

ภาพลักษณ์พยาบาล ที่มีต่อสาธารณชน ที่เข้าใช้บริการโรงพยาบาลศรีสะเกษ
The Public's Image of Nurses, Sisaket Hospital

ลัจจา เสวกเสนีย์¹ พงษ์วรินทร์ ศรีอินทร์² และเมธิตา จิรกิจบุญญา²

¹สาขาการจัดการ คณะบริหารศาสตร์ วิทยาลัยเฉลิมกาญจนาระยอง
333/3 หมู่ 3 ตำบลวังหว้า อำเภอแกลง จังหวัดระยอง 22110

²คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยเฉลิมกาญจนา

333 หมู่ 13 ตำบลช้างซ้าย อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช 80000

*E-mail: rnuaynoykaa@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อการศึกษาภาพลักษณ์พยาบาล ที่มีต่อสาธารณชน ที่เข้าใช้บริการโรงพยาบาลศรีสะเกษ หรือผู้ที่เคยมีประสบการณ์ในการมีร่วมกับพยาบาล หรือการได้รับข่าวสารต่างๆเกี่ยวกับพยาบาล ประชาชนที่เข้ามารับบริการโรงพยาบาลศรีสะเกษ จำนวน 370 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ได้แก่ ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ย (t-test) และทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ผลวิจัยพบว่า ด้านภาพลักษณ์ของพยาบาลในสายตาสาธารณชน กรณีศึกษาโรงพยาบาล ศรีสะเกษ ด้านภาพลักษณ์การให้บริการต่างๆ โดยรวมอยู่ระดับปานกลาง และสิ่งที่ สาธารณชนพึงพอใจเป็นอันดับแรกๆคือ บุคลิกภาพท่าทางและน้ำเสียง ที่เหมาะสม และที่น้อยที่สุดคือ การให้ความเป็นมิตร และ การพูดคุย โดยด้านการมีประสบการณ์เกี่ยวกับภาพลักษณ์พยาบาล โดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง สาธารณชนพึงพอใจเป็นอันดับต้นๆคือ การให้บริการด้วยความนุ่มนวลและ เหมาะสม และพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ผู้รับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็วในการรับบริการ และ ผู้ป่วยหนักได้รับการตรวจอย่างรวดเร็ว ทันเหตุการณ์ อยู่ในระดับ ปานกลาง โดยมาจากสาธารณชนที่เข้ารับบริการ หรือผู้ที่มีประสบการณ์เกี่ยวกับการพบเห็นการทำงานของพยาบาล โดยร่วมทำแบบสอบถาม โดยพบว่า พยาบาลนั้น ในด้านของการมีภาพลักษณ์พยาบาลที่สื่อออกมาให้สาธารณชนพบเห็นนั้น อยู่ในระดับปานกลาง และด้านที่มีประสบการณ์พบเห็นการทำงาน ลักษณะงาน การได้เป็นผู้ที่เข้าบริการจากพยาบาลเองโดยตรง หรือการรับรู้มาจากแหล่งต่าง ๆ นั้น ถูกจัดอยู่ในระดับ ปานกลางเช่นเดียวกัน โดยที่ทั้งลักษณะการทำงาน การดูแลผู้ป่วย การมีประสัมพันธ์ ต่อผู้เข้ามารับบริการนั้น อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง และเหมาะสม

คำสำคัญ: ภาพลักษณ์, สาธารณชน, การใช้บริการ

ABSTRACT

The objective of this research was to study the public's image of nurses working at Sisaket Hospital. The population in the study consisted of those who had received services from the nurses at Sisaket Hospital and people who had some experience associated with or received information concerning these nurses. The sampling population comprised 370 people selected from the aforementioned data. Percentage and mean figures were presented in the study. t-test and one-way ANOVA were also conducted as part of data analysis. Results from the study showed that, overall, the people's image of these nurses in providing services was considered to be average. The sampling population saw the nurses' personality and tone of voice as highest in their opinions. Lowest in their view was factor concerning friendliness and conversations. The nurses' experience was deemed by the public to be average. Also, the public was most satisfied with the way these nurses gave services in gentle and appropriate manner. Least satisfied was service convenience and promptness. In terms of services provided for the sick who needed intensive care, the people viewed the services to be average. Image of these nurses as shown to the public was considered to be average. As for factor concerning those who had witnessed the nurses' performance, received services from these nurses or perception

formed through digestion of various sources, it was viewed as average. General performance, care for the patients, and interaction with the public who came for services was generally perceived as average and appropriate.

Keywords: image, the public, services

1. บทนำ

ภาพลักษณ์ (image) เป็นภาพสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เกิดขึ้นในใจของบุคคลอาจเกิดจากประสบการณ์ การพบเจอครั้งแรก และด้วยประสบการณ์ในอดีตทำให้บุคคลเกิดการจินตนาการสร้างภาพของสิ่งนั้นๆขึ้นมา (พรทิพย์ วร กิจโกมาตร, 2538; วิรัช ลภีรัตนกุล, 2536; Lesly, 1971, อ้างถึงใน พูนพิลาศ โรจนสุพจน์, 2541, 1) ซึ่งอาจเป็นภาพในเชิงบวก หรือ เชิงลบ ก็ได้ และถือเป็นการประทับใจแรกของการเข้าสังคมของบุคคลทั่วไปในสังคมซึ่งส่งผลต่อจุดประสงค์ในการพบปะเข้าสังคมนั้นๆ โดยภาพลักษณ์จะส่งผลต่อความไว้วางใจ การสร้างสัมพันธภาพ หากมีภาพลักษณ์ที่เหมาะสม ต่อหน้าที่ กาลเทศะ และบทบาททางสังคม จะทำให้การสร้างสัมพันธภาพ เป็นไปอย่างรวดเร็วและรวดเร็ว บรรลุตามจุดประสงค์นั้นๆ

ภาพลักษณ์เป็นสิ่งสำคัญและเป็นสิ่งที่ ทุกคนต่างให้ความสนใจและให้ความสำคัญของบุคคล ทุกๆวงการ ปัจจุบันผู้บริหารยุคใหม่ต่างให้ความสำคัญและเอาใจใส่เกี่ยวกับภาพลักษณ์บุคคลที่มีภาพลักษณ์ที่ดีย่อมทำให้เกิดความน่าเชื่อถือและศรัทธาและเกิดความไว้วางใจแก่ผู้คนรอบข้าง เช่นเดียวกับองค์กรซึ่งถ้าหากมีภาพลักษณ์ที่ดีก็จะมีผลต่อการก้าวหน้าขององค์กรและได้รับการสนับสนุน (วิรัช ลภีรัตนกุล, 2536, อ้างถึงใน พูนพิลาศ โรจนสุพจน์, 2541, 1) หากเรามีภาพลักษณ์ที่เหมาะสม ต่องานเหมาะสมต่อองค์กร จะสามารถทำให้การดำเนินงานภายในองค์กรสำเร็จได้โดยง่าย และได้รับความไว้วางใจเป็นที่ยอมรับของบุคคลในสังคมและแวดวงรอบข้าง ในแง่ของการให้คำปรึกษา หากผู้ให้คำปรึกษา มีภาพลักษณ์ที่ดีเหมาะสมจะทำให้ผู้รับฟังเกิดความเชื่อถือนำคำพูดและให้ความไว้วางใจ หากมีพฤติกรรมไม่เหมาะสม หรือมีภาพลักษณ์ที่ไม่ดี ไม่เหมาะสมจะทำให้ผู้รับฟังขาดความเชื่อถือนำในการรับฟัง และไม่ไว้วางใจของผู้ให้คำปรึกษา ภาพลักษณ์พยาบาลในเชิงลบ เป็นภาพที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อผู้ประกอบวิชาชีพพยาบาลในเชิงลบ เช่น เป็นผู้ช่วยแพทย์ ปฏิบัติงานตามคำสั่งของแพทย์ อยู่ภายใต้การทำงานของแพทย์ หรือ

เป็นเพียงผู้คอยให้บริการด้านสุขภาพ และ เครื่องต่อระบบระเบียบมากเกินไป (Ketefian cited in Schweitzer et al, 1994, อ้างถึงใน พูนพิลาศ โรจนสุพจน์, 2541, 2) พยาบาลเป็นผู้ที่ทำให้เกิดความเจ็บปวด จากหัตถการ (Muff, 1982, cited in Ellis & Hartney, 1988 อ้างถึงใน พูนพิลาศ โรจนสุพจน์, 2541, 2)

กล่าวได้ว่าภาพลักษณ์ นั้นในตัวบุคคลทุกคนย่อมที่จะมีในรูปแบบของตัวเอง และเป็นในรูปแบบของตัวเองไม่ซ้ำใคร โดยจะเป็นในเชิงบวก หรือลบก็ได้ซึ่งในปัจจุบันนั้น ภาพลักษณ์นั้นมีความสำคัญอย่างมากต่อบุคคลทั่วไปเองก็ตาม เนื่องจากลักษณะของการใช้ชีวิต ค่านิยมต่างๆ รวมถึงบทบาททางสังคมของบุคคลนั้นๆที่มีอยู่ บทบาทจึงจะสำคัญมากน้อยแค่ไหน โดยหนึ่งในสายวิชาชีพหนึ่งที่ต้องการและให้ความสำคัญต่อภาพลักษณ์มากที่สุดคือ วิชาชีพพยาบาล เนื่องจากทั้งลักษณะของการทำงาน และบทบาททางสังคมจำเป็นอย่างมากในการที่จะต้องมีภาพลักษณ์ที่น่าเชื่อถือ หรือการมีภาพลักษณ์ที่ดี ซึ่งจะส่งผลที่ดีต่อทั้ง องค์กรวิชาชีพ และ ตัวของบุคคลเอง

2. วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษา ภาพลักษณ์พยาบาลต่อสาธารณชน กรณีศึกษา โรงพยาบาลศรีสะเกษ

3. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เพื่อทราบถึง ภาพลักษณ์พยาบาลต่อสาธารณชน กรณีศึกษาโรงพยาบาลศรีสะเกษ

1.ขอบเขตการศึกษา

1) ขอบเขตและเนื้อหา

เนื้อหาของวิจัยเรื่องนี้เกี่ยวกับภาพลักษณ์พยาบาลต่อสาธารณชนกรณีศึกษาโรงพยาบาลศรีสะเกษ

2) ขอบเขตเชิงพื้นที่

การทำวิจัยในครั้งนี้ ได้ศึกษาผู้ที่เข้ามาใช้บริการภายในโรงพยาบาลศรีสะเกษ

3) ขอบเขตของประชากร



การทำวิจัยในครั้งนี้ศึกษากลุ่มประชากรที่เข้ามาใช้บริการด้านสุขภาพที่โรงพยาบาลศรีสะเกษ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาภาพลักษณ์ของพยาบาลวิชาชีพ ที่มีต่อสายตาสาธารณชน ศึกษากรณี โรงพยาบาลศรีสะเกษ ซึ่งถือเป็นสิ่งที่สำคัญมากไม่ว่าจะเป็นในเชิงของการให้บริการของทางโรงพยาบาลเอง ที่ได้นำเอาในสิ่งที่เรียกว่า ภาพลักษณ์นั้นขึ้นมาเป็นจุดที่จะสร้างเป็นการเอกลักษณ์ของทางโรงพยาบาลเอง และยังเป็นส่วนที่สำคัญในการที่ทำให้ส่งผลเกิดทั้งความเป็นสิ่งที่แสดงออกถึงความเป็นวิชาชีพ และความเป็นผู้ที่เสียสละอย่างแท้จริง ซึ่งมีบทบาททางสังคมเป็นอย่างมาก ดังนั้นในการเป็นพยาบาล ย่อมที่จะมีความคาดหวังของผู้มาใช้บริการต่างๆ โดยผู้วิจัยจักได้ดำเนินการในการศึกษาตามลำดับ ดังนี้

2. กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้เข้ารับบริการด้านสุขภาพ โรงพยาบาล ศรีสะเกษจำนวน 9,536 คน (เปรียบเทียบอัตราส่วนแพทย์ พยาบาล ต่อจำนวนประชากรทั้งจังหวัด) ที่มา กลุ่มภารกิจด้านการประเมินผลกรรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข (2559)

2) กลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยเรื่องนี้ใช้การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง โดยอ้างอิงการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากตารางการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครซีและมอร์แกน ดังตารางที่ 3.1 และได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 370 คน

4. เครื่องมือและการพัฒนาเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

ตอนที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับ ภาพลักษณ์พยาบาลวิชาชีพ ด้านภาพลักษณ์และการให้บริการ เป็นแบบประเมินค่า (Rating Scale) 4 ระดับ ซึ่งผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้แบบสอบถาม ภาพลักษณ์พยาบาลของสาธารณชน ของ ทรงพร โปธิสมพร (2548:99)

เกณฑ์การให้คะแนนในคำถามเกี่ยวกับภาพลักษณ์พยาบาลวิชาชีพ ต่อสายตาสาธารณชน มีดังนี้
พอใจในระดับมาก ให้ 4 คะแนน

พอใจในระดับปานกลาง ให้ 3 คะแนน
พอใจในระดับน้อย ให้ 2 คะแนน
พอใจในระดับน้อยที่สุด ให้ 1 คะแนน

เกณฑ์การแปลความหมายในคำถามเกี่ยวกับภาพลักษณ์พยาบาลต่อสายตาสาธารณชนมีดังนี้
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.26 – 4.00 แสดงว่า พพอใจในภาพลักษณ์พยาบาลมาก

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.51 – 3.25 แสดงว่า พพอใจในภาพลักษณ์พยาบาลปานกลาง

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.76 – 2.50 แสดงว่า พพอใจในภาพลักษณ์พยาบาลน้อย

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 - 1.75 แสดงว่า พพอใจในภาพลักษณ์พยาบาลน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถาม การมีประสบการณ์เกี่ยวกับพยาบาล ซึ่งได้พัฒนามาจากแบบสอบถาม การมีประสบการณ์เกี่ยวกับพยาบาล วิชาการศึกษา ของ ทรงพร โปธิสมพร และ โสรรัตน์ คณิงคิต ซึ่งผ่านการทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.8579 และ ภาลักษณ์ในอุดมคติ 0.96 โดยมีคำถามทั้งหมด 9 ข้อ ดังนี้ ด้าน การให้บริการ ได้แก่ การให้คำแนะนำและการดูแลเมื่อผู้รับบริการมาถึงโรงพยาบาล เป็นต้น ด้าน ความรู้ความสามารถ ได้แก่ การ การให้คำแนะนำเกี่ยวกับโรคและการดูแล เป็นต้น ด้านคุณสมบัติเฉพาะของพยาบาล ได้แก่ การให้การบริการด้วยใจเอื้ออารี โดยจะแบ่งเป็นเหมาะสมมาก เหมาะสมปานกลาง เหมาะสมน้อย เหมาะสมน้อยที่สุด มีค่าเท่ากับ 4,3,2, และ 1 ตามลำดับ

เกณฑ์การให้คะแนนในคำถามเกี่ยวกับ การมีประสบการณ์เกี่ยวกับพยาบาล มีดังนี้

เหมาะสมมาก ให้ 4 คะแนน

เหมาะสมปานกลาง ให้ 3 คะแนน

เหมาะสมน้อย ให้ 2 คะแนน

เหมาะสมน้อยที่สุด ให้ 1 คะแนน

เกณฑ์การแปลความหมายในคำถามเกี่ยวกับ การมีประสบการณ์เกี่ยวกับพยาบาล มีดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.41-4.20 แสดงว่านำมาใช้ การปฏิบัติหน้าที่ในด้านต่างๆ เหมาะสมมาก

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.61-3.40 แสดงว่านำมาใช้ การปฏิบัติหน้าที่ในด้านต่างๆ เหมาะสมปานกลาง

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.81-2.60 แสดงว่านำมาใช้ การปฏิบัติหน้าที่ในด้านต่างๆ เหมาะสมน้อย

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00-1.80 แสดงว่านำมาใช้ การปฏิบัติหน้าที่ในด้านต่างๆ เหมาะสมน้อยที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

- 1.ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับภาพลักษณ์ต่อสายตาสาธารณชน ด้วยตนเอง
- 2.ผู้วิจัยเตรียมความพร้อมโดยแจ้งให้ผู้รับบริการทราบ เพื่อให้เข้าใจวัตถุประสงค์ในการทำวิจัยในครั้งนี้
- 3.ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถาม อ่านแบบสอบถาม ให้ฟังและเปิดโอกาสให้ซักถามข้อสงสัย
- 4.นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล
- 5.นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ผลการศึกษาตามวิธีทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

- 1.วิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐานของ ผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลศรีสะเกษ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่า ความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
- 2.วิเคราะห์ ภาพลักษณ์ต่อสายตาสาธารณชน กรณีศึกษา โรงพยาบาลศรีสะเกษ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
- 3.วิเคราะห์ พฤติกรรมการดูแลสุขภาพในการป้องกันโรคอ้วนของบุคลากร มหาวิทยาลัยเฉลิมกาญจนา จังหวัดศรีสะเกษ โดยการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการดูแลสุขภาพในการป้องกันโรคอ้วนของบุคลากร โดยเปรียบเทียบจากการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม (t-test) และทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ในแต่ละด้าน การวิจัย เรื่อง “ภาพลักษณ์พยาบาลต่อสาธารณชน กรณีศึกษา โรงพยาบาลศรีสะเกษ” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ภาพลักษณ์พยาบาลต่อสาธารณชน กรณีศึกษา โรงพยาบาลศรีสะเกษกลุ่มตัวอย่างคือประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้เข้ารับบริการด้านสุขภาพ โรงพยาบาลศรีสะเกษจำนวน 9,536 คน (เปรียบเทียบอัตราส่วนแพทย์ พยาบาล ต่อจำนวนประชากรทั้งจังหวัด) ที่มา กลุ่มภารกิจด้านการประเมินผลกรรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข (2559)

5. สรุปการวิจัย

1. **ข้อมูลทั่วไป** จากตาราง ประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 67.3 รองลงมาคือเพศชาย จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 32.7 อายุของประชากร อายุ 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.6 รองลงมาคือ น้อยกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.9 อายุ 30-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.7 อายุ 50-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 4.3 และอายุมากกว่า 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 0.5 ประชากรส่วนใหญ่ มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 69.7 รองลงมาคือ อนุปริญญา / ปวส. หรือ เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 11.1 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 8.1 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 5.4 ระดับประถม คิดเป็นร้อยละ 4.1 และน้อยที่สุดคือระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 1.6 ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ นักเรียนนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 60.8 รองลงมาคือ อาชีพลูกจ้าง คิดเป็นร้อยละ 11.1 อาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 8.4 รับราชการ คิดเป็นร้อยละ 5.9 อาชีพอาชีพ เกษตร คิดเป็นร้อยละ 5.9 รับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 5.4 และน้อยที่สุดคือ อาชีพ อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 2.4 ประชากรส่วนใหญ่มีรายได้ต่ออยู่ที่ น้อยกว่า 5,000 คิดเป็นร้อยละ 34.6 รองลงมาคือ 5,000-10,000 คิดเป็นร้อยละ 28.1 และมีรายได้ 20,000-25,000 คิดเป็นร้อยละ 19.2 และมีรายได้ 15,000-20,000 คิดเป็นร้อยละ 12.7 และมีรายได้ 10,000-15,000 คิดเป็นร้อยละ 3.8 มีรายได้ มากกว่า 25,000 คิดเป็นร้อยละ 1.6 ประชากรส่วนใหญ่ใช้สิทธิการรักษา บัตรประกันสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 74.9 รองลงมา ประกันสังคม คิดเป็นร้อยละ 14.3 และ ข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 5.9 และ ประกันสังคม คิดเป็นร้อยละ 2.7 สิทธิ อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 1.9 และ บัตรทหารผ่านศึก คิดเป็นร้อยละ 0.3

2. การวิเคราะห์ความพึงพอใจของสาธารณชน

ภาพลักษณ์ของพยาบาล ซึ่งถือเป็นสิ่งที่สำคัญ และขาดไปไม่ได้ ซึ่งถือเป็นส่วนที่สำคัญในการที่จะพัฒนาโรงพยาบาลเอง ก็ต้องอาศัยภาพลักษณ์ที่ดี ไม่ใช่เพียงแต่การที่จะแต่คุณภาพเพียงอย่างเดียวจำเป็นอย่างยิ่งจะต้องมีทั้ง คุณภาพและภาพลักษณ์ที่ดีควบคู่กัน จึงจะก่อให้เกิดความก้าวหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ภาพลักษณ์และการให้บริการ พบว่าภาพลักษณ์ของพยาบาลในสายตาสาธารณชน กรณีศึกษา โรงพยาบาลศรีสะเกษ ด้านภาพลักษณ์การให้บริการ



ต่างๆ โดยรวมอยู่ระดับปานกลาง และ สิ่งที สาธารณชน พึงพอใจเป็นอันดับแรกๆคือ บุคลิกภาพท่าทางและ น้ำเสียง ที่เหมาะสม และที่น้อยที่สุดคือ การให้ความเป็น มิตร และ การพูดคุย เมื่อพบเจอผู้มารับบริการ ดังนั้น จากการศึกษาจะพบว่า ในสายตาสาธารณชนนั้น บุคลิกภาพ ท่าทางน้ำเสียงนั้น ค่อนข้างเป็นที่สนใจของ สาธารณชน ซึ่งให้ความสนใจ เนื่องจาก พยาบาลเป็น บุคคลแรกๆในการเข้ารับบริการ จึงจำเป็นอย่างมากที่ จะต้องต้องมีทั้ง ภาพลักษณ์และบุคลิกภาพ ที่แสดงออกมา ไม่ว่าจะเป็นอย่างน้ำเสียง ท่าทางต่างๆ ควรที่จะอยู่ในระดับ ที่ ดี ซึ่งไม่เพียงแต่ที่จะเป็นสิ่งที่ดี ต่อ การปฏิบัติหน้าที่ เท่านั้น ยังรวมถึงยังส่งผลถึงทางโรงพยาบาล สร้างเป็นทั้ง เอกลักษณ์ และภาพลักษณ์ที่ดีของโรงพยาบาลอีกด้วย

ด้านการมีประสบการณ์เกี่ยวกับภาพลักษณ์ พยาบาล พบว่าภาพลักษณ์ของพยาบาลในสายตาสาธารณชน กรณีศึกษาโรงพยาบาลศรีสะเกษ ด้านการมี ประสบการณ์เกี่ยวกับภาพลักษณ์พยาบาล โดยรวมอยู่ใน ระดับ ปานกลาง สาธารณชนพึงพอใจเป็นอันดับต้นๆคือ การให้บริการด้วยความนุ่มนวลและ เหมาะสม และพึง พพอใจน้อยที่สุดคือ ผู้รับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว ในการรับบริการ และ ผู้ป่วยหนักได้รับการตรวจอย่างรวดเร็ว ทันเหตุการณ์ ดังนั้นจะพบว่า การที่พยาบาลให้ การพยาบาลต่างๆต่อผู้ป่วยนั้น จะมีผลต่อการสร้าง ภาพลักษณ์ที่เกิดขึ้นมาภายในจิตใจ จิตสำนึกของบุคคลนั้น ในภายหลัง และสื่อออกมาเป็นการสร้างภาพลักษณ์ ขึ้นมาในความหมายของบุคคลนั้นๆ ซึ่งจะเห็นได้ว่า ส่วนมากแล้ว สาธารณชนนั้น ในมุมมองการให้การ พยาบาล เป็นไปในลักษณะที่พอใจในการให้การพยาบาล เช่น นุ่มนวล เหมาะสม

ผลวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติโดยภาพรวมด้าน ภาพลักษณ์และการให้บริการและด้านการมีประสบการณ์ เกี่ยวกับพยาบาลแสดงว่า ข้อมูลส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีภาพลักษณ์ต่อพยาบาล กรณีศึกษา โรงพยาบาลศรีสะเกษด้านภาพลักษณ์และการให้บริการและด้านการมี ประสบการณ์เกี่ยวกับพยาบาลมีความคิดเห็นแตกต่างกัน

อภิปรายผล

ผลการวิจัย มีประเด็นที่น่าสนใจตามวัตถุประสงค์ ดังนี้ จากการศึกษาพบว่า ผู้ที่เข้ารับการรักษาในสิทธิของ ทหารผ่านศึกนั้น มีความพึงพอใจในด้านการมี ประสบการณ์ และพบเห็นการทำงานของพยาบาลนั้น อยู่ ในระดับที่ พึงพอใจน้อยที่สุด ซึ่งเป็นภาวะของการเกิด

ภาพลักษณ์ และการมีอุดมคติ ของบุคคลนั้นๆซึ่ง สอดคล้องกับ ผลงานวิจัยของของ (อำนาจ วีรธรรม, 2540, อ้างถึงใน ลฎาภา ทำติ, 2542, 16) ได้ศึกษา แล้วพบว่า การเกิดขึ้นของภาพลักษณ์นั้น เกิดได้จาก 2 ทาง คือ เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ และเกิดขึ้นจากการ ประยุกต์ภาพลักษณ์ที่เกิดขึ้นเองโดยธรรมชาติคือการ ปลดปล่อยให้เป็นไปตามสภาวะแวดล้อมที่มากระทบซึ่งภาพที่ ออกมาอาจจะผิดเพี้ยนไปจากความเป็นจริงและอิทธิพล ของทัศนคติในแต่ละสังคมไม่เหมือนกัน ซึ่งสอดคล้องกับ ผลการวิจัย โดยในกรณีของ สิทธิของทหารผ่านศึก มี ความพึงพอใจในภาพลักษณ์ของพยาบาล ในระดับที่น้อย จึงอาจกล่าวตามการศึกษาแล้วพบว่า การมีประสบการณ์ ต่างๆอาจจะส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ในเชิงลบได้

จากการศึกษาพบว่าในด้านของการมีประสบการณ์ ของการพบเห็นการทำงานต่างๆของพยาบาลนั้นซึ่ง สาธารณชนส่วนใหญ่มีประสบการณ์เกี่ยวกับพยาบาล นั้นมีพฤติกรรม และการควบคุมตนเอง มีความรู้และ ดู เหมาะสม อยู่ในระดับ ปานกลาง ซึ่งขัดแย้งกับผล การศึกษาของ มณฑา ภู่ออง (2550,73) ด้านพื้นฐาน การศึกษาและความรู้ ปฏิบัติด้านวิชาชีพและค่าตอบแทน อยู่ในระดับ มากที่สุด สำหรับการควบคุมตนเองอยู่ใน ระดับเห็นด้วยมาก ภาพลักษณ์พยาบาลวิชาชีพในอุดมคติ อยู่ในระดับสูงมาก พบว่า การมีความรู้และการปฏิบัติ ด้านวิชาชีพ อยู่ในระดับ ปานกลาง การควบคุมตนเอง และการพูดคุยด้วยท่าทางเป็นมิตรนั้น อยู่ในระดับ ปาน กลางจากการศึกษาพบว่า สาธารณชนที่มีอายุระหว่าง 30 – 40 ปีนั้น มีความพึงพอใจในด้านของภาพลักษณ์ พยาบาล ตามความรู้สึกรู้สึกนึกคิด หรือการรับเอา ประสบการณ์ต่างๆจากทั้งทางตรงและทางอ้อมมา แล้ว เกิดเป็นภาพลักษณ์ ซึ่งผลออกมาอยู่ในระดับ มาก ซึ่ง สอดคล้องกับผลการศึกษาของ (May, Champion & Austin, 1991, อ้างถึงใน ไสรรัตน์ คณิงคิด, 2542, 20) อายุ จากการศึกษาเกี่ยวกับวิชาชีพการพยาบาลพบว่า อายุจะมีคุณค่าความเชื่อทางด้านบวกมากกว่า นักศึกษาที่มีอายุมาก ซึ่งในด้านของผู้ที่มีอายุน้อยนั้น อาจจะยังมีมุมมองภาพลักษณ์ของพยาบาลที่ยังสวยงาม และดีงาม การมองพยาบาลเป็นภาพลักษณ์เหมือนกับ นางฟ้าสีขาว

6. ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) ผู้บริหารควรที่จัดให้มีการอบรมพัฒนา ใน ด้านของการสร้างภาพลักษณ์ให้ตนเองและการเสริมสร้าง บุคลิกภาพให้ตนเอง แก่บุคคลากรภายในโรงพยาบาล

2) โรงพยาบาลนั้นมีส่วนที่กำหนดให้เกิดเป็น ข้อตกลงที่ต้องปฏิบัติ ในด้านของการให้บริการ การ กำหนด อัตลักษณ์ เอกลักษณ์ ของบุคลากรทางการ พยาบาลอย่างชัดเจนและ ร่วมกันปฏิบัติ

3) ส่งเสริมให้มีการสร้างบุคลิกภาพของบุคคล โดยอย่างยิ่งในฝ่ายที่เป็นแผนกต้อนรับ หรือฝ่ายที่จะต้อง พบเจอ พบปะ กับสาธารณชนอย่างต่อเนื่อง

4) การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อชุมชน โดยมีการ ออกหน่วยพบปะประชาชน ให้ประ

โยชน์ และจัดทำกิจกรรมร่วมกับสังคมให้มากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรที่จะศึกษาในกลุ่มคนโดยการแบ่งประเภทที่ ชัดเจน และกระจายให้ได้หลากหลายกลุ่ม หรือการ นำเอาข้อมูล จากวิจัยของสถานที่อื่นมาเปรียบเทียบ และ ปรับเปลี่ยนในรูปแบบทั้ง เป็นในเชิงของการสร้าง เอกลักษณ์ หรือ การสร้างความเข้าใจให้แก่บุคลากร พยาบาลที่อยู่ในสังกัด ทั้งนี้เพื่อที่จะให้เกิดผลต่อองค์กร เอง และอาจรวมไปถึงสัมพันธภาพที่ดีระหว่าง พยาบาล และสาธารณชน

7. บรรณานุกรม

กรองไธ อุณหสูต. (2539). การเรียนการสอนพยาบาล ศาสตร์: สภาพการณ์และแนวโน้ม. วารสาร พยาบาลศาสตร์.

กลิ่นแก้ว พัฒนสิงห์. (2540). “ชุมชน ชำนาญพูด” อาจารย์พยาบาลดีเด่น. กระทรวงสาธารณสุข. สมานโพสต์, หน้า 9.

จริญพร หาญพยัคฆ์. ภาพลักษณ์และความพึงพอใจใน การใช้บริการร้านค้า บริษัททรูคอร์ปเรชั่น จำกัด (มหาชน) ของผู้บริโภคในเขต กรุงเทพมหานคร. รายงานวิจัย, บัณฑิต วิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, 2554.

จำเนียร ชวงโชติ. (2529). จิตวิทยาการรับรู้การเรียนรู้ (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ:สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ชูดา จิตพิทักษ์. (2529). สังคมวิทยาและวัฒนธรรมไทย สำหรับนักศึกษาพยาบาล (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: สารมวลชน.

ณัฐภณ สุเมธธิดา และคณะ. (2551). การศึกษา ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงและที่พึงประสงค์ของ บัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พระนคร ตามความคิดเห็นของสถาน ประกอบการ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.

ทิพวรรณ ศรีลิ้ม. (2552). การศึกษาภาพลักษณ์ พยาบาลวิชาชีพ ตามการรับรู้ของผู้รับบริการ ชาวต่างชาติโรงพยาบาลเอกชน. (วิทยานิพนธ์ มหาบัณฑิต, (สาขาพยาบาลศาสตร์) บัณฑิต วิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).

เบญจวรรณ จงมหาศาลชัย. (2550). ภาพลักษณ์ของ พยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยที่เข้ารับการ รักษาในแผนกอายุรกรรม โรงพยาบาล อุดรดิตต์. (วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตร มหาบัณฑิต (การบริหารการพยาบาลบัณฑิต), วิทยาลัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่).

ประนอม รอดคำดี. ภาพลักษณ์วิชาชีพการพยาบาล. รายงานการวิจัย, สภาการพยาบาล, 2540.

ปรัชญาคม ล้วนรัตน์. ภาพลักษณ์ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่มีผลต่อความไว้วางใจและ พฤติกรรมของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพฯ. (สาร นิพนธ์, มหาบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).

ปิยะธิดา นาคะเกษียร. (2541). ภาพลักษณ์ของแพทย์ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัด สมุทรสาคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตร มหาบัณฑิต สาขาวิชาวัฒนธรรมศึกษา, บัณฑิต วิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล).

พูนพิลาศ โรจนสุพจน์. (2541). ภาพลักษณ์พยาบาลของ สาธารณชน. (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, (สาขา พยาบาลศาสตร์) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่)

มณฑา ภู่อ้อย. (2550). ภาพลักษณ์พยาบาลเชิงวิชาชีพ ตาม การเรียนรู้ ของ พยาบาล วิชา ชีพ โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดอุดรดิตต์. (วิทยานิพนธ์วิชาการพยาบาล, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่)



- วาสนา พุทธิพงษ์ศิริ. (2544). การเปิดรับข่าวสาร
ภาพลักษณ์ ความคาดหวัง และความพึงพอใจ
ของประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการ
ติดต่อสื่อสาร และการให้บริการของสำนักงาน
เขตกรุงเทพมหานคร. รายงานวิจัย, จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย
- โสรัตน์ คณิตคิด. (2542). ภาพลักษณ์พยาบาลวิชาชีพตาม
การรับรู้ของนักศึกษาพยาบาล. (วิทยานิพนธ์
มหาบัณฑิต, (สาขาพยาบาลศาสตร์) บัณฑิต
วิทยาลัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่).