

**THE IMAGE OF PRIVATE HOSPITALS IN THE BANGKOK  
METROPOLITAN AREA FROM THE CLIENTS' VIEWPOINT**

**BUSABUN URAICHT**

**A THESIS SUBMITTED IN PARTTAL FULFILLMENT  
OF THE REQUIREMENTS FOR  
THE DEGREE OF MASTER OF ARTS  
(POPULATION EDUCATION)  
FACULTY OF GRADUATE STUDIES  
MAHIDOL UNIVERSITY  
2003**

**ISBN 974-04-3728-1  
COPYRIGHT OF MAHIDOL UNIVERSITY**

ภาพลักษณ์โรงพยาบาลเอกชนในทัศนะของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร (THE IMAGE OF PRIVATE HOSPITALS IN THE BANGKOK METROPOLITAN AREA FROM THE CLIENTS' VIEWPOINT)

นุษยบรรณ อุไรจิตต์ 4137350 SHPE/M

ศศ.ม. (ประชากรศึกษา)

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ : ชัยวัฒน์ ปัญจพงศ์, Ph.D., ศิริวิทย์ กุลโรจนภัทร, Ph.D.,  
วาสนา จันทร์สว่าง, M.A.

**บทคัดย่อ**

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงภาพลักษณ์โรงพยาบาลเอกชนในทัศนะของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์โรงพยาบาลเอกชน การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม และเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 20 ราย สถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามด้วย สถิติวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพอใจอยู่ในระดับสูงทั้งประสบการณ์ที่เคยได้รับจากการรักษาพยาบาล และจากประสบการณ์ทางอ้อม: การสื่อสารระหว่างบุคคล และจากสื่อมวลชน และเอกสารต่าง ๆ สำหรับภาพลักษณ์โรงพยาบาลเอกชนในทัศนะของผู้ใช้บริการในแต่ละด้านพบว่า ด้านการบริหารจัดการ การรักษาพยาบาล การส่งเสริมกิจกรรมเพื่อสังคม และความเชี่ยวชาญของแพทย์เฉพาะทาง กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ พบว่ามีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์อยู่ในระดับสูง สำหรับการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ พบว่า อายุ, อาชีพ และประสบการณ์ทางอ้อม: การสื่อสารระหว่างบุคคล มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์โรงพยาบาลเอกชน โดยทั้ง 3 ตัวแปรนี้ ร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของภาพลักษณ์โรงพยาบาลเอกชนได้ร้อยละ 52.31

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย คือ ควรมีการกระจายศักยภาพในด้านการบริหารจัดการ มีการพัฒนาบุคลากรทางด้านแพทย์ในส่วนการบริการให้มากขึ้น ควรจัดให้มีหน่วยบริการสุขภาพเคลื่อนที่ไปยังชุมชนต่างๆ พัฒนาความรู้ของแพทย์เฉพาะทางเป็นประจำ นอกจากนี้ควรส่งเสริมการให้บริการสุขภาพในกลุ่มที่อายุแตกต่างกัน จัดกิจกรรมการดูแลสุขภาพให้เหมาะสมกับกลุ่มอาชีพต่างๆ และควรทำการสอบถามความคิดเห็นหรือประเมินผลภายหลังการใช้บริการด้วย

THE IMAGE OF PRIVATE HOSPITALS IN THE BANGKOK METROPOLITAN  
AREA FROM THE CLIENTS' VIEWPOINT

BUSABUN URAICHIT 4137350 SHPE/M

M.A. (POPULATION EDUCATION)

THESIS ADVISORS : CHAIWAT PANJAPHONGSE, Ph.D., SIRAVIT  
KOOLROJANAPAT, Ph.D., WASANA JUNSAWANG, M.A.

**ABSTRACT**

The purpose of this research was to study the image of private hospitals in the Bangkok metropolitan area from clients' points of view and to investigate the factors related to that image. By design, this was a quantitative research study, with data collected from a sample of 400 patients. The research instruments consisted of a structured, self-administered questionnaire and 20 in-depth personal interviews. The data were analyzed using frequency, percentages, arithmetic means, standard deviations and a multiple regression analysis.

The study results revealed that the sample had a high level of satisfaction based on their direct experience with the health care services they received and on their indirect experience both from their interpersonal dealings and from printed sources. As for the image of the private hospital, it was found that the sample had a medium level of satisfaction with management, the overall provision of specialized health care services, the promotion of social activities and with the expertise and competency of the medical specialists. Regarding up-to-date medical equipment, the sample reported a high level of satisfaction. The factors related to the clients' perceived image of private hospitals were age, occupation and indirect experience through interpersonal contact. The three factors are able to predict clients' perceptions about the image of a private hospital in the Bangkok metropolitan area at the confidence level of 52.31 %.

The recommendations of this study are that management should place a greater emphasis on health care services, medical vehicles should be made available to service the community, and the competencies of specialists should be further developed. Besides this, private hospitals should provide more customized health care services to each different age group, and to different occupation groups, and they should assess recipients' reactions, and perceptions as a follow-up after they receive these services.

**KEY WORDS** : IMAGE/THE PRIVATE HOSPITALS

91 P. ISBN 974-04-3728-1