กระทำอยู่ตลอดเวลา	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td>5</td><td>4</td><td>3</td><td>2</td><td>1</td></tr> </table>						5	4	3	2	1	● = 4.63
5	4	3	2	1								
เหตุผล												
3. มองโลกในแง่ดี จิตใจกว้างขวาง	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td>5</td><td>4</td><td>3</td><td>2</td><td>1</td></tr> </table>						5	4	3	2	1	● = 4.50
5	4	3	2	1								
เหตุผล												
4. รักและเข้าใจในงาน ทัศนคติดีต่อวิชาชีพ	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td>5</td><td>4</td><td>3</td><td>2</td><td>1</td></tr> </table>						5	4	3	2	1	● = 4.81
5	4	3	2	1								
เหตุผล												
5. รักงานบริการ และชอบที่จะบริการผู้อื่น	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td>5</td><td>4</td><td>3</td><td>2</td><td>1</td></tr> </table>						5	4	3	2	1	● = 4.90
5	4	3	2	1								
เหตุผล												

รายการสมรรถนะที่พึงประสงค์ด้านการประชาสัมพันธ์ของ พยาบาลวิชาชีพ	น้ำหนักคะแนน											
6. ควบคุมอารมณ์ อดทนและปรับตัวต่อสภาวะกดดันได้ดี เหตุผล	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td>5</td><td>4</td><td>3</td><td>2</td><td>1</td></tr> </table>						5	4	3	2	1	● = 4.68
5	4	3	2	1								
7. ช่างสังเกต เอาใจใส่ และละเอียดรอบคอบ เหตุผล	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td>5</td><td>4</td><td>3</td><td>2</td><td>1</td></tr> </table>						5	4	3	2	1	● = 4.35
5	4	3	2	1								
8. คาดการณ์ล่วงหน้า ตัดสินใจจับใจ และแก้ไขปัญหาได้ดี เหตุผล	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td>5</td><td>4</td><td>3</td><td>2</td><td>1</td></tr> </table>						5	4	3	2	1	● = 4.50
5	4	3	2	1								
9. ฉลาด ปฏิภาณดี มีความคิดสร้างสรรค์ เหตุผล	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td>5</td><td>4</td><td>3</td><td>2</td><td>1</td></tr> </table>						5	4	3	2	1	● = 4.34
5	4	3	2	1								
10. มีความสนใจใฝ่รู้ ไม่หยุดนิ่งกับที่ เหตุผล	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td>5</td><td>4</td><td>3</td><td>2</td><td>1</td></tr> </table>						5	4	3	2	1	● = 4.16
5	4	3	2	1								
11. ขยัน ซื่อสัตย์ ตรงต่อเวลา เหตุผล	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td>5</td><td>4</td><td>3</td><td>2</td><td>1</td></tr> </table>						5	4	3	2	1	● = 4.42
5	4	3	2	1								
12. มีอุดมคติและคุณธรรมในการดำเนินชีวิต เหตุผล	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td>5</td><td>4</td><td>3</td><td>2</td><td>1</td></tr> </table>						5	4	3	2	1	● = 4.18
5	4	3	2	1								
13. ความประพฤติดี เป็นที่ยอมรับของสังคม เหตุผล	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td>5</td><td>4</td><td>3</td><td>2</td><td>1</td></tr> </table>						5	4	3	2	1	● = 4.41
5	4	3	2	1								
2. สมรรถนะเชิงวิชาชีพ 2.1 ด้านบริการพยาบาล 1. ให้การพยาบาลตรงตามความต้องการ ครอบคลุมถึง กาย-จิต-สังคม เหตุผล	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td>5</td><td>4</td><td>3</td><td>2</td><td>1</td></tr> </table>						5	4	3	2	1	● = 4.63
5	4	3	2	1								

รายการสมรรถนะที่พึงประสงค์ด้านการประชาสัมพันธ์ของ พยาบาลวิชาชีพ	น้ำหนักคะแนน	
2. ให้การพยาบาลในบทบาทอิสระภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย และวิชาชีพ	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	● = 4.50
เหตุผล	5 4 3 2 1	
3. ใช้กระบวนการพยาบาลในการดูแลผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	● = 4.50
เหตุผล	5 4 3 2 1	
4. ปฏิบัติการพยาบาลอย่างรอบคอบ รวดเร็ว ถูกต้อง	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	● = 4.73
เหตุผล	5 4 3 2 1	
5. ให้บริการพยาบาลที่อบอุ่น สร้างความไว้วางใจ และศรัทธา	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	● = 4.85
เหตุผล	5 4 3 2 1	
6. สร้างพฤติกรรมบริการควบคู่กับเทคนิคบริการ	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	● = 4.50
เหตุผล	5 4 3 2 1	
7. ให้ข้อมูลถูกต้องชัดเจนเกี่ยวกับการพยาบาลที่ให้ทุกครั้ง	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	● = 4.63
เหตุผล	5 4 3 2 1	
8. บริการด้วยความเสมอภาคและเคารพสิทธิของผู้รับบริการ	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	● = 4.50
เหตุผล	5 4 3 2 1	
9. เตรียมพร้อมในการให้บริการทั้งบุคลากร อุปกรณ์ และสถานที่	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	● = 4.42
เหตุผล	5 4 3 2 1	
10. ความสามารถในการใช้อุปกรณ์และเทคโนโลยีทางการแพทย์	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	● = 4.14
เหตุผล	5 4 3 2 1	
11. ตระหนักอยู่เสมอว่าอยู่ในบทบาทของพยาบาลวิชาชีพ	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	● = 4.63
เหตุผล	5 4 3 2 1	
2.2 ด้านการบริหาร		
1. มีความรู้และเข้าใจองค์กรทุก ๆ ด้าน	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	● = 4.33
เหตุผล	5 4 3 2 1	

รายการสมรรถนะที่พึงประสงค์ด้านการประชาสัมพันธ์ของ พยาบาลวิชาชีพ	น้ำหนักคะแนน	
2. ความสามารถวิเคราะห์และประเมินสถานการณ์ในการให้บริการ ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	● = 4.35
เหตุผล	5 4 3 2 1	
3. ความสามารถในการวางแผนให้ประชาชนยอมรับองค์กรและ วิชาชีพ	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	● = 4.26
เหตุผล	5 4 3 2 1	
4. ความสามารถในการจัดระบบและขั้นตอนของการบริการให้เกิด ความราบรื่น	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	● = 4.57
เหตุผล	5 4 3 2 1	
5. มีวิสัยทัศน์และอุดมการณ์เพื่อการพัฒนา	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	● = 4.23
เหตุผล	5 4 3 2 1	
6. เสนอความคิดเห็นเพื่อการเปลี่ยนแปลงที่ดี	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	● = 4.20
เหตุผล	5 4 3 2 1	
7. เผยแพร่ข้อดี ป้องกันและแก้ไขภาพลบขององค์กร วิชาชีพ	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	● = 4.63
เหตุผล	5 4 3 2 1	
8. มีศิลปะในการติดต่อประสานงาน	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	● = 4.57
เหตุผล	5 4 3 2 1	
9. รู้จักเลือกสรรและใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	● = 4.30
เหตุผล	5 4 3 2 1	
10. แสวงหาแนวทางในการพัฒนาทีมให้เกิดจิตสำนึกในการ บริการ	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	● = 4.80
เหตุผล	5 4 3 2 1	
2.3 ด้านวิชาการ		
1. รอบรู้ลึกซึ้งในศาสตร์ของการพยาบาล	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	● = 4.80
เหตุผล	5 4 3 2 1	

รายการสมรรถนะที่พึงประสงค์ด้านการประชาสัมพันธ์ของ พยาบาลวิชาชีพ	น้ำหนักคะแนน	
2. รู้จักผสมผสานแนวคิดเชิงธุรกิจ การตลาด และการประชาสัมพันธ์ เพื่อพัฒนาการบริการ	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	● = 4.25
เหตุผล	5 4 3 2 1	
3. รู้และเข้าใจระบบข้อมูลสารสนเทศ ตลอดจนเทคโนโลยีใหม่ ๆ เช่น คอมพิวเตอร์	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	● = 4.16
เหตุผล	5 4 3 2 1	
4. สามารถถ่ายทอดความรู้ด้านบริการและประชาสัมพันธ์องค์กร แก่ทีมสุขภาพ	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	● = 4.41
เหตุผล	5 4 3 2 1	
5. สนใจ ติดตามความก้าวหน้าทางการพยาบาล ตลอดจนสังคม จิตวิทยา ฯลฯ	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	● = 4.31
เหตุผล	5 4 3 2 1	
6. นำผลของการวิจัยมาใช้เพื่อสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรและวิชาชีพ	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	● = 4.16
เหตุผล	5 4 3 2 1	
7. สร้างสรรค์และเผยแพร่สื่อที่เหมาะสมในการประชาสัมพันธ์ เช่น การเขียนบทความ การจัดนิทรรศการ ฯลฯ	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	● = 4.00
เหตุผล	5 4 3 2 1	
3. สมรรถนะด้านการติดต่อสื่อสาร	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	
1. เข้าใจกระบวนการสื่อสาร ทั้งบทบาทผู้ส่งและผู้รับสาร	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	● = 4.41
เหตุผล	5 4 3 2 1	
2. เลือกใช้ข้อความและช่องทางการสื่อสารได้เหมาะสม	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	● = 4.80
เหตุผล	5 4 3 2 1	
3. เป็นแหล่งข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง เทียบตรง ทันสมัย	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	● = 4.57
เหตุผล	5 4 3 2 1	
4. มีทักษะในการฟัง ฟังอย่างตั้งใจและเข้าใจ	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	● = 4.50
เหตุผล	5 4 3 2 1	

รายการสมรรถนะที่พึงประสงค์ด้านการประชาสัมพันธ์ของ พยาบาลวิชาชีพ	น้ำหนักคะแนน	
5. มีทักษะในการพูดเพื่อค้นหาข้อมูลและความต้องการของผู้รับ บริการ (Searching)	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	● = 4.63
เหตุผล	5 4 3 2 1	
6. มีทักษะในการพูดเพื่อให้ข้อมูล ชี้แจง อธิบาย (Explaining, Giving information)	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	● = 4.71
เหตุผล	5 4 3 2 1	
7. มีทักษะในการพูดเพื่อให้คำปรึกษา คำแนะนำ (Counselling)	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	● = 4.73
เหตุผล	5 4 3 2 1	
8. สามารถพูดเพื่อโน้มน้าวใจ และให้กำลังใจ	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	● = 4.68
เหตุผล	5 4 3 2 1	
9. สามารถพูดต่อหน้าชุมชนได้	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	● = 4.14
เหตุผล	5 4 3 2 1	
10. ใช้คำศัพท์เข้าใจง่าย เหมาะสมกับผู้รับบริการ	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	● = 4.63
เหตุผล	5 4 3 2 1	
11. รู้ไวยากรณ์ ออกเสียงอักขระชัดเจน	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	● = 4.25
เหตุผล	5 4 3 2 1	
12. เลือกใช้สรรพนามแทนตนเองและผู้รับบริการได้เหมาะสม	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	● = 4.57
เหตุผล	5 4 3 2 1	
13. ทักษะในการอ่าน แปลความ และถ่ายทอดได้	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	● = 4.26
เหตุผล	5 4 3 2 1	
14. ทักษะในการเขียนบันทึกการพยาบาล บทความในเชิงวิชาชีพ	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	● = 4.14
เหตุผล	5 4 3 2 1	
15. สื่อความรู้สึก ความเข้าใจที่พยาบาลรับรู้ไปยังผู้รับบริการ	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	● = 4.63
เหตุผล	5 4 3 2 1	
16. มีการสัมผัส (Touch) ที่เหมาะสมประกอบการสนทนา	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	● = 4.16
เหตุผล	5 4 3 2 1	

รายการสมรรถนะที่พึงประสงค์ด้านการประชาสัมพันธ์ของ พยาบาลวิชาชีพ	น้ำหนักคะแนน	
17. น้ำเสียงที่ใช้สุภาพ ไม่ก้าวร้าว แสดงอารมณ์ เหตุผล	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 5 4 3 2 1	● = 4.68
18. ช่างสังเกต และไวต่อการอ่านอวัจนภาษาของผู้รับบริการ เช่น ท่าทาง อารมณ์ น้ำเสียง เหตุผล	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 5 4 3 2 1	● = 4.63
19. รูและเข้าใจภาษาพื้นเมือง/ ภาษาต่างประเทศ เหตุผล	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 5 4 3 2 1	● = 4.14
20. มีศิลปะในการใช้โทรศัพท์ เหตุผล	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 5 4 3 2 1	● = 4.35
4. สมรรถนะด้านการสร้างสัมพันธภาพและ ความเข้าใจอันดี 4.1 ผู้รับบริการ 1. เข้าใจธรรมชาติและความต้องการของคนเจ็บป่วย เหตุผล	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 5 4 3 2 1	● = 4.90
2. เข้าใจพฤติกรรมมนุษย์ และความแตกต่างระหว่างบุคคล เหตุผล	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 5 4 3 2 1	● = 4.77
3. เคารพและให้เกียรติในความเป็นคน เหตุผล	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 5 4 3 2 1	● = 4.70
4. ใส่ใจและให้ความสำคัญต่อความรู้สึกของผู้รับบริการ เหตุผล	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 5 4 3 2 1	● = 4.81
5. สำนึกอยู่เสมอว่าบริการที่ให้ความหมายและสร้างภาพลักษณ์ ของวิชาชีพ เหตุผล	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 5 4 3 2 1	● = 4.63
6. สามารถสร้างความผ่อนคลายอารมณ์ เช่น มีอารมณ์ขัน คำปลอบโยน เหตุผล	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 5 4 3 2 1	● = 4.35

รายการสมรรถนะที่พึงประสงค์ด้านการประชาสัมพันธ์ของ พยาบาลวิชาชีพ	น้ำหนักคะแนน	
7. ให้ข้อมูลถูกต้องเพื่อกระตุ้นให้ผู้รับบริการตัดสินใจอย่างมีส่วนร่วมในการบริการ	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	● = 4.11
เหตุผล	5 4 3 2 1	
8. เขาถึงผู้รับบริการโดยไม่ยุ่งยาก	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	● = 4.20
เหตุผล	5 4 3 2 1	
9. รู้จักปฏิเสธและหาทางออกที่เหมาะสม โดยคงความรู้สึกที่ดีไว้	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	● = 4.36
เหตุผล	5 4 3 2 1	
10. มีความยืดหยุ่น และอำนวยความสะดวกในการบริการ	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	● = 4.30
เหตุผล	5 4 3 2 1	
11. สร้างความสม่ำเสมอในคุณภาพของการบริการ	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	● = 4.25
เหตุผล	5 4 3 2 1	
12. สร้างความประทับใจในการบริการ	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	● = 4.57
เหตุผล	5 4 3 2 1	
13. เผยแพร่งานในบทบาทของวิชาชีพ	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	● = 4.28
เหตุผล	5 4 3 2 1	
4.2 ผู้ร่วมงาน		
1. มีทัศนคติดีต่อผู้ร่วมงานทุกระดับ	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	● = 4.57
เหตุผล	5 4 3 2 1	
2. เคารพและให้เกียรติ ไม่ก้าวร้าวในงาน	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	● = 4.42
เหตุผล	5 4 3 2 1	
3. รู้จักยืดหยุ่นในการทำงานร่วมกัน	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	● = 4.25
เหตุผล	5 4 3 2 1	
4. ทำหน้าที่ได้ดีในบทบาทผู้นำและสมาชิกของทีม	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	● = 4.33
เหตุผล	5 4 3 2 1	



ภาคผนวก ค.

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ศูนย์วิทยพัชกร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สถิติที่ใช้ในการวิจัย (วิไล กุศลวิศิษฎ์กุล , 2535)

1. มัธยฐาน (Median) มีสูตรในการคำนวณดังนี้

$$Me = L + i \left[\frac{\frac{n - C}{2}}{f} \right]$$

เมื่อ Me = มัธยฐาน

L = ขีดจำกัดล่างที่แท้จริงของชั้นคะแนนที่มัธยฐานตกอยู่

i = อัตรากาชั้น

n = จำนวนข้อมูลทั้งหมด

f = ความถี่ของคะแนนในชั้นที่มีมัธยฐาน

C = ความถี่สะสมของคะแนนในชั้นก่อนหน้าชั้นมัธยฐาน

2. ฐานนิยม (Mode) มีสูตรในการคำนวณดังนี้

$$Mo = L + i \left[\frac{\Delta_1}{\Delta_1 + \Delta_2} \right]$$

เมื่อ Mo = ฐานนิยม

L = ขีดจำกัดล่างที่แท้จริงของชั้นที่มีฐานนิยมอยู่

i = อัตรากาชั้น

Δ_1 = ความถี่ของชั้นที่มีฐานนิยม - ความถี่ของชั้นก่อนชั้นที่มีฐานนิยม

Δ_2 = ความถี่ของชั้นที่มีฐานนิยม - ความถี่ของชั้นหลังชั้นที่มีฐานนิยม

3. ควอไทล์ (Quartile)

$$Qr = L + i \left[\frac{\frac{n \cdot r - C}{4}}{f} \right]$$

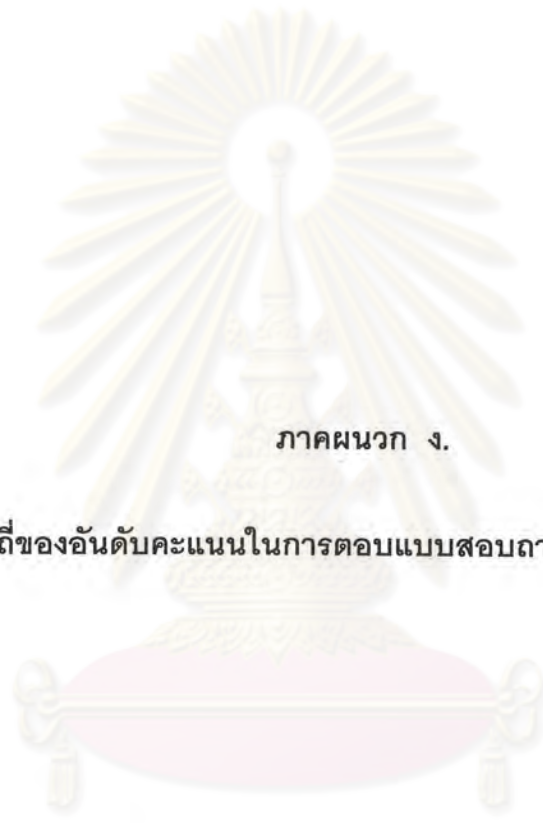
- เมื่อ Q_r = ค่าควอไทล์แต่ละตำแหน่ง
 r = ตำแหน่งของควอไทล์ที่ต้องการหา
 L = ซีดจำกัดล่างที่แท้จริงของชั้นที่ต้องการหาควอไทล์
 i = อันตรภาคชั้น
 n = จำนวนข้อมูลทั้งหมด
 f = ความถี่ของชั้นควอไทล์
 C = ความถี่สะสมของชั้นก่อนหน้าชั้นควอไทล์

4. พิสัยระหว่างควอไทล์

$$\text{พิสัยระหว่างควอไทล์} = Q_3 - Q_1$$



ศูนย์วิทยพัทยาการ
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก ง.

ความถี่ของอันดับคะแนนในการตอบแบบสอบถามรอบ 2 และรอบ 3

ศูนย์วิทยพัทยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาคผนวก ง.

ความถี่ของอันดับคะแนนในการตอบแบบสอบถามรอบที่ 2

ตารางที่ 12 ความถี่ของอันดับคะแนนในการตอบแบบสอบถามรอบที่ 2 และรอบที่ 3 เป็นรายข้อ

ข้อ	รายการสมรรถนะที่พึงประสงค์ด้าน การประชาสัมพันธ์ของพยาบาลวิชาชีพ	รอบที่ 2					รอบที่ 3					
		นำหนักคะแนน					นำหนักคะแนน					
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
1	สมรรถนะเชิงคุณลักษณะ											
	1.1 คุณลักษณะภายนอก											
1	สุขภาพร่างกายแข็งแรง รูปร่างสมส่วนไม่อ้วนหรือผอมเกินไป	3	13	9	1	-	4	13	8	1	-	
2	สุขอนามัย สะอาดตั้งแต่ศีรษะจรดเท้า	13	11	2	-	-	15	9	2	-	-	
3	แต่งกายสะอาดเรียบร้อย มีรสนิยม เหมาะสมกับความเป็นวิชาชีพ	14	11	1	-	-	15	11	-	-	-	
4	กิริยา ท่าทางการเคลื่อนไหว แสดงถึงความมีบุคลิกภาพที่ดี	8	17	1	-	-	9	16	1	-	-	
5	รอยยิ้มจริงใจ และสีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใสอย่างเป็นธรรมชาติ	15	9	2	-	-	16	8	2	-	-	
6	กิริยาอาการสำรวม สุภาพ มีมารยาทดี	13	11	2	-	-	15	9	2	-	-	
7	คล่องแคล่ว กระฉับกระเฉง ในการปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ	13	12	1	-	-	13	12	1	-	-	
8	แสดงความกระตือรือร้น พร้อมทั้งจะให้บริการ	16	9	1	-	-	20	5	1	-	-	
9	แสดงความจริงใจและสนใจที่จะให้ความช่วยเหลือทั้งกายวาจาใจ	17	8	1	-	-	18	7	1	-	-	
10	พฤติกรรมที่แสดงออกมีความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจ ชวนให้ศรัทธา	17	8	1	-	-	18	8	-	-	-	
11	กล้าแสดงออกอย่างเหมาะสมทั้งคำพูด และการกระทำ	13	12	1	-	-	13	13	-	-	-	
12	ความประพฤติสม่ำเสมอทั้งตอนหน้าและลับหลัง	15	10	-	-	-	17	8	1	-	-	
	1.2 คุณลักษณะภายใน											
1	เข้าใจตนเอง เชื่อมั่นและนับถือตนเอง	12	13	1	-	-	12	13	1	-	-	
2	มีสติ ুক্তิดในสิ่งที่กระทำตลอดเวลา	15	11	-	-	-	15	11	-	-	-	
3	มองโลกในแง่ดี จิตใจกว้างขวาง	13	11	2	-	-	14	11	1	-	-	
4	รักและเข้าใจในงาน ทัศนคติดีต่อวิชาชีพ	19	7	-	-	-	20	6	-	-	-	
5	รักงานบริการ และชอบที่จะบริการผู้อื่น	22	4	-	-	-	25	1	-	-	-	
6	ควบคุมอารมณ์ อดทนและปรับตัวต่อสภาวะกดดันได้ดี	16	10	-	-	-	16	10	-	-	-	
7	ช่างสังเกต เอาใจใส่ และละเอียดรอบคอบ	11	14	1	-	-	12	14	-	-	-	
8	คาดการณ์ล่วงหน้า ตัดสินใจจับใจ และแก้ไขปัญหาได้ดี	13	12	1	-	-	14	11	1	-	-	
9	ฉลาด ปฏิภาณดี มีความคิดสร้างสรรค์	11	13	2	-	-	12	14	1	-	-	
10	มีความสนใจใฝ่รู้ ไม่หยุดนิ่งกับที่	7	18	1	-	-	9	16	1	-	-	
11	ขยัน ซื่อสัตย์ ตรงต่อเวลา	12	14	-	-	-	13	13	-	-	-	
12	มีอุดมคติและคุณธรรมในการดำเนินชีวิต	8	16	2	-	-	11	13	2	-	-	
13	ความประพฤติดี เป็นที่ยอมรับของสังคม	12	12	2	-	-	13	12	1	-	-	

ตารางที่ 12 (ต่อ) ความถี่ของอันดับคะแนนในการตอบแบบสอบถามรอบที่ 2 และรอบที่ 3 เป็นรายชื่อ

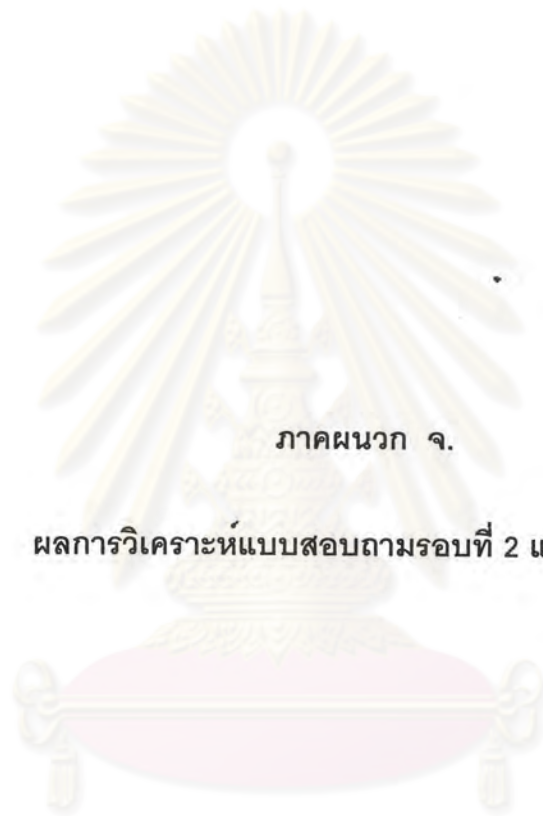
ข้อ	รายการสมรรถนะที่พึงประสงค์ด้าน การประชาสัมพันธ์ของพยาบาลวิชาชีพ	รอบที่ 2					รอบที่ 3						
		น้ำหนักคะแนน					น้ำหนักคะแนน						
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1		
2	สมรรถนะเชิงวิชาชีพ												
1	2.1 ด้านบริการพยาบาล ให้การพยาบาลตรงตามความต้องการ ครอบคลุมถึง กาย-จิต-สังคม	15	10	1	-	-	15	11	-	-	-	-	-
2	ให้การพยาบาลในบทบาทอิสระภายใต้ขอบเขตของกฎหมายและวิชาชีพ	13	11	2	-	-	13	13	-	-	-	-	-
3	ใช้กระบวนการพยาบาลในการดูแลผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี	13	12	1	-	-	14	12	-	-	-	-	-
4	ปฏิบัติการพยาบาลอย่างรอบคอบ รวดเร็ว ถูกต้อง	17	8	1	-	-	16	10	-	-	-	-	-
5	ให้บริการพยาบาลที่อบอุ่น สร้างความไว้วางใจ และศรัทธา	20	6	-	-	-	21	5	-	-	-	-	-
6	สร้างพฤติกรรมบริการควบคู่กับเทคนิคบริการ	13	12	1	-	-	14	12	-	-	-	-	-
7	ให้ข้อมูลถูกต้องชัดเจนเกี่ยวกับการพยาบาลที่ให้บริการ	15	10	1	-	-	17	9	-	-	-	-	-
8	บริการด้วยความเสมอภาคและเคารพสิทธิของผู้รับบริการ	13	12	-	-	-	14	12	-	-	-	-	-
9	เตรียมพร้อมในการให้บริการทั้งบุคลากร อุปกรณ์ และสถานที่	12	13	1	-	-	13	13	-	-	-	-	-
10	ความสามารถในการใช้อุปกรณ์และเทคโนโลยีทางการแพทย์	8	14	4	-	-	10	13	3	-	-	-	-
11	ตระหนักอยู่เสมอว่าอยู่ในบทบาทของพยาบาลวิชาชีพ	15	11	-	-	-	16	10	-	-	-	-	-
	2.2 ด้านการบริหาร												
1	มีความรู้และเข้าใจองค์กรทุก ๆ ด้าน	11	12	3	-	-	11	15	-	-	-	-	-
2	ความสามารถวิเคราะห์และประเมินสถานการณ์ในการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	11	14	1	-	-	13	13	-	-	-	-	-
3	ความสามารถในการวางแผนให้ประชาชนยอมรับองค์กรและวิชาชีพ	10	13	3	-	-	10	13	3	-	-	-	-
4	ความสามารถในการจัดระบบและขั้นตอนของการบริการให้เกิดความราบรื่น	14	11	1	-	-	14	11	1	-	-	-	-
5	มีวิสัยทัศน์และอุดมการณ์เพื่อการพัฒนา	9	15	2	-	-	9	15	2	-	-	-	-
6	เสนอความคิดเห็นเพื่อการเปลี่ยนแปลงที่ดี	8	17	1	-	-	9	15	2	-	-	-	-
7	เผยแพร่ข้อดี ปกป้องและแก้ไขภาพลบขององค์กร วิชาชีพ	15	11	-	-	-	15	10	1	-	-	-	-
8	มีศิลปะในการติดต่อประสานงาน	14	11	1	-	-	15	10	1	-	-	-	-
9	รู้จักเลือกสรรและใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์	10	15	1	-	-	12	13	1	-	-	-	-
10	แสวงหาแนวทางในการพัฒนาที่มิให้เกิดจิตสำนึกในการบริการ	13	13	-	-	-	15	11	-	-	-	-	-

ตารางที่ 12 (ต่อ) ความถี่ของอันดับคะแนนในการตอบแบบสอบถามรอบที่ 2 และรอบที่ 3 เป็นรายชื่อ

ข้อ	รายการสมรรถนะที่พึงประสงค์ด้าน การประชาสัมพันธ์ของพยาบาลวิชาชีพ	รอบที่ 2					รอบที่ 3				
		น้ำหนักคะแนน					น้ำหนักคะแนน				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1	2.3 ด้านวิชาการ รอบรู้ลึกซึ้งในศาสตร์ของการพยาบาล	13	13	-	-	-	15	11	-	-	-
2	รู้จักผสมผสานแนวคิดเชิงธุรกิจ การตลาด และการประชาสัมพันธ์	9	16	1	-	-	10	15	1	-	-
3	รู้และเข้าใจระบบข้อมูลสารสนเทศ ตลอดจนเทคโนโลยีใหม่ๆ เช่น คอมพิวเตอร์	7	18	1	-	-	8	18	-	-	-
4	สามารถถ่ายทอดความรู้ด้านบริการและประชาสัมพันธ์องค์กรแก่ทีม	12	12	1	-	-	13	11	2	-	-
5	สนใจ ติดตามความก้าวหน้าทางการพยาบาล ตลอดจนสังคม จิตวิทยา	10	16	-	-	-	12	14	-	-	-
6	นำผลของการวิจัยมาใช้เพื่อสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรและวิชาชีพ	8	15	2	-	-	7	17	2	-	-
7	สร้างสรรค์และเผยแพร่สื่อที่เหมาะสมในการประชาสัมพันธ์ เช่น การเขียนบทความ การจัดนิทรรศการ ฯลฯ	7	12	6	1	-	6	15	4	1	-
3	สมรรถนะด้านการติดต่อสื่อสาร										
1	เข้าใจกระบวนการสื่อสาร ทั้งบทบาทผู้ส่งและผู้รับสาร	12	12	2	-	-	15	11	-	-	-
2	เลือกใช้ข้อความและช่องทางการสื่อสารได้เหมาะสม	13	13	-	-	-	13	13	-	-	-
3	เป็นแหล่งข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง เทียบตรง ทันสมัย	14	11	1	-	-	15	10	1	-	-
4	มีทักษะในการฟัง ฟังอย่างตั้งใจและเข้าใจ	13	12	1	-	-	14	12	-	-	-
5	มีทักษะในการพูดเพื่อค้นหาข้อมูลและความต้องการของผู้รับบริการ (Searching)	15	9	2	-	-	16	9	1	-	-
6	มีทักษะในการพูดเพื่อให้อธิบาย ชี้แจง อธิบาย (Explaining, Giving information)	18	7	1	-	-	18	8	-	-	-
7	มีทักษะในการพูดเพื่อให้คำปรึกษา คำแนะนำ (Counseling)	17	8	1	-	-	16	10	-	-	-
8	สามารถพูดเพื่อโน้มน้าวใจ และให้กำลังใจ	16	10	-	-	-	16	10	-	-	-
9	สามารถพูดต่อหน้าชุมชนได้	8	14	4	-	-	10	13	3	-	-
10	ใช้คำศัพท์เข้าใจง่าย เหมาะสมกับผู้รับบริการ	15	11	-	-	-	16	10	-	-	-
11	รู้ไวยากรณ์ ออกเสียงอักขระชัดเจน	9	16	1	-	-	9	16	1	-	-
12	เลือกใช้สรรพนามแทนตนเองและผู้รับบริการได้เหมาะสม	14	10	2	-	-	14	12	-	-	-
13	ทักษะในการอ่าน แปลความ และถ่ายทอดได้	10	13	3	-	-	11	14	1	-	-
14	ทักษะในการเขียนบันทึกการพยาบาล บทความในเชิงวิชาชีพ	8	14	4	-	-	9	13	4	-	-
15	สื่อความรู้สึก ความเข้าใจที่พยาบาลรับรู้ไปยังผู้รับบริการ	16	7	3	-	-	17	9	-	-	-
16	มีการสัมผัส (Touch) ที่เหมาะสมประกอบการสนทนา	7	15	4	-	-	10	14	2	-	-
17	น้ำเสียงที่ใช้สุภาพ ไม่ก้าวร้าว แสดงอารมณ์	16	10	-	-	-	17	9	-	-	-
18	ช่างสังเกต และไวต่อการอ่านอวัจนภาษาของผู้รับบริการ เช่น ท่าทาง อารมณ์ น้ำเสียง	15	10	1	-	-	15	11	-	-	-
19	รู้และเข้าใจภาษาพื้นเมือง/ ภาษาต่างประเทศ	7	17	2	-	-	10	13	3	-	-
20	มีศิลปะในการใช้โทรศัพท์	11	14	1	-	-	10	14	2	-	-

ตารางที่ 12 (ต่อ) ความถี่ของอันดับคะแนนในการตอบแบบสอบถามรอบที่ 2 และรอบที่ 3 เป็นรายข้อ

ข้อ	รายการสมรรถนะที่พึงประสงค์ด้าน การประชาสัมพันธ์ของพยาบาลวิชาชีพ	รอบที่ 2					รอบที่ 3						
		น้ำหนักคะแนน					น้ำหนักคะแนน						
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1		
4	สมรรถนะด้านการสร้างสัมพันธ์ภาพ และความเข้าใจอันดี												
	4.1 ผู้รับบริการ												
1	เข้าใจธรรมชาติและความต้องการของคนเจ็บป่วย	22	4	-	-	-	24	2	-	-	-	-	-
2	เข้าใจพฤติกรรมมนุษย์ และความแตกต่างระหว่างบุคคล	18	8	-	-	-	18	8	-	-	-	-	-
3	เคารพและให้เกียรติในความเป็นคน	15	10	-	-	-	17	9	-	-	-	-	-
4	ใส่ใจและให้ความสำคัญต่อความรู้สึกของผู้รับบริการ	19	7	-	-	-	19	7	-	-	-	-	-
5	สำนึกอยู่เสมอว่าบริการที่ให้บริการนั้นมีความหมายและสร้างภาพลักษณ์ของ วิชาชีพ	15	11	-	-	-	14	12	-	-	-	-	-
6	สามารถสร้างความผ่อนคลายอารมณ์ เช่น มีอารมณ์ขัน , คำ ปลอบโยน	10	14	1	-	-	9	16	1	-	-	-	-
7	ให้ข้อมูลถูกต้องเพื่อกระตุ้นให้ผู้รับบริการตัดสินใจอย่างมีส่วนร่วมใน การบริการ	6	18	2	-	-	8	17	1	-	-	-	-
8	ความสามารถในการเข้าถึงผู้รับบริการ	8	17	1	-	-	8	18	-	-	-	-	-
9	รู้จักปฏิเสธและหาทางออกที่เหมาะสม โดยคงความรู้สึกที่ดีไว้	11	15	-	-	-	11	15	-	-	-	-	-
10	มีความยืดหยุ่น และอำนวยความสะดวกในการบริการ	10	15	1	-	-	12	14	-	-	-	-	-
11	สร้างความสม่ำเสมอในคุณภาพของการบริการ	9	16	1	-	-	14	11	1	-	-	-	-
12	สร้างความประทับใจในการบริการ	18	8	-	-	-	19	7	-	-	-	-	-
13	เผยแพร่งานในบทบาทของวิชาชีพ	10	14	2	-	-	11	14	1	-	-	-	-
	4.2 ผู้ร่วมงาน												
1	มีทัศนคติดีต่อผู้ร่วมงานทุกระดับ	14	2	-	-	-	14	2	-	-	-	-	-
2	เคารพและให้เกียรติ ไม่ก้าวร้าวในงาน	12	13	1	-	-	13	12	1	-	-	-	-
3	รู้จักยืดหยุ่นในการทำงานร่วมกัน	9	16	1	-	-	10	15	1	-	-	-	-
4	ทำหน้าที่ได้ดีในบทบาทผู้นำและสมาชิกของทีม	11	12	3	-	-	12	13	1	-	-	-	-
5	สร้างความชัดเจนในเนื้อหา และสามารถชี้แจงขอบเขตงานของตน เอง	15	10	1	-	-	16	9	1	-	-	-	-
6	สร้างเสริมบรรยากาศที่ดีในการทำงาน	12	14	-	-	-	14	12	-	-	-	-	-
7	ให้ความร่วมมือแก่กันทั้งในและนอกหน่วยงาน	12	14	-	-	-	13	13	-	-	-	-	-
8	จริงใจและปรารถนาดีต่อกันในการแก้ไขข้อบกพร่องของงาน	14	11	1	-	-	15	10	1	-	-	-	-
9	ไม่ตำหนิตัวคนอื่น แต่วิจารณ์หรือให้ข้อคิดเห็นอย่างสร้างสรรค์	11	11	4	-	-	12	11	3	-	-	-	-
10	เสริมแรงใจ และสร้างจิตสำนึกที่ดีของการให้บริการ	14	11	1	-	-	15	11	-	-	-	-	-
11	รู้จักเข้าสังคมและทำกิจกรรมร่วมกัน	10	15	1	-	-	12	13	1	-	-	-	-



ภาคผนวก จ.

ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามรอบที่ 2 และรอบที่ 3.

ศูนย์วิทยพัชร์พยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาคผนวก จ.

ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามรอบที่ 2 และรอบที่ 3

ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์คำตอบในแบบสอบถามรอบที่ 2 เป็นรายชื่อ

ข้อ	รายการสมรรถนะที่พึงประสงค์ด้านการประชาสัมพันธ์ ของพยาบาลวิชาชีพ	มัถฐาน	ควอไทล์ที่ 3 ควอไทล์ที่ 1	พิสัยระหว่าง ควอไทล์
1	สมรรถนะเชิงคุณลักษณะ			
	1.1 คุณลักษณะภายนอก			
1	สุขภาพร่างกายแข็งแรง รูปร่างสมส่วนไม่อ้วนหรือผอมเกินไป	3.73	4.23 - 3.11	1.12
2	สุชนามัย สะอาดตั้งแต่ศีรษะจรดเท้า	4.50	5.00 - 3.90	1.10
3	แต่งกายสะอาดเรียบร้อย มีรสนิยม เหมาะสมกับความเป็นวิชาชีพ	4.57	5.03 - 4.00	1.03
4	กิริยา ท่าทางการเคลื่อนไหว แสดงถึงความเป็นบุคลิกภาพที่ดี	4.20	4.68 - 3.82	0.86
5	รอยยิ้มจริงใจ และสีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใสอย่างเป็นธรรมชาติ	4.63	5.00 - 4.00	1.00
6	กิริยาอาการสำรวม สุภาพ มีมารยาทดี	4.50	5.00 - 3.90	1.10
7	คล่องแคล่ว กระฉับกระเฉง ในการปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ	4.50	5.00 - 3.95	1.05
8	แสดงความกระตือรือร้น พร้อมทั้งจะให้บริการ	4.68	5.09 - 4.11	0.98
9	แสดงความจริงใจและสนใจที่จะให้ความช่วยเหลือทั้งภริยาจากใจ	4.73	5.11 - 4.18	0.93
10	พฤติกรรมที่แสดงออกมีความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจ ชวนให้ศรัทธา	4.73	5.11 - 4.18	0.93
11	กล้าแสดงออกอย่างเหมาะสมทั้งคำพูด และการกระทำ	4.50	5.00 - 3.95	1.05
12	ความประพฤติสม่ำเสมอทั้งตอนหน้าและลับหลัง	4.63	5.06 - 4.05	1.01
	1.2 คุณลักษณะภายใน			
1	เข้าใจตนเอง เชื่อมั่นและนับถือตนเอง	4.42	4.95 - 3.92	1.03
2	มีสติ รับผิดชอบในสิ่งที่กระทำอยู่ตลอดเวลา	4.63	5.06 - 4.09	0.97
3	มองโลกในแง่ดี จิตใจกว้างขวาง	4.50	5.00 - 3.90	1.10
4	รักและเข้าใจในงาน ทัศนคติดีต่อวิชาชีพ	4.81	5.15 - 4.42	0.73
5	รักงานบริการ และชอบที่จะบริการผู้อื่น	4.90	5.20 - 4.61	0.59
6	ควบคุมอารมณ์ อดทนและปรับตัวต่อสภาวะกดดันได้ดี	4.68	5.09 - 4.15	0.94
7	ช่างสังเกต เอาใจใส่ และละเอียดรอบคอบ	4.35	4.90 - 3.89	1.01
8	คาดการณ์ล่วงหน้า ตัดสินใจจับใจ และแก้ไขปัญหาได้ดี	4.50	5.00 - 3.95	1.05
9	ฉลาด ปฏิภาณดี มีความคิดสร้างสรรค์	4.34	4.90 - 3.84	1.06
10	มีความสนใจใฝ่รู้ ไม่หยุดนิ่งกับที่	4.16	4.57 - 3.80	0.77
11	ขยัน ซื่อสัตย์ ตรงต่อเวลา	4.42	4.95 - 3.96	0.99
12	มีอุดมคติและคุณธรรมในการดำเนินชีวิต	4.18	4.68 - 3.78	0.90
13	ความประพฤติดี เป็นที่ยอมรับของสังคม	4.41	4.95 - 3.87	1.08

ตารางที่ 13 (ต่อ) ผลการวิเคราะห์คำตอบในแบบสอบถามรอบที่ 2 เป็นรายข้อ

ข้อ	รายการสมรรถนะที่พึงประสงค์ด้านการประชาสัมพันธ์ ของพยาบาลวิชาชีพ	มัธยฐาน	ควอไทล์ที่ 3 ควอไทล์ที่ 1	พิสัยระหว่าง ควอไทล์
2	สมรรถนะเชิงวิชาชีพ			
1	2.1 ด้านบริการพยาบาล ให้การพยาบาลตรงตามความต้องการ ครอบคลุมถึง กาย-จิต-สังคม	4.63	5.06 - 4.05	1.01
2	ให้การพยาบาลในบทบาทอิสระภายใต้ขอบเขตของกฎหมายและวิชาชีพ	4.50	5.00 - 3.90	1.10
3	ใช้กระบวนการพยาบาลในการดูแลผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี	4.50	5.00 - 3.95	1.05
4	ปฏิบัติการพยาบาลอย่างรอบคอบ รวดเร็ว ถูกต้อง	4.73	5.11 - 4.18	0.93
5	ให้บริการพยาบาลที่อบอุ่น สร้างความไว้วางใจ และศรัทธา	4.85	5.17 - 4.52	0.65
6	สร้างพฤติกรรมบริการควบคู่กับเทคนิคบริการ	4.50	5.00 - 3.95	1.05
7	ให้ข้อมูลถูกต้องชัดเจนเกี่ยวกับการพยาบาลที่ทุกครั้ง	4.63	5.06 - 4.05	1.01
8	บริการด้วยความเสมอภาคและเคารพสิทธิของผู้รับบริการ	4.50	5.00 - 3.95	1.05
9	เตรียมพร้อมในการให้บริการทั้งบุคลากร อุปกรณ์ และสถานที่	4.42	4.95 - 3.92	1.03
10	ความสามารถในการใช้อุปกรณ์และเทคโนโลยีทางการแพทย์	4.14	4.68 - 3.67	1.01
11	ตระหนักอยู่เสมอว่าอยู่ในบทบาทของพยาบาลวิชาชีพ	4.63	5.06 - 4.09	0.97
	2.2 ด้านการบริหาร			
1	มีความรู้และเข้าใจองค์กรทุก ๆ ด้าน	4.33	4.90 - 3.79	1.11
2	ความสามารถวิเคราะห์และประเมินสถานการณ์ในการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	4.35	4.81 - 3.89	0.92
3	ความสามารถในการวางแผนให้ประชาชนยอมรับองค์กรและวิชาชีพ	4.26	4.85 - 3.76	1.09
4	ความสามารถในการจัดระบบและขั้นตอนของการบริการให้เกิดความราบรื่น	4.57	4.89 - 4.06	0.89
5	มีวิสัยทัศน์และอุดมการณ์เพื่อการพัฒนา	4.23	4.77 - 3.80	0.97
6	เสนอความคิดเห็นเพื่อการเปลี่ยนแปลงที่ดี	4.20	4.68 - 3.82	0.86
7	เผยแพร่ข้อดี ป้องกันและแก้ไขภาพลบขององค์กร วิชาชีพ	4.63	5.06 - 4.09	0.97
8	มีศิลปะในการติดต่อประสานงาน	4.57	5.03 - 4.00	1.03
9	รู้จักเลือกสรรและใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์	4.30	4.85 - 3.86	0.99
10	แสวงหาแนวทางในการพัฒนาที่มิให้เกิดจิตสำนึกในการบริการ	4.80	5.00 - 4.00	1.00

ตารางที่ 13 (ต่อ) ผลการวิเคราะห์คำตอบในแบบสอบถามรอบที่ 2 เป็นรายชื่อ

ข้อ	รายการสมรรถนะที่พึงประสงค์ด้านการประชาสัมพันธ์ ของพยาบาลวิชาชีพ	มัธยฐาน	ควอไทล์ที่ 3 ควอไทล์ที่ 1	พิสัยระหว่าง ควอไทล์
	2.3 ด้านวิชาการ			
1	รอบรู้ลึกซึ้งในศาสตร์ของการพยาบาล	4.80	5.00 - 4.00	1.00
2	รู้จักผสมผสานแนวคิดเชิงธุรกิจ การตลาด และการประชาสัมพันธ์	4.25	4.77 - 3.84	0.93
3	รู้และเข้าใจระบบข้อมูลสารสนเทศ ตลอดจนเทคโนโลยีใหม่ๆ เช่น คอมพิวเตอร์	4.16	4.57 - 3.80	0.77
4	สามารถถ่ายทอดความรู้ด้านบริการและประชาสัมพันธ์องค์กรแก่ทีม	4.41	4.95 - 3.87	1.08
5	สนใจ ติดตามความก้าวหน้าทางการพยาบาล ตลอดจนสังคม จิตวิทยา	4.31	4.85 - 3.90	0.95
6	นำผลของการวิจัยมาใช้เพื่อสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรและวิชาชีพ	4.16	4.68 - 3.73	0.95
7	สร้างสรรค์และเผยแพร่สื่อที่เหมาะสมในการประชาสัมพันธ์ เช่น การเขียนบทความ การจัดนิทรรศการ ฯลฯ	4.00	4.57 - 3.41	1.16
	3 สมรรถนะด้านการติดต่อสื่อสาร			
1	เข้าใจกระบวนการสื่อสาร ทั้งบทบาทผู้ส่งและผู้รับสาร	4.41	4.95 - 3.87	1.08
2	เลือกใช้ข้อความและช่องทางการสื่อสารได้เหมาะสม	4.80	5.00 - 4.00	1.00
3	เป็นแหล่งข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง เทียบตรง ทันสมัย	4.57	5.03 - 4.00	1.03
4	มีทักษะในการฟัง ฟังอย่างตั้งใจและเข้าใจ	4.50	5.00 - 3.95	1.05
5	มีทักษะในการพูดเพื่อค้นหาข้อมูลและความต้องการของผู้รับบริการ (Searching)	4.63	5.06 - 4.00	1.06
6	มีทักษะในการพูดเพื่อให้ข้อมูล ชี้แจง อธิบาย (Explaining, Giving information)	4.77	5.13 - 4.28	0.85
7	มีทักษะในการพูดเพื่อให้คำปรึกษา คำแนะนำ (Counselling)	4.73	5.11 - 4.18	0.93
8	สามารถพูดเพื่อโน้มน้าวใจ และให้กำลังใจ	4.68	5.09 - 4.15	0.94
9	สามารถพูดต่อหน้าชุมชนได้	4.14	4.68 - 3.67	1.01
10	ใช้คำศัพท์เข้าใจง่าย เหมาะสมกับผู้รับบริการ	4.63	5.06 - 4.09	0.97
11	รู้ไวยากรณ์ ออกเสียงอักขระชัดเจน	4.25	4.77 - 3.84	0.93
12	เลือกใช้สรรพนามแทนตนเองและผู้รับบริการได้เหมาะสม	4.57	5.03 - 3.95	1.08
13	ทักษะในการอ่าน แปลความ และถ่ายทอดได้	4.26	4.85 - 3.76	1.09
14	ทักษะในการเขียนบันทึกการพยาบาล บทความในเชิงวิชาชีพ	4.14	4.68 - 3.67	1.01
15	สื่อความรู้สึก ความเข้าใจที่พยาบาลรับรู้ไปยังผู้รับบริการ	4.63	5.09 - 4.00	1.09
16	มีการสัมผัส (Touch) ที่เหมาะสมประกอบการสนทนา	4.16	4.68 - 3.73	0.95
17	น้ำเสียงที่ใสสุภาพ ไม่ก้าวร้าว แสดงอารมณ์	4.68	5.09 - 4.15	0.94
18	ช่างสังเกต และไวต่อการอ่านอวัจนภาษาของผู้รับบริการ เช่น ท่าทาง อารมณ์ น้ำเสียง	4.63	5.06 - 4.05	1.01
19	รู้และเข้าใจภาษาพื้นเมือง/ ภาษาต่างประเทศ	4.14	4.57 - 3.76	0.81
20	มีศิลปะในการใช้โทรศัพท์	4.35	4.90 - 3.86	1.04

ตารางที่ 13 (ต่อ) ผลการวิเคราะห์คำตอบในแบบสอบถามรอบที่ 2 เป็นรายชื่อ

ข้อ	รายการสมรรถนะที่พึงประสงค์ด้านการประชาสัมพันธ์ ของพยาบาลวิชาชีพ	มัธยมศึกษา	ควอไทล์ที่ 3 ควอไทล์ที่ 1	พิสัยระหว่าง ควอไทล์
4	สมรรถนะด้านการสร้างสัมพันธ์ภาพ และความเข้าใจอันดี			
4.1	ผู้รับบริการ			
1	เข้าใจธรรมชาติและความต้องการของคนเจ็บป่วย	4.90	5.20 - 4.61	0.59
2	เข้าใจพฤติกรรมมนุษย์ และความแตกต่างระหว่างบุคคล	4.77	5.13 - 4.31	0.82
3	เคารพและให้เกียรติในความเป็นคน	4.70	5.08 - 4.12	0.96
4	ใส่ใจและให้ความสำคัญต่อความรู้สึกของผู้รับบริการ	4.81	5.15 - 4.42	0.73
5	สำนึกอยู่เสมอว่าบริการที่ให้บริการให้มีความหมายและสร้างภาพลักษณ์ของ วิชาชีพ	4.63	5.06 - 4.09	1.03
6	สามารถสร้างความผ่อนคลายอารมณ์ เช่น มีอารมณ์ขัน , คำ ปลอบโยน	4.35	4.95 - 3.89	1.06
7	ให้ข้อมูลถูกต้องเพื่อกระตุ้นให้ผู้รับบริการตัดสินใจอย่างมีส่วนร่วมใน การบริการ	4.11	4.41 - 3.75	0.60
8	ความสามารถในการเข้าถึงผู้รับบริการ	4.20	4.68 - 3.82	0.86
9	รู้จักปฏิเสธและหาทางออกที่เหมาะสม โดยคงความรู้สึกที่ดีไว้	4.36	4.90 - 3.93	0.97
10	มีความยืดหยุ่น และอำนวยความสะดวกในการบริการ	4.30	4.85 - 3.86	0.99
11	สร้างความสม่ำเสมอในคุณภาพของการบริการ	4.25	4.77 - 3.84	0.93
12	สร้างความประทับใจในการบริการ	4.57	5.13 - 4.31	0.82
13	เผยแพร่งานในบทบาทของวิชาชีพ	4.28	4.85 - 3.82	1.03
	4.2 ผู้ร่วมงาน			
1	มีทัศนคติดีต่อผู้ร่วมงานทุกระดับ	4.57	5.03 - 4.04	0.90
2	เคารพและให้เกียรติ ไม่ก้าวร้าวในงาน	4.42	4.95 - 3.92	1.03
3	รู้จักยืดหยุ่นในการทำงานร่วมกัน	4.25	4.85 - 3.84	0.99
4	ทำหน้าที่ได้ดีในบทบาทผู้นำและสมาชิกของทีม	4.33	4.90 - 3.79	1.11
5	สร้างความชัดเจนในเนื้องาน และสามารถชี้แจงขอบเขตงานของตน เอง	4.63	5.06 - 4.05	1.01
6	สร้างเสริมบรรยากาศที่ดีในการทำงาน	4.42	4.95 - 3.96	0.99
7	ให้ความร่วมมือแก่กันทั้งในและนอกหน่วยงาน	4.42	4.95 - 3.96	0.99
8	จริงจังและปรารถนาดีต่อกันในการแก้ไขข้อบกพร่องของงาน	4.57	5.03 - 4.00	1.03
9	ไม่ตำหนิตัวคนอื่น แต่วิจารณ์หรือให้ข้อคิดเห็นอย่างสร้างสรรค์	4.31	4.90 - 3.72	1.18
10	เสริมแรงจูงใจ และสร้างจิตสำนึกที่ดีของการให้บริการ	4.57	5.03 - 4.00	1.03
11	รู้จักเขาสังคมและทำกิจกรรมร่วมกัน	4.30	4.85 - 3.86	0.99

ตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์คำตอบในแบบสอบถามรอบที่ 3 เป็นรายชื่อ

ข้อ	รายการสมรรถนะที่พึงประสงค์ด้านการประชาสัมพันธ์ของ พยาบาลวิชาชีพ	มัธยมศึกษา	ฐานนิยม	ค่าต่ำสุด มัธยมศึกษา ฐานนิยม	ควอไทล์ 3 - ควอไทล์ 1	พิสัย ระหว่าง ควอไทล์
1	สมรรถนะเชิงคุณลักษณะ					
	1.1 คุณลักษณะภายนอก					
1	สุขภาพร่างกายแข็งแรง รูปร่างสมส่วนไม่อ้วนหรือผอมเกินไป	3.80	3.85	0.05	5.30 - 4.18	1.12
2	สุขอนามัย สะอาดตั้งแต่ศีรษะจรดเท้า	4.63	4.71	0.08	5.06 - 4.00	1.06
3	แต่งกายสะอาดเรียบร้อย มีรสนิยม เหมาะสมกับความเป็นวิชาชีพ	4.63	4.71	0.08	5.06 - 4.09	0.97
4	กิริยา ท่าทางการเคลื่อนไหว แสดงถึงความมีบุคลิกภาพที่ดี	4.25	4.28	0.03	4.77 - 3.84	0.93
5	รอยยิ้มจริงใจ และสีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใสอย่างเป็นธรรมชาติ	4.68	4.83	0.15	5.09 - 4.06	1.03
6	กิริยาอาการสำรวม สุภาพ มีมารยาทดี	4.63	4.78	0.15	5.06 - 4.00	1.06
7	คล่องแคล่ว กระฉับกระเฉง ในการปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ	4.50	4.57	0.07	5.00 - 3.85	1.05
8	แสดงความกระตือรือร้น พร้อมที่จะให้บริการ	4.85	4.92	0.07	5.17 - 4.52	0.65
9	แสดงความจริงใจและสนใจที่จะให้ความช่วยเหลือทั้งกิริยาวาจาใจ	4.77	4.92	0.15	5.13 - 4.28	0.85
10	พฤติกรรมที่แสดงออกมีความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจ ชวนให้ศรัทธา	4.77	4.85	0.08	5.13 - 4.31	0.82
11	กล้าแสดงออกอย่างเหมาะสมทั้งคำพูด และการกระทำ	4.50	4.50	0.00	5.00 - 4.00	1.00
12	ความประพฤติสุภาพเรียบร้อยทั้งต่อหน้าและลับหลัง	4.73	4.84	0.11	5.11 - 4.18	0.93
	1.2 คุณลักษณะภายใน					
1	เข้าใจตนเอง เชื่อมั่นและนับถือตนเอง	4.42	4.42	0.00	4.95 - 3.92	1.03
2	มีสติ รู้คิดในสิ่งที่กระทำอยู่ตลอดเวลา	4.63	4.71	0.08	5.06 - 4.09	0.97
3	มองโลกในแง่ดี จิตใจกว้างขวาง	4.57	4.67	0.10	5.03 - 4.00	1.03
4	รักและเข้าใจในงาน ทัศนคติดีต่อวิชาชีพ	4.85	4.91	0.06	5.17 - 4.52	0.65
5	รักงานบริการ และชอบที่จะบริการผู้อื่น	4.98	4.98	0.00	5.24 - 4.72	0.52
6	ควบคุมอารมณ์ อุดหนุนและปรับตัวต่อสภาวะกดดันได้ดี	4.68	4.77	0.09	5.09 - 4.15	0.94
7	ช่างสังเกต เอาใจใส่ และละเอียดรอบคอบ	4.42	4.37	0.05	4.95 - 3.96	0.99
8	คาดการณ์ล่วงหน้า ตัดสินใจฉับไว และแก้ไขปัญหาได้ดี	4.57	4.67	0.10	5.03 - 4.00	1.03
9	ฉลาด ปฏิภาณดี มีความคิดสร้างสรรค์	4.42	4.42	0.00	4.95 - 3.92	1.03
10	มีความสนใจใฝ่รู้ ไม่หยุดนิ่งกับที่	4.25	4.18	0.07	4.77 - 3.84	0.93
11	ขยัน ซื่อสัตย์ ตรงต่อเวลา	4.50	4.50	0.00	5.00 - 4.00	1.00
12	มีอุดมคติและคุณธรรมในการดำเนินชีวิต	4.23	3.83	0.40	4.90 - 3.84	1.06
13	ความประพฤติดี เป็นที่ยอมรับของสังคม	4.50	4.41	0.09	5.00 - 3.95	1.05

ตารางที่ 14 (ต่อ) ผลการวิเคราะห์คำตอบในแบบสอบถามรอบที่ 3 เป็นรายข้อ

ข้อ	รายการสมรรถนะที่พึงประสงค์ด้านการประชาสัมพันธ์ของ พยาบาลวิชาชีพ	มัธยมศึกษา	ฐานนิยม	ผลต่างของ มัธยมศึกษา ฐานนิยม	ควอไทล์ 3 ควอไทล์ 1	พิสัย ระหว่าง ควอไทล์
2	สมรรถนะเชิงวิชาชีพ					
	2.1 ด้านบริการพยาบาล					
1	ให้การพยาบาลตรงตามความต้องการ ครบคลุมถึง กาย-จิต-สังคม	4.63	4.71	0.08	5.06 - 4.09	0.97
2	ให้การพยาบาลในบทบาทอิสระภายใต้ขอบเขตของกฎหมายและวิชาชีพ	4.50	4.50	0.00	5.00 - 4.00	1.00
3	ใช้กระบวนการพยาบาลในการดูแลรับบริการได้เป็นอย่างดี	4.57	4.62	0.05	5.03 - 4.04	0.99
4	ปฏิบัติการพยาบาลอย่างรอบคอบ รวดเร็ว ถูกต้อง	4.68	4.77	0.09	5.09 - 4.15	0.94
5	ให้บริการพยาบาลที่อบอุ่น สร้างความไว้วางใจ และศรัทธา	4.88	4.63	0.25	5.19 - 4.57	0.62
6	สร้างพฤติกรรมบริการควบคู่กับเทคนิคบริการ	4.57	4.62	0.05	5.03 - 4.04	0.99
7	ให้ข้อมูลถูกต้องชัดเจนเกี่ยวกับการพยาบาลที่ให้บริการ	4.73	4.82	0.09	5.11 - 4.22	0.89
8	บริการด้วยความเสมอภาคและเคารพสิทธิของผู้รับบริการ	4.57	4.62	0.05	5.03 - 4.22	0.99
9	เตรียมพร้อมในการให้บริการทั้งบุคลากร อุปกรณ์ และสถานที่	4.50	4.50	0.00	5.00 - 4.00	1.00
10	ความสามารถในการใช้อุปกรณ์และเทคโนโลยีทางการแพทย์	4.26	4.08	0.18	4.85 - 3.76	1.09
11	ตระหนักอยู่เสมอว่าอยู่ในบทบาทของพยาบาลวิชาชีพ	4.68	4.77	0.09	5.09 - 4.15	0.94
	2.2 ด้านการบริหาร					
1	มีความรู้และเข้าใจองค์กรทุก ๆ ด้าน	4.36	4.28	0.08	4.90 - 3.93	0.97
2	ความสามารถวิเคราะห์และประเมินสถานการณ์ในการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	4.50	4.50	0.00	5.00 - 4.00	1.00
3	ความสามารถในการวางแผนให้ประชาชนยอมรับองค์กรและวิชาชีพ	4.26	4.08	0.18	4.85 - 3.76	1.09
4	ความสามารถในการจัดระบบและขั้นตอนของการบริการให้เกิดความราบรื่น	4.57	4.67	0.10	5.03 - 4.00	1.03
5	มีวิสัยทัศน์และอุดมการณ์เพื่อการพัฒนา	4.23	3.83	0.40	4.77 - 3.80	0.97
6	เสนอความคิดเห็นเพื่อการเปลี่ยนแปลงที่ดี	4.23	3.83	0.40	4.77 - 3.80	0.97
7	เผยแพร่ข้อดี ป้องกันและแก้ไขภาพลบขององค์กร วิชาชีพ	4.63	4.75	0.12	5.06 - 4.05	1.01
8	มีศิลปะในการติดต่อประสานงาน	4.63	4.75	0.12	5.06 - 4.05	1.01
9	รู้จักเลือกสรรและใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์	4.42	4.42	0.00	4.95 - 3.92	1.03
10	แสวงหาแนวทางในการพัฒนาที่มิให้เกิดจิตสำนึกในการบริการ	4.63	4.71	0.08	5.06 - 4.09	0.97

ตารางที่ 14 (ต่อ) ผลการวิเคราะห์คำตอบในแบบสอบถามรอบที่ 3 เป็นรายชื่อ

ข้อ	รายการสมรรถนะที่พึงประสงค์ด้านการประชาสัมพันธ์ของ พยาบาลวิชาชีพ	มัธยม ฐาน	ฐานนิยม	ผลต่างของ		พิสัย ระหว่าง ควอไทล์ 3 ควอไทล์ 1
				มัธยม ฐานนิยม	ควอไทล์ 1	
	2.3 ด้านวิชาการ					
1	รอบรู้ลึกซึ้งในศาสตร์ของการพยาบาล	4.63	4.71	0.08	5.06 - 4.09	0.97
2	รู้จักผสมผสานแนวคิดเชิงธุรกิจ การตลาด และการประชาสัมพันธ์	4.30	3.94	0.36	4.85 - 3.86	0.99
3	รู้และเข้าใจระบบข้อมูลสารสนเทศ ตลอดจนเทคโนโลยีใหม่ๆ เช่น คอมพิวเตอร์	4.22	4.14	0.08	4.68 - 3.86	0.82
4	สามารถถ่ายทอดความรู้ด้านบริการและประชาสัมพันธ์องค์กรแก่ทีม	4.50	4.63	0.13	5.00 - 3.90	1.10
5	สนใจ ติดตามความก้าวหน้าทางการพยาบาล ตลอดจนสังคม จิตวิทยา	4.42	4.37	0.05	4.95 - 3.96	0.99
6	นำผลของการวิจัยมาใช้เพื่อสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรและวิชาชีพ	4.14	4.10	0.04	4.57 - 3.76	0.81
7	สร้างสรรค์และเผยแพร่สื่อที่เหมาะสมในการประชาสัมพันธ์ เช่น การเขียนบทความ การจัดนิทรรศการ ฯลฯ	4.03	4.05	0.02	4.41 - 3.60	0.81
	3 สมรรถนะด้านการติดต่อสื่อสาร					
1	เข้าใจกระบวนการสื่อสาร ทั้งบทบาทผู้ส่งและผู้รับสาร	4.63	4.71	0.08	5.06 - 4.09	0.97
2	เลือกใช้ข้อความและช่องทางการสื่อสารได้เหมาะสม	4.50	4.50	0.00	5.00 - 4.00	1.00
3	เป็นแหล่งข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง เพียงตรง ทันสมัย	4.63	4.75	0.12	5.06 - 4.05	1.01
4	มีทักษะในการฟัง ฟังอย่างตั้งใจและเข้าใจ	4.57	4.62	0.05	5.03 - 4.04	0.99
5	มีทักษะในการพูดเพื่อค้นหาข้อมูลและความต้องการของผู้รับบริการ (Searching)	4.68	4.80	0.12	5.09 - 4.11	0.98
6	มีทักษะในการพูดเพื่อให้ข้อมูล ชี้แจง อธิบาย (Explaining, Giving information)	4.77	4.85	0.08	5.13 - 4.31	0.82
7	มีทักษะในการพูดเพื่อให้คำปรึกษา คำแนะนำ (Counseling)	4.68	4.77	0.09	5.09 - 4.15	0.94
8	สามารถพูดเพื่อโน้มน้าวใจ และให้กำลังใจ	4.68	4.77	0.09	5.09 - 4.15	0.94
9	สามารถพูดต่อหน้าชุมชนได้	4.26	4.08	0.18	4.85 - 3.76	1.09
10	ใช้คำศัพท์เข้าใจง่าย เหมาะสมกับผู้รับบริการ	4.68	4.77	0.09	5.09 - 4.15	0.94
11	รู้ไวยากรณ์ ออกเสียงอักขระชัดเจน	4.25	4.28	0.03	4.77 - 3.84	0.93
12	เลือกใช้สรรพนามแทนตนเองและผู้รับบริการได้เหมาะสม	4.57	4.62	0.05	5.03 - 4.04	0.99
13	ทักษะในการอ่าน แปลความ และถ่ายทอดได้	4.35	4.31	0.04	4.90 - 3.89	1.01
14	ทักษะในการเขียนบันทึกการพยาบาล บทความในเชิงวิชาชีพ	4.19	4.19	0.00	4.77 - 3.69	1.08
15	สื่อความรู้สึก ความเข้าใจที่พยาบาลรับรู้ไปยังผู้รับบริการ	4.73	4.82	0.09	5.11 - 4.22	0.89
16	มีการสัมผัส (Touch) ที่เหมาะสมประกอบการสนทนา	4.28	4.25	0.03	4.85 - 3.82	1.03
17	น้ำเสียงที่ใสดูภาพ ไม่ก้าวร้าว แสดงอารมณ์	4.73	4.82	0.08	5.11 - 4.22	0.89
18	ช่างสังเกต และไวต่อการอ่านอวัจนภาษาของผู้รับบริการ เช่น ท่าทาง อารมณ์ น้ำเสียง	4.63	4.71	0.18	5.06 - 4.09	0.97
19	รู้และเข้าใจภาษาพื้นเมือง/ ภาษาต่างประเทศ	4.26	4.08	0.03	4.85 - 3.76	1.09
20	มีศิลปะในการใช้โทรศัพท์	4.28	4.25	0.02	4.85 - 3.82	1.03

ตารางที่ 14 (ต่อ) ผลการวิเคราะห์คำตอบในแบบสอบถามรอบที่ 3 เป็นรายชื่อ

ข้อ	รายการสมรรถนะที่พึงประสงค์ด้านการประชาสัมพันธ์ของ พยาบาลวิชาชีพ	มัธยมศึกษา	อุดมศึกษา	ผลต่างของ	ควอไทล์ 3	พิสัย ระหว่าง ควอไทล์
				มัธยมศึกษา - อุดมศึกษา	ควอไทล์ 1	
4	สมรรถนะด้านการสร้างสัมพันธ์ภาพ และความเข้าใจอันดี 4.1 ผู้รับบริการ					
1	เข้าใจธรรมชาติและความต้องการของคนเจ็บป่วย	4.95	4.97	0.02	5.22 - 4.68	0.54
2	เข้าใจพฤติกรรมมนุษย์ และความแตกต่างระหว่างบุคคล	4.77	4.85	0.08	5.13 - 4.31	0.82
3	เคารพและให้เกียรติในความเป็นคน	4.73	4.82	0.09	5.11 - 4.22	0.89
4	ใส่ใจและให้ความสำคัญต่อความรู้สึกของผู้รับบริการ	4.81	4.88	0.07	5.15 - 4.42	0.73
5	สำนึกอยู่เสมอว่าบริการที่ให้ความหมายและสร้างภาพลักษณ์ของ วิชาชีพ	4.57	4.62	0.05	5.03 - 4.04	0.99
6	สามารถสร้างความผ่อนคลายอารมณ์ เช่น มีอารมณ์ขัน , คำ ปลอบโยน	4.25	4.28	0.03	4.77 - 3.84	0.93
7	ให้ข้อมูลถูกต้องเพื่อกระตุ้นให้ผู้รับบริการตัดสินใจอย่างมีส่วนร่วมใน การบริการ	4.20	4.14	0.06	4.68 - 3.82	0.86
8	ความสามารถในการเข้าถึงผู้รับบริการ	4.22	4.14	0.08	4.68 - 3.86	0.82
9	รู้จักปฏิเสธและหาทางออกที่เหมาะสม โดยคงความรู้สึกที่ดีไว้	4.36	4.28	0.08	4.90 - 3.93	0.97
10	มีความยืดหยุ่น และอำนวยความสะดวกในการบริการ	4.42	4.37	0.05	4.95 - 3.96	0.99
11	สร้างความสม่ำเสมอในคุณภาพของการบริการ	4.57	4.67	0.10	5.03 - 4.00	1.03
12	สร้างความประทับใจในการบริการ	4.81	4.88	0.07	5.15 - 4.42	0.73
13	เผยแพร่งานในบทบาทของวิชาชีพ	4.35	4.31	0.04	4.90 - 3.89	1.01
	4.2 ผู้ร่วมงาน					
1	มีทัศนคติดีต่อผู้ร่วมงานทุกระดับ	4.57	4.62	0.02	5.03 - 4.04	0.99
2	เคารพและให้เกียรติ ไม่ก้าวร้าวในงาน	4.50	4.41	0.09	5.00 - 3.95	1.05
3	รู้จักยืดหยุ่นในการทำงานร่วมกัน	4.30	4.23	0.07	4.85 - 3.86	0.99
4	ทำหน้าที่ได้ดีในบทบาทผู้นำและสมาชิกของทีม	4.42	4.42	0.00	4.95 - 3.92	1.03
5	สร้างความชัดเจนในเนื้องาน และสามารถชี้แจงขอบเขตงานของตน เอง	4.68	4.80	0.12	5.09 - 4.11	0.98
6	สร้างเสริมบรรยากาศที่ดีในการทำงาน	4.57	4.62	0.05	5.03 - 4.04	0.99
7	ให้ความร่วมมือแก่กันทั้งในและนอกหน่วยงาน	4.50	4.50	0.00	5.00 - 4.00	1.00
8	จริงใจและปรารถนาดีต่อกันในการแก้ไขข้อบกพร่องของงาน	4.63	4.75	0.12	5.06 - 4.05	1.01
9	ไม่ตำหนิตัวอื่น แต่วิจารณ์หรือให้ข้อคิดเห็นอย่างสร้างสรรค์	4.40	4.57	0.17	4.95 - 3.81	1.14
10	เสริมแรงจูงใจ และสร้างจิตสำนึกที่ดีของการให้บริการ	4.63	4.71	0.08	5.06 - 4.05	1.01
11	รู้จักเข้าสังคมและทำกิจกรรมร่วมกัน	4.42	4.42	0.00	4.95 - 3.92	1.03



ภาคผนวก จ.

เหตุผลของการแสดงความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

ศูนย์วิทยพัทธยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาคผนวก จ.

เหตุผลของการแสดงความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

ตารางที่ 15 เหตุผลในการแสดงความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับสมรรถนะในกรณีที่คำตอบรอบที่ 3 อยู่นอกพิสัยระหว่างควอไทล์ ทั้งเหตุผลที่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยในแต่ละข้อความ

ข้อที่	รายการสมรรถนะที่พึงประสงค์	เหตุผลของการแสดงความคิดเห็น	
		เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
1	สมรรถนะเชิงคุณลักษณะ 1.1 คุณลักษณะภายนอก		
1	สุขภาพร่างกายแข็งแรง รูปร่างสมส่วนไม่อ้วน หรือผอมเกินไป	<ul style="list-style-type: none"> - เห็นด้วยกับประเด็นที่สุขภาพร่างกายแข็งแรง ส่วนเรื่องของความอ้วนหรือผอมไม่ควรให้มากเกินไป เพราะจะแสดงถึงการไม่ดูแลสภาวะโภชนาการของตนเอง จะทำให้ผู้รับบริการขาดความเชื่อมั่นได้ - รูปร่างอ้วนหรือผอม ควรคำนึงถึงโครงสร้างของร่างกายด้วย - ควรมีร่างกายที่แข็งแรง สมบูรณ์ สมส่วน เพื่อความคล่องตัวในการทำงาน - สุขภาพและรูปร่างมีความจำเป็นต่อการประชาสัมพันธ์ 	<ul style="list-style-type: none"> - ความอ้วนหรือผอมเป็นการเลือกปฏิบัติ - ความสัมพันธ์ของคนที่จะสร้างภาพพจน์ทางบวกกับ รพ. หรือวิชาชีพอยู่ที่ร่างกายแข็งแรง และมีความสุข ไม่เกี่ยวกับความอ้วนหรือผอม ยกเว้น พิกการ - อ้วนหรือผอมเกินไป ไม่สำคัญเท่าสะอาด บุคลิกดี จริยใจที่จะบริการ อ้วนหรือผอมก็บุคลิกดีและจริงใจได้เท่ากับคนหุ่นดี - สมรรถนะด้านประชาสัมพันธ์ไม่จำเป็นต้องมีลักษณะมาตรฐาน และไม่มีมาตรฐานว่าคนอ้วนคนผอมจะทำได้ ไม่มีมาตรฐานเหมือนนางสาวไทย
2	สุขอนามัยสะอาดตั้งแต่ศีรษะจรดเท้า	<ul style="list-style-type: none"> - เป็นภาพลักษณ์ของอาชีพพยาบาลที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าพยาบาลจะต้องมีความสะอาดเป็นอย่างยิ่ง 	<ul style="list-style-type: none"> - ความสะอาดส่านของร่างกาย ถ้าอยู่ในความเหมาะสมพอดี (ปานกลาง) จะดูดีกว่า เนียบมาก - โดยวิชาชีพพยาบาลต้องสะอาดอยู่แล้ว มิฉะนั้นคงไม่ผ่านการเป็นพยาบาล ความสะอาดของพยาบาลก็ใช้ได้อยู่แล้ว

ตารางที่ 15 (ต่อ) เหตุผลในการแสดงความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับสมรรถนะในกรณี
ที่คำตอบรอบที่ 3 อยู่ในกพิสัยระหว่างควอไทล์ ทั้งเหตุผลที่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยในแต่ละ
ข้อความ

ข้อที่	รายการสมรรถนะที่พึงประสงค์	เหตุผลของการแสดงความคิดเห็น	
		เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
3	แต่งกายสะอาดเรียบร้อย มีรสนิยม เหมาะสม กับความเป็นวิชาชีพ	- เห็นด้วยกับการแต่งกายสะอาด เรียบร้อยเหมาะสมกับความเป็น วิชาชีพ เรื่องรสนิยมเรามียูนิฟอร์ม อยู่แล้ว	-
4	กิริยา ท่าทางการเคลื่อนไหว แสดง ถึงความมีบุคลิกภาพที่ดี	- จำเป็นมากที่สุด เพราะกิริยา ท่า ทางเป็นสิ่งแสดงถึงความพร้อมที่ จะให้บริการ	-
5	รอยยิ้มจริงใจ และสีหน้ายิ้มแย้ม แจ่มใสอย่างเป็นธรรมชาติ	- เป็นการทักทายและสร้างความ สัมพันธ์ขั้นแรกของการประชา สัมพันธ์	- ในสภาพการณ์ รพ. ที่ทุกคนมา หาด้วยความทุกข์ การยิ้มแย้ม แจ่มใสอาจไม่เหมาะสมกับสถาน การณ์ แต่ทั้งนี้มิได้หมายถึงหน้า บึ้งหรือหน้าเศร้า หน้าตาจริงใจ เข้าใจ และพร้อมจะช่วยเหลือ ถึง ไม่ยิ้ม ทุกคนก็รับรู้ได้ด้วย ความ ชื่นชม
6	กิริยาอาการสำรวม สุภาพ มีมรรยาท	- จำเป็นมากเพื่อให้เกิดความเชื่อ ถือจากผู้รับบริการ	-
8	แสดงความกระตือรือร้น พร้อมที่ จะให้บริการ	- แสดงให้เห็นถึงความเต็มใจที่จะ ให้บริการแก่ผู้ป่วยทุกระดับชน	-
1	1.2 คุณลักษณะภายใน เข้าใจตนเอง เชื้อมั่นและนับถือตน เอง	- มีความจำเป็นมากที่สุด ถ้าเข้าใจ ใจตนเอง มีความเชื่อมั่น ไม่ว่าจะ ทำงานสิ่งใดก็จะประสบความสำเร็จ ด้านบริการก็จะมีคุณภาพ	- ไม่มีกฎเกณฑ์ว่าต้องเชื่อมั่น นับ ถือตนเอง เข้าใจตนเองสูงมาก ปานกลางก็ใช้ได้แล้ว - คะแนนระดับมาก ก็เพียงพอและ สูงพอแล้ว
3	มองโลกในแง่ดี จิตใจกว้างขวาง	- คนที่มองโลกในแง่ดี จะไม่ค่อยมี ความทุกข์ โน้อภัยผู้อื่น และ อารมณ์ดี ไม่ Serious ในการทำงาน	-

ตารางที่ 15 (ต่อ) เหตุผลในการแสดงความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับสมรรถนะในกรณี
ที่คำตอบรอบที่ 3 อยู่นอกพิสัยระหว่างควอไทล์ ทั้งเหตุผลที่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยในแต่ละ
ข้อความ

ข้อที่	รายการสมรรถนะที่พึงประสงค์	เหตุผลของการแสดงความคิดเห็น	
		เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
4	รักและเข้าใจในงาน ทัศนคติดีต่อวิชาชีพ	- จะทำให้ไม่เบื่อต่อการทำงาน และเกิดแรงจูงใจที่จะทำงานให้ดีขึ้นเรื่อยๆ แม้ว่าจะมีอุปสรรคมากมายก็ตาม	-
5	รักงานบริการ และชอบที่จะบริการผู้อื่น	- จะทำให้พฤติกรรมที่แสดงออกมามีความจริงจัง และเต็มไปด้วยความตั้งใจที่จะช่วยเหลืออย่างจริงจัง - การทำงานอยู่ที่ใจรัก ทำงานให้สนุกก็เป็นสุขกับการทำงาน	-
6	ควบคุมอารมณ์ อุดหนุน และปรับตัวต่อสภาวะกดดันได้ดี	- ลักษณะงานบริการของพยาบาลจะเกี่ยวข้องกับทุกขเวทนา พยาบาลควรจะต้องมีความอดทนสูงมากกว่างานบริการอื่นๆ ที่ระดับของความคาดหวังจะไม่สูงมาก	-
7	ช่างสังเกต เอาใจใส่ และละเอียดรอบคอบ	- ต้องมีความกระตือรือร้น ไม่ดูตาย มีความจริงจัง และสนใจในการให้ความช่วยเหลือซึ่งต้องมีความละเอียดรอบคอบด้วย - การสังเกตจะทำให้ผู้ให้บริการได้เปรียบ เพราะถ้าสามารถสังเกตพฤติกรรมของผู้รับบริการได้ ก็จะทำให้บริการที่มีคุณภาพ และเกิดความประทับใจ	-
8	คาดการณ์ล่วงหน้า ตัดสินใจฉับไว และแก้ไขปัญหาได้	- พยาบาลจะต้องเป็นผู้รับพยาบาลผู้ป่วยเป็นด่านแรกก่อนจะถึงมือแพทย์ การตัดสินใจใดๆ ในขั้นแรกจึงสำคัญ	-

ตารางที่ 15 (ต่อ) เหตุผลในการแสดงความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับสมรรถนะในกรณี
ที่คำตอบรอบที่ 3 อยู่นอกพิสัยระหว่างควอไทล์ ทั้งเหตุผลที่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยในแต่ละ
ข้อความ

ข้อที่	รายการสมรรถนะที่พึงประสงค์	เหตุผลของการแสดงความคิดเห็น	
		เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
9	ฉลาด ปฏิภาณดี มีความคิด สร้างสรรค์	- ความฉลาด ปฏิภาณดีจะ สามารถแก้สถานการณ์เฉพาะ หน้าต่างๆ ได้	-
10	มีความสนใจใฝ่รู้ ไม่หยุดนิ่งกับที่	จะมีความมั่นใจในตนเองและ เสนอภาพวิชาชีพพยาบาลอย่างดี จะต้องเป็นคนสนใจใฝ่รู้ จึงจะ สามารถประชาสัมพันธ์การ พยาบาลได้อย่างประทับใจ	-
12	มีอุดมคติและคุณธรรมในการ ดำเนินชีวิต	- คุณธรรม จริยธรรมสำคัญมาก สำหรับวิชาชีพนี้ ยิ่งจะต้องประชา สัมพันธ์ด้วยแล้ว ความคิดเรื่องนี้ ต้องเป็นแนวทางในการปฏิบัติ ตลอด - คนที่มีคุณธรรมในการดำเนิน ชีวิต ย่อมเป็นคนที่มีความมั่นคง ในการแสดงออกทุกเมื่อ เพราะคน ที่มีคุณธรรมดูแลตนเองอยู่ พฤติ กรรมจะคงที่สม่ำเสมอ - การมีคุณธรรมที่ดี จะมีบริการที่ ดีให้กับผู้รับบริการตามมา - จำเป็นมากที่สุด สำหรับบุคลากร ในวิชาชีพนี้ - ควรมีคุณธรรมในการทำงานมาก - ควรมีคุณธรรมโดยเฉพาะพยาบาล เพราะทั้งแพทย์และคนไข้ฝาก ความหวังไว้กับพยาบาล	-

ตารางที่ 15 (ต่อ) เหตุผลในการแสดงความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับสมรรถนะในกรณี
ที่คำตอบรอบที่ 3 อยู่นอกพิสัยระหว่างควอไทล์ ทั้งเหตุผลที่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยในแต่ละ
ข้อความ

ข้อที่	รายการสมรรถนะที่พึงประสงค์	เหตุผลของการแสดงความคิดเห็น	
		เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
2	สมรรถนะเชิงวิชาชีพ 2.1 ด้านบริการพยาบาล		
2	ให้การพยาบาลในบทบาทอิสระ ภายใต้ขอบเขตของกฎหมายและ วิชาชีพ	- พยาบาลควรจะได้ให้การพยาบาล ในบทบาทอิสระภายใต้ขอบเขต ของกฎหมาย ซึ่งจำเป็นมาก	-
7	ให้ข้อมูลถูกต้องชัดเจนเกี่ยวกับ การพยาบาลที่ให้ทุกครั้ง	- เห็นด้วยว่าควรจะให้มาก แต่ขอ ให้มีโอกาสได้ให้ข้อมูลอย่างจริง จัง	-
9	เตรียมพร้อมในการให้บริการทั้ง บุคลากร อุปกรณ์ และสถานที่	- เพื่อจะทำให้งานบริการมีความ ราบรื่นและมีคุณภาพ - การเตรียมพร้อมจะทำให้เกิด ความเชื่อมั่นจากผู้รับบริการ	-
10	ความสามารถในการใช้อุปกรณ์ และเทคโนโลยีทางการแพทย์	- อุปกรณ์ที่เราต้องใช้อยู่บ่อยๆ ควรมีความสามารถที่จะทำให้ใช้ งานได้เสมอ - ผู้ให้บริการมีความสามารถใน การใช้อุปกรณ์จะทำให้เกิดการ บริการที่ดี - เมื่อเพิ่มคุณค่าของงานบริการ พยาบาล ควรรู้วิธีการและสามารถ ใช้อุปกรณ์ใหม่ๆ ในหน่วยงาน	- สมรรถนะเชิงการประชาสัมพันธ์ มุ่งเน้นกับคนมากกว่าการใช้ความ สามารถที่ใช้กับเครื่องมือ
11	ตระหนักอยู่เสมอว่าอยู่ในบท บาทของพยาบาลวิชาชีพ	- จะเป็นการเตือนตัวเองในการกระ ทำสิ่งต่างๆ ว่าควรกระทำสิ่งที่เป็น บทบาทของวิชาชีพ - ผู้รับบริการจะมีความคาดหวังตัว พยาบาลและหวังว่าจะได้รับ บริการที่ดี	-

ตารางที่ 15 (ต่อ) เหตุผลในการแสดงความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับสมรรถนะในกรณี
ที่คำตอบรอบที่ 3 อยู่นอกพิสัยระหว่างควอไทล์ ทั้งเหตุผลที่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยในแต่ละ
ข้อความ

ข้อที่	รายการสมรรถนะที่พึงประสงค์	เหตุผลของการแสดงความคิดเห็น	
		เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
1	2.2 ด้านการบริหาร มีความรู้และเข้าใจองค์กรทุก ๆ ด้าน	- ควรมีในระดับ 4 เพราะจะหาคนรู้ ทั้งหมดคงมีน้อยมาก - การเข้าใจองค์กรจะทำให้สามารถ ติดต่อประสานงานได้ดี การทำงาน ราบรื่น	-
2	ความสามารถวิเคราะห์และ ประเมินสถานการณ์ในการให้ บริการตรงตามความต้องการ ของผู้รับบริการ	- จะให้บริการที่ดี ถ้าประเมิน สถานการณ์ไม่ได้ก็จะให้บริการไม่ ได้ - เพื่อให้ความต้องการได้ตรงกับ ความคาดหวังของผู้รับบริการ	-
3	ความสามารถในการวางแผนให้ ประชาชนยอมรับองค์กรและวิชา ชีพ	-	- เป็นเพียงมีส่วนร่วม การยอมรับ อยู่ที่ผู้ร่วมงานทุกฝ่าย
5	มีวิสัยทัศน์และอุดมการณ์เพื่อ การพัฒนา	- เป็นสิ่งสำคัญ การมีวิสัยทัศน์ จะทำให้คนเราไม่อยู่นิ่ง รู้จักที่จะ พัฒนาตัวเองและงานประชา สัมพันธ์จะต้องมีการพัฒนาองค์ กรไปตลอดเวลา	- มักจะพบในระดับผู้บริหารมาก กว่า
6	เสนอความคิดเห็นเพื่อการ เปลี่ยนแปลงที่ดี	- เมื่อคิดแล้ว ควรจะแสดงออกให้ ทุกคนทราบเพื่อเกิดการเปลี่ยน แปลงที่ดี	-
7	เผยแพร่ข้อดี ปกป้องกันและแก้ไข ภาพลบขององค์กร วิชาชีพ	- ภาพลบขององค์กรและวิชาชีพ อยู่ที่การกระทำ ถ้าทุกคนในองค์ กรทำดี ไม่ต้องเผยแพร่ก็มีคนเห็น ข้อดี	-

ตารางที่ 15 (ต่อ) เหตุผลในการแสดงความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับสมรรถนะในกรณี
ที่คำตอบรอบที่ 3 อยู่ในอภิสัยระหว่างควอไทล์ ทั้งเหตุผลที่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยในแต่ละ
ข้อความ

ข้อที่	รายการสมรรถนะที่พึงประสงค์	เหตุผลของการแสดงความคิดเห็น	
		เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
9	รู้จักเลือกสรรและใช้ทรัพยากรที่มี อยู่ให้เกิดประโยชน์	- ควรรู้จักการประยุกต์ หรือคิด เลือกจากสิ่งที่มีอยู่ไม่ควรที่คิดจะ รอแต่ของใหม่ๆ อยู่ร่ำไป	-
10	แสวงหาแนวทางในการพัฒนา ทีมให้เกิดจิตสำนึกในการบริการ	- ถ้าสามารถทำตรงนี้ได้ จะทำให้ งานราบรื่นในทุกๆ ด้านโดยไม่มี การบังคับ	-
3	2.3 ด้านวิชาการ รู้และเข้าใจระบบข้อมูลสาร สนเทศ ตลอดจนเทคโนโลยีใหม่ๆ เช่น คอมพิวเตอร์	- ตอนนี้เป็นยุคของ IT ควรจะมี ความรู้ไว้ เพราะในหลายๆ รพ. ใช้ คอมพิวเตอร์แล้ว	-
4	สามารถถ่ายทอดความรู้ด้าน บริการและประชาสัมพันธ์องค์กร แก่ทีม	-	- ไม่น่าจะเป็นสมรรถนะที่จำเป็น มาก คือถ้ามีก็ดี แต่ไม่มีก็ไม่ น่าจะเสียงาน น่าจะเป็นสมรรถนะเชิง การสอนมากกว่า
3	สมรรถนะด้านการติดต่อสื่อ สาร	-	-
1	เข้าใจกระบวนการสื่อสาร ทั้งบท บาทผู้ส่งและผู้รับสาร	- จำเป็นมากที่สุด เพื่อที่จะเลือก ใช้วิธีการสื่อสารได้เหมาะสม	-
3	เป็นแหล่งข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง เที่ยงตรง ทันสมัย	-	- อาจจะไม่จำเป็นต้องรู้ทั้งหมด แต่สามารถแนะนำแหล่งข้อมูลต่อ ไปได้
7	มีทักษะในการพูดเพื่อให้คำ ปรึกษา คำแนะนำ (Counseling)	- เนื่องจากผู้ป่วยอยู่ในความวิตก กังวล จิตใจไม่ปกติ การให้กำลังใจ หรือคำปรึกษาจะช่วยได้มาก	-
8	สามารถพูดเพื่อโน้มน้าวใจ และ ให้กำลังใจ	- สถานการณ์ของความเป็นทุกข์ ผู้รับบริการทุกคนต้องการข้อมูลที่ ชัดเจน และคำพูดที่ให้กำลังใจ	-

ตารางที่ 15 (ต่อ) เหตุผลในการแสดงความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับสมรรถนะในกรณี
ที่คำตอบรอบที่ 3 อยู่นอกพิสัยระหว่างควอไทล์ ทั้งเหตุผลที่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยในแต่ละ
ข้อความ

ข้อที่	รายการสมรรถนะที่พึงประสงค์	เหตุผลของการแสดงความคิดเห็น	
		เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
9	สามารถพูดต่อหน้าชุมชนได้	- ประชาสัมพันธ์ต้องอยู่กับชุมชน คือคน ต่อหน้าคนอาจจะหมายถึง หน้า OPD, Ward ก็ได้	- สามารถพูดได้บ้าง บางกรณี
10	ใช้คำศัพท์เข้าใจง่าย เหมาะสม กับผู้รับบริการ	- คนไข้มีหลายระดับการศึกษา ต้องเลือกศัพท์ในการพูดให้เข้าใจ เหมาะสมเพื่อป้องกันความเข้าใจ ผิด	-
11	รู้ไวยากรณ์ ออกเสียงอักขระชัด เจน	- การใช้อักขระที่ไม่ชัดเจน จะทำ ให้สื่อความหมายผิด	- ผิดบางเล็กน้อยก็ไม่น่าเกลียด
13	ทักษะในการอ่าน แปลความ และถ่ายทอดได้	- ทุกวันนี้มีข้อมูลเอกสารมากมาย ที่ต้องถ่ายทอดให้ผู้รับบริการหาก สมรรถนะตรงนี้ไม่ดีพอ ถึงจะใช้ สื่อดีใช้ศัพท์ง่าย พูดเป็น แต่ ข้อมูลผิด ก็ไม่มีประโยชน์	-
14	ทักษะในการเขียนบันทึกการ พยาบาล บทความในเชิงวิชาชีพ	- จำเป็นเพราะเป็นข้อมูลเกี่ยวกับ ตัวผู้ป่วย - บันทึกการพยาบาลคือหลักฐาน ของการแสดงความเป็นวิชาชีพ และข้อมูลของผู้ป่วย สามารถ ตรวจสอบได้ แต่บทความทางวิชา การค่อนข้างยาก	-
15	สื่อความรู้สึก ความเข้าใจที่ พยาบาลรับรู้ไปยังผู้รับบริการ	- จำเป็นมากที่สุดเพราะมักเกิด ความไม่เข้าใจที่ไม่ตรงกันเสมอ ระหว่างพยาบาลกับผู้รับบริการ - เพื่อตรวจสอบความรู้สึกให้ตรง กัน	-

ตารางที่ 15 (ต่อ) เหตุผลในการแสดงความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับสมรรถนะในกรณี
ที่คำตอบรอบที่ 3 อยู่นอกพิสัยระหว่างควอไทล์ ทั้งเหตุผลที่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยในแต่ละ
ข้อความ

ข้อที่	รายการสมรรถนะที่พึงประสงค์	เหตุผลของการแสดงความคิดเห็น	
		เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
16	มีการสัมผัส (Touch) ที่เหมาะสม ประกอบการสนทนา	- เพราะเป็นการให้กำลังใจ และให้ ความอบอุ่นแก่ผู้ป่วยได้ดีที่สุด - จำเป็นมาก เพราะสัมผัสนี้ คือ สัมผัสที่เหมาะสม	- สังคมไทยไม่นิยม โดยเฉพาะ ระหว่างเพศ อายุที่ต่างกันจะไม่ แตะเนื้อต้องตัวกัน
17	น้ำเสียงที่ใช้สุภาพ ไม่ก้าวร้าว แสดงอารมณ์	- เพราะผู้ป่วยอยู่ในภาวะไม่ปกติ ต้องการกำลังใจ	-
19	รู้และเข้าใจภาษาพื้นเมือง/ ภาษาต่างประเทศ	- การจะทำให้คนเข้าใจเรื่องอะไร ซึ่งเป็นงานประชาสัมพันธ์นั้น ภาษาเป็นสิ่งสำคัญ ทำงานที่ไหน ถ้าไม่เข้าใจภาษาถิ่นนั้นๆ ก็ยาก จะสื่อสารกันได้ ส่วนภาษาต่าง ประเทศ ในที่นี้น่าจะหมายถึง ภาษาอังกฤษ จำเป็นมากเพราะ เป็นภาษาสากล นอกจากนั้น ความรู้ทางการแพทย์และ ศาสตร์สุขภาพที่เกี่ยวข้องก็ถ่าย ทอดผ่านภาษาอังกฤษทั้งนั้น เรื่อง นี้จึงจำเป็นมาก	- หาประชาสัมพันธ์ที่มีสมรรถนะรู้ เข้าใจภาษาทุกภาคทุกประเทศ ยาก , ถึงรูปร่างไม่รูปร่างก็สามารถ ทำประชาสัมพันธ์ได้ดี
4	สมรรถนะด้านการสร้าง สัมพันธ์ภาพ และความเข้าใจอันดี 4.1 ผู้รับบริการ		
2	เข้าใจพฤติกรรมมนุษย์ และ ความแตกต่างระหว่างบุคคล	- เนื่องจากมีความแตกต่าง ระหว่างชนชั้นจึงทำให้คนมีพฤติ กรรมที่แตกต่างกัน	-
6	สามารถสร้างความผ่อนคลาย อารมณ์ เช่น มีอารมณ์ขัน , คำ ปลอบโยน	- เพราะงานด้านหน้าต้องรับแรง ปะทะหลายอย่างถ้าไม่มีจุดนี้ จะ ทำให้เครียดมาก	-

ตารางที่ 15 (ต่อ) เหตุผลในการแสดงความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับสมรรถนะในกรณี
ที่คำตอบรอบที่ 3 อยู่นอกพิสัยระหว่างควอไทล์ ทั้งเหตุผลที่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยในแต่ละ
ข้อความ

ข้อที่	รายการสมรรถนะที่พึงประสงค์	เหตุผลของการแสดงความคิดเห็น	
		เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
7	ให้ข้อมูลถูกต้องเพื่อกระตุ้นให้ผู้ รับบริการตัดสินใจอย่างมีส่วน ร่วมในการบริการ	- หน้าที่สำคัญของประชาสัมพันธ์ คือการให้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ	-
8	ความสามารถในการเข้าถึงผู้รับ บริการ	- ถ้าคิดว่าผู้รับบริการเป็นผู้ยุ่งยาก ก็จะมีวันเป็นประชาสัมพันธ์ที่ดี ได้	-
9	รู้จักปฏิเสธและหาทางออกที่ เหมาะสม โดยคงความรู้สึกที่ดีไว้	- เป็นสิ่งที่สำคัญ อาจเสียหายถึง องค์กรได้ ถ้าหากผู้ป่วยได้รับคำ ปฏิเสธโดยไม่ได้รับคำอธิบายจาก พยาบาลหรือแพทย์	-
10	มีความยืดหยุ่น และอำนวยความสะดวก ความสะดวกในการบริการ	- การดูตามความเหมาะสมของคน ใช้แต่ละ Case ถ้าทำงานแล้วตั้ง เกินไปก็จะทำให้มีปัญหาได้ - เพื่อให้บริการที่มีคุณภาพ	- บางอย่างก็ต้องอ้างอิงระบบราช การด้วย
11	สร้างความสม่ำเสมอในคุณภาพ ของการบริการ	มีความสำคัญต่อการสร้างสัมพันธ ภาพ ความเชื่อมั่นและภาพ ลักษณ์ที่ดี	-
12	สร้างความประทับใจในการ บริการ	- ความประทับใจที่เกิดขึ้นจะเป็น ภาพรวมทั้งองค์กรเช่นเดียวกันกับ ถ้าหากมีผลเสียหายจากพยาบาล 1 คน ก็จะเสียหายทั้งองค์กรเช่นกัน	-
2	4.2 ผู้ร่วมงาน เคารพและให้เกียรติ ไม่ก้าวก่าย ในงาน	-	- เป็นมรรยาทของผู้ทำงานร่วมกัน ขอให้มีส่วนก็พอแล้ว
3	รู้จักยืดหยุ่นในการทำงานร่วมกัน	-	- ยืดหยุ่นมากไปจะเสียงาน

ตารางที่ 15 (ต่อ) เหตุผลในการแสดงความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับสมรรถนะในกรณี
ที่คำตอบรอบที่ 3 อยู่นอกพิสัยระหว่างควอไทล์ ทั้งเหตุผลที่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยในแต่ละ
ข้อความ

ข้อที่	รายการสมรรถนะที่พึงประสงค์	เหตุผลของการแสดงความคิดเห็น	
		เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
6	สร้างเสริมบรรยากาศที่ดีในการทำงาน	- จำเป็นมากเพื่อให้เกิดบริการที่มีคุณภาพ ควรสร้างเสริมบรรยากาศที่ดีในการทำงาน	-
9	ไม่ดำเนินคดีเตียน แต่วิจารณ์หรือให้ข้อคิดเห็นอย่างสร้างสรรค์	-	- บางครั้งก็ต้องตำหนิบ้าง เพื่อให้รู้ตัว เกรงใจ แต่ต้องให้เหตุผล
11	รู้จักเข้าสังคมและทำกิจกรรมรวมกัน	- การเข้าสังคม + การทำกิจกรรมร่วมกัน ย่อมทำให้มองโลกกว้างขึ้นอีก สามารถทราบและทันต่อเหตุการณ์ และการเปลี่ยนแปลงได้	-

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม จากแบบสอบถามรอบที่ 3

- วิชาชีพการพยาบาลถือเป็นอาชีพที่หนัก และมีความสำคัญเนื่องจากเกี่ยวข้องกับความเจ็บป่วยและอาจมีการเสียชีวิตได้ หากปล่อยปละละเลย ความคาดหวังจากผู้ป่วยต่อพยาบาล จึงเป็นความต้องการในภาวะเจ็บป่วย ต้องการดูแลเอาใจใส่มากกว่าปกติ อาชีพพยาบาลจึงต้องมีความอดทนสูง เพราะฉะนั้นหากตัดสินใจที่จะทำอาชีพพยาบาล จึงควรจะมีใจรักในงานบริการมาเป็นอันดับแรกๆ

- ในมุมมองของผู้ใช้บริการ มีความคาดหวังในตัวพยาบาลสูงมาก ซึ่งผู้จะทำอาชีพนี้จะถูกมองในแง่ลบง่าย กล่าวคือ ถ้าหากทำดีก็เสมอตัว หากมีข้อผิดพลาดเพียงนิดหน่อยก็จะถูกว่ากล่าวว่าบริการไม่ดี เพราะฉะนั้นหากผู้ป่วยมีความเข้าใจในธรรมชาติของมนุษย์เหมือนกันก็จะเข้าใจในวิธีการทำงานของพยาบาลได้อีกทาง กล่าวคือ อาจมีการผ่อนปรน ยื้อหยุ่นในบรรทัดฐานในการบริการได้ ในที่นี้ทั้งการให้เหตุผลและการตอบแบบสอบถามมาทั้งหมด คือ พยาบาลวิชาชีพที่คาดหวังว่าจะเป็น จะมี หรือจะให้เห็นในอนาคต คือบรรทัดฐานที่ควรจะเป็น หรือมีการคัดเลือกบุคคลเข้ามาทำงานในอาชีพนี้ ให้มีคุณสมบัติต่างๆ ให้มากที่สุด

- การตั้งเกณฑ์ที่พึงประสงค์ อยากให้เป็นเกณฑ์ที่เหมาะสม และปฏิบัติได้ผลดี ไม่อยากให้ตั้งเกณฑ์สูง เป็นทฤษฎีที่ไม่เกิดผลในทางปฏิบัติจะไม่เกิดประโยชน์ เหมือนกับการที่เราจะเลี้ยงลูก

ให้ได้ดี ต้องอาหารดี นมดี อาหารครบหมู่ สังสรรค์ อบรมดี อยู่ในห้องอุดมภูมิพอเหมาะ พี่เลี้ยงดี
โรงเรียนดี มันก็ดีหมด แต่จริงๆ ในภาวะฐานะเช่นปุถุชนทั่วไป ทำได้ครบหรือไม่ อยากให้เป็นสิ่งที่
พึงประสงค์ที่คนปฏิบัติได้ด้วย



ศูนย์วิทยพัชร์พยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ประวัติผู้เขียน

นางสาวปิยนันท์ แสนสุข เกิดเมื่อวันที่ 13 พฤษภาคม 2512 ที่กรุงเทพมหานคร สำเร็จการศึกษาประกาศนียบัตรพยาบาลศาสตร์ จากวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีสวรรค์ประชารักษ์ จังหวัดนครสวรรค์ ปี 2533 ศึกษาหลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปี 2536 เริ่มรับราชการตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพที่แผนกอายุรกรรมหญิง และ แผนกตา หู คอ จมูก โรงพยาบาลอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง ปี 2533 ปัจจุบันดำรงตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพระดับ 5 แผนกผู้ป่วยวิกฤต (ICU) โรงพยาบาลอ่างทอง จ. อ่างทอง



ศูนย์วิทยพัชร์พยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย