



บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)
Airports of Thailand Public Company Limited

ฝ่ายพัฒนาวิทยาการและนวัตกรรม
รับที่ 1901
วันที่ 23 ก.ค. 65
เวลา 15.18 น.

ประกาศ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

เรื่อง นโยบายการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้เสียของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) ดำเนินการภายใต้กรอบการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยตระหนักถึงความสำคัญของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม อย่างคำนึงถึงสิทธิของผู้มีส่วนได้เสียตามกฎหมายหรือข้อตกลง ที่มีกับผู้มีส่วนได้เสีย และกำกับดูแลให้มีกลไกและการปฏิบัติที่เหมาะสม รวมถึงส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียในการพัฒนากิจกรรมการดำเนินงานในมิติต่าง ๆ ควบคู่ไปกับการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ ท่าอากาศยานในความรับผิดชอบของ ทอท. เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดจากการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย ได้อย่างถูกต้องและครอบคลุม ให้สอดคล้องกับแนวความคิด “การเป็นท่าอากาศยานที่เป็นพลเมืองที่ดีของสังคม และเป็นมิตรที่ดีของชุมชน”

คำนิยาม

ผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder) ของ ทอท. หมายถึง บุคคล หน่วยงาน หรือองค์กรธุรกิจที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับ การดำเนินงานของ ทอท. มีบทบาทและความสำคัญต่อการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จของ ทอท. รวมถึงบุคคลหน่วยงาน หรือองค์กรธุรกิจซึ่งได้รับผลกระทบเชิงบวกและเชิงลบจากธุรกิจดำเนินงานของ ทอท. ทั้งทางตรงและทางอ้อม ทั้งนี้ ทอท. ได้ระบุผู้มีส่วนได้เสียออกเป็น 7 กลุ่มหลักได้แก่ ลูกค้า/พันธมิตรทางธุรกิจ, หน่วยงานกำกับดูแล, บุคลากรของ ทอท., ผู้ถือหุ้น นักลงทุน และนักวิเคราะห์หลักทรัพย์, ชุมชนและสังคม และสื่อมวลชนและสื่อออนไลน์อื่นๆ

นโยบายและแนวทางดำเนินการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้เสียในภาพรวม

1. การกำหนด จำแนก และวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้เสีย

ทอท. ต้องมีการกำหนด จำแนก และจัดกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียให้ชัดเจน ตามความเกี่ยวข้องทางธุรกิจเพื่อให้ สามารถวิเคราะห์ความเสี่ยง และผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมที่มีต่อผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มอย่างครบถ้วน โดยให้ตระหนักว่าผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มมีมุมมอง ความต้องการและความคาดหวังต่อองค์กรแตกต่างกัน ดังนั้น จึงควรกำหนดกลยุทธ์และจัดลำดับขั้นตอนในการดำเนินการสำหรับผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มแตกต่างกันด้วย

ทั้งนี้ ให้กำหนดแนวทางบริหารจัดการด้านผู้มีส่วนได้เสีย โดยสอดคล้องกับหลักเกณฑ์การประเมิน การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้เสียในคู่มือระบบประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Assessment Model : SE-AM) และหลักการ AA1000 Stakeholder Engagement Standard (AA1000SES) และมอบหมายให้ส่วนงาน รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องจัดทำเป็นแผนแม่บทการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้เสีย และแผนปฏิบัติการ และมีการทบทวน เป็นประจำทุกปี

2. การสื่อสาร

ทอท.ต้องสื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานต่อผู้มีส่วนได้เสียอย่างใกล้ชิด และสร้างความเข้าใจอย่างสม่ำเสมอกับผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องอันจะนำไปสู่ความสัมพันธ์ที่ดี และได้รับความไว้วางใจ ความเชื่อมั่นจากผู้มีส่วนได้เสีย โดยควรกำหนดกลยุทธ์การสื่อสาร วิธีการ รูปแบบ ช่องทางที่หลากหลาย และลำดับขั้นตอนให้เหมาะสมกับแต่ละกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียตามสถานการณ์ ระยะเวลา และวัฒนธรรมในแต่ละท้องถิ่น ซึ่งอาจพิจารณาจากระดับความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้น หรือประโยชน์ที่อาจจะเสียไปหากเพิกเฉยหรือไม่ดำเนินการ ทั้งนี้ ต้องมีการประเมินประสิทธิภาพของการสื่อสารเพื่อนำมาปรับปรุงรูปแบบและช่องทางอย่างต่อเนื่อง

3. การเปิดเผยข้อมูล

ทอท.ต้องเปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน โปร่งใสและทั่วถึง โดยพิจารณาถึงความเหมาะสมและเป็นไปตามหลักเกณฑ์ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยกำหนด และไม่ขัดต่อพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 โดยเฉพาะข้อมูลที่เป็นที่สนใจของผู้มีส่วนได้เสียเพื่อให้เกิดความมั่นใจในการรับรู้อย่างเพียงพอ สม่ำเสมอ และทันเหตุการณ์ เช่น การเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในเวลาที่เหมาะสม เปิดเผยวัตถุประสงค์ที่แท้จริงของข้อมูล เป็นต้น

4. การมีส่วนร่วม

ทอท. ต้องเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียเข้ามามีส่วนร่วมในเรื่องที่มีผลกระทบกับผู้มีส่วนได้เสีย จัดให้มีช่องทางที่หลากหลายในการรับฟังเสียงของผู้มีส่วนได้เสียทั้งข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ปัญหา ข้อร้องเรียนจากผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มอย่างเหมาะสม โดยให้ความสำคัญ รวมทั้งยินดีรับฟังและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้มีส่วนได้เสียอย่างสร้างสรรค์ เพื่อให้ทราบความคิดเห็น ความคาดหวัง/ความต้องการของผู้มีส่วนได้เสีย

5. การนำไปปฏิบัติ

ให้บุคลากรของ ทอท.รับทราบและยึดปฏิบัติตามนโยบายการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้เสียและแนวปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียของ ทอท. รวมถึงมอบหมายให้ส่วนงาน ทอท.ที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มจัดทำแผนปฏิบัติการ/แผนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย โดยคำนึงถึงนโยบายและแนวปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียของ ทอท. เป็นหลักในการกำหนดกรอบและแนวทางดำเนินงานอย่างครบถ้วน

6. การติดตามและรายงานผล

6.1 จัดให้มีการตรวจสอบและประเมินผลของการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียอย่างเป็นระบบ โดยมีกระบวนการติดตามการปฏิบัติ การสร้างความร่วมมือกับผู้มีส่วนได้เสีย ข้อเสนอแนะ ปัญหา ข้อร้องเรียน รวมทั้งมีการคาดการณ์ ระบุ และจัดลำดับความสำคัญของความเสี่ยงจากการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย หรือความเสียหายตามข้อร้องเรียนต่างๆ เพื่อเตรียมแผนรองรับและจัดการกับความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ และนำไปสู่การปรับปรุง/พัฒนาแผนการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย และการสร้างความร่วมมือระหว่างผู้มีส่วนได้เสียและผู้เกี่ยวข้องใน ทอท.

6.2 ให้รายงานผลการปฏิบัติงานด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้เสียต่อคณะกรรมการ ทอท.อย่างน้อย
ปีละ 1 ครั้ง

6.3 ให้รายงานผลการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียในภาพรวมสู่สาธารณชนที่ครอบคลุมถึงสิ่งที่ได้รับผลกระทบ
และขอเปิดการดำเนินงาน รวมถึงการแสดงความเชื่อมโยงระหว่างประโยชน์ที่ได้จากการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียต่อ
ผลการดำเนินงานของ ทอท.

6.4 ให้ทบทวนนโยบายด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้เสีย และนโยบายและแนวปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย
เป็นประจำทุกปี

ประกาศ ณ วันที่ 14 สิงหาคม พ.ศ. 2565


(นายสรารุธ ทรงศิริโล)

ประธานกรรมการบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

- ทราบแล้ว
- รอก.ฝพน., ผชก.8 ฝพน.ทราบ
- ส่วนงาน ฝพน.ทราบ

ร.ต.อ.



ผอก.ฝพน.

23 ส.ค.65