

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ คือ

1. เพื่อศึกษาภาพลักษณ์โรงพยาบาลดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ ผู้มารับบริการที่ตึกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลดงหลวง ในช่วงเดือนสิงหาคม 2546 จำนวน 327 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนที่ 2 เป็นความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาล ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ โดยใช้ค่าสถิติ t-test และ F-test ในการทดสอบสมมติฐาน

ผลการศึกษา พบว่า

1. ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี ระดับการศึกษาสูงสุดต่ำกว่าประถมศึกษาปีที่ 6 ส่วนมากมีสถานภาพสมรส ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรมเป็นส่วนใหญ่ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีที่อยู่อาศัยในเขตตำบลดงหลวง ส่วนมากมีบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30 บาท) และไม่เคยมีประสบการณ์การไปรับบริการที่โรงพยาบาลแห่งอื่นในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา

2. ภาพลักษณ์โรงพยาบาลจากการมองของผู้มารับบริการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดี โดยภาพลักษณ์ทั้งสองด้านคือภาพลักษณ์ด้านกายภาพและภาพลักษณ์ด้านการให้บริการอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ คือ บรรยากาศ สิ่งแวดล้อม อาคาร สถานที่ ความก้าวหน้าในการให้บริการ กระบวนการให้บริการ พฤติกรรมการบริการ และคุณภาพการบริการ

3. ปัจจัยที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาล คือ อายุ อาชีพ ที่อยู่ ประสบการณ์การรับบริการที่โรงพยาบาลแห่งอื่นในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา และปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาล คือ เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานะการจ่ายเงิน และสถานะภาพในครอบครัว

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา คือ

1. โรงพยาบาลควรปรับปรุงภาพลักษณ์ด้านกายภาพคือ ความพร้อมของอาคารสถานที่ สถานที่จอดรถให้มีความเพียงพอแก่ผู้มารับบริการในโรงพยาบาลดงหลวง
2. โรงพยาบาลควรปรับปรุงภาพลักษณ์ด้านการบริการ ในประเด็นด้านพฤติกรรมการบริการ กระบวนการให้บริการ และคุณภาพการให้บริการ ควรปรับปรุงให้เป็นที่ยอมรับโดยอาจจัดให้มีการอบรมเจ้าหน้าที่ เพื่อให้เกิดการปรับปรุงระบบการให้บริการที่ดีขึ้นกว่าเดิม นอกจากนี้ควรมีการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความรู้ความเข้าใจ สามารถมารับบริการและใช้บริการด้วยตนเองได้

TE 148401

The study of "Hospital Image : A Case Study of Dong Luang Hospital, Mukdaharn Province" had two objectives as follow:

1. to study hospital image of Dong Luang Hospital, Mukdaharn Province,
2. to study factors affecting hospital image of Dong Luang Hospital, Mukdaharn Province.

The sample group consisted of 327 persons who using the service of outside patient building, Dong Luang Hospital during August 2003. The data was collected by using questionnaires which were divided into 3 parts; 1) personal information, 2) opinion toward hospital image and 3) open end question. The statistics employed for hypothesis testing were t-test and F-test.

Results

1. Most of them were female, age 31-40 years, completed Prathom Suksa 6 level, marital status, being agriculturalist, their income less than 5,000 baht/month, living in Dong Luang District, having health insurance card (30 baht project) and never receiving the service from other hospital during past one year.

2. In overall, the hospital image was at a high level especially physical image and service image. When considering in each part, the hospital image was ranked from high to low as follow; atmosphere, environment, building, place, service progressive, service process, service behavior and service quality, respectively.

2. Factors affected the hospital image were age, occupation, place, experience

of receiving the service from other hospital during past one year. However, factors did not affect the hospital image were sex, education level, marital status, monthly income, spending status and family status.

Recommendation

1. The hospital should improve the physical image which were the readiness of building and providing enough car parking.

2. The hospital should improve the image of the services especially the service behavior, service process and service quality by providing training for staff. Moreover, the public relation should be employed in order to give knowledge to the hospital users so that they would gain more understanding and be able to receive the service by themselves.