

ภาคผนวก 2

1. ผลการวิเคราะห์ความตรงด้านเนื้อหาของแบบสอบถาม ด้วยวิธีการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index of item objective congruence)
2. ผลการวิเคราะห์การประเมินค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เิงเนื้อหาของแบบสอบถาม ด้วยวิธีการหาค่า Cronbach's Alpha Coefficient
3. รายชื่อโรงพยาบาลเอกชนที่สัมภาษณ์แบบเจาะลึก (Depth Interview)

1. ผลการวิเคราะห์ความตรงด้านเนื้อหาของแบบสอบถาม (Content validity)

การวิเคราะห์ความตรงด้านเนื้อหาของแบบสอบถามนั้นใช้วิธีการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index of item objective congruence) ซึ่งมีเกณฑ์ต่อไปนี้อยู่ตั้งแต่ 0.50 ถึง 1.00 แสดงว่าข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการวัด หากได้น้อยกว่า 0.50 แสดงว่าข้อคำถามนั้นไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการวัดหรือแบบสอบถามนั้นไม่มีความตรงในการวัดได้ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการวัด (กัลยา วานิชบัญชา, 2557)

ผลจากการวิเคราะห์ค่าที่ได้ในแต่ละข้อคำถามในแบบสอบถามฉบับนี้ค่าอยู่ระหว่าง 0.66 ถึง 1.00 คือ 0.95 แสดงว่าคำถามทั้งหมดสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการ ซึ่งหมายความว่าแบบสอบถามฉบับนี้มีความตรงเชิงเนื้อหา

โดยมีผู้ทรงคุณวุฒิมาเป็นผู้ตรวจสอบแบบสอบถามฉบับนี้ มีรายชื่อดังต่อไปนี้

- | | |
|------------------------------------|---|
| 1. ศาสตราจารย์ ดร. นราศรี ไวนิชกุล | Former Director of Research and Training Center, Faculty of Commerce and Accountancy, Chulaongkorn University |
| 2. ดร. ปริญ ลักขิตามาศ | นักวิชาการทางการตลาด คณบดีหลักสูตรคุุณชีพัฒนกิจ สาขา การตลาด มหาวิทยาลัยสยาม |
| 3. นพ. ศิโรตม์ สุขเกษม | แพทย์ผู้เชี่ยวชาญ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลลพบุรี |

ขั้นตอนการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาด้วยวิธีหาค่าดัชนี χ IOC มีดังนี้

1. ให้ผู้เชี่ยวชาญ พิจารณาแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น
2. ให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาข้อคำถามเทียบกับวัตถุประสงค์ในการวัด โดยให้คะแนนดังนี้
 - +1 หมายความว่า ข้อคำถามสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการวัด
 - 0 หมายความว่า ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามสอดคล้องกับวัตถุประสงค์
 - 1 หมายความว่า ข้อคำถามไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการวัด

3. นำคะแนนที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญ หาค่า IOC รายข้อจากสูตร

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC คือ ความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์กับแบบทดสอบ

$\sum R$ คือ ผลรวมของคะแนนจากผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

N คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

รายละเอียดค่าดัชนีความสอดคล้องรายข้อของแบบสอบถามทั้งฉบับเป็นดังตารางข้างล่างนี้

ตารางที่ 7.1 ค่าความตรงเชิงเนื้อหา (Testability of Item Variable Congruence Index: IOC)

| ข้อที่ | คำถาม | ผู้ทรงคุณวุฒิ | | | ค่า IOC |
|--------|--|---------------|---|---|---------|
| | | 1 | 2 | 3 | |
| 1 | เพศ | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2 | อายุ | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 3 | ระดับการศึกษา | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 4 | โรงพยาบาลเอกชนของท่านเป็นโรงพยาบาลขนาดใด | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 5 | โรงพยาบาลเอกชนของท่านเป็นโรงพยาบาลประเภทใด | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 6 | ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับวิสัยทัศน์และเป้าหมายการดำเนินงาน โรงพยาบาลของท่านได้กำหนด “วิสัยทัศน์ (Vision)” ไว้หรือไม่ | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 7 | โรงพยาบาลของท่านได้กำหนดเป้าหมายการดำเนินงานในระยะเวลา 3 ปีขึ้นไป ไว้หรือไม่ | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 8 | กรุณาระบุเป้าหมายการดำเนินงาน ในระยะเวลา 3 ปีขึ้นไป ของโรงพยาบาลท่าน (สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 9 | ในระยะเวลา 5 ปีที่ผ่านมาท่านคิดว่าโรงพยาบาลของท่านสามารถดำเนินงานได้ตรงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้มาก | 1 | 1 | 1 | 1 |

| ข้อที่ | คำถาม | ผู้ทรงคุณวุฒิ | | | ค่า IOC |
|--------|-------------|---------------|---|---|------------|
| | | 1 | 2 | 3 | |
| | น้อยเพียงใด | | | | |

10. บุคคลต่อไปนี้มีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายการดำเนินงานในโรงพยาบาลของท่าน

| คำถาม | ผู้ทรงคุณวุฒิ | | | ค่า IOC |
|--------------------------------------|---------------|---|---|------------|
| | 1 | 2 | 3 | |
| ผู้ถือหุ้น / เจ้าของ | 1 | 1 | 1 | 1 |
| ผู้บริหารระดับสูง / คณะกรรมการบริหาร | 1 | 1 | 1 | 1 |
| ผู้อำนวยการส่วนต่าง ๆ | 1 | 1 | 1 | 1 |
| หัวหน้าฝ่ายต่าง ๆ | 1 | 1 | 1 | 1 |
| หน่วยงานวางแผนของโรงพยาบาล | 1 | 1 | 1 | 1 |
| ผู้ใช้บริการ / ผู้ป่วย / ญาติผู้ป่วย | 1 | 1 | 1 | 1 |
| กระทรวงสาธารณสุข | 1 | 1 | 1 | 1 |
| รัฐบาล | 1 | 1 | 1 | 1 |
| อื่น ๆ ระบุ | 1 | 1 | 1 | 1 |

| ข้อที่ | คำถาม | ผู้ทรงคุณวุฒิ | | | ค่า IOC |
|--------|--|---------------|---|---|------------|
| | | 1 | 2 | 3 | |
| 11 | โรงพยาบาลของท่านได้กำหนด “ภารกิจ (Mission)” ไว้หรือไม่ | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 12 | ท่านคิดว่าโรงพยาบาลของท่านบรรลุตามภารกิจที่คาดหวังมากน้อยเพียงใด | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 13 | โรงพยาบาลของท่านได้กำหนดแผนงานระยะยาว ในระยะเวลา 3 ปีขึ้นไป ไว้หรือไม่ | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 14 | ถ้าตอบมี แผนงานระยะยาว ในระยะเวลา 3 ปีขึ้นไป ที่ได้กำหนดไว้ ประกอบด้วยแผนจากอะไรบ้าง ดังต่อไปนี้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) | 1 | 1 | 1 | 1 |

15. ท่านให้ความสำคัญหรือไม่สำคัญต่อปัจจัยคุณภาพบริการ โดยรวมที่มีผลต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลในระดับใด

| คำถาม | ผู้ทรงคุณวุฒิ | | | ค่า IOC |
|---|---------------|---|---|---------|
| | 1 | 2 | 3 | |
| <u>ด้านภาวะผู้นำ</u> ผู้บริหารพัฒนาปรับปรุง ภารกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และจริยธรรม อย่างสม่ำเสมอ | 1 | 1 | 1 | 1 |
| ผู้บริหารจัดสรรทรัพยากรอย่างเพียงพอเพื่อการพัฒนาและการ ปรับปรุงคุณภาพบริการอย่างสม่ำเสมอ | 1 | 1 | 1 | 1 |
| ผู้บริหารปรับปรุงการดำเนินงานภายในโรงพยาบาล อย่างสม่ำเสมอ | 1 | 1 | 1 | 1 |
| ผู้บริหารมีทักษะในการบริหารคุณภาพ | 1 | 1 | 1 | 1 |
| ผู้บริหารดำเนินการพัฒนาการบริการคุณภาพด้วยตนเอง | 1 | 1 | 1 | 1 |
| ผู้บริหารมีจรรยาบรรณในการบริหารงาน | 1 | 1 | 1 | 1 |
| <u>ด้านการวางแผนกลยุทธ์องค์กร</u> โรงพยาบาลมีการวางแผนกลยุทธ์ระยะสั้น (ไม่เกิน 1 ปี) | 1 | 1 | 0 | 0.66 |
| โรงพยาบาลมีการวางแผนกลยุทธ์ระยะกลาง (1 - 3 ปี) | 1 | 1 | 1 | 1 |
| โรงพยาบาลมีการวางแผนกลยุทธ์ระยะยาว (3 ปี ขึ้นไป) | 1 | 1 | 1 | 1 |
| โรงพยาบาลวางแผนกลยุทธ์จากความคาดหวังของเจ้าของ หรือผู้ถือหุ้นรายใหญ่ | 1 | 1 | 1 | 1 |
| โรงพยาบาลนำผลงานวิจัยและการพัฒนาขององค์กรมาใช้ ประกอบการจัดทำแผนกลยุทธ์ขององค์กร | 1 | 1 | 1 | 1 |
| โรงพยาบาลปฏิบัติและการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามกล ยุทธ์องค์กรที่กำหนดไว้ | 1 | 1 | 1 | 1 |
| <u>ด้านการตอบสนองผู้ใช้บริการ</u> โรงพยาบาลเน้นการบริการให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ | 1 | 1 | 1 | 1 |
| โรงพยาบาลเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการได้มีส่วนร่วม เสนอแนะในการ พัฒนาระบบการให้บริการของโรงพยาบาล | 1 | 1 | 1 | 1 |
| โรงพยาบาลมุ่งเน้นการติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้บริการ เพื่อการสร้าง ความสัมพันธ์ที่ดี | 1 | 1 | 1 | 1 |

| คำถาม | ผู้ทรงคุณวุฒิ | | | ค่า |
|--|---------------|---|---|-----|
| | 1 | 2 | 3 | IOC |
| โรงพยาบาลมีการจัดทำกระบวนการและขั้นตอนการแก้ปัญหาในการให้บริการให้แก่ผู้ให้บริการ | 1 | 1 | 1 | 1 |
| โรงพยาบาลมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพื่อนำมาทบทวนและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ทุก ๆ 1 – 3 เดือน | 1 | 1 | 1 | 1 |
| <u>ด้านระบบสารสนเทศทางการตลาด</u> | | | | |
| โรงพยาบาลมีการใช้ระบบสารสนเทศและสื่อดิจิทัลเพื่อการสื่อสารทางการตลาด การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ | 1 | 1 | 1 | 1 |
| โรงพยาบาลใช้ระบบสารสนเทศเพื่อวัดการดำเนินงานของโรงพยาบาล | 1 | 1 | 1 | 1 |
| โรงพยาบาลมีข้อมูลสารสนเทศทางการตลาดที่พร้อมใช้งานอยู่ตลอดเวลา | 1 | 1 | 1 | 1 |
| <u>ด้านการตลาดภายในองค์กร</u> | | | | |
| โรงพยาบาลจัดให้มีการสื่อสารภายในองค์กรแบบบนลงล่างและล่างขึ้นบน | 1 | 1 | 1 | 1 |
| โรงพยาบาลให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงาน เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพสูงสุด | 1 | 1 | 1 | 1 |
| <u>ด้านกระบวนการให้บริการ</u> | | | | |
| โรงพยาบาลมีกระบวนการหรือวิธีการที่ทำให้ผู้บริการเข้าใจการให้บริการที่มีคุณภาพของโรงพยาบาล | 1 | 1 | 1 | 1 |
| โรงพยาบาลนำข้อมูลทางสถิติจากการวัดผลของการดำเนินงานมาใช้เพื่อปรับปรุงกระบวนการให้บริการ | 1 | 1 | 1 | 1 |

| ข้อที่ | คำถาม | ผู้ทรงคุณวุฒิ | | | ค่า IOC |
|--------|---|---------------|---|---|------------|
| | | 1 | 2 | 3 | |
| 16 | ท่านคิดว่าโรงพยาบาลของท่านมีการนำการมุ่งเน้นตลาดมาใช้ในโรงพยาบาลของท่าน หรือไม่ | 1 | 1 | 1 | 1 |

17. ท่านให้ความสำคัญหรือไม่สำคัญต่อปัจจัยการมุ่งเน้นตลาดที่มีผลต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลของท่านในระดับใด

| คำถาม | ผู้ทรงคุณวุฒิ | | | ค่า IOC |
|--|---------------|---|---|------------|
| | 1 | 2 | 3 | |
| <u>ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า</u> โรงพยาบาลให้ความสำคัญกับความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นอันดับแรก | 1 | 1 | 1 | 1 |
| โรงพยาบาลกำหนดวัตถุประสงค์หลัก คือ การสร้างความพึงพอใจให้ผู้ใช้บริการเป็นอันดับแรก | 1 | 1 | 1 | 1 |
| โรงพยาบาลให้ความสำคัญกับการบริการหลังการขายเช่น การสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหลังจากที่มาใช้บริการที่โรงพยาบาล | 1 | 1 | 1 | 1 |
| <u>ด้านการมุ่งเน้นคู่แข่ง</u> โรงพยาบาลท่านมีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์องค์กรหรือวิธีการดำเนินงาน ให้มีคุณภาพการให้บริการที่ดีกว่าโรงพยาบาลคู่แข่ง | 1 | 1 | 1 | 1 |
| โรงพยาบาลมีการรวบรวมข้อมูลของโรงพยาบาลคู่แข่งเพื่อนำมาวางแผนกลยุทธ์องค์กร | 1 | 1 | 1 | 1 |
| โรงพยาบาลมีการวิเคราะห์และติดตามแผนการดำเนินงานของโรงพยาบาลคู่แข่งเป็นประจำ | 1 | 1 | 1 | 1 |
| <u>ด้านการประสานงานภายในองค์กร</u> ทุกหน่วยงานในโรงพยาบาลสามารถเข้าถึงข้อมูลของผู้ใช้บริการได้ | 1 | 1 | 1 | 1 |
| ทุกหน่วยงานในโรงพยาบาลมีการประสานงานหรือมีการสื่อสารและส่งมอบงานอย่างมีระบบ | 1 | 1 | 1 | 1 |

| คำถาม | ผู้ทรงคุณวุฒิ | | | ค่า |
|--|---------------|---|---|-----|
| | 1 | 2 | 3 | IOC |
| ทุกหน่วยงานในโรงพยาบาลของท่านมีการร่วมกันพัฒนาแผนการมุ่งเน้นตลาดหรือแผนการตลาด | 1 | 1 | 1 | 1 |

18. ท่านให้ความสำคัญหรือไม่สำคัญต่อปัจจัยด้านนวัตกรรมทางการตลาดที่มีผลต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลของท่านในระดับใด

| คำถาม | ผู้ทรงคุณวุฒิ | | | ค่า |
|---|---------------|---|---|-----|
| | 1 | 2 | 3 | IOC |
| <u>ด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และนวัตกรรมบริการ</u> | | | | |
| โรงพยาบาลเป็นผู้จัดหาและเวชภัณฑ์ที่มีประสิทธิภาพมาให้บริการ | 1 | 1 | 1 | 1 |
| โรงพยาบาลให้บริการถาม-ตอบ ด้านการแพทย์ทางโทรศัพท์ (Telephone Medical Service) | 1 | 1 | 1 | 1 |
| <u>ด้านนวัตกรรมกระบวนการให้บริการ</u> | | | | |
| โรงพยาบาลมีการพัฒนากระบวนการให้บริการสมัยใหม่ตลอดเวลา | 1 | 1 | 1 | 1 |
| โรงพยาบาลมีการนำกระบวนการให้บริการสมัยใหม่มาให้บริการ | 1 | 1 | 1 | 1 |
| <u>ด้านนวัตกรรมการจัดการ</u> | | | | |
| โรงพยาบาลของท่านมีการพัฒนาการจัดการภายในโรงพยาบาลอย่างสม่ำเสมอ | 1 | 1 | 1 | 1 |
| โรงพยาบาลของท่านมีการนำวิธีการจัดการสมัยใหม่มาใช้ภายในโรงพยาบาล | 1 | 1 | 1 | 1 |

19. ท่านเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยในเรื่องต่อไปนี้ ที่มีผลทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ

| คำถาม | ผู้ทรงคุณวุฒิ | | | ค่า |
|--|---------------|---|---|-----|
| | 1 | 2 | 3 | IOC |
| โรงพยาบาลมีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือ | 1 | 1 | 1 | 1 |
| โรงพยาบาลมีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย | 1 | 1 | 1 | 1 |
| โรงพยาบาลได้รับการรับรองคุณภาพ Hospital accreditation : HA | 1 | 1 | 1 | 1 |

| คำถาม | ผู้ทรงคุณวุฒิ | | | ค่า |
|---|---------------|---|---|-----|
| | 1 | 2 | 3 | IOC |
| โรงพยาบาลได้รับการรับรองคุณภาพ The Joint Commission International : JCI | 1 | 1 | 1 | 1 |
| โรงพยาบาลมีแพทย์เฉพาะทางในทุกสาขา | 1 | 1 | 1 | 1 |
| โรงพยาบาลมียาและเวชภัณฑ์ที่ได้มาตรฐาน | 1 | 1 | 1 | 1 |
| โรงพยาบาลกำหนดราคาที่เหมาะสมเมื่อเทียบกับคุณภาพ | 1 | 1 | 1 | 1 |
| โรงพยาบาลกำหนดราคาที่เหมาะสมเมื่อเทียบกับโรงพยาบาลเอกชนอื่น | 1 | 1 | 1 | 1 |
| เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลมีความพร้อม กระจือรื้อรับในการช่วยเหลือ | 1 | 1 | 1 | 1 |
| เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลมีความสุภาพ เรียบร้อย อธิษาศัยดี | 1 | 1 | 1 | 1 |
| โรงพยาบาลมีแพทย์และเจ้าหน้าที่ที่เพียงพอ | 1 | 1 | 1 | 1 |
| แพทย์มีความเชี่ยวชาญในการรักษาโรค | 1 | 1 | 1 | 1 |
| พยาบาลมีความรู้และความชำนาญ | 1 | 1 | 1 | 1 |
| โรงพยาบาลมีขั้นตอนการให้บริการที่รวดเร็ว | 1 | 1 | 1 | 1 |
| โรงพยาบาลมีความถูกต้องในการให้บริการ | 1 | 1 | 1 | 1 |
| โรงพยาบาลมีการจัดเตรียมระบบอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ | 1 | 1 | 1 | 1 |
| โรงพยาบาลมีห้องตรวจและห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ที่เพียงพอและเหมาะสม | 1 | 1 | 1 | 1 |
| โรงพยาบาลมีความสะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย | 1 | 1 | 1 | 1 |
| โรงพยาบาลมีที่นั่งรอตรวจที่เพียงพอและเหมาะสม | 1 | 1 | 1 | 1 |
| โรงพยาบาลจัดให้มีที่จอดรถที่เพียงพอและเหมาะสม | 1 | 1 | 1 | 1 |

20. ในระยะ 5 ปีที่ผ่านมา ท่านคิดว่าโรงพยาบาลของท่านประสบความสำเร็จหรือไม่ประสบความสำเร็จ ในเรื่องดังต่อไปนี้

| คำถาม | ผู้ทรงคุณวุฒิ | | | ค่า IOC |
|--|---------------|---|---|---------|
| | 1 | 2 | 3 | |
| รายได้และส่วนแบ่งทางการตลาด รายได้จากการรักษาผู้ป่วยนอก / ผู้ป่วยที่นอนค้างคืน | 1 | 0 | 1 | 0.66 |
| รายได้จากการจำหน่ายยาและเวชภัณฑ์ | 1 | 1 | 1 | 1 |
| ส่วนแบ่งทางการตลาดหรือสัดส่วนจากการรักษาผู้ป่วยนอก / ผู้ป่วยที่นอนค้างคืน | 1 | 1 | 1 | 1 |
| ส่วนแบ่งทางการตลาดจากการจำหน่ายยาและเวชภัณฑ์ | 1 | 1 | 1 | 1 |
| <u>ด้านการเงิน</u> | | | | |
| กำไรของโรงพยาบาล (Net Profit) | 1 | 1 | 1 | 1 |
| อัตราผลตอบแทนของผู้ถือหุ้น (Return on Equity: ROE) | 1 | 1 | 1 | 1 |
| อัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ (Return on Asset: ROA) | 1 | 1 | 1 | 1 |
| อัตราผลตอบแทนจากการลงทุน (Return on Investment: ROI) | 1 | 1 | 1 | 1 |

2. ผลการประเมินค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีการหาค่า Cronbach's Alpha Coefficient

ขั้นตอนการทดสอบแบบสอบถาม (Pre-test) เพื่อวิเคราะห์หาความค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามก่อนนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้วิธีการทดสอบซ้ำ (Pre-test) เพื่อนำผลมาวิเคราะห์วัดค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งเป็นที่นิยมนกันโดยทั่วไปสำหรับการวัดความเชื่อถือได้ของข้อมูลที่อยู่ในรูปแบบการประเมิน (Rating scale) (กัลยา วาณิชบัญชา, 2557) ซึ่งจะพิจารณาจากค่าความแปรปรวนของคำตอบสำหรับคำถามแต่ละข้อในแบบสอบถามนั้น โดยมีสูตรการคำนวณดังนี้

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right]$$

| | | | |
|-------|--------------|-----|--|
| เมื่อ | α | แทน | ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม |
| | n | แทน | จำนวนของข้อแบบสอบถาม |
| | $\sum s_i^2$ | แทน | ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนแบบสอบถาม เป็นรายข้อ |
| | S_i^2 | แทน | คะแนนความแปรปรวนของแบบสอบถามทั้งฉบับ |

ข้อคำถามที่ใช้เป็นเครื่องมือวัดตัวแปรใดตัวแปรหนึ่ง ยังมีความแปรปรวนสูงเท่าใด จะทำให้ความเชื่อมั่นของตัวแปรดังกล่าวลดต่ำลง ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาที่คำนวณได้ จะมีค่าอยู่ระหว่าง 0 ถึง 1 ในกรณีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟามีค่าเข้าใกล้ 1 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อถือได้สูงหรือค่อนข้างสูง ถ้าค่าสัมประสิทธิ์แอลฟามีค่าเข้าใกล้ 0.5 หรือมีค่าเข้าใกล้ 0 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อถือได้ปานกลางหรือมีความเชื่อถือได้ค่อนข้างน้อยหรือน้อยตามลำดับ

โดยนำแบบสอบถามที่มีค่าความตรงตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไปนำไปใช้เก็บข้อมูลจริง ซึ่งแบบสอบถามด้านที่ 1 ด้านคุณภาพบริการ โดยรวม มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.850 ด้านที่ 2 ด้านการมุ่งเน้นตลาด มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .801 ด้านที่ 3 ด้านนวัตกรรมทางการตลาด มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.86 และด้านที่ 4 ด้านการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชน มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.755 โดยสรุปแบบสอบถาม พบว่าแบบสอบถามมี 4 ด้าน รวมทั้งหมด .932 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้

ตารางที่ 7.2 สรุปผลทดสอบ Pre-test 20 ตัวอย่าง โดยรวมทั้ง 4 ด้าน

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid | 20 | 100.0 |
| | Excluded ^a | 0 | .0 |
| | Total | 20 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

ตารางที่ 7.3 สรุปผลทดสอบค่า Cronbach's Alpha ของ 15 ตัวแปร

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .932 | 15 |

ตารางที่ 7.4 สรุปผลทดสอบ Pre test 20 ตัวอย่าง 6 ตัวแปรสังเกตได้ ด้านคุณภาพบริการโดยรวม

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .850 | 6 |

ตารางที่ 7.5 สรุปผลทดสอบ Pre test 20 ตัวอย่าง 3 ตัวแปรสังเกตได้ ด้านการมุ่งเน้นตลาด

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .801 | 3 |

ตารางที่ 7.6 สรุปผลทดสอบ Pre test 20 ตัวอย่าง 3 ตัวแปรสังเกตได้ ด้านนวัตกรรมทางการตลาด

| Reliability Statistics | |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .860 | 3 |

ตารางที่ 7.7 สรุปผลทดสอบ Pre test 20 ตัวอย่าง 3 ตัวแปรสังเกตได้ ด้านการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชน

| Reliability Statistics | |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .755 | 3 |

3. รายชื่อโรงพยาบาลเอกชนที่ตอบแบบสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (Depth Interview)

ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (Depth Interview) จากผู้บริหารระดับสูงหรือผู้ที่ได้รับมอบอำนาจให้เป็นตัวแทนของโรงพยาบาลเอกชน ประกอบด้วยข้อมูลสถานการณ์ของธุรกิจบริการโรงพยาบาลเอกชนโดยรวม การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค (SWOT Analysis) ของโรงพยาบาลเอกชน และการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางการตลาดด้วยเครื่องมือ Five Force Model ต่อไปนี้

1. โรงพยาบาลบางประกอก 2 บางบอน
2. โรงพยาบาลเพชรเกษม 2
3. โรงพยาบาลเพชรเกษม-บางแค
4. โรงพยาบาล ตา หู คอ จมูก
5. โรงพยาบาลเดชา
6. โรงพยาบาลบางไผ่
7. โรงพยาบาลมงกุฎวัฒนะ
8. โรงพยาบาลลาดพร้าว