

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การแข่งขันกิจกรรมภายในห่วงโซ่คุณค่า และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาล : กรณีศึกษาโรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด มีวัตถุประสงค์การวิจัย คือ 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 0.959 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 กลุ่ม ด้วยการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยวิธีหาค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation)

#### สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การแข่งขันกิจกรรมภายในห่วงโซ่คุณค่า และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาล : กรณีศึกษาโรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด สรุปผลได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจเกี่ยวกับการใช้กลยุทธ์การแข่งขัน ของผู้บริการ โรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ด้าน และระดับปานกลาง 1 ด้าน ซึ่งเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ กลยุทธ์การเป็นผู้นำด้านต้นทุน กลยุทธ์กลุ่มเป้าหมาย การตอบสนอง โดยรวดเร็ว และกลยุทธ์การสร้างความแตกต่าง ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับกิจกรรมภายในห่วงโซ่คุณค่า ของโรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับ มาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน และระดับปานกลาง 6 ด้าน ซึ่งเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ปัจจัยนำเข้า ปัจจัยนำออก การจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ การพัฒนาด้านเทคโนโลยี การตลาด และการขาย การบริการ โครงสร้างสนับสนุนอื่นๆ การปฏิบัติการ และการจัดหา ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจเกี่ยวกับผลการดำเนินงานด้านการให้บริการของโรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมาก ทั้งหมด ซึ่งเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ด้านการพยาบาล ด้านบริการทางการแพทย์ และด้านการอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

4. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การแข่งขันกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อผลการดำเนินงานของ โรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยมีค่าความสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .125 ถึง .817 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยเรียงลำดับคู่ที่มีความสัมพันธ์กันจากสูงสุดไปหาค่าสุดได้ดังนี้ กลยุทธ์การแข่งขัน กับผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการพยาบาล มีความสัมพันธ์ทางบวกสูง ( $r = .817$ ) กลยุทธ์การแข่งขัน กับผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการอำนวยความสะดวก มีความสัมพันธ์ทางบวกค่อนข้างต่ำ ( $r = .323$ ) กลยุทธ์การแข่งขัน กับผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านบริการทางการแพทย์ มีความสัมพันธ์ทางบวกค่อนข้างต่ำ ( $r = .299$ )

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

## อภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้ ผลจากการวิจัยที่พบสามารถนำมาเป็นประเด็นสำคัญสำหรับการอภิปรายผล ได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจเกี่ยวกับการใช้กลยุทธ์การแข่งขันของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ กลยุทธ์การเป็นผู้นำด้านต้นทุน กลยุทธ์กลุ่มเป้าหมาย และการตอบสนองโดยรวดเร็ว ตามลำดับ ผลการวิจัยดังกล่าวสามารถอภิปรายได้ว่า ในปัจจุบันธุรกิจการแพทย์เริ่มมีการแข่งขันที่สูงขึ้นเรื่อย ๆ โดยผู้บริหารของโรงพยาบาลได้ใช้กลยุทธ์การเป็นผู้นำด้านต้นทุนในด้านการลงทุนเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้มีมากขึ้น ทั้งนี้เพื่อส่งเสริมสนับสนุนให้ดำเนินการพัฒนาตามแผนพัฒนาคุณภาพบริการ ซึ่งเป็นการสร้างชื่อเสียงให้เป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการมากขึ้น ส่วนในด้านกลยุทธ์กลุ่มเป้าหมายนั้นมุ่งเน้นเกี่ยวกับบุคลากรทางการแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญให้มีความหลากหลายด้านมากขึ้น ทั้งนี้ระบบบริการสุขภาพของโรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด จึงต้องมีการพัฒนาให้มีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้น ให้มีทิศทางที่ชัดเจนและเป็นระบบ ดำเนินการให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาระบบบริการสุขภาพ มีการจัดสรรทรัพยากรสนับสนุนตามบทบาทหน้าที่ของบริการแต่ละระดับ และด้านการบริการให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการโดยรวดเร็วนั้น โรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ดมีการให้บริการด้วยความเต็มใจไม่เพียงแต่เฉพาะผู้ป่วย แต่ยังคำนึงถึงความต้องการของญาติผู้ป่วยและผู้ที่มาเยี่ยม ไข้ ซึ่งความจริงแล้วมีจำนวนมากว่าผู้ป่วยเสียอีก ภายใต้แนวคิดที่จะให้ทั้งผู้ป่วยและญาติได้รับบริการเหมือนกับที่เคยได้รับในการใช้ชีวิตปกติ สอดคล้องกับแนวคิดของ สิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2542 : 178-179) กล่าวว่าในยุคโลกาภิวัตน์ภายใต้สภาวะการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งในเรื่องเทคโนโลยี ข้อมูลข่าวสาร การแข่งขัน ความทันต่อเวลาหรือกระแสนิยม รวมทั้งการบริหารทรัพยากรที่นับวันจะต้องใช้ให้อย่างคุ้มค่า สภาพการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวย่อมส่งผลกระทบต่อองค์กรและลูกค้าหรือผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มเป้าหมายและอยู่ในรูปแบบต่าง ๆ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกลิมศรี สุพนธ์ (2549 : 113) ได้ศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านแห ผลงานวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านแหในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 4 ด้าน คือ ด้านการรักษาพยาบาล ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ ด้านอาคารสถานที่ และด้านคุณภาพการให้บริการ

2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับกิจกรรมภายในห้องโถงคุณค่า ของโรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ใน

ระดับมาก 3 ข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ปัจจัยนำเข้า ปัจจัยนำออก การจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ ตามลำดับ ผลการวิจัยดังกล่าวสามารถอภิปรายได้ว่า โรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด ได้มีการบริหารจัดการปัจจัยนำเข้าของโรงพยาบาลมากขึ้น โดยเฉพาะการคัดกรองและการจำแนกผู้ป่วย การประเมินสภาพการสังเกตและการตรวจวัดผู้ป่วย นอกจากนี้มีการจัดกระบวนการปัจจัยนำออก โดยการจักระบบขั้นตอนในการรักษา/ส่งต่อในแต่ละแผนก การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตนตามการรักษาให้มีความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น และมีการมุ่งพัฒนาการจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ โดยมีจัดการอบรม ให้ความรู้และพัฒนาทักษะด้านการสาธารณสุข แก่เจ้าหน้าที่/อาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.) ที่ออกหน่วยตรวจเยี่ยมผู้ป่วย เบาทหวานและควรมีการให้ข้อมูลข่าวสารด้านสาธารณสุขอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภากรถ นั้วว่า และศิริวิมล วันทอง (2550 : 106) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลด่านมะขามเตี้ยอำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก การให้บริการมีความรวดเร็ว แพทย์มีความสามารถในการตรวจรักษาโรคและให้คำแนะนำในการดูแลผู้ป่วยเป็นอย่างดี พร้อมทั้งมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย ห้องจ่ายยาของโรงพยาบาลด่านมะขามเตี้ย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เนื่องจากการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว เจ้าหน้าที่แสดงความกระตือรือร้นและให้คำอธิบายในการใช้ยาเป็นอย่างดีและได้รับยาที่มีคุณภาพ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ กิลยาร์ดและเอลิซาเบท (Gillyard and Elisabeth. 2006 : Abstract) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง คุณสมบัติของห่วงโซ่อุปทานกับการแข่งขันกลยุทธ์ด้านการผลิตและประสิทธิภาพของสถานประกอบการ พบว่า สถานประกอบการที่ประสบความสำเร็จในระบบห่วงโซ่อุปทานที่ดีจะเลือกใช้กลยุทธ์ด้านการผลิตที่แตกต่างไปจากสถานประกอบการที่ไม่ประสบความสำเร็จ

3. ความพึงพอใจเกี่ยวกับผลการดำเนินงานด้านการให้บริการของโรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก ทั้งหมด ซึ่งสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ด้านการพยาบาล ด้านบริการทางการแพทย์ และด้านการอำนวยความสะดวก ตามลำดับ ผลการวิจัยดังกล่าวสามารถอภิปรายได้ว่า การรักษาพยาบาลโดยโรงพยาบาลของรัฐกำลังได้รับการพัฒนา ในระดับการให้บริการที่ดีและรวดเร็วกว่าแต่ก่อนเพื่อมอบบริการที่ดีแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ โดยโรงพยาบาลเมืองสรวงให้ความสำคัญกับการพยาบาลเป็นอย่างมาก โดยการให้บริการของโรงพยาบาลมุ่งเน้นการให้บริการที่ดี กล่าวคือคือประชาชนที่มาใช้บริการที่โรงพยาบาลพยาบาลจะต้องได้รับการบริการที่ดี เป็นการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่มาใช้บริการให้มากที่สุด เช่น ความชัดเจนของเครื่องหมาย ความสะดวกเป็นระเบียบของพื้นทางเดินและอาคารสถานที่ เป็นต้น ส่วนด้านบริการ

ทางการแพทย์ จะมุ่งเน้นการให้ข้อมูลการรักษาโรคที่สอดคล้องกับอาการของผู้ป่วย ความตรงต่อเวลาของแพทย์ในการออกตรวจรักษาโดยใช้แนวทางในการกำหนดนโยบายเพื่อเป็นการวางแผนสำหรับเป็นมาตรฐานในการให้บริการ ที่จะต้องสร้างความประทับใจพร้อมกับการปรับปรุงระบบการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นไป และด้านการอำนวยความสะดวกนั้นทางโรงพยาบาลมุ่งพัฒนาการจัดอบรมความชำนาญของพยาบาลในการใช้อุปกรณ์หรือเครื่องมือที่เกี่ยวข้องในการตรวจรักษาโรคและความเชี่ยวชาญในการบริการที่ให้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับแนวคิดของ วาร์ และคณะ (Ware et al. 1987 :144) ได้อธิบายถึงความพึงพอใจของผู้ป่วยว่ามีรูปแบบต่าง ๆ ที่จะนำไปสู่การสร้าง ความพึงพอใจ ได้แก่ 1) ศิลปะของการดูแล คือ ปริมาณของการดูแลที่ให้แก่ผู้ป่วย 2) เทคนิคคุณภาพของการดูแล คือ ความสามารถในการทำงานผู้ให้บริการ อันบ่งบอกความมีมาตรฐานสูงเกี่ยวกับการวินิจฉัยโรคและการรักษา 3) ความสะดวกสบาย คือ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการเตรียมเพื่อให้ได้รับการดูแลจากแพทย์ 4) การเงิน คือ ความสามารถที่จะจ่ายค่าบริการหรือการเตรียมสำหรับการจ่าย 5) สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ คือ สิ่งแวดล้อมของสถานที่ให้การดูแล 6) ความพร้อม คือ ความพร้อมของบริการสุขภาพ บริการของแพทย์และความพร้อมของผู้ให้บริการ 7) ความต่อเนื่องการดูแล คือ ความสม่ำเสมอของแหล่งที่ให้การดูแล 8) ประสิทธิภาพและผลลัพธ์ของการดูแล คือ ความมีประโยชน์และความช่วยเหลือของผู้ให้บริการทางการแพทย์ และระเบียบที่ใช้ในการรักษา เพื่อให้ภาวะสุขภาพดีขึ้นหรือคงสภาพเดิม ทั้งนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อเดย์และแอนเดอร์เซน (Aday and Andersen 1975 : 4-11,52-80) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการรักษา พยาบาลและความรู้สึกที่ผู้ป่วยได้รับจากการบริการเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยประเมินระบบบริการทางการแพทย์ว่า ได้มีการเข้าถึงประชาชนและความพึงพอใจ 6 ประเภท ได้แก่ 1) ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ (Convenience) 2) การประสานงานของการบริการ (Co-ordination) 3) อหยาศัยความสนใจของผู้ให้บริการ (Courtesy) 4) ข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ (Medical Information) 5) คุณภาพของการบริการ (Quality of Care) 6) ค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (Out of Pocket Cost)

4. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การแข่งขันกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยมีค่าความสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .125 ถึง .817 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ ผลการวิจัยดังกล่าวสามารถอภิปรายได้ว่า การดำเนินงานของโรงพยาบาลเมืองสรวงได้มีการปรับปรุงระบบบริการด้านสาธารณสุข มีการลงทุนพัฒนาระบบบริการสุขภาพภาครัฐ ทุกระดับให้ได้มาตรฐาน โดยการนำระบบการบริหารจัดการ ผู้นำด้านต้นทุน การสร้างความแตกต่าง กลุ่มเป้าหมาย การตอบสนองโดยรวดเร็ว มาใช้เพื่อให้เกิดระบบที่มีความยืดหยุ่น คล่องตัวมีความ

ยั่งยืน มีความเป็นธรรม มีประสิทธิภาพ เป็นระบบที่ชุมชนสนับสนุน กำกับดูแล และรู้จักเป็นเจ้าของมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธีระบุท นิชมกุล (2552 : 122) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลนานาชาติ จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาข้อมูลความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการพบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบริการ ด้านราคาต้นทุน ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านบุคลากร ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ อยู่ในระดับมาก ดังนั้นโรงพยาบาลต้องรักษาคุณภาพให้อยู่ในระดับสูงต่อไป และ สอดคล้องกับงานวิจัยของทาร์ริน เดนเวอร์ พอล และเดโบราห์ (Taryn Aiello Denver Severt Paul Rompf and Deborah Breiter. 2010 : 186) การสำรวจขั้นพื้นฐานของมุมมองการบริหารของโรงพยาบาลและการให้บริการที่เป็นเลิศ กรณีศึกษาเชิงคุณภาพวัดการรับรู้การจัดการชั้นนำของของความเป็นเลิศการบริการและการต้อนรับภายใน โรงพยาบาลแห่งหนึ่งในชุมชนที่ตั้งอยู่ใน ออร์แลนโด ฟลอริดา พบว่า 1) โรงพยาบาลมีความมุ่งมั่นที่ผสมผสานการจัดการโดยนำแนวความคิดของความเป็นเลิศการบริการและการต้อนรับมาใช้ 2) คำว่า "ความเป็นเลิศในการให้บริการ" และ "โรงพยาบาลที่มีคุณภาพ" ถูกกล่าวถึงโดยทั่วไปว่าเป็นสิ่งควบคู่กัน 3) ปัจจัยภายนอก และอุปสรรคภายใน ที่จะส่งมอบความเป็นเลิศการบริการและการต้อนรับในโรงพยาบาลมีความสำคัญมาก เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมที่สะดวกสบายและอบอุ่น ต่อผู้ป่วยที่มีความวิตกกังวลและความเครียด

5. ความสัมพันธ์ระหว่างการทำกิจกรรมภายในห่วงโซ่คุณค่ากับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยมีค่าความสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .125 ถึง .473 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ ผลการวิจัยดังกล่าวสามารถอภิปรายได้ว่า กิจกรรมภายในห่วงโซ่คุณค่าของโรงพยาบาลเป็นกิจกรรมหลักที่สำคัญต่อฝ่ายปฏิบัติการของโรงพยาบาลที่จะทำให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ถูกต้อง รวดเร็ว และประทับใจ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมศักดิ์ ชุณหรัศมิ์ และคณะ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาระบบบริการสาธารณสุขกับการประกันสุขภาพ เรื่องปัญหาและข้อเสนอในภาพรวมพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องการได้รับสิทธิตามนโยบาย ความรวดเร็ว และการให้บริการ การส่งต่อ ทั้งในด้านจำนวน และความรวดเร็ว/ล่าช้า และการได้รับบริการตามมาตรฐานที่ควรเป็นซึ่งมีตั้งแต่การได้รับบริการจากบุคลากรที่มีคุณวุฒิเหมาะสม การเข้าถึงอุปกรณ์เทคโนโลยีต่าง ๆ รวมถึงงานวิจัยของ ปราณี ธีระราษฎร์ (2550 : บทคัดย่อ) ที่พบว่าความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลอำเภออุทัย ด้านการรักษาพยาบาลด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ ด้านอาคาร/สถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านคุณภาพการให้บริการ ผู้มารับ

บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของเลย์และแอนเดอร์เซน (Aday and Andersen 1975 : 80) กล่าวว่ากิจกรรมการปฏิบัติของโรงพยาบาลมีความสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในการรักษาพยาบาลและความรู้สึกที่ผู้ป่วยได้รับจากการบริการ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยประเมินระบบบริการทางการแพทย์ว่าได้มีการเข้าถึงประชาชน กล่าวคือแพทย์ให้ความสนใจสุขภาพทั้งหมดของผู้ป่วยทั้งทางร่างกายและจิตใจและแพทย์ได้มีการติดตามผลการรักษา

## ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การแข่งขันกิจกรรมภายในห้องโถงคุณค่า และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาล : กรณีศึกษาโรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยขอเสนอแนะเกี่ยวกับผลการวิจัยครั้งนี้ 2 ประเด็น ได้แก่ ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ และข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยต่อไป ดังนี้

### 1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการใช้กลยุทธ์การสร้างความแตกต่างของโรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเฉพาะประเด็นการออกหน่วยตรวจเยี่ยมผู้ป่วยเบาหวานที่บ้าน และการจัดกิจกรรมดูแลสุขภาพผู้สูงอายุ โดยเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล อสม ร่วมเยี่ยมบ้าน และผู้ให้บริการมีความพึงพอใจเกี่ยวกับกิจกรรมสนับสนุนด้านการจัดหาของ โรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเฉพาะประเด็นความทันสมัยของอุปกรณ์ทางการแพทย์ และควมมีคุณภาพของยาที่ใช้ในการรักษา ดังนั้นผู้วิจัยขอเสนอแนะประเด็นสำคัญในการนำผลวิจัยครั้งนี้ไปใช้ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนี้

1.1 ควรมีการปรับเปลี่ยนกิจกรรมการออกหน่วยตรวจเยี่ยมผู้ป่วยเบาหวานที่บ้าน โดยเพิ่มเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลที่มีความรู้ความสามารถออกมาร่วมเยี่ยมบ้านกับ อสม.ด้วย และควรมีการจัดกิจกรรมดูแลสุขภาพผู้สูงอายุอย่างสม่ำเสมอ

1.2 ควรเพิ่มความถี่ของการประชาสัมพันธ์เรื่องการดูแลสุขภาพ เพื่อให้ประชาชนมีความตระหนักถึงเรื่องการดูแลสุขภาพ ก่อนที่จะเกิดการเจ็บป่วย ในทุกๆ ช่องทาง เช่น แผ่นพับ ใบปลิว วิทยุชุมชนเพื่อสุขภาพ เสียงตามสายประจำหมู่บ้าน รวมถึงการฝึกอบรม ให้ความรู้ ให้คำแนะนำด้านดูแลสุขภาพและการใช้ยาที่ถูกต้อง

1.3 ควรที่จะจัดหางบประมาณจากแหล่งอื่นเพิ่มเติม เช่น การขอรับการสนับสนุนงบประมาณจากกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น เพื่อนำมาจัดซื้อเครื่องมืออุปกรณ์ทางการแพทย์ และเครื่องออกกำลังกาย อุปกรณ์ออกกำลังกาย เป็นต้น

## 2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้เป็นการประเมินผลความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การแข่งขันกิจกรรมภายในห่วงโซ่คุณค่า และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาล : กรณีศึกษา โรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด เท่านั้น ดังนั้นผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

2.1 ควรทำการวิจัยเกี่ยวกับการติดตามและประเมินผลอย่างเป็นทางการตามหลักวิชาการ เช่น การกำหนดตัวชี้วัด (Key Performance Indicators: KPIs) ในการประเมินผลที่ชัดเจนเพิ่มเติมจากเดิมที่มีแค่การประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลเท่านั้น เพื่อให้การติดตามประเมินผลมีมาตรฐานและถูกต้องแม่นยำสามารถนำไปปรับปรุงการบริการด้านสาธารณสุขให้มีคุณภาพมากขึ้น

2.2 การวิจัยในครั้งนี้ ได้ใช้แบบสอบถามที่เน้นให้ผู้บริการของโรงพยาบาลเป็นผู้ตอบแบบสอบถามเท่านั้น ซึ่งในบางครั้งอาจทำให้ผู้ตอบให้คะแนนตามความคาดหวังของสังคม หรือมีอคติในการประเมิน ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านจิตวิทยาอื่น ๆ เช่น บุคลิกภาพ ความพึงพอใจในการทำงาน และทัศนคติที่มีต่องาน เป็นต้น เนื่องจากเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการ โดยตรง เพื่อมุ่งเน้นในเรื่องการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ให้พนักงานเกิดแรงจูงใจภายในในการทำงาน สามารถปฏิบัติงานได้ดีมีประสิทธิภาพ อีกทั้งมีความพึงพอใจในการทำงาน