

สารบัญ

หัวเรื่อง	หน้า
บทคัดย่อ	ก
ABSTRACT	ก
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญแผนภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	3
สมมติฐานการวิจัย	4
ขอบเขตการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	9
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับกลยุทธ์การแข่งขัน	10
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain)	27
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	45
บริบทที่เกี่ยวข้อง	59
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	67
กรอบแนวคิดในการวิจัย	72
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	75
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	75
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	76

หัวข้อ	หน้า
วิธีการสร้างเครื่องมือ	77
การเก็บรวบรวมข้อมูล	80
การจัดกระทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล	80
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	83
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	86
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	86
ลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	87
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	87
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	110
สรุปผลการวิจัย.....	110
อภิปรายผล	112
ข้อเสนอแนะ	116
บรรณานุกรม	118
ภาคผนวก	125
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	126
ภาคผนวก ข ผลการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	136
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์	146
ประวัติผู้วิจัย.....	152

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	คำอำนาจจำแนกเป็นรายด้าน..... 79
2	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม..... 87
3	ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจเกี่ยวกับการใช้กลยุทธ์การแข่งขันของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด..... 89
4	ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจเกี่ยวกับการใช้กลยุทธ์การเป็นผู้นำด้านต้นทุน ของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด..... 90
5	ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจเกี่ยวกับการใช้กลยุทธ์การสร้างแตกต่างของ ผู้ให้บริการ โรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด..... 91
6	ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจเกี่ยวกับการใช้กลยุทธ์กลุ่มเป้าหมายของผู้ใช้ บริการ โรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด..... 92
7	ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจเกี่ยวกับการใช้การตอบสนองโดยรวดเร็วของ ผู้ให้บริการ โรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด..... 93
8	ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับกิจกรรมภายในห่วงโซ่ คุณค่า ของ โรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด..... 94
9	ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับกิจกรรมหลักด้านปัจจัย นำเข้าของ โรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด..... 95
10	ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับกิจกรรมหลักด้านการ ปฏิบัติการ ของ โรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด..... 96
11	ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับกิจกรรมหลักด้านปัจจัย นำออกของ โรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด..... 97
12	ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับกิจกรรมหลักด้านการตลาด และการขาย ของ โรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด..... 98
13	ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับกิจกรรมหลักด้านการบริการ ของ โรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด..... 99
14	ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับกิจกรรมสนับสนุนด้าน การจัดการ ของ โรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด..... 100

ตารางที่	หน้า
15 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับกิจกรรมสนับสนุนด้าน การพัฒนาด้านเทคโนโลยี ของโรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด.....	101
16 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับกิจกรรมสนับสนุนด้าน การจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ ของโรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด.....	102
17 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับกิจกรรมสนับสนุนด้าน โครงสร้างสนับสนุนอื่นๆ ของโรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด.....	103
18 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจเกี่ยวกับผลการดำเนินงานด้านการให้บริการของ โรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด.....	104
19 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจเกี่ยวกับผลการดำเนินงานด้านการอำนวยความสะดวก ของโรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด.....	104
20 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจเกี่ยวกับผลการดำเนินงานด้านบริการทางการแพทย์ ของโรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด.....	105
21 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน ด้านการพยาบาลของ โรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด.....	106
22 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การแข่งขันกับความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการต่อผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด...	107
23 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างการทำกิจกรรมภายในห่วงโซ่คุณค่า กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อผลการดำเนินงานของ โรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด.....	108
24 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การแข่งขันและการทำ กิจกรรมภายในห่วงโซ่คุณค่ากับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อผลการดำเนิน งานของโรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด.....	109

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่		หน้า
1	แบบจำลองห่วงโซคุณค่า	30
2	กรอบแนวคิดในการวิจัย	78



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY