

ชื่อเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การแข่งขัน กิจกรรมภายในห่วงโซ่คุณค่า และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาล : กรณีศึกษา โรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด

ผู้วิจัย นางสาวชินี สระคูพันธ์ **ปริญญา** บธ.ม. (บริหารธุรกิจ)

กรรมการที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พัทธวรรณ ฉายบุญครอง ประธานกรรมการ
ดร. กุศล ศรีสารคาม กรรมการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2556

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจเกี่ยวกับการใช้กลยุทธ์การแข่งขันของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด 2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับกิจกรรมภายในห่วงโซ่คุณค่าของโรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด 3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจเกี่ยวกับผลการดำเนินงานด้านการให้บริการของโรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด 4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การแข่งขันกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด 5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการทำกิจกรรมภายในห่วงโซ่คุณค่ากับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้บริการของโรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.95 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 กลุ่ม ด้วยการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยวิธีหาค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation)

ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการใช้กลยุทธ์การแข่งขัน ของผู้บริการ โรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ด้าน และระดับปานกลาง 1 ด้าน ซึ่งเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้

ดังนั้น กลยุทธ์การเป็นผู้นำด้านต้นทุน กลยุทธ์กลุ่มเป้าหมาย การตอบสนอง โดยรวดเร็ว และกลยุทธ์การสร้างความแตกต่าง

2. ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเกี่ยวกับกิจกรรมภายในห่วงโซ่คุณค่า ของโรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับ มาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน และระดับปานกลาง 6 ด้าน ซึ่งเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ปัจจัยนำเข้า ปัจจัยนำออก การจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ การพัฒนาด้านเทคโนโลยี การตลาด และการขาย การบริการ โครงสร้างสนับสนุนอื่น ๆ การปฏิบัติการ และการจัดหา

3. ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเกี่ยวกับผลการดำเนินงานด้านการให้บริการของโรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทั้งหมด ซึ่งเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ด้านการพยาบาล ด้านบริการทางการแพทย์ และด้านการอำนวยความสะดวก

4. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การแข่งขันกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยมีค่าความสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .125 ถึง .817 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยเรียงลำดับคู่ที่มีความสัมพันธ์กันจากสูงสุดไปหาลำดับต่ำสุดได้ดังนี้ กลยุทธ์การแข่งขันกับผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการพยาบาล มีความสัมพันธ์ทางบวกสูง ($r = .817$) กลยุทธ์การแข่งขันกับผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการอำนวยความสะดวก มีความสัมพันธ์ทางบวกค่อนข้างต่ำ ($r = .323$) กลยุทธ์การแข่งขันกับผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านบริการทางการแพทย์ มีความสัมพันธ์ทางบวกค่อนข้างต่ำ ($r = .299$)

5. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการทำกิจกรรมภายในห่วงโซ่คุณค่ากับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยมีค่าความสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .125 ถึง .473 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยเรียงลำดับคู่ที่มีความสัมพันธ์กันจากสูงสุดไปหาลำดับต่ำสุดได้ดังนี้ การทำกิจกรรมภายในห่วงโซ่คุณค่ากับผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการอำนวยความสะดวก มีความสัมพันธ์ทางบวกปานกลาง ($r = .473$) การทำกิจกรรมภายในห่วงโซ่คุณค่ากับผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านบริการทางการแพทย์ มีความสัมพันธ์ทางบวกค่อนข้างต่ำ ($r = .398$) การทำกิจกรรมภายในห่วงโซ่คุณค่ากับผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการพยาบาล มีความสัมพันธ์ทางบวกค่อนข้างต่ำ ($r = .390$)

TITLE : Relationship between competitive strategy of value chain activities and customer's satisfaction on the services at Muangsuang hospital : a case study of Muangsuang hospital, Roi Et province.

AUTHOR : Miss Achinee Srakoonpun **DEGREE :** M.B.A (Business Administration)

ADVISORS : Asst. Prof. Patcharaporn Chaiboonkrong Chairperson
Dr. Kuson Srisarakham Committee

RAJABHAT MAHA SARAKHAM UNIVERSITY, 2013

ABSTRACT

The objectives of this research were to study the following 1. The customer's satisfaction on using competitive strategy at Muangsuang hospital, Roi Et Province; 2. The customer's satisfaction on value chain activities at Muangsuang hospital; 3. The satisfaction of the overall operation on the services at Muangsuang hospital; 4. The relationship between competitive strategy and customer's satisfaction on the overall operation at Muangsuang hospital; and 5. The relationship between value chain activities and customer's satisfaction on the overall operation at Muangsuang hospital, Roi Et Province. The data was collected from 400 customers who received the services at Muangsuang hospital, Roi Et Province. Questionnaires were used in the study and analyzed by using statistical program of 5-level rating scale, the significant level was rated at 0.95. The data was analyzed by statistics such as mean and standard deviation. Two groups of variation relationship are analyzed by the analysis of co-efficient correlation between variations with Pearson Product Moment Correlation method.

The result of the study revealed as follow:

1. The customer's satisfaction on using competitive Advantage at Muangsuang hospital, Roi Et Province had overall opinion at high level and by considering in aspects, it was found that the overall level was rated as high in 3 aspects and 1 aspects as moderate which can be ranked by mean from highest to lowest as follows: cost leadership strategy, target group strategy, quick response strategy, differentiation strategy , respectively.

2. Overall, The customer's satisfaction at Muangsuang hospital had opinion in value chain activities at high level and by considering in aspects, it was found that the overall level was rated as high in 3 aspects and 6 aspects as moderate. This can be ranked by mean from highest to lowest as follows: Inbound Logistics, Outbound Logistics, Human resource management, Technology development, Marketing and sales, services, Firm infrastructure, Operations, and Procurement, respectively.

3. Overall, The customer's satisfaction at Muangsuang hospital had opinion in overall operation on the services at high level and by considering in aspects; it was found that the overall level was rated as high in all aspects which can be ranked by mean from highest to lowest as follows: nursing care, medical services, and directing, respectively.

4. The result of relationship analysis demonstrated that competitive Advantage were related to and customer's satisfaction on the overall operation in overall between 0.125 - 0.817. And there was statistical significance in positive relation at 0.05, which was in according with the hypothesis of the research. The highest to lowest related pairs were competitive Advantage and overall operation of Muangsuang hospital in nursing care aspects, the positive relation was rated as high ($r = .817$); competitive strategy and overall operation of Muangsuang hospital in directing aspects, the positive relation was rather low level ($r = .323$); and competitive strategy and overall operation of Muangsuang hospital in medical services aspects, the positive relation was rather low level ($r = .299$).

5. The result of relationship analysis demonstrated that value chain activities were related to and customer's satisfaction on the overall operation in overall between 0.125 - 0.473. And there was statistical significance in positive relation at 0.05, which was in according with the hypothesis of the research. The highest to lowest related pairs were value chain activities and overall operation of Muangsuang hospital in directing aspects, the positive relation was rated as moderate ($r = .473$); value chain activities and overall operation of Muangsuang hospital in medical services aspects, the positive relation was rather low level ($r = .398$); and value chain activities and overall operation of Muangsuang hospital in nursing care aspects, the positive relation was rather low level ($r = .390$).