

การเปิดรับข่าวสาร ความพึงพอใจ และทัศนคติ ของผู้ใช้บริการโรงพยาบาล
เมืองพัทยา ในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

Media Exposure, Satisfaction, And attitude toward Pattaya city
hospital service in pattaya city, Chonburi

เสาวนีย์ บุญสมทบ
Saovanee Boonsomthop^o

Received: February 22, 2022 Revised: April 25, 2022

Accepted: April 30, 2022

บทคัดย่อ

บทความวิจัยเรื่องการเปิดรับข่าวสาร ความพึงพอใจ และทัศนคติ ของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเมืองพัทยา ในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์คือ ๑.เพื่อศึกษาถึงลักษณะทางประชากร ลักษณะการใช้บริการ การเปิดรับข่าวสาร ความพึงพอใจและทัศนคติที่มีต่อโรงพยาบาลเมืองพัทยา ๒.เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางประชากรกับลักษณะการใช้บริการโรงพยาบาลเมืองพัทยา ๓.เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางประชากรกับการเปิดรับข่าวสารของโรงพยาบาลเมืองพัทยา ๔. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างลักษณะการใช้บริการกับความพึงพอใจที่มีต่อโรงพยาบาลเมืองพัทยา ๕.เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับทัศนคติที่มีต่อโรงพยาบาลเมืองพัทยา เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการได้รับบริการที่มีคุณภาพ มีจริยธรรม มีคุณค่า โดยกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๔๐๐ ชุด วิธีการดำเนินวิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อคำนวณหาค่าร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติ Chi-Square ,one-way ANOVA, และ Pearson's product correlation coefficient เพื่อทดสอบสมมติฐาน ผลการศึกษาวิจัยพบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง ๒๕-๓๕ ปี อาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท มีรายได้ ๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาท เข้าใช้บริการโรงพยาบาลเมืองพัทยามากกว่า ๓ ครั้งขึ้นไป เข้าใช้บริการแผนกตรวจโรคทั่วไปมากที่สุด ใช้สิทธิรักษาพยาบาลด้วยสิทธิประกันสังคม มีการ

^o กลุ่มวิชาการบริหารการสื่อสารการตลาดและองค์กร คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี Marketing and Organizational Commucation Management, Sripatum University chonburi campus, Thailand. E-mail: spuc@chonburi.spu.ac.th เบอร์โทรศัพท์ 038-146-123



เปิดรับ/พบเห็นข่าวสารจากสื่อบุคคล อาทิ เพื่อนบ้าน/พนักงานของโรงพยาบาลมากที่สุด ความพึงพอใจที่มีต่อโรงพยาบาลเมืองพัทยาโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๔๐ อยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านสถานที่ ค่าเฉลี่ย ๓.๕๔ ทัศนคติที่มีต่อโรงพยาบาลเมืองพัทยาโดยรวม ค่าเฉลี่ย ๓.๓๔ อยู่ในระดับปานกลาง คือด้านบุคลากร ค่าเฉลี่ย ๓.๔๕

คำสำคัญ : การเปิดรับข่าวสาร, ความพึงพอใจ, ทัศนคติ, ผู้ใช้บริการ, จริยธรรม

Abstract

The objectives of this media exposure, satisfaction, and attitude toward Pattaya City Hospital service in Pattaya City, Chonburi research were to (๑) study demographic characteristics, service characteristics, media exposure, satisfaction, and attitude toward Pattaya City Hospital, (๒) compare differences between the demographic characteristics and the service usage characteristics of Pattaya City Hospital, (๓) compare the differences between the demographic characteristics and the media exposure of the Pattaya City Hospital, (๔) compare the differences between service usage characteristics and satisfaction with Pattaya City Hospital, and (๕) study the relationship between satisfaction and attitudes toward Pattaya City Hospital. The sample group consisted of ๔๐๐ sets using the SPSS package to analyze the data and calculate percentage, frequency, mean and standard deviation, and used Chi-Square, one-way ANOVA, and Pearson's product correlation coefficient statistics to test the hypothesis.

The study results revealed that the sample group of ๔๐๐ people consist of female ๗๔.๕๐ percent aged between ๒๕-๓๕, company employees earns ๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ baht per month, had used the service at Pattaya City Hospital more than ๓ times, had access to the general medical examination service, used the right to receive medical treatment with social security rights, had media exposure/sightedness from personal media such as neighbors/employees of the hospital, had an overall satisfaction with Pattaya City Hospital with an average of ๓.๔๐ at a moderate level, which was a location aspect with an average of ๓.๕๔ overall attitudes toward Pattaya City Hospital, an average of ๓.๓๔ -moderate was the personnel aspect with the average of ๓.๔๕

Keywords: media exposure, satisfaction, attitude, service users, ethic



๑. บทนำ

ปัจจุบันเรื่องของสุขภาพเป็นพื้นฐานที่สำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคคล เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคมและเทคโนโลยี ทำให้บุคคลมีการดำเนินชีวิตที่เต็มไปด้วยความเร่งรีบ ตึงเครียด หรือแข่งขันเพื่อความอยู่รอด รวมถึงสภาวะความเครียดที่เกิดจากการทำงาน อาหารการกินที่รับประทานในแต่ละวัน ล้วนมีผลกับสุขภาพ และก่อให้เกิดการเจ็บป่วยได้ อากาศเจ็บป่วย^๒ สามารถเกิดขึ้นได้กับทุกคนไม่ว่าจะเป็นเด็กหรือผู้ใหญ่ โดยอาจมีอาการที่ไม่รุนแรงหรืออาจรุนแรงถึงขั้นเสียชีวิตได้ เพื่อให้ได้รับการคุ้มครองจากรัฐอย่างทั่วถึง คนไทยทุกคนจึงได้รับการคุ้มครองสิทธิรักษาพยาบาลจากรัฐ^๓ ระบบ^๓ คือ ๑. สิทธิสวัสดิการการรักษาพยาบาลของราชการ เป็นการคุ้มครองค่ารักษาพยาบาลให้กับข้าราชการและบุคคลในครอบครัว ๒. สิทธิประกันสังคม เป็นการคุ้มครองรักษาพยาบาลให้กับผู้ประกันตนตามสิทธิรักษาพยาบาลโรงพยาบาลที่เลือกลงทะเบียนไว้โดยสำนักงานประกันสังคม ๓. สิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เป็นการคุ้มครองบุคคลที่เป็นคนไทยและมีเลขประจำตัวประชาชน ๑๓ หลัก ที่ไม่ได้รับสิทธิสวัสดิการข้าราชการหรือสิทธิประกันสังคม เมื่อทุกคนสามารถเข้าถึงการรักษาพยาบาลขั้นพื้นฐานได้อย่างทั่วถึง ทำให้มีผู้ใช้บริการเข้ารับการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลภาครัฐเพิ่มสูงมาก ส่งผลให้เกิดความแออัด ทำให้การใช้บริการในแต่ละครั้งต้องรอนาน เกิดปัญหาเตียงไม่พอ และคนไข้ล้นโรงพยาบาล^๔ จากนโยบายการพัฒนาการเข้าถึงบริการด้านสุขภาพและคุณภาพชีวิตที่ดีของคนเมืองพัทยา นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ (Pattaya first-class) และลดความแออัดการรอคอยของผู้ป่วยโรงพยาบาลของรัฐ ตลอดจนการมีภาพลักษณ์ที่ดี (the best image) ของเมืองท่องเที่ยวของประเทศไทย เนื่องจากขณะนั้นมีโรงพยาบาลของรัฐมีเพียง ๑ แห่ง คือ โรงพยาบาลบางละมุง และโรงพยาบาลอื่นที่ใกล้เคียงในอำเภอสัตหีบ และอำเภอศรีราชาต้องใช้ระยะเวลาในการเดินทางเกือบหนึ่งชั่วโมง ดังนั้นเมืองพัทยา จึงมีแผนนโยบายที่ต้องการพัฒนาศักยภาพทางด้านการสาธารณสุขตามยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนา ๓ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๐-๒๕๕๒) โดยการพัฒนากระบวนการและระบบการจัดการด้านสาธารณสุข เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการด้านสาธารณสุขของประชาชนและ

^๒ อากาศผิดปกติไต่บ้าง ที่บ่งบอกว่าคุณป่วยแล้ว. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก https://www.chularat3.com/knowledge_detail.php?lang=th&id=528 [๒๕๖๔, ๑๐ กุมภาพันธ์]

^๓ ๑๐ เรื่องควรรู้สิทธิหลักประกันสุขภาพ. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก <http://medinfo2.psu.ac.th/social/doc/2014-04-08-18-04-51.pdf> [๒๕๖๔, ๑๐ กุมภาพันธ์]

^๔ สุตวิภคิตี โรงพยาบาลรัฐแออัด โรงพยาบาลเอกชนแสนแพง แพทย์ทางเลือกไร้งานวิจัย. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก <https://mgronline.com/daily/detail/9610000031862> [๒๕๖๔, ๑๐ กุมภาพันธ์]



นักท่องเที่ยวอย่างมีประสิทธิภาพและได้มาตรฐาน เพื่อให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนและสังคมชาติตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ฉบับที่ ๙ ที่มุ่งเน้นพัฒนาคน ซึ่งถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดในการพัฒนาประเทศ ประกอบกับได้ดำเนินการให้บริการด้านสาธารณสุขระดับปฐมภูมิของศูนย์บริการสาธารณสุขซอยบัวขาว จึงมีแผนนโยบายจะพัฒนาและขยายให้บริการมากขึ้นในรูปแบบโรงพยาบาล

โรงพยาบาลเมืองพัทยา^๕ เป็นโรงพยาบาลของรัฐ เป็นหน่วยให้บริการระดับทุติยภูมิ ๒.๑ มีขนาด ๑๑๐ เตียง ภายใต้การกำกับดูแลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพิเศษ เมืองพัทยา มีภารกิจหลักในการให้การรักษาพยาบาล เปิดให้บริการอย่างเป็นทางการ มาตั้งแต่เดือนมิถุนายน ๒๕๕๘ มีจำนวนบุคลากร/อัตรากำลัง จำนวน ๔๙๕ คน แพทย์ จำนวน ๒๘ คน พยาบาล จำนวน ๑๖๐ คน เจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุน จำนวน ๓๐๗ คน ปัจจุบันเปิดให้บริการทางการแพทย์ด้าน ตรวจโรคทั่วไป คลินิกโรคเบาหวาน/ความดันโลหิตสูง ศูนย์ไตเทียม แผนกจักษุ แผนกกายภาพบำบัด บริการตรวจสุขภาพประจำปี ตรวจสุขภาพเข้าทำงานใหม่ แผนกแม่และเด็ก แผนกทันตกรรม แผนกแพทย์แผนไทย เป็นต้น ทั้งนี้พบว่าแม้โรงพยาบาลเมืองพัทยาจะเป็นโรงพยาบาลรัฐ และเปิดให้บริการมาระยะเวลาหนึ่งแล้ว แต่ยังไม่เป็นที่รู้จักแพร่หลายสำหรับบุคคลที่พักอาศัยอยู่ในเขตเมืองพัทยา

ทั้งนี้โรงพยาบาลเมืองพัทยามีหลักปรัชญาที่ว่า คุณภาพ มาตรฐาน คุณธรรม จริยธรรม โรงพยาบาลจึงมุ่งเน้นการปฏิบัติงานและสร้างการรับรู้ให้ผู้ปฏิบัติงานภายในโรงพยาบาลเมืองพัทยา น้อมนำคำสอนเรื่องคุณธรรมจริยธรรมเป็นแบบแผนในการปฏิบัติหน้าที่ โดยอาศัยหลักแห่งศรัทธา โดยท่านเจ้าคุณพระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตโต) ที่ว่า ศรัทธาที่ประสงค์ต้องเป็นความเชื่อ ความซาบซึ้งที่ต่อเนื่องด้วยเหตุผล คือมีปัญญารองรับ และเป็นที่ยึดต่อกับปัญญาได้ รวมถึงการนำหลักธรรมมงคล ๓๘ มาร่วมใช้ในการปฏิบัติงานภายในโรงพยาบาลด้วย

จริยธรรมในการทำงาน^๖ คือ เมื่อบุคคลมีคุณธรรม มีสภาพคุณงามความดีและความถูกต้องในการแสดงออกทั้งทางกาย วาจา และใจจะเกิดการปฏิบัติจนเกิดเป็นแนวทางหรือบรรทัดฐานในการปฏิบัติหน้าที่ จริยธรรมจะเป็นกฎเกณฑ์ที่เป็นแนวทางในการประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่ดีงาม เหมาะสม และเป็นที่ยินชมชอบหรือยอมรับจากสังคม โดยจริยธรรมที่นำมาซึ่งความเจริญในการทำงานและดำรงชีวิต เรียกว่ามงคล ๓๘^๗ มงคลชีวิตที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน

^๕ โรงพยาบาลเมืองพัทยา. (๒๕๖๔). ข้อมูลโรงพยาบาล. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก:

<http://www.pattayacityhospital.go.th/th/contactus> [๒๕๖๔, ๑๐ กันยายน]

^๖ คุณธรรม จริยธรรมในการทำงาน. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก:

https://www.banlamnow.go.th/news/doc_download/a_120618_133944.pdf [๒๕๖๔, ๑๐ กุมภาพันธ์]

^๗ มงคล ๓๘ ประการ รู้จักหลักธรรมแห่งความสุข สู่ความเจริญในชีวิต. (ออนไลน์.) เข้าถึงได้จาก: <https://www.thairath.co.th/horoscope/belief/2079263> [๒๕๖๔, ๑๐ กุมภาพันธ์]



ประกอบด้วย ความชำนาญในวิชาชีพของตน (มงคลชีวิตข้อที่ ๘) เป็นการนำความรู้ที่เล่าเรียนฝึกฝน อบรม มาปฏิบัติให้เกิดความชำนาญจนยึดเป็นอาชีพได้ ระเบียบวินัย (มงคลชีวิตข้อที่ ๙) การฝึกกาย วาจา ให้อยู่ในระเบียบวินัยที่สังคมหรือสถาบันวางไว้เป็นแบบแผน กล่าววาจาดี (มงคลชีวิตข้อที่ ๑๐) มีจิตที่สุจริต ได้แก่ ความจริง คำประสานสามัคคี คำสุภาพ คำมีประโยชน์

จริยธรรมที่ดีจะส่งผลต่อจรรยาบรรณของเจ้าหน้าที่ทั้งแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องให้มีเมตตาจิตแก่คนไข้ โดยไม่เลือกชั้นวรรณะ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน ไม่ยกตนข่มท่าน มีความละเอียด เกรงกลัวต่อบาป มีความละเอียดรอบคอบ สุขุม มีสติใคร่ครวญเหตุผล ไม่โลภ เห็นแก่ลาภของผู้ป่วยแต่ฝ่ายเดียว ไม่โอ้อวดวิชาความรู้ให้ผู้อื่นหลงเชื่อ ไม่ลุ่มอำนาจแก่อคติ ๔ คือ ลำเอียงด้วยความรัก ความโกรธ ความกลัว ความหลง (โง่) ไม่หวั่นไหวต่อสิ่งที่เป็นโลกธรรม ๘ คือ ลาภ ยศ สรรเสริญ สุข และความเสื่อม ไม่มีสันดานชอบความมัวเมาในอบายมุข ไม่เป็นคนขี้เกียจ เผอเรอ มั่งง่าย โดยคุณจริยธรรมดังกล่าว เมื่อผู้ปฏิบัติกระทำจนเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน สิ่งเหล่านี้จะแสดงออกมาให้ผู้เข้าใช้บริการโรงพยาบาลรับรู้และสัมผัสได้

จากข้อมูลดังกล่าวมา ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาวิจัยประเด็นเกี่ยวกับการการเปิดรับข่าวสาร ความพึงพอใจ และทัศนคติ ของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเมืองพัทยา ทั้งนี้ เพื่อเป็นแนวทางให้โรงพยาบาลได้ทราบและเข้าใจถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการเปิดรับข่าวสารของผู้ใช้บริการ รวมถึงทราบพฤติกรรมกรรมการเปิดรับข่าวสารของผู้ใช้บริการ เพื่อจะได้นำไปกระบวนการวางแผนจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ ในเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายของโรงพยาบาลให้มีประสิทธิภาพสูงสุด รวมถึงผลของการวิจัยในครั้งนี้จะได้นำไปพัฒนา หรือปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการของโรงพยาบาลเกิดความพึงพอใจ และส่งผลต่อการเกิดทัศนคติที่ดีต่อโรงพยาบาลเมืองพัทยาต่อไปในอนาคต

๒. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑. เพื่อศึกษาถึงลักษณะทางประชากร ลักษณะการใช้บริการ การเปิดรับข่าวสาร ความพึงพอใจและทัศนคติที่มีต่อโรงพยาบาลเมืองพัทยา

๒. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางประชากร กับลักษณะการใช้บริการโรงพยาบาลเมืองพัทยา

๓. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางประชากร กับการเปิดรับข่าวสารของโรงพยาบาลเมืองพัทยา

๔. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างลักษณะการใช้บริการ กับความพึงพอใจที่มีต่อโรงพยาบาลเมืองพัทยา

๕. เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับทัศนคติ ที่มีต่อโรงพยาบาลเมืองพัทยา

๓. วิธีดำเนินการวิจัย/รูปแบบการวิจัย/ขอบเขตการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง “การศึกษาเรื่อง “การเปิดรับข่าวสาร ความพึงพอใจ และทัศนคติของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเมืองพัทยา ในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี” ผู้ศึกษาได้ใช้การวิจัยเชิงปริมาณ(quantitative research) ในลักษณะการวิจัยเชิงสำรวจ(survey research) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเพียงครั้งเดียว(one-shot case study) โดยใช้เป็นแบบสอบถาม(questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ตอบแบบสอบถามเอง(self-administered questionnaire)

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่เคยใช้บริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยา และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ผู้ที่เคยใช้บริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยา และเป็นคนไข้ของโรงพยาบาล ในแผนกตรวจโรคทั่วไป คลินิกเบาหวาน/โรคความดันโลหิตสูง ศูนย์ไตเทียม แผนกจักษุ แผนกกายภาพบำบัด ตรวจสุขภาพทำงานใหม่ ตรวจสุขภาพประจำปี แผนกแม่และเด็ก แผนกทันตกรรม แผนกแพทย์แผนไทย จำนวน ๔๐๐ ตัวอย่าง โดยใช้สูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างค่าสัดส่วนของ ทาโร ยามาเน (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ ๙๕ และยอมรับค่าความคลาดเคลื่อน ร้อยละ ๕ จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (simple random sampling) โดยเก็บจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นกลุ่มคนที่เข้ามาใช้บริการในโรงพยาบาลเมืองพัทยา ในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ใน ๑๐ แผนก ดังนี้ คือ

๑. แผนกตรวจโรคทั่วไป
๒. คลินิกโรคเบาหวาน/โรคความดันโลหิตสูง
๓. ศูนย์ไตเทียม
๔. แผนกจักษุ
๕. แผนกกายภาพบำบัด
๖. แผนกตรวจสุขภาพเข้าทำงานใหม่
๗. แผนกตรวจสุขภาพประจำปี
๘. แผนกแม่และเด็ก
๙. แผนกทันตกรรม
๑๐. แผนกแพทย์แผนไทย

โดยใช้วิธีการจับฉลากให้เหลือเพียง ๘ แผนก

ขั้นตอนที่ ๒ การเลือกแบบกำหนดกลุ่มตัวอย่าง (quota sampling) โดยกำหนดให้มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างแผนกละเท่าๆ กัน คือแผนกละ ๕๐ ตัวอย่าง จากได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ๘ แผนก จนครบจำนวน ๔๐๐ ตัวอย่าง



ขั้นตอนที่ ๓ การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (accidental sampling) จากการกำหนดแล้วว่า แต่ละแผนก มีจำนวน ๕๐ ตัวอย่าง ดังนั้นเมื่อมีผู้มาใช้บริการในแผนกดังกล่าวถือเป็นกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ โดยเก็บรวบรวมจนครบตามจำนวนที่ต้องการ

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ได้ทำการทดสอบหาความเที่ยงตรง (validity) และการหาความน่าเชื่อถือ (reliability) ของแบบสอบถาม ในส่วนของแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อโรงพยาบาลเมืองพัทยาเท่ากับ ๐.๙๗๕ แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อโรงพยาบาลเมืองพัทยาเท่ากับ ๐.๙๗๒ และ ค่าความเชื่อมั่นโดยรวมของแบบสอบถามเท่ากับ ๐.๙๘๔ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นกรอบข้อมูลเบื้องต้นแล้วกำหนดข้อคำถามให้ครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องที่จะศึกษานำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถาม และนำเสนอผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์เก็บรวบรวมข้อมูลเป็นลำดับต่อไป

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ใช้ตารางแจกแจงความถี่ (frequency distribution) แสดงค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (inferential statistics) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์และความแตกต่าง ระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม โดยใช้ Chi-square ,One-way ANOVA, Pearson Correlation

๔. ผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง การเปิดรับข่าวสาร ความพึงพอใจ และทัศนคติของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเมืองพัทยา ในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี สามารถสรุปผลการศึกษาดังนี้

ลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๔๐๐ คน
จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๑๐๒	๒๕.๕๐
หญิง	๒๙๘	๗๔.๕๐
รวม	๔๐๐	๑๐๐.๐๐

จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๕ ปี	๘๙	๒๒.๒๕



๒๕-๓๕ ปี	๑๖๗	๔๑.๗๕
๓๖-๔๕ ปี	๘๔	๒๑.๐๐
๔๖-๕๕ ปี	๔๖	๑๑.๕๐
มากกว่า ๕๕ ปีขึ้นไป	๑๔	๓.๕๐
รวม	๔๐๐	๑๐๐.๐๐

จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	๒๐๑	๕๐.๒๕
สมรส	๑๗๓	๔๓.๒๕
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	๒๖	๖.๕๐
รวม	๔๐๐	๑๐๐.๐๐

จำแนกตามระดับการศึกษา

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าประถมศึกษา	๐	๐
ประถมศึกษา	๒๐	๕.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๔	๓.๕๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช./ เทียบเท่า	๖๔	๑๖.๐๐
อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า	๘๖	๒๑.๕๐
ปริญญาตรี	๑๘๓	๔๕.๗๕
สูงกว่าปริญญาตรี	๓๓	๘.๒๕
รวม	๔๐๐	๑๐๐.๐๐

จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	๓๖	๙.๐๐
รับราชการ/พนักงานจ้างตามภารกิจ/รัฐวิสาหกิจ	๙๕	๒๓.๗๕
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๑๘๕	๔๖.๒๕
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	๔๔	๑๑.๐๐
เกษตรกร/รับจ้างทั่วไป	๑๙	๔.๗๕
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/ว่างงาน	๑๕	๓.๗๕
อื่น ๆ	๖	๑.๕๐
รวม	๔๐๐	๑๐๐.๐๐

จำแนกตามรายได้

รายได้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท	๒๖	๖.๕๐
๕,๐๐๐-๑๐,๐๐๐ บาท	๒๕	๖.๒๕
๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาท	๑๒๐	๓๐.๐๐
๑๕,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท	๙๖	๒๔.๐๐
๒๐,๐๐๑-๒๕,๐๐๐ บาท	๕๔	๑๓.๕๐
๒๕,๐๐๑-๓๐,๐๐๐ บาท	๒๕	๖.๒๕
มากกว่า ๓๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป	๕๔	๑๓.๕๐
รวม	๔๐๐	๑๐๐.๐๐

ลักษณะการใช้บริการโรงพยาบาลเมืองพัทยาของกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๔๐๐ คน
 จำแนกตามจำนวนครั้งที่เคยเข้าใช้บริการโรงพยาบาลเมืองพัทยา

จำนวนครั้งที่เคยเข้าใช้บริการ โรงพยาบาลเมืองพัทยา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑ ครั้ง	๑๐๔	๒๖.๐๐
๒ ครั้ง	๓๗	๙.๒๕
๓ ครั้ง	๓๗	๙.๒๕
มากกว่า ๓ ครั้งขึ้นไป	๒๒๒	๕๕.๕๐
รวม	๔๐๐	๑๐๐.๐๐



จำแนกตามค่าใช้จ่ายบริการด้านใดเป็นประจำมากที่สุด

ค่าใช้จ่ายบริการด้านใดเป็นประจำมากที่สุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ตรวจโรคทั่วไป	๑๙๕	๔๘.๗๕
ตรวจสุขภาพเข้าทำงานใหม่	๒๐	๕.๐๐
คลินิกโรคเบาหวาน/โรคความดันโลหิตสูง	๒๐	๕.๐๐
ตรวจสุขภาพประจำปี	๓๐	๗.๕๐
ศูนย์ไตเทียม	๖	๑.๕๐
แผนกแม่และเด็ก	๖๕	๑๖.๒๕
แผนกจักษุแพทย์	๗	๑.๗๕
แผนกทันตกรรม	๒๓	๕.๗๕
แผนกกายภาพบำบัด	๑๑	๒.๗๕
แผนกแพทย์แผนไทย	๗	๑.๗๕
อื่นๆ	๑๖	๔.๐๐
รวม	๔๐๐	๑๐๐.๐๐

จำแนกตามสิทธิการรักษาพยาบาล

ค่าใช้จ่ายบริการด้วยสิทธิใดเป็นประจำมากที่สุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สิทธิเงินสด (ชำระเงินสด/บัตรเครดิต)	๑๒๘	๓๒.๐๐
สิทธิประกันสังคม	๑๔๓	๓๕.๗๕
สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (บัตรทอง ๓๐ บาท)	๕๕	๑๓.๗๕
สิทธิข้าราชการ/ลูกจ้างประจำ	๕๘	๑๔.๕๐
สิทธิประกันสุขภาพ/ประกันชีวิต	๘	๒.๐๐
อื่นๆ	๘	๒.๐๐
รวม	๔๐๐	๑๐๐.๐๐

การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับโรงพยาบาลเมืองพัทยาของกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๔๐๐ คน

การเปิดรับ/พบเห็นข่าวสารเกี่ยวกับโรงพยาบาลจากสื่อ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สื่อโทรทัศน์ท้องถิ่น (เคเบิลทีวี)	๓๕.๐๐	๘.๗๕
สื่อวิทยุชุมชน	๕.๐๐	๑.๒๕
สื่อหนังสือพิมพ์ท้องถิ่น	๔.๐๐	๑.๐๐
สื่อบุคคล อาทิ เพื่อนบ้าน/พนักงานของโรงพยาบาล	๑๓๙.๐๐	๓๔.๗๕
สื่อเว็บไซต์ของโรงพยาบาล (www.pattayacityhospital.co.th)	๓๙.๐๐	๙.๗๕
สื่อเว็บไซต์อื่นๆ	๘.๐๐	๒.๐๐
สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media อาทิ Facebook Line)	๑๐๔.๐๐	๒๖.๐๐
ป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายไวเนล ป้ายบิลบอร์ด แผ่นพับ ใบปลิว	๓๘.๐๐	๙.๕๐
สื่อกิจกรรม อาทิ การออกบูธ สัมมนา นิทรรศการ ฝึกอบรม ประกวด แกล่งข่าว ฯลฯ	๑๕.๐๐	๓.๗๕
อื่นๆ	๑๓.๐๐	๓.๒๕
รวม	๔๐๐	๑๐๐.๐๐

ความพึงพอใจที่มีต่อโรงพยาบาลเมืองพัทยาโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๔๐๐ คน

ความพึงพอใจต่อโรงพยาบาลเมืองพัทยา	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความพึง พอใจ
ด้านสินค้า/ผลิตภัณฑ์	๓.๔๓	๐.๗๑	มาก
ด้านราคา	๓.๕๑	๐.๗๕	มาก
ด้านสถานที่	๓.๕๔	๐.๗๕	มาก
ด้านการส่งเสริมการขาย	๓.๔๐	๐.๗๔	ปานกลาง
โดยรวม	๓.๔๐	๐.๗๔	ปานกลาง

ทัศนคติที่มีต่อโรงพยาบาลเมืองพญาโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๔๐๐ คน

ทัศนคติที่มีต่อโรงพยาบาลเมืองพญา	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับทัศนคติ
ด้านบุคลากร	๓.๔๕	๐.๗๓	เห็นด้วย
ด้านระบบการให้บริการ	๓.๓๔	๐.๘๑	ปานกลาง
ด้านสภาพแวดล้อม	๓.๓๖	๐.๘๑	ปานกลาง
ด้านความน่าเชื่อถือของ โรงพยาบาล	๓.๔๑	๐.๘๐	เห็นด้วย
โดยรวม	๓.๓๔	๐.๗๓	ปานกลาง

๕. อภิปรายผล

จากผลการวิจัยการศึกษาเรื่อง “การเปิดรับข่าวสาร ความพึงพอใจ และทัศนคติ ของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเมืองพญา ในเขตเมืองพญา จังหวัดชลบุรี” เมื่อพิจารณาจากผลการวิจัย กรอบทฤษฎี และงานวิจัยต่าง ๆ ที่ใช้อ้างอิงในการวิจัยครั้งนี้ มีประเด็นที่น่าสนใจหยิบยกมาอภิปรายผลได้ดังนี้ คือ การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับโรงพยาบาลเมืองพญา พบว่า กลุ่มตัวอย่าง เปิดรับ/พบเห็นข่าวสารจากสื่อบุคคล อาทิ เพื่อนบ้าน/พนักงานของโรงพยาบาลมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๗๕ สอดคล้องกับ ดวงฤทัย พงศ์ไพฑูรย์ (๒๕๔๔, หน้า ๑๓-๑๔) กล่าวว่า โดยปกติแล้วผู้รับสารจะมีลักษณะการเปิดรับข่าวสารอยู่ ๓ ลักษณะหลัก ๆ ดังนี้ ๑.การเปิดรับข่าวสารจากสื่อมวลชน ๒.การเปิดรับข่าวสารจากสื่อบุคคล ๓.การเปิดรับข่าวสารจากสื่อเฉพาะกิจ สอดคล้องกับโรเจอร์สและชูเมกเกอร์ (Rogers & Shoemaker, ๑๙๗๑, p. ๕๕) ที่ได้กล่าวไว้เพิ่มเติมว่า ในกรณีที่ต้องการให้บุคคลใดเกิดการยอมรับสารนั้นควรที่จะใช้การสื่อสารระหว่างบุคคล โดยใช้สื่อบุคคลเป็นผู้เผยแพร่ข่าวสาร สื่อบุคคลนี้จะมีประโยชน์อย่างมากในกรณีที่ผู้ส่งสารหวังผลให้ผู้รับสารมีความเข้าใจกระจ่างชัดเจนและตัดสินใจรับสารได้อย่างมั่นใจยิ่งขึ้น

ความพึงพอใจที่มีต่อโรงพยาบาลเมืองพญา พบว่า ผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเมืองพญามีความพึงพอใจที่มีต่อโรงพยาบาลเมืองพญาโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๔๐ อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๕๔ รองลงมา คือ ด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๕๑ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านการส่งเสริมการขาย มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๔๐ สอดคล้องกับแนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (๒๕๔๑, หน้า ๓๓๗-๓๓๙) ที่กล่าวว่า การสร้างคุณภาพโดยรวมต้องแสดงให้เห็นคุณภาพของการบริการด้านต่าง ๆ โดยผ่านการ การที่สามารถมองเห็นความสำคัญต่อการพัฒนาลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการให้บริการ เพื่อสร้างคุณค่าให้ลูกค้าได้จำกัดและความพึงพอใจ ไม่ว่าจะเป็นเรื่อง

ของอาคารสถานที่ ความสะอาด ความสะดวก ความรวดเร็ว การให้บริการหรือประโยชน์ด้านอื่น ๆ กล่าวคือ เมื่อผู้เข้าชมมีความพึงใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ไม่ว่าจะเป็นความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่ ด้านเนื้อหาสาระ ด้านพนักงาน ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด อาจขึ้นอยู่กับปัจจัยหรือสิ่งที่ต้องการการตอบสนองของความ ต้องการ ทั้งในเรื่องของความ ต้องการของชาวสาร ความสะดวกสบาย และความบันเทิง เป็นต้น

ทัศนคติที่มีต่อโรงพยาบาลเมืองพัทยา พบว่า ผู้ใช้บริการโรงพยาบาลมีทัศนคติต่อโรงพยาบาลเมืองพัทยาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๓๔ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านบุคคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๔๕ รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๓๔ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านระบบการให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๓๔ สอดคล้องกับจริยธรรมในการทำงาน คือ เมื่อบุคคลมีคุณธรรม คือมีสภาพคุณงามความดีและความถูกต้องในการแสดงออกทั้งทางกาย วาจา และใจ จะเกิดการปฏิบัติจนเกิดเป็นนิสัย จริยธรรม จะเป็นกฎเกณฑ์ที่เป็นแนวทางในการประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่ดีงาม เหมาะสม และเป็นที่ยอมรับชมชอบหรือยอมรับจากสังคม โดยจริยธรรมที่นำมาซึ่งความเจริญในการทำงานและดำรงชีวิต เรียกว่ามงคล ๓๘ มงคลชีวิตที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ประกอบด้วย ความชำนาญในวิชาชีพของตน (มงคลชีวิตข้อที่ ๘) เป็นการนำความรู้ที่เล่าเรียนฝึกฝน อบรม มาปฏิบัติให้เกิดความชำนาญจนยึดเป็นอาชีพได้ ระเบียบวินัย (มงคลชีวิตข้อที่ ๙) การฝึกกาย วาจา ให้อยู่ในระเบียบวินัยที่สังคมหรือสถาบันวางไว้เป็นแบบแผน กล่าววาจาดี (มงคลชีวิตข้อที่ ๑๐) มีวจีที่สุจริต ได้แก่ ความจริง คำประสานสามัคคี คำสุภาพ คำมีประโยชน์ จริยธรรมที่ดีจะส่งผลต่อจรรยาบรรณของเจ้าหน้าที่ทั้งแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องให้มีเมตตาจิตแก่คนไข้ โดยไม่เลือกชั้นวรรณะ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน ไม่ยกตนข่มท่าน มีความละเอียดรอบคอบ มีความละเอียดรอบครอบ สุขุม มีสติใคร่ครวญเหตุผล ไม่โลภเห็นแก่ลาภของผู้ป่วยแต่ฝ่ายเดียว ไม่โอ้อวดวิชาความรู้ให้ผู้อื่นหลงเชื่อ ไม่ลุอำนาจแก่อคติ ๔ คือ ลำเอียงด้วยความรัก ความโกรธ ความกลัว ความหลง (โง่) ไม่หวั่นไหวต่อสิ่งที่เป็นโลกธรรม ๘ คือ ลาภ ยศ สรรเสริญ สุข และความเสื่อม ไม่มีสันดานชอบความมัวเมาในอบายมุข ไม่เป็นคนขี้เกียจ เผอเรอ มั่งง่าย โดยคุณจริยธรรมดังกล่าว เมื่อผู้ปฏิบัติงานกระทำเป็นแนวทางปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ สิ่งเหล่านี้จะแสดงออกมาให้ผู้เข้าใช้บริการโรงพยาบาลรับรู้และสัมผัสได้ จึงส่งผลให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อด้านบุคคลากรมากที่สุด ทั้งนี้ยังสอดคล้องกับ ชวนะ ภวภานันท์ (๒๕๒๗, หน้า ๒๐) กล่าวว่า ทัศนคติ (Attitude) เป็นคำที่มีรากกำเนิดมาจากภาษาลาตินว่า “Aptus” ซึ่งแปลว่า ความโน้มเอียงและความเหมาะสม และเมื่อนำมาใช้ในความหมายของคำว่า “Attitude” จะหมายถึง สภาพทางความคิดและจิตใจของบุคคลในขณะที่ สุรพงษ์ โสธนะเสถียร (๒๕๓๓, หน้า ๑๒๒) ได้กล่าวว่า ทัศนคติ หมายถึง การที่บุคคลนั้น คิดและรู้สึกอย่างไร กับคนรอบข้าง วัตถุหรือสิ่งแวดล้อมตลอดจนสถานการณ์ต่าง ๆ โดยทัศนคติ นั้นมีรากฐานมาจาก ความเชื่อที่อาจส่งผลถึง พฤติกรรม ในอนาคตได้ ทัศนคติ จึงเป็นเพียงความพร้อมที่จะตอบสนองต่อสิ่งเร้า และเป็นมิติของการประเมินเพื่อแสดงว่าชอบหรือไม่ชอบ ต่อประเด็นหนึ่ง ๆ



๖. สรุป

บทความวิจัยเรื่อง “การเปิดรับข่าวสาร ความพึงพอใจ และทัศนคติ ของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเมืองพัทยา ในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี” เพื่อศึกษาการเปิดรับข่าวสาร ความพึงพอใจและทัศนคติที่มีต่อโรงพยาบาลเมืองพัทยา คือการศึกษาพฤติกรรมของผู้เข้าใช้บริการ พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารของโรงพยาบาลเมืองพัทยา รวมถึงความพึงพอใจและทัศนคติที่เมื่อเข้ารับบริการโรงพยาบาลเมืองพัทยา ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการรับข่าวสารของโรงพยาบาลจากสื่อบุคคลมากที่สุด มีการเข้าใช้บริการมากกว่า ๓ ครั้งขึ้นไป ใช้บริการที่แผนกตรวจโรคทั่วไปมากที่สุด ใช้สิทธิการรักษาพยาบาลจากสิทธิประกันสังคม มีความพึงพอใจและทัศนคติต่อโรงพยาบาลในระดับกลาง ประโยชน์ที่ได้จากการวิจัย สามารถนำผลจากการวิจัยมาปรับกลยุทธ์ในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของโรงพยาบาล รวมถึงปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้เป็นไปตามความต้องการและตรงกับกลุ่มเป้าหมายมากยิ่งขึ้น

๗. ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “การเปิดรับข่าวสาร ความพึงพอใจ และทัศนคติ ของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเมืองพัทยา ในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี” มีข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ เพื่อให้หน่วยงานหรือองค์กรนำไปปรับกลยุทธ์ในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารของโรงพยาบาลเมืองพัทยา รวมถึงปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้เป็นไปตามความต้องการของกลุ่มเป้าหมายให้ตรงจุดมากขึ้น ดังต่อไปนี้

๗.๑ ข้อเสนอแนะทั่วไป

๑. ด้านข้อมูลข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์

กลุ่มตัวอย่างมีการเปิดรับ/พบเห็นข่าวสารจากสื่อบุคคล มากที่สุด ดังนั้นโรงพยาบาลควรทำการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อบุคคลเป็นสำคัญ โดยบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความคิดและการตัดสินใจของกลุ่มเป้าหมาย (influencer) เป็นที่รู้จัก และมีอิทธิพลต่อความคิดและการตัดสินใจของผู้ใช้บริการ คือผู้บริหารเมืองพัทยา ผู้บริหารโรงพยาบาล รวมถึงแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญพิเศษ ในการรักษาพยาบาลเฉพาะด้าน การสื่อสารผ่านสื่อบุคคลไม่ได้หมายรวมทุกงานที่ผู้บริหารเข้าไปมีส่วนร่วม แต่ควรเป็นกิจกรรมทางสังคมที่เกี่ยวข้องกับเรื่องของสุขภาพ กิจกรรมที่เกี่ยวกับระบบสาธารณสุข กิจกรรมการดูแลสุขภาพของประชาชน ทั้งนี้การสื่อสารผ่านสื่อบุคคล โรงพยาบาลเมืองพัทยาควรเข้าไปมีบทบาท มีส่วนร่วมในกิจกรรมนั้น ๆ ด้วย โดยอาจส่งแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ เข้าไปร่วมกิจกรรมให้บริการในงานหรือกิจกรรมดังกล่าวด้วย เพื่อให้โรงพยาบาลได้พื้นที่บนหน้าสื่อ และสามารถนำภาพข่าวกลับมาทำสื่อประชาสัมพันธ์ของโรงพยาบาลได้ด้วย

ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างมีการเปิดรับ/พบเห็น ข่าวสารจากสื่อสังคมออนไลน์ เป็นลำดับรองลงมา ดังนั้นการประชาสัมพันธ์จึงควรให้ความสำคัญกับการสื่อสารผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ ด้วย โรงพยาบาลควรเพิ่มข้อมูลการให้บริการของโรงพยาบาล ควรเพิ่มแพ็คเกจ



โปรแกรมตรวจสอบภาพ ควรเพิ่มเนื้อหา เรื่องราว บทความ เกี่ยวกับสุขภาพ หรือโรคภัยที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาต่าง ๆ เข้าไปในเว็บไซต์ของโรงพยาบาล และเฟสบุ๊กแฟนเพจ (facebook fanpage) ของโรงพยาบาล เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารของโรงพยาบาลเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายที่เป็นกลุ่มที่เปิดรับข่าวสารจากสื่อสังคมออนไลน์ด้วย

ในขณะที่การเข้าไปจัดกิจกรรมให้บริการชุมชน การบริการด้านสาธารณสุข ในการออกหน่วยให้บริการหมอนัดบ้าน โรงพยาบาลควรนำสื่อประชาสัมพันธ์ออกไปประชาสัมพันธ์ด้วย เช่นป้ายประชาสัมพันธ์โรงพยาบาล แผ่นพับ ไลน์ ทั้งนี้สื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์โรงพยาบาล เมืองพัทยา ฝ่ายประชาสัมพันธ์หรือส่วนที่เกี่ยวข้อง ควรจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ให้เป็นสื่อแบบผสมผสาน เพื่อให้ข่าวสารเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้เป็นจำนวนมากและมีประสิทธิภาพสูงสุด ควรจัดทำแผนงานงานประชาสัมพันธ์สำหรับโรงพยาบาล จัดลำดับขั้นตอนการบริหารจัดการสื่อ และวางแผนงานการประชาสัมพันธ์เรื่องข้อมูลข่าวสาร อย่างเป็นระบบ เพื่อกำหนดทิศทางการบริหารจัดการให้เป็นไปด้วยดี

๒. ด้านการบริหารจัดการ การปรับปรุงโรงพยาบาลที่มีผลต่อความพึงพอใจและทัศนคติ ที่ดีของผู้มาใช้บริการ ผู้วิจัยมีประเด็นที่หยิบยกมาดังต่อไปนี้

ในส่วนของความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ โรงพยาบาลควรสื่อสารเรื่องผลิตภัณฑ์หรือบริการให้ชัดเจนและถูกต้อง ควรแสดงข้อมูลการเปิดให้บริการแผนกต่าง ๆ ควรแสดงข้อมูลที่มีความโดดเด่นในการรักษาพยาบาล ควรแสดงข้อมูลของแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญพิเศษ แพทย์คนไหนเด่นคนไหนดิ่ง ในส่วนของความพึงพอใจด้านราคา ควรเป็นราคาค่าใช้จ่ายในการให้บริการทางการแพทย์ที่เป็นไปตามมาตรฐานของกรมบัญชีกลาง โดยโรงพยาบาลควรติดป้ายแสดงอัตราค่าบริการพยาบาลให้เห็นชัดเจน ความพึงพอใจด้านสถานที่ โรงพยาบาลควรจัดแบ่งสถานที่ให้เป็นสัดส่วน ควรมีที่นั่งพักคอย ควรมีห้องอาหาร เพื่อรองรับผู้มาใช้บริการที่ยังไม่ได้รับประทานอาหาร เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการที่ต้องรีบมาโรงพยาบาลช่วงเช้า หรือรอการรักษาพยาบาลในช่วงกลางวัน ความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการขาย (commucation) โรงพยาบาลควรสร้างความสัมพันธ์กับชุมชน โดยการจัดกิจกรรมให้บริการชุมชนบ่อยขึ้น มุ่งเน้นการบริการของโรงพยาบาลให้มีส่วนร่วมร่วมกับชุมชน เช่น จัดแพทย์นอกหน่วยให้บริการในวันสำคัญต่าง ๆ

ในส่วนของทัศนคติที่มีต่อโรงพยาบาลเมืองพัทยา ด้านบุคลากร โรงพยาบาลควรมีการพัฒนาทางด้านความรู้ให้แก่บุคลากร เช่น การอบรมด้านภาษาให้บุคลากร เพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ควรเตรียมความพร้อมด้านบุคลากร โดยการจัดอบรมพัฒนาบุคลิกภาพให้กับบุคลากรของโรงพยาบาล ให้มีความพร้อมและเหมาะสมแก่การให้บริการ ด้านระบบการให้บริการ โรงพยาบาลควรนำเทคโนโลยี และนวัตกรรมทางการแพทย์มาใช้ในการวิเคราะห์ผลตรวจต่าง ๆ เพื่อให้การวินิจฉัยมีความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ควรพัฒนาเรื่องระบบไอที เพื่อให้การทำงานของแต่ละฝ่ายสามารถเชื่อมโยงข้อมูลถึงกันได้อย่างรวดเร็ว ควรปรับปรุงเรื่องระยะเวลาการรอคอย ปรับลดขั้นตอนให้การบริการมีความรวดเร็ว และ

ควรลดขั้นตอนเรื่องเอกสารลง ด้านสภาพแวดล้อม โรงพยาบาลควรจัดสภาพแวดล้อมให้มีความสะอาด มีบรรยากาศที่ผ่อนคลาย และความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล (brand image) โรงพยาบาลควรได้รับการตรวจ ประเมินคุณภาพทุกปี เช่น มาตรฐานการรับรองกระบวนการพัฒนาโรงพยาบาล หรือ HA มาตรฐาน การตรวจสอบระบบความปลอดภัยจากอัคคีภัย หรือ NFPA ทั้งนี้เมื่อได้รับการตรวจประเมิน คุณภาพแล้ว โรงพยาบาลควรติดป้ายประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการเห็นด้วย อีกทั้งเห็นควรเพิ่มคุณหลักธรรม จริยธรรม ให้เป็นส่วนหนึ่งของมาตรฐานการให้บริการของโรงพยาบาล

๗.๒ ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

๑. ควรศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลในรูปแบบอื่น เช่นการสัมภาษณ์ การสังเกต เพื่อให้ทราบข้อมูลและรายละเอียดในเชิงลึกและใกล้เคียงความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น

๒. ควรศึกษาประเด็นเพิ่มเติม เช่นการวิจัยในด้านของบุคลากร ด้านระบบการให้บริการ ด้านมาตรฐานคุณภาพและบริการ ด้านความเชื่อมั่นในการรักษาของแพทย์ด้านความพึงพอใจต่อแผนกต่าง ๆ ของโรงพยาบาล

บรรณานุกรม

โรงพยาบาลเมืองพัทยา. (๒๕๖๔). ข้อมูลโรงพยาบาล. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก:

<http://www.pattayacityhospital.go.th/th/contactus> [๒๕๖๔, ๑๐ กันยายน]

คุณธรรม จริยธรรมในการทำงาน. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก:

https://www.banlamnow.go.th/news/doc_download/a_120618_133944.pdf [๒๕๖๔, ๑๐ กุมภาพันธ์]

มงคล ๓๘ ประการ รู้จักหลักธรรมแห่งความสุข สู่ความเจริญในชีวิต. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก

<https://www.thairath.co.th/horoscope/belief/2079263> [๒๕๖๔, ๑๐ กุมภาพันธ์]

สุดวิฤติ โรงพยาบาลรัฐแออัด โรงพยาบาลเอกชนแสนแพง แพทย์ทางเลือกไร้งานวิจัย.

(ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก

<https://mgronline.com/daily/detail/9610000031862>

[๒๕๖๔, ๑๐ กุมภาพันธ์]

อาการผิดปกติใดบ้าง ที่บ่งบอกว่าคุณป่วยแล้ว. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก

https://www.chularat3.com/knowledge_detail.php?lang=th&id=528

[๒๕๖๔, ๑๐ กุมภาพันธ์]

๑๐ เรื่องควรรู้สิทธิหลักประกันสุขภาพ. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก

<http://medinfo2.psu.ac.th/social/doc/2014-04-08-18-04-51.pdf>

[๒๕๖๔, ๑๐ กุมภาพันธ์]

