

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง สมรรถนะที่พึงประสงค์ด้านการประชาสัมพันธ์ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์ และโรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาสมรรถนะที่พึงประสงค์ด้านการประชาสัมพันธ์ของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลศูนย์ และโรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข โดยใช้เทคนิคการวิจัยแบบเดลฟาย รวบรวมความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญด้านการพยาบาลและการสาธารณสุข ร่วมกับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญด้านนิเทศศาสตร์ และการประชาสัมพันธ์ ทำการวิเคราะห์และเสนอผลการวิจัยในรูปของข้อความที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่า เป็นสมรรถนะที่พึงประสงค์ด้านการประชาสัมพันธ์ของพยาบาลวิชาชีพ โดยพิจารณาจาก ค่ามัธยฐาน ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ และผลต่างระหว่างค่ามัธยฐานกับฐานนิยม หากค่ามัธยฐานมีค่าตั้งแต่ 2.50 ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์มีค่าไม่เกิน 1.50 และผลต่างระหว่างค่ามัธยฐานกับฐานนิยมมีค่าน้อยกว่า 1.00 แสดงว่า กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันเกี่ยวกับข้อความนั้น และในการเรียงลำดับข้อความที่ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นว่าเป็นสมรรถนะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน มากน้อยเพียงใด จะเรียงลำดับตามค่ามัธยฐานจากมากไปหาน้อย การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล จะเสนอในรูปของตารางประกอบความเรียงเป็นลำดับดังนี้

1. สมรรถนะเชิงคุณลักษณะ
2. สมรรถนะเชิงวิชาชีพ
3. สมรรถนะด้านการติดต่อสื่อสาร
4. สมรรถนะด้านการสร้างเสริมสัมพันธภาพและความเข้าใจอันดี

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

1. สมรรถนะเชิงคุณลักษณะ

ตารางที่ 4 ค้ำมัธยฐาน ผลต่างระหว่างมัธยฐานกับฐานนิยม และพิสัยระหว่างควอไทล์ของสมรรถนะเชิงคุณลักษณะ ด้านคุณลักษณะภายนอกของพยาบาลวิชาชีพ เรียงลำดับจากข้อความที่มีค้ำมัธยฐานสูงสุดลงมา

ลำดับ ที่	ข้อ ที่	รายการสมรรถนะ	มัธยฐาน	ผลต่างระหว่าง มัธยฐานกับ ฐานนิยม	พิสัย ระหว่าง ควอไทล์
1	8	แสดงความกระตือรือร้นพร้อมจะให้บริการ	4.85	0.07	0.65
2	10	พฤติกรรมที่แสดงออกมีความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจ ชวนให้ศรัทธา	4.77	0.08	0.82
3	9	แสดงความจริงใจและสนใจที่จะให้ความช่วยเหลือทั้งกิริยา วาจา ใจ	4.77	0.15	0.85
4	12	ความประพฤติสม่ำเสมอทั้งต่อหน้าและลับหลัง	4.73	0.11	0.93
5	5	รอยยิ้มจริงใจ และสีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใสอย่างเป็นธรรมชาติ	4.68	0.15	1.03
6	3	แต่งกายสะอาดเรียบร้อย มีรสนิยม เหมาะสมกับความเป็นวิชาชีพ	4.63	0.08	0.97
7	2	สุขอนามัย สะอาดตั้งแต่ศีรษะจรดเท้า	4.63	0.08	1.06
8	6	กิริยาอาการสำรวม สุภาพ มีมารยาทดี	4.63	0.15	1.06
9	11	กล้าแสดงออกอย่างเหมาะสมทั้งคำพูด และการกระทำ	4.50	0.00	1.00
10	7	คล่องแคล่ว กระฉับกระเฉง ในการปฏิบัติกิจกรรมต่างๆ	4.50	0.07	1.05
11	4	กิริยา ท่าทางการเคลื่อนไหว แสดงถึงความมีบุคลิกภาพที่ดี	4.25	0.03	3.93
12	1	สุขภาพร่างกายแข็งแรง รูปร่างสมส่วนไม่อ้วน หรือผอมเกินไป	3.80	0.05	1.12

จากตารางที่ 4 พบว่า รายการสมรรถนะเชิงคุณลักษณะ ด้านคุณลักษณะภายนอกที่พึงประสงค์ด้านการประชาสัมพันธ์ของพยาบาลวิชาชีพ จำนวน 12 ข้อ เป็นข้อความที่ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่าเป็นสมรรถนะที่พึงประสงค์ในระดับมากที่สุดจำนวน 10 ข้อ คือ ‘ แสดงความกระตือรือร้นพร้อมที่จะให้บริการ ’ ‘ พฤติกรรมที่แสดงออกมีความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจชวนให้ศรัทธา ’ ‘ แสดงความจริงใจ และสนใจที่จะให้ความช่วยเหลือทั้งกิริยา วาจา ใจ ’ ‘ ความประพฤติสม่ำเสมอทั้งต่อหน้าและลับหลัง ’ ‘ รอยยิ้มจริงใจ และสีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใสอย่างเป็นธรรมชาติ ’ ‘ แต่งกายสะอาดเรียบร้อย มีรสนิยม เหมาะสมกับความเป็นวิชาชีพ ’ ‘ สุขอนามัย สะอาดตั้งแต่ศีรษะจรดเท้า ’ ‘ กิริยาอาการสำรวม สุภาพ มีมารยาทดี ’ ‘ กล้าแสดงออกอย่างเหมาะสมทั้งคำพูดและการกระทำ ’ ‘ คล่องแคล่ว กระฉับกระเฉงในการปฏิบัติกิจกรรมต่างๆ ’ และเป็นข้อความที่ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่าเป็นสมรรถนะที่พึงประสงค์ในระดับมากที่สุดจำนวน 2 ข้อ

1. สมรรถนะเชิงคุณลักษณะ (ต่อ)

ตารางที่ 5 ค่ามัธยฐาน ผลต่างระหว่างมัธยฐานกับฐานนิยม และพิสัยระหว่างควอไทล์ของสมรรถนะเชิงคุณลักษณะ ด้านคุณลักษณะภายในของพยาบาลวิชาชีพ เรียงลำดับจากข้อความที่มีค่ามัธยฐานสูงสุดลงมา

ลำดับ ที่	ข้อ ที่	รายการสมรรถนะ	มัธยฐาน	ผลต่างระหว่าง มัธยฐานกับ ฐานนิยม	พิสัย ระหว่าง ควอไทล์
1	5	รักงานบริการ และชอบที่จะบริการผู้อื่น	4.98	0.00	0.52
2	4	รักและเข้าใจในงานพยาบาล ทัศนคติดีต่อวิชาชีพ	4.85	0.06	0.65
3	6	ควบคุมอารมณ์ อดทนและปรับตัวต่อสภาวะกดดันได้ดี	4.68	0.09	0.94
4	2	มีสติ รู้คิดในสิ่งที่กระทำอยู่ตลอดเวลา	4.63	0.08	0.97
5	3	มองโลกในแง่ดี จิตใจกว้างขวาง	4.57	0.10	1.03
6	8	คาดการณ์ล่วงหน้า ตัดสินใจฉับไว และแก้ไขปัญหาได้ดี	4.57	0.10	1.03
7	11	ขยัน ซื่อสัตย์ ตรงต่อเวลา	4.50	0.00	1.00
8	13	ความประพฤติดี เป็นที่ยอมรับของสังคม	4.50	0.09	1.05
9	7	ช่างสังเกต เอาใจใส่ และละเอียดรอบคอบ	4.42	0.05	0.99
10	1	เข้าใจตนเอง เชื้อมั่นและนับถือตนเอง	4.42	0.00	1.03
11	9	ฉลาด ปฏิภาณดี มีความคิดสร้างสรรค์	4.42	0.00	1.03
12	10	มีความสนใจใฝ่รู้ ไม่หยุดนิ่งกับที่	4.25	0.07	0.93
13	12	มีอุดมคติและคุณธรรมในการดำเนินชีวิต	4.23	0.40	1.06

จากตารางที่ 5 พบว่า รายการสมรรถนะเชิงคุณลักษณะ ด้านคุณลักษณะภายในที่พึงประสงค์ด้านการประชาสัมพันธ์ของพยาบาลวิชาชีพจำนวน 13 ข้อ เป็นข้อความที่ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่าเป็นสมรรถนะที่พึงประสงค์ในระดับมากที่สุดจำนวน 8 ข้อ คือ ‘ รักงานบริการ และชอบที่จะบริการผู้อื่น ’ ‘ รักและเข้าใจในงาน ทัศนคติดีต่อวิชาชีพ ’ ‘ ควบคุมอารมณ์ อดทน และปรับตัวต่อสภาวะกดดันได้ดี ’ ‘ มีสติ รู้คิดในสิ่งที่กระทำอยู่ตลอดเวลา ’ ‘ มองโลกในแง่ดี จิตใจกว้างขวาง ’ ‘ คาดการณ์ล่วงหน้า ตัดสินใจฉับไว และแก้ไขปัญหาได้ดี ’ ‘ ขยัน ซื่อสัตย์ ตรงต่อเวลา ’ และ ‘ ความประพฤติดีเป็นที่ยอมรับของสังคม ’ และเป็นข้อความที่ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่าเป็นสมรรถนะที่พึงประสงค์ในระดับมากจำนวน 5 ข้อ

2. สมรรถนะเชิงวิชาชีพ

ตารางที่ 6 ค่ามัธยฐาน ผลต่างระหว่างมัธยฐานกับฐานนิยม และพิสัยระหว่างควอไทล์ของสมรรถนะเชิงวิชาชีพด้านบริการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ เรียงลำดับจากข้อความที่มีค่ามัธยฐานสูงสุดลงมา

ลำดับที่	ข้อที่	รายการสมรรถนะ	มัธยฐาน	ผลต่างระหว่างมัธยฐานกับฐานนิยม	พิสัยระหว่างควอไทล์
1	5	ให้บริการพยาบาลที่อบอุ่น สร้างความไว้วางใจ และศรัทธา	4.88	0.25	0.62
2	7	ให้ข้อมูลถูกต้องชัดเจนเกี่ยวกับการพยาบาลที่ให้ทุกครั้ง	4.73	0.09	0.89
3	4	ปฏิบัติการพยาบาลอย่างรอบคอบ รวดเร็ว ถูกต้อง	4.68	0.09	0.94
4	11	ตระหนักอยู่เสมอว่าอยู่ในบทบาทของพยาบาลวิชาชีพ	4.68	0.09	0.94
5	1	ให้การพยาบาลตรงตามความต้องการ ครอบคลุมถึงกาย จิต-สังคม	4.63	0.08	0.97
6	3	ใช้กระบวนการพยาบาลในการดูแลผู้รับบริการเป็นอย่างดี	4.57	0.05	0.99
7	6	สร้างพฤติกรรมบริการควบคู่กับเทคนิคบริการ	4.57	0.05	0.99
8	8	บริการด้วยความเสมอภาคและเคารพสิทธิของผู้รับบริการ	4.57	0.05	0.99
9	2	ให้การพยาบาลในบทบาทอิสระภายใต้ขอบเขตของกฎหมายและวิชาชีพ	4.50	0.00	1.00
10	9	เตรียมพร้อมในการให้บริการทั้งบุคคลากร อุปกรณ์และสถานที่	4.50	0.00	1.00
11	10	ความสามารถในการใช้อุปกรณ์และเทคโนโลยีทางการแพทย์	4.26	0.18	1.09

จากตารางที่ 6 พบว่า รายการสมรรถนะเชิงวิชาชีพ ด้านบริการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ จำนวน 11 ข้อ เป็นข้อความที่ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่าเป็นสมรรถนะที่พึงประสงค์ในระดับมากที่สุดจำนวน 10 ข้อคือ ‘ ให้บริการพยาบาลที่อบอุ่น สร้างความไว้วางใจ และศรัทธา ’ ‘ ให้ข้อมูลถูกต้องชัดเจนเกี่ยวกับการพยาบาลที่ให้ทุกครั้ง ’ ‘ ปฏิบัติการพยาบาลอย่างรอบคอบ รวดเร็ว และถูกต้อง ’ ‘ ตระหนักอยู่เสมอว่าอยู่ในบทบาทของพยาบาลวิชาชีพ ’ ‘ ให้การพยาบาลตรงตามความต้องการ ครอบคลุมถึงกาย จิต-สังคม ’ ‘ ใช้กระบวนการพยาบาลในการดูแลผู้รับบริการเป็นอย่างดี ’ ‘ สร้างพฤติกรรมบริการควบคู่กับเทคนิค ’ ‘ บริการด้วยความเสมอภาคและเคารพสิทธิของผู้รับบริการ ’ ‘ ให้การพยาบาลในบทบาทอิสระภายใต้ขอบเขตของกฎหมายและวิชาชีพ ’ ‘ เตรียมพร้อมในการให้บริการทั้งบุคคลากร อุปกรณ์และสถานที่ ’ และเป็นข้อความที่ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่าเป็นสมรรถนะที่พึงประสงค์ในระดับมากที่สุดจำนวน 1 ข้อ

2. สมรรถนะเชิงวิชาชีพ (ต่อ)

ตารางที่ 7 ค่ำมัธยฐาน ผลต่างระหว่างมัธยฐานกับฐานนิยม และพิสัยระหว่างควอไทล์ของสมรรถนะเชิงวิชาชีพด้านการบริหารของพยาบาลวิชาชีพ เรียงลำดับจากข้อความที่มีค่ามัธยฐานสูงสุดลงมา

ลำดับ ที่	ขอ ที่	รายการสมรรถนะ	มัธยฐาน	ผลต่างระหว่าง มัธยฐานกับ ฐานนิยม	พิสัย ระหว่าง ควอไทล์
1	10	แสวงหาแนวทางในการพัฒนาที่มิให้เกิดจิตสำนึกในการบริการ	4.63	0.00	0.97
2	7	เผยแพร่ข้อดี ป้องกันและแก้ไขภาพลบขององค์กร วิชาชีพ	4.63	0.12	1.01
3	8	มีศิลปะในการติดต่อประสานงาน	4.63	0.12	1.01
4	4	ความสามารถในการจัดระบบและขั้นตอนของการบริการให้เกิดความราบรื่น	4.57	0.10	1.03
5	2	ความสามารถวิเคราะห์และประเมินสถานการณ์ในการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	4.50	0.00	1.00
6	9	รู้จักเลือกสรรและใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์	4.42	0.00	1.03
7	1	มีความรู้และเข้าใจองค์กรทุก ๆ ด้าน	4.36	0.08	0.97
8	3	ความสามารถในการวางแผนให้ประชาชนยอมรับองค์กรและวิชาชีพ	4.26	0.18	1.09
9	5	มีวิสัยทัศน์และอุดมการณ์เพื่อการพัฒนา	4.23	0.40	0.97
10	6	เสนอความคิดเห็นเพื่อการเปลี่ยนแปลงที่ดี	4.23	0.40	0.97

จากตารางที่ 7 พบว่า รายการสมรรถนะเชิงวิชาชีพ ด้านการบริหารของพยาบาลวิชาชีพ เป็นข้อความที่ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่าเป็นสมรรถนะที่พึงประสงค์ในระดับมากที่สุดจำนวน 5 ข้อคือ ‘ แสวงหาแนวทางในการพัฒนาที่มิให้เกิดจิตสำนึกในการบริการ ’ ‘ เผยแพร่ข้อดี ป้องกันและแก้ไขภาพลบขององค์กร วิชาชีพ ’ ‘ มีศิลปะในการติดต่อประสานงาน ’ ‘ ความสามารถในการจัดระบบและขั้นตอนของการบริการให้เกิดความราบรื่น ’ ‘ ความสามารถวิเคราะห์และประเมินสถานการณ์ในการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ’ และเป็นข้อความที่ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่าเป็นสมรรถนะที่พึงประสงค์ในระดับมากมีจำนวน 5 ข้อ

2. สมรรถนะเชิงวิชาชีพ (ต่อ)

ตารางที่ 8 ค่ามัธยฐาน ผลต่างระหว่างมัธยฐานกับฐานนิยม และพิสัยระหว่างควอไทล์ของสมรรถนะเชิงวิชาชีพด้านวิชาการของพยาบาลวิชาชีพ เรียงลำดับจากข้อความที่มีค่ามัธยฐานสูงสุดลงมา

ลำดับ ที่	ข้อ ที่	รายการสมรรถนะ	มัธยฐาน	ผลต่างระหว่าง มัธยฐานกับ ฐานนิยม	พิสัย ระหว่าง ควอไทล์
1	1	รอบรู้ลึกซึ้งในศาสตร์ของการพยาบาล	4.63	0.08	0.97
2	4	สามารถถ่ายทอดความรู้ด้านบริการและประชาสัมพันธ์องค์กรแก่ทีม	4.50	0.13	1.10
3	5	สนใจ ติดตามความก้าวหน้าทางการพยาบาล ตลอดจนถึงสังคมจิตวิทยา	4.42	0.05	0.99
4	2	รู้จักผสมผสานแนวคิดเชิงธุรกิจ การตลาด และการประชาสัมพันธ์	4.30	0.36	0.99
5	3	รู้และเข้าใจระบบข้อมูลสารสนเทศ ตลอดจนถึงเทคโนโลยีใหม่ ๆ	4.22	0.08	0.82
6	6	นำผลของการวิจัยมาใช้เพื่อสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรและวิชาชีพ	4.14	0.04	0.81
7	7	สร้างสรรค์และเผยแพร่สื่อที่เหมาะสมในการประชาสัมพันธ์ เช่น การเขียนบทความ การจัดนิทรรศการ ฯลฯ	4.03	0.02	0.81

จากตารางที่ 8 พบว่า รายการสมรรถนะเชิงวิชาชีพ ด้านวิชาการของพยาบาลวิชาชีพ จำนวน 7 ข้อ เป็นข้อความที่ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่าเป็นสมรรถนะที่พึงประสงค์ในระดับมากที่สุดจำนวน 2 ข้อ คือ ‘ รอบรู้ลึกซึ้งในศาสตร์การพยาบาล ’ ‘ สามารถถ่ายทอดความรู้ด้านบริการและประชาสัมพันธ์องค์กรแก่ทีม ’ เป็นข้อความที่ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่าเป็นสมรรถนะที่พึงประสงค์ในระดับมากมีจำนวน 5 ข้อ

ศูนย์วิทยพัชกร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

3. สมรรถนะด้านการติดต่อสื่อสาร

ตารางที่ 9 ค่ามัธยฐาน ผลต่างระหว่างมัธยฐานกับฐานนิยม และพิสัยระหว่างควอไทล์ของสมรรถนะด้านการติดต่อสื่อสารของพยาบาลวิชาชีพ เรียงลำดับจากข้อความที่มีค่ามัธยฐานสูงที่สุดลงมา

ลำดับ ที่	ข้อ ที่	รายการสมรรถนะ	มัธยฐาน	ผลต่างระหว่าง มัธยฐานกับ ฐานนิยม	พิสัย ระหว่าง ควอไทล์
1	6	มีทักษะในการพูดเพื่อให้ข้อมูล ชี้แจง อธิบาย (Explaining, Giving information)	4.77	0.08	0.82
2	15	สื่อความรู้สึก ความเข้าใจที่พยาบาลรับรู้ไปยังผู้รับบริการ	4.73	0.09	0.89
3	17	น้ำเสียงที่ใสสุภาพ ไม่ก้าวร้าว แสดงอารมณ์	4.73	0.09	0.89
4	7	มีทักษะในการพูดเพื่อให้คำปรึกษา คำแนะนำ (Counselling)	4.68	0.09	0.94
5	8	สามารถพูดเพื่อโน้มน้าวใจ และให้กำลังใจ	4.68	0.09	0.94
6	10	ใช้คำศัพท์เข้าใจง่าย เหมาะสมกับผู้รับบริการ	4.68	0.09	0.94
7	5	มีทักษะในการพูดเพื่อค้นหาข้อมูลและความต้องการของผู้รับ บริการ (Searching)	4.68	0.12	0.98
8	1	เข้าใจกระบวนการสื่อสาร ทั้งบทบาทผู้ส่งและผู้รับสาร	4.63	0.08	0.97
9	18	ช่างสังเกต และไวต่อการอ่านอวัจนภาษาของผู้รับบริการ เช่น ท่าทาง อารมณ์ น้ำเสียง	4.63	0.08	0.97
10	3	เป็นแหล่งข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องเที่ยงตรง ทันสมัย	4.63	0.12	1.01
11	4	มีทักษะในการฟัง ฟังอย่างตั้งใจและเข้าใจ	4.57	0.05	0.99
12	12	เลือกใช้สรรพนามแทนตนเองและผู้รับบริการได้เหมาะสม	4.57	0.05	0.99
13	2	เลือกใช้ข้อความและช่องทางการสื่อสารได้เหมาะสม	4.50	0.00	1.00
14	13	ทักษะในการอ่าน แปลความ และถ่ายทอดได้	4.35	0.04	1.01
15	16	มีการสัมผัส (Touch) ที่เหมาะสม ประกอบการสนทนา	4.28	0.03	1.03
16	20	มีศิลปะในการใช้โทรศัพท์	4.28	0.03	1.03
17	9	สามารถพูดต่อหน้าชุมชนได้	4.26	0.18	1.09
18	19	รู้และเข้าใจภาษาพื้นเมือง/ภาษาต่างประเทศ	4.26	0.18	1.09
19	11	รู้ไวยากรณ์ ออกเสียงอักขระชัดเจน	4.25	0.03	0.93
20	14	ทักษะในการเขียนบันทึกการพยาบาล บทความในเชิงวิชาชีพ	4.19	0.00	1.08

จากตารางที่ 9 พบว่า รายการสมรรถนะด้านการติดต่อสื่อสารของพยาบาลวิชาชีพ จำนวน 20 ข้อ เป็นข้อความที่ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่าเป็นสมรรถนะที่พึงประสงค์ที่สุดจำนวน 13 ข้อ คือ ‘ มีทักษะในการพูดเพื่อให้ข้อมูล ชี้แจง อธิบาย (Explaining, Giving information) ’ ‘ สื่อความรู้สึก ความเข้าใจที่พยาบาลรับรู้ไปยังผู้รับบริการ ’ ‘ น้ำเสียงที่ใสสุภาพ ไม่ก้าวร้าว แสดงอารมณ์ ’

‘ มีทักษะในการพูดเพื่อให้คำปรึกษา คำแนะนำ (Counselling) ’ ‘ สามารถพูดเพื่อโน้มน้าวใจ และให้กำลังใจ ’ ‘ ใช้คำศัพท์เข้าใจง่าย เหมาะสมกับผู้รับบริการ ’ ‘ มีทักษะในการพูดเพื่อค้นหาข้อมูล และความต้องการของผู้รับบริการ (Searching) ’ ‘ เข้าใจกระบวนการสื่อสาร ทั้งบทบาทผู้ส่งและผู้รับสาร ’ ‘ ช่างสังเกต และไวต่อการอ่านอวัจนภาษาของผู้รับบริการ เช่น ท่าทาง อารมณ์ น้ำเสียง ’ ‘ เป็นแหล่งข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง เทียงตรง ทันสมัย ’ ‘ มีทักษะในการฟัง ฟังอย่างตั้งใจและเข้าใจ ’ ‘ เลือกใช้สรรพนามแทนตนเองและผู้รับบริการได้เหมาะสม ’ ‘ เลือกใช้ข้อความและช่องทางการสื่อสารได้เหมาะสม ’ และเป็นข้อความที่ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่าเป็นสมรรถนะที่พึงประสงค์ในระดับมาก มีจำนวน 7 ข้อ



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

4. สมรรถนะด้านการสร้างเสริมสัมพันธภาพและความเข้าใจอันดี

ตารางที่ 10 ค่านิยมฐาน ผลต่างระหว่างค่านิยมฐานกับฐานนิยม และพิสัยระหว่างควอไทล์ของสมรรถนะด้านการสร้างเสริมสัมพันธภาพและความเข้าใจอันดี ต่อผู้รับบริการของพยาบาลวิชาชีพ เรียงลำดับจากข้อความที่มีค่านิยมฐานสูงสุดลงมา

ลำดับ ที่	ข้อ ที่	รายการสมรรถนะ	ค่านิยม ฐาน	ผลต่างระหว่าง ค่านิยม ฐานกับ ฐานนิยม	พิสัย ระหว่าง ควอไทล์
1	1	เข้าใจธรรมชาติและความต้องการของผู้ป่วยและผู้รับบริการ	4.95	0.02	0.54
2	12	สร้างความประทับใจในการบริการ	4.81	0.07	0.73
3	4	ใส่ใจและให้ความสำคัญต่อความรู้สึกของผู้รับบริการ	4.81	0.07	0.73
4	2	เข้าใจพฤติกรรมมนุษย์ และความแตกต่างระหว่างบุคคล	4.77	0.08	0.82
5	3	เคารพและให้เกียรติในความเป็นคนของผู้รับบริการ	4.73	0.09	0.89
6	5	สำนึกอยู่เสมอว่าบริการที่ให้บริการที่มีความหมายและสร้างภาพลักษณ์ของวิชาชีพ	4.57	0.05	0.99
7	11	สร้างความสม่ำเสมอในคุณภาพของการบริการ	4.57	0.10	1.03
8	10	มีความยืดหยุ่น และอำนวยความสะดวกในการบริการ	4.42	0.05	0.99
9	9	รู้จักปฏิเสธและหาทางออกที่เหมาะสม โดยคงความรู้สึกที่ดีไว้	4.36	0.08	0.97
10	13	เผยแพร่งานในบทบาทของวิชาชีพ	4.35	0.04	1.01
11	6	สามารถสร้างความผ่อนคลายอารมณ์ เช่น มีอารมณ์ขัน คำปลอบโยน	4.25	0.03	0.93
12	8	ความสามารถในการเข้าถึงผู้รับบริการ	4.22	0.08	0.82
13	7	ให้ข้อมูลถูกต้องเพื่อกระตุ้นให้ผู้รับบริการตัดสินใจอย่างมีส่วนร่วมในการบริการ	4.20	0.06	0.86

จากตารางที่ 10 พบว่า รายการสมรรถนะด้านการสร้างเสริมสัมพันธภาพและความเข้าใจอันดี ต่อผู้รับบริการของพยาบาลวิชาชีพจำนวน 13 ข้อ เป็นข้อความที่ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่าเป็นสมรรถนะที่พึงประสงค์ในระดับมากที่สุด จำนวน 7 ข้อ คือ ‘ เข้าใจธรรมชาติและความต้องการของผู้ป่วยและผู้รับบริการ ’ ‘ สร้างความประทับใจในการบริการ ’ ‘ ใส่ใจและให้ความสำคัญต่อความรู้สึกของผู้รับบริการ ’ ‘ เข้าใจพฤติกรรมมนุษย์ และความแตกต่างระหว่างบุคคล ’ ‘ เคารพและให้เกียรติในความเป็นคนของผู้รับบริการ ’ ‘ สำนึกอยู่เสมอว่าบริการที่ให้บริการที่มีความหมายและสร้างภาพลักษณ์ของวิชาชีพ ’ ‘ สร้างความสม่ำเสมอในคุณภาพของการบริการ ’ และเป็นข้อความที่ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่าเป็นสมรรถนะที่พึงประสงค์ในระดับมาก มีจำนวน 8 ข้อ

4. สมรรถนะด้านการสร้างเสริมสัมพันธภาพและความเข้าใจอันดี (ต่อ)

ตารางที่ 11 ค้ำมัธยฐาน ผลต่างระหว่างมัธยฐานกับฐานนิยม และพิสัยระหว่างควอไทล์ของสมรรถนะด้านการสร้างเสริมสัมพันธภาพและความเข้าใจอันดีต่อผู้ร่วมงานของพยาบาลวิชาชีพ เรียงลำดับจากข้อความที่มีค้ำมัธยฐานสูงสุดลงมา

ลำดับที่	ข้อที่	รายการสมรรถนะ	มัธยฐาน	ผลต่างระหว่างมัธยฐานกับฐานนิยม	พิสัยระหว่างควอไทล์
1	5	สร้างความชัดเจนในเนื้องาน และสามารถชี้แจงขอบเขตงานของตนเอง	4.68	0.12	0.98
2	8	จริงใจและปรารถนาดีต่อกันในการแก้ไขข้อบกพร่องของงาน	4.63	0.12	1.01
3	10	เสริมแรงจูงใจ และสร้างจิตสำนึกที่ดีของการให้บริการ	4.63	0.08	1.01
4	1	มีทัศนคติดีต่อผู้ร่วมงานทุกระดับ	4.57	0.02	0.99
5	6	สร้างเสริมบรรยากาศที่ดีในการทำงาน	4.57	0.02	0.99
6	7	ให้ความร่วมมือแก่กันทั้งในและนอกหน่วยงาน	4.50	0.00	1.00
7	2	เคารพและให้เกียรติ ไม่ก้าวก่ายในงาน	4.50	0.09	1.05
8	4	ทำหน้าที่ได้ดีในบทบาทผู้นำและสมาชิกของทีม	4.42	0.00	1.03
9	11	รู้จักเข้าสังคมและทำกิจกรรมร่วมกัน	4.42	0.00	1.03
10	9	ไม่ตำหนิตีติเตียน แต่วิจารณ์หรือให้ข้อคิดเห็นอย่างสร้างสรรค์	4.40	0.17	1.14
11	3	รู้จักยืดหยุ่นในการทำงานร่วมกัน	4.30	0.07	0.99

จากตารางที่ 11 พบว่า รายการสมรรถนะด้านการสร้างเสริมสัมพันธภาพและความเข้าใจอันดีต่อผู้ร่วมงานของพยาบาลวิชาชีพ จำนวน 11 ข้อ เป็นข้อความที่ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่าเป็นสมรรถนะที่พึงประสงค์ในระดับมากที่สุดจำนวน 7 ข้อ คือ ‘ สร้างความชัดเจนในเนื้องาน และสามารถชี้แจงขอบเขตงานของตนเอง ’ ‘ จริงใจและปรารถนาดีต่อกันในการแก้ไขข้อบกพร่องของงาน ’ ‘ เสริมแรงจูงใจ และสร้างจิตสำนึกที่ดีของการให้บริการ ’ ‘ มีทัศนคติดีต่อผู้ร่วมงานทุกระดับ ’ ‘ สร้างเสริมบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ’ ‘ ให้ความร่วมมือแก่กันทั้งในและนอกหน่วยงาน ’ ‘ เคารพและให้เกียรติ ไม่ก้าวก่ายในงาน ’ เป็นข้อความที่ผู้เชี่ยวชาญ มีความเห็นสอดคล้องกันว่าเป็นสมรรถนะที่พึงประสงค์ระดับมากจำนวน 4 ข้อ