

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

งานบริการนับว่ามีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจมากขึ้น โดยทั่วไปแล้วโรงพยาบาลจัดได้ว่าเป็นสถานที่ให้บริการแก่ผู้ป่วยหรือผู้ใช้บริการในด้านการรักษาพยาบาล การป้องกันโรค การส่งเสริมสุขภาพและกิจกรรมของโรงพยาบาลจัดว่าเป็นส่วนองงานบริการ ทั้งนี้โรงพยาบาลยังเป็นสถานที่ที่พร้อมในด้านอุปกรณ์และบุคลากรที่ให้บริการรักษาพยาบาลผู้ป่วย ตลอด 24 ชั่วโมงทุกวัน ทำให้อาจกล่าวได้ว่าโรงพยาบาลเป็นองค์กรที่ดำเนินงานในด้านการแพทย์ ทั้งในสถานพยาบาลและนอกสถานพยาบาล (รวมทั้งขยายไปถึงบ้านของผู้ป่วยด้วย) และยังมีหน้าที่ในการให้บริการสาธารณสุขทุกด้านแก่ประชาชน ทั้งด้านการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค ภาวะเสี่ยงต่อการเกิดโรคหรือลักษณะที่จะเป็นอันตรายต่อสุขภาพ การรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสภาพภายหลังการเจ็บป่วย นอกจากนี้ โรงพยาบาลยังเป็นสถานที่ฝึกอบรมบุคลากร ด้านการแพทย์และสาธารณสุข ตลอดจนการศึกษา การค้นคว้า และการวิจัยในด้านการแพทย์ ด้านการสาธารณสุข และด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง วัตถุประสงค์หลักของโรงพยาบาล คือ การจัดบริการสุขภาพแก่ผู้มารับบริการอย่างมีคุณภาพ เพื่อให้ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด ดังนั้น ในการบริหารงานของโรงพยาบาลจึงเน้นที่ผู้มารับบริการเป็นศูนย์กลางในการบริการของโรงพยาบาล ฉะนั้น ในสถานการณ์ที่มีการขยายตัวและเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ ประกอบกับการที่ผู้มารับบริการได้รับการศึกษาในระดับที่สูงขึ้นส่งผลให้ทุกโรงพยาบาลมุ่งเน้นในเรื่องการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ โดยมีพื้นฐานมาจากการสร้างความพึงพอใจหรือการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการเป็นสิ่งสำคัญ (สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล. 2543 : 14)

ภายใต้สภาพแวดล้อมของการแข่งขัน สถานประกอบการที่มีลักษณะของการให้บริการทั้งภาครัฐและเอกชน ต่างให้ความสำคัญต่อผู้มาเข้ารับบริการมากขึ้น ดังนั้นรัฐบาลไทยจึงได้พัฒนามาตรฐานและเงื่อนไขในการดูแลสุขภาพภายใต้ระบบการประกันสุขภาพถ้วนหน้า ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบบริการสุขภาพในประเทศไทยให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น และให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้ทั้งทางด้านกายภาพ ด้านการแพทย์ และด้านสังคม โดยทางด้านกายภาพ ได้แก่ สถานที่ เวลา สะดวกต่อการใช้บริการ ทางด้านการแพทย์ ได้แก่ การดูแลรักษาพยาบาลอย่างมีคุณภาพ และทางด้านสังคม ได้แก่ ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของประชาชนในด้านสุขภาพได้อย่างสอดคล้อง และมีระบบสถานพยาบาลร่วมดูแล

สุขภาพของประชาชนอย่างต่อเนื่อง สถานพยาบาลที่ทำหน้าที่เป็นหน่วยบริการสุขภาพปฐมภูมิที่มีคุณภาพทางด้านกายภาพ และด้านสังคม เป็นหัวใจหนึ่งของการจัดระบบบริการให้มีประสิทธิภาพและการดูแลประชาชนอย่างผสมผสาน ต่อเนื่องเป็นเสมือนที่ปรึกษาด้านสุขภาพ เป็นสถานพยาบาลประจำตัวและครอบครัว ของประชาชนทุกคน โดยโรงพยาบาลนั้นเป็นสถานบริการที่สำคัญในการให้บริการแก่ประชาชนเมื่อเกิดอาการเจ็บป่วย แม้ในภาพรวมของโรงพยาบาลในภาครัฐที่มีอยู่ยังไม่สามารถให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างเพียงพอและทั่วถึงนั้น อุปสรรคต่าง ๆ ที่สำคัญ อาทิ อัตราการเพิ่มของประชากรที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว การขาดบุคลากร เครื่องมือ อุปกรณ์ และสถานที่ในการรักษาพยาบาล ล้วนแต่มีผลกระทบต่อความสำคัญของโรงพยาบาลทั้งสิ้น

คุณภาพของการดูแลรักษาและการให้บริการทางด้านสุขภาพ เป็นเรื่องที่ได้รับ ความสนใจอย่างยิ่ง ในระยะที่ผ่านมาจากผู้กำหนดนโยบาย ผู้บริหารสถานพยาบาล ผู้ให้บริการ ตลอดจนผู้บริโภคและสื่อมวลชนต่าง ๆ กิจกรรมประกันคุณภาพและพัฒนาคุณภาพได้รับความสำคัญอย่างยิ่ง ในฐานะที่เป็นกลไกหนึ่งในการสร้างหลักประกันสุขภาพแก่ประชาชน (ศูนย์ปฏิบัติการหลักประกันสุขภาพ ถ้วนหน้า. 2545 : 1)

ปัจจุบันการวิพากษ์วิจารณ์ของประชาชนเกี่ยวกับสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นจากการให้บริการจากโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐนับวันยิ่งเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ข้อตำหนิเหล่านี้ล้วนแต่ปรากฏในหนังสือพิมพ์เป็นระยะ ๆ ซึ่งจะพบว่าประเด็นสำคัญที่เป็นปัญหาของชาวบ้าน หรือข้อตำหนิที่กล่าวถึงบ่อย ๆ คือ สภาพความแออัดยัดเยียด การสื่อสารที่ไม่ดีระหว่างบุคลากรของโรงพยาบาลกับผู้ใช้บริการ การปฏิบัติต่อผู้มาใช้ บริการ โดยขาดการคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ คนไข้ต้องรอแพทย์นาน แต่พบแพทย์ เพียงไม่กี่นาที เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่พบอยู่เป็นประจำ และผู้ใช้บริการต้องจำยอมทน ความทุกข์เหล่านี้ ประเด็นสำคัญที่เป็นปัญหาของชาวบ้าน โดยเฉพาะด้านแพทย์และพยาบาล คือปัญหาเรื่องการร้องเรียนหรือความเสียหายในการให้บริการ ปัญหาการให้บริการที่แตกต่างกัน ตามการใช้สิทธิของผู้ใช้บริการ ความเข้าใจสิทธิระหว่างผู้ใช้บริการและ ผู้ให้บริการไม่ตรงกัน รวมทั้งแนวทางปฏิบัติ เรื่องระบบส่งต่อไม่ชัดเจน ในขณะที่ด้านประชาชน ผู้ใช้บริการให้ข้อมูล ว่ามีปัญหาเรื่องพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ ระยะเวลารอนาน ขาดความมั่นใจในการดูแลรักษา และคิดว่าได้รับยาคุณภาพต่ำ (สุกัญญา ประจุศิลป์ และ อารีวรรณ อ่วมธานี. 2549 : 1) ปัญหาเหล่านี้หลายครั้งเป็นสิ่งที่ชินตา กลายเป็นสภาพปกติ ที่ผู้ใช้บริการต้องยอมทน ขณะที่บางปัญหาลูกถามเป็นคติความอันมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ สิ่งที่ได้รับเหล่านี้ทำให้ผู้มารับบริการ ไม่น่าพอใจในคุณภาพบริหารของโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐ โดยผู้มารับบริการจำนวนหนึ่งยอมสิ้นเปลืองมากขึ้น ทั้งเวลาและค่าใช้จ่ายเพื่อไปใช้บริการของสถานพยาบาลของรัฐระดับสูงสุด รวมถึงการให้บริการ

ของสถานพยาบาลเอกชนซึ่งค่าใช้จ่ายสูงกว่ารัฐมาก (สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพ
โรงพยาบาล. 2549 : 22)

โรงพยาบาลเมืองสรวง ได้เข้าร่วม โครงการผ่าตัดข้อเข่าเทียม ระหว่างสำนักงาน
หลักประกันสุขภาพ และองค์การเภสัชกรรม ซึ่งเป็นโรงพยาบาลขนาด 30 เตียง โรงพยาบาลเดียว
ในประเทศไทยที่เข้าร่วม โครงการข้อเข่าเทียม โดยมีแพทย์เฉพาะทางด้านศัลยกรรมกระดูกและข้อ
ต่าง ๆ ได้ทำการผ่าตัดทำการรักษา ดำเนินการมาตั้งแต่ปี 2551 จนถึงปัจจุบัน ซึ่งผู้ป่วยสามารถเลือก
รักษาในสถานพยาบาลใกล้บ้านได้ ทำให้มีผู้มาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น จากการทำโรงพยาบาลมีแพทย์
เฉพาะทาง บุคลากรจึงจำเป็นต้องมีความชำนาญเฉพาะทาง ปริมาณการตั้งข้อเข่าประเภท
เฉพาะทางมากขึ้น และราคาที่สูงขึ้นตามการรักษา จากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจึงอาจจะทำให้การ
เกิดข้อตำหนิในการให้บริการต่าง ๆ ของทาง โรงพยาบาลได้ (โรงพยาบาลเมืองสรวง. 2555 :
ออนไลน์)

จากเหตุผลดังกล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการวิจัยเรื่องความสัมพันธ์
ระหว่างกลยุทธ์การแข่งขันกิจกรรมภายในห่วงโซ่คุณค่า กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อผล
การดำเนินงาน โรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้บริการ
ของ โรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลลัพธ์ที่ได้จากการศึกษาสามารถนำไปใช้ในการ
พัฒนาระบบบริการสาธารณสุขให้สอดคล้องกับความพึงพอใจด้านสุขภาพของประชาชนในแต่ละ
พื้นที่ ให้บริการสาธารณสุขแบบองค์รวมที่มีความต่อเนื่องทั้งด้านรักษา ส่งเสริม ป้องกัน ฟื้นฟู และ
บริการสุขภาพในชุมชน เพื่อให้ประชาชนไทยได้รับบริการสาธารณสุขอย่างทั่วถึง เป็นธรรม มี
ประสิทธิภาพ และคุณภาพ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจเกี่ยวกับการใช้กลยุทธ์การแข่งขันของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาล
เมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับกิจกรรมภายในห่วงโซ่คุณค่าของ
โรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจเกี่ยวกับผลการดำเนินงานด้านการให้บริการของ โรงพยาบาล
เมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การแข่งขันกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ต่อผลการดำเนินงานของ โรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด

5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการทำกิจกรรมภายในห่วงโซ่คุณค่ากับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด

สมมติฐานการวิจัย

1. กลยุทธ์การแข่งขันมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด
2. การทำกิจกรรมภายในห่วงโซ่คุณค่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

1.1 กลยุทธ์การแข่งขัน โดยประยุกต์จากแนวคิดกลยุทธ์ทางการแข่งขันของ ไมเคิล อี พอร์เตอร์ (Michael E. Porter. 1998 : 157) ประกอบด้วย

1.1.1 กลยุทธ์การเป็นผู้นำด้านต้นทุน

1.1.2 กลยุทธ์การสร้างแตกต่าง

1.1.3 กลยุทธ์กลุ่มเป้าหมาย

1.1.4 กลยุทธ์การตอบสนองโดยรวดเร็ว

1.2 ห่วงโซ่คุณค่า โดยปรับปรุงตามแบบจำลองห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain Model) ของ ไมเคิล อี พอร์เตอร์ (Michael E. Porter. 1985 : 167)

1.2.1 กิจกรรมหลัก (Primary activities)

- 1) ไปถึงผู้นำเข้า (Inbound logistics)
- 2) การปฏิบัติการ (Operations)
- 3) ไปถึงนำออก (Outbound logistics)
- 4) การตลาดและการขาย (Marketing and sales)
- 5) การบริการ (Services)

1.2.1 กิจกรรมสนับสนุน (Support activities)

- 1) การจัดหา (Procurement)
- 2) การพัฒนาด้านเทคโนโลยี (Technology development)

- 3) การจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ (Human resource management)
- 4) โครงสร้างสนับสนุนอื่น ๆ (Firm infrastructure)

1.3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเมืองสรวง ประกอบด้วย

- 1.3.1 ด้านอำนวยการ
- 1.3.2 ด้านบริการทางการแพทย์
- 1.3.3 ด้านการพยาบาล

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร (Population)

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ หมายถึง ผู้มีสิทธิรักษาและใช้บริการในเขตรับผิดชอบ ของโรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 23,417 คน ซึ่งได้ข้อมูลมา ณ วันที่ 31 มีนาคม พ.ศ. 2555 (ที่ว่าการอำเภอเมืองสรวง. 2555 : 13)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ใช้บริการของโรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 400 คน โดยใช้สูตรคำนวณกรณีทราบขนาดของประชากรของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane. 1973 : 727) ซึ่งผู้วิจัยจะแจกแบบสอบถามกับผู้ใช้บริการของโรงพยาบาลเมืองสรวง ที่มาใช้บริการประมาณ 40 คน ซึ่งเป็นการเก็บแบบสอบถามแบบบังเอิญ ในแต่ละวันจนครบตามจำนวน 400 คน

3. ขอบเขตด้านตัวแปร

3.1 ตัวแปรต้น โดยงานวิจัยนี้มุ่งเน้นการศึกษา 2 กลุ่ม คือ

3.1.1 กลยุทธ์การแข่งขัน ประกอบด้วย กลยุทธ์การเป็นผู้นำด้านต้นทุน (Cost Leadership Strategy) กลยุทธ์การสร้างความแตกต่าง (Differentiation Strategy) กลยุทธ์กลุ่มเป้าหมาย (Focus Strategy) กลยุทธ์การตอบสนองโดยรวดเร็ว (Quick Response Strategy)

3.1.2 ห่วงโซ่คุณค่าโดยแบ่งกิจกรรมภายในองค์กร เป็น 2 กิจกรรม คือ กิจกรรมหลัก (Primary Activities) ประกอบด้วย ป้อนเข้า (Inbound Logistics) การปฏิบัติการ (Operations) ป้อนออก (Outbound Logistics) การตลาดและการขาย (Marketing and Sales) การบริการ (Services) และกิจกรรมสนับสนุน (Support Activities) ประกอบด้วย การจัดหา (Procurement) การพัฒนาด้านเทคโนโลยี (Technology Development) การจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management) โครงสร้างสนับสนุนอื่นๆ (Firm Infrastructure)

3.2 **ตัวแปรตาม** เป็นผลการดำเนินงานตามโครงสร้างของกระทรวงสาธารณสุข (2547 : 18) โดยศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเมืองสรวง ประกอบด้วย ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านบริการทางการแพทย์ ด้านการพยาบาล

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลา คือ มีนาคม-ตุลาคม พ.ศ. 2555

5. ขอบเขตด้านพื้นที่

อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด

นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การแข่งขันกิจกรรมภายในห่วงโซ่คุณค่าและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาล : กรณีศึกษาโรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยขอนิยามศัพท์เฉพาะ ดังนี้

กลยุทธ์การแข่งขัน หมายถึง การพยายามหาวิธีการเพื่อความอยู่รอดเมื่อประสบกับสภาพแวดล้อมที่มีการแข่งขันและความจำกัดด้านทรัพยากรของโรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด ประกอบด้วย

1. **กลยุทธ์การเป็นผู้นำด้านต้นทุน** หมายถึง การจัดการด้านการให้บริการด้วยระบบการจัดต้นทุนอย่างมีประสิทธิภาพ ของโรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยเน้นการจัดการคุณภาพ ปริมาณที่ถูกต้องด้วยต้นทุนที่พอเหมาะกับค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น เพื่อการแข่งขันตั้งราคาและโครงสร้างราคาที่เป็นธรรม ให้สามารถแข่งขันกับสถานพยาบาลอื่นได้

2. **กลยุทธ์การสร้างแตกต่าง** หมายถึง การสร้างความแตกต่างด้านบริการจากโรงพยาบาลอื่น เช่น การออกเยี่ยมผู้ป่วย การจัดกิจกรรมลดความเครียดในระหว่างการรอตรวจ การจัดกิจกรรมการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุ เป็นต้น โดยมุ่งเน้นตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ การให้ลูกค้า คุณประโยชน์ในการมีสุขภาพที่ดี

3. **กลยุทธ์กลุ่มเป้าหมาย** หมายถึง การพัฒนาบริการที่ตรงกับความต้องการหรือความต้องการของกลุ่มผู้บริการแต่ละกลุ่ม และสอดคล้องกับความต้องการของผู้บริการ เฉพาะด้าน เช่น แพทย์เฉพาะทางที่มีความเชี่ยวชาญในการรักษา การบริการคลินิกไร้พุง การให้บริการคลินิกนอกเวลา เป็นต้น

4. **กลยุทธ์การตอบสนองโดยรวดเร็ว** หมายถึง การสนองตอบต่อความต้องการของลูกค้าโดยเร็ว หรือความรวดเร็วในการให้บริการต่าง ๆ ของโรงพยาบาลที่สามารถทำให้ลูกค้าพึง

พอใจต่อการให้บริการ เช่น ความรวดเร็วของการให้บริการของห้องบัตร ความรวดเร็วของการให้บริการของห้องตรวจโรค เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว เป็นต้น

ห่วงโซ่คุณค่า หมายถึง การดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ภายในองค์กรเพื่อการเชื่อมโยงกระบวนการสร้างคุณค่าเพิ่มให้กับธุรกิจด้วยการเชื่อมโยงกิจกรรมทั้งภายในองค์กรกับผู้ใช้บริการของโรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด ประกอบด้วย กิจกรรมหลักและ กิจกรรมสนับสนุน ดังต่อไปนี้

กิจกรรมหลัก หมายถึง กิจกรรมที่สร้างประโยชน์ให้กับลักษณะทางกายภาพของผลิตภัณฑ์ ยอดขาย และส่งมอบไปยังผู้ซื้อและบริการภายหลังการขาย กิจกรรมเบื้องต้น ของโรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ดประกอบด้วย

1. **ปัจจัยนำเข้า** หมายถึง กิจกรรมการรับวัตถุดิบหรือผู้ป่วย/ประชาชนผู้ที่มารับบริการ รวมถึงกิจกรรมการลงทะเบียนเพื่อทำประวัติคนไข้ ที่แผนกเวชระเบียน การคัดกรองและการจำแนกผู้ป่วย หรือกิจกรรมใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการรับผู้ป่วยเข้ารับบริการ

2. **การปฏิบัติการ** หมายถึง กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของบุคลากรในโรงพยาบาลตามขั้นตอนต่าง ๆ ตั้งแต่ที่มีผู้เจ็บป่วยหรือผู้มาใช้บริการ เช่น ความเหมาะสมของการให้บริการ การให้บริการตรวจรักษาและให้คำแนะนำของแพทย์ การใช้เครื่องมือ/การวินิจฉัยกระบวนการจ่ายยารับประทานและฉีดยา เป็นต้น

3. **ปัจจัยนำออก** หมายถึง กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับผลการดูแลผู้เจ็บป่วยที่เคยใช้บริการจากโรงพยาบาล กล่าวคือเป็นผลจากการรับบริการต่าง ๆ ของทางโรงพยาบาล เช่น ผลจากการจ่ายเงินสดหรือใช้สิทธิการรักษา กิจกรรมการให้บริการขณะที่รอตรวจ ขั้นตอนในการรักษา/ส่งต่อในแต่ละแผนก การรับคำแนะนำการปฏิบัติตนตามการรักษาหรือรับใบนัดตรวจครั้งต่อไป เป็นต้น

4. **การตลาดและการขาย** หมายถึง กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการชักจูงให้ผู้ป่วย/ประชาชนดูแลสุขภาพ มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ถึงการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับด้านการบริการสาธารณสุข เช่น การจัดรายการวิทยุ การออกหน่วยจัดกิจกรรม การแจกเอกสารความรู้ การติดโปสเตอร์ เป็นต้น

5. **การบริการ** หมายถึง กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับระบบการให้บริการสุขภาพครอบคลุมถึงการให้บริการ ด้านเวชกรรม ด้านการพยาบาล ด้านเภสัชกรรมและด้านเทคนิคการแพทย์เป็นอย่างน้อย รวมถึงการบริการหลังการรักษา การแนะนำการใช้ยา

กิจกรรมสนับสนุน หมายถึง กิจกรรมที่สนับสนุนการดำเนินกิจกรรมหลักให้เกิดประสิทธิภาพของโรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด ประกอบด้วย

1. การจัดหา หมายถึง กิจกรรมในการจัดซื้อ-จัดหาวัตถุดิบและทรัพยากรเข้ามาใน โขงแห่งคุณค่าขององค์กร เช่น การจัดหาเวชภัณฑ์ อุปกรณ์ทางการแพทย์ รวมถึงการประสานงาน ระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ของโรงพยาบาล

2. การพัฒนาด้านเทคโนโลยี หมายถึง กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาและนำ เทคโนโลยีมาช่วยเพิ่มคุณค่าให้สินค้าและบริการหรือกระบวนการผลิต เช่น บริการระบบสนับสนุน บริการสุขภาพทางอินเทอร์เน็ต ระบบบริการรับเรื่องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ เป็นต้น

3. การจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กิจกรรมที่เกี่ยวกับการเสาะหาคน การ จ้างพนักงาน การฝึกอบรม การพัฒนาบุคลากรและการให้ผลตอบแทน การวางแผนควบคุมการ ปฏิบัติงาน

4. โครงสร้างสนับสนุนอื่น ๆ หมายถึง โครงสร้างการส่งเสริมและสนับสนุนการ จัดการกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ และสอดคล้องต่อความต้องการของผู้ใช้บริการด้านต่าง ๆ ใน โรงพยาบาล เช่น ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความสะดวกในการติดต่อ ประสานงาน เป็นต้น

ผลการดำเนินงาน หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของโรงพยาบาล เมืองสรวงประกอบด้วย

1. ด้านการอำนวยความสะดวก หมายถึง การดำเนินงาน หรือการปฏิบัติงานใด ๆ เพื่อให้ องค์กรบรรลุเป้าหมายการให้บริการสาธารณะ โดยให้ผู้ป่วย/ประชาชนผู้ที่มารับบริการสามารถ เข้าถึงบริการ โดยใช้ช่องทางต่าง ๆ ได้ง่าย ซึ่ง เป็นการจัดกิจกรรมให้ผู้ป่วย/ประชาชนผู้ที่มารับ บริการได้รับความสะดวก เช่น การพัฒนาปรับปรุงอาคารสถานที่ให้เป็นระเบียบ จัดให้มี เครื่องหมายหรือป้ายบอกทิศทางไปยังสถานที่ต่าง ๆ รวมถึงการจัดระบบงานและบริหารงานเพื่อ ความปลอดภัย

2. ด้านบริการทางการแพทย์ หมายถึง การแพทย์ที่ให้บริการต่อประชาชน ได้แก่ การให้บริการด้านการป้องกันโรค การให้บริการด้านการรักษาพยาบาล การให้บริการด้านเวช ศาสตร์ฟื้นฟู ฟื้นฟูสมรรถภาพหลังการเจ็บป่วยของโรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด

3. ด้านการพยาบาล หมายถึง กระบวนการดูแล ปรนนิบัติ เอื้อเฟื้อที่ช่วยให้บุคคล แต่ละคนคงไว้ซึ่งสุขภาพที่ดีทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม ให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ใน สังคมได้อย่างมีความสุขตามสภาวะ โดยอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของแพทย์ ของ โรงพยาบาลเมือง สรวง จังหวัดร้อยเอ็ด

ความพึงพอใจต่อการบริการ หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการด้านการอำนวยความสะดวก ด้านบริการทางการแพทย์ ด้านการพยาบาล การใช้กลยุทธ์เพื่อการแข่งขัน รวมถึงการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ภายในของโรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด

ผู้ให้บริการ หมายถึง ประชาชนที่มาใช้บริการทั้งผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอก ของโรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด

การใช้สิทธิรักษาและใช้บริการในเขตรับผิดชอบ หมายถึง สิทธิที่ประชาชนใช้ในเขตรับผิดชอบการรักษาพยาบาล ของโรงพยาบาลเมืองสรวง แยกตามสิทธิในการรักษาพยาบาล แบ่งเป็น 4 กลุ่ม คือ ชำระเงินเต็มจำนวน เบิกคืนสังกัด บัตรประกันสังคม และบัตรประกันสุขภาพ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบผลของการใช้กลยุทธ์การแข่งขันต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งสามารถที่จะนำผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาระบบบริการสาธารณสุขให้สอดคล้องกับความจำเป็นด้านสุขภาพของประชาชนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
2. ทำให้ทราบความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การแข่งขันกับการทำกิจกรรมภายในห่วงโซ่คุณค่าของโรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งข้อมูลที่ได้รับสามารถนำไปปรับใช้และพัฒนาการบริหารงานด้าน การวางแผนกลยุทธ์ กิจกรรมการให้บริการ การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ให้สามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้
3. ทำให้ทราบผลของการใช้กลยุทธ์การแข่งขันและการทำกิจกรรมภายในห่วงโซ่คุณค่าของโรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งข้อมูลที่ได้สามารถนำไปเป็นแนวทางในการสรรหากลยุทธ์การตลาดในรูปแบบใหม่ออกมา เพื่อเพิ่มคุณค่าที่รวมถึงความพึงพอใจ และผลประโยชน์ทั้งของผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ
4. เพื่อใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศแก่โรงพยาบาลต่าง ๆ ที่สนใจ สามารถนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง การดำเนินงานให้บริการของตนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น