


สมรรถนะที่พึงประสงค์ด้านการประชาสัมพันธ์ของพยาบาลวิชาชีพ
โรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข



นางสาว ปิยนันท์ แสนสุข

ศูนย์วิทยพัทยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2539

ISBN 974 - 636 - 324 - 7

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

DESIRABLE COMPETENCIES OF PROFESSIONAL NURSE REGARDING PUBLIC RELATIONS,
REGIONAL AND MEDICAL CENTERS AND GENERAL HOSPITALS,
UNDER THE JURISDICTION OF THE MINISTRY OF PUBLIC HEALTH



MISS PIYANUN SANSUK

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

for the degree of Master of Nursing Science

Nursing Administration Program

Graduate School

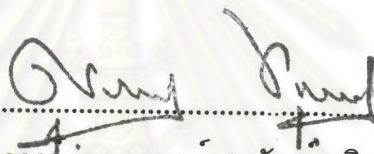
Chulalongkorn University

Academic year 1996

ISBN 974 - 636 - 324 - 7


หัวข้อวิทยานิพนธ์ สมรรถนะที่พึงประสงค์ด้านการประชาสัมพันธ์ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลศูนย์
และโรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข
โดย นางสาว ปิยนันท์ แสนสุข
ภาควิชา คณะพยาบาลศาสตร์ สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล
อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พนิดา ดามาพงศ์
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม รองศาสตราจารย์ จาระไน แกลโกศล

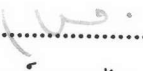
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้หัวข้อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต

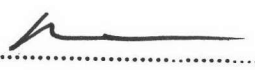

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ศาสตราจารย์ นายแพทย์ ศุภวัฒน์ ชูติวงศ์)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ สมคิด รักษาสัตย์)


..... อาจารย์ที่ปรึกษา
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พนิดา ดามาพงศ์)


..... อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม
(รองศาสตราจารย์ จาระไน แกลโกศล)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. ทวีวัฒน์ ปิตยานนท์)

พิมพ์ต้นฉบับบทคัดย่อวิทยานิพนธ์ภายในกรอบสี่เหลี่ยมนี้เพียงแผ่นเดียว

ปิยนันท์ แสนสุข : สมรรถนะที่พึงประสงค์ด้านการประชาสัมพันธ์ของพยาบาลวิชาชีพ
โรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข (DESIRABLE
COMPETENCIES OF PROFESSIONAL NURSE REGARDING PUBLIC RELATIONS,
REGIONAL AND MEDICAL CENTERS AND GENERAL HOSPITALS, UNDER THE
JURISDICTION OF THE MINISTRY OF PUBLIC HEALTH) อ.ที่ปรึกษา : ผศ.ดร.พนิดา
ดามาพงศ์,อ.ที่ปรึกษาร่วม : รศ. จาระไน แกลโกศล,214 หน้า.ISBN 974-636-324-7

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสมรรถนะที่พึงประสงค์ด้านการประชาสัมพันธ์ของ
พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์ และโรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ประชากรคือ
ผู้เชี่ยวชาญด้านการพยาบาลและการสาธารณสุข และผู้เชี่ยวชาญด้านนิเทศศาสตร์และการ
ประชาสัมพันธ์ การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีสุ่มเป็นแบบเฉพาะเจาะจง โดยคัดเลือกผู้เชี่ยวชาญที่มี
ประสบการณ์ และ/หรือได้รับรางวัลดีเด่นเฉพาะสาขาการพยาบาล การสาธารณสุข นิเทศศาสตร์และ
การประชาสัมพันธ์ การดำเนินการวิจัยมี 2 ขั้นตอน คือ ขั้นแรกผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์พยาบาล
ประชาสัมพันธ์ในโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ร่วมกับนักประชาสัมพันธ์ในธุรกิจบริการ รวมจำนวน
9 คน ขั้นที่ 2) นำสาระมากำหนดเป็นเค้าโครงเบื้องต้น และกำหนดประเด็นในการสร้างแบบ
สอบถาม เพื่อสอบถามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่ได้คัดเลือกไว้ โดยใช้เทคนิค เดลฟาย ผู้วิจัย
รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้น จำนวน 3 รอบ รอบที่ 1เป็นแบบสอบถามปลายเปิด
รอบที่ 2 และรอบที่ 3 เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยค่า
มัธยฐาน ฐานนิยมและพิสัยระหว่างควอไทล์

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ สมรรถนะที่พึงประสงค์ด้านการประชาสัมพันธ์ ของพยาบาล
วิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข มีจำนวน 4 ด้านคือ

- 1) สมรรถนะเชิงคุณลักษณะ
- 2) สมรรถนะเชิงวิชาชีพ
- 3) สมรรถนะด้านการติดต่อสื่อสาร
- 4) สมรรถนะด้านการสร้างเสริมสัมพันธภาพและความเข้าใจอันดี

ประกอบด้วยรายการสมรรถนะทั้งหมด 97 รายการ เป็นสมรรถนะที่พึงประสงค์ในระดับ
มากที่สุด 62 รายการ และสมรรถนะที่พึงประสงค์ในระดับมาก 35 รายการ

ภาควิชาพยาบาลศาสตร์.....
สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล.....
ปีการศึกษา2539.....

ลายมือชื่อนิติ
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

พิมพ์ต้นฉบับบทคัดย่อวิทยานิพนธ์ภายในกรอบสี่เหลี่ยมนี้เพียงแผ่นเดียว

C 686408: MAJOR NURSING ADMINISTRATION
KEY WORD:

DESIRABLE COMPETENCIES / PROFESSIONAL NURSE / PUBLIC RELATIONS
PIYANUN SANSUK: DESIRABLE COMPETENCIES OF PROFESSIONAL NURSE
REGARDING PUBLIC RELATIONS , REGIONAL AND MEDICALCENTERS AND GENERAL
HOSPITALS, UNDER THE JURISDICTION OF THE MINISTRY OF THE PUBLIC HEALTH.
THESIS ADVISOR:ASST.PROF. PANIDA DAMAPONG ,Ph.D. THESIS CO-ADVISOR:
ASST.PROF.JARANAI KLAEKOSOL, 214 PP.ISBN 974-636-324-7

The objective of this research was to study desirable competencies of professional nurse regarding public relations, regional and medical centers and general hospitals,under the jurisdiction of the Ministry of Public Health.The populations were the experts in nursing ,public health and communication arts and public relations. The sample of26 experts were selected by purposive sampling technic .The two steps of research were employed, 1) Interviewed 9 public relations personels,who were public relations nurses in govenment and private hospitals and public relations man in service bussiness.2) Extract contents from the interviews to construct the questionnaire.There were three steps of constructing the questionnaire in order to find out opinion of 26 experts by using delphi technique. The first step was to construct an open-end questionnaire,the second and the third steps were constructed a questionnaire which acquired content in the first steps. The data analysis were performed by using median,mode,and interquatile range.

The major result were as follows :

Desirable competencies of professional nurse regarding public relations are 97 items,of 4 competencies: 1)Attribute competencies in appearance and charactoristics. 2)Professional competencies 3)Communications competencies 4)Relationship establishment and understanding competencies. Within these 97 items, 62 items have been found at the highest level and 35 items were the high level of desirable competencies.

ภาควิชา พยาบาลศาสตร์

สาขาวิชา การบริหารการพยาบาล

ปีการศึกษา 2539

ลายมือชื่อนิติ

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม



กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความช่วยเหลือเป็นอย่างดีของผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนิดา ดามาพงศ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ครูผู้ให้แนวทาง คำแนะนำในการปรับปรุง แก้ไขข้อบกพร่อง ตลอดจนสร้างวิสัยทัศน์และความเข้มแข็งให้ศิษย์มีความอดทนต่ออุปสรรคต่างๆ และรองศาสตราจารย์ จาระไน แกลโกศล อาจารย์ที่ปรึกษาร่วมจากคณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย ที่ได้ให้ความช่วยเหลือ และให้ความรู้อันเป็นประโยชน์ยิ่งต่อการวิจัย ผู้วิจัยขอกราบ ขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ สมคิด รักษาสัตย์ ที่ให้ความกรุณาเป็นประธาน สอบวิทยานิพนธ์ และให้คำแนะนำเพื่อความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และรองศาสตราจารย์ ดร. ทวีวัฒน์ ปิตยานนท์ ซึ่งได้ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้สถิติในการวิจัย และขอกราบขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิ ทั้ง 26 ท่าน ที่กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่า ให้คำแนะนำ ความคิดเห็น ประสพการณ์ในงานของท่าน ที่มีคุณค่ายิ่งสำหรับงานวิจัย และความร่วมมือเป็นอย่างดีตลอดระยะเวลาที่เก็บรวบรวมข้อมูล

โอกาสนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. จินตนา ยูนิพันธุ์ และผู้ช่วย ศาสตราจารย์ ดร.ประนอม รอดคำดี สำหรับความรัก และอ้อมกอดอบอุ่นของอาจารย์ที่มีให้ศิษย์ อยู่เสมอ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พวงทิพย์ ชัยพิบาลสุฤติ ผู้ให้กำลังใจ ดูแลและห่วงใยเป็นอย่างดี ตลอดเวลาของการศึกษา รวมถึงคณาจารย์และเจ้าหน้าที่ทุกท่านในคณะพยาบาลศาสตร์ ขอขอบคุณ คุณนวลจันทร์ เรือนทอง และผู้ร่วมงานแผนกตา หู คอ จมูก ทุกท่าน ฝ่ายการพยาบาลโรงพยาบาล อ่างทองที่สนับสนุนโอกาสในการศึกษาต่อครั้งนี้ ขอขอบคุณร้อยเอกหญิง ณัฐจิตต์ ้วยวุฒิ คุณสมคิด จันทน์น่วม คุณเตยหอม บุญพันธ์ุ คุณจันทร์ สังข์สุวรรณ และเพื่อนร่วมชั้นเรียนทุกท่านสำหรับ ความรักและความทรงจำที่มีค่าในใจอยู่เสมอ ขอขอบคุณ คุณอนุสรณ์ อุดมวงศ์วัฒนา สำหรับ กำลังใจและความช่วยเหลือในการจัดพิมพ์วิทยานิพนธ์เป็นอย่างดี และขอขอบคุณ บัณฑิตวิทยาลัย สำหรับทุนอุดหนุนส่วนหนึ่งในการทำวิจัยครั้งนี้

ท้ายสุดนี้ ผู้วิจัยขอมอบความมีคุณค่าของงานวิจัยแต่อาจารย์ผู้ประสิทธิ์ประสาทความรู้ และผู้ให้ความร่วมมือในการวิจัยทุกท่านด้วยความขอบพระคุณอย่างสูง และเหนืออื่นใด ความดีทั้งหมด ขอมอบแด่ คุณพ่อ คุณแม่ น้องชาย และน้องสาวที่อยู่เป็นความรักและกำลังใจ ซึ่งเป็นสิ่งที่มีค่า มากเกินกว่าจะกล่าวคำขอบคุณได้

ปิยนันท์ แสนสุข

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ข
กิตติกรรมประกาศ.....	ค
สารบัญ.....	ง
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญแผนภูมิ.....	ช
บทที่	
1. บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
ข้อตกลงเบื้องต้น.....	4
คำจำกัดความ.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ.....	7
พยาบาลวิชาชีพ.....	9
การประชาสัมพันธ์.....	16
บุคลิกลักษณะ.....	26
การติดต่อสื่อสาร.....	32
การสร้างสัมพันธภาพ และความเข้าใจอันดี.....	49
วิธีการวิจัยแบบเทคนิคเดลฟาย.....	55
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	67
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	70

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3. วิธีดำเนินการวิจัย.....	71
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	74
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	77
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	79
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	80
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	84
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสมรรถนะเชิงคุณลักษณะ.....	85
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสมรรถนะเชิงวิชาชีพ.....	87
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสมรรถนะด้านการติดต่อสื่อสาร.....	90
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสมรรถนะด้านการสร้างเสริมสัมพันธภาพและความเข้าใจอันดี.....	92
5. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	94
สรุปผลการวิจัย.....	95
อภิปรายผลการวิจัย.....	99
ข้อเสนอแนะทั่วไป.....	120
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป.....	122
รายการอ้างอิง.....	123
ภาคผนวก.....	137
ภาคผนวก ก. รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ.....	137
ภาคผนวก ข. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	155
ภาคผนวก ค. สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	184
ภาคผนวก ง. ความถี่ของอันดับคะแนนในการตอบแบบสอบถามรอบที่ 2 และรอบที่ 3.....	187
ภาคผนวก จ. ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามรอบที่ 2 และรอบที่ 3.....	192
ภาคผนวก ฉ. เหตุผลของการแสดงความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ ในกรณีที่คำตอบในรอบที่ 3 อยู่นอกพิสัยระหว่างควอไทล์ทั้งเหตุผลที่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วย.....	201
ประวัติผู้วิจัย.....	214

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1. เปรียบเทียบกระบวนการพยาบาลกับกระบวนการประชาสัมพันธ์.....	21
2. แสดงจำนวนผู้เชี่ยวชาญและค่าความคลาดเคลื่อนของการวิจัยโดยใช้เทคนิคเดลฟาย....	62
3. จำนวนผู้เชี่ยวชาญจำแนกตามสังกัด.....	76
4. ค่ามัธยฐาน ผลต่างระหว่างมัธยฐานกับฐานนิยม และพิสัยระหว่างควอไทล์ของสมรรถนะเชิงคุณลักษณะ ด้านคุณลักษณะภายนอกของพยาบาลวิชาชีพ เรียงลำดับจากข้อความที่มีค่ามัธยฐานสูงสุดลงมา.....	85
5. ค่ามัธยฐาน ผลต่างระหว่างมัธยฐานกับฐานนิยม และพิสัยระหว่างควอไทล์ของสมรรถนะเชิงคุณลักษณะด้านคุณลักษณะภายในของพยาบาลวิชาชีพเรียงลำดับจากข้อความที่มีค่ามัธยฐานสูงสุดลงมา.....	86
6. ค่ามัธยฐาน ผลต่างระหว่างมัธยฐานกับฐานนิยม และพิสัยระหว่างควอไทล์ของสมรรถนะเชิงวิชาชีพด้านบริการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ เรียงลำดับจากข้อความที่มีค่ามัธยฐานสูงสุดลงมา.....	87
7. ค่ามัธยฐาน ผลต่างระหว่างมัธยฐานกับฐานนิยม และพิสัยระหว่างควอไทล์ของสมรรถนะเชิงวิชาชีพด้านการบริหารของพยาบาลวิชาชีพ เรียงลำดับจากข้อความที่มีค่ามัธยฐานสูงสุดลงมา.....	88
8. ค่ามัธยฐาน ผลต่างระหว่างมัธยฐานกับฐานนิยม และพิสัยระหว่างควอไทล์ของสมรรถนะเชิงวิชาชีพด้านวิชาการของพยาบาลวิชาชีพ เรียงลำดับจากข้อความที่มีค่ามัธยฐานสูงสุดลงมา.....	89
9. ค่ามัธยฐาน ผลต่างระหว่างมัธยฐานกับฐานนิยม และพิสัยระหว่างควอไทล์ของสมรรถนะด้านการติดต่อสื่อสารของพยาบาลวิชาชีพ เรียงลำดับจากข้อความที่มีค่ามัธยฐานสูงสุดลงมา.....	90
10. ค่ามัธยฐาน ผลต่างระหว่างมัธยฐานกับฐานนิยม และพิสัยระหว่างควอไทล์ของสมรรถนะด้านการสร้างเสริมสัมพันธภาพและความเข้าใจอันดีต่อผู้รับบริการของพยาบาลวิชาชีพเรียงลำดับจากข้อความที่มีค่ามัธยฐานสูงสุดลงมา.....	92
11. ค่ามัธยฐาน ผลต่างระหว่างมัธยฐานกับฐานนิยม และพิสัยระหว่างควอไทล์ของสมรรถนะด้านการสร้างเสริมสัมพันธภาพและความเข้าใจอันดีต่อผู้ร่วมงานของพยาบาลวิชาชีพเรียงลำดับจากข้อความที่มีค่ามัธยฐานสูงสุดลงมา.....	93

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
12.	ความถี่ของอันดับคะแนนในการตอบแบบสอบถามรอบที่ 2 และรอบที่ 3 เป็นรายชื่อ.....	188
13.	ผลการวิเคราะห์คำตอบในแบบสอบถามรอบที่ 2 เป็นรายชื่อ.....	193
14.	ผลการวิเคราะห์คำตอบในแบบสอบถามรอบที่ 3 เป็นรายชื่อ.....	197
15.	เหตุผลในการแสดงความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับสมรรถนะที่พึงประสงค์ด้าน การประชาสัมพันธ์ของพยาบาลวิชาชีพ ในกรณีที่คำตอบรอบที่ 3 อยู่นอกพิสัยระหว่าง ควอไทล์ทั้งเหตุผลที่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วย.....	202



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
1. กระบวนการสื่อสารในการประชาสัมพันธ์.....	25
2. รูปจำลองของกระบวนการสื่อสารของชแรมม์ ค.ศ. 1960.....	34
3. รูปจำลองของกระบวนการสื่อสารของทับส์ ค.ศ. 1974.....	34
4. รูปจำลองของกระบวนการสื่อสารของคินเชดและชแรมม์ ค.ศ. 1975.....	35
5. แสดงเครือข่ายการมีปฏิสัมพันธ์ของพยาบาลกับบุคคลต่างๆ.....	38
6. กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	70
7. แผนภูมิขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย.....	83

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย