

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนเป็นธุรกิจประเภทหนึ่งที่มีอัตราการขยายตัวสูงมาก โดยโรงพยาบาลเอกชนที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วในช่วง 10 ปีที่ผ่านมา นับเป็นประโยชน์ต่อประชาชน และประเทศชาติ เนื่องจากช่วยแบ่งเบาภาระการรักษาพยาบาลไปจากรัฐ¹ ใน พ.ศ.2530 – 2540 มีโรงพยาบาลเอกชนหลายแห่งเกิดขึ้นใหม่ และโรงพยาบาลเอกชนที่มีอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ที่เปิดดำเนินการในปัจจุบันมีจำนวนรวม 13 แห่ง ซึ่งเป็นทั้งโรงพยาบาลเอกชนที่ให้บริการรักษาโรคทั่วไปและโรคเฉพาะทาง สำหรับโรงพยาบาลที่ให้บริการรักษาโรคทั่วไป มีจำนวน 9 แห่ง และอีก 4 แห่งเป็นโรงพยาบาลที่ให้บริการรักษาโรคเฉพาะทางหรือให้บริการด้านสุขภาพอื่นๆ²

สำหรับจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเป็นจังหวัดหนึ่งที่มีการเจริญเติบโตของเมืองและมีจำนวนประชากรมากถึง 1,573,757 คน³ ประชาชนให้ความสนใจกับการรักษาสุขภาพของตนเองและครอบครัวมากขึ้น แต่เนื่องจากสถานบริการด้านสาธารณสุขของรัฐมีจำนวนไม่เพียงพอ และขาดแคลนบุคลากรทางการแพทย์ ประชาชนส่วนหนึ่งจึงหันมาใช้บริการจากโรงพยาบาลเอกชนและมีความนิยมใช้บริการมากขึ้น ทำให้ตลาดธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนมีแนวโน้มการเจริญเติบโตเพิ่มขึ้น และมีการแข่งขันกันรุนแรงขึ้นทั้งกับโรงพยาบาลเอกชนด้วยกันและกับโรงพยาบาลของรัฐ

ในภาวะเศรษฐกิจที่ตกต่ำในปัจจุบัน ประชาชนใช้จ่ายอย่างประหยัดมากขึ้น และประเทศยังคงต้องดำเนินนโยบายตามกรอบที่กองทุนการเงินระหว่างประเทศ (International Monetary Fund : IMF) กำหนด ส่งผลกระทบต่อธุรกิจเกือบทุกประเภท ที่เห็นได้ชัดคือธุรกิจบริการ โรงพยาบาลเอกชนซึ่งเป็นธุรกิจบริการประเภทให้บริการด้านสุขภาพ ก็ได้รับผลกระทบเช่นกัน เพราะประชาชนมีกำลังซื้อลดลง รวมถึงการดำเนินงานของกระทรวงสาธารณสุขในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน โดยการให้บริการทำบัตรประกันสุขภาพ ซึ่งเสียค่าใช้จ่ายต่อครอบครัวเพียง 500 บาท คุ้มครองบุคคลในครอบครัวไม่เกิน 5 คน สามารถใช้บริการสถานี

¹ วิโรจน์ ตั้งเจริญเสถียร และคณะ. สำนะโนโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย พ.ศ.2535, กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข 2540, หน้า 2 – 3.

² สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่

³ หลักฐานทะเบียนราษฎร ธันวาคม 2540

อนามัย โรงพยาบาลประจำอำเภอ และโรงพยาบาลในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขได้ฟรี 1 ปี⁴ ทำให้จำนวนผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนลดลง

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น จึงน่าสนใจที่จะศึกษาส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อหาแนวทางว่าในภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน โรงพยาบาลเอกชนที่ให้บริการรักษาโรคทั่วไปของจังหวัดเชียงใหม่ ควรจะมีการปรับตัวโดยใช้กลยุทธ์ทางการตลาดบริการอย่างไร เพื่อเสนอบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการและมีคุณภาพแก่ประชาชน ตลอดจนสามารถแข่งขันกับโรงพยาบาลของรัฐบาลได้ โดยศึกษาถึงผู้บริโภคที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนที่ให้บริการรักษาโรคทั่วไป ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ว่าในการเลือกใช้บริการของผู้บริโภคเหล่านั้น ผู้บริโภคให้ความสำคัญต่อบริการส่วนประสมการตลาดบริการอย่างไร

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาถึงปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

นิยามศัพท์

ส่วนประสมการตลาดบริการ⁵ (The Services Marketing Mix) หมายถึง การจัดกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการนำเสนอสิ่งซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค โดยทำให้กิจการสามารถบรรลุวัตถุประสงค์และอยู่รอดได้ อาจรวมถึงสามารถขยายขนาดกิจการได้ในอนาคต ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์และการบริการ (Product) ราคา (Price) สถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) บุคลากร (People) กระบวนการให้บริการ (Process) และการให้บริการลูกค้า (Customer Service)

⁴ สำนักงานประกันสุขภาพ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข

⁵ Payne Adrian. **The Essence of Services Marketing**. Great Britain : Prentice Hall, 1993 : pp. 24 – 26.

โรงพยาบาลเอกชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ หมายถึง โรงพยาบาลที่จัดตั้งขึ้นโดยบุคคลหรือองค์การเอกชนที่เปิดให้บริการรักษาโรคโดยทั่วไป⁶ มีสถานที่ตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 9 แห่ง

ผู้บริโภค หมายถึง บุคคลต่างๆ ที่เข้ามาใช้บริการทางการแพทย์ ได้แก่ การตรวจวินิจฉัยโรค การรักษาจากแพทย์ การซื้อยา การบริการพยาบาลและบริการอำนวยความสะดวกอื่นๆ ที่โรงพยาบาลจัดเตรียมไว้ให้บริการ จากโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. เป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการธุรกิจโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งอาจจะนำไปประยุกต์ใช้ในการวางแผนกลยุทธ์และนโยบายธุรกิจตามสภาพเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไปในปัจจุบัน

⁶ อัคริ จิตต์ภักดิ์. ความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพซึ่งปฏิบัติงานในโรงพยาบาลของรัฐและเอกชนในจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารการพยาบาล) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 2536, หน้า 7.