

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

สุขภาพช่องปากนั้นถือเป็นต้นทางของการมีสุขภาพร่างกายที่ดี ถ้ามีเหงือกและฟันแข็งแรงเคี้ยวอาหารได้ ได้รับประทานอาหารที่มีประโยชน์ได้ครบถ้วน ก็ย่อมจะทำให้สุขภาพร่างกายดีด้วย ดังที่มติประชุมองค์การอนามัยโลกเมื่อปี 2522 สนับสนุนให้สหพันธ์ทันตแพทยนานาชาติ จัดประชุมขึ้นเพื่อกำหนดเป้าหมายว่าประชากรโลกควรมีทันตสุขภาพที่ดีอย่างไรเพื่อบรรลุเป้าหมาย “สุขภาพดีถ้วนหน้าปี 2543” (ทันตแพทยสมาคมแห่งประเทศไทย, 2528) ดังนั้นการรักษาทันตสุขภาพ จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่มีความเกี่ยวข้องกับทุกคนและมีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินชีวิต

กรุงเทพมหานคร เป็นเมืองที่มีอัตราการเจริญเติบโตสูงสุดและเป็นศูนย์กลางในด้านเศรษฐกิจ การเมือง การปกครอง สังคมและวัฒนธรรม ถูกจัดลำดับให้เป็นมหานครที่มีขนาดใหญ่อันดับที่ 15 ของโลก อีกทั้งยังเป็นศูนย์กลางทางการเงินนานาชาติที่ใหญ่ที่สุดในภูมิภาคเอเชีย ตะวันออกเฉียงใต้ ส่งผลให้กรุงเทพฯ และปริมณฑลมีบทบาทหรือสัดส่วนในการผลิตถึงร้อยละ 51 ของผลผลิตรวมของประเทศ ณ สิ้นปี พ.ศ. 2553 กรุงเทพมหานครมีประชากรในทะเบียน รายครัวทั้งสิ้น 5,702,595 คน ไม่นับรวมนักท่องเที่ยว คนต่างด้าว และผู้ที่ย้ายถิ่นฐานเข้ามาทำงาน (ศูนย์ข้อมูลกรุงเทพมหานคร, 2553: ออนไลน์) มีอัตราส่วนทันตแพทย์ต่อประชากร 1:4,868 (สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, 2549: ออนไลน์) มีโรงพยาบาลเอกชน 74 แห่ง คลินิกทันตกรรม 1,272 แห่ง (กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ, 2553: ออนไลน์) เมื่อพิจารณาประชากรรายเขต พบว่าเขตที่มีจำนวนประชากรมากที่สุดคือ เขตบางแค มีจำนวนมากถึง 193,478 คน ไม่นับรวมคนต่างด้าว ชาวต่างประเทศและผู้ที่ย้ายถิ่นเข้ามา มีพื้นที่ 44.456 ตารางกิโลเมตร มีจำนวนประชากร 4,352.12 คน / ตร.กม. 77,231 ครัวเรือน (สำนักงานเขตบางแค, 2554: ออนไลน์) นับเป็นเขตที่มีประชากรพักอาศัยอยู่อย่างหนาแน่น นอกจากนี้ ยังพบว่าในช่วง 10 ปีที่ผ่านมา มีคลินิกทันตกรรมที่ตั้งอยู่ในเขตนี้เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว จากการสำรวจในภาครัฐ มีแผนกทันตกรรมในศูนย์บริการสาธารณสุข 5 แห่ง แผนกทันตกรรมในโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุขและโรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร 3 แห่ง ภาคเอกชน มีแผนกทันตกรรมในโรงพยาบาลเอกชน 3 แห่ง และคลินิกทันตกรรม 25 แห่ง กระจายตามริมถนนต่าง ๆ และ แทรกตัวเข้าไปในซอยที่พักอาศัย ส่งผลให้การบริการทันตกรรมในเขตและพื้นที่ใกล้เคียงมีการแข่งขัน

สูง ผู้บริโภคจึงสามารถเลือกรับบริการจากสถานบริการทันตกรรมที่มีอยู่หลากหลาย ซึ่งแต่ละสถานบริการได้นำกลยุทธ์ทางการตลาด มาใช้ในการดึงดูดผู้บริโภคให้เข้ามาใช้บริการจากสถานบริการของตน เช่น การตกแต่งสถานที่ให้มีความทันสมัยสวยงาม ให้ความสะดวกสบายแก่ผู้รับบริการ มีทันตแพทย์เฉพาะสาขาต่างๆ ให้บริการมากขึ้นและการให้ส่วนลดค่ารักษา จากการแข่งขันดังกล่าวส่งผลให้สถานบริการทันตกรรมไม่ว่าเป็นของรัฐหรือเอกชนต้องดำเนินแผนการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานการณ์ปัจจุบันที่ผู้ดำเนินงานสถานบริการทันตกรรมและผู้ให้บริการต้องประสบปัญหาเศรษฐกิจตกต่ำ อีกทั้งสภาพแวดล้อมทางการตลาดที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทำให้ผู้ดำเนินงานสถานบริการต้องมีความระมัดระวังในการวางแผนการให้บริการอย่างรัดกุมและมีประสิทธิภาพมากที่สุด

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงได้ทำการศึกษาเพื่อทราบถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกสถานบริการทางทันตกรรมในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ประกอบการและผู้ที่เกี่ยวข้อง สามารถใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการตลาด ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการทางทันตกรรม เพื่อจูงใจผู้บริโภคให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการได้อย่างเหมาะสม

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษา ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกสถานบริการทางทันตกรรมในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกสถานบริการทันตกรรมในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร
2. สามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานของตลาดบริการทันตกรรมในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อทันตบุคลากรและผู้ที่เกี่ยวข้อง และใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาและปรับปรุง การให้บริการทันตกรรมให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้ให้บริการ

นิยามศัพท์

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ หมายถึงสาเหตุหรือตัวกระตุ้นที่ทำให้ผู้บริโภคไปใช้บริการทันตกรรม ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ และปัจจัยด้านกระบวนการ

บริการทางทันตกรรม หมายถึง การตรวจหรือบำบัดรักษาโรคฟัน หรืออวัยวะที่เกี่ยวข้องกับฟัน

ผู้บริโภคในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร หมายถึง ผู้ใช้บริการตรวจหรือบำบัดรักษาโรคฟัน หรือ อวัยวะที่เกี่ยวข้องกับฟันในเขตบางแค ซึ่งตั้งอยู่ทางตอนกลางก่อนไปทางตะวันตกของฝั่งธนบุรี ทิศเหนือติดต่อกับเขตทวีวัฒนาและเขตตลิ่งชัน มีคลองทวีวัฒนาและคลองบางเชือกหนังเป็นเส้นแบ่งเขต ทิศใต้ ติดต่อกับเขตบางบอน มีคลองบางโคลด์เป็นเส้นแบ่งเขต ทิศตะวันออก ติดต่อกับเขตภาษีเจริญ มีคลองลัดดาเหนือยาว คลองบางไผ่ คลองครูเส็งี่ยม คลองบางแวก และคลองพระยาราชมนตรีเป็นเส้นแบ่งเขต ทิศตะวันตก ติดต่อกับเขตหนองแขม มีแนวขอบทางถนนบางบอน 3 ซอยเพชรเกษม 69 (อินทาบึง) และคลองทวีวัฒนาเป็นเส้นแบ่งเขต