

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

การวัดประสิทธิภาพรวมทั้งการพัฒนาเครื่องมือที่ใช้วัด นับได้ว่ามีส่วนสำคัญในการประเมินถึงสมรรถนะหรือประสิทธิภาพของหน่วยผลิตไม่ว่าจะเป็นผู้ผลิตหน่วยธุรกิจ ทั้งที่เป็นองค์กรของรัฐ และเอกชน การวัดประสิทธิภาพช่วยให้ทราบถึงสุขภาพของหน่วยผลิตหากสุขภาพของหน่วยผลิตนั้น ไม่สมบูรณ์ จะได้เฝ้าระวังรักษาได้ทันเวลา ถ้าหน่วยการผลิตมีสุขภาพที่ดีก็มั่นใจได้ว่าผู้บริโภคจะได้รับประโยชน์จากความมีประสิทธิภาพของหน่วยผลิตนั้น

การวัดประสิทธิภาพ ถือได้ว่าเป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่นำมาพิจารณาถึงผลการดำเนินงานของหน่วยผลิตและค่าประสิทธิภาพที่ได้จากการประเมินก็สามารถนำมาใช้เปรียบเทียบระหว่างหน่วยผลิต เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาถึงระดับความสามารถในการดำเนินงานของหน่วยผลิต

โรงพยาบาลเอกชนเป็นธุรกิจที่ได้รับผลกระทบจากปัญหาวิกฤตเศรษฐกิจทั่วโลก และปัญหาความขัดแย้งทางการเมืองเช่นเดียวกับธุรกิจภาคบริการอื่น ๆ แต่โรงพยาบาลเอกชนจะได้รับผลกระทบน้อยกว่าธุรกิจท่องเที่ยวและธุรกิจทั่วไป เนื่องจากการเจ็บป่วยไม่สามารถชะลอการรักษาได้ ความจำเป็นของการเข้าใช้บริการโรงพยาบาลจึงมีอาจหลีกเลี่ยงได้ แต่คนไข้สามารถเลือกไปรักษาที่อื่น ๆ ที่มีข้อได้เปรียบทางด้านคุณภาพการรักษา ราคาค่าบริการ และประการสำคัญการบริการที่มีความสะดวกและปลอดภัย

ในปี พ.ศ. 2552 มีนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางมาเที่ยวไทยไม่ต่ำกว่า 14 ล้านคน ลดลงประมาณร้อยละ 4 เมื่อเทียบกับจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติ 14.58 ล้านคน ในปี พ.ศ. 2551 ในขณะที่จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติเชิงการแพทย์กลับมีจำนวนเพิ่มขึ้น (ดูตาราง 1 ประกอบ)

ตาราง 1

นักท่องเที่ยวเชิงการแพทย์เปรียบเทียบกับนักท่องเที่ยวต่างชาติทั้งหมด

ปี พ.ศ.	นักท่องเที่ยวต่างชาติเชิงการแพทย์		นักท่องเที่ยวต่างชาติทั้งหมด	
	จำนวน (คน)	% เปลี่ยนแปลง	จำนวน (คน)	% เปลี่ยนแปลง
2548	1,249,984	13.32	11,516,936	-1.15
2549	1,330,000	6.40	13,821,802	20.01
2550	1,373,807	3.29	14,464,228	4.65
2551	1,363,297	-0.77	14,584,220	0.83
2552	1,640,000	20.30	14,000,000	-4.01

ที่มา. จาก เว็บไซต์ TORO นักลงทุนดัน โด วิเคราะห์หุ้น, โดย บริษัท กรุงเทพดุสิตเวชการ จำกัด (มหาชน), 2553, ค้นเมื่อ 14 มกราคม 2554, จาก <http://webboard.toro.in.th/index.php/topic,119.0.html>

ภาวะเศรษฐกิจเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลกระทบต่อภาคการผลิตและภาคบริการ ทั้งด้านการเงินและการลงทุน และส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการใช้จ่ายของผู้บริโภค ซึ่งสะท้อนในค่าดัชนีราคาผู้บริโภค และปัจจุบันเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศอยู่ในภาวะชะลอตัวลง ซึ่งเป็นผลเนื่องมาจากปัญหาที่เกิดขึ้นในประเทศในช่วงที่ผ่านมา เช่น ปัญหาการเมืองและเสถียรภาพของรัฐบาล ปัญหาไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ ปัญหาในเรื่องราคาน้ำมัน และปัญหาคนว่างงานเพิ่มขึ้น เป็นต้น ซึ่งมีผลกระทบต่อธุรกิจต่าง ๆ รวมถึงธุรกิจโรงพยาบาลด้วย อย่างไรก็ตาม เนื่องจากอาการเจ็บป่วยเป็นปัจจัยที่เป็นพื้นฐานของการดำรงชีวิตและอยู่เหนือการควบคุม ดังนั้น การรักษาอาการเจ็บป่วยต่าง ๆ ยังคงต้องพึ่งพาแพทย์อย่างเช่นที่ผ่านมา แต่การที่บริษัทหรือหน่วยงานหลายควบคุม หรือลดค่าใช้จ่ายบางรายการสำหรับพนักงานลงตามภาวะเศรษฐกิจ มีผลทำให้กลุ่มลูกค้าประเภทพนักงานองค์กร หรือกลุ่มลูกค้าทั่วไปที่เข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลเอกชนมีสัดส่วนที่ลดลง เนื่องจากกลุ่มลูกค้าดังกล่าวสามารถเลือกใช้บริการรักษาพยาบาลตามโครงการประกันสังคมหรือโครงการสุขภาพดีถ้วนหน้าได้

จากภาวะเศรษฐกิจที่ชะลอตัวลงทำให้ความสามารถและกำลังซื้อของประชาชนลดน้อยลง ซึ่งกระทบต่อจำนวนผู้ใช้บริการและทำให้สภาพการแข่งขันระหว่างโรงพยาบาลเอกชนรุนแรงขึ้น เพื่อรักษานฐานลูกค้าเก่าไว้และขยายฐานลูกค้าใหม่ บริษัทกรุงเทพดุสิตเวชการ จำกัด (มหาชน) จึงปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ในแต่ละช่วงเวลา ที่ผ่านมามีจำนวนผู้ใช้บริการในโครงการประกันสังคมมีจำนวนเพิ่มขึ้น บริษัท กรุงเทพดุสิตเวชการ จำกัด (มหาชน) จึงได้มีการขยายจำนวนห้องตรวจและจัดให้เป็นสัดส่วนเพื่อความสะดวกของผู้ใช้บริการ หรือในกรณีกลุ่มลูกค้าประกันเพิ่มขึ้นทางโรงพยาบาลได้จัดให้มีหน่วยงานกลางทำหน้าที่เป็นผู้ประสานงานระหว่างผู้ใช้บริการและบริษัทประกันต่าง ๆ ซึ่งการดำเนินงานเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการให้สะดวกและรวดเร็ว รวมถึงการพัฒนาคุณภาพของบริการทางการแพทย์และมีการลงทุนในเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อให้สามารถแข่งขันกับโรงพยาบาลอื่นได้

กลุ่มโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ เป็นกลุ่มธุรกิจที่คาดว่าจะต้องปรับตัวเพื่อรับผลกระทบจากวิกฤตเศรษฐกิจ ซึ่งทำให้กำลังซื้อของคนใช้บางส่วนที่เคยใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ หันไปใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนขนาดกลางและคนใช้ต่างประเทศมากขึ้น เนื่องจากปัญหาทางการเงินภายในประเทศที่ยังไม่มีเสถียรภาพ

เพื่อเป็นการลดความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้น โรงพยาบาลเอกชนพยายามรักษาสัดส่วนของคนใช้ในประเทศและคนใช้ต่างประเทศให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมเพื่อลดความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นหากจำนวนคนใช้ต่างประเทศลดลง โดยให้ความสำคัญกับคนใช้ในประเทศโดยเฉพาะ โรงพยาบาลเอกชนที่มีสาขาอยู่ทั่วประเทศเพื่อตอบสนองความต้องการและสามารถเข้าถึงบริการรักษาพยาบาลของคนใช้ชาวไทยในทุกภาค

การที่ภาวะเศรษฐกิจถดถอยในสหรัฐอเมริกาได้ลุกลามไปยังประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกผนวกเข้ากับปัจจัยทางด้านความขัดแย้งทางการเมืองในประเทศ ส่งผลให้ธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนเริ่มมีความเสี่ยงที่จะประสบปัญหาทางด้านจำนวนคนใช้ทั้งในประเทศ และต่างประเทศลดลง บริษัท กรุงเทพดุสิตเวชการ จำกัด (มหาชน) ก็อาจได้รับผลกระทบจากความเสี่ยงในด้านนี้ บริษัท กรุงเทพดุสิตเวชการ จำกัด (มหาชน) ได้ตระหนักถึงความเสี่ยงทางการแข่งขัน จึงได้พัฒนาให้กลุ่มโรงพยาบาลมีความแข็งแกร่ง ทั้งใน

ด้านเครือข่ายที่ครอบคลุมไปยังภูมิภาคต่าง ๆ ของประเทศและต่างประเทศ รวมไปถึงความพร้อมด้านการแพทย์ โดยได้ลงทุนในอุปกรณ์การแพทย์ที่ทันสมัย และมีการพัฒนาคุณภาพการรักษาพยาบาลอย่างต่อเนื่อง ในปัจจุบันมีโรงพยาบาลทั้งหมด 7 โรงพยาบาลที่ได้รับการรับรองคุณภาพการรักษาพยาบาล จากสถาบัน Joint Commission International Accreditation (JCI) ตามมาตรฐานการรับรองของสหรัฐอเมริกา ซึ่งแสดงถึงความพร้อมและศักยภาพในการดูแลรักษาคนไข้ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ทัดเทียมมาตรฐานโรงพยาบาลระดับสากลซึ่งได้แก่ ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท โรงพยาบาลสมิติเวชศรีนครินทร์ โรงพยาบาลสมิติเวชศรีราชา โรงพยาบาลกรุงเทพพัทยา โรงพยาบาลบีเอ็นเอช และโรงพยาบาลกรุงเทพภูเก็ต

นอกจากนี้บริษัทยังนำระบบ Share Services เข้ามาใช้เพื่อลดต้นทุนในการผลิตและยกระดับมาตรฐานในการรักษาพยาบาล รวมทั้งเทคโนโลยีให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งเครือ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการแข่งขันในธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนและขยายตลาดในการรักษาพยาบาลเพิ่มขึ้นในทุกภูมิภาคของประเทศไทย

บุคลากรทางการแพทย์ที่ชำนาญการเปรียบเสมือนกลไกขับเคลื่อนหลักในธุรกิจโรงพยาบาลเอกชน ซึ่งรวมไปถึง พยาบาลวิชาชีพ เกษัตริกร และเจ้าหน้าที่เทคนิคต่าง ๆ ซึ่งมีความเสี่ยงต่อการขาดแคลนบุคลากรวิชาชีพเหล่านี้ บริษัท กรุงเทพดุสิตเวชการ จำกัด (มหาชน) เป็นกลุ่มโรงพยาบาลขนาดใหญ่ ที่มีการสนับสนุนงบประมาณในการศึกษาความชำนาญเฉพาะทางอย่างต่อเนื่อง และเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้เพื่อเพิ่มพูนความรู้ทางวิชาการแพทย์ในด้านต่าง ๆ รวมถึงเทคโนโลยีทางการแพทย์ที่ทันสมัย เพื่อสร้างความมั่นคงในสายวิชาชีพให้แก่บุคลากร มีการกำหนดค่าตอบแทนในแต่ละสายวิชาชีพ ที่เหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับบริษัทอื่น ๆ ในกลุ่มธุรกิจโรงพยาบาลเอกชน นอกจากนี้บริษัทยังได้ตระหนักถึงความสำคัญของสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน โดยจัดให้มีกิจกรรมสานสัมพันธ์เพื่อสร้างความสามัคคีระหว่างกลุ่มบริษัท เช่น กีฬาเครือข่ายและการประกวดร้องเพลงคาราโอเกะ เพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบริษัทกลุ่มและบุคลากร เป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยลดความเสี่ยงในด้านนี้ได้

เนื่องจากประชาชนโดยภาพรวม มีความรู้ความสามารถในการแสวงหาข้อมูลรับทราบในเรื่องสิทธิของผู้ป่วยมากขึ้น โดยเฉพาะในปี พ.ศ. 2551 ทางภาครัฐได้ออก

พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 ซึ่ง พรบ. ดังกล่าว อาจมีผลกระทบต่อผู้ประกอบการสถานพยาบาลตลอดจนบุคลากรทางการแพทย์ ซึ่งอาจทำให้มีความเสี่ยงจากการถูกฟ้องร้องจากการให้บริการด้านรักษาพยาบาลเพิ่มขึ้น ดังนั้น ฝ่ายบริหารจึงได้ให้ความสำคัญในคุณภาพการรักษาพยาบาล การคัดกรองแพทย์ เรื่องสิทธิของผู้ป่วย ทั้งในด้านการให้ข้อมูล การบริหารความคาดหวังของผู้ใช้บริการ การมีกระบวนการรายงาน และการแก้ไขปัญหาเมื่อมีคำร้องเรียนจากผู้ใช้บริการรวมไปถึงการปรับคุณภาพ และมีเครื่องมือชี้วัดการให้บริการที่ได้มาตรฐานสากล

ปัจจุบันบริษัท กรุงเทพดุสิตเวชการ จำกัด (มหาชน) ได้เข้าไปลงทุนดำเนินธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนในประเทศกัมพูชา จำนวน 3 แห่ง บริษัทได้ศึกษาความเสี่ยงและความเป็นไปได้ในการลงทุนอย่างถี่ถ้วนและรอบคอบ รวมถึงวางแผนลดความเสี่ยงของโครงการที่ลงทุน โดยเข้าร่วมลงทุนกับนักลงทุนท้องถิ่นที่มีชื่อเสียงในประเทศนั้น ๆ แต่อาจได้รับความเสี่ยงจากผลตอบแทนในการดำเนินงานอันเนื่องมาจากการแข่งขันในอนาคตของผู้ประกอบการรายอื่น ความเสี่ยงในด้านเศรษฐกิจและการเมืองของประเทศที่เข้าไปลงทุน ตลอดจนความเสี่ยงจากอัตราแลกเปลี่ยนของผลตอบแทนที่จะได้รับในอนาคต

การเจริญเติบโตของโรงพยาบาลเอกชนยังมีการเติบโตไม่มากนัก จากภาวะเศรษฐกิจที่ถดถอย ทำให้คนไข้ภายในประเทศบางส่วนหันไปรักษายังโรงพยาบาลของรัฐซึ่งมีค่ารักษาพยาบาลที่ต่ำกว่าและสามารถตอบสนองความต้องการได้ ในขณะที่คนไข้ชาวต่างชาติมีจำนวนลดลงจากปัญหาทางการเมืองที่ไม่สงบของประเทศ อย่างไรก็ตาม คนไข้ภายในประเทศเริ่มกลับมารักษาพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชนเพิ่มขึ้น ความกังวลจากไข้หวัดใหญ่ 2009 และโรคไข้หวัดใหญ่ตามฤดูกาล ประกอบกับสถานการณ์ทางการเมืองที่มีความมั่นคงขึ้น และภาวะเศรษฐกิจที่เริ่มฟื้นตัว ส่งผลให้คนไข้ชาวต่างชาติเริ่มทยอยกลับมารักษาพยาบาลเพิ่มขึ้นตามลำดับ

ปัจจุบันด้วยสภาพแวดล้อมที่เต็มไปด้วยมลภาวะ และมีแนวโน้มความใส่ใจสุขภาพที่เพิ่มของประชาชน ทำให้ความต้องการในการเข้ารักษาพยาบาลมีเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ จนทำให้สถานพยาบาลภาครัฐไม่สามารถรองรับความต้องการในการเข้ารับการรักษาได้ ทำให้ประชาชนหันมาให้ความสนใจเข้ารับการรักษาจากสถานพยาบาล

ของภาคเอกชนมากขึ้น รวมถึงรูปแบบของการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และเครื่องมือที่ทันสมัย ความเป็นกันเองของการให้บริการ ซึ่งเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้โรงพยาบาลเอกชนเข้ามามีบทบาทมากขึ้นในการให้บริการแก่ผู้เจ็บป่วยทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ นอกจากนี้โรงพยาบาลเอกชน เมื่อได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐ เมื่อพัฒนาให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางสุขภาพแห่งเอเชีย

การลงทุนในอุปกรณ์การแพทย์ เป็นสิ่งที่มีความจำเป็น สำหรับโรงพยาบาลที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ รวมทั้งการปรับปรุงอุปกรณ์เครื่องมือทางการแพทย์ให้มีความทันสมัย เมื่อเทียบกับคู่แข่งชั้นในระดับที่ใกล้เคียงกัน และสร้างภาพพจน์ให้โดดเด่นกว่าคู่แข่งรายอื่น เพื่อรักษาส่วนแบ่งทางการตลาด แต่การลงทุนในอุปกรณ์เครื่องมือทางการแพทย์ดังกล่าวต้องใช้เงินลงทุนค่อนข้างสูง ซึ่งอาจทำให้โรงพยาบาลต้องมองข้ามเรื่องการประเมินความคุ้มค่าต่อการลงทุน แต่เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับการรักษาที่ถูกต้องและรวดเร็ว จำเป็นอย่างยิ่งที่โรงพยาบาลต้องตัดสินใจลงทุนในอุปกรณ์เครื่องมือแพทย์บางชนิดที่ทันสมัยกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

โรงพยาบาลในเครือข่าย บริษัท กรุงเทพดุสิตเวชการ จำกัด (มหาชน) ได้แผ่ขยายจนกลายเป็นอาณาจักรที่ยิ่งใหญ่ เสมือนกับเน็ตเวิร์กเฮสท์เครือข่ายใหญ่ที่พร้อมจะกลายเป็นเมดิกัลฮับด้านสุขภาพของเมืองไทยอย่างแท้จริงที่สำคัญยังเป็นการประกาศให้ต่างประเทศได้รับรู้ถึงความยิ่งใหญ่ของธุรกิจโรงพยาบาลไทยที่กำลังจะใหญ่ที่สุดในภูมิภาคเอเชีย

ในประเทศไทย ข้อมูลของกองการประกอบโรคศิลปะ กระทรวงสาธารณสุข ณ วันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2552 พบว่าปัจจุบันมีจำนวนผู้ประกอบการสถานพยาบาลเอกชนในประเทศไทยรวม 322 แห่งรวมจำนวน 33,405 เตียง ทั้งนี้สถานพยาบาลเอกชนส่วนใหญ่จะเป็นผู้ประกอบการที่มีจำนวนไม่เกิน 50 เตียงมากที่สุดถึง 115 แห่ง และมีจำนวนเตียง 51-100 เตียงมี 107 แห่ง สำหรับสถานพยาบาลเอกชนที่มีจำนวนเตียงมากกว่า 100 เตียงขึ้นไปมี 100 แห่ง (ดูตาราง 2 ประกอบ)

ตาราง 2

สถิติสถานพยาบาลจำแนกตามจำนวนเตียงปี พ.ศ. 2552

จำนวนเตียง	กรุงเทพมหานคร		ส่วนภูมิภาค		รวม	
	แห่ง	เตียง	แห่ง	เตียง	แห่ง	เตียง
1-50	26	785	89	2,823	115	3,608
51-100	23	1,938	84	7,189	107	9,127
มากกว่า 100	47	11,210	53	9,460	100	20,670
รวม	96	13,933	226	19,472	322	33,405

หมายเหตุ: ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2552

ที่มา. จาก เว็บไซต์ *TORO* นักลงทุนคันโต วิเคราะห์หุ้น, โดย บริษัท กรุงเทพคูสตีเวลการ จำกัด (มหาชน), 2553, ค้นเมื่อ 14 มกราคม 2554, จาก <http://webboard.toro.in.th/index.php/topic,119.0.html>

ยุทธศาสตร์ของกลุ่มกรุงเทพคูสตีเวลการคือการสร้างเน็ตเวิร์กเฮลท์แคร์ให้มีขนาดใหญ่ที่สุด เพื่อรองรับการขยายตัวของตลาดสุขภาพทั้งภายในประเทศ และต่างประเทศ มีการวางยุทธศาสตร์อย่างเป็นขั้นเป็นตอนและมีเป้าหมายที่ใหญ่ขึ้นเรื่อย ๆ มีการวางยุทธศาสตร์ว่าจะทำอย่างไรให้ประเทศไทยเป็น Cross Road ด้านเฮลท์แคร์ระหว่าง ตะวันตกและตะวันออก เพราะตลาดสุขภาพไม่ได้จำกัดวงอยู่แค่เมดิคอลฮับ เนื่องจาก การเปิดเสรีสุขภาพของอาเซียน ประกอบกับในปี พ.ศ. 2558 การเดินทางระหว่างประเทศ จะง่ายยิ่งขึ้น

คนในประเทศตะวันออกและตะวันตกจะเข้ามารักษาในไทยมากขึ้น จากเดิมที่ไปรักษาที่สิงคโปร์ เนื่องจากประเทศไทยมีศักยภาพในการแข่งขันสูงขึ้น โดยลูกค้าที่น่าสนใจ ได้แก่ ลูกค้าจากฮ่องกง เกาหลี ญี่ปุ่น และแปซิฟิก ส่วนฝั่งตะวันตกก็มีลูกค้า จากยุโรป และแอฟริกา

เมื่อภาพของธุรกิจสุขภาพเป็นที่ต้องการของตลาดมากขึ้นเรื่อย ๆ จึงไม่น่าแปลกใจว่าทำไมกลุ่มบริษัท กรุงเทพคูสตีเวลการ จำกัด (มหาชน) จึงเร่งมือเต็มที่ในการสร้างเครือข่ายให้มีขนาดใหญ่ และมีการสร้างสมดุลกันระหว่างการรับคนไข้ต่างประเทศเพื่อ

รองรับแผนความร่วมมือในรูปแบบประชาคมอาเซียนกับการขยายเครือข่ายในรูปแบบการซื้อและสร้างโรงพยาบาลใหม่ ซึ่งเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่เสริมให้ธุรกิจมีการเติบโต ซึ่งรวมถึงการควมรวมกิจการกับโรงพยาบาลอื่น ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งโรงพยาบาลที่มีศักยภาพในความเป็นผู้นำด้านต่าง ๆ อย่างเช่น การเข้าไปซื้อหุ้นของโรงพยาบาลรามคำแหง ที่ถือว่าเป็นโรงพยาบาลที่มีความเชี่ยวชาญทางด้านหัวใจเป็นพิเศษ เป็นต้น

กลุ่มบริษัท กรุงเทพดุสิตเวชการ จำกัด (มหาชน) มองว่าการเพิ่มขนาดของธุรกิจให้มีขนาดใหญ่ ยิ่งใหญ่จะยิ่งได้ประโยชน์ เพราะสามารถแชร์บริการ บุคลากร เครื่องมือทางการแพทย์ ทำให้ต้นทุนค่าใช้จ่ายถูกลง และโรงพยาบาลในเครือมีผลประกอบการที่ดีขึ้น นอกจากนี้ยังมีแผนขยายธุรกิจเกี่ยวเนื่อง อาทิ ซื้อ โรงงานยาและ โรงงานผลิตเครื่องมือแพทย์ ธุรกิจการผลิตยาและบริการแล็บวินิจฉัยโรคครบวงจร เพื่อเพิ่มรายได้และลดการแข่งขันด้านราคาของกลุ่มผู้ประกอบการ โรงพยาบาลเอกชน ซึ่งธุรกิจยังมีมูลค่าหลายแสนล้านบาท ปัจจุบันมีบริษัทสหแพทย์เภสัช เป็นบริษัทลูก รับหน้าที่ผลิตและจำหน่ายยาแผนปัจจุบันให้กับโรงพยาบาลในเครือทั้งหมด และรับจ้างผลิตให้กับโรงพยาบาลอื่น

ปัจจุบันประเทศไทยได้รับการกล่าวขวัญในหมู่ชาวต่างชาติที่มีความต้องการได้รับการรักษาว่าเป็นศูนย์กลางทางการแพทย์ในภูมิภาคเอเชีย โดยปัจจัยส่งเสริมสำคัญได้แก่ ค่ารักษาพยาบาลมีราคาถูกกว่าประเทศเพื่อนบ้าน มีเครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัยและแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ การเข้าประเทศไม่ยากลำบาก ค่าใช้จ่ายไม่แพง และผู้ให้บริการมีธรรมาภิบาลดี นอกเหนือจากนี้ ประเทศไทยยังสามารถเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวหลัก โดยมีการท่องเที่ยวทางทะเล ภูเขา ศิลปะและวัฒนธรรม อาหาร ความบันเทิง และสถานที่ต่าง ๆ ที่สามารถรองรับนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการทางการแพทย์ได้เป็นอย่างดี

โอกาสก้าวหน้าของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ไทย ขึ้นอยู่กับการพัฒนาของวงการแพทย์และธุรกิจการดูแลสุขภาพในประเทศเป็นหลัก ทั้งนี้ ความเอาใจใส่ให้นักท่องเที่ยวผู้มาใช้บริการเป็นเรื่องสำคัญ เนื่องจากประสบการณ์ที่นักท่องเที่ยวเหล่านั้นได้รับกลับไปจะเป็นตัวตัดสินใจว่าจะกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่ประเทศไทยในครั้งต่อไปหรือไม่ การดูแลต้องครอบคลุมไปถึงญาติและคนใกล้ชิดของคนักท่องเที่ยวผู้มา

ใช้บริการเช่นกัน เพราะเป็นผู้มีกำลังซื้อในระดับสูงที่จะใช้จ่ายซื้อบริการในส่วนของที่พัก อาหาร สปา และร้านค้าต่าง ๆ

เนื่องจากสังคมโลกจะมีผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ซึ่งธุรกิจท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ และสุขภาพ จะต้องเตรียมรับสถานการณ์ ต้องเริ่มวางยุทธศาสตร์เชิงบูรณาการร่วมกัน ในลักษณะรัฐสร้างคน อำนวยความสะดวกต่าง ๆ เอกชนสร้างตลาดและให้บริการร่วม อย่างประทับใจ บนเอกลักษณ์ของชาติไทย ภายใต้การจัดการการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ และสุขภาพอย่างยั่งยืน มีระดับ มาตรฐานสากล และรากายุดีธรรม จึงจะสามารถรองรับตลาด การท่องเที่ยวเชิงการแพทย์และสุขภาพในอนุภูมิภาค ภูมิภาคเอเชีย ระดับนานาชาติ ระดับโลกได้

จากเหตุผลความจำเป็นดังกล่าวข้างต้น จึงน่าสนใจที่จะวิเคราะห์ประสิทธิภาพ การดำเนินงานของโรงพยาบาลในเครือข่าย บริษัท กรุงเทพดุสิตเวชการ จำกัด (มหาชน) เพื่อให้การดำเนินธุรกิจ สู่ความสำเร็จในการรักษาฐานลูกค้ารวมถึงความสามารถในการขยายฐานลูกค้าให้เพิ่มขึ้นสู่พื้นที่ต่าง ๆ ภายใต้ภาวะการแข่งขันที่มีความรุนแรง ในปัจจุบันให้มีการดำเนินงานและบริหารจัดการปัจจัยการผลิต ณ จุดที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพด้วยวิธี Data Envelopment Analysis

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อวัดประสิทธิภาพทางเทคนิค โดยวิธี Data Envelopment Analysis (DEA) กรณีศึกษา โรงพยาบาลในเครือข่าย บริษัท กรุงเทพดุสิตเวชการ จำกัด (มหาชน)

ขอบเขตของการศึกษา

การวัดประสิทธิภาพทางเทคนิค โดยวิธี Data Envelopment Analysis (DEA) กรณีศึกษา โรงพยาบาลในเครือข่ายบริษัท กรุงเทพดุสิตเวชการ จำกัด (มหาชน) ซึ่งมี ทั้งหมด 13 โรงพยาบาล คือ โรงพยาบาลกรุงเทพ โรงพยาบาลกรุงเทพจันทบุรี โรงพยาบาล

กรุงเทพมหานครใหญ่ โรงพยาบาลกรุงเทพราชสีมา โรงพยาบาลบีเอ็นเอช โรงพยาบาล
 กรุงเทพพระประแดง โรงพยาบาลกรุงเทพพญา โรงพยาบาลกรุงเทพภูเก็ต โรงพยาบาล
 กรุงเทพระยอง โรงพยาบาลกรุงเทพสมุย โรงพยาบาลกรุงเทพตราด โรงพยาบาลสมิติ
 เวชศรีราชา โรงพยาบาลสมิติเวชสุขุมวิท โดยเลือกที่จะศึกษาผลการดำเนินงาน และ
 การบริหารจัดการระหว่างปี พ.ศ. 2550-2551

วิธีการศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่นำมาใช้ในการศึกษา เป็นข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) ที่ได้จากการเก็บรวบรวมจากวารสารต่าง ๆ บทความที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ข้อมูลทางการเงินรายปีในช่วงระหว่างปี พ.ศ. 2550-2551 ของบริษัท กรุงเทพดุสิตเวชการ จำกัด (มหาชน) ตลอดจนสื่อพิมพ์ต่าง ๆ จากเว็บไซต์ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่ www.set.or.th และเว็บไซต์ของบริษัทที่ www.bangkokhospital.com เอกสารงานวิจัย และรายงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา เป็นการวิเคราะห์การดำเนินงานของเครือข่ายจากการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำมาวิเคราะห์ประสิทธิภาพการดำเนินงานโรงพยาบาลในเครือข่ายบริษัท กรุงเทพดุสิตเวชการ จำกัด (มหาชน)

2. การวิเคราะห์เชิงปริมาณ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธี Data Envelopment Analysis (DEA) ซึ่งเป็นแบบจำลองเชิงเส้น เป็นวิธีในการประมาณค่าประสิทธิภาพเชิงเปรียบเทียบ (relative efficiency) ของหน่วยตัดสินใจ (Decision Making Units--DMUs) ที่มีการใช้ปัจจัยการผลิตหลายชนิด (multiple inputs) จะทำการเปรียบเทียบค่าของปัจจัยการผลิตและผลผลิตที่ได้จากการสังเกตของหน่วยผลิตต่าง ๆ โดย

ปัจจัยการผลิต ได้แก่ ต้นทุนค่ารักษาพยาบาล และอื่น ๆ ค่าใช้จ่ายในการบริหาร ค่าเสื่อมราคา ค่าตัดจำหน่าย และค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน และผลผลิต ได้แก่ รายได้ ค่ารักษาพยาบาล และรายได้อื่น

นิยามศัพท์เฉพาะ

ประสิทธิภาพทางเทคนิค (technical efficiency) หมายถึง ความสามารถในการใช้ปัจจัยการผลิต (input) ที่จำกัดจำนวนหนึ่งเพื่อให้ได้ผลผลิต (output) มากที่สุด มีขนาดการผลิตที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดและเป็นขนาดที่เหมาะสม

ประสิทธิภาพ (efficiency) หมายถึง ความสามารถในการลดต้นทุนหรือทรัพยากรต่อหน่วยของผลผลิตที่ได้จากการดำเนินงานต่ำกว่าที่กำหนดไว้ในแผน หรือในทางกลับกัน หมายถึง ความสามารถในการเพิ่มผลผลิตหรือผลประโยชน์ต่อหน่วยของต้นทุนที่ใช้ในการดำเนินงานสูงกว่าที่กำหนดไว้ในแผน หรืออีกนัยหนึ่งประสิทธิภาพเป็นอัตราส่วนแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิตหรือผลประโยชน์ที่ได้รับกับต้นทุนหรือทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงานจริงเมื่อเปรียบเทียบกับแผนที่วางไว้

การวัดประสิทธิภาพทางเทคนิค โดยวิธี DEA หมายถึง การวัดประสิทธิภาพโดยการหาสัดส่วนค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของผลผลิตและปัจจัยการผลิตที่ดีที่สุดแต่ละชนิดภายใต้เป้าหมายและเงื่อนไขที่กำหนด

วิธีการ Data Envelopment Analysis (DEA) หมายถึง วิธีการทางคณิตศาสตร์ที่อาศัยพื้นฐานของ Linear Programming เป็นวิธีการแบบ Non Parametric Method วิธีนี้ไม่ต้องมีการกำหนดรูปแบบของฟังก์ชัน ไม่ต้องอาศัยความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม สามารถวัดประสิทธิภาพการดำเนินงานในกรณีที่มีปัจจัยการผลิตและผลผลิตหลายชนิด (multi input and output) ของหน่วยผลิต

ปัจจัยการผลิต (input) ของบริษัท กรุงเทพคูสตีเวลซการ จำกัด (มหาชน) หมายถึง ทรัพยากรที่บริษัท กรุงเทพคูสตีเวลซการ จำกัด (มหาชน) นำไปใช้ในการดำเนินงาน และการบริหารจัดการให้เกิดผลผลิต ได้แก่

1. ต้นทุนค่ารักษาพยาบาลและอื่น ๆ
2. ค่าใช้จ่ายในการบริหาร
3. ค่าเสื่อมราคาและค่าตัดจำหน่าย
4. ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน

ผลผลิต (output) ของบริษัท กรุงเทพดุสิตเวชการ จำกัด (มหาชน) หมายถึง รายได้ค่ารักษาพยาบาล และรายได้อื่น ที่เกิดจากการบริหารจัดการปัจจัยนำเข้า (input) ของโรงพยาบาล

Decision Making Unit เป็นหน่วยผลิตหรือหน่วยตัดสินใจในการใช้ปัจจัยการผลิต เพื่อให้ได้ผลผลิตออกมา เป็นหน่วยที่จะถูกนำมาวิเคราะห์หาประสิทธิภาพ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการศึกษาที่ได้จะเป็นข้อมูลประกอบในการวางแผน และเป็นข้อเสนอแนะ แนวทางแก้ไขปรับปรุงการดำเนินงานและการบริหารจัดการสำหรับโรงพยาบาลใน เครือข่ายบริษัท กรุงเทพดุสิตเวชการ จำกัด (มหาชน) เพื่อนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพ อย่างเต็มที่จากการใช้ปัจจัยการผลิตที่มีอยู่