

การวิจัยเรื่อง ทศนคติของผู้มารับบริการที่มีต่อภาพลักษณ์พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลดาราธรรมิ
จังหวัดเชียงใหม่
Attitude of the Service Recipients Influence an Image of Professional Nurse
in Dararassamee Hospital, Chiang Mai Province

ผู้วิจัย พ.ต.อ.หญิง ภารดี ปิยะพันธ์

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

ผู้รับบริการที่เข้ามารับการดูแลรักษาพยาบาลในโรงพยาบาล ต่างมีความต้องการและความคาดหวังในบริการ ที่สนองต่อความต้องการทั้งทางร่างกายและจิตใจ บุคลากรอาชีวพยาบาลที่เป็นหลักสำคัญในการให้บริการ เนื่องจากพยาบาลเป็นบุคลากรให้การดูแลรักษา 24 ชั่วโมง จึงเป็นหน้าที่สำ คัญที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการโดยตรง ภาพลักษณ์ของพยาบาลไทยจึงมีอิทธิพลต่อทัศนคติของผู้รับบริการ อาจส่งผลกระทบต่อความคาดหวัง และการ ยอมรับของสังคม

ปัจจุบันงานพยาบาลโรงพยาบาลดาราธรรมิ ได้ปรับปรุงการพัฒนาคุณภาพการบริการให้เป็นไปตามความ คาดหวังของผู้รับบริการ ที่มีทั้งคนในพื้นที่และชาวต่างชาติ เพื่อให้บรรลุถึงวิสัยทัศน์ และปรัชญาที่ตั้งไว้ หน่วยงาน พยาบาลจำเป็นต้องรับรู้และปรับตัวตามการเปลี่ยนแปลง ที่เข้าสู่โลกาภิวัตน์ ภาพลักษณ์ เป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อ องค์กรเป็นอย่างมาก เช่นเดียวกับพยาบาลวิชาชีพหาก มีภาพลักษณ์ที่ดี ย่อมทำให้ผู้รับบริการมีความเชื่อ ศรัทธา และ ความไว้วางใจในบริการของพยาบาลและของโรงพยาบาล แต่ ปัจจุบันพบว่าภาพลักษณ์ของพยาบาลวิชาชีพได้รับ ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงทั้งสังคม เศรษฐกิจเทคโนโลยี ระบบการบริหารจัดการ พฤติกรรมมนุษย์ ลักษณะการ เจ็บป่วย และความต้องการดูแลของผู้รับบริการ ส่งผลให้เกิดวิกฤตต่อภาพลักษณ์พยาบาลวิชาชีพ ดังนั้นการศึกษา ทัศนคติของผู้ รับบริการที่มีต่อภาพลักษณ์ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลดาราธรรมิ จึงเป็นสิ่งที่จำเป็นและมีความ สำคัญอย่างยิ่งซึ่งข้อมูลที่ได้รับจะทำให้เข้าใจความคิด ความรู้สึกของผู้รับบริการที่มีต่อพยาบาลวิชาชีพใน โรงพยาบาลดาราธรรมิมากขึ้นและสามารถนำไปกำหนดแนวทางในการพัฒนา พยาบาลวิชาชีพของโรงพยาบาลดารา ธรรมิเพื่อประโยชน์ในการให้บริการดูแลรักษาพยาบาล และบริการทางการแพทย์ที่มีคุณภาพ คุณธรรม ทันสมัยได้ มาตรฐานสากลสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้รับบริการที่มีต่อภาพลักษณ์พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลดาราธรรมิ
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการกับทัศนคติที่มีต่อภาพลักษณ์พยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลดาราธรรมิ
3. เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของ ผู้รับบริการที่ส่งผลกับทัศนคติที่มีต่อภาพลักษณ์ พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลดาราธรรมิ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ทัศนคติของผู้รับบริการ หมายถึง ระดับความคิดเห็นของผู้มารับบริการที่มีต่อภาพลักษณ์พยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลดาราธรรมิ จังหวัดเชียงใหม่
2. ภาพลักษณ์พยาบาลวิชาชีพ ประกอบไปด้วย 4 ด้าน คือ ด้านบุคลิกภาพ ด้านการสื่อสาร ด้านมนุษย สัมพันธ์ และด้านการให้บริการดูแลรักษาพยาบาล

ระเบียบวิธีการวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research)

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้มารับบริการในโรงพยาบาลดารารัศมี จังหวัดเชียงใหม่ ระหว่างวันที่ 1 กุมภาพันธ์ ถึง 31 มีนาคม พ.ศ. 2561 รวมจำนวน 148 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มีลักษณะเป็นแบบสอบถาม จำนวน 2 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ สัญชาติ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน โรคประจำตัว สิทธิการรักษาพยาบาลที่ใช้ และความถี่ในการมารับบริการ

ตอนที่ 2 ทศนคติที่มีต่อภาพลักษณ์ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลดารารัศมี มีจำนวน ข้อคำถาม 27 ข้อ แบ่งเป็น 4 ด้าน คือ ด้านบุคลิกภาพ ด้านการสื่อสาร ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านการให้บริการดูแลรักษาพยาบาล

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ดำเนินการทดสอบทั้ง 2 วิธี คือ การหาความตรงของเครื่องมือ โดยการให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 คน พิจารณา แล้วนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำ หลังจากนั้นจึงนำมาหาความเชื่อมั่น โดยการนำไปทดลองใช้กับกลุ่ม ตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียง จำนวน 30 คน แล้วนำมาวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของ Cronbach โดยหาค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ .947

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้ทั้งสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ ค่าไคสแควร์ (Chi-Square) T-Test และ F-Test

สรุปผลการวิจัย มีดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 51.4 เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 48.6 มีอายุเฉลี่ยเท่ากับ 52.5 ปี อายุต่ำสุด คือ 19 ปี สูงสุด คือ 87 ปี ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 51-70 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.7 สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 69.5 มีสัญชาติไทย คิดเป็นร้อยละ 99.3 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.4 ประกอบอาชีพข้าราชการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 43.9 มีรายได้ คิดเป็นร้อยละ 90.5 โดยมีรายได้น้อยที่สุดเท่ากับ 600 บาท และมากที่สุดเท่ากับ 65,000 บาท มีโรคประจำตัว คิดเป็นร้อยละ 53. และไม่มีโรคประจำตัว คิดเป็นร้อยละ 46.6 ส่วนใหญ่ใช้สิทธิการรักษาพยาบาล คือ สิทธิข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 62.1 ส่วนสิทธิประกันสังคมเท่ากับสิทธิหลักประกันสุขภาพ คือ คิดเป็นร้อยละ 14.9 มีเพียงร้อยละ 8.1 ที่จ่ายเงินเอง สำหรับความถี่ในการมารับบริการที่โรงพยาบาลดารารัศมีมากที่สุด คือ มาเป็นประจำ (มีโรคประจำตัวที่ต้องมารับยาและตรวจรักษาตามนัด) คิดเป็นร้อยละ 53.4 รองลงมา คือ มามากกว่า 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 38.5

2. ทศนคติของผู้มารับบริการที่มีต่อภาพลักษณ์พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลดารารัศมี พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับทัศนคติอยู่ในระดับดี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 34.5 รองลงมา คือ มีทัศนคติในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 33.1 และมีระดับทัศนคติในระดับไม่ดี คิดเป็นร้อยละ 2.4 โดยทัศนคติที่มีต่อภาพลักษณ์ด้านบุคลิกภาพของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลดารารัศมีที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยอย่างยิ่งมากที่สุด คือ แต่งกายด้วยเครื่องแบบพยาบาลที่สะอาด เรียบร้อย คิดเป็นร้อยละ 71.5 ทศนคติที่มีต่อภาพลักษณ์ด้านการสื่อสารของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลดารารัศมีที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยอย่างยิ่งมากที่สุด คือ ใช้ภาษาที่ถูกต้อง ชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 46.6 ทศนคติที่มีต่อภาพลักษณ์ด้านมนุษยสัมพันธ์ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลดารารัศมีที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยอย่างยิ่งมากที่สุด คือ ให้เกียรติผู้ป่วย หรือญาติอย่างเสมอต้น เสมอปลาย คิดเป็นร้อยละ 42.6 และทัศนคติที่มีต่อภาพลักษณ์ด้านการให้บริการดูแล

รักษาพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลดารารัศมีที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยอย่างยิ่งมากที่สุด คือ ทำการตรวจคัดกรองผู้ป่วยก่อนเข้าพบแพทย์ทุกครั้ง คิดเป็นร้อยละ 60.1

3. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์และการเปรียบเทียบความแตกต่างของตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลกับทัศนคติที่มีต่อภาพลักษณ์ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลดารารัศมี พบว่า โรคประจำ มีความสัมพันธ์กับ ทัศนคติที่มีต่อภาพลักษณ์ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลดารารัศมี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และกลุ่มตัวอย่างที่มีโรคประจำตัวแตกต่างกันจะมีทัศนคติที่มีต่อภาพลักษณ์ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลดารารัศมีที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เอกสารอ้างอิง

1. วิรัช อภิรัตน์กุล. การประชาสัมพันธ์ Public relation. พิมพ์ครั้งที่ 10.กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2549.
2. วิจิตร ศรีสุพรรณ จดหมายข่าวสภากาชาด 2550. แหล่งที่มา:<http://www.tnc.or.th/admin/newsletter>