

ตารางแผนการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย Stakeholders Engagement Plans

<p>กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Disclosure 102-40) Groups of Stakeholder (Disclosure 102-40)</p>	<p>ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือประเด็นที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ความสำคัญ(Disclosure 102-44) Stakeholders' Concerns and Expectations (Disclosure 102-44)</p>	<p>แนวทางในการตอบสนองต่อความคาดหวังและประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Disclosure 102-43) Response Approaches toward Stakeholders' Concerns and Expectations (Disclosure 102-43)</p>	<p>การติดตามผล Follow-up</p>	<p>วิธีการมีส่วนร่วม / ช่องทางการสื่อสาร (Disclosure 102-43) Engagement Methods / Communication Channels (Disclosure 102-43)</p>
<p>1. ผู้ถือหุ้น Share holders</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ความโปร่งใสด้านการกำกับดูแลกิจการ • ผลตอบแทนการลงทุนที่ดีและต่อเนื่อง • การเปิดเผยข้อมูลที่เพียงพอ • ประเด็นทางกฎหมายและผลกระทบต่อธุรกิจ • การเปิดตลาดใหม่หรือขยายขอบเขตการให้บริการ • แผนธุรกิจที่มีการเติบโตอย่างยั่งยืน • ธุรกิจไม่หยุดชะงัก • Transparency in corporate governance • High and sustainable return on investment • Information disclosure • Legal issues and impacts on business • Expansion into new markets or enlargement of service scope • Business plan that ensures sustainable growth • Business continuity 	<ul style="list-style-type: none"> • รายละเอียดตามบทความที่ยั่งยืนจากมาตรฐานภายใน (หน้า 22-24) • การกำกับดูแลกิจการที่ดีขององค์กร • จัดการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยตรง เช่น การประชุม การสัมมนา การสานเสวนา เป็นต้น เพื่อส่งเสริมการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ทศนคติ และสานสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ • บริษัทมีแผนการรองรับในการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง • Detail as shown in Sustainability Standards (page 22-24) • Corporate Governance • Engage with direct stakeholders such as arranging meetings, seminars and discussion forums, etc. to promote exchanges of opinions and perspectives including building relationships with this group of stakeholder effectively 	<ul style="list-style-type: none"> • หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลต่อผู้บังคับบัญชารายเดือน และคณะกรรมการความยั่งยืนรายไตรมาส • Relevant work units submit results reports to superiors on a monthly basis and to the Corporate Sustainability Committee on a quarterly basis 	<ul style="list-style-type: none"> • การประชุมผู้ถือหุ้น • รายงานประจำปี • การแถลงผลการดำเนินงานรายไตรมาส • กิจกรรมนักลงทุนสัมพันธ์ • การร้องเรียนหรือเสนอแนะผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียน • Shareholders' meeting • Annual report • Quarterly performance reports • Investor relations activities • Complaints or suggestions made via channels provided

<p>กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Disclosure 102-40) Groups of Stakeholder (Disclosure 102-40)</p>	<p>ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือประเด็นที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ความสำคัญ (Disclosure 102-44) Stakeholders' Concerns and Expectations (Disclosure 102-44)</p>	<p>แนวทางในการตอบสนองต่อความคาดหวังและประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Disclosure 102-43) Response Approaches toward Stakeholders' Concerns and Expectations (Disclosure 102-43)</p>	<p>การติดตามผล Follow-up</p>	<p>วิธีการมีส่วนร่วม / ช่องทางการสื่อสาร (Disclosure 102-43) Engagement Methods / Communication Channels (Disclosure 102-43)</p>
<p>2. ลูกค้า Customers</p>	<ul style="list-style-type: none"> การบริการที่มีคุณภาพและตอบสนองต่อความต้องการ การส่งมอบบริการที่ปลอดภัยได้มาตรฐานและตรงเวลา ความสามารถในการตอบสนองต่อลูกค้าที่เหมาะสม Quality services that meet requirements Deliveries of safe, standard and punctual services Appropriate customer response capability 	<ul style="list-style-type: none"> Setting up business continuity plans การบริหารห่วงโซ่อุปทานอย่างสมดุล ข้อมูลเพิ่มเติม ตามรายละเอียดในหัวข้อ ความรับผิดชอบต่อลูกค้าและผู้รับบริการ (หน้า 120-123) Balanced supply chain management Additional information is shown in Responsibilities to Customer (page 120-123) 	<ul style="list-style-type: none"> หน่วยงานที่เกี่ยวข้องของรายงานผลต่อผู้บังคับบัญชารายเดือน รายไตรมาส และรายปี Relevant work units submit reports to superiors on a quarterly and a yearly basis 	<ul style="list-style-type: none"> กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์ การเข้าพบลูกค้าตามแผนงาน การสำรวจความพึงพอใจลูกค้าประจำปี เอกสารข้อมูล จัดหมายข่าว การร้องเรียนหรือเสนอแนะผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียน Customer relations activities Customer visits as planned Annual customer satisfaction survey Communicating regularly via documents and new releases Complaints or suggestions made via channels provided

<p>กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Disclosure 102-40) Groups of Stakeholder (Disclosure 102-40)</p>	<p>ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือประเด็นที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ความสำคัญ (Disclosure 102-44) Stakeholders' Concerns and Expectations (Disclosure 102-44)</p>	<p>แนวทางในการตอบสนองต่อความคาดหวังและประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Disclosure 102-43) Response Approaches toward Stakeholders' Concerns and Expectations (Disclosure 102-43)</p>	<p>การติดตามผล Follow-up</p>	<p>วิธีการมีส่วนร่วม / ช่องทางการสื่อสาร (Disclosure 102-43) Engagement Methods / Communication Channels (Disclosure 102-43)</p>
<p>3. พันธมิตรทางธุรกิจ Business Partners</p>	<ul style="list-style-type: none"> • กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่โปร่งใส • การให้ผลตอบแทนที่เหมาะสมตรงเวลา • การเป็นพันธมิตรเพื่อเพิ่มคุณค่าต่อกันอย่างยั่งยืน • การจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นธรรม • ความโปร่งใสด้านการกำกับดูแลกิจการ • ความเคร่งครัดในการปฏิบัติตามเงื่อนไขต่างๆ ที่ได้ตกลงกันไว้ • ประเด็นทางกฎหมายและผลกระทบต่อธุรกิจ • ประพฤติปฏิบัติตามกรอบกติกาของการแข่งขันที่ดีและไม่ทำลายชื่อเสียงของคู่แข่ง • รักษาและปฏิบัติตามเงื่อนไขที่มีต่อเจ้าหนี้โดยเคร่งครัด • การดำเนินการโดยที่กิจการไม่มีการหยุดชะงัก 	<ul style="list-style-type: none"> • การกำกับดูแลกิจการที่ดี • การบริหารห่วงโซ่อุปทานอย่างสมดุล • สื่อสารให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มนี้ทราบถึงสิ่งที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ความสนใจผ่านสื่อต่างๆ • Good corporate governance • Balanced supply chain management • Communicate issues being interested by this group of stakeholder via a communication media provided 	<ul style="list-style-type: none"> • หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลต่อผู้บังคับบัญชารายเดือน รายไตรมาส และรายปี • Relevant work units submit results reports to superiors on a monthly, a quarterly and a yearly basis 	<ul style="list-style-type: none"> • ประชุมร่วมกันตามวาระ • ติดต่อสื่อสารผ่านอีเมลและโทรศัพท์อย่างสม่ำเสมอ • การร้องเรียนหรือเสนอแนะผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียน • Having meetings as appropriate • Communicating regularly via e-mail and telephone • Complaints or suggestions made via channels provided

<p>กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Disclosure 102-40) Groups of Stakeholder (Disclosure 102-40)</p>	<p>ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือประเด็นที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ความสำคัญ (Disclosure 102-44) Stakeholders' Concerns and Expectations (Disclosure 102-44)</p>	<p>แนวทางในการตอบสนองต่อความคาดหวังและประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Disclosure 102-43) Response Approaches toward Stakeholders' Concerns and Expectations (Disclosure 102-43)</p>	<p>การติดตามผล Follow-up</p>	<p>วิธีการมีส่วนร่วม / ช่องทางการสื่อสาร (Disclosure 102-43) Engagement Methods / Communication Channels (Disclosure 102-43)</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • Transparent procurement process • Appropriate and punctual payment • Being alliances in order to add sustainable values to one another • Fair payment • Transparency in corporate governance • Strict compliance with contractual obligations • Legal issues and impacts on business • Compliance with the rules of fair competition and refrain from defaming business competitors through slander • Stringent compliance with conditions given to creditors • Business Continuity 			

<p>กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Disclosure 102-40) Groups of Stakeholder (Disclosure 102-40)</p>	<p>ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือประเด็นที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ความสำคัญ (Disclosure 102-44) Stakeholders' Concerns and Expectations (Disclosure 102-44)</p>	<p>แนวทางในการตอบสนองต่อความคาดหวังและประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Disclosure 102-43) Response Approaches toward Stakeholders' Concerns and Expectations (Disclosure 102-43)</p>	<p>การติดตามผล Follow-up</p>	<p>วิธีการมีส่วนร่วม / ช่องทางการสื่อสาร (Disclosure 102-43) Engagement Methods / Communication Channels (Disclosure 102-43)</p>
<p>4. พนักงาน Employees</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ค่าตอบแทนสิทธิประโยชน์ ความมั่นคงในอาชีพ • การเติบโตในสายงานความก้าวหน้าทางสายอาชีพ • ความปลอดภัย อาชีวอนามัยในการทำงาน • การสื่อสารเกี่ยวกับทิศทางธุรกิจและผลประกอบการของบริษัท • การเสริมสร้างแรงงานสัมพันธ์ที่ดี • การส่งเสริมองค์ความรู้ • Compensation, benefits and career security • Career path and progression • Occupational health and safety in working conditions • Communicating the Company's business direction and performance • Strengthening good employee relations 	<ul style="list-style-type: none"> • รายละเอียดตามบทความที่ยั่งยืนด้านบุคลากร (หน้า 124-139) • สื่อสารให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มนี้ ทราบถึงสิ่งที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะได้รับประโยชน์จากสื่อประชาสัมพันธ์ขององค์กร และกิจกรรมของพนักงานตลอดจนการเปิดเวทีประชุมเพื่อพูดคุยในเรื่องของสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ที่พึงได้รับ • การสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงาน • กิจกรรม HR สัญจร • Detail as shown in Sustainable human resource (page 124-139) 	<ul style="list-style-type: none"> • หน่วยงานที่เกี่ยวข้องของรายงานผลต่อผู้บังคับบัญชาปีละครั้ง • Relevant work units submit results reports to superiors on a yearly basis 	<ul style="list-style-type: none"> • การประชุมพนักงานเพื่อชี้แจงผลการดำเนินงานประจำปี • วารสารพนักงานประจำเดือน • การสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงาน • กิจกรรม HR สัญจร • กิจกรรมพนักงานสัมพันธ์ • การสื่อสารข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางสื่อสารภายใน • การร้องเรียนหรือเสนอแนะผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียน • Employee meeting for annual performance presentation • Monthly employee journal • Employee Satisfaction Survey and Commitment • HR Outing Activities

<p>กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Disclosure 102-40) Groups of Stakeholder (Disclosure 102-40)</p>	<p>ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือประเด็นที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ความสำคัญ(Disclosure 102-44) Stakeholders' Concerns and Expectations (Disclosure 102-44)</p>	<p>แนวทางในการตอบสนองต่อความคาดหวังและประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Disclosure 102-43) Response Approaches toward Stakeholders' Concerns and Expectations (Disclosure 102-43)</p>	<p>การติดตามผล Follow-up</p>	<p>วิธีการมีส่วนร่วม / ช่องทางการสื่อสาร (Disclosure 102-43) Engagement Methods / Communication Channels (Disclosure 102-43)</p>
	<ul style="list-style-type: none"> Developing the knowledge of employees 	<ul style="list-style-type: none"> Communicating benefits given to this group of stakeholder via corporate media and employee activities including arranging employee meeting for discussion on welfare and benefits that they shall be obtained Employee Satisfaction Survey and Commitment HR Outing Activities 		<ul style="list-style-type: none"> Employee relations activities Information and news release via internal communication channels Complaints or suggestions made via channels
<p>5. สังคม ชุมชน และ สิ่งแวดล้อม Society, Community and Environment</p>	<ul style="list-style-type: none"> ความผูกพันของชุมชนต่อองค์กร การไม่เกิดผลกระทบจากการดำเนินงานต่อสังคมชุมชนและสิ่งแวดล้อม การพัฒนาของชุมชนเพื่อการพึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืน การดูแล สังคม สิ่งแวดล้อม และสุขภาพของคนในชุมชนรอบพื้นที่ประกอบการ การพัฒนาเศรษฐกิจในพื้นที่ 	<ul style="list-style-type: none"> รายละเอียดตามบทความยั่งยืนด้านสังคมและชุมชน (หน้า 140-149) รายละเอียดตามบทความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม (หน้า 150-171) สื่อสารให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มนี้ ทราบถึงสิ่งที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ความสนใจผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ชุมชนหรือบอกผ่านผู้นำชุมชน รวมไปถึงหน่วยงานส่วนท้องถิ่น 	<ul style="list-style-type: none"> หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงาน ผลต่อผู้บังคับบัญชารายเดือน รายไตรมาส รายปี รวมไปถึง รายงานผ่าน คณะทำงาน ความยั่งยืน 	<ul style="list-style-type: none"> การเยี่ยมชมพบปะตามแผนงานชุมชน โครงการและกิจกรรมเพื่อสังคมชุมชนและสิ่งแวดล้อม การประชุมร่วมกับชุมชนและองค์กรส่วนท้องถิ่น การร้องเรียนหรือเสนอแนะผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียน Community visits as planned Social, community and environmental projects and activities

<p>กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Disclosure 102-40) Groups of Stakeholder (Disclosure 102-40)</p>	<p>ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือประเด็นที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ความสำคัญ (Disclosure 102-44) Stakeholders' Concerns and Expectations (Disclosure 102-44)</p>	<p>แนวทางในการตอบสนองต่อความคาดหวังและประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Disclosure 102-43) Response Approaches toward Stakeholders' Concerns and Expectations (Disclosure 102-43)</p>	<p>การติดตามผล Follow-up</p>	<p>วิธีการมีส่วนร่วม / ช่องทางการสื่อสาร (Disclosure 102-43) Engagement Methods / Communication Channels (Disclosure 102-43)</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • Community commitment • Non-operational impact on social, community and environment • Community development for sustainable self-reliance • Social and environmental responsibility including healthcare for people living in communities around the operating sites • Area economic development 	<ul style="list-style-type: none"> • หน่วยประสานงานกลางของบริษัท สามารถติดต่อได้ง่าย • ได้ข้อสรุปที่สามารถปฏิบัติได้ร่วมกัน • Detail as shown in Social and Community Sustainability (page 140-149) • Detail as shown in Environmental Friendly (page 150-171) • Communicating issues being interested by this group of stakeholder via community relation media or community leaders including local agencies • Corporate contact center is easily reached • Having conclusions for practical co-operations 	<ul style="list-style-type: none"> • Relevant work units submit results reports to superiors on a quarterly and a yearly basis including submitting report to the Corporate Sustainability Committee 	<ul style="list-style-type: none"> • Having meetings with communities and local organizations • Complaints or suggestions made via channels provided

<p>กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Disclosure 102-40) Groups of Stakeholder (Disclosure 102-40)</p>	<p>ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือประเด็นที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ความสำคัญ(Disclosure 102-44) Stakeholders' Concerns and Expectations (Disclosure 102-44)</p>	<p>แนวทางในการตอบสนองต่อความคาดหวังและประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Disclosure 102-43) Response Approaches toward Stakeholders' Concerns and Expectations (Disclosure 102-43)</p>	<p>การติดตามผล Follow-up</p>	<p>วิธีการมีส่วนร่วม / ช่องทางการสื่อสาร (Disclosure 102-43) Engagement Methods / Communication Channels (Disclosure 102-43)</p>
<p>6. ผู้กำกับดูแล Regulators</p>	<ul style="list-style-type: none"> • การปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของแต่ละหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง • ความพร้อมของเอกสารเพื่อการตรวจสอบเอกสาร • มาตรฐานความปลอดภัยของบริษัท ท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) • ความปลอดภัย อาชีวอนามัยในการทำงาน • ป้องกันผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม • ปฏิบัติตามกฎหมายกฎระเบียบ ข้อกำหนด ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ ด้วยความรับผิดชอบถูกต้องและโปร่งใส • การเปิดเผยข้อมูลที่เพียงพอ • ความโปร่งใสด้านการกำกับดูแลกิจการ • ประเด็นทางกฎหมายและผลกระทบต่อธุรกิจ • Compliance with rules of related agencies • Document readiness for verification 	<ul style="list-style-type: none"> • การทำตามหลักเกณฑ์ และคำสั่ง ตลอดจนนโยบายของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร • บุคลากรมีความปลอดภัย • ปฏิบัติตามกฎหมายและข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง • ติดตามการตรวจวัดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมต่อการดำเนินกิจกรรมของบริษัท • Compliance with stakeholders' criteria, orders and policies • Providing safety to personnel • Compliance with related laws and other regulations • Monitoring on environmental impact occurred by the company's activities 	<ul style="list-style-type: none"> • การประชุมร่วมกัน • การร่วมซ้อมแผนฉุกเฉินและแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ • การสื่อสารข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางสื่อสารภายใน • การร้องเรียนผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียน • Mutual meeting • Joint rehearsals of emergency plans and business continuity plans 	<ul style="list-style-type: none"> • จัดทำรายงานประจำปีพร้อมส่งเอกสารประกอบ • การทำหนังสือแจ้ง/ การขออนุญาต • สื่อสารผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ • การร้องเรียนหรือเสนอแนะผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียน • Submitting annual report and supporting documents • Issuing notification letter/ permit application • Communicating via electronic media • Complaints or suggestions made via channels provided

<p>กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Disclosure 102-40) Groups of Stakeholder (Disclosure 102-40)</p>	<p>ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือประเด็นที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ความสำคัญ (Disclosure 102-44) Stakeholders' Concerns and Expectations (Disclosure 102-44)</p>	<p>แนวทางในการตอบสนองต่อความคาดหวังและประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Disclosure 102-43) Response Approaches toward Stakeholders' Concerns and Expectations (Disclosure 102-43)</p>	<p>การติดตามผล Follow-up</p>	<p>วิธีการมีส่วนร่วม / ช่องทางการสื่อสาร (Disclosure 102-43) Engagement Methods / Communication Channels (Disclosure 102-43)</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • Airports of Thailand PLC's safety standards • Security management system • Occupational health and safety in working conditions • Environmental impact prevention • Compliance with laws, rules, criteria and regulations related to liability, accuracy and transparency in business operation • Adequate information disclosure • Transparency in corporate governance 		<ul style="list-style-type: none"> • Information and news release via internal communication channels • Complaints made via channels provided 	
<p>7. คู่แข่ง Competitors</p>	<ul style="list-style-type: none"> • การดำเนินธุรกิจที่เป็นธรรม • Fair Operating Practices 	<ul style="list-style-type: none"> • การต่อต้านทุจริตและคอร์รัปชัน • ความโปร่งใสในการดำเนินธุรกิจ • Anti-corruption • Business transparency 	<ul style="list-style-type: none"> • หน่วยงานที่เกี่ยวข้องคอยติดตาม • To be followed up by related agencies 	<ul style="list-style-type: none"> • ติดตามและจัดช่องทางสื่อสาร เพื่อเข้าถึงข้อมูล • Following up and arranging communication channels to access to information