

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

จากการที่ประชาชนปัจจุบัน มีกระแสตื่นตัวใส่ใจรักษาสุขภาพด้วยวิธีการต่างๆ ทั่วโลก และจำนวนผู้รับบริการด้านทันตกรรมทั้งชาวไทยและต่างชาติเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ก่อปรทั้งรัฐบาลไทยมีนโยบายส่งเสริมและผลักดันประเทศไทยให้เป็นศูนย์กลางสุขภาพแห่งเอเชีย Health Hub of Asia (รายงานข้อมูลธุรกิจสุขภาพ, 2547) อีกทั้งผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (GDP) ของไทย มีพื้นฐานมาจากการผลิตสินค้าอุตสาหกรรม 40%, การเกษตร 10% (ไม่รวมเกษตรแปรรูป) และการบริการ 50% สถานการณ์ทางการเมืองมีความสำคัญต่อการลงทุนและธุรกิจบริการด้วยเช่นกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งมีผลต่อธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ซึ่งจะส่งผลทำให้โครงสร้างเศรษฐกิจไทยเปลี่ยนจากโครงสร้างเดิมที่พึ่งพิงอุตสาหกรรมซึ่งสร้างปัญหาและมลพิษต่อสิ่งแวดล้อม เช่น อุตสาหกรรมเหล็ก อุตสาหกรรมปิโตรเคมี หรือ จากธุรกิจการเกษตรเดิมได้แก่ การผลิตข้าว ข้าวโพด ถั่วเหลือง ฯลฯ ไปสู่ภาคอุตสาหกรรมที่มีคุณภาพและบริการที่ทันสมัยมากขึ้น เช่น ธุรกิจเวชกรรมสำอาง, ธุรกิจบริการนวด-สปา และธุรกิจการแพทย์ (อาคม เต็มพิทยาไพสิฐ เลขานุการคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2553) ผลทางการเจรจาทางการค้าในภูมิภาคอาเซียน (ภายในปี 2558) ประเทศไทยกับประเทศในภูมิภาคอาเซียน คือ ไทย, มาเลเซีย, อินโดนีเซีย, ฟิลิปปินส์, สิงคโปร์, บรูไน, กัมพูชา, ลาว, พม่า และเวียดนามจะรวมกลุ่มกันกลายเป็นประเทศเดียวหรือชุมชนเดียว ที่เรียกว่า ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC : ASEAN Economic Community) ภายใต้ “พิมพ์เขียว” ที่มีเป้าหมายไปสู่การเป็นตลาดและฐานการผลิตเดียวกัน (AEC Blueprint) จึงเชื่อมั่นว่าประเทศไทยจะมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก โดยเฉพาะการเคลื่อนย้ายบุคลากร สินค้า บริการ การลงทุน เงินทุน และแรงงานฝีมือ เพื่อข้ามพรมแดนอย่างเสรีไปยังประเทศอาเซียนอื่นๆ ผู้บริโภคสามารถเลือกสรรสินค้าและบริการได้หลากหลายในภูมิภาค ตลาดก็มีความต้องการของผู้บริโภคเพิ่มมากขึ้น เมื่อ 10 ประเทศอาเซียนรวมกันเป็นตลาดเดียว ทำให้มีผู้บริโภคมากถึง 560 ล้านคน การแข่งขันต่อแต่นี้รวมถึง การช่วงชิงลูกค้า การสร้างนวัตกรรมสินค้าให้เกิดความแตกต่างจนสามารถมัดใจผู้บริโภคได้ รวมถึงการศึกษาความพอใจและความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า (Consumer Insight) เพื่อพัฒนาสินค้าที่สามารถเข้าถึงความต้องการของผู้บริโภคในแต่ละประเทศอาเซียนให้ได้ สืบเนื่องจากปาฐกถาของนายกรัฐมนตรี “อภิสิทธิ์ เวชชาชีวะ” ที่

กล่าวเกี่ยวกับกรอบของทิศทางเศรษฐกิจในปี 2554 ว่า จำเป็นต้องการบริหารจัดการเตรียมความพร้อม เพื่อดึงดูดชาวต่างชาติให้มารับบริการด้านสุขภาพการรักษาพยาบาล มุ่งเน้นไปที่การเพิ่มภาคบริการที่เหมาะสมกับเศรษฐกิจสังคมไทย เช่น ทันตกรรมสาอาง, ศัลยกรรมสาอาง, สปา และสมุนไพรไทย และจังหวัดเชียงใหม่ได้ถูกเลือกเป็นจังหวัดนำร่องของโครงการส่งเสริมอุตสาหกรรมใหม่สาขาธุรกิจสุขภาพ พร้อมกันกับ กรุงเทพฯ ภูเก็ต และ สมุย มีการจัดตั้งคณะกรรมการส่งเสริมธุรกิจสุขภาพจังหวัดเชียงใหม่ คลินิกทันตกรรมจัดอยู่ในกลุ่มบริการทางการแพทย์ (Medical and Dental Services) ซึ่งประกอบด้วยคลินิกของภาครัฐ ภาคเอกชน

สถิติจำนวนสถานบริการทันตกรรมในจังหวัดเชียงใหม่ประกอบด้วยคลินิกทันตกรรมโรงพยาบาลเอกชน 10 แห่ง (เชียงใหม่ราม, ลานนา, เทพปัญญา, ช้างเผือก, รามแพทย์, เซนทรัล, สยามราษฎร์, แมคคอมิก, ราชเวท, ไกล่หม่อ) และคลินิกทันตกรรมอื่นๆอีกรวมจำนวน 98 แห่ง, 111 แห่ง และ 124 แห่ง (เมษายน 2552, เมษายน 2553 และกุมภาพันธ์ 2554 ตามลำดับ) โดยมีจำนวนคลินิกทันตกรรมเพิ่มขึ้นต่อเนื่องคิดเป็นจำนวน 13 แห่งต่อปี มีจำนวนคลินิกทันตกรรมที่สมัครเข้าร่วมโครงการส่งเสริมธุรกิจสุขภาพ (Medical Hub) แล้ว จำนวน 17 แห่ง (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่, 2553) การแข่งขันในตลาดทันตกรรมที่สูง จากจำนวนสถานบริการทันตกรรมมีมากและเศรษฐกิจของประเทศผันผวนอย่างต่อเนื่อง ผลักดันให้สถานบริการทันตกรรมต้องพัฒนาและรักษาคุณภาพการให้บริการทันตกรรม ให้เป็นที่พึงพอใจตามความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อให้สามารถแข่งขันในตลาดทันตกรรมได้

แผนกทันตกรรมโรงพยาบาลเชียงใหม่รามจังหวัดเชียงใหม่ ได้เริ่มเปิดให้บริการในปี พ.ศ. 2539 เป็นสถานที่ให้บริการทันตกรรมประกอบด้วยเก้าอี้ทันตกรรมจำนวน 5 ชุด เจ้าหน้าที่ให้บริการได้แก่ ทันตแพทย์ประจำซึ่งเป็นทันตแพทย์เฉพาะทางจำนวน 7 คน และทันตแพทย์นอกเวลาจำนวน 5 คน ผู้ช่วยทันตแพทย์จำนวน 12 คน เจ้าหน้าที่ต้อนรับและงานเอกสาร 3 คน พยาบาลตำแหน่งตรวจวัดข้อมูลการแพทย์เบื้องต้นจำนวน 1 คน เจ้าหน้าที่การเงินจำนวน 1 คน แผนกฯให้การบริการตรวจและบำบัดรักษาโรคฟัน หรืออวัยวะที่เกี่ยวกับฟันโดยตรงแผนกฯได้รับความเชื่อถือไว้วางใจจากชาวจังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดอื่นในภาคเหนือและประเทศใกล้เคียง ด้วยคุณภาพและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัย ตลอดจนมีคลินิกพิเศษเฉพาะทางที่ได้รับพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยคัดสรรบุคลากรทางการแพทย์ที่เชี่ยวชาญสำหรับให้บริการอย่างไร้ขีดจำกัด ด้วยความมุ่งมั่นในการพัฒนาระบบงานเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการโรงพยาบาล มีการใช้ระบบ 5S อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยเกณฑ์มาตรฐาน Healthy Work Place (สะอาด ปลอดภัย ไร้มลพิษและมีชีวิตชีวา) ทำให้ได้รับประกาศเกียรติคุณสถานที่ทำงานน่าอยู่น่าทำงานระดับเหรียญทอง ได้รับรางวัลสถานประกอบการดีเด่นด้านความปลอดภัยระดับชาติ ในด้านระบบคุณภาพโรงพยาบาลใช้

เกณฑ์มาตรฐานสากล ISO 9001:2000, ISO 14001 และ ได้รับการรับรองมาตรฐานโรงพยาบาล (Hospital Accreditation) จากสถาบันพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล (JCI) ปีค.ศ. 2010

ตั้งแต่ปี 2551-2553 แผนกทันตกรรมโรงพยาบาลเชียงใหม่ใหม่รามได้รับผลกระทบจากภาวะวิกฤตเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่องโดยตลอด แม้ว่า แผนกฯ จะได้รับความนิยมจากผู้รับบริการต่อเนื่อง โดยมีจำนวนผู้รับบริการรวมของแผนกทันตกรรมทั้งปี จำนวน 3591 คนในปี 2551; 3,621 คนในปี 2552 และ 3,644 คนในปี 2553 (แผนกคอมพิวเตอร์โรงพยาบาลเชียงใหม่ใหม่ราม: เพิ่มข้อมูลคอมพิวเตอร์ ปี 2551, 2552 และ 2553 ตามลำดับ) นั่นคือ ในช่วง 2-3 ปีมานี้แผนกฯ มีอัตราจำนวนผู้รับบริการทันตกรรมเพิ่มขึ้นในอัตราที่น้อย คิดเป็น 0.8-1% เท่านั้น เป็นเหตุให้ผู้ศึกษา สนใจ ทำการศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อส่วนประสมตลาดบริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลเชียงใหม่ใหม่ราม เพื่อนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการของแผนกฯ รวมทั้งนำข้อมูลมาใช้ในการวางแผนกลยุทธ์การดำเนินการ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการทันตกรรม และเพื่อให้แผนกทันตกรรมได้รับความนิยมจากผู้รับบริการมากขึ้นในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อส่วนประสมการตลาดบริการของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ใหม่ราม

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทราบถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อส่วนประสมตลาดบริการแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ใหม่ราม
2. เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขการให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลเชียงใหม่ใหม่ราม รวมถึงวางแผนการบริหาร กลยุทธ์ในการดำเนินงานและการตลาด ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลายๆอย่างที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หรือบริการในระยะเวลาหนึ่ง ซึ่งตรงกับความต้องการของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง ตามปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ 7P's ซึ่งได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์/บริการรักษาทันตกรรม (Product) ด้านราคา (Price) ด้านสถานที่ (Place) ด้านการ

ส่งเสริมทางการตลาด (Promotion) ด้านบุคลากรและพนักงาน (People and Employee) ด้านการ
สร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation) ด้านกระบวนการ
ให้บริการ (Process)

แผนกทันตกรรม หมายถึง สถานที่ให้บริการทันตกรรม ตั้งอยู่ที่ชั้น 2 ของ
โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม ให้บริการทันตกรรมครอบคลุมทุกด้าน ได้แก่ การตรวจรักษา การให้
คำปรึกษา การดูแลสุขภาพช่องปากและฟัน การซ่อมแซมบูรณะทดแทน เช่น การดูแลสุขภาพเหงือก
และซูดหินปูน การถอนฟันและศัลยศาสตร์ช่องปาก การบูรณะด้วยการอุดฟันและทำฟันปลอม การ
ทำรากเทียม เป็นต้น

โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม หมายถึง บริษัทเชียงใหม่รามจำกัด เลขที่ 8 ถนนบุญ
เรืองฤทธิ์ ตำบลศรีภูมิ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ป่วยทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติที่มารับการรักษาพยาบาล
หรือบริการอื่นๆที่แผนกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม จังหวัดเชียงใหม่ เช่น ซูดหินปูน อุด
ฟัน ถอนฟัน จัดฟัน ใใส่ฟัน ครอบฟัน เป็นต้น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved