

การบริหารจัดการโดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลรัฐในกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน ADMINISTRATION FOR THE USES OF MODERN TECHNOLOGY AND SOCIAL NETWORK FOR PEOPLE SERVICES OF THE PUBLIC HOSPITALS IN BANGKOK METROPOLIS ACCORDING TO THE SUSTAINABLE ADMINISTRATION CONCEPT

วิจิตรา ประสพโกการ¹⁾, วิรัช วิรัชนิภาวรรณ²⁾

¹⁾ นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐประศาสนศาสตร์

มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย จังหวัดปทุมธานี

²⁾ อาจารย์ประจำหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย จังหวัดปทุมธานี

Vichittra Prasoppokakorn¹⁾, Wiruch Wiruchnipawan²⁾

1) Ph.D. Candidate in Public Administration, School of Public Administration, Eastern Asia University, Phatum Thani Province, Thailand.

2) Lecturer School of Public Administration, Eastern Asia University, Phatum Thani Province, Thailand.

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อศึกษา (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการโดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลรัฐในกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน (2) แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการ และ (3) ตัวแบบแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการ ทั้งนี้ได้นำแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านเศรษฐกิจ หรือความเจริญก้าวหน้าด้านสังคมหรือส่วนรวม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านคุณธรรม และด้านคุณภาพชีวิต มาปรับใช้เป็นกรอบแนวคิดของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้

ระเบียบวิธีวิจัยของการศึกษาค้นคว้า ได้ออกแบบรูปแบบการวิจัยให้เป็นวิธีการวิจัยแบบผสมโดยเน้นการวิจัยเชิงปริมาณเป็นหลักและใช้การวิจัยเชิงคุณภาพเป็นข้อมูลเสริม การวิจัยเชิงปริมาณเป็นการวิจัยเชิงสำรวจเพื่อให้ได้ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวนมาก โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามนั้นได้ผ่านการทดสอบเพื่อหาค่าความเที่ยงตรง ได้ค่าเท่ากับ 0.90 และผ่านการหาค่าความเชื่อถือได้ที่ระดับ 0.89 ประชากร คือ ผู้ป่วยนอกทั้งหมดที่มารับการตรวจรักษาของโรงพยาบาลตำรวจ จำนวน 40,045 คน ส่วนกลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 1,112 คน การเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการระหว่างวันที่ 1-30 มีนาคม พ.ศ. 2561 เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับมาคืนมาได้ 915 ชุด คิดเป็นร้อยละ 82.28 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 1,112 คน วิเคราะห์ข้อมูล เป็นการวิเคราะห์ในรูปตาราง รวมทั้งใช้รูปแบบการวิเคราะห์เชิงพรรณนา สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าการถดถอย

พหุคูณ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ในส่วนของการวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 9 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่างตามแนวคิดสโนว์บอลล์ และเป็นการสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัวทีละคน ๆ ละไม่น้อยกว่า 60 นาที ด้วยแบบสัมภาษณ์เชิงลึกที่มีโครงสร้าง

ผลการวิจัย

1. ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการที่สำคัญ คือ โรงพยาบาลรัฐในกรุงเทพมหานครนำเทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนยังไม่เฉพาะเจาะจง ขาดความชัดเจน
2. แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการที่สำคัญ คือ โรงพยาบาลรัฐในกรุงเทพมหานคร ควรนำเทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนยังไม่เฉพาะเจาะจง ขาดความชัดเจน และเพิ่มความสามารถเดียวกัน โรงพยาบาลของรัฐในกรุงเทพมหานคร ควรพัฒนาบุคลากรทุกระดับเพื่อให้มีความพร้อมสำหรับการใช้ช่องทางการสื่อสารและเทคโนโลยีที่ทันสมัยด้วย
3. โรงพยาบาลรัฐในกรุงเทพมหานคร ควรนำตัวแบบแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการโดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลรัฐในกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืนไปปรับใช้เป็นกลุ่มตัวชี้วัดสำคัญของการปฏิบัติงาน และการนำไปสู่การปฏิบัติจริง โดยตัวแบบดังกล่าวเฉพาะที่สำคัญ 5 ด้าน เรียงลำดับตามความสำคัญจากมากไปน้อย ดังนี้ (1) ด้านคุณธรรม (2) ด้านคุณภาพชีวิต สังคมหรือส่วนรวม (3) ด้านสิ่งแวดล้อม (4) ด้านเศรษฐกิจ และ (5) ด้านความเจริญก้าวหน้า

คำสำคัญ : การบริหารจัดการ การใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัย การให้บริการประชาชน โรงพยาบาลรัฐในกรุงเทพมหานคร แนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน

ABSTRACT

The purposes of this study were to study (1) the problem of management using state-of-the-art technology and social networks to serve the public in the Bangkok metropolitan government according to the concept of sustainable management. (2) Management and (3) Management model. The concept of sustainable management has been adopted. The economic or social progress or the overall environmental, morality and quality of life. This is a conceptual framework for this study.

The research methodology of this study. The research model was designed as a mixed method, focusing on quantitative research and using qualitative research as a supplement. Quantitative research is exploratory research to obtain data from a large number of samples. The questionnaire was used as a tool to collect data. The questionnaire was tested for validity. 0.90 and reliability were 0.89. The total number of outpatients was 40,045. The sample was 1,112. The data were collected during the day. 1-30 March, 2018 The complete questionnaire was returned for 915 items, representing 82.28% of the 1,112 samples. Analysis in tables. Include descriptive

analysis. The statistics used for data analysis were descriptive statistics, i.e. percentage, mean, standard deviation multiple regression and Pearson's correlation coefficient. In terms of qualitative research. The interviews were conducted by 9 experts, based on random sampling based on the snowball concept, one-to-one interviews, one person at a time, no less than 60 minutes.

Research results

1. Major management problems are public hospitals in Bangkok.
2. The major management improvement approach is that the state-run hospitals in Bangkok should be equipped with state-of-the-art technology and social networks. The public service is not only clear. At the same time, government hospitals in Bangkok should develop personnel at all levels to ensure the availability of modern communications and technology.
3. Managed by state-of-the-art technology and social networks to serve the people of Bangkok's public hospitals. These sustainable management is deployed as key indicators of performance and brought it to reality. The five main aspects of the model should be ranked in ascending order: morality, quality of life, society or the environment, and economy or prosperity.

Keywords: administration, the uses of modern technology and social network, people services, Public Hospitals in Bangkok Metropolis, the sustainable administration concept

บทนำ

โรงพยาบาลรัฐ เป็นสถานที่สำหรับให้บริการทางการแพทย์ และสุขภาพกับผู้ป่วยหรือประชาชน ผู้มารับบริการตรวจรักษา การควบคุมและป้องกัน การแพร่ระบาดของเชื้อและการติดเชื้อ การส่งเสริม ป้องกัน รักษา และฟื้นฟูภาวะความเจ็บป่วย หรือโรคต่าง ๆ ทั้งทางร่างกายและทางจิตใจ รวมตลอดไปถึง การพัฒนาบุคลากรทางการแพทย์ในเรื่องดังกล่าวด้วย ทุกวันนี้ โรงพยาบาลได้ถูกแบ่งประเภทตามการดูแล ควบคุมบริการเป็นโรงพยาบาลรัฐหรือโรงพยาบาล รัฐบาล และโรงพยาบาลเอกชน หรือแบ่งเป็นโรงพยาบาล ในส่วนกลาง เช่น กรุงเทพมหานคร และส่วนภูมิภาค เป็นต้น โรงพยาบาลรัฐได้ประสบปัญหาการบริหาร จัดการด้านการให้บริการซึ่งรวมทั้งปัญหาเกี่ยวกับการ บริหารจัดการในเรื่องมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากร

ของโรงพยาบาลรัฐ และปัญหาการให้บริการหรือ คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐไม่มีคุณภาพที่ดี ดังเห็นได้จากงานวิจัยของกนกพร ลีลาเทพินทร์ พัทธนา มาลีสศรี และปรารณา ปุณณกิตติเกษม (2554, หน้า 433-455) ศึกษาเรื่องการประเมินระดับคุณภาพ การบริการของโรงพยาบาลรัฐบาลในกรุงเทพมหานคร ด้วยแบบจำลอง SERVQUAL ที่พบว่า โดยภาพรวม ผู้รับบริการไม่พึงพอใจกับบริการที่ได้รับหรือการ ให้บริการของโรงพยาบาลรัฐบาลไม่มีคุณภาพที่ดีหาก พิจารณาในแต่ละมิติพบว่า ผู้รับบริการเห็นว่า มีระดับ คุณภาพการบริการอยู่ในระดับปานกลาง แต่ในอีก 4 ด้าน คือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการ ตอบสนองในการให้บริการ ด้านการสร้างความมั่นใจ ในบริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจ ผู้รับบริการเห็น ว่าไม่มีคุณภาพในการบริการที่ดีในด้านดังกล่าว

นอกจากนี้แล้ว ยังมีผลการวิจัยเกี่ยวข้องกับการให้บริการของโรงพยาบาลที่สนับสนุนให้มีการทำการศึกษาเรื่องดังกล่าว เช่น งานวิจัยของ กนก เรืองนาม (2015, หน้า 64-75) ได้ศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการระหว่างโรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชน โดยเฉพาะการให้บริการยังขาดประสิทธิภาพ

การศึกษครั้งนี้ เป็นการศึกษาด้านรัฐประศาสนศาสตร์ หรือการบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ เพื่อต้องการเน้นในเรื่องการ "พัฒนาหน่วยงาน" หรือ "พัฒนาการบริหารจัดการของหน่วยงาน" คือ โรงพยาบาลรัฐในกรุงเทพมหานคร เช่น โรงพยาบาลตำรวจ ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐและเป็นหน่วยงานตำรวจระดับกองบัญชาการ สังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ กล่าวคือ โรงพยาบาลของรัฐในกรุงเทพมหานครมีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ การปฏิบัติงาน โดยนำเทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนอย่างไม่มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ฝ่ายเวชระเบียน โรงพยาบาลนำเทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนไม่เพียงพอเท่าที่ควร และไม่ครอบคลุม ซึ่งปัญหานี้เป็นปัญหาที่สำคัญและกำลังประสบอยู่

นอกจากที่กล่าวมาแล้ว โรงพยาบาลของรัฐในกรุงเทพมหานครยังประสบปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการโดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัย เพื่อให้บริการประชาชน ตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน 5 ด้าน ได้แก่ (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านเศรษฐกิจ หรือความเจริญก้าวหน้า (2) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านสังคม หรือส่วนรวม (3) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม (4) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหาร

จัดการด้านคุณธรรม และ (5) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านคุณภาพชีวิต

ถ้าปัญหาการวิจัย หรือ ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการในเรื่องการใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อให้บริการประชาชนยังขาดประสิทธิภาพและการพัฒนา หรือการปรับปรุง ย่อมทำให้เกิดผลเสียต่อหน่วยงาน เช่น ทำให้มาตรฐานการปฏิบัติงานของโรงพยาบาลรัฐในกรุงเทพมหานคร โดยเฉพาะฝ่ายเวชระเบียน ยังไม่ได้มาตรฐานสากล รวมทั้งทำให้บุคลากรของโรงพยาบาลรัฐในกรุงเทพมหานครไม่ได้รับความไว้วางใจและเป็นที่ยอมรับ ทำให้ประชาชนไม่ได้รับบริการที่ดีจากหน่วยงานของรัฐ หรือโรงพยาบาลรัฐ และทำให้สังคมได้รับความเสียหายและเสียชื่อเสียงส่งผลมาจากการที่โรงพยาบาลบริหารจัดการโดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อให้บริการประชาชนยังไม่ถูกนำมาใช้ในทิศทางดังกล่าวเท่าที่ควร

ด้วยเหตุผลที่แสดงถึงความเป็นมาและความสำคัญ อานาจหน้าที่ ปัญหาการวิจัย ความสำคัญของปัญหาการวิจัย ตลอดจนตัวอย่างปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการโดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลรัฐในกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน 5 ด้าน ข้างต้น ทำให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษาค้นคว้า โดยคาดหวังว่าผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ทั้งด้านวิชาการ และด้านปฏิบัติต่อบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งประชาชนต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการโดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลรัฐในกรุงเทพมหานคร ตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน

2. ศึกษาแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการ โดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัย เพื่อให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลรัฐ ในกรุงเทพมหานครตามแนวทางการบริหารจัดการที่ยั่งยืน

3. ศึกษาตัวแบบแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการโดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัย เพื่อให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลรัฐ ในกรุงเทพมหานครตามแนวทางการบริหารจัดการที่ยั่งยืน

ขอบเขตการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากร คือ ประชาชนที่เป็นผู้ป่วยนอกทั้งหมดที่มารับการตรวจรักษาของโรงพยาบาลตำรวจ (ไม่รวมข้าราชการตำรวจ และครอบครัวตำรวจ) จำนวน 40,045 คน และกลุ่มตัวอย่างจำนวน 1,112 คน

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย
2 ตัวแปร โดยมีรายละเอียดดังนี้ 2.1 ตัวแปรอิสระ คือ แนวทางการบริหารจัดการ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านเศรษฐกิจ หรือความเจริญก้าวหน้า สังคมหรือส่วนรวม สิ่งแวดล้อม คุณธรรม และคุณภาพชีวิต 2.2 ตัวแปรตาม คือ แนวคิด PANT-ITERMS 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นมืออาชีพ ด้านการมุ่งความสำเร็จ ด้านการทำงานเป็นทีม หรือทีมงานด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านทรัพยากรมนุษย์

วิธีดำเนินการวิจัย

รูปแบบการวิจัยเป็นวิธีการวิจัยแบบผสม โดยเน้นวิจัยเชิงปริมาณเป็นหลัก และใช้การวิจัยเชิงคุณภาพเป็นข้อมูลเสริม การวิจัยเชิงปริมาณเป็นการวิจัยเชิงสำรวจเพื่อให้ได้ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวนมาก โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล เป็นการวิเคราะห์ในรูปตาราง รวมทั้งใช้รูปแบบการวิเคราะห์เชิงพรรณนา สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าการถดถอยพหุคูณ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ในส่วนของการวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นการสัมภาษณ์ แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 9 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่างตามแนวคิด สโนว์บอลล์ และเป็นการสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัวทีละคนๆ และไม่น้อยกว่า 60 นาที ด้วยแบบสัมภาษณ์แนวลึกที่มีโครงสร้าง

ผลของการวิจัย

ผลการวิจัยข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นชาย (ร้อยละ 67.10) มีการศึกษาปริญญาตรี หรือสูงกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 54.43)

1. ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการโดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลรัฐในกรุงเทพมหานครตามแนวทางการบริหารจัดการที่ยั่งยืน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ล้วนเห็นด้วยในระดับมากถึง 5 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) เศรษฐกิจ หรือความเจริญก้าวหน้า (2) สังคม หรือส่วนรวม (3) สิ่งแวดล้อม (4) คุณธรรม และ (5) คุณภาพชีวิต โดยปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด $\bar{x} = 2.56$ คือ ด้านคุณธรรม ได้แก่ คำถามที่ว่า "โรงพยาบาลรัฐในกรุงเทพมหานครปฏิบัติงานโดยนำเทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนอย่างไม่ชัดเจน"

2. แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการโดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลรัฐ

ในกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นด้วยในระดับมากทั้ง 5 ด้าน โดยแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด $\bar{x} = 2.60$ คือ ด้านคุณธรรม ได้แก่ คำถามที่ว่า "โรงพยาบาลรัฐในกรุงเทพมหานครควรปฏิบัติงานโดยนำเทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ

ประชาชนอย่างจริงจัง และเต็มความสามารถเพิ่มมากขึ้น" ดังตาราง 1

ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้สรุปเปรียบเทียบความเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการและแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลรัฐในกรุงเทพมหานคร ตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน 5 ไว้ในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สรุปเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ และแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลรัฐในกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน 5 ด้าน จำแนกตามค่าเฉลี่ยแต่ละด้านเรียงตามลำดับจากมากไปน้อย

1. ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ (กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ล้วนเห็นด้วยในระดับมาก)	2. แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการ (กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ในระดับมาก)
ลำดับ 1 ด้านคุณธรรม ได้แก่ คำถามที่ว่า "โรงพยาบาลรัฐในกรุงเทพมหานครควรปฏิบัติงานโดยนำเทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนอย่างไม่จริงจังเท่าที่ควร" $\bar{x} = 2.56$	ลำดับ 1 ด้านคุณธรรม ได้แก่ คำถามที่ว่า "โรงพยาบาลรัฐในกรุงเทพมหานครควรปฏิบัติงานโดยนำเทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนอย่างจริงจังและเต็มความสามารถเพิ่มมากขึ้น" $\bar{x} = 2.60$, S.D. = 0.55
ลำดับ 2 ด้านคุณภาพชีวิต $\bar{x} = 2.50$	ลำดับ 2 ด้านเศรษฐกิจ หรือความเจริญก้าวหน้า $\bar{x} = 2.57$, S.D. = 0.58
ลำดับ 3 ด้านสิ่งแวดล้อม $\bar{x} = 2.44$	ลำดับ 3 ด้านสิ่งแวดล้อม $\bar{x} = 2.57$, S.D. = 0.61
ลำดับ 4 ด้านสังคม หรือส่วนรวม $\bar{x} = 2.41$	ลำดับ 4 ด้านสังคม หรือส่วนรวม $\bar{x} = 2.56$, S.D. = 0.61
ลำดับ 5 ด้านเศรษฐกิจ หรือความเจริญก้าวหน้า $\bar{x} = 2.36$	ลำดับ 5 ด้านคุณภาพชีวิต $\bar{x} = 2.48$, S.D. = 0.61

จากตาราง 1 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ และ (2) แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลรัฐในกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน 5 ด้าน เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายด้านที่เรียงตามลำดับจากมากไปน้อย พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นไปในทิศทางเดียวกันหรือเหมือนกัน 1 ด้านเท่านั้น ได้แก่ ด้านคุณธรรม

สำหรับผลการสัมภาษณ์เชิงลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 9 คน ต่อแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด $\bar{x} = 2.60$ ซึ่งได้แก่ คำถามที่ว่า "โรงพยาบาลรัฐในกรุงเทพมหานครควรปฏิบัติงานโดยนำเทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนอย่างจริงจัง และเพิ่มความสามารถเพิ่มมากขึ้น" นั้น พบว่า ผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด 9 คน ล้วนเห็นด้วยต่อแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านดังกล่าว

3. ศึกษาตัวแบบแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการโดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลรัฐในกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน พบว่า "ตัวแบบแนวทางการปรับปรุง การบริหารจัดการโดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลรัฐ

ในกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน 5 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) เศรษฐกิจ หรือความเจริญก้าวหน้า (2) สังคม หรือส่วนรวม (3) สิ่งแวดล้อม (4) คุณธรรม และ (5) คุณภาพชีวิต (ตัวแปรอิสระ) ล้วนเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการตามแนวคิด PANT-ITERMS 5 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) ความเป็นมืออาชีพ (2) การมุ่งความสำเร็จ (3) การทำงานเป็นทีม หรือทีมงาน (4) ข้อมูลข่าวสาร และ (5) ทรัพยากรมนุษย์ (ตัวแปรตาม) โดยตัวแบบแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการโดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัย เพื่อให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลรัฐในกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน 5 ด้าน เรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้าน (1) คุณธรรม (2) คุณภาพชีวิต (3) สังคม หรือส่วนรวม (4) สิ่งแวดล้อม และ (5) เศรษฐกิจ หรือความเจริญก้าวหน้า" สำหรับการ จัดลำดับความสำคัญของอิทธิพลของตัวแบบแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการโดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัย เพื่อให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลรัฐในกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน 5 ด้าน (ตัวแปรอิสระ) จากมากไปน้อย ผู้ศึกษาพิจารณาจากจำนวน ด้าน และตัวเลข หรือค่า B ตามลำดับดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ลำดับความสำคัญอิทธิพลของตัวแบบแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการโดยใช้เทคโนโลยีและ
เครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลรัฐในกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหาร
จัดการที่ยั่งยืน 5 ด้าน (ตัวแปรอิสระ) ที่มีต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการตามแนวคิด PANT-ITERMS 5 ด้าน
(ตัวแปรตาม)

ตัวแปรอิสระ (ตัวแบบแนวทางการ ปรับปรุงการบริหารจัดการ ของโรงพยาบาลรัฐใน กรุงเทพมหานครตามแนวคิด การบริหารจัดการ ที่ยั่งยืน 5 ด้าน)	อิทธิพลของตัวแปรอิสระ (ค่า B) ที่มีต่อตัวแปรตาม (ตามแนวคิด PANT-ITERMS 5 ด้าน)					รวม จำนวน ด้าน (ตัว แปรตาม)
	1. ด้าน ความ เป็น มืออาชีพ	2. ด้าน การมุ่งความ สำเร็จ	3. ด้าน การทำงาน เป็นทีม หรือ ทีมงาน	4. ด้าน ข้อมูล ข่าวสาร	5. ด้าน ทรัพยากร มนุษย์	
1. ด้านเศรษฐกิจ หรือความ เจริญก้าวหน้า	-	0.152*	-	-	-	1
2. ด้านสังคม หรือส่วนรวม	-	0.350*	0.219	0.224	0.188	4
3. ด้านสิ่งแวดล้อม	0.211	0.145	-	0.489*	-	3
4. ด้านคุณธรรม	0.224	0.249	0.304	0.381*	0.209	5
5. ด้านคุณภาพชีวิต	0.116	0.103	0.190*	0.150	0.107	5

* ระดับอิทธิพลของตัวแปรอิสระ (ค่า B) ที่สูงสุดในแต่ละด้าน

สำหรับผลการสัมภาษณ์ แนวลึกเฉพาะ
ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 9 คน ต่อตัวแบบแนวทางการ
ปรับปรุงการบริหารจัดการโดยใช้เทคโนโลยีและ
เครือข่ายสังคมที่ทันสมัย เพื่อให้บริการประชาชน
ของโรงพยาบาลรัฐในกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการ
บริหารจัดการที่ยั่งยืน พบว่าผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูล
หลักส่วนใหญ่ จำนวน 8 คน จากทั้งหมด 9 คน เห็น
ด้วยกับคำถามที่เกี่ยวกับตัวแบบแนวทางการปรับปรุง
การบริหารจัดการดังกล่าว

สรุปผลการวิจัย

(1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการที่สำคัญ คือ
โรงพยาบาลรัฐในกรุงเทพมหานครนำเทคโนโลยีและ

เครือข่ายสังคมที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ
ประชาชนยังไม่ครอบคลุม

(2) แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการ
ที่สำคัญ คือ โรงพยาบาลรัฐในกรุงเทพมหานครควรนำ
เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยมาใช้ในการ
ให้บริการประชาชนยังไม่ครอบคลุม และเพิ่ม
ความสามารถ ขณะเดียวกัน โรงพยาบาลของรัฐ
ในกรุงเทพมหานคร ควรพัฒนาบุคลากรทุกระดับ
เพื่อให้ความพร้อมสำหรับการใช้ช่องทางการสื่อสาร
และเทคโนโลยีที่ทันสมัยด้วย

(3) โรงพยาบาลรัฐในกรุงเทพมหานครควรนำ
ตัวแบบแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการโดยใช้
เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อให้บริการ

ประชาชนของโรงพยาบาลรัฐในกรุงเทพมหานคร ตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืนไปปรับใช้เป็น กลุ่มตัวชี้วัดสำคัญของการปฏิบัติงาน และการนำไปสู่ การปฏิบัติจริง โดยตัวแบบดังกล่าวเฉพาะที่สำคัญ 5 ด้าน ควรเรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านคุณธรรม คุณภาพชีวิต สังคมหรือส่วนรวม สิ่งแวดล้อม และเศรษฐกิจ หรือความเจริญก้าวหน้า

การอภิปรายผล

1. เหตุผลสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ซึ่งเป็น ประชาชนที่เป็นผู้ป่วยนอกที่มารับการตรวจรักษา ของโรงพยาบาลตำรวจ (ไม่รวมข้าราชการตำรวจ และ ครอบครัวตำรวจ) เห็นด้วยในระดับมากต่อแนวทาง การปรับปรุงการบริหารจัดการด้านคุณธรรม ที่ว่า "โรงพยาบาลรัฐในกรุงเทพมหานครควรปฏิบัติงาน โดยนำเทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยมาใช้ในการ ให้บริการประชาชนอย่างจริงจัง และเต็ม ความสามารถเพิ่มมากขึ้น" $\bar{x} = 2.60$ นั้น ผู้ศึกษามีความเห็น ว่า เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าเป็นข้อเสนอแนะหรือเป็นแนวทางการปรับปรุง การบริหารจัดการที่สำคัญ ตรงประเด็น ทำให้เกิดความ รวดเร็วในการให้บริการ ประชาชนได้รับประโยชน์ เพิ่มมากขึ้น และยังมีส่วนช่วยให้โรงพยาบาลรัฐ ใน กรุงเทพมหานครได้รับการยอมรับจากประชาชน เพิ่มมากขึ้นด้วย

2. เหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่าง และ ผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่ จำนวน 8 คน จากทั้งหมด 9 คน เห็นด้วยว่า "ตัวแบบแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการโดยใช้เทคโนโลยีและ เครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อให้บริการประชาชนของ โรงพยาบาลรัฐในกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการ บริหารจัดการที่ยั่งยืน 5 ด้าน ควรเรียงตามลำดับ

ความสำคัญจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้าน (1) คุณธรรม (2) คุณ ภาพชีวิต (3) สังคม หรือ ส่วนรวม (4) สิ่งแวดล้อม และ (5) เศรษฐกิจ หรือความ เจริญก้าวหน้า" ดังกล่าวนั้น ผู้ศึกษามีความเห็น ว่า เนื่องจากกลุ่มตัวอย่าง และผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูล หลักดังกล่าวเชื่อว่า ตัวแบบแนวทางการปรับปรุงการ บริหารจัดการดังกล่าว เป็นตัวแบบที่ครอบคลุม สารสำคัญของแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน ทันสมัย รวมทั้งสอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน และหากหน่วยงานของรัฐนำไปยึดถือปฏิบัติอย่าง ต่อเนื่อง เช่น นำไปปรับใช้เป็นกลุ่มตัวชี้วัดสำคัญของ การบริหารจัดการ (Key Performance Indicators หรือ KPIs) หรือนำไปปรับใช้ในการจัดทำแผน ยุทธศาสตร์สำหรับแนวทางการปรับปรุงการบริหาร จัดการโดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัย เพื่อให้บริการประชาชน ของโรงพยาบาลรัฐ ในกรุงเทพมหานครแล้ว ย่อมมีส่วนสำคัญทำให้การ บริหาร จัดการ ของ โรง พยา บาล ของ รัฐ ในกรุงเทพมหานครมีประสิทธิภาพและมีชื่อเสียงสูงขึ้น พร้อมทั้งได้รับการยอมรับจากประชาชน และสร้าง ความพึงพอใจให้กับประชาชนเพิ่มมากขึ้น แนวคิด ที่เกี่ยวกับการที่หน่วยงานของรัฐสร้างความพึงพอใจ ให้กับประชาชนนั้น พอเทียบเคียงได้กับแนวคิดของ Jay M. Shafritz, J. Steven Ott, and Yong Suk Jang (2011 : pp. 116-128) ที่ให้ความสำคัญกับ ผลงานของหน่วยงานที่เน้นไปที่ความพึงพอใจของ ประชาชน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ผู้บริหารระดับสูงของโรงพยาบาลของรัฐ ในกรุงเทพมหานครควรสร้างความรู้ ความเข้าใจ และ ทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีอย่างชัดเจนและต่อเนื่องใน

เรื่องการปฏิบัติงานโดยนำเทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนอย่างสุจริต จริ่งจิง และเต็มความสามารถเพิ่มมากขึ้น ใน ขณะ เดียว กัน โรง พยา บาล ของ รัฐ ในกรุงเทพมหานครควรกำหนดนโยบาย และแผนงานที่ชัดเจน รวมทั้งจัดการฝึกอบรม หรือพัฒนาบุคลากรทุกระดับ เพื่อให้มีความพร้อมสำหรับการใช้ช่องทางการสื่อสารและเทคโนโลยีที่ทันสมัยด้วย พร้อมกับการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยที่เป็นฮาร์ดแวร์ (hardware) เช่น ดาวเทียม (satellite) คอมพิวเตอร์ และสมาร์ทโฟน (smart phone) รวมทั้งนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยที่เป็นซอฟต์แวร์ (software) โดยเฉพาะ ซอฟต์แวร์ประยุกต์ เช่น ไลน์ (Line) มาใช้สนับสนุนการให้บริการประชาชนอย่างทันสมัย เป็นสากล และในจำนวนที่เพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะข้อเสนอแนะให้ผู้บริหารทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีในการให้บริการประชาชนอย่างสุจริต มุมนานะ และเอาใจใส่ประชาชนผู้มารับบริการตรวจรักษานั้น พอเทียบเคียงได้กับงานวิจัยของวิรัช วิรัชนิการวรรณ (2561) "การบริหารจัดการยุคดิจิทัลที่มีผลต่อการให้บริการสาธารณะของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน" งานวิจัยดังกล่าวได้สนับสนุน และเสนอแนะไว้ว่า กรุงเทพมหานครควรให้บริการสาธารณะในทิศทางที่ยึดมั่น ศรัทธา และปฏิบัติงานในลักษณะที่สอดคล้อง และสนับสนุนแนวทางของการปกครองประชาธิปไตย เช่น ในลักษณะเปิดกว้าง (openness) โปร่งใส (transparency) และเข้าถึง หรือตรวจสอบได้ (accessibility) ทั้งนี้ โดยผู้บริหารควรทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีในเรื่องดังกล่าวนี้ด้วย

1.2 โรงพยาบาลของรัฐในกรุงเทพมหานครควรนำตัวแบบแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการโดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัย

เพื่อให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลรัฐในกรุงเทพมหานคร ตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน 5 ด้าน ไปปรับใช้เป็นขั้นตอน หรือกลุ่มตัวชี้วัดสำคัญของการปฏิบัติงาน (Key Performance Indicators หรือ KPIs) และนำไปสู่การปฏิบัติจริง รวมทั้งนำไปปรับใช้สำหรับการวางแผน และการพัฒนาต่อยอดต่อไปในอนาคตอีกด้วย โดยตัวแบบแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการดังกล่าวควรเรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้าน (1) คุณธรรม (2) คุณภาพชีวิต (3) สังคม หรือส่วนรวม (4) สิ่งแวดล้อม และ (5) เศรษฐกิจ หรือความเจริญก้าวหน้า

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. โรงพยาบาลของรัฐในกรุงเทพมหานคร หรือบุคลากรควรทำวิจัยต่อเนื่องเพื่อพิสูจน์หรือค้นหาคำตอบว่า เพราะเหตุใดผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จึงพบว่า ตัวแบบแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการโดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลรัฐในกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณธรรม ด้านคุณภาพชีวิต และด้านสังคม หรือส่วนรวม จึงมีความสำคัญ 3 ลำดับแรก และเพราะเหตุใดด้านเศรษฐกิจ หรือความเจริญก้าวหน้า จึงมีความสำคัญในลำดับท้าย

2. โรงพยาบาลของรัฐในกรุงเทพมหานคร หรือบุคลากร หรือหน่วยงานอื่นควรทำวิจัยเชิงเปรียบเทียบ เช่น การศึกษาเปรียบเทียบการบริหารจัดการโดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลรัฐในกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืนกับโรงพยาบาลรัฐ

เอกสารอ้างอิง

- กนก เรืองนาม. (2015). การศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการระหว่างโรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชน. *Journal of Nakhonratchasima College*, 9, 64-75.
- กนกพร สีสาทินทร์ พัทธยา มาลีศรี และปรารถนา ปุณณกิตติเกษม. (2554). การประเมินระดับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลรัฐบาลในกรุงเทพมหานครด้วยแบบจำลอง SERVQUAL. *วารสารวิจัยและพัฒนา มจร*, 34, 433-455.
- วิรัช วิรัชนิการวรรณ. (2559). *แนวคิด ตัวชี้วัด ตัวแบบของการบริหารจัดการ และการบริหารจัดการที่ยั่งยืน*. กรุงเทพฯ : โพรเพช.
- วิรัช วิรัชนิการวรรณ. (2560). ศักยภาพในการบริหารจัดการโดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อให้บริการประชาชนของเทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการตามแนวคิด PANT-ITERMS. *วารสารมหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น*, 14, 108-121.
- วิรัช วิรัชนิการวรรณ. (2561). การบริหารจัดการยุคดิจิทัลที่มีผลต่อการให้บริการสาธารณะของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน. *วารสารมหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น*, 15 (2), 382
- Atkinson, Rowland and Flint, John. (2001). Accessing Hidden and Hard-to-Reach Populations: Snowball Research Strategies. *Social Research Update, Department of Sociology, University of Surrey*, United Kingdom.
- Baker, Susan. (2006). *Sustainable Development*. Wales: Routledge Publishing.
- Best, J. W. & Kahn, J. V. (1995). *Research in Education*. Seventh Edition. New Delhi: Prentice-Hall of India.
- Creswell, John W. and Plano Clark, Vicki L. (2011). *Designing and Conducting Mixed Methods Research*. Second Edition. Thousand Oaks, California: Sage Publications, Inc.
- Department for Environment, Food and Rural Affairs (DEFRA). (2009). *Sustainable Development Indicators in Your Pocket 2009*. London: Defra Publications.
- DuBrin, Andrew J. (2006). *Essentials of Management*. Mason, Ohio: Thomson Higher Education.
- Everitt, Brian S. (1992). *The Analysis of Contingency Tables*. Second Edition, Boca Raton, Florida: Chapman and Hall/CRC.
- Geurt Van de Kerk and A.R. Manuel. (2008). A Comprehensive Index for a Sustainable Society: The SSI: the Sustainable Society Index. *Journal of Ecological Economics*, 66, 228-242.
- Goodman, Leo A. (1961). Snowball Sampling, *Annals of Mathematical Statistics*, 32, 148-170. Edition, Boston, Massachusetts: Wadsworth Cengage Learning.
- Kerlinger, Fred N. (2000). *Foundations of Behavioral Research*. Fourth Edition. California: Wadsworth, Thomson Learning.

- Kerlinger, Fred N. and Lee, Howard B. (2000). **Foundations of Behavioral Research**. Fourth Edition. Wadsworth: Thomson Learning.
- Likert, R. A. (1961). **New Patterns of Management**. New York: McGraw-Hill.
- Lucy, William H. Gilbert, Dennis and Birkhead, Gutherie S. (1977). **Equity in Local Service Distribution, Public Management**: The New Zealand Model. Auckland Oxford University Press.
- Lynn. (2003). cited in Owen E. Hughes, **Public Management and Administration: An Introduction**. Third Edition. New York: Palgrave Macmillan.
- Mirela-Cristina Voicu (2011). Using the Snowball method in Marketing Research on Hidden Populations. **Challenges of the Knowledge Society**, 1, 1341-1351.
- Nastasi, Bonnie K. and Schensul, Stephen L. (2005). Contributions of Qualitative Research to the Validity of Intervention Research. **Journal of School Psychology**, 43, 177-195.
- Robbins, Stephen P. and Decenzo, David A. (2004). **Essentials of Management: Essential Concepts and Applications**. Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Education, Inc.
- United Nation, **The World Commission on Environment and Development (WCED)**. (1987). Our Common Future. New York: Oxford University Press.
- Yamane, Taro. (2012). **Mathematics For Economists: An Elementary Survey**. Whitefish, Montana: Literary Licensing, LLC.