

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “การศึกษาเปรียบเทียบภาพลักษณ์โรงพยาบาลบีเอ็นเอชในการรับรู้ของผู้รับบริการชาวไทยและชาวต่างชาติ” ได้กำหนดวัตถุประสงค์ในการศึกษาไว้ 5 ประการ คือ เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้รับบริการโรงพยาบาลบีเอ็นเอชทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข่าวสารเกี่ยวกับโรงพยาบาลบีเอ็นเอชของผู้รับบริการทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ รวมทั้งศึกษาความสัมพันธ์ด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์กับภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช และศึกษาความสัมพันธ์ด้านพฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข่าวสารกับภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลบีเอ็นเอชอีกทั้งศึกษาเปรียบเทียบการรับรู้ภาพลักษณ์ของผู้รับบริการทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติที่มีต่อโรงพยาบาลบีเอ็นเอช ด้านชื่อเสียง ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านที่มอบคุณค่าทางการแพทย์ ด้านการให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อม และภาพลักษณ์ตามพันธกิจของโรงพยาบาล

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้ใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในลักษณะการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเพียงครั้งเดียว (One-shot case study) จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการโรงพยาบาลบีเอ็นเอชเท่านั้น ทั้งชาวไทย 200 คน และชาวต่างชาติ 200 คน รวมจำนวนทั้งหมด 400 คน โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลและให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ตอบแบบสอบถามเอง (Self-administered Questionnaire) โดยใช้วิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Sampling) ซึ่งการสุ่มตัวอย่างมี 2 ขั้นตอน โดย ขั้นตอนแรก ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดกลุ่มเป้าหมาย (Purposive Sampling) และขั้นตอนที่ 2 คือ การใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

ในการวิเคราะห์ข้อมูลนั้นใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายข้อมูลต่าง ๆ โดยนำเสนอเป็นตารางความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในส่วนที่สองใช้สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในสมมติฐานต่าง ๆ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมกับระดับการวัดของตัวแปรต่าง ๆ โดยใช้สถิติการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามจากกลุ่มประชากรตัวอย่าง (t-test) และค่า One-Way ANOVA (F-test) สำหรับกลุ่มตัวแปรที่มากกว่า 2 ตัว และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation efficient) ในการทดสอบสมมติฐาน ด้วยค่าสถิติระดับนัยสำคัญ 0.05

ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการชาวไทย เป็นผู้หญิงมากกว่าผู้ชาย ถึง 2 เท่า ส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และเป็นพนักงานบริษัทเอกชนใน

สัดส่วนมากที่สุด รองลงมาประกอบธุรกิจส่วนตัว โดยพบว่า เป็นผู้ที่มีรายได้ ระหว่าง 20,001-40,000 บาทต่อเดือน ในสัดส่วนมากที่สุด ในส่วนของผู้รับบริการชาวต่างชาติ พบว่า เป็นผู้ชายมากกว่าผู้หญิง ส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี และมีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือเทียบเท่า โดยเป็นพนักงานบริษัทเอกชนในสัดส่วนมากที่สุด รองลงมาประกอบธุรกิจส่วนตัว และพบว่า เป็นผู้ที่มีรายได้ ระหว่าง 100,001 บาทต่อเดือนขึ้นไป ในสัดส่วนมากที่สุด

การเปิดรับสื่อและข่าวสารที่เกี่ยวกับโรงพยาบาลบีเอ็นเอชในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมาของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการชาวไทยและชาวต่างชาติ จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการโรงพยาบาลบีเอ็นเอชทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ มีการเปิดรับสื่อและข่าวสารเกี่ยวกับโรงพยาบาลบีเอ็นเอชในช่วง 3 เดือนในระดับน้อยเหมือนกัน โดยผู้รับบริการชาวไทยมีการเปิดรับจากสื่อเฉพาะกิจมากกว่าสื่ออื่น ๆ ในขณะที่ผู้รับบริการชาวต่างชาติมีการเปิดรับจากสื่อมวลชนมากกว่าสื่ออื่น ๆ ในส่วนของข่าวสารเกี่ยวกับโรงพยาบาลบีเอ็นเอชที่ผู้รับบริการได้รับมากที่สุดสำหรับผู้รับบริการชาวไทย คือ รายการการส่งเสริมการขาย ในขณะที่ผู้รับบริการชาวต่างชาติได้รับข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการมากที่สุด

ในส่วนของ การรับรู้ภาพลักษณ์โรงพยาบาลบีเอ็นเอชของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการชาวไทยและชาวต่างชาติ จากการศึกษาพบว่า ภาพลักษณ์โดยรวมของโรงพยาบาลบีเอ็นเอชในการรับรู้ของผู้รับบริการชาวไทยและชาวต่างชาติ นั้นอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยภาพลักษณ์โดยรวมของโรงพยาบาลใกล้เคียงกัน กล่าวคือ ภาพลักษณ์โดยรวมของโรงพยาบาลบีเอ็นเอชในการรับรู้ของ

ผู้รับบริการชาวต่างชาติ นั้นสูงกว่าการรับรู้ภาพลักษณ์ของผู้รับบริการชาวไทยเพียง 0.22 โดยทั้งผู้รับบริการชาวไทยและชาวต่างชาติ ต่างก็มีการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลบีเอ็นเอชด้านสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาลมากที่สุดเหมือนกัน ส่วนการรับรู้ภาพลักษณ์ที่รองลงมาของผู้รับบริการชาวไทยคือ ภาพลักษณ์ตามพันธกิจ และด้านที่ทีมงานบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาล ในขณะที่ผู้รับบริการชาวต่างชาติมีการรับรู้ด้านที่ทีมงานบุคลากรทางการแพทย์และการให้บริการของโรงพยาบาล รองลงมาตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐานการศึกษา พบว่า อาชีพ และพฤติกรรม การเปิดรับสื่อและข่าวสารของผู้รับบริการชาวไทย โดยเฉพาะสื่อบุคคลและสื่อเฉพาะกิจ มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์โรงพยาบาลบีเอ็นเอช ในขณะที่ลักษณะทางประชากรศาสตร์และพฤติกรรม การเปิดรับสื่อและข่าวสารของผู้รับบริการชาวต่างชาติ ไม่มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์โรงพยาบาล บีเอ็นเอช และภาพลักษณ์โรงพยาบาลบีเอ็นเอชในการรับรู้ของผู้รับบริการชาวไทยและชาวต่างชาติมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05