


รายงานความยั่งยืนขององค์กร ๒๕๕๗ | บริษัท กรุงเทพดุสิตเวชการ จำกัด (มหาชน)

*came*





ดูแลสุขภาพ  
ด้วยหัวใจ  
และความห่วงใย  
อย่างแท้จริง

**BDMs**  
Bangkok Dusit Medical Services

# สารประธานคณะผู้บริหารและกรรมการผู้ใหญ่วัยการใหญ่

(ในรายงานความยั่งยืนขององค์กร ปี ๒๕๕๗)



นับตั้งแต่ที่ผมได้เข้ามารับตำแหน่งกรรมการผู้ใหญ่วัยการใหญ่ควบคู่ไปกับตำแหน่งประธานคณะผู้บริหาร ซึ่งนอกเหนือจากชื่อเสียงของบริษัทในฐานะกลุ่มโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ของประเทศที่มีมาตรฐานการรักษาพยาบาลเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการแล้ว ผมได้ตั้งปณิธานว่าจะนำพาบริษัท กรุงเทพดุสิตเวชการ จำกัด (มหาชน) หรือ BDMS แห่งนี้ให้ได้รับการยอมรับจากผู้มีส่วนได้เสียในทุกมิติ ทั้งผู้ถือหุ้น ผู้ใช้บริการ คู่ค้า แพทย์ พยาบาล พนักงาน หน่วยงานราชการ และชุมชนโดยรอบที่โรงพยาบาลต่างๆ ของเราทุกแห่งตั้งอยู่

จากปณิธานดังกล่าว BDMS จึงได้ดำเนินการผ่านกระบวนการและกิจกรรมต่างๆ เพื่อดูแลและสร้างความพึงพอใจอย่างเหมาะสมให้กับผู้มีส่วนได้เสียในทุกด้านภายใต้แนวความคิดการเติบโตอย่างยั่งยืนควบคู่ไปกับการตอบแทนและดูแลสังคมไทย ซึ่งนอกจากความรับผิดชอบต่อบริษัทที่มีต่อผู้ถือหุ้น ผู้รับบริการ คู่ค้า แพทย์ พยาบาล พนักงาน หน่วยงานราชการและหน่วยงานกำกับดูแลต่างๆ แล้ว สิ่งที่เราให้ความสำคัญและดำเนินการมาโดยตลอดคือ การดำเนินกิจกรรมด้านสาธารณประโยชน์ โดยให้ความช่วยเหลือต่อผู้ป่วยยากไร้ ทั้งจากบริษัท กรุงเทพดุสิตเวชการ จำกัด (มหาชน) และโดยผ่านมูลนิธิเวชดุสิตฯ ซึ่งได้ก่อตั้งมาตั้งแต่ พ.ศ. ๒๕๒๗ โดยตลอดระยะเวลา ๓๐ ปีที่ผ่านมา มูลนิธิเวชดุสิตฯ ได้ช่วยสังคมไทยในด้านการแพทย์และสาธารณสุขในรูปแบบต่างๆ ทั้งการช่วยเหลือผู้ป่วยยากไร้ที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ การช่วยเหลือในด้านเวชภัณฑ์และเครื่องมือแพทย์แก่โรงพยาบาลรัฐบาล สนับสนุนงานวิจัยทางการแพทย์ และการมอบอุปกรณ์ทางการแพทย์ ยาและเวชภัณฑ์ ตลอดจนสิ่งของซึ่งจำเป็นในชีวิตประจำวันแก่ผู้ด้อยโอกาส

ทั้งนี้โครงการ Green Health Care & Share ถือเป็นอีกหนึ่งโครงการแห่งความภูมิใจ ที่เป็นการแบ่งปันน้ำใจ และเป็นศูนย์รวมรับบริจาคอุปกรณ์ทางการแพทย์มามือสองหรือของใหม่ เพื่อมอบให้กับผู้ป่วยผู้สูงอายุ และผู้พิการที่ขาดส่นหรือยากไร้ โดยในปี ๒๕๕๗ โครงการ Green Health Care & Share ได้บริจาคอุปกรณ์พยาบาลให้แก่ ผู้ป่วยยากไร้ คนชรา ในจังหวัดสุโขทัย อุบลราชธานี ศรีสะเกษ ร้อยเอ็ด สุรินทร์ ชุมพร สงขลา นครศรีธรรมราช ฉะเชิงเทรา นนทบุรี ปทุมธานี และกรุงเทพฯ เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีโครงการเพื่อช่วยเหลือเด็กและผู้พิการ โดยทางโครงการได้สนับสนุนโครงการเด็กอ่อนในสลัม และสมาคมคนพิการแห่งประเทศไทยในการจัดซื้อรถเข็นสำหรับผู้พิการ ซึ่งเป็นการสั่งทำพิเศษเพื่อให้เหมาะกับการใช้ในชีวิตประจำวันของผู้พิการแต่ละราย จำนวนรวม ๔๔๓ คัน มอบให้กับศูนย์การศึกษาพิเศษเขต ๑๒ จังหวัดชลบุรี ศูนย์การศึกษาพิเศษจังหวัดระยอง และสำนักงานส่งเสริมและพัฒนาชีวิตคนพิการแห่งชาติ

นอกจากนี้ในด้านบรรษัทภิบาล บริษัทฯ ให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อจรรยาบรรณการดำเนินธุรกิจและการต่อต้านคอร์รัปชัน โดยในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๕๗ บริษัทฯ ได้ประกาศนโยบายการป้องกันและต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน และจัดให้มีช่องทางการรายงาน (Whistleblower Policy) พร้อมจัดให้มีมาตรการคุ้มครองให้กับผู้รายงาน หรือผู้ที่ให้ความร่วมมือในการรายงานดังกล่าว ซึ่งนโยบายดังกล่าวถือเป็นอีกมิติหนึ่งของความรับผิดชอบต่อที่บริษัทฯ มีต่อสังคมไทย

สุดท้ายนี้ ผมขอขอบคุณผู้มีส่วนได้เสียทุกท่านที่ให้การสนับสนุนการเติบโตของ BDMS ด้วยดีตลอด ๔๓ ปี ของการดำเนินงาน ผมในฐานะตัวแทนของคณะผู้บริหารและพนักงานทุกคนหวังเป็นอย่างยิ่งว่า BDMS จะเป็นองค์กรที่เติบโตอย่างยั่งยืนเคียงคู่สังคมไทยต่อไป



นายแพทย์ปราเสริฐ ปราสาททองโอสถ  
ประธานคณะผู้บริหารและกรรมการผู้อำนวยการใหญ่

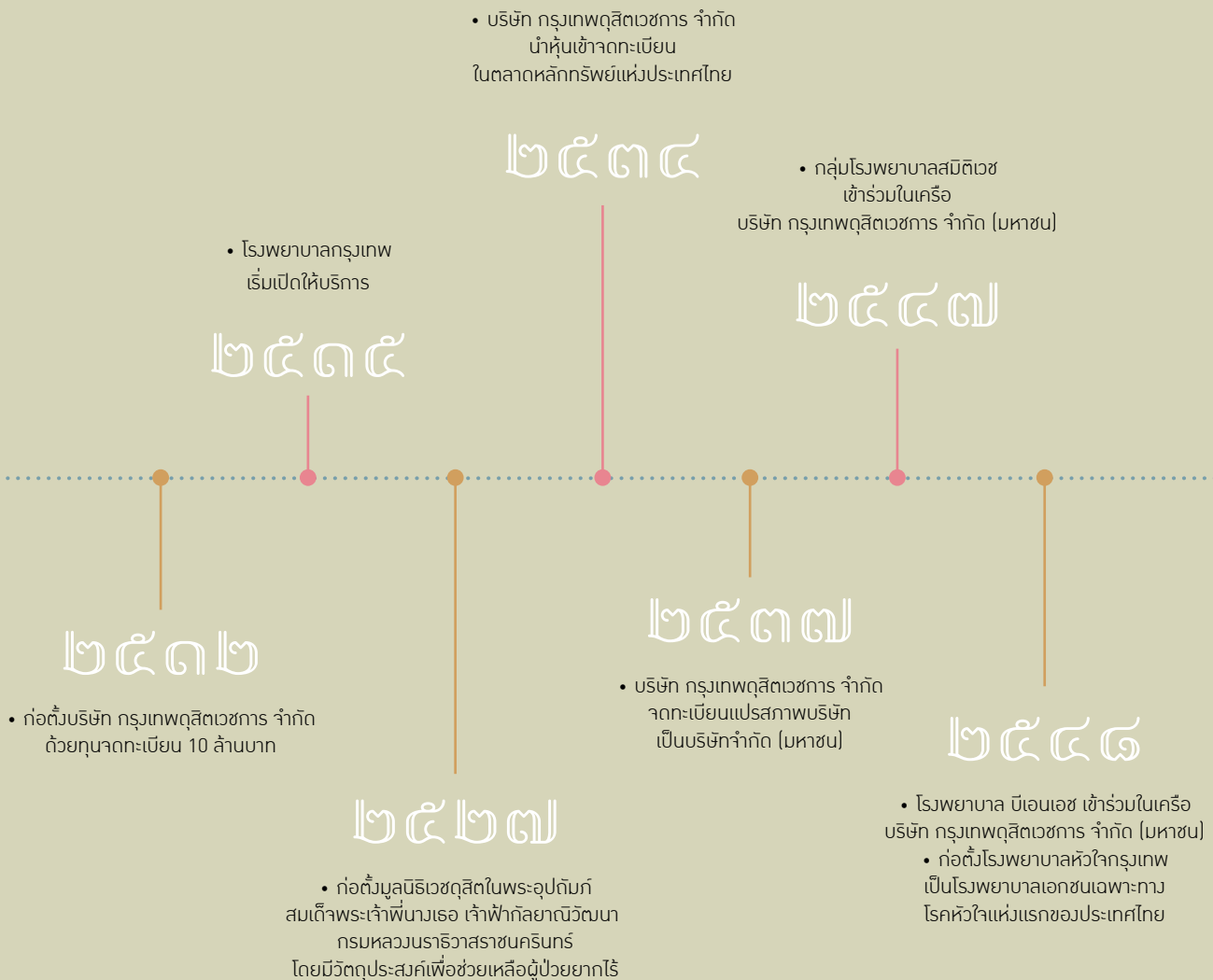
# บทนำ

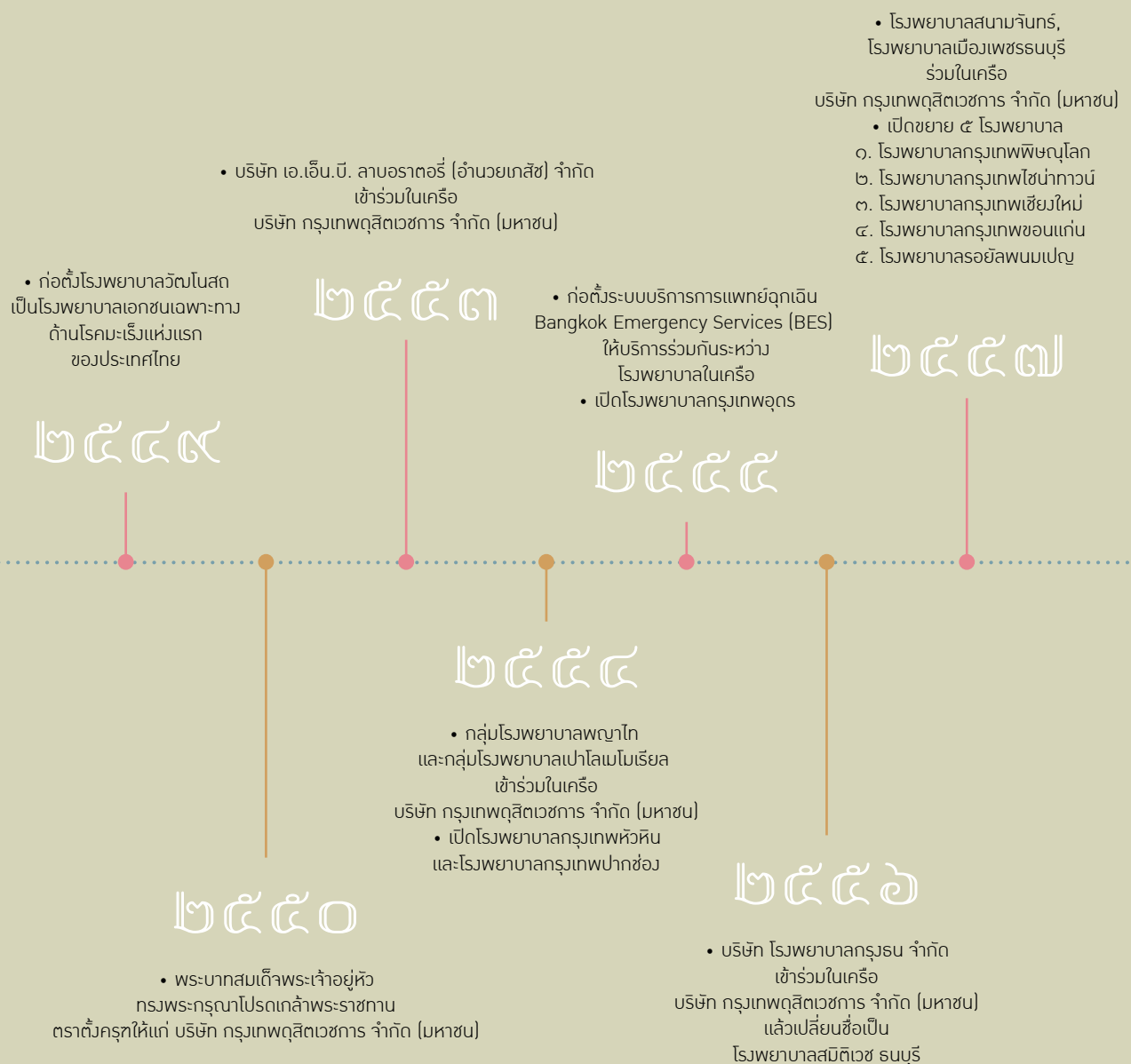


บริษัท กรุงเทพดุสิตเวชการ จำกัด (มหาชน) เป็นกลุ่มโรงพยาบาลเอกชนที่ใหญ่ที่สุดในประเทศไทย มีโรงพยาบาลในเครือ ๓๗ โรงพยาบาล ก่อตั้งขึ้นด้วยเจตนารมณ์ที่จะนำบริการสุขภาพที่ดีมาสู่ประชาชนและสังคมไทย

บริการสุขภาพของโรงพยาบาลในเครือบริษัท กรุงเทพดุสิตเวชการ จำกัด (มหาชน) เป็นบริการที่ได้มาตรฐานในระดับสากล เราให้บริการด้วยความใส่ใจ ดูแล และเข้าใจ เป็นบริการที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานทางจริยธรรมอันดีงาม และให้บริการด้วยความนุ่มนวลอ่อนโยนแบบไทย

## MILESTONE





# สารบัญ

หน้า ๓๘

นโยบายต่อต้านทุจริต

หน้า ๔๐

ความรับผิดชอบ  
ต่อผู้บริโภค



การประกอบกิจการ  
ด้วยความเป็นธรรม

หน้า ๔



การดูแลพนักงาน  
และเคารพสิทธิมนุษยชน

หน้า ๒๖



หน้า ๕๘

การร่วมพัฒนาสังคม  
และชุมชน

หน้า ๗๔

ประมวลภาพกิจกรรม  
ซีเอสอาร์ ปี ๒๕๕๗



การดูแลสิ่งแวดล้อม

หน้า ๕๒



นวัตกรรม  
ด้านการให้บริการสุขภาพ

หน้า ๖๘

บันทึกจากใจ  
บริษัท กรุงเทพอุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน)

หน้า ๘๐



อดทน

---

การประกอบกิจการ  
ด้วยความเป็นธรรม

# การประกอบกิจการ ด้วยความเป็นธรรม

บริการของบริษัท กรุงเทพดุสิตเวชการ จำกัด (มหาชน) เป็นบริการด้านสุขภาพให้กับประชาชนทั้งในและต่างประเทศ นอกเหนือจากคุณภาพทางการแพทย์ที่เราเป็นโรงพยาบาลที่ให้บริการทางการแพทย์ในระดับแนวหน้าของภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้แล้ว เรายังมุ่งมั่นในเรื่องคุณภาพของการให้บริการอีกด้วย

บริษัทฯ มุ่งมั่นในการประกอบกิจการด้วยความเป็นธรรม และสิ่งหนึ่งที่แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นนี้ก็คือ การรับผิดชอบต่อความผิดพลาดต่างๆที่เกิดขึ้นในกระบวนการให้บริการสุขภาพของเรา ข้อผิดพลาดต่างๆที่เกิดขึ้นจากการรักษา จากการให้บริการจึงเป็น input สำคัญที่จะถูกนำมาใช้ในการปรับปรุงการให้บริการในทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของระบบบริการ พฤติกรรมของแพทย์พยาบาล และพนักงาน ซึ่งข้อมูลต่างๆเหล่านี้มีที่มาจากผู้มารับบริการ (รายละเอียดข้อมูลของผู้มารับบริการ อยู่ในบทที่ ๕ เรื่องความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค) และมีข้อมูลเรื่องความผิดพลาดที่รายงานมาจากบุคลากรของโรงพยาบาลเองด้วย



ตอนที่เริ่มนโยบายรายงานความผิดพลาดช่วงปี พ.ศ. ๒๕๕๕ นั้น พบว่ามีการรายงานความผิดพลาดต่างๆในการให้บริการ มาจากส่วนของผู้รับบริการมากกว่า สำหรับรายงานส่วนที่มาจากพนักงานเองมีจำนวนไม่มากนัก เมื่อได้ลงไปทำการสัมภาษณ์พนักงานและทำ Root cause analysis แล้ว พบปัญหาดังนี้



๑. ไม่ตระหนักว่าความผิดพลาดที่เกิดขึ้นเป็นปัญหา

๒. มีความกังวลว่าหากรายงานความผิดพลาดที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเกิดจากตนเองพลาดเองหรือผู้ร่วมงานทำผิดพลาด อาจจะส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างกัน ส่งผลกระทบต่อความปลอดภัย ส่งผลการประเมินความดีความชอบในช่วงปลายปี

หลังพบเหตุผลดังกล่าว ในปี พ.ศ. ๒๕๕๖ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและคณะกรรมการมาตรฐานวิชาชีพ ร่วมกับคณะกรรมการพัฒนาความพึงพอใจของผู้ป่วย ได้ประชุมปรึกษารื้อรื้อร่วมกัน เพื่อค้นหาวิธีที่จะทำให้การรายงานความผิดพลาดต่างๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร กลายเป็นวัฒนธรรม



ในการทำงานของบริษัท จึงมีโครงการและกิจกรรม workshop ต่างๆ เช่น โครงการ Good Doctor Good Nurse โดยองค์กรแพทย์และองค์กรพยาบาลให้กับแพทย์และพยาบาล โครงการ Smart RM ของศูนย์คุณภาพ TCQI โครงการพัฒนาศักยภาพการทำงานและความมั่นใจในตนเองให้กับกลุ่มบริการสนับสนุน พนักงานรักษาความปลอดภัย แม่บ้าน และพนักงานขับรถ โดยแผนก QSRM เป็นต้น



สำหรับพนักงาน  
ที่ประสงค์จะรายงาน  
อุบัติการณ์  
ความผิดพลาดต่างๆ  
แต่ไม่ต้องการรายงาน  
ด้วยวาจา ก็สามารถ  
log in เข้าสู่ระบบ  
การรายงานที่เรียกว่า  
Occurrence Online

โครงการต่างๆที่บริษัทฯ จัดทำขึ้น มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้พนักงานเข้าใจบทบาทและหน้าที่ของตนเอง กล้ายอมรับผิดเมื่อปฏิบัติผิดพลาดในการทำงาน รวมถึงสร้างแรงจูงใจให้พนักงานทำงานด้วยความโปร่งใส พร้อมจะรายงานปัญหาความผิดพลาดในกระบวนการทำงานที่เกิดขึ้น ผลลัพธ์ที่ได้รับในปีพ.ศ. ๒๕๕๖ – ๒๕๕๗ ที่ผ่านมานั้น จำนวนรายงานอุบัติการณ์ ความผิดพลาด ความไม่โปร่งใสในกระบวนการทำงานต่างๆของบริษัทฯ จึงเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ

นอกจากนี้พนักงานของบริษัทฯ ยังสามารถเข้าพบผู้บริหารทุกระดับได้โดยตรง เพื่อพูดคุยถึงปัญหาที่เกิดขึ้น หรืออาจรายงานความผิดพลาดต่างๆ ที่ได้พบ ไม่ว่าจะเป็นความผิดพลาดที่ตนเองพลาดพลั้งกระทำลงไป หรือพบเห็นความไม่ถูกต้องที่เกิดขึ้นในองค์กร สำหรับพนักงานที่ประสงค์จะรายงานอุบัติการณ์ความผิดพลาดต่างๆ แต่ไม่ต้องการรายงานด้วยวาจา ก็สามารถ log in เข้าสู่ระบบการรายงานที่เรียกว่า Occurrence Online ซึ่งมีอยู่ในหน้าจอของคอมพิวเตอร์ทุกเครื่องอีกด้วย

เมื่อข้อมูลเข้าสู่ระบบ Occurrence Online ความผิดพลาดที่ถูกรายงานเข้ามาจะถูกจัดลำดับความรุนแรง บริษัท กรุงเทพดุสิตเวชการ จำกัด (มหาชน) แบ่งระดับความรุนแรงของข้อร้องเรียนต่างๆออกเป็นลำดับขั้นดังต่อไปนี้

**Manual Occurrence Report Online** For Risk Manager , Head Dept Admin Occur [Manual For Head](#)

Category: Occurrence Date: 25/02/2015 BMC-EXCHAN

Dept: Blank Patient Safety Goal: Patient Safety Goal

HN: Age:

Date วันที่เกิดเหตุ: 25/02/2015 Time: Time

Hospital ID: BGM Place สถานที่เกิดเหตุ: Place

Detail รายละเอียด:

การแก้ไขปัญหาเบื้องต้นที่ดำเนินการ:

Inform By EmpID: EmpID Tel: Tel Save Occurrence & Upload Attached File

ผู้แจ้ง โสภณภักดิ์งานสัมพันธ์ 6 หลัก กรุณาส่ง mail ด้วย ไลน์ใน Confirm Send Mail

Send email to (separate with ; ) Email Confirm Send Mail Print

Attached File (น้ำหนัก 4MB) Choose File No file chosen Upload Attached File

ระดับความรุนแรง Severity Outcome Level: Severity



• ลำดับของข้อผิดพลาดที่ไม่ร้ายแรง ยังไม่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพบริการ หรือที่เรียกว่า No Quality Concern มี ๒ ระดับ คือ

#### ๑. Level 0 - Near Missed Events

เป็นระดับที่เกิดมีเรื่องผิดพลาดขึ้น แต่เรื่องผิดพลาดนั้นยังไม่ทันส่งผลถึงผู้อื่น เช่น หมอเผลอสั่งยาแอสไพรินให้ผู้ป่วยที่แพ้ยาแอสไพริน แต่บังเอิญเภสัชกรที่ห้องยามีการตรวจพบก่อนที่จะมีการจ่ายยาให้ไป และเภสัชกรที่พบความผิดพลาดนี้ก็จะรายงานเข้าสู่ระบบ เป็นต้น

#### ๒. Level 1 - No Harm Events

เป็นระดับที่เกิดข้อผิดพลาดขึ้นแล้ว แต่ผลกระทบที่เกิดขึ้นไม่รุนแรงมาก เช่น ผู้ป่วยแพ้ยาแอสไพริน แล้วหมอสั่งยาแอสไพรินให้กลับไปรับประทาน ผู้ป่วยรับประทานยาตามหมอสั่ง แต่ไม่เกิดอาการแพ้ ทางผู้ปฏิบัติงานทราบเมื่อผู้ป่วยกลับมาอีกครั้ง ก็จะมีการบันทึกความผิดพลาดที่เกิดขึ้น เพื่อแก้ไขไม่ให้เกิดความผิดพลาดซ้ำอีกในครั้งถัดไป

• ลำดับของข้อผิดพลาดที่เกิดความรุนแรงขึ้น และส่งผลถึงคุณภาพบริการ หรือที่เรียกว่า Adverse Events มีทั้งหมด ๔ ระดับด้วยกัน ได้แก่





๑. **Level 2 - Mild Adverse Events** เป็นความผิดพลาดที่เริ่มมีความรุนแรงเกิดขึ้นตามมา ผู้ป่วยแพ้ยาแอสไพริน แล้วหมอสั่งยาแอสไพรินให้กลับไปรับประทาน ผู้ป่วยรับประทานยาตามหมอสั่ง และเกิดอาการแพ้ยาขึ้น แต่สามารถให้ยาแก้แพ้และรักษาให้หายจากอาการต่างๆได้ทันที่

สำหรับความผิดพลาดใน Level 0 – Level 2 นั้น หัวหน้าแผนกที่เกี่ยวข้องจะดำเนินการดูแลและแก้ไขปัญหาในเบื้องต้น โดยมีคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและควบคุมคุณภาพการรักษาเป็นที่ปรึกษาให้

๒. **Level 3 - Moderate Adverse Events** เป็นความผิดพลาดที่เริ่มมีผลเสียรุนแรงตามมามากขึ้น เช่น จ่ายยาผิดทำให้ผู้ป่วยมีอาการแพ้ ถึงขั้นต้องเข้ารับการรักษาทันทีในโรงพยาบาล สำหรับข้อผิดพลาดในระดับนี้ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและควบคุมคุณภาพมาตรฐานของโรงพยาบาล จะประชุมทีมทุกสัปดาห์เพื่อดูแลอย่างใกล้ชิด

สำหรับความผิดพลาด  
ใน Level 4 และ Level  
5 นั้น จะรายงานถึงผู้  
บริหารสูงสุดภายใน  
หนึ่งชั่วโมง

๓. **Level 4 - Serious Adverse Events** เป็นความผิดพลาดที่เกิด ทำให้มีผลเสียที่รุนแรง  
มากเกิดขึ้นแก่ผู้ได้รับผลกระทบทั้งร่างกายและจิตใจตามมา เช่น จำยาผิดทำให้ผู้ป่วยมี  
อาการแพ้ยา อาการแพ้เกิดขึ้นอย่างรุนแรงจนถึงขั้นต้องเข้ารับการรักษาทันทีในผู้ป่วยวิกฤติ  
หรือไอซียู การผ่าตัดแล้วเกิดมีผลข้างเคียงไม่พึงประสงค์ ทำให้ผู้ป่วยต้องนอนโรงพยาบาล  
นานขึ้น หรือกลับบ้านไปแล้วต้องกลับมานอนโรงพยาบาลซ้ำอีกในอาการโรคเดียวกัน  
Re-admit เป็นต้น

๔. **Level 5 - Reputation Events** เป็นความผิดพลาดที่เกิดขึ้นแล้วส่งผลกระทบต่อชื่อเสียง  
มากที่สุด ถึงขั้นฟ้องร้องในทางกฎหมายทุกกรณี หรือนำไปเผยแพร่ข้อมูลต่อไปในวงสังคม  
ก่อให้เกิดความเข้าใจผิด เกิดความเสียหายแก่ชื่อเสียงของบุคลากรและโรงพยาบาล เช่น  
รักษาอาการของผู้ป่วยจนหายดี แต่ระหว่างการรักษาได้รับคำพูดที่ดูหมิ่นดูแคลนจากแพทย์  
ทำให้เจ็บช้ำน้ำใจหรือรู้สึกเสื่อมเสียศักดิ์ศรี เป็นต้น





สำหรับความผิดพลาดใน Level 4 และ Level 5 นั้น  
จะรายงานถึงผู้บริหารสูงสุดภายในหนึ่งชั่วโมง  
คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและคุณภาพมาตรฐานโรงพยาบาล  
จะต้องรับผิดชอบการโดยเร่งด่วน ผู้บริหารระดับสูงจะประชุมปรึกษากัน  
ร่วมกับแผนกที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ เพื่อแก้ไขปัญหาและรับมือกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

เมื่อประกอบกิจการที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ และความเป็นความตายของผู้ป่วย นอกเหนือไปจาก  
คุณภาพการรักษาที่ต้องได้มาตรฐานในระดับสากลแล้ว ความรับผิดชอบและความชอบธรรมนั้นเป็น  
สิ่งสำคัญที่สุดที่จะทำให้ผู้ป่วยและครอบครัวให้ความไว้วางใจ บริษัท กรุงเทพดุสิตเวชการ จำกัด  
(มหาชน) จึงมุ่งมั่นในเรื่องการสร้างเชื่อมั่นให้กับผู้ป่วยและผู้มารับบริการทุกระดับชั้นว่าจะได้  
รับบริการที่เป็นธรรมและได้มาตรฐานที่สุด คำนึงกับเวลาและเงินที่ต้องเสียไป






---

นโยบายต่อต้านทุจริต

# นโยบาย ต่อต้านทุจริต

บริษัท กรุงเทพดุสิตเวชการ จำกัด (มหาชน) มีความมุ่งมั่นที่จะดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใส ปราศจากการทุจริตในทุกกระดับ ดังจะเห็นได้จากนโยบายจากผู้บริหารระดับสูง ซึ่งประกาศไว้อย่างชัดเจนเมื่อเดือนมีนาคม ๒๕๕๗ (เอกสาร ๑ และ ๒)



**BDM**  
Bangkok Dusit Medical Services  
ทะเบียนเลขที่ 0107537000025

บริษัท กรุงเทพดุสิตเวชการ จำกัด (มหาชน) Bangkok Dusit Medical Services PLC. Tel +66(0)2310-3000 Fax +66(0)2310-3115  
2 ซอยศูนย์วิจัย 7 ถนนเพชรบุรีตัดใหม่ 2 Soi Soonvijai 7, New Petchburi Rd.,  
กรุงเทพฯ 10310 Bangkok 10310 Thailand Contact Center Tel 1719  
www.bangkokhospitalgroup.com


**ประกาศประธานคณะผู้บริหาร**  
**บริษัท กรุงเทพดุสิตเวชการ จำกัด (มหาชน)**  
**ที่ 1 / 2557**  
**เรื่อง การใช้นโยบายการดูแลเรื่องการใช้อ้างอิงภายใน**  
**และนโยบายการป้องกันและต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน**

\*\*\*\*\*

ตามที่ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท กรุงเทพดุสิตเวชการ จำกัด (มหาชน) ได้มีมติอนุมัติ “นโยบายการดูแลเรื่องการใช้อ้างอิงภายใน” และ “นโยบายการป้องกันและต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน” ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัทฯ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อป้องกันการทำการรายการที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ รวมถึงเพื่อการสนับสนุนและส่งเสริมให้บริษัทฯ เป็นองค์กรที่น่าเชื่อถือ และมีความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน




ดังนั้น จึงขอประกาศใช้ “นโยบายการดูแลเรื่องการใช้อ้างอิงภายใน” และ “นโยบายการป้องกันและต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน” ซึ่งมีข้อความตามเอกสารแนบ และถือเป็นส่วนหนึ่งของประกาศฉบับนี้ เพื่อให้ ผู้บริหารและพนักงาน ของบริษัทฯ และบริษัทในเครือทั้งหมดทราบและถือปฏิบัติโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ 14 มีนาคม พ.ศ. 2557





นายแพทย์  
(ปราเสริฐ ปราสาททองโอสถ)  
ประธานคณะผู้บริหาร  
บริษัท กรุงเทพดุสิตเวชการ จำกัด (มหาชน)


Thailand

PHYATHAI

Overseas





**BDMS**  
Bangkok Dusit Medical Services  
ทะเบียนเลขที่ 0107537000025

บริษัท กรุงเทพดุสิตเวชการ จำกัด (มหาชน)  
2 ซอยสุขุมวิท 7 ถนนเพชรบุรีตัดใหม่  
กรุงเทพฯ 10310

Bangkok Dusit Medical Services PLC. Tel +66(0)2310-3000 Fax +66(0)2310-3115  
2 Soi Soonvijai 7, New Petchburi Rd.,  
Bangkok 10310 Thailand Contact Center Tel 1719  
www.bangkokhospitalgroup.com

### นโยบายการดูแลเรื่องการใช้ข้อมูลภายใน

บริษัท กรุงเทพดุสิตเวชการ จำกัด (มหาชน) (“บริษัท”) ได้กำหนดให้มีการดำเนินการต่าง ๆ เพื่อป้องกันการเปิดเผยและป้องกันการทำการที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ รวมถึงการใช้ข้อมูลภายใน โดยมีขอบซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการค้าเงินลงทุนของบริษัท ตลอดจนหลักทรัพย์หรือราคาหลักทรัพย์ของบริษัท และทำให้เกิดความไม่เท่าเทียมกันในการได้รับข่าวสารข้อมูลของบริษัท จนเป็นผลให้ผู้หนึ่งผู้ใดได้ประโยชน์อันเนื่องมาจากการใช้ข้อมูลภายในดังกล่าว โดยบริษัทได้วางแนวปฏิบัติไว้ดังต่อไปนี้

1. จัดทำจรรยาบรรณทางธุรกิจของบริษัท รวมถึงจรรยาบรรณของพนักงานที่ครอบคลุมเรื่องความขัดแย้งทางผลประโยชน์ การเปิดเผยข้อมูลและข่าวสาร การห้ามใช้ข้อมูลภายในหรือการให้ประโยชน์หรือเปิดเผยข้อมูลภายในเพื่อประโยชน์ส่วนตนหรือผู้อื่น รวมถึงนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียว่าด้วยสิทธิของผู้ถือหุ้น และการเก็บรักษาความลับของผู้รับบริการ โดยมีการสื่อสารเผยแพร่หลักเกณฑ์ดังกล่าวแก่บุคคลที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ทราบและถือปฏิบัติโดยทั่วไป

2. กำหนดระยะเวลาห้ามการซื้อขายหลักทรัพย์ของบริษัท (Quiet Period) ของกรรมการและผู้บริหาร<sup>1</sup> โดยกำหนดระยะเวลาห้ามการซื้อขายหลักทรัพย์ของบริษัท เป็นเวลา 14 วันก่อนการประกาศผลประกอบการ หรือประกาศงบการเงินรายไตรมาสและงบการเงินประจำปี โดยกำหนดไว้ใน “นโยบายการเปิดเผยข้อมูลและสารสนเทศของบริษัท”

3. ทำการเปิดเผยการถือครองหลักทรัพย์ของกรรมการและผู้บริหาร โดยกรรมการและผู้บริหาร มีหน้าที่จัดทำและรายงานการซื้อขายหลักทรัพย์ของบริษัทภายใน 1 เดือน นับจากวันรับตำแหน่งครั้งแรก และจัดทำภายใน 3 วันทำการ หลังจากที่มีการเปลี่ยนแปลงการถือครองหลักทรัพย์ดังกล่าวไปยังสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พร้อมทั้งแจ้งการถือครองหรือการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวต่อเลขานุการบริษัท เพื่อให้เลขานุการบริษัททำหน้าที่รวบรวมรายงานการเปลี่ยนแปลงการถือครองหลักทรัพย์ของบริษัทดังกล่าว เพื่อบรรจุเป็นวาระเพื่อทราบในการประชุมกรรมการบริษัท ในครั้งต่อไป

4. การรายงานการมีส่วนได้เสีย บริษัทกำหนดให้กรรมการและผู้บริหาร จัดทำรายงานการมีส่วนได้เสียของตนและบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องส่งให้เลขานุการบริษัท และให้มีการจัดทำรายงานดังกล่าวครั้งต่อไปเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูล ซึ่งเลขานุการบริษัทมีหน้าที่จัดเก็บข้อมูลและรายงานข้อมูลดังกล่าวไปยังประธานกรรมการ และแจ้งต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทเพื่อทราบ เพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2535 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2551 และ/หรือประกาศของคณะกรรมการกำกับตลาดทุน

1. ผู้บริหาร หมายถึง ผู้บริหารตามนิยามของพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2535 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2551 และ/หรือประกาศของคณะกรรมการกำกับตลาดทุน



**BDMS**  
Bangkok Dusit Medical Services  
ทะเบียนเลขที่ 0107537000025

บริษัท กรุงเทพดุสิตเวชการ จำกัด (มหาชน)  
2 ซอยสุขุมวิท 7 ถนนเพชรบุรีตัดใหม่  
กรุงเทพฯ 10310

Bangkok Dusit Medical Services PLC.  
2 Sol Soonvijai 7, New Petchburi Rd.,  
Bangkok 10310 Thailand

Tel +66(0)2310-3000 Fax +66(0)2310-3115  
Contact Center Tel 1719  
www.bangkokhospitalgroup.com

คณะกรรมการกำกับตลาดทุน ซึ่งบริษัทจะนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในการควบคุมดูแลการทำธุรกรรมระหว่างบริษัทกับ  
กรรมการ หรือ ผู้บริหาร และ/หรือ ผู้เกี่ยวข้องของบุคคลดังกล่าวเพื่อให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของกฎหมายและ  
หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี

#### 5. มาตรการดำเนินการเมื่อพบว่ามีการใช้ข้อมูลภายในเพื่อประโยชน์ส่วนตน

- กรณีที่เป็นกรรมการบริษัท กรรมการท่านใดที่ได้รับการคัดเลือกจากหน่วยงานกำกับดูแลบริษัท จนเป็น  
เหตุให้มีลักษณะที่แสดงถึงการขาดความเหมาะสมที่จะได้รับความไว้วางใจให้บริหารกิจการที่มีมหาชน  
เป็นผู้ถือหุ้น ตามประกาศคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ที่ กจ.8/2553 เรื่องการ  
กำหนดลักษณะขาดความน่าไว้วางใจของกรรมการและผู้บริหารของบริษัทในตลาดหลักทรัพย์ จะขาด  
คุณสมบัติในการดำรงตำแหน่งกรรมการของบริษัทซึ่งเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ตลอดจน  
ข้อกำหนดและกฎเกณฑ์ตามประกาศของหน่วยงานที่กำกับดูแลบริษัทในฐานะที่เป็นกิจการจดทะเบียน  
ในตลาดหลักทรัพย์ฯ

และแม้ว่ากรณีที่ใช้ข้อมูลภายในดังกล่าวมิได้มีผลร้ายแรงจนเป็นเหตุให้กรรมการรายดังกล่าวขาด  
คุณสมบัติในการดำรงตำแหน่งกรรมการของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ฯ ก็ตาม  
คณะกรรมการบริษัทจะพิจารณาดำเนินการเพื่อขอให้กรรมการดังกล่าวออกก่อนครบวาระ หรือกรณี  
ที่กรรมการท่านดังกล่าวครบวาระ คณะกรรมการบริษัทจะไม่มีมติเสนอต่อวาระกรรมการท่านนั้นต่อที่  
ประชุมผู้ถือหุ้น รวมถึงจะไม่มีการสนับสนุนหรือเสนอชื่อบุคคลดังกล่าวให้เข้าดำรงตำแหน่งกรรมการ  
ของบริษัทและบริษัทในเครือ

- กรณีที่เป็นผู้บริหาร หรือพนักงานของบริษัทหรือบริษัทในเครือ จะต้องมีการตั้งคณะกรรมการสอบสวน  
กลางเพื่อสอบสวนหาข้อเท็จจริงหรือกำหนดบทลงโทษที่เหมาะสม โดยหากสอบสวนแล้วมีความคิด  
เห็น บริษัทหรือบริษัทในเครืออาจมีหนังสือคัดเตือน หรืออาจมีมติให้ผู้บริหารหรือพนักงานรายนั้นพัก  
งาน ออกจากงาน หรือมีการโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่ ที่ไม่สามารถใช้ประโยชน์จากข้อมูลภายในของ  
บริษัท หรือเป็นตำแหน่งหน้าที่ที่มีได้เกี่ยวข้องกับตำแหน่งหน้าที่เดิม ทั้งนี้บทลงโทษดังกล่าวจะขึ้นกับ  
เจตนาในการกระทำความผิด ความรู้และประสบการณ์ในสายอาชีพของผู้กระทำผิดในฐานะ  
วิญญูชนที่พึงปฏิบัติ ความร้ายแรงของความเสียหายที่เกิดขึ้นและผลกระทบที่มีต่อบริษัท ทั้งนี้ต้อง  
เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับของบริษัทหรือบริษัทในเครือ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนข้อกำหนดและ  
กฎเกณฑ์ตามประกาศของหน่วยงานที่กำกับดูแลบริษัทในฐานะที่เป็นกิจการจดทะเบียนในตลาด  
หลักทรัพย์ฯ

หน้า 2 ของ 2



ประเทศไทย  
กระทรวงสาธารณสุข  
Ministry of Health  
Public Health



สมิติเวช  
SAMITIVJ  
โรงพยาบาลสมิติเวช  
Samitivej Hospital



PNH HOSPITAL  
โรงพยาบาลปทุมธานี  
Pattana Hospital

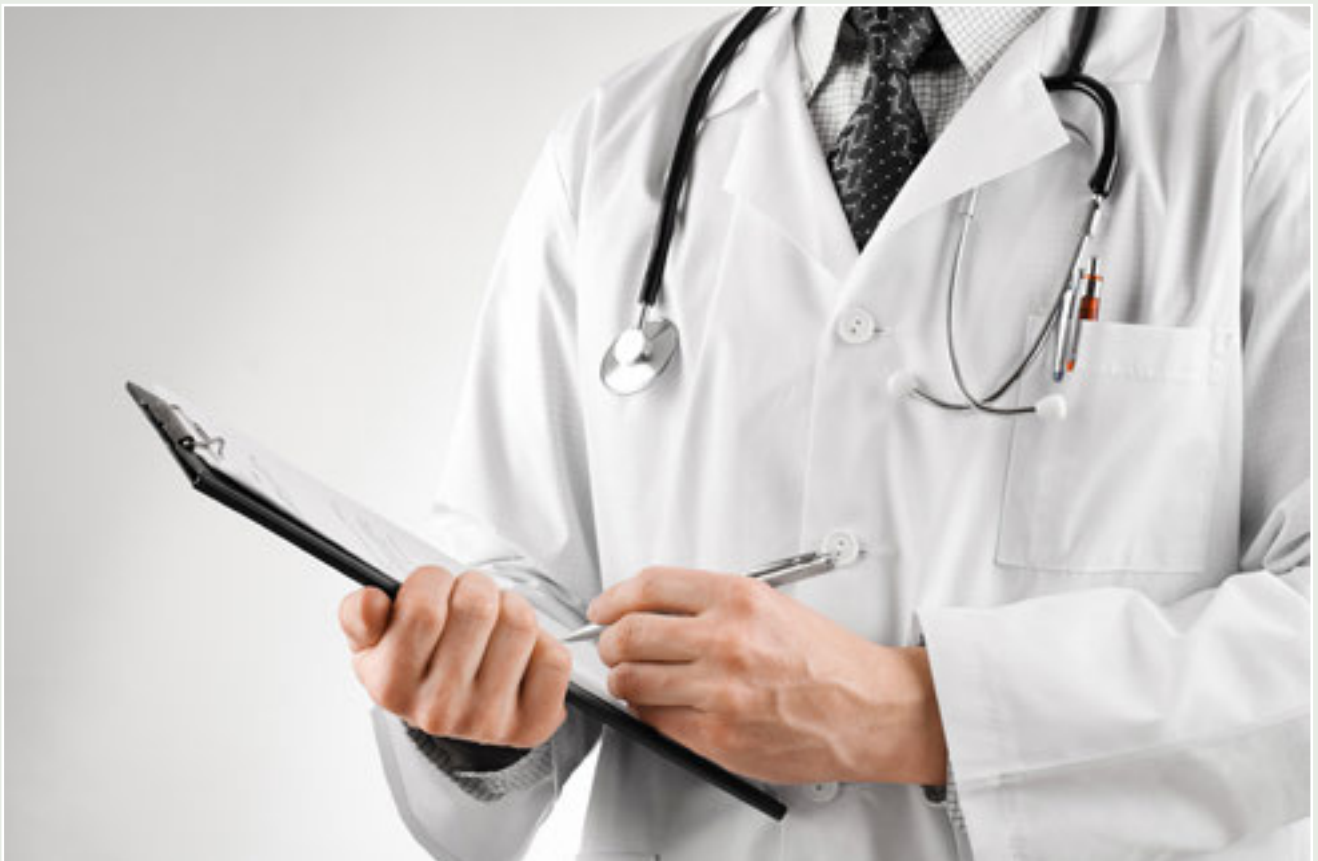


PHYATHAI  
โรงพยาบาลพญาไท  
Phyathai Hospital



Royal Bangkok  
Hospital

มีการนำเอานโยบายดังกล่าวมาสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม โดยหัวหน้าหน่วยงานทุกส่วนจะประกาศนโยบายนี้เป็นระเบียบปฏิบัติ แจ้งให้กับพนักงานแผนกได้รับทราบและถือปฏิบัติโดยพร้อมเพรียงกัน เมื่อมีเหตุการณ์ที่เข้าข่ายผิดระเบียบ ก็จะมีการดำเนินการตามขั้นตอนที่ระบุไว้ เช่น



- ในด้านการบริหารบุคคล เมื่อมีพนักงานมีพฤติกรรมทุจริต หัวหน้าแผนกก็จะรายงานไปยังฝ่ายบุคคล มีการลงโทษตามขั้นตอนของความผิดที่กระทำ ตั้งแต่กล่าวตักเตือนจนถึงให้ออกจากงาน
- ในด้านการก่อสร้างอาคาร ปรับปรุงอาคาร ฝ่ายที่เกี่ยวข้องจะมีประกาศอย่างชัดเจนถึงการเปิดประมูลงานที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้
- ในด้านการแพทย์ วัสดุอุปกรณ์ เวชภัณฑ์ต่างๆที่นำมาใช้ภายในโรงพยาบาล ก็มีการประมูลซื้อผ่านระบบจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งเครือ



- ทีมจัดซื้อได้ประสานงานร่วมกับตัวแทนของแต่ละโรงพยาบาล และกำหนดให้มีการทำงานบนความโปร่งใส และคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม ตัวอย่างเช่น ในหมวดงาน Service, General Supply และ Construction ที่ได้ระบุไว้ใน TOR ตอนประมูลงาน เช่น

- ตัวอย่าง TOR งาน Housekeeping ของ โรงพยาบาลสมิติเวชชลบุรี ในหัวข้อที่ ๓.๓ และ ๓.๖ ระบุไว้ว่า

๓) คุณสมบัติผู้เสนอบริการ

๓.๑ ผู้ประสงค์จะเสนอบริการ ต้องเป็นผู้ที่ให้บริการดังกล่าว และถูกต้องตามกฎหมายระหว่างประเทศ

๓.๒ ผู้ประสงค์จะเสนอบริการ ต้องไม่เป็นผู้ที่ถูกระบุชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานของทางราชการ หน่วยงานเอกชน หรือไม่เป็นผู้ที่ได้รับผลของการสั่งให้นิติบุคคล หรือบุคคลอื่นเป็นผู้ทำงานตามระเบียบของทางราชการ หรือเข้าข่ายการกระทำดังกล่าว

๓.๓ ผู้ประสงค์จะเสนอบริการ ต้องไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ประสงค์จะเสนอบริการรายอื่น และ/หรือ ต้องไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับพนักงานผู้ให้บริการในการจัดซื้อจัดหาของ N Health ณ วันประกาศประกวดราคาจ้างด้วยวิธีการที่กำหนดหรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรม

๓.๔ ผู้ประสงค์จะเสนอบริการ ต้องไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่รัฐบาลของผู้ประสงค์จะเสนอราคาได้มีคำสั่งสลัสิทธิ์และความคุ้มกันเช่นนั้น





บริษัทฯ มีความ  
มุ่งมั่นที่จะขอเข้ารับ  
การประเมินความคืบ  
หน้าในเรื่องการต่อต้าน  
การทุจริต  
(Anti-Corruption  
Progress Indicator)  
ของบริษัทจดทะเบียน  
ในอนาคตต่อไป  
โดยตั้งเป้าหมายอยู่ที่  
ระดับ ๕ คือ  
การขยายผลสู่ผู้  
เกี่ยวข้อง

๓.๕ ผู้ประสงค์จะเสนอบริการ ต้องเป็นนิติบุคคลสัญชาติไทยที่มีผลงานประเภทเดียวกันกับ  
งานที่ประมูลจ้าง โดยเป็นผลงานเป็นสัญญาเดี่ยวในวงเงินไม่น้อยกว่า ๑,๐๐๐,๐๐๐.๐๐  
(หนึ่งล้านบาทถ้วน) และเป็นผลงานที่เป็นคู่สัญญาโดยตรงกับหน่วยงานเอกชนที่ทาง  
โรงพยาบาลหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ ที่เชื่อถือได้ เป็นผลงานที่น้อยกว่า ๒ ปี จนถึงวัน  
ยื่นเอกสารประกวดราคาจ้างด้วยวิธีการที่กำหนด

๓.๖ ผู้ประสงค์จะเสนอบริการ ต้องแสดงเอกสารหลักฐานการจ่ายเงินเข้ากองทุนประกัน  
สังคมของพนักงานเดือนล่าสุดมาแสดงในวันที่ยื่นเอกสารประกวดราคา

- ตัวอย่าง TOR งานกระดาศ A4 ที่ N Health เปิดให้มีการประมูล กำหนดให้ใช้ packaging  
ที่เป็นผลิตภัณฑ์ที่ทำจากเยื่อเวียนใหม่ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๓๐ หรือเป็นผลิตภัณฑ์ที่ได้รับ  
เครื่องหมายฉลากสิ่งแวดล้อม เช่น “ฉลากเขียว”
- สำหรับหมวดของการจัดซื้อด้านก่อสร้างอาคาร โครงการใหม่ๆ ที่มีขนาดตั้งแต่ ๖๐ เติบย  
ขึ้นไปตามที่ราชการกำหนด จะต้องมีการจัดทำ EIA เพื่อสำรวจความเห็นของคนในพื้นที่ก่อน  
การก่อสร้างจริง

บริษัท กรุงเทพดุสิตเวชการ จำกัด (มหาชน) ยังมีความมุ่งมั่นที่จะขอเข้ารับการประเมินความ  
คืบหน้าในเรื่องการต่อต้านการทุจริต (Anti-Corruption Progress Indicator) ของบริษัทจดทะเบียน  
ในอนาคตต่อไป โดยตั้งเป้าหมายอยู่ที่ระดับ ๕ คือ การขยายผลสู่ผู้เกี่ยวข้อง



๐๓

---

การดูแลพนักงานและ  
เคารพสิทธิมนุษยชน

## การดูแลพนักงานและ เคารพสิทธิมนุษยชน

บริษัท กรุงเทพดุสิตเวชการ จำกัด (มหาชน) มีโรงพยาบาลในเครือทั้งสิ้น ๓๗ แห่ง ให้บริการด้านสุขภาพที่ครอบคลุมในทุกพื้นที่ของประเทศไทย มีแพทย์และผู้เชี่ยวชาญทุกสาขาความชำนาญ ในแต่ละปีมีผู้ป่วยมารับบริการเป็นจำนวนมาก ทั้งผู้ป่วยคนไทยและต่างชาติ รวมถึงพนักงานและบุคลากรที่ร่วมงานอยู่ในบริษัทฯ ก็มีทั้งคนไทยและคนต่างชาติเช่นกัน ดังนั้นบริษัทฯ จึงสนับสนุนและเคารพในเรื่องการปกป้องสิทธิมนุษยชน โดยเฉพาะประเด็นหลักทั้ง ๔ เรื่อง อันได้แก่ เรื่องสิทธิมนุษยชน (Human Right) เรื่องแรงงาน (Labour) เรื่องสิ่งแวดล้อม (Environment) และเรื่อง การต่อต้านทุจริต (Anti Corruption)\*



\* รายละเอียดเรื่องการต่อต้าน  
ทุจริต อยู่ในบทที่ ๒ ของรายงาน  
ฉบับนี้

บริษัทฯ ตระหนักถึงคุณค่าในตัวของพนักงานทุกคน ให้ความสำคัญกับเรื่องของทรัพยากรมนุษย์ บริษัทฯ ปฏิบัติต่อพนักงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกในเรื่องของสัญชาติ เชื้อชาติ สีผิว เพศ ศาสนา เผ่าพันธุ์ ความยากจน ความพิการ ผู้ป่วยหรือเป็นโรค บริษัทฯ เคารพและยอมรับความแตกต่างทางความคิดเห็น สังคม เศรษฐกิจ การเมือง สิ่งแวดล้อม กฎหมาย และรวมไปถึงเรื่องของวัฒนธรรมอีกด้วย



มีการเปิดเผยแนวทางปฏิบัติในการลงทุนและข้อตกลงกับองค์กรที่ได้รับเงินลงทุน ผู้ส่งมอบ ผู้รับ เหมมา และคู่ค้าในประเด็นที่เกี่ยวกับสิทธิมนุษยชน และแจ้งนโยบายเหล่านี้ให้พนักงานได้รับทราบ เช่น การไม่เลือกปฏิบัติ พนักงานคนไทยและต่างชาติมีสิทธิต่างๆเท่าเทียมกันในทุกประเด็น ไม่ว่า จะเป็นเรื่องวันลา ค่าตอบแทนล่วงเวลา สวัสดิการ และอื่นๆ ไปจนถึงการประเมินผลงานและโบนัส ประจำปี



การเลื่อนระดับของ พนักงาน รวมถึงการ แต่งตั้งให้ดำรง ตำแหน่งผู้บริหาร สำคัญของบริษัทฯ นั้น มีความเท่าเทียมและ เป็นธรรม

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังมีนโยบายใช้แรงงานต่างด้าวโดยใช้โครงสร้างตามกฎหมายแรงงานไทย บริษัทฯ มีนโยบายไม่ใช้แรงงานที่ผิดกฎหมาย หรือเยาวชนที่อายุต่ำกว่ากฎหมายกำหนด

และทุกปีพนักงานจะได้รับการประเมินผลจากฝ่ายบุคคล โดยใช้ระบบการบริหารจัดการผลงาน ที่เรียกว่า Key Performance Indicator หรือ KPI

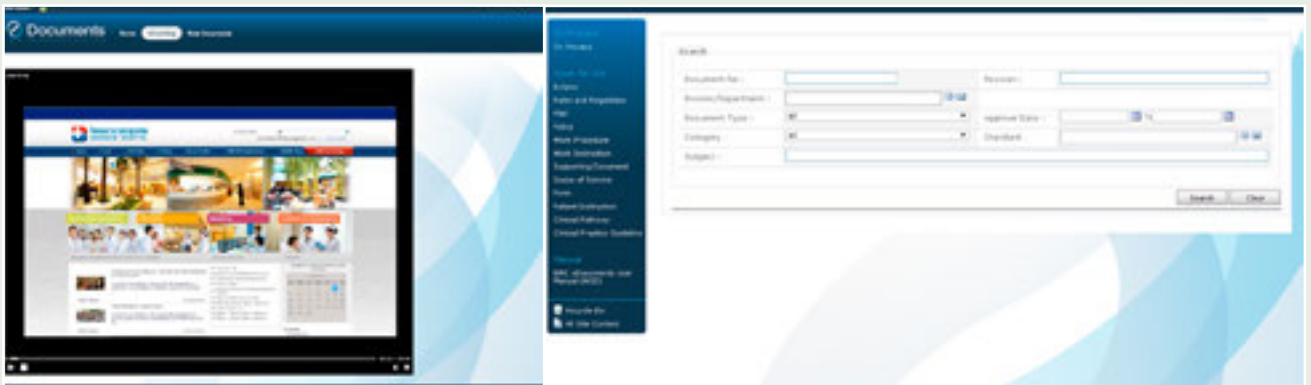
บริษัทฯ นำ KPI มาใช้ในการประเมินผลงานเปรียบเทียบกับเป้าหมาย รวมทั้งประเมินสมรรถนะ และศักยภาพ เพื่อใช้เป็นปัจจัยในการพิจารณาปรับค่าตอบแทน การหมุนเวียนหรือเลื่อนระดับ พนักงาน ตลอดจนการจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล เพื่อพัฒนาพนักงานอย่างต่อเนื่อง

การเลื่อนระดับของพนักงาน รวมถึงการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งผู้บริหารสำคัญของบริษัทฯ นั้น มีความเท่าเทียมและเป็นธรรม ไม่มีข้อกำหนดเรื่องของเพศมาเป็นเกณฑ์ตัดสิน ผู้บริหารระดับสูง ของบริษัทฯ จึงมีทั้งเพศชายและหญิงในสัดส่วนที่เหมาะสม

พนักงานของบริษัทฯ และหัวหน้าหน่วยงานร่วมกับแผนกบุคคล และผู้บริหารสูงสุด มีส่วนร่วม ในการกำหนด KPI โดยนำข้อมูลเรื่องผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของปีที่ผ่านมา นำมาใช้เป็น บรรทัดฐานในการกำหนด KPI ของการทำงานในปีถัดไป

นอกเหนือจากการบริหารค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม มีแผนพัฒนาเส้นทางสายอาชีพ และส่งเสริมความรู้ความสามารถที่เหมาะสมกับแต่ละบุคคลแล้ว บริษัทฯ ยังมุ่งส่งเสริมให้พนักงานมีสุขภาพที่ดี มีความสุขในการทำงาน มีความรัก ความสามัคคีระหว่างกัน รู้สึกรักที่ทำงานคือบ้านหลังที่สอง รวมถึงรักษาสัมพันธภาพอันดีระหว่างบริษัทฯ และพนักงาน ผ่านโครงการและกิจกรรมในด้านต่างๆ ที่จัดอย่างต่อเนื่องทั้งปี เช่น

- มีการจัดตั้งสโมสรพนักงาน เพื่อให้พนักงานมีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน มีตัวแทนของพนักงานที่จะสามารถพูดคุยเจรจากับฝ่ายบริหารได้อย่างโปร่งใส
- โครงการผู้บริหารระดับสูงพบพนักงานทุกไตรมาส เป็นเวทีพบปะระหว่างฝ่ายบริหารและพนักงานทุกระดับ ตั้งแต่แพทย์ พยาบาล ไปจนถึงพนักงานปฏิบัติการ เพื่อชี้แจงนโยบาย ทิศทางการดำเนินงาน และให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ตลอดจนเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีโอกาสสอบถามและเสนอความคิดเห็นได้โดยตรง
- มีระบบ BMC Intranet เพื่อสื่อสารกับพนักงาน โดยใน Intranet นี้จะรวบรวมข้อมูลที่เป็นประโยชน์ภายในองค์กร เพื่อให้พนักงานสามารถเข้าถึงข้อมูลที่สำคัญในองค์กร เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับยาและการใช้ยาอย่างถูกต้อง ข้อมูลเกี่ยวกับแพทย์ ข้อมูลข่าวสารถึงพนักงานจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล หลักสูตรการฝึกอบรมประจำเดือน การชมเชยพนักงานที่ทำความดี เป็นต้น



- มีการจัดทำระบบฝึกอบรมโดยใช้ระบบ E-learning มาใช้ ซึ่งช่วยให้เกิดความสะดวกต่อผู้ปฏิบัติงานที่ทำงานเป็นเวร ช่วยลดระยะเวลาในการเข้าฝึกอบรม ระยะเวลาของผู้สอน และค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการจัดการอบรมลดลงถึง ๓๐ % จำนวนชั่วโมงที่ใช้ในการอบรมลดลง ๓๓.๓ % และส่งผลต่อการบริหารจัดการอัตราค่าจ้างให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจที่สามารถบริหารเวลาได้ดีขึ้น



- โครงการส่งเสริมคุณภาพของพนักงาน เช่น โครงการตรวจสุขภาพประจำปีให้กับพนักงาน โครงการออกกำลังกายที่จัดขึ้นทุกวันตอนช่วง ๑๗.๓๐ – ๑๘.๓๐ น. และเปิดฟิตเนสให้บริการ ช่วง ๑๕.๐๐ – ๒๑.๐๐ น. ทุกวันยกเว้นวันอาทิตย์ ที่อาคารจอดรถ ๔ เป็นต้น







- งานกีฬาเครือข่าย ทุกเดือนตุลาคมของทุกปี เพื่อส่งเสริมสุขภาพ และเชื่อมความสัมพันธ์ของพนักงานในเครือบริษัท กรุงเทพดุสิตเวชการ จำกัด (มหาชน)

- กิจกรรมแข่งขันร้องเพลงคาราโอเกะ จัดเป็นประจำทุกปีในเดือนตุลาคม เพื่อเชื่อมความสัมพันธ์อันดีระหว่างโรงพยาบาลต่างๆในเครือ รวมถึงส่งเสริมความสามารถและศักยภาพของพนักงาน







- กิจกรรมทำดีเดือนเกิด ชวนให้พนักงานของบริษัทฯ ได้ทำบุญตักบาตรในเดือนเกิดร่วมกัน รวมถึงได้มีโอกาสดูออกไปทำกิจกรรมเพื่อช่วยเหลือสังคมในรูปแบบต่างๆ กัน เช่น ไปช่วยจัดสร้างโรงพยาบาลให้กับโรงเรียนในถิ่นทุรกันดาร ไปช่วยเหลือเด็กด้อยโอกาสในสังคม เป็นต้น





### คอนเสิร์ต BSO ที่จัดขึ้นเป็นประจำ ทุก ๓ เดือน

- โครงการส่งเสริมสุขภาพจิตใจ เช่น กิจกรรมร่วมฟังดนตรี คอนเสิร์ต BSO ที่จัดขึ้นเป็นประจำทุก ๓ เดือน ให้แพทย์ พนักงานและครอบครัว รวมถึงเพื่อนบ้านของโรงพยาบาล ได้มาฟังดนตรีร่วมกัน

นอกจากโครงการดังกล่าวมาข้างต้นแล้วนั้น บริษัท กรุงเทพดุสิตเวชการ จำกัด (มหาชน) ยังมีโครงการและกิจกรรมร่วมกับพนักงานอีกมากมาย เพราะพนักงานทุกระดับ ไม่ว่าจะเป็นแพทย์พยาบาล ไปจนถึงพนักงานปฏิบัติการ เช่น รพภ. แม่บ้าน พนักงานขับรถ ทุกคนก็คือสมาชิกครอบครัวใหญ่ครอบครัวเดียวกัน ทุกคนล้วนแล้วแต่มีความสำคัญโดยเท่าเทียมกัน



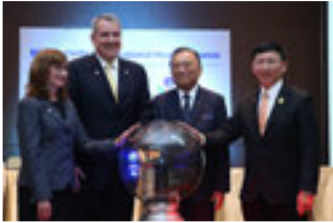






ความรับผิดชอบ  
ต่อผู้บริโภค

# ความรับผิดชอบ ต่อผู้บริโภค



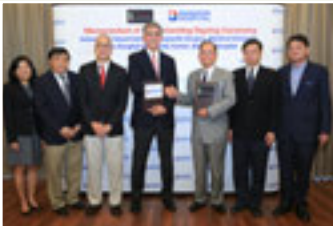
ดังที่ได้กล่าวในบทที่ผ่านมา ธุรกิจของบริษัท กรุงเทพดุสิตเวชการ จำกัด (มหาชน) เป็นธุรกิจให้บริการด้านสุขภาพ พันธกิจที่สำคัญที่สุดของเราคือ การส่งมอบบริการที่มีมาตรฐานให้แก่ผู้ป่วย ครอบครัว และสังคม โดยมาตรฐานการให้บริการของบริษัทฯ จะสะท้อนอยู่ในค่านิยมการทำงาน ทั้ง ๔ ด้านที่ผู้บริหารสูงสุด ตลอดจนพนักงานทุกระดับยึดถือปฏิบัติ คือ

B – Beyond Excellence

D – Deep Empathy

M – Moral Commitment

S – Service with Thai Hospitality



## เหนือกว่ามาตรฐาน Beyond Excellence

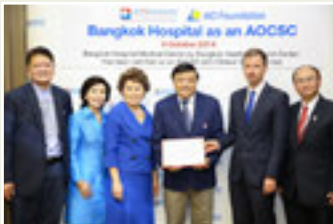
บริษัทฯ มีปณิธานอย่างแรงกล้า ที่จะนำบริการสุขภาพที่ดีที่สุดมามอบให้กับประชาชน เป็นบริการที่เหนือความคาดหมาย เป็นผู้นำทางด้านนวัตกรรมทางการแพทย์และการแพทย์



ตลอดปี พ.ศ. ๒๕๕๗ ที่ผ่านมาบริษัทฯ จึงมีการพัฒนาคุณภาพบริการในทุกด้านให้กับทุกโรงพยาบาลในเครือ มีการลงนามข้อตกลงความร่วมมือกับสถาบันการศึกษา และสถาบันการแพทย์ที่มีชื่อเสียงระดับประเทศและระดับโลกหลายแห่ง อาทิ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร Oregon Health & Science University สหรัฐอเมริกา, The University of Texas MD Anderson Cancer Center สหรัฐอเมริกา, Barbara Karmanos Cancer Center มหาวิทยาลัย Wayne State เมือง Detroit ประเทศสหรัฐอเมริกา สถาบันวิจัยหัวใจเดินผิดจังหวะ – Pacific Rim ประเทศสหรัฐอเมริกา เป็นต้น



บริษัทฯ มีกิจกรรมและโครงการต่างๆ เพื่อพัฒนาองค์ความรู้และบริการทางการแพทย์ ให้เกิดความปลอดภัยและมาตรฐานคุณภาพสูงสุดต่อผู้รับบริการ ตลอดจนการพัฒนาการวิจัยทางด้านการรักษาพยาบาลอย่างต่อเนื่อง พร้อมให้บริการดูแลผู้ป่วยตลอด ๒๔ ชั่วโมง ตลอดจนมีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างครบครันเพื่อความพึงพอใจ และความปลอดภัยสูงสุดของผู้รับบริการ



Accredited



Accredited



นอกเหนือจากบุคลากรทางการแพทย์ที่มีความรู้ความสามารถระดับสากล มีการลงทุนนำเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัยระดับโลก มาให้บริการคนไทยในประเทศแล้ว บริษัทฯ ยังมั่นใจนโยบายให้ทุกโรงพยาบาลในเครือดำเนินการขอรับรองคุณภาพมาตรฐาน JCI – Joint Commission International มาตรฐาน HA – Hospital Accreditation เพื่อให้มั่นใจว่าบริการสุขภาพที่เราส่งมอบให้กับผู้บริโภคนั้นได้มาตรฐานเป็นที่ยอมรับในระดับสากล

### มุ่งประสานความเข้าใจ Deep Empathy

หัวใจสำคัญของบริการสุขภาพที่แตกต่างไปจากบริการประเภทอื่นๆ ก็คือ การดูแลผู้ป่วยด้วยความใส่ใจ เอาใจเขามาใส่ใจเรา เข้าถึงความรู้สึก และจิตวิญญาณของพวกเขา

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้บริโภคโดยหลักมาตรฐาน HCAPHS (Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems) ในปีพ.ศ. ๒๕๕๖ มีข้อมูลสำคัญที่บอกให้เราทราบว่า ผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลในเครือของบริษัท กรุงเทพดุสิตเวชการ จำกัด (มหาชน) ให้ความสำคัญกับการเอาใจใส่ดูแล ในอัตราค่าคะแนนที่สูงมาก พอๆกับคุณภาพของการรักษา ข้อร้องเรียนจำนวนมากเกินกว่าครึ่งหนึ่งของข้อร้องเรียนทั้งหมด มีประเด็นหลักเกี่ยวกับเรื่องความใส่ใจของบุคลากรที่มีต่อคนไข้ ทั้งหมดสะท้อนให้เห็นถึงความคาดหวังของคนไข้ที่จะได้รับการดูแลและเอาใจใส่ที่มากกว่าบริการประเภทอื่น

นอกจากนี้ ยังมีวิจัยทางการแพทย์หลายฉบับที่บอกให้เราทราบว่า การให้บริการสุขภาพที่มีความเห็นอกเห็นใจผู้ป่วยร่วมด้วยนั้น ส่งผลดีต่อการรักษาเป็นอย่างมาก ทำให้ผู้ป่วยหายป่วยเร็วขึ้น อัตราการนอนพักในโรงพยาบาลลดลง รวมถึงความร่วมมือในการดูแลรักษาก็ก็น่าสนใจในทิศทางที่ดี ลดข้อร้องเรียนและความไม่พึงพอใจในบริการลงได้อย่างมีนัยสำคัญ\*

บริษัทฯ จึงให้ความสำคัญกับเรื่อง Empathy หรือความเห็นอกเห็นใจผู้ป่วยเป็นอย่างมาก พนักงานทุกคนของบริษัทฯ สามารถให้บริการกับผู้ป่วยด้วยความเข้าอกเข้าใจ สามารถส่งความห่วงใยให้ผู้ป่วยและครอบครัวรับรู้ได้ โดยพนักงานทุกคนจะได้รับการสื่อสารให้เข้าใจถึง concept ที่แท้จริงของ Empathy ผ่านกิจกรรมการอบรมในรูปแบบต่างๆกัน เช่น

\* The Importance of Empathy in Medical Practice and Some of Its Difficulties, Humane Medicine Health Care Journal, Volume 4 Number 1, 2004, Irene Switankowsky ,Department of Philosophy, University of Waterloo , Waterloo, Ontario, Canada



• **Empathic Communication Camp for Physicians** หลักสูตร ๓ วัน ๒ คืน สำหรับแพทย์ในเครือบริษัทฯ โดยมีวัตถุประสงค์ให้แพทย์สามารถสื่อสารกับผู้ป่วยด้วยความเห็นอกเห็นใจ อธิบายความเจ็บป่วย และตอบสนองความต้องการทางจิตใจให้กับผู้ป่วยและญาติได้อย่างมีประสิทธิภาพ ใน Workshop ที่ทางบริษัทจัดจะมี Simulator คนไข้จำลองให้แพทย์ได้ทดลองลงมือดูแล โดยให้หลักการของ Empathy มีกรณีศึกษาต่างๆ เพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์และมีการเรียนรู้ร่วมกัน

Empathic Communication Camp for Physicians  
มีวัตถุประสงค์ให้แพทย์สามารถสื่อสารกับผู้ป่วยด้วยความเห็นอกเห็นใจ





หัวหน้างานและ  
พนักงานต้องอยู่ใกล้  
ชิดกับผู้ป่วยและ  
ครอบครัว



- Verbal and Physical Empathic Communication for Head of Department หลักสูตรต่อเนื่องทุกสัปดาห์ เป็นเวลา ๔ เดือนสำหรับหัวหน้างานและพนักงานที่ต้องอยู่ใกล้ชิดกับผู้ป่วยและครอบครัว

- Empathic and Creativity Thinking for Guard, Housekeeper and Valet หลักสูตรต่อเนื่อง ๒ เดือนสำหรับพนักงานทำความสะอาด รปภ. พนักงานเซ็นเปล และผู้ปฏิบัติงานในส่วนที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับผู้ป่วยและญาติ





พนักงานใหม่ต้อง  
เข้าใจวัฒนธรรมระบบ  
บริการสุขภาพ



• **Empathy and Service Standard** สำหรับพนักงานที่เข้ามาทำงานใหม่ในบริษัท เพื่อจะเข้าใจถึงวัฒนธรรมการทำงานของระบบบริการสุขภาพ ที่เน้นเรื่องความห่วงใยที่มอบให้กับผู้ป่วยและครอบครัว



ความเห็นอกเห็นใจผู้ป่วย หรือ Empathy ในสถานบริการสุขภาพจะเกิดขึ้นได้ต้องมีการขับเคลื่อนพร้อมกันในทุกภาคส่วน ตลอดทั้งปี พ.ศ. ๒๕๕๗ บริษัทฯ จึงให้ความสำคัญกับการสื่อสารให้พนักงานในทุกระดับมีความเข้าใจตรงกัน เพื่อจะสามารถส่งความห่วงใยให้กับผู้ป่วยและครอบครัวได้อย่างแท้จริง และกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับ Empathy นี้ เราจะทำต่อเนื่องไปอีกอย่างน้อย ๓ ปี เพื่อให้เกิดเป็นวัฒนธรรมขององค์กร



Empathy ต้องมีการขับเคลื่อนพร้อมกันในทุกภาคส่วน



### จรรยาบรรณธำรงไว้ Moral Commitment

แม้บริษัทฯ มุ่งหวังจะส่งมอบบริการที่ดีที่สุดให้กับผู้ป่วย แต่ในบางครั้งก็อาจเกิดข้อผิดพลาดหรือสร้างความไม่พึงพอใจให้กับผู้ป่วยและครอบครัวได้ ดังนั้น ความรับผิดชอบต่อผลกระทบทุกอย่างของบริษัทฯ จึงเป็นอีกหนึ่งเรื่องสำคัญ

เมื่อเกิดมีความผิดพลาดขึ้นในระบบการให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นในด้านของคุณภาพการรักษา ไปจนถึงเรื่องของคุณภาพการให้บริการ บริษัทฯ ถือเป็นหนึ่งในหน้าที่จะต้องรับผิดชอบ ปรับปรุงแก้ไขให้ดีที่สุด ให้ผู้บริโภคและพนักงานได้รับความเป็นธรรม

เมื่อเกิดการผิดพลาด  
บริษัทฯ ถือเป็นหนึ่งในหน้า  
ที่จะต้องรับผิดชอบ



บริษัทฯ มีช่องทางในการรับข้อร้องเรียนต่างๆ ที่เกิดขึ้นผ่านทางแบบสอบถาม Contact Center ระบบรายงานความเสี่ยง (Occurrence Online) การร้องเรียนโดยตรงด้วยวาจา หรือแม้แต่การร้องเรียนผ่านช่องทางโซเชียลมีเดีย เช่น เว็บไซต์ อินสตาแกรม และเฟสบุ๊ก เป็นต้น

ข้อร้องเรียนทุกเรื่องจะถูกส่งเข้าสู่ศูนย์คุณภาพ เพื่อที่จะได้ทำการตรวจสอบข้อเท็จจริง นำมาจัดลำดับความรุนแรง (รายละเอียดของระดับความรุนแรงอยู่ในบทที่ ๑) และได้รับการดูแลโดยคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง จากการเก็บข้อมูลในแต่ละปีที่ผ่านมา จะพบว่า ข้อร้องเรียนที่เกิด ๘๘% เป็น Near Missed Events และ No Harm Events คือ ข้อร้องเรียนอยู่ที่ระดับ ๐-๑ ส่วนอีก ๑๒% เป็นระดับที่ผู้ป่วยร้องเรียนและโรงพยาบาลจะต้องแก้ไขปัญหา หลังจากมีการดูแลบริหารความเสี่ยงและพัฒนาความพึงพอใจของผู้มารับบริการ พบว่าข้อร้องเรียนต่างๆ มีอัตราการลดลง แต่เนื่องจากในช่วงหลังปี พ.ศ. ๒๕๕๖ ที่มีการเปลี่ยนแปลงทางกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค อัตราข้อร้องเรียนต่างๆ



กลับมาเพิ่มขึ้นอีกครั้ง แต่ยังคงมีน้อยกว่าตอนที่ไม่มีคณะกรรมการดูแลบริหารเรื่องความเสี่ยงและความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

#### คงเอกลักษณ์ไทยด้วยหัวใจบริการ Service with Thai Hospitality

โรงพยาบาลทุกแห่งในเครือของบริษัทฯ ให้การดูแลรักษาคนไข้ด้วยเครื่องมืออันทันสมัย วิทยาการที่ล้ำสุด แต่บุคลากรทุกภาคส่วนก็ยังเน้นการให้บริการที่มีความอ่อนโยน สุภาพ ให้เกียรติกับผู้ป่วยอีกด้วย

การบริการอย่างไทย รอยยิ้ม ความสุภาพ การเอาใจใส่ ความเห็นอกเห็นใจ เป็นเสน่ห์ของคนไทยที่ยากจะหาได้จากคนชาติอื่น และสิ่งนี้สร้างความแตกต่าง ทำให้บริการสุขภาพของโรงพยาบาลในเครือบริษัท กรุงเทพดุสิตเวชการ จำกัด (มหาชน) มีความโดดเด่น เมื่อเปรียบเทียบกับบริการสุขภาพของโรงพยาบาลอื่นๆ ในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้



## Thai Hospitality มารยาทไทยในการให้ บริการ เป็นเสน่ห์ของ คนไทย

บริษัทฯ เล็งเห็นถึงความสำคัญในเรื่องของ Thai Hospitality เป็นอย่างมาก จึงได้นำเอาหลักการให้บริการที่มีคุณภาพมาตรฐานในระดับสากล มาผนวกกับการให้บริการด้วยความเห็นอกเห็นใจ (Service with Empathy) และมารยาทไทยในการให้บริการ (Thai Hospitality) เพื่อส่งมอบบริการที่ผู้ป่วยและครอบครัว จะได้รับความประทับใจไปพร้อมกับคุณภาพของการรักษาอีกด้วย

เหนือสิ่งอื่นใด เราพบว่า การให้บริการที่มีคุณภาพมาตรฐาน ร่วมกับการให้บริการด้วยความเข้าใจ จะทำให้ผู้ป่วยมีอัตราการหายจากโรคเร็วขึ้น มีความร่วมมือในการรักษาที่ดีขึ้น มีสุขภาพกายและสุขภาพใจที่ดีขึ้น ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของผู้ป่วยดีขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ



และทั้งหมดนั้น ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการด้วยประสิทธิภาพที่สูงและได้มาตรฐานที่เหนือความคาดหมายของผู้ป่วยและญาติ (Beyond Excellence) การบริการด้วยหัวใจ และความเข้าใจ (Deep Empathy) การให้บริการที่อยู่บนพื้นฐานของจริยธรรมและคุณธรรม (Moral Commitment) และการให้บริการด้วยมารยาทอย่างไทย (Service with Thai Hospitality) ล้วนแล้วแต่เป็นบริการสุขภาพของบริษัทฯ ที่ถูกออกแบบขึ้น เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้บริโภคว่าจะได้รับบริการที่ดีที่สุดได้มาตรฐานที่สุด และสร้างความพึงพอใจให้อย่างมากที่สุด เมื่อตัดสินใจก้าวเข้ามาใช้บริการจากโรงพยาบาลทุกแห่งในเครือของเรา



๐๕

---

การดูแลสิ่งแวดล้อม

# การดูแลสิ่งแวดล้อม



บริการด้านสุขภาพของบริษัท กรุงเทพดุสิตเวชการ จำกัด (มหาชน) มีความเกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมหลายประเด็นด้วยกัน การดำเนินธุรกิจของเราส่งผลกระทบต่อนิเวศวิทยา เพื่อนบ้าน และสิ่งแวดล้อมในหลายด้าน เมื่อเราเป็นโรงพยาบาล บริการหลักคือการรักษาโรค หลายครั้งโรคที่ผู้ป่วยมาหาเราเป็นโรคติดเชื้อ สิ่งสำคัญที่สุดที่บริษัทฯ ตระหนักและให้ความสำคัญคือ เรื่องของขยะติดเชื้อและการกำจัดขยะ เราจะจัดการอย่างไรเพื่อไม่ให้ขยะของเราสร้างปัญหาให้กับสังคม

## นโยบายด้านขยะและของเสีย

บริษัทฯ และโรงพยาบาลในเครือ มีนโยบายการคัดแยกขยะออกเป็น ๕ ประเภท ได้แก่ ขยะทั้งขยะรีไซเคิล ขยะติดเชื้อ ขยะพิษ และกากกัมมันตรังสี โดยมีการรณรงค์และให้ความรู้กับผู้ปฏิบัติงาน เพื่อจะสามารถแยกทิ้งขยะได้อย่างถูกวิธีตั้งแต่เบื้องต้น เพื่อลดขยะทิ้งและป้องกันการปนเปื้อน ขยะอันตรายออกสู่สิ่งแวดล้อม เพื่อสร้างความมั่นใจว่าขยะประเภทต่างๆ ถูกนำไปกำจัดอย่างถูกต้องถูกวิธี บริษัทฯ ได้มีการตรวจสอบการทำงานของ บริษัทที่รับกำจัดขยะเป็นประจำสม่ำเสมอ





### Big Cleaning Day ครอบคลุมการ ทำความสะอาด บริเวณชุมชนรอบๆ โรงพยาบาล

นอกจากขยะแล้วนั้น ประเด็นที่บริษัทฯ ยังให้ความสำคัญไม่แพ้กัน คือ เรื่องน้ำทิ้งและของเสียจากโรงพยาบาล บริษัทฯ จัดให้มีหน่วยงานดูแลรับผิดชอบในการตรวจสอบการทำงานของระบบบำบัดน้ำทิ้งก่อนปล่อยสู่แหล่งน้ำธรรมชาติ โดยตรวจเช็คน้ำทิ้งเป็นประจำทุกวัน นอกจากนี้เรายังมีระบบตรวจวัดคุณภาพน้ำทิ้งเป็นประจำทุกเดือน เพื่อให้เกิดความมั่นใจในคุณภาพน้ำที่ปล่อยออกไปว่าจะไม่เป็นอันตรายต่อสิ่งแวดล้อมและผู้อยู่อาศัยในบริเวณใกล้เคียง

และเพื่อเป็นการสร้างความตระหนักเรื่องของขยะและมลภาวะให้เกิดขึ้นกับพนักงานของเราและชุมชนที่อยู่อาศัยใกล้เคียง ทุกๆปี บริษัทฯจะมีกิจกรรม Big Cleaning Day โดยพนักงานของบริษัทฯ ร่วมกับผู้อยู่อาศัยในชุมชน พวกเราจะออกมาช่วยกันตรวจสอบดูแลสภาพแวดล้อมบริเวณถนน รางระบายน้ำ คูคลองโดยรอบโรงพยาบาล กิจกรรม Big Cleaning Day นี้ครอบคลุมการทำความสะอาด ตัดกิ่งไม้ เก็บขยะ ขัดป้าย ลอกท่อ ในบริเวณชุมชนรอบๆ โรงพยาบาลอีกด้วย

ผลที่ได้รับจากกิจกรรมนี้ นอกจากจะสร้างความตระหนักเรื่องสิ่งแวดล้อมให้กับพนักงานและผู้อยู่อาศัยในชุมชนแล้ว ยังเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบริษัทฯ และชุมชนที่อยู่รอบๆอีกด้วย



### นโยบายเรื่องการดูแลสิ่งแวดล้อม

เป็นอีกหนึ่งกิจกรรมที่ทางบริษัทฯ ภูมิใจก็คือ โครงการ Foam Free Hospital เป็นที่ทราบกันดีว่าโฟมเป็นวัสดุที่ย่อยสลายยาก มีอันตรายต่อสิ่งแวดล้อมเป็นอย่างมาก บริษัทฯ จึงประกาศนโยบายให้โรงพยาบาลในเครือเป็น Foam Free Hospital โดยเริ่มจากโรงพยาบาลกรุงเทพ ชอยศูนย์วิจัย โรงพยาบาลหัวใจกรุงเทพ และโรงพยาบาลวัฒโนสถ เป็นโรงพยาบาลนำร่อง มีการรณรงค์ให้ร้านค้า ร้านอาหาร ภายในพื้นที่โรงพยาบาลไม่มีการใช้โฟม เป็นภาระในการใส่อาหาร เพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ซึ่งได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากร้านค้าและพนักงานของเรา

### นโยบายเรื่องการประหยัดพลังงาน

บริการสุขภาพเป็นบริการพื้นฐานของมนุษย์ โรงพยาบาลทุกแห่งในเครือบริษัทฯ เปิดบริการตลอด ๒๔ ชั่วโมงทุกวัน โดยไม่มีวันหยุด จึงหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะมีการใช้พลังงานเป็นจำนวนมาก

แต่อย่างไรก็ตาม โลกในปัจจุบันของเรากำลังเผชิญปัญหาด้านการขาดแคลนทรัพยากรพลังงาน บริษัทฯ จึงรณรงค์เพื่อประหยัดพลังงานในหลากหลายรูปแบบ

บริษัทฯ ดำเนินโครงการเปลี่ยนแปลงระบบปรับอากาศ เพื่อประหยัดและลดการใช้พลังงาน โดยเริ่มต้นนำร่องที่โรงพยาบาลกรุงเทพเป็นอันดับแรก โดยบริษัทร่วมกับกรมพัฒนาพลังงานทดแทน



ระบบปรับอากาศใหม่  
ช่วยลดต้นทุนการใช้  
พลังงานไฟฟ้าลงได้  
มากกว่า ๔๐ %

และอนุรักษ์พลังงาน ดำเนินการเปลี่ยนแปลงระบบปรับอากาศจากแบบแยกส่วน (Split Type) ซึ่งในความเป็นจริงแล้วยังใช้การได้ดีมาก แต่สิ้นเปลืองพลังงานสูง เปลี่ยนมาเป็นระบบปรับอากาศแบบรวมศูนย์ (District Cooling Plant) ซึ่งสามารถช่วยประหยัดพลังงานลงได้เป็นอย่างมาก รวมถึงเพิ่มประสิทธิภาพในการควบคุมอุณหภูมิและความชื้น รวมถึงลดการแพร่กระจายของเชื้อโรคได้ดีขึ้น

โดยมีการประเมินผลหลังจากที่มีการปรับเปลี่ยนระบบปรับอากาศใหม่ บริษัทฯ พบว่าระบบใหม่นี้ช่วยลดต้นทุนการใช้พลังงานไฟฟ้าในระบบปรับอากาศลงได้มากกว่า ๔๐ % ภายในระยะเวลา ๔ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๓ – พ.ศ. ๒๕๕๗) และในอนาคต บริษัทฯ ยังมุ่งเน้นดำเนินการโครงการต่างๆ เพื่อรณรงค์ให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของพลังงาน รวมถึงตระหนักถึงความสำคัญของการร่วมกับประหยัดพลังงานต่อไป เช่น โครงการรณรงค์ให้พนักงานใช้พาหนะร่วมกันในการเดินทางมาทำงาน โครงการรณรงค์ขี่จักรยานมาทำงาน เป็นต้น







การร่วมพัฒนา  
สังคมและชุมชน

## การร่วมพัฒนา สังคมและชุมชน

บริษัท กรุงเทพดุสิตเวชการ จำกัด (มหาชน) ก่อตั้งขึ้นมาด้วยปณิธานอันแน่วแน่ที่จะดูแลสุขภาพของประชาชนและสังคม นอกเหนือจากบริการสุขภาพเชิงรับที่ผู้ป่วยเดินเข้ามาหาในโรงพยาบาลแล้ว เรายังจัดบริการเชิงรุก ออกไปให้การดูแลและบริการสุขภาพในสังคมและชุมชนภายใต้การดูแลและวางแผนของมูลนิธิเวชดุสิต ในพระอุปถัมภ์สมเด็จพระเจ้าพี่นางเธอ เจ้าฟ้ากัลยาณิวัฒนา กรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์ ซึ่งก่อตั้งขึ้นตั้งแต่ปี ๒๕๒๗



ตลอดระยะเวลาหลายปีที่ผ่านมา มูลนิธิเวชดุสิตฯ มีกิจกรรมเชิงรุกเพื่อสังคมมากมาย มีการออกหน่วยสุขภาพเพื่อให้บริการตรวจรักษาโรคเบื้องต้นให้กับผู้ป่วย และมีกิจกรรมให้ความรู้กับประชาชนอย่างต่อเนื่องเป็นประจำ เช่น



- มีหน่วยตรวจสอบคุณภาพเบื้องต้นและให้ความรู้ให้คำปรึกษาทางด้านสุขภาพและโรคภัยไข้เจ็บ ที่สวนลุมพินี ทุกเช้าวันอาทิตย์ กิจกรรมนี้จัดต่อเนื่องมานานกว่า ๑๗ ปีแล้ว





• ตรวจสอบสุขภาพให้มูลนิธิอื่นๆ ในพระอุปถัมภ์ของสมเด็จพระเจ้าพี่นางเธอ เจ้าฟ้ากัลยาณิวัฒนา กรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์เป็นประจำทุกเดือน เช่น มูลนิธิเด็กอ่อนในสลัม บ้านเด็กชายทุ่งมหาเมฆ เป็นต้น

• โรงพยาบาลทุกแห่งในเครือข่ายร่วมกันจัดทำโครงการ Green Health ขึ้นตั้งแต่ปีพ.ศ. ๒๕๕๖ มีกิจกรรมหลักของโครงการ ๒ กิจกรรม ได้แก่



๑. Green Health Care & Share เป็นโครงการเพื่อบริจาคอุปกรณ์ทางการแพทย์ เช่น รถเข็นผู้พิการ ไม้เท้าผู้พิการ เครื่องดูดเสมหะ เตียงคนไข้ ให้กับประชาชนทั่วไปที่แสดงความจำนงผ่านเข้ามาทางโรงพยาบาลในเครือข่าย หรือผ่านทางองค์กรการกุศลอื่นๆ

ในปี พ.ศ. ๒๕๕๗ โครงการ Green Health Care & Share ได้มอบอุปกรณ์พยาบาลรวมเป็นจำนวน ๔๗๗ ชิ้น โดยมีผู้ที่ได้รับอุปกรณ์พยาบาลส่วนใหญ่เป็นผู้ป่วยยากไร้ คนชรา อาศัยอยู่ในจังหวัดสุโขทัย อุบลราชธานี ศรีสะเกษ ร้อยเอ็ด สุรินทร์ ชุมพร สงขลา นครศรีธรรมราช ฉะเชิงเทรา นนทบุรี ปทุมธานี และกรุงเทพฯ เป็นต้น

## โครงการ Green Health

- Green Health Care & Share
- Green Health @ School



๒. Green Health @ School เป็นโครงการให้การดูแลและสนับสนุนโรงเรียนที่อยู่ในเขตรับผิดชอบ ช่วยปรับปรุงพัฒนาห้องพยาบาลให้ได้มาตรฐาน และจัดเวชภัณฑ์ยาสามัญประจำบ้านที่จำเป็นให้ตลอดทั้งปี รวมถึงมีการจัดอบรมครูพยาบาล เพื่อให้มีความรู้ความสามารถในการปฐมพยาบาลเบื้องต้นเมื่อนักเรียนมีอาการป่วย

โครงการทั้งสองนี้ได้รับผลตอบรับเป็นอย่างดีมาก ทุกวันนี้ก็ยังมีกิจกรรมต่อเนื่องมาโดยตลอดในอนาคตก็จะมีกิจกรรมใหม่ๆเกิดขึ้น เพื่อช่วยสนับสนุนสังคมและชุมชนให้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น สมดังเจตนารมณ์เมื่อแรกก่อตั้งบริษัทฯ ขึ้นมา



- มีการดำเนินกิจกรรมสุขภาพร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่ เช่น สำนักงานเขตห้วยขวาง ออกตรวจสุขภาพให้กับประชาชนเป็นประจำสม่ำเสมอ มีโครงการให้ความรู้กับตำรวจจราจรเกี่ยวกับการ CPR เพื่อช่วยชีวิตผู้ป่วย เป็นต้น





เผยแพร่องค์ความรู้ทางด้านการแพทย์และสาธารณสุข

เนื่องจากบริษัทฯ มีความชำนาญในเรื่องของสุขภาพ และโรคภัยไข้เจ็บ รวมถึงมีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทางเป็นจำนวนมาก จึงเป็นพันธกิจที่สำคัญอีกประการหนึ่งของบริษัทฯ ที่จะ



พันธกิจที่สำคัญอีก  
ประการหนึ่งของ  
บริษัทฯ ที่จะเป็นแหล่ง  
ของข้อมูลสุขภาพ  
ที่สำคัญของประเทศ



บริษัทฯ ก่อตั้งศูนย์วิจัยสุขภาพกรุงเทพขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นผู้นำด้านการวิจัยสุขภาพในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ด้วยกระบวนการ และผลงานที่อยู่ในมาตรฐานวิชาการและจริยธรรม รวมถึงเผยแพร่องค์ความรู้ใหม่ๆ



โดยในปี ๒๕๕๗ ได้สนับสนุนโครงการวิจัย ๓๖ เรื่อง (R2R ๒๖ การวิจัยทางคลินิก ๑๐) และได้รับการรับรองให้เป็นหน่วยงานที่ได้มาตรฐานการวิจัยทางคลินิก AOCSC – AO Clinical Study Center จากสถาบัน AO Foundation ตั้งแต่สิงหาคม ๒๕๕๗ มีผล ๓ ปี ได้เริ่มโครงการรักษากระดูกหักในผู้สูงอายุ (Geriatric Fracture Center) ซึ่งเป็นแบบสหสถาบัน ศึกษาผู้ป่วย ๒๒ ราย ในปี พ.ศ. ๒๕๕๘ – ๒๕๖๐



ปัจจุบันวารสาร The Bangkok Medical Journal มีแพทย์ กทันตแพทย์ พยาบาล และบุคลากรทางการแพทย์อื่นๆ เป็นสมาชิกไม่ต่ำกว่า ๒,๐๐๐ คน

บริษัทฯ ยังได้ให้บริการข้อมูลข่าวสารด้านสุขภาพที่น่าสนใจกับประชาชนทั่วไปด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย และสามารถนำไปปฏิบัติได้จริงในชีวิตประจำวันผ่านทางเว็บไซต์ <http://www.bangkokhealth.com>

และสำหรับแพทย์ บุคลากรทางการแพทย์ บริษัทฯ ผลิตวารสาร The Bangkok Medical Journal เป็นวารสารราย ๖ เดือน เพื่อเผยแพร่บทความด้านสุขภาพส่งเสริมแนวทางการรักษาคนไข้ให้แก่แพทย์และบุคลากรทางการแพทย์ โดยวารสารฉบับนี้จะแจกให้กับผู้สนใจฟรี ไม่มีค่าใช้จ่ายแต่อย่างใด ปัจจุบันวารสารฉบับนี้มีแพทย์ ทันตแพทย์ พยาบาล และบุคลากรทางการแพทย์อื่นๆ เป็นสมาชิกไม่ต่ำกว่า ๒,๐๐๐ คน





๐๗

---

นวัตกรรม  
ด้านการให้บริการสุขภาพ

# นวัตกรรม ด้านการให้บริการสุขภาพ



โรงพยาบาลในเครือของบริษัท กรุงเทพดุสิตเวชการ จำกัด (มหาชน) เป็นโรงพยาบาลชั้นนำที่มีวิทยาการทางการแพทย์อันทันสมัยเทียบเท่าระดับสากล มีบุคลากรที่มีองค์ความรู้ทางการแพทย์และการรักษาพยาบาลเป็นจำนวนมาก โรงพยาบาลทุกแห่งในเครือล้วนผ่านการรับรองคุณภาพมาตรฐาน JCI หรือ HA (รายละเอียดอยู่ในรายงานบทที่ ๔ หัวข้อ Beyond Excellence) จึงไม่มีข้อสงสัยเกี่ยวกับเรื่องคุณภาพของการให้บริการ

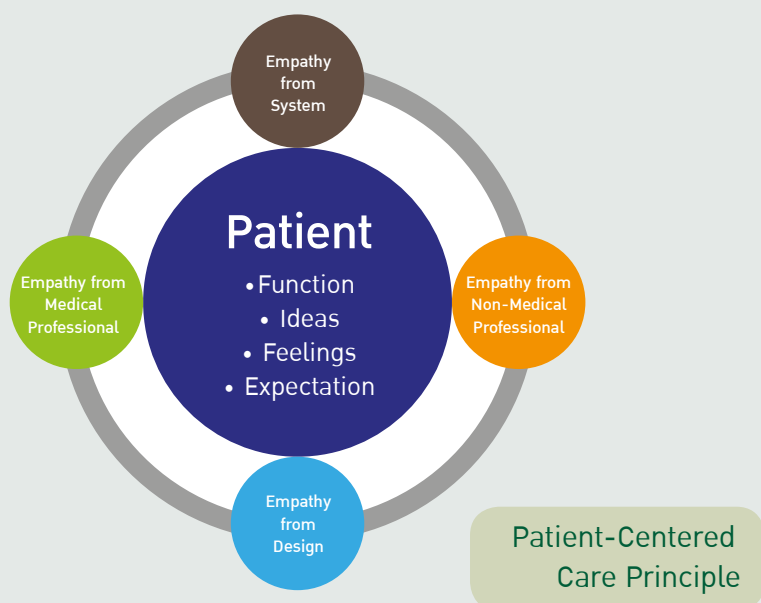
หากในการรักษาพยาบาลคนไข้ ยังมีอีกสิ่งหนึ่งที่มีความสำคัญยิ่งไม่แพ้เรื่องของคุณภาพการรักษา นั่นก็คือ ความเอาใจใส่และดูแลคนไข้ ด้วยความห่วงใยอย่างแท้จริง หรือ Deep Empathy สิ่งนี้เป็นอีกหนึ่งปัจจัยหลัก ที่จะช่วยให้คนไข้หายป่วยได้ไวขึ้น กลับมามีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น มีผลการรักษาที่ดีขึ้น และมีสุขภาพองค์รวมที่ดีขึ้น ดังนั้น บริษัทฯ จึงให้ความสำคัญกับการบ่มเพาะให้พนักงานในทุกภาคส่วน รวมถึงมีการออกแบบบริการ (Service design) ให้ทุกภาคส่วนสามารถส่งต่อความห่วงใยหรือ Empathy ให้ผู้ป่วยและญาติรู้สึกและสัมผัสได้อย่างแท้จริง

Empathy คือ Social Innovation ที่บริษัท กรุงเทพดุสิตเวชการ จำกัด (มหาชน) ภาคภูมิใจ เนื่องจากเป็นนวัตกรรมที่จะส่งผลถึงผู้บริโภคและ Stakeholder กลุ่มอื่นๆของเราได้โดยตรง

Empathy คือ ความสามารถอันละเอียดอ่อนในการรับรู้และความต้องการที่จะเข้าใจความคิด ความรู้สึก และการดิ้นรนของอีกฝ่าย จากทัศนคติของเขา มันคือความสามารถที่จะมองทุกอย่างจากตาของเขา<sup>๑</sup>

และเนื่องจาก Empathy เป็นทักษะ ดังนั้น จึงสามารถฝึกฝนได้ สำหรับผู้ที่มีอยู่แล้วก็จะสามารถเพิ่มพูนให้มากยิ่งขึ้นได้ด้วยเช่นกัน และ Empathy มีความสำคัญในทุกมิติของการให้บริการสุขภาพของบริษัทฯ

<sup>๑</sup> “....’s sensitive ability and willingness to understand the client’s thoughts, feelings, and struggles from the client’s point of view. [It is] this ability to see completely through the client’s eyes, to adopt his frame of reference.” From A way of being by Carl Rogers (1980)



Empathy มีความสำคัญในทุกมิติของการให้บริการสุขภาพของบริษัทฯ



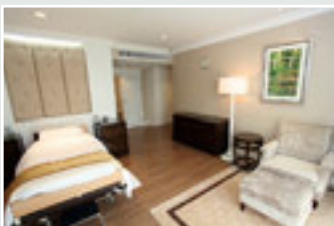
เพื่อจะสามารถส่งมอบความห่วงใยให้กับผู้ป่วย และครอบครัวได้อย่างแท้จริง บริษัทฯ ได้ออกแบบบริการโดยมุ่งเน้นให้ทุกองค์ประกอบมี Empathy สอดแทรกอยู่ในทุกมิติ ดังนี้

- บริการของบุคลากรกลุ่ม **Nonmedical Professional** เช่น רכז แม่บ้าน พนักงานส่งอาหาร พนักงานเซ็นเปล พนักงานการเงิน พนักงานหน่วยต้อนรับ เป็นต้น พนักงานทุกคนในส่วนบริการนี้จะได้รับการอบรมเรื่องของ Empathy จนเข้าใจ และสามารถส่งมอบความห่วงใยที่แท้จริงออกมาให้กับคนไข้และครอบครัวได้ (Empathy from Nonmedical Professionals)
- บริการของบุคลากรกลุ่ม **Medical Professional** เช่น แพทย์ ทันตแพทย์ พยาบาล เภสัช เป็นต้น บุคลากรในกลุ่มนี้ทุกคนจะได้รับการอบรมให้เข้าใจถึงหลักการของ Empathy ความสำคัญของ Empathy กับสุขภาพ รวมถึงการส่ง Empathy ให้กับคนไข้และญาติจะสามารถทำได้อย่างไร (Empathy from Medical Professional) และเพื่อให้แน่ใจว่า





บุคลากรทางการแพทย์ทุกภาคส่วนเห็นความสำคัญของ Empathy เข้าใจตรงกัน บริษัทฯ จึงจัดให้เรื่องของ Empathy แทรกอยู่ในหลักสูตรการอบรมทุกหลักสูตรตลอดปี พ.ศ. ๒๕๕๗ รวมถึงบุคลากรใหม่ทุกคนจะต้องผ่านการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการเรื่อง Empathy communication ซึ่งเป็นภาคบังคับนี้ เป็นเวลา ๓ วัน รวมเป็นชั่วโมงฝึกอบรม ๒๔ ชั่วโมง



- ระบบต่างๆในโรงพยาบาลจะถูกบริหารจัดการ และออกแบบใหม่เพื่อให้ส่งเสริมให้เกิด Empathy ทำให้ผู้ป่วยรู้สึกปลอดภัย มั่นใจ และประทับใจกับบริการที่เต็มไปด้วยความห่วงใยอย่างแท้จริง (Empathy from System) เช่น ในแผนกกายภาพบำบัดที่ผู้ป่วยมีอาการปวดกล้ามเนื้อเข้ามารับการรักษา บุคลากรจะเดินเข้ามาหาผู้ป่วยเพื่อช่วยเหลือและสอบถามข้อมูลเบื้องต้น ผู้ป่วยจะสามารถเข้ารับบริการได้เลย โดยไม่ต้องเดินผ่านไปตามเคาน์เตอร์ต่างๆ หลายเคาน์เตอร์ด้วยตนเองเช่นแต่ก่อน



### ศูนย์จิตรักภักดีกรุงเทพ

- สิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาล จะถูกออกแบบให้เกิดความเห็นอกเห็นใจ ห่วงใยผู้ป่วยและญาติมากขึ้น (Empathy from Design) เช่น การให้แสงในห้องผู้ป่วย ก็เปลี่ยนจากแสงนีออนขาวเป็นแสงไฟดาวน์ไลท์ เพื่อให้เกิดบรรยากาศผ่อนคลาย แก้อาการปวดตาในแผนกกระดูกและข้อ ก็ได้รับการออกแบบใหม่ให้นั่งสบายขึ้น และไม่ทำให้อาการปวดของผู้ป่วยแย่ลงไปกว่าเดิม ปรับบรรยากาศในศูนย์จิตรักภักดีกรุงเทพ ให้เป็นเหมือนบ้าน มีมุมพักผ่อน เป็นต้น

หลังจากมีการนำนวัตกรรมเรื่องของ Empathy ลงสู่การปฏิบัติจริงของบุคลากร บริษัทฯ มีการเก็บข้อมูลอย่างต่อเนื่อง เพื่อวัดและประเมินผล โดยใช้ค่าคะแนนความพึงพอใจของผู้มารับบริการ วัดตามวิธีของ HCAPHs คะแนนความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (Engagement Score) และจำนวนข้อร้องเรียนในเรื่องการให้บริการ เป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของนวัตกรรม จากนั้นจะมีการรวบรวม ประมวลผล และนำเสนอในงานประชุมวิชาการระดับโลกต่อไป

อย่างไรก็ตาม นวัตกรรมเรื่อง Empathy เป็นนวัตกรรมใหม่ที่บริษัทฯ เพิ่งเริ่มนำมาใช้กับโรงพยาบาลในเครือ เป็นการเปลี่ยนแปลงภายในจิตใจของบุคลากร (Mindset Changing) เป็นเรื่องของการเปลี่ยนแปลงเชิงพฤติกรรม (Behavioral Changing) ดังนั้น การอบรมหรือการสั่งให้บุคลากรทำ จึงไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้อย่างแท้จริง แต่จะต้องมีการเปลี่ยนแปลงไปพร้อมกันทุกภาคส่วน นับตั้งแต่การเปลี่ยนแปลงเชิงกายภาพ การเป็นผู้นำเรื่อง Empathy ที่ดีของผู้บริหาร และการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการอย่างต่อเนื่อง



บริษัทฯ จึงยังจะเน้นนำนวัตกรรมเรื่อง Empathy นี้ ไปจัดทำโครงการต่างๆ ผสมผสานกับการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการอย่างต่อเนื่องไปอีกอย่างน้อย ๓ – ๕ ปี โดยมีความมุ่งหวังว่า Empathy จะทำให้ผู้ป่วยและครอบครัว ตลอดจนผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับบริการสุขภาพของบริษัทฯ จะมีสุขภาพที่ดีทั้งกายและใจไปพร้อมกันอย่างแท้จริง

## ประมวลภาพกิจกรรมซีเอสอาร์ ปี ๒๕๕๗



BDMS  
GAMES





# EMPATHIC COMMUNICATION CAMP FOR PHYSICIANS







# BIG CLEANING DAY



# Activities of Vejdusit Foundation



# บันทึกจากใจ

บริษัท กรุงเทพอุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน)

รายงานความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility Report) ฉบับนี้ เรียบเรียงขึ้นด้วยความตั้งใจให้เป็นสื่อกลางถ่ายทอดเจตนารมณ์ของบริษัท กรุงเทพอุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน) และบริษัทฯ ในเครือฯ ซึ่งมุ่งมั่นก้าวเดินบนเส้นทางแห่งบริการด้านสุขภาพ ด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม ตลอดช่วงวัยแห่งการเติบโตก้าวสู่ปีที่ ๔๔

บริษัท กรุงเทพอุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน) มีความมุ่งมั่นที่จะประกอบธุรกิจด้วยความเป็นธรรม โปร่งใส ให้บริการที่มีคุณภาพมาตรฐานในระดับสากล และตระหนักมาโดยตลอดว่าเราและสังคมล้วนเกื้อกูลกัน มีอาจจะอยู่ได้โดยลำพังตนเอง

ด้วยปณิธานดังกล่าว บริษัท กรุงเทพอุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน) และ และบริษัทฯ ในเครือฯ จึงยืนหยัดที่จะดำเนินกิจกรรมต่างๆที่จะเกิดมีประโยชน์กับสังคมไทยอย่างต่อเนื่อง และครอบคลุมในทุกมิติ ไม่ว่าจะเป็นด้านสังคม เศรษฐกิจหรือสิ่งแวดล้อมตลอดไป

# รายชื่อคณะผู้จัดทำ

## บรรณาธิการ

นพ.พงศกร จินดาวัฒน์

## กองบรรณาธิการ

ดร. กฤษณะ พันธุ์เพ็ง

คุณศิริพร ศรีสันต์

คุณปานฤทัย คงยิ้มละมัย

## ขอขอบคุณ

รศ. อัจจิมา เศรษฐบุตร

คุณณรงค์ฤทธิ์ กาละพุด

นพ.ชัยยศ คุณานุสนธิ์

คุณเกษรา วงศ์เกตุ

คุณรมิตา ดิลกวิลาศ

คุณพนาสันต์ สุจริตพานิช

คุณพจนา สุขสมานวงศ์

คุณสุมาลี พรหมบุรี

คุณพัชรินทร์ วงศ์รักมิตร



**บริษัท กรุงเทพดุสิตเวชการ จำกัด (มหาชน)**

๒ ซอยศูนย์วิจัย ๗ ถนนเพชรบุรีตัดใหม่ ห้วยขวาง กรุงเทพฯ ๑๐๓๑๐

โทร. ๐๒-๓๑๐-๓๐๐๐ โทรสาร ๐๒-๓๑๘-๑๕๔๖

[www.bangkokhospital.com](http://www.bangkokhospital.com)