

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ปลายปี 2551 เกิดวิกฤตการณ์ทางการเงินในสหรัฐอเมริกา ซึ่งนับว่าเป็นวิกฤตการณ์การเงินโลกที่รุนแรงที่สุดในรอบ 80 ปี ซึ่งส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจทั่วโลกอย่างมาก วิกฤตดังกล่าวได้มีการคาดการณ์ว่าจะส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจไทยอีก 2-3 ปี และสำหรับปี 2552 ซึ่งเป็นปีที่ภาคเอกชน ต่างมองว่าเป็นปีแห่งความเสี่ยงรวมทั้งภาวะเศรษฐกิจทั่วโลกถดถอยอย่างมาก ซึ่งส่งผลต่อกำลังซื้อของผู้บริโภคที่ลดลง รวมถึงปัญหาการว่างงานที่มีจำนวนมากขึ้น ล้วนเป็นปัจจัยลบที่ส่งผลให้ธุรกิจ ต้องปรับตัวและรับมือในการทำธุรกิจ และต่างหันมาให้ความสำคัญกับการวางกลยุทธ์เพื่อความอยู่รอด (หนังสือพิมพ์ฐานเศรษฐกิจ, วันที่ 4-7 มกราคม 2552) ในส่วนของธุรกิจบริการด้านสุขภาพและตลาดของโรงพยาบาลเอกชนต่างก็ได้รับผลกระทบดังกล่าว สถานการณ์ของโรงพยาบาลเอกชนเริ่มมีแนวโน้มที่จำนวนคนไข้ในประเทศ และชาวต่างประเทศปรับตัวลดลง คนไข้ในประเทศที่เคยมาใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่บางส่วนอาจจะหันไปใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนขนาดกลางหรือใช้สิทธิ์ประกันสังคมและประกันสุขภาพถ้วนหน้า เพื่อประหยัดค่าใช้จ่าย (หนังสือพิมพ์ผู้จัดการรายสัปดาห์, 26 มกราคม 2552)

สำหรับจังหวัดเชียงใหม่ซึ่งเป็นจังหวัดขนาดใหญ่ และรายได้ส่วนใหญ่มาจากการท่องเที่ยว ส่งผลให้ทุกธุรกิจในจังหวัดได้รับผลกระทบ ธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนก็เช่นกัน โดยโรงพยาบาลเอกชนที่ดูแลผู้ป่วยทั่วไปและเสียค่าใช้จ่ายเอง เช่น โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม มีจำนวนผู้ป่วยชาวไทยลดลง ซึ่งผู้ป่วยบางส่วนไปใช้สิทธิ์ประกันสังคมและประกันสุขภาพถ้วนหน้า ส่วนผู้ป่วยชาวต่างชาติมีจำนวนลดลง เนื่องจากจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติลดลง (หนังสือพิมพ์เชียงใหม่นิวส์, 2 มกราคม 2552)

โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม เป็นโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ จำนวนเตียง 350 เตียง ตั้งอยู่เลขที่ 8 ถนนบุญเรืองฤทธิ์ ตำบลศรีภูมิ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เปิดดำเนินการตั้งแต่วันที่ 9 สิงหาคม พ.ศ. 2536 มีผู้รับบริการชาวไทยร้อยละ 80 หรือประมาณ 16,000 รายต่อเดือน และชาวต่างประเทศร้อยละ 20 หรือประมาณ 4,000 รายต่อเดือน เปิดให้บริการทั้งแบบผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน มีพนักงานประจำทั้งสิ้น 700 คน มีแพทย์ประจำทุกสาขาผู้เชี่ยวชาญ 50 คน รายรับของโรงพยาบาลในปี 2551 จำนวน 842 ล้านบาท (แผนกคอมพิวเตอร์โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม: เพิ่มข้อมูลคอมพิวเตอร์ ปี 2551) และในปี 2552 ทางโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม ยังได้รับผลกระทบจากภาวะ

วิกฤตเศรษฐกิจดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง โดยรายรับรวมทั้งปีจำนวน 865 ล้านบาท (แผนกคอมพิวเตอร์ โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม: เพิ่มข้อมูลคอมพิวเตอร์ ปี 2552) ซึ่งไม่เติบโตตามเป้าหมายขององค์กร สำหรับจำนวนผู้ป่วยในจะมีสัดส่วนประมาณร้อยละ 20 ของผู้ป่วยนอก หากจำนวนผู้ป่วยนอกน้อย ก็จะส่งผลต่อผู้ป่วยในตามมา ทำให้ผู้ศึกษาสนใจศึกษาในกลุ่มผู้ป่วยนอกเป็นอันดับแรก

โดยผู้ศึกษามีความสนใจศึกษาถึงปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้รับบริการ ในการเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปการวางแผนและพัฒนากำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดและกลยุทธ์ต่างๆ ของโรงพยาบาล ในการเพิ่มยอดขาย การขยายตลาดและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้รับบริการ ในการเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้รับบริการ ในการเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม
2. สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนกลยุทธ์เกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดบริการในด้านต่าง ๆ ของโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม

นิยามศัพท์

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ หมายถึง ปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม ประกอบไปด้วยปัจจัยที่ประกอบด้วย 7 Ps คือ คุณลักษณะของบริการ ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด กระบวนการบุคลากร และหลักฐานทางกายภาพ ซึ่งมุ่งเน้นเพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การเลือกใช้บริการ หมายถึง การเลือกเข้ารับบริการที่โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม ในฐานะผู้ป่วยนอก (ไม่รับไว้ค้างคืน)

แผนกผู้ป่วยนอก หมายถึง แผนกที่ให้บริการตรวจรักษาโรคโดยไม่รับไว้ค้างคืน ประกอบไปด้วย แผนกผู้ป่วยนอกทั่วไป แผนกฉุกเฉิน แผนกตรวจสุขภาพ แผนกคลินิกพิเศษ และแผนกทางเดินอาหารและตับ ของโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม

โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม หมายถึง โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม ซึ่งมีเตียงที่รับบริการจำนวน 350 เตียง ตั้งอยู่เลขที่ 8 ถนนบุญเรืองฤทธิ์ ตำบลศรีภูมิ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้รับบริการชาวไทยที่มารับบริการ ณ แผนกผู้ป่วยนอก ซึ่งประกอบไปด้วยแผนกฉุกเฉิน แผนกผู้ป่วยนอกทั่วไป แผนกตรวจสุขภาพ แผนกคลินิกพิเศษ และแผนกทางเดินอาหารและตับ ของโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved