



## วิสัยทัศน์

เรามุ่งมั่นที่จะเป็นโรงพยาบาลด้านศัลยกรรมความงามแบบครบวงจรอันดับหนึ่ง ของประเทศไทย  
โดยมีบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ การให้บริการที่มีคุณภาพ  
พลประกอบการเป็นไปตามเป้าหมายและตระหนักในความรับผิดชอบต่อสังคม

## พันธกิจ

เพื่อเป็นผู้นำในการทำธุรกิจอย่างยั่งยืน โดยมีพันธกิจในการดูแล  
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อทั้งลูกค้า พนักงาน ดังต่อไปนี้

- ส่งเสริมในการนำเทคโนโลยีในด้านศัลยกรรมความงามและพัฒนาเทคนิคทาง  
การแพทย์ให้ตอบสนองความต้องการลูกค้าให้ดียิ่งขึ้น
- พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในแต่ละสาขาอาชีพ
- พัฒนาการบริการ การส่งมอบบริการ/สินค้าโดยคำนึงถึงความพึงพอใจสูงสุดของ  
ผู้รับบริการ
- ดำเนินธุรกิจตามนโยบายและแผน มีธรรมาภิบาลและโปร่งใส

## กลยุทธ์ทางธุรกิจ

1. **การนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ**
  - การนำระบบสารสนเทศ (HIS) มาใช้
  - การบันทึกข้อมูลและประวัติลูกค้า
  - การใช้ระบบติดตาม (Tracking) ลูกค้า
  - การนำระบบ Asana มาใช้ในการบริหารจัดการงาน
2. **การพัฒนาศักยภาพทีมแพทย์**
  - การสรรหาแพทย์และบุคลากรที่มีประสบการณ์
  - การส่งเสริมการเทรนนิ่งภายในองค์กร
  - การเข้าร่วมสัมมนาที่สถาบันการแพทย์ต่างประเทศ
  - การรับค่าปรึกษาจากอาจารย์แพทย์จากสถาบันต่างประเทศ
3. **การพัฒนาทีมงานบุคลากรทุกส่วนงาน**
  - การจัดเตรียมแผนการบริหารทรัพยากรบุคคล
  - การฝึกอบรมและสัมมนาเพื่อพัฒนาความรู้และทักษะ
  - การส่งเสริมการเรียนรู้เกี่ยวกับสื่อดิจิทัล (Digital Marketing)
  - การพัฒนาค่านิยมองค์กรและการอบรมด้าน Soft skill
4. **นโยบายการสร้างแบรนด์และการตลาด**
  - การทำการตลาดเชิงรุกผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์
  - การสร้างภาพลักษณ์ของโรงพยาบาล
  - การจัดกิจกรรมส่งเสริมการตลาดอย่างสม่ำเสมอ
  - การใช้สื่อโฆษณาบนแผ่นป้ายโฆษณาขนาดใหญ่
5. **นโยบายด้านราคา**
  - การให้บริการเสริมความงามแบบครบวงจร
  - การตั้งราคาไม่เน้นแข่งขันด้านราคาแต่เน้นคุณภาพบริการ

## มาตรฐานคุณภาพที่ได้รับการรับรอง



ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001: 2015  
ระบบบริหารคุณภาพ (Quality Management  
System : QMS)



ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 27001: 2013 ระบบ  
บริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ  
(Information Security Management System : ISMS)



ได้ผ่านการรับรองคุณภาพตามมาตรฐานสากลจาก  
ประเทศสหรัฐอเมริกา American Accreditation  
Commission International (AACI)

# ความเสี่ยงจากการถูกฟ้องร้อง

**ความสำคัญของการทำหัตถการและความพึงพอใจของลูกค้า :**

- ลูกค้าแต่ละรายมีความคาดหวังต่อผลลัพธ์ที่แตกต่างกัน
- ผลลัพธ์จากการทำหัตถการขึ้นอยู่กับลูกค้าแต่ละราย

**ผลลัพธ์ที่ไม่ตรงตามคาดหวังและผลกระทบ :**

- หากผลลัพธ์จากการทำหัตถการไม่เป็นไปตามที่ลูกค้าคาดหวังและไม่สามารถสร้างความพึงพอใจได้ อาจเกิดการวิพากษ์วิจารณ์ในสื่อโซเชียล
- อาจเกิดข้อร้องเรียนตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจนถึงขั้นฟ้องดำเนินคดีตามกฎหมาย
- ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและผลการดำเนินงานของบริษัทฯ

**การคัดเลือกและพัฒนาแพทย์ :**

- บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับกระบวนการคัดเลือกแพทย์ที่มีความสามารถในการทำหัตถการ
- การพัฒนาแพทย์ภายในองค์กรร่วมกับสถาบันเกาหลี KCCS และ Face Design เพื่อให้แพทย์มีโอกาสพัฒนาเทคนิคการทำหัตถการให้มีความเชี่ยวชาญ

**การติดตามผลการทำหัตถการ :**

- บริษัทฯ ติดตามผลการทำหัตถการของลูกค้าทุกๆ 1 วัน 7 วัน และ 30 วัน ตามลำดับ
- หากเกิดความผิดพลาดจากการทำหัตถการ บริษัทฯ จะรับผิดชอบค่าใช้จ่ายทั้งหมด เพื่อป้องกันไม่ให้ถูกฟ้องร้องจากการให้บริการ

## สาเหตุที่ทำให้เกิดความเสียหายจากการถูกฟ้องร้องจากการให้บริการ

1. **ความคาดหวังที่แตกต่างกันของลูกค้า :**
  - ลูกค้าแต่ละรายมีความคาดหวังต่อผลลัพธ์จากการทำหัตถการที่ต่างกัน ซึ่งอาจไม่ตรงกับความเป็นจริง
2. **ผลลัพธ์จากการทำหัตถการไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง :**
  - ผลลัพธ์จากการทำหัตถการขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ เช่น สภาพร่างกายของลูกค้า, การตอบสนองต่อการรักษา ซึ่งอาจทำให้ผลลัพธ์ไม่ตรงกับที่ลูกค้าคาดหวัง
3. **การวิพากษ์วิจารณ์ในสื่อโซเชียล :**
  - ความไม่พึงพอใจของลูกค้าสามารถนำไปสู่การวิพากษ์วิจารณ์ในสื่อโซเชียล ซึ่งสามารถแพร่กระจายได้อย่างรวดเร็วและส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงของบริษัทฯ
4. **ข้อร้องเรียนและการฟ้องร้องตามกฎหมาย :**
  - ความไม่พึงพอใจของลูกค้าอาจนำไปสู่การร้องเรียนต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือการฟ้องร้องดำเนินคดีตามกฎหมาย ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานและชื่อเสียงของบริษัทฯ
5. **ความผิดพลาดในการทำหัตถการ :**
  - การทำหัตถการที่ไม่ถูกต้องหรือเกิดข้อผิดพลาดอาจทำให้ลูกค้าได้รับความเสียหายและนำไปสู่การฟ้องร้องเรียกค่าเสียหาย

## ความเสี่ยงจากการพึ่งพาผู้บริหารสำคัญ

1. **การบริหารจัดการของนายแพทย์ระวีวัฒน์ มาศมดล :**
  - นายแพทย์ระวีวัฒน์เป็นผู้บริหารที่มีส่วนสำคัญในการบริหารจัดการของบริษัทฯ
  - มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในธุรกิจเสริมความงามมากกว่า 10 ปี
2. **การตัดสินใจและการดำเนินธุรกิจ :**
  - การดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ส่วนใหญ่อยู่กับการตัดสินใจจากผู้บริหาร
  - ความเสี่ยงเกิดจากการพึ่งพาผู้บริหารในการตัดสินใจทางธุรกิจ การขาย การตลาด และการคัดเลือกทีมแพทย์
3. **การจัดระบบควบคุมภายใน :**
  - บริษัทฯ ตระหนักถึงความเสี่ยงและได้จัดให้มีระบบการควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพ
  - มีการกำหนดนโยบายการสืบทอดตำแหน่ง (Succession Plan) เพื่อบริหารจัดการบุคลากร
4. **การพัฒนาและฝึกอบรมผู้บริหาร :**
  - บริษัทฯ ส่งเสริมให้มีการฝึกอบรมผู้บริหารอย่างสม่ำเสมอ
  - มีการกำหนดแผนการพัฒนาและฝึกอบรมเพื่อให้ผู้บริหารมีความสามารถในการดำเนินงานในอนาคต
5. **การรักษาความสามารถและความรู้ของบุคลากร :**
  - บริษัทฯ มีนโยบายรักษาบุคลากรที่มีประสบการณ์และเหมาะสมกับตำแหน่ง
  - การฝึกอบรมและพัฒนาความสามารถของบุคลากรให้มีความรู้และความเข้าใจในธุรกิจคลยกรรม

## สาเหตุที่ทำให้เกิดความเสียหายจากการพึ่งพาผู้บริหารสำคัญ

1. **การพึ่งพานายแพทย์ระวีวัฒน์ มาศมดล :**
  - นายแพทย์ระวีวัฒน์เป็นผู้มีบทบาทสำคัญในด้านการบริหารและการตัดสินใจในธุรกิจเสริมความงาม
  - ความเสี่ยงเกิดขึ้นเนื่องจากการพึ่งพาผู้บริหารเพียงคนเดียวที่มีความรู้และประสบการณ์สูง
2. **การตัดสินใจในธุรกิจที่ขึ้นอยู่กับผู้บริหารคนเดียว :**
  - การตัดสินใจทางธุรกิจ การขาย การตลาด และการคัดเลือกทีมแพทย์ล้วนต้องพึ่งพานายแพทย์ระวีวัฒน์
  - หากมีการเปลี่ยนแปลงหรือการขาดความต่อเนื่องในการบริหาร อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานในธุรกิจ
3. **การขาดการสืบทอดตำแหน่งที่เหมาะสม :**
  - ไม่มีแผนการสืบทอดตำแหน่งที่ชัดเจน อาจทำให้เกิดความเสี่ยงหากผู้บริหารหลักไม่สามารถทำงานต่อได้
  - การขาดแคลนบุคลากรที่มีประสบการณ์และความสามารถในการสืบทอดตำแหน่ง
4. **ความเสี่ยงจากการกระจายอำนาจในการบริหาร :**
  - การกระจายอำนาจในการบริหารไม่เพียงพอ อาจทำให้เกิดความเสี่ยงในกรณีที่ผู้บริหารหลักไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้
  - การพึ่งพาผู้บริหารที่มีอำนาจสูงเพียงคนเดียวอาจส่งผลให้การดำเนินธุรกิจหยุดชะงัก
5. **การปรับตัวและการพัฒนาขององค์กร :**
  - การพัฒนาทักษะและความสามารถของผู้บริหารคนอื่นในองค์กรไม่เพียงพอ
  - การขาดการฝึกอบรมและพัฒนาอย่างต่อเนื่องทำให้ไม่สามารถเตรียมบุคลากรให้พร้อมสืบทอดตำแหน่งได้



# รายชื่อสมาชิกกลุ่ม

6582137926 อธิธิพร รุ่งมณีพันธ์

6582045826 ธนพล มารัตนะ

6582001126 กรกช ธรรมฟ่องศรี

6582132726 อัศคพล ไทยจรรยา

6582138526 เอกลักษณ์ สุวรรณานิบัติ

6582038426 ตติยาภรณ์ อยู่ดี