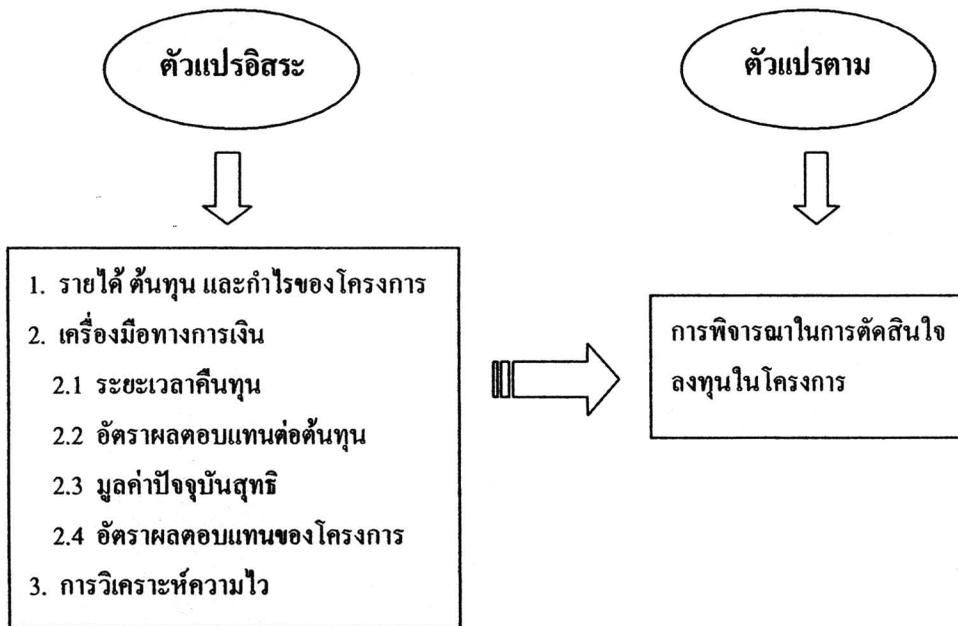


บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

3.1 แบบจำลองและกรอบแนวคิดในการศึกษา

กรอบแนวคิดในการศึกษาเรื่อง การศึกษาและวิเคราะห์ต้นทุนที่แท้จริงของการทำธุรกิจ จัดหาพยาบาลพิเศษเข้าใช้ในโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ จากการศึกษาในบทที่ผ่านมา ทำให้สามารถ กำหนดกรอบแนวคิดออกมาได้ ดังนี้



ภาพที่ 3.1 กรอบแนวคิดในการศึกษาความเป็นไปได้ทางการเงิน

ที่มา: จากการวิเคราะห์

โดยอาศัยเครื่องมือทางการเงินในการวิเคราะห์และตัดสินใจในการลงทุน และจะมีการนำการศึกษาความเป็นไปได้ทางการตลาดมาประกอบการตัดสินใจในการหาข้อสรุปว่าโครงการนี้มีความคุ้มค่าต่อการลงทุนหรือไม่

3.2 ประชากร และวิธีการสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) จากผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์แล้วนอนพักรักษาตัวในโรงพยาบาลทั้งที่รักษาจนหายแล้วกลับบ้านและผู้รักษาแล้วต้องกลับไปพักฟื้นต่อที่บ้านเพื่อลดค่าใช้จ่าย

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่นำมาใช้ในการศึกษาวิจัยเรื่องการศึกษาความเป็นไปได้ในการลงทุนธุรกิจจัดหาพยาบาลพิเศษไปทำงานที่โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ จะอาศัยเครื่องมือทางการเงินในการวิเคราะห์และการตัดสินใจในการลงทุน เพื่อศึกษาถึงข้อมูลทั่วไปของตลาด รวมถึงขั้นตอนการดำเนินการในการจัดหาและจัดการให้พยาบาลพิเศษสามารถไปทำงานในการให้บริการผู้ป่วยที่ต้องการการรักษาในโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ได้

3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับจำนวนผู้ป่วยที่เข้านอนพักรักษาในโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์, จำนวนผู้ป่วยที่ต้องการพยาบาลพิเศษในแต่ละเดือน ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะเก็บรวบรวมจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ประกอบกับการค้นคว้าข้อมูลเพิ่มเติมจากเอกสารต่างๆ เพื่อใช้ในการศึกษาทางด้านการเงิน

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.5.1 ทางด้านการตลาด

3.5.1.1 สถานะตลาดทั่วไป ปัจจุบันโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์มีผู้ป่วยที่นอนพักรักษาตัวเป็นจำนวนมากทั้งผู้ป่วยที่เป็นคนในประเทศและต่างประเทศ โดยเฉพาะผู้ป่วยที่เป็นชาวต่างชาติมีจำนวนสูงมากขึ้น เพราะค่าใช้จ่ายในการรักษาของโรงพยาบาลในเมืองไทยถูกกว่าต่างประเทศอยู่มาก และการรักษาก็ไม่ได้เป็นรองต่างประเทศเลย จึงมีความต้องการพยาบาลวิชาชีพมาดูแลอย่างใกล้ชิดเพิ่มมากขึ้น

ซึ่งบริษัทที่ดำเนินธุรกิจจัดหาพยาบาลพิเศษไปดูแลอยู่ก่อนนั้น ก็ยังไม่สามารถจัดหาพยาบาลไปดูแลผู้ป่วยได้ครบ จึงทำให้บางครั้งทางโรงพยาบาลก็ต้องจัดเจ้าหน้าที่ของตนเองไปช่วยดูแล ซึ่งทำให้ทางโรงพยาบาลต้องรับภาระจ่ายค่าเวรให้กับพยาบาลที่ไปทำงานในส่วนนี้

3.5.1.2 การศึกษาขนาดของตลาด

ตารางที่ 3.1 จำนวนผู้ป่วยในและผู้ป่วยที่ใช้บริการพยาบาลพิเศษในระหว่างปี 2009

(หน่วย : คน)

เดือน	ผู้ป่วยใน	ความต้องการ	ได้รับบริการ	ไม่ได้รับบริการ
มกราคม	1,905	133	58	75
กุมภาพันธ์	2,176	152	71	81
มีนาคม	2,045	143	67	76
เมษายน	2,468	173	83	90
พฤษภาคม	1,913	134	61	73
มิถุนายน	1,804	126	49	77
กรกฎาคม	2,298	161	54	107
สิงหาคม	2,116	148	56	92
กันยายน	2,090	146	63	83
ตุลาคม	1,875	131	52	79
พฤศจิกายน	2,022	142	49	93
ธันวาคม	2,306	161	76	85
รวม	25,018	1751	739	1012

ที่มา: แผนกสถิติ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์

จากข้อมูลข้างต้น แสดงให้เห็นว่าผู้ป่วยในของโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ในแต่ละเดือนมีจำนวนประมาณ 2,117 คน (ภาคผนวกที่ 9) โดยทั้งปีมีจำนวนประมาณ 25,018 คน และมีผู้ให้บริการเป็นจำนวน 739 คน จากจำนวนผู้ที่มีความต้องการหรือคิดเป็นร้อยละ 42.20 โดยยังคงมี

ผู้ที่ไม่ได้รับบริการตามความต้องการอีกร้อยละ 57.80 หรือเท่ากับ 1,012 คน จึงแสดงให้เห็นว่าจำนวนผู้ป่วยในที่มีความต้องการใช้บริการมีมากกว่าที่ธุรกิจทางด้านนี้จะให้บริการได้อย่างทั่วถึง

3.5.1.3 กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย

การบริการของธุรกิจนี้เป็นบริการที่จัดหาพยาบาลพิเศษไปเฝ้าไข้ในโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ซึ่งกลุ่มผู้ป่วยที่จะใช้บริการนั้น จะแบ่งได้เป็น 2 ประเภท ดังนี้

ประเภทที่ 1 กลุ่มผู้ป่วยที่นอนพักรักษาตัวอยู่ที่โรงพยาบาล คือ ผู้ป่วยที่มีอาการของโรคที่ต้องอยู่ในการดูแลของแพทย์อย่างใกล้ชิด

ประเภทที่ 2 กลุ่มผู้ป่วยที่นอนพักรักษาตัวที่บ้าน คือ ผู้ป่วยที่เริ่มมีอาการดีขึ้น ไม่ต้องการอยู่ในการดูแลของแพทย์อย่างใกล้ชิด จนแพทย์อนุญาตให้ไปพักฟื้นที่บ้านได้

3.5.1.4 คู่แข่งชั้นทางการตลาด

คู่แข่งทางการตลาดของธุรกิจจัดหาพยาบาลพิเศษไปเฝ้าไข้ในโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์นั้น ในปัจจุบันมีทั้งหมด 2 ราย ดังนี้

- Doctor Health เริ่มกิจการเมื่อปี พ.ศ.2547
- Kronus Mobile Care เริ่มกิจการเมื่อปี พ.ศ.2549

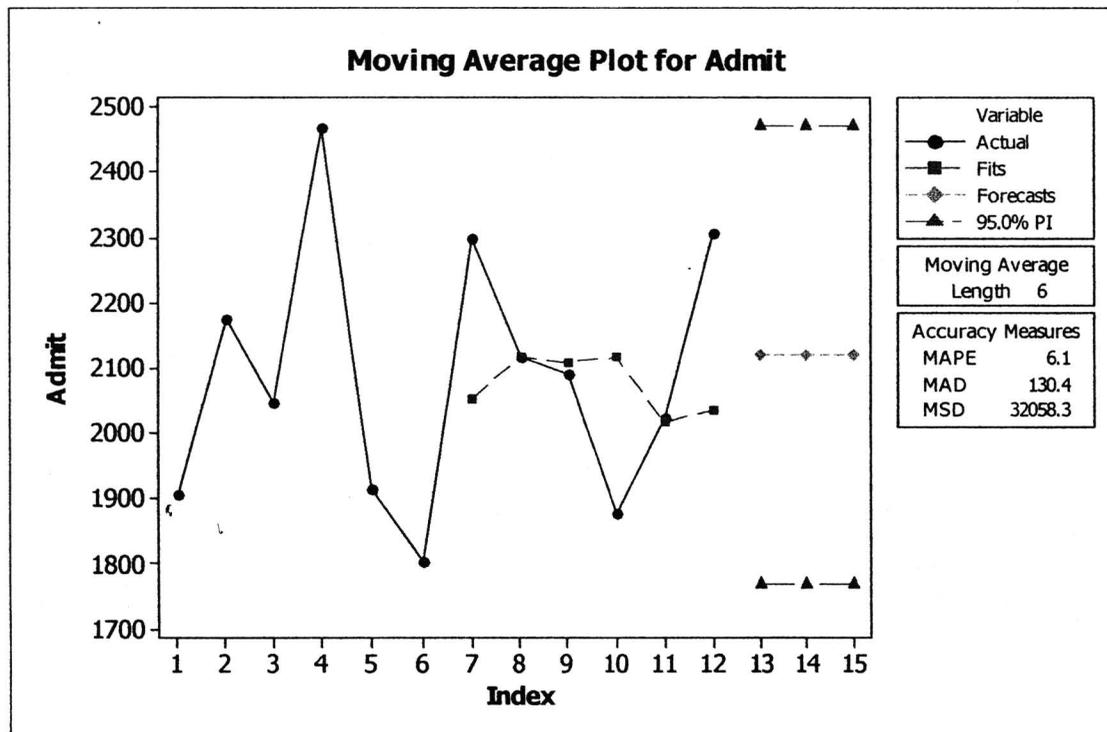
3.5.1.5 การศึกษาแนวโน้มของตลาด

ในส่วนของภาพรวมและแนวโน้มตลาดของธุรกิจจัดหาพยาบาลเฝ้าไข้ นั้นจากการศึกษาข้อมูลพบว่าในปัจจุบัน

- ธุรกิจมีแนวโน้มการเติบโตอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากยังได้รับความนิยมสูงอยู่
- เป็นธุรกิจที่ไม่อ่อนไหวไปตามเศรษฐกิจ ไม่ว่าจะเศรษฐกิจจะขึ้นหรือลง
- เป็นธุรกิจที่ทุกคนต้องใส่ใจ เพราะเป็นเรื่องของสุขภาพ ซึ่งผู้ป่วยทุกคนก็ต้องการการบริการที่ดีและต้องการให้ตัวเองหายเร็วขึ้น

- ค่านิยมของคนในสังคมที่เชื่อว่าโรงพยาบาลเอกชนนั้น การรักษาและบริการนั้นดีกว่าโรงพยาบาลของรัฐบาล และถ้าเป็นโรคที่ร้ายแรงก็จะมีโอกาสสูงที่จะหายได้ไว

จากการใช้โปรแกรม Minitab14 มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาค่าพยากรณ์จำนวนผู้ป่วยที่เข้ามาทำการ admit ในโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ (ตารางที่ 3.1) จะพบว่าจากการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมด 5 แบบนั้น เห็นได้ว่าค่าพยากรณ์ Moving Average ช่วง 6 เดือน จะมีค่า MAD หรือค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนสมบูรณ์เท่ากับ 130.4 เท่านั้น ซึ่งถือว่าเป็นค่าที่น้อยที่สุดที่ได้จากการวิเคราะห์ (ภาคผนวกที่ 9) โดยจะมีค่าพยากรณ์จำนวนผู้ป่วยเท่ากับ 2,117.83 คน ดังจะเห็นได้จาก ภาพที่ 3.2 เพื่อช่วยในการตัดสินใจได้ดียิ่งขึ้นอีกทางหนึ่ง



MAPE = 6.1 MAD = 130.4 MSD = 32,058.3 Forecasts = 2,117.83

ภาพที่ 3.2 แสดงกลุ่มคนไข้และแนวโน้มในอีก 3 เดือนข้างหน้า

ที่มา: จากการวิเคราะห์โปรแกรม Minitab14

จากข้อมูลแสดงให้เห็นว่ากลุ่มผู้ป่วยในยังคงมีแนวโน้มที่สูงต่อไป ทำให้มีโอกาในการเข้าไปมีส่วนแบ่งทางการตลาดได้อยู่ โดยข้อมูลจากขนาดของตลาดได้แสดงให้เห็นว่า ผู้ป่วยในมีจำนวนมาก แต่ทำไมจึงมีผู้ใช้บริการไม่มากนัก ก็เนื่องมาจากบริษัทที่ดำเนินการอยู่ก่อนหน้านี้ไม่สามารถจัดหาพยาบาลมาเฝ้าไข้ผู้ป่วยได้อย่างเพียงพอนั่นเอง

3.5.1.6 การศึกษาส่วนแบ่งการตลาด

จาก ตารางที่ 3.1 พบว่ามีผู้ป่วยในที่เข้ามาใช้บริการในโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ จำนวน 25,018 คน และจากข้อมูลพบว่าร้อยละ 42.20 ของกลุ่มดังกล่าว ซึ่งเท่ากับ 739 คน ที่ใช้บริการพยาบาลพิเศษเฝ้าไข้และผู้ที่ไม่ได้รับบริการตามความต้องการอีกร้อยละ 57.80 หรือเท่ากับ 1,012 คน โดยพบว่าผู้ใช้บริการมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยคนละ 25,200 บาท หรือมีมูลค่าการตลาดรวมเท่ากับ 18,622,800 บาทต่อปี

ซึ่งทางผู้ศึกษาคาดว่าจะมีส่วนแบ่งทางการตลาดร้อยละ 10.96 ของกลุ่มผู้ป่วยที่ไม่ได้รับบริการตามความต้องการหรือเท่ากับ 192 คนต่อปี คิดเป็นมูลค่าไม่น้อยกว่า 4,838,400 บาทต่อปี ทั้งนี้ยังไม่รวมผู้ใช้บริการที่พักรักษาตัวที่บ้าน ซึ่งค่าใช้จ่ายจะคิดอีกรูปแบบหนึ่ง ทั้งนี้จะกล่าวโดยละเอียดอีกครั้งหนึ่งในส่วนของการศึกษาทางด้านการเงินต่อไป

3.6 วิเคราะห์สถานะแวดล้อมของธุรกิจด้วย SWOT Analysis

3.6.1 จุดแข็ง (STRENGTH)

3.6.1.1 ผู้บริหาร โครงการและผู้ถือหุ้น มีประสบการณ์ เนื่องจากมีพนักงานที่ทำงานทางด้านพยาบาลมาก่อน ทำให้มีความเข้าใจในการพยาบาลเป็นอย่างดี จึงสามารถวางรูปแบบและเทคนิคการบริหารได้เหมาะสม

3.6.1.2 พนักงานมีประสบการณ์ในการทำงานมาก่อน จึงทำให้รู้ถึงความต้องการของคนไข้ สร้างเทคนิคการบริการ สร้างความสนใจให้กับคนไข้ได้

3.6.1.3 สถานที่ตั้งของสำนักงานอยู่ใกล้แนวรถไฟฟ้า จึงทำให้การติดต่อประสานงานสะดวกและมีรถประจำทางผ่านหลายสาย

3.6.1.4 มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำปรึกษากับคนไข้ และมีการเยี่ยมคนไข้อยู่ตลอดเวลาเพื่อเป็นคนไข้มีความรู้ที่ดี

3.6.2 จุดอ่อน (WEAKNESS)

3.6.2.1 บริษัทเริ่มเข้ามาดำเนินกิจการใหม่ อาจยังไม่เป็นที่รู้จักของผู้ที่สนใจจะมาใช้บริการมากนัก

3.6.2.2 เนื่องจากยังเป็นบริษัทที่เปิดใหม่ บุคลากรยังต้องใช้เวลาปรับตัวในช่วงแรกของการดำเนินกิจการ

3.6.2.3 การโน้มน้าวสร้างความมั่นใจและความน่าเชื่อถือแก่ผู้ใช้บริการ ต้องใช้เงินลงทุนและความพยายามอย่างมาก

3.6.3 โอกาส (OPPORTUNITIES)

3.6.3.1 เนื่องจากปัจจุบันตลาด ยังมีธุรกิจการให้บริการยังไม่เพียงพอต่อความต้องการ จึงเป็นอีกทางเลือกหนึ่งสำหรับผู้ป่วย ซึ่งทำให้ได้ส่วนแบ่งการตลาดด้วยเช่นกัน

3.6.3.2 ทางบริษัททำการสร้างโอกาสให้กับตนเองได้ โดยการเจาะกลุ่มโรงพยาบาลที่ได้รับรองมาตรฐาน JCI เนื่องจากผู้ป่วยล้วนแต่เป็นผู้ที่มีฐานะทางการเงินดี

3.6.3.3 ในปัจจุบันผู้คนส่วนใหญ่เริ่มให้ความสำคัญในเรื่องของสุขภาพมากขึ้น ทำให้รายได้ของธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพมีแนวโน้มที่สูงขึ้น

3.6.3.4 บริษัทที่ดำเนินการอยู่ก่อน ได้ดำเนินการมานานแล้ว จึงทำให้บริษัทของเรา เป็นอีกทางเลือกหนึ่งผู้ป่วยได้

3.6.4 อุปสรรค (THREATS)

3.6.4.1 การบุกเบิกหาลูกค้าและการสร้างความพึงพอใจ รวมทั้งสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้ให้บริการ

3.6.4.2 ภาระค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้น เนื่องจากการเจาะกลุ่มตลาดในช่วงที่เริ่มกิจการ

3.6.4.3 ชื่อเสียงยังไม่ทัดเทียมกับบริษัทอื่นๆ ที่มีการเปิดกิจการมาก่อน

3.7 การส่งเสริมการขาย

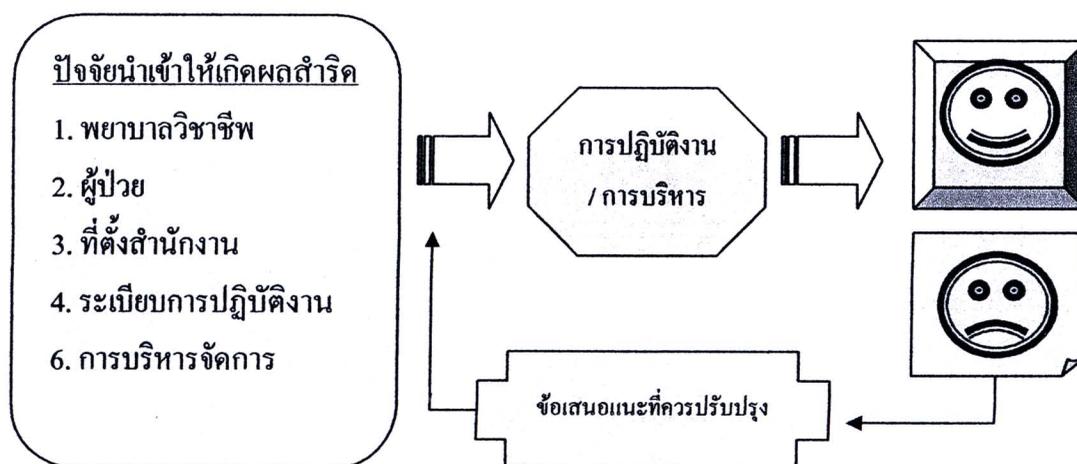
3.7.1 ในการเปิดตัวบริษัท จะใช้กลยุทธ์การแจกเอกสารประชาสัมพันธ์และนามบัตรของบริษัทให้กับญาติของคนไข้และ supervisor ของทางโรงพยาบาล

3.7.2 ในช่วงแรกของการบุกเบิกตลาด จะมีการเพิ่มส่วนแบ่งให้กับทางโรงพยาบาล เพื่อการเจาะตลาดได้ดียิ่งขึ้น

3.7.3 มีการนำกระเช้าดอกไม้ไปเยี่ยมผู้ป่วย เพื่อสร้างความประทับใจให้กับผู้ให้บริการ

3.8 ทางด้านเทคนิค

ขั้นตอนการเปิดธุรกิจจัดหาพยาบาลพิเศษ



ภาพที่ 3.3 ขั้นตอนการเปิดธุรกิจจัดหาพยาบาลพิเศษ

ที่มา: จากการวิเคราะห์

ระเบียบการปฏิบัติงานของพยาบาลพิเศษ

3.8.1 คุณสมบัติของพยาบาลพิเศษ

- สำเร็จการศึกษาหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต ได้รับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพพยาบาลชั้นหนึ่ง
- เป็นสมาชิกสมาคมพยาบาลแห่งประเทศไทย
- เป็นผู้มีความรู้ ความชำนาญ ในการให้บริการพยาบาล
- เป็นผู้มีความประพฤติดี
- มีความซื่อสัตย์ รับผิดชอบต่อหน้าที่
- สุขภาพแข็งแรง ทั้งร่างกายและจิตใจ
- อายุไม่เกิน 50 ปี
- มีประสบการณ์การทำงานไม่น้อยกว่า 2 ปี

3.8.2 ขั้นตอนการรับสมัคร

3.8.2.1 สมัครด้วยตนเอง ที่ฝ่ายบุคลากรของบริษัท

3.8.2.2 เอกสารและหลักฐานประกอบการรับสมัคร

- รูปถ่าย 1 นิ้ว จำนวน 2 รูป
- สำเนาใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ
- สำเนาทะเบียนบ้าน, สำเนาบัตรประชาชน, สำเนาวุฒิการศึกษา

3.8.3 ระเบียบการแต่งกายของพยาบาลพิเศษ

- แต่งเครื่องแบบพยาบาลถูกต้องตามระเบียบของสถาบัน สะอาด เรียบร้อย
- เก็บผมให้เรียบร้อย โดยใส่เนคคูลุ่มผม
- สวมรองเท้าหุ้มส้นสีขาว สะอาด

3.8.4 การอบรมพยาบาลเฝ้าไข้พิเศษ

3.8.4.1 การปฐมนิเทศ

3.8.4.1.1 พยาบาลพิเศษทุกคนต้องได้รับการปฐมนิเทศงาน พร้อมลงชื่อและนามสกุลรับทราบ เพื่อลงทะเบียนสมัครเฝ้าไข้ โดยเอกสารบันทึกข้อมูลนี้จะเก็บเข้าแฟ้มไว้ที่ฝ่ายการพยาบาล และจะมีคู่มือปฏิบัติงานพยาบาลพิเศษ ในทุกแผนก

3.8.4.1.2 การปฐมนิเทศจะดำเนินการจัดก่อนการปฏิบัติงาน 1 เดือน โดยผู้ที่ได้รับมอบหมายในเรื่องดังต่อไปนี้

- พันธกิจและนโยบายการปฏิบัติงานของโรงพยาบาล

- ข้อมูลทั่วไป เวลาทำงาน การรายงานตัว การแต่งกาย สถานที่ คู่มือ
นโยบาย และขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- วิธีการบันทึกข้อมูลการพยาบาลที่เกี่ยวข้อง
- การรับเวรและการส่งเวร
- ระบบการคิดค่าใช้จ่ายของผู้ป่วย
- การประเมินผลการปฏิบัติงาน

3.8.5 การควบคุมดูแล

- พยาบาลหัวหน้าเวรในแต่ละแผนกและผู้ตรวจการเวรนั้น มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบการ
ปฏิบัติงาน และประเมินผลงานการให้การพยาบาลผู้ป่วยอย่างมีประสิทธิภาพ ตามเกณฑ์การ
ประเมินผล ในขอบข่ายของการทำหน้าที่พยาบาลพิเศษ

- พยาบาลพิเศษจะต้องรายงานตัวกับหัวหน้าเวรในแผนกที่ได้รับผิดชอบ

3.8.6 การประเมินและติดตามผลการปฏิบัติงาน

- พยาบาลพิเศษทุกคนจะได้รับประเมินผลการปฏิบัติงาน ตามเกณฑ์การประเมินผล ซึ่ง
การวัดผลการปฏิบัติงานขึ้นกับ ความสามารถและประสิทธิภาพของงานที่ได้รับมอบหมาย

- เมื่อถึงแผนกส่วนที่ได้รับมอบหมายปฏิบัติงาน ให้มอบใบประเมินผลกับพยาบาล
หัวหน้าเวร / หัวหน้าแผนก

- พยาบาลหัวหน้าเวรจะเป็นผู้ประเมินผลงานพยาบาลพิเศษ และส่งให้ฝ่ายการพยาบาล
- ผู้ที่ได้รับมอบหมายเป็นผู้ทบทวนการประเมินผลงาน
- ใบประเมินผลจะเก็บไว้ที่ฝ่ายการพยาบาล
- ถ้าการประเมินผลงานไม่ผ่านจะต้องรายงานตัวต่อผู้ตรวจการพยาบาลในเวรนั้นๆ
- ถ้าพยาบาลพิเศษไม่สามารถปฏิบัติงาน ได้ตามมาตรฐานทางการพยาบาลที่กำหนด
ผู้ตรวจการพยาบาลในเวรนั้นๆ สามารถสั่ง ห้ามเฝ้าไข้ ได้ พร้อมทั้งบันทึกไว้เป็นหลักฐาน
- ผลการประเมินทั้งหมดจะถือเป็นความลับและไม่นำเปิดเผยต่อบุคคลอื่น

3.8.7 อื่นๆ

- เวลาในการปฏิบัติงานเวรกลางวัน ตั้งแต่เวลา 0700 – 1900 เวรกลางคืน ตั้งแต่เวลา
1900 – 0700

- พยาบาลพิเศษรายงานตัวต่อหัวหน้าเวรก่อนปฏิบัติงาน 15 นาที เพื่อรับส่งต่อข้อมูล
ผู้ป่วย

- ติดป้ายพยาบาลพิเศษทุกครั้งขณะเฝ้าไข้
- ดูแลช่วยเหลือกิจวัตรประจำวันของผู้ป่วย

- ห้ามใช้สิ่งของต่างๆ เช่น โทรศัพท์ เครื่องดื่ม เป็นต้น ในห้องผู้ป่วย
- ห้ามนำเรื่องส่วนตัวไปรบกวนผู้ป่วย
- ส่งต่อข้อมูลให้หัวหน้าเวรรับทราบ โดยละเอียดทุกครั้งก่อนลงเวร
- ห้ามทิ้งผู้ป่วยให้อยู่ลำพัง ถ้าจำเป็นให้แจ้งพยาบาล ward ทราบ
- มีความสำรวมขณะปฏิบัติหน้าที่ ไม่หลับ ไม่ทอดแหวก ไม่นั่งเหยียดขา หรือนั่ง

อ่านหนังสือพิมพ์ขณะเฝ้าไข้

- ถ้าผู้ป่วยมีอาการผิดปกติหรือเปลี่ยนแปลง ให้รีบรายงานให้พยาบาล ward ทราบทันที เพื่อรายงานแพทย์
- มีสัมพันธภาพที่ดีกับเจ้าหน้าที่ภายใน ward และกับญาติ
- ให้ลงชื่อที่ Chart ผู้ป่วยที่เฝ้าไข้ ในแบบฟอร์ม Special Nurse Record
- ห้ามทวงค่าเฝ้าไข้กับผู้ป่วยหรือญาติโดยเด็ดขาด

3.8.8 ขั้นตอนการ Set เฝ้าไข้

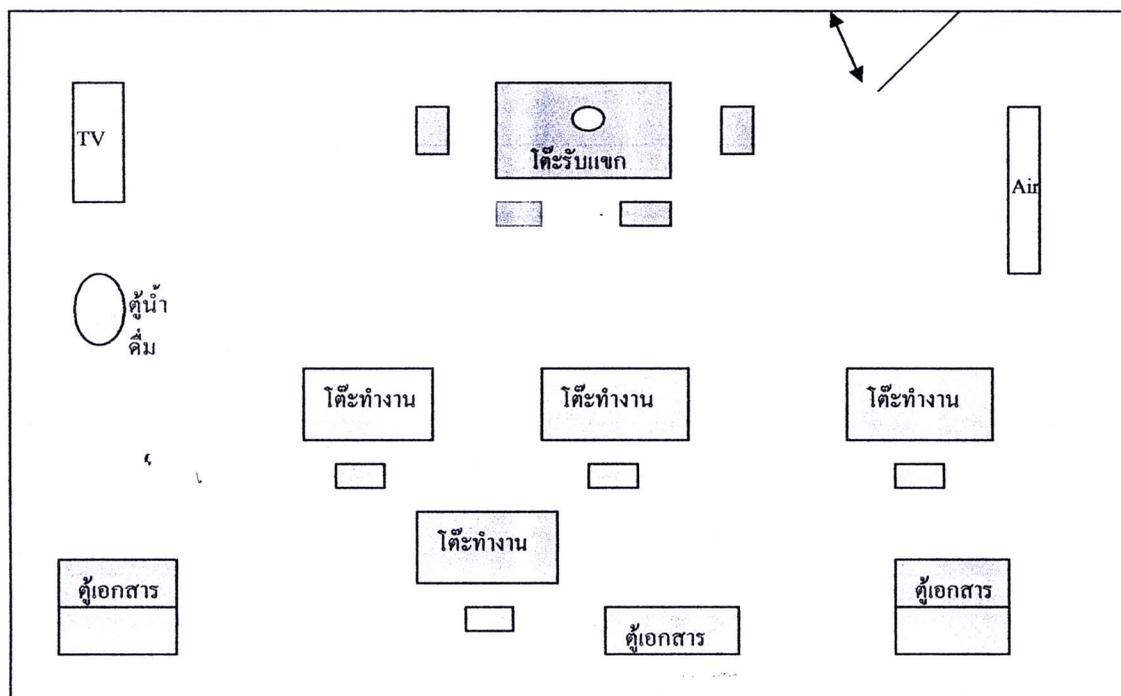
- โทรส่งเวรเฝ้าไข้ได้ที่หมายเลข 089-008-0988 ทุกวัน ตลอดเวลา
- ถ้าได้รับ Case แล้วไม่สามารถปฏิบัติงานได้ ให้โทรมาแจ้งก่อนล่วงหน้า อย่างน้อย 1-2 ชั่วโมง ก่อนขึ้นเวร
- ห้ามมิให้เพื่อนมาขึ้นเวรแทน โดยอ้างเป็นชื่อตนเองเด็ดขาด

3.9 ทางด้านการบริหาร

3.9.1 ทำเลที่ตั้ง

ทำเลที่ตั้งของบริษัทไม่ได้มีความสำคัญมากนัก เนื่องจากเป็นธุรกิจที่จัดหาพยาบาล ไปเฝ้าคนไข้ที่โรงพยาบาลซึ่งพยาบาลไม่ต้องเข้ามาที่บริษัท แต่เนื่องจากทำเลที่ตั้งเป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้ยากหลังจากดำเนินการแล้ว จึงได้พิจารณาถึงความเหมาะสม โดยมีปัจจัย ดังนี้

- 3.9.1.1 อยู่ใกล้แนวรถไฟฟ้า BTS เนื่องจากจะต้องมีการเดินทางไปเยี่ยมผู้ป่วย และเพื่ออำนวยความสะดวกในการเดินทางของผู้ที่จะมาติดต่อธุรกิจกับบริษัท
- 3.9.1.2 มีสาธารณูปโภคที่ครบครัน เช่น ไฟฟ้า น้ำประปา โทรศัพท์ ฯลฯ
- 3.9.1.3 ทำเลที่ตั้งอยู่ในทำเลที่ไม่แพงเกินความจำเป็น
- 3.9.1.4 อยู่ใกล้แหล่งชุมชน ที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน



ภาพที่ 3.4 แผนผังการจัดวางอุปกรณ์ในสำนักงาน

ที่มา: จากการวิเคราะห์



3.9.2 การบริหารในระยหะดำเนินการ

แผนการและกำหนดระยะเวลาดำเนินการ เป็นแผนที่ได้ตกลงร่วมกันของผู้ถือหุ้นทุกคน ในการกำหนดกรอบระยะเวลาในการดำเนินการ

- 3.9.2.1 ศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการ ใช้เวลาดำเนินการ 5 สัปดาห์
- 3.9.2.2 สำรวทที่ตั้งสำนักงาน ใช้เวลาดำเนินการ 3 สัปดาห์
- 3.9.2.3 ปรับปรุงอาคารและสำนักงาน ใช้เวลาดำเนินการ 4 สัปดาห์
- 3.9.2.4 ติดต่อขอใบอนุญาต ใช้เวลาดำเนินการ 3 สัปดาห์
- 3.9.2.5 จัดหาบุคลากร ใช้เวลาดำเนินการ 4 สัปดาห์
- 3.9.2.6 ติดตั้งอุปกรณ์สำนักงาน ใช้เวลาดำเนินการ 2 สัปดาห์
- 3.9.2.7 ออกแบบเอกสารประชาสัมพันธ์ ใช้เวลาดำเนินการ 2 สัปดาห์
- 3.9.2.8 ประชาสัมพันธ์ ใช้เวลาดำเนินการ 3 สัปดาห์

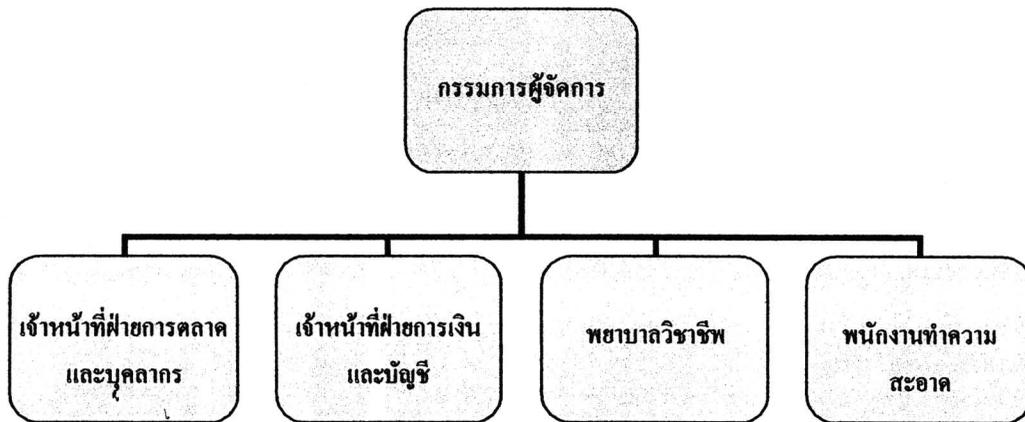
จากแผนการและกำหนดระยะเวลาดำเนินการ สามารถนำมาทำเป็น Gantt Chart ได้ดังนี้

ตารางที่ 3.2 ระยะเวลาดำเนินการทำเป็น Gantt Chart

กิจกรรมการดำเนินการ	เวลา (สัปดาห์)															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1. ศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการ	←————→															
2. สำรวทที่ตั้งสำนักงาน						←————→										
3. ปรับปรุงอาคารและสำนักงาน									←————→							
4. ติดต่อขอใบอนุญาต										←————→						
5. จัดหาบุคลากร										←————→						
6. ติดตั้งอุปกรณ์สำนักงาน													←————→			
7. ออกแบบเอกสาร													←————→			
8. ประชาสัมพันธ์													←————→			

ที่มา: จากการวิเคราะห์

3.9.3 ผังองค์กร (Organization chart)



ภาพที่ 3.6 แผนผังองค์กร

ที่มา: จากการวิเคราะห์

3.9.4 โครงสร้างองค์กรและความต้องการบุคลากร

ตารางที่ 3.3 โครงสร้างองค์กรและความต้องการบุคลากร

ตำแหน่ง	วุฒิการศึกษา	จำนวน (คน)	ลักษณะงาน	เงินเดือน (บาท)
ผู้จัดการ	ปริญญาโท	1	- ควบคุมและวางแผนการทำงาน - ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ	12,000
เจ้าหน้าที่ฝ่ายการตลาดและบุคลากร	อนุปริญญา	1	- ติดต่อหาลูกค้า - แนะนำการบริการ - เยี่ยมผู้ป่วย - จัดตารางเวร	8,000
เจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงินและบัญชี	ปริญญาตรี	1	- จัดทำระบบการเงิน - ติดตามการจัดเก็บเงิน - ทำข้อมูลรายการรับ-จ่าย	8,000

ตารางที่ 3.3 โครงสร้างองค์กรและความต้องการบุคลากร (ต่อ)

ตำแหน่ง	วุฒิการศึกษา	จำนวน (คน)	ลักษณะงาน	เงินเดือน (บาท)
พยาบาลวิชาชีพ	ปริญญาตรี	4	- ดูแลผู้ป่วย - ให้คำแนะนำผู้ป่วย	ตามจำนวนเวร
พนักงานทำความสะอาด	ป.6 ขึ้นไป	1	- ทำงานทั่วไป - ทำความสะอาดสถานที่	4,500

ที่มา: จากการวิเคราะห์

3.9.5 บทบาทหน้าที่ของฝ่ายบริหาร

- กรรมการผู้จัดการ มีหน้าที่ กำกับดูแลงานทั้งหมดของบริษัท เพื่อที่จะกำหนดนโยบายที่ทำให้การดำเนินงาน ไปอย่างราบรื่นและก่อให้เกิดผลกำไรต่อสถาบันมากที่สุด
- เจ้าหน้าที่ฝ่ายการตลาดและบุคลากร มีหน้าที่ จัดการงานด้านเอกสารต่างๆ และงาน การติดต่อลูกค้า รวมทั้งการเยี่ยมคนไข้ที่ใช้บริการ
- เจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงินและบัญชี มีหน้าที่ ดูแลงานด้านการเงิน การบัญชีให้เป็นไปตามแผนงานและนโยบาย
- พยาบาลวิชาชีพ มีหน้าที่ ดูแลผู้ป่วยที่มาใช้บริการดูแลจากบริษัท รวมถึงการให้ปรึกษาทางการแพทย์กับผู้ป่วย
- พนักงานทำความสะอาด มีหน้าที่ ดูแลทำความสะอาดสำนักงานให้เรียบร้อยในด้านที่ ถูกสุขลักษณะ

3.9.6 การกำหนดเวลาทำงาน

แบ่งการทำงานเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

- กลุ่มทำงานในสำนักงาน จะทำงาน 0900 – 1700 ในวันจันทร์ ถึง วันศุกร์
- กลุ่มพยาบาล จะทำงานเป็น 2 ช่วงเวลา คือ เวรเช้าทำงานเวลา 0700 – 1900 และเวรดึกทำงานเวลา 1900 – 0700