

### 3. การประกอบธุรกิจในแต่ละสายผลิตภัณฑ์

#### 3.1 ลักษณะการให้บริการ

ณ 31 ธันวาคม 2554 บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจในรูปแบบของเครือโรงพยาบาล โดยมีโรงพยาบาลในเครือ 3 โรงพยาบาล และมีสัญญาการให้บริการกับโรงพยาบาลในระดับที่สูงกว่า (Supra Contractor) 19 โรงพยาบาล เพื่อการส่งต่อผู้ป่วยตามความเหมาะสมในแต่ละกรณี และมีคลินิกเครือข่ายประกันสังคมประมาณ 25 แห่งสำหรับการให้บริการเบื้องต้นแก่ผู้ป่วยประกันสังคม ทำให้บริษัทฯ สามารถบริหารต้นทุนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถขยายขอบเขตการให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างครอบคลุมมากขึ้น

เครือโรงพยาบาลมีการให้บริการลูกค้า 2 กลุ่มหลักคือ 1) กลุ่มลูกค้าทั่วไป ซึ่งจ่ายค่ารักษาพยาบาลตามการรักษารักษาจริง ได้แก่กลุ่มลูกค้าเงินสด กลุ่มลูกค้าประกันชีวิต กลุ่มลูกค้ากองทุนเงินทดแทน กลุ่มลูกค้าบริษัทคู่สัญญา กลุ่มลูกค้าสิทธิ พรบ. และอื่นๆ 2) กลุ่มลูกค้าเหมาจ่ายตามโครงการภาครัฐ ได้แก่กลุ่มลูกค้ากองทุนประกันสังคม กลุ่มลูกค้าโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า และกลุ่มลูกค้าโครงการประกันสุขภาพต่างดาว โดยในปี 2554 เครือโรงพยาบาลวิชัยเวชฯ มีความสามารถในการรักษาพยาบาลคนไข้นอกและคนไข้ใน ดังนี้

ความสามารถในการรักษาพยาบาล	รพ.วิชัยเวชฯ อ้อมน้อย	รพ.วิชัยเวชฯ หนองแขม	รพ.วิชัยเวชฯ สมุทรสาคร	เครือโรงพยาบาลวิชัยเวชฯ
<b>ผู้ป่วยนอก (Out Patient Department : OPD) – ในระหว่างเวลา 8.00 น. – 12.00 น. (Peaked Hours)</b>				
จำนวนห้องตรวจ (ห้อง)	20	21	18	59
ความสามารถในการรักษาพยาบาล (ราย/ปี) (ผู้ป่วยต่อห้องต่อชั่วโมง*จำนวนห้อง*4 ชม.*365)	175,200	183,960	157,680	516,840
จำนวนคนไข้ที่เข้ารับการรักษาจริง (ราย/ปี)	129,987	117,534	64,223	311,744
อัตราการใช้บริการ (%) : 8.00 – 12.00น.	74.15%	63.89%	40.73%	60.32%
<b>ผู้ป่วยนอก (Out Patient Department : OPD) – ในระหว่างเวลา 8.00 น. – 20.00 น. (Normal Hours)</b>				
จำนวนห้องตรวจ (ห้อง)	20	21	18	59
ความสามารถในการรักษาพยาบาล (ราย/ปี) (ผู้ป่วยต่อห้องต่อชั่วโมง*จำนวนห้อง*12 ชม.*365)	525,600	551,880	473,040	1,550,520
จำนวนคนไข้ที่เข้ารับการรักษาจริง (ราย/ปี)	292,046	256,205	121,549	669,800
อัตราการใช้บริการ (%) : 8.00 – 20.00น.	55.57%	46.42%	25.70%	43.20%
<b>ผู้ป่วยใน (In Patient Department : IPD)</b>				
จำนวนเตียงจดทะเบียน (ห้อง)	200	200	120	520
จำนวนเตียงคนไข้ที่เปิดให้บริการ	148	146	111	405
ความสามารถในการรักษาพยาบาล (วัน/ปี)	54,020	53,290	40,515	147,825
จำนวนวันที่เข้ารับการรักษาจริง (วัน/ปี)	30,621	23,624	19,211	73,456
อัตราการใช้บริการ (%)	56.68%	44.33%	47.42%	49.69%

หมายเหตุ: ความสามารถในการรักษาผู้ป่วยต่อห้องต่อชั่วโมงเป็นการประมาณการจากประสบการณ์ของแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ โดยกำหนดให้เท่ากับ 6 รายต่อชั่วโมงต่อห้อง

#### 3.1.1 บริการทางการแพทย์

บริษัทฯ และบริษัทย่อยในเครือโรงพยาบาลวิชัยเวชฯ มีความมุ่งมั่นที่จะให้บริการรักษาพยาบาลทุกสาขาโรคด้วยแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขาโรคทุกสาขา ดังนี้

## 1. ศูนย์ศัลยกรรมกระดูกและข้อ

บริการตรวจวินิจฉัย รักษาและผ่าตัดโรคกระดูกและข้ออย่างครบวงจร อาทิเช่น ผ่าตัดเปลี่ยนข้อเข่าและข้อสะโพกเทียม โดยมีจุดเด่น คือ แผลเล็ก เดินไว ปลอดภัย และไม่ปวด ผ่าตัดข้อนิ้ว มือ แขน และขาที่ขาดจากอุบัติเหตุโดยวิธีจุลศัลยศาสตร์ ผ่าตัดแก้ไขกระดูกสันหลังคดและเอียง ผ่าตัดข้อโดยวิธีผ่านกล้องในข้อเข่าหรือข้อไหล่ รักษาผ่าตัดและปรึกษาปัญหาโรคกระดูกและข้อทุกชนิดจากอุบัติเหตุบาดเจ็บจากการเล่นกีฬาหรือจากการทำงาน รักษานิ้วล็อกโดยไม่ต้องผ่าตัด (Percutaneous Release) ฯลฯ โดยทีมศัลยแพทย์โรคกระดูกและข้อที่มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับทั้งในประเทศ และต่างประเทศร่วมกับทีมเวชศาสตร์ฟื้นฟูและกายภาพบำบัด

## 2. ศูนย์ศัลยกรรมผ่านกล้อง

เป็นการผ่าตัดแผลเล็ก แผลผ่าตัดหายเร็ว ด้วยวิธีการผ่าตัดผ่านกล้องซึ่งเป็นเครื่องมือที่ทันสมัย โดยแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขา อาทิ ศัลยกรรมทั่วไป ศัลยกรรมกระดูกและข้อ ศัลยกรรมเด็ก ศัลยกรรมทางนรีเวช ศัลยกรรมทางเดินปัสสาวะ ศัลยกรรมลำไส้และทวารหนัก

นอกจากนั้นโรงพยาบาลได้สร้างและออกแบบห้องผ่าตัดให้เป็นห้องผ่าตัดระดับมาตรฐานสากลที่เรียกว่าระบบ 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

บริการตรวจวินิจฉัยและรักษาโดยทีมแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางโรคผิวหนังและศัลยกรรมเลเซอร์ที่ได้รับการยอมรับในระดับนานาชาติและมีมาตรฐานในระดับสากล โดยเน้นการให้บริการเลเซอร์เพื่อความงามด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรมระดับสูง มีเครื่องตรวจวิเคราะห์สภาพผิวที่ทันสมัย และมีห้องปฏิบัติการเตรียมส่วนประกอบของครีมบำรุงและครีมรักษา เฉพาะเจาะจงสำหรับลูกค้าแต่ละคน ห้องตรวจรักษาที่มีความเป็นส่วนตัว สวยงาม สะอาด พร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน เช่น มีเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลที่ควบคุมการเปิด ปิดของระบบแสงสว่างในห้อง และฟังเพลงที่ต้องการเพื่อเป็นการผ่อนคลายสูงสุดในขณะเตรียมการทำหัตถการ ฯลฯ

ศูนย์ iSKY เปิดให้บริการที่โรงพยาบาลวิชัยเวชฯ นองชัย ในเดือนสิงหาคม ปี 2554 โดยมีจุดมุ่งหมายในการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่มุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ในการให้บริการด้านผิวหนังและความงาม โดยมีรูปแบบแตกต่างจากศูนย์สุขภาพและความงามไทย-ฟิลอสที่เปิดให้บริการที่โรงพยาบาลวิชัยเวชฯ อ้อมน้อย ซึ่งเน้นการบำบัดแบบสปา

#### 9. ศูนย์โรคเต้านม

มะเร็งเต้านมเป็นโรคมะเร็งที่คร่าชีวิตของสตรีไทยเป็นอันดับสอง ในบรรดาโรคมะเร็งด้วยกัน การตรวจเอกซเรย์เต้านมด้วยเครื่องเอกซเรย์ตรวจเต้านมตามกำหนด สามารถตรวจพบมะเร็งเต้านมในระยะเริ่มต้น ก่อนที่จะมีก้อนให้คลำพบ ซึ่งจะช่วยให้เพิ่มโอกาสรอดชีวิตจากโรคมะเร็ง

ศูนย์โรคเต้านมให้บริการตรวจ รักษา บริรักษและผ่าตัดผู้ป่วยมะเร็งเต้านม ครบวงจร ตั้งแต่ให้ความรู้แก่ประชาชน เรื่องป้องกันและวิธีตรวจเต้านมด้วยตนเอง การตรวจสุขภาพเพื่อวินิจฉัยโรคมะเร็งเต้านมโดย Mammogram และ Ultrasound การผ่าตัดรักษามะเร็ง เต้านมและติดตามฟื้นฟูทั้งร่างกาย

และจิตใจของผู้ป่วยโดยทีมแพทย์เฉพาะทางในแต่ละสาขา เช่น ศัลยแพทย์ รังสีแพทย์ อายุรแพทย์ด้าน มะเร็งวิทยา 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 ทั้ง ไร้รัง และเจ็บปวด เช่น โรคหัวใจ โรคเบาหวาน โรคติดเชื้อต่างๆ โรคปอด โรคไต โรคเลือด โรคประสาท โรคทางจิต โรคด้านต่อมไร้ท่อ โรคทางเดินอาหาร โดยทีมแพทย์ผู้เชี่ยวชาญด้านอายุรกรรมทุก สาขา

#### 12. คลินิกโรคเบาหวานและต่อมไร้ท่อ

แพทย์ผู้เชี่ยวชาญด้านต่อมไร้ท่อ ให้การดูแลรักษาผู้ป่วยเบาหวานและโรคที่เกี่ยวข้องกับต่อมไร้ ท่อ เช่น โรคของต่อมไทรอยด์ โรคของต่อมหมวกไต โรคของต่อมใต้สมอง โรคไขมันในเลือดสูง โรคอ้วน โรคกระดูกพรุน ฯลฯ

#### 13. คลินิกตา

บริการตรวจ รักษา ปรึกษาและผ่าตัดโรคตา ด้วยทีมจักษุแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางที่มากด้วย ประสิทธิภาพ พร้อมทีมพยาบาลที่ผ่านการอบรมและมีประสบการณ์ตามมาตรฐานสากล โดยให้บริการ ตรวจรักษาตาทุกชนิดทั้งเด็กและผู้ใหญ่ การผ่าตัดจอประสาทตา การผ่าตัดต้อกระจกและโรคต้อหิน ฯลฯ

#### 14. คลินิกหู คอ จมูก

โรงพยาบาลให้บริการผ่าตัด รักษาด้วยแพทย์ โสต ศอ นาสิก พร้อมอุปกรณ์เครื่องมือแพทย์ที่ได้ มาตรฐาน และทันสมัย

#### 15. คลินิกโรคหัวใจ

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

### 16. ศูนย์สุขภาพและความงามไทย-ฟิลอส

โรงพยาบาลมีศูนย์สุขภาพและความงามไทย-ฟิลอส ที่โรงพยาบาลวิชัยเวช อ้อมน้อย ให้บริการปรึกษา แนะนำ และตรวจรักษา โดยแพทย์ผู้เชี่ยวชาญทางด้านผิวหนัง และศัลยกรรมความงาม โดยเน้นการให้บริการอย่างบูรณาการร่วมกับศาสตร์การแพทย์แผนไทยประยุกต์และศาสตร์แพทย์แผนจีน เพื่อทำการรักษา บำบัดและฟื้นฟู รวมถึงการดูแลผิวหนัง กระชับสัดส่วนเพื่อความงาม การลดน้ำหนัก เพื่อสุขภาพ ฯลฯ

### 17. ศูนย์ไตเทียม

บริษัทฯได้ร่วมกับบริษัท ราชวัตรเพชรเกษมไตเทียม จำกัด จัดตั้งศูนย์ไตเทียมขึ้นที่โรงพยาบาลวิชัยเวช อินเตอร์เนชั่นแนล อ้อมน้อย ศูนย์ไตเทียมโรงพยาบาลวิชัยเวช อินเตอร์เนชั่นแนล อ้อมน้อย ให้บริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมให้กับผู้ป่วยไตวายเรื้อรังระยะสุดท้าย และผู้ป่วยไตวายเฉียบพลันรองรับผู้ป่วยที่มีสิทธิการรักษาทุกประเภททั้งของภาครัฐ และภาคเอกชน โดยให้บริการทุกวัน เวลา 06.00 – 19.00 น. และดูแลเงิน 24 ชั่วโมง

- **จำนวนเตียงที่ให้บริการแก่ผู้ป่วยใน**

เครือข่ายโรงพยาบาลวิชัยเวชฯ มีเตียงรองรับการให้บริการผู้ป่วยใน ณ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2554 ดังนี้

โรงพยาบาล	ผู้ป่วยใน		
	จำนวนเตียง จดทะเบียน	จำนวนเตียง ให้บริการจริง	ราคาห้อง (บาทต่อคืน)
โรงพยาบาลวิชัยเวชฯ อ้อมน้อย	200	148	400 – 3,900
โรงพยาบาลวิชัยเวชฯ หนองแขม	200	146	600 – 4,000
โรงพยาบาลวิชัยเวชฯ สมุทรสาคร	120	111	520 – 3,500
<b>รวม</b>	<b>520</b>	<b>405</b>	

**หมายเหตุ :** ราคาห้องพักที่แสดงเป็นราคาสูงสุดและต่ำสุด โดยราคาต่ำสุดเป็นราคาของห้องประเภทเตียงรวม 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 เพื่อใช้เป็นสถานที่ฝึกสอนและพัฒนาบุคลากรสำหรับเครือข่ายโรงพยาบาลวิชัยเวชฯ เป็นหลัก โดยมุ่งเน้นการผลิตพนักงานผู้ช่วยพยาบาล ซึ่งมีหน้าที่ดูแลคนไข้ในระดับเบื้องต้น เช่น การดูแลสุขอนามัยเบื้องต้นของผู้ป่วย การอำนวยความสะดวกแก่ผู้ป่วยตั้งแต่การป้อนอาหาร อาบน้ำ และเปลี่ยนเสื้อผ้าให้กับผู้ป่วย เป็นต้น โรงเรียนศรีวิชัยอาชีวศึกษามีส่วนสำคัญในการผลิต

บุคลากรพนักงานผู้ช่วยพยาบาลแก่เครือโรงพยาบาลวิชัยเวชฯ ซึ่งมีส่วนช่วยในการลดปัญหาขาดแคลนบุคลากรและบุคลากรด้วยคุณภาพ 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
2553	รุ่นที่ 22	30	24,600
	รุ่นที่ 23	9	24,600
2554	รุ่นที่ 24	21	24,600

### 3.1.3 งานบริการสนับสนุนทางการแพทย์

#### 1. แผนกเวชระเบียน

เป็นแผนกที่ทำหน้าที่ลงทะเบียนการเข้ามารับบริการรักษาของผู้ป่วยทั้งลูกค้าเดิมและลูกค้าใหม่ บันทึกสถิติการมาใช้บริการ และเก็บรักษาข้อมูลเวชระเบียนของโรงพยาบาล

#### 2. แผนกรังสีวินิจฉัย

ให้บริการวินิจฉัยโรคด้วยเครื่องมือถ่ายภาพที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพสูงในการถ่ายภาพเอ็กซเรย์ โรงพยาบาลให้บริการตรวจทางรังสีวินิจฉัย ด้วยเครื่องเอ็กซเรย์เฉพาะส่วน เครื่องเอ็กซเรย์พิเศษ เครื่องเอ็กซเรย์คอมพิวเตอร์ (CT Scan) และเครื่องอัลตราซาวด์ (Ultrasound) รวมทั้ง เครื่องเอ็กซเรย์เต้านม (Mammogram) เอ็กซเรย์ขากรรไกรหรือเอ็กซเรย์ฟันทั้งปาก 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) เครื่องผลิตกระแสกระตุ้นประสาทผ่านผิวหนัง (TENS) เตี้ยงฝึกยืน ฯลฯ

#### 4. แผนกตรวจวิเคราะห์

ให้บริการตรวจสิ่งส่งตรวจทางการแพทย์ ครอบคลุมทุกสาขาทางเคมีคลินิก โลหิตวิทยา ธนาคารเลือด จุลชีววิทยา จุลทรรศน์ศาสตร์ ภูมิคุ้มกันวิทยา โดยคำนึงถึงผลการตรวจวิเคราะห์ที่ถูกต้อง แม่นยำ โดยเลือกสรรเครื่องมืออุปกรณ์และน้ำยาตรวจวิเคราะห์ที่มีคุณภาพสูงและได้มาตรฐานพร้อมทีมงานนักเทคนิคการแพทย์

#### 5. แผนกโภชนาการ

เป็นแผนกที่รับผิดชอบในการจัดการด้านอาหารของผู้ป่วยให้เป็นไปอย่างถูกเหมาะสมกับสุขภาพอายุของผู้ป่วยและถูกสุขลักษณะ 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) ทำให้เครือข่ายโรงพยาบาลสามารถประสานงานและส่งต่อผู้ป่วยที่โรงพยาบาลไม่สามารถให้บริการเองได้ให้เข้ารับการรักษาอย่างต่อเนื่อง จากนั้นโรงพยาบาลจะดำเนินการจัดทำใบส่งตัวเรียกเก็บตามสิทธิหรือเงื่อนไขต่างๆ ทั้งนี้โรงพยาบาลคู่สัญญาที่มีระดับสูงกว่าประกอบด้วย โรงพยาบาลศิริราช โรงพยาบาลทรวงอก โรงพยาบาลวชิรพยาบาล โรงพยาบาลเมตตาประชารักษ์ และโรงพยาบาลนครปฐม เป็นต้น นอกจากนี้ ในทางตรงกันข้ามเครือข่ายโรงพยาบาลวิชัยเวชฯ ยังรับผู้ป่วยที่ถูกส่งตัวมาจากโรงพยาบาลอื่นๆ ทำให้เครือข่ายโรงพยาบาลมีรายได้เพิ่มขึ้น และทำให้เกิดความคุ้มค่าจากขนาด (Economies of Scale) ในการใช้อุปกรณ์ทางการแพทย์ต่างๆของโรงพยาบาลด้วย

- เครือข่ายโรงพยาบาลมีสัญญากับคลินิกเครือข่ายประกันสังคม 25 แห่ง เพื่อให้บริการรักษาพยาบาลขั้นต้นกับผู้ใช้บริการ และหากมีความจำเป็น จึงจะส่งต่อผู้ป่วยเพื่อเข้ารับการรักษาพยาบาลกับโรงพยาบาลในเครือข่ายต่อไป สัญญาดังกล่าวทำให้ผู้ป่วยมีทางเลือกมากขึ้น และทำให้เครือข่ายโรงพยาบาลสามารถลดต้นทุนการให้บริการและจัดสรรทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ
- ในการดำเนินงานศูนย์กู้ชีพและป้องกันอุบัติเหตุ เครือข่ายโรงพยาบาลทำการประสานงานกับหน่วยกู้ชีพต่างๆ เพื่อให้ความช่วยเหลือผู้ประสบอุบัติเหตุจราจรและประเภทย่างต่างๆ นอกจากนี้บริษัทยังจัดตั้งโครงการจิตอาสาสมัครกู้ชีพ โดยจัดอบรมให้ความรู้เรื่องการแจ้งเหตุ การปฐมพยาบาลเบื้องต้น และการช่วยฟื้นคืนชีพขั้นพื้นฐานให้กับผู้ขับขี่มอเตอร์ไซด์รับจ้าง ทำให้บริษัทมีโอกาสในการให้บริการรักษาพยาบาลกับผู้ประสบอุบัติเหตุมากขึ้น

### 3.2.1.2 ลักษณะและที่มาของรายได้ที่มีความหลากหลาย จากลูกค้าทั่วไปและลูกค้าโครงการภาครัฐ

เครือข่ายโรงพยาบาลวิชัยเวชฯ มีรายได้จากกลุ่มลูกค้าทั่วไป และรายได้ประจำจากโครงการกองทุนประกันสังคม (ทุกสาขา) โครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า (โรงพยาบาลวิชัยเวช อินเตอร์เนชั่นแนล สมุทรสาคร) และโครงการประกันสุขภาพแรงงานต่างด้าว (โรงพยาบาลวิชัยเวช อินเตอร์เนชั่นแนล สมุทรสาคร) กลุ่มลูกค้าตามโครงการของภาครัฐทำให้เครือข่ายโรงพยาบาลมีรายได้ที่ค่อนข้างแน่นอนและได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงของสภาพเศรษฐกิจน้อย เพราะโครงการเหล่านี้มีหน่วยงานของรัฐเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายเพื่อเป็นสวัสดิการแก่ประชาชน

ทั้งนี้ สำหรับกลุ่มลูกค้าตามโครงการภาครัฐ ซึ่งเป็นกลุ่มรายได้เหมาจ่าย ราคาจึงถูกกำหนดโดยนโยบายของรัฐ การบริหารรายได้ในส่วนนี้ จึงใช้การบริหารต้นทุนอย่างมีประสิทธิภาพ และใช้นโยบายเชิงรุกในการส่งเสริมสุขภาพผู้ประกันตน เพื่อให้ผู้ประกันตนดูแลสุขภาพตนเอง ทำให้อัตราการมาใช้บริการรักษาพยาบาลลดลง และมีค่าใช้จ่ายการรักษาต่อครั้งลดลง นอกจากนี้ เครือข่ายโรงพยาบาลยังมีความตั้งใจที่จะเพิ่มจำนวนผู้ป่วยกลุ่มลูกค้าทั่วไป (Non-Capitation) ซึ่งสร้างกำไรเฉลี่ยต่อครั้งการรักษามากกว่ากลุ่มลูกค้าเหมาจ่าย (Capitation) ให้มีสัดส่วนต่อรายได้รวมของเครือข่ายโรงพยาบาลสูงขึ้นในอนาคตด้วย



## 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 31 ธันวาคม 2554

จำนวนผู้ประกันตน	รพ. วิชัยเวชฯ อ้อมน้อย	รพ. วิชัยเวชฯ หนองแขม	รพ. วิชัยเวชฯ สมุทรสาคร	รวม
โครงการประกันสังคม	82,125	72,410	20,140	174,675
โครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า	-	-	8,280	8,280
โครงการประกันสุขภาพแรงงานต่างด้าว	-	-	73,237	73,237

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

จำนวนผู้รับบริการ	รพ. วิชัยเวชฯ อ้อมน้อย	รพ. วิชัยเวชฯ หนองแขม	รพ. วิชัยเวชฯ สมุทรสาคร	รวม
ผู้ป่วยนอก	279	205	187	671
ผู้ป่วยใน (ที่ admit ใหม่)	19	10	3	32

## จำนวนผู้ป่วย Non-Capitation แยกตามประเภทผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอกต่อวันของบริษัทฯและบริษัทย่อย ปี 2554 (หน่วย: คนต่อวัน)

จำนวนผู้รับบริการ	รพ. วิชัยเวชฯ อ้อมน้อย	รพ. วิชัยเวชฯ หนองแขม	รพ. วิชัยเวชฯ สมุทรสาคร	รวม
ผู้ป่วยนอก	271	202	208	681
ผู้ป่วยใน (ที่ admit ใหม่)	17	10	4	31

## 3.2.1.3 การจัดการและบริหารสินค้าคงคลังอย่างมีประสิทธิภาพ

การดำเนินกิจการในลักษณะเครือข่ายโรงพยาบาลทำให้บริษัทฯสามารถบริหารต้นทุนสินค้าประเภทยาและเวชภัณฑ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยที่ผ่านมามีบริษัทฯมีนโยบายจัดซื้อยาและเวชภัณฑ์ที่มีปริมาณการใช้มากบางชนิดร่วมกับโรงพยาบาลในระดับใกล้เคียงกันประมาณ 10 แห่ง ทำให้บริษัทฯมีอำนาจต่อรองราคาและระยะเวลาการชำระเงินกับผู้ขาย ส่งผลให้ได้รับส่วนลดที่สูงขึ้นเมื่อเทียบกับการจัดซื้อแยกแต่ละโรงพยาบาล นอกจากนี้ บริษัทฯยังร่วมมือกับผู้จำหน่ายในการขอเช่าเครื่องมือแพทย์ที่มีราคาสูงและไม่ได้ใช้เป็นประจำ เมื่อมีความจำเป็นต้องใช้งาน แทนการลงทุนจำนวนมาก อีกทั้งบริษัทฯยังมีนโยบายการใช้

ทรัพยากรเครื่องมือทางการแพทย์ระหว่างโรงพยาบาล ทำให้บริษัทสามารถประหยัดค่าใช้จ่าย และลดปัญหาสินค้าเหลือใช้จนหมดอายุ ทั้งนี้ ในปัจจุบัน บริษัทได้เริ่มจัดทำฝ่ายจัดซื้อกลาง สำหรับรับผิดชอบการจัดซื้อสินค้าเวชภัณฑ์และยาร่วมกันกับบริษัทย่อยในเครือโรงพยาบาลวิชัยเวช เมื่อความต้องการสินค้าต่างๆของเครือโรงพยาบาลมีปริมาณมากเพียงพอที่จะใช้ต่อร่วมกับผู้ขาย เพื่อให้ได้รับเงื่อนไขที่ดีขึ้นกว่าปัจจุบัน

#### 3.2.1.4 การเน้นการรักษาพยาบาลโดยบุคลากรทางการแพทย์ที่เชี่ยวชาญและเครื่องมือที่ครบครันทันสมัยในอัตราค่าบริการที่แข่งขันได้ในตลาด

- เครื่องมือโรงพยาบาลวิชัยเวชฯ ให้ความสำคัญในการสรรหาคณะแพทย์ผู้เชี่ยวชาญทั้งในส่วนของแพทย์ประจำ และแพทย์ที่ปรึกษา ที่มีความรู้ ประสบการณ์ และความชำนาญเฉพาะทางในแต่ละสาขา อีกทั้งยังมีพยาบาลและเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในแต่ละสายงาน เพื่อสร้างประสิทธิภาพสูงสุดในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ โดยในส่วนของกการสรรหาคณะแพทย์ จะผ่านความสัมพันธ์ของคณะแพทย์ผู้บริหารของโรงพยาบาล และในส่วนของพยาบาลจะสรรหาผ่านทางบริษัทย่อย และวิทยาลัยพยาบาลต่างๆ ภายใต้อัตราค่าจ้าง เช่น
  - ข้อตกลงกับวิทยาลัยเซนต์หลุยส์ เพื่อให้พนักงานผู้ช่วยพยาบาล (Nurse Aid) ได้ศึกษาต่อในระดับผู้ช่วยพยาบาล (Practical Nurse) โดยจัดการเรียนการสอนที่โรงพยาบาลวิชัยเวชฯ อ้อมน้อยและวิทยาลัยเซนต์หลุยส์ นอกจากนี้ วิทยาลัยเซนต์หลุยส์ยังสนับสนุนคณาจารย์ มาให้ความรู้แก่ที่มพยาบาลของบริษัทด้วย
  - ข้อตกลงกับวิทยาลัยพยาบาล มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ในการแลกเปลี่ยนความรู้ทางวิชาการ และเป็นสถานที่ฝึกอบรมภาคปฏิบัติของนักศึกษาพยาบาล
  - ข้อตกลงกับคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยคริสเตียน ในการแลกเปลี่ยนความรู้ทางวิชาการ และเป็นสถานที่ฝึกอบรมภาคปฏิบัติของนักศึกษาพยาบาล
  - ข้อตกลงกับมหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี ในการส่งเสริมการแลกเปลี่ยนความรู้ทางวิชาการ และรับนักศึกษาฝึกงานที่โรงพยาบาลเป็นเวลา 1 เทอม ในปีการศึกษาสุดท้าย ทำให้เครือโรงพยาบาลสามารถดึงดูดนักศึกษาสามารถร่วมงานภายหลังจากจบการศึกษา
  - โรงเรียนศรีวิชัยอาชีวศึกษา (บริษัทย่อย) ผลิตนุคลากรประเภทพนักงานผู้ช่วยพยาบาลที่มีคุณภาพให้กับเครือโรงพยาบาล ภายใต้อัตราค่าจ้าง 6 เดือน ซึ่งสอนโดยคณาจารย์ผู้เชี่ยวชาญ และมีประสบการณ์สูงในสายงานที่เกี่ยวข้อง
- เครื่องมือโรงพยาบาล มีนโยบายให้พนักงานของโรงพยาบาลทุกคนได้รับการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาศักยภาพในการให้บริการได้ทันกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยกำหนดให้พนักงานทุกคนต้องผ่านการฝึกอบรมไม่ต่ำกว่า 20 ชั่วโมง / คน / ปี โดยเฉพาะบุคลากรทางการแพทย์ อาทิ เภสัชกร พยาบาลวิชาชีพ เทคนิคการแพทย์ โดยมีตัวชี้วัดการเข้าอบรมพัฒนาความรู้ตามสาขาวิชาชีพทุกปี สำหรับการฝึกอบรมของแพทย์แต่ละสาขา แพทย์จะเข้าร่วมฝึกอบรมกับสถาบันวิชาชีพทุกปี นอกจากนี้โรงพยาบาลได้สมัครเป็นสถาบันสมทบในการฝึกอบรม ของแพทย์สภา หมายเลข 6380

- เครื่องโรงพยาบาลวิชัยเวชฯ 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 31 ธันวาคม พ.ศ. 2554

จำนวนบุคลากรทางการแพทย์	รพ. วิชัยเวชฯ อ้อมน้อย	รพ. วิชัยเวชฯ หนองแขม	รพ. วิชัยเวชฯ สมุทรสาคร	รวม
แพทย์ประจำ	29	23	15	67
แพทย์ที่ปรึกษา/แพทย์นอกเวลา	68	91	48	207
ทันตแพทย์	12	10	3-	25
พยาบาลประจำ	71	99	47	217
พยาบาลนอกเวลา	5	28	11	44
ผู้ช่วยพยาบาล (PN)	40	31	36	107
พนักงานผู้ช่วยพยาบาล (NA)	62	71	45	178
เภสัชกร	30	27	17	74
นักรังสีเทคนิค	10	7	6	23
นักกายภาพ	6	5	3	14
เจ้าหน้าที่เทคนิคการแพทย์	14	25	14	53
<b>รวม</b>	<b>347</b>	<b>417</b>	<b>245</b>	<b>1,009</b>

#### 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 ดอนหวายซึ่งใกล้ชิดธรรมชาติ และวัฒนธรรมพื้นบ้าน

บนสายน้ำนครไชยศรี 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 และ แหล่งศูนย์การค้ามากมาย มีการคมนาคมที่สะดวก ติดถนนเพชรเกษม ผู้มาใช้บริการสามารถเดินทางได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว
- โรงพยาบาลวิชัยเวช อินเตอร์เนชั่นแนล สมุทรสาครตั้งอยู่บนถนนเศรษฐกิจ 1 ซึ่งเป็นสถานที่ตั้งโรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ที่มีจำนวนลูกจ้างมากกว่า 3,000 คน มากกว่า 5 แห่ง และถูกแวดล้อมด้วยห้างสรรพสินค้าชั้นนำ ขนาดใหญ่อีก 2 แห่ง คือ ห้างเทสโก้โลตัสและห้างบิ๊กซี อาคารสำนักงาน หมู่บ้านจัดสรรทั้งเก่าและใหม่ ธนาคารพาณิชย์ และองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น ซึ่งห่างจากโรงพยาบาลเพียง 1- 2 กิโลเมตร ทำให้ผู้ป่วยเขตอำเภอเมืองจังหวัดสมุทรสาคร อำเภอกระทุ่มแบน อำเภอบ้านแพ้ว และจังหวัดใกล้เคียง นครปฐม ราชบุรี สมุทรสงคราม เพชรบุรี และ กรุงเทพมหานคร มีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ

#### 3.2.1.6 ระบบการทำงานที่มีมาตรฐานคุณภาพเป็นที่ยอมรับ

- เครือโรงพยาบาลมีความใส่ใจในการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการให้เป็นที่ยอมรับ เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความไว้วางใจในการทำงานของโรงพยาบาล จึงดำเนินการใช้ระบบคุณภาพระดับสากลในทั้ง 3 โรงพยาบาล โดยในปี 2552 - 2553 โรงพยาบาลทุกแห่งในเครือ ได้นำระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2008 โดยองค์กร United Kingdom Accreditation Service (UKAS) มาร่วมในการพัฒนามาตรฐานของโรงพยาบาล ทั้งนี้ ในปัจจุบัน มีโรงพยาบาลวิชัยเวช สมุทรสาครเพียงแห่งเดียวที่ยังคงรับการรับรองมาตรฐาน ISO ซึ่งจะมีผลรับรองถึงเดือนเมษายน ปี 2555 โดยเครือโรงพยาบาลมีนโยบายที่จะยกเลิกการขอรับรอง ISO ในโรงพยาบาลทุกแห่งในเครือ เมื่อการรับรองของโรงพยาบาลวิชัยเวช สมุทรสาครสิ้นสุดลง เนื่องจากมาตรฐาน HA ที่โรงพยาบาลทุกแห่งในเครือได้รับการรับรองนั้น มีความน่าเชื่อถือในวงกว้าง และเป็นกรรับรองคุณภาพสถานพยาบาลโดยเฉพาะ โดยสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) จึงทำให้เชื่อได้ว่าการยกเลิกการขอรับรอง ISO จะไม่ส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือของเครือโรงพยาบาลแต่อย่างใด
- เครือโรงพยาบาลมีการพัฒนามาตรฐานการรักษาพยาบาลอย่างต่อเนื่อง โดยโรงพยาบาลทั้ง 3 แห่งต่างได้รับประกาศนียบัตรรับรองคุณภาพโรงพยาบาลระดับชาติ Hospital Accreditation (HA) ขั้นที่ 2 จากสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (The Institute of Hospital Quality Improvement and Accreditation of Thailand) ซึ่งเป็นองค์กรที่ได้รับมอบหมายจากกระทรวงสาธารณสุขให้เป็นหน่วยงานหลักในการประเมินระบบงานเพื่อกระตุ้นการพัฒนาคุณภาพของสถานพยาบาลทั่วประเทศมาอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ มาตรฐาน HA ยังได้รับการรับรองจาก ISQua (The

International Society for Quality in Health Care) ซึ่งเป็นองค์การนานาชาติที่มีสมาชิกทั่วโลกกว่า 70 ประเทศ ว่าเป็นมาตรฐานสถานพยาบาลที่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ระดับสากล โดยที่มาตรฐาน JCI เป็นหนึ่งในมาตรฐานที่ได้รับการรับรองจาก ISQua ด้วย ดังนั้น จึงอาจกล่าวได้ว่ามาตรฐาน HA ซึ่งเครือโรงพยาบาลได้รับการรับรองนั้น เป็นมาตรฐานระดับสากล และสามารถเทียบเคียงกับมาตรฐานของนานาประเทศ เช่น แคนาดา ออสเตรเลีย อังกฤษ แอฟริกาใต้ ฮังกิง และญี่ปุ่น เป็นต้น

- เครือโรงพยาบาลยังอยู่ในระหว่างการพัฒนาด้านการดูแลสุขภาพและการบริหารองค์กรให้ก้าวหน้าขึ้นไปอีกขั้น เพื่อเตรียมความพร้อมในการขอการรับรองมาตรฐานจาก Joint Commission International (JCI) ซึ่งเป็นมาตรฐานระดับสากล ที่ผู้ใช้บริการต่างชาติให้ความเชื่อถือ โดยขณะนี้ยังอยู่ในขั้นตอนของการศึกษาเบื้องต้นเกี่ยวกับประโยชน์และต้นทุน และจะพิจารณาตามความเหมาะสมต่อไป
- เครือโรงพยาบาลมีการจัดคณะกรรมการคุณภาพเพื่อควบคุมมาตรฐานคุณภาพโดยมีการจัดประชุมทุกเดือน เพื่อสรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะให้แก่ทีมนำซึ่งประกอบด้วยผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ และผู้จัดการฝ่ายแต่ละฝ่าย เป็นต้น โดยมีเป้าหมายในการปรับปรุงการดูแลผู้ป่วย คือ
  - 1) พัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารระหว่างหน่วยงาน, 2) พัฒนาการบ่งชี้ผู้ป่วยให้ถูกต้อง, 3) พัฒนาความปลอดภัยของระบบการใช้จ่าย, 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) คณะกรรมการบริหารทรัพยากรทางการแพทย์ (Utilization Management Committee, UM) คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง (Risk Management Committee, RM) เป็นต้น
- โครงการดักจับความคิด ซึ่งเครือโรงพยาบาลจัดตั้งขึ้นเพื่อสนับสนุนให้พนักงานทุกระดับของโรงพยาบาลบันทึกข้อสังเกต ข้อผิดพลาดในกระบวนการทำงาน และข้อเสนอแนะ ซึ่งบันทึกดังกล่าว จะได้รับการถ่ายทอดในที่ประชุมซึ่งมีการจัดขึ้นเป็นประจำ ทำให้โรงพยาบาลรับทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้น และสามารถนำเอาข้อเสนอแนะไปศึกษาและพิจารณา เพื่อดำเนินการพัฒนา ปรับปรุงและแก้ไขได้อย่างทันที่

### 3.2.1.7 บริหารการลงทุนอย่างคุ้มค่าในอุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ที่มีความทันสมัย

บริษัทฯ มีนโยบายในการบริหารการลงทุนในอุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเครือโรงพยาบาลวิชัยเวชฯ มีการปรับปรุงคุณภาพอุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ให้

มีความทันสมัยอยู่เสมอ เพื่อยกระดับมาตรฐานทางการแพทย์ให้มีความก้าวหน้าทัดเทียมกับโรงพยาบาลคู่แข่ง และเพื่อช่วยให้การรักษาและการวินิจฉัยมีความถูกต้องแม่นยำยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตาม การลงทุนแต่ละครั้งนั้นมีการพิจารณาอย่างรอบคอบก่อนตัดสินใจ โดยคำนึงถึงความคุ้มค่าและประโยชน์เป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งที่ผ่านมา มีการใช้อุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ที่มีมูลค่าสูงและอัตราการใช้งานน้อยบางประเภทร่วมกันระหว่างโรงพยาบาลในเครือ ทำให้บริษัทสามารถประหยัดเงินลงทุนไปได้จำนวนหนึ่ง ทั้งนี้ เครื่องมือทางการแพทย์ที่เครือโรงพยาบาลได้มีการลงทุนเพื่อปรับปรุงและเพิ่มเติมมีตัวอย่าง 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 เครือโรงพยาบาลวิชัยเวชฯ ยังได้พิจารณานโยบายเพิ่มเติมเพื่อเสริมประสิทธิภาพในการบริหารการลงทุน เช่น การลงทุนซื้อเครื่องมือมูลค่าสูง เพื่อใช้ร่วมกันระหว่างโรงพยาบาลในเครือ เพื่อบริหารต้นทุน เป็นต้น

### 3.2.2 ภาวะอุตสาหกรรมและภาวะการแข่งขัน

#### 3.2.2.1 ภาวะอุตสาหกรรมธุรกิจการแพทย์

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

ทั้งนี้ เพื่อรองรับนโยบายดังกล่าว การมีทีมแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ เครื่องมือการรักษาที่ทันสมัย หรือการบริการที่ครบวงจร (One-Stop Service) เพียงอย่างเดียวหนึ่งจึงไม่เพียงพอที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ โรงพยาบาลจึงต้องผสมผสานจุดขายเฉพาะด้านขึ้นมา เพื่อปรับภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น และสร้างความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านขึ้นมาเป็นกลยุทธ์การแข่งขันใหม่ ซึ่งแตกต่างจากเดิมที่เน้นการบริการครบวงจรในทุกๆด้าน ด้วยสาเหตุดังกล่าว ทำให้มีการเพิ่มขึ้นของโรงพยาบาลที่ประชาสัมพันธ์ตัวเองในรูปแบบของ 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 ทำให้กลุ่มคนไข้ทั้งในและต่างประเทศกลับมาเลือกใช้บริการในโรงพยาบาลเอกชนซึ่งมีความสะดวกสบายมากกว่า นอกจากนี้ สถานการณ์ทางการเมืองที่มีความคลี่คลายก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้นักท่องเที่ยวต่างชาติคลายความกังวล และเลือกเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยอีกครั้ง ทั้งนี้ จำนวนนักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้นนั้น มีความสอดคล้องกับจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เจ็บป่วยระหว่างการเดินทางในประเทศไทย 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
<b>รวม</b>	<b>65.40</b>	<b>100.00</b>

ที่มา: สำนักบริหารสารสนเทศการประกัน สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ และสำนักงานสถิติแห่งชาติ

ตารางข้างต้นแสดงให้เห็นว่าประชากรส่วนใหญ่ของประเทศได้รับความคุ้มครองจากโครงการประกันสุขภาพของภาครัฐหรือคิดเป็นร้อยละ 95.64 ของประชากรไทยทั้งหมด โดยโครงการที่มีประชากรภายใต้การคุ้มครองด้านสุขภาพมากที่สุด คือ โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าซึ่งมียอดผู้ประกันตน 47.73 ล้านคน หรือคิดเป็นร้อยละ 72.98 ของประชากรทั้งหมด ทั้งนี้ การคุ้มครองที่มีอัตราความครอบคลุมสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องนั้น (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 พบว่ามูลค่าการใช้จ่ายด้านสุขภาพของภาคเอกชนมีการเติบโตสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพราะอุปสงค์ที่มีการเพิ่มสูงขึ้นจากพฤติกรรมของประชาชนที่ให้ความสำคัญในการดูแลเอาใจใส่สุขภาพมากขึ้นกว่าเดิม ประกอบกับการที่ผู้ประกอบการนำกลยุทธ์ต่างๆ มาประยุกต์ใช้และมีการลงทุนเพื่อดึงดูดผู้ใช้บริการที่มีหลายประเภทมากขึ้น 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 เช่นเดียวกับกลุ่มผู้ที่มีอายุระหว่าง 45 – 59 ปี ที่คาดการณ์ว่าจะมีการเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญจากร้อยละ 14.40 ในปี 2543 เป็นร้อยละ 21.70 ในปี 2558 ทั้งนี้ การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวเกิดขึ้นจากพฤติกรรมของประชาชนที่ให้ความสำคัญกับการรักษาสุขภาพมากขึ้น ทำให้ประชากรมีอายุขัยเฉลี่ยที่ยาวนานกว่าเดิม ดังนั้น ในด้านการให้บริการทางการแพทย์ก็จะต้องมีการปรับตัวเช่นเดียวกัน เพื่อรับมือกับโรคต่างๆที่มักเกิดขึ้นกับกลุ่มผู้สูงอายุ 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 เพื่อรับมือกับการเพิ่มขึ้นของผู้ป่วยโครงการภาครัฐ ซึ่งเกินมาจากโรงพยาบาลรัฐที่ให้บริการเต็มศักยภาพของโรงพยาบาลแล้ว

### จำนวนผู้ป่วยต่างชาติที่ใช้บริการรักษาพยาบาลในประเทศไทย ระหว่างปี 2548 - 2552

ผู้ป่วยต่างชาติ	2548	2549	2550	2551	2552
จำนวนผู้ป่วยต่างชาติ (ล้านคน)	1.25	1.33	1.37	1.38	1.39

ที่มา : กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศและกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

จากตารางข้างต้น พบว่าประเทศไทยมีจำนวนผู้ป่วยต่างชาติที่เดินทางเข้ามาใช้บริการรักษาพยาบาลเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความเชื่อมั่นที่มากขึ้นของผู้ใช้บริการจากประเทศต่างๆ ที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการทางการแพทย์ของประเทศไทย นอกจากนี้ การเติบโตดังกล่าว อาจเป็นผลจากการผลักดันนโยบายของภาครัฐที่ต้องการให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางทางการแพทย์ของเอเชีย (Medical Hub of Asia) อย่างต่อเนื่อง

#### 3.2.2.2 สภาวะการแข่งขัน

ธุรกิจโรงพยาบาลและบริการเกี่ยวกับสุขภาพถือเป็นธุรกิจหนึ่งที่อยู่ในความสนใจของประชาชน เนื่องจากผู้บริโภคในปัจจุบันได้ให้ความสนใจเรื่องสุขภาพและอนามัยเพิ่มขึ้น ด้วยสาเหตุดังกล่าวทำให้ภาวะการแข่งขันมีความเข้มข้นขึ้น ทั้งจากการแข่งขันกับโรงพยาบาลเอกชนด้วยตนเอง และการแข่งขันกับโรงพยาบาลรัฐที่มีการปรับตัวเข้าสู่ตลาดผู้บริโภคมากยิ่งขึ้น ในขณะเดียวกัน ผู้ใช้บริการก็มีความรู้มากขึ้น และมีการเปรียบเทียบคุณภาพและราคามากขึ้น จึงทำให้โดยทั่วไปราคาในการให้บริการนั้นจะถูกกำหนดภายใต้ปัจจัยสภาวะการแข่งขันทางธุรกิจ สินค้าทดแทน อำนาจของผู้ซื้อ และอำนาจการต่อรองของบริษัทคู่ค้า ซึ่งที่ผ่านมาเครือโรงพยาบาลวิชัยเวชฯ ได้มีการสร้างจุดเด่นทางการแข่งขัน อันรวมถึงการบริหารการจัดซื้อร่วมกันในเครือและร่วมกับโรงพยาบาลพันธมิตรอื่นๆ เพื่อให้มีอำนาจต่อรองกับบริษัทคู่ค้า เช่น บริษัทตัวแทนจำหน่ายยาและเวชภัณฑ์ เพื่อลดราคาค่าต้นทุนสินค้าให้ต่ำลง 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 อาจจะถูกประกอบด้วยสถานพยาบาลหลายระดับ เพื่อขยายฐานลูกค้าเป้าหมายให้มีความครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

การแข่งขันทางธุรกิจโรงพยาบาลของเครือโรงพยาบาลวิชัยเวช ไม่ได้มีเฉพาะโรงพยาบาลในเขตกรุงเทพมหานครตอนใต้ จังหวัดสมุทรสาคร และจังหวัดนครปฐม เท่านั้น โรงพยาบาลเอกชนที่อยู่ในจังหวัดใกล้เคียง การรักษาด้วยแพทย์ทางเลือก รวมถึงร้านขายยาและคลินิก ต่างพยายามเข้ามามีบทบาทในการแข่งขันเพื่อแย่งชิงส่วนแบ่งการตลาดจากเครือโรงพยาบาลวิชัยเวช เนื่องจากพื้นที่ตั้งของโรงพยาบาลทั้ง 3 แห่ง เป็นเขตอุตสาหกรรมที่มีโรงงานไม่ต่ำกว่า 5,400 แห่ง และเป็นแหล่งชุมชนที่มีผู้คนอาศัยอยู่เป็นจำนวนมาก ทั้งนี้ โรงพยาบาลที่อยู่ใกล้เคียงในระยะ 10 - 20 กิโลเมตร มีดังนี้

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

เมื่อพิจารณาจากโรงพยาบาลที่อยู่ใกล้เคียงกับเครือโรงพยาบาลวิชัยเวช แล้ว พบว่าโรงพยาบาลวิชัยเวช อ้อมน้อยมีข้อได้เปรียบเมื่อเทียบกับโรงพยาบาลใกล้เคียงในด้านบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญด้านกระดูกและข้อเป็นพิเศษ และมีความสามารถในการบริหารทรัพยากรจากการดำเนินงานเป็นเครือโรงพยาบาล รวมไปถึงการมีฐานลูกค้าที่ใช้บริการของโรงพยาบาลอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นผลจากมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการที่ดีในราคาที่แข่งขันได้ในตลาด รวมถึงการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมอย่างสม่ำเสมอ ส่วนข้อเสียเปรียบคือ การที่โรงพยาบาลใกล้เคียงเปิดให้บริการก่อนโรงพยาบาลวิชัยเวช อ้อมน้อย ทำให้เป็นที่รู้จักในชุมชนมายาวนานกว่า

เมื่อพิจารณาโรงพยาบาลใกล้เคียงของโรงพยาบาลวิชัยเวช หนองแขม พบว่า มีความหลากหลายทั้งในด้านกรให้บริการ ราคา และช่องทางการจัดจำหน่าย โดยมีทั้งโรงพยาบาลที่มีระดับการให้บริการและความพร้อมของเครื่องมือแพทย์ที่ใกล้เคียงกัน และโรงพยาบาลที่มีความพร้อมในการให้บริการต่ำกว่า ทั้งนี้ โรงพยาบาลใกล้เคียงของโรงพยาบาลวิชัยเวช หนองแขม บางรายอาจมีข้อได้เปรียบจากชื่อเสียงของเครือโรงพยาบาล อย่างไรก็ตาม ชื่อเสียงและมาตรฐานการรักษายาบาล ทั้งทางด้านบุคลากรทางการแพทย์และอุปกรณ์เครื่องมือของโรงพยาบาลวิชัยเวช หนองแขม ก็เป็นที่ยอมรับและเชื่อถือจากผู้ให้บริการในย่านดังกล่าวเช่นกัน

ในส่วนของโรงพยาบาลวิชัยเวช สมุทรสาครนั้น มีโรงพยาบาลใกล้เคียงที่เจาะจงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายหลักกลุ่มเดียวกัน ซึ่งได้แก่ กลุ่มผู้ป่วยประกันสังคม และผู้ป่วยตามโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของคนไทยและแรงงานต่างด้าว หลายโรงพยาบาล ซึ่งส่วนใหญ่เป็นโรงพยาบาลเอกชนที่มีชื่อเสียงที่ตั้งอยู่ในเขตปริมณฑลและฝั่งธนบุรี อย่างไรก็ตาม บัณฑิตในด้านการจรรยาที่สะดวก และนโยบายของภาครัฐที่เกี่ยวกับการจัดการแรงงานต่างด้าว ถือเป็นปัจจัยที่เอื้อโอกาสทางธุรกิจให้แก่โรงพยาบาลวิชัยเวช สมุทรสาครเป็นอย่างมาก เพราะเป็นโรงพยาบาลเอกชนแห่งเดียวในจังหวัดสมุทรสาคร ที่ได้รับมอบหมายจากสำนักงานสาธารณสุขสมุทรสาคร ให้รับผิดชอบประชากรต่างด้าวที่อยู่ในจังหวัดสมุทรสาคร นอกจากนี้ หากวิเคราะห์เปรียบเทียบกับบริษัทจดทะเบียนที่ประกอบธุรกิจโรงพยาบาล จะพบว่าไม่มีบริษัทที่มีความใกล้เคียงกันกับเครือโรงพยาบาลวิชัยเวช (VIH) ในแต่ละด้าน ดังนี้

รายได้		กำไร		ขนาด (จำนวนเตียง)		สัดส่วนรายได้ Capitation	
บริษัท	จำนวน (ล้านบาท)	บริษัท	จำนวน (ล้านบาท)	บริษัท	จำนวน (เตียง)	บริษัท	ร้อยละ
TNH	1,242	M-CHAI	107	M-CHAI	560	VIH	45
AHC	1,093	AHC	102	BH	538	KH	37
VIH	1,068	VIH	40	VIH	520	NTV	29
KDH	296	KDH	35	RAM	486	M-CHAI	28
NEW	213	NEW	-1	AHC	362	KDH	25

หมายเหตุ: ข้อมูลจากงบการเงินของบริษัทและรายงานประจำปี 2554

TNH	คือ บริษัท โรงพยาบาลไทยนครินทร์ จำกัด (มหาชน)
AHC	คือ บริษัท โรงพยาบาลเอกชล จำกัด (มหาชน)
VIH	คือ บริษัท ศรีวิชัยเวชวิวัฒน์ จำกัด (มหาชน)
KDH	คือ บริษัท โรงพยาบาลกรุงธน จำกัด (มหาชน)
NEW	คือ บริษัท วัฒนาการแพทย์ จำกัด (มหาชน)
M-CHAI	คือ บริษัท โรงพยาบาลมหาชัย จำกัด (มหาชน)
BH	คือ บริษัท โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ จำกัด (มหาชน)
RAM	คือ บริษัท โรงพยาบาลรามคำแหง จำกัด (มหาชน)
KH	คือ บริษัท บางกอก เชน ฮอสปิทอล จำกัด (มหาชน)
NTV	คือ บริษัท โรงพยาบาลนนทเวช จำกัด (มหาชน)

จากตารางข้างต้น จะเห็นได้ว่าเครือโรงพยาบาลวิชัยเวช เป็นเครือโรงพยาบาลขนาดกลางที่มีศักยภาพในการเจริญเติบโต โดยมีจำนวนเตียงค่อนข้างมาก และมีแนวโน้มที่ความสามารถในการทำกำไรจะปรับตัวสูงขึ้น หากรายได้จากลูกค้าทั่วไป (Non-Capitation) ซึ่งมีอัตรากำไรขั้นต้นสูง มีสัดส่วนเพิ่มขึ้นตามนโยบายของเครือโรงพยาบาลที่ต้องการเพิ่มสัดส่วนรายได้ Non-Capitation ให้เป็นร้อยละ 65 จากร้อยละ 52 เมื่อปี 2553 ภายในระยะเวลา 3 ปี

ทั้งนี้ เครือโรงพยาบาลวิชัยเวช มีการวางแผนในการรักษาฐานลูกค้าเดิม เช่น กลุ่มลูกค้าสถานประกอบการ กลุ่มลูกค้าโรงเรียน กลุ่มลูกค้าตัวแทนบริษัทประกัน และการสร้างฐานลูกค้าใหม่ คือ กลุ่ม

ลูกค้าทั่วไปทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ โดยใช้กลยุทธ์ต่างๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าสูงสุด มีการเพิ่มมาตรฐานการให้บริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ ด้วยเทคโนโลยีที่ก้าวหน้า และความสามารถของบุคลากร รวมทั้งการประชาสัมพันธ์ให้เครือข่ายโรงพยาบาลเป็นที่รู้จักกว้างขวางขึ้น และการจัดกิจกรรมเพื่อสังคม เช่น โครงการ Clean Food Good Taste โครงการบรรยายให้ความรู้สุขภาพอนามัยในโรงเรียน โครงการเด็กอ่อน โครงการจิตอาสาหมอเดอริชส์กุ๊ซีฟ การออกหน่วยแพทย์เคลื่อนที่เพื่อให้บริการในชุมชน โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย และการทำกิจกรรมเพื่อสังคมร่วมกับส่วนราชการต่างๆ

### 3.2.3 นโยบายด้านการตลาด

#### 3.2.3.1 ลักษณะลูกค้าปัจจุบัน

ลูกค้าปัจจุบันของเครือข่ายโรงพยาบาลวิชัยเวชฯ แบ่งออกเป็น 2 ประเภทหลัก คือ กลุ่มลูกค้าทั่วไป และกลุ่มลูกค้าโครงการภาครัฐ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

#### **กลุ่มลูกค้าทั่วไป (Non-Capitation)**

- กลุ่มลูกค้าทั่วไป ซึ่งมีทั้งที่อยู่อาศัยหรือมีสถานที่ทำงานบริเวณใกล้เคียงโรงพยาบาลและที่อยู่นอกพื้นที่โรงพยาบาลแต่มีความเชื่อถือและศรัทธาแพทย์ของเครือข่ายโรงพยาบาล โดยเฉพาะด้านโรคกระดูกและข้อ ลูกค้าฐานะปานกลางถึงดี และเลือกมาใช้บริการโรงพยาบาลด้วยตนเอง โดยโรงพยาบาลจะทำการประชาสัมพันธ์ การจัดทำ Event กิจกรรมจิตอาสาเพื่อชุมชน กิจกรรม Home Health Care โดยเดินทางไปเยี่ยมผู้ป่วยและชุมชนตลอดจนบ้านเรือนใกล้เคียง เพื่อให้ลูกค้ารู้จักถึงโรงพยาบาลและบริการการรักษาพยาบาลที่โรงพยาบาลนำเสนอ สำหรับลูกค้าในกลุ่มดังกล่าว เครือข่ายโรงพยาบาลจะเสนอและจัดการให้บริการเสริมนอกจากการรักษาพยาบาลทั่วไป เช่น การตรวจสุขภาพด้วยเครื่องมือพิเศษต่างๆ และคอร์สส่งเสริมสุขภาพ เป็นต้น
- ลูกค้าประเภทคู่สัญญา เป็นกลุ่มลูกค้าที่เป็นพนักงานบริษัท โรงงาน หน่วยงานราชการ หรือลูกค้าของของบริษัทประกัน ที่หน่วยงานต้นสังกัดทำสัญญาไว้กับโรงพยาบาลเพื่อใช้บริการรักษาพยาบาล หรือที่บริษัทประกันได้ทำสัญญาไว้กับโรงพยาบาลว่าจะเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล รวมทั้งการรักษาตามพระราชบัญญัติประกันภัยบุคคลที่ 3 โดยมีลักษณะการใช้บริการรักษาพยาบาลประเภทต่างๆ เช่น การตรวจสุขภาพประจำปี การเข้ารักษาพยาบาลยามเจ็บป่วย เป็นต้น ทั้งนี้ บริษัทคู่สัญญาเหล่านี้จะให้โรงพยาบาลเก็บเงินค่าใช้จ่ายจากบริษัทคู่สัญญาตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในสัญญา
- ลูกค้าประเภทสมาชิก คือ ลูกค้าที่สมัครบัตรสมาชิกของโรงพยาบาล มี 5 ประเภท ได้แก่ บัตรผู้ถือหุ้น บัตรบุคคลสำคัญ บัตรผู้บริหารบริษัท บัตรรายบุคคล และบัตรครอบครัว ในปัจจุบันมีจำนวนสมาชิกไม่มากนัก เนื่องจากเพิ่งเริ่มต้นโครงการในเดือนกันยายน ปี 2554 โดยมีสมาชิกรายบุคคล 12 ใบ และประเภทครอบครัว 7 ใบ ทั้งนี้ บัตรประเภทนี้มีค่าสมาชิกรายบุคคล 300 บาทต่อคนต่อปี และประเภทครอบครัว 500 บาทต่อครอบครัวต่อปี โดยมีสิทธิประโยชน์คือได้รับส่วนลดค่ารักษาพยาบาลร้อยละ 10 โดยไม่รวมค่าแพทย์และค่าบริการจากภายนอกซึ่งคิดตามปกติตลอดอายุ

บัตร 1 ปีลูกค้าโครงการกองทุนเงินทดแทน เป็นการให้บริการแก่พนักงานบริษัท หรือโรงงานต่างๆ ภายใต้เงื่อนไขของกองทุนเงินทดแทน โดยโรงพยาบาลต้องตั้งเรื่องเบิกค่าใช้จ่ายจากกองทุนเงินทดแทน ส่วนใหญ่ลูกค้าประเภทนี้จะมีการเจ็บป่วยเกี่ยวกับอุบัติเหตุจากการทำงาน ซึ่งทางเครือโรงพยาบาลวิชัยเวชฯ มีคณะแพทย์ผู้เชี่ยวชาญและชำนาญการเป็นพิเศษในการให้บริการรักษาพยาบาลอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน และสามารถให้บริการด้านกระดูกและข้อ ด้านศัลยกรรม และการฟื้นฟูสุขภาพร่างกาย

- ลูกค้าต่างประเทศ ในปัจจุบันยังอยู่ในระยะเริ่มต้น โดยส่วนใหญ่เป็นลูกค้าจากแถบตะวันออกกลาง อาเซียน และรัสเซียที่เดินทางเข้ามาใช้บริการรักษาพยาบาล และการศัลยกรรมเพื่อความสวยความงาม เนื่องจากอัตราค่าใช้บริการในประเทศไทยยังค่อนข้างต่ำ เมื่อเปรียบเทียบกับประเทศอื่นๆ แต่มีมาตรฐานการรักษาที่ทัดเทียมกัน ทั้งนี้ ทางเครือโรงพยาบาลวิชัยเวชฯ ได้มีการเตรียมบุคลากรที่มีความสามารถในการสื่อสารภาษาต่างชาติไว้สำหรับให้บริการลูกค้ากลุ่มนี้ และกำลังอยู่ระหว่างการขยายฐานลูกค้าโดยผ่านการทำ Roadshow การประชาสัมพันธ์ และยังได้จัดทำสัญญากับตัวแทนหลายรายในการหาลูกค้าต่างประเทศ (Agency Agreement) ซึ่งสัญญาดังกล่าวเป็นสัญญาแบ่งรายได้ที่จะมีการจ่ายส่วนแบ่งให้กับตัวแทนตามอัตราที่ระบุไว้ในสัญญา ต่อเมื่อโรงพยาบาลได้รับเงินค่ารักษาพยาบาลจากผู้มาใช้บริการแล้วเท่านั้น

### กลุ่มลูกค้าโครงการภาครัฐ (Capitation)

ผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลโดยใช้สิทธิเหมาจ่ายรายหัวต่อปี ซึ่งโรงพยาบาลจะได้รับค่าตอบแทนในลักษณะเหมาจ่ายจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องทั้งผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน เช่น สิทธิประกันสังคม สิทธิบัตรทอง และสิทธิประกันสุขภาพแรงงานต่างด้าว โดยมีรายละเอียด คือ

- กลุ่มลูกค้าโครงการกองทุนประกันสังคม มีการให้บริการอยู่ในโรงพยาบาลทั้ง 3 แห่ง โดยเป็นกลุ่มลูกค้าจ้าง ในสถานประกอบการซึ่งถูกหักค่าจ้างรายเดือนเข้ากองทุนประกันสังคม และสามารถใช้บริการรักษาพยาบาลเมื่อเจ็บป่วยในโรงพยาบาลที่ระบุไว้ตามเงื่อนไข โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายตามข้อกำหนดของ พ.ร.บ. ประกันสังคม พ.ศ. 2533 โดยสำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน เป็นผู้ชำระเงินค่าบริการทางการแพทย์และค่ารักษาพยาบาลผู้ประกันตนให้กับโรงพยาบาล
- กลุ่มลูกค้าโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า มีการให้บริการอยู่ในโรงพยาบาลวิชัยเวชฯ สมุทรสาคร แห่งเดียว โดยเป็นการบริการรักษาพยาบาลที่รัฐบาลจัดให้ประชาชนโดยกำหนดโรงพยาบาลให้ประชาชนเข้ารับบริการตามพื้นที่ที่อยู่อาศัย โดยสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติเป็นผู้ชำระเงินค่าบริการทางการแพทย์เหมาจ่ายแก่โรงพยาบาลตามจำนวนประชาชนที่อยู่ในพื้นที่บริการของแต่ละโรงพยาบาล
- กลุ่มลูกค้าโครงการประกันสุขภาพแรงงานต่างด้าว มีการให้บริการที่โรงพยาบาลวิชัยเวชฯ สมุทรสาครโดยโรงพยาบาลได้รับมอบหมายจากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรสาคร ให้รับผิดชอบประชากรต่างด้าวที่พักอาศัย และทำงานอยู่ในพื้นที่ใกล้เคียง ลูกค้ากลุ่มดังกล่าวคือแรงงานต่างด้าวที่ได้รับการขึ้นทะเบียนแรงงานต่างด้าว หรือผู้ติดตาม เช่น สามี ภรรยา หรือบุตร ซึ่ง

ผ่านการตรวจสุขภาพและเสียเงินค่าประกันสุขภาพ จำนวน 1,900 บาท แบ่งเป็น ค่าตรวจสุขภาพ 600 บาท และค่าประกันสุขภาพ 1,300 บาท การประกันสุขภาพมีระยะเวลาการคุ้มครอง 1 ปี

### 3.2.3.2 ลักษณะลูกค้าเป้าหมาย

กลุ่มลูกค้าเป้าหมายแบ่งออกเป็น 4 ประเภท

- กลุ่มผู้อยู่อาศัยในบริเวณรัศมี 10 – 20 กิโลเมตรของโรงพยาบาลแต่ละแห่ง โดยโรงพยาบาลได้ประชาสัมพันธ์ให้กลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้รับทราบและเข้าใจถึงความเชี่ยวชาญเป็นพิเศษในการรักษาโรคกระดูกและข้อของเครือโรงพยาบาล รวมถึงมาตรฐานและความพร้อมในการรักษาโรคอื่นๆ ตลอดจนได้มีการขยายการให้บริการใหม่ๆ ที่เป็นการส่งเสริมสุขภาพ หรือการป้องกันโรค นอกเหนือจากการรักษาพยาบาลทั่วไป เพื่อดึงดูดลูกค้าประเภทที่ไม่ใช่ผู้ป่วยมากขึ้น
- กลุ่มบริษัทเอกชน โรงงาน สถาบันการศึกษา ธนาคาร โรงเรียน หน่วยงานราชการ กลุ่มธุรกิจ ในอุตสาหกรรม ที่ยังไม่มีสัญญาใช้บริการกับเครือโรงพยาบาล รวมถึงพนักงานระดับผู้บริหารให้มาใช้ บริการรักษาพยาบาลให้มากขึ้น โดยเครือโรงพยาบาลได้มีฝ่ายการตลาดและฝ่ายขายเพื่อ รับผิดชอบการประชาสัมพันธ์และการติดต่อกับบริษัทต่างๆ
- กลุ่มบริษัทประกันชีวิต เครือโรงพยาบาลให้ความสำคัญในการทำการตลาดกับบริษัทประกันชีวิต มากขึ้นเนื่องจากเล็งเห็นว่าเป็นกลุ่มลูกค้าที่มีอัตราการเติบโตสูง อันสืบเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของ ทักษะคนที่ให้ความสำคัญกับการดูแลสุขภาพมากขึ้น ของประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของ รัฐบาลที่ส่งเสริมให้ประชาชนหันมาให้ความสำคัญต่อสุขภาพมากขึ้น รวมถึงนโยบายการอนุญาต ให้นำเบี้ยประกันมาใช้ประโยชน์ในการหักค่าลดหย่อนภาษีเพิ่มขึ้น โดยโรงพยาบาลแต่ละแห่งใน เครือจะจัดเจ้าหน้าที่การตลาดเพื่อติดต่อและทำสัญญากับบริษัทประกัน เพื่อเป็นโรงพยาบาล คู่สัญญาในการรับผู้ป่วยของบริษัทประกันดังกล่าว เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ป่วยใน การเข้ามาใช้บริการรักษาพยาบาลกับโรงพยาบาล
- กลุ่มลูกค้าราชการและครอบครัวราชการ ตามโครงการเบิกจ่ายตรงค่ารักษาพยาบาลประเภทผู้ป่วย ในตามเกณฑ์กลุ่มวินิจฉัยโรครวม (DRGs) ในสถานพยาบาลเอกชน ของกรมบัญชีกลาง ซึ่งทำให้ เครือโรงพยาบาลมีโอกาสได้ให้บริการลูกค้าข้าราชการ ญาติของข้าราชการ และข้าราชการเกษียณ ของโครงการ โดยสามารถเบิกค่าใช้จ่ายจากกรมบัญชีกลางได้ตามการรักษาจริง ทั้งนี้ โครงการ ดังกล่าวได้มีการลงนามในสัญญาในเดือนเมษายน 2554 และเริ่มดำเนินการในเดือนพฤษภาคม ของปีเดียวกัน
- กลุ่มลูกค้าต่างประเทศ ที่พำนักอยู่ในประเทศไทยและที่เดินทางเข้ามาทำธุรกิจหรือทำงาน หรือกลุ่ม ที่เป็นนักท่องเที่ยว เนื่องจากโรงพยาบาลได้ตระหนักถึงศักยภาพในการเติบโตของลูกค้ากลุ่ม ดังกล่าว โดยทางเครือโรงพยาบาลได้เริ่มมีการติดต่อกับตัวแทนและพันธมิตรในต่างประเทศเพื่อส่ง ผู้ป่วยต่างชาติในแถบเอเชียและตะวันออกกลางเข้ามารักษาพยาบาล ทั้งนี้ ปัจจุบัน โรงพยาบาล วิชัยเวชฯ หนองแขมได้มีการเตรียมความพร้อมในด้านต่างๆ เช่น การพัฒนานาบุคลากร เครื่องมือและ

อุปกรณ์การแพทย์ การขยายพื้นที่ให้บริการ เป็นต้น เพื่อรองรับการขยายกลุ่มลูกค้าต่างประเทศ โดยตรง

### 3.2.3.3 การบริการที่มีคุณภาพในราคาที่แข่งขันได้

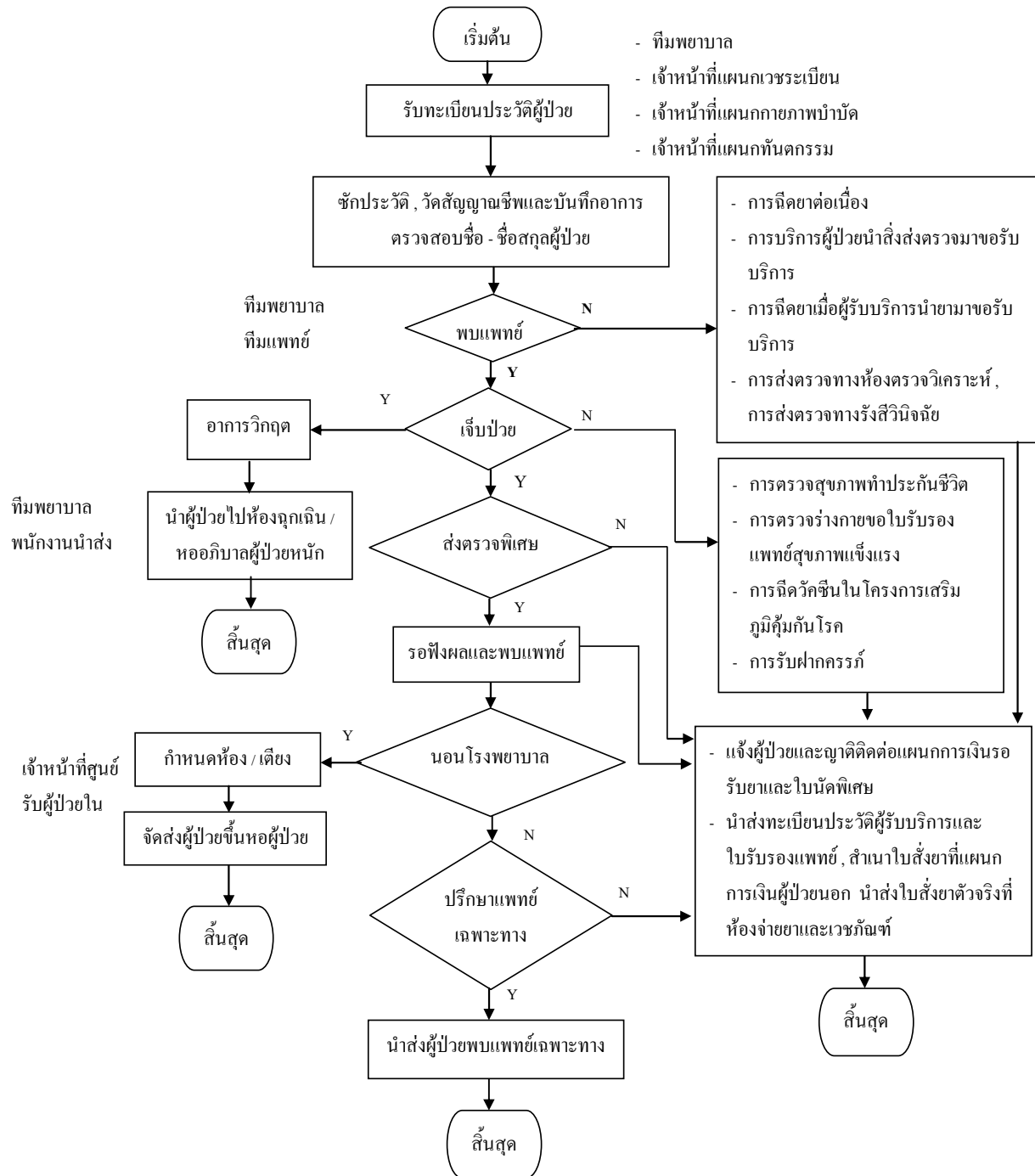
เครือโรงพยาบาลวิชัยเวชฯ มุ่งเน้นในเรื่องงานบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ผู้มารับบริการตั้งที่กำหนดไว้เป็นหนึ่งในเป้าหมายในการดำเนินงาน โดยการวางระบบงานด้านลูกค้าสัมพันธ์ที่จะสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า ระบบสมาชิกสัมพันธ์เพื่อให้เกิดการเข้ารับบริการอย่างต่อเนื่อง การทำการสำรวจความคิดเห็นของผู้มารับบริการอย่างสม่ำเสมอ และการสร้างสรรค์บริการเพื่อสร้างประสบการณ์ที่ประทับใจให้ลูกค้า โรงพยาบาลได้เพิ่มช่องทางในการรับข้อเสนอแนะต่างๆ จากลูกค้าเพื่อการปรับปรุงการบริการและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างทันท่วงที การจัดโครงการ Hot Line สายสุขภาพเพื่อเป็นช่องทางการบริการด้านการตอบข้อซักถามต่างๆ ทั้งเรื่องสุขภาพ การใช้จ่าย และสอบถามเกี่ยวกับการบริการต่างๆ รวมทั้งการจัดให้มีการอบรมบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ เพื่อสร้างความพร้อมในการบริการ โดยในแต่ละปีมีการกำหนดให้พนักงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการลูกค้าเข้าฝึกอบรมที่เครือโรงพยาบาลจัดตั้งให้ครบ 20 ชั่วโมง นอกจากนี้ ยังได้มีการเริ่มจัดตั้งคณะทำงานสำหรับดูแลลูกค้าต่างชาติ เพื่อช่วยประสานงานและอำนวยความสะดวกแก่กลุ่มลูกค้าชาวต่างชาติโดยเฉพาะ ซึ่งบริการทั้งหมดนี้จะคำนึงถึงความสะดวกและประโยชน์แก่ผู้มารับบริการเป็นสำคัญ

โรงพยาบาลมีนโยบายการแยกห้องพักในแต่ละชั้นตามแต่ประเภทของผู้ป่วยใน โดยจะคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของผู้ป่วยเป็นหลัก ทั้งในด้านความปลอดภัย การดูแลรักษาพยาบาล ความสะดวกของผู้ป่วย นอกจากนี้ ที่ผ่านมานอกจากการบริการรักษาพยาบาลที่เครือโรงพยาบาลมีการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอแล้ว โรงพยาบาลยังได้มีการพัฒนาเพื่อนำเสนอบริการอื่นๆ ที่มีความหลากหลายและต่อยอดจากการรักษาพยาบาลทั่วไป เช่น การบริการที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสุขภาพและป้องกันโรค และการบริการที่เกี่ยวข้องกับความสวยงาม รวมไปถึงการให้บริการเพื่อสังคม อาทิ การจัดหน่วยตรวจสุขภาพนอกสถานที่ การบริการตรวจรักษาแก่ชุมชนต่างๆ และการให้บริการตรวจสุขภาพโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายในงานเทศกาลต่างๆ เพื่อเป็นการช่วยสร้างฐานลูกค้าให้เข้ามาใช้บริการมากยิ่งขึ้น และเป็นการช่วยขยายฐานรายได้ให้แก่เครือโรงพยาบาลด้วย

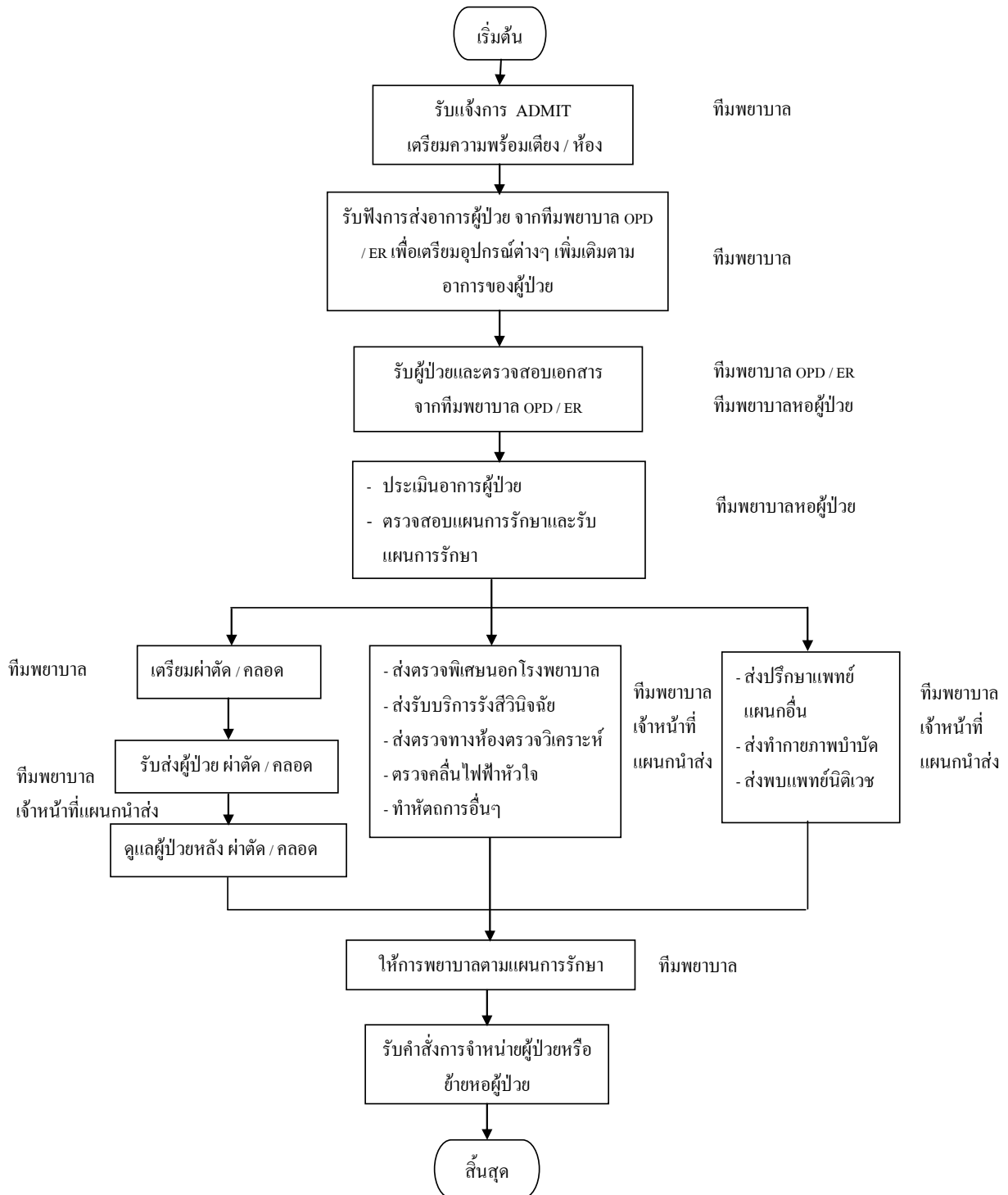
ทั้งนี้ ขั้นตอนการให้บริการผู้ป่วยประเภทผู้ป่วยนอก ผู้ป่วยใน และผู้ป่วยฉุกเฉิน ของโรงพยาบาลในเครือโดยสังเขปมีดังนี้



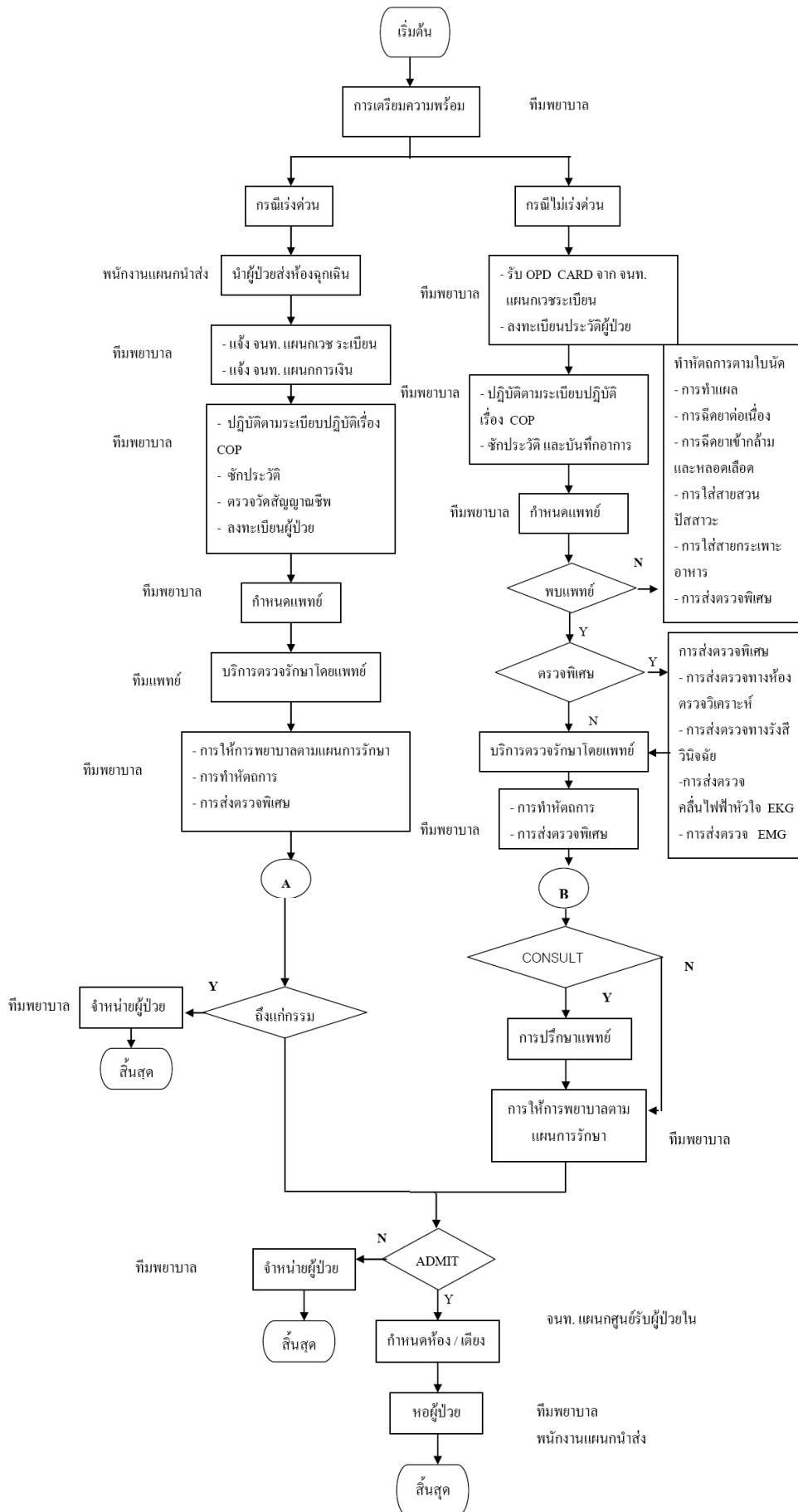
### การให้บริการผู้ป่วยนอก



## การให้บริการผู้ป่วยใน



### การให้บริการผู้ป่วยฉุกเฉิน



### 3.2.3.4 ด้านการแพทย์

เครือโรงพยาบาลวิชัยเวชฯ ให้ความสำคัญในการสรรหาคณะแพทย์ผู้เชี่ยวชาญทั้งในส่วนของแพทย์ประจำ และแพทย์ที่ปรึกษา ที่มีความรู้ ประสบการณ์ และความเชี่ยวชาญเฉพาะทางในแต่ละสาขา เพื่อพร้อมให้บริการแก่ผู้ป่วยตลอด 24 ชั่วโมง รวมทั้งยังมีคณะพยาบาลและเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความชำนาญในแต่ละสายงาน เพื่อประโยชน์สูงสุดในการช่วยเหลือดูแลผู้มารับบริการ นอกจากนี้ เครือโรงพยาบาลได้มีการปรับปรุงเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์โดยนำเอาอุปกรณ์ที่ทันสมัยและครบวงจรมาใช้ในการให้บริการ เพื่อเพิ่มความสามารถในตรวจและวินิจฉัยโรคให้มีความแม่นยำยิ่งขึ้น

### 3.2.3.5 การโฆษณาและประชาสัมพันธ์

งานประชาสัมพันธ์เป็นวิธีหนึ่งในการสร้างการรับรู้และความเข้าใจแก่สาธารณชนทั่วไปในความสามารถและมาตรฐานการให้บริการที่มีคุณภาพดีของเครือโรงพยาบาลวิชัยเวชฯ โดยมีการจัดโครงการประชาสัมพันธ์ต่างๆ เพื่อสร้างความผูกพันกับโรงพยาบาลให้แก่ชุมชน เช่น

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

นอกจากนี้ นอกเหนือจากระดับท้องถิ่น เครือโรงพยาบาลยังได้ทำการประชาสัมพันธ์ในระดับชาติ เพื่อทำให้ชื่อเสียงและความเชี่ยวชาญของโรงพยาบาลได้เป็นที่รู้จักและคุ้นเคยต่อสาธารณชนในวงกว้าง โดยวิธีการต่างๆ ดังนี้

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

### 3.2.3.6 การจำหน่ายและช่องทางการจัดจำหน่าย

การดำเนินงานในรูปแบบเครือข่ายโรงพยาบาล ทำให้ผู้ป่วยประกันสังคมได้รับความสะดวกในการเข้ารับการรักษาพยาบาลได้ทุกโรงพยาบาลในเครือ เนื่องจากโรงพยาบาลแต่ละแห่งในเครือมีการทำสัญญาเป็นคลินิกเครือข่ายของกันและกัน นอกจากนี้เครือโรงพยาบาลยังได้ทำสัญญากับสถานพยาบาลอื่นๆ เพื่อเป็นคลินิกเครือข่ายของโรงพยาบาลด้วย ในด้านของลูกค้าทั่วไปก็ได้รับความสะดวกเช่นกัน เพราะเครือข่ายโรงพยาบาลสามารถทำการส่งข้อมูลผู้ป่วยระหว่างโรงพยาบาล และมีระบบการส่งต่อผู้ป่วยเพื่อรับการรักษาหากมีความจำเป็น ซึ่งเหตุผลดังกล่าว ช่วยสนับสนุนให้มีโอกาสการใช้บริการในเครือโรงพยาบาลมากขึ้น

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

ช่องทางการจัดจำหน่ายของเครือโรงพยาบาลยังขึ้นอยู่กับทำเลที่ตั้งของแต่ละโรงพยาบาลด้วย โดยโรงพยาบาลทั้ง 3 แห่งในเครือ ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่เดินทางสะดวก เป็นแหล่งชุมชนซึ่งมีที่อยู่อาศัย โรงงาน อุตสาหกรรมและห้างร้านโดยรอบ อีกทั้งยังมีการตกแต่งที่มีระเบียบ ทันสมัย และมีบรรยากาศที่สะดวกสบาย ทำให้เป็นช่องทางการจัดจำหน่ายที่ผู้ป่วยสามารถเข้าถึงง่ายและสามารถสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าในการเข้าใช้บริการ นอกจากนี้ ทางเครือโรงพยาบาลได้จัดรถพยาบาลเพื่อเคลื่อนย้ายผู้ป่วยไปยังโรงพยาบาลแห่งที่ใกล้และมีความพร้อมเหมาะสมกับอาการเจ็บป่วยอย่างทันด่วนที่ และยังมีรถบริการตรวจสุขภาพเคลื่อนที่ เพื่อเพิ่มช่องทางการให้บริการให้กับพนักงานในอาคารบริษัทต่างๆ ด้วย

นอกเหนือจากกลุ่มลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการของเครือโรงพยาบาลเองแล้ว โรงพยาบาลยังได้มีนโยบายการตลาดเพื่อการสร้างฐานลูกค้าใหม่และรักษาฐานลูกค้าเดิมด้วยกลยุทธ์เชิงรุก ทั้งด้านการตลาดและการประชาสัมพันธ์ เช่น

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

- ศึกษาความเป็นไปได้ในการพิจารณาแต่งตั้งตัวแทนในต่างประเทศ สำหรับชักจูงลูกค้าต่างชาติให้มาใช้บริการ
- จัด Road Show ทั้งในและต่างประเทศ

### 3.2.3.7 การจัดทำโครงการเพื่อสังคม

เครือข่ายโรงพยาบาลได้ตระหนักถึงความสำคัญของการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและตอบแทนผู้สังคม ในฐานะที่เป็นองค์กรหนึ่งที่ทำให้การดูแลประชาชนด้านการรักษาพยาบาลและดำเนินกิจกรรมสาธารณสุขต่างๆ อย่างมีคุณภาพและเป็นธรรมมาโดยตลอด นอกจากนี้ ทางเครือข่ายโรงพยาบาลวิชัยเวชฯ ยังเชื่อว่าการทำกิจกรรมเพื่อสังคมอย่างสม่ำเสมอ นั้น เป็นกลยุทธ์หนึ่งในการเสริมสร้างความผูกพันระหว่างประชาชนและโรงพยาบาล ทำให้เครือข่ายโรงพยาบาลมีภาพลักษณ์ที่ดีและได้รับการนี้ถึงเมื่อลูกค้ามีความจำเป็นต้องใช้บริการ ซึ่งปัจจัยดังกล่าวช่วยให้โรงพยาบาลมีความได้เปรียบในการแข่งขัน โดยโครงการเพื่อสังคมของเครือข่ายโรงพยาบาลเป็นการร่วมมือกับองค์กรต่างๆ เช่น กระทรวงแรงงาน กระทรวงสาธารณสุข และสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เป็นต้น ยกตัวอย่าง เช่น

- โครงการ “อาหารสะอาด รสชาติอร่อย” (Clean Food Good Taste) สำหรับผู้ประกอบการอาหารร้านค้าอาหารและเครื่องดื่มในโรงเรียนและสถานประกอบการ ตั้งแต่ปี 2549 ถึง ปัจจุบัน โดยโรงพยาบาลเป็นผู้จัดอบรมและเผยแพร่ความรู้ด้านสุขาภิบาลอาหาร เพื่อแก้ปัญหาการเจ็บป่วยจากอาหารปนเปื้อน ณ ปี 2553 มีสถานประกอบการที่เข้าร่วมโครงการแล้ว 137 แห่ง
- โครงการ “วิชัยเวชฯ ร่วมใจต้านภัยไข้เลือดออก” ในสถานประกอบการ ตั้งแต่ปี 2550 ถึงปัจจุบัน เกิดขึ้นจากการที่เครือข่ายโรงพยาบาลได้ตระหนักถึงความสำคัญของโรคเลือดออก 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 ซึ่งเครือข่ายโรงพยาบาลได้ร่วมกับสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติและสาธารณสุขจังหวัดสมุทรสาคร เพื่อดำเนินกิจกรรมในการส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานในสถานประกอบการตระหนักถึงโทษของการสูบบุหรี่ รวมถึงส่งเสริมให้สถานประกอบการมีการดำเนินกิจกรรมตามนโยบายสถานประกอบการปลอดบุหรี่ เพื่อคุ้มครองสุขภาพของผู้ที่ไม่สูบบุหรี่ และได้รับควันบุหรี่มือสอง
- โครงการ “อาหารและการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพที่ดี” ตั้งแต่ปี 2550 จนถึง ปัจจุบัน จัดทำขึ้นเพื่อส่งเสริมให้พนักงานในสถานประกอบการมีพฤติกรรมออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ และตระหนักถึงความสำคัญของการออกกำลังกายอย่างถูกวิธี

- โครงการ “ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพเพื่อห่างไกลโรคเบาหวาน” ในสถานประกอบการตั้งแต่ปี 2551 ซึ่งจัดทำขึ้นเพื่อส่งเสริมให้พนักงานในสถานประกอบการมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่ถูกต้องลดภาวะแทรกซ้อนส่งผลต่อคุณภาพชีวิตที่ดีต่อไป โดยที่ผ่านมามีแกนนำในสถานประกอบการจำนวน 50 คน จากสถานประกอบการจำนวน 25 แห่ง เข้าอบรม
- โครงการ “กิจกรรมค่ายส่งเสริมสุขภาพโภชนาการที่ดี ให้แก่เด็กที่มีน้ำหนักเกิน” ในโรงเรียนต่างๆ ตั้งแต่ปี 2550 ถึงปัจจุบัน โดย ณ ปี 2553 มีโรงเรียนเข้าร่วมกิจกรรมแล้ว 4 โรงเรียน และมีนักเรียนเข้าร่วมอบรมแล้วทั้งหมด 502 คน
- โครงการ “กินร้อน ช้อนกลาง ล้างมือ” ในช่วงใช้หวัด 2009 ระบาด โดยรณรงค์ให้ความรู้และแจกผ้าปิดปากอนามัยให้แก่ประชาชนในชุมชน โรงเรียน สถานประกอบการ และห้างสรรพสินค้า
- โครงการ “จิตอาสาหมอเดอริไซค์กู้ชีพ” เกิดจากการที่บริษัทฯ ได้พิจารณาว่าอาชีพหมอเดอริไซค์รับจ้างเป็นอาชีพที่มีความใกล้ชิดกับกลุ่มลูกค้าและกระจายตัวอยู่ทั่วทุกชุมชน จึงมีโอกาที่จะได้พบเห็นเหตุการณ์เจ็บป่วย รวมไปถึงอุบัติเหตุต่างๆ ของคนในชุมชนมาก โดยในเดือนสิงหาคม 2553 จึงได้จัดอบรมให้ความรู้หมอเดอริไซค์รับจ้างที่มีจิตอาสา เกี่ยวกับเรื่องการแจ้งเหตุ วินิจฉัยโรค และการปฐมพยาบาลเบื้องต้น โดยร่วมกับ สภอ.โพธิ์แก้ว และสภอ.กระทู้แบน 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 เนื่องมาจากปัจจุบันโรงพยาบาลในเครือวิชัยเวชฯ ได้มีการพัฒนาก้าวหน้าขึ้นมาก และมีความเพียงพอพร้อมในด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ แต่ยังมีระดับราคาที่ยังต่ำกว่าเมื่อเทียบกับโรงพยาบาลอื่น

อย่างไรก็ตาม เครือโรงพยาบาลไม่มีนโยบายที่จะแข่งขันด้านราคากับคู่แข่ง เว้นแต่การให้ส่วนลดแก่สมาชิกของเครือโรงพยาบาล ส่วนลดพิเศษสำหรับลูกค้าสมาชิกของพันธมิตรธุรกิจต่างๆ เช่น บัตรเครดิต ธนาคาร และการตั้งราคาแบบเหมาจ่าย (Package) ในราคาพิเศษตามช่วงระยะเวลาในการทำกิจกรรมส่งเสริมการตลาด เพื่อให้เกิดการใช้บริการจากกลุ่มลูกค้า เช่น โปรแกรมคลอดเหมาจ่าย โปรแกรมตรวจ

สุขภาพ การทำศัลยกรรมความงาม การลดกระชับสัดส่วน และการปรับสภาพผิว เป็นต้น โปรแกรมเหล่านี้จ่ายดังกล่าวมีขึ้นเพื่อช่วยกระตุ้นการตัดสินใจเลือกใช้บริการของลูกค้าได้ง่ายขึ้น เนื่องจากลูกค้าสามารถทราบค่าใช้จ่ายทั้งหมดก่อนการตัดสินใจซื้อ

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

### 3.3 การจัดหาผลิตภัณฑ์และบริการ

#### 3.3.1 การจัดหาบุคลากรทางการแพทย์

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

#### 3.3.2 การจัดหายาและเวชภัณฑ์

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

ที่ผ่านมา โรงพยาบาลจะจัดซื้อยาและเวชภัณฑ์ผ่านผู้แทนจำหน่ายภายในประเทศ ปัจจุบัน เครือโรงพยาบาลได้ทำการจัดซื้อยาและเวชภัณฑ์บางประเภทร่วมกับโรงพยาบาลพันธมิตร โดยมีนโยบายที่จะมอบหมาย



ให้ฝ่ายจัดซื้อกลางของเครือโรงพยาบาลวิชัยเวชฯ ทำหน้าที่รับผิดชอบอย่างเต็มรูปแบบต่อไปในอนาคต เพื่อเพิ่มอำนาจการต่อรองของเครือโรงพยาบาลในการสั่งซื้อ ทั้งนี้ บริษัทฯ มีการบริหารระบบสินค้าคงคลังที่มีประสิทธิภาพ โดยใช้ระบบเอกสารและระบบคอมพิวเตอร์ ในการบริหารจัดการสินค้าคงคลัง นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้จัดเก็บสินค้าคงคลังแต่ละประเภทไว้ในที่ที่เหมาะสมสำหรับสินค้าคงคลังประเภทนั้นๆ ทั้งในด้านอุณหภูมิ แสงแดด และความชื้น เพื่อรักษาอายุการใช้งานและคุณภาพของยาเพื่อให้เกิดความปลอดภัยต่อผู้ป่วย รวมทั้งมีการทำผลลากสีต่างๆ 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 ได้จัดให้เครือโรงพยาบาลมีความพร้อมในการรักษาพยาบาล 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 สรุปสาระสำคัญของสัญญาธุรกิจ

#### ■ สัญญาร่วมเปิดศูนย์ไตเทียม

ชื่อสัญญา	สัญญาร่วมเปิดศูนย์ไตเทียม
วันที่ทำสัญญา	1 มกราคม พ.ศ.2555
อายุสัญญา	3 ปี นับแต่วันที่มีการลงนามในสัญญา (ก่อนที่สัญญาร่วมเปิดศูนย์ไตเทียมจะหมดอายุลงในวันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ.2557 คู่สัญญาจะได้เจรจาและตกลงร่วมกันอีกครั้งหนึ่งเกี่ยวกับอายุสัญญาที่จะต่อออกไปใหม่)
คู่สัญญา	บมจ.ศรีวิชัยเวชวิวัฒน์ (“บริษัทฯ”) บริษัท ราชวัตรเพชรเกษมไตเทียม จำกัด (“ราชวัตร”) ซึ่งไม่ได้เป็นบุคคลที่เกี่ยวข้องกับเครือโรงพยาบาลวิชัยเวชฯ และกรรมการ/ผู้บริหารของเครือโรงพยาบาลวิชัยเวชฯ แต่อย่างใด

<p>ขอบเขตการลงทุนและความรับผิดชอบของบริษัท</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● จัดหา/จัดเตรียมสถานที่ซึ่งเป็นที่ตั้งของศูนย์ไตเทียม</li> <li>● จัดเตรียมอุปกรณ์สนับสนุนต่างๆ เช่น เติง ระบบไฟฟ้า ระบบสื่อสาร ระบบน้ำประปา รวมถึงบริการทำความสะอาดและทำลายขยะ เพื่อสนับสนุนการทำงานของศูนย์ไตเทียม</li> <li>● จัดเตรียมแพทย์และทีมพยาบาลของโรงพยาบาล เมื่อผู้ป่วยต้องการความช่วยเหลือฉุกเฉินด่วนขณะทำการฟอกเลือดในหน่วยไตเทียม โดยทางโรงพยาบาลสามารถคิดค่าบริการส่วนนี้ได้ตามปกติ</li> </ul>
<p>ขอบเขตการลงทุนและความรับผิดชอบของราชวัตร</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● จัดหาแพทย์ พยาบาลและบุคลากรที่เกี่ยวข้องทางด้านโรคไตและการล้างไต</li> <li>● จัดหาเครื่องไตเทียมและอุปกรณ์ที่จำเป็นเกี่ยวกับการฟอกเลือดใหม่ จัดหาวัสดุและเวชภัณฑ์สิ้นเปลืองที่ใช้ในศูนย์ไตเทียม</li> <li>● ให้ความร่วมมือกับบริษัทฯ ในการจัดเตรียมเอกสารตามระบบควบคุมคุณภาพที่กำหนดไว้ รวมถึงเป็นผู้จัดหาและรับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการควบคุมคุณภาพและรับรองมาตรฐานตามที่สมาคมโรคไตกำหนด</li> </ul>
<p>การรับค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในการดำเนินการศูนย์ไตเทียมของคู่สัญญา</p>	<p>สำหรับค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในการดำเนินการศูนย์ไตเทียม</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ราชวัตรจะรับผิดชอบค่าวัสดุการแพทย์สิ้นเปลือง ค่าบำรุงรักษาอุปกรณ์ทางการแพทย์ภายในศูนย์ไตเทียม รวมถึงค่าใช้จ่ายหรือค่าตอบแทนของบุคลากรภายในศูนย์ไตเทียมทั้งหมด และค่าสาธารณูปโภคที่เกิดขึ้น</li> <li>● บริษัทฯจะรับผิดชอบค่าใช้จ่ายในด้านบริการอบฆ่าเชื้อต่างๆ (Sterile Set) ที่ใช้ในห้องไตเทียม รวมถึงค่าซักอบรีดที่ใช้ในศูนย์ไตเทียม</li> </ul>
<p>การแบ่งรายได้และผลประโยชน์ระหว่างบริษัทและราชวัตร</p>	<p>รายได้ที่ศูนย์ไตเทียมได้รับจากการให้บริการจะมีการแบ่งปันกันระหว่างบริษัทและราชวัตร ในสัดส่วนตามที่ตกลงกันในสัญญา โดยบริษัทจะดำเนินการเก็บค่าบริการจากผู้ป่วยโดยตรงและออกใบเสร็จรับเงินให้แก่ผู้ป่วยโดยตรงทุกราย หลังจากนั้น บริษัทฯจะจ่ายส่วนแบ่งรายได้ตามอัตราที่กำหนดไว้ตามสัญญาให้แก่ราชวัตร ทุกเดือน โดยราชวัตรจะออกใบเสร็จรับเงิน โดยระบุเป็น “ค่าส่วนแบ่งรายได้” ให้แก่บริษัทฯ ตามจำนวนเงินที่ได้รับทุกครั้ง</p>
<p>ความรับผิดชอบในกรณีที่มีการฟ้องร้องโดยคนไข้</p>	<p>ในกรณีที่การให้บริการของศูนย์ไตเทียมมีข้อบกพร่อง และถูกฟ้องร้องโดยคนไข้ที่มาใช้บริการ บริษัทฯในฐานะผู้ดำเนินการโรงพยาบาลวิชัยเวช อินเตอร์เนชั่นแนล ออมน้อย จะเป็นผู้รับผิดชอบ และเพื่อเป็นการป้องกันความเสี่ยงจากการถูกฟ้องร้องโดยคนไข้ บริษัทฯและราชวัตร ได้ดำเนินการให้มีการควบคุมคุณภาพการให้บริการของแพทย์และศูนย์ไตเทียม ให้เป็นไปตามมาตรฐานการรักษายาบาลซึ่งกำหนดโดยสมาคมโรคไตแห่งประเทศไทย รวมถึงจัดให้มีการประกันความเสี่ยงจากการถูกฟ้องร้องโดยคนไข้</p>

■ สัญญาศูนย์ผิวหนังและศัลยกรรมเลเซอร์ (iSKY)

ชื่อสัญญา	สัญญาศูนย์ผิวหนังและศัลยกรรมเลเซอร์ ใอสกาย (iSKY)
วันที่ทำสัญญา	15 พฤษภาคม พ.ศ.2554
อายุสัญญา	5 ปี โดยมีเงื่อนไขให้ต่ออายุสัญญาได้อีกครั้งละ 2 ปี
คู่สัญญา	บริษัท สายวิชัยพัฒนา จำกัด (“สายวิชัยพัฒนา”) คณะบุคคลบรรพบุรุษและเพื่อน (“คณะบุคคล”) โดย นพ.วรพงษ์ มนต์เกียรติ ซึ่งไม่ได้เป็นบุคคลที่เกี่ยวข้องกับเครือโรงพยาบาลวิชัยเวชฯ และกรรมการ/ผู้บริหารของเครือโรงพยาบาลวิชัยเวชฯ แต่อย่างใด
ขอบเขตการลงทุนและความรับผิดชอบของสายวิชัยพัฒนา	<ul style="list-style-type: none"> <li>● จัดหาและจัดเตรียมสถานที่ภายในโรงพยาบาลเพื่อดำเนินการศูนย์ iSKY รวมถึงปรับปรุงสถานที่เพื่อดำเนินการจัดตั้งศูนย์ iSKY</li> <li>● จัดหาและว่าจ้างเจ้าหน้าที่ให้บริการภายในศูนย์ ซึ่งประกอบด้วยผู้จัดการศูนย์ เจ้าหน้าที่ผู้ช่วยแพทย์และเจ้าหน้าที่เภสัชกร</li> <li>● จัดทำสัญญาแพทย์กับแพทย์ที่ให้บริการภายในศูนย์ iSKY เรียกเก็บค่าตรวจของแพทย์แทนคณะบุคคล และชำระค่าแพทย์ตามระบบของโรงพยาบาล</li> <li>● จัดหาอุปกรณ์ที่จำเป็นในห้องทำเลเซอร์และหัตถการที่เป็นไปตามมาตรฐาน รวมถึงระบบคอมพิวเตอร์และระบบจัดการภายในศูนย์ซึ่งเป็นระบบที่สอดคล้องกับระบบของโรงพยาบาล</li> <li>● ดำเนินกิจกรรมด้านการตลาดและประชาสัมพันธ์ของศูนย์ iSKY</li> <li>● จัดหาและดำเนินการในการคิดราคาค่าใช้จ่ายบริการ ค่าบริการต่างๆ ค่ายา ค่าแพทย์ รวมถึงเรียกเก็บเงินจากผู้มาใช้บริการที่ศูนย์ iSKY โดยการกำหนดราคาค่าบริการ รวมถึงค่ายาที่มีการสั่งใช้ภายในศูนย์ iSKY ต้องได้รับความเห็นชอบร่วมกันจากทั้งสายวิชัยพัฒนาและคณะบุคคล</li> </ul>
ขอบเขตการลงทุนและความรับผิดชอบของคณะบุคคล	<ul style="list-style-type: none"> <li>● จัดหาเครื่องเลเซอร์ทางการแพทย์และเครื่องมือพิเศษที่จะให้บริการภายในศูนย์ iSKY ซึ่งมีจำนวนและคุณภาพเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด</li> <li>● ดูแลและบำรุงรักษาเครื่องเลเซอร์ทางการแพทย์และเครื่องมือพิเศษที่คณะบุคคลจัดหา มาให้อยู่ในสภาพพร้อมให้บริการตลอดเวลา</li> <li>● จัดหาแพทย์ที่มีความชำนาญและมีบุคลิกภาพที่ดีเพื่อให้บริการภายในศูนย์ iSKY และทำประกันวิชาชีพของแพทย์ที่ปฏิบัติงานภายในศูนย์</li> <li>● ให้การฝึกอบรมแก่ผู้จัดการศูนย์และพนักงานภายในศูนย์ iSKY ในด้านการให้บริการภายในศูนย์</li> <li>● ให้ความร่วมมือกับสายวิชัยพัฒนาในการดำเนินกิจกรรมทางการตลาดและประชาสัมพันธ์</li> </ul>

การแบ่งปันรายได้และผลประโยชน์ระหว่างสายวิชัยพัฒนาและคณะบุคคล	สายวิชัยพัฒนาและคณะบุคคลมีการกำหนดส่วนแบ่งรายได้ที่ได้รับจากผู้ให้บริการตามอัตราที่กำหนดในสัญญา ซึ่งประกอบด้วยค่าแพทย์ ค่ายา ค่าธรรมเนียมโรงพยาบาล และค่าหัตถการจ่ายเหมา (ซึ่งจะมีการคิดในกรณีที่มีการใช้เครื่องมือพิเศษที่คณะบุคคลจัดหามาให้บริการแก่ผู้มารับบริการ)
ความรับผิดชอบในกรณีที่มีการฟ้องร้องโดยคนไข้	ในกรณีที่การให้บริการของศูนย์ iSKY มีข้อบกพร่อง และถูกฟ้องร้องโดยคนไข้ที่มาใช้บริการ สายวิชัยพัฒนาในฐานะผู้ดำเนินการโรงพยาบาลวิชัยเวช อินเตอร์เนชั่นแนล หนองแขม จะเป็นผู้รับผิดชอบ และเพื่อเป็นการป้องกันความเสี่ยงจากการถูกฟ้องร้องโดยคนไข้ สายวิชัยพัฒนาและคณะบุคคลได้ดำเนินการให้มีการควบคุมคุณภาพการให้บริการของแพทย์และศูนย์ iSKY ให้เป็นไปตามมาตรฐาน รวมถึงจัดให้มีการประกันความเสี่ยงจากการถูกฟ้องร้องโดยคนไข้

■ สัญญาส่งต่อคนไข้ตามโครงการประกันสังคมระหว่างเครือโรงพยาบาลวิชัยเวชฯและคลินิกเครือข่าย

ชื่อสัญญา	สัญญา Contract OPD
คู่สัญญา	บริษัทในเครือโรงพยาบาลวิชัยเวชฯ (“ผู้ให้สัญญา”) คลินิกเครือข่ายประกันสังคม (“ผู้รับสัญญา”)
ภาระผูกพันและความรับผิดชอบของผู้ให้สัญญา	ตามสัญญา Contract OPD ผู้ให้สัญญา: <ul style="list-style-type: none"> <li>● ตกลงให้ผู้รับสัญญาให้การรักษายาพยาบาลแก่ผู้ประกันตนที่อยู่ในความรับผิดชอบของผู้ให้สัญญา ตามมาตรฐานและกฎเกณฑ์ที่กำหนดโดยสำนักงานประกันสังคม</li> <li>● มีหน้าที่ประสานงานในการควบคุมคุณภาพการให้บริการของผู้รับสัญญาแก่ผู้ประกันตน ตลอดจนบัญชีค่าใช้จ่ายของผู้ประกันตน</li> </ul>
ภาระผูกพันและความรับผิดชอบของผู้รับสัญญา	ตามสัญญา Contract OPD ผู้รับสัญญา: <ul style="list-style-type: none"> <li>● ต้องยินยอมให้ผู้ให้สัญญาติดตั้งเครื่องหมายหรือสัญลักษณ์ที่แสดงว่าเป็นเครือข่ายของผู้ให้สัญญา ตามรูปแบบที่กำหนด</li> <li>● ต้องให้การรักษายาพยาบาลแก่คนไข้ ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และไม่กระทำการใด ๆ อันเป็นการส่อเจตนาทุจริต</li> <li>● ต้องส่งต่อคนไข้ที่เป็นผู้ประกันตนให้มารับบริการที่ผู้ให้สัญญา เพื่อทำการรักษายาพยาบาลต่อ ในกรณีที่ผู้รับสัญญาไม่สามารถให้การรักษายาพยาบาลแก่ผู้ประกันตนได้</li> <li>● ต้องให้บริการแก่ผู้ประกันตนโดยผู้ที่ได้รับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพซึ่งปฏิบัติงานบริการผู้ป่วยตามสาขาวิชาชีพ</li> <li>● ในกรณีที่ ผู้รับสัญญาต้องส่งต่อคนไข้ไปรักษาต่อที่สถานพยาบาลระดับสูงกว่า (Supra Contractor) จะต้องให้ผู้ให้สัญญาเป็นผู้ส่งไปเท่านั้น หากผู้รับสัญญาส่งต่อคนไข้ไปที่ Supra Contractor เอง ก็จะต้องรับผิดชอบ</li> </ul>

	ค่าใช้จ่ายและผลที่เกิดตามมาทั้งหมด
เงื่อนไขการจ่ายค่าแพทย์	<p>ในการจ่ายค่าแพทย์ให้แก่ผู้รับสัญญา เป็นไปตามอัตราตามที่กำหนดไว้ในสัญญา โดยมีเงื่อนไขที่สำคัญดังต่อไปนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ผู้รับสัญญาจะต้องส่งเอกสารเบิกเงินพร้อมรายงานการรักษาพยาบาล ผู้ประกันตนและสถิติข้อมูล ให้แก่ผู้ให้สัญญา ตามระยะเวลาที่กำหนดในสัญญา</li> <li>เมื่อผู้ให้สัญญาได้ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและเอกสารต่างๆแล้ว ก็จะชำระค่ารักษาพยาบาลให้แก่ผู้รับสัญญาภายในวันที่ 20 ของเดือนถัดไป หากเอกสารหลักฐานไม่สมบูรณ์ และ/หรือไม่ส่งทันตามวันที่กำหนดไว้ ผู้ให้สัญญาจะจ่ายค่ารักษาพยาบาลให้แก่ผู้รับสัญญาในเดือนถัดไป</li> </ul>
ความรับผิดชอบของผู้รับสัญญา	<ul style="list-style-type: none"> <li>หากผู้รับสัญญาปฏิบัติผิดเงื่อนไข/ข้อกำหนดของสัญญา Contract OPD ข้อใดข้อหนึ่ง ไม่ว่าจะด้วยเหตุใดก็ตาม หรือกระทำการโดยทุจริต ผู้รับสัญญายินยอมให้ผู้ให้สัญญาบอกเลิกสัญญาได้ทันที และยินยอมชดใช้เงินที่รับไว้โดยทุจริตคืน รวมทั้งยินยอมให้เรียกร้องค่าเสียหายที่เกิดขึ้นทั้งหมด และฟ้องร้องดำเนินคดีแพ่งและคดีอาญาได้ตามกฎหมาย</li> <li>ในกรณีที่มีการฟ้องร้องทางกฎหมายจากผู้ประกันตนเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลหรือการกระทำใดๆที่ไม่เหมาะสมแก่จรรยาบรรณวิชาชีพของผู้รับสัญญา ผู้รับสัญญาจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายทั้งหมดในกรณีฟ้องร้องนั้นๆ</li> </ul>

▪ **สัญญาส่งต่อคนไข้ตามโครงการประกันสังคมระหว่างเครือโรงพยาบาลวิชัยเวชฯและสถานพยาบาลระดับสูงกว่า (Supra Contractor)**

ชื่อสัญญา	สัญญาการส่งต่อผู้ป่วยและการให้บริการทางการแพทย์แก่ผู้ประกันตนในระบบประกันสังคมระหว่างสถานพยาบาลระดับสูงกว่ากับสถานพยาบาลหลัก
คู่สัญญา	บริษัทในเครือโรงพยาบาลวิชัยเวชฯ (“ผู้ให้สัญญา”) สถานพยาบาลระดับสูงกว่า (“ผู้รับสัญญา”)
ภาระผูกพันและความรับผิดชอบของผู้ให้สัญญา	<ul style="list-style-type: none"> <li>ตกลงว่าจ้างให้ผู้รับสัญญาเป็นผู้รับช่วงการให้บริการทางการแพทย์แก่ผู้ประกันตนที่เลือกให้ผู้ให้สัญญาเป็นสถานพยาบาลคู่สัญญาหลัก ตามพรบ.ประกันสังคม พ.ศ.2533 โดยการให้บริการทางการแพทย์แก่ผู้ประกันตนนั้น จะมีผลตามสัญญาเมื่อมีหนังสือส่งต่อผู้ป่วย (refer) จากผู้ให้สัญญาถึงผู้รับสัญญาเท่านั้น และการให้บริการทางการแพทย์ต้องเป็นการให้บริการที่มีมาตรฐานเป็นไปตามข้อกำหนดทางการแพทย์ของกระทรวงสาธารณสุข โดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้ป่วยเป็นสำคัญ</li> <li>ต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขการชำระเงินโดยเคร่งครัด ตามอัตราที่กำหนดไว้ในเอกสารแนบท้ายสัญญาแต่ละฉบับ หากผู้ให้สัญญาไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไข</li> </ul>

	<p>ข้อตกลงที่กำหนดไว้ ผู้รับสัญญาสามารถบอกเลิกสัญญาได้ รวมถึงผู้รับสัญญาสามารถเรียกเก็บค่าปรับในอัตราที่กำหนดไว้ในสัญญา จนกว่าผู้ให้สัญญาจะชำระเงินจนครบตามจำนวน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• สามารถบอกเลิกสัญญาได้ ในกรณีที่พบว่าผู้รับสัญญาไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขของสัญญา</li> </ul>
ภาวะผูกพันและความรับผิดชอบของผู้รับสัญญา	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ต้องให้บริการทางการแพทย์แก่คนไข้ จนถึงที่สุดการรักษายาบาล และในกรณีที่เกินความสามารถของผู้รับสัญญา ผู้รับสัญญาจะต้องแจ้งให้ผู้ให้สัญญาทราบ เพื่อให้ผู้ให้สัญญาพิจารณาตัดสินว่าจะดำเนินการอย่างไรต่อไป</li> <li>• ยินยอมให้ผู้ให้สัญญาตรวจสอบข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลคนไข้ที่ส่งต่อทั้งหมด อันจะเป็นประโยชน์ต่อการตรวจสอบคุณภาพการบริการ รวมถึงการพิจารณาค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลที่เกิดขึ้น</li> <li>• ให้บริการทางการแพทย์แก่ผู้ป่วย ตามข้อกำหนดของ พรบ.ประกันสังคม พ.ศ.2533 เท่านั้น ส่วนการบริการที่เกิดจากผู้ป่วยร้องขอหรือต้องการ ผู้รับสัญญาจะเรียกเก็บกับผู้ป่วยโดยตรง โดยผู้ให้สัญญาต้องแจ้งสิทธิต่างๆ ตามข้อกำหนดของสำนักงานประกันสังคมให้ผู้ป่วยทราบ ตลอดจนการจ่ายค่ารักษาพยาบาลส่วนเกินจากสิทธิ เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาในภายหลัง</li> <li>• มีสิทธิจะยกเลิกสัญญา หากพบว่าผู้ให้สัญญามีเจตนาไม่ปฏิบัติตามสัญญา</li> </ul>
เงื่อนไขการจ่ายค่าแพทย์	<p>สำหรับค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลที่เกิดขึ้น เป็นไปตามอัตราที่ระบุไว้ในสัญญา ผู้รับสัญญาจะดำเนินการตรวจสอบและรวบรวมเรียกเก็บจากผู้ให้สัญญา ภายหลังจากให้บริการทางการแพทย์สิ้นสุดลง โดยรวบรวมเอกสารการเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาลภายในวันที่ 7 ของเดือนถัดไป และผู้ให้สัญญาต้องมีหน้าที่ชำระเงินให้แก่ผู้รับสัญญาภายใน 7 วัน หลังจากได้รับเอกสารการเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาลหรือใบแจ้งหนี้ ถ้ามีข้อมูลใดไม่ถูกต้อง ผู้ให้สัญญาต้องแจ้งให้ผู้รับสัญญาทราบภายใน 7 วัน หลังจากได้รับเอกสาร หากพ้นกำหนดเวลาดังกล่าว ผู้รับสัญญาจะถือว่าเอกสารถูกต้อง</p>
ความรับผิดชอบของผู้รับสัญญา	<p>ในกรณีที่มีการฟ้องร้องทางกฎหมายจากผู้ประกันตนเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล หรือการกระทำใดๆที่ไม่เหมาะสมแก่จรรยาบรรณวิชาชีพของผู้รับสัญญา ผู้รับสัญญาจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบค่าจ่ายทั้งหมดในกรณีฟ้องร้องนั้นๆ</p>

### 3.5 สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย

#### 3.5.1 การจัดการขยะและของเสีย : ขยะพิษ ขยะทั่วไป ขยะติดเชื้อ

บริษัทฯ ตระหนักถึงอันตรายของขยะและของเสียที่เกิดจากกระบวนการให้บริการจึงได้กำหนดให้มีกระบวนการที่ปลอดภัยในการสัมผัส จัดเก็บ เคลื่อนย้าย และกำจัดของเสียอันตราย โดยมีคณะกรรมการป้องกันและ

ควบคุมการติดเชื้อ และยังจัดให้มีระบบควบคุมและป้องกันการติดเชื้อในกระบวนการทำงานของพนักงาน ทั้งนี้ การประกอบธุรกิจโรงพยาบาลนั้นจะต้องปฏิบัติตามมาตรฐานสิ่งแวดล้อมของกระทรวงสาธารณสุข อย่างไรก็ตาม มาตรฐานสิ่งแวดล้อมที่ระบุใน HA ซึ่งเครือโรงพยาบาลวิชัยเวชฯ ได้รับการรับรองนั้น มีความเข้มงวดกว่าเกณฑ์มาตรฐานทั่วไปอยู่แล้ว ซึ่งที่ผ่านมาเครือโรงพยาบาลก็มีมาตรฐานการจัดการขยะและของเสียที่ผ่านเกณฑ์ควบคุมของกระทรวงสาธารณสุขมาโดยตลอด โดยในปัจจุบันเครือโรงพยาบาลดำเนินการเพื่อควบคุมการแพร่กระจายเชื้อและให้ความรู้กับบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

3.5.1.1 จัดให้มีคู่มือระเบียบวิธีปฏิบัติการเคลื่อนย้ายและกำจัดขยะติดเชื้อ ขยะอันตราย และขยะทั่วไป ภายใต้การดูแลของคณะกรรมการป้องกันและควบคุมการติดเชื้อในโรงพยาบาล

3.5.1.2 จัดให้มีระบบในการคัดแยกขยะ รับขยะ ขนย้ายขยะและจัดที่พักขยะ ดังนี้

- แบ่งภาชนะรองรับขยะตามประเภทต่างๆ โดยใช้สีในการจำแนก
- การเคลื่อนย้ายขยะจากแต่ละจุดเพื่อนำไปเก็บที่พักขยะ พนักงานแผนกแม่บ้านต้องสวมเครื่องป้องกันร่างกาย เช่น ผ้ากันเปื้อน รองเท้าบูท และผ้าปิดจมูก จากนั้นจึงทำการคัดแยกขยะและเคลื่อนย้ายไปที่พักขยะด้านหลังโรงพยาบาล โดยใส่รถเข็นที่มีฝาปิดมิดชิด นอกจากนี้ ในส่วนของขยะที่สามารถนำกลับมาใช้ใหม่ (Recycle) พนักงานจะเก็บไว้ในที่พักรถจำหน่าย โดยคัดแยกตามประเภท เช่น พลาสติก และกระดาษ เป็นต้น
- ที่พักขยะ แบ่งตามขยะแต่ละประเภทดังนี้
  - ถังพักขยะทั่วไป : มีฝาปิดมิดชิดสามารถเก็บปริมาณขยะทั่วไปได้ 5 ลูกบาศก์เมตร โดยเทศบาลนครขอนแก่นจะมารับขยะทั่วไป เพื่อทำลายขยะที่โรงกำจัดขยะของเทศบาลขอนแก่น สัปดาห์ละ 3 ครั้ง หลังจากนั้นจะทำความสะอาดที่พักขยะและ น้ำจากการทำความสะอาดจะระบายลงสู่ระบบบำบัดน้ำเสีย
  - ที่พักขยะติดเชื้อ : เป็นถังขยะมีฝาปิดและตั้งอยู่ในโรงขยะที่แยกออกจากอาคารโรงพยาบาล โดยมีผนัง มุ้งลวด และประตูปิดมิดชิด กันแมลงและสัตว์ พร้อมอ่างล้างมือเพื่อล้างมือหลังจากการจัดเก็บขยะ โดยบริษัทฯ ได้จ้างบริษัท พอลลูชั่น แคร่ จำกัด ในการเก็บขนมูลฝอยติดเชื้อ และให้บริษัท ที่ดินบางปะอิน จำกัด ซึ่งได้รับการรับรองมาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 เป็นผู้ทำลายขยะ โดยผู้รับจ้างจะมารับขยะติดเชื้อเพื่อไปทำลายสัปดาห์ละ 2 ครั้ง หลังจากนั้นจะทำความสะอาดที่พักขยะและน้ำจากการทำความสะอาดจะระบายลงสู่ระบบบำบัดน้ำเสีย
  - ที่พักขยะมีพิษและอันตราย : จัดเก็บไว้ในห้องขยะติดเชื้อ โดยมีบริษัทผู้รับจ้างช่วง (ได้รับการรับรองจากหน่วยงานราชการ)มารับเพื่อไปทำลายสัปดาห์ละ 2 ครั้ง

### 3.5.2 น้ำเสียและระบบบำบัดน้ำเสีย

บริษัทฯ มีระบบระบายน้ำเสียจากทุกอาคารโดยจัดให้มีบ่อพักน้ำเสียและท่อระบายน้ำเสียลงสู่บ่อบำบัดน้ำเสีย นอกจากนี้ ยังมีบ่อดักไขมันสำหรับแผนกโภชนาการ โดยมีแผนกซ่อมบำรุงเป็นผู้ตรวจสอบและรับผิดชอบการทำงานของระบบบำบัดน้ำเสีย และมีการตรวจวัดค่าต่าง ๆ ของน้ำเสียทุกวันโดยเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล และได้จ้าง

บริษัท วอเตอร์ อินเด็กซ์ จำกัด ทำการตรวจวัดค่าน้ำเป็นประจำทุกเดือน ซึ่งที่ผ่านมาเครือโรงพยาบาลก็มีมาตรฐานการบำบัดน้ำเสียที่ผ่านเกณฑ์ควบคุมของกระทรวงสาธารณสุขมาโดยตลอด ส่วนน้ำเสียที่ได้ผ่านการบำบัดแล้วและได้รับการตรวจสอบคุณภาพน้ำเสียจะมาตากแดดเก็บไว้ในบ่อพักน้ำ เพื่อนำไปใช้รดน้ำต้นไม้ เป็นการประหยัดทรัพยากรน้ำ น้ำที่เก็บไว้ในบ่อดังกล่าวจะทำการตรวจเชื้อพยาธิ โดยแผนกตรวจวิเคราะห์ของโรงพยาบาลเป็นประจำทุกเดือน

นอกจากนี้ ยังมีการจัดให้มีท่อระบายน้ำฝนแยกออกจากระบบท่อระบายน้ำเสีย โดยท่อระบายน้ำฝนจะไหลสู่ท่อระบายน้ำสาธารณะ

### 3.5.3 การส่งเสริมอนามัยที่ดีแก่พนักงาน

3.5.3.1 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

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

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

### 3.5.4 การป้องกันอุบัติเหตุในการทำงาน

โรงพยาบาลวิชัยเวชฯ อ้อมน้อย กำหนดนโยบายและวิธีปฏิบัติ เพื่อป้องกันการเจ็บป่วยหรืออุบัติเหตุจากการทำงาน ดังนี้

3.5.4.1 กำหนดให้มีการรายงานความเสี่ยง หากมีอุบัติเหตุหรือบาดเจ็บหรืออุบัติเหตุจากการทำงานเกิดขึ้น เพื่อจัดการความเสี่ยงนั้นๆ รวมทั้งมีการจัดอบรมให้ความรู้โดยนำอุบัติเหตุหรือความเสี่ยงที่เคยเกิดขึ้นหรือเกือบเกิดมาเป็นบทเรียน เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นซ้ำอีก ทั้งในหน่วยงานเดิม และหน่วยงานอื่นๆ



3.5.4.2 กำหนดให้มีระเบียบปฏิบัติตามมาตรฐานคุณภาพ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดูแลบุคลากรที่เจ็บป่วย ดังนี้

- ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการให้บริการยาเคมีบำบัด
- ระเบียบคุณภาพเรื่องการควบคุมและป้องกันการติดเชื้อสำหรับห้องตรวจวิเคราะห์
- ระเบียบคุณภาพเรื่องการป้องกันอุบัติเหตุจากการให้บริการสำหรับผู้ปฏิบัติงาน
- ระเบียบคุณภาพเรื่องหลักการแยกผู้ป่วยติดเชื้อ เพื่อป้องกันการติดเชื้อต่างๆ

3.5.4.3 มีการประเมินความเสี่ยงด้านสุขภาพของบุคลากร โดยคณะกรรมการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล รวมทั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ปีละ 2 ครั้ง

3.5.4.4 มีการวิเคราะห์การเจ็บป่วยของแต่ละหน่วยงาน พนักงานแต่ละกลุ่ม เพื่อค้นหาต้นเหตุของการเจ็บป่วย โดยวิเคราะห์โอกาสเกิดอุบัติการณ์ และระดับความรุนแรง เพื่อกำหนดแนวทางการป้องกัน

### 3.5.5 การป้องกันอัคคีภัย

เครือโรงพยาบาลวิชัยเวชฯ กำหนดให้มีการจัดทำแผนป้องกันและระงับอัคคีภัย ตามประกาศของกระทรวงมหาดไทย เพื่อความปลอดภัยในการทำงานและมีนโยบายกำหนดให้ทุกหน่วยงานร่วมซ้อมแผนป้องกันและระงับอัคคีภัยปีละ 1 ครั้ง เพื่อค้นหาจุดอ่อนและโอกาสพัฒนา ประเมินความพร้อมใช้ของเครื่องมืออุปกรณ์ และประเมินความรู้ของบุคลากรจากการฝึกซ้อม โดยเชิญวิทยากรจากภายนอกซึ่งมีความรู้ ความชำนาญและมีประสบการณ์ในการป้องกันและระงับอัคคีภัยเป็นผู้ดำเนินการอบรมและซ้อมแผน นอกจากนี้ ยังมีการมอบหมายให้คณะกรรมการสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยของโรงพยาบาลสำรวจพื้นที่ที่สำคัญต่อการให้บริการผู้ป่วย ดูแลการจัดเตรียมความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์ และมีการกำหนดบทบาทหน้าที่ของบุคลากรทุกคนอย่างชัดเจนในการรองรับเหตุฉุกเฉินจากอัคคีภัย

### 3.5.6 การประหยัดพลังงาน

เครือโรงพยาบาลได้สนับสนุนให้คณะกรรมการอนุรักษ์พลังงานของกลุ่มเข้ารับการอบรมโครงการเกี่ยวกับเรื่องการอนุรักษ์พลังงาน กับกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน กระทรวงพลังงาน เพื่อเป็นผู้นำในการรณรงค์และสร้างความตระหนักของบุคลากรในการใช้พลังงานอย่างคุ้มค่าและประหยัด โดยที่ผ่านมาเครือโรงพยาบาลได้มีการกำหนดเวลาเปิด-ปิด เครื่องปรับอากาศและไฟฟ้าอย่างเหมาะสม เปลี่ยนหลอดไฟเป็นแบบประหยัดพลังงาน และลดหลอดนีออนบางส่วนที่มีมากเกินความจำเป็น และยังมีกำหนดตัวชี้วัดการอนุรักษ์พลังงานในแผนปฏิบัติการของทุกหน่วยงาน

### 3.5.7 การลดปริมาณของเสีย โดยการนำกลับมาใช้ใหม่ (Reuse and Recycle)

คณะกรรมการสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย มีการรณรงค์เพื่อลดปริมาณการใช้วัสดุที่ทำลายสิ่งแวดล้อม โดยให้ทุกหน่วยงานนำกระดาษหน้าเดียวมาใช้เพื่อให้เกิดทั้งสองหน้าก่อนขายเพื่อนำไป Recycle นอกจากนี้ ในส่วนของกล่องกระดาษ ถูพลาสติก ขวดน้ำเกลือ เศษแก้ว ฯลฯ เครือโรงพยาบาลจะจำหน่ายให้หน่วยงานภายนอก เพื่อนำไปสู่การ Recycle ต่อไป และนำรายได้จากการจำหน่ายมาเป็นสวัสดิการให้แก่พนักงาน