

## รายการอ้างอิง

### ภาษาไทย

- กรุงศรีอยุธยา, ธนาคร. โรงพยาบาลเอกชนหนีไม่พ้นภาวะวิกฤต. ประสาธสังข์ 16(2541):15-22.  
กันยา สุวรรณแสง. จิตวิทยาทั่วไป. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: อักษรพิทยา, 2540.
- กาญจนา เทียรเดช. การประยุกต์ใช้แนวคิดทางการตลาดของผู้บริหารโรงพยาบาลใน  
โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศาสตรบัณฑิต  
สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, 2542.
- กฤษณี เวชสาร. การวางแผนตลาดเชิงกลยุทธ์. ในการประชุมวิชาการ เรื่อง กลยุทธ์บริการ  
พยาบาลเพื่อคุณภาพและความพึงพอใจในยุคแข่งขัน. หน้า 16-25. 21-23 สิงหาคม  
2538 ณ ห้องประชุมอาคารสถาบัน 3 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กรุงเทพมหานคร.
- กุศล สุนทรธาดา และวรชัย ทองไทย. ลักษณะผู้ใช้บริการและปัจจัยกำหนดการบริการรักษา  
พยาบาลในภาคเอกชน. นครปฐม: สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล,  
2539.
- เกสร อังศุสิงห์. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการทันตกรรมในโรงพยาบาลของรัฐและ  
เอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศาสตรบัณฑิต สาขาการบริหาร  
สาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, 2539.
- คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ. แผนปฏิรูประบบบริหารภาครัฐ. กรุงเทพมหานคร : 2542.  
(อัดสำเนา)
- จุมพล สวัสดิยากร. การร่างแบบสอบถามและABCในการวิจัย. กรุงเทพมหานคร: สุวรรณภูมิ,  
(ม.ป.ป.).
- เฉลิมกุล อภิภูณโยภาส. มุมมองของธุรกิจโรงพยาบาลเอกชน. ธุรกิจก้าวหน้า 13  
(พฤศจิกายน 2543 ): 32.
- ชาติรี บานชื่น. กระบวนการเพื่อการพัฒนา และรับรองคุณภาพโรงพยาบาล. ในเอกสาร  
ประกอบการประชุมระดับชาติ เรื่อง "การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลครั้งที่ 1".  
หน้า 31. 24-26 พฤศจิกายน 2541 ณ อาคารเฉลิมพระบารมี 50 ปี แพทยสมาคม  
กรุงเทพมหานคร.
- ชูชัย ศรขำนิ. การประยุกต์แนวคิดทางการตลาด เพื่อการบริการทางการแพทย์ และ  
สาธารณสุข. วารสารการวิจัยระบบสาธารณสุข 3(ตุลาคม – ธันวาคม 2538): 231-233.
- ฐานเศรษฐกิจ. 19สุดยอดแผนการตลาด. กรุงเทพมหานคร: ป.สัมพันธ์การพิมพ์, 2531.

- ฐานเศรษฐกิจ. 19สุดยอดแผนการตลาด. พิมพ์ครั้งที่1. กรุงเทพมหานคร: ป.สัมพันธ์การพิมพ์, 2531.
- เทพนม เมืองแมน. งานรับผู้ป่วยในไว้ในโรงพยาบาล. ใน เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารโรงพยาบาล. หน้า 42-44. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2537.
- เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้าง ประสิทธิภาพของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาสำนักงาน เขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญา ดุษฎีบัณฑิต คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2535.
- ธงชัย สันติวงษ์. หลักการตลาด. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2539.
- ธีระ รามสูต. บทบาทของแพทยสภาต่อโรงพยาบาลเอกชน: บทสัมภาษณ์นายแพทย์ ศุภชัย คุณารัตนพฤกษ์. วารสารการวิจัยระบบสาธารณสุข 5(2540): 283.
- ธีรกร กิตติโสภาคกร. การดำเนินงานการตลาดของโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2537. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิตสาขาการบริหารโรงพยาบาล บัณฑิต วิทยาลัย มหาวิทยาลัย มหิดล, 2539.
- บังอร เทียนอำนวย. ความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการผู้ป่วยนอก:ศึกษาเฉพาะกรณีโรงพยาบาลระยอง. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาเอกการวิเคราะห์และวางแผนสังคม บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2540.
- บุญใจ ศรีสถิตย์นรากร. คุณภาพการพยาบาลในยุคแข่งขัน. วารสารพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย ปีที่ 13 ฉบับที่ 2 (พฤษภาคม – สิงหาคม 2544)
- ประคอง กรรณสูต. สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: ด้านสุทธา, 2542.
- ประไพ น้อยจ้อย. การศึกษาความต้องการการพยาบาลของผู้ป่วยสูงอายุที่รับไว้ในแผนกอายุรกรรมตามการรับรู้ของผู้ป่วยและของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540.
- ปรีดา เต๋ออารักษ์. ผลกระทบวิกฤตเศรษฐกิจต่อสุขภาพอนามัยของคนไทย. นนทบุรี : มูลนิธิโกลด์คีมทอง, 2542.
- พงษ์ศักดิ์ วิทยากร และกันยา กาญจนบุรานนท์. การบริหารโรงพยาบาลเอกชน. ในเอกสารการสอนชุดวิชาความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหารสาธารณสุขและโรงพยาบาล. หน้า 639-673. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2537.

- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร: สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2540.
- พวงรัตน์ บุญญานุกรักษ์. แนวคิดทางธุรกิจในงานบริการพยาบาล. ในเอกสารเพื่อการอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง กลยุทธ์การสร้างงานบริการพยาบาลเชิงธุรกิจ. หน้า49-51.30 มีนาคม – 4 เมษายน 2541 ณ มหาวิทยาลัยบูรพา คณะพยาบาลศาสตร์ จังหวัดชลบุรี : 49-51.
- พรทิพย์ กวินสุพร. การศึกษาคำความรู้ เจตคติ และการปฏิบัติ การบริหารการพยาบาล โดยใช้แนวคิดเชิงธุรกิจของหัวหน้าหอผู้ป่วย ในโรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2537.
- พิมพ์ เล็กสุขุม. โรงพยาบาลเอกชน.วารสารเศรษฐกิจ 28( เมษายน 2539 ): 27-29.
- พิชิต สุขเจริญพงษ์. การจัดระบบคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9000/QS-9000. กรุงเทพฯ: องค์การค้ำของคุรุสภา, 2541.
- ฟาริดา อิบราฮิม. สาระการบริหารการพยาบาล. กรุงเทพมหานคร : สามเจริญพาณิชย์, 2537.
- รัชนี นพเกตุ. การรับรู้. ในเอกสารประกอบการบรรยาย วิชาจ.211 จิตวิทยาทั่วไป เรื่องการรับรู้. หน้า 1-55. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2536.
- รัตนา แผงเกษร. การสัมมนาเพื่อการพัฒนาทางการตลาด. พิมพ์ครั้งที่1. ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยรังสิต, 2540.
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. สถิติวิทยาทางการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น, 2540.
- วิทยา ด้านธำรงกุล. การตลาดเพื่อการแข่งขัน. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2536.
- วินัย ลีสมีทธิ, ศุภสิทธิ์ พรรณารุโณทัย, ชาญวิทย์ ทระเทพ และจเด็จ ธรรมรัชอารี. การบริหารงานของโรงพยาบาลรัฐ และโรงพยาบาลเอกชน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของโรงพยาบาลในกำกับรัฐ. วารสารนโยบายและแผนสาธารณสุข ปีที่ 2 ฉบับที่ 1 (มกราคม – มีนาคม 2542): 26-40.
- วิพุธ พูลเจริญ และคณะ. สู่การปฏิรูประบบสุขภาพแห่งชาติ. นนทบุรี : ดีไซน์, 2543.
- วิโรจน์ ชื่นชม. การบริหารการตลาดของโรงพยาบาลภาครัฐในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล , 2543.

- วิโรจน์ ตั้งเจริญเสถียร, อนุวัฒน์ ศุภชุตินกุล และวัลยา คงสวัสดิ์. คุณภาพบริการโรงพยาบาล ในสายตาผู้ป่วย. วารสารการวิจัยระบบสาธารณสุข ปีที่ 4 ฉบับที่ 3 (2539) : 158-168.
- วิศิษฐ์ พิชัยสนธิ. การบริหารของโรงพยาบาลรัฐ. ในเอกสารการสอนชุดวิชา ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหารสาธารณสุข และโรงพยาบาล. หน้า 561-637. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2537.
- วิศิษฐ์ พิชัยสนธิ. การบริหารของโรงพยาบาลเอกชน. ในเอกสารการสอนชุดวิชา ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหารสาธารณสุข และโรงพยาบาล. หน้า 639-673. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2537.
- วีรวงศ์ วรินทร์กิตติกุล. โรงพยาบาลเอกชน. บรรษัทปริทรรศน์ ปีที่ 17 เล่มที่ 1 (กรกฎาคม – สิงหาคม 2540) : 23-28.
- ศิริชัย กาญจนวสี, ทวีวัฒน์ ปัตยานนท์ และดิเรก ศรีสุขโข. การเลือกใช้สถิติที่เหมาะสมสำหรับการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : พชรกานต์, 2540.
- ศิริพร สุริยะ. การประยุกต์แนวคิดด้านการตลาดของผู้บริหารการพยาบาลในหน่วยงานบริการพยาบาลของโรงพยาบาลในจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2536.
- ศิริพรรณ เป็ลียนสกุล . ยุคปรับตัวของโรงพยาบาลเอกชนเพื่อความอยู่รอด. รายงานเศรษฐกิจ 32(กรกฎาคม 2542): 49-50.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. กลยุทธ์การตลาด การบริหารการตลาดและกรณีศึกษา. กรุงเทพมหานคร : ธีระฟิล์ม, 2541.
- สิทธิศักดิ์ พดุงษ์ปิตินกุล. คู่มือการตรวจสอบคุณภาพโรงพยาบาล. กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), 2542.
- สุชา จันท์เอม. จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2539.
- สุปัญญา ไชยชาบุญ. พจนานุกรมศัพท์การตลาด อังกฤษ-ไทย. กรุงเทพมหานคร : พี เอ ลีฟวิง, 2542.
- สุมนา อยู่โพธิ์. ตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร: ขอนพิมพ์, 2540.
- อนุวัฒน์ ศุภชุตินกุล. เส้นทางสู่โรงพยาบาลคุณภาพ : คู่มือการเรียนรู้เชิงปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร : สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพ, 2542.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. หลักการตลาด. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2541.

อรัญญา มานิตย์. การจัดบริการสุขภาพตามกรอบกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาด  
แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลของรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญา  
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540.

อารี วัลยเสวี และคณะ. (ร่าง) รูปแบบระบบบริการสุขภาพที่สอดคล้องกับสังคมไทยในสอง  
ทศวรรษหน้า. นนทบุรี: กระทรวงสาธารณสุข, 2543.

## ภาษาอังกฤษ

- Bateson , John, E.,G. Managing services marketing. Florida: Har court Brace College, 1995.
- Best .J.,W.Research in education .New jersey:Prentice –Hall,1977.
- Bitner, M.,J. Evaluating Service Encounters : The effects of physical surroundings and employee responses. Journal of Marketing 54 (April 1990) : 69-82.
- Bitner, M.,J.Servicescapes:The impact of physical surrounding on customer and employees. Journal of Marketing 56(April 1992)
- Booms, B.,H., and Bitner, M.,J. Marketing strategies and organization structures for service firms. In James H. Donnelly and William R.George (eds), Marketing of Services. Chicago : American Marketing Association 1981 : 47-51.
- Boscarino, j.,A The Public ' s perception of quality hospital 2: Implications for patient surveys:. Hospital and Health Service Administration 37(spring 1992) :13-35.
- Brown, S.,W., and Swartz, T. A gap analysis of professional service quality. Journal of Marketing 53 (April 1989) : 92-98.
- Gronroos, C. Service management and marketing. New York, 1990.
- Hoffman, K.,D. Services marketing. In Bill School (ed). Marketing. PP. 290-325. New York: Harcourt College, 2000.
- Hawkins, D.,I. Best, R.,J., and Coney,K.,A. Consumer behavior : Building marketing Strategy. New York : McGraw-Hill, 1998.
- Kasper, H., Helsdingen, P.,V., and Vries, W.,D. Services marketing management : An International Perspective. London: Bath , 1999.
- Kotler , P., and Amstrong G. Principles of marketing. New Jersey : Prentice-Hall, 1996.
- Kotler, P. Marketing management : The millennium Edition. New Jersey : Prentice-Hall, 2000.
- Lovelock, C.,H. Service Marketing. 3eds. New York : Prentice-Hall, 2000.
- Mccarthy,E.,J. Essential of marketing. Illinois: Richard D. Irwin, 1982.
- McDonald, M., and Payne, A. Marketing Planning for Services. London : Clays, 1996.
- Mudie, P., and Cottam, A. The management and marketing of service. Oxford : Planta Tree, 1999.

- Shukla, R., K., Pestian, J., and Clement, J. A Comparative analysis of revenue and cost - management strategies of not-for-profit and for-profit hospitals. Hospital and Health Services Administration (July 1996) : 117-134.
- Stahl, D.,A. Accreditation, managed care and subacute care" Nursing Management 27 (February 1996) : 16-17.
- Steffen, T., M., and Nystrom P., C. Organizational determinants of service quality in nursing homes. Hospital and Health services Administration 41 (October 1996) : 179-191.
- Wrenn, B.,et al. Differences in perception of hospital marketing orientation between administrators and marketing officers. Hospital and Health Services Administration 39 (Fall 1994) : 341-358.
- Yamane,T. Statistics: An Introductory analysis. New York : Harper, 1967.
- Zeithaml, V., A., and Bitner, M.,J. Services marketing. Singapore : McGraw-Hill, 1996.
- Zeithaml, V.,A., and Bitner, M.,J. Services marketing. New York : McGraw-Hill, 2000.

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก  
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ และรายนามผู้เชี่ยวชาญ

## ภาคผนวก ก

## รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

- |                            |   |
|----------------------------|---|
| 1. ดร.ศิริพร ตันติพูลวินัย | อธิการบดีวิทยาลัยมิชชัน   |
| 2. รศ.ศิริวรรณ เสรีรัตน์   | อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ<br>คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัย<br>ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร |
| 3. ผศ.ดร.พนิดา ดามาพงศ์    | อาจารย์ประจำคณะพยาบาลศาสตร์<br>จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย                                       |
| 4. ดร.ชนกพร จิตปัญญา       | อาจารย์ประจำคณะพยาบาลศาสตร์<br>จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย                                       |
| 5. อาจารย์ลลิตา สุนทรวิภาต | อาจารย์ประจำคณะรัฐศาสตร์<br>มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  |
| 6. อาจารย์ทรงพล ต่อนี่     | อาจารย์ประจำคณะพลศึกษา<br>มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร                              |
| 7. คุณกริยาดา วิชัยธนพัฒน์ | ผู้จัดการฝ่ายพัฒนารูธุรกิจ โรงพยาบาลกรุงเทพ   |
| 8. คุณอรัญญา มานิตย์       | พยาบาลวิชาชีพ 7 โรงพยาบาลลพบุรี   |

## รายนามผู้เชี่ยวชาญ

(ให้สัมภาษณ์เรื่องการบริหารของโรงพยาบาล)

## ผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน

1. นาง รตนชนม์ ธีญโยดม
2. นาย ศิริชัย แก้วคงคา
3. นางสาว กุลชดี ภาไฉนชิต

## ผู้ใช้บริการโรงพยาบาลรัฐบาล

1. นางสาว วรรณิ์ แก้วคงคา
2. พล.ต.ต. ประพันธ์ มุสิกานนท์
3. ร.ต.อ. จิตต์เกษม ธรรมมงคล

ภาคผนวก ข  
สถิติที่ใช้ในการวิจัย

## ภาคผนวก ข

## สถิติที่ใช้ในการวิจัย

## 1. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์เครื่องมือวิจัย

1.1 การหาค่าความเที่ยง โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540 : 125)

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \frac{1 - \sum S_i^2}{S_t^2}$$

เมื่อ	$\alpha$	หมายถึง	สัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น
	$n$	หมายถึง	จำนวนข้อ
	$S_i^2$	หมายถึง	คะแนนความแปรปรวนแต่ละข้อ
	$S_t^2$	หมายถึง	คะแนนความแปรปรวนทั้งฉบับ

## 2. สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล

2.1 การคำนวณมัธยฐานเลขคณิต (Arithmetic Mean) (รำไพ สุขสวัสดิ์ ณ อยุธยา , 2533)

$$\text{สูตร} \quad \bar{X} = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n X_i$$

เมื่อ	$\bar{X}$	=	ค่าคะแนนเฉลี่ย
	$n$	=	ผลรวมคะแนนเฉลี่ยของข้อมูลชุดนั้น
	$\sum_{i=1}^n X_i$	=	จำนวนประชากร

## 2.2 การคำนวณความแปรปรวน (Variance) (จำไพ สุขสวัสดิ์ ณ อยุธยา , 2530)

(ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน)<sup>2</sup> = ความแปรปรวน

$$\text{สูตร } \text{var}(X) = S^2 = \frac{1}{n-1} \sum_{i=1}^n (X_i - \bar{X})^2$$

เมื่อ  $S^2$  หรือ  $\text{var}(X)$  = ความแปรปรวน

$$\sum_{i=1}^n (X_i - \bar{X})^2 = \text{ผลต่างกำลังสองของค่าเฉลี่ย}$$

 $n$  = จำนวนตัวอย่าง

## 2.3 การทดสอบค่าที (t-test) (จำไพ สุขสวัสดิ์ ณ อยุธยา , 2533 : 68)

$$\text{สูตร } t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\text{var}(X_1 - X_2)}} \quad \text{องศาอิสระ} = V$$

เมื่อ  $\bar{X}_1, \bar{X}_2$  = มัชฌิมเลขคณิตในตัวอย่างชุดที่ 1, 2

$$\text{var}(X_1 - X_2) = \text{ความแปรปรวนของ } (X_1 - X_2)$$

การคำนวณค่า  $\text{var}(X_1 - X_2)$  ขึ้นอยู่กับค่าความแปรปรวนในประชากรทั้งสองว่าเท่ากันหรือไม่ ดังนี้

กรณีที่ 1 ความแปรปรวนในประชากรเท่ากัน

$$\text{สูตร } \text{var}(\bar{X}_1 - \bar{X}_2) = \frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2}$$

เมื่อ  $V$  = องศาอิสระ =  $n_1 + n_2 - 2$  $n_1 + n_2$  = ขนาดตัวอย่างชุดที่ 1, 2

$S_1^2, S_2^2 =$  ความแปรปรวนในตัวอย่างชุดที่ 1,2  
กรณีที่ 2 ความแปรปรวนในประชากรไม่เท่ากัน

$$\text{สูตร } \text{var}(X_1 - X_2) = \frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}$$

$$\text{องศาอิสระ } V = \frac{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}{\frac{1}{n_1 + 1} + \frac{S_1^2}{n_1} + \frac{1}{n_2 + 1} + \frac{S_2^2}{n_2}} - 2$$

2.4 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (ANOVA) เพื่อทดสอบนัยสำคัญของความแตกต่างระหว่างตัวแปรตั้งแต่ 3 กลุ่ม ขึ้นไป

ตารางการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว มีดังนี้

แหล่งความคลาดเคลื่อน	df	SS	MS=SS/df	F
ตัวอย่าง	k - 1	SS <sub>t</sub>	MS <sub>t</sub>	MS <sub>t</sub> /MS <sub>e</sub>
ความคลาดเคลื่อน	n - 1	SS <sub>e</sub>	MS <sub>e</sub>	
รวม	n - 1	SS <sub>T</sub>	-	

SS = ผลรวมกำลังสองของผลต่างจากมัชฌิมเลขคณิต หรือ  
ผลรวมกำลังสอง (sum of square of difference from mean, sum of square)

T = ผลรวม (total)

t = ตัวอย่าง (treatment)

e = ความคลาดเคลื่อน (error)

SS<sub>T</sub> = ผลรวมกำลังสองของผลรวม =  $\sum \sum X_{ij}^2 - k$

SS<sub>t</sub> = ผลรวมกำลังสองของผลรวม =  $\frac{\sum T^2}{N1 - k}$

$$K = \frac{T}{N}$$

$n$  = ขนาดตัวอย่าง

$SS_e$  = ผลรวมกำลังสองของความคลาดเคลื่อน =  $SS_T - SS_f$

df = องศาอิสระ (degree of freedom)

F = การทดสอบเอฟ (F-test)



ภาคผนวก ค  
ตารางผลการวิจัย

ตารางที่ 20 เปรียบเทียบความแตกต่างการบริการของโรงพยาบาลตามกรอบกลยุทธ์ ส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามประเภทของโรงพยาบาลระหว่าง โรงพยาบาลรัฐ โรงพยาบาลเอกชนที่ดำเนินการในรูปแบบบริษัท โรงพยาบาลเอกชนที่เป็นขององค์กรศาสนาหรือมูลนิธิ

การบริการตามกรอบกลยุทธ์ ส่วนประสมการตลาดบริการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
1. ด้านผลิตภัณฑ์	ระหว่างกลุ่ม	2	2.188	1.094	7.687*
	ภายในกลุ่ม	365	51.938	.142	
	รวม	367	54.126		
2. ด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	2	2.496	1.248	4.966*
	ภายในกลุ่ม	365	91.702	.251	
	รวม	367	94.198		
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	.650	.325	1.078
	ภายในกลุ่ม	365	110.064	.302	
	รวม	367	110.715		
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระหว่างกลุ่ม	2	5.508	2.754	6.805*
	ภายในกลุ่ม	365	147.722	.405	
	รวม	367	153.230		
5. ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	2	2.693	1.347	7.250*
	ภายในกลุ่ม	365	67.798	.186	
	รวม	367	70.492		
6. ด้านกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	2	2.667	1.334	7.478*
	ภายในกลุ่ม	365	65.096	.178	
	รวม	367	67.763		
7. ด้านกระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	5.130	2.565	9.045*
	ภายในกลุ่ม	365	103.505	.284	
	รวม	367	108.635		
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	1.820	.910	7.551*
	ภายในกลุ่ม	365	43.981	.120	
	รวม	367	45.801		

จากตารางที่ 17 พบว่าการบริการตามกรอบกลยุทธ์ ส่วนประสมการตลาดบริการในโรงพยาบาล ทั้ง 3 กลุ่ม มีความแตกต่างกันในด้านผลิตภัณฑ์บริการ ราคา การส่งเสริมการตลาด บุคลากร ลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการ

ตารางที่ 21 แสดงค่าสถิติ (Eta) ที่ใช้ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นโรงพยาบาลที่ได้รับการรับรองคุณภาพ กับค่าเฉลี่ยการบริการตามกรอบกลยุทธ์ส่วนประสมการตลาดบริการ โดยรวมและรายด้าน

การบริการตามกรอบกลยุทธ์ ส่วนประสมการตลาดบริการ	Eta
1. ด้านผลิตภัณฑ์บริการ	.016
2. ด้านราคา	.135
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	.130
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	.119
5. ด้านบุคลากร	.015
6. ด้านลักษณะทางกายภาพ	.063
7. ด้านกระบวนการให้บริการ	.064

ตารางที่ 22 ร้อยละของผู้ใช้บริการของโรงพยาบาลรัฐ โรงพยาบาลเอกชนที่ดำเนินการในรูปแบบบริษัท  
 โรงพยาบาลเอกชนที่เป็นขององค์กรศาสนาหรือมูลนิธิ จำแนกตามกลุ่มที่ได้รับการรับรอง  
 คุณภาพโรงพยาบาล ( HA ) และยังไม่ได้รับการรับรองคุณภาพ

ผู้ให้บริการ	โรงพยาบาลรัฐ ( n = 192 ) ร้อยละ	เอกชน(บริษัท) ( n=121 ) ร้อยละ	เอกชน(มูลนิธิ) ( n = 55 ) ร้อยละ
โรงพยาบาลที่ได้รับ การรับรอง(HA)	-	100	-
โรงพยาบาลที่ยังไม่ได้ รับการรับรอง	62	20	18

ตารางที่ 23 เปรียบเทียบรายได้ของผู้ใช้บริการจำแนกตามประเภทโรงพยาบาลที่ได้รับการรับรอง  
คุณภาพ และโรงพยาบาลที่ยังไม่ได้รับการรับรองคุณภาพ

รายได้	HA		NON-HA	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000	1	1.8	43	13.8
5,001 - 10,000	2	3.5	84	27
10,001 - 15,000	9	15.8	38	12.2
15,001 - 20,000	6	10.5	42	13.5
มากกว่า 20,000	39	68.4	104	33.5
รวม	57	100	311	100

HA : โรงพยาบาลที่ได้รับการรับรองคุณภาพ

NON - HA : โรงพยาบาลที่ยังไม่ได้รับการรับรองคุณภาพ

ภาคผนวก ง  
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย



## แบบสอบถาม

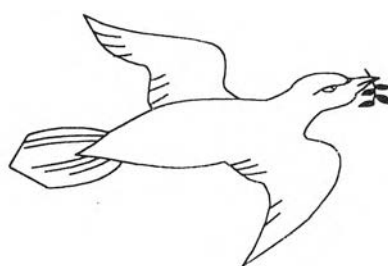
### เรื่อง

การบริการของโรงพยาบาลตามกรอบกลยุทธ์ส่วนประสมการตลาดบริการ ตามการรับรู้ของผู้ใช้  
บริการ โรงพยาบาลรัฐและเอกชน กรุงเทพมหานคร

แบบสอบถามฉบับนี้ มีทั้งหมด 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับตัวผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 7 ข้อ

ตอนที่ 2 การบริการตามกรอบกลยุทธ์ส่วนประสมการตลาดบริการ ตามการรับรู้ของ  
ผู้ใช้บริการ จำนวน 56 ข้อ





ตอนที่ 1            ข้อมูลทั่วไป  
คำชี้แจง            โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง ( ) หน้าข้อความที่เป็นจริงเกี่ยวกับ  
 ตัวท่าน และเติมคำลงในช่องว่าง.

1.    อายุของท่าน ..... ปี.
2.    ระดับการศึกษา
  - (1)    ไม่ได้ศึกษา
  - (2)    ประถมศึกษา
  - (3)    มัธยมศึกษา
  - (4)    ปวช.-ปวส.
  - (5)    อนุปริญญา
  - (6)   ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า
  - (7)    สูงกว่าปริญญาตรี
3.    อาชีพ
  - (1)    รับราชการ
  - (2)    พนักงานรัฐวิสาหกิจ
  - (3)    พนักงานบริษัทเอกชน
  - (4)    ค้าขาย
  - (5)    ประกอบธุรกิจส่วนตัว
  - (6)    เกษตรกรรม (ปลูกพืช เลี้ยงสัตว์)
  - (7)    อื่นๆ (โปรดระบุ).....
4.    รายได้ของครอบครัว
  - (1)    ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาทต่อเดือน
  - (2)    5,001-10,000 บาทต่อเดือน
  - (3)    10,001-15,000 บาทต่อเดือน
  - (4)    15,001-20,000 บาทต่อเดือน
  - (5)    มากกว่า 20,000 บาทต่อเดือน

5. ประเภทของหอผู้ป่วยที่ท่านใช้บริการอยู่ขณะนี้
  - (1) สามัญ
  - (2) พิเศษรวม
  - (3) พิเศษเดี่ยว
6. จำนวนครั้งที่ใช้บริการ
  - (1) ครั้งแรก
  - (2) มากกว่า 1 ครั้ง (โปรดระบุ).....ครั้ง
7. ท่านเข้ารับบริการที่โรงพยาบาลแห่งนี้ เนื่องจาก (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
  - (1) ใกล้บ้าน
  - (2) ได้รับสิทธิพิเศษในการรักษา
  - (3) โรงพยาบาลมีชื่อเสียงดี
  - (4) ราคาการรักษาพยาบาลไม่แพง
  - (5) บริการที่รวดเร็ว
  - (6) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

## ตอนที่ 2

การบริการของโรงพยาบาลตามกรอบกลยุทธ์ส่วนประสมการตลาด  
บริการ ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ

## คำชี้แจง

โปรดอ่าน แล้วพิจารณาว่าข้อความนั้นตรงกับการบริการที่ท่านได้รับ  
มากน้อย เพียงใด แล้วทำเครื่องหมาย / ให้ตรงกับหมายเลข  
ที่แสดงเพียงหมายเลขเดียว

ซึ่งความหมายของ หมายเลข มีดังนี้ คือ

- 4 หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับการบริการที่ท่านได้รับจริงในระดับมาก
- 3 หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับการบริการที่ท่านได้รับจริงในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับการบริการที่ท่านได้รับจริงในระดับน้อย
- 1 หมายถึง ข้อความนั้นไม่ตรงกับการบริการที่ท่านได้รับจริง

## ตัวอย่างแบบสอบถาม

ข้อรายการ	เป็นจริง			
	4	3	2	1
<b>ด้านผลิตภัณฑ์บริการ</b> 1. โรงพยาบาลแห่งนี้มีเครื่องมือแพทย์ที่ทันสมัยใช้กับท่าน .....				
<b>ด้านราคา</b> 1. โรงพยาบาลแห่งนี้ คิดราคาค่ารักษาสมเหตุผล .....				
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b> 1. โรงพยาบาลแห่งนี้ มีรถรับจ้างและรถประจำทางผ่าน หลายสาย .....				
<b>ด้านการส่งเสริมการตลาด</b> 1. โรงพยาบาลแห่งนี้ ได้นำโปสเตอร์เกี่ยวกับรายละเอียด การบริการของโรงพยาบาลไปติดไว้ตามที่ต่าง ๆ .....				
<b>ด้านบุคลากร</b> 1. แพทย์ของโรงพยาบาลแห่งนี้ ให้เกียรติ และพูดจาสุภาพ กับท่าน .....				
<b>ด้านกายภาพ</b> 1. ภายในตัวอาคารของโรงพยาบาลแห่งนี้ มีแสงสว่าง เพียงพอ .....				
<b>ด้านกระบวนการ</b> 1. ขั้นตอนในการรับบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน .....				

## ประวัติผู้เขียน

ร้อยตำรวจเอกหญิง สมบุญ ชัดติยะสุนงค์ เกิดวันที่ 16 ตุลาคม 2507 สำเร็จการศึกษาประกาศนียบัตรพยาบาลศาสตร์ จากวิทยาลัยพยาบาลตำรวจเมื่อปีการศึกษา 2529 เข้ารับการศึกษาคณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สาขาการบริหารการพยาบาล ปีการศึกษา 2542 ปัจจุบันดำรงตำแหน่ง พยาบาล (สบ.1) ห้องตรวจโรคอายุรกรรม โรงพยาบาลตำรวจ

