

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันสังคมไทยได้มีการเปลี่ยนแปลงจากสังคมเกษตรกรรมไปสู่สังคมอุตสาหกรรม การใช้ชีวิตของคนเปลี่ยนไปทั้งในแง่การใช้แรงงานทำงานมาใช้สมองนั่งโต๊ะทำงาน การใช้ชีวิตอย่างเร่งรีบทำให้เกิดความเครียด ขาดการออกกำลังกาย การรับประทานอาหารที่มีคุณภาพ ไม่สนใจต่อสุขภาพ ทำให้เกิดโรคต่างๆซึ่งเกิดจากการไม่ดูแลตัวเอง เช่น โรคหลอดเลือดหัวใจตีบ โรคหลอดเลือดสมอง ความดันเลือดสูง และโรคมะเร็ง ซึ่งโรคเหล่านี้สามารถป้องกันหรือลดอุบัติการณ์ได้โดยการที่เราใส่ใจดูแลตัวเอง และหันมาตรวจสุขภาพกันมากขึ้น สำหรับผู้ใหญ่ที่แข็งแรงไม่มีโรคทางกรรมพันธุ์ในครอบครัวก็อาจจะเริ่มต้นตรวจสุขภาพเมื่ออายุ 35 ปีแต่หากเป็นคนอ้วน มีประวัติเบาหวานในครอบครัว มีประวัติโรคหลอดเลือดหัวใจของญาติสายตรง ไขมันในเลือดสูงในครอบครัวหรือเจ็บป่วยบ่อยก็อาจจะเริ่มต้นตรวจที่อายุน้อยกว่า 35 ปี บางประเทศเช่นในอเมริกาแนะนำให้ตรวจไขมันในเลือดตั้งแต่อายุ 20 ปีขึ้นไป ส่วนความถี่ในการตรวจ หากพบว่ามีโรคหรือเสี่ยงต่อการเกิดโรคก็อาจจะต้องตรวจถี่ หากไม่เสี่ยงก็อาจจะตรวจทุก 3-5 ปี (ตรวจสุขภาพ , 2551: ออนไลน์)

“การตรวจเช็คสุขภาพ” เป็นอีกหนึ่งกิจกรรมสุขภาพที่สำคัญสำหรับทุกคน ไม่ว่าจะ เป็นเด็กหรือผู้ใหญ่ และก็ไม่ใช่ว่าเรื่องเฉพาะสำหรับผู้รักสุขภาพเพียงเท่านั้น แต่เป็นเรื่องที่ทุกคน ควรให้ความใส่ใจ การตรวจสุขภาพเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้เราได้รับรู้ถึงสภาพที่แท้จริงของ ร่างกาย แต่การตรวจเช็คสุขภาพ มักถูกมองข้ามไป ด้วยเหตุเพราะคนจำนวนไม่น้อยมีความคิด ว่า “เมื่อร่างกายยังสบายคืออยู่ที่ไม่มีความจำเป็นอะไรจะต้องไปพบแพทย์หรือไปตรวจเช็คสุขภาพ ร่างกาย” คนส่วนใหญ่จึงมักไปพบแพทย์ก็ต่อเมื่อเกิดความผิดปกติขึ้นกับร่างกายแล้ว ซึ่งบางครั้ง ก็อาจจะสายเกินไปสำหรับการเยียวยารักษากับโรคบางโรคที่จะแสดงอาการออกมาต่อเมื่ออยู่ใน ระยะสุดท้ายหรือระยะที่ค่อนข้างหนักแล้ว ร่างกายของคนเราถูกใช้งานคล้ายๆ กับเครื่องจักรที่ ต้องทำงานอยู่ตลอดเวลา แต่เครื่องจักรยังมีช่วงเวลาได้หยุดพัก หยุดซ่อมบำรุงรักษา แต่ร่างกาย ของคนเรา โดยเฉพาะอวัยวะบางอย่างไม่เคยมีช่วงเวลาได้หยุดพักนับตั้งแต่เกิดจึงเป็นเรื่องธรรมดา ที่เมื่อเวลาผ่านไป ร่างกายหรืออวัยวะจะต้องมีความเสื่อมถอยไปตามกาลเวลา ถ้าเป็นเครื่องจักร เมื่อเสื่อมก็ซ่อม เมื่อเสียก็เปลี่ยนอะไหล่สำรอง ฉะนั้น เราจึงควรระมัดระวังประคับประคองมิให้อวัยวะหรือ

ร่างกายเสื่อมเร็วกว่า ที่ควรจะเป็น และหนึ่งในหนทางที่จะทำให้เราสามารถล่วงรู้ได้เท่าทันกับความเสื่อมหรือความเปลี่ยนแปลง ทั้งที่เกิดขึ้นตามกาลเวลาและเกิดขึ้นมาจากการกระทำนั้นก็คือ การตรวจสุขภาพ (รักสุขภาพ, 2553: ออนไลน์)

จากแนวโน้มของประชาชน ได้หันมาตรวจสุขภาพกันมากขึ้น(เฮลท์ แคร่ เมดิคอล แล็บ คลินิกเทคนิคการแพทย์,จำนวนผู้ตรวจสุขภาพรายเดือน พ.ศ.2551) และความสำคัญของการตรวจสุขภาพ ทำให้ธุรกิจเกี่ยวกับสุขภาพ เช่น โรงพยาบาล คลินิกเทคนิคการแพทย์ เข้ามามีบทบาทมากขึ้น คลินิกเทคนิคการแพทย์เป็นสถานพยาบาลเอกชน ที่ดำเนินการทางด้าน การตรวจทางห้องปฏิบัติการ โดยให้บริการตรวจทางด้านเคมีคลินิกและพิษวิทยา ภูมิคุ้มกันวิทยาคลินิกและชีวโมเลกุล โลหิตวิทยา จุลชีววิทยาคลินิก จุลทรรศน์ศาสตร์คลินิก ซึ่งในการตรวจวินิจฉัยโรคของแพทย์จำเป็นต้องมีผลการตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการควบคู่ไปด้วย ตลอดจนการตรวจสุขภาพประจำปีทั่วไปก็สามารถตรวจได้ที่คลินิกเทคนิคการแพทย์ได้ด้วยเช่นกัน ดังนั้น นอกเหนือจากห้องปฏิบัติการของโรงพยาบาลที่มีอยู่ ยังมีคลินิกเทคนิคการแพทย์ของเอกชน ซึ่งเป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่สามารถให้บริการตรวจทางห้องปฏิบัติการให้กับประชาชน

จากสถิติการขึ้นทะเบียนสถานพยาบาลของสำนักงานสาธารณสุข จังหวัดเชียงใหม่ กระทรวงสาธารณสุข พบว่ามีการขึ้นทะเบียนของคลินิกเทคนิคการแพทย์ในปี พ.ศ. 2550 มีจำนวน 12 แห่ง เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2549 ซึ่งมีเพียง 9 แห่ง ซึ่งเพิ่มขึ้นถึง 3 แห่งภายใน 1 ปี (สำนักงานสาธารณสุข จังหวัดเชียงใหม่, ทำเนียบสถานพยาบาล จังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ. 2551) และ 2 ในจำนวน 12 แห่งนั้น หนึ่งแห่งเป็นสาขามาจากประเทศมาเลเซีย และอีกหนึ่งแห่งเป็นสาขามาจากกรุงเทพมหานคร(สำนักงานสาธารณสุข จังหวัดเชียงใหม่, ทำเนียบสถานพยาบาล จังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ. 2551) ซึ่งได้มาเปิดสาขาในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ทำให้ธุรกิจคลินิกเทคนิคการแพทย์ในจังหวัดเชียงใหม่ น่าสนใจเพราะมีคลินิกเทคนิคการแพทย์จากต่างประเทศและกรุงเทพมหานคร ให้ความสนใจมาลงทุน

“จากสถานการณ์การเพิ่มขึ้นของคลินิกเทคนิคการแพทย์เอกชนซึ่งลูกค้าที่มาใช้บริการกับทางคลินิกเทคนิคการแพทย์เป็นกลุ่มลูกค้าที่เคยใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์มาแล้ว ซึ่งผู้ใช้บริการกลุ่มดังกล่าวก็เป็นกลุ่มเดียวกันกับที่เคยมาใช้บริการกับทางโรงพยาบาลทั้งของรัฐฯ และเอกชนและคลินิกรักษาโรคทั่วไป ซึ่งจากการสอบถามในบางรายพบว่าสาเหตุที่มาใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ก็คือการไปใช้บริการของ โรงพยาบาลนั้นต้องเสียเวลานานและไม่ประทับใจในบรรยากาศของโรงพยาบาล ด้วยการเปลี่ยนมาใช้บริการของคลินิกเทคนิคการแพทย์เอกชนด้วยสาเหตุต่างๆ จึงทำให้มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงของคลินิกเทคนิคการแพทย์เอกชนและสถานพยาบาลที่ให้บริการในรูปแบบเดียวกันข้างต้น ในทางด้านคุณภาพการตรวจ การลดราคา

ให้ต่ำลงมาก ความรวดเร็วในการตรวจ การบริการเจาะเลือดคนนอกสถานที่ สถานที่ที่สะดวก รวมถึงโปรแกรมตรวจต่างๆ ซึ่งทางคลินิกเทคนิคการแพทย์แต่ละแห่งนั้นก็ได้รับการปรับปรุงในแต่ละด้านแตกต่างกันไป สำหรับคู่แข่งชั้นในตลาดนอกเหนือจากคลินิกเทคนิคการแพทย์แล้ว ก็ยังมีห้องปฏิบัติการของโรงพยาบาลทั้งรัฐและเอกชน และคลินิกรักษาโรคทั่วไป ซึ่งมีห้องปฏิบัติการของตนเองอีกด้วย” (สิริพิม อรามนภา, 2551: สัมภาษณ์)

ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจและเล็งเห็นว่าการศึกษาพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ ของผู้บริโภค ในอำเภอเมือง เชียงใหม่ จะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดของคลินิกเทคนิคการแพทย์ที่มีอยู่เดิม และกำลังจะเปิดบริการใหม่ในอนาคต เพื่อให้คลินิกเทคนิคการแพทย์สามารถทราบถึงปัจจัยด้านการตลาดและพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ของผู้บริโภคแล้ว ก็จะทำให้คลินิกเทคนิคการแพทย์ สามารถให้บริการได้ตรงตามความจำเป็นและความต้องการของลูกค้ามากที่สุด ซึ่งก็จะสามารถแข่งขันกับคู่แข่งชั้นในตลาดได้มากขึ้น และเป็นประโยชน์ต่อคลินิกเทคนิคการแพทย์ในปัจจุบัน

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ ของผู้บริโภค ในอำเภอเมือง เชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาถึงปัญหาและข้อเสนอแนะ ของการให้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ ของผู้บริโภค ในอำเภอเมือง เชียงใหม่

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ของผู้บริโภคในอำเภอเมือง เชียงใหม่
2. ทำให้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะ ของการให้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ของผู้บริโภค ในอำเภอเมือง เชียงใหม่
3. เป็นแนวทางในการวางแผนการตลาดของคลินิกเทคนิคการแพทย์ ในอำเภอเมือง เชียงใหม่ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภคให้มากที่สุด

นิยามศัพท์

พฤติกรรมกรรมการเลือกใช้บริการ หมายถึง พฤติกรรมที่พิจารณาพฤติกรรมที่ผู้บริโภคได้รับสิ่งกระตุ้นโดยสิ่งกระตุ้นคือปัจจัยทางการตลาดบริการอันได้แก่ 7 P's ประกอบด้วยปัจจัยด้านต่างๆดังต่อไปนี้คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ราคา การส่งเสริมการตลาด สถานที่ให้บริการ พนักงานหรือบุคคล หลักฐานทางกายภาพ และกระบวนการ สิ่งกระตุ้นจะทำให้เกิดกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ของผู้บริโภคซึ่งได้แก่ การรับรู้ความต้องการ(ปัญหา) การค้นหาข้อมูล การประเมินผลทางเลือก การตัดสินใจซื้อ พฤติกรรมหลังการซื้อ ซึ่งจะให้เกิดการตอบสนองของผู้บริโภคหรือเกิดพฤติกรรมกรรมการเลือกใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ของผู้บริโภคในอำเภอเมือง เชียงใหม่ ได้แก่ การเลือกคลินิกเทคนิคการแพทย์ การเลือกการตรวจต่างๆ การเลือกผู้ให้บริการ เวลาในการใช้บริการ จำนวนการให้บริการ

คลินิกเทคนิคการแพทย์ หมายถึง เป็นสถานพยาบาลเอกชนที่ให้บริการเทคนิคการแพทย์และการตรวจทางห้องปฏิบัติการ โดยให้บริการตรวจทางด้านเคมีคลินิกและพิษวิทยา ภูมิคุ้มกันวิทยาคลินิกและชีวโมเลกุล โลหิตวิทยา จุลชีววิทยาคลินิก จุลทรรศน์ศาสตร์คลินิก และดำเนินการโดยผู้ประกอบวิชาชีพซึ่งเป็นผู้ประกอบโรคศิลปะ สาขาเทคนิคการแพทย์ ซึ่งอยู่ในอำเภอเมือง เชียงใหม่ ทั้ง 12 แห่ง

ผู้บริโภค หมายถึง ผู้ที่เคยมาใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ ในอำเภอเมือง เชียงใหม่