

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โรงพยาบาลเสนาเป็นโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐบาล สังกัดกองโรงพยาบาลภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข มีเตียงรับผู้ป่วย 160 เตียง ให้บริการสุขภาพแก่ประชาชนในเขตอำเภอเสนา และอำเภอใกล้เคียง ได้แก่ อำเภอผักไห่ อำเภอบางบาล อำเภอบางซ้าย อำเภอบางไทร อำเภอลาดบัวหลวง รวมทั้งบางส่วนของอำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี (โรงพยาบาลเสนา. 2549 : 3)

ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนา เป็นอาคาร 4 ชั้น เริ่มเปิดให้บริการตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2551 โดยเปิดเป็นห้องพิเศษให้บริการชั้นที่ 1 และชั้นที่ 2 อัตราค่าบริการ 1,200 บาทต่อวัน สามารถรองรับผู้ป่วยได้ 16 ห้องต่อวัน โดยมีแผนกที่ให้บริการ ได้แก่ แผนกอายุรกรรม แผนกศัลยกรรม แผนกสูติกรรม แผนกจักษุ แผนกทางเดินปัสสาวะ แผนกกุมารเวช แผนกกระดูก และแผนกนารีเวช (ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ. 2552 : 1) ซึ่งจากสถิติผู้ป่วยที่เข้ารับบริการรักษาพยาบาลในตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนา มีอัตราผู้เข้ารับบริการเพิ่มสูงขึ้นจากปี พ.ศ. 2551 ซึ่งในอนาคตมีแนวโน้มว่าจะมีผู้เข้ารับบริการเพิ่มจำนวนมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง

ปัจจุบันการตลาดเข้ามามีบทบาทสำคัญในทุกๆหน่วยงาน ประกอบกับปัจจุบันธุรกิจต้องเผชิญกับการแข่งขันกันอย่างรุนแรง ลูกค้านับมีจำนวนเท่าเดิม แต่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพิ่มขึ้นทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ทำให้ลูกค้ามีสิทธิที่จะเลือกซื้อบริการที่ดีที่สุด (ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์. 2547 : 1) ถึงแม้ว่าโรงพยาบาลเสนาซึ่งเป็นโรงพยาบาลของรัฐบาล เป็นองค์กรที่ไม่มุ่งหวังกำไรจากการดำเนินงาน แต่ก็ไม่สามารถหลีกเลี่ยงความสำคัญของการตลาดได้ เนื่องจากหากโรงพยาบาลไม่มีผู้ป่วยหรือคนไข้มารักษา โรงพยาบาลย่อมไม่สามารถอยู่รอดได้ ดังนั้นโรงพยาบาลจึงต้องมีการวางแผนการตลาดเพื่อประชาสัมพันธ์จูงใจให้ผู้ป่วยมารับการรักษาหรือใช้บริการรักษาพยาบาลที่มากขึ้น (ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์. 2547 : 2)

ส่วนประสมการตลาด (Marketing mix) เป็นปัจจัยแปรผันทางการตลาดที่ผู้บริหารการตลาดเสนอให้แก่ตลาดเป้าหมาย เพื่อบำบัดความต้องการ พร้อมทั้งนำความพอใจสูงสุดมาสู่ตลาดเป้าหมาย เพื่อสร้างความได้เปรียบเหนือคู่แข่ง และสร้างความพอใจให้แก่ลูกค้าเป้าหมาย (พิชญ จงสถิตย์วัฒนา. 2542 : 11) ปัจจัยแปรผันทางการตลาดทั้ง 4 หรือ 4 Ps แบบดั้งเดิมนั้นทำงานได้ดีกับสินค้า แต่สำหรับธุรกิจบริการต้องให้ความสนใจกับปัจจัยอื่นเพิ่ม ได้แก่ พนักงาน (People) กระบวนการให้บริการ (Process) และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical evidence)

(Kotler & Keller. 2003 : 378) ดังนั้นส่วนประสมการตลาดของตลาดบริการ จึงมี 7 Ps ได้แก่ 1) ผลิตภัณฑ์ (Product) 2) ราคา (Price) 3) ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) 4) การส่งเสริมทางการตลาด (Promotion) 5) พนักงาน (People) 6) กระบวนการให้บริการ (Process) และ 7) สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical evidence) โดยส่วนประสมการตลาดทุกตัวมีความสำคัญเท่ากัน จะขาดตัวใดตัวหนึ่งไม่ได้ เพียงแต่ว่าในสถานการณ์ที่แตกต่างกันนั้นธุรกิจอาจเลือกใช้ส่วนประสมการตลาดตัวใดตัวหนึ่งเป็นกลยุทธ์หลักในการดำเนินการได้ แต่จะขาดการสนับสนุนจากส่วนประสมการตลาดอื่นๆไม่ได้ (สิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์. 2547 : 13)

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญที่จะต้องศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรักษาพยาบาลที่ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนา เพื่อนำไปกำหนดแผนกลยุทธ์ทางการตลาดให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เป็นปัจจุบันและบริบทของผู้ใช้บริการรักษาพยาบาลที่กลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้ผู้ใช้บริการรักษาพยาบาลที่กลุ่มเป้าหมายเกิดความพึงพอใจสูงสุดและเกิดพฤติกรรมการใช้บริการรักษาพยาบาลที่ในโอกาสต่อไปเมื่อต้องเข้ารับรักษาตัวในโรงพยาบาล

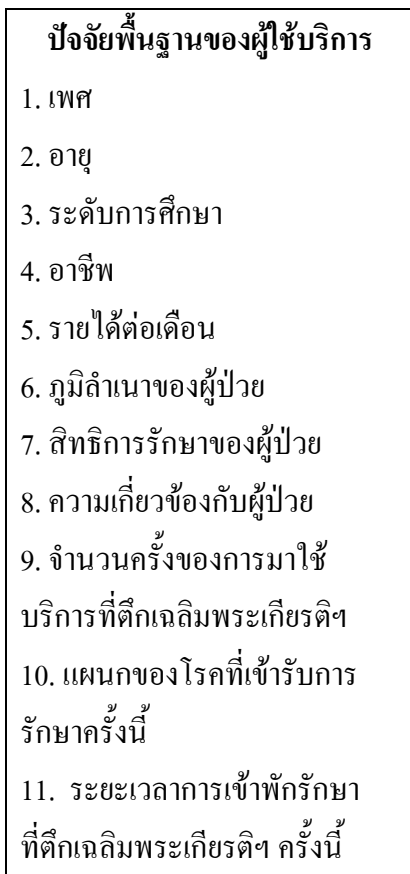
วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยพื้นฐานของผู้ใช้บริการรักษาพยาบาลที่ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรักษาพยาบาลที่รักษาพยาบาลในตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
3. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรักษาพยาบาลที่รักษาพยาบาลในตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานของผู้ใช้บริการรักษาพยาบาลที่

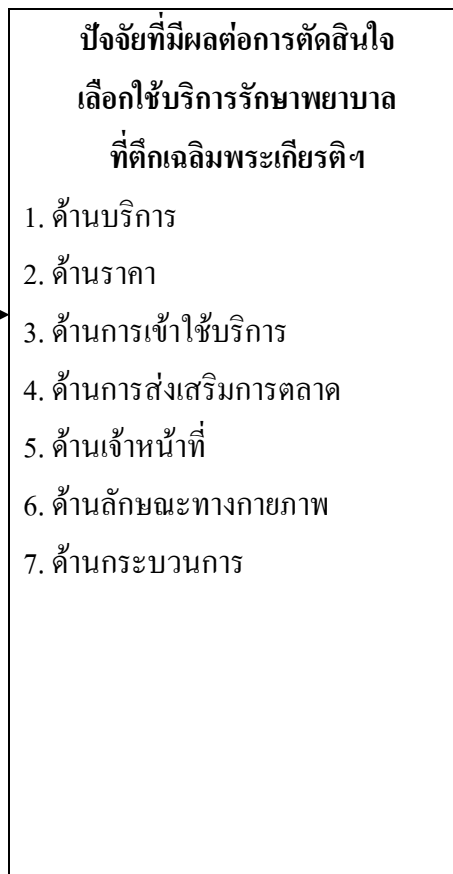
กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารโรงพยาบาล การบริการพฤติกรรมผู้บริโภค ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด และทฤษฎีการตัดสินใจและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรักษาพยาบาลที่ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยกำหนดเป็นกรอบแนวคิดได้ ดังนี้

ตัวแปรอิสระ



ตัวแปรตาม



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัยครั้งนี้ คือ ปัจจัยพื้นฐานของผู้ใช้บริการต่างกันมีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรักษาพยาบาลที่ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านประชากร คือ ผู้ใช้บริการรักษาพยาบาลที่และรับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการใช้บริการรักษาพยาบาลที่ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนา อำเภอสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา (ผู้ป่วยที่สามารถให้ข้อมูลได้หรือญาติผู้ป่วยที่เป็นผู้ตัดสินใจเลือกใช้บริการรักษาพยาบาลที่และรับผิดชอบค่าใช้จ่ายครั้งนี้)

ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาครั้งนี้มุ่งเน้นศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรักษาพยาบาลที่ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent variable)

1.1 ปัจจัยพื้นฐานของผู้ใช้บริการรักษาพยาบาลที่ คือ

- 1.1.1 เพศ
- 1.1.2 อายุ
- 1.1.3 ระดับการศึกษา
- 1.1.4 อาชีพ
- 1.1.5 รายได้ต่อเดือน
- 1.1.6 ภูมิลำเนาของผู้ป่วย
- 1.1.7 สิทธิการรักษาของผู้ป่วย
- 1.1.8 ความเกี่ยวข้องกับผู้ป่วย
- 1.1.9 จำนวนครั้งของการมาใช้บริการที่ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ
- 1.1.10 แผนกของโรคที่เข้ารับการรักษาครั้งนี้
- 1.1.11 ระยะเวลาการเข้าพักรักษาที่ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ ครั้งนี้

2. ตัวแปรตาม (Dependent variable)

2.1 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรักษาพยาบาลที่ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ

- 2.1.1 ด้านบริการ
- 2.1.2 ด้านราคา
- 2.1.3 ด้านการเข้าใช้บริการรักษาพยาบาลที่
- 2.1.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด
- 2.1.5 ด้านเจ้าหน้าที่
- 2.1.6 ด้านลักษณะทางกายภาพ
- 2.1.7 ด้านกระบวนการ

ขอบเขตด้านพื้นที่ คือ ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนา อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ขอบเขตด้านเวลา คือ เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 1- 31 กรกฎาคม 2552 รวมเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล 1 เดือน

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรักษาพยาบาลที่ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการปรับแผนกลยุทธ์ทางการตลาดและพัฒนาการบริหารจัดการของตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และตึกพิเศษอื่นๆที่มีลักษณะใกล้เคียง

นิยามศัพท์เฉพาะ

ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ หมายถึง หอผู้ป่วยเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี โรงพยาบาลเสนา อำเภอสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ผู้ตัดสินใจเลือกใช้บริการรักษาพยาบาลที่ หมายถึง ตัวผู้ป่วยที่สามารถให้ข้อมูลได้หรือญาติผู้ป่วยที่เป็นผู้ตัดสินใจเลือกใช้บริการรักษาพยาบาลที่และรับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการใช้บริการรักษาพยาบาลที่ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนา อำเภอสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ปัจจัยพื้นฐานของผู้ใช้บริการรักษาพยาบาลที่ หมายถึง ลักษณะพื้นฐานของผู้ใช้บริการรักษาพยาบาลที่ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ภูมิลำเนาของผู้ป่วย สิทธิการรักษาของผู้ป่วย ความเกี่ยวข้องกับผู้ป่วย จำนวนครั้งของการมาใช้บริการรักษาพยาบาลที่ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ แผนกของโรคที่เข้ารับการรักษาครั้งนี้ และระยะเวลาการเข้าพักรักษาในตึกเฉลิมพระเกียรติฯครั้งนี้

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ หมายถึง ปัจจัยในด้านต่างๆที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรักษาพยาบาลที่รักษาพยาบาลในตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนา โดยพิจารณาจากด้านบริการ ด้านราคา ด้านการเข้าใช้บริการรักษาพยาบาลที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ

ด้านบริการ หมายถึง สิ่งที่ทางโรงพยาบาลเสนาได้จัดเตรียมไว้บริการสำหรับผู้เข้าใช้บริการรักษาพยาบาลที่ ได้แก่ ห้องพิเศษ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น เครื่องปรับอากาศ โทรทัศน์ เครื่องมือ / อุปกรณ์การแพทย์

ด้านราคา หมายถึง ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการในด้านต่างๆ ได้แก่ อัตราค่าห้องพิเศษ อัตราค่ารักษาพยาบาล

ด้านการเข้าใช้บริการรักษาพยาบาลที่ หมายถึง การอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆของโรงพยาบาลเสนา ได้แก่ ที่ตั้งของโรงพยาบาล การเดินทาง ที่จอดรถ วิธีการจองห้องพิเศษ

ด้านการส่งเสริมการตลาด หมายถึง การสร้างแรงจูงใจและความประทับใจให้กับผู้มาใช้
บริการรักษาพยาบาลที่โรงพยาบาลเสนา ได้แก่ ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาล ก า ร ใ ห้ บ ริ ก า ร
ส่วนลดอัตราค่าห้องพัก

ด้านเจ้าหน้าที่ หมายถึง บุคคลผู้ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการของโรงพยาบาลเสนา ได้แก่
แพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ พนักงานทำความสะอาด

ด้านลักษณะทางกายภาพ หมายถึง ความเหมาะสมของสิ่งแวดล้อมทั้งภายนอกและ
ภายในโรงพยาบาลเสนา ได้แก่ บริเวณระเบียบ ทางเดิน การจัดสวน สิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านกระบวนการ หมายถึง ขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ และสร้างความประทับใจ
ให้กับผู้มาใช้บริการรักษาพยาบาลที่ ได้แก่ การต้อนรับ การตรวจรักษา ขั้นตอนการชำระเงิน