

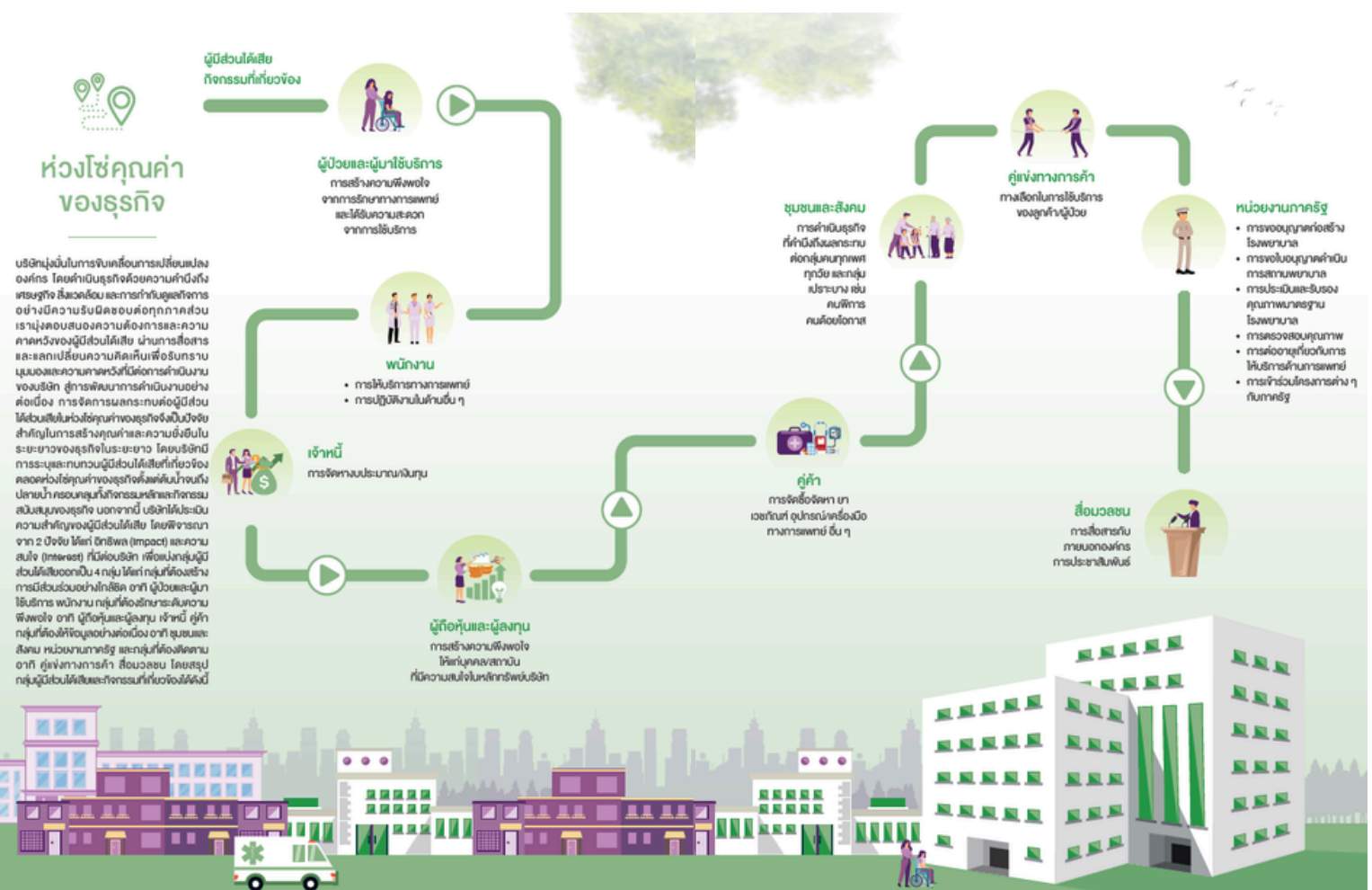


ห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ (VALUE CHAIN)

บริษัทตระหนักว่าการสร้างคุณค่าอย่างยั่งยืนจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากผู้มีส่วนได้เสียตลอดห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ ตั้งแต่ผู้ป่วยและครอบครัว บุคลากรทางการแพทย์และพนักงาน คู่ค้าและผู้รับจ้าง หน่วยงานภาครัฐ ผู้ถือหุ้น นักลงทุน ตลอดจนชุมชนและสังคม

บริษัทจึงดำเนินกระบวนการระบุและประเมินผู้มีส่วนได้เสียอย่างเป็นระบบ โดยพิจารณาจากระดับผลกระทบที่องค์กรมีต่อผู้มีส่วนได้เสีย และระดับอิทธิพลหรือความคาดหวังที่ผู้มีส่วนได้เสียมีต่อการดำเนินธุรกิจ เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับไปประกอบการประเมินประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน (MATERIALITY ASSESSMENT) และกำหนดกลยุทธ์การดำเนินงานที่สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย

การมีส่วนร่วมดังกล่าวช่วยให้บริษัทสามารถบริหารจัดการประเด็นด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และบรรษัทภิบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมสนับสนุนการสร้างคุณค่าในระยะยาวแก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม และเสริมสร้างความเชื่อมั่นต่อการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน





กิจกรรมหลัก (Primary Activities)



การจัดการและบริหารทรัพยากรทางการแพทย์

การจัดการและบริหารยา เวชภัณฑ์ อุปกรณ์ทางการแพทย์ และเทคโนโลยีที่จำเป็น เพื่อสนับสนุนการให้บริการทางการแพทย์อย่างมีคุณภาพและต่อเนื่อง



การให้บริการทางการแพทย์และการรักษาพยาบาล

การตรวจวินิจฉัย รักษา ฟื้นฟูสุขภาพ และดูแลผู้ป่วย โดยมุ่งเน้นคุณภาพการรักษา ความปลอดภัยของผู้ป่วย และการเข้าถึงบริการทางการแพทย์อย่างเท่าเทียม



การบริหารคุณภาพและความปลอดภัยของผู้ป่วย

การกำกับดูแลมาตรฐานทางการแพทย์ การบริหารความเสี่ยงทางคลินิก และการพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ป่วยและผู้ให้บริการ



การติดตามผลและสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้ป่วย

การติดตามผลการรักษา รับฟังข้อคิดเห็น และประเมินความพึงพอใจ เพื่อนำมาปรับปรุง และยกระดับคุณภาพการให้บริการ

กิจกรรมสนับสนุน (Support Activities)



การบริหารทรัพยากรบุคคลและการพัฒนาศักยภาพบุคลากร

การสรรหา พัฒนา และรักษาบุคลากรทางการแพทย์และพนักงานให้มีศักยภาพ พร้อมส่งเสริมความปลอดภัย สุขภาวะ และความผูกพันต่อองค์กร



การกำกับดูแลกิจการและการบริหารความเสี่ยง

การดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล จริยธรรมทางธุรกิจ การบริหารความเสี่ยง และการปฏิบัติตามกฎหมายและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง



การพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมทางการแพทย์

การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ระบบสารสนเทศ และนวัตกรรมทางการแพทย์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานและยกระดับคุณภาพการรักษา



การบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมและทรัพยากร

การบริหารจัดการพลังงาน น้ำ ของเสีย และขยะทางการแพทย์อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสนับสนุนการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน



การสร้างคุณค่าร่วมกับชุมชนและสังคม

การส่งเสริมสุขภาพ การให้ความรู้ทางการแพทย์ และการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคม เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตและสุขภาวะของชุมชนโดยรอบ





การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ

บริษัทได้มีกระบวนการวิเคราะห์กิจกรรมทางธุรกิจ ที่มีความเกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้เสียที่อาจได้รับผลกระทบหรืออาจส่งผลกระทบต่อการทำงานของบริษัท โดยมีการวางกลยุทธ์ในการสื่อสาร รวมถึงเปิดโอกาสในการสร้างการมีส่วนร่วมกับกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียผ่านช่องทางต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง รักษาความสัมพันธ์ที่ดี ตลอดจนมีความเข้าใจถึงการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจ ซึ่งสามารถนำมาระบุโอกาสและลดความเสี่ยง โดยสามารถนำมาระบุประเด็นของธุรกิจได้ดังนี้



DELIVERY OF QUALITY HEALTHCARE

การได้รับการให้บริการและการรักษาพยาบาลตามมาตรฐานและจรรยาบรรณที่ดี



ORGANIZATION & HUMAN RESOURCE DEVELOPMENT

การพัฒนาองค์กรและพนักงาน



OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY

การจัดการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน



FINANCIAL PERFORMANCE

ผลการดำเนินงานที่ดีและการเติบโตทางธุรกิจ



CORPORATE GOVERNANCE & TRANSPARENCY

การกำกับดูแลกิจการที่ดี การปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง



SUPPLY CHAIN MANAGEMENT

การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน



DATA PRIVACY & SECURITY

ความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยของข้อมูล



ENVIRONMENT & SOCIAL RESPONSIBILITY

การดำเนินงานที่คำนึงถึงชุมชนและสิ่งแวดล้อม



CLIMATE CHANGE

การบริหารจัดการผลกระทบต่อสภาพภูมิอากาศ





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

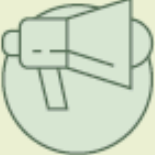




กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	ความต้องการ ความคาดหวัง	ช่องทางการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย	กลยุทธ์การตอบสนองกับผู้มีส่วนได้เสีย
 <p>3. ผู้ถือหุ้นและผู้ลงทุน</p>	<p>Financial Performance</p> <ul style="list-style-type: none"> ผลการดำเนินงานที่ดีและการเติบโตทางธุรกิจ การกำกับดูแลกิจการที่ดี การบริหารงานด้วยความโปร่งใส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





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

