

ภาคผนวก ค

ค่าเฉลี่ย(Mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของ แบบสอบถาม
 เชาว์นักรมณ การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยา
 และ คุณภาพการบริการตามการรับรู้ของหัวหน้าหน่วยงาน

ส่วนที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของ แบบสอบถามวัดเชาว์นักรมณ

ข้อที่	ข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน
1.	ฉันมักจะมีอารมณ์กลัวและความกังวลใจอยู่ลึกๆเสมอ	1.10	.820
2.	ฉันมักจะรู้สึกเคอะเขินอยู่ในใจอยู่เสมอ	1.47	.709
3.	ฉันมักรู้สึกจำใจว่าต้องทำงานหรือหน้าที่ของตนอยู่เสมอ	1.55	.669
4.	ฉันมักจะรู้สึกผิดหวังอยู่บ่อยๆ	1.51	.728
5.	ฉันมักจะท้อแท้ สิ้นหวัง หดกำลังใจบ่อยๆ	1.64	.613
6.	บ่อยครั้งที่ฉันรู้สึกว่าโลกไม่ยุติธรรมสำหรับฉันเลย	1.37	.734
7.	เมื่อใครทำให้ฉันผิดหวัง ฉันจะไม่พูดแต่จะแสดงความโกรธเล็กๆ	0.91	.821
8.	ฉันรู้จักตนเองเป็นอย่างดี	1.57	.536
9.	ฉันรู้ถึงเป้าหมายที่แท้จริงของชีวิตของฉันที่เกิดมาบนโลกใบนี้	1.50	.620
10.	ฉันรู้จักจุดเด่นและจุดด้อยของตัวเอง	1.77	.453
11.	ฉันเชื่อว่าตัวฉันเป็นคนมีความสามารถ	1.70	.502
12.	ฉันเชื่อมั่นในคุณความดีของมนุษย์อย่างแท้จริง	1.83	.411
13.	ฉันสามารถบอกตัวเองได้ว่าฉันเป็นคนดี	1.66	.539
รวมด้านการตระหนักรู้ในตนเอง		1.50	.318

ข้อที่	ข้อความคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน
14.	ฉันสามารถแสดงอารมณ์หรือความรู้สึกได้อย่างตรงไปตรงมา	0.70	.781
15.	บ่อยครั้งที่ฉันรู้สึกโกรธแต่จะเก็บความโกรธไว้แล้ว ดัดแปลงความรู้สึกนั้นให้เป็นคำพูดที่สวຍหรือก่อนพูด ออกมา	0.93	.778
16.	ฉันมักจะเงินอายเมื่อต้องแสดงความรู้สึกของฉันแม้จะ เป็นความรู้สึกที่ดี	1.24	.803
17.	ฉันสามารถบริหารอารมณ์หรือความรู้สึกของฉันอย่าง เหมาะสมถูกต้องตามความจริง	1.48	.563
18.	ฉันบอกตัวเองได้ว่าในแต่ละวันฉันมีความรู้สึกอะไรบ้าง	1.78	.459
19.	เมื่อฉันโกรธ หรือผิดหวัง ฉันมักคิดว่าตนเองเป็นสาเหตุ ที่จะทำให้เรื่องอย่างนี้เกิดขึ้น	1.02	.776
20.	บ่อยครั้งที่ฉันรู้สึกเกิดความไม่พอใจโดยไม่รู้สาเหตุ	1.41	.801
21.	ฉันมักจะทนเห็นความไม่เป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้าน หรือที่ทำงานไม่ได้จนต้องบ่นให้ใครๆได้แก้ไขอยู่เสมอ	1.05	.879
22.	ฉันคิดว่าเมื่อใครทำให้ฉันโกรธแล้ว ฉันจะไม่มีวันลืม สิบปีแก็แค้นยังไม่หาย	1.60	.674
23.	ฉันมักลำบากใจเมื่อถูกแวดล้อมด้วยคนจำนวนมาก	1.21	.827
24.	เมื่อฉันโกรธ ฉันมักจะมีสติแล้วแสดงความรู้สึกได้ อย่างเหมาะสมและถูกกาลเทศะ	1.44	.572
25.	ฉันชอบพูดอุปมาอุปไมย หรือ ประชดประชันเมื่อเกิด ความไม่พอใจขึ้น	1.31	.791
26.	ฉันมักจะเคาะมือ เคาะเท้า ทำท่ารื่นรมย์อย่างมี ความสุขเมื่อได้ฟังเพลงโปรดของฉัน	1.24	.891
27.	เมื่อมีอะไรทำให้ฉันไม่สบายใจ ฉันมักจะคิดวนเวียนอยู่ เรื่องนั้นเรื่อยๆวางเฉยไม่ได้สักที	0.85	.828

ข้อที่	ข้อความถาม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน
28.	ฉันตรวจสอบความสมเหตุสมผลของความคิดของฉันที่เป็นเหตุให้เกิดอารมณ์หรือความรู้สึกที่ไม่ดีขึ้นมาเสมอ	1.58	.604
29.	เมื่อใครทำให้ฉันโกรธ ฉันจะระงับความโกรธด้วยความคิดว่า คนเราไม่เหมือนกัน เขาก็คือเขา เราก็คือเรา	1.73	.527
30.	เมื่อมีโอกาส ฉันมักจะตรวจสอบอารมณ์ของฉันแต่ละวันแล้วจดบันทึกในสมุดบันทึกของฉัน	0.32	.665
31.	เมื่อใครทำให้ฉันโกรธหรือไม่พอใจ ฉันมักจะมีสติหยุดคิดเรื่องนั้นได้	1.25	.674
32.	ฉันพยายามหลีกเลี่ยงที่จะไม่ทำกิจกรรมหลายๆอย่างในเวลาเดียวกัน	1.43	.786
33.	ถ้าหากฉันจำเป็นต้องทำกิจกรรมหลายๆอย่าง ฉันมักจะวางแผนเพื่อจัดลำดับความสำคัญของงาน	1.84	.422
รวมด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง		1.36	.293
34.	ฉันรู้สึกเป็นอิสระและเป็นตัวของตัวเอง	1.70	.540
35.	เมื่อฉันต้องทำอะไร ฉันจะพยายามทำให้สำเร็จ	1.82	.417
36.	ฉันเป็นคนกระตือรือร้น ไม่ย่อท้ออะไรง่ายๆ	1.60	.543
37.	ฉันเป็นคนมองโลกในแง่ดี มีความยืดหยุ่น	1.68	.522
38.	ฉันพร้อมจะเห็นคุณค่าของตนเองและผู้อื่นเสมอ	1.89	.329
39.	เมื่อมีความผิดพลาดเกิดขึ้นในชีวิต ฉันสามารถให้กำลังใจตนเองและเตือนสติหรือสั่งสอนตนเองได้	1.82	.383
40.	ฉันเป็นคนที่มีความกระตือรือร้นและควมมีชีวิตชีวาในอารมณ์เสมอ	1.58	.581
41.	ฉันสามารถรอคอยถึงผลงานหรือความสำเร็จที่ตนเองได้ลงทุนทำไปแล้วด้วยความใจเย็น	1.51	.620

ข้อที่	ข้อความคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน
42.	ฉันเป็นคนที่ไม่ตระหนี่หรือ หรือเสียดายสิ่งของเงินทอง ง่ายๆ ถือว่า เสียแล้ว เสียไป หาใหม่ได้ไม่ยาก	1.34	.780
43.	ฉันเป็นคนคิดว่าฉันไม่ติดอยู่ในกรอบ มีความยืดหยุ่น กับตัวเองและผู้อื่นเสมอ	1.64	.547
44.	ฉันชอบเรียนรู้สิ่งต่างๆเพิ่มเติมอยู่เสมอ	1.77	.467
	รวมด้านการรู้จักตนเอง	1.67	.289
45.	แค่ดูสีหน้าของเพื่อน ฉันก็พอรู้ว่าเพื่อนของฉันรู้สึก อย่างไร	1.74	.453
46.	ฉันให้ความสนใจความรู้สึกของคนอื่นเสมอ	1.72	.517
47.	ฉันชอบให้คำแนะนำหรือขอเสนอเสมอ	1.22	.748
48.	ฉันชอบวิเคราะห์คนอื่นเมื่อแสดงความรู้สึกอะไร ออกมา	1.30	.753
49.	ฉันมักจะคิดว่าตนเองฉลาดเมื่อสามารถเอาเปรียบคน อื่นได้ไม่ว่าจะเป็นเชิงธุรกิจหรือส่วนตัว	1.78	.539
50.	เมื่อฉันพบคนมีความทุกข์ ฉันสามารถรับรู้ความทุกข์ ของเขาได้	1.54	.562
51.	ฉันมักจะสนใจข้อเท็จจริงของความคิดเห็นมากกว่า ความรู้สึกที่แสดงออกมา	1.34	.718
52.	เมื่อฉันต้องเป็นผู้ฟัง ฉันสามารถรับรู้ถึงความรู้สึกของผู้พู จบประเด็นเรื่องราวต่างๆได้ดี	1.59	.506
53.	ฉันเข้าใจถึงความต้องการ ความรู้สึกของผู้อื่น	1.59	.532
54.	ฉันรู้สึกเห็นอกเห็นใจถึงความเดือดร้อน ของผู้อื่น	1.87	.358
	รวมด้านการร่วมรู้สึก	1.57	.274
55.	ฉันพร้อมที่จะเปิดใจและเจรจากับผู้อื่นเมื่อพบความ ขัดแย้งต่อกัน	1.74	.481

ข้อที่	ข้อความถาม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน
56.	เวลาฉันพูดคนอื่นมักจะสนใจฟัง	1.30	.564
57.	เมื่ออยู่ในทีม ฉันพร้อมที่จะพูดว่า ขอขอบคุณ ขอแรง หน่อย คุณเห็นว่าอย่างไร คุณทำดีจังเลย ฉันผิดเอง เสมอ	1.62	.597
58.	คนอื่นยอมรับฉันเพราะว่าฉันเป็นคนดี	1.42	.521
59.	ฉันสามารถสื่อสารโน้มน้าวใจคนให้คล้อยตามในสิ่งที่ ฉันต้องการ	1.32	.569
60.	ฉันรู้วิธีที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่นเป็นอย่างดี	1.70	.475
61.	เมื่อต้องแบ่งกลุ่มทำงาน เพื่อนๆอยากจะทำงานกับฉัน	1.43	.548
62.	เวลาที่ฉันขอความช่วยเหลือ เพื่อนๆมักจะให้ความ ช่วยเหลือฉันอย่างดี	1.74	.467
63.	ฉันเป็นตัวอย่งที่ดีของเพื่อน	1.30	.538
64.	ฉันสามารถบอกได้ว่าอะไรควรได้รับการเปลี่ยนแปลง	1.56	.524
รวมด้านทักษะสังคม		1.51	322

ส่วนที่ 2 ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของ แบบสอบถามการเสริมสร้างพลังอำนาจใน
งานเชิงจิตวิทยา

ข้อที่	ข้อความถาม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน
1.	งานที่ฉันทำมีความสำคัญมากสำหรับฉัน	4.16	.592
2.	ฉันรู้สึกว่าการกิจกรรมต่างๆในการทำงานเป็นสิ่งที่มีความค่า	4.20	.641
3.	งานที่ฉันทำเป็นสิ่งที่มีความหมายสำหรับฉัน	4.13	.703
4.	ผลงานที่ฉันทำเป็นสิ่งที่มีความสำคัญสำหรับฉัน	4.14	.713

ข้อที่	ข้อความถาม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน
5.	กิจกรรมต่างๆในหน้าที่ทำให้ฉันรู้สึกภาคภูมิใจในตน	4.11	.742
6.	งานที่ฉันทำอยู่ทำให้รู้สึกว่าคุณมีความสามารถเมื่อทำงานนั้นสำเร็จ	4.12	.699
7.	ถ้าเป็นไปได้ฉันอยากเปลี่ยนไปทำงานอย่างอื่นที่มีคุณค่ามากกว่านี้	3.14	1.068
8.	งานที่ฉันทำอยู่ไม่ใช่งานที่ใครๆก็สามารถทำได้	3.75	.971
9.	งานที่ฉันทำ เป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญขององค์กร	4.21	.715
10.	งานที่ได้รับมอบหมายมีความสำคัญมากเมื่อเทียบกับงานของคนอื่น	3.43	.947
11.	งานที่ฉันทำนี้เป็นงานที่ฉันชอบและเหมาะสมกับฉันมาก	3.61	.839
รวมด้านความหมาย		3.90	.497
12.	ฉันเชื่อมั่นในความรู้ที่ฉันมีจนทำให้งานที่ทำประสบผลสำเร็จ	3.87	.706
13.	ฉันเชื่อมั่นในความสามารถในการทำงานของฉัน	3.86	.755
14.	ฉันมีทักษะและความชำนาญที่ดีเยี่ยมในงานที่ได้รับมอบหมาย	3.64	.749
15.	เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรคในการทำงานฉันมั่นใจว่าสามารถแก้ปัญหานั้นได้ด้วยตนเอง	3.69	.765
16.	งานที่ได้รับมอบหมายตรงกับที่ฉันฝึกมาดี	3.69	.748
17.	ฉันมั่นใจว่า ฉันยังสามารถพัฒนาทักษะและความชำนาญในการทำงานของฉันได้มากกว่าที่มีอยู่ในปัจจุบัน	4.11	.657
18.	ฉันมั่นใจว่าฉันสามารถทำงานให้สำเร็จภายในเวลาที่กำหนด	3.88	.694

ข้อที่	ข้อความคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน
19.	ฉันคิดว่า ฉันมีคุณสมบัติและความสามารถที่เหมาะสมกับงานที่ทำอยู่มากที่สุด	3.70	.788
20.	ฉันมั่นใจว่าไม่มีงานใดในความรับผิดชอบของฉันที่ฉันทำไม่ได้	3.58	.785
21.	ฉันต้องการงานที่ยากและท้าทายมากกว่างานที่ทำอยู่ทุกวันนี้	3.13	.819
22.	งานที่ฉันทำง่ายมากเมื่อเทียบกับความสามารถที่ฉันมี	2.89	.878
23.	งานที่ฉันทำนั้นไม่ยากเกินที่จะเรียนรู้และฝึกฝนได้	3.91	.805
รวมด้านสมรรถนะ		3.61	.486
24.	ฉันคิดว่างานที่ฉันทำนั้นเป็นงานที่ต้องใช้ทักษะเฉพาะซึ่งคนอื่นไม่สามารถทำได้ดีเท่าฉัน	2.96	.853
25.	ฉันมีอิสระที่จะตัดสินใจในงานที่ทำอย่างเต็มที่	3.48	.838
26.	ฉันมีอิสระในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายด้วยวิธีการของฉัน	3.60	.721
27.	ฉันมีอำนาจในการตัดสินใจได้ว่าฉันจะมีวิธีในการทำงานของฉันอย่างไร	3.31	.700
28.	ฉันต้องปฏิบัติตามคำสั่งของหัวหน้าตลอดเวลาในงานที่ได้รับมอบหมาย	2.87	.889
29.	ฉันมีอำนาจเพียงพอที่ตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบ	3.55	.787
30.	ฉันมีโอกาสสร้างสรรค์ผลงานด้วยวิธีการของตนเองอย่างเต็มที่	3.60	.712
31.	งานที่ฉันทำ ทำให้ฉันมีโอกาสแสดงความคิดเห็นในการริเริ่มวิธีการทำงานแบบใหม่ๆ อยู่เสมอ	3.36	.817
32.	ปัจจุบันฉันต้องทำงานตามระเบียบกฎเกณฑ์ที่วางไว้อย่างเคร่งครัด	2.61	.949

ข้อที่	ข้อความ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน
33.	งานที่ฉันทำอยู่ ไม่เปิดโอกาสให้ฉันได้พัฒนาความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	3.25	.871
รวมด้านเจตนาธรรมในการทำงาน		3.33	.480
34.	ฉันมีผลกระทบอย่างมากต่อสิ่งต่างๆที่เกิดขึ้นในหน่วยงานของฉัน	3.12	.805
35.	งานที่ฉันทำมีอิทธิพลอย่างมากต่อหน่วยงาน	3.36	.458
36.	ฉันมีบทบาทที่สำคัญในการควบคุมความเคลื่อนไหวต่างๆที่เกิดขึ้นในหน่วยงานของฉัน	3.05	.812
37.	สิ่งต่างๆที่ฉันทำมักได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงาน	3.59	.656
38.	ฉันมีอิทธิพลอย่างมากต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน	3.01	.661
39.	หากไม่มีฉัน องค์การจะประสบปัญหาในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย	2.69	.855
40.	หากฉันไม่ทำงานของฉัน งานของคนอื่นในหน่วยงานก็จะติดขัดหรือหยุดชะงักไปด้วย	2.97	.876
41.	ฉันมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นภายในหน่วยงาน	3.74	.668
42.	ฉันมีส่วนทำให้องค์การประสบผลสำเร็จ	3.77	.666
43.	ความคิดเห็นของฉันเกี่ยวกับการทำงานมีผลกระทบต่อมาตรฐานในการปฏิบัติงาน	3.20	.825
44.	แม้ฉันจะทำงานแบบเฉื่อยชาไปบ้าง แต่งานของคนอื่นๆหรือหน่วยงานอื่นๆก็ยังสามารถดำเนินต่อไปได้ตามปกติ	2.74	.825
45.	งานที่ฉันทำมีผลกระทบต่อหน่วยงานอื่นๆด้วย	3.18	.947
รวมด้านผลกระทบ		.421	.936

ส่วนที่ 3 ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของ แบบสอบถามคุณภาพการบริการ

ข้อที่	ข้อความคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
1.	พยาบาลแต่งกายและใส่ใจรูปลักษณะภายนอก เช่น หน้าตา การแต่งกาย เครื่องแบบ ให้มีความสะอาดและดูดีอยู่เสมอ	4.14	.569
2.	พยาบาลจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการพร้อมใช้ตลอดเวลา เช่น เอกสาร แฟ้มประวัติ ใบนัด ใบรับรองแพทย์ ใบส่งตรวจทางห้องปฏิบัติการ เป็นต้น	3.77	.646
3.	พยาบาลจัดเรียงเอกสาร แผ่นพับ และแบบฟอร์มต่างๆ อย่างเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาดตา	3.75	.633
4.	พยาบาลดูแลความสะอาดและความเรียบร้อยของพื้นที่ให้บริการอยู่เสมอ	3.67	.688
5.	พยาบาลจัดเตรียมเครื่องมือผ่าตัดและตรวจ ได้เพียงพอพร้อมใช้ตลอดเวลา เช่น อุปกรณ์ต่างๆ	3.85	.717
6.	บุคลิภาพส่วนตัวของพยาบาลที่ให้บริการทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจ ไม่เคยมีการร้องเรียน	3.83	.761
7.	พยาบาลกล่าวทักทายผู้รับบริการด้วยท่าทีที่เฉยเมย	3.72	.893
รวมด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ		3.82	.434
8.	พยาบาลได้ให้ข้อมูลและตอบคำถามตามที่ต้องการได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน	3.70	.710
9.	พยาบาลได้แจ้งให้ผู้รับบริการทราบระยะเวลาโดยประมาณที่ต้องใช้ในการตรวจหรือผ่าตัดกับผู้รับบริการแต่ละราย	3.64	.732
10.	พยาบาลสามารถให้บริการให้กับผู้รับบริการตรงตามเวลาที่ได้นัดหมายไว้	3.26	.810

ข้อที่	ข้อความคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
11.	พยาบาลได้แจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงสาเหตุของการให้บริการล่าช้าเมื่อพ้นเวลานัดหมาย	3.59	.684
12.	พยาบาลได้พยายามแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของผู้รับบริการได้สำเร็จตั้งแต่ครั้งแรกของการมาติดต่อ	3.59	.793
13.	พยาบาลได้ตรวจสอบความถูกต้องของใบแจ้งราคาค่าบริการ หรือใบเสร็จรับเงินทุกครั้งก่อนส่งคืนกับผู้รับบริการ	3.71	.715
14.	พยาบาลใส่ใจกับสิ่งที่ได้สัญญาไว้กับผู้รับบริการและติดตามทำงานนั้นจนสำเร็จลุล่วง	3.54	.754
15.	พยาบาลลืมหำในสิ่งที่สัญญาไว้กับผู้รับบริการ	3.55	.948
16.	เมื่อผู้รับบริการมีปัญหา พยาบาลแสดงความสนใจที่จะแก้ปัญหานั้นอย่างจริงจัง	3.68	.732
17.	พยาบาลให้บริการโดยคำนึงถึงสิทธิและความเท่าเทียมของผู้รับบริการ	4.01	.695
รวมด้านความน่าเชื่อถือ		3.62	446
18.	พยาบาลมีความพร้อมที่จะให้บริการกับผู้รับบริการตลอดเวลา	3.93	.747
19.	พยาบาลให้บริการด้วยความรวดเร็ว โดยสามารถลดขั้นตอนที่ยุ่งยากซับซ้อนได้	3.76	.789
20.	พยาบาลแสดงความกระตือรือร้นที่จะให้บริการกับผู้รับบริการ	3.85	.744
21.	พยาบาลไม่เคยปฏิเสธการบริการที่ผู้รับบริการร้องขอ	3.82	.732
22.	พยาบาลแสดงความเต็มใจ ช่วยเหลือผู้รับบริการ	3.90	.756
23.	พยาบาลสามารถให้ข้อมูลเบื้องต้น และสามารถประสานงานกับหน่วยที่เกี่ยวข้องได้อย่างราบรื่น	3.86	.659

ข้อที่	ข้อความคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
24.	พยาบาลได้ชี้แจงขั้นตอนในการบริการ การตรวจหรือผ่าตัดในทุกครั้งก่อนให้บริการ	3.66	.685
25.	พยาบาลไม่สามารถตัดสินใจ เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นในระหว่างการทำงาน	3.78	.718
26.	พยาบาลสนใจเรื่องอื่นมากกว่าผู้รับบริการระหว่างการปฏิบัติงาน	3.82	.861
รวมด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ		3.81	.909
27.	พยาบาลให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม พุดคุยด้วยถ้อยคำไพเราะ	3.79	.521
28.	พยาบาลแนะนำตนเองทุกครั้งก่อนให้บริการ	2.96	.786
29.	พยาบาลมีการประสานงานกันและทำงานเป็นทีม	3.84	.898
30.	พยาบาลยังคงให้บริการกับผู้รับบริการแม้จะหมดเวลาไปแล้วก็ตาม	3.84	.692
31.	พยาบาลมีความรู้ ความชำนาญ หรือมีความเชี่ยวชาญในการใช้อุปกรณ์ในการให้บริการได้เป็นอย่างดี	3.92	.701
32.	พยาบาลสามารถสื่อสารให้ผู้รับบริการเข้าใจในสิ่งที่ต้องการจะบอกได้	3.87	.733
33.	พยาบาลให้ความสนใจในความต้องการของผู้รับบริการแต่ละคน ยอมรับในความแตกต่างของผู้รับบริการ	4.69	.606
34.	พยาบาลให้เวลา เอาใจใส่ ตั้งใจที่จะรับฟังปัญหาของผู้รับบริการ	3.87	.672
35.	พยาบาลให้การดูแล คอยสังเกต และถามความต้องการของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอขณะอยู่ในการดูแล	3.75	.612
36.	พยาบาลได้เข้าไปสอบถามความต้องการเป็นระยะๆ เมื่อพบว่าผู้รับบริการรอเป็นระยะเวลานาน	3.43	.638
รวมด้านรู้จักและเข้าใจในผู้รับบริการ		3.69	.657