

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสมรรถนะที่พึงประสงค์ด้านการประชาสัมพันธ์ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลศูนย์ และโรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข โดยใช้เทคนิคเดลฟาย ตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ กลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้านการพยาบาล และการสาธารณสุข และกลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้านนิเทศศาสตร์และการประชาสัมพันธ์ รวมจำนวน 26 คน ใช้วิธีสุ่มตัวอย่าง ( Purposive sampling ) ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดำเนินการวิจัยโดยกำหนดกรอบในการศึกษา โดยการศึกษาข้อมูลจากตำรา เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และการศึกษานำร่องโดยสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญและพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานทั้งในภาครัฐและเอกชน และนักประชาสัมพันธ์ทั้งในภาครัฐและเอกชน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจำนวน 3 ชุด ชุดแรกเป็นแบบสอบถามปลายเปิดจำนวน 8 ข้อ และแบบเลือกตอบ 7 ข้อ ให้ผู้เชี่ยวชาญแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ จากนั้นนำข้อมูลคำตอบในรอบที่ 1 มาวิเคราะห์เนื้อหาและประเด็นต่าง ๆ แล้วนำมา สร้างแบบสอบถามชุดที่ 2 เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับจำนวน 98 ข้อ แล้วนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญตอบเป็นรอบที่ 2 และนำคำตอบจากแบบสอบถามชุดที่ 2 มาคำนวณหาค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ เพื่อนำมาประกอบการสร้างแบบสอบถามชุดที่ 3 เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าซึ่งใช้ข้อความเดิม แต่เพิ่มตำแหน่งมัธยฐาน ช่วงพิสัยระหว่างควอไทล์ และตำแหน่งที่ผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนได้ตอบในรอบที่ 2 แบบสอบถามชุดนี้ผู้วิจัยได้ปรับปรุงตามที่ผู้เชี่ยวชาญได้ให้ข้อเสนอแนะ ตัดทอนรายการที่มีความซ้ำซ้อน และเรียงเรียงการใช้ภาษาเพื่อสื่อความหมายให้ชัดเจนยิ่งขึ้น คงเหลือ 97 รายการ แล้วส่งให้ผู้เชี่ยวชาญตอบเป็นรอบที่ 3 จากคำตอบรอบที่ 3 ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์โดยหาค่ามัธยฐาน ฐานนิยม พิสัยระหว่างควอไทล์ และผลต่างระหว่างมัธยฐานกับฐานนิยมของแต่ละข้อความ แปลผลการวิเคราะห์จากความคิดเห็นที่สอดคล้องกันของผู้เชี่ยวชาญ โดยพิจารณาจากข้อความที่มีค่ามัธยฐานตั้งแต่ 3.50 ขึ้นไป พิสัยระหว่างควอไทล์มีค่าไม่เกิน 1.50 และผลต่างระหว่างค่ามัธยฐานกับฐานนิยมไม่เกิน 1.00 เรียงลำดับข้อความเหล่านั้นโดยพิจารณาจากค่ามัธยฐาน วิเคราะห์เนื้อหาในคำตอบของผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนและข้อคิดเห็นโต้แย้งในกรณีที่คำตอบอยู่ในตำแหน่งนอกพิสัยระหว่างควอไทล์ เสนอผลการวิเคราะห์ในรูปของการบรรยายเป็นสมรรถนะที่พึงประสงค์ด้านการประชาสัมพันธ์ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข

## สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

1.) สมรรถนะที่พึงประสงค์ด้านการประชาสัมพันธ์ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ

1. สมรรถนะเชิงคุณลักษณะ ประกอบด้วยสมรรถนะ 25 รายการ แบ่งเป็นรายการย่อย 2 ด้านคือ
  - 1.1 สมรรถนะเชิงคุณลักษณะภายนอก ประกอบด้วยสมรรถนะ 12 รายการ
  - 1.2 สมรรถนะเชิงคุณลักษณะภายใน ประกอบด้วยสมรรถนะ 13 รายการ
2. สมรรถนะเชิงวิชาชีพ ประกอบด้วยสมรรถนะ 28 รายการ แบ่งเป็นรายการย่อย 3 ด้าน คือ
  - 2.1 สมรรถนะด้านบริการพยาบาล ประกอบด้วยสมรรถนะ 11 รายการ
  - 2.2 สมรรถนะด้านการบริหาร ประกอบด้วยสมรรถนะ 10 รายการ
  - 2.3 สมรรถนะด้านวิชาการ ประกอบด้วยสมรรถนะ 7 รายการ
3. สมรรถนะด้านการติดต่อสื่อสาร ประกอบด้วยสมรรถนะ 20 รายการ
4. สมรรถนะด้านการสร้างเสริมสัมพันธภาพและความเข้าใจอันดี ประกอบด้วยสมรรถนะ 24 รายการ แบ่งเป็นรายการย่อย 2 ด้าน คือ
  - 4.1 สมรรถนะต่อผู้มารับบริการ ประกอบด้วยสมรรถนะ 13 รายการ
  - 4.2 สมรรถนะต่อผู้ร่วมงาน ประกอบด้วยสมรรถนะ 11 รายการ

2.) รายการสำคัญสมรรถนะที่พึงประสงค์ด้านการประชาสัมพันธ์ของพยาบาลวิชาชีพ ทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วยสมรรถนะรวมทั้งสิ้น 97 รายการ และเป็นสมรรถนะที่มีความจำเป็นในระดับมากที่สุด 62 รายการ เรียงตามลำดับดังนี้

1. รักงานบริการ และชอบที่จะบริการผู้อื่น
2. เข้าใจธรรมชาติ และความต้องการของคนไข้เจ็บป่วย
3. ให้บริการพยาบาลที่อบอุ่น สร้างความไว้วางใจและศรัทธา
4. แสดงความกระตือรือร้น พร้อมที่จะให้บริการ
5. รักและเข้าใจในงาน ทัศนคติดีต่อวิชาชีพ
6. ใส่ใจและให้ความสำคัญต่อความรู้สึกของผู้รับบริการ
7. สร้างความประทับใจในการบริการ
8. พฤติกรรมที่แสดงออกมีความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจ ชวนให้ศรัทธา
9. มีทักษะในการพูดเพื่อให้ข้อมูล ชี้แจง อธิบาย ( Explaninig , Giving information )
10. เข้าใจพฤติกรรมมนุษย์และความแตกต่างระหว่างบุคคล

11. แสดงความจริงใจและสนใจที่จะให้ความช่วยเหลือ ทั้งกิริยา วาจา ใจ
12. ให้ข้อมูลถูกต้องชัดเจนเกี่ยวกับการพยาบาลที่ให้ทุกครั้ง
13. สื่อความรู้สึก ความเข้าใจที่พยาบาลรับรู้ไปยังผู้รับบริการ
14. น้ำเสียงที่ใช้สุภาพ ไม่ก้าวร้าว แสดงอารมณ์
15. เคารพและให้เกียรติในความเป็นคน
16. ความประพฤติสม่ำเสมอทั้งต่อหน้า และลับหลัง
17. ควบคุมอารมณ์ อุดหนุน และปรับตัวต่อสภาวะกดดันได้ดี
18. ปฏิบัติการพยาบาลอย่างรอบคอบ รวดเร็ว ถูกต้อง
19. ตระหนักอยู่เสมอว่าอยู่ในบทบาทของพยาบาลวิชาชีพ
20. มีทักษะในการพูดเพื่อให้คำปรึกษา คำแนะนำ ( Counselling )
21. สามารถพูดเพื่อโน้มน้าวใจ และให้กำลังใจ
22. ใช้คำศัพท์เข้าใจง่าย เหมาะสมกับผู้รับบริการ
23. สร้างความชัดเจนในเนื้องาน และสามารถชี้แจงขอบเขตงานของตนเอง
24. มีทักษะในการพูดเพื่อค้นหาข้อมูลและความต้องการของผู้รับบริการ ( Searching )
25. รอยยิ้มจริงใจ และสีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใสอย่างเป็นธรรมชาติ
26. แต่งกายสะอาดเรียบร้อย มีรสนิยม เหมาะสมกับความเป็นวิชาชีพ
27. มีสติ รู้คิดในสิ่งที่กระทำอยู่ตลอดเวลา
28. ให้การพยาบาลตรงตามความต้องการ ครอบคลุมถึง กาย - จิต - สังคม
29. แสวงหาแนวทางในการพัฒนาที่มิให้เกิดจิตสำนึกในการบริการ
30. รอบรู้ลึกซึ้งในศาสตร์ของการพยาบาล
31. เข้าใจกระบวนการสื่อสาร ทั้งบทบาทผู้ส่งสารและผู้รับสาร
32. ช่างสังเกต และไวต่อการอ่านอวัจนภาษาของผู้รับบริการ เช่น ท่าทาง อารมณ์ น้ำเสียง
33. เผยแพร่ข้อดี ป้องกัน และแก้ไขภาพลบขององค์กร วิชาชีพ
34. มีศิลปะในการติดต่อประสานงาน
35. เป็นแหล่งข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง เทียบตรง ทันสมัย
36. จริงใจและปรารถนาดีต่อกันในการแก้ไขข้อบกพร่องของงาน
37. เสริมสร้างแรงจูงใจ และสร้างจิตสำนึกที่ดีของการให้บริการ
38. สุขอนามัย สะอาดตั้งแต่ศีรษะจรดเท้า
39. กิริยาอาการสำรวม สุภาพ มีมรรยาทดี
40. ใช้กระบวนการพยาบาลในการดูแลผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี

41. สร้างพฤติกรรมบริการควบคู่กับเทคนิคบริการ
42. บริการด้วยความเสมอภาค และเคารพสิทธิของผู้รับบริการ
43. มีทักษะในการฟัง ฟังอย่างตั้งใจและเข้าใจ
44. เลือกใช้สรรพนามแทนตนเอง และผู้รับบริการได้เหมาะสม
45. สำนึกอยู่เสมอว่าบริการที่ให้ความหมายและสร้างภาพลักษณ์ของวิชาชีพ
46. มีทัศนคติดีต่อผู้ร่วมงานทุกระดับ
47. สร้างเสริมบรรยากาศที่ดีของการทำงาน
48. มองโลกในแง่ดี จิตใจกว้างขวาง
49. คาดการณ์ล่วงหน้า ตัดสินใจฉับไว และแก้ไขปัญหาได้ดี
50. สร้างความสม่ำเสมอในคุณภาพของการบริการ
51. ความสามารถในการจัดระบบและขั้นตอนของการบริการให้เกิดความราบรื่น
52. กล้าแสดงออกอย่างเหมาะสมทั้งคำพูดและการกระทำ
53. ขยัน ซื่อสัตย์ ตรงต่อเวลา
54. ให้การพยาบาลในบทบาทอิสระ ภายใต้ขอบเขตของกฎหมายและวิชาชีพ
55. เตรียมพร้อมในการให้บริการทั้งบุคคลากร อุปกรณ์ และสถานที่
56. ความสามารถวิเคราะห์และประเมินสถานการณ์ในการให้บริการขององค์กร
57. เลือกใช้ข้อความ และช่องทางการสื่อสารได้เหมาะสม
58. ให้ความร่วมมือแก่กันทั้งในและนอกหน่วยงาน
59. คล่องแคล่ว กระฉับกระเฉงในการปฏิบัติกิจกรรมต่างๆ
60. ความประพฤติดี เป็นที่ยอมรับของสังคม
61. เคารพและให้เกียรติ ไม่ก้าวก่ายในงาน
62. สามารถถ่ายทอดความรู้ด้านบริการและประชาสัมพันธ์องค์กรแก่ทีม

รายการสมรรถนะที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นว่ามีควมจำเป็นในระดับมากมี 35 รายการ เรียงตามลำดับดังนี้

1. ช่างสังเกต เอาใจใส่ และละเอียดรอบคอบ
2. สนใจติดตามความก้าวหน้าจากการพยาบาล ตลอดจน สังคม จิตวิทยา
3. มีความยืดหยุ่น และอำนวยความสะดวกในการบริการ
4. เข้าใจตนเอง เชื่อมั่น และนับถือตนเอง
5. ฉลาด ปฏิภาณดี มีความคิดสร้างสรรค์
6. รู้จักเลือกสรร และใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์

7. ทำหน้าที่ได้ดีทั้งบทบาทสมาชิก และผู้นำของทีม
8. รู้จักเข้าสังคม และกระทำกิจกรรมร่วมกัน
9. ไม่ตำหนิตีติชน แต่วิจารณ์หรือให้ข้อคิดเห็นอย่างสร้างสรรค์
10. มีความรู้ และเข้าใจองค์กรทุกๆ ด้าน
11. รู้จักปฏิเสธและหาทางออกที่เหมาะสม โดยคงความรู้สึกที่ดีไว้
12. ทักษะในการอ่าน แปลความ และถ่ายทอดได้
13. เผยแพร่งานในบทบาทวิชาชีพ
14. รู้จักยืดหยุ่นในการทำงานร่วมกัน
15. รู้จักผสมผสาน แนวคิดเชิงธุรกิจ การตลาด และการประชาสัมพันธ์
16. มีการสัมผัส ( Touch ) ที่เหมาะสม ประกอบการสนทนา
17. มีศิลปะในการใช้โทรศัพท์
18. ความสามารถในการใช้อุปกรณ์ และเทคโนโลยีทางการแพทย์
19. ความสามารถในการวางแผนให้ประชาชนยอมรับองค์กรและวิชาชีพ
20. สามารถพูดต่อหน้าชุมชนได้
21. รู้และเข้าใจภาษาพื้นเมือง / ภาษาต่างประเทศ
22. กิริยา ท่าทางการเคลื่อนไหว แสดงถึงความมีบุคลิกภาพที่ดี
23. มีความสนใจ ใฝ่รู้ ไม่หยุดนิ่งอยู่กับที่
24. รู้ไวยากรณ์ และออกเสียงอักขระชัดเจน
25. สามารถสร้างความผ่อนคลายอารมณ์ เช่นมีอารมณ์ขัน , คำปลอบโยน
26. มีวิสัยทัศน์ และอุดมการณ์เพื่อการพัฒนา
27. เสนอความคิดเห็น เพื่อการเปลี่ยนแปลงที่ดี
28. มีอุดมคติ และคุณธรรมในการดำเนินชีวิต
29. รู้และเข้าใจระบบข้อมูล สารสนเทศ ตลอดจนเทคโนโลยีใหม่ๆ เช่น คอมพิวเตอร์
30. ความสามารถในการเข้าถึงผู้รับบริการ
31. ให้ข้อมูลถูกต้อง เพื่อกระตุ้นผู้รับบริการตัดสินใจอย่างมีส่วนร่วมในการบริการ
32. ทักษะในการเขียนบันทึกการพยาบาล บทความในเชิงวิชาชีพ
33. นำผลของการวิจัยมาใช้เพื่อสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร และวิชาชีพ
34. สร้างสรรค์ และเผยแพร่สื่อที่เหมาะสมในการประชาสัมพันธ์ เช่น การเขียนบทความ การจัดนิทรรศการ
35. สุขภาพร่างกายแข็งแรง รูปร่างสมส่วน ไม่อ้วนหรือผอมเกินไป

## การอภิปรายผล

จากการวิจัย สรุปประเด็นอภิปรายได้ดังนี้

### 1. วิธีการศึกษา

วิธีการในการศึกษาให้ได้มาซึ่งสมรรถนะที่พึงประสงค์ด้านการประชาสัมพันธ์ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ครั้งนี้ ผู้วิจัยมีความเชื่อมั่นว่า ได้ข้อความรู้ที่เชื่อถือได้ ด้วยเหตุผลดังต่อไปนี้คือ

1. ขั้นตอนในการวิจัย มีการศึกษาอย่างรอบคอบหลายขั้นตอน โดยการได้มาซึ่งโครงสร้างของสมรรถนะที่จำเป็นในเบื้องต้นนั้น ผู้วิจัยได้นำผลการวิเคราะห์จากการศึกษาตำรา เอกสาร บทความ และรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาประมวลรวมกับการศึกษานำร่องโดยการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญและพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานโดยตรงในด้านการประชาสัมพันธ์ทั้งภาครัฐและเอกชน และกลุ่มผู้เชี่ยวชาญและนักการประชาสัมพันธ์ที่ปฏิบัติงานโดยตรงในด้านการประชาสัมพันธ์ของธุรกิจบริการทั้งภาครัฐและเอกชน ซึ่งนอกจากจะได้แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะที่พึงประสงค์ที่ครอบคลุมในระดับปฏิบัติการที่เป็นไปได้มากที่สุดตามจุดมุ่งหมายของแนวคิดเชิงเดลฟายแล้วนั้น ( จุมพล พูลภัทรชีวิน , 2530 ) ยังเป็นการผสมผสาน โดยการคัดเลือกคุณลักษณะ หรือทักษะเด่นของวิชาชีพการประชาสัมพันธ์ที่พยาบาลสามารถนำมาเสริมสร้างและพัฒนาศักยภาพในงานของตนให้เป็นที่รู้จักและเข้าใจจากประชาชนผู้มารับบริการที่พยาบาลมีความเกี่ยวข้องด้วย โดยได้รับการยอมรับหรือได้ข้อสรุปอย่างเป็นเอกฉันท์ในรายการสมรรถนะนั้นๆ จากผู้เชี่ยวชาญใน 2 สาขาวิชาชีพ ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ สายหยุด นิยมวิภาค ( 2530 ) กล่าวว่าการกำหนดสมรรถนะที่เหมาะสม ควรจะเป็นหน้าที่ของกลุ่มวิชาชีพนั้นโดยตรงในเขตที่ปฏิบัติงานอยู่ นอกจากนี้ข้อมูลทางด้านการปฏิบัติงานควรนำมาจากหลายแหล่ง ซึ่งอาจได้จากการสังเกต การสัมภาษณ์ การอภิปรายจากตัวพยาบาลเอง ผู้ร่วมงาน หรือผู้บริหาร เป็นต้น ( Moyra , 1955 อ้างถึงในทบทวมหาวิทยาลัย , 2529 )

2. จำนวนผู้เชี่ยวชาญมีความเหมาะสมและมีความเชื่อมั่นสูง จำนวนผู้เชี่ยวชาญของการวิจัยครั้งนี้ทั้งหมดมี 26 คน เนื่องจากผู้เชี่ยวชาญในกลุ่มมีความแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามที่ Couper ( 1984 อ้างถึงใน จันทร สังข์สุวรรณ , 2538 ) กล่าวว่าจำนวนผู้เชี่ยวชาญที่จะใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างนั้น ขึ้นอยู่กับลักษณะของกลุ่ม และปัญหาที่ศึกษาหากกลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความเป็นเอกพันธ์ ( Homogeneous Group ) อาจใช้เพียง 10 - 15 คน ถ้าแตกต่างกัน ( Heterogeneous Group ) ก็จำเป็นต้องใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวนมาก ซึ่งประชากรที่ผู้วิจัยใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีลักษณะของความแตกต่างกันในสาขาวิชาชีพ กล่าวคือเป็นกลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้านการพยาบาลและการสาธารณสุขกับกลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้านนิเทศศาสตร์และการประชาสัมพันธ์ จึงต้องใช้กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนมาก

คือ 26 คน และวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้มุ่งหาสมรรถนะที่พึงประสงค์ของพยาบาลวิชาชีพ จึงกำหนดให้จำนวนของผู้เชี่ยวชาญ ในด้านการพยาบาลและสาธารณสุขต่อจำนวนผู้เชี่ยวชาญด้าน นิเทศศาสตร์ และการประชาสัมพันธ์มีอัตราส่วนเป็น 2 : 1 คือผู้เชี่ยวชาญด้านการพยาบาลและสาธารณสุข จำนวน 17 คน และผู้เชี่ยวชาญด้านนิเทศศาสตร์ และการประชาสัมพันธ์ จำนวน 9 คน โดยที่จำนวนผู้เชี่ยวชาญของทั้ง 2 กลุ่ม ครอบคลุมถึง ผู้บริหาร นักวิชาการ และบุคลากรในระดับปฏิบัติการ ซึ่งเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่แวน กิช ( Van Gigch , 1974 อ้างถึงใน วัฒนา วินิตวัฒนกุล , 2528 ) กล่าวว่า อัตราส่วนหรือสัดส่วนระหว่างกลุ่มผู้เชี่ยวชาญต่างๆ นั้น ผู้วิจัยจะต้องเป็นผู้กำหนดการเลือกผู้เชี่ยวชาญเอง กล่าวคือต้องการเน้นจุดไหนมาก ก็เลือกผู้เชี่ยวชาญกลุ่มนั้นให้มากกว่ากลุ่มอื่นๆ แต่ทั้งนี้ควรจะมีนักวิชาการรวมอยู่ด้วยเสมอ ด้วยเหตุผลที่ว่ากลุ่มนักวิชาการเป็นกลุ่มที่มีความคิดเห็นอิสระและลักษณะของงานที่ปฏิบัติเปิดโอกาสให้มีความคิดสร้างสรรค์หลายรูปแบบ นักวิชาการจึงน่าจะช่วยให้เรื่องที่ศึกษาได้รายละเอียดในแง่ที่เป็นวิชาการหรือแนวทางที่เป็นไปได้หลายๆ รูปแบบมากขึ้น อนึ่ง กลุ่มตัวอย่างประชากรของการวิจัยครั้งนี้มีจำนวน 26 คน จึงนับได้ว่ามีความคลาดเคลื่อนน้อยมาก สอดคล้องกับการศึกษาของ Thomas T. Mcmillan ที่พบว่า หากกลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีตั้งแต่ 17 คนขึ้นไป อัตราการลดลงของความคลาดเคลื่อน ( error ) จะม่น้อยมาก คือ 0.02 ( Thomas T. Mcmillan , อ้างถึงใน เกษม บุญอ่อน , 2522 ) ดังนั้นผู้วิจัยจึงถือว่าจำนวนตัวอย่างประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ 26 คน มีความเหมาะสม และมีความเชื่อมั่นได้

3. จำนวนรอบของการตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้รวม 3 รอบ ซึ่งได้มีผู้ศึกษาไว้ว่าเป็นจำนวนรอบที่เหมาะสม เพราะมีความคลาดเคลื่อนน้อยมาก จึงสามารถยุติการวิจัยได้ในรอบนี้ ( จุมพล พูลภัทรชีวิน , 2530 ).

## 2. ผลการศึกษา

จากผลการศึกษา ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับสมรรถนะที่พึงประสงค์ด้านการประชาสัมพันธ์ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข พบว่ามีจำนวน 4 สมรรถนะคือ

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

สาระสำคัญ และประเด็นอภิปรายแต่ละรายการสมรรถนะมีดังนี้

## 1. สมรรถนะเชิงคุณลักษณะ

### 1.1 สมรรถนะเชิงคุณลักษณะภายนอก

ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่า สมรรถนะที่พึงประสงค์ด้านการประชาสัมพันธ์ของพยาบาลวิชาชีพ ควรมีลักษณะภายนอกดังนี้คือ แสดงความกระตือรือร้นพร้อมจะให้บริการ พฤติกรรมที่แสดงออกมีความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ชวนให้ศรัทธา และสนใจที่จะให้ความช่วยเหลือทั้ง กิริยา วาจา ใจ ความประพฤติสม่าเสมอทั้งต่อหน้าและลับหลัง รอยยิ้มจริงใจ และสีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใสอย่างเป็นธรรมชาติ แต่งกายสะอาดเรียบร้อยมีรสนิยม เหมาะสมกับความเป็นวิชาชีพ สุขอนามัย สะอาดตั้งแต่ศีรษะจรดเท้า กิริยาอาการสำรวม สุภาพ มีมรรยาทดี ถ้าแสดงออกอย่างเหมาะสมทั้งคำพูดและการกระทำ คล่องแคล่วกระฉับกระเฉงในการปฏิบัติกิจกรรมต่างๆ กิริยาท่าทางการเคลื่อนไหว แสดงถึงความมีบุคลิกภาพที่ดี และสุขภาพร่างกายแข็งแรง รูปร่างสมส่วนไม่อ้วน หรือผอมเกินไป

ผลของการวิจัยพบว่าสมรรถนะเชิงคุณลักษณะภายนอกที่มีความสำคัญมากที่สุดคือ ความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของธุรกิจบริการทุกประเภท เป็นคุณลักษณะสำคัญของผู้ให้บริการที่จะทำให้ผู้รับเกิดความประทับใจ ( ยิงศักดิ์ ไคว้สุรัตน์ , 2538 ; สมชาติ กิจยรรยง , 2536 ; ศรชัย ฉัตรวิริยะชัย , 2530 ) และเป็นสิ่งที่แสดงให้ผู้รับบริการทราบว่า คำร้องขอ หรือ ความต้องการของตน ได้รับความสนใจ และการตอบสนองในธุรกิจบริการสุขภาพนั้นเป็นบริการที่มีความจำเป็นต่อการมีชีวิตอยู่ ผู้มารับบริการมักจะอยู่ในสภาวะความเจ็บป่วย ทุกข์ทน หรือในสภาวะไม่ปกติ ( วิทยา นาควัชระ , 2539 ) มีความบกพร่องของการรับรู้ทั้งจากประสาทสัมผัส ความรู้สึกนึกคิด ความวิตกกังวล และการขาดความรู้ ความเข้าใจต่อสภาวะอาการที่เกิดขึ้น ( บุญศรี ปราภณศักดิ์, 2535 ) และประกอบกับโรงพยาบาลเป็นสถานที่ ที่ไม่คุ้นเคย มีระบบระเบียบและความซับซ้อน ผู้รับบริการจึงมีความคาดหวังสูงที่จะได้รับความช่วยเหลือจากบุคลากรของโรงพยาบาล ที่มีพฤติกรรมการแสดงออกน่าเชื่อถือ ไว้วางใจ ชวนให้ศรัทธา และแสดงความจริงใจและสนใจที่จะให้ความช่วยเหลือทั้ง กิริยา วาจา ใจ สอดคล้องกับความเห็นของ พรจันทร์ สุวรรณชาติ ( 2525 อ้างถึงใน กรุณา แดงสุวรรณ , 2539 ) ที่กล่าวว่า ผู้ป่วยและญาติรวมถึงประชาชนทั่วไป ต้องการพยาบาลที่ทำหน้าที่ แทนมารดา ให้ความเมตตา ให้กำลังใจ ให้ความอบอุ่น และเป็นบุคคลที่เขาสามารถจะพูดคุยด้วยได้อย่างสนิทสนมด้วยความเห็นอกเห็นใจ และมีความเข้าใจ การที่จะสร้างความเชื่อมั่น หรือไว้วางใจให้เกิดขึ้นกับผู้ป่วย หรือผู้รับบริการตลอดจนบุคคลอื่นๆ ที่ได้พบเห็นนั้นมาจากพฤติกรรมของพยาบาล ที่มีความสม่าเสมอทั้งต่อหน้าและลับหลัง ซึ่งแสดงถึงความเป็นผู้มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ จึงมีความสม่าเสมอในการกระทำ ( วิจิตร อวกุล , 2536 ) สอดคล้องกับแนวคิดของการประชาสัมพันธ์ที่กล่าวว่า นักประชาสัมพันธ์ขององค์กรจะต้องเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีความจริงใจ ไม่มีลักษณะเสแสร้ง



แก่งทำ ( อุดมศักดิ์ เวชราภรณ์ และคณะ , 2537 ) ซึ่งพฤติกรรมที่เกิดขึ้นของบุคลากรในองค์กรนั้น ถือเป็น การสร้างภาพพจน์ขององค์กรที่มีความสำคัญ เพราะการสร้างภาพพจน์ขององค์กรจะต้องมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมขององค์กรโดยมีความสอดคล้องกัน และการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างภาพพจน์ที่ดี เป็นผลมาจากการกระทำความดี ที่ต่อเนื่องและยาวนาน จึงจะทำให้เกิดความรู้สึกดีใจ ( สุพิน ปัญญาภัก , 2537 ; สุวคนธ์ ยี่สกุล , 2532 ) ในด้านการประชาสัมพันธ์นั้น การมีบุคลิกภาพส่วนตัวที่เหมาะสม ถือเป็นข้อสำคัญที่สุดในการสร้างภาพพจน์ เพราะจะเป็นสิ่งแรกที่กระทบกับความรู้สึกของคนส่วนใหญ่ เมื่อแรกพบเห็น การก่อให้เกิดความประทับใจ ความนิยมเลื่อมใส นำเชื่อถือ ขึ้นอยู่กับลักษณะท่าทีการแต่งกายที่เหมาะสมกับกาลเทศะ ( เกรียงศักดิ์ โลหะชาละ , 2537 ) ซึ่งผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่า บุคลิกลักษณะภายนอกเบื้องต้นที่ปรากฏให้เห็นของพยาบาลนั้น คือ การมีรอยยิ้มจริงใจ และยิ้มแย้มแจ่มใสอย่างเป็นธรรมชาติ แต่งกายสะอาดเรียบร้อย มีรสนิยมเหมาะสมกับความเป็นวิชาชีพ มีสุขอนามัยที่สะอาดตั้งแต่ศีรษะจรดเท้า กิริยาอาการสำรวม สุภาพ มีมรรยาทดี คล่องแคล่วและกระฉับกระเฉงในการปฏิบัติกิจกรรมต่างๆ กล้าแสดงออกอย่างเหมาะสม ทั้งคำพูดและการกระทำ จะมีผลต่อการสร้างความประทับใจ และภาพลักษณ์ที่ดีให้เกิดขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของ คุณอุดม สุภาไตร และสมจิตต์ กาญจนโกศล ( 2535 ) ; ลออ หุตางกูร ( 2536 ) ; พรจันทร์ สุวรรณชาติ ( 2535 ) ถึงคุณลักษณะของพยาบาลวิชาชีพ ตามความคาดหวังของวิชาชีพการพยาบาล และมีความสัมพันธ์ในทางเดียวกันกับคุณลักษณะของพยาบาลใน ความคาดหวังของผู้รับบริการโดย กุลยา ดันติผลาชีวะ ( 2522 ) ; พรจันทร์ สุวรรณชาติ ( 2535 ) และคุณลักษณะของพยาบาลในความคาดหวังของผู้ร่วมงานของ ฟารีดา อิบราฮิม ( 2524 อ้างถึงใน กรุณา แดงสุวรรณ , 2539 ) ; กัลยา พัฒนศรี ( 2524 ) ; นพ. จอมจักร จันทรสกุล ( 2522 ) ในด้านของกิริยามรรยาท การแต่งกาย และควมมีอัธยาศัยดี มีรอยยิ้มแจ่มใส

และในประเด็นนี้ผู้เชี่ยวชาญได้ให้ความเห็นของรายการข้อสมรรถนะในระดับมาก 2 ประการ คือ กิริยา ท่าทาง การเคลื่อนไหว แสดงถึงความมีบุคลิกภาพที่ดี และสุขภาพร่างกายแข็งแรง รูปร่างสมส่วนไม่อ้วนหรือผอมเกินไป ซึ่งด้านของกิริยา ท่าทาง การเคลื่อนไหวให้แสดงถึงความที่มีบุคลิกภาพที่ดีนั้น ไม่ได้เกิดขึ้นเอง ต้องอาศัยการฝึกฝน ไม่ว่าจะเป็นการยืน เดิน นั่ง จึงจะถือว่าเป็นผู้มีบุคลิกภาพดีเป็นที่ชื่นชอบแก่ผู้ร่วมงานและผู้ใกล้ชิดได้ ( รวิวงศ์ ศรีทองรุ่ง , 2539 ) พยาบาล ซึ่งเป็นกลุ่มบุคคลที่มีภาพลักษณ์ของความเป็นคนดีของสังคมอยู่แล้วนั้น จึงควรมีการฝึกฝนให้มีการแสดงออกที่เหมาะสมของการเคลื่อนไหว ซึ่งจะทำให้เกิดบุคลิกภาพที่ดี ส่วนประเด็นสุขภาพร่างกายแข็งแรง รูปร่างสมส่วนไม่อ้วนหรือผอมเกินไปนั้น มีค่ามัธยฐานที่ต่ำที่สุดในรายการสมรรถนะคือ 3.80 โดยมีความเห็นหลากหลายของผู้เชี่ยวชาญทั้งสองสาขาซึ่งในความเห็นด้านที่จำเป็นมากนั้น ให้เหตุผลว่าสุขภาพร่างกายแข็งแรง จะทำให้สามารถปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและยังเป็นสิ่งแรก

ที่ทุกคนมองเรียกว่า พอร์มดี ถือว่ามีชัยไปกว่าครึ่ง , รูปร่างและสุขภาพร่างกายที่แข็งแรงมีความจำเป็นมากโดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์กรเอกชน , รูปร่างที่สมส่วนและสุขภาพแข็งแรงจะทำให้การปฏิบัติงานคล่องตัว ซึ่งในความจำเป็นมากนี้ สอดคล้องกับความเห็นของ ผกา สุรคุปต์ ( 2532 ) ที่ว่าพยาบาลถือเป็นตัวอย่างในเรื่องของสุขภาพ เพราะเป็นผู้ที่พยาบาลคนปกติ และคนเจ็บป่วยที่มีปัญหาทั้งทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ ควรจะเป็นตัวอย่างที่ดีให้แก่ประชาชนเหล่านั้นได้ปฏิบัติตามให้เห็นภาพพจน์ที่ดีควรเป็นแบบฉบับเชิงสร้างสรรค์จรรโลงสิ่งที่ดีงามให้ปรากฏต่อสายตาของสังคม การมีรูปร่างที่สมส่วนย่อมแสดงให้เห็นถึงการรู้จักดูแลสุขภาพของตนเอง ดูแลภาวะโภชนาการ และการออกกำลังกาย เพื่อให้สุขภาพแข็งแรง สอดคล้องกับความเห็นของ ธนา โกมลภิส ( 2527 ) ในเรื่องของการดูแลรูปร่างและสุขภาพอนามัยเช่นกัน ส่วนในประเด็นที่ผู้เชี่ยวชาญให้ความเห็นว่ามี ความจำเป็นปานกลางหรือน้อยนั้น ให้เหตุผลว่า เป็นลักษณะของการเลือกปฏิบัติ ความอ่อนหรือผอมนั้นไม่มีผลต่อคนที่ จะสร้างภาพพจน์ทางบวกกับโรงพยาบาล หรือวิชาชีพ และ ความอ่อนหรือผอมเกินไป ไม่สำคัญเท่าสะอาด บุคลิกดี จริ่งใจที่จะบริการ คนอ่อนหรือผอมกับบุคลิกดี และ จริ่งใจได้เท่ากับคนรูปร่างดี สมรรถนะด้านประชาสัมพันธ์ไม่จำเป็นต้องมีลักษณะมาตรฐาน และไม่มีมาตรฐานว่าคนอ่อนหรือคนผอมจะทำได้ ไม่มีมาตรฐานเหมือนนางสาวไทย ซึ่งประเด็นนี้ ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ความอ่อนหรือผอมนั้น เป็นเรื่องเฉพาะของบุคคล การมีรูปร่างที่สมส่วนหรือไม่นั้น ควรพิจารณาถึงลักษณะของโครงสร้างร่างกาย ความสูง วัย ตลอดจน ความคล่องตัวในการเคลื่อนไหวของแต่ละบุคคล ซึ่งบางคนอาจจะอวบท้วม แต่มีความคล่องแคล่ว กระฉับกระเฉง ไบหน้าสดใส ดูมีพลัง ก็ถือว่าเป็นลักษณะส่วนบุคคลที่ดี ซึ่งถ้ามีคุณลักษณะอื่นๆ เช่นรู้จักแต่งกายให้เข้ากับรูปร่างก็จะช่วยสร้างเสริมบุคลิกได้มากขึ้น

## 1.2 คุณลักษณะภายใน

ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า สมรรถนะที่พึงประสงค์ด้านการประชาสัมพันธ์ของพยาบาลวิชาชีพเชิงคุณลักษณะภายในประกอบด้วย รักงานบริการและชอบที่จะบริการผู้อื่น รักและเข้าใจในงาน ทัศนคติดีต่อวิชาชีพ ควบคุมอารมณ์ อดทน และปรับตัวต่อสภาวะกดดันได้ดี มีสติรู้คิดสิ่งที่กระทำอยู่ตลอดเวลา มองโลกในแง่ดี จิตใจกว้างขวาง คาดการณ์ล่วงหน้าตัดสินใจฉับไวและแก้ไขปัญหาได้ดี ขยัน ซื่อสัตย์ ตรงต่อเวลา ความประพฤติดีเป็นที่ยอมรับของสังคม ช่างสังเกต เอาใจใส่และละเอียดลออ ฉลาดปฏิภาณดี มีความคิดสร้างสรรค์ เข้าใจตนเอง เชื่อมมั่น และนับถือตนเอง มีความสนใจใฝ่รู้ ไม่หยุดนิ่งอยู่กับที่ และมีอุดมคติและคุณธรรมในการดำเนินชีวิต

ผลการวิจัยในข้อสมรรถนะด้านคุณลักษณะภายในนี้พบว่า สอดคล้องกับแนวคิดในการให้บริการ 7 ประการ คือ “ SERVICES ” ( สุเทพ สังขเพชร , 2538 ) นั่นคือ S = Service mind มีจิตใจพร้อมที่จะเอื้ออำนวยให้ผู้อื่นสำเร็จความประสงค์หรือมีจิตบริการ E = Enthusiasm มีความ

กระตือรือร้นอยู่เสมอ R. Readiness มีความพร้อมที่จะบริการอยู่ตลอดเวลา V = Values ต้องสร้างคุณค่า ในงานบริการให้แก่ลูกค้าและตระหนักในคุณค่าของลูกค้า I = Interesting ให้ความสนใจในตัวลูกค้าหรือผู้ใช้บริการทุกคน C= Cleanliness ตระหนักถึงความสะอาดทั้งสถานที่ อุปกรณ์ และตัวผู้รับบริการเอง E = Endurance มีความอดทน อดกลั้น ควบคุมอารมณ์ตัวเองได้ดี S = Smiling ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นนิจ มีไมตรีจิตต่อทุกคน และวีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ ( 2538 ) ได้เสนอ แนวคิดของ “ SERVICE ” อีกแนวหนึ่งคือ S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของลูกค้า E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือในเกียรติลูกค้า V = Voluntariness manner ลักษณะให้บริการแบบสมัครใจ และเต็มใจทำ มิใช่ทำแบบเสียไม่ได้ I = Image Enhancing แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการ และเสริมภาพพจน์ขององค์กรด้วย C = Courtesy กิริยาอาการอันอ่อนโยน สุภาพ และมีมรรยาทดี อ่อนน้อมถ่อมตน E = Enthusiams มีความกระฉับกระเฉงในการให้บริการ

ความรักในงานบริการ และชอบที่จะบริการผู้อื่น และความรักและเข้าใจในงาน ทัศนคติต่อวิชาชีพนับถือเป็นจิตสำนึกของการบริการที่ควรปลูกฝังให้เกิดขึ้นในตัวของผู้ให้บริการเป็นอันดับแรก ( ชำนาญ ภู่อี่ยม , 2538 ) การสร้างจิตสำนึกในการให้บริการนั้นคือ การรู้จักให้ ให้โดยไม่หวังผลตอบแทน ให้ความความจริงใจ จะทำให้ผู้ให้รู้สึกอิ่มเอิบใจที่ได้ให้ ไม่ว่าจะเป็นสิ่งของ หรือความช่วยเหลือ เกิดความรู้สึกเต็มใจที่จะทำงาน รักและเข้าใจในงาน ทำงานด้วยความสนุกสนาน แสดงให้ผู้รับบริการสังเกตได้ถึงลักษณะภายนอกที่มีสีหน้าแจ่มใส กระตือรือร้น พฤติกรรมที่มีความเอื้ออาทรในการให้บริการ ( ยิ่งศักดิ์ ไคว้สุรัตน์ , 2538 ) ในแนวคิดทางการประชาสัมพันธ์นั้น ถือว่าบุคลิกของพนักงานทุกคนในองค์กรเป็นส่วนสำคัญที่จะสร้างภาพพจน์หรือภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ขององค์กรนั้นๆ ( อำนวย วีรวรรณ , 2537 ) และภาพพจน์ที่สร้างขึ้น หรือพฤติกรรมที่แสดงออกนี้ จะต้องสอดคล้องกัน กระทำซ้ำๆ อย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่องในระยะยาวจึงจะประสบผลสำเร็จ ( สุวคนธ์ ยี่สกุล , 2532 ; อำนวย วีรวรรณ , 2537 ; พงษ์เทพ วรกิจโกศาทร , 2537 )

การที่จะพัฒนาให้พยาบาลมีคุณลักษณะที่แสดงออกของการเป็นผู้ให้บริการที่ดีและสร้างภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ จึงจำเป็นต้องพัฒนาจากบุคลิกภาพภายในก่อน เพราะปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ จะเป็นตัวกำหนดท่าที พฤติกรรม กิริยาท่าทางที่แสดงออกให้บุคคลอื่นรับรู้ รวมทั้งประเมินว่าพยาบาลมีบุคลิกภาพอย่างไร ซึ่งจากผลของการวิจัยครั้งนี้พบว่า รายการสมรรถนะเชิงคุณลักษณะภายในมีความสอดคล้องกับการศึกษาของ นางลักษณ สุทธิวัฒน์พันธ์ ( 2539 ) ถึงสาระสำคัญของบุคลิกภาพภายใน ที่ควรได้รับการพัฒนาคือการสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง ความกระตือรือร้น ความรอบรู้ ความคิดริเริ่ม ความจริง ความรู้กาลเทศะ ปฏิภาณไหวพริบความรับผิดชอบ

ความจำ อารมณ์ขัน และควมามีคุณธรรม นอกจากคุณลักษณะที่เป็นบทบาทของความเป็นคนดีในสังคมดังกล่าวข้างต้นแล้ว ยังมีประเด็นที่ควรได้รับการส่งเสริมให้เกิดขึ้นอย่างมากในตัวของพยาบาล นั่นคือ การมีสติ รู้คิดในสิ่งที่กระทำอยู่ตลอดเวลา การมีสติตั้งมั่น จะสามารถทำให้เราควบคุมจิตใจ ความประพฤติ และการแสดงออกให้เกิดความเหมาะสม ( วิจิตร อาวะกุล , 2539 ) หากพยาบาลมีสติ รู้คิดในสิ่งที่กระทำอยู่ตลอดเวลา จะทำให้สามารถควบคุมพฤติกรรม อารมณ์ และการแสดงออกให้เห็นถึงความเป็นผู้ที่มีวุฒิภาวะ มีความมั่นคงในตนเอง ย่อมจะสร้างความเชื่อมั่น ( Trust ) ให้ผู้รับบริการ ให้มีทัศนคติและความรู้สึกที่ดีต่อพยาบาลและวิชาชีพ ( Jane Stein - Parbury , 1993 ).

โดยเหตุที่ลักษณะบุคลิกภาพของบุคคลโดยธรรมชาติจะมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องอยู่ตลอดเวลาและดำเนินไปตลอดชีวิตของบุคคล ซึ่งการพัฒนาจะเป็นไปในทิศทางใดย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนานั้นๆ ( นิภา นิธยานน , 2532 ) การมีบุคลิกลักษณะที่พึงประสงค์เพื่อการเป็นภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรและวิชาชีพ จึงสามารถพัฒนาให้เกิดขึ้นได้ โดยการให้บุคคลได้รับประสบการณ์การเรียนรู้ตามกระบวนการศึกษาที่ถูกต้อง ( อารี เพชรผุด , 2530 ) ตลอดจนการอบรมเพิ่มเติมเพื่อให้พยาบาลตระหนักอยู่เสมอว่าบุคลิกภาพของตนเองมีส่วนสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้รับบริการและความพึงพอใจตามที่คาดหวังไว้ ซึ่งจะช่วยให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรคือได้รับความสนใจมารับบริการ เกิดเป็นภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ในระยะยาว ( พรจันทร์ สุวรรณชาติ , 2536 ) เสมือนคำกล่าวที่ว่า “ มาดต้องตา วาจาต้องใจ ภายในต้องเยี่ยม ” ( ศิริพร ดันดีพูลวินัย , สัมภาษณ์ , 2540 ; ระเด่น ทักษณา , 2539 )

## 2. สมรรถนะเชิงวิชาชีพ

### 2.1 ด้านบริการพยาบาล

ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า สมรรถนะที่พึงประสงค์ด้านการประชาสัมพันธ์ของพยาบาลวิชาชีพในสมรรถนะเชิงวิชาชีพด้านบริการพยาบาลประกอบด้วย ให้บริการพยาบาลที่อบอุ่น สร้างความไว้วางใจ และศรัทธา ให้ข้อมูลถูกต้องชัดเจนเกี่ยวกับการพยาบาลที่ให้ทุกครั้ง ปฏิบัติการพยาบาลอย่างรอบคอบ รวดเร็ว ถูกต้อง ตระหนักอยู่เสมอว่าอยู่ในบทบาทของพยาบาลวิชาชีพให้การพยาบาลตรงตามความต้องการ ครอบคลุมถึงกาย - จิต - สังคม ใช้กระบวนการพยาบาลในการดูแลผู้รับบริการได้เป็นอย่างดีสร้างพฤติกรรมบริการควบคู่กับเทคนิคบริการ บริการด้วยความเสมอภาคและเคารพสิทธิของผู้รับบริการ ให้การพยาบาลในบทบาทอิสระภายใต้ขอบเขตของกฎหมายและวิชาชีพ เตรียมพร้อมในการให้บริการทั้งบุคลากร อุปกรณ์ และสถานที่ และสามารถในการใช้อุปกรณ์ และเทคโนโลยีทางการแพทย์

จากผลการวิจัย หากวิเคราะห์ในด้านของคุณภาพในการบริการแล้ว พบว่า รายการสมรรถนะที่มีค่ามัธยฐานสูงสุด 3 รายการแรก มีความสอดคล้องกับคุณภาพที่เกิดจากการรับรู้ของผู้รับบริการ ( Perceived Quality ) นั่นคือ การให้บริการพยาบาลที่อบอุ่นสร้างความไว้วางใจ และศรัทธา ให้ข้อมูลถูกต้องชัดเจนเกี่ยวกับการพยาบาลที่ให้ทุกครั้ง และปฏิบัติการพยาบาลอย่างรอบคอบรวดเร็วถูกต้อง ซึ่งในสภาวะของผู้รับบริการที่มีเจ็บป่วยมีความพร้อมของร่างกาย หรือจิตใจนั้นจะมีความกลัว ความเจ็บปวด กลัวความตาย จึงมีพฤติกรรมของความกลัวทุกรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นความก้าวร้าว หรือเรียกกร้อง ( วิทยา นาควัชร , 2539 ) ประกอบกับความวิตกกังวลในการต้องเผชิญกับสภาพที่ไม่คุ้นเคย ทั้งสถานที่ สิ่งแวดล้อม และบุคลากร ( บุญศรี ปราภณศักดิ์ , 2535 ) สิ่งที่อยู่ยงคงกระพันจากพยาบาลคือ การประคับประคองจิตใจให้เกิดความอบอุ่น มั่นใจและมีกำลังใจที่จะต่อสู้โรคร้ายไข้เจ็บ ( ฟาริดา อิบราฮิม , 2536 ) บริการพยาบาลที่ให้ในปัจจุบันจึงมุ่งเน้นที่การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเป็นสำคัญ เพื่อให้เกิดความประทับใจและความพึงพอใจ นอกจากนั้นแล้วบทบาทของพยาบาลในรายการสมรรถนะอันดับที่ 2 คือ ให้ข้อมูลถูกต้องชัดเจนเกี่ยวกับการพยาบาลที่ให้ทุกครั้ง หากพิจารณาในด้านของพยาบาล บทบาทของการเป็นผู้ให้ข้อมูล ( information giver ) ซึ่งเป็นบทบาทอิสระของพยาบาล ก็สามารถสร้างความพึงพอใจ ความเข้าใจและลดความวิตกกังวลให้กับผู้รับบริการ จากการศึกษาของ ชูศรี เมฆหมอก และเพ็ญศรี ฉันทาภิรมย์ ถึงปัจจัยที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจในการรับบริการรักษาพยาบาลของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ ณ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากต่อข้อมูลที่ได้รับบริการพยาบาลว่าพยาบาลให้คำแนะนำและอธิบายได้เมื่อมีปัญหา ( ร้อยละ 87.7 ) ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลเมื่อเกิดความสงสัย ( ร้อยละ 86.3 ) และพยาบาลตอบข้อข้องใจได้ ( ร้อยละ 77.5 ) ซึ่งในภาระหน้าที่ของนักประชาสัมพันธ์ขององค์กรนั้น การให้ข้อมูลข่าวสาร ถือเป็นหน้าที่หลักที่จะบอกกล่าวประชาชนกลุ่มเป้าหมายเพื่อเผยแพร่ , ป้องกันและแก้ไขความเข้าใจผิด และยังเป็นการสำรวจประชามติของประชาชนที่มีต่อองค์กรอีกด้วย ( อุดมศักดิ์ เวชราภรณ์ และคณะ , 2537 ) ในประเด็นต่อมาคือ ปฏิบัติการพยาบาลอย่างรอบคอบรวดเร็วและถูกต้อง ถือเป็นเกณฑ์หนึ่งของการวัดคุณภาพบริการตามหลักของ Parasuranman และคณะ ( นิสิตปริญญาโท คณะพยาบาลศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย , 2538 ) ซึ่งแสดงถึงความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ( Reliability ) มีความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ( Responsiveness ) และสมรรถนะของพยาบาลในการให้บริการ ( Competence ) นอกจากนั้นแล้วในประเด็นอื่นๆ คือ การตระหนักรู้เสมอว่าอยู่ในบทบาทของพยาบาลวิชาชีพ การให้การพยาบาลตรงตามความต้องการครอบคลุมถึง กาย - จิต - สังคม การใช้กระบวนการในการดูแลผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี บริการด้วยความเสมอภาค และเคารพสิทธิของผู้รับบริการ ให้การพยาบาลใน

บทบาทอิสระภายใต้ขอบเขตของกฎหมายของพยาบาลวิชาชีพ ตลอดจนการเตรียมพร้อมในการให้บริการนั้น ถือเป็นความสำคัญ และควรมีคุณค่าในบทบาทของพยาบาลวิชาชีพที่จะดูแลผู้ป่วยและผู้รับบริการทั้งในด้านของการรักษาพยาบาล การป้องกันโครงการส่งเสริมสุขภาพและการฟื้นฟูสมรรถภาพ จากรายการสมรรถนะที่พึงประสงค์ในระดับมากที่สุดนั้น มีข้อสมรรถนะที่น่าสนใจอีกประการคือ การสร้างพฤติกรรมบริการควบคู่กับเทคนิคบริการ ซึ่งถือเป็นจุดประสงค์หลักสำหรับการพัฒนาคุณภาพบริการในโรงพยาบาล โดยมุ่งพัฒนาศักยภาพของบุคลากร ให้มีจิตสำนึกที่ดีในทางให้บริการ จากการศึกษาของ มณีรัตน์ โภทชกรัก ( 2538 ) พบว่าความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลของผู้ป่วยแยกเป็นรายด้าน มีคะแนนเฉลี่ยด้านความสามารถทางเทคนิควิชาชีพอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านสัมพันธภาพที่มุ่งให้ความรู้และความไว้วางใจอยู่ในระดับปานกลางโดยกิจกรรมที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือการเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยพูดระบายปัญหาที่มีอยู่ และปริมาณเวลาที่พยาบาลมีให้ในการพูดคุยกับผู้ป่วย แสดงให้เห็นถึงการละเลยในการสร้างสัมพันธภาพอันดีกับผู้รับบริการ ซึ่งการสร้างพฤติกรรมบริการหรือจิตสำนึกที่ดีให้เกิดขึ้นในการให้บริการนั้น สามารถนำแนวคิดในเรื่องการดูแล ( Caring ) ของ Leininger ซึ่งเป็นกระบวนการและวิธีการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่แสดงออกในรูปแบบการบริการของมนุษย์ต่อมนุษย์ โดยการให้คุณค่าและความสำคัญ และแสดงถึงความเข้าใจมนุษย์เป็นอย่างดี เป็นการกระทำที่ผ่านการคิดอย่างไตร่ตรองแล้วว่าเป็นสิ่งที่ดีมีคุณค่าและความหมาย โดยใส่ความรู้สึกและถ่ายทอดความรู้สึกเข้าไปผสมผสานกับการกระทำนั้นๆ ออกมาเป็นลักษณะทางการปฏิบัติการที่นุ่มนวล แสดงออกถึงความเอาใจใส่ต่อกัน ก่อให้เกิดความพึงพอใจและสุขใจ ทั้งผู้ปฏิบัติและผู้รับ ( สมคิด จันทน์นวม , 2539 ) มาใช้ในกระบวนการพยาบาลเพื่อการดูแลผู้ป่วยแต่ละราย ซึ่งจะเป็นหนทางหนึ่งที่ทำให้พยาบาลสามารถพัฒนาตนเองให้มีพฤติกรรมบริการเกิดขึ้นได้

และรายการสมรรถนะที่ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันในระดับมากคือ ความสามารถในการใช้อุปกรณ์และเทคโนโลยีทางการแพทย์ ซึ่งเป็นทักษะที่จำเป็นประการหนึ่งซึ่งจะช่วยเสริมให้งานบริการมีคุณค่ามากขึ้น โดยผู้เชี่ยวชาญให้ความเห็นเพิ่มเติมในรายการสมรรถนะข้อนี้ว่าพยาบาลควรมีความสามารถในการใช้อุปกรณ์หรือเครื่องมือที่อยู่ในสายงานของการให้บริการของตนเองได้เป็นอย่างดี เพราะเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ผู้ป่วยใช้ในการวัดความพึงพอใจในด้านของความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ( สกาวดี ดวงเด่น , 2539 ) ซึ่งในด้านของการประชาสัมพันธ์นั้น นักประชาสัมพันธ์ขององค์กรควรมีความสามารถในการใช้อุปกรณ์ทางโสตทัศนูปกรณ์ แสดงถ่ายภาพ เครื่องเล่นวีดีโอ ได้เป็นอย่างดีเช่นกัน ( สุเทพ เดชะชีพ , 2532. )

## 2.2 ด้านการบริหาร

ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า สมรรถนะที่พึงประสงค์ด้านการประชาสัมพันธ์ของพยาบาลวิชาชีพในสมรรถนะเชิงวิชาชีพด้านการบริหาร ประกอบด้วย แสวงหาแนวทางในการพัฒนาทีมให้เกิดจิตสำนึกในการบริการ เผยแพร่ข้อดี ป้องกันและแก้ไขภาพลบขององค์กรวิชาชีพ มีศิลปะในการติดต่อประสานงาน ความสามารถในการจัดระบบและขั้นตอนของการบริการให้เกิดความราบรื่น ความสามารถวิเคราะห์และประเมินสถานการณ์ในการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ รู้จักเลือกสรรและใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์ มีความรู้และเข้าใจองค์กรต่างๆ ด้าน ความสามารถในการวางแผนให้ประชาชนยอมรับองค์กรและวิชาชีพ มีวิสัยทัศน์และอุดมการณ์เพื่อการพัฒนาและเสนอความคิดเห็นเพื่อการเปลี่ยนแปลงที่ดี

จากผลของการวิจัยพบว่า รายการสมรรถนะที่ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันมากที่สุดคือ การแสวงหาแนวทางในการพัฒนาทีมให้เกิดจิตสำนึกในการบริการ โดยที่กิจกรรมการพยาบาลในสถานพยาบาลเป็นบริการที่ต่อเนื่องตลอด 24 ชม. พยาบาลวิชาชีพจำเป็นต้องทำหน้าที่ในการบริหารงานการบริการพยาบาลให้มีคุณภาพอยู่ตลอดเวลาด้วย ( นันทนา น้ำฝน , 2538 ) การบริหารงานของพยาบาลนั้นจะอยู่ในรูปของการให้การพยาบาลแบบทีม ( Team nursing ) ซึ่งทีมการพยาบาลจะประกอบด้วยพยาบาลวิชาชีพ พยาบาลเทคนิคและผู้ช่วยพยาบาล อาจมีนักศึกษาร่วมด้วย เพื่อให้การบริการพยาบาลที่ครบถ้วนและมีคุณภาพ โดยได้ใช้คนตามความรู้ความสามารถที่มีอยู่อย่างเต็มที่และทุกคนมีโอกาสแสดงความคิดเห็นในข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์ต่อการให้โอกาสพยาบาล ( สุลักษณ์ มีชูทรัพย์ , 2539 ) พยาบาลในฐานะหัวหน้าทีมการพยาบาล หัวหน้าเวร หัวหน้าหอผู้ป่วย จำเป็นต้องมีบทบาทสำคัญในการแสวงหาแนวทางการพัฒนาทีมให้เกิดจิตสำนึกของการบริการ ซึ่งสามารถอาศัยการจัดอบรม , การประชุมวิชาการ , การปลูกฝังค่านิยมและแรงจูงใจให้กับทีมบริการในการเกิดจิตสำนึกในการบริการ นั่นคือ Service - mind เพื่อสร้างเสริมให้เกิดพฤติกรรมบริการที่ดี ( ชำนาญ ภูเอี่ยม , 2538 ) นอกจากนี้แล้ว บทบาทที่พยาบาลพึงตระหนักอยู่เสมอไม่ว่าจะเป็นหัวหน้าหรือสมาชิกของทีมก็ตามนั่นคือ บริการพยาบาลที่ส่งมอบให้ผู้รับบริการทุกๆ เวลานั้นสามารถนำมาเผยแพร่ข้อดี ป้องกันและแก้ไขภาพลบขององค์กรวิชาชีพ โดยการสื่อความเข้าใจและการรับรู้ผ่านการมีปฏิสัมพันธ์และพฤติกรรมของผู้ให้บริการเอง ซึ่งบทบาทการเผยแพร่ข้อดี ป้องกันและแก้ไขภาพลบขององค์กรวิชาชีพนั้นถือเป็นภาระหน้าที่หลักของนักประชาสัมพันธ์ในทุกๆ ระดับเช่นกัน ( พงษ์เทพ วรกิจโศคาทร , 2537 ) การปฏิบัติงานให้เกิดความเป็นเอกภาพ หรือมีความราบรื่นนั้น สิ่งสำคัญที่จะเป็นการสร้างความเข้าใจระหว่างหน่วยงานและก่อให้เกิดความร่วมมือกันในการปฏิบัติงานคือ มีศิลปะในการติดต่อประสานงาน ถือเป็นกระบวนการบริหารงานที่มีการจัดระเบียบการทำงานที่มีความเกี่ยวเนื่องกันไม่ซ้ำซ้อนขัดแย้งหรือเหลื่อมล้ำกัน การประสานงานจึง

ต้องอาศัยทั้งคุณลักษณะส่วนตัวและการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจึงจะทำให้การติดต่อประสานงานได้ผลตามความมุ่งหมาย ( ลุลักษณะ มีชูทรัพย์ , 2539 ) บทบาทสำคัญอีกประการหนึ่งของการเป็นนักบริหารที่ดี คือความสามารถในการจัดระบบและขั้นตอนของการบริการได้ราบรื่น และความสามารถวิเคราะห์และประเมินสถานการณ์ในการให้บริการได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการซึ่งระเด่น ทักษณา ( 2537 ) ได้ให้ความเห็นว่าการแก้ภาพพจน์ของภาคราชการมีข้อจำกัดที่สำคัญ 2 ประการคือ ระเบียบและขั้นตอน ซึ่งมีความยืดหยุ่นได้ยากกว่า พยาบาลจึงเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการบริหารจัดการ ซึ่งอาจจะทำได้โดยการตัดทอนขั้นตอนของการบริการที่ไม่จำเป็นออก หรือพิจารณา Screen ความรุนแรงของโรค , อาการและความเจ็บป่วยตามความเหมาะสมให้กับผู้ป่วยแต่ละราย นอกจากนั้นแล้วจากการเปลี่ยนแปลงรูปแบบของการบริการที่เน้นการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการมากขึ้น ทำให้พยาบาลต้องปรับเปลี่ยนทัศนคติ ตลอดจนหาแนวทางในการบริหารที่จะนำไปสู่การบริการที่เหมาะสม ( นิสิตปริญญาโท คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย , 2538 ) และรายการสมรรถนะในระดับมากที่สุดอีกประการหนึ่งคือความสามารถในการวิเคราะห์และประเมินสถานการณ์ในการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การวิเคราะห์และประเมินสถานการณ์นี้ ถือได้เป็นขั้นที่ 1 และขั้นที่ 2 ของกระบวนการพยาบาล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะจัดบริการพยาบาลให้เหมาะสมกับพฤติกรรมและความต้องการของกลุ่มลูกค้าหรือผู้รับบริการ เช่น การจัดให้มีคลินิกโรคเบาหวาน คลินิกผู้สูงอายุ เป็นต้น ซึ่งจะสามารถช่วยในการลดทอนขั้นตอนของการตรวจในแผนกผู้ป่วยนอกและก่อให้เกิดความพึงพอใจตามคุณภาพการบริการตามการรับรู้ของผู้ป่วยอีกด้วย ( สกวดี ดวงเด่น , 2539 )

รายการสมรรถนะที่ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันในระดับมากที่สุดคือ รู้จักเลือกสรรและใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์ , มีความรู้และเข้าใจองค์กรในทุกๆ ด้าน ความสามารถในการวางแผนให้ประชาชนยอมรับองค์กรและวิชาชีพ มีวิสัยทัศน์และอุดมการณ์เพื่อการพัฒนา และเสนอความคิดเห็นเพื่อการเปลี่ยนแปลงที่ดี ซึ่งแสดงให้เห็นถึงแนวทางที่พยาบาลจะสามารถบริหารการพยาบาลให้สอดคล้องกับแนวนโยบายของโรงพยาบาลหรือฝ่ายการพยาบาลได้ ในทางการประชาสัมพันธ์นั้น การเป็นนักประชาสัมพันธ์ที่ดี ควรมีความรู้และความเข้าใจองค์กรในทุกๆ ด้าน ( นภาพรณี อัจฉริยะกุล , 2537 ) พยาบาลจึงควรมีความรู้และความเข้าใจในโครงสร้างของหน่วยงานที่ตนเองทำงานอยู่เป็นอย่างดี และรู้รอบไปถึงหน่วยงานอื่น ซึ่งมีความเกี่ยวข้องโดยที่อาจจะไม่ต้องละเอียดลึกซึ้ง เท่ากับงานของตนเอง แต่สามารถหาแหล่งข้อมูลที่จะให้ความกระจ่างแก่ผู้รับบริการได้ จากการศึกษาในกรอบแรกพบว่า ความสามารถในการวางแผนให้ประชาชน ยอมรับองค์กรและวิชาชีพนั้น จะเป็นการรับนโยบายหรือพันธกิจของโรงพยาบาล , ฝ่ายการพยาบาล มาปรับใช้ให้เหมาะสมกับหน่วยงานของตน โดยมีภารกิจหรือศึกษาปัญหาและความต้องการของผู้รับ



บริการ แล้วจึงดำเนินการวางแผนร่วมกันกับฝ่ายบริหาร ซึ่งแล้วแต่ว่าจะจะเป็นปัญหาในระดับใด ( วิจารณ์ พานิช , สัมภาษณ์ , 2536 ) สิ่งสำคัญอีกประการที่สอดคล้องกันกับภาระหน้าที่ของนักประชาสัมพันธ์นั่นคือ การมีวิสัยทัศน์ และอุดมการณ์เพื่อการพัฒนา และการเสนอความคิดเห็นต่อฝ่ายบริหารในการวางนโยบายการวางแผนประชาสัมพันธ์ เสนอแนะและประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร ตลอดจนกำหนดวินิจฉัยความเหมาะสมในการดำเนินงานแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น และติดตามประสิทธิผลของประชาชนที่มีต่อองค์กร ( สุภาพ เดชาชีพ , 2532 ) การเป็นนักประชาสัมพันธ์ขององค์กรที่ดี จึงต้องรู้จักมองสถานการณ์ในระยะยาว เพื่อดูแนวโน้มของความเปลี่ยนแปลงหลายๆ ด้านที่จะมีผลกระทบต่อองค์กรและเสนอแนวคิดนี้ เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับสถานการณ์ต่างๆ ที่จะเกิดขึ้น

### 2.3 ด้านวิชาการ

ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า สมรรถนะที่พึงประสงค์ด้านการประชาสัมพันธ์ของพยาบาลวิชาชีพในสมรรถนะเชิงวิชาชีพด้านวิชาการ ประกอบด้วย รอบรู้ลึกซึ้งในศาสตร์ของการพยาบาล สามารถถ่ายทอดความรู้ด้านบริการและประชาสัมพันธ์องค์กรแก่ทีม สนใจติดตามความก้าวหน้าทางการพยาบาล ตลอดจน สังคม จิตวิทยา รู้จักผสมผสานแนวคิดเชิงธุรกิจ การตลาด และการประชาสัมพันธ์ รู้และเข้าใจระบบข้อมูลสารสนเทศตลอดจนเทคโนโลยีใหม่ๆ นำผลของการวิจัยมาใช้เพื่อสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรและวิชาชีพ และสร้างสรรค์และเผยแพร่สื่อที่เหมาะสมในการประชาสัมพันธ์ เช่นการเขียนบทความ การจัดนิทรรศการ ทำแผนพับ ฯลฯ

ผลของการวิจัยพบว่า ในรายการสมรรถนะที่ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันมากที่สุดคือ ความรอบรู้ลึกซึ้งในศาสตร์ของการพยาบาล และสามารถถ่ายทอดความรู้ด้านบริการและประชาสัมพันธ์องค์กรแก่ทีมได้ พยาบาลวิชาชีพหมายถึงบุคคลซึ่งให้บริการแก่ผู้รับบริการโดยมีลักษณะของความเป็นวิชาชีพที่สำคัญ ประการหนึ่งนั่นคือ การได้รับการศึกษาให้มีความรู้ในวิชาชีพ และใช้ศาสตร์แห่งความรู้นั้นในการประกอบอาชีพ ให้บริการแก่สังคม ( รัตนา ทองสวัสดิ์ , 2532 ) มีอิสระในการตัดสินใจให้บริการตามบทบาทหน้าที่ภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย และจรรยาบรรณของวิชาชีพ พฤติกรรมของพยาบาลขณะมีปฏิสัมพันธ์ เป็นการดำเนินสัมพันธ์ภาพเพื่อการช่วยเหลือผู้ป่วยทุกคนมีปัญหาทางด้านสุขภาพอนามัย ทั้งทางกายและทางจิตใจในระดับมากน้อยต่างกัน แต่สิ่งที่ทุกคนต้องการเหมือนกันคือ ต้องการดูแลเอาใจใส่และการพยาบาลที่ดีจากพยาบาล ซึ่งการปฏิบัติการพยาบาลจะสัมฤทธิ์ผลหรือไม่อยู่ที่ปฏิสัมพันธ์ของพยาบาล และพฤติกรรมที่พยาบาลแสดงออกขณะมีปฏิสัมพันธ์ที่เป็นผลมาจากแนวคิด ความรู้ และเจตคติของพยาบาลซึ่งจะแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมการปฏิบัติต่อผู้ป่วยทางกิริยาท่าทาง สีหน้าและสายตา คำพูด น้ำเสียง การฟัง การสัมผัส และการวางตัวระหว่างพยาบาลกับผู้ป่วย ( สุภรณ์ ลิ้มวิภาวีนันต์ , 2535 ) การแสดงออกถึง

ความรอบรู้ในศาสตร์ทางการแพทย์บาลนี้ ถือเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งของความคาดหวัง และความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลของผู้รับบริการ ( อินทิมา ศุภสินธุ์ , 2533 ; ศุภชัย คุณารัตนพุกษ์ และคณะ , 2532 ; มณีรัตน์ โภทชงรัก , 2535 ) บทบาทหน้าที่อีกประการหนึ่งของพยาบาลวิชาชีพ คือการเป็นนักวิชาการพยาบาลโดยทำหน้าที่ของครูผู้สอน หรือถ่ายทอดความรู้ ทักษะ และเจตคติที่ดีสู่สมาชิกใหม่ที่เข้าสู่วิชาชีพการพยาบาล ทั้งนี้เพื่อถ่ายทอดคุณลักษณะเฉพาะแบบทางการพยาบาลสู่สมาชิกใหม่ให้สามารถปฏิบัติการพยาบาลได้สอดคล้องตามมาตรฐานเฉพาะแบบทางการพยาบาล ( นันทนา น้ำฝน , 2538 ) สอดคล้องกับคุณลักษณะสำคัญของนักประชาสัมพันธ์ คือ ต้องมีความสามารถในการถ่ายทอดด้วยการพูด การเขียน การนำเสนอผ่านสื่อต่างๆ รวมทั้งการใช้ภาษาท่าทางที่เหมาะสม สื่อความหมายได้ชัดเจน ( นภาพรณี อัจฉริยะกุล , 2537 ) พยาบาลวิชาชีพจึงเป็นตัวอย่างที่ดีในการถ่ายทอดความรู้ทางด้านการบริการ และการประชาสัมพันธ์องค์กรแก่ทีมบริการ ให้มีจิตสำนึกของการให้บริการ ทั้งในด้านของคุณลักษณะส่วนตัว พฤติกรรมการแสดงออก

รายการสมรรถนะที่ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันในระดับมากคือ สนใจติดตามความก้าวหน้าทางการพยาบาลตลอดจนสังคม จิตวิทยา รู้จักผสมผสานแนวคิดเชิงธุรกิจการตลาด และการประชาสัมพันธ์ รู้และเข้าใจระบบข้อมูลสารสนเทศตลอดจนเทคโนโลยีใหม่ๆ นำผลของการวิจัยมาใช้เพื่อสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรและวิชาชีพ และสร้างสรรค์เผยแพร่สื่อที่เหมาะสมในการประชาสัมพันธ์ จะเป็นที่ได้ว่า รายการสมรรถนะข้างต้นมีความสอดคล้องและต่อเนื่องกัน กับการพัฒนาศักยภาพของการให้บริการในปัจจุบันที่มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และการเปลี่ยนแปลงจากกระแสสังคมในยุคโลกาภิวัตน์ สิ่งที่คนในสังคมต้องเผชิญในปัญหาสุขภาพ นอกจากโรคภัยไข้เจ็บที่เกิดขึ้นมาใหม่แล้วนั้น โรคที่เคยหมดไปจากสังคมก็กลับมาเป็นปัญหาทางสุขภาพอีก เช่น วัณโรค ไข้กาฬหลังแอ่น นอกจากนี้ ความเปลี่ยนแปลงในวิถีชีวิตความเป็นอยู่ และสภาพเศรษฐกิจสังคมที่เปลี่ยนไปของคนไทย ก็ส่งผลให้มีการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมสุขภาพของคนไทยด้วยเช่นกัน ( ปรากรม พุฒิพงศ์ , 2533 ; นิสิตปริญญาโทคณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย , 2538 ) พยาบาลจึงต้องปรับตัวให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลงนี้ โดยการให้ความสนใจติดตามวิทยาการความก้าวหน้าที่เกิดขึ้น และนำแนวคิด หรือผลของการศึกษาที่ได้มาใช้ในการพัฒนาคุณภาพของการบริการให้ทัดเทียมกับเอกชน ซึ่งบทบาทในเชิงของการประชาสัมพันธ์ด้านการประเมินผลหรือการสำรวจประชามติที่พยาบาลได้กระทำอยู่ในปัจจุบันทั้งในวงการการศึกษา และการบริหารโรงพยาบาล ได้แก่ การทำวิจัย , กรณีศึกษาในด้านการวัดความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการหรือบุคลากรของโรงพยาบาล หรือด้านอื่นๆ เช่น การศึกษาถึงการนำแนวคิดเชิงการตลาด , แนวคิดเชิงธุรกิจมาใช้ในวงการพยาบาลและมีการเผยแพร่แสดงออกสู่สาธารณชนมากขึ้น เช่น การประชุมวิชาการ การจัดสัมมนาต่างๆ จะทำให้เกิดการพัฒนา Vision และศักยภาพของ

สถานบริการให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ( กุศล สุนทรธาดา และวรชัย ทองไทย , 2539 ; สันทัด เสริมศรี ; 2534 ) ส่วนรายการสมรรถนะอีกประการหนึ่งที่มีค่ามัธยฐานต่ำสุดในด้านวิชาการนี้คือ การสร้างสรรค์เผยแพร่สื่อที่เหมาะสมในการประชาสัมพันธ์ เช่น บทความทางวิชาการ การจัดนิทรรศการ หรือแผ่นพับเอกสารต่างๆ ซึ่งบทบาทด้านนี้ยังมีการปฏิบัติให้เป็นรูปธรรมค่อนข้างน้อย ในทางสายการพยาบาล เนื่องจากการทำสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ ต้องใช้อุปกรณ์ และงบประมาณ ซึ่งมีการลงทุนสูง ( โครงการประชาสัมพันธ์ กองรพ. ภูมิภาค , 2535 ) และมีหน่วยงานในโรงพยาบาลที่รับผิดชอบอยู่แล้ว เช่น ฝ่ายสุศึกษาและเวชกรรมสังคม หรือเวชนิทัศน์ของรพ. ซึ่งสื่อที่พยาบาลใช้มักจะเป็นในด้านของสื่อการเรียนการสอนสุศึกษามากกว่า ( กุลยา ตันติผลาชีวะ , 2535 ) หากปัจจุบันในด้านของวิชาการพบว่า พยาบาลมีการเผยแพร่ผลงานวิชาการมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นบทความทางวิชาการหรือ ผลงานวิชาการที่ใช้ในการประเมินเลื่อนขั้น ( กองการพยาบาล , 2538 ) ซึ่งผลงานทางวิชาการเหล่านี้ถือเป็นสื่อที่สามารถแสดงถึงบทบาทและหน้าที่ของพยาบาลให้เผยแพร่ออกสู่สาธารณชน ให้เกิดความเข้าใจในวิชาชีพมากขึ้น

### 3. สมรรถนะด้านการติดต่อสื่อสาร

ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า สมรรถนะที่พึงประสงค์ด้านการประชาสัมพันธ์ของพยาบาลวิชาชีพในสมรรถนะด้านการติดต่อสื่อสาร ประกอบด้วย มีทักษะในการพูดเพื่อให้ข้อมูล ชี้แจง อธิบาย ( Explaining , Giving Information ) สื่อความรู้สึก ความเข้าใจที่พยาบาลรับรู้ไปยังผู้รับบริการ น้ำเสียงที่ใช้สุภาพ ไม่ก้าวร้าว แสดงอารมณ์ มีทักษะในการพูดเพื่อให้คำปรึกษา คำแนะนำ ( Counselling ) สามารถพูดเพื่อโน้มน้าวใจ และให้กำลังใจใช้คำศัพท์เข้าใจง่าย เหมาะสมกับผู้รับบริการ มีทักษะในการพูดเพื่อค้นหาข้อมูลและความต้องการของผู้รับบริการ ( Searching ) เข้าใจกระบวนการสื่อสาร ทั้งบทบาทผู้ส่งและผู้รับสาร ช่วงสังเกตและไวต่อการอ่านอวัจนภาษาของผู้รับบริการ เช่น ท่าทาง อารมณ์ น้ำเสียง เป็นแหล่งข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง เพียงตรง ทันสมัย มีทักษะในการฟัง ฟังอย่างตั้งใจและเข้าใจ เลือกใช้สรรพนามแทนตนเองและผู้รับบริการได้เหมาะสม เลือกใช้ข้อความและช่องทางการสื่อสารได้เหมาะสม ทักษะในการอ่าน แปลความ และถ่ายทอดได้ มีการสัมผัส ( Touch ) ที่เหมาะสม ประกอบการสนทนา มีศิลปะในการใช้โทรศัพท์ สามารถพูดต่อหน้าชุมชนได้ รู้และเข้าใจภาษาพื้นเมือง/ ภาษาต่างประเทศ รู้ไวยากรณ์และออกเสียงอักขระชัดเจน ทักษะในการเขียนบันทึกการพยาบาล บทความเชิงวิชาชีพ

ผลของการวิจัยพบว่า สมรรถนะที่มีความสำคัญที่สุดในการติดต่อสื่อสารสำหรับพยาบาลซึ่งมีความสำคัญในด้านของการประชาสัมพันธ์ควบคู่ไปด้วยนั้น คือ ทักษะในการพูดเพื่อให้ข้อมูล ชี้แจงและอธิบาย ( Explaining , Giving Information ) ถือว่าเป็นการพูดเพื่อการประชาสัมพันธ์

ของพยาบาลที่จะทำให้ผู้ป่วยมีความเข้าใจดีต่อองค์การและกิจการ เกิดความเลื่อมใส ศรัทธา มีทัศนคติที่ดีต่อองค์การและกิจการ ตลอดจนการพูดเพื่อแก้ไขความเข้าใจผิดต่างๆ ให้เกิดเป็นความเข้าใจที่ถูกต้องตรงตามความเป็นจริง ( กริช สืบสนธิ์ , 2531 ) และสิ่งสำคัญที่พยาบาลควรคำนึงถึงอีกประการคือ การใช้อัจฉนาภาษาควบคู่กับทักษะการพูดในด้านต่างๆ ซึ่งรายการสมรรถนะที่มีคะแนนรองลงมาคือ การสื่อความรู้สึกความเข้าใจที่พยาบาลรับรู้ไปยังผู้รับบริการ และน้ำเสียงที่ใช้สุภาพ ไม่ก้าวร้าว แสดงอารมณ์ สอดคล้องกับการศึกษาของ Kozier ( อ้างถึงใน จารุวรรณ เอกอรรถมัยผล , 2529 ) ถึงการแสดงสีหน้าและสายตาของพยาบาล จะทำให้ผู้ป่วยรู้สึกกว่าพยาบาลเป็นมิตร ยอมรับหรือรังเกียจผู้ป่วย การสื่อความรู้สึกของพยาบาลสามารถทำได้โดยการประสานสายตา การใช้ท่าทางการเคลื่อนไหว น้ำเสียง และคำพูดขานรับ ( วิมลรัตน์ พิงพิทยากุล , 2522 ; บุญศรี ปราภณศักดิ์ ; 2535 ) จากรายการสมรรถนะในระดับมากที่สุดนี้ สามารถแบ่งความสำคัญของทักษะของการติดต่อสื่อสารของพยาบาลออกเป็น 2 ด้านคือ การใช้อัจฉนาภาษา และการใช้อัจฉนาภาษา ในกลุ่มของการใช้อัจฉนาภาษา เน้นที่ทักษะของการพูด ทั้งในด้านของการให้ข้อมูล , การค้นหาความต้องการของผู้รับบริการ , การให้คำแนะนำการพูดเพื่อโน้มน้าวใจ ให้คำกำลังใจ ซึ่งการพูดของพยาบาลจะมีส่วนทำให้พยาบาลสามารถปฏิบัติการพยาบาลเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ทั้งร่างกาย จิตใจ สังคม ทำให้เกิดความเข้าใจดีต่อกัน ( สุภรณ์ ลิ้มภิภาวีนันต์ , 2535 ) ทักษะอีกประการที่จะทำให้การพูดของพยาบาลมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นั่นคือการฟัง เพราะผู้ป่วยหรือผู้รับบริการเท่านั้นที่จะบอกได้ว่าเขาคิด รู้สึกอย่างไร พยาบาลจึงต้องใส่ใจต่อผู้ป่วยอย่างเต็มที่ มีการสอบถามเป็นระยะๆ เพื่อตรวจสอบความเข้าใจให้ตรงกัน โดยไม่ใช้ความรู้สึกนึกคิดของพยาบาลเป็นตัวตัดสิน ( จินตนา ยูนิพันธุ์ , 2529 ) นอกจากการใช้อัจฉนาภาษาแล้ว การใช้อัจฉนาภาษาของพยาบาลคือกิริยาท่าทาง น้ำเสียงประกอบก็มีส่วนสำคัญที่จะช่วยส่งเสริมให้การพูดหรือการฟังของพยาบาลเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น จากการศึกษาของ Sandra J.S. ( 1994 ) พบว่า ในประสิทธิผลของการติดต่อสื่อสารแต่ละครั้งนั้น การใช้อัจฉนาภาษามีผลต่อการสร้างความเข้าใจถึงร้อยละ 76 พยาบาลจึงต้องรู้จักควบคุมการแสดงออกของกิริยาอาการ ท่าทาง น้ำเสียง ให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับคำพูดที่ใช้ในขณะนั้นๆ ขณะเดียวกันต้องมีความสามารถที่จะอ่านภาษากิริยาท่าทางของผู้ป่วยหรือผู้รับบริการที่แสดงออกมาเช่นกัน ว่าเป็นนัยสำคัญของการสื่อความหมายหรือไม่ สอดคล้องกับคำพูดที่บอกให้พยาบาลรู้หรือไม่ เพื่อพยาบาลจะสามารถให้การตอบสนองได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม ( บุญศรี ปราภณศักดิ์ และ ศิริพร จิรวัดนันกุล , 2538 ) ในการมีปฏิสัมพันธ์ของพยาบาลกับผู้รับบริการ ซึ่งพยาบาลอาจใช้สรรพนามแทนตัวของผู้รับบริการเพื่อสร้างความสนิทสนมอย่างสุภาพ เช่น คุณลุง คุณป้า ก็ควรพิจารณาตามความเหมาะสมกับผู้รับบริการในแต่ละราย และยังคงต้องรักษาสัมพันธภาพในระดับของความเป็นทางการไว้ นั่นคือการเลือกสรรพนาม

แทนตนเองอาจใช้คำว่า ดิฉัน หรือ พยาบาล เพื่อสร้างความเชื่อมั่น และแสดงถึงความเป็นผู้มีวุฒิภาวะของตนเองในการให้บริการด้วย ( บุญศรี ปราบณศักดิ์ , 2535 ) ส่วนรายการสมรรถนะที่ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นว่าอยู่ในระดับมากนั้น คือทักษะในการอ่าน แปลความ และถ่ายทอดได้ ซึ่งจากลักษณะการปฏิบัติงานของพยาบาลจะมุ่งเน้นไปที่การพูดและการฟังมากกว่า แต่ในความเป็นจริงแล้ว พยาบาลใช้ทักษะของการอ่าน แปลความอยู่อย่างสม่ำเสมอ นั่นคือ การถ่ายทอดคำสั่งของการรักษาของแพทย์ เพื่อนำไปใช้ในการให้บริการรักษาพยาบาล พยาบาลจึงต้องใช้ความรู้ทั้งศาสตร์ของการพยาบาลและความรู้ในด้านของการติดต่อสื่อสารเพื่อนำคำสั่งนั้นมาถ่ายทอดให้ทีมบริการเกิดความเข้าใจไปในทางเดียวกัน ( ศิริพร จิรวัดมนกุล , 2540 ) รายการสมรรถนะสำคัญอีกด้านหนึ่ง ซึ่งควรพิจารณาคือ การใช้สัมผัส ( Touch ) ที่เหมาะสม ประกอบการสนทนา การสัมผัสหรือ Touch นั้นเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างสัมพันธภาพที่ทำให้ผู้ป่วยเกิดความอบอุ่นใจ เกิดความรู้สึกว่าได้รับการดูแล ประคับประคองและเอาใจใส่ ( สุภรณ์ ลิ้มวิภาวีนันต์ , 2535 ) การใช้สัมผัสในทางการพยาบาลนั้น จะมี 2 ลักษณะคือ ( Goody-Koontz , 1979 ) การสัมผัสขณะปฏิบัติรักษาพยาบาล เช่นการเช็ดตัว ทำแผล ฉีดยา ซึ่งสิ่งต่างๆ เหล่านี้ ถือเป็นการสัมผัสที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นการสัมผัสเชิงวิชาชีพ ส่วนการสัมผัสอีกประการหนึ่งคือ การสัมผัสที่มีขณะปฏิบัติรักษาพยาบาล เป็นการสัมผัสที่พยาบาลให้กับผู้ป่วยเพื่อเป็นการสนับสนุนคำจูนจิตใจ ซึ่งอาจเป็นการสัมผัสในขณะที่พูดคุย ใต้ตามทุกซอกซุข หรือ แม้แต่การสัมผัสอย่างเดียวโดยไม่ได้พูดคุย ซึ่งจะช่วยทางด้านจิตใจได้มาก แต่ในเชิงของการประชาสัมพันธ์ นั้น บุคคลที่พยาบาลต้องมีการติดต่อด้วยอาจไม่ใช่ผู้ป่วยไข้ จึงควรเลือกใช้ให้เหมาะสม อาจเลือกใช้ระยะห่างของการมีปฏิสัมพันธ์ ( บุญศรี ปราบณศักดิ์ และศิริพร จิรวัดมนกุล , 2538 ) แทน การติดต่อสื่อสารของพยาบาลนอกจากมีการติดต่อสื่อสารที่มีการเผชิญหน้ากันแล้วนั้น การติดต่อผ่านอุปกรณ์สื่อสารก็มีความสำคัญซึ่งอุปกรณ์ที่ไ้มากที่สุดคือ โทรศัพท์ โดยมีข้อควรระวังคือ สื่อโทรศัพท์นั้นไม่สามารถเห็นหน้าของผู้พูดได้ นอกจากการฟังอย่างตั้งใจแล้ว การใช้น้ำเสียงและความเงียบก็มีผลต่อการสื่อความหมายและความเข้าใจอีกด้วย ( ศรัชัย ฉัตรวิริยะชัย , 2538 ; สมชาติ กิจบรรจง , 2536 ) ส่วนสมรรถนะในด้านของความสามารถในการพูดต่อหน้าชุมชนได้นั้น ชุมชนในทางการพยาบาลนั้น หมายถึงการมีปฏิสัมพันธ์ของพยาบาลต่อผู้รับบริการที่มีจำนวนมากกว่า 2 คนขึ้นไป ซึ่งอาจจะเป็นในหอผู้ป่วย ในแผนกผู้ป่วยนอกก็ได้ ( จินตนา ยูนิพันธุ์ , 2540 ) การพูดต่อหน้าชุมชนนั้น ผู้พูดควรที่จะแบ่งความสนใจให้กับผู้ฟังทุกๆ คน และเลือกใช้ภาษาให้เหมาะกับผู้ฟังซึ่งมีความหลากหลายด้วย พยาบาลควรมีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ หรือหากอยู่ในถิ่นที่มีการใช้ภาษาพื้นเมืองควรมีความรู้และความเข้าใจในการใช้ภาษาพื้นเมืองด้วย เพื่อช่วยให้การสื่อสารราบรื่นขึ้น ( บุญศรี ปราบณศักดิ์ และศิริพร จิรวัดมนกุล , 2538 ) ซึ่งคุณสมบัติของนักประชาสัมพันธ์ที่เป็นที่ต้องการขององค์กรรัฐบาล เอกชน และรัฐวิสาหกิจนั้น ควรมีความรู้และความสามารถในการใช้ภาษาไทยและ

ภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี ( สุเทพ เดชะชีพ , 2532 ) ในคุณลักษณะข้อนี้ของพยาบาลนั้น ศิริพร จิรวัดนกุล ( 2540 ) ได้เสนอความเห็นว่ ปัจจุบันตำรา หรือวารสารต่างๆ ที่เป็นวิชาการใหม่ๆ ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับการพยาบาลและสาธารณสุข ต่างใช้ภาษาอังกฤษทั้งสิ้น หรือการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ต่างๆ เช่น คอมพิวเตอร์ หรืออินเทอร์เน็ต ก็ตาม ต้องใช้ภาษาอังกฤษอีกเช่นกัน พยาบาลควรมีความรู้และความเข้าใจในภาษาอังกฤษ เพื่อสามารถถ่ายทอดความรู้เหล่านี้ ผู้ที่มาการพยาบาล หรือนำมาใช้พัฒนากระบวนการพยาบาลในการให้บริการให้มีประสิทธิภาพขึ้น นอกจากนั้นแล้ว การใช้ภาษาอย่างมีประสิทธิภาพประการหนึ่งคือ ความรู้ ไวยากรณ์และออกเสียงอักขระอย่างชัดเจน ซึ่งถ้าใช้ภาษาหรือออกอักขระไม่ถูกต้องชัดเจนแล้ว การสื่อความหมายบางคำหรือบางประโยคอาจทำให้เกิดความเข้าใจผิดได้ ( บุญศรี ปราบณศักดิ์ , 2535 ) ส่วนสมรรถนะรายการสุดท้ายที่มีความสำคัญนั้นคือ ทักษะการเขียนบันทึกทางการแพทย์และบทความเชิงวิชาการ การเขียนบันทึกการพยาบาลถือเป็นการเผยแพร่บทความความเป็นวิชาชีพอย่างหนึ่งต่อสาธารณชน เพราะในบันทึกการพยาบาลนั้นได้แสดงให้เห็นถึงการใช้ขั้นตอนของกระบวนการพยาบาลในการดูแลผู้ป่วยแต่ละคน ทั้งทางร่างกาย จิตใจ และสังคม เพื่อให้ผู้ป่วยสามารถกลับสู่สภาวะปกติได้โดยเร็วที่สุด ( พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์ , 2536 ; นันทนา น้ำฝน , 2538 ) ส่วนบทความเชิงวิชาการนั้น ผู้เชี่ยวชาญได้เสนอความเห็นว่ในทางปฏิบัติค่อนข้างเป็นไปได้ยาก เนื่องจากอาศัยทักษะ ความรู้ และขั้นตอนของการเขียนค่อนข้างละเอียด ต้องมีการฝึกฝน จึงจะสามารถพัฒนาให้เกิดประโยชน์ต่อไปได้

#### 4. สมรรถนะด้านการสร้างเสริมสัมพันธภาพและความเข้าใจอันดี

##### 4.1 ด้านผู้รับบริการ

ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่ สมรรถนะที่พึงประสงค์ด้านการประชาสัมพันธ์ของพยาบาลวิชาชีพในสมรรถนะด้านการสร้างเสริมสัมพันธภาพและความเข้าใจอันดี ต่อผู้รับบริการ ประกอบด้วย เข้าใจธรรมชาติและความต้องการของคนเจ็บป่วย ใส่ใจและให้ความสำคัญต่อความรู้สึกของผู้รับบริการ สร้างความประทับใจในการบริการ เข้าใจพฤติกรรมมนุษย์และความแตกต่างระหว่างบุคคล เคารพและให้เกียรติในความเป็นคน สำนึกอยู่เสมอว่บริการที่ให้ความหมายและสร้างภาพลักษณ์ของวิชาชีพ สร้างความสม่ำเสมอในคุณภาพของการบริการ มีความยืดหยุ่นและอำนวยความสะดวกในการบริการ รู้จักปฏิเสธและหาทางออกที่เหมาะสม โดยคงความรู้สึกที่ดีไว้ เผยแพร่งานในบทบาทของวิชาชีพ สามารถสร้างความผ่อนคลายอารมณ์ เช่น มีอารมณ์ขัน , คำปลอบโยน ความสามารถในการเข้าถึงผู้รับบริการ ให้ข้อมูลถูกต้องเพื่อกระตุ้นให้ผู้รับบริการตัดสินใจอย่างมีส่วนร่วมในการบริการ

ผลของการวิจัย ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่า ในการสร้างเสริมสัมพันธภาพ และความเข้าใจอันดีระหว่างพยาบาลกับผู้ป่วยบริการนั้น พยาบาลควรมีความเข้าใจธรรมชาติและความต้องการบางคนเจ็บป่วยมากที่สุด การสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างพยาบาลกับผู้ป่วยบริการนั้นจะทำให้ผู้ป่วยเกิดความพึงพอใจส่งผลต่อความร่วมมือในการรักษามากขึ้น ซึ่งทักษะในการสร้างสัมพันธภาพนี้มีลักษณะเฉพาะ มีความซับซ้อน และเป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา เป็นข้อตกลงในการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างพยาบาลกับผู้ป่วย ( McMahon , 1997 อ้างถึงใน ศรีสกุล เจียบแหลม , 2539 ) จุดเริ่มของการสร้างสัมพันธภาพที่ดีนั้น พยาบาลต้องมีความเข้าใจในเรื่องของมนุษย์ 2 ประการคือ ความต้องการของมนุษย์ และความแตกต่างของมนุษย์ ( สุลักษณ์ มีชูทรัพย์ , 2536 ) ในเรื่องของความต้องการนั้น Maslow ได้กล่าวถึงความต้องการทางจิตใจของมนุษย์ว่า มนุษย์ต้องการความมั่นคงปลอดภัยในชีวิต ต้องการการยกย่องนับถือ และต้องการการยอมรับในสังคม ซึ่งโดยธรรมชาติของคนที่มีความเจ็บป่วยนั้นมีความวิตกกังวลและมีความกลัวต่อสภาวะที่เกิดขึ้น จึงมีพฤติกรรมของการแสดงออกในรูปแบบต่างๆ กัน เช่น ก้าวร้าว หวาดกลัว หวาดระแวง ไวต่อปฏิกิริยาของคนรอบข้าง ( วิทยา นาควัชระ , 2539 ) นอกจากนั้นแล้ว ความแตกต่างระหว่างบุคคลไม่ว่าจะเป็นจิตใจ สติปัญญา ร่างกาย อารมณ์และสังคม ก็มีผลต่อพฤติกรรมและการแสดงออกของบุคคลนั้นๆ ( สุลักษณ์ มีชูทรัพย์ , 2536 ) การสร้างสัมพันธภาพของพยาบาลจึงต้องเป็นความตั้งใจแบบเต็มใจที่จะเข้าไปเกี่ยวข้องกับหรือผูกมิตรด้วย โดยสามารถที่จะยอมรับสภาพที่เขาเป็นอยู่ ใจกว้างไม่คิดอะไรคับแคบ ( ศรีสกุล เจียบแหลม , 2539 ) สัมพันธภาพของพยาบาลที่มีต่อผู้ป่วยบริการจึงเป็นสัมพันธภาพเชิงช่วยเหลือ ( Helping Relationship ) ซึ่งมีลักษณะเฉพาะคือ 1.) มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้บริการด้านสุขภาพอนามัยแก่บุคคล ครอบครัวและสังคม 2.) มีลักษณะเป็นการช่วยเหลือโดยพยาบาลเป็นผู้ให้บริการแก่ผู้ป่วย ครอบครัวและสังคม 3.) เป็นกระบวนการที่มีขั้นตอน มีการเริ่มต้น ดำเนินไปและสิ้นสุดตลอดระยะเวลา ต้องมีการประเมินผล มีการปรับปรุง และเปลี่ยนแปลง 4.) พยาบาลผู้ให้บริการต้องเป็นผู้มีความรู้ ได้รับการศึกษาและฝึกฝนจากสถานการศึกษาระดับวิชาชีพพยาบาล 5.) สัมพันธภาพดำเนินไปภายใต้กฎระเบียบ และจรรยาบรรณวิชาชีพพยาบาล

การสร้างสัมพันธภาพกับผู้ป่วยบริการนั้น นอกจากจะเป็นการสร้างสัมพันธภาพเชิงช่วยเหลือที่พยาบาลมีให้ต่อผู้ป่วยแล้ว Peplau ( 1952 อ้างถึงใน ศรีสกุล เจียบแหลม , 2539 ) กล่าวว่า เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดีต่อการรักษาพยาบาล ควรจะต้องมีทักษะในการสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น เช่น ญาติของผู้ป่วย หรือผู้มารับบริการในกิจการอื่นๆ ของรพ. อีกด้วย การสร้างสัมพันธภาพและความเข้าใจอันดี จึงถือได้ว่าเป็นกลยุทธ์หนึ่งของการตลาดที่จะสร้างความประทับใจให้เกิดขึ้นในการใช้บริการ และยังเป็นเครื่องมือที่ทำให้ผู้ป่วยบริการรู้จักเข้าใจและชอบใจ ทั้งยังทำให้เกิดความศรัทธา และภาพลักษณ์ที่ดีต่อวิชาชีพและโรงพยาบาล ( ศิริพร ดันติพุลวินัย , 2539 )

พยาบาลจึงต้องรู้จักสร้างประทับใจในงานบริการ โดยที่ต้องตระหนักอยู่เสมอว่าบริการที่ให้ความหมายและสร้างภาพลักษณ์ของวิชาชีพ เพราะลักษณะของงานบริการมีลักษณะที่ไม่มีตัวตน มีความไม่แน่นอน ไม่สามารถแบ่งแยกได้ และไม่สามารถเก็บไว้ได้ ( Kotler อ้างถึงใน พนิดา ตามาพงศ์ , 2538 ) ขณะเดียวกันกับที่ผู้รับบริการทุกคน ต่างก็มีความคาดหวังที่จะได้รับคุณภาพและความเชื่อใจได้ ตลอดจนคาดหวังที่จะได้สินค้าและบริการตรงตามเวลา มีประสิทธิผลในลักษณะที่มีอัธยาศัยไมตรีต่อกัน ( นงนุช แทนบุญไพรัช และคณะ , 2538 ) พยาบาลจึงมีโอกาเป็นผู้ที่ส่งมอบบริการที่มีคุณภาพและสร้างประทับใจได้อยู่ตลอดเวลา ( วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ , 2538 ) ซึ่งหากมีการสร้างคุณภาพของการบริการให้มีความต่อเนื่อง และสม่ำเสมอทั้งในด้านของการปฏิบัติ ( Quality in Practice ) และด้านของการรับรู้ ( Quality in Perception ) ของผู้รับบริการแล้ว ย่อมจะทำให้ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นและศรัทธาทั้งในตัวของผู้ให้บริการ และสถานบริการ ( พงษ์รัตน์ บุญญานุรักษ์ , 2536 )

ในรายการสมรรถนะที่ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นในระดับมากนั้น ได้แก่ ความยืดหยุ่นและอำนวยความสะดวกในการบริการ รู้จักปฏิเสธและหาทางออกที่เหมาะสม โดยคงความรู้สึกที่ดีไว้ เผยแพร่งานในบทบาทของวิชาชีพ ความสามารถในการผ่อนคลายอารมณ์ ความสามารถในการเข้าถึงผู้รับบริการ และการให้ข้อมูลที่ถูกต้องเพื่อกระตุ้นให้ผู้รับบริการตัดสินใจอย่างมีส่วนร่วมในการบริการ มีความสอดคล้องกับเกณฑ์บางข้อของคุณภาพบริการ 10 ประการของ Parasuraman , Zeithamal and Berry ( 1985 ) คือ ความเชื่อมั่นวางใจได้ ( Reliability ) ความสามารถในการตอบสนองผู้มารับบริการ ( Responsiveness ) สมรรถภาพในการให้บริการ ( Competence ) การเข้าถึงบริการ ( Access ) ความสุภาพอ่อนโยน มีอัธยาศัยไมตรี ( Courtesy ) การสื่อสาร ( Communication ) ความน่าเชื่อถือ ( Credibility ) ความปลอดภัยมั่นคง ( Security ) ความเข้าใจและรู้จักผู้มารับบริการ ( Understanding / Knowing Customer ) และความเป็นรูปธรรมของการบริการ ( Tangibles ) ในด้านของความยืดหยุ่นและอำนวยความสะดวกในการบริการนั้น ผู้รับบริการต่างก็คาดหวังถึงการบริการที่ได้ความสะดวกรวดเร็วไม่เสียเวลารอคอย ( วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ , 2538 ) พยาบาลซึ่งมีบทบาทสำคัญที่จะสามารถอำนวยความสะดวกโดยลดขั้นตอนหรือตัดทอนการบริการที่ไม่จำเป็นออกไป นอกจากนั้นการติดต่อประสานงานที่มีประสิทธิภาพ ( สุลักษณ์ มีชูทรัพย์ , 2536 ) ก็จะทำให้การบริการนั้นมีความสะดวกราบรื่นขึ้น การรู้จักปฏิเสธและหาทางออกที่เหมาะสมโดยคงความรู้สึกที่ดีไว้ ถือเป็นพฤติกรรมกล้าแสดงออกอย่างเหมาะสม ( Assertive ) ที่พยาบาลมีสิทธิที่จะปฏิเสธเพื่อรักษาบทบาทของความเป็นวิชาชีพไว้ โดยที่หาทางออกที่เหมาะสม และคงความรู้สึกที่ดีไว้แสดงให้เห็นถึงการได้พยาบาลให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มที่ของพยาบาล ( พงษ์รัตน์ บุญญานุรักษ์ , 2536 ; ศรีสกุล เจียบแหลม ; 2539 ) จะทำให้เกิดการเรียนรู้และความเข้าใจในสัมพันธภาพตลอดจน



บทบาทหน้าที่ของพยาบาล ความสามารถในการเข้าถึงผู้รับบริการ นั่นคือผู้ให้บริการจะต้องพร้อม และเต็มใจที่จะให้บริการตอบสนองความต้องการต่างๆ ของผู้มารับบริการให้ทันที่ซึ่งที่ สามารถจัด บริการได้ตามความเหมาะสม มีการสื่อสารที่ดีในการชี้แจงในการให้บริการทุกครั้ง ในประเด็นของ ความสามารถในการผ่อนคลายอารมณ์ของผู้รับบริการนั้น มีความสอดคล้องกับ ความสุภาพ อ่อนโยน มีอัธยาศัยไมตรี ( Courtesy ) ของผู้ให้บริการ และความเข้าใจ รู้จักผู้มารับบริการ ( Understanding and Knowing the Customer ) โดยเหตุที่ผู้มารับบริการในองค์กรสุขภาพนั้น เป็นบุคคลที่อยู่ใน สภาพของผู้มีความทุกข์ ความกลัว ความวิตกกังวล หากผู้ให้บริการสามารถสร้างความผ่อนคลาย ให้ไม่ว่าจะเป็นอารมณ์ขัน คำพูดปลอบโยน รอยยิ้ม หรือความเข้าใจ เห็นใจที่แสดงออก ก็ย่อมช่วย ให้ลดแรงปะทะจากการเผชิญหน้ากันได้ ( วิทยา นาควัชร , 2539 ; เบญจมาศ ประไพพงษ์ , สัมภาษณ์ , 2539 ) ส่วนในประเด็นของการเผยแพร่งานในบทบาทของความเป็นวิชาชีพ และการให้ ข้อมูลที่ถูกต้องเพื่อกระตุ้นให้ผู้รับบริการตัดสินใจอย่างมีส่วนร่วมในการบริการ การเผยแพร่งานใน บทบาทของความเป็นวิชาชีพนั้น สิ่งสำคัญที่ผู้เชี่ยวชาญได้ให้ความเห็นไว้คือ การปฏิบัติการ พยาบาลอย่างเต็มความสามารถ และคำนึงถึงผู้รับบริการแต่ละคนว่ามีความแตกต่างกัน การ พยาบาลที่ให้จึงต้องพิจารณาให้เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ก็จะทำให้ เกิดความเข้าใจ และเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของวิชาชีพและองค์กรได้ ส่วนการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง พยาบาลต้องคำนึงถึงสิทธิของผู้ป่วยต่อการที่จะเลือกตัดสินใจอย่างหนึ่งอย่างใดต่อการรักษา พยาบาลนั้นๆ ผู้รับบริการจึงมีสิทธิที่จะซักถามเพื่อได้รับข้อมูลให้มากที่สุดที่จะเป็นประโยชน์ต่อการ ตัดสินใจ หรือกรณีที่ไม่สามารถตัดสินใจได้ เนื่องจากสภาวะของความกลัว ความวิตกกังวล สับสน ใดๆ ก็ตาม พยาบาลสามารถที่จะชี้แนะแนวทางจากข้อมูลที่มีอยู่และให้ผู้รับบริการร่วมตัดสินใจ นอกจากนั้นแล้วในทัศนะของการประชาสัมพันธ์การเผยแพร่และให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ถือเป็นบทบาท ของนักประชาสัมพันธ์ในทางที่จะสร้างความนิยม ป้องกันรักษาชื่อเสียงและแก้ไขความเข้าใจผิด ตามวัตถุประสงค์ของการประชาสัมพันธ์ ซึ่งจะต้องมีการกระทำอย่างต่อเนื่องและมีการสื่อสารที่มี ประสิทธิภาพร่วมด้วย ( นภาพรณ อัจฉริยะกุล , 2537 )

#### 4.2 ผู้ร่วมงาน

ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า สมรรถนะที่พึงประสงค์ด้านการสร้างเสริม สัมพันธภาพและความเข้าใจอันดีต่อผู้ร่วมงานนั้น ประกอบด้วย สร้างความชัดเจนในเนื้อหา และ สามารถชี้แจงขอบเขตงานของตนเอง จริงใจและปรารถนาดีต่อกันในการแก้ไขข้อบกพร่องของงาน เสริมแรงจูงใจและสร้างจิตสำนึกที่ดีของการให้บริการ มีทัศนคติที่ดีต่อผู้ร่วมงานทุกระดับ สร้างเสริม บรรยากาศที่ดีในการทำงาน ให้ความร่วมมือแก่กันทั้งในและนอกหน่วยงาน เคารพ และให้เกียรติ

ไม่ก้าวก่ายในงาน ทำหน้าที่ได้ดีทั้งบทบาทผู้นำ และสมาชิกของทีม รู้จักเข้าสังคมและทำกิจกรรมร่วมกัน ไม่ตำหนิตะเยิน แต่วิจารณ์หรือให้ข้อคิดเห็นอย่างสร้างสรรค์ รู้จักยืดหยุ่นในการทำงานร่วมกัน

ผู้ร่วมงานในที่นี้ หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ในทีมการพยาบาล หรือในทีมสุขภาพรวมทั้งบุคคลในหน่วยงานอื่นที่อยู่ในตำแหน่งหน้าที่ในระดับที่ใกล้เคียงกัน และเป็นบุคคลที่ต้องติดต่อสัมพันธ์เพื่อความร่วมมือประสานงานเพื่อการให้บริการพยาบาลที่มีประสิทธิภาพ ( สุลักษณ์ มีชูทรัพย์ , 2536 ) ผลของการวิจัยพบว่า สมรรถนะที่พึงประสงค์ที่อยู่ระดับมากที่สุดคือ สร้างความชัดเจนในเนื้อหา และสามารถชี้แจงขอบเขตงานของตนเอง การที่พยาบาลสามารถปฏิบัติงานอย่างอิสระในขอบเขตของงานที่ตนเองชำนาญนั้น จะทำให้พยาบาลมีความรู้สึกภูมิใจ และเลื่อมใส ศรัทธาในงานที่ทำเป็นงานที่มีความหมาย ไม่ได้อยู่ใต้บังคับบัญชาของใคร ( ศิริพร ดันติพุลวินัย , 2538 ) ดังนั้นในการปฏิบัติงานร่วมกันย่อมทำให้เกิดความเคารพและไม่ก้าวก่ายในงานซึ่งกันและกัน ( สุลักษณ์ มีชูทรัพย์ , 2536 ) ความจริงใจและปรารถนาดีต่อกันในการแก้ไขข้อบกพร่องของงาน ความจริงใจและปรารถนาดีต่อกันจะช่วยให้ลดความขัดแย้งที่อาจจะเกิดขึ้นได้จากการทำงาน ไม่เกิดการดิ้นรนท้าวระหว่างผู้ร่วมงานด้วยกัน ( มณฑิกา แก้วก่า , 2539 ) ทำให้ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในความเป็นมืออาชีพของทีมการบริการ และเชื่อมั่นต่อการบริการที่ได้ การเสริมแรงจิตใจและสร้างจิตสำนึกที่ดีของการให้บริการนั้น พยาบาลในบทบาทของผู้นำทีม มีความใกล้ชิดกับผู้รับบริการมากที่สุดย่อมเป็นตัวอย่างที่ดี ที่จะสร้างค่านิยมในการทำงาน ( ทิศนา แชนณี , 2537 ) สามารถจุดไฟในการทำงานและชี้ให้เห็นถึงผลดีของการสร้างจิตสำนึกในงานบริการได้ ย่อมนำมาซึ่งความเชื่อมั่นและนับถือจากผู้ร่วมงาน ( ชำนาญ ภูเอี่ยม , 2538 ) การที่มีทัศนคติดีต่อผู้ร่วมงานทุกระดับ จะทำให้เกิดความเข้าใจและยอมรับในความสามารถของกันและกัน เกิดความสนิทสนม และทำให้เกิดบรรยากาศที่ดีของการทำงานร่วมกัน ( รวิวงศ์ ศรีทองรุ่ง , 2539 ) นำไปสู่ความร่วมมือแก่กันทั้งในและนอกหน่วยงาน ซึ่งมีความสำคัญเพราะการร่วมมือ ประสานงานกันนั้น ย่อมทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกรวดเร็ว เกิดความประทับใจในบริการ

รายการสมรรถนะที่ผู้เชี่ยวชาญเห็นว่ามีความสำคัญในระดับมาก มีดังนี้คือ ทำหน้าที่ได้ดีทั้งบทบาทผู้นำและสมาชิกของทีม เนื่องจากบริการพยาบาลเป็นงานที่ต้องทำต่อเนื่องตลอด 24 ชม. พยาบาลจึงมีโอกาที่จะเป็นทั้งผู้นำและสมาชิกของทีมหมุนเวียนผลัดเปลี่ยนกันไป ( ฟาริดา อิบราฮิม , 2535 ) พยาบาลจึงต้องรู้จักแสดงความสามารถในบทบาทของตนเองไม่ว่าจะเป็นบทบาทการมอบหมายงาน , การนิเทศ ประเมินผลงานตามหน้าที่ของหัวหน้าทีม หรือ บทบาทในการปฏิบัติงานที่ได้รับการมอบหมายให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ ตามหน้าที่ของสมาชิกทีมก็ตาม ( สุลักษณ์ มีชูทรัพย์ , 2536 ; ทิศนา แชนณี , 2537 ) การสร้างความสัมพันธ์อีกประการหนึ่งคือ การรู้จักเข้าสังคมและทำกิจกรรมร่วมกัน ซึ่งนอกเหนือจากเวลางานแล้วนั้น ย่อมจะทำให้เกิดการเรียนรู้กัน ใน

แง่มุมใหม่ๆ หรือเป็นการเปิดโลกและทัศนคติของผู้ร่วมทีมให้กว้างขึ้น การได้รู้จักและเข้าสังคมร่วมกัน นั้น ทำให้คนเรามีการปรับตัวเข้าหากัน ( วิจิตร อวระกุล , 2536 ) และดำรงชีวิตอยู่อย่างมีความสุข ประเด็นสำคัญอีกประการหนึ่งที่จะทำให้เกิดการพัฒนาในงาน นั้นคือไม่ตำหนิตัวคนเดียว แต่ใช้การวิจารณ์เชิงสร้างสรรค์แทน ในการทำงานร่วมกันเป็นธรรมดาที่จะมีความขัดแย้งกันหรือมีความผิดพลาดเกิดขึ้น หากพยาบาลใช้คำพูดที่ตำหนิตัวคนเดียวที่บริการด้วยตนเอง นอกจากจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจแล้ว ยังทำให้ขาดความเชื่อถือ และไว้วางใจจากผู้รับบริการอีกด้วย ( สมชาติ กิจยรรยง , 2536 ) พยาบาลจึงควรที่จะเลือกใช้คำพูดและวิธีการบอก หรือประเมินให้เหมาะสม ซึ่งการวิจารณ์เชิงสร้างสรรค์นี้ ผู้รับฟังก็ควรเปิดใจให้กว้าง เพื่อจะได้นำไปปรับปรุงตนเองให้เกิดคุณลักษณะที่ดีต่อไป ( ทิศนา แชมณี , 2537 ) และประการสุดท้าย รู้จักยืดหยุ่นในการทำงานร่วมกัน โดยผู้เชี่ยวชาญได้ให้ความเห็นว่า การยืดหยุ่นมากเกินไป จะทำให้เสียงานได้ ดังนั้นการวางขอบเขตของงานไม่ให้ตึงหรือหย่อนเกินไป จะต้องคำนึงถึงผลงาน และความพอใจของผู้ปฏิบัติด้วย จึงจะทำให้งานดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ ( สุลักษณ์ มีชูทรัพย์ , 2536 )

### ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. จากผลของการวิจัยครั้งนี้ ได้ค้นพบข้อความรู้อันเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาบุคลากรพยาบาลในด้านของการประชาสัมพันธ์เพื่อช่วยในการสร้างภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ขององค์กรในระยะยาว โดยรายการสมรรถนะที่ได้มี 4 ด้าน คือ สมรรถนะเชิงคุณลักษณะ สมรรถนะเชิงวิชาชีพ สมรรถนะด้านการติดต่อสื่อสาร และสมรรถนะด้านการสร้างสัมพันธ์ภาพและความเข้าใจอันดี ซึ่งรายการสมรรถนะต่างๆเหล่านี้ ล้วนเป็นสิ่งที่สร้างหรือพัฒนาให้เกิดขึ้นในตัวของบุคลากรพยาบาลได้ทั้งสิ้น สมรรถนะบางรายการสามารถนำมาใช้และพัฒนาให้เกิดประโยชน์ได้ทันที ส่วนบางรายการอาจจะต้องใช้เวลาในการสร้างและพัฒนาให้เกิดขึ้น เช่น รั้งงานบริการ และชอบที่จะบริการผู้อื่น เข้าใจธรรมชาติและความต้องการของคนไข้เจ็บป่วยเป็นต้น ซึ่งข้อสมรรถนะเหล่านี้ ได้รับการค้นพบว่ามี ความจำเป็นมากที่สุดต่อการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี จึงสมควรที่จะสร้างหรือปลูกฝังให้เกิดขึ้นในตัว ของบุคลากร นับตั้งแต่เริ่มต้นก้าวเข้าสู่วิชาชีพ ผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการปูพื้นฐานขั้นนี้คือ สถาบัน การศึกษาพยาบาล ต่อการที่จะสร้างบุคลากรพยาบาลให้ออกไปปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยรายการข้อสมรรถนะที่ได้จะเป็นประโยชน์และสามารถนำไปปรับปรุงให้เหมาะสมกับหลักสูตร การเรียนการสอนในรายวิชาของการบริหาร, จิตวิทยา หรือ การสื่อสาร เพิ่มแนวคิดในเชิงของการ ประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ นักศึกษามีการเรียนรู้ ปรับตัวและพัฒนาตนเองตั้งแต่อยู่ในวิทยาลัย และ

พร้อมที่จะออกมาปฏิบัติงานเป็นบุคลากรที่มีคุณภาพในการทำงานและมีจิตสำนึกที่ดีต่องานและวิชาชีพ

2. จากผลของการวิจัยครั้งนี้ มีประโยชน์โดยตรงต่อพยาบาลวิชาชีพทุกระดับที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป ซึ่งในระดับปฏิบัติการนั้น พยาบาลประชาสัมพันธ์ที่ปฏิบัติงานอยู่ขณะนี้ สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาศักยภาพของตนเอง และทำให้บทบาทหน้าที่ที่มีความเด่นชัดขึ้นทั้งในเชิงของการให้การพยาบาลและการประชาสัมพันธ์ นอกจากนี้ยังเป็นแนวทางให้พยาบาลวิชาชีพในระดับบริหารนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้ในการจัดอบรม, สัมมนา เพื่อเพิ่มประสบการณ์ให้กับพยาบาลทั้งในรูปของ Pre-service Training และ In-service Training ซึ่งจะเป็นการกระตุ้นให้พยาบาลเกิดจิตสำนึกและตระหนักต่อบทบาทหน้าที่ของตนเองทำให้เกิดทัศนคติที่ดีต่องานและวิชาชีพ และมีความสุขในการทำงาน เป็นผลให้เกิดภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ในระยะยาว นอกจากนี้แล้วในโครงการของการพัฒนาสถานบริการและการบริการด้านหน้าในระยะแรกนี้ สามารถใช้รายการสมรรถนะดังกล่าวเป็นเกณฑ์ในการคัดเลือกบุคลากรให้มีความเหมาะสมกับงาน และปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพตามวัตถุประสงค์ของโครงการ

3. การทำวิจัยด้วยเทคนิคเดลฟายในครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะคือ เนื่องจากกลุ่มของผู้เชี่ยวชาญมีความแตกต่างกันทั้งในลักษณะของการปฏิบัติงานและวิชาชีพ ควรทำการติดต่อด้วยการเข้าพบด้วยตนเอง เพื่อชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัยตลอดจนความสำคัญของการวิจัยให้ผู้เชี่ยวชาญทราบอย่างชัดเจน ซึ่งจะทำให้ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยเป็นอย่างยิ่ง และการวิจัยครั้งนี้เป็นการสอบถามความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญที่มีความสามารถทั้งในด้านของการพยาบาลและการประชาสัมพันธ์ ซึ่งผู้เชี่ยวชาญเองก็มีภาระหน้าที่ทั้งจากงานประจำ / งานสอน หรือการเป็นวิทยากร, อบรม, สัมมนา จึงควรกำหนดเวลาที่เหมาะสมสำหรับการทำวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูลไม่ทิ้งช่วงเวลาให้นานเกินไปในการตอบแบบสอบถามแต่ละรอบ และกำหนดวันรับแบบสอบถามให้ชัดเจน ตลอดจนควรมีการโทรศัพท์สอบถามถึงปัญหาและข้อสงสัยจากการตอบแบบสอบถามว่ามีข้อสงสัยอย่างไรหรือไม่ และควรแจ้งล่วงหน้าเพื่อนัดหมายวันที่ไปรับแบบสอบถามอีกครั้ง ซึ่งจะทำให้ได้รับตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ นอกจากนี้แล้ว การได้มีการศึกษานำร่องในปัญหานั้นๆ ก่อน จะช่วยให้การกำหนดประเด็นคำถามในรอบที่ 1 มีความชัดเจนและไม่กว้างจนเกินไป แต่ทั้งนี้ควรเป็นข้อคำถามที่กระชับรัดกุม ชัดเจน แต่ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพราะในรายละเอียด ผู้วิจัยได้ทำการชี้แจงให้ผู้เชี่ยวชาญทราบแล้ว ส่วนแบบสอบถามรอบที่ 2 และรอบที่ 3 นั้น การใช้ภาษาควรเป็นภาษาที่เข้าใจง่าย ไม่เป็นศัพท์ทางวิชาการมากเกินไป ในกรณีที่ผู้เชี่ยวชาญมีความแตกต่างกันทางวิชาชีพหรือการปฏิบัติงาน เมื่อตอบแบบสอบถามก็จะสามารถเข้าใจความหมายได้ไปในแนวเดียวกัน ซึ่งจะทำให้การวิจัยด้วยเทคนิคเดลฟายมีความเชื่อมั่นได้มากยิ่งขึ้น

## ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ เป็นเพียงการหาสมรรถนะที่พึงประสงค์ที่ผ่านการกลั่นกรอง และให้ความเห็นร่วมกันของผู้เชี่ยวชาญทั้งสองสาขาในเบื้องต้น การจะนำรายการสมรรถนะไปกำหนด เป็นเกณฑ์ที่พึงประสงค์ในขั้นที่นั้น อาจจะทำให้ยากต่อการที่จะปฏิบัติหรือพัฒนาได้ เพราะคะแนน ของเกณฑ์ที่พึงประสงค์ อาจมีความคลาดเคลื่อนกับความต้องการที่เป็นจริงได้ จึงควรมีการวิจัย หรือมีการทดสอบเกณฑ์นี้ในสถานบริการ หรือโรงพยาบาลที่ต้องการการพัฒนาบุคลากรเสียก่อนว่า ผู้รับบริการ ผู้ร่วมงาน หรือทีมสุขภาพ มีการรับรู้ หรือ ความเห็นต่อคุณลักษณะของพยาบาลใน ด้านการประชาสัมพันธ์อย่างไร มีความสอดคล้องกับการรับรู้ของพยาบาลหรือไม่อย่างไร หากว่า รายการสมรรถนะข้อใดที่มีความแตกต่างกันของการรับรู้ของทั้งสองกลุ่มนี้มาก ก็ควรจะได้รับการ พัฒนาให้เกิดสมรรถนะในข้อนั้นๆ ซึ่งจะทำให้เกิดประโยชน์ตรงกับความต้องการการพัฒนา บุคลากรในสถานบริการนั้นๆ อย่างแท้จริง

2. เนื่องจากการประชาสัมพันธ์ถือเป็นแนวคิดใหม่ที่นำมาใช้อย่างเป็นทางการในการพัฒนา สถานบริการให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น การมีบุคลากรที่มีความสามารถในการประชาสัมพันธ์เพียง อย่างเดียว ไม่อาจทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์โดยรวมขององค์กรได้ ควรมีการศึกษาถึง ปัจจัยสนับสนุน ปัญหาและอุปสรรค เช่น การสนับสนุนจากผู้บริหาร มีมากหรือน้อยเพียงใด เห็น ความสำคัญของการพัฒนาหรือไม่ อย่างไร วัฒนธรรมขององค์กรเอื้อประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน หรือไม่ เพื่อค้นหาแนวทางที่จะทำให้เกิดการพัฒนาบุคลากร และสถานบริการให้เกิดประโยชน์สูงสุด ต่อไป

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย