

ทัศนคติของผู้รับบริการต่อการพัฒนาข้อมูลข่าวสาร ของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

ภาณี เจริญเศรษฐมัท สส.บ. (เกียรตินิยม)*

เรื่องย่อ :

จุดประสงค์ : เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์กับทัศนคติ และเพื่อศึกษาทัศนคติต่อการพัฒนาข้อมูลข่าวสารของงานประชาสัมพันธ์คณะฯของผู้รับบริการที่คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

รูปแบบการวิจัย : การวิจัยเชิงปริมาณ โดยวิธีการสำรวจด้วยแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่าง : ประชาชนที่มาใช้บริการในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล 500 คน ในช่วงเดือนธันวาคม 2546 - กุมภาพันธ์ 2547

วิธีดำเนินการวิจัย : กลุ่มตัวอย่างถูกคัดเลือกโดยการสุ่มโดยบังเอิญ (availability sampling) ตอบแบบสอบถามที่ประกอบด้วยคำถามที่เกี่ยวกับสภาพภูมิหลัง การเปิดรับสื่อและความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตัววัดที่สำคัญ : จำนวนและสัดส่วนของผู้มารับบริการแยกตามสภาพภูมิหลัง ประเภทสื่อ และการเปิดรับสื่อ จำนวนและสัดส่วนของผู้มารับบริการที่มีทัศนคติในระดับต่างๆ (น้อยที่สุด, น้อย, ปานกลาง, มาก และมากที่สุด) รวมทั้งคะแนนเฉลี่ยของทัศนคติ¹⁻⁵ ต่อการพัฒนาข้อมูลข่าวสารในแง่ต่างๆ

ผลการวิจัย : ผู้รับบริการที่คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 20 - 50 ปี รับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีรายได้ปานกลางประมาณ 5,000 - 15,000 บาท การศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีลงมา สถานภาพโสด มีภูมิลำเนาอยู่ภาคกลาง และมาใช้บริการแบบเข้าไปเย็นกลับ นานๆ ครั้ง นิยมใช้โทรทัศน์เป็นตัวเปิดรับสื่อเป็นประจำทุกวัน โดยมักเปิดรับข้อมูลข่าวสารของคณะฯ จากรายการ "พบหมอศิริราช" ที่ออกอากาศทางสถานีโทรทัศน์กองทัพบกช่อง 7 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการพัฒนาข้อมูลข่าวสารของงานประชาสัมพันธ์คณะฯ กับเพศ, อายุ, อาชีพ, รายได้, การศึกษา, สถานภาพสมรส และภูมิลำเนา ได้ค่า $p = 0.34, 0.172, 0.081, 0.4, 0.19, 0.14$ และ 0.73 ซึ่งไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คะแนนทัศนคติรวมเฉลี่ย = 3.56 โดยแยกคะแนนทัศนคติตามหัวข้อต่างๆ เรียงจากมากไปหาน้อยคือ ความต้องการให้เพิ่มการเผยแพร่ข้อมูลฯ = 3.85, ความต้องการให้เพิ่มการเผยแพร่ข้อมูลฯทางวิชาการ = 3.57, ความสามารถนำข้อมูลฯ ไปปรับใช้ในชีวิตประจำวัน = 3.33, ความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ของ รพ. = 3.29, ภาษาที่ใช้ง่ายต่อการเข้าใจ = 3.25, ความพึงพอใจโดยรวมต่อการเผยแพร่ข้อมูลฯ = 3.23, การเข้าถึงได้ง่ายและตรงตามความต้องการ = 3.18, ความเหมาะสมของการเผยแพร่ข้อมูลฯ = 3.11, ความสม่ำเสมอในการเผยแพร่ข้อมูลฯ = 3.02, จำนวนสื่อของรพ.ที่เผยแพร่มีน้อย = 3.02, ความง่ายต่อการพบข้อมูลฯ ตามสื่อต่างๆ = 3.01 และความถี่ในการติดตามรายการพิเศษทางโทรทัศน์ = 2.92

สรุป : จากการสำรวจทัศนคติของผู้รับบริการจำนวน 500 คน ซึ่งถือเป็นตัวแทนของบุคคลภายนอกที่มาใช้บริการที่คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ส่วนมากมีทัศนคติต่อการพัฒนาข้อมูลข่าวสารอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง พบว่าแนวทางในการพัฒนาข้อมูลข่าวสารของคณะฯ ยังไม่จำเป็นต้องคำนึงถึงลักษณะประชากรศาสตร์เพราะส่วนใหญ่กลุ่มต่างๆ มีทัศนคติไม่แตกต่างกัน แต่ควรเพิ่มจำนวนข้อมูลข่าวสารทั้งของคณะฯและทางวิชาการ โดยพัฒนาภาษาที่ใช้ให้เข้าใจง่ายขึ้น กลยุทธ์ที่สำคัญสำหรับการทำความเข้าใจกับผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ คือ การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อโทรทัศน์ โดยจัดทำเป็นรายการประจำที่ออกอากาศบ่อยๆ ในรูปแบบที่คล้ายกับรายการโทรทัศน์ "พบหมอศิริราช"

*งานประชาสัมพันธ์, คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล, มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพมหานคร 10700.

Abstract : Patient's Attitude towards the Faculty of Medicine Siriraj Hospital's Information Services
 Panee Charoensethamaha, B.A. Social Administration (Second Class Honor)*

*Public Relation Division, Faculty of Medicine Siriraj Hospital, Mahidol University, Bangkok 10700.

Siriraj Hosp Gaz 2004; 56: 222-230.

Objectives : To study an association between patients' demographics and their attitudes including their attitudes towards the Faculty of Medicine Siriraj Hospital's Information Services

Study design : Quantitative Research utilized survey questionnaires

Subjects : Five hundred patients who received services at Siriraj hospital during December 2003 to February 2004.

Methods : Samples were selected by availability sampling approach in order to respond the survey questionnaires. The questionnaire questions focused on demographic data, information finding and patient's satisfaction.

Main outcome measures : Numbers and percentage of patients categorized by demographics, types of media and their information access. Numbers and percentage of patients according to level of their attitudes. Average score of patients' attitude.

Results : The findings reveal that most patients were 20 to 50 years old single female government service officers with medium income rate between 5,000 to 15,000 Baht who are living in central region of Thailand. They graduated bachelor's degrees or lower education levels. Most of them are OPD patients who visited the hospital occasionally. They received information daily from television and received the hospital's information from the "Meet Siriraj Doctors" program on the channel 7. Patients' attitude towards the faculty's information services based on sex, age, occupation, income, education, marital status and residential status returned probability value (p) = 0.34, 0.172, 0.081, 0.4, 0.19, 0.14 and 0.73 respectively. All of these are not statistically significant. Total attitude mean score was 3.56 ranked as follows: want more general information = 3.85, want more academic information = 3.57, applicable for daily life = 3.33, satisfaction on the hospital's public relation = 3.29, easiness of language used = 3.25, overall satisfaction on information distribution process = 3.23, easy access and serve their needs = 3.18, appropriateness = 3.11, regularity = 3.02, small amount of information distributed = 3.02, broadness of distribution = 3.01 and opportunity to watch the television program produced by Siriraj Hospital = 2.92.

Conclusion : The survey of 500 patients representative of general population who received services at Siriraj Hospital reveals that most of their attitudes is modest. To improve Siriraj Hospital's information services, the Faculty of Medicine needs not take patient's demographics into account because they have no association with patient's attitude. However, it is needed to increase the amount of information provided both generally and academically. The easier of the literature used has to be concerned. The most important strategy to make most patients understood the mission of the faculty is producing a frequent and regular TV program which has the pattern like "Meet Siriraj Doctors".

Key words : Information services, patients' attitude

บทนำ

หัวใจแห่งความสำเร็จของผู้ให้บริการทั้งภาครัฐและเอกชนคือความเข้าใจที่ถูกต้องและความพึงพอใจของผู้รับบริการ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ผู้รับ

บริการรับทราบข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องดังประสงค์ของผู้ให้บริการ จึงเป็นประเด็นหลักที่ช่วยให้ผู้รับบริการเข้าใจการดำเนินงานกิจกรรมของผู้ให้บริการได้อย่างถูกต้อง อันนำมาซึ่งความพึงพอใจของผู้รับบริการในที่สุด

การเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารสามารถกระทำได้ในทุกองค์ประกอบของการสื่อสาร¹ กล่าวคือ ผู้ส่งสาร, สาร, สื่อ และผู้รับสาร ผู้ให้บริการสามารถควบคุมได้เฉพาะผู้ส่งสาร, สาร หรือสื่อของผู้ให้บริการเท่านั้น แต่ไม่สามารถควบคุมสื่อมวลชน² หรือผู้รับสารซึ่งในที่นี้คือผู้รับบริการได้ ดังนั้นเพื่อจะสื่อสารให้ได้ประสิทธิผล ผู้ให้บริการจำเป็นต้องศึกษาวิจัยให้เข้าใจธรรมชาติของสื่อมวลชนและผู้รับบริการให้ดี ก่อนทำการสื่อสาร

จากทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ³ ผู้รับบริการคือผู้รับสารซึ่งอยู่ในฐานะผู้กระทำการเลือกเปิดรับสื่อ (active selector) ไม่ใช่ผู้ถูกกระทำเหมือนทฤษฎีอื่น ความพึงพอใจในการรับสารขึ้นกับสภาวะจิตใจ/ สังคม และความต้องการ/ ความคาดหวังของผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจึงไม่สามารถละเลยทัศนคติต่างๆ ของผู้รับบริการได้ นอกจากนั้นผู้ให้บริการยังต้องคำนึงถึงลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้รับบริการด้วย เนื่องจากบางทฤษฎี³ และบางงานวิจัย⁴ พบว่าอาจมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของผู้รับบริการ

คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล (คณะฯ) เป็นหน่วยงานของรัฐที่ให้บริการสาธารณสุขและผลิตแพทย์ ในวันหนึ่งๆ จะมีผู้ป่วย ญาติ และผู้มาติดต่อราชการเป็นจำนวนมาก ผู้รับสารในกรณีนี้จึงมีความหลากหลายทั้งประเภทและความคาดหวัง ซึ่งยากที่ผู้ให้บริการคือคณะฯ จะคาดเดาได้ เพื่อให้ผู้มารับบริการมีความเข้าใจคณะฯ และเพื่อให้คณะฯ ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานประชาสัมพันธ์ของคณะฯ ซึ่งมีหน้าที่โดยตรงในส่วนนี้ จึงทำการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เพื่อให้ทราบลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้มารับบริการ และทัศนคติของผู้รับบริการต่อการให้ข้อมูลข่าวสารที่งานประชาสัมพันธ์ดำเนินการอยู่ เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานของงานประชาสัมพันธ์คณะฯ ให้มีประสิทธิผลเพิ่มขึ้น

วัตถุประสงค์และวิธีการ

ใช้แบบสอบถามสำรวจทัศนคติประชาชนทั่วไปที่มารับบริการในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ด้วยเหตุผลต่างๆ ช่วงเดือนธันวาคม 2546 - กุมภาพันธ์ 2547 กลุ่มตัวอย่างที่ถูกคัดเลือกด้วยการสุ่มโดยบังเอิญ (availability sampling) จำนวน 500 คน ซึ่งไม่เจาะจงว่าต้องมีเกณฑ์อย่างไรใด ขอให้เป็นผู้ที่มารับบริการใดๆ ก็ได้ ที่อ่านออกเขียนได้ เคยเห็นสื่อประชาสัมพันธ์ และยินดีให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามนี้ คำถามในแบบสอบถามประกอบด้วย ส่วนที่เกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ การเปิดรับสื่อของผู้รับบริการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการ ข้อความแสดงทัศนคติมีทั้งเชิงบวกและเชิงลบต่อการบริการข้อมูลข่าวสาร ซึ่งค่าคะแนนของข้อคำถามจะถูกปรับให้มีค่าคะแนนไปในทิศทางเดียวกันก่อนวิเคราะห์ ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความเชื่อถือของแบบสอบถามก่อนกับผู้รับบริการที่คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลจำนวน 40 คน ได้ค่าความเชื่อถือของแบบสอบถาม 70% ($\alpha = 0.70$) หลังแจกแบบสอบถามให้ผู้ตอบแบบสอบถามกรอกแล้วสามารถเก็บรวบรวมคืนได้ 462 ชุด คิดเป็น 92.4%

มาตรวัดของแบบสอบถามมี 2 แบบคือ แบบเลือกตอบ/ เติมคำในช่องว่าง และแบบ rating scale¹⁻⁵ ค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นถูกคำนวณเพื่อนำไปจัดลำดับความสำคัญของทัศนคติในแง่ต่างๆ โดยจำแนกระดับค่าเฉลี่ยเป็น 5 ระดับ คือน้อยที่สุด (1.00 - 1.49), น้อย (1.50 - 2.49), ปานกลาง (2.50 - 3.49), มาก (3.50 - 4.49) และมากที่สุด (4.50 - 5.00) อาศัยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS 10.0 for windows คำนวณร้อยละค่าเฉลี่ย และหาค่า Chi-square เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความถี่ โดยใช้ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ค่า p น้อยกว่า 0.05

ผล

วิเคราะห์ผลการศึกษายเป็นลักษณะต่างๆ ดังนี้

1. ลักษณะภูมิหลังและระดับคุณภาพชีวิตของผู้รับบริการ

พบว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง : เพศชาย = 1.8:1 ส่วนใหญ่มีอายุ 20 - 50 ปี (76.3%) อาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ 46% และรับจ้าง 13% กว่าครึ่ง (59.4%) มีรายได้เดือนละ 5,000 - 15,000 บาท การศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีลงมา 93.2%, สถานภาพโสด 46.7%, สมรสแล้ว 44.5% และ 63.5% มีภูมิลำเนาอยู่ภาคกลาง

2. ลักษณะการมาใช้บริการที่โรงพยาบาล

พบว่ากลุ่มตัวอย่าง 55.4% มาใช้บริการนานๆ ครั้ง และ 69.7% มาเพราะต้องการมารับบริการ สำหรับผู้ที่มาเพื่อรับบริการพบว่า เป็นประเภทผู้ป่วยนอก : ผู้ป่วยใน = 17.9:1

3. ลักษณะการเปิดรับสื่อ

พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (66.6%) เปิดรับข้อมูลจากโทรทัศน์และหนังสือพิมพ์ ส่วนที่ฟังจากวิทยุมี 16.1% และใช้อินเตอร์เน็ตเปิดรับข้อมูล 9.5% การติดตามสื่อของศิริราช (ตารางที่ 1) ส่วนใหญ่ (89.4%) ติดตามรายการ "พบหมอศิริราช" ทางสถานีโทรทัศน์กองทัพบกช่อง 7 ส่วนที่ติดตามรายการทางวิทยุมี 0.7 - 3.7% และติดตามรายการตอบปัญหาสุขภาพผ่านเว็บไซต์ www.si.mahidol.ac.th และ www.sirirajonline.net พบ 2.6%

4. ทัศนคติเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารของโรงพยาบาล (ตารางที่ 2)

เมื่อเรียงทัศนคติในแง่ต่างๆ ตามค่าเฉลี่ยทัศนคติ พบว่ากลุ่มตัวอย่าง 70% ต้องการให้เพิ่มการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของโรงพยาบาลมากถึงมากที่สุด ขณะที่ 50.2% ต้องการให้เผยแพร่ข้อมูลทางวิชาการเพิ่มขึ้นมากถึงมากที่สุด 85.1% สามารถนำข้อมูล

ข่าวสารไปปรับใช้ในชีวิตประจำวันได้ปานกลางถึงมาก ส่วนทัศนคติอื่นๆ มีกลุ่มตัวอย่างมากกว่าครึ่งที่เห็นด้วยปานกลางคือ ฟังพอใจในการดำเนินงานของงานประชาสัมพันธ์ (53%) ภาษาที่ใช้สื่อง่ายต่อการเข้าใจ (56.5%) ฟังพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารโดยรวม (55.8%) ข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่อยู่เข้าถึงได้ง่ายและตรงตามความต้องการ (51.9%) การเผยแพร่เหมาะสม (60.6%) และสม่ำเสมอ (54.6%) จำนวนสื่อของโรงพยาบาลที่เผยแพร่ยังมีน้อย (56.1%) และพบข้อมูลข่าวสารตามสื่อต่างๆ ง่าย (54.5%) นอกจากนี้ 53% ของกลุ่มตัวอย่างติดตามรายการพิเศษเนื่องในโอกาสต่างๆ ที่ทางโรงพยาบาลจัดขึ้นในระดับปานกลาง

5. ทัศนคติเกี่ยวกับการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของโรงพยาบาล

พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่แสดงทัศนคติเกี่ยวกับการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของโรงพยาบาลศิริราชในระดับปานกลางมีมากที่สุด 58.3% รองลงมาคือ ดี 24.3% พอใช้ 8.9% และไม่ดี ส่วนดีมากมีสัดส่วนใกล้เคียงกันคือ 4.6% และ 3.9% ตามลำดับ

6. ความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังกับทัศนคติของผู้รับบริการต่อข้อมูลข่าวสาร (ตารางที่ 3)

พบว่าเพศ, อายุ, อาชีพ, รายได้, การศึกษา, สถานภาพสมรส และภูมิลำเนาของกลุ่มตัวอย่าง มีความสัมพันธ์อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับทัศนคติต่อการพัฒนาข้อมูลข่าวสารของคณะฯ ได้ค่า $p=0.34, 0.172, 0.081, 0.40, 0.19, 0.14$ และ 0.73 ตามลำดับ โดยทุกปัจจัยส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อการพัฒนาข้อมูลข่าวสารในระดับปานกลาง

7. ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการมารับบริการกับทัศนคติของผู้รับบริการต่อข้อมูลข่าวสาร (ตารางที่ 4)

พบว่าความถี่ในการมารับบริการของกลุ่มตัวอย่าง และสาเหตุที่กลุ่มตัวอย่างมาโรงพยาบาล มี

ความสัมพันธ์อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับทัศนคติต่อการพัฒนาข้อมูลข่าวสารของคณะฯ ได้ค่า $p = 0.11$ และ 0.68 และทั้งสองปัจจัยผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีทัศนคติต่อการพัฒนาข้อมูลข่าวสารในระดับปานกลาง

วิจารณ์

จากลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้รับบริการในโรงพยาบาลศิริราช พบว่าเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ซึ่งสอดคล้องกับสัดส่วนเพศของพลเมืองในประเทศ ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 - 50 ปี และมีการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีลงมา ซึ่งสอดคล้องกับโรงพยาบาลศิริราชเป็นโรงพยาบาลของรัฐบาลที่ต้องให้บริการประชาชนทุกชั้น ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นผู้มีรายได้ปานกลาง ประมาณ 5,000 - 15,000 บาท/เดือน ส่วนใหญ่รับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ ซึ่งสามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลได้ แม้ว่าผลของการวิจัยจะได้มาจากผู้รับบริการที่เป็นผู้ป่วยนอกเป็นส่วนใหญ่ แต่ก็พออนุมานได้ว่าเป็นบุคคลภายนอกโรงพยาบาล ดังนั้นการวิจัยครั้งนี้ถือได้ว่าเป็นการสะท้อนความรู้สึกนึกคิดของ

บุคคลภายนอกที่มองการพัฒนาข้อมูลข่าวสารของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

การที่ความพึงพอใจโดยรวมต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และทัศนคติทั้งหมดต่อการพัฒนาข้อมูลข่าวสารของคณะฯ อยู่ในระดับปานกลาง สะท้อนให้เห็นว่าควรมีการพัฒนาการให้บริการข้อมูลข่าวสารของงานประชาสัมพันธ์คณะฯ ในประเด็นที่เกี่ยวกับสารที่ทางคณะฯ พยายามส่งออกไปตามช่องทางต่างๆ โดยการดำเนินการของงานประชาสัมพันธ์คณะฯ รวมทั้งประโยชน์ของสารต่อผู้รับบริการนั้น จากการสำรวจในครั้งนี้พบว่าสารที่ส่งออกไป ผู้รับบริการส่วนใหญ่เห็นตรงตามความต้องการปานกลางและสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปปรับใช้ในชีวิตประจำวันได้ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับการที่มีความต้องการที่จะให้คณะฯ ดำเนินการเพิ่มจำนวนสื่อที่เผยแพร่ให้มากขึ้นอีก ทั้งข้อมูลข่าวสารทั่วไปของคณะฯ และข้อมูลข่าวสารทางวิชาการ อย่างไรก็ตามภาษาที่ใช้ยังไม่ง่ายที่จะทำความเข้าใจ ดังนั้นแนวทางการพัฒนาของคณะฯ จึงควรมุ่งดำเนินการวิเคราะห์จำนวนสื่อที่เผยแพร่ แยกเป็นประเภทต่างๆ ก่อน เพื่อจะได้เพิ่มจำนวนสื่อที่เผยแพร่ได้อย่างถูกต้อง

ตารางที่ 1. การติดตามสื่อของศิริราช

รายการที่ติดตามจากสื่อ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พบหมอศิริราช-สถานีโทรทัศน์กองทัพบกช่อง 7	378	89.4
พบหมอศิริราช-สถานีวิทยุ จ.ส. AM 657 KHz.	16	3.7
ตอบปัญหาสุขภาพผ่านเว็บไซต์ www.si.mahidol.ac.th และ www.sirirajonline.net	11	2.6
คลินิกวันอาทิตย์ - สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย AM 837 KHz.	7	1.7
หัวใจดีมีสุข - สถานีวิทยุ 919 กรป.กลาง AM 1521 KHz.	5	1.2
สุขภาพเที่ยงวัน - สถานีวิทยุ อ.ส.ม.ท. AM 1494 KHz.	3	0.7
พบหมอศิริราช - สถานีวิทยุ อ.ส. พระราชวังดุสิต AM 1332 KHz.	3	0.7

ตารางที่ 2. ทัศนคติเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารของโรงพยาบาล

หัวข้อ	จำนวนทั้งหมด	ร้อยละ					ค่าเฉลี่ยทัศนคติ	SD
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ต้องการให้เพิ่มการเผยแพร่ข้อมูลของร.พ.	447	19.2	50.8	26.4	2.9	0.7	3.85	0.78
ต้องการให้เพิ่มการเผยแพร่ข้อมูลฯทางวิชาการ	438	14.2	36.5	43.6	4.1	1.6	3.57	0.84
สามารถนำข้อมูลฯ ไปปรับใช้ในชีวิตประจำวัน	442	5.0	36.7	48.4	7.2	2.7	3.33	0.79
พึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ของรพ.	447	7.8	27.5	53.0	9.4	2.3	3.29	0.82
เห็นว่าภาษาที่ใช้ง่ายต่อการเข้าใจ	439	5.0	28.0	56.5	8.7	1.8	3.25	0.75
เห็นว่าข้อมูลฯ เข้าถึงได้ง่ายและตรงตามความต้องการ	449	6.5	25.9	51.9	11.1	4.6	3.18	0.88
เห็นว่าการเผยแพร่ข้อมูลฯเหมาะสม	442	5.4	18.4	60.6	13.8	1.8	3.11	0.77
เห็นว่าการเผยแพร่ข้อมูลฯ สม่่าเสมอ	441	3.2	20.9	54.6	17.7	3.6	3.02	0.81
เห็นว่าจำนวนสื่อของรพ.ที่เผยแพร่มีน้อย	431	4.4	17.4	56.1	20.0	2.1	3.02	0.79
พบข้อมูลฯ ได้ง่ายตามสื่อต่างๆ	440	5.2	18.0	54.5	18.0	4.3	3.01	0.86
พึงพอใจโดยรวมต่อการเผยแพร่ข้อมูลฯ	432	3.9	28.9	55.8	9.5	1.9	3.23	0.74
ติดตามรายการพิเศษ	447	2.9	17.9	53.0	21.0	5.2	2.92	0.84
รวม							3.56	

และขณะเดียวกันวิเคราะห์ให้ทราบสาเหตุที่แน่ชัดของความยากของภาษาต่อการทำความเข้าใจของผู้รับบริการซึ่งอาจเกี่ยวกับการใช้ศัพท์แพทย์ หรือภาษาอังกฤษซึ่งคนในวงการแพทย์คุ้นเคย แต่ผู้รับบริการไม่เข้าใจเป็นต้น เพื่อหาแนวทางให้ความรู้คำศัพท์ที่จำเป็นแก่ผู้

รับบริการหรือขอความร่วมมือผู้ส่งสารใช้ภาษาที่ผู้รับบริการเข้าใจอยู่แล้ว สำหรับช่องทางที่ส่งสารออกไปนั้นค่อนข้างน้อย เพราะสารไม่ค่อยกระจายออกไปกว้างขวางนัก แม้ว่าการเข้าถึงสารจะสามารถกระทำได้ไม่ยากก็ตาม

ตารางที่ 3. ความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังกับทัศนคติของผู้รับบริการต่อข้อมูลข่าวสาร

ภูมิหลัง	จำนวนทั้งหมด 462 คน	ร้อยละ					P	
		ไม่ดี	พอใช้	ปานกลาง	ดี	ดีมาก		
1. เพศ	ชาย	64	5.4	8.4	52.7	28.7	4.8	0.34
	หญิง	36	4.2	9.2	61.4	21.8	3.4	
2. อายุ (ปี)	< 20	8.2	2.7	5.4	67.6	21.6	2.7	0.172
	20 - 29	23.3	3.7	8.4	57.9	26.3	3.7	
	30 - 40	27.9	4.7	10.2	61.7	19.5	3.9	
	41 - 50	25.1	2.6	8.7	61.7	22.6	4.4	
	> 50	15.5	9.9	8.5	43.7	35.2	2.7	
3. อาชีพ	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	46	3.3	8.5	63.7	20.3	4.2	0.081
	บริษัทเอกชน	11.5	7.5	11.4	50.9	26.4	3.8	
	นักเรียน/ นักศึกษา	11.5	0.0	5.7	67.9	20.7	5.7	
	ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว/	7.8	8.3	5.6	38.9	47.2	0.0	
	พ่อบ้าน/ แม่บ้าน	4.6	0.0	14.3	52.4	23.8	9.5	
	รับจ้าง อื่นๆ	13 5.6	8.3 7.8	10.0 11.5	48.3 65.4	31.7 11.5	1.7 3.8	
4. รายได้ (บาท)	< 5,000	16.4	5.3	9.3	56.0	22.7	6.7	0.4
	5,000 - 10,000	30	3.6	13.1	58.4	22.6	2.3	
	10,001 - 15,000	29.4	3.7	3.0	64.9	23.9	4.5	
	15,001 - 20,000	12.9	6.8	8.5	50.8	30.5	3.4	
	> 20,000	11.3	3.9	13.7	51.0	27.5	3.9	
5. การศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	48.3	3.7	6.4	58.4	27.4	4.1	0.19
	ปริญญาตรี	44.9	3.4	9.3	62.3	21.6	3.4	
	สูงกว่าปริญญาตรี	6.8	3.2	22.6	45.2	25.8	3.2	
6. สถานภาพสมรส	โสด	46.7	2.8	8.1	65.4	19.9	3.8	0.14
	สมรส	44.5	4.5	8.0	55.2	28.9	3.4	
7. ภูมิลำเนา	หม้าย/ หย่า/ แยกกันอยู่	8.8	7.5	17.5	47.5	22.5	5.0	0.73
	ภาคเหนือ	11.6	3.8	5.6	66.0	20.8	3.8	
	ภาคกลาง	63.5	4.5	9.8	58.4	24.1	3.2	
	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	15.5	4.3	8.6	57.1	28.6	1.4	
	ภาคใต้	6.3	0.0	10.7	62.1	17.1	10.1	
	ภาคตะวันออก	3.1	0.0	0.0	57.1	35.7	7.2	

ตารางที่ 4. ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการมารับบริการกับทัศนคติของผู้รับบริการต่อข้อมูลข่าวสาร

ลักษณะการมารับบริการ	จำนวนทั้งหมด 462 คน	ร้อยละ					P	
		ไม่ดี	พอใช้	ปานกลาง	ดี	ดีมาก		
ความถี่ในการมารับบริการ	เป็นประจำ	18	1.3	6.2	61.3	26.2	5.0	0.11
	ทุกสัปดาห์	2	0.0	11.2	22.2	44.4	22.2	
	ทุกเดือน	5.9	3.8	3.8	73.2	15.4	3.8	
	ทุก 2 - 5 เดือน	14	4.8	8.1	50.0	35.5	1.6	
	ทุก 6 เดือน	4.7	4.8	4.8	47.6	33.3	9.5	
	นานๆ ครั้ง	55.4	4.1	10.6	61.4	21.1	2.8	
สาเหตุที่มาโรงพยาบาล	มารับบริการ	69.7	0.9	8.5	59.2	26.9	4.5	0.68
	มาร่วมกิจกรรมของโรงพยาบาล	5	0.0	0.0	68.8	18.7	12.5	
	มาติดต่อราชการ	7.5	0.0	12.5	70.8	12.5	4.2	
	อื่นๆ	17.8	1.8	8.8	60.0	24.6	4.8	

ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่าผู้รับบริการมักใช้สื่อประเภทโทรทัศน์เป็นช่องทางหลัก โดยหนังสือพิมพ์หรือหนังสืออื่นๆ เป็นช่องทางรองในการเปิดรับข่าวสาร และมักจะเปิดทุกวัน สอดคล้องกับการที่มีหลายสถาบันทำการสำรวจและการวิเคราะห์หาความชื่นชอบสถานีโทรทัศน์ของประชาชน⁹ และสอดคล้องกับผลการวิจัยครั้งนี้พบว่าผู้รับบริการนิยมเปิดรับข้อมูลฯ ของคณะฯ เช่น รายการ "พบหมอศิริราช" ที่ออกอากาศทางสถานีโทรทัศน์กองทัพบกช่อง 7 อย่างไรก็ตามผู้รับบริการมีโอกาสไม่มากนักที่จะเปิดโทรทัศน์ติดตามรายการพิเศษเนื่องในโอกาสต่างๆ ที่ทางโรงพยาบาลจัดขึ้น ซึ่งอาจเกิดจากออกอากาศนานๆ ครั้ง ทำให้ผู้ชมจำเวลาออกอากาศแน่นอนไม่ได้ ดังนั้นการพัฒนาข้อมูลข่าวสารของคณะฯ เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายที่จะก้าวเข้าสู่การเป็น excellent center ที่มีการตลาดเข้ามาเกี่ยวข้องนั้น

จึงควรเน้นการผลิตรายการประจำทางสถานีโทรทัศน์ที่ออกอากาศบ่อยๆ และมีรูปแบบรายการคล้ายรายการ "พบหมอศิริราช" เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถติดตามได้อย่างกว้างขวางและสม่ำเสมอ อย่างไรก็ตาม แม้การติดตามปัญหาสุขภาพผ่านเว็บไซต์มีเพียง 11 คน แต่จากการสำรวจพบกลุ่มตัวอย่างที่ใช้อินเทอร์เน็ตทั้งหมดมี 44 คน แสดงว่ามีถึงหนึ่งในสี่ที่ได้เข้าชมเว็บไซต์ของศิริราช ซึ่งแสดงถึงความสนใจที่สามารถพัฒนาได้ดีในบุคคลที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ต ดังนั้นการพัฒนาข้อมูลข่าวสารของคณะฯ ให้มีประสิทธิภาพสูงสุดจึงควรผลิตรายการโทรทัศน์ (รายการสด) ประเภทที่อาศัยอินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือหนึ่งในการแสดงปฏิกิริยาป้อนกลับ (feed back) ของผู้ชมในขณะนั้น

ส่วนด้านการดำเนินการของงานประชาสัมพันธ์ ผู้รับบริการพอใจปานกลาง และเห็นว่าค่อนข้าง

เหมาะสมแล้ว แต่ต้องการให้ดำเนินการสม่ำเสมอว่านี้
ดังนั้นคณะฯ จะต้องกำหนดนโยบายและปฏิทินกิจกรรม
ของคณะฯ ให้กระจายอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มีการ
ดำเนินงานด้านประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง สำหรับการ
ดำเนินงานประชาสัมพันธ์เฉพาะกลุ่มนั้น ผลวิจัยในครั้ง
นี้พบว่าลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้รับบริการ
ของคณะฯ นั้น ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการ
พัฒนาข้อมูลข่าวสารของคณะฯ ดังนั้นงานประชา-
สัมพันธ์ส่วนใหญ่จึงไม่จำเป็นต้องแยกดำเนินการประชา-
สัมพันธ์เฉพาะกลุ่ม

สรุป

การวิจัยเชิงปริมาณเพื่อศึกษาทัศนคติของ
ผู้รับบริการต่อการพัฒนาข้อมูลข่าวสารของคณะ
แพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล พบว่าสามารถอนุมานได้
ว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นกลุ่มประชากรรวมของประเทศที่
มาใช้บริการของคณะฯ การศึกษาภูมิหลังและระดับ
คุณภาพชีวิตของผู้รับบริการ พบว่ามีทัศนคติต่อการ
พัฒนาข่าวสารของคณะฯ ไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ
โดยนิยมติดตามข้อมูลจากรายการ "พบหมอศิริราช"
ที่ออกอากาศทางสถานีโทรทัศน์กองทัพบกช่อง 7 มาก
ที่สุด ส่วนการติดตามข้อมูลทางวิทยุมีน้อย การพัฒนา
สื่อปัญหาสุขภาพทางเว็บไซต์มีโอกาสพัฒนาได้มากขึ้น
แม้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะมีทัศนคติที่ดีต่อการพัฒนา

เอกสารอ้างอิง

1. กิติมา สุรสนธิ. ความรู้ทางการสื่อสาร. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัย
ธรรมศาสตร์, 2545.
2. ณรงค์ สมพงษ์. สื่อสารมวลชนเพื่องานส่งเสริม. กรุงเทพฯ:
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2543.
3. กาญจนา แก้วเทพ. สื่อสารมวลชน: ทฤษฎีและแนวทางการ
ศึกษา. กรุงเทพฯ: บริษัทเอ็ดลิชั่นเพรส โปรดักส์ จำกัด, 2543.

ข้อมูลข่าวสารของคณะฯ และเห็นประโยชน์ตรงตาม
ความต้องการของผู้รับบริการ แต่ควรพัฒนาการดำเนินงาน
ให้สม่ำเสมอว่านี้ โดยเฉพาะด้านภาษาให้เข้าใจ
ง่ายและปรับแผนในการใช้สื่อที่เหมาะสมกับกลุ่ม
เป้าหมายมากขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

ผู้รายงานขอขอบคุณผู้รับบริการทุกท่านที่ให้ความ
ร่วมมือตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง
ขอบคุณเจ้าหน้าที่ทุกท่านในหน่วยงานผู้ปวยนอก
ที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีขณะดำเนินการแจกแบบ
สอบถามเพื่อเก็บข้อมูลผู้มารับบริการ ขอขอบคุณ
วัลลีย์ ศรีประภาภรณ์ คุณรัชนิกร สุทธิพันธุ์ และ
ศาสตราจารย์ น.พ. ประสิทธิ์ วัฒนาภา ที่ให้คำแนะนำ
ด้านวิธีและสถิติในการวิจัย ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ประชา-
สัมพันธ์ผู้มีส่วนร่วมในการดำเนินการวิจัย ที่ช่วยให้การ
วิจัยดำเนินไปด้วยดี ขอขอบคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.
นพพล เผ่าสวัสดิ์ ที่ช่วยตรวจทานบทความย่อภาษาอังกฤษ
ขอขอบคุณรองศาสตราจารย์ น.พ. ศุภกร
โรจนนินทร์ รองคณบดีคณะแพทยศาสตร์ศิริราช-
พยาบาล ฝ่ายประชาสัมพันธ์และกิจการพิเศษ และ
ศาสตราจารย์ น.พ. ปิยะสกล สกลสัตยาทร คณบดี
คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ที่อนุญาตให้ทำการ
วิจัยและนำรายงานนี้เสนอได้

4. นิลาวลัย พาณิชย์รุ่งเรือง. "ความน่าเชื่อถือและความพึงพอใจ
ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อรายการข่าวภาค
ค่ำทางโทรทัศน์ทั้ง 5 ช่อง (3, 5, 7, 9, 11)." วิทยานิพนธ์มหา
บัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัย
ธรรมศาสตร์, 2540.
5. "ความชื่นชมต่อสถานีโทรทัศน์ช่องต่างๆ แยกตามประเภท
รายการ." Thaicon Magazine, มิถุนายน, 2545: 73.