

การศึกษาภาพลักษณ์พยาบาลวิชาชีพ ตามการรับรู้ของ ผู้รับบริการชาวต่างชาติโรงพยาบาลเอกชน A Study of an Image of Professional Nurse as Perceived by Foreign Customers Receiving Services in Private Hospitals

ทิพวรรณ ศรีลิ้ม * อารียวรรณ อ่วมตานี **

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาภาพลักษณ์พยาบาลวิชาชีพ ตามการรับรู้ของผู้รับบริการชาวต่างชาติ โรงพยาบาลเอกชน และเปรียบเทียบภาพลักษณ์พยาบาลวิชาชีพตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการชาวต่างชาติ กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้รับบริการชาวต่างชาติที่รับไว้รักษาในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง จำนวน 267 คน ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลและแบบสอบถามภาพลักษณ์พยาบาลวิชาชีพฉบับภาษาอังกฤษและภาษาญี่ปุ่น ซึ่งผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิและทดสอบความเที่ยง โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ครอนบาค ได้ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามภาพลักษณ์พยาบาลวิชาชีพภาษาอังกฤษและภาษาญี่ปุ่นเท่ากับ .94 และ .93 ตามลำดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติ One way ANOVA และสถิติทดสอบที

ผลการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการชาวต่างชาติรับรู้ภาพลักษณ์พยาบาลวิชาชีพ ในระดับดี ($\bar{X} = 3.92$, $SD = .53$) โดยผู้รับบริการชาวต่างชาติที่มีอายุ ระดับการศึกษาและรายได้ต่างกันมีการรับรู้ภาพลักษณ์พยาบาลวิชาชีพไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้รับบริการชาวต่างชาติที่มีเพศ เชื้อชาติ การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับพยาบาลและประสบการณ์การมารับบริการต่างกันมีการรับรู้ภาพลักษณ์พยาบาลวิชาชีพที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: โรงพยาบาลเอกชน ภาพลักษณ์พยาบาลวิชาชีพ พยาบาลวิชาชีพ

Abstract

The purposes of this research were to analyze an image of professional nurse and compare an image of professional nurse by personal factors. Study sample were 267 foreign customers who received services at private hospitals selected by simple random sampling. The research instruments were Personal Factors, and Image of Professional Nurse (IPN) Questionnaires including: English and Japanese versions. All questionnaires were examined content validity and test for reliability. The Alpha Cronbach of English and Japanese IPN were .94 and .93 respectively. The statistics used for analyzing the data were percentage, mean, standard deviation, one-way ANOVA and independent t-test.

The results were shown as follows: Foreign customers perceived image of professional nurse at good level ($\bar{X} = 3.92$, $SD = .53$). There were not different image of professional nurse perceived by foreign customers who had different age, educational and income levels. There were significantly different image of professional nurse perceived by foreign customers who had different sex, nationality, sources of receiving information of nurse and experience of using medical services, at the alpha level of .05.

Keyword: Private Hospital, image of professional nurse, professional nurse

Tippawan Srisim and Areewan Oumtane. A study of an image of professional nurse as perceived by foreign customers receiving services in private hospitals. *Journal of The Royal Thai Army Nurses*. January - June 2012; 13(1): 34 - 41 .

* พยาบาลวิชาชีพ แผนกหอผู้ป่วยใน โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท

** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ภาพลักษณ์ (Image) เป็นภาพที่เกิดขึ้นในใจของบุคคล อาจเกิดจากประสบการณ์การรับรู้ของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น และด้วยความประทับใจทำให้เกิดจินตนาการสร้างเป็นภาพขึ้น¹ ภาพลักษณ์มีความสำคัญต่อการบริการอย่างมาก เนื่องจากภาพลักษณ์ที่ดี ย่อมทำให้ประชาชนหรือผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือศรัทธา ไว้วางใจและให้การสนับสนุน ทำให้ผู้รับบริการมีความผูกพันและต้องการกลับมาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง เช่นเดียวกับในองค์กรสุขภาพ เช่น โรงพยาบาลเอกชน ซึ่งพยาบาลวิชาชีพมีบทบาทสำคัญในการดูแลผู้รับบริการ หากพยาบาลวิชาชีพมีภาพลักษณ์ที่ดี ย่อมทำให้ผู้รับบริการมีความเชื่อถือ ศรัทธา และไว้วางใจในการบริการของพยาบาลและของโรงพยาบาล แต่ปัจจุบันพบว่าภาพลักษณ์ของพยาบาลวิชาชีพได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงทั้งสังคม เศรษฐกิจ เทคโนโลยี ระบบการบริหารจัดการ พฤติกรรมมนุษย์ ลักษณะการเจ็บป่วยและความต้องการดูแลของผู้รับบริการ² ส่งผลให้เกิดวิกฤตต่อภาพลักษณ์พยาบาลวิชาชีพ ภาคสังคมโดยเฉพาะสื่อมวลชนสะท้อนว่าพยาบาลวิชาชีพทำงานกับชุมชนได้ดี แต่ไม่ปรากฏผลลัพธ์ของการบริการพยาบาล จากการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับภาพลักษณ์พยาบาลไทย ตามการรับรู้ของผู้รับบริการชาวไทยที่ผ่านมา พบว่าภาพลักษณ์พยาบาลวิชาชีพในอดีตได้มีการปรับเปลี่ยนจากภาพนางฟ้าผู้เมตตาและผู้ช่วยเหลือปฏิบัติตามคำสั่งแพทย์ มาเป็นภาพผู้ที่มีความรู้ความสามารถ มีบุคลิกลักษณะที่น่าเชื่อถือ และมีส่วนร่วมกับทีมสาขาวิชาชีพมากขึ้น³ นอกจากนี้ความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานของพยาบาลส่งผลให้เกิดความห่างเหินระหว่างพยาบาลวิชาชีพกับผู้รับบริการมากขึ้น แม้ว่าในปัจจุบันจะมีพยาบาลเพศชายเข้าสู่วิชาชีพพยาบาลมากขึ้นแล้วก็ตาม แต่โดยส่วนใหญ่แล้วพยาบาลยังคงเป็นเพศหญิง⁴ โดยเฉพาะวัฒนธรรมไทยที่กำหนดว่าเพศหญิงต้องเรียบร้อยสงบเสงี่ยม จึงทำให้ไม่กล้าพูดกล้าทำและคิดว่าผู้สมควรเป็นเพศชาย⁵ ดังนั้นภาพลักษณ์พยาบาลจึงถูกมองว่าอ่อนแอ ไม่มีอำนาจ เป็นผู้รับใช้ และมีการสื่อสารที่ไม่เป็นวิชาชีพ⁶ ส่วนภาพลักษณ์พยาบาลไทยตามการรับรู้ของชาวต่างประเทศยังไม่มีผู้ใดศึกษาไว้ ผู้วิจัยจึงทำการศึกษานำร่อง โดยสัมภาษณ์ภาพลักษณ์พยาบาลตามการรับรู้ของผู้รับบริการต่างชาติในหอผู้ป่วยในจำนวน 10 คน ที่โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง พบว่าผู้รับบริการชาวต่างชาติมีการรับรู้ที่แตกต่างกัน เช่น พยาบาลเป็นเพียงผู้ช่วยแพทย์ ทำตามคำสั่งแพทย์ เป็นผู้ประสานงาน และเป็นผู้ที่ให้ความช่วยเหลือเมื่อเกิดความไม่สบาย นอกจากนี้จากการสำรวจความ

พึงพอใจของผู้รับบริการชาวต่างชาติของหอผู้ป่วยใน ตั้งแต่เดือน มกราคม - พฤษภาคม 2552 พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการผู้ป่วยชาวญี่ปุ่น มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.2 ส่วนความพึงพอใจของผู้รับบริการผู้ป่วยชาติอื่น ๆ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.4 และพบว่ากลุ่มผู้รับบริการชาวต่างชาติที่ไม่มีความจงรักภักดีและผูกพันกับองค์การเฉลี่ยประมาณร้อยละ 20 พร้อมทั้งมีข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงในหลายๆ ด้าน เช่น ด้านบุคลิกภาพและการติดต่อสื่อสาร โดยเฉพาะการสื่อสารภาษาอังกฤษ จากที่กล่าวมา จะเห็นได้ว่าภาพลักษณ์พยาบาลมีผลต่อการมารับบริการครั้งต่อไปของผู้รับบริการชาวต่างชาติ ดังนั้นผู้บริหารการพยาบาลจึงต้องให้ความสำคัญต่อภาพลักษณ์พยาบาล เพื่อสร้างความไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือและศรัทธาให้กับผู้รับบริการ นอกจากนี้จากงานวิจัยที่ผ่านมาระบุว่าปัจจัยส่วนบุคคล มีผลทำให้การรับรู้ภาพลักษณ์พยาบาลวิชาชีพแตกต่างกัน เช่น อายุ ผู้ที่มีอายุน้อยจะมีการรับรู้ทางบวกต่อภาพลักษณ์พยาบาลวิชาชีพดีกว่าผู้ที่มีอายุมาก⁷ เพศ เพศหญิงรับรู้ภาพลักษณ์พยาบาลวิชาชีพดีกว่าเพศชาย⁸ การศึกษา ผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำมักได้รับข้อมูลข่าวสารน้อยเพราะแหล่งข้อมูลและความรู้จำกัด และพบว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำมีการรับรู้ภาพลักษณ์พยาบาลวิชาชีพดีกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาสูง⁹ รายได้ ผู้ที่มีรายได้ต่ำมีทัศนคติและการรับรู้ภาพลักษณ์พยาบาลวิชาชีพในการปฏิบัติงานดีกว่าผู้ที่มีรายได้สูง¹⁰ เชื้อชาติ ผู้ที่มีเชื้อชาติที่แตกต่างกันย่อมมีวัฒนธรรมและความเชื่อแตกต่างกัน ส่งผลต่อการรับรู้ภาพลักษณ์พยาบาลวิชาชีพทั้งทางบวกและลบ¹¹ การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร สื่อต่างๆมีผลต่อภาพลักษณ์พยาบาลวิชาชีพ¹² กลุ่มบุคคลที่ได้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับพยาบาลจากแหล่งข้อมูลต่างกันมีการรับรู้ภาพลักษณ์พยาบาลที่เกิดขึ้นจริงแตกต่างกัน¹³ ประสบการณ์การมารับบริการ บุคคลที่มีประสบการณ์การมารับบริการที่แตกต่างกันทำให้รับรู้ภาพลักษณ์พยาบาลที่แตกต่างกัน¹⁴ การได้รับการปฏิบัติจากพยาบาลวิชาชีพด้วยตนเองหรือการได้มีประสบการณ์ติดต่อสื่อสารกับพยาบาลวิชาชีพ ก็จะทำให้ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับพยาบาลวิชาชีพที่ต่างกันไป¹⁴

จากปัจจัยต่างๆ ที่กล่าวมา มีผลต่อการรับรู้ภาพลักษณ์พยาบาลวิชาชีพ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาภาพลักษณ์พยาบาลวิชาชีพตามการรับรู้ของผู้รับบริการชาวต่างชาติโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง และเปรียบเทียบการรับรู้ภาพลักษณ์พยาบาลวิชาชีพจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาภาพลักษณ์พยาบาลวิชาชีพให้เป็นที่ยอมรับต่อผู้รับบริการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาภาพลักษณ์พยาบาลวิชาชีพตามการรับรู้ของผู้รับบริการชาวต่างชาติโรงพยาบาลเอกชน
2. เพื่อเปรียบเทียบภาพลักษณ์พยาบาลวิชาชีพตามการรับรู้ของผู้รับบริการชาวต่างชาติโรงพยาบาลเอกชน จำแนกตามอายุ เพศ ระดับการศึกษา รายได้ เชื้อชาติ การรับรู้ข้อมูลข่าวสารและประสบการณ์การมารับบริการ

ขอบเขตการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้รับบริการชาวต่างชาติที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป ที่เข้ามาใช้บริการแผนกผู้ป่วยในของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยนี้ ผู้รับบริการชาวต่างชาติที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป ที่เข้ามาใช้บริการแผนกผู้ป่วยในของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ที่มีความพร้อมในการตอบแบบสอบถามสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษหรือภาษาญี่ปุ่น และสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่ายจำนวน 327 คน
3. ตัวแปรที่ศึกษา ตัวแปรต้น ได้แก่ อายุ เพศ ระดับการศึกษา รายได้ เชื้อชาติ การรับรู้ข้อมูลข่าวสารและประสบการณ์การมารับบริการ และตัวแปรตาม คือ ภาพลักษณ์พยาบาลวิชาชีพ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล

1. อายุ
2. เพศ
3. ระดับการศึกษา
4. รายได้
5. เชื้อชาติ
6. การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร
7. ประสบการณ์การมารับบริการ

ภาพลักษณ์พยาบาลวิชาชีพ

1. ด้านพลังระหว่างบุคคล
2. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
3. ด้านความสามารถภายในตนเอง (Porter & Porter, 1991)

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive research) ศึกษาภาพลักษณ์พยาบาลวิชาชีพตามการรับรู้ของผู้รับบริการชาวต่างชาติ และเปรียบเทียบการรับรู้ภาพลักษณ์พยาบาลวิชาชีพ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ เชื้อชาติ การรับรู้ข้อมูลข่าวสารและประสบการณ์การมารับบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการชาวต่างชาติโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ผู้รับบริการชาวต่างชาติชาวญี่ปุ่น อาเซียน ยุโรป อเมริกาและออสเตรเลีย ที่เข้ารับบริการ โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้รับบริการชาวต่างชาติชาวญี่ปุ่น อาเซียน ยุโรป อเมริกาและออสเตรเลียที่รับไว้รักษาในหอผู้ป่วยของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งที่สามารถสื่อสารได้ด้วยภาษาอังกฤษหรือภาษาญี่ปุ่น จำนวน 267 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม 1 ชุด ประกอบด้วย 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย อายุ เพศ ระดับการศึกษา รายได้ เชื้อชาติ ประสบการณ์มารับบริการ และการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร

ตอนที่ 2 แบบสอบถามภาพลักษณ์พยาบาลวิชาชีพที่ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามของ Porter & Porter (1991)¹⁵ ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ 1) ด้านพลังระหว่างบุคคลจำนวน 13 ข้อ 2) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจำนวน 10 ข้อ 3) ด้านความสามารถภายในตนเองจำนวน 7 ข้อ ใช้มาตรวัดแบบลิเคิร์ต แบบสอบถามได้ผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาและความถูกต้องของภาษาโดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 7 คน ได้ค่าดัชนีความตรงตามเนื้อหา (CVI) ของแบบสอบถามภาพลักษณ์พยาบาลวิชาชีพภาษาไทยและภาษาญี่ปุ่น เท่ากับ .818 และ 1 ตามลำดับ และหาความเที่ยงโดยนำเครื่องมือทดลองใช้ (Try out) กับผู้รับบริการชาวต่างชาติในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha coefficient) ได้ค่าความเที่ยงแบบสอบถามภาษาอังกฤษและภาษาญี่ปุ่นเท่ากับ .94 และ .93 ตามลำดับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยขอรับการอนุมัติ ดำเนินการเก็บข้อมูลจากผู้อำนวยการโรงพยาบาลที่เป็นกลุ่มตัวอย่างหลังจากผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการจริยธรรม เมื่อได้รับอนุมัติแล้วผู้วิจัยขอความร่วมมือจากผู้ประสานงานในแต่ละหอผู้ป่วย ในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่าง ก่อนที่จะจำหน่ายออกจากโรงพยาบาล และจัดเก็บแบบสอบถามใส่ซองเอกสารปิดผนึกใส่ไว้ในกล่องเอกสารที่ผู้วิจัยเตรียมให้ ใช้เวลาเก็บรวบรวมข้อมูล 1 เดือน ตั้งแต่วันที่ 10 มีนาคม พ.ศ. 2553 ถึงวันที่ 10 เมษายน พ.ศ. 2553 เป็นระยะเวลา 4 สัปดาห์ ได้รับแบบสอบถามกลับคืนจำนวน 267 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 81.6

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย



(Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และวิเคราะห์เปรียบเทียบ ได้แก่ สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) และสถิติทดสอบที (t-test)

ผลการวิจัย

1. การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการชาวต่างชาติ จำนวน 267 คนพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี

มากที่สุดจำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3 อายุโดยเฉลี่ยคือ 43.1 ปี เป็นเพศชายจำนวน 147 คิดเป็นร้อยละ 55.1 จบการศึกษามากที่สุดระดับปริญญาตรี / ประกาศนียบัตรเทียบเท่าปริญญาตรีจำนวน 119 คนคิดเป็นร้อยละ 44.6 ส่วนมากมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 100,001 - 200,000 บาทจำนวน 76 คนคิดเป็นร้อยละ 28.5 และส่วนมากมีประสบการณ์มารับบริการน้อยกว่า 4 ครั้งจำนวน 157 คนคิดเป็นร้อยละ 58.80

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการชาวต่างชาติที่เข้ารับบริการผู้ป่วยในโรงพยาบาลเอกชน

ผู้รับบริการ	ประชากร ก.พ. - เม.ย.ปี 2552	กลุ่มตัวอย่าง ที่คำนวณได้ (คน)	กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม (คน)
ญี่ปุ่น 719	132	132	
ยุโรป 444	81	55	
อาเซียน	277	51	32
อเมริกา	255	47	34
ออสเตรเลีย	85	16	14
รวม	1780	327	267

2. การรับรู้ภาพลักษณ์ของพยาบาลวิชาชีพตามการรับรู้ของผู้รับบริการชาวต่างชาติโรงพยาบาลเอกชน โดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.92$, $SD = .53$)

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับภาพลักษณ์พยาบาลวิชาชีพตามการรับรู้ ของ ผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยรวมและรายด้าน (n = 267)

การรับรู้ภาพลักษณ์พยาบาลวิชาชีพ	$\bar{X}$	SD	ระดับ
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	4.17	.64	ดี
ความเป็นกันเอง	4.31	.83	ดี
ความเคารพผู้อื่น	4.28	.78	ดี
ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น	4.27	.78	ดี
การดูแลเอาใจใส่	4.25	.79	ดี
ความมีชีวิตชีวา	4.25	.71	ดี
การมีความรับผิดชอบ	4.22	.76	ดี
ความอบอุ่น	4.19	.81	ดี
ความอดทน ใช้เวลา	4.08	.87	ดี
การเข้าใจความรู้สึกผู้อื่น	4.04	.91	ดี
ความประนีประนอม	3.82	.87	ดี
ด้านความสามารถภายในตนเอง	3.89	.61	ดี
การมีความชำนาญในงาน	4.07	.73	ดี
ความเป็นระเบียบ	4.06	.80	ดี
การมีทักษะในการวางแผน	3.94	.82	ดี
การใช้เหตุผลมากกว่าอารมณ์	3.93	.74	ดี
การควบคุมอารมณ์ตนเองได้	3.91	.77	ดี
การยึดหลักเหตุผลเชิงวิชาการ	3.75	.78	ดี
การใช้เหตุผล	3.64	.77	ดี



ตารางที่ 2 (ต่อ) ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับภาพลักษณ์พยาบาลวิชาชีพตามการรับรู้ ของ ผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยรวมและรายด้าน (n = 267)

การรับรู้ภาพลักษณ์พยาบาลวิชาชีพ	$\bar{X}$	SD	ระดับ
ด้านพลังระหว่างบุคคล	3.74	.56	ดี
ความเชี่ยวชาญมีทักษะในวิชาชีพ	4.08	.88	ดี
ความมั่นใจ	4.02	.77	ดี
ความฉลาด	4.01	.80	ดี
ความกระตือรือร้น	3.99	.86	ดี
ความแข็งแรง	3.93	.76	ดี
การชอบสมาคมกับผู้อื่น	3.88	.80	ดี
การพึ่งพาตนเองได้	3.73	.83	ดี
ความมีพลัง	3.67	.81	ดี
ความมีอิทธิพล	3.65	.78	ดี
การยึดหลักทางวิทยาศาสตร์	3.60	.77	ดี
ความเป็นผู้นำ	3.51	.93	ดี
ความกล้าหาญ	3.43	.84	ปานกลาง
ความมีอำนาจเหนือกว่าผู้อื่น	3.24	.81	ปานกลาง
โดยรวม	3.92	.53	ดี

3. การเปรียบเทียบภาพลักษณ์พยาบาลวิชาชีพตามการรับรู้ของผู้รับบริการชาวต่างชาติโรงพยาบาลเอกชนจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล มีดังนี้ ผู้รับบริการชาวต่างชาติ ที่มีอายุ, ระดับการศึกษาและรายได้ต่างกันมีการรับรู้ภาพลักษณ์พยาบาลวิชาชีพไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้รับบริการชาวต่างชาติโรงพยาบาลเอกชน ที่มีเพศ, เชื้อชาติ, การรับรู้ข้อมูลข่าวสารและประสบการณ์มารับบริการต่างกันมีการรับรู้กับภาพลักษณ์พยาบาลวิชาชีพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเพศหญิงมีการรับรู้กับ

ภาพลักษณ์พยาบาลวิชาชีพดีกว่าเพศชาย ผู้รับบริการเชื้อชาติญี่ปุ่นรับรู้ภาพลักษณ์พยาบาลวิชาชีพโดยรวมแตกต่างจากเชื้อชาติอื่นๆ ผู้รับบริการชาวต่างชาติที่ได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารทางบวกจะมีการรับรู้ภาพลักษณ์พยาบาลวิชาชีพดีกว่ากลุ่มที่ได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารทางลบ และผู้รับบริการชาวต่างชาติที่มีประสบการณ์การมารับบริการน้อยกว่า 4 และตั้งแต่ 4-10 ครั้งมีการรับรู้ภาพลักษณ์พยาบาลวิชาชีพไม่แตกต่างกัน และมีการรับรู้ภาพลักษณ์พยาบาลดีกว่าผู้รับบริการที่มีประสบการณ์การมารับบริการมากกว่า 10 ครั้ง

ตารางที่ 3 จำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่า t ของการรับรู้ภาพลักษณ์พยาบาลวิชาชีพ ของผู้รับบริการชาวต่างชาติ โรงพยาบาลเอกชนจำแนกตามเพศ โดยรวม

การรับรู้ภาพลักษณ์โดยรวม	จำนวน	$\bar{X}$	SD	Mean difference	t-test	p-value
เพศหญิง	120	4.03	.53		3.121	.002
เพศชาย	147	3.83	.51	.202		

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์ความแปรปรวนในการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของภาพลักษณ์พยาบาลวิชาชีพตาม การรับรู้ของผู้รับบริการชาวต่างชาติโรงพยาบาลเอกชน โดยรวมระหว่างผู้รับบริการที่มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารและประสบการณ์การมารับบริการต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F-test	p-value	การแปลผล
เชื้อชาติ	13.842	4	3.460	14.510	<.001	แตกต่าง
การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร	14.469	2	7.234	30.559	<.001	แตกต่าง
ประสบการณ์มารับบริการ	5.305	2	2.653	9.860	<.001	แตกต่าง

ตารางที่ 5 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยภาพลักษณ์พยาบาลวิชาชีพตามการรับรู้ของผู้รับบริการชาวต่างชาติ โรงพยาบาลเอกชนจำแนกตามเชื้อชาติ

การรับรู้ภาพลักษณ์โดยรวม	$\bar{X}$	ญี่ปุ่น	อาเซียน	อเมริกา	ยุโรป	ออสเตรเลีย
		3.70	4.03	4.12	4.19	4.25
ญี่ปุ่น	3.70	1.00	.336*	.427*	.490*	.551*
อาเซียน	4.03		1.00	.090	.154	.214
อเมริกา	4.12			1.00	.063	.123
ยุโรป	4.19				1.00	.605
ออสเตรเลีย	4.25					1.00

* $p < .05$

ตารางที่ 6 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยภาพลักษณ์พยาบาลวิชาชีพตามการรับรู้ของผู้รับบริการชาวต่างชาติ โรงพยาบาลเอกชนในเครือสมมติเวชจำแนกตามการรับรู้ข้อมูลข่าวสารและประสบการณ์การมารับบริการ

การรับรู้ภาพลักษณ์โดยรวม	$\bar{X}$	การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร		
		รับรู้ทางบวก	เป็นกลาง	รับรู้ทางลบ
		4.02	3.41	3.24
รับรู้ทางบวก	4.02	1.00	.615*	.783*
เป็นกลาง	3.41		1.00	.167
รับรู้ทางลบ	3.24			1.00

การรับรู้ภาพลักษณ์โดยรวม	$\bar{X}$	ประสบการณ์การมารับบริการ		
		น้อยกว่า 4 ครั้ง	4 – 10 ครั้ง	มากกว่า 10 ครั้ง
		4.07	3.91	3.63
น้อยกว่า 4 ครั้ง	4.07	1.00	.102	.382*
4 – 10 ครั้ง	3.91		1.00	.280*
มากกว่า 10 ครั้ง	3.63			1.00

* $p < .05$

การอภิปรายผล

1. ภาพลักษณ์พยาบาลวิชาชีพตามการรับรู้ของผู้รับบริการชาวต่างชาติอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.92$, $SD = .53$) อธิบายได้ว่าปัจจุบันโรงพยาบาลเอกชนมีนโยบายที่ชัดเจน ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจมากที่สุด ทั้งทางด้านบริการและด้านคลินิก โดยโรงพยาบาลที่เป็นกลุ่มตัวอย่างได้กำหนดเป้าหมายความเป็นเลิศของโรงพยาบาลเพื่อสร้างความแตกต่างการให้บริการจากโรงพยาบาลอื่นๆ ดังนั้นบุคลากรทุกคน รวมถึงพยาบาลวิชาชีพ จึงต้องให้บริการผู้ป่วยให้ดีที่สุด ซึ่งจากงานวิจัยจะพบว่าผู้รับบริการชาวต่างชาติรับรู้ภาพลักษณ์พยาบาลวิชาชีพในระดับดี ทั้ง (1) ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล เช่น ความเป็นกันเอง เห็นอกเห็นใจผู้อื่น เอาใจใส่ดูแล มีความรับผิดชอบ อดทน และเป็นผู้ประนีประนอม (2) ด้านความสามารถภายในตัวเอง ได้แก่ มีความชำนาญในงาน มีความเป็นระเบียบ มีทักษะการวางแผน ควบคุมอารมณ์ได้และยึดหลักเหตุผลเชิงวิชาการ และ

(3) ด้านพลังระหว่างบุคคล ได้แก่ มีความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ มั่นใจ ฉลาด กระตือรือร้น พึ่งตนเองได้ มีพลังในการทำงาน และมีความเป็นผู้นำ ส่วนรายชื่อของภาพลักษณ์พยาบาลที่ผู้รับบริการชาวต่างชาติรับรู้ว่าอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ความกล้าหาญ ความมีอำนาจเหนือกว่าผู้อื่น ซึ่งอาจเป็นเพราะว่า งานของพยาบาลเป็นงานที่เน้นการบริการที่ยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง¹⁶ ให้บริการตามความต้องการของผู้ป่วยหากไม่ขัดต่อแผนการรักษาของแพทย์ นอกจากนี้เพื่อป้องกันผู้รับบริการฟ้องร้อง โรงพยาบาลจึงกำหนดให้แพทย์เจ้าของไข้เป็นผู้ให้ข้อมูลต่างๆ กับผู้ป่วยและญาติ¹⁷ ทำให้ผู้รับบริการรับรู้ในส่วนของความกล้าหาญและความมีอำนาจเหนือผู้อื่นต่ำกว่าส่วนอื่นๆของภาพลักษณ์พยาบาลวิชาชีพ

2. ผู้รับบริการชาวต่างชาติที่มีอายุต่างกัน มีการรับรู้ภาพลักษณ์ของพยาบาลวิชาชีพไม่แตกต่างกัน อธิบายได้ว่า การรับรู้ภาพลักษณ์พยาบาลเกิดจากปัจจัยหลายอย่างที่นอกเหนือจากปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งปัจจัยอื่นๆที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับการรับรู้ภาพลักษณ์



ประกอบด้วย เหตุการณ์สิ่งแวดล้อม ช่องทางการสื่อสารและความสามารถในการรับรู้ของแต่ละบุคคล¹⁸ การรับรู้ภาพลักษณ์พยาบาลวิชาชีพเกิดจากการได้รับประสบการณ์ทางตรงและประสบการณ์ทางอ้อม ถ้าบุคคลที่มีอายุน้อยได้รับประสบการณ์ที่ไม่ดีย่อมทำให้เกิดการรับรู้ทางลบ ในขณะที่เดียวกันถ้าบุคคลที่มีอายุมากได้รับประสบการณ์ที่ดีก็ทำให้เกิดการรับรู้ภาพลักษณ์พยาบาลวิชาชีพทางลบได้เช่นเดียวกัน

3. ผู้รับบริการชาวต่างชาติเพศหญิงมีการรับรู้ภาพลักษณ์พยาบาลวิชาชีพดีกว่าเพศชาย อธิบายได้ว่าบุคคลทั่วไปย่อมมีความรู้สึกที่ดีและเห็นอกเห็นใจต่อผู้ที่มิเพศเดียวกันมากกว่าต่างเพศ เพราะองค์ประกอบของการเกิดภาพลักษณ์ส่วนหนึ่งเกิดจากองค์ประกอบเชิงความรู้สึก¹⁹

4. ผู้รับบริการชาวต่างชาติที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการรับรู้ภาพลักษณ์ของพยาบาลวิชาชีพไม่แตกต่างกัน อธิบายได้ว่าในอดีตการรับรู้ต่างๆมักจะเกิดจากประสบการณ์ตรงเท่านั้น เนื่องจากยังไม่มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย แต่ในปัจจุบันบุคคลต่างๆโดยเฉพาะชาวต่างชาติสามารถเข้าถึงและเรียนรู้บริการการพยาบาลได้จากหลายช่องทาง เช่น จากสื่อต่างๆ และทางเว็บไซต์ ทำให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลกันได้ทั่วโลกได้กว้างขวางและรวดเร็วในทุกระดับการศึกษา

5. ผู้รับบริการชาวต่างชาติที่มีรายได้ต่างกัน มีการรับรู้ภาพลักษณ์ของพยาบาลวิชาชีพไม่แตกต่างกัน อธิบายได้ว่าในปัจจุบันการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลเอกชนประมาณร้อยละ 40 เป็นการเสียค่าใช้จ่ายในการรักษาผ่านระบบประกัน ทำให้มีความคาดหวังลดลงกว่าการที่ต้องชำระค่ารักษาด้วยตนเอง

6. ผู้รับบริการชาวต่างชาติที่มีเชื้อชาติแตกต่างกัน มีการรับรู้ภาพลักษณ์ของพยาบาลวิชาชีพแตกต่าง โดยเฉพาะผู้รับบริการเชื้อชาติญี่ปุ่นมีการรับรู้แตกต่างจากผู้รับบริการชาวต่างชาติอื่นๆ อธิบายได้ว่าเชื้อชาติที่แตกต่างกันทำให้มีวัฒนธรรมและความเชื่อที่แตกต่างกัน ความต้องการดูแลรักษาย่อมแตกต่าง การดูแลเชิงวิชาชีพเป็นการเรียนรู้ทั้งทางวิชาการและทางวัฒนธรรม การปฏิบัติที่เกิดขึ้นจึงต้องมีความแตกต่างกันไปตามแต่ละวัฒนธรรม²⁰ โดยเฉพาะชาวญี่ปุ่นผู้ชายจะเป็นผู้มีอำนาจในครอบครัว ผู้หญิงเป็นแม่บ้าน ซึ่งแตกต่างจากชาวต่างชาติอื่นๆ โดยเฉพาะชาวยุโรป อเมริกาและออสเตรเลีย ที่เน้นเรื่องสิทธิความเท่าเทียมของเพศหญิง

7. ผู้รับบริการชาวต่างชาติที่รับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับพยาบาลทางบวกมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของพยาบาลวิชาชีพในทางบวกดีกว่ากลุ่มที่รับรู้ข้อมูลข่าวสารทางลบ อธิบายได้ถึงอิทธิพลของสื่อที่มีผลต่อการรับรู้ของผู้รับบริการ โดยเฉพาะการสื่อสาร

ภายในกลุ่มที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของผู้รับบริการอย่างมาก คือ การสื่อสารแบบปากต่อปาก (Word-of-mouth) ซึ่งเป็นการแลกเปลี่ยนข่าวสารข้อมูลระหว่างผู้คนด้วยกันเองระหว่างผู้บริโภคตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป โดยที่คนเหล่านี้ไม่ใช่ตัวแทนของฝ่ายการตลาดขององค์กร²¹

8. ผู้รับบริการชาวต่างชาติที่มีประสบการณ์การมารับบริการต่างกันมีการรับรู้ภาพลักษณ์พยาบาลวิชาชีพแตกต่างกัน อธิบายได้ว่า ปัจจุบันประสบการณ์การมารับบริการในแต่ละครั้งของผู้รับบริการอาจได้รับบริการที่แตกต่างกัน เนื่องจากปัจจุบันพยาบาลมีการลาออกหรือเปลี่ยนอาชีพ ทำให้บุคลากรที่มีอยู่ขาดแคลน ภาระงานที่หนักส่งผลต่อภาวะทางอารมณ์ของผู้ให้บริการ ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการและภาวะเครียดในการปฏิบัติงานยังนำไปสู่ความขัดแย้งกับผู้รับบริการ²² และการเข้ารับบริการที่มากกว่า 10 ครั้งทำให้เกิดการเรียนรู้และเปรียบเทียบกับบริการเดิมที่เคยได้มีประสบการณ์ครั้งก่อน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากการศึกษาครั้งนี้แม้ว่าผู้รับบริการชาวต่างชาติจะมีการรับรู้ภาพลักษณ์พยาบาลวิชาชีพในระดับดี ($\bar{X} = 3.92$, $SD = .53$) แต่ยังไม่อยู่ในระดับที่ดีสุด ($\bar{X} = 4.5-5.00$) ดังนั้นผู้บริหารควรมีการพัฒนาบุคลากร ความรู้ ทักษะต่างๆ ของพยาบาลวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้แสดงออกเป็นภาพลักษณ์พยาบาลวิชาชีพที่อยู่ในระดับที่ดีขึ้น โดยเฉพาะความกล้าหาญและความมีอำนาจเหนือผู้อื่น รวมถึงมีการพัฒนาด้านภาษาต่างประเทศนอกเหนือจากภาษาอังกฤษ โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาษาญี่ปุ่นเพราะมีชาวญี่ปุ่นมาใช้บริการจำนวนมาก และให้ความรู้การพยาบาลข้ามวัฒนธรรม เพื่อให้พยาบาลวิชาชีพสามารถให้การพยาบาลกับผู้รับบริการชาวต่างชาติได้เต็มศักยภาพ และเพิ่มความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาการรับรู้ภาพลักษณ์พยาบาลวิชาชีพตามการรับรู้ของผู้รับบริการชาวต่างชาติโรงพยาบาลเอกชนจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ดังนั้นควรศึกษาวิจัยภาพลักษณ์พยาบาลวิชาชีพในบริบทที่กว้างมากขึ้น เช่น ศึกษาในโรงพยาบาลของรัฐเพื่อใช้ประโยชน์อ้างอิงภาพลักษณ์พยาบาลทั่วไปได้กว้างขวางมากยิ่งขึ้น และควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อภาพลักษณ์พยาบาลวิชาชีพของชาวญี่ปุ่นที่มาใช้บริการเพราะเป็นกลุ่มที่มาใช้บริการมากที่สุด

เอกสารอ้างอิง

1. วิรัช ลภีรัตนกุล. การประชาสัมพันธ์ Public relation. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2549.
2. วิจิตร ศรีสุพรรณ. จดหมายข่าวสภาพยาบาล. 2550. แหล่งที่มา: <http://www.tnc.or.th/admin/newsletter/file/vol10No1.pdf>. สืบค้นเมื่อ 10 พฤษภาคม 2553.
3. เรมวาล นันทิคุภวัฒน์และอรอนงค์ วิชัยคำ. แบบประเมินภาพลักษณ์พยาบาล. เอกสารอัดสำเนา. ภาควิชาบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. 2549.
4. Takase, M., Maude, K., and Manias, E. Nurses' job dissatisfaction and turnover intention: methodological myths and an alternative approach. *Nursing and Health Sciences*. 2005; 7(2): 209-217.
5. รัตนา ทองสวัสดิ์. วิชาชีพการพยาบาล. พิมพ์ครั้งที่ 5. เชียงใหม่: สนบรรณการพิมพ์. 2541.
6. Hallam, J. From angles to handmaidens: Changing constructions of nursing's public image in post-war Britain. *Nursing Inquiry*. 1998; 5(1): 32-42.
7. May, F. E., Champion, V., and Austin, J. K. Public values and beliefs toward nursing as career. *Journal of Nursing Education*. 1991; 30(6): 303-310.
8. Pillitteri, A. A contrast in images: nursing and non nursing college students. *Journal of Nursing Education*. 1994; 33(3): 132-133.
9. ไสรัตน์ คะนิงคิด. ภาพลักษณ์พยาบาลวิชาชีพตามการรับรู้ของนักศึกษาพยาบาล. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการพยาบาล สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. 2542.
10. พูนพิลาส โรจน์สุพจน์. ภาพลักษณ์พยาบาลของสาธารณชน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการพยาบาล สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. 2541.
11. Cross, T., Bazron, B., Dennis, K. and Isaacs, M. Toward a culturally competent system of care. Washington D.C.: Georgetown University. 1989.
12. Chilly, K. K. Professional socialization. Philadelphia: W. B. Saunders. 1993.
13. ชูดา จิตพิทักษ์. สังคมวิทยาและวัฒนธรรมไทยสำหรับนักศึกษาพยาบาล. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: สารมวลชน. 2529.
14. Marriner, A., Schwier, B., Maricke, N., and Austin, J. Sophomore high school students' perception of idea and nursing career. *Nursing Forum*. 1990; 25(2): 27-30.
15. Porter, B. J., & Porter, M. J. Career development: Our profession responsibility. *Journal of Professional Nursing*. 1991; 7(4): 208-212.
16. วิโรจน์ ณ ระนอง. การคุ้มครองผู้บริโภคในด้านการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชน. (ส่วนหนึ่งของโครงการแผนแม่บทกระทรวงพาณิชย์ พ.ศ. 2540 – 2549). กรุงเทพมหานคร: กระทรวงพาณิชย์. 2541.
17. วิภาดา คุณาวิกตกุล. การพัฒนานุเคราะห์พยาบาล. พิมพ์ครั้งที่ 1. เชียงใหม่: โชตนาวรินทร์. 2459.
18. พงษ์เทพ วรกิจโกศาทร. ภาพพจน์กับการประชาสัมพันธ์. ใน พรทิพย์ วรกิจโกศาทร (บรรณาธิการ). ภาพพจน์นั้นสำคัญยิ่ง : การประชาสัมพันธ์กับภาพพจน์. กรุงเทพมหานคร: คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. 2537.
19. Boulding, K.E. The image: Knowledge in life and society. Michigan: The University of Michigan. 1975.
20. พงษ์รัตน์ บุญานุรักษ์. ก้าวใหม่สู่บทบาทใหม่ในการบริหารการพยาบาล. กรุงเทพมหานคร: พระราม 4 ปรีณิต. 2531.
21. อัศนีอุไร เตชะสวัสดิ์. พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร: ซี. วี. แอล. การพิมพ์. 2549.
22. วราพร หาญคุณะเศรษฐ์. การบริหารอัตราค่าจ้าง. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ พี. อี. ลิฟวิ่ง จำกัด. 2537.