

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โรงพยาบาลศิริราชเป็นหน่วยงานหนึ่งของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ในสังกัดของมหาวิทยาลัยมหิดล เปิดดำเนินการเมื่อวันที่ 26 เมษายน พ.ศ. 2431 โดยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวได้พระราชทานพระราชทรัพย์ส่วนพระองค์เป็นทุนแรกเริ่มในการจัดตั้งพระราชทานนามว่า “โรงศิริราชพยาบาล” ซึ่งต่อมาภายหลังได้เปลี่ยนเป็น “โรงพยาบาลศิริราช” ให้บริการประชาชนโดยยึดแนวทางสืบสานตามพระราชปณิธานของผู้ทรงก่อตั้ง คือ ให้การบำบัดดูแล รักษา ฟื้นฟู และส่งเสริมสุขภาพของประชาชนทุกระดับ เมื่อภาระด้านการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลศิริราชมีมากขึ้น จนกระทั่งแพทย์มีจำนวนไม่เพียงพอ พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวจึงได้ทรงก่อตั้งโรงเรียนแพทย์ขึ้นในโรงพยาบาลนี้ และได้เปิดสอนทั้งวิชาแพทย์แผนปัจจุบัน(ฝรั่ง)และแผนไทย เป็นโรงเรียนแพทย์แห่งแรกในประเทศไทย ได้รับพระราชทานนามว่า “ราชแพทยาลัย” และได้เปลี่ยนเป็น “คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล” ในปัจจุบัน ได้รับพระมหากรุณาธิคุณจากสมเด็จพระมหิตลาธิเบศร อดุลยเดชวิกรม พระบรมราชชนก¹ (ทรงพระยศ “สมเด็จพระเจ้าน้องยาเธอ เจ้าฟ้ากรมหลวงอดุลยเดช กรมขุนสงขลานครินทร์” ในขณะนั้น) ซึ่งได้รับการยกย่องว่าเป็น “พระบิดาแห่งการแพทย์ไทย” ที่ได้ทรงอุทิศพระองค์ด้วยพระวิริยะอุตสาหะและพระราชทานทุนทรัพย์ส่วนพระองค์ในการปรับปรุงและพัฒนา “โรงพยาบาลศิริราช” รวมทั้งทรงวางรากฐานทางการศึกษาทางการแพทย์ การสาธารณสุข และการสังคมสงเคราะห์ จนทำให้โรงพยาบาลศิริราชได้รับศรัทธาและความนิยมจากประชาชนทุกระดับ จะเห็นว่าจากเริ่มต้นที่มีเรือนรับผู้ป่วยเพียง 4 หลัง สามารถรับดูแลรักษาผู้ป่วยได้เพียง 44 ราย² ปัจจุบันนี้โรงพยาบาลศิริราชเป็นโรงพยาบาลที่ใหญ่ที่สุดแห่งหนึ่งในเอเชียอาคเนย์ มีเนื้อที่ 77 ไร่ ประกอบด้วยอาคาร 70 หลัง มีจำนวนผู้ป่วยนอกประมาณ 43,000 คน / วัน จำนวนผู้ป่วย

¹ ประวัติดิ, โรงพยาบาลศิริราช, คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล, <<http://www.si.mahidol.ac.th>>

² สรรใจ แสงวิเชียร และคณะฯ, ที่ระลึกในโอกาสครบรอบ 108 ปี แห่งการสถาปนาโรงพยาบาลศิริราช, (กรุงเทพมหานคร: เรือนแก้วการพิมพ์, 2539), หน้า 10.

ตรวจนอกเวลาทำการประมาณ 1,200 คน/วัน³ จำนวนผู้ป่วยใน 95,000 คน/ปี (2548)⁴ เป็นโรงพยาบาลระดับตติยภูมิ ได้ขยายการบริการตรวจรักษาผู้ป่วยไปหลายด้านหลายสาขา มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ และการพยาบาลเป็นที่ยอมรับทั้งภายในประเทศและนานาชาติ โดยได้รับความไว้วางใจให้การถวายเป็นการรักษาพยาบาลพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวและพระบรมวงศานุวงศ์ รวมทั้งพระประมุขและพระบรมวงศานุวงศ์ และผู้นำระดับสูงจากต่างประเทศอีกด้วย ทั้งนี้ นอกจากการเป็นโรงพยาบาลที่ให้การรักษามะเร็งแล้ว ยังได้ผลิตบุคลากรทางการแพทย์ เช่น แพทย์ พยาบาล ผู้ช่วยพยาบาล พนักงานวิทยาศาสตร์ เป็นต้น ซึ่งมีทั้งนักศึกษาภายในประเทศ และต่างประเทศ อีกทั้งการผลิตงานวิจัยทางการแพทย์และเผยแพร่ความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อสุขภาพของประชาชนชาวไทยอีกเป็นจำนวนมาก

ในช่วงระยะเวลาเกือบ 10 ปีที่ผ่านมา กระแสโลกาภิวัตน์ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อสถานการณ์ต่างๆ ทั่วโลก ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง รวมทั้งเทคโนโลยีและการศึกษาต่างๆ อย่างรวดเร็ว เป็นผลให้องค์กรต่างๆ เช่น โรงพยาบาลศิริราชต้องปรับตัวตลอดเวลา ซึ่งนอกจากปัจจัยระดับโลกแล้ว ยังมีปัจจัยจากนโยบายภาครัฐที่มีการปฏิรูประบบราชการ การปฏิรูประบบสุขภาพ รวมทั้งการตราบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 มาตรา 82 ได้กำหนดไว้ว่า “รัฐต้องจัดและส่งเสริมการสาธารณสุขให้ประชาชนได้รับบริการที่ได้มาตรฐานและประสิทธิภาพอย่างทั่วถึง” จากปัจจัยข้างต้นล้วนแต่กระตุ้นให้โรงพยาบาลศิริราชต้องพัฒนาตนเองอย่างเร่งด่วน ดังนั้น ในช่วงระยะเวลาดังแต่ปี พ.ศ. 2541 เป็นต้นมา โรงพยาบาลศิริราชจึงได้มุ่งมั่นในการพัฒนาให้เป็นโรงพยาบาลที่มีมาตรฐานอย่างต่อเนื่อง โดยกำหนดแนวทางการพัฒนาตามมาตรฐานโรงพยาบาลของสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (พรพ.) หรือที่เรียกกันว่า “มาตรฐาน HA” และโรงพยาบาลศิริราชสามารถได้รับการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลตามมาตรฐาน HA เมื่อปี พ.ศ. 2545 และ พ.ศ. 2547 ซึ่งการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในแต่ละครั้งมีผลนาน 3 ปี และในแต่ละปีจะมีการเยี่ยมสำรวจเพื่อรับรองว่าโรงพยาบาลยังมีระบบคุณภาพโรงพยาบาลตามมาตรฐาน HA อยู่ (Surveillance Survey) ซึ่งโรงพยาบาลศิริราชก็สามารถธำรงรักษาระบบคุณภาพไว้ได้อย่างต่อเนื่องทุกปี อีกทั้ง

³ รายงานประจำปี 2548 คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล (1 ตุลาคม 2547 – 30 กันยายน 2548), (กรุงเทพมหานคร: โอ. เอส. พรินติ้ง เฮาส์, 2549), หน้า 161.

⁴ เรื่องเดียวกัน, หน้า 155.

การวางแผนที่จะพัฒนาโรงพยาบาลศิริราชให้อยู่ในมาตรฐานที่สูงขึ้นในระดับสากล คือ การขอรับรองคุณภาพโรงพยาบาลตามมาตรฐานของ Joint Commission International Accreditation หรือมาตรฐาน JCIA ประเทศสหรัฐอเมริกา เพื่อให้สอดคล้องกับการที่คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลได้กำหนดวิสัยทัศน์ที่จะเป็นสถาบันทางการแพทย์ชั้นนำในเอเชียอาคเนย์ ซึ่งได้นิยามคุณค่าของโรงพยาบาลศิริราชเป็นโรงพยาบาลของแผ่นดิน เพื่อดำรงไว้ซึ่งความเชื่อมั่นศรัทธาของประชาชนชาวไทย คุณประโยชน์ต่อสังคม สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้องเหมาะสม และรักษา “ภาพลักษณ์” ที่มีให้ดำรงอยู่ต่อไป

โดยทั่วไปแล้วในการบริหารองค์การยุคใหม่ ก่อนที่จะมีการกำหนดแผนกลยุทธ์ขององค์การต่างๆ นั้น จะต้องมีการวิเคราะห์ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกองค์การ เพื่อนำมากำหนดเป็นยุทธศาสตร์ขององค์การให้สามารถแข่งขันและบรรลุวิสัยทัศน์ขององค์การได้ การวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกคือการวิเคราะห์โอกาส-ภาวะคุกคามที่มีผลกระทบต่อองค์การ ส่วนการวิเคราะห์ปัจจัยภายในองค์การ คือ การวิเคราะห์จุดอ่อน-จุดแข็งหรือการรู้สิ่งที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานทั้งหมดภายในองค์การ เพื่อจะได้รู้ว่าในปัจจุบันองค์การของเราเป็นอย่างไร อีกสิ่งหนึ่งที่สำคัญคือการรู้ว่าบุคคลอื่นหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับองค์การของเรานั้นมององค์การของเราอย่างไร เพื่อที่จะได้รับทราบข้อมูลความต้องการของบุคคลเหล่านั้น ทำให้องค์การสามารถตอบสนองได้ตรงตามความต้องการ ภาพลักษณ์องค์การเป็นเครื่องมือในการบริหารงานในหน่วยงานอย่างหนึ่ง ได้รับการยอมรับ เป็นที่รู้จักในแวดวงราชการที่มีผู้นำแนวคิดภาพลักษณ์ขององค์การมาช่วยในการบริหารงานและการพัฒนาองค์การ⁵ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเชิงระบบการบริหารองค์การบริการสาธารณสุขของ Jonathan S. Rakich, Beaufort B. Longest and Kurt Darr⁶ ได้กล่าวว่า “ภาพลักษณ์เป็นผลลัพธ์ของระบบประการหนึ่งนอกเหนือจากผลลัพธ์อย่างอื่นอันได้แก่ เป้าหมายขององค์การที่กำหนดขึ้น ซึ่งภาพลักษณ์นี้เปรียบเสมือนข้อมูลข่าวสารที่จะป้อนกลับไปสู่องค์การ ทำให้เกิดความนิยม ศรัทธา ซึ่งผู้บริหารสามารถใช้เป็นดัชนีในการบริหารปัจจัยอื่นๆ ที่มีความสัมพันธ์กันในการพัฒนาระบบการบริหารได้”

⁵ จิราภรณ์ สีขาว, ภาพลักษณ์องค์การ, www.moe.go.th/wijai/image.htm (สถาบันพัฒนาผู้บริหารการศึกษา, 2549).

⁶ Jonathan S. Rakich, Beaufort B. Longest and Kurt Darr, Managing Health Service Organization, (Philadelphia: W.B. Saunders Company, 1985), p.16.

Dr. Claude Robinson และ Dr. Walter Barlow⁷ ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับภาพลักษณ์ไว้ว่า “เป็นภาพที่เกิดขึ้นในจิตใจ ซึ่งบุคคลมีความรู้สึกนึกคิดต่อองค์การสถาบัน ภาพในใจดังกล่าวของบุคคลนั้นๆ อาจได้มาจากทั้งประสบการณ์ทางตรง และประสบการณ์ทางอ้อมของตัวเอง” ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่าภาพลักษณ์ขององค์การหนึ่งย่อมสะท้อนถึงประสิทธิภาพของการบริหารองค์การนั้นๆ การบริหารองค์การจึงยากที่จะหลีกเลี่ยงหรือเมินเฉยต่อภาพลักษณ์ขององค์การ โดยเฉพาะหากเกิดภาพลักษณ์ขององค์การนั้นเป็นภาพลักษณ์เชิงลบมากกว่าเชิงบวก ผลกระทบที่เกิดขึ้นย่อมไม่ส่งผลดีต่อองค์การอย่างแน่นอน ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของ วิรัช ลภีรัตนกุล⁸ ที่ได้กล่าวว่า “หน่วยงานหรือองค์การสถาบันใดก็ตามหากมีภาพลักษณ์ที่เป็นไปในทางเสื่อมเสียแล้ว หน่วยงาน/สถาบันนั้นย่อมไม่ได้รับความเชื่อถือหรือไว้วางใจจากประชาชน ประชาชนมีความระแวงสงสัยหรือเกลียดชังต่อหน่วยงานนั้น รวมทั้งอาจไม่ให้ความร่วมมือสนับสนุนต่อหน่วยงานนั้นๆ ในทางตรงกันข้ามหากหน่วยงานหรือองค์การสถาบันมีภาพลักษณ์ที่ดี ภาพที่เกิดขึ้นในจิตใจของประชาชนที่มีต่อหน่วยงานสถาบันนั้นย่อมเป็นภาพที่บรรเจิดสวยงามงดงาม นั่นคือ เป็นภาพของหน่วยงาน/สถาบันที่เป็นไปในทางดี มีความน่าเชื่อถือ ศรัทธา สมควรแก่การไว้วางใจหรือนำคบค้าสมาคมด้วย”

โรงพยาบาลศิริราชมีผู้มารับบริการจากทั่วประเทศและต่างประเทศ ทั้งยังได้รับมอบหมายให้ดูแลรักษาประชาชนในเขตความรับผิดชอบในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าอีกจำนวน 6 เขต โดยผู้รับบริการอยู่ในชุมชนบริเวณใกล้เคียงกับโรงพยาบาลศิริราช การดำเนินงานของโรงพยาบาลศิริราชจำเป็นต้องได้รับความร่วมมือจากชุมชนและสังคม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Rousseau⁹ เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างองค์การ ชุมชน และสังคม ที่มีแนวคิดว่า องค์การที่ปราศจากชุมชนเป็นองค์การที่อันตรายตามสภาพธรรมชาติของคนที่มีความต้องการ (Need) ในวงจำกัด องค์การสอนให้คนแข่งขันชิงดีชิงเด่นกันและมีความทะเยอทะยานที่จะกดขี่ข่มเหงซึ่งกันและกันเพื่อแย่งชิงสิ่งต่างๆ มาบำบัดค้นหาของตนในสภาพธรรมชาติ “สิ่งที่คนต้องการเป็นสิ่งที่เขา

⁷ วิรัช ลภีรัตนกุล, ประชาสัมพันธ์ ฉบับสมบูรณ์ (ปรับปรุงเพิ่มเติมใหม่), พิมพ์ครั้งที่ 9 (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2544), หน้า 77.

⁸ วิรัช ลภีรัตนกุล, เรื่องเดียวกัน หน้า 77.

⁹ Rousseau อ้างถึงใน ดิน ปรัชญพฤทธิ, ทฤษฎีองค์กร, (พิมพ์ครั้งที่ 4, กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช, 2542), หน้า 13.

ปรารถนา และสิ่งที่เขาปรารถนาเป็นสิ่งที่เขาต้องการ” แต่ในสังคมและองค์การสมัยใหม่นั้น “สิ่งที่คนต้องการเป็นสิ่งที่เขาไม่พึงปรารถนา และสิ่งที่เขาพึงปรารถนาเป็นสิ่งที่เขาไม่ต้องการ” ความเลวร้ายที่เกิดขึ้นกับคนที่อยู่ในองค์กรเช่นนี้ เนื่องมาจากคนที่ต้องทำงานในองค์กรที่ปราศจากการตระหนักถึงค่านิยมของชุมชน ซึ่งเน้นภราดรภาพและความเป็นปึกแผ่นของสังคม ในการแก้ไขปัญหานี้ Rousseau เสนอให้ควรมีการสร้างองค์การที่เปี่ยมด้วยความตระหนักในเรื่องค่านิยมชุมชน และวิธีที่จะทำเช่นนั้นได้ก็ต้องมององค์การเป็นสิ่งที่มีชีวิตทางสังคม องค์การในแง่นี้จะทำหน้าที่สนองตอบความต้องการของสังคม เป็นสถาบันซึ่งสามารถปรับปรุงตนเองให้สอดคล้องกับความต้องการความรู้สึกและอารมณ์ของสมาชิกให้สอดคล้องกับขององค์การ ภารกิจขององค์การจึงมิใช่มุ่งกำไร ประสิทธิภาพหรือประสิทธิผลเพียงอย่างเดียว ดังนั้น ภาพลักษณ์จึงเป็นสิ่งที่สำคัญและมีจำเป็นมากที่แต่ละหน่วยงานต้องรู้ว่าหน่วยงานของตนมีภาพลักษณ์อย่างไร คนในสังคมหรือคนส่วนใหญ่มีความเห็นหรือมององค์การของเราอย่างไร เพราะความเห็นของคนส่วนมากเป็นอย่างไร ภาพลักษณ์ของหน่วยงานก็จะเป็นเช่นนั้น ถ้าผลออกมาไม่ดีหรือปานกลางผู้บริหารขององค์กรนั้นก็ควรเร่งรีบสร้างภาพลักษณ์ให้ดีขึ้น เพราะถ้าหากภาพลักษณ์ตกต่ำลงจะทำให้การดำเนินงานของสถาบันนั้นล้มเหลวได้

ดังนั้นการสำรวจทัศนคติของประชาชนในเขตบริการของโรงพยาบาลศิริราชที่มีต่อภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลศิริราช จึงเป็นสิ่งที่จำเป็นและมีความสำคัญอย่างยิ่ง ซึ่งข้อมูลที่ได้รับจะทำให้เข้าใจทัศนคติของประชาชนที่มีต่อโรงพยาบาลศิริราชมากขึ้น และสามารถนำไปกำหนดแนวทางในการพัฒนาโรงพยาบาลศิริราชให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น เพื่อประโยชน์ในการให้บริการทางการแพทย์ที่มีคุณภาพ คุณธรรม ทันสมัยได้มาตรฐานสากล สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน ทำให้ประชาชนได้รับประโยชน์จากโรงพยาบาลศิริราชมากขึ้น และธำรงไว้ซึ่งศรัทธาและชื่อเสียงของโรงพยาบาลศิริราช อันเกิดจากความร่วมมือของประชาชนในเขตบริการโรงพยาบาลศิริราช ส่งผลให้บรรลุเป้าหมายของโรงพยาบาลได้อย่างรวดเร็ว

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาทัศนคติของประชาชนในเขตบริการ โรงพยาบาลศิริราชที่มีต่อภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลศิริราช
2. เพื่อศึกษาถึงความแตกต่างในด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลศิริราชในสายตาประชาชนในเขตบริการ โรงพยาบาลศิริราช
3. เพื่อนำผลการศึกษาค้นคว้าไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาโรงพยาบาลศิริราชต่อไป

สมมติฐานการวิจัย

1. โรงพยาบาลศิริราชมีภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาประชาชนในเขตบริการ
2. ปัจจัยทางด้านเพศ เขตที่พักอาศัย อายุ ศาสนา ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ รายได้ ของครอบครัวต่อเดือน จำนวนครั้งการมารับบริการ และสิทธิที่ใช้ในการจ่ายค่ารักษาพยาบาล มีผลต่อภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลศิริราช

คำนิยามศัพท์

ภาพลักษณ์ เป็นคำที่ใช้แทนคำว่าภาพพจน์ ตามพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 หมายถึง ภาพที่เกิดขึ้นในจิตใจของบุคคลตามความรู้สึกนึกคิดที่มีต่อองค์การ สถาบัน บุคคล หรือการดำเนินงาน ภาพที่เกิดขึ้นในจิตใจนี้อาจจะเป็นผลมาจากการได้รับประสบการณ์ โดยตรงหรือประสบการณ์ทางอ้อมที่บุคคลนั้นรับรู้มา

ทัศนคติ ตามพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2541 หมายถึง แนวความคิดเห็น และตามเอนไซโคลพีเดียวิกิพีเดีย¹⁰ ได้ให้ความหมายของทัศนคติว่า ทัศนคติ คือ อารมณ์ที่บุคคล รู้สึกเมื่อได้รับอารมณ์ของบุคคลอื่น ทัศนคติมีทั้งเชิงบวก เชิงลบ หรือทัศนคติที่เป็นกลางต่อสิ่งต่างๆ เช่น บุคคล พฤติกรรม หรือ เหตุการณ์ต่างๆ นอกจากนี้บุคคลยัง

ประชาชนในเขตบริการ หมายถึง ผู้ที่มีรายชื่อในทะเบียนราษฎร์ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของโรงพยาบาลศิริราช ตามโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า 6 เขต ได้แก่ เขต บางกอกน้อย เขตบางกอกใหญ่ เขตบางพลัด เขตคลองสาน เขตทวีวัฒนา และเขตพระนคร

ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ จะทำการสำรวจทัศนคติของประชาชนในเขตบริการที่มีต่อภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลศิริราช โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนที่มีรายชื่ออยู่ในทะเบียนราษฎร์ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของโรงพยาบาลศิริราช ในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า 6 เขต ได้แก่ เขตบางกอกน้อย เขตบางกอกใหญ่ เขตบางพลัด เขตคลองสาน เขตทวีวัฒนา และเขตพระนคร

¹⁰ Attitude, Wikipedia, the free encyclopedia, <<http://en.wikipedia.org>>

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบทัศนคติของประชาชนในเขตบริการโรงพยาบาลศิริราชเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลศิริราช เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการบริหารจัดการซึ่งจะนำไปสู่การบริการที่ตรงตามความต้องการของประชาชน อันจะส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดี นำมาซึ่งศรัทธาและความเชื่อถือของประชาชน และบรรลุเป้าหมายในการเป็นโรงพยาบาลของแผ่นดินในที่สุด

2. เป็นแนวทางในการศึกษาทัศนคติของประชาชนในกลุ่มอื่นๆ ที่มีต่อภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลศิริราช เพื่อนำผลการศึกษาไปปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการโรงพยาบาลศิริราชให้มีคุณภาพยิ่งขึ้นต่อไป