

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ข้อมูลทั่วไปจังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่มีประชากรทั้งสิ้น 1,686,209 คน แยกเป็นชาย 829,816 คน หญิง 859,393 คน กระจายตามอำเภอต่างๆ 18 อำเภอ 2 กิ่งอำเภอ จำนวน 1,251 หมู่บ้าน ผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัด ปี 2549 มีมูลค่า 112,221 ล้านบาท รายได้ส่วนใหญ่ขึ้นอยู่กับสาขาบริการ 26% มูลค่า 25,926 ล้านบาท รองมาเป็นสาขาอุตสาหกรรม 19% มูลค่า 20,710 ล้านบาท สาขาการเกษตร 16% มูลค่า 17,885 ล้านบาท สาขาการบริการสาธารณะ 23% มูลค่า 25,276 ล้านบาท และสาขาการค้า 16% มูลค่า 17,847 ล้านบาท อัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจ เฉลี่ยร้อยละ 4.22 (ข้อมูลจังหวัดเชียงใหม่, 2550) ดังนั้นแนวโน้มของธุรกิจบริการนับวันจะยิ่งขยายตัวมากยิ่งขึ้น ทำให้ภาวะการแข่งขันในธุรกิจจะยิ่งสูงเพราะเจ้าของกิจการทั้งหลายก็จะยิ่งมุ่งหาส่วนแบ่งตลาดของตัวเองมากขึ้น ซึ่งธุรกิจบริการจะมุ่งตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้มีความพึงพอใจสูงสุด คุณภาพของงานบริการจึงเป็นเสมือนเครื่องมือที่สำคัญที่ใช้ในการการดึงดูดให้ผู้บริโภคเข้ามาใช้บริการในภาวะการแข่งขันที่สูงขึ้นเช่นนี้จะเห็นได้ชัดว่าสถานบริการแต่ละแห่ง ได้มีการนำเสนอระบบรูปแบบบริการที่หลากหลายมากขึ้นและหลากหลายยิ่งขึ้น โดยมีการใช้จุดขายที่แตกต่างกัน เช่น การนำเทคโนโลยีทางการแพทย์ใหม่ๆมาใช้เป็นจุดขาย บางแห่งมีการจัดโปรโมชั่นเพื่อจูงใจให้ผู้บริโภคเข้ามาใช้บริการมากยิ่งขึ้นเพื่อดำเนินธุรกิจบริการให้อยู่รอดในยุคที่มีการแข่งขันกันรุนแรงเช่นปัจจุบัน

บริการกายภาพบำบัดจัดเป็นธุรกิจอย่างหนึ่งในการให้บริการด้านสุขภาพ และเป็นส่วนหนึ่งของทีมแพทย์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ การให้บริการกายภาพบำบัดในส่วนของศูนย์บริการของภาครัฐมีการเปิดดำเนินการ 4 แห่ง และของภาคเอกชนมีถึง 8 แห่งที่ให้บริการกายภาพบำบัดเพื่อให้บริการประชาชนได้ใช้บริการกายภาพบำบัดได้อย่างครอบคลุมและทั่วถึง ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ดังตารางที่ 1.1

ตารางที่ 1.1 แสดงจำนวนโรงพยาบาลที่จดทะเบียนดำเนินกิจการในเขตอำเภอเมือง จ.เชียงใหม่

โรงพยาบาลที่มีการเปิดบริการกายภาพบำบัด	จำนวนผู้ใช้บริการ(ต่อวัน : คน)
โรงพยาบาลของรัฐ	
1. โรงพยาบาลนครพิงค์ (ประจำ อ.เมือง เชียงใหม่)	60-100
2. โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่	45-60
3. โรงพยาบาลเทศบาลนครเชียงใหม่	10-15
4. โรงพยาบาลประสาท	30-45
โรงพยาบาลเอกชน	
1. โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม1	30-40
2. โรงพยาบาลเซ็นทรัลเมโมเรียล	10-15
3. โรงพยาบาลเชียงใหม่เทพปัญญา	20-25
4. โรงพยาบาลแมคคอร์มิค	30-40
5. โรงพยาบาลลานนา	25-30
6. โรงพยาบาลช้างเผือก	10-15
7. โรงพยาบาลราชเวช	20-30
8. โรงพยาบาลใกล้หมอ	10-15

ที่มา : สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข (2549)

หากพิจารณาตามตารางที่ 1.1 ภาพรวมของผู้ใช้บริการกายภาพบำบัดในหนึ่งวัน นับได้ว่าเป็นผู้บริโภคสินค้าบริการกลุ่มขนาดใหญ่ ที่เป็นเช่นนี้น่าจะเป็นเพราะประชาชนมีความตื่นตัวในการเล็งเห็นถึงการรักษาสุขภาพ รวมทั้งปัจจุบันประชาชนได้ให้ความสนใจหันมารักษาร่างกายโดยไม่ใช้อย่างมากซึ่ง ซึ่งในอดีตนั้นการใช้บริการกายภาพบำบัดจะได้รับความสนใจจากผู้บริโภคเฉพาะกลุ่ม เนื่องจากประชาชนยังไม่มีโอกาสเข้าใช้บริการของงานกายภาพบำบัดมากนัก ต่อมาในปี 2547 ได้มีการออก พรบ.กายภาพบำบัด (ราชกิจจานุเบกษา, 2547) ทำให้ประชาชนมีความเข้าใจในบทบาทและหน้าที่ของงานกายภาพบำบัดมากยิ่งขึ้น

ตามสถิติจำนวนผู้ป่วยนอกที่มาตรวจในแต่ละห้องตรวจ โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ พบว่าผู้ใช้บริการกายภาพบำบัดที่ห้องตรวจเบอร์ 20 มีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นในแต่ละเดือน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าปัจจุบันประชาชน มีการเข้าใจและเริ่มหันมาใช้บริการกายภาพบำบัดมากขึ้น ตามตารางที่ 1.2

ตารางที่ 1.2 จำนวนผู้ป่วยนอกที่มาตรวจในแต่ละห้องตรวจ โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

ห้องตรวจ	จำนวนผู้ป่วย ประจำเดือน(ราย)		
	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.
เคมีบำบัด One day	428	342	303
ศัลยกรรมทั่วไป (เบอร์ 101)	3,288	2,771	3,285
พิเศษศัลยกรรม 1 (เบอร์ 1)	2,016	1,755	1,889
พิเศษศัลยกรรม 2 (เบอร์ 2)	2,298	1,999	1,946
นรีเวช (เบอร์ 3)	2,295	2,166	1,069
ฝากครรภ์ (เบอร์ 4)	2,144	1,960	1,903
วางแผนครอบครัว (เบอร์ 5)	1,780	1,757	1,578
หู คอ จมูก (เบอร์ 6)	4,065	3,383	3,959
ตา (เบอร์ 7)	5,568	4,676	4,957
อายุรกรรมทั่วไป (เบอร์ 9)	5,674	3,780	2,317
กระดูกและข้อ (เบอร์ 10)	5,246	4,389	3,823
กายภาพบำบัด (เบอร์ 20)	743	800	831
พิเศษอายุรกรรม 1 (เบอร์ 21)	2,566	2,047	2,240
พิเศษอายุรกรรม 2 (เบอร์ 22)	3,139	1,302	3,261
พิเศษอายุรกรรม 4 (เบอร์ 23)	1,930	1,552	1,907
พิเศษอายุรกรรม 5 (เบอร์ 24)	1,568	1,390	1,471
พิเศษอายุรกรรม 3 (เบอร์ 26)	1,370	1,080	1,318
คลินิก มช.	1,883	1,528	1,463
พิเศษเด็ก 1 (เบอร์ 26)	799	883	851
พิเศษเด็ก 3 (เบอร์ 29)	548	629	759
สุขภาพเด็ก (เบอร์ 27)	665	654	656
เด็กป่วย (เบอร์ 28)	1,244	1,400	1,391
ผ่าตัดเล็ก	559	576	556
รังสีรักษา	4,450	3,968	3,604
ทันตกรรม	743	273	325
ประกันสังคม	4,876	4,603	4,547
เวชศาสตร์ครอบครัว	2,531	1,938	2,429
รวม	64416	53601	54638

ที่มา: งานสถิติและเวชระเบียน โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

อย่างไรก็ดีความต้องการบริการทางการแพทย์มีความแตกต่างจากความต้องการสินค้าและบริการในท้องตลาด กล่าวคือ โดยปกติความต้องการบริการทางการแพทย์ไม่ได้ถูกกำหนดมาจากผู้ป่วยเอง แต่เกือบทั้งหมดถูกกำหนดโดยทีมแพทย์ผู้ทำการรักษาพยาบาลเป็นผู้เลือกบริการให้แก่ผู้ป่วย นอกจากนี้ความต้องการบริการทางการแพทย์ ยังมีความแตกต่างตามลักษณะสุขภาพของแต่ละบุคคลและช่วงอายุของผู้บริโภค ดังนั้นการศึกษาในแนวทางเศรษฐศาสตร์ ทางด้านอุปสงค์จึงจำเป็นที่จะต้องสร้างแบบจำลอง ในการอธิบายความต้องการทางการแพทย์ให้สอดคล้องกับพฤติกรรมผู้บริโภค สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ จะมุ่งเน้นการศึกษาเฉพาะส่วนของพฤติกรรมผู้บริโภคบริการทางการแพทย์ของผู้ป่วย และศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกศูนย์บริการกายภาพบำบัด ของผู้ใช้บริการกายภาพบำบัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับผู้ให้บริการกายภาพบำบัดใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุง และพัฒนาศูนย์กายภาพบำบัดให้เหมาะสม ต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการกายภาพบำบัดในเขต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
3. เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจในการใช้บริการกายภาพบำบัดในเขตอำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

จากการศึกษาครั้งนี้ จะทำให้ทราบถึงลักษณะพฤติกรรม ความต้องการ รวมทั้งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการกายภาพบำบัดของลูกค้าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ทั้งนี้ผลการศึกษาจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ให้บริการกายภาพบำบัดในการที่จะนำข้อมูลที่ได้ ไปใช้เป็นแนวทางในการจัดการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการกายภาพบำบัด และเพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจในธุรกิจให้บริการกายภาพบำบัดที่จะเข้ามาเป็นผู้ประกอบการรายใหม่ของธุรกิจนี้

1.4 ขอบเขตการศึกษา

การศึกษานี้ทำการศึกษาพฤติกรรมการเลือกใช้บริการกายภาพบำบัด และศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการกายภาพบำบัด ในกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการศูนย์กายภาพบำบัดที่เป็นศูนย์บริการกายภาพบำบัดของรัฐและเอกชนที่จดทะเบียนดำเนินกิจการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

1.5 นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

ศูนย์บริการกายภาพบำบัด หมายความว่า สถานที่ให้บริการทางกายภาพบำบัดทั้งของรัฐ, เอกชน รวมถึงคลินิกเอกชนที่จดทะเบียนประกอบการในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

บริการกายภาพบำบัด หมายความว่า การใช้บริการเกี่ยวกับการตรวจประเมินการวินิจฉัย และการบำบัดความบกพร่องของร่างกายซึ่งเกิดเนื่องจากภาวะของโรคหรือการเคลื่อนไหวที่ไม่ปกติ การป้องกันการแก้ไขและการฟื้นฟูความเสื่อมสภาพความพิการของร่างกาย รวมทั้งการส่งเสริมสุขภาพร่างกายและจิตใจ ด้วยวิธีการทางกายภาพบำบัดหรือการใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่รัฐมนตรีประกาศโดยคำแนะนำของคณะกรรมการให้เป็นเครื่องมือหรืออุปกรณ์กายภาพบำบัดการ

ผู้ใช้บริการกายภาพบำบัด หมายถึง บุคคลต่างๆที่เข้ามาใช้บริการทางกายภาพบำบัดได้แก่ การตรวจ วินิจฉัยโรค การรักษาจากนักกายภาพบำบัด และบริการรับคำปรึกษาต่างๆ จากนักกายภาพบำบัด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved