

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

จากงานศึกษาเรื่อง “การศึกษาความได้เปรียบเชิงแข่งขันของบริการรักษาพยาบาลในประเทศไทย” ได้แยกการศึกษาออกเป็นส่วนตามวัตถุประสงค์โดยใช้การวิเคราะห์เชิงพรรณนา วิเคราะห์สภาพการดำเนินงานทั่วไปของบริการรักษาพยาบาลจากโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย และวิเคราะห์ความได้เปรียบเชิงแข่งขันของบริการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชนเพื่อเป็นคู่ทางสู่ความเป็นศูนย์กลางสุขภาพของเอเชียซึ่งใช้แนวคิดระบบเพชรสมบูรณมาธิบาย การศึกษาใช้วิธีการศึกษาจากการรวบรวมข้อมูลทางวิชาการเป็นรายไตรมาสตั้งแต่ปี พ.ศ. 2544 ถึง พ.ศ. 2547 จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น กระทรวงสาธารณสุข กรมส่งเสริมการส่งออก สำนักงานสถิติแห่งชาติ สมาคมโรงพยาบาลเอกชน สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย รวบรวมข้อมูลจากโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานครที่มีการให้บริการชาวต่างประเทศเป็นหลักซึ่งจะรวบรวมข้อมูลด้านราคา จำนวนผู้เข้ารับบริการในโปรแกรมตรวจสุขภาพต่าง ๆ ลักษณะของชาวต่างประเทศที่เข้ามาใช้บริการ ซึ่งใช้เกณฑ์ในการเก็บตัวอย่าง โรงพยาบาลจากการกำหนดโดยสมาคมโรงพยาบาลเอกชนร่วมกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยที่ได้เสนอโรงพยาบาลระดับสากลจำนวน 19 แห่งทั่วประเทศที่มีความพร้อมในการให้บริการแก่ลูกค้าต่างประเทศได้ทันที โดยโรงพยาบาลเอกชนดังกล่าวอยู่ในกรุงเทพมหานครจำนวน 15 แห่ง ซึ่งผลการศึกษสามารถสรุปได้ตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

จากผลการวิเคราะห์สภาพการดำเนินงานทั่วไปของบริการรักษาพยาบาลจากโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยพบว่าบริการทางการแพทย์ เป็นหนึ่งในหลายบริการที่มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ซึ่งรัฐบาลได้ประกาศนโยบายที่จะให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางบริการทางการแพทย์แห่งภูมิภาคเอเชีย (Health Hub of Asia) เพื่อให้ประเทศไทยมีรายรับจากบริการทางการแพทย์เพิ่มขึ้น และสามารถนำทรัพยากรส่วนเกินของภาคเอกชนมาใช้ให้เกิดประโยชน์ รวมทั้งเกิดรายได้ต่อเนื่องกับอุตสาหกรรมอื่น ๆ เช่น อุตสาหกรรมท่องเที่ยวไม่ว่าจะเป็นรีสอร์ท โรงแรม หรืออุตสาหกรรมอาหารที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมธุรกิจบริการสุขภาพ ซึ่งเป็นผลดีต่อเศรษฐกิจของประเทศทั้งระบบ ซึ่งปัจจุบันจำนวนผู้ป่วยชาวต่างประเทศได้เข้ามารักษาพยาบาลในประเทศไทยเป็นจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว เป็น 1 ล้านคนในปี 2548 โดยสามารถจำแนกออกเป็นหลายกลุ่ม

กลุ่มแรก เป็นนักท่องเที่ยวที่ตั้งใจเข้ามาท่องเที่ยวในไทยเท่านั้น แต่เมื่อเจ็บป่วยหรือเกิดอุบัติเหตุก็เข้ามารักษาในโรงพยาบาล

กลุ่มที่สอง เป็นนักท่องเที่ยวต่างประเทศที่ซื้อบริการจากบริษัททัวร์ที่ทำแพ็คเกจทัวร์ 3-5 วัน โดยแพ็คเกจได้ครอบคลุมถึงด้านการรักษาพยาบาลด้วย ส่วนใหญ่เป็นการทำฟัน การทำเลสิก การผ่าตัดแบบระยะสั้น ๆ การตรวจสุขภาพ ฯลฯ โดยมีทั้งรูปแบบเดินเข้ามาท่องเที่ยวก่อนแล้วค่อยมารักษาพยาบาล หรือเข้ามารักษาพยาบาลก่อนแล้วค่อยท่องเที่ยว

กลุ่มที่สาม เป็นกลุ่มผู้ป่วยจากประเทศเพื่อนบ้านซึ่งคุณภาพบริการด้านการรักษาพยาบาลไม่ดีนัก จึงเข้ามารักษาในประเทศไทยซึ่งคุณภาพการรักษาพยาบาลดีกว่าโดยเข้ามารักษาทั้งโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานคร และรักษาในโรงพยาบาลเอกชนในแถบจังหวัดชายแดน

กลุ่มที่สี่ กลุ่มที่เข้ามารักษาโรคเฉพาะทางหรือโรคที่รักษายาก นิยมเข้ามารักษาโรคหัวใจมากที่สุดตามด้วยโรคมะเร็ง โรคที่เกี่ยวกับระบบประสาท รวมถึงการผ่าตัดแปลงเพศ (Gender Reassignment Surgery – GRS.)

ปัจจุบันมีโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยประมาณ 3 แห่งที่มีศักยภาพสูงในการรักษาพยาบาลชาวต่างประเทศคือ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ โรงพยาบาลพญาไท และโรงพยาบาลกรุงเทพ โดยความสำเร็จทางธุรกิจของโรงพยาบาลเอกชนเหล่านี้เนื่องจากจุดแข็งหลายประการ

ประการแรก คุณภาพของแพทย์และพยาบาลระดับสูงยิ่งไปกว่านั้น โรงพยาบาลเหล่านี้ยังลงทุนจำนวนมากในการติดตั้งอุปกรณ์ทางการแพทย์ซึ่งเทคโนโลยีก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว

ประการที่สอง โรงพยาบาลของไทยพยายามสร้างความน่าเชื่อถือให้กับชาวต่างประเทศในรูปแบบต่าง ๆ เป็นต้นว่าโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ของไทยนับเป็นโรงพยาบาลแห่งแรกในทวีปเอเชียที่ได้รับการรับรองมาตรฐานจากหน่วยงาน JCI (Joint Commission International Accreditation) ของสหรัฐฯ เมื่อเดือนมีนาคม 2545

ยิ่งไปกว่านั้นโรงพยาบาลบางแห่งของไทยยังได้มีโครงการร่วมมือกับโรงพยาบาลที่มีชื่อเสียงในต่างประเทศเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือเพิ่มขึ้น เป็นต้นว่าโรงพยาบาลพญาไทได้ร่วมมือกับฮาร์วาร์ดในการจัดตั้งพญาไท-ฮาร์วาร์ด ส่วนโรงพยาบาลจักษุรัตนินได้จัดตั้งศูนย์เลสิกและ

รักษาสายตารัตนิน-กิมเบลซัน โดยเป็นความร่วมมือกับสถาบันกิมเบลอายเซ็นเตอร์จากประเทศแคนาดา ซึ่งเป็นพันธมิตรที่ให้การช่วยเหลือด้านเทคโนโลยีทางการแพทย์

ประการที่สาม ค่ารักษาพยาบาลก็ถูกกว่าในต่างประเทศมาก โดยยกตัวอย่างการผ่าตัดหมอนรองกระดูก หากผ่าตัดในเยอรมนีจะเป็นเงินประมาณ 10,000 เหรียญสหรัฐฯ ขณะที่ผ่าตัดในโรงพยาบาลเอกชนที่ดีเยี่ยมที่สุดของประเทศ จะเป็นเงินเพียง 3,000 เหรียญสหรัฐฯ และเมื่อเปรียบเทียบกับโรงพยาบาลในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ด้วยกัน โรงพยาบาลเอกชนของไทยมีค่ารักษาพยาบาลต่ำกว่าสิงคโปร์ประมาณร้อยละ 30

ประการที่สี่ มีบริการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ป่วยต่างประเทศ โดยปัจจุบันประเทศไทยมีโรงพยาบาล 16 แห่ง ซึ่งมีความพร้อมสูงมากในการรักษาชาวต่างประเทศโดยโรงพยาบาลเหล่านี้ส่วนใหญ่จะแยกแผนกดูแลคนไข้ชาวต่างชาติขึ้นมาโดยเฉพาะพร้อมกับจ้างบุคลากรที่มีความสามารถด้านภาษาต่างประเทศ เป็นต้นว่าโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์มีล่ามให้บริการถึง 12 ภาษา

ประการที่ห้า คุณภาพบริการที่ดีเยี่ยมเนื่องจากคนไทยมีอัยาศัยที่ดี ซึ่งยากที่ประเทศอื่นจะลอกเลียนแบบได้ โดยได้ยกตัวอย่างชาวต่างประเทศที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยเมื่อเจ็บป่วยเล็ก ๆ น้อย ๆ ได้เข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลเอกชน แล้วเกิดความประทับใจอย่างมากในคุณภาพบริการ เมื่อกลับบ้านเกิดการเจ็บป่วย ก็ต้องการมารักษาในประเทศไทย นอกจากนี้ยังได้บอกต่อกันไปถึงบริการที่ประทับใจในประเทศไทย

ประการที่หก การตลาดในเชิงรุกในต่างประเทศ เป็นต้นว่าโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ได้ทำข้อตกลงกับกรมตำรวจของรัฐคูโบของประเทศสหรัฐอเมริกาหรับเอมิเรตส์

จากการวิเคราะห์ความได้เปรียบเชิงแข่งขัน ทั้ง 6 ส่วนในระบบเพชรบูรณ์สามารถสรุปได้ดังนี้

ปัจจัยการผลิตภายในประเทศ

จากการศึกษาพบว่าโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยทั้ง 15 แห่งเป็นโรงพยาบาลขนาดกลางที่เน้นการให้บริการไม่แตกต่างกันมากนัก มีเพียงไม่กี่โรงพยาบาลที่มีศักยภาพในการให้บริการผู้ป่วยชาวต่างประเทศ ได้แก่ โรงพยาบาลกรุงเทพ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ และโรงพยาบาลพญาไท2 ซึ่งโรงพยาบาลทั้ง 3 แห่งมีคุณภาพและมาตรฐานที่เป็นสากลมีบริการที่หลากหลาย มีบุคลากรที่ดีมีคุณภาพ จึงเป็นที่ยอมรับของผู้ป่วยในประเทศและต่างประเทศ

อุปสงค์ภายในประเทศ

จากการศึกษาพบว่าบริการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย เป็นไปตามกฎอุปสงค์กล่าวคือ เมื่อรายได้เฉลี่ยต่อหัวของชาวต่างประเทศเพิ่มขึ้น อุปสงค์ของผู้ป่วยชาวต่างประเทศก็จะเพิ่มขึ้น และเมื่อราคาเปรียบเทียบของบริการรักษาพยาบาลในประเทศไทยกับประเทศสิงคโปร์มีราคาลดลง ก็จะทำให้อุปสงค์ของผู้ป่วยชาวต่างประเทศก็จะเพิ่มขึ้นเช่นกัน

อุตสาหกรรมสนับสนุนและเกี่ยวเนื่องภายในประเทศ

การศึกษาอุตสาหกรรมสนับสนุนและเกี่ยวเนื่องพบว่าอุตสาหกรรมที่เกี่ยวกับเครื่องมือแพทย์และอุปกรณ์ทางการแพทย์ไม่ได้มีผลกระทบต่อปัจจัยการผลิตภายในประเทศ เพราะปัจจัยการผลิตส่วนใหญ่จะเน้นการให้บริการเป็นหลัก แต่การที่ประเทศไทยมีการส่งออกอุปกรณ์ทางการแพทย์ถือว่าการรักษาพยาบาลในเบื้องต้นประเทศไทยสามารถลดต้นทุนในการนำเข้าอุปกรณ์ได้ สามารถผลิตอุปกรณ์บางอย่างภายในประเทศ และยังสามารถเพิ่มรายได้โดยการส่งออกด้วย แต่เมื่อพิจารณาถึงการรักษาพยาบาลระดับสากลที่จะต้องมีการแข่งขันกับต่างประเทศนั้นอุตสาหกรรมนี้ก็ได้ส่งผลต่อปัจจัยการผลิตหรือพัฒนาการบริการได้

ยุทธการ โครงสร้าง และสภาพการแข่งขันภายในประเทศ

โรงพยาบาลเอกชนที่สามารถสร้างบริการที่มีศักยภาพในการรองรับผู้ป่วยชาวต่างประเทศ มีโครงสร้างตลาดแบบผู้ขายน้อยราย เพราะมีเพียงไม่กี่แห่งที่สามารถเข้าถึงชาวต่างประเทศที่เข้ามารักษาได้ และมีความเป็นมาตรฐานสากล ดังนั้นในการเข้าสู่ตลาดของโรงพยาบาลเอกชนรายใหม่ถึงเป็นไปได้ยาก และการให้บริการในโรงพยาบาลก็ไม่ได้เน้นในเรื่องราคาเป็นสำคัญ เพราะปัจจุบันการแข่งขันเน้นคุณภาพมาตรฐาน การเป็นที่ยอมรับในระดับสากล

รัฐบาล

การที่รัฐบาลมีนโยบายให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางสุขภาพเอเซียเป็นปัจจัยที่สำคัญในการที่บริการรักษาพยาบาลของประเทศไทยจะเกิดความได้เปรียบเมื่อมีการแข่งขันกับประเทศอื่น เพราะเมื่อโรงพยาบาลเอกชนได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนจากรัฐบาล ย่อมเกิดการพัฒนาในองค์กรทำให้โรงพยาบาลเอกชนปรับปรุงบุคลากรสร้างสรรบริการที่ประทับใจ และทำให้โรงพยาบาลมีคุณภาพมาตรฐานสากลเพื่อรองรับผู้ป่วยชาวต่างประเทศได้มากขึ้น

เหตุสุดวิสัย

จากการศึกษาในเรื่องเหตุสุดวิสัยพบว่าถ้าประเทศไทยมีการเปิดเสรีทางการค้าบริการรักษาพยาบาลจะทำให้ประเทศไทยต้องปฏิบัติตามข้อตกลงทั่วไปว่าด้วยการค้าบริการ (The General Agreement on Trade in Services : GATs) ซึ่งต้องยึดหลักข้อกำหนดในการเข้าถึงตลาด (Market Access) และการปฏิบัติเยี่ยงคนในชาติ (National Treatment) ซึ่งอาจจะส่งผลกระทบต่อประเทศไทยได้ โดยที่ประเทศไทยไม่มีความได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบ เมื่อพิจารณาถึงสถานภาพของการผลิตที่เชื่อมโยงต่อการผลิตบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข ได้แก่ การส่งออกผลิตภัณฑ์ยา เวชภัณฑ์และอุปกรณ์ทางการแพทย์ แต่สำหรับการเปิดเสรีทางการค้าบริการประเทศไทยมีโอกาสที่จะนำเงินตราเข้าประเทศได้มากอาจทำให้การผลิตภายในประเทศมีประสิทธิภาพมากขึ้น ส่วนปัญหาอุปสรรคที่คาดว่าจะเกิดขึ้น คือการเข้าถึงบริการสุขภาพของคนไทย ปัญหาด้านคุณภาพของบริการสาธารณสุข การแข่งขันกับนักธุรกิจต่างชาติที่สูงขึ้น การนำเข้าปัจจัยการผลิตบริการสูงขึ้น มีผลต่อดุลการค้าของประเทศ ปัญหาสังคมเนื่องจากความเหลื่อมล้ำในการรับบริการและเข้าถึงบริการสุขภาพ

สรุปได้ว่าประเทศไทยมีความได้เปรียบในเรื่องราคา เพราะประเทศไทยมีค่ารักษาพยาบาลที่ถูกกว่าต่างประเทศมาก และนอกจากนี้การให้บริการที่มีความเป็นมิตรและความเอื้อเฟื้อต่อผู้ป่วยของคนไทยยังมีความโดดเด่นและเป็นข้อได้เปรียบเชิงแข่งขันกับต่างประเทศอีกด้วย และที่สำคัญรัฐบาลยังมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้บริการรักษาพยาบาลของไทยเป็นศูนย์กลางของภูมิภาคเอเชีย ซึ่งทำให้เกิดการพัฒนาบุคลากรและการบริการให้มีคุณภาพมาตรฐานในระดับสากลมากขึ้น

สำหรับในส่วนที่ประเทศไทยเกิดความเสียเปรียบเชิงแข่งขันกับต่างประเทศ เป็นในเรื่องของอุตสาหกรรมเครื่องมือแพทย์ เนื่องจากประเทศไทยยังขาดอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยเมื่อเทียบกับต่างประเทศ จึงจำเป็นต้องมีการนำเข้าเครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัย เพื่อนำมาพัฒนาศักยภาพในการบริการและปรับปรุงการรักษาพยาบาล ทำให้มีการใช้เงินในการนำเข้าเป็นจำนวนมาก

ข้อเสนอแนะ

จากการวิเคราะห์ผลการศึกษาในครั้งนี้ ทำให้ได้ข้อเสนอแนะว่าโรงพยาบาลเอกชนและรัฐบาลควรมีการร่วมมือกันในการส่งเสริมและสนับสนุนบริการรักษาพยาบาลต่อไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการส่งเสริมที่มีราคา เพราะในช่วงเวลาที่ศึกษานี้พบว่าประเทศไทยมีความได้

เปรียบเทียบแข่งขันในด้านราคาอยู่แล้ว ดังนั้นควรจะพัฒนาและเน้นความได้เปรียบในด้านการให้บริการที่มีใช้ราคา เช่น การให้บริการด้วยความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ (Service Hospitality) การให้ความสะดวกสบายทั้งผู้ป่วยที่เข้ารับบริการและญาติผู้ป่วย การรักษาที่มีคุณภาพและมาตรฐานในระดับสากลเพื่อให้เกิดความประทับใจและมั่นใจในการรักษาพยาบาลของไทยและกลับมาใช้บริการอีกครั้งหนึ่งซึ่งจะทำให้ประเทศไทยได้เปรียบต่างประเทศมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

ในการศึกษาความได้เปรียบแข่งขันของบริการรักษาพยาบาล ผู้เขียนขอเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไปในการวิเคราะห์ 4 ส่วน ดังนี้

1. การศึกษาปัจจัยการผลิตในประเทศยังไม่ครอบคลุมปัจจัยทั้งหมด เนื่องจากไม่มีข้อมูลในเรื่องทรัพยากรบุคคล เครื่องมือในการรักษาพยาบาลของแต่ละโรงพยาบาลที่ควรรวมเข้าไปในการวิเคราะห์ด้วย ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปขอแนะนำให้ทำการศึกษายาวรวมถึงปัจจัยเหล่านี้ด้วยเพื่อความชัดเจนของผลการศึกษา

2. อุปสงค์ภายในประเทศ ยังไม่เข้าถึงข้อมูลของผู้ป่วยชาวต่างประเทศทั้งเรื่องรสนิยม ความชอบในการรับเข้ารับบริการรักษาพยาบาล ราคาการรักษาพยาบาลในแต่ละประเทศ และรายได้ที่แท้จริงของผู้ป่วยที่เข้ามาใช้บริการ ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปขอแนะนำให้ทำการสำรวจโดยออกแบบสอบถามเพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคด้วย

3. อุตสาหกรรมสนับสนุนและเกี่ยวเนื่องภายในประเทศ ในการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาในเรื่องบริการเสริมในโรงพยาบาลต่าง ๆ และธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาล เช่น การทำสปา หรือบริการสุขภาพบำบัด

4. ยุทธการ โครงสร้างและสภาพการแข่งขัน ควรมีตัววัด โครงสร้างและส่วนแบ่งตลาดของบริการเพื่อให้เห็นโครงสร้างและการแข่งขันที่ชัดเจนขึ้น