

# บทที่ 1

## บทนำ

### หลักการและเหตุผล

การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.) ได้จัดตั้งนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือขึ้นที่จังหวัดลำพูน เมื่อ พ.ศ. 2526 เพื่อสนองนโยบายของรัฐบาล ในการกระจายการพัฒนาอุตสาหกรรม ไปสู่ภูมิภาคต่างๆ ในปี 2549 นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือมีจำนวนโรงงานทั้งสิ้น 65 โรงงาน ตั้งอยู่ในเขตอุตสาหกรรมทั่วไป 22 โรงงาน และเขตอุตสาหกรรมการส่งออก 43 โรงงาน โดยมีจำนวนพนักงานรวมทั้งสิ้นประมาณ 43,456 คน (สำนักงานนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ 2550 : ระบบออนไลน์)

ในการบริหารทรัพยากรบุคคลของโรงงานอุตสาหกรรมต่างๆ ในเขตนิคมอุตสาหกรรม ผู้บริหารโรงงานจะต้องคำนึงถึงสวัสดิการพนักงาน และการป้องกันโรคที่เกิดจากการทำงาน จึงได้จัดให้มีการตรวจสุขภาพ เป็นประจำทุกปี พร้อมรายงานผลให้พนักงาน และส่งรายงานประจำปีกับหน่วยงาน คุ่มครองแรงงาน หรือหน่วยงานที่ควบคุมโรคจากการทำงานในกรณีร้องขอ สำหรับโรงงานที่มีการนำมาตรฐานสากลมาใช้ในการบริหารจัดการเกี่ยวกับคน หรือ สิ่งแวดล้อม เช่น ระบบมาตรฐาน ISO14000 และ ISO18000 จะต้องรายงานการตรวจสุขภาพประจำปี ให้ผู้ตรวจประเมิน เพื่อแสดงถึงการให้ความสำคัญกับความปลอดภัยในการทำงานของพนักงาน และสิ่งแวดล้อมที่ไม่เป็นอันตรายสำหรับพนักงาน นอกจากนี้เมื่อวันที่ 13 มกราคม 2548 กระทรวงแรงงาน ได้ออกประกาศ กฎกระทรวง เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการตรวจสุขภาพของลูกจ้าง และส่งผลการตรวจแก่พนักงานตรวจแรงงาน พ.ศ. 2548 เพื่อให้บริษัท ฯ หน่วยงาน หรือ โรงงาน อุตสาหกรรมต่างๆ ใช้เป็นแนวทาง ในการดูแลเรื่องสุขภาพของพนักงานมากขึ้น (ราชกิจจานุเบกษา, 2550 :ระบบออนไลน์) ทำให้ความต้องการด้านการตรวจสุขภาพประจำปีสูงขึ้น ส่งผลให้สถานพยาบาล ไม่ว่าจะเป็น โรงพยาบาล คลินิก ห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ พยายามนำเสนอกลยุทธ์ต่างๆ เพื่อแข่งขันกันให้บริการในด้านนี้มากขึ้น โดยการมุ่งเน้นความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก ประกอบกับ ระบบสารสนเทศที่เข้ามามีบทบาทในการให้ความรู้ด้านการแพทย์กับลูกค้าค่อนข้างสูง ทำให้ลูกค้ามีกระบวนการในการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการ บนพื้นฐานของปัจจัยอื่นๆ นอกจากปัจจัยด้านราคาเพียงอย่างเดียว

ปัจจุบันมีสถานพยาบาล ในรูปแบบของ โรงพยาบาล สหคลินิก คลินิก ห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ที่ให้บริการตรวจสุขภาพประจำปีกับโรงงานอุตสาหกรรมภาคเหนือจังหวัดลำพูนจำนวนมาก กล่าวคือในจังหวัดลำพูนมีโรงพยาบาล 10 แห่ง คลินิก 128 แห่ง (บริการสารสนเทศเพื่อชาว

ลำพูน. 2550 :ระบบออนไลน์) และในจังหวัดเชียงใหม่มีโรงพยาบาล 14 แห่ง คลินิก 281 แห่ง (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่. 2550 :ระบบออนไลน์) นอกจากนี้ยังมีสถานพยาบาลจาก จังหวัดกรุงเทพมหานคร ระยอง ชลบุรี ที่สนใจขยายตลาดการบริการให้แก่โรงงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนืออีกจำนวนหนึ่ง เช่น บริษัท บางกอก คอลิเมต จำกัด และ บริษัท บางกอก เฮลท์ แอนด์ ออศคิวเพชั่น จำกัด ทำให้สถานการณ์การแข่งขันในปัจจุบันยังเป็นการแข่งขันเรื่อง ราคาที่ค่อนข้างรุนแรง เนื่องจากการบริการตรวจสอบสุขภาพประจำปีดังกล่าวจะต้องใช้เงินลงทุน ทางด้านเครื่องมือ เช่น รถเอกซเรย์เคลื่อนที่ เครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆในการตรวจสอบสมรรถภาพของ อวัยวะต่างๆ รวมไปถึงค่าใช้จ่ายในการจ้างบุคลากรทางการแพทย์ ค่อนข้างสูง ส่งผลให้ ผลตอบแทนการลงทุนค่อนข้างน้อย และระยะเวลาคืนทุนนาน และอาจทำให้ผู้ให้บริการเกิดการ ปรับตัวบนการแข่งขันด้านราคา โดยการลดต้นทุนการตรวจจนทำให้การตรวจไม่มีคุณภาพได้

ผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษา ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทางการแพทย์ เพื่อตรวจสอบสุขภาพประจำปีพนักงาน ของโรงงานอุตสาหกรรมในเขตนิคม อุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ซึ่งผลการศึกษานี้จะเป็นแนวทางสำหรับผู้ประกอบการ ธุรกิจสถานพยาบาล โรงพยาบาล คลินิก ในการกำหนดกลยุทธ์การตลาดที่เหมาะสม เพื่อป้องกัน ไม่ให้เกิดการแข่งขันด้านราคาอย่างรุนแรงจน กระทบต่อคุณภาพในการบริการด้านการแพทย์ ซึ่งเป็นงานบริการที่ต้องการคุณภาพสูง

### วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษา ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทาง การแพทย์ เพื่อตรวจสอบสุขภาพประจำปีพนักงาน ของโรงงานอุตสาหกรรมในเขตนิคมอุตสาหกรรม ภาคเหนือ จังหวัดลำพูน

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ทางการแพทย์ เพื่อตรวจสอบสุขภาพประจำปีพนักงาน ของโรงงานอุตสาหกรรมในเขตนิคม อุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน
2. สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการสร้างกลยุทธ์การตลาดที่เหมาะสม เพื่อเป็นการส่งเสริม ให้ผู้ประกอบการในธุรกิจการให้บริการทางการแพทย์ สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ