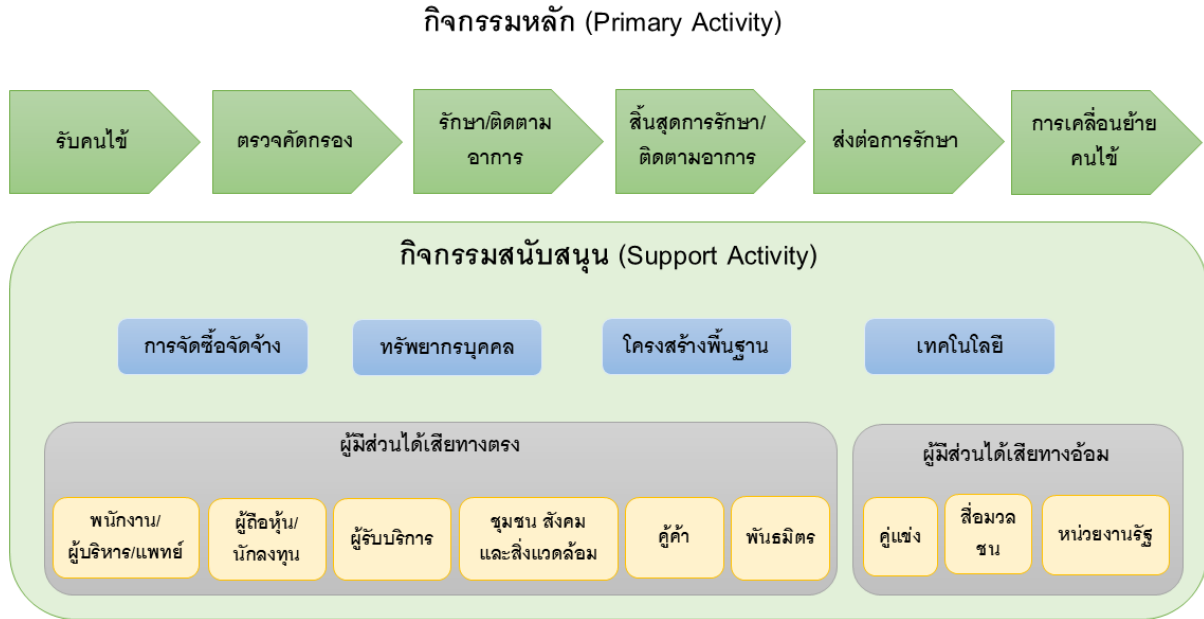


3.2 การจัดการผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียในห่วงโซ่คุณค่าทางธุรกิจ

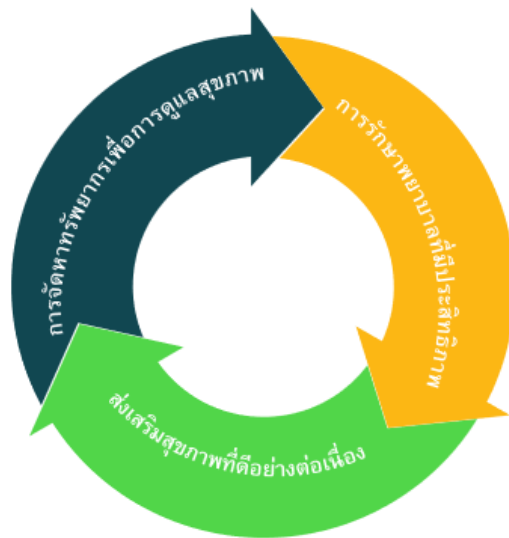
3.2.1 ห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ

บริษัทให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมและการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียมาโดยตลอด โดยคณะกรรมการบริษัทและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการวิเคราะห์ การระบุและทบทวนผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องตลอดห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจตั้งแต่ต้นน้ำจนถึงปลายน้ำ ครอบคลุมทั้งกิจกรรมหลักและกิจกรรมสนับสนุนของธุรกิจ จากนั้นนำมาวิเคราะห์ ทบทวนความสัมพันธ์ของข้อมูลกับผู้มีส่วนได้เสียได้รับผลกระทบทั้งเชิงบวก และเชิงลบจากกิจกรรมขององค์กร



จากการวิเคราะห์กิจกรรมหลักและกิจกรรมสนับสนุน ทำให้ได้ห่วงโซ่คุณค่าธุรกิจ ดังนี้

**“สร้างความมั่นใจในสุขภาพที่ดี
ด้วยการรักษาและบริการอย่างเชี่ยวชาญ
และเทคโนโลยีที่ทันสมัย”**



การจัดการทรัพยากรเพื่อการดูแลสุขภาพ

การจัดการและการพัฒนาบุคลากร

บริษัทให้ความสำคัญกับบุคลากรในโรงพยาบาล ทั้งแพทย์ พยาบาล พนักงานประจำสำนักงาน รวมถึงพนักงานงาน part time ทุกคน เพื่อให้มีความพร้อมในการดูแลรักษาคนไข้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงต้องมีการจัดหาบุคลากรทางการแพทย์ที่มีความชำนาญการเฉพาะด้านให้สอดคล้องกับจำนวนคนไข้ รวมถึงการหมุนเวียนพนักงานในส่วนของพยาบาล เพื่อทดแทน หรือช่วยเหลือนงาน กรณี มีผู้เข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมาก เพื่อให้มีการดูแลได้อย่างทั่วถึง

การจัดหายา / เวชภัณฑ์ / เครื่องมือแพทย์

บริษัทมุ่งเน้นการใช้ทรัพยากรที่มีคุณภาพได้มาตรฐาน มีนวัตกรรม ปลอดภัยกับผู้ป่วย ผ่านการรับรองผลิตภัณฑ์จากสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา เพื่อให้มีประสิทธิภาพในการรักษาคนไข้

ทั้งนี้ ในปี 2568 บริษัทได้บริหารจัดการตามห่วงโซ่ธุรกิจ ในการจัดหาบุคลากรทางการแพทย์ การพัฒนาบุคลากร การจัดหายา และการจัดซื้อจัดหาเครื่องมือแพทย์ที่ทันสมัย เพื่อให้มีประสิทธิภาพในการรักษาคนไข้ และมีความปลอดภัยสูง

แพทย์เข้าใหม่ประจำปี 2568	จำนวน 29 คน
การอบรมบุคลากรทางการแพทย์ประจำปี 2568	จำนวน 71 เรื่อง

หมายเหตุ : การอบรมพัฒนาบุคลากรทางการแพทย์ อาทิ อบรมพื้นฐานแพทย์ เภสัชกร พยาบาล นักเทคนิคการแพทย์, อบรมพยาบาลส่งต่อระบบทางเดินอาหารและท่อทางเดินน้ำดี, การพยาบาลผู้ป่วยโรคเรื้อรังในเด็ก , เวชศาสตร์การเดินทาง ท้องเกี่ยวพื้นฐานสำหรับบุคลากรทางการแพทย์ และอื่นๆ เป็นต้น

การรักษาพยาบาลที่มีประสิทธิภาพ

บริษัทให้ความสำคัญในทุกกระบวนการของการรักษาพยาบาล โดยใช้บุคลากรทางการแพทย์ที่มีความรู้ความชำนาญได้รับใบประกอบวิชาชีพเวชกรรม ใบประกอบโรคศิลปะ ตามที่กฎหมายกำหนด ดำเนินการรักษาภายใต้มาตรฐานและจรรยาบรรณวิชาชีพโดยเคร่งครัด ให้การรักษาแก่ผู้ป่วยโดยไม่เลือกปฏิบัติในเรื่องถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ ความพิการ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจ หรือความคิดเห็นทางการเมือง มีการนำเทคโนโลยีด้านการแพทย์และสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการรักษาพยาบาลผู้ป่วย รวมถึง มีการนำระบบคุณภาพเข้ามาใช้ในการกำกับดูแลการทำงานให้ได้มาตรฐาน โดยโรงพยาบาลวิภาวดีได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ HA. (Hospital Accreditation) จากสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) และมาตรฐาน ISO 9001:2015 จากบริษัท เอสจีเอส (ประเทศไทย) จำกัด

นอกจากนั้นบริษัทตั้งเป้าหมายที่จะสร้าง Customer Royalty ผ่านการบริการด้วยความใส่ใจ จัดบริการเพื่อให้เกิดความประทับใจและนึกถึงโรงพยาบาลเมื่อถึงคราวเจ็บป่วย โดยบริษัทได้กำหนดหัวข้อ “ใส่ใจ” ใน Core Value ขององค์กร และจัดให้มีการอบรมพฤติกรรมบริการแก่พนักงานอย่างสม่ำเสมอ ส่งผลให้ในปี 2568 บริษัทได้รับคะแนนประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอกสูงถึง 96.33 และ 97.05 เปอร์เซนต์ ตามลำดับ และบริษัทจะยังคงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การรักษาพยาบาลและการบริการมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ส่งเสริมสุขภาพที่ดีอย่างต่อเนื่อง

บริษัทมุ่งมั่นในการสร้างความผูกพันกับคนไข้ โดยการติดตามสุขภาพของคนไข้ภายหลังจากออกจากโรงพยาบาล และกลับไปพักผ่อนที่บ้านของตนเอง จากการโทรสอบถามอาการของคนไข้ เพื่อให้คนไข้ฟื้นตัวจากอาการเจ็บป่วย มีร่างกายที่แข็งแรงพร้อมที่จะกลับไปดำเนินชีวิตได้อย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ บริษัทจะนำประสบการณ์จากการดูแลคนไข้และข้อเสนอแนะ กลับมาพัฒนาและจัดหาหา / เวชภัณฑ์ / เครื่องมือแพทย์ รวมถึงบุคลากรทางการแพทย์ ต่อไป

ทั้งนี้ บริษัทได้สร้าง Customer Royalty ผ่านการบริการด้วยความใส่ใจ จัดบริการ เพื่อให้เกิดความประทับใจ และนึกถึงโรงพยาบาลเมื่อถึงคราวเจ็บป่วย โดยบริษัทได้มีการกำหนดหัวข้อ “ใส่ใจ” ใน Core Value ขององค์กร และจัดให้มีการอบรมพฤติกรรมบริการแก่พนักงานอย่างสม่ำเสมอ

3.2.2 การบริหารจัดการความเสี่ยงด้านความยั่งยืน

บริษัทให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านความยั่งยืน เพื่อสร้างโอกาสและลดความเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อความสามารถในการแข่งขัน สร้างผลกำไร และความอยู่รอดขององค์กร รวมทั้งเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้มีส่วนได้เสียในทุกมิติ ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยมีคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงทำหน้าที่ประเมินความเสี่ยงวิเคราะห์ผลกระทบที่จะเกิดขึ้น จัดทำแผนรองรับ รวมถึงติดตามการบริหารความเสี่ยงอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง

1.2.3 การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้เสียในห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ

บริษัทได้กำหนดขั้นตอนในการวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้เสียให้สอดคล้องไปกับแนวทางการวิเคราะห์ที่กำหนดไว้ใน GRI Standard ซึ่งเป็นมาตรฐานที่ใช้ในการพัฒนาความยั่งยืนขององค์กรทั่วโลก ทั้งนี้ บริษัทได้จัดทำ การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้เสียและประเมินความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียปีละ 1 ครั้ง ผ่านกระบวนการรับฟังความคิดเห็น การสำรวจความพึงพอใจ และการประชุมร่วมกัน เพื่อรับทราบผลกระทบและประเด็นที่เกี่ยวข้องระหว่างบริษัท และผู้มีส่วนได้เสียทั้งด้านบวกและด้านลบ โดยนำผลลัพธ์ที่ได้มาพัฒนาบริษัท และเป็นแนวทางในการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียของบริษัทต่อไป

ในปี 2568 บริษัทได้ทำการวิเคราะห์กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียแบ่งออกเป็น 10 กลุ่ม ได้แก่ ผู้ถือหุ้น/ นักลงทุน ลูกค้า/ผู้บริโภคนักงาน คู่ค้า พันธมิตรทางการค้า ชุมชนและสังคม เจ้าหนี้ หน่วยงานรัฐและหน่วยงานกำกับดูแล สื่อมวลชน และคู่แข่งทางการค้า ทั้งนี้บริษัทได้จัดกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

- กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียภายในองค์กร ได้แก่ พนักงาน ผู้ถือหุ้น
- กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียภายนอกองค์กร เช่น ลูกค้า/ผู้บริโภค คู่ค้า พันธมิตรทางการค้า ชุมชนและสังคม เจ้าหนี้ หน่วยงานรัฐและหน่วยงานกำกับดูแล สื่อมวลชน และคู่แข่งทางการค้า เป็นต้น

ขั้นตอนในการวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้เสีย

การระบุผู้มีส่วนได้เสีย

โดยพิจารณาจากความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับ
ห่วงโซ่คุณค่าของบริษัท



การระบุลำดับผลกระทบของบริษัทต่อผู้มีส่วนได้เสีย

โดยประเมินจากผลกระทบและโอกาสที่เกิดขึ้น
ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม



การระบุระดับอิทธิพลของผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อบริษัท

โดยประเมินจากระดับอิทธิพลที่มาจากปัจจัยอื่นๆ เช่น
การดำเนินงาน กฎระเบียบ ข้อบังคับ และชื่อเสียง



การจัดกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย

โดยแบ่งผู้มีส่วนได้เสียตามระดับผลกระทบที่มีต่อบริษัท และ
ระดับอิทธิพลที่ผู้มีส่วนได้เสียมีต่อบริษัท









การจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้เสีย

โดยระบบแนวทางการมีส่วนร่วมที่เหมาะสมกับผู้มีส่วนได้เสีย
แต่ละกลุ่ม เช่น กระบวนการรับฟังความคิดเห็น การสำรวจ
ความพึงพอใจ และการประชุมร่วมกัน เป็นต้น

การดำเนินงานกับผู้มีส่วนได้เสีย

ผู้มีส่วนได้เสีย	วิธีการมีส่วนร่วม	ความคาดหวัง	การดำเนินงาน
 พนักงาน/แพทย์/ ผู้บริหาร	<ul style="list-style-type: none"> การประชุมร่วมกับพนักงานระดับต่างๆ การสำรวจความพึงพอใจ ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร การร้องเรียนผ่านทางช่องทางการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน (Whistle blowing) 	<ul style="list-style-type: none"> ค่าตอบแทนสวัสดิการที่เหมาะสม คุณภาพชีวิตที่ดี มีความปลอดภัยในการทำงาน ความก้าวหน้า ความมั่นคงในชีวิต สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี การพัฒนาศักยภาพของพนักงาน การปฏิบัติที่เท่าเทียมไม่เลือกปฏิบัติ 	<ul style="list-style-type: none"> กำหนดค่าตอบแทนสวัสดิการอยู่ในระดับเดียวกับธุรกิจประเภทเดียวกัน มีการกำหนด Career Path ส่งเสริมให้มีการอบรมทั้งในและนอกองค์กร ด้วยการกำหนดจำนวนชั่วโมงการอบรมใน KPI ของหน่วยงาน สิทธิมนุษยชน อาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน
 ผู้ถือหุ้น / นักลงทุน	<ul style="list-style-type: none"> การประชุมผู้ถือหุ้นประจำปี นักลงทุนสัมพันธ์ Website / E-mail Opportunity Day 	<ul style="list-style-type: none"> ผลการตอบแทนการลงทุนที่ดี มีการกำกับดูแลกิจการที่ดีรวมถึงการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน โปร่งใส ตรวจสอบได้ มีการเปิดเผยข้อมูลที่ต้อง ถูกต้อง ครบถ้วน และทันต่อเหตุการณ์ 	<ul style="list-style-type: none"> การปฏิบัติตามหลักกำกับดูแลกิจการที่ดี พัฒนาการสื่อสารกับผู้ถือหุ้น นักลงทุน การบริหารจัดการความเสี่ยงและการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ
 ลูกค้า/ผู้รับบริการ	<ul style="list-style-type: none"> การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า Website / E-mail และ social media การรับเรื่องร้องเรียน 	<ul style="list-style-type: none"> การให้การรักษายาบาลที่มีคุณภาพภายใต้มาตรฐานวิชาชีพ การให้บริการด้วยความใส่ใจ มีจิตบริการ อัตราค่าบริการที่เหมาะสม ความปลอดภัยของสถานที่และสิ่งแวดล้อมภายในโรงพยาบาล การรักษาข้อมูลความลับของลูกค้า การปฏิบัติที่เท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ 	<ul style="list-style-type: none"> พัฒนาโรงพยาบาลเป็นโรงพยาบาลตติยภูมิ ระดับ Excellence Center นำระบบ Smart Service / Smart Operation / Smart Hospital เข้ามาสนับสนุนการดำเนินการ จัดหาเครื่องมือทางการแพทย์ที่มีประสิทธิภาพ สิทธิมนุษยชน การปฏิบัติตามกฎหมาย
 คู่ค้า	<ul style="list-style-type: none"> Website / E-mail / โทรศัพท์ การประชุม การเยี่ยมชมบริษัท 	<ul style="list-style-type: none"> ผลการดำเนินธุรกิจอย่าซื้อสัตย์ เป็นธรรม และโปร่งใส ความร่วมมือในการพัฒนาธุรกิจ 	<ul style="list-style-type: none"> จริยธรรมและจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ ร่วมมือต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

ผู้มีส่วนได้เสีย	วิธีการมีส่วนร่วม	ความคาดหวัง	การดำเนินงาน
 <p>พันธมิตรทางธุรกิจ</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ความร่วมมือกันในธุรกิจ • การพัฒนาผลิตภัณฑ์และการให้บริการ • การประชุมร่วมกัน • การเข้าเยี่ยมชม 	<ul style="list-style-type: none"> • เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน • การสนับสนุนด้านเทคนิค • ความร่วมมือในการให้บริการและการพัฒนา 	<ul style="list-style-type: none"> • การเปิดเผยข้อมูลทางธุรกิจ • กำหนดเป้าหมายร่วมกัน • การเรียนรู้และการแบ่งปันข้อมูลเพื่อสร้างความแข็งแกร่ง
 <p>ชุมชนและสังคม</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Website / Social Media • การจัดประชุม สอบถามความคิดเห็น • การจัดกิจกรรม • การรับร้องเรียน 	<ul style="list-style-type: none"> • การช่วยเหลือและดูแลสังคม • การสร้างเครือข่ายเพื่อร่วมกันพัฒนาชุมชนและสังคม • การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของชุมชนและสังคม 	<ul style="list-style-type: none"> • ดำเนินการ CSR อย่างต่อเนื่อง • โครงการอบรมการช่วยชีวิตเบื้องต้นและฟื้นคืนชีพ • ตรวจสอบคุณภาพเบื้องต้น
 <p>เจ้าหน้าที่</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Website / Social Media • การเยี่ยมชมกิจการ • การร่วมประชุม 	<ul style="list-style-type: none"> • การปฏิบัติตามเงื่อนไข • การบริหารจัดการความเสี่ยง 	<ul style="list-style-type: none"> • จริยธรรมทางธุรกิจ • การบริหารจัดการความเสี่ยง และการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ • การสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจ
 <p>หน่วยงานรัฐ และหน่วยงานกำกับดูแล</p>	<ul style="list-style-type: none"> • การร่วมสนับสนุนโครงการที่จัดขึ้นโดยภาครัฐ • รายงาน/จดหมายการเข้าร่วมประชุม/กิจกรรม 	<ul style="list-style-type: none"> • ปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง • เปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใส • สนับสนุนกิจกรรมของรัฐ 	<ul style="list-style-type: none"> • ปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง • ความร่วมมือในการทำ CSR
 <p>สื่อมวลชน</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ข่าวประชาสัมพันธ์/การแถลงข่าว • การสัมภาษณ์พิเศษ 	<ul style="list-style-type: none"> • การได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน ถูกต้อง และรวดเร็วทันเหตุการณ์ • เปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นจริง • การปฏิบัติต่อสื่อมวลชนที่ดี 	<ul style="list-style-type: none"> • การกำกับดูแลกิจการ • การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน • การมีส่วนร่วมในชุมชนและกิจกรรมเพื่อสังคม
 <p>คู่แข่งทางการค้า</p>	<ul style="list-style-type: none"> • การร่วมกันทำงานเป็นเครือข่าย • การประชุมร่วมกันที่องค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องจัดขึ้น • การอบรม/สัมมนา 	<ul style="list-style-type: none"> • การแข่งขันที่เป็นธรรม • การปฏิบัติตามกฎหมาย 	<ul style="list-style-type: none"> • การกำกับดูแลกิจการ • จริยธรรมทางธุรกิจ • การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน