

บทที่ 2

สภาพธุรกิจและโครงสร้างของธุรกิจ

ประวัติกิจการ

ศูนย์ทันตกรรม เปิดดำเนินการตั้งแต่ปี พ.ศ. 2533 ของโรงพยาบาลเอกชนขนาด 100 เตียง ในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี โดยศูนย์ทันตกรรมเริ่มให้บริการเพียง 2 ยูนิต ตั้งอยู่บริเวณชั้นที่ 1 อาคาร A ต่อมาในปี พ.ศ. 2543 ทางโรงพยาบาลได้สร้างอาคารศูนย์การแพทย์เฉพาะระบบ เพื่อสนับสนุนการพัฒนาบริการทางการแพทย์ที่เป็นการรักษาโรคเฉพาะสาขามากขึ้น ศูนย์ทันตกรรมได้ย้ายไปตั้งอยู่ชั้นที่ 2 อาคาร A เพื่อรองรับปริมาณผู้ป่วยที่เพิ่มขึ้น โดยเปิดให้บริการเพิ่มเป็น 6 ยูนิต มีการขยายบริการทันตกรรมเฉพาะสาขา มีทันตแพทย์มาร่วมงานเพิ่มมากขึ้น ทำให้ได้รับความไว้วางใจจากผู้มาใช้บริการและมีอัตราการเจริญเติบโต จนขยายบริการเพิ่มอย่างต่อเนื่องเป็น 13 ยูนิต ในปี พ.ศ. 2549 และเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการทางการแพทย์หลากหลาย ครบวงจร และทันสมัยที่สุดในภาคตะวันออก โรงพยาบาลได้ก่อสร้างอาคารใหม่ 15 ชั้น ขยายเชื่อมต่อจากกลุ่มอาคารเดิม มีการพัฒนาปรับปรุงอาคารสถานที่ และภูมิทัศน์บนพื้นที่กว่า 23 ไร่ เป็นโรงพยาบาลศูนย์กลางทางการแพทย์เฉพาะระบบอย่างเต็มรูปแบบ มีจำนวนเตียงมากถึง 400 เตียง และได้เปิดดำเนินการในปี พ.ศ. 2550 ศูนย์ทันตกรรมจึงได้ย้ายที่ทำการอีกครั้ง พร้อมกับเปิดให้บริการเพิ่มขึ้นเป็น 17 ยูนิต รองรับบริการขยายงานด้านทันตกรรมความงาม และเพิ่มระบบการดูแลผู้รับบริการที่มีโรคทางระบบ เพื่อให้ผู้รับบริการมั่นใจในความปลอดภัยจากการดูแลโดยบุคลากรทางการแพทย์และความพร้อมของเทคโนโลยีทางการแพทย์

ด้วยที่ตั้งของเมืองพัทยาซึ่งเป็นเมืองท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงระดับโลก มีนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติจากทั่วโลกหมุนเวียนกันมาเที่ยวตลอดทั้งปี รวมทั้งเป็นเขตติดต่อกับนิคมอุตสาหกรรมที่สำคัญของประเทศ ทางศูนย์ทันตกรรมจึงได้รับความไว้วางใจจากผู้รับบริการชาวต่างชาติถึงปีละกว่า 30,000 คน หรือประมาณ 55 % ของผู้ใช้บริการทั้งหมด อันเนื่องมาจากทางโรงพยาบาลได้จัดให้ความสะดวกสำหรับลูกค้าชาวต่างชาติด้วยล่ามกว่า 20 ภาษา เพื่ออำนวยความสะดวกด้านต่าง ๆ นับตั้งแต่งานเอกสารด้านประกันสุขภาพ ประสานงานสถานทูต ไปจนถึงการรับส่งผู้ป่วยต่างประเทศ และยังจัดให้มีการสอนภาษา การเรียนรู้เรื่องวัฒนธรรมธรรมเนียมปฏิบัติที่แตกต่างกันของแต่ละชนชาติแก่พนักงานทุกระดับเพื่อให้การบริการมีความราบรื่น ตรงตามความคาดหวังของคนต่างชาติ ต่างภาษาและวัฒนธรรม เพราะเราเข้าใจถึงความสำคัญของการสื่อสารข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำอันเป็นจุดเริ่มต้นของการให้บริการที่ดีและการรักษาที่ถูกต้อง ในขณะที่

เดียวกัน เรายังคงให้ความสำคัญกับผู้รับบริการชาวไทยอันเป็นหัวใจหลักของเราอย่างเท่าเทียมกัน
ในทุก ๆ ด้านเสมอมา

ศูนย์ทันตกรรม จึงเป็นหน่วยธุรกิจหนึ่งที่เจริญเติบโตไปพร้อม ๆ กับความมุ่งมั่นของ
คณะผู้บริหาร แพทย์ และบุคลากรทุกฝ่าย ที่จะร่วมกันยกระดับคุณภาพการบริการและคุณภาพ
ทางการแพทย์ เพื่อให้โรงพยาบาลเป็นศูนย์กลางทางการแพทย์เฉพาะระบบที่ดีที่สุดแห่งหนึ่งใน
ประเทศไทยและในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ที่พร้อมให้คุณภาพชีวิตที่ดีในด้านการรักษา
พยาบาลแก่คนไทยและคนทั่วโลก

ข้อมูลทั่วไปของศูนย์ทันตกรรม

ประเภทธุรกิจ: คลินิกทันตกรรมเฉพาะทาง ใน โรงพยาบาลเอกชน

ที่ตั้ง: โรงพยาบาลเอกชนขนาด 400 เตียง แห่งหนึ่งในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

จำนวนยูนิตทันตกรรม: 17 ยูนิต

จำนวนเครื่องเอกซเรย์ฟัน: 5 เครื่อง

จำนวนผู้รับบริการ: เฉลี่ย 80 คน/วัน

จำนวนบุคลากร:

1. เจ้าหน้าที่ระดับบริหาร 2 คน
2. ทันตแพทย์ 38 คน
3. พนักงานผู้ช่วยทันตแพทย์ 26 คน
4. พนักงานต้อนรับส่วนหน้า 6 คน

บทบาทและความรับผิดชอบ:

1. ให้บริการการรักษาทางด้านทันตกรรมผู้ป่วยนอกและในทั้งผู้ป่วยเด็กและผู้ใหญ่
2. ให้บริการทันตกรรมร่วมกับการดมยาสลบ

บริการทางทันตกรรม: การตรวจ วินิจฉัย รักษา โดยทันตแพทย์ที่เชี่ยวชาญ 10 สาขา ดังนี้

1. ทันตกรรมรากเทียม (Implant Dentistry)
2. ทันตกรรมประดิษฐ์ (Prosthetic Dentistry)
3. ทันตกรรมบูรณะ หรือทันตกรรมตกแต่ง (Operative & Esthetic Dentistry)
4. ทันตกรรมจัดฟัน (Orthodontics)
5. ทันตกรรมรักษารากฟัน (Endodontics)
6. ปริทันตวิทยา หรือ โรคเหงือก (Periodontics)
7. ทันตกรรมระบบบดเคี้ยว (TMJ & Craniofacial Pain)

8. ทันตกรรมสำหรับเด็ก (Pediatric Dentistry)
 9. ศัลยศาสตร์ช่องปาก และแม็กซิลโลเฟเชียล (Oral & Maxillofacial Surgery)
 10. ทันตกรรมทั่วไป (General Dentistry)
- เวลาทำการ: เปิดทำการทุกวัน ตั้งแต่เวลา 9.00-20.00 น.

ผลการดำเนินงาน 3 ปีย้อนหลัง

ภาพรวมของศูนย์ทันตกรรม

ตารางที่ 2-1 สัดส่วนผู้รับบริการและสัดส่วนรายได้ของศูนย์ทันตกรรมแยกตามกลุ่มลูกค้า เฉลี่ย 3 ปี (พ.ศ. 2550-2552)

กลุ่ม	สัดส่วนผู้รับบริการ	สัดส่วนรายได้
คนไทย	45%	30%
ต่างชาติ	55%	70%
รวม	100%	100%

จากตารางที่ 2-1 ผู้รับบริการชาวต่างชาติมีสัดส่วนมากกว่าคนไทย คิดเป็นร้อยละ 55 และสร้างรายได้ให้ศูนย์ทันตกรรมในสัดส่วนร้อยละ 70 ในขณะที่ผู้รับบริการคนไทยมีสัดส่วนร้อยละ 45 แต่มีสัดส่วนรายได้เพียงร้อยละ 30

ตารางที่ 2-2 สัดส่วนผู้รับบริการและสัดส่วนรายได้ของศูนย์ทันตกรรมแยกตามช่วงอายุ เฉลี่ย 3 ปี
(พ.ศ. 2550-2552)

ช่วงอายุ	สัดส่วนผู้รับบริการ	สัดส่วนรายได้
1. น้อยกว่า 15 ปี	12%	7%
2. 15-30 ปี	17%	11%
3. 31-40 ปี	16%	13%
4. 41-50 ปี	17%	20%
5. 51-60 ปี	17%	22%
6. มากกว่า 60 ปี	21%	27%
รวม	100%	100%

จากตารางที่ 2-2 ผู้รับบริการในช่วงอายุมากกว่า 60 ปี มีสัดส่วนมากที่สุด ร้อยละ 21 รองลงมาได้แก่ ช่วงอายุ 51-60 ปี, 41-50 ปี และ 15-30 ปีในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 17 สัดส่วนรายได้มากที่สุดอยู่ในช่วงอายุมากกว่า 60 ปี รองลงมาได้แก่ ช่วงอายุ 51-60 ปี และ 41-50 ปี ตามลำดับ

ตารางที่ 2-3 สัดส่วนผู้รับบริการและสัดส่วนรายได้ของศูนย์ทันตกรรมแยกตามสาขาเฉพาะทาง
เฉลี่ย 3 ปี (พ.ศ. 2550-2552)

งานทันตกรรมสาขา	สัดส่วนผู้รับบริการ	สัดส่วนรายได้
1. ทันตกรรมประดิษฐ์	24%	39%
2. ทันตกรรมทั่วไป	22%	9%
3. ทันตกรรมตกแต่ง	16%	15%
4. ทันตกรรมเด็ก	9%	5%
5. ทันตกรรมจัดฟัน	8%	7%
6. รักษาโรคฟัน	8%	7%
7. ศัลยศาสตร์ช่องปาก	6%	3%
8. ปรีทันตวิทยา	6%	3%
9. ทันตกรรมรากเทียม	1%	12%
รวม	100%	100%

จากตารางที่ 2-3 งานทันตกรรมสาขาที่มีสัดส่วนรายได้มากที่สุด คือ ทันตกรรมประดิษฐ์ ร้อยละ 39 รองลงมาได้แก่ ทันตกรรมตกแต่ง ร้อยละ 15 และทันตกรรมรากเทียม ร้อยละ 12 ตามลำดับ

งานทันตกรรมสาขาที่มีสัดส่วนผู้รับบริการมากที่สุด คือ ทันตกรรมตกแต่ง ร้อยละ 24 รองลงมาได้แก่ ทันตกรรมทั่วไป ร้อยละ 22 และทันตกรรมประดิษฐ์ ร้อยละ 16 ตามลำดับ

จะเห็นได้ว่า งานทันตกรรมสาขาที่มีสัดส่วนรายได้มากกว่าสัดส่วนของผู้รับบริการ ได้แก่ ทันตกรรมประดิษฐ์ และทันตกรรมรากเทียม การขยายงานที่มีสัดส่วนรายได้มากกว่าสัดส่วนของผู้รับบริการ (ทำน้อย ได้มาก) จะสร้างความคุ้มค่าในการลงทุนได้มากกว่างานที่มีสัดส่วนรายได้ น้อยกว่าสัดส่วนของผู้รับบริการ (ทำมาก ได้น้อย)

ข้อมูลงานทันตกรรมรากเทียม

ในปี พ.ศ. 2550-2552 มีจำนวนผู้รับบริการทันตกรรมรากเทียม 420 คน และจำนวน รากเทียมที่ให้บริการรวม 1,130 ซี่

ตารางที่ 2-4 อัตราการเจริญเติบโตของรายได้งานทันตกรรมรากเทียมปี พ.ศ. 2550-2552

รายได้จากทันตกรรมรากเทียม	พ.ศ. 2550	พ.ศ. 2551	พ.ศ. 2552
อัตราการเจริญเติบโตของรายได้	27%	37%	14%
สัดส่วนรายได้ทันตกรรมรากเทียมต่อรายได้รวม	12%	13%	17%

จากตารางที่ 2-4 งานทันตกรรมรากเทียมมีอัตราการเจริญเติบโตของรายได้อย่างต่อเนื่อง และมีสัดส่วนรายได้ของทันตกรรมรากเทียมต่อรายได้รวมเพิ่มสูงขึ้น ถึงแม้ว่าจะมีข้อจำกัดในเรื่อง จำนวนทันตแพทย์ก็ตาม

ตารางที่ 2-5 สัดส่วนผู้รับบริการทันตกรรมรากเทียมแยกตามกลุ่มลูกค้าเฉลี่ย 3 ปี (พ.ศ. 2550-2552)

กลุ่มลูกค้าทันตกรรมรากเทียม	สัดส่วนผู้รับบริการ
คนไทย	15%
ต่างชาติ	85%
รวม	100%

จากตารางที่ 2-5 ผู้รับบริการชาวต่างชาติที่มารับบริการทันตกรรมรากเทียมมีสัดส่วนมากกว่าคนไทย คิดเป็นร้อยละ ในขณะที่ผู้รับบริการคนไทยมีสัดส่วนเพียงร้อยละ 15

ตารางที่ 2-6 สัดส่วนผู้รับบริการทันตกรรมรากเทียมแยกตามช่วงอายุ เฉลี่ย 3 ปี (พ.ศ. 2550-2552)

ช่วงอายุ	สัดส่วนผู้รับบริการ
ต่ำกว่า 30 ปี	3%
31-40 ปี	16%
41-50 ปี	22%
51-60 ปี	21%
มากกว่า 60 ปี	38%
รวม	100%

จากตารางที่ 2-6 ผู้รับบริการทันตกรรมรากเทียมช่วงอายุมากกว่า 60 ปี มีสัดส่วนมากที่สุด ร้อยละ 38 รองลงมาได้แก่ ช่วงอายุ 41-50 ปี ร้อยละ 22 และช่วงอายุ 51-60 ปี ร้อยละ 21 ตามลำดับ

ตารางที่ 2-7 สัดส่วนผู้รับบริการทันตกรรมรากเทียมแยกตามช่วงอายุ เฉลี่ย 3 ปี (พ.ศ. 2550-2552)

จำนวนทันตกรรมรากเทียม	สัดส่วน
1 ซี่	37%
2 ซี่	29%
3-5 ซี่	25%
6 ซี่ขึ้นไป	9%
รวม	100%

จากตารางที่ 2-7 มีผู้มารับบริการทันตกรรมรากเทียม 1 ซี่ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37 รองลงมาได้แก่ 2 ซี่ คิดเป็นร้อยละ 29, 3-5 ซี่ คิดเป็นร้อยละ 16 และมากกว่า 6 ซี่ คิดเป็นร้อยละ 9 ตามลำดับ

ตารางที่ 2-8 ความถี่ของจำนวนรากฟันเทียมที่มีผู้มารับบริการ ตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2550-2552

จำนวนทันตกรรมรากเทียม (ซี่)	จำนวนผู้รับบริการ (คน)
1	154
2	121
3	38
4	37
5	31
6	15
7	12
8	4
9	3
10	2
11	1
15	2

จากตารางที่ 2-8 การให้บริการทันตกรรมรากเทียม ซึ่งเป็นทางเลือกหนึ่งของการทดแทนฟันธรรมชาตินั้น พบว่า มีผู้มารับบริการทันตกรรมรากเทียมตั้งแต่ 1 ซี่ จนถึง 15 ซี่ และทันตกรรมรากเทียม 1 ซี่ มีผู้มารับบริการมากที่สุด รองลงมาได้แก่ 2 ซี่ และ 3 ซี่ ตามลำดับ

หมายเหตุ เนื่องจากอัตราค่าบริการทันตกรรมรากเทียมต่อซี่ไม่แตกต่างกัน จึงไม่ได้วิเคราะห์ข้อมูลรายได้ ซึ่งจะแปรผันตามจำนวนซี่ฟันที่ให้บริการ