

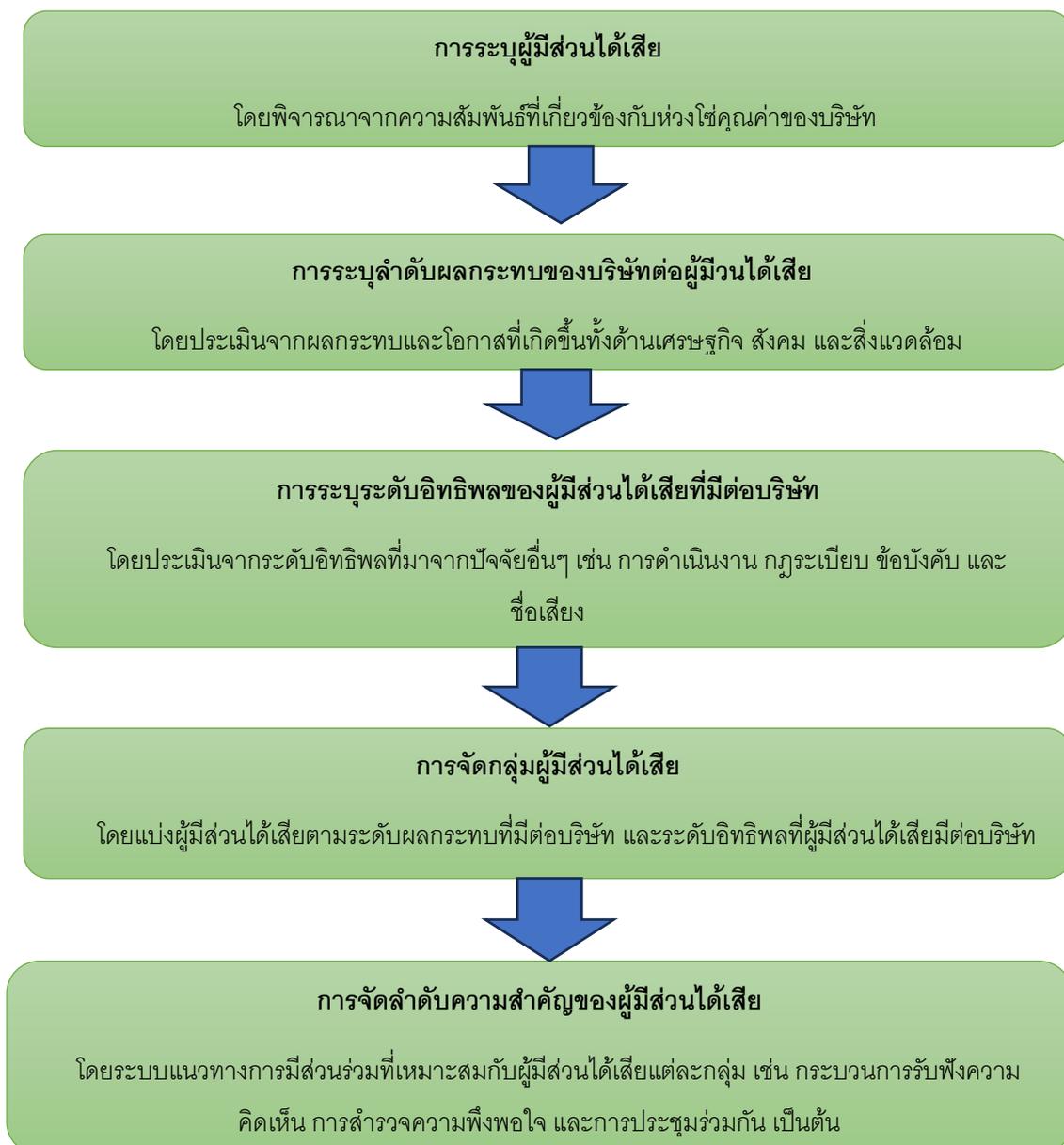
3.2.3 การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้เสียในห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ

บริษัทได้กำหนดขั้นตอนในการวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้เสียให้สอดคล้องไปกับแนวทางการวิเคราะห์ที่กำหนดไว้ใน GRI Standard ซึ่งเป็นมาตรฐานที่ใช้ในการพัฒนาความยั่งยืนขององค์กรทั่วโลก ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้จัดทำ การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้เสียและประเมินความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียปีละ 1 ครั้ง ผ่านกระบวนการรับฟังความคิดเห็น การสำรวจความพึงพอใจ และการประชุมร่วมกัน เพื่อรับทราบผลกระทบและประเด็นที่เกี่ยวข้องระหว่างบริษัทและผู้มีส่วนได้เสียทั้งด้านบวกและด้านลบ โดยนำผลลัพธ์ที่ได้มาพัฒนาบริษัท และเป็นแนวทางในการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียของบริษัทต่อไป

ในปี 2567 บริษัทได้ทำการวิเคราะห์กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียแบ่งออกเป็น 10 กลุ่ม ได้แก่ ผู้ถือหุ้น/นักลงทุน ลูกค้า/ผู้บริโภคร พนักงาน คู่ค้า พันธมิตรทางการค้า ชุมชนและสังคม เจ้าหน้าที่ หน่วยงานรัฐและหน่วยงานกำกับดูแล สื่อมวลชน และคู่แข่งทางการค้า ทั้งนี้บริษัทได้จัดกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

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

ขั้นตอนในการวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้เสีย



การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้เสีย

ผู้มีส่วนได้เสีย	วิธีการมีส่วนร่วม	ความคาดหวัง	การดำเนินงาน
 ผู้ถือหุ้น / นักลงทุน	<ul style="list-style-type: none"> การประชุมผู้ถือหุ้นประจำปี นักลงทุนสัมพันธ์ Website / E-mail Opportunity Day 	<ul style="list-style-type: none"> ผลการตอบแทนการลงทุนที่ดี มีการกำกับดูแลกิจการที่ดีรวมถึงการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน โปร่งใส และตรวจสอบได้ มีการเปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน และทันต่อเหตุการณ์ 	<ul style="list-style-type: none"> การปฏิบัติตามหลักกำกับดูแลกิจการที่ดี พัฒนาการสื่อสารกับผู้ถือหุ้น นักลงทุน การบริหารจัดการความเสี่ยงและการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ
 พนักงาน/แพทย์	<ul style="list-style-type: none"> การประชุมร่วมกับพนักงานระดับต่างๆ การสำรวจความพึงพอใจ ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร การร้องเรียนผ่านทางช่องทางแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน (Whistle blowing) 	<ul style="list-style-type: none"> ค่าตอบแทนสวัสดิการที่เหมาะสม คุณภาพชีวิตที่ดี มีความปลอดภัยในการทำงาน ความก้าวหน้า ความมั่นคงในชีวิต สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี การพัฒนาศักยภาพของพนักงาน การปฏิบัติที่เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ 	<ul style="list-style-type: none"> กำหนดค่าตอบแทนสวัสดิการอยู่ในระดับเดียวกับธุรกิจประเภทเดียวกัน มีการกำหนด Career Path ส่งเสริมให้มีการอบรมทั้งในและนอกองค์กร ด้วยการกำหนดจำนวนชั่วโมงการอบรมใน KPI ของหน่วยงาน สิทธิมนุษยชน อาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน
 ลูกค้า/ผู้รับบริการ	<ul style="list-style-type: none"> การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า Website / E-mail และ social media 	<ul style="list-style-type: none"> การให้การรักษายาบาลที่มีคุณภาพภายใต้มาตรฐานวิชาชีพ การให้บริการด้วยความใส่ใจ มีจิตบริการ อัตราค่าบริการที่เหมาะสม ความปลอดภัยของสถานที่และ 	<ul style="list-style-type: none"> พัฒนาโรงพยาบาลเป็นโรงพยาบาลตติยภูมิระดับ Excellence Center นำระบบ Smart Service / Smart Operation / Smart Hospital เข้ามาสนับสนุนการดำเนินการ จัดหาเครื่องมือทางการแพทย์ที่มีประสิทธิภาพ

ผู้มีส่วนได้เสีย	วิธีการมีส่วนร่วม	ความคาดหวัง	การดำเนินงาน
		<ul style="list-style-type: none"> สิ่งแวดล้อมภายใน โรงพยาบาล การรักษาข้อมูล ความลับของลูกค้า การปฏิบัติที่เท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ 	<ul style="list-style-type: none"> สิทธิมนุษยชน การปฏิบัติตามกฎหมาย
 ลูกค้า	<ul style="list-style-type: none"> Website / E-mail / โทรศัพท์ การประชุม 	<ul style="list-style-type: none"> ผลการดำเนินธุรกิจ อย่าซื้อสต็อก เป็นกรรมและโปร่งใส ความร่วมมือในการพัฒนาธุรกิจ 	<ul style="list-style-type: none"> จริยธรรมและจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ ร่วมมือต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน
 พันธมิตรทางธุรกิจ	<ul style="list-style-type: none"> ความร่วมมือกันในธุรกิจ การพัฒนาผลิตภัณฑ์ และการให้บริการ 	<ul style="list-style-type: none"> ผลตอบแทนจากการลงทุน 	<ul style="list-style-type: none"> การเปิดเผยข้อมูลทางธุรกิจ
 ชุมชนและสังคม	<ul style="list-style-type: none"> Website / Social Media การจัดประชุม สอบถามความคิดเห็น การจัดกิจกรรม 	<ul style="list-style-type: none"> การช่วยเหลือและดูแลสังคม การสร้างเครือข่ายเพื่อร่วมกันพัฒนาชุมชนและสังคม การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของชุมชนและสังคม 	<ul style="list-style-type: none"> ดำเนินการ CSR อย่างต่อเนื่อง โครงการอบรมการช่วยชีวิตเบื้องต้นและฟื้นคืนชีพ
 เจ้าหน้าที่	<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
 หน่วยงานรัฐ และหน่วยงานกำกับดูแล	<ul style="list-style-type: none"> การร่วมสนับสนุนโครงการที่จัดขึ้นโดยภาครัฐ รายงาน/จดหมายการเข้าร่วมประชุม/กิจกรรม 	<ul style="list-style-type: none"> ปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง เปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใส 	<ul style="list-style-type: none"> ปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง ความร่วมมือในการทำ CSR

ผู้มีส่วนได้เสีย	วิธีการมีส่วนร่วม	ความคาดหวัง	การดำเนินงาน
 สื่อมวลชน	<ul style="list-style-type: none"> ข่าวประชาสัมพันธ์/การแถลงข่าว การสัมภาษณ์พิเศษ 	<ul style="list-style-type: none"> สนับสนุนกิจกรรมของรัฐ การได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน ถูกต้อง และรวดเร็วทันเหตุการณ์ เปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นจริง การปฏิบัติต่อสื่อมวลชนที่ดี 	<ul style="list-style-type: none"> การกำกับดูแลกิจการ การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน การมีส่วนร่วมในชุมชนและกิจกรรมเพื่อสังคม
 คู่แข่งทางการค้า	<ul style="list-style-type: none"> การร่วมกันทำงานเป็นเครือข่าย การประชุมร่วมกันที่องค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องจัดขึ้น 	<ul style="list-style-type: none"> การแข่งขันที่เป็นธรรม การปฏิบัติตามกฎหมาย 	<ul style="list-style-type: none"> การกำกับดูแลกิจการ จริยธรรมทางธุรกิจ การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน