



ห่วงโซ่คุณค่า ของธุรกิจ

บริษัทมุ่งมั่นในการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงองค์กร โดยดำเนินธุรกิจด้วยความคำนึงถึงเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และการกำกับดูแลกิจการอย่างมีความรับผิดชอบต่อทุกภาคส่วน เรามุ่งตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย ผ่านการสื่อสารและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อรับทราบมุมมองและความคาดหวังที่มีต่อการดำเนินงานของบริษัท สู่การพัฒนาการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง การจัดการผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างคุณค่าและความยั่งยืนในระยะยาวของธุรกิจในระยะยาว โดยบริษัทมีการระบุและทบทวนผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องตลอดห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจตั้งแต่ต้นน้ำจนถึงปลายน้ำ ครอบคลุมทั้งกิจกรรมหลักและกิจกรรมสนับสนุนของธุรกิจ นอกจากนี้ บริษัทได้ประเมินความสำคัญของผู้มีส่วนได้เสีย โดยพิจารณาจาก 2 ปัจจัย ได้แก่ อิทธิพล (Impact) และความสนใจ (Interest) ที่มีต่อบริษัท เพื่อแบ่งกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ต้องสร้างการมีส่วนร่วมอย่างใกล้ชิด อาทิ ผู้ป่วยและผู้มาใช้บริการ พนักงาน กลุ่มที่ต้องรักษาระดับความพึงพอใจ อาทิ ผู้ถือหุ้นและผู้ลงทุน เจ้าหนี้ คู่ค้า กลุ่มที่ต้องให้ข้อมูลอย่างต่อเนื่อง อาทิ ชุมชนและสังคม หน่วยงานภาครัฐ และกลุ่มที่ต้องติดตาม อาทิ คู่แข่งทางการค้า สื่อมวลชน โดยสรุปกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องได้ดังนี้

ผู้มีส่วนได้เสีย
กิจกรรมที่เกี่ยวข้อง



ผู้ป่วยและผู้มาใช้บริการ

การสร้างความพึงพอใจ
จากการรักษาทางการแพทย์
และได้รับความสะดวก
จากการใช้บริการ



พนักงาน

- การให้บริการทางการแพทย์
- การปฏิบัติงานในด้านอื่น ๆ



เจ้าหนี้

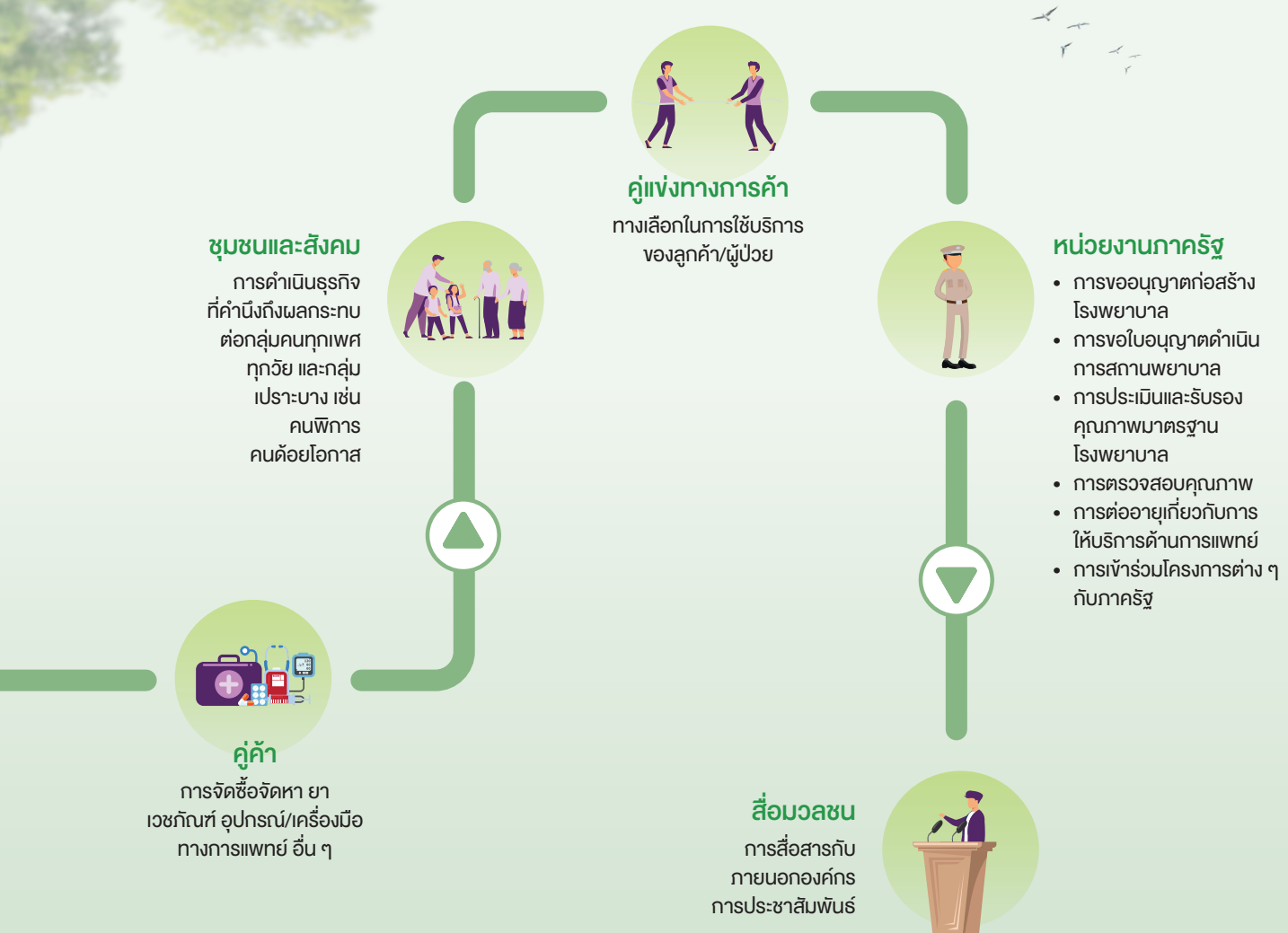
การจัดหางบประมาณ/เงินทุน



ผู้ถือหุ้นและผู้ลงทุน

การสร้างความพึงพอใจ
ให้แก่บุคคล/สถาบัน
ที่มีความสนใจในหลักทรัพย์บริษัท







การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ

บริษัทได้มีกระบวนการวิเคราะห์กิจกรรมทางธุรกิจ ที่มีความเกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้เสียที่อาจได้รับผลกระทบหรืออาจส่งผลกระทบต่อการทำงานของบริษัท โดยมีการวางกลยุทธ์ในการสื่อสาร รวมถึงเปิดโอกาสในการสร้างการมีส่วนร่วมกับกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียผ่านช่องทางต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง รักษาความสัมพันธ์ที่ดี ตลอดจนมีความเข้าใจถึงการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจ ซึ่งสามารถนำมาระบุโอกาสและลดความเสี่ยง โดยสามารถนำมาระบุประเด็นของธุรกิจได้ดังนี้



DELIVERY OF QUALITY HEALTHCARE

การได้รับการให้บริการ
และการรักษาพยาบาล
ตามมาตรฐานและ
จรรยาบรรณที่ดี



ORGANIZATION & HUMAN RESOURCE DEVELOPMENT

การพัฒนาองค์กร
และพนักงาน



OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY

การจัดการด้าน
อาชีวอนามัย
และความปลอดภัย
ในการทำงาน



FINANCIAL PERFORMANCE

ผลการดำเนินงานที่ดี
และการเติบโตทางธุรกิจ



CORPORATE GOVERNANCE & TRANSPARENCY

การกำกับดูแลกิจการที่ดี
การปฏิบัติตามกฎหมาย
และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง



SUPPLY CHAIN MANAGEMENT

การบริหารจัดการ
ห่วงโซ่อุปทาน



DATA PRIVACY & SECURITY

ความเป็นส่วนตัวและ
ความปลอดภัยของข้อมูล



ENVIRONMENT & SOCIAL RESPONSIBILITY

การดำเนินงาน
ที่คำนึงถึงชุมชน
และสิ่งแวดล้อม

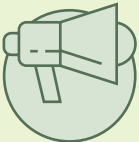


CLIMATE CHANGE

การบริหารจัดการ
ผลกระทบต่อ
สภาพภูมิอากาศ

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	ความต้องการ ความคาดหวัง	ช่องทางการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย	กลยุทธ์การตอบสนองกับผู้มีส่วนได้เสีย
 1. ผู้ป่วยและผู้ใช้บริการ	Delivery of Quality Healthcare - ได้รับบริการรักษาพยาบาลตามมาตรฐาน มีความปลอดภัย และจรรยาบรรณที่ดี - ความพึงพอใจและการได้รับการให้บริการที่ดี - การได้รับข้อมูลด้านสุขภาพที่ถูกต้องชัดเจน รวดเร็ว สะดวก - ค่าบริการการรักษาพยาบาลที่เหมาะสม Data Privacy & Security - ความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยของข้อมูลผู้ป่วยและข้อมูลการรักษา	- การสื่อสารและให้คำปรึกษาในรูปแบบออฟไลน์ และสื่อออนไลน์ (Website, Facebook, Line, Twitter) และหมายเลขติดต่อ Call center 1218 - แบบสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการ - กิจกรรมประชาสัมพันธ์และให้ความรู้ด้านสุขภาพ	- ให้บริการผู้ป่วยตามมาตรฐานการรับรองคุณภาพสถานพยาบาล Hospital Accreditation : HA และการรับรองมาตรฐานระดับสากลจาก Joint Commission International : JCI - รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการ - จัดอบรมให้ความรู้ด้านสุขภาพ - กำหนดฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ รับผิดชอบประเมินค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น และแจ้งให้ผู้ป่วยรับทราบล่วงหน้า - กำหนดระบบการคุ้มครองข้อมูลผู้ป่วยและข้อมูลการรักษาให้รัดกุมปลอดภัย
 2. พนักงาน	Organization & Human Resource Development - การได้เรียนรู้และพัฒนาทักษะ และเพิ่มพูนศักยภาพให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ - การได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม เท่าเทียมกัน - ค่าตอบแทน สวัสดิการที่เหมาะสม และโอกาสการเติบโตในหน้าที่การงาน - การมีส่วนร่วมกับกิจกรรมที่เกี่ยวกับการดำเนินงานของบริษัท Occupational Health and Safety - การจัดการด้านความปลอดภัย สิ่งแวดล้อม ในการทำงานตามมาตรฐาน	- CEO roadshow - ปฐมนิเทศพนักงานใหม่ - การจัดสัมมนาและการอบรมให้แก่พนักงาน - การรับฟังข้อเสนอแนะ ความคิดเห็น - การสื่อสารผ่านช่องทางภายในองค์กร - การสำรวจความผูกพันของพนักงาน	- จัดให้มีการอบรม พัฒนาและเพิ่มพูนทักษะในการทำงานให้แก่พนักงาน - รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และเข้าใจความต้องการของพนักงาน - สื่อสารข้อมูลข่าวสาร และนโยบายที่เกี่ยวข้องแก่พนักงาน เช่น นโยบายด้านสิทธิมนุษยชน - เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมกับกิจกรรมต่าง ๆ - กำหนดค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับความรับผิดชอบ และจัดให้มีสวัสดิการที่ดี - ปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ถูกต้องตามหลัก - อาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	ความต้องการ ความคาดหวัง	ช่องทางการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย	กลยุทธ์การตอบสนองกับผู้มีส่วนได้เสีย
 3. ผู้ถือหุ้นและผู้ลงทุน	Financial Performance • ผลการดำเนินงานที่ดีและการเติบโตทางธุรกิจ • การกำกับดูแลกิจการที่ดี การบริหารงานด้วยความโปร่งใส • การได้รับผลตอบแทนจากการลงทุนที่ดีและการจ่ายเงินปันผลที่เหมาะสม • การได้รับทราบข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจอย่างโปร่งใสและต่อเนื่อง Environment & Social Responsibility • การดำเนินธุรกิจที่คำนึงถึงความยั่งยืนและต่อเนื่อง รวมถึงมีความรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม	• การจัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้น • การจัดกิจกรรมระหว่างบริษัทกับผู้ลงทุนและผู้ถือหุ้น ตลอดทั้งปี ทั้งในรูปแบบออนไลน์และออฟไลน์ เช่น Analyst Meeting, Opportunity Day, Company Visit, Conference Call, Roadshow • การเปิดเผยข้อมูลที่ครบถ้วน ถูกต้อง และทันเวลา ผ่านตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและเว็บไซต์บริษัท • การสื่อสารผ่านเว็บไซต์ โทรศัพท์ อีเมล รายงานประจำปี รายงานความยั่งยืน รายงานวิเคราะห์และคำอธิบายของฝ่ายจัดการ	• สร้างผลประกอบการที่ดี จ่ายเงินปันผลที่เหมาะสม ตามนโยบายของบริษัท • กำหนดนโยบาย และแนวปฏิบัติต่าง ๆ เพื่อให้การดำเนินธุรกิจอยู่ภายใต้การบริหารความเสี่ยงที่รัดกุม รอบคอบ มีการกำกับดูแลกิจการอย่างโปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้ •เปิดเผยข้อมูลที่สำคัญและจำเป็นเกี่ยวกับการดำเนินงานของบริษัทอย่างถูกต้อง ครบถ้วน และทันเหตุการณ์ •ปรับปรุงข้อมูลบนเว็บไซต์บริษัทให้เป็นปัจจุบันและครบถ้วน • รับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ
 4. เจ้าหนี้	Financial Performance • การได้รับคืนเงินต้นและดอกเบี้ยตามเงื่อนไขสัญญาที่ตกลงกัน • ผลการดำเนินงานที่ดีและการเติบโตทางธุรกิจ Corporate Governance & Transparency • การกำกับดูแลกิจการที่ดี การบริหารงานด้วยความโปร่งใส	• การเปิดเผยข้อมูลผ่านตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย • การประชุมแจ้งผลประกอบการทุกไตรมาส • การสื่อสารผ่านเว็บไซต์ โทรศัพท์ อีเมล รายงานประจำปี	• สร้างผลประกอบการที่ดี จ่ายคืนเงินต้นและดอกเบี้ยตามเงื่อนไขสัญญา • ดำเนินธุรกิจภายใต้การบริหารความเสี่ยงที่รัดกุม รอบคอบ มีการกำกับดูแลกิจการอย่างโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ •เปิดเผยข้อมูลที่สำคัญและจำเป็นเกี่ยวกับการดำเนินงานของบริษัท
 5. คู่ค้า	Supply Chain Management • การเจรจาต่อรองหรือข้อตกลงที่โปร่งใสและยุติธรรม • โอกาสในการดำเนินธุรกิจร่วมกันในอนาคต Data Privacy & Security • ความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยของข้อตกลงหรือข้อมูลตามสัญญาการค้า	• การเยี่ยมเยียน พบปะระหว่างบริษัทและคู่ค้า (Company Visit) • การประชุมร่วมกับคู่ค้า เช่น การนำเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่ การเพิ่มความรู้ในการใช้ผลิตภัณฑ์	• รักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับคู่ค้า เปิดเผยข้อมูลการประมูลซื้อขายอย่างโปร่งใส เท่าเทียมกัน • รับฟัง แลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ • สนับสนุนให้คู่ค้าดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน • ดูแลการคุ้มครองข้อมูลของคู่ค้าให้รัดกุมปลอดภัย

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	ความต้องการ ความคาดหวัง	ช่องทางการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย	กลยุทธ์การตอบสนองกับผู้มีส่วนได้เสีย
 6. ชุมชน สังคม	Environment & Social Responsibility - การพัฒนาการเข้าถึงบริการทางการแพทย์เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดี - การส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมเพื่อสังคมและชุมชน รวมถึงให้ความรู้ด้านการส่งเสริมสุขภาพ - การดำเนินงานที่ส่งผลกระทบต่อชุมชนและสังคมน้อยที่สุด Climate Change - การบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศที่เหมาะสม (Climate change)	- การรับฟังข้อเสนอแนะความคิดเห็นของชุมชน - การทำกิจกรรมร่วมกับชุมชน เช่น การให้ความรู้และการส่งเสริมสุขภาพ โครงการจิตอาสา	- โรงพยาบาลในเครือให้บริการแก่ผู้ประกันตนตามโครงการประกันสังคม - การขยายโรงพยาบาลในเครือไปยังพื้นที่ชายแดนที่ยังขาดการเข้าถึงบริการทางการแพทย์ - เปิดโอกาสให้ชุมชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ - สนับสนุนงบประมาณในการทำกิจกรรมเพื่อชุมชนและสังคมอย่างต่อเนื่อง - จัดให้มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ
 7. หน่วยงานภาครัฐ	Corporate Governance & Transparency การปฏิบัติตามกฎหมาย และกฎระเบียบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง	รับฟัง ร่วมให้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่อกฎระเบียบและแนวปฏิบัติต่างๆ ของภาครัฐ	ดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจอย่างถูกต้องและเหมาะสมตามกฎหมายและระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด
 8. คู่แข่งทางการค้า	Corporate Governance & Transparency ประกอบธุรกิจภายใต้กรอบกติกาของการแข่งขันที่ดีและยุติธรรม	ติดตามแนวโน้มภาพรวมอุตสาหกรรม	- ส่งเสริมการค้าอย่างเสรี - ปฏิบัติภายใต้กรอบกติกาของการแข่งขันที่ดี
 9. สื่อมวลชน	Corporate Governance & Transparency - ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องรวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์อย่างเท่าเทียมกัน - เปิดโอกาสให้สื่อมวลชนพบปะและพูดคุยกับผู้บริหารระดับสูง	- การให้สัมภาษณ์โดยผู้บริหารผ่านช่องทางต่างๆ - เปิดเผยข้อมูลผ่านตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เว็บไซต์ โทรศัพท์ อีเมล รายงานประจำปี	- เปิดเผยข้อมูลที่สำคัญและจำเป็นเกี่ยวกับการดำเนินงานของบริษัท - รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากสื่อมวลชน