

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ภาวะเศรษฐกิจเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลกระทบต่อภาคการผลิต และภาคการบริการ ทั้งด้านการเงินและการลงทุน ซึ่งภาวะการดังกล่าวย่อมส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมค่าใช้จ่ายของผู้บริโภค ซึ่งสะท้อนในค่าดัชนีผู้บริโภค และปัจจุบันเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศอยู่ในภาวะชะลอตัวลง สืบเนื่องมาจากปัญหาวิกฤตเศรษฐกิจทั่วโลก ผลกระทบจากทั้งภัยพิบัติในญี่ปุ่น และมหาอุทกภัยครั้งรุนแรงที่สุดในปี 2554 ซึ่งมีผลกระทบต่อธุรกิจต่างๆ รวมถึงธุรกิจโรงพยาบาลด้วย อย่างไรก็ตาม เนื่องจากอาการเจ็บป่วยเป็นปัจจัยที่เป็นพื้นฐานของการดำรงชีวิตและอยู่เหนือการควบคุมได้ ดังนั้น การรักษาอาการเจ็บป่วยต่างๆ ยังคงต้องพึ่งพาแพทย์อย่างเช่นที่ผ่านมา ถึงแม้หน่วยงานหลายแห่งควบคุมหรือลดค่าใช้จ่ายบางรายการสำหรับพนักงานลงตามภาวะเศรษฐกิจ มีผลทำให้กลุ่มลูกค้าประเภทพนักงานองค์กร และ/หรือกลุ่มลูกค้าทั่วไปมีส่วนที่ลดลงในระยะแรก แต่กลุ่มลูกค้าดังกล่าวยังสามารถเลือกใช้บริการรักษาพยาบาลตามโครงการประกันสังคม หรือโครงการสุขภาพดีถ้วนหน้าได้ จึงนับว่าผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจสำหรับธุรกิจโรงพยาบาลอาจไม่รุนแรงเหมือนกับธุรกิจอื่น

ภาวะเศรษฐกิจภาคเหนือปี 2554 โดยรวมยังขยายตัว แต่ในอัตราที่ลดลง เนื่องจากได้รับผลกระทบจากมหาอุทกภัยในภาคเหนือตอนล่างและภาคกลาง ซึ่งขยายวงกว้างสู่หลายภาคเศรษฐกิจ ส่งผลทำให้ความสามารถและกำลังซื้อของประชาชนลดน้อยลง ซึ่งอาจกระทบต่อจำนวนผู้ใช้บริการและทำให้สภาพการแข่งขันระหว่างโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดเชียงใหม่รุนแรงขึ้น เนื่องจากมีโรงพยาบาลจำนวนมากและแต่ละโรงพยาบาลยังมีจำนวนเตียงที่ว่างอยู่ จากการสำรวจของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดเชียงใหม่ ณ สิ้นปี 2554 มีการบันทึกรายงานว่า จังหวัดเชียงใหม่มีโรงพยาบาลรัฐขนาดใหญ่อยู่ในเขตตัวเมือง 2 แห่ง มีจำนวนเตียงรองรับผู้ป่วย 1,983 เตียง และมีโรงพยาบาลเอกชน 14 แห่ง มีจำนวนเตียง 2,250 เตียง แม้โรงพยาบาลของรัฐจะมีอัตราการใช้ประโยชน์เกือบเต็มศักยภาพ แต่โรงพยาบาลเอกชนมีอัตราการใช้ประโยชน์ประมาณร้อยละ 50 ซึ่งยังเหลือศักยภาพที่จะให้บริการได้อีกราวร้อยละ 50 โดยโรงพยาบาลแมคคอร์มิคเป็นโรงพยาบาลเอกชนที่ขนาดใหญ่ที่สุด จำนวน 400 เตียง หรือร้อยละ 25.56 รองลงมาคือ โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม จำนวน 220 เตียง หรือร้อยละ 14.06 และโรงพยาบาลลานนาเป็นลำดับที่ 3 มีจำนวน 180 เตียง หรือร้อยละ 11.50 (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่, 2554)

โรงพยาบาลลานนาเป็นโรงพยาบาลเอกชน ขนาด 180 เตียงตั้งอยู่เลขที่ 1 ถนนสุขเกษม ตำบลป่าตัน แขวงนครพิงค์ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เริ่มเปิดดำเนินการเมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม 2519 เจ้าของคือบริษัทเชียงใหม่รามธุรกิจการแพทย์จำกัด (มหาชน) จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเมื่อวันที่ 17 ตุลาคม 2537 ทุนจดทะเบียน 180,000,000 บาท และในปี 2550 กลุ่มรามคำแหงได้เข้าถือหุ้นใหญ่ของบริษัทเชียงใหม่รามธุรกิจการแพทย์จำกัด (มหาชน) ทำให้ขณะนี้กลุ่มรามคำแหง มีอำนาจบริหารโรงพยาบาลเอกชน 4 แห่งในจังหวัดเชียงใหม่ได้แก่ โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม โรงพยาบาลลานนา โรงพยาบาลเทพปัญญา และโรงพยาบาลช้างเผือก โดยแต่ละโรงพยาบาลต่างเป็นศูนย์กำไร (Profit center) ดังนั้นจึงเป็นทั้งคู่แข่งกันและเป็นหุ้นส่วนทางกลยุทธ์ ผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลลานนาเติบโตอย่างต่อเนื่อง ในปี 2554 มีรายได้จากค่ารักษาพยาบาล 607 ล้านบาท เมื่อพิจารณาโครงสร้างรายได้ปี 2554 พบว่ามีรายได้จากผู้ป่วยในทั่วไปมากที่สุดเป็นเงิน 275.3 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 45 ของรายได้จากรักษาพยาบาล มีรายได้จากผู้ป่วยนอกทั่วไป 161.5 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 27 มีรายได้ผู้ป่วยประกันสังคม 170.4 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 28 **(แผนกบัญชีโรงพยาบาลลานนา: เพิ่มข้อมูลคอมพิวเตอร์ ปี 2554)**

ถึงแม้ผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลลานนาเติบโตอย่างต่อเนื่อง แต่พบว่าผู้ป่วยและญาติมีการร้องเรียนอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2554 มีผู้ป่วยนอกเขียนใบร้องเรียน 328 ราย จากจำนวนผู้ป่วยนอกทั้งหมด 350,705 คน เนื่องจากโรงพยาบาลลานนาไม่มีการสำรวจความพึงพอใจผู้ป่วยนอก จึงไม่ทราบว่ามีการรับบริการ (ผู้ป่วยและญาติ) มีความพึงพอใจระดับใด มีปัจจัยอะไรบ้างที่ไม่พึงพอใจหรือมีความพึงพอใจในระดับต่ำ โดยเฉพาะกลุ่มผู้รับบริการที่ไม่ได้เขียนใบร้องเรียน

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของแผนกผู้ป่วยนอกทั่วไป โรงพยาบาลลานนา เพื่อนำผลการศึกษามาปรับปรุงคุณภาพบริการเพื่อสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการให้มีความพึงพอใจมากขึ้น เมื่อเจ็บป่วยมาใช้บริการซ้ำ และแนะนำคนรู้จักให้มาใช้บริการ นอกจากนี้สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนกลยุทธ์การตลาดของโรงพยาบาลลานนาต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการแผนกผู้ป่วยนอกทั่วไป โรงพยาบาลลานนา จังหวัดเชียงใหม่

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการแผนกผู้ป่วยนอกทั่วไป โรงพยาบาลลานนา
2. สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงและวางแผนกลยุทธ์การตลาดของโรงพยาบาลลานนา เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกของผู้รับบริการที่มีต่อ ส่วนประสมการตลาดบริการของโรงพยาบาลลานนา จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านกระบวนการบริการ และด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ป่วยหรือผู้ดูแลผู้ป่วยที่มีอำนาจตัดสินใจในการมารับบริการรักษาพยาบาล ณ แผนกผู้ป่วยนอกทั่วไป โรงพยาบาลลานนา จังหวัดเชียงใหม่

แผนกผู้ป่วยนอกทั่วไป หมายถึง แผนกที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการรักษาพยาบาลที่เป็นผู้ป่วยทั่วไป ไม่รวมถึงผู้ป่วยที่ใช้สิทธิประกันสังคม ที่ไม่ต้องพักรักษาตัวในโรงพยาบาลตลอดจนการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกอื่นๆซึ่งเป็นบริการต่อเนื่องในการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ ณ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลลานนา ซึ่งประกอบด้วย แผนกผู้ป่วยนอก-อาคาร A, แผนกผู้ป่วยนอก-ศัลยกรรมกระดูก, แผนกผู้ป่วยนอก-อายุรกรรม, แผนกผู้ป่วยนอก-สูตินรีเวช

โรงพยาบาลลานนา หมายถึง โรงพยาบาลเอกชนขนาด 180 เตียง เป็นสถานพยาบาลให้บริการด้านสุขภาพตั้งอยู่เลขที่ 1 ถนนสุขเกษม ตำบลป่าตัน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่