

ชื่อวิชา	: การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง (บธ.851)
ชื่อหัวเรื่อง	: การศึกษาการดำเนินงานของโรงพยาบาลลานนา
ชื่อผู้จัดทำ	: นายบุญยัง วิษณุหมิมาชัย รหัส 9012 99 40
อาจารย์ที่ปรึกษาวิชา	: ผศ.ปณิต สุภากุล
ปีการศึกษา	: 2/2542

บทคัดย่อ

การศึกษากิจการดำเนินงานของโรงพยาบาลลานนา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา การดำเนินงาน ปัญหาและอุปสรรค แนวทางในการแก้ไขปัญหา และวิธีการปรับปรุงต่าง ๆ อันจะเป็นประโยชน์ต่อโรงพยาบาลฯ ในการศึกษาครั้งนี้มีขอบเขตการศึกษา คือ ด้านบริการ การตลาด การจัดซื้อ การเงินและการบัญชี การบริหารงานบุคคล และผลการดำเนินงานที่ผ่านมา

บมจ. เชียงใหม่ธุรกิจการแพทย์ เป็นผู้ดำเนินการ "โรงพยาบาลลานนา" ซึ่งเป็นโรงพยาบาลเอกชน ขนาด 180 เตียง ขณะนี้โรงพยาบาลมีห้องตรวจโรคจำนวน 12 ห้อง สามารถให้บริการผู้ป่วยนอกได้วันละ 360 คน มีผู้มาใช้บริการเฉลี่ยประมาณ 260 คน อัตราการใช้ห้องพักของผู้ป่วยในปี 2540 เฉลี่ยร้อยละ 72

การศึกษากิจการดำเนินงานของโรงพยาบาลฯ ในด้านต่าง ๆ มีดังนี้

- การดำเนินงานด้านบริการ

โรงพยาบาลลานนาเป็นโรงพยาบาลที่ให้บริการรักษาโรคทั่วไป ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง โดยมีเจ้าหน้าที่พร้อมด้วยประสบการณ์ มีแพทย์ประจำและแพทย์ที่ปรึกษาผู้เชี่ยวชาญทุกสาขาคอยให้บริการ

- การดำเนินงานด้านการตลาด

การดำเนินกิจการทางด้านการตลาดมีความสำคัญและมีความจำเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะส่วนผสมทางการตลาด ผลิตภัณฑ์หรือบริการ สถานที่ การส่งเสริมการตลาดและราคา

1. ผลิตภัณฑ์และบริการ

1.1 ผลิตภัณฑ์ :

มีอาคารและห้องพักที่ทันสมัย สะอาด สวยงาม จำนวน 2 อาคาร มีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ทางการแพทย์ที่ทันสมัย สะอาด

1.2 การบริการ :

ใช้ทีมงานแพทย์ที่มีชื่อเสียงและความสามารถสูง เน้นการให้บริการที่ดีต่อบุคคล การให้บริการส่วนเพิ่ม มีพนักงานคอยเปิดประตูรอให้ มีพนักงานขนของไปยังห้องพักให้สำหรับผู้มาใช้บริการ มีพยาบาลเฝ้าดูแลเอาใจใส่คอยถามทุกข์สุขและพูดคุยอย่างเป็นกันเอง

2. สถานที่

โรงพยาบาลตั้งอยู่ในทำเลที่สามารถติดต่อได้สะดวก เพราะมีถนนสุขุมวิทไฮเวย์ผ่านด้านหน้า โรงพยาบาลและมีสถานที่จอดรถสะดวกกว้างขวาง

1. การส่งเสริมการตลาด

มีแผนการตลาดรับผิดชอบงานประชาสัมพันธ์โดยตรง แลกง่าวต่อสื่อมวลชนในกิจกรรมต่าง ๆ ของโรงพยาบาลที่จัดให้มีขึ้น เข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ทางสังคมที่ทางจังหวัด สมาคมหรือชุมชนต่าง ๆ จัดขึ้น มีส่วนร่วมในการให้ประโยชน์ และช่วยเหลือแก่สังคมทั้งทางตรงและทางอ้อม จัดรายการบริการด้านสุขภาพให้กับบริษัทต่าง ๆ ในจังหวัดเชียงใหม่ ในราคาถูกพิเศษจัดรายการส่งเสริมให้ผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพจากโรงพยาบาล โดยไม่คิดมูลค่า จัดทำแผ่นพับ และวารสารโรงพยาบาลลานนา มีการใช้บัตร LANNA PREMIER CARD, บัตร VIP CARD จะมีส่วนลดพิเศษ ให้สิทธิประโยชน์กับหน่วยงานบริษัทและโรงงานที่เปิดเครดิต

2. ราคา

ค่านึงถึงต้นทุนค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น ตลอดจนสภาพสภาวะเศรษฐกิจในขณะนั้น ๆ เป็นสำคัญ

- การดำเนินงานด้านการจัดซื้อ

แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ การจัดซื้อวัสดุ ครุภัณฑ์ อุปกรณ์สำนักงาน เครื่องมือเครื่องใช้อุปกรณ์การแพทย์ต่าง ๆ ที่ใช้ในโรงพยาบาล แผนกจัดซื้อรับผิดชอบ และการจัดซื้อยา ฝ่ายเทคนิคบริการรับผิดชอบ

- การดำเนินงานด้านบริหารงานบุคคล

มีการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการวิเคราะห์งาน การวางแผนกำลังคน การสรรหา การคัดเลือก การปฐมนิเทศ การบรรจุ การอบรมและการพัฒนา การจ่ายผลตอบแทน ตลอดจน การประเมินผลการปฏิบัติงาน

- ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา

จากการวิเคราะห์อัตราส่วนทางการเงินทำให้ทราบว่า ช่วงปี 2539, 2540 และ 2541 ความสามารถในการชำระหนี้ระยะสั้นมีแนวโน้มดีขึ้น มีการใช้ประโยชน์จากสินทรัพย์ถาวรไม่เต็มที่ มีการใช้ประโยชน์จากสินทรัพย์รวมไม่เต็มที่ มีอัตราส่วนแห่งหนี้ที่อยู่ในระดับใช้ได้ แต่ความสามารถในการก่อหนี้ในอนาคตต่อไปจะน้อยลง อัตราส่วนกำไรสุทธิต่ำ ผลตอบแทนจากการลงทุนต่ำ และผลตอบแทนจากส่วนของเจ้าของมีแนวโน้มต่ำลง

จากการศึกษาพบว่าโรงพยาบาลยังจะต้องปรับปรุงแก้ไข ด้านการตลาด ด้านการจัดการ ด้านการบริหารการเงินและด้านการบริการ อันจะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพของโรงพยาบาลลานนาต่อไปในอนาคต