

3. การประกอบธุรกิจในแต่ละสายผลิตภัณฑ์

3.1 ลักษณะการให้บริการ

ณ 31 ธันวาคม 2553 บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจในรูปแบบของเครือโรงพยาบาล โดยมีโรงพยาบาลในเครือ 3 โรงพยาบาล และมีสัญญาการให้บริการกับโรงพยาบาลในระดับที่สูงกว่า (Supra Contractor) 12 โรงพยาบาล เพื่อการส่งต่อผู้ป่วยตามความเหมาะสมในแต่ละกรณี และมีคลินิกเครือข่ายประกันสังคมประมาณ 20 แห่งสำหรับการให้บริการเบื้องต้นแก่ผู้ป่วยประกันสังคม ทำให้บริษัทฯ สามารถบริหารต้นทุนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถขยายขอบเขตการให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างครอบคลุมมากขึ้น

เครือโรงพยาบาลมีการให้บริการลูกค้า 2 กลุ่มหลักคือ 1) กลุ่มลูกค้าทั่วไป ซึ่งจ่ายค่ารักษาพยาบาลตามการรักษจริง ได้แก่กลุ่มลูกค้าเงินสด กลุ่มลูกค้าประกันชีวิต กลุ่มลูกค้ากองทุนเงินทดแทน กลุ่มลูกค้าบริษัทคู่สัญญา กลุ่มลูกค้าสิทธิ พรบ. และอื่น ๆ 2) กลุ่มลูกค้าเหมาจ่ายตามโครงการภาครัฐ ได้แก่กลุ่มลูกค้ากองทุนประกันสังคม กลุ่มลูกค้าโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า และกลุ่มลูกค้าโครงการประกันสุขภาพต่างดาว โดยในปี 2553 เครือโรงพยาบาลวิชัยเวช มีความสามารถในการรักษาพยาบาลคนไข้นอกและคนไข้ใน ดังนี้

ความสามารถในการรักษาพยาบาล	รพ.วิชัยเวช อ้อมน้อย	รพ.วิชัยเวช หนองแขม	รพ.วิชัยเวช สมุทรสาคร
ผู้ป่วยนอก (Out Patient Department : OPD) – ในระหว่างเวลา 8.00 น. – 12.00 น. (Peaked Hours)			
จำนวนห้องตรวจ (ห้อง)	20	25	18
ความสามารถในการรักษาพยาบาล (ราย/ปี) (ผู้ป่วยต่อห้องต่อชั่วโมง*จำนวนห้อง*4 ชม.*365)	175,200	219,000	157,680
จำนวนคนไข้ที่เข้ารับการรักษาจริง (ราย/ปี)	135,462	131,751	97,111
อัตราการใช้บริการ (%) : 8.00 – 12.00น.	77.32%	60.16%	61.59%
ผู้ป่วยนอก (Out Patient Department : OPD) – ในระหว่างเวลา 8.00 น. – 20.00 น. (Normal Hours)			
จำนวนห้องตรวจ (ห้อง)	20	25	18
ความสามารถในการรักษาพยาบาล (ราย/ปี) (ผู้ป่วยต่อห้องต่อชั่วโมง*จำนวนห้อง*12 ชม.*365)	525,600	657,000	473,040
จำนวนคนไข้ที่เข้ารับการรักษาจริง (ราย/ปี)	316,748	276,058	177,015
อัตราการใช้บริการ (%) : 8.00 – 20.00น.	60.26%	42.02%	37.42%
ผู้ป่วยใน (In Patient Department : IPD)			
จำนวนเตียงจดทะเบียน (ห้อง)	200	200	120
จำนวนเตียงคนไข้ที่เปิดให้บริการ	148	146	103
ความสามารถในการรักษาพยาบาล (วัน/ปี)	54,020	53,290	37,595
จำนวนวันที่เข้ารับการรักษาจริง (วัน/ปี)	30,438	27,010	18,705
อัตราการใช้บริการ (%)	56.35%	50.68%	49.75%

3.1.1 บริการทางการแพทย์

บริษัทฯ และบริษัทย่อยในเครือโรงพยาบาลวิชัยเวชฯ มีความมุ่งมั่นที่จะให้บริการรักษาพยาบาลทุกสาขาโรคด้วยแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขาโรคทุกสาขา ดังนี้

1. ศูนย์ศัลยกรรมกระดูกและข้อ

บริการตรวจวินิจฉัย รักษาและผ่าตัดโรคกระดูกและข้ออย่างครบวงจร อาทิเช่น ผ่าตัดเปลี่ยนข้อเข่าและข้อสะโพกเทียม โดยมีจุดเด่น คือ แผลเล็ก เดินไว ปลอดภัย และไม่ปวด ผ่าตัดข้อนิ้ว มือ แขนและขาที่ขาดจากอุบัติเหตุโดยวิธีจุลศัลยศาสตร์ ผ่าตัดแก้ไขกระดูกสันหลังคดและเอียง ผ่าตัดข้อโดยวิธีผ่านกล้องในข้อเข่าหรือข้อไหล่ รักษาผ่าตัดและปรึกษาปัญหาโรคกระดูกและข้อทุกชนิดจากอุบัติเหตุบาดเจ็บจากการเล่นกีฬาหรือจากการทำงาน รักษานิ้วล็อกโดยไม่ต้องผ่าตัด (Percutaneous Release) ฯลฯ โดยทีมศัลยแพทย์โรคกระดูกและข้อ ที่มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับทั้งในประเทศ และต่างประเทศร่วมกับทีมเวชศาสตร์ฟื้นฟูและกายภาพบำบัด

2. ศูนย์ศัลยกรรมผ่านกล้อง

เป็นการผ่าตัดแผลเล็ก แผลผ่าตัดหายเร็ว ด้วยวิธีการผ่าตัดผ่านกล้องซึ่งเป็นเครื่องมือที่ทันสมัย โดยแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขา อาทิ ศัลยกรรมทั่วไป ศัลยกรรมกระดูกและข้อ ศัลยกรรมเด็ก ศัลยกรรมทางนรีเวช ศัลยกรรมทางเดินปัสสาวะ ศัลยกรรมลำไส้และทวารหนัก

นอกจากนั้นโรงพยาบาลได้สร้างและออกแบบห้องผ่าตัดให้เป็นห้องผ่าตัดระดับมาตรฐานสากล ที่เรียกว่าระบบ Positive Pressure พร้อมศัลยแพทย์เฉพาะสาขาโรค วิทยุณีแพทย์ และทีมอายุรแพทย์เพื่อดูแลผู้ป่วยผ่าตัดให้มีความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง

3. ศูนย์โรคระบบทางเดินอาหารและตับ

มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญโรคระบบทางเดินอาหารและตับ พร้อมอุปกรณ์ที่ทันสมัย เช่น กล้องส่องตรวจหลอดอาหาร กระเพาะอาหาร ลำไส้ส่วนต้น และกล้องตรวจลำไส้ใหญ่ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ทันสมัย ทำให้การวินิจฉัยโรคและการรักษาถูกต้องแม่นยำ ชัดเจน ทำให้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากความผิดปกติของระบบทางเดินอาหารและตับ ได้รับการรักษาอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง ครบวงจร รวมถึงการให้คำแนะนำในการดูแลสุขภาพระบบทางเดินอาหารและฉีดวัคซีนป้องกันโรคตับอักเสบ ฯลฯ

4. ศูนย์สุขภาพแม่และเด็กครบวงจร

ให้บริการดูแลสุขภาพตั้งแต่แรกคลอดจนเข้าสู่วัยรุ่น โดยเน้นในเชิงป้องกัน ส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาการโดยทีมกุมารแพทย์เฉพาะทางด้านต่าง ๆ เช่น โรคภูมิแพ้ ระบบประสาท ระบบต่อมไร้ท่อ โภชนาการเด็ก ตลอดจนติดตามพัฒนาการและการเจริญเติบโตจากกุมารแพทย์ด้านพัฒนาการรวมถึงการฝึกพูด การแก้ไขความบกพร่องในเด็กผิดปกติ เช่น ออทิสติก พัฒนาการช้า เป็นต้น

5. ศูนย์โรคเฉพาะสตรีและศัลยกรรมผ่านกล้องทางนรีเวช

ให้บริการด้านสุขภาพสตรีครบวงจร ตั้งแต่การวินิจฉัย ปรึกษาปัญหา ทางสูตินรีเวช และโรคเฉพาะสตรี เช่น การรักษาภาวะผู้มีบุตรยาก การผ่าตัดเฉพาะสำหรับสุขภาพสตรี การผ่าตัดทั้งวิธีปกติและผ่าตัดผ่านกล้อง การฝากครรภ์และการคลอด ตรวจพัฒนาการของทารก ในครรภ์ คลินิกวัยทอง โดยทีมสูตินรีเวชแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ ทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง

6. ศูนย์ทันตกรรมครบวงจร

โรงพยาบาลให้บริการด้านทันตกรรม โดยทันตแพทย์เฉพาะทางทุกสาขา ทุกวัน อาทิ ทันตกรรมสำหรับเด็ก ทันตกรรมบูรณะ ทันตกรรมรักษารากฟัน ทันตกรรมประดิษฐ์ ทันตกรรมจัดฟัน ทันตกรรมรากฟันเทียม ทันตกรรมความงาม พร้อมเครื่องเอกซเรย์ฟันแบบ 180 องศา (Panoramic) ด้วยระบบดิจิทัล

7. ศูนย์ตรวจสุขภาพ

ให้บริการตรวจสุขภาพเฉพาะบุคคล และหมู่คณะของสถาบันหรือในสถานประกอบการ ประกอบด้วยการตรวจสุขภาพก่อนเข้าทำงาน ตรวจสุขภาพประจำปี ตรวจสุขภาพไปทำงานต่างประเทศ โปรแกรมตรวจสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุ โปรแกรมตรวจสุขภาพเฉพาะโรค โปรแกรมตรวจสุขภาพก่อนแต่งงาน โปรแกรมตรวจสุขภาพชายและหญิงวัยทอง โปรแกรมตรวจค้นหาโรคมะเร็ง รวมถึงการให้บริการตรวจสุขภาพเคลื่อนที่เพื่อให้บริการนอกโรงพยาบาลเป็นรายบุคคลหรือหมู่คณะ ฯลฯ ด้วยทีมตรวจสุขภาพเคลื่อนที่ซึ่งประกอบด้วย แพทย์ พยาบาล นักเทคนิคการแพทย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีประสบการณ์สูง พร้อมรถเอกซเรย์เคลื่อนที่และอุปกรณ์เครื่องมือครบวงจร

8. ศูนย์ผิวหนังและศัลยกรรมเลเซอร์ iSKY: Innovative SKin and laser surgerY center

บริการตรวจวินิจฉัยและรักษาโดยทีมแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางโรคผิวหนังและศัลยกรรมเลเซอร์ ที่ได้รับการยอมรับในระดับนานาชาติและมีมาตรฐานในระดับสากล มี เครื่องตรวจวิเคราะห์สภาพผิวที่ทันสมัย และมีห้องปฏิบัติการเตรียมส่วนผสมของครีมบำรุงและครีมรักษา เฉพาะเจาะจงสำหรับลูกค้าแต่ละคน ห้องตรวจรักษามีความเป็นส่วนตัว สวยงาม สะอาด พร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน เช่น มีเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลที่ควบคุมการเปิด ปิดของระบบแสงสว่างในห้อง และเพลงที่ต้องการเพื่อเป็นการผ่อนคลายสูงสุดในขณะเตรียมการทำหัตถการ ฯลฯ

9. ศูนย์โรคเต้านม

มะเร็งเต้านมเป็นโรคมะเร็งที่คร่าชีวิตของสตรีไทยเป็นอันดับสอง ในบรรดาโรคมะเร็งด้วยกัน การตรวจเอกซเรย์เต้านมด้วยเครื่องเอกซเรย์ตรวจเต้านมตามกำหนด สามารถตรวจพบมะเร็งเต้านมในระยะเริ่มต้น ก่อนที่จะมีก้อนให้คลำพบ ซึ่งจะช่วยให้เพิ่มโอกาสรอดชีวิตจากโรคมะเร็ง

ศูนย์โรคเต้านมให้บริการตรวจ รักษา ปรึกษาและผ่าตัดผู้ป่วยมะเร็งเต้านม ครบวงจร ตั้งแต่ให้ความรู้แก่ประชาชน เรื่องป้องกันและวิธีตรวจเต้านมด้วยตนเอง การตรวจสุขภาพเพื่อวินิจฉัยโรคมะเร็งเต้านมโดย Mammogram และ Ultrasound การผ่าตัดรักษามะเร็ง เต้านมและติดตามฟื้นฟูทั้งร่างกายและ

จิตใจของผู้ป่วยโดยทีมแพทย์เฉพาะทางในแต่ละสาขา เช่น ศัลยแพทย์ รังสีแพทย์ อายุรแพทย์ด้านมะเร็งวิทยา ทีมพยาบาล นักโภชนาการ นักกายภาพบำบัด ฯลฯ

10. ศูนย์อุบัติเหตุฉุกเฉิน

โรงพยาบาลมีศูนย์อุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน และศูนย์กู้ชีพ เพื่อให้การช่วยเหลือผู้ประสบอุบัติเหตุ และเจ็บป่วยฉุกเฉินได้อย่างถูกต้องและทันเวลาที่ ด้วยทีมแพทย์ผู้เชี่ยวชาญด้านอุบัติเหตุศัลยแพทย์ทั่วไป ศัลยแพทย์กระดูกและข้อพร้อมอายุรแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ที่มีความชำนาญ อุปกรณ์ที่ทันสมัย และรถพยาบาลที่มีเครื่องมือช่วยชีวิตอย่างครบถ้วนทั้ง Advance Life Support (ALS) และ Basic Life Support (BLS) ฉุกเฉินที่มีความพร้อมตลอด 24 ชั่วโมง

11. คลินิกอายุรกรรม

ให้บริการดูแลรักษา ปรึกษาปัญหาสุขภาพทั่วไป ตรวจ ค้นหา วินิจฉัย และรักษาโรคต่างๆ ทั้งเรื่องร้องและเจ็บป่วย เช่น โรคหัวใจ โรคเบาหวาน โรคติดเชื้อต่างๆ โรคปอด โรคไต โรคเลือด โรคประสาท โรคทางจิต โรคด้านต่อมไร้ท่อ โรคทางเดินอาหาร โดยทีมแพทย์ผู้เชี่ยวชาญด้านอายุรกรรมทุกสาขา

12. คลินิกโรคเบาหวานและต่อมไร้ท่อ

แพทย์ผู้เชี่ยวชาญด้านต่อมไร้ท่อ ให้การดูแลรักษาผู้ป่วยเบาหวานและโรคที่เกี่ยวข้องกับต่อมไร้ท่อ เช่น โรคของต่อมไทรอยด์ โรคของต่อมหมวกไต โรคของต่อมใต้สมอง โรคไขมันในเลือดสูง โรคอ้วน โรคกระดูกพรุน ฯลฯ

13. คลินิกตา

บริการตรวจ รักษา ปรึกษาและผ่าตัดโรคตา ด้วยทีมจักษุแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางที่มากด้วยประสบการณ์ พร้อมทีมพยาบาลที่ผ่านการอบรมและมีประสบการณ์ตามมาตรฐานสากล โดยให้บริการตรวจรักษาตาทุกชนิดทั้งเด็กและผู้ใหญ่ การผ่าตัดจอประสาทตา การผ่าตัดต้อกระจกและโรคต้อหิน ฯลฯ

14. คลินิกหู คอ จมูก

โรงพยาบาลให้บริการผ่าตัด รักษาด้วยแพทย์ โสต ศอ นาสิก พร้อมอุปกรณ์เครื่องมือแพทย์ที่ได้มาตรฐาน และทันสมัย

15. คลินิกโรคหัวใจ

บริการตรวจรักษาผู้ป่วยโรคหัวใจโดยแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะโรคหัวใจ พร้อมเครื่องมือที่ทันสมัย เช่น เครื่องมือตรวจการทำงานของหัวใจด้วยไฟฟ้า เครื่อง Echocardiogram เครื่องตรวจการทำงานและสมรรถภาพของหัวใจขณะออกกำลังกาย (Exercise Stress Test) ฯลฯ

16. ศูนย์สุขภาพและความงามไทย-ฟิลอส

โรงพยาบาลมีศูนย์สุขภาพและความงามไทย-ฟิลอส ให้บริการปรึกษา แนะนำ และตรวจรักษา โดยแพทย์ผู้เชี่ยวชาญทางด้านผิวหนัง และศัลยแพทย์ความงาม ร่วมบูรณาการกับศาสตร์การแพทย์แผน

ไทยโดยแพทย์แผนไทยประยุกต์และศาสตร์แพทย์แผนจีน เพื่อทำการรักษา บำบัดและฟื้นฟู รวมถึงการดูแลผิวหนัง กระชับสัดส่วนเพื่อความงาม การลดน้ำหนักเพื่อสุขภาพ ฯลฯ

- จำนวนเตียงที่ให้บริการแก่ผู้ป่วยใน

เครือโรงพยาบาลวิชัยเวชฯ มีเตียงรองรับการให้บริการผู้ป่วยใน ณ 30 มิถุนายน 2554 ดังนี้

โรงพยาบาล	ผู้ป่วยใน		
	จำนวนเตียง จดทะเบียน	จำนวนเตียง ให้บริการจริง	ราคาห้อง (บาทต่อคืน)
โรงพยาบาลวิชัยเวชฯ อ้อมน้อย	200	148	480 – 4,680
โรงพยาบาลวิชัยเวชฯ หนองแขม	200	146	600 – 4,000
โรงพยาบาลวิชัยเวชฯ สมุทรสาคร	120	103	720 – 2,400
รวม	520	397	

หมายเหตุ : ราคาห้องพักที่แสดงเป็นราคาสูงสุดและต่ำสุด โดยราคาต่ำสุดเป็นราคาของห้องพักประเภทเตียงรวม 4 - 15 เตียง ส่วนราคาสูงสุดเป็นห้อง VIP

3.1.2 ศูนย์ฝึกอบรมพนักงานผู้ช่วยพยาบาล โดยโรงเรียนศรีวิชัยอาชีวศึกษา

โรงเรียนศรีวิชัยอาชีวศึกษา เริ่มดำเนินการตั้งแต่วันที่ 14 พ.ค. 2540 โดย รศ.ดร.นายแพทย์วิชัย วนดุรงค์วรรณ บนพื้นที่บางส่วนของโรงพยาบาลวิชัยเวชฯ สมุทรสาคร ก่อนย้ายมาตั้งอยู่ ณ อาคาร 1 ชั้น 7 ของโรงพยาบาลวิชัยเวชฯ อ้อมน้อย ในวันที่ 11 มิ.ย. 51 และจดทะเบียนเป็นบริษัทจำกัดในปี 2553 ต่อมาในปี 2554 บริษัท ศรีวิชัยเวชวิวัฒน์ จำกัด (มหาชน) ได้เข้าลงทุนเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ในบริษัท โรงเรียนศรีวิชัยอาชีวศึกษา จำกัด เพื่อใช้เป็นสถานที่ฝึกสอนและพัฒนาบุคลากรสำหรับเครือโรงพยาบาลวิชัยเวชฯ เป็นหลัก โดยมุ่งเน้นการผลิตพนักงานผู้ช่วยพยาบาล ซึ่งมีหน้าที่ดูแลคนไข้ในระดับเบื้องต้น เช่น การดูแลสุขอนามัยเบื้องต้นของผู้ป่วย การอำนวยความสะดวกแก่ผู้ป่วยตั้งแต่การป้อนอาหาร อาบน้ำ และเปลี่ยนเสื้อผ้าให้กับผู้ป่วย เป็นต้น โรงเรียนศรีวิชัยอาชีวศึกษามีส่วนสำคัญในการผลิตบุคลากรพนักงานผู้ช่วยพยาบาลแก่เครือโรงพยาบาลวิชัยเวชฯ ซึ่งมีส่วนช่วยในการลดปัญหาขาดแคลนบุคลากรและบุคลากรด้อยคุณภาพ หลักสูตรดังกล่าวมีระยะเวลา 6 เดือนและได้รับการรับรองโดยกระทรวงศึกษาธิการ โดยหลังจากจบหลักสูตร เครือโรงพยาบาลวิชัยเวชฯ จะคัดเลือกนักศึกษาที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเข้าทำงานต่อไป

ปีการศึกษา	รุ่นที่เรียน	จำนวนนักเรียน	ค่าหลักสูตร (บาท)
2550	รุ่นที่ 16	26	23,400
	รุ่นที่ 17	25	24,200
2551	รุ่นที่ 18	42	24,600
	รุ่นที่ 19	15	24,600
2552	รุ่นที่ 20	61	24,600
	รุ่นที่ 21	24	24,600

ปีการศึกษา	รุ่นที่เรียน	จำนวนนักเรียน	ค่าหลักสูตร (บาท)
2553	รุ่นที่ 22	30	24,600
	รุ่นที่ 23	9	24,600

3.1.3 งานบริการสนับสนุนทางการแพทย์

1. แผนกเวชระเบียน

เป็นแผนกที่ทำหน้าที่ลงทะเบียนการเข้ามารับบริการรักษาของผู้ป่วยทั้งลูกค้าเดิมและลูกค้าใหม่ บันทึกสถิติการมาใช้บริการ และเก็บรักษาข้อมูลเวชระเบียนของโรงพยาบาล

2. แผนกรังสีวินิจฉัย

ให้บริการวินิจฉัยโรคด้วยเครื่องมือถ่ายภาพที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพสูงในการถ่ายภาพเอ็กซเรย์ โรงพยาบาลให้บริการตรวจทางรังสีวินิจฉัย ด้วยเครื่องเอกซเรย์เฉพาะส่วน เครื่องเอกซเรย์พิเศษ เครื่องเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ (CT Scan) และเครื่องอัลตราซาวด์ (Ultrasound) รวมทั้ง เครื่องเอกซเรย์เต้านม (Mammogram) เอ็กซเรย์ขากรรไกรหรือเอกซเรย์ฟันทั้งปาก 180 องศา (Panoramic) ด้วยระบบดิจิทัล ฯลฯ

3. แผนกกายภาพบำบัด

ให้บริการส่งเสริม ฟันฟู บำบัด รักษาผู้ป่วยที่มีความบกพร่องทางด้านร่างกาย ให้การรักษาทั้งทางด้านกิจกรรมบำบัด และ อาชีวบำบัด สามารถตรวจประเมิน วินิจฉัย บำบัดรักษา ทางเวชศาสตร์ ฟันฟู ด้วยเครื่องมือและอุปกรณ์ทางกายภาพบำบัดที่ทันสมัย และบริการฟื้นฟูสภาพผู้ป่วยนอกสถานที่ ด้วยเครื่องมือกายภาพบำบัด และอุปกรณ์ที่ทันสมัย เช่น เครื่องดึงหลัง และดึงคอด้วยไฟฟ้า เครื่องอัลตราซาวด์ เครื่องกระตุ้นด้วยไฟฟ้า เครื่องอบความร้อน เครื่องกำเนิดความร้อนลึกด้วยคลื่นสั้น (Short wave diathermy) เครื่องผลิตรกระแสกระตุ้นประสาทผ่านผิวหนัง (TENS) เตี้ยงฝึกยืน ฯลฯ

4. แผนกตรวจวิเคราะห์

ให้บริการตรวจสิ่งส่งตรวจทางการแพทย์ ครอบคลุมทุกสาขางานทางเคมีคลินิก โลหิตวิทยา อนุบาลเลือด จุลชีววิทยา จุลทรรศน์ศาสตร์ ภูมิคุ้มกันวิทยา โดยคำนึงถึงผลการตรวจวิเคราะห์ที่ถูกต้อง แม่นยำ โดยเลือกสรรเครื่องมืออุปกรณ์และน้ำยาตรวจวิเคราะห์ที่มีคุณภาพสูงและได้มาตรฐาน พร้อมทั้งมีงานนักเทคนิคการแพทย์

5. แผนกโภชนาการ

เป็นแผนกที่รับผิดชอบในการจัดการด้านอาหารของผู้ป่วยให้เป็นไปอย่างถูกเหมาะสมกับสุขภาพ อายุของผู้ป่วยและถูกสุขลักษณะ ทีมโภชนาการของโรงพยาบาลนอกจากเป็นมืออาชีพในการกำหนดอาหารให้เหมาะสมกับการรักษาของแพทย์ ยังเป็นที่ปรึกษาด้านอาหารเพื่อการรักษาพยาบาลให้แก่ผู้ป่วยด้วย โดยจะให้คำแนะนำเกี่ยวกับการรับประทานอาหารให้เหมาะสมกับโรค

6. แผนกยานพาหนะ

มีหน้าที่รับผิดชอบจัดเตรียมรถพยาบาลให้มีความพร้อมทั้งสภาพรถและอุปกรณ์ช่วยชีวิตในรถพยาบาลเพื่อการรับ-ส่งผู้ป่วยในสภาวะต่างๆ ตามความต้องการของแพทย์เพื่อเคลื่อนย้ายผู้ป่วยอย่างถูกต้องปลอดภัยไปยังสถานพยาบาลหรือที่หมายตามเป้าหมายของการเรียกใช้บริการรถพยาบาล

3.2 การตลาดและภาวะการแข่งขัน

3.2.1 กลยุทธ์ทางการแข่งขัน

เครือโรงพยาบาลวิชัยเวชฯ มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในการประกอบธุรกิจการแพทย์และโรงพยาบาล ซึ่งเป็นอุตสาหกรรมที่มีการเจริญเติบโตสูงและต้องการความชำนาญเฉพาะทาง มากกว่า 20 ปี โดยมีการบริหารงานโดยแพทย์ที่มีความรู้และประสบการณ์อย่างยาวนานทั้งในด้านการรักษาพยาบาลและการบริหาร ทำให้เครือโรงพยาบาลมีการขยายตัวทางธุรกิจอย่างต่อเนื่องด้วยการขยายกำลังการผลิต และการเพิ่มความหลากหลายของการให้บริการจนมีความครอบคลุมและครบวงจรยิ่งขึ้น ทั้งนี้ เพื่อรักษาแนวทางในการดำเนินงานซึ่งมีเป้าหมายในการตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปของลูกค้า และสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าทุกครั้งที่มาใช้บริการ เครือโรงพยาบาลจึงได้วางกลยุทธ์ในการแข่งขันที่สำคัญ ดังนี้

3.2.1.1 การดำเนินธุรกิจในรูปแบบเครือโรงพยาบาลและการมีเครือข่ายด้านการรักษาพยาบาล

- บริษัทฯและบริษัทย่อยดำเนินการในรูปแบบเครือโรงพยาบาล ประกอบด้วยโรงพยาบาล 3 สาขา มีขอบเขตการให้บริการครอบคลุมในเขตกรุงเทพและปริมณฑล โดยสามารถส่งผู้ป่วยระหว่างกันหากมีความจำเป็นต้องอาศัยแพทย์เฉพาะทางที่เชี่ยวชาญ หรือเครื่องมือทางการแพทย์ที่ยากต่อการขนย้าย
- โรงพยาบาลในเครือวิชัยเวชฯ ทำสัญญาเป็นโรงพยาบาลเครือข่ายของกันและกันเพื่อการส่งต่อผู้ป่วยในโครงการภาครัฐระหว่างโรงพยาบาล หากแพทย์ผู้รักษาพิจารณาว่ามีความเหมาะสม โดยมีการคิดอัตราค่าบริการในอัตราพิเศษตามที่ได้ระบุไว้ในข้อตกลง ซึ่งโดยทั่วไปจะมีส่วนลดประมาณร้อยละ 25 - 50 นอกจากนี้ การที่โรงพยาบาลมีสัญญากับโรงพยาบาลที่มีศักยภาพสูงกว่า (Supra Contractors) ทำให้เครือโรงพยาบาลสามารถประสานงานและส่งต่อผู้ป่วยที่โรงพยาบาลไม่สามารถให้บริการเองได้ ให้เข้ารับการรักษาอย่างต่อเนื่อง จากนั้นโรงพยาบาลจะดำเนินการจัดทำใบส่งตัวเรียกเก็บตามสิทธิหรือเงื่อนไขต่างๆ ทั้งนี้โรงพยาบาลคู่สัญญาที่มีระดับสูงกว่าประกอบด้วย โรงพยาบาลศิริราช โรงพยาบาลทรวงอก โรงพยาบาลวชิรพยาบาล โรงพยาบาลเมตตาประชารักษ์ และโรงพยาบาลนครปฐม เป็นต้น นอกจากนี้ ในทางตรงกันข้ามเครือโรงพยาบาลวิชัยเวชฯ ยังรับผู้ป่วยที่ถูกส่งตัวมาจากโรงพยาบาลอื่นๆ ทำให้เครือโรงพยาบาลมีรายได้เพิ่มขึ้น และทำให้เกิดความคุ้มทุนจากขนาด (Economies of Scale) ในการใช้อุปกรณ์ทางการแพทย์ต่างๆของโรงพยาบาลด้วย
- เครือโรงพยาบาลมีสัญญากับคลินิกเครือข่ายประกันสังคม 20 แห่ง เพื่อให้บริการรักษาพยาบาลขั้นต้นกับผู้ใช้บริการ และหากมีความจำเป็น ก็จะส่งต่อผู้ป่วยเพื่อเข้ารับการรักษาพยาบาลกับโรงพยาบาลในเครือต่อไป สัญญาดังกล่าวทำให้ผู้ป่วยมีทางเลือกมากขึ้น และทำให้เครือโรงพยาบาลสามารถลดต้นทุนการให้บริการและจัดสรรทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ

- ในการดำเนินงานศูนย์กู้ชีพและป้องกันอุบัติเหตุ เครือโรงพยาบาลทำการประสานงานกับหน่วยกู้ชีพต่างๆ เพื่อให้ความช่วยเหลือผู้ประสบอุบัติเหตุจราจรและประสบภัยต่างๆ นอกจากนี้บริษัทยังจัดตั้งโครงการจิตอาสาหมอเทรซอร์ไซค์กู้ชีพ โดยจัดอบรมให้ความรู้เรื่องการแจ้งเหตุ การปฐมพยาบาลเบื้องต้น และการช่วยฟื้นคืนชีพขั้นพื้นฐานให้กับผู้ขับขี่มอเตอร์ไซค์รับจ้าง ทำให้บริษัทมีโอกาสในการให้บริการรักษาพยาบาลกับผู้ประสบอุบัติเหตุมากขึ้น

3.2.1.2 ลักษณะและที่มาของรายได้ที่มีความหลากหลาย จากลูกค้าทั่วไปและลูกค้าโครงการภาครัฐ

เครือโรงพยาบาลวิชัยเวชฯ มีรายได้จากกลุ่มลูกค้าทั่วไป และรายได้ประจำจากโครงการกองทุนประกันสังคม (ทุกสาขา) โครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า (โรงพยาบาลวิชัยเวช อินเตอร์เนชั่นแนล สมุทรสาคร) และโครงการประกันสุขภาพแรงงานต่างด้าว (โรงพยาบาลวิชัยเวช อินเตอร์เนชั่นแนล สมุทรสาคร) กลุ่มลูกค้าตามโครงการของภาครัฐทำให้เครือโรงพยาบาลมีรายได้ที่ค่อนข้างแน่นอนและได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงของสภาพเศรษฐกิจน้อย เพราะโครงการเหล่านี้มีหน่วยงานของรัฐเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายเพื่อเป็นสวัสดิการแก่ประชาชน

ทั้งนี้ สำหรับกลุ่มลูกค้าตามโครงการภาครัฐ ซึ่งเป็นกลุ่มรายได้เหมาจ่าย ราคาจึงถูกกำหนดโดยนโยบายของรัฐ การบริหารรายได้ในส่วนนี้ จึงใช้การบริหารต้นทุนอย่างมีประสิทธิภาพ และใช้นโยบายเชิงรุกในการส่งเสริมสุขภาพผู้ประกันตน เพื่อให้ผู้ประกันตนดูแลสุขภาพตนเอง ทำให้อัตราการมาใช้บริการรักษาพยาบาลลดลง และมีค่าใช้จ่ายการรักษาต่อครั้งลดลง นอกจากนั้น เครือโรงพยาบาลยังมีความตั้งใจที่จะเพิ่มจำนวนผู้ป่วยกลุ่มลูกค้าทั่วไป (Non-Capitation) ซึ่งสร้างกำไรเฉลี่ยต่อครั้งการรักษามากกว่ากลุ่มลูกค้าเหมาจ่าย (Capitation) ให้มีสัดส่วนต่อรายได้รวมของเครือโรงพยาบาลสูงขึ้นในอนาคตด้วย

จำนวนผู้ประกันตนในแต่ละโครงการของบริษัทฯและบริษัทย่อย ณ 31 ธันวาคม 2553

จำนวนผู้ประกันตน	รพ. วิชัยเวชฯ อ้อมน้อย	รพ. วิชัยเวชฯ หนองแขม	รพ. วิชัยเวชฯ สมุทรสาคร	รวม
โครงการประกันสังคม	83,720	76,666	15,678	176,064
โครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า	-	-	7,401	7,401
โครงการประกันสุขภาพแรงงานต่างด้าว	-	-	61,318	61,318

จำนวนผู้ประกันตนในแต่ละโครงการของบริษัทฯและบริษัทย่อย ณ 30 มิถุนายน 2554

จำนวนผู้ประกันตน	รพ. วิชัยเวชฯ อ้อมน้อย	รพ. วิชัยเวชฯ หนองแขม	รพ. วิชัยเวชฯ สมุทรสาคร	รวม
โครงการประกันสังคม	83,706	73,497	18,411	175,614
โครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า	-	-	4,557	4,557
โครงการประกันสุขภาพแรงงานต่างด้าว	-	-	49,838	49,838

จำนวนผู้ป่วย Non-Capitation แยกตามประเภทผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอกต่อวันของบริษัทฯและบริษัทย่อย ปี 2553 (หน่วย: คนต่อวัน)

จำนวนผู้รับบริการ	รพ. วิชัยเวชฯ อ้อมน้อย	รพ. วิชัยเวชฯ หนองแขม	รพ. วิชัยเวชฯ สมุทรสาคร	รวม
ผู้ป่วยนอก	279.38	204.75	187.36	671.48
ผู้ป่วยใน	35.00	27.86	3.06	64.92

จำนวนผู้ป่วย Non-Capitation แยกตามประเภทผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอกต่อวันของบริษัทฯและบริษัทย่อย ช่วงเดือนมกราคม – มิถุนายน ปี 2554 (หน่วย: คนต่อวัน)

จำนวนผู้รับบริการ	รพ. วิชัยเวชฯ อ้อมน้อย	รพ. วิชัยเวชฯ หนองแขม	รพ. วิชัยเวชฯ สมุทรสาคร	รวม
ผู้ป่วยนอก	287.80	198.90	237.00	723.70
ผู้ป่วยใน	31.18	22.73	4.33	58.24

3.2.1.3 การจัดการและบริหารสินค้าคงคลังอย่างมีประสิทธิภาพ

การดำเนินกิจการในลักษณะเครือข่ายโรงพยาบาลทำให้บริษัทฯสามารถบริหารต้นทุนสินค้าประเภทยาและเวชภัณฑ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยที่ผ่านมามีบริษัทฯมีนโยบายจัดซื้อยาและเวชภัณฑ์ที่มีปริมาณการใช้มากบางชนิดร่วมกับโรงพยาบาลในระดับใกล้เคียงกันประมาณ 10 แห่ง ทำให้บริษัทฯมีอำนาจต่อรองราคาและระยะเวลาการชำระเงินกับผู้ขาย ส่งผลให้ได้รับส่วนลดที่สูงขึ้นเมื่อเทียบกับการจัดซื้อแยกแต่ละโรงพยาบาล นอกจากนี้ บริษัทฯยังร่วมมือกับผู้จำหน่ายในการขอเช่าเครื่องมือแพทย์ที่มีราคาสูงและไม่ได้ใช้เป็นประจำ เมื่อมีความจำเป็นต้องใช้งาน แทนการลงทุนจำนวนมาก อีกทั้งบริษัทฯยังมีนโยบายการใช้ทรัพยากรเครื่องมือทางการแพทย์ระหว่างโรงพยาบาล ทำให้บริษัทฯสามารถประหยัดค่าใช้จ่าย และลดปัญหาสินค้าเหลือใช้จนหมดอายุ ทั้งนี้ ในปัจจุบัน บริษัทฯได้เริ่มจัดทำฝ่ายจัดซื้อกลาง สำหรับรับผิดชอบการจัดซื้อสินค้าเวชภัณฑ์และยาร่วมกันกับบริษัทย่อยในเครือโรงพยาบาลวิชัยเวชฯ เมื่อความต้องการสินค้าต่างๆของเครือโรงพยาบาลมีปริมาณมากเพียงพอที่จะใช้ต่อรองกับผู้ขาย เพื่อให้ได้รับเงื่อนไขที่ดีขึ้นกว่าปัจจุบัน

3.2.1.4 การเน้นการรักษาพยาบาลโดยบุคลากรทางการแพทย์ผู้เชี่ยวชาญและเครื่องมือที่ครบครันทันสมัยในอัตราค่าบริการที่แข่งขันได้ในตลาด

- เครือข่ายโรงพยาบาลวิชัยเวชฯ ให้ความสำคัญในการสรรหาคณะแพทย์ผู้เชี่ยวชาญทั้งในส่วนของการแพทย์ประจำ และแพทย์ที่ปรึกษา ที่มีความรู้ ประสบการณ์ และความชำนาญเฉพาะทางในแต่ละสาขา อีกทั้งยังมีพยาบาลและเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในแต่ละสาขางาน เพื่อสร้างประสิทธิภาพสูงสุดในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ โดยในส่วนของ การสรรหาคณะแพทย์ จะผ่านความสัมพันธ์ของคณะแพทย์ผู้บริหารของโรงพยาบาล และในส่วนของพยาบาลจะสรรหาผ่านทางบริษัทย่อย และวิทยาลัยพยาบาลต่างๆ ภายใต้อัตราค่าจ้าง

- ข้อตกลงกับวิทยาลัยเซนต์หลุยส์เพื่อให้พนักงานผู้ช่วยพยาบาล (Nurse Aid) ได้ศึกษาต่อในระดับผู้ช่วยพยาบาล (Practical Nurse) โดยจัดการเรียนการสอนที่โรงพยาบาลวิชัยเวช อ้อมน้อยและวิทยาลัยเซนต์หลุยส์ นอกจากนี้ วิทยาลัยเซนต์หลุยส์ยังสนับสนุนคณาจารย์ มาให้ความรู้แก่ทีมพยาบาลของบริษัทด้วย
 - ข้อตกลงกับวิทยาลัยพยาบาล มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ในการแลกเปลี่ยนความรู้ทางวิชาการ และเป็นสถานที่ฝึกอบรบภาคปฏิบัติของนักศึกษาพยาบาล
 - ข้อตกลงกับคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยคริสเตียน ในการแลกเปลี่ยนความรู้ทางวิชาการ และเป็นสถานที่ฝึกอบรบภาคปฏิบัติของนักศึกษาพยาบาล
 - ข้อตกลงกับมหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี ในการส่งเสริมการแลกเปลี่ยนความรู้ทางวิชาการ และรับนักศึกษาฝึกงานที่โรงพยาบาลเป็นเวลา 1 เทอม ในปีการศึกษาสุดท้าย ทำให้เครือข่ายโรงพยาบาลสามารถดึงดูดนักศึกษาสามารถร่วมงานภายหลังจากจบการศึกษา
 - โรงเรียนศรีวิชัยอาชีวศึกษา (บริษัทย่อย) ผลิตบุคคลากรประเภทพนักงานผู้ช่วยพยาบาลที่มีคุณภาพให้กับเครือข่ายโรงพยาบาล ภายใต้อายุ 6 เดือน ซึ่งสอนโดยคณาจารย์ผู้เชี่ยวชาญ และมีประสบการณ์สูงในสายงานที่เกี่ยวข้อง
- เครือข่ายโรงพยาบาล มีนโยบายให้พนักงานของโรงพยาบาลทุกคนได้รับการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาศักยภาพในการให้บริการได้ทันกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยกำหนดให้พนักงานทุกคนต้องผ่านการฝึกอบรมไม่ต่ำกว่า 20 ชั่วโมง / คน / ปี โดยเฉพาะบุคลากรทางการแพทย์ อาทิ เภสัชกร พยาบาลวิชาชีพ เทคนิคการแพทย์ โดยมีตัวชี้วัดการเข้าอบรมพัฒนาความรู้ตามสาขาวิชาชีพทุกปี สำหรับการฝึกอบรมของแพทย์แต่ละสาขา แพทย์จะเข้าร่วมฝึกอบรมกับสถาบันวิชาชีพทุกปี นอกจากนี้โรงพยาบาลได้สมัครเป็นสถาบันสมทบในการฝึกอบรม ของแพทย์สภา หมายเลข 6380
- เครือข่ายโรงพยาบาลวิชัยเวชฯ ได้มีการพัฒนาความพร้อมทางด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีความทันสมัยและครบวงจรมากยิ่งขึ้น โดยในปี 2552 – 2553 โรงพยาบาลวิชัยเวช อินเตอร์เนชั่นแนล อ้อมน้อยได้จัดให้มีเครื่องตรวจแมมโมแกรม ที่สามารถตรวจหามะเร็งเต้านมตั้งแต่ในระยะเริ่มต้น และจัดซื้อเครื่องเอกซเรย์ 180 องศา (Panoramic) สำหรับการเอกซเรย์กระดูกบนใบหน้าและการตรวจทางทันตกรรม โรงพยาบาลวิชัยเวช อินเตอร์เนชั่นแนล หนองแขม สร้างห้องผ่าตัดระบบ Positive Pressure ที่ทันสมัยและเป็นแห่งเดียวบนถนนเพชรเกษม ในขณะที่โรงพยาบาลวิชัยเวช อินเตอร์เนชั่นแนล สมุทรสาครจัดซื้อเครื่องมือผ่าตัดโดยการส่องกล้อง และเครื่อง Darkfield Microscope เพื่อใช้ในการตรวจเม็ดเลือดแดงสด

จำนวนบุคลากรทางการแพทย์ของบริษัทและบริษัทย่อย ณ 30 มิถุนายน 2554

จำนวนบุคลากรทางการแพทย์	รพ. วิชัยเวชฯ อ้อมน้อย	รพ. วิชัยเวชฯ หนองแขม	รพ. วิชัยเวชฯ สมุทรสาคร	รวม
แพทย์ประจำ	25	19	17	61
แพทย์ที่ปรึกษา/แพทย์นอกเวลา	68	57	45	170
ทันตแพทย์	15	- ^{1/}	2	17
พยาบาลประจำ	99	80	49	228
พยาบาลนอกเวลา	29	8	20	57
ผู้ช่วยพยาบาล (PN)	36	17	27	80
พนักงานผู้ช่วยพยาบาล (NA)	73	71	51	195
เภสัชกร	32	27	21	80
นักรังสีเทคนิค	10	6	6	22
นักกายภาพ	6	4	4	14
เจ้าหน้าที่เทคนิคการแพทย์	12	24	15	51
รวม	405	213	257	975

หมายเหตุ : ^{1/} โรงพยาบาลวิชัยเวชฯ หนองแขม เริ่มให้บริการด้านทันตกรรมในเดือนกรกฎาคม 2554

3.2.1.5 สถานที่ตั้งและความสะดวกในการเดินทางของผู้ใช้บริการในแหล่งชุมชนและสถานประกอบการจำนวนมาก

- โรงพยาบาลวิชัยเวช อินเตอร์เนชั่นแนล อ้อมน้อย อยู่ในพื้นที่รอยต่อของ 3 จังหวัดคือ กรุงเทพมหานคร และนครปฐมจึงสะดวกกับผู้รับบริการจากทั้ง 3 จังหวัด พื้นที่ดังกล่าวเป็นย่านอุตสาหกรรมและย่านชุมชนที่มีโรงงานไม่ต่ำกว่า 5,400 แห่ง ทำให้มีผู้คนอาศัยอยู่เป็นจำนวนมาก และเป็นเขตพื้นที่ที่มีอัตราการเกิดอุบัติเหตุจากการทำงานและจากรถยนต์สูง อีกทั้งยังมีห้างสรรพสินค้าขนาดใหญ่ อาทิ ห้าง Tesco Lotus 3 แห่ง Big C โรงเรียนเอกชนขนาดใหญ่ นักเรียนมากกว่าสองพันคน 3 แห่ง มากกว่า 1 พันคน 3 แห่ง นอกจากนี้ยังมีสถานที่ท่องเที่ยว อาทิ ฟาร์มจระเข้ สวนสามพราน วัดไร่ขิง ดอนหวายซึ่งใกล้ชิตธรรมชาติ และวัดมณเฑียรพืชน์บ้านบน สายน้ำนครไชยศรี พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ เป็นต้น นอกจากนี้ สถานที่ตั้งบนถนนเพชรเกษมใกล้แยกตัดกับพุทธมณฑลสาย 5 เป็นถนนทางหลวงสายหลักสู่จังหวัดในภาคใต้ มีสายเดินรถประจำทางผ่านด้านหน้าของโรงพยาบาล ช่วยให้ผู้ป่วยสามารถเดินทางมาใช้บริการได้อย่างสะดวก
- โรงพยาบาลวิชัยเวช อินเตอร์เนชั่นแนล หนองแขม ตั้งอยู่ในเขตหนองแขม จังหวัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีแหล่งชุมชนขนาดใหญ่ล้อมรอบ ประกอบด้วย มหาวิทยาลัยเอกชนจำนวน 3 แห่ง โรงเรียนเอกชนขนาดใหญ่จำนวน 8 แห่ง ซึ่งแต่ละแห่งมีจำนวนนักเรียนไม่ต่ำกว่า 4,000 คน มีหมู่บ้านจัดสรรขนาดใหญ่ และแหล่งศูนย์การค้ามากมาย มีการคมนาคมที่สะดวก ติดถนนเพชรเกษม ผู้มาใช้บริการสามารถเดินทางได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

- โรงพยาบาลวิชัยเวช อินเตอร์เนชั่นแนล สมุทรสาครตั้งอยู่บนถนนเศรษฐกิจ 1 ซึ่งเป็นสถานที่ตั้งโรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ที่มีจำนวนลูกจ้างมากกว่า 3,000 คน มากกว่า 5 แห่ง และถูกแวดล้อมด้วยห้างสรรพสินค้าชั้นนำ ขนาดใหญ่อีก 2 แห่ง คือ ห้างเทสโก้โลตัสและห้างบิ๊กซี อาคารสำนักงานหมู่บ้านจัดสรรทั้งเก่าและใหม่ ธนาคารพาณิชย์ และองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น ซึ่งห่างจากโรงพยาบาลเพียง 1- 2 กิโลเมตร ทำให้ผู้ป่วยเขตอำเภอเมืองจังหวัดสมุทรสาคร อำเภอกระทุ่มแบน อำเภอบ้านแพ้ว และจังหวัดใกล้เคียง นครปฐม ราชบุรี สมุทรสงคราม เพชรบุรี และกรุงเทพมหานคร มีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ

3.2.1.6 ระบบการทำงานที่มีมาตรฐานคุณภาพเป็นที่ยอมรับ

- เครือโรงพยาบาลมีความใส่ใจในการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการให้เป็นที่ยอมรับ เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความไว้วางใจในการทำงานของโรงพยาบาล จึงดำเนินการใช้ระบบคุณภาพระดับสากลในทั้ง 3 โรงพยาบาล โดยในปี 2552 วิชัยเวชฯ อ้อมน้อยและวิชัยเวชฯ หนองแขม ได้รับการรับรองระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ส่วนวิชัยเวชฯ สมุทรสาครผ่านการรับรองระบบ ISO 9001 : 2008 ตั้งแต่ปี 2552 และได้รับการรับรองต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน
- เครือโรงพยาบาลมีการพัฒนามาตรฐานการรักษาพยาบาลอย่างต่อเนื่อง โดยโรงพยาบาลทั้ง 3 แห่งต่างได้รับประกาศนียบัตรรับรองคุณภาพโรงพยาบาลระดับชาติ Hospital Accreditation (HA) ขั้นที่ 2 จากสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (The Institute of Hospital Quality Improvement and Accreditation of Thailand) นอกจากนี้ เครือโรงพยาบาลยังอยู่ในระหว่างการพัฒนาด้านการดูแลสุขภาพและการบริหารองค์กรให้ก้าวหน้าขึ้นไปอีกขั้น เพื่อเตรียมความพร้อมในการขอการรับรองมาตรฐานจาก Joint Commission International (JCI) ซึ่งเป็นมาตรฐานระดับสากล ที่ผู้ใช้บริการต่างชาติให้ความเชื่อถือ
- เครือโรงพยาบาลมีการจัดคณะกรรมการคุณภาพเพื่อควบคุมมาตรฐานคุณภาพโดยมีการจัดประชุมทุกเดือน เพื่อสรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะให้แก่ทีมงานซึ่งประกอบด้วยผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ และผู้จัดการฝ่ายแต่ละฝ่าย เป็นต้น โดยมีเป้าหมายในการปรับปรุงการดูแลผู้ป่วย คือ 1) พัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารระหว่างหน่วยงาน, 2) พัฒนาการบ่งชี้ผู้ป่วยให้ถูกต้อง, 3) พัฒนาความปลอดภัยของระบบการใช้ยา, 4) ลดอัตราเสี่ยงของการติดเชื้อ, 5) เพิ่มประสิทธิภาพในการรับผู้ป่วยฉุกเฉิน, 6) เพิ่มความปลอดภัยในการผ่าตัด ทั้งนี้ หน่วยงานย่อยแบ่งออกเป็นคณะทำงานต่างๆ เช่น คณะกรรมการควบคุมและป้องกันการติดเชื้อในโรงพยาบาล (Infection Control Committee, ICC) คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพทางคลินิก (Patient Care Team, PCT) เพื่อดูแลระบบคุณภาพการดูแลผู้ป่วย คณะกรรมการเภสัชกรรมและการบำบัด (Pharmacy Therapeutics Committee, PTC) เพื่อดูแลคุณภาพของยาและเวชภัณฑ์ คณะกรรมการจัดการสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย (Environment Committee, ENV) คณะกรรมการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล (Human Resource Management Development Committee, HRMD) คณะกรรมการบริหารทรัพยากรทาง

การแพทย์ (Utilization Management Committee, UM) คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง (Risk Management Committee, RM) เป็นต้น

- โครงการดักจับความคิด ซึ่งเครือข่ายโรงพยาบาลจัดตั้งขึ้นเพื่อสนับสนุนให้พนักงานทุกระดับของโรงพยาบาลบันทึกข้อสังเกต ข้อผิดพลาดในกระบวนการทำงาน และข้อเสนอแนะ ซึ่งบันทึกดังกล่าว จะได้รับการถ่ายทอดในที่ประชุมซึ่งมีการจัดขึ้นเป็นประจำ ทำให้โรงพยาบาลรับทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้น และสามารถนำเอาข้อเสนอแนะไปศึกษาและพิจารณา เพื่อดำเนินการพัฒนา ปรับปรุงและแก้ไขได้อย่างทันที่

3.2.1.7 บริหารการลงทุนอย่างคุ้มค่าในอุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ที่มีความทันสมัย

บริษัทฯ มีนโยบายในการบริหารการลงทุนในอุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเครือข่ายโรงพยาบาลวิชัยเวชฯ มีการปรับปรุงคุณภาพอุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ เพื่อยกระดับมาตรฐานทางการรักษาให้มีความก้าวทันทัดเทียมกับโรงพยาบาลคู่แข่งชั้น และเพื่อช่วยให้การรักษาและการวินิจฉัยมีความถูกต้องแม่นยำยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตาม การลงทุนแต่ละครั้งนั้นมีการพิจารณาอย่างรอบคอบก่อนตัดสินใจ โดยคำนึงถึงความคุ้มค่าและประโยชน์เป็นสำคัญ ซึ่งที่ผ่านมา มีการใช้อุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ที่มีมูลค่าสูงและอัตราการใช้น้อยบางประเภท ร่วมกันระหว่างโรงพยาบาลในเครือ ทำให้บริษัทฯ สามารถประหยัดเงินลงทุนไปได้จำนวนหนึ่ง ทั้งนี้ เครื่องมือทางการแพทย์ที่เครือข่ายโรงพยาบาลได้มีการลงทุนเพื่อปรับปรุงและเพิ่มเติมมีตัวอย่าง เช่น

- เครื่องเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ CT Scan ระบบ Digital
- เครื่องเอกซเรย์ General X-ray, Fluoroscope
- เครื่องเอกซเรย์ Panoramic ระบบ Digital แบบ 180 องศา
- เครื่องเอกซเรย์เต้านม Mammogram
- เครื่อง Laser เพื่อความงาม
- เครื่อง Laparoscope สำหรับการผ่าตัดส่องกล้อง
- เครื่องสลายไขมันด้วย Radio Frequency (RF)
- การลงทุนสร้างห้องผ่าตัดแบบ Positive Pressure ซึ่งสามารถป้องกันโอกาสในการติดเชื้อได้เกือบทั้งหมด
- เครื่องสลายไขมันด้วยอัลตราซาวด์ (Vaser)

นอกจากนี้ เครือข่ายโรงพยาบาลวิชัยเวชฯ ยังได้พิจารณานโยบายเพิ่มเติมเพื่อเสริมประสิทธิภาพในการบริหารการลงทุน เช่น การจัดตั้งศูนย์เครื่องมือทางการแพทย์ที่มีมูลค่าสูง

3.2.2 ภาวะอุตสาหกรรมและภาวะการแข่งขัน

3.2.2.1 ภาวะอุตสาหกรรมธุรกิจการแพทย์

ภาวะอุตสาหกรรมของธุรกิจโรงพยาบาลในประเทศไทยมีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง ส่วนหนึ่งมาจากผู้ให้บริการทั้งภาครัฐและเอกชนที่มีการปรับโครงสร้างการให้บริการสุขภาพประชาชน โดยทางภาครัฐได้มีการขยายความคุ้มครองในหลายรูปแบบในโครงการประกันสุขภาพของรัฐ เช่น โครงการประกันสังคม โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โครงการประกันสุขภาพแรงงานต่างด้าว และโครงการการรักษาพยาบาลข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ เป็นต้น ทำให้เงื่อนไขการคุ้มครองและการให้บริการมีความครอบคลุมและซับซ้อนยิ่งขึ้น ในขณะเดียวกัน กลุ่มผู้ให้บริการภาคเอกชนก็มีการปรับกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับภาวะการแข่งขันและสภาพเศรษฐกิจอยู่เสมอ นอกจากนี้ การเปลี่ยนแปลงของภาวะอุตสาหกรรมมีที่มาจากอีกส่วนหนึ่งจากการที่ผู้ใช้บริการได้มีวิวัฒนาการด้านโครงสร้างทางประชากร และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการใช้บริการด้านสุขภาพ ประกอบกับการขยายตัวของกลุ่มลูกค้าชาวต่างชาติเพิ่มขึ้นหลังจากที่ธุรกิจโรงพยาบาลของประเทศไทยได้รับการผลักดันโดยภาครัฐให้เป็น Medical Hub of Asia หรือศูนย์กลางทางการแพทย์ของเอเชีย

ทั้งนี้ เพื่อรองรับนโยบายดังกล่าว การมีทีมแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ เครื่องมือการรักษาที่ทันสมัย หรือการบริการที่ครบวงจร (One-Stop Service) เพียงอย่างเดียวหนึ่งจึงไม่เพียงพอที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ โรงพยาบาลจึงต้องผสมผสานจุดขายเฉพาะด้านขึ้นมา เพื่อปรับภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น และสร้างความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านขึ้นมาเป็นกลยุทธ์การแข่งขันใหม่ ซึ่งแตกต่างจากเดิมที่เน้นการบริการครบวงจรในทุกๆ ด้าน ด้วยสาเหตุดังกล่าว ทำให้มีการเพิ่มขึ้นของโรงพยาบาลที่ประชาสัมพันธุ์ตัวเองในรูปแบบของ Specialist Hospital ยกตัวอย่างเช่น โรงพยาบาลที่เชี่ยวชาญเรื่องความงาม โรงพยาบาลที่เชี่ยวชาญด้านหัวใจและมะเร็ง และโรงพยาบาลที่เน้นความเชี่ยวชาญด้านสมอง เป็นต้น นอกจากนี้ เพื่อรับมือกับการแข่งขันทั้งในประเทศและต่างประเทศ โรงพยาบาลจึงต้องมีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์หลายอย่าง เพื่อรับมือกับการแข่งขันระหว่างโรงพยาบาลเอกชนด้วยกันเอง และการแข่งขันกับโรงพยาบาลรัฐบาลที่มีการพัฒนาตนเองเพื่อแข่งขันกับโรงพยาบาลเอกชนมากขึ้น กลยุทธ์หนึ่งซึ่งปรากฏให้เห็นอย่างเด่นชัดมากขึ้น และส่งผลให้เกิดความเปลี่ยนแปลงทางโครงสร้างของอุตสาหกรรมอย่างมีนัยสำคัญ คือ การสร้างเครือข่ายพันธมิตรธุรกิจและการประกอบธุรกิจในรูปแบบเครือข่ายโรงพยาบาล (Chain Hospital) ที่สามารถดำเนินการบริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในด้านการบริหารต้นทุนและทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และด้านการขยายฐานลูกค้าให้มีขนาดใหญ่และครอบคลุมหลายพื้นที่ นอกจากนี้ ยังทำให้เกิดการส่งต่อผู้ป่วยในเครือโรงพยาบาลมากขึ้น และทำให้ชื่อของโรงพยาบาลเป็นที่รู้จักในวงกว้าง

สำหรับในปี 2553 ที่ผ่านมา สถานการณ์ของโรงพยาบาลเอกชนมีแนวโน้มที่ดีขึ้น จากการเจริญเติบโตที่แข็งแกร่งของเศรษฐกิจทั้งในประเทศและต่างประเทศ ซึ่งปัจจัยดังกล่าวส่งผลให้ความเชื่อมั่นของผู้บริโภคและกำลังซื้อโดยรวมปรับตัวดีขึ้น ทำให้กลุ่มคนใช้ทั้งในและต่างประเทศกลับมาเลือกใช้บริการในโรงพยาบาลเอกชนซึ่งมีความสะดวกสบายมากกว่า นอกจากนี้ สถานการณ์ทางการเมืองที่มีความคลี่คลายก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้นักท่องเที่ยวต่างชาติคลายความกังวล และเลือกเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยอีกครั้ง ทั้งนี้ จำนวนนักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้นนั้น มีความสอดคล้องกับจำนวนนักท่องเที่ยว

ต่างชาติที่เจ็บป่วยระหว่างการเดินทางในประเทศไทย จึงเป็นสาเหตุที่ทำให้โรงพยาบาลมีลูกค้าชาวต่างชาติเพิ่มขึ้นด้วย

ยอดผู้ประกันตนตามโครงสร้างการบริการสุขภาพของประเทศไทยในปี 2553

โครงการ	จำนวนคน (ล้านคน)	ร้อยละ
โครงการประกันสังคม	9.90	15.14
โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	47.73	72.98
โครงการรักษาพยาบาลของข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ	4.92	7.52
ผู้ที่ไม่อยู่ในโครงการภาครัฐ	2.85	4.36
รวม	65.40	100.00

ที่มา: สำนักบริหารสารสนเทศการประกัน สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ และสำนักงานสถิติแห่งชาติ

ตารางข้างต้นแสดงให้เห็นว่าประชากรส่วนใหญ่ของประเทศได้รับความคุ้มครองจากโครงการประกันสุขภาพของภาครัฐหรือคิดเป็นร้อยละ 95.64 ของประชากรไทยทั้งหมด โดยโครงการที่มีประชากรภายใต้การคุ้มครองด้านสุขภาพมากที่สุด คือ โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าซึ่งมียอดผู้ประกันตน 47.73 ล้านคนหรือคิดเป็นร้อยละ 72.98 ของประชากรทั้งหมด ทั้งนี้ การคุ้มครองที่มีอัตราความครอบคลุมสูงขึ้นอยู่กับอย่างต่อเนื่อง (เพิ่มขึ้นจากร้อยละ 71 ในปี 2544) ส่งผลให้ศักยภาพการให้บริการของสถานพยาบาลของรัฐมีไม่เพียงพอ และทำให้โรงพยาบาลเอกชนต้องรองรับผู้ป่วยส่วนที่เหลือเพิ่มขึ้น ซึ่งโดยทั่วไปลูกค้ากลุ่มดังกล่าวมีต้นทุนการรักษาพยาบาลสูงเมื่อเทียบกับรายได้ค่ารักษาพยาบาลต่อหัว อย่างไรก็ตาม จากข้อมูล พบว่ายังคงมีประชากรบางส่วนที่ไม่อยู่ในการคุ้มครองของโครงการภาครัฐประมาณร้อยละ 4.36 ของประชากรทั้งหมด ซึ่งประชากรกลุ่มดังกล่าวอาจยังไม่สามารถเข้าถึงการขึ้นทะเบียนกับโครงการภาครัฐ หรืออาจได้รับความคุ้มครองโดยโครงการประกันสุขภาพของภาคเอกชนแล้ว

การเติบโตของค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพในประเทศไทย

ปี	มูลค่าการใช้จ่ายด้านสุขภาพ ของภาคเอกชน (ล้านบาท)	อัตราการเติบโต (ร้อยละ)	อัตราการเติบโต ของ GDP (ร้อยละ)
2550	143,280	3.10	5.00
2551	150,192	4.80	2.50
2552	158,499	5.50	-2.30

ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

จากตารางข้างต้น พบว่ามูลค่าการใช้จ่ายด้านสุขภาพของภาคเอกชนมีการเติบโตสูงอย่างต่อเนื่อง เพราะอุปสงค์ที่มีการเพิ่มขึ้นจากพฤติกรรมของประชาชนที่ให้ความสำคัญในการดูแลสุขภาพมากขึ้น

ขึ้นกว่าแต่ก่อน ประกอบกับการที่ผู้ประกอบการนำกลยุทธ์ต่างๆมาประยุกต์ใช้และมีการลงทุนเพื่อดึงดูดผู้ใช้บริการที่มีหลายประเภทมากขึ้น เช่น ลูกค้าที่เป็นผู้ป่วย และลูกค้าที่ไม่ได้เป็นผู้ป่วยแต่ต้องการสร้างเสริมสุขภาพด้านต่างๆ นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาอัตราการเติบโตของมูลค่าการใช้จ่ายด้านสุขภาพดังกล่าวเทียบกับอัตราการเติบโตของผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (GDP) พบว่าในปี 2551 – 2552 การขยายตัวของมูลค่าการใช้จ่ายด้านสุขภาพของภาคเอกชนมีอัตราการเติบโตสูงกว่าการขยายตัวของเศรษฐกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปี 2552 ที่อัตราการเติบโตของผลิตภัณฑ์มวลรวม (GDP) เป็นลบ แต่มูลค่าการใช้จ่ายด้านสุขภาพกลับปรับตัวสูงขึ้นกว่าปีก่อน เหตุการณ์ดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าธุรกิจการแพทย์ภาคเอกชนเป็นธุรกิจที่มีการเติบโตสูง และมีความแปรผันกับสภาพเศรษฐกิจค่อนข้างน้อย

สัดส่วนโครงสร้างประชากรแบ่งตามช่วงอายุและการคาดการณ์ของปี 2553 และ 2558

สัดส่วนของประชากรในแต่ละช่วงอายุ (ร้อยละ)	2543	2548	2553E	2558E
อายุ 0 - 14 ปี	24.70	22.80	20.50	18.70
อายุ 15 - 29 ปี	26.30	24.50	23.40	22.10
อายุ 30 - 44 ปี	25.20	25.20	24.40	23.30
อายุ 45 - 59 ปี	14.40	17.10	19.80	21.70
อายุมากกว่า 60 ปี	9.40	10.40	11.90	14.20

ที่มา : สำนักงานสถิติแห่งชาติ

จากตารางข้างต้น พบว่าโครงสร้างทางประชากรศาสตร์ของประเทศไทยมีการเปลี่ยนแปลงเข้าสู่ช่วงที่มีผู้สูงอายุมากขึ้น ตามการคาดการณ์ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) โดยจะเห็นได้จากประมาณการสัดส่วนของผู้ที่มีอายุมากกว่า 60 ปี ที่จะเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 9.40 ในปี 2543 เป็นร้อยละ 14.20 ในปี 2558 เช่นเดียวกับกลุ่มผู้มีอายุระหว่าง 45 – 59 ปี ที่คาดการณ์ว่าจะมีการเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญจากร้อยละ 14.40 ในปี 2543 เป็นร้อยละ 21.70 ในปี 2558 ทั้งนี้ การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวเกิดขึ้นจากพฤติกรรมของประชาชนที่ให้ความสำคัญกับการรักษาสุขภาพมากขึ้น ทำให้ประชากรมีอายุขัยเฉลี่ยที่ยาวนานกว่าเดิม ดังนั้น ในด้านการให้บริการทางการแพทย์ก็จะต้องมีการปรับตัวเช่นเดียวกันเพื่อรับมือกับโรคต่างๆที่มักเกิดขึ้นกับกลุ่มผู้สูงอายุ ตลอดจนเป็นโอกาสในการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการสร้างเสริมสุขภาพใหม่ๆที่ตรงกับความต้องการของกลุ่มลูกค้าที่เปลี่ยนไปด้วย

จำนวนผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยในของประเทศไทย ระหว่างปี 2548 – 2552

ประเภทผู้ป่วย	2548	2549	2550	2551	2552
จำนวนผู้ป่วยใน (ล้านคน)	7.75	8.09	8.91	9.50	10.31
จำนวนผู้ป่วยนอก (ล้านคน)	106.25	118.42	130.74	140.08	152.43

ที่มา : สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ตารางข้างต้นแสดงให้เห็นว่าจำนวนผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอกในประเทศไทยมีการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องตามจำนวนประชากรที่เพิ่มขึ้น ประกอบกับสภาพสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปทำให้มีอาการเจ็บป่วยจากโรคใหม่ๆมากขึ้น โดยอัตราการเติบโตเฉลี่ยต่อปีระหว่างปี 2548 – 2552 ของผู้ป่วยนอกเท่ากับร้อยละ 9.44 มากกว่าการเติบโตเฉลี่ยของผู้ป่วยในซึ่งอยู่ที่ประมาณร้อยละ 7.39 เล็กน้อย ทั้งนี้ การเติบโตของจำนวนผู้ป่วยทั้งสองประเภทบ่งชี้ว่าอุตสาหกรรมโรงพยาบาลเอกชนจะต้องเตรียมการรองรับการขยายตัวของจำนวนผู้ป่วย ด้วยการเพิ่มกำลังการผลิตและปรับปรุงประสิทธิภาพในการรักษาพยาบาลอย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนต้องมีการพัฒนาการบริหารต้นทุน เพื่อรับมือกับการเพิ่มขึ้นของผู้ป่วยโครงการภาครัฐซึ่งเกินมาจากโรงพยาบาลรัฐที่ให้บริการเต็มศักยภาพของโรงพยาบาลแล้ว

3.2.2.2 สภาวะการแข่งขัน

ธุรกิจโรงพยาบาลและบริการเกี่ยวกับสุขภาพถือเป็นธุรกิจหนึ่งที่อยู่ในความสนใจของประชาชน เนื่องจากผู้บริโภคในปัจจุบันได้ให้ความสนใจเรื่องสุขภาพและอนามัยเพิ่มขึ้น ด้วยสาเหตุดังกล่าวทำให้ภาวะการแข่งขันมีความเข้มข้นขึ้น ทั้งจากการแข่งขันกับโรงพยาบาลเอกชนด้วยตนเอง และการแข่งขันกับโรงพยาบาลรัฐที่มีการปรับตัวเข้าสู่ตลาดผู้บริโภคมากยิ่งขึ้น ในขณะเดียวกัน ผู้ใช้บริการก็มีความรู้มากขึ้น และมีการเปรียบเทียบคุณภาพและราคามากขึ้น จึงทำให้โดยทั่วไปราคาในการให้บริการนั้นจะถูกกำหนดภายใต้ปัจจัยสภาวะการแข่งขันทางธุรกิจ สิ้นค้าทดแทน อำนาจของผู้ซื้อ และอำนาจการต่อรองของบริษัทคู่ค้า ซึ่งที่ผ่านมาเครือโรงพยาบาลวิชัยเวชฯ ได้มีการสร้างจุดเด่นทางการแข่งขัน อันรวมถึงการบริหารการจัดซื้อร่วมกันในเครือและร่วมกับโรงพยาบาลพันธมิตรอื่นๆ เพื่อให้มีอำนาจต่อรองกับบริษัทคู่ค้า เช่น บริษัทตัวแทนจำหน่ายยาและเวชภัณฑ์ เพื่อลดราคาต้นทุนสินค้าให้ต่ำลง เป็นต้น

โรงพยาบาลแต่ละแห่งมีความแตกต่างกันในด้านของที่ตั้ง ความเชี่ยวชาญ และขนาด ซึ่งโดยทั่วไปแล้ววัดจากจำนวนเตียงคนไข้ และด้านความสามารถในการให้บริการ ซึ่งเป็นผลจากความพร้อมของบุคลากรและอุปกรณ์ในการรักษาพยาบาล ทั้งนี้ มาตรฐานในการให้บริการทางการแพทย์แบ่งออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ 1) ระดับปฐมภูมิ (Primary Care) เช่น สถานพยาบาลขนาดเล็ก หรือคลินิก ที่มีความพร้อมทางการให้บริการระดับเบื้องต้น 2) ระดับทุติยภูมิ (Secondary Care) เช่น โรงพยาบาลที่มีการให้บริการทั้งผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน และมีศักยภาพในการรักษาพยาบาลที่สูงขึ้น และ 3) ระดับตติยภูมิ (Tertiary Care) คือ โรงพยาบาลหรือโรงเรียนแพทย์ของรัฐที่มีความสามารถในการรักษาโรคเฉพาะทางที่มีความซับซ้อนสูง และมีเครื่องมือการตรวจและวินิจฉัยโรคที่ทันสมัย อย่างไรก็ตาม ความสะดวกสบายและมาตรฐานการให้บริการที่แตกต่างกันนั้น นอกจากจะบ่งบอกความได้เปรียบในการแข่งขันของโรงพยาบาลแล้ว ยังเป็นปัจจัยหนึ่งในการจัดตำแหน่งทางการตลาดของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่แตกต่างกันด้วย โดยภายในเครือข่ายโรงพยาบาลเดียวกันนั้น อาจจะมีประกอบด้วยสถานพยาบาลหลายระดับ เพื่อขยายฐานลูกค้าเป้าหมายให้มีความครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

การแข่งขันทางธุรกิจโรงพยาบาลของเครือโรงพยาบาลวิชัยเวชฯ ไม่ได้มีเฉพาะโรงพยาบาลในเขตกรุงเทพมหานครตอนใต้ จังหวัดสมุทรสาคร และจังหวัดนครปฐม เท่านั้น โรงพยาบาลเอกชนที่อยู่ในจังหวัดใกล้เคียง การรักษาด้วยแพทย์ทางเลือก รวมถึงร้านขายยาและคลินิก ต่างพยายามเข้ามามีบทบาทในการแข่งขันเพื่อแย่งชิงส่วนแบ่งการตลาดจากเครือโรงพยาบาลวิชัยเวชฯ เนื่องจากพื้นที่ตั้งของโรงพยาบาลทั้ง 3

แห่ง เป็นเขตอุตสาหกรรมที่มีโรงงานไม่ต่ำกว่า 5,400 แห่ง และเป็นแหล่งชุมชนที่มีผู้คนอาศัยอยู่เป็นจำนวนมาก ทั้งนี้ โรงพยาบาลที่อยู่ใกล้เคียงในระยะ 10 - 20 กิโลเมตร มีดังนี้

โรงพยาบาลวิชัยเวชฯ อ้อมน้อย	<ul style="list-style-type: none"> - โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ บางแค - โรงพยาบาลสนามจันทร์ - โรงพยาบาลธนบุรี 2 - โรงพยาบาลมหาชัย 2
โรงพยาบาลวิชัยเวชฯ หนองแขม	<ul style="list-style-type: none"> - โรงพยาบาลพญาไท 3 - โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ บางแค - โรงพยาบาลเพชรเกษม - โรงพยาบาลบางไผ่ - โรงพยาบาลธนบุรี 2
โรงพยาบาลวิชัยเวชฯ สมุทรสาคร	<ul style="list-style-type: none"> - โรงพยาบาลสมุทรสาคร - โรงพยาบาลมหาชัย 1 - โรงพยาบาลมหาชัย 3 - โรงพยาบาลเอกชัย

เมื่อพิจารณาจากโรงพยาบาลที่อยู่ใกล้เคียงกับเครือโรงพยาบาลวิชัยเวชฯ แล้ว พบว่าโรงพยาบาลวิชัยเวชฯ อ้อมน้อยมีข้อได้เปรียบเมื่อเทียบกับโรงพยาบาลใกล้เคียงในด้านบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญด้านกระดูกและข้อเป็นพิเศษ และมีความสามารถในการบริหารทรัพยากรจากการดำเนินงานเป็นเครือโรงพยาบาล รวมไปถึงการมีฐานลูกค้าที่ใช้บริการของโรงพยาบาลอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นผลจากมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการที่ดีในราคาที่แข่งขันได้ในตลาด รวมถึงการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมอย่างสม่ำเสมอ ข้อได้เปรียบคือ การที่โรงพยาบาลใกล้เคียงเปิดให้บริการก่อนโรงพยาบาลวิชัยเวชฯ อ้อมน้อย ทำให้เป็นที่รู้จักในชุมชนมายาวนานกว่า

เมื่อพิจารณาโรงพยาบาลใกล้เคียงของโรงพยาบาลวิชัยเวชฯ หนองแขม พบว่า มีความหลากหลายทั้งในด้านการให้บริการ ราคา และช่องทางการจัดจำหน่าย โดยมีทั้งโรงพยาบาลที่มีระดับการให้บริการและความพร้อมของเครื่องมือแพทย์ที่ใกล้เคียงกัน และโรงพยาบาลที่มีความพร้อมในการให้บริการต่ำกว่า ทั้งนี้ โรงพยาบาลใกล้เคียงของโรงพยาบาลวิชัยเวชฯ หนองแขม บางรายอาจมีข้อได้เปรียบจากชื่อเสียงของเครือโรงพยาบาล อย่างไรก็ตาม ชื่อเสียงและมาตรฐานการรักษาพยาบาล ทั้งทางด้านบุคลากรทางการแพทย์และอุปกรณ์เครื่องมือของโรงพยาบาลวิชัยเวชฯ หนองแขม ก็เป็นที่ยอมรับและเชื่อถือจากผู้ให้บริการในย่านดังกล่าวเช่นกัน

ในส่วนของโรงพยาบาลวิชัยเวชฯ สมุทรสาครนั้น มีโรงพยาบาลใกล้เคียงที่เจาะจงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายหลักกลุ่มเดียวกัน ซึ่งได้แก่ กลุ่มผู้ป่วยประกันสังคม และผู้ป่วยตามโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของคนไทยและแรงงานต่างด้าว หลายโรงพยาบาล ซึ่งส่วนใหญ่เป็นโรงพยาบาลเอกชนที่มีชื่อเสียง

ที่ตั้งอยู่ในเขตปริมณฑลและฝั่งธนบุรี อย่างไรก็ตาม ปัจจัยในด้านการจราจรที่สะดวก และนโยบายของภาครัฐที่เกี่ยวกับการจัดการแรงงานต่างด้าว ถือเป็นปัจจัยที่เอื้อโอกาสทางธุรกิจให้แก่โรงพยาบาลวิชัยเวช สมุทรสาครเป็นอย่างมาก เพราะเป็นโรงพยาบาลเอกชนแห่งเดียวในจังหวัดสมุทรสาคร ที่ได้รับมอบหมายจากสำนักงานสาธารณสุขสมุทรสาคร ให้รับผิดชอบประชากรต่างด้าวที่อยู่ในจังหวัดสมุทรสาคร

ทั้งนี้ เครือโรงพยาบาลวิชัยเวช มีการวางแผนในการรักษาฐานลูกค้าเดิม เช่น กลุ่มลูกค้าสถานประกอบการ กลุ่มลูกค้าโรงเรียน กลุ่มลูกค้าตัวแทนบริษัทประกัน และการสร้างฐานลูกค้าใหม่ คือ กลุ่มลูกค้าทั่วไปทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ โดยใช้กลยุทธ์ต่างๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าสูงสุด มีการเพิ่มมาตรฐานการให้บริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ ด้วยเทคโนโลยีที่ก้าวหน้า และความสามารถของบุคลากร รวมทั้งการประชาสัมพันธ์ให้เครือโรงพยาบาลเป็นที่รู้จักกว้างขวางขึ้น และการจัดกิจกรรมเพื่อสังคม เช่น โครงการ Clean Food Good Taste โครงการบรรยายให้ความรู้สุขภาพในโรงเรียน โครงการเด็กอ่อน โครงการจิตอาสาหมอไซท์กู้ชีพ การออกหน่วยแพทย์เคลื่อนที่เพื่อให้บริการในชุมชน โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย และการทำกิจกรรมเพื่อสังคมร่วมกับส่วนราชการต่างๆ

3.2.3 นโยบายด้านการตลาด

3.2.3.1 ลักษณะลูกค้าปัจจุบัน

ลูกค้าปัจจุบันของเครือโรงพยาบาลวิชัยเวช แบ่งออกเป็น 2 ประเภทหลัก คือ กลุ่มลูกค้าทั่วไป และกลุ่มลูกค้าโครงการภาครัฐ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

กลุ่มลูกค้าทั่วไป (Non-Capitation)

- กลุ่มลูกค้าทั่วไป ซึ่งมีทั้งที่อยู่อาศัยหรือมีสถานที่ทำงานบริเวณใกล้เคียงโรงพยาบาลและที่อยู่นอกพื้นที่โรงพยาบาลแต่มีความเชื่อถือและศรัทธาแพทย์ของเครือโรงพยาบาล โดยเฉพาะด้านโรคกระดูกและข้อ ลูกค้าฐานะปานกลางถึงดี และเลือกมาใช้บริการโรงพยาบาลด้วยตนเอง โดยโรงพยาบาลจะทำการประชาสัมพันธ์ การจัดทำ Event กิจกรรมจิตอาสาเพื่อชุมชน กิจกรรม Home Health Care โดยเดินทางไปเยี่ยมผู้ป่วยและชุมชนตลอดจนบ้านเรือนใกล้เคียง เพื่อให้ลูกค้ารู้จักถึงโรงพยาบาลและบริการการรักษาพยาบาลที่โรงพยาบาลนำเสนอ สำหรับลูกค้าในกลุ่มดังกล่าว เครือโรงพยาบาลจะเสนอและจัดการให้บริการเสริมนอกจากการรักษาพยาบาลทั่วไป เช่น การตรวจสุขภาพด้วยเครื่องมือพิเศษต่างๆ และคอร์สส่งเสริมสุขภาพ เป็นต้น
- ลูกค้าประเภทคู่สัญญา เป็นกลุ่มลูกค้าที่เป็นพนักงานบริษัท โรงงาน หน่วยงานราชการ หรือลูกค้าของของบริษัทประกัน ที่หน่วยงานต้นสังกัดทำสัญญาไว้กับโรงพยาบาลเพื่อใช้บริการรักษาพยาบาล หรือที่บริษัทประกันได้ทำสัญญาไว้กับโรงพยาบาลว่าจะเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล รวมทั้งการรักษาตามพระราชบัญญัติประกันภัยบุคคลที่ 3 โดยมีลักษณะการใช้บริการรักษาพยาบาลประเภทต่างๆ เช่น การตรวจสุขภาพประจำปี การเข้ารักษาพยาบาลยามเจ็บป่วย เป็นต้น ทั้งนี้ บริษัทคู่สัญญาเหล่านี้จะให้โรงพยาบาลเก็บเงินค่าใช้จ่ายจากบริษัทคู่สัญญาตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในสัญญา

- ลูกค้ำประเภทสมาชิก คือ ลูกค้ำที่สมัครเป็นสมาชิกของโรงพยาบาล แบ่งออกได้เป็น สมาชิกบุคคลและสมาชิกครอบครัว ซึ่งส่วนใหญ่เป็นผู้ที่อาศัยอยู่ในบริเวณใกล้เคียง ทั้งนี้ ลูกค้ำดังกล่าวจะได้รับสิทธิพิเศษในการได้รับส่วนลดค่าห้องและค่ายา รวมถึงได้รับวารสาร V care ทุก 3 เดือน
- ลูกค้ำโครงการกองทุนเงินทดแทน เป็นการให้บริการแก่พนักงานบริษัท หรือโรงงานต่างๆ ภายใต้เงื่อนไขของกองทุนเงินทดแทน โดยโรงพยาบาลต้องตั้งเรื่องเบิกค่าใช้จ่ายจากกองทุนเงินทดแทน ส่วนใหญ่ลูกค้ำประเภทนี้จะมีการเจ็บป่วยเกี่ยวกับอุบัติเหตุจากการทำงาน ซึ่งทางเครือข่ายโรงพยาบาลวิชัยเวชฯ มีคณะแพทย์ผู้เชี่ยวชาญและชำนาญการเป็นพิเศษในการให้บริการรักษาพยาบาลอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน และสามารถให้บริการด้านกระดูกและข้อ ด้านศัลยกรรม และการฟื้นฟูสุขภาพร่างกาย
- ลูกค้ำต่างประเทศ ในปัจจุบันยังอยู่ในระยะเริ่มต้น โดยส่วนใหญ่เป็นลูกค้ำจากแถบตะวันออกกลาง อาเซียน และรัสเซียที่เดินทางเข้ามาใช้บริการรักษาพยาบาล และการศัลยกรรมเพื่อความสวยความงาม เนื่องจากอัตราค่าใช้บริการในประเทศไทยยังค่อนข้างต่ำ เมื่อเปรียบเทียบกับประเทศอื่นๆ แต่มีมาตรฐานการรักษาที่ทัดเทียมกัน ทั้งนี้ ทางเครือข่ายโรงพยาบาลวิชัยเวชฯ ได้มีการเตรียมบุคลากรที่มีความสามารถในการสื่อสารภาษาต่างชาติไว้ สำหรับให้บริการลูกค้ำกลุ่มนี้ และกำลังอยู่ระหว่างขยายฐานลูกค้ำโดยผ่านการทำ Roadshow การประชาสัมพันธ์ และการติดต่อผ่านเครือข่ายตัวแทนในต่างประเทศ

กลุ่มลูกค้ำโครงการภาครัฐ (Capitation)

ผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลโดยใช้สิทธิเหมาจ่ายรายหัวต่อปี ซึ่งโรงพยาบาลจะได้รับค่าตอบแทนในลักษณะเหมาจ่ายจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องทั้งผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน เช่น สิทธิประกันสังคม สิทธิบัตรทอง และสิทธิประกันสุขภาพแรงงานต่างด้าว โดยมีรายละเอียด คือ

- กลุ่มลูกค้ำโครงการกองทุนประกันสังคม มีการให้บริการอยู่ในโรงพยาบาลทั้ง 3 แห่ง โดยเป็นกลุ่มลูกค้ำจ้างในสถานประกอบการซึ่งถูกหักค่าจ้างรายเดือนเข้ากองทุนประกันสังคม และสามารถใช้บริการรักษาพยาบาลเมื่อเจ็บป่วยในโรงพยาบาลที่ระบุไว้ตามเงื่อนไข โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายตามข้อกำหนดของ พ.ร.บ. ประกันสังคม พ.ศ. 2533 โดยสำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน เป็นผู้ชำระเงินค่าบริการทางการแพทย์และค่ารักษาพยาบาลผู้ประกันตนให้กับโรงพยาบาล
- กลุ่มลูกค้ำโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า มีการให้บริการอยู่ในโรงพยาบาลวิชัยเวชฯ สมุทรสาครแห่งเดียว โดยเป็นการบริการรักษาพยาบาลที่รัฐบาลจัดให้ประชาชนโดยกำหนดโรงพยาบาลให้ประชาชนเข้ารับบริการตามพื้นที่ที่อยู่อาศัย โดยสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติเป็นผู้ชำระเงินค่าบริการทางการแพทย์เหมาจ่ายแก่โรงพยาบาลตามจำนวนประชาชนที่อยู่ในพื้นที่บริการของแต่ละโรงพยาบาล
- กลุ่มลูกค้ำโครงการประกันสุขภาพแรงงานต่างด้าว มีการให้บริการที่โรงพยาบาลวิชัยเวชฯ สมุทรสาคร โดยโรงพยาบาลได้รับมอบหมายจากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรสาคร ให้รับผิดชอบประชากรต่างด้าวที่พักอาศัย และทำงานอยู่ในพื้นที่ใกล้เคียง ลูกค้ำกลุ่มดังกล่าวคือแรงงานต่างด้าวที่ได้รับการขึ้นทะเบียนแรงงานต่างด้าว หรือผู้ติดตาม เช่น สามี ภรรยา หรือบุตร ซึ่งผ่านการตรวจสุขภาพและเสียเงินค่าประกันสุขภาพ จำนวน 1,900 บาท แบ่งเป็น ค่าตรวจสุขภาพ 600 บาท และค่าประกันสุขภาพ 1,300 บาท การประกันสุขภาพมีระยะเวลาการคุ้มครอง 1 ปี

3.2.3.2 ลักษณะลูกค้าเป้าหมาย

กลุ่มลูกค้าเป้าหมายแบ่งออกเป็น 4 ประเภท

- กลุ่มผู้อาศัยอยู่ในบริเวณรัศมี 10 – 20 กิโลเมตรของโรงพยาบาลแต่ละแห่ง โดยโรงพยาบาลได้ประชาสัมพันธ์ให้กลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้รับทราบและเข้าใจถึงความเชี่ยวชาญเป็นพิเศษในการรักษาโรคกระดูกและข้อของเครือโรงพยาบาล รวมถึงมาตรฐานและความพร้อมในการรักษาโรคอื่นๆ ตลอดจนได้มีการขยายการให้บริการใหม่ๆที่เป็นการส่งเสริมสุขภาพ หรือการป้องกันโรค นอกเหนือจากการรักษาพยาบาลทั่วไป เพื่อดึงดูดลูกค้าประเภทที่ไม่ใช่ผู้ป่วยมากขึ้น
- กลุ่มบริษัทเอกชน โรงงาน สถาบันการศึกษา ธนาคาร โรงเรียน หน่วยงานราชการ กลุ่มธุรกิจ ในอุตสาหกรรม ที่ยังไม่มีสัญญาใช้บริการกับเครือโรงพยาบาล รวมถึงพนักงานระดับผู้บริหารให้มาใช้บริการรักษาพยาบาลให้มากขึ้น โดยเครือโรงพยาบาลได้มีฝ่ายการตลาดและฝ่ายขายเพื่อรับผิดชอบการประชาสัมพันธ์และการติดต่อกับบริษัทต่างๆ
- กลุ่มบริษัทประกันชีวิต เครือโรงพยาบาลให้ความสำคัญในการทำตลาดกับบริษัทประกันชีวิตมากขึ้น เนื่องจากเล็งเห็นว่าเป็นกลุ่มลูกค้าที่มีอัตราการเติบโตสูง อันสืบเนื่องจากการเปลี่ยนไปของทัศนคติที่ให้ความสำคัญกับการดูแลสุขภาพมากขึ้น ของประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลที่ส่งเสริมให้ประชาชนหันมาให้ความสำคัญต่อสุขภาพมากขึ้น รวมถึงนโยบายการอนุญาตให้นำเบี้ยประกันมาใช้ประโยชน์ในการหักค่าลดหย่อนภาษีเพิ่มขึ้น โดยโรงพยาบาลแต่ละแห่งในเครือจะจัดเจ้าหน้าที่การตลาดเพื่อติดต่อและทำสัญญากับบริษัทประกัน เพื่อเป็นโรงพยาบาลคู่สัญญาในการรับผู้ป่วยของบริษัทประกันดังกล่าว เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ป่วยในการเข้ามาใช้บริการรักษาพยาบาลกับโรงพยาบาล
- กลุ่มลูกค้าราชการและครอบครัวราชการ ตามโครงการเบิกจ่ายตรงค่ารักษาพยาบาลประเภทผู้ป่วยใน ตามเกณฑ์กลุ่มวินิจฉัยโรครวม (DRGs) ในสถานพยาบาลเอกชน ของกรมบัญชีกลาง ซึ่งทำให้เครือโรงพยาบาลมีโอกาสได้ให้บริการลูกค้าข้าราชการ ญาติของข้าราชการ และข้าราชการเกษียณของโครงการ โดยสามารถเบิกค่าใช้จ่ายจากกรมบัญชีกลางได้ตามการรักษารักษาจริง ทั้งนี้ โครงการดังกล่าวได้มีการลงนามในสัญญาในเดือนเมษายน 2554 และเริ่มดำเนินการในเดือนพฤษภาคม ของปีเดียวกัน
- กลุ่มลูกค้าต่างประเทศ ที่พำนักอยู่ในประเทศไทยและที่เดินทางเข้ามาทำธุรกิจหรือทำงาน หรือกลุ่มที่เป็นนักท่องเที่ยว เนื่องจากโรงพยาบาลได้ตระหนักถึงศักยภาพในการเติบโตของลูกค้ายุทธศาสตร์ดังกล่าว โดยทางเครือโรงพยาบาลได้เริ่มมีการติดต่อกับตัวแทนและพันธมิตรในต่างประเทศเพื่อส่งผู้ป่วยต่างชาติในแถบเอเชียและตะวันออกกลางเข้ามารักษาพยาบาล ทั้งนี้ ปัจจุบัน โรงพยาบาลวิชัยเวชฯ หนองแขมได้มีการเตรียมความพร้อมในด้านต่างๆ เช่น การพัฒนาบุคลากร เครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ การขยายพื้นที่ให้บริการ เป็นต้น เพื่อรองรับการขยายกลุ่มลูกค้าต่างประเทศโดยตรง

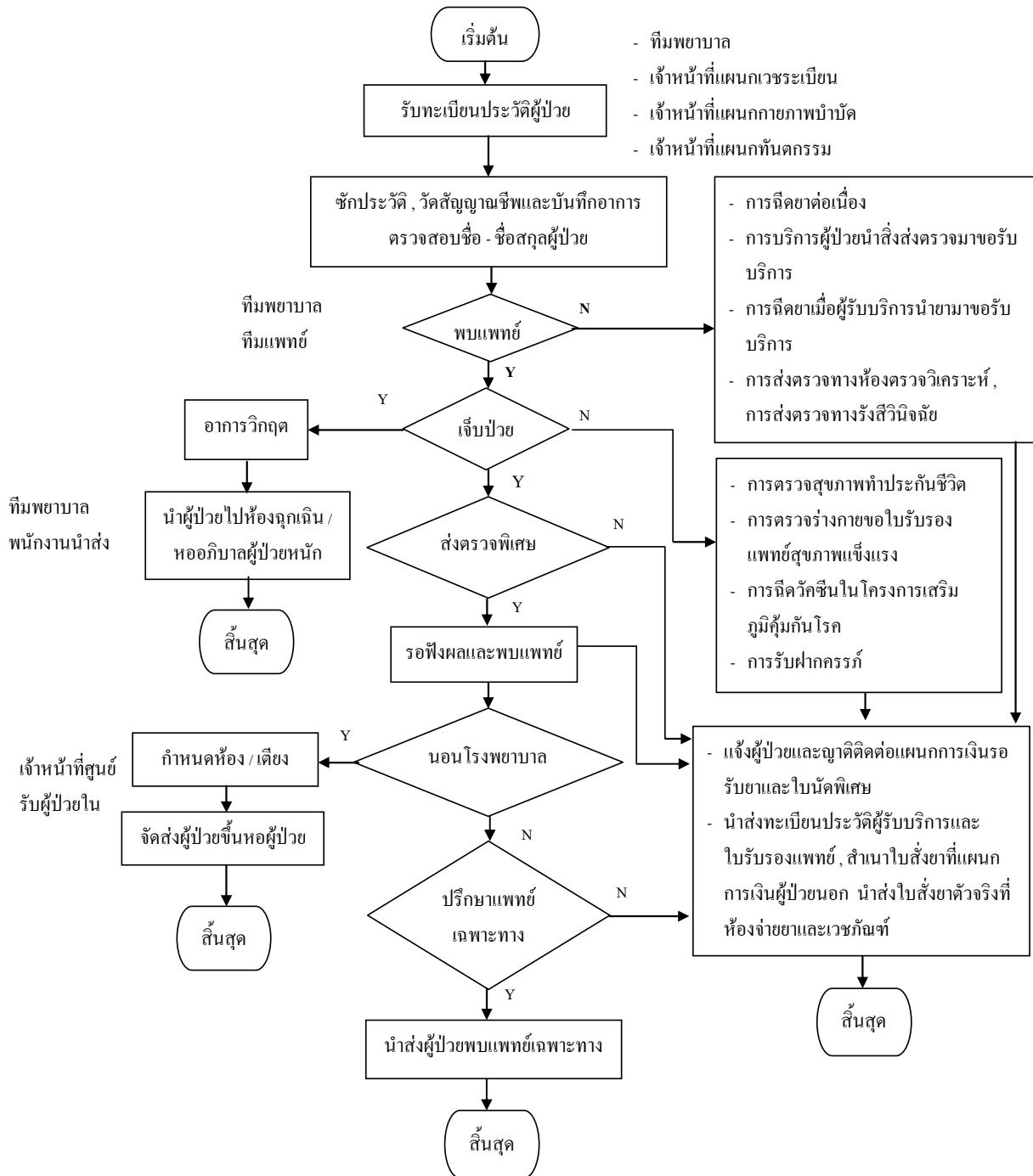
3.2.3.3 การบริการที่มีคุณภาพในราคาที่แข่งขันได้

เครือโรงพยาบาลวิชัยเวชฯ มุ่งเน้นในเรื่องงานบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ผู้มารับบริการดังที่กำหนดไว้เป็นหนึ่งในเป้าหมายในการดำเนินงาน โดยการวางระบบงานด้านลูกค้าสัมพันธ์ที่จะสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า ระบบสมาชิกสัมพันธ์เพื่อให้เกิดการเข้ารับบริการอย่างต่อเนื่อง การทำการสำรวจความคิดเห็นของผู้มารับบริการอย่างสม่ำเสมอ และการสร้างสรรคบริการเพื่อสร้างประสบการณ์ที่ประทับใจให้ลูกค้า โรงพยาบาลได้เพิ่มช่องทางในการรับข้อเสนอแนะต่างๆ จากลูกค้าเพื่อการปรับปรุงการบริการและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างทันที่ การจัดโครงการ Hot Line สายสุขภาพเพื่อเป็นช่องทางบริการด้านการตอบข้อซักถามต่างๆ ทั้งเรื่องสุขภาพ การैया และสอบถามเกี่ยวกับการบริการต่างๆ รวมทั้งการจัดให้มีการอบรมบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ เพื่อสร้างความพร้อมในการบริการ โดยในแต่ละปีมีการกำหนดให้พนักงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการลูกค้าเข้าฝึกอบรมที่เครือโรงพยาบาลจัดตั้งให้ครบ 20 ชั่วโมง นอกจากนี้ ยังได้มีการเริ่มจัดตั้งคณะทำงานสำหรับดูแลลูกค้าต่างชาติเพื่อช่วยประสานงานและอำนวยความสะดวกแก่กลุ่มลูกค้าชาวต่างชาติโดยเฉพาะ ซึ่งบริการทั้งหมดนี้จะคำนึงถึงความสะดวกและประโยชน์แก่ผู้มารับบริการเป็นสำคัญ

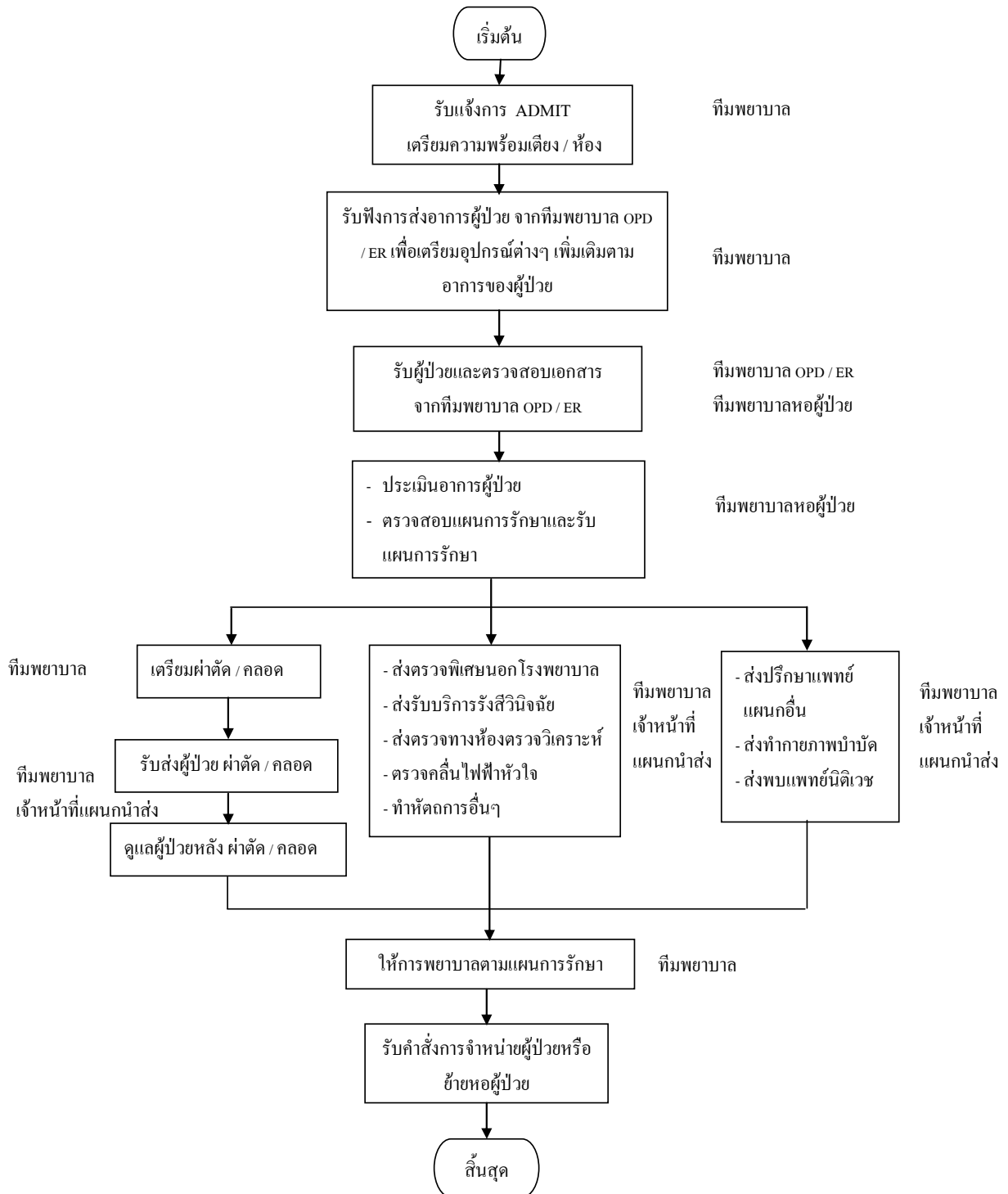
โรงพยาบาลมีนโยบายการแยกห้องพักรักษาในแต่ละชั้นตามแต่ประเภทของผู้ป่วยใน โดยจะคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของผู้ป่วยเป็นหลัก ทั้งในด้านความปลอดภัย การดูแลรักษาพยาบาล ความสะดวกของผู้ป่วย นอกจากนี้ ที่ผ่านมานอกจากการบริการรักษาพยาบาลที่เครือโรงพยาบาลมีการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอแล้ว โรงพยาบาลยังได้มีการพัฒนาเพื่อนำเสนอบริการอื่น ๆ ที่มีความหลากหลายและต่อยอดจากการรักษาพยาบาลทั่วไป เช่น การบริการที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสุขภาพและป้องกันโรค และการบริการที่เกี่ยวกับความสวยความงาม รวมไปถึงการให้บริการเพื่อสังคม อาทิ การจัดหน่วยตรวจสุขภาพนอกสถานที่ การบริการตรวจรักษาแก่ชุมชนต่างๆ และการให้บริการตรวจสุขภาพโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายในงานเทศกาลต่างๆ เพื่อเป็นการช่วยสร้างฐานลูกค้าให้เข้ามาใช้บริการมากยิ่งขึ้น และเป็นการช่วยขยายฐานรายได้ให้แก่เครือโรงพยาบาลด้วย

ทั้งนี้ ขั้นตอนการให้บริการผู้ป่วยประเภทผู้ป่วยนอก ผู้ป่วยใน และผู้ป่วยฉุกเฉิน ของโรงพยาบาลในเครือโดยสังเขปมีดังนี้

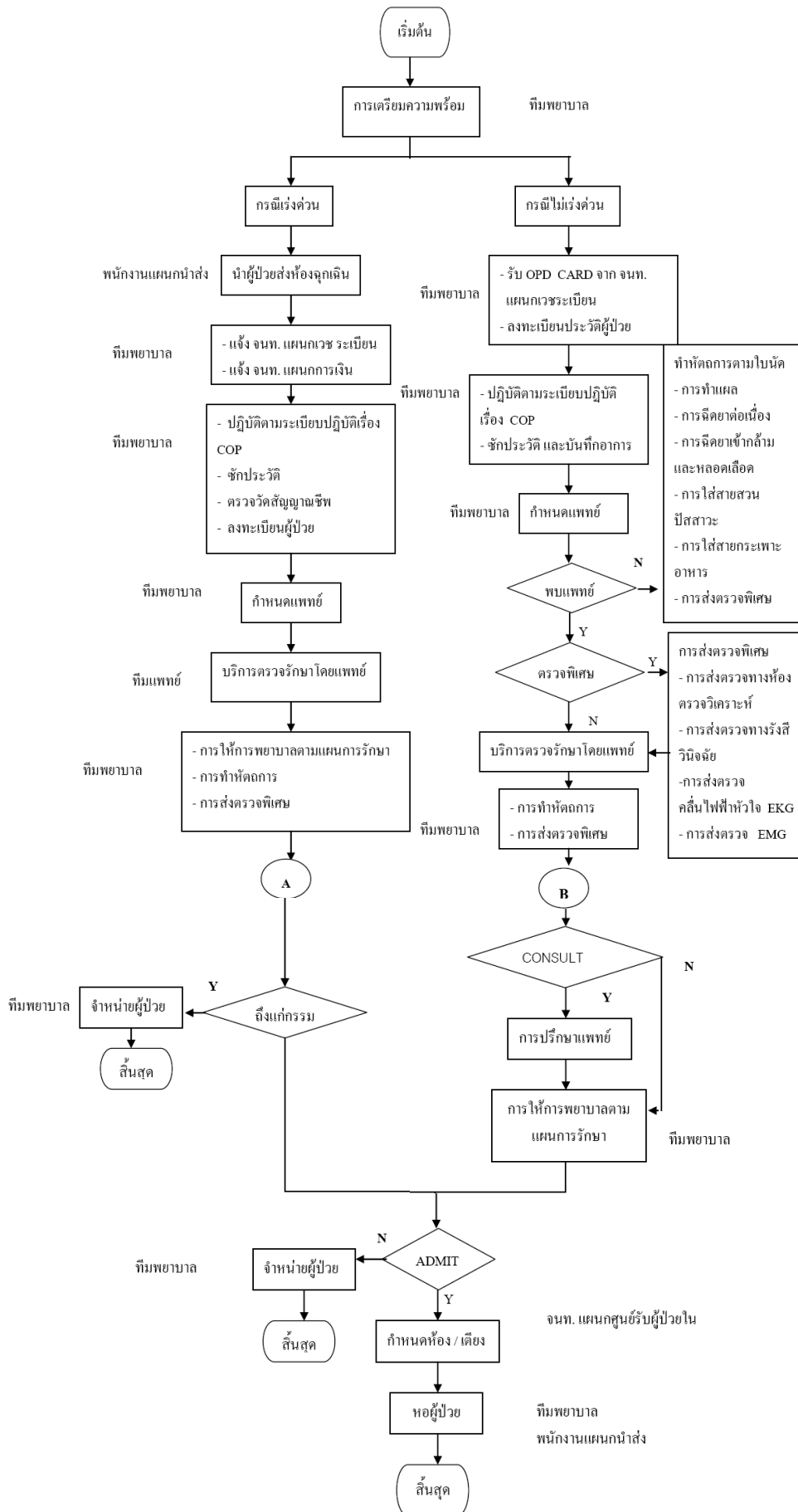
การให้บริการผู้ป่วยนอก



การให้บริการผู้ป่วยใน



การให้บริการผู้ป่วยฉุกเฉิน



3.2.3.4 ด้านการแพทย์

เครือข่ายโรงพยาบาลวิชัยเวชฯ ให้ความสำคัญในการสรรหาคณะแพทย์ผู้เชี่ยวชาญทั้งในส่วนของแพทย์ประจำ และแพทย์ที่ปรึกษา ที่มีความรู้ ประสบการณ์ และความเชี่ยวชาญเฉพาะทางในแต่ละสาขา เพื่อพร้อมให้บริการแก่ผู้ป่วยตลอด 24 ชั่วโมง รวมทั้งยังมีคณะพยาบาลและเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความชำนาญในแต่ละสายงาน เพื่อประโยชน์สูงสุดในการช่วยเหลือดูแลผู้มารับบริการ นอกจากนี้ เครือข่ายโรงพยาบาลได้มีการปรับปรุงเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์โดยนำเอาอุปกรณ์ที่ทันสมัยและครบวงจรมาใช้ในการให้บริการ เพื่อเพิ่มความสามารถในตรวจและวินิจฉัยโรคให้มีความแม่นยำยิ่งขึ้น

3.2.3.5 การโฆษณาและประชาสัมพันธ์

งานประชาสัมพันธ์เป็นวิธีหนึ่งในการสร้างการรับรู้และความเข้าใจแก่สาธารณชนทั่วไปในความสามารถและมาตรฐานการให้บริการที่มีคุณภาพดีของเครือข่ายโรงพยาบาลวิชัยเวชฯ โดยมีการจัดโครงการประชาสัมพันธ์ต่างๆ เพื่อสร้างความผูกพันกับโรงพยาบาลให้แก่ชุมชน เช่น

- โครงการ “จุดประกายฝันฉันอยากเป็นหมอ” ด้วยการให้เด็ก ๆ จากโรงเรียนในพื้นที่มาเยี่ยมชมการทำงานของแพทย์ พยาบาล และงานของแผนกต่างๆ ในโรงพยาบาล
- การออกหน่วยแพทย์เคลื่อนที่ให้บริการในชุมชน โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย
- การจัดงานวันผู้สูงอายุ และการทำกิจกรรมเพื่อสังคมร่วมกับส่วนราชการ

นอกจากนี้ นอกเหนือจากระดับท้องถิ่น เครือข่ายโรงพยาบาลยังได้ทำการประชาสัมพันธ์ในระดับชาติ เพื่อให้ชื่อเสียงและความเชี่ยวชาญของโรงพยาบาลได้เป็นที่รู้จักและคุ้นเคยต่อสาธารณชนในวงกว้าง โดยวิธีการต่างๆ ดังนี้

- การลงภาพข่าวกิจกรรมเพื่อสังคมผ่านหนังสือพิมพ์ ทั้งในระดับท้องถิ่น และระดับชาติ
- การทำกิจกรรมการกุศลในโอกาสต่างๆ ร่วมกับมูลนิธิโรคข้อในพระบรมราชูปถัมภ์ เช่น การบริการรักษาอาการนิ้วล็อกโดยไม่ต้องผ่าตัด ถวายเป็นพระราชกุศลแด่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ สมเด็จพระนางเจ้าพระบรมราชินีนาถ และสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ เป็นต้น
- การให้ความรู้แก่ชุมชนในหลายๆโครงการ เช่น การส่งแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเข้าร่วมรายการวิทยุชุมชนในพื้นที่ 2 คลื่น เพื่อให้ความรู้เรื่องสุขภาพ ทุกวันจันทร์ถึงวันศุกร์ และการส่งแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเข้าร่วมรายการทางการแพทย์ที่สถานีวิทยุ จ.ส. 100 สถานีวิทยุการศึกษา FM 92 MHz และสถานีวิทยุ FM 105 MHz เป็นต้น
- การจัดทำวารสาร V care รายไตรมาส เพื่อจัดส่งให้กับลูกค้าของเครือข่ายโรงพยาบาล ห้องสมุดโรงเรียน สถานประกอบการ
- การใช้สื่อกระแสหลักและกระแสรอง เพื่อประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์และกิจกรรมต่างๆ ของทางโรงพยาบาลสม่ำเสมอ เช่น หนังสือพิมพ์ไทยรัฐ หนังสือพิมพ์เดลินิวส์ หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น และรายการโทรทัศน์ทุกช่อง เช่น สถานีโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3, สถานีโทรทัศน์กองทัพบกช่อง 5, สถานีโทรทัศน์ ส.ม.ท. ช่อง 9 และ สถานีโทรทัศน์ NBT เป็นต้น

3.2.3.6 การจำหน่ายและช่องทางการจัดจำหน่าย

การดำเนินงานในรูปแบบเครือข่ายโรงพยาบาล ทำให้ผู้ป่วยประกันสังคมได้รับความสะดวกในการเข้ารับการรักษาพยาบาลได้ทุกโรงพยาบาลในเครือ เนื่องจากโรงพยาบาลแต่ละแห่งในเครือมีการทำสัญญาเป็นคลินิกเครือข่ายของกันและกัน นอกจากนี้เครือข่ายโรงพยาบาลยังได้ทำสัญญากับสถานพยาบาลอื่นๆ เพื่อเป็นคลินิกเครือข่ายของโรงพยาบาลด้วย ในด้านของลูกค้าทั่วไปก็ได้รับความสะดวกเช่นกัน เพราะเครือข่ายโรงพยาบาลสามารถทำการส่งข้อมูลผู้ป่วยระหว่างโรงพยาบาล และมีระบบการส่งต่อผู้ป่วยเพื่อรับการรักษา หากมีความจำเป็น ซึ่งเหตุผลดังกล่าว ช่วยสนับสนุนให้มีโอกาสการใช้บริการในเครือโรงพยาบาลมากขึ้น

ที่ผ่านมา เครือข่ายโรงพยาบาลมีช่องทางการจัดจำหน่ายหลายประเภท ทั้งการขายตรงโดยเน้นกลุ่มลูกค้าประกันชีวิต ที่โรงพยาบาลจัดทีมการตลาดเข้าไปติดต่อเพื่อทำสัญญา การขายเหมาจ่ายผ่านส่วนราชการ เช่น กรณีของผู้ป่วยประกันสังคม และผู้ป่วยกองทุนเงินทดแทน และการขายผ่านสถาบันเอกชน เช่น กลุ่มผู้ป่วยบริษัทคู่สัญญา และผู้ป่วยประกันชีวิต เป็นต้น

ช่องทางการจัดจำหน่ายของเครือข่ายโรงพยาบาลยังขึ้นอยู่กับทำเลที่ตั้งของแต่ละโรงพยาบาลด้วย โดยโรงพยาบาลทั้ง 3 แห่งในเครือ ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่เดินทางสะดวก เป็นแหล่งชุมชนซึ่งมีที่อยู่อาศัย โรงงานอุตสาหกรรมและห้างร้านโดยรอบ อีกทั้งยังมีการตกแต่งที่มีระเบียบ ทันสมัย และมีบรรยากาศที่สะดวกสบาย ทำให้เป็นช่องทางการจัดจำหน่ายที่ผู้ป่วยสามารถเข้าถึงง่ายและสามารถสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าในการเข้าใช้บริการ นอกจากนี้ ทางเครือข่ายโรงพยาบาลได้จัดรถพยาบาลเพื่อเคลื่อนย้ายผู้ป่วยไปยังโรงพยาบาลแห่งที่ใกล้และมีความพร้อมเหมาะสมกับอาการเจ็บป่วยอย่างทัน่วงที และยังมีรถบริการตรวจสุขภาพเคลื่อนที่ เพื่อเพิ่มช่องทางการใช้บริการให้กับพนักงานในอาคารบริษัทต่างๆ ด้วย

นอกเหนือจากกลุ่มลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการของเครือข่ายโรงพยาบาลเองแล้ว โรงพยาบาลยังได้มีนโยบายการตลาดเพื่อการสร้างฐานลูกค้าใหม่และรักษาฐานลูกค้าเดิมด้วยกลยุทธ์เชิงรุก ทั้งด้านการตลาดและการประชาสัมพันธ์ เช่น

- การจัดบูทกิจกรรมต่างๆ ในสถานที่ชุมชน เช่น ห้างสรรพสินค้า เพื่อส่งเสริมการขาย
- การจัดโครงการเหมาจ่าย (Package) สำหรับการรักษาพยาบาล การเสริมความงาม และการตรวจสุขภาพ เพื่อกระตุ้นการใช้บริการอย่างต่อเนื่อง
- การจัดกิจกรรม Evening Talk สำหรับกลุ่มตัวแทนประกันสุขภาพ และกลุ่มลูกค้าคู่สัญญาอื่นๆ เพื่อเป็นการสร้างความใกล้ชิดกับกลุ่มลูกค้า และเพื่อรับทราบความต้องการของลูกค้ามากขึ้น นอกจากนี้ ยังเป็นโอกาสในการประชาสัมพันธ์บริการ และแจ้งให้ทราบกิจกรรมส่งเสริมการขายต่างๆ เพื่อให้เกิดการบอกต่อ
- การจัดทำบัตรสมาชิกของเครือข่ายโรงพยาบาล เพื่อให้ลูกค้าได้รับส่วนลดและคะแนนสะสมในการเข้ารับบริการ
- การพิจารณาพัฒนาระบบ E-Commerce และการจัดทำเว็บไซต์ทั้งในภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
- ศึกษาความเป็นไปได้ในการพิจารณาแต่งตั้งตัวแทนในต่างประเทศ สำหรับชักจูงลูกค้าต่างชาติให้มาใช้บริการ

- จัด Road Show ทั้งในและต่างประเทศ

3.2.3.7 การจัดทำโครงการเพื่อสังคม

เครือโรงพยาบาลได้ตระหนักถึงความสำคัญของการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและตอบแทนผู้สังคม ในฐานะที่เป็นองค์กรหนึ่งที่ทำให้การดูแลสุขภาพด้านการรักษาพยาบาลและดำเนินกิจกรรมสาธารณสุขต่างๆ อย่างมีคุณภาพและเป็นธรรมชาติโดยตลอด นอกจากนี้ ทางเครือโรงพยาบาลวิชัยเวชฯ ยังเชื่อว่าการทำกิจกรรมเพื่อสังคมอย่างสม่ำเสมอ นั้น เป็นกลยุทธ์หนึ่งในการเสริมสร้างความผูกพันระหว่างประชาชนและโรงพยาบาล ทำให้เครือโรงพยาบาลมีภาพลักษณ์ที่ดีและได้รับการนึกถึงเมื่อลูกค้ามีความจำเป็นต้องใช้บริการ ซึ่งปัจจัยดังกล่าวช่วยให้โรงพยาบาลมีความได้เปรียบในการแข่งขัน โดยโครงการเพื่อสังคมของเครือโรงพยาบาลเป็นการร่วมมือกับองค์กรต่างๆ เช่น กระทรวงแรงงาน กระทรวงสาธารณสุข และสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เป็นต้น ยกตัวอย่าง เช่น

- โครงการ “อาหารสะอาด รสชาติอร่อย” (Clean Food Good Taste) สำหรับผู้ประกอบการร้านอาหาร ร้านค้าอาหารและเครื่องดื่มในโรงเรียนและสถานประกอบการ ตั้งแต่ปี 2549 ถึง ปัจจุบัน โดยโรงพยาบาลเป็นผู้จัดอบรมและเผยแพร่ความรู้ด้านสุขาภิบาลอาหาร เพื่อแก้ปัญหาการเจ็บป่วยจากอาหารปนเปื้อน ณ ปี 2553 มีสถานประกอบการที่เข้าร่วมโครงการแล้ว 137 แห่ง
- โครงการ “วิชัยเวชฯ ร่วมใจต้านภัยไข้เลือดออก” ในสถานประกอบการ ตั้งแต่ปี 2550 ถึงปัจจุบัน เกิดขึ้นจากการที่เครือโรงพยาบาลได้ตระหนักถึงความสำคัญของโรคเลือดออก จึงได้มีการจัดอบรมให้ความรู้ และได้สอนวิธีสำรวจและกำจัดแหล่งเพาะพันธุ์ยุงลายในห้องพักของพนักงาน ทั้งนี้ ณ ปี 2553 มีพนักงานที่เข้าร่วมอบรมกับโครงการแล้ว 20,850 คน
- โครงการ “รู้ทันเอดส์ ปลอดภัย วัยทำงาน” ในสถานประกอบการ ตั้งแต่ปี 2549 ถึงปัจจุบัน โดยโรงพยาบาลวิชัยเวชฯ อ้อมน้อย ได้จัดอบรมความรู้ให้แก่กลุ่มแกนนำในสถานประกอบการ ทั้งนี้ ณ ปี 2553 มีจำนวนพนักงานที่เข้าร่วมอบรมแล้ว 32,460 คน
- โครงการ “ปลอดบุหรี่ ปลอดภัยห่างไกลโรค” ในโรงเรียนและสถานประกอบการตั้งแต่ปี 2550 จนถึงปัจจุบัน ซึ่งเครือโรงพยาบาลได้ร่วมกับสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติและสาธารณสุขจังหวัดสมุทรสาคร เพื่อดำเนินกิจกรรมในการส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานในสถานประกอบการตระหนักถึงโทษของการสูบบุหรี่ รวมถึงส่งเสริมให้สถานประกอบการมีการดำเนินกิจกรรมตามนโยบายสถานประกอบการปลอดบุหรี่ เพื่อคุ้มครองสุขภาพของผู้ที่ไม่สูบบุหรี่ และได้รับควันบุหรี่มือสอง
- โครงการ “อาหารและการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพที่ดี” ตั้งแต่ปี 2550 จนถึง ปัจจุบัน จัดทำขึ้นเพื่อส่งเสริมให้พนักงานในสถานประกอบการมีพฤติกรรมออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ และตระหนักถึงความสำคัญของการออกกำลังกายอย่างถูกวิธี
- โครงการ “ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพเพื่อห่างไกลโรคเบาหวาน” ในสถานประกอบการตั้งแต่ปี 2551 ซึ่งจัดทำขึ้นเพื่อส่งเสริมให้พนักงานในสถานประกอบการมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่ถูกต้อง

ลดภาวะแทรกซ้อนส่งผลต่อคุณภาพชีวิตที่ดีต่อไป โดยที่ผ่านมามีแกนนำในสถานประกอบการจำนวน 50 คน จากสถานประกอบการจำนวน 25 แห่ง เข้าร่วม

- โครงการ “กิจกรรมค่ายส่งเสริมสุขภาพโภชนาการที่ดี ให้แก่เด็กที่มีน้ำหนักเกิน” ในโรงเรียนต่างๆ ตั้งแต่ปี 2550 ถึงปัจจุบัน โดย ณ ปี 2553 มีโรงเรียนเข้าร่วมกิจกรรมแล้ว 4 โรงเรียน และมีนักเรียนเข้าร่วมอบรมแล้วทั้งหมด 502 คน
- โครงการ “กินร้อน ช้อนกลาง ล้างมือ” ในช่วงใช้หัตถ์ 2009 ระบาด โดยรณรงค์ให้ความรู้และแจกผ้าปิดปากอนามัยให้แก่ประชาชนในชุมชน โรงเรียน สถานประกอบการ และห้างสรรพสินค้า
- โครงการ “จิตอาสาหมอเดอริชท์กู้ชีพ” เกิดจากการที่บริษัทฯ ได้พิจารณาว่าอาชีพหมอเดอริชท์รับจ้างเป็นอาชีพที่มีความใกล้ชิดกับกลุ่มลูกค้าและกระจายตัวอยู่ทั่วทุกชุมชน จึงมีโอกาสที่จะได้พบเห็นเหตุการณ์เจ็บป่วย รวมไปถึงอุบัติเหตุต่างๆ ของคนในชุมชนมาก โดยในเดือนสิงหาคม 2553 จึงได้จัดอบรมให้ความรู้หมอเดอริชท์รับจ้างที่มีจิตอาสา เกี่ยวกับเรื่องการแจ้งเหตุ วินิจฉัยโรค และการปฐมพยาบาลเบื้องต้น โดยร่วมกับ สภอ.โพธิ์แก้ว และสภอ.กระทุ่มแบน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2553 โครงการดังกล่าวมีสมาชิกรวม 831 คน และมีผลงานการแจ้งเหตุให้ทีมกู้ชีพของเครือโรงพยาบาลวิชัยเวชฯ ไปช่วยผู้ประสบภัย ทั้งหมด 116 ครั้ง
- โครงการพลังเพลงพลังใจ เพื่อสร้างกำลังใจให้ผู้ป่วยและญาติ โดยร่วมกับศิลปินแห่งชาติ คุณผ่องศรี วรนุช มาร่วมขับกล่อมเพลงร่วมกับผู้บริหารและผู้รับบริการของโรงพยาบาล

3.2.3.8 การกำหนดราคาค่ารักษาพยาบาล

สำหรับกลุ่มลูกค้าเงินสด เครือโรงพยาบาลวิชัยเวชฯ มีนโยบายการกำหนดราคาโดยคำนึงถึงปัจจัยต้นทุนต่างๆ ในการดำเนินธุรกิจและราคาที่แข่งขันได้กับราคาตลาด เช่น ค่าแพทย์ ค่ายาและเวชภัณฑ์ และค่าเครื่องมือทางการแพทย์ ในส่วนของห้องพัก การกำหนดราคาจะอ้างอิงกับราคาตลาดของโรงพยาบาลที่อยู่ใกล้เคียงกัน รวมไปถึงเครื่องใช้และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก ซึ่งทั้งหมดนี้ จำเป็นต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของความยุติธรรมทางด้านราคากับผู้บริโภคเป็นสำคัญ โดยโรงพยาบาลแต่ละแห่งในเครือมีการพิจารณาระดับรายได้ของประชาชนในกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย แล้วจึงกำหนดมาตรฐานราคาให้สอดคล้องและเหมาะสม ทั้งนี้ เครือโรงพยาบาลได้ทำการศึกษาความเป็นไปได้ในการปรับราคาค่าบริการรักษาพยาบาลให้เทียบเท่ากับโรงพยาบาลอื่นๆ ในระดับเดียวกัน เนื่องจากจากปัจจุบันโรงพยาบาลในเครือวิชัยเวชฯ ได้มีการพัฒนาก้าวหน้าขึ้นมาก และมีความเพียงพอพร้อมในด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ แต่ยังมีระดับราคาที่ยังค่อนข้างต่ำเมื่อเทียบกับโรงพยาบาลอื่น

อย่างไรก็ตาม เครือโรงพยาบาลไม่มีนโยบายที่จะแข่งขันด้านราคากับคู่แข่ง เว้นแต่การให้ส่วนลดแก่สมาชิกของเครือโรงพยาบาล ส่วนลดพิเศษสำหรับลูกค้าสมาชิกของพันธมิตรธุรกิจต่างๆ เช่น บัตรเครดิต ธนาคาร และการตั้งราคาแบบเหมาจ่าย (Package) ในราคาพิเศษตามช่วงระยะเวลาในการทำกิจกรรมส่งเสริมการตลาด เพื่อให้เกิดการใช้บริการจากกลุ่มลูกค้า เช่น โปรแกรมคลอดเหมาจ่าย โปรแกรมตรวจสุขภาพ การทำศัลยกรรมความงาม การลดกระชับสัดส่วน และการปรับสภาพผิว เป็นต้น โปรแกรมเหมาจ่าย

ดังกล่าวมีขึ้นเพื่อช่วยกระตุ้นการตัดสินใจเลือกใช้บริการของลูกค้าได้ง่ายขึ้น เนื่องจากลูกค้าสามารถทราบค่าใช้จ่ายทั้งหมดก่อนการตัดสินใจซื้อ

สำหรับกลุ่มลูกค้าโครงการภาครัฐ ซึ่งเป็นกลุ่มรายได้ดีเหมาะสม และราคาถูกกำหนดโดยนโยบายของรัฐ การบริหารรายได้ในส่วนนี้ จึงใช้การบริหารต้นทุน โดยทำโครงการส่งเสริมสุขภาพผู้ประกันตน เพื่อให้ผู้ประกันตนดูแลสุขภาพตนเอง และทำให้ต้นทุนการรักษาพยาบาลลดลง ทั้งนี้ โครงการประกันสังคมตามนโยบายของภาครัฐนั้นมีรายได้ต่อหัวประมาณ 2,000 บาท โครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้ามีการปรับเพิ่มค่าใช้จ่ายรายหัวเป็นประมาณ 2,500 บาทต่อคนต่อปีในปี 2554 และโครงการสุขภาพแรงงานต่างด้าวประกอบด้วยค่าตรวจสุขภาพ 600 บาท และค่าประกันสุขภาพ 1,300 บาท

3.3 การจัดหาผลิตภัณฑ์และบริการ

3.3.1 การจัดหาบุคลากรทางการแพทย์

ในการดำเนินกิจการโรงพยาบาลของเครือวิชัยเวช ถือว่า คณะแพทย์ พยาบาล บุคลากร เป็นทรัพยากรหลักในการดำเนินธุรกิจ โดยโรงพยาบาลมีนโยบายในการสรรหาคณะแพทย์ พยาบาล บุคลากร ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในแต่ละสาขาในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ ในส่วนของการสรรหาคณะแพทย์ จะผ่านความสัมพันธ์ของคณะแพทย์ผู้บริหารของโรงพยาบาลซึ่งบางท่านเคยเป็นอาจารย์แพทย์ของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล และเป็นผู้บริหารระดับสูงของโรงพยาบาลรัฐบาลมาก่อน จึงทำให้มีเครือข่ายแพทย์ที่มีความสามารถสูงอย่างกว้างขวางและสามารถเชิญชวนบุคลากรดังกล่าวเข้ามาร่วมงานกับโรงพยาบาลอย่างต่อเนื่อง ในส่วนของพยาบาลจะสรรหาผ่านทางวิทยาลัยพยาบาลต่างๆ ผ่านความสัมพันธ์ของคณะแพทย์ผู้บริหาร และผ่านการให้ทุนนักศึกษาพยาบาล นอกจากนี้ เครือโรงพยาบาลวิชัยเวช ยังได้มีการทำบันทึกความเข้าใจ (MOU) กับคณะพยาบาลศาสตร์ของมหาวิทยาลัยต่างๆ เพื่อเป็นสถาบันฝึกนักเรียนพยาบาล และเพื่อการแลกเปลี่ยนทางวิชาการร่วมกันด้วย ในส่วนของพนักงานผู้ช่วยพยาบาลเครือโรงพยาบาลได้คัดเลือกผู้จบหลักสูตรจากโรงเรียนศรีวิชัยอาชีวศึกษา (บริษัทย่อย) เข้าทำงานกับโรงพยาบาลภายในเครือต่อไป

3.3.2 การจัดหายาและเวชภัณฑ์

การจัดหายาและเวชภัณฑ์ถือเป็นวัตถุประสงค์และต้นทุนหลักของโรงพยาบาล ผู้ใช้สินค้าจะเป็นผู้กำหนดความต้องการสินค้าในใบขอซื้อสินค้า โดยระบุรายการ ประเภท ปริมาณ และเงื่อนไขอื่นๆ เช่น ระยะเวลาที่ต้องการสินค้า โดยในการพิจารณาอนุมัติการนำยาแต่ละชนิดเข้ามาใช้ในโรงพยาบาลนั้น จะมีการประชุมร่วมกันของคณะกรรมการเภสัชกรรมและการบำบัด ซึ่งประกอบด้วย แพทย์ พยาบาล เภสัชกร ฝ่ายจัดซื้อและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการใช้ยา โดยหลังจากได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการเภสัชกรรมและการบำบัด คณะกรรมการจัดซื้อกลางจะทำการพิจารณาเปรียบเทียบทั้งในด้านคุณภาพ ราคา (ซึ่งบริษัทได้จัดทำราคากลางยาและเวชภัณฑ์) ปริมาณ และความน่าเชื่อถือของผู้แทนจำหน่ายแต่ละราย ก่อนดำเนินการสั่งซื้อ

ที่ผ่านมา โรงพยาบาลจะจัดซื้อยาและเวชภัณฑ์ผ่านผู้แทนจำหน่ายภายในประเทศ ปัจจุบัน เครือโรงพยาบาลได้ทำการจัดซื้อยาและเวชภัณฑ์บางประเภทร่วมกับโรงพยาบาลพันธมิตร โดยมีนโยบายที่จะมอบหมายให้ฝ่ายจัดซื้อกลางของเครือโรงพยาบาลวิชัยเวช ทำหน้าที่รับผิดชอบอย่างเต็มรูปแบบต่อไปในอนาคต เพื่อเพิ่ม

อำนาจการต่อรองของเครือข่ายโรงพยาบาลในการสั่งซื้อ ทั้งนี้ บริษัทฯ มีการบริหารระบบสินค้าคงคลังที่มีประสิทธิภาพ โดยใช้ระบบเอกสารและระบบคอมพิวเตอร์ ในการบริหารจัดการสินค้าคงคลัง นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้จัดเก็บสินค้าคงคลังแต่ละประเภทไว้ในที่ที่เหมาะสมสำหรับสินค้าคงคลังประเภทนั้นๆ ทั้งในด้านอุณหภูมิ แสงแดด และความชื้น เพื่อรักษาอายุการใช้งานและคุณภาพของยาเพื่อให้เกิดความปลอดภัยต่อผู้ป่วย รวมทั้งมีการทำหลากหลายๆ เพื่อให้สะดวกในการพิจารณาเรื่องวันหมดอายุ

3.3.3 การจัดหาเครื่องมือทางการแพทย์

การจัดหาเครื่องมือทางการแพทย์แต่ละชนิดนั้น คณะกรรมการเครื่องมือแพทย์จะเป็นผู้พิจารณาความเหมาะสมของเครื่องมือ จากนั้นเมื่อได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการเครื่องมือแพทย์ให้ใช้เครื่องมือดังกล่าวในโรงพยาบาล คณะกรรมการจัดซื้อจะพิจารณาเปรียบเทียบทั้งในด้านคุณภาพ ราคา การบริการจัดส่ง การบริการหลังการขาย และความน่าเชื่อถือของผู้แทนจำหน่ายแต่ละราย ก่อนดำเนินการสั่งซื้อ โดยที่ผ่านมา จะพิจารณาจัดซื้อจากในประเทศและต่างประเทศโดยผ่านตัวแทนจำหน่ายในประเทศทั้งหมด

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการบำรุงรักษาทรัพย์สินโดยเฉพาะทรัพย์สินที่มีมูลค่าสูง เช่น เครื่องมือแพทย์ ตามระยะเวลา เพื่อให้เครื่องมือต่างๆ สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและพร้อมใช้งาน อนึ่ง บริษัทฯ ได้จัดให้เครือข่ายโรงพยาบาลมีความพร้อมในการรักษาพยาบาล โดยการจัดหาเครื่องมือทางการแพทย์ที่มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพสูง โดยในปี 2553 ได้มีการซื้อและจัดหาเครื่องเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ CT Scan ระบบ Digital, เครื่องเอกซเรย์ General X-ray, Fluoroscope, เครื่อง Panoramic เพื่อเอกซเรย์กระดูกใบหน้า แบบ 180 องศา, เครื่อง Mammogram สำหรับเอกซเรย์เพื่อตรวจหาโรคที่เกี่ยวข้องกับเต้านม, Unit ทันตกรรมเพิ่มเติม และเครื่องอัลตราซาวด์สำหรับแผนกสูติรีเวช เป็นต้น

3.4 สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย

3.4.1 การจัดการขยะและของเสีย : ขยะพิษ ขยะทั่วไป ขยะติดเชื้อ

บริษัทฯ ตระหนักถึงอันตรายของขยะและของเสียที่เกิดจากกระบวนการให้บริการจึงได้กำหนดให้มีกระบวนการที่ปลอดภัยในการสัมผัส จัดเก็บ เคลื่อนย้าย และกำจัดของเสียอันตราย โดยมีคณะกรรมการป้องกันและควบคุมการติดเชื้อ และยังจัดให้มีระบบควบคุมและป้องกันการติดเชื้อในกระบวนการทำงานของพนักงาน รวมทั้งการแพร่กระจายเชื้อและให้ความรู้กับบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

3.4.1.1 จัดให้มีคู่มือระเบียบวิธีปฏิบัติการเคลื่อนย้ายและกำจัดขยะติดเชื้อ ขยะอันตราย และขยะทั่วไป ภายใต้การดูแลของคณะกรรมการป้องกันและควบคุมการติดเชื้อในโรงพยาบาล

3.4.1.2 จัดให้มีระบบในการคัดแยกขยะ รับขยะ ขนย้ายขยะและจัดที่พักขยะ ดังนี้

- แบ่งภาชนะรองรับขยะตามประเภทต่างๆ โดยใช้สีในการจำแนก
- การเคลื่อนย้ายขยะจากแต่ละจุดเพื่อนำไปเก็บที่พักขยะ พนักงานแผนกแม่บ้านต้องสวมเครื่องป้องกันร่างกาย เช่น ผ้ากันเปื้อน รองเท้าบูท และผ้าปิดจมูก จากนั้นจึงทำการคัดแยกขยะและเคลื่อนย้ายไปที่พักขยะด้านหลังโรงพยาบาล โดยใส่รถเข็นที่มีฝาปิดมิดชิด นอกจากนี้ ในส่วนของ

ขยะที่สามารถนำกลับมาใช้ใหม่ (Recycle) พนักงานจะเก็บไว้ในที่พักรอจำหน่าย โดยคัดแยกตามประเภท เช่น พลาสติก และกระดาษ เป็นต้น

- **ที่พักขยะ แบ่งตามขยะแต่ละประเภทดังนี้**
 - **ถังพักขยะทั่วไป** : มีฝาปิดมิดชิดสามารถเก็บปริมาณขยะทั่วไปได้ 5 ลูกบาศก์เมตร โดยเทศบาลนครอ้อมน้อยจะมารับขยะทั่วไป เพื่อทำลายขยะที่โรงกำจัดขยะของเทศบาลอ้อมน้อย สัปดาห์ละ 3 ครั้ง หลังจากนั้นจะทำความสะอาดที่พักขยะและ น้ำจากการทำความสะอาดจะระบายลงสู่ระบบบำบัดน้ำเสีย
 - **ที่พักขยะติดเชื้อ** : เป็นถังขยะมีฝาปิดและตั้งอยู่ในโรงขยะที่แยกออกจากอาคารโรงพยาบาล โดยมีผนัง มุ้งลวด และประตูปิดมิดชิด กันแมลงและสัตว์ พร้อมอ่างล้างมือเพื่อล้างมือหลังจากการจัดเก็บขยะ โดยมีบริษัทผู้รับจ้างช่วง (บริษัทที่ได้รับการรับรองระบบการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม (ISO14001) และได้รับการรับรองจากหน่วยงานราชการ) มารับขยะติดเชื้อเพื่อไปทำลายสัปดาห์ละ 2 ครั้ง หลังจากนั้นจะทำความสะอาดที่พักขยะและน้ำจากการทำความสะอาดจะระบายลงสู่ระบบบำบัดน้ำเสีย
 - **ที่พักขยะมีพิษและอันตราย** : จัดเก็บไว้ในห้องขยะติดเชื้อ โดยมีบริษัทผู้รับจ้างช่วง (ได้รับการรับรองจากหน่วยงานราชการ)มารับเพื่อไปทำลายสัปดาห์ละ 2 ครั้ง

3.4.2 น้ำเสียและระบบบำบัดน้ำเสีย

บริษัทฯ มีระบบระบายน้ำเสียจากทุกอาคารโดยจัดให้มีบ่อพักน้ำเสียและท่อระบายน้ำเสียลงสู่บ่อบำบัดน้ำเสีย นอกจากนั้น ยังมีบ่อดักไขมันสำหรับแผนกโภชนาการ โดยมีแผนกซ่อมบำรุงเป็นผู้ตรวจสอบและรับผิดชอบการทำงาน of ระบบบำบัดน้ำเสีย และมีการตรวจวัดค่าต่าง ๆ ของน้ำเสียทุกวันโดยเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล ทุกเดือนจะตรวจวัดค่าน้ำ โดยบริษัท วอเตอร์ อินเด็กซ์ จำกัด ส่วนน้ำเสียที่ได้ผ่านการบำบัดแล้วและได้รับการตรวจสอบคุณภาพน้ำเสียจะมาตากแดดเก็บไว้ในบ่อพักน้ำ เพื่อนำไปใช้รดน้ำต้นไม้ เป็นการประหยัดทรัพยากรน้ำ น้ำที่เก็บไว้ในบ่อดังกล่าวจะทำการตรวจเชื้อพยาธิ โดยแผนกตรวจวิเคราะห์ของโรงพยาบาลเป็นประจำทุกเดือน

นอกจากนี้ ยังมีการจัดให้มีท่อระบายน้ำฝนแยกออกจากระบบท่อระบายน้ำเสีย โดยท่อระบายน้ำฝนจะไหลสู่ท่อระบายน้ำสาธารณะ

3.4.3 การส่งเสริมอนามัยที่ดีแก่พนักงาน

3.4.3.1 ผู้บริหารกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการสร้างและเสริมสุขภาพของบุคลากร โดยตรวจสอบสุขภาพพนักงานทุกปี รวมถึงการสนับสนุน โครงการ Happy Workplace โดยจัดให้มีกิจกรรมต่างๆ เช่น

- การจัดอบรมให้ความรู้เรื่องการดูแลสุขภาพ เช่น ความรู้ด้านโภชนาการ การออกกำลังกายที่ถูกต้อง
- การติดตามดูแลสุขภาพ ของบุคลากรที่มีปัญหาสุขภาพ และบุคลากรกลุ่มเสี่ยง
- การจัดบอร์ดประชาสัมพันธ์เรื่องการดูแลสุขภาพ
- มีการตรวจสุขภาพพนักงานปีละ 1 ครั้ง

- มีสนามกีฬา เช่น ฟุตบอล บาสเกตบอล และสนามเดินแอโรบิค ซึ่งมีการจัดกิจกรรมเดินแอโรบิคทุกวันจันทร์ - วันศุกร์

3.4.3.2 มีการประเมินสุขภาพแรกเข้าทำงาน โดยก่อนรับเข้าทำงานจะต้องมีการประเมินสุขภาพ โดยการตรวจสุขภาพทั่วไปโดยแพทย์, การ X – ray ปอด เพื่อตรวจวัณโรค, เจาะเลือด เพื่อตรวจหาภูมิคุ้มกัน และประเมินโอกาสติดเชื้อ HIV และไวรัสตับอักเสบบี และการให้ฉีดวัคซีน เพื่อสร้างภูมิคุ้มกันโดยคิดค่าบริการในราคาทุน

3.4.3.3 มีการประเมินอย่างสม่ำเสมอว่า ผู้ปฏิบัติงานในแต่ละหน่วยงานมีความเสี่ยงที่จะติดเชื้ออยู่ในระดับใด โดยในการตรวจสุขภาพประจำปี บุคลากรในหน่วยงานที่มีความเสี่ยง เช่น แผนกผู้ป่วยนอก ห้องฉุกเฉิน หออภิบาลผู้ป่วยหนัก ห้องผ่าตัด ต้องตรวจสุขภาพเพิ่มเติมเนื่องจากต้องมีการสัมผัสผู้ป่วยโดยตรง รวมทั้งหน่วยงานที่มีโอกาสแพร่เชื้อ ได้แก่ แผนกโภชนาการ เป็นต้น

3.4.4 การป้องกันอุบัติเหตุในการทำงาน

โรงพยาบาลวิชัยเวชฯ อ้อมน้อย กำหนดนโยบายและวิธีปฏิบัติ เพื่อป้องกันการเจ็บป่วยหรืออุบัติเหตุจากการทำงาน ดังนี้

3.4.4.1 กำหนดให้มีการรายงานความเสี่ยง หากมีอุบัติเหตุหรืออุบัติการณ์หรืออุบัติเหตุจากการทำงานเกิดขึ้น เพื่อจัดการความเสี่ยงนั้นๆ รวมทั้งมีการจัดอบรมให้ความรู้โดยนำอุบัติเหตุหรือความเสี่ยงที่เคยเกิดขึ้นหรือเกือบเกิดมาเป็นบทเรียน เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นซ้ำอีก ทั้งในหน่วยงานเดิม และหน่วยงานอื่นๆ

3.4.4.2 กำหนดให้มีระเบียบปฏิบัติตามมาตรฐานคุณภาพ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดูแลบุคลากรที่เจ็บป่วย ดังนี้

- ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการให้บริการยาเคมีบำบัด
- ระเบียบคุณภาพเรื่องการควบคุมและป้องกันการติดเชื้อสำหรับห้องตรวจวิเคราะห์
- ระเบียบคุณภาพเรื่องการป้องกันอุบัติเหตุจากการให้บริการสำหรับผู้ปฏิบัติงาน
- ระเบียบคุณภาพเรื่องหลักการแยกผู้ป่วยติดเชื้อ เพื่อป้องกันการติดเชื้อต่างๆ

3.4.4.3 มีการประเมินความเสี่ยงด้านสุขภาพของบุคลากร โดยคณะกรรมการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล รวมทั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ปีละ 2 ครั้ง

3.4.4.4 มีการวิเคราะห์การเจ็บป่วยของแต่ละหน่วยงาน พนักงานแต่ละกลุ่ม เพื่อค้นหาต้นเหตุของการเจ็บป่วย โดยวิเคราะห์โอกาสเกิดอุบัติเหตุ และระดับความรุนแรง เพื่อกำหนดแนวทางการป้องกัน

3.4.5 การป้องกันอัคคีภัย

เครือโรงพยาบาลวิชัยเวชฯ กำหนดให้มีการจัดทำแผนป้องกันและระงับอัคคีภัย ตามประกาศของกระทรวงมหาดไทย เพื่อความปลอดภัยในการทำงานและเมินโยบายกำหนดให้ทุกหน่วยงานร่วมซ้อมแผนป้องกันและระงับอัคคีภัยปีละ 1 ครั้ง เพื่อค้นหาจุดอ่อนและโอกาสพัฒนา ประเมินความพร้อมใช้ของเครื่องมืออุปกรณ์ และประเมินความรู้ของบุคลากรจากการฝึกซ้อม โดยเชิญวิทยากรจากภายนอกซึ่งมีความรู้ ความชำนาญและมี

ประสบการณ์ในการป้องกันและระงับอัคคีภัยเป็นผู้ดำเนินการอบรมและซ้อมแผน นอกจากนี้ ยังมีการมอบหมายให้ คณะกรรมการสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยของโรงพยาบาลสำรวจพื้นที่ที่สำคัญต่อการให้บริการผู้ป่วย ดูแลการจัดเตรียมความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์ และมีการกำหนดบทบาทหน้าที่ของบุคลากรทุกคนอย่างชัดเจนในการรองรับเหตุฉุกเฉินจากอัคคีภัย

3.4.6 การประหยัดพลังงาน

เครือโรงพยาบาลได้สนับสนุนให้คณะกรรมการอนุรักษ์พลังงานของกลุ่มเข้ารับการอบรมโครงการเกี่ยวกับ เรื่องการอนุรักษ์พลังงาน กับกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน กระทรวงพลังงาน เพื่อเป็นผู้นำในการรณรงค์และสร้างความตระหนักของบุคลากรในการใช้พลังงานอย่างคุ้มค่าและประหยัด โดยที่ผ่านมาเครือโรงพยาบาลได้มีการกำหนดเวลาเปิด-ปิด เครื่องปรับอากาศและไฟฟ้าอย่างเหมาะสม เปลี่ยนหลอดไฟเป็นแบบประหยัดพลังงาน และลดหลอดนีออนบางส่วนที่มีมากเกินความจำเป็น และยังมีกำหนดตัวชี้วัดการอนุรักษ์พลังงานในแผนปฏิบัติการของทุกหน่วยงาน

3.4.7 การลดปริมาณของเสีย โดยการนำกลับมาใช้ใหม่ (Reuse and Recycle)

คณะกรรมการสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย มีการรณรงค์เพื่อลดปริมาณการใช้วัสดุที่ทำลายสิ่งแวดล้อม โดยให้ทุกหน่วยงานนำกระดาษหน้าเดียวมาใช้เพื่อให้ครบทั้งสองหน้าก่อนขายเพื่อนำไป Recycle นอกจากนี้ ในส่วนของกล่องกระดาษ ถุงพลาสติก ขวดน้ำเกลือ เศษแก้ว ฯลฯ เครือโรงพยาบาลจะจำหน่ายให้หน่วยงานภายนอก เพื่อนำไปสู่การ Recycle ต่อไป และนำรายได้จากการจำหน่ายมาเป็นสวัสดิการให้แก่พนักงาน