

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง รูปแบบคุณภาพบริการโดยรวม การมุ่งเน้นตลาด และนวัตกรรมทางการตลาดที่มีผลต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย ด้วยการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) และแบบสัมภาษณ์ เป็นเครื่องมือในการวิจัย ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารระดับสูงหรือผู้ที่ได้รับมอบอำนาจให้เป็นตัวแทนของโรงพยาบาลเอกชน ที่เป็นสมาชิกสมาคมโรงพยาบาลเอกชน ปี พ.ศ. 2557 โรงพยาบาลละ 1 คน รวมเป็นจำนวน 207 คน (สมาคมโรงพยาบาลเอกชน, 2557) โดยผู้วิจัยสามารถเก็บข้อมูลจากผู้บริหารระดับสูงหรือผู้ที่ได้รับมอบอำนาจให้เป็นตัวแทนของโรงพยาบาลเอกชนขนาดเล็ก (10 – 100 เตียง) ได้ 101 คน จากทั้งหมด 106 คน คิดเป็นร้อยละ 95.28 และเก็บข้อมูลจากผู้บริหารระดับสูงหรือผู้ที่ได้รับมอบอำนาจให้เป็นตัวแทนของโรงพยาบาลเอกชนขนาดกลางกับขนาดใหญ่ (101 – 250 เตียง และมากกว่า 250 เตียง) ได้ 100 คน จาก 101 คน คิดเป็นร้อยละ 99.00 เพื่อให้ผลการศึกษาเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ ผู้วิจัยจึงแบ่งส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเชิงปริมาณ ได้ 14 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์สถานะและรูปแบบการบริหารงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่บริหารงานโรงพยาบาลเอกชนรวมทุกขนาดและโรงพยาบาลขนาดเล็ก และขนาดกลางกับขนาดใหญ่

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยคุณภาพบริการโดยรวมของโรงพยาบาลเอกชน โดยรวมทุกขนาดและโรงพยาบาลขนาดเล็ก และขนาดกลางกับขนาดใหญ่

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ปัจจัยการมุ่งเน้นตลาดของโรงพยาบาลเอกชน โดยรวมทุกขนาด และโรงพยาบาลขนาดเล็ก และขนาดกลางกับขนาดใหญ่

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ปัจจัยนวัตกรรมทางการตลาดของโรงพยาบาลเอกชน โดยรวมทุกขนาดและโรงพยาบาลขนาดเล็ก และขนาดกลางกับขนาดใหญ่

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย โดยรวมทุกขนาด และโรงพยาบาลขนาดเล็ก และขนาดกลางกับขนาดใหญ่

ตอนที่ 6 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory factor analysis: CFA) ของโรงพยาบาลเอกชนรวมทุกขนาด

ตอนที่ 7 การวิเคราะห์โมเดลสมการ โครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) ของโรงพยาบาลเอกชนรวมทุกขนาด

ตอนที่ 8 การค้นหารูปแบบคุณภาพบริการของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย ในด้านคุณภาพบริการโดยรวม การมุ่งเน้นตลาด และนวัตกรรมทางการตลาดที่มีผลต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนรวมทุกขนาด

ตอนที่ 9 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory factor analysis: CFA) ของโรงพยาบาลเอกชนขนาดเล็ก

ตอนที่ 10 การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) ของโรงพยาบาลเอกชนขนาดเล็ก

ตอนที่ 11 การค้นหารูปแบบคุณภาพบริการของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย ในด้านคุณภาพบริการโดยรวม การมุ่งเน้นตลาด และนวัตกรรมทางการตลาดที่มีผลต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนขนาดเล็ก

ตอนที่ 12 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory factor analysis: CFA) ของโรงพยาบาลเอกชนขนาดกลางกับขนาดใหญ่

ตอนที่ 13 การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) ของโรงพยาบาลเอกชนขนาดกลางกับขนาดใหญ่

ตอนที่ 14 การค้นหารูปแบบคุณภาพบริการของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย ในด้านคุณภาพบริการโดยรวม การมุ่งเน้นตลาด และนวัตกรรมทางการตลาดที่มีผลต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนขนาดกลางกับขนาดใหญ่

เพื่อให้การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการทำความเข้าใจเกี่ยวกับผลการวิเคราะห์ให้มีความสะดวกยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงกำหนดสัญลักษณ์ และความหมายที่ใช้แทนค่าสถิติและตัวแปรในการนำเสนอ ดังนี้

\bar{X}	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยมัชฌิมเลขคณิต (Mean)
S.D.	หมายถึง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
n	หมายถึง	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้วิเคราะห์
CV	หมายถึง	สัมประสิทธิ์การกระจาย (Coefficient of Variation)
MAX	หมายถึง	คะแนนสูงสุด (maximum)
MIN	หมายถึง	คะแนนต่ำสุด (minimum)
SE	หมายถึง	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (standard error)
SK	หมายถึง	ค่าความเบ้ (skewness)

KU	หมายถึง	ค่าความโค้ง (kurkosis)
χ^2	หมายถึง	ค่าไคสแควร์ (Chi-square)
df	หมายถึง	องศาอิสระ (Degree of Freedom)
χ^2/df	หมายถึง	สัดส่วนค่าสถิติไคสแควร์/ค่าชี้แจงความเป็นอิสระ (Chi-square statistic comparing the tested model and the independent model with the saturated model)
R ²	หมายถึง	สัมประสิทธิ์การท านาย (coefficient of determination)
GFI	หมายถึง	ดัชนีวัดความกลมกลืน (Goodness of Fit Index)
AGFI	หมายถึง	ดัชนีวัดความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้วด้วยอัตราความเป็นอิสระของแบบจำลอง (Adjusted Goodness of Fit Index)
RMR	หมายถึง	ดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของเศษ (Root Mean Squared Residual)
RMSEA	หมายถึง	ค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (Root Mean Square error of Approximation : RMREA)
NFI	หมายถึง	ดัชนีวัดความกลมกลืน (Normal of Fit Index)
NNPI	หมายถึง	ดัชนีวัดความกลมกลืน (Non –normed fit index)
PGFI	หมายถึง	ดัชนีวัดความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้วด้วยการค านึงถึงความซับซ้อน ของแบบจำลองประหยัด (Parsimony goodness of Fit Index)
P	หมายถึง	ระดับความน่าจะเป็น (Probability)
TE	หมายถึง	ขนาดอิทธิพลรวม (total effect)
IE	หมายถึง	ขนาดอิทธิพลทางอ้อม (indirect effect)
DE	หมายถึง	ขนาดอิทธิพลทางตรง (direct effect)
F1	หมายถึง	ตัวแปรแฝงคุณภาพบริการ โดยรวม
F2	หมายถึง	ตัวแปรแฝงนวัตกรรมทางการตลาด
F3	หมายถึง	ตัวแปรแฝงการมุ่งเน้นตลาด
F4	หมายถึง	ตัวแปรแฝงการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชน
x1	หมายถึง	ภาวะผู้นำ
x2	หมายถึง	การวางแผนกลยุทธ์

x3	หมายถึง	การตอบสนองผู้ใช้บริการ
x4	หมายถึง	ระบบสารสนเทศทางการตลาด
x5	หมายถึง	การตลาดภายในองค์กร
x6	หมายถึง	กระบวนการให้บริการ
y1	หมายถึง	การมุ่งเน้นลูกค้า
y2	หมายถึง	การมุ่งเน้นคู่แข่งชั้น
y3	หมายถึง	การประสานงานภายในองค์กร
y4	หมายถึง	นวัตกรรมผลิตภัณฑ์และนวัตกรรมบริการ
y5	หมายถึง	นวัตกรรมกระบวนการ
y6	หมายถึง	นวัตกรรมการจัดการ
y7	หมายถึง	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
y8	หมายถึง	รายได้และส่วนแบ่งทางการตลาด
y9	หมายถึง	ด้านการเงิน

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์สถานะและรูปแบบการบริหารงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่บริหารงานโรงพยาบาลเอกชนรวมทุกขนาดและโรงพยาบาลขนาดเล็ก และขนาดกลางกับขนาดใหญ่

การวิเคราะห์สถานะของผู้ตอบแบบสอบถามของผู้บริหารระดับสูงโรงพยาบาลเอกชนรวมทุกขนาด และโรงพยาบาลขนาดเล็ก และขนาดกลางกับขนาดใหญ่ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทของโรงพยาบาลเอกชนที่รักษาโรค การกำหนดควิสิทัศน์ การระบุเป้าหมายการดำเนินงาน 3 ปีขึ้นไป การกำหนดภารกิจ และการกำหนดแผนงานระยะยาว แสดงผลดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานะของผู้ตอบแบบสอบถามโรงพยาบาลขนาดเล็ก ขนาดกลางกับขนาดใหญ่ และรวมทุกขนาด

สถานะของผู้ตอบแบบสอบถาม	ขนาดเล็ก n=101		ขนาดกลางกับ ขนาดใหญ่ n=100		รวมทุกขนาด n=201	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
	ชาย	36	35.60	35	35.00	71
หญิง	65	64.40	65	65.00	130	64.70
อายุต่ำกว่า 40 ปี	27	26.70	44	44.00	71	35.30
อายุ 41-50 ปี	35	34.70	25	25.00	60	29.90
อายุ 51-60 ปี	30	29.70	15	15.00	45	22.40
อายุ 60 ปี ขึ้นไป	9	8.90	16	16.00	25	12.40
ปริญญาตรี	37	36.60	44	44.00	81	40.30
ปริญญาโท	54	53.50	51	51.00	105	52.20
ปริญญาเอก	10	9.90	5	5.50	15	7.5
รักษาโรคทั่วไป	60	59.40	45	45.00	105	52.20
รักษาเฉพาะโรค	0	0.00	0	0.00	0	0.00
รักษาโรคทั่วไปและรักษาเฉพาะโรค	41	40.60	55	55.55	96	47.80

จากตารางที่ 4.1 สถานะของผู้ตอบแบบสอบถามโรงพยาบาลขนาดเล็ก (n = 101) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 65.00 มีอายุเฉลี่ยต่ำกว่า 40 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 26.70 จบการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ

ละ 53.50 และเป็นโรงพยาบาลเอกชนที่รักษาโรคทั่วไป จำนวน 60 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 59.40 ส่วน

สถานะของผู้ตอบแบบสอบถามโรงพยาบาลขนาดกลางกับขนาดใหญ่ (n = 100) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 65 คนคิดเป็นร้อยละ 65.00 มีอายุเฉลี่ยต่ำกว่า 40 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00 จบการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 51.00 และเป็นโรงพยาบาลเอกชนที่รักษาโรคทั่วไปและรับรักษาเฉพาะโรค จำนวน 55 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 55.55

สถานะของผู้ตอบแบบสอบถามโรงพยาบาลรวมทุกขนาด (n = 201) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 64.70 มีอายุเฉลี่ยต่ำกว่า 40 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 35.30 จบการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 52.20 และเป็นโรงพยาบาลเอกชนที่รักษาโรคทั่วไป 105 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 52.20

ตารางที่ 4.2 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรูปแบบการบริหารงานของผู้ตอบแบบสอบถามโรงพยาบาลขนาดเล็ก ขนาดกลางกับขนาดใหญ่ และรวมทุกขนาด

รูปแบบการบริหารงาน	ขนาดเล็ก n=101		ขนาดกลางกับ ขนาดใหญ่ n=100		รวมทุกขนาด n=201	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
กำหนดวิสัยทัศน์	89	88.10	100	100.00	189	94.00
ไม่ได้กำหนดวิสัยทัศน์	12	11.90	0	0.00	12	6.00
เป้าหมายเพื่อให้บริการที่มีคุณภาพ	69	68.30	76	76.00	145	72.10
รักษาผู้ป่วยให้หายจากการเจ็บป่วย	22	21.80	14	14.00	36	17.90
สถานะการเงินมั่นคง	0	0.00	5	5.00	5	2.50
เป็นผู้นำทางธุรกิจบริการโรงพยาบาล เอกชนในประเทศไทย	10	9.90	5	5.00	15	7.5
กำหนดภารกิจ	101	100.00	100	100.00	201	100.00
ไม่กำหนดภารกิจ						
กำหนดแผนงานด้านบริหารคุณภาพ บริการโดยรวม	74	73.30	80	80.00	154	76.60
กำหนดแผนงานด้านมุ่งเน้นลูกค้า	22	21.80	20	20.00	42	20.90

รูปแบบการบริหารงาน	ขนาดเล็ก n=101		ขนาดกลางกับ ขนาดใหญ่ n=100		รวมทุกขนาด n=201	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
	กำหนดแผนงานด้านมุ่งเน้นคู่แข่งชั้น	0	0.00	0	0.00	0
กำหนดแผนงานด้านประสานงาน ภายในโรงพยาบาล	5	2.50	0	0.00	5	2.50
กำหนดแผนงานด้านนวัตกรรม ผลิตภัณฑ์	0	0.00	0	0.00	0	0.00
กำหนดแผนงานด้านนวัตกรรมการ บริการ	0	0.00	0	0.00	0	0
กำหนดแผนงานด้านนวัตกรรม กระบวนการ	0	0.00	0	0.00	0	0.00
กำหนดแผนงานด้านนวัตกรรมการ จัดการ	0	0.00	0	0.00	0	0.00

จากตารางที่ 4.2 รูปแบบการบริหารงานโรงพยาบาลขนาดเล็ก (n = 101) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการกำหนดวิสัยทัศน์ จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 88.10 มีการกำหนดเป้าหมายเพื่อให้บริการที่มีคุณภาพ จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 68.30 การกำหนดภารกิจ จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 100 และกำหนดแผนงานระยะยาวด้านบริหารคุณภาพบริการโดยรวม จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 73.30

รูปแบบการบริหารงานโรงพยาบาลขนาดกลางกับขนาดใหญ่ (n = 100) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการกำหนดวิสัยทัศน์ จำนวน 100 คิดเป็นร้อยละ 100.00 มีการกำหนดเป้าหมายเพื่อให้บริการที่มีคุณภาพ จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 76.00 การกำหนดภารกิจ จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 และกำหนดแผนงานระยะยาวด้านบริหารคุณภาพบริการโดยรวม จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00

รูปแบบการบริหารงานโรงพยาบาลรวมทุกขนาด (n = 201) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการกำหนดวิสัยทัศน์ จำนวน 189 คิดเป็นร้อยละ 94.00 มีการกำหนดเป้าหมายเพื่อให้บริการที่มีคุณภาพ จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 72.10 การกำหนดภารกิจ จำนวน 201 คน คิดเป็น

ร้อยละ 100.00 และกำหนดแผนงานระยะยาวด้านบริหารคุณภาพบริการโดยรวม จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 76.60

การวิเคราะห์บุคคลที่มีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายการดำเนินงานของโรงพยาบาล เอกชนรวมทุกขนาด และโรงพยาบาลขนาดเล็ก และขนาดกลางกับขนาดใหญ่ นำเสนอข้อมูลเป็น ค่าเฉลี่ย (Means) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายระดับ ความสำคัญ โดยเกณฑ์ในการแปลผลค่าคะแนนเฉลี่ย เลขคณิต แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับคะแนนเฉลี่ย	แปลผล
1.00-1.80 หมายถึง	ระดับความเห็นด้วยน้อยที่สุด
1.81-2.60 หมายถึง	ระดับความเห็นด้วยน้อย
2.60-3.40 หมายถึง	ระดับความเห็นด้วยปานกลาง
3.41-4.20 หมายถึง	ระดับความเห็นด้วยมาก
4.21-5.00 หมายถึง	ระดับความเห็นด้วยมากที่สุด

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย จำแนกตามกลุ่มที่มีอิทธิพลต่อการกำหนดเป้าหมายการดำเนินงานในโรงพยาบาลเอกชนรวมทุกขนาด และโรงพยาบาลขนาดเล็ก และขนาดกลางกับขนาดใหญ่

กลุ่มที่มีอิทธิพลต่อการกำหนดเป้าหมาย	โรงพยาบาลเอกชนรวมทุกขนาด (n=201)			โรงพยาบาลเอกชนขนาดเล็ก (n=101)			โรงพยาบาลเอกชนขนาดกลางกับขนาดใหญ่ (n=100)		
	\bar{X}	S.D	แปลผล	\bar{X}	S.D	แปลผล	\bar{X}	S.D	แปลผล
1 ผู้ถือหุ้น/เจ้าของผู้บริหารระดับสูง /	4.03	1.29	มาก	4.13	1.04	มาก	3.94	1.50	มาก
2 คณะกรรมการบริหาร	4.54	0.61	มากที่สุด	4.49	0.71	มากที่สุด	4.60	0.49	มากที่สุด
3 ผู้อำนวยการ	4.13	1.01	มาก	4.06	1.03	มาก	4.20	0.98	มาก
4 หัวหน้าฝ่ายต่าง ๆ	3.80	1.05	มาก	3.99	0.83	มาก	3.60	1.20	มาก
5 หน่วยงานวางแผนของโรงพยาบาล	3.57	1.03	มาก	3.53	1.10	มาก	3.60	0.97	มาก
6 ผู้ให้บริการ/ผู้ป่วย/ญาติผู้ป่วย	2.86	0.96	น้อย	3.08	0.92	ปานกลาง	2.64	0.95	ปานกลาง
7 กระทรวงสาธารณสุข	2.60	1.22	น้อย	2.55	1.03	น้อย	2.64	1.38	ปานกลาง
8 รัฐบาล	2.29	1.14	น้อย	2.30	1.02	น้อย	2.29	1.26	น้อย
รวม	3.47	1.03	มาก	3.51	0.96	มาก	3.43	1.09	มาก

จากตารางที่ 4.3 ผลการวิจัยพบว่า โรงพยาบาลเอกชนให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อการกำหนดเป้าหมายการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนมากที่สุด ได้แก่ คณะกรรมการบริหารมากที่สุด (\bar{x} =4.54) รองลงมาได้แก่ ผู้อำนวยการส่วนต่าง ๆ (\bar{x} =4.13) หัวหน้าฝ่ายต่าง ๆ (\bar{x} =3.80) หน่วยงานวางแผนของโรงพยาบาล (\bar{x} =3.57) ผู้ให้บริการ / ผู้ป่วย / ญาติผู้ป่วย (\bar{x} =2.86) กระทรวงสาธารณสุข (\bar{x} =2.60) และรัฐบาล (\bar{x} =2.29) ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยคุณภาพบริการโดยรวมของโรงพยาบาลเอกชนรวมทุกขนาด โรงพยาบาลขนาดเล็ก และขนาดกลางกับขนาดใหญ่

การวิเคราะห์ปัจจัยด้านคุณภาพบริการโดยรวมของโรงพยาบาลเอกชน ประกอบด้วย ภาวะผู้นำ (Leadership) การวางแผนกลยุทธ์ (Strategic planning) การตอบสนองผู้ใช้บริการ (Customer focus) ระบบสารสนเทศทางการตลาด (Marketing information system) การตลาดภายในองค์กร (Internal marketing) กระบวนการให้บริการ (Service process) นำเสนอข้อมูลเป็นค่าเฉลี่ย (Means) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายระดับความสำคัญ โดยเกณฑ์ในการแปลผลค่าคะแนนเฉลี่ย เลขคณิต แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับคะแนนเฉลี่ย	แปลผล
1.00-1.80	หมายถึง ระดับความเห็นด้วยน้อยที่สุด
1.81-2.60	หมายถึง ระดับความเห็นด้วยน้อย
2.60-3.40	หมายถึง ระดับความเห็นด้วยปานกลาง
3.41-4.20	หมายถึง ระดับความเห็นด้วยมาก
4.21-5.00	หมายถึง ระดับความเห็นด้วยมากที่สุด

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสำคัญต่อปัจจัยคุณภาพบริการ โดยรวมที่มีผลต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชน

ปัจจัยด้านคุณภาพโดยรวม	โรงพยาบาลเอกชน รวมทุกขนาด (n=201)			โรงพยาบาลเอกชน ขนาดเล็ก (n=101)			โรงพยาบาลเอกชน ขนาดกลางกับขนาดใหญ่ (n=100)		
	\bar{X}	S.D	แปลผล	\bar{X}	S.D	แปลผล	\bar{X}	S.D	แปลผล
1 ภาวะผู้นำ	4.27	0.58	มากที่สุด	4.27	0.72	มากที่สุด	4.26	0.64	มากที่สุด
2 การวางแผนกลยุทธ์	3.87	0.94	มาก	3.74	1.12	มาก	4.02	0.72	มาก
3 การตอบสนอง ผู้ใช้บริการ	4.24	0.74	มากที่สุด	4.33	0.74	มากที่สุด	4.15	0.68	มาก
4 ระบบสารสนเทศทาง การตลาด	3.87	1.03	มาก	3.52	1.07	มาก	4.21	0.85	มากที่สุด
5 การตลาดภายในองค์กร	4.29	0.76	มากที่สุด	4.17	0.82	มาก	4.41	0.62	มากที่สุด
6 กระบวนการให้บริการ	4.15	0.73	มาก	3.98	0.66	มาก	4.33	0.75	มากที่สุด
รวม	4.11	0.79	มาก	4.00	0.85	มาก	4.23	0.71	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 ผลการวิจัยพบว่า โรงพยาบาลเอกชนรวมทุกขนาดในด้านปัจจัยคุณภาพโดยรวม ให้ความสำคัญกับการตลาดภายในองค์กรมากที่สุด (\bar{X} =4.29) รองลงมา ได้แก่ ภาวะผู้นำ (\bar{X} =4.27) การตอบสนองผู้ใช้บริการ (\bar{X} =4.24) กระบวนการให้บริการ (\bar{X} =4.15) ระบบสารสนเทศทางการตลาด และการวางแผนกลยุทธ์ (\bar{X} =4.59) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสำคัญต่อปัจจัยคุณภาพบริการ โดยรวมที่มีผลต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชน ด้านภาวะผู้นำ

ภาวะผู้นำ	โรงพยาบาลเอกชน รวมทุกขนาด (n=201)			โรงพยาบาลเอกชน ขนาดเล็ก (n=101)			โรงพยาบาลเอกชน ขนาดกลางกับขนาดใหญ่ (n=100)		
	\bar{X}	S.D	แปลผล	\bar{X}	S.D	แปลผล	\bar{X}	S.D	แปลผล
1 พัฒนาปรับปรุง ภารกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และ จริยธรรม	4.22	0.07	มากที่สุด	4.29	0.73	มากที่สุด	4.16	0.69	มาก
2 จัดสรรทรัพยากรอย่าง เพียงพอ	4.07	0.78	มาก	4.16	0.74	มาก	3.99	0.82	มาก
3 ปรับปรุงการดำเนินงาน ภายในโรงพยาบาล	4.20	0.74	มาก	4.25	0.79	มากที่สุด	4.16	0.69	มาก
4 มีทักษะในการบริหาร คุณภาพ	4.33	0.72	มากที่สุด	4.34	0.69	มากที่สุด	4.32	0.75	มากที่สุด
5 ดำเนินการพัฒนาคุณภาพ ด้วยตนเอง	4.22	0.62	มากที่สุด	4.12	0.73	มาก	4.32	0.46	มากที่สุด
6 มีจรรยาบรรณในการ บริหารงาน	4.59	0.57	มากที่สุด	4.51	0.65	มากที่สุด	4.66	0.47	มากที่สุด
รวม	4.27	0.58	มากที่สุด	4.27	0.72	มากที่สุด	4.26	0.64	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 ผลการวิจัยพบว่า โรงพยาบาลเอกชนรวมทุกขนาดในด้านภาวะผู้นำให้ความสำคัญกับจรรยาบรรณมากที่สุด (\bar{X} =4.59) รองลงมา ได้แก่ มีทักษะในการบริหารคุณภาพ (\bar{X} =4.33) การพัฒนาปรับปรุง ภารกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และจริยธรรม (\bar{X} =4.22) การดำเนินการพัฒนาคุณภาพด้วยตนเอง (\bar{X} =4.22) และการจัดสรรทรัพยากรอย่างเพียงพอ (\bar{X} =4.07) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสำคัญต่อปัจจัยคุณภาพบริการ โดยรวมที่มีผลต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชน ด้านการวางแผนกลยุทธ์องค์กร

การวางแผนกลยุทธ์องค์กร	โรงพยาบาลเอกชน รวมทุกขนาด (n=201)			โรงพยาบาลเอกชน ขนาดเล็ก (n=101)			โรงพยาบาลเอกชน ขนาดกลางกับขนาดใหญ่ (n=100)		
	\bar{X}	S.D	แปลผล	\bar{X}	S.D	แปลผล	\bar{X}	S.D	แปลผล
	1 วางแผนกลยุทธ์องค์กร ระยะสั้น (ไม่เกิน 1 ปี)	4.44	0.78	มากที่สุด	4.23	0.95	มากที่สุด	4.66	0.47
2 วางแผนกลยุทธ์องค์กร ระยะกลาง (1 - 3 ปี)	4.11	1.07	มาก	3.91	1.00	มาก	4.32	1.11	มากที่สุด
3 วางแผนกลยุทธ์องค์กร ระยะยาว (3 ปี ขึ้นไป)	3.62	1.17	มาก	3.57	1.23	มาก	3.67	1.12	มาก
4 วางแผนกลยุทธ์องค์กร จากความคาดหวังของ เจ้าของหรือผู้ถือหุ้นราย ใหญ่	3.49	0.93	มาก	3.49	1.22	มาก	3.49	0.50	มาก
5 นำผลงานวิจัยและการ พัฒนาขององค์กรมาใช้ ประกอบการจัดทำแผน กลยุทธ์ขององค์กร	3.56	1.01	มาก	3.14	1.16	ปานกลาง	3.99	0.57	มาก
6 ปฏิบัติและการติดตาม ประเมินผลการ ดำเนินงานตามกลยุทธ์ องค์กรที่กำหนดไว้	4.05	0.72	มาก	4.12	1.16	มาก	3.99	0.57	มาก
รวม	3.87	0.94	มาก	3.74	1.12	มาก	4.02	0.72	มาก

จากตารางที่ 4.6 ผลการวิจัยพบว่า โรงพยาบาลเอกชนรวมทุกขนาดในด้านการวางแผนกลยุทธ์องค์กร ให้ความสำคัญกับการวางแผนกลยุทธ์องค์กรระยะสั้น (ไม่เกิน 1 ปี) มากที่สุด (\bar{X} = 4.44) รองลงมา ได้แก่ การวางแผนกลยุทธ์องค์กรระยะกลาง (1 - 3 ปี) ปฏิบัติและการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามกลยุทธ์องค์กรที่กำหนดไว้ (\bar{X} =4.05) วางแผนกลยุทธ์องค์กรระยะยาว (3 ปี ขึ้นไป) (\bar{X} =3.62) การนำผลงานวิจัยและการพัฒนาขององค์กรมาใช้ประกอบการจัดทำ

แผนกลยุทธ์ขององค์กร ($\bar{X} = 3.56$) และวางแผนกลยุทธ์องค์กรจากความคาดหวังของเจ้าของหรือผู้ถือหุ้นรายใหญ่ ($\bar{X} = 3.49$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสำคัญต่อปัจจัยคุณภาพบริการ โดยรวมที่มีผลต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชน ด้านการตอบสนองผู้ใช้บริการ

การตอบสนองผู้ใช้บริการ	โรงพยาบาลเอกชน รวมทุกขนาด (n=201)			โรงพยาบาลเอกชน ขนาดเล็ก (n=101)			โรงพยาบาลเอกชน ขนาดกลางกับขนาดใหญ่ (n=100)		
	\bar{X}	S.D	แปลผล	\bar{X}	S.D	แปลผล	\bar{X}	S.D	แปลผล
1 การบริการให้ตรงตาม ความต้องการ	4.27	0.57	มากที่สุด	4.39	0.70	มากที่สุด	4.16	0.36	มาก
2 ให้ผู้ใช้บริการได้มีส่วนร่วม	4.26	0.77	มากที่สุด	4.21	0.78	มากที่สุด	4.32	0.75	มากที่สุด
3 ติดต่อสื่อสารกับ ผู้ใช้บริการเพื่อการสร้าง ความสัมพันธ์ที่ดี	4.23	0.81	มากที่สุด	4.47	0.74	มากที่สุด	3.99	0.82	มาก
4 จัดทำกระบวนการและ ขั้นตอนการแก้ปัญหาใน การให้บริการให้แก่ ผู้ใช้บริการ	4.17	0.85	มาก	4.35	0.62	มากที่สุด	3.99	1.01	มาก
5 ตรวจสอบความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการ	4.28	0.70	มากที่สุด	4.23	0.88	มากที่สุด	4.33	0.47	มากที่สุด
รวม	4.24	0.74	มากที่สุด	4.33	0.74	มากที่สุด	4.15	0.68	มาก

จากตารางที่ 4.7 ผลการวิจัยพบว่า โรงพยาบาลเอกชนรวมทุกขนาดในด้านการตอบสนองผู้ใช้บริการ ให้ความสำคัญกับการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.28$) รองลงมา ได้แก่ การบริการให้ตรงตามความต้องการ ($\bar{X} = 4.27$) ให้ผู้ใช้บริการได้มีส่วนร่วม ($\bar{X} = 4.26$) ติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้บริการเพื่อการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี ($\bar{X} = 4.23$) และจัดทำกระบวนการและขั้นตอนการแก้ปัญหาในการให้บริการให้แก่ผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 4.17$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสำคัญต่อปัจจัยคุณภาพบริการ โดยรวมที่มีผลต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชน ด้านระบบสารสนเทศทางการตลาด

ระบบสารสนเทศ ทางการตลาด	โรงพยาบาลเอกชน รวมทุกขนาด (n=201)			โรงพยาบาลเอกชน ขนาดเล็ก (n=101)			โรงพยาบาลเอกชน ขนาดกลางกับขนาดใหญ่ (n=100)		
	\bar{X}	S.D	แปลผล	\bar{X}	S.D	แปลผล	\bar{X}	S.D	แปลผล
	1 ใช้ระบบสารสนเทศและ สื่อดิจิทัลเพื่อการ สื่อสารทางการตลาด	3.97	0.95	มาก	3.78	0.97	มาก	4.16	0.90
2 ใช้ระบบสารสนเทศเพื่อ ประเมินการดำเนินงาน	3.92	1.05	มาก	3.51	1.15	มาก	4.33	0.75	มากที่สุด
3 มีข้อมูลสารสนเทศทาง การตลาดที่พร้อมใช้งาน อยู่ตลอดเวลา	3.72	1.10	มาก	3.29	1.11	มาก	4.16	0.90	มาก
รวม	3.87	1.03	มาก	3.52	1.07	มาก	4.21	0.85	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 ผลการวิจัยพบว่า โรงพยาบาลเอกชนรวมทุกขนาดในด้านระบบสารสนเทศทางการตลาด ให้ความสำคัญกับการใช้ระบบสารสนเทศและสื่อดิจิทัลเพื่อการสื่อสารทางการตลาดมากที่สุด ($\bar{X} = 3.97$) รองลงมาใช้ระบบสารสนเทศเพื่อวัดการดำเนินงาน ($\bar{X} = 3.92$) และมีข้อมูลสารสนเทศทางการตลาดที่พร้อมใช้งานอยู่ตลอดเวลา ($\bar{X} = 3.72$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสำคัญต่อปัจจัยคุณภาพบริการ โดยรวมที่มีผลต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชน ด้านการตลาดภายในองค์กร

การตลาดภายในองค์กร	โรงพยาบาลเอกชน รวมทุกขนาด (n=201)			โรงพยาบาลเอกชน ขนาดเล็ก (n=101)			โรงพยาบาลเอกชน ขนาดกลางกับขนาดใหญ่ (n=100)		
	\bar{X}	S.D	แปลผล	\bar{X}	S.D	แปลผล	\bar{X}	S.D	แปลผล
1 มีการสื่อสารภายใน องค์กรแบบบนลงล่าง และล่างขึ้นบน	4.23	0.76	มากที่สุด	3.96	0.87	มาก	4.50	0.50	มากที่สุด
2 ความสำคัญกับ สภาพแวดล้อมและความ ปลอดภัยในการทำงาน	4.36	0.76	มากที่สุด	4.39	0.77	มากที่สุด	4.33	0.75	มากที่สุด
รวม	4.29	0.76	มากที่สุด	4.17	0.82	มาก	4.41	0.62	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.9 ผลการวิจัยพบว่า โรงพยาบาลเอกชนรวมทุกขนาดในด้านการตลาดภายในองค์กร ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงานมากที่สุด (\bar{X} =4.36) รองลงมา ได้แก่ มีการสื่อสารภายในองค์กรแบบบนลงล่างและล่างขึ้นบน (\bar{X} =4.23) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสำคัญต่อปัจจัยคุณภาพบริการ โดยรวมที่มีผลต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชน ด้านกระบวนการให้บริการ

กระบวนการให้บริการ	โรงพยาบาลเอกชน รวมทุกขนาด (n=201)			โรงพยาบาลเอกชน ขนาดเล็ก (n=101)			โรงพยาบาลเอกชน ขนาดกลางกับขนาดใหญ่ (n=100)		
	\bar{X}	S.D	แปลผล	\bar{X}	S.D	แปลผล	\bar{X}	S.D	แปลผล
	1 กระบวนการหรือวิธีการ ที่ทำให้ผู้ใช้บริการเข้าใจ การให้บริการที่มีคุณภาพ	4.17	0.72	มาก	4.01	0.65	มาก	4.33	0.75
2 นำข้อมูลทางสถิติจาก การวัดผลของการ ดำเนินงานมาใช้เพื่อ ปรับปรุงกระบวนการ ให้บริการ	4.14	0.74	มาก	3.95	0.68	มาก	4.33	0.75	มากที่สุด
รวม	4.15	0.73	มาก	3.98	0.66	มาก	4.33	0.75	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.10 ผลการวิจัยพบว่า โรงพยาบาลเอกชนรวมทุกขนาดในด้านกระบวนการให้บริการ ให้ความสำคัญกับกระบวนการหรือวิธีการที่ทำให้ผู้ใช้บริการเข้าใจการให้บริการที่มีคุณภาพมากที่สุด (\bar{X} =4.17) รองลงมา ได้แก่ นำข้อมูลทางสถิติจากการวัดผลของการดำเนินงานมาใช้เพื่อปรับปรุงกระบวนการให้บริการ (\bar{X} =4.14) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ปัจจัยการมุ่งเน้นตลาดของโรงพยาบาลเอกชนรวมทุกขนาด และโรงพยาบาลขนาดเล็ก และขนาดกลางกับขนาดใหญ่

การวิเคราะห์ปัจจัยการมุ่งเน้นตลาดของโรงพยาบาลเอกชน ประกอบด้วย การมุ่งเน้นลูกค้า (Customer orientation) การมุ่งเน้นคู่แข่ง (Competitor orientation) และการประสานงานภายในองค์กร (Coordination orientation) นำเสนอข้อมูลเป็นค่าเฉลี่ย (Means) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายระดับความสำคัญ โดยเกณฑ์ในการแปลผลค่าคะแนนเฉลี่ย เลขคณิต แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับคะแนนเฉลี่ย	แปลผล
1.00-1.80	หมายถึง ระดับความเห็นด้วยน้อยที่สุด
1.81-2.60	หมายถึง ระดับความเห็นด้วยน้อย
2.60-3.40	หมายถึง ระดับความเห็นด้วยปานกลาง
3.41-4.20	หมายถึง ระดับความเห็นด้วยมาก
4.21-5.00	หมายถึง ระดับความเห็นด้วยมากที่สุด

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสำคัญต่อปัจจัยการมุ่งเน้นตลาดที่มีผลต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชน

การมุ่งเน้นตลาด	โรงพยาบาลเอกชน รวมทุกขนาด (n=201)			โรงพยาบาลเอกชน ขนาดเล็ก (n=101)			โรงพยาบาลเอกชน ขนาดกลางกับขนาดใหญ่ (n=100)		
	\bar{X}	S.D	แปลผล	\bar{X}	S.D	แปลผล	\bar{X}	S.D	แปลผล
1 การมุ่งเน้นลูกค้า	4.40	0.68	มากที่สุด	4.27	0.78	มากที่สุด	4.53	0.52	มากที่สุด
2 การมุ่งเน้นคู่แข่ง	3.48	1.05	มาก	3.07	1.07	ปานกลาง	3.89	0.84	มาก
3 การประสานงานภายใน องค์กร	3.52	0.88	มาก	3.22	0.86	ปานกลาง	3.81	0.79	มาก
รวม	3.80	0.87	มาก	3.52	0.90	มาก	4.07	0.70	มาก

จากตารางที่ 4.11 ผลการวิจัยพบว่า โรงพยาบาลเอกชนรวมทุกขนาดให้ความสำคัญกับการมุ่งเน้นลูกค้ามากที่สุด (\bar{x} =4.40) รองลงมา ได้แก่ การประสานงานภายในองค์กร (\bar{x} =4.52) และ การมุ่งเน้นคู่แข่ง (\bar{x} =4.48) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสำคัญต่อปัจจัยการมุ่งเน้นตลาดที่มีผลต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชน ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า

การมุ่งเน้นลูกค้า	โรงพยาบาลเอกชน รวมทุกขนาด (n=201)			โรงพยาบาลเอกชน ขนาดเล็ก (n=101)			โรงพยาบาลเอกชน ขนาดกลางกับขนาดใหญ่ (n=100)		
	\bar{X}	S.D	แปลผล	\bar{X}	S.D	แปลผล	\bar{X}	S.D	แปลผล
	1 ความต้องการของ ผู้ใช้บริการ	4.44	0.64	มากที่สุด	4.25	0.72	มากที่สุด	4.64	0.48
2 การสร้างความพึงพอใจ ให้ผู้ใช้บริการ	4.51	0.64	มากที่สุด	4.42	0.75	มากที่สุด	4.61	0.49	มากที่สุด
3 ให้ความสำคัญกับการ บริการหลังการขาย	4.25	0.76	มากที่สุด	4.15	0.88	มาก	4.35	0.59	มากที่สุด
รวม	4.40	0.68	มากที่สุด	4.27	0.78	มากที่สุด	4.53	0.52	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.12 ผลการวิจัยพบว่า โรงพยาบาลเอกชนรวมทุกขนาดในด้านการมุ่งเน้นลูกค้า ให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจให้ผู้ใช้บริการมากที่สุด (\bar{x} =4.51) รองลงมา ได้แก่ ความต้องการของผู้ใช้บริการ (\bar{x} =4.44) และให้ความสำคัญกับการบริการหลังการขาย (\bar{x} =4.25) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสำคัญต่อปัจจัยการมุ่งเน้นตลาดที่มีผลต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชน ด้านการมุ่งเน้นคู่แข่ง

การมุ่งเน้นคู่แข่ง	โรงพยาบาลเอกชน รวมทุกขนาด (n=201)			โรงพยาบาลเอกชน ขนาดเล็ก (n=101)			โรงพยาบาลเอกชน ขนาดกลางกับขนาดใหญ่ (n=100)		
	\bar{X}	S.D	แปลผล	\bar{X}	S.D	แปลผล	\bar{X}	S.D	แปลผล
	1 การปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ องค์กรที่ดีกว่าคู่แข่ง	3.80	0.90	มาก	3.57	0.94	มาก	4.02	0.80
2 การรวบรวมข้อมูลของ โรงพยาบาลคู่แข่ง	3.43	1.10	มาก	2.93	1.09	ปานกลาง	3.93	0.86	มาก
3 มีการวิเคราะห์และ ติดตามแผนโรงพยาบาล คู่แข่ง	3.22	1.16	ปานกลาง	2.72	1.20	ปานกลาง	3.73	0.86	มาก
รวม	3.48	1.05	มาก	3.07	1.07	ปานกลาง	3.89	0.84	มาก

จากตารางที่ 4.13 ผลการวิจัยพบว่า โรงพยาบาลเอกชนรวมทุกขนาดในด้านการมุ่งเน้นคู่แข่ง ให้ความสำคัญกับการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์องค์กรที่ดีกว่าคู่แข่งมากที่สุด ($\bar{X} = 3.80$) รองลงมา ได้แก่ การรวบรวมข้อมูลของโรงพยาบาลคู่แข่ง ($\bar{X} = 3.40$) และมีการวิเคราะห์และติดตามแผนโรงพยาบาลคู่แข่ง ($\bar{X} = 3.22$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสำคัญต่อปัจจัยการมุ่งเน้นตลาดที่มีผลต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชน ด้านการประสานงานภายในองค์กร

การประสานงาน ภายในองค์กร	โรงพยาบาลเอกชน รวมทุกขนาด (n=201)			โรงพยาบาลเอกชน ขนาดเล็ก (n=101)			โรงพยาบาลเอกชน ขนาดกลางกับขนาดใหญ่ (n=100)		
	\bar{X}	S.D	แปลผล	\bar{X}	S.D	แปลผล	\bar{X}	S.D	แปลผล
	1 ทุกหน่วยงานสามารถ เข้าถึงข้อมูลของ ผู้ใช้บริการได้	3.46	0.74	มาก	3.25	0.63	ปานกลาง	3.67	0.79
2 ทุกหน่วยงานมีการ ประสานงาน	3.67	0.94	มาก	3.29	0.95	ปานกลาง	4.05	0.75	มาก
3 ทุกหน่วยงานมีการ ร่วมกันพัฒนาแผนการ มุ่งเน้นตลาด	3.43	0.97	มาก	3.14	1.02	ปานกลาง	3.72	0.83	มาก
รวม	3.52	0.88	มาก	3.22	0.86	ปานกลาง	3.81	0.79	มาก

จากตารางที่ 4.14 ผลการวิจัยพบว่า โรงพยาบาลเอกชนรวมทุกขนาดในด้านการประสานงานภายในองค์กร ให้ความสำคัญกับที่ทุกหน่วยงานมีการประสานงานอย่างมีระบบมากที่สุด (\bar{X} =3.67) รองลงมา ได้แก่ ทุกหน่วยงานสามารถเข้าถึงข้อมูลของผู้ใช้บริการได้ (\bar{X} =3.46) และทุกหน่วยงานมีการร่วมกันพัฒนาแผนการมุ่งเน้นตลาด (\bar{X} =3.43) ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ปัจจัยนวัตกรรมทางการตลาดของโรงพยาบาลเอกชนรวมทุกขนาด และโรงพยาบาลขนาดเล็ก และขนาดกลางกับขนาดใหญ่

การวิเคราะห์ปัจจัยนวัตกรรมทางการตลาดของโรงพยาบาลเอกชน ประกอบด้วย นวัตกรรมผลิตภัณฑ์และนวัตกรรมบริการ (Product innovation and service innovation) นวัตกรรมกระบวนการ (Process innovation) และนวัตกรรมการจัดการ (Management innovation) นำเสนอข้อมูลเป็นค่าเฉลี่ย (Means) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายระดับความสำคัญ โดยเกณฑ์ในการแปลผลค่าคะแนนเฉลี่ย เลขคณิต แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับคะแนนเฉลี่ย	แปลผล
1.00-1.80	หมายถึง ระดับความเห็นด้วยน้อยที่สุด
1.81-2.60	หมายถึง ระดับความเห็นด้วยน้อย
2.60-3.40	หมายถึง ระดับความเห็นด้วยปานกลาง
3.41-4.20	หมายถึง ระดับความเห็นด้วยมาก
4.21-5.00	หมายถึง ระดับความเห็นด้วยมากที่สุด

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสำคัญต่อปัจจัยนวัตกรรมทางการตลาดของโรงพยาบาลเอกชน

นวัตกรรมทางการตลาด	โรงพยาบาลเอกชน รวมทุกขนาด (n=201)			โรงพยาบาลเอกชน ขนาดเล็ก (n=101)			โรงพยาบาลเอกชน ขนาดกลางกับขนาดใหญ่ (n=100)		
	\bar{X}	S.D	แปลผล	\bar{X}	S.D	แปลผล	\bar{X}	S.D	แปลผล
1 นวัตกรรมผลิตภัณฑ์และ นวัตกรรมบริการ	4.18	0.79	มาก	3.59	0.90	มาก	4.09	0.85	มาก
2 นวัตกรรมกระบวนการ	3.65	0.94	มาก	3.43	0.92	มาก	4.06	0.64	มาก
3 นวัตกรรมจัดการ	3.53	0.96	มาก	3.72	0.70	มาก	4.08	0.62	มาก
รวม	3.78	0.89	มาก	3.58	0.84	มาก	4.07	0.70	มาก

จากตารางที่ 4.15 ผลการวิจัยพบว่า โรงพยาบาลเอกชนรวมทุกขนาดให้ความสำคัญกับนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และนวัตกรรมบริการมากที่สุด ($\bar{X}=4.18$) รองลงมา ได้แก่ นวัตกรรมกระบวนการ ($\bar{X}=4.65$) และนวัตกรรมการจัดการ ($\bar{X}=3.53$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสำคัญต่อปัจจัยนวัตกรรมทางการตลาดของโรงพยาบาลเอกชน ด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และนวัตกรรมบริการ

นวัตกรรมผลิตภัณฑ์และ นวัตกรรมบริการ	โรงพยาบาลเอกชน รวมทุกขนาด (n=201)			โรงพยาบาลเอกชน ขนาดเล็ก (n=101)			โรงพยาบาลเอกชน ขนาดกลางกับขนาดใหญ่ (n=100)		
	\bar{X}	S.D	แปลผล	\bar{X}	S.D	แปลผล	\bar{X}	S.D	แปลผล
	1 โรงพยาบาลเป็นผู้จัดหา ยาและเวชภัณฑ์	4.28	0.67	มากที่สุด	4.44	0.57	มากที่สุด	4.32	0.61
2 เป็นผู้จัดหาบริการ ทางการแพทย์สมัยใหม่ มาให้บริการ	4.41	0.72	มากที่สุด	3.50	1.15	มาก	4.40	0.96	มากที่สุด
3 ให้บริการถาม-ตอบ ด้าน การแพทย์ทางโทรศัพท์	3.86	0.98	มาก	2.84	1.00	ปานกลาง	3.56	0.98	มาก
รวม	4.18	0.79	มาก	3.59	0.90	มาก	4.09	0.85	มาก

จากตารางที่ 4.16 ผลการวิจัยพบว่า โรงพยาบาลเอกชนรวมทุกขนาดในด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และนวัตกรรมบริการ ให้ความสำคัญกับการเป็นผู้จัดหาบริการทางการแพทย์สมัยใหม่มาให้บริการมากที่สุด ($\bar{X}=4.41$) รองลงมา ได้แก่ โรงพยาบาลเป็นผู้จัดหายาและเวชภัณฑ์ ($\bar{X}=4.28$) และให้บริการถาม-ตอบ ด้านการแพทย์ทางโทรศัพท์ ($\bar{X}=3.86$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสำคัญต่อปัจจัยนวัตกรรมทางการตลาดของโรงพยาบาลเอกชน ด้านนวัตกรรมกระบวนการ

นวัตกรรมกระบวนการ	โรงพยาบาลเอกชน รวมทุกขนาด (n=201)			โรงพยาบาลเอกชน ขนาดเล็ก (n=101)			โรงพยาบาลเอกชน ขนาดกลางกับขนาดใหญ่ (n=100)		
	\bar{X}	S.D	แปลผล	\bar{X}	S.D	แปลผล	\bar{X}	S.D	แปลผล
	1 มีการพัฒนากระบวนการให้บริการสมัยใหม่ตลอดเวลา	3.85	0.85	มาก	3.43	0.89	มาก	4.12	0.65
2 มีการนำกระบวนการให้บริการสมัยใหม่	3.46	1.04	มาก	3.44	0.95	มาก	4.00	0.63	มาก
รวม	3.65	0.94	มาก	3.43	0.92	มาก	4.06	0.64	มาก

จากตารางที่ 4.17 ผลการวิจัยพบว่า โรงพยาบาลเอกชนรวมทุกขนาดในด้านนวัตกรรมกระบวนการ ให้ความสำคัญกับการพัฒนากระบวนการให้บริการสมัยใหม่ตลอดเวลามากที่สุด (\bar{X} =3.85) รองลงมา ได้แก่ มีการนำกระบวนการให้บริการสมัยใหม่ (\bar{X} =3.46) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสำคัญต่อปัจจัยนวัตกรรมทางการตลาดของโรงพยาบาลเอกชน ด้านนวัตกรรมการจัดการ

นวัตกรรมการจัดการ	โรงพยาบาลเอกชน รวมทุกขนาด (n=201)			โรงพยาบาลเอกชน ขนาดเล็ก (n=101)			โรงพยาบาลเอกชน ขนาดกลางกับขนาดใหญ่ (n=100)		
	\bar{X}	S.D	แปลผล	\bar{X}	S.D	แปลผล	\bar{X}	S.D	แปลผล
	1 มีการพัฒนาการจัดการภายในโรงพยาบาล	3.44	1.19	มาก	3.91	0.66	มาก	4.16	0.61
2 มีการนำวิธีการจัดการสมัยใหม่มาใช้	3.62	0.73	มาก	3.54	0.75	มาก	4.00	0.63	มาก
รวม	3.53	0.96	มาก	3.72	0.70	มาก	4.08	0.62	มาก

จากตารางที่ 4.18 ผลการวิจัยพบว่า โรงพยาบาลเอกชนรวมทุกขนาดในด้านนวัตกรรมการจัดการ ให้ความสำคัญกับการนำวิธีการจัดการสมัยใหม่มาใช้มากที่สุด ($\bar{x} = 3.62$) รองลงมา ได้แก่ มีการพัฒนาการจัดการภายในโรงพยาบาล ($\bar{x} = 3.44$) ตามลำดับ

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยรวมทุกขนาด และโรงพยาบาลขนาดเล็ก และขนาดกลางกับขนาดใหญ่

การวิเคราะห์ผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชน ประกอบด้วย ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ(Customer satisfaction) ด้านรายได้และส่วนแบ่งทางการตลาด (Sale and Market share) และด้านการเงิน (Financial) นำเสนอข้อมูลเป็นค่าเฉลี่ย(Means) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายระดับความสำคัญ โดยเกณฑ์ในการแปลผลค่าคะแนนเฉลี่ย เลขคณิต แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับคะแนนเฉลี่ย	แปลผล
1.00-1.80	หมายถึง ระดับความเห็นด้วยน้อยที่สุด
1.81-2.60	หมายถึง ระดับความเห็นด้วยน้อย
2.60-3.40	หมายถึง ระดับความเห็นด้วยปานกลาง
3.41-4.20	หมายถึง ระดับความเห็นด้วยมาก
4.21-5.00	หมายถึง ระดับความเห็นด้วยมากที่สุด

ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสำคัญที่มีผลต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชน

ผลการดำเนินงานของ โรงพยาบาลเอกชน	โรงพยาบาลเอกชน รวมทุกขนาด (n=201)			โรงพยาบาลเอกชน ขนาดเล็ก (n=101)			โรงพยาบาลเอกชน ขนาดกลางกับขนาดใหญ่ (n=100)		
	\bar{X}	S.D	แปลผล	\bar{X}	S.D	แปลผล	\bar{X}	S.D	แปลผล
	1 ด้านความพึงพอใจของ ผู้ให้บริการ	4.31	0.74	มากที่สุด	4.28	0.76	มากที่สุด	4.33	0.68
2 ด้านรายได้และส่วนแบ่ง ทางการตลาด	3.77	0.75	มาก	3.58	0.71	มาก	3.98	0.74	มาก
3 ด้านการเงิน	3.53	0.94	มาก	3.25	0.91	ปานกลาง	3.82	0.85	มาก
รวม	3.87	0.81	มาก	3.70	0.79	มาก	4.04	0.75	มาก

จากตารางที่ 4.19 ผลการวิจัยพบว่า โรงพยาบาลเอกชนรวมทุกขนาดให้ความสำคัญที่มีผลต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมากที่สุด (\bar{X} =4.31) รองลงมา ได้แก่ ด้านรายได้และส่วนแบ่งทางการตลาด (\bar{X} =3.77) และ ด้านการเงิน (\bar{X} =4.53) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสำคัญที่มีผลต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชน

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	โรงพยาบาลเอกชน รวมทุกขนาด (n=201)			โรงพยาบาลเอกชน ขนาดเล็ก (n=101)			โรงพยาบาลเอกชน ขนาดกลางกับขนาดใหญ่ (n=100)		
	\bar{X}	S.D	แปลผล	\bar{X}	S.D	แปลผล	\bar{X}	S.D	แปลผล
1.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ									
1 มีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือ	4.36	0.61	มากที่สุด	4.33	0.60	มากที่สุด	4.40	0.62	มากที่สุด
2 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย	4.20	0.74	มาก	4.04	0.85	มาก	4.33	0.60	มากที่สุด
3 ได้รับการรับรองคุณภาพ Hospital accreditation : HA	4.17	1.13	มาก	3.66	1.37	มาก	4.66	0.47	มากที่สุด
4 ได้รับการรับรองคุณภาพ The Joint Commission International : JCI	3.25	1.52	ปานกลาง	3.19	1.54	ปานกลาง	3.27	1.51	ปานกลาง
5 มีแพทย์เฉพาะทางในทุกสาขา	4.28	0.61	มากที่สุด	3.97	1.33	มาก	4.59	0.72	มากที่สุด
6 มียาและเวชภัณฑ์ที่ได้มาตรฐาน	4.46	0.49	มากที่สุด	4.39	0.72	มากที่สุด	4.52	0.50	มากที่สุด
7 กำหนดราคาที่เหมาะสมเมื่อเทียบกับคุณภาพ	4.60	0.67	มากที่สุด	4.59	0.49	มากที่สุด	4.60	0.49	มากที่สุด
8 กำหนดราคาที่เหมาะสมเมื่อเทียบกับคุณภาพ	4.50	0.50	มากที่สุด	4.52	0.62	มากที่สุด	4.46	0.73	มากที่สุด

ความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการ	โรงพยาบาลเอกชน รวมทุกขนาด (n=201)			โรงพยาบาลเอกชน ขนาดเล็ก (n=101)			โรงพยาบาลเอกชน ขนาดกลางกับขนาดใหญ่ (n=100)		
	\bar{X}	S.D	แปลผล	\bar{X}	S.D	แปลผล	\bar{X}	S.D	แปลผล
	เหมาะสมเมื่อเทียบกับ โรงพยาบาลเอกชนอื่น								
9 มีความพร้อม กระตือรือร้นในการ ช่วยเหลือ	4.49	0.55	มากที่สุด	4.39	0.48	มากที่สุด	4.59	0.49	มากที่สุด
10 มีความสุภาพ เรียบร้อย อธิบายดี	4.39	0.73	มากที่สุด	4.39	0.61	มากที่สุด	4.40	0.49	มากที่สุด
11 มีแพทย์และเจ้าหน้าที่ ที่เพียงพอ	4.25	0.56	มากที่สุด	4.22	0.89	มากที่สุด	4.39	0.72	มากที่สุด
12 มีความเชี่ยวชาญใน การรักษาโรค	4.57	0.68	มากที่สุด	4.11	0.72	มาก	4.53	0.62	มากที่สุด
13 มีความรู้และความ ชำนาญ	4.26	0.74	มากที่สุด	4.59	0.49	มากที่สุด	4.19	0.76	มาก
14 มีขั้นตอนการ ให้บริการที่รวดเร็ว	4.33	0.69	มากที่สุด	4.32	0.59	มากที่สุด	4.27	0.77	มากที่สุด
15 มีความถูกต้องในการ ให้บริการ	4.30	0.56	มากที่สุด	4.39	0.72	มากที่สุด	4.27	0.77	มากที่สุด
16 มีการจัดเตรียมระบบ อำนวยความสะดวก ให้กับผู้ใช้บริการ	4.43	0.66	มากที่สุด	4.32	0.49	มากที่สุด	4.33	0.60	มากที่สุด
17 มีห้องตรวจและ ห้องปฏิบัติการ ทางการแพทย์ที่ เพียงพอ	4.40	0.55	มากที่สุด	4.52	0.59	มากที่สุด	4.33	0.69	มากที่สุด
18 มีความสะอาด เป็น ระเบียบ เรียบร้อย	4.39	0.69	มากที่สุด	4.46	0.62	มากที่สุด	4.33	0.47	มากที่สุด
19 มีที่นั่งรอดตรวจที่ เพียงพอและเหมาะสม	4.29	0.57	มากที่สุด	4.52	0.62	มากที่สุด	4.06	0.67	มาก
20 มีที่จอดรถที่เพียงพอ และเหมาะสม	4.19	0.91	มาก	4.39	1.03	มากที่สุด	3.99	0.72	มาก

ความพึงพอใจของ ผู้ให้บริการ	โรงพยาบาลเอกชน รวมทุกขนาด (n=201)			โรงพยาบาลเอกชน ขนาดเล็ก (n=101)			โรงพยาบาลเอกชน ขนาดกลางกับขนาดใหญ่ (n=100)			
	\bar{X}	S.D	แปลผล	\bar{X}	S.D	แปลผล	\bar{X}	S.D	แปลผล	
	รวม	4.31	0.74	มากที่สุด	4.28	0.76	มากที่สุด	4.33	0.68	มากที่สุด
1.2 รายได้และส่วนแบ่ง										
ทางการตลาด										
1	รายได้จากการรักษา ผู้ป่วยนอก / ผู้ป่วยที่ นอนค้างคืน	3.84	0.73	มาก	3.69	0.78	มาก	4.00	0.63	มาก
2	รายได้จากการ จำหน่ายยาและ	3.76	0.80	มาก	3.55	0.71	มาก	3.98	0.82	มาก
3	เวชภัณฑ์ ส่วนแบ่งทาง การตลาดหรือ	3.78	0.75	มาก	3.56	0.71	มาก	3.99	0.74	มาก
4	สัดส่วนจากการรักษา ส่วนแบ่งทาง การตลาดจากการ จำหน่ายยาและ เวชภัณฑ์	3.71	0.73	มาก	3.50	0.61	มาก	3.93	0.78	มาก
	รวม	3.77	0.75	มาก	3.58	0.71	มาก	3.98	0.74	มาก
1.3 ด้านการเงิน										
1	กำไรของโรงพยาบาล (Net Profit)	3.61	0.95	มาก	3.49	1.13	มาก	3.74	0.69	มาก
2	อัตราผลตอบแทน ของผู้ถือหุ้น (Return on Equity: ROE)	3.57	1.01	มาก	3.34	0.99	ปานกลาง	3.80	0.99	มาก
3	อัตราผลตอบแทน จากสินทรัพย์ (Return on Asset: ROA)	3.45	0.84	มาก	3.02	0.72	ปานกลาง	3.88	0.72	มาก
4	อัตราผลตอบแทน จากการลงทุน	3.51	0.96	มาก	3.15	0.79	ปานกลาง	3.87	0.98	มาก
	รวม	3.53	0.94	มาก	3.25	0.91	ปานกลาง	3.82	0.85	มาก
	ค่าเฉลี่ย 3 ด้าน	3.87	0.81	มาก	3.70	0.79	มาก	4.04	0.75	มาก

จากตารางที่ 4.20 ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อโรงพยาบาลเอกชนรวมทุกขนาดในด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านรายได้และส่วนแบ่งทางการตลาด และด้านการเงิน ในระดับมาก ($\bar{x}=3.87$) โดยโรงพยาบาลขนาดกลางกับขนาดใหญ่มีผลการดำเนินงานในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.04$) รองลงมา ได้แก่ โรงพยาบาลขนาดเล็กมีผลการดำเนินงานในระดับมาก ($\bar{x}=3.70$)

เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการกำหนดราคาที่เหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพมากที่สุด ($\bar{x}=4.60$) รองลงมา ได้แก่ แพทย์มีความเชี่ยวชาญในการรักษาโรค ($\bar{x}=4.57$) กำหนดราคาที่เหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับโรงพยาบาลเอกชนอื่น ($\bar{x}=4.50$) มีความพร้อมกระตือรือร้นในการช่วยเหลือ ($\bar{x}=4.49$) มียาและเวชภัณฑ์ที่ได้มาตรฐาน ($\bar{x}=4.46$) มีการจัดเตรียมระบบอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ ($\bar{x}=4.43$) มีห้องตรวจและห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ที่เพียงพอ ($\bar{x}=4.40$) มีความสุภาพ เรียบร้อย อธิยาศัยดี ($\bar{x}=4.39$) มีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือ ($\bar{x}=4.36$) มีขั้นตอนการให้บริการที่รวดเร็ว ($\bar{x}=4.33$) มีความถูกต้องในการให้บริการ ($\bar{x}=4.30$) มีที่นั่งรอตรวจที่เพียงพอและเหมาะสม ($\bar{x}=4.29$) มีแพทย์เฉพาะทางในทุกสาขา ($\bar{x}=4.28$) มีความรู้และความชำนาญ ($\bar{x}=4.26$) มีแพทย์และเจ้าหน้าที่ที่เพียงพอ ($\bar{x}=4.25$) มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย ($\bar{x}=4.20$) มีที่จอดรถที่เพียงพอและเหมาะสม ($\bar{x}=4.19$) ได้รับการรับรองคุณภาพ Hospital Accreditation: HA ($\bar{x}=4.17$) และได้รับการรับรองคุณภาพ The Joint Commission International: JCI ตามลำดับ

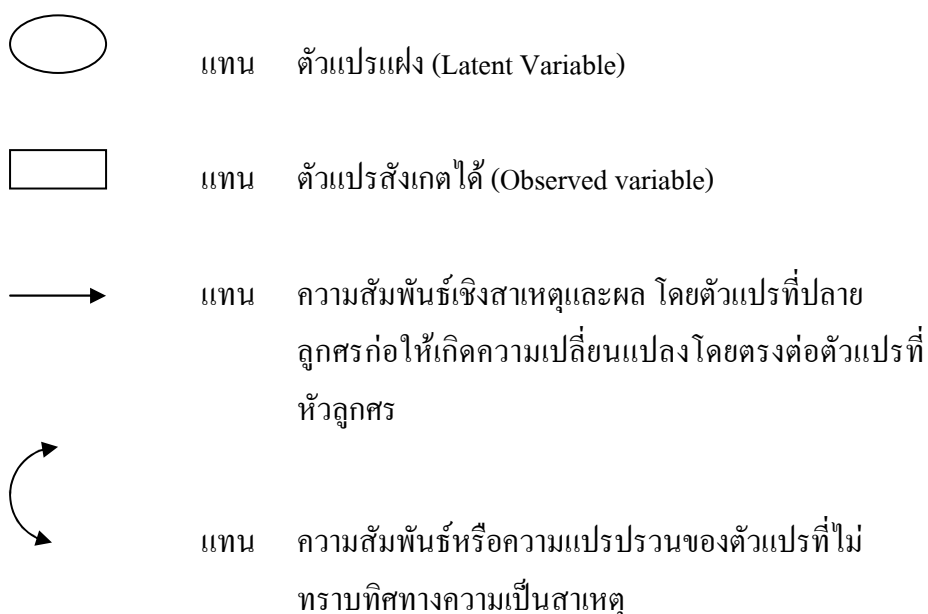
เมื่อพิจารณาผลการวิจัยพบว่า โรงพยาบาลเอกชนรวมทุกขนาดในด้านรายได้และส่วนแบ่งทางการตลาด ให้ความสำคัญกับรายได้จากการรักษาผู้ป่วยนอก / ผู้ป่วยที่นอนค้างคืนมากที่สุด ($\bar{x}=3.84$) รองลงมา ได้แก่ ส่วนแบ่งทางการตลาดหรือสัดส่วนจากการรักษา ($\bar{x}=3.78$) รายได้จากการจำหน่ายยาและเวชภัณฑ์ ($\bar{x}=3.76$) และส่วนแบ่งทางการตลาดจากการจำหน่ายยาและเวชภัณฑ์ ($\bar{x}=3.71$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาผลการวิจัยพบว่า โรงพยาบาลเอกชนรวมทุกขนาดในด้านการเงิน ให้ความสำคัญกับกำไรของโรงพยาบาล (Net Profit) ($\bar{x}=3.61$) รองลงมา ได้แก่ อัตราผลตอบแทนของผู้ถือหุ้น (Return on Equity: ROE) ($\bar{x}=3.57$) อัตราผลตอบแทนจากการลงทุน ($\bar{x}=3.51$) และอัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ (Return on Asset: ROA) ($\bar{x}=3.45$) ตามลำดับ

ตอนที่ 6 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory factor analysis: CFA) ของโรงพยาบาลเอกชนรวมทุกขนาด

การทดสอบรูปแบบคุณภาพบริการโดยรวม การมุ่งเน้นตลาด และนวัตกรรมทางการตลาดที่มีผลต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยรวมทุกขนาด โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป AMOS Version 6.0 เพื่อศึกษารูปแบบคุณภาพบริการโดยรวม การมุ่งเน้นตลาด และนวัตกรรมทางการตลาดที่มีผลต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยในเชิงสาเหตุ ได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์โมเดล ดังต่อไปนี้

การกำหนดสัญลักษณ์ของเครื่องหมายในการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง



การกำหนดสัญลักษณ์ของตัวแปรที่ใช้ในการวิเคราะห์โมเดลการวัด (Measurement Model) ในแต่ละองค์ประกอบ ดังตารางที่ 4.21

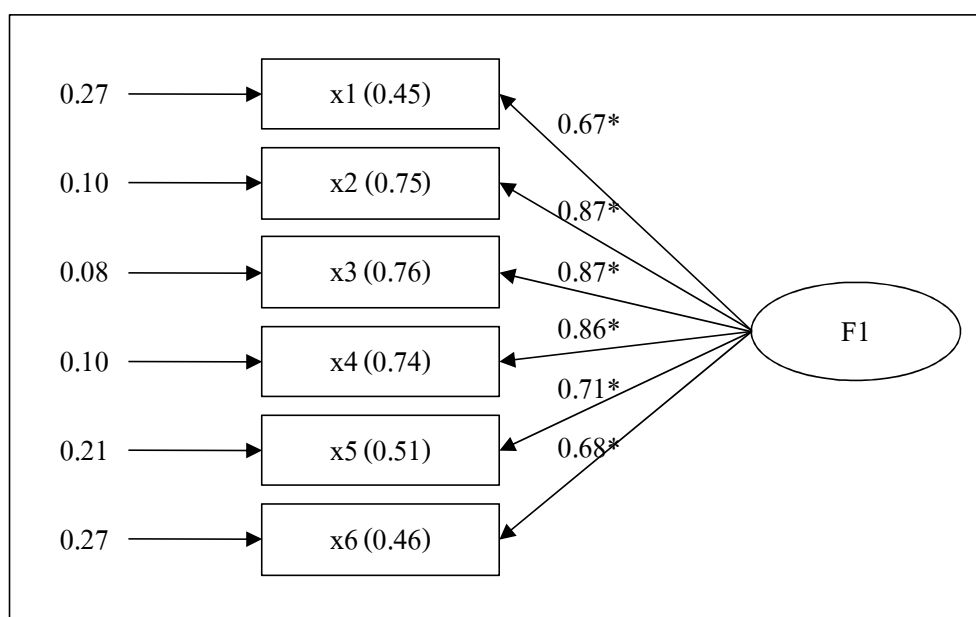
ตารางที่ 4.21 การกำหนดสัญลักษณ์ของตัวแปร

ประเภทตัวแปร	สัญลักษณ์	ความหมาย
ตัวแปรแฝง	F1	คุณภาพบริการโดยรวม
ตัวแปรสังเกตได้	x1	ภาวะผู้นำ
	x2	การวางแผนกลยุทธ์
	x3	การตอบสนองผู้ใช้บริการ
	x4	ระบบสารสนเทศทางการตลาด
	x5	การตลาดภายในองค์กร
	x6	กระบวนการให้บริการ
ตัวแปรแฝง	F3	การมุ่งเน้นตลาด
ตัวแปรสังเกตได้	y1	การมุ่งเน้นลูกค้า
	y2	การมุ่งเน้นคู่แข่ง
	y3	การประสานงานภายในองค์กร
ตัวแปรแฝง	F2	นวัตกรรมทางการตลาด
ตัวแปรสังเกตได้	y4	นวัตกรรมผลิตภัณฑ์และนวัตกรรมบริการ
	y5	นวัตกรรมกระบวนการ
	y6	นวัตกรรมการจัดการ
ตัวแปรแฝง	F4	การดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชน
ตัวแปรสังเกตได้	y7	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
	y8	รายได้และส่วนแบ่งทางการตลาด
	y9	ด้านการเงิน

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory factor analysis: CFA) เป็นโมเดลที่ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ (Observed variable) หรือในโมเดลการวัดเรียกว่า ตัวแปรบ่งชี้ (Indicator variable) และตัวแปรแฝง (Latent variable) นั่นคือ เป็นโมเดลที่ใช้หลักการการวิเคราะห์ปัจจัยซึ่งส่วนใหญ่เป็นการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงยืนยัน ซึ่งเป็นไปตามตรวจสอบว่า ปัจจัยหรือตัวแปรแฝงสามารถวัดได้ด้วยตัวแปรสังเกตได้หลาย ๆ ตัว

ผลการวิเคราะห์ห้องค้ประกอบปัจจัยเชิงยืนยัน (Confirmatory factor analysis: CFA) ของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพบริการโดยรวมของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยรวมทุกขนาด โดยโปรแกรมสำเร็จรูป AMOS เวอร์ชัน 6.0 ได้ดังภาพ 4.1 - 4.4 ตามลำดับดังนี้

1. โมเดลการวัดคุณภาพบริการโดยรวมของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยรวมทุกขนาด



$$\chi^2 = 201.571, df = 9, P = 0.578, GFI = 0.985, RMSEA = 0.044 \quad *P < 0.05$$

ภาพที่ 4.1: ผลการวิเคราะห์ห้องค้ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory factor analysis: CFA) ของโมเดลการวัดคุณภาพบริการโดยรวมของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยรวมทุกขนาด

จากภาพที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ห้องค้ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory factor analysis: CFA) ของโมเดลการวัดคุณภาพบริการโดยรวมของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยรวมทุกขนาด เมื่อนำมาพิจารณาความกลมกลืนของโมเดลในภาพรวมจากสถิติต่าง ๆ ที่ได้จากการคำนวณพบว่า การทดสอบค่าไคสแควร์ (Chi-square) ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ และเมื่อพิจารณาดัชนีกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ที่ระดับมากกว่าหรือเท่ากับ 0.90 พบว่า $GFI = 0.985$ ผ่านเกณฑ์ ส่วนดัชนีที่กำหนดไว้ที่ระดับน้อยกว่า 0.05 พบว่า ดัชนี $RMSEA = 0.044$ ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้เช่นเดียวกัน

เมื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของโมเดลการวัดคุณภาพบริการ โดยรวมของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยรวมทุกขนาดพบว่า น้ำหนักองค์ประกอบ (Factor loading) ของตัวชี้วัดทั้ง 6 ตัว มีค่าเป็นบวก โดยตัวชี้วัดการตอบสนองผู้ใช้บริการ (x3) มีความสำคัญมากที่สุด (Factor loading = 0.76) มีความผันแปรร่วมกันกับคุณภาพบริการ โดยรวมของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยรวมทุกขนาด ร้อยละ 87.0 รองลงมาได้แก่ การวางแผนกลยุทธ์ (x2) (Factor loading = 0.75) มีความผันแปรร่วมกันกับคุณภาพบริการ โดยรวมของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยรวมทุกขนาด ร้อยละ 87.0 ตัวชี้วัดระบบสารสนเทศทางการตลาด (x4) (Factor loading = 0.74) มีความผันแปรร่วมกันกับคุณภาพบริการ โดยรวมของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยรวมทุกขนาด ร้อยละ 86.0 ตัวชี้วัดการตลาดภายใน (x5) (Factor loading = 0.51) มีความผันแปรร่วมกันกับคุณภาพบริการ โดยรวมของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยรวมทุกขนาด ร้อยละ 71.0 ตัวชี้วัดกระบวนการให้บริการ (x6) (Factor loading = 0.46) มีความผันแปรร่วมกันกับคุณภาพบริการ โดยรวมของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยรวมทุกขนาด ร้อยละ 68.0 และภาวะผู้นำ (x1) Factor loading = 0.51) มีความผันแปรร่วมกันกับคุณภาพบริการ โดยรวมของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยรวมทุกขนาด ร้อยละ 67.0 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.22

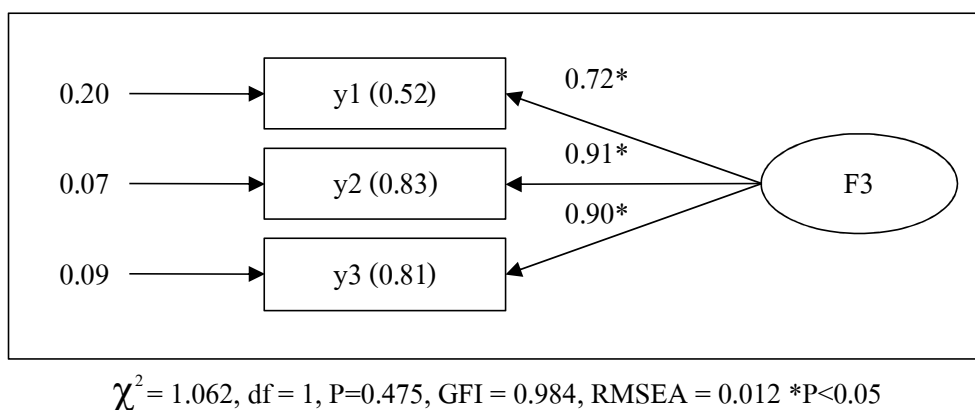
ตารางที่ 4.22 ผลการตรวจสอบความเที่ยงตรงของโมเดลการวัดคุณภาพบริการ โดยรวมของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยรวมทุกขนาด

คุณภาพบริการโดยรวม	Factor Loading			R ²
	b	S.E.	Beta	
ภาวะผู้นำ	0.920	0.029	0.51*	0.67
การวางแผนกลยุทธ์	1.049	0.024	0.75*	0.87
การตอบสนองผู้ใช้บริการ	1.174	0.025	0.76*	0.87
ระบบสารสนเทศทางการตลาด	1.000		0.74*	0.86
การตลาดภายในองค์กร	1.160	0.950	0.51*	0.71
กระบวนการให้บริการ	1.207	0.677	0.46*	0.68

จะเห็นได้ว่า ในแต่ละองค์ประกอบของโมเดลการวัดคุณภาพบริการ โดยรวมของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยรวมทุกขนาดมีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ในการวิเคราะห์สมการ โครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) ทั้งนี้เนื่องจากมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ

(Factor loading) ตั้งแต่ 0.40 ขึ้นไป (ค่าสัมบูรณ์) และมีนัยสำคัญทางสถิติ (Schumacker & Lomax, 1996)

2. โมเดลการวัดการมุ่งเน้นตลาดของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยรวมทุกขนาด



ภาพที่ 4.2: ผลการวิเคราะห์ห้องค้ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory factor analysis: CFA) ของโมเดลการวัดการมุ่งเน้นตลาดของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยรวมทุกขนาด

จากภาพที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ห้องค้ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory factor analysis: CFA) ของโมเดลการวัดการมุ่งเน้นตลาดของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยรวมทุกขนาด เมื่อนำมาพิจารณาความกลมกลืนของโมเดลในภาพรวมจากสถิติต่าง ๆ ที่ได้จากการคำนวณพบว่า การทดสอบค่าไคสแควร์ (Chi-square) ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ และเมื่อพิจารณาดัชนีกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ที่ระดับมากกว่าหรือเท่ากับ 0.90 พบว่า $GFI = 0.984$ ผ่านเกณฑ์ ส่วนดัชนีที่กำหนดไว้ที่ระดับน้อยกว่า 0.05 พบว่า ดัชนี $RMSEA = 0.012$ ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้เช่นเดียวกัน

เมื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของโมเดลการวัดการมุ่งเน้นตลาดของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยรวมทุกขนาดพบว่า นำหนักองค์ประกอบ (Factor loading) ของตัวชี้วัดทั้ง 3 ตัว มีค่าเป็นบวก โดยตัวชี้วัดการมุ่งเน้นคู่แข่ง (y2) มีความสำคัญมากที่สุด (Factor loading = 0.83) มีความผันแปรร่วมกับการมุ่งเน้นตลาดของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยรวมทุกขนาด ร้อยละ 91.0 รองลงมา ได้แก่ การประสานงานภายในองค์กร (y3) (Factor loading = 0.81) มีความผันแปรร่วมกับการมุ่งเน้นตลาดของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยรวมทุกขนาด ร้อยละ 90.0

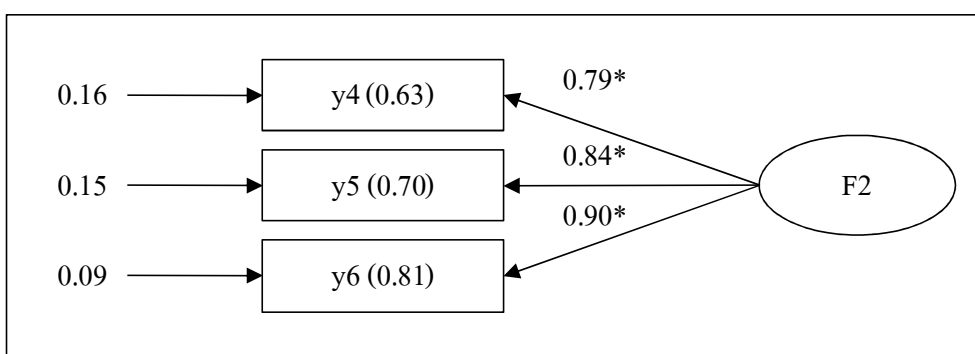
และการมุ่งเน้นลูกค้า (y1) (Factor loading = 0.52) มีความผันแปรร่วมกันกับการมุ่งเน้นตลาดของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยรวมทุกขนาด ร้อยละ 72.0 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.23

ตารางที่ 4.23 ผลการตรวจสอบความเที่ยงตรงของโมเดลการวัดการมุ่งเน้นตลาดของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยรวมทุกขนาด

การมุ่งเน้นตลาด	Factor Loading			R ²
	b	S.E.	Beta	
การมุ่งเน้นลูกค้า	1.000		0.52*	0.72
การมุ่งเน้นคู่แข่งชั้น	1.013	0.096	0.83*	0.91
การประสานงานภายในองค์กร	0.943	0.094	0.81*	0.90

จะเห็นได้ว่า ในแต่ละองค์ประกอบของโมเดลการวัดการมุ่งเน้นตลาดของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยรวมทุกขนาดมีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ในการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) ทั้งนี้เนื่องจากมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor loading) ตั้งแต่ 0.40 ขึ้นไป (ค่าสัมบูรณ์) และมีนัยสำคัญทางสถิติ (Schumacker & Lomax, 1996)

3. โมเดลการวัดนวัตกรรมทางการตลาดของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยรวมทุกขนาด



$\chi^2 = 1.365, df = 1, P = 0.404, GFI = 0.912, RMSEA = 0.000 *P < 0.05$

ภาพที่ 4.3: ผลการวิเคราะห์ห้้องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory factor analysis: CFA) ของโมเดลการวัดนวัตกรรมทางการตลาดของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยรวมทุกขนาด

จากภาพที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ห้องค้ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory factor analysis: CFA) ของโมเดลการวัดนวัตกรรมทางการตลาดของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยรวมทุกขนาดเมื่อนำมาพิจารณาความกลมกลืนของโมเดลในภาพรวมจากสถิติต่าง ๆ ที่ได้จากการคำนวณพบว่า การทดสอบค่าไคสแควร์ (Chi-square) ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ และเมื่อพิจารณาดัชนีกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ที่ระดับมากกว่าหรือเท่ากับ 0.90 พบว่า GFI = 0.912 ผ่านเกณฑ์ ส่วนดัชนีที่กำหนดไว้ที่ระดับน้อยกว่า 0.05 พบว่า ดัชนี RMSEA=0.000 ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้เช่นเดียวกัน

เมื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของโมเดลการวัดนวัตกรรมทางการตลาดของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยรวมทุกขนาดพบว่า น้ำหนักองค์ประกอบ (Factor loading) ของตัวชี้วัดทั้ง 3 ตัว มีค่าเป็นบวก โดยตัวชี้วัดนวัตกรรมการจัดการ (y6) มีความสำคัญมากที่สุด (Factor loading = 0.81) มีความผันแปรร่วมกันกับนวัตกรรมทางการตลาดของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยรวมทุกขนาด ร้อยละ 90.0 รองลงมา ได้แก่ นวัตกรรมกระบวนการ (y5) (Factor loading = 0.70) มีความผันแปรร่วมกันกับนวัตกรรมทางการตลาดของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยรวมทุกขนาด ร้อยละ 84.0 และนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และนวัตกรรมบริการ (y4) (Factor loading = 0.63) มีความผันแปรร่วมกันกับนวัตกรรมทางการตลาดของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยรวมทุกขนาด ร้อยละ 79.0 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.24

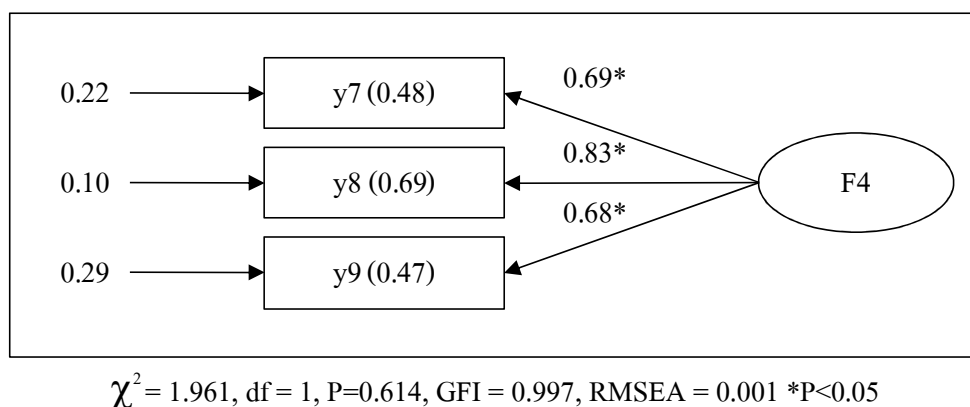
ตารางที่ 4.24 ผลการตรวจสอบความเที่ยงตรงของโมเดลการวัดนวัตกรรมทางการตลาดของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยรวมทุกขนาด

นวัตกรรมทางการตลาด	Factor Loading			R ²
	b	S.E.	Beta	
นวัตกรรมผลิตภัณฑ์และนวัตกรรมบริการ	1.158	0.099	0.63*	0.79
นวัตกรรมกระบวนการ	1.000		0.70*	0.84
นวัตกรรมการจัดการ	0.886	0.081	0.81*	0.90

จะเห็นได้ว่า ในแต่ละองค์ประกอบของโมเดลการวัดนวัตกรรมทางการตลาดของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยรวมทุกขนาดมีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ในการวิเคราะห์สมการ โครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) ทั้งนี้เนื่องจากมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ

(Factor loading) ตั้งแต่ 0.40 ขึ้นไป (ค่าสัมบูรณ์) และมีนัยสำคัญทางสถิติ (Schumacker & Lomax, 1996)

4. โมเดลการวัดผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยรวมทุกขนาด



ภาพที่ 4.4: ผลการวิเคราะห์ห้องค้ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory factor analysis: CFA) ของโมเดลการวัดผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยรวมทุกขนาด

จากภาพที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์ห้องค้ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory factor analysis: CFA) ของโมเดลการวัดผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยรวมทุกขนาดเมื่อนำมาพิจารณาความกลมกลืนของโมเดลในภาพรวมจากสถิติต่าง ๆ ที่ได้จากการคำนวณพบว่า การทดสอบค่าไคสแควร์ (Chi-square) ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ และเมื่อพิจารณาดัชนีกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ที่ระดับมากกว่าหรือเท่ากับ 0.90 พบว่า ดัชนีทุกตัวได้แก่ GFI = 0.997 ผ่านเกณฑ์ ส่วนดัชนีที่กำหนดไว้ที่ระดับน้อยกว่า 0.05 พบว่า RMSEA=0.001 ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้เช่นเดียวกัน

เมื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของโมเดลการวัดผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยรวมทุกขนาดพบว่า น้ำหนักองค์ประกอบ (Factor loading) ของตัวชี้วัดทั้ง 3 ตัว มีค่าเป็นบวก โดยตัวชี้วัดรายได้และส่วนแบ่งทางการตลาด (y8) มีความสำคัญมากที่สุด (Factor loading = 0.69) มีความผันแปรร่วมกับวัดผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยรวมทุกขนาด ร้อยละ 83.0 รองลงมา ได้แก่ ด้านการเงิน (y7) (Factor loading = 0.48) มีความผันแปรร่วมกับวัดผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยรวมทุกขนาด ร้อยละ 69.0

และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (y9) (Factor loading = 0.47) มีความผันแปรร่วมกันกับวัดผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยรวมทุกขนาด ร้อยละ 68.0 ดังตารางที่ 4.25

ตารางที่ 4.25 ผลการตรวจสอบความเที่ยงตรงของโมเดลการวัดผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยรวมทุกขนาด

ผลการดำเนินงานของ โรงพยาบาลเอกชน	Factor Loading			R ²
	b	S.E.	Beta	
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	0.943	0.094	0.47*	0.68
รายได้และส่วนแบ่งทางการตลาด	1.077	0.091	0.69*	0.83
ด้านการเงิน	1.000		0.48*	0.69

จะเห็นได้ว่า ในแต่ละองค์ประกอบของโมเดลการวัดผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยรวมทุกขนาดมีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ในการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) ทั้งนี้เนื่องจากมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor loading) ตั้งแต่ 0.40 ขึ้นไป (ค่าสัมบูรณ์) และมีนัยสำคัญทางสถิติ (Schumacker & Lomax, 1996)

ตอนที่ 7 การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) ของโรงพยาบาลเอกชนรวมทุกขนาด

การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) ของรูปแบบคุณภาพบริการโดยรวม การมุ่งเน้นตลาด และนวัตกรรมทางการตลาดที่มีผลต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยรวมทุกขนาด เพื่อทดสอบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างคุณภาพบริการโดยรวม การมุ่งเน้นตลาด นวัตกรรมทางการตลาด และผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยรวมทุกขนาด โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป AMOS เวอร์ชัน 6.0 ซึ่งเป็นการทดสอบสมมติฐาน มีความจำเป็นที่จะต้องตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระที่ใช้ในการวัดผลต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยรวมทุกขนาดว่าเกิดสถานะ Multicollinearity หรือไม่ ดังนี้

1. การทดสอบการแจกแจงแบบปกติ (Tests of Normality) การตรวจสอบการแจกแจงข้อมูลแบบปกติของตัวแปรเดียว (Univariate) พิจารณาจากค่าความโด่ง (Kurtosis) และค่าความเบ้ (Skewness) (Schumacker & Lomax, 1996) เสนอให้แปลงค่าความเบ้และค่าความโด่งให้อยู่ในรูปค่าเบ้มาตรฐาน (Z skewness) และค่าความโด่งมาตรฐาน (Z Kurtosis) ถ้าความเบ้มาตรฐานและค่าความโด่งมาตรฐานมีค่าเกินกว่า แสดงว่า ตัวแปรมีการแจกแจงที่เบี่ยงเบนจากโค้งปกติที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % แต่ในกรณีจำนวนกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนมาก ควรกำหนดกลุ่มตัวอย่างประมาณ 5 ถึง 20 เท่าของตัวแปรในโมเดล ใช้การพิจารณาแจกแจงของตัวแปร

ดูจากการทดสอบด้วย Kolmogorov-Sminov test (กัลยา วานิชบัญญัติ, 2557) ด้วยตัวแปรสังเกตได้ ประกอบด้วยตัวแปรที่มีมาตรวัดที่มีมาตรวัดแบบช่วงอันตรภาค (Interval scale) จำนวน 15 ตัว ได้แก่ ตัวแปรคุณภาพบริการโดยรวม การมุ่งเน้นตลาด นวัตกรรมทางการตลาดและผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชน ค่าสถิติเบื้องต้นตัวแปรสังเกตได้ที่ใช้ในการศึกษาซึ่งได้แก่ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ค่าคะแนนสูงสุด (MAX) ค่าคะแนนต่ำสุด (MIN) ค่าความเบ้ (SK) ค่าความโด่ง (KU) และสถิติทดสอบ Kolmogorov-Sminov test โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบลักษณะการกระจาย และการแจกแจงของตัวแปรสังเกตได้แต่ละตัวแปร จำนวน 15 ตัวแปร ดังแสดงรายละเอียดในตาราง 4.26

ตารางที่ 4.26 ค่าสถิติเบื้องต้นตัวแปรสังเกตได้ที่ใช้ในการศึกษา (กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 210 คน)

ตัวแปรสังเกตได้ที่ใช้ในการวิจัย	ค่าสถิติ						Kolmogorov-Sminov test		
	\bar{X}	S.D.	MIN	MAX	SK	KU	Stat.	P (Aymp. Sig. (2 tailed)	
ปัจจัยคุณภาพการบริการ									
โดยรวม									
1	ภาวะผู้นำ	4.27	0.58	3.00	5.00	.700	-.975	3.608	.000
2	การวางแผนกลยุทธ์	3.87	0.94	3.00	5.00	.230	-.601	4.352	.000
3	การตอบสนองผู้ใช้บริการ	4.24	0.74	3.00	5.00	.160	-.535	4.678	.000
4	ระบบสารสนเทศทางการตลาด	3.87	1.03	3.00	5.00	.167	-.522	4.528	.000
5	การตลาดภายในองค์กร	4.29	0.76	3.00	5.00	-.112	-.722	4.055	.000
6	กระบวนการให้บริการ	4.15	0.73	3.00	5.00	-.429	.252	4.267	.000
ปัจจัยการมุ่งเน้นตลาด									
7	การมุ่งเน้นลูกค้า	4.40	0.68	3.00	5.00	-0.24	-.619	4.131	.000
8	การมุ่งเน้นคู่แข่ง	3.48	1.05	3.00	5.00	.162	-.684	4.136	.000
9	การประสานงานภายในองค์กร	3.52	0.88	3.00	5.00	.384	-.789	3.691	.000
ปัจจัยนวัตกรรมทางการตลาด									
10	นวัตกรรมผลิตภัณฑ์และ นวัตกรรมบริการ	4.18	0.79	3.00	5.00	.261	-.709	4.057	.000
11	นวัตกรรมกระบวนการ	3.65	0.94	3.00	5.00	.139	-.945	3.685	.000
12	นวัตกรรมการจัดการ	3.53	0.96	2.00	5.00	.128	-.360	3.826	.000
ปัจจัยผลการดำเนินงานของ โรงพยาบาลเอกชน									
13	ด้านความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการ	4.31	0.74	2.00	5.00	.050	-.251	4.130	.000
14	ด้านรายได้และส่วนแบ่งทาง การตลาด	3.77	0.75	3.00	5.00	.024	-.320	5.023	.000
15	ด้านการเงิน	3.53	0.94	2.00	5.00	-2.95	-.232	3.942	.000

จากตารางที่ 4.26 เมื่อพิจารณาปัจจัยคุณภาพบริการโดยรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างโดยให้ความสำคัญกับการตลาดภายในองค์กรมากที่สุด ($\bar{x} = 4.29$) รองลงมา ได้แก่ ภาวะผู้นำ ($\bar{x} = 4.27$) การตอบสนองผู้ใช้บริการ ($\bar{x} = 4.24$) กระบวนการให้บริการ ($\bar{x} = 4.15$) ระบบสารสนเทศทางการตลาด และการวางแผนกลยุทธ์ ($\bar{x} = 4.59$) ตามลำดับ ส่วนในด้านการแจกแจงข้อมูล พบว่า ปัจจัยคุณภาพบริการโดยรวมมีการแจกแจงข้อมูลในลักษณะเบ้ซ้าย (ความเบ้เป็นลบ) ค่าเฉลี่ยค่อนข้างสูง ส่วนความโค้งของตัวแปร พบว่าตัวแปรสังเกตได้แต่ละด้านของปัจจัยคุณภาพบริการโดยรวมส่วนใหญ่มีค่าความโค้งเฉลี่ยเบนกว่าโค้งปกติ (ค่าความโค้งน้อยกว่า 1.96) แสดงว่าตัวแปรย่อยของปัจจัยคุณภาพบริการโดยรวมมีการกระจายของข้อมูลมาก

เมื่อพิจารณาปัจจัยการมุ่งเน้นตลาดพบว่า กลุ่มตัวอย่าง ให้ความสำคัญกับการมุ่งเน้นลูกค้ามากที่สุด ($\bar{x} = 4.40$) รองลงมา ได้แก่ การประสานงานภายในองค์กร ($\bar{x} = 4.52$) และการมุ่งเน้นคู่แข่ง ($\bar{x} = 4.48$) ตามลำดับ ส่วนในด้านการแจกแจงข้อมูลพบว่า ปัจจัยการมุ่งเน้นตลาดมีการแจกแจงข้อมูลในลักษณะเบ้ซ้าย (ความเบ้เป็นลบ) ค่าเฉลี่ยค่อนข้างสูง ส่วนความโค้งของตัวแปร พบว่าตัวแปรสังเกตได้แต่ละด้านของปัจจัยการมุ่งเน้นตลาดส่วนใหญ่มีความโค้งเฉลี่ยเบนกว่าโค้งปกติ (ค่าความโค้งน้อยกว่า 1.96) แสดงว่าตัวแปรย่อยของปัจจัยการมุ่งเน้นตลาดมีการกระจายของข้อมูลมาก

เมื่อพิจารณาปัจจัยนวัตกรรมทางการตลาดพบว่า กลุ่มตัวอย่าง ให้ความสำคัญกับนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และนวัตกรรมบริการมากที่สุด ($\bar{x} = 4.18$) รองลงมา ได้แก่ นวัตกรรมกระบวนการ ($\bar{x} = 4.65$) และนวัตกรรมการจัดการ ($\bar{x} = 3.53$) ตามลำดับ ส่วนในด้านการแจกแจงข้อมูลพบว่า ปัจจัยนวัตกรรมทางการตลาด มีการแจกแจงข้อมูลในลักษณะเบ้ซ้าย (ความเบ้เป็นลบ) ค่าเฉลี่ยค่อนข้างสูง ส่วนความโค้งของตัวแปรพบว่า ตัวแปรสังเกตได้แต่ละด้านของปัจจัยนวัตกรรมทางการตลาดส่วนใหญ่มีความโค้งเฉลี่ยเบนกว่าโค้งปกติ (ค่าความโค้งน้อยกว่า 1.96) แสดงว่าตัวแปรย่อยของปัจจัยนวัตกรรมทางการตลาดมีการกระจายของข้อมูลมาก

เมื่อพิจารณาปัจจัยผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญที่มีผลต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมากที่สุด ($\bar{x} = 4.31$) รองลงมา ได้แก่ ด้านรายได้และส่วนแบ่งทางการตลาด ($\bar{x} = 3.77$) และด้านการเงิน ($\bar{x} = 4.53$) ตามลำดับ ส่วนในด้านการแจกแจงข้อมูลพบว่า ปัจจัยผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชน มีการแจกแจงข้อมูลในลักษณะเบ้ซ้าย (ความเบ้เป็นลบ) ค่าเฉลี่ยค่อนข้างสูง ส่วนความโค้งของตัวแปรพบว่า ตัวแปรสังเกตได้แต่ละด้านของปัจจัยผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนส่วนใหญ่มีความโค้งเฉลี่ยเบนกว่าโค้งปกติ (ค่าความโค้งน้อยกว่า 1.96) แสดงว่าตัวแปรย่อยของปัจจัยผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนมีการกระจายของข้อมูลมาก

2. การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ด้วยค่าดัชนี KMO และค่าสถิติ Bartlette's test of Sphericity เพื่อที่จะให้ได้ปัจจัยที่เป็นอิสระกัน จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ ด้วยค่าดัชนี KMO และค่าสถิติ Bartlette's test of Sphericity ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ เกี่ยวกับองค์ประกอบของตัวแปร โมเดลเชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีผลต่อผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย โดยมีรายละเอียดการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 4.26 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ ที่จะนำไปใช้ในกระบวนการวิเคราะห์เพื่อประมาณค่าพารามิเตอร์ต่าง ๆ ของโมเดลสมการโครงสร้างของรูปแบบคุณภาพบริการโดยรวม การมุ่งเน้นตลาด และนวัตกรรมทางการตลาดที่มีผลต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยรวมทุกขนาด

ตารางที่ 4.27 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ด้วยค่าดัชนี KMO และค่าสถิติ Bartlette's test of Sphericity

สถิติทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร		ค่าสถิติที่ได้
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy		.843
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	2925.615
	df	105
	Sig.	.000

การตรวจสอบความเป็นอิสระกันของตัวแปรสังเกตได้

H_0 : เมทริกซ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้เป็นเมทริกซ์เอกลักษณ์

H_1 : เมทริกซ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้ไม่เป็นเมทริกซ์เอกลักษณ์

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.27 ได้ $KMO = 0.843$ และ Bartlett's Test of Sphericity = 2925.615, P-value=Sig. = 0.000 < 0.05 จึงสรุปได้ว่า ปฏิเสธ H_0 นั่นคือเมทริกซ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้ ไม่เป็นเมทริกซ์เอกลักษณ์ จึงสามารถวิเคราะห์ปัจจัยได้ และการตรวจสอบโดย Bartlett Test of Sphericity ต้องมีนัยสำคัญ (Sig.) และการตรวจสอบโดยพิจารณาจากค่า Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) ควรได้ไม่ต่ำกว่า 0.6

3. การทดสอบค่าสหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้ของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย
รวมทุกขนาด ด้วยเมตริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ ที่จะนำไปใช้ในการวิเคราะห์เพื่อ
ประมาณค่าพารามิเตอร์ต่าง ๆ ของโมเดลสมการโครงสร้างของรูปแบบคุณภาพบริการโดยรวม การ
มุ่งเน้นตลาด และนวัตกรรมทางการตลาดที่มีผลต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนใน
ประเทศไทยรวมทุกขนาด ประกอบด้วย เมตริกซ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรทุกตัวที่เป็นตัวแปรที่วัดได้
ในมาตราอันตรภาค (Interval scale) ใช้เมตริกซ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product
Moment: PE) เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการวิเคราะห์ ได้แก่ เมตริกซ์สหสัมพันธ์โมเดลการวัด
(Measurement Model) ปัจจัยคุณภาพบริการรวมทุกขนาดกับโมเดลการวัด ปัจจัยการมุ่งเน้นตลาด
กับโมเดลการวัด ปัจจัยนวัตกรรมทางการตลาดกับโมเดลการวัด ผลการดำเนินงานของโรงพยาบาล
เอกชนกับโมเดลการวัด จำนวน 15 ตัวแปร จำนวน 225 คู่ (ตั้งข้อมูลในตารางที่ 4.28) ตัวแปร
จำนวน 225 คู่ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ความสัมพันธ์แบบมีทิศทางเดียวกัน
(ค่าความสัมพันธ์เป็นบวก)

ตารางที่ 4.28 ค่าสหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้ของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยรวมทุกขนาด

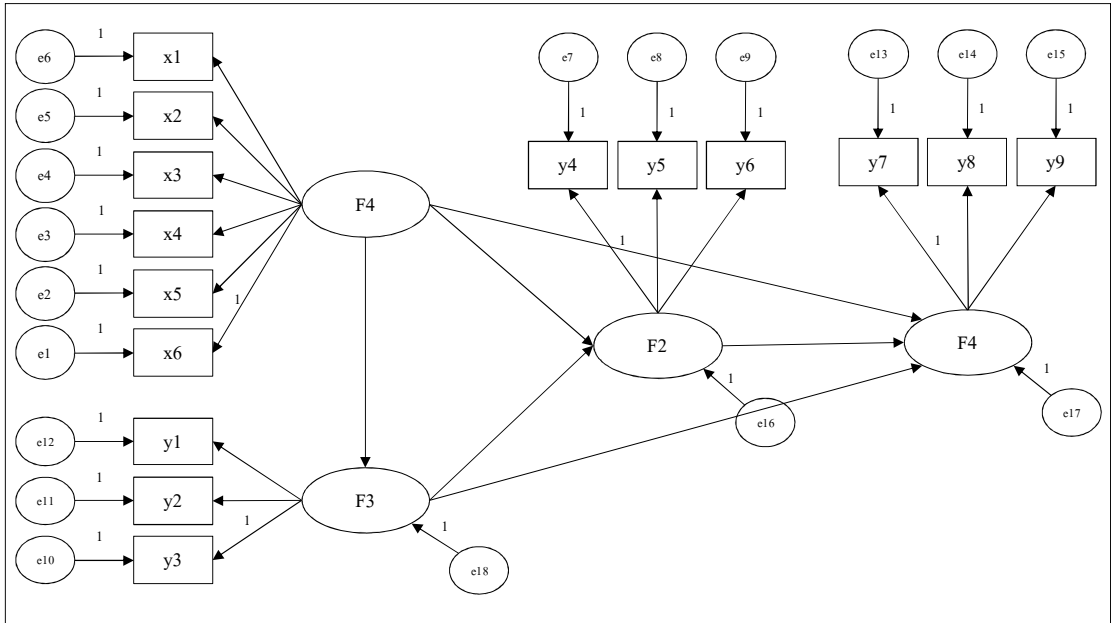
Factors	x1	x2	x3	x4	x5	x6	y1	y2	y3	y4	y5	y6	y7	y8	y9
x1	1														
x2	.598**	1													
x3	.507**	.765**	1												
x4	.495**	.706**	.766**	1											
x5	.652**	.605**	.516**	.609**	1										
x6	.652**	.681**	.478**	.460**	.693**	1									
y1	.492**	.447**	.212**	.202**	.573**	.597**	1								
y2	.634**	.522**	.346**	.416**	.495**	.541**	.654**	1							
y3	.658**	.555**	.315**	.276**	.399**	.527**	.645**	.719**	1						
y4	.520**	.417**	.165**	.250**	.399**	.434**	.602**	.567**	.717**	1					
y5	.648**	.574**	.357**	.356**	.344**	.606**	.444**	.568**	.741**	.663**	1				
y6	.631**	.669**	.438**	.465**	.403**	.562**	.463**	.603**	.764**	.714**	.754**	1			
y7	.497**	.564**	.314**	.349**	.257**	.429**	.313**	.566**	.672**	.503**	.677**	.755**	1		
y8	.532**	.669**	.411**	.429**	.522**	.496**	.487**	.447**	.559**	.470**	.571**	.690**	.575**	1	
y9	.762**	.564**	.312**	.306**	.621**	.496**	.625**	.553**	.627**	.495**	.570**	.552**	.474**	.566**	1
n	210	210	210	210	210	210	210	210	210	210	210	210	210	210	210
Mean	4.27	3.87	4.24	3.87	4.29	4.15	4.40	3.48	3.52	4.18	3.65	3.53	4.31	3.77	3.53
S.D.	0.58	0.94	0.74	0.74	1.03	0.76	0.68	1.05	0.88	0.79	0.94	0.96	0.74	0.75	0.94

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy= 0.843

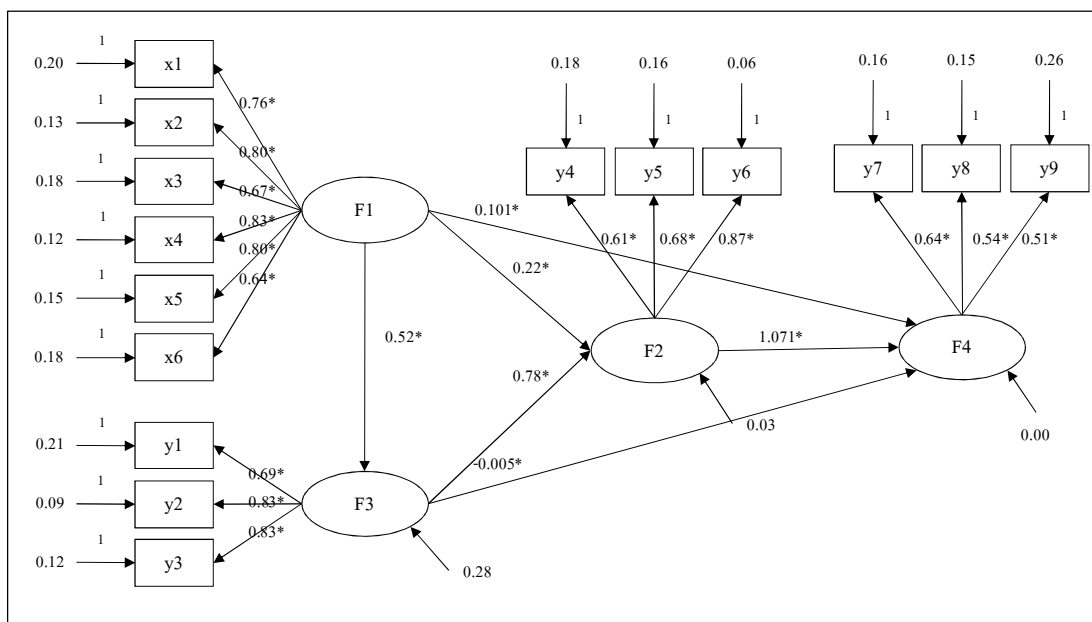
Bartlett's Test of Sphericity = 2925.615 df=105 sig 0.00

จากกรอบแนวคิด รูปแบบคุณภาพบริการโดยรวม การมุ่งเน้นตลาด และนวัตกรรมทางการตลาดที่มีผลต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยรวมทุกขนาด ที่ศึกษาจากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง กับผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถเป็นข้อยืนยันในตัวแปรที่สามารถเขียนในรูปแบบโมเดลสมการโครงสร้างที่ใช้ในการวิเคราะห์ ดังภาพที่ 4.5



ภาพที่ 4.5: รูปแบบคุณภาพบริการโดยรวม การมุ่งเน้นตลาด และนวัตกรรมทางการตลาดที่มีผลต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย รวมทุกขนาด ที่ได้จากกรอบแนวคิดในการวิจัย

ผลการวิเคราะห์รูปแบบคุณภาพบริการโดยรวม การมุ่งเน้นตลาด และนวัตกรรมทางการตลาดที่มีผลต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยรวมทุกขนาด ภาพที่ 4.6



$\chi^2 = 106.745, df = 56, P=0.451, CMIN/DF=1.906, GFI = 0.938, RMSEA = 0.006 *P<0.05$

ภาพที่ 4.6: ผลการวิเคราะห์รูปแบบคุณภาพบริการโดยรวม การมุ่งเน้นตลาด และนวัตกรรมทางการตลาดที่มีผลต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยรวมทุกขนาด ที่ได้จากรอบแนวคิดในการวิจัย

จากภาพที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์รูปแบบคุณภาพบริการโดยรวม การมุ่งเน้นตลาด และนวัตกรรมทางการตลาดที่มีผลต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยรวมทุกขนาดพบว่า สัดส่วนค่าสถิติไคสแควร์/ค่าชั้นแห่งความอิสระ (χ^2/df) มีค่าเท่ากับ 1.906 ซึ่งผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้ คือน้อยกว่า 2 เพื่อพิจารณาดัชนีกลุ่มที่กำหนดไว้ตามเกณฑ์ของสมการโครงสร้างที่กำหนดไว้ระดับมากกว่าหรือเท่ากับ 0.90 พบว่า ดัชนีทุกตัวได้แก่ GFI=0.938, AGFI=0.967 NFI=0.965, IFI=0.983, CFI=0.983 ผ่านเกณฑ์ ส่วนดัชนีที่กำหนดไว้ที่ระดับน้อยกว่า 0.05 พบว่า ดัชนี RMR = 0.019 และ RMSEA = 0.006 ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้เช่นเดียวกัน จึงสรุปได้ว่า รูปแบบคุณภาพบริการโดยรวม การมุ่งเน้นตลาด และนวัตกรรมทางการตลาดที่มีผลต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยรวมทุกขนาด ดังตารางที่ 4.29

ตารางที่ 4.29 แสดงค่าสถิติประเมินความกลมกลืนของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ดัชนี	เกณฑ์	ค่าสถิติที่ได้จากการวิเคราะห์
χ^2/df	<3	1.906
GFI	>0.90	0.938
AGFI	>0.90	0.967
NFI	>0.90	0.965
IFI	>0.90	0.983
CFI	>0.90	0.983
RMR	<0.05	0.019
RMSEA	<0.05	0.006

จากตารางที่ 4.29 ดัชนีค่าสถิติสรุปผ่านเกณฑ์ โมเดลที่ได้มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ การวิเคราะห์เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) ในแต่ละองค์ประกอบของรูปแบบคุณภาพบริการ โดยรวม การมุ่งเน้นตลาด และนวัตกรรมทางการตลาดที่มีผลต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยรวมทุกขนาด

การพิจารณารูปแบบคุณภาพบริการ โดยรวม การมุ่งเน้นตลาด และนวัตกรรมทางการตลาด ที่มีผลต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย ในเชิงสาเหตุด้วยการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM)

ตารางที่ 4.30 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลเชิงสาเหตุภายใน โมเดลสมการโครงสร้างรูปแบบคุณภาพบริการโดยรวม การมุ่งเน้นตลาด และนวัตกรรมทางการตลาดที่มีผลต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยรวมทุกขนาด

ตัวแปรผล	ตัวแปรสาเหตุ			
	อิทธิพล	คุณภาพบริการโดยรวม (F1)	การมุ่งเน้นตลาด (F3)	นวัตกรรมทางการตลาด (F2)
การมุ่งเน้นตลาด (F3)	DE	0.524*	0.000	0.000*
	IE	0.000	0.000	0.000
	TE	0.524*	0.000	0.000*
นวัตกรรมทางการตลาด (F2)	DE	0.224*	0.776*	0.000
	IE	0.407*	0.000	0.000
	TE	0.631*	0.776*	0.000
ผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชน (F4)	DE	0.101*	-0.005*	1.070*
	IE	0.672*	0.830*	0.000
	TE	0.571*	0.825*	1.070*

จากตารางที่ 4.30 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลเชิงสาเหตุภายใน โมเดลสมการโครงสร้างอิทธิพลของรูปแบบคุณภาพบริการโดยรวม การมุ่งเน้นตลาด และนวัตกรรมทางการตลาดที่มีผลต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยรวมทุกขนาดพบว่า คุณภาพบริการโดยรวมของโรงพยาบาลเอกชนมีอิทธิพลต่อการมุ่งเน้นตลาด นวัตกรรมทางการตลาด และผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชน ส่วนการมุ่งเน้นตลาดมีอิทธิพลต่อนวัตกรรมทางการตลาดและผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชน และนวัตกรรมทางการตลาดมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนรวมทุกขนาด

นอกจากนี้ผลการวิเคราะห์โมเดลอิทธิพลของรูปแบบคุณภาพบริการโดยรวม การมุ่งเน้นตลาด และนวัตกรรมทางการตลาดที่มีผลต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย รวมทั้งขนาด ยังสามารถเขียนในรูปสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) ได้ ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{การมุ่งเน้นตลาด} &= 0.524 * \text{คุณภาพบริการ โดยรวม} \\ \text{นวัตกรรมทางการตลาด} &= 0.631 * \text{คุณภาพบริการ โดยรวม} + 0.776 * \text{การมุ่งเน้นตลาด} \\ \text{ผลการดำเนินงานของ โรงพยาบาลเอกชน} &= 0.571 * \text{คุณภาพบริการ โดยรวม} + 0.825 * \text{การมุ่งเน้นตลาด} + \\ &1.070 * \text{นวัตกรรมทางการตลาด} \end{aligned}$$

การวิจัยครั้งนี้ได้ตั้งสมมติฐานเพื่อศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างคุณภาพบริการโดยรวม การมุ่งเน้นตลาด นวัตกรรมทางการตลาด และผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยรวมทั้งขนาด สามารถนำมาเสนอได้ ดังตารางที่ 4.31

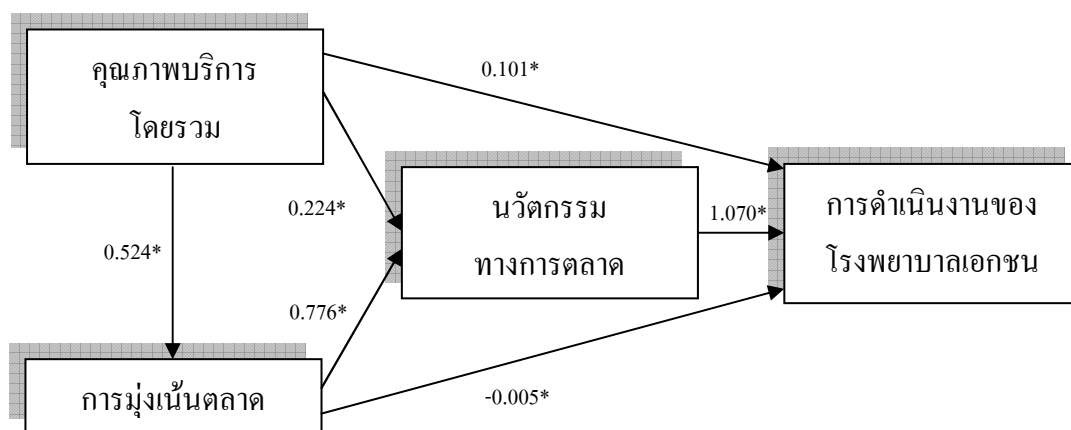
ตารางที่ 4.31 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน	
	อิทธิพล	ยอมรับ / ปฏิเสธ
H ₁ : คุณภาพบริการโดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกับการมุ่งเน้นตลาดของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย	DE=0.524*	ยอมรับ
H ₂ : คุณภาพบริการโดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกับนวัตกรรมทางการตลาดของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย	DE=0.224*	ยอมรับ
H ₃ : คุณภาพบริการ โดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกับการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย	DE=-0.101*	ยอมรับ
H ₄ : การมุ่งเน้นตลาดมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกับนวัตกรรมทางการตลาดของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย	DE=0.776*	ยอมรับ
H ₅ : การมุ่งเน้นตลาดมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกับการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย	DE=-0.005*	ยอมรับ
H ₆ : นวัตกรรมทางการตลาดมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกับการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย	DE=1.070*	ยอมรับ

จากตารางที่ 4.30 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่า คุณภาพบริการโดยรวม การมุ่งเน้นตลาด และนวัตกรรมทางการตลาด มีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุต่อผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนรวมทุกขนาด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ($P < 0.05$) ซึ่งต่างมีความสัมพันธ์ทั้งทางบวกและทางลบ

ตอนที่ 8 การค้นหารูปแบบคุณภาพบริการของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย ในด้านคุณภาพบริการโดยรวม การมุ่งเน้นตลาด และนวัตกรรมทางการตลาดที่มีผลต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนรวมทุกขนาด

การค้นหารูปแบบคุณภาพบริการของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย ในด้านคุณภาพบริการโดยรวม การมุ่งเน้นตลาด และนวัตกรรมทางการตลาดที่มีผลต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนรวมทุกขนาด ด้วยการพัฒนาโมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) หรือตัวแบบจำลองของรูปแบบคุณภาพบริการของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย ในด้านคุณภาพบริการโดยรวม การมุ่งเน้นตลาด และนวัตกรรมทางการตลาดที่มีผลต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนรวมทุกขนาดในโมเดลเชิงประหยัด (Parsimonious Model) พบว่า ตัวแบบจำลองของรูปแบบคุณภาพบริการของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย ในด้านคุณภาพบริการโดยรวม การมุ่งเน้นตลาด และนวัตกรรมทางการตลาดที่มีผลต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนรวมทุกขนาดที่พัฒนาขึ้นมีความเหมาะสม อันเนื่องจากโมเดลที่พัฒนาขึ้นมา มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เนื่องจาก การทดสอบไคสแควร์ (Chi-Square) ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P=0.451$; > 0.05) ค่าดัชนีทุกตัวได้แก่ GFI=0.938, AGFI=0.967, NFI=0.965, IFI=0.983, CFI=0.983 ผ่านเกณฑ์ ส่วนดัชนีที่กำหนดไว้ที่ระดับน้อยกว่า 0.05 พบว่า ดัชนี RMR = 0.019 และ RMSEA = 0.006 ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้เช่นเดียวกัน นอกจากนี้ดัชนี CMIN/df มีค่าเท่ากับ 1.906 ซึ่งเข้าใกล้ 1 อีกทั้งในแต่ละองค์ประกอบของโมเดลมีความเที่ยงตรง (Validity) เนื่องจากค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) มีค่าตั้งแต่ 0.40 ขึ้นไป และมีนัยสำคัญทางสถิติ ตลอดจนตัวแบบจำลองของรูปแบบคุณภาพบริการของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย ในด้านคุณภาพบริการโดยรวม การมุ่งเน้นตลาด และนวัตกรรมทางการตลาดที่มีผลต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนรวมทุกขนาดที่พัฒนาขึ้นมีความสามารถในการพยากรณ์ได้ระดับดีและเป็นที่ยอมรับด้วย เนื่องจากมีค่าสหสัมพันธ์พหุคูณกำลังสอง (R^2) เท่ากับ 0.680 หรือคิดเป็นร้อยละ 68.0 (0.680×100) ซึ่งมีค่าตั้งแต่ร้อยละ 40 ขึ้นไป (Ding, Velicer, & Harlow, 1995) ดังภาพที่ 4.7



ภาพที่ 4.7: รูปแบบคุณภาพบริการของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย ในด้านคุณภาพบริการโดยรวม การมุ่งเน้นตลาด และนวัตกรรมทางการตลาดที่มีผลต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนรวมทุกขนาด จากกรอบแนวคิดในการวิจัยที่พัฒนาขึ้นในรูปแบบ โมเดลเชิงประหัต (Parsimonious Model)

หมายเหตุ



หมายถึง เส้นอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติ



หมายถึง เส้นอิทธิพลที่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ค่าสถิติ

$\chi^2 = 106.745$, $df = 56$, $P = 0.451$, $CMIN/DF = 1.906$, $GFI = 0.938$,

$RMR = 0.019$, $RMSEA = 0.006$

การค้นหารูปแบบคุณภาพบริการของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย ในด้านคุณภาพบริการโดยรวม การมุ่งเน้นตลาด และนวัตกรรมทางการตลาดที่มีผลต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนรวมทุกขนาด พบว่า ตัวบ่งชี้ที่สำคัญที่จะบ่งบอกถึงปัจจัยคุณภาพบริการโดยรวม โดยตัวแปรดังกล่าวมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.46 ถึง 0.76 ตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักความสำคัญมากที่สุด ได้แก่ การตอบสนองผู้ใช้บริการ รองลงมา ได้แก่ การวางแผนกลยุทธ์ ระบบสารสนเทศทางการตลาด การตลาดภายใน ภาวะผู้นำ และกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ ตัวบ่งชี้ปัจจัยการมุ่งเน้นตลาด พบว่า ตัวแปรดังกล่าวมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.52 ถึง 0.83 ตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักความสำคัญมากที่สุด ได้แก่ การมุ่งเน้นคู่แข่ง รองลงมา ได้แก่ การประสานงานภายในองค์กร และการมุ่งเน้นลูกค้า ตามลำดับ ตัวบ่งชี้สำคัญที่บ่งบอกถึงปัจจัยนวัตกรรมทางการตลาด พบว่า ตัวแปรดังกล่าวมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.63 ถึง 0.70 ตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักความสำคัญมากที่สุด ได้แก่ นวัตกรรมจัดการ รองลงมา ได้แก่ นวัตกรรม

กระบวนการ และนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และนวัตกรรมบริการ ตามลำดับ ตัวบ่งชี้สำคัญที่จะบ่งบอกถึงผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชน โดยตัวแปรดังกล่าวมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.47 ถึง 0.69 ตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักความสำคัญมากที่สุด ได้แก่ รายได้และส่วนแบ่งทางการตลาด รองลงมา ได้แก่ ด้านการเงิน และ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ตามลำดับ

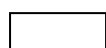
ตอนที่ 9 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory factor analysis: CFA) ของโรงพยาบาลเอกชนขนาดเล็ก

การทดสอบรูปแบบคุณภาพบริการโดยรวม การมุ่งเน้นตลาด และนวัตกรรมทางการตลาดที่มีผลต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยขนาดเล็ก โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป AMOS Version 6.0 เพื่อศึกษารูปแบบคุณภาพบริการโดยรวม การมุ่งเน้นตลาด และนวัตกรรมทางการตลาดที่มีผลต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยในเชิงสาเหตุ ได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์โมเดล ดังต่อไปนี้

การกำหนดสัญลักษณ์ของเครื่องหมายในการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง



แทน ตัวแปรแฝง (Latent Variable)



แทน ตัวแปรสังเกตได้ (Observed variable)



แทน ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผล โดยตัวแปรที่ปลายลูกศรก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงโดยตรงต่อตัวแปรที่หัวลูกศร



แทน ความสัมพันธ์หรือความแปรปรวนของตัวแปรที่ไม่ทราบทิศทางความเป็นสาเหตุ

การกำหนดสัญลักษณ์ของตัวแปรที่ใช้ในการวิเคราะห์โมเดลการวัด (Measurement Model) ในแต่ละองค์ประกอบ ดังตารางที่ 4.32

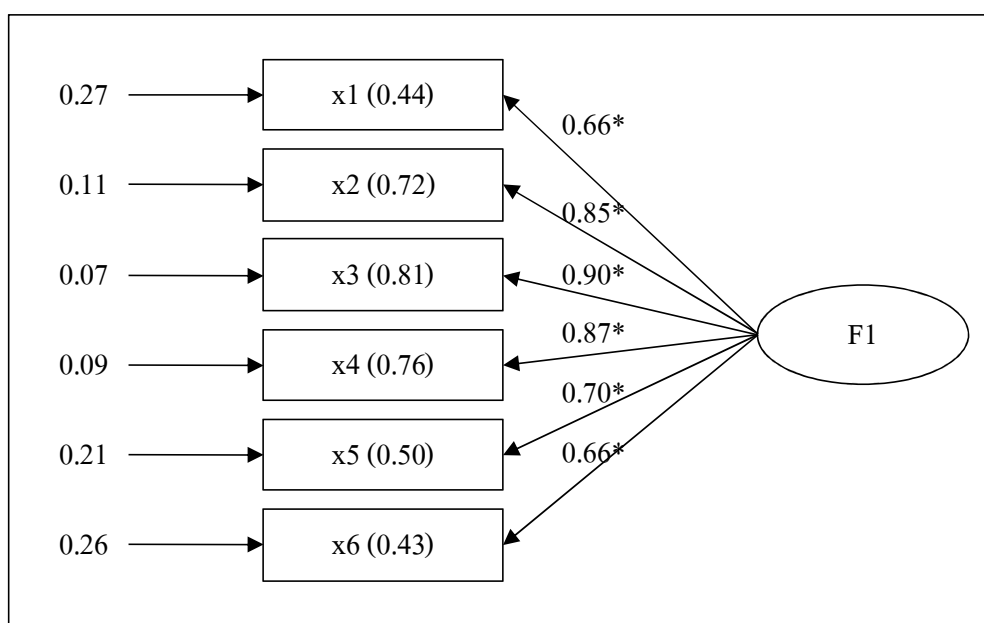
ตารางที่ 4.32 การกำหนดสัญลักษณ์ของตัวแปร

ประเภทตัวแปร	สัญลักษณ์	ความหมาย
ตัวแปรแฝง	F1	คุณภาพบริการโดยรวม
ตัวแปรสังเกตได้	x1	ภาวะผู้นำ
	x2	การวางแผนกลยุทธ์
	x3	การตอบสนองผู้ใช้บริการ
	x4	ระบบสารสนเทศทางการตลาด
	x5	การตลาดภายในองค์กร
	x6	กระบวนการให้บริการ
ตัวแปรแฝง	F3	การมุ่งเน้นตลาด
ตัวแปรสังเกตได้	y1	การมุ่งเน้นลูกค้า
	y2	การมุ่งเน้นคู่แข่ง
	y3	การประสานงานภายในองค์กร
ตัวแปรแฝง	F2	นวัตกรรมทางการตลาด
ตัวแปรสังเกตได้	y4	นวัตกรรมผลิตภัณฑ์และนวัตกรรมบริการ
	y5	นวัตกรรมกระบวนการ
	y6	นวัตกรรมการจัดการ
ตัวแปรแฝง	F4	การดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชน
ตัวแปรสังเกตได้	y7	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
	y8	รายได้และส่วนแบ่งทางการตลาด
	y9	ด้านการเงิน

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory factor analysis: CFA) เป็นโมเดลที่ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ (Observed variable) หรือในโมเดลการวัดเรียกว่า ตัวแปรบ่งชี้ (Indicator variable) และตัวแปรแฝง (Latent variable) นั่นคือ เป็นโมเดลที่ใช้หลักการการวิเคราะห์ปัจจัยซึ่งส่วนใหญ่เป็นการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงยืนยัน ซึ่งเป็นไปตามตรวจสอบว่า ปัจจัยหรือตัวแปรแฝงสามารถวัดได้ด้วยตัวแปรสังเกตได้หลาย ๆ ตัว

ผลการวิเคราะห์ห้องค้ประกอบบ้จย้เชิงยืนยัน (Confirmatory factor analysis: CFA) ของบ้จย้ที่เก้ยวข้องกับคุณภาพบริการโดยรวมของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยขนาดเล็ก โดยโปรแกรมสำเร็จรูป AMOS เวอร์ชัน 6.0 ได้ดังภาพ 4.8 – 4.11 ตามลำดับดังนี้

1. โมเดลการวัดคุณภาพบริการโดยรวมของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยขนาดเล็ก



$$\chi^2 = 17.354, df = 9, P = 0.078, GFI = 0.994, RMSEA = 0.001 \quad *P < 0.05$$

ภาพที่ 4.8: ผลการวิเคราะห์ห้องค้ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory factor analysis: CFA) ของโมเดลการวัดคุณภาพบริการโดยรวมของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยขนาดเล็ก

จากภาพที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ห้องค้ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory factor analysis: CFA) ของโมเดลการวัดคุณภาพบริการโดยรวมของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยขนาดเล็ก เมื่อนำมาพิจารณาความกลมกลืนของโมเดลในภาพรวมจากสถิติต่าง ๆ ที่ได้จากการคำนวณพบว่า การทดสอบค่าไคสแควร์ (Chi-square) ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ และเมื่อพิจารณาดัชนีกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ที่ระดับมากกว่าหรือเท่ากับ 0.90 พบว่า ดัชนีทุกตัวได้แก่ $GFI = 0.994$ ผ่านเกณฑ์ ส่วนดัชนีที่กำหนดไว้ที่ระดับน้อยกว่า 0.05 พบว่า ดัชนี $RMSEA = 0.001$ ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้เช่นเดียวกัน

เมื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของโมเดลการวัดคุณภาพบริการโดยรวมของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยขนาดเล็กพบว่า น้ำหนักองค์ประกอบ (Factor loading) ของตัวชี้วัดทั้ง 6 ตัว มีค่าเป็นบวก โดยตัวชี้วัดการตอบสนองผู้ใช้บริการ (x3) มีความสำคัญมากที่สุด (Factor loading = 0.81) มีความผันแปรร่วมกันกับคุณภาพบริการโดยรวมของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยขนาดเล็ก ร้อยละ 90.0 รองลงมาได้แก่ ตัวชี้วัดระบบสารสนเทศทางการตลาด (x4) (Factor loading = 0.76) มีความผันแปรร่วมกันกับคุณภาพบริการโดยรวมของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยขนาดเล็ก ร้อยละ 87.0 ตัวชี้วัดการวางแผนกลยุทธ์ (x2) (Factor loading = 0.72) มีความผันแปรร่วมกันกับคุณภาพบริการโดยรวมของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยขนาดเล็ก ร้อยละ 85.0 ตัวชี้วัดการตลาดภายใน (x5) (Factor loading = 0.50) มีความผันแปรร่วมกันกับคุณภาพบริการโดยรวมของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยขนาดเล็ก ร้อยละ 70.0 ตัวชี้วัดภาวะผู้นำ (x1) Factor loading = 0.44 มีความผันแปรร่วมกันกับคุณภาพบริการโดยรวมของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยขนาดเล็ก ร้อยละ 66.0 และตัวชี้วัดกระบวนการให้บริการ (x6) (Factor loading = 0.43) มีความผันแปรร่วมกันกับคุณภาพบริการโดยรวมของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยขนาดเล็ก ร้อยละ 66.0 และ ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.33

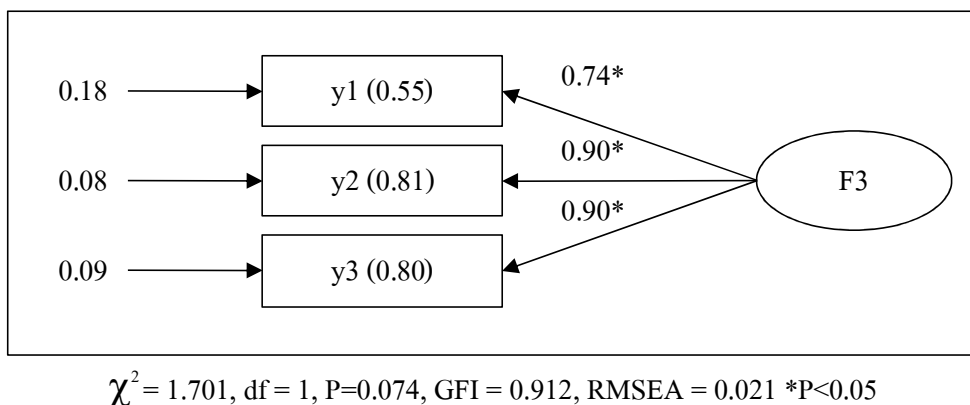
ตารางที่ 4.33 ผลการตรวจสอบความเที่ยงตรงของโมเดลการวัดคุณภาพบริการโดยรวมของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยขนาดเล็ก

คุณภาพบริการโดยรวม	Factor Loading			R ²
	b	S.E.	Beta	
ภาวะผู้นำ	0.191	0.818	0.44*	0.66
การวางแผนกลยุทธ์	0.767	0.224	0.72*	0.85
การตอบสนองผู้ใช้บริการ	0.347	0.782	0.81*	0.90
ระบบสารสนเทศทางการตลาด	0.487	0.178	0.76*	0.87
การตลาดภายในองค์กร	1.000		0.50*	0.70
กระบวนการให้บริการ	0.145	0.154	0.43*	0.66

จะเห็นได้ว่า ในแต่ละองค์ประกอบของโมเดลการวัดคุณภาพบริการโดยรวมของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยขนาดเล็กมีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ในการวิเคราะห์สมการ

โครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) ทั้งนี้เนื่องจากมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor loading) ตั้งแต่ 0.40 ขึ้นไป (ค่าสัมบูรณ์) และมีนัยสำคัญทางสถิติ (Schumacker & Lomax, 1996)

2. โมเดลการวัดการมุ่งเน้นตลาดของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยขนาดเล็ก



ภาพที่ 4.9: ผลการวิเคราะห์ห้้องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory factor analysis: CFA) ของโมเดลการวัดการมุ่งเน้นตลาดของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยขนาดเล็ก

จากภาพที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ห้้องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory factor analysis: CFA) ของโมเดลการวัดการมุ่งเน้นตลาดของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยขนาดเล็ก เมื่อนำมาพิจารณาความกลมกลืนของโมเดลในภาพรวมจากสถิติต่าง ๆ ที่ได้จากการคำนวณพบว่า การทดสอบค่าไคสแควร์ (Chi-square) ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ และเมื่อพิจารณาดัชนีกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ที่ระดับมากกว่าหรือเท่ากับ 0.90 พบว่า ดัชนีทุกตัวได้แก่ GFI = 0.912 ผ่านเกณฑ์ ส่วนดัชนีที่กำหนดไว้ที่ระดับน้อยกว่า 0.05 พบว่า RMSEA=0.021 ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้เช่นเดียวกัน

เมื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของโมเดลการวัดการมุ่งเน้นตลาดของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยขนาดเล็กพบว่า น้ำหนักองค์ประกอบ (Factor loading) ของตัวชี้วัดทั้ง 3 ตัว มีค่าเป็นบวก โดยตัวชี้วัดการมุ่งเน้นคู่แข่ง (y2) มีความสำคัญมากที่สุด (Factor loading = 0.81) มีความสัมพันธ์ร่วมกับการมุ่งเน้นตลาดของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยขนาดเล็ก ร้อยละ 90.0 รองลงมา ได้แก่ การประสานงานภายในองค์กร (y3) (Factor loading = 0.80) มีความสัมพันธ์ร่วมกับการมุ่งเน้นตลาดของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยขนาดเล็ก ร้อยละ 90.0 และการ

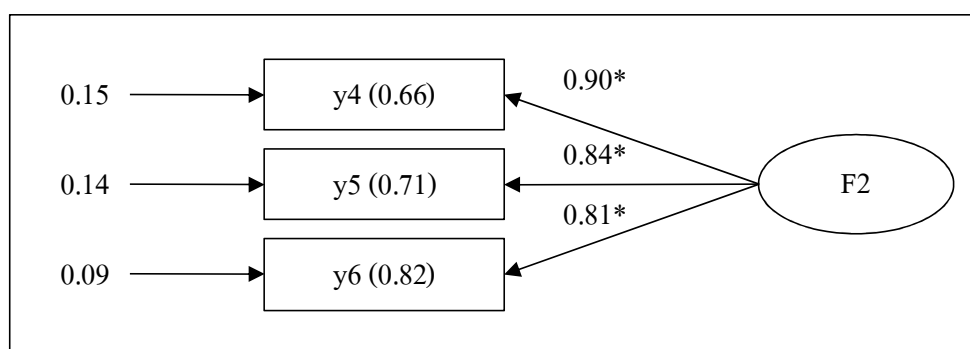
มุ่งเน้นลูกค้า (y1) (Factor loading = 0.55) มีความสัมพันธ์ร่วมกับการมุ่งเน้นตลาดของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยขนาดเล็ก ร้อยละ 74.0 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.34

ตารางที่ 4.34 ผลการตรวจสอบความเที่ยงตรงของโมเดลการวัดการมุ่งเน้นตลาดของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยขนาดเล็ก

การมุ่งเน้นตลาด	Factor Loading			R ²
	b	S.E.	Beta	
การมุ่งเน้นลูกค้า	1.000		0.55*	0.74
การมุ่งเน้นคู่แข่งชั้น	0.874	0.087	0.81*	0.90
การประสานงานภายในองค์กร	0.897	0.047	0.80*	0.90

จะเห็นได้ว่า ในแต่ละองค์ประกอบของโมเดลการวัดการมุ่งเน้นตลาดของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยขนาดเล็กมีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ในการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) ทั้งนี้เนื่องจากมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor loading) ตั้งแต่ 0.40 ขึ้นไป (ค่าสัมบูรณ์) และมีนัยสำคัญทางสถิติ (Schumacker & Lomax, 1996)

3. โมเดลการวัดนวัตกรรมทางการตลาดของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยขนาดเล็ก



$$\chi^2 = 1.587, df = 1, P=0.601, GFI = 0.900, RMSEA = 0.000 *P<0.05$$

ภาพที่ 4.10: ผลการวิเคราะห์ห้้องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory factor analysis: CFA) ของโมเดลการวัดนวัตกรรมทางการตลาดของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยขนาดเล็ก

จากภาพที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory factor analysis: CFA) ของโมเดลการวัดนวัตกรรมการตลาดของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยขนาดเล็ก เมื่อนำมาพิจารณาความกลมกลืนของโมเดลในภาพรวมจากสถิติต่าง ๆ ที่ได้จากการคำนวณพบว่าการทดสอบค่าไคสแควร์ (Chi-square) ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ และเมื่อพิจารณาดัชนีกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ที่ระดับมากกว่าหรือเท่ากับ 0.90 พบว่า ดัชนีทุกตัว ได้แก่ GFI = 0.900 ผ่านเกณฑ์ ส่วนดัชนีที่กำหนดไว้ที่ระดับน้อยกว่า 0.05 พบว่า RMSEA=0.000 ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้เช่นเดียวกัน

เมื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของโมเดลการวัดนวัตกรรมการตลาดของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยขนาดเล็กพบว่า น้ำหนักองค์ประกอบ (Factor loading) ของตัวชี้วัดทั้ง 3 ตัว มีค่าเป็นบวก โดยตัวชี้วัดนวัตกรรมการจัดการ (y6) มีความสำคัญมากที่สุด (Factor loading = 0.82) มีความสัมพันธ์ร่วมกันกับนวัตกรรมการตลาดของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยขนาดเล็ก ร้อยละ 90.0 รองลงมา ได้แก่ นวัตกรรมกระบวนการ (y5) (Factor loading = 0.71) มีความสัมพันธ์ร่วมกันกับนวัตกรรมการตลาดของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยขนาดเล็ก ร้อยละ 84.0 และนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และนวัตกรรมบริการ (y4) (Factor loading = 0.66) มีความสัมพันธ์ร่วมกันกับนวัตกรรมการตลาดของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยขนาดเล็ก ร้อยละ 41.0 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.35

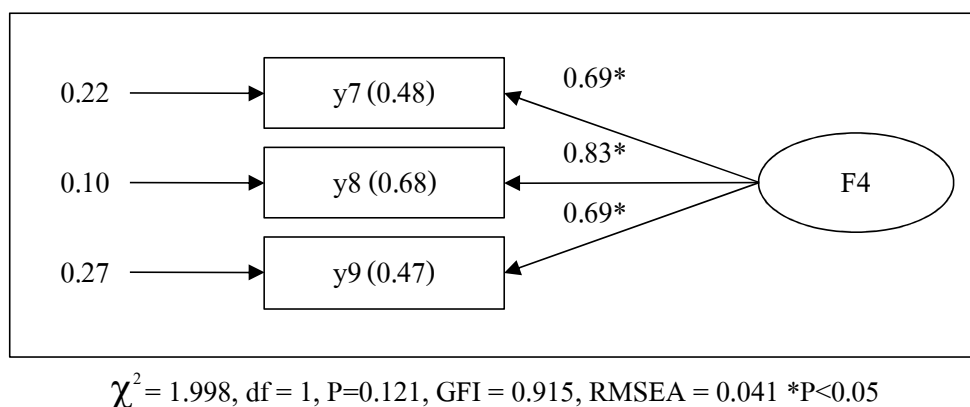
ตารางที่ 4.35 ผลการตรวจสอบความเที่ยงตรงของโมเดลการวัดนวัตกรรมการตลาดของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยขนาดเล็ก

นวัตกรรมการตลาด	Factor Loading			R ²
	b	S.E.	Beta	
นวัตกรรมผลิตภัณฑ์และนวัตกรรมบริการ	1.000		0.66*	0.81
นวัตกรรมกระบวนการ	0.747	0.045	0.71*	0.84
นวัตกรรมการจัดการ	0.556	0.041	0.82*	0.90

จะเห็นได้ว่า ในแต่ละองค์ประกอบของโมเดลการวัดนวัตกรรมการตลาดของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยขนาดเล็กมีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ในการวิเคราะห์ห้สมการ

โครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) ทั้งนี้เนื่องจากมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor loading) ตั้งแต่ 0.40 ขึ้นไป (ค่าสัมบูรณ์) และมีนัยสำคัญทางสถิติ (Schumacker & Lomax, 1996)

4. โมเดลการวัดผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยขนาดเล็ก



ภาพที่ 4.11: ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory factor analysis: CFA) ของโมเดลการวัดผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยขนาดเล็ก

จากภาพที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory factor analysis: CFA) ของโมเดลการวัดผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยขนาดเล็กเมื่อนำมาพิจารณาความกลมกลืนของโมเดลในภาพรวมจากสถิติต่าง ๆ ที่ได้จากการคำนวณพบว่า การทดสอบค่าไคสแควร์ (Chi-square) ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ และเมื่อพิจารณาดัชนีกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ที่ระดับมากกว่าหรือเท่ากับ 0.90 พบว่า ดัชนีทุกตัวได้แก่ GFI = 0.915 ผ่านเกณฑ์ ส่วนดัชนีที่กำหนดไว้ที่ระดับน้อยกว่า 0.05 พบว่า RMSEA=0.041 ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้เช่นเดียวกัน

เมื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของโมเดลการวัดผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยขนาดเล็กพบว่า น้ำหนักองค์ประกอบ (Factor loading) ของตัวชี้วัดทั้ง 3 ตัว มีค่าเป็นบวก โดยตัวชี้วัดรายได้และส่วนแบ่งทางการตลาด (y8) มีความสำคัญมากที่สุด (Factor loading = 0.68) มีความผันแปรร่วมกับวัดผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยขนาดเล็ก ร้อยละ 83.0 รองลงมา ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (y7) (Factor loading = 0.47) มีความผันแปรร่วมกับวัดผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยขนาดเล็ก ร้อย

ละ 69.0 และด้านการเงิน (y9) (Factor loading = 0.47) มีความสัมพันธ์ร่วมกันกับวัดผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยขนาดเล็ก ร้อยละ 69.0 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.36

ตารางที่ 4.36 ผลการตรวจสอบความเที่ยงตรงของโมเดลการวัดผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยขนาดเล็ก

ผลการดำเนินงานของ โรงพยาบาลเอกชน	Factor Loading			R ²
	b	S.E.	Beta	
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	0.875	0.084	0.48*	0.69
รายได้และส่วนแบ่งทางการตลาด	1.000		0.68*	0.83
ด้านการเงิน	0.877	0.089	0.47*	0.69

จะเห็นได้ว่า ในแต่ละองค์ประกอบของโมเดลการวัดผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยขนาดเล็กมีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ในการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) ทั้งนี้เนื่องจากมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor loading) ตั้งแต่ 0.40 ขึ้นไป (ค่าสัมบูรณ์) และมีนัยสำคัญทางสถิติ (Schumacker & Lomax, 1996)

ตอนที่ 10 การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) ของโรงพยาบาลเอกชนขนาดเล็ก

การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) ของรูปแบบคุณภาพบริการโดยรวม การมุ่งเน้นตลาด และนวัตกรรมทางการตลาดที่มีผลต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยขนาดเล็ก เพื่อทดสอบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างคุณภาพบริการโดยรวม การมุ่งเน้นตลาด นวัตกรรมทางการตลาด และผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยขนาดเล็ก โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป AMOS เวอร์ชัน 6.0 ซึ่งเป็นการทดสอบสมมติฐาน มีความจำเป็นที่จะต้องตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระที่ใช้ในการวัดผลต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยขนาดเล็กว่าเกิดสภาวะ Multicollinearity หรือไม่ ดังนี้

1. การทดสอบการแจกแจงแบบปกติ (Tests of Normality) การตรวจสอบการแจกแจงข้อมูลแบบปกติของตัวแปรเดียว (Univariate) พิจารณาจากค่าความโด่ง (Kurtosis) และค่าความเบ้ (Skewness) (Schumacker & Lomax, 1996) เสนอให้แปลงค่าความเบ้และค่าความโด่งให้อยู่ในรูปค่าเบ้มาตรฐาน (Z skewness) และค่าความโด่งมาตรฐาน (Z Kurtosis) ถ้าความเบ้มาตรฐานและค่าความโด่งมาตรฐานมีค่าเกินกว่า แสดงว่า ตัวแปรมีการแจกแจงที่เบี่ยงเบนจากโค้งปกติที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % แต่ในกรณีจำนวนกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนมาก ควรกำหนดกลุ่มตัวอย่างประมาณ 5 ถึง 20 เท่าของตัวแปรในโมเดล ใช้การพิจารณาแจกแจงของตัวแปร

ดูจากการทดสอบด้วย Kolmogorov-Sminov test (กัลยา วานิชบัญญัติ, 2557) ด้วยตัวแปรสังเกตได้ ประกอบด้วยตัวแปรที่มีมาตรวัดที่มีมาตรวัดแบบช่วงอันตรภาค (Interval scale) จำนวน 15 ตัว ได้แก่ ตัวแปรคุณภาพบริการโดยรวม การมุ่งเน้นตลาด นวัตกรรมทางการตลาดและผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนขนาดเล็ก ค่าสถิติเบื้องต้นตัวแปรสังเกตได้ที่ใช้ในการศึกษาซึ่งได้แก่ ค่าเฉลี่ย (X) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ค่าคะแนนสูงสุด (MAX) ค่าคะแนนต่ำสุด (MIN) ค่าความเบ้ (SK) ค่าความโด่ง (KU) และสถิติทดสอบ Kolmogorov-Sminov test โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบลักษณะการกระจาย และการแจกแจงของตัวแปรสังเกตได้แต่ละตัวแปร จำนวน 15 ตัวแปร ดังแสดงรายละเอียดในตาราง 4.37

ตารางที่ 4.37 ค่าสถิติเบื้องต้นตัวแปรสังเกตได้ที่ใช้ในการศึกษา (กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 101 คน)

ตัวแปรสังเกตได้ที่ใช้ในการวิจัย	ค่าสถิติ						Kolmogorov-Sminov test		
	\bar{X}	S.D.	MIN	MAX	SK	KU	Stat.	P (Aymp. Sig. (2 tailed)	
ปัจจัยคุณภาพการบริการ									
โดยรวม									
1	ภาวะผู้นำ	4.27	0.72	3.00	5.00	.041	-.922	2.608	.000
2	การวางแผนกลยุทธ์	3.74	1.12	3.00	5.00	.194	-.559	3.108	.000
3	การตอบสนองผู้ใช้บริการ	4.33	0.74	3.00	5.00	.201	-.549	3.226	.000
4	ระบบสารสนเทศทางการตลาด	3.52	1.07	3.00	5.00	.151	-.476	3.243	.000
5	การตลาดภายในองค์กร	4.17	0.82	3.00	5.00	-.122	-.574	3.036	.000
6	กระบวนการให้บริการ	3.98	0.66	2.00	5.00	-.442	.531	3.099	.000
ปัจจัยการมุ่งเน้นตลาด									
7	การมุ่งเน้นลูกค้า	4.27	0.78	3.00	5.00	-.044	-.429	3.114	.000
8	การมุ่งเน้นคู่แข่ง	3.07	1.07	3.00	5.00	.104	-.647	2.941	.000
9	การประสานงานภายในองค์กร	3.22	0.86	3.00	5.00	.312	-.805	2.668	.000
ปัจจัยนวัตกรรมทางการตลาด									
10	นวัตกรรมผลิตภัณฑ์และ นวัตกรรมบริการ	3.59	0.90	3.00	5.00	.242	-.739	2.821	.000
11	นวัตกรรมกระบวนการ	3.43	0.92	3.00	5.00	.094	-.906	2.637	.000
12	นวัตกรรมการจัดการ	3.72	0.70	2.00	5.00	.145	-.398	2.719	.000
ปัจจัยผลการดำเนินงานของ โรงพยาบาลเอกชน									
13	ด้านความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการ	4.28	0.76	2.00	5.00	.030	-.226	3.025	.000
14	ด้านรายได้และส่วนแบ่งทาง การตลาด	3.58	0.71	3.00	5.00	.028	-.224	3.521	.000
15	ด้านการเงิน	3.25	0.91	2.00	5.00	-.297	-.142	2.846	.000

จากตารางที่ 4.37 เมื่อพิจารณาปัจจัยคุณภาพบริการโดยรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างโดยให้ความสำคัญกับการตอบสนองผู้ใช้บริการมากที่สุด ($\bar{x} = 4.33$) รองลงมา ได้แก่ ภาวะผู้นำ ($\bar{x} = 4.27$) การตลาดภายในองค์กร ($\bar{x} = 4.17$) กระบวนการให้บริการ ($\bar{x} = 3.98$) การวางแผนกลยุทธ์ ($\bar{x} = 3.74$) และระบบสารสนเทศทางการตลาด ($\bar{x} = 3.52$) ตามลำดับ ส่วนในด้านการแจกแจงข้อมูลพบว่า ปัจจัยคุณภาพบริการโดยรวมมีการแจกแจงข้อมูลในลักษณะเบ้ซ้าย (ความเบ้เป็นลบ) ค่าเฉลี่ยก่อนข้างสูง ส่วนความโค้งของตัวแปรพบว่า ตัวแปรสังเกตได้แต่ละด้านของปัจจัยคุณภาพบริการโดยรวมส่วนใหญ่มีค่าความโค้งเฉลี่ยแบนกว่าโค้งปกติ (ค่าความโค้งน้อยกว่า 1.96) แสดงว่าตัวแปรย่อยของปัจจัยคุณภาพบริการ โดยรวมมีการกระจายของข้อมูลมาก

เมื่อพิจารณาปัจจัยการมุ่งเน้นตลาดพบว่า กลุ่มตัวอย่าง ให้ความสำคัญกับการมุ่งเน้นลูกค้ามากที่สุด ($\bar{x} = 4.27$) รองลงมา ได้แก่ การประสานงานภายในองค์กร ($\bar{x} = 3.22$) และการมุ่งเน้นคู่แข่ง ($\bar{x} = 3.07$) ตามลำดับ ส่วนในด้านการแจกแจงข้อมูลพบว่า ปัจจัยการมุ่งเน้นตลาดมีการแจกแจงข้อมูลในลักษณะเบ้ซ้าย (ความเบ้เป็นลบ) ค่าเฉลี่ยก่อนข้างสูง ส่วนความโค้งของตัวแปรพบว่า ตัวแปรสังเกตได้แต่ละด้านของปัจจัยการมุ่งเน้นตลาดส่วนใหญ่มีความโค้งเฉลี่ยแบนกว่าโค้งปกติ (ค่าความโค้งน้อยกว่า 1.96) แสดงว่าตัวแปรย่อยของปัจจัยการมุ่งเน้นตลาดมีการกระจายของข้อมูลมาก

เมื่อพิจารณาปัจจัยนวัตกรรมทางการตลาดพบว่า กลุ่มตัวอย่าง ให้ความสำคัญกับนวัตกรรมจัดการมากที่สุด ($\bar{x} = 3.72$) รองลงมา ได้แก่ นวัตกรรมผลิตภัณฑ์และนวัตกรรมบริการ ($\bar{x} = 3.59$) และนวัตกรรมกระบวนการ ($\bar{x} = 3.43$) ตามลำดับ ส่วนในด้านการแจกแจงข้อมูลพบว่า ปัจจัยนวัตกรรมทางการตลาด มีการแจกแจงข้อมูลในลักษณะเบ้ซ้าย (ความเบ้เป็นลบ) ค่าเฉลี่ยก่อนข้างสูง ส่วนความโค้งของตัวแปรพบว่า ตัวแปรสังเกตได้แต่ละด้านของปัจจัยนวัตกรรมทางการตลาดส่วนใหญ่มีความโค้งเฉลี่ยแบนกว่าโค้งปกติ (ค่าความโค้งน้อยกว่า 1.96) แสดงว่าตัวแปรย่อยของปัจจัยนวัตกรรมทางการตลาดมีการกระจายของข้อมูลมาก

เมื่อพิจารณาปัจจัยผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญที่มีผลต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมากที่สุด ($\bar{x} = 4.28$) รองลงมา ได้แก่ ด้านรายได้และส่วนแบ่งทางการตลาด ($\bar{x} = 3.58$) และด้านการเงิน ($\bar{x} = 3.25$) ตามลำดับ ส่วนในด้านการแจกแจงข้อมูลพบว่า ปัจจัยผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชน มีการแจกแจงข้อมูลในลักษณะเบ้ซ้าย (ความเบ้เป็นลบ) ค่าเฉลี่ยก่อนข้างสูง ส่วนความโค้งของตัวแปรพบว่า ตัวแปรสังเกตได้แต่ละด้านของปัจจัยผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนส่วนใหญ่มีความโค้งเฉลี่ยแบนกว่าโค้งปกติ (ค่าความโค้งน้อยกว่า 1.96) แสดงว่าตัวแปรย่อยของปัจจัยผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนมีการกระจายของข้อมูลมาก

2. การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ด้วยค่าดัชนี KMO และค่าสถิติ Bartlette's test of Sphericity เพื่อที่จะให้ได้ปัจจัยที่เป็นอิสระกัน จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ ด้วยค่าดัชนี KMO และค่าสถิติ Bartlette's test of Sphericity ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ เกี่ยวกับองค์ประกอบของตัวแปร โมเดลเชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีผลต่อผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย โดยมีรายละเอียดการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 4.37 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ ที่จะนำไปใช้ในกระบวนการวิเคราะห์เพื่อประมาณค่าพารามิเตอร์ต่าง ๆ ของโมเดลสมการโครงสร้างของรูปแบบคุณภาพบริการโดยรวม การมุ่งเน้นตลาด และนวัตกรรมทางการตลาดที่มีผลต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยขนาดเล็ก

ตารางที่ 4.38 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ด้วยค่าดัชนี KMO และค่าสถิติ Bartlette's test of Sphericity

สถิติทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร		ค่าสถิติที่ได้
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy		.835
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	1450.806
	df	105
	Sig.	.000

การตรวจสอบความเป็นอิสระกันของตัวแปรสังเกตได้

H_0 : เมทริกซ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้เป็นเมทริกซ์เอกลักษณ์

H_1 : เมทริกซ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้ไม่เป็นเมทริกซ์เอกลักษณ์

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.38 ได้ KMO = 0.835 และ Bartlett's Test of Sphericity = 1450.806, P-value=Sig. = 0.000 < 0.05 จึงสรุปได้ว่า ปฏิเสธ H_0 นั่นคือเมทริกซ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้ ไม่เป็นเมทริกซ์เอกลักษณ์ จึงสามารถวิเคราะห์ปัจจัยได้ และการตรวจสอบโดย Bartlett Test of Sphericity ต้องมีนัยสำคัญ (Sig.) และการตรวจสอบโดยพิจารณาจากค่า Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) ควรได้ไม่ต่ำกว่า 0.6

3. การทดสอบค่าสหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้ของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยขนาดเล็ก ด้วยเมทริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ ที่จะนำไปใช้ในการวิเคราะห์เพื่อประมาณค่าพารามิเตอร์ต่าง ๆ ของโมเดลสมการโครงสร้างของรูปแบบคุณภาพบริการโดยรวม การมุ่งเน้นตลาด และนวัตกรรมทางการตลาดที่มีผลต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยขนาดเล็ก ประกอบด้วย เมทริกซ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรทุกตัวที่เป็นตัวแปรที่วัดได้ในมาตราอันตรภาค (Interval scale) ใช้เมทริกซ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment: PE) เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการวิเคราะห์ ได้แก่ เมทริกซ์สหสัมพันธ์โมเดลการวัด (Measurement Model) ปัจจัยคุณภาพบริการรวมทุกขนาดกับโมเดลการวัด ปัจจัยการมุ่งเน้นตลาดกับโมเดลการวัด ปัจจัยนวัตกรรมทางการตลาดกับโมเดลการวัด ผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนกับโมเดลการวัด จำนวน 15 ตัวแปร จำนวน 225 คู่ (ตั้งข้อมูลในตารางที่ 4.39) ตัวแปรจำนวน 225 คู่ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ความสัมพันธ์แบบมีทิศทางเดียวกัน (ค่าความสัมพันธ์เป็นบวก)

ตารางที่ 4.39 ค่าสหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้ของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยขนาดเล็ก

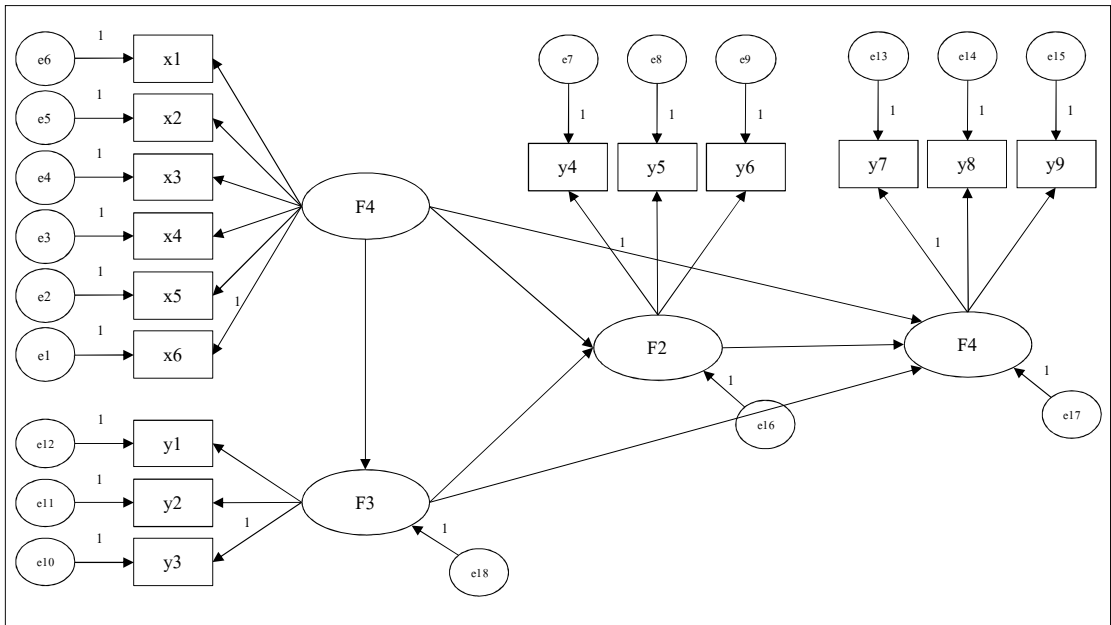
Factors	x1	x2	x3	x4	x5	x6	y1	y2	y3	y4	y5	y6	y7	y8	y9
x1	1														
x2	.602**	1													
x3	.527**	.767**	1												
x4	.500**	.686**	.769**	1											
x5	.654**	.592**	.532**	.608**	1										
x6	.636**	.657**	.493**	.457**	.700**	1									
y1	.526**	.464**	.255**	.216**	.574**	.604**	1								
y2	.626**	.507**	.360**	.421**	.481**	.504**	.668**	1							
y3	.683**	.566**	.335**	.291**	.413**	.500**	.666**	.705**	1						
y4	.547**	.449**	.212**	.288**	.389**	.418**	.603**	.575**	.745**	1					
y5	.653**	.561**	.359**	.364**	.333**	.578**	.443**	.532**	.730**	.684**	1				
y6	.642**	.693**	.459**	.475**	.385**	.518**	.457**	.569**	.763**	.733**	.763**	1			
y7	.482**	.553**	.295**	.324**	.224**	.370**	.317**	.552**	.663**	.537**	.674**	.758**	1		
y8	.555**	.714**	.452**	.450**	.496**	.479**	.471**	.425**	.580**	.501**	.613**	.725**	.573**	1	
y9	.772**	.478**	.333**	.331**	.631**	.514**	.620**	.546**	.647**	.514**	.575**	.569**	.475**	.566**	1
n	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101
Mean	4.13	4.49	4.06	3.99	3.53	3.08	4.27	3.07	3.22	3.59	3.43	3.72	4.28	3.58	3.25
S.D.	1.04	0.71	1.03	0.83	1.10	0.92	0.78	1.07	0.86	0.90	0.92	0.70	0.76	0.71	0.91

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy= 0.835

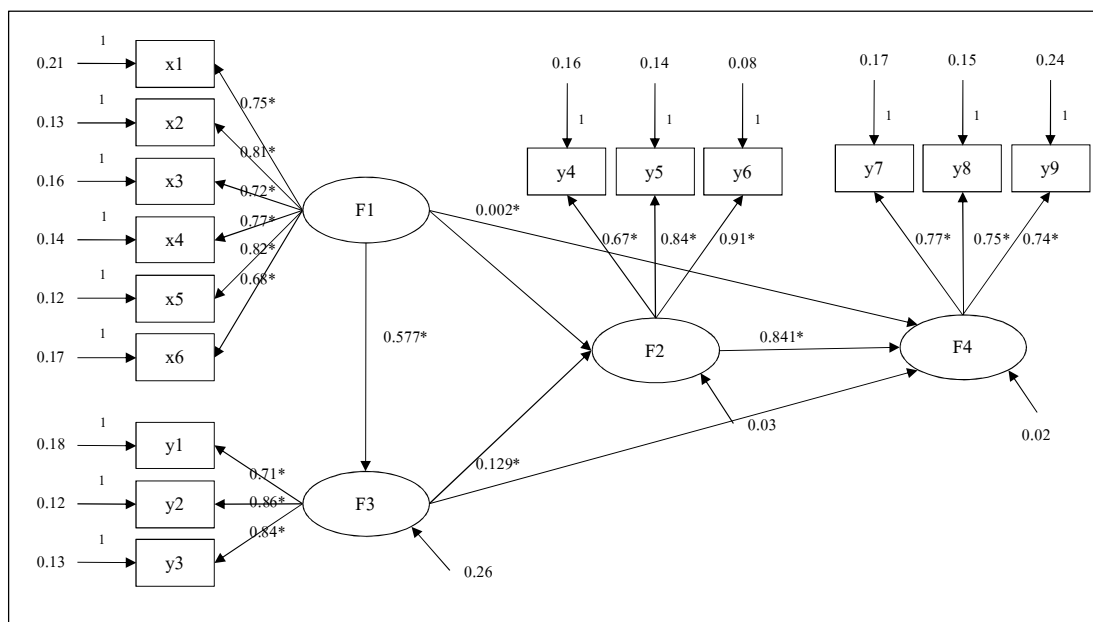
Bartlett's Test of Sphericity = 1450.806 df=105 sig 0.00

จากกรอบแนวคิด รูปแบบคุณภาพบริการโดยรวม การมุ่งเน้นตลาด และนวัตกรรมทางการตลาดที่มีผลต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยขนาดเล็ก ที่ศึกษาจากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง กับผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถเป็นข้อยืนยันในตัวแปรที่สามารถเขียนในรูปแบบโมเดลสมการโครงสร้างที่ใช้ในการวิเคราะห์ ดังภาพที่ 4.12



ภาพที่ 4.12: รูปแบบคุณภาพบริการโดยรวม การมุ่งเน้นตลาด และนวัตกรรมทางการตลาดที่มีผลต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย ขนาดเล็ก ที่ได้จากกรอบแนวคิดในการวิจัย

ผลการวิเคราะห์รูปแบบคุณภาพบริการโดยรวม การมุ่งเน้นตลาด และนวัตกรรมทางการตลาดที่มีผลต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยขนาดเล็ก ภาพที่ 4.13



$\chi^2 = 115.972$, $df = 64$, $P = 0.986$, $CMIN/DF = 1.812$, $GFI = 0.976$, $RMSEA = 0.009$ * $P < 0.05$

ภาพที่ 4.13: ผลการวิเคราะห์รูปแบบคุณภาพบริการโดยรวม การมุ่งเน้นตลาด และนวัตกรรมทางการตลาดที่มีผลต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยขนาดเล็ก ที่ได้จากรอบแนวคิดในการวิจัย

จากภาพที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์รูปแบบคุณภาพบริการโดยรวม การมุ่งเน้นตลาด และนวัตกรรมทางการตลาดที่มีผลต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยขนาดเล็ก พบว่า สัดส่วนค่าสถิติไคสแควร์/ค่าชั้นแห่งความอิสระ (χ^2/df) มีค่าเท่ากับ 1.812 ซึ่งผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้ คือน้อยกว่า 2 เพื่อพิจารณาดัชนีกลุ่มที่กำหนดไว้ตามเกณฑ์ของสมการ โครงสร้างที่กำหนดไว้ระดับมากกว่าหรือเท่ากับ 0.90 พบว่า ดัชนีทุกตัวได้แก่ $GFI = 0.976$, $AGFI = 0.976$, $NFI = 0.925$, $IFI = 0.965$, $CFI = 0.964$ ผ่านเกณฑ์ ส่วนดัชนีที่กำหนดไว้ที่ระดับน้อยกว่า 0.05 พบว่า ดัชนี $RMR = 0.000$ และ $RMSEA = 0.009$ ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้เช่นเดียวกัน จึงสรุปได้ว่า รูปแบบคุณภาพบริการโดยรวม การมุ่งเน้นตลาด และนวัตกรรมทางการตลาดที่มีผลต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยขนาดเล็ก ดังตารางที่ 4.40

ตารางที่ 4.40 แสดงค่าสถิติประเมินความกลมกลืนของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ดัชนี	เกณฑ์	ค่าสถิติที่ได้จากการวิเคราะห์
χ^2/df	<3	1.812
GFI	>0.90	0.976
AGFI	>0.90	0.976
NFI	>0.90	0.925
IFI	>0.90	0.965
CFI	>0.90	0.964
RMR	<0.05	0.000
RMSEA	<0.05	0.009

จากตารางที่ 4.40 ดัชนีค่าสถิติสรุปผ่านเกณฑ์ โมเดลที่ได้มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ การวิเคราะห์เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) ในแต่ละองค์ประกอบของรูปแบบคุณภาพบริการ โดยรวม การมุ่งเน้นตลาด และนวัตกรรมทางการตลาดที่มีผลต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยขนาดเล็ก

การพิจารณารูปแบบคุณภาพบริการ โดยรวม การมุ่งเน้นตลาด และนวัตกรรมทางการตลาด ที่มีผลต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย ในเชิงสาเหตุด้วยการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM)

ตารางที่ 4.41 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลเชิงสาเหตุภายใน โมเดลสมการโครงสร้างรูปแบบคุณภาพบริการโดยรวม การมุ่งเน้นตลาด และนวัตกรรมทางการตลาดที่มีผลต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยขนาดเล็ก

ตัวแปรผล	ตัวแปรสาเหตุ			
	อิทธิพล	คุณภาพบริการโดยรวม (F1)	การมุ่งเน้นตลาด (F3)	นวัตกรรมทางการตลาด (F2)
การมุ่งเน้นตลาด (F3)	DE	0.577*	0.000	0.000*
	IE	0.000	0.000	0.000
	TE	0.577*	0.000	0.000*
นวัตกรรมทางการตลาด (F2)	DE	0.326*	0.709*	0.000
	IE	0.409*	0.000	0.000
	TE	0.735*	0.709*	0.000
ผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชน (F4)	DE	0.002*	0.129*	0.841*
	IE	0.692*	0.596*	0.000
	TE	0.694*	0.725*	0.841*

จากตารางที่ 4.41 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลเชิงสาเหตุภายใน โมเดลสมการโครงสร้างอิทธิพลของรูปแบบคุณภาพบริการโดยรวม การมุ่งเน้นตลาด และนวัตกรรมทางการตลาดที่มีผลต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยขนาดเล็กพบว่า คุณภาพบริการโดยรวมของโรงพยาบาลเอกชนมีอิทธิพลต่อการมุ่งเน้นตลาด นวัตกรรมทางการตลาด และผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชน ส่วนการมุ่งเน้นตลาดมีอิทธิพลต่อนวัตกรรมทางการตลาดและผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชน และนวัตกรรมทางการตลาดมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนรวมทุกขนาด

นอกจากนี้ผลการวิเคราะห์โมเดลอิทธิพลของรูปแบบคุณภาพบริการโดยรวม การมุ่งเน้นตลาด และนวัตกรรมทางการตลาดที่มีผลต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยขนาดเล็ก ยังสามารถเขียนในรูปสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) ได้ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{การมุ่งเน้นตลาด} &= 0.577 * \text{คุณภาพบริการ โดยรวม} \\
 \text{นวัตกรรมทางการตลาด} &= 0.735 * \text{คุณภาพบริการ โดยรวม} + 0.709 * \text{การมุ่งเน้นตลาด} \\
 \text{ผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชน} &= 0.694 * \text{คุณภาพบริการ โดยรวม} + 0.725 * \text{การมุ่งเน้นตลาด} + 0.841 * \text{นวัตกรรมทางการตลาด}
 \end{aligned}$$

การวิจัยครั้งนี้ได้ตั้งสมมติฐานเพื่อศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างคุณภาพบริการโดยรวม การมุ่งเน้นตลาด นวัตกรรมทางการตลาด และผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยขนาดเล็ก สามารถนำมาเสนอได้ ดังตารางที่ 4.42

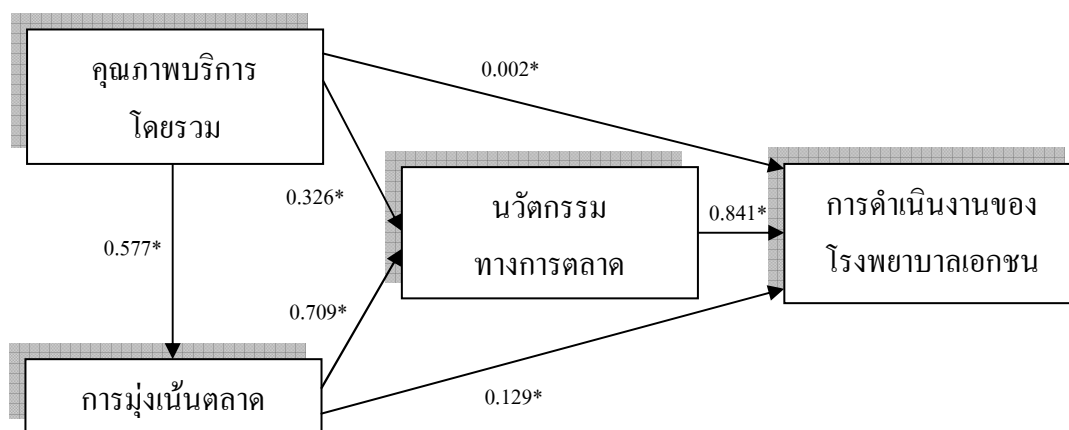
ตารางที่ 4.42 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน	
	อิทธิพล	ยอมรับ / ปฏิเสธ
H ₁ : คุณภาพบริการโดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกับการมุ่งเน้นตลาดของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย	DE=0.577*	ยอมรับ
H ₂ : คุณภาพบริการโดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกับนวัตกรรมทางการตลาดของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย	DE=0.326*	ยอมรับ
H ₃ : คุณภาพบริการโดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกับการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย	DE=-0.002*	ยอมรับ
H ₄ : การมุ่งเน้นตลาดมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกับนวัตกรรมทางการตลาดของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย	DE=0.709*	ยอมรับ
H ₅ : การมุ่งเน้นตลาดมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกับการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย	DE=-0.129*	ยอมรับ
H ₆ : นวัตกรรมทางการตลาดมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกับการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย	DE=0.841*	ยอมรับ

จากตารางที่ 4.42 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่า คุณภาพบริการโดยรวม การมุ่งเน้นตลาด และนวัตกรรมทางการตลาด มีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุต่อผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนขนาดเล็ก ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ($P < 0.05$) ซึ่งต่างมีความสัมพันธ์ในทางบวก

ตอนที่ 11 การค้นหารูปแบบคุณภาพบริการของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย ในด้านคุณภาพบริการโดยรวม การมุ่งเน้นตลาด และนวัตกรรมทางการตลาดที่มีผลต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนขนาดเล็ก

การค้นหาแบบคุณภาพบริการของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย ในด้านคุณภาพบริการโดยรวม การมุ่งเน้นตลาด และนวัตกรรมทางการตลาดที่มีผลต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนขนาดเล็ก ด้วยการพัฒนาโมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) หรือตัวแบบจำลองของรูปแบบคุณภาพบริการของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย ในด้านคุณภาพบริการโดยรวม การมุ่งเน้นตลาด และนวัตกรรมทางการตลาดที่มีผลต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนขนาดเล็ก ในโมเดลเชิงประหยัด (Parsimonious Model) พบว่าตัวแบบจำลองของรูปแบบคุณภาพบริการของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย ในด้านคุณภาพบริการโดยรวม การมุ่งเน้นตลาด และนวัตกรรมทางการตลาดที่มีผลต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนขนาดเล็กที่พัฒนาขึ้นมีความเหมาะสม อันเนื่องจากโมเดลที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เนื่องจาก การทดสอบไคสแควร์ (Chi-Square) ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P=0.986$; > 0.05) ค่าดัชนีทุกตัวได้แก่ GFI=0.976, AGFI=0.976 NFI=0.925, IFI=0.965, CFI=0.964 ผ่านเกณฑ์ ส่วนดัชนีที่กำหนดไว้ที่ระดับน้อยกว่า 0.05 พบว่า ดัชนี RMR = 0.000 และ RMSEA = 0.009 ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้เช่นเดียวกันนอกจากนี้ดัชนี CMIN/df มีค่าเท่ากับ 1.812 ซึ่งเข้าใกล้ 1 อีกทั้งในแต่ละองค์ประกอบของโมเดลมีความเที่ยงตรง (Validity) เนื่องจากค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) มีค่าตั้งแต่ 0.40 ขึ้นไป และมีนัยสำคัญทางสถิติตลอดจนตัวแบบจำลองของรูปแบบคุณภาพบริการของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย ในด้านคุณภาพบริการโดยรวม การมุ่งเน้นตลาด และนวัตกรรมทางการตลาดที่มีผลต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนรวมทุกขนาดที่พัฒนาขึ้นมีความสามารถในการพยากรณ์ ได้ระดับดีและเป็นที่ยอมรับด้วย เนื่องจากมีค่าสหสัมพันธ์พหุคูณกำลังสอง (R^2) เท่ากับ 0.74 หรือคิดเป็นร้อยละ 74.0 (0.740×100) ซึ่งมีค่าตั้งแต่ร้อยละ 40 ขึ้นไป (Ding, Velicer, & Harlow, 1995) ดังภาพที่ 4.14



ภาพที่ 4.14 รูปแบบคุณภาพบริการของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย ในด้านคุณภาพบริการโดยรวม การมุ่งเน้นตลาด และนวัตกรรมทางการตลาดที่มีผลต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนขนาดเล็ก จากกรอบแนวคิดในการวิจัยที่พัฒนาขึ้น ในรูปแบบ โมเดลเชิงประหัต (Parsimonious Model)

หมายเหตุ



หมายถึง เส้นอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติ



หมายถึง เส้นอิทธิพลที่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ค่าสถิติ

$\chi^2 = 115.972$, $df = 64$, $P = 0.986$, $CMIN/DF = 1.812$, $GFI = 0.976$,

$RMR = 0.000$, $RMSEA = 0.009$

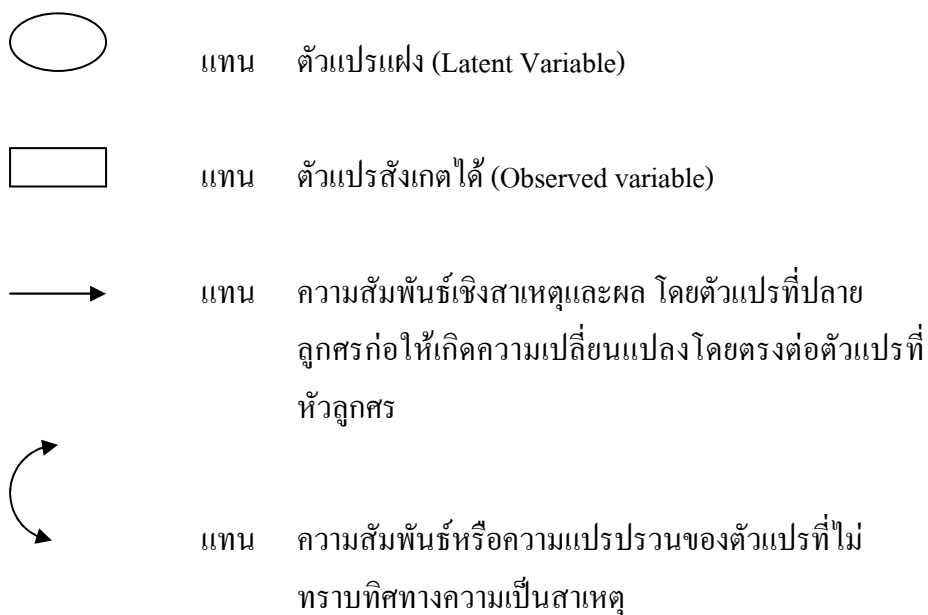
การค้นหารูปแบบคุณภาพบริการของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย ในด้านคุณภาพบริการโดยรวม การมุ่งเน้นตลาด และนวัตกรรมทางการตลาดที่มีผลต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนขนาดเล็ก พบว่า ตัวบ่งชี้ที่สำคัญที่จะบ่งบอกถึงปัจจัยคุณภาพบริการโดยรวม โดยตัวแปรดังกล่าวมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.43 ถึง 0.81 ตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักความสำคัญมากที่สุด ได้แก่ การตอบสนองผู้ใช้บริการ รองลงมา ได้แก่ ระบบสารสนเทศทางการตลาด การวางแผนกลยุทธ์ การตลาดภายใน ภาวะผู้นำ และกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ ตัวบ่งชี้ปัจจัยการมุ่งเน้นตลาด พบว่า ตัวแปรดังกล่าวมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.55 ถึง 0.81 ตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักความสำคัญมากที่สุด ได้แก่ การมุ่งเน้นคู่แข่ง รองลงมา ได้แก่ การประสานงานภายในองค์กร และ การมุ่งเน้นลูกค้า ตามลำดับ ตัวบ่งชี้สำคัญที่บ่งบอกถึงปัจจัยนวัตกรรมทางการตลาด พบว่า ตัวแปรดังกล่าวมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.66 ถึง 0.82 ตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักความสำคัญมากที่สุด ได้แก่ นวัตกรรมจัดการ รองลงมา ได้แก่ นวัตกรรม

กระบวนการ และนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และนวัตกรรมบริการ ตามลำดับ ตัวบ่งชี้สำคัญที่จะบ่งบอกถึงผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชน โดยตัวแปรดังกล่าวมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.47 ถึง 0.68 ตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักความสำคัญมากที่สุด ได้แก่ รายได้และส่วนแบ่งทางการตลาด รองลงมา ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และด้านการเงิน ตามลำดับ

ตอนที่ 12 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory factor analysis: CFA) ของโรงพยาบาลเอกชนขนาดกลางกับขนาดใหญ่

การทดสอบรูปแบบคุณภาพบริการโดยรวม การมุ่งเน้นตลาด และนวัตกรรมทางการตลาดที่มีผลต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยขนาดกลางกับขนาดใหญ่ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป AMOS Version 6.0 เพื่อศึกษารูปแบบคุณภาพบริการโดยรวม การมุ่งเน้นตลาด และนวัตกรรมทางการตลาดที่มีผลต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยในเชิงสาเหตุ ได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์โมเดล ดังต่อไปนี้

การกำหนดสัญลักษณ์ของเครื่องหมายในการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง



การกำหนดสัญลักษณ์ของตัวแปรที่ใช้ในการวิเคราะห์โมเดลการวัด (Measurement Model) ในแต่ละองค์ประกอบ ดังตารางที่ 4.43

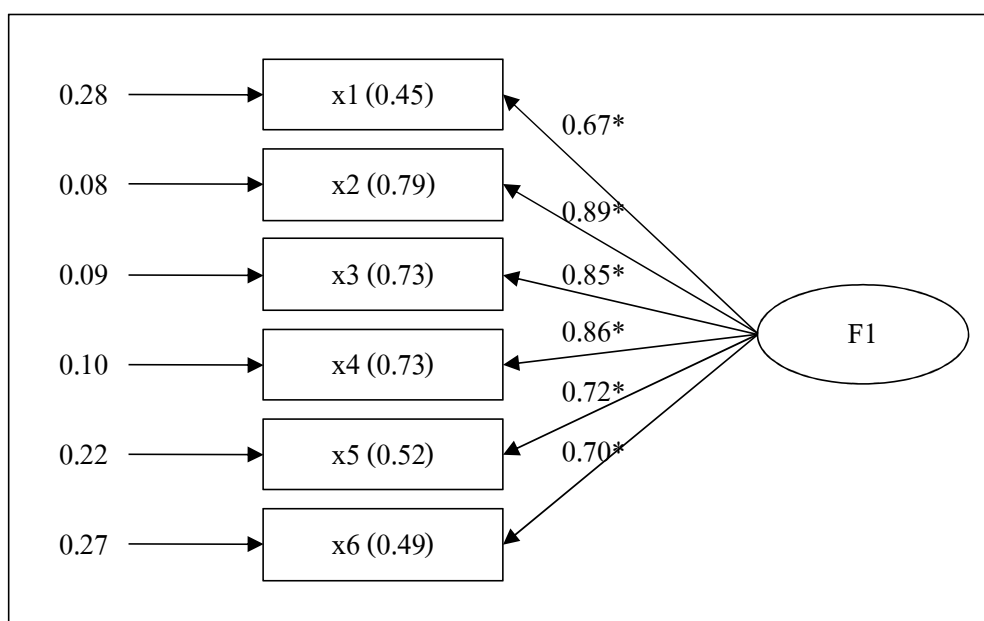
ตารางที่ 4.43 การกำหนดสัญลักษณ์ของตัวแปร

ประเภทตัวแปร	สัญลักษณ์	ความหมาย
ตัวแปรแฝง	F1	คุณภาพบริการโดยรวม
ตัวแปรสังเกตได้	x1	ภาวะผู้นำ
	x2	การวางแผนกลยุทธ์
	x3	การตอบสนองผู้ใช้บริการ
	x4	ระบบสารสนเทศทางการตลาด
	x5	การตลาดภายในองค์กร
	x6	กระบวนการให้บริการ
ตัวแปรแฝง	F3	การมุ่งเน้นตลาด
ตัวแปรสังเกตได้	y1	การมุ่งเน้นลูกค้า
	y2	การมุ่งเน้นคู่แข่ง
	y3	การประสานงานภายในองค์กร
ตัวแปรแฝง	F2	นวัตกรรมทางการตลาด
ตัวแปรสังเกตได้	y4	นวัตกรรมผลิตภัณฑ์และนวัตกรรมบริการ
	y5	นวัตกรรมกระบวนการ
	y6	นวัตกรรมการจัดการ
ตัวแปรแฝง	F4	การดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชน
ตัวแปรสังเกตได้	y7	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
	y8	รายได้และส่วนแบ่งทางการตลาด
	y9	ด้านการเงิน

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory factor analysis: CFA) เป็นโมเดลที่ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ (Observed variable) หรือในโมเดลการวัดเรียกว่า ตัวแปรบ่งชี้ (Indicator variable) และตัวแปรแฝง (Latent variable) นั่นคือ เป็นโมเดลที่ใช้หลักการการวิเคราะห์ปัจจัยซึ่งส่วนใหญ่เป็นการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงยืนยัน ซึ่งเป็นไปตามตรวจสอบว่า ปัจจัยหรือตัวแปรแฝงสามารถวัดได้ด้วยตัวแปรสังเกตได้หลาย ๆ ตัว

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบปัจจัยเชิงยืนยัน (Confirmatory factor analysis: CFA) ของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพบริการโดยรวมของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยขนาดเล็ก โดยโปรแกรมสำเร็จรูป AMOS เวอร์ชัน 6.0 ได้ดังภาพ 4.15 - 4.18 ตามลำดับดังนี้

1. โมเดลการวัดคุณภาพบริการ โดยรวมของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยขนาดกลางกับขนาดใหญ่



$$\chi^2 = 16.554, df = 9, P = 0.061, GFI = 0.941, RMSEA = 0.031 *P < 0.05$$

ภาพที่ 4.15: ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory factor analysis: CFA) ของโมเดลการวัดคุณภาพบริการ โดยรวมของโรงพยาบาลเอกชนในขนาดกลางกับขนาดใหญ่

จากภาพที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory factor analysis: CFA) ของโมเดลการวัดคุณภาพบริการ โดยรวมของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยกลางกับขนาดใหญ่ เมื่อนำมาพิจารณาความกลมกลืนของโมเดลในภาพรวมจากสถิติต่าง ๆ ที่ได้จากการคำนวณพบว่า การทดสอบค่าไคสแควร์ (Chi-square) ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ และเมื่อพิจารณาดัชนีกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ที่ระดับมากกว่าหรือเท่ากับ 0.90 พบว่าดัชนีทุกตัวได้แก่ $GFI = 0.941$ ผ่านเกณฑ์ ส่วนดัชนีที่กำหนดไว้ที่ระดับน้อยกว่า 0.05 พบว่า $RMSEA = 0.031$ ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้เช่นเดียวกัน

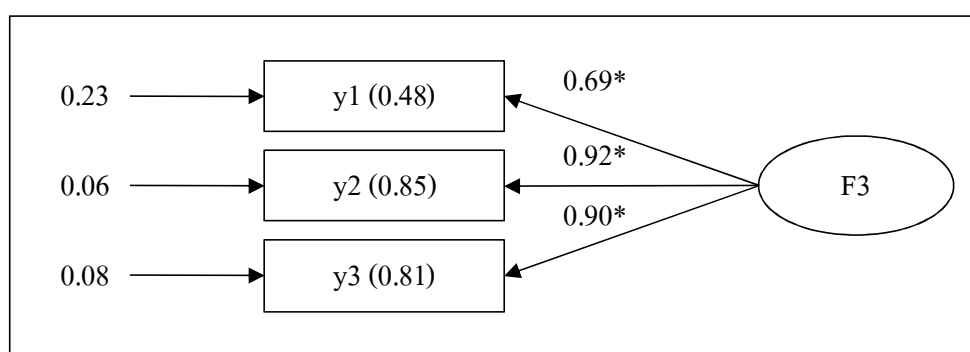
เมื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของโมเดลการวัดคุณภาพบริการโดยรวมของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยขนาดกลางกับขนาดใหญ่พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบ (Factor loading) ของตัวชี้วัดทั้ง 6 ตัว มีค่าเป็นบวก โดยตัวชี้วัดการวางแผนกลยุทธ์ (x2) (Factor loading = 0.79) มีความสัมพันธ์ร่วมกันกับคุณภาพบริการโดยรวมของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยขนาดกลางกับขนาดใหญ่ ร้อยละ 89.0 รองลงมา ได้แก่ การตอบสนองผู้ใช้บริการ (x3) มีความสำคัญมากที่สุด (Factor loading = 0.73) มีความสัมพันธ์ร่วมกันกับคุณภาพบริการโดยรวมของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยขนาดกลางกับขนาดใหญ่ ร้อยละ 85.0 ตัวชี้วัดระบบสารสนเทศทางการตลาด (x4) (Factor loading = 0.73) มีความสัมพันธ์ร่วมกันกับคุณภาพบริการโดยรวมของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยขนาดกลางกับขนาดใหญ่ ร้อยละ 86.0 ตัวชี้วัดการตลาดภายใน (x5) (Factor loading = 0.52) มีความสัมพันธ์ร่วมกันกับคุณภาพบริการโดยรวมของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยขนาดกลางกับขนาดใหญ่ ร้อยละ 72.0 ตัวชี้วัดกระบวนการให้บริการ (x6) (Factor loading = 0.49) มีความสัมพันธ์ร่วมกันกับคุณภาพบริการโดยรวมของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยขนาดกลางกับขนาดใหญ่ ร้อยละ 70.0 และตัวชี้วัดภาวะผู้นำ (x1) Factor loading = 0.45) มีความสัมพันธ์ร่วมกันกับคุณภาพบริการโดยรวมของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยขนาดกลางกับขนาดใหญ่ ร้อยละ 67.0 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.44

ตารางที่ 4.44 ผลการตรวจสอบความเที่ยงตรงของโมเดลการวัดคุณภาพบริการโดยรวมของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยขนาดกลางกับขนาดใหญ่

คุณภาพบริการโดยรวม	Factor Loading			R ²
	b	S.E.	Beta	
ภาวะผู้นำ	0.958	0.784	0.45*	0.67
การวางแผนกลยุทธ์	0.565	0.447	0.79*	0.89
การตอบสนองผู้ใช้บริการ	0.985	0.256	0.73*	0.85
ระบบสารสนเทศทางการตลาด	0.874	0.114	0.73*	0.86
การตลาดภายในองค์กร	0.457	0.145	0.52*	0.72
กระบวนการให้บริการ	1.000		0.49*	0.70

จะเห็นได้ว่า ในแต่ละองค์ประกอบของโมเดลการวัดคุณภาพบริการโดยรวมของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยขนาดกลางกับขนาดใหญ่มีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ในการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) ทั้งนี้เนื่องจากมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor loading) ตั้งแต่ 0.40 ขึ้นไป (ค่าสัมบูรณ์) และมีนัยสำคัญทางสถิติ (Schumacker & Lomax, 1996)

2. โมเดลการวัดการมุ่งเน้นตลาดของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยขนาดกลางกับขนาดใหญ่



$$\chi^2 = 2.997, df = 2, P=0.090, GFI = 0.999, RMSEA = 0.048 *P<0.05$$

ภาพที่ 4.16: ผลการวิเคราะห์ห้้องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory factor analysis: CFA) ของโมเดลการวัดการมุ่งเน้นตลาดของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยขนาดกลางกับขนาดใหญ่

จากภาพที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ห้้องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory factor analysis: CFA) ของโมเดลการวัดการมุ่งเน้นตลาดของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยขนาดกลางกับขนาดใหญ่ เมื่อนำมาพิจารณาความกลมกลืนของโมเดลในภาพรวมจากสถิติต่าง ๆ ที่ได้จากการคำนวณพบว่า การทดสอบค่าไคสแควร์ (Chi-square) ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ และเมื่อพิจารณาดัชนีกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ที่ระดับมากกว่าหรือเท่ากับ 0.90 พบว่าดัชนีทุกตัวได้แก่ GFI = 0.999 ผ่านเกณฑ์ ส่วนดัชนีที่กำหนดไว้ที่ระดับน้อยกว่า 0.05 พบว่า RMSEA = 0.048 ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้เช่นเดียวกัน

เมื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของโมเดลการวัดการมุ่งเน้นตลาดของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยขนาดกลางกับขนาดใหญ่พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบ (Factor loading) ของตัวชี้วัดทั้ง 3 ตัว มีค่าเป็นบวก โดยตัวชี้วัดการมุ่งเน้นคู่แข่ง (y2) มีความสำคัญมากที่สุด (Factor loading = 0.85) มีความผันแปรร่วมกับการมุ่งเน้นตลาดของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยขนาดกลาง

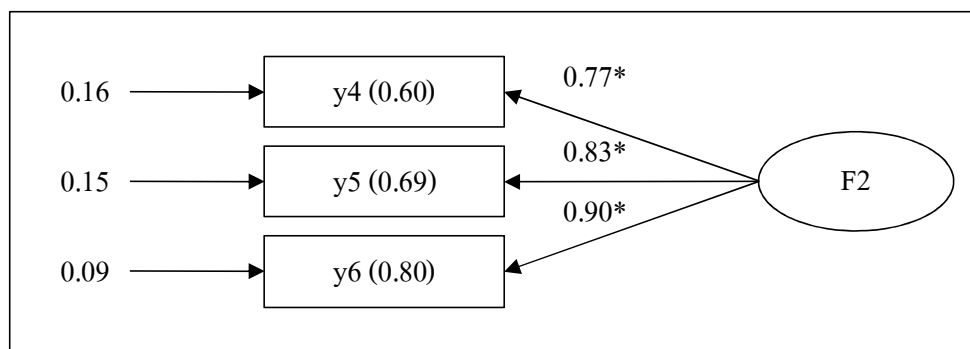
กับขนาดใหญ่ ร้อยละ 92.0 รองลงมา ได้แก่ การประสานงานภายในองค์กร (y3) (Factor loading = 0.81) มีความสัมพันธ์ร่วมกับการมุ่งเน้นตลาดของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยขนาดกลางกับขนาดใหญ่ ร้อยละ 90.0 และการมุ่งเน้นลูกค้า (y1) (Factor loading = 0.48) มีความสัมพันธ์ร่วมกับการมุ่งเน้นตลาดของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยขนาดกลางกับขนาดใหญ่ ร้อยละ 69.0 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.45

ตารางที่ 4.45 ผลการตรวจสอบความเที่ยงตรงของโมเดลการวัดการมุ่งเน้นตลาดของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยขนาดกลางกับขนาดใหญ่

การมุ่งเน้นตลาด	Factor Loading			R ²
	b	S.E.	Beta	
การมุ่งเน้นลูกค้า	1.000		0.48*	0.69
การมุ่งเน้นคู่แข่ง	1.126	0.024	0.85*	0.92
การประสานงานภายในองค์กร	1.121	0.033	0.81*	0.90

จะเห็นได้ว่า ในแต่ละองค์ประกอบของโมเดลการวัดการมุ่งเน้นตลาดของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยขนาดกลางกับขนาดใหญ่มีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ในการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) ทั้งนี้เนื่องจากมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor loading) ตั้งแต่ 0.40 ขึ้นไป (ค่าสัมบูรณ์) และมีนัยสำคัญทางสถิติ (Schumacker & Lomax, 1996)

3. โมเดลการวัดนวัตกรรมทางการตลาดของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยขนาดกลางกับขนาดใหญ่



$$\chi^2 = 2.921, df = 2, P = 0.090, GFI = 1.000, RMSEA = 0.000 *P > 0.05$$

ภาพที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory factor analysis: CFA) ของโมเดลการวัดนวัตกรรมทางการตลาดของโรงพยาบาลเอกชนขนาดกลางกับขนาดใหญ่

จากภาพที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory factor analysis: CFA) ของโมเดลการวัดนวัตกรรมทางการตลาดของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยขนาดกลางกับขนาดใหญ่เมื่อนำมาพิจารณาความกลมกลืนของโมเดลในภาพรวมจากสถิติต่าง ๆ ที่ได้จากการคำนวณพบว่า การทดสอบค่าไคสแควร์ (Chi-square) ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ และเมื่อพิจารณาดัชนีกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ที่ระดับมากกว่าหรือเท่ากับ 0.90 พบว่าดัชนีทุกตัวได้แก่ $GFI = 0.090$ ผ่านเกณฑ์ ส่วนดัชนีที่กำหนดไว้ที่ระดับน้อยกว่า 0.05 พบว่า $RMSEA = 0.000$ ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้เช่นเดียวกัน

เมื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของโมเดลการวัดนวัตกรรมทางการตลาดของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยขนาดกลางกับขนาดใหญ่พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบ (Factor loading) ของตัวชี้วัดทั้ง 3 ตัว มีค่าเป็นบวก โดยตัวชี้วัดนวัตกรรมการจัดการ (y6) มีความสำคัญมากที่สุด (Factor loading = 0.80) มีความสัมพันธ์ร่วมกันกับนวัตกรรมทางการตลาดของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยขนาดกลางกับขนาดใหญ่ ร้อยละ 90.0 รองลงมา ได้แก่ นวัตกรรมกระบวนการ (y5) (Factor loading = 0.69) มีความสัมพันธ์ร่วมกันกับนวัตกรรมทางการตลาดของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยขนาดกลางกับขนาดใหญ่ ร้อยละ 83.0 และนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และนวัตกรรมบริการ (y4) (Factor loading = 0.60) มีความสัมพันธ์ร่วมกันกับนวัตกรรมทางการตลาดของ

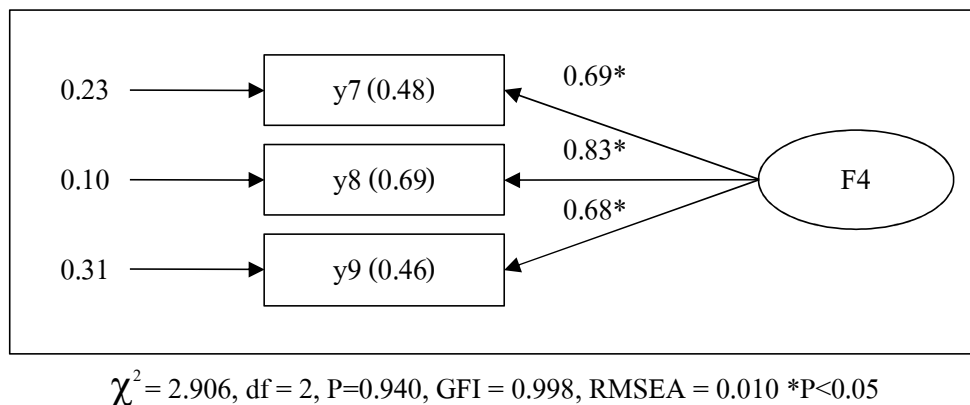
โรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยขนาดกลางกับขนาดใหญ่ ร้อยละ 77.0 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.46

ตารางที่ 4.46 ผลการตรวจสอบความเที่ยงตรงของโมเดลการวัดนวัตกรรมทางการตลาดของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยขนาดกลางกับขนาดใหญ่

นวัตกรรมทางการตลาด	Factor Loading			R ²
	b	S.E.	Beta	
นวัตกรรมผลิตภัณฑ์และนวัตกรรม การบริการ	1.000		0.60*	0.77
นวัตกรรมกระบวนการ	1.071	0.026	0.69*	0.83
นวัตกรรมการจัดการ	0.947	0.021	0.80*	0.90

จะเห็นได้ว่า ในแต่ละองค์ประกอบของโมเดลการวัดนวัตกรรมทางการตลาดของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยขนาดกลางกับขนาดใหญ่มีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ในการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) ทั้งนี้เนื่องจากมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor loading) ตั้งแต่ 0.40 ขึ้นไป (ค่าสัมบูรณ์) และมีนัยสำคัญทางสถิติ (Schumacker & Lomax, 1996)

4. โมเดลการวัดผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยขนาดกลางกับขนาดใหญ่



ภาพที่ 4.18: ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory factor analysis: CFA) ของโมเดลการวัดผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนขนาดกลางกับขนาดใหญ่

จากภาพที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory factor analysis: CFA) ของโมเดลการวัดผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยขนาดกลางกับขนาดใหญ่เมื่อนำมาพิจารณาความกลมกลืนของโมเดลในภาพรวมจากสถิติต่าง ๆ ที่ได้จากการคำนวณพบว่า การทดสอบค่าไคสแควร์ (Chi-square) ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ และเมื่อพิจารณาดัชนีกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ที่ระดับมากกว่าหรือเท่ากับ 0.90 พบว่าดัชนีทุกตัวได้แก่ $GFI = 0.998$ ผ่านเกณฑ์ ส่วนดัชนีที่กำหนดไว้ที่ระดับน้อยกว่า 0.05 พบว่า $RMSEA = 0.010$ ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้เช่นเดียวกัน

เมื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของโมเดลการวัดผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยขนาดกลางกับขนาดใหญ่พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบ (Factor loading) ของตัวชี้วัดทั้ง 3 ตัว มีค่าเป็นบวก โดยตัวชี้วัดรายได้และส่วนแบ่งทางการตลาด (y8) มีความสำคัญมากที่สุด (Factor loading = 0.69) มีความผันแปรร่วมกันกับวัดผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยขนาดกลางกับขนาดใหญ่ ร้อยละ 83.0 รองลงมา ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (y7) (Factor loading = 0.48) มีความผันแปรร่วมกันกับวัดผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยขนาดกลางกับขนาดใหญ่ ร้อยละ 69.0 และด้านการเงิน (y9) (Factor loading = 0.46) มีความผันแปรร่วมกันกับวัดผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยขนาดกลางกับขนาดใหญ่ ร้อยละ 68.0 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.47

ตารางที่ 4.47 ผลการตรวจสอบความเที่ยงตรงของโมเดลการวัดผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยขนาดกลางกับขนาดใหญ่

ผลการดำเนินงานของ โรงพยาบาลเอกชน	Factor Loading			R ²
	b	S.E.	Beta	
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	1.101	0.047	0.48*	0.69
รายได้และส่วนแบ่งทางการตลาด	1.289	0.023	0.69*	0.83
ด้านการเงิน	1.000		0.46*	0.68

จะเห็นได้ว่า ในแต่ละองค์ประกอบของโมเดลการวัดผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยขนาดกลางกับขนาดใหญ่มีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ในการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) ทั้งนี้เนื่องจากมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor loading) ตั้งแต่ 0.40 ขึ้นไป (ค่าสัมบูรณ์) และมีนัยสำคัญทางสถิติ (Schumacker & Lomax, 1996)

ตอนที่ 13 การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) ของโรงพยาบาลเอกชนขนาดกลางกับขนาดใหญ่

การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) ของรูปแบบคุณภาพบริการ โดยรวม การมุ่งเน้นตลาด และนวัตกรรมทางการตลาดที่มีผลต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยขนาดกลางกับขนาดใหญ่ เพื่อทดสอบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่าง คุณภาพบริการ โดยรวม การมุ่งเน้นตลาด นวัตกรรมทางการตลาด และผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยขนาดกลางกับขนาดใหญ่ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป AMOS เวอร์ชัน 6.0 ซึ่งเป็นการทดสอบสมมติฐาน มีความจำเป็นที่จะต้องตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระที่ใช้ในการวัดผลต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยขนาดกลางกับขนาดใหญ่ว่าเกิดสภาวะ Multicollinearity หรือไม่ ดังนี้

1. การทดสอบการแจกแจงแบบปกติ (Tests of Normality) การตรวจสอบการแจกแจงข้อมูลแบบปกติของตัวแปรเดียว (Univariate) พิจารณาจากค่าความโด่ง (Kurtosis) และค่าความเบ้ (Skewness) (Schumacker & Lomax, 1996) เสนอให้แปลงค่าความเบ้และค่าความโด่งให้อยู่ในรูปค่าเบ้มาตรฐาน (Z skewness) และค่าความโด่งมาตรฐาน (Z Kurtosis) ถ้าความเบ้มาตรฐานและค่า

ความโด่งมาตรฐานมีค่าเกินกว่า แสดงว่า ตัวแปรมีการแจกแจงที่เบี่ยงเบนจากโค้งปกติที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % แต่ในกรณีจำนวนกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนมาก ควรกำหนดกลุ่มตัวอย่างประมาณ 5 ถึง 20 เท่าของตัวแปรในโมเดล ใช้การพิจารณาแจกแจงของตัวแปร

ดูจากการทดสอบด้วย Kolmogorov Sminov test (กัลยา วานิชปัญญา, 2557) ด้วยตัวแปรสังเกตได้ ประกอบด้วยตัวแปรที่มีมาตรวัดที่มีมาตรวัดแบบช่วงอันตรภาค (Interval scale) จำนวน 15 ตัว ได้แก่ ตัวแปรคุณภาพบริการโดยรวม การมุ่งเน้นตลาด นวัตกรรมทางการตลาดและผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนขนาดกลางกับขนาดใหญ่ ค่าสถิติเบื้องต้นตัวแปรสังเกตได้ที่ใช้ในการศึกษาซึ่งได้แก่ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ค่าคะแนนสูงสุด (MAX) ค่าคะแนนต่ำสุด (MIN) ค่าความเบ้ (SK) ค่าความโด่ง (KU) และสถิติทดสอบ Kolmogorov-Sminov test โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อตรวจสอบลักษณะการกระจาย และการแจกแจงของตัวแปรสังเกตได้แต่ละตัวแปร จำนวน 15 ตัวแปร ดังแสดงรายละเอียดในตาราง 4.48

ตารางที่ 4.48 ค่าสถิติเบื้องต้นตัวแปรสังเกตได้ที่ใช้ในการศึกษา (กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 100 คน)

ตัวแปรสังเกตได้ที่ใช้ในการวิจัย	ค่าสถิติ						Kolmogorov-Sminov test	
	\bar{X}	S.D.	MIN	MAX	SK	KU	Stat.	P (Aymp. Sig. (2 tailed))
ปัจจัยคุณภาพการบริการ								
โดยรวม								
1 ภาวะผู้นำ	4.26	0.64	3.00	5.00	.103	-1.010	2.490	.000
2 การวางแผนกลยุทธ์	4.02	0.72	3.00	5.00	.269	-.606	3.040	.000
3 การตอบสนองผู้ใช้บริการ	4.15	0.68	3.00	5.00	.118	-.485	3.382	.000
4 ระบบสารสนเทศทางการตลาด	4.21	0.85	3.00	5.00	.186	-.530	3.153	.000
5 การตลาดภายในองค์กร	4.41	0.62	3.00	5.00	-.090	-.836	2.707	.000
6 กระบวนการให้บริการ	4.33	0.75	2.00	5.00	-.399	.064	2.916	.000
ปัจจัยการมุ่งเน้นตลาด								
7 การมุ่งเน้นลูกค้า	4.53	0.52	3.00	5.00	.012	-.755	2.759	.000
8 การมุ่งเน้นคู่แข่งชั้น	3.89	0.84	3.00	5.00	.224	-.675	2.906	.000
9 การประสานงานภายในองค์กร	3.81	0.79	3.00	5.00	.466	-.727	2.768	.000
ปัจจัยนวัตกรรมทางการตลาด								

	ตัวแปรสังเกตได้ที่ใช้ในการวิจัย	ค่าสถิติ						Kolmogorov-Sminov test	
		\bar{X}	S.D.	MIN	MAX	SK	KU	Stat.	P (Aymp. Sig. (2 tailed))
10	นวัตกรรมผลิตภัณฑ์และนวัตกรรมบริการ	4.09	0.85	3.00	5.00	.278	-.657	2.916	.000
11	นวัตกรรมกระบวนการ	4.06	0.64	3.00	5.00	.189	-.959	2.531	.000
12	นวัตกรรมการจัดการ	4.08	0.62	2.00	5.00	.115	-.287	2.682	.000
	ปัจจัยผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชน								
13	ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	4.33	0.68	2.00	5.00	.078	-.233	2.803	.000
14	ด้านรายได้และส่วนแบ่งทางการตลาด	3.98	0.74	3.00	5.00	.007	-.398	3.583	.000
15	ด้านการเงิน	3.82	0.85	2.00	5.00	-.285	-.283	2.719	.000

จากตารางที่ 4.48 เมื่อพิจารณาปัจจัยคุณภาพบริการโดยรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างโดยให้ความสำคัญกับการตลาดภายในองค์กรมากที่สุด ($\bar{X} = 4.41$) รองลงมา ได้แก่ กระบวนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.33$) ภาวะผู้นำ ($\bar{X} = 4.26$) ระบบสารสนเทศทางการตลาด ($\bar{X} = 4.21$) การตอบสนองผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 4.15$) และการวางแผนกลยุทธ์ ($\bar{X} = 4.02$) ตามลำดับ

ส่วนในด้านการแจกแจงข้อมูลพบว่า ปัจจัยคุณภาพบริการโดยรวมมีการแจกแจงข้อมูลในลักษณะเบ้ซ้าย (ความเบ้เป็นลบ) ค่าเฉลี่ยค่อนข้างสูง ส่วนความโค้งของตัวแปรพบว่า ตัวแปรสังเกตได้แต่ละด้านของปัจจัยคุณภาพบริการโดยรวมส่วนใหญ่มีค่าความโค้งเฉลี่ยแบนกว่าโค้งปกติ (ค่าความโค้งน้อยกว่า 1.96) แสดงว่าตัวแปรย่อยของปัจจัยคุณภาพบริการโดยรวมมีการกระจายของข้อมูลมาก

เมื่อพิจารณาปัจจัยการมุ่งเน้นตลาดพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับการมุ่งเน้นลูกค้ามากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$) รองลงมา ได้แก่ การมุ่งเน้นคู่แข่ง ($\bar{X} = 3.89$) และการประสานงานภายในองค์กร ($\bar{X} = 3.81$) ตามลำดับ ส่วนในด้านการแจกแจงข้อมูลพบว่า ปัจจัยการมุ่งเน้นตลาดมีการแจกแจงข้อมูลในลักษณะเบ้ซ้าย (ความเบ้เป็นลบ) ค่าเฉลี่ยค่อนข้างสูง ส่วนความโค้งของตัวแปรพบว่า ตัวแปรสังเกตได้แต่ละด้านของปัจจัยการมุ่งเน้นตลาดส่วนใหญ่มีความโค้งเฉลี่ยแบนกว่าโค้งปกติ

(ค่าความโค้งน้อยกว่า 1.96) แสดงว่าตัวแปรย่อยของปัจจัยการมุ่งเน้นตลาดมีการกระจายของข้อมูลมาก

เมื่อพิจารณาปัจจัยนวัตกรรมทางการตลาดพบว่า กลุ่มตัวอย่าง ให้ความสำคัญกับนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และนวัตกรรมบริการมากที่สุด ($\bar{x} = 4.09$) รองลงมา ได้แก่ นวัตกรรมจัดการ ($\bar{x} = 4.08$) และนวัตกรรมกระบวนการ ($\bar{x} = 4.06$) ตามลำดับ ส่วนในด้านการแจกแจงข้อมูลพบว่า ปัจจัยนวัตกรรมทางการตลาด มีการแจกแจงข้อมูลในลักษณะเบ้ซ้าย (ความเบ้เป็นลบ) ค่าเฉลี่ยค่อนข้างสูง ส่วนความโค้งของตัวแปรพบว่า ตัวแปรสังเกตได้แต่ละด้านของปัจจัยนวัตกรรมทางการตลาดส่วนใหญ่มีความโค้งเทียบเท่ากับโค้งปกติ (ค่าความโค้งน้อยกว่า 1.96) แสดงว่าตัวแปรย่อยของปัจจัยนวัตกรรมทางการตลาดมีการกระจายของข้อมูลมาก

เมื่อพิจารณาปัจจัยผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญที่มีผลต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมากที่สุด ($\bar{x} = 4.33$) รองลงมา ได้แก่ ด้านรายได้และส่วนแบ่งทางการตลาด ($\bar{x} = 3.98$) และ ด้านการเงิน ($\bar{x} = 3.82$) ตามลำดับ ส่วนในด้านการแจกแจงข้อมูลพบว่า ปัจจัยผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชน มีการแจกแจงข้อมูลในลักษณะเบ้ซ้าย (ความเบ้เป็นลบ) ค่าเฉลี่ยค่อนข้างสูง ส่วนความโค้งของตัวแปรพบว่า ตัวแปรสังเกตได้แต่ละด้านของปัจจัยผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนส่วนใหญ่มีความโค้งเทียบเท่ากับโค้งปกติ (ค่าความโค้งน้อยกว่า 1.96) แสดงว่าตัวแปรย่อยของปัจจัยผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนมีการกระจายของข้อมูลมาก

2. การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ด้วยค่าดัชนี KMO และค่าสถิติ Bartlette's test of Sphericity เพื่อที่จะให้ได้ปัจจัยที่เป็นอิสระกัน จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ ด้วยค่าดัชนี KMO และค่าสถิติ Bartlette's test of Sphericity ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ เกี่ยวกับองค์ประกอบของตัวแปรโมเดลเชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีผลต่อผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย โดยมีรายละเอียดการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 4.48 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ ที่จะนำไปใช้ในกระบวนการวิเคราะห์เพื่อประมาณค่าพารามิเตอร์ต่าง ๆ ของโมเดลสมการโครงสร้างของรูปแบบคุณภาพบริการโดยรวมการมุ่งเน้นตลาด และนวัตกรรมทางการตลาดที่มีผลต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยขนาดกลางกับขนาดใหญ่

ตารางที่ 4.49 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ด้วยค่าดัชนี KMO และค่าสถิติ Bartlette's test of Sphericity

สถิติทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร	ค่าสถิติที่ได้
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy	.848
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square 1391.706
	df 105
	Sig. .000

การตรวจสอบความเป็นอิสระกันของตัวแปรสังเกตได้

H_0 : เมตริกซ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้เป็นเมตริกเอกลักษณะ

H_1 : เมตริกซ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้ไม่เป็นเมตริกเอกลักษณะ

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.49 ได้ $KMO = 0.848$ และ Bartlett's Test of Sphericity = 1391.706, P-value=Sig. = 0.000 < 0.05 จึงสรุปได้ว่า ปฏิเสธ H_0 นั่นคือเมตริกซ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้ ไม่เป็นเมตริกเอกลักษณะ จึงสามารถวิเคราะห์ปัจจัยได้ และการตรวจสอบโดย Bartlett Test of Sphericity ต้องมีนัยสำคัญ (Sig.) และการตรวจสอบโดยพิจารณาจากค่า Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) ควรได้ไม่ต่ำกว่า 0.6

3. การทดสอบค่าสหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้ของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยขนาดกลางกับขนาดใหญ่ ด้วยเมตริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ ที่จะนำไปใช้ในการวิเคราะห์เพื่อประมาณค่าพารามิเตอร์ต่าง ๆ ของโมเดลสมการโครงสร้างของรูปแบบคุณภาพบริการโดยรวม การมุ่งเน้นตลาด และนวัตกรรมทางการตลาดที่มีผลต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยขนาดกลางกับขนาดใหญ่ ประกอบด้วย เมตริกซ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรทุกตัวที่เป็นตัวแปรที่วัดได้ในมาตราอันตรภาค (Interval scale) ใช้เมตริกซ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment: PE) เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการวิเคราะห์ ได้แก่ เมตริกซ์สหสัมพันธ์โมเดลการวัด (Measurement Model) ปัจจัยคุณภาพบริการรวมทุกขนาดกับโมเดลการวัด ปัจจัยการมุ่งเน้นตลาดกับโมเดลการวัด ปัจจัยนวัตกรรมทางการตลาดกับโมเดลการวัด ผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนกับโมเดลการวัด จำนวน 15 ตัวแปร จำนวน 225 คู่ (ดังข้อมูลในตารางที่ 4.50)

ตัวแปรจำนวน 225 คู่ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ความสัมพันธ์แบบมีทิศทางเดียวกัน (ค่าความสัมพันธ์เป็นบวก)

ตารางที่ 4.50 ค่าสหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้ของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยขนาดกลางกับขนาดใหญ่

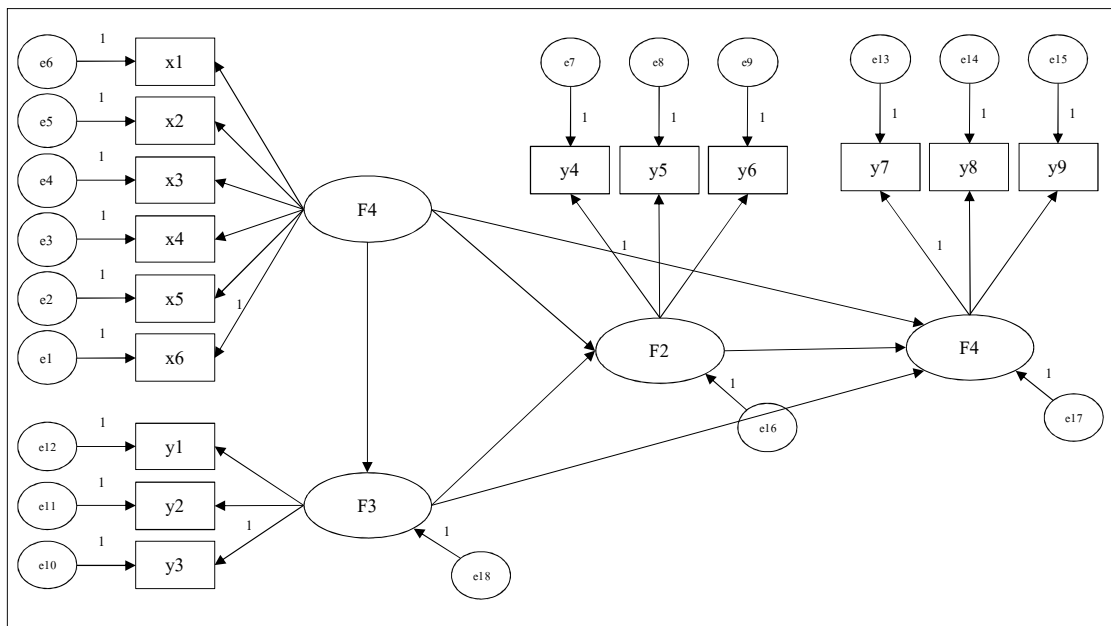
Factors	x1	x2	x3	x4	x5	x6	y1	y2	y3	y4	y5	y6	y7	y8	y9
x1	1														
x2	.593**	1													
x3	.527**	.765**	1												
x4	.487**	.727**	.764**	1											
x5	.650**	.616**	.502**	.612**	1										
x6	.666**	.703**	.468**	.468**	.685**	1									
y1	.460**	.428**	.173**	.189**	.570**	.588**	1								
y2	.643**	.535**	.335**	.412**	.507**	.572**	.640**	1							
y3	.633**	.539**	.296**	.262**	.382**	.550**	.624**	.730**	1						
y4	.490**	.380**	.115**	.210**	.408**	.448**	.601**	.556**	.687**	1					
y5	.643**	.585**	.355**	.348**	.353**	.630**	.443**	.602**	.750**	.641**	1				
y6	.619**	.642**	.418**	.455**	.418**	.602**	.467**	.635**	.764**	.693**	.745**	1			
y7	.511**	.573**	.335**	.357**	.284**	.479**	.305**	.576**	.679**	.465**	.678**	.751**	1		
y8	.508**	.658**	.369**	.408**	.546**	.511**	.500**	.464**	.532**	.434**	.525**	.652**	.574**	1	
y9	.751**	.444**	.292**	.283**	.611**	.534**	.628**	.558**	.608**	.476**	.563**	.535**	.471**	.565**	1
n	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Mean	4.26	4.02	4.15	4.21	4.41	4.33	4.53	3.89	3.81	4.09	4.06	4.08	4.33	3.98	3.82
S.D.	0.64	0.72	0.68	0.85	0.62	0.75	0.52	0.84	0.79	0.85	0.64	0.62	0.68	0.74	0.85

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy= 0.848

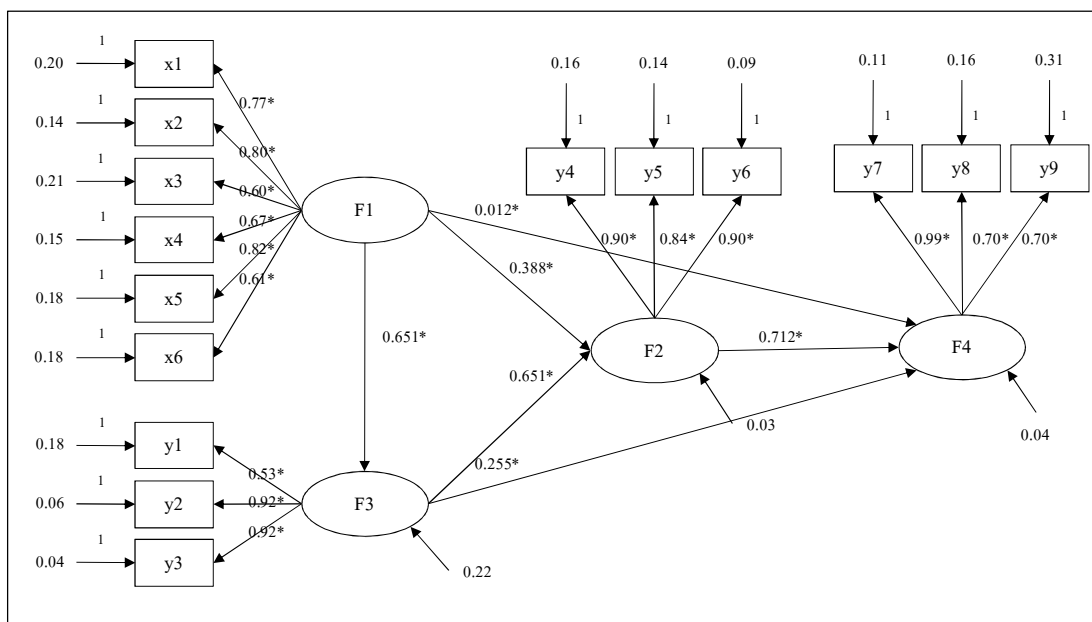
Bartlett's Test of Sphericity = 1391.706 df=105 sig 0.00

จากกรอบแนวคิด รูปแบบคุณภาพบริการโดยรวม การมุ่งเน้นตลาด และนวัตกรรมทางการตลาดที่มีผลต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยขนาดกลางกับขนาดใหญ่ ที่ศึกษาจากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง กับผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถเป็นข้อยืนยันในตัวแปรที่สามารถเขียนในรูปโมเดลสมการ โครงสร้างที่ใช้ในการวิเคราะห์ ดังภาพที่ 4.19



ภาพที่ 4.19: รูปแบบคุณภาพบริการโดยรวม การมุ่งเน้นตลาด และนวัตกรรมทางการตลาดที่มีผลต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย ขนาดกลางกับขนาดใหญ่ ที่ได้จากรอบแนวคิดในการวิจัย

ผลการวิเคราะห์รูปแบบคุณภาพบริการโดยรวม การมุ่งเน้นตลาด และนวัตกรรมทางการตลาดที่มีผลต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยขนาดเล็ก ภาพที่ 4.20



$$\chi^2 = 76.896, df = 61, P = 0.082, CMIN/DF = 1.261, GFI = 0.913, RMSEA = 0.000 *P < 0.05$$

ภาพที่ 4.20: ผลการวิเคราะห์รูปแบบคุณภาพบริการโดยรวม การมุ่งเน้นตลาด และนวัตกรรมทางการตลาดที่มีผลต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยขนาดกลางกับขนาดใหญ่ ที่ได้จากรอบแนวคิดในการวิจัย

จากภาพที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์รูปแบบคุณภาพบริการโดยรวม การมุ่งเน้นตลาด และนวัตกรรมทางการตลาดที่มีผลต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยขนาดกลางกับขนาดใหญ่พบว่า สัดส่วนค่าสถิติไคสแควร์/ค่าชั้นแห่งความอิสระ (χ^2/df) มีค่าเท่ากับ 1.261 ซึ่งผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้ คือน้อยกว่า 2 เพื่อพิจารณาดัชนีกลุ่มที่กำหนดไว้ตามเกณฑ์ของสมการโครงสร้างที่กำหนดไว้ระดับมากกว่าหรือเท่ากับ 0.90 พบว่า ดัชนีทุกตัวได้แก่ GFI=0.913, AGFI=0.988 NFI=0.948, IFI=0.989, CFI=0.988 ผ่านเกณฑ์ ส่วนดัชนีที่กำหนดไว้ที่ระดับน้อยกว่า 0.05 พบว่า ดัชนี RMR = 0.019 และ RMSEA = 0.000 ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้เช่นเดียวกัน จึงสรุปได้ว่า รูปแบบคุณภาพบริการโดยรวม การมุ่งเน้นตลาด และนวัตกรรมทางการตลาดที่มีผลต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยขนาดกลางกับขนาดใหญ่ ดังตารางที่ 4.50

ตารางที่ 4.51 แสดงค่าสถิติประเมินความกลมกลืนของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ดัชนี	เกณฑ์	ค่าสถิติที่ได้จากการวิเคราะห์
χ^2/df	<3	1.261
GFI	>0.90	0.913
AGFI	>0.90	0.988
NFI	>0.90	0.948
IFI	>0.90	0.989
CFI	>0.90	0.988
RMR	<0.05	0.019
RMSEA	<0.05	0.000

จากตารางที่ 4.51 ดัชนีค่าสถิติสรุปผ่านเกณฑ์ โมเดลที่ได้มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ การวิเคราะห์เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) ในแต่ละองค์ประกอบของรูปแบบคุณภาพบริการ โดยรวม การมุ่งเน้นตลาด และนวัตกรรมทางการตลาดที่มีผลต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยขนาดกลางกับขนาดใหญ่

การพิจารณารูปแบบคุณภาพบริการ โดยรวม การมุ่งเน้นตลาด และนวัตกรรมทางการตลาดที่มีผลต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย ในเชิงสาเหตุด้วยการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM)

ตารางที่ 4.52 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลเชิงสาเหตุภายใน โมเดลสมการโครงสร้างรูปแบบคุณภาพบริการโดยรวม การมุ่งเน้นตลาด และนวัตกรรมทางการตลาดที่มีผลต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยขนาดกลางกับขนาดใหญ่

ตัวแปรผล	ตัวแปรสาเหตุ			
	อิทธิพล	คุณภาพบริการโดยรวม (F1)	การมุ่งเน้นตลาด (F3)	นวัตกรรมทางการตลาด (F2)
การมุ่งเน้นตลาด (F3)	DE	0.651*	0.000	0.000*
	IE	0.000	0.000	0.000
	TE	0.651*	0.000	0.000*
นวัตกรรมทางการตลาด (F2)	DE	0.388*	0.651*	0.000
	IE	0.424*	0.000	0.000
	TE	0.812*	0.651*	0.000
ผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชน (F4)	DE	0.012*	0.255*	0.712*
	IE	0.744*	0.464*	0.000
	TE	0.756*	0.719*	0.712*

จากตารางที่ 4.52 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลเชิงสาเหตุภายใน โมเดลสมการโครงสร้างอิทธิพลของรูปแบบคุณภาพบริการโดยรวม การมุ่งเน้นตลาด และนวัตกรรมทางการตลาดที่มีผลต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยขนาดกลางกับขนาดใหญ่พบว่า คุณภาพบริการโดยรวมของโรงพยาบาลเอกชนมีอิทธิพลต่อการมุ่งเน้นตลาด นวัตกรรมทางการตลาด และผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชน ส่วนการมุ่งเน้นตลาดมีอิทธิพลต่อนวัตกรรมทางการตลาดและผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชน และนวัตกรรมทางการตลาดมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนรวมทุกขนาด

นอกจากนี้ผลการวิเคราะห์โมเดลอิทธิพลของรูปแบบคุณภาพบริการโดยรวม การมุ่งเน้นตลาด และนวัตกรรมทางการตลาดที่มีผลต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย ขนาดกลางกับขนาดใหญ่ ยังสามารถเขียนในรูปสมการ โครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) ได้ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{การมุ่งเน้นตลาด} &= 0.651 * \text{คุณภาพบริการ โดยรวม} \\ \text{นวัตกรรมทางการตลาด} &= 0.812 * \text{คุณภาพบริการ โดยรวม} + 0.651 * \text{การมุ่งเน้นตลาด} \\ \text{ผลการดำเนินงานของ โรงพยาบาลเอกชน} &= 0.756 * \text{คุณภาพบริการ โดยรวม} + 0.719 * \text{การมุ่งเน้นตลาด} + \\ &0.712 * \text{นวัตกรรมทางการตลาด} \end{aligned}$$

การวิจัยครั้งนี้ได้ตั้งสมมติฐานเพื่อศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างคุณภาพบริการโดยรวม การมุ่งเน้นตลาด นวัตกรรมทางการตลาด และผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยขนาดกลางกับขนาดใหญ่ สามารถนำมาเสนอได้ ดังตารางที่ 4.53

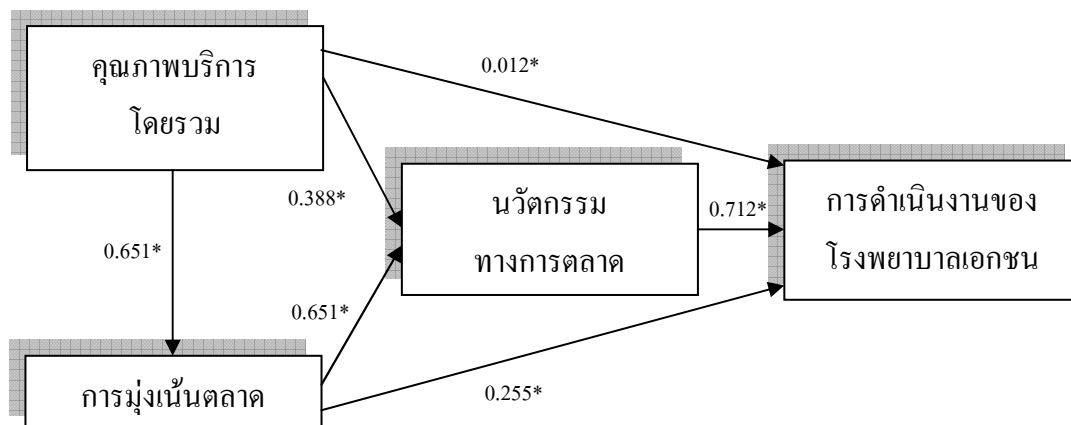
ตารางที่ 4.53 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน	
	อิทธิพล	ยอมรับ / ปฏิเสธ
H ₁ : คุณภาพบริการโดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกับการมุ่งเน้นตลาดของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย	DE=0.651*	ยอมรับ
H ₂ : คุณภาพบริการโดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกับนวัตกรรมทางการตลาดของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย	DE=0.388*	ยอมรับ
H ₃ : คุณภาพบริการ โดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกับการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย	DE=-0.012*	ยอมรับ
H ₄ : การมุ่งเน้นตลาดมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกับนวัตกรรมทางการตลาดของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย	DE=0.651*	ยอมรับ
H ₅ : การมุ่งเน้นตลาดมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกับการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย	DE=-0.255*	ยอมรับ
H ₆ : นวัตกรรมทางการตลาดมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกับการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย	DE=0.712*	ยอมรับ

จากตารางที่ 4.53 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่า คุณภาพบริการโดยรวม การมุ่งเน้นตลาด และนวัตกรรมทางการตลาด มีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุต่อผลการดำเนินงานของโรงพยาบาล เอกชนขนาดกลางกับขนาดใหญ่ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ($P < 0.05$) ซึ่งต่างมีความสัมพันธ์ในทางบวก

ตอนที่ 14 การค้นหารูปแบบคุณภาพบริการของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย ในด้านคุณภาพบริการโดยรวม การมุ่งเน้นตลาด และนวัตกรรมทางการตลาดที่มีผลต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนขนาดกลางกับขนาดใหญ่

การค้นหารูปแบบคุณภาพบริการของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย ในด้านคุณภาพบริการโดยรวม การมุ่งเน้นตลาด และนวัตกรรมทางการตลาดที่มีผลต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนขนาดกลางกับขนาดใหญ่ ด้วยการพัฒนาโมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) หรือตัวแบบจำลองของรูปแบบคุณภาพบริการของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย ในด้านคุณภาพบริการโดยรวม การมุ่งเน้นตลาด และนวัตกรรมทางการตลาดที่มีผลต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนขนาดกลางกับขนาดใหญ่ ในโมเดลเชิงประหยัด (Parsimonious Model) พบว่า ตัวแบบจำลองของรูปแบบคุณภาพบริการของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย ในด้านคุณภาพบริการโดยรวม การมุ่งเน้นตลาด และนวัตกรรมทางการตลาดที่มีผลต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนขนาดกลางกับขนาดใหญ่ ที่พัฒนาขึ้นมีความเหมาะสม อันเนื่องจากโมเดลที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เนื่องจาก การทดสอบไควสแควร์ (Chi-Square) ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P=0.082$; > 0.05) ค่าดัชนีทุกตัว ได้แก่ GFI=0.913, AGFI=0.988 NFI=0.948, IFI=0.989, CFI=0.988 ผ่านเกณฑ์ ส่วนดัชนีที่กำหนดไว้ที่ระดับน้อยกว่า 0.05 พบว่า ดัชนี RMR = 0.019 และ RMSEA = 0.000 ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้ เช่นเดียวกันนอกจากนี้ดัชนี CMIN/df มีค่าเท่ากับ 1.261 ซึ่งเข้าใกล้ 1 อีกทั้งในแต่ละองค์ประกอบของโมเดลมีความเที่ยงตรง (Validity) เนื่องจากค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) มีค่าตั้งแต่ 0.40 ขึ้นไป และมีนัยสำคัญทางสถิติ ตลอดจนตัวแบบจำลองของรูปแบบคุณภาพบริการของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย ในด้านคุณภาพบริการโดยรวม การมุ่งเน้นตลาด และนวัตกรรมทางการตลาดที่มีผลต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนรวมทุกขนาดที่พัฒนาขึ้นมีความสามารถในการพยากรณ์ ได้ระดับดีและเป็นที่ยอมรับด้วย เนื่องจากมีค่าสหสัมพันธ์พหุคูณกำลังสอง (R^2) เท่ากับ 0.728 หรือคิดเป็นร้อยละ 72.8 (0.728×100) ซึ่งมีค่าตั้งแต่ร้อยละ 40 ขึ้นไป (Ding, Velicer, & Harlow, 1995) ดังภาพที่ 4.21



ภาพที่ 4.21: รูปแบบคุณภาพบริการของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย ในด้านคุณภาพบริการ โดยรวม การมุ่งเน้นตลาด และนวัตกรรมทางการตลาดที่มีผลต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนขนาดกลางกับขนาดใหญ่ จากกรอบแนวคิดในการวิจัยที่พัฒนาขึ้น ในรูปแบบโมเดลเชิงประหยัด (Parsimonious Model)

หมายเหตุ

- หมายถึง เส้นอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติ
- หมายถึง เส้นอิทธิพลที่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ค่าสถิติ $\chi^2 = 76.896$, $df = 61$, $P = 0.082$, $CMIN/DF = 1.261$, $GFI = 0.913$,
 $RMR = 0.019$, $RMSEA = 0.000$

การค้นหารูปแบบคุณภาพบริการของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย ในด้านคุณภาพบริการโดยรวม การมุ่งเน้นตลาด และนวัตกรรมทางการตลาดที่มีผลต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนขนาดกลางกับขนาดใหญ่ พบว่า ตัวบ่งชี้ที่สำคัญที่จะบ่งบอกถึงปัจจัยคุณภาพบริการโดยรวม โดยตัวแปรดังกล่าวมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.45 ถึง 0.79 ตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักความสำคัญมากที่สุด ได้แก่ การวางแผนกลยุทธ์ รองลงมา ได้แก่ การตอบสนองผู้ใช้บริการ ระบบสารสนเทศทางการตลาด การตลาดภายใน กระบวนการให้บริการ และภาวะผู้นำตามลำดับ ตัวบ่งชี้ปัจจัยการมุ่งเน้นตลาด พบว่า ตัวแปรดังกล่าวมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.48 ถึง 0.81 ตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักความสำคัญมากที่สุด ได้แก่ การมุ่งเน้นคู่แข่ง รองลงมา ได้แก่ การประสานงานภายในองค์กร และ การมุ่งเน้นลูกค้า ตามลำดับ ตัวบ่งชี้สำคัญที่บ่งบอกถึงปัจจัยนวัตกรรมทางการตลาด พบว่า ตัวแปรดังกล่าวมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง

0.60 ถึง 0.80 ตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักความสำคัญมากที่สุด ได้แก่ นวัตกรรมจัดการ รongลงมา ได้แก่ นวัตกรรมกระบวนการ และนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และนวัตกรรมบริการ ตามลำดับ ตัวบ่งชี้สำคัญที่จะบ่งบอกถึงผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชน โดยตัวแปรดังกล่าวมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.46 ถึง 0.69 ตัวแปร ที่มีค่าน้ำหนักความสำคัญมากที่สุด ได้แก่ รายได้และส่วนแบ่งทางการตลาด รongลงมา ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และด้านการเงิน ตามลำดับ