

ความต้องการแรงงานของธุรกิจสนับสนุนบริการสุขภาพหน่วยงานเอกชนในจังหวัดเชียงใหม่
Labor Demand of Private Health Service Support Business
in Chiang Mai Province

วีระพันธ์ อะนันชัยธวัช¹ ฉัตรทิพย์ สุวรรณชิน² เขมกร รุจนพันธุ์³ รุ่งทิวา เดชะปรากรม⁴
Veerapun Anunchaitawat, Chattip Suwannachin,
Khemmagorn Rujanapun, Rungtiwa Dechaprakrom

บทคัดย่อ (Abstract)

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการแรงงาน สภาพแวดล้อมของธุรกิจบริการสุขภาพ แนวทางการปรับโครงสร้างธุรกิจบริการสุขภาพ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจสนับสนุนบริการสุขภาพ และเพื่อศึกษาสภาพปัญหา และแนวทางการแก้ปัญหาของธุรกิจสนับสนุนบริการสุขภาพหน่วยงานเอกชนในจังหวัดเชียงใหม่ รูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่เป็นผู้ประกอบการธุรกิจด้านสุขภาพเอกชน ในจังหวัดเชียงใหม่ รวมจำนวน 14 คน โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้าง การวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัย พบว่า ความต้องการแรงงานของผู้ประกอบการธุรกิจสนับสนุนบริการสุขภาพในจังหวัดเชียงใหม่ ต้องมีผู้ปฏิบัติงานที่มีจรรยาบรรณในอาชีพ มีองค์ความรู้ ทำงานตามหน้าที่ได้อย่างดี ทัศนคติดี บุคลิกภาพดี การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมของธุรกิจบริการสุขภาพ หลังจากสถานการณ์ของโรค Covid 2019 สถานการณ์การท่องเที่ยวของเชียงใหม่เริ่มดีขึ้น นักท่องเที่ยวคนไทย นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเริ่มกลับมาทำให้สภาพแวดล้อมการแข่งขันธุรกิจบริการสุขภาพ ที่เป็นผลมาจากพฤติกรรมของผู้บริโภคเน้นการดูแลด้านสุขภาพมากขึ้น ธุรกิจบริการสุขภาพมีการขยายตัวเติบโต สถานประกอบการสปาไทย นวดแผนไทย มุ่งเน้นการบริการที่ประทับใจ คุณภาพของสินค้าดี แนวทางการพัฒนาประกอบด้วย (1) ลักษณะเป็น “Medical Holiday/ Vacation Package” (2) กิจกรรมด้านการตลาดเพื่อการขยายฐานลูกค้าตลาดเดิมและเจาะตลาดใหม่ (3) การยกระดับมาตรฐานสินค้าและบริการด้านสุขภาพ กลยุทธ์ในการแข่งขัน มาตรฐานด้านคุณภาพ การเพิ่มขีดความสามารถด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล สร้างหลักสูตรสำหรับเพิ่มทักษะให้กับบุคลากร นอกจากนี้ยังควรดำเนินการตลาดเชิงรุก และสร้างเครือข่ายทางธุรกิจสนับสนุนบริการสุขภาพที่มีการเอื้อประโยชน์ต่อกัน ต้องมีบทบาทมากขึ้น

คำสำคัญ (Keywords) : ความต้องการแรงงาน; ธุรกิจสนับสนุนบริการสุขภาพ; ผู้ประกอบการธุรกิจเอกชน

Received: 2024-02-07 Revised: 2024-02-19 Accepted: 2024-02-22

¹ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อาจารย์ประจำสาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น, Lecturer, Faculty of Business Administration, The Far Eastern University. E-mail: veerapun@feu.edu

² อาจารย์ประจำสาขาบริหารการศึกษา ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น, Lecturer, Master of Educational Administration, The Far Eastern University. E-mail: chattip@feu.edu

³ อาจารย์ประจำ มหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น, Lecturer, The Far Eastern University. E-mail: kammakorn@feu.edu

⁴ อาจารย์ประจำ มหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น, Lecturer, The Far Eastern University. E-mail: rungthiwa@feu.edu

Abstract

The objective of this research was to study the labor demand, business environment, and strategies for restructuring health service businesses. Increasing their competitions in Chiang Mai. The research also investigated the intellectual status and problem-solving approaches of the private health service organizations in Chiang Mai through a qualitative research method. Semi-structured, in-depth interviews were conducted with 14 key informants, as health business entrepreneurs in Chiang Mai. The content analysis was employed.

The research findings showed that the labor demand of private health service businesses in Chiang Mai required employees with the professional ethics, knowledge, and the ability to perform their duties well, along with positive attitudes and good personalities. The business environment analysis after COVID-19 showed an improving tourism situation in Chiang Mai, with the returning Thai and international tourists. As a result of consumer behavior, there was an increased focus on health care, leading to the growth of the health service industry. Thai spa and traditional Thai massage businesses emphasized on providing impressive services and high-quality products, incorporating strategies for business development. The suggested development strategies included (1) the introduction of "A Medical Holiday/Vacation Package", (2) marketing activities to expand the customer base and penetrate new markets, and (3) elevating the standards of health products and services, competition strategies, enhancing human resource management capabilities, creating courses to improve personnel skills, implementing aggressive marketing, and establishing business networks. The current challenges involved with a lack of skills and emotional control among personnel. The solution was an effective management of emotional intelligence.

Keywords: labor demand; health service support business; private business entrepreneur

บทนำ (Introduction)

ในช่วงสถานการณ์วิกฤตการณ์โควิด-19 แรงงานด้านสุขภาพ (Human Resources for Health) เป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญ เป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการดำเนินงานด้านสุขภาพ จากยอดผู้ป่วยโควิด-19 และโรคเรื้อรังอื่นๆ ที่มีเพิ่มขึ้นทุกวัน สำหรับประเทศไทย 10 ปีที่ผ่านมา มีข้อมูลชัดเจนว่าคนไทยที่เป็นโรคไม่ติดต่อ 4 กลุ่มหลัก คือ โรคหัวใจและหลอดเลือด โรคเบาหวาน โรคมะเร็ง และโรคทางเดินหายใจเรื้อรัง (Non-communicable diseases-NCDs) เป็นสาเหตุการตายอันดับหนึ่งของคนไทย ร้อยละ 75 ของการเสียชีวิตทั้งหมด หรือประมาณ 320,000 คนต่อปี โดยทุก 1 ชั่วโมงจะมีผู้เสียชีวิต 37 ราย ทั้งนี้โรคมาติดต่อเรื้อรังที่พบมากที่สุด คือ โรคหลอดเลือดสมอง รองลงมา คือ โรคหัวใจขาดเลือด โรคทางเดินหายใจอุดกั้น เบาหวาน และความดันโลหิตสูง (ภูดิท เตชาติวัฒน์, 2564) ซึ่งทำให้ประเทศไทยนั้นมีการขาดแคลนบุคลากรด้านการบริการสุขภาพเป็นอย่างมาก โดยในองค์กรต่าง ๆ ที่ทำธุรกิจเกี่ยวกับสุขภาพ เช่น โรงพยาบาลของรัฐ โรงพยาบาลเอกชน สปา นวดแผนไทย ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุและผู้ที่มีภาวะพึ่งพิง กระทั่ง

สาธารณสุขในฐานะที่มีบทบาทหลักในการดูแลระบบสุขภาพของประเทศได้พยายามแก้ไขปัญหาดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง โดยการวางแผนด้านอัตรากำลังบุคลากรด้านสุขภาพที่มีงบประมาณในการสนับสนุนด้านการศึกษาเพื่อผลิตบัณฑิต และส่งเสริมบุคลากรด้านสุขภาพเพิ่มขึ้นทุกปี (สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, 2563) แต่ก็ยังไม่ประสบผลสำเร็จ โดยข้อมูลของทีปรกร จีรัฐติกุลชัย (2563: 250) พบว่า สภาพความขาดแคลนจำนวนโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ที่มีพยาบาล คือ 10,526 โรงพยาบาล และในจำนวนนี้มี 896 โรงพยาบาล ที่มีแพทย์ ทันตแพทย์ และเภสัชกร ทั้งนี้โรงพยาบาล ประมาณร้อยละ 80 ขาดแคลนแพทย์ ทันตแพทย์ และ พยาบาลในขณะที่ ร้อยละ 60 ของโรงพยาบาล ขาดแคลน เภสัชกร โรงพยาบาลสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ทั้งประเทศ ขาดแคลน แพทย์ประมาณ 3,400 คน ทันตแพทย์ประมาณ 1,000 คน เภสัชกรประมาณ 250 คน และ พยาบาลประมาณ 16,000 คน จึงจำเป็นต้องมีการเตรียมความพร้อมในด้านแรงงานให้เพียงพอ และเหมาะสมทั้งในด้านจำนวน การกระจายของบุคลากรด้านสุขภาพในองค์กรต่างๆ สำหรับในจังหวัดเชียงใหม่มีจำนวนผู้ป่วยจำนวนมากในแต่ละปี โดยจากข้อมูลของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2566) จำนวนผู้เข้ารับการรักษาเฉพาะในโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่มีจำนวนไม่ต่ำกว่า 100,000 ราย ต่อเดือน ทำให้ในบางครั้งการบริการด้านสาธารณสุขยังไม่เพียงพอต่อความต้องการจากจำนวนของผู้ป่วยที่เกิดขึ้น

ดังนั้น การวิจัยในครั้งนี้ต้องการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการแรงงานของธุรกิจสนับสนุนบริการสุขภาพหน่วยงานเอกชนในจังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการของตลาดแรงงาน สภาพแวดล้อมของธุรกิจบริการสุขภาพ แนวทางการปรับโครงสร้างธุรกิจบริการสุขภาพ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจสนับสนุนบริการสุขภาพ สภาพปัญหา และแนวทางการแก้ปัญหาการแรงงาน ของธุรกิจสนับสนุนบริการสุขภาพหน่วยงานเอกชนในจังหวัดเชียงใหม่ ทำให้หน่วยงานหรือองค์กรที่มีความต้องการผลิตบุคลากรด้านสุขภาพ สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการบริหารด้านด้านทรัพยากรมนุษย์ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาความต้องการของตลาดแรงงานตามผลลัพธ์การเรียนรู้แต่ละระดับคุณวุฒิของธุรกิจสนับสนุนบริการสุขภาพหน่วยงานเอกชนในจังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาสภาพแวดล้อมของธุรกิจบริการสุขภาพ แนวทางการปรับโครงสร้างธุรกิจบริการสุขภาพ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจสนับสนุนบริการสุขภาพของผู้ประกอบการธุรกิจสนับสนุนบริการสุขภาพเอกชนในจังหวัดเชียงใหม่
3. เพื่อศึกษาสภาพปัญหา และแนวทางการแก้ปัญหาการแรงงานด้านการจัดการธุรกิจสนับสนุนบริการสุขภาพของผู้ประกอบการธุรกิจสนับสนุนบริการสุขภาพเอกชนในจังหวัดเชียงใหม่

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัยตามรายละเอียด ดังนี้

1. ขอบเขตของการวิจัย

- 1.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาเอกสาร (Documentary Research) ทั้งภาษาไทยและต่างประเทศ โดยสืบค้นจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ วารสารทางวิชาการ ตำรา หนังสือ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ บทความและ

เอกสารหนังสืออื่นๆ ตลอดจน ฐานข้อมูลสารสนเทศจากหน่วยงานรัฐ และอินเทอร์เน็ตที่เกี่ยวข้องกับแรงงานด้านธุรกิจสนับสนุนบริการสุขภาพ ทั้งทางด้านความต้องการของตลาดแรงงานสภาพแวดล้อมของธุรกิจบริการสุขภาพ แนวทางการปรับโครงสร้างธุรกิจบริการสุขภาพ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจสนับสนุนบริการสุขภาพของผู้ประกอบการ สภาพปัญหา และแนวทางการแก้ปัญหาการแรงงานของธุรกิจสนับสนุนบริการสุขภาพเอกชนในจังหวัดเชียงใหม่

1.2 ขอบเขตด้านผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นการคัดเลือกโดยวิธีเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) มีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาเพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของงานวิจัย เป็นผู้ประกอบการธุรกิจด้านสุขภาพเอกชน ในจังหวัดเชียงใหม่ มีการแบ่งกลุ่มธุรกิจสุขภาพ ออกเป็น 5 กลุ่มจากข้อมูลของงานธุรกิจสุขภาพ กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุขสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ (2564) โดยกำหนดคุณสมบัติเป็นผู้ประกอบการ หรือประธานกลุ่มธุรกิจด้านสุขภาพเอกชน หรือรองประธานกลุ่มธุรกิจด้านสุขภาพเอกชน ของแต่ละกลุ่มบริการ ที่มีประสบการณ์ด้านธุรกิจบริการไม่น้อยกว่า 3 ปี จากทั้ง 5 กลุ่ม ได้แก่ ผู้ข้อมูลสำคัญ 1) กลุ่มคลินิกการแพทย์และทันตกรรม 2 คน (เจ้าของกิจการ) 2) โรงพยาบาลเอกชน 3 คน 3) ธุรกิจสปา 2 คน (เจ้าของกิจการ) 4) ธุรกิจนวด นวดเพื่อสุขภาพ 4 คน (เจ้าของกิจการ) 5) สถานประกอบการศูนย์ฟื้นฟูสุขภาพบริการพำนักระยะยาว (Long Stay) กิจการดูแลผู้สูงอายุ 3 คน รวมจำนวน 14 คน

1.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ คลินิก สปา ร้านนวดเพื่อสุขภาพ โรงพยาบาลในจังหวัดเชียงใหม่

1.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาตั้งแต่ ธันวาคม 2564- พฤษภาคม 2566

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ผู้วิจัยได้พัฒนาเครื่องมือเพื่อใช้การเก็บข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยลักษณะของเครื่องมือเป็นประเด็นการสัมภาษณ์ โดยมีเนื้อหาเกี่ยวกับตำแหน่งงานที่ยังต้องการอยู่ในปัจจุบัน แนวโน้มอุตสาหกรรมธุรกิจสนับสนุนบริการสุขภาพในจังหวัดเชียงใหม่ทางด้านสภาพแวดล้อมในอุตสาหกรรมในประเด็นของปัจจัยการผลิต อุปสงค์ อุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องและสนับสนุนกัน กลยุทธ์โครงสร้างและสภาพการแข่งขันของธุรกิจ โอกาส บทบาทภาครัฐ วัฏจักรเศรษฐกิจ คุณลักษณะ ความรู้ ทักษะในการผลิตแรงงานด้านธุรกิจสนับสนุนสุขภาพในจังหวัดเชียงใหม่ ปัญหาด้านความรู้ ปัญหาด้านทักษะ ปัญหาทัศนคติ และแนวทางในการแก้ไข

2.2 ผู้วิจัยนำประเด็นคำถามสัมภาษณ์เชิงลึกที่สร้างขึ้นเสนอคณะกรรมการวิจัยของมหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น เพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง และปรับปรุงแก้ไขเครื่องมือ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยมีการส่งหนังสือเชิญ ไปยังประธานกลุ่ม และรองประธานกลุ่มธุรกิจเพื่อสุขภาพ และสมาชิกกลุ่มอีกกลุ่มละ 5 ธุรกิจ และมีการส่งแบบตอบรับกลับมาถึงคณะผู้วิจัย 14 ฉบับ โดยมีรายละเอียดดังนี้ 1) กลุ่มคลินิกการแพทย์และทันตกรรม 2 คน (เจ้าของกิจการ) 2) โรงพยาบาลเอกชน 3 คน 3) ธุรกิจสปา 2 คน (เจ้าของกิจการ) 4) ธุรกิจนวด นวดเพื่อสุขภาพ 4 คน (เจ้าของกิจการ) 5) สถานประกอบการศูนย์ฟื้นฟูสุขภาพบริการ

พำนักระยะยาว (Long Stay) กิจการดูแลผู้สูงอายุ 3 คน รวมจำนวน 14 คน หลังจากนั้นได้มีการติดต่อกันนัดหมายวันและเวลาเข้ารับการสัมภาษณ์ เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ขึ้นตอน ดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูล ถอดเทปการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบคำต่อคำ และอ่านข้อมูลที่ได้จากการถอดเทปทั้งหมด

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลของ (Miles and Huberman, 1994: 212) มีขั้นตอน ดังนี้

จัดกระทำข้อมูล ถอดเทปการสนทนากลุ่มแบบคำต่อคำ อ่านข้อมูลจากการถอดเครื่องบันทึกเสียง ทบทวนข้อมูลทั้งหมด บันทึกลงในกระดาษ และทำความเข้าใจในข้อมูลจากการสนทนากลุ่ม

ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล จัดกลุ่มความหมายของข้อมูลแยกออกเป็นประเด็น (Content Analysis) โดยจัดกลุ่มข้อมูลที่มีความหมายหรือที่มีลักษณะร่วมกันเหมือนกันเข้าไว้ด้วยกัน จากนั้นให้จำแนกหรือความหมายชื่อแก่กลุ่มข้อมูลการสัมภาษณ์นั้นๆ (Theme)

นำกลุ่มคำที่เป็นข้อความหรือเป็นประโยคที่ได้มาให้ความหมายหรือตีความ หากข้อมูลที่ได้ยังไม่มี ความชัดเจน มีการบันทึกแยกข้อมูลนั้นเป็นข้อสังเกตไว้ เพื่อสะสมข้อมูลแล้วนำกลับมาวิเคราะห์อีกครั้ง เมื่อได้ข้อมูลมากเพียงพอ

ทำสรุปการวิเคราะห์หาคุณลักษณะของข้อมูลการสัมภาษณ์ที่จำแนกได้เป็นหัวข้อย่อยโดยมีการพิจารณาความสอดคล้องกับคำถามของการวิจัย

เขียนคำบรรยายความหมายของข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ตามลักษณะข้อความที่ปรากฏขึ้น และนำเสนอพร้อมทั้งยกตัวอย่างประกอบการบรรยาย เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงสาระสำคัญของกลุ่มข้อมูลแต่ละกลุ่ม

ผลการวิจัย (Research Results)

1. ความต้องการแรงงานของผู้ประกอบการธุรกิจสนับสนุนบริการสุขภาพในจังหวัดเชียงใหม่จำเป็นต้องมีคุณลักษณะของคนที่ทำงานด้านการบริการสุขภาพในโรงพยาบาล คลินิกบริการด้านสุขภาพ ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ ต้องมีจรรยาบรรณในอาชีพ รักอาชีพของตนเอง มีความภูมิใจในอาชีพ มีองค์ความรู้ พื้นฐาน ทางด้านการแพทย์ หรือศัพท์เทคนิคทางการแพทย์ ทำงานตามหน้าที่ได้อย่างดี ทัศนคติดี รวมถึงองค์ประกอบหลายๆ อย่าง ได้แก่ บุคลิกภาพ กริยามารยาทต้องดี แสดงถึงวัฒนธรรมไทย การตัดสินใจ การทำตัวให้น่าเชื่อถือ รู้หน้าที่ของตน ใจเย็น รับฟังได้ดี มีวุฒิภาวะทางอารมณ์จัดการความเครียดของตนได้ เป็นคนใฝ่รู้ ใฝ่เรียน ชอบสังเกต มีไหวพริบ มีความเอื้ออารี อ่อนน้อม เข้าใจผู้อื่น ดังนั้นหลักสูตรที่ส่งเสริมกระบวนการคิด วิเคราะห์ รวมถึงกระบวนการจัดการเรียนการสอน รูปแบบการเรียนการสอนที่หลากหลาย ทั้งหลักสูตรระยะสั้น ประกาศนียบัตร หรือหลักสูตรปกติ อาจารย์ที่มีประสบการณ์ มีศักยภาพ จะส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาการคิด วิเคราะห์อย่างเป็นขั้นตอน เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะของบัณฑิตในแต่ละชั้นปีได้อย่างเหมาะสม ซึ่งกระบวนการพัฒนานักศึกษาคควรเริ่มตั้งแต่ชั้นปีที่ 1-4 มีกระบวนการพัฒนาผู้เรียนให้มีความมั่นใจ การฝึกปฏิบัติที่ถูกต้อง การพัฒนาทักษะทางปัญญา มีคุณธรรม สอดรับกับความต้องการของผู้รับบริการ เน้นการฝึก

วิเคราะห์การแก้ปัญหาและฝึกทักษะปฏิบัติให้เชี่ยวชาญ สามารถประยุกต์ใช้ความรู้ ตลอดจนพัฒนาทักษะการตัดสินใจในการแก้ปัญหาสถานการณ์เฉพาะหน้า รวมถึงการควบคุมอารมณ์ของตนเองที่เกิดจากความกดดันจากการทำงาน

2. การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมของธุรกิจบริการสุขภาพ แนวทางการปรับโครงสร้างธุรกิจบริการสุขภาพ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน หลังจากสถานการณ์ของโรคระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่มีการแพร่ระบาดตั้งแต่ช่วงต้นปี 2563 จนถึงปัจจุบันได้ส่งผลกระทบต่อจังหวัดเชียงใหม่ ทำให้จำนวนนักท่องเที่ยวลดลงมาก โดยเฉพาะภาคบริการสุขภาพ แต่ในปัจจุบันคาดว่าหลังโควิดคลี่คลาย เศรษฐกิจจะดีขึ้น สถานการณ์การท่องเที่ยวของเชียงใหม่จะเริ่มดี นักท่องเที่ยวคนไทย นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ กลุ่มนักท่องเที่ยวที่มาจากทางใต้เริ่มกลับมา ทำให้สภาพแวดล้อมการแข่งขันธุรกิจบริการสุขภาพ ที่เป็นผลมาจากพฤติกรรมของผู้บริโภคนั้นจะเน้นการดูแลด้านสุขภาพมากขึ้น ธุรกิจบริการสุขภาพมีการขยายตัวเติบโต สถานประกอบการสปาไทย นวดแผนไทย มุ่งเน้นการบริการที่ดีที่สุดประทับใจ คุณภาพของสินค้าดี ใช้เสน่ห์ของสิ่งที่มีอยู่รอบตัว ไม่ว่าจะเป็นสมุนไพร, การตกแต่งร้านด้วยเฟอร์นิเจอร์ไม้ การตกแต่งด้วยสถาปัตยกรรมล้านนา และความสามารถของชาวเหนือในการนวดที่มีมาตั้งแต่โบราณมาประยุกต์ใช้ให้เข้าสู่ศาสตร์และศิลป์ของการทำสปา และการนวดแผนไทย เน้นความปลอดภัย (การป้องกันการติดเชื้อโควิด-19) สร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าทุกทาง การจัดโปรโมชั่นต่างๆ ราคาไม่แพงและเหมาะสมกับการบริการ การติดตามบริการลูกค้ากลุ่มเดิมที่มีอยู่ ทำให้การเติบโตของธุรกิจยังขยายตัวได้ สำหรับกลุ่มธุรกิจด้านทันตกรรมมีการแข่งขันสูง ส่วนใหญ่คนไข้ที่มาใช้บริการจะเป็นคนในพื้นที่ มีหลากหลายอายุ มาใช้บริการในการจัดฟัน ขัดฟัน ขูดหินปูน รักษาโรคฟัน ที่มาบ่อยๆ คือคนไข้ที่มาจากงบประมาณประกันสังคม มุ่งเน้นกลยุทธ์ด้านการบริการที่คุณภาพของวัสดุอุปกรณ์ในการทำทันตกรรมที่มีคุณภาพที่ดี ปลอดภัย สะอาด ให้คำปรึกษาคนไข้ ให้คำแนะนำที่ดี สร้างความประทับใจให้กับคนไข้ และราคาเหมาะสม ไม่แพง เช่นเดียวกับธุรกิจศูนย์ดูแลผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง มีโอกาสเติบโตได้เพราะธุรกิจนี้ขึ้นกับพฤติกรรมของญาติคนไข้ ตัวคนไข้ หรือตัวผู้สูงอายุเอง เนื่องจากมีคนไข้ที่ออกจากโรงพยาบาล ญาติต้องนำกลับมาดูแลฟื้นฟูสุขภาพต่อ หรือส่งมาดูแลระดับประคองที่โฮมแคร์แทนการอยู่บ้าน โดยธุรกิจนี้เน้นการบริการที่ดี ดูแล เอาใจใส่ มีความสะอาด ปลอดภัย และราคาที่เหมาะสมกับกลุ่มผู้เข้ารับบริการ

สำหรับแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างธุรกิจบริการสุขภาพกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจบริการสุขภาพ ในจังหวัดเชียงใหม่ควรมีการรวมตัวสร้างเครือข่ายร่วมกับหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ในรูปแบบของชมรม สมาคม สมาพันธ์ เพื่อมุ่งเน้นการสร้างเครือข่ายธุรกิจและการมีพันธมิตรทั้งในและต่างประเทศไม่ว่าจะเป็นพันธมิตรในอุตสาหกรรมที่ส่งเสริมกัน เช่น การท่องเที่ยว ความงาม กีฬา อาหารและยา เพื่อการเสริมสร้างความสามารถในการพัฒนาและบริหารจัดการบริการธุรกิจสุขภาพได้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ ตลอดจนการสื่อสารเพื่อการสร้างแบรนด์ฯ ให้เป็นที่รู้จักและเป็นที่ต้องการโดยเฉพาะในระดับภูมิภาคอาเซียนอย่างต่อเนื่อง เครือข่ายตลาดประชารัฐ (ตลาดถนนคนเดินท่าแพ ตลาดถนนวัวลาย) เครือข่ายของทันตแพทย์ทั่วประเทศ มีการรวมกลุ่มใหญ่ เพื่อทำธุรกิจร่วมกัน ระหว่างหมอกับหมอ การซื้อของจำนวนมาก และมาแบ่งกัน ไม่ต้องกักตุนยา มีแจ้งข่าวสารในแต่ละธุรกิจ ร่วมมือกับศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดเชียงใหม่ ฝึกสอนด้านการนวดไทย และนวดสปา เพื่อป้อนบุคลากรด้านการนวดไทย และนวดสปาเข้าสู่ธุรกิจสปาในประเทศ

ในส่วนของแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจบริการสุขภาพนั้นควรมีแนวทางการพัฒนาประกอบด้วย (1) ลักษณะเป็น “A Medical Holiday/ Vacation Package” เช่น การส่งเสริมแพคเกจ การตรวจสุขภาพประจำปณวกกับโปรแกรมการท่องเที่ยว แพคเกจทันตกรรมผนวกกับโปรแกรมการท่องเที่ยว และนวดไทย สปาไทยเพื่อการฟื้นฟูสุขภาพผู้สูงอายุการดูแลสุขภาพระยะยาว ผนวกกับโปรแกรมการท่องเที่ยว เนื่องจากมีบริษัท องค์กรทั้งภายในประเทศ และต่างประเทศจัดเป็นประจำทุกปี (2) กิจกรรมด้านการตลาดเพื่อการขยายฐานลูกค้าตลาดเดิมและเจาะตลาดใหม่ ซึ่งตลาดเดิม ได้แก่ เอเชีย ญี่ปุ่น จีน ไต้หวัน เกาหลีใต้ ไชนอเมริกา สหรัฐอเมริกา ยุโรป ออสเตรเลีย สแกนดิเนเวีย แคนาดา และตลาดใหม่ที่สำคัญ ได้แก่กลุ่มประเทศทางตะวันออกกลาง เอเชียใต้ โดยมีภาครัฐและภาคเอกชนร่วมกันสร้างโอกาสและเจาะตลาดในการหาลูกค้า การจัดงานแสดงสินค้า เพื่อให้ผู้ประกอบการได้เจอกับกลุ่มลูกค้าโดยตรง (3) การยกระดับมาตรฐานสินค้าและบริการด้านสุขภาพ กลยุทธ์ในการแข่งขัน มาตรฐานด้านคุณภาพ ความปลอดภัย เช่น มาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (SHA Plus) ส่วนการมองไปในอนาคตภายใต้ (Re-imagination) ปรับวิกฤตให้เป็นโอกาส การรักษาฐานลูกค้าเดิม จากการมาใช้สิทธิ์บริการของรัฐ เช่น ประกันสังคม การเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงบริการ โดยการสนับสนุนจากรัฐ ให้มีการจัดตั้งหน่วยงานแกนกลางในลักษณะเป็น One-Stop Service ในการประสานงานส่งต่อและให้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ให้บริการทางการแพทย์ และบริการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกัธุรกิจบริการสุขภาพ แก่ลูกค้าทั้งภายในประเทศ และต่างประเทศ โดยผ่านทางออนไลน์ เว็บไซต์เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงบริการ รวมถึง Web site ของเครือข่ายธุรกิจบริการสุขภาพ นอกจากนี้สามารถเพิ่มขีดความสามารถด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลในองค์กร ให้โรงเรียนแพทย์ โรงเรียนทันตแพทย์ มหาวิทยาลัยต่างๆ ที่สร้างหลักสูตรสำหรับเพิ่มทักษะให้กับบุคลากรในสายบริการสุขภาพ มีองค์ความรู้ พื้นฐานทางด้านการแพทย์ หรือศัพท์เทคนิคทางการแพทย์ องค์ความรู้ใหม่ๆ ต้องทันต่อสถานการณ์ของโรคอุบัติใหม่ที่เกิดขึ้นตลอดเวลา มีการสนับสนุน โดยพิจารณาตามระยะเวลาของการทำงาน และศักยภาพของบุคลากร ความรู้ด้านสิ่งที่ต้องปฏิบัติ ซึ่งขึ้นอยู่กับสายงาน มีบุคลากรที่เป็นโปรแกรมเมอร์มาพัฒนาระบบเพื่อให้ตรงกับความต้องการของงานในโรงพยาบาล ส่วนงานบริการด้านสุขภาพอื่นๆ เช่น งานในส่วนหน้าของโรงพยาบาลที่ต้องพบกับผู้มาใช้บริการ/ ผู้ป่วยก่อนพบแพทย์ต้องมีทักษะด้านการสื่อสาร ทั้งภาษาไทย ภาษาท้องถิ่น ภาษาต่างประเทศ (ภาษาอังกฤษ) สามารถพูด ได้ตอบได้ ทำให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น แต่ถ้าไม่สามารถสื่อสารได้ เช่น ภาษาญี่ปุ่น หรือภาษาอื่นๆ จำเป็นต้องใช้ล่าม สำหรับศูนย์ดูแลผู้สูงอายุนั้น บุคลากรทุกคนต้องมีใบรับรองด้านวิชาชีพ ความรู้ และทักษะ มีประสบการณ์อย่างน้อย 1 ปี ถ้าขาดทักษะด้านการปฏิบัติ ต้องมาฝึกใหม่ ส่วนของคลินิกทันตกรรม การทำงานเน้นความสะอาด ปลอดภัย สำเร็จสาขาคอมพิวเตอร์ ต้องทำงานหน้าเคาท์เตอร์ แต่ถ้าได้รับการฝึกฝนจากหมอตันตแพทย์จนชำนาญก็สามารถทำงานในหน้าที่ผู้ช่วยทันตแพทย์ได้ ส่วนทักษะที่สำคัญอื่นๆ ด้านมนุษยสัมพันธ์ การทำงานร่วมกัน ความเสียสละ เช่น ในศูนย์ดูแลผู้สูงอายุฯ มีการจัดอบรมช่วยเหลือทุกวัน เพื่อพัฒนาศักยภาพของผู้ให้บริการในศูนย์ฯ สำหรับการเพิ่มขีดความสามารถโดยการได้รับการส่งเสริมจากรัฐนั้นธุรกิจสนับสนุนด้านสุขภาพ สามารถสรุปประเด็นเกี่ยวกับการส่งเสริมจากรัฐ เช่น (1) ดำเนินการตลาดเชิงรุก โดยอาศัยความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชน การสนับสนุนจากรัฐต้องวิเคราะห์ว่าศักยภาพของแต่ละจังหวัดเป็นเช่นไร เช่น การผลิต การบริการ การส่งออก การสนับสนุนด้านการลงทุนจากสถาบันการเงินของรัฐบาล เน้นการจัดกิจกรรมที่สร้างโอกาสและขยายตลาดให้ผู้ประกอบการพบลูกค้าได้มากขึ้น การออกบูธ OTOP การประชาสัมพันธ์ในช่องทางสื่อต่างๆ การสนับสนุนด้านเทคโนโลยี

และข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการ ข้อมูลด้านกฎหมาย ภาษี รวมถึงการแนะนำการส่งออกผลิตภัณฑ์ด้านสุขภาพไปต่างประเทศ (2) เครือข่ายทางธุรกิจสนับสนุนบริการสุขภาพที่มีการเอื้อประโยชน์ต่อกัน ต้องมีบทบาทมากขึ้น ในการดำเนินการ เช่น การจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในกลุ่มธุรกิจเดียวกัน การจัดอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านธุรกิจสุขภาพทั้งจากองค์กรภาครัฐและเอกชน การบริหารจัดการร่วมกันระหว่างโรงแรมและโรงพยาบาล การจัดสรรพื้นที่เพื่อเป็นสถานกักกันโรคเฉพาะกิจ การวางแผนรับมือกับโรคอุบัติใหม่ การสนับสนุนการดำเนินการวิจัยทางการตลาดเชิงลึก ในธุรกิจบริการสุขภาพและเจาะตลาดใหม่ๆ ที่มีศักยภาพ การสนับสนุนทุนวิจัยเพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพ การผลิตบุคลากรที่มีศักยภาพ (บุคลากรทางการแพทย์ และบุคลากรที่เป็นฝ่ายสนับสนุนด้านบริการสุขภาพ) ร่วมกับสถาบันการศึกษา หน่วยงานต่างๆ การบริหารจัดการด้านการบริการสุขภาพที่ทั่วถึง ได้แก่ การเปิดโอกาสให้โรงพยาบาลเอกชนมีส่วนร่วมในการบริการด้านสุขภาพ สำหรับการดูแลผู้ป่วยที่มีบัตรทอง บัตรประกันสังคม บัตรข้าราชการ และบัตรประกันอุบัติเหตุ การกำหนดบทบาทระหว่างภาครัฐและภาคเอกชนให้ชัดเจน โดยควรให้บทบาทภาคเอกชนในการเป็นผู้นำการลงทุนพัฒนาธุรกิจและกำหนดกลยุทธ์การเจาะตลาดกลุ่มเป้าหมาย สอนภาครัฐเป็นผู้ให้การสนับสนุนปัจจัยแวดล้อมต่างๆ ให้เอื้อต่อการลงทุน ปัจจัยการผลิต สถาบันการศึกษาสร้างหลักสูตรการเรียนการสอนที่ตอบสนองความต้องการของผู้ประกอบการในการพัฒนาบุคลากรมากขึ้น และเป็นมาตรฐานของบัณฑิตที่เข้าสู่ตลาดแรงงานสายสนับสนุนด้านการบริการสุขภาพ และหน่วยงานสนับสนุนด้านต่างๆ เพื่อแปลงยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม บนพื้นฐานของการให้บริการที่มีคุณภาพ และไม่ตรีจิต พร้อมกับความเชี่ยวชาญ ระดับมาตรฐานสากล

3. ปัญหา และแนวทางการแก้ปัญหา ของผู้ประกอบการธุรกิจสนับสนุนบริการสุขภาพในจังหวัดเชียงใหม่ โดยปัญหาที่เกิดขึ้นกับบุคลากรที่ทำงานด้านบริการสุขภาพเป็นการขาดทักษะด้านการปฏิบัติงาน ต้องมาฝึกใหม่และใช้เวลาค่อนข้างมาก ปัญหาด้านอารมณ์เมื่อพนักงานเครียดจากความกดดันจากการทำงาน ที่เนื่องมาจากงาน หิวหนังกงาน เพื่อนร่วมงาน คนไข้ หรือผู้มาใช้บริการ และขาดคนให้คำปรึกษา ทำให้มีผลกระทบต่อพนักงาน ขาดทักษะทางด้านการสื่อสารเพราะเป็นงานที่ต้องเจอคนที่หลากหลายที่มีผลทั้งด้านบวก (positive) และลบ (negative) การสื่อสารภาษาต่างประเทศไม่ได้ ขาดการควบคุมอารมณ์ของตนเอง ความเหนื่อยล้าจากการทำงานเป็นกะ (ช่วงเช้าเวร) อัตราการเข้างานและออกงานสูง บุคลิกภาพบางคนอาจขาดการมีสัมมาคารวะกับผู้มาติดต่อ ในส่วนของแนวทางการแก้ไขนั้นเมื่อรับสมัครคนเข้าทำงานควรมีการฝึกสอน คือการเรียนรู้อบรม ในหน้างานจริง เป็นการฝึกในที่ทำงาน (on the Job training) มีการจัดบุคลากร หรือหน่วยงานที่คอยให้คำปรึกษากับบุคลากรที่เกิดความกดดันในการทำงาน ความเครียดสะสม วิธีการจัดการอารมณ์ของตนเอง (Adversity Quotient: AQ) คือ ความฉลาดในการแก้ไขปัญหา คือแนะแนวทางให้สามารถปรับตัวในการเผชิญปัญหาได้ และพยายาม เอาชนะอุปสรรคความยากลำบากด้วยตัวเอง ไม่ย่อท้อง่ายๆ มองปัญหาเป็นเรื่องท้าทาย พร้อมมีการวางแผนพัฒนาและแก้ไขในด้านความฉลาดทางสติปัญญา (Intelligence Quotient: IQ) ความฉลาดในการริเริ่มสร้างสรรค์ (Creativity Quotient: CQ) ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Quotient: EQ) ความฉลาดทางศีลธรรม จริยธรรม (Moral Quotient: MQ) ความฉลาดที่เกิดจากการเล่น (Play Quotient: PQ)

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussions)

ความต้องการแรงงานของผู้ประกอบการธุรกิจสนับสนุนบริการสุขภาพในจังหวัดเชียงใหม่ นั้น ทางผู้ประกอบการต้องการแรงงานที่มีคุณลักษณะที่แสดงถึงการมีจรรยาบรรณในอาชีพ รักอาชีพของตนเอง มีความภูมิใจในอาชีพ มีองค์ความรู้ พื้นฐานทางด้านกายภาพ มีบุคลิกภาพ กริยามารยาทที่ดี แสดงถึงวัฒนธรรมไทย การตัดสินใจ การทำตัวให้น่าเชื่อถือ รู้หน้าที่ของตน ใจเย็น รับฟังได้ดี ทำให้การทำงานในองค์กรได้อย่างมีความสุข สอดคล้องกับแนวคิดของ ดุษฎี เบ็ญจชาติ และคณะ (2564: 515) ที่ได้ระบุถึงการ ทำงานของพยาบาลวิชาชีพเป็นลักษณะงานที่เปิดโอกาสให้ปฏิบัติงานมีอิสระเสรีภาพ สามารถ ใซดุลพินิจ และตัดสินใจด้วยตนเองในการกำหนดเวลาทำงาน และวิธีปฏิบัติงาน บุคลากรได้ ปฏิบัติงานอย่างเต็ม ความรู้ ความสามารถ จะมีความรู้สึกว่าต้องทุ่มเทกำลังความสามารถ ทำประโยชน์ให้แก่องค์กร และยังทำให้เกิด ความรู้สึกของความเป็นเจ้าขององค์กร

ในส่วนของสภาพแวดล้อมการแข่งขันธุรกิจบริการสุขภาพ ที่เป็นผลมาจากพฤติกรรมของผู้บริโภค นั้นจะเน้นการดูแลด้านสุขภาพมากขึ้น สถานประกอบการสปาไทย นวดแผนไทย มุ่งเน้นการบริการที่ดี ประทับใจ คุณภาพของสินค้าดี ใช้เสน่ห์ของสิ่งที่มีอยู่รอบตัว ไม่ว่าจะเป็นสมุนไพร การตกแต่งร้านด้วยเฟอร์นิเจอร์ไม้ การตกแต่งด้วยสถาปัตยกรรมล้านนา และความสามารถของชาวเหนือในการนวดที่มีมาตั้งแต่ โบราณมาประยุกต์ใช้ให้เข้าสู่ศาสตร์และศิลป์ของการทำสปา และการนวดแผนไทย มีการสร้างสรรค์รายการสปาที่สร้างจุดเด่นและความแตกต่างของแต่ละภูมิภาค สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ หลากหลาย (กุลวดี อภิชาติบุตร และคณะ, 2565: 47) การจัดโปรโมชั่นต่างๆ ราคาไม่แพงและเหมาะสมกับ การบริการ การติดตามบริการลูกค้ากลุ่มเดิมที่มีอยู่ ทำให้การเติบโตของธุรกิจยังขยายตัวได้ สำหรับกลุ่มธุรกิจ ด้านทันตกรรมมีการแข่งขันสูง ควรเป็นราคาที่กำหนดอาจมีการอ้างอิงราคาตลาดใกล้เคียงและจากกลุ่มลูกค้า เป้าหมาย เช่น ถ้าเป็นผลิตภัณฑ์ที่เป็น signature อาจเพิ่มค่าบริการ ได้ตามความเหมาะสมกับคุณภาพของ ผลิตภัณฑ์ (วิชากร เสงษฎีกุล, 2562: 355)

แนวทางการปรับปรุงโครงสร้างธุรกิจบริการสุขภาพกลุ่มผู้ประกอบการบริการสุขภาพในจังหวัด เชียงใหม่ควรมีการรวมตัวสร้างเครือข่ายร่วมกับหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ในรูปแบบของชมรม สมาคม สมาพันธ์ เพื่อมุ่งเน้นการสร้างเครือข่ายธุรกิจและการมีพันธมิตรทั้งในและต่างประเทศไม่ว่าจะเป็นพันธมิตรใน อุตสาหกรรมที่ส่งเสริมกัน ผู้บริหารมุ่งเน้นปรับปรุงปัจจัยการทำงานร่วมกันของการวิจัยและพัฒนา ด้วยความ ร่วมมือกับภายนอกในการถ่ายทอดนวัตกรรม การแลกเปลี่ยนเทคโนโลยี โดยให้ความสำคัญกับพนักงานที่ สามารถสร้างสรรค์งาน และวิธีการใหม่ที่ดีให้กับองค์กร ด้วยการใช้นโยบายสนับสนุนจากองค์กร (อนันต์ วัชร ดำรงกุล และสันติธร ภูริภักดี, 2562: 107) ตลอดจนการสื่อสารเพื่อการสร้างแบรนด์ฯให้เป็นที่รู้จักและเป็นที่ ต้องการโดยเฉพาะในระดับภูมิภาคอาเซียนอย่างต่อเนื่อง การสร้างแบรนด์ทางการตลาดยังมีภาพลักษณ์ของ แแบรนด์สูงก็จะส่งผลดีมากขึ้น ซึ่งหากโรงพยาบาลสามารถทำการตลาดได้ดี ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลก็ สามารถทำให้เป็นที่รู้จักในวงกว้าง การรับรู้ถึงแบรนด์สามารถให้ความรู้สึกใกล้ชิด สบายใจ และความใกล้ชิด ได้ (Heskiano, Syah & Hilmy, 2020: 208)

ในส่วนของแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจบริการสุขภาพนั้นควรมีแนว ทิศทางพัฒนาที่มีลักษณะเป็นการส่งเสริมแพคเกจจิ้งการตรวจสุขภาพประจำปณวกกับโปรแกรมการทองเที่ยว แพคเกจจิ้ง ทันตกรรมผนวกกับโปรแกรมการทองเที่ยว และ นวดไทย สปาไทยเพื่อการฟื้นฟูสุขภาพผู้สูงอายุการ ดูแลสุขภาพระยะยาว และสอดคล้องกับปัญหาและตอบสนองความต้องการ มีการจัดโปรแกรมตรวจสุขภาพ

สอดคล้องกับแนวคิดของ เสาวนีย์ แก้วบุญเรือง (2565: 77) ที่มีสร้างการรับรู้แสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมที่พร้อมจะส่งเสริมป้องกันสุขภาพของตนเอง ทำให้เกิดการให้บริการต่อเนื่องของสถานพยาบาล อาจมีกิจกรรมด้านการตลาดเพื่อการขยายฐานลูกค้าตลาดเดิมและเจาะตลาดใหม่ โดยมีภาครัฐและภาคเอกชนร่วมกันสร้างโอกาส และเจาะตลาดในการหาลูกค้า การจัดงานแสดงสินค้า เพื่อให้ผู้ประกอบการได้เจอกับกลุ่มลูกค้าโดยตรง และมีการยกระดับมาตรฐานสินค้าและบริการด้านสุขภาพ กลยุทธ์ในการแข่งขัน มาตรฐานด้านคุณภาพ ความปลอดภัย โดยอาจให้หัวหน้างานช่วยส่งเสริมโน้มน้าวให้บุคลากรในหน่วยงานทำงานคุณภาพ มีการพูดคุยรับฟังความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงการสร้างบรรยากาศในหน่วยงานให้มีความสามัคคี ความร่วมมือ การทำงานเป็นทีม ระหว่างเพื่อนร่วมงาน บุคลากรระดับปฏิบัติก็ ควรมีส่วนร่วมและคิดว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงานตามระบบการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล ควรมีการแสดงออกทางความคิดจะทำให้โรงพยาบาลเกิดการพัฒนางานไปในทางที่ดีขึ้น สามารถสร้างมาตรฐานการทำงานให้กับโรงพยาบาลและเป็นที่ยอมรับ (อรุณณี ภัทรทิพากร และศิริพันธ์ หงษ์ทรัพย์ภิญโญ, 2563: 22) สำหรับการเพิ่มขีดความสามารถโดยการได้รับการส่งเสริมจากภาครัฐนั้นธุรกิจสนับสนุนด้านสุขภาพ สามารถสรุปประเด็นเกี่ยวกับการส่งเสริมจากภาครัฐ เช่น (1) ดำเนินการตลาดเชิงรุก โดยอาศัยความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชน เน้นการจัดกิจกรรมที่สร้างโอกาสและขยายตลาดให้ผู้ประกอบการพบลูกค้าได้มากขึ้น ซึ่งการสื่อสารการตลาดผ่านโซเชียลมีเดียและการรับรู้ถึงแบรนด์มีผลในเชิงบวกและมีนัยสำคัญต่อความภักดีต่อแบรนด์ซึ่งอาศัยภาพลักษณ์ของแบรนด์ได้ (Heskiano, Syah & Hilmy, 2020: 212) (2) เครือข่ายทางธุรกิจสนับสนุนบริการสุขภาพที่มีการเอื้อประโยชน์ต่อกัน เป็นการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในกลุ่มธุรกิจเดียวกัน การจัดอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านธุรกิจสุขภาพทั้งจากองค์กรภาครัฐและเอกชน ผู้ประกอบการให้ความสำคัญในการแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกันของสมาชิกทั้งภายในและนอกกลุ่ม เพื่อให้เกิดการทำงานร่วมกันจนเกิดเป็นเครือข่าย ทั้งนี้การรวมกลุ่มกันจนเกิดเป็นเครือข่ายที่มั่นคง ถือเป็นการเพิ่มอำนาจการต่อรองกับคู่ค้าต่างๆ และช่วยให้ได้รับการช่วยเหลือและสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนได้ตรงตามความต้องการของผู้ประกอบการได้ (ปริยานารถ จีร์ภัทรนันต์ และวุฒิชชาติ สุนทรสมัย, 2565: 315)

สำหรับปัญหาของผู้ประกอบการธุรกิจสนับสนุนบริการสุขภาพในจังหวัดเชียงใหม่ที่พบว่า ปัญหาที่เกิดขึ้นกับบุคลากรที่ทำงานด้านบริการสุขภาพเป็นการขาดทักษะด้านการปฏิบัติงาน ต้องมาฝึกใหม่และใช้เวลาค่อนข้างมาก สอดคล้องกับแนวคิดของ ธนพงษ์ ร่วมสุข และพรธิภา องค์กรคุณารักษ์ (2564: 47) พบว่าผู้ประกอบการขาดการวางแผนการพัฒนาบุคลากร ทั้งการกำหนดบุคคล เวลา และการเงิน ปัญหาด้านอารมณ์เมื่อพนักงานเครียดจากความกดดันจากการทำงาน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ พนิดา เอ็มโกษา (2564: 45) พบว่า ความเครียดในการทำงานพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลบางแพจังหวัดราชบุรีสามารถอธิบายได้ว่าบริบทของโรงพยาบาลบางแพเป็นโรงพยาบาลชุมชนขนาดเล็ก มีวัฒนธรรมขององค์กรที่ถ้อยทีถ้อยอาศัยช่วยเหลือเกื้อกูล ให้ความเคารพซึ่งกันและกัน และการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ป่วยในชุมชนเมื่อเกิดปัญหาความไม่พึงพอใจหรือความไม่เข้าใจกันระหว่างผู้ป่วยกับพยาบาลวิชาชีพจะมีเกิดความรุนแรง ปัญหาความเหนื่อยล้าจากการทำงานเป็นกะ (ช่วงเช้าเวร) สอดคล้องกับผลการวิจัยของ กรองกาญจน์ บริบูรณ์ และกรแก้ว ธิรพงษ์ สวัสดิ์ (2564: 221) พบว่า ปัญหาจากการทำงานของบุคลากรในโรงพยาบาลพบทั้งปัญหาด้านร่างกาย ประกอบทั้งปัญหาสุขภาพของบุคลากร มีอาการปวดต้นคอ บ่า ไหล่ ถึงร้อยละ 53.3 มีอาการปวดข้อมือ ปวดหลัง ร้อยละ 46.7 มีอาการเครียด กังวลจากปริมาณงานที่มากเกินไป หรืองานที่เร่งรีบ ร้อยละ 42.3 ในส่วนของแนวทางการแก้ไขนั้นเมื่อรับสมัครคนเข้าทำงานควรมีการฝึกสอน คือการเรียนรู้ในหน้างานจริง เป็นการ

ฝึกอบรมในที่ทำงาน (on the Job training) มีการจัดบุคลากร หรือหน่วยงานที่คอยให้คำปรึกษากับบุคลากร ที่เกิดความกดดันในการทำงาน โดยอาจมีการจัดสภาพแวดล้อมการทำงานในองค์กรให้เอื้อต่อการทำงาน สร้างแรงจูงใจที่ดีพัฒนาศักยภาพการทำงาน ความรู้ความสามารถของพยาบาล วิชาชีพและทำให้พยาบาล วิชาชีพไว้วางใจ ยอมรับ ความสามารถแบบอย่างที่ดีส่งเสริมการทำงานเป็นทีมสร้างบรรยากาศการทำงาน เป็นมิตร ช่วยเหลือและร่วมมือกันเมื่อหน่วยงานมี สภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีได้ (ดุขฎี เบ็ญจชาติ และคณะ, 2564: 517) สำหรับวิธีการจัดการอารมณ์ของตนเอง (Adversity Quotient) ที่เป็นความฉลาดในการแก้ไขปัญหา สามารถแนะแนวทางให้สามารถปรับตัวในการเผชิญปัญหาได้ และพยายามเอาชนะอุปสรรคความ ยากลำบากด้วยตัวเอง สามารถให้การปรึกษาหรือการทำจิตบำบัดรูปแบบต่างๆ กับบุคลากรได้ เช่น การบำบัด ตามแนวคิดการปรับเปลี่ยน ความคิดและพฤติกรรม (cognitive behavior therapy) โดยมุ่งเน้นพัฒนาให้ บุคคลที่มาขอรับการปรึกษา หรือเข้ารับการบำบัดปรับเปลี่ยนความคิดในการมองตนเอง มองคนอื่น และมอง อนาคต โดยให้ความสำคัญกับ รูปแบบการอธิบายสถานการณ์เลวร้ายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในเชิงบวก ซึ่ง กระบวนการดังกล่าวนี้จะเป็นทักษะ สำคัญที่อาจช่วยให้บุคคลที่มีความเครียดและวิตกกังวลสามารถเผชิญกับ ความเครียดและจัดการปัญหาที่ เกิดขึ้นได้อย่างสร้างสรรค์และมีประสิทธิภาพมากขึ้น (สิทธิชัย ทองวร, 2564: 44)

องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย (Research Knowledge)

ความต้องการแรงงานของผู้ประกอบการธุรกิจสนับสนุนบริการสุขภาพในจังหวัดเชียงใหม่จำเป็นต้องมี คุณลักษณะของคนทำงานด้านการบริการสุขภาพในโรงพยาบาล ต้องการบุคลากรที่ผ่านการฝึกวิเคราะห์การ แก้ปัญหาและฝึกทักษะปฏิบัติให้เชี่ยวชาญ สามารถประยุกต์ใช้ความรู้ ตลอดจนพัฒนาทักษะการตัดสินใจใน การแก้ปัญหาสถานการณ์เฉพาะหน้า รวมถึงการควบคุมอารมณ์ของตนเองที่เกิดจากความกดดันจากการ ทำงาน เมื่อรับสมัครคนเข้าทำงานควรมีการฝึกสอน คือการเรียนรู้ ในหน้างานจริง เป็นฝึกในที่ทำงาน (on the Job training) มีวิธีการจัดการอารมณ์ของตนเอง คือ ความฉลาดในการแก้ไขปัญหา พร้อมมีการวางแผน พัฒนาและแก้ไขในด้านความฉลาดทางสติปัญญา (Intelligence Quotient: IQ) ความฉลาดในการริเริ่ม สร้างสรรค์ (Creativity Quotient: CQ) ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Quotient: EQ) ความฉลาดทาง ศิลธรรม จริยธรรม (Moral Quotient: MQ) ความฉลาดที่เกิดจากการเล่น (Play Quotient: PQ)

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

ควรมีการส่งเสริมให้สถานศึกษา หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาให้เข้ามามีส่วนร่วมในการ สร้างหลักสูตรการเรียนการสอน ในการผลิต หรือพัฒนาบุคลากร ด้านองค์ความรู้ ทักษะฝีมือด้านการ ให้บริการ ทักษะภาษาต่างประเทศเฉพาะอาชีพ ทักษะการปฏิบัติงานให้ตรงกับความต้องการ เช่น ความรู้ต่อ ผลิตภัณฑ์และบริการให้มีศักยภาพเพิ่มขึ้น การทำงานโดยมีทักษะด้าน Soft skill และการเสริมสร้างจิตบริการ (Service Mind) มากขึ้น

2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาบริบทด้านอื่นๆ อาทิเช่น วิถีชีวิต เศรษฐกิจ ที่มีความเกี่ยวข้องกับความต้องการแรงงาน เพื่อจะได้ทราบถึงความต้องที่แท้จริงมากขึ้น ทั้งในด้านของผู้ประกอบการ และแรงงานในภาคธุรกิจบริการสุขภาพ

เอกสารอ้างอิง (References)

- กรองกาญจน์ บริบูรณ์ และกรแก้ว ธิรพงษ์สวัสดิ์. (กรกฎาคม-ธันวาคม 2564). ปัญหาสุขภาพตามความเสี่ยงจากการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลขอนแก่น. *วารสารสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น*. 3(2): 221-235.
- กุลวดี อภิชาติบุตร วิภาดา คุณาวิฑิตกุล เพชรสุนีย์ ทั้งเจริญกุล อรอนงค์ วิชัยคำ อภิรดี นันทศุภวัฒน์ และสิริลักษณ์ วรรณระพงษ์. (กันยายน-ธันวาคม 2565). การพัฒนากลยุทธ์การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเพื่อการเป็นจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยว เชียงสุขภาพที่มีคุณภาพในสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019. *วารสารปัญญาภิวัฒน์*. 14(3): 41-58.
- คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (2566). *จำนวนการให้บริการผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน*. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: https://w2.med.cmu.ac.th/medrec/stat/stat_daily/#1680489839990-b45fe907-031f สืบค้นเมื่อวันที่ 2 มกราคม 2567
- งานธุรกิจสุขภาพ กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุขสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ (2564). *กลุ่มธุรกิจสุขภาพ*. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://lannahealthhub.org/about/> สืบค้นเมื่อวันที่ 23 พฤศจิกายน 2564
- คุชฎี เบ็ญจชาติ ฉัตรสมน พงศ์ภิญโญ และปะยะธิดา ขจรชัยกุล. (กันยายน-ธันวาคม 2564). ภาวะผู้นำของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสังกัดมหาวิทยาลัยมหิดล. *วารสารกฎหมายและนโยบายสาธารณสุข*. 7(3): 506-519.
- ทีปกร จิรัฏฐิติกุลชัย. (กรกฎาคม-กันยายน 2563). การจัดเครือข่ายบริการสุขภาพเชิงพื้นที่เพื่อบรรเทาปัญหาการขาดแคลนบุคลากร. *วารสารวิจัยระบบสาธารณสุข*. 14(3): 243-73.
- ธนพงษ์ ร่วมสุข และพรธิภา องค์คุณารักษ์. (พฤษภาคม-สิงหาคม 2564). กรณีศึกษาการจัดการความเสี่ยงในธุรกิจสปาและนวดเพื่อสุขภาพเพื่อรับมือกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019. *วารสารสหศาสตร์ศรีปทุม ชลบุรี*. 7(2): 34-51.
- ปริยานารถ จิรภัทรานันต์ และวุฒิชชาติ สุนทรสมัย. (ธันวาคม 2565). อิทธิพลของปัจจัยในการรวมกลุ่มเครือข่ายวิสาหกิจที่มีต่อความยั่งยืนของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดปราจีนบุรี. *วารสารสังคมศาสตร์และมานุษยวิทยาเชิงพุทธ*. 7(12): 302-317.
- พนิดา เอมโกษา. (กันยายน-ธันวาคม 2564). ความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลบางแพะจังหวัดราชบุรี. *วารสารวิจัยเพื่อการส่งเสริมสุขภาพและคุณภาพชีวิต*. 2(3): 37-48.
- ภูติท เตชาติวัฒน์. (2564). *ปรับ เปลี่ยน พฤติกรรมเพื่อสุขภาพ ลดอัตราการตายก่อนวัยอันควรแนว “เวชศาสตร์วิถีชีวิต*. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://dmh.go.th/news-dmh/view.asp?id=31214> สืบค้นเมื่อวันที่ 23 พฤศจิกายน 2564

- วิชากร เองชฎีกุล. (กรกฎาคม-ธันวาคม 2562). การศึกษารูปแบบกลยุทธ์ทางการตลาดของธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี : วิจัยเชิงคุณภาพ. **วารสารครุศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม**. 16(2): 347-358.
- สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. (2563). **ข้อมูลบุคลากรของกระทรวงสาธารณสุข 2563**. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: https://bps.moph.go.th/new_bps/รายงานข้อมูลบุคลากรด้านสาธารณสุข สืบค้นเมื่อวันที่ 23 พฤศจิกายน 2564
- สิทธิชัย ทองวร. (กรกฎาคม-ธันวาคม 2564). การพัฒนาแบบประเมินรูปแบบการอธิบายเชิงบวกในสถานการณ์การแพร่ระบาดของของไวรัสโคโรนา 2019 และอิทธิพลของรูปแบบการอธิบายเชิงบวกต่อความเครียด: การศึกษานำร่องในกลุ่มนักศึกษาชาวไทย. **วารสารสมาคมวิชาชีพสุขภาพศึกษา**. 36(2): 31-47.
- เสาวนีย์ แก้วบุญเรือง. (มกราคม-เมษายน 2565). การรับรู้ภาวะสุขภาพและคุณภาพการบริการของผู้รับบริการการตรวจสุขภาพประจำปี โรงพยาบาลหนองบัวลำภู. **วารสารการแพทย์โรงพยาบาลอุดรธานี**. 30(1): 68-79.
- อนันต์ วัชรดำรงกุล และสันติธร ภูริภักดี. (พฤษภาคม-สิงหาคม 2562). การศึกษาปัจจัยนวัตกรรมแบบเปิดที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมของพนักงานโรงพยาบาลบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร: ศึกษาบทบาทตัวแปรปรับของนโยบายการสนับสนุนองค์กร. **วารสารปัญญาภิวัฒน์**. 11(2): 97-109.
- อรมนี ภัทรทิพากร และศิริพันธ์ หงษ์ทรัพย์ภิญโญ. (มกราคม-เมษายน 2563). ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ. **วารสารโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ**. 5(1): 19-24.
- Heskiano, H., Syah, T. Y. R., & Hilmy, M. R. (2020). Social Media Marketing Relations, Brand Awareness to Brand Loyalty Through The Brand Image. **Journal of Multidisciplinary Academic**. 4(4): 208-214.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). **Qualitative data analysis: An expanded sourcebook**. sage.

