

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เมื่อแรกเริ่มการก่อตั้งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต ในปีงบประมาณ 2527 ซึ่งอยู่ในสมัยที่ ศาสตราจารย์ คุณหญิงนงเยาว์ ชัยเสรี เป็นอธิการบดี ศูนย์รังสิตได้เริ่มดำเนินการก่อสร้างอาคารกลุ่มแรก จำนวน 4 โครงการ คือ อาคารโดมส่วนบริหารและห้องสมุด อาคารบรรยายรวม 1 อาคารวิทยบริการ อาคารหอพักนักศึกษาหญิง 2 หลัง และหอพักนักศึกษาชาย 1 หลัง ซึ่งอาคารเหล่านี้ได้สร้างเสร็จสมบูรณ์และสามารถรับนักศึกษาได้ทันในปีการศึกษา 2529 ต่อจากนั้นศูนย์รังสิตได้ก่อสร้างอาคารต่าง ๆ เพิ่มเติมอีกหลายอาคาร รวมทั้งได้มีการพัฒนาสภาพแวดล้อมโดยทั่วไปของมหาวิทยาลัยตลอดมา¹ ซึ่งในช่วงเวลานั้นมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ยังไม่มี การเรียนการสอนในสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ เมื่อมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ได้มาตั้งเป็น แหล่งเพาะความรู้ให้แก่ชุมชน อ.คลองหลวง จ.ปทุมธานี ผู้บริหารมหาวิทยาลัยจึงเล็งเห็นว่าควร ช่วยเหลือเกื้อกูลแก่ชุมชนโดยรอบทั้งในด้านสังคมรวมไปถึงด้านการดูแลสุขภาพของชุมชน ด้วย โดยศาสตราจารย์ คุณหญิง นงเยาว์ ชัยเสรี อธิการบดีมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ในสมัยนั้น ได้ผลักดันให้มหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์มีโรงพยาบาลเพื่อรองรับในการเปิดการเรียนการสอนใน สาขาวิชาทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ มิใช่มุ่งเน้นเฉพาะแต่สาขาวิชาทางสังคมศาสตร์เพียงอย่างเดียว เท่านั้น ดังนั้น ศาสตราจารย์ คุณหญิง นงเยาว์ ชัยเสรี จึงรวบรวมผู้มีจิตศรัทธา ได้แก่ ทายาทของ ม.ร.ว.สุวพรรณ สนิทวงศ์ ธนาคารทหารไทย ศิษย์เก่ามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ตลอดจนประชาชนทั่วไป เพื่อระดมเงินทุนในการก่อตั้งโรงพยาบาลที่เป็นของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

เป็นเวลากว่า 20 ปี ปัจจุบันโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติเป็นศูนย์รวม ความรู้และแหล่งฝึกภาคปฏิบัติ ตลอดจนสนับสนุนองค์ความรู้ด้านวิชาการทางการแพทย์และการ วิจัยแก่นักศึกษาในกลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ซึ่งประกอบไปด้วย คณะแพทยศาสตร์ คณะพยาบาลศาสตร์ คณะสหเวชศาสตร์ คณะทันตแพทยศาสตร์ คณะสาธารณสุขศาสตร์ และหนึ่งในพันธกิจของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติที่ต้อง

¹ กองงานศูนย์รังสิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต, “ประวัติกองงาน ศูนย์รังสิต,” <<http://www.tu.ac.th/org/ofrector/rangsit/>>, กรกฎาคม 2551.

ประสานความร่วมมือและความช่วยเหลือระหว่างกันโดยเน้นการใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่าตามนโยบายของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

นอกจากจะให้บริการดูแลรักษาพยาบาลภายในโรงพยาบาลแล้ว โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติยังมีนโยบายและแผนในการดูแลและป้องกันสุขภาพแก่ประชาชนในเขตพื้นที่ที่รับผิดชอบและชุมชนใกล้เคียง โดยอาศัยสหวิชาชีพให้ความร่วมมือเข้ามาดูแลและให้คำปรึกษาด้านสุขภาพ พร้อมทั้งฟื้นฟูสภาพจิตใจแก่ชุมชน อันประกอบด้วย แพทย์ พยาบาล นักจิตวิทยา นักสังคมสงเคราะห์ นักสุขศึกษา เป็นต้น ดังนั้น ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างชุมชนกับโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติจึงเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อช่วยให้แผนการดำเนินงานด้านการป้องกันและฟื้นฟูสุขภาพของชุมชนประสบความสำเร็จและบรรลุตามวัตถุประสงค์

ทั้งนี้ สามารถเปรียบเทียบสถิติผู้ใช้บริการและอัตราความพึงพอใจ ระหว่างปี 2546-2550 ของผู้รับบริการ ได้ดังนี้

ตารางที่ 1.1

สถิติผลการดำเนินงานโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ปีงบประมาณ 2546-2550

ประเภท	หน่วยนับ	จำนวนผลผลิต				
		ปี 2546	ปี 2547	ปี 2548	ปี 2549	ปี 2550
ผู้ป่วยนอก	ครั้ง	276,298	469,247	492,382	532,206	522,247
ผู้ป่วยนอกเฉลี่ย/วัน	ครั้ง	987	1,676	1,759	1,901	1,865
ผู้ป่วยใน	วันนอน	101,882	113,212	120,705	123,430	123,269
ผู้ป่วยใน	ราย	23,731	32,514	36,751	34,206	35,103
ผู้ป่วยในเฉลี่ย/วัน	ราย	279	310	331	338	337
จำนวนเตียง	เตียง	358	369	405	423	439
อัตราการครองเตียง	ร้อยละ	68	79	82	80	79
ผู้ประกันตน	ราย	11,907	15,394	24,376	26,725	30,450
ผู้ขึ้นทะเบียนบัตรทอง	ราย	22,641	30,708	58,422	74,572	5,159

ที่มา: งานวิจัยสถาบันและสารสนเทศ โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ณ วันที่ 15

กุมภาพันธ์ 2551.

ตารางที่ 1.2

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เปรียบเทียบปีงบประมาณ 2546-2550

ประเภท	หน่วยนับ	จำนวนผลผลิต				
		ปี 2546	ปี 2547	ปี 2548	ปี 2549	ปี 2550
ผู้ป่วยนอก	ร้อยละ	66.00	75.53	76.80	93.10	95.10
ผู้ป่วยใน	ร้อยละ	83.00	80.39	84.00	96.40	98.10

จากสถิติดังกล่าว แสดงให้เห็นว่าประชาชนในเขตพื้นที่ใกล้เคียงและประชาชนทั่วไป เข้ามาใช้บริการอย่างต่อเนื่องและมีแนวโน้มสูงขึ้นทุกปี ยกเว้นผู้ขึ้นทะเบียนบัตรทองที่มีอัตราลดลงหลังจากที่โรงพยาบาลยกเลิกการเข้าร่วมโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (บัตรทอง) ในระดับปฐมภูมิเมื่อปีงบประมาณ 2550 โดยรับเฉพาะผู้ป่วยบัตรทองในระดับตติยภูมิจากการส่งต่อของสถานพยาบาลอื่น ปัจจุบันโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ เป็นโรงพยาบาลที่มีศักยภาพในการรองรับผู้ป่วยในได้ 439 เตียง และมีจำนวนผู้ใช้บริการผู้ป่วยนอกโดยเฉลี่ย 2,000 คนต่อวัน² และในอนาคตโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ตั้งเป้าหมายในการขยายจำนวนเตียงให้สามารถรองรับผู้ป่วยในได้ถึง 600 เตียง รวมถึงขยายบริการเป็น Excellent Center ได้แก่ ศูนย์อุบัติเหตุฉุกเฉิน (Trauma Center) ศูนย์หัวใจและทรวงอก (Cardiac Center) เป็นต้น

สำหรับการพัฒนาศักยภาพในด้านต่าง ๆ ของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันที่มีมาอย่างต่อเนื่องนั้น นับว่าเป็นประเด็นสำคัญที่โรงพยาบาลควรทำการสื่อสารไปยังสาธารณชนให้ได้รับรู้ว่าปัจจุบันโรงพยาบาลได้มีการพัฒนาไปในระดับใด และมีศักยภาพมากน้อยเพียงใด ซึ่งจะต้องทำการศึกษาโดยใช้กระบวนการวิจัยมาช่วยในการหาคำตอบที่แน่ชัดก่อนที่จะทำการสื่อสารออกไป และได้หาข้อพิสูจน์ว่าโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ เป็นที่รู้จักเพียงแค่ว่าในจังหวัดปทุมธานีและจังหวัดใกล้เคียง เช่น พระนครศรีอยุธยา สระบุรี ลพบุรี อ่างทอง สิงห์บุรี สุพรรณบุรี เป็นต้น เท่านั้นหรือไม่ อีกทั้ง การที่โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ เป็นโรงเรียนแพทย์แต่ก็ยังไม่สามารถสร้างการรับรู้ให้แก่ประชาชนทั่วไปได้ทราบอย่างชัดเจน ดังนั้น เหตุผลต่าง ๆ เหล่านี้ จึงทำให้ผู้วิจัยเกิดแรงบันดาลใจที่จะทำการสำรวจภาพลักษณ์ที่แท้จริง

² รายงานประจำปี 2550 โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ, น. 14.

ของโรงพยาบาลว่าในปัจจุบันโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติยืนอยู่ในตำแหน่งใดของสังคม

อีกประการหนึ่ง ตั้งแต่มีการก่อตั้งโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ และดำเนินการมาจนถึงปัจจุบัน มีผู้ทำการวิจัยเกี่ยวกับโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติหลายเรื่องด้วยกัน แต่ ยังไม่เคยมีผู้ศึกษาถึงภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลมาก่อน ในการนี้ การศึกษาเรื่อง “ภาพลักษณ์โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติในการรับรู้ของชุมชนคลองหลวง” จึงมุ่งศึกษาถึงการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ โดยมีกลุ่มเป้าหมายเป็นประชากรในชุมชน อ.คลองหลวง จ.ปทุมธานี ซึ่งเป็นประชากรที่อยู่ในเขตอำเภอที่โรงพยาบาลตั้งอยู่ อีกทั้งยังเคยเป็นเขตพื้นที่ความรับผิดชอบเมื่อครั้งที่โรงพยาบาลยังรับผิดชอบในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โดยคาดว่าจะในการศึกษาครั้งนี้จะเกิดประโยชน์ในการนำผลจากการศึกษาที่ได้มา เป็นใช้ในวางแผนกลยุทธ์ปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน ตลอดจนการวางแผนการจัดการด้านภาพลักษณ์ของโรงพยาบาล อันมีผลให้โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติมีภาพลักษณ์ที่ดี ได้รับความไว้วางใจในการเป็นผู้ดูแลสุขภาพของประชาชน จนกระทั่งเป็นหนึ่งในโรงพยาบาลที่อยู่ในใจของประชาชนตลอดไป

ปัญหาในการวิจัย

1. ชุมชนคลองหลวงมีการรับรู้ภาพลักษณ์โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติอย่างไร
2. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของชุมชนคลองหลวงมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติหรือไม่
3. ชุมชนคลองหลวงมีการเปิดรับสื่อและข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติอย่างไร
4. การเปิดรับสื่อและข้อมูลข่าวสารของชุมชนคลองหลวงมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติหรือไม่

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการรับรู้ภาพลักษณ์ของชุมชนคลองหลวงที่มีต่อโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ในชุมชนคลองหลวงกับการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ
3. เพื่อศึกษาการเปิดรับสื่อและข้อมูลข่าวสารของชุมชนคลองหลวงที่เกี่ยวกับโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ด้านการเปิดรับสื่อและข้อมูลข่าวสารของชุมชนคลองหลวงที่เกี่ยวกับโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษานี้จะศึกษาประชากรที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนราษฎร อ.คลองหลวง จ.ปทุมธานี โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล มุ่งเน้นศึกษาการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ

สมมติฐานการวิจัย

1. คุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติแตกต่างกัน
2. การเปิดรับสื่อและข้อมูลข่าวสารที่แตกต่างกันมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติแตกต่างกัน

นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

การรับรู้ หมายถึง กระบวนการทางจิตที่ชาวชุมชนคลองหลวงกลั่นกรองมาจากความรู้ ความรู้สึกนึกคิด และการตีความหมาย ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ที่ได้จากประสบการณ์ทั้งทางตรงและทางอ้อม ไม่ว่าจะเป็นการได้รับข้อมูลหรือประสบการณ์โดยตรงจากการเคยใช้บริการของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ หรือการได้รับข้อมูลข่าวสารจากสื่อต่าง ๆ

ภาพลักษณ์ หมายถึง ภาพที่เกิดขึ้นภายในใจหรือความรู้สึกนึกคิดที่ชุมชนคลองหลวงมีต่อโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ซึ่งภาพที่เกิดขึ้นอาจมาจากการเรียนรู้ หรือประสบการณ์จากการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากสื่อต่าง ๆ ทั้งทางตรงและทางอ้อม

ชุมชนคลองหลวง หมายถึง ประชากรที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนราษฎร เขตพื้นที่ อ.คลองหลวง จ.ปทุมธานี ระหว่างคลองหนึ่ง-คลองเจ็ด

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้รับทราบถึงการรับรู้ของชุมชนคลองหลวงที่มีต่อภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ เพื่อนำไปเป็นข้อพิจารณาในการวางแผนนโยบายการจัดการด้านภาพลักษณ์ต่อไป
2. ได้รับทราบถึงการเปิดรับและช่องทางการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ เพื่อนำไปใช้ในการปรับพัฒนากลยุทธ์ในการประชาสัมพันธ์ให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างเหมาะสม

กรอบแนวคิดการวิจัย

