

ภาพลักษณ์โรงพยาบาลศูนย์ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ

นิรมล ศรีเกิดศรีน

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา

กันยายน 2548

ISBN 974-502-588-7

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์และคณะกรรมการสอบปากเปล่าวิทยานิพนธ์ได้พิจารณา
วิทยานิพนธ์ของ นิรมล ศรีเกิดครั้น ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์

.....ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จุฬาลักษณ์ บาร์มี)

.....กรรมการ
(ดร.สุวดี สกุลคุ)

คณะกรรมการสอบปากเปล่า

.....ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จุฬาลักษณ์ บาร์มี)

.....กรรมการ
(ดร.สุวดี สกุลคุ)

.....กรรมการ
(ดร.สุภาภรณ์ ดั่งวงแหง)

.....กรรมการ
(ดร.วัฒนา บรรเทิงสุข)

.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.กุลลาบ รัตนสังธรรม)

บัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล ของมหาวิทยาลัยบูรพา

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร.ประทุม ม่วงมี)

วันที่ 21 เดือน กันยายน พ.ศ. 2548

ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์นี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จุฬาลักษณ์ บารมี ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดร.สุวดี สกุลคู กรรมการที่ปรึกษา ที่กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำแนวทางที่ถูกต้อง ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความละเอียดถี่ถ้วน และเอาใจใส่ ด้วยดีเสมอมา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่งจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณผู้อำนวยการโรงพยาบาลศูนย์ และผู้ให้ข้อมูลทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ รวมถึงท่านอื่น ๆ ที่มิได้กล่าวถึงในที่นี้ ที่มีส่วนช่วยให้กำลังใจและให้ความช่วยเหลือ ซึ่งมีส่วนให้การทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี

นิรมล ศรีเกิดศรีน

45922688: สาขาวิชา: การบริหารการพยาบาล; พย.ม. (การบริหารการพยาบาล)

คำสำคัญ: ภาพลักษณ์ปัจจุบัน/ ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์

นิรมล ศรีเกิดศรีน: ภาพลักษณ์โรงพยาบาลศูนย์ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ (IMAGE OF A SELECTED REGIONAL HOSPITAL AS PERCEIVED BY CLIENTS) อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์: จุฬาลักษณ์ บารมี, Ph.D., สุวดี สกุลกู, Ph.D. 108 หน้า. ปี 2548. ISBN 974-502-588-7

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลศูนย์แห่งหนึ่ง ผู้วิจัยเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล จำนวน 35 ราย มีอายุอยู่ในช่วง 24-52 ปี (เป็นผู้ที่มาใช้บริการที่โรงพยาบาลศูนย์)

ผลการศึกษาพบว่าผู้ให้ข้อมูลสามารถรับรู้ภาพลักษณ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ ของการสื่อสาร โฆษณาประชาสัมพันธ์ ทั้งทางตรง และทางอ้อม ผู้ใช้บริการใช้กระบวนการคิดวิเคราะห์ จนเกิดเป็นภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลศูนย์ซึ่งส่วนใหญ่เป็นภาพลักษณ์ที่ดี โดยองค์ประกอบที่ทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี ประกอบไปด้วย

1. ภาพลักษณ์ด้านกายภาพ คือ การมีสถานที่ตั้งที่เหมาะสม เดินทางได้สะดวก มีความสะอาด สิ่งแวดล้อมที่ดี และมีความสวยงาม
2. ภาพลักษณ์ด้านบริการ ที่ทำให้ประทับใจ ทั้งในด้านของผู้ให้บริการ ระบบบริการ การสร้างรูปแบบผลิตภัณฑ์บริการใหม่ ได้แก่ การส่งเสริมการใช้สมุนไพรและแพทย์แผนไทย การจัดทัวร์สุขภาพ การให้บริการนอกเวลา มนุษย์สัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่ รวมถึงบริการที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม ได้แก่ การรับบริจาคโลหิต การรับบริจาคดวงตาและ การออกหน่วยแพทย์เคลื่อนที่

ในส่วนของภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ หรือภาพลักษณ์ที่คาดหวัง ผู้ให้ข้อมูลเห็นว่าควรมีการปรับปรุงในบริการต่อไปนี้ ซึ่งจะทำให้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลศูนย์ดีและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

1. การปรับปรุงเรื่องการสื่อสาร และการให้ข้อมูลที่ชัดเจน ของเจ้าหน้าที่ประจำห้องบัตร และประชาสัมพันธ์หน้าห้องบัตร ด้านการแจ้งรายละเอียดให้กับผู้ให้บริการเกี่ยวกับการให้ข้อมูล ในเอกสาร และการเตรียมเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ที่จะต้องใช้ประกอบในการตรวจสอบสิทธิการรักษา ในส่วนของการบริการ ยังขาดการให้ข้อมูลเกี่ยวกับลำดับขั้นตอน วัฏปฏิบัติในการใช้บริการที่ผู้ให้บริการควรทราบ
2. การลดเวลาการรอคอย ในการรับบริการ ซึ่งพบว่าส่วนใหญ่เกิดความล่าช้า ในช่วงเวลา 08.00-12.00 น. ซึ่งจะมีจำนวนผู้ให้บริการจำนวนมาก อีกส่วนหนึ่งมาจากความล่าช้าในการให้บริการ ที่เกิดจากอุปกรณ์การรักษาที่มีความจำกัด และต้องมีการทำความสะอาดก่อนใช้งาน และสุดท้ายคือความล่าช้าที่ตัวผู้ให้บริการที่เกิดจากการเตรียมเอกสารไม่ครบถ้วน ขาดความรู้ความเข้าใจในการให้บริการ

3. ปรับพฤติกรรมบริการให้แสดงการเอาใจใส่และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ให้มากขึ้น และมีวาจา และพฤติกรรมที่สุภาพ

ผู้ให้บริการคาดหวังว่าโรงพยาบาลศูนย์ จะมีการพัฒนาขึ้นถึงในระดับศูนย์รวมการรักษา มีการพัฒนาเป็นศูนย์การศึกษาด้านการแพทย์ และพยาบาล และเป็นผู้นำด้านการรักษาแพทย์แผนไทย ซึ่งผู้ให้บริการเห็นว่า เป็นสิ่งที่โรงพยาบาลศูนย์ได้มีการปฏิบัติอยู่แล้ว และน่าจะมีศักยภาพที่จะพัฒนาได้มากขึ้นถึงจุดสูงสุด

45922688: MAJOR: NURSING ADMINISTRATION; M.N.S. (NURSING ADMINISTRATION)

KEYWORDS: CURRENT IMAGE/ WISH IMAGE

NIRAMON SRIKERDCRUEN: IMAGE OF A SELECTED REGIONAL HOSPITAL
AS PERCEIVED BY CLIENTS. THESIS ADVISORS: JULALUK BARAMEE, Ph.D.,
SUWADEE SAKULKOO, Ph.D. 108 P. 2005. ISBN 974-502-588-7

This qualitative research aims to study image of a selected regional hospital. Participants were 35 clients to this hospital with age 24-52 years old. Interviews were used to collect data about current and expected images of the hospital.

Participants perceived images of the hospital through friends, family, accustomed people and advertisement. Through analytical thinking, participants formed their images of the hospital. The participants had these attributes positive images.

1. Location of the hospital is convenient to visit. The surrounding is clean and beautiful.
2. Impressive service, including good care providers, care delivery, herbal and other alternative therapy, health tour, extra-hour service, blood donation, eye donation and mobile service.

In wish images, although the participants had positive images, they suggested some improvement that would strengthen the hospital images.

1. Improve the communication, especially providing clear information at registration and information desk. Information regarding documents needed for insurance approval and service procedures is essential.
2. Decrease waiting time, especially during 08.00-12.00 hours when there are a large number of outpatients. Causes of a delay of service include inadequate supplies and unprepared clients.
3. Improve service mind of care providers. Care providers should actively act on clients' needs and demonstrate caring behaviors.

The participants expected this hospital to become the center of excellent for all services as well as the center for medical and nursing education. The expectation was also on the alternative medicine which had been the strength of this hospital.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญภาพ.....	ช
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความสำคัญและความเป็นมา.....	1
คำถามงานวิจัย.....	5
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	5
ขอบเขตการวิจัย.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย.....	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิดภาพลักษณ์.....	7
ความหมายของภาพลักษณ์.....	7
ประเภทของภาพลักษณ์.....	9
ภาพลักษณ์ขององค์กร.....	11
ประเภทของภาพลักษณ์ที่เกี่ยวข้องกับองค์กร.....	13
ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์สำหรับองค์กร.....	13
บริการที่ผู้ใช้บริการพึงประสงค์ หรือคาดหวังจากโรงพยาบาล.....	21
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ.....	24
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศไทย.....	25
แนวคิดและวิธีวิจัยเชิงคุณภาพในการศึกษา.....	27
วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ.....	29

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	41
สถานที่ศึกษา.....	41
ผู้ให้ข้อมูล.....	41
เครื่องมือวิจัย.....	42
การพิทักษ์สิทธิของผู้ให้ข้อมูลและจรรยาบรรณของนักวิจัย.....	43
วิธีการรวบรวมเก็บข้อมูล.....	44
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
การเขียนบันทึก.....	47
ความน่าเชื่อถือในคุณค่าของงานวิจัยเชิงคุณภาพ.....	48
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล และอภิปรายผล.....	50
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป.....	50
ส่วนที่ 2 การรับรู้ภาพลักษณ์ของผู้ใช้บริการ.....	57
ส่วนที่ 3 ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของโรงพยาบาลศูนย์.....	77
5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ.....	94
ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้.....	95
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป.....	97
บรรณานุกรม.....	98
ภาคผนวก.....	103
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	108

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 รูปแบบของช่วงเวลาการเก็บข้อมูลกับการวิเคราะห์.....	36
2 แผนผังโรงพยาบาลศูนย์ และเส้นทางคมนาคม.....	51
3 อาคารต่าง ๆ ของโรงพยาบาลศูนย์.....	52