

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง ภาพลักษณ์ของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการสุขภาพ ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาและเปรียบเทียบภาพลักษณ์ของพยาบาลในอุดมคติ และที่เกิดขึ้นจริง ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการสุขภาพ กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการในแผนกผู้ป่วยนอกของ โรงพยาบาลของรัฐ แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 120 คน ได้จากการเลือกกลุ่มตัวอย่าง แบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของพยาบาลในอุดมคติและที่เกิดขึ้นจริงตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการในแผนกผู้ป่วยนอก ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามภาพลักษณ์ของพยาบาลในอุดมคติและที่เกิดขึ้นจริงตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และ ส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดที่ถามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของพยาบาลที่ควรปรับปรุง การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที (Paired t-test) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการศึกษารูปได้ดังนี้

1. ภาพลักษณ์ของพยาบาลในอุดมคติของผู้ใช้บริการสุขภาพ โดยรวมอยู่ในระดับสูง ($X = 4.33$, $SD = 0.77$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของพยาบาลในระดับสูงทุกข้อรายการ ยกเว้น เรื่องความรู้ความสามารถในการให้บริการพยาบาล ที่อยู่ในระดับสูงมาก ($X = 4.52$, $SD = 0.77$)

2. ภาพลักษณ์ของพยาบาลที่เกิดขึ้นจริง ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการโดยรวมอยู่ในขั้นต่ำของระดับสูง ($X = 3.57$, $SD = 0.80$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ให้บริการมีการรับรู้เกี่ยวกับภาพลักษณ์ของพยาบาลในระดับปานกลาง และระดับสูง ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดคือการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย ($X = 3.97$, $SD = 0.66$) ส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุดคือการวางแผนให้บริการได้ด้วยความสะดวกเร็ว ($X = 3.15$, $SD = 0.84$)

3. ค่าเฉลี่ยคะแนนภาพลักษณ์ของพยาบาลในอุดมคติของผู้ใช้บริการสูงกว่าภาพลักษณ์ของพยาบาลที่เกิดขึ้นจริง ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .001$) ทั้งโดยรวม รายด้าน และรายข้อ

4. ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าสิ่งที่พยาบาลควรปรับปรุงมากที่สุดคือด้านบุคลิกภาพ และจริยธรรม ซึ่งได้แก่ การพูดจาให้ไพเราะ สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ไม่แสดงสีหน้าเหนื่อหน่าย หรือรำคาญผู้มารับบริการ และรองลงมาเป็นด้านการให้บริการ ควรให้บริการด้วยความรวดเร็ว และมีความเอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการ

ผลการวิจัยครั้งนี้แสดงให้เห็นว่าภาพลักษณ์ของพยาบาล ยังไม่เป็นไปตามความคาดหวัง
ของผู้ใช้บริการ ดังนั้นในการให้บริการพยาบาลที่เน้นประชาชนหรือผู้ให้บริการเป็นศูนย์กลาง
จะต้องมีการพัฒนาภาพลักษณ์ของพยาบาล ให้สอดคล้องกับความต้องการหรือความคาดหวัง
ของผู้ใช้บริการ

Abstract

This research study was conducted to investigate and compare the ideal and actual image of nurses as perceived by clients at the Outpatient Department, of a public hospital in Bangkok. An accidental sampling technique was used to select 120 clients and the data were collected using a 3-part questionnaire. Part 1 involved the demographic data of the sample. Part 2 was used to ask the clients to rate the image of nurses according to their expectations and actual perceptions. Part 3 was composed of open-ended questions asking the clients' opinions on things that nurses should improve. Quantitative data were analyzed using frequency, percentage, mean, standard deviation, and paired t-test. Qualitative data were analyzed by content analysis.

The results are summarized as follows:

1. Overall mean score on the ideal image of nurses was high with a mean of 4.33 (SD = 0.77). The ideal image of nurses on every item was high except on the Item: knowledge and competency in providing nursing care. The latter was rated very high with a mean of 4.52 (SD = 0.77).

2. Overall actual image of nurses was rated at a minimum scale on the high level with a mean of 3.57 (SD = 0.80). The perception on each item was rated as moderate and high. The highest mean score was shown on the Item: Dressing nicely and neatly ($X = 3.97$, SD = 0.66). The lowest mean score was rated on the Item: Plan to deliver service promptly ($X = 3.15$, SD = 0.84).

3. The mean score of ideal image of nurses was significantly higher than that of the actual image of nurses ($p < .001$) regardless overall, category, or item.

4. The clients added more comments that nurses should improve their image regarding personality and ethics including appropriate communication, being polite and approachable, no expression of boredom, and being annoyed. Second to this was related to provision of the service. The service should be organized to be more prompt and caring.

The findings of this study reveal that the actual image of nurses did not meet clients' expectations. Therefore, in order to establish a human or client-centered approach, there is a need to develop the image of nurses to meet the client's expectations.