

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ภาพลักษณ์โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติในการรับรู้ของชุมชนคลองหลวง” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาดังนี้ คือ (1) ภาพลักษณ์โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติในการรับรู้ของชุมชนคลองหลวง (2) ความสัมพันธ์ด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ในชุมชนคลองหลวงต่อการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ (3) การเปิดรับสื่อและข้อมูลข่าวสารของชุมชนคลองหลวงที่เกี่ยวกับโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ และ (4) ความสัมพันธ์ด้านการเปิดรับสื่อและข้อมูลข่าวสารของชุมชนคลองหลวงที่เกี่ยวกับโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาจากประชากรที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนราษฎร อ.คลองหลวง จ.ปทุมธานี จำนวน 400 ตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ (1) ข้อมูลทั่วไป (2) การเปิดรับข้อมูลข่าวสาร (3) การรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ และ (4) ข้อเสนอแนะ โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ ค่า t-test ค่า F-test (One-Way ANOVA) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficients)

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีอาชีพเป็นข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีรายได้ไม่น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท และเคยใช้บริการที่โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เปิดรับข้อมูลข่าวสารและกิจกรรมของโรงพยาบาลจากสื่อบุคคล รองลงมาคือ เปิดรับข้อมูลข่าวสาร และกิจกรรมของโรงพยาบาลจากสื่อประชาสัมพันธ์ภายใน และเปิดรับข้อมูลข่าวสารและกิจกรรมของโรงพยาบาล น้อยที่สุด จากสื่อเว็บไซต์ของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ และเว็บไซต์อื่น

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยว่า โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ เป็นโรงพยาบาลที่มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะโรค รองลงมาคือเป็นโรงพยาบาลที่มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ ครบครัน ทันสมัย ได้มาตรฐาน และกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยน้อยที่สุดว่า เป็นโรงพยาบาลที่มีชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือในการรักษาพยาบาลเทียบเท่าโรงพยาบาลอื่นที่เป็นโรงเรียนแพทย์ด้วยกัน และเป็นโรงพยาบาลที่มีระบบบริการล่าช้า สำหรับด้านการให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาล พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยว่า แพทย์ให้คำปรึกษาและคำแนะนำทางสุขภาพได้อย่างชัดเจน และเข้าใจ รองลงมาคือ แพทย์ พยาบาล ตลอดจนบุคลากรผู้ให้บริการ มีความรู้ความสามารถ และประสิทธิภาพ ในวิชาชีพเป็นอย่างดี และกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยน้อยที่สุดว่า แพทย์ พยาบาล ตลอดจนบุคลากรผู้ให้บริการไม่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ส่วนด้านสถานที่สภาพแวดล้อมและความปลอดภัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยว่า สถานที่โดยรวมมีแสงสว่างเพียงพอ รองลงมาคือ ที่จอดรถเหมาะสมและเพียงพอกับผู้ให้บริการ และกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยน้อยที่สุดว่า มีโรงอาหารที่สะอาดและถูกสุขลักษณะ และลำดับสุดท้ายด้านความรับผิดชอบต่อสังคม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยว่า โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิม พระเกียรติเป็นที่พึ่งของประชาชนในยามเจ็บป่วย รองลงมาคือ มีกิจกรรมพิเศษอย่างต่อเนื่องเพื่อส่งเสริมและกระตุ้นให้ประชาชนหันมาใส่ใจ สุขอนามัย และกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยน้อยที่สุดว่า โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ มีหน่วยแพทย์เคลื่อนที่บริการประชาชนอย่างต่อเนื่อง

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

จากการทดสอบสมมติฐานในการวิจัยครั้งนี้ ได้ทำการทดสอบจากสมมติฐานที่ตั้งไว้ 2 สมมติฐาน ซึ่งผู้วิจัยได้แยกออกเป็น 5 หัวข้อ พบว่าผลการทดสอบสมมติฐานส่วนใหญ่จะยอมรับความแตกต่าง และความสัมพันธ์ของสมมติฐานที่ตั้งไว้ดังนี้คือ

สมมติฐานข้อที่ 1 คุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติแตกต่างกัน โดยการแยกพิจารณาแต่ละตัวแปร จะสามารถอธิบายความผันแปรของตัวแปรอิสระได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ได้ตั้งไว้ คือ

1. การรับรู้ของชุมชนคลองหลวงที่มีต่อภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล พบว่า มีความแตกต่างกันตามกลุ่มตัวอย่าง

ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ที่แตกต่างกัน แต่จะไม่มี ความแตกต่างกันตาม ประสิทธิภาพในการให้บริการที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 5.1

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานตัวแปรอิสระ ที่มีความแตกต่างและไม่มี ความแตกต่างกับ
การรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ
ด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล

ตัวแปรอิสระ	ยอมรับ	ปฏิเสธ
เพศ	✓	
อายุ	✓	
ระดับการศึกษา	✓	
อาชีพ	✓	
รายได้	✓	
ประสิทธิภาพในการให้บริการ		✓

ผลจากการทดสอบสมมติฐานแสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ที่แตกต่างกัน จะมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล แตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างเพศหญิง กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 21 - 30 ปี กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท จะมีการรับรู้ภาพลักษณ์ ด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล น้อยกว่ากลุ่มอื่น ๆ

2. การรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ด้านการให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาล พบว่า มีความแตกต่างกันตามกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ที่แตกต่างกัน แต่จะไม่มี ความแตกต่างกันตาม เพศ รายได้ และ ประสิทธิภาพในการให้บริการที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 5.2

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานตัวแปรอิสระ ที่มีความแตกต่างและไม่มี ความแตกต่าง
กับการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ
ด้านการให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาล

ตัวแปรอิสระ	ยอมรับ	ปฏิเสธ
เพศ		✓
อายุ	✓	
ระดับการศึกษา	✓	
อาชีพ	✓	
รายได้		✓
ประสบการณ์ในการใช้บริการ		✓

ผลจากการทดสอบสมมติฐานแสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ที่แตกต่างกัน จะมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ด้านการให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาล แตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 21 – 30 ปี กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน จะมีการรับรู้ภาพลักษณ์ด้านการให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาล น้อยกว่า กลุ่มอื่น ๆ

3. การรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ด้านสถานที่ สภาพแวดล้อมและความปลอดภัย พบว่า มีความแตกต่างกันตามกลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ที่แตกต่างกัน แต่จะไม่มี ความแตกต่างกันตาม รายได้ และประสบการณ์ในการใช้บริการที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 5.3

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานตัวแปรอิสระ ที่มีความแตกต่างและไม่มี ความแตกต่าง
กับการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ
ด้านสถานที่สภาพแวดล้อมและความปลอดภัย

ตัวแปรอิสระ	ยอมรับ	ปฏิเสธ
เพศ	✓	
อายุ	✓	
ระดับการศึกษา	✓	
อาชีพ	✓	
รายได้		✓
ประสบการณ์ในการใช้บริการ		✓

ผลจากการทดสอบสมมติฐานแสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ที่แตกต่างกัน จะมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ด้านสถานที่สภาพแวดล้อมและความปลอดภัย แตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างเพศหญิง กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 21 - 30 ปี กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับอื่น ๆ กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน จะมีการรับรู้ภาพลักษณ์ ด้านสถานที่สภาพแวดล้อมและความปลอดภัย น้อยกว่ากลุ่มอื่น ๆ

4. การรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม พบว่า มีความแตกต่างกันตามกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ที่แตกต่างกัน แต่จะไม่มี ความแตกต่างกันตาม เพศ รายได้ และประสบการณ์ในการใช้บริการที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 5.4

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานตัวแปรอิสระ ที่มีความแตกต่างและไม่มี ความแตกต่าง
กับการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ
ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

ตัวแปรอิสระ	ยอมรับ	ปฏิเสธ
เพศ		✓
อายุ	✓	
ระดับการศึกษา	✓	
อาชีพ	✓	
รายได้		✓
ประสบการณ์ในการใช้บริการ		✓

ผลจากการทดสอบสมมติฐานแสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ที่แตกต่างกัน จะมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม แตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 21 - 30 ปี กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษา จะมีการรับรู้ภาพลักษณ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม น้อยกว่ากลุ่มอื่น ๆ

สมมติฐานข้อที่ 2 การเปิดรับสื่อและข้อมูลข่าวสารที่ต่างกันมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติแตกต่างกัน โดยการแยกพิจารณาแต่ละตัวแปร จะสามารถอธิบายความผันแปรของตัวแปรอิสระได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ได้ตั้งไว้ คือ การเปิดรับสื่อและข้อมูลข่าวสารที่ต่างกัน พบว่า มีผลต่อการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล ด้านการให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาล ด้านสถานที่สภาพแวดล้อมและความปลอดภัย และด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

ตารางที่ 5.5

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานตัวแปรอิสระ ที่มีความสัมพันธ์กับการเปิดรับสื่อ
และข้อมูลข่าวสารที่แตกต่างกัน

ตัวแปรอิสระ	ยอมรับ	ปฏิเสธ
ด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล	✓	
ด้านการให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาล	✓	
ด้านสถานที่สภาพแวดล้อมและความปลอดภัย	✓	
ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม	✓	

ผลจากการทดสอบสมมติฐานแสดงให้เห็นว่า การเปิดรับสื่อและข้อมูลข่าวสารที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์ต่อการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล ด้านการให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาล ด้านสถานที่สภาพแวดล้อมและความปลอดภัย และด้านความรับผิดชอบต่อสังคม โดยจะเห็นได้ว่ามีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน คือ เมื่อกลุ่มตัวอย่างมีการเปิดรับสื่อและข้อมูลข่าวสารในระดับมาก ก็จะทำให้ระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล ด้านการให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาล ด้านสถานที่สภาพแวดล้อมและความปลอดภัย และด้านความรับผิดชอบต่อสังคมสูงขึ้นตามไปด้วย

อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาวิจัย เรื่อง “ภาพลักษณ์โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติในการรับรู้ของชุมชนคลองหลวง” ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์และผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

การรับรู้ภาพลักษณ์ของชุมชนคลองหลวงที่มีต่อโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติในภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่เห็นด้วยว่า ภาพลักษณ์ด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล ด้านการให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาล ด้านสถานที่สภาพแวดล้อมและความปลอดภัย และด้านความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นไปในทิศทางบวก กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยว่า โดยรวมแล้วโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติมี

ภาพลักษณ์ที่ดี ซึ่งเป็นปรากฏการณ์ที่ดีที่โรงพยาบาลจะทำการสื่อสารเพื่อต่อยอดภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ประชาชน ดังผลการวิจัยที่ได้ นอกจากนี้เมื่อผู้รับสารมีความรู้สึกที่ดีกับโรงพยาบาลก็พร้อมที่จะรับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่โรงพยาบาลจะสื่อสารออกไปได้ง่ายขึ้น และเกิดความมั่นใจมากยิ่งขึ้น

ทั้งนี้ เมื่อแยกพิจารณาในแต่ละด้านแล้ว ด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาลนั้น กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยว่า โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ เป็นโรงพยาบาลที่มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะโรค และยังเป็นโรงพยาบาลที่มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ครบครัน ทันสมัย ได้มาตรฐาน แต่เมื่อเทียบกับโรงพยาบาลอื่นที่เป็นโรงเรียนแพทย์ด้วยกันแล้ว โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติยังมีชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือในการรักษาพยาบาลไม่เพียงพอ ซึ่งการประชาสัมพันธ์ในเชิงรุกอย่างต่อเนื่องจะมีบทบาทในการสร้างชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือแก่ประชาชนทั่วไป โดยการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ที่องค์กรผลิตขึ้นเอง ควบคู่ไปกับสื่อสารมวลชน เพื่อให้เกิดการรับรู้แก่ประชาชนในวงกว้างได้อย่างรวดเร็ว ส่วนด้านการให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาล พบว่า แพทย์ให้คำปรึกษาและคำแนะนำทางสุขภาพได้อย่างชัดเจน และเข้าใจง่าย อีกทั้ง แพทย์ พยาบาล ตลอดจนบุคลากรผู้ให้บริการนั้น มีความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ในวิชาชีพเป็นอย่างดี จึงต่อยอดภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลว่าเป็นโรงพยาบาลที่น่าเชื่อถือในการรักษาพยาบาล เนื่องจากผู้ใช้บริการมีความมั่นใจในแพทย์ พยาบาล และทีมงาน

สำหรับภาพลักษณ์ด้านสถานที่สภาพแวดล้อมและความปลอดภัย พบว่า สถานที่ของโรงพยาบาลโดยรวมมีแสงสว่างเพียงพอ และมีที่จอดรถเหมาะสมและเพียงพอแก่ผู้ใช้บริการ แต่ยังไม่แน่ใจว่าโรงอาหารของโรงพยาบาลมีความสะอาดและถูกสุขลักษณะ ส่วนภาพลักษณ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม พบว่า โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติเป็นที่พึ่งของประชาชนในยามเจ็บป่วย นอกจากนี้โรงพยาบาลยังมีกิจกรรมพิเศษอย่างต่อเนื่องเพื่อส่งเสริม และกระตุ้นให้ประชาชนหันมาใส่ใจสุขภาพมากยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตาม กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติยังมีหน่วยแพทย์เคลื่อนที่บริการประชาชนอย่างต่อเนื่องไม่เพียงพอ ทั้งนี้ หากโรงพยาบาลสามารถจัดบริการหน่วยแพทย์เคลื่อนที่ได้สม่ำเสมอ ก็จะทำให้เกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างประชาชนและโรงพยาบาล ซึ่งเป็นช่องทางหนึ่งที่จะสร้างความเข้าใจร่วมกัน สร้างชื่อเสียงให้กับโรงพยาบาลว่าเป็นโรงพยาบาลที่ดี ช่วยเหลือสังคม และผลตอบกลับมาก็คือ การที่ประชาชนจะนำความรู้สึกที่ดีไปกระจายต่อให้คนรู้จักได้ทราบ ซึ่งมีความน่าเชื่อถือเพราะเกิดจากประสบการณ์จริงของผู้เล่า อันเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนในวงกว้างได้

ในแง่ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ของชุมชนคลองหลวงกับการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของ

โรงพยาบาล พบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศหญิง กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 21 - 30 ปี กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน และกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 20,001 - 30,000 บาท จะมีการรับรู้ภาพลักษณ์ด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล น้อยกว่ากลุ่มอื่น ๆ ส่วนด้านการให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาล พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 21 - 30 ปี กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน จะมีการรับรู้ภาพลักษณ์ด้านการให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาล น้อยกว่ากลุ่มอื่น ๆ สำหรับด้านสถานที่สภาพแวดล้อมและความปลอดภัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศหญิง กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 21 - 30 ปี กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับอื่น ๆ และกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน จะมีการรับรู้ภาพลักษณ์ด้านสถานที่สภาพแวดล้อมและความปลอดภัย น้อยกว่ากลุ่มอื่น ๆ และสุดท้ายด้านความรับผิดชอบต่อสังคม พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 21 - 30 ปี กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี และกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษา จะมีการรับรู้ภาพลักษณ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม น้อยกว่ากลุ่มอื่น ๆ แสดงว่า ยิ่งกลุ่มตัวอย่างมีการศึกษาสูง มีรายได้มากขึ้นก็จะยิ่งทำให้การรับรู้ภาพลักษณ์โรงพยาบาลในด้านต่าง ๆ น้อยลง ยกเว้นด้านความปลอดภัย ซึ่งไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

กล่าวโดยสรุปคือ คุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติแตกต่างกัน ในด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล ด้านการให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาล และด้านสถานที่สภาพแวดล้อมและความปลอดภัย ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ยกเว้นด้านความรับผิดชอบต่อสังคม จึงเห็นได้ว่าผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับแนวคิดด้านประชากรศาสตร์ตามที่ พรทิพย์ วรกิจโกศาทร¹ กล่าวไว้ว่า “คนที่มีคุณสมบัติทางประชากรที่แตกต่างกันจะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันไป” จึงทำให้การรับรู้ภาพลักษณ์ของชุมชนคลองหลวงที่มีต่อโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ แตกต่างกันไปตาม เพศ อายุ อาชีพ รายได้ และระดับการศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เรืองรอง จันทรโคตร² ที่ศึกษาภาพลักษณ์โรงพยาบาลคลองหลวง จังหวัดมุกดาหาร ว่า เพศ ระดับการศึกษา และรายได้ ที่แตกต่างกันจะมีผลต่อการรับรู้ภาพลักษณ์ที่แตกต่างกัน นอกจากนี้ยังพบว่า ยิ่งกลุ่มตัวอย่างมีการศึกษาสูงขึ้นก็จะทำให้มีการรับรู้ภาพลักษณ์น้อยลงในทุกด้าน

¹ พรทิพย์ วรกิจโกศาทร, “ผู้รับสาร” ใน เอกสารประกอบชุดวิชา หลักทฤษฎีการสื่อสาร, หน่วยที่ 6 (นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2541), น. 312.

² เรืองรอง จันทรโคตร, “ภาพลักษณ์โรงพยาบาล : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงพยาบาลคลองหลวง จังหวัดมุกดาหาร,” (ภาคนิพนธ์มหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2546), น. บทคัดย่อ.

การเปิดรับสื่อและข้อมูลข่าวสารของชุมชนคลองหลวงที่เกี่ยวข้องกับโรงพยาบาล ธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะเปิดรับข้อมูลข่าวสารและกิจกรรมของโรงพยาบาลจากสื่อบุคคล และสื่อประชาสัมพันธ์ภายใน แต่จะเปิดรับข้อมูลข่าวสาร และกิจกรรมของโรงพยาบาล จากสื่อเว็บไซต์ของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ และเว็บไซต์อื่น ๆ น้อย เป็นข้อสังเกตว่า แม้กลุ่มตัวอย่างจะเปิดรับข้อมูลข่าวสารและกิจกรรมของโรงพยาบาลจากสื่อบุคคล และสื่อประชาสัมพันธ์ภายในเป็นส่วนใหญ่ แต่ก็ยังพบว่ามีการรับรู้ที่ค่อนข้างน้อย ดังนั้น โรงพยาบาลจึงควรทำการสื่อสารอย่างต่อเนื่องด้วยความถี่ที่เพิ่มขึ้น อีกทั้งปรับกลยุทธ์ในการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ให้น่าสนใจและดึงดูดใจแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้เกิดการรับรู้ในระดับที่มากขึ้น

ความสัมพันธ์ด้านการเปิดรับสื่อและข้อมูลข่าวสารของชุมชนคลองหลวงที่เกี่ยวข้องกับโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล ด้านการให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาล ด้านสถานที่สภาพแวดล้อมและความปลอดภัย และด้านความรับผิดชอบต่อสังคม พบว่า มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน คือ เมื่อกลุ่มตัวอย่างมีการเปิดรับสื่อและข้อมูลข่าวสาร ในระดับมาก ก็จะทำให้ระดับความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล ด้านการให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาล ด้านสถานที่สภาพแวดล้อมและความปลอดภัย และด้านความรับผิดชอบต่อสังคม สูงขึ้นตามไปด้วย

กล่าวโดยสรุปคือ การเปิดรับสื่อและข้อมูลข่าวสารที่แตกต่างกันมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติแตกต่างกัน ที่เป็นไปในทิศทางเดียวกันคือ เมื่อกลุ่มตัวอย่างมีการเปิดรับสื่อและข้อมูลข่าวสารมาก การรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ก็จะมากขึ้นตามไปด้วย และถ้ากลุ่มตัวอย่างมีการเปิดรับสื่อและข้อมูลข่าวสารน้อย การรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ก็จะน้อยตามไปด้วย ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับการรับข่าวสารของแมคคอมบส์ และเบคเคอร์ (McCombs and Becker)³ ที่กล่าวว่าบุคคลใช้สื่อมวลชนเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง 6 ประการคือ เพื่อต้องการรู้เหตุการณ์ เพื่อต้องการคำแนะนำ เพื่อต้องการข้อมูลในการพูดคุยสนทนา เพื่อต้องการมีส่วนร่วม เพื่อเสริมสร้างความคิดเห็น และเพื่อ

³ McCombs and Becker, 1979, p. 51, อ้างถึงใน จเรศักดิ์ ชูรักษ์, “การเปิดรับข่าวสาร ความรู้ ทักษะ และแนวโน้มพฤติกรรมทางเลือกใช้อย่างรถยนต์ประหยัดน้ำมัน,” (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2550), น. 17.

ความผ่อนคลายและบันเทิง ซึ่งมนุษย์มักจะเปิดรับข้อมูลข่าวสารที่สอดคล้องกับความต้องการของตนเอง หากว่าชุมชนคลองหลวงมีความต้องการรับรู้ข่าวสารของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ก็จะได้รับสื่อและข้อมูลข่าวสารแตกต่างกันไปตามวัตถุประสงค์ของแต่ละคน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการเปิดรับสื่อ ถ้าชุมชนคลองหลวงมีความสนใจและสะดวกในการเปิดรับสื่อจากช่องทางใดแล้วก็จะมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ที่แตกต่างกันไปตามการเปิดรับสื่อชนิดนั้น ๆ ฉะนั้น โรงพยาบาลจึงต้องเพิ่มช่องทางและความถี่ในการสื่อสารให้เข้าถึงประชาชนมากขึ้น โดยวิธีการสื่อสารแบบบูรณาการเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการสื่อสาร เช่น การใช้สื่อบุคคล และสื่อประชาสัมพันธ์ภายในเพื่อให้เข้าถึงกลุ่มประชาชนเป้าหมาย และใช้สื่อสารมวลชนเพื่อให้เข้าถึงกลุ่มประชาชนทั่วไป

ในการวิจัยครั้งนี้จึงเป็นการยอมรับและทำตามหลักสำคัญในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ กล่าวคือ ทำการวิจัยเพื่อค้นหาถึงจุดดีและจุดบกพร่องหรือจุดอ่อนแห่งภาพลักษณ์ขององค์การที่มีอยู่แล้วในปัจจุบัน อันเป็นการศึกษาวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางและการวางแผนการดำเนินงานในขั้นต่อไปดังที่ ดำรงค์ศักดิ์ ชัยสนธิ และ สุณี เลิศแสงกิจ⁴ กล่าวไว้ นอกจากนี้จากคำแนะนำของกลุ่มตัวอย่าง พฤติกรรมขององค์การ เชิงลบ เช่น ระบบบริการที่ล่าช้า พฤติกรรมบริการของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่เหมาะสม ขาดการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง ฯลฯ ซึ่งเป็นสิ่งที่กระทบต่อความรู้สึกของประชาชน ซึ่งหากโรงพยาบาลไม่คิดปรับปรุงหรือแก้ไข ก็จะทำให้ภาพลักษณ์โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติเสื่อมเสียได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สุพิน ปัญญามาก⁵ ในเรื่องของพฤติกรรมบริการเชิงลบ

นอกจากนี้ การนำข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาภาพลักษณ์ด้านต่าง ๆ ของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์ฯ นั้นยังมีแนวคิดสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง “ภาพลักษณ์โรงพยาบาลศูนย์ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ” ของ นิรมล ศรีเกิดศรีน⁶ ที่ว่า ภาพลักษณ์ด้านบริการที่ทำให้ประทับใจ ทั้งในด้านของผู้ให้บริการ ระบบบริการ การสร้างรูปแบบ

⁴ ดำรงค์ศักดิ์ ชัยสนธิ และสุณี เลิศแสงกิจ, การประชาสัมพันธ์ของรัฐและธุรกิจ (กรุงเทพมหานคร: วังอักษร, 2542), น. 17-18.

⁵ สุพิน ปัญญามาก, “ภาพพจน์: การสร้างและรักษา,” ใน ภาพพจน์นั้นสำคัญยิ่ง : การประชาสัมพันธ์กับภาพพจน์, พิมพ์ครั้งที่ 4 (กรุงเทพมหานคร: ประกายพริ้ง, 2540), น. 86.

⁶ นิรมล ศรีเกิดศรีน, “ภาพลักษณ์โรงพยาบาลศูนย์ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ,” (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, 2548), น. บทคัดย่อ.

ผลิตภัณฑ์บริการใหม่ การปรับปรุงบริการบางประการ รวมถึงบริการที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม จะทำให้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลดีและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทราบว่า การรับรู้ของชุมชนคลองหลวงที่มีต่อภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาลนั้น กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่า โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติยังมีชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือในการรักษาพยาบาลยังไม่เพียงพอ ส่วนด้านการให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาล กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่า แพทย์ พยาบาล ตลอดจนบุคลากรผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการไม่เพียงพอ สำหรับด้านสถานที่สภาพแวดล้อมและความปลอดภัย กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่า โรงอาหารของโรงพยาบาลมีความสะอาดและถูกสุขลักษณะ ยังไม่เพียงพอ และด้านความรับผิดชอบต่อสังคม กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่า โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติยังมีหน่วยแพทย์เคลื่อนที่บริการประชาชนอย่างต่อเนื่อง ไม่เพียงพอ อีกทั้งผู้วิจัยยังได้ทราบอีกว่า ชุมชนคลองหลวงส่วนใหญ่มีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ จากสื่อบุคคล และสื่อประชาสัมพันธ์ภายในโรงพยาบาล

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย อันจะเป็นประโยชน์เพื่อนำไปเป็นข้อพิจารณาในการวางแผนนโยบายการจัดการด้านภาพลักษณ์ และเพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนากิจกรรมในการประชาสัมพันธ์ให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างเหมาะสม ตามหลักการคิดโดยวิธี SWOT Analysis ได้ดังต่อไปนี้

1. จุดแข็ง (Strengths) โดยรวมแล้วโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติมีภาพลักษณ์ที่ดี โดยเฉพาะในด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาลนั้น กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยว่า โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ เป็นโรงพยาบาลที่มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะโรค และยังเป็นโรงพยาบาลที่มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ ครบครัน ทันสมัย ได้มาตรฐาน เนื่องจากการที่โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติเป็นโรงเรียนแพทย์ ซึ่งมีกำลังในการผลิตแพทย์เองได้ อีกทั้งมีการค้นคว้าวิจัยทางการแพทย์อย่างต่อเนื่อง ประกอบกับความร่วมมือจากคณะต่าง ๆ ทางวิทยาศาสตร์ สุขภาพ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ได้แก่ คณะแพทยศาสตร์ คณะพยาบาลศาสตร์ คณะทันตแพทยศาสตร์ คณะสหเวชศาสตร์ และคณะสาธารณสุขศาสตร์ โดยมีศักยภาพในการพัฒนาความรู้ความสามารถของแพทย์เฉพาะทางได้ทุกสาขา ตลอดจนการต่อยอดถึงภาพลักษณ์ของความเป็นโรงเรียนแพทย์ที่มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับในวงการแพทย์ จึงสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความ

ไว้วางใจให้แก่ประชาชนทั่วไปได้เป็นอย่างดี ซึ่งในประเด็นนี้ต้องอาศัยการประชาสัมพันธ์ในการสร้างการรับรู้ให้แก่ประชาชนทั่วไปบ่อยครั้งขึ้นอย่างต่อเนื่อง จึงจะช่วยต่อยอดข้อเสียและความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาลให้ฝังแน่นยิ่งขึ้น ด้วยภาพลักษณ์ของการเป็นโรงเรียนแพทย์

2. จุดอ่อน (Weaknesses) การเปิดรับข้อมูลข่าวสารน้อย เป็นประเด็นที่โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติต้องทบทวนว่า สาเหตุที่แท้จริงคืออะไร ซึ่งจากผลการวิจัย พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการเปิดรับสื่อสารมวลชน และสื่อเว็บไซต์ของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ และสื่อเว็บไซต์อื่นน้อยกว่าสื่ออื่น ๆ เนื่องจากโรงพยาบาลมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารจากสื่อดังกล่าวในปริมาณที่น้อย และขาดความต่อเนื่อง ดังนั้น โรงพยาบาลจึงต้องทำการสื่อสารแบบบูรณาการ คือ การสื่อสารในทุกรูปแบบที่สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ อีกทั้งสื่อสารผ่านสื่อมวลชนให้เกิดการรับรู้ในวงกว้าง นอกจากนี้ แม้โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติจะมีบทบาทในฐานะโรงเรียนแพทย์ แต่เมื่อเทียบกับโรงพยาบาลอื่นที่เป็นโรงเรียนแพทย์ด้วยกันแล้ว โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติดังกล่าวยังมีข้อเสียและความน่าเชื่อถือในการรักษาพยาบาลไม่เพียงพอ จึงทำให้โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ได้รับความไว้วางใจจากประชาชนทั่วไปน้อยกว่า ประกอบกับโรงพยาบาลยังขาดการสื่อสารกับประชาชนอย่างต่อเนื่อง ขาดกิจกรรมสานสัมพันธ์ เช่น บริการหน่วยแพทย์เคลื่อนที่ เพื่อทำการสื่อสารข้อมูลข่าวสารและกิจกรรมของโรงพยาบาลไปยังประชาชนทั่วไป จึงทำให้ประชาชนทั่วไปรู้จักโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ เพียงในวงแคบเท่านั้น ฉะนั้น จึงควรมีการสื่อสารหรือเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและกิจกรรมเกี่ยวกับโรงพยาบาลให้แก่ประชาชนได้รับทราบอย่างต่อเนื่องตามสื่อต่าง ๆ ที่เข้าถึงชุมชน และใช้สื่อสารมวลชนกับประชาชนทั่วไปในวงกว้างให้มากขึ้น เพื่อให้ประชาชนได้รู้จักโรงพยาบาลมากขึ้น และเป็นการสร้างชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือในการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติให้เทียบเท่ากับโรงเรียนแพทย์อื่น ๆ

3. โอกาส (Opportunities) จากผลการวิจัย พบว่า ชุมชนคลองหลวงมีการรับรู้ในเรื่องการให้บริการหน่วยแพทย์เคลื่อนที่ของโรงพยาบาลน้อย ฉะนั้น เพื่อสร้างการรับรู้อย่างต่อเนื่องในด้านบริการสังคม โรงพยาบาลจึงควรจัดหน่วยแพทย์เคลื่อนที่หรือร่วมสมทบบุคลากรทางการแพทย์ อุปกรณ์ทางการแพทย์และเวชภัณฑ์ กับหน่วยแพทย์อื่น ในการช่วยเหลือผู้ประสบภัยทางธรรมชาติ เพื่อสร้างการรับรู้แก่ประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบและประชาชนโดยทั่วไป ซึ่งเป็นโอกาสที่จะสร้างความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนกับโรงพยาบาล โดยเมื่อมีการทำกิจกรรมใด ๆ เกิดขึ้น ก็ต้องดำเนินการสื่อสารให้ประชาชนรับรู้ให้มากที่สุด ประการต่อมา ในด้านการให้บริการของแพทย์พยาบาล ตลอดจนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ยังคงพบว่า มีอัตราความไม่พึงพอใจพฤติกรรมในการให้

บริการแก่ประชาชนอยู่ ซึ่งหากทำให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจก็จะสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่โรงพยาบาล อีกทั้งยังนำไปบอกต่อกันแบบปากต่อปากในทางบวกอีกด้วย

และเนื่องจากโรงพยาบาลมีการสื่อสารไปยังประชาชนน้อย ดังนั้น การจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพในด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องนอกจากการจัดหน่วยแพทย์เคลื่อนที่บริการประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบและเขตพื้นที่อื่น เช่น การจัดโครงการเยี่ยมบ้านโดยกลุ่มสหวิชาชีพ ที่บริการให้คำปรึกษาและดูแลในการปฏิบัติตนหลังจากออกจากโรงพยาบาล การจัดกิจกรรมกระตุ้น กิจกรรมรณรงค์ทางสุขภาพ โครงการบริการทางสุขภาพหรือโครงการตรวจคัดกรองสุขภาพ โดยไม่คิดมูลค่าแก่ประชาชน เป็นต้น จะช่วยกระตุ้นความสนใจและสร้างการรับรู้ภาพลักษณ์โรงพยาบาลได้มากยิ่งขึ้น ด้วยการสร้างการมีส่วนร่วมในกิจกรรมและความสัมพันธ์อันดีระหว่างโรงพยาบาลกับประชาชน

ในด้านการสื่อสารให้ประชาชนรับรู้ถึงการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล ธรรมชาติของเฉลิมพระเกียรตินั้น จะสร้างความมั่นใจให้แก่ประชาชนได้ว่า หากโรงพยาบาลธรรมชาติเฉลิมพระเกียรติ ผ่านการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลแล้ว การให้บริการทุกประเภทภายในโรงพยาบาลต้องมีมาตรฐานเป็นสากลทั้งระบบ นอกจากนี้ การก่อตั้งศูนย์อุบัติเหตุฉุกเฉิน (Trauma Center) เพื่อรองรับผู้ป่วยจากอุบัติเหตุยังเป็นการเพิ่มศักยภาพของโรงพยาบาลและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนได้เป็นอย่างดี เพราะตำแหน่งที่ตั้งของโรงพยาบาลนั้นเป็นประตูไปสู่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือและภาคเหนือ

4. อุปสรรค (Threats) จากข้อเสนอแนะบางประการของกลุ่มตัวอย่างสำหรับระบบบริการที่ล่าช้า นั้น พบว่า เป็นอุปสรรคต่อการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี โดยเกิดจากการบริหารจัดการที่บกพร่อง การไม่ประสานงานกันระหว่างหน่วยงาน ระบบสารสนเทศที่ไม่สมบูรณ์ จึงทำให้ผู้ใช้บริการรอนาน อีกทั้ง การให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้ใช้บริการในระหว่างการรอตรวจ ก็เป็นอีกประเด็นหนึ่งที่พึงระวัง เนื่องจากหากเกิดปัญหาระหว่างการรอตรวจผู้ใช้บริการจะได้ทราบที่เกิดข้อขัดข้องอะไรบ้าง และจะต้องทำอย่างไรต่อไป ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนสร้างความไม่พึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการได้ จนอาจเกิดภาพลักษณ์ในใจที่เป็นลบในที่สุด ดังนั้น จึงควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลระหว่างรอแพทย์ตรวจเป็นระยะ เพื่อป้องกันปัญหาความไม่พึงพอใจ และยังควรมีการอบรมด้านการบริการให้แก่ แพทย์ พยาบาล ตลอดจนบุคลากรผู้ให้บริการของโรงพยาบาลอย่างต่อเนื่อง เพื่อปลูกฝังจิตสำนึกด้านงานบริการที่ดี

นอกจากนี้ สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกยังคงเป็นประเด็นสำคัญที่อาจทำให้เกิดภาพลักษณ์ไม่ดีได้ ได้แก่ โรงอาหาร ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เป็นต้น ซึ่งหากโรงพยาบาลไม่มีกระบวนการบริหารจัดการโรงอาหารที่มีมาตรฐาน สะอาด ปลอดภัย และมีระบบ

ความปลอดภัยที่น่าเชื่อถือ ก็จะทำให้ภาพลักษณ์โรงพยาบาลตกต่ำลง ดังนั้น ควรมีการจัด
สุขภาวะและระเบียบปฏิบัติภายในโรงอาหารของโรงพยาบาลให้เป็นไปตามมาตรฐานของกรมอนามัย
รวมถึงมีการสุ่มตรวจมาตรฐานอาหารและสิ่งแวดล้อมภายในโรงอาหารเป็นระยะ เพื่อความ
สะอาดและถูกสุขลักษณะของโรงอาหาร อีกทั้งเตรียมพร้อมรับมือกับสถานการณ์ที่ไม่คาดฝันอันอาจ
ก่อให้เกิดอันตรายแก่ชีวิตและทรัพย์สินของผู้ใช้บริการภายในโรงพยาบาล

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งต่อไป

จากผลการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยเห็นว่าควรมีการศึกษาภาพลักษณ์โรงพยาบาล
ธรรมศาสตร์ฯ โดยมีการทบทวนและสำรวจภาพลักษณ์โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ
ทุกระยะ 2-3 ปี โดยมีประเด็นในการศึกษาเพิ่มเติมดังต่อไปนี้

1. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในกลุ่มประชาชนโดยรอบโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิม
พระเกียรติ ตั้งแต่ นักศึกษาและบุคลากร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ หน่วยงานภาครัฐและเอกชน
หน่วยงานไม่แสวงผลกำไร ที่อยู่โดยรอบโรงพยาบาล และชุมชนใกล้เคียง นอกจากนี้ ยังควรศึกษา
ให้เห็นภาพลักษณ์ในระดับมหภาค เช่น ระดับจังหวัด และระดับภาค เป็นต้น เพื่อให้ทราบถึง
ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติในวงกว้าง มิใช่เพียงระดับชุมชนโดยรอบ
หรือชุมชนที่อยู่ในความดูแลของโรงพยาบาลเท่านั้น ด้วยวิธีการวิจัยทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ
โดยมีรูปแบบการวิจัยแบบสำรวจ และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลใน
การวิจัย สำหรับการวิจัยในเชิงปริมาณ เพื่อให้ทราบภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์ฯ ใน
ภาพรวม และมีการทำ Focus group กับกลุ่มประชาชนในภาคส่วนต่าง ๆ ได้แก่ กลุ่มประชาชน
ทั่วไป กลุ่มหน่วยงานภาครัฐ กลุ่มบริษัทหรือองค์กรเอกชน กลุ่มหรือองค์กรไม่แสวงผลกำไร
 เป็นต้น สำหรับวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ทราบภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิม
พระเกียรติในเชิงลึก

2. ควรมีศึกษาเพิ่มเติมหลังจากที่โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ได้วางกลยุทธ์
ดำเนินการสื่อสารข้อมูลข่าวสารไปยังประชาชนอย่างต่อเนื่องในวงกว้างว่า การสื่อสารจะช่วยให้
ประชาชนทั่วไปรู้จักและเกิดภาพลักษณ์ที่ดีแก่โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ มากขึ้น
หรือมีการเปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์ไปในทิศทางใดหรือไม่ ด้วยวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ โดยรูปแบบ
การวิจัยแบบสำรวจ และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย เพื่อที่
โรงพยาบาลจะได้นำผลการศึกษาไปปรับกลยุทธ์และนโยบายการดำเนินงานให้สอดคล้องกับ
ความต้องการและบริบททางสังคมปัจจุบัน ที่จะทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อสังคมโดยรวม

ซึ่งสอดคล้องกับเจตนารมณ์ ดังคำขวัญในหนังสือรายงานประจำปี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (27 มิถุนายน 2550) ในโอกาสครบรอบ 73 ปี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ที่ว่า “แม่โดมส่งา ธรรมศาสตร์ดำรง อำรงหลักของสังคมไทย”