

การศึกษาการจัดการศูนย์สุขภาพในโรงพยาบาลเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร (A STUDY OF THE HEALTH CENTER MANAGEMENT OF PRIVATE HOSPITALS IN BANGKOK METROPOLITAN)

วีระพจน์ อ่อนองอาจ 4737491 SHSM/M

ศศ.ม. (การจัดการทางการกีฬา)

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ : สุรสิทธิ์ จิ่งถิ่น, กศ.ม. (เทคโนโลยีการศึกษา), นฤนันท์ สุริยมณี, Ed.D., พราม อินพรม, ค.ค. (พลศึกษา)

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการจัดการศูนย์สุขภาพในโรงพยาบาลเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร ตามกรอบแนวคิด 7 ด้าน คือ ด้านการวางแผน นโยบาย, รูปแบบการจัดองค์กร, การบริหารบุคลากร การอำนวยความสะดวก ควบคุมงาน, การร่วมมือประสานงาน, การรายงานผลย้อนกลับ และงบประมาณ ใช้วิธีการเชิงคุณภาพ โดยวิธีการสัมภาษณ์ ผู้จัดการ หรือเจ้าหน้าที่ผู้ฝึกสอนการออกกำลังกาย แห่งละ 1 คน รวม 6 คน และวิธีการเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามสมาชิกที่มาใช้บริการ ทั้งหมด 6 แห่ง จำนวน 329 คน

ผลการวิจัย พบว่า ศูนย์สุขภาพทุกแห่งดำเนินการตามนโยบายหลักของโรงพยาบาล คือเพื่อเสริมการบริการของโรงพยาบาล การวางแผนมีทั้งที่รับนโยบายมาจากโรงพยาบาล และศูนย์สุขภาพเป็นผู้กำหนดเอง มีวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกับศูนย์สุขภาพทั่วไป คือนำเรื่องสุขภาพมากกว่าเรื่องรายได้ การจัดทำแผนกลยุทธ์ไม่มีรูปแบบที่แน่นอน และไม่เกิน 1 ปี กลุ่มเป้าหมายสำคัญคือผู้มีที่พักอาศัยอยู่ในบริเวณใกล้เคียงกับโรงพยาบาล จัดทำงบประมาณเป็นรายปี การจัดองค์กรมีทั้งที่เป็นหน่วยงานอิสระ และอยู่ภายใต้แผนกอื่นๆของโรงพยาบาล มีบุคลากรจำนวน 7-15 คน มีการจัดการสภาพแวดล้อม สร้างบรรยากาศ เน้นความปลอดภัย ดูแลอุปกรณ์ รวมทั้งการจัดระบบจัดการเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ มีการจัดการด้านการตลาดและการประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน มีการคัดเลือกบุคลากรตามคุณสมบัติเฉพาะ กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ และพัฒนาความรู้ประสบการณ์ มีการร่วมมือประสานงานกันระหว่างโรงพยาบาลกับศูนย์สุขภาพ มีการรายงานผลการปฏิบัติงานหลายรูปแบบ รายได้ส่วนใหญ่มาจากค่าสมาชิก ด้านความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ พบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุดถึงระดับมาก

พบว่า มีปัญหาอุปสรรคใน 4 ด้านคือ ด้านการวางแผน นโยบาย รูปแบบการจัดองค์กร การบริหารบุคลากร และความร่วมมือประสานงาน มีข้อเสนอแนะในทุกด้าน โดยรวมคือ เน้นความต้องการของลูกค้า ไม่เน้นธุรกิจ ให้มีอุปกรณ์เพียงพอ สะอาด จัดกิจกรรมหลากหลาย จัดบุคลากรที่เหมาะสม มีการควบคุมดูแลและมีการประสานงานที่ดี มีการประเมินผล และกำหนดอัตราค่าบริการไม่สูงมาก

คำสำคัญ : การจัดการ / ศูนย์สุขภาพ / โรงพยาบาล

A STUDY OF THE HEALTH CENTER MANAGEMENT OF PRIVATE HOSPITALS IN BANGKOK METROPOLITAN

VEERAPOJ ONONGARJ 4737491 SHSM/M

M.A. (SPORT MANAGEMENT)

THESIS ADVISORS : SURARSEE CHINGTIN, B.Ed., M.Ed., NARANAN SURIYAMANEE, Ed.D., PRAM INPROM, Ph.D.

ABSTRACT

The study aimed to study health center management of private hospitals in Bangkok metropolitan in seven aspects, namely policy planning, organizing, staffing, directing, controlling, cooperating, reporting and budgeting. Qualitative research was conducted by interviewing the manager or staff members of six health centers. Quantitatively, a questionnaires were distributed to 329 members of the six health centers.

The study shows that all of the health centers operated under the hospital's major policy, which is to support the hospital's service. The health centers either follow the hospital's policies or have their own policies. They have different objectives from general health centers as they focus on health promotion rather than on income. Their strategic plans do not have a specific format and are not used longer than one year. Their main target group is those who reside near the hospitals. They have an annual budget plan. In terms of organizing, some operate their own business while some are part of a department of the hospital. They have 7-15 staff members. They have environmental management and create an appropriate atmosphere, with an emphasis on safety. Equipment and facilities are managed. The health centers also have clear marketing and public relations management. Their staff are selected according to specific, desired characteristics. They have their responsibility and enrich their experience. There is also cooperation between the hospitals and the health centers. Reporting is done in several ways. Their income is mostly derived from membership fees. In terms of customer's satisfaction, most of the customers were satisfied in every aspect, with the health centers at a high to very high level.

Four problems have been found in the health centers. The problems are involved in policy planning, organizing, staffing and cooperating. The health centers are advised to focus on customer's requirements, not on business. They should provide sufficient and clean equipment and have appropriate staff. Directing and cooperating should be at a good level. They should have evaluations. The fees should not be too expensive.

KEY WORDS: MANAGEMENT / HEALTH CENTER / HOSPITAL

188 P.