

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ตัดสินใจในการเลือกสถานบริการผู้ป่วยโรคอัมพฤกษ์อัมพาตเรื้อรังในจังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าเอกสาร รายงานวิจัย รวมทั้งทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎี

2.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดสำหรับการบริการ 7 Ps

อคุลย์ จาตุรงค์กุล (2546) กล่าวถึงส่วนประสมการตลาดบริการประกอบด้วย

1. ผลิตภัณฑ์ (Product) หมายถึง การสร้างบริการเพื่อคุณภาพของการบริการ ต้องมีการปรับแต่งบริการให้เข้ากับความต้องการของลูกค้าเฉพาะราย รวมถึงการสร้างคุณค่า (value) ให้เกิดขึ้นอีกด้วย เป็นสิ่งที่เสนอขายโดยธุรกิจเพื่อสนองความต้องการของลูกค้าให้พึงพอใจ ซึ่งจะแตกต่างกันไปตามประเภทของธุรกิจ

2. ราคา (Price) หมายถึง การตั้งราคาค่าบริการ เป็นคุณค่าในรูปแบบตัวเงิน โดยมีการเรียกราคาได้หลายแบบ คือ ค่าบริการ ค่าเช่า ค่าธรรมเนียม เป็นต้น ราคาที่ตั้งขึ้นสำหรับคิดค่าบริการมักได้รับการออกแบบให้ครอบคลุมทั้งต้นทุน และเป็นการสร้างกำไร การตั้งราคามีอิทธิพลต่อการที่ผู้ซื้อจะรับรู้บริการด้วยลูกค้าอาจจะประเมินบริการด้วยราคาเพราะบริการนั้นยากที่จะประเมิน ดังนั้นราคาจึงมักจะมีบทบาทสำคัญในการชี้วัดระดับคุณภาพของการให้บริการ

3. การจัดจำหน่าย (Place) หมายถึง การจัดจำหน่ายทางการบริการเป็นกระบวนการทำงานที่จะทำให้สินค้าไปสู่ตลาด เพื่อให้ผู้บริโภคสินค้าหรือบริการได้รับตามที่ต้องการ และเกิดความสะดวกรวดเร็ว ซึ่งเป็นเรื่องที่ต้องพิจารณาจัดให้มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสภาพของบริการ สิ่งที่ถูกค้าให้คุณค่าซึ่งกำหนดว่าลูกค้าอาจไปที่บริษัทเพื่อไปรับบริการหรือทางบริษัทอาจไปหาลูกค้าเพื่อส่งมอบบริการเช่น การมีสถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน สะดวกต่อการเดินทาง หรือสามารถติดต่อผ่านทางเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ได้สะดวก เป็นต้น

4. การส่งเสริมการตลาด (Promotion) หมายถึง กระบวนการส่งเสริมการจำหน่ายบริการ สิ่งที่ทำทางการสื่อสารการตลาดของบริการคือ การที่ต้องแน่ใจว่าตลาดเป้าหมายเข้าใจ และให้คุณค่าแก่สิ่งที่เสนอขายความไม่มีตัวตนของบริการ ดังนั้นการส่งเสริมการตลาดจำเป็นต้องอธิบายว่าบริการคืออะไร และให้คุณประโยชน์แก่ผู้ซื้ออย่างไร เช่น การมีใบปลิวแนะนำหลักสถานที่หรือ

โปรแกรมการฟื้นฟูหรือการส่งเสริมการทำกิจกรรมในด้านต่างๆ มีการลดราคาเมื่อรับบริการระยะยาว เป็นต้น

5. บุคคล (People) หมายถึง บุคคลทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการให้บริการตั้งแต่เริ่มต้นจนการให้บริการสิ้นสุด ซึ่งรวมถึงผู้ให้บริการ พนักงาน ผู้มารับบริการ และลูกค้าคนอื่นที่มาใช้บริการ (Other Customers) ด้วย นอกจากนี้ธุรกิจบริการนั้นจำเป็นต้องมีการคัดเลือก การสรรหา การฝึกอบรม และการจูงใจพนักงานในธุรกิจบริการ ได้แก่ การมีบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง มีการจัดอบรมให้ความรู้แก่พนักงาน มีโบนัสพิเศษเพิ่มเติม เป็นต้น

6. ลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) หมายถึง ในการให้บริการนั้นต้องมีการแสดงให้เห็นถึงคุณภาพหรือคุณค่าของบริการโดยผ่านสิ่งที่มองเห็นได้ เช่น ความสะอาด ความรวดเร็ว คุณประโยชน์อื่นๆ รวมไปถึงการมีอุปกรณ์การฟื้นฟูที่ทันสมัยเพื่อเป็นประโยชน์กับการดูแลให้มีประสิทธิผล และมีประสิทธิภาพ ให้ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจ

7. กระบวนการให้บริการ (Process) เป็นวิธีดำเนินงานขององค์กรเพื่อสนองตอบความต้องการและความคาดหวังของผู้มารับบริการ เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับระเบียบวิธีการและงานปฏิบัติในด้านการบริการ ที่นำเสนอให้กับผู้มารับบริการเพื่อมอบการให้บริการอย่างถูกต้องรวดเร็ว และทำให้ผู้มารับบริการเกิดความประทับใจ

2.1.2 ลักษณะของโรคอัมพฤกษ์อัมพาต

โรคหลอดเลือดสมอง หรือ โรคอัมพฤกษ์อัมพาต มีสาเหตุจากการที่ร่างกายไม่สามารถลำเลียงเลือดไปเลี้ยงสมองได้ เนื่องจากเกิดการตีบ แตก ต้นของเส้นเลือด ส่งผลให้ออกซิเจนและสารอาหารอื่นไม่สามารถขึ้นไปเลี้ยงสมองได้เพียงพอ หลังจากนั้นเซลล์สมองก็จะตายในเวลาเพียงสั้นๆ ทำให้เกิดอาการอัมพาตเฉียบพลัน ผู้ป่วยอาจสูญเสียความสามารถในการพูดและ/หรือการมองเห็น กลายเป็นปัญหาหนักต่อตัวผู้ป่วยเอง ต่อครอบครัวของผู้ป่วย รวมทั้งต่อสังคมโดยทั่วไปด้วยความรุนแรงของภาวะสมองขาดเลือดจะมากหรือน้อยทำได้นั้นขึ้นอยู่กับตำแหน่งของเนื้อเยื่อสมองที่ถูกทำลาย โดยธรรมชาติแล้วสมองด้านซ้ายจะควบคุมการทำงานของอวัยวะซีกขวาและการพูด และสมองด้านขวาจะควบคุมการทำงานของอวัยวะซีกซ้ายและการทรงตัว (โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์, 2556: ออนไลน์)

สมองเป็นอวัยวะที่สำคัญที่สุดของร่างกาย ทำหน้าที่ในการควบคุมการทำงานทุกระบบ เช่น การเคลื่อนไหว ระบบประสาทสัมผัสต่างๆ เป็นต้น สมองในตำแหน่งต่างๆ ทำหน้าที่แตกต่างกันไป ดังนั้นอาการของโรคหลอดเลือดสมองจึงเกิดขึ้นได้หลายแบบขึ้นอยู่กับตำแหน่งที่เกิดโรค หากสมองส่วนใดสูญเสียการทำงานไปก็จะเกิดอาการผิดปกติของร่างกายในระบบที่สมองบริเวณนั้นควบคุมอยู่ อาการของโรคมักเกิดอย่างรวดเร็วหรือทันทีทันใดเนื่องจากสมองขาดเลือดไปเลี้ยงทันที

แต่ในบางรายอาจมีอาการแบบเป็นๆ หายๆ หรือค่อยๆ เป็นมากขึ้นเรื่อยๆ ในระยะเวลาอันสั้น อาการที่พบบ่อยคือ อ่อนแรงของร่างกายครึ่งซีก ซากครึ่งซีก เวียนศีรษะ ร่วมกับเดินเซ ตามัว หรือ มองเห็นภาพซ้อน พุดไม่ชัด ลิ้นแข็ง ปวดศีรษะอาเจียน ซึม ไม่รู้สึกตัว เมื่อมีอาการมากอาจหมดสติ โคม่า และเสียชีวิตในที่สุด หรือหากไม่ถึงชีวิต ก็อาจทำให้ไม่สามารถช่วยเหลือตนเอง และต้องใช้เวลาในการรักษาฟื้นฟูสุขภาพต่อไป (รองศาสตราจารย์ แพทย์หญิงนิจศิริ ชาญณรงค์, 2556: ออนไลน์)

การดูแลผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมองในระยะฟื้นฟูจะต้องมีการประเมินระดับความสามารถในการช่วยเหลือตัวเองของตัวผู้ป่วยเองโดยใช้แบบประเมินกิจวัตรประจำวันของผู้ป่วย (The Barthel index of activities of daily living: Barthel ADL index) เพื่อที่จะประเมินถึงระดับความสามารถในการปฏิบัติกิจวัตรประจำวันพื้นฐานของแต่ละบุคคล ผู้ที่มีค่า Barthel ADL Index ยิ่งสูง แสดงถึงความสามารถในการช่วยเหลือตัวเองที่มากขึ้น ระดับความรุนแรงที่ต้องพึ่งพาผู้ดูแลน้อยลง อีกทั้งยังสามารถช่วยให้ผู้ดูแลสามารถนำไปวางแผนโปรแกรมการดูแลให้ตรงตามความต้องการได้อย่างเหมาะสม ได้แก่ 1) ล้างหน้า แปรงฟัน หวีผม 2) การอาบน้ำ 3) การแต่งตัว 4) การกินอาหาร 5) การปัสสาวะ 6) การถ่ายอุจจาระ 7) การเข้าห้องน้ำ 8) การขึ้นลงจากเตียง 9) การเคลื่อนไหว นั่ง ยืน เดิน 10) การขึ้นบันได รวมทั้งหมด 10 ด้าน ประกอบด้วยข้อคำถาม 10 ข้อ โดยในแต่ละข้อมีคำตอบให้เลือกตอบ มีเกณฑ์การให้คะแนนเพิ่มขึ้นทีละ 5 คะแนน ในแต่ละข้อเลือกตอบ และมีการแปลผลคะแนนตั้งแต่ 0 ถึง 100 คะแนน ดังนี้ (โสธญา สุดสาระ, 2547: 211)

0 - 20 คะแนน หมายถึง ระดับความรุนแรงที่พึ่งพาผู้ดูแลทั้งหมด

25 - 45 คะแนน หมายถึง ระดับความรุนแรงที่พึ่งพาผู้ดูแลมาก

50 - 70 คะแนน หมายถึง ระดับความรุนแรงที่พึ่งพาผู้ดูแลปานกลาง

75 - 95 คะแนน หมายถึง ระดับความรุนแรงที่พึ่งพาผู้ดูแลน้อย

100 คะแนน หมายถึง ระดับความรุนแรงที่ผู้ป่วยสามารถดูแลตัวเองได้ทั้งหมด

ครอบครัว เป็นกลุ่มอ้างอิงพื้นฐานที่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อสินค้า ครอบครัวจะทำหน้าที่ในการกรองอิทธิพลจากระบบสังคมที่ใหญ่กว่าโดยผ่านค่านิยม และบรรทัดฐานภายในครอบครัว สมาชิกในครอบครัวจะมีการกำหนด และจัดแบ่งหน้าที่ในการซื้อสินค้าแตกต่างกัน การศึกษาโครงสร้างบทบาทของสมาชิกแต่ละคนภายในครอบครัว ในแต่ละขั้นตอนของกระบวนการตัดสินใจซื้อสินค้า ลักษณะของการตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการของสมาชิกที่อาจมีการตัดสินใจร่วมกันหรือแยกออกจากกันสมาชิกคนไหนที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าเหนือสมาชิกคนอื่นๆ ลักษณะวงจรชีวิตของครอบครัว จะช่วยให้สามารถกำหนดกลยุทธ์การตลาดได้อย่างมีประสิทธิภาพ (สิทธิ ชีรสรณ์, 2552: 100-107)

2.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชงทวัตร บุญเฟื่อง (2553) ได้ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมและการเลือกใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ พบว่าจากการเก็บข้อมูลจากผู้รับบริการจำนวน 321 ราย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 20-30 ปี สถานภาพสมรสโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ประกอบอาชีพพนักงานเอกชน ผลการศึกษาปัจจัยทางด้านตลาดบริการ ผู้รับบริการให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย เรียงลำดับจากมากที่สุดคือด้านพนักงานหรือบุคคล ด้านกระบวนการ ด้านหลักฐานทางกายภาพ ด้านราคา ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ ในด้านพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการ จะใช้บริการตรวจเนื่องจากความเจ็บป่วย โดยตัดสินใจเลือกด้วยตัวเอง ค่าใช้จ่ายต่อครั้งที่ใช้บริการ 101-500 บาท ช่วงเวลา 8.00-11.00 น. ในวันจันทร์-ศุกร์ จะเลือกใช้บริการแล้วแต่สะดวก โดยจะได้รับข้อมูลต่างๆ จากเพื่อน โดยสาเหตุหลักของการใช้บริการ คือ บริการตรวจเนื่องจากความเจ็บป่วย และมีความพึงพอใจมากหลังจากใช้บริการ และจะกลับมาใช้บริการอีก และจะแนะนำบุคคลอื่นให้มาใช้บริการ เหตุผลของการใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์เอกชนส่วนใหญ่คือ ไม่ต้องรอตรวจนาน

สุภาพร เลหาพูนรังสี (2553) ได้ศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้รับบริการในการเลือกบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม พบว่าจากการเก็บข้อมูลจากผู้รับบริการจำนวน 300 ราย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีสิทธิการรักษาพยาบาลส่วนใหญ่ใช้สิทธิประกันชีวิต และส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ ปัจจัยย่อยของส่วนประสมการตลาดบริการเฉลี่ยสูงสุดคือ ทักษะความรู้ ความชำนาญของแพทย์ อธิยาศาสตร์ของแพทย์ และอุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมีความทันสมัย ปัจจัยที่สำคัญในแต่ละด้านคือ ด้านผลิตภัณฑ์ เน้นชื่อเสียง และภาพลักษณ์ที่ดีของโรงพยาบาล ด้านราคาส่วนใหญ่สามารถใช้สิทธิประกันชีวิต หรือสวัสดิการของบริษัทได้ ทางด้านทำเลที่ตั้ง คือ อยู่ในแหล่งชุมชน ด้านการสื่อสาร คือ มีการแนะนำการให้ข้อมูลจากพนักงานโรงพยาบาล ด้านบุคลากร คือ ทักษะความรู้ ความชำนาญของแพทย์ ด้านกระบวนการพยาบาล คือ มีกระบวนการที่ให้บริการอย่างเป็นระบบ และด้านหลักฐานทางกายภาพพบว่าสิ่งที่สำคัญ คือ ต้องมีอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัย