

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 หลักการและเหตุผล

ธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนมีการเติบโตในช่วงหลายปีที่ผ่านมาอันเป็นผลมาจากการที่ผู้ประกอบการได้พัฒนาอาคารที่ตรวจรักษา อาคารที่พักผู้ป่วยอำนวยความสะดวกให้กับคนไข้มากขึ้น บุคลากรทางการแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญและเครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัย ขณะเดียวกันผลจากอัตราค่าใช้จ่ายของคนไข้เฉลี่ยที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นตามประเภทของการรักษาพยาบาลที่คนไข้เข้ามาใช้มีความซับซ้อนและต้องใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยรวมทั้งแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน (บิลิเนสไทย, 2551 : ระบบออนไลน์)

การใช้บริการของโรงพยาบาลเอกชนจะมีความแตกต่างจากการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐ โดยโรงพยาบาลเอกชนจะให้ความสำคัญกับการให้บริการที่รวดเร็วสะดวกสบาย สถานที่โอเอียง สะอาด และมีเครื่องมือในการตรวจวินิจฉัยโรคที่ทันสมัย พร้อมบริการตลอดเวลารวมถึงได้รับการเอาใจใส่ที่ดีจากเจ้าหน้าที่ ในขณะที่โรงพยาบาลของรัฐจะมีบริการที่ล่าช้า ไม่ได้รับความสะดวกสบายเท่าที่ควร เครื่องมือเครื่องใช้ในการตรวจโรคไม่เพียงพอ และไม่ได้รับการดูแลเอาใจใส่จากเจ้าหน้าที่ของรัฐอย่างเต็มที่ ทำให้ผู้ป่วยหรือผู้รับบริการที่มีความสามารถในการจ่ายค่ารักษาพยาบาลหันมาใช้บริการของโรงพยาบาลเอกชนเพิ่มมากขึ้น (นพรัตน์ วัจกุล, 2546)

จังหวัดเชียงรายมีประชากรอยู่ประมาณ 1,003,174 คน (ปกครองจังหวัดเชียงราย, 2551 : ระบบออนไลน์) โดยเฉพาะในเขตอำเภอเมืองมีประชากรอยู่ประมาณ 147,545 คน (ไทยตำบล, 2551 : ระบบออนไลน์) มีจำนวนโรงพยาบาลเอกชนอยู่ 2 แห่ง คือ โรงพยาบาลโอเวอร์บรู๊ค และโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ศรีบูรินทร์ และโรงพยาบาลของรัฐมีจำนวน 2 แห่ง คือ โรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ และโรงพยาบาลค่ายเม็งรายมหาราช ซึ่งจากข้อมูลการใช้บริการโรงพยาบาลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงรายแต่ละโรงพยาบาลพบว่า

### ตารางที่ 1 ข้อมูลจำนวนประชาชนที่ใช้บริการโรงพยาบาล

โรงพยาบาล	จำนวนผู้ให้บริการ ปี 2549	จำนวนผู้ให้บริการ ปี 2550	จำนวนผู้ให้บริการ ปี 2551
รพ.โอเวอร์บรู๊ค	45,398	154,858	102,417
รพ.เกษมราษฎร์ศรีบุรินทร์	41,495	171,511	127,235
รพ.เชียงรายประชานุเคราะห์	84,067	441,104	352,267
รพ.ค่ายเม็งรายมหาราช	19,219	94,716	52,670

ที่มา : สสจ. เชียงราย , 2551

จะเห็นได้ว่าจำนวนประชากรในช่วงปี 2549 – 2550 มีจำนวนผู้ให้บริการเพิ่มขึ้น แต่ในปี 2551 กลับพบว่าผู้ให้บริการลดจำนวน อาจเนื่องมาจากสาเหตุว่าประชาชนเจ็บป่วยน้อยลง หรือจำนวนโรงพยาบาลในจังหวัดเชียงรายมีไม่เพียงพอในการให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึง อาจทำให้ผู้ป่วยบางคนที่มีความจำเป็นก็ไปใช้บริการที่โรงพยาบาลในจังหวัดเชียงใหม่ หรือเข้าไปรักษาตัวที่โรงพยาบาลในกรุงเทพฯ จึง ทำให้โรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดเชียงรายสูญเสียโอกาสและรายได้ในการที่จะรักษาคนไข้ไปมาก ดังนั้นทางโรงพยาบาลเอกชนจำเป็นต้องหาหนทางเพิ่มศักยภาพการแข่งขันของตนเองให้สูงขึ้น ซึ่งนอกจากการลงทุนทางด้านอาคารสถานที่ เครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัย รวมทั้งการดึงแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญจากที่อื่น ๆ ทั้งนี้เพื่อให้สามารถอำนวยความสะดวกรวมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพการรักษาให้กับผู้มาใช้บริการ ประการสำคัญคือทำให้ความสำคัญกับคนไข้กลุ่มคนสูงอายุทั้งในและต่างประเทศ ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีศักยภาพทางด้านกำลังซื้อที่สูง

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะทำการศึกษา ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในอำเภอเมืองเชียงรายเพื่อเพิ่มศักยภาพการแข่งขันให้กับโรงพยาบาลเอกชน รวมทั้งเป็นแนวทางให้ผู้ประกอบการนำไปพัฒนา และปรับใช้กับองค์กรของตนเองให้ดียิ่งขึ้นและสามารถเป็นผู้นำได้

#### 1.2 วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในอำเภอเมืองเชียงราย

### 1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในอำเภอเมืองเชียงราย
2. สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนาการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนให้มีความสะดวก รวดเร็ว และประทับใจได้

### 1.4 นิยามศัพท์

**ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ** หมายถึง การจัดกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการนำเสนอสิ่งซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค โดยทำให้กิจการสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่ให้บริการ และช่องทางการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้าน สิ่งแวดล้อม ทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ

**ผู้ใช้บริการ** หมายถึง ประชาชน ผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน คือ โรงพยาบาลโอเวอร์บรู๊ค ตั้งอยู่เลขที่ 17 ถนนสิงห์ไคล ต.เวียง อ.เมือง จ.เชียงราย 57000 และโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ศรีบูรินทร์ ตั้งอยู่เลขที่ 115/5 ม.13 ถ.เอเชีย ต.สันทราย อ.เมือง จ. เชียงราย 57000 ที่มีภูมิลำเนาในเขตอำเภอเมืองเชียงราย

**โรงพยาบาลเอกชน** หมายถึง โรงพยาบาลของเอกชนที่ให้การรักษาผู้ป่วย คือ โรงพยาบาลโอเวอร์บรู๊ค ตั้งอยู่เลขที่ 17 ถนนสิงห์ไคล ต.เวียง อ.เมือง จ.เชียงราย 57000 และโรงพยาบาล เกษมราษฎร์ศรีบูรินทร์ ตั้งอยู่เลขที่ 115/5 ม.13 ถ.เอเชีย ต.สันทราย อ.เมือง จ. เชียงราย 57000