



เอกสารวิชาการส่วนบุคคล
(Individual Study)

บทความ

การกำกับดูแลกิจการที่ดีตามหลักนิติธรรมทางบริหาร
บริษัทบางกอก เซน ฮอสปิทอล จำกัด (มหาชน)

จัดทำโดย

นายแพทย์ เฉลิม หาญพาณิชย์

รหัส 570207

เอกสารวิชาการนี้เป็นส่วนหนึ่งของการอบรม
หลักสูตร “หลักนิติธรรมเพื่อประชาธิปไตย” รุ่นที่ 2 ปี 2557

วิทยาลัยรัฐธรรมนูญ
สถาบันรัฐธรรมนูญศึกษา
สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ

ลิขสิทธิ์ของสำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ

สารบัญ

คำนำ.....	3
บริษัท บางกอก เซน ฮอสปิทอล จำกัด (มหาชน).....	3
1. กลุ่มโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ (Kasemrad Hospital Group (KR Group))	3
2. กลุ่มโรงพยาบาล เวิลด์เมดิคอลเซ็นเตอร์ (World Medical Center Group (WMC Group)).....	4
3. กลุ่มโรงพยาบาลการุญเวช (Karunvej Hospital Group (KV Group)).....	4
1. “ธรรมาภิบาล” (Good Governance) หรือบรรษัทภิบาล (Good corporate governance) องค์การ.....	6
2. “การกำกับดูแลกิจการที่ดี” ตามที่ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยกำหนด	7
3. หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี บริษัท บางกอก เซน ฮอสปิทอล จำกัด (มหาชน) (BCH).....	8
หมวดที่ 1 สิทธิของผู้ถือหุ้น	8
หมวดที่ 2 การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน.....	10
หมวดที่ 3 บทบาทของผู้มีส่วนได้เสีย	10
หมวดที่ 4 การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส	11
หมวดที่ 5 ความรับผิดชอบต่อคณะกรรมการ.....	12
4. การกำหนดจริยธรรมธุรกิจบริษัท บางกอก เซน ฮอสปิทอล จำกัด (มหาชน) (BCH).....	16
1. หลักการในการดำเนินธุรกิจ	16
2. ความขัดแย้งทางผลประโยชน์และการรักษาข้อมูลอันเป็นความลับของบริษัทฯ	19
3) ความรับผิดชอบต่อบริษัทฯ และทรัพย์สินของบริษัทฯ.....	20
4) การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วยความเป็นธรรม	22
5) การดูแลและการปฏิบัติตามจริยธรรมธุรกิจ	26
6) การรับข้อร้องเรียนด้านจริยธรรมธุรกิจ.....	26
5. ผลสำเร็จในการสร้างบรรษัทภิบาลที่ดีมีความเชื่อมโยงกับการมีประสิทธิภาพของหน่วยงาน	26
บรรณานุกรม.....	29

คำนำ

บริษัท บางกอก เซน ฮอสปิทอล จำกัด (มหาชน) (BANGKOK CHAIN HOSPITAL PUBLIC COMPANY LIMITED) ชื่อย่อ: BCH ปัจจุบัน บริษัทฯ ได้จัดประเภทของธุรกิจและบริการไว้ 3 ประเภท ดังนี้

1. กลุ่มโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ (Kasemrad Hospital Group (KR Group)) เป็นผลิตภัณฑ์และบริการที่จะเน้นให้บริการทางการแพทย์ทางการแพทย์ในระดับต่างๆ ดังต่อไปนี้

1.1 Kasemrad General Hospital (KR) เป็นโรงพยาบาลที่ให้บริการทางการแพทย์ระดับปฐมภูมิ (Primary Care), ระดับทุติยภูมิ (Secondary Care) และระดับตติยภูมิ (Tertiary Care) ที่สำคัญสำหรับผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน แก่กลุ่มลูกค้าเงินสดและลูกค้าตามโครงการภาครัฐ ปัจจุบันมีทั้งหมด 5 สาขาที่เปิดให้บริการแล้วดังต่อไปนี้

- 1) โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ บางแค (Kasemrad Bangkeha Hospital) จังหวัดกรุงเทพฯ
- 2) โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ รัตนธิเบศร์ (Kasemrad Rattanatibeth Hospital) จังหวัดนนทบุรี
- 3) โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ประชาชื่น (Kasemrad Prachachuen Hospital) จังหวัดกรุงเทพฯ
- 4) โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สระบุรี (Kasemrad Saraburi Hospital) จังหวัดสระบุรี
- 5) โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ศรีบูรินทร์ (Kasemrad Sriburin Hospital) จังหวัดเชียงใหม่

1.2 Kasemrad Medical Center (KH Med Center) เป็นศูนย์เฉพาะทางที่ให้บริการระดับตติยภูมิ (Tertiary Care) ซึ่งเป็นบริการทางการแพทย์ที่มีความซับซ้อนได้แก่ การผ่าตัดหัวใจ ศูนย์ศัลยกรรมหัวใจ (Heart Surgery Center) ศูนย์ตรวจสวนหัวใจและหลอดเลือด (Cath Lab Center) และศูนย์ดวงตา (Lasik and Eye Center) โดยเปิดดำเนินการที่สาขาประชาชื่น เพื่อให้การรักษาแก่ ผู้ป่วยจากกลุ่มโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ทุกสาขา และผู้ป่วยที่ส่งต่อมาจากโรงพยาบาลพันธมิตรอื่นๆ (Alliance Hospitals) ทั่วประเทศ

1.3 Kasemrad Poly Doctor Clinic (KPC) เป็นคลินิกชุมชนของบริษัทฯ ที่เปิดให้บริการทางการแพทย์ระดับปฐมภูมิ (Primary Care) และระดับทุติยภูมิ (Secondary Care) (บริการ

ผู้ป่วยนอก) ซึ่งได้แก่โพลีคลินิก เกษมราษฎร์ ศรีบูรินทร์ แม่สาย (Poly Clinic Kasemrad Sriburin Maesai) ที่อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย และโพลีคลินิก เกษมราษฎร์ ศรีบูรินทร์ เชียงแสน (Poly Clinic Kasemrad Sriburin Chiangsaen) ที่อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย ซึ่งจะเปิดทำการในเดือนกรกฎาคม 2557

1.4 KH Better Life เป็นศูนย์ที่ให้บริการด้านการเสริมสร้างบุคลิกและสุขภาพ ได้แก่ ศูนย์ตรวจสุขภาพ ศูนย์ทันตกรรมเพื่อความงาม ศูนย์สุขภาพผิวและความงาม ศูนย์ศัลยกรรมความงาม รวมทั้งบริการแพทย์ทางเลือก เช่น ศูนย์แพทย์แผนจีน ศูนย์แพทย์แผนไทย ซึ่งปัจจุบันบริษัทฯ ได้จัดพื้นที่บริการในโรงพยาบาลท่าสาขลา

2. กลุ่มโรงพยาบาล เวิลด์เมดิคอลเซ็นเตอร์ (World Medical Center Group (WMC Group)) เป็นผลิตภัณฑ์และบริการที่เปิดใหม่ภายใต้ชื่อ World Medical Center Hospital (โรงพยาบาล เวิลด์เมดิคอลเซ็นเตอร์ (WMC)) โดยเน้นให้บริการทางการแพทย์ในรูปแบบของศูนย์แพทย์เฉพาะทางในระดับตติยภูมิ (Tertiary Care) ของการให้บริการในการรักษาแก่ลูกค้าระดับบน (High – End Market) โดยได้เปิดดำเนินการสาขาแรกบนถนนแจ้งวัฒนะ (ใกล้ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล) ในไตรมาสแรกปี 2556

3. กลุ่มโรงพยาบาลการุญเวช (Karunvej Hospital Group (KV Group)) เป็นผลิตภัณฑ์และบริการที่จะเปิดใหม่ โดยจะเน้นให้บริการทางการแพทย์ทางการแพทย์ระดับปฐมภูมิและระดับทุติยภูมิ โดยปัจจุบันนี้มีทั้งหมด 4 สาขา ทั้งที่เปิดดำเนินการแล้ว และที่คาดว่าจะแล้วเสร็จภายในปลายปี 2557 นี้ ได้แก่

- 1) โรงพยาบาลการุญเวช สุขภาพิบาล3 (Karunvej Sukaphibal3 Hospital)
- 2) โรงพยาบาลการุญเวช ปทุมธานี (Karunvej Phatumthani Hospital)
- 3) โรงพยาบาลการุญเวช อยุธยา (Karunvej Ayutthaya Hospital)
- 4) โรงพยาบาลการุญเวช รัตนานิเบศร์ (Karunvej Rattanatibeth Hospital)

โดยใช้จริยธรรมธุรกิจ บริษัทฯ เป็นแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามหลักนิติธรรมทางการบริหารสร้างธรรมาภิบาล (Good Governance) หรือบรรษัทภิบาล (Good corporate governance) เพื่อนำไปสู่การสร้างเชื่อมั่นในธุรกิจบนพื้นฐานของการประสิทธิ ผู้มีส่วนได้เสียกับองค์กร (Stake Holders) อย่างเป็นธรรม ทั้งนี้ในปี 2556 ที่ผ่านมา บริษัทฯ ได้เปิดให้บริการโรงพยาบาลแห่งที่ 7 ภายใต้ชื่อ

The World Medical Center บนถนนแจ้งวัฒนะ ซึ่งเป็นนโยบายธุรกิจไปยังกลุ่มลูกค้าระดับสูงทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศในมาตรฐานโรงพยาบาลระดับนานาชาติ พร้อมด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัย โดยมุ่งมั่นที่จะบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ และหนึ่งในเป้าหมายที่สำคัญ คือการให้บริการผู้ป่วยทุกรายให้เป็นไปตามมาตรฐานวิชาชีพ รวมทั้งพัฒนาบุคลากรทางการแพทย์คุณภาพของโรงพยาบาลให้ดียิ่งขึ้น เพื่อสร้างความมั่นใจแก่ผู้มาใช้บริการ ตลอดจนการพัฒนา และการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามหลักนิติธรรมทางบริหาร เพื่อประโยชน์ในการวางระบบ ระเบียบ ข้อปฏิบัติ ต่างๆ ภายในองค์กร ให้ทันสมัยต่อการเปลี่ยนแปลงในยุคการสื่อสารไร้พรมแดน ให้เกิดความเป็นธรรมต่อทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องในทุกกระดับ ตลอดจนเป็นที่ยอมรับของสังคม และสมาชิก โดยมีการยินยอมพร้อมใจและให้ผู้ที่เกี่ยวข้องถือปฏิบัติร่วมกันอย่างเสมอภาค และเป็นธรรม

บทความเรื่อง “หลักนิติธรรมทางบริหาร บริษัทบางกอก เซน ฮอสปิทอล จำกัด (มหาชน)” จึงเป็นการนำเสนอ รูปแบบการบริหารองค์กรขนาดใหญ่ที่มีความเกี่ยวข้องกับกาให้บริการสุขภาพแก่ประชาชน โดยใช้แนวคิดการกำกับดูแลกิจการที่ดีตาม “หลักนิติธรรมทางบริหาร” ในการปกครอง การบริหาร การจัดการ การควบคุมดูแลกิจการต่าง ๆ ของบริษัทฯ ให้เป็นไปตามครรลองธรรม มีการบริหารจัดการที่ดี โดยเน้นการนำ “หลักนิติธรรมทางบริหาร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของหลักการที่อธิบายการเป็นองค์กร “ธรรมาภิบาล” (Good Governance) หรือบรรษัทภิบาล (Good corporate governance) ของหน่วยงาน รวมทั้งการอธิบายให้เห็นภาพการนำองค์ประกอบของธรรมาภิบาลหรือบรรษัทภิบาล ในด้านของหลักนิติธรรม ที่มีสาระสำคัญในด้านการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ และสิทธิในความเสมอภาค ซึ่งสิทธิทั้งสองประการดังกล่าวข้างต้นถือว่าเป็นพื้นฐานของ “ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์” ที่บริษัทฯ ได้ให้ความสำคัญ และนำมาเป็นแนวทางการเสริมสร้าง “หลักนิติธรรมทางบริหาร” เพื่อเป็นต้นแบบในการสร้างองค์กรให้มีความยั่งยืนในทุกองคาพยพที่เกี่ยวข้อง ซึ่งรายละเอียดต่างๆ ได้อธิบายไว้ในส่วนเนื้อหาของบทความนี้แล้ว ผู้เขียนหวังเป็นอย่างยิ่งว่าบทความเรื่อง “หลักนิติธรรมทางบริหาร บริษัทบางกอก เซน ฮอสปิทอล จำกัด (มหาชน)” จะเป็นประโยชน์ต่อผู้อ่านทุกท่าน ในการที่จะนำสาระ และวิธีคิด ไปปรับใช้ในองค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อประกันสิทธิ และศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของผู้ที่เกี่ยวข้องกับบริษัทในทุกระดับชั้น เพื่อสามารถขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ธรรมาภิบาลหรือบรรษัทภิบาล ที่มีคุณธรรมและมีคุณภาพต่อไป

1. “ธรรมาภิบาล” (Good Governance) หรือบรรษัทภิบาล (Good corporate governance)

องค์กร

เพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนา (Organization for Economic Cooperation and Development: OECD) ได้ให้คำจำกัดความของ การกำกับดูแลกิจการไว้ว่า

"Corporate governance involves a set of relationships between a company's management, its board, its shareholders and other stakeholders. Corporate governance also provides the structure through which the objectives of the company are set, and the means of attaining those objectives and monitoring performance are determined." (OECD, 2004, p.11) ตามคำจำกัดความของ OECD การกำกับดูแลกิจการ ก็คือ ความเกี่ยวเนื่องสัมพันธ์กันผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มขององค์กร ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม นั่นคือ เจ้าของกิจการ ผู้ถือหุ้น ผู้ซื้อสินค้า ผู้ขายสินค้า พนักงานลูกจ้าง เจ้าหนี้ รัฐบาล และสังคมโดยรวม ต้องได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรม (Fairness) และเสมอภาค

นอกจากนี้ การกำกับดูแลกิจการ ยังหมายความรวมถึง ระบบการบริหาร และควบคุมการดำเนินงานภายในของบริษัท เพื่อให้บริษัทสามารถบรรลุถึงเป้าหมายที่ตั้งไว้ เพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้ถือหุ้นในระยะยาว ทั้งนี้แต่ละองค์กรในแต่ละประเทศ ก็ย่อมที่จะมีโครงสร้างและเกณฑ์กำหนดในเรื่อง การกำกับดูแลกิจการที่แตกต่างกันออกไป

ในส่วนของภาครัฐมักใช้คำว่า ธรรมาภิบาล อันหมายถึง การบริหารของภาครัฐที่มุ่งความดีงาม และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่รัฐ และประชาชนอย่างทั่วถึงและยุติธรรม แนวคิดของธรรมาภิบาลในภาครัฐได้ริเริ่มในร่างรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ได้มีการบรรจุแนวคิดของธรรมาภิบาลไว้เป็นแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ ซึ่งหมายถึง ธรรมาภิบาลของรัฐ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหาร กิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 หลักการธรรมาภิบาลของรัฐ ประกอบด้วย หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า

ในส่วนของภาคเอกชนมักใช้คำว่า การกำกับดูแลกิจการที่ดีหรือ บรรษัทภิบาล หมายถึงโครงสร้างที่แสดงถึงความสัมพันธ์และความรับผิดชอบร่วมกันระหว่างกลุ่มหลักขององค์กรซึ่งประกอบด้วยผู้ถือหุ้น คณะกรรมการบริษัท และฝ่ายจัดการ เพื่อให้เกิดสมรรถนะการแข่งขันขององค์กร อันนำไปสู่เป้าหมายของ

องค์กรที่กำหนดไว้ โดยการบริหารและการกำหนดทิศทางขององค์กรจะต้องคำนึงถึงผลกระทบที่มีต่อผู้มีส่วนได้เสีย

แนวคิดเรื่องบรรษัทภิบาล เป็นที่ได้รับความสนใจเพิ่มขึ้นในระดับสากล นับตั้งแต่เกิดวิกฤตการณ์การเงินในเอเชีย และกรณีการล่มสลายของบริษัท ENRON และ WORLDCOM เป็นต้นมา บรรษัทภิบาลทวีความสำคัญสำหรับองค์กรที่เป็นบริษัทมหาชน เนื่องจากต้องรับผิดชอบต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง ผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder) มากมายหลายฝ่าย เช่น ผู้ถือหุ้นภายนอก (Outside shareholders) พนักงานลูกจ้าง ชุมชน สังคมส่วนรวม นั่นคือ ผู้ถือหุ้นภายนอก ต้องได้รับความคุ้มครองในการลงทุน พนักงานลูกจ้างต้องได้รับความคุ้มครองในด้านสิทธิมนุษยชน สังคมส่วนรวมต้องได้รับความพิทักษ์ ดังนั้น องค์กรจึงต้องจัดให้มีระบบการบริหารงาน การควบคุมสอดส่องดูแลเพื่อพิทักษ์และปกป้องผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสียในระยะยาว อันจะเป็นการสร้างมูลค่าให้กับองค์กรเพื่อความยั่งยืนในระยะยาวด้วยเช่นกัน ทำให้เกิดหลักบรรษัทภิบาลที่ได้รับการยอมรับในระดับสากลขึ้นมา อันประกอบด้วย

- 1) ยึดหลักความถูกต้องในการปฏิบัติหน้าที่ (Responsibility)
- 2) มีความรับผิดชอบต่อผลการตัดสินใจและการกระทำของตน (Accountability)
- 3) ปฏิบัติต่อทุกฝ่ายอย่างเสมอภาคและยุติธรรม (Equitable Treatment)
- 4) มีความโปร่งใสและเปิดเผยอย่างตรงไปตรงมา (Transparent Discloser)
- 5) มุ่งสร้างเสริมหลักการบริหารอันเป็นเลิศในองค์กร (Promotion of Best Practice)

2. “การกำกับดูแลกิจการที่ดี” ตามที่ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยกำหนด

ทั้งนี้ บริษัท บางกอก เซน ฮอสปิทอล จำกัด (มหาชน) (BCH) เป็นองค์กรเอกชน ซึ่งดำเนินธุรกิจในรูปแบบของกลุ่มโรงพยาบาล (Chain Hospital) ได้เล็งเห็นความสำคัญในการกำกับดูแลกิจการที่ดีมีตามหลักนิติธรรมทางบริหาร ซึ่งเป็นที่ยอมรับในระดับสากล บริษัทฯ จึงได้นำเอาหลักการ “การกำกับดูแลกิจการที่ดี” ตามที่ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ได้รณรงค์ให้บริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ พึงปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี 15 ข้อ ที่ได้ปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมให้เทียบเคียงกับหลักการกำกับดูแลกิจการของ The Organization for Economic Co-Operation and Development (OECD Principles of

Corporate Governance ปี 2004) รวมทั้งข้อเสนอแนะของธนาคารโลกในการเข้าร่วมโครงการ Corporate Governance - Reports on the Observance of Standards and Codes (CG-ROSC) โดยปรับให้มีความเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมของบริษัทจดทะเบียนไทย ซึ่งมีอยู่ด้วยกัน 5 หมวด ได้แก่ สิทธิของผู้ถือหุ้น การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน บทบาทของผู้มีส่วนได้เสีย การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส และความรับผิดชอบต่อคณะกรรมการ

บริษัท บางกอก เซน ฮอสปิทอล จำกัด (มหาชน) (BCH) ได้ใช้หลักการดังกล่าวมาในเบื้องต้นเป็นต้นแบบในการนำมาปรับใช้ให้มีความเหมาะสมกับเป้าหมายทางธุรกิจ และวัฒนธรรมองค์กรของบริษัท โดยกำหนดเป็นหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ดังต่อไปนี้

3. หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี บริษัท บางกอก เซน ฮอสปิทอล จำกัด (มหาชน) (BCH)

นับตั้งแต่ปี 2547 ที่บริษัทฯ ได้จดทะเบียนเข้าสู่ตลาดหลักทรัพย์ เป็นองค์กรมมหาชน จึงได้นำแนวทางที่ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยได้รณรงค์ และส่งเสริมให้บริษัทฯ เข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยการกำกับดูแลกิจการที่ดีแสดงให้เห็นถึงการแข่งขันของกิจการที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ ซึ่งจะช่วยสร้างความเชื่อมั่นและความมั่นใจต่อผู้ถือหุ้น ผู้ลงทุนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย อีกทั้งการมีนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดียังเสมือนเป็นเครื่องมือในการเพิ่มมูลค่าและส่งเสริมการเติบโตอย่างยั่งยืนให้กับบริษัทฯ มีการปฏิบัติหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีซึ่งแบ่งได้เป็น 5 หมวด ดังต่อไปนี้

หมวดที่ 1 สิทธิของผู้ถือหุ้น

คณะกรรมการบริษัท ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อเพิ่มความโปร่งใส เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของกิจการ และเพิ่มความเชื่อมั่นแก่ผู้ถือหุ้น ผู้ลงทุน และผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย จึงได้กำหนดนโยบายสนับสนุนการกำกับดูแลกิจการ โดยครอบคลุมหลักสำคัญดังนี้

- คณะกรรมการมีความมุ่งมั่นในการสร้างมูลค่าเพิ่มแก่กิจการในระยะยาว บริหารงานด้วยความรอบคอบและระมัดระวัง รับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสามารถ และประสิทธิภาพที่เพียงพอ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้ถือหุ้น ดูแลมิให้เกิด

ปัญหาความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และรับผิดชอบต่อการตัดสินใจและการกระทำ
ของตนเอง

- การดำเนินงานด้วยความโปร่งใส และเปิดเผยข้อมูลอย่างเพียงพอเพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง
ทุกฝ่ายสามารถตรวจสอบได้
- การดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงความเสียอยู่เสมอโดยมีการควบคุมและบริหารความ
เสี่ยงที่เหมาะสม
- ในการจัดให้มีการประชุมผู้ถือหุ้นแต่ละครั้ง บริษัทฯ ได้จัดส่งหนังสือนัดประชุมซึ่งระบุ
รายละเอียดของวาระการประชุม ความเห็นของคณะกรรมการบริษัท ข้อมูลทั้งหมดที่
เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ต้องตัดสินใจในที่ประชุม พร้อมทั้งรายละเอียดของวัน เวลา
สถานที่ที่จัดประชุมให้แก่ผู้ถือหุ้นทราบล่วงหน้าก่อนวันประชุมอย่างน้อย 7 วัน และมี
การบันทึกการประชุมอย่างถูกต้องและครบถ้วน เพื่อให้ผู้ถือหุ้นตรวจสอบได้
นอกจากนี้ บริษัทฯยังมีนโยบายที่จะเพิ่มทางเลือกให้กับผู้ถือหุ้นโดยการเสนอชื่อ
กรรมการอิสระอย่างน้อย 1 ท่าน เป็นผู้รับมอบอำนาจจากผู้ถือหุ้น ที่ไม่สามารถเข้า
ร่วมประชุมด้วยตนเอง บริษัทฯได้มีการแจ้งข่าวสารผ่าน Website ของตลาดหลักทรัพย์
แห่งประเทศไทยเป็นประจำทุกปี
- บริษัทฯมีนโยบายให้ผู้ถือหุ้นมีสิทธิอย่างเท่าเทียมกันในการตรวจสอบการดำเนินการ
งานของบริษัทฯ สอบถาม และแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ โดยประเด็น
ซักถามและข้อคิดเห็นที่สำคัญจะถูกบันทึกไว้ในรายงานการประชุมผู้ถือหุ้นโดย
เลขานุการที่ประชุม และได้นำส่งมติที่ประชุมผู้ถือหุ้นให้กับตลาดหลักทรัพย์แห่ง
ประเทศไทยตามระเบียบข้อบังคับภายใน 14 วัน ภายหลังจากการประชุมผู้ถือหุ้น
- บริษัทฯ ได้ให้ความสำคัญและเคารพสิทธิของผู้ถือหุ้น โดยประธานกรรมการ ประธาน
เจ้าหน้าที่บริหาร และคณะกรรมการชุดย่อยต่างๆ ได้เข้าร่วมประชุมผู้ถือหุ้นเพื่อให้ผู้
ถือหุ้นสามารถซักถามได้ในประเด็นปัญหาต่างๆ ซึ่งในทุกๆ ปี บริษัทฯ จัดประชุม
สามัญผู้ถือหุ้นทั้งหมด 1 ครั้งคือการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี ณ วันและเวลา
และสถานที่ที่ทางบริษัทฯ ได้กำหนดขึ้นเป็นประจำทุกปี โดยมีคณะกรรมการบริษัทฯเข้า
ร่วมประชุมครบทุกท่าน ซึ่งสะดวกต่อการเดินทางของผู้ถือหุ้นและใช้เวลาที่เหมาะสม
และเพียงพอที่ผู้ถือหุ้นจะซักถามข้อมูลหรือให้ข้อเสนอแนะ

หมวดที่ 2 การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน

- บริษัทฯ มีการปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเท่าเทียมกัน และเป็นธรรมต่อทุกฝ่าย
- บริษัทฯ มีโครงสร้างการบริหารจัดการที่ชัดเจน รวมถึงมีมาตรการต่างๆ เพื่อป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ เช่น หากมีกรณีที่บริษัทฯ เห็นว่ากรรมการท่านใดเข้าข่ายที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ กรรมการท่านนั้นจะดออกเสียงลงคะแนน โดยบริษัทฯ ได้กำหนดให้คณะกรรมการตรวจสอบเป็นผู้พิจารณาให้ความเห็นและความสมเหตุสมผลของรายการระหว่างกันเพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัท นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้เปิดเผยถึงรายการระหว่างกันที่เกิดขึ้นในงบการเงินตามมาตรฐานการบัญชีที่กำหนด
- บริษัทฯ ได้แจ้งข้อมูลในหนังสือเชิญประชุมผู้ถือหุ้นสำหรับวาระการประชุมอย่างเพียงพอต่อการตัดสินใจ เช่น วาระการจ่ายเงินปันผล วาระการแต่งตั้งกรรมการ วาระการพิจารณาค่าตอบแทนกรรมการ วาระการแต่งตั้งผู้สอบบัญชีและกำหนดค่าสอบบัญชี และวาระการพิจารณาเรื่องสำคัญของบริษัทฯ เช่น การแก้ไขข้อบังคับของบริษัทฯ เช่น การแก้ไขข้อบังคับของบริษัทฯ การออกและเสนอขายหุ้นกู้ เป็นต้น
- บริษัทฯ มีการสนับสนุนให้ผู้ถือหุ้นใช้หนังสือมอบฉันทะในกรณีที่ผู้ถือหุ้นไม่สามารถเข้าร่วมประชุมได้ด้วยตนเองโดยการเสนอชื่อกรรมการอิสระอย่างน้อย 1 ท่าน เป็นผู้รับมอบอำนาจจากผู้ถือหุ้น
- บริษัทฯ ได้เปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นได้ใช้สิทธิในการแต่งตั้งกรรมการเป็นรายบุคคล รวมทั้งได้แจ้งข่าวสารผ่าน Website ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและWebsite ของบริษัทฯ ให้ผู้ถือหุ้นพิจารณาเสนอชื่อบุคคลเพื่อรับการพิจารณาเลือกตั้งเป็นกรรมการบริษัท
- บริษัทฯ กำหนดให้กรรมการและผู้บริหารทุกคนรายงานการการถือครองหลักทรัพย์ต่อคณะกรรมการบริษัทเป็นประจำ

หมวดที่ 3 บทบาทของผู้มีส่วนได้เสีย

บริษัทฯ ได้ให้ความสำคัญต่อสิทธิของผู้มีส่วนได้เสียทุกคน โดยมีรายละเอียดดังนี้

- ผู้ถือหุ้น : บริษัทฯ ได้ให้ความสำคัญและเคารพสิทธิของผู้ถือหุ้น เช่น สิทธิในการเข้าร่วมประชุมผู้ถือหุ้นและออกเสียงลงคะแนน สิทธิในการแสดงความคิดเห็นในที่ประชุมผู้ถือหุ้น สิทธิที่จะได้รับผลตอบแทนอย่างเป็นธรรม เป็นต้น
- พนักงาน : บริษัทฯ ปฏิบัติกับพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน เป็นธรรม และให้ผลตอบแทนที่เหมาะสม
- คู่ค้า : บริษัทฯ ซื้อสินค้าและบริการจากคู่ค้าเป็นไปตามเงื่อนไขทางการค้า รวมถึงการปฏิบัติตามสัญญาต่อคู่ค้า
- เจ้าหนี้ : บริษัทฯ ปฏิบัติตามเงื่อนไขการกู้ยืมเงินตามข้อตกลง
- ลูกค้า : บริษัทฯ เอาใจใส่และรับผิดชอบต่อลูกค้า ผลิตสินค้าที่มีคุณภาพและมาตรฐาน มีหน่วยงานหรือบุคคลที่ทำหน้าที่รับข้อร้องเรียนของลูกค้าเพื่อรับดำเนินการให้แก่ลูกค้าโดยเร็วที่สุด
- คู่แข่ง : บริษัทฯ ประพฤติตามกรอบกติกาการแข่งขันที่ดี รักษาบรรทัดฐานของข้อพึงปฏิบัติในการแข่งขันหลีกเลี่ยงวิธีการที่ไม่สุจริตเพื่อทำลายคู่แข่ง ทั้งนี้ ในปีที่ผ่านมาบริษัทฯ ไม่มีข้อพิพาทใดๆ กับคู่แข่งทางการค้า
- ชุมชน : บริษัทฯ มีความรับผิดชอบต่อสภาพแวดล้อมของชุมชนและสังคม

ทั้งนี้บริษัทฯ จะปฏิบัติตามข้อกำหนดของกฎหมายและกฎระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สิทธิของผู้มีส่วนได้เสียเหล่านี้ได้รับการดูแลเป็นอย่างดี

หมวดที่ 4 การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส

- บริษัทฯ มีนโยบายที่จะเปิดเผยข้อมูลและสารสนเทศ ทั้งข้อมูลทางการเงินและข้อมูลที่มีมิใช่ข้อมูลทางการเงิน ที่เกี่ยวกับธุรกิจและผลประกอบการของบริษัทฯ อย่างถูกต้อง ครบถ้วน สม่ำเสมอ ทันเวลา โปร่งใส และน่าเชื่อถือ ซึ่งจะแสดงให้เห็นถึงสถานะภาพของการประกิจการและสถานะภาพทางการเงินที่แท้จริงของบริษัทฯ
- บริษัทฯ ได้กำหนดค่าตอบแทนของคณะกรรมการโดยผ่านการพิจารณาอนุมัติจากที่ประชุมผู้ถือหุ้น สำหรับค่าตอบแทนของผู้บริหารบริษัทฯ จะพิจารณาโดยใช้ข้อมูลของทางบริษัทใน

อุตสาหกรรมเดียวกันที่มีขนาดใกล้เคียงกันผลประกอบการของบริษัทและผลการดำเนินงานของ
ผู้บริหารแต่ละท่าน

- คณะกรรมการบริษัท เป้าผู้รับผิดชอบต่อการเงินรวมของบริษัทและบริษัทย่อย และสาร
สารสนเทศทางการเงินที่ปรากฏในรายงานประจำปี งบการเงินดังกล่าวจัดทำขึ้นตาม
มาตรฐานการบัญชีที่รับรองทั่วไป โดยเลือกใช้นโยบายการบัญชีที่เหมาะสมและถือปฏิบัติ
อย่างสม่ำเสมอ และใช้ดุลยพินิจอย่างระมัดระวัง และประมาณการที่ดีที่สุดในการจัดทำ
รวมทั้งมีการเปิดเผยข้อมูลสำคัญอย่างเพียงพอในหมายเหตุประกอบการเงิน และบริษัทฯ ได้มี
การแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ ซึ่งประกอบด้วยกรรมการอิสระที่ไม่ได้เป็นผู้บริหาร
ดูแลและรับผิดชอบเกี่ยวกับคุณภาพของรายงานทางการเงินและระบบการควบคุมภายในของ
บริษัทฯ
- ภายหลังจากบริษัทฯ ได้เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ บริษัทฯ มีนโยบายที่จะให้ผู้ดูแล
งานด้านนักลงทุนสัมพันธ์ เพื่อดูแลเรื่องการเปิดเผยข้อมูลที่ครบถ้วน ถูกต้อง ตรงต่อความเป็น
จริง เชื่อถือได้ ทันเวลา และโปร่งใส รวมทั้งเพื่อสื่อสารกับบุคคลภายนอก เช่น ผู้ถือหุ้น ผู้ลงทุน
ในสถาบัน ผู้ลงทุนทั่วไป นักวิเคราะห์ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม

หมวดที่ 5 ความรับผิดชอบของคณะกรรมการ

1. โครงสร้างคณะกรรมการและคณะกรรมการชุดย่อย

คณะกรรมการบริษัท ประกอบด้วยบุคคลซึ่งมีความรู้ความสามารถด้านต่างๆ โดยเป็นผู้มี
บทบาทสำคัญในการกำหนดนโยบายของบริษัทฯ โดยร่วมกับผู้บริหารระดับสูงวางแผนการดำเนินงานทั้ง
ในระยะสั้นและระยะยาว ตลอดจนกำหนดนโยบายทางการเงิน การบริหารความเสี่ยง และภาพรวมของ
องค์กร มีบทบาทสำคัญการกำกับดูแล ตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานของบริษัทฯ และผลการ
ปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับสูงให้เป็นไปตามแผนที่วางไว้อย่างเป็นอิสระ

ปัจจุบัน บริษัทฯ มีคณะกรรมการทั้งสิ้นจำนวน 10 คนซึ่งประกอบด้วยกรรมการที่เป็น
ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของบริษัทฯจำนวน 4 คนคิดเป็นร้อยละ 40.0 ของกรรมการทั้งหมด กรรมการที่ไม่ได้
เป็นผู้บริหารจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 ของกรรมการทั้งหมด และกรรมการอิสระจำนวน 4 คน คิด
เป็นร้อยละ 40.0 ของกรรมการทั้งหมด ซึ่งเป็นไปตามข้อกำหนดขั้นต่ำของสำนักงาน ก.ล.ต. และตลาด
หลักทรัพย์ นอกจากนี้ คณะกรรมการบริษัทยังได้แต่งตั้งคณะอนุกรรมการชุดต่างๆ ได้แก่ 1)
คณะกรรมการตรวจสอบ ประกอบด้วยกรรมการที่เป็นอิสระจากการบริหารงานจำนวน การตรวจสอบ

ประกอบด้วยกรรมการที่เป็นอิสระจากการบริหารงานจำนวน 3 คน ซึ่งจะมีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 2 ปี (ดังรายนามคณะกรรมการตรวจสอบในหัวข้อโครงสร้างการจัดการฯ) และ 2) คณะกรรมการบริหาร ประกอบด้วยกรรมการและผู้บริหารจำนวน 6 คน ดังหัวข้อโครงสร้างการจัดการฯ เพื่อปฏิบัติหน้าที่เฉพาะเรื่องและเสนอเรื่องให้คณะกรรมการแต่ละชุด โดยบริษัทฯ เพื่อพิจารณาเพื่อรับทราบ ซึ่งคณะอนุกรรมการแต่ละชุดมีสิทธิและหน้าที่ตามที่ได้กำหนดไว้ในข้อบังคับของคณะกรรมการแต่ละชุด โดยบริษัทฯ ได้แบ่งแยกบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบระหว่างคณะกรรมการบริษัทกับผู้บริหารระดับสูงอย่างชัดเจน โดยกรรมการบริษัททำหน้าที่ในการกำหนดนโยบายและกำกับดูแลการดำเนินงานของผู้บริหารระดับสูงอย่างชัดเจน ขณะที่ผู้บริหารระดับสูงทำหน้าที่บริหารงานของบริษัทฯ ในด้านต่างๆ ให้เป็นไปตามนโยบายที่กำหนด นอกจากนี้ ประธานกรรมการบริษัทและประธานเจ้าหน้าที่บริหารเป็นบุคคลเดียวกัน ซึ่งได้ผ่านการพิจารณาแต่งตั้งโดยคณะกรรมการบริษัทและมีการกำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่ที่ชัดเจน

2. บทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของคณะกรรมการ

คณะกรรมการบริษัทได้มีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์ ภารกิจ กลยุทธ์ เป้าหมาย แผนธุรกิจ และงบประมาณของบริษัทฯ ตลอดจนกำกับดูแลให้ฝ่ายจัดการดำเนินการให้เป็นไปตามแผนธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมถึงการจัดให้บริษัทฯ มีระบบควบคุมภายใน และมาตรการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสม รวมทั้งมีการติดตามการดำเนินการในเรื่องดังกล่าวอย่างสม่ำเสมอในการประชุมคณะกรรมการบริษัท นอกจากนี้ยังได้มีการกำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการบริษัท คณะกรรมการตรวจสอบ คณะผู้บริหาร และประธานเจ้าหน้าที่บริหารอย่างชัดเจนและโปร่งใส

บริษัทฯ จัดให้มีระเบียบและแนวทางปฏิบัติของจรรยาบรรณธุรกิจที่เป็นลายลักษณ์อักษร รวมถึงกำหนดบทลงโทษทางวินัยไว้ด้วย เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่ตามภารกิจของบริษัทฯ ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และมีนโยบายและวิธีปฏิบัติสำหรับกรณีที่เกี่ยวข้องต่อปัญหาจริยธรรม โดยไม่ขัดต่อกฎหมาย ขนบธรรมเนียม และประเพณีอันดีงามของสังคม นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังมีจริยธรรมในเรื่องค่าบริการ ซึ่งผู้รับบริการสามารถขอรายละเอียดและคำปรึกษาพยาบาลได้โดยบริษัทฯ ได้ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. 2541 และมีจริยธรรมในการประชาสัมพันธ์ โดยได้ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติควบคุมสถานพยาบาลเอกชน

บริษัทฯ มีโครงการสร้างการบริหารจัดการที่ชัดเจน รวมทั้งมีมาตรการต่างๆ เพื่อป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ เช่น หากมีกรณีที่บริษัทฯ เห็นว่ากรรมการท่านใดเข้าข่ายที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ กรรมการท่านนั้นจะงดออกเสียงลงคะแนน โดยบริษัทฯ ได้กำหนดให้

คณะกรรมการตรวจสอบเป็นผู้พิจารณาให้ความเห็นและความสมเหตุสมผลของรายการระหว่างกันเพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัท นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้เปิดเผยถึงรายการระหว่างกันที่เกิดขึ้นในงบการเงินตามมาตราฐานการบัญชีกำหนด

3. การประชุมคณะกรรมการ

คณะกรรมการมีกำหนดประชุมโดยปกติอย่างน้อยปีละ 4 ครั้ง และมีการประชุมพิเศษเพิ่มความจำเป็น โดยมีการกำหนดวาระชัดเจนล่วงหน้า และมีวาระพิจารณาติดตามผลการดำเนินงานเป็นประจำ ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้จัดส่งหนังสือเชิญประชุมพร้อมระเบียบวาระการประชุมและเอกสารก่อนการประชุมล่วงหน้าอย่างน้อย 7 วัน เพื่อให้คณะกรรมการได้มีเวลาศึกษาข้อมูลอย่างเพียงพอก่อนการเข้าร่วมประชุม

4. ค่าตอบแทน

บริษัทฯ ได้กำหนดนโยบายค่าตอบแทนกรรมการไว้อย่างชัดเจนและโปร่งใส โดยผ่านการพิจารณาอนุมัติจากผู้ถือหุ้นแล้ว ทั้งนี้ค่าตอบแทนผู้บริหารของบริษัทฯ จะพิจารณากำหนดโดยใช้ข้อมูลค่าตอบแทนของบริษัทในอุตสาหกรรมเดียวกันละที่มีขนาดใกล้เคียงกัน ผลประกอบการของบริษัท และผลการดำเนินงานของผู้บริหารแต่ละท่าน

5. ระบบการควบคุมและตรวจสอบภายใน

บริษัทฯ ได้ให้ความสำคัญต่อระบบควบคุมภายในทั้งในระดับบริหารและระดับปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ โดยได้มีการกำหนดภาระหน้าที่ อำนาจการดำเนินงานของผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหารไว้อย่างชัดเจน มีการควบคุมดูแลการใช้ทรัพย์สิน และมีการแบ่งแยกหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ผู้ติดตามควบคุม และประเมินผลออกจากกันเพื่อให้เกิดการถ่วงดุลและตรวจสอบระหว่างกันอย่างเหมาะสม นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังมีการควบคุมภายในที่เกี่ยวข้องกับระบบเงิน โดยบริษัทฯ ได้จัดให้มีระบบรายงานทางการเงินเสนอผู้บริหารสายงานที่รับผิดชอบ

บริษัทฯ ได้แต่งตั้งผู้ตรวจสอบภายในโดยแต่งตั้งหน่วยงานภายนอกทำหน้าที่ตรวจสอบโดยจะรายงานการตรวจสอบตรงต่อคณะกรรมการตรวจสอบ เพื่อให้มั่นใจว่าการปฏิบัติงานหลักและกิจกรรมทางการเงินสำคัญของบริษัทฯ ได้ดำเนินตามแนวทางที่กำหนดและมีประสิทธิภาพ โดยบริษัทฯ มีนโยบายที่จะมีการตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมายและข้อกำหนดเกี่ยวข้องกับบริษัทฯ (Compliance Control)

ฝ่ายตรวจสอบภายใน มีหน้าที่ตรวจสอบการทำงานของทุกหน่วยงาน ซึ่งจะตรวจสอบหน่วยงานต่างๆ ตามแผนการตรวจสอบประจำปีโดยจะตรวจสอบการลงบัญชี การนำเงินยอชขายฝากธนาคาร และตรวจนับสินค้าคงเหลือ ทรัพย์สินถาวรกรณีมีข้อสงสัยหรือเหตุการณ์ที่ไม่ปกติของของหน่วยงานใดๆ ผ่านตรวจสอบภายในจะทำการตรวจสอบการทำงานของหน่วยงานนั้นๆ ทันทีจนกว่าจะสามารถหาข้อเท็จจริงได้ และจัดทำรายงานการตรวจสอบแจ้งให้คณะกรรมการตรวจสอบทราบอย่างสม่ำเสมอ

6. การพัฒนากรรมการและผู้บริหาร

บริษัทฯ มีการส่งเสริมและอำนวยความสะดวกให้กรรมการและผู้บริหารของบริษัทฯ ได้เข้าร่วมอบรมหลักสูตรเกี่ยวกับกรรมการโดยบริษัทฯ เป็นผู้ออกค่าใช้จ่าย ได้แก่ หลักสูตร Director Program มีกรรมการที่ผ่านการอบรมจำนวน 1 ท่าน และหลักสูตร Director Accreditation Program มีกรรมการที่ผ่านการอบรมจำนวน 9 ท่าน เป็นต้น

ทั้งนี้ จะเห็นได้ว่าหลักการกำกับดูแลกิจการทั้ง 5 หมวดของบริษัทฯ หมวด 1 และหมวด 2 เป็นเรื่องเกี่ยวกับผู้ถือหุ้น หมวด 4 และหมวด 5 เป็นเรื่องเกี่ยวกับคณะกรรมการ ซึ่งทั้งผู้ถือหุ้นและคณะกรรมการถือเป็นผู้มีส่วนได้เสียในกิจการ ขณะที่หมวดที่ 3 เป็นเรื่องเกี่ยวกับการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสียนอกกิจการ ซึ่งเป็นการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคมขั้นพื้นฐานของกิจการ แนวปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีในหมวดที่ 3 นี้ ผู้มีส่วนได้เสียควรได้รับการดูแลจากบริษัทตามสิทธิที่มีตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และเมื่อพิจารณาที่จุดมุ่งหมายของหลักการดังกล่าวก็ยิ่งจำกัดว่าเป็นไปเพื่อสร้างความมั่งคั่ง ความมั่นคงทางการเงินและความยั่งยืนของกิจการในขณะที่เจตนารมณ์ในการดำเนินกิจการที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมนั้น ยังได้ให้ความสำคัญกับผลกระทบและประโยชน์ที่เกิดแก่สังคม ไม่จำกัดเฉพาะเพียงการคำนึงถึงความมั่งคั่ง ความมั่นคงทางการเงินและความยั่งยืนของกิจการเท่านั้นอีกทั้งการดูแลผู้มีส่วนได้เสียนอกกิจการอย่างมีประสิทธิภาพนั้น จะต้องเริ่มต้นจากจิตสำนึกที่ต้องการทำด้วยความเต็มใจ มิใช่แค่เพียงปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ดังนั้น การดำเนินกิจกรรมโดยมีเป้าหมายที่ผู้ถือหุ้น ผู้บริหาร คณะกรรมการ หรือพนักงาน (คือ ผู้มีส่วนได้เสียในกิจการ) เป็นตัวตั้ง กิจกรรมเหล่านี้เป็นเรื่องของความรับผิดชอบต่อสังคมในองค์กร ซึ่งจัดอยู่ในหัวข้อการกำกับดูแลกิจการภายในให้มีความโปร่งใส สามารถให้สังคมภายนอกตรวจสอบได้ ในขณะที่การดำเนินกิจกรรมโดยมีเป้าหมายที่ครอบครัวของพนักงาน ชุมชนที่องค์กรตั้งอยู่ (รวมถึงสิ่งแวดล้อม)

ลูกค้า คู่ค้า คู่แข่งขัน และประชาชนทั่วไป เป็นตัวตั้ง (คือ ผู้มีส่วนได้เสียนอกกิจการ) กิจกรรมเหล่านี้เป็นเรื่องของความรับผิดชอบต่อสังคมนอกองค์กร ฉะนั้น กิจการใดที่มีการกำกับดูแลกิจการที่ดีอยู่แล้ว ก็ถือว่าได้มีส่วนในการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคมอยู่ด้วย

บรรษัทภิบาล จึงถือเป็นโครงสร้างและกระบวนการภายในกิจการ ที่ต้องจัดให้มีขึ้นสำหรับการกำหนดทิศทางและสอดส่องดูแลผลการปฏิบัติงานของกิจการ ทั้งนี้ เพื่อมิให้เกิดความเสียหายต่อกิจการพร้อมกับความสามารถในการสร้างมูลค่าเพิ่มและส่งเสริมการเติบโตของกิจการอย่างมั่นคง

4. การกำหนดจริยธรรมธุรกิจบริษัท บางกอก เซน ฮอสปิทอล จำกัด (มหาชน) (BCH)

นอกจากหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามแนวทางที่ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยได้กำหนดไว้แล้ว บริษัท บางกอก เซน ฮอสปิทอล จำกัด (มหาชน) (BCH) ยังได้นำ “หลักนิติธรรมทางบริหาร” ซึ่งเป็นองค์ประกอบหนึ่งในการสร้างธรรมาภิบาล หรือบรรษัทภิบาลในองค์กรมาเริ่มต้นในการบริหารให้เกิดความเป็นธรรมแก่ผู้มีส่วนได้เสียในองค์กรทุกระดับชั้น ภายใต้หลักประกันสิทธิ และศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยที่ได้รับรองไว้ โดยกำหนดให้มีจริยธรรมธุรกิจขึ้นเพื่อประโยชน์ในการวางระบบ ระเบียบ ข้อปฏิบัติ ต่างๆ ภายในองค์กรให้ทันสมัยต่อการเปลี่ยนแปลงในยุคการสื่อสารไร้พรมแดนให้เกิดความเป็นธรรมต่อทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องในทุกระดับ ตลอดจนเป็นที่ยอมรับของสังคม และสมาชิกโดยมีการยินยอมพร้อมใจและให้ผู้ที่เกี่ยวข้องถือปฏิบัติร่วมกันอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม ซึ่งมีข้อกำหนดต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. หลักการในการดำเนินธุรกิจ

บริษัท บางกอก เซน ฮอสปิทอล จำกัด (มหาชน) ได้ดำเนินธุรกิจโดยยึดมั่นในการบริหารงานตามหลักคุณธรรมจริยธรรม มีความโปร่งใสในการบริหารจัดการ มีความน่าเชื่อถือ มีการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียกับองค์กร (Stake Holders) อย่างเป็นธรรม มีระบบการตรวจสอบที่ดี ตลอดจนคำนึงถึงสังคมรอบข้างมาโดยตลอด เพื่อให้เป็นมาตรฐานในการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นรูปธรรม บริษัทฯ จึงเห็นสมควรที่จะกำหนดจรรยาบรรณทางธุรกิจขึ้นมาเป็นลายลักษณ์อักษร โดยได้รวบรวมกฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์ และแนวปฏิบัติต่างๆ จากสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยมาปรับเข้ากับหลักปฏิบัติของบริษัทฯ คณะกรรมการบริษัทฯ จึงได้กำหนดเป้าหมายและวิธีการ เพื่อให้ได้มาซึ่งความสำเร็จตามเป้าหมาย ดังระบุอยู่ในวิสัยทัศน์ พันธกิจ

วัฒนธรรมองค์กร รวมทั้งได้กำหนดข้อพึงปฏิบัติไว้ใน “คู่มือจริยธรรมธุรกิจ” ฉบับนี้เพื่อให้เกิดความชัดเจน สะดวกแก่กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัท ที่จะได้รับทราบถึงมาตรฐานการปฏิบัติที่บริษัท คาดหวัง และยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน นับตั้งแต่การปฏิบัติต่อพนักงาน ผู้ถือหุ้น ลูกค้า คู่ค้า คู่ แข่งขันทางการค้า และต่อสังคมส่วนรวม

1.1) วิสัยทัศน์

รักษาความเป็นหนึ่งในผู้นำในเรื่องการบริการด้านสุขภาพทั้งในประเทศ และ ภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

1.2) พันธกิจ

- เราจะมอบความไว้วางใจในด้านการบริการสุขภาพ เพื่อให้โรงพยาบาลเป็นอันดับหนึ่งในใจผู้ป่วย

- เราจะร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจในการเพิ่มประสิทธิภาพด้านต่าง ๆ เพื่อสร้างสรรค ความสำเร็จร่วมกัน

- เราให้ความสำคัญ และจะพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพในการทำงาน มีความรับผิดชอบ ต่องาน และผู้ป่วย

- เราจะบริหารงานอย่างมีอาชีพตามหลักธรรมาภิบาล การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อ สังคม และชุมชน

1.3) วัฒนธรรมองค์กร

บริษัทฯ มุ่งเน้นวัฒนธรรมองค์กรในการทำงานโดยการกระตุ้นให้พนักงาน ประพฤติปฏิบัติตามค่านิยม วัตถุประสงค์หลัก และวิสัยทัศน์ที่ได้กำหนดขึ้นอย่างชัดเจน เพื่อที่จะ เอื้ออำนวยให้ระบบการทำงานเกิดประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งบริษัทฯ ได้กำหนดวัฒนธรรมองค์กร ดังต่อไปนี้

Service Mind - บริการด้วยใจ มอบสิ่งที่ดีที่สุดให้กับผู้ป่วยในด้านมาตรฐานทาง การแพทย์ระดับสูง และมาตรฐานด้านคุณภาพ บริการ และราคาที่เป็นธรรมเพื่อให้โรงพยาบาล เป็นหนึ่งในใจผู้ป่วยในเรื่องการรักษาพยาบาล

Achievement - มุ่งมั่นในความสำเร็จ มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ ไม่ย่อท้อต่อปัญหา และอุปสรรค ใช้ความพยายามอย่างเต็มความสามารถในการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายและแผนงาน

Teamwork - เปิดใจ ร่วมมือทำงานโดยมีเป้าหมายร่วมกัน ประสานงานและมีน้ำใจช่วยเหลือกัน ร่วมกันแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ให้อภัยและให้กำลังใจกัน

Continuous Learning - มุ่งมั่นพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา เรียนรู้ในสิ่งใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน การบริหารจัดการ และการดำเนินชีวิต

Integrity - มีคุณธรรม ทำแต่สิ่งที่ดีงาม คิดดี ทำดี

1.4) การปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

บริษัทฯ มุ่งมั่นในการเคารพและปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้องในทุกพื้นที่เข้าไปดำเนินธุรกิจ โดยได้กำหนดเป็นนโยบายดังนี้

- กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานต้องปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และเคารพจารีตประเพณีท้องถิ่นที่บริษัทฯ เข้าไปดำเนินธุรกิจ

- กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของบริษัท

- กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบของบริษัท

- กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานจะต้องไม่กระทำการช่วยเหลือ สนับสนุน หรือร่วมมือส่งเสริมการหลีกเลี่ยงการปฏิบัติตามกฎหมายหรือระเบียบต่าง ๆ

1.5) การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ ความซื่อสัตย์สุจริต ความขยันหมั่นเพียร และความมีระเบียบวินัยกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัทฯ พึงปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์สุจริต ขยันหมั่นเพียร มีวินัย และยึดมั่นในชื่อเสียง ซึ่งบริษัทฯ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติดังนี้

- ปฏิบัติงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบด้วยความขยันหมั่นเพียร ตั้งใจและเอาใจใส่ อุทิศตนให้กับงานของบริษัทฯ อย่างเต็มกำลังความสามารถ และมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จของงานเพื่อประโยชน์ของบริษัทฯ และเคร่งครัดต่อกิจกรรมที่มุ่งที่จะเสริมสร้างคุณภาพ ประสิทธิภาพ และพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ

- ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายด้วยความรู้ ความสามารถอย่างเต็มที่ อีกทั้งมีความสำนึกในหน้าที่และมีความรับผิดชอบต่อผลของการปฏิบัติหน้าที่

- ใช้เวลาในการปฏิบัติงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลตามที่กำหนด รวมทั้งไม่กระทำ หรือชักจูงผู้อื่นให้ใช้เวลาปฏิบัติงานเพื่อกิจกรรมอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของบริษัทฯ

- พัฒนาตนเองให้มีคุณธรรม จริยธรรม หมั่นฝึกฝน ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ นำมาช่วยพัฒนาการปฏิบัติงานของบริษัทฯ ให้เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น

- พนักงานที่เป็นผู้บังคับบัญชา ปฏิบัติกับผู้ร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยความสุภาพ มีน้ำใจ และมนุษยสัมพันธ์อันดี เป็นผู้นำและแบบอย่างที่ดี เอาใจใส่ต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ทั้งในด้านการปฏิบัติงานสร้างขวัญกำลังใจ และยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชาตลอดจนปกครอง ผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยหลักการ และเหตุผลที่ถูกต้องตามทำนองคลองธรรม

- ร่วมใจกันเสริมสร้าง ปกป้อง และรักษาชื่อเสียงของบริษัทฯ ด้วยการมีทัศนคติ และเป็นพนักงานที่ดีของบริษัทฯ แสดงออกด้วยความชื่นชม และภูมิใจ รวมทั้งเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของบริษัทฯ ต่อสาธารณชน

2. ความขัดแย้งทางผลประโยชน์และการรักษาข้อมูลอันเป็นความลับของบริษัทฯ

2.1) ความขัดแย้งทางผลประโยชน์

บริษัทฯ ถือเป็นนโยบายสำคัญที่จะไม่ให้เกิดการ ผู้บริหาร และพนักงานใช้โอกาสจากการเป็นกรรมการผู้บริหาร หรือพนักงานบริษัทฯ แสวงหาผลประโยชน์ส่วนตน จึงกำหนดเป็นข้อปฏิบัติสำหรับกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัทฯ ดังต่อไปนี้

- ในกรณีที่ทำการรายการเกี่ยวโยงกันภายใต้ประกาศของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยจะต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และการเปิดเผยข้อมูลรายการที่เกี่ยวข้องกันของบริษัทฯจดทะเบียนอย่างเคร่งครัด

- ในกรณีที่กรรมการ ผู้บริหาร หรือพนักงานหรือบุคคลในครอบครัวเข้าไปมีส่วนร่วม หรือเป็นผู้ถือหุ้นในกิจการที่แข่งขันกับธุรกิจของบริษัทฯ หรือกิจการใด ๆ ซึ่งอาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์กับบริษัทฯ จะต้องแจ้งให้ประธานกรรมการ บริษัทฯทราบเป็นลายลักษณ์อักษร

- กรณีที่กรรมการ ผู้บริหาร หรือพนักงานไปเป็นกรรมการ หุ้นส่วน หรือที่ปรึกษา ในบริษัท หรือองค์กรทางธุรกิจอื่น ๆ การไปดำรงตำแหน่งนั้นจะต้องไม่ขัดต่อประโยชน์ของ บริษัทฯ และการปฏิบัติหน้าที่โดยตรงในบริษัทฯ

2.2) การรักษาข้อมูลอันเป็นความลับของบริษัทฯ

- กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ต้องไม่เปิดเผยข้อมูลอันเป็นความลับของบริษัทฯ ต่อ บุคคลภายนอก ไม่ว่าเพื่อประโยชน์ใดๆ ก็ตาม ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อบริษัทฯ ทั้งนี้ได้กำหนดเป็น แนวทางปฏิบัติดังนี้

- ไม่แสวงหาประโยชน์ให้ตนเอง หรือผู้อื่น โดยใช้ข้อมูลของบริษัทฯ ฟังใช้ข้อมูลเพื่อ ประโยชน์ของบริษัทฯ เท่านั้น

- ไม่เปิดเผยข้อมูลของบริษัทฯ ที่ยังไม่ควรเปิดเผย เว้นแต่เป็นข้อมูลที่มีอำนาจอนุมัติให้ เปิดเผยได้ หรือเป็นข้อมูลที่เผยแพร่ต่อสาธารณชนแล้ว

- ไม่เปิดเผยข้อมูลเชิงธุรกิจต่อคู่แข่งชั้น แม้หลังพ้นสภาพการเป็นกรรมการ ผู้บริหาร และ พนักงานของบริษัทฯ

3) ความรับผิดชอบต่อบริษัทฯ และทรัพย์สินของบริษัทฯ

3.1) การปกป้องทรัพย์สินของบริษัทฯ

กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน มีหน้าที่รับผิดชอบในการใช้ทรัพยากร และทรัพย์สินของบริษัทฯ ให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด ทั้งนี้ได้กำหนดเป็นแนวทางปฏิบัติดังนี้

- ใช้ทรัพย์สินของบริษัทฯ อย่างประหยัด และเกิดประโยชน์สูงสุด

- ดูแลรักษาทรัพย์สินของบริษัทฯ ให้อยู่ในสภาพดี มิให้ชำรุด สูญหาย เพื่อ ประโยชน์ใน การใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

- ไม่นำทรัพย์สินของบริษัทฯ ไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตน หรือเอื้อประโยชน์ต่อบุคคลอื่น

3.2) การจัดทำเอกสาร

- จะต้องจัดทำเอกสารต่าง ๆ ด้วยความสุจริต รอบคอบ และเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด
- ห้ามมิให้ปลอมแปลงหนังสือ รายงาน หรือเอกสารของบริษัทฯ

3.3) การใช้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ

- คอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีสารสนเทศ และสารสนเทศต่าง ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานถือเป็นทรัพย์สินของบริษัทฯ ผู้บริหารและพนักงานไม่ควรใช้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อประโยชน์ส่วนตัว
- ห้ามผู้บริหารและพนักงานเปิดเผยรหัสประจำตัว (Password) ที่ใช้ในการเข้าถึงระบบข้อมูลของบริษัทฯ แก่ผู้อื่น
- ห้ามผู้บริหารและพนักงานเปิดเผยข้อมูลที่อยู่ในระบบข้อมูลของบริษัทฯ หรือข้อมูลของบริษัทฯ ซึ่เข้ามาโดยไม่ได้รับอนุญาต
- ห้ามผู้บริหารและพนักงานเปลี่ยนแปลง ทำซ้ำ ลบทิ้ง หรือทำลายข้อมูลของ บริษัทฯ โดยไม่ได้รับอนุญาต
- ห้ามผู้บริหารและพนักงานนำซอฟต์แวร์ที่ผิดกฎหมายมาใช้ และห้ามคัดลอกซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์ด้วยเหตุผลใด ๆ โดยมีได้รับอนุญาตจากบริษัทผู้ผลิตซอฟต์แวร์นั้นๆ
- ห้ามผู้บริหารและพนักงานปรับแต่งอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ หรือติดตั้งอุปกรณ์ใดๆ ที่นอกเหนือจากอุปกรณ์มาตรฐานที่บริษัทฯ ติดตั้งให้
- ห้ามผู้บริหารและพนักงานใช้อีเมลของบริษัทฯ ในการส่งข้อความที่กล่าวร้าย ทำให้เสื่อมเสีย หรือข้อความที่หยาบคาย ลามก ช่มชู้ ก่อกวน หรือสร้างความรำคาญให้กับผู้อื่น
- ผู้บริหารและพนักงานควรใช้อินเทอร์เน็ตในการแสวงหาข้อมูล และความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน และจะต้องหลีกเลี่ยงเว็บไซต์ที่ผิดกฎหมายหรือละเมิดศีลธรรมอันดีงาม
- ผู้บริหารและพนักงานควรใช้อุปกรณ์สื่อสารอื่น ๆ ที่บริษัทฯ จัดให้ อาทิ โทรศัพท์ โทรสาร โทรศัพท์มือถืออย่างมีจิตสำนึก และรับผิดชอบ โดยคำนึงถึงประโยชน์ของบริษัทฯ เป็นหลัก

3.4) การให้ และการรับของขวัญ

- ห้ามมิให้ผู้บริหารและพนักงานเรียก หรือรับผลประโยชน์ใดๆ จากคู่ค้า ผู้รับเหมาผู้จัดส่งสินค้า ที่ปรึกษา และผู้ที่บริษัท ทำธุรกิจด้วย
- ผู้บริหารและพนักงานควรหลีกเลี่ยงการให้หรือรับของขวัญหรือของกำนัลใดๆ จากคู่ค้า หรือผู้ที่บริษัท ทำธุรกิจด้วย เว้นแต่ในเทศกาลในมูลค่าที่เหมาะสม และไม่เกี่ยวข้องกับการผูกพันทางธุรกิจ
- ผู้บริหารและพนักงานควรหลีกเลี่ยงการให้หรือรับการเลี้ยงรับรองในลักษณะที่เกินกว่าปกติจากบุคคลที่บริษัท ทำธุรกิจด้วย
- ผู้บริหารและพนักงานควรหลีกเลี่ยงการให้หรือการรับรางวัลการท่องเที่ยวจากคู่ค้า

3.5) การใช้สิทธิทางสังคมและการเมือง

กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน มีสิทธิ และเสรีภาพที่จะเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ในสังคมได้ โดยหลีกเลี่ยงการกระทำใด ๆ อันเป็นการไม่ถูกต้อง ขัดกับกฎหมายหรือศีลธรรม ทำให้สังคมไม่สงบสุข และรักษาไว้ซึ่งเกียรติและศักดิ์ศรีแห่งตน ให้เป็นที่ยอมรับตามควรแก่สถานะในสังคมและชุมชนที่บริษัท ตั้งอยู่ ทั้งนี้ได้กำหนดเป็นแนวทางปฏิบัติดังนี้

- ยึดมั่นในระบอบประชาธิปไตย ส่งเสริมให้ใช้สิทธิตามกฎหมายรัฐธรรมนูญ และกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
- ไม่กระทำการใดๆ อันอาจจะทำให้เข้าใจได้ว่าบริษัท มีส่วนเกี่ยวข้อง หรือให้การสนับสนุนพรรคการเมืองหนึ่งพรรคการเมืองใด

4) การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วยความเป็นธรรม

4.1) ผู้ถือหุ้น และผู้ลงทุน

บริษัทฯ มีนโยบายในการดำเนินธุรกิจอย่างซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรม และจริยธรรม และพยายามที่พัฒนากิจการให้เจริญเติบโตก้าวหน้า มีผลประกอบการที่ดี เพื่อสร้างผลตอบแทนที่เหมาะสมให้กับการลงทุนของผู้ถือหุ้น และผู้ลงทุนอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน โดยยึดหลักการการ

ปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน จึงกำหนดให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ปฏิบัติตามแนวทางปฏิบัติดังนี้

- ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ตลอดจนตัดสินใจดำเนินการใดๆ ด้วยความโปร่งใส ระมัดระวัง รอบคอบ และเป็นธรรมต่อผู้ถือหุ้นทุกรายอย่างเท่าเทียม เพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้ถือหุ้นโดยรวม
- นำเสนอรายงานสถานการณ์ภาพของบริษัทฯ ผลประกอบการฐานะข้อมูลทางการเงิน การบัญชี และรายงานอื่นๆ โดยสม่ำเสมอ และครบถ้วนตามความจริง
- แจ้งให้ผู้ถือหุ้นทุกรายทราบถึงแนวโน้มในอนาคตขององค์กรทั้งในด้านบวกและด้านลบ ซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเป็นไปได้ มีข้อมูลสนับสนุน และมีเหตุผลอย่างเพียงพอ
- ไม่แสวงหาผลประโยชน์ให้ตนเองและผู้อื่นโดยใช้ข้อมูลของบริษัทฯ ซึ่งยังไม่ได้เปิดเผยต่อสาธารณชน หรือดำเนินการใดๆ ในลักษณะที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์กับองค์กร

4.2) ลูกค้า/ผู้ป่วย

บริษัทฯ ตระหนักถึงความพึงพอใจของลูกค้า/ผู้ป่วยเป็นสำคัญ จึงได้นำมาตรฐาน HA (Hospital Accreditation) ซึ่งเป็นมาตรฐานสำหรับการพัฒนาและการประเมินโรงพยาบาล โดยสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) ที่ได้รับการสนับสนุนจากกระทรวงสาธารณสุขโดยครอบคลุมการทำหน้าที่ส่งเสริมสุขภาพของโรงพยาบาล, JCI (Joint Commission International) ซึ่งเป็นมาตรฐานรองรับคุณภาพโรงพยาบาลที่ได้รับการยอมรับจากต่างประเทศเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการทั่วไป โดยครอบคลุมการให้บริการกับชาวต่างชาติเข้ามาใช้ในองค์กร โดยได้กำหนดนโยบายคุณภาพไว้ว่า “บริษัทฯ จะดูแลผู้ป่วยด้วยคุณภาพและได้มาตรฐานเดียวกัน มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ลูกค้า/ผู้ป่วยได้รับความพึงพอใจสูงสุด” ทั้งนี้ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติของผู้บริหารและพนักงานไว้ดังนี้

- ติดต่อกับลูกค้า/ผู้ป่วยด้วยความสุภาพ สร้างความน่าเชื่อถือ และความไว้วางใจให้กับลูกค้า
- ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง เพียงพอ และทันต่อเหตุการณ์แก่ลูกค้า/ผู้ป่วย เพื่อให้ทราบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสินค้าและบริการ
- ส่งมอบสินค้าและให้บริการที่มีคุณภาพ รวดเร็ว ตรงตามความต้องการของลูกค้าในราคาที่เป็นธรรม

- ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ตกลงไว้กับลูกค้า/ผู้ปวยอย่างเคร่งครัด กรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามได้ ต้องรีบแจ้งให้ลูกค้า/ผู้ปวยทราบเพื่อหาแนวทางแก้ไข
- จัดให้มีระบบรับข้อร้องเรียนจากลูกค้า/ผู้ปวยเกี่ยวกับคุณภาพของสินค้าและบริการ รวมทั้งความรวดเร็วในการตอบสนองหรือส่งมอบ และดำเนินการให้ลูกค้าได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็ว
- รักษาความลับของลูกค้า/ผู้ปวยและไม่นำไปใช้เพื่อประโยชน์ของตนเองหรือผู้ที่เกี่ยวข้องโดยมิชอบ

4.3) คู่ค้า และ/หรือเจ้าหนี้

บริษัทฯ มีนโยบายที่จะสร้างความสัมพันธ์ที่ดีทางธุรกิจกับคู่ค้า และ/หรือเจ้าหนี้ ดำเนินธุรกิจบนพื้นฐานของความเกื้อหนุนที่เป็นธรรมต่อทั้งสองฝ่าย ให้การปฏิบัติต่อคู่ค้า และ/หรือเจ้าหนี้อย่างเสมอภาค โดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของบริษัทฯ หลีกเลี่ยงสถานการณ์ที่ทำให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ รวมทั้งปฏิบัติตามพันธสัญญาอย่างเคร่งครัด เพื่อบรรลุผลประโยชน์ร่วมกัน โดยมีแนวทางปฏิบัติของผู้บริหารและพนักงานดังนี้

- ไม่ดำเนินการที่ทุจริตในการค้ากับคู่ค้า และ/หรือเจ้าหนี้ กรณีที่มีข้อมูลว่ามีการดำเนินการที่ไม่สุจริตเกิดขึ้น ต้องเปิดเผยรายละเอียดต่อคู่ค้า และ/หรือเจ้าหนี้ เพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว และยุติธรรม
- ปฏิบัติตามเงื่อนไขต่างๆ ที่มีต่อคู่ค้า และ/หรือเจ้าหนี้อย่างเคร่งครัด กรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามได้ ต้องรีบแจ้งให้คู่ค้า และ/หรือเจ้าหนี้ทราบเพื่อหาแนวทางแก้ไข

4.4) คู่แข่งทางการค้า

บริษัทฯ มีนโยบายที่จะปฏิบัติต่อคู่แข่งทางการค้า โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของกติกากฎการแข่งขันที่ยุติธรรม ไม่แสวงหาข้อมูลที่เป็นความลับของคู่แข่งทางการค้าด้วยวิธีการที่ไม่สุจริตหรือไม่เหมาะสม โดยมีแนวทางปฏิบัติของผู้บริหารและพนักงานดังนี้

- ปฏิบัติภายใต้กรอบกติกาของการแข่งขันที่ดี
- ไม่พยายามทำลายชื่อเสียงของคู่แข่งทางการค้าด้วยการกล่าวหาในทางร้ายโดยปราศจากความจริง
- ไม่ละเมิดความลับ หรือล่วงรู้ความลับทางการค้าของคู่แข่งทางการค้าด้วยวิธีซ้อ

ล

4.5) พนักงาน

บริษัทฯ นั้นให้ความสำคัญกับพนักงาน ซึ่งเป็นทรัพยากรที่สำคัญของบริษัทฯ ซึ่งจะมีส่วนช่วยส่งเสริม และผลักดันให้องค์กรบรรลุถึงเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจ ดังนั้นบริษัทฯ จึงมีนโยบายที่จะดูแลพนักงานให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี โดยมีสภาพการจ้างที่ยุติธรรม มีสวัสดิการที่

เหมาะสม มีโอกาสที่จะพัฒนาความก้าวหน้า รวมทั้งมีสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและถูก
สุขอนามัย โดยมีแนวทางปฏิบัติดังนี้

- ปฏิบัติตามกฎหมาย และข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับพนักงานอย่างเคร่งครัด
- จัดให้มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี และปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของ
พนักงาน

- ปฏิบัติต่อพนักงานด้วยความสุภาพ และให้ความเคารพต่อความเป็นปัจเจกชน
และศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์

- ให้ผลตอบแทนที่เป็นธรรมต่อพนักงาน

- การพิจารณาการแต่งตั้ง และการโยกย้าย รวมทั้งการให้รางวัล และการลงโทษ
กระทำด้วยความเป็นธรรม โดยคำนึงถึงความรู้ ความสามารถ และความเหมาะสมของ
พนักงานนั้นเป็นเกณฑ์

- ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน โดยให้โอกาสอย่างทั่วถึง
และสม่ำเสมอ

- หลีกเลี่ยงการกระทำใดๆ ที่ไม่เป็นธรรม ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อความมั่นคงใน
หน้าที่การงานของพนักงาน หรือคุกคาม และสร้างความกดดันต่อสภาพจิตใจของ
พนักงาน

- พนักงานมีสิทธิในการร้องเรียนกรณีที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมตามระบบและ
กระบวนการที่กำหนด

- รับฟังข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ จากพนักงานทุกระดับอย่างเท่าเทียม
และเสมอภาค

4.6) รัฐบาล

บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจเพื่อการเสริมสร้างและพัฒนาความเจริญก้าวหน้าของประเทศ โดยยึดถือ
ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ ข้อบังคับ และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง และเป็นไปตามครรลองประเพณีธุรกิจ
ทั่วไป

4.7) ชุมชนและสังคม

บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจโดยมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อชุมชน สังคม โดยให้ความสำคัญกับการปฏิบัติ
ตามมาตรฐานต่างๆ ที่เกี่ยวกับความปลอดภัย ความมั่นคง สุขอนามัย และสิ่งแวดล้อมอย่างถูกต้อง
เหมาะสม และคำนึงถึงผลกระทบที่มีต่อทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยกำหนดเป็นข้อปฏิบัติของ
กรรมการผู้บริหารและพนักงานไว้ดังนี้

- สร้างจิตสำนึกในเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อมให้เกิดขึ้นในหมู่
พนักงานทุกระดับอย่างต่อเนื่อง

- คืบหน้าในส่วนหนึ่งเพื่อกิจกรรมที่จะมีส่วนสร้างสรรค์สังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างสม่ำเสมอ
- ดำเนินธุรกิจโดยให้มีผลกระทบต่อความเสียหายของสังคม สิ่งแวดล้อม และคุณภาพชีวิตของประชาชนน้อยที่สุด
- ปฏิบัติและให้ความร่วมมือหรือควบคุมให้มีการปฏิบัติตามเคร่งครัดตามเจตนารมณ์ของกฎหมายและกฎระเบียบที่ออกโดยหน่วยงานกำกับดูแล
- ให้ความสำคัญกับกิจกรรมของชุมชนและสังคม โดยมุ่งเน้นให้เกิดการพัฒนาสังคม ชุมชน สิ่งแวดล้อม มุ่งสร้างสรรค์ และอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ รวมทั้งสนับสนุนการศึกษาแก่เยาวชน และสนับสนุนกิจกรรมสาธารณประโยชน์แก่ชุมชนที่ด้อยโอกาส ให้เป็นชุมชนที่เข้มแข็งพึ่งพาตนเองได้

5) การดูแลและการปฏิบัติตามจริยธรรมธุรกิจ

บริษัทฯ กำหนดให้เป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนที่จะต้องรับทราบ ทำความเข้าใจ และปฏิบัติตามนโยบายและข้อปฏิบัติตามที่กำหนดไว้ในคู่มือจริยธรรมธุรกิจนี้อย่างเคร่งครัด มิใช่การปฏิบัติตามความสมัครใจ และไม่สามารถอ้างได้ว่าไม่ทราบแนวปฏิบัติที่กำหนดขึ้นนี้

ผู้บริหารทุกระดับในองค์กรจะต้องดูแลรับผิดชอบ และถือเป็นเรื่องสำคัญที่จะดำเนินการให้พนักงานภายใต้สายบังคับบัญชาของตนทราบ เข้าใจ และปฏิบัติตามคู่มือจริยธรรมธุรกิจนี้อย่างจริงจัง

6) การรับข้อร้องเรียนด้านจริยธรรมธุรกิจ

บริษัทฯ ได้กำหนดให้เลขานุการฝ่ายบริหารเป็นหน่วยรับข้อร้องเรียนด้านจริยธรรมธุรกิจ ซึ่งพนักงานของบริษัทฯ สามารถส่งข้อร้องเรียนโดยตรงไปยังที่อยู่ที่กำหนดไว้

5. ผลสำเร็จในการสร้างบรรษัทภิบาลที่ดีมีความเชื่อมโยงกับการมีประสิทธิภาพของหน่วยงาน

ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาหลังจากการให้ความสำคัญกับการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามหลักนิติธรรมทางบริหาร หรือบรรษัทภิบาลที่ดี มีผลสำเร็จเป็นรูปธรรมที่เห็นได้ชัดเจน ดังต่อไปนี้

- บรรษัทภิบาลสร้างให้เกิดความสามารถในการแข่งขันของหน่วยงานเพราะบุคลากรในทุกระดับจะทราบดีถึงความรับผิดชอบต่อตนมีต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องรอบด้าน ทั้งเจ้าหน้าที่ ลูกหนี้

ลูกค้า ผู้ลงทุน รัฐบาลและชุมชน รวมทั้งประชาคมโลก เพราะรูปแบบ และเนื้อหาของบรรษัทภิบาลดังได้กล่าวตอนต้นจะช่วยให้คนทำงานได้อย่างมีความรับผิดชอบ โปร่งใส และตรวจสอบได้ ซึ่งย่อมนำไปสู่การบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ทั้งจะนำองค์กรไปสู่ความเป็นเลิศในที่สุด

- บรรษัทภิบาลช่วยลดต้นทุนการบริหารงานได้มาก ปัจจุบันการจัดอันดับของบริษัทต่าง ๆ ได้คำนึงถึงหลักบรรษัทภิบาลที่จะเป็นตัวกำหนดความเสี่ยงของนักลงทุน และแหล่งทุนให้กู้ต่าง ๆ นั้นหมายถึงว่าการมีความเสี่ยงสูงย่อมมีต้นทุนการกู้ยืมที่สูงกว่าที่ควรจะเป็น ซึ่งจะทำให้องค์กรมีความเสียเปรียบทางการแข่งขัน เนื่องจากมีต้นทุนที่สูงกว่า
- บรรษัทภิบาลสร้างความภูมิใจในทุกระดับนับตั้งแต่บรรยากาศภายในบริษัท พนักงานที่ทำงานในบริษัทที่มีการบริหารตามหลักบรรษัทภิบาลย่อมสร้างขวัญและกำลังใจ รวมทั้งมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพกว่าหน่วยงานที่ดำเนินการในทางตรงกันข้าม ไม่แต่เพียงเท่านั้น ลองนึกถึงองค์กรที่มีภาพลักษณ์การบริหารงานและนำธุรกิจที่ดีดังกล่าวสามารถสร้างแรงจูงใจได้อย่างมากให้คนที่มีความรู้ความสามารถสนใจที่จะเข้ามาร่วมงานด้วยเพราะมีโอกาสได้แสดงความสามารถ มีการเจริญเติบโต มีอนาคต และมีความยุติธรรมในการทำงาน
- บรรษัทภิบาลนำไปสู่โอกาสทางธุรกิจ ธุรกิจจะเติบโตอย่างก้าวกระโดดได้ จำเป็นที่จะต้องมีส่วนทั้งภายในและภายนอกประเทศ การดำเนินธุรกิจในแบบเดิมและระบบครอบครัว มีข้อจำกัดอย่างมากต่อการเติบโตและนำไปสู่ความถดถอยในประสิทธิภาพการบริหารงานในที่สุด

บทสรุป

บริษัท บางกอก เซน ฮอสปิทอล จำกัด (มหาชน) เป็นองค์กรหนึ่งที่มีความสำคัญแก่สังคม เนื่องจากเป็นองค์กรที่ประกอบธุรกิจ ครอบคลุมการให้บริการด้านสุขภาพ และการรักษาพยาบาลทั้งในระดับปฐมภูมิ, ทติยภูมิและตติยภูมิ ให้บริการแก่ลูกค้าในทุกระดับ ทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ การให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจโดยใช้การกำกับดูแลกิจการที่ดีตาม “หลักนิติธรรมทางบริหาร” เพื่อนำพาองค์กรไปสู่ “บรรษัทภิบาล” โดยแสวงหาวิธีคิดที่มีความเหมาะสมในการกำหนด จริยธรรมธุรกิจขึ้นเพื่อกำหนดกฎกติกาให้เป็นที่ยอมรับจากทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงานด้วยความ

ทุ่มเท ส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็ง เกิดความรักและความภาคภูมิใจในงานและองค์กรที่ตนเองสังกัด มีความมั่นใจในความมั่นคงของหน้าที่การงาน ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จสูงสุด ตรงตามเป้าหมายของการการกำกับดูแลกิจการที่ดี ตามเจตนารมณ์ ที่มุ่งมั่นให้บริษัทเป็นองค์กรที่ใช้ การกำกับดูแลกิจการที่ดีตามหลักนิติธรรมทางบริหาร บทความนี้ได้ชี้ให้เห็นอย่างชัดเจนแล้วว่า บรรษัทภิบาลมีความเชื่อมโยงกับประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและความเป็นเลิศของหน่วยธุรกิจ สิ่งเหล่านี้มีความจำเป็นอย่างต่อเนื่องในการสร้างให้เกิดเป็นรูปธรรมเพื่อให้ภาคเอกชนได้เห็นว่าการมีบรรษัทภิบาลมีผลโดยตรงต่อธุรกิจที่ไม่ได้มุ่งหวังแต่เพียงกำไรระยะสั้น แต่จะเป็นส่วนช่วยอย่างสำคัญต่อความยั่งยืนในการดำเนินธุรกิจ และสร้างกำไรอย่างมีคุณค่าต่อสังคมและประเทศชาติ

บรรณานุกรม

นพพร เรืองสกุล. (2545), บรรษัทภิบาล เรื่องที่นักลงทุนและกรรมการต้องรู้. กรุงเทพฯ: มาสเตอร์คีย์.

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540. กรุงเทพฯ : สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา 2546, หน้า 23 – 27.

สำนักงานคณะกรรมการคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์. (ม.ป.ป.). บทศึกษา เรื่อง การเสริมสร้าง Good corporate governance ของบริษัทจดทะเบียนในประเทศไทย.

ดร.สุนิตพงศ์ ชื่นภิบาล นักวิเคราะห์การลงทุนอาวุโส บลจ.อยุธยา จำกัด **บทความ “บรรษัทภิบาลที่ดี” ประเภทประชาชนทั่วไป** “บรรษัทภิบาลกับการบริหารสู่ความเป็นเลิศ” นายบรรจง อมรชวีวิน คอลัมน์คุยกับผู้จัดการกองทุน