

ภาพลักษณ์พยาบาลวิชาชีพยุคไทยแลนด์ 4.0

Image of Professional Nurses in Thailand 4.0 Era

กุลนันท์ พลเวียง¹ชนิษฐา บุญจวง², จุฑามาศ ขาวภา³ชลดา ปะนะภูเต⁴, ปิยวรรณ ทองดี⁵มริศรา มะลิสา⁶, วิจิตรา เซยโพธิ์⁷สิริยากร กองสุข⁸, ธิดารัตน์ เลิศวิทยากุล⁹

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาภาพลักษณ์เชิงบวก ภาพลักษณ์เชิงลบ และ ความคาดหวังของสังคมต่อภาพลักษณ์พยาบาลวิชาชีพยุคไทยแลนด์ 4.0 ดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกในกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ ผู้ใช้บริการด้านสุขภาพ สหสาขาวิชาชีพ อาจารย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ที่ทำงานเกี่ยวข้องกับพยาบาลวิชาชีพ และสาขาวิชาชีพอื่นได้แก่ นักข่าว นักกฎหมาย และ นักธุรกิจ เครื่องมือในการวิจัยได้แก่ แนวทางการสัมภาษณ์ภาพลักษณ์เชิงบวก ภาพลักษณ์เชิงลบ และ ความคาดหวังของสังคมต่อภาพลักษณ์พยาบาลวิชาชีพยุคไทยแลนด์ 4.0 ผลการวิจัยพบว่าผู้ให้ข้อมูลหลักให้ความสำคัญต่อภาพลักษณ์พยาบาลวิชาชีพยุคไทยแลนด์ 4.0 ทั้งภาพลักษณ์เชิงบวกและเชิงลบ 3 ด้านได้แก่ ด้านบุคลิกภาพ ด้านพฤติกรรมบริการ และด้านวิชาชีพพยาบาล ซึ่งภาพลักษณ์เชิงบวกประกอบด้วย 1) ด้านบุคลิกภาพ ได้แก่ มารยาทดี พุดจาไพเราะ 2) ด้านพฤติกรรมบริการ ได้แก่ บริการดี เอาใจใส่ มีความมั่นใจ สื่อสารเข้าใจง่าย ไม่ใช้สมาร์ทโฟนในเวลาทำงาน และ 3) ด้านวิชาชีพพยาบาล ได้แก่ มีความรู้เชิงวิชาชีพ ส่วนภาพลักษณ์เชิงลบประกอบด้วย 1) ด้านบุคลิกภาพ ได้แก่ แสดงสีหน้าเหนื่อยล้า ไม่กระฉับกระเฉง 2) ด้านพฤติกรรมบริการ ได้แก่ การควบคุมอารมณ์ขณะให้บริการ การประสานงาน และ 3) ด้านวิชาชีพพยาบาล ได้แก่ เพิ่มพูนความรู้เชิงวิชาชีพให้มีมาตรฐานอย่างต่อเนื่องและทันสมัย และสังคมคาดหวังให้พยาบาลวิชาชีพพัฒนาองค์ความรู้ ตามมาตรฐานวิชาชีพควบคู่กับการพัฒนาบริการหัวใจมนุษย์อย่างต่อเนื่อง

คำสำคัญ : ภาพลักษณ์ พยาบาลวิชาชีพ ยุคไทยแลนด์ 4.0

Abstract

The objective of this studied were to studied the positive image, the negative image and expectations of society on the image of Professional nurses in Thailand 4.0 era. A qualitative research was done by in-depth interviews with Key formants Including Health customer, Multidisciplinary, Nursing instructors, Staff working with Professional nurses and other professional related, including Journalists, Lawyers and Businessmen. Research instrument was Guideline to in-depth interview for positive image, negative image and the expectations of the society to the image of Professional nurses in Thailand 4.0 era. The results of the research revealed that the Key formants focus in importance to the image of the professional nurses in Thailand 4.0 era in both of positive and negative aspects, including personality aspect, Nursing Service behavior aspect and Standard of nursing profession aspect. The positive image consists of 1) Personality aspect showed that Good manners, good communication 2) Nursing Service behavior aspect showed that a good service, attentive, confident, easy to understand communication and also do not use a smartphone during working hours, and 3) Standard of nursing profession aspect showed that Nurses must practice under Nursing Professional knowledge. The negative image consists of 1) Personality aspect showed that a tired expression characteristic 2) Nursing Service behavior aspect including Emotional un-control while providing services, and also Coordination, and 3) Standard of nursing profession aspect Including Nurses

¹⁻⁸ นักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 4 คณะพยาบาลศาสตร์ วิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย

⁹ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สาขาวิชาการพยาบาลเด็กและวัยรุ่น คณะพยาบาลศาสตร์ วิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย



must be increasing professional knowledge to be consistently and up to date. Society expectation to professional nurses to develop both of knowledge and to professional standards to continuous Humanization Service development.

Keywords: Image, Nurse Profession, Thailand 4.0 Era

บทนำ

สภาการพยาบาลแห่งประเทศไทยได้กำหนดผู้มีสิทธิ์ขึ้นทะเบียนใบประกอบวิชาชีพพยาบาลในมาตรา 30 วิชาชีพไว้ว่า เป็นผู้ได้รับปริญญาและประกาศนียบัตรเทียบเท่าปริญญาในสาขาการพยาบาลและการผดุงครรภ์จากสถาบันการศึกษาในประเทศไทย ซึ่งได้กำหนดสมรรถนะพยาบาลวิชาชีพไว้ 14 สมรรถนะ ดังนี้ 1) การปฏิบัติการพยาบาลอย่างมีจริยธรรม ตามมาตรฐาน และกฎหมายวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง 2) ปฏิบัติการผดุงครรภ์อย่างมีจริยธรรม ตามมาตรฐาน และกฎหมายวิชาชีพและการผดุงครรภ์และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง 3) ส่งเสริมสุขภาพบุคคล กลุ่มคน และชุมชน เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ สามารถดูแลสุขภาพตนเองได้ในภาวะปกติ และภาวะเจ็บป่วย และลดภาวะเสี่ยงการเกิดโรค และเกิดความเจ็บป่วย 4) ป้องกันโรคและเสริมภูมิคุ้มกันโรค เพื่อลดความเจ็บป่วยจากโรคที่สามารถป้องกันได้ 5) ฟื้นฟูสภาพบุคคล กลุ่มคน และชุมชนทั้งด้านร่างกาย จิตสังคม เพื่อให้สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างเต็มศักยภาพ 6) รักษาโรคเบื้องต้น ตามข้อบังคับของสภาการพยาบาล 7) สอนและให้การปรึกษาคณะบุคคล ครอบครัว กลุ่มคน และชุมชน เพื่อการมีภาวะสุขภาพที่ดี 8) ติดต่อสื่อสารกับบุคคล ครอบครัว กลุ่มคน และชุมชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ 9) แสดงภาวะผู้นำและการบริหารจัดการตนเอง และงานที่รับผิดชอบได้อย่างเหมาะสม 10) ปฏิบัติการพยาบาลและการผดุงครรภ์ตามจรรยาบรรณวิชาชีพโดยคำนึงถึงสิทธิมนุษยชน 11) ตระหนักในความสำคัญของการวิจัยต่อการพัฒนาการพยาบาล และสุขภาพ 12) ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการพยาบาล 13) พัฒนานตนเองอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างคุณค่าในตนเอง และสมรรถนะในการปฏิบัติการพยาบาล 14) พัฒนาวิชาชีพให้มีความเจริญก้าวหน้า และมีศักดิ์ศรี จากสมรรถนะที่กล่าวมาแสดงให้เห็นถึงคุณลักษณะพยาบาลวิชาชีพที่แสดงออกถึงพฤติกรรมบริการต่อผู้ใช้บริการด้านสุขภาพ (สภาการพยาบาลแห่งประเทศไทย , 2540) และพฤติกรรมบริการเหล่านี้จะสะท้อนถึงภาพลักษณ์ของวิชาชีพพยาบาล ซึ่ง สัจจา เสวกเสนีย์ , พงษ์วรินทร์ ศรีอินทร์ และเมธิตา จิรภิชญญา (2560)¹ ได้ศึกษาภาพลักษณ์พยาบาลที่มีต่อสาธารณชน ที่เข้าใช้บริการ

โรงพยาบาลศรีสะเกษ พบว่า ด้านภาพลักษณ์ของพยาบาลในสายตาสาธารณชน กรณีศึกษาโรงพยาบาลศรีสะเกษ ด้านภาพลักษณ์การให้บริการต่างๆ โดยรวมอยู่ระดับปานกลาง และมีข้อสังเกตภาพลักษณ์ที่สาธารณชนพึงพอใจเป็นอันดับน้อยที่สุด คือ ผู้รับบริการได้รับความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับ รุจา ภูไพบูลย์, นันทพันธ์ ชินล้ำประเสริฐและ ยูวดี เกตสัมพันธ์ (2560)² ที่ได้ศึกษาภาพลักษณ์ในสื่อหนังสือพิมพ์ ระหว่าง พ.ศ.2547-2558 พบว่า ภาพลักษณ์พยาบาลในข่าวหนังสือพิมพ์และข่าวออนไลน์มีทั้งเชิงบวกและเชิงลบ ข่าวพยาบาลสะท้อนภาพลักษณ์ เป็นเชิงบวก 3 ด้าน และเชิงลบ 5 ด้าน โดยพบว่าภาพลักษณ์เชิงบวกเน้นการบริการที่ดีมีประสิทธิภาพ มีการแสดงออกทางกริยามารยาท ที่ดีเป็นผู้เสียสละ แต่ภาพลักษณ์เชิงลบมักเกี่ยวกับการบริการที่ไม่ประทับใจ คุณภาพชีวิตของพยาบาลที่ไม่ดี และไม่ก้าวหน้า พบว่าแนวโน้มข่าวพยาบาลในหนังสือพิมพ์ เพิ่มขึ้นทั้งภาพลักษณ์ในเชิงบวกและเชิงลบ แต่ภาพลักษณ์เชิงลบมีจำนวนมากกว่าเชิงบวก

จากการศึกษาภาพลักษณ์ที่กล่าวมาข้างต้นพบว่า ภาพลักษณ์เชิงลบมากกว่าเชิงบวกซึ่งปัจจุบันได้สะท้อนให้เห็น สถานการณ์แห่ง 1 ดังนี้ เกี่ยวกับการจัดยาผิดของพยาบาลวิชาชีพ ที่ส่งผลให้ผู้ป่วยเกิดอาการแพ้ยา และได้รับการรักษาที่ห้องฉุกเฉิน (2558) และอีกสถานการณ์หนึ่ง ที่แสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมบริการของพยาบาลวิชาชีพ ที่ใช้พฤติกรรมความรุนแรงกับผู้ป่วยสูงอายุ และถูกแชร์ในโลกออนไลน์ (www.mgsonline.com) และพฤติกรรมการดูแลของพยาบาลวิชาชีพในห้องคลอดที่ประมาทเลินเล่อ จนทำให้มารดาใกล้คลอดสูญเสียบุตร (work point) จากสถานการณ์ดังกล่าวเป็นตัวอย่างของพฤติกรรมบริการที่ไม่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของวิชาชีพพยาบาลในด้านมาตรฐานวิชาชีพ ความเชื่อมั่นไว้วางใจ และรู้สึกไม่ปลอดภัยในชีวิต

อย่างไรก็ตามถึงแม้ว่าภาพลักษณ์ของพยาบาลในเชิงลบจะนำเสนอต่อสื่อสาธารณชน ยังมีการศึกษาที่พบว่าพยาบาลวิชาชีพมีเชิงบวกดังที่ นิภาพร ปานสวัสดิ์ (2559)³ ได้ศึกษาคุณลักษณะของพยาบาลวิชาชีพที่ได้รับรางวัลดีเด่นกับวิธีการสร้างบารมีของพระโพธิสัตว์ พบว่า

คุณลักษณะของพยาบาลวิชาชีพดีเด่น มีความสอดคล้องกับวิธีการสร้างบารมีของพระโพธิสัตว์ ตามแนวคิดของท่านพุทธทาสภิกขุ ด้านหลักสัพพัตถิ คือ มีจิตใจที่บริสุทธิ์ปราศจากอคติต่อผู้อื่นด้านหลักปัญญา คือ มีความเชี่ยวชาญในงานของตน พัฒนาความรู้ ทักษะสามารถถ่ายทอดและเป็นแบบอย่างได้ ด้านหลักเมตตา คือ มีความรักและปรารถนาดีต่อผู้อื่นอย่างไม่สิ้นสุด เสียสละอุทิศตน มีมิตรภาพที่ดี และหลักขันติ คือ ให้ความอดทนในการทำงานด้านบริหารบริการ และวิชาการเพื่อมุ่งเป้าหมายความสำเร็จอย่างมีคุณภาพ มีความปลอดภัย มีหลักธรรมและการปรับตัว มีความสุขกับการรับใช้เพื่อนมนุษย์ แม้อยู่ในภาวะที่เหนื่อยล้า ขาดขวัญกำลังใจ ก็ยังคงอยู่ในวิชาชีพอย่างยืนหยัด ไม่คิดลาออกจากวิชาชีพพยาบาลแม้เผชิญกับปัญหาอุปสรรคมากมายในสภาวะปัจจุบัน

การแก้ไขปัญหาภาพลักษณ์เชิงลบดังกล่าวได้มีผู้พยายามศึกษาเพื่อพัฒนาศึกษาวิชาชีพตั้งที่ รัตติยา รักดี (2556)⁴ ได้ศึกษาพฤติกรรมบริการของพยาบาลวิชาชีพตามการรับรู้ของผู้ป่วยในโรงพยาบาลเจริญศิลป์จังหวัดสกลนคร พบว่า ได้ข้อเสนอแนะด้านการบริการ การให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการแรกรับเข้ารับรักษาในแผนกผู้ป่วยใน แนวทางการดูแลผู้ป่วยโดยทีมสหสาขาวิชาชีพการให้ความรู้โรคเรื้อรัง เป็นต้น แต่ก็ยังพบว่าการพัฒนาพฤติกรรมบริการพยาบาลมีผลกระทบจากภาวะสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป โดยเฉพาะในยุคไทยแลนด์ 4.0 ซึ่งเป็นยุคที่ผู้รับบริการต้องการการดูแลจากพยาบาลวิชาชีพมากขึ้นเพราะประชาชนมีอายุมากขึ้น อาจกล่าวได้ การพัฒนาภาพลักษณ์ของพยาบาลไทยเป็นการพัฒนาสังคมไทยให้เป็นสังคมคุณภาพทุกมิติ

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงตระหนักถึงความสำคัญของภาพลักษณ์วิชาชีพพยาบาลเนื่องจากวิชาชีพพยาบาลเป็นวิชาชีพที่กระทำต่อมนุษย์โดยตรงย่อมมีความเสี่ยงที่จะเกิดความไม่ปลอดภัยต่อผู้ใช้บริการได้ตลอดเวลาซึ่งจะสะท้อนภาพลักษณ์ในเชิงลบ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษา ภาพลักษณ์พยาบาลวิชาชีพในยุคไทยแลนด์ 4.0 เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาปรับปรุงพฤติกรรมบริการพยาบาลต่อไป

วัตถุประสงค์

1. ภาพลักษณ์เชิงบวกของพยาบาลวิชาชีพยุคไทยแลนด์ 4.0

2. ภาพลักษณ์เชิงลบของพยาบาลวิชาชีพยุคไทยแลนด์ 4.0

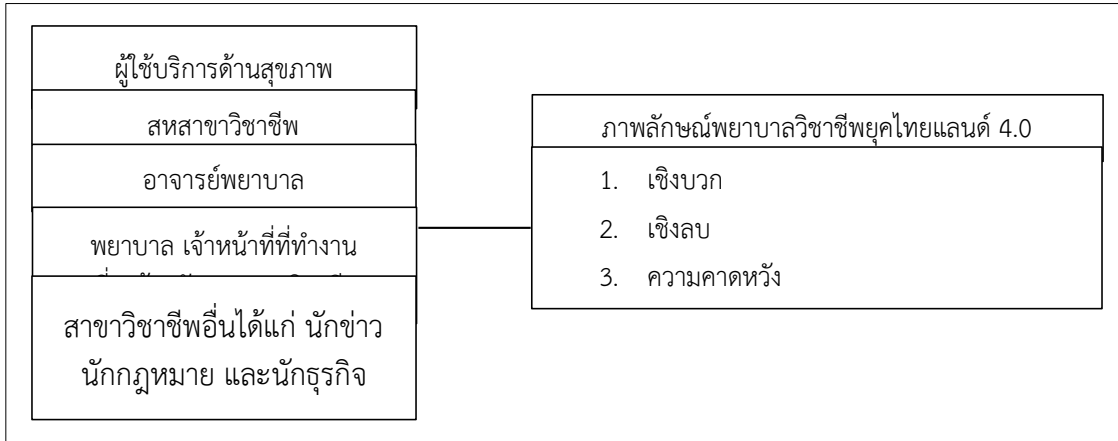
3. ความคาดหวังของสังคมต่อภาพลักษณ์พยาบาลวิชาชีพยุคไทยแลนด์ 4.0

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับภาพลักษณ์ ได้แบ่งภาพลักษณ์พยาบาลวิชาชีพออกเป็น 2 ด้าน คือภาพลักษณ์พยาบาลวิชาชีพเชิงบวก และภาพลักษณ์พยาบาลวิชาชีพเชิงลบ ซึ่งภาพลักษณ์พยาบาลวิชาชีพเชิงบวก หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อพยาบาลวิชาชีพด้านบวก หรือดี จากการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ หรือได้รับข้อมูลข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับพยาบาล และ ภาพลักษณ์พยาบาลวิชาชีพเชิงลบ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อพยาบาลวิชาชีพด้านลบหรือไม่ดี จากการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ หรือได้รับข้อมูลข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับพยาบาล

2. แนวคิดเกี่ยวกับวิชาชีพพยาบาล สภาการพยาบาลแห่งประเทศไทย (2540)⁵ ได้ให้ความหมายของการพยาบาล ว่า ผู้ที่สำเร็จการศึกษาพยาบาลในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จากมหาวิทยาลัยหรือวิทยาลัยพยาบาลที่ สภาการพยาบาลรับรอง ที่มีใบประกอบวิชาชีพฯ ที่ยังใช้ประโยชน์ได้โดยไม่ถูกพักใช้หรือเพิกถอนหรือยังไม่หมดอายุ และปฏิบัติงานให้บริการด้านสุขภาพตามวุฒิการศึกษา

3. ยุคไทยแลนด์ 4.0 คือ ช่วงระยะเวลาของประเทศที่อยู่ในช่วงพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศด้วยการขับเคลื่อนนวัตกรรม ตั้งแต่ พ.ศ.2558 – ปัจจุบัน ผู้วิจัยได้ทบทวนกรอบแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิดเกี่ยวกับภาพลักษณ์ แนวคิดเกี่ยวกับวิชาชีพพยาบาล ยุคไทยแลนด์ 4.0 สามารถกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย คือ ความรู้สึกของบุคคลที่ประกอบด้วย ผู้ใช้บริการด้านสุขภาพ สหสาขาวิชาชีพ อาจารย์พยาบาล เจ้าหน้าที่ที่ทำงานเกี่ยวข้องกับพยาบาลวิชาชีพ สาขาวิชาชีพอื่นได้แก่นักข่าว นักกฎหมาย และนักธุรกิจ ในด้าน 1) ภาพลักษณ์พยาบาลวิชาชีพเชิงบวก 2) ภาพลักษณ์พยาบาลวิชาชีพเชิงลบ และ 3) ความคาดหวังต่อภาพลักษณ์พยาบาลวิชาชีพในยุคไทยแลนด์ 4.0 ดังแสดงได้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการ

1. ประชากร ผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่

1) ผู้ให้บริการด้านสุขภาพ จำนวน 4 คน ได้แก่ ผู้ให้บริการของรัฐบาล จำนวน 2 คน และ ผู้ให้บริการของเอกชน จำนวน 2 คน อายุ 20 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป

2) สหสาขาวิชาชีพ จำนวน 3 คน ได้แก่ แพทย์ จำนวน 1 คน เภสัชกร จำนวน 1 คน และ เทคนิคการแพทย์ จำนวน 1 คน

3) อาจารย์พยาบาล จำนวน 2 คน

4) เจ้าหน้าที่ที่ทำงานเกี่ยวข้องกับพยาบาลวิชาชีพ สาขาวิชาชีพอื่นได้แก่ นักข่าว จำนวน 1 คน นักกฎหมาย จำนวน 1 คน และผู้ประกอบการ จำนวน 1 คน 5 ปี เจ้าหน้าที่ที่ทำงานในโรงพยาบาล ได้แก่ เพื่อนร่วมงาน จำนวน 2 คน

2. วิธีดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1) ทำหนังสือขออนุญาตในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก

2) ผู้วิจัยชี้แจงวัตถุประสงค์การวิจัยแก่ผู้ให้ข้อมูลหลัก

3) ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึก และขออนุญาตในการบันทึกเสียงเพื่อนำมาถอดข้อความโดยรักษาความลับของผู้ให้ข้อมูลหลัก

4) ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาจัดกลุ่ม สรุปเป็นข้อความเชิงอุปนัยที่แสดงถึงภาพลักษณ์พยาบาลวิชาชีพด้านบวก ด้านลบ และ ความคาดหวังต่อภาพลักษณ์พยาบาลวิชาชีพ

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แนวทางการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน มีคุณสมบัติดังนี้

1) ผู้เชี่ยวชาญด้านบริหารการพยาบาลที่มีประสบการณ์ทำงาน 3 ปี ขึ้นไป จำนวน 1 คน

2) พยาบาลวิชาชีพที่มีประสบการณ์ทำงาน 3 ปี ขึ้นไป จำนวน 1 คน

3) ผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัย จำนวน 1 คน

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) สรุปเป็นข้อมูลเชิงอุปนัย

ผลการศึกษา

ซึ่งในการรายงานผลการวิจัย ผู้วิจัยออกรหัสผู้ให้ข้อมูลหลักดังนี้

C หมายถึง ผู้ให้บริการ D หมายถึง แพทย์

R หมายถึง นักข่าว

L หมายถึง นักกฎหมาย

E หมายถึง ผู้ประกอบการ

T หมายถึง อาจารย์พยาบาล

Ph หมายถึง เภสัชกร

RN หมายถึง พยาบาลวิชาชีพ

PT หมายถึง นักเทคนิคการแพทย์

Co หมายถึง ผู้ร่วมงาน

P หมายถึง โรงพยาบาลเอกชน

G หมายถึง โรงพยาบาลรัฐบาล

1. ผลภาพลักษณ์เชิงบวกของพยาบาลวิชาชีพ ยุคไทยแลนด์ 4.0

1.1 ด้านบุคลิกภาพ

ผู้ให้ข้อมูลหลักสะท้อนถึงด้านบุคลิกภาพของพยาบาลยุคไทยแลนด์ 4.0 ได้แก่ การมีมารยาทดี พุดจาไพเราะ มีความมั่นใจ การสื่อสารมีคุณภาพ ดังที่ผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนท่านหนึ่ง ได้สะท้อนว่า “พยาบาลที่เคยใช้บริการส่วนใหญ่มีมารยาทดี พุดจาไพเราะ บริการรวดเร็ว” CP 28 พฤษภาคม 2562 และผู้ใช้บริการโรงพยาบาลรัฐบาลท่านหนึ่ง ร่วมได้สะท้อนว่า “มาใช้บริการพยาบาล พยาบาลให้บริการด้วยความเอาใจใส่” และ “มีความรู้ มั่นใจ กิริยามารยาท การสื่อสารมีคุณภาพ เข้าใจ” CG 28 พฤษภาคม 2562

1.2 ด้านพฤติกรรมบริการ

ผู้ให้ข้อมูลหลักสะท้อนถึงด้านพฤติกรรมบริการของพยาบาลยุคไทยแลนด์ 4.0 ได้แก่ บริการดี เอาใจใส่ มีความมั่นใจ สื่อสารเข้าใจง่าย ไม่ใช้สมาร์ทโฟนในเวลาดำเนินงาน ดังที่ผู้ประกอบการท่านหนึ่งได้ร่วมสะท้อนภาพลักษณ์ ดังนี้ “พยาบาลสาวงามมากที่ได้ไปใช้บริการ มักดูแลเอาใจใส่ดี บริการดี” “ให้การต้อนรับที่ดี” E 2 มิถุนายน 2562 ด้านมุมมองของนักข่าวท่านหนึ่งได้พุดสะท้อนว่า “พยาบาลที่เคเห็น มักจะช่วยเหลือในด้านต่างๆ ได้ทุกที่ทุกเวลา ไม่ว่าจะอยู่ในเครื่องแบบหรือนอกเครื่องแบบ” R 10 สิงหาคม 2562 และอาจารย์พยาบาลได้ให้มุมมองที่น่าสนใจไว้ว่า “พยาบาลสมัยนี้มักมีความตื่นตัวและหาความรู้ใหม่เสมอ” “พยาบาลสมัยใหม่มีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในหลายๆ ด้าน เช่น การหาความรู้ใหม่ๆ” T 16 สิงหาคม 2562 และในส่วนของนักกฎหมาย และแพทย์ ได้กล่าวไว้ว่า “พยาบาลทำงานหนัก เสียสละ ดูแลผู้ป่วยด้วยความเต็มใจ” L&D 5 มิถุนายน 2562

1.3 ด้านวิชาชีพพยาบาล

ผู้ให้ข้อมูลหลักสะท้อนถึงด้านบุคลิกภาพของพยาบาลยุคไทยแลนด์ 4.0 ได้แก่ มีความรู้เชิงวิชาชีพ ดังที่นักข่าวและแพทย์ท่านหนึ่งได้กล่าวไว้ว่า “พยาบาลส่วนใหญ่เป็นผู้มีจรรยาบรรณวิชาชีพ” D&R 10 สิงหาคม 2562 และในด้านของพยาบาลวิชาชีพได้กล่าวไว้ว่า “พยาบาลมักมีการปรึกษากับ สหสาขาวิชาชีพ มีส่วนร่วมในการดูแลร่วมกัน” RN 12 มิถุนายน 2562

จากการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้นผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยได้ว่า ผู้ให้ข้อมูลหลักให้ความสำคัญต่อภาพลักษณ์ พยาบาลวิชาชีพยุคไทยแลนด์ 4.0 ทั้งภาพลักษณ์เชิงบวก 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลิกภาพ ด้านพฤติกรรมบริการ และด้านวิชาชีพพยาบาล ซึ่งภาพลักษณ์เชิงบวกประกอบด้วย 1) ด้านบุคลิกภาพ ได้แก่ มารยาทดี

พุดจาไพเราะ 2) ด้านพฤติกรรมบริการ ได้แก่ บริการดี เอาใจใส่ มีความมั่นใจ สื่อสารเข้าใจง่าย ไม่ใช้สมาร์ทโฟนในเวลาดำเนินงาน และ 3) ด้านวิชาชีพพยาบาล ได้แก่ มีความรู้เชิงวิชาชีพ

2. ผลภาพลักษณ์เชิงลบของพยาบาลวิชาชีพ ยุคไทยแลนด์ 4.0

2.1 ด้านบุคลิกภาพ

ผู้ให้ข้อมูลหลักสะท้อนถึงด้านบุคลิกภาพของพยาบาลยุคไทยแลนด์ 4.0 ได้แก่ แสดงสีหน้าเหน้อยล้า ไม่กระฉับกระเฉง ดังที่นักข่าวได้กล่าวไว้ว่า “บางครั้งพยาบาลพุดไม่ค่อยไพเราะ” R 10 สิงหาคม 2562 และนักกฎหมาย กับเภสัชกรได้สะท้อนเพิ่มอีกว่า “เวลาทำงานหนัก หรือยุ่ง พยาบาลชอบหน้าบึ้งขณะปฏิบัติงาน” L & Ph 5 มิถุนายน 2562 และในด้านพยาบาลวิชาชีพได้สะท้อนว่า “พยาบาลมีการแสดงสีหน้าเหน้อยล้า เวลาเหน้อย งานเยอะ อากาศร้อนก็มีบ้างค่ะ” RN 12 มิถุนายน 2562

2.2 ด้านพฤติกรรมบริการ

ผู้ให้ข้อมูลหลักสะท้อนถึงด้านบุคลิกภาพของพยาบาลยุคไทยแลนด์ 4.0 ได้แก่ การควบคุมอารมณ์ขณะให้บริการ การประสานงาน ดังที่นักข่าวท่านหนึ่งได้กล่าวไว้ว่า “บางครั้งพยาบาลปฏิบัติต่อคนไข้ด้วยความรุนแรง” R 10 สิงหาคม 2562 และในด้านผู้ใช้บริการได้ร่วมสะท้อนว่า “บางครั้งพยาบาลที่ไม่สามารถดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการได้ไม่เป็นที่น่าพอใจและดูแลไม่ทั่วถึง” “การแสดงออกทางสีหน้าไม่เหมาะสม” CG 28 พฤษภาคม 2562 และอาจารย์พยาบาลได้สะท้อนว่า “พยาบาลสมัยนี้อาจจะไม่ค่อยมีเวลาดูแลความสุขสบายขั้นพื้นฐานยังไม่ดี อาจจะงานเยอะ” “บางครั้ง อาจจะลืม ดูแลสิทธิของผู้ป่วยด้านสิทธิ เช่น สิทธิการรักษาต่างๆ รวมถึงการเข้าถึงข้อมูลบริการ” T 16 สิงหาคม 2562 และในด้านนักกฎหมายได้สะท้อนว่า “พยาบาลอาจจะมึนงงหรือหงุดหงิดบ้าง อาจจะพุดไม่เพราะกับคนไข้ ในบางเวลา” “มีบ้างที่ พยาบาลทำงานผิดพลาด ไม่มีความแม่นยำ” “บางครั้งมีความมั่นใจเกินไป ลืมฟังความคิดเห็นของผู้อื่น” L 5 มิถุนายน 2562 ในด้านของผู้ร่วมงานได้ให้ข้อเสนอแนะว่า “พยาบาลไม่ค่อยมีเวลาเข้ามาช่วยในคนไข้ที่ช่วยเหลือตัวเองได้น้อย” Co 13 มิถุนายน 2562 และพยาบาลวิชาชีพได้ให้มุมมองว่า “อาจจะมึนงงในการใช้โทรศัพท์ในการฟังเพลง ริงแกลด์ต่างๆ เวลาทำงาน” “บางครั้งคนไข้หนัก ก็มีบางให้พยาบาลด้วยกรายกแรงๆ” RN 12 มิถุนายน 2562 และในด้านผู้ประกอบการได้เสนอแนะว่า “มีจำนวนผู้ใช้บริการที่มากทำให้พยาบาลดูแลไม่ทั่วถึง” “การดูแลไม่เป็นที่น่าพอใจ”



“อยากให้อปรับปรุงด้านอารมณ์และการให้บริการ” “ไม่แบ่งชนชั้นในการทำงาน” E 2 มิถุนายน 2562

2.3 ด้านวิชาชีพพยาบาล

ผู้ให้ข้อมูลหลักสะท้อนถึงด้านบุคลิกภาพของพยาบาลยุคไทยแลนด์ 4.0 ได้แก่ เพิ่มพูนความรู้ เชิงวิชาชีพให้มีมาตรฐานอย่างต่อเนื่อง ดังที่อาจารย์พยาบาลได้เสนอว่า “ให้หาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ” T 16 สิงหาคม 2562 และพยาบาลวิชาชีพได้เสนอความคิดว่า “การให้ข้อมูลสุขภาพแก่ผู้ใช้บริการคลุมเครือ” RN 12 มิถุนายน 2562

จากการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้นผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยได้ว่า ผู้ให้ข้อมูลหลักให้ความสำคัญต่อภาพลักษณ์ พยาบาลวิชาชีพยุคไทยแลนด์ 4.0 ทั้งภาพลักษณ์เชิงลบ 3 ด้านได้แก่ ด้านบุคลิกภาพ ด้านพฤติกรรมบริการ และด้านวิชาชีพพยาบาล ภาพลักษณ์เชิงลบ ประกอบด้วย 1) ด้านบุคลิกภาพ ได้แก่ แสดงสีหน้าเหนื่อยล้า ไม่กระฉับกระเฉง 2) ด้านพฤติกรรมบริการ ได้แก่ การควบคุมอารมณ์ขณะให้บริการ การประสานงาน และ 3) ด้านวิชาชีพพยาบาล ได้แก่ เพิ่มพูนความรู้ เชิงวิชาชีพให้มีมาตรฐานอย่างต่อเนื่อง

3. ผลความคาดหวังของสังคมต่อภาพลักษณ์พยาบาลวิชาชีพยุคไทยแลนด์ 4.0

ผู้ให้ข้อมูลหลักให้ความสำคัญต่อภาพลักษณ์พยาบาลวิชาชีพยุคไทยแลนด์ 4.0 สังคมคาดหวังให้พยาบาลวิชาชีพพัฒนาองค์ความรู้ ตามมาตรฐานวิชาชีพควบคู่กับการพัฒนาบริการหัวใจมนุษย์อย่างต่อเนื่อง และจรรยาบรรณวิชาชีพ

การอภิปรายผล

พฤติกรรมบริการของพยาบาลวิชาชีพ เป็นจุดเน้นในการสะท้อนภาพลักษณ์ของพยาบาลวิชาชีพในยุคไทยแลนด์ 4.0 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของนักวิจัยหลายท่าน ด้านภาพลักษณ์เชิงบวกสะท้อนให้เห็นถึงความเอื้ออาทรเปรียบเสมือนนางฟ้าที่มีความเมตตา เช่น การสื่อสารพยาบาลใช้คำพูดที่ไพเราะ ดังที่ อุบล จวงพานิช (2547) ได้มองภาพลักษณ์วิชาชีพเชิงบวกว่า เป็นภาพนางฟ้าผู้เมตตา ภาพผู้กล้าหาญ ภาพของนักวิชาชีพที่มีความรู้ เฉลียวฉลาด มีเหตุผล มีความหนักแน่น กล้าแสดงออกและมีความศรัทธาในวิชาชีพ ส่วนด้านภาพลักษณ์เชิงลบ สะท้อนให้เห็นถึงการใช้คำพูดไม่เหมาะสม เช่น การควบคุมอารมณ์ขณะให้บริการ ดังที่ พูนพิลาศ โรจนสุพจน์ (2541) ได้มองภาพลักษณ์วิชาชีพเชิงลบว่า คำพูดไม่เหมาะสม ทำให้เกิดความไม่ไว้วางใจ และผู้รับฟังขาดความเชื่อถือในการรับฟัง จึงทำให้เกิดการไม่ไว้วางใจของผู้ให้คำปรึกษา และด้านความ

คาดหวัง สะท้อนให้เห็นถึงการให้พยาบาลวิชาชีพพัฒนาองค์ความรู้ตามมาตรฐานวิชาชีพ ดังที่ พรชัย ดีไพศาลสกุล (2556) ได้ศึกษาความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาล พบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังกับการดูแลตัวเอง ก่อน และเมื่อตัดสินใจเข้ารับบริการจะมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการที่จะได้รับปัจจัยด้านคุณภาพบริการที่สำคัญ ได้แก่ ความเชี่ยวชาญของแพทย์ ความมีจรรยาบรรณ ดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการ เป็นอย่างดี

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นถึงการประกอบวิชาชีพพยาบาลที่ต้องอาศัยทั้งความรู้ คู่กับคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณวิชาชีพสอดคล้องกับ สภาการพยาบาลได้กำหนดสมรรถนะพยาบาลวิชาชีพไว้ 14 สมรรถนะ ดังนี้

- 1) การปฏิบัติการพยาบาลอย่างมีจริยธรรมตามมาตรฐาน และกฎหมายวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง
- 2) ปฏิบัติการผดุงครรภ์อย่างมีจริยธรรมตามมาตรฐาน และกฎหมายวิชาชีพและการผดุงครรภ์และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง
- 3) ส่งเสริมสุขภาพบุคคล กลุ่มคน และชุมชน เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ สามารถดูแลสุขภาพตนเองได้ในภาวะปกติ และภาวะเจ็บป่วย และลดภาวะเสี่ยงการเกิดโรค และเกิดความเจ็บป่วย
- 4) ป้องกันโรคและเสริมภูมิคุ้มกันโรค เพื่อลดความเจ็บป่วยจากโรคที่สามารถป้องกันได้
- 5) ฟื้นฟูสุขภาพบุคคล กลุ่มคน และชุมชนทั้งด้านร่างกาย จิตสังคม เพื่อให้สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างเต็มศักยภาพ
- 6) รักษาโรคเบื้องต้น ตามข้อบังคับของสภาการพยาบาล
- 7) สอนและให้การปรึกษบุคคล ครอบครัว กลุ่มคน และชุมชน เพื่อการมีภาวะสุขภาพที่ดี
- 8) ติดต่อสื่อสารกับบุคคล ครอบครัว กลุ่มคน และชุมชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 9) แสดงภาวะผู้นำและการบริหารจัดการตนเอง และงานที่รับผิดชอบได้อย่างเหมาะสม
- 10) ปฏิบัติการพยาบาลและการผดุงครรภ์ตามจรรยาบรรณวิชาชีพโดยคำนึงถึงสิทธิมนุษยชน
- 11) ตระหนักในความสำคัญของการวิจัยต่อการพัฒนาการพยาบาล และสุขภาพ
- 12) ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการพยาบาล
- 13) พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างคุณค่าในตนเอง และสมรรถนะในการปฏิบัติการพยาบาล



14) พัฒนาวิชาชีพให้มีความเจริญก้าวหน้า และมีศักดิ์ศรี จากสมรรถนะที่กล่าวมาแสดงให้เห็นถึง คุณลักษณะพยาบาลวิชาชีพที่แสดงออกถึงพฤติกรรมบริการต่อผู้ใช้บริการด้านสุขภาพ

สรุปและข้อเสนอแนะ

สรุป

ภาพลักษณ์เชิงบวก เชิงลบ และความคาดหวังของสังคมต่อภาพลักษณ์พยาบาลวิชาชีพยุคไทยแลนด์ 4.0 สังคมมองภาพลักษณ์พยาบาลวิชาชีพ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลิกภาพ ด้านพฤติกรรมบริการ และด้านวิชาชีพพยาบาล และสังคมคาดหวังให้พยาบาลวิชาชีพพัฒนาองค์ความรู้ตามมาตรฐานวิชาชีพควบคู่กับการพัฒนาบริการด้วยหัวใจมนุษย์อย่างต่อเนื่อง จะเห็นได้ว่าทั้ง 3 ด้าน มีความสัมพันธ์กัน โดยเฉพาะผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับ พฤติกรรมบริการ เนื่องจากเป็นพฤติกรรมที่แสดงทั้งด้าน บุคลิกภาพ และ มาตรฐานวิชาชีพ ให้ผู้ใช้บริการสัมผัสได้

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปวิจัยไปใช้

1.1 นำผลการวิจัยไปพัฒนาพฤติกรรมบริการด้านสุขภาพของพยาบาลให้สอดคล้องกับบริบทสังคม และความคาดหวังของผู้ใช้บริการในยุคไทยแลนด์ 4.0 ทั้งภาครัฐและเอกชน

1.2 นำผลการวิจัยไปสอดแทรกในการพัฒนานักศึกษาพยาบาลเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนก้าวสู่โลกแห่งวิชาชีพ

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมบริการของพยาบาลในยุคไทยแลนด์ 4.0

2.2 ควรศึกษานวัตกรรมหรือรูปแบบการให้บริการของพยาบาลวิชาชีพและสหสาขาวิชาชีพ

2.3 พัฒนารูปแบบการเตรียมความพร้อมในการก้าวสู่โลกวิชาชีพของนักศึกษาพยาบาล

เอกสารอ้างอิง

1. สัจจา เสวกเสนีย์ , พงษ์วรินทร์ ศรีอินทร์ และ เมธิตา จิรกิจบุญญา. (2560). **ภาพลักษณ์พยาบาลที่มีต่อสาธารณสุขที่เข้าใช้บริการโรงพยาบาลศรีสะเกษ**. วารสารวิชาการเฉลิมกาญจนา. 4(2) กรกฎาคม-ธันวาคม.149-155.

2. รุจา ภูไพบูลย์,นันทพันธ์ ชินล้ำประเสริฐ และ ยวดี เกตสัมพันธ์. (2560). **ภาพลักษณ์พยาบาลไทยในสื่อหนังสือพิมพ์ระหว่าง พ.ศ. 2547-2558**. วารสารสภาการพยาบาล. 32(1) 5-17.
3. นิภาพร ปานสวัสดิ์. (2559). **คุณลักษณะของพยาบาลวิชาชีพที่ได้รับรางวัลดีเด่นกับวิธีการสร้างบารมีของพระโพธิสัตว์**. วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์ มจร.4(2).120 – 133.
4. รัตติยา รักดี. (2556). **พฤติกรรมบริการของพยาบาลวิชาชีพตามการรับรู้ของผู้ป่วยในโรงพยาบาลเจริญศิลป์จังหวัดสกลนคร**. วิทยานิพนธ์หลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล. คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
5. สภาการพยาบาลแห่งประเทศไทย. (2540). **พระราชบัญญัติวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ พ.ศ. 2528 และที่แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2540**. กรุงเทพฯ: สภาการพยาบาลแห่งประเทศไทย.
6. อุบล จ้วงพานิช. (2547). **การสร้างภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ : บทบาทที่ทำนายของพยาบาลวิชาชีพ**. วารสารการศึกษาพยาบาล. 15(2).2-7.
7. พูนพิลาศ โรจนสุพจน์. (2541). **ภาพลักษณ์พยาบาลของสาธารณสุขชน**. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ .
8. พรชัย ดีไพศาลสกุล. (2556). **ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาล**. Veridian E-journal.SU. 6(1) 573-592.
9. สภาการพยาบาลแห่งประเทศไทย. (2540). **พระราชบัญญัติวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ พ.ศ. 2528 และที่แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2540**. กรุงเทพฯ: สภาการพยาบาลแห่งประเทศไทย.