

การศึกษาการจัดการโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร



นายสมโภชน์ ศิริวิวัฒน์ชัยพร

005273

ศูนย์วิทยทรัพยากร

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาคำหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
ภาควิชาพาณิชยศาสตร์

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พ.ศ. 2523

A STUDY OF PRIVATE HOSPITALS MANAGEMENT IN BANGKOK METROPOLIS

Mr. Sompot Siriwatchaiporn

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirement
for the Degree of Master of Commerce

Department of Commerce

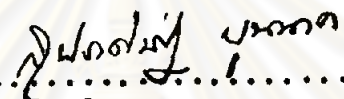
Graduate School

Chulalongkorn University


1980

หัวข้อวิทยานิพนธ์ การศึกษาการจัดการโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร
โดย นายสมโภชน์ ศิริวัฒน์ชัยพร
ภาควิชา พานิชยศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษา นายแพทย์เคชา สุขารมณ์
อาจารย์ที่ปรึกษารวม อาจารย์กนกนารถ วิสุทธิพันธ์

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยนี้เป็น
ส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต

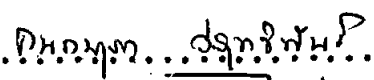
.....  คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร.สุประคิษฐ์ บุนนาค)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....  ประธานกรรมการ
(ศาสตราจารย์เดชาวัลย์ นันทาภิวัฒน์)

.....  กรรมการ
(นายแพทย์เคชา สุขารมณ์)

.....  กรรมการ
(ศาสตราจารย์ ดร.นราศรี ไวนิชกุล)

.....  กรรมการ
(อาจารย์กนกนารถ วิสุทธิพันธ์)

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

หัวข้อวิทยานิพนธ์ การศึกษาการจัดการโรงพยาบาล เอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร
 ชื่อนิติศ นายสมโภชน์ ศิริวัฒน์ชัยพร
 อาจารย์ที่ปรึกษา นายแพทย์เดชา สุขารมณต์
 อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม อาจารย์กนกนการณ วิสุทธิพันธ์
 ภาควิชา พานิชยศาสตร์
 ปีการศึกษา 2523



บทคัดย่อ

โรงพยาบาล เอกชนก่อกำเนิดขึ้นเพราะ สถานพยาบาลของรัฐไม่สามารถ
 ให้บริการในการรักษาพยาบาลแก่ประชาชนได้อย่างทั่วถึงและเพียงพอ เนื่องจาก
 การเพิ่มประชากรของประเทศในอัตราที่รวดเร็ว ด้วยเหตุนี้กลุ่มแพทย์และนักธุรกิจ
 จึงมองเห็นปัญหาที่จะเกิดขึ้น จึงคิดก่อตั้งโรงพยาบาล เอกชนเพื่อตอบสนองความ
 ต้องการของประชาชน

การศึกษา เรื่องการจัดการโรงพยาบาล เอกชนในเขตกรุงเทพมหานครนี้
 มุ่งศึกษาดังตาด้านการจัดการและการดำเนินงานในการให้บริการของโรงพยาบาล
 เอกชน ตลอดจนสำรวจทัศนคติของบุคลากรและผู้ป่วยว่ามีแนวโน้มอย่างไรต่อกิจการ
 โรงพยาบาล เอกชนในปัจจุบัน

การศึกษาระทำโดยรวบรวมข้อมูลที่ไ้จากการออกแบบสอบถามและ
 สัมภาษณ์บุคลากรและผู้ป่วยในโรงพยาบาล 11 แห่ง การคนควาจากเอกสาร
 วารสารต่าง ๆ และการสังเกตการทำงานภายในโรงพยาบาล เอกชน

ผลการศึกษาปรากฏว่า (โรงพยาบาล) เอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร
 มีการจัดการแตกต่างกันตามขนาดของโรงพยาบาล อิทธิพลสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อ
 การจัดการคือ วัตถุประสงค์เกี่ยวกับการให้บริการ ลักษณะโครงสร้างขององค์การ

ลักษณะของบุคลากรและผู้ป่วย สำหรับการดำเนินงานและลักษณะการให้บริการแก่
ผู้ป่วย } พอสรุปลตามขนาดของโรงพยาบาล เอกชนดังนี้

1. โรงพยาบาลเอกชนขนาดเล็ก ขนาดกลาง ส่วนใหญ่มีลักษณะเป็นธุรกิจ
เจ้าของคนเดียว โครงสร้างองค์การแบ่งงานเป็น 2 ฝ่ายคือ ฝ่ายการพยาบาล
และฝ่ายบริหาร บุคลากรของโรงพยาบาลส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี และเป็น
เพศหญิง บุคลากรส่วนใหญ่มีความภูมิใจในการทำงานในโรงพยาบาล

สำหรับการให้บริการแก่ผู้ป่วยนั้น มุ่งเน้นให้ความสะดวกสบายแก่ผู้ป่วย
และการให้บริการด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ผู้ป่วยที่มาใช้บริการส่วนใหญ่
ในโรงพยาบาลขนาดนี้มีอาชีพรับจ้าง และทำธุรกิจส่วนตัว ที่มีที่อยู่อาศัยในเขต
กรุงเทพมหานคร

2. โรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่มีลักษณะเป็นธุรกิจในรูปบริษัท โครงสร้าง
องค์การแบ่งงานเป็น 3 ฝ่ายคือ ฝ่ายการพยาบาล ฝ่ายบริหารและฝ่ายบัญชีและการ
เงิน บุคลากรโรงพยาบาลส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี และเป็นเพศหญิง
บุคลากรส่วนใหญ่มีความภูมิใจในการทำงานในโรงพยาบาล

สำหรับการให้บริการแก่ผู้ป่วยจะมุ่งเน้นเรื่องประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ
ในการรักษาพยาบาลและการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วเป็นสิ่งสำคัญ ผู้ป่วยที่มาใช้บริการ
ส่วนใหญ่ในโรงพยาบาลขนาดนี้ มีอาชีพรับจ้างที่มีที่อยู่อาศัยในเขตกรุงเทพมหานคร

จากลักษณะการดำเนินงานและการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชน
บางแห่งประสบปัญหาและอุปสรรค เช่น ปัญหาการทำงานของบุคลากร ปัญหาเกี่ยว
กับราคารักษาพยาบาล ปัญหาขวัญของบุคลากร เป็นต้น ซึ่งปัญหาเหล่านี้มีแนวทาง
ที่สามารถแก้ไขได้ สำหรับการปรับปรุงด้านการจัดการของโรงพยาบาลเอกชนควร
จะมีการพัฒนาความรู้ให้กับบุคลากรทุกระดับมากขึ้น และส่งเสริมให้บุคลากรมีบทบาท
ในการร่วมแก้ปัญหาต่าง ๆ ของโรงพยาบาล เพื่อเป็นแนวทางที่จะสร้างความ

สามัคคีในองค์การ และยังเป็นแนวทางที่สามารถฝึกหรือเตรียมบุคลากรของโรงพยาบาล เพื่อทำงานในหน้าที่ต่าง ๆ ในอนาคต ในแง่สังคม โรงพยาบาลเอกชนควรมีบทบาทในการช่วยเหลือสังคมทั้งทางตรงและทางอ้อมให้มากขึ้น เช่น ควบให้การบริการโดยกลุ่มแพทย์เคลื่อนที่ การให้ความรู้ทางวิชาการแพทย์แก่ประชาชน เพื่อเป็นการสร้างภาพพจน์ของโรงพยาบาลเอกชน และช่วยเหลือรัฐบาลและสังคม



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Thesis Title : A Study of Private Hospitals Management
in Bangkok Metropolis.

Name : Mr. Sompot Siriwatthaiporn

Thesis Advisor : Dr. Deja Sukarom

Thesis Co-advisor: Miss Kanoknart Visudtibhan

Department : Commerce

Academic Year : 1980

Abstract

Private hospitals took birth because public hospitals could not provide enough medical service to the public due to a rapid expansion of the population. Consequently, a group of doctors and businessmen who visualized the forthcoming problems has established private hospitals to satisfy public's needs.

A study of private hospitals management in Bangkok Metropolis focused on the management and the operational aspects of private hospitals including the survey of hospital personnels and patients' attitude toward their services.

Data collection were made via questionnaire, personnels and patients interview in eleven hospitals, library research and via observation.

The study found that management styles of private hospitals were different depending on the size of the hospitals.

The important factors affecting management styles were objectives of services, structure of the organizations and the nature of personnels and patients. Regarding the operation and nature of service it was found that

1. Small and Intermediate scale private hospitals were mainly sole proprietorship firms. An organizational structure divided into 2 sections:- medical and administrative. Most personnels were female aged between 21-30 years and were proud of working in the hospitals.

Hospitals' services emphasized on patients comfort and speedy and efficient services. Majority of patients in these hospitals were employees and businessmen residing in Bangkok Metropolis.

2. Large scale private hospitals were in the form of companies. An organizational structure divided into 3 sections namely medical, administrative and accounting and finance. Most personnels are female aged between 21-30 years and also proud of working in the hospitals.

Hospital services emphasized mainly on efficient, effective and speedy services. Most patient were employees residing in Bangkok Metropolis.

Considering the nature of operation and service rendering process, certain private hospitals are facing many problems and difficulties for example personnels' performances,

service fees, personnels' morale. These problems, however, could be resolved. To improve management, private hospitals should provide intellectual development to personnels at all level and encourage personnels to take part in resolving the problems. These will bring about unity in the organizations and provide personnel training.

Socially, private hospitals should take more active role both directly and indirectly, such as providing mobile servicing units and medical education to general public. This will build up good image to the hospitals and will also be a great contribution to the government and society.



ศูนย์วิทยุทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



กิตติกรรมประกาศ

การศึกษากิจการโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร
ผู้เขียนได้รับความกรุณาอย่างดียิ่งจาก นายแพทย์เดชา สุขารมณ ผู้อำนวยการ
โรงพยาบาลเดชา ซึ่งรับเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์กนกนารถ วิสุทธิพันธ์
รับเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม และนายแพทย์บรรหาร หลายชูไทย ซึ่งได้กรุณา
แนะนำวิธีการเขียน ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ และให้ความคิดเห็นต่าง ๆ
ที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาในเรื่องนี้อย่างมาก ผู้เขียนขอขอบพระคุณอย่างสูง
มา ณ ที่นี้ด้วย

นอกจากนี้ยังได้รับความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ทุกระดับของโรงพยาบาล
เอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้ง 11 แห่ง ตลอดจนผู้ช่วยทุกท่านที่ได้กรุณาให้
โอกาสผู้เขียนได้สัมภาษณ์ และตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี และขอขอบคุณ
คุณบุญจง เรืองสะอาด คุณนงลักษณ์ พหลเวช คุณวันจิรา ศรีสิงห์โฉม
คุณกาญจนา นามดวง และเพื่อนทุกคนที่ให้ความช่วยเหลืองานสำเร็จลุล่วง
เป็นอย่างดี

ศูนย์วิทยุทรัพยากร
สมโภชน์ ศิริวิวัฒน์ชัยพร

สิงหาคม 2523
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ช
กิตติกรรมประกาศ	ญ
รายการตารางประกอบ	ณ
รายการแผนภูมิประกอบ	ด
บทที่ 1 บทนำ	1
ความมุ่งหมายของการศึกษา	2
ขอบเขตในการศึกษา	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
วิธีการศึกษา	3
การเสนอเรื่อง	5
ความหมายของคำต่าง ๆ	6
บทที่ 2 ประวัติโรงพยาบาลในประเทศไทย	11
ยุคโรงพยาบาลมิชชันนารี	12
ยุคโรงพยาบาลมูลนิธิ	13
ยุคคลื่นคิดทั่วไป	14
ยุคโรงพยาบาลเอกชน	14
ประเภทโรงพยาบาลในประเทศไทย	15
ลักษณะของโรงพยาบาลที่ได้มาตรฐานสากล	17



บทที่ 3	โรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร	20
	วัตถุประสงค์ของโรงพยาบาลเอกชน	20
	โครงสร้างองค์กรโรงพยาบาลเอกชน	22
	โรงพยาบาลเอกชนขนาดเล็ก	23
	โรงพยาบาลเอกชนขนาดกลาง	26
	โรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่	29
	ลักษณะการทำงานของพนักงานในฝ่ายต่าง ๆ ของโรงพยาบาลเอกชน.	33
	ฝ่ายการพยาบาล	33
	แพทย์	33
	พยาบาล	36
	ทันตแพทย์	42
	เภสัชกร	43
	ชันสูตรและรังสี	46
	ฝ่ายบริหาร	48
	เวชทะเบียนและสถิติ	49
	Supply	60
	จัดซื้อและจัดหา	60
	แม่บ้าน	60
	ซักฟอก	60
	ทำความสะอาด	61
	บริการ	61
	รถพยาบาล	61
	เวรเปิด	61

-ความเหมาะสมของอาคารโรงพยาบาลเอกชน	96 /
-การจัดวางรูปแบบผังการทำงาน	98 /
การจัดเครื่องมือเครื่องใช้	102 /
ความสัมพันธ์ของบุคลากรกับผู้มีบังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	106
งานบุคคล	113
งานการกำหนดระเบียบแบบแผนการทำงาน	113
การสรรหาคนเข้าทำงาน	119 /
การจัดสวัสดิการของโรงพยาบาลเอกชน	123
การพัฒนาบุคลากรของโรงพยาบาลเอกชน	128
การให้บริการแก่ผู้ป่วย	130
ลักษณะของผู้ป่วย	130
ถิ่นที่อยู่ของผู้ป่วย	134
ผู้ป่วยรู้จักโรงพยาบาลเอกชน	136
มูลเหตุการตัดสินใจของผู้ป่วย	139
ข้อคิดเห็นของผู้ป่วยนอก	147 /
ข้อคิดเห็นของผู้ป่วยใน	148 /

บทที่ 5	บทสรุป	161
	สรุปการจัดการโรงพยาบาล เอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร	161
	สรุปความคิดเห็นและลักษณะของบุคลากรโรงพยาบาล เอกชน	165
	สรุปความคิดเห็นและลักษณะของผู้ป่วยโรงพยาบาล เอกชน	166
	ปัญหาสำคัญและแนวทางแก้ไขในการจัดการโรงพยาบาล เอกชน	168
	ปัญหาการขาดการรักษาพยาบาล	168
	ปัญหาการรอคอยของผู้ป่วย	171
	ปัญหาการทำงานของบุคลากร	172
	ปัญหาขวัญของบุคลากร	175
	ข้อเสนอแนะ	177
	บรรณานุกรม	181
	ภาคผนวก	185
	ประวัติผู้เขียนโดยย่อ	203

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1	แสดงอายุและ เพศของบุคลากร โรงพยาบาล เอกชน 83
ตารางที่ 2	แสดงระดับการศึกษาของบุคลากร โรงพยาบาล เอกชน 84
ตารางที่ 3	แสดงสถานภาพการสมรสของบุคลากร โรงพยาบาล เอกชน 85
ตารางที่ 4	แสดงที่อยู่อาศัยของบุคลากร โรงพยาบาล เอกชน 86
ตารางที่ 5	แสดงจำนวนบุคลากร จำแนกตามระดับการศึกษาและภาระที่คอง อุปการะบุคคลอื่น 87
ตารางที่ 6	แสดงจำนวน/ร้อยละของบุคลากร ในการประกอบอาชีพ 88
ตารางที่ 7	แสดงความคิดเห็นของบุคลากร ที่มีต่อสถานที่ทำงานของตน..... 97
ตารางที่ 8	แสดงความคิดเห็นของบุคลากร เกี่ยวกับเครื่องมือเครื่องใช้ของ โรงพยาบาล เอกชน 104
ตารางที่ 9	แสดงความคิดเห็นของบุคลากร เกี่ยวกับการทำงานของ ผู้บังคับบัญชา 107
ตารางที่ 10	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร กับผู้บังคับบัญชา 109
ตารางที่ 11	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร กับ เพื่อนร่วมงาน 110
ตารางที่ 12	แสดงความคิดเห็นของบุคลากร เกี่ยวกับความภูมิใจการทำงาน ในโรงพยาบาล เอกชน 111
ตารางที่ 13	แสดงความคิดเห็นของบุคลากร เกี่ยวกับการ เปลี่ยนสถานที่ทำงาน.. 112
ตารางที่ 14	แสดงจำนวนผู้ป่วย โรงพยาบาล เอกชน จำแนกตามหมวดอาชีพ 131
ตารางที่ 15	แสดงที่อยู่อาศัยของผู้ป่วย โรงพยาบาล เอกชน 134
ตารางที่ 16	แสดงประเภทของสื่อโฆษณาที่ทำ ให้ผู้ป่วยรู้จัก โรงพยาบาล เอกชน.. 136

ตารางที่ 17	แสดงรอยละความคิดเห็นของผู้ป่วยที่ตัดสินใจเข้ารับรักษาพยาบาล ในโรงพยาบาลเอกชน	139
ตารางที่ 18	แสดงรอยละความคิดเห็นของผู้ป่วยนอกเกี่ยวกับการทำงาน ของโรงพยาบาลเอกชน	145
ตารางที่ 19	แสดงรอยละความคิดเห็นของผู้ป่วยเกี่ยวกับการทำงานของ โรงพยาบาลเอกชน	149
ตารางที่ 20	แสดงรอยละความคิดเห็นของผู้ป่วยเกี่ยวกับการทำงานของ แพทย์โรงพยาบาลเอกชน	150
ตารางที่ 21	แสดงรอยละความคิดเห็นของผู้ป่วยเกี่ยวกับการทำงานของ โรงพยาบาลเอกชน	152
ตารางที่ 22	แสดงรอยละความคิดเห็นของผู้ป่วยเกี่ยวกับการทำงานแผนก การเงินโรงพยาบาลเอกชน	154
ตารางที่ 23	แสดงรอยละความคิดเห็นของผู้ป่วยเกี่ยวกับการทำงานแผนก โภชนาการโรงพยาบาลเอกชนขนาดเล็ก	155
ตารางที่ 24	แสดงรอยละความคิดเห็นของผู้ป่วยเกี่ยวกับการทำงานแผนก โภชนาการโรงพยาบาลเอกชนขนาดกลาง	156
ตารางที่ 25	แสดงรอยละความคิดเห็นของผู้ป่วยเกี่ยวกับการทำงานแผนก โภชนาการโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่	156
ตารางที่ 26	แสดงรอยละความคิดเห็นของผู้ป่วยเกี่ยวกับความสะอาดของ โรงพยาบาลเอกชน	158
ตารางที่ 27	แสดงรอยละความคิดเห็นของผู้ป่วยเกี่ยวกับเวลาทำความสะอาด ในห้องผู้ป่วย	159

สารบัญแผนภูมิ

		หน้า
แผนภูมิที่	1 โครงสร้างองค์การโรงพยาบาลเอกชนขนาดเล็ก	25
แผนภูมิที่	2 โครงสร้างองค์การโรงพยาบาลเอกชนขนาดกลาง	28
✓ แผนภูมิที่	3 โครงสร้างองค์การโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่	32
แผนภูมิที่	4 แสดงสายการบังคับบัญชาของแพทย์	34
✓ แผนภูมิที่	5 แสดงสายการบังคับบัญชาของพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชน ขนาดใหญ่	39
แผนภูมิที่	6 แสดงสายการบังคับบัญชาของพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชน ขนาดกลางและขนาดเล็ก	41
แผนภูมิที่	7 แสดงสายการบังคับบัญชาของทันตแพทย์	43
แผนภูมิที่	8 แสดงสายการบังคับบัญชาของเจ้าหน้าที่ห้องยา	46
แผนภูมิที่	9 แสดงสายการบังคับบัญชาของเจ้าหน้าที่ชั้นสูตรและเจ้าหน้าที่รังสี	48
แผนภูมิที่	10 แสดงสายการบังคับบัญชาของเจ้าหน้าที่เวชทะเบียนและสถิติ ...	59
แผนภูมิที่	11 แสดงสายการบังคับบัญชาของบุคลากรโรงพยาบาลเอกชน ขนาดเล็ก	66
แผนภูมิที่	12 แสดงสายการบังคับบัญชาของบุคลากรโรงพยาบาลเอกชน ขนาดกลาง	67
แผนภูมิที่	13 แสดงสายการบังคับบัญชาของบุคลากรโรงพยาบาลเอกชน ขนาดใหญ่	68
✓ แผนภูมิที่	14 แสดงวงจรการให้บริการแก่ผู้ป่วยนอก	73