

ชื่อวิชา : การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง
ชื่อหัวเรื่อง : การศึกษาการดำเนินงานของโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม 2
ผู้จัดทำ : นางสาวพิมพ์ จารุรัชต์ รหัส 9471 99 39
อาจารย์ที่ปรึกษาวิชา : ดร.วิไลพร สิมะสวัสดิ์
ปีการศึกษา : 2541

บทคัดย่อ

การศึกษากิจการดำเนินงานของโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม 2 ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาอยู่ 2 ประการ คือ เพื่อศึกษาถึงการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ของการบริการรักษาพยาบาล และเพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ในการดำเนินงานรวมทั้งหาแนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าว ซึ่งได้ทำการศึกษากิจการดำเนินงานทางด้านบริการรักษาพยาบาล การตลาด การจัดซื้อ การเงินและการบัญชี และการบริหารทรัพยากรมนุษย์ การจัดเก็บข้อมูลในการศึกษาการดำเนินงานครั้งนี้ รวบรวมจากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร และบุคลากรภายในโรงพยาบาล รวมทั้งการสังเกตและการใช้ออกสารอ้างอิงจากวารสาร เอกสารของโรงพยาบาล หรือบทความต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมในการดำเนินงาน (SWOT ANALYSIS) การวิเคราะห์การแข่งขันภายในธุรกิจ (Five-Force Model) และระบบจำลอง 7-S ของแมคเคนซี แอนด์ โค โดยใช้ระยะเวลาในการศึกษา ตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2541 ถึงเดือนมกราคม 2542

จากการศึกษากิจการดำเนินงานของโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม 2 พบว่าจุดแข็งในการดำเนินงานของโรงพยาบาลคือ ผลิตภัณฑ์การรักษายาพยาบาลที่ครบวงจร และมีคุณภาพภายใต้ราคาที่ยุติธรรม ส่วนจุดอ่อนที่สำคัญ ที่นำไปสู่ปัญหาหลักของกิจการ คือ ปัญหาด้านการตลาด ในส่วนของปัญหารอง ได้แก่ ปัญหาด้านการจัดการ และ ปัญหาในด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานที่สูงขึ้น

แนวทางในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว คือ การนำเอากลยุทธ์การตลาดบริการ ซึ่งได้แก่ การตลาดภายในโรงพยาบาล การตลาดระหว่างบุคลากรกับผู้ใช้บริการ ตลอดจนกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาด มาใช้ร่วมในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว ในส่วนของปัญหารองต้องได้รับการแก้ไข ในแต่ละด้านไปพร้อม ๆ กัน โดยมุ่งวัตถุประสงค์ไปสู่การแก้ไขปัญหาดังกล่าวของโรงพยาบาล และปรับปรุงผลการดำเนินงานของโรงพยาบาล ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อสามารถแข่งขันกับคู่แข่งทางธุรกิจ และสร้างผลตอบแทนสูงสุด แก่ผู้ถือหุ้นของกิจการ