

บทที่ 4

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง “ภาพลักษณ์โรงพยาบาลกลางในการรับรู้ของผู้เข้ารับบริการ” ผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ตอน ในรูปแบบของตาราง และบรรยายประกอบ ดังนี้

- ตอนที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง
- ตอนที่ 2 พฤติกรรมการเปิดรับสื่อที่เกี่ยวข้องกับโรงพยาบาลกลาง
- ตอนที่ 3 ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลกลาง
- ตอนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 1

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 4.1

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
หญิง	247	61.8
ชาย	153	38.2
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศหญิง 247 คน คิดเป็นร้อยละ 61.8 และกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชาย 153 คน คิดเป็นร้อยละ 38.2

ตารางที่ 4.2
แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
46 – 60 ปี	106	26.5
26 – 35 ปี	97	24.2
36 – 45 ปี	78	19.5
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	78	19.5
18 – 25 ปี	41	10.3
รวม	400	100.0

Min. = 18 Max. = 87 $\bar{X}$ = 44.99 S.D. = 15.937

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 46-60 ปี มีจำนวนมากที่สุด 106 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5 รองลงมา คือ ผู้ที่มีอายุ 25-35 ปี จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 24.2 และ ผู้ที่มีอายุ 36-45 ปี และมากกว่า-60 ปีขึ้นไป มีจำนวนเท่ากันคือ 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5

โดยกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาครั้งนี้ มีอายุเฉลี่ย 45 ปี ซึ่งมีความแตกต่างด้านอายุดังนี้
อายุน้อยที่สุด 18 ปี และสูงสุด 87 ปี

ตารางที่ 4.3

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท (ต่ำ)	249	62.3
10,001-20,000 บาท (ปานกลาง)	86	21.5
สูงกว่า 20,000 บาท (สูง)	65	16.2
รวม	400	100.0

Min. = 1,000 Max. = 340,000 $\bar{X}$ = 13,749.31 S.D. = 20,022.516

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีจำนวนมากที่สุด 249 คน คิดเป็นร้อยละ 62.3 รองลงมา คือ ผู้ที่มีรายได้ 10,001-20,000 บาท จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5 และผู้ที่มีรายได้สูงกว่า 20,000 บาท มีจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.2 โดยกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาครั้งนี้ มีรายได้เฉลี่ย 13,749 บาท ซึ่งความแตกต่างด้านรายได้มีดังนี้ รายได้ต่ำที่สุด 1,000 บาท และสูงที่สุด 340,000 บาท

ตารางที่ 4.4

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาตรี	116	29.0
ประถมศึกษา	95	23.8
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	81	20.2
มัธยมศึกษาตอนต้น	62	15.5
อนุสัญญา/ปวส.	25	6.3
สูงกว่าปริญญาตรี	21	5.2
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวนมากที่สุด 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29.0 รองลงมา คือ ประถมศึกษา จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 23.8 และมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.2

ตารางที่ 4.5
แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
พ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษียณอายุ	86	21.5
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	83	20.7
รับจ้าง	77	19.3
พนักงานบริษัทเอกชน/ธนาคาร	58	14.5
ค้าขาย	35	8.8
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระ	34	8.5
นักเรียน/นักศึกษา	16	4.0
อื่นๆ	11	2.7
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษียณอายุ มีจำนวนมากที่สุด 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5 รองลงมา คือ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.7 และรับจ้าง จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.3

ตารางที่ 4.6

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพการมาโรงพยาบาล

สถานภาพการมาโรงพยาบาล	จำนวน	ร้อยละ
ผู้ป่วยนอก	191	47.7
ผู้ป่วยใน	116	29.0
ญาติผู้ป่วย	93	23.3
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ป่วยนอก มีจำนวนมากที่สุด 191 คน คิดเป็นร้อยละ 47.7 รองลงมา คือ ผู้ป่วยใน จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29.0 และญาติผู้ป่วย มีจำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3

ตารางที่ 4.7

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความถี่ในการมาโรงพยาบาล

ความถี่ในการมาโรงพยาบาล	จำนวน	ร้อยละ
ปีละ 2-4 ครั้ง	106	26.5
มากกว่า 10 ครั้งต่อปี	91	22.7
ปีละ 1 ครั้ง	84	21.0
ปีละ 5-7 ครั้ง	74	18.5
ปีละ 8-10 ครั้ง	45	11.3
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาโรงพยาบาลปีละ 2-4 ครั้ง มีจำนวนมากที่สุด 106 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5 รองลงมา คือ มากกว่า 10 ครั้งต่อปี จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 22.7 และปีละ 1 ครั้ง จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการเปิดรับสื่อที่เกี่ยวข้องกับโรงพยาบาลกลาง

ตารางที่ 4.8

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการเปิดรับสื่อ
เกี่ยวกับโรงพยาบาลกลางจากสื่อบุคคล

การเปิดรับสื่อบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
สมาชิกในครอบครัวและญาติ	193	34.5
คนรู้จัก	131	23.4
เพื่อนร่วมงาน/เพื่อนร่วมสถาบันการศึกษา	110	19.6
แพทย์ พยาบาล และหรือเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล	94	16.8
อื่นๆ	32	5.7
รวม	560	100.0

หมายเหตุ: กลุ่มตัวอย่างตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 4.8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างเปิดรับสื่อเกี่ยวกับโรงพยาบาลกลางจากสมาชิกในครอบครัวและญาติมากที่สุด จำนวน 193 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 34.5 รองลงมา คือ คนรู้จัก จำนวน 131 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 23.4 และเพื่อนร่วมงาน/เพื่อนร่วมสถาบันการศึกษา จำนวน 110 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 19.6

ตารางที่ 4.9
แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการเปิดรับสื่อ
เกี่ยวกับโรงพยาบาลกลางจากสื่อเฉพาะกิจ

การเปิดรับสื่อสื่อเฉพาะกิจ	จำนวน	ร้อยละ
โปสเตอร์/แผ่นป้าย	199	27.8
แผ่นพับ	177	24.7
บอร์ดประชาสัมพันธ์	128	17.9
บอร์ดนิทรรศการ	101	14.0
ป้ายอักษรวิ่ง	62	8.6
เว็บไซต์/อินเทอร์เน็ต	50	7.0
รวม	717	100.0

หมายเหตุ: กลุ่มตัวอย่างตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 4.9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างเปิดรับสื่อเกี่ยวกับโรงพยาบาลกลางจากโปสเตอร์/แผ่นป้ายมากที่สุด จำนวน 199 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 27.8 รองลงมาคือ แผ่นพับ จำนวน 177 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 24.7 และบอร์ดประชาสัมพันธ์ จำนวน 128 ครั้งต่อเดือน เป็นร้อยละ 17.9

ตารางที่ 4.10

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความถี่ในการเปิดรับสื่อ
เกี่ยวกับโรงพยาบาลกลางจากสื่อบุคคล

สื่อบุคคล	ความถี่ในการเปิดรับสื่อเกี่ยวกับโรงพยาบาลกลางต่อเดือน					
	นานกว่านั้น หรือไม่เคยเลย	1-2 ครั้ง	3-4 ครั้ง	7 ครั้ง หรือ มากกว่า	5-6 ครั้ง	รวม
สมาชิกในครอบครัวและ ญาติ	207 (51.8)	159 (39.8)	20 (5.0)	9 (2.3)	5 (1.2)	400 (100.0)
เพื่อนร่วมงาน/เพื่อนร่วม สถาบันการศึกษา	290 (72.5)	90 (22.5)	14 (3.4)	3 (0.8)	3 (0.8)	400 (100.0)
คนรู้จัก	269 (67.2)	114 (28.5)	10 (2.5)	4 (1.0)	3 (0.8)	400 (100.0)
แพทย์พยาบาล และหรือ เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล	306 (76.5)	77 (19.2)	8 (2.0)	7 (1.8)	2 (0.5)	400 (100.0)
อื่นๆ	368 (92.0)	30 (7.4)	0 (0.0)	1 (0.3)	1 (0.3)	400 (100.0)
รวม	1,440 (72.0)	470 (23.5)	52 (2.6)	24 (1.2)	14 (0.7)	2,000 (100.0)

จากตารางที่ 4.9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างเปิดรับสื่อเกี่ยวกับโรงพยาบาลกลางจากสื่อ
บุคคลทุกสื่อมีความถี่การเปิดรับสื่อนานกว่านั้นหรือไม่เคยเลยมากที่สุด จำนวน 1,440 ครั้งต่อ
เดือน คิดเป็นร้อยละ 72 รองลงมาคือ 1-2 ครั้งต่อเดือน จำนวน 470 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 23.5
และ 3-4 ครั้งต่อเดือน จำนวน 52 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 2.6

ตารางที่ 4.11

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความถี่ในการเปิดรับสื่อ
เกี่ยวกับโรงพยาบาลกลางจากสื่อเฉพาะกิจ

สื่อเฉพาะกิจ	ความถี่ในการเปิดรับสื่อเกี่ยวกับโรงพยาบาลกลางต่อเดือน					
	นานกว่านั้น หรือไม่เคยเลย	1-2 ครั้ง	3-4 ครั้ง	7 ครั้ง หรือ มากกว่า	5-6 ครั้ง	รวม
แผ่นพับ	223 (55.8)	167 (41.8)	5 (1.2)	3 (0.8)	2 (0.5)	400 (100.0)
โปสเตอร์/แผ่นป้าย	201 (50.3)	182 (45.5)	8 (2.0)	6 (1.4)	3 (0.8)	400 (100.0)
ป้ายอักษรวิ่ง	338 (84.5)	53 (13.3)	5 (1.2)	4 (1.0)	0 (0.0)	400 (100.0)
บอร์ดนิทรรศการ	299 (74.8)	93 (23.2)	2 (0.5)	4 (1.0)	2 (0.5)	400 (100.0)
บอร์ดประชาสัมพันธ์	272 (68.0)	115 (28.8)	6 (1.5)	5 (1.2)	2 (0.5)	400 (100.0)
เว็บไซต์/อินเทอร์เน็ต	350 (87.4)	41 (10.3)	2 (0.5)	1 (0.3)	6 (1.5)	400 (100.0)
รวม	1,683 (70.1)	651 (27.1)	28 (1.2)	23 (1.0)	15 (0.6)	2,400 (100.0)

จากตารางที่ 4.11 พบว่า กลุ่มตัวอย่างเปิดรับสื่อเกี่ยวกับโรงพยาบาลกลางจากสื่อเฉพาะกิจทุกสื่อ มีความถี่ในการเปิดรับสื่อนานกว่านั้นหรือไม่เคยเลยมากที่สุด จำนวน 1,683 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 70.1 รองลงมาคือ 1-2 ครั้งต่อเดือน จำนวน 651 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 27.1 และ 3-4 ครั้งต่อเดือน จำนวน 28 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 1.2

ตอนที่ 3 ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลกลาง

ตารางที่ 4.12

แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามภาพลักษณ์
ของโรงพยาบาลกลางด้านองค์กร

ด้านองค์กร	ระดับภาพลักษณ์							รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับการรับรู้
	มากที่สุด	มาก	ค่อนข้างมาก	ปานกลาง	ค่อนข้างน้อย	น้อย	น้อยที่สุด			
มีความมั่นคง	110 (27.5)	105 (26.3)	109 (27.3)	62 (15.5)	7 (1.8)	5 (1.3)	2 (0.5)	400 (100.0)	5.57	มาก
มีมาตรฐานในการรักษา	90 (22.5)	96 (24.0)	123 (30.8)	85 (21.3)	5 (1.3)	0 (0.0)	1 (0.3)	400 (100.0)	5.44	ค่อนข้างมาก
มีความทันสมัย	89 (22.3)	100 (25.0)	114 (28.5)	84 (21.0)	9 (2.3)	3 (0.8)	1 (0.3)	400 (100.0)	5.41	ค่อนข้างมาก
เป็นที่รู้จักของบุคคลทั่วไป	92 (23.0)	105 (26.3)	99 (24.8)	86 (21.5)	14 (3.5)	3 (0.8)	1 (0.3)	400 (100.0)	5.41	ค่อนข้างมาก
มีความน่าเชื่อถือ	80 (20.0)	93 (23.3)	123 (30.8)	88 (22.0)	13 (3.3)	2 (0.5)	1 (0.3)	400 (100.0)	5.32	ค่อนข้างมาก
ให้ความสำคัญในด้านความปลอดภัย	78 (19.5)	95 (23.8)	117 (29.3)	90 (22.5)	15 (3.8)	4 (1.0)	1 (0.3)	400 (100.0)	5.29	ค่อนข้างมาก
สนองตอบตรงตามความต้องการ	79 (19.8)	89 (22.3)	107 (26.8)	103 (25.8)	16 (4.0)	5 (1.3)	1 (0.3)	400 (100.0)	5.23	ค่อนข้างมาก
บริการแพทย์เฉพาะทางทุกสาขา	73 (18.3)	99 (24.8)	102 (25.5)	100 (25.0)	18 (4.5)	2 (0.5)	6 (1.5)	400 (100.0)	5.20	ค่อนข้างมาก
ขนาดของโรงพยาบาลใหญ่	78 (19.5)	71 (17.8)	116 (29.0)	119 (29.8)	11 (2.8)	4 (1.0)	1 (0.3)	400 (100.0)	5.18	ค่อนข้างมาก
มีชื่อเสียง	75 (18.8)	78 (19.5)	123 (30.8)	98 (24.5)	19 (4.8)	6 (1.5)	1 (0.3)	400 (100.0)	5.18	ค่อนข้างมาก
ลักษณะด้านองค์กรโดยรวม									5.32	ค่อนข้างมาก

จากตารางที่ 4.12 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ภาพลักษณ์โรงพยาบาลกลางด้านองค์กร ดังนี้

ด้านองค์กร มีประเด็นการวัด 10 ประเด็น กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยภาพลักษณ์โดยรวมเป็นภาพบวกทุกประเด็น ค่าเฉลี่ย 5.32 โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดในเรื่องของโรงพยาบาลมีความมั่นคง ค่าเฉลี่ย 5.57 และประเด็นที่โรงพยาบาลได้ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ เป็นองค์กรขนาดใหญ่ และมีชื่อเสียงได้ค่าเฉลี่ย 5.18

ตารางที่ 4.13

แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามภาพลักษณ์
ของโรงพยาบาลกลางด้านการบริหารจัดการ

ด้านการบริหาร จัดการ	ระดับภาพลักษณ์							รวม	ค่า เฉลี่ย	ระดับ การรับรู้
	มาก ที่สุด	มาก	ค่อนข้าง มาก	ปาน กลาง	ค่อนข้าง น้อย	น้อย	น้อย ที่สุด			
มีการบริหารจัดการ ภายใต้กรอบกฎหมาย	86 (21.5)	124 (31.0)	108 (27.8)	75 (18.8)	5 (1.3)	2 (0.5)	0 (0.0)	400 (100.0)	5.51	มาก
มีเครื่องมือและอุปกรณ์ การแพทย์ทันสมัย	90 (22.5)	112 (28.0)	100 (25.0)	86 (21.5)	8 (0.2)	2 (0.5)	2 (0.5)	400 (100.0)	5.44	ค่อนข้างมาก
ผู้บริหารมีความรู้ ความสามารถ	76 (19.0)	112 (28.0)	111 (27.8)	89 (22.3)	5 (1.3)	4 (1.0)	3 (0.8)	400 (100.0)	5.35	ค่อนข้างมาก
โครงสร้างการบริหาร จัดการมีประสิทธิภาพ	70 (17.5)	115 (28.8)	119 (29.8)	79 (18.8)	13 (3.3)	2 (0.5)	2 (0.5)	400 (100.0)	5.34	ค่อนข้างมาก
ระบบการบริหารจัดการ โปร่งใส	69 (17.3)	98 (24.5)	123 (30.8)	94 (23.5)	12 (3.0)	3 (0.8)	1 (0.3)	400 (100.0)	5.26	ค่อนข้างมาก
มีการพัฒนาทางด้าน เทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง	65 (16.3)	127 (31.8)	90 (22.5)	92 (23.0)	18 (4.5)	3 (0.8)	5 (1.3)	400 (100.0)	5.25	ค่อนข้างมาก
มีความคล่องตัว ในการบริหารจัดการ	59 (14.8)	101 (25.3)	108 (27.0)	99 (24.8)	20 (5.0)	7 (1.8)	6 (1.5)	400 (100.0)	5.09	ค่อนข้างมาก
ลักษณะด้านการบริหารจัดการโดยรวม									5.32	ค่อนข้างมาก

จากตารางที่ 4.13 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ภาพลักษณ์โรงพยาบาลกลางด้านการบริหารจัดการ ดังนี้

ด้านการบริหารจัดการ มีประเด็นการวัด 7 ประเด็น กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยภาพลักษณ์โดยรวมเป็นภาพบวกทุกประเด็น ค่าเฉลี่ย 5.32 โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดในเรื่องของโรงพยาบาลมีการบริหารจัดการภายใต้กรอบกฎหมาย ค่าเฉลี่ย 5.51 และประเด็นที่โรงพยาบาลได้ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีความคล่องตัวในการบริหารจัดการ ค่าเฉลี่ย 5.09

ตารางที่ 4.14

แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม
ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลกลางด้านแพทย์

ด้านแพทย์	ระดับภาพลักษณ์							รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับการรับรู้
	มากที่สุด	มาก	ค่อนข้างมาก	ปานกลาง	ค่อนข้างน้อย	น้อย	น้อยที่สุด			
มีความรู้ความสามารถ	104 (26.0)	125 (31.3)	105 (26.3)	55 (13.8)	6 (1.5)	3 (0.8)	2 (0.5)	400 (100.0)	5.62	มาก
มีความเชี่ยวชาญการรักษา	91 (22.8)	122 (30.5)	100 (25.0)	73 (18.3)	10 (2.5)	3 (0.8)	1 (0.3)	400 (100.0)	5.50	มาก
มีความน่าเชื่อถือ	89 (22.3)	121 (30.3)	101 (25.3)	77 (19.3)	7 (1.8)	4 (1.0)	1 (0.3)	400 (100.0)	5.48	ค่อนข้างมาก
ตรวจวินิจฉัยโรคถูกต้อง	84 (21.0)	123 (30.8)	95 (23.8)	81 (20.3)	12 (3.0)	4 (1.0)	1 (0.3)	400 (100.0)	5.43	ค่อนข้างมาก
มีการตรวจร่างกายอย่างละเอียดรอบคอบ	84 (21.0)	114 (28.5)	107 (26.8)	71 (17.8)	18 (4.5)	4 (1.0)	2 (0.5)	400 (100.0)	5.39	ค่อนข้างมาก
ภาพลักษณ์ด้านแพทย์โดยรวม									5.48	ค่อนข้างมาก

จากตารางที่ 4.14 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ภาพลักษณ์โรงพยาบาลกลางด้านแพทย์ ดังนี้

ด้านแพทย์ มีประเด็นการวัด 5 ประเด็น กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยภาพลักษณ์โดยรวมเป็นภาพบวกทุกประเด็น ค่าเฉลี่ย 5.48 โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดในเรื่องของแพทย์มีความรู้ความสามารถ ค่าเฉลี่ย 5.62 และประเด็นที่แพทย์ได้ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีการตรวจร่างกายอย่างละเอียดรอบคอบค่าเฉลี่ย 5.39

ตารางที่ 4.15

แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม

ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลกลางด้านพยาบาล

ด้านพยาบาล	ระดับภาพลักษณ์							รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับการรับรู้
	มากที่สุด	มาก	ค่อนข้างมาก	ปานกลาง	ค่อนข้างน้อย	น้อย	น้อยที่สุด			
มีความรู้ความสามารถในการให้การพยาบาล	79 (19.8)	126 (31.5)	118 (29.5)	67 (16.8)	7 (1.8)	3 (0.8)	0 (0.0)	400 (100.0)	5.49	ค่อนข้างมาก
มีน้ำเชื่อถือในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวของผู้ป่วย	75 (18.8)	126 (31.5)	111 (27.8)	74 (18.5)	11 (2.8)	3 (0.8)	0 (0.0)	400 (100.0)	5.43	ค่อนข้างมาก
สื่อสารด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย	84 (21.0)	108 (27.0)	105 (26.3)	88 (22.0)	11 (2.8)	2 (0.5)	2 (0.5)	400 (100.0)	5.38	ค่อนข้างมาก
ดูแลเอาใจใส่ต่อการเจ็บป่วยของผู้ป่วย	77 (19.3)	110 (27.5)	108 (27.0)	73 (18.3)	18 (4.5)	9 (2.3)	5 (1.3)	400 (100.0)	5.27	ค่อนข้างมาก
มีความสามารถในการประสานงานกับหน่วยงานอื่นเพื่อความสะดวกในการให้บริการ	64 (16.0)	110 (27.5)	105 (26.3)	87 (21.8)	19 (4.8)	13 (3.3)	2 (0.5)	400 (100.0)	5.17	ค่อนข้างมาก
ภาพลักษณ์ด้านพยาบาลโดยรวม									5.35	ค่อนข้างมาก

จากตารางที่ 4.15 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ภาพลักษณ์โรงพยาบาลกลางด้านพยาบาล ดังนี้

ด้านพยาบาล มีประเด็นการวัด 5 ประเด็น กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยภาพลักษณ์โดยรวมเป็นภาพบวกทุกประเด็น ค่าเฉลี่ย 5.35 โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดในเรื่องของพยาบาลมีความรู้ความสามารถในการให้การพยาบาล ค่าเฉลี่ย 5.49 และประเด็นที่พยาบาลได้ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีความสามารถในการประสานงานกับหน่วยงานอื่นเพื่อความสะดวกในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 5.17

ตารางที่ 4.16
แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามภาพลักษณ์
ของโรงพยาบาลกลางด้านเจ้าหน้าที่

ด้านเจ้าหน้าที่	ระดับภาพลักษณ์							รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับการรับรู้
	มากที่สุด	มาก	ค่อนข้างมาก	ปานกลาง	ค่อนข้างน้อย	น้อย	น้อยที่สุด			
หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส	82 (20.5)	115 (28.8)	77 (19.3)	89 (22.3)	22 (5.5)	8 (2.0)	7 (1.8)	400 (100.0)	5.24	ค่อนข้างมาก
พูดจาไพเราะ	87 (21.8)	104 (26.0)	79 (19.8)	94 (23.5)	21 (5.3)	12 (3.0)	3 (0.8)	400 (100.0)	5.24	ค่อนข้างมาก
สามารถตอบข้อซักถามได้ถูกต้อง	73 (18.3)	99 (24.8)	102 (25.5)	85 (21.3)	23 (5.8)	12 (3.0)	6 (1.5)	400 (100.0)	5.14	ค่อนข้างมาก
มีความมั่นคงทางอารมณ์	75 (18.8)	101 (25.3)	92 (23.0)	95 (23.8)	14 (3.5)	14 (3.5)	9 (2.3)	400 (100.0)	5.13	ค่อนข้างมาก
ให้บริการด้วยรวดเร็ว	71 (17.8)	101 (25.3)	94 (23.5)	83 (20.8)	25 (6.3)	11 (2.8)	15 (3.8)	400 (100.0)	5.04	ค่อนข้างมาก
ภาพลักษณ์ด้านเจ้าหน้าที่โดยรวม									5.16	ค่อนข้างมาก

จากตารางที่ 4.16 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ภาพลักษณ์โรงพยาบาลกลางด้านเจ้าหน้าที่ ดังนี้

ด้านเจ้าหน้าที่ มีประเด็นการวัด 5 ประเด็น กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยภาพลักษณ์โดยรวมเป็นภาพบวกทุกประเด็น ค่าเฉลี่ย 5.16 โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดในเรื่องของเจ้าหน้าที่หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใสและพูดจาไพเราะ ค่าเฉลี่ย 5.24 ประเด็นที่เจ้าหน้าที่ได้ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ให้บริการด้วยรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 5.04

ตารางที่ 4.17

แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามภาพลักษณ์
ของโรงพยาบาลกลางด้านการให้บริการ

ด้าน การให้บริการ	ระดับภาพลักษณ์							รวม	ค่า เฉลี่ย	ระดับ การรับรู้
	มากที่สุด	มาก	ค่อนข้าง มาก	ปาน กลาง	ค่อนข้าง น้อย	น้อย	น้อย ที่สุด			
มีการให้บริการด้วย เทคโนโลยีที่ทันสมัย	83 (20.8)	102 (25.5)	108 (20.0)	78 (19.5)	21 (5.3)	7 (1.8)	1 (0.3)	400 (100.0)	5.31	ค่อนข้างมาก
ค่ารักษาพยาบาล ถูก	89 (22.3)	86 (21.5)	101 (25.3)	94 (23.5)	17 (4.3)	6 (1.5)	7 (1.8)	400 (100.0)	5.23	ค่อนข้างมาก
เวลาในการเปิดให้ บริการเหมาะสม	81 (20.3)	102 (25.5)	94 (23.5)	84 (21.0)	19 (4.8)	12 (3.0)	8 (2.0)	400 (100.0)	5.19	ค่อนข้างมาก
มีบริการที่ประทับใจ	77 (19.3)	111 (27.8)	87 (21.8)	88 (22.0)	15 (3.8)	14 (3.5)	8 (2.0)	400 (100.0)	5.18	ค่อนข้างมาก
การให้บริการข้อมูล ที่ครบถ้วนสมบูรณ์	75 (18.8)	96 (24.0)	98 (24.5)	100 (25.0)	17 (4.3)	8 (2.0)	6 (1.5)	400 (100.0)	5.16	ค่อนข้างมาก
ขั้นตอนการเข้ารับ บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	74 (28.5)	89 (22.3)	107 (26.8)	76 (19.0)	28 (7.0)	11 (2.8)	15 (3.8)	400 (100.0)	5.03	ค่อนข้างมาก
มีบริการรวดเร็ว ทันใจ	67 (16.8)	97 (24.3)	105 (26.3)	80 (20.0)	27 (6.8)	9 (2.3)	15 (3.8)	400 (100.0)	5.03	ค่อนข้างมาก
ภาพลักษณ์ด้านการให้บริการโดยรวม									5.16	ค่อนข้างมาก

จากตารางที่ 4.17 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ภาพลักษณ์โรงพยาบาลกลางด้านการให้บริการ ดังนี้

ด้านการให้บริการ มีประเด็นการวัด 7 ประเด็น กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยภาพลักษณ์โดยรวมเป็นภาพบวกทุกประเด็น ค่าเฉลี่ย 5.16 โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดในเรื่องของการให้บริการด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย ค่าเฉลี่ย 5.31 และประเด็นที่โรงพยาบาลได้ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีบริการรวดเร็วทันใจและขั้นตอนการเข้ารับบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน ค่าเฉลี่ย 5.03

ตารางที่ 4.18

แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามภาพลักษณ์

ของโรงพยาบาลกลางด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

ด้านความ รับผิดชอบต่อ สังคม	ระดับภาพลักษณ์							รวม	ค่า เฉลี่ย	ระดับ การรับรู้
	มากที่สุด	มาก	ค่อนข้าง มาก	ปาน กลาง	ค่อนข้าง น้อย	น้อย	น้อย ที่สุด			
ช่วยเหลือผู้ป่วย ยากจน	75 (18.8)	97 (24.3)	98 (24.5)	93 (23.3)	21 (5.3)	7 (1.8)	9 (2.3)	400 (100.0)	5.14	ค่อนข้างมาก
มีส่วนช่วยเหลือ ด้านสุขภาพแก่ ประชาชน	57 (14.3)	101 (25.3)	108 (27.0)	93 (23.3)	24 (6.0)	9 (2.3)	8 (2.0)	400 (100.0)	5.04	ค่อนข้างมาก
รับฟังความคิดเห็น และพร้อมที่จะ ปรับปรุงอยู่เสมอ	55 (13.8)	93 (23.3)	96 (24.0)	109 (27.3)	28 (7.0)	12 (3.0)	7 (1.8)	400 (100.0)	4.94	ค่อนข้างมาก
เผยแพร่ข้อมูล และ ข่าวสารการ ดำเนินงานให้ ประชาชนได้รับ ทราบอย่างชัดเจน	55 (13.8)	91 (22.8)	107 (26.8)	97 (24.3)	27 (6.8)	12 (3.0)	11 (2.8)	400 (100.0)	4.93	ค่อนข้างมาก
จัดอบรมสัมมนา เพื่อให้ความรู้ด้าน สุขภาพสม่ำเสมอ	45 (11.3)	97 (24.3)	104 (26.0)	107 (26.8)	24 (6.0)	6 (1.5)	17 (4.3)	400 (100.0)	4.87	ค่อนข้างมาก
ภาพลักษณ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมโดยรวม									4.98	ค่อนข้างมาก

จากตารางที่ 4.18 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ภาพลักษณ์โรงพยาบาลกลางด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ดังนี้

ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม มีประเด็นการวัด 5 ประเด็น กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยภาพลักษณ์โดยรวมเป็นภาพบวกทุกประเด็น ค่าเฉลี่ย 4.98 โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดในเรื่องของการช่วยเหลือผู้ป่วยยากจน ค่าเฉลี่ย 5.14 และประเด็นที่โรงพยาบาลได้ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ จัดอบรมสัมมนาเพื่อให้ความรู้ด้านสุขภาพสม่ำเสมอ ค่าเฉลี่ย 4.87

ตารางที่ 4.19
แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อ
ภาพลักษณ์โรงพยาบาลกลางโดยรวม

ด้านความ รับผิดชอบต่อ สังคม	ระดับภาพลักษณ์							รวม	ค่า เฉลี่ย	ระดับ การรับรู้
	มากที่สุด	มาก	ค่อนข้าง มาก	ปาน กลาง	ค่อนข้าง น้อย	น้อย	น้อย ที่สุด			
ด้านแพทย์	452 (22.6)	605 (30.2)	508 (25.4)	357 (17.8)	53 (2.7)	18 (0.9)	7 (0.4)	2000 (100.0)	5.48	ค่อนข้างมาก
ด้านพยาบาล	379 (18.9)	580 (29.0)	547 (27.4)	389 (19.4)	66 (3.3)	30 (1.5)	9 (0.5)	2000 (100.0)	5.35	ค่อนข้างมาก
ด้านองค์กร	844 (21.1)	931 (23.3)	1133 (28.3)	915 (22.9)	127 (3.2)	34 (0.8)	16 (0.4)	4000 (100.0)	5.32	ค่อนข้างมาก
ด้านการบริหาร จัดการ	515 (18.4)	789 (28.2)	759 (27.1)	614 (21.9)	81 (2.9)	23 (0.8)	19 (0.7)	2800 (100.0)	5.32	ค่อนข้างมาก
ด้านเจ้าหน้าที่	388 (19.4)	520 (26.0)	444 (22.2)	446 (22.3)	105 (5.2)	57 (2.9)	40 (2.0)	2000 (100.0)	5.16	ค่อนข้างมาก
ด้านการให้บริการ	546 (19.5)	683 (24.4)	700 (25.0)	600 (21.4)	144 (5.2)	67 (2.4)	60 (2.1)	2800 (100.0)	5.16	ค่อนข้างมาก
ด้านความ รับผิดชอบต่อสังคม	287 (14.3)	479 (24.0)	513 (25.6)	499 (25.0)	124 (6.2)	46 (2.3)	52 (2.6)	2000 (100.0)	4.98	ค่อนข้างมาก
ภาพลักษณ์โดยรวม									5.25	ค่อนข้างมาก

จากตารางที่ 4.19 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ภาพลักษณ์โรงพยาบาลกลางโดยรวม
ดังนี้

ภาพลักษณ์โรงพยาบาลโดยรวม มีประเด็นการวัด 7 ประเด็น กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ย
ภาพลักษณ์โดยรวมเป็นภาพบวกทุกประเด็น ค่าเฉลี่ย 5.25 โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดในด้านแพทย์
ได้ค่าเฉลี่ย 5.48 และประเด็นที่โรงพยาบาลได้ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม
ค่าเฉลี่ย 4.98

ตอนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1 ผู้เข้ารับบริการที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกันมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลกลางแตกต่างกัน

1.1 ผู้เข้ารับบริการที่มีเพศแตกต่างกันมีระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลกลางแตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : เพศแตกต่างกันมีระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลกลางไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศแตกต่างกันมีระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลกลางแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.20

ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างเพศกับค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ภาพลักษณ์
ของโรงพยาบาลกลาง

เพศ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่า t	Sig.
ชาย	153	5.26	1.023	0.052	0.958
หญิง	247	5.25	0.950		

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ค่า Significance = 0.958 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับ H_0 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และปฏิเสธ H_1 กล่าวคือ เพศแตกต่างกันมีระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลกลางไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยแล้ว เพศชายและเพศหญิง จะมีระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลกลางใกล้เคียงกัน

1.2 อายุของผู้เข้ารับบริการมีความสัมพันธ์กับระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลกลาง

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : อายุไม่มีความสัมพันธ์กับระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลกลาง

H_1 : อายุมีความสัมพันธ์กับระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลกลาง

ตารางที่ 4.21

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับระดับการรับรู้ภาพลักษณ์
ของโรงพยาบาลกลาง

	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าสหสัมพันธ์ระดับการรับรู้ ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลกลาง	Sig.
อายุ	44.99	15.937	0.103	0.039

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ค่า Significance = 0.039 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้น จึงปฏิเสธ H_0 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และยอมรับ H_1 กล่าวคือ อายุมีความสัมพันธ์กับระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลกลาง โดยอายุมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลกลาง ที่ระดับ 0.103 กล่าวคือ ผู้เข้ารับบริการที่มีอายุมาก จะมีการรับรู้ภาพลักษณ์เชิงบวกต่อโรงพยาบาลกลางในระดับมาก

1.3 ผู้เข้ารับบริการที่มีรายได้แตกต่างกันมีระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลกลางแตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : รายได้แตกต่างกันมีระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลกลางไม่แตกต่างกัน

H_1 : รายได้น้อย 2 รายได้ มีระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลกลางแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.22

ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างรายได้กับระดับการรับรู้ภาพลักษณ์
ของโรงพยาบาลกลาง

รายได้	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่า F	Sig.
ต่ำกว่า 10,000 บาท (ต่ำ)	249	5.30	0.995	0.541	0.583
10,001-20,000 บาท (ปานกลาง)	86	5.21	0.871		
สูงกว่า 20,000 บาท (สูง)	65	5.18	1.046		
รวม	400	5.26	0.978		

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ค่า Significance = 0.958 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับ H_0 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และปฏิเสธ H_1 กล่าวคือ รายได้แตกต่างกันมีระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลกลางไม่แตกต่างกัน

1.4 ผู้เข้ารับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลกลางแตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลกลางไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาอย่างน้อย 2 ระดับการศึกษา มีระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลกลางแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.23

ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษากับระดับการรับรู้ภาพลักษณ์
ของโรงพยาบาลกลาง

ระดับการศึกษา	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่า F	Sig.
ประถมศึกษา	95	5.38	0.975	1.270	0.276
มัธยมศึกษาตอนต้น	62	5.42	0.993		
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	81	5.25	0.966		
อนุปริญญา/ปวส.	25	5.19	0.933		
ปริญญาตรี	116	5.15	1.015		
สูงกว่าปริญญาตรี	21	4.97	0.780		
รวม	400	5.26	0.978		

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ค่า Significance = 0.276 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับ H_0 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และปฏิเสธ H_1 กล่าวคือ ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลกลางไม่แตกต่างกัน

1.5 ผู้เข้ารับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลกลางแตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : อาชีพแตกต่างกันมีระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลกลางไม่แตกต่างกัน

H_1 : อาชีพอย่างน้อย 2 อาชีพ มีระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลกลางแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.24

ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างอาชีพกับระดับการรับรู้ภาพลักษณ์
ของโรงพยาบาลกลาง

อาชีพ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่า F	Sig.
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	83	5.15	1.024	1.030	0.409
พนักงานบริษัทเอกชน/ธนาคาร	58	5.26	0.936		
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ อาชีพอิสระ	34	5.06	1.130		
นักเรียน/นักศึกษา	16	5.03	1.162		
พ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษียณอายุ	86	5.38	0.949		
ค้าขาย	35	5.23	0.835		
รับจ้าง	77	5.32	0.947		
อื่นๆ	11	5.71	0.890		
รวม	400	5.26	0.978		

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ค่า Significance = 0.409 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับ H_0 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และปฏิเสธ H_1 กล่าวคือ อาชีพแตกต่างกันมีระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลกลางไม่แตกต่างกัน

1.6 ผู้เข้ารับบริการที่มีสถานภาพการมาโรงพยาบาลแตกต่างกันมีระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลกลางแตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : สถานภาพการมาโรงพยาบาลแตกต่างกันมีระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลกลางไม่แตกต่างกัน

H_1 : สถานภาพการมาโรงพยาบาลอย่างน้อย 2 สถานภาพ มีระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลกลางแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.25

ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างสถานภาพการมาโรงพยาบาล
กับระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลกลาง

สถานภาพการมา โรงพยาบาล	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่า F	Sig.
ผู้ป่วยนอก	191	5.08	0.951	6.105	0.002
ผู้ป่วยใน	116	5.42	0.994		
ญาติผู้ป่วย	93	5.43	0.959		
รวม	400	5.26	0.978		

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ค่า Significance = 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้น จึงปฏิเสธ H_0 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และยอมรับ H_1 กล่าวคือ สถานภาพการมาโรงพยาบาลอย่างน้อย 2 สถานภาพ มีระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลกลางแตกต่างกัน เพื่อเปรียบเทียบว่า สถานภาพการมาโรงพยาบาลใดแตกต่างกัน จะใช้วิธีผลต่างนัยสำคัญ (Least Significant Difference: LSD) ดังตารางที่ 4.26

ตารางที่ 4.26

การเปรียบเทียบพหุคูณเพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยการรับรู้ภาพลักษณ์ของ
โรงพยาบาลกลาง จำแนกตามระดับสถานภาพการมาโรงพยาบาลเป็นรายคู่
โดยวิธีผลต่างนัยสำคัญ (LSD)

สถานภาพการมา โรงพยาบาล	ผู้ป่วยนอก (5.08)	ผู้ป่วยใน (5.42)	ญาติ (5.43)
ผู้ป่วยนอก (5.08)		-0.33*	-0.34*
ผู้ป่วยใน (5.42)	-0.33*		-0.11
ญาติผู้ป่วย (5.43)	-0.34*	-0.11	

*ค่าเฉลี่ย 2 กลุ่มมีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.26 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยการรับรู้ภาพลักษณ์ของ
โรงพยาบาลกลาง จำแนกตามระดับสถานภาพการมาโรงพยาบาลเป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่
มีสถานภาพการมาโรงพยาบาลในฐานะผู้ป่วยนอก จะมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลกลาง
แตกต่างกับกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพการมาโรงพยาบาลในฐานะผู้ป่วยใน และญาติผู้ป่วย ที่
ระดับนัยสำคัญ 0.05 สำหรับคู่อื่นไม่แตกต่างกัน

1.7 ผู้เข้ารับบริการที่มีความถี่ในการมาโรงพยาบาลแตกต่างกันมีระดับการรับรู้
ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลกลางแตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : ความถี่ในการมาโรงพยาบาลแตกต่างกันมีระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ของ
โรงพยาบาลกลางไม่แตกต่างกัน

H_1 : ความถี่ในการมาโรงพยาบาลอย่างน้อย 2 ความถี่ มีระดับการรับรู้
ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลกลางแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.27

ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างความถี่ในการมาโรงพยาบาล
กับระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลกลาง

ความถี่ในการมา โรงพยาบาล	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่า F	Sig.
ปีละ 1 ครั้ง	84	5.41	0.959	0.805	0.523
ปีละ 2-4 ครั้ง	106	5.28	0.994		
ปีละ 5-7 ครั้ง	74	5.17	0.953		
ปีละ 8-10 ครั้ง	45	5.16	0.933		
มากกว่า 10 ครั้งต่อปี	91	5.21	0.993		
รวม	400	5.26	0.978		

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ค่า Significance = 0.523 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้น จึง
ยอมรับ H_0 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และปฏิเสธ H_1 กล่าวคือ ความถี่ในการมาโรงพยาบาลแตกต่าง
กันมีระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลกลางไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 2 การเปิดรับสื่อที่เกี่ยวข้องกับโรงพยาบาลกลางมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลกลาง

2.1 ความถี่ในการเปิดรับสื่อที่เกี่ยวข้องกับโรงพยาบาลกลางจากสื่อบุคคลมีความสัมพันธ์กับระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลกลาง โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : ความถี่ในการเปิดรับสื่อที่เกี่ยวข้องกับโรงพยาบาลกลางจากสื่อบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลกลาง

H_1 : ความถี่ในการเปิดรับสื่อที่เกี่ยวข้องกับโรงพยาบาลกลางจากสื่อบุคคลมีความสัมพันธ์กับระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลกลาง

ตารางที่ 4.28

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการเปิดรับสื่อที่เกี่ยวข้องกับโรงพยาบาลกลางจากสื่อบุคคลกับระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลกลาง

ความถี่ในการเปิดรับสื่อบุคคล	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าสหสัมพันธ์ระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลกลาง	Sig.
สมาชิกในครอบครัวและญาติ	1.08	2.952	-0.028	0.571
เพื่อนร่วมงาน/เพื่อนร่วมสถาบัน	0.52	1.328	0.076	0.131
คนรู้จัก	0.61	1.854	0.015	0.769
แพทย์ พยาบาล และหรือเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล	0.55	2.038	0.078	0.120
อื่นๆ	0.12	0.552	0.046	0.354
รวม	0.55	0.994	0.043	0.393

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ค่า Significance = 0.393 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับ H_0 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และปฏิเสธ H_1 กล่าวคือ ความถี่ในการเปิดรับสื่อที่เกี่ยวข้องกับโรงพยาบาลกลางจากสื่อบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลกลาง

2.2 ความถี่ในการเปิดรับสื่อที่เกี่ยวข้องกับโรงพยาบาลกลางจากสื่อเฉพาะกิจมีความสัมพันธ์กับระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลกลาง

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : ความถี่ในการเปิดรับสื่อที่เกี่ยวข้องกับโรงพยาบาลกลางจากสื่อเฉพาะกิจไม่มีความสัมพันธ์กับระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลกลาง

H_1 : ความถี่ในการเปิดรับสื่อที่เกี่ยวข้องกับโรงพยาบาลกลางจากสื่อเฉพาะกิจมีความสัมพันธ์กับระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลกลาง

ตารางที่ 4.29

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการเปิดรับสื่อที่เกี่ยวข้องกับโรงพยาบาลกลางจากสื่อเฉพาะกิจกับระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลกลาง

ความถี่ในการเปิดรับสื่อเฉพาะกิจ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าสหสัมพันธ์ระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลกลาง	Sig.
แผ่นพับ	0.66	1.780	0.039	0.437
โปสเตอร์/แผ่นป้าย	0.81	1.940	0.047	0.348
ป้ายอักษรวิ่ง	0.34	1.795	0.030	0.553
บอร์ดนิทรรศการ	0.45	1.815	0.032	0.522
บอร์ดประชาสัมพันธ์	0.57	1.880	0.027	0.594
เว็บไซต์/อินเทอร์เน็ต	0.25	0.916	0.019	0.699
รวม	0.51	1.460	0.039	0.438

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ค่า Significance = 0.438 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับ H_0 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และปฏิเสธ H_1 กล่าวคือ ความถี่ในการเปิดรับสื่อที่เกี่ยวข้องกับโรงพยาบาลกลางจากสื่อเฉพาะกิจไม่มีความสัมพันธ์กับระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลกลาง

เนื่องจาก ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในสมมติฐานการวิจัยที่ 1 พบว่ามีความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม นั่นคือ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ อันได้แก่ อายุ และสถานภาพการมาโรงพยาบาล มีความสัมพันธ์กับระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลกลาง ดังนั้น จึงดำเนินการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ต่อไปเพื่อศึกษาว่า อายุ และสถานภาพการมาโรงพยาบาล มีส่วนในการอธิบายความผันแปรของระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลกลางได้เพิ่มขึ้นอีกร้อยละเท่าไร รวมทั้งใช้ในการประมาณค่าตัวแปรตามเมื่อทราบค่าตัวแปรอิสระแต่ละตัว และสร้างแบบจำลองแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามและตัวแปรอิสระ โดยกำหนดระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4.30

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณสรุปแบบจำลองแสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุ และสถานภาพการมาโรงพยาบาลกับระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลกลาง

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	R	R ²	R Change	F	F Change	Sig.F	Sig.F Change
ผู้ป่วยนอก	0.173	0.030	0.030	12.233	12.233	0.001	0.001
ผู้ป่วยนอกและอายุ	0.204	0.042	0.012	8.602	4.852	0.000	0.028

*รวมค่าคงที่ (Constant) ในสมการถดถอยด้วย

จากตารางที่ 30 พบว่า สถานภาพการมาโรงพยาบาลในฐานะผู้ป่วยนอกมีความสัมพันธ์กับระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลกลางไม่มากนัก ($R = 0.173$) และสามารถอธิบายความผันแปรของระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลกลางได้ร้อยละ 3 เมื่อนำอายุเข้ามาวิเคราะห์ร่วมด้วย จะทำให้มีความสัมพันธ์สูงขึ้น ($R = 0.204$) และอธิบายความผันแปรของระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลกลางได้เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 4.2

ตารางที่ 4.31

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย ค่าสถิติ และผลการทดสอบความสัมพันธ์
ระหว่างอายุ และสถานภาพการมาโรงพยาบาลกับระดับการรับรู้ภาพลักษณ์
ของโรงพยาบาลกลาง

ลักษณะทาง ประชากรศาสตร์	r_i	b_i	β_i	t	Sig.
(ค่าคงที่)	-	5.124	-	34.177	0.000
ผู้ป่วยนอก	-0.173	-0.343	-0.176	-3.574	0.000
อายุ	0.103	0.007	0.108	2.203	0.028

จากตารางที่ 31 พบว่า เมื่อพิจารณาระดับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระแต่ละตัว
เพียงตัวเดียวกับตัวแปรตาม ตัวแปรสถานภาพการมาโรงพยาบาลในฐานะผู้ป่วยนอกมี
ความสัมพันธ์เชิงลบกับตัวแปรระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลกลาง ($R = -0.173$)
นั่นคือ ผู้เข้ารับบริการที่เป็นผู้ป่วยนอก มีการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลกลางอยู่ในระดับ
น้อย ในขณะที่ตัวแปรอายุมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาล
กลาง ($R = 0.103$) กล่าวคือ ผู้เข้ารับบริการที่มีอายุมาก จะมีการรับรู้ภาพลักษณ์เชิงบวกต่อ
โรงพยาบาลกลางในระดับมาก แต่อย่างไรก็ตาม ทั้งสถานภาพการมาโรงพยาบาลในฐานะผู้ป่วย
นอกและอายุมีความสัมพันธ์กับระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลกลางอย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติ (ค่า Sig. น้อยกว่า 0.05)