



## ห่วงโซ่คุณค่า ของธุรกิจ

บริษัทมุ่งมั่นในการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงองค์กร โดยดำเนินธุรกิจด้วยความคำนึงถึงเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และการกำกับดูแลกิจการอย่างมีความรับผิดชอบต่อทุกภาคส่วน เรามุ่งตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย ผ่านการสื่อสารและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อรับทราบมุมมองและความคาดหวังที่มีต่อการดำเนินงานของบริษัท สู่การพัฒนาการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง การจัดการผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียในห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างคุณค่าและความยั่งยืนในระยะยาวของธุรกิจในระยะยาว 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

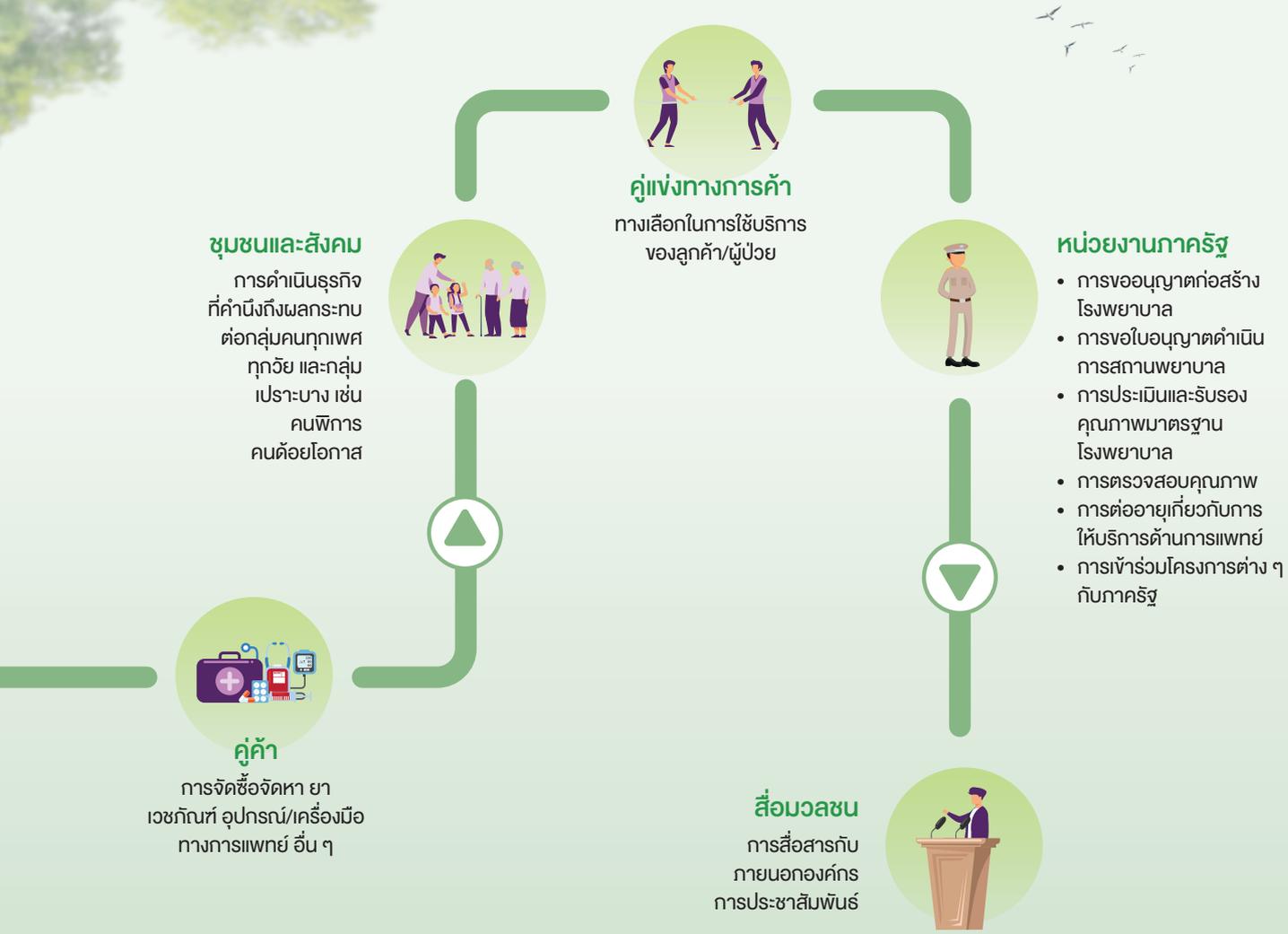
การจัดหางบประมาณ/เงินทุน



### ผู้ถือหุ้นและผู้ลงทุน

การสร้างความพึงพอใจ  
ให้แก่บุคคล/สถาบัน  
ที่มีความสนใจในหลักทรัพย์บริษัท







## การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ

บริษัทได้มีกระบวนการวิเคราะห์กิจกรรมทางธุรกิจ ที่มีความเกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้เสียที่อาจได้รับผลกระทบหรืออาจส่งผลกระทบต่อการทำงานของบริษัท โดยมีการวางกลยุทธ์ในการสื่อสาร รวมถึงเปิดโอกาสในการสร้างการมีส่วนร่วมกับกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียผ่านช่องทางต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง รักษาความสัมพันธ์ที่ดี ตลอดจนมีความเข้าใจถึงการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจ ซึ่งสามารถนำมาระบุโอกาสและลดความเสี่ยง โดยสามารถนำมาระบุประเด็นของธุรกิจได้ดังนี้



### DELIVERY OF QUALITY HEALTHCARE

การได้รับการให้บริการ และการรักษาพยาบาล ตามมาตรฐานและจรรยาบรรณที่ดี



### ORGANIZATION & HUMAN RESOURCE DEVELOPMENT

การพัฒนาองค์กร และพนักงาน



### OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY

การจัดการด้าน อาชีวอนามัย และความปลอดภัยในการทำงาน



### FINANCIAL PERFORMANCE

ผลการดำเนินงานที่ดี และการเติบโตทางธุรกิจ



### CORPORATE GOVERNANCE & TRANSPARENCY

การกำกับดูแลกิจการที่ดี การปฏิบัติตามกฎหมาย และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง



### SUPPLY CHAIN MANAGEMENT

การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน



### DATA PRIVACY & SECURITY

ความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยของข้อมูล



### ENVIRONMENT & SOCIAL RESPONSIBILITY

การดำเนินงานที่คำนึงถึงชุมชน และสิ่งแวดล้อม

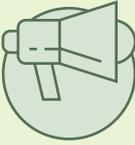


### CLIMATE CHANGE

การบริหารจัดการผลกระทบต่อสภาพภูมิอากาศ

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	ความต้องการ ความคาดหวัง	ช่องทางการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย	กลยุทธ์การตอบสนองกับผู้มีส่วนได้เสีย
 <p><b>1. ผู้ป่วยและผู้ใช้บริการ</b></p>	<p><b>Delivery of Quality Healthcare</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ได้รับบริการรักษาพยาบาลตามมาตรฐาน มีความปลอดภัย และจรรยาบรรณที่ดี</li> <li>• ความพึงพอใจและการได้รับการให้บริการที่ดี</li> <li>• การได้รับข้อมูลด้านสุขภาพที่ถูกต้องชัดเจน รวดเร็ว สะดวก</li> <li>• ค่าบริการการรักษาพยาบาลที่เหมาะสม</li> </ul> <p><b>Data Privacy &amp; Security</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยของข้อมูลผู้ป่วยและข้อมูลการรักษา</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การสื่อสารและให้คำปรึกษาในรูปแบบออฟไลน์ และสื่อออนไลน์ (Website, Facebook, Line, Twitter) และหมายเลขติดต่อ Call center 1218</li> <li>• แบบสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการ</li> <li>• กิจกรรมประชาสัมพันธ์และให้ความรู้ด้านสุขภาพ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ให้บริการผู้ป่วยตามมาตรฐานการรับรองคุณภาพสถานพยาบาล Hospital Accreditation : HA และการรับรองมาตรฐานระดับสากลจาก Joint Commission International : JCI</li> <li>• รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการ</li> <li>• จัดอบรมให้ความรู้ด้านสุขภาพ</li> <li>• กำหนดฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์รับผิดชอบประเมินค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น และแจ้งให้ผู้ป่วยรับทราบล่วงหน้า</li> <li>• กำหนดระบบการคุ้มครองข้อมูลผู้ป่วยและข้อมูลการรักษาให้รัดกุมปลอดภัย</li> </ul>
 <p><b>2. พนักงาน</b></p>	<p><b>Organization &amp; Human Resource Development</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• การได้เรียนรู้และพัฒนาทักษะ และเพิ่มพูนศักยภาพให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ</li> <li>• การได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม เท่าเทียมกัน</li> <li>• ค่าตอบแทน สวัสดิการที่เหมาะสม และโอกาสการเติบโตในหน้าที่การงาน</li> <li>• การมีส่วนร่วมกับกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของบริษัท</li> </ul> <p><b>Occupational Health and Safety</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• การจัดการด้านความปลอดภัย สิ่งแวดล้อม ในการทำงานตามมาตรฐาน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CEO roadshow</li> <li>• ปฐมนิเทศพนักงานใหม่</li> <li>• การจัดสัมมนาและการอบรมให้แก่พนักงาน</li> <li>• การรับฟังข้อเสนอแนะ ความคิดเห็น</li> <li>• การสื่อสารผ่านช่องทางภายในองค์กร</li> <li>• การสำรวจความผูกพันของพนักงาน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• จัดให้มีการอบรม พัฒนาและเพิ่มพูนทักษะในการทำงานให้แก่พนักงาน</li> <li>• รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และเข้าใจความต้องการของพนักงาน</li> <li>• สื่อสารข้อมูลข่าวสาร และนโยบายที่เกี่ยวข้องแก่พนักงาน เช่น นโยบายด้านสิทธิมนุษยชน</li> <li>• เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมกับกิจกรรมต่าง ๆ</li> <li>• กำหนดค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับความรับผิดชอบ และจัดให้มีสวัสดิการที่ดี</li> <li>• ปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ถูกต้องตามหลัก</li> <li>• อาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน</li> </ul>

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	ความต้องการ ความคาดหวัง	ช่องทางการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย	กลยุทธ์การตอบสนองกับผู้มีส่วนได้เสีย
 <p><b>3. ผู้ถือหุ้นและผู้ลงทุน</b></p>	<p><b>Financial Performance</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ผลการดำเนินงานที่ดีและการเติบโตทางธุรกิจ</li> <li>• การกำกับดูแลกิจการที่ดี การบริหารงานด้วยความโปร่งใส</li> <li>• การได้รับผลตอบแทนจากการลงทุนที่ดีและการจ่ายปันผลที่เหมาะสม</li> <li>• การได้รับทราบข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจอย่างโปร่งใสและต่อเนื่อง</li> </ul> <p><b>Environment &amp; Social Responsibility</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• การดำเนินธุรกิจที่คำนึงถึงความยั่งยืนและต่อเนื่อง รวมถึงมีความรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การจัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้น</li> <li>• การจัดกิจกรรมระหว่างบริษัทกับผู้ลงทุนและผู้ถือหุ้น ตลอดทั้งปี ทั้งในรูปแบบออนไลน์และออฟไลน์ เช่น Analyst Meeting, Opportunity Day, Company Visit, Conference Call, Roadshow</li> <li>• การเปิดเผยข้อมูลที่ครบถ้วนถูกต้อง และทันเวลา ผ่านตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและเว็บไซต์บริษัท</li> <li>• การสื่อสารผ่านเว็บไซต์ โทรศัพท์ อีเมล รายงานประจำปี รายงานความยั่งยืน รายงานวิเคราะห์และคำอธิบายของฝ่ายจัดการ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• สร้างผลประกอบการที่ดี จ่ายเงินปันผลที่เหมาะสม ตามนโยบายของบริษัท</li> <li>• กำหนดนโยบาย และแนวปฏิบัติต่าง ๆ เพื่อให้การดำเนินธุรกิจอยู่ภายใต้การบริหารความเสี่ยงที่รัดกุม รอบคอบ มีการกำกับดูแลกิจการอย่างโปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้</li> <li>• เปิดเผยข้อมูลที่สำคัญและจำเป็นเกี่ยวกับการดำเนินงานของบริษัทอย่างถูกต้อง ครบถ้วน และทันเหตุการณ์</li> <li>• ปรับปรุงข้อมูลบนเว็บไซต์บริษัทให้เป็นปัจจุบันและครบถ้วน</li> <li>• รับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ</li> </ul>
 <p><b>4. เจ้าหนี้</b></p>	<p><b>Financial Performance</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• การได้รับคืนเงินต้นและดอกเบี้ยตามเงื่อนไขสัญญาที่ตกลงกัน</li> <li>• ผลการดำเนินงานที่ดีและการเติบโตทางธุรกิจ</li> </ul> <p><b>Corporate Governance &amp; Transparency</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• การกำกับดูแลกิจการที่ดี การบริหารงานด้วยความโปร่งใส</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การเปิดเผยข้อมูลผ่านตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย</li> <li>• การประชุมแจ้งผลประกอบการทุกไตรมาส</li> <li>• การสื่อสารผ่านเว็บไซต์ โทรศัพท์ อีเมล รายงานประจำปี</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• สร้างผลประกอบการที่ดี จ่ายคืนเงินต้นและดอกเบี้ยตามเงื่อนไขสัญญา</li> <li>• ดำเนินธุรกิจภายใต้การบริหารความเสี่ยงที่รัดกุม รอบคอบ มีการกำกับดูแลกิจการอย่างโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้</li> <li>• เปิดเผยข้อมูลที่สำคัญและจำเป็นเกี่ยวกับการดำเนินงานของบริษัท</li> </ul>
 <p><b>5. คู่ค้า</b></p>	<p><b>Supply Chain Management</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• การเจรจาต่อรองหรือข้อตกลงที่โปร่งใสและยุติธรรม</li> <li>• โอกาสในการดำเนินธุรกิจร่วมกันในอนาคต</li> </ul> <p><b>Data Privacy &amp; Security</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยของข้อตกลงหรือข้อมูลตามสัญญาการค้า</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การเยี่ยมชม พบปะระหว่างบริษัทและคู่ค้า (Company Visit)</li> <li>• การประชุมร่วมกับคู่ค้า เช่น การนำเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่ การเพิ่มความถี่ในการใช้ผลิตภัณฑ์</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• รักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับคู่ค้า เปิดเผยข้อมูลการประมูลซื้อขายอย่างโปร่งใส เท่าเทียมกัน</li> <li>• รับฟัง แลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ</li> <li>• สนับสนุนให้คู่ค้าดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน</li> <li>• ดูแลการคุ้มครองข้อมูลของคู่ค้าให้รัดกุมปลอดภัย</li> </ul>

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	ความต้องการ ความคาดหวัง	ช่องทางที่มีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย	กลยุทธ์การตอบสนองกับผู้มีส่วนได้เสีย
 <p>6. ชุมชน สังคม</p>	<p><b>Environment &amp; Social Responsibility</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>การพัฒนาการเข้าถึงบริการทางการแพทย์เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดี</li> <li>การส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมเพื่อสังคมและชุมชน รวมถึงให้ความรู้ด้านการส่งเสริมสุขภาพ</li> <li>การดำเนินงานที่ส่งผลกระทบต่อชุมชนและสังคมน้อยที่สุด</li> </ul> <p><b>Climate Change</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>การบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศที่เหมาะสม (Climate change)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การรับฟังข้อเสนอแนะความคิดเห็นของชุมชน</li> <li>การทำกิจกรรมร่วมกับชุมชน เช่น การให้ความรู้และการส่งเสริมสุขภาพ โครงการจิตอาสา</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>โรงพยาบาลในเครือให้บริการแก่ผู้ประกันตนตามโครงการประกันสังคม</li> <li>การขยายโรงพยาบาลในเครือไปยังพื้นที่ชายแดนที่ยังขาดการเข้าถึงบริการทางการแพทย์</li> <li>เปิดโอกาสให้ชุมชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ</li> <li>สนับสนุนงบประมาณในการทำกิจกรรมเพื่อชุมชนและสังคมอย่างต่อเนื่อง</li> <li>จัดให้มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ</li> </ul>
 <p>7. หน่วยงานภาครัฐ</p>	<p><b>Corporate Governance &amp; Transparency</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>การปฏิบัติตามกฎหมาย และกฎระเบียบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>รับฟัง ร่วมให้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่อกฎระเบียบและแนวปฏิบัติต่างๆ ของภาครัฐ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจอย่างถูกต้องและเหมาะสมตามกฎหมายและระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด</li> </ul>
 <p>8. คู่แข่งทางการค้า</p>	<p><b>Corporate Governance &amp; Transparency</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ประกอบธุรกิจภายใต้กรอบกติกาของการแข่งขันที่ดีและยุติธรรม</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ติดตามแนวโน้มภาพรวมอุตสาหกรรม</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ส่งเสริมการค้าอย่างเสรี</li> <li>ปฏิบัติภายใต้กรอบกติกาของการแข่งขันที่ดี</li> </ul>
 <p>9. สื่อมวลชน</p>	<p><b>Corporate Governance &amp; Transparency</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องรวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์อย่างเท่าเทียมกัน</li> <li>เปิดโอกาสให้สื่อมวลชนพบปะและพูดคุยกับผู้บริหารระดับสูง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การให้สัมภาษณ์โดยผู้บริหารผ่านช่องทางต่างๆ</li> <li>เปิดเผยข้อมูลผ่านตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เว็บไซต์ โทรศัพท์ อีเมล รายงานประจำปี</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>เปิดเผยข้อมูลที่สำคัญและจำเป็นเกี่ยวกับการดำเนินงานของบริษัท</li> <li>รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากสื่อมวลชน</li> </ul>