

2. ลักษณะการประกอบธุรกิจ

กลุ่มโรงพยาบาลวิชัยเวชฯ ให้บริการรักษาผู้ป่วยตลอด 24 ชั่วโมง โดยมีการให้บริการผู้ป่วยทุกสาขาโรค เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการ เช่น แผนกศัลยกรรมกระดูกและข้อ แผนกอายุรกรรม แผนกสูติรีเวช แผนกกุมารเวช แผนกศัลยกรรม แผนกกักขุ แผนกหู คอ จมูก แผนกโรคหัวใจและหลอดเลือด แผนกโรคผิวหนัง แผนกไต แผนกทันตกรรม แผนกกายภาพ แผนกระบบประสาท และศูนย์ความงาม เป็นต้น สำหรับการรักษาพยาบาลผู้ป่วยในกลุ่มโรงพยาบาลมีเตียงรองรับผู้ป่วยในจำนวน 520 เตียง โดยมีห้องพักรักษาผู้ป่วยหลายประเภท เช่น 1) ห้องพักรักษาผู้ป่วยประเภทพิเศษเดี่ยว ประกอบด้วย ห้อง GRAND VIP ห้อง VIP ห้อง Deluxe และห้อง Standard 2) ห้องพักรักษาผู้ป่วยประเภทพิเศษคู่ 3) ห้องพักรักษาผู้ป่วยประเภทพิเศษ 4 เตียง 4) ห้องพักรักษาผู้ป่วยประเภทรวม 8 เตียง 5) ห้องพักรักษาผู้ป่วยหนัก (ICU) และ 6) ห้องเด็กอ่อน

โครงสร้างรายได้

รายได้และกำไรของบริษัทฯและบริษัทย่อย สำหรับปี 2556 –2558 (ตามโรงพยาบาล)

โรงพยาบาล	2556		2557		2558	
	พันบาท	%	พันบาท	%	พันบาท	%
โรงพยาบาลวิชัยเวชฯ อ้อมน้อย						
: รายได้จากการขายและบริการ	522,577.22	47%	622,942.14	50%	678,533.37	50%
: กำไรสุทธิ	58,828.74	83%	86,584.94	81%	84,339.43	76%
โรงพยาบาลวิชัยเวชฯ หนองแขม						
: รายได้จากการขายและบริการ	300,790.84	27%	329,279.83	26%	386,231.48	28%
: กำไร (ขาดทุน) สุทธิ	(10,140.68)	-14%	(85.79)	0%	19,503.96	17%
โรงพยาบาลวิชัยเวชฯ สมุทรสาคร						
: รายได้จากการขายและบริการ	299,054.51	26%	302,741.18	24%	299,065.80	22%
: กำไรสุทธิ	21,298.01	30%	18,027.36	17%	7,831.76	7%
รวมรายได้ก่อนตัดรายการระหว่างกัน	1,122,422.57	100%	1,254,963.15	100%	1,363,830.65	100%
มูลค่ารายการระหว่างกัน	15,739.19	-	7,861.17	-	19,492.63	-
รวมรายได้หลังตัดรายการระหว่างกัน	1,106,683.38	-	1,247,101.98	-	1,344,338.02	-
รวมกำไรก่อนตัดรายการระหว่างกัน	71,055.73	100%	106,277.00	100%	111,675.15	100%
มูลค่ารายการระหว่างกัน	9,418.09	-	10,879.79	-	10,037.13	-
รวมกำไรหลังตัดรายการระหว่างกัน	61,637.64	-	95,397.21	-	101,638.02	-

หมายเหตุ : บริษัท โรงเรียนศรีวิชัยอชีวศึกษา จำกัด (บริษัทย่อย) มีรายได้ในปี พ.ศ. 2558, ปี พ.ศ. 2557 และปี พ.ศ. 2556 มีจำนวน 3.35 ล้านบาท ,4.09 ล้านบาท และ 3.02 ล้านบาท ตามลำดับ ปี พ.ศ. 2558 ปี พ.ศ. 2557 และปี พ.ศ. 2556 กำไรสุทธิ 1.23 ล้านบาท , 1.75 ล้านบาท และ 1.07 ล้านบาท ตามลำดับ ซึ่งรายได้ของบริษัท โรงเรียนศรีวิชัยอชีวศึกษา จำกัด (บริษัทย่อย) อยู่ในรายการรายได้อื่นๆ ในงบการเงินรวม

รายได้ของบริษัทฯและบริษัทย่อย เปรียบเทียบระหว่างปี 2556 – 2558 (ตามประเภทของลูกค้า)

โรงพยาบาล	2556		2557		2558	
	พันบาท	%	พันบาท	%	พันบาท	%
โรงพยาบาลวิชัยเวชฯ อ้อมน้อย						
รายได้ Capitation	208,567.18	19%	242,989.71	19%	240,478.85	18%
รายได้ Non-Capitation	314,010.04	28%	379,952.43	30%	438,054.52	32%
รวมรายได้จากการให้บริการ	522,577.22	47%	622,942.14	50%	678,533.37	50%
โรงพยาบาลวิชัยเวชฯ หนองแขม						
รายได้ Capitation	1,188.95	0%	757.81	0%	2,329.44	0%
รายได้ Non-Capitation	299,601.89	27%	328,522.02	26%	383,902.04	28%
รวมรายได้จากการให้บริการ	300,790.84	27%	329,279.83	26%	386,231.48	28%
โรงพยาบาลวิชัยเวชฯ สมุทรสาคร						
รายได้ Capitation	98,584.40	9%	111,839.65	9%	106,400.73	8%
รายได้ Non-Capitation	200,470.11	18%	190,901.53	15%	192,665.06	14%
รวมรายได้จากการให้บริการ	299,054.51	27%	302,741.18	24%	299,065.79	22%
รวมรายได้จากการให้บริการก่อนหักรายการระหว่างกัน	1,122,422.57	100%	1,254,963.15	100%	1,363,830.65	100%
หักรายการระหว่างกัน	15,739.19		7,861.17		19,492.63	
รายได้จากการให้บริการของกลุ่มโรงพยาบาลวิชัยเวชฯ	1,106,683.38		1,247,101.98		1,344,338.02	

หมายเหตุ : โรงพยาบาลวิชัยเวชฯ หนองแขม ออกจากระบบประกันสังคม ตั้งแต่ 1 มกราคม พ.ศ. 2555 เป็นต้นมา

2.1 การประกอบธุรกิจในแต่ละสายผลิตภัณฑ์

2.1.1 ลักษณะการให้บริการ

ณ 31 ธันวาคม 2558 บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจในรูปของกลุ่มโรงพยาบาล โดยมีโรงพยาบาลในกลุ่ม 3 โรงพยาบาล และมีสัญญาการให้บริการกับโรงพยาบาลในระดับที่สูงกว่า (Supra Contractor) 10 โรงพยาบาล เพื่อการส่งต่อผู้ป่วยตามความเหมาะสมในแต่ละกรณี และมีคลินิกเครือข่ายประกันสังคม 19 แห่ง สำหรับการให้บริการเบื้องต้นแก่ผู้ป่วยประกันสังคม ทำให้บริษัทฯ สามารถบริหารต้นทุนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถขยายขอบเขตการให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างครอบคลุมมากขึ้น

กลุ่มโรงพยาบาลให้บริการลูกค้า 2 กลุ่มหลักคือ 1) กลุ่มลูกค้าทั่วไป ซึ่งจ่ายค่ารักษาพยาบาลตามการรักษาจริง ได้แก่ กลุ่มลูกค้าเงินสด กลุ่มลูกค้าประกันชีวิต กลุ่มลูกค้ากองทุนเงินทดแทน กลุ่มลูกค้าบริษัทคู่สัญญา กลุ่มลูกค้าสิทธิพรบ. และอื่นๆ 2) กลุ่มลูกค้าเหมาจ่ายตามโครงการภาครัฐ ได้แก่ กลุ่มลูกค้ากองทุนประกันสังคม กลุ่มลูกค้าโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า และกลุ่มลูกค้าโครงการประกันสุขภาพต่างด้าว

2.1.2 บริการทางการแพทย์

บริษัทฯ และบริษัทย่อยในกลุ่มโรงพยาบาลวิชัยเวช อินเตอร์เนชั่นแนล มีความมุ่งมั่นที่จะให้บริการรักษาพยาบาลทุกสาขาโรค ด้วยแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขาโรคทุกสาขา ดังนี้

- ศูนย์ศัลยกรรมกระดูกและข้อ
- ศูนย์ศัลยกรรมผ่านกล้องศัลยกรรม
- ศูนย์สุขภาพแม่และเด็กครบวงจร
- ศูนย์โรคเฉพาะสตรีและศัลยกรรมผ่านกล้องทางนรีเวช
- ศูนย์ผิวหนังและศัลยกรรมเลเซอร์ iSKY
- ศูนย์ส่องกล้องและผ่าตัดระบบทางเดินอาหาร
- ศูนย์โรคระบบทางเดินอาหารและตับ
- ศูนย์โรคหัวใจและต่อมลูกหมาก
- ศูนย์ไตเทียมและคลินิกอายุรกรรมโรคไต
- คลินิกอายุรกรรมทั่วไป
- คลินิกโรคหลอดเลือดและเส้นเลือดอุดตัน
- คลินิกอายุรกรรมโรคเบาหวานและต่อมไร้ท่อ
- ศูนย์โรคไต
- ศูนย์โรคหัวใจ
- ศูนย์ทันตกรรม
- ศูนย์โรคระบบทางเดินอาหารและตับ
- ศูนย์ชะลอวัยไทย-ฟิลอส
- ศูนย์อุบัติเหตุฉุกเฉิน
- ศูนย์ตรวจสุขภาพ
- ศูนย์หัวใจ
- ศูนย์เวชศาสตร์การกีฬา
- คลินิกการแพทย์ชะลอวัย
- คลินิกอายุรกรรมระบบประสาท
- คลินิก ตา หู คอ จมูก

จำนวนเตียงที่ให้บริการแก่ผู้ป่วยใน

กลุ่มโรงพยาบาลวิชัยเวชฯ มีเตียงรองรับการให้บริการผู้ป่วยใน ณ 31 ธันวาคม 2558 ดังนี้

โรงพยาบาล	ผู้ป่วยใน		
	จำนวนเตียง จดทะเบียน	จำนวนเตียง ให้บริการจริง	ราคาห้อง (บาทต่อคืน)
โรงพยาบาลวิชัยเวชฯ อ้อมน้อย	200	185	400 - 4500
โรงพยาบาลวิชัยเวชฯ หนองแขม	200	99	1500 - 4200
โรงพยาบาลวิชัยเวชฯ สมุทรสาคร	120	80	520 - 3800
รวม	520	364	400 - 4500

หมายเหตุ : ราคาห้องพักที่แสดงเป็นราคาสูงสุดและต่ำสุด โดยราคาต่ำสุดเป็นราคาของห้องประเภทเตียงรวม ส่วนราคาสูงสุดเป็นห้อง Grand VIP

2.1.3 ศูนย์ฝึกอบรมพนักงานผู้ช่วยพยาบาล โดยโรงเรียนศรีวิชัยอาชีวศึกษา

บริษัท ศรีวิชัยเวชวิวัฒน์ จำกัด (มหาชน) ได้เข้าลงทุนเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ในบริษัท โรงเรียนศรีวิชัยอาชีวศึกษา จำกัด เพื่อใช้เป็นสถานที่ผลิต ฝึกสอนและพัฒนาบุคลากรสำหรับกลุ่มโรงพยาบาลวิชัยเวชฯ เป็นหลัก โดยมุ่งเน้นการผลิตพนักงานผู้ช่วยพยาบาล (Nurse Aid) ซึ่งมีหน้าที่ดูแลความสะดวกสบายคนไข้ เช่น การดูแลสุขอนามัยเบื้องต้น โรงเรียนศรีวิชัยอาชีวศึกษา มีส่วนสำคัญในการผลิตบุคลากรพนักงานผู้ช่วยพยาบาลแก่กลุ่มโรงพยาบาลวิชัยเวช อินเตอร์เนชั่นแนล ซึ่งมีส่วนช่วยในการลดปัญหาขาดแคลนบุคลากรและบุคลากรด้อยคุณภาพ โดยใช้ระยะเวลาเรียน 6 เดือน และได้รับการ

รับรองจากกระทรวงศึกษาธิการ นอกจากนั้นได้ทำความตกลงร่วมกับ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรีในการจัดการเรียนการสอนหลักสูตร ผู้ช่วยพยาบาล (Practical Nurses) โดยได้รับการรับรองจากสภาการพยาบาล ในปี 2558 โรงเรียนผลิตบุคลากรเป็นพนักงานผู้ช่วยพยาบาลเพื่อไปทำงานในกลุ่มโรงพยาบาลวิชัยเวช อินเตอร์เนชั่นแนล รวม 41 คน ทำให้โรงพยาบาลมีบุคลากรทางการพยาบาลที่มีคุณภาพสูงขึ้น สร้างความมั่นใจให้กับผู้ป่วยและลูกค้าที่มาใช้บริการที่โรงพยาบาล และยังเป็นช่องทางในการพัฒนาบุคลากรของโรงพยาบาลที่จะก้าวหน้าในอาชีพ (Career Path)

2.1.4 งานบริการสนับสนุนทางการแพทย์

- แผนกเวชระเบียน
- แผนกกายภาพบำบัด
- แผนกโภชนาการ
- ฝ่ายอาคารสถานที่
- แผนกรังสีวินิจฉัย
- แผนกตรวจวิเคราะห์
- แผนกยานพาหนะ

2.2. การตลาดและการแข่งขัน

2.2.1 กลยุทธ์ทางการแข่งขัน

จากประสบการณ์กว่า 28 ปี กลุ่มโรงพยาบาลวิชัยเวช อินเตอร์เนชั่นแนล ได้ขยายการบริการอย่างต่อเนื่อง ให้ทันต่อความต้องการและตอบสนองต่อวิถีชีวิตที่เปลี่ยนไป โดยเฉพาะพื้นที่บริการของกลุ่มโรงพยาบาลวิชัยเวช อินเตอร์เนชั่นแนล ซึ่งขยายจากพื้นที่อุตสาหกรรมเป็นพื้นที่อยู่อาศัย การจราจรที่หนาแน่นขึ้นทำให้การเดินทางต้องใช้เวลามากกว่าเดิม การให้บริการรักษาพยาบาลสำหรับการเจ็บป่วยโดยแพทย์เฉพาะทาง จากเวลา 7.00 – 20.00 น. ได้ขยายเวลาตรวจแผนกผู้ป่วยนอกไปถึง 24.00 น. โดยเริ่มบริการที่ โรงพยาบาลวิชัยเวช อินเตอร์เนชั่นแนล อ้อมน้อย ปรากฏว่าได้รับการตอบรับเป็นอย่างดีจากผู้รับบริการ

นอกจากนั้น กลุ่มโรงพยาบาลวิชัยเวช อินเตอร์เนชั่นแนล ได้ขยายพื้นที่บริการในแผนกผู้ป่วยนอกเพื่อรองรับกับปริมาณผู้รับบริการที่เพิ่มขึ้น โดยเปิดศูนย์รับบริการเฉพาะสาขาโรค อาทิ ศูนย์หัวใจชัชเวช ศูนย์ส่องกล้องและผ่าตัดระบบทางเดินอาหาร ศูนย์โรคหัวใจและต่อมลูกหมาก คลินิกตา หู คอ จมูก รวมถึงศูนย์ชะลอวัยไทยฟิลาอส และศูนย์เวชศาสตร์การกีฬา ที่ตอบสนองคนยุคใหม่ที่มาโรงพยาบาลไม่ใช่เพราะเจ็บป่วย แต่มาเพื่อเสริมสร้างสุขภาพให้แข็งแรง คงความเป็นหนุ่มเป็นสาวให้ยาวนานที่สุด

สำหรับการดำเนินธุรกิจของกลุ่มโรงพยาบาลและการบริหารเครือข่าย การรักษาพยาบาล ดังนี้

1) บริษัทฯ และบริษัทย่อยดำเนินการในรูปแบบกลุ่มโรงพยาบาล ประกอบด้วย 3 โรงพยาบาล มีขอบเขตการให้บริการครอบคลุมในเขตกรุงเทพและปริมณฑล โดยสามารถส่งผู้ป่วยระหว่างกันหากมีความจำเป็นต้องอาศัยแพทย์เฉพาะทางที่เชี่ยวชาญ หรือเครื่องมือทางการแพทย์ที่ขาดการขนย้าย

2) โรงพยาบาลในกลุ่มวิชัยเวชฯ ได้จัดระบบการรับผู้ป่วยที่ถูกส่งตัวมาจากโรงพยาบาลอื่นๆ และคลินิก ทำให้กลุ่มโรงพยาบาลมีรายได้เพิ่มขึ้น และทำให้เกิดความคุ้มค่าจากขนาด (Economies of Scale) ในการใช้อุปกรณ์ทางการแพทย์ต่างๆ ของโรงพยาบาลด้วย

3) กลุ่มโรงพยาบาลมีสัญญากับคลินิกเครือข่ายประกันสังคม เพื่อให้บริการรักษาพยาบาลขั้นต้นกับผู้ใช้บริการ และหากมีความจำเป็น จึงจะส่งต่อผู้ป่วยเพื่อเข้ารับการรักษาพยาบาลกับโรงพยาบาลในกลุ่มต่อไป สัญญา

ดังกล่าวทำให้ผู้ป่วยมีทางเลือกมากขึ้น และทำให้กลุ่มโรงพยาบาลสามารถลดต้นทุนการให้บริการและจัดสรรทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ

4) ในการดำเนินงานศูนย์กู้ชีพและป้องกันอุบัติเหตุ กลุ่มโรงพยาบาลได้ประสานงานกับหน่วยกู้ชีพต่างๆ เพื่อให้ความช่วยเหลือผู้ประสบอุบัติเหตุจราจรและประสบภัยต่างๆ นอกจากนี้บริษัทฯ ยังจัดตั้งโครงการจิตอาสามอเตอร์ไซค์กู้ชีพ โดยจัดอบรมให้ความรู้เรื่องการแจ้งเหตุ การปฐมพยาบาลเบื้องต้น และการช่วยฟื้นคืนชีพขั้นพื้นฐานให้กับผู้ขับขี่มอเตอร์ไซค์รับจ้าง ทำให้บริษัทฯ มีโอกาสในการให้บริการรักษาพยาบาลกับผู้ประสบอุบัติเหตุมากขึ้น

5) โรงพยาบาลได้ทำสัญญาดูแลรักษาพยาบาลกับ บริษัท กลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด บริษัท ประกันชีวิต บริษัทประกันวินาศภัย สถานประกอบการ และสถานศึกษาต่างๆ เพื่อดูแลสุขภาพและรักษาพยาบาลกลุ่มลูกค้าของบริษัทดังกล่าว

2.2.2 ลักษณะและที่มาของรายได้ที่มีความหลากหลาย จากลูกค้าทั่วไปและลูกค้าโครงการภาครัฐ

กลุ่มโรงพยาบาลวิชัยเวชฯ มีรายได้จากกลุ่มลูกค้าทั่วไป และรายได้ประจำจากโครงการกองทุนประกันสังคม (ยกเว้นโรงพยาบาลวิชัยเวชฯ หนองแขม) โครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า และโครงการประกันสุขภาพแรงงานต่างด้าว (โรงพยาบาลวิชัยเวช อินเตอร์เนชั่นแนล สมุทรสาคร) กลุ่มลูกค้าตามโครงการของภาครัฐทำให้กลุ่มโรงพยาบาลมีรายได้ที่ค่อนข้างแน่นอนและได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงของสภาพเศรษฐกิจน้อย เพราะโครงการเหล่านี้มีหน่วยงานของรัฐเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายเพื่อเป็นสวัสดิการแก่ประชาชน

กลุ่มลูกค้าตามโครงการภาครัฐ ซึ่งเป็นกลุ่มรายได้ที่เรียบง่าย ราคาจึงถูกกำหนดโดยนโยบายของรัฐ การบริหารรายได้ในส่วนนี้ จึงใช้การบริหารต้นทุนอย่างมีประสิทธิภาพ และใช้นโยบายเชิงรุกในการส่งเสริมสุขภาพผู้ประกันตน เพื่อให้ผู้ประกันตนดูแลสุขภาพตนเอง ทำให้อัตราการมาใช้บริการรักษาพยาบาลลดลง

● จำนวนผู้ประกันตน (Capitation) ในแต่ละโครงการของบริษัทฯและบริษัทย่อย ณ 31 ธันวาคม 2557

จำนวนผู้ประกันตน	รพ. วิชัยเวชฯ อ้อมน้อย	รพ. วิชัยเวชฯ หนองแขม	รพ. วิชัยเวชฯ สมุทรสาคร	รวม
โครงการประกันสังคม (จำนวนคน)	85,311	-	38,657	123,968
การใช้บริการ (จำนวนคน/วัน)	240	-	109	348
โครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า (จำนวนคน)	-	-	7,857	7,857
การใช้บริการ (จำนวนคน/วัน)	-	-	22	22
โครงการประกันสุขภาพแรงงานต่างด้าว (จำนวนคน)	-	-	795	795
การใช้บริการ (จำนวนคน/วัน)	-	-	2	2

● จำนวนผู้ประกันตน (Capitation) ในแต่ละโครงการของบริษัทฯและบริษัทย่อย ณ 31 ธันวาคม 2558

จำนวนผู้ประกันตน	รพ. วิชัยเวชฯ อ้อมน้อย	รพ. วิชัยเวชฯ หนองแขม	รพ. วิชัยเวชฯ สมุทรสาคร	รวม
โครงการประกันสังคม (จำนวนคน)	88,653	-	94,267	182,920
การใช้บริการ (จำนวนคน/วัน)	243	-	258	501
โครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า (จำนวนคน)	-	-	9,315	9,315
การใช้บริการ (จำนวนคน/วัน)	-	-	25	25
โครงการประกันสุขภาพแรงงานต่างด้าว (จำนวนคน)	-	-	1,020	1,020
การใช้บริการ (จำนวนคน/วัน)	-	-	3	3

● จำนวนผู้ป่วยทั่วไป (Non-Capitation) แยกตามประเภทผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอกเฉลี่ยต่อวันของบริษัทฯและบริษัทย่อย ปี 2557 (หน่วย: คนต่อวัน)

ประเภทการใช้บริการ	รพ. วิชัยเวชฯ อ้อมน้อย	รพ. วิชัยเวชฯ หนองแขม	รพ. วิชัยเวชฯ สมุทรสาคร	รวม
ผู้ป่วยนอก (จำนวนคน/วัน)	343	280	143	766
ผู้ป่วยใน (จำนวนครองเตียง/วัน)	51	36	14	101

● จำนวนผู้ป่วย (Non-Capitation) แยกตามประเภทผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอกเฉลี่ยต่อวันของบริษัทฯและบริษัทย่อย ปี 2558 (หน่วย: คนต่อวัน)

ประเภทการใช้บริการ	รพ. วิชัยเวชฯ อ้อมน้อย	รพ. วิชัยเวชฯ หนองแขม	รพ. วิชัยเวชฯ สมุทรสาคร	รวม
ผู้ป่วยนอก (จำนวนคน/วัน)	347	298	167	812
ผู้ป่วยใน (จำนวนครองเตียง/วัน)	56	50	16	122

2.2.3 การจัดการและบริหารสินค้าคงคลังอย่างมีประสิทธิภาพ

การดำเนินกิจการในลักษณะกลุ่มโรงพยาบาลทำให้บริษัทฯ สามารถบริหารต้นทุนสินค้าประเภทยาและเวชภัณฑ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยที่ผ่านมามีบริษัทฯ มีนโยบายจัดซื้อยาและเวชภัณฑ์ที่มีปริมาณการใช้มากบางชนิดร่วมกับโรงพยาบาลในระดับใกล้เคียงกันทำให้บริษัทฯ มีอำนาจต่อรองราคาและระยะเวลาการชำระเงินกับผู้ขาย ส่งผลให้ได้รับส่วนลดที่สูงขึ้นเมื่อเทียบกับการจัดซื้อแยกแต่ละโรงพยาบาล นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังร่วมมือกับผู้จำหน่ายในการขอเช่าเครื่องมือแพทย์ที่มีราคาสูง และไม่ได้ใช้เป็นประจำ เมื่อมีความจำเป็นต้องใช้งาน แทนการลงทุนจำนวนมาก อีกทั้งบริษัทฯ

ยังมีนโยบายการใช้ทรัพยากรเครื่องมือทางการแพทย์ระหว่างโรงพยาบาล ทำให้บริษัทฯ สามารถประหยัดค่าใช้จ่าย และลดปัญหาสินค้าเหลือใช้จนหมดอายุ ทั้งนี้ ในปัจจุบัน บริษัทฯ มีฝ่ายจัดซื้อกลางสำหรับรับผิดชอบการจัดซื้อสินค้าเวชภัณฑ์ และยาร่วมกันกับบริษัทย่อยในกลุ่มโรงพยาบาลวิชัยเวชฯ เมื่อความต้องการสินค้าต่างๆของกลุ่มโรงพยาบาลมีปริมาณมากเพียงพอที่จะใช้ต่อตรงกับผู้ขาย เพื่อให้ได้รับเงื่อนไขที่ดี

2.2.4 การเน้นการรักษาพยาบาลโดยบุคลากรทางการแพทย์ที่เชี่ยวชาญและเครื่องมือที่ครบครัน ทันสมัยในอัตราค่าบริการที่แข่งขันได้ในตลาด

กลุ่มโรงพยาบาลวิชัยเวช อินเตอร์เนชั่นแนล ให้ความสำคัญในการสรรหาคณะแพทย์ผู้เชี่ยวชาญทั้งในส่วน of แพทย์ประจำ และแพทย์ที่ปรึกษา ที่มีความรู้ ประสบการณ์ และความชำนาญเฉพาะทางในแต่ละสาขา อีกทั้งยังมีพยาบาลและเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในแต่ละสายงาน เพื่อสร้างประสิทธิภาพสูงสุดในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ โดยในส่วนของ การสรรหาคณะแพทย์ จะผ่านความสัมพันธ์ของคณะแพทย์ผู้บริหารของโรงพยาบาล และในส่วนของพยาบาล จะสรรหาจากนักศึกษาพยาบาลที่มาฝึกงานที่โรงพยาบาลตามโครงการ MOU และวิทยาลัยพยาบาลต่างๆ ภายใต้อัตราค่าตอบแทน ดังนี้

- ข้อตกลงกับมหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี เพื่อให้พนักงานผู้ช่วยพยาบาล (Nurse Aid) ได้ศึกษาต่อในระดับผู้ช่วยพยาบาล (Practical Nurse) โดยจัดการเรียนการสอนที่โรงเรียนศรีวิชัยอาชีวศึกษาและวิทยาลัยเซนต์หลุยส์
- ข้อตกลงกับวิทยาลัยพยาบาล มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ในการแลกเปลี่ยนความรู้ทางวิชาการ และเป็นสถานที่ฝึกอบรมภาคปฏิบัติของนักศึกษาพยาบาล นักศึกษาผู้ช่วยพยาบาล และการฝึกงานก่อนเรียนจบ
- ข้อตกลงกับคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยคริสเตียน ในการแลกเปลี่ยนความรู้ทางวิชาการ และเป็นสถานที่ฝึกอบรมภาคปฏิบัติของนักศึกษาพยาบาลและการฝึกงานก่อนเรียนจบ
- ข้อตกลงกับมหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี ในการส่งเสริมการแลกเปลี่ยนความรู้ทางวิชาการ การดูแลสุขภาพของ บุคลากร และนักศึกษา และรับนักศึกษาฝึกงานที่โรงพยาบาลเป็นเวลา 1 เทอม ในปีการศึกษาสุดท้าย ทำให้กลุ่มโรงพยาบาลสามารถดึงดูดนักศึกษามาร่วมงานภายหลังจากจบการศึกษา
- โรงเรียนศรีวิชัยอาชีวศึกษา (บริษัทย่อย) ผลิตบุคลากรประเภทพนักงานผู้ช่วยพยาบาลที่มีคุณภาพให้กับกลุ่มโรงพยาบาล ภายใต้อัตราค่าตอบแทน 6 เดือน ซึ่งสอนโดยคณาจารย์ผู้เชี่ยวชาญและมีประสบการณ์สูงในสายงานที่เกี่ยวข้อง
- กลุ่มโรงพยาบาล มีนโยบายให้พนักงานของโรงพยาบาลทุกคนได้รับการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาศักยภาพในการให้บริการได้ทันกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยกำหนดให้พนักงานทุกคนต้องผ่านการฝึกอบรมไม่ต่ำกว่า 20 ชั่วโมง / คน / ปี โดยเฉพาะบุคลากรทางการแพทย์

● จำนวนบุคลากรทางการแพทย์ของบริษัทฯและบริษัทย่อย ณ 31 ธันวาคม 2558

จำนวนบุคลากรทางการแพทย์	รพ. วิชัยเวชฯ อ้อมน้อย	รพ. วิชัยเวชฯ หนองแขม	รพ. วิชัยเวชฯ สมุทรสาคร	รวม
แพทย์ประจำ	33	15	17	65
แพทย์ที่ปรึกษา/แพทย์นอกเวลา	80	103	55	238
ทันตแพทย์	9	15	1	25

จำนวนบุคลากรทางการแพทย์	รพ. วิชัยเวชฯ อ้อมน้อย	รพ. วิชัยเวชฯ หนองแขม	รพ. วิชัยเวชฯ สมุทรสาคร	รวม
พยาบาลประจำ	89	81	43	213
พยาบาลนอกเวลา	27	11	12	50
ผู้ช่วยพยาบาล (PN)	62	40	43	145
พนักงานผู้ช่วยพยาบาล (NA)	56	32	30	118
เภสัชกร	8	8	4	20
นักรังสีเทคนิค	2	9	2	13
นักกายภาพ	4	4	3	11
เจ้าหน้าที่เทคนิคการแพทย์	7	6	6	19
พนักงานทั่วไป	295	187	228	710
รวม	672	505	444	1621

2.2.5 สถานที่ตั้งและความสะดวกในการเดินทางของผู้ใช้บริการในแหล่งชุมชนและสถานประกอบการ

โรงพยาบาลวิชัยเวชฯ อ้อมน้อย อยู่ในพื้นที่รอยต่อของ 3 จังหวัดคือ กรุงเทพมหานคร สมุทรสาคร 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 ดอนหวายซึ่งใกล้ชัตเตอร์ธรรมชาติและวัฒนธรรมพื้นบ้านบนสายน้ำนครไชยศรี พิพิธภัณฑ์หุ่นขี้ผึ้ง เป็นต้น นอกจากนี้ สถานที่ตั้งบนถนนเพชรเกษมใกล้แยกตัดกับพุทธมณฑลสาย 5 เป็นถนนทางหลวงสายหลักสู่จังหวัดในภาคใต้ มีสายเดินรถประจำทางผ่านด้านหน้าของโรงพยาบาล ช่วยให้ผู้ป่วยสามารถเดินทางมาใช้บริการได้อย่างสะดวก

โรงพยาบาลวิชัยเวชฯ หนองแขม ตั้งอยู่ในเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร ซึ่งมีแหล่งชุมชนขนาดใหญ่ล้อมรอบประกอบด้วย มหาวิทยาลัยเอกชนจำนวน 3 แห่ง โรงเรียนเอกชนขนาดใหญ่จำนวน 8 แห่ง ซึ่งแต่ละแห่งมีจำนวนนักเรียนไม่ต่ำกว่า 4,000 คน มีหมู่บ้านจัดสรรขนาดใหญ่ และ แหล่งศูนย์การค้ามากมาย มีการคมนาคมที่สะดวก ติดถนนเพชรเกษม ผู้มาใช้บริการสามารถเดินทางได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

โรงพยาบาลวิชัยเวชฯ สมุทรสาครตั้งอยู่บนถนนเศรษฐกิจ 1 ซึ่งเป็นสถานที่ตั้งโรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ที่มีจำนวนลูกจ้างมากกว่า 3,000 คน มากกว่า 5 แห่ง และถูกแวดล้อมด้วยห้างสรรพสินค้าชั้นนำ ขนาดใหญ่อีก 2 แห่ง คือ ห้างเทสโก้โลตัสและห้างบิ๊กซี อาคารสำนักงาน หมู่บ้านจัดสรรทั้งเก่าและใหม่ ธนาคารพาณิชย์ และองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น ซึ่งห่างจากโรงพยาบาลเพียง 1-2 กิโลเมตร ทำให้ผู้ป่วยเขตอำเภอเมืองจังหวัดสมุทรสาคร อำเภอกะทู้แบบ อำเภอบ้านแพ้ว และจังหวัดใกล้เคียง นครปฐม ราชบุรี สมุทรสงคราม เพชรบุรี และกรุงเทพมหานคร มีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ

2.3. ภาวะอุตสาหกรรมและภาวะการแข่งขัน

2.3.1 ภาวะอุตสาหกรรมธุรกิจการแพทย์

ภาวะอุตสาหกรรมของธุรกิจโรงพยาบาลในประเทศไทยมีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง ส่วนหนึ่งมาจากผู้ให้บริการทั้งภาครัฐและเอกชนที่มีการปรับโครงสร้างการให้บริการสุขภาพประชาชน โดยทางภาครัฐได้มีการขยายความคุ้มครองในหลายรูปแบบในโครงการประกันสุขภาพของรัฐ เช่น โครงการประกันสังคม โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โครงการประกันสุขภาพแรงงานต่างด้าว และโครงการการรักษาพยาบาลข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ เป็นต้น ทำให้เงื่อนไขการคุ้มครองและการให้บริการมีความครอบคลุมและซับซ้อนยิ่งขึ้น ในขณะเดียวกัน กลุ่มผู้ให้บริการภาคเอกชนก็มีการปรับกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับภาวะการแข่งขันและสภาพเศรษฐกิจอยู่เสมอ

ทั้งนี้ เพื่อรองรับนโยบายดังกล่าว การมีทีมแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ เครื่องมือการรักษาที่ทันสมัย หรือการบริการที่ครบวงจร (One-Stop Service) เพียงอย่างเดียวหนึ่งจึงไม่เพียงพอที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ โรงพยาบาลจึงต้องผสมผสานจุดขายเฉพาะด้านขึ้นมา เพื่อปรับภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น และสร้างความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านขึ้นมาเป็นกลยุทธ์การแข่งขันใหม่ ซึ่งแตกต่างจากเดิมที่เน้นการบริการครบวงจรในทุกๆ ด้าน ด้วยสาเหตุดังกล่าว ทำให้มีการเพิ่มขึ้นของโรงพยาบาลที่ประชาชนสัมพันธ์ตัวเองในรูปแบบของ Specialist Hospital นอกจากนี้ เพื่อรับมือกับการแข่งขันทั้งในประเทศและต่างประเทศ โรงพยาบาลจึงต้องมีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์หลายอย่าง เพื่อรับมือกับการแข่งขันระหว่างโรงพยาบาลเอกชนด้วยกันเอง และการแข่งขันกับโรงพยาบาลรัฐบาลที่มีการพัฒนาดตนเองเพื่อแข่งขันกับโรงพยาบาลเอกชนมากขึ้น กลยุทธ์หนึ่งซึ่งปรากฏให้เห็นอย่างเด่นชัดมากขึ้น และส่งผลให้เกิดความเปลี่ยนแปลงทางโครงสร้างของอุตสาหกรรมอย่างมีนัยสำคัญ คือ การสร้างเครือข่ายพันธมิตรธุรกิจและการประกอบธุรกิจในรูปแบบเครือข่ายโรงพยาบาล (Chain Hospital) ที่สามารถดำเนินการบริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในด้านการบริหารต้นทุน และทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และด้านการขยายฐานลูกค้าให้มีขนาดใหญ่และครอบคลุมหลายพื้นที่ นอกจากนี้ ยังทำให้เกิดการส่งต่อผู้ป่วยในกลุ่มโรงพยาบาลมากขึ้น และทำให้ชื่อของโรงพยาบาลเป็นที่รู้จักในวงกว้าง

2.3.2 สภาวะการแข่งขัน

ธุรกิจโรงพยาบาลและบริการเกี่ยวกับสุขภาพถือเป็นธุรกิจหนึ่งที่อยู่ในความสนใจของประชาชน เนื่องจากผู้บริโภคในปัจจุบันได้ให้ความสนใจเรื่องสุขภาพและอนามัยเพิ่มขึ้น ด้วยสาเหตุดังกล่าวทำให้ภาวะการแข่งขันมีความเข้มข้นขึ้น ทั้งจากการแข่งขันกับโรงพยาบาลเอกชนด้วยกันเอง และการแข่งขันกับโรงพยาบาลรัฐที่มีการปรับตัวเข้าสู่ตลาดผู้บริโภคมากยิ่งขึ้น ในขณะเดียวกัน ผู้ใช้บริการก็มีความรู้มากขึ้น และมีการเปรียบเทียบคุณภาพและราคามากขึ้น จึงทำให้โดยทั่วไปราคาในการให้บริการนั้นจะถูกกำหนดภายใต้ปัจจัยสภาวะการแข่งขันทางธุรกิจ สินค้าทดแทน อำนาจของผู้ซื้อ และอำนาจการต่อรองของบริษัทคู่ค้า ซึ่งที่ผ่านมากลุ่มโรงพยาบาลวิชัยเวชฯ ได้มีการสร้างจุดเด่นทางการแข่งขันอันรวมถึงการบริหารการจัดซื้อร่วมกันในกลุ่มและร่วมกับโรงพยาบาลพันธมิตรอื่นๆ เพื่อให้มีอำนาจต่อรองกับบริษัทคู่ค้า เช่น บริษัทตัวแทนจำหน่ายยาและเวชภัณฑ์ เพื่อลดราคาต้นทุนสินค้าให้ต่ำลง เป็นต้น

การแข่งขันทางธุรกิจโรงพยาบาลของกลุ่มโรงพยาบาลวิชัยเวชฯ ไม่ได้มีเฉพาะโรงพยาบาลในเขตกรุงเทพมหานครตอนใต้ จังหวัดสมุทรสาคร และจังหวัดนครปฐม เท่านั้น โรงพยาบาลเอกชนที่อยู่ในจังหวัดใกล้เคียง การรักษาด้วยแพทย์ทางเลือก รวมถึงร้านขายยาและคลินิก ต่างพยายามเข้ามามีบทบาทในการแข่งขันเพื่อแย่งชิงส่วนแบ่ง

การตลาดจากกลุ่มโรงพยาบาลวิชัยเวชฯ เนื่องจากพื้นที่ตั้งของโรงพยาบาลทั้ง 3 แห่ง เป็นเขตอุตสาหกรรมที่มีโรงงานไม่ต่ำกว่า 5,400 แห่ง และเป็นแหล่งชุมชนที่มีผู้คนอาศัยอยู่เป็นจำนวนมาก ทั้งนี้ โรงพยาบาลที่อยู่ใกล้เคียงในระยะ 10 - 20 กิโลเมตร มีดังนี้

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

2.4. นโยบายด้านการตลาด

2.4.1 ลักษณะลูกค้าปัจจุบัน

ลูกค้าปัจจุบันของกลุ่มโรงพยาบาลวิชัยเวชฯ แบ่งออกเป็น 2 ประเภทหลัก คือ กลุ่มลูกค้าทั่วไป และกลุ่มลูกค้าโครงการภาครัฐ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

กลุ่มลูกค้าทั่วไป (Non-Capitation)

1. กลุ่มลูกค้าทั่วไป ซึ่งมีทั้งที่อยู่อาศัยหรือมีสถานที่ทำงานบริเวณใกล้เคียงโรงพยาบาลและที่อยู่นอกพื้นที่โรงพยาบาลแต่มีความเชื่อถือและศรัทธาแพทย์ของกลุ่มโรงพยาบาล โดยเฉพาะด้านโรคกระดูกและข้อ ลูกค้าฐานะปานกลางถึงดี และเลือกมาใช้บริการโรงพยาบาลด้วยตนเอง โดยโรงพยาบาลจะทำการประชาสัมพันธ์ การจัดทำ Event กิจกรรมจิตอาสาเพื่อชุมชน กิจกรรม Home Health Care โดยเดินทางไปเยี่ยมผู้ป่วยและชุมชนตลอดจนบ้านเรือนใกล้เคียง เพื่อให้ลูกค้ารู้จักถึงโรงพยาบาลและบริการการรักษาพยาบาลที่โรงพยาบาลนำเสนอ สำหรับลูกค้าในกลุ่มดังกล่าว

2. ลูกค้าประเภทคู่สัญญา เป็นกลุ่มลูกค้าที่เป็นพนักงานบริษัท โรงงาน หน่วยงานราชการ หรือลูกค้าของของบริษัทประกัน ที่หน่วยงานต้นสังกัดทำสัญญาไว้กับโรงพยาบาลเพื่อใช้บริการรักษาพยาบาล หรือที่บริษัทประกันได้ทำสัญญาไว้กับโรงพยาบาลว่าจะเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล รวมทั้งการรักษาตามพระราชบัญญัติประกันภัยบุคคลที่ 3 โดยมีลักษณะการใช้บริการรักษาพยาบาลประเภทต่างๆ เช่น การตรวจสุขภาพประจำปี การเข้ารักษาพยาบาลยามเจ็บป่วย เป็นต้น ทั้งนี้ บริษัทคู่สัญญาเหล่านี้จะให้โรงพยาบาลเก็บเงินค่าใช้จ่ายจากบริษัทคู่สัญญาตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในสัญญา

กลุ่มลูกค้าโครงการภาครัฐ (Capitation)

1. ผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลโดยใช้สิทธิเหมาจ่ายรายหัวต่อปี ซึ่งโรงพยาบาลจะได้รับค่าตอบแทนในลักษณะเหมาจ่ายจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องทั้งผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน เช่น สิทธิประกันสังคม สิทธิบัตรทอง และสิทธิประกันสุขภาพแรงงานต่างด้าว
2. กลุ่มลูกค้าโครงการกองทุนประกันสังคม มีการให้บริการอยู่ในโรงพยาบาลทั้ง 3 แห่ง โดยเป็นกลุ่มลูกค้าจ้าง ในสถานประกอบการซึ่งถูกหักค่าจ้างรายเดือนเข้ากองทุนประกันสังคม และสามารถใช้บริการรักษาพยาบาลเมื่อเจ็บป่วยในโรงพยาบาลที่ระบุไว้ตามเงื่อนไข โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายตามข้อกำหนดของ พ.ร.บ. ประกันสังคม 2533 โดยสำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน เป็นผู้ชำระเงินค่าบริการทางการแพทย์และค่ารักษาพยาบาลผู้ประกันตนให้กับโรงพยาบาล
3. กลุ่มลูกค้าโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า มีการให้บริการอยู่ในโรงพยาบาลวิชัยเวชฯ สมุทรสาคร แห่งเดียว โดยเป็นการบริการรักษาพยาบาลที่รัฐบาลจัดให้ประชาชนโดยกำหนดโรงพยาบาลให้ประชาชนเข้ารับบริการตามพื้นที่ที่อยู่อาศัย โดยสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติเป็นผู้ชำระเงินค่าบริการทางการแพทย์เหมาจ่ายแก่โรงพยาบาลตามจำนวนประชาชนที่อยู่ในพื้นที่บริการของแต่ละโรงพยาบาล
4. กลุ่มลูกค้าโครงการประกันสุขภาพแรงงานต่างด้าว มีการให้บริการที่โรงพยาบาลวิชัยเวชฯ สมุทรสาคร โดยโรงพยาบาลได้รับมอบหมายจากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรสาคร ให้รับผิดชอบประชากรต่างด้าวที่พักอาศัยและทำงานอยู่ในพื้นที่ใกล้เคียง

2.4.2 ลักษณะลูกค้าเป้าหมาย

กลุ่มลูกค้าเป้าหมายแบ่งออกเป็น 4 ประเภท

1. กลุ่มผู้อยู่อาศัยในบริเวณรัศมี 10 – 20 กิโลเมตรของโรงพยาบาลแต่ละแห่ง โดยโรงพยาบาลได้ประชาสัมพันธ์ให้กลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้รับทราบและเข้าใจถึงความเชี่ยวชาญเป็นพิเศษในการรักษาโรคกระดูกและข้อของกลุ่มโรงพยาบาล รวมถึงมาตรฐานและความพร้อมในการรักษาโรคอื่นๆ ตลอดจนได้มีการขยายการให้บริการใหม่ๆ ที่เป็นการส่งเสริมสุขภาพ หรือการป้องกันโรค นอกเหนือจากการรักษาพยาบาลทั่วไป เพื่อดึงดูดลูกค้าประเภทที่ไม่ใช่ผู้ป่วยมากขึ้น
2. กลุ่มบริษัทเอกชน โรงงาน สถาบันการศึกษา ธนาคาร โรงเรียน หน่วยงานราชการ กลุ่มธุรกิจในอุตสาหกรรม ที่ยังไม่มีสัญญาใช้บริการกับกลุ่มโรงพยาบาล รวมถึงพนักงานระดับผู้บริหารให้มาใช้บริการรักษาพยาบาลให้มากขึ้น โดยกลุ่มโรงพยาบาลได้มีฝ่ายการตลาดและฝ่ายขายเพื่อรับผิดชอบการประชาสัมพันธ์และการติดต่อกับบริษัทต่างๆ
3. กลุ่มบริษัทประกันชีวิต กลุ่มโรงพยาบาลให้ความสำคัญในการทำการตลาดกับบริษัทประกันชีวิตมากขึ้น เนื่องจากเล็งเห็นว่าเป็นกลุ่มลูกค้าที่มีอัตราการเติบโตสูง อันสืบเนื่องจากการเปลี่ยนไปของทัศนคติที่ให้ความสำคัญกับการดูแลสุขภาพมากขึ้น ของประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลที่ส่งเสริมให้ประชาชนหันมาให้ความสำคัญต่อสุขภาพมากขึ้น รวมถึงนโยบายการอนุญาตให้นำเบี้ยประกันมาใช้ประโยชน์ในการหักค่าลดหย่อนภาษีเพิ่มขึ้น โดยโรงพยาบาลแต่ละแห่งในกลุ่มจะจัดเจ้าหน้าที่การตลาดเพื่อติดต่อและทำสัญญากับบริษัทประกัน เพื่อเป็นโรงพยาบาล

คู่สัญญาในการรับผู้ป่วยของบริษัทประกันดังกล่าว เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ป่วยในการเข้ามารับการรักษาพยาบาลกับโรงพยาบาล

4. กลุ่มลูกค้าต่างประเทศ ที่พำนักอยู่ในประเทศไทยและที่เดินทางเข้ามาทำธุรกิจหรือทำงาน หรือกลุ่มที่เป็นนักท่องเที่ยว เนื่องจากโรงพยาบาลได้ตระหนักถึงศักยภาพในการเติบโตของลูกค้ากลุ่มดังกล่าว โดยทางกลุ่มโรงพยาบาลได้เริ่มมีการติดต่อกับตัวแทนและพันธมิตรในต่างประเทศเพื่อส่งผู้ป่วยต่างชาติในแถบเอเชียและตะวันออกกลางเข้ามารักษาพยาบาล

2.4.3 การบริการที่มีคุณภาพในราคาที่แข่งขันได้

กลุ่มโรงพยาบาลวิชัยเวชฯ มุ่งเน้นในเรื่องงานบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ผู้มารับบริการดังที่กำหนดไว้เป็นหนึ่งในเป้าหมายในการดำเนินงาน โดยการวางระบบงานด้านลูกค้าสัมพันธ์ที่จะสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า ระบบสมาชิกสัมพันธ์เพื่อให้เกิดการเข้ารับบริการอย่างต่อเนื่อง การทำการสำรวจความคิดเห็นของผู้มารับบริการอย่างสม่ำเสมอ และการสร้างสรรค์บริการเพื่อสร้างประสบการณ์ที่ประทับใจให้ลูกค้า โรงพยาบาลได้เพิ่มช่องทางในการรับข้อเสนอแนะต่างๆ จากลูกค้าเพื่อการปรับปรุงการบริการและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างทันทั่วทั้ง การจัดโครงการ Hot Line สายสุขภาพเพื่อเป็นช่องทางการบริการด้านการตอบข้อซักถามต่างๆ ทั้งเรื่องสุขภาพ การใช้ยา และสอบถามเกี่ยวกับการบริการต่างๆ รวมทั้งการจัดให้มีการอบรมบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ เพื่อสร้างความพร้อมในการบริการ โดยในแต่ละปีมีการกำหนดให้พนักงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการลูกค้าเข้าฝึกอบรมที่กลุ่มโรงพยาบาล จัดตั้งให้ครบ 20 ชั่วโมง นอกจากนี้ ยังได้มีการเริ่มจัดตั้งคณะทำงานสำหรับดูแลลูกค้าต่างชาติ เพื่อช่วยประสานงานและอำนวยความสะดวกแก่กลุ่มลูกค้าชาวต่างชาติโดยเฉพาะ ซึ่งบริการทั้งหมดนี้จะคำนึงถึงความสะดวกและประโยชน์แก่ผู้มารับบริการเป็นสำคัญ

โรงพยาบาลมีนโยบายการแยกห้องพักในแต่ละชั้นตามแต่ประเภทของผู้ป่วยใน โดยจะคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของผู้ป่วยเป็นหลัก ทั้งในด้านความปลอดภัย การดูแลรักษาพยาบาล ความสะดวกของผู้ป่วย นอกจากนี้ ที่ผ่านมานอกจากการบริการรักษาพยาบาลที่กลุ่มโรงพยาบาลมีการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอแล้ว โรงพยาบาลยังได้มีการพัฒนาเพื่อนำเสนอบริการอื่นๆที่มีความหลากหลายและต่อยอดจากการรักษาพยาบาลทั่วไป เช่น การบริการที่เกี่ยวข้อง การตรวจสุขภาพและป้องกันโรค และการบริการที่เกี่ยวกับความสวยความงาม รวมไปถึงการให้บริการเพื่อสังคม อาทิ การจัดหน่วยตรวจสุขภาพนอกสถานที่ การบริการตรวจรักษาแก่ชุมชนต่างๆ และการให้บริการตรวจสุขภาพโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายในงานเทศกาลต่างๆ เพื่อเป็นการช่วยสร้างฐานลูกค้าให้เข้ามาใช้บริการมากยิ่งขึ้น และเป็นการช่วยขยายฐานรายได้ให้แก่กลุ่มโรงพยาบาลด้วย

2.4.4. ด้านการแพทย์

กลุ่มโรงพยาบาลวิชัยเวชฯ ให้ความสำคัญในการสรรหาคณะแพทย์ผู้เชี่ยวชาญทั้งในส่วนของแพทย์ประจำ และแพทย์ที่ปรึกษา ที่มีความรู้ ประสบการณ์ และความเชี่ยวชาญเฉพาะทางในแต่ละสาขา เพื่อพร้อมให้บริการแก่ผู้ป่วยตลอด 24 ชั่วโมง รวมทั้งยังมีคณะพยาบาลและเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความชำนาญในแต่ละสายงาน เพื่อประโยชน์สูงสุดในการช่วยเหลือดูแลผู้มารับบริการ นอกจากนี้ กลุ่มโรงพยาบาลได้มีการปรับปรุงเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์โดยนำเอาอุปกรณ์ที่ทันสมัยและครบวงจรมาใช้ในการให้บริการ เพื่อเพิ่มความสามารถในการตรวจและวินิจฉัยโรคให้มีความแม่นยำยิ่งขึ้น

2.4.5 การโฆษณาและประชาสัมพันธ์

งานประชาสัมพันธ์เป็นวิธีหนึ่งในการสร้างการรับรู้และความเข้าใจแก่สาธารณชนในความสามารถและมาตรฐานการให้บริการที่มีคุณภาพของกลุ่มโรงพยาบาลวิชัยเวชฯ โดยมีการจัดโครงการสร้างความผูกพันกับชุมชน เช่น ให้ความรู้เรื่องสุขภาพในโรงเรียนและสถานประกอบการเป็นประจำทุกปี เป็นต้น

นอกจากนี้ ยังได้ทำการประชาสัมพันธ์ในระดับชาติ เพื่อทำให้ชื่อเสียงและความเชี่ยวชาญของโรงพยาบาลได้เป็นที่รู้จักและคุ้นเคยต่อสาธารณชนในวงกว้าง โดยวิธีการต่างๆ เช่น

- การใช้สื่อกระแสหลักและกระแสรอง เพื่อประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์และกิจกรรมต่างๆ ของทางโรงพยาบาลสม่ำเสมอ เช่น หนังสือพิมพ์ไทยรัฐ หนังสือพิมพ์เดลินิวส์ หนังสือพิมพ์คมชัดลึก หนังสือพิมพ์มติชน ฯลฯ รวมถึงหนังสือพิมพ์ท้องถิ่น และสื่อโทรทัศน์
- การให้ความรู้แก่ชุมชนในหลายๆโครงการ จัดรายการวิทยุกระจายเสียงท้องถิ่น 1 คลื่น FM 96.25 MHz รายการ “ Happy Hour By Vichaivej ” ออกอากาศทุกวันจันทร์ถึงวันศุกร์ เวลา 14.00 – 15.00 น.
- การจัดทำวารสารเพื่อสุขภาพ V care รายไตรมาส เพื่อจัดส่งให้กับลูกค้าของกลุ่มโรงพยาบาล ห้องสมุดโรงเรียน สถานประกอบการ

2.4.6 การจำหน่ายและช่องทางการจัดจำหน่าย

กลุ่มโรงพยาบาลมีช่องทางการจัดจำหน่ายหลายประเภท ทั้งการขายตรงโดยเน้นกลุ่มลูกค้าเงินสด ประกันชีวิต บริษัทคู่สัญญา และการขายเหมาจ่ายผ่านส่วนราชการ เช่น กรณีของผู้ป่วยประกันสังคม

2.4.7. การจัดทำโครงการเพื่อสังคม

กลุ่มโรงพยาบาลได้ตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อสังคม ในฐานะที่เป็นองค์กรหนึ่งที่ทำให้การดูแลสุขภาพประชาชนด้านการรักษาพยาบาลและดำเนินกิจกรรมสาธารณสุขต่างๆ เป็นปัจจัยช่วยให้โรงพยาบาลมีความได้เปรียบในการแข่งขัน เช่น

- กลุ่มโรงพยาบาลวิชัยเวชฯ ร่วมกับมูลนิธิโรคตับ จัดงาน เรารักตับ เพื่อให้บริการค่าเอ็นไซน์ตับฟรีให้กับประชาชนทั่วไป พร้อมให้ความรู้ในการดูแลสุขภาพเพื่อห่างไกลโรคตับ
- จัดกิจกรรมเนื่องในวันไตโลก ภายใต้ชื่อโครงการ “รักไต...ใส่ใจแต่เนิ่นๆ” เพื่อให้บริการตรวจคัดกรองโรคไตเพื่อเป็นการรณรงค์การดูแลสุขภาพให้ห่างไกลจากโรคไต
- จัดกิจกรรมตรวจคัดกรองกรองเบาหวานให้ประชาชนทั่วไปและกิจกรรมให้ความรู้และให้คำปรึกษาภายใต้ชื่อโครงการ “เบาหวาน เบาใจ เบาใจ” เพื่อให้ประชาชนได้ตระหนักในการดูแลสุขภาพและป้องกันโรคเบาหวาน
- จัดทำโครงการ “อาหารสะอาด รสชาติอร่อย” (Clean Food Good Taste) ในสถานประกอบการ มีบริษัทเข้าร่วมโครงการ 4 บริษัท และสามารถผ่านการประเมินมาตรฐานคุณภาพ Clean Food Good Taste ทั้ง 4 บริษัท
- จัดโครงการ วางแผนครอบครัวผู้ประกันตนหญิง ในสถานประกอบการ ในจังหวัดสมุทรสาคร

- จัดชมรม VICHAIVEJ AEROBIC CLUB เปิดดำเนินการตั้งแต่ พ.ศ. 2549 ปัจจุบันมีสมาชิก 172 คน เพื่อส่งเสริมการออกกำลังกายแก่ประชาชนในชุมชนอ้อมน้อย อ้อมใหญ่ สามพราน ให้มีสุขภาพที่ดี ทุกวันจันทร์ - ศุกร์ เวลา 17.30 – 18.30 น.
- จัดโครงการอบรมให้ความรู้เรื่องสุขภาพในโรงเรียนและสถานประกอบการเป็นประจำทุกปี ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2549
- จัดกิจกรรมสัปดาห์ความปลอดภัยในการทำงานในสถานประกอบการ โดยจัดนิทรรศการ ให้คำปรึกษา ปัญหาสุขภาพ พร้อมเกมส์สุขภาพ
- จัดให้มีการส่งเสริมสุขภาพในเด็กนักเรียนที่มีภาวะโภชนาการเกินและภาวะทุพโภชนาการ ในโครงการ “ภาวะโภชนาการสมวัย เด็กไทยแข็งแรง”
- โรงพยาบาลวิชัยเวชฯ อ้อมน้อย ได้ร่วมส่งเสริมสุขภาพฟันในเด็กวัยเรียน โดยการตรวจสุขภาพช่องปากและเคลือบฟลูออไรด์
- เปิดโครงการ "GPS บอกพิกัด...มัดใจผู้ใช้บริการ" เพื่อการช่วยเหลือผู้ป่วยฉุกเฉินที่บ้าน ได้รวดเร็วที่สุด และได้รับการดูแลจากทีมรักษาได้ทันการ และอำนวยความสะดวกให้ผู้เจ็บป่วย ด้วยรถบริการฉุกเฉินที่พร้อมช่วยเหลือทุกชีวิตตลอด 24 ชั่วโมง
- จัดโครงการหน่วยงานต้นแบบด้านการสวมหมวกนิรภัย 100 เปอร์เซ็นต์ ร่วมกับบริษัท กลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด

2.4.8 การกำหนดราคาค่ารักษาพยาบาล

สำหรับกลุ่มลูกค้าเงินสด กลุ่มโรงพยาบาลวิชัยเวชฯ มีนโยบายการกำหนดราคาโดยคำนึงถึงปัจจัยต้นทุนต่างๆ ในการดำเนินธุรกิจและราคาที่แข่งขันได้กับราคาตลาด เช่น ค่าแพทย์ ค่ายาและเวชภัณฑ์ และค่าเครื่องมือทางการแพทย์ ในส่วนของห้องพัก การกำหนดราคาจะอ้างอิงกับราคาตลาดของโรงพยาบาลที่อยู่ใกล้เคียงกัน รวมไปถึงเครื่องใช้และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก ซึ่งทั้งหมดนี้ จำเป็นต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของความยุติธรรมทางด้านราคากับผู้บริโภค เป็นสำคัญ โดยโรงพยาบาลแต่ละแห่งในกลุ่มมีการพิจารณาระดับรายได้ของประชาชนในกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย แล้วจึงกำหนดมาตรฐานราคาให้สอดคล้องและเหมาะสม ทั้งนี้ กลุ่มโรงพยาบาลได้ทำการศึกษาความเป็นไปได้ในการปรับราคาค่าบริการรักษาพยาบาลให้เทียบเท่ากับโรงพยาบาลอื่นๆในระดับเดียวกัน เนื่องมาจากปัจจุบันโรงพยาบาลในกลุ่มวิชัยเวชฯ ได้มีการพัฒนาก้าวหน้าขึ้นมาก และมีความเพียงพอพร้อมในด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ แต่ยังมีระดับราคาที่ค่อนข้างต่ำเมื่อเทียบกับโรงพยาบาลอื่น

อย่างไรก็ตาม กลุ่มโรงพยาบาลไม่มีนโยบายที่จะแข่งขันด้านราคากับคู่แข่ง เว้นแต่การให้ส่วนลดแก่ลูกค้าสมาชิกของพันธมิตรธุรกิจต่างๆ เช่น บัตรเครดิตธนาคาร และการตั้งราคาแบบเหมาจ่าย (Package) ในราคาพิเศษตามช่วงระยะเวลาในการทำกิจกรรมส่งเสริมการตลาด เพื่อให้เกิดการใช้บริการจากกลุ่มลูกค้า เช่น โปรแกรมคลอดเหมาจ่าย โปรแกรมตรวจสุขภาพ การทำศัลยกรรมความงาม การลดกระชับสัดส่วน และการปรับสภาพผิว เป็นต้น โปรแกรมเหมาจ่ายดังกล่าวมีขึ้นเพื่อช่วยกระตุ้นการตัดสินใจเลือกใช้บริการของลูกค้าได้ง่ายขึ้น เนื่องจากลูกค้าสามารถทราบค่าใช้จ่ายทั้งหมดก่อนการตัดสินใจซื้อ

2.5 การจัดหาผลิตภัณฑ์และบริการ

2.5.1 การจัดหาบุคลากรทางการแพทย์

ในการดำเนินงานของกลุ่มโรงพยาบาลวิชัยเวช อินเตอร์เนชั่นแนล ถือว่า คณะแพทย์ พยาบาล บุคลากร เป็นทรัพยากรหลักในการดำเนินธุรกิจ โดยโรงพยาบาลมีนโยบายในการสรรหาคณะแพทย์ พยาบาล บุคลากร ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในแต่ละสาขาในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ ในส่วนของการสรรหาคณะแพทย์ จะผ่านความสัมพันธ์ของ คณะแพทย์ผู้บริหารของโรงพยาบาลซึ่งบางท่านเป็นอดีตอาจารย์แพทย์ของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล และเป็นผู้บริหารระดับสูงของโรงพยาบาลรัฐบาลมาก่อน จึงทำให้มีเครือข่ายแพทย์ที่มีความสามารถสูงอย่างกว้างขวางและสามารถเชิญชวนบุคลากรดังกล่าวเข้ามาร่วมงานกับโรงพยาบาลอย่างต่อเนื่อง ในส่วนของพยาบาลจะสรรหาผ่านทางวิทยาลัยพยาบาลต่างๆ ผ่านความสัมพันธ์ของคณะแพทย์ผู้บริหาร และผ่านการให้ทุนนักศึกษาพยาบาล นอกจากนี้ กลุ่มโรงพยาบาลวิชัยเวชฯ ยังได้มีการทำบันทึกความเข้าใจ (MOU) กับคณะพยาบาลศาสตร์ของมหาวิทยาลัยต่างๆ เพื่อเป็นสถาบันฝึกนักศึกษาพยาบาล และเพื่อการแลกเปลี่ยนทางวิชาการร่วมกันด้วย ในส่วนของพนักงานผู้ช่วยพยาบาล กลุ่มโรงพยาบาลได้คัดเลือกผู้จบหลักสูตรจากโรงเรียนศรีวิชัยอาชีวศึกษา (บริษัทย่อย) เข้าทำงานกับโรงพยาบาลภายในกลุ่มต่อไป

2.5.2 การจัดหาและเวชภัณฑ์

การจัดหาและเวชภัณฑ์ถือเป็นวัตถุดิบและต้นทุนหลักของโรงพยาบาล ผู้ใช้สินค้าจะเป็นผู้กำหนดความต้องการสินค้าในใบขอซื้อสินค้า โดยระบุรายการ ประเภท ปริมาณ และเงื่อนไขอื่นๆ เช่น ระยะเวลาที่ต้องการสินค้า โดยในการพิจารณาอนุมัติการนำยาแต่ละชนิดเข้ามาใช้ในโรงพยาบาลนั้น จะมีการประชุมร่วมกันของคณะกรรมการเภสัชกรรม และการบำบัด ซึ่งประกอบด้วย แพทย์ พยาบาล เภสัชกร ฝ่ายจัดซื้อและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการใช้ยา โดยหลังจากได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการเภสัชกรรมและการบำบัด คณะกรรมการจัดซื้อกลางจะทำการพิจารณาเปรียบเทียบทั้ง ในด้านคุณภาพ ราคา (ซึ่งบริษัทฯ ได้จัดทำราคากลางยาและเวชภัณฑ์) ปริมาณ และความน่าเชื่อถือของผู้แทนจำหน่ายแต่ละราย ก่อนดำเนินการสั่งซื้อ

ที่ผ่านมา โรงพยาบาลจะจัดซื้อยาและเวชภัณฑ์ผ่านผู้แทนจำหน่ายภายในประเทศ ในปัจจุบันกลุ่มโรงพยาบาลได้ทำการจัดซื้อยาและเวชภัณฑ์บางประเภทร่วมกับโรงพยาบาลพันธมิตร โดยมีนโยบายที่จะมอบหมายให้ฝ่ายจัดซื้อกลางของกลุ่มโรงพยาบาลวิชัยเวชฯ ทำหน้าที่รับผิดชอบอย่างเต็มรูปแบบต่อไปในอนาคต เพื่อเพิ่มอำนาจการต่อรองของกลุ่มโรงพยาบาลในการสั่งซื้อ ทั้งนี้ บริษัทฯ มีการบริหารระบบสินค้าคงคลังที่มีประสิทธิภาพ โดยใช้ระบบเอกสารและระบบคอมพิวเตอร์ ในการบริหารจัดการสินค้าคงคลัง นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้จัดเก็บสินค้าคงคลังแต่ละประเภทไว้ในสถานที่ที่เหมาะสมสำหรับสินค้าคงคลังประเภทนั้นๆ ทั้งในด้านอุณหภูมิ แสงแดด และความชื้น เพื่อรักษาอายุการใช้งานและคุณภาพของยาเพื่อให้เกิดความปลอดภัยต่อผู้ป่วย รวมทั้งมีการทำเอกสารต่างๆ เพื่อให้สะดวกในการพิจารณาเรื่องวันหมดอายุ

2.5.3 การจัดหาเครื่องมือทางการแพทย์

การจัดหาเครื่องมือทางการแพทย์แต่ละชนิดนั้น คณะกรรมการเครื่องมือแพทย์จะเป็นผู้พิจารณาความเหมาะสมของเครื่องมือ จากนั้นเมื่อได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการเครื่องมือแพทย์ให้ใช้เครื่องมือดังกล่าวในโรงพยาบาล คณะกรรมการจัดซื้อจะพิจารณาเปรียบเทียบทั้งในด้านคุณภาพ ราคา การบริการจัดส่ง การบริการหลังการขาย และความ

นำเชื่อถือของผู้แทนจำหน่ายแต่ละราย ก่อนดำเนินการสั่งซื้อ โดยที่ผ่านมา จะพิจารณาจัดซื้อจากในประเทศและต่างประเทศโดยผ่านตัวแทนจำหน่ายในประเทศทั้งหมด

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการบำรุงรักษาทรัพย์สินโดยเฉพาะทรัพย์สินที่มีมูลค่าสูง เช่น เครื่องมือแพทย์ ตามระยะเวลาเพื่อให้เครื่องมือต่างๆ สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและพร้อมใช้งาน อนึ่งฯ ได้จัดให้กลุ่มโรงพยาบาลมีความพร้อมในการรักษาพยาบาล โดยการจัดหาเครื่องมือทางการแพทย์ที่มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพสูง โดยมีการซื้อและจัดหาเครื่องเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ CT Scan ระบบ Digital, เครื่องเอกซเรย์ General X-ray Fluoroscope เครื่อง Panoramic เพื่อเอกซเรย์กระดูกใบหน้า แบบ 180 องศา เครื่อง Mammogram สำหรับเอกซเรย์เพื่อตรวจหาโรคที่เกี่ยวกับเต้านม Unit ทันตกรรมเพิ่มเติม และเครื่องอัลตราซาวด์สำหรับแผนกสูติรีเวช เป็นต้น