

บทที่ 1

บทนำ

ที่มา และความสำคัญของปัญหา

เนื่องจากภาวะเศรษฐกิจที่ถดถอยลง จากปัญหาวิกฤตการเงินจากหนี้สาธารณะยุโรป และผลกระทบของภัยธรรมชาติเช่น ภัยพิบัติในประเทศญี่ปุ่น และยังมีผลกระทบจากปัญหามหาอุทกภัยของไทยที่รุนแรงและแผ่ขยายเป็นวงกว้างและยาวนาน ซึ่งจากปัจจัยดังกล่าว จึงส่งผลให้การบริโภคและการลงทุนของภาคเอกชนในประเทศชะลอตัวตามไปด้วย และธุรกิจโรงพยาบาลก็ได้รับผลกระทบไปด้วยจากภาวะเศรษฐกิจถดถอย ทำให้คนไข้บางส่วนนั้นหันไปใช้บริการโรงพยาบาลรัฐบาลเพิ่มมากขึ้นจากการที่มีค่าใช้จ่ายที่ต่ำกว่าและสามารถตอบสนองความต้องการได้ ในขณะที่ชาวต่างชาติก็มีจำนวนลดลงจากปัญหาการเมืองที่ไม่สงบของประเทศ และจากปัญหามหาอุทกภัย ซึ่งจากสาเหตุดังกล่าวจึงส่งผลกระทบต่อภาวะอุตสาหกรรมและการแข่งขันของธุรกิจโรงพยาบาลอีกด้วย โรงพยาบาลแต่ละแห่งจึงต้องมีการกำหนดกลยุทธ์เพื่อการแข่งขันทางธุรกิจมากขึ้น

การเตรียมความพร้อมสู่การแข่งขันจากการเปิดเสรีการค้า จาก ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ในปี 2558 ซึ่งเมื่อมีการเปิดเสรีทางการค้าและการลงทุนในภูมิภาคอาเซียนนั้นก็จะทำให้โรงพยาบาลเอกชนของต่างประเทศสามารถที่จะเข้ามาลงทุนในประเทศไทยได้ ทำให้ธุรกิจโรงพยาบาลจะต้องมีการแข่งขันที่รุนแรงเพิ่มขึ้นตามลำดับ ในขณะที่การให้บริการและมาตรฐานไม่แตกต่างกันมากนัก ทั้งนี้โรงพยาบาลต้องแข่งขันกันอย่างเข้มข้นในหลายด้าน เช่น การแย่งตัวบุคลากรทางการแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญให้มีความหลากหลายมากที่สุด การแข่งขันด้านการสร้างแบรนด์ให้เป็นที่รู้จัก การนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาให้บริการ ซึ่งต้องมีต้นทุนที่สูงอย่างมากเป็นต้น การบริการด้านสุขภาพจึงจะต้องมีการพัฒนาทำให้เกิดการแข่งขันกันระหว่างโรงพยาบาลเพื่อเพิ่มจำนวนผู้รับบริการมากขึ้น (กรุงเทพธุรกิจ, 2555 : ออนไลน์)

ปัจจุบันนี้การแข่งขันกันระหว่างโรงพยาบาลเอกชนนั้นมีเพิ่มสูงขึ้นอย่างเห็นได้ชัดจากการที่ประชาชนนั้นมีอำนาจในการใช้จ่ายของผู้บริโภคทั่วไปน้อยลง ดังนั้นจะต้องมีการลดค่าใช้จ่ายลง ซึ่งมีผลทำให้ประชาชนนั้นหันไปใช้บริการการรักษาพยาบาลที่มีค่าใช้จ่ายน้อยลงกับทางโรงพยาบาลของรัฐเพิ่มมากขึ้น โดยมีการเข้าไปรับการรักษาในโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าซึ่งเป็นโครงการที่ไม่ต้องมีการเสียค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล เพิ่มมากขึ้น ดังนั้นการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนนั้นจะต้องมีการบริการที่มีคุณภาพที่พิเศษเกินกว่าการให้บริการ

มาตรฐานของโรงพยาบาลของรัฐ โดยที่ในปัจจุบันนี้คนไข้ใช้บริการของโรงพยาบาลของรัฐนั้นคิดเป็นร้อยละ 70 - 80 ของผู้ป่วยทั้งหมดแต่การที่ผู้ป่วยไปใช้บริการที่โรงพยาบาลของรัฐเป็นจำนวนมากจึงทำให้เกิดความล่าช้าในการรับบริการและยังมีเรื่องของเครื่องมือแพทย์ที่ไม่เพียงพอต่อการรักษาพยาบาล ดังนั้นผู้ป่วยจึงยินยอมที่จะมาใช้บริการที่โรงพยาบาลเอกชนซึ่งเน้นที่ความเชี่ยวชาญของแพทย์และความรวดเร็วในการเข้ารับบริการ พร้อมทั้งเครื่องมือแพทย์ที่ทันสมัยมากขึ้น (เนชั่น, 2554 :ออนไลน์)

ในปัจจุบันนี้จังหวัดเชียงใหม่เป็นจังหวัดที่มีขนาดใหญ่ มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องโดยเป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจแห่งใหม่ของภาคเหนือและมีศักยภาพพร้อมเป็นศูนย์กลางบริการสุขภาพ โดยรัฐบาลเริ่มดำเนินการให้เชียงใหม่เป็นศูนย์กลางบริการด้านสุขภาพหรือ Medical Hub ในภูมิภาคตั้งแต่ปี 2547 ตามประกาศกฎกระทรวงของกระทรวงมหาดไทยโดยให้ประสานความร่วมมือทุกภาคส่วน สร้างมาตรฐาน เน้นลูกค้าทุกกลุ่มโดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุ เนื่องจากอีกสิบปีข้างหน้าผู้สูงอายุจะเพิ่มขึ้นร้อยละ 20 เป็นช่องทางในการสร้างรายได้ในธุรกิจบริการสุขภาพอย่างต่อเนื่อง โดยสถานการณ์ธุรกิจโรงพยาบาลในจังหวัดเชียงใหม่มีการปรับตัว อย่างหนักกับกับแรงเสียดทานของปัจจัยลบรอบด้านรวมถึงการแข่งขันของผู้เล่นในตลาดที่เปิดศึกช่วงชิงมูลค่าตลาดการบริการทางการแพทย์มหาศาลถึง 100,000 ล้านบาท ในแต่ละปี โดยในปัจจุบันจังหวัดเชียงใหม่มีโรงพยาบาลรัฐ ขนาดใหญ่อยู่ในเขตตัวเมือง 2 แห่ง มีจำนวนเตียงรองรับผู้ป่วย 1,983 เตียง และมีโรงพยาบาลเอกชน 14 แห่ง มีจำนวนเตียง 2,250 เตียง (ศูนย์บริการข้อมูลการค้าการลงทุน จังหวัดเชียงใหม่, 2554 : ระบบออนไลน์) ซึ่งในปัจจุบันนี้ทางโรงพยาบาลเอกชนต่าง ๆ นั้นได้มีการพัฒนาการให้บริการมากขึ้นจึงทำให้เกิดการแข่งขันกันมากขึ้น และทางโรงพยาบาลของรัฐนั้นก็ได้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการโดยมีการเปิดการให้บริการคลินิกพิเศษให้บริการในช่วงหลังเวลาทำงานของแพทย์ในโรงพยาบาลของรัฐ ซึ่งจะทำให้จำนวนผู้ป่วยที่มาใช้บริการลดน้อยลง และยังมีสินค้าทดแทนอื่นเช่น ในส่วนของร้านขายยาและคลินิกรักษาซึ่งอาจมีผลต่อจำนวนผู้รับบริการที่มีรายได้ในระดับกลางถึงระดับล่าง และในอนาคตโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่อย่างเช่น โรงพยาบาลกรุงเทพ ซึ่งเป็นโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ ซึ่งมีความสามารถในการแข่งขันสูงเนื่องจากมีเครือข่ายของโรงพยาบาลสูง เข้ามาช่วงชิงส่วนแบ่งทางการตลาดมากขึ้น โดยโรงพยาบาลกรุงเทพมีโครงการเปิดโรงพยาบาลขนาด 200 เตียงในจังหวัดเชียงใหม่ ปลายปี 2014 เงินลงทุน 1,500 ล้านบาท เพื่อจับกลุ่มลูกค้าทางภาคเหนือ (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2555 : ออนไลน์)

ศูนย์ศรีพัฒน์ มหาวิทยาลัย เชียงใหม่ เป็นหน่วยงานในกำกับของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่ให้บริการทั้งผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน โดยทีมคณาจารย์แพทย์ผู้เชี่ยวชาญ

เฉพาะโรคทุกสาขา จาก มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งโรงพยาบาลมีความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ทันสมัยในการช่วยวินิจฉัยและรักษาโรค ที่มุ่งเน้นคุณภาพของการบริการที่อบอุ่น ประทับใจ ก่อให้เกิดความปลอดภัย และเกิดความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการซึ่งมีการบริหารงานแบบโรงพยาบาลเอกชน โดยมีวิสัยทัศน์เป็นสถาบันการแพทย์ชั้นนำระดับมาตรฐานสากล โดยในปัจจุบันจากการเพิ่มขึ้นของประชากรเมืองและ จากข้อมูลของศูนย์ศรัพัฒน์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวนผู้รับบริการคลินิกบริการผู้ป่วยนอกนั้น มีอัตราที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง จากที่ ในปี 2552 นั้น มีจำนวนผู้ป่วยนอกอยู่ที่ 247,599 ราย ในปี 2553 เพิ่มขึ้นเป็น 261,259 ราย และในปี 2554 นั้นจำนวนผู้ป่วยนอกเพิ่มขึ้นเป็น 274,326 ราย (ข้อมูลสารสนเทศ ศูนย์ศรัพัฒน์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2555) ถึงแม้ว่าจะมีจำนวนผู้ป่วยเพิ่มขึ้นแต่ยังมีจำนวนที่เพิ่มขึ้นในอัตราที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร ดังนั้นศูนย์ศรัพัฒน์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำเป็นต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อการที่จะก้าวไปเป็นโรงพยาบาลชั้นนำและอยู่รอดในการที่จะมีการเข้ามาของโรงพยาบาลเอกชนรายใหญ่และโรงพยาบาลต่างชาติและจะต้องมีการรองรับการให้บริการให้กับผู้ป่วยมากขึ้น

ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาจึงต้องการศึกษาในเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจของผู้รับบริการ ในการเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกที่ศูนย์ศรัพัฒน์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อที่จะได้นำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการวางแผนว่าจะต้องมีการจัดการพัฒนากลยุทธ์ต่างๆ ของโรงพยาบาลได้ เพื่อเป็นการวางแผนในระบบการให้บริการผู้ป่วย เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการบริการที่มีประสิทธิภาพและเพื่อเพิ่มความได้เปรียบในการแข่งขันกับโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดเชียงใหม่ และเพื่อเป็นแนวทางให้ผู้บริหารนำไปใช้ในการพัฒนาและปรับใช้กับองค์กรให้ดียิ่งขึ้นและสามารถเป็นผู้นำได้

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกศูนย์ศรัพัฒน์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์ศรัพัฒน์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
2. สามารถนำข้อมูลไปใช้พัฒนาและวางแผนกลยุทธ์ที่เกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดบริการ เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นิยามศัพท์

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ หมายถึง ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์ศรีพัฒน์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประกอบไปด้วยปัจจัย 7 Ps คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) หรือบริการ (Service) ด้านราคา (Price) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ด้านกระบวนการ (Process) ด้านบุคลากร (People) และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical evidence) ซึ่งมุ่งเน้นเพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การเลือกใช้บริการ หมายถึง การเลือกเข้ารับการบริการที่ศูนย์ศรีพัฒน์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ในฐานะผู้ป่วยนอก (ไม่รับไว้ค้างคืน)

แผนกผู้ป่วยนอก หมายถึง แผนกที่ให้บริการตรวจรักษาโรคโดยไม่รับไว้ค้างคืน ประกอบไปด้วย คลินิกอายุรกรรม คลินิกกุมาร คลินิกศัลยกรรม คลินิกสูตินรีเวช คลินิกหู คอ จมูก และคลินิก กระจกและข้อ ของศูนย์ศรีพัฒน์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ศูนย์ศรีพัฒน์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ หมายถึง โรงพยาบาลซึ่งเป็นหน่วยงานในกำกับของ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งให้บริการทั้งแผนกผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน(รายงานประจำปีศูนย์ศรีพัฒน์, 2554)

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้รับบริการที่มาใช้บริการ ณ แผนกผู้ป่วยนอก ซึ่งประกอบไปด้วยคลินิกอายุรกรรม คลินิกกุมาร คลินิกศัลยกรรม คลินิกสูตินรีเวช คลินิกหู คอ จมูก และคลินิก กระจกและข้อ ของศูนย์ศรีพัฒน์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่