

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

โลกของเราในปัจจุบันได้มีการพัฒนา เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาส่งผลให้มนุษย์ทุกคนสามารถก้าวทันต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เจริญก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็วผ่านเทคโนโลยีการสื่อสารที่มีความทันสมัย ทำให้มนุษย์สามารถรับข่าวสารได้ทันต่อเหตุการณ์แม้อยู่ในพื้นที่ที่ต่างกันและเนื่องด้วยสภาพสังคมได้เจริญก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็วส่งผลต่อวิถีการดำเนินชีวิตของมนุษย์ที่ย่อมมีการเปลี่ยนแปลงตาม มนุษย์จึงต้องปรับตัวให้เหมาะสมกับสภาพเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น แต่อย่างไรก็ตามสิ่งที่มีความจำเป็นในการดำรงชีวิตของมนุษย์คือ ปัจจัย 4 ประกอบไปด้วย อาหาร เครื่องนุ่งห่มที่อยู่อาศัยและยารักษาโรค อันเป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ทุกคนในการดำรงชีวิตอยู่ ยิ่งสังคมมีความเจริญก้าวหน้ามากเพียงใด ความต้องการด้านปัจจัย 4 ต่าง ๆ ยิ่งเป็นที่ต้องการมากขึ้นเท่านั้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งความเจริญก้าวหน้าที่มีความเกี่ยวข้องกับวิถีการดำเนินชีวิต เช่น เทคโนโลยีการสื่อสาร การคมนาคมขนส่ง การโทรคมนาคม และความเจริญก้าวหน้าทางการแพทย์ อันส่งผลด้านบวกต่อคุณภาพชีวิตของมนุษย์ที่มีเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการจัดการงานต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีเพื่ออำนวยความสะดวกสบายในการทำงานและการใช้ชีวิตประจำวัน เมื่อมนุษย์ใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่กับเทคโนโลยีแล้ว เทคโนโลยีเหล่านั้นอาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตมนุษย์ในด้านลบอีกเช่นกันโดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านสุขภาพ

ดังจะเห็นได้จากในปัจจุบันที่ภาวะความเจ็บป่วยและอัตราการเกิดโรคได้เพิ่มขึ้นมากทุกวันอันจะส่งผลกระทบต่อเนื่องกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมในระดับประเทศ สังเกตได้จากอัตราผู้เข้ารับบริการตามโรงพยาบาลทั้งรัฐและเอกชนต่างเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว แต่ถึงอย่างไรก็ตามระบบบริการสาธารณสุขในประเทศไทยจัดว่ายังไม่สามารถให้บริการได้อย่างเพียงพอและทั่วถึงต่อความต้องการของประชากรทั้งประเทศ วิธีการที่คนส่วนใหญ่จะต้องมุ่งให้ความสนใจและให้ความสำคัญคือการป้องกันสุขภาพก่อนเกิดโรค สิ่งที่คนส่วนใหญ่ต้องเริ่มตระหนักคือ

เมื่อตัวฉันต้องอยู่ในโลกใบนี้อีกนานมากขึ้น ฉันจะต้องทำอย่างไรที่จะทำให้ชีวิตฉันปลอดภัยของตนเองอยู่อย่างมีความสุข ไม่มีโรคภัยมาเบียดเบียน สามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีความสุขทั้งร่างกายและจิตใจแบบองค์รวม (Holistics) โดยไม่ให้เป็นไปตามกลไกความเสื่อมของร่างกาย (Aging Process) หรือถ้าจะเกิดก็ให้เกิดผลน้อยที่สุด

สามารถช่วยเหลือตนเองได้ ไม่ต้องเกิดเป็นภาระต่อลูกหลาน (จรัสพล รินทระ, 2007)

ดังนั้น วิธีการที่ดีที่สุดคือการป้องกันก่อนเกิดภาวะความเจ็บป่วยและชะลออัตราการเสื่อมชีวิตโดยวิทยาการ เวชศาสตร์ป้องกัน (Preventive Medicine) ซึ่งเป็นการแพทย์สมัยใหม่ที่ช่วยดูแลสุขภาพ ป้องกัน ชะลอและลดอัตราเสี่ยงของความเจ็บป่วยที่เกิดเนื่องจากอายุที่เพิ่มมากขึ้น ด้วยเทคนิคการตรวจหาแนวโน้มก่อนการเกิดโรคเป็นการแพทย์เพื่อการป้องกัน ความเสื่อมของร่างกายก่อนจะเกิดความเจ็บป่วย ขั้นตอนของ เวชศาสตร์ป้องกัน จึงเป็นการรักษาสุขภาพร่างกายให้อยู่ในสภาพที่ดีที่สุด ไม่ใช่การรักษาโรคแต่เป็นการป้องกันความเสี่ยงและแนวโน้มที่จะเกิดโรคในอนาคต เมื่อมีอายุเพิ่มมากขึ้นร่างกายก็จะเกิดภาวะเสื่อมซึ่งความเสื่อมนี้เกิดขึ้นตั้งแต่วัยเด็ก ยังมีพฤติกรรมกรรมกรบริโภคและการใช้ชีวิตประจำวันตามใจตัวเองตั้งแต่เด็กและต่อเนื่องไปจนโต ร่างกายก็จะเกิดภาวะเสื่อมเร็วกว่ากำหนด ร่างกายจะไม่สามารถซ่อมแซมส่วนที่สึกหรอได้ดีเท่าที่ควร สภาพของความเสื่อมจึงเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องและใช้เวลา (Continuous Process) พฤติกรรมอันไม่เหมาะสมจะส่งผลต่อภาวะความเสื่อมของร่างกายของมนุษย์มากขึ้น ในปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงสภาพเศรษฐกิจและสังคมทำให้บุคคลส่วนใหญ่ต้องแข่งขันกันทำมาหากินเพื่อดำรงชีวิตให้อยู่รอดได้ ในอดีตการบริโภคของมนุษย์ใช้เวลาส่วนใหญ่ในการแสวงหาอาหารโดยการเก็บผักผลไม้ ล่าสัตว์และเผชิญกับภัยแล้งตามธรรมชาติไม่มีเครื่องทุ่นแรงเหมือนในสมัยนี้ มนุษย์ในอดีตจึงต้องเก็บกักไขมันไว้เยอะ ๆ ในร่างกาย แต่ในปัจจุบันพฤติกรรมในเรื่องการแสวงหาอาหารได้เปลี่ยนแปลงไป มนุษย์จึงไม่ต้องการสะสมพลังงานมากเท่ากับเมื่อก่อน หากมนุษย์ก็ยังชอบรับประทานของหวานหรืออาหารประเภทอาหารขยะเพื่อความสะดวกและรวดเร็วและอีกทั้งยังขาดการออกกำลังกายที่ถูกต้องจึงส่งผลให้เกิดโรคอ้วนหรือโรคต่าง ๆ อันมีสาเหตุมาจากพฤติกรรมที่ไม่ถูกต้อง พฤติกรรมต่าง ๆ ของบุคคลในปัจจุบันยังเป็นการเปิดประตูให้ร่างกายเผชิญกับภาวะความเจ็บป่วยได้ อย่างเต็มที่ นอกจากนี้เมื่อมีอายุมากขึ้นภาวะความเสื่อมก็ตามมาอีกด้วย หากประชาชนมีการตรวจเช็คและพบความเสี่ยงที่จะเกิดโรคต่าง ๆ ก็จะทำให้สามารถป้องกันโรคที่จะเกิดขึ้นได้ดียิ่งขึ้นและเป็นการดูแลให้ระบบต่าง ๆ ในร่างกายสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเสื่อมช้าลง

เวชศาสตร์ป้องกัน (อนงนุช ขวลิขิตดำรง, 2551, น. 35-47) เมื่อมีการตรวจรักษาที่ย้อนไปถึงระยะก่อนป่วยหรือระยะซ่อนเร้นโดยตรวจจากความพร่องหรือความเสื่อมประสิทธิภาพของการทำงานของร่างกาย ของระบบฮอร์โมน และระดับวิตามินในร่างกาย เพราะ ทฤษฎีว่าด้วยความเสื่อม (Aging Theory) เชื่อว่า การเสื่อมสมดุลของระบบฮอร์โมน และระดับวิตามินในกระแสเลือดที่ไม่เหมาะสม เป็นสาเหตุสำคัญของการเสื่อมชราของร่างกายทำให้ระบบต่าง ๆ ของร่างกายทำงาน

ได้ไม่เป็นปกติ อันเป็นที่มาของโรคภัยไข้เจ็บและอาการต่าง ๆ สุขภาพถดถอย นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงทั้งทางร่างกายและจิตใจ การปรับสมดุลฮอร์โมน และระดับวิตามินในกระแสเลือด จะทำให้สุขภาพดี นำไปสู่การมีชีวิตที่มีคุณภาพแล้ว รวมทั้งยังมีหน้าตาและผิวพรรณที่อ่อนกว่าวัยลงด้วย

หลักการของเวชศาสตร์ป้องกันก็คือการดูแลสุขภาพ ให้ร่างกายทุกระบบทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ไม่ใช่มุ่งเน้นการลดริ้วรอยบนใบหน้าเท่านั้น ดังนั้นไม่ว่าเพศหญิงหรือชายก็ควรใส่ใจ ดูแลรักษาสุขภาพทั้งระบบของร่างกาย การฟื้นฟูสุขภาพให้ดีขึ้นจะต้องทำโดยการผสมผสาน ศาสตร์การดูแลสุขภาพต่าง ๆ (Holistic medicine) เพื่อให้ได้รับประสิทธิภาพสูงสุด โดยการดูแลด้านโภชนาการและอาหารเสริม การใช้ฮอร์โมนทดแทนและการออกกำลังกาย

ในปัจจุบันจากกิจกรรมต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันของบุคคลที่มากมายจนไม่มีเวลาดูแลตัวเอง หรือละเลยไม่ให้ความสำคัญกับสุขภาพเท่าที่ควรจนเกิดโรคหรือภาวะความเจ็บป่วยเกิดขึ้นแล้วจึงไปพบแพทย์ จึงทำให้การรักษายุ่งยากมากขึ้น ดังนั้นประชาชนควรให้ความสนใจ ใส่ใจในสุขภาพของตัวเอง ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้เหมาะสมและใช้วิทยาการทางการแพทย์ที่เรียกว่า Anti-Aging หรือเวชศาสตร์ชะลอวัยช่วยในการสร้างสมดุลให้ร่างกายและป้องกันความเสื่อมของร่างกายได้อีกทางหนึ่ง

จากข้อมูลข้างต้นจะเห็นได้ว่าวิทยาการทางการแพทย์สมัยใหม่ที่เรียกว่าเวชศาสตร์ป้องกันและชะลอวัย หรือ Preventive and Anti-Aging Medicine เริ่มเข้ามามีบทบาทสำคัญต่อมนุษย์ในการเป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่การดูแลและป้องกันที่ต้นเหตุมากกว่าการรักษาสุขภาพอันเป็นการแก้ปัญหาที่ปลายเหตุ ในปัจจุบันสภาพแวดล้อมภายนอกส่งผลกระทบต่อวิถีการดำเนินชีวิต ตั้งแต่ตื่นจนเข้านอนมนุษย์ต้องเผชิญกับมลภาวะที่เป็นปัจจัยเสี่ยงที่ก่อให้เกิดภาวะความเจ็บป่วย อันจะส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิต การทำงาน และการใช้ชีวิตประจำวัน ดังนั้นในปัจจุบันเรื่องของเวชศาสตร์การป้องกันและชะลอวัยจึงเป็นที่ยอมรับของบุคคลที่ห่วงใยและรักสุขภาพตัวเอง เพราะเป็นศาสตร์ทางการแพทย์สมัยใหม่ที่จะช่วยดูแลป้องกันสุขภาพของประชาชน ไม่ให้เกิดภาวะเจ็บป่วยหรือความเสื่อมของร่างกายก่อนวัยอันควร อันเป็นการยกระดับคุณภาพชีวิตของมนุษย์ได้อีกทางหนึ่ง

โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล ซึ่งเปิดบริการตั้งแต่ 17 กันยายน 2523 เป็นโรงพยาบาลแห่งแรกในเอเชียที่ได้รับการรับรองคุณภาพระดับสากล เป็นโรงพยาบาลเอกชนขนาด 554 เตียง โดยมีทีมงานบริหารจากนานาประเทศ พร้อม แพทย์ผู้เชี่ยวชาญกว่า 900 ท่าน ตั้งอยู่ในย่านธุรกิจของกรุงเทพมหานคร มีผู้ใช้บริการจาก 154 ประเทศทั่วโลก ผู้บริหารของโรงพยาบาลได้ให้ความสำคัญของเวชศาสตร์ป้องกันและชะลอวัย จึงได้เปิดศูนย์ส่งเสริมสุขภาพ

ไวทัลไลฟ์ (Vitallife Wellness Center) ซึ่งให้บริการด้านเวชศาสตร์ป้องกันและชะลอวัย หรือ Preventive and Anti-Aging Medicine แห่งแรกในประเทศไทยคือ ซึ่งศูนย์ส่งเสริมสุขภาพไวทัลไลฟ์ (Vitallife Wellness Center) ซึ่งมีความโดดเด่นเหนือกว่าศูนย์ตรวจสุขภาพของโรงพยาบาลอื่นคือ นอกจากจะมีบริการตรวจร่างกายประจำปีตามปกติ ยังมีการตรวจระดับวิตามินและฮอร์โมน สมรรถภาพร่างกาย และมีบริการดูแลผิวพรรณ โดยเน้นการดูแลคนไข้ด้วยวิทยาการแพทย์องค์รวม ทั้งนี้ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพไวทัลไลฟ์ (Vitallife Wellness Center) ที่ได้รับการรับรองมาตรฐานสากลเป็นคลินิกเวชศาสตร์ป้องกันแห่งแรกในเอเชียจาก World Council on Clinical Accreditation เมื่อเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2550

การให้บริการด้านเวชศาสตร์ป้องกัน ในประเทศไทยมีอยู่เพียงไม่กี่แห่ง จึงนับว่าเป็นโอกาสที่ดีของศูนย์ส่งเสริมสุขภาพไวทัลไลฟ์ได้ให้บริการด้านนี้แก่ลูกค้า เนื่องจากในปัจจุบันบุคคลให้ความสำคัญกับการดูแลสุขภาพกันมากขึ้น กระแสที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพกำลังมาแรงในสังคม ความสนใจดูแลสุขภาพได้กระจายไปสู่ประชาชนทุกกลุ่ม โดยจะเห็นได้จากการเผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์อาหารเสริม วิตามินบำรุง สมุนไพร ในสื่อต่าง ๆ เพิ่มขึ้นอย่างชัดเจนในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา ประชาชนมีความสนใจในด้านสุขภาพกันมากขึ้นและธุรกิจด้านนี้มีการขยายตัวเป็นอันมากและมีการแข่งขันกันอย่างมากเช่นกัน อีกทั้งการให้บริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลยังมีความหลากหลายและสามารถตอบโจทย์ความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเต็มที่ เช่น มีศูนย์รักษาโรคเฉพาะทาง ศูนย์ภูมิแพ้ ศูนย์ทางเดินอาหารและตับ ศูนย์หัวใจ ศูนย์หู คอ จมูก ศูนย์จักษุ ศูนย์คุณภาพการนอนหลับ ศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพ ศูนย์สุขภาพชาย ศูนย์บำบัดด้วยออกซิเจนความกดบรรยากาศสูง ศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพเป็นต้น ซึ่งเป็นการเพิ่มทางเลือกให้กับกลุ่มผู้ใช้บริการและการให้บริการทางการแพทย์มีความหลากหลายมากขึ้น

ดังนั้น ในการศึกษาเรื่องปัจจัยการสื่อสารการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจเวชศาสตร์ป้องกันและชะลอวัยของศูนย์ส่งเสริมสุขภาพไวทัลไลฟ์ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยการสื่อสารที่มีผลต่อการตัดสินใจเพื่อที่จะนำข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้มาเป็นแนวทางในการกำหนดและพัฒนากลยุทธ์ แนวทางการบริหารจัดการในเรื่องของการสื่อสารการตลาดไปยังกลุ่มเป้าหมายเพื่อเตรียมพร้อมในการรับมือกับการแข่งขันที่มีความรุนแรงมากขึ้นจากคู่แข่งในสถานการณ์ในปัจจุบันและอนาคต ใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการสื่อสารการตลาดได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เหมาะสมและสามารถตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ เป้าหมายขององค์กรตลอดจนแนวโน้มการวางแผนการสื่อสารการตลาดของธุรกิจต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาการเปิดรับข่าวสาร ปัจจัยการสื่อสารการตลาดและพฤติกรรมการซื้อผลิตภัณฑ์และบริการของผู้ใช้บริการธุรกิจเวชศาสตร์ป้องกันและชะลอวัย ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพไวทัลไลฟ์ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์กับปัจจัยการสื่อสารการตลาด ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพไวทัลไลฟ์ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์

สมมติฐานการศึกษา

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยการสื่อสารการตลาดที่แตกต่างกัน

ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดขอบเขตการศึกษาในด้านประชากรศาสตร์ คือ กลุ่มเป้าหมาย (ลูกค้า) ในปัจจุบันที่มาใช้บริการธุรกิจเวชศาสตร์ป้องกันและชะลอวัย และด้านระยะเวลา คือ ใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามในเดือนมิถุนายน - กรกฎาคม 2552

นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

1. ธุรกิจเวชศาสตร์ป้องกันและชะลอวัย ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพไวทัลไลฟ์ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ หมายถึง ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพที่ให้บริการตรวจเลือดตรวจระดับวิตามินและสารต้านอนุมูลอิสระในร่างกาย เพื่อจัดอาหารเสริมเฉพาะบุคคล ตรวจระดับฮอร์โมน และรายการออกกำลังกายเฉพาะบุคคล
2. การเปิดรับข่าวสาร หมายถึง พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารจากสื่อเฉพาะกิจและสื่อบุคคลในกลุ่มตัวอย่างเลือกเปิดรับข้อมูลข่าวสารของศูนย์ส่งเสริมสุขภาพไวทัลไลฟ์ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์

3. ปัจจัยสื่อสารการตลาด หมายถึง ปัจจัยที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารไปยังกลุ่มเป้าหมาย ประกอบด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านสถานที่ และปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด

4. พฤติกรรมการซื้อ หมายถึง การตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์และบริการในครั้งแรกที่มาใช้บริการและพฤติกรรมการซื้อซ้ำของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการศูนย์ส่งเสริมสุขภาพไวทัลไลฟ์ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลของการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยการสื่อสารการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจเวชศาสตร์ป้องกันและชะลอวัย ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพไวทัลไลฟ์ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์

1. เพื่อเป็นแนวทางสำหรับองค์กรในการกำหนดแนวทางการบริหารจัดการการวางแผนกลยุทธ์การสื่อสารการตลาดให้ในอนาคต
2. เพื่อเป็นแนวทางสำหรับองค์กรในการเลือกประเภทสื่อ วิธีการสื่อสารในการสร้างความตระหนักและเกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของกลุ่มเป้าหมาย
3. เพื่อทราบถึงปัจจัยการสื่อสารการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจเวชศาสตร์ป้องกันและชะลอวัย
4. เพื่อเป็นฐานข้อมูลด้านวิชาการให้กับผู้ที่สนใจด้านการสื่อสารการตลาดของธุรกิจเวชศาสตร์ป้องกันและชะลอวัยเพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการดำเนินธุรกิจหรืองานวิจัยต่อไป