

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “การศึกษาเปรียบเทียบภาพลักษณ์โรงพยาบาลบีเอ็นเอชในการรับรู้ของผู้รับบริการชาวไทยและชาวต่างชาติ” เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จากผู้ที่เข้ามาใช้บริการด้านสุขภาพของทางโรงพยาบาลบีเอ็นเอชชาวไทย จำนวน 200 คน และชาวต่างชาติ จำนวน 200 คน เนื้อหาในแบบสอบถามประกอบด้วยข้อมูล 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข่าวสารที่เกี่ยวกับโรงพยาบาลบีเอ็นเอช

ตอนที่ 3 ข้อมูลการรับรู้ภาพลักษณ์โรงพยาบาลบีเอ็นเอช

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะที่มีต่อโรงพยาบาลบีเอ็นเอช

โดยผู้ศึกษาได้แยกผลการศึกษาดังกล่าวออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1.1 ผลการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการชาวไทย

1.2 ผลการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการชาวต่างชาติ

1.3 ผลการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการโดยรวม (ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ)

1.4 การเปรียบเทียบผลการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการชาวไทยและชาวต่างชาติ

ส่วนที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐาน

โดยผลการศึกษาทั้งหมดมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1.1 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการชาวไทย

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทย

ตารางที่ 4.1

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้รับบริการของโรงพยาบาลบีเอ็นเอชชาวไทย

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	สัญชาติไทย (n = 200)	
	จำนวน	ร้อยละ
<u>เพศ</u>		
ชาย	63	(31.5)
หญิง	137	(68.5)
<u>อายุ</u>		
น้อยกว่า/เท่ากับ 20 ปี	3	(1.5)
21-30 ปี	69	(34.5)
31-40 ปี	80	(40.0)
41-50 ปี	39	(19.5)
51-60 ปี	9	(4.5)
61 ปีขึ้นไป	-	
<u>ระดับการศึกษา</u>		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	11	(5.5)
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	109	(54.5)
ปริญญาโทหรือเทียบเท่า	77	(38.5)
สูงกว่าปริญญาโท	1	(.5)
อื่น ๆ	2	(1.0)

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	สัญชาติไทย (n = 200)	
	จำนวน	ร้อยละ
<u>อาชีพ</u>		
ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	18	(9.0)
พนักงานบริษัทเอกชน	127	(63.5)
ประกอบกิจการส่วนตัว	28	(14.0)
แม่บ้าน / พ่อบ้าน	9	(4.5)
นักเรียน / นักศึกษา	6	(3.0)
เกษียณอายุ	-	
อาชีพอิสระ	10	(5.0)
อื่น ๆ	2	(1.0)
<u>รายได้ส่วนตัวต่อเดือน</u>		
น้อยกว่า/เท่ากับ 20,000 บาท	48	(24.0)
20,001 - 40,000 บาท	57	(28.5)
40,001 - 60,000 บาท	38	(19.0)
60,001 - 80,000 บาท	17	(8.5)
80,001 - 100,000 บาท	11	(5.5)
100,001 บาท ขึ้นไป	29	(14.5)

จากตารางที่ 4.1 ผลการศึกษา พบว่า ผู้ที่เข้ามาใช้บริการด้านสุขภาพของทางโรงพยาบาลบีเอ็นเอชผู้รับบริการชาวไทย เป็นหญิง ร้อยละ 68.5 เป็นชาย ร้อยละ 31.5 ส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.0 รองลงมา มีอายุระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.5 ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 54.5 รองลงมา มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 38.5 เป็นพนักงานบริษัทเอกชนในสัดส่วนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 63.5 รองลงมาประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 14.0 โดยพบว่า เป็นผู้ที่มีรายได้ ระหว่าง 20,001-40,000 บาทต่อเดือน ในสัดส่วนมากที่สุด คือ ร้อยละ 28.5 รองลงมา เป็นกลุ่มที่มีรายได้ น้อยกว่า/เท่ากับ 20,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 24.0

พฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข่าวสารเกี่ยวกับโรงพยาบาลบีเอ็นเอชของผู้ตอบแบบสอบถาม
ชาวไทย

ตารางที่ 4.2

ความถี่ในการได้รับข่าวสารเกี่ยวกับโรงพยาบาลบีเอ็นเอช ในช่วง 3 เดือนจากสื่อต่าง ๆ
ในภาพรวมของผู้รับบริการของโรงพยาบาลบีเอ็นเอชชาวไทย

ประเภทสื่อ	สัญชาติไทย (n = 200)		
	\bar{x}	S.D.	ระดับการเปิดรับสื่อ
สื่อมวลชน	1.69	.74	น้อย
สื่อบุคคล	1.83	.90	น้อย
สื่อเฉพาะกิจ	1.85	.74	น้อย
รวม	1.81	.65	น้อย

จากตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นว่า ผู้ที่เข้ามาใช้บริการด้านสุขภาพของทางโรงพยาบาล บีเอ็นเอชชาวไทย มีการเปิดรับสื่อและข่าวสารเกี่ยวกับโรงพยาบาลบีเอ็นเอช ในช่วง 3 เดือน ในระดับน้อย ค่าเฉลี่ย 1.81 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้ว พบว่า เปิดรับสื่อและข่าวสารเกี่ยวกับโรงพยาบาลบีเอ็นเอชจากสื่อเฉพาะกิจ มากกว่า สื่อประเภทสื่อบุคคลและสื่อมวลชน ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย 1.85 1.83 และ 1.69 ตามลำดับ โดยเปิดรับสื่อดังกล่าวในระดับน้อย

ตารางที่ 4.3

ความถี่ในการได้รับข่าวสารเกี่ยวกับโรงพยาบาลบีเอ็นเอช ในช่วง 3 เดือน
จากสื่อมวลชนของผู้รับบริการโรงพยาบาลบีเอ็นเอชชาวไทย

ประเภทสื่อมวลชน	ความถี่ของการได้รับข่าวสาร ในช่วง 3 เดือน					\bar{x}	S.D.	ระดับ การเปิด รับสื่อ
	มากกว่า 6 ครั้ง	5-6 ครั้ง	3-4 ครั้ง	1-2 ครั้ง	ไม่เคย ได้รับ			
1. โทรทัศน์	10 (5.0)	6 (3.0)	16 (8.0)	30 (15.0)	138 (69.0)	1.94	1.11	น้อย
2. หนังสือพิมพ์	5 (2.5)	14 (7.0)	27 (13.5)	35 (17.5)	119 (59.5)	1.86	.92	น้อย
3. วิทยุ	5 (2.5)	5 (2.5)	9 (4.5)	23 (11.5)	158 (79.0)	1.81	1.06	น้อย
4. นิตยสาร/วารสาร	6 (3.0)	17 (8.5)	50 (25.0)	63 (31.5)	64 (32.0)	1.75	.84	น้อย
5. อินเทอร์เน็ต	5 (2.5)	8 (4.0)	28 (14.0)	38 (19.0)	121 (60.5)	1.75	.88	น้อย
รวม						1.69	.74	น้อย

จากตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็นว่า ผู้ที่เข้ามาใช้บริการด้านสุขภาพของทางโรงพยาบาล บีเอ็นเอชชาวไทย มีการเปิดรับสื่อและข่าวสารจากสื่อมวลชนเกี่ยวกับโรงพยาบาลบีเอ็นเอช ในช่วง 3 เดือน ในระดับน้อย ค่าเฉลี่ย 1.69 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้ว พบว่า ผู้ที่เข้ารับบริการของ ทางโรงพยาบาลชาวไทย เปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับโรงพยาบาล จากโทรทัศน์ มากกว่าสื่ออื่น ๆ รองลงมา คือ เปิดรับข่าวสารจากหนังสือพิมพ์และวิทยุ ในขณะที่เปิดรับข่าวสารจากอินเทอร์เน็ต น้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 1.94, 1.86, 1.81, 1.75 ตามลำดับ โดยเปิดรับสื่อข่าวสารจากสื่อดังกล่าว ใน ระดับน้อย

ตารางที่ 4.4

ความถี่ในการได้รับข่าวสารเกี่ยวกับโรงพยาบาลบีเอ็นเอช ในช่วง 3 เดือน
จากสื่อบุคคลของผู้รับบริการโรงพยาบาลบีเอ็นเอชชาวไทย

ประเภทสื่อบุคคล	ความถี่ของการได้รับข่าวสาร ในช่วง 3 เดือน					\bar{x}	S.D.	ระดับการเปิดรับสื่อ
	มากกว่า 6 ครั้ง	5-6 ครั้ง	3-4 ครั้ง	1-2 ครั้ง	ไม่เคยได้รับ			
1. สมาชิกในครอบครัว	11 (5.5)	17 (8.5)	31 (15.5)	44 (22.0)	97 (48.5)	1.95	1.01	น้อย
2. เพื่อน/คนที่รู้จัก	13 (6.5)	28 (14.0)	47 (23.5)	65 (32.5)	47 (23.5)	1.93	.97	น้อย
3. แพทย์ของโรงพยาบาล	5 (2.5)	7 (3.5)	23 (11.5)	29 (14.5)	136 (68.0)	1.81	.92	น้อย
4. เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล	4 (2.0)	10 (5.0)	28 (14.0)	33 (16.5)	125 (62.5)	1.80	.87	น้อย
รวม						1.83	.90	น้อย

จากตารางที่ 4.4 แสดงให้เห็นว่า ผู้ที่เข้ามาใช้บริการด้านสุขภาพของทางโรงพยาบาลบีเอ็นเอชชาวไทย มีการเปิดรับสื่อและข่าวสารจากสื่อบุคคลเกี่ยวกับโรงพยาบาลบีเอ็นเอช ในช่วง 3 เดือน ในระดับน้อย ค่าเฉลี่ย 1.83 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้ว พบว่า ผู้ที่เข้ารับบริการของทางโรงพยาบาลชาวไทย เปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับโรงพยาบาล จากสมาชิกในครอบครัว มากที่สุด รองลงมา คือ เปิดรับข่าวสารจากเพื่อน/คนที่รู้จัก ในขณะที่เปิดรับข่าวสารจากเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล น้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 1.95, 1.93, 1.80 ตามลำดับ โดยเปิดรับรับสื่อข่าวสารจากสื่อดังกล่าว ในระดับน้อย

ตารางที่ 4.5

ความถี่ในการได้รับข่าวสารเกี่ยวกับโรงพยาบาลบีเอ็นเอช ในช่วง 3 เดือน
จากสื่อเฉพาะกิจ (BNH) ของผู้รับบริการโรงพยาบาลบีเอ็นเอชชาวไทย

ประเภทสื่อเฉพาะกิจ	ความถี่ของการได้รับข่าวสาร ในช่วง 3 เดือน					\bar{x}	S.D.	ระดับ การเปิด รับสื่อ
	มากกว่า 6 ครั้ง	5-6 ครั้ง	3-4 ครั้ง	1-2 ครั้ง	ไม่เคย ได้รับ			
1. ข้อมูลประชาสัมพันธ์/ โปสเตอร์ภายใน โรงพยาบาล	7 (3.5)	35 (17.5)	42 (21.0)	45 (22.5)	71 (35.5)	2.03	.92	ปานกลาง
2. ป้ายตามสี่แยกจราจร/ ป้ายโฆษณากลางแจ้ง ตามท้องถนน	13 (6.5)	29 (14.5)	39 (19.5)	54 (27.0)	65 (32.5)	2.01	1.00	ปานกลาง
3. เอกสาร/อีเมลล์จากทาง โรงพยาบาล	5 (2.5)	8 (4.0)	25 (12.5)	21 (10.5)	141 (70.5)	1.95	.92	น้อย
4. โบรชัวร์/แผ่นพับ	11 (5.5)	23 (11.5)	48 (24.0)	58 (29.0)	60 (30.0)	1.91	.94	น้อย
5. โทรศัพท์ 02-6862700	6 (3.0)	13 (6.5)	19 (9.5)	33 (16.5)	129 (64.5)	1.89	.99	น้อย
6. เว็บไซต์ www.bnghospital.com	3 (1.5)	11 (5.5)	21 (10.5)	39 (19.5)	126 (63.0)	1.70	.87	น้อย
7. การเข้าร่วมสัมมนา/ การฝึกอบรม/นิทรรศการ	- -	4 (2.0)	23 (11.5)	20 (10.0)	153 (76.5)	1.66	.64	น้อย
8. การออกนุ้ด/จัดกิจกรรม พิเศษ	- -	3 (1.5)	19 (9.5)	53 (26.5)	125 (62.5)	1.33	.55	น้อย
รวม						1.85	.74	น้อย

จากตารางที่ 4.5 แสดงให้เห็นว่า ผู้ที่เข้ามาใช้บริการด้านสุขภาพของทางโรงพยาบาล บีเอ็นเอชชาวไทย มีการเปิดรับสื่อและข่าวสารจากสื่อเฉพาะกิจเกี่ยวกับโรงพยาบาลบีเอ็นเอช ในช่วง 3 เดือน ในระดับน้อย ค่าเฉลี่ย 1.85 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้ว พบว่า ผู้ที่เข้ารับบริการของทางโรงพยาบาลชาวไทย เปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับโรงพยาบาลจากข้อมูลประชาสัมพันธ์/

โปสเตอร์ภายในโรงพยาบาลมากที่สุด รองลงมา คือ เปิดรับข่าวสารจากป้ายตามสี่แยกจราจร/ป้ายโฆษณากลางแจ้งตามท้องถนน โดยเปิดรับในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.03 และ 2.01 ตามลำดับ ในขณะที่เปิดรับข่าวสารจากการออกบูธ/จัดกิจกรรมพิเศษ น้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 1.33 โดยเปิดรับสื่อข่าวสารจากสื่อดังกล่าว ในระดับน้อย

ตารางที่ 4.6

ข่าวสารเกี่ยวกับโรงพยาบาลบีเอ็นเอชที่ผู้รับบริการ
โรงพยาบาลบีเอ็นเอชชาวไทยได้รับจากสื่อต่าง ๆ

ข่าวสารเกี่ยวกับโรงพยาบาลบีเอ็นเอชที่ผู้รับบริการ ชาวไทยได้รับจากสื่อต่าง ๆ	สัญชาติไทย (n = 200)	
	จำนวน	ร้อยละ
ข่าวทั่วไปเกี่ยวกับโรงพยาบาล	102	51.0
รางวัลต่าง ๆ ที่ทางรพ.บีเอ็นเอชได้รับ	19	9.5
การให้ความรู้ด้านสุขภาพ	56	28.0
สินค้าและบริการ	68	34.0
รายการการส่งเสริมการขาย	109	54.5
การทำเพื่อสังคม กิจกรรมการกุศล	21	10.5
อื่น ๆ	3	1.5

*ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 4.6 แสดงให้เห็นว่า ผู้ที่เข้ามาใช้บริการด้านสุขภาพของทางโรงพยาบาลบีเอ็นเอชชาวไทย ได้รับข่าวสารเกี่ยวกับรายการการส่งเสริมการขาย เช่น แพ็คเก็จด้านสุขภาพมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 54.5 รองลงมา ได้รับข่าวทั่วไปเกี่ยวกับโรงพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 51.0

การรับรู้ภาพลักษณ์โรงพยาบาลบีเอ็นเอช

ตารางที่ 4.7

ภาพลักษณ์โรงพยาบาลบีเอ็นเอชในการรับรู้ของผู้รับบริการชาวไทย

ประเภทภาพลักษณ์	สัญชาติไทย (n = 200)		
	\bar{x}	S.D.	ภาพลักษณ์
ด้านชื่อเสียง	3.58	.54	ดี
ด้านความน่าเชื่อถือ	3.69	.54	ดี
ด้านทีมงานบุคลากรทางการแพทย์	3.86	.60	ดี
ด้านการให้บริการ	3.82	.64	ดี
ด้านสภาพแวดล้อม	4.00	.56	ดี
ภาพลักษณ์ตามพันธกิจ	3.91	.59	ดี
รวม	3.80	.49	ดี

จากตารางที่ 4.7 ผลการศึกษา พบว่า ผู้ที่เข้ามาใช้บริการด้านสุขภาพของทางโรงพยาบาลบีเอ็นเอชชาวไทย เห็นว่าโรงพยาบาลบีเอ็นเอชมีภาพลักษณ์ที่ดี ค่าเฉลี่ย 3.80 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้ว พบว่า โรงพยาบาลมีภาพลักษณ์ด้านสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาลดีกว่าภาพลักษณ์ด้านอื่น ๆ รองลงมา คือ มีภาพลักษณ์ที่ดีตามพันธกิจของโรงพยาบาลและด้านทีมงานบุคลากรทางการแพทย์ ค่าเฉลี่ย 4.00, 3.91 และ 3.86 ตามลำดับ ซึ่งภาพลักษณ์ดังกล่าวอยู่ในระดับที่ดี ในขณะที่ เห็นว่า โรงพยาบาล บีเอ็นเอช มีภาพลักษณ์ในด้านชื่อเสียงที่ดีน้อยกว่าด้านอื่น ๆ ค่าเฉลี่ย 3.58 แต่ภาพลักษณ์ดังกล่าว ยังอยู่ในระดับที่ดี

ตารางที่ 4.8

ภาพลักษณ์ด้านชื่อเสียงของโรงพยาบาลบีเอ็นในประเทศไทยในการรับรู้ของผู้รับบริการชาวไทย

ภาพลักษณ์ด้านชื่อเสียง ของโรงพยาบาล	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.	ภาพ ลักษณ์
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ปาน กลาง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง			
1. เป็นที่นิยมของทั้งชาวไทยและ ชาวต่างชาติ	37 (18.5)	117 (58.5)	41 (20.5)	3 (1.5)	2 (1.0)	3.92	.73	ดี
2. มีศักยภาพในการรองรับลูกค้า ระดับสูง นักธุรกิจ ผู้บริหารชั้นนำ พระราชอาคันตุกะ	32 (16.0)	115 (57.5)	50 (25.0)	3 (1.5)	- -	3.88	.68	ดี
3. ได้รับการยกย่อง / รางวัลจาก หลายสถาบัน	18 (9.0)	84 (42.0)	92 (46.0)	6 (3.0)	- -	3.57	.70	ดี
4. บริการรักษาด้วยคุณภาพระดับ สากลมานานกว่า 110 ปี	12 (6.0)	95 (47.5)	87 (43.5)	4 (2.0)	2 (1.0)	3.55	.69	ดี
5. เป็นโรงพยาบาลชั้นนำในภูมิภาค เอเชีย-แปซิฟิก	13 (6.5)	88 (44.0)	91 (45.5)	3 (1.5)	5 (2.5)	3.51	.75	ดี
6. เป็นผู้นำด้านการรักษาโรคเฉพาะ ทาง	18 (9.0)	69 (34.5)	100 (50.0)	11 (5.5)	2 (1.0)	3.45	.77	ดี
7. เป็นผู้นำด้านการรักษาโรคทั่วไป	17 (8.5)	61 (30.5)	109 (54.5)	11 (5.5)	2 (1.0)	3.40	.76	ปานกลาง
8. มีความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชน ทำ กิจกรรมเพื่อสังคม	11 (5.5)	63 (31.5)	108 (54.0)	17 (8.5)	1 (.5)	3.33	.73	ปานกลาง
รวม						3.58	.54	ดี

จากตารางที่ 4.8 ผลการศึกษา พบว่า ผู้ที่เข้ามาใช้บริการด้านสุขภาพของทาง
โรงพยาบาลบีเอ็นเอชชาวไทย เห็นว่าโรงพยาบาลบีเอ็นเอชมีภาพลักษณ์ที่ดีในด้านชื่อเสียง
ค่าเฉลี่ย 3.58 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้ว พบว่า สิ่งที่ผู้รับบริการเห็นว่าดีที่สุด คือ เป็นที่นิยม
ของทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ค่าเฉลี่ย 3.92 รองลงมา คือ มีศักยภาพในการรองรับลูกค้าระดับ
สูง นักธุรกิจ ผู้บริหารชั้นนำ พระราชอาคันตุกะ ค่าเฉลี่ย 3.88 โดยมีภาพลักษณ์ในระดับที่ดี

ในขณะที่มีความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชนทำกิจกรรมเพื่อสังคม เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการเห็นว่า มีภาพลักษณ์ดีน้อยกว่าด้านอื่น ๆ ค่าเฉลี่ย 3.33 โดยมีภาพลักษณ์ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.9

ภาพลักษณ์ด้านความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช
ในการรับรู้ของผู้รับบริการชาวไทย

ภาพลักษณ์ด้านความน่าเชื่อถือ ของโรงพยาบาล	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.	ภาพ ลักษณ์
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ปาน กลาง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง			
1. มีเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทางการแพทย์ที่พร้อมและทันสมัย	41 (20.5)	109 (54.5)	49 (24.5)	1 (.5)	- -	3.95	.69	ดี
2. ผู้รับบริการเชื่อมั่น ไว้วางใจในการ เข้ารับบริการ	39 (19.5)	105 (52.5)	54 (27.0)	2 (1.0)	- -	3.90	.71	ดี
3. มีระบบการจัดเก็บข้อมูลของ ผู้รับบริการอย่างดี	22 (11.0)	125 (62.5)	49 (24.5)	2 (1.0)	2 (1.0)	3.82	.67	ดี
4. มีความพร้อมที่จะดูแลผู้มาใช้ บริการตลอด 24 ชั่วโมง	34 (17.0)	103 (51.5)	56 (28.0)	5 (2.5)	2 (1.0)	3.81	.78	ดี
5. บริการทางการแพทย์ครอบคลุม ครบทุกด้าน	23 (11.5)	109 (54.5)	64 (32.0)	3 (1.5)	1 (.5)	3.75	.69	ดี
6. เป็นพันธมิตรกับองค์กรชั้นนำ ระดับสากล เช่น บริษัทประกัน สถาบันการเงิน ฯลฯ	20 (10.0)	97 (48.5)	76 (38.0)	4 (2.0)	3 (1.5)	3.64	.75	ดี
7. เป็นศูนย์รวมของแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ ชาวยุโรปที่มีชื่อเสียง	24 (12.0)	83 (41.5)	81 (40.5)	10 (5.0)	2 (1.0)	3.59	.80	ดี
8. เป็นหนึ่งในกลุ่มเครือข่าย โรงพยาบาลที่ใหญ่ที่สุดในเอเชีย	20 (10.0)	82 (41.0)	88 (44.0)	8 (4.0)	2 (1.0)	3.55	.77	ดี
9. มีการขยายเครือข่ายการให้บริการ อย่างต่อเนื่อง เช่น การเปิดคลินิก ย่านชุมชน หรือ ในต่างประเทศ	10 (5.0)	55 (27.5)	112 (56.0)	20 (10.0)	3 (1.5)	3.25	.76	ปาน กลาง
รวม						3.69	.54	ดี

จากตารางที่ 4.9 ผลการศึกษา พบว่า ผู้ที่เข้ามาใช้บริการด้านสุขภาพของทางโรงพยาบาลบีเอ็นเอชชาวไทย เห็นว่าโรงพยาบาลบีเอ็นเอชมีภาพลักษณ์ที่ดีในด้านความน่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ย 3.69 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้ว พบว่า สิ่งที่ผู้รับบริการเห็นว่าดีที่สุด คือ มีเครื่องมืออุปกรณ์ เทคโนโลยีทางการแพทย์ที่พร้อมและทันสมัย ค่าเฉลี่ย 3.95 รองลงมา คือ ผู้รับบริการเชื่อมั่นไว้วางใจในการเข้ารับบริการ ค่าเฉลี่ย 3.90 โดยมีภาพลักษณ์ในระดับที่ดี ในขณะที่ มีการขยายเครือข่ายการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เช่น การเปิดคลินิกย่านชุมชน หรือ ในต่างประเทศ เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการ เห็นว่าเป็นภาพลักษณ์ที่ดีน้อยกว่าด้านอื่น ๆ ค่าเฉลี่ย 3.25 โดยมีภาพลักษณ์ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.10

ภาพลักษณ์ด้านทีมนุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช
ในการรับรู้ของผู้รับบริการชาวไทย

ภาพลักษณ์ด้านทีมนุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาล	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.	ภาพลักษณ์
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ปานกลาง	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
1. สื่อสารได้หลายภาษา บุคลิกภาพดีน่าเชื่อถือ	126 (31.5)	200 (50.0)	72 (18.0)	2 (.5)	- -	4.07	.68	ดี
2. ให้คำปรึกษา อธิบาย แนะนำ ข้อมูลการดูแลรักษาได้อย่างละเอียด ชัดเจน และเข้าใจง่าย	116 (29.0)	196 (49.0)	84 (21.0)	4 (1.0)	- -	3.90	.68	ดี
3. มีความรู้ ความสามารถ เชื่อวชาญอย่างแท้จริง	112 (28.0)	198 (49.5)	82 (20.5)	7 (1.8)	1 (.3)	3.87	.71	ดี
4. คำนึงถึงมาตรฐานจรรยาบรรณในวิชาชีพ	100 (25.0)	207 (51.8)	90 (22.5)	3 (.8)	- -	3.87	.68	ดี
5. ใส่ใจในทุกกระบวนการรักษา	104 (26.0)	208 (52.0)	80 (20.0)	8 (2.0)	- -	3.86	.77	ดี
6. ผู้นำทางการแพทย์ ใช้เทคโนโลยีทันสมัยในการรักษา	84 (21.0)	210 (52.5)	101 (25.3)	5 (1.3)	- -	3.83	.72	ดี
7. ตรวจรักษา พยาบาล วินิจฉัยโรค ได้ถูกต้องชัดเจน	96 (24.0)	213 (53.3)	80 (20.0)	8 (2.0)	3 (.8)	3.82	.72	ดี

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ภาพลักษณ์ด้านที่มีบุคลากรทาง การแพทย์ของโรงพยาบาล	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.	ภาพ ลักษณ์
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ปาน กลาง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง			
8. ยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลางและเสนอ ทางเลือกในการรักษาให้กับ ผู้รับบริการ	95 (23.8)	202 (50.5)	97 (24.3)	5 (1.3)	1 (.3)	3.79	.69	ดี
9. ติดตามผลหลังจากการรักษา	113 (28.3)	157 (39.3)	114 (28.5)	15 (3.8)	1 (.3)	3.70	.86	ดี
รวม						3.86	.60	ดี

จากตารางที่ 4.10 ผลการศึกษา พบว่า ผู้ที่เข้ามาใช้บริการด้านสุขภาพของทาง
โรงพยาบาลบีเอ็นเอชทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ เห็นว่าโรงพยาบาลบีเอ็นเอชมีภาพลักษณ์ที่ดีใน
ด้านที่มีบุคลากรทางการแพทย์ ค่าเฉลี่ย 3.86 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้ว พบว่า สิ่ง que ผู้รับ
บริการเห็นว่าดีที่สุด คือ มีการสื่อสารได้หลายภาษา บุคลิกภาพดีน่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ย 4.07 รองลงมา
คือ ให้คำปรึกษา อธิบาย แนะนำข้อมูลการดูแลรักษาได้อย่างละเอียด ชัดเจน และเข้าใจง่าย
ค่าเฉลี่ย 3.90 โดยมีภาพลักษณ์ในระดับที่ดี ในขณะที่ การติดตามผลหลังจากการรักษา เป็นสิ่งที่
ผู้รับบริการ เห็นว่าเป็นภาพลักษณ์ที่ด้อยกว่าด้านอื่น ๆ ค่าเฉลี่ย 3.70 โดยมีภาพลักษณ์ในระดับ
ที่ดี

ตารางที่ 4.11
 ภาพลักษณ์ด้านการให้บริการของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช
 ในการรับรู้ของผู้รับบริการชาวไทย

ภาพลักษณ์ด้านการให้บริการ ของโรงพยาบาล	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.	ภาพ ลักษณ์
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ปาน กลาง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง			
1. ยิ้ม ไหว้และทักทายลูกค้า ด้วย ความอบอุ่น สุภาพ มีไมตรีจิต	60 (30.0)	96 (48.0)	42 (21.0)	2 (1.0)	- -	4.07	.74	ดี
2. แสดงความใส่ใจในความต้องการ ของผู้รับบริการ	53 (26.5)	102 (51.0)	41 (20.5)	4 (2.0)	- -	4.02	.74	ดี
3. บริการอย่างมีอาชีพ	42 (21.0)	99 (49.5)	50 (25.0)	8 (4.0)	1 (.5)	3.87	.81	ดี
4. ให้ความช่วยเหลือ ไม่เพิกเฉยต่อ ข้อร้องเรียน และ ติดตามผลโดย ไม่ต้องรอให้ผู้รับบริการร้องขอ	44 (22.0)	92 (46.0)	55 (27.5)	8 (4.0)	1 (.5)	3.85	.83	ดี
5. สะดวก รวดเร็ว เป็นระเบียบ ถูกต้องตามขั้นตอน	27 (13.5)	106 (53.0)	64 (32.0)	1 (.5)	2 (1.0)	3.77	.72	ดี
6. มีการพัฒนาในงานบริการอยู่ อย่างต่อเนื่อง	26 (13.0)	101 (50.5)	69 (34.5)	2 (1.0)	2 (1.0)	3.74	.73	ดี
7. บริการด้วยเสมอภาคเท่าเทียมกัน ทุกคน	24 (12.0)	94 (47.0)	69 (34.5)	11 (5.5)	2 (1.0)	3.64	.80	ดี
8. จัดจำลูกค้า และความต้องการ ของผู้รับบริการแต่ละรายได้	40 (20.0)	66 (33.0)	77 (38.5)	14 (7.0)	3 (1.5)	3.63	.93	ดี
รวม						3.82	.64	ดี

จากตารางที่ 4.11 ผลการศึกษา พบว่า ผู้ที่เข้ามาใช้บริการด้านสุขภาพของทาง
 โรงพยาบาลบีเอ็นเอชชาวไทย เห็นว่าโรงพยาบาลบีเอ็นเอชมีภาพลักษณ์ที่ดีในการให้บริการ
 ของโรงพยาบาล ค่าเฉลี่ย 3.82 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้ว พบว่า สิ่งที่ผู้รับบริการเห็นว่าดีที่สุด
 คือ การยิ้ม ไหว้และทักทายลูกค้า ด้วยความอบอุ่น สุภาพ มีไมตรีจิต ค่าเฉลี่ย 4.07 โดยมีภาพลักษณ์
 ในระดับที่ดี รองลงมา คือ การแสดงความใส่ใจในความต้องการของผู้รับบริการที่พนักงานมีให้กับ

ลูกค้า ค่าเฉลี่ย 4.02 โดยมีภาพลักษณ์ในระดับที่ดี ในขณะที่ การจดจำลูกค้า และความต้องการของผู้รับบริการแต่ละรายได้ของพนักงาน ซึ่งผู้รับบริการเห็นว่าเป็นภาพลักษณ์ที่ดีน้อยกว่าด้านอื่น ๆ ค่าเฉลี่ย 3.63 โดยมีภาพลักษณ์ในระดับที่ดี

ตารางที่ 4.12

ภาพลักษณ์ด้านสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช ในการรับรู้ของผู้รับบริการชาวไทย

ภาพลักษณ์ด้านสภาพแวดล้อม ของโรงพยาบาล	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.	ภาพ ลักษณ์
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ปาน กลาง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง			
1. สะอาดได้มาตรฐาน ปลอดภัยโรค และมลภาวะ	75 (37.5)	98 (49.0)	27 (13.5)	- -	- -	4.24	.67	ดีมาก
2. บรรยากาศสงบ ปลอดภัย อากาศถ่ายเท ร่มรื่น	71 (35.5)	95 (47.5)	34 (17.0)	- -	- -	4.18	.70	ดี
3. ออกแบบตกแต่งสวยงาม หูหระ ไอ้อ่า ทันสมัย	74 (37.0)	88 (44.0)	34 (17.0)	4 (2.0)	- -	4.16	.77	ดี
4. อุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงานที่ ทันสมัย	56 (28.0)	106 (53.0)	36 (18.0)	2 (1.0)	- -	4.08	.70	ดี
5. ตั้งอยู่ในศูนย์กลางย่านธุรกิจ การ เดินทางสะดวก	63 (31.5)	96 (48.0)	37 (18.5)	3 (1.5)	1 (.5)	4.08	.78	ดี
6. มีป้าย แพนผัง แสดงไว้อย่าง ชัดเจนและเข้าใจง่าย	49 (24.5)	103 (51.5)	46 (23.0)	2 (1.0)	- -	3.99	.72	ดี
7. สิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ครบครัน	39 (19.5)	111 (55.5)	46 (23.0)	4 (2.0)	- -	3.92	.71	ดี
8. ที่จอดรถสะดวก เพียงพอ	26 (13.0)	57 (28.5)	78 (39.0)	32 (16.0)	7 (3.5)	3.32	1.01	ปาน กลาง
รวม						4.00	.56	ดี

จากตารางที่ 4.12 ผลการศึกษา พบว่า ผู้ที่เข้ามาใช้บริการด้านสุขภาพของทางโรงพยาบาลบีเอ็นเอชชาวไทย เห็นว่าโรงพยาบาลบีเอ็นเอชมีภาพลักษณ์ที่ดีในด้านสภาพแวดล้อม

ของโรงพยาบาล ค่าเฉลี่ย 4.00 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้ว พบว่า สิ่งที่ผู้รับบริการเห็นว่าดีที่สุด คือ สะอาดได้มาตรฐาน ปลอดภัยโรคและมลภาวะ โดยมีภาพลักษณ์ในระดับที่ดีมาก ค่าเฉลี่ย 4.24 รองลงมา คือ บรรยากาศสงบ ปลอดภัย อากาศถ่ายเท ร่มรื่น ค่าเฉลี่ย 4.18 โดยมีภาพลักษณ์ในระดับที่ดี ในขณะที่ การมีที่จอดรถสะดวก เพียงพอ เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการเห็นว่า เป็นภาพลักษณ์ที่ดีน้อยกว่าด้านอื่น ๆ ค่าเฉลี่ย 3.32 โดยมีภาพลักษณ์ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.13

ภาพลักษณ์ตามพันธกิจของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช

ในการรับรู้ของผู้รับบริการชาวไทย

ภาพลักษณ์ตามพันธกิจ ของโรงพยาบาล	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.	ภาพ ลักษณ์
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ปาน กลาง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง			
1. เป็นโรงพยาบาลที่มีมาตรฐาน การรักษาระดับสากล	41 (20.5)	116 (58.0)	43 (21.5)	- -	- -	3.99	.65	ดี
2. มีบริการที่ดีเยี่ยม เพื่อผู้รับบริการ พึงพอใจสูงสุด	38 (19.0)	112 (56.0)	48 (24.0)	2 (1.0)	- -	3.93	.68	ดี
3. เน้นบริการทางการแพทย์เฉพาะ ทางที่เป็นเลิศ	30 (15.0)	102 (51.0)	67 (33.5)	1 (.5)	- -	3.80	.69	ดี
รวม						3.91	.59	ดี

จากตารางที่ 4.13 ผลการศึกษา พบว่า ผู้ที่เข้ามาใช้บริการด้านสุขภาพของทาง
โรงพยาบาลบีเอ็นเอชชาวไทย เห็นว่าโรงพยาบาลบีเอ็นเอชมีภาพลักษณ์ที่ดีตามพันธกิจของ
โรงพยาบาล ค่าเฉลี่ย 3.91 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้ว พบว่า สิ่งที่ผู้รับบริการเห็นว่าดีที่สุด
คือ เป็นโรงพยาบาลที่มีมาตรฐานการรักษาระดับสากล ค่าเฉลี่ย 3.99 โดยมีภาพลักษณ์ในระดับ
ที่ดี รองลงมา คือ การมีบริการที่ดีเยี่ยม เพื่อผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุด ค่าเฉลี่ย 3.93 โดยมี
ภาพลักษณ์ในระดับที่ดี ในขณะที่ การเน้นบริการทางการแพทย์เฉพาะทางที่เป็นเลิศ เป็นสิ่งที่
ผู้รับบริการเห็นว่า เป็นภาพลักษณ์ที่ดีน้อยกว่าด้านอื่น ๆ ค่าเฉลี่ย 3.80 โดยมีภาพลักษณ์ในระดับที่
ดี

ข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการชาวไทยที่มีต่อโรงพยาบาลบีเอ็นเอช

ตารางที่ 4.14

ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการชาวไทยที่มีต่อโรงพยาบาลบีเอ็นเอช

(n = 200)

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
<u>ด้านสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล</u>	<u>13</u>	<u>6.5</u>
- ที่จอดรถไม่เพียงพอ เพิ่มที่จอดรถให้เพียงพอต่อความต้องการ โดยเฉพาะวันเสาร์-อาทิตย์	4	2
- เพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก (Facilities) อื่น ๆ เช่น Café food court บลูต่าง ๆ	2	1
- เพิ่มสาขาให้มากขึ้น	1	0.5
- แบ่งแยกโซน เด็กป่วย/เด็กไม่ป่วย ในแผนกเด็ก	1	0.5
- เพิ่มห้องน้ำให้มากขึ้น	1	0.5
- เพิ่ม Wi-Fi internet แบบฟรี	1	0.5
- ที่จอดรถมีตเกินไป	1	0.5
- เพิ่มความสะดวกในห้องพัก	1	0.5
- ที่นั่งรอน้อย	1	0.5
<u>ด้านการให้บริการของโรงพยาบาล</u>	<u>6</u>	<u>3</u>
- บริการดีอยู่แล้ว รักษามาตรฐานนี้ต่อไป และพัฒนาให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป	1	0.5
- พัฒนาคูคลองเพิ่มเติม	1	0.5
- เพิ่มความเร็ว	1	0.5
- เพิ่มรถไปรับ-ส่งที่หน้าปากซอย รถไฟฟ้า/รถใต้ดิน	1	0.5
- รพภ. ที่จอดรถไม่ให้ความร่วมมือเท่าที่ควร	1	0.5
- พนักงานบางจุดต้องมีการปรับปรุง ไม่มี Services Mind	1	0.5
<u>ด้านที่มีบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาล</u>	<u>4</u>	<u>2</u>
- เพิ่มเทคโนโลยี และเครื่องมือทางการแพทย์เฉพาะทางใหม่ ๆ เพื่อใช้ในการรักษา	2	1
- เพิ่มแพทย์เฉพาะทาง	1	0.5
- คำวินิจฉัยของแพทย์แต่ละแผนกควรเชื่อมโยงกันมากกว่านี้	1	0.5

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

(n = 200)

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
<u>ด้านราคาค่าบริการต่าง ๆ</u>	4	2
- ปรับลดราคาค่าบริการ ราคาขา ลงมาหน่อย เพื่อรองรับกลุ่มลูกค้าได้มากขึ้น	3	1.5
- ลดราคาที่จอดรถ	1	0.5
<u>ด้านการใช้สื่อและการประชาสัมพันธ์ของโรงพยาบาล</u>	4	2
- เพิ่มการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้มากกว่า ผ่านทาง e-mail คนไข้หรือเพิ่มออกสื่อภายนอกเยอะ ๆ	2	1
- จัดโปรโมชั่น / แพคเกจต่าง ๆ ให้น่าสนใจมากกว่านี้	1	0.5
- จัดทำวารสารแจก เหมือนโรงพยาบาลอื่น ๆ	1	0.5

จากตารางที่ 4.14 แสดงข้อเสนอแนะของผู้รับบริการชาวไทยที่มีต่อโรงพยาบาลบีเอ็นเอช ซึ่งจะพบว่า ส่วนใหญ่เสนอแนะเกี่ยวกับด้านสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล มากกว่าเรื่องอื่น ๆ

ตารางที่ 4.15

ภาพลักษณ์ด้านบวกของโรงพยาบาลบีเอ็นเอซีในการรับรู้ของผู้รับบริการชาวไทย

ภาพลักษณ์ด้านบวก	จำนวน	ร้อยละ
<u>ด้านสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล</u>	<u>38</u>	<u>19</u>
- ความสะอาด เรียบร้อย	14	7.0
- หอหระ มีระดับ ใหม่ สวยงาม	9	4.5
- ทันสมัย	7	3.5
- สะดวกในการเดินทาง (ตั้งอยู่ใจกลางเมือง++ใกล้บ้าน/ที่ทำงาน)	6	3.0
- บรรยากาศดี	1	0.5
- เหมือน โรงแรม 5 ดาว	1	0.5
<u>ด้านการให้บริการของโรงพยาบาล</u>	<u>36</u>	<u>18</u>
- บริการดีเยี่ยม สม่่าเสมอ ตรงความต้องการ	13	6.5
- พนักงานสุภาพ อธิบายดี เอาใจใส่ ยิ้มแย้มแจ่มใส	10	5.0
- รวดเร็ว	6	3.0
- สะดวก (ในการใช้บริการ)	3	1.5
- มีอาชีพด้านการบริการ	2	1.0
- พนักงานพูดได้หลายภาษา	1	0.5
- เหมือนครอบครัวที่ 2	1	0.5
<u>ด้านที่มีบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาล</u>	<u>21</u>	<u>10.5</u>
- มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง	7	3.5
- การรักษาดี	6	3.0
- ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในทีมแพทย์	3	1.5
- แพทย์มีชื่อเสียง	2	1.0
- แพทย์เอาใจใส่	1	0.5
- มีการติดตามผลการรักษา	1	0.5
- แพทย์ และ เจ้าหน้าที่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี	1	0.5

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

ภาพลักษณ์ด้านบวก	จำนวน	ร้อยละ
<u>ด้านชื่อเสียงของโรงพยาบาล</u>	<u>17</u>	<u>8.5</u>
- มีชื่อเสียงมายาวนาน / รักษามาตรฐาน	4	2.0
- ภาพลักษณ์ดี	2	1.0
- ชาวต่างชาติมาใช้บริการเยอะ	2	1.0
- เป็นที่ยอมรับ และไว้วางใจทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ	2	1.0
- คุณภาพดี	2	1.0
- Inter	2	1.0
- ดูแลลูกค้าได้หลายเชื้อชาติ	1	0.5
- โรงพยาบาลชั้นนำในกทม.	1	0.5
- เป็นโรงพยาบาลต่างชาติ	1	0.5
<u>ด้านความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล</u>	<u>13</u>	<u>6.5</u>
- เทคโนโลยีทันสมัย เครื่องมือพร้อม ครบวงจร	5	2.5
- มีมาตรฐานสากล	3	1.5
- ครบวงจร	2	1.0
- น่าเชื่อถือ	2	1.0
- เชื่อมั่นในตัวองค์กร (ร่วมกับกลุ่ม รพ. กรุงเทพฯ)	1	0.5

จากตารางที่ 4.15 ภาพลักษณ์ด้านบวกของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช ในสายตาของผู้รับบริการชาวไทย ซึ่งจะพบว่า มองภาพลักษณ์ด้านบวกเกี่ยวกับด้านสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาลในเรื่องของความสะอาด เรียบร้อย มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการให้บริการของโรงพยาบาล ที่มีการบริการดีเยี่ยม สม่ำเสมอ ตรงความต้องการ และพนักงานสุภาพ อธิบายดี เอาใจใส่ ยิ้มแย้มแจ่มใส

ตารางที่ 4.16

ภาพลักษณ์ด้านลบของโรงพยาบาลบีเอ็นเอชในการรับรู้ของผู้รับบริการชาวไทย

ภาพลักษณ์ด้านลบ	จำนวน	ร้อยละ
<u>ด้านราคาค่าบริการต่าง ๆ</u>	<u>28</u>	<u>14</u>
- ค่าบริการ ราคาค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูง (เมื่อเทียบกับโรงพยาบาลระดับเดียวกัน)	27	13.5
- รู้สึกไม่คุ้มที่จะต้องจ่าย	1	0.5
<u>ด้านการให้บริการของโรงพยาบาล</u>	<u>6</u>	<u>3</u>
- รอนาน	2	1
- ล่าช้าในการรับยา	1	0.5
- ขาดมิตรไมตรีในการบริการ	1	0.5
- ห้องอาหารบริการไม่ดี	1	0.5
- รปภ. มารยาทไม่ดี	1	0.5
<u>ด้านอื่น ๆ</u>	<u>2</u>	<u>1</u>
- อุปกรณ์บางอย่างเก่า ไม่ทันสมัย	1	0.5
- ไม่มีขนมทานฟรี	1	0.5

จากตารางที่ 4.16 แสดงภาพลักษณ์ด้านลบของโรงพยาบาลบีเอ็นเอชในการรับรู้ของผู้รับบริการชาวไทย ซึ่งพบว่า มองภาพลักษณ์ด้านลบเกี่ยวกับด้านราคาค่าบริการต่าง ๆ ที่ค่าบริการ/ราคาค่าใช้จ่ายนั้น ค่อนข้างสูง (เมื่อเทียบกับโรงพยาบาลระดับเดียวกัน) มากกว่าเรื่องอื่น ๆ

1.2 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการชาวต่างชาติ

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างชาติ

ตารางที่ 4.17

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้รับบริการของโรงพยาบาลบีเอ็นเอชชาวต่างชาติ

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	สัญชาติต่างชาติ (n = 200)	
	จำนวน	ร้อยละ
<u>เพศ</u>		
ชาย	109	54.5
หญิง	91	45.5
<u>อายุ</u>		
น้อยกว่า/เท่ากับ 20 ปี	2	1.0
21-30 ปี	32	16.0
31-40 ปี	64	32.0
41-50 ปี	48	24.0
51-60 ปี	37	18.5
61 ปีขึ้นไป	17	8.5
<u>ระดับการศึกษา</u>		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	24	12.0
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	70	35.0
ปริญญาโทหรือเทียบเท่า	79	39.5
สูงกว่าปริญญาโท	20	10.0
อื่น ๆ	7	3.5
<u>อาชีพ</u>		
ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	13	6.5
พนักงานบริษัทเอกชน	66	33.0
ประกอบกิจการส่วนตัว	47	23.5

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	สัญชาติต่างชาติ (n = 200)	
	จำนวน	ร้อยละ
แม่บ้าน / พ่อบ้าน	32	16.0
นักเรียน / นักศึกษา	5	2.5
เกษียณอายุ	19	9.5
อาชีพอิสระ	3	1.5
อื่น ๆ	15	7.5
รายได้ส่วนตัวต่อเดือน		
น้อยกว่า/เท่ากับ 20,000 บาท	9	4.5
20,001 - 40,000 บาท	11	5.5
40,001 - 60,000 บาท	24	12.0
60,001 - 80,000 บาท	21	10.5
80,001 - 100,000 บาท	41	20.5
100,001 บาท ขึ้นไป	94	47.0

จากตารางที่ 4.17 ผลการศึกษา พบว่า ผู้ที่เข้ามาใช้บริการด้านสุขภาพของทางโรงพยาบาลบีเอ็นเอชชาวต่างชาติ เป็นชาย ร้อยละ 54.5 เป็นหญิง ร้อยละ 45.5 ส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.0 รองลงมา มีอายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.0 ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 39.5 รองลงมา มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 35.0 เป็นพนักงานบริษัทเอกชนในสัดส่วนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.0 รองลงมาประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 23.5 โดยพบว่า เป็นผู้ที่มีรายได้ ระหว่าง 100,001 บาทต่อเดือนขึ้นไป ในสัดส่วนมากที่สุด คือ ร้อยละ 47.0 รองลงมา เป็นกลุ่มที่มีรายได้ 80,001 - 100,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 20.5

พฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข่าวสารเกี่ยวกับโรงพยาบาลบีเอ็นเอชของผู้รับบริการของ
โรงพยาบาลบีเอ็นเอชชาวต่างชาติ

ตารางที่ 4.18

ความถี่ในการได้รับข่าวสารเกี่ยวกับโรงพยาบาลบีเอ็นเอช ในช่วง 3 เดือน จากสื่อ
ต่าง ๆ ในภาพรวม ของผู้รับบริการของโรงพยาบาลบีเอ็นเอชชาวต่างชาติ

ประเภทสื่อ	ต่างชาติ (n = 200)		
	\bar{x}	S.D.	ระดับการเปิดรับสื่อ
สื่อมวลชน	1.75	.96	น้อย
สื่อบุคคล	1.63	.94	น้อย
สื่อเฉพาะกิจ	1.69	.81	น้อย
รวม	1.63	.76	น้อย

จากตารางที่ 4.18 แสดงให้เห็นว่า ผู้ที่เข้ามาใช้บริการด้านสุขภาพของทางโรงพยาบาล บีเอ็นเอชชาวต่างชาติ มีการเปิดรับสื่อและข่าวสารเกี่ยวกับโรงพยาบาลบีเอ็นเอช ในช่วง 3 เดือน ในระดับน้อย ค่าเฉลี่ย 1.63 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้ว พบว่า เปิดรับสื่อและข่าวสารเกี่ยวกับ โรงพยาบาลบีเอ็นเอชจากสื่อมวลชน มากกว่า สื่อประเภทสื่อเฉพาะกิจและสื่อบุคคล ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย 1.75, 1.69 และ 1.63 ตามลำดับ โดยเปิดรับสื่อดังกล่าวในระดับน้อย

ตารางที่ 4.19
 ความถี่ในการได้รับข่าวสารเกี่ยวกับโรงพยาบาลบีเอ็นเอช ในช่วง 3 เดือน
 จากสื่อมวลชนของผู้รับบริการโรงพยาบาลบีเอ็นเอชชาวต่างชาติ

ประเภทสื่อมวลชน	ความถี่ของการได้รับข่าวสารในช่วง 3 เดือน					\bar{x}	S.D.	ระดับ การเปิด รับสื่อ
	มากกว่า 6 ครั้ง	5-6 ครั้ง	3-4 ครั้ง	1-2 ครั้ง	ไม่เคย ได้รับ			
1. วิทยู	3 (1.5)	1 (.5)	3 (1.5)	4 (2.0)	189 (94.5)	2.27	1.27	ปานกลาง
2. หนังสือพิมพ์	10 (5.0)	7 (3.5)	21 (10.5)	22 (11.0)	140 (70.0)	2.08	1.08	ปานกลาง
3. โทรทัศน์	2 (1.0)	1 (.5)	4 (2.0)	7 (3.5)	186 (93.0)	1.86	1.10	น้อย
4. อินเทอร์เน็ต	6 (3.0)	8 (4.0)	7 (3.5)	29 (14.5)	150 (75.0)	1.82	1.10	น้อย
5. นิตยสาร/วารสาร	12 (6.0)	- -	18 (9.0)	38 (19.0)	132 (66.0)	1.79	1.11	น้อย
รวม						1.75	.96	น้อย

จากตารางที่ 4.19 แสดงให้เห็นว่า ผู้ที่เข้ามาใช้บริการด้านสุขภาพของทางโรงพยาบาล บีเอ็นเอชชาวต่างชาติ มีการเปิดรับสื่อและข่าวสารจากสื่อมวลชน เกี่ยวกับโรงพยาบาลบีเอ็นเอช ในช่วง 3 เดือน ในระดับน้อย ค่าเฉลี่ย 1.75 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้ว พบว่า ผู้ที่เข้ารับ บริการของทางโรงพยาบาลชาวต่างชาติ เปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับโรงพยาบาล จากวิทยุมากกว่าสื่อ อื่น ๆ รองลงมา คือ เปิดรับข่าวสารจากหนังสือพิมพ์ โดยเปิดรับในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.27 และ 2.08 ตามลำดับ ในขณะที่เปิดรับข่าวสารจากนิตยสาร/วารสาร น้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 1.79 โดย เปิดรับข่าวสาร ในระดับน้อย

ตารางที่ 4.20
 ความถี่ในการได้รับข่าวสารเกี่ยวกับโรงพยาบาลบีเอ็นเอช ในช่วง 3 เดือน
 จากสื่อบุคคล ของผู้รับบริการโรงพยาบาลบีเอ็นเอชชาวต่างชาติ

ประเภทสื่อบุคคล	ความถี่ของการได้รับข่าวสาร ในช่วง 3 เดือน					\bar{x}	S.D.	ระดับ การเปิด รับสื่อ
	มากกว่า 6 ครั้ง	5-6 ครั้ง	3-4 ครั้ง	1-2 ครั้ง	ไม่เคย ได้รับ			
1. เพื่อน/คนที่ยูู้จัก	11 (5.5)	6 (3.0)	23 (11.5)	38 (19.0)	122 (61.0)	1.87	1.06	น้อย
2. สมาชิกใน ครอบครัว	5 (2.5)	4 (2.0)	5 (2.5)	24 (12.0)	162 (81.0)	1.74	1.11	น้อย
3. แพทย์ของ โรงพยาบาล	5 (2.5)	3 (1.5)	13 (6.5)	31 (15.5)	148 (74.0)	1.65	.97	น้อย
4. เจ้าหน้าที่ของ โรงพยาบาล	7 (3.5)	3 (1.5)	7 (3.5)	36 (18.0)	147 (73.5)	1.64	1.08	น้อย
รวม						1.63	.94	น้อย

จากตารางที่ 4.20 แสดงให้เห็นว่า ผู้ที่เข้ามาใช้บริการด้านสุขภาพของทางโรงพยาบาล บีเอ็นเอชชาวต่างชาติ มีการเปิดรับสื่อและข่าวสารจากสื่อบุคคล เกี่ยวกับโรงพยาบาลบีเอ็นเอช ในช่วง 3 เดือน ในระดับน้อย ค่าเฉลี่ย 1.63 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้ว พบว่า ผู้ที่เข้ารับบริการของทางโรงพยาบาลชาวต่างชาติ เปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับโรงพยาบาล จากเพื่อน/คนที่ยูู้จัก มากที่สุด รองลงมา คือ เปิดรับข่าวสารจากสมาชิกในครอบครัว ในขณะที่เปิดรับข่าวสารจากเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล น้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 1.87, 1.74, 1.64 ตามลำดับ โดยเปิดรับรับสื่อข่าวสารจากสื่อดังกล่าว ในระดับน้อย

ตารางที่ 4.21
 ความถี่ในการได้รับข่าวสารเกี่ยวกับโรงพยาบาลบีเอ็นเอช ในช่วง 3 เดือน
 จากสื่อเฉพาะกิจ (BNH) ของผู้รับบริการโรงพยาบาล
 บีเอ็นเอชชาวต่างชาติ

ประเภทสื่อเฉพาะกิจ	ความถี่ของการได้รับข่าวสาร ในช่วง 3 เดือน					\bar{x}	S.D.	ระดับ การเปิด รับสื่อ
	มากกว่า 6 ครั้ง	5-6 ครั้ง	3-4 ครั้ง	1-2 ครั้ง	ไม่เคย ได้รับ			
1. ข้อมูลประชาสัมพันธ์/ โปสเตอร์ภายในโรง พยาบาล	7 (3.5)	14 (7.0)	25 (12.5)	32 (16.0)	122 (61.0)	1.95	.98	น้อย
2. ป้ายตามสี่แยกจราจร/ ป้ายโฆษณากลางแจ้ง ตามท้องถนน	4 (2.0)	10 (5.0)	24 (12.0)	24 (12.0)	138 (69.0)	1.90	.90	น้อย
3. การเข้าร่วมสัมมนา/ การฝึกอบรม/ นิทรรศการ	2 (1.0)	- -	1 (.5)	5 (2.5)	192 (96.0)	1.88	1.36	น้อย
4. เอกสาร/อีเมลล์จากทาง โรงพยาบาล	6 (3.0)	- -	1 (.5)	18 (9.0)	175 (87.5)	1.76	1.30	น้อย
5. การออกบูธ/ จัดกิจกรรมพิเศษ	1 (.5)	3 (1.5)	4 (2.0)	9 (4.5)	183 (91.5)	1.76	.97	น้อย
6. โทรศัพท์ 02-6862700	7 (3.5)	- -	8 (4.0)	25 (12.5)	160 (80.0)	1.72	1.13	น้อย
7. เว็บไซต์ www.bnh hospital.com	5 (2.5)	2 (1.0)	23 (11.5)	32 (16.0)	138 (69.0)	1.68	.88	น้อย
8. โบรชัวร์/แผ่นพับ	8 (4.0)	4 (2.0)	14 (7.0)	49 (24.5)	125 (62.5)	1.61	1.00	น้อย
รวม						1.69	.81	น้อย

จากตารางที่ 4.21 แสดงให้เห็นว่า ผู้ที่เข้ามาใช้บริการด้านสุขภาพของทางโรงพยาบาล บีเอ็นเอชชาวต่างชาติ มีการเปิดรับสื่อและข่าวสารจากสื่อเฉพาะกิจ เกี่ยวกับโรงพยาบาลบีเอ็นเอช ในช่วง 3 เดือน ในระดับน้อย ค่าเฉลี่ย 1.69 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้ว พบว่า ผู้ที่เข้ารับ บริการของทางโรงพยาบาลชาวต่างชาติ เปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับโรงพยาบาล จากข้อมูลประชาสัมพันธ์/

โปสเตอร์ภายในโรงพยาบาล มากที่สุด รองลงมา คือ เปิดรับข่าวสารจากป้ายตามสี่แยกจราจร/ป้ายโฆษณากลางแจ้งตามท้องถนน และ การเข้าร่วมสัมมนา/การฝึกอบรม/นิทรรศการ ในขณะที่เปิดรับข่าวสารจากโบรชัวร์/แผ่นพับ น้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 1.95 1.90 1.88 และ 1.00 ตามลำดับ โดยเปิดรับรับสื่อข่าวสารจากสื่อดังกล่าว ในระดับน้อย

ตารางที่ 4.22

ข่าวสารเกี่ยวกับโรงพยาบาลบีเอ็นเอชที่ผู้รับบริการโรงพยาบาลบีเอ็นเอช
ชาวต่างชาติได้รับจากสื่อต่าง ๆ

ข่าวสารเกี่ยวกับโรงพยาบาลบีเอ็นเอชที่ผู้รับบริการ ชาวต่างชาติได้รับจากสื่อต่าง ๆ	สัญชาติต่างชาติ (n = 200)	
	จำนวน	ร้อยละ
ข่าวทั่วไปเกี่ยวกับโรงพยาบาล	53	26.5
รางวัลต่าง ๆ ที่ทางรพ.บีเอ็นเอชได้รับ	21	10.5
การให้ความรู้ด้านสุขภาพ	43	21.5
สินค้าและบริการ	74	37.0
รายการการส่งเสริมการขาย	68	34.0
การทำเพื่อสังคม กิจกรรมการกุศล	13	6.5
อื่น ๆ	22	11.0

*ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 4.22 แสดงให้เห็นว่า ผู้ที่เข้ามาใช้บริการด้านสุขภาพของทางโรงพยาบาลบีเอ็นเอชชาวต่างชาติ ได้รับข่าวสารเกี่ยวกับสินค้าและบริการ เช่น ข้อมูลศูนย์การแพทย์พิเศษเฉพาะทาง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.0 รองลงมา ได้รับข่าวเกี่ยวกับรายการการส่งเสริมการขาย เช่น แพ็คเกจด้านสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 34.0

การรับรู้ภาพลักษณ์โรงพยาบาลบีเอ็นเอชของผู้รับบริการชาวต่างชาติ

ตารางที่ 4.23

ภาพลักษณ์โรงพยาบาลบีเอ็นเอชในการรับรู้ของผู้รับบริการชาวต่างชาติ

ประเภทภาพลักษณ์	สัญชาติต่างชาติ (n = 200)		
	\bar{x}	S.D.	ภาพลักษณ์
ด้านชื่อเสียง	3.72	.50	ดี
ด้านความน่าเชื่อถือ	3.90	.51	ดี
ด้านทีมงานบุคลากรทางการแพทย์	4.15	.58	ดี
ด้านการให้บริการ	4.11	.56	ดี
ด้านสภาพแวดล้อม	4.20	.56	ดี
ภาพลักษณ์ตามพันธกิจ	4.01	.74	ดี
รวม	4.02	.45	ดี

จากตารางที่ 4.23 ผลการศึกษา พบว่า ผู้ที่เข้ามาใช้บริการด้านสุขภาพของทางโรงพยาบาลบีเอ็นเอชชาวต่างชาติ เห็นว่าโรงพยาบาลบีเอ็นเอชมีภาพลักษณ์ที่ดี ค่าเฉลี่ย 4.02 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้ว พบว่า โรงพยาบาลมีภาพลักษณ์ด้านสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล ดีกว่าภาพลักษณ์ด้านอื่น ๆ รองลงมา คือ มีภาพลักษณ์ที่ดีในด้านทีมงานบุคลากรทางการแพทย์ และการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.20, 4.15 และ 4.11 ตามลำดับ ซึ่งภาพลักษณ์ดังกล่าวอยู่ในระดับที่ดี ในขณะที่ เห็นว่า โรงพยาบาลบีเอ็นเอชมีภาพลักษณ์ในด้านชื่อเสียงที่ดีน้อยกว่าด้านอื่น ๆ ค่าเฉลี่ย 3.72 แต่ภาพลักษณ์ดังกล่าว ยังอยู่ในระดับที่ดี

ตารางที่ 4.24
 ภาพลักษณ์ด้านชื่อเสียงของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช
 ในการรับรู้ของผู้รับบริการชาวต่างชาติ

ภาพลักษณ์ด้านชื่อเสียง ของโรงพยาบาล	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.	ภาพ ลักษณ์
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ปาน กลาง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง			
1. มีศักยภาพในการรองรับลูกค้า ระดับสูง นักธุรกิจ ผู้บริหารชั้นนำ พระราชอาคันตุกะ	40 (20.0)	117 (58.5)	40 (20.0)	2 (1.0)	1 (.5)	3.96	.70	ดี
2. เป็นที่นิยมของทั้งชาวไทยและ ชาวต่างชาติ	38 (19.0)	119 (59.5)	39 (19.5)	4 (2.0)	-	3.95	.68	ดี
3. เป็นผู้นำด้านการรักษาโรคทั่วไป	35 (17.5)	105 (52.5)	54 (27.0)	5 (2.5)	1 (.5)	3.84	.75	ดี
4. เป็นผู้นำด้านการรักษาโรคเฉพาะ ทาง	31 (15.5)	105 (52.5)	55 (27.5)	9 (4.5)	-	3.79	.75	ดี
5. บริการรักษาด้วยคุณภาพระดับ สากลมานานกว่า 110 ปี	22 (11.0)	115 (57.5)	59 (29.5)	3 (1.5)	1 (.5)	3.77	.68	ดี
6. มีความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชน ทำ กิจกรรมเพื่อสังคม	25 (12.5)	79 (39.5)	88 (44.0)	8 (4.0)	-	3.61	.76	ดี
7. ได้รับการยกย่อง/รางวัลจากหลาย สถาบัน	15 (7.5)	75 (37.5)	105 (52.5)	4 (2.0)	1 (.5)	3.50	.69	ดี
8. เป็นโรงพยาบาลชั้นนำในภูมิภาค เอเชีย-แปซิฟิก	9 (4.5)	81 (40.5)	89 (44.5)	17 (8.5)	4 (2.0)	3.37	.78	ปาน กลาง
รวม						3.72	.50	ดี

จากตารางที่ 4.24 ผลการศึกษา พบว่า ผู้ที่เข้ามาใช้บริการด้านสุขภาพของทาง
 โรงพยาบาลบีเอ็นเอชชาวต่างชาติ เห็นว่าโรงพยาบาลบีเอ็นเอชมีภาพลักษณ์ที่ดีในด้านชื่อเสียง
 ค่าเฉลี่ย 3.72 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้ว พบว่า สิ่งที่ผู้รับบริการเห็นว่าดีที่สุด คือ มีศักยภาพ
 ในการรองรับลูกค้าระดับสูง นักธุรกิจ ผู้บริหารชั้นนำ พระราชอาคันตุกะ ค่าเฉลี่ย 3.96 รองลงมา
 คือ เป็นที่นิยมของทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ค่าเฉลี่ย 3.95 โดยมีภาพลักษณ์ในระดับที่ดี

ในขณะที่ความเป็นโรงพยาบาลชั้นนำในภูมิภาคเอเชีย-แปซิฟิก เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการเห็นว่าเป็น
ภาพลักษณ์ที่ด้อยกว่าด้านอื่น ๆ ค่าเฉลี่ย 3.37 โดยมีภาพลักษณ์ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.25

ภาพลักษณ์ด้านความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช
ในการรับรู้ของผู้รับบริการชาวต่างชาติ

ภาพลักษณ์ด้านความน่าเชื่อถือ ของโรงพยาบาล	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.	ภาพ ลักษณ์
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ปาน กลาง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง			
1. บริการทางการแพทย์ครอบคลุมครบทุกด้าน	64 (32.0)	116 (58.0)	18 (9.0)	2 (1.0)	- -	4.21	.64	ดีมาก
2. มีความพร้อมที่จะดูแลผู้มาใช้ บริการตลอด 24 ชั่วโมง	76 (38.0)	95 (47.5)	24 (12.0)	4 (2.0)	1 (.5)	4.21	.77	ดีมาก
3. มีเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทางการแพทย์ที่พร้อมและทันสมัย	62 (31.0)	119 (59.5)	18 (9.0)	1 (.5)	- -	4.21	.61	ดีมาก
4. มีระบบการจัดเก็บข้อมูลของ ผู้รับบริการอย่างดี	58 (29.0)	108 (54.0)	34 (17.0)	- -	- -	4.12	.67	ดี
5. ผู้รับบริการเชื่อมั่น ไว้วางใจในการ เข้ารับบริการ	52 (26.0)	105 (52.5)	40 (20.0)	3 (1.5)	- -	4.03	.72	ดี
6. เป็นศูนย์รวมของแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ ที่มีชื่อเสียง	50 (25.0)	91 (45.5)	54 (27.0)	4 (2.0)	1 (.5)	3.92	.80	ดี
7. เป็นพันธมิตรกับองค์กรชั้นนำระดับ สากล เช่น บริษัทประกัน สถาบัน การเงิน ฯลฯ	24 (12.0)	76 (38.0)	90 (45.0)	5 (2.5)	5 (2.5)	3.55	.83	ดี
8. เป็นหนึ่งในกลุ่มเครือข่าย โรงพยาบาลที่ใหญ่ที่สุดในเอเชีย	21 (10.5)	81 (40.5)	81 (40.5)	14 (7.0)	3 (1.5)	3.51	.83	ดี
9. มีการขยายเครือข่ายการให้บริการ อย่างต่อเนื่อง เช่น การเปิดคลินิก ย่านชุมชน หรือ ในต่างประเทศ	14 (7.0)	67 (33.5)	105 (52.5)	9 (4.5)	5 (2.5)	3.38	.79	ปาน กลาง
รวม						3.90	.51	ดี

จากตารางที่ 4.25 ผลการศึกษา พบว่า ผู้ที่เข้ามาใช้บริการด้านสุขภาพของทางโรงพยาบาลบีเอ็นเอชชาวต่างชาติ เห็นว่าโรงพยาบาลบีเอ็นเอชมีภาพลักษณ์ที่ดีในด้านความน่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ย 3.90 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้ว พบว่า สิ่งที่ผู้รับบริการเห็นว่าดีที่สุด คือ มีบริการทางการแพทย์ครอบคลุมครบทุกด้าน มีความพร้อมที่จะดูแลผู้มาใช้บริการตลอด 24 ชั่วโมง และมีเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยีทางการแพทย์ที่พร้อมและทันสมัย ค่าเฉลี่ย 4.21 โดยมีภาพลักษณ์ในระดับที่ดีมาก รองลงมา คือ มีระบบการจัดเก็บข้อมูลของผู้รับบริการอย่างดี ค่าเฉลี่ย 4.12 โดยมีภาพลักษณ์ในระดับที่ดี ในขณะที่ มีการขยายเครือข่ายการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เช่น การเปิดคลินิกย่านชุมชน หรือ ในต่างประเทศ เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการ เห็นว่าเป็นภาพลักษณ์ที่ดีน้อยกว่าด้านอื่น ๆ ค่าเฉลี่ย 3.38 โดยมีภาพลักษณ์ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.26

ภาพลักษณ์ด้านที่มีบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช
ในการรับรู้ของผู้รับบริการชาวต่างชาติ

ภาพลักษณ์ด้านที่มีบุคลากร ทางการแพทย์ของโรงพยาบาล	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.	ภาพ ลักษณ์
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ปาน กลาง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง			
1. ให้คำปรึกษา อธิบาย แนะนำข้อมูล การดูแลรักษาได้อย่างละเอียด ชัดเจน และเข้าใจง่าย	79 (39.5)	88 (44.0)	30 (15.0)	3 (1.5)	- -	4.22	.75	ดีมาก
2. มีความรู้ ความสามารถ เชี่ยวชาญ อย่างแท้จริง	77 (38.5)	90 (45.0)	29 (14.5)	3 (1.5)	1 (.5)	4.20	.77	ดี
3. สื่อสารได้หลายภาษา บุคลิกภาพดี น่าเชื่อถือ	74 (37.0)	90 (45.0)	35 (17.5)	1 (.5)	- -	4.19	.73	ดี
4. ใส่ใจในทุกกระบวนการรักษา	63 (31.5)	114 (57.0)	20 (10.0)	3 (1.5)	- -	4.19	.67	ดี
5. คำนึงถึงมาตรฐานจรรยาบรรณใน วิชาชีพ	68 (34.0)	96 (48.0)	35 (17.5)	1 (.5)	- -	4.16	.72	ดี
6. ยืดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลางและเสนอ ทางเลือกในการรักษาให้กับ ผู้รับบริการ	67 (33.5)	98 (49.0)	32 (16.0)	2 (1.0)	1 (.5)	4.14	.75	ดี

ตารางที่ 4.26 (ต่อ)

ภาพลักษณ์ด้านที่มบุคลากร ทางการแพทย์ของโรงพยาบาล	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.	ภาพ ลักษณ์
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ปาน กลาง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง			
7. ตรวจรักษา โรงพยาบาล วินิจฉัยโรค ได้ถูกต้องชัดเจน	66 (33.0)	102 (51.0)	28 (14.0)	1 (.5)	3 (1.5)	4.14	.78	ดี
8. ติดตามผลหลังจากการรักษา	76 (38.0)	76 (38.0)	45 (22.5)	3 (1.5)	- -	4.12	.81	ดี
9. ผู้นำทางการแพทย์ใช้เทคโนโลยี ทันสมัยในการรักษา	51 (25.5)	107 (53.5)	41 (20.5)	1 (.5)	- -	4.04	.69	ดี
รวม						4.15	.58	ดี

จากตารางที่ 4.26 ผลการศึกษา พบว่า ผู้ที่เข้ามาใช้บริการด้านสุขภาพของทางโรงพยาบาลบีเอ็นเอชชาวต่างชาติ เห็นว่าโรงพยาบาลบีเอ็นเอชมีภาพลักษณ์ที่ดีในด้านที่มบุคลากรทางการแพทย์ ค่าเฉลี่ย 4.15 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้ว พบว่า สิ่งที่ผู้รับบริการเห็นว่าดีที่สุด คือ ให้คำปรึกษา อธิบาย แนะนำข้อมูลการดูแลรักษาได้อย่างละเอียด ชัดเจน และเข้าใจง่าย ค่าเฉลี่ย 4.22 โดยมีภาพลักษณ์ในระดับที่ดีมาก รองลงมา คือ บุคลากรทางการแพทย์มีความรู้ ความสามารถ เชี่ยวชาญอย่างแท้จริง ค่าเฉลี่ย 4.20 โดยมีภาพลักษณ์ในระดับที่ดี ในขณะที่ การมีผู้นำทางการแพทย์ ใช้เทคโนโลยีทันสมัยในการรักษา เห็นว่าเป็นภาพลักษณ์ที่ดีน้อยกว่าด้านอื่น ๆ ค่าเฉลี่ย 4.04 โดยมีภาพลักษณ์ในระดับที่ดี

ตารางที่ 4.27
 ภาพลักษณ์ด้านการให้บริการของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช
 ในการรับรู้ของผู้รับบริการชาวต่างชาติ

ภาพลักษณ์ด้านการให้บริการ ของโรงพยาบาล	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.	ภาพ ลักษณ์
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ปาน กลาง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง			
1. ยิ้ม โห่และทักทายลูกค้า ด้วย ความอบอุ่น สุภาพ มีไมตรีจิต	116 (58.0)	71 (35.5)	12 (6.0)	- (-)	1 (.5)	4.50	.66	ดีมาก
2. แสดงความใส่ใจในความต้องการ ของผู้รับบริการ	79 (39.5)	99 (49.5)	22 (11.0)	- (-)	- (-)	4.28	.65	ดีมาก
3. บริการอย่างมืออาชีพ	67 (33.5)	99 (49.5)	30 (15.0)	4 (2.0)	- (-)	4.14	.74	ดี
4. บริการด้วยเสมอภาคเท่าเทียมกัน ทุกคน	63 (31.5)	105 (52.5)	27 (13.5)	5 (2.5)	- (-)	4.13	.73	ดี
5. สะดวก รวดเร็ว เป็นระเบียบ ถูกต้อง ตามขั้นตอน	64 (32.0)	94 (47.0)	32 (16.0)	9 (4.5)	1 (.5)	4.06	.84	ดี
6. ให้ความช่วยเหลือ ไม่เพิกเฉยต่อ ข้อร้องเรียน และ ติดตามผลโดย ไม่ต้องรอให้ผู้รับบริการร้องขอ	67 (33.5)	76 (38.0)	43 (21.5)	14 (7.0)	- (-)	3.98	.91	ดี
7. มีการพัฒนาในงานบริการอยู่ อย่างต่อเนื่อง	44 (22.0)	97 (48.5)	55 (27.5)	4 (2.0)	- (-)	3.90	.75	ดี
8. จัดจำลูกค้า และความต้องการ ของผู้รับบริการแต่ละรายได้	38 (19.0)	110 (55.0)	44 (22.0)	8 (4.0)	- (-)	3.89	.75	ดี
รวม						4.11	.56	ดี

จากตารางที่ 4.27 ผลการศึกษา พบว่า ผู้ที่เข้ามาใช้บริการด้านสุขภาพของทาง
 โรงพยาบาลบีเอ็นเอชชาวต่างชาติ เห็นว่าโรงพยาบาลบีเอ็นเอช มีภาพลักษณ์ที่ดีในด้านการให้
 บริการของโรงพยาบาล ค่าเฉลี่ย 4.11 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้ว พบว่า สิ่งที่ผู้รับบริการ
 เห็นว่าดีที่สุด คือ การยิ้ม โห่และทักทายลูกค้า ด้วยความอบอุ่น สุภาพ มีไมตรีจิต ค่าเฉลี่ย 4.50
 โดยมีภาพลักษณ์ในระดับที่ดีมาก รองลงมา คือ การแสดงความใส่ใจในความต้องการของผู้รับ

บริการที่พนักงานมีให้กับลูกค้า ค่าเฉลี่ย 4.28 โดยมีภาพลักษณ์ในระดับที่ดีมาก ในขณะที่ การจดจำลูกค้า และความต้องการของผู้รับบริการแต่ละรายได้ของพนักงาน ซึ่งผู้รับบริการเห็นว่าเป็นภาพลักษณ์ที่ดีน้อยกว่าด้านอื่น ๆ ค่าเฉลี่ย 3.89 โดยมีภาพลักษณ์ในระดับที่ดี

ตารางที่ 4.28

ภาพลักษณ์ด้านสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช
ในการรับรู้ของผู้รับบริการชาวต่างชาติ

ภาพลักษณ์ด้านสภาพแวดล้อม ของโรงพยาบาล	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.	ภาพ ลักษณ์
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ปาน กลาง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง			
1. สะอาดได้มาตรฐาน ปลอดภัยโรค และมลภาวะ	92 (46.0)	98 (49.0)	7 (3.5)	3 (1.5)	- -	4.39	.63	ดีมาก
2. ตั้งอยู่ในศูนย์กลางย่านธุรกิจ การเดินทางสะดวก	100 (50.0)	81 (40.5)	16 (8.0)	1 (.5)	2 (1.0)	4.38	.74	ดีมาก
3. บรรยากาศสงบ ปลอดภัย อากาศ ถ่ายเท ร่มรื่น	87 (43.5)	102 (51.0)	8 (4.0)	3 (1.5)	- -	4.36	.64	ดีมาก
4. อุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงานที่ ทันสมัย	75 (37.5)	104 (52.0)	19 (9.5)	2 (1.0)	- -	4.26	.67	ดีมาก
5. มีป้าย แพนผัง แสดงไว้อย่างชัดเจน และเข้าใจง่าย	77 (38.5)	103 (51.5)	14 (7.0)	6 (3.0)	- -	4.25	.72	ดีมาก
6. สิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ครบครัน	71 (35.5)	96 (48.0)	31 (15.5)	- -	2 (1.0)	4.17	.76	ดี
7. ออกแบบตกแต่งสวยงาม หูหระ โอบอ้า ทันสมัย	65 (32.5)	94 (47.0)	36 (18.0)	5 (2.5)	- -	4.09	.77	ดี
8. ที่จอดรถสะดวก เพียงพอ	46 (23.0)	74 (37.0)	57 (28.5)	20 (10.0)	3 (1.5)	3.70	.98	ดี
รวม						4.20	.56	ดี

จากตารางที่ 4.28 ผลการศึกษา พบว่า ผู้ที่เข้ามาใช้บริการด้านสุขภาพของทาง
โรงพยาบาลบีเอ็นเอชชาวต่างชาติ เห็นว่าโรงพยาบาลบีเอ็นเอชมีภาพลักษณ์ที่ดีในด้านสภาพแวดล้อม

ของโรงพยาบาล ค่าเฉลี่ย 4.20 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้ว พบว่า สิ่งที่ผู้รับบริการเห็นว่าดีที่สุด คือ สะอาดได้มาตรฐาน ปลอดภัยโรคและมลภาวะ ค่าเฉลี่ย 4.39 โดยมีภาพลักษณ์ในระดับที่ดีมาก รองลงมา คือ ตั้งอยู่ในศูนย์กลางย่านธุรกิจ การเดินทางสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.38 โดยมีภาพลักษณ์ในระดับที่ดีมาก ในขณะที่ การมีที่จอดรถสะดวก เพียงพอ เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการเห็นว่า เป็นภาพลักษณ์ที่ด้อยกว่าด้านอื่น ๆ ค่าเฉลี่ย 3.70 โดยมีภาพลักษณ์ในระดับที่ดี

ตารางที่ 4.29

ภาพลักษณ์ตามพันธกิจของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช

ในการรับรู้ของผู้รับบริการชาวต่างชาติ

ภาพลักษณ์ตามพันธกิจ ของโรงพยาบาล	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.	ภาพ ลักษณ์
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ปาน กลาง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง			
1. เป็นโรงพยาบาลที่มีมาตรฐานการ รักษาระดับสากล	67 (33.5)	87 (43.5)	41 (20.5)	5 (2.5)	- -	4.08	.80	ดี
2. มีบริการที่ดีเยี่ยม เพื่อผู้รับบริการ พึงพอใจสูงสุด	60 (30.0)	81 (40.5)	56 (28.0)	3 (1.5)	- -	3.99	.80	ดี
3. เน้นบริการทางการแพทย์เฉพาะ ทางที่เป็นเลิศ	52 (26.0)	94 (47.0)	50 (25.0)	4 (2.0)	- -	3.97	.77	ดี
รวม						4.01	.74	ดี

จากตารางที่ 4.29 ผลการศึกษา พบว่า ผู้ที่เข้ามาใช้บริการด้านสุขภาพของทาง
โรงพยาบาลบีเอ็นเอชชาวต่างชาติ เห็นว่าโรงพยาบาลบีเอ็นเอช มีภาพลักษณ์ที่ดีตามพันธกิจของ
โรงพยาบาล ค่าเฉลี่ย 4.01 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้ว พบว่า สิ่งที่ผู้รับบริการเห็นว่าดีที่สุด
คือ เป็นโรงพยาบาลที่มีมาตรฐานการรักษาระดับสากล ค่าเฉลี่ย 4.08 โดยมีภาพลักษณ์ในระดับที่ดี
รองลงมา คือ การมีบริการที่ดีเยี่ยม เพื่อผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุด ค่าเฉลี่ย 3.99 โดยมีภาพลักษณ์
ในระดับที่ดี ในขณะที่ การเน้นบริการทางการแพทย์เฉพาะทางที่เป็นเลิศ เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการเห็นว่า
เป็นภาพลักษณ์ที่ด้อยกว่าด้านอื่น ๆ ค่าเฉลี่ย 3.97 โดยมีภาพลักษณ์ในระดับที่ดี

ข้อเสนอแนะที่กลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติมีต่อโรงพยาบาลบีเอ็นเอช

ตารางที่ 4.30

ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการชาวต่างชาติที่มีต่อโรงพยาบาลบีเอ็นเอช

(n = 200)

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
<u>ด้านสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล</u>	<u>8</u>	<u>4</u>
- พัฒนาทางด้าน การตกแต่งภายใน	2	1
- บรรยากาศหนาว/เย็นเกินไป	1	0.5
- ที่จอดรถน้อย แต่สะดวกในการเดินทาง เพราะอยู่ใจกลางเมือง	1	0.5
- ขอให้ร้านอาหารให้เลือกหลากหลายมากกว่านี้ อยากให้พัฒนาร้านอาหาร	1	0.5
- ไม่ค่อยประทับใจในการตกแต่ง หรือ บรรยากาศ Ground floor ซอบ 4th floor มากกว่า มันขัดแย้งในความรู้สึก ไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ระหว่าง ชั้น 1 ชั้น 2 ชั้น4 ทั้งนี้ควรปรับชั้น 1 ให้ดูดีกว่านี้ เพราะว่าเป็นด่านแรกที่จะสร้างความประทับใจให้กับผู้คนที่เข้ามาเยือนรพ.	1	0.5
- ฟังเสียงเรียกชื่อที่ฝ่ายการเงินยากมาก แนะนำให้ใช้ระบบเดียวกันกับธนาคาร ที่มีการรับบัตรคิวเป็นตัวเลข แล้วเวลาถึงคิวก็มีเสียงเรียก หรือมีไฟตัวเลขวิ่งขึ้นไปพร้อม ๆ กัน	1	0.5
- บรรยากาศเสียงดัง พลุกพล่าน บริเวณการเงิน เวลาจะจ่ายสตางค์ ทำให้ไม่ค่อยได้ยินเสียงเรียกชื่อหรือได้ยินไม่ชัดเจน	1	0.5
<u>ด้านการให้บริการของโรงพยาบาล</u>	<u>5</u>	<u>2.5</u>
- เป็นโรงพยาบาลแรกในโลกที่จะเลือกมารักษา แล้วจะกลับมารักษาอีก	1	0.5
- ให้บริการรวดเร็วกว่าที่ประเทศอเมริกา	1	0.5
- ชั้นตอนสะดวกสบาย	1	0.5
- พัฒนาการบริหารจัดการต่าง ๆ และพัฒนาบุคลากรให้ดีขึ้น	1	0.5
- พนักงานไม่ได้อธิบายขั้นตอนการติดต่อฝ่ายต่าง ๆ จากवेशระเบียนไปแผนกต่าง ๆ เพื่อพบแพทย์ การจ่ายสตางค์รวมถึงการรับยา	1	0.5

ตารางที่ 4.30 (ต่อ)

(n = 200)

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
<u>ด้านที่มีบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาล</u>	<u>5</u>	<u>2.5</u>
- แพทย์มีความเชี่ยวชาญ	1	0.5
- ได้รับความสะดวกสบายเสมอมา รวดเร็วมีประสิทธิภาพ บริการทางการแพทย์อย่างมืออาชีพ	1	0.5
- เจ้าหน้าที่และแพทย์เอาใจใส่ในการรักษา	1	0.5
- อยากให้แพทย์อธิบายเกี่ยวกับโรค วิธีการรักษา และการใช้ยาให้เพิ่มมากขึ้นกว่านี้	1	0.5
- แพทย์บางคนให้ยาเยอะจนเกินความจำเป็น	1	0.5
<u>ด้านราคาค่าบริการต่าง ๆ</u>	<u>2</u>	<u>1</u>
- ราคาสูงขึ้นกว่าเมื่อปีที่แล้ว	1	0.5
- บางอย่างก็เป็นธุรกิจมากเกินไป	1	0.5
<u>ด้านอื่น ๆ</u>	<u>3</u>	<u>1.5</u>
- การใช้สื่อต่าง ๆ ควรมีการพัฒนาเพิ่มขึ้น	1	0.5
- เป็นโรงพยาบาลที่ดี ในอนาคตอาจจะช่วยเหลือชุมชน โดยการสนับสนุนงานด้านกีฬา	1	0.5
- รักษาที่นี่มาตลอด 12 ปีแล้ว และไม่คิดที่จะเปลี่ยนใจไปรักษาที่โรงพยาบาลอื่น	1	0.5

จากตารางที่ 4.30 แสดงข้อเสนอแนะของผู้รับบริการชาวต่างชาติที่มีต่อโรงพยาบาล บีเอ็นเอช ซึ่งจะพบว่า ส่วนใหญ่เสนอแนะเกี่ยวกับด้านสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล มากกว่าเรื่องอื่น ๆ

ตารางที่ 4.31

ภาพลักษณ์ด้านบวกของโรงพยาบาลบีเอ็นเอชในการรับรู้ของผู้รับบริการชาวต่างชาติ

(n = 200)

ภาพลักษณ์ด้านบวก	จำนวน	ร้อยละ
<u>ด้านการให้บริการของโรงพยาบาล</u>	<u>34</u>	<u>17</u>
- พนักงานสุภาพ อธิบายดี เอาใจใส่ ยิ้มแย้มแจ่มใส	12	6.0
- บริการดีเยี่ยม สม่ำเสมอ ตรงความต้องการ	8	4.0
- รวดเร็ว	5	2.5
- มีอาชีพด้านการบริการ	5	2.5
- สะดวก (ในการใช้บริการ)	2	1.0
- เหมือนครอบครัวที่ 2	2	1.0
<u>ด้านชื่อเสียงของทางโรงพยาบาล</u>	<u>26</u>	<u>13</u>
- รู้สึกทางบวกมากมาย	14	7.0
- ประทับใจ/ปลื้ม	6	3.0
- ได้รับคำแนะนำมาจากเพื่อน / บอกต่อเพื่อน	4	2.0
- มีชื่อเสียงมายาวนาน / รักษามาตรฐาน	1	0.5
- ภาพลักษณ์ดี	1	0.5
<u>ด้านสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล</u>	<u>11</u>	<u>5.5</u>
- ความสะอาด เรียบร้อย	4	2.0
- บรรยากาศดี เงียบสงบ	4	2.0
- สะดวกในการเดินทาง (ตั้งอยู่ใจกลางเมืองและใกล้บ้าน/ที่ทำงาน)	3	1.5
<u>ด้านความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล</u>	<u>9</u>	<u>4.5</u>
- มีมาตรฐานสากล	3	1.5
- ครบวงจร	2	1.0
- น่าเชื่อถือ	2	1.0
- คุณภาพดี	2	1.0
<u>ด้านที่มีบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาล</u>	<u>3</u>	<u>1.5</u>
- มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง	1	0.5
- ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในทีมแพทย์	1	0.5
- แพทย์และเจ้าหน้าที่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี	1	0.5

จากตารางที่ 4.31 ภาพลักษณ์ด้านบวกของโรงพยาบาลบีเอ็นเอชในการรับรู้ของผู้รับบริการชาวต่างชาติ ซึ่งพบว่า มีภาพลักษณ์ในด้านการให้บริการของโรงพยาบาลมากที่สุด ในเรื่อง พนักงานสุภาพ อธิบายดี เอาใจใส่ ยิ้มแย้มแจ่มใส รองลงมาคือ ด้านชื่อเสียงของทางโรงพยาบาล โดยรู้สึกทางบวกมากกว่าทางโรงพยาบาลบีเอ็นเอช

ตารางที่ 4.32

ภาพลักษณ์ด้านลบของโรงพยาบาลบีเอ็นเอชในการรับรู้ของผู้รับบริการชาวต่างชาติ

(n = 200)

ภาพลักษณ์ด้านลบ	จำนวน	ร้อยละ
<u>ด้านราคาค่าบริการต่าง ๆ</u>	<u>9</u>	<u>4.5</u>
- ค่าบริการ ราคาค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูง	9	4.5
- (เมื่อเทียบกับโรงพยาบาลระดับเดียวกัน)		
<u>ด้านสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล</u>	<u>3</u>	<u>1.5</u>
- ห้องน้ำเก่า / ไม่สะอาด	2	1.0
- ที่จอดรถไม่เพียงพอ (ช่วงนร.เปิดเทอม)	1	0.5
<u>ด้านการให้บริการของโรงพยาบาล</u>	<u>2</u>	<u>1</u>
- ภาษาอังกฤษของพนักงานบางทีก็ไม่เข้าใจ	1	0.5
- รอนาน	1	0.5
<u>ด้านที่มีบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาล</u>	<u>1</u>	<u>0.5</u>
- แพทย์บางคนไม่ฟังคำอธิบาย	1	0.5

จากตารางที่ 4.32 ภาพลักษณ์ด้านลบของโรงพยาบาลบีเอ็นเอชในสายตาของผู้รับบริการชาวต่างชาติ ซึ่งจะพบว่า มองภาพลักษณ์ด้านลบเกี่ยวกับด้านราคาค่าบริการต่าง ๆ ที่ค่าบริการ/ราคาค่าใช้จ่ายนั้น ค่อนข้างสูง (เมื่อเทียบกับโรงพยาบาลระดับเดียวกัน) มากกว่าด้านอื่น ๆ

1.3 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างโดยรวม คือ ผู้รับบริการทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ

ตารางที่ 4.33

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้รับบริการของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช
ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	รวม (n = 400)	
	จำนวน	ร้อยละ
<u>เพศ</u>		
ชาย	172	43.0
หญิง	228	57.0
<u>อายุ</u>		
น้อยกว่า/เท่ากับ 20 ปี	5	1.3
21-30 ปี	101	25.3
31-40 ปี	144	36.0
41-50 ปี	87	21.8
51-60 ปี	46	11.5
61 ปีขึ้นไป	17	4.3
<u>ระดับการศึกษา</u>		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	35	8.8
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	179	44.8
ปริญญาโทหรือเทียบเท่า	156	39.0
สูงกว่าปริญญาโท	21	5.3
อื่น ๆ	9	2.3

ตารางที่ 4.33 (ต่อ)

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	รวม (n = 400)	
	จำนวน	ร้อยละ
<u>อาชีพ</u>		
ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	31	7.8
พนักงานบริษัทเอกชน	193	48.3
ประกอบกิจการส่วนตัว	75	18.8
แม่บ้าน / พ่อบ้าน	41	10.3
นักเรียน / นักศึกษา	11	2.8
เกษียณอายุ	19	4.8
อาชีพอิสระ	13	3.3
อื่น ๆ	17	4.3
<u>รายได้ส่วนตัวต่อเดือน</u>		
น้อยกว่า/เท่ากับ 20,000 บาท	57	14.3
20,001 - 40,000 บาท	68	17.0
40,001 - 60,000 บาท	62	15.5
60,001 - 80,000 บาท	38	9.5
80,001 - 100,000 บาท	52	13.0
100,001 บาท ขึ้นไป	123	30.8

จากตารางที่ 4.33 ผลการศึกษา พบว่า ผู้ที่เข้ามาใช้บริการด้านสุขภาพของทางโรงพยาบาลบีเอ็นเอช ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ เป็นหญิง ร้อยละ 57.0 เป็นชาย ร้อยละ 43.0 ส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.0 รองลงมา มีอายุระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.3 ผู้รับบริการส่วนใหญ่มักมีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 44.8 รองลงมา มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 39.0 เป็นพนักงานบริษัทเอกชนในสัดส่วนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.3 รองลงมาประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 18.8 โดยพบว่า เป็นผู้ที่มีรายได้ 100,001 บาทต่อเดือนขึ้นไป ในสัดส่วนมากที่สุด คือ ร้อยละ 30.8 รองลงมา เป็นกลุ่มที่มีรายได้ระหว่าง 20,001-40,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 17.0

พฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข่าวสารเกี่ยวกับโรงพยาบาลบีเอ็นเอชของผู้รับบริการ
ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ

ตารางที่ 4.34

ความถี่ในการได้รับข่าวสารเกี่ยวกับโรงพยาบาลบีเอ็นเอช ในช่วง 3 เดือน
จากสื่อต่าง ๆ ในภาพรวมของผู้รับบริการ ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ

ประเภทสื่อ	รวม (n = 400)		
	\bar{X}	S.D.	ระดับการเปิดรับสื่อ
สื่อมวลชน	1.72	0.84	น้อย
สื่อบุคคล	1.75	0.92	น้อย
สื่อเฉพาะกิจ	1.78	0.77	น้อย
รวม	1.73	0.70	น้อย

จากตารางที่ 4.34 แสดงให้เห็นว่า ผู้ที่เข้ามาใช้บริการด้านสุขภาพของทางโรงพยาบาล บีเอ็นเอช ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ มีการเปิดรับสื่อและข่าวสารเกี่ยวกับโรงพยาบาลบีเอ็นเอช ในช่วง 3 เดือน ในระดับน้อย ค่าเฉลี่ย 1.73 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้ว พบว่า เปิดรับสื่อและข่าวสารเกี่ยวกับโรงพยาบาลบีเอ็นเอชจากสื่อเฉพาะกิจ มากกว่า สื่อประเภทสื่อบุคคลและสื่อมวลชน ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย 1.78, 1.75 และ 1.72 ตามลำดับ โดยเปิดรับสื่อดังกล่าวในระดับน้อย

ตารางที่ 4.35
 ความถี่ในการได้รับข่าวสารเกี่ยวกับโรงพยาบาลบีเอ็นเอช ในช่วง 3 เดือน
 จากสื่อมวลชนของผู้รับบริการ ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ

ประเภทสื่อมวลชน	ความถี่ของการได้รับข่าวสาร ในช่วง 3 เดือน					\bar{x}	S.D.	ระดับ การเปิด รับสื่อ
	มากกว่า 6 ครั้ง	5-6 ครั้ง	3-4 ครั้ง	1-2 ครั้ง	ไม่เคย ได้รับ			
1. หนังสือพิมพ์	15 (3.8)	21 (5.3)	48 (12.0)	57 (14.3)	259 (64.8)	1.96	.99	น้อย
2. โทรทัศน์	12 (3.0)	7 (1.8)	20 (5.0)	37 (9.3)	324 (81.0)	1.92	1.10	น้อย
3. วิทยุ	8 (2.0)	6 (1.5)	12 (3.0)	27 (6.8)	347 (86.8)	1.91	1.11	น้อย
4. อินเทอร์เน็ต	11 (2.8)	16 (4.0)	35 (8.8)	67 (16.8)	271 (67.8)	1.78	.97	น้อย
5. นิตยสาร/วารสาร	18 (4.5)	17 (4.3)	68 (17.0)	101 (25.3)	196 (49.0)	1.76	.94	น้อย
รวม						1.72	0.84	น้อย

จากตารางที่ 4.35 แสดงให้เห็นว่า ผู้ที่เข้ามาใช้บริการด้านสุขภาพของทางโรงพยาบาล บีเอ็นเอชทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ มีการเปิดรับสื่อและข่าวสารจากสื่อมวลชน เกี่ยวกับโรงพยาบาลบีเอ็นเอช ในช่วง 3 เดือน ในระดับน้อย ค่าเฉลี่ย 1.72 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้ว พบว่า ผู้ที่เข้ารับบริการของทางโรงพยาบาล เปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับโรงพยาบาล จากหนังสือพิมพ์ มากกว่าสื่ออื่น ๆ รองลงมา คือ เปิดรับข่าวสารจากโทรทัศน์และวิทยุ ในขณะที่เปิดรับข่าวสารจาก นิตยสาร/วารสาร น้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 1.96 1.92 1.91 และ 1.76 ตามลำดับ โดยเปิดรับสื่อข่าวสาร จากสื่อดังกล่าว ในระดับน้อย

ตารางที่ 4.36

ความถี่ในการได้รับข่าวสารเกี่ยวกับโรงพยาบาลบีเอ็นเอช ในช่วง 3 เดือน
จากสื่อบุคคลของผู้รับบริการ ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ

ประเภทสื่อบุคคล	ความถี่ของการได้รับข่าวสาร ในช่วง 3 เดือน					\bar{x}	S.D.	ระดับ การเปิด รับสื่อ
	มากกว่า 6 ครั้ง	5-6 ครั้ง	3-4 ครั้ง	1-2 ครั้ง	ไม่เคย ได้รับ			
1. เพื่อน/คนที่รู้จัก	24 (6.0)	34 (8.5)	70 (17.5)	103 (25.8)	169 (42.3)	1.91	1.00	น้อย
2. สมาชิกในครอบครัว	16 (4.0)	21 (5.3)	36 (9.0)	68 (17.0)	259 (64.8)	1.89	1.04	น้อย
3. แพทย์ของโรงพยาบาล	10 (2.5)	10 (2.5)	36 (9.0)	60 (15.0)	284 (71.0)	1.74	.94	น้อย
4. เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล	11 (2.8)	13 (3.3)	35 (8.8)	69 (17.3)	272 (68.0)	1.73	.96	น้อย
รวม						1.75	0.92	น้อย

จากตารางที่ 4.36 แสดงให้เห็นว่า ผู้ที่เข้ามาใช้บริการด้านสุขภาพของทางโรงพยาบาล บีเอ็นเอชทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ มีการเปิดรับสื่อและข่าวสารจากสื่อบุคคล เกี่ยวกับโรงพยาบาลบีเอ็นเอช ในช่วง 3 เดือน ในระดับน้อย ค่าเฉลี่ย 1.75 เมื่อพิจารณาในรายละเอียด แล้ว พบว่า ผู้ที่เข้ารับบริการของทางโรงพยาบาล เปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับโรงพยาบาล จากเพื่อน/คนที่รู้จัก มากที่สุด รองลงมา คือ เปิดรับข่าวสารจากสมาชิกในครอบครัว ในขณะที่เปิดรับข่าวสารจากเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล น้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 1.91, 1.89 และ 1.73 ตามลำดับ โดยเปิดรับข่าวสารจากสื่อดังกล่าว ในระดับน้อย

ตารางที่ 4.37

ความถี่ในการได้รับข่าวสารเกี่ยวกับโรงพยาบาลบีเอ็นเอช ในช่วง 3 เดือน
จากสื่อเฉพาะกิจ (BNH) ของผู้รับบริการ ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ

ประเภทสื่อเฉพาะกิจ	ความถี่ของการได้รับข่าวสาร ในช่วง 3 เดือน					\bar{x}	S.D.	ระดับ การเปิด รับสื่อ
	มากกว่า 6 ครั้ง	5-6 ครั้ง	3-4 ครั้ง	1-2 ครั้ง	ไม่เคย ได้รับ			
1. ข้อมูลประชาสัมพันธ์/โปสเตอร์ ภายในโรงพยาบาล	14 (3.5)	49 (12.3)	67 (16.8)	77 (19.3)	193 (48.3)	2.00	.94	น้อย
2. ป้ายตามสี่แยกจราจร/ป้าย โฆษณากลางแจ้งตามท้องถนน	17 (4.3)	39 (9.8)	63 (15.8)	78 (19.5)	203 (50.8)	1.97	.97	น้อย
3. เอกสาร/อีเมลล์จากทาง โรงพยาบาล	11 (2.8)	8 (2.0)	26 (6.5)	39 (9.8)	316 (79.0)	1.89	1.04	น้อย
4. โทรศัพท์ 02-6862700	13 (3.3)	13 (3.3)	27 (6.8)	58 (14.5)	289 (72.3)	1.83	1.04	น้อย
5. โบรชัวร์/แผ่นพับ	19 (4.8)	27 (6.8)	62 (15.5)	107 (26.8)	185 (46.3)	1.80	.97	น้อย
6. การเข้าร่วมสัมมนา/ การฝึกอบรม/นิทรรศการ	2 (.5)	4 (1.0)	24 (6.0)	25 (6.3)	345 (86.3)	1.69	.77	น้อย
7. เว็บไซต์ www.bnghospital.com	8 (2.0)	13 (3.3)	44 (11.0)	71 (17.8)	264 (66.0)	1.69	.87	น้อย
8. การออกบูธ/จัดกิจกรรมพิเศษ	1 (.3)	6 (1.5)	23 (5.8)	62 (15.5)	308 (77.0)	1.41	.67	น้อย
รวม						1.78	0.77	น้อย

จากตารางที่ 4.37 แสดงให้เห็นว่า ผู้ที่เข้ามาใช้บริการด้านสุขภาพของทางโรงพยาบาล บีเอ็นเอชทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ มีการเปิดรับสื่อและข่าวสารจากสื่อเฉพาะกิจ เกี่ยวกับโรงพยาบาลบีเอ็นเอช ในช่วง 3 เดือน ในระดับน้อย ค่าเฉลี่ย 1.78 เมื่อพิจารณาในรายละเอียด แล้ว พบว่า ผู้ที่เข้ารับบริการของทางโรงพยาบาล เปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับโรงพยาบาล จากข้อมูลประชาสัมพันธ์/โปสเตอร์ภายในโรงพยาบาล มากที่สุด รองลงมา คือ เปิดรับข่าวสารจากป้ายตามสี่แยกจราจร/ป้ายโฆษณากลางแจ้งตามท้องถนน และ เอกสาร/อีเมลล์จากทางโรงพยาบาล ในขณะที่

ที่เปิดรับข่าวสารจากการออกบุญ/จัดกิจกรรมพิเศษ น้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 2.00, 1.97, 1.89 และ 1.41 ตามลำดับ โดยเปิดรับรับสื่อข่าวสารจากสื่อดังกล่าว ในระดับน้อย

ตารางที่ 4.38

ข่าวสารเกี่ยวกับโรงพยาบาลบีเอ็นเอชที่ผู้รับบริการ
ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติได้รับจากสื่อต่าง ๆ

ข่าวสารเกี่ยวกับโรงพยาบาลบีเอ็นเอชของ ผู้รับบริการทั้งชาวไทย และชาวต่างชาติ ที่ได้รับจากสื่อต่าง ๆ	รวม (n = 400)	
	จำนวน	ร้อยละ
ข่าวทั่วไปเกี่ยวกับโรงพยาบาล	155	77.5
รางวัลต่าง ๆ ที่ทางรพ.บีเอ็นเอชได้รับ	40	20.0
การให้ความรู้ด้านสุขภาพ	99	49.5
สินค้าและบริการ	142	71.0
รายการการส่งเสริมการขาย	177	88.5
การทำเพื่อสังคม กิจกรรมการกุศล	34	17.0
อื่น ๆ	25	12.5

*ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 4.38 แสดงให้เห็นว่า ผู้ที่เข้ามาใช้บริการด้านสุขภาพของทางโรงพยาบาล บีเอ็นเอชทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ได้รับข่าวสารเกี่ยวกับรายการการส่งเสริมการขาย เช่น แพ็คเก็จด้านสุขภาพ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.5 รองลงมา ได้รับข่าวทั่วไปเกี่ยวกับโรงพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 77.5

การรับรู้ภาพลักษณ์โรงพยาบาลบีเอ็นเอชของผู้รับบริการทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ

ตารางที่ 4.39

ภาพลักษณ์โรงพยาบาลบีเอ็นเอชในการรับรู้ของผู้รับบริการ
ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ

ประเภทภาพลักษณ์	รวม (n = 400)		
	\bar{x}	S.D.	ภาพลักษณ์
ด้านชื่อเสียง	3.65	0.52	ดี
ด้านความน่าเชื่อถือ	3.80	0.53	ดี
ด้านทีมงานบุคลากรทางการแพทย์	4.00	0.61	ดี
ด้านการให้บริการ	3.97	0.62	ดี
ด้านสภาพแวดล้อม	4.10	0.57	ดี
ภาพลักษณ์ตามพันธกิจ	3.96	0.67	ดี
รวม	3.91	0.48	ดี

จากตารางที่ 4.39 ผลการศึกษา พบว่า ผู้ที่เข้ามาใช้บริการด้านสุขภาพของทางโรงพยาบาลบีเอ็นเอชทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ เห็นว่าโรงพยาบาลบีเอ็นเอชมีภาพลักษณ์ที่ดี ค่าเฉลี่ย 3.91 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้ว พบว่า โรงพยาบาลมีภาพลักษณ์ด้านสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล ดีกว่าภาพลักษณ์ด้านอื่น ๆ รองลงมา คือ มีภาพลักษณ์ที่ดีในด้านทีมงานบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาล และด้านการให้บริการของโรงพยาบาล ค่าเฉลี่ย 4.10 และ 3.97 ตามลำดับ ซึ่งภาพลักษณ์ดังกล่าวอยู่ในระดับที่ดี ในขณะที่ เห็นว่า โรงพยาบาลบีเอ็นเอชมีภาพลักษณ์ในด้านชื่อเสียงที่ด้อยกว่าด้านอื่น ๆ ค่าเฉลี่ย 3.65 แต่ภาพลักษณ์ดังกล่าวยังอยู่ในระดับที่ดี

ตารางที่ 4.40
ภาพลักษณ์ด้านชื่อเสียงของโรงพยาบาลบีเอ็นเอชในการรับรู้
ของผู้รับบริการทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ

ภาพลักษณ์ด้านชื่อเสียง ของโรงพยาบาล	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.	ภาพ ลักษณ์
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ปาน กลาง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง			
1. เป็นที่นิยมของทั้งชาวไทยและ ชาวต่างชาติ	75 (18.8)	236 (59.0)	80 (20.0)	7 (1.8)	2 (.5)	3.94	.71	ดี
2. มีศักยภาพในการรองรับลูกค้า ระดับสูง นักธุรกิจ ผู้บริหารชั้นนำ พระราชอาคันตุกะ	72 (18.0)	232 (58.0)	90 (22.5)	5 (1.3)	1 (.3)	3.92	.69	ดี
3. บริการรักษาด้วยคุณภาพพระดับ สากลมายาวนานกว่า 110 ปี	34 (8.5)	210 (52.5)	146 (36.5)	7 (1.8)	3 (.8)	3.66	.69	ดี
4. เป็นผู้นำด้านการรักษาโรคทั่วไป	52 (13.0)	166 (41.5)	163 (40.8)	16 (4.0)	3 (.8)	3.62	.79	ดี
5. เป็นผู้นำด้านการรักษาโรคเฉพาะ ทาง	49 (12.3)	174 (43.5)	155 (38.8)	20 (5.0)	2 (.5)	3.62	.78	ดี
6. ได้รับการยกย่อง/รางวัลจากหลาย สถาบัน	33 (8.3)	159 (39.8)	197 (49.3)	10 (2.5)	1 (.3)	3.53	.69	ดี
7. มีความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชน ทำ กิจกรรมเพื่อสังคม	36 (9.0)	142 (35.5)	196 (49.0)	25 (6.3)	1 (.3)	3.47	.76	ดี
8. เป็นโรงพยาบาลชั้นนำในภูมิภาค เอเชีย-แปซิฟิก	22 (5.5)	169 (42.3)	180 (45.0)	20 (5.0)	9 (2.3)	3.44	.77	ดี
รวม						3.65	0.52	ดี

จากตารางที่ 4.40 ผลการศึกษา พบว่า ผู้ที่เข้ามาใช้บริการด้านสุขภาพของทาง
โรงพยาบาลบีเอ็นเอช ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ เห็นว่าโรงพยาบาลบีเอ็นเอชมีภาพลักษณ์ที่ดี
ในด้านชื่อเสียง ค่าเฉลี่ย 3.65 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้ว พบว่า สิ่งที่ผู้รับบริการเห็นว่า
ดีที่สุด คือ เป็นที่นิยมของทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ รองลงมา คือ มีศักยภาพในการรองรับลูกค้า
ระดับสูง นักธุรกิจ ผู้บริหารชั้นนำ พระราชอาคันตุกะ ในขณะที่ ความเป็นโรงพยาบาลชั้นนำใน

ภูมิภาคเอเชีย-แปซิฟิก เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการ เห็นว่ามีภาพลักษณ์ดีน้อยกว่าด้านอื่น ๆ ค่าเฉลี่ย 3.94, 3.92 และ 3.44 ตามลำดับ ซึ่งประเด็นดังกล่าวถือว่าเป็นภาพลักษณ์ที่ดี

ตารางที่ 4.41

ภาพลักษณ์ด้านความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช
ในการรับรู้ของผู้รับบริการทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ

ภาพลักษณ์ด้านความน่าเชื่อถือ ของโรงพยาบาล	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.	ภาพ ลักษณ์
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ปาน กลาง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง			
1. มีเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทางการแพทย์ที่พร้อมและทันสมัย	103 (25.8)	228 (57.0)	67 (16.8)	2 (.5)	- -	4.08	.66	ดี
2. มีความพร้อมที่จะดูแลผู้มาใช้ บริการตลอด 24 ชั่วโมง	110 (27.5)	198 (49.5)	80 (20.0)	9 (2.3)	3 (.8)	4.01	.80	ดี
3. บริการทางการแพทย์ครอบคลุม ครบทุกด้าน	87 (21.8)	225 (56.3)	82 (20.5)	5 (1.3)	1 (.3)	3.98	.70	ดี
4. มีระบบการจัดเก็บข้อมูลของผู้รับ บริการอย่างดี	80 (20.0)	233 (58.3)	83 (20.8)	2 (.5)	2 (.5)	3.97	.69	ดี
5. ผู้รับบริการเชื่อมั่น ไว้วางใจในการ เข้ารับบริการ	91 (22.8)	210 (52.5)	94 (23.5)	5 (1.3)	- -	3.97	.72	ดี
6. เป็นศูนย์รวมของแพทย์ ผู้เชี่ยวชาญที่มีชื่อเสียง	74 (18.5)	174 (43.5)	135 (33.8)	14 (3.5)	3 (.8)	3.75	.82	ดี
7. เป็นพันธมิตรกับองค์กรชั้นนำ ระดับสากล เช่น บริษัทประกัน สถาบันการเงิน ฯลฯ	44 (11.0)	173 (43.3)	166 (41.5)	9 (2.3)	8 (2.0)	3.59	.79	ดี
8. เป็นหนึ่งในกลุ่มเครือข่าย โรงพยาบาลที่ใหญ่ที่สุดในเอเชีย	41 (10.3)	163 (40.8)	169 (42.3)	22 (5.5)	5 (1.3)	3.53	.80	ดี
9. มีการขยายเครือข่ายการให้บริการ อย่างต่อเนื่อง เช่น การเปิดคลินิก ย่านชุมชน หรือ ในต่างประเทศ	24 (6.0)	122 (30.5)	217 (54.3)	29 (7.3)	8 (2.0)	3.31	.78	ปาน กลาง
รวม						3.80	0.53	ดี

จากตารางที่ 4.41 ผลการศึกษา พบว่า ผู้ที่เข้ามาใช้บริการด้านสุขภาพของทางโรงพยาบาลบีเอ็นเอช ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ เห็นว่าโรงพยาบาลบีเอ็นเอชมีภาพลักษณ์ที่ดี ในด้านความน่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ย 3.80 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้ว พบว่า สิ่งที่ผู้รับบริการ เห็นว่าดีที่สุด คือ มีเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยีทางการแพทย์ที่พร้อมและทันสมัย ค่าเฉลี่ย 4.08 รองลงมา คือ มีความพร้อมที่จะดูแลผู้มาใช้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ค่าเฉลี่ย 4.01 โดยมีภาพลักษณ์ ในระดับที่ดี ในขณะที่ มีการขยายเครือข่ายการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เช่น การเปิดคลินิกย่านชุมชน หรือ ในต่างประเทศ เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการ เห็นว่าเป็นภาพลักษณ์ที่ดีน้อยกว่าด้านอื่น ๆ ค่าเฉลี่ย 3.31 โดยมีภาพลักษณ์ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.42

ภาพลักษณ์ด้านทีมนักวิชาการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช
ในการรับรู้ของผู้รับบริการ ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ

ภาพลักษณ์ด้านทีมนักวิชาการ ทางการแพทย์ของโรงพยาบาล	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.	ภาพ ลักษณ์
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ปาน กลาง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง			
1. สื่อสารได้หลายภาษา บุคลิกภาพ ดีน่าเชื่อถือ	126 (31.5)	200 (50.0)	72 (18.0)	2 (.5)	- -	4.13	.71	ดี
2. ให้คำปรึกษา อธิบาย แนะนำข้อ มูลการดูแลรักษาได้อย่างละเอียด ชัดเจน และเข้าใจง่าย	116 (29.0)	196 (49.0)	84 (21.0)	4 (1.0)	- -	4.06	.73	ดี
3. มีความรู้ ความสามารถ เชี่ยวชาญ อย่างแท้จริง	112 (28.0)	198 (49.5)	82 (20.5)	7 (1.8)	1 (.3)	4.03	.76	ดี
4. ใส่ใจในทุกกระบวนการรักษา	104 (26.0)	208 (52.0)	80 (20.0)	8 (2.0)	- -	4.02	.74	ดี
5. คำนึงถึงมาตรฐานจรรยาบรรณใน วิชาชีพ	100 (25.0)	207 (51.8)	90 (22.5)	3 (.8)	- -	4.01	.71	ดี
6. ตรวจรักษา พยาบาล วินิจฉัยโรค ได้ถูกต้องชัดเจน	96 (24.0)	213 (53.3)	80 (20.0)	8 (2.0)	3 (.8)	3.98	.77	ดี

ตารางที่ 4.42 (ต่อ)

ภาพลักษณ์ด้านที่มีบุคลากร ทางการแพทย์ของโรงพยาบาล	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.	ภาพ ลักษณ์
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ปาน กลาง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง			
7. ยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลางและเสนอ ทางเลือกในการรักษาให้กับ ผู้รับบริการ	95 (23.8)	202 (50.5)	97 (24.3)	5 (1.3)	1 (.3)	3.96	.74	ดี
8. ผู้นำทางการแพทย์ ใช้เทคโนโลยี ทันสมัยในการรักษา	84 (21.0)	210 (52.5)	101 (25.3)	5 (1.3)	- -	3.93	.71	ดี
9. ติดตามผลหลังจากการรักษา	113 (28.3)	157 (39.3)	114 (28.5)	15 (3.8)	1 (.3)	3.92	.86	ดี
รวม						4.00	0.61	ดี

จากตารางที่ 4.42 ผลการศึกษา พบว่า ผู้ที่เข้ามาใช้บริการด้านสุขภาพของทาง
โรงพยาบาลบีเอ็นเอช ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ เห็นว่าโรงพยาบาลบีเอ็นเอชมีภาพลักษณ์ที่ดี
ในด้าน ที่มีบุคลากรทางการแพทย์ ค่าเฉลี่ย 4.00 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้ว พบว่า สิ่งที่ผู้รับ
บริการเห็นว่าดีที่สุด คือ มีการสื่อสารได้หลายภาษา บุคลิกภาพดีน่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ย 4.13 รองลงมา
คือ ให้คำปรึกษา อธิบาย แนะนำข้อมูลการดูแลรักษาได้อย่างละเอียด ชัดเจน และเข้าใจง่าย
ค่าเฉลี่ย 4.06 โดยมีภาพลักษณ์ในระดับที่ดี ในขณะที่ การติดตามผลหลังจากการรักษา เป็นสิ่งที่
ผู้รับบริการ เห็นว่าเป็นภาพลักษณ์ที่ดีน้อยกว่าด้านอื่น ๆ ค่าเฉลี่ย 3.92 โดยมีภาพลักษณ์ในระดับ
ที่ดี

ตารางที่ 4.43

ภาพลักษณ์ด้านการให้บริการของโรงพยาบาลบีเอ็นเอชในการรับรู้
ของผู้รับบริการทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ

ภาพลักษณ์ด้านการให้บริการ ของโรงพยาบาล	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.	ภาพ ลักษณ์
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ปาน กลาง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง			
1. ยิ้ม ไหว้และทักทายลูกค้า ด้วย ความอบอุ่น สุภาพ มีไมตรีจิต	176 (44.0)	167 (41.8)	54 (13.5)	2 (.5)	1 (.3)	4.29	.73	ดีมาก
2. แสดงความใส่ใจในความต้องการ ของผู้รับบริการ	132 (33.0)	201 (50.3)	63 (15.8)	4 (1.0)	- (-)	4.15	.71	ดี
3. บริการอย่างมีอาชีพ	109 (27.3)	198 (49.5)	80 (20.0)	12 (3.0)	1 (.3)	4.00	.79	ดี
4. ให้ความช่วยเหลือ ไม่เพิกเฉยต่อ ข้อร้องเรียน และ ติดตามผลโดย ไม่ต้องรอให้ผู้รับบริการร้องขอ	111 (27.8)	168 (42.0)	98 (24.5)	22 (5.5)	1 (.3)	3.92	.87	ดี
5. สะดวก รวดเร็ว เป็นระเบียบ ถูกต้องตามขั้นตอน	91 (22.8)	200 (50.0)	96 (24.0)	10 (2.5)	3 (.8)	3.91	.79	ดี
6. บริการด้วยเสมอภาคเท่าเทียมกัน ทุกคน	87 (21.8)	199 (49.8)	96 (24.0)	16 (4.0)	2 (.5)	3.88	.81	ดี
7. มีการพัฒนาในงานบริการอยู่ อย่างต่อเนื่อง	70 (17.5)	198 (49.5)	124 (31.0)	6 (1.5)	2 (.5)	3.82	.75	ดี
8. จดจำลูกค้า และความต้องการ ของผู้รับบริการแต่ละรายได้	78 (19.5)	176 (44.0)	121 (30.3)	22 (5.5)	3 (.8)	3.76	.85	ดี
รวม						3.97	0.62	ดี

จากตารางที่ 4.43 ผลการศึกษา พบว่า ผู้ที่เข้ามาใช้บริการด้านสุขภาพของทาง
โรงพยาบาลบีเอ็นเอช ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ เห็นว่าโรงพยาบาลบีเอ็นเอชมีภาพลักษณ์ที่ดี
ในด้านการให้บริการของโรงพยาบาล ค่าเฉลี่ย 3.97 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้ว พบว่า สิ่ง
ที่ผู้รับบริการเห็นว่าดีที่สุด คือ การยิ้ม ไหว้และทักทายลูกค้า ด้วยความอบอุ่น สุภาพ มีไมตรีจิต
ค่าเฉลี่ย 4.29 โดยมีภาพลักษณ์ในระดับที่ดีมาก รองลงมา คือ การแสดงความใส่ใจในความ

ต้องการของผู้รับบริการที่พนักงานมีให้กับลูกค้า ค่าเฉลี่ย 4.15 โดยมีภาพลักษณ์ในระดับที่ดี ในขณะที่ การจดจำลูกค้า และความต้องการของผู้รับบริการแต่ละรายได้ของพนักงาน ซึ่งผู้รับบริการ เห็นว่าเป็นภาพลักษณ์ที่ด้นน้อยกว่าด้านอื่น ๆ ค่าเฉลี่ย 4.04 โดยมีภาพลักษณ์ในระดับที่ดี

ตารางที่ 4.44

ภาพลักษณ์ด้านสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาลบีเอ็นเอชในการรับรู้
ของผู้รับบริการ ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ

ภาพลักษณ์ด้านสภาพแวดล้อม ของโรงพยาบาล	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.	ภาพ ลักษณ์
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ปาน กลาง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง			
1. สะอาดได้มาตรฐาน ปลอดภัยโรค และมลภาวะ	167 (41.8)	196 (49.0)	34 (8.5)	3 (.8)	- -	4.32	.66	ดีมาก
2. บรรยากาศสงบ ปลอดภัย อากาศถ่ายเท ร่มรื่น	158 (39.5)	197 (49.3)	42 (10.5)	3 (.8)	- -	4.28	.67	ดีมาก
3. ตั้งอยู่ในศูนย์กลางย่านธุรกิจ การเดินทางสะดวก	163 (40.8)	177 (44.3)	53 (13.3)	4 (1.0)	3 (.8)	4.23	.77	ดีมาก
4. อุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงานที่ ทันสมัย	131 (32.8)	210 (52.5)	55 (13.8)	4 (1.0)	- -	4.17	.69	ดี
5. ออกแบบตกแต่งสวยสง่า หูหระ โอบอ้า ทันสมัย	139 (34.8)	182 (45.5)	70 (17.5)	9 (2.3)	- -	4.13	.77	ดี
6. มีป้าย แพนผัง แสดงไว้อย่าง ชัดเจนและเข้าใจง่าย	126 (31.5)	206 (51.5)	60 (15.0)	8 (2.0)	- -	4.12	.73	ดี
7. สิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ครบครัน	110 (27.5)	207 (51.8)	77 (19.3)	4 (1.0)	2 (.5)	4.05	.74	ดี
8. ที่จอดรถสะดวก เพียงพอ	72 (18.0)	131 (32.8)	135 (33.8)	52 (13.0)	10 (2.5)	3.51	1.01	ดี
รวม						4.10	0.57	ดี

จากตารางที่ 4.44 ผลการศึกษา พบว่า ผู้ที่เข้ามาใช้บริการด้านสุขภาพของทาง
โรงพยาบาลบีเอ็นเอชทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ เห็นว่าโรงพยาบาลบีเอ็นเอชมีภาพลักษณ์ที่ดีใน

ด้านสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล ค่าเฉลี่ย 4.10 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้ว พบว่า สิ่งที่ผู้รับบริการเห็นว่าดีที่สุด คือ สะอาดได้มาตรฐาน ปลอดภัยโรคและมลภาวะ ค่าเฉลี่ย 4.32 รองลงมา คือ บรรยากาศสงบ ปลอดภัย อากาศถ่ายเท รมรื่น ค่าเฉลี่ย 4.28 โดยมีภาพลักษณ์ในระดับที่ดีมาก ในขณะที่ การมีที่จอดรถสะดวก เพียงพอ เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการเห็นว่า เป็นภาพลักษณ์ที่ด้อยกว่าด้านอื่น ๆ ค่าเฉลี่ย 3.51 โดยมีภาพลักษณ์ในระดับที่ดี

ตารางที่ 4.45

ภาพลักษณ์ตามพันธกิจของโรงพยาบาลบีเอ็นเอชในการรับรู้
ของผู้รับบริการทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ

ภาพลักษณ์ตามพันธกิจ ของโรงพยาบาล	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.	ภาพ ลักษณ์
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ปาน กลาง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง			
1. เป็นโรงพยาบาลที่มีมาตรฐานการ รักษาระดับสากล	108 (27.0)	203 (50.8)	84 (21.0)	5 (1.3)	- -	4.04	.73	ดี
2. มีบริการที่ดีเยี่ยม เพื่อผู้รับบริการ พึงพอใจสูงสุด	98 (24.5)	193 (48.3)	104 (26.0)	5 (1.3)	- -	3.96	.74	ดี
3. เน้นบริการทางการแพทย์เฉพาะ ทางที่เป็นเลิศ	82 (20.5)	196 (49.0)	117 (29.3)	5 (1.3)	- -	3.89	.73	ดี
รวม						3.96	0.67	ดี

จากตารางที่ 4.45 ผลการศึกษา พบว่า ผู้ที่เข้ามาใช้บริการด้านสุขภาพของทาง
โรงพยาบาลบีเอ็นเอช ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ เห็นว่าโรงพยาบาลบีเอ็นเอชมีภาพลักษณ์ที่ดี
ตามพันธกิจของโรงพยาบาล ค่าเฉลี่ย 3.96 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้ว พบว่า สิ่งที่ผู้รับ
บริการเห็นว่าดีที่สุด คือ เป็นโรงพยาบาลที่มีมาตรฐานการรักษาระดับสากล ค่าเฉลี่ย 4.04 โดยมี
ภาพลักษณ์ในระดับที่ดี รองลงมา คือ การมีบริการที่ดีเยี่ยม เพื่อผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุด ค่าเฉลี่ย
3.96 โดยมีภาพลักษณ์ในระดับที่ดี ในขณะที่ การเน้นบริการทางการแพทย์เฉพาะทางที่เป็นเลิศ
เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการเห็นว่า เป็นภาพลักษณ์ที่ด้อยกว่าด้านอื่น ๆ ค่าเฉลี่ย 3.89 โดยมีภาพลักษณ์
ในระดับที่ดี

ข้อเสนอแนะที่กลุ่มตัวอย่างทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติมีต่อโรงพยาบาลบีเอ็นเอช

ตารางที่ 4.46

ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ
ที่มีต่อโรงพยาบาลบีเอ็นเอช

(n = 400)

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
<u>ด้านสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล</u>	<u>21</u>	<u>5.25</u>
- ที่จอดรถไม่เพียงพอ เพิ่มที่จอดรถให้เพียงพอต่อความต้องการ โดยเฉพาะวันเสาร์-อาทิตย์	5	1.25
- เพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก (Facilities) อื่น ๆ เช่น Café, food court บูธต่าง ๆ	2	0.50
- พัฒนาทางด้านการตกแต่งภายใน	2	0.50
- เพิ่มสาขาให้มากขึ้น	1	0.25
- แบ่งแยกโซน เด็กป่วย/เด็กไม่ป่วย ในแผนกเด็ก	1	0.25
- เพิ่มห้องน้ำให้มากขึ้น	1	0.25
- เพิ่ม Wi-Fi internet แบบฟรี	1	0.25
- ที่จอดรถมีดีเกินไป	1	0.25
- เพิ่มความสะดวกในห้องพัก	1	0.25
- ที่นั่งรอน้อย	1	0.25
- บรรยากาศหนาว/เย็นเกินไป	1	0.25
- ขอให้ร้านอาหารให้เลือกหลากหลายมากกว่านี้ อยากให้พัฒนาร้านอาหาร	1	0.25
- ไม่ค่อยประทับใจในการตกแต่ง หรือ บรรยากาศ Ground floor ซอบ 4th floor มากกว่า มันขัดแย้งในความรู้สึก ไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ระหว่าง ชั้น 1 ชั้น 2 ชั้น 4 ทั้งนี้ควรปรับชั้น 1 ให้ดูดีกว่านี้ เพราะว่าเป็นด่านแรกที่จะสร้างความประทับใจให้กับผู้คนที่เข้ามาเยือนรพ.	1	0.25

ตารางที่ 4.46 (ต่อ)

(n = 400)

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
- ฟังเสียงเรียกชื่อที่ฝ่ายการเงินยากมาก แนะนำให้ใช้ระบบเดียวกันกับธนาคาร ที่มีการรับบัตรคิวเป็นตัวเลข แล้วเวลาถึงคิวก็มีเสียงเรียกหรือมีไฟตัวเลขวิ่งขึ้นไปพร้อม ๆ กัน	1	0.25
- บรรยากาศเสียงดัง พลุกพล่าน บริเวณการเงิน เวลาจะจ่ายสตางค์ ทำให้ไม่ค่อยได้ยินเสียงเรียกชื่อหรือได้ยินไม่ชัดเจน	1	0.25
<u>ด้านการให้บริการของโรงพยาบาล</u>	<u>11</u>	<u>2.75</u>
- บริการดีอยู่แล้ว รักษามาตรฐานนี้ต่อไป และพัฒนาให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป	1	0.25
- พัฒนานุเคราะห์เพิ่มเติม	1	0.25
- เพิ่มความเร็ว	1	0.25
- เพิ่มรถไปรับ-ส่งที่หน้าปากซอย รถไฟฟ้า/รถใต้ดิน	1	0.25
- รปภ. ที่จอดรถไม่ให้ความร่วมมือเท่าที่ควร	1	0.25
- พนักงานบางจุดต้องมีการปรับปรุง ไม่มี Services Mind	1	0.25
<u>ด้านการให้บริการของโรงพยาบาล (ต่อ)</u>		
- เป็นโรงพยาบาลแรกในโลกที่จะเลือกมารักษา แล้วจะกลับมารักษาอีก	1	0.25
- ให้บริการรวดเร็วกว่าที่ประเทศอเมริกา	1	0.25
- ขั้นตอนสะดวกสบาย	1	0.25
- พัฒนาการบริหารจัดการต่าง ๆ และพัฒนานุเคราะห์ให้ดีขึ้น	1	0.25
- พนักงานไม่ได้อธิบายขั้นตอนการติดต่อฝ่ายต่าง ๆ จากवेशะเบียนไปแผนกต่าง ๆ เพื่อพบแพทย์ การจ่ายสตางค์รวมถึงการรับยา	1	0.25
<u>ด้านที่มีบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาล</u>	<u>9</u>	<u>2.25</u>
- เพิ่มเทคโนโลยี และเครื่องมือทางการแพทย์เฉพาะทางใหม่ ๆ เพื่อใช้ในการรักษา	2	0.50
- แพทย์มีความเชี่ยวชาญ	1	0.25
- ได้รับความสะดวกสบายเสมอมา รวดเร็วมีประสิทธิภาพ บริการทางการแพทย์อย่างมืออาชีพ	1	0.25

ตารางที่ 4.46 (ต่อ)

(n = 400)

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
- เจ้าหน้าที่และแพทย์เอาใจใส่ในการรักษา	1	0.25
- อยากให้แพทย์อธิบายเกี่ยวกับโรค วิธีการรักษา และการใช้ยาให้เพิ่มมากขึ้นกว่านี้	1	0.25
- แพทย์บางคนให้ยาเยอะจนเกินความจำเป็น	1	0.25
- เพิ่มแพทย์เฉพาะทาง	1	0.25
- คำวินิจฉัยของแพทย์แต่ละแผนกควรเชื่อมโยงกันมากกว่านี้	1	0.25
<u>ด้านราคาค่าบริการต่าง ๆ</u>	<u>5</u>	<u>1.25</u>
- ปรับลดราคาค่าบริการ + ราคายา ลงมาหน่อย เพื่อรองรับกลุ่มลูกค้าได้มากขึ้น	3	0.75
- ลดราคาที่พักจอดรถ	1	0.25
- ราคาสูงขึ้นกว่าเมื่อปีที่แล้ว	1	0.25
- บางอย่างก็เป็นธุรกิจมากเกินไป	1	0.25
<u>ด้านการใช้สื่อและการประชาสัมพันธ์ของโรงพยาบาล</u>	<u>5</u>	<u>1.25</u>
- เพิ่มการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้มากกว่า ผ่านทาง e-mail คนไข้หรือเพิ่มออกสื่อภายนอกเยอะ ๆ	2	0.50
- จัดโปรโมชั่น / แพ็คเกจต่าง ๆ ให้น่าสนใจมากกว่านี้	1	0.25
- จัดทำวารสารแจก เหมือนโรงพยาบาลอื่น ๆ	1	0.25
- การใช้สื่อต่าง ๆ ควรมีการพัฒนาเพิ่มขึ้น	1	0.25
<u>ด้านอื่น ๆ</u>	<u>2</u>	<u>0.5</u>
- เป็นโรงพยาบาลที่ดี ในอนาคตอาจจะช่วยเหลือชุมชน โดยการสนับสนุนงานด้านกีฬา	1	0.25
- รักษาที่นี่มาตลอด 12 ปีแล้ว และไม่คิดที่จะเปลี่ยนใจไปรักษาที่โรงพยาบาลอื่น	1	0.25

จากตารางที่ 4.46 แสดงข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติที่มีต่อโรงพยาบาลบีเอ็นเอช ซึ่งจะพบว่า ส่วนใหญ่เสนอแนะเกี่ยวกับด้านสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาลมากกว่าเรื่องอื่น ๆ

ภาพลักษณ์ด้านบวกในการรับรู้ของผู้รับบริการ ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ

ตารางที่ 4.47

ภาพลักษณ์ด้านบวกของโรงพยาบาลบีเอ็นเอชในการรับรู้
ของผู้รับบริการทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ

(n = 400)

ภาพลักษณ์ด้านบวก	จำนวน	ร้อยละ
<u>ด้านสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล</u>	<u>49</u>	<u>12.25</u>
- ความสะอาด เรียบร้อย	18	4.50
- หรรษา มีระดับ ใหม่ สวยงาม	9	2.25
- สะดวกในการเดินทาง (ตั้งอยู่ใจกลางเมือง++ใกล้บ้าน/ ที่ทำงาน)	9	2.25
- ทันสมัย	7	1.50
- บรรยากาศดี เงียบ สงบ	5	1.25
- เหมือน โรงแรม 5 ดาว	1	0.25
<u>ด้านการให้บริการของโรงพยาบาล</u>	<u>47</u>	<u>11.75</u>
- พนักงานสุภาพ อธิบายดี เอาใจใส่ ยิ้มแย้มแจ่มใส	12	3.00
- รวดเร็ว	11	2.75
- บริการดีเยี่ยม สม่่าเสมอ ตรงความต้องการ	8	2.00
- มีอาชีพด้านการบริการ	7	1.75
- สะดวก (ในการใช้บริการ)	5	1.25
- เหมือนครอบครัวที่ 2	3	0.75
- พนักงานพูดได้หลายภาษา	1	0.25
<u>ด้านชื่อเสียงของโรงพยาบาล</u>	<u>33</u>	<u>8.25</u>
- รู้สึกทางบวกมากมาย	14	3.50
- ประทับใจ/ปลื้ม	6	1.50
- ได้รับคำแนะนำมาจากเพื่อน / บอกต่อเพื่อน	4	1.00
- คุณภาพดี	2	0.50
- Inter	2	0.50

ตารางที่ 4.47 (ต่อ)

(n = 400)

ภาพลักษณ์ด้านบวก	จำนวน	ร้อยละ
<u>ด้านชื่อเสียงของโรงพยาบาล</u>		
- มีชื่อเสียงมายาวนาน / รักษามาตรฐาน	1	0.25
- ภาพลักษณ์ดี	1	0.25
- ดูแลลูกค้าได้หลายเชื้อชาติ	1	0.25
- โรงพยาบาลชั้นนำในกทม.	1	0.25
- เป็นโรงพยาบาลต่างชาติ	1	0.25
<u>ด้านความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล</u>	<u>12</u>	<u>3.00</u>
- น่าเชื่อถือ	4	1.00
- มีมาตรฐานสากล	3	0.75
- ครบวงจร	2	0.50
- คุณภาพดี	2	0.50
- เชื่อมั่นในตัวองค์กร (ร่วมกับกลุ่มรพ. กรุงเทพฯ)	1	0.25
<u>ด้านที่มีบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาล</u>	<u>8</u>	<u>2.00</u>
- แพทย์มีชื่อเสียง	2	0.50
- แพทย์ + เจ้าหน้าที่ที่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี	2	0.50
- มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง	1	0.25
- ผู้ให้บริการมีความเชื่อมั่นในทีมแพทย์	1	0.25
- แพทย์เอาใจใส่	1	0.25
- มีการติดตามผลการรักษา	1	0.25

จากตารางที่ 4.47 ภาพลักษณ์ด้านบวกของโรงพยาบาลปีเอ็นเอซีในการรับรู้ของผู้รับบริการ ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ซึ่งจะพบว่า มองภาพลักษณ์ด้านบวกเกี่ยวกับด้านสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล ในเรื่องของความสะอาด เรียบร้อย มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการให้บริการของโรงพยาบาล ที่มีการบริการดีเยี่ยม สม่ำเสมอ ตรงความต้องการ และพนักงานสุภาพ อธิบายดี เอาใจใส่ ยิ้มแย้มแจ่มใส

ภาพลักษณ์ด้านลบในการรับรู้ของผู้รับบริการชาวไทยและชาวต่างชาติ

ตารางที่ 4.48

ภาพลักษณ์ด้านลบของโรงพยาบาลบีเอ็นเอชในการรับรู้
ของผู้รับบริการทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ

(n = 400)

ภาพลักษณ์ด้านลบ	จำนวน	ร้อยละ
<u>ด้านราคาค่าบริการต่าง ๆ</u>	<u>37</u>	<u>9.25</u>
- ค่าบริการ ราคาค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูง (เมื่อเทียบกับ โรงพยาบาลระดับเดียวกัน)	36	9.00
- รู้สึกไม่คุ้มที่จะต้องจ่าย	1	0.25
<u>ด้านการให้บริการของโรงพยาบาล</u>	<u>8</u>	<u>2.00</u>
- รอนาน	3	0.75
- ค่าใช้จ่ายในการรับยา	1	0.25
- ขาดมิตรไมตรีในการบริการ	1	0.25
- ภาษาอังกฤษของพนักงานบางทีก็ไม่เข้าใจ	1	0.25
- ห้องอาหารบริการไม่ดี	1	0.25
- รปภ. มารยาทไม่ดี	1	0.25
<u>ด้านสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล</u>	<u>3</u>	<u>0.75</u>
- ห้องน้ำเก่า / ไม่สะอาด	2	0.50
- ที่จอดรถไม่เพียงพอ (ช่วงนักเรียนเปิดเทอม)	1	0.25
<u>ด้านที่มีบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาล</u>	<u>1</u>	<u>0.25</u>
- แพทย์บางคนไม่ฟังคำอธิบาย	1	0.25
<u>ด้านอื่น ๆ</u>	<u>2</u>	<u>0.50</u>
- อุปกรณ์บางอย่างเก่า ไม่ทันสมัย	1	0.25
- ไม่มีขนมทานฟรี	1	0.25

จากตารางที่ 4.48 แสดงภาพลักษณ์ด้านลบของโรงพยาบาลบีเอ็นเอชในการรับรู้ของผู้รับบริการทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ซึ่งพบว่า มองภาพลักษณ์ด้านลบเกี่ยวกับด้านราคาค่าบริการต่าง ๆ ที่ค่าบริการ/ราคาค่าใช้จ่ายนั้น ค่อนข้างสูง (เมื่อเทียบกับโรงพยาบาลระดับเดียวกัน) มากกว่าเรื่องอื่น ๆ

1.4 การเปรียบเทียบผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการชาวไทยและชาวต่างชาติ

การเปรียบเทียบลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการชาวไทยและชาวต่างชาติ

ตารางที่ 4.49

การเปรียบเทียบลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้รับบริการ
โรงพยาบาลบีเอ็นเอชชาวไทยและชาวต่างชาติ

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	สัญชาติ			
	ไทย (n = 200)		ต่างชาติ (n = 200)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
<u>เพศ</u>				
ชาย	63	31.5	109	54.5
หญิง	137	68.5	91	45.5
<u>อายุ</u>				
น้อยกว่า/เท่ากับ 20 ปี	3	1.5	2	1.0
21-30 ปี	69	34.5	32	16.0
31-40 ปี	80	40.0	64	32.0
41-50 ปี	39	19.5	48	24.0
51-60 ปี	9	4.5	37	18.5
61 ปีขึ้นไป	-	-	17	8.5
<u>ระดับการศึกษา</u>				
ต่ำกว่าปริญญาตรี	11	5.5	24	12.0
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	109	54.5	70	35.0
ปริญญาโทหรือเทียบเท่า	77	38.5	79	39.5
สูงกว่าปริญญาโท	1	.5	20	10.0
อื่น ๆ	2	1.0	7	3.5

ตารางที่ 4.49 (ต่อ)

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	สัญชาติ			
	ไทย (n = 200)		ต่างชาติ (n = 200)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
<u>อาชีพ</u>				
ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	18	9.0	13	6.5
พนักงานบริษัทเอกชน	127	63.5	66	33.0
ประกอบกิจการส่วนตัว	28	14.0	47	23.5
แม่บ้าน / พ่อบ้าน	9	4.5	32	16.0
นักเรียน / นักศึกษา	6	3.0	5	2.5
เกษียณอายุ	-	-	19	9.5
อาชีพอิสระ	10	5.0	3	1.5
อื่น ๆ	2	1.0	15	7.5
<u>รายได้ส่วนตัวต่อเดือน</u>				
น้อยกว่า/เท่ากับ 20,000 บาท	48	24.0	9	4.5
20,001 - 40,000 บาท	57	28.5	11	5.5
40,001 - 60,000 บาท	38	19.0	24	12.0
60,001 - 80,000 บาท	17	8.5	21	10.5
80,001 - 100,000 บาท	11	5.5	41	20.5
100,001 บาท ขึ้นไป	29	14.5	94	47.0

จากตารางที่ 4.49 พบว่า กลุ่มผู้รับบริการโรงพยาบาลบีเอ็นเอชชาวไทย เป็นหญิง ร้อยละ 68.5 ส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.0 ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 54.5 เป็นพนักงานบริษัทเอกชนในสัดส่วนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 63.5 โดยพบว่า เป็นผู้ที่มีรายได้ ระหว่าง 20,001-40,000 บาทต่อเดือน ในสัดส่วนมากที่สุด

ในขณะที่กลุ่มผู้รับบริการชาวต่างชาติ เป็นชาย ร้อยละ 54.5 ส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.0 ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ

39.5 เป็นพนักงานบริษัทเอกชนในสัดส่วนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.0 โดยพบว่า เป็นผู้ที่มีรายได้ ระหว่าง 100,001 บาทต่อเดือนขึ้นไป ในสัดส่วนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.0

การเปรียบเทียบข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมกาเปิดรับสื่อและข่าวสารเกี่ยวกับโรงพยาบาล
บีเอ็นเอชของผู้รับบริการชาวไทยและชาวต่างชาติ

ตารางที่ 4.50

การเปรียบเทียบความถี่ในการได้รับข่าวสารเกี่ยวกับโรงพยาบาลบีเอ็นเอช
ในช่วง 3 เดือนจากสื่อต่าง ๆ ในภาพรวม ของ
ผู้รับบริการชาวไทยและชาวต่างชาติ

ประเภทสื่อ	สัญชาติ					
	ไทย (n = 200)			ต่างชาติ (n = 200)		
	\bar{x}	S.D.	ระดับการ เปิดรับสื่อ	\bar{x}	S.D.	ระดับการ เปิดรับสื่อ
สื่อมวลชน	1.69	.74	น้อย	1.75	.96	น้อย
สื่อบุคคล	1.83	.90	น้อย	1.63	.94	น้อย
สื่อเฉพาะกิจ	1.85	.74	น้อย	1.69	.81	น้อย
รวม	1.81	.65	น้อย	1.63	.76	น้อย

จากตารางที่ 4.50 แสดงให้เห็นว่าทั้งผู้รับบริการชาวไทยและชาวต่างชาติ ต่างก็มีระดับการเปิดรับสื่อและข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับโรงพยาบาลบีเอ็นเอชในช่วง 3 เดือน อยู่ในระดับน้อยเหมือนกัน โดยมีค่าเฉลี่ย 1.81 และ 1.63 ตามลำดับ

โดยผู้รับบริการชาวไทย มีการเปิดรับสื่อและข่าวสารเกี่ยวกับโรงพยาบาลบีเอ็นเอชจากสื่อเฉพาะกิจ มากกว่า สื่อประเภทสื่อบุคคลและสื่อมวลชน ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย 1.85, 1.83 และ 1.69 ตามลำดับ ในขณะที่ผู้รับบริการชาวต่างชาติ มีการเปิดรับสื่อและข่าวสารเกี่ยวกับโรงพยาบาลบีเอ็นเอชจากสื่อมวลชน มากกว่า สื่อประเภทสื่อเฉพาะกิจและสื่อบุคคล ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย 1.75, 1.69 และ 1.63 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.51
การเปรียบเทียบความถี่ในการได้รับข่าวสารเกี่ยวกับโรงพยาบาลบีเอ็นเอช
ในช่วง 3 เดือน จากสื่อมวลชนของผู้รับบริการโรงพยาบาลบีเอ็นเอช
ชาวไทยและชาวต่างชาติ

ผู้บริการชาวไทย				ผู้บริการชาวต่างชาติ			
ประเภทสื่อมวลชน	\bar{x}	S.D.	ระดับการเปิดรับสื่อ	ประเภทสื่อมวลชน	\bar{x}	S.D.	ระดับการเปิดรับสื่อ
1. โทรทัศน์	1.94	1.11	น้อย	1. วิทย์	2.27	1.27	ปานกลาง
2. หนังสือพิมพ์	1.86	.92	น้อย	2. หนังสือพิมพ์	2.08	1.08	ปานกลาง
3. วิทย์	1.81	1.06	น้อย	3. โทรทัศน์	1.86	1.10	น้อย
4. นิตยสาร/วารสาร	1.75	.84	น้อย	4. อินเทอร์เน็ต	1.82	1.10	น้อย
5. อินเทอร์เน็ต	1.75	.88	น้อย	5. นิตยสาร/วารสาร	1.79	1.11	น้อย
รวม	1.69	.74	น้อย	รวม	1.75	.96	น้อย

จากตารางที่ 4.51 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการโรงพยาบาลบีเอ็นเอชชาวไทย มีการเปิดรับสื่อและข่าวสารเกี่ยวกับโรงพยาบาลบีเอ็นเอชจากสื่อมวลชน ทางโทรทัศน์ มากกว่าสื่ออื่น ๆ รองลงมา คือ เปิดรับข่าวสารจากหนังสือพิมพ์และวิทย์ ในขณะที่เปิดรับข่าวสารจากอินเทอร์เน็ต น้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 1.94 1.86 1.81 และ 1.75 ตามลำดับ

ในขณะที่ ผู้รับบริการโรงพยาบาลบีเอ็นเอชชาวต่างชาติ มีการเปิดรับสื่อและข่าวสารเกี่ยวกับโรงพยาบาลบีเอ็นเอชจากสื่อมวลชน ทางวิทย์มากกว่าสื่ออื่น ๆ รองลงมา คือ เปิดรับข่าวสารจากหนังสือพิมพ์ ค่าเฉลี่ย 2.27 และ 2.08 ตามลำดับ ในขณะที่เปิดรับข่าวสารจากนิตยสาร/วารสาร น้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 1.79

ตารางที่ 4.52

การเปรียบเทียบความถี่ในการได้รับข่าวสารเกี่ยวกับโรงพยาบาลบีเอ็นเอช
ในช่วง 3 เดือนจากสื่อบุคคลของผู้รับบริการชาวไทยและชาวต่างชาติ

ผู้บริการชาวไทย				ผู้บริการชาวต่างชาติ			
ประเภทสื่อบุคคล	\bar{x}	S.D.	ระดับการเปิดรับสื่อ	ประเภทสื่อบุคคล	\bar{x}	S.D.	ระดับการเปิดรับสื่อ
1. สมาชิกในครอบครัว	1.95	1.01	น้อย	1. เพื่อน/คนที่รู้จัก	1.87	1.06	น้อย
2. เพื่อน/คนที่รู้จัก	1.93	.97	น้อย	2. สมาชิกในครอบครัว	1.74	1.11	น้อย
3. แพทย์ของ โรงพยาบาล	1.81	.92	น้อย	3. แพทย์ของ โรงพยาบาล	1.65	.97	น้อย
4. เจ้าหน้าที่ของ โรงพยาบาล	1.80	.87	น้อย	4. เจ้าหน้าที่ของ โรงพยาบาล	1.64	1.08	น้อย
รวม	1.83	.90	น้อย	รวม	1.63	.94	น้อย

จากตารางที่ 4.52 แสดงให้เห็นว่า ผู้ที่รับบริการโรงพยาบาลบีเอ็นเอชชาวไทย มีการเปิดรับสื่อและข่าวสารเกี่ยวกับโรงพยาบาลบีเอ็นเอช ในช่วง 3 เดือน จากสื่อบุคคล ทางสมาชิกในครอบครัว มากที่สุด รองลงมา คือ เปิดรับข่าวสารจากเพื่อน/คนที่รู้จัก ในขณะที่เปิดรับข่าวสารจากเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล น้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 1.95 1.93 และ 1.80 ตามลำดับ

ในขณะที่ ผู้รับบริการโรงพยาบาลบีเอ็นเอชชาวต่างชาติ มีการเปิดรับสื่อและข่าวสารเกี่ยวกับโรงพยาบาลบีเอ็นเอช ในช่วง 3 เดือน จากสื่อบุคคล ทางเพื่อน/คนที่รู้จัก มากที่สุด รองลงมา คือ เปิดรับข่าวสารจากสมาชิกในครอบครัว ในขณะที่เปิดรับข่าวสารจากเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล น้อยที่สุด (เหมือนกับผู้รับบริการชาวไทย) ค่าเฉลี่ย 1.87, 1.74 และ 1.64 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.53

การเปรียบเทียบความถี่ในการได้รับข่าวสารเกี่ยวกับโรงพยาบาลบีเอ็นเอช ในช่วง 3 เดือน
จากสื่อเฉพาะกิจ (BNH) ของผู้รับบริการชาวไทยและชาวต่างชาติ

ผู้รับบริการชาวไทย				ผู้รับบริการชาวต่างชาติ			
ประเภทสื่อเฉพาะกิจ	\bar{x}	S.D.	ระดับการ เปิดรับสื่อ	ประเภทสื่อเฉพาะกิจ	\bar{x}	S.D.	ระดับการ เปิดรับสื่อ
1. ข้อมูลประชาสัมพันธ์/โปสเตอร์ภายในโรงพยาบาล	2.03	.92	ปานกลาง	1. ข้อมูลประชาสัมพันธ์/โปสเตอร์ภายในโรงพยาบาล	1.95	.98	น้อย
2. ป้ายตามสี่แยกจราจร/ป้ายโฆษณากลางแจ้ง ตามท้องถนน	2.01	1.00	ปานกลาง	2. ป้ายตามสี่แยกจราจร/ป้ายโฆษณากลางแจ้ง ตามท้องถนน	1.90	.90	น้อย
3. เอกสาร/อีเมลล์จากทางโรงพยาบาล	1.95	.92	น้อย	3. การเข้าร่วมสัมมนา/การฝึกอบรม/นิทรรศการ	1.88	1.36	น้อย
4. โบรชัวร์/แผ่นพับ	1.91	.94	น้อย	4. เอกสาร/อีเมลล์จากทางโรงพยาบาล	1.76	1.30	น้อย
5. โทรศัพท์ 02-6862700	1.89	.99	น้อย	5. การออกบุญ/จัดกิจกรรมพิเศษ	1.76	.97	น้อย
6. เว็บไซต์ www.bnhhospital.com	1.70	.87	น้อย	6. โทรศัพท์ 02-6862700	1.72	1.13	น้อย
7. การเข้าร่วมสัมมนา/การฝึกอบรม/นิทรรศการ	1.66	.64	น้อย	7. เว็บไซต์ www.bnhhospital.com	1.68	.88	น้อย
8. การออกบุญ/จัดกิจกรรมพิเศษ	1.33	.55	น้อย	8. โบรชัวร์/แผ่นพับ	1.61	1.00	น้อย
รวม	1.85	.74	น้อย	รวม	1.69	.81	น้อย

จากตารางที่ 4.53 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการโรงพยาบาลบีเอ็นเอชชาวไทย มีการเปิดรับสื่อและข่าวสารเกี่ยวกับโรงพยาบาลบีเอ็นเอช ในช่วง 3 เดือน จากสื่อเฉพาะกิจ ทางข้อมูลประชาสัมพันธ์/ไปสเตอร์ภายในโรงพยาบาล มากที่สุด รองลงมา คือ เปิดรับข่าวสารจากป้ายตามสี่แยกจราจร/ป้ายโฆษณากลางแจ้งตามท้องถนน โดยเปิดรับในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.03 และ 2.01 ตามลำดับ ในขณะที่เปิดรับข่าวสารจากการออกบูธ/จัดกิจกรรมพิเศษ น้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 1.33

ในขณะที่ ผู้รับบริการโรงพยาบาลบีเอ็นเอชชาวต่างชาติ มีการเปิดรับสื่อและข่าวสารเกี่ยวกับโรงพยาบาลบีเอ็นเอช ในช่วง 3 เดือน จากสื่อเฉพาะกิจ ทางข้อมูลประชาสัมพันธ์/ไปสเตอร์ภายในโรงพยาบาล มากที่สุด รองลงมา คือ เปิดรับข่าวสารจากป้ายตามสี่แยกจราจร/ป้ายโฆษณากลางแจ้งตามท้องถนน (เหมือนกับผู้รับบริการชาวไทย) และ การเข้าร่วมสัมมนา/การฝึกอบรม/นิทรรศการ ในขณะที่เปิดรับข่าวสารจากโบว์ชัวร์/แผ่นพับ น้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 1.95, 1.90, 1.88, 1.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.54

การเปรียบเทียบข่าวสารเกี่ยวกับโรงพยาบาลบีเอ็นเอชที่ได้รับ
จากสื่อต่าง ๆ ของผู้รับบริการชาวไทยและชาวต่างชาติ

ข่าวสารเกี่ยวกับโรงพยาบาลบีเอ็นเอช ที่ได้รับจากสื่อต่าง ๆ	สัญชาติ			
	ไทย (n = 200)		ต่างชาติ (n = 200)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ข่าวทั่วไปเกี่ยวกับโรงพยาบาล	102	51.0	53	26.5
รางวัลต่าง ๆ ที่ทางรพ.บีเอ็นเอชได้รับ	19	9.5	21	10.5
การให้ความรู้ด้านสุขภาพ	56	28.0	43	21.5
สินค้าและบริการ	68	34.0	74	37.0
รายการการส่งเสริมการขาย	109	54.5	68	34.0
การทำเพื่อสังคม กิจกรรมการกุศล	21	10.5	13	6.5
อื่น ๆ	3	1.5	22	11.0

*ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 4.54 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการชาวไทย ได้รับข่าวสารเกี่ยวกับรายการ การส่งเสริมการขาย มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 54.5 รองลงมา ได้รับข่าวทั่วไปเกี่ยวกับโรงพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 51.0 ในขณะที่ผู้รับบริการชาวต่างชาตินั้น ได้รับข่าวสารเกี่ยวกับสินค้าและบริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.0 รองลงมา ได้รับข่าวเกี่ยวกับรายการส่งเสริมการขาย คิดเป็น ร้อยละ 34.0

การเปรียบเทียบข้อมูลการรับรู้ภาพลักษณ์โรงพยาบาลบีเอ็นเอชของผู้รับบริการ
ชาวไทยและชาวต่างชาติ

ตารางที่ 4.55

การเปรียบเทียบภาพลักษณ์โรงพยาบาลบีเอ็นเอชในการรับรู้
ของผู้รับบริการชาวไทยและชาวต่างชาติ

ประเภทภาพลักษณ์	สัญชาติ					
	ไทย (n = 200)			ต่างชาติ (n = 200)		
	\bar{x}	S.D.	ภาพลักษณ์	\bar{x}	S.D.	ภาพลักษณ์
ด้านชื่อเสียง	3.58	.54	ดี	3.72	.50	ดี
ด้านความน่าเชื่อถือ	3.69	.54	ดี	3.90	.51	ดี
ด้านทีมงานบุคลากรทางการแพทย์	3.86	.60	ดี	4.15	.58	ดี
ด้านการให้บริการ	3.82	.64	ดี	4.11	.56	ดี
ด้านสภาพแวดล้อม	4.00	.56	ดี	4.20	.56	ดี
ภาพลักษณ์ตามพันธกิจ	3.91	.59	ดี	4.01	.74	ดี
รวม	3.80	.49	ดี	4.02	.45	ดี

จากตารางที่ 4.55 ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการโรงพยาบาลบีเอ็นเอชทั้งชาวไทย และชาวต่างชาติ เห็นว่าโรงพยาบาลบีเอ็นเอชมีภาพลักษณ์ที่ดีใกล้เคียงกัน ค่าเฉลี่ย 3.80 และ 4.02 โดยผู้รับบริการชาวต่างชาติ นั้น จะมีระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช สูงกว่าผู้รับบริการชาวไทย แตกต่างกัน 0.22 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้ว พบว่าทั้งผู้รับบริการชาวไทยและชาวต่างชาติ ต่างมีการรับรู้ภาพลักษณ์ด้านสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาลดีกว่า ภาพลักษณ์ด้านอื่น ๆ เหมือนกัน

รองลงมาสำหรับผู้รับบริการชาวไทย คือ มีภาพลักษณ์ที่ดีตามพันธกิจของโรงพยาบาล และด้านที่มงานบุคลากรทางการแพทย์ ค่าเฉลี่ย 4.00, 3.91 และ 3.86 ตามลำดับ ในขณะที่ลำดับรองลงมาของผู้รับบริการชาวต่างชาติ คือ มีภาพลักษณ์ที่ดีในด้านที่มงานบุคลากรทางการแพทย์ และการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.20, 4.15 และ 4.11

ตารางที่ 4.56

การเปรียบเทียบภาพลักษณ์ด้านชื่อเสียงของโรงพยาบาลบีเอ็นเอชในการรับรู้ของผู้รับบริการชาวไทยและชาวต่างชาติ

ผู้รับบริการชาวไทย				ผู้รับบริการชาวต่างชาติ			
ภาพลักษณ์ด้านชื่อเสียงของโรงพยาบาล	\bar{x}	S.D.	ระดับการเปิดรับสื่อ	ภาพลักษณ์ด้านชื่อเสียงของโรงพยาบาล	\bar{x}	S.D.	ระดับการเปิดรับสื่อ
1. เป็นที่นิยมของทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ	3.92	.73	ดี	1. มีศักยภาพในการรองรับลูกค้าระดับสูงนักธุรกิจผู้บริหารชั้นนำ พระราชอาคันตุกะ	3.96	.70	ดี
2. มีศักยภาพในการรองรับลูกค้าระดับสูง นักธุรกิจผู้บริหารชั้นนำ พระราชอาคันตุกะ	3.88	.68	ดี	2. เป็นที่นิยมของทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ	3.95	.68	ดี
3. ได้รับการยกย่อง/รางวัลจากหลายสถาบัน	3.57	.70	ดี	3. เป็นผู้นำด้านการรักษาโรคทั่วไป	3.84	.75	ดี
4. บริการรักษาด้วยคุณภาพระดับสากลมายาวนานกว่า 110 ปี	3.55	.69	ดี	4. เป็นผู้นำด้านการรักษาโรคเฉพาะทาง	3.79	.75	ดี
5. เป็นโรงพยาบาลชั้นนำในภูมิภาคเอเชีย-แปซิฟิก	3.51	.75	ดี	5. บริการรักษาด้วยคุณภาพระดับสากลมายาวนานกว่า 110 ปี	3.77	.68	ดี
6. เป็นผู้นำด้านการรักษาโรคเฉพาะทาง	3.45	.77	ดี	6. มีความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชน ทำกิจกรรมเพื่อสังคม	3.61	.76	ดี
7. เป็นผู้นำด้านการรักษาโรคทั่วไป	3.40	.76	ปานกลาง	7. ได้รับการยกย่อง/รางวัลจากหลายสถาบัน	3.50	.69	ดี
8. มีความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชน ทำกิจกรรมเพื่อสังคม	3.33	.73	ปานกลาง	8. เป็นโรงพยาบาลชั้นนำในภูมิภาคเอเชีย-แปซิฟิก	3.37	.78	ปานกลาง
รวม	3.58	.54	ดี	รวม	3.72	.50	ดี

จากตารางที่ 4.56 ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการโรงพยาบาลบีเอ็นเอชชาวไทย เห็นว่าโรงพยาบาลบีเอ็นเอชมีภาพลักษณ์ที่ดีในด้านชื่อเสียง ค่าเฉลี่ย 3.58 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้ว พบว่า สิ่งที่ผู้รับบริการเห็นว่าดีที่สุด คือ เป็นที่นิยมของทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ค่าเฉลี่ย 3.92 รองลงมา คือ มีศักยภาพในการรองรับลูกค้าระดับสูง นักธุรกิจ ผู้บริหารชั้นนำ พระราชาคณะสงฆ์ ค่าเฉลี่ย 3.88

ในขณะที่ผู้รับบริการโรงพยาบาลบีเอ็นเอชชาวต่างชาติ เห็นว่าโรงพยาบาลบีเอ็นเอชมีภาพลักษณ์ที่ดีในด้านชื่อเสียง ค่าเฉลี่ย 3.72 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้ว พบว่า สิ่งที่ผู้รับบริการเห็นว่าดีที่สุด คือ มีศักยภาพในการรองรับลูกค้าระดับสูง นักธุรกิจ ผู้บริหารชั้นนำ พระราชาคณะสงฆ์ ค่าเฉลี่ย 3.96 รองลงมา คือ เป็นที่นิยมของทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ค่าเฉลี่ย 3.95

ตารางที่ 4.57

การเปรียบเทียบภาพลักษณ์ด้านความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาลบีเอ็นเอซีในการรับรู้ของผู้รับบริการชาวไทยและชาวต่างชาติ

ผู้รับบริการชาวไทย				ผู้รับบริการชาวต่างชาติ			
ภาพลักษณ์ด้านความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล	\bar{x}	S.D.	ระดับการเปิดรับสื่อ	ภาพลักษณ์ด้านความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล	\bar{x}	S.D.	ระดับการเปิดรับสื่อ
1. มีเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยีทางการแพทย์ที่พร้อมและทันสมัย	3.95	.69	ดี	1. บริการทางการแพทย์ครอบคลุมครบทุกด้าน	4.21	.64	ดีมาก
2. ผู้รับบริการเชื่อมั่น ไว้วางใจในการเข้ารับบริการ	3.90	.71	ดี	2. มีความพร้อมที่จะดูแลผู้มาใช้บริการตลอด 24 ชั่วโมง	4.21	.77	ดีมาก
3. มีระบบการจัดเก็บข้อมูลของผู้รับบริการอย่างดี	3.82	.67	ดี	3. มีเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยีทางการแพทย์ที่พร้อมและทันสมัย	4.21	.61	ดีมาก
4. มีความพร้อมที่จะดูแลผู้มาใช้บริการตลอด 24 ชั่วโมง	3.81	.78	ดี	4. มีระบบการจัดเก็บข้อมูลของผู้รับบริการอย่างดี	4.12	.67	ดี
5. บริการทางการแพทย์ครอบคลุมครบทุกด้าน	3.75	.69	ดี	5. ผู้รับบริการเชื่อมั่น ไว้วางใจในการเข้ารับบริการ	4.03	.72	ดี
6. เป็นพันธมิตรกับองค์กรชั้นนำระดับสากล เช่น บริษัทประกัน สถาบันการเงิน ฯลฯ	3.64	.75	ดี	6. เป็นศูนย์รวมของแพทย์ผู้เชี่ยวชาญที่มีชื่อเสียง	3.92	.80	ดี
7. เป็นศูนย์รวมของแพทย์ผู้เชี่ยวชาญที่มีชื่อเสียง	3.59	.80	ดี	7. เป็นพันธมิตรกับองค์กรชั้นนำระดับสากล เช่น บริษัทประกัน สถาบันการเงิน ฯลฯ	3.55	.83	ดี
8. เป็นหนึ่งในกลุ่มเครือข่ายโรงพยาบาลที่ใหญ่ที่สุดในเอเชีย	3.55	.77	ดี	8. เป็นหนึ่งในกลุ่มเครือข่ายโรงพยาบาลที่ใหญ่ที่สุดในเอเชีย	3.51	.83	ดี
9. มีการขยายเครือข่ายการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เช่น การเปิดคลินิกย่านชุมชน หรือ ในต่างประเทศ	3.25	.76	ปานกลาง	9. มีการขยายเครือข่ายการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เช่น การเปิดคลินิกย่านชุมชน หรือ ในต่างประเทศ	3.38	.79	ปานกลาง
รวม	3.69	.54	ดี	รวม	3.90	.51	ดี

จากตารางที่ 4.57 ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการโรงพยาบาลบีเอ็นเอชชาวไทย เห็นว่าโรงพยาบาลบีเอ็นเอชมีภาพลักษณ์ที่ดีในด้านความน่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ย 3.69 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้ว พบว่า สิ่ง que ผู้รับบริการเห็นว่าดีที่สุด คือ มีเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยีทางการแพทย์ที่พร้อมและทันสมัย ค่าเฉลี่ย 3.95 รองลงมา คือ ผู้รับบริการเชื่อมั่น ไว้วางใจในการเข้ารับบริการ ค่าเฉลี่ย 3.90

ในขณะที่ ผู้รับบริการโรงพยาบาลบีเอ็นเอชชาวต่างชาติ เห็นว่าโรงพยาบาลบีเอ็นเอชมีภาพลักษณ์ที่ดีในด้านความน่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ย 3.90 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้ว พบว่า สิ่ง que ผู้รับบริการเห็นว่าดีที่สุด คือ มีบริการทางการแพทย์ครอบคลุมครบทุกด้าน, มีความพร้อมที่จะดูแลผู้มาใช้บริการตลอด 24 ชั่วโมงและมีเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยีทางการแพทย์ที่พร้อมและทันสมัย ค่าเฉลี่ย 4.21 โดยมีภาพลักษณ์ในระดับที่ดีมาก รองลงมา คือ มีระบบการจัดเก็บข้อมูลของผู้รับบริการอย่างดี ค่าเฉลี่ย 4.12

ตารางที่ 4.58

การเปรียบเทียบภาพลักษณ์ด้านที่มีบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลบีเอ็นเอชในการรับรู้ของผู้รับบริการชาวไทยและชาวต่างชาติ

ผู้รับบริการชาวไทย				ผู้รับบริการชาวต่างชาติ			
ภาพลักษณ์ด้านที่มีบุคลากรทางการแพทย์ ของโรงพยาบาล	\bar{x}	S.D.	ระดับการ เปิดรับสื่อ	ภาพลักษณ์ด้านที่มีบุคลากรทางการแพทย์ ของโรงพยาบาล	\bar{x}	S.D.	ระดับการ เปิดรับสื่อ
1. สื่อสารได้หลายภาษา บุคลิกภาพดี น่าเชื่อถือ	4.07	.68	ดี	1. ให้คำปรึกษา อธิบาย แนะนำข้อมูลการดูแลรักษาได้ อย่างละเอียด ชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.22	.75	ดีมาก
2. ให้คำปรึกษา อธิบาย แนะนำข้อมูลการดูแลรักษา ได้อย่างละเอียด ชัดเจน และเข้าใจง่าย	3.90	.68	ดี	2. มีความรู้ ความสามารถ เชี่ยวชาญอย่างแท้จริง	4.20	.77	ดี
3. มีความรู้ ความสามารถ เชี่ยวชาญอย่างแท้จริง	3.87	.71	ดี	3. สื่อสารได้หลายภาษา บุคลิกภาพดีน่าเชื่อถือ	4.19	.73	ดี
4. คำนึงถึงมาตรฐานจรรยาบรรณในวิชาชีพ	3.87	.68	ดี	4. ใส่ใจในทุกกระบวนการรักษา	4.19	.67	ดี
5. ใส่ใจในทุกกระบวนการรักษา	3.86	.77	ดี	5. คำนึงถึงมาตรฐานจรรยาบรรณในวิชาชีพ	4.16	.72	ดี
6. ผู้นำทางการแพทย์ ใช้เทคโนโลยีทันสมัยในการ รักษา	3.83	.72	ดี	6. ยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลางและเสนอทางเลือกใน การรักษาให้กับผู้รับบริการ	4.14	.75	ดี
7. ตรวจรักษา พยาบาล วินิจฉัยโรค ได้ถูกต้องชัดเจน	3.82	.72	ดี	7. ตรวจรักษา พยาบาล วินิจฉัยโรค ได้ถูกต้องชัดเจน	4.14	.78	ดี
8. ยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลางและเสนอทางเลือกใน การรักษาให้กับผู้รับบริการ	3.79	.69	ดี	8. ติดตามผลหลังจากการรักษา	4.12	.81	ดี
9. ติดตามผลหลังจากการรักษา	3.70	.86	ดี	9. ผู้นำทางการแพทย์ ใช้เทคโนโลยีทันสมัยในการรักษา	4.04	.69	ดี
รวม	3.86	.60	ดี	รวม	4.15	.58	ดี

จากตารางที่ 4.58 ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการโรงพยาบาลบีเอ็นเอชทั้งชาวไทย และชาวต่างชาติ เห็นว่าโรงพยาบาลบีเอ็นเอชมีภาพลักษณ์ที่ดีในด้านที่มีบุคลากรทางการแพทย์ ค่าเฉลี่ย 3.86 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้ว พบว่า สิ่ง que ผู้รับบริการเห็นว่าดีที่สุด คือ มีการสื่อสาร ได้หลายภาษา บุคลิกภาพดีน่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ย 4.07 รองลงมา คือ ให้คำปรึกษา อธิบาย แนะนำ ข้อมูลการดูแลรักษาได้อย่างละเอียด ชัดเจน และเข้าใจง่าย ค่าเฉลี่ย 3.90

ในขณะที่ ผู้รับบริการโรงพยาบาลบีเอ็นเอชชาวต่างชาติ เห็นว่าโรงพยาบาลบีเอ็นเอชมี ภาพลักษณ์ที่ดีในด้านที่มีบุคลากรทางการแพทย์ ค่าเฉลี่ย 4.15 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้ว พบว่า สิ่ง que ผู้รับบริการเห็นว่าดีที่สุด คือ ให้คำปรึกษา อธิบาย แนะนำ ข้อมูลการดูแลรักษาได้อย่าง ละเอียด ชัดเจน และเข้าใจง่าย ค่าเฉลี่ย 4.22 โดยมีภาพลักษณ์ในระดับที่ดีมาก รองลงมา คือ บุคลากรทางการแพทย์มีความรู้ ความสามารถ เชี่ยวชาญอย่างแท้จริง ค่าเฉลี่ย 4.20

ตารางที่ 4.59

การเปรียบเทียบภาพลักษณ์ด้านการให้บริการของโรงพยาบาลบีเอ็นเอซีในการรับรู้ของผู้รับบริการชาวไทยและชาวต่างชาติ

ผู้รับบริการชาวไทย				ผู้รับบริการชาวต่างชาติ			
ภาพลักษณ์ด้านการให้บริการของโรงพยาบาล	\bar{x}	S.D.	ระดับการเปิดรับสื่อ	ภาพลักษณ์ด้านการให้บริการของโรงพยาบาล	\bar{x}	S.D.	ระดับการเปิดรับสื่อ
1. ยิ้ม ไหว้และทักทายลูกค้า ด้วยความอบอุ่น สุภาพ มีไมตรีจิต	4.07	.74	ดี	1. ยิ้ม ไหว้และทักทายลูกค้า ด้วยความอบอุ่น สุภาพ มีไมตรีจิต	4.50	.66	ดีมาก
2. แสดงความใส่ใจในความต้องการของผู้รับบริการ	4.02	.74	ดี	2. แสดงความใส่ใจในความต้องการของผู้รับบริการ	4.28	.65	ดีมาก
3. บริการอย่างมีอาชีพ	3.87	.81	ดี	3. บริการอย่างมีอาชีพ	4.14	.74	ดี
4. ให้ความช่วยเหลือ ไม่เพิกเฉยต่อข้อร้องเรียน และติดตามผลโดยไม่ต้องรอให้ผู้รับบริการร้องขอ	3.85	.83	ดี	4. บริการด้วยเสมอภาคเท่าเทียมกันทุกคน	4.13	.73	ดี
5. สะดวก รวดเร็ว เป็นระเบียบ ถูกต้องตามขั้นตอน	3.77	.72	ดี	5. สะดวก รวดเร็ว เป็นระเบียบ ถูกต้องตามขั้นตอน	4.06	.84	ดี
6. มีการพัฒนาในงานบริการอยู่อย่างต่อเนื่อง	3.74	.73	ดี	6. ให้ความช่วยเหลือ ไม่เพิกเฉยต่อข้อร้องเรียน และติดตามผลโดยไม่ต้องรอให้ผู้รับบริการร้องขอ	3.98	.91	ดี
7. บริการด้วยเสมอภาคเท่าเทียมกันทุกคน	3.64	.80	ดี	7. มีการพัฒนาในงานบริการอยู่อย่างต่อเนื่อง	3.90	.75	ดี
8. จดจำลูกค้า และความต้องการของผู้รับบริการแต่ละรายได้	3.63	.93	ดี	8. จดจำลูกค้า และความต้องการของผู้รับบริการแต่ละรายได้	3.89	.75	ดี
รวม	3.82	.64	ดี	รวม	4.11	.56	ดี

จากตารางที่ 4.59 ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการโรงพยาบาลบีเอ็นเอชชาวไทย เห็นว่าโรงพยาบาลบีเอ็นเอชมีภาพลักษณ์ที่ดีในด้านการให้บริการของโรงพยาบาล ค่าเฉลี่ย 3.82 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้ว พบว่า สิ่งที่ผู้รับบริการเห็นว่าดีที่สุด คือ การยิ้ม ไหว้และทักทาย ลูกค้า ด้วยความอบอุ่น สุภาพ มีไมตรีจิต ค่าเฉลี่ย 4.07 โดยมีภาพลักษณ์ในระดับที่ดี รองลงมา คือ การแสดงความใส่ใจในความต้องการของผู้รับบริการที่พนักงานมีให้กับลูกค้า ค่าเฉลี่ย 4.02

ในขณะที่ ผู้รับบริการโรงพยาบาลบีเอ็นเอชชาวต่างชาติ เห็นว่าโรงพยาบาลบีเอ็นเอช มีภาพลักษณ์ที่ดีในด้านการให้บริการของโรงพยาบาล ค่าเฉลี่ย 4.11 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้ว พบว่า สิ่งที่ผู้รับบริการเห็นว่าดีที่สุดคือ การยิ้ม ไหว้และทักทายลูกค้า ด้วยความอบอุ่น สุภาพ มีไมตรีจิต (เหมือนกันกับผู้รับบริการชาวไทย) ค่าเฉลี่ย 4.50 โดยมีภาพลักษณ์ในระดับที่ดีมาก รองลงมา คือ การแสดงความใส่ใจในความต้องการของผู้รับบริการที่พนักงานมีให้กับลูกค้า ค่าเฉลี่ย 4.28

ตารางที่ 4.60

การเปรียบเทียบภาพลักษณ์ด้านสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาลปีเอ็นเอชในการรับรู้ของผู้รับบริการชาวไทยและชาวต่างชาติ

ผู้รับบริการชาวไทย				ผู้รับบริการชาวต่างชาติ			
ภาพลักษณ์ด้านสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล	\bar{x}	S.D.	ระดับการเปิดรับสื่อ	ภาพลักษณ์ด้านสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล	\bar{x}	S.D.	ระดับการเปิดรับสื่อ
1. สะอาดได้มาตรฐาน ปลอดภัยโรค และมลภาวะ	4.24	.67	ดีมาก	1. สะอาดได้มาตรฐาน ปลอดภัยโรค และมลภาวะ	4.39	.63	ดีมาก
2. บรรยากาศสงบ ปลอดภัย อากาศถ่ายเท รมรื่น	4.18	.70	ดี	2. ตั้งอยู่ในศูนย์กลางย่านธุรกิจ การเดินทางสะดวก	4.38	.74	ดีมาก
3. ออกแบบตกแต่งสวยงาม หูหระ ใ่อ่า ทันสมัย	4.16	.77	ดี	3. บรรยากาศสงบ ปลอดภัย อากาศถ่ายเท รมรื่น	4.36	.64	ดีมาก
4. อุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงานที่ทันสมัย	4.08	.70	ดี	4. อุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงานที่ทันสมัย	4.26	.67	ดีมาก
5. ตั้งอยู่ในศูนย์กลางย่านธุรกิจ การเดินทางสะดวก	4.08	.78	ดี	5. มีป้าย แผนที่ แสดงไว้อย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.25	.72	ดีมาก
6. มีป้าย แผนที่ แสดงไว้อย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.99	.72	ดี	6. สิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ครบครัน	4.17	.76	ดี
7. สิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ครบครัน	3.92	.71	ดี	7. ออกแบบตกแต่งสวยงาม หูหระ ใ่อ่า ทันสมัย	4.09	.77	ดี
8. ที่จอดรถสะดวก เพียงพอ	3.32	1.01	ปานกลาง	8. ที่จอดรถสะดวก เพียงพอ	3.70	.98	ดี
รวม	4.00	.56	ดี	รวม	4.20	.56	ดี

จากตารางที่ 4.60 ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการโรงพยาบาลบีเอ็นเอชชาวไทย เห็นว่าโรงพยาบาลบีเอ็นเอชมีภาพลักษณ์ที่ดีในด้านสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล ค่าเฉลี่ย 4.00 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้ว พบว่า สิ่งที่ผู้รับบริการเห็นว่าดีที่สุด คือ สะอาดได้มาตรฐาน ปลอดภัยโรคและมลภาวะ โดยมีภาพลักษณ์ในระดับที่ดีมาก ค่าเฉลี่ย 4.24 รองลงมา คือ บรรยากาศสงบ ปลอดภัย อากาศถ่ายเท ร่มรื่น ค่าเฉลี่ย 4.18

ในขณะที่ ผู้รับบริการโรงพยาบาลบีเอ็นเอชชาวต่างชาติ เห็นว่าโรงพยาบาลบีเอ็นเอชมีภาพลักษณ์ที่ดีในด้านสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล ค่าเฉลี่ย 4.20 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้ว พบว่า สิ่งที่ผู้รับบริการเห็นว่าดีที่สุดคือ สะอาดได้มาตรฐาน ปลอดภัยโรคและมลภาวะ (เหมือนกันกับผู้รับบริการชาวไทย) ค่าเฉลี่ย 4.39 โดยมีภาพลักษณ์ในระดับที่ดีมาก รองลงมา คือ ตั้งอยู่ในศูนย์กลางย่านธุรกิจ การเดินทางสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.38

ตารางที่ 4.61

การเปรียบเทียบภาพลักษณ์ตามพันธกิจของโรงพยาบาลบีเอ็นเอชในการรับรู้ของผู้รับบริการชาวไทยและชาวต่างชาติ

ผู้รับบริการชาวไทย				ผู้รับบริการชาวต่างชาติ			
ภาพลักษณ์ตามพันธกิจของโรงพยาบาล	\bar{x}	S.D.	ระดับการเปิดรับสื่อ	ภาพลักษณ์ตามพันธกิจของโรงพยาบาล	\bar{x}	S.D.	ระดับการเปิดรับสื่อ
1. เป็นโรงพยาบาลที่มีมาตรฐานการรักษาระดับสากล	3.99	.65	ดี	1. เป็นโรงพยาบาลที่มีมาตรฐานการรักษาระดับสากล	4.08	.80	ดี
2. มีบริการที่ดีเยี่ยม เพื่อผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุด	3.93	.68	ดี	2. มีบริการที่ดีเยี่ยม เพื่อผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุด	3.99	.80	ดี
3. เน้นบริการทางการแพทย์เฉพาะทางที่เป็นเลิศ	3.80	.69	ดี	3. เน้นบริการทางการแพทย์เฉพาะทางที่เป็นเลิศ	3.97	.77	ดี
รวม	3.91	.59	ดี	รวม	4.01	.74	ดี

จากตารางที่ 4.61 ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการโรงพยาบาลบีเอ็นเอชชาวไทย เห็นว่าโรงพยาบาลบีเอ็นเอชมีภาพลักษณ์ที่ดีตามพันธกิจของโรงพยาบาล ค่าเฉลี่ย 3.91 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้ว พบว่า สิ่งที่ผู้รับบริการเห็นว่าดีที่สุด คือ เป็นโรงพยาบาลที่มีมาตรฐานการรักษาระดับสากล ค่าเฉลี่ย 3.99 โดยมีภาพลักษณ์ในระดับที่ดี รองลงมา คือ การมีบริการที่ดีเยี่ยม เพื่อผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุด ค่าเฉลี่ย 3.93

ในขณะที่ผู้รับบริการโรงพยาบาลบีเอ็นเอชชาวต่างชาติ เห็นว่าโรงพยาบาลบีเอ็นเอชมีภาพลักษณ์ที่ดีตามพันธกิจของโรงพยาบาล ค่าเฉลี่ย 4.01 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้ว พบว่า สิ่งที่ผู้รับบริการเห็นว่าดีที่สุด คือ เป็นโรงพยาบาลที่มีมาตรฐานการรักษาระดับสากล (เหมือนกันกับผู้รับบริการชาวไทย) ค่าเฉลี่ย 4.08 โดยมีภาพลักษณ์ในระดับที่ดี รองลงมา คือ การมีบริการที่ดีเยี่ยม เพื่อผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุด ค่าเฉลี่ย 3.99

การเปรียบเทียบข้อเสนอแนะที่มีต่อโรงพยาบาลบีเอ็นเอชของผู้รับบริการชาวไทยและชาวต่างชาติ

ตารางที่ 4.62

การเปรียบเทียบข้อเสนอแนะของผู้รับบริการชาวไทยและชาวต่างชาติ
ที่มีต่อโรงพยาบาลบีเอ็นเอช

ผู้รับบริการชาวไทย (n = 200)			ผู้รับบริการชาวต่างชาติ (n = 200)		
ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ	ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านสภาพแวดล้อม	13	6.5	ด้านสภาพแวดล้อม	8	4
ด้านการให้บริการ	6	3	ด้านการให้บริการ	5	2.5
ด้านทีมบุคลากรทางการแพทย์	4	2	ด้านทีมบุคลากรทางการแพทย์	5	2.5
ด้านราคาค่าบริการต่าง ๆ	4	2	ด้านราคาค่าบริการต่าง ๆ	2	1
ด้านการใช้สื่อและการประชาสัมพันธ์	4	2	ด้านอื่น ๆ	3	1.5

จากตารางที่ 4.62 พบว่า ส่วนใหญ่ผู้รับบริการชาวไทยและชาวต่างชาติ ต่างก็มีข้อเสนอแนะต่อโรงพยาบาลบีเอ็นเอช เกี่ยวกับด้านสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล มากกว่าเรื่องอื่น ๆ เหมือนกัน

ตารางที่ 4.63

การเปรียบเทียบภาพลักษณ์ด้านบวกของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช
ในการรับรู้ของผู้รับบริการชาวไทยและชาวต่างชาติ

ผู้รับบริการชาวไทย (n = 200)			ผู้รับบริการชาวต่างชาติ (n = 200)		
ภาพลักษณ์ด้านบวก	จำนวน	ร้อยละ	ภาพลักษณ์ด้านบวก	จำนวน	ร้อยละ
ด้านสภาพแวดล้อม	38	19	ด้านการให้บริการ	34	17
ด้านการให้บริการ	36	18	ด้านชื่อเสียง	26	13
ด้านที่มบุคลากรทางการแพทย์	21	10.5	ด้านสภาพแวดล้อม	11	5.5
ด้านชื่อเสียง	17	8.5	ด้านความน่าเชื่อถือ	9	4.5
ด้านความน่าเชื่อถือ	13	6.5	ด้านที่มบุคลากรทางการแพทย์	3	1.5

จากตารางที่ 4.63 แสดงภาพลักษณ์ด้านบวกของโรงพยาบาลบีเอ็นเอชในการรับรู้ของผู้รับบริการชาวไทยและชาวต่างชาติ พบว่า ภาพลักษณ์ด้านบวกของโรงพยาบาลบีเอ็นเอชในการรับรู้ของผู้รับบริการชาวไทยนั้นจะเกี่ยวกับด้านสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาลมากที่สุด ในเรื่องของความสะอาด เรียบร้อย รองลงมาคือ ด้านการให้บริการของโรงพยาบาล ที่มีการบริการดีเยี่ยม สม่่าเสมอ ตรงความต้องการ และพนักงานสุภาพ อธิยาศยดี เอาใจใส่ ยิ้มแย้มแจ่มใส

ในขณะที่ ภาพลักษณ์ด้านบวกของโรงพยาบาลบีเอ็นเอชในการรับรู้ของผู้รับบริการชาวต่างชาติ นั้น พบว่า มีภาพลักษณ์ในด้านการให้บริการของโรงพยาบาลมากที่สุด ในเรื่องพนักงานสุภาพ อธิยาศยดี เอาใจใส่ ยิ้มแย้มแจ่มใส รองลงมาคือ ด้านชื่อเสียงของทางโรงพยาบาล โดยรู้สึกทางบวกมากกว่ากับทางโรงพยาบาลบีเอ็นเอช

ตารางที่ 4.64

การเปรียบเทียบภาพลักษณ์ด้านลบของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช
ในการรับรู้ของผู้รับบริการชาวไทยและชาวต่างชาติ

ผู้รับบริการชาวไทย (n = 200)			ผู้รับบริการชาวต่างชาติ (n = 200)		
ภาพลักษณ์ด้านลบ	จำนวน	ร้อยละ	ภาพลักษณ์ด้านลบ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านราคาค่าบริการต่าง ๆ	28	14	ด้านราคาค่าบริการต่าง ๆ	9	4.5
ด้านการให้บริการ	6	3	ด้านสภาพแวดล้อม	3	1.5
ด้านอื่น ๆ	2	1	ด้านการให้บริการ	2	1
			ด้านที่มณฑลการทางการแพทย์	1	0.5

จากตารางที่ 4.64 แสดงภาพลักษณ์ด้านลบของโรงพยาบาลบีเอ็นเอชในการรับรู้ของผู้รับบริการชาวไทยและชาวต่างชาติ ซึ่งพบว่า ทั้งผู้รับบริการชาวไทยและชาวต่างชาติ ต่างมองภาพลักษณ์ด้านลบเกี่ยวกับด้านราคาค่าบริการต่าง ๆ ที่ค่าบริการ/ราคาค่าใช้จ่ายนั้น ค่อนข้างสูง (เมื่อเทียบกับโรงพยาบาลระดับเดียวกัน) มากกว่าเรื่องอื่น ๆ เหมือนกัน

ส่วนที่ 2 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ผู้รับบริการที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกัน จะมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลบีเอ็นเอชแตกต่างกัน

1.1 ผู้รับบริการผู้ชายและผู้หญิง จะมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลบีเอ็นเอชแตกต่างกัน

กรณีผู้รับบริการชาวไทย

1.1.1 ผู้รับบริการชาวไทยผู้ชายและผู้หญิง จะมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช แตกต่างกัน

H_0 : ผู้รับบริการชาวไทยผู้ชายและผู้หญิง จะมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้รับบริการชาวไทยผู้ชายและผู้หญิง จะมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.65
แสดงความแตกต่างระหว่างผู้รับบริการชาวไทยผู้ชายและผู้หญิง
กับการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช

ภาพลักษณ์	เพศ		t	Sig. (2-tailed)
	ชาย (n = 63)	หญิง (n = 173)		
ด้านชื่อเสียง	3.57	3.58	-.086	.932
ด้านความน่าเชื่อถือ	3.72	3.68	.427	.670
ด้านทีมงานบุคลากรทางการแพทย์	3.92	3.82	1.051	.295
ด้านการให้บริการ	3.89	3.79	1.059	.291
ด้านสภาพแวดล้อม	4.00	4.00	.070	.944
ภาพลักษณ์ตามพันธกิจ	3.94	3.90	.454	.650
ภาพลักษณ์โดยรวม	3.83	3.78	.633	.527

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.65 แสดงความแตกต่างระหว่างผู้รับบริการชาวไทยผู้ชายและผู้หญิง การรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสถิติ t-test โดยวิธี Independent Sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า ผู้รับบริการชาวไทยผู้ชายและผู้หญิง จะมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. (2-tailed) มากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0

เมื่อศึกษาในรายละเอียดของภาพลักษณ์แต่ละด้าน พบว่า ผู้รับบริการชาวไทยผู้ชายและผู้หญิง จะมีการรับรู้ภาพลักษณ์ด้านชื่อเสียง ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านทีมงานบุคลากรทางการแพทย์ ด้านการให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อม และภาพลักษณ์ตามพันธกิจของโรงพยาบาล ไม่แตกต่างกัน

กรณีผู้รับบริการชาวต่างชาติ

1.1.2 ผู้รับบริการชาวต่างชาติชายและหญิง จะมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาล บีเอ็นเอชแตกต่างกัน

H_0 : ผู้รับบริการชาวต่างชาติชายและหญิง จะมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้รับบริการชาวต่างชาติชายและหญิง จะมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.66

แสดงความแตกต่างระหว่างผู้รับบริการชาวต่างชาติชายและหญิง
กับการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช

ภาพลักษณ์	เพศ		t	Sig. (2-tailed)
	ชาย (n = 109)	หญิง (n = 91)		
ด้านชื่อเสียง	3.69	3.76	-1.040	.300
ด้านความน่าเชื่อถือ	3.86	3.96	-1.312	.191
ด้านทีมงานบุคลากรทางการแพทย์	4.13	4.18	-.510	.611
ด้านการให้บริการ	4.09	4.13	-.521	.603
ด้านสภาพแวดล้อม	4.20	4.20	-.019	.985
ภาพลักษณ์ตามพันธกิจ	4.00	4.03	-.279	.781
ภาพลักษณ์โดยรวม	4.00	4.05	-.779	.437

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.66 แสดงความแตกต่างระหว่างผู้รับบริการชาวต่างชาติชายและหญิง กับการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสถิติ t-test โดยวิธี Independent Sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า ผู้รับบริการชาวต่างชาติชายและหญิง จะมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. (2-tailed) มากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0

เมื่อศึกษาในรายละเอียดของภาพลักษณ์แต่ละด้าน พบว่า ผู้รับบริการชาวต่างชาติชายและหญิง จะมีการรับรู้ภาพลักษณ์ด้านชื่อเสียง ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านที่มงานบุคลากรทางการแพทย์ ด้านการให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อม และภาพลักษณ์ตามพันธกิจของโรงพยาบาล ไม่แตกต่างกัน

ผู้รับบริการโรงพยาบาลบีเอ็นเอช (ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ)

1.1.3 ผู้รับบริการผู้ชายและผู้หญิง จะมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช แตกต่างกัน

H_0 : ผู้รับบริการผู้ชายและผู้หญิง จะมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้รับบริการผู้ชายและผู้หญิง จะมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.67

แสดงความแตกต่างระหว่างผู้รับบริการผู้ชายและผู้หญิงกับการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช

ภาพลักษณ์	เพศ		t	Sig. (2-tailed)
	ชาย (n = 172)	หญิง (n = 228)		
ด้านชื่อเสียง	3.65	3.65	-.106	.915
ด้านความน่าเชื่อถือ	3.81	3.79	.313	.754
ด้านที่มงานบุคลากรทางการแพทย์	4.06	3.96	1.476	.141
ด้านการให้บริการ	4.02	3.93	1.477	.140
ด้านสภาพแวดล้อม	4.13	4.08	.882	.378
ภาพลักษณ์ตามพันธกิจ	3.98	3.95	.411	.681
ภาพลักษณ์โดยรวม	3.93	3.89	.977	.329

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.67 แสดงความแตกต่างระหว่างผู้รับบริการผู้ชายและผู้หญิงกับการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสถิติ

t-test โดยวิธี Independent Sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า ผู้รับบริการผู้ชายและผู้หญิง จะมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. (2-tailed) มากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0

เมื่อศึกษาในรายละเอียดของภาพลักษณ์แต่ละด้าน พบว่า ผู้รับบริการผู้ชายและผู้หญิง จะมีการรับรู้ภาพลักษณ์ด้านชื่อเสียง ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านทีมงานบุคลากรทางการแพทย์ ด้านการให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อม และภาพลักษณ์ตามพันธกิจของโรงพยาบาล ไม่แตกต่างกัน

1.2 ผู้รับบริการของโรงพยาบาลที่มีอายุต่างกัน จะมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช แตกต่างกัน

กรณีผู้รับบริการชาวไทย

1.2.1 ผู้รับบริการชาวไทยของโรงพยาบาลที่มีอายุต่างกัน จะมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช แตกต่างกัน

H_0 : ผู้รับบริการชาวไทยของโรงพยาบาลที่มีอายุต่างกัน จะมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลบีเอ็นเอชไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้รับบริการชาวไทยของโรงพยาบาลที่มีอายุต่างกัน จะมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลบีเอ็นเอชแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.68

แสดงความแตกต่างระหว่างผู้รับบริการชาวไทยของโรงพยาบาลที่มี
อายุต่างกับการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช

ภาพลักษณ์	อายุ			F	Sig.
	21-30 ปี (n = 69)	31-40 ปี (n = 80)	41-50 ปี (n = 39)		
ด้านชื่อเสียง	3.60	3.52	3.66	1.036	.357
ด้านความน่าเชื่อถือ	3.72	3.63	3.73	.680	.508
ด้านทีมงานบุคลากรทางการแพทย์	3.85	3.80	3.91	.473	.624
ด้านการให้บริการ	3.83	3.77	3.84	.222	.801
ด้านสภาพแวดล้อม	3.93	4.05	3.94	.959	.385
ภาพลักษณ์ตามพันธกิจ	3.99	3.83	3.90	1.214	.299
ภาพลักษณ์โดยรวม	3.80	3.76	3.82	.269	.764

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเพื่อให้การทดสอบสมมติฐานสมบูรณยิ่งขึ้น ผู้ศึกษา
จึงเลือกทดสอบเฉพาะช่วงกลุ่มอายุที่มีกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามเกิน 30 คนเท่านั้น

จากตารางที่ 4.68 แสดงความแตกต่างระหว่างผู้รับบริการชาวไทยของ
โรงพยาบาลที่มีอายุต่างกับการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช ผลการทดสอบ
สมมติฐานด้วยค่าสถิติ F-test โดยวิธี One Way Anova ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า
ผู้รับบริการชาวไทยของโรงพยาบาลที่มีอายุต่างกัน จะมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช
ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. มากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0

เมื่อศึกษาในรายละเอียดของภาพลักษณ์แต่ละด้าน พบว่า ผู้รับบริการ
ชาวไทยที่มีอายุต่างกัน จะมีการรับรู้ภาพลักษณ์ด้านชื่อเสียง ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านทีมงาน
บุคลากรทางการแพทย์ ด้านการให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อม และภาพลักษณ์ตามพันธกิจของ
โรงพยาบาล ไม่แตกต่างกัน

กรณีผู้รับบริการชาวต่างชาติ

1.2.2 ผู้รับบริการชาวต่างชาติของโรงพยาบาลที่มีอายุต่างกัน จะมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลปีเอ็นเอชแตกต่างกัน

H_0 : ผู้รับบริการชาวต่างชาติของโรงพยาบาลที่มีอายุต่างกัน จะมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลปีเอ็นเอชไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้รับบริการชาวต่างชาติของโรงพยาบาลที่มีอายุต่างกัน จะมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลปีเอ็นเอชแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.69

แสดงความแตกต่างระหว่างผู้รับบริการชาวต่างชาติของโรงพยาบาลที่มีอายุต่างกับการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลปีเอ็นเอช

ภาพลักษณ์	อายุ				F	Sig.
	21-30 ปี (n = 32)	31-40 ปี (n = 64)	41-50 ปี (n = 48)	51-60 ปี (n = 37)		
ด้านชื่อเสียง	3.70	3.69	3.76	3.80	.436	.727
ด้านความน่าเชื่อถือ	3.90	3.78	3.96	3.98	1.610	.189
ด้านที่มงานบุคลากรทางการแพทย์	4.08	4.05	4.10	4.35	2.214	.088
ด้านการให้บริการ	4.11	4.11	4.09	4.16	.095	.963
ด้านสภาพแวดล้อม	4.20	4.21	4.16	4.28	.318	.812
ภาพลักษณ์ตามพันธกิจ	4.05	3.91	4.02	4.09	.582	.628
ภาพลักษณ์โดยรวม	4.00	3.96	4.02	4.11	.868	.459

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเพื่อให้การทดสอบสมมติฐานสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้ศึกษาจึงเลือกทดสอบเฉพาะช่วงกลุ่มอายุที่มีกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามเกิน 30 คนเท่านั้น

จากตารางที่ 4.69 แสดงความแตกต่างระหว่างผู้รับบริการชาวต่างชาติของโรงพยาบาลที่มีอายุต่างกับการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลปีเอ็นเอช ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสถิติ F-test โดยวิธี One Way Anova ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่าผู้รับบริการชาวต่างชาติของโรงพยาบาลที่มีอายุต่างกัน จะมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลปีเอ็นเอช ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. มากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0

เมื่อศึกษาในรายละเอียดของภาพลักษณ์แต่ละด้าน พบว่า ผู้รับบริการชาวต่างชาติที่มีอายุต่างกัน จะมีการรับรู้ภาพลักษณ์ด้านชื่อเสียง ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านที่มงานบุคลากรทางการแพทย์ ด้านการให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อม และภาพลักษณ์ตามพันธกิจของโรงพยาบาล ไม่แตกต่างกัน

ผู้รับบริการโรงพยาบาลบีเอ็นเอช (ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ)

1.2.3 ผู้รับบริการของโรงพยาบาลที่มีอายุต่างกัน จะมีการรับรู้ภาพลักษณ์โรงพยาบาล บีเอ็นเอช แตกต่างกัน

H_0 : ผู้รับบริการของโรงพยาบาลที่มีอายุต่างกัน จะมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้รับบริการของโรงพยาบาลที่มีอายุต่างกัน จะมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.70

แสดงความแตกต่างระหว่างผู้รับบริการของโรงพยาบาลที่มีอายุต่างกั
กับการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช

ภาพลักษณ์	อายุ				F	Sig.
	21-30 ปี (n = 101)	31-40 ปี (n = 144)	41-50 ปี (n = 87)	51-60 ปี (n = 46)		
ด้านชื่อเสียง	3.63	3.60	3.72	3.74	1.415	.238
ด้านความน่าเชื่อถือ	3.78	3.70	3.85	3.96	3.438	.017*
ด้านที่มงานบุคลากรทางการแพทย์	3.93	3.91	4.02	4.29	5.197	.002*
ด้านการให้บริการ	3.92	3.92	3.98	4.15	1.913	.127
ด้านสภาพแวดล้อม	4.02	4.12	4.06	4.29	2.633	.050
ภาพลักษณ์ตามพันธกิจ	4.01	3.87	3.97	4.09	1.652	.177
ภาพลักษณ์โดยรวม	3.86	3.85	3.93	4.09	3.209	.023*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ เพื่อให้การทดสอบสมมติฐานสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้ศึกษาจึงเลือกทดสอบเฉพาะช่วงกลุ่มอายุที่มีกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามเกิน 30 คนเท่านั้น

จากตารางที่ 4.70 แสดงความแตกต่างระหว่างผู้รับบริการของโรงพยาบาลที่มีอายุต่างกักับการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสถิติ F-test โดยวิธี One Way Anova ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า ผู้รับบริการของโรงพยาบาลที่มีอายุต่างกัน จะมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช แตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 ยอมรับสมมติฐาน H_1

เมื่อศึกษาในรายละเอียดของภาพลักษณ์แต่ละด้าน พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน จะมีการรับรู้ภาพลักษณ์ด้านความน่าเชื่อถือ และ ด้านทีมงานบุคลากร แตกต่างกันในขณะที่ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน จะมีการรับรู้ภาพลักษณ์ด้านชื่อเสียง ด้านการให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล และ ภาพลักษณ์ตามพันธกิจของโรงพยาบาล ไม่แตกต่างกัน

1.3 ผู้รับบริการของโรงพยาบาลที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จะมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช แตกต่างกัน

กรณีผู้รับบริการชาวไทย

1.3.1 ผู้รับบริการชาวไทยของโรงพยาบาลที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จะมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลบีเอ็นเอชแตกต่างกัน

H_0 : ผู้รับบริการชาวไทยของโรงพยาบาลที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จะมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้รับบริการชาวไทยของโรงพยาบาลที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จะมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.71

แสดงความแตกต่างระหว่างผู้รับบริการชาวไทยของโรงพยาบาลที่มีระดับ
การศึกษาต่างกันกับการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช

ภาพลักษณ์	ระดับการศึกษา		T	Sig. (2-tailed)
	ปริญญาตรีหรือ เทียบเท่า (n = 109)	ปริญญาโทหรือ เทียบเท่า (n = 77)		
ด้านชื่อเสียง	3.52	3.61	-1.232	.220
ด้านความน่าเชื่อถือ	3.64	3.70	-.695	.488
ด้านทีมงานบุคลากรทางการแพทย์	3.78	3.91	-1.400	.163
ด้านการให้บริการ	3.76	3.88	-1.228	.221
ด้านสภาพแวดล้อม	3.97	4.04	-.896	.371
ภาพลักษณ์ตามพันธกิจ	3.82	4.00	-2.077	.039*
ภาพลักษณ์โดยรวม	3.74	3.84	-1.379	.170

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเพื่อให้การทดสอบสมมติฐานสมบูรณยิ่งขึ้น ผู้ศึกษาจึงเลือกทดสอบเฉพาะช่วงกลุ่มการศึกษาที่มีกลุ่มตัวอย่างตอบสนองแบบสอบถามเกิน 30 คนเท่านั้น

จากตารางที่ 4.71 แสดงความแตกต่างระหว่างผู้รับบริการชาวไทยของโรงพยาบาลที่มีระดับการศึกษาต่างกันกับการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสถิติ t-test โดยวิธี Independent Sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า ผู้รับบริการชาวไทยของโรงพยาบาลที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จะมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. (2-tailed) มากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0

เมื่อศึกษาในรายละเอียดของภาพลักษณ์แต่ละด้าน พบว่า ผู้รับบริการชาวไทยที่มีการศึกษาต่างกัน จะมีการรับรู้ภาพลักษณ์ตามพันธกิจของโรงพยาบาล แตกต่างกันในขณะที่ ผู้รับบริการชาวไทยที่มีการศึกษาต่างกัน จะมีการรับรู้ภาพลักษณ์ด้านชื่อเสียง ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านทีมงานบุคลากรทางการแพทย์ ด้านการให้บริการ และด้านสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล ไม่แตกต่างกัน

กรณีผู้รับบริการชาวต่างชาติ

1.3.2 ผู้รับบริการชาวต่างชาติของโรงพยาบาลที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จะมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลปีเอ็นเอชแตกต่างกัน

H_0 : ผู้รับบริการชาวต่างชาติของโรงพยาบาลที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จะมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลปีเอ็นเอชไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้รับบริการชาวต่างชาติของโรงพยาบาลที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จะมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลปีเอ็นเอชแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.72

แสดงความแตกต่างระหว่างผู้รับบริการชาวต่างชาติของโรงพยาบาลที่มีระดับการศึกษาต่างกับการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลปีเอ็นเอช

ภาพลักษณ์	ระดับการศึกษา		t	Sig. (2-tailed)
	ปริญญาตรี หรือต่ำกว่า (n = 70)	ตั้งแต่ปริญญาโท ขึ้นไป (n = 79)		
ด้านชื่อเสียง	3.60	3.76	-1.856	.065
ด้านความน่าเชื่อถือ	3.81	3.95	-1.576	.117
ด้านทีมงานบุคลากรทางการแพทย์	4.05	4.16	-1.132	.259
ด้านการให้บริการ	4.05	4.12	-.719	.473
ด้านสภาพแวดล้อม	4.09	4.24	-1.720	.088
ภาพลักษณ์ตามพันธกิจ	3.87	4.07	-1.655	.100
ภาพลักษณ์โดยรวม	3.92	4.05	-1.725	.087

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเพื่อให้การทดสอบสมมติฐานสมมุติฐานยิ่งขึ้น ผู้ศึกษา จึงเลือกทดสอบเฉพาะช่วงกลุ่มการศึกษาที่มีกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามเกิน 30 คนเท่านั้น

จากตารางที่ 4.72 แสดงความแตกต่างระหว่างผู้รับบริการชาวต่างชาติของโรงพยาบาลที่มีระดับการศึกษาต่างกับการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลปีเอ็นเอช ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสถิติ t-test โดยวิธี Independent Sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า ผู้รับบริการชาวต่างชาติของโรงพยาบาลที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

จะมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. (2-tailed) มากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0

เมื่อศึกษาในรายละเอียดของภาพลักษณ์แต่ละด้าน พบว่า ผู้รับบริการชาวต่างชาติที่มีการศึกษาต่างกัน จะมีการรับรู้ภาพลักษณ์ด้านชื่อเสียง ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านทีมงานบุคลากรทางการแพทย์ ด้านการให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อม และภาพลักษณ์ตามพันธกิจของโรงพยาบาล ไม่แตกต่างกัน

ผู้รับบริการโรงพยาบาลบีเอ็นเอช (ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ)

1.3.3 ผู้รับบริการของโรงพยาบาลที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จะมีการรับรู้ภาพลักษณ์โรงพยาบาลบีเอ็นเอช แตกต่างกัน

H_0 : ผู้รับบริการของโรงพยาบาลที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จะมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้รับบริการของโรงพยาบาลที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จะมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.73

แสดงความแตกต่างระหว่างผู้รับบริการของโรงพยาบาลที่มีระดับการศึกษาต่างกัน
กับการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช

ภาพลักษณ์	ระดับการศึกษา		t	Sig. (2-tailed)
	ปริญญาตรี หรือต่ำกว่า (n = 179)	ตั้งแต่ปริญญาโท ขึ้นไป (n = 156)		
ด้านชื่อเสียง	3.55	3.69	-2.383	.018*
ด้านความน่าเชื่อถือ	3.71	3.82	-1.964	.050
ด้านทีมงานบุคลากรทางการแพทย์	3.89	4.03	-2.232	.026*
ด้านการให้บริการ	3.87	4.00	-1.830	.068
ด้านสภาพแวดล้อม	4.01	4.14	-2.102	.036*
ภาพลักษณ์ตามพันธกิจ	3.84	4.03	-2.702	.007*
ภาพลักษณ์โดยรวม	3.81	3.94	-2.570	.011*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเพื่อให้การทดสอบสมมติฐานสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้ศึกษาจึงเลือกทดสอบเฉพาะช่วงกลุ่มการศึกษาที่มีกลุ่มตัวอย่างตอบสนองแบบสอบถามเกิน 30 คนเท่านั้น

จากตารางที่ 4.73 แสดงความแตกต่างระหว่างผู้รับบริการของโรงพยาบาลที่มีระดับการศึกษาต่างกันกับการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลปีเอ็นเอช ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสถิติ t-test โดยวิธี Independent Sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่าผู้รับบริการของโรงพยาบาลที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จะมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลปีเอ็นเอช แตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. (2-tailed) น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 ยอมรับสมมติฐาน H_1

เมื่อศึกษาในรายละเอียดของภาพลักษณ์แต่ละด้าน พบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จะมีการรับรู้ภาพลักษณ์ด้านชื่อเสียง ด้านทีมงานบุคลากรทางการแพทย์ ด้านสภาพแวดล้อม และภาพลักษณ์ตามพันธกิจของโรงพยาบาล แตกต่างกันในขณะที่ผู้รับบริการของโรงพยาบาลที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จะมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลปีเอ็นเอชด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

1.4 ผู้รับบริการของโรงพยาบาลที่มีอาชีพต่างกัน จะมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลปีเอ็นเอช แตกต่างกัน

กรณีผู้รับบริการชาวไทย

1.4.1 ผู้รับบริการชาวไทยของโรงพยาบาลที่มีอาชีพต่างกัน จะมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลปีเอ็นเอช แตกต่างกัน

H_0 : ผู้รับบริการชาวไทยของโรงพยาบาลที่มีอาชีพต่างกัน จะมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลปีเอ็นเอชไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้รับบริการชาวไทยของโรงพยาบาลที่มีอาชีพต่างกัน จะมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลปีเอ็นเอชแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.74

แสดงความแตกต่างระหว่างผู้รับบริการชาวไทยของโรงพยาบาลที่มี
อาชีพต่างกันกับการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช

ภาพลักษณ์	อาชีพ		t	Sig. (2-tailed)
	พนักงานบริษัทเอกชน (n = 127)	ประกอบกิจการส่วนตัว (n = 28)		
ด้านชื่อเสียง	3.44	3.79	-3.404	.001*
ด้านความน่าเชื่อถือ	3.58	3.93	-3.298	.001*
ด้านทีมงานบุคลากรทางการแพทย์	3.75	4.14	-3.154	.002*
ด้านการให้บริการ	3.73	4.03	-2.243	.026*
ด้านสภาพแวดล้อม	3.93	4.12	-1.557	.122
ภาพลักษณ์ตามพันธกิจ	3.82	4.06	-1.970	.051
ภาพลักษณ์โดยรวม	3.69	4.01	-3.174	.002*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเพื่อให้การทดสอบสมมติฐานสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้ศึกษา
จึงเลือกทดสอบเฉพาะช่วงกลุ่มอาชีพที่มีกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามเกิน 30 คนเท่านั้น
*แต่ในกรณีนี้กลุ่มอาชีพที่มีกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามเกิน 30 คน มีแค่กลุ่มเดียวเท่านั้น
ดังนั้นเพื่อความสมบูรณ์ของการทดสอบสมมติฐาน เพื่อที่จะสามารถเห็นถึงการเปรียบเทียบ
ของกลุ่มอาชีพ จึงยอมใช้กลุ่มอาชีพที่ไม่ถึง 30 คน เฉพาะในกรณีนี้เท่านั้น

จากตารางที่ 4.74 แสดงความแตกต่างระหว่างผู้รับบริการชาวไทยของ
โรงพยาบาลที่มีอาชีพต่างกันกับการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช ผลการทดสอบ
สมมติฐานด้วยค่าสถิติ t-test โดยวิธี Independent Sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
0.05 พบว่า ผู้รับบริการชาวไทยของโรงพยาบาลที่มีอาชีพต่างกัน จะมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของ
โรงพยาบาล บีเอ็นเอช แตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. (2-tailed) น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ
0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 ยอมรับสมมติฐาน H_1

เมื่อศึกษาในรายละเอียดของภาพลักษณ์แต่ละด้าน พบว่า ผู้รับบริการ
ชาวไทยที่มีอาชีพต่างกัน จะมีการรับรู้ภาพลักษณ์ด้านชื่อเสียง ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านทีมงาน
บุคลากรทางการแพทย์ ด้านการให้บริการ แตกต่างกัน ในขณะที่ ผู้รับบริการชาวไทยที่มีอาชีพต่างกัน
จะมีการรับรู้ภาพลักษณ์ด้านสภาพแวดล้อม และภาพลักษณ์ตามพันธกิจของโรงพยาบาล ไม่แตกต่าง
กัน

กรณีผู้รับบริการชาวต่างชาติ

1.4.2 ผู้รับบริการชาวต่างชาติของโรงพยาบาลที่มีอาชีพต่างกัน จะมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช แตกต่างกัน

H_0 : ผู้รับบริการชาวต่างชาติของโรงพยาบาลที่มีอาชีพต่างกัน จะมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้รับบริการชาวต่างชาติของโรงพยาบาลที่มีอาชีพต่างกัน จะมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.75

แสดงความแตกต่างระหว่างผู้รับบริการชาวต่างชาติของโรงพยาบาลที่มีอาชีพต่างกันกับการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช

ภาพลักษณ์	อาชีพ		t	Sig. (2-tailed)
	พนักงานบริษัทเอกชน (n = 66)	ประกอบกิจการส่วนตัว (n = 47)		
ด้านชื่อเสียง	3.63	3.89	-2.875	.005*
ด้านความน่าเชื่อถือ	3.79	4.04	-2.525	.013*
ด้านที่มงานบุคลากรทางการแพทย์	4.11	4.19	-.701	.485
ด้านการให้บริการ	4.12	4.15	-.316	.752
ด้านสภาพแวดล้อม	4.16	4.24	-.703	.484
ภาพลักษณ์ตามพันธกิจ	3.93	4.13	-1.337	.184
ภาพลักษณ์โดยรวม	3.96	4.10	-1.704	.091

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเพื่อให้การทดสอบสมมติฐานสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้ศึกษาจึงเลือกทดสอบเฉพาะช่วงกลุ่มอาชีพที่มีกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามเกิน 30 คนเท่านั้น

จากตารางที่ 4.75 แสดงความแตกต่างระหว่างผู้รับบริการชาวต่างชาติของโรงพยาบาลที่มีอาชีพต่างกันกับการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสถิติ t-test โดยวิธี Independent Sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า ผู้รับบริการชาวต่างชาติของโรงพยาบาลที่มีอาชีพต่างกัน จะมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. (2-tailed) มากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึง ยอมรับสมมติฐาน H_0 .

เมื่อศึกษาในรายละเอียดของภาพลักษณ์แต่ละด้าน พบว่า ผู้รับบริการชาวต่างชาติที่มีอาชีพต่างกัน จะมีการรับรู้ภาพลักษณ์ด้านชื่อเสียง และ ความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล แตกต่างกัน ในขณะที่ ผู้รับบริการชาวต่างชาติที่มีอาชีพต่างกัน จะมีการรับรู้ภาพลักษณ์ด้านบุคลากรทางการแพทย์ ด้านการให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อม และภาพลักษณ์ตามพันธกิจของโรงพยาบาล ไม่แตกต่างกัน

ผู้รับบริการโรงพยาบาลบีเอ็นเอช (ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ)

1.4.3 ผู้รับบริการของโรงพยาบาลที่มีอาชีพต่างกัน จะมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช แตกต่างกัน

H_0 : ผู้รับบริการของโรงพยาบาลที่มีอาชีพต่างกัน จะมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้รับบริการของโรงพยาบาลที่มีอาชีพต่างกัน จะมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.76

แสดงความแตกต่างระหว่างผู้รับบริการของโรงพยาบาลที่มีอาชีพต่างกัน
กับการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช

ภาพลักษณ์	อาชีพ		t	Sig. (2-tailed)
	พนักงานบริษัทเอกชน (n = 193)	ประกอบกิจการส่วนตัว (n = 75)		
ด้านชื่อเสียง	3.50	3.85	-5.202	.000*
ด้านความน่าเชื่อถือ	3.65	4.00	-4.927	.000*
ด้านทีมงานบุคลากรทางการแพทย์	3.87	4.17	-3.663	.000*
ด้านการให้บริการ	3.86	4.11	-2.887	.004*
ด้านสภาพแวดล้อม	4.01	4.19	-2.323	.021*
ภาพลักษณ์ตามพันธกิจ	3.86	4.10	-2.500	.014*
ภาพลักษณ์โดยรวม	3.78	4.07	-4.413	.000*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเพื่อให้การทดสอบสมมติฐานสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้ศึกษาจึงเลือกทดสอบเฉพาะช่วงกลุ่มอาชีพที่มีกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามเกิน 30 คนเท่านั้น

จากตารางที่ 4.76 แสดงความแตกต่างระหว่างผู้รับบริการของโรงพยาบาลที่มีอาชีพต่างกันกับการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลปีเอ็นเอช ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสถิติ t-test โดยวิธี Independent Sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า ผู้รับบริการของโรงพยาบาลที่มีอาชีพต่างกัน จะมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลปีเอ็นเอช แตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. (2-tailed) น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 ยอมรับสมมติฐาน H_1

เมื่อศึกษาในรายละเอียดของภาพลักษณ์แต่ละด้าน พบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน จะมีการรับรู้ภาพลักษณ์ด้านชื่อเสียง ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านทีมงานบุคลากรทางการแพทย์ ด้านการให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อม และภาพลักษณ์ตามพันธกิจของโรงพยาบาลแตกต่างกัน

1.5 ผู้รับบริการของโรงพยาบาลที่มีรายได้ต่างกัน จะมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลปีเอ็นเอช แตกต่างกัน

กรณีผู้รับบริการชาวไทย

1.5.1 ผู้รับบริการชาวไทยของโรงพยาบาลที่มีรายได้ต่างกัน จะมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลปีเอ็นเอช แตกต่างกัน

H_0 : ผู้รับบริการชาวไทยของโรงพยาบาลที่มีรายได้ต่างกัน จะมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลปีเอ็นเอช ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้รับบริการชาวไทยของโรงพยาบาลที่มีรายได้ต่างกัน จะมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลปีเอ็นเอช แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.77

แสดงความแตกต่างระหว่างผู้รับบริการชาวไทยของโรงพยาบาลที่มี
รายได้ต่างกับการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลปีเอ็นเอช

ภาพลักษณ์	รายได้ส่วนตัวต่อเดือน				F	Sig.
	น้อยกว่า/เท่ากับ 20,000 บาท (n = 48)	20,001 - 40,000 บาท (n = 57)	40,001 - 60,000 บาท (n = 38)	100,0001 บาท ขึ้นไป (n = 29)		
ด้านชื่อเสียง	3.59	3.60	3.49	3.70	.823	.483
ด้านความน่าเชื่อถือ	3.70	3.71	3.62	3.77	.394	.757
ด้านทีมงานบุคลากรทางการแพทย์	3.74	3.90	3.86	4.02	1.274	.285
ด้านการให้บริการ	3.69	3.86	3.84	3.91	.849	.469
ด้านสภาพแวดล้อม	3.97	4.03	4.00	4.06	.169	.917
ภาพลักษณ์ตามพันธกิจ	3.87	3.95	3.85	4.06	.830	.479
ภาพลักษณ์โดยรวม	3.75	3.83	3.77	3.90	.685	.562

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเพื่อให้การทดสอบสมมติฐานสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้ศึกษา
จึงเลือกทดสอบเฉพาะช่วงกลุ่มรายได้ที่มีกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามเกิน 30 คนเท่านั้น
*แต่ในกรณีนี้กลุ่มรายได้ที่มีกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามใกล้เคียงกับ 30 คน (รายได้ 100,001
บาทขึ้นไป จำนวน 29 คน) มีอยู่ 1 กลุ่ม ดังนั้นเพื่อความสมบูรณ์ของการทดสอบสมมติฐาน เพื่อที่
จะสามารถเห็นถึงการเปรียบเทียบของกลุ่มอาชีพ จึงยอมใช้กลุ่มอาชีพที่ไม่ถึง 30 คน เฉพาะใน
กรณีนี้เท่านั้น

จากตารางที่ 4.77 แสดงความแตกต่างระหว่างผู้รับบริการชาวไทยของ
โรงพยาบาลที่มีรายได้ต่างกับการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลปีเอ็นเอช ผลการทดสอบ
สมมติฐานด้วยค่าสถิติ F-test โดยวิธี One Way Anova ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า
ผู้รับบริการชาวไทยของโรงพยาบาลที่มีรายได้ต่างกัน จะมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาล
ปีเอ็นเอช ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. มากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงยอมรับ
สมมติฐาน H_0 .

เมื่อศึกษาในรายละเอียดของภาพลักษณ์แต่ละด้าน พบว่า ผู้รับบริการ
ชาวไทยที่มีรายได้ต่างกัน จะมีการรับรู้ภาพลักษณ์ด้านชื่อเสียง ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านทีมงาน

บุคลากรทางการแพทย์ ด้านการให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อม และภาพลักษณ์ตามพันธกิจของโรงพยาบาล ไม่แตกต่างกัน

กรณีผู้รับบริการชาวต่างชาติ

1.5.2 ผู้รับบริการชาวต่างชาติของโรงพยาบาลที่มีรายได้ต่างกัน จะมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลปีเอ็นเอชแตกต่างกัน

H_0 : ผู้รับบริการชาวต่างชาติของโรงพยาบาลที่มีรายได้ต่างกัน จะมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลปีเอ็นเอช ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้รับบริการชาวต่างชาติของโรงพยาบาลที่มีรายได้ต่างกัน จะมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลปีเอ็นเอช แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.78

แสดงความแตกต่างระหว่างผู้รับบริการชาวต่างชาติของโรงพยาบาลที่มีรายได้ต่างกับการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลปีเอ็นเอช

ภาพลักษณ์	รายได้ส่วนตัวต่อเดือน				F	Sig.
	40,001 - 60,000 บาท (n = 24)	60,001 - 80,000 บาท (n = 21)	80,001 - 100,000 บาท (n = 41)	100,000 บาท ขึ้นไป (n = 94)		
ด้านชื่อเสียง	3.81	3.77	3.74	3.70	.332	.802
ด้านความน่าเชื่อถือ	3.95	3.82	3.98	3.90	.499	.683
ด้านทีมงานบุคลากรทางการแพทย์	4.19	4.03	4.10	4.20	.667	.573
ด้านการให้บริการ	4.30	4.07	3.97	4.14	1.762	.156
ด้านสภาพแวดล้อม	4.34	4.14	4.10	4.22	1.103	.349
ภาพลักษณ์ตามพันธกิจ	4.18	3.87	3.89	4.04	1.031	.380
ภาพลักษณ์โดยรวม	4.12	3.96	3.97	4.03	.642	.589

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเพื่อให้การทดสอบสมมติฐานสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้ศึกษาจึงเลือกทดสอบเฉพาะช่วงกลุ่มรายได้ที่มีกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามเกิน 30 คนเท่านั้น

*แต่ในกรณีนี้กลุ่มรายได้ที่มีกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามใกล้เคียงกับ 30 คน (รายได้ 40,001 – 60,000 จำนวน 24 คน และกลุ่ม 60,000 - 80,001 บาท จำนวน 21 คน) มีอยู่ 2 กลุ่ม ดังนั้นเพื่อความสมบูรณ์ของการทดสอบสมมติฐาน เพื่อที่จะสามารถเห็นถึงการเปรียบเทียบของกลุ่มอาชีพ จึงยอมใช้กลุ่มอาชีพที่ไม่ถึง 30 คน เฉพาะในกรณีนี้เท่านั้น

จากตารางที่ 4.78 แสดงความแตกต่างระหว่างผู้รับบริการชาวต่างชาติของโรงพยาบาลที่มีรายได้ต่างกับการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสถิติ F-test โดยวิธี One Way Anova ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่าผู้รับบริการชาวต่างชาติของโรงพยาบาลที่มีรายได้ต่างกัน จะมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. มากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0

เมื่อศึกษาในรายละเอียดของภาพลักษณ์แต่ละด้าน พบว่า ผู้รับบริการชาวต่างชาติที่มีรายได้ต่างกัน จะมีการรับรู้ภาพลักษณ์ด้านชื่อเสียง ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านทีมงาน บุคลากรทางการแพทย์ ด้านการให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อม และภาพลักษณ์ตามพันธกิจของโรงพยาบาล ไม่แตกต่างกัน

ผู้รับบริการโรงพยาบาลบีเอ็นเอช (ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ)

1.5.3 ผู้รับบริการของโรงพยาบาลที่มีรายได้ต่างกัน จะมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช แตกต่างกัน

H_0 : ผู้รับบริการของโรงพยาบาลที่มีรายได้ต่างกัน จะมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้รับบริการของโรงพยาบาลที่มีรายได้ต่างกัน จะมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.79

แสดงความแตกต่างระหว่างผู้รับบริการของโรงพยาบาลที่มีรายได้ต่างกัน
กับการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช

ภาพลักษณ์	รายได้ต่อเดือน						F	Sig.
	≥ 20,000	20,001 -	40,001 -	60,001	80,001 -	100,0001		
	บาท (n = 57)	40,000 บาท (n = 68)	60,000 บาท (n = 62)	- 80,000 บาท (n = 38)	100,000 บาท (n = 52)	บาท ขึ้นไป (n = 123)		
ด้านชื่อเสียง	3.60	3.60	3.61	3.72	3.64	3.70	.640	.669
ด้านความน่าเชื่อถือ	3.74	3.71	3.75	3.83	3.86	3.87	1.256	.282
ด้านที่มงานบุคลากร ทางการแพทย์	3.85	3.90	3.99	3.99	3.98	4.16	2.787	.017*
ด้านการให้บริการ	3.77	3.89	4.01	3.99	3.94	4.08	2.432	.035*
ด้านสภาพแวดล้อม	4.00	4.07	4.13	4.08	4.03	4.18	1.153	.332
ภาพลักษณ์ตามพันธกิจ	3.91	3.97	3.98	3.90	3.83	4.05	.934	.458
ภาพลักษณ์โดยรวม	3.80	3.84	3.90	3.92	3.89	4.00	1.838	.104

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.79 แสดงความแตกต่างระหว่างผู้รับบริการของโรงพยาบาลที่มีรายได้ต่างกับกับการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสถิติ F-test โดยวิธี One Way Anova ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่าผู้รับบริการของโรงพยาบาลที่มีรายได้ต่างกัน จะมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลบีเอ็นเอชไม่แตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. มากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0

เมื่อศึกษาในรายละเอียดของภาพลักษณ์แต่ละด้าน พบว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่างกัน จะมีการรับรู้ภาพลักษณ์ด้านที่มงานบุคลากรทางการแพทย์และด้านการให้บริการของโรงพยาบาล แตกต่างกัน ในขณะที่ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกันจะมีการรับรู้ภาพลักษณ์ด้านชื่อเสียง ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านสภาพแวดล้อม และภาพลักษณ์ตามพันธกิจของโรงพยาบาลไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 พฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข่าวสารมีผลต่อภาพลักษณ์ของโรงพยาบาล บีเอ็นเอช

H_0 : พฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข่าวสารไม่มีผลต่อภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช

H_1 : พฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข่าวสารมีผลต่อภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช

ตารางที่ 4.80

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข่าวสาร
กับภาพลักษณ์โรงพยาบาลบีเอ็นเอช

การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เพียร์สันระหว่างพฤติกรรมการเปิดรับ สื่อและข่าวสารกับภาพลักษณ์ โรงพยาบาลบีเอ็นเอช	ผู้รับบริการ ชาวไทย		ผู้รับบริการ ชาวต่างชาติ		ผู้รับบริการ (n = 400)	
	r	Sig. (2- tailed)	r	Sig. (2- tailed)	r	Sig. (2- tailed)
พฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข่าวสาร						
สื่อมวลชน	.106	.183	.154	.116	.132	.033*
สื่อบุคคล	.333	.000*	.091	.329	.201	.000*
สื่อเฉพาะกิจ	.198	.007*	.128	.144	.137	.015*
การเปิดรับสื่อโดยรวม	.196	.006*	.110	.163	.116	.028*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.80 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข่าวสารกับ
ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสถิติสหสัมพันธ์เพียร์สัน ที่
ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

กรณีผู้รับบริการชาวไทย พบว่า พฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข่าวสารมีผลต่อภาพลักษณ์
ของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช เนื่องจาก Sig. (2-tailed) น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 ยอมรับสมมติฐาน H_1 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ยิ่งผู้รับบริการชาวไทยมี
พฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข่าวสารบ่อยขึ้นเท่าไร จะทำให้มอภาพลักษณ์ของโรงพยาบาล
บีเอ็นเอช ในทางที่ดีขึ้น ($r > 0$)

หากมองในรายละเอียดการเปิดรับสื่อแต่ละประเภท พบว่า พฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข่าวสารประเภทสื่อบุคคลและสื่อเฉพาะกิจ มีผลต่อภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช เนื่องจาก Sig. (2-tailed) น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 ยอมรับสมมติฐาน H_1 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ยิ่งผู้รับบริการชาวไทยมีพฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข่าวสารประเภทสื่อบุคคลและสื่อเฉพาะกิจเกี่ยวกับโรงพยาบาล บ่อยขึ้นเท่าไร จะทำให้มองภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลบีเอ็นเอชในทางที่ดีขึ้น ($r > 0$) ในขณะที่ พฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข่าวสารประเภทสื่อมวลชน ไม่มีผลต่อภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช

กรณีผู้รับบริการชาวต่างชาติ พบว่า พฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข่าวสารไม่มีผลต่อภาพลักษณ์ของโรงพยาบาล บีเอ็นเอช เนื่องจาก Sig. (2-tailed) มากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 .

หากมองในรายละเอียดการเปิดรับสื่อแต่ละประเภท พบว่า พฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข่าวสารประเภทสื่อมวลชน สื่อบุคคลและสื่อเฉพาะกิจไม่มีผลต่อภาพลักษณ์ของโรงพยาบาล บีเอ็นเอช

กรณีผู้ที่เข้ามาใช้บริการโรงพยาบาลบีเอ็นเอช (ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ) พบว่า พฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข่าวสารมีผลต่อภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช เนื่องจาก Sig. (2-tailed) น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 ยอมรับสมมติฐาน H_1 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ยิ่งผู้รับบริการมีพฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข่าวสารบ่อยขึ้นเท่าไร จะทำให้มองภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช ในทางที่ดีขึ้น ($r > 0$)

หากมองในรายละเอียดการเปิดรับสื่อแต่ละประเภท พบว่า พฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข่าวสารประเภทสื่อมวลชน สื่อบุคคลและสื่อเฉพาะกิจ มีผลต่อภาพลักษณ์ของโรงพยาบาล บีเอ็นเอช เนื่องจาก Sig. (2-tailed) น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 ยอมรับสมมติฐาน H_1 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ยิ่งผู้รับบริการมีพฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข่าวสารประเภทสื่อมวลชน สื่อบุคคลและสื่อเฉพาะกิจเกี่ยวกับโรงพยาบาล บ่อยขึ้นเท่าไร จะทำให้มองภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช ในทางที่ดีขึ้น ($r > 0$)

2.1 พฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข่าวสารแตกต่างกันมีผลต่อภาพลักษณ์ด้านชื่อเสียงของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช

H_0 : พฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข่าวสารแตกต่างกันไม่มีผลต่อภาพลักษณ์ด้านชื่อเสียงของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช

H_1 : พฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข่าวสารแตกต่างกันมีผลต่อภาพลักษณ์ด้านชื่อเสียงของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช

ตารางที่ 4.81

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข่าวสารกับภาพลักษณ์ด้านชื่อเสียงของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช

การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ระหว่างพฤติกรรมการเปิดรับสื่อและ ข่าวสารกับภาพลักษณ์ด้านชื่อเสียง ของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช	ผู้รับบริการ ชาวไทย		ผู้รับบริการ ชาวต่างชาติ		ผู้รับบริการ (n = 400)	
	r	Sig. (2- tailed)	r	Sig. (2- tailed)	r	Sig. (2- tailed)
<u>พฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข่าวสาร</u>						
สื่อมวลชน	.198	.013*	.070	.475	.139	.024*
สื่อบุคคล	.399	.000*	.208	.024*	.299	.000*
สื่อเฉพาะกิจ	.273	.000*	.112	.203	.183	.001*
การเปิดรับสื่อโดยรวม	.309	.000*	.116	.143	.192	.000*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.81 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข่าวสารกับภาพลักษณ์ด้านชื่อเสียงของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสถิติสหสัมพันธ์เพียร์สัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

กรณีผู้รับบริการชาวไทย พบว่า พฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข่าวสารมีผลต่อภาพลักษณ์ด้านชื่อเสียงของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช เนื่องจาก Sig. (2-tailed) น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 ยอมรับสมมติฐาน H_1 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ยิ่งผู้รับบริการชาวไทยมีพฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข่าวสารบ่อยขึ้นเท่าไร จะทำให้มองภาพลักษณ์ด้านชื่อเสียงของโรงพยาบาลบีเอ็นเอชในทางที่ดีขึ้น ($r > 0$)

หากมองในรายละเอียดการเปิดรับสื่อแต่ละประเภท พบว่า พฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข่าวสารประเภทสื่อมวลชน สื่อบุคคลและสื่อเฉพาะกิจ มีผลต่อภาพลักษณ์ด้านชื่อเสียงของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช เนื่องจาก Sig. (2-tailed) น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 ยอมรับสมมติฐาน H_1 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ยิ่งผู้รับบริการชาวไทยมีพฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข่าวสารประเภทสื่อมวลชน สื่อบุคคลและสื่อเฉพาะกิจเกี่ยวกับโรงพยาบาลบ่อยขึ้นเท่าไร จะทำให้มองภาพลักษณ์ด้านชื่อเสียงของโรงพยาบาลบีเอ็นเอชในทางที่ดีขึ้น ($r > 0$)

กรณีผู้รับบริการชาวต่างชาติ พบว่า พฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข่าวสารไม่มีผลต่อภาพลักษณ์ด้านชื่อเสียงของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช เนื่องจาก Sig. (2-tailed) มากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0

หากมองในรายละเอียดการเปิดรับสื่อแต่ละประเภท พบว่า พฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข่าวสารประเภทสื่อบุคคลมีผลต่อภาพลักษณ์ด้านชื่อเสียงของโรงพยาบาล บีเอ็นเอช เนื่องจาก Sig. (2-tailed) น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 ยอมรับสมมติฐาน H_1 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ยิ่งผู้รับบริการชาวไทยมีพฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข่าวสารประเภทสื่อบุคคลเกี่ยวกับโรงพยาบาล บ่อยขึ้นเท่าไร จะทำให้มองภาพลักษณ์ด้านชื่อเสียงของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช ในทางที่ดีขึ้น ($r > 0$) ในขณะที่ พฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข่าวสารประเภทสื่อมวลชนและสื่อเฉพาะกิจไม่มีผลต่อภาพลักษณ์ด้านชื่อเสียงของโรงพยาบาล บีเอ็นเอช

กรณีผู้ที่เข้ามาใช้บริการโรงพยาบาลบีเอ็นเอช (ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ) พบว่า พฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข่าวสารมีผลต่อภาพลักษณ์ด้านชื่อเสียงของโรงพยาบาล บีเอ็นเอช เนื่องจาก Sig. (2-tailed) น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 ยอมรับสมมติฐาน H_1 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ยิ่งผู้รับบริการมีพฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข่าวสารบ่อยขึ้นเท่าไร จะทำให้มองภาพลักษณ์ด้านชื่อเสียงของโรงพยาบาล บีเอ็นเอช ในทางที่ดีขึ้น ($r > 0$)

หากมองในรายละเอียดการเปิดรับสื่อแต่ละประเภท พบว่า พฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข่าวสารประเภทสื่อมวลชน สื่อบุคคลและสื่อเฉพาะกิจ มีผลต่อภาพลักษณ์ด้านชื่อเสียงของโรงพยาบาล บีเอ็นเอช เนื่องจาก Sig. (2-tailed) น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 ยอมรับสมมติฐาน H_1 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ยิ่งผู้รับบริการมีพฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข่าวสารประเภทสื่อมวลชน สื่อบุคคลและสื่อเฉพาะกิจเกี่ยวกับโรงพยาบาล บ่อยขึ้นเท่าไร จะทำให้มองภาพลักษณ์ด้านชื่อเสียงของโรงพยาบาล บีเอ็นเอช ในทางที่ดีขึ้น ($r > 0$)

2.2 พฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข่าวสารแตกต่างกันมีผลต่อภาพลักษณ์ด้านความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช

H_0 : พฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข่าวสารแตกต่างกันไม่มีผลต่อภาพลักษณ์ด้านความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช

H_1 : พฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข่าวสารแตกต่างกันมีผลต่อภาพลักษณ์ด้านความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช

ตารางที่ 4.82

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข่าวสารกับภาพลักษณ์ด้านความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช

การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันระหว่างพฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข่าวสารกับภาพลักษณ์ด้านความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช	ผู้รับบริการชาวไทย		ผู้รับบริการชาวต่างชาติ		ผู้รับบริการ (n = 400)	
	r	Sig. (2-tailed)	r	Sig. (2-tailed)	r	Sig. (2-tailed)
<u>พฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข่าวสาร</u>						
สื่อมวลชน	.251	.001*	.259	.008*	.255	.000*
สื่อบุคคล	.294	.000*	.166	.072	.210	.000*
สื่อเฉพาะกิจ	.239	.001*	.212	.015*	.197	.000*
การเปิดรับสื่อโดยรวม	.246	.000*	.209	.008*	.194	.000*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.82 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข่าวสารกับภาพลักษณ์ด้านความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสถิติสหสัมพันธ์เพียร์สัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

กรณีผู้รับบริการชาวไทย พบว่า พฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข่าวสารมีผลต่อภาพลักษณ์ด้านความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช เนื่องจาก Sig. (2-tailed) น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 ยอมรับสมมติฐาน H_1 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ยิ่งผู้รับบริการชาวไทยมีพฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข่าวสารบ่อยขึ้นเท่าไร จะทำให้มองภาพลักษณ์ด้านความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาลบีเอ็นเอชในทางที่ดีขึ้น ($r > 0$)

หากมองในรายละเอียดการเปิดรับสื่อแต่ละประเภท พบว่า พฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข่าวสารประเภทสื่อมวลชน, สื่อบุคคลและสื่อเฉพาะกิจ มีผลต่อภาพลักษณ์ด้านความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล บีเอ็นเอช เนื่องจาก Sig. (2-tailed) น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 ยอมรับสมมติฐาน H_1 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ยิ่งผู้รับบริการชาวไทยมีพฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข่าวสารประเภทสื่อมวลชน สื่อบุคคลและสื่อเฉพาะกิจเกี่ยวกับโรงพยาบาล บ่อยขึ้นเท่าไร จะทำให้มองภาพลักษณ์ด้านความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล บีเอ็นเอช ในทางที่ดีขึ้น ($r > 0$)

กรณีผู้รับบริการชาวต่างชาติ พบว่า พฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข่าวสารมีผลต่อภาพลักษณ์ด้านความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช เนื่องจาก Sig. (2-tailed) น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 ยอมรับสมมติฐาน H_1

หากมองในรายละเอียดการเปิดรับสื่อแต่ละประเภท พบว่า พฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข่าวสารประเภทสื่อมวลชนและสื่อเฉพาะกิจ มีผลต่อภาพลักษณ์ด้านความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช เนื่องจาก Sig. (2-tailed) น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 ยอมรับสมมติฐาน H_1 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ยิ่งผู้รับบริการชาวไทยมีพฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข่าวสารประเภทสื่อมวลชนและสื่อเฉพาะกิจเกี่ยวกับโรงพยาบาลบ่อยขึ้นเท่าไร จะทำให้มองภาพลักษณ์ด้านความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาลบีเอ็นเอชในทางที่ดีขึ้น ($r > 0$) ในขณะที่พฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข่าวสารประเภทสื่อบุคคลไม่มีผลต่อภาพลักษณ์ด้านความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช

กรณีผู้ที่เข้ามาใช้บริการโรงพยาบาลบีเอ็นเอช (ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ) พบว่า พฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข่าวสารมีผลต่อภาพลักษณ์ด้านความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช เนื่องจาก Sig. (2-tailed) น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 ยอมรับสมมติฐาน H_1 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ยิ่งผู้รับบริการมีพฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข่าวสารบ่อยขึ้นเท่าไร จะทำให้มองภาพลักษณ์ด้านความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาลบีเอ็นเอชในทางที่ดีขึ้น ($r > 0$)

หากมองในรายละเอียดการเปิดรับสื่อแต่ละประเภท พบว่า พฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข่าวสารประเภทสื่อมวลชน สื่อบุคคลและสื่อเฉพาะกิจ มีผลต่อภาพลักษณ์ด้านความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช เนื่องจาก Sig. (2-tailed) น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 ยอมรับสมมติฐาน H_1 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ยิ่งผู้รับบริการมีพฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข่าวสารประเภทสื่อมวลชน สื่อบุคคลและสื่อเฉพาะกิจเกี่ยวกับ

โรงพยาบาล บ่อยขึ้นเท่าไร จะทำให้มองภาพลักษณ์ด้านความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาลปีเอ็นเอช ในทางที่ดีขึ้น ($r > 0$)

2.3 พฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข่าวสารมีผลต่อภาพลักษณ์ด้านที่มงานบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลปีเอ็นเอช

H_0 : พฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข่าวสารไม่มีผลต่อภาพลักษณ์ด้านที่มงานบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลปีเอ็นเอช

H_1 : พฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข่าวสารมีผลต่อภาพลักษณ์ด้านที่มงานบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลปีเอ็นเอช

ตารางที่ 4.83

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข่าวสารกับภาพลักษณ์ด้านที่มงานบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลปีเอ็นเอช

การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ระหว่างพฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข่าวสาร กับภาพลักษณ์ด้านที่มงานบุคลากรทาง การแพทย์ของโรงพยาบาลปีเอ็นเอช	ผู้รับบริการ ชาวไทย		ผู้รับบริการ ชาวต่างชาติ		ผู้รับบริการ (n = 400)	
	r	Sig. (2- tailed)	r	Sig. (2- tailed)	r	Sig. (2- tailed)
<u>พฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข่าวสาร</u>						
สื่อมวลชน	-.004	.960	.168	.086	.084	.173
สื่อบุคคล	.259	.000*	.059	.528	.147	.011*
สื่อเฉพาะกิจ	.127	.086	.123	.162	.096	.091
การเปิดรับสื่อโดยรวม	.107	.133	.113	.153	.070	.185

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.83 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข่าวสารกับภาพลักษณ์ด้านที่มงานบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลปีเอ็นเอช ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสถิติสหสัมพันธ์เพียร์สัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

กรณีผู้รับบริการชาวไทย พบว่า พฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข่าวสารไม่มีผลต่อภาพลักษณ์ด้านที่มงานบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลปีเอ็นเอช เนื่องจาก Sig. (2-tailed) มากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 .

หากมองในรายละเอียดการเปิดรับสื่อแต่ละประเภท พบว่า พฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข่าวสารประเภทสื่อบุคคลมีผลต่อภาพลักษณ์ด้านที่มงานบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช เนื่องจาก Sig. (2-tailed) น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 ยอมรับสมมติฐาน H_1 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ยิ่งผู้รับบริการชาวไทยมีพฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข่าวสารประเภทสื่อบุคคลเกี่ยวกับโรงพยาบาลบ่อยขึ้นเท่าไร จะทำให้มองภาพลักษณ์ด้านที่มงานบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลบีเอ็นเอชในทางที่ดีขึ้น ($r > 0$) ในขณะที่พฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข่าวสารประเภทสื่อมวลชนและสื่อเฉพาะกิจ ไม่มีผลต่อภาพลักษณ์ด้านที่มงานบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช

กรณีผู้รับบริการชาวต่างชาติ พบว่า พฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข่าวสารไม่มีผลต่อภาพลักษณ์ด้านที่มงานบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช เนื่องจาก Sig. (2-tailed) มากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0

หากมองในรายละเอียดการเปิดรับสื่อแต่ละประเภท พบว่า พฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข่าวสารประเภทสื่อมวลชน สื่อบุคคลและสื่อเฉพาะกิจไม่มีผลต่อภาพลักษณ์ด้านที่มงานบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช เนื่องจาก Sig. (2-tailed) มากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0

กรณีผู้ที่เข้ามาใช้บริการโรงพยาบาลบีเอ็นเอช (ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ) พบว่า พฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข่าวสารไม่มีผลต่อภาพลักษณ์ด้านที่มงานบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช เนื่องจาก Sig. (2-tailed) มากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0

หากมองในรายละเอียดการเปิดรับสื่อแต่ละประเภท พบว่า พฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข่าวสารประเภทสื่อบุคคล มีผลต่อภาพลักษณ์ด้านที่มงานบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาล บีเอ็นเอช เนื่องจาก Sig. (2-tailed) น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 ยอมรับสมมติฐาน H_1 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ยิ่งผู้รับบริการมีพฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข่าวสารประเภทสื่อบุคคลเกี่ยวกับโรงพยาบาลบ่อยขึ้นเท่าไร จะทำให้มองภาพลักษณ์ด้านที่มงานบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลบีเอ็นเอชในทางที่ดีขึ้น ($r > 0$) ในขณะที่พฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข่าวสารประเภทสื่อบุคคล ไม่มีผลต่อภาพลักษณ์ด้านที่มงานบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช

2.4 พฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข่าวสารแตกต่างกันมีผลต่อภาพลักษณ์ด้านการให้บริการของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช

H_0 : พฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข่าวสารแตกต่างกันไม่มีผลต่อภาพลักษณ์ด้านการให้บริการของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช

H_1 : พฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข่าวสารแตกต่างกันมีผลต่อภาพลักษณ์ด้านการให้บริการของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช

ตารางที่ 4.84

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข่าวสารกับภาพลักษณ์ด้านการให้บริการของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช

การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันระหว่างพฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข่าวสารกับภาพลักษณ์ด้านการให้บริการของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช	ผู้รับบริการชาวไทย		ผู้รับบริการชาวต่างชาติ		ผู้รับบริการ (n = 400)	
	r	Sig. (2-tailed)	r	Sig. (2-tailed)	r	Sig. (2-tailed)
<u>พฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข่าวสาร</u>						
สื่อมวลชน	.068	.398	.149	.129	.106	.086
สื่อบุคคล	.257	.000*	.070	.451	.151	.009*
สื่อเฉพาะกิจ	.140	.058	.113	.197	.103	.068
การเปิดรับสื่อโดยรวม	.118	.097	.113	.155	.078	.140

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.84 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข่าวสารกับภาพลักษณ์ด้านการให้บริการของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสถิติสหสัมพันธ์เพียร์สัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

กรณีผู้รับบริการชาวไทย พบว่า พฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข่าวสารไม่มีผลต่อภาพลักษณ์ด้านการให้บริการของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช เนื่องจาก Sig. (2-tailed) มากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0

หากมองในรายละเอียดการเปิดรับสื่อแต่ละประเภท พบว่า พฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข่าวสารประเภทสื่อบุคคลมีผลต่อภาพลักษณ์ด้านที่มงานบุคลากรทางการแพทย์ของ

โรงพยาบาลบีเอ็นเอช เนื่องจาก Sig. (2-tailed) น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 ยอมรับสมมติฐาน H_1 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ยิ่งผู้รับบริการชาวไทยมีพฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข่าวสารประเภทสื่อบุคคลเกี่ยวกับโรงพยาบาลบ่อยขึ้นเท่าไร จะทำให้มอภภาพลักษณะด้านการให้บริการของโรงพยาบาลบีเอ็นเอชในทางที่ดีขึ้น ($r > 0$) ในขณะที่พฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข่าวสารประเภทสื่อมวลชนและสื่อเฉพาะกิจไม่มีผลต่อภาพลักษณ์ด้านการให้บริการของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช

กรณีผู้รับบริการชาวต่างชาติ พบว่า พฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข่าวสารไม่มีผลต่อภาพลักษณ์ด้านการให้บริการของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช เนื่องจาก Sig. (2-tailed) มากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0

หากมองในรายละเอียดการเปิดรับสื่อแต่ละประเภท พบว่า พฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข่าวสารประเภทสื่อมวลชน สื่อบุคคลและสื่อเฉพาะกิจไม่มีผลต่อภาพลักษณ์ด้านการให้บริการของโรงพยาบาล บีเอ็นเอช เนื่องจาก Sig. (2-tailed) มากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0

กรณีผู้ที่เข้ามาใช้บริการโรงพยาบาลบีเอ็นเอช (ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ) พบว่า พฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข่าวสาร ไม่มีผลต่อภาพลักษณ์ด้านการให้บริการของโรงพยาบาล บีเอ็นเอช เนื่องจาก Sig. (2-tailed) มากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0

หากมองในรายละเอียดการเปิดรับสื่อแต่ละประเภท พบว่า พฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข่าวสารประเภทสื่อบุคคล มีผลต่อภาพลักษณ์ด้านการให้บริการของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช เนื่องจาก Sig. (2-tailed) น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 ยอมรับสมมติฐาน H_1 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ยิ่งผู้รับบริการมีพฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข่าวสารประเภทสื่อบุคคลเกี่ยวกับโรงพยาบาล บ่อยขึ้นเท่าไร จะทำให้มอภภาพลักษณะด้านการให้บริการของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช ในทางที่ดีขึ้น ($r > 0$) ในขณะที่ พฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข่าวสารประเภทสื่อมวลชน ไม่มีผลต่อภาพลักษณ์ด้านการให้บริการของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช

2.5 พฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข่าวสารแตกต่างกันมีผลต่อภาพลักษณ์ด้านสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช

H_0 : พฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข่าวสารแตกต่างกันไม่มีผลต่อภาพลักษณ์ด้านสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช

H_1 : พฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข่าวสารแตกต่างกันมีผลต่อภาพลักษณ์ด้านสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช

ตารางที่ 4.85

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกาเปิดรับสื่อและข่าวสารกับ
ภาพลักษณ์ด้านสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช

การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เพียร์สันระหว่างพฤติกรรมกาเปิดรับสื่อและ ข่าวสารกับภาพลักษณ์ด้านสภาพแวดล้อม ของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช	ผู้รับบริการ ชาวไทย		ผู้รับบริการ ชาวต่างชาติ		ผู้รับบริการ (n = 400)	
	r	Sig. (2- tailed)	r	Sig. (2- tailed)	r	Sig. (2- tailed)
<u>พฤติกรรมกาเปิดรับสื่อและข่าวสาร</u>						
สื่อมวลชน	.002	.983	.010	.919	.011	.865
สื่อบุคคล	.229	.002*	-.075	.418	.082	.160
สื่อเฉพาะกิจ	.083	.265	-.023	.797	.017	.765
การเปิดรับสื่อโดยรวม	.083	.243	-.092	.246	-.026	.626

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.85 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกาเปิดรับสื่อและข่าวสารกับภาพลักษณ์ด้านสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสถิติสหสัมพันธ์เพียร์สัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

กรณีผู้รับบริการชาวไทย พบว่า พฤติกรรมกาเปิดรับสื่อและข่าวสารไม่มีผลต่อภาพลักษณ์ด้านสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช เนื่องจาก Sig. (2-tailed) มากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0

หากมองในรายละเอียดการเปิดรับสื่อแต่ละประเภท พบว่า พฤติกรรมกาเปิดรับสื่อและข่าวสารประเภทสื่อบุคคล มีผลต่อภาพลักษณ์ด้านสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช เนื่องจาก Sig. (2-tailed) น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 ยอมรับสมมติฐาน H_1 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ยิ่งผู้รับบริการชาวไทยมีพฤติกรรมกาเปิดรับสื่อและข่าวสารประเภทสื่อบุคคลเกี่ยวกับโรงพยาบาลบ่อยขึ้นเท่าไร จะทำให้มองภาพลักษณ์ด้านสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาลบีเอ็นเอชในทางที่ดีขึ้น ($r > 0$) ในขณะที่ พฤติกรรมกาเปิดรับสื่อและข่าวสารประเภทสื่อมวลชน และสื่อเฉพาะกิจ ไม่มีผลต่อภาพลักษณ์ด้านสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช

กรณีผู้รับบริการชาวต่างชาติ พบว่า พฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข่าวสารไม่มีผลต่อภาพลักษณ์ด้านสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช เนื่องจาก Sig. (2-tailed) มากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0

หากมองในรายละเอียดการเปิดรับสื่อแต่ละประเภท พบว่า พฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข่าวสารประเภทสื่อมวลชน สื่อบุคคลและสื่อเฉพาะกิจไม่มีผลต่อภาพลักษณ์ด้านสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช เนื่องจาก Sig. (2-tailed) มากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0

กรณีผู้ที่เข้ามาใช้บริการโรงพยาบาลบีเอ็นเอช (ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ) พบว่า พฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข่าวสาร ไม่มีผลต่อภาพลักษณ์ด้านสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล บีเอ็นเอช เนื่องจาก Sig. (2-tailed) มากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0

หากมองในรายละเอียดการเปิดรับสื่อแต่ละประเภท พบว่า พฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข่าวสารประเภทสื่อมวลชน สื่อบุคคลและสื่อเฉพาะกิจ ไม่มีผลต่อภาพลักษณ์ด้านสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล บีเอ็นเอช เนื่องจาก Sig. (2-tailed) มากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0

2.6 พฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข่าวสารแตกต่างกันมีผลต่อภาพลักษณ์ตามพันธกิจของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช

H_0 : พฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข่าวสารแตกต่างกันไม่มีผลต่อภาพลักษณ์ตามพันธกิจของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช

H_1 : พฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข่าวสารแตกต่างกันมีผลต่อภาพลักษณ์ตามพันธกิจของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช

ตารางที่ 4.86

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกาเปิดรับสื่อและข่าวสารกับ
ภาพลักษณ์ตามพันธกิจของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช

การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ระหว่างพฤติกรรมกาเปิดรับสื่อและ ข่าวสารกับภาพลักษณ์ตามพันธกิจ ของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช	ผู้รับบริการ ชาวไทย		ผู้รับบริการ ชาวต่างชาติ		ผู้รับบริการ (n = 400)	
	r	Sig. (2- tailed)	r	Sig. (2- tailed)	r	Sig. (2- tailed)
<u>พฤติกรรมกาเปิดรับสื่อและข่าวสาร</u>						
สื่อมวลชน	.020	.806	.050	.612	.038	.535
สื่อบุคคล	.258	.000*	.021	.821	.135	.020*
สื่อเฉพาะกิจ	.134	.070	.070	.430	.091	.108
การเปิดรับสื่อโดยรวม	.120	.093	.033	.675	.057	.279

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.86 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกาเปิดรับสื่อและข่าวสารกับภาพลักษณ์ตามพันธกิจของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสถิติสหสัมพันธ์เพียร์สัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

กรณีผู้รับบริการชาวไทย พบว่า พฤติกรรมกาเปิดรับสื่อและข่าวสารไม่มีผลต่อภาพลักษณ์ตามพันธกิจของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช เนื่องจาก Sig. (2-tailed) มากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0

หากมองในรายละเอียดการเปิดรับสื่อแต่ละประเภท พบว่า พฤติกรรมกาเปิดรับสื่อและข่าวสารประเภทสื่อบุคคลมีผลต่อภาพลักษณ์ตามพันธกิจของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช เนื่องจาก Sig. (2-tailed) น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 ยอมรับสมมติฐาน H_1 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ยิ่งผู้รับบริการชาวไทยมีพฤติกรรมกาเปิดรับสื่อและข่าวสารประเภทสื่อบุคคลเกี่ยวกับโรงพยาบาลบ่อยขึ้นเท่าไร จะทำให้มองภาพลักษณ์ตามพันธกิจของโรงพยาบาลบีเอ็นเอชในทางที่ดีขึ้น ($r > 0$) ในขณะที่ พฤติกรรมกาเปิดรับสื่อและข่าวสารประเภทสื่อมวลชนและสื่อเฉพาะกิจไม่มีผลต่อภาพลักษณ์ตามพันธกิจของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช

กรณีผู้รับบริการชาวต่างชาติ พบว่า พฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข่าวสารไม่มีผลต่อภาพลักษณ์ตามพันธกิจของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช เนื่องจาก Sig. (2-tailed) มากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 หากมองในรายละเอียดการเปิดรับสื่อแต่ละประเภท พบว่า พฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข่าวสารประเภทสื่อมวลชน สื่อบุคคลและสื่อเฉพาะกิจ ไม่มีผลต่อภาพลักษณ์ตามพันธกิจของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช เนื่องจาก Sig. (2-tailed) มากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0

กรณีผู้ที่เข้ามาใช้บริการโรงพยาบาลบีเอ็นเอช (ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ) พบว่า พฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข่าวสารไม่มีผลต่อภาพลักษณ์ตามพันธกิจของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช เนื่องจาก Sig. (2-tailed) มากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0

หากมองในรายละเอียดการเปิดรับสื่อแต่ละประเภท พบว่า พฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข่าวสารประเภทสื่อบุคคล มีผลต่อภาพลักษณ์ตามพันธกิจของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช เนื่องจาก Sig. (2-tailed) น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 ยอมรับสมมติฐาน H_1 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ยิ่งผู้รับบริการมีพฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข่าวสารประเภทสื่อบุคคลเกี่ยวกับโรงพยาบาลบ่อยขึ้นเท่าไร จะทำให้มุมมองภาพลักษณ์ตามพันธกิจของโรงพยาบาลบีเอ็นเอชในทางที่ดีขึ้น ($r > 0$) ในขณะที่ พฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข่าวสารประเภทสื่อมวลชนและสื่อเฉพาะกิจ ไม่มีผลต่อภาพลักษณ์ตามพันธกิจของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช

สมมติฐานที่ 3 ภาพลักษณ์โรงพยาบาลบีเอ็นเอชในการรับรู้ของผู้รับบริการชาวไทยและชาวต่างชาติมีความแตกต่างกัน

H_0 : ภาพลักษณ์โรงพยาบาลบีเอ็นเอชในการรับรู้ของผู้รับบริการชาวไทยและชาวต่างชาติ
ไม่มีความแตกต่างกัน

H_1 : ภาพลักษณ์โรงพยาบาลบีเอ็นเอชในการรับรู้ของผู้รับบริการชาวไทยและชาวต่างชาติ
มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.87

แสดงความแตกต่างของภาพลักษณ์โรงพยาบาลบีเอ็นเอช
ในการรับรู้ของผู้รับบริการชาวไทยและชาวต่างชาติ

ภาพลักษณ์ด้านต่าง ๆ	สัญชาติ	n	\bar{X}	S.D.	t	Sig. (2-tailed)
1. ด้านชื่อเสียง	ไทย	200	3.58	0.54	-2.851	.005*
	ต่างชาติ	200	3.72	0.50		
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	ไทย	200	3.69	0.54	-4.027	.000*
	ต่างชาติ	200	3.90	0.51		
3. ด้านทีมงานบุคลากรทางการแพทย์	ไทย	200	3.86	0.60	-5.038	.000*
	ต่างชาติ	200	4.15	0.58		
4. ด้านการให้บริการ	ไทย	200	3.82	0.64	-4.815	.000*
	ต่างชาติ	200	4.11	0.56		
5. ด้านสภาพแวดล้อม	ไทย	200	4.00	0.56	-3.657	.000*
	ต่างชาติ	200	4.20	0.56		
6. ภาพลักษณ์ตามพันธกิจ	ไทย	200	3.91	0.59	-1.567	.118
	ต่างชาติ	200	4.01	0.74		
รวม	ไทย	200	3.80	0.49	-4.743	.000*
	ต่างชาติ	200	4.02	0.45		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.87 แสดงความแตกต่างของภาพลักษณ์โรงพยาบาลบีเอ็นเอชในการรับรู้ของผู้รับบริการชาวไทยและชาวต่างชาติ ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสถิติ t-test โดยวิธี Independent Sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า

ภาพลักษณ์โรงพยาบาลบีเอ็นเอชในการรับรู้ของผู้รับบริการชาวไทยและชาวต่างชาติมีความแตกต่างกัน เนื่องจาก ค่า Sig. (2-tailed) น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 ยอมรับสมมติฐาน H_1

หากมองในรายละเอียด จะพบว่า ภาพลักษณ์โรงพยาบาลบีเอ็นเอชด้านชื่อเสียงของโรงพยาบาล ด้านความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล ด้านทีมงานบุคลากรทางการแพทย์ ด้านการให้บริการของโรงพยาบาล ด้านสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล ในการรับรู้ของผู้รับบริการชาวไทยและชาวต่างชาติมีความแตกต่างกัน เนื่องจาก ค่า Sig. (2-tailed) น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 ยอมรับสมมติฐาน H_1 ในขณะที่ ผู้รับบริการชาวไทยและชาวต่างชาติรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลบีเอ็นเอชตามพันธกิจของโรงพยาบาล ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.88

สรุปภาพรวมผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ตัวแปรอิสระ	ภาพลักษณ์ที่มีต่อโรงพยาบาลบีเอ็นเอช (ตัวแปรตาม)						ภาพลักษณ์โดยรวม
	ด้านชื่อเสียง	ด้านความน่าเชื่อถือ	ด้านทีมงานบุคลากรทางการแพทย์	ด้านการให้บริการ	ด้านสภาพแวดล้อม	ภาพลักษณ์ตามพันธกิจ	
H1							
ลักษณะทางประชากร							
ผู้รับบริการทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ							
1. เพศ	-	-	-	-	-	-	-
2. อายุ	-	✓	✓	-	-	-	✓
3. ระดับการศึกษา	✓	-	✓	-	✓	✓	✓
4. อาชีพ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
5. รายได้ต่อเดือน	-	-	✓	✓	-	-	-
ผู้รับบริการชาวไทย							
1. เพศ	-	-	-	-	-	-	-
2. อายุ	-	-	-	-	-	-	-
3. ระดับการศึกษา	-	-	-	-	-	✓	-
4. อาชีพ	✓	✓	✓	✓	-	-	✓
5. รายได้ต่อเดือน	-	-	-	-	-	-	-

ตารางที่ 4.88 (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ	ภาพลักษณ์ที่มีต่อโรงพยาบาลบีเอ็นเอช (ตัวแปรตาม)						ภาพลักษณ์โดยรวม
	ด้านชื่อเสียง	ด้านความน่าเชื่อถือ	ด้านทีมงานบุคลากรทางการแพทย์	ด้านการให้บริการ	ด้านสภาพแวดล้อม	ภาพลักษณ์ตามพันธกิจ	
<u>ผู้รับบริการชาวต่างชาติ</u>							
1. เพศ	-	-	-	-	-	-	-
2. อายุ	-	-	-	-	-	-	-
3. ระดับการศึกษา	-	-	-	-	-	-	-
4. อาชีพ	✓	✓	-	-	-	-	-
5. รายได้ต่อเดือน	-	-	-	-	-	-	-
H2							
<u>พฤติกรรมกรเปิดรับสื่อและข่าวสาร</u>							
<u>ผู้รับบริการทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ</u>							
1. สื่อมวลชน	✓	✓	-	-	-	-	✓
2. สื่อบุคคล	✓	✓	✓	✓	-	✓	✓
3. สื่อเฉพาะกิจ	✓	✓	-	-	-	-	✓
การเปิดรับสื่อโดยรวม	✓	✓	-	-	-	-	✓

ตารางที่ 4.88 (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ	ภาพลักษณ์ที่มีต่อโรงพยาบาลบีเอ็นเอช (ตัวแปรตาม)						ภาพลักษณ์โดยรวม
	ด้านชื่อเสียง	ด้านความน่าเชื่อถือ	ด้านทีมงานบุคลากรทางการแพทย์	ด้านการให้บริการ	ด้านสภาพแวดล้อม	ภาพลักษณ์ตามพันธกิจ	
<u>ผู้รับบริการชาวไทย</u>							
1. สื่อมวลชน	✓	✓	-	-	-	-	-
2. สื่อบุคคล	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3. สื่อเฉพาะกิจ	✓	✓	-	-	-	-	✓
การเปิดรับสื่อโดยรวม	✓	✓	-	-	-	-	✓
<u>ผู้รับบริการชาวต่างชาติ</u>							
1. สื่อมวลชน	-	✓	-	-	-	-	-
2. สื่อบุคคล	✓	-	-	-	-	-	-
3. สื่อเฉพาะกิจ	-	✓	-	-	-	-	-
การเปิดรับสื่อโดยรวม	-	✓	-	-	-	-	-
H3							
H1: <u>ผู้รับบริการชาวไทย</u>	✓	✓	✓	✓	✓	-	✓
<u>*ชาวต่างชาติ</u>							

✓ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05