

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

1. นโยบายและภาพรวมการประกอบธุรกิจ

บริษัท โรงพยาบาลวิภาวดี จำกัด (มหาชน) ประกอบธุรกิจหลักในการให้บริการด้านการรักษาพยาบาลโดยเป็นโรงพยาบาลเอกชนมากกว่า 30 ปี ภายใต้ชื่อ โรงพยาบาลวิภาวดี ให้บริการแก่ผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน ตลอด 24 ชั่วโมง โดยมีคณะแพทย์ผู้เชี่ยวชาญครบทุกสาขาพร้อมทั้งบุคลากรด้านการแพทย์ พยาบาล และอุปกรณ์การแพทย์ และการวินิจฉัยโรคที่ทันสมัย

1.1 ประวัติโดยสังเขป

บริษัท โรงพยาบาลวิภาวดี จำกัด (มหาชน) ก่อตั้งโดยกลุ่มนักธุรกิจและกลุ่มแพทย์ ด้วยความมุ่งมั่นที่จะสร้างโรงพยาบาลเอกชนที่มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับในด้านคุณภาพและบริการ บนพื้นฐานของมาตรฐานวิชาชีพ โดยได้ใช้สโลแกน “โรงพยาบาลวิภาวดีเพื่อชีวิตทุกระดับ” เพื่อแสดงถึงความมุ่งมั่นที่จะตอบสนองความต้องการด้านการรักษาพยาบาลแก่ผู้ใช้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

โรงพยาบาลวิภาวดีเปิดให้บริการเมื่อวันที่ 1 มีนาคม 2529 โดยได้รับความไว้วางใจจากผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมากมาโดยตลอด บริษัทฯ ได้มีการขยายกิจการอย่างต่อเนื่อง และได้ก่อสร้างอาคารใหม่จากเดิม 1 อาคารเป็น 4 อาคารในปัจจุบัน รวมทั้งได้จัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ทันสมัยเพิ่มเติมมาเป็นลำดับ เพื่อรองรับกับจำนวนผู้ใช้บริการที่สูงขึ้น และเพื่อเพิ่มศักยภาพการให้บริการของโรงพยาบาล

บริษัทฯ ได้นำหลักทรัพย์ “VIBHA” เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเมื่อวันที่ 17 เมษายน 2535 จากนั้นได้แปรสภาพเป็นบริษัทมหาชน เมื่อวันที่ 20 กันยายน 2536

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558 บริษัทมีทุนจดทะเบียน 14,644,909,250 หุ้น มูลค่าหุ้นละ 10 สตางค์ และมีทุนชำระแล้ว 12,608,475,416 หุ้น มูลค่าหุ้นละ 10 สตางค์

1.2 วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายดำเนินธุรกิจ

วิสัยทัศน์

• โรงพยาบาลวิภาวดีจะเป็นโรงพยาบาลเอกชนชั้นนำ ที่มุ่งมั่น สร้างคุณค่าและความเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน ด้วยมาตรฐานสากล ซึ่งเป็นที่ยอมรับ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ภายในปี 2560

พันธกิจ

เพื่อให้บรรลุถึงวิสัยทัศน์ที่ตั้งไว้ บริษัทฯ มีนโยบายและแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

• มุ่งมั่นให้บริการทางการแพทย์ทั้งด้านการรักษา ป้องกัน ส่งเสริม ฟื้นฟู สุขภาพ เพื่อความปลอดภัยแก่ผู้รับบริการ ภายใต้มาตรฐานวิชาชีพ ด้วยเทคโนโลยีทันสมัย บุคลากรที่มีคุณภาพ มีจริยธรรมและบริการที่ดีเลิศ มีการบริหารจัดการ สร้างความร่วมมือกับโรงพยาบาลเครือข่าย และรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม



ค่านิยมองค์กร

บริษัทฯ ได้กำหนดค่านิยมองค์กรในการดำเนินกิจการของบริษัท ดังนี้

- ใส่ใจ Care

มีความเข้าใจในการความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ทั้งภายในและภายนอก มีการให้บริการอย่างกระตือรือร้น จริงใจ สุขภาพ รวดเร็ว และให้เกียรติผู้รับบริการดูแลเอาใจใส่พร้อมทั้งแสดง Excellence services behavior (ESB) ได้อย่างเหมาะสม

- ร่วมมือ Teamwork

มีความเข้าใจในขอบเขต บทบาทและหน้าที่ของตนเองในฐานะที่เป็นสมาชิกทีม รับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมทีม มีส่วนร่วมในการทำงานการแก้ไขปัญหา การแลกเปลี่ยนประสบการณ์และความคิดเห็นต่างๆ เพื่อให้ทุกคนร่วมมือกันไปสู่เป้าหมายขององค์กร

- ซื่อสัตย์ Integrity

มีความซื่อสัตย์ต่อตนเอง วิชาชีพ ผู้รับบริการ เพื่อนร่วมงานและองค์กร

- พัฒนา Continuous Improvement

มีการนำความรู้ ความสามารถ ทักษะ ทัศนคติ รวมทั้งการจัดการความเสี่ยงในทุกด้านเพื่อไปสู่การปรับปรุงพัฒนาการบริการอย่างต่อเนื่อง

- ใฝ่หาความรู้ Learning Organization

มีการพัฒนาความรู้ ความสามารถของบุคลากร เพื่อเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงาน รวมทั้งสามารถใช้เทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพและเพิ่มช่องทางการเรียนรู้สู่บุคลากรอย่างทั่วถึง

- สูความเป็นเลิศ Excellence

ส่งเสริมให้มีความเป็นเลิศทางด้านการรักษาพยาบาล ด้านวิชาการ ด้านบุคลากร ด้านการบริการ รวมทั้งเครื่องมือ อาคาร สถานที่และประสานงานไปสู่ผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ

1.3 การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาที่สำคัญ

(1) การเปลี่ยนแปลงด้านโครงสร้างเงินทุนและบริหารงาน

ในช่วงปี 2546 – 2557 บริษัท ได้มีการเข้าไปลงทุนในธุรกิจโรงพยาบาลเอกชน และธุรกิจบริการในด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างเครือข่ายพันธมิตรทางธุรกิจ และสร้างความแข็งแกร่งให้แก่ธุรกิจในการให้บริการ การใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ การบริหารต้นทุน การบริหารงานในลักษณะกลุ่มอย่างมีประสิทธิภาพ เสริมสร้างศักยภาพทางการเงินที่แข็งแกร่ง และการเอื้อประโยชน์ร่วมกันในหลายด้าน อาทิ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั้งในด้านบริหารและบริการ โดยบริษัทได้เข้าไปถือหุ้นบริษัทย่อยและบริษัทร่วม และบริษัทที่เกี่ยวข้อง ดังนี้ บริษัท ปรีณส์ตัน พาร์ค สวิท จำกัด, บริษัท เชียงใหม่ รามธุรกิจการแพทย์ จำกัด (มหาชน), บริษัท โรงพยาบาลวิภาราม จำกัด, บริษัท ทิพยบดินทร์ จำกัด, บริษัท สิ้นแพทย์ จำกัด, บริษัท โรงพยาบาลเสรีรักษ์ จำกัด, บริษัท โรงพยาบาลเจ้าพระยา จำกัด (มหาชน) และบริษัท อินโนเวชั่น เทคโนโลยี จำกัด นอกจากนั้น บริษัทย่อยและบริษัทร่วมยังได้เข้าไปลงทุนในโรงพยาบาลเอกชนและธุรกิจ

บริการต่างๆ อีกหลายแห่ง ปรากฏรายละเอียดในหัวข้อ 1.4 โครงสร้างการถือหุ้นกลุ่มบริษัท ทั้งนี้ บริษัทได้ตั้งเป้าหมายที่จะสร้างเครือข่ายโรงพยาบาลเอกชนใหม่ปีละ 1 แห่ง โดยปลายปี 2557 บริษัทเปิดให้บริการโรงพยาบาลวิการามอมตะนคร และในปี 2559 จะเปิดให้บริการโรงพยาบาลวิการามสมุทรสาครและโรงพยาบาลวิการามนวมินทร์

ในปี 2557 บริษัท โรงพยาบาลวิภาวดี จำกัด (มหาชน) ได้รับเลือกจากนิตยสาร Forbes ซึ่งเป็นนิตยสารธุรกิจที่มีชื่อเสียงระดับโลก ให้เป็น 1 ใน 200 บริษัท ที่มีรายได้ระหว่าง 5 – 1,000 ล้านดอลลาร์สหรัฐ ต่อปี จากจำนวนบริษัททั้งสิ้น 17,000 บริษัท ในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก ว่าเป็นบริษัทที่มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของภูมิภาค โดยได้รับรางวัล “Forbes Asia’s Best under a Billion Award”

ปี 2558 บริษัทได้รับการอนุมัติจากที่ประชุมผู้ถือหุ้น ประจำปี 2558 ให้เพิ่มทุนจดทะเบียนจาก 1,257,716,543 บาท เป็น 1,464,490,425 บาท ทั้งนี้ เพื่อบริหารการออกใบสำคัญแสดงสิทธิที่จะซื้อหุ้นสามัญของบริษัท (VIBHA-W2) จำนวน 1,048,097,120 หน่วย โดยในเดือนกันยายน 2558 ได้มีการใช้สิทธิครั้งที่ 1 จำนวน 31,309,986 หน่วย ทำให้ทุนชำระแล้วของบริษัท เป็น 1,260,847,541.60 บาท คงเหลือจำนวนหน่วยของใบสำคัญแสดงสิทธิที่ยังไม่ได้ใช้ จำนวน 1,016,783,073 หน่วย

บริษัทได้เปลี่ยนแปลงมูลค่าหุ้นที่ตราไว้ของบริษัทจากเดิมหุ้นละ 1 บาท เป็น หุ้นละ 10 สตางค์

บริษัท ได้ลงทุนในหุ้นสามัญเพิ่มทุนของบริษัท ทิพยบดินทร์ จำนวน 135 ล้านบาท ตามสิทธิของผู้ถือหุ้นเดิม ตามสัดส่วนร้อยละ 50

บริษัท ได้รับโอนที่ดินเนื้อที่ 2 ไร่ 2 งาน 847/10 ตารางวา ตั้งอยู่ริมถนนงามวงศ์วาน และถนนวิภาวดีรังสิต ติดกับโรงพยาบาล เพื่อขยายกิจการและเพิ่มพื้นที่จอดรถ

บริษัท ได้รับเลือกจาก Europe Business Assembly ประเทศอังกฤษ ให้ได้รับรางวัลเกียรติยศ QS EBA Quality Standard, Prime City Market ในฐานะบริษัทที่โดดเด่นในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

(2) การพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลและบริการ

ปี 2542 โรงพยาบาลวิภาวดีได้รับการรับรองกระบวนการคุณภาพมาตรฐานระบบ ISO 9002 จากบริษัท SGS (Thailand) และได้รับการรับรองมาตรฐานอย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน

ปี 2554 โรงพยาบาลวิภาวดีได้รับการรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาลจากสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (The Institute of Hospital Quality Improvement & Association (HA-Thailand)) และได้รับการ Reaccredit ในปี 2557

ปี 2555 โรงพยาบาลวิภาวดีได้รับการรับรองกระบวนการคุณภาพตามมาตรฐานคุณภาพระดับสากลจากสถาบันรับรองคุณภาพโรงพยาบาลแห่งประเทศไทย ชื่อว่า Joint Commission International (JCI)

ปี 2557 โรงพยาบาลวิภาวดีได้รับรางวัล Hospital Quality Award 2014 (Gold Award) จากบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชั่นแนล แอสซิวเร้นส์ จำกัด

ปี 2558 โรงพยาบาลวิภาวดี ได้รับการจัดอันดับจาก www.toptenthailand.com ให้เป็นหนึ่งในสิบของโรงพยาบาลที่ดีที่สุดในประเทศไทย

โรงพยาบาลวิภาวดีได้รับรางวัลด้านการส่งมอบบริการที่เป็นเลิศ ประเภทโรงพยาบาลขนาดใหญ่ “The Best Excellent Service Delivery Award” ของบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ในโครงการ “Muang Thai Life Assurance modern Hospital Award 2015.”

(3) นวัตกรรมด้านการแพทย์และบริการ

ปี 2556 โรงพยาบาลวิภาวดี ได้มีการจัดทำ APPLICATION ชื่อว่า V-HEALTH CHECK เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบความเหมาะสมของโปรแกรมตรวจสุขภาพที่ตรงกับความเสี่ยงสุขภาพและเหมาะสมกับงบประมาณที่มีได้ด้วยตนเอง และในปี 2557 โรงพยาบาลวิภาวดีได้เริ่มการพัฒนา APPLICATION ดังกล่าวเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของ APPLICATION ที่จะสามารถให้ประโยชน์แก่ผู้ใช้ได้มากขึ้น นอกเหนือจากการตรวจสอบการตรวจสุขภาพ อาทิ โปรแกรมการใช้จ่ายเบื้องต้น และจะมีการพัฒนาให้ APPLICATION สามารถใช้ได้กับระบบ Android ด้วย

ปี 2557 โรงพยาบาลวิภาวดีได้ปรับปรุงพัฒนา WEBSITE www.vibhavadi.com ให้สามารถใช้ผ่านมือถือ SMART PHONE ได้ง่ายขึ้น และนัดแพทย์ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว มีการ CONFIRM กลับลูกค้าเพื่อความสะดวกสบายและเข้าถึงง่ายกว่าการใช้คอมพิวเตอร์

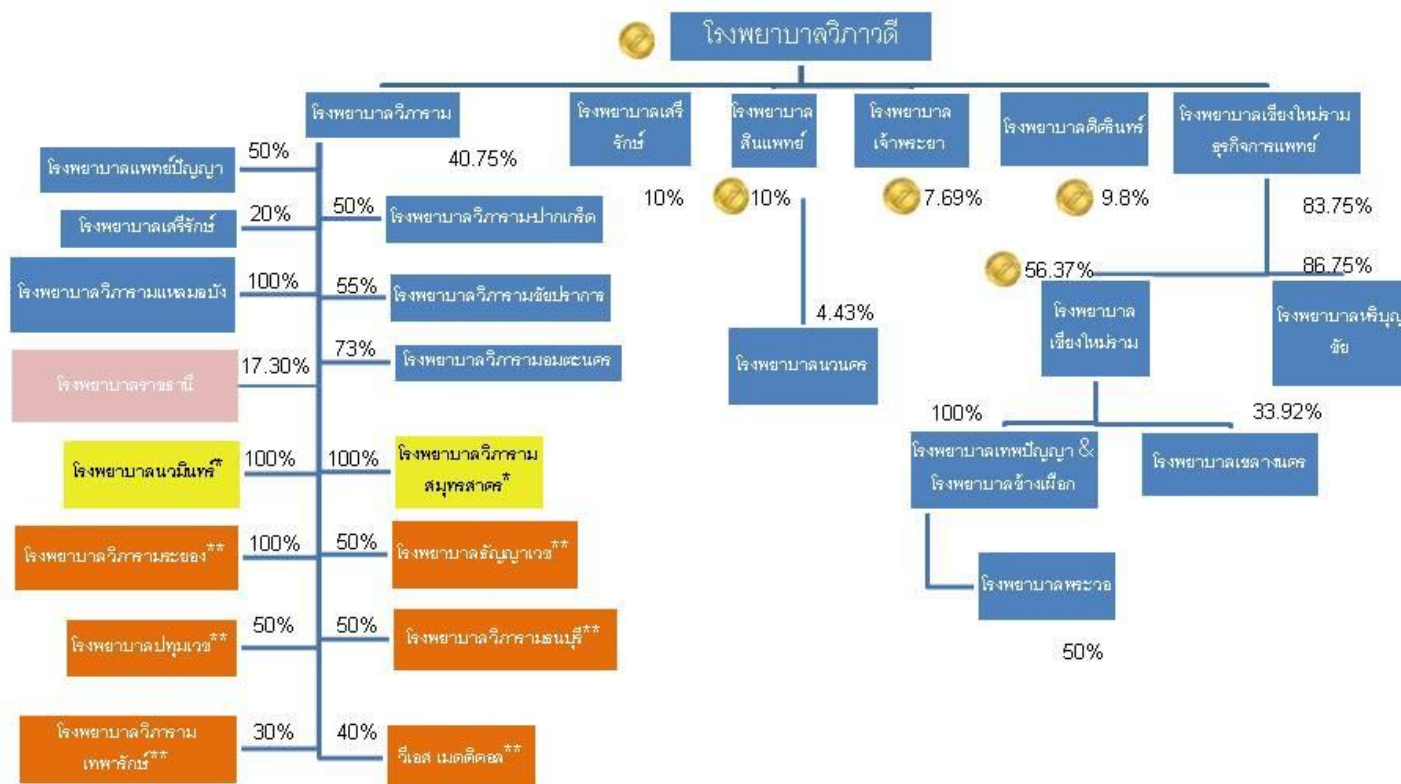
รวมถึงการปรับปรุงระบบ WIFI ให้มีสัญญาณครอบคลุมทุกห้องพัก เพื่อให้ลูกค้าที่ต้องพักรักษาตัวในโรงพยาบาลสามารถเข้าถึงระบบ INTERNET ได้อย่างรวดเร็ว

นอกจากนั้น โรงพยาบาลวิภาวดี ได้มีการพัฒนาระบบข้อมูลคนไข้ของคลินิกเบาหวาน โดยปรับปรุงการบันทึกประวัติการรักษา สามารถดูแลคนไข้ศูนย์เบาหวานได้ครบวงจรมากยิ่งขึ้นจากเดิม สามารถติดตามการตรวจสุขภาพของคนไข้ได้ตามเวลา อาทิ การตรวจตา และตรวจเท้า

ปี 2558 โรงพยาบาลวิภาวดีได้นำระบบ EMR เข้ามาใช้ในการบริหารงานคนไข้ โดยคาดว่าจะสามารถใช้งานได้เต็มรูปแบบภายในปี 2559 เพื่อลดข้อผิดพลาดในการคัดลอกข้อมูลทางการแพทย์ ลดระยะเวลาในการนำส่งเอกสาร และป้องกันการสูญหายของข้อมูลเวชระเบียนผู้ป่วย รวมทั้งระบบ smart ward ซึ่งจะอำนวยความสะดวกให้แพทย์และเกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการบริการมากขึ้น

ในปี 2558 โรงพยาบาลวิภาวดี ได้เปิดศูนย์พัฒนาศักยภาพเด็กเต็มรูปแบบ ประกอบด้วย นักจิตวิทยาเด็ก นักกิจกรรมบำบัด ห้องพัฒนาการพูด การกิน โดยมีพื้นที่แยกสัดส่วน เพื่อความสะดวกของผู้มาใช้บริการ

1.4 โครงสร้างการถือหุ้นของกลุ่มบริษัท ณ. 31 ธันวาคม 2558



* สี่เหลือง คือ โรงพยาบาลในอนาคตที่จะเปิดในปี 2559

** ดีสัน คือ โรงพยาบาลในอนาคตที่จะเปิดหลังจากปี 2559

หมายเหตุ สัดส่วนการถือหั้นดังกล่าวข้างต้นอาจมีการเปลี่ยนแปลงได้ในอนาคต

บริษัทมีบริษัทย่อยจำนวน 2 บริษัท ดังนี้

- บริษัท ปรีณส์ตัน พาร์ค สวีท จำกัด บริษัทถือหุ้น 100% ประกอบธุรกิจโรงแรม มีจำนวนห้องพัก 270 ห้อง และห้องสัมมนาจำนวน 5 ห้อง

• บริษัท เชียงใหม่รามธุรกิจการแพทย์ จำกัด (มหาชน) (CMR) บริษัทถือหุ้นจำนวน 83.75% ประกอบธุรกิจโรงพยาบาลเอกชน ที่จังหวัดเชียงใหม่ การถือหุ้นดังกล่าวทำให้ บริษัทมีบริษัทย่อยทางอ้อมอีก 3 บริษัท ดังนี้

- บริษัท โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม จำกัด ถือหุ้นทางอ้อม 47.21% (ถือหุ้นโดย บมจ. เชียงใหม่รามธุรกิจการแพทย์ 56.37%)

- บริษัท โรงพยาบาลหริภุญชัยเมโมเรียล จำกัด ถือหุ้นทางอ้อม 72.61% (ถือหุ้นโดย บมจ. เชียงใหม่รวมธุรกิจการแพทย์ 80.05%)

- บริษัท เทพปัญญาธุรกิจ จำกัด ถือหุ้นทางอ้อม 47.21% (ถือหุ้นโดย บจ. โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม 100%)

CMR เป็นกลุ่มโรงพยาบาลเอกชนที่มีจำนวนเตียงผู้ป่วยในให้บริการมากที่สุด ในจังหวัดเชียงใหม่จำนวน 873 เตียง

บริษัทมีบริษัทร่วม จำนวน 2 บริษัท ดังนี้

- บริษัท โรงพยาบาลวิการาม จำกัด บริษัทถือหุ้นอยู่ 40.75% ซึ่งเป็นโรงพยาบาลเอกชนที่มีจำนวนเตียงผู้ป่วยในจำนวน 150 เตียง และมีผู้ป่วยนอกมาใช้บริการจำนวน 1,000 คนต่อวัน โดยเป็นโรงพยาบาลเอกชนที่รับรักษาพยาบาลผู้ป่วยประกันสังคม และโครงการประกันสุขภาพ

- บริษัท ทิพยบดินทร์ จำกัด บริษัทถือหุ้นอยู่ 50% ซึ่งประกอบธุรกิจ จำหน่ายอุปกรณ์, วัสดุสิ้นเปลืองที่ใช้ในการล้างไต และให้บริการล้างไตและจะมีการขยายการผลิตไปยังอุปกรณ์สิ้นเปลืองทางการแพทย์อื่นๆ

บริษัทมีบริษัทร่วมทางอ้อม จำนวน 2 บริษัท ดังนี้

- บริษัท โรงพยาบาลเขลางค์นคร จำกัด ถือหุ้นทางอ้อม 16.01%(ถือหุ้นโดย บจ.โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม 33.92%)

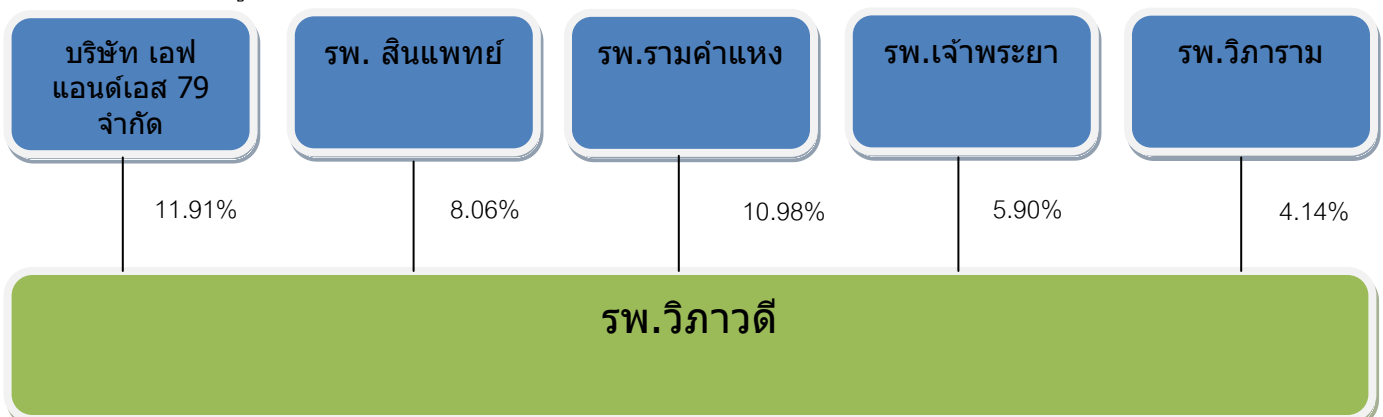
- บริษัท โรงพยาบาลพะวอ จำกัด ถือหุ้นทางอ้อม 23.60% (ถือหุ้นโดย บจ.เทพปัญญาธุรกิจ 50%)

1.5 ความสัมพันธ์กับกลุ่มธุรกิจของผู้ถือหุ้นใหญ่

บริษัท โรงพยาบาลวิภาวดี จำกัด (มหาชน) และ บริษัทย่อย มีการถือหุ้นโดยโรงพยาบาลเอกชนอื่นๆ จำนวนหลายแห่ง อาทิ โรงพยาบาลรามคำแหง โรงพยาบาลสินแพทย์ โรงพยาบาลเจ้าพระยา โรงพยาบาลวิการาม อย่างไรก็ตาม โรงพยาบาลแต่ละแห่งในกลุ่ม มีความสัมพันธ์ที่ดีและเป็นพันธมิตรทางธุรกิจต่อกัน เนื่องจาก โรงพยาบาลแต่ละแห่งอยู่ในทำเลที่ห่างไกลกัน จึงไม่มีการแข่งขันโดยตรงระหว่างกัน ทั้งนี้ ที่ผ่านมา การดำเนินธุรกิจของกลุ่มผู้ถือหุ้นใหญ่ มีลักษณะการช่วยเหลือและสนับสนุนซึ่งกันและกัน โดยมีการแลกเปลี่ยนข้อมูล การร่วมเจรจาต่อรองกับคู่ค้าทางธุรกิจ เช่น การจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ การฝึกอบรมบุคลากร การแลกเปลี่ยนข้อมูลด้านวิชาการ เพื่อผลประโยชน์สูงสุดของบริษัท นอกจากนี้ ยังมีการรับหรือส่งคนไข้ระหว่างกันไปรักษายังโรงพยาบาลในกลุ่มที่มีความพร้อมหรือ มีความชำนาญในด้านนั้นๆ มากกว่า หรือ ตามโอกาสที่เหมาะสม เช่น กรณีที่โรงพยาบาลไม่สามารถรองรับผู้ป่วยได้ อาจมีการส่งไปรักษายังโรงพยาบาลในกลุ่มพันธมิตร

โครงสร้างการถือหุ้นของผู้ถือหุ้นใหญ่ที่ประกอบกิจการโรงพยาบาลเอกชน

ข้อมูล ณ วันที่ 28 เมษายน 2558



2. ลักษณะการประกอบธุรกิจ

2.1 ลักษณะผลิตภัณฑ์และบริการ

โรงพยาบาลวิภาวดีเป็นโรงพยาบาลขนาด 250 เตียง บนเนื้อที่ 7 ไร่ 2 งาน 76 ตารางวา ประกอบด้วยอาคารที่ให้บริการรักษาพยาบาล 3 อาคาร พร้อมทั้งจอดรถ 300 คัน ตั้งอยู่ที่ 51/3 ถนนงามวงศ์วาน แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร ซึ่งมีสัญญารติดกับถนนสายหลัก 2 สาย คือ ถนนวิภาวดีรังสิต และถนนงามวงศ์วาน ใกล้กับสนามบินดอนเมือง ให้บริการด้านการรักษาพยาบาลทางการแพทย์ครบทุกสาขา โดยคณะแพทย์ผู้เชี่ยวชาญด้วยอุปกรณ์การแพทย์ที่ทันสมัย ครบวงจร พร้อมสถานที่ที่สะดวกสบายพร้อมด้วยร้านอาหารที่เอื้ออำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้บริการ

บริการของโรงพยาบาลวิภาวดี แบ่งออกเป็น

แผนก		จำนวนห้อง / เตียง
1. ศูนย์บริการผู้ป่วยนอก ประกอบด้วย		114 ห้อง
- คลินิกอายุรกรรม	- คลินิกโรคระบบทางเดินหายใจ	
- คลินิกศัลยกรรม	- ศูนย์กระดูกและข้อ	
- คลินิกสูติ – นรีเวช	- ศูนย์อุบัติเหตุและฉุกเฉิน	
- คลินิกกุมารเวช	- ศูนย์ทางเดินอาหาร	
- คลินิกวินิจฉัยก่อนคลอด	- ศูนย์รักษาผู้มีบุตรยาก	
- คลินิกเบาหวาน	- คลินิกบริการโรคหัวใจ	
- คลินิกโรคระบบทางเดินปัสสาวะ	- ศูนย์เลสิก	
- คลินิกพัฒนาการเด็ก	- ศูนย์สมอง และกระดูกสันหลัง	
- คลินิกหลอดเลือดสมอง	- ศูนย์ผิวหนังและเลเซอร์	
- คลินิกจิตเวช	- ศูนย์ไตเทียม	
- คลินิกจักษุวิทยา	- ศูนย์สุขภาพและอาชีวอนามัย	
- คลินิกหู คอ จมูก	- ศูนย์ทันตกรรม	
- คลินิกโรคทางระบบประสาท	- ศูนย์พัฒนาศักยภาพเด็ก	
2. แผนกรังสีวิทยา		3 ห้อง
3. แผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู		20 เตียง
4. แผนกพยาธิวิทยา		6 ห้อง
5. แผนกผู้ป่วยหนัก (ICU)		16 เตียง
6. แผนกผู้ป่วยหนักหัวใจ (CCU)		3 เตียง
7. แผนกทารกแรกเกิด		20 เตียง
8. แผนกทารกแรกเกิดระยะวิกฤต (NICU)		4 เตียง
9. แผนกห้องคลอด		6 เตียง
10. แผนกห้องผ่าตัด		6 เตียง
11. แผนกผู้ป่วยใน		250 เตียง

2.2 โครงสร้างรายได้

หน่วย : ล้านบาท

ประเภทของ รายได้	ดำเนินการโดย	2558		2557		2556	
		รายได้	%	รายได้	%	รายได้	%
ค่ารักษาพยาบาล	บมจ.รพ.วิภาวดี	1,954.45	35.37	1,851.50	36.92	1,707.09	37.06
ค่ารักษาพยาบาล	บมจ.เชียงใหม่ราม	3,287.77	59.49	2,898.22	57.79	2,663.70	57.82
รวม	ธุรกิจการแพทย์						
		5,242.22	94.86	4,749.72	94.71	4,370.79	94.88
ค่าเช่าและบริการ	บมจ.รพ.วิภาวดี	35.94	0.65	36.93	0.74	36.94	0.80
ค่าเช่าและบริการ	บจก.ปรีณส์ตัน	117.87	2.13	97.16	1.94	107.27	2.33
รวม	พาร์ค สวีท						
		153.81	2.78	134.09	2.68	144.21	3.13
เงินปันผลรับ	บมจ.รพ.วิภาวดี	42.67	0.77	37.94	0.76	22.57	0.49
เงินปันผลรับ	บมจ.เชียงใหม่ราม	15.41	0.28	16.56	0.33	15.75	0.34
รวม	ธุรกิจการแพทย์						
		58.08	1.05	54.50	1.09	38.32	0.83
รายได้อื่นๆ	บมจ.รพ.วิภาวดี	28.12	0.51	31.28	0.62	28.18	0.61
รายได้อื่นๆ	บมจ.เชียงใหม่ราม	42.77	0.77	43.97	0.88	23.79	0.52
รายได้อื่นๆ	ธุรกิจการแพทย์						
		1.53	0.03	1.71	0.03	1.59	0.03
รวม	พาร์ค สวีท						
		72.42	1.31	76.96	1.53	53.56	1.16
รวมรายได้จากการดำเนินงานทั้งหมด		5,526.53	100	5,015.27	100	100	100

2.3 การตลาดและการแข่งขัน

1. สภาพแวดล้อมทางการแข่งขัน

ในปัจจุบันโรงพยาบาลที่ไม่มีเครือข่ายหรือที่เรียกกันว่า stand alone จะอยู่ในสถานะที่เป็นรองเมื่อเทียบกับโรงพยาบาลที่มีเครือข่ายซึ่งได้เปรียบทางด้านการควบคุมต้นทุนยาเวชภัณฑ์ และเครื่องมือแพทย์ การวางกลยุทธ์สร้างเครือข่ายจึงเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งในการอยู่รอดของธุรกิจโรงพยาบาล และอยู่เหนือคู่แข่ง โดยการเลือกที่ตั้งและเครือข่ายให้เห็นเด่นชัด อยู่ในเส้นทางที่เดินทางสะดวก และอยู่ในแหล่งที่มีประชากรหนาแน่นหรือมีแนวโน้มการเติบโตของประชากรอย่างต่อเนื่อง แต่ทั้งนี้โรงพยาบาลเอกชนก็ยังมีข้อจำกัดในการดำเนินธุรกิจ ดังนี้

(1) บุคลากรทางการแพทย์ที่ไม่เพียงพอต่อความต้องการซึ่งทำให้ต้องแข่งขันกันด้วยค่าตอบแทนที่สูงขึ้น

(2) ทักษะด้านภาษาต่างประเทศของบุคลากรของโรงพยาบาลที่เป็นข้อจำกัดในการดูแลลูกค้าต่างประเทศ และการมุ่งสู่การแข่งขันระดับอาเซียน

(3) ต้นทุนค่าแรง ยาและเวชภัณฑ์ที่สูงขึ้นและส่งผลให้ค่ารักษาพยาบาลแพงขึ้นเป็นลำดับ

(4) การลงทุนด้านเครื่องมือแพทย์ที่สูง

(5) ข้อจำกัดของแพทยสภาและประกาศกฎกระทรวงเรื่องการโฆษณาสถานพยาบาลตามพระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. 2541

ซึ่งข้อจำกัดดังกล่าวเป็นเหตุให้ผู้รับบริการมีการเปรียบเทียบการบริการของโรงพยาบาลเอกชนและมีทางเลือกมากขึ้น

2. กลยุทธ์ทางการตลาด

กลยุทธ์ทางการตลาดของโรงพยาบาลวิภาวดี นั้น ยึดหลักการสร้างแบรนด์ที่แข็งแกร่ง โดยมุ่งการพัฒนาที่จะให้บริการที่เกินความคาดหวังของผู้รับบริการ และการบริการที่เป็นกันเองดูญาติมิตร โดยเน้นที่ Excellence Center ที่มีทีมแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะโรค รวมถึง Sub-Specialist เพื่อให้ผู้รับบริการมีความมั่นใจในการรักษาที่ได้มาตรฐาน

โรงพยาบาลได้นำความแข็งแกร่งของแบรนด์จากการให้บริการทางการแพทย์ที่ได้มาตรฐานตลอดสามสิบปีที่ผ่านมา โดยเน้นความแข็งแกร่งของแบรนด์ให้อยู่ในใจผู้รับบริการด้วยสี่ข้อหลักคือ Good Medical Staff, Good Service, Good Location และ Affordable Price และด้วยตำแหน่งของโรงพยาบาลวิภาวดีที่ตั้งอยู่บนถนนวิภาวดีรังสิต ซึ่งเป็นเส้นทางหลักในการคมนาคมของกรุงเทพมหานครตอนเหนือ ล้อมรอบไปด้วยบริษัทขนาดใหญ่ ที่อยู่อาศัยที่ขยายตัวอย่างรวดเร็วในบริเวณเขตใกล้เคียง และระยะทางที่ใกล้สนามบินดอนเมือง โรงพยาบาลจึงยึดหลักในการวางกลยุทธ์ที่ให้ความสำคัญกับจำนวนประชากรที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทั้งในเขตที่โรงพยาบาลตั้งอยู่และประชากรที่อยู่นอกเขต โดยโรงพยาบาลวิภาวดีมีบริการทางการแพทย์ที่ตอบสนองความต้องการ ให้ความมั่นใจในการบริการที่เป็นเลิศด้วยเทคโนโลยีทางการแพทย์ ที่ทันสมัยและการรักษาที่ได้รับการรับรองระดับมาตรฐานสากล JCI HA และ IOS 9001:2000

3. กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย

กลุ่มลูกค้าทั่วไป เป็นกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนทั่วไปที่พักอาศัยหรือทำงานอยู่ในพื้นที่ใกล้เคียง รวมถึงประชาชนที่อยู่นอกเขตที่มีความเชื่อมั่นในแบรนด์ของโรงพยาบาล โดยลูกค้ากลุ่มนี้ชำระค่ารักษาพยาบาลด้วยตนเอง โรงพยาบาลมีการขยายการบริการทางการแพทย์ และการทำการตลาดที่เน้นการประชาสัมพันธ์เพื่อเพิ่มจำนวนคนไข้ใหม่อย่างต่อเนื่อง

กลุ่มลูกค้าบริษัทคู่สัญญา เป็นพนักงานบริษัทขนาดกลางถึงใหญ่ ที่บริษัทหรือบริษัทประกันเป็นผู้ชำระค่ารักษาพยาบาลให้ทั้งหมดหรือบางส่วน โดยทางโรงพยาบาลมีเจ้าหน้าที่การตลาดเพื่อติดต่อเปิดสัญญารักษายาบาลและประสานงานกับลูกค้ากลุ่มนี้ และมีเจ้าหน้าที่บริหารงานเพื่อดูแลเรื่องการตรวจสอบภาพประจำปี

กลุ่มลูกค้าบริษัทประกัน เป็นประชาชนทั่วไปหรือพนักงานบริษัทที่มีประกันสุขภาพ โดยบริษัทประกันเป็นผู้รับผิดชอบค่ารักษาพยาบาลให้ทั้งหมดหรือบางส่วน โรงพยาบาลมีเจ้าหน้าที่การตลาดเพื่อสร้างความสัมพันธ์ จัดกิจกรรมและดูแลลูกค้ากลุ่มนี้ผ่านบริษัทประกันอย่างต่อเนื่อง

กลุ่มลูกค้าต่างประเทศ ประกอบไปด้วยสามกลุ่มหลัก กล่าวคือ

- (1) กลุ่มลูกค้าต่างประเทศที่ทำงานหรือมีถิ่นพำนักในประเทศไทย
- (2) กลุ่มลูกค้าต่างประเทศที่ตั้งใจมาโรงพยาบาลเพื่อมาได้รับการรักษาพยาบาล โดยโรงพยาบาลสร้างฐานลูกค้ากลุ่มนี้ผ่านตัวแทนและโรงพยาบาลในต่างประเทศ
- (3) กลุ่มลูกค้าต่างประเทศที่เดินทางมาเที่ยวประเทศไทย และเกิดไม่สบายหรือบาดเจ็บ โดยกลุ่มลูกค้ากลุ่มนี้เกิดจากจุดแข็งของโรงพยาบาลที่อยู่ใกล้สนามบินดอนเมือง

4. ยุทธศาสตร์การเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้มากขึ้น

โรงพยาบาลยึดหลักการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับทุกกลุ่มเป้าหมาย คือ กลุ่มลูกค้าทั่วไป กลุ่มบริษัทคู่สัญญา กลุ่มลูกค้าประกัน และกลุ่มลูกค้าต่างประเทศ โดยการสร้างการเรียนรู้ CRM โดยการจัดสัมมนาเกี่ยวกับแพทย์และการบริการของโรงพยาบาล รวมถึงความรู้เรื่องโรคต่างๆ อาทิ โรคหัวใจ โรคเบาหวาน โรคกระดูกและข้อ ทั้งในเชิงการรักษาและการป้องกัน และการช่วยชีวิตเบื้องต้นให้กับกลุ่มเป้าหมายดังกล่าว รวมถึงการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายโดยใช้สื่อ Digital Marketing มากขึ้น

การสร้างความแข็งแกร่งของแบรนด์ด้วยการพัฒนาบริการสู่ความเป็นเลิศ ทำให้โรงพยาบาลได้รับคัดเลือกให้เป็นโรงพยาบาลที่ดี 1 ใน 10 อันดับโรงพยาบาลที่ดีที่สุดในประเทศไทย ในปี 2558 โรงพยาบาลมุ่งพัฒนาด้านบริการสุขภาพและการแพทย์ที่เน้นตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย ไม่ว่าจะเป็นกลุ่มลูกค้าทั่วไปที่มีจำนวนประชากรผู้สูงอายุที่โตขึ้นอย่างต่อเนื่อง และกลุ่มลูกค้าบริษัทคู่สัญญาที่มีความต้องการด้านการตรวจและอาชีวอนามัยต่อเนื่องทุกปี โดยศูนย์ที่โรงพยาบาลได้พัฒนาเพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย มีดังนี้

ศูนย์ตรวจสุขภาพและอาชีวอนามัย มีการบริการตรวจสุขภาพด้าน Wellness สำหรับกลุ่มลูกค้าทั่วไป กลุ่มลูกค้าองค์กร และกลุ่มลูกค้าประกัน และมีบริการตรวจ Occupational Health ทั้งในและนอกโรงพยาบาล เพื่อบริการกลุ่มลูกค้าองค์กรและโรงงานโดยมีทีมแพทย์ที่จบด้านอาชีวอนามัยโดยตรง ซึ่งบริการให้คำปรึกษาเรื่องปัจจัยเสี่ยงในการทำงาน

ศูนย์ผู้มีบุตรยาก ด้วยภาวะความเครียดและการชะลอการมีบุตร จึงทำให้หลายครอบครัวหันมาปรึกษาคลินิกผู้มีบุตรยาก ทีมแพทย์ของศูนย์ผู้มีบุตรยากโรงพยาบาลวิภาวดี ได้พัฒนา LAB จนมีอัตราความสำเร็จหรือ success rate เพิ่มขึ้นอย่างเป็นที่น่าพอใจ อีกทั้งศูนย์นี้ยังเป็นที่ยินยอมของกลุ่มลูกค้าต่างประเทศ

ศูนย์กระดูกและข้อ ด้วยอายุของประชากรที่สูงขึ้น โรงพยาบาลวิภาวดีจึงพัฒนาศูนย์กระดูกและข้อให้มีศักยภาพในการผ่าตัดแบบมีแผลเล็กและฟื้นตัวได้เร็วขึ้น ศูนย์กระดูกและข้อโรงพยาบาลวิภาวดียังเป็นที่นิยมของกลุ่มลูกค้าต่างประเทศ ประเทศใกล้เคียง เช่น พม่า

ศูนย์โรคระบบประสาทและวิทยา โรงพยาบาลวิภาวดีให้บริการวินิจฉัย รักษา และฟื้นฟูสำหรับความผิดปกติของระบบประสาทอย่างครอบคลุม ตั้งแต่ความผิดปกติของความจำ ไปจนถึงการผ่าตัดสมอง โดยทีมแพทย์ผู้เชี่ยวชาญด้านประสาท วิทยาและศัลยแพทย์ระบบประสาท นอกจากนี้โรงพยาบาลวิภาวดียังพร้อมด้วยทีมนักกายภาพบำบัดและนักกิจกรรมบำบัดที่จะช่วยฟื้นฟูและบำบัดผู้ป่วยที่มีความผิดปกติของระบบประสาทให้สามารถกลับมาควบคุมและเคลื่อนไหวร่างกายได้เหมือนเดิม

ศูนย์พัฒนาการเด็ก เป็นอีกศูนย์ที่โรงพยาบาลวิภาวดีได้พัฒนาจนครอบคลุมถึงการให้คำปรึกษาด้านพัฒนาการเด็ก เด็กที่มีปัญหาด้านการเรียนรู้และปัญหาเด็กวัยร่น

การขยายตลาดไปยังกลุ่มลูกค้าต่างประเทศ

ในปี 2558 ที่ผ่านมา โรงพยาบาลวิภาวดีมุ่งเน้นการสร้างเครือข่ายกับกลุ่มธุรกิจการแพทย์กับประเทศพม่าและจีนโดยที่ผ่านมาโรงพยาบาลได้จัด Road Show นำทีมแพทย์ไปบรรยายและสร้างพันธมิตรกับตัวแทนต่างประเทศรวมถึงโรงพยาบาลในประเทศ ทั้ง พม่าและจีน เพื่อเน้นการส่งต่อโดยปีที่ผ่านมามีจำนวนผู้รับบริการชาวพม่าและจีนเพิ่มขึ้นอย่างเป็นที่น่าพอใจ

การสร้างความแข็งแกร่งของแบรนด์ด้วยการลงทุนสร้างเครือข่าย

ปัจจุบันโรงพยาบาลวิภาวดีมีเครือข่ายพันธมิตร ที่เข้มแข็งสามกลุ่ม คือ กลุ่มโรงพยาบาลเอกชนในภาคเหนือในนามของ CMR, กลุ่มโรงพยาบาลวิภาวดี ซึ่งได้ขยายสาขาออกไปสู่ต่างจังหวัดและนิคมอุตสาหกรรมหลักๆ ซึ่งทั้งสองกลุ่มนี้ มีโรงพยาบาลที่ร่วมอยู่ในโครงการกองทุนประกันสังคมและโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าและกลุ่มโรงพยาบาลเอกชนที่บริษัทเข้าไปลงทุน รวมถึงการลงทุนในธุรกิจอื่นที่จะส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมของโรงพยาบาล ซึ่งเน้นถึงความสามารถในการบริการและการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้มากขึ้น

2.4 การจัดหาผลิตภัณฑ์หรือบริการ

2.4.1 บุคลากรทางการแพทย์

บริษัทมีนโยบายในการจัดหาแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญในแต่ละสาขาของโรค รวมถึงพยาบาลและบุคลากรทางการแพทย์อื่นๆ เพื่อสามารถให้บริการแก่ผู้ป่วยได้อย่างครอบคลุมและมีคุณภาพ โดยได้ผ่านการคัดเลือกและตรวจสอบคุณสมบัติจากคณะกรรมการการแพทย์ของโรงพยาบาล มีการจัดการอบรมสำหรับแพทย์และพยาบาลอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาความรู้ด้านการแพทย์ให้กับบุคลากรที่เกี่ยวข้อง รวมถึงฝึกอบรมให้กับพยาบาลเพื่อสร้างความรู้ ความชำนาญในการให้บริการแก่ผู้ป่วยก่อนการปฏิบัติงานจริง

2.4.2 การจัดหายาและเวชภัณฑ์

บริษัทมีนโยบายการสั่งซื้อยาและเวชภัณฑ์จากผู้จัดจำหน่ายในประเทศ โดยกระจายการสั่งซื้อไปยังผู้จัดจำหน่ายหลายราย นอกจากนี้ บริษัทได้นำระบบการจัดซื้อกลาง (Central Procurement) สำหรับโรงพยาบาลทุกแห่งในเครือ โดยฝ่ายจัดซื้อกลางจะรวบรวมคำสั่งซื้อยาและเวชภัณฑ์ของโรงพยาบาลในเครือ เพื่อดำเนินการติดต่อและสั่งซื้อยาและเวชภัณฑ์จากผู้จัดจำหน่าย โดยการสั่งซื้อยาและเวชภัณฑ์ในลักษณะดังกล่าว ถือเป็นการบริหารจัดการในการจัดซื้อ และการจัดการสินค้าคงคลังภายในกลุ่มบริษัทให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งรวมถึงการประเมินความเหมาะสมในด้านราคา ประสิทธิภาพ และคุณภาพของยาและเวชภัณฑ์ด้วย

2.4.3 การจัดหาอุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์

เนื่องจากอุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์เป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญในการให้บริการแก่ผู้ป่วยอย่างมีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพ ดังนั้น การดำเนินการจัดหาอุปกรณ์และเครื่องมือแพทย์ของบริษัท จะพิจารณาอย่างรอบครอบถึงความจำเป็นและคุณภาพของเครื่องมือและอุปกรณ์นั้นๆ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของโรงพยาบาล ในการจัดหาอุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ บริษัทจะสั่งซื้อผ่านผู้แทนจำหน่ายในประเทศ โดยทำสัญญาซื้อขายกับทางบริษัทผู้แทนจำหน่าย ซึ่งมีการกำหนดราคาซื้อขายที่แน่นอนในสกุลเงินบาทไทย และมีข้อตกลงเกี่ยวกับการให้บริการหลังการขายอย่างชัดเจน

บริษัทฯ มีประมาณการให้บริการ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558 ดังนี้

กำลังการให้บริการเต็มที่	2558	2557	2556
ผู้ป่วยใน 250 เตียง (ปี 2555-2556 จำนวน 210 เตียง)	91,250	91,250	76,650
ผู้ป่วยนอก 1,800 คนต่อวัน (ปี 2555 จำนวน 1,600 คน/ วัน)	657,000	657,000	657,000

จำนวนการให้บริการ	2558	2557	2556
ผู้ป่วยใน (เตียง)	58,506	54,459	50,557
ผู้ป่วยนอก (คน)	524,588	506,040	497,206

อัตราการใช้กำลังการให้บริการผู้ป่วย	2558	2557	2556
ผู้ป่วยใน (%)	64.12	59.68	65.96
ผู้ป่วยนอก (%)	79.85	77.02	75.68

อัตราการเพิ่ม (ลด) ของปริมาณการให้บริการ	2558	2557	2556
ผู้ป่วยใน (%)	7.43	7.72	(1.87)
ผู้ป่วยนอก (%)	3.67	1.78	(0.32)

3. ปัจจัยความเสี่ยง

ปัจจัยความเสี่ยงในการประกอบธุรกิจของบริษัทฯ ซึ่งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและการลงทุนได้ร่วมกันพิจารณา และจำแนกได้ ดังนี้

- ความเสี่ยงจากการจัดหาอุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์

เนื่องจากอุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์เป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญในการให้บริการแก่ผู้ป่วยอย่างมีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพ ดังนั้น การดำเนินการจัดหาอุปกรณ์และเครื่องมือแพทย์ของบริษัทจะพิจารณาอย่างรอบคอบถึงความจำเป็นและคุณภาพของเครื่องมือและอุปกรณ์นั้นๆ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของโรงพยาบาล ในการจัดหาอุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ บริษัทจะสั่งซื้อผ่านผู้แทนจำหน่ายในประเทศ โดยทำสัญญาซื้อขายกับทางบริษัทผู้แทนจำหน่ายซึ่งมีการกำหนดราคาซื้อขายที่แน่นอนในสกุลเงินบาทไทย และมีข้อตกลงเกี่ยวกับการให้บริการหลังการขายอย่างชัดเจน

- ความเสี่ยงจากข้อพิพาททางกฎหมาย

ปัญหาข้อพิพาททางกฎหมายระหว่างผู้ใช้บริการกับโรงพยาบาล ยังคงมีแนวโน้มสูงขึ้น เนื่องจากผู้ใช้บริการมีความต้องการที่หลากหลายและมีการรับข้อมูลจากระบบสารสนเทศต่างๆ มากมายอันอาจทำให้เกิดความไม่เข้าใจในกระบวนการรักษาพยาบาลที่โรงพยาบาลได้ให้กับผู้ใช้บริการ

เพื่อเป็นการป้องกันปัญหาดังกล่าว บริษัทฯ ได้ปรับนโยบายแก่โรงพยาบาลให้ปฏิบัติตามแนวทางปฏิบัติในการรักษาพยาบาลอย่างเคร่งครัด เคารพในสิทธิของผู้ป่วย และมีการดำเนินการให้ผู้ให้บริการได้รับทราบข้อมูลอย่างครบถ้วน จัดให้มีการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ

- ความเสี่ยงจากการขาดแคลนบุคลากรทางการแพทย์

เนื่องจากการผลิตบุคลากรทางการแพทย์ อันได้แก่ แพทย์ ทันตแพทย์ พยาบาล เภสัชกร เทคนิคการแพทย์ รังสีเทคนิค นักกายภาพบำบัด และอื่นๆ ยังคงไม่เพียงพอกับความต้องการของโรงพยาบาลทั้งภาครัฐและเอกชน

ปัจจุบันธุรกิจโรงพยาบาลในประเทศประสบปัญหาการขาดแคลนบุคลากรทางการแพทย์ โดยการผลิตบุคลากรทางการแพทย์ต้องพึ่งพาภาครัฐเป็นหลัก และที่ผ่านมาจำนวนบุคลากรทางการแพทย์ก็ไม่เพียงพอต่อความต้องการ ทำให้บริษัทต้องแข่งขันกับผู้ประกอบการรายอื่น เพื่อรักษาและดึงดูดบุคลากรทางการแพทย์ที่มีความชำนาญ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อต้นทุนในการดำเนินงานของบริษัท

บริษัท จึงได้มีแผนพัฒนาบุคลากรโดยมีนโยบายส่งเสริมให้บุคลากรเหล่านั้นได้เพิ่มพูนความรู้และทักษะทางวิชาชีพที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการปรับปรุงโครงสร้างเงินเดือน ค่าตอบแทน และสวัสดิการในมาตรฐานของธุรกิจเดียวกัน และมีการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เหมาะสมยิ่งขึ้น ประกอบกับทำความร่วมมือกับสถาบันการศึกษาในการให้ทุนและการพัฒนาบุคลากรของบริษัท การจัดกิจกรรมเสริมสร้างคุณภาพชีวิตและความผูกพันของพนักงาน และสร้างความรู้สึกรักเป็นเจ้าของ โดยจัดโครงการ ESOP เพื่อให้พนักงานได้มีโอกาสเป็นผู้ถือหุ้นของบริษัท ตามวาระและโอกาสที่เหมาะสมและถูกต้องตามระเบียบบังคับของกฎหมาย ซึ่งจะช่วยสร้างขวัญและกำลังใจให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในระยะยาว ทำให้ประสบกับปัญหาในการขาดแคลนบุคลากรดังกล่าวลดน้อยลง

- ความเสี่ยงในการรับชำระค่ารักษาพยาบาล

ความเสี่ยงด้านการรับชำระค่ารักษาพยาบาลเป็นความเสี่ยงทางการเงินที่บริษัทมีกล่าวคือ การให้การรักษายาบาลผู้ป่วยก่อนการเรียกเก็บค่ารักษา ก่อให้เกิดความเสี่ยงที่อาจจะไม่สามารถเรียกเก็บเงินค่ารักษาพยาบาลได้ แต่อย่างไรก็ตาม บริษัทมีนโยบายบริหารจัดการเพื่อลดความเสี่ยงที่สำคัญ ดังต่อไปนี้

(1) การให้การรักษายาบาลผู้ป่วยที่รับผิดชอบค่ารักษาพยาบาลด้วยตนเอง ในกรณีที่ไม่ใช่กรณีฉุกเฉินบริษัทมีนโยบายในการประเมินราคาค่าใช้จ่ายสำหรับการรักษายาบาลก่อนเพื่อให้ผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายทราบถึงงบประมาณและชำระค่าบริการล่วงหน้า

(2) บริษัทยังได้กำหนดให้มีการแจ้งค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นให้กับผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายทราบเป็นระยะ ตลอดจนการรักษาและให้ทยอยชำระเพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระการชำระเงินค่ารักษาพยาบาลครั้งเดียวทั้งจำนวนแทนที่จะเรียกชำระครั้งเดียวเมื่อเสร็จสิ้นการรักษา

(3) สำหรับการเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาลจากบริษัทคู่สัญญานั้น บริษัทมีนโยบายในการให้เครดิตอย่างระมัดระวัง โดยจะมีการวิเคราะห์เครดิตและฐานะการเงินของบริษัทคู่สัญญาก่อน พร้อมทั้งทบทวนผลการติดต่อของบริษัทดังกล่าวอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งนโยบายดังกล่าวช่วยให้บริษัทลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการเรียกเก็บเงินได้

ในปี 2558 จำนวนเงินค่ารักษาพยาบาลที่บริษัทเรียกเก็บไม่ได้จำนวนเงิน 140,688 บาท คิดเป็นร้อยละ 0.13 ของรายได้ค่ารักษาพยาบาลจากบริษัทคู่สัญญาคงเหลือ ณ 31 ธันวาคม 2558 ซึ่งเป็นอัตราที่ต่ำมาก

บริษัทจึงมีความเสี่ยงต่ำเกี่ยวกับการเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาล แต่บริษัทไม่สามารถรับรองได้ว่า ความเสี่ยงจากการเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาลจะไม่เพิ่มสูงขึ้นในอนาคต ซึ่งอาจก่อให้เกิดผลกระทบในทางลบต่อฐานะการเงิน และผลการดำเนินงานของบริษัท

- ความเสี่ยงจากการขยายธุรกิจ

จากนโยบายการสร้างเครือข่ายพันธมิตรทางธุรกิจอย่างต่อเนื่อง อาจก่อให้เกิดปัญหาในเรื่องความเพียงพอของบุคลากรที่จะรองรับธุรกิจดังกล่าวส่งผลให้การประกอบธุรกิจเกิดการหยุดชะงักหรือไม่เป็นไปตามแผนงาน บริษัทได้ตระหนักถึงปัญหาดังกล่าว จึงได้มีการเตรียมการล่วงหน้าเมื่อมีโครงการใหม่เกิดขึ้นโดยในส่วนของ การสรรหาผู้บริหาร ได้มีการประสานงานกับแพทย์ซึ่งมีประสบการณ์ด้านการบริหารงานโรงพยาบาลรัฐและเอกชนเข้ามาร่วมงานกับบริษัทตั้งแต่เริ่มโครงการ ในส่วนเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการได้มีการพิจารณารับสมัครพนักงานดังกล่าวล่วงหน้าก่อนการเปิดโครงการเป็นเวลานาน รวมทั้งมีการส่งเจ้าหน้าที่จากบริษัทเข้าไปวางโครงสร้างและสอนงานอย่างใกล้ชิด ทำให้พนักงานรับใหม่สามารถปฏิบัติงานได้ทันทีที่เปิดโครงการ

- ความเสี่ยงจากการซื้อสินทรัพย์ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้

ถือเป็นความเสี่ยงสำคัญประการหนึ่งซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อองค์กรได้เป็นอย่างมาก ดังนั้น ในการจัดซื้อสินทรัพย์ใดๆ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและการลงทุนจะพิจารณาอย่างละเอียดถี่ถ้วนในประเด็นของราคา ภาระผูกพัน ประโยชน์ที่บริษัทจะได้รับ สภาพธุรกิจและการแข่งขัน ก่อนที่จะนำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาอนุมัติ