

# ส่วนที่ 1

## การประกอบธุรกิจ

## 1. นโยบายและภาพรวมการประกอบธุรกิจ

### นโยบายและความมุ่งมั่นของโรงพยาบาลไทยนครินทร์

ด้วยวิสัยทัศน์ของการมุ่งสู่ความเป็นเลิศทางการรักษาพยาบาลและบริการที่เป็นการเริ่มต้นของแผนยุทธศาสตร์เมื่อกว่า 24 ปีที่แล้ว โรงพยาบาลไทยนครินทร์ได้มีการพัฒนามาตรฐานการรักษาพยาบาลและบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาบุคลากรเพื่อรองรับความต้องการของผู้ใช้บริการภายในประเทศและกลุ่มประเทศ AEC รวมทั้งประเทศอื่น ๆ ด้วย

นโยบายของโรงพยาบาลไทยนครินทร์ คือ การยกระดับมาตรฐานการรักษาพยาบาลและการบริการให้เทียบเท่ากับโรงพยาบาลชั้นนำในใจกลางเมืองของกรุงเทพมหานคร เพื่อลดข้อจำกัดเรื่องการคมนาคมในช่วงโมงเร่งด่วน โดยเฉพาะกรณีของผู้ป่วยฉุกเฉินและมีความเสี่ยงสูงในการเดินทางระยะไกล ให้สามารถเข้าถึงการรักษาที่มีความพร้อมด้วยทีมงานแพทย์พยาบาลของสาขาโรคเฉพาะทางได้อย่างรวดเร็วและปลอดภัย

ความมุ่งมั่นที่จะต้องนำพาโรงพยาบาลไทยนครินทร์ไปสู่ยุคแห่งการเปลี่ยนแปลงด้วยการอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างสมดุลย์ โรงพยาบาลไทยนครินทร์ขอตั้งปณิธานที่จะให้ความสำคัญในการทำหน้าที่ของการเป็นสมาชิกที่ดีของสังคมที่มีคุณภาพภายใต้คติพจน์ “อบอุ่น มั่นใจ ที่ไทยนครินทร์” ดังนี้

1. โรงพยาบาลไทยนครินทร์มุ่งมั่น พยายามในการพัฒนาการรักษาพยาบาลให้มีคุณภาพและสามารถเข้าถึงได้อย่างรวดเร็วด้วยค่าใช้จ่ายที่เป็นธรรม
2. การสร้างสรรค์และพัฒนาบุคลากรรุ่นใหม่ เพื่อเป็นอนาคตของโรงพยาบาลฯ ที่กำลังเจริญเติบโตอยู่ในขณะนี้และต่อไป

#### 1.1 วิสัยทัศน์

Thainakarin...The Hospital you can trust.

“กว่า 2 ทศวรรษที่โรงพยาบาลไทยนครินทร์ได้รับความไว้วางใจจากประชาชน ด้วยการดูแลรักษาที่มีคุณภาพมาตรฐานระดับสากล การให้บริการที่อบอุ่นดูจรรยาบรรณในราคาที่เป็นธรรม การบริหารจัดการโปร่งใส มีประสิทธิภาพและบุคลากรมีความสุข”

#### 1.2 พันธกิจ

- พัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพ มีความสุขและภาคภูมิใจในองค์กร
- พัฒนาคุณภาพการดูแลรักษาด้วยมาตรฐานระดับสากล
- พัฒนาองค์กรก้าวหน้าอย่างต่อเนื่องและมั่นคง
- พัฒนาการบริการที่อบอุ่น ประทับใจดูจรรยาบรรณ
- บริหารจัดการด้วยหลักธรรมาภิบาล

#### 1.3 การเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาที่สำคัญ

ปี 2554 เปิดให้บริการคลินิกตับ ทางเดินน้ำดีและตับอ่อน

รางวัลแห่งความภาคภูมิใจได้แก่

- HA-Hospital Re-Accreditation
- รางวัลสุขภาพก้าวหน้า ประจำปี 2554 # 1
- รางวัล Platinum Award Hospital Quality 2011 จาก บริษัท เอไอเอ จำกัด

- รางวัล Tokio Marine Taiyou Award 2011 จาก บริษัท โตเกียวมารีน ประกันชีวิต (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)

ปี 2555 ขยายพื้นที่ศูนย์ตรวจสุขภาพและศูนย์หัวใจครบวงจร

ปี 2556 เปิดศูนย์ทางเดินอาหารและศูนย์เบาหวานและต่อมไร้ท่อ

**รางวัลและความภาคภูมิใจได้แก่**

- HA-Hospital Re-Accreditation ครั้งที่ 2
- รางวัล Eat Safe Eat Smart Award จาก สถาบันอาหาร กระทรวงอุตสาหกรรม
- รางวัลประกาศเกียรติคุณผู้ทำคุณประโยชน์ด้านแรงงาน จาก กระทรวงแรงงาน

ปี 2557 เปิดศูนย์เลสิก และศูนย์โรคไต

**รางวัลและความภาคภูมิใจได้แก่**

- สุดยอดหุ่นสร้างผลตอบแทน จาก ตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai)
- รางวัล Platinum Award Hospital Quality 2014 จาก บริษัท เอไอเอ จำกัด
- รางวัล Allianz Ayudha Hospital Service Awards 2014 จาก บริษัท อลิอันซ์ ออยุธยาประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)
- เกียรติบัตร Continuous Excellent Quality จาก สำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข
- ใบรับรองมาตรฐานการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดในสถานประกอบกิจการ จาก กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กระทรวงแรงงาน

ปี 2558 เปิดคลินิกสมองและระบบประสาท

**รางวัลและความภาคภูมิใจได้แก่**

- รางวัล Tokio Marine Taiyou Award 2015 จาก บริษัท โตเกียวมารีน ประกันชีวิต (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)

ปี 2559 เปิดศูนย์สมองและระบบประสาท

**รางวัลและความภาคภูมิใจได้แก่**

- HA-Hospital Re-Accreditation ครั้งที่ 3
- Best Utilization Provider จาก บริษัท แอชัว แอสซิสแต้นซ์ จำกัด

#### 1.4 โครงสร้างการถือหุ้นของกลุ่มบริษัท

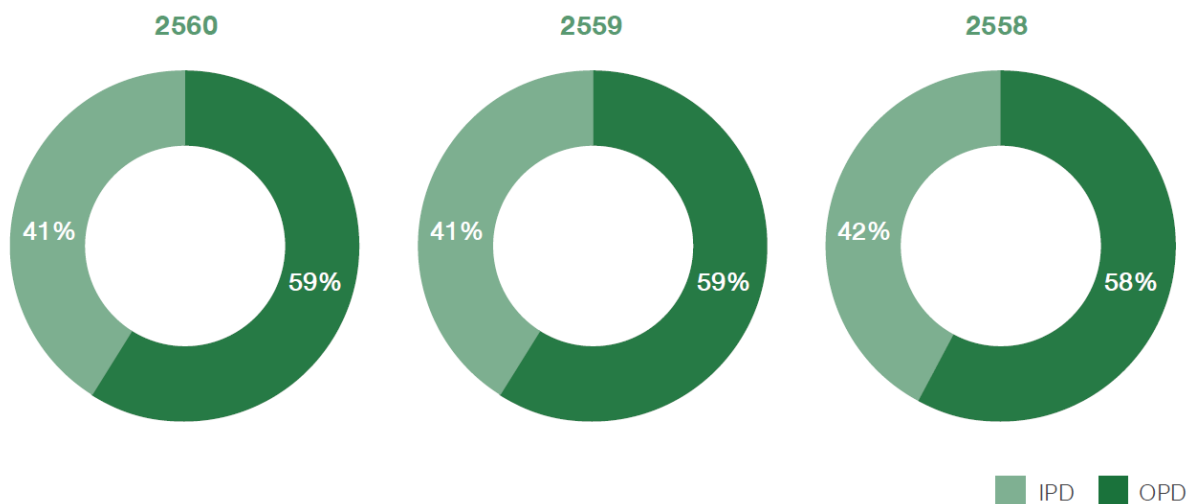
ไม่มี

#### 1.5 ความสัมพันธ์กับกลุ่มธุรกิจของผู้ถือหุ้นใหญ่

ไม่มี

## 2. ลักษณะของการประกอบธุรกิจ

บริษัท โรงพยาบาลไทยนครินทร์ จำกัด (มหาชน) ตั้งอยู่เลขที่ 345 ถนนบางนา-ตราด กม. 3.5 แขวงบางนา เขตบางนา กรุงเทพมหานคร เปิดให้ดำเนินการเมื่อวันที่ 14 มิถุนายน 2536 ภายใต้ชื่อ “โรงพยาบาลไทยนครินทร์” ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการสถานพยาบาลประเภทรับผู้ป่วยไว้ค้างคืน เป็นโรงพยาบาลเอกชนแห่งแรกในย่านกรุงเทพตะวันออก ให้บริการรักษาพยาบาลทั้งผู้ป่วยใน ผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยฉุกเฉิน ตลอด 24 ชั่วโมง โดยมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญหลากหลายสาขาพร้อมเครื่องมืออุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัย ได้มาตรฐาน ปัจจุบันโรงพยาบาลฯ มีแพทย์ประจำและแพทย์นอกเวลา ประมาณ 311 คน บุคลากรในฝ่ายการพยาบาลประมาณ 578 คน มีเตียงสำหรับผู้ป่วยใน 190 เตียง และสามารถรองรับบริการผู้ป่วยนอกได้ 2,000 คนต่อวัน มีบริการคลินิกนอกเวลาจนถึงเวลา 22.00 น. การให้บริการสามารถแบ่งสัดส่วนตามประเภทผู้ป่วยที่เข้ามารับการรักษาพยาบาลเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ผู้ป่วยนอก หรือ OPD คิดเป็นร้อยละ 59 และผู้ป่วยใน หรือ IPD คิดเป็นร้อยละ 41 ของรายได้จากการประกอบกิจการโรงพยาบาล



### โครงสร้างรายได้

	2560		2559		2558	
	มูลค่า (ล้านบาท)	สัดส่วน %	มูลค่า (ล้านบาท)	สัดส่วน %	มูลค่า (ล้านบาท)	สัดส่วน %
รายได้ค่ารักษาพยาบาล						
ผู้ป่วยนอก	1,146.95	57.64	1,104.02	57.63	994.94	57.96
ผู้ป่วยใน	803.15	40.37	782.83	40.86	695.09	40.49
รวมรายได้ค่ารักษาพยาบาล	1,950.10	98.01	1,886.85	98.49	1,690.03	98.45
รายได้อื่น	39.62	1.99	29.02	1.51	26.54	1.55
รวมรายได้	1,989.72	100.00	1,915.87	100.00	1,716.57	100.00

## 2.1 ลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการ

โรงพยาบาลไทยนครินทร์มีการให้บริการรักษาพยาบาลแก่ผู้ป่วยนอก ดังนี้

- |                               |                                     |
|-------------------------------|-------------------------------------|
| 1. ศูนย์หัวใจ                 | 14. คลินิกสราญรมย์                  |
| 2. ศูนย์กระดูกและข้อ          | 15. คลินิกตับทางเดินน้ำดีและตับอ่อน |
| 3. ศูนย์มะเร็งโฮลิสติก        | 16. แผนกอายุรกรรม                   |
| 4. ศูนย์โรคไต                 | 17. แผนกศัลยกรรม                    |
| 5. ศูนย์ไตเทียม               | 18. แผนกกุมารเวชกรรม                |
| 6. ศูนย์ตรวจสุขภาพ            | 19. แผนกสูติรีเวช                   |
| 7. ศูนย์ผิวหนังและเลเซอร์     | 20. แผนกหูคอ จมูก                   |
| 8. ศูนย์ทันตกรรม              | 21. แผนกวิเคราะห์โรค                |
| 9. ศูนย์ทางเดินอาหาร          | 22. แผนกรังสีวินิจฉัย               |
| 10. ศูนย์เลือด                | 23. แผนกกายภาพบำบัด                 |
| 11. ศูนย์เบาหวานและต่อมไร้ท่อ | 24. แผนกจักษุ                       |
| 12. ศูนย์สมองและระบบประสาท    | 25. แผนกฉุกเฉิน                     |
| 13. คลินิกแพทย์แผนจีน         |                                     |

ห้องสำหรับให้บริการรักษาพยาบาลผู้ป่วย มีดังนี้

- |                              |                                      |
|------------------------------|--------------------------------------|
| 1. ห้องผ่าตัด (OR)           | 5. ห้องปฏิบัติการสวนหัวใจ (Cath Lab) |
| 2. ห้องวิสัญญี (Anes)        | 6. หออภิบาลผู้ป่วยหนักโรคหัวใจ (CCU) |
| 3. ห้องคลอด (LR)             | 7. แผนกทารกแรกเกิด (Nursery)         |
| 4. หออภิบาลผู้ป่วยหนัก (ICU) | 8. หอผู้ป่วยใน (Ward)                |

ด้วยคำนึงถึงความสะดวกสบายแก่ผู้ป่วยและบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการทางการแพทย์และการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลฯ จึงจัดให้มีร้านค้าและสิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงพยาบาล ได้แก่ บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ร้านสะดวกซื้อ 24 ชม. ร้านดอกไม้ ร้านเสริมสวย ร้านกาแฟและเบเกอรี่ ร้านเสื้อผ้าเด็ก ร้านแว่นตา ศูนย์อาหาร ห้องพระ และห้องละหมาด

## 2.2 ปริมาณการให้บริการ

อัตราการให้บริการของผู้ป่วยประเมินจากความสามารถในการให้บริการจริง เปรียบเทียบกับศักยภาพการให้บริการสูงสุด โดยแยกเป็นกลุ่มผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน ทั้งนี้ จะเห็นว่าอัตราการให้บริการของโรงพยาบาลฯ เพิ่มสูงขึ้นและมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นในอนาคต เป็นผลมาจากความสะดวกสบายในการเข้าถึงการบริการ และความมั่นใจในคุณภาพการรักษาพยาบาลที่มีอัตราเพิ่มสูงขึ้น

ผู้ป่วยนอก	2560	2559	2558
ความสามารถในการให้บริการต่อวัน (คน)	2,000	2,000	2,000
ความสามารถในการให้บริการต่อปี (คน)	730,000	732,000	730,000
จำนวนผู้ป่วยต่อปี (คน)	576,175	565,388	517,301
อัตราการใช้บริการ (ร้อยละ)	78.93	77.24	70.86

ผู้ป่วยใน	2560	2559	2558
จำนวนเตียงที่พร้อมให้บริการ (เตียง)	190	190	190
ความสามารถในการให้บริการ (เตียง)	69,350	69,540	69,350
จำนวนเตียงที่ใช้บริการ (เตียง)	40,201	42,458	37,810
อัตราการใช้เตียง (ร้อยละ)	57.97	61.06	54.52

## 2.3 การตลาดและการแข่งขัน

### ภาพรวมธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนของไทย

จากการประกาศตัวเลขผลประกอบการในไตรมาสที่ 2 ของกลุ่มโรงพยาบาลเอกชนหลัก ๆ 9 แห่ง ที่มีกำไรสุทธิรวม 5,276 ล้านบาท โดยเพิ่มขึ้น 2,253 ล้านบาท หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 74 เมื่อเทียบกับกำไรสุทธิในปี 2559 ในช่วงเดียวกันที่มีกำไร 3,023 ล้านบาท (ฐานเศรษฐกิจ) แสดงให้เห็นถึงการเติบโตอย่างต่อเนื่องของธุรกิจโรงพยาบาล

ทั้งนี้ ศูนย์วิจัยกสิกรไทยคาดว่า ธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนยังคงเป็นธุรกิจดาวรุ่งที่สามารถรักษาอัตราการเติบโตของรายได้จากค่ารักษาพยาบาลในระดับเลข 2 หลัก โดยหลัก ๆ มาจากฐานลูกค้าต่างชาติ ซึ่งศูนย์วิจัยกสิกรไทยมองว่า อัตราการขยายตัวของรายได้โรงพยาบาลเอกชนที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ฯ ในปี 2560 และถัดไปในระยะข้างหน้าจะถูกขับเคลื่อนโดยรายได้จากลูกค้าต่างชาติมากขึ้น โดยเฉพาะตลาด Medical Tourism สะท้อนได้จากรายได้ของธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนที่มาจากกลุ่มคนไข้ต่างชาติมีสัดส่วนเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 25.0 ของรายได้ทั้งหมดของโรงพยาบาลเอกชนในปี 2554 เป็นร้อยละ 27.0 ในปี 2558 และคาดว่าจะเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 30.0 ในปี 2560

บริษัทวิจัยยังกล่าวว่า ในปี 2560 ภาพรวมรายได้ของโรงพยาบาลเอกชนที่จับตลาดลูกค้าต่างชาติเป็นหลักจะขยายตัวประมาณร้อยละ 10 - 12 เมื่อเทียบกับปีที่แล้ว ขณะที่รายได้ของโรงพยาบาลเอกชนที่เน้นจับตลาดลูกค้าคนไทย คาดว่าจะขยายตัวร้อยละ 7 - 9 เมื่อเทียบกับปีที่แล้วการเติบโตของธุรกิจเพื่อสุขภาพที่โดดเด่นในช่วงที่ผ่านมา สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล พล.อ.ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี ที่ได้วางยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศไทยให้เป็นศูนย์กลางสุขภาพในระยะ 10 ปี โดยจะทำให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางสุขภาพของโลก 4 ด้าน ได้แก่ ศูนย์กลางบริการเพื่อส่งเสริมสุขภาพ (Wellness Hub) ศูนย์กลางทางการแพทย์ (Medical Hub) ศูนย์กลางบริการวิชาการและงานวิจัย (Academic Hub) และศูนย์กลางยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพ (Product Hub) ซึ่งอาจเป็นปัจจัยสนับสนุนให้ในปี 2559 - 2560 มีผู้ประกอบการรายใหญ่หลายรายประกาศตัวหันมาพัฒนาและเข้าสู่ธุรกิจโรงพยาบาลอย่างชัดเจน หากมองในเชิงบวกแล้วย่อมส่งผลดีต่อการเข้าถึงการรักษาพยาบาลของประชาชนได้มากขึ้น แต่ในทางธุรกิจแล้วย่อมทำให้เกิดการแข่งขันที่รุนแรงขึ้นในอนาคตด้วย และคาดว่าจะอาจเกิดภาวะการแย่งชิงบุคลากรทางการแพทย์และผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางในด้านต่าง ๆ มากขึ้นด้วยเช่นกัน

## กลุ่มผู้ใช้บริการหลัก

ท่ามกลางภาวะการแข่งขันที่รุนแรงในปัจจุบัน โรงพยาบาลไทยนครินทร์ยังคงเป็นอีกหนึ่งโรงพยาบาลเอกชนไทยที่ได้รับการไว้วางใจจากผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่องมาโดยตลอด 24 ปี โรงพยาบาลฯ ตั้งเป้าหมายอย่างชัดเจนที่จะพัฒนาคุณภาพทางการแพทย์และการให้บริการให้ได้มาตรฐานสากล เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการที่เปลี่ยนไปของผู้ใช้บริการในแต่ละกลุ่มโรงพยาบาล ได้นำเสียงตอบรับของผู้ใช้บริการที่ได้รับประสบการณ์โดยตรง (Patient Experience) จากการมาใช้บริการของโรงพยาบาลไทยนครินทร์มาเป็นแนวทางหลักในการแก้ไขปัญหาเพื่อปรับปรุงคุณภาพและการบริการให้ดีขึ้น โดยกลุ่มลูกค้าหลักของโรงพยาบาลฯ ได้แก่

1. **กลุ่มลูกค้าบริษัทคู่สัญญา (Corporate):** กลุ่มผู้ใช้บริการที่เป็นพนักงานของบริษัทคู่สัญญาที่ทำข้อตกลงให้พนักงานในบริษัทมาใช้สวัสดิการรักษายาบาลที่โรงพยาบาลไทยนครินทร์ได้ โดยบริษัทเป็นผู้รับผิดชอบในการชำระค่ารักษายาบาลตามเงื่อนไขที่กำหนด
2. **กลุ่มลูกค้าบริษัทประกัน (Insurance):** กลุ่มผู้ใช้บริการที่เป็นพนักงานของบริษัทที่มอบสวัสดิการให้แก่พนักงานเพื่อมารับการรักษายาบาลที่โรงพยาบาลไทยนครินทร์ โดยใช้ประกันสุขภาพ ซึ่งบริษัทประกันจะเป็นผู้รับผิดชอบในการชำระค่ารักษายาบาลตามวงเงินและเงื่อนไขของกรมธรรม์ที่บริษัทจัดทำให้
3. **กลุ่มลูกค้าทั่วไป (Self - pay):** กลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไปที่ชำระค่ารักษายาบาลด้วยตัวเอง ทั้งในรูปแบบของการใช้ประกันส่วนตัวหรือเงินสด โดยส่วนใหญ่เป็นผู้ใช้บริการที่มีถิ่นพำนักอาศัยในบริเวณใกล้โรงพยาบาลฯ กลุ่มผู้ใช้บริการที่อยู่ห่างไกลออกไปที่มั่นใจในคุณภาพและมาตรฐานการรักษาของโรงพยาบาลไทยนครินทร์ รวมทั้งกลุ่มผู้ใช้บริการที่ได้รับการส่งต่อมารักษาจากโรงพยาบาลอื่น ๆ เป็นต้น

## จุดเด่นในการดำเนินการ

ตลอดปี 2560 โรงพยาบาลไทยนครินทร์ได้พัฒนาศักยภาพทางการแพทย์รักษาพยาบาลโดยมุ่งเน้นความเป็นเลิศในด้านการรักษาพยาบาล ดังนี้

1. ความเชี่ยวชาญของแพทย์และทีมสหสาขาวิชาชีพ รวมทั้งส่วนสนับสนุนต่าง ๆ เพื่อมอบคุณภาพการรักษาพยาบาลภายใต้มาตรฐานสากล มุ่งเน้นการคัดสรรแพทย์เฉพาะทางที่มีคุณภาพตรงตามนโยบาย เพื่อให้ผู้ป่วยและผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงการรักษาได้ครอบคลุม รวดเร็ว และแม่นยำ
2. ความพร้อมในการให้บริการฉุกเฉินตลอด 24 ชั่วโมง ประกอบด้วยหน่วยบริการที่สำคัญ คือ
  - 2.1 ศูนย์หัวใจฉุกเฉิน 24 ชั่วโมง  
เปิดดำเนินการตั้งแต่ปี 2548 เพื่อรองรับผู้ป่วยฉุกเฉิน นำโดยทีมแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางและเจ้าหน้าที่จากสหสาขาวิชาชีพด้านหัวใจพร้อมให้การรักษาทันทีที่ด้วยอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัยและแม่นยำ
  - 2.2 ศูนย์สมองและระบบประสาทฉุกเฉิน 24 ชั่วโมง  
เพื่อรองรับและให้การรักษาก่อนที่ผู้ป่วยจะถึงโรงพยาบาลที่วิกฤตกรณีหลอดเลือดสมองแตก เส้นเลือดสมองอุดตัน นำโดยทีมแพทย์ผู้เชี่ยวชาญด้านสมองที่สามารถให้การรักษาส่งต่อผู้ป่วยไปสู่การรักษาขั้นต่อไปได้อย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลาด้วยเครื่องมือและอุปกรณ์ที่มีศักยภาพสูง เพื่อลดอัตราการเสียชีวิตหรือทุพพลภาพ
3. การพัฒนาส่วนงานสนับสนุนต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อช่วยให้การดำเนินการทางการแพทย์มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
  - 3.1 การพัฒนาบุคลากรในทุกสาขาวิชาชีพ ทั้งด้านทักษะและจิตใจให้เกิดความเชี่ยวชาญในงานและมีจิตสำนึกต่อการให้บริการแก่ผู้ป่วยและผู้ให้บริการทุกท่านด้วยไมตรีและรอยยิ้ม ภายใต้วัฒนธรรม ค่านิยม พันธกิจและหลักปฏิบัติขององค์กร เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจสูงสุดทั้งด้านคุณภาพและความคุ้มค่าต่อราคา

3.2 การควบคุมดูแล ตรวจสอบวัสดุ อุปกรณ์ ยา เวชภัณฑ์ และเทคโนโลยีด้านการแพทย์ให้ได้มาตรฐานในเรื่องของ ความสะอาดและปลอดภัยอยู่เสมอ

#### 4. การพัฒนาคุณภาพทั้งด้านการรักษาพยาบาลและบริการอย่างต่อเนื่อง

การดูแลและควบคุมคุณภาพการรักษาให้เป็นไปตามเกณฑ์และข้อบังคับของสถาบันรับรองคุณภาพต่าง ๆ โดย โรงพยาบาลไทยนครินทร์เป็นโรงพยาบาลในลำดับแรก ๆ ที่ได้รับการรับรองคุณภาพจากสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) ในปี 2545 ในปี 2556 โรงพยาบาลไทยนครินทร์ ได้รับการต่ออายุการรับรองกระบวนการคุณภาพ ครั้งที่ 2 (Hospital Re - accreditation) จากสถาบันรับรองคุณภาพมาตรฐานโรงพยาบาลไทย (Hospital Accreditation) ในปี 2558 ได้มีการปรับปรุงมาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพฉบับเฉลิมพระเกียรติของสิริราชสมบัติ ครบ 60 ปี (ฉบับปรับปรุง มกราคม 2558) ของสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) ที่ได้รับการรับรองจากองค์กรสากล หรือ The International Society for Quality in Health Care (ISQua) มาใช้ในการบริหารจัดการและส่งมอบการรักษาพยาบาลแก่ ผู้ใช้บริการทุกท่านและยังได้รับการต่ออายุการรับรองกระบวนการคุณภาพ ครั้งที่ 3 (Hospital Re - accreditation) จาก มาตรฐานดังกล่าวอีกครั้งเมื่อวันที่ 12 กรกฎาคม 2559

## 2.4 การจัดหาผลิตภัณฑ์หรือบริการ

### ๑ บุคลากรทางการแพทย์

บริษัทฯ มีนโยบายในการจัดหาแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญแต่ละสาขา รวมถึงบุคลากรทางการแพทย์อื่น ๆ เช่น พยาบาล เป็นต้น เพื่อให้บริการผู้ป่วยได้อย่างครอบคลุมและมีคุณภาพ โดยที่ผ่านมามีบริษัทฯ สามารถจัดหาบุคลากรทางการแพทย์ผู้เชี่ยวชาญมาทำงานอย่างต่อเนื่อง และมีนโยบายรักษามูลค่าบุคลากรทางการแพทย์โดยกำหนดค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม การสร้างบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมในองค์กรที่ดี สนับสนุนให้มีการจัดประชุมวิชาการแพทย์ มีการจัดอบรมสำหรับ แพทย์ พยาบาลและบุคลากรทางการแพทย์อย่างสม่ำเสมอ เพื่อพัฒนาความรู้ด้านการแพทย์ให้มีความทันสมัยและมีความ ปลอดภัยต่อผู้ป่วยและผู้ใช้บริการ

### ๑ การจัดหาและเวชภัณฑ์

ยาและเวชภัณฑ์ถือเป็นวัตถุดิบที่สำคัญมากสำหรับธุรกิจโรงพยาบาล ดังนั้น บริษัทฯ จึงให้ความสำคัญและปฏิบัติ อย่างรัดกุมทุกกระบวนการตั้งแต่การสั่งซื้อยา โดยมีคณะกรรมการสรรหาและคัดเลือกยา ประกอบด้วยแพทย์ เกษัชกร ฝ่ายจัดซื้อ มีหน้าที่ดูแลการจัดหายาอย่างเหมาะสมรวมถึงกระบวนการควบคุมสินค้าคงคลัง

ปริมาณการสั่งซื้อเกือบทั้งหมดของบริษัทฯ เป็นการสั่งซื้อภายในประเทศ จึงไม่มีปัญหาการขาดแคลนยาและ เวชภัณฑ์ นอกจากนี้ บริษัทฯ มีระบบการบริหารจัดการในการจัดซื้อ และการบริหารจัดการสินค้าคงคลังที่มีประสิทธิภาพ ซึ่ง รวมถึงการประเมินความเหมาะสมในด้านราคา ประสิทธิภาพ และคุณภาพของสินค้า เพื่อให้เพียงพอกับความต้องการ

### ๑ อุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์

ปัจจุบันความซับซ้อนของโรคมียิ่งขึ้น จำเป็นต้องมีอุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัย เพื่อให้บริการผู้ป่วย อย่างมีคุณภาพ ทั้งนี้ เพื่อให้บริการการรักษาผู้ป่วยเป็นไปอย่างมีคุณภาพ โรงพยาบาลไทยนครินทร์ได้คำนึงถึงความซับซ้อน ของโรคที่มีมากขึ้นในปัจจุบัน และคำนึงถึงความจำเป็นที่จะต้องใช้อุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัย ด้วยเหตุนี้การ ลงทุนเรื่องดังกล่าวเป็นการลงทุนที่ค่อนข้างสูง บริษัทฯ จึงมีการพิจารณาอย่างรอบคอบถึงความจำเป็นและคุณภาพของ อุปกรณ์และเครื่องมือเหล่านั้น เพื่อให้มีปริมาณเพียงพอและสอดคล้องกับความต้องการ ที่ผ่านมามีบริษัทฯ จะสั่งซื้อผ่านผู้แทน จำหน่ายในประเทศไทยซึ่งมีการกำหนดราคาซื้อขายที่แน่นอน และมีข้อตกลงเกี่ยวกับการให้บริการหลังการขายอย่างชัดเจน เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าและเกิดประโยชน์ต่อการใช้งานให้มากที่สุด



### 3. ปัจจัยความเสี่ยง

ปัจจัยความเสี่ยงในการประกอบธุรกิจของบริษัทฯ จำแนกได้ ดังนี้

#### 3.1 ความเสี่ยงจากการขาดแคลนบุคลากรทางการแพทย์

การประกอบธุรกิจโรงพยาบาลมีความจำเป็นต้องใช้บุคลากรทางการแพทย์ พยาบาลวิชาชีพ เภสัชกร และเจ้าหน้าที่เทคนิคต่างๆ ที่มีความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญ บริษัทฯ จึงมีความเสี่ยงที่จะขาดแคลนบุคลากรวิชาชีพเหล่านี้ รวมถึงการที่จะสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ ความชำนาญ เช่น แพทย์เฉพาะทางมาประจำที่โรงพยาบาลไทยนครินทร์ หรือศูนย์เฉพาะทางต่าง ๆ ที่มีอยู่แล้ว หรือที่กำลังจะเปิดใหม่ได้ยากขึ้น เนื่องจากความต้องการบุคลากรเหล่านี้ที่เพิ่มขึ้นของโรงพยาบาลเอกชนและโรงพยาบาลรัฐ ดังนั้น บริษัทฯ ยังคงยึดมั่นในนโยบายในการคงไว้ซึ่งการรักษาความสัมพันธ์อันดีกับแพทย์ผู้เชี่ยวชาญสาขาต่าง ๆ รวมถึงการอำนวยความสะดวก และความคล่องตัวในการตรวจรักษา ไม่ว่าจะเป็นด้านสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือทางการแพทย์ และส่งเสริมการพัฒนาความรู้และทักษะแก่บุคลากรอย่างต่อเนื่อง โดยการส่งไปศึกษาอบรม ในหลักสูตรใหม่ ๆ อยู่เสมอ รวมถึงการจัดให้มีสวัสดิการ ค่าตอบแทน และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสม โดยมุ่งสร้างขวัญและกำลังใจเพื่อเสริมสร้างความผูกพันระหว่างบุคลากรและองค์กรได้ในระยะยาว ซึ่งสามารถลดปัญหาดังกล่าวลงได้

#### 3.2 ความเสี่ยงจากการแข่งขันที่รุนแรงในธุรกิจโรงพยาบาล

ปัจจุบันการดำเนินธุรกิจและการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุขในประเทศไทยมีการแข่งขันทั้งจากโรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชนที่สูงขึ้น โดยเหตุนี้ โรงพยาบาลเอกชนหลายแห่งต่างใช้กลยุทธ์การแข่งขันทั้งในด้านราคา ด้านคุณภาพการให้บริการ และความเชี่ยวชาญทางการแพทย์ เพื่อรักษาสถานลูกค้าเดิมและพยายามหากลุ่มลูกค้าใหม่ ซึ่งมีความเสี่ยงที่จะทำให้บริษัทฯ อาจสูญเสียลูกค้าไปให้แก่โรงพยาบาลอื่น

อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ ได้เตรียมความพร้อมในการรับมือกับการแข่งขันเพื่อรักษาสถานลูกค้าและเพื่อความเป็นโรงพยาบาลที่มีมาตรฐานการรักษาที่ทันสมัยในเขตกรุงเทพมหานครตะวันออก บริษัทฯ ได้มีการลงทุนในอุปกรณ์ทางการแพทย์ และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย การนำเสนอสิทธิประโยชน์ที่เพิ่มขึ้นจากการเป็นสมาชิกของโรงพยาบาลไทยนครินทร์ นอกจากนี้ ยังมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ มีการปรับปรุงและขยายพื้นที่เพื่อรองรับการบริการทั้งประเภทผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอกเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับประโยชน์สูงสุด

#### 3.3 ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายของรัฐ

จากการที่บริษัทฯ ไม่ได้เข้าร่วมโครงการประกันสังคมและโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จึงเป็นเหตุผลหนึ่งที่ส่งผลต่อจำนวนผู้ใช้บริการของโรงพยาบาล เมื่อเปรียบเทียบกับโรงพยาบาลอื่นที่เข้าร่วมโครงการ แต่บริษัทฯ ยังคงตระหนักถึงความเสี่ยงดังกล่าวเสมอ ด้วยเหตุนี้ บริษัทฯ จึงยังคงมีนโยบายมุ่งเน้นที่จะพัฒนาการบริการรักษาพยาบาลและการเอาใจใส่ดูแล เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในระดับสูงสุด ซึ่งจะเป็นทางเลือกในสิ่งที่ดีกว่าของผู้ใช้บริการ

อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ ได้มีการพิจารณาถึงการเข้าร่วมโครงการบางโครงการกับหน่วยงานของรัฐเช่นกัน เช่น กรณีการฟอกไต บริษัทฯ ได้เปิดโครงการให้ผู้ป่วยสามารถใช้สิทธิเบิกค่าฟอกไตกับประกันสังคม หรือกับหน่วยงานราชการได้ โดยเข้าร่วมโครงการกับกรมบัญชีกลางเพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้สิทธิเบิกจ่ายตรงประเภทผู้ป่วยในกรณีนัดผ่าตัดล่วงหน้า เป็นต้น

### 3.4 ความเสี่ยงเรื่องการเช่าที่ดิน

โรงพยาบาลไทยนครินทร์ ตั้งอยู่บนที่ดินที่บริษัท ทำสัญญาเช่าระยะยาว 30 ปี กับสภาอากาศไทย ซึ่งจะครบอายุสัญญาเช่าในวันที่ 8 พฤศจิกายน พ.ศ. 2561 เนื่องจากการครบกำหนดอายุสัญญาเช่าที่ใกล้เข้ามาทุกขณะ บริษัทฯ และผู้บริหารได้ตระหนักถึงความเสี่ยงดังกล่าว จึงได้ดำเนินการติดต่อขอต่ออายุสัญญาเช่าที่ดินและอาคารโรงพยาบาลกับสภาอากาศไทยแล้ว ซึ่งขณะนี้ อยู่ระหว่างเจรจาและคาดว่าจะต่อสัญญาเช่าที่ดินและอาคารออกไปอีก 25-30 ปี ในอัตราค่าเช่าและค่าตอบแทนที่เหมาะสมตามที่ทั้งสองฝ่ายตกลงร่วมกัน และมีแนวโน้มที่ดีในการเจรจาที่จะต่อสัญญาเช่าที่ดินและอาคารดังกล่าว ที่ผ่านมามีบริษัท มีสัมพันธภาพอันดีกับสภาอากาศไทยและปฏิบัติตามเงื่อนไขต่าง ๆ ที่ระบุไว้ในสัญญาอย่างเคร่งครัด รวมทั้งการให้ความสนับสนุนและเข้าร่วมกิจกรรมกับสภาอากาศไทยมาโดยตลอด

นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้รับโอนกรรมสิทธิ์ที่ดินด้านข้างและด้านหลังบริษัท (รวมเนื้อที่ดินประมาณ 16 – 3 – 19.5 ไร่) ที่ประมูลซื้อกับบริษัท บริหารสินทรัพย์ สุภูมิ จำกัด เป็นที่เรียบร้อยแล้ว

## 4. ทรัพย์สินที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ

### สินทรัพย์หลัก

ปัจจุบันบริษัทฯ อยู่ระหว่างการศึกษาและเตรียมการถึงความเป็นไปได้ของการใช้ประโยชน์ที่ดินที่เป็นของตนเองบนเนื้อที่ดิน 16 ไร่ 3 งาน 19.5 ตารางวา ที่ตั้งอยู่ติดกับโรงพยาบาลไทยนครินทร์เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่กิจการของบริษัทฯ และบริษัทฯ มีสิทธิการเช่าที่ดิน ซึ่งปัจจุบันบริษัทฯ ได้เช่าจากสภาอากาศไทยเพื่อเป็นที่ตั้งของโรงพยาบาล และเป็นที่ทำการสำนักงานใหญ่ของบริษัทฯ ในปัจจุบัน ตั้งอยู่เลขที่ 345 ถนนบางนา-ตราด กม. 3.5 แขวงบางนา เขตบางนา กรุงเทพมหานคร 10260 มีพื้นที่ทั้งสิ้น 6 ไร่ 2 งาน 42 ตารางวา มีอายุการเช่า 30 ปี นับจากวันที่ 9 พฤศจิกายน 2531 ถึงวันที่ 8 พฤศจิกายน 2561 ปัจจุบันสัญญาเช่ามีอายุเหลือ 1 ปี

ทั้งนี้ ณ วันที่ 31 กรกฎาคม 2560 บริษัทฯ มีสินทรัพย์หลัก ดังนี้

(หน่วย : ล้านบาท)

สินทรัพย์	มูลค่าทางบัญชี	ลักษณะกรรมสิทธิ์
ที่ดินและส่วนปรับปรุงที่ดิน	227.12	เจ้าของ
อาคาร งานก่อสร้าง และงานระหว่างทำ	437.26	ดูหมายเหตุ
งานระบบต่าง ๆ	303.44	เจ้าของ
เครื่องใช้สำนักงานและตกแต่ง	140.18	เจ้าของ
อุปกรณ์และเครื่องมือแพทย์	467.85	เจ้าของ
ยานพาหนะ	12.70	เจ้าของ
รวม	1,588.55	
หัก: ค่าเสื่อมราคาสะสม	1,064.54	
รวมสุทธิ	524.01	

**หมายเหตุ:** อาคารโรงพยาบาลประกอบด้วยอาคารใหญ่ 2 หลัง อาคารหน้าสูง 14 ชั้น และอาคารหลังสูง 7 ชั้น มีพื้นที่ใช้สอยทั้งสิ้น 64,325 ตารางเมตร และในวันที่ 1 มกราคม 2560 ถึงวันที่ 1 มกราคม 2561 บริษัทฯ ได้ทำประกันภัยอาคารและอุปกรณ์โดยมีวงเงินประกันทั้งสิ้น 800 ล้านบาท ผู้รับประกันภัยจากการประกัน คือ บริษัท โรงพยาบาลไทยนครินทร์จำกัด (มหาชน)

## นโยบายเงินลงทุน

ณ วันที่ 31 กรกฎาคม 2560 บริษัทฯ ไม่ได้ลงทุนในบริษัทใด ๆ แต่อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ มีนโยบายลงทุนในกิจการที่เกี่ยวข้องและสนับสนุนการดำเนินธุรกิจโรงพยาบาล

## 5. ข้อพิพาททางกฎหมาย

เนื่องจากปัจจุบันเป็นที่รับรู้กันว่ามีข้อพิพาทและคดีความระหว่างผู้ป่วยกับโรงพยาบาลและแพทย์มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งประชาชนก็สามารถเข้าถึงข่าวสารเกี่ยวกับกฎหมายใหม่หลายฉบับที่ได้ออกมาเพื่อรับรองคุ้มครองสิทธิ เสรีภาพ และเอื้อประโยชน์ให้กับผู้ป่วยหรือผู้บริโภคได้มากยิ่งขึ้น เช่น พระราชบัญญัติสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2550 พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 เป็นต้น รวมถึงข้อกำหนดของแพทยสภาเกี่ยวกับการโฆษณาของสถานพยาบาลที่ใช้มามากขึ้น ทำให้สถานพยาบาล แพทย์ และพยาบาล ต้องระมัดระวังและรอบคอบในทุก ๆ ด้านที่เกี่ยวข้องกับผู้ป่วยและผู้ให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นการรักษาตามมาตรฐานวิชาชีพ หรือการโฆษณาสถานพยาบาล เป็นต้น

ดังนั้น เพื่อป้องกันมิให้เกิดความเสี่ยงอันจะนำมาซึ่งข้อพิพาททางกฎหมาย บริษัทฯ จึงยึดถือนโยบายในการเจรจาและประนีประนอมเป็นสำคัญ โดยจะทำการชี้แจงและปรับความเข้าใจ ถึงแม้ว่าปัญหาที่เกิดขึ้นจะมีสาเหตุจากความคาดหวังของผู้ใช้บริการก็ตาม นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังมียุทธศาสตร์ในการจัดการด้านต่าง ๆ ที่มีความเสี่ยงในด้านกฎหมายให้รัดกุมมากยิ่งขึ้น

สำหรับในช่วงที่ผ่านมา บริษัทฯ มีข้อพิพาททางกฎหมายอยู่บ้าง แต่ก็ไม่ส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินธุรกิจอย่างมีนัยสำคัญ และไม่กระทบต่อสินทรัพย์ของบริษัทฯ แต่อย่างใด

## 6. ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลสำคัญอื่น

### 6.1 ข้อมูลทั่วไป

ชื่อบริษัท	: บริษัท โรงพยาบาลไทยนครินทร์ จำกัด (มหาชน) หรือ “โรงพยาบาลไทยนครินทร์”
ประเภทธุรกิจ	: โรงพยาบาลเอกชน (สถานพยาบาลประเภทรับผู้ป่วยไว้ค้างคืน)
สถานที่ตั้งสำนักงานใหญ่	: 345 ถนนบางนา-ตราด กม. 3.5 แขวงบางนา เขตบางนา กรุงเทพมหานคร 10260
เลขทะเบียนบริษัท	: 0107547000974
ทุนจดทะเบียน	: 180 ล้านบาท เป็นหุ้นสามัญ 180 ล้านหุ้น มูลค่าหุ้นละ 1 บาท เรียกชำระแล้วเต็มมูลค่า
เว็บไซต์	: <a href="http://www.thainakarin.co.th">www.thainakarin.co.th</a>
อีเมล	: <a href="mailto:ir@thainakarin.co.th">ir@thainakarin.co.th</a>
โทรศัพท์	: 0 2361 2727
โทรสาร	: 0 2361 2777

### 6.2 นายทะเบียนหลักทรัพย์

ชื่อสำนักงาน	: บริษัท ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด
ที่ตั้ง	: 93 ถนนรัชดาภิเษก แขวงดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพฯ 10400
โทรศัพท์	: 0 2009 9000
โทรสาร	: 0 2009 9991
SET Contact center	: 0 2009 9999
Website	: <a href="http://www.set.or.th/tsd">http://www.set.or.th/tsd</a>

### 6.3 ผู้สอบบัญชี

ชื่อสำนักงาน	: บริษัท สำนักงาน อีวาย จำกัด
ชื่อผู้สอบบัญชี	: นางสาวกมลทิพย์ เลิศวิทย์วรเทพ ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต เลขทะเบียน 4377 และ / หรือ นายวิชาดี โลเกศกระวี ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต เลขทะเบียน 4451 และ / หรือ นางสาวศิริวรรณ สุรเทพินทร์ ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต เลขทะเบียน 4604
ที่ตั้ง	: ชั้น 33 อาคารเลครัชดา 193/136-137 ถนนรัชดาภิเษก แขวงดินแดง เขตคลองเตย กรุงเทพฯ 10110
โทรศัพท์	: 0 2264 0777
โทรสาร	: 0 2264 0789

### 6.4 ผู้ตรวจสอบภายใน

ชื่อสำนักงาน	: บริษัท ตรวจสอบภายในธรรมนิติ จำกัด
ที่ตั้ง	: 267/1 ถนนประชาราษฎร์ สาย 1 แขวงบางซื่อ เขตบางซื่อ กรุงเทพฯ 10800
โทรศัพท์	: 0 2587 8080
โทรสาร	: 0 2586 0301

ในปี 2560 ผู้สอบบัญชีของบริษัทฯ คือ นางสาวกมลทิพย์ เลิศวิทย์วรเทพ ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต เลขทะเบียน 4377 จากบริษัท สำนักงาน อีวาย จำกัด (เดิมชื่อ บริษัท สำนักงาน เอ็นส์ แอนด์ ยัง จำกัด) โดยมีค่าตอบแทนการสอบบัญชีเป็นจำนวนเงิน 1,020,000 บาทต่อปี และค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานตรวจสอบ เช่น ค่าใช้จ่ายในการเดินทางและค่าทำสำเนาเอกสาร เป็นต้น เบิกจ่ายตามจริงแต่ไม่เกิน 30,000 บาท