

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลศิริราชในสายตาประชาชนในเขตบริการ ผู้ศึกษาวิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของโรงพยาบาลศิริราชในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จำนวนทั้งสิ้น 406 คน ผลการศึกษาวิจัยได้นำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำบรรยายเป็นลำดับดังต่อไปนี้คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับคุณลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด (ตารางที่ 1)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติต่อภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลศิริราชของกลุ่มตัวอย่าง (ตารางที่ 2 - 17)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลศิริราชโดยรวมและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในส่วนคำถามปลายเปิด ด้วยวิธีการจัดกลุ่มความสัมพันธแบบธรรมชาติ

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

### ตารางที่ 1

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม เพศ เขตที่อยู่อาศัย อายุ ศาสนา การศึกษา อาชีพ รายได้ของครอบครัว และสิทธิในการจ่ายค่ารักษาพยาบาล

| ลักษณะกลุ่มตัวอย่าง | จำนวน (n = 406 คน) | ร้อยละ |
|---------------------|--------------------|--------|
| <b>เพศ</b>          |                    |        |
| ชาย                 | 156                | 38.4   |
| หญิง                | 250                | 61.6   |
| <b>เขต</b>          |                    |        |
| ทวิพัฒนา            | 116                | 28.6   |
| พระนคร              | 135                | 33.3   |
| ตลิ่งชัน            | 155                | 38.2   |
| <b>อายุ</b>         |                    |        |
| ต่ำกว่า 25 ปี       | 57                 | 14.0   |
| 25 – 35 ปี          | 114                | 28.1   |
| 36 – 45 ปี          | 99                 | 24.4   |
| 46 – 60 ปี          | 100                | 24.6   |
| ตั้งแต่ 61 ปีขึ้นไป | 36                 | 8.9    |
| <b>ศาสนา</b>        |                    |        |
| พุทธ                | 396                | 97.5   |
| คริสต์              | 3                  | 0.7    |
| อิสลาม              | 7                  | 1.7    |

ตารางที่ 1 (ต่อ)

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม เพศ เขตที่อยู่อาศัย อายุ ศาสนา การศึกษา อาชีพ  
รายได้ของครอบครัว และสิทธิในการจ่ายค่ารักษาพยาบาล

| ลักษณะกลุ่มตัวอย่าง   | จำนวน (n = 406) | ร้อยละ |
|-----------------------|-----------------|--------|
| <b>การศึกษาสูงสุด</b> |                 |        |
| ไม่ได้เรียน           | 3               | 0.7    |
| ประถมศึกษา            | 95              | 23.4   |
| มัธยมศึกษา            | 88              | 21.7   |
| อาชีวศึกษา            | 47              | 11.6   |
| อนุปริญญา             | 36              | 8.9    |
| ปริญญาตรี             | 125             | 30.8   |
| สูงกว่าปริญญาตรี      | 10              | 2.5    |
| อื่นๆ                 | 2               | 0.5    |
| <b>อาชีพ</b>          |                 |        |
| รับราชการ             | 102             | 25.1   |
| รัฐวิสาหกิจ           | 16              | 3.9    |
| รับจ้าง               | 120             | 29.6   |
| เกษตรกร               | 21              | 5.2    |
| ค้าขาย                | 53              | 13.1   |
| ธุรกิจส่วนตัว         | 24              | 5.9    |
| ไม่ได้ทำงาน           | 38              | 9.4    |
| อื่นๆ                 | 32              | 7.8    |

ตารางที่ 1 (ต่อ)

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม เพศ เขตที่อยู่อาศัย อายุ ศาสนา การศึกษา อาชีพ  
รายได้ของครอบครัว และสิทธิในการจ่ายค่ารักษาพยาบาล

| ลักษณะกลุ่มตัวอย่าง                      | จำนวน (n = 406) | ร้อยละ |
|------------------------------------------|-----------------|--------|
| <b>รายได้ของครอบครัวต่อเดือน</b>         |                 |        |
| ต่ำกว่า 5,000 บาท                        | 58              | 14.3   |
| ตั้งแต่ 5,001 – 10,000 บาท               | 150             | 36.9   |
| ตั้งแต่ 10,001 – 15,000 บาท              | 76              | 18.7   |
| ตั้งแต่ 15,001 – 20,000 บาท              | 38              | 9.4    |
| ตั้งแต่ 20,001 – 25,000 บาท              | 22              | 5.4    |
| ตั้งแต่ 25,001 – 30,000 บาท              | 20              | 4.9    |
| สูงกว่า 30,000 บาท                       | 42              | 10.3   |
| <b>เคยมาใช้บริการที่โรงพยาบาลศิริราช</b> |                 |        |
| 1 – 10 ครั้ง                             | 325             | 80     |
| 11 – 20 ครั้ง                            | 46              | 11.3   |
| ตั้งแต่ 21 ครั้งขึ้นไป                   | 35              | 8.6    |
| <b>สิทธิในการจ่ายค่ารักษาพยาบาล</b>      |                 |        |
| เบิกได้                                  | 138             | 34.0   |
| จ่ายเงินเอง                              | 131             | 32.3   |
| ประกันสังคม                              | 39              | 9.6    |
| โครงการ 30 บาท                           | 81              | 20.0   |
| ประกันชีวิต                              | 12              | 3.0    |
| อื่นๆ                                    | 5               | 1.2    |

จากตารางที่ 1 พบว่าประชากรที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้างนี้ส่วนใหญ่ ร้อยละ 61.6 เป็นเพศหญิง และเป็นชายร้อยละ 38.4 ซึ่งแยกเป็นประชากรที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนราษฎรของเขตตลิ่งชันมากที่สุด คือ คิดเป็นร้อยละ 38.2 รองลงมาคือเขตพระนคร และ เขตทวีวัฒนา ตามลำดับ ประชากรที่ศึกษาส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วงอายุระหว่าง 25 – 35 ปี คิดเป็น ร้อยละ 28.1 ช่วงอายุอื่นๆ มีจำนวนต่างกันเล็กน้อย และจำนวนที่มีน้อยที่สุดคือช่วงอายุต่ำกว่า 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 14.0 ประชากรเกือบทั้งหมดนับถือศาสนาพุทธ มีเพียงส่วนน้อยที่นับถือศาสนา คริสต์และศาสนาอิสลาม กว่าร้อยละ 30.8 ของประชากรกลุ่มตัวอย่างได้รับการศึกษาในระดับ ปริญญาตรี รองลงมาคือ ระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษา อาชีวศึกษา อนุปริญญา สูงกว่าปริญญา ไม่ได้เรียนหนังสือ และอื่นๆ ตามลำดับ อาชีพส่วนใหญ่ของประชากรคือ อาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อย ละ 29.6 รองลงมาคือ อาชีพรับราชการ ค้าขาย ไม่ได้ทำงาน อื่นๆ ธุรกิจส่วนตัว เกษตรกร และ รัฐวิสาหกิจ ตามลำดับ ประชากรส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 36.9 และน้อยที่สุดคือกลุ่มที่มีรายได้ตั้งแต่ 25,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 4.9 จำนวนครั้ง ที่มารับบริการตั้งแต่ 1 – 10 ครั้ง เป็นกลุ่มประชากรที่มีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 80 มีเพียงร้อยละ 8.6 เท่านั้นที่มารับบริการตั้งแต่ 21 ครั้งขึ้นไป และประชากรส่วนใหญ่มีสิทธิในการเบิก ค่ารักษาพยาบาลได้คิดเป็นร้อยละ 34 รองลงมา คือ จ่ายเงินเอง โครงการ 30 บาท ประกันสังคม ประกันชีวิต และอื่นๆ ตามลำดับ

**ส่วนที่ 2** ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราชของกลุ่มตัวอย่าง  
(ตารางที่ 2 - 8)

**ตารางที่ 2**

**คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลคะแนนตามทัศนคติ  
ที่มีต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราชของกลุ่มตัวอย่างด้านความเจริญก้าวหน้าของโรงพยาบาล**

| ภาพลักษณ์                                                                         | ทัศนคติ                  |             |              |               |                       |      |       |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-------------|--------------|---------------|-----------------------|------|-------|
| ด้านความเจริญก้าวหน้าของ<br>โรงพยาบาล                                             | ไม่เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง | ไม่เห็นด้วย | ไม่แน่ใจ     | เห็นด้วย      | เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง | X̄   | SD    |
|                                                                                   | จำนวน                    | จำนวน       | จำนวน        | จำนวน         | จำนวน                 |      |       |
|                                                                                   | ร้อยละ                   | ร้อยละ      | ร้อยละ       | ร้อยละ        | ร้อยละ                |      |       |
| 1. เป็นผู้นำความเจริญก้าวหน้า<br>ทางการแพทย์                                      | 1<br>0.2                 | 4<br>1.0    | 23<br>5.7    | 275<br>67.7   | 103<br>25.4           | 4.17 | 0.586 |
| 2. มีอุปกรณ์เครื่องมือทาง<br>การแพทย์ที่ทันสมัยที่สุดใน<br>ประเทศไทย              | 1<br>0.2                 | 4<br>1.0    | 70<br>17.2   | 234<br>57.6   | 97<br>23.9            | 4.04 | 0.687 |
| 3. เป็นโรงพยาบาลที่มีแพทย์<br>ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะโรค                                | 1<br>0.2                 | 3<br>0.7    | 37<br>9.1    | 251<br>61.8   | 114<br>28.1           | 4.17 | 0.630 |
| 4. เป็นสถาบันการศึกษาด้าน<br>การแพทย์และพยาบาลที่มี<br>ชื่อเสียงที่สุดในประเทศไทย | 4<br>1.0                 | 4<br>1.0    | 51<br>12.6   | 219<br>53.9   | 128<br>31.5           | 4.14 | 0.742 |
| 5. เป็นโรงพยาบาลที่ร่ำรวย มี<br>รายได้จากการรักษาพยาบาล<br>มาก                    | 33<br>8.1                | 104<br>25.6 | 202<br>49.8  | 59<br>14.5    | 8<br>2.0              | 2.77 | 0.867 |
| รวม                                                                               | 40<br>1.97               | 119<br>5.86 | 383<br>18.86 | 1038<br>51.14 | 450<br>22.17          | 3.86 | 0.702 |

จากตารางที่ 2 พบว่า ทักษะที่ดีต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราชของกลุ่มตัวอย่าง ด้านความเจริญก้าวหน้าของโรงพยาบาลศิริราช กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีทัศนคติที่ดีต่อภาพลักษณ์ การเป็นผู้นำทางการแพทย์มากที่สุดคือคิดเป็นร้อยละ 67.7 ( $\bar{X} = 4.17$ ,  $SD = 0.586$ ) รองลงมาคือ การเป็นโรงพยาบาลที่มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะโรค คิดเป็นร้อยละ 61.8 ( $\bar{X} = 4.17$ ,  $SD = 0.630$ ) การมีอุปกรณ์เครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัยที่สุดในประเทศไทย คิดเป็นร้อยละ 57.6 ( $\bar{X} = 4.04$ ,  $SD = 0.687$ ) และการเป็นสถาบันการศึกษาด้านการแพทย์และพยาบาลที่มีชื่อเสียงที่สุดในประเทศไทย คิดเป็นร้อยละ 53.9 ( $\bar{X} = 4.14$ ,  $SD = 0.742$ ) ตามลำดับ และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีทัศนคติ ที่เป็นกลางต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราชเกี่ยวกับการเป็นโรงพยาบาลที่ร่ำรวย มีรายได้จากการ รักษาพยาบาลมาก คิดเป็นร้อยละ 49.8 ( $\bar{X} = 2.77$ ,  $SD = 0.867$ ) ซึ่งเมื่อนำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ ที่กำหนดไว้พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติที่ดีต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราชในด้านความ เจริญก้าวหน้าของโรงพยาบาลศิริราชโดยรวม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ( $\bar{X} = 3.86$ ,  $SD = 0.702$ )

## ตารางที่ 3

จำนวน ร้อยละ และการแปลผลคะแนนตามทัศนคติที่มีต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราช  
ของกลุ่มตัวอย่างด้านบริการและความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ

| ภาพลักษณ์                                                                               | ทัศนคติ                  |                            |                            |                            |                           |             |              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|---------------------------|-------------|--------------|
|                                                                                         | ไม่เห็นด้วย              | ไม่เห็นด้วย                | ไม่แน่ใจ                   | เห็นด้วย                   | เห็นด้วย                  | $\bar{X}$   | SD           |
|                                                                                         | อย่างยิ่ง                |                            |                            |                            | อย่างยิ่ง                 |             |              |
|                                                                                         | จำนวน<br>ร้อยละ          | จำนวน<br>ร้อยละ            | จำนวน<br>ร้อยละ            | จำนวน<br>ร้อยละ            | จำนวน<br>ร้อยละ           |             |              |
| 1. เป็นโรงพยาบาลที่แพทย์<br>พยาบาลดีมาก                                                 | 20<br>4.9                | 105<br>25.9                | <b>129</b><br><b>31.8</b>  | 107<br>26.4                | 45<br>11.1                | 2.88        | 1.073        |
| 2. เป็นโรงพยาบาลที่ให้บริการ<br>โดยมีผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง<br>ของการบริการ               | 3<br>0.7                 | 15<br>3.7                  | 139<br>34.2                | <b>218</b><br><b>53.7</b>  | 31<br>7.6                 | <b>3.64</b> | <b>0.709</b> |
| 3. เป็น โรงพยาบาลที่ค่า<br>รักษาพยาบาลมีราคาถูก                                         | 14<br>3.4                | 58<br>14.3                 | 143<br>35.2                | <b>165</b><br><b>40.6</b>  | 26<br>6.4                 | <b>3.32</b> | <b>0.917</b> |
| 4. เป็น โรงพยาบาลที่เป็นที่พึง<br>สุุดท้าย                                              | 25<br>6.2                | 98<br>24.1                 | <b>122</b><br><b>30.0</b>  | 112<br>27.6                | 49<br>12.1                | 3.15        | 1.107        |
| 5. เป็น โรงพยาบาลที่ไม่ต้องมี<br>เส้นมิสายก็ได้รับสิทธิในการ<br>รักษาพยาบาลเท่าเทียมกัน | 36<br>8.9                | 55<br>13.5                 | 121<br>29.8                | <b>151</b><br><b>37.2</b>  | 43<br>10.6                | <b>3.27</b> | <b>1.102</b> |
| รวม                                                                                     | <b>98</b><br><b>4.83</b> | <b>331</b><br><b>16.30</b> | <b>654</b><br><b>32.22</b> | <b>753</b><br><b>37.09</b> | <b>194</b><br><b>9.56</b> | <b>3.25</b> | <b>0.982</b> |

จากตารางที่ 3 พบว่า ทักษะที่ดีต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราชของกลุ่มตัวอย่างด้านการบริการและความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีทักษะที่ดีต่อภาพลักษณ์ในการเป็นโรงพยาบาลที่ให้บริการ โดยมีผู้ป่วยเป็นศูนย์กลางของการบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.7 ( $\bar{X} = 3.64$ ,  $SD = 0.709$ ) รองลงมาคือ การเป็นโรงพยาบาลที่ค่ารักษาพยาบาลมีราคาถูก คิดเป็นร้อยละ 40.6 ( $\bar{X} = 3.32$ ,  $SD = 0.917$ ) และเป็นโรงพยาบาลที่ไม่ต้องมีเส้นสายก็ได้รับสิทธิในการรักษาพยาบาลเท่าเทียมกัน คิดเป็น ร้อยละ 37.2 ( $\bar{X} = 3.27$ ,  $SD = 1.102$ ) ตามลำดับ และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีทักษะที่เป็นกลางต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราชเกี่ยวกับการเป็นโรงพยาบาลที่แพทย์ พยาบาลดูแลมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.8 ( $\bar{X} = 2.88$ ,  $SD = 1.073$ ) รองลงมาคือ เป็นโรงพยาบาลที่เป็นพึ่งสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 30.0 ( $\bar{X} = 3.15$ ,  $SD = 1.107$ ) ตามลำดับ ซึ่งเมื่อนำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีทักษะที่ดีต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราชในด้านการบริการและความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการโดยรวม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 ( $\bar{X} = 3.25$ ,  $SD = 0.982$ )

ตารางที่ 4

จำนวน ร้อยละ และการแปลผลคะแนนตามทัศนคติที่มีต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราช  
ของกลุ่มตัวอย่างด้านการบริหารจัดการ

| ภาพลักษณ์                                                                                                  | ทัศนคติ                  |              |              |              |                       |           |       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------|--------------|--------------|-----------------------|-----------|-------|
|                                                                                                            | ไม่เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง | ไม่เห็นด้วย  | ไม่แน่ใจ     | เห็นด้วย     | เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง | $\bar{X}$ | SD    |
|                                                                                                            | จำนวน                    | จำนวน        | จำนวน        | จำนวน        | จำนวน                 |           |       |
|                                                                                                            | ร้อยละ                   | ร้อยละ       | ร้อยละ       | ร้อยละ       | ร้อยละ                |           |       |
| 1. เป็นโรงพยาบาลที่ยอมให้<br>ผู้แทนสาธารณชนมีส่วนร่วม<br>ในการตัดสินใจในทิศทางการ<br>บริหารงานของโรงพยาบาล | 10<br>2.5                | 46<br>11.3   | 216<br>53.2  | 111<br>27.3  | 23<br>5.7             | 3.22      | 0.814 |
| 2. มีระบบบริการที่ซ้ำมาก                                                                                   | 20<br>4.9                | 106<br>26.1  | 83<br>20.4   | 140<br>34.5  | 57<br>14.0            | 2.73      | 1.139 |
| 3. มีการจัดสภาพแวดล้อม<br>ภายในโรงพยาบาลได้อย่าง<br>เหมาะสม                                                | 4<br>1.0                 | 42<br>10.3   | 80<br>19.7   | 237<br>58.4  | 43<br>10.6            | 3.67      | 0.837 |
| 4. มีการขอรับบริจาคบ่อยครั้ง                                                                               | 23<br>5.7                | 68<br>16.7   | 196<br>48.3  | 99<br>24.4   | 20<br>4.9             | 3.06      | 0.837 |
| 5. มีสิ่งอำนวยความสะดวก<br>ครบถ้วนเพียงพอ                                                                  | 7<br>1.7                 | 35<br>8.6    | 98<br>24.1   | 217<br>53.4  | 49<br>12.1            | 3.66      | 0.863 |
| รวม                                                                                                        | 64<br>3.15               | 297<br>14.63 | 673<br>33.15 | 804<br>39.61 | 192<br>9.46           | 3.27      | 0.913 |

จากตารางที่ 4 พบว่า ทักษะที่ดีต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราชของกลุ่มตัวอย่าง ในด้านการบริหารจัดการ โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีทัศนคติที่ดีต่อภาพลักษณ์ในการเป็น โรงพยาบาลที่มีการจัดสภาพแวดล้อมภายในโรงพยาบาลได้อย่างเหมาะสมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 58.4 ( $\bar{X} = 3.67$ ,  $SD = 0.837$ ) รองลงมาคือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบถ้วนเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 53.4 ( $\bar{X} = 3.66$ ,  $SD = 0.863$ ) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีทัศนคติที่เป็นกลางต่อภาพลักษณ์เรื่องการเป็นโรงพยาบาลที่ยอมให้ผู้แทนสาธารณชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในทิศทางการบริหารงานของโรงพยาบาลมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.2 ( $\bar{X} = 3.22$ ,  $SD = 0.814$ ) รองลงมา คือ มีการขอรับบริจาคบ่อยครั้ง คิดเป็นร้อยละ 48.3 ( $\bar{X} = 3.06$ ,  $SD = 0.837$ ) และกลุ่มตัวอย่าง มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อภาพลักษณ์เรื่องการมีระบบบริการที่ช้ามาก คิดเป็นร้อยละ 34.5 ( $\bar{X} = 2.73$ ,  $SD = 1.139$ ) ซึ่งเมื่อนำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติที่ดี ต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราชในด้านการบริหารจัดการโดยรวม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 ( $\bar{X} = 3.27$ ,  $SD = 0.913$ )

ตารางที่ 5

จำนวน ร้อยละ และการแปลผลคะแนนตามทัศนคติที่มีต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราช  
ของกลุ่มตัวอย่างด้านการทำคุณประโยชน์ให้แก่สังคม

| ภาพลักษณ์                                                                                                                                                              | ทัศนคติ                  |                           |                            |                             |                            |             |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|---------------------------|----------------------------|-----------------------------|----------------------------|-------------|--------------|
|                                                                                                                                                                        | ไม่เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง | ไม่เห็นด้วย               | ไม่แน่ใจ                   | เห็นด้วย                    | เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง      | $\bar{X}$   | SD           |
|                                                                                                                                                                        | จำนวน                    | จำนวน                     | จำนวน                      | จำนวน                       | จำนวน                      |             |              |
|                                                                                                                                                                        | ร้อยละ                   | ร้อยละ                    | ร้อยละ                     | ร้อยละ                      | ร้อยละ                     |             |              |
| 1. ให้ความรู้ทางวิชาการที่เป็นประโยชน์และเชื่อถือได้                                                                                                                   | 3<br>0.7                 | 4<br>1.0                  | 25<br>6.2                  | <b>290</b><br><b>71.4</b>   | 84<br>20.7                 | <b>4.10</b> | <b>0.604</b> |
| 2. เป็นแหล่งสร้างรายได้ให้แก่ชุมชนโดยรอบ                                                                                                                               | 1<br>0.2                 | 23<br>5.7                 | 132<br>32.5                | <b>194</b><br><b>47.8</b>   | 56<br>13.8                 | <b>3.69</b> | <b>0.786</b> |
| 3. โรงพยาบาลศิริราชเป็นเอกเทศไม่เกี่ยวข้องกับชุมชนและสังคมรอบข้าง                                                                                                      | 21<br>5.2                | 95<br>23.4                | <b>186</b><br><b>45.8</b>  | 99<br>24.4                  | 5<br>1.2                   | 2.93        | 0.855        |
| 4. โรงพยาบาลศิริราชสร้างชื่อเสียงให้แก่ประเทศชาติในด้านการรักษาพยาบาล                                                                                                  | 1<br>0.2                 | 3<br>0.7                  | 43<br>10.6                 | <b>249</b><br><b>61.3</b>   | 110<br>27.1                | <b>4.14</b> | <b>0.640</b> |
| 5. โรงพยาบาลศิริราชให้ความรู้และตอบคำถามด้านสุขภาพที่เป็นประโยชน์ตามสื่อต่างๆ เช่น ทางโทรทัศน์ “รายการพบหมอศิริราช” ทางวิทยุ “รายการวิทยุเพื่อสุขภาพ” หนังสือพิมพ์ ฯลฯ | 3<br>0.7                 | 6<br>1.5                  | 27<br>6.7                  | <b>256</b><br><b>63.1</b>   | 114<br>28.1                | <b>4.16</b> | <b>0.669</b> |
| รวม                                                                                                                                                                    | <b>29</b><br><b>1.43</b> | <b>131</b><br><b>6.45</b> | <b>413</b><br><b>20.34</b> | <b>1088</b><br><b>53.60</b> | <b>369</b><br><b>18.18</b> | <b>3.80</b> | <b>0.711</b> |

จากตารางที่ 5 พบว่า ทักษะที่ดีต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราชของกลุ่มตัวอย่างด้านการทำคุณประโยชน์ให้แก่สังคม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีทัศนคติที่ดีต่อภาพลักษณ์ในการเป็นโรงพยาบาลที่ให้ความรู้ทางวิชาการที่เป็นประโยชน์และเชื่อถือได้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 71.4 ( $\bar{X} = 4.10$ ,  $SD = 0.604$ ) รองลงมาคือ การเป็นโรงพยาบาลที่ให้ความรู้และตอบคำถามด้านสุขภาพที่เป็นประโยชน์ตามสื่อต่างๆ เช่น ทางโทรทัศน์ “รายการพบหมอศิริราช” ทางวิทยุ “รายการวิทยุเพื่อสุขภาพ” หนังสือพิมพ์ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 63.1 ( $\bar{X} = 4.16$ ,  $SD = 0.669$ ) การสร้างชื่อเสียงให้แก่ประเทศชาติในด้านการรักษาพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 61.3 ( $\bar{X} = 4.14$ ,  $SD = 0.640$ ) และเป็นแหล่งสร้างรายได้ให้แก่ชุมชนโดยรอบ คิดเป็นร้อยละ 47.8 ( $\bar{X} = 3.69$ ,  $SD = 0.786$ ) ตามลำดับ และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีทัศนคติที่เป็นกลางต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราชในการเป็นโรงพยาบาลที่เป็นเอกเทศไม่เกี่ยวข้องกับชุมชนรอบข้าง คิดเป็นร้อยละ 45.8 ( $\bar{X} = 2.93$ ,  $SD = 0.855$ ) ซึ่งเมื่อนำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติที่ดีต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราชในด้านการทำคุณประโยชน์ให้แก่สังคมโดยรวม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ( $\bar{X} = 3.80$ ,  $SD = 0.711$ )

ตารางที่ 6

จำนวนและร้อยละ และการแปลผลคะแนนตามทัศนคติที่มีต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราช  
ของกลุ่มตัวอย่างด้านการปฏิบัติงานภายใต้กฎหมาย

| ภาพลักษณ์                                                                                   | ทัศนคติ                  |                            |                            |                            |                           |             |              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|---------------------------|-------------|--------------|
|                                                                                             | ไม่เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง | ไม่เห็น<br>ด้วย            | ไม่แน่ใจ                   | เห็นด้วย                   | เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง     | $\bar{X}$   | SD           |
|                                                                                             | จำนวน                    | จำนวน                      | จำนวน                      | จำนวน                      | จำนวน                     |             |              |
|                                                                                             | ร้อยละ                   | ร้อยละ                     | ร้อยละ                     | ร้อยละ                     | ร้อยละ                    |             |              |
| 1. ปฏิเสธให้การรักษาพยาบาล<br>ผู้ป่วยที่ไม่มีเงินค่า<br>รักษาพยาบาล                         | 42<br>10.3               | 112<br>27.6                | <b>172</b><br><b>42.4</b>  | 63<br>15.5                 | 17<br>4.2                 | 3.24        | 0.977        |
| 2. มีข่าวเกี่ยวกับการฟ้องร้องเรื่อง<br>การรักษาพยาบาลผู้ป่วย<br>ผิดพลาดเป็นประจำ            | 29<br>7.1                | 126<br>31.0                | <b>197</b><br><b>48.5</b>  | 42<br>10.3                 | 12<br>3.0                 | 3.29        | 0.857        |
| 3. แพทย์พยาบาลให้การ<br>รักษาพยาบาลผู้ป่วยอย่างมี<br>จริยธรรม คุณธรรม ตาม<br>มาตรฐานวิชาชีพ | 7<br>1.7                 | 24<br>5.9                  | 76<br>18.7                 | <b>252</b><br><b>62.1</b>  | 47<br>11.6                | <b>3.76</b> | <b>0.799</b> |
| 4. ให้การบริการโดยคำนึงสิทธิ<br>ของผู้ป่วย                                                  | 8<br>2.0                 | 23<br>5.7                  | 107<br>26.4                | <b>231</b><br><b>56.9</b>  | 37<br>9.1                 | <b>3.66</b> | <b>0.801</b> |
| 5. บอกความจริงเรื่องโรคและการ<br>รักษาแก่ผู้ป่วย                                            | 1<br>0.2                 | 17<br>4.2                  | 115<br>28.3                | <b>237</b><br><b>58.4</b>  | 36<br>8.9                 | <b>3.71</b> | <b>0.694</b> |
| <b>รวม</b>                                                                                  | <b>87</b><br><b>4.29</b> | <b>302</b><br><b>14.88</b> | <b>667</b><br><b>32.86</b> | <b>825</b><br><b>40.64</b> | <b>149</b><br><b>7.34</b> | <b>3.53</b> | <b>0.826</b> |

จากตารางที่ 6 พบว่า ทักษะที่ดีต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราชของกลุ่มตัวอย่างด้านการปฏิบัติงานภายใต้กฎหมาย กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีทักษะที่ดีต่อภาพลักษณ์ในการเป็นโรงพยาบาลที่แพทย์ พยาบาลให้การรักษายาบาลผู้ป่วยอย่างมีจริยธรรม คุณธรรม ตามมาตรฐานวิชาชีพมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 62.1 ( $\bar{X} = 3.76$ ,  $SD = 0.799$ ) รองลงมาคือ การบอกความจริงเรื่องโรคและการรักษาแก่ผู้ป่วย คิดเป็นร้อยละ 58.4 ( $\bar{X} = 3.71$ ,  $SD = 0.694$ ) และการบริการโดยคำนึงถึงสิทธิผู้ป่วย คิดเป็นร้อยละ 56.9 ( $\bar{X} = 3.66$ ,  $SD = 0.801$ ) ตามลำดับ และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีทักษะที่เป็นกลางต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราชในการมีข่าวเกี่ยวกับการถูกฟ้องร้องเรื่องการรักษายาบาลผู้ป่วยผิดพลาดเป็นประจำมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.5 ( $\bar{X} = 3.29$ ,  $SD = 0.857$ ) รองลงมาคือ การปฏิเสธให้การรักษายาบาลผู้ป่วยที่ไม่มีเงินค่ารักษายาบาล คิดเป็นร้อยละ 42.4 ( $\bar{X} = 3.24$ ,  $SD = 0.977$ ) ซึ่งเมื่อนำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีทักษะที่ดีต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราชในด้านการปฏิบัติงานภายใต้กฎหมายโดยรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 ( $\bar{X} = 3.53$ ,  $SD = 0.826$ )

## ตารางที่ 7

จำนวน ร้อยละ และการแปลผลคะแนนตามทัศนคติที่มีต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราช  
ของกลุ่มตัวอย่างด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

| ภาพลักษณ์                                                                                                                                             | ทัศนคติ                  |                 |              |               |                       |           |       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-----------------|--------------|---------------|-----------------------|-----------|-------|
|                                                                                                                                                       | ไม่เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง | ไม่เห็น<br>ด้วย | ไม่แน่ใจ     | เห็นด้วย      | เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง | $\bar{X}$ | SD    |
|                                                                                                                                                       | จำนวน                    | จำนวน           | จำนวน        | จำนวน         | จำนวน                 |           |       |
|                                                                                                                                                       | ร้อยละ                   | ร้อยละ          | ร้อยละ       | ร้อยละ        | ร้อยละ                |           |       |
| 1. สภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล<br>ที่เกิดจากการบริหารจัดการ<br>ทำให้เกิดมลภาวะต่อชุมชนและ<br>สังคม                                                        | 17<br>4.2                | 108<br>26.6     | 144<br>35.5  | 117<br>28.8   | 20<br>4.9             | 2.96      | 0.959 |
| 2. เป็นโรงพยาบาลที่ให้ความ<br>ช่วยเหลือผู้ป่วยยากไร้                                                                                                  | 4<br>1.0                 | 14<br>3.4       | 96<br>23.6   | 238<br>58.6   | 54<br>13.3            | 3.80      | 0.746 |
| 3. เป็นโรงพยาบาลที่สนับสนุนการ<br>จัดกิจกรรมในด้านการทำนุ<br>ศิลปะวัฒนธรรม เช่น จัดงาน<br>ลอยกระทง งานสงกรานต์ การ<br>จัดพิพิธภัณฑ์ทางการแพทย์<br>ฯลฯ | 4<br>1.0                 | 22<br>5.4       | 121<br>29.8  | 223<br>54.9   | 36<br>8.9             | 3.65      | 0.757 |
| 4. จัดบริการที่สนองต่อนโยบาย<br>ของรัฐอย่างครบถ้วน                                                                                                    | 0<br>0.0                 | 16<br>3.9       | 113<br>27.8  | 237<br>58.4   | 40<br>9.9             | 3.74      | 0.685 |
| 5. มีกิจกรรมช่วยเหลือสังคม ชุมชน<br>เมื่อเกิดอุบัติภัยบ่อยครั้ง เช่น<br>อุบัติเหตุน้ำท่วม สึนามิ ฯลฯ                                                  | 3<br>0.7                 | 13<br>3.2       | 81<br>20.0   | 238<br>58.6   | 71<br>17.5            | 3.89      | 0.747 |
| รวม                                                                                                                                                   | 28<br>1.38               | 173<br>8.52     | 555<br>27.34 | 1053<br>51.87 | 221<br>10.89          | 3.61      | 0.779 |

จากตารางที่ 7 พบว่า ทักษะที่ดีต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราชของกลุ่มตัวอย่าง ในด้านความรับผิดชอบต่อสังคม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีทักษะที่ดีต่อภาพลักษณ์ในการ มีกิจกรรมช่วยเหลือสังคม ชุมชน เมื่อเกิดอุบัติเหตุบ่อยครั้ง เช่น อุบัติเหตุห่ม น้ำท่วม สึนามิ ฯลฯ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 58.6 ( $\bar{X} = 3.89$ ,  $SD = 0.747$ ) รองลงมาคือ เป็นโรงพยาบาลที่ให้ความช่วยเหลือผู้ป่วยยากไร้ คิดเป็นร้อยละ 58.6 ( $\bar{X} = 3.80$ ,  $SD = 0.746$ ) การจัดบริการที่สนองต่อ นโยบายของรัฐอย่างครบถ้วน คิดเป็นร้อยละ 58.4 ( $\bar{X} = 3.74$ ,  $SD = 0.685$ ) และเป็นโรงพยาบาล ที่สนับสนุนการจัดกิจกรรมในด้านการทำนุศิลปวัฒนธรรม เช่น จัดงานลอยกระทง งานสงกรานต์ การจัดพิพิธภัณฑสถานทางการแพทย์ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 54.9 ( $\bar{X} = 3.65$ ,  $SD = 0.757$ ) ตามลำดับ และ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีทักษะที่เป็นกลางต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราชในเรื่องสภาพแวดล้อม ของโรงพยาบาลที่เกิดจากการบริหารจัดการทำให้เกิดมลภาวะต่อชุมชนและสังคม คิดเป็นร้อยละ 35.5 ( $\bar{X} = 2.96$ ,  $SD = 0.959$ ) ซึ่งเมื่อนำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีทักษะที่ดีต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราชในด้านความรับผิดชอบต่อสังคมโดยรวม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 ( $\bar{X} = 3.61$ ,  $SD = 0.779$ )

### ตารางที่ 8

คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลคะแนนตามทัศนคติที่มีต่อภาพลักษณ์  
โรงพยาบาลศิริราชจำแนกเป็นรายด้านและรวมทุกด้านของกลุ่มตัวอย่าง

| ภาพลักษณ์                                          | $\bar{X}$ | SD    | ทัศนคติ            |
|----------------------------------------------------|-----------|-------|--------------------|
| 1. ด้านความเจริญก้าวหน้าของโรงพยาบาลศิริราช        | 3.86      | 0.702 | ทัศนคติที่ดี       |
| 2. ด้านการบริการและความสัมพันธ์กับ<br>ผู้ใช้บริการ | 3.25      | 0.982 | ทัศนคติที่เป็นกลาง |
| 3. ด้านการบริหารจัดการ                             | 3.27      | 0.913 | ทัศนคติที่เป็นกลาง |
| 4. ด้านการทำคุณประโยชน์ให้แก่สังคม                 | 3.80      | 0.711 | ทัศนคติที่ดี       |
| 5. ด้านการปฏิบัติงานภายใต้กฎหมาย                   | 3.53      | 0.826 | ทัศนคติที่ดี       |
| 6. ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม                       | 3.61      | 0.779 | ทัศนคติที่ดี       |
| รวม                                                | 3.55      | 0.819 | ทัศนคติที่ดี       |

จากตารางที่ 8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติที่ดีต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราช โดยรวมตามองค์ประกอบ 6 ด้านของภาพลักษณ์ที่สังคมต้องการ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติที่ดีต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราชในด้าน ความเจริญก้าวหน้าของโรงพยาบาลศิริราชมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 รองลงมาคือ ด้านการทำคุณประโยชน์ให้แก่สังคมมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 และด้านการปฏิบัติงานภายใต้กฎหมายมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 ตามลำดับ และพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติที่เป็นกลางต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราชในด้านการบริหารจัดการมากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 รองลงมาคือ ด้านการบริการและความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.25

หลังจากที่ได้ค่าคะแนนเฉลี่ยภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราชโดยรวมทุกด้านแล้ว ผู้ศึกษาได้นำค่าคะแนนทัศนคติที่น้อยที่สุดและค่าคะแนนทัศนคติที่มากที่สุดทั้งจำนวนและความถี่มารวมกันและนำมาหาค่าคะแนนทัศนคติในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างโดยแบ่งระดับทัศนคติออกเป็น 3 ระดับคือ ทัศนคติที่ไม่ดี ทัศนคติที่เป็นกลาง ทัศนคติที่ดี

### ตารางที่ 9

เปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราชจำแนกตามเพศของกลุ่มตัวอย่าง

| ทัศนคติที่มีต่อภาพลักษณ์ | เพศ            |                | รวม            | Sig.  |
|--------------------------|----------------|----------------|----------------|-------|
|                          | ชาย            | หญิง           |                |       |
| ไม่ดี                    | 62<br>39.7 %   | 86<br>34.4 %   | 148<br>36.5 %  | 0.553 |
| ปานกลาง                  | 47<br>30.1 %   | 82<br>32.8 %   | 129<br>31.8 %  |       |
| ดี                       | 47<br>30.1 %   | 82<br>32.8 %   | 129<br>31.8 %  |       |
| รวม                      | 156<br>100.0 % | 250<br>100.0 % | 406<br>100.0 % |       |

จากตารางที่ 9 เมื่อทดสอบความแตกต่างทางสถิติแล้วพบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศชายและเพศหญิงมีทัศนคติต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราชไม่แตกต่างกัน ซึ่งร้อยละที่แตกต่างกันนี้เป็นเพียงความแตกต่างทางคณิตศาสตร์เท่านั้น และเมื่อนำค่าคะแนนทัศนคติตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้มาเปรียบเทียบกับความแตกต่างทางเพศของกลุ่มตัวอย่าง โดยพบว่า ความแตกต่างทางเพศของกลุ่มตัวอย่างที่มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราชมากที่สุด คือ เพศชาย ร้อยละ 39.7 รองลงมา คือ เพศหญิง ร้อยละ 34.4 กลุ่มที่มีทัศนคติที่เป็นกลางต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราชมากที่สุด คือ เพศหญิง ร้อยละ 32.8 รองลงมา คือ เพศชาย ร้อยละ 30.1 และกลุ่มตัวอย่างที่มีทัศนคติที่ดีต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราชมากที่สุด คือ เพศหญิง ร้อยละ 32.8 รองลงมา คือ เพศชาย ร้อยละ 30.1

ตารางที่ 10

เปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราชจำแนกตามเขตที่พักอาศัย  
ตามทะเบียนราษฎร์ของประชากรกลุ่มตัวอย่าง

| ทัศนคติที่มีต่อ<br>ภาพลักษณ์ | เขต            |                |                | รวม            | Sig.  |
|------------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|-------|
|                              | ทวีวัฒนา       | พระนคร         | ตลิ่งชัน       |                |       |
| ไม่ดี                        | 50<br>43.1 %   | 37<br>27.4 %   | 61<br>39.4 %   | 148<br>36.5 %  | 0.024 |
| ปานกลาง                      | 40<br>34.5 %   | 46<br>34.1 %   | 43<br>27.7 %   | 129<br>31.8 %  |       |
| ดี                           | 26<br>22.4 %   | 52<br>38.5 %   | 51<br>32.9 %   | 129<br>31.8 %  |       |
| รวม                          | 116<br>100.0 % | 135<br>100.0 % | 155<br>100.0 % | 406<br>100.0 % |       |

จากตารางที่ 10 เมื่อทดสอบความแตกต่างทางสถิติแล้ว พบว่า กลุ่มตัวอย่างในเขตที่พักอาศัยตามทะเบียนราษฎร์ที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราชแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.024 และเมื่อนำค่าคะแนนทัศนคติตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้มาเปรียบเทียบกับเขตที่พักอาศัยตามทะเบียนราษฎร์ของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกัน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราชมากที่สุด คือ เขตทวีวัฒนา ร้อยละ 43.1 รองลงมา คือ เขตตลิ่งชัน ร้อยละ 39.4 และ เขตพระนคร ร้อยละ 27.4 ตามลำดับ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีทัศนคติที่เป็นกลางต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราชมากที่สุด คือ เขตทวีวัฒนา ร้อยละ 34.5 รองลงมาคือ เขตพระนคร ร้อยละ 34.1 และ เขตตลิ่งชัน ร้อยละ 27.7 ตามลำดับ และกลุ่มตัวอย่างที่มีทัศนคติที่ดีต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราชมากที่สุด คือ เขตพระนคร ร้อยละ 38.5 รองลงมาคือ เขตตลิ่งชัน ร้อยละ 32.9 และ เขตทวีวัฒนา ร้อยละ 22.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 11

เปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราชจำแนกตามกลุ่มอายุของกลุ่มตัวอย่าง

| ทัศนคติที่มีต่อ<br>ภาพลักษณ์ | กลุ่มอายุ                  |                            |               |                |                            | รวม            | Sig.  |
|------------------------------|----------------------------|----------------------------|---------------|----------------|----------------------------|----------------|-------|
|                              | ต่ำกว่า 25 ปี              | 25 – 35 ปี                 | 36 – 45 ปี    | 46 – 60 ปี     | 61 ปีขึ้นไป                |                |       |
| ไม่ดี                        | 18<br>31.6 %               | <b>50</b><br><b>43.9 %</b> | 40<br>40.4 %  | 32<br>32.0 %   | 8<br>22.2 %                | 148<br>36.5 %  | 0.020 |
| ปานกลาง                      | <b>22</b><br><b>38.6 %</b> | 32<br>28.1 %               | 361<br>36.4 % | 31<br>31.0 %   | 8<br>22.2 %                | 129<br>31.8 %  |       |
| ดี                           | 17<br>29.8 %               | 32<br>28.1 %               | 23<br>23.2 %  | 37<br>37.0 %   | <b>20</b><br><b>55.6 %</b> | 129<br>31.8 %  |       |
| รวม                          | 57<br>100.0 %              | 114<br>100.0 %             | 99<br>100.0 % | 100<br>100.0 % | 36<br>100 %                | 406<br>100.0 % |       |

จากตารางที่ 11 เมื่อทดสอบความแตกต่างทางสถิติแล้วพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีกลุ่มอายุที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราชแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.020 และเมื่อนำค่าคะแนนทัศนคติตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้มาเปรียบเทียบกับกลุ่มอายุของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกัน พบว่า กลุ่มอายุของกลุ่มตัวอย่างที่มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราชมากที่สุด คือ กลุ่มอายุ 25 – 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.9 รองลงมา คือ อายุ 36 – 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.4 และ น้อยที่สุดคือ อายุตั้งแต่ 61 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 22.2 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีทัศนคติที่เป็นกลางต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราชมากที่สุด คือ กลุ่มอายุต่ำกว่า 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.6 รองลงมาคือ กลุ่มอายุ 36 – 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.4 และ อายุตั้งแต่ 61 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 22.2 และกลุ่มตัวอย่างที่มีทัศนคติที่ดีต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราชมากที่สุด คือ กลุ่มอายุตั้งแต่ 61 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 55.6 รองลงมาคือ อายุ 46 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.0 และน้อยที่สุด คือ กลุ่มอายุ 36 – 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.2

ตารางที่ 12

เปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราชจำแนกตามการนับถือศาสนา  
ของกลุ่มตัวอย่าง

| ทัศนคติที่มีต่อ<br>ภาพลักษณ์ | ศาสนา          |              |              | รวม            | Sig.  |
|------------------------------|----------------|--------------|--------------|----------------|-------|
|                              | พุทธ           | คริสต์       | อิสลาม       |                |       |
| ไม่ดี                        | 147<br>37.1 %  | 0<br>0.0 %   | 1<br>14.3 %  | 148<br>36.5 %  | 0.090 |
| ปานกลาง                      | 123<br>31.1 %  | 3<br>100.0 % | 3<br>100.0 % | 129<br>31.8 %  |       |
| ดี                           | 126<br>31.8 %  | 0<br>100.0 % | 3<br>100.0 % | 129<br>31.8 %  |       |
| รวม                          | 396<br>100.0 % | 3<br>100.0 % | 7<br>100.0 % | 406<br>100.0 % |       |

จากตารางที่ 12 เมื่อทดสอบความแตกต่างทางสถิติแล้วพบว่า ประชาชนที่นับถือศาสนาแตกต่างกันมีทัศนคติที่มีต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราชไม่แตกต่างกัน ซึ่งร้อยละที่แตกต่างกันนี้เป็นเพียงความแตกต่างทางคณิตศาสตร์ และเมื่อนำค่าคะแนนทัศนคติตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้มาเปรียบเทียบกับการนับถือศาสนาแล้วพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราชมากที่สุด คือ ศาสนาพุทธ คิดเป็นร้อยละ 37.1 รองลงมา คือ ศาสนาอิสลาม คิดเป็นร้อยละ 14.3 กลุ่มตัวอย่างที่มีทัศนคติที่เป็นกลางต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราชมากที่สุด คือ ศาสนาคริสต์ คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมา คือ ศาสนาอิสลาม คิดเป็นร้อยละ 42.9 และกลุ่มตัวอย่างที่มีทัศนคติที่ดีต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราชมากที่สุด คือ ศาสนาอิสลาม คิดเป็นร้อยละ 42.9 รองลงมาคือ ศาสนาพุทธ คิดเป็นร้อยละ 31.8

## ตารางที่ 13

เปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราชจำแนกตามระดับการศึกษา  
ของกลุ่มตัวอย่าง

| ทัศนคติที่มีต่อ<br>ภาพลักษณ์ | การศึกษา     |                |                |                |               |                |                      |              |                | Sig.  |
|------------------------------|--------------|----------------|----------------|----------------|---------------|----------------|----------------------|--------------|----------------|-------|
|                              | ไม่ได้เรียน  | ประถม<br>ศึกษา | มัธยม<br>ศึกษา | อาชีว<br>ศึกษา | อนุ<br>ปริญา  | ปริญญาตรี      | สูงกว่า<br>ปริญญาตรี | อื่นๆ        | รวม            |       |
| ไม่ดี                        | 3<br>100.0 % | 20<br>21.1 %   | 32<br>36.4 %   | 21<br>44.7 %   | 16<br>44.4 %  | 50<br>40.0 %   | 4<br>40.0 %          | 2<br>100.0 % | 148<br>36.5 %  | 0.035 |
| ปานกลาง                      | 0<br>0.0 %   | 38<br>40.0 %   | 27<br>30.7 %   | 14<br>29.8 %   | 13<br>36.1 %  | 33<br>26.4 %   | 4<br>40.0 %          | 0<br>0.0 %   | 129<br>31.8 %  |       |
| ดี                           | 0<br>0.0 %   | 37<br>38.9 %   | 29<br>33.0 %   | 12<br>25.5 %   | 7<br>19.4 %   | 42<br>33.6 %   | 2<br>20.0 %          | 0<br>0.0 %   | 129<br>31.8 %  |       |
| รวม                          | 3<br>100.0 % | 95<br>100.0 %  | 88<br>100.0 %  | 47<br>100.0 %  | 36<br>100.0 % | 124<br>100.0 % | 10<br>100.0 %        | 2<br>100.0 % | 406<br>100.0 % |       |

จากตารางที่ 13 เมื่อทดสอบความแตกต่างทางสถิติแล้วพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีทัศนคติต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราชที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.035 และเมื่อนำค่าคะแนนทัศนคติตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้มาเปรียบเทียบกับระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างที่มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราชมากที่สุด คือ กลุ่มที่ไม่ได้เรียนและกลุ่มอื่นๆ ที่ผู้ตอบไม่ได้ระบุไว้ คิดเป็นร้อยละ 100.0 เท่ากัน รองลงมา คือ อาชีวศึกษา คิดเป็นร้อยละ 44.7 และน้อยที่สุด คือ ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 21.1 ตามลำดับ ส่วนกลุ่มที่มีทัศนคติที่เป็นกลางต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราชมากที่สุด คือ ประถมศึกษาและปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 40.0 เท่ากัน รองลงมา คือ อนุปริญา คิดเป็นร้อยละ 36.1 และกลุ่มที่ไม่มีทัศนคติที่เป็นกลางต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราช คือ กลุ่มที่ไม่ได้เรียนและอื่นๆ ที่ผู้ตอบไม่ได้ระบุระดับการศึกษาไว้ คิดเป็นร้อยละ 0.0 ตามลำดับ และกลุ่มที่มีทัศนคติที่ดีต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราชมากที่สุด คือ ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 38.9 รองลงมาคือ ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 33.6 และกลุ่มที่มีทัศนคติที่ดีต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราช คือ กลุ่มที่ไม่ได้เรียนและอื่นๆ ที่ผู้ตอบไม่ได้ระบุระดับการศึกษาไว้ คิดเป็นร้อยละ 0.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 14

เปรียบเทียบทัศนคติต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราชจำแนกตามอาชีพของกลุ่มตัวอย่าง

| ทัศนคติที่มีต่อ<br>ภาพลักษณ์ | อาชีพ          |               |                |               |               |                   |                 |               |                | Sig.  |
|------------------------------|----------------|---------------|----------------|---------------|---------------|-------------------|-----------------|---------------|----------------|-------|
|                              | รับราชการ      | รัฐวิสาหกิจ   | รับจ้าง        | เกษตรกร       | ค้าขาย        | ธุรกิจ<br>ส่วนตัว | ไม่ได้<br>ทำงาน | อื่นๆ         | รวม            |       |
| ไม่ดี                        | 45<br>44.1 %   | 4<br>25.0 %   | 53<br>44.2 %   | 6<br>28.6 %   | 13<br>24.5 %  | 7<br>29.2 %       | 7<br>18.4 %     | 13<br>40.6 %  | 148<br>36.5 %  | 0.038 |
| ปานกลาง                      | 32<br>31.4 %   | 6<br>37.5 %   | 39<br>32.5 %   | 6<br>28.6 %   | 21<br>39.6 %  | 7<br>29.2 %       | 12<br>31.6 %    | 6<br>18.8 %   | 129<br>31.8 %  |       |
| ดี                           | 25<br>24.5 %   | 6<br>37.5 %   | 28<br>23.3 %   | 9<br>42.9 %   | 19<br>35.8 %  | 10<br>41.7 %      | 19<br>50.0 %    | 13<br>40.6 %  | 129<br>31.8 %  |       |
| รวม                          | 102<br>100.0 % | 16<br>100.0 % | 120<br>100.0 % | 21<br>100.0 % | 53<br>100.0 % | 24<br>100.0 %     | 38<br>100.0 %   | 32<br>100.0 % | 406<br>100.0 % |       |

จากตารางที่ 12 เมื่อทดสอบความแตกต่างทางสถิติแล้วพบว่า อาชีพของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราชที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.038 และเมื่อนำค่าคะแนนทัศนคติตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้มาเปรียบเทียบกับอาชีพของกลุ่มตัวอย่างพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราชมากที่สุด คือ อาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 44.2 รองลงมา คือ รับราชการ ร้อยละ 44.1 และน้อยที่สุด คือ กลุ่มที่ไม่ได้ทำงาน คิดเป็นร้อยละ 18.4 ตามลำดับ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีทัศนคติที่เป็นกลางต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราชมากที่สุด คือ อาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 39.6 รองลงมา คือ รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 37.5 และน้อยที่สุด คือ อาชีพอื่นๆ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ได้ระบุอาชีพไว้ คิดเป็นร้อยละ 18.8 ตามลำดับ และกลุ่มตัวอย่างที่มีทัศนคติที่ดีต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราชมากที่สุด คือ กลุ่มที่ไม่ได้ทำงาน คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมา คือ เกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 42.9 และน้อยที่สุด คือ อาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 23.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 15

เปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราชจำแนกตามระดับรายได้ของกลุ่มตัวอย่าง

| ทัศนคติที่มีต่อ<br>ภาพลักษณ์ | รายได้                  |                                 |                                  |                                  |                                  |                                  |                          |                | Sig.  |
|------------------------------|-------------------------|---------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|--------------------------|----------------|-------|
|                              | ต่ำกว่า<br>5,000<br>บาท | ตั้งแต่<br>5,001-<br>10,000 บาท | ตั้งแต่<br>10,001-<br>15,000 บาท | ตั้งแต่<br>15,001-<br>20,000 บาท | ตั้งแต่<br>20,001-<br>25,000 บาท | ตั้งแต่<br>25,001-<br>30,000 บาท | สูงกว่า<br>30,000<br>บาท | รวม            |       |
| ไม่ดี                        | 20<br>34.5 %            | 69<br>46.0 %                    | 22<br>28.9 %                     | 11<br>28.9 %                     | 6<br>27.3 %                      | 8<br>40.0 %                      | 12<br>28.6 %             | 148<br>36.5 %  | 0.026 |
| ปานกลาง                      | 18<br>31.0 %            | 46<br>30.7 %                    | 31<br>40.8 %                     | 12<br>31.6 %                     | 10<br>45.5 %                     | 3<br>15.0 %                      | 9<br>21.4 %              | 129<br>31.8 %  |       |
| ดี                           | 20<br>34.5 %            | 35<br>23.3 %                    | 23<br>30.3 %                     | 15<br>39.5 %                     | 6<br>27.3 %                      | 9<br>45.0 %                      | 21<br>50.0 %             | 129<br>31.8 %  |       |
| รวม                          | 58<br>100.0 %           | 150<br>100.0 %                  | 76<br>100.0 %                    | 38<br>100.0 %                    | 22<br>100.0 %                    | 20<br>100.0 %                    | 42<br>100.0 %            | 406<br>100.0 % |       |

จากตารางที่ 15 เมื่อนำมาทดสอบความแตกต่างทางสถิติ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้แตกต่างกันมีทัศนคติต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราชที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.026 และเมื่อนำค่าคะแนนทัศนคติตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้มาเปรียบเทียบกับรายได้ของครอบครัวต่อเดือน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราชมากที่สุด คือ รายได้ตั้งแต่ 5,001 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 46.0 รองลงมาคือ รายได้ตั้งแต่ 25,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 40.0 และน้อยที่สุด คือ รายได้ตั้งแต่ 20,001 – 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 27.3 กลุ่มตัวอย่างที่มีทัศนคติที่เป็นกลางต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราชมากที่สุด คือ รายได้ตั้งแต่ 20,001 – 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 45.5 รองลงมา คือ รายได้ตั้งแต่ 10,001 – 15,001 บาท คิดเป็นร้อยละ 40.8 และน้อยที่สุด คือ รายได้ตั้งแต่ 25,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 15.0 และกลุ่มตัวอย่างที่มีทัศนคติที่ดีต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราชมากที่สุด คือ รายได้สูงกว่า 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมา คือ รายได้ตั้งแต่ 25,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 45.0 และน้อยที่สุด คือ รายได้ตั้งแต่ 5,001 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 23.3

ตารางที่ 16

เปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราชจำแนกตามจำนวนครั้งที่มารับบริการ  
ของกลุ่มตัวอย่าง

| ทัศนคติที่มีต่อ<br>ภาพลักษณ์ | จำนวนครั้งที่มารับบริการ |                     |                        |                | Sig.  |
|------------------------------|--------------------------|---------------------|------------------------|----------------|-------|
|                              | 1 – 10 ครั้ง             | 11 – 20 ครั้ง       | ตั้งแต่ 21 ครั้งขึ้นไป | รวม            |       |
| ไม่ดี                        | 118<br>36.3 %            | 15<br>32.6 %        | 15<br><b>42.9 %</b>    | 148<br>36.5 %  | 0.701 |
| ปานกลาง                      | 107<br><b>32.9 %</b>     | 13<br>28.3 %        | 9<br>25.7 %            | 129<br>31.8 %  |       |
| ดี                           | 100<br>30.8 %            | 18<br><b>39.1 %</b> | 11<br>31.4 %           | 129<br>31.8 %  |       |
| รวม                          | 325<br>100.0 %           | 46<br>100.0 %       | 35<br>100.0 %          | 406<br>100.0 % |       |

จากตารางที่ 16 เมื่อทดสอบความแตกต่างทางสถิติแล้วพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนครั้งที่มารับบริการแตกต่างกันมีทัศนคติต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราชไม่แตกต่างกัน ซึ่งร้อยละที่แตกต่างกันนี้เป็นเพียงความแตกต่างทางคณิตศาสตร์ และเมื่อนำค่าคะแนนทัศนคติตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้มาเปรียบเทียบกับจำนวนครั้งที่มารับบริการของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราชมากที่สุด คือ กลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการจำนวนตั้งแต่ 21 ครั้งขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 42.9 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีทัศนคติที่เป็นกลางต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราชมากที่สุด คือ กลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการจำนวน 1 – 10 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 32.9 และกลุ่มตัวอย่างที่มีทัศนคติที่ดีต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราชมากที่สุด คือ กลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการจำนวน 11 – 20 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 39.1

### ตารางที่ 17

เปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราชจำแนกตาม  
การใช้สิทธิในการจ่ายค่ารักษาพยาบาลของกลุ่มตัวอย่าง

| ทัศนคติที่มีต่อ<br>ภาพลักษณ์ | สิทธิในการจ่ายค่ารักษาพยาบาล |                |                 |                   |               |              |                | Sig.  |
|------------------------------|------------------------------|----------------|-----------------|-------------------|---------------|--------------|----------------|-------|
|                              | เบิกได้                      | จ่ายเงินเอง    | ประกัน<br>สังคม | โครงการ<br>30 บาท | ประกันชีวิต   | อื่นๆ        | รวม            |       |
| ไม่ดี                        | 57<br>41.3 %                 | 38<br>29.0 %   | 23<br>59.0 %    | 27<br>33.3 %      | 1<br>8.3 %    | 2<br>40.0 %  | 148<br>36.5 %  | 0.004 |
| ปานกลาง                      | 42<br>30.4 %                 | 41<br>31.3 %   | 9<br>23.1 %     | 33<br>40.7 %      | 4<br>33.3 %   | 0<br>0.0 %   | 129<br>31.8 %  |       |
| ดี                           | 39<br>28.3 %                 | 52<br>39.7 %   | 7<br>17.9 %     | 21<br>25.9 %      | 7<br>58.3 %   | 3<br>60.0 %  | 129<br>31.8 %  |       |
| รวม                          | 138<br>100.0 %               | 131<br>100.0 % | 39<br>100.0 %   | 81<br>100.0 %     | 12<br>100.0 % | 5<br>100.0 % | 406<br>100.0 % |       |

จากตารางที่ 17 เมื่อทดสอบความแตกต่างทางสถิติแล้ว พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้สิทธิในการจ่ายค่ารักษาพยาบาลที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราชแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.004 และเมื่อนำค่าคะแนนทัศนคติตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้มาเปรียบเทียบกับการใช้สิทธิในการจ่ายค่ารักษาพยาบาล พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราชมากที่สุด คือ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้สิทธิประกันสังคม คิดเป็นร้อยละ 59.0 รองลงมาคือ กลุ่มที่เบิกได้ คิดเป็นร้อยละ 41.3 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีทัศนคติที่เป็นกลางต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราชมากที่สุด คือ กลุ่มที่ใช้สิทธิในโครงการ 30 บาท คิดเป็นร้อยละ 40.7 รองลงมา คือ กลุ่มที่ใช้สิทธิประกันชีวิต คิดเป็นร้อยละ 33.3 และกลุ่มตัวอย่างที่มีทัศนคติที่ดีต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราชมากที่สุด คือ กลุ่มที่ใช้สิทธิอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 60.0 รองลงมา คือ กลุ่มที่ใช้สิทธิประกันชีวิต คิดเป็นร้อยละ 58.3

### ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

จากการศึกษาข้อมูลจากคำถามปลายเปิดของกลุ่มตัวอย่างนำมาจัดหมวดหมู่ตามความสัมพันธ์แบบธรรมชาติ ดังนี้

ด้านภาพลักษณ์ เกี่ยวกับภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราชในสายตาประชาชนในเขตบริการสรุปได้ดังนี้

#### 1. ด้านภาพลักษณ์

- เป็นผู้นำทางการแพทย์ ทั้งทางด้านวิชาการ และมีเทคโนโลยีที่ทันสมัย 18 ราย
- เป็นที่พึ่งของคนทุกระดับ 19 ราย
- เป็นที่รู้จักของประชาชนทุกคน 14 ราย
- เป็นโรงพยาบาลที่ดีที่สุดของประเทศ 1 ราย

#### 2. ด้านสถานที่

- พื้นที่กับแคบ แออัด 11 ราย
- เป็นโรงพยาบาลที่สะอาด 9 ราย
- เป็นโรงพยาบาลที่ไม่สะอาด เช่น ห้องน้ำ 1 ราย

#### 3. ด้านบุคลากร

##### แพทย์

- แพทย์เก่ง มีคุณภาพ 13 ราย
- แพทย์ไม่มีคุณภาพ 1 ราย
- แพทย์มีมารยาทดี 2 ราย
- จำนวนแพทย์มีน้อยเกินไป 3 ราย
- แพทย์คู่ 4 ราย

##### พยาบาล

- พยาบาลมีมารยาทดี 3 ราย
- จำนวนพยาบาลมีน้อยเกินไป 5 ราย
- พยาบาลคู่ 13 ราย

### เจ้าหน้าที่อื่นๆ

- พุดจาไม่สุภาพ ดู 15 ราย
- มีจำนวนน้อยเกินไป 2 ราย

### 4. ด้านการบริการ

- ให้บริการดี สะดวก รวดเร็ว 10 ราย
- ให้บริการช้า รอนาน 53 ราย
- มีขั้นตอนในการรับบริการมาก ยุ่งยากในการติดต่อ 9 ราย
- ให้การบริการไม่เท่าเทียมกัน มีการใช้เส้นสาย 17 ราย
- เสี่ยงตามสายที่ประกาศข่าวฟังยาก 2 ราย

### 5. ด้านอื่นๆ

- ค่ารักษาพยาบาลไม่แพง 3 ราย
- ค่ารักษาพยาบาลแพง 12 ราย
- การเดินทางมารับบริการสะดวก 1 ราย
- ยาที่จ่ายให้ผู้ป่วยคุณภาพไม่ดี 1 ราย

### ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับโรงพยาบาลศิริราช

- ขยายพื้นที่ เพิ่มจำนวนเตียงให้มีมากขึ้น 4 ราย
- ควรดูแลนักเรียนแพทย์ให้ใกล้ชิดกว่านี้ 1 ราย
- ควรมีข้อมูลให้ผู้มารับบริการในการขอรับบริการหรือมีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ 10 ราย

## อภิปรายผลการวิจัย

**สมมติฐานข้อที่ 1**      โรงพยาบาลศิริราชมีภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาประชาชนในเขตบริการ

ผลการพิสูจน์สมมติฐานพบว่า โรงพยาบาลศิริราชมีภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาประชาชนในเขตบริการ โดยประชาชนมีทัศนคติที่ดีต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราชโดยรวม ตามองค์ประกอบของภาพลักษณ์องค์การที่สังคมต้องการทุกด้านมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 (เมื่อเทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนในบทที่ 3 หน้า 34) ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลศิริราชเป็นภาพลักษณ์ที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ ประสบการณ์ของประชาชนที่มีต่อโรงพยาบาลศิริราชนั้นเป็นลักษณะขององค์การที่มีการถ่ายทอดภาพลักษณ์ผ่านการรับรู้ของประชาชนจากคนรุ่นหนึ่งมาสู่คนอีกรุ่นหนึ่งโดยวิธีทางธรรมชาติ เนื่องจากโรงพยาบาลศิริราชเป็นองค์การที่เก่าแก่มีประวัติยาวนานกว่า 119 ปี เป็นโรงพยาบาลแห่งแรกในประเทศไทย ได้ทุนทรัพย์พระราชทานในการก่อตั้งโรงพยาบาลจากพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว อีกทั้ง “พระบิดาแห่งการแพทย์ไทย” ก็คือ สมเด็จพระมหิตลาธิเบศร อดุลยเดชวิกรม พระบรมราชชนกของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวองค์ปัจจุบัน ได้ทรงอุทิศพระองค์ด้วยพระวิริยะอุตสาหะและพระราชทานทุนทรัพย์ส่วนพระองค์ในการปรับปรุงพัฒนาโรงพยาบาลศิริราช จึงได้รับศรัทธาและความนิยมจากประชาชนทุกระดับ โรงพยาบาลศิริราชได้ตั้งสมผลงานในด้านต่างๆ มาเป็นเวลานาน อีกทั้งการเป็นโรงเรียนแพทย์และพยาบาลที่มีชื่อเสียงที่สุด ทำหน้าที่ในการผลิตบุคลากรทางการแพทย์และพยาบาลให้กับโรงพยาบาลต่างๆ ทั่วประเทศมานาน จึงต้องมีการพัฒนาศักยภาพของ แพทย์ พยาบาลให้มีความเชี่ยวชาญ ทันสมัยตลอดเวลา ส่งผลให้การรักษามีประสิทธิภาพสูง และเกิดผลดีต่อการรักษา ทำให้โรงพยาบาลศิริราชได้รับความเชื่อถือว่าเป็นผู้นำทางวิชาการด้านการแพทย์ ความน่าเชื่อถืออีกประการหนึ่งก็คือ การได้รับความไว้วางใจในการถวายการรักษาพยาบาลพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว และพระบรมวงศานุวงศ์มาหลายรัชกาล รวมทั้งให้การรักษายาบาลพระประมุขและพระบรมวงศานุวงศ์ และผู้นำระดับสูงจากประเทศต่างๆ อีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้

เมื่อพิจารณาทัศนคติที่มีต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราชรายด้านของประชาชน พบว่าประชาชนมีทัศนคติที่ดีต่อภาพลักษณ์ในด้านความเจริญก้าวหน้าของโรงพยาบาลศิริราช ด้านการทำคุณประโยชน์ให้แก่สังคม ด้านการปฏิบัติงานภายใต้กฎหมาย และด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลเชิงคุณภาพที่ให้กลุ่มตัวอย่างมองอย่างอิสระนั้น พบว่า กลุ่มตัวอย่าง

มีทัศนคติที่ดีต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราชในการเป็นโรงพยาบาลที่เป็นผู้นำทางการแพทย์ทั้งทางด้านวิชาการ และมีเทคโนโลยีที่ทันสมัย (18 ราย) เป็นที่พึงของคนทุกระดับ (19 ราย) เป็นที่รู้จักของประชาชนทุกคน (14 ราย) และเป็นโรงพยาบาลที่ดีที่สุดของประเทศ (1 ราย) สอดคล้องกับงานวิจัยของ อุดม คุณอโหนด<sup>1</sup> ที่ศึกษาภาพลักษณ์ของสถานีนามัยในอำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า ภาพลักษณ์ที่พึงปรารถนาของหน่วยงานได้แก่ภาพลักษณ์ในด้านความเจริญก้าวหน้าของสถานีนามัย การบริการและความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ การทำคุณประโยชน์และรับผิดชอบต่อสังคม และการปฏิบัติงานภายใต้กฎหมาย

เมื่อพิจารณาถึงทัศนคติที่เป็นกลางของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราชในการบริการและความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ และด้านการบริหารจัดการนั้น โดยประชาชนส่วนใหญ่มีทัศนคติที่เป็นกลางต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราชในเรื่องการเป็นโรงพยาบาลที่มีแพทย์ พยาบาลมาก ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลเชิงคุณภาพที่ให้ประชาชนตอบคำถามโดยไม่มีการชี้นำ โดยให้ข้อมูลว่าแพทย์ พยาบาล รวม 13 ราย และหากรวมบุคลากรอื่นๆ ด้วย รวมเป็น 30 ราย ทัศนคติที่เป็นกลางต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราชในเรื่องการเป็นโรงพยาบาลที่เป็นที่พึ่งสุดท้ายเป็นโรงพยาบาลที่ยอมให้ผู้แทนสาธารณชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในทิศทางการบริหารงานของโรงพยาบาล มีการขอรับบริจาคบ่อยครั้ง และมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราชที่มีระบบบริการที่ช้ามาก ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลเชิงคุณภาพที่ประชาชนให้ข้อมูลว่าให้บริการช้า รอนาน 53 ราย มีขั้นตอนในการรับบริการมาก ยุ่งยากในการติดต่อ 9 ราย ทั้งนี้สามารถวิเคราะห์สาเหตุได้ว่า เนื่องจากโรงพยาบาลศิริราชเป็นโรงพยาบาลเก่าแก่มีชื่อเสียง เป็นที่รู้จักของประชาชนทั่วไป และมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะโรค สามารถให้บริการได้ครอบคลุมทุกสาขา และมีได้จำกัดจำนวนในการรับบริการผู้ป่วย ทำให้มีผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก (เฉพาะการบริการผู้ป่วยนอกในเวลาราชการประมาณ 43,000 คน/วัน ไม่นับรวมการบริการผู้ป่วยใน การบริการนอกเวลาราชการ และการให้บริการอื่นๆ) นอกจากนี้โรงพยาบาลศิริราชเป็นโรงพยาบาลขนาดใหญ่ มีการจัดบริการที่ประกอบด้วยหน่วยงานต่างๆ หลายหน่วยงาน ทำให้เกิดความซ้ำซ้อนกันบ้างส่งผลให้เกิดความล่าช้า ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Jonathan S. Rakich, Beaufort B. Longest and Kurt Darr<sup>2</sup> ที่กล่าวถึง ปัจจัยนำเข้า (input) เป็นองค์ประกอบหนึ่งของระบบการบริหารองค์การบริการ

<sup>1</sup> อุดม คุณอโหนด, ภาพลักษณ์สถานีนามัยในอำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดสุพรรณบุรี, (ภาคนิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล, 2543) หน้า 46.

<sup>2</sup> Jonathan S. Rakich, Beaufort B. Longest and Kurt Darr, เรื่องเดียวกัน หน้า 13 - 18.

สาธารณสุข ประกอบด้วยทรัพยากรที่จำเป็นในการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งจะปรับเปลี่ยนไปเป็นผลสัมฤทธิ์และเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ปัจจัยนำเข้าเบื้องต้น ได้แก่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยี เครื่องมือ ข่าวสาร ผู้ป่วยหรือผู้รับบริการ ปัจจัยนำเข้าเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับองค์กรบริการสาธารณสุขในการกำหนดบทบาทหน้าที่ต่างๆ ซึ่งผลกระทบจากปัจจัยนำเข้าของแต่ละกลุ่มอาจส่งผลต่อองค์กรทั้งหมดได้

ประกอบกับในระยะ 10 ปีที่ผ่านมานโยบายภาครัฐได้มีนโยบายการปฏิรูประบบราชการ มีการจำกัดจำนวนบุคลากรภาครัฐ ที่ได้ส่งผลกระทบต่อค่าบริการผู้ป่วยของโรงพยาบาลศิริราชอย่างมาก ทั้งนี้เนื่องจากการให้การรักษาพยาบาลผู้ป่วยเป็นศาสตร์เฉพาะด้านที่บุคลากรที่ทำงานด้านนี้ต้องฝึกฝนอย่างหนัก ใช้ระยะเวลานานหลายปีในการฝึกฝนที่จะเป็นแพทย์เฉพาะทาง และพยาบาลที่มีความเชี่ยวชาญ บุคลากรที่ทำงานด้านนี้ต้องมีใจเมตตา อดทน และเสียสละอย่างสูง และผลตอบแทนที่ได้คือเงินเดือนและสวัสดิการข้าราชการ ซึ่งหากเทียบกับรายได้จากการไปทำงานที่โรงพยาบาลเอกชนแล้วรายได้ต่างกันหลายเท่าตัว สิ่ง que ทุกคนต้องการตอบแทนจากการทำงานหนัก ความเสียสละ คือความมั่นคงในหน้าที่การงานและการได้รับการดูแลจากรัฐในยามที่ตัวเองเกษียณจากชีวิตข้าราชการ เมื่อมีข้าราชการเดิมลาออกหรือเกษียณอายุราชการออกไป หน่วยงานไม่สามารถบรรจุข้าราชการทดแทนในตำแหน่งเดิมได้ ต้องใช้การบรรจุในตำแหน่งพนักงานมหาวิทยาลัย ซึ่งสิทธิและสวัสดิการแตกต่างไปจากข้าราชการของรัฐ และสิ่งที่ข้าราชการส่วนใหญ่รู้สึกได้คือ ความภาคภูมิใจ เกียรติยศ และศักดิ์ศรีของการได้เป็นข้าราชการในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว อีกทั้งการมีนโยบายออกเป็นมหาวิทยาลัยนอกระบบหรือมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐของมหาวิทยาลัยมหิดล ส่งผลให้โรงพยาบาลศิริราชต้องออกนอกระบบตามไปด้วย สิ่งเหล่านี้ล้วนส่งผลกระทบต่อความรู้สึกในความมั่นคงและเสถียรภาพของบุคลากรที่ทำงานในโรงพยาบาลศิริราชเป็นอย่างยิ่ง เป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญที่ทำให้ความสนใจในการทำงานกับโรงพยาบาลศิริราชน้อยลงไป

นอกจากนี้จากการที่ผู้บริหารได้ดำเนินนโยบายการพัฒนาโรงพยาบาลศิริราชด้วยการใช้มาตรฐานโรงพยาบาลของสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (พรพ.) หรือที่เรียกกันว่ามาตรฐาน HA ซึ่งทำให้บุคลากรของโรงพยาบาลศิริราชต้องมีการพัฒนาระบบงาน ระบบการบริการให้มีมาตรฐานตามมาตรฐานโรงพยาบาลของสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล โดยมุ่งเน้นให้ผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางของการบริการ มีกระบวนการเยี่ยมสำรวจภายในเพื่อกระตุ้นให้การบริการของโรงพยาบาลศิริราชมีมาตรฐานตามที่กำหนด และการเยี่ยมสำรวจจากสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลเพื่อรับรองคุณภาพโรงพยาบาลทุกปี เป็นช่วงเวลาที่บุคลากรต้องทำงานหนักขึ้นเหนื่อยมากขึ้น โดยเฉพาะบุคลากรทางฝ่ายการพยาบาล ซึ่งเป็นบุคลากรที่อยู่ร่วมในระบบการให้บริการผู้ป่วยทุกด้าน เป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิดผู้ป่วยมากที่สุด

เป็นผู้ประสานการบริการรักษาพยาบาลให้ผู้ป่วยกับบุคลากรด้านอื่นๆ เช่น แพทย์ เวชระเบียน ฝ่ายโภชนาการ การเงิน ห้องปฏิบัติการต่างๆ ฯลฯ ส่งผลให้ในระยะ 5 ปีที่ผ่านมา มีบุคลากร โดยเฉพาะพยาบาลลาออกไปเป็นจำนวนมาก ประมาณ 150 -180 คน/ปี สิ่งที่สำคัญคือบุคลากรที่ลาออกไปนี้มีประสบการณ์การทำงานที่ติดตามออกไปพร้อมกันด้วย และจำนวนผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลศิริราชมากขึ้นทุกปี มีการขยายงานมากขึ้น มุ่งเน้นการสร้างผลผลิตของงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่สูงขึ้น ทำให้บุคลากรเกิดความเครียดสูง ส่งผลต่อคุณภาพการบริการ เช่น การพุดจา การใช้เวลาในการให้ข้อมูลกับผู้ป่วยมีน้อย เป็นต้น สอดคล้องกับแนวคิดของ Jonathan S. Rakich, Beaufort B. Longest and Kurt Darr<sup>3</sup> ที่กล่าวถึงผลสัมฤทธิ์ (output) ของระบบการบริหารองค์การว่า เป็นผลที่มาจากงานของบุคคลและงานขององค์การเกิดจากการปรับเปลี่ยนปัจจัยนำเข้า ซึ่งผลสัมฤทธิ์มี 2 ระดับ คือ ระดับบุคคลและระดับองค์การ อันจะนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ อันได้แก่ ความสามารถในการจัดบริการที่มีคุณภาพ ราคาเป็นที่ยอมรับ การมีภาพลักษณ์ที่ดี ทั้งนี้วัตถุประสงค์ขององค์การจะเป็นอย่างไรนั้น ก็ขึ้นอยู่กับนโยบายของรัฐบาลที่จะเปลี่ยนแปลงไปตามช่วงระยะเวลาของแต่ละรัฐบาล

ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติที่เป็นกลางต่อภาพลักษณ์เรื่องการเป็น โรงพยาบาลที่ร่ำรวย มีรายได้จากการรักษาพยาบาลมาก และมีการขอรับบริจาคบ่อยครั้งนั้น เนื่องจากโรงพยาบาลศิริราชเป็นโรงพยาบาลที่ให้บริการผู้ป่วยในระดับตติยะภูมิหรือกลุ่มโรคที่รักษายาก ต้องใช้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านหรือการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัย มีศักยภาพสูง ต้นทุนในการให้บริการรักษาพยาบาลสูงขึ้นทุกปีมากกว่างบประมาณของรัฐบาลรวมกับรายได้ของโรงพยาบาล และจากการพัฒนาระบบงานและระบบบริการทำให้โรงพยาบาลได้เห็นรูรั่วของรายจ่ายที่เกิดขึ้นเป็นจำนวนมาก ทั้งจากการที่ไม่เคยคิดค่าใช้จ่ายและค่าใช้จ่ายที่คิดนั้นต่ำกว่าค่าใช้จ่ายที่เป็นจริงมาก โรงพยาบาลจึงได้ทบทวนและปรับอัตราค่ารักษาพยาบาลให้ทันกับความเป็นจริงในปัจจุบัน รวมทั้งการขอรับบริจาคจากผู้มีจิตศรัทธาที่ต้องการช่วยเหลือโรงพยาบาลในการดูแลรักษาพยาบาลผู้ป่วยที่ไม่มีค่ารักษาพยาบาล ซึ่งผู้ป่วยประเภทนี้มีเป็นจำนวนมากและมากขึ้นทุกปี โดยเฉพาะการจัดงานใหญ่เป็นประจำทุกปี เพื่อการขอรับเงินบริจาคเพื่อช่วยเหลือผู้ป่วยที่ยากไร้ใน “วันมหิดล” อันเป็นวันคล้ายวันสวรรคตของสมเด็จพระราชบิดา เป็นที่รู้จักของผู้ป่วย ประชาชน และบุคลากรทางการแพทย์ทั่วไป เพราะทางโรงพยาบาลได้มีการประชาสัมพันธ์ผ่านทางสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ อินเทอร์เน็ต ฯลฯ และ

<sup>3</sup> Jonathan S. Rakich, Beaufort B. Longest and Kurt Darr, เรื่องเดียวกันหน้า 13 - 18.

มีการจัดรถ เรือ เพื่อเดินสายขอรับบริจาคโดยนักศึกษาแพทย์ นักศึกษาพยาบาล และบุคลากรทางการแพทย์ออกมารับบริจาคที่จังหวัดใกล้เคียงทุกปีอีกด้วย

สำหรับประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติที่เป็นกลางในเรื่องการยอมให้ผู้แทนสาธารณชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในทิศทางการบริหารงานของโรงพยาบาลนั้น เนื่องจากโรงพยาบาลศิริราชเป็นหน่วยงานในสังกัดของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลซึ่งมีกรรมการผู้บริหารคณะทำหน้าที่ในการบริหารองค์การ มีคณบดีคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลเป็นประธาน ด้วยอดีตของโรงพยาบาลศิริราชเองที่แพทย์ พยาบาล ล้วนแต่มาจากชนชั้นสูงที่มาศึกษาวิชาทางการแพทย์และดูแลรักษาพยาบาลผู้ป่วย รวมทั้งบริหารงานของโรงพยาบาลศิริราช ด้วยการเป็นโรงพยาบาลที่เก่าแก่และมีการถ่ายทอดวัฒนธรรมกันมาอย่างเข้มแข็ง ดังนั้นการที่จะนำเอาแนวคิดที่จะให้ผู้แทนสาธารณชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในทิศทางการบริหารงานของโรงพยาบาลด้วยนั้นยังไม่เกิดขึ้น แต่ความรู้สึกความผูกพันต่อชุมชนโดยรอบศิริราชนั้นชาวศิริราชหรือโรงพยาบาลศิริราชมีมาช้านาน เห็นได้จากการจัดหน่วยแพทย์เคลื่อนที่เพื่อตรวจรักษาพยาบาลคนในชุมชนโดยรอบศิริราช การส่งนักศึกษาแพทย์ นักศึกษาพยาบาล ออกเยี่ยมบ้านเพื่อการศึกษาในด้านต่างๆ มีหน่วยงานที่รับผิดชอบออกเยี่ยมบ้านประชาชนในเขตรับผิดชอบ หรือแม้กระทั่งในปี พ.ศ. 2549 นี้เองได้เริ่มมีการจัดกิจกรรม 5 ส. ร่วมกับชุมชนโดยรอบศิริราช ซึ่งคงต้องใช้เวลาอีกระยะหนึ่งในการที่จะพัฒนาให้การบริหารงานโรงพยาบาลศิริราชโดยให้ชุมชนต่างๆ มีส่วนร่วมด้วย

**สมมติฐานข้อที่ 2** ปัจจัยทางด้านเพศ เขตที่อยู่อาศัยตามทะเบียนราษฎร์ อายุ ศาสนา การศึกษา อาชีพ รายได้ของครอบครัว จำนวนครั้งที่มารับบริการ และการใช้สิทธิบัตรในการรักษาพยาบาล มีผลต่อภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลศิริราช

ผลจากการพิสูจน์สมมติฐาน พบว่า ปัจจัยทางด้านเพศ ศาสนา และจำนวนครั้งที่มารับบริการของประชาชน ไม่มีผลต่อภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลศิริราช โดยผลจากการทดสอบทางสถิติพบว่าไม่มีความแตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และพบว่าปัจจัยของกลุ่มตัวอย่างที่มีความแตกต่างกันในเรื่องเขตที่อยู่อาศัยตามทะเบียนราษฎร์ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ของครอบครัว และการใช้สิทธิในการจ่ายค่ารักษาพยาบาล มีผลต่อทัศนคติที่มีภาพลักษณ์โรงพยาบาล ศิริราชแตกต่างกัน โดยผลจากการทดสอบทางสถิติพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.024, 0.020, 0.035, 0.038, 0.026 และ 0.004 ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เพศ ผลการศึกษาพบว่า เพศที่แตกต่างกันมีภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราชไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ เตือนใจ จวบสมัย<sup>4</sup> ศึกษาภาพลักษณ์ขององค์การสหประชาชาติจากการนำเสนอของหนังสือพิมพ์ การเปิดรับข่าวสหประชาชาติ การรับรู้ทัศนคติ และภาพลักษณ์ต่อองค์การสหประชาชาติของประชาชนในกรุงเทพมหานคร พบว่า ประชาชนที่มีเพศและอาชีพที่แตกต่างกันมีภาพลักษณ์ต่อสหประชาชาติไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัตนา ปัญญาดี<sup>5</sup> ได้ศึกษาเรื่องภาพลักษณ์และบทบาทการปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงานอัยการสูงสุดในสายตาประชาชนและสื่อมวลชน พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีภาพลักษณ์ต่อสำนักอัยการสูงสุดไม่แตกต่างกัน

เขตที่พักอาศัย พบว่า เขตที่พักอาศัยแตกต่างกันมีภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราชที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.024 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประชาชนที่มีเขตที่พักอาศัยอยู่ใกล้กับโรงพยาบาลศิริราชมากกว่าสามารถเดินทางไปมาเพื่อรับบริการได้สะดวกรวดเร็วว่าการเสียเวลาและค่าใช้จ่ายก็ต้องน้อยกว่าผู้ที่พักอาศัยไกลกว่า ดังนั้นประชาชนที่มีเขตที่พักอาศัยแตกต่างกันย่อมมีภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราชที่แตกต่างกันด้วยเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุดม คุณอินด<sup>6</sup> ที่ได้ศึกษาภาพลักษณ์ของสถานีนามัยในอำเภออุทุมพร จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า ภาพลักษณ์ที่พึงปรารถนาของหน่วยงานของกลุ่มตัวอย่างในเรื่องความเจริญก้าวหน้าของสถานีนามัย คือ ต้องการให้สถานีนามัยมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย ผู้รับบริการจะได้ไม่ต้องเดินทางไกล ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทรงพร โพธิสมพร<sup>7</sup> เรื่องภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลชุมชนตามการรับรู้ของผู้มาใช้บริการ กรณีศึกษาโรงพยาบาลเชียงคาน จังหวัดเลย พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีที่อยู่อาศัยแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์เชิงบวกของโรงพยาบาลเชียงคานแตกต่างกัน

<sup>4</sup> เตือนใจ จวบสมัย, เรื่องเดียวกัน หน้า ๙.

<sup>5</sup> รัตนา ปัญญาดี, 2541 อ้างใน วิจารณ์ ทอเพชร, ภาพลักษณ์กองทัพอากาศในสายตาประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร, (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2546), หน้า 67.

<sup>6</sup> อุดม คุณอินด, เรื่องเดียวกัน หน้า 46.

<sup>7</sup> ทรงพร โพธิสมพร, เรื่องเดียวกัน, หน้า 86.

อายุ พบว่า อายุที่แตกต่างกันมีภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราชที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.020 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันย่อมมีความสนใจในสิ่งต่างๆ ที่แตกต่างกัน หากพิจารณาผลการศึกษาค้างนี้ (ตารางที่ 11) แนวโน้มกลุ่มอายุของกลุ่มตัวอย่างที่มีกลุ่มอายุตั้งแต่ 61 ปีขึ้นไป จะมีทัศนคติที่ดีต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราชมากกว่ากลุ่มอายุน้อยกว่า ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Wilbur Schramm<sup>8</sup> ที่กล่าวว่า “ผู้รับสารจะแสวงหาข่าวสารเพื่อตอบสนองจุดประสงค์ใด จุดประสงค์หนึ่ง ซึ่งบุคคลต่างวัยย่อมมีจุดสนใจต่างกัน มีการเปิดรับสารต่างกันด้วย” และสอดคล้องกับการศึกษาของ ทรงพร โพธิสมพร<sup>9</sup> เรื่องภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลชุมชนตามการรับรู้ของผู้มาใช้บริการ กรณีศึกษาโรงพยาบาลเชิงคาน จังหวัดเลย พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์เชิงบวกของโรงพยาบาลเชิงคานแตกต่างกัน

ศาสนา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการนับถือศาสนาที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราชไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากโรงพยาบาลศิริราชมีนโยบายในการให้บริการผู้ป่วยโดยมีผู้ป่วยเป็นศูนย์กลางของการบริการตามแนวทางมาตรฐานโรงพยาบาลหรือมาตรฐาน HA มีการจัดอาหารสำหรับผู้ป่วยที่นับถือศาสนาอิสลาม จัดบริการในด้านขนบธรรมเนียมประเพณีทางศาสนาของผู้ป่วยตามที่ได้รับแจ้งข้อมูลไว้ เช่น การคลอด การทำพิธีศพ ฯลฯ และการอยู่ร่วมกันโดยสันติไม่ว่าจะนับถือศาสนาใดเป็นเรื่องปกติทั้งในด้านการยอมรับและการปฏิบัติกันมาช้านานในสังคมไทย ผู้ป่วยที่มีการนับถือศาสนาที่แตกต่างกันจึงไม่รู้สึกละแวกแยกและ ไม่มีผลต่อทัศนคติที่มีต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราชแต่อย่างใด

การศึกษาสูงสุด พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาสูงสุดที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราชแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.035 การศึกษาเป็นปัจจัยที่มีผลก่อให้เกิดความแตกต่างด้านความรู้ ความคิดเห็นของแต่ละบุคคล สอดคล้องกับการศึกษาของ ทรงพร โพธิสมพร<sup>10</sup> เรื่องภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลชุมชนตามการรับรู้ของผู้มาใช้

<sup>8</sup> Wilbur Schramm, 1973 อ้างใน กรรณก วิโรจศิริกุล, เรื่องเดียวกัน หน้า 129.

<sup>9</sup> ทรงพร โพธิสมพร, เรื่องเดียวกัน, หน้า 86.

<sup>10</sup> ทรงพร โพธิสมพร, เรื่องเดียวกัน, หน้า 86.

บริการ กรณีศึกษาโรงพยาบาลเชียงคาน จังหวัดเลย พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์เชิงบวกของโรงพยาบาลเชียงคานแตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เตือนใจ จวบสมย์<sup>11</sup> ที่ศึกษาภาพลักษณ์ขององค์การสหประชาชาติจากการนำเสนอของหนังสือพิมพ์ การเปิดรับข่าวสหประชาชาติ การรับรู้ ทักษะคิด และภาพลักษณ์ต่อองค์การสหประชาชาติของประชาชนในกรุงเทพมหานคร พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีภาพลักษณ์ต่อสหประชาชาติแตกต่างกัน

อาชีฟ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพแตกต่างกันมีทัศนคติต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราชแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.038 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ปรมะ สตะเวทิน<sup>12</sup> ที่กล่าวว่า คนที่มีอาชีพแตกต่างกันย่อมมองโลก มีแนวคิด อุดมการณ์ และค่านิยมแตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทรงพร โพธิสมพร<sup>13</sup> เรื่องภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลชุมชนตามการรับรู้ของผู้มาใช้บริการ กรณีศึกษาโรงพยาบาลเชียงคาน จังหวัดเลย พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์เชิงบวกของโรงพยาบาลเชียงคานแตกต่างกัน และสอดคล้องกับการศึกษาของ เตือนใจ จวบสมย์<sup>14</sup> ที่ศึกษาภาพลักษณ์ขององค์การสหประชาชาติจากการนำเสนอของหนังสือพิมพ์ การเปิดรับข่าวสหประชาชาติ การรับรู้ ทักษะคิด และภาพลักษณ์ต่อองค์การสหประชาชาติของประชาชนในกรุงเทพมหานคร พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพที่แตกต่างกันมีภาพลักษณ์ต่อสหประชาชาติแตกต่างกัน

รายได้ของครอบครัวต่อเดือน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ของครอบครัวต่อเดือนแตกต่างกันมีทัศนคติต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราชแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.026 ซึ่งจากการศึกษาครั้งนี้ (ตารางที่ 15) พบว่าแนวโน้มของประชาชนที่มีรายได้สูงจะมีทัศนคติที่ดีต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราชสูงกว่าประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า สอดคล้องกับการศึกษาของ วาสนา พุทธิพงษ์สิทธิ์<sup>15</sup> ที่ศึกษาเรื่องการเปิดรับข่าวสาร ภาพลักษณ์ ความคาดหวัง และ

<sup>11</sup> เตือนใจ จวบสมย์, เรื่องเดียวกัน, หน้า ง.

<sup>12</sup> ปรมะ สตะเวทิน, 2540 อ้างใน วิภาวรรณ ทองเพชร, เรื่องเดียวกัน หน้า 148.

<sup>13</sup> ทรงพร โพธิสมพร, เรื่องเดียวกัน หน้า 89.

<sup>14</sup> เตือนใจ จวบสมย์, เรื่องเดียวกัน หน้า ง.

<sup>15</sup> วาสนา พุทธิพงษ์สิทธิ์, เรื่องเดียวกัน หน้า ง.

ความพึงพอใจของประชาชนกรุงเทพมหานครที่มีต่อการติดต่อสื่อสาร และการให้บริการของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีภาพลักษณ์ของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัตนา ปัญญาดี<sup>16</sup> ที่ศึกษาเรื่องภาพลักษณ์และบทบาทการปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงานอัยการสูงสุดในสายตาของประชาชนและสื่อมวลชน พบว่า ประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกันมีภาพลักษณ์ต่อสำนักงานอัยการสูงสุดแตกต่างกัน

จำนวนครั้งการมารับบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนครั้งการมารับบริการที่ต่างกันมีทัศนคติต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราชไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนที่มารับบริการที่โรงพยาบาลศิริราชมีภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลศิริราชที่ได้รับการถ่ายทอดกันมาอยู่แล้ว ทั้งนี้จากผลการศึกษาค้นคว้า พบว่า โรงพยาบาลศิริราชมีภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาประชาชน แต่ก็ยังมีประชาชนที่ให้ข้อมูลเชิงคุณภาพเป็นทัศนคติที่ไม่ดีบ้างว่าการบริการช้ามาก รอนาน แต่ก็ยังเป็นสิ่งประชาชนรับทราบปัญหาและยอมรับต่อภาพลักษณ์แบบนั้น เพราะประชาชนผู้รับบริการสามารถเลือกสถานที่ให้บริการได้ แต่ที่ยังเลือกมารับบริการที่โรงพยาบาลศิริราชนั้นเนื่องจากภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราชที่ดีให้ประโยชน์ต่อประชาชนมากกว่า เช่น การเป็นโรงพยาบาลที่มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะโรค มีเครื่องมืออุปกรณ์เครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัยที่สุดในประเทศไทย เป็นต้น ทำให้จำนวนครั้งของการมารับบริการที่ต่างกันไม่มีผลต่อทัศนคติที่มีต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราช ยกเว้นภาพลักษณ์ที่ไม่ดีนั้นได้รับการแก้ไขให้ดีขึ้น ซึ่งจะส่งผลที่ดีต่อทัศนคติของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราชด้วย

สิทธิในการจ่ายค่ารักษาพยาบาล พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้สิทธิในการจ่ายค่ารักษาพยาบาลที่ต่างกันมีทัศนคติต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราชแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.004 ทั้งนี้เนื่องมาจากโรงพยาบาลศิริราชให้บริการประชาชนทุกระดับในรูปแบบที่เหมือนกัน มีเพียงผู้ใช้สิทธิโครงการ 30 บาท และประกันสังคมเท่านั้นที่ได้จัดสถานที่บริการเฉพาะแตกต่างไปจากการบริการที่ใช้สิทธิอื่นๆ ทั้งนี้เนื่องมาจากลักษณะของโครงการเหล่านั้นมีลักษณะและเงื่อนไขเฉพาะในการให้บริการ เช่น ประชาชนที่มารับบริการในทั้งสองโครงการหาก

<sup>16</sup> รัตนา ปัญญาดี, เรื่องเดียวกัน, หน้า 67.

มิได้ระบุสถานที่รักษาพยาบาลเป็นโรงพยาบาลศิริราช จะต้องได้รับการยินยอมส่งตัวมาจากโรงพยาบาลต้นสังกัดที่ประชาชนผู้นั้นได้ระบุไว้ตามสิทธิว่าให้มารักษาที่โรงพยาบาลศิริราชได้ หรือการกำหนดวงเงินค่ารักษาพยาบาลไว้ ประกอบกับจำนวนผู้รับบริการในส่วนนี้มีเป็นจำนวนมากและมีขั้นตอนที่ใช้เวลาแตกต่างจากส่วนบริการอื่นๆ ทางโรงพยาบาลจึงต้องจัดสถานที่เฉพาะไว้บริการ แต่ผู้รับบริการประกันสังคมเป็นผู้ที่ต้องจ่ายเงินส่วนหนึ่งให้ประกันสังคมจึงมีความรู้สึก ว่าตนเองต้องจ่ายเงินค่ารักษาพยาบาลด้วย จึงมีความคาดหวังที่จะได้รับการบริการที่ดีกว่าเมื่อเทียบกับถ้าตนเองเลือกใช้สิทธิประกันสังคมที่โรงพยาบาลเอกชน ซึ่งหากจะพิจารณาจากผลการศึกษาครั้งนี้ (ตารางที่ 17) พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้สิทธิประกันสังคมในการจ่ายค่ารักษาพยาบาลจะมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อภาพลักษณ์ โรงพยาบาลศิริราชสูงกว่าประชาชนที่ใช้สิทธิในการจ่ายค่ารักษาพยาบาลด้วยสิทธิอื่นๆ และกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในกลุ่มใช้สิทธิอื่นๆ โดยระบุไว้ว่า สามารถเบิกได้เฉพาะค่ายา และมีผู้มีอุปการคุณจ่ายค่ารักษาพยาบาลให้ กลุ่มเหล่านี้มีทัศนคติที่ดีต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราชมากที่สุด ทั้งๆ ที่ได้รับการบริการที่ไม่แตกต่างจากประชาชนส่วนใหญ่

ทัศนคติที่มีต่อภาพลักษณ์ของประชาชนไม่เพียงแต่ทำหน้าที่เหมือนกระจกเงาที่สะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพการบริการด้านหนึ่งของโรงพยาบาลเท่านั้น แต่ยังทำให้เห็นจุดอ่อนที่เป็นปัญหาในการบริการ ตลอดจนเห็นแนวทางในการแก้ไขปัญหามาตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ดังนั้นเมื่อภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลศิริราชในสายตาประชาชนในเขตบริการที่ดีอยู่แล้ว ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรตระหนักถึงการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเพื่อรักษาและสร้างสรรค์ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลศิริราชให้ดีขึ้นและดียิ่งขึ้นตลอดไป ส่วนทัศนคติที่เป็นกลางนั้นเป็นทัศนคติที่เป็นโอกาสให้ผู้บริหารหรือหน่วยงานนั้นควรนำไปพิจารณาพัฒนาและปรับปรุงให้ทัศนคติในด้านนั้นเปลี่ยนเป็นทัศนคติที่ดีต่อภาพลักษณ์ในด้านนั้นๆ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ อำนวย วีรวรรณ<sup>17</sup> ที่ว่า วิธีการประชาสัมพันธ์ คือ เครื่องมือในการสร้างภาพลักษณ์ ภาพลักษณ์ที่ปล่อยให้เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติอาจทำให้ได้ภาพลักษณ์ที่ไม่ครบถ้วน ไม่เป็นระบบ และอาจผิดพลาด ภาพลักษณ์ขององค์กรจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นต้องมีการบริหาร เครื่องมือที่สำคัญในการบริหารภาพลักษณ์ก็คือ การประชาสัมพันธ์ และรูปแบบการประชาสัมพันธ์หรือการสื่อสารข้อมูลเพื่อให้ประชาชนได้รับรู้นั้นมีหลากหลายและสามารถสื่อสารได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งหากข่าวสารเป็นไปในทางด้านลบย่อมส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของ

<sup>17</sup> อำนวย วีรวรรณ, เรื่องเดียวกัน, หน้า 104.

โรงพยาบาลศิริราชได้ สอดคล้องกับแนวคิดของ วิรัช ลภีรัตนกุล<sup>18</sup> ที่กล่าวว่า ในยุคของการสื่อสารไร้พรมแดนดังเช่นทุกวันนี้ การสื่อสารในรูปแบบต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการประชาสัมพันธ์ มีบทบาทที่สำคัญยิ่งในการนำข้อมูลข่าวสารต่างๆ แพร่กระจายสู่ประชาชนในหลากหลายสื่อและมากมายหลายช่องทางอย่างไม่เคยปรากฏในยุคใดมาก่อน ข้อมูลข่าวสารต่างๆ เหล่านี้ย่อมมีผลกระทบต่อหน่วยงานทั้งทางตรงและทางอ้อมแน่นอน และข้อมูลข่าวสารนั้นก็ย่อมมีทั้งด้านดีและด้านร้าย หากเป็นด้านดีก็ย่อมช่วยส่งเสริมชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของหน่วยงาน ตลอดจนความเชื่อถือศรัทธาจากมหาชนให้เพิ่มพูนยิ่งขึ้น และในทางตรงกันข้าม หากข้อมูลข่าวสารเป็นไปในด้านร้ายก็ย่อมทำลายความเชื่อถือศรัทธาของมหาชนได้ในพริบตาเช่นกัน และสอดคล้องกับแนวคิดของ Irving Smith<sup>19</sup> ที่ว่า “ภาพลักษณ์ที่บุคคลหรือประชาชนที่มีต่อองค์กรจะเป็นเช่นไรนั้น ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนได้รับด้วย และสิ่งเหล่านี้ย่อมก่อตัวขึ้นเป็นความประทับใจ ซึ่งอาจจะเป็นความประทับใจที่ดีหรือไม่ดีก็ได้แล้วแต่พฤติกรรมหรือการกระทำขององค์กร”

---

<sup>18</sup> วิรัช ลภีรัตนกุล, เรื่องเดียวกัน, หน้า 82.

<sup>19</sup> Irving Smith, 1965: 67 อ้างใน กรกนก วิโรจศิริสกุล, เรื่องเดียวกัน หน้า 139