

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลศูนย์เป็นตัวสะท้อนการรับรู้ และเป็นความรู้สึกของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการต่าง ๆ โดยเฉพาะความรู้สึกนั้นเป็นความรู้สึกที่สร้างขึ้นมาจากตนเองเฉพาะตน เป็นความรู้ เชิงอัตวิสัย (Subjective Knowledge) ซึ่งประกอบด้วยข้อเท็จจริง โดยแต่ละบุคคลจะเก็บสะสมความรู้เชิงอัตวิสัยเกี่ยวกับบริการต่าง ๆ รอบตัวที่ได้ประสบในโรงพยาบาลศูนย์ และมีความเป็นจริง แล้วมีการให้ความหมายแก่อสิ่งนั้น ๆ ด้วยตัวเอง ด้วยความรู้ และประสบการณ์เดิมที่มี แล้วจึงจะประกอบกันเป็นภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลศูนย์ ซึ่งจากการศึกษาทำให้พบว่า การรับรู้อาจมีปัจจัยต่าง ๆ เข้ามาเกี่ยวข้องกับการเกิดการรับรู้ภาพลักษณ์ ที่มีผลต่อกระบวนการรับรู้ ทั้งที่เกิดจากโรงพยาบาลศูนย์ และที่เกิดจากตัวผู้ใช้บริการ ภาพลักษณ์เหล่านี้ถ้าเกิดในทางที่ดี จะก่อให้เกิดความไว้วางใจ ความมั่นใจในองค์กร ในการเลือกใช้บริการและส่งผลถึงภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลศูนย์ในปัจจุบัน และภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์

ผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการสามารถรับรู้ภาพลักษณ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ ของการสื่อสาร โฆษณา ประชาสัมพันธ์ ทั้งทางตรง และทางอ้อม และใช้กระบวนการคิดวิเคราะห์ จนเกิดเป็นภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลศูนย์ซึ่งส่วนใหญ่เป็นภาพลักษณ์ที่ดี โดยทราบได้จากข้อคิดเห็นในทางที่ดี ไม่พบข้อมูลที่เป็นด้านลบ โดยองค์ประกอบที่ทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี ประกอบไปด้วย

1. ภาพลักษณ์ด้านกายภาพ คือ การมีที่ตั้งที่เหมาะสม เดินทางได้สะดวก มีความสะอาด สิ่งแวดล้อมที่ดี และมีความสวยงาม
2. ภาพลักษณ์ด้านบริการ การสร้างบริการที่ประทับใจ ทั้งในด้านของพนักงานบริการ และระบบบริการ การสร้างรูปแบบผลิตภัณฑ์บริการใหม่ ไม่ว่าจะเป็นการส่งเสริมการใช้สมุนไพร และแพทย์แผนไทย การจัดทัวร์สุขภาพ การสร้างความสะดวกในการใช้บริการ มนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่ รวมถึงบริการที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม และความภาคภูมิใจกับผู้ใช้บริการ ได้แก่ การรับบริจาคโลหิต การรับบริจาคดวงตา และการขอหน่วยแพทย์เคลื่อนที่

องค์ประกอบเหล่านี้เป็นสิ่งที่สร้างความเชื่อมั่นในบริการ และภาพลักษณ์ที่ดีอยู่ในปัจจุบันให้กับโรงพยาบาลศูนย์

นอกจากนี้ ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์เป็นภาพลักษณ์อีกส่วนหนึ่ง ซึ่งผู้บริหารต้องการให้โรงพยาบาลศูนย์มีการปรับปรุงเพื่อให้เกิดเป็นภาพที่ดีของบริการ และคิดว่าเป็นสิ่งที่น่าจะทำให้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลศูนย์ดีขึ้น ได้แก่ การปรับการสื่อสาร และการให้ข้อมูลให้เกิด

ความชัดเจน และจุดที่พบว่ามีปัญหาบ่อยครั้งมากที่สุดคือจุดห้องบัตร และ จุดประชาสัมพันธ์ หน้าห้องบัตร ปัญหาที่พบมากคือส่วนของการแจ้งรายละเอียดให้กับผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการเขียนรายละเอียด ข้อมูลต่าง ๆ ในเอกสาร และการเตรียมเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ที่จะต้องใช้ประกอบ ในการตรวจสอบสิทธิการรักษา ในส่วนของการบริการยังขาดการให้ข้อมูลเกี่ยวกับลำดับขั้นตอน วิธีปฏิบัติในการใช้บริการที่ผู้ใช้บริการควรทราบ การลดเวลาการรอคอย ระยะเวลาการรอคอยในการรับบริการนาน ซึ่งพบว่า ส่วนใหญ่ เกิดความล่าช้าในช่วงเวลาของการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงเวลา 08.00 ถึง 12.00 น. ซึ่งจะมีจำนวนผู้ใช้บริการจำนวนมาก อีกส่วนหนึ่งมาจาก ความล่าช้าในการให้บริการ ที่เป็นขั้นตอนในการรักษาพยาบาล เนื่องจากอุปกรณ์การรักษาที่มีความจำกัด และต้องมีการทำความสะอาดก่อนใช้งานเสมอ และสุดท้ายคือความล่าช้าที่ตัวผู้ใช้บริการที่เกิดจากการเตรียมเอกสารไม่ครบถ้วน ขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้บริการ ปรับพฤติกรรมบริการ ที่ผู้ให้ข้อมูลกล่าวถึงมากที่สุดคือพยาบาล เพราะเป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิดผู้ใช้บริการมากที่สุด ลักษณะของพฤติกรรมที่พบคือไม่มีการติดตามประเมินความต้องการของผู้ใช้บริการเพิ่มเติม และมีการแสดงออกที่ไม่ดีด้านอารมณ์ มีพฤติกรรม ด้านวาจา และท่าทางที่ไม่สุภาพ ผู้ใช้บริการคาดหวังว่าโรงพยาบาลศูนย์ จะมีการพัฒนาในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง และมีการพัฒนาจนเป็นศูนย์รวมการรักษา มีการพัฒนาเป็นศูนย์ การศึกษาด้านการแพทย์และพยาบาล และเป็นผู้นำด้านการรักษาแพทย์แผนไทย

การประเมินในภาพรวมของโรงพยาบาลศูนย์ที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ตรงตามความต้องการยอมส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลศูนย์ออกมาในทางที่ดี และในส่วนที่ควรปรับปรุง ผู้ให้ข้อมูลมีความคาดหวังว่าโรงพยาบาลศูนย์จะมีการดำเนิน การปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อไปหรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อโรงพยาบาลศูนย์นั่นเอง ซึ่งถ้าหากไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ในอนาคต อาจส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ที่ไม่ดีได้เช่นกัน

ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

สำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยเห็นว่าข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์ และสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาในทางปฏิบัติด้านงานบริการของโรงพยาบาลศูนย์ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี โดยผู้วิจัยจึงขอเสนอการนำไปใช้ดังนี้

ด้านผู้บริหารโรงพยาบาล

นำผลการวิจัยด้านภาพลักษณ์ที่ต้องปรับปรุงมาจัดทำนโยบายเข็มมุ่งในการพัฒนา

คุณภาพบริการของโรงพยาบาลโดย

1. นำผลการวิจัยในเรื่องของภาพลักษณ์ที่ควรปรับปรุง แจ้งให้จุดที่เกิดปัญหาได้รับทราบ เพื่อทำการตรวจสอบ หาสาเหตุ แนวทางแก้ไข และลงมือแก้ไขปรับปรุงภาพลักษณ์ของตนเองตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ เช่น ในจุดห้องบัตร ประชาสัมพันธ์ ห้องตรวจโรค หอผู้ป่วยใน
2. นำข้อมูลในด้านที่ดี เป็นจุดเด่นของโรงพยาบาล ไปใช้ในการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับโรงพยาบาลศูนย์ เพื่อให้ผู้ใช้บริการ มีความเข้าใจ และเลือกใช้บริการได้เหมาะสม
3. ส่งเสริมให้ทุกฝ่ายนำข้อมูลจากงานวิจัยมาใช้ในการวางแผนในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการสร้างสรรค์ภาพลักษณ์ที่ดี และวางแผนป้องกันการเกิดเหตุการณ์ที่สร้างความไม่พึงพอใจ สร้างแนวทางปฏิบัติให้กับผู้ปฏิบัติงาน เมื่อเกิดปัญหาที่อาจทำให้เกิดภาพลักษณ์ในด้านลบ
4. นำผลการวิจัยไปให้คณะกรรมการกลางใช้เป็นแนวทางในการตรวจสอบ การแก้ไขภาพลักษณ์เพื่อติดตามการปรับปรุงแก้ไขภาพลักษณ์ และเป็นทีมนิเทศเพื่อให้เกิดการสร้างสรรค์ภาพลักษณ์ในระยะยาว
5. ส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมโดยนำผลการวิจัยไปใช้ในการสร้างสรค์นวัตกรรมการบริการ

ด้านผู้บริการฝ่ายการพยาบาล

1. นำข้อมูลจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในด้านการพยาบาล เช่น การให้ข้อมูลผู้ใช้บริการ การดูแลตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการด้านความเจ็บปวด และพฤติกรรมบริการ มาใช้สร้างแนวทางการปฏิบัติ เพื่อให้เกิดมาตรฐานการปฏิบัติเดียวกัน และป้องกันการเกิดภาพลักษณ์ที่ไม่ดี
2. ส่งเสริมให้บุคลากรทางการพยาบาลนำข้อมูลจากงานวิจัยในเรื่องของการพัฒนาบริการรูปแบบการสื่อสาร การปรับปรุงระบบบริการ เพื่อลดระยะเวลารอคอย และการดูแลผู้ป่วยในรูปแบบองค์รวมแบบเจ้าของใจ
3. ติดตาม และนิเทศงานบริการพยาบาลเป็นระยะ นำผลที่ได้มาวางแผนปรับปรุงแก้ไข เพื่อพิจารณาคุณภาพ หรือการพยาบาลให้ดีขึ้น

ด้านการศึกษา

นำผลการวิจัยไปใช้พัฒนาในการจัดทำคู่มือการสร้างภาพลักษณ์บริการของโรงพยาบาลศูนย์ เพื่อใช้ในการศึกษาและพัฒนางานต่อไป

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาทำให้ผู้วิจัยพบว่า ยังมีส่วนที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลศูนย์ เป็นเรื่องที่ต้องมีการศึกษากันให้กว้าง และลึกซึ้งมากขึ้น เพราะยุคสมัยเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ความต้องการของผู้ใช้บริการไม่เคยหยุดนิ่ง การค้นพบมุมมองใหม่ ๆ จากผู้ให้บริการจะทำให้มีการพัฒนา ทั้งในด้านการบริการ รูปแบบการให้บริการ พฤติกรรมการบริการ ควรที่จะมีการศึกษาต่อเนื่องต่อไป คือ

1. จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรงพยาบาลศูนย์ จากสื่อต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการหนังสือพิมพ์ หนังสือการท่องเที่ยว โทรทัศน์ วิทยุและการบอกเล่า ดังนั้นการรับรู้ของทางการสื่อสาร และความถูกต้องของการได้รับข้อมูลจากการสื่อสารของผู้ใช้บริการจึงเป็นสิ่งสำคัญ จึงควรมีการศึกษาถึงภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลศูนย์ ในสายตาของสื่อมวลชน เพื่อทราบเป้าหมาย และวิธีการ ที่สื่อมวลชนรับทราบเกี่ยวกับการบริการของโรงพยาบาลศูนย์ และความสามารถในสื่อสารให้ประชาชนรับทราบ
2. การศึกษาถึงภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลศูนย์ ตามการรับรู้ของบุคลากร รวมทั้งปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างภาพลักษณ์ของบุคลากรในโรงพยาบาลศูนย์
3. การศึกษาเปรียบเทียบภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลศูนย์ทั่วประเทศ
4. การศึกษาต่อเนื่อง ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลศูนย์ที่คัดสรร ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ เพื่อเปรียบเทียบการเปลี่ยนแปลง