

การตอบสนองความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

Stakeholder

"ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย"	การสื่อสาร/การมีส่วนร่วม	ความคาดหวัง	การตอบสนองความคาดหวัง
1. บุคลากร	1. ปฐมนิเทศพนักงานใหม่ 2. การจัดสัมมนาและการอบรมให้แก่บุคลากร 3. รับฟังข้อเสนอแนะความคิดเห็น 4. การสื่อสารผ่านช่องทางภายในองค์กร 5. ประเมินผลการปฏิบัติงาน 6. กิจกรรมสำหรับพนักงาน 7. การสำรวจความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กร (Staff Engagement)	1. การจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม 2. ความมั่นคง และความก้าวหน้าในอาชีพ 3. การปฏิบัติอย่างให้เกียรติและเคารพในสิทธิมนุษยชน 4. ได้รับโอกาสเท่าเทียมในการพัฒนาความรู้และศักยภาพ 5. การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ 6. การมีส่วนร่วมกับกิจกรรมและการดำเนินงานของบริษัท 7. มีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีและปลอดภัย	1. มีกระบวนการจ้างงาน และเงื่อนไขการจ้างงานที่เป็นธรรม 2. กำหนดค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับความรับผิดชอบ 3. พิจารณาผลงานภายใต้กระบวนการประเมินผลการทำงานที่เป็นธรรม โปร่งใส 4. มีสวัสดิการตามที่กฎหมายกำหนด เช่น ประกันสังคม กองทุนเงินทดแทน และ นอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนด เช่น กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ประกันชีวิต ประกันอุบัติเหตุ รวมถึงการให้เงินช่วยเหลือประเภทต่างๆ เช่น เงินช่วยฌาปนกิจ เป็นต้น 5. เคารพสิทธิของพนักงานตามกฎหมายแรงงานและหลักสิทธิมนุษยชน 6. จัดให้มีการอบรม พัฒนา และเพิ่มพูนทักษะในการทำงานให้แก่บุคลากร รวมถึงส่งบุคลากรเข้าร่วมสัมมนา และ ฝึกอบรมด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน 7. มีช่องทางในการเปิดเผยข้อมูลที่สำคัญต่างๆ ให้แก่บุคลากร เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจในการดำเนินธุรกิจ และผลการดำเนินงานในธุรกิจต่างๆ ของกลุ่มโรงพยาบาลวิชัยเวชฯ 8. เปิดโอกาสให้บุคลากรสามารถแสดงความคิดเห็น หรือร้องเรียนในประเด็นต่างๆ 9. เปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมกับกิจกรรมต่าง ๆ 10. กำหนดนโยบายด้านความปลอดภัยในการทำงาน และสุขอนามัยในสถานที่ทำงานที่ดี รวมถึงมีมาตรการ ป้องกันการเกิดอุบัติเหตุ สร้างจิตสำนึกด้านความปลอดภัยและดูแลสถานที่ทำงานให้ถูกสุขลักษณะอยู่เสมอ

"ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย"	การสื่อสาร/การมีส่วนร่วม	ความคาดหวัง	การตอบสนองความคาดหวัง
2.ลูกค้า / ผู้บริโภค	1. Call Center 2. การสื่อสารผ่านช่องทางอื่น ๆ เช่น ไลน์ 3. แผนกลูกค้าสัมพันธ์ 4. เว็บไซต์ Contact Us 5. การประเมินความพึงพอใจ	1. บริการทางการแพทย์ที่ได้มาตรฐานและความปลอดภัยสูงสุด 2. ค่าบริการการรักษาพยาบาลที่เหมาะสม 3. การได้รับข้อมูลการรักษาและบริการที่ถูกต้องครบถ้วนชัดเจน 4. ความพึงพอใจและการได้รับบริการที่ดี 5. ช่องทางการติดต่อกับ รพ.ที่สะดวก รวดเร็ว 6. การเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลอย่างปลอดภัย	1. ใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการรักษาพยาบาล 2. ให้บริการโดยแพทย์และสหวิชาชีพผู้เชี่ยวชาญ 3. พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ได้มาตรฐานทั้งคุณภาพและความปลอดภัย 4. ได้รับการรับรองระบบการบริหารคุณภาพตามมาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ (HA) 5. การกำหนดราคาสินค้าและบริการอย่างเป็นธรรม 6. การสื่อสารที่ถูกต้อง ชัดเจน ตรงไปตรงมา 7. ความพร้อมของแพทย์ บุคลากรทางการแพทย์ 8. ความพร้อมของสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก 9. รับฟังข้อเสนอแนะ ความคิดเห็นและ ข้อร้องเรียน เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการ 10. จัดให้มีหน่วยงานที่รับผิดชอบในการให้คำปรึกษาการเข้ารับบริการการใช้จ่ายหรือสินค้าภายในโรงพยาบาล และรับข้อร้องเรียน 11. การตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ 12. การประเมินความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการ 13. มีช่องทางการติดต่อสื่อสารกับ รพ.ที่ครอบคลุมและหลากหลาย 14. นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งครอบคลุมถึงกลุ่มลูกค้าทุกประเภท
3.เจ้าหน้าที่	1. การเปิดเผยข้อมูลผ่านตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย 2. การประชุมแจ้งผลประโยชน์ประกอบการ 3. การสื่อสารผ่านเว็บไซต์ โทรศัพท์ อีเมลล์ รายงานประจำปี	1. การปฏิบัติตามข้อกำหนดของสัญญา 2. การดำเนินธุรกิจและเปิดเผยข้อมูลด้วยความโปร่งใส 3. ผลการดำเนินงานที่ดีและการเติบโตของธุรกิจ	1. การปฏิบัติตามข้อกำหนดของสัญญากับเจ้าหนี้ทุกประเภทอย่างถูกต้องตามกฎหมาย เสมอภาคเป็นธรรม และโปร่งใสโดยไม่เอาเปรียบคู่สัญญา 2. รักษาและปฏิบัติตามเงื่อนไขที่มีต่อเจ้าหนี้โดยเคร่งครัด ทั้งในแง่การชำระคืน การดูแลหลักทรัพย์ค้ำประกัน และเงื่อนไขอื่นๆ 3. ชำระคืนเงินกู้พร้อมดอกเบี้ยให้กับเจ้าหนี้ทุกประเภทอย่างครบถ้วนและตรงตามกำหนดเวลาที่ได้ตกลงไว้ 4.เปิดเผยข้อมูลที่สำคัญและจำเป็นด้วยความถูกต้องครบถ้วน 5. ดำเนินธุรกิจด้วยความรัดกุม รอบคอบ มีการกำกับดูแลกิจการอย่างโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้

"ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย"	การสื่อสาร/การมีส่วนร่วม	ความคาดหวัง	การตอบสนองความคาดหวัง
4. ผู้ถือหุ้น / ผู้ลงทุน	1. การประชุมสามัญผู้ถือหุ้น 2. รายงานประจำปี 56-1 One report 3. การรายงานผลการดำเนินงานรายไตรมาส 4. การเปิดเผยสารสนเทศผ่านตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และเว็บไซต์ของบริษัท 5. การให้ข้อมูลแก่สื่อมวลชน นักลงทุน และนักวิเคราะห์	1. ได้รับผลตอบแทนที่ดี สม่าเสมอ 2. การเติบโตของธุรกิจอย่างต่อเนื่อง มีความมั่นคง 3. การกำกับดูแลกิจการที่ดี 4. การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน 5. การได้รับข้อมูลอย่างถูกต้อง ครบถ้วน และทันต่อเหตุการณ์ 6. มีระบบการบริหารความเสี่ยงที่มีการตรวจสอบและควบคุมที่ดี	1. จ่ายเงินปันผลอย่างเหมาะสม 2. มีผลประโยชน์ตอบแทนที่ดี 3. บริหารจัดการและปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามวิสัยทัศน์และหลักจริยธรรม ด้วยความซื่อสัตย์ 4. รายงานสถานภาพทางการเงิน และมีใช้การเงิน รวมถึงแนวโน้มในอนาคตของกลุ่มบริษัทฯ อย่างสม่าเสมอ และครบถ้วนตามความเป็นจริง 5. ให้ข้อมูลผลการดำเนินงานผ่านรายงานประจำปี 56-1 One Report ทั้งในรูปแบบภาษาไทยและภาษาอังกฤษ 6. มีการรายงานสารสนเทศต่อตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยอย่างครบถ้วน ทันเวลา 7. ชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับการประชุมผู้ถือหุ้น ตลอดจนข้อมูลที่เกี่ยวข้องและเรื่องที่ต้องให้ผู้ถือหุ้นตัดสินใจในที่ประชุมเป็นการล่วงหน้าอย่างเพียงพอ 8. มีกรรมการอิสระทำหน้าที่ดูแลผู้ถือหุ้นรายย่อยและรับข้อร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะจากผู้ถือหุ้นผ่านช่องทางที่บริษัทจัดขึ้นและเข้าถึงได้ง่าย 9. กำหนดมาตรการในการควบคุมภายใน การตรวจสอบภายใน และการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ
5. คู่ค้า / พันธมิตรทางธุรกิจ	1. การสื่อสารผ่านช่องทางต่าง ๆ 2. การประชุมหารือแนวทางการปรับปรุงการดำเนินงานร่วมกัน 3. การเยี่ยมเยียนพบปะระหว่างบริษัทและคู่ค้า / พันธมิตรทางธุรกิจ 4. การดำเนินกิจกรรมต่างๆ ร่วมกัน	1. การปฏิบัติตามเงื่อนไขทางการค้า 2. การดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรม และโปร่งใส 3. ความสัมพันธ์ที่ดี 4. การมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา 5. โอกาสในการดำเนินกิจกรรมหรือธุรกิจอื่น ๆ ร่วมกันในอนาคต 6. ความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยของข้อมูลหรือข้อมูลตามสัญญาการค้า	1. ทำธุรกิจแบบยั่งยืนและโปร่งใส โดยปฏิบัติตามเงื่อนไขทางการค้าและสัญญาที่กำหนดไว้ ด้วยความเป็นธรรม 2. มีกระบวนการคัดเลือกคู่ค้าที่ชัดเจน และปฏิบัติอย่างเท่าเทียม 3. มีกระบวนการจัดซื้อที่ชัดเจน โปร่งใส และเป็นธรรม โดยคำนึงถึงความสมเหตุสมผลด้านราคา คุณภาพ และบริการที่ได้รับ รวมถึงสามารถให้เหตุผลที่เหมาะสมได้เมื่อมีการตรวจสอบ 4. กำหนดเงื่อนไขและสัญญาทางการค้า อย่างเป็นธรรม และปฏิบัติตามสัญญาทางการค้า 5. สร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่ต่อเนื่องกับคู่ค้า / พันธมิตรทางธุรกิจ 6. รับฟังและแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นร่วมกันอย่างสม่าเสมอ 7. ส่งเสริมให้คู่ค้ายึดหลักสิทธิมนุษยชน ปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน และนโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน 8. หลีกเลี่ยงการทำธุรกิจกับคู่ค้าที่มีพฤติกรรมผิดกฎหมาย หรือขัดต่อความสงบเรียบร้อยละเมิดสิทธิมนุษยชน หรือละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา 9. ส่งเสริมและสนับสนุนให้คู่ค้าดำเนินธุรกิจตามหลักการพัฒนายั่งยืนด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยให้ยึดมั่นปฏิบัติตามจรรยาบรรณคู่ธุรกิจ (Supplier Code of Conduct) 10. ดูแลการคุ้มครองข้อมูลของคู่ค้า / พันธมิตรทางธุรกิจให้ปลอดภัย รวมถึงรักษาความลับของคู่ค้าอย่างจริงจัง

"ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย"	การสื่อสาร/การมีส่วนร่วม	ความคาดหวัง	การตอบสนองความคาดหวัง
6. ชุมชน / สังคม	1. การรับฟังข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของชุมชน 2. การสนทนา พูดคุยและเยี่ยมเยียนชุมชน 3. การทำกิจกรรมร่วมกับชุมชน เช่น การให้ความรู้ ส่งเสริมสุขภาพ จิตอาสา เป็นต้น	1. การประกอบธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อ 2. ส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้นในสังคม 3. การดำเนินธุรกิจโดยไม่สร้างผลกระทบทางลบต่อชุมชน / สังคม 4. การส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมเพื่อสังคม / ชุมชน รวมถึงการให้ความรู้เรื่องการส่งเสริมสุขภาพ 5. การบริหารจัดการสภาพแวดล้อมที่ดี	1. มีกิจกรรมที่เป็นประโยชน์เพื่อให้สังคม / ชุมชนเข้าถึงบริการทางการแพทย์ 2. ให้ความรู้และความช่วยเหลือทางด้านสุขภาพที่เหมาะสม เพื่อให้คนในชุมชน / สังคมมีสุขภาพอนามัยและคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น 3. ดูแลรักษาสีสิ่งแวดล้อมรอบชุมชน ควบคุมดูแลการบริหารจัดการการกำจัดของเสีย รวมถึงสิ่งปนเปื้อนต่างๆ สู่สภาพแวดล้อมภายนอก โดยใช้เทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพ และมีการติดตามเฝ้าระวังอย่างต่อเนื่อง 4. สนับสนุนมูลนิธิและองค์กรสาธารณกุศล เพื่อช่วยเหลือและปันโอกาสให้ผู้ด้อยโอกาสในสังคมมี ชีวิตที่ดีขึ้น ตลอดจนสนับสนุนองค์กรที่สร้างสรรค์กิจกรรมอันเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ 5. ให้การสนับสนุนกิจกรรมสาธารณประโยชน์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกิจกรรมของท้องถิ่น 6. เปิดโอกาสให้สังคม / ชุมชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ 7. ปลูกฝังจิตสำนึกในเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมให้เกิดขึ้นกับบุคลากรทุกระดับอย่างต่อเนื่องและจริงจัง 8. การยกระดับคุณภาพชีวิตและสร้างอาชีพแก่ชุมชน 9. จัดให้มีช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น ข้อร้องเรียน และข้อเสนอแนะ 10. พัฒนาสินค้าและบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
7. คู่แข่งขัน	1. การร่วมประชุมสมาคมโรงพยาบาลเอกชน 2. การติดตามแนวโน้มภาพรวมอุตสาหกรรม	1. การดำเนินธุรกิจภายใต้กรอบกติกา ของการแข่งขันที่ดี ด้วยความเป็นธรรม และยุติธรรม	1. มีเป้าหมายและวิสัยทัศน์ในการดำเนินธุรกิจอย่างชัดเจน 2. ประกอบธุรกิจอย่างสร้างสรรค์ เพื่อให้เกิดการแข่งขันอย่างเป็นธรรม 3. ไม่แสวงหาข้อมูลที่เป็นความลับด้วยวิธีการที่ไม่สุจริตหรือไม่เหมาะสม 4. ไม่กระทำการใดๆ ที่เป็นการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาของคู่แข่ง 5. ไม่ทำลายชื่อเสียงของคู่แข่งด้วยการกล่าวหาในทางร้าย โดยปราศจากข้อมูลความจริง 6. สนับสนุนและส่งเสริมการค้าอย่างเสรี หลีกเลี่ยงพฤติกรรม การทำความตกลงใดๆ กับคู่แข่งที่เป็นการลดหรือจำกัดการแข่งขันทางการค้า 7. การสร้างความร่วมมือเพื่อพัฒนาการให้บริการสุขภาพกับประชาชน”
8. องค์กรกำกับดูแล / หน่วยงานภาครัฐ	1. การพบปะ พูดคุย ชี้แจง 2. รับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากภาครัฐ 3. การตรวจเยี่ยม	1. การปฏิบัติตามกฎหมายและความโปร่งใสในการดำเนินงาน 2. ให้ความร่วมมือในกิจกรรมต่าง ๆ	1. ดำเนินธุรกิจอย่างถูกต้องและเหมาะสมตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด 2. ดำเนินการอย่างถูกต้อง ตรงไปตรงมา 3. การให้ความร่วมมือและสนับสนุนโครงการของหน่วยงานราชการ 4. ร่วมประชุมให้ข้อคิดเห็น สนับสนุน และช่วยเหลือทางด้านวิชาการอย่างต่อเนื่อง 5. รับการตรวจเยี่ยมจากหน่วยงานราชการและรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะของหน่วยงานราชการพร้อมนำมาปรับปรุงแก้ไข และถ่ายทอดระหว่างโรงพยาบาลในกลุ่มโรงพยาบาลวิชัยเวช”

"ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย"	การสื่อสาร/การมีส่วนร่วม	ความคาดหวัง	การตอบสนองความคาดหวัง
8. องค์กรกำกับดูแล / หน่วยงานภาครัฐ	1. การพบปะ พูดคุย ชี้แจง 2. รับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากภาครัฐ 3. การตรวจเยี่ยม	1. การปฏิบัติตามกฎหมายและความโปร่งใสในการดำเนินงาน 2. ให้ความร่วมมือในกิจกรรมต่าง ๆ	1. ดำเนินธุรกิจอย่างถูกต้องและเหมาะสมตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด 2. ดำเนินการอย่างถูกต้อง ตรงไปตรงมา 3. การให้ความร่วมมือและสนับสนุนโครงการของหน่วยงานราชการ 4. ร่วมประชุมให้ข้อคิดเห็น สนับสนุน และช่วยเหลือทางด้านวิชาการอย่างต่อเนื่อง 5. รับการตรวจเยี่ยมจากหน่วยงานราชการและรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะของหน่วยงานราชการเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข และถ่ายทอดระหว่างโรงพยาบาลในกลุ่มโรงพยาบาลวิชัยเวช"
9. สื่อมวลชน / ผู้มีอิทธิพลทางสังคม	1. เยี่ยมชมกิจการ 2. สัมภาษณ์พิเศษในหัวข้อหรือวาระต่าง ๆ 3. พบปะสื่อมวลชน 4. ส่งข่าวประชาสัมพันธ์ 5. การจัดแถลงข่าว 6. การติดตามและนำเสนอข้อมูลผ่านโซเชียลมีเดีย	1. การได้รับข้อมูลที่ถูกต้องทันต่อเหตุการณ์ บนพื้นฐานข้อเท็จจริง อย่างเท่าเทียมกัน 2. เปิดโอกาสให้สื่อมวลชนได้มีโอกาสพบปะและพูดคุยกับผู้บริหารระดับสูง 3. การรักษาความสัมพันธ์ที่ดีในระยะยาว"	1. เปิดเผยข้อมูลที่สำคัญและจำเป็นเกี่ยวกับการดำเนินงานของบริษัท 2. รับฟังข้อเสนอแนะและความคิดเห็นจากสื่อมวลชน

การที่จะให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้ความร่วมมือกับบริษัท ไม่ใช่เป็นการสร้างความพึงพอใจสูงสุด แต่เป็นการสร้างความสมดุล และแบ่งปันคุณค่าระหว่างกัน โดยการบริหารประเด็นสำคัญ ซึ่งได้มีการเก็บรวบรวมประเด็นทั้งหมดที่เป็นประเด็นด้านความยั่งยืน โดยนำมาพัฒนาเป็นกรอบการทำงาน ครอบคลุมในทุกด้าน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความสมดุลให้เกิดขึ้น

กรอบการทำงานที่ยั่งยืน Sustainable Framework

บริษัทฯ ดำเนินงานด้านความยั่งยืน โดยพิจารณาตามกรอบการดำเนินงานด้านความยั่งยืนใน 4 ประเด็นหลัก ได้แก่ Governance Effectiveness , Clinical Effectiveness, Life and Living Effectiveness และ Environment Effectiveness ครอบคลุมทั้งมิติ เศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม ดังนี้

