

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราชในสายตาประชาชนในเขตบริการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติของประชาชนในเขตบริการโรงพยาบาลศิริราชที่มีต่อภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลศิริราช และศึกษาความแตกต่างในด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลศิริราชในสายตาประชาชนในเขตบริการ ทั้งนี้ได้ศึกษาภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราชในองค์ประกอบภาพลักษณ์ที่สังคมต้องการ 6 ด้าน คือ ด้านความเจริญก้าวหน้าของโรงพยาบาลศิริราช ด้านการบริการและความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ ด้านการบริหารจัดการ ด้านการทำความดีประโยชน์ให้แก่สังคม ด้านการปฏิบัติงานภายใต้กฎหมาย และด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

ระเบียบวิธีวิจัยในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ โดยการแจกแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ทำการเก็บข้อมูลจากประชากรกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นประชาชนที่มีรายชื่อตามเขตทะเบียนราษฎรในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของโรงพยาบาลศิริราช ในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จำนวน 406 ราย ใช้วิธีเลือกแบบหลายขั้นตอน เริ่มจากการสุ่มประชากรกลุ่มตัวอย่างอย่างง่ายจากเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของโรงพยาบาลศิริราช ในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จำนวน 6 เขต ได้แก่ เขตบางกอกน้อย เขตบางกอกใหญ่ เขตตลิ่งชัน เขตพระนคร เขตทวีวัฒนา และเขตบางพลัด ทำการสุ่มมาจำนวน 3 เขต เขตที่ได้รับการสุ่มได้แก่ เขตทวีวัฒนา เขตตลิ่งชัน และเขตพระนคร การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง กล่าวคือต้องเป็นผู้ที่เคยใช้บริการที่โรงพยาบาลศิริราช และในการเก็บข้อมูลผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บข้อมูลแบบบังเอิญ โดยไม่จำกัด เพศ อายุ ศาสนา อาชีพ รายได้ของครอบครัว และระดับการศึกษา ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีแจกแบบสอบถาม ระหว่างวันที่ 26 กุมภาพันธ์ – 9 มีนาคม 2550

สำหรับการประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Window ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลการมาใช้บริการของโรงพยาบาลศิริราช นำมาแจกแจงความถี่และคำนวณเป็นค่าร้อยละ

ข้อมูลทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราชตามองค์ประกอบ 6 ด้านที่สังคมต้องการ นำมาวิเคราะห์ผลตามเกณฑ์ที่ระบุไว้ แล้วแจกแจงความถี่ และคำนวณเป็นค่าร้อยละตามทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราชโดยรวม รายด้าน และรายข้อ หลังจากนั้นใช้สถิติเชิงอนุมาน ในการวิเคราะห์เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม โดยใช้วิธีการทดสอบ Chi-square

ข้อมูลเชิงคุณภาพเกี่ยวกับภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราชและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับโรงพยาบาลศิริราชที่ได้จากการตอบแบบสอบถามปลายเปิด นำมาวิเคราะห์เนื้อหาโดยการจัดกลุ่มความสัมพันธ์แบบธรรมชาติ และแจกแจงความถี่

สรุปผลการวิจัย

จากข้อมูลทำการวิเคราะห์แล้วสามารถสรุปผลการวิจัยและนำเสนอได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 406 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง กลุ่มตัวอย่างมีชื่ออยู่ในทะเบียนราษฎรเขตตลิ่งชัน เขตพระนคร และเขตทวีวัฒนา ตามลำดับ มีอายุระหว่าง 25 – 36 ปี ส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ และจบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพรับจ้าง รายได้ครอบคลุมต่อเดือนอยู่ระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยมาใช้บริการที่โรงพยาบาลศิริราช ตั้งแต่ 1 – 10 ครั้ง และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 34.0) ใช้สิทธิในการจ่ายค่ารักษาพยาบาลโดยการเบิกค่ารักษาพยาบาลได้ รองลงมา (ร้อยละ 32.3) เป็นกลุ่มที่จ่ายค่ารักษาพยาบาลเอง ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีทัศนคติที่ดีต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราชในด้านความเจริญก้าวหน้าของโรงพยาบาลศิริราช ด้านการทำความประโยชน์ให้แก่สังคม ด้านการปฏิบัติงานภายใต้กฎหมาย และด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และมีทัศนคติที่เป็นกลางต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราชในด้านการบริการและความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ และด้านการบริหารจัดการ และเมื่อพิจารณาการให้คะแนนภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราชในแต่ละด้านรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีทัศนคติที่ดีต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราช และมีทัศนคติที่เป็นกลางต่อภาพลักษณ์ในเรื่องการเป็นโรงพยาบาลที่ร่ำรวย มีรายได้จากการรักษาพยาบาลมาก เป็นโรงพยาบาลที่แพทย์ พยาบาลดีมาก เป็นโรงพยาบาลที่เป็นที่พึ่งสุดท้าย เป็นโรงพยาบาลที่ยอมให้ผู้แทนสาธารณชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในทิศทางการบริหารงานของโรงพยาบาล มีการขอรับบริจาคบ่อยครั้ง เป็นเอกเทศไม่เกี่ยวข้องกับชุมชนและสังคมรอบข้าง ปฏิเสธให้การรักษาพยาบาลผู้ป่วยที่ไม่มีเงินค่ารักษาพยาบาล มีข่าวเกี่ยวกับการฟ้องร้องเรื่องการรักษาพยาบาลผู้ป่วยผิดพลาด

เป็นประจำ และสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาลที่เกิดจากการบริหารจัดการทำให้เกิดมลภาวะต่อชุมชนและสังคม และกลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อภาพลักษณ์ในเรื่องระบบบริการที่เข้ามา

เมื่อนำข้อมูลทั่วไปด้านคุณลักษณะประชากรและข้อมูลทัศนคติที่มีต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราชของกลุ่มตัวอย่างมาหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามโดยใช้วิธีการทดสอบ Chi-square พบว่า ข้อมูลทั่วไปด้านคุณลักษณะประชากรของกลุ่มตัวอย่างที่มีความแตกต่างกันในเรื่อง เพศ ศาสนา และจำนวนครั้งที่มารับบริการ มีทัศนคติต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราชไม่แตกต่างกัน ส่วนในเรื่องเขตที่อยู่อาศัยตามทะเบียนราษฎร อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ของครอบครัว และการใช้สิทธิบัตรในการรักษาพยาบาลที่แตกต่างกันกลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราชที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

นอกจากนี้ จากการศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพที่สอบถามโดยไม่มีคำถามชี้นำนั้นกลุ่มตัวอย่างมีภาพลักษณ์เชิงบวกต่อโรงพยาบาลศิริราช โดยมีภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลศิริราชว่าเป็นผู้นำทางการแพทย์ ทั้งทางด้านวิชาการ และมีเทคโนโลยีที่ทันสมัย (18 ราย) เป็นที่พึ่งของคนทุกระดับ (19 ราย) เป็นที่รู้จักของประชาชนทุกคน (14 ราย) และเป็นโรงพยาบาลที่ดีที่สุดของประเทศ (1 ราย) ส่วนที่เป็นภาพลักษณ์เชิงบวกในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านสถานที่ กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าโรงพยาบาลศิริราชเป็นโรงพยาบาลที่สะอาด (9 ราย) ด้านบุคลากร เป็นโรงพยาบาลที่มีแพทย์เก่ง มีคุณภาพ (13 ราย) แพทย์มีมารยาทดี (2 ราย) พยาบาลมีมารยาทดี (3 ราย) ด้านการบริการ เป็นโรงพยาบาลที่ให้บริการดี สะดวก รวดเร็ว (10 ราย) ค่ารักษาพยาบาลไม่แพง (3 ราย) การเดินทางมารับบริการสะดวก (1 ราย) ส่วนภาพลักษณ์เชิงลบต่อโรงพยาบาลศิริราชนั้นกลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านสถานที่ กล่าวคือ มีพื้นที่คับแคบ แออัด (11 ราย) เป็นโรงพยาบาลที่ไม่สะอาด เช่น ห้องน้ำ (1 ราย) ด้านบุคลากร เป็นโรงพยาบาลที่มีแพทย์ไม่มีคุณภาพ (1 ราย) จำนวนแพทย์น้อยเกินไป (3 ราย) แพทย์ดู (4 ราย) จำนวนพยาบาลมีน้อยเกินไป (5 ราย) พยาบาลดู (13 ราย) เจ้าหน้าที่อื่นๆ พูดยาไม่สุภาพ ดู (15 ราย) มีจำนวนน้อยเกินไป (2 ราย) ด้านการบริการ มีการให้บริการช้า รอนาน (53 ราย) มีขั้นตอนในการรับบริการมาก ยุ่งยากในการติดต่อ (9 ราย) ให้บริการไม่เท่าเทียมกัน มีการใช้เส้นสาย (17 ราย) เสี่ยงตามสายที่ประกาศว่าฟังยาก (2 ราย) ด้านอื่นๆ ได้แก่ ค่ารักษาพยาบาลแพง (12 ราย) ยาที่จ่ายให้ผู้ป่วยคุณภาพไม่ดี (1 ราย) รวมทั้งกลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอแนะว่าโรงพยาบาลศิริราชควรขยายพื้นที่ เพิ่มจำนวนเตียงให้มีมากขึ้น (4 ราย) ควรดูแลนักเรียนแพทย์ให้ใกล้ชิดมากกว่านี้ (1 ราย) และควรมีข้อมูลให้ผู้มารับบริการในการขอรับบริการหรือมีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ (10 ราย)

การทดสอบสมมติฐาน

จากการทดสอบสมมติฐานครั้งนี้ได้ผลการพิสูจน์สมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 โรงพยาบาลศิริราชมีภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาประชาชน
ในเขตบริการ

ผลจากการพิสูจน์สมมติฐาน พบว่า โรงพยาบาลศิริราชมีภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาประชาชน
ในเขตบริการ โดยมีค่าเฉลี่ยทัศนคติที่มีภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราชโดยรวมตามองค์ประกอบ
ของภาพลักษณ์องค์การที่สังคมต้องการทุกด้านเท่ากับ 3.55 (เมื่อเทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนใน
บทที่ 3 หน้า 34) ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยทางด้านเพศ เขตที่อยู่อาศัยตามทะเบียนราษฎร์ อายุ ศาสนา
การศึกษา อาชีพ รายได้ของครอบครัว จำนวนครั้งที่มารับบริการ และการใช้สิทธิบัตรในการ
รักษาพยาบาล มีผลต่อภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลศิริราช

ผลจากการพิสูจน์สมมติฐาน พบว่า ปัจจัยทางด้านเพศ ศาสนา และจำนวนครั้งที่มารับ
บริการของประชาชน ไม่มีผลต่อภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลศิริราช โดยผลจากการทดสอบทาง
สถิติพบว่าไม่มีความแตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนปัจจัยของกลุ่มตัวอย่าง
ที่มีความแตกต่างกันในเรื่องเขตที่อยู่อาศัยตามทะเบียนราษฎร์ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ของ
ครอบครัว และการใช้สิทธิในการจ่ายค่ารักษาพยาบาล มีผลต่อทัศนคติที่มีภาพลักษณ์โรงพยาบาล
ศิริราชแตกต่างกัน โดยผลจากการทดสอบทางสถิติพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง
สถิติที่ระดับ 0.024, 0.020, 0.035, 0.038, 0.026 และ 0.004 ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน
ที่ตั้งไว้

ข้อเสนอแนะ

1. ผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้จะเป็นข้อมูลเบื้องต้นเพื่อให้ผู้บริหารพิจารณาในการบริหาร
จัดการปรับปรุงแก้ไขภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราชในส่วนที่ยังบกพร่องให้ดียิ่งขึ้น เช่น
ภาพลักษณ์ในเรื่องของระบบบริการที่ช้ามาก หรือภาพลักษณ์ที่เป็นกลางของประชาชนในเรื่อง
การเป็นโรงพยาบาลที่เป็นที่พึงสุทธ้าย มีการขอรับบริจาคบ่อยครั้ง การยอมให้มีผู้แทนสาธารณชน
เข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจทิศทางการบริหารงานของโรงพยาบาล และการมีบุคลากร
ทางการแพทย์ที่ดุดาม ทั้งนี้เนื่องจากทัศนคติที่ประชาชนมีต่อโรงพยาบาลมาจากการรับรู้หรือความ
พึงพอใจที่ได้รับจากโรงพยาบาล และนำไปสู่ภาพลักษณ์ที่ดีของโรงพยาบาล เพื่อให้ภาพลักษณ์

โรงพยาบาลศิริราชเป็นภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาประชาชนในทุกๆ ด้าน รักษาความเป็นโรงพยาบาลที่ได้รับการยอมรับ ศรัทธา เป็นผู้นำทางการแพทย์ ทั้งทางด้านวิชาการ และมีเทคโนโลยีที่ทันสมัย เป็นที่พึ่งของคนทุกระดับ เป็นที่รู้จักของประชาชนทุกคน และเป็นโรงพยาบาลที่ดีที่สุดของประเทศให้คงอยู่ต่อไป

2. ภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราชเรื่องการต้องรอรับบริการนาน หรือให้การบริการช้ามากเป็นปัญหายาวนานจากสาเหตุที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น แต่ก็ยังเป็นปัญหาที่ผู้บริหารทุกระดับที่ผ่านมาได้พยายามที่จะสร้างระบบบริการให้มีความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะในช่วงระยะ 7 – 8 ปี ที่ผ่านมานี้ ได้มีการปรับปรุงระบบสารสนเทศของโรงพยาบาลทั้งระบบ ปรับปรุงสถานที่และสิ่งแวดล้อม การพัฒนาระบบงานต่างๆ รวมทั้งการพัฒนากุศลกรให้สามารถทำงานบนเทคโนโลยีที่ทันสมัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ปัญหาเรื่องจำนวนผู้ป่วยที่มากขึ้น โดยเฉพาะส่วนหนึ่งที่เป็นผู้ป่วยที่ไม่จำเป็นต้องใช้บริการโรงพยาบาลระดับตติยะภูมิในการรักษาพยาบาล รวมทั้งงานบริการเฉพาะด้านที่เพิ่มขยายขึ้น ในขณะที่สถานที่และจำนวนบุคลากรที่รองรับงานเหล่านี้ยังไม่เพียงพอสอดคล้องกับภาระงานที่มี ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการสร้างภาพลักษณ์ในด้านความเป็นโรงพยาบาลระดับตติยะภูมิให้ประชาชนได้รับทราบและเข้าใจ เพื่อให้เกิดความร่วมมือและมีทัศนคติที่ดีต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราชหากได้รับการแนะนำให้ไปรับบริการที่อื่นที่เหมาะสมกับโรคที่เป็น ซึ่งจะต้องมีการประสานงานกับสื่อมวลชน ผู้นำชุมชน และผู้มีอำนาจในการกำหนดนโยบายให้มีการผลักดันให้การรับบริการผู้ป่วยของโรงพยาบาลศิริราชเป็นผู้ป่วยที่เป็นผู้ป่วยในระดับตติยะภูมิจริงๆ ทั้งนี้เพื่อให้การบริการของโรงพยาบาลศิริราชเหมาะสมกับศักยภาพและทรัพยากรที่มีอยู่จริง และหากสามารถแก้ไขปัญหานี้ได้ในประเด็นเหล่านี้ได้จะมีผลในทางที่ดีต่อภาพลักษณ์ด้านอื่นๆ ของโรงพยาบาลได้โดยปริยาย เพราะเมื่อโรงพยาบาลศิริราชเป็นโรงพยาบาลในระดับตติยะภูมิจริงๆ จำนวนผู้ป่วยจะลดลง บุคลากรจะมีความผ่อนคลายและสามารถให้บริการผู้ป่วยได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ภาพลักษณ์ในด้านบุคลากรทางการแพทย์คุณมากก็ควรจะดีขึ้นไปด้วย

3. จากสภาพปัญหาเรื่องปริมาณงานที่มากเกินไปอัตรากำลังที่มีอยู่และมีแนวโน้มที่จะมากขึ้นทุกปี ภาระงานของอาจารย์แพทย์ที่มีทั้งด้านการให้บริการตรวจรักษาผู้ป่วย การเรียนการสอน การวิจัย และหลายท่านต้องทำงานด้านการบริหารด้วยนั้น หากมีการแยกโครงสร้างการบริหารจัดการ โรงพยาบาลศิริราชออกจากคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล เพื่อลดภาระกิจของบุคลากร ลดความซ้ำซ้อนและง่ายต่อการบริหารจัดการ บุคลากรจะมีความชัดเจนต่อภาระกิจและรักษาไว้ซึ่งภาพลักษณ์ที่ดีของศิริราชให้คงอยู่ต่อไป แต่ควรมีการศึกษาข้อดี-ข้อเสีย และผลกระทบที่จะเกิดขึ้นอย่างจริงจัง เพื่อแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นมายาวนานสำหรับ “ศิริราช” และ

“ศิริราช” สามารถดำรงอยู่ได้อย่างสอดคล้องกับสภาวะการณ์ที่เป็นจริงในปัจจุบันที่นับวันจำนวนผู้มารับบริการมีเพิ่มจำนวนมากขึ้นทุกปี ในขณะที่จำนวนบุคลากรทางการแพทย์ไม่ได้เพิ่มจำนวนตามสัดส่วนที่เหมาะสม รวมทั้งการแย่งชิงบุคลากรจากโรงพยาบาลเอกชนที่มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง ทำให้ “ศิริราช” ต้องสูญเสียบุคลากรทางการแพทย์ที่มีความสามารถหรือเป็นผู้เชี่ยวชาญไปปีละจำนวนไม่น้อย

4. โรงพยาบาลศิริราชเป็นโรงพยาบาลที่เก่าแก่มานานกว่า 119 ปี มีการเปลี่ยนแปลงการบริหารจัดการไปตามสภาวะการณ์ของเศรษฐกิจโลกและประเทศ แต่ในช่วงระยะเวลาสิบปีที่ผ่านมา การเปลี่ยนแปลงเป็นไปอย่างรุนแรงทั้งจากกระแสโลกาภิวัตน์และเศรษฐกิจของประเทศเองก็ตาม ล้วนส่งผลต่อสถานะทางการเงินของโรงพยาบาลศิริราชทั้งสิ้น จากเดิมที่การบริการส่วนใหญ่ของโรงพยาบาลศิริราชมักไม่คิดค่าใช้จ่าย หรือถ้าคิดก็จะมีราคาถูก ค่าใช้จ่ายเพิ่มมากขึ้นกว่ารายได้หลายเท่าตัว ค่าครองชีพที่สูงขึ้น เงินงบประมาณแผ่นดินไม่เพียงพอต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาล ผู้บริหารโรงพยาบาลศิริราชจึงต้องปรับกระบวนการบริหารจัดการให้สอดคล้องกับสถานการณ์เพื่อความอยู่รอดขององค์กร ทำให้ประชาชนที่ใช้บริการมีความรู้สึกถึงการเปลี่ยนแปลงด้านค่ารักษาพยาบาลที่ต้องจ่ายมากขึ้น ทั้งๆ ที่ผู้ป่วยที่ไม่มีค่ารักษาพยาบาลจริงๆ ทางโรงพยาบาลก็จะอนุเคราะห์ไม่ได้เก็บเงิน แต่การรับทราบถึงการเปลี่ยนแปลงนี้ก็มีผลต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราช จากผลการศึกษาครั้งนี้ถึงแม้จะพบว่าประชาชนมีทัศนคติที่เป็นกลางต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราชเรื่องการเป็นโรงพยาบาลที่ร่ำรวยมีรายได้จากการรักษาพยาบาลมาก และมีการขอรับบริจาคบ่อยครั้ง เป็นประเด็นที่สำคัญอีกประเด็นหนึ่งที่ควรแก้ไขปรับปรุง เพื่อให้ภาพลักษณ์เหล่านี้ไม่เปลี่ยนแปลงไปในด้านลบ โดยการให้ข้อมูลข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ให้ผู้มารับบริการได้รับทราบถึงการเก็บค่ารักษาพยาบาลที่โรงพยาบาลศิริราชเรียกเก็บนั้นมีความเหมาะสมกับค่าใช้จ่ายที่เป็นจริง และภาระค่าใช้จ่ายที่โรงพยาบาลต้องรับภาระอยู่ในปัจจุบัน รวมทั้งการสร้างเชื่อมั่นให้ผู้บริจาคให้โรงพยาบาลศิริราชนั้นได้บริจาคเพื่อช่วยเหลือผู้ป่วยที่ยากไร้หรือเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ผู้บริจาคต้องการจริงๆ

5. ตามที่โรงพยาบาลศิริราชมีเป้าหมายที่จะพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลให้อยู่ในมาตรฐานระดับสากล ซึ่งอาจไม่ได้มีเป้าหมายเพื่อการแข่งขันทางการตลาดกับโรงพยาบาลเอกชนอื่นๆ แต่เพื่อรักษาภาพลักษณ์ความเป็นผู้นำทางการแพทย์ เป็นโรงพยาบาลที่ให้การรักษาพยาบาลอย่างมีมาตรฐานในระดับสากล มีผลทำให้ทิศทางการบริหารโรงพยาบาลเปลี่ยนแปลงไป จึงควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารในทิศทางการดำเนินงานของโรงพยาบาลศิริราชอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดการรับรู้และเป็นการสร้างทัศนคติที่ดีต่อประชาชน ซึ่งจะมีผลต่อภาพลักษณ์ที่ดี

ของโรงพยาบาลศิริราชต่อไป และควรจัดให้มีการสำรวจภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราชอย่างสม่ำเสมอเพื่อเป็นการหาแนวทางป้องกันและพัฒนาภาพลักษณ์ที่ไม่ดีให้ดีขึ้นได้อย่างตรงเป้าหมาย

6. ควรขยายผลการศึกษาภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราชในกลุ่มตัวอย่างที่กว้างขึ้นไปอีก นอกเหนือจากประชาชนที่อยู่ในเขตความรับผิดชอบในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า เพื่อทราบภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราชในสายตาประชาชนที่มาใช้บริการที่โรงพยาบาลศิริราช ซึ่งมีอยู่ทั่วประเทศ รวมทั้งชาวต่างชาติ และอีกมุมมองหนึ่งที่น่าสนใจคือประชาชนทั่วไปที่ไม่เคยมาใช้บริการที่โรงพยาบาลศิริราชแต่อาจเคยรับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโรงพยาบาลศิริราช ภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราชในสายตาประชาชนที่ไม่เคยมาใช้บริการที่โรงพยาบาลศิริราชนั้นเป็นอย่างไร ทั้งนี้บางกลุ่มอาจได้รับข้อมูลข่าวสารที่ดีและเกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อโรงพยาบาลศิริราช แต่เมื่อมารับบริการเองจริงๆ แล้วอาจมีภาพลักษณ์ในทางตรงข้ามได้ ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้บริหารควรระวัง เพราะการสร้างข่าวประชาสัมพันธ์ที่ดีแต่การบริการไม่ได้ดีอย่างที่ควรเป็น จะเป็นการทำลายภาพลักษณ์ที่ดีของโรงพยาบาลศิริราชในสายตาประชาชนและการบอกเล่าจากปากต่อปากของประชาชนที่มีประสบการณ์ตรงจะเป็นกระแสในการสร้างภาพลักษณ์ที่สำคัญและได้ผลดียิ่ง

7. ควรจัดให้มีการอบรมสร้างแนวคิดเกี่ยวกับภาพลักษณ์และพฤติกรรมบริการให้แก่บุคลากรผู้ให้บริการทุกฝ่ายของโรงพยาบาลโดยเฉพาะกลุ่มที่ให้บริการผู้ป่วยและญาติโดยตรง เพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องภาพลักษณ์เรื่องแพทย์ พยาบาล และบุคลากรทางการแพทย์คุกคาม โดยการสร้างความเข้าใจถึงความสำคัญของภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราชและมีทัศนคติที่ดีต่อการรักษา พัฒนา และป้องกันภาพลักษณ์ที่ดีของโรงพยาบาลศิริราชให้คงอยู่ต่อไป

ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาเปรียบเทียบภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราชในสายตาประชาชนที่เคยมาใช้บริการที่โรงพยาบาลศิริราชกับกลุ่มที่ไม่เคยมาใช้บริการที่โรงพยาบาลศิริราชหรือเปรียบเทียบกับโรงพยาบาลอื่นๆ เพื่อทราบทัศนคติของประชาชนในวงกว้างที่มีต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราชต่อไป ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ต่อทิศทางการบริหารโรงพยาบาลศิริราชให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนที่ตรงเป้าหมายยิ่งขึ้นต่อไป

2. ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติที่ไม่ดีต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราช เพื่อทราบปัญหาที่แท้จริงและนำมาพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น และเป็นส่วนที่สนับสนุนให้ภาพลักษณ์โดยรวมของโรงพยาบาลศิริราชดียิ่งขึ้น

3. ศึกษาปัจจัยที่มีผลให้กลุ่มที่ใช้สิทธิในการจ่ายค่ารักษาพยาบาลด้วยการใช้สิทธิประกันชีวิตและกลุ่มที่จ่ายเงินเองซึ่งมีทัศนคติที่ดีเป็นอันดับ 2 และ 3 ต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราชเพื่อพัฒนาการบริการให้กลุ่มเหล่านี้มีทัศนคติที่ดีมากยิ่งขึ้นต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราช อันจะส่งผลต่อการมารับบริการที่ต่อเนื่อง และความภักดีของผู้มารับบริการ ทั้งยังสร้างรายได้ให้แก่โรงพยาบาลและเป็นการสร้างสมดุลด้านค่าใช้จ่ายที่โรงพยาบาลต้องสนับสนุนแก่ผู้ป่วยที่ยากไร้อีกด้วย

ข้อจำกัดของการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนในเขตบริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของโรงพยาบาลศิริราช ข้อคิดเห็นต่างๆ ที่ผู้ศึกษาได้เสนอแนะ เป็นเพียงความคิดเห็นจากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างซึ่งไม่ได้เป็นผู้แทนของประชาชนที่เป็นผู้รับบริการทั้งหมด เนื่องจากระยะเวลาและอัตรากำลังในการศึกษาอันจำกัด