

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

การตรวจเพื่อวินิจฉัยโรคและการตรวจติดตามผลการรักษาของผู้ป่วย แพทย์จะอาศัยผลการตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการชั้นสูงเป็นปัจจัยสนับสนุน การตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการชั้นสูงที่เป็นการตรวจพื้นฐานในทุกโรงพยาบาลคือการตรวจวิเคราะห์สารเคมีต่างๆในเลือด ความคาดหวังของแพทย์ที่มีต่อผลการตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดคือผลการตรวจวิเคราะห์ที่ถูกต้อง แม่นยำและรวดเร็ว

งานเคมีคลินิกเป็นส่วนงานหนึ่งของห้องปฏิบัติการชั้นสูงของทุกโรงพยาบาล มีหน้าที่ให้บริการตรวจวิเคราะห์สารเคมีต่างๆในเลือด การตรวจนี้ใช้เครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติเพื่อให้ได้ผลการตรวจวิเคราะห์ที่รวดเร็ว มีความถูกต้องแม่นยำสูง นำยาสำเร็จรูปที่ใช้กับเครื่องมีมาตรฐานและสะดวกต่อการใช้งาน โดยมีนักเทคนิคการแพทย์เป็นผู้ควบคุมดูแลและใช้งาน นักเทคนิคการแพทย์จึงต้องการเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพตามหลักมาตรฐานวิชาชีพเทคนิคการแพทย์ (นวพรรณ จารุรักษ์, 2547)

บริษัทที่ให้บริการเครื่องวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติเป็นลักษณะธุรกิจบริการ โดยมีผู้แทนขายของบริษัทเข้าติดต่อลูกค้าโดยตรงถึงห้องปฏิบัติการเคมีคลินิกของโรงพยาบาล มีการดูแลด้านการขายและบริการหลังการขายให้กับลูกค้าอีกทั้งยังมีผู้เชี่ยวชาญด้านผลิตภัณฑ์ (Product Specialist) และวิศวกรซ่อมแซมดูแลรักษาเครื่อง (Service Engineer) คอยสนับสนุนทีมขาย ลักษณะการซื้อขายโดยส่วนใหญ่จะเป็นสัญญาเช่าซื้อ กล่าวคือ โรงพยาบาลซื้อนำยาตรวจวิเคราะห์กับทางบริษัท โดยทางบริษัทจะให้ยืมเครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติมาใช้งาน แต่กรรมสิทธิ์ในเครื่องยังเป็นของบริษัท วิธีนี้ได้รับความนิยมมากกว่าการซื้อเครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติโดยตรง เนื่องจากเครื่องมีราคาสูง

ภายหลังจากที่รัฐบาลมีนโยบายผลักดันให้เชียงใหม่เป็นศูนย์กลางสุขภาพนานาชาติของภาคเหนือ (เริ่มต้นแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 พ.ศ. 2545-2549 และต่อเนื่อง ฉบับที่ 10 พ.ศ. 2550-2554) ทำให้จังหวัดเชียงใหม่เป็นจังหวัดหนึ่งที่มีความพร้อมในด้านงบประมาณ บุคลากรและเทคโนโลยีทางการแพทย์ ทั้งนี้จังหวัดเชียงใหม่มีจำนวนโรงพยาบาลมากที่สุดเขตภาคเหนือ ประกอบด้วยโรงพยาบาลของคณะแพทยศาสตร์ 1 แห่ง โรงพยาบาลประจำจังหวัด 1 แห่ง โรงพยาบาลชุมชน 22 แห่ง โรงพยาบาลของรัฐบาลนอกสังกัดกระทรวงสาธารณสุข 7 แห่ง และโรงพยาบาลเอกชน 10 แห่ง รวมทั้งหมด 40 แห่ง (สาธารณสุขจังหวัด

เชียงใหม่ ปี 2549)มีตลาดรวมการซื้อน้ำยาตรวจวิเคราะห์ทางเคมีคลินิกมีแนวโน้มสูงขึ้นทุกปี คือปี พ.ศ. 2550-2553 เท่ากับ 126, 137, 145 และ 160ล้านบาทตามลำดับ (ธีระ อมรฉันทนากร,ผู้จัดการฝ่ายการตลาดเขตภาคเหนือและภาคกลาง บริษัทไบโอเซน) ทำให้เกิดการแข่งขันของบริษัทผู้ให้บริการเครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติที่จะต้องทำการตลาดเพื่อให้นักเทคนิคการแพทย์ใช้เครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติของตน

ด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงทำให้ผู้ศึกษาสนใจศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อนักเทคนิคการแพทย์ในการเลือกเครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติของโรงพยาบาลในจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับบริษัทต่างๆนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อตอบสนองความต้องการของนักเทคนิคการแพทย์และสามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อนักเทคนิคการแพทย์ของโรงพยาบาลในจังหวัดเชียงใหม่ในการเลือกเครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติ

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อนักเทคนิคการแพทย์ของโรงพยาบาลในจังหวัดเชียงใหม่ในการเลือกเครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติ
2. เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้ให้บริการเครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติได้นำไปพัฒนาแผนการตลาดต่อไป

นิยามศัพท์

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ หมายถึง ส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อนักเทคนิคการแพทย์ของโรงพยาบาลในจังหวัดเชียงใหม่ในการเลือกเครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติ ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) การจำหน่าย (Place) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) บุคคล (People) ลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) และกระบวนการ (Process)

นักเทคนิคการแพทย์ หมายถึง นักวิทยาศาสตร์ที่ทำหน้าที่วิเคราะห์วิจัยโดยใช้เทคโนโลยีทางห้องปฏิบัติการวิทยาศาสตร์เพื่อนำผลการวิเคราะห์ไปใช้ประโยชน์ในการประเมินสุขภาพ การวินิจฉัยโรคการทำนายความรุนแรงของโรคและความผิดปกติการวิเคราะห์สารพิษสารปนเปื้อนต่างๆ ทั้งในร่างกายมนุษย์ อาหารและสิ่งแวดล้อม รวมทั้งทำการควบคุมคุณภาพ และพัฒนาเทคนิคการตรวจวิเคราะห์

เครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติ หมายถึง เครื่องที่สามารถตรวจวิเคราะห์และหาปริมาณสารเคมีในเลือด รวมถึงการรายงานค่าที่ได้จากการคำนวณ ดังนี้

- 1) การตรวจน้ำตาล (Glucose)
- 2) การตรวจสมรรถภาพของไต ได้แก่ Blood Urea Nitrogen(BUN), Creatinine และ Uric acid เป็นต้น
- 3) การตรวจไขมันในเลือด เช่น Cholesterol, Triglycerides, HDL-c, LDL-c และ VLDL เป็นต้น
- 4) การตรวจสมรรถภาพของตับ เช่น Total protein, Albumin, Total bilirubin, Direct bilirubin, AST, ALT, ALP เป็นต้น
- 5) การตรวจหาแร่ธาตุและสมดุลกรดต่างในเลือด เช่น Calcium, Magnesium, Phosphorus , Sodium , Potassium, Chloride เป็นต้น
- 6) การตรวจการทำงานของหัวใจ เช่น LDH, CPK เป็นต้น