



องค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์
THE ZOOLOGICAL PARK ORGANIZATION OF THAILAND UNDER THE ROYAL PATRONAGE OF H.M. THE KING
327 ถนนสุขุโทัย แขวงดุสิต เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300 โทร 0 2163 4955 โทรสาร 0 2163 4954
327 Sukhothai Rd., Dusit, Bangkok 10300 Thailand Tel. (662)163 4955 Fax. (662)163 4954 www.zoothailand.org

ประกาศคณะกรรมการองค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทย
เรื่อง นโยบายการกำกับดูแลที่ดี และแนวปฏิบัติ ด้านการบริหารความสัมพันธ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หลักการและเหตุผล

นโยบายการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ (อสส.) มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและการมีส่วนร่วมอย่างมีประสิทธิภาพระหว่างองค์กรกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย โดยอสส. จะดำเนินการตามหลักการเคารพสิทธิ คำนึงถึงผลประโยชน์ร่วมกัน และเสริมสร้างความเชื่อมั่นผ่านการสื่อสารที่โปร่งใสและตรงไปตรงมา อสส. ตระหนักถึงความสำคัญของการฟังและการตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยจะทำงานร่วมกันเพื่อส่งเสริมความยั่งยืนในการจัดการสวนสัตว์ รวมทั้งการอนุรักษ์สัตว์ป่า การศึกษา และการวิจัย อสส. ยังมุ่งมั่นในการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่มีคุณภาพกับชุมชนท้องถิ่น ภาครัฐ ภาคเอกชน และองค์กรไม่แสวงหาผลกำไร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อร่วมกันพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพชีวิตของสัตว์ และส่งเสริมความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการอนุรักษ์สัตว์ป่าให้กับสังคมโดยรวม

วัตถุประสงค์

นโยบายการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นกรอบการดำเนินงานในการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยการกำกับดูแลให้มีกลไกและกระบวนการในการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ อสส. ที่เหมาะสม ให้ความสำคัญต่อการรับฟังความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียมกัน รวมถึงการสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้เกิดการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน และการบริหารความเสี่ยงที่สำคัญต่อแผนงาน ตลอดจนมีการตรวจสอบและประเมินผลของการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบ โดยจัดทำรายงานผลการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และเผยแพร่ต่อสาธารณชน เพื่อสร้างความเชื่อมั่น ความสัมพันธ์อันดี และสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ขอบเขต/ขอบเขตการบังคับใช้

นโยบายฉบับนี้ มีผลบังคับใช้กับคณะกรรมการองค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ ผู้บริหารระดับสูง บุคลากรทุกระดับ และหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการรายงานผลการปฏิบัติงานยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติต่อไป

สวนสัตว์เปิดเขาเขียว (ชลบุรี) โทร (038) 318444 โทรสาร (038) 318400 สวนสัตว์นครราชสีมา โทร (044) 934647 โทรสาร (044) 934531
สวนสัตว์เชียงใหม่ โทร (053) 221179 โทรสาร (053) 222283 สวนสัตว์สงขลา โทร (074) 598838 โทรสาร (074) 598840
สวนสัตว์ขอนแก่น โทร (043) 306424 โทรสาร (043) 306425 สวนสัตว์อุบลราชธานี โทร (045) 252761 โทรสาร (045) 252762
โครงการคชอาณาจักร จังหวัดสุรินทร์ โทร.(044)558501 โทรสาร (044)558502



ISO 9001:2015
QMS 16029/1614

คำจำกัดความ

"ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย" หมายความว่า องค์กร ชุมชน กลุ่มบุคคล หรือบุคคลที่มีผลกระทบหรือได้รับผลกระทบโดยตรงจากการดำเนินงาน การตัดสินใจ หรือกิจกรรมขององค์กรนั้นๆ รวมถึงผู้ที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์กร โดยกำหนดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การสวนสัตว์ฯ ออกเป็น บุคคล หรือกลุ่มบุคคลที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจขององค์การโดยทางตรงหรือทางอ้อม หรือมีผลประโยชน์ใด ๆ กับการดำเนินธุรกิจขององค์การหรือมีอิทธิพลเหนือบุคคลใดที่อาจทำให้เกิดผลกระทบกับการดำเนินธุรกิจขององค์การ โดยองค์การแบ่งกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียออกเป็น ๘ กลุ่ม คือ ๑) ลูกค้ำ ๒) ภาครัฐและผู้กำกับดูแล ๓) ชุมชน สังคม สิ่งแวดล้อม ๔) สื่อมวลชน ๕) พันธมิตรธุรกิจ คู่ค้า ผู้ส่งมอบ และพันธมิตรวิชาการ ๖) ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง ๗) คณะกรรมการและอนุกรรมการ และ ๘) คู่แข่ง ทั้งนี้รวมถึงสัตว์ที่อยู่ในการดูแลของสวนสัตว์ และสิ่งแวดล้อมที่สวนสัตว์นั้นๆ ดำเนินการอยู่

"ลูกค้ำ" หมายความว่า บุคคล กลุ่มบุคคล ชุมชน หรือองค์กรที่ใช้ผลิตภัณฑ์และบริการของ อสส. ประกอบด้วย ๑) กลุ่มนักเรียน นักศึกษา ๒) กลุ่มครอบครัว ผู้สูงวัย ๓) กลุ่มหน่วยงานภาครัฐกิจ/ ราชการ ๔) กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ (ทูกวัย) ๕) กลุ่ม Fanclub ลูกค้ำบัตรสมาชิก สโมสร

"ภาครัฐ และผู้กำกับดูแล" หมายความว่า กลุ่มบุคคล หรือองค์กรที่กำหนดนโยบายหรือกำกับดูแลการปฏิบัติงานของ อสส. ให้เป็นไปตามกฎหมายและข้อบังคับต่างๆ

"ชุมชน สังคมและสิ่งแวดล้อม" หมายความว่า กลุ่มบุคคล ชุมชน หรือสังคมที่รับผลประโยชน์หรืออาจได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของ อสส. ทั้งนี้รวมถึงสัตว์ที่อยู่ภายใต้การดูแลและสิ่งแวดล้อมนั้นๆ

"สื่อมวลชน" หมายความว่า บุคคลผู้ประกอบวิชาชีพสื่อมวลชน หรือบุคคลหรือคณะบุคคล ไม่ว่าจะจะเป็นนิติบุคคลหรือไม่ก็ตามที่ประกอบกิจการสื่อมวลชน ซึ่งทำหน้าที่เป็นสื่อกลางในการนำข่าวสาร และเนื้อหาสาระทุกประเภทไปสู่มวลชนเพื่อประโยชน์สาธารณะ ไม่ว่าจะอยู่ในรูปสื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง โทรทัศน์ สื่อดิจิทัลหรือในรูปแบบใดที่สามารถสื่อความหมายให้ประชาชนทราบได้เป็นการทั่วไป

"พันธมิตรธุรกิจ คู่ค้า คู่ความร่วมมือ และพันธมิตรวิชาการ" หมายความว่า กลุ่มบุคคล หรือองค์กรที่ดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจร่วมกับ อสส. มีการแลกเปลี่ยน แบ่งปันทรัพยากรและความสามารถร่วมกัน ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว หรือผู้ส่งมอบทรัพยากรในการดำเนินงานหรือมีผลลัพธ์ทางตรงจากการดำเนินงานร่วมกัน

"ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง" หมายความว่า ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างของ อสส.

"คณะกรรมการและอนุกรรมการ" หมายความว่า คณะกรรมการองค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทย และคณะอนุกรรมการ

"คู่แข่ง" หมายความว่า กลุ่มบุคคล องค์กร หรือสถาบันที่ดำเนินกิจการด้านธุรกิจอย่างเดียวกันหรือใกล้เคียงกันซึ่งสามารถใช้ทดแทนกันได้ โดยต้องแข่งขันด้านธุรกิจ ผลิตภัณฑ์ หรือบริการเพื่อให้ได้ส่วนแบ่งการตลาด

"ห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain)" หมายความว่า กระบวนการหลัก และกระบวนการสนับสนุนหลักของ อสส. โดยมีกิจกรรม ที่ดำเนินการเป็นลำดับต่อเนื่องกันตั้งแต่การออกแบบผลิตภัณฑ์และกระบวนการ รวมถึงการตลาด การขาย การให้บริการ และกิจกรรมเพื่อสนับสนุนผลิตภัณฑ์และกระบวนการของ อสส. เพื่อสร้างคุณค่าให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างต่อเนื่อง

การบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๑. การกำหนด จำแนก และวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๑.๑ กำหนด จำแนก และจัดกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ชัดเจนตามความเกี่ยวข้องของแต่ละธุรกิจ เพื่อให้สามารถวิเคราะห์ความเสี่ยงและผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อม ที่มีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มได้อย่างครบถ้วนและชัดเจน ตามห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) โดยตระหนักว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มมีมุมมองและความคาดหวังที่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงควรกำหนดกลยุทธ์ และจัดลำดับขั้นตอนในการดำเนินการสำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แต่ละกลุ่มแตกต่างกันด้วย

๑.๒ การรวบรวมความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวล และระบุประเด็น ผ่านช่องทางและวิธีการในการรวบรวมฯ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของทุกหน่วยงาน

๑.๓ วิเคราะห์ประเด็น ตามข้อมูลจากการเปิดรับฟังความคิดเห็นและข้อกังวลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผ่านกิจกรรมการมีส่วนร่วมในหลากหลายรูปแบบ รวมถึงผ่านช่องทางสื่อสารต่างๆ เพื่อวิเคราะห์ความต้องการ ความคาดหวัง และข้อกังวล ของแต่ละกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงการวิเคราะห์ความเสี่ยง และโอกาสในแต่ละกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อนำไปพัฒนาแผนการบริหารจัดการ

๒. การกำหนดกลยุทธ์การสื่อสาร

สื่อสารอย่างใกล้ชิดและสร้างความเข้าใจอย่างสม่ำเสมอกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง อันจะนำไปสู่ความสัมพันธ์ที่ดีและได้รับความไว้วางใจจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยกำหนดกลยุทธ์การสื่อสาร วิธีการ รูปแบบ และลำดับขั้นตอนให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สถานการณ์ระยะเวลาและวัฒนธรรมในแต่ละท้องถิ่น ซึ่งอาจพิจารณาจากระดับความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น หรือประโยชน์ที่อาจจะเสียไป หากเพิกเฉยหรือไม่ดำเนินการ

๓. การเปิดเผยข้อมูล

เปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้อง ไม่คลุมเครือ โปร่งใส และทั่วถึง เพื่อให้เกิดความมั่นใจในการได้รับข้อมูลอย่างเพียงพอ สม่ำเสมอ และทันเหตุการณ์ เช่นเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในเวลาที่เหมาะสมตามวัตถุประสงค์ที่แท้จริงของข้อมูล และต้องมั่นใจได้ว่ามีกระบวนการที่โปร่งใสในการรายงานข้อมูลให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ทั้งนี้ การเปิดเผยข้อมูลให้พิจารณาถึงความเหมาะสมและต้องเป็นไปตามนโยบายการเปิดเผยข้อมูลของ อสส.

๔. การมีส่วนร่วม

เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เข้ามามีส่วนร่วมในเรื่องที่มีผลกระทบกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจัดให้มีช่องทางในการรับข้อเสนอแนะ ปัญหา ข้อร้องเรียนจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยให้ความสำคัญ รวมทั้งยินดีรับฟังและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Dialogue) อย่างสร้างสรรค์ เพื่อให้ทราบความคิดเห็น ความคาดหวังและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งนี้การหารือและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องคำนึงถึงความแตกต่างที่อาจมีผลต่อการแสดงความคิดเห็น จัดทำรายงานผล การหารือและแจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ ตลอดจนจัดเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้รับให้เป็นระบบ ในขณะเดียวกันองค์กรควรเข้าไปมีส่วนร่วมในการให้ข้อคิดเห็น ชี้แจงปัญหาหรืออุปสรรคกับผู้ออกกฎหมายหรือกฎเกณฑ์ต่างๆ ที่อาจมีผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจของ อสส.

๕. การบริหารความเสี่ยงของการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

คาดการณ์ ระบุ และจัดลำดับความสำคัญของความเสี่ยงจากการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อเตรียมแผนรองรับและจัดการกับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างสร้างสรรค์ ความเสี่ยงต่างๆ ที่ควรถูกนำไปพิจารณา เช่น ความไม่พึงพอใจต่อการตอบรับขององค์การ การรวมกลุ่มผู้ไม่กล้าแสดงความคิดเห็นและกลุ่มผู้ชอบแสดงความคิดเห็น ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีเจตนาขัดขวางการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ไม่ได้รับข้อมูล ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ไม่มีอำนาจในการต่อรอง ปัญหาขัดข้องด้านเทคนิคในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และความขัดแย้งในกลุ่มผู้เข้าร่วม เป็นต้น รวมทั้งพิจารณาความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจหลักที่อาจส่งผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อกำหนดเป็นแนวทางหรือมาตรการในการป้องกันความเสี่ยง

๖. การติดตาม ประเมินผล และรายงานผล

ตรวจสอบและประเมินผลของการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อย่างเป็นระบบเพื่อให้เกิดการปรับปรุงการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างต่อเนื่อง พัฒนาแผนปฏิบัติงาน สร้างความร่วมมือระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้ที่เกี่ยวข้องใน อสส. ติดตามกระบวนการสร้างความร่วมมือ เปรียบเทียบผลการดำเนินงานกับเป้าหมายตามตัวชี้วัด และแจ้งผลการดำเนินงานต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นอกจากนี้ อสส. ต้องรายงานผลการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวมสู่สาธารณชนที่ครอบคลุมถึงสิ่งที่ได้รับผลกระทบ และขอบเขตการดำเนินการ แสดงความเชื่อมโยงระหว่างประโยชน์ที่ได้จากการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อผลการดำเนินงานของ อสส. รวมทั้งนำผลการวิเคราะห์มาพิจารณาเพื่อปรับปรุง/พัฒนาแผนการสร้างความสัมพันธ์/บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

แนวทางการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๑. แนวปฏิบัติต่อกลุ่มลูกค้า

มุ่งมั่นให้ผู้ซื้อสินค้าและบริการได้รับประโยชน์และความพึงพอใจอย่างสูงสุดทั้งด้านคุณภาพและราคาที่เป็นธรรม ตลอดจนมุ่งพัฒนาและรักษาสัมพันธภาพที่ยั่งยืน โดยมีแนวปฏิบัติ ดังนี้

๑.๑ ส่งมอบบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคและผู้คนรอบข้าง รวมถึงร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างคุณภาพชีวิตที่ดี และส่งเสริมให้สังคมเติบโตอย่างยั่งยืน

๑.๒ สร้างสรรค์นวัตกรรม งานวิจัย และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ได้บริการที่มีคุณภาพ และตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ในหลากหลายมิติ

๑.๓ พัฒนาบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยมุ่งให้ใช้ทรัพยากรน้อยลงประหยัดพลังงาน สามารถหมุนเวียนใช้ซ้ำได้ และมีอายุการใช้งานที่ยืนยาว

๑.๔ ให้บริการที่ปลอดภัย ไม่เป็นอันตรายต่อผู้ใช้บริการ และสร้างความไว้วางใจรวมทั้งให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเพียงพอ

๑.๕ จัดเก็บข้อมูลของลูกค้าอย่างเป็นระบบ ปลอดภัย และไม่นำข้อมูลผู้ใช้สินค้าและบริการไปใช้ในทางไม่ถูกต้อง

๑.๖ กำหนดราคาของการให้บริการในอัตราที่เป็นธรรม

๑.๗ จัดให้มีระบบการบริหารคุณภาพตามมาตรฐานสากล

๒. แนวปฏิบัติต่อภาครัฐและผู้กำกับดูแล

ให้ความสำคัญกับหน่วยงานราชการในฐานะผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของสำนัก สถาบัน สวนสัตว์และโครงการคชอาณาจักร สุรินทร์ ทั้งในระดับท้องถิ่นและส่วนกลาง โดยกำหนดแนวปฏิบัติในการทำธุรกรรมกับรัฐไว้ในจรรยาบรรณองค์การ เพื่อให้พนักงานดำเนินการอย่างถูกต้องและเหมาะสม รวมถึงการให้ความร่วมมือกับหน่วยงานราชการ ทั้งทางด้านวิชาการและการสนับสนุนกิจกรรมต่างๆ โดยมีแนวปฏิบัติ ดังนี้

๒.๑ ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด และตระหนักอยู่เสมอว่ากฎหมาย กฎเกณฑ์ หรือขนบธรรมเนียมประเพณีต่าง ๆ ในแต่ละท้องถิ่นอาจมีเงื่อนไขขั้นตอน หรือวิธีปฏิบัติที่แตกต่างกัน

๒.๒ ไม่กระทำการใดๆ ที่อาจจูงใจให้พนักงานในหน่วยงานราชการมีการดำเนินการที่ไม่ถูกต้องเหมาะสม

๒.๓ สร้างองค์ความรู้ในการพัฒนาชุมชนให้กับหน่วยงานราชการ อาทิ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๒.๔ สนับสนุนกิจกรรมของราชการ

๒.๕ ร่วมประชุมให้ข้อคิดเห็น สนับสนุน และช่วยเหลือทางด้านวิชาการอย่างต่อเนื่อง

๒.๖ รับการตรวจเยี่ยมจากหน่วยงานราชการ

๒.๗ รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะของหน่วยงานราชการ

๓. แนวปฏิบัติต่อชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม

เคารพต่อสิทธิมนุษยชน และการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ดำเนินธุรกิจอย่างมีคุณธรรมต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่าย และถ้อยมั่นในความรับผิดชอบต่อสังคม โดยมุ่งสนับสนุนกิจกรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต เสริมสร้างประโยชน์สุขของชุมชน และสังคมที่ อสส. เข้าไปดำเนินธุรกิจ รวมถึงให้พนักงานและผู้เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการปฏิบัติตนเป็นพลเมืองดี ทำประโยชน์ให้กับชุมชนและสังคมโดยมีแนวปฏิบัติ ดังนี้

๓.๑ สนับสนุนและให้ความช่วยเหลือที่เหมาะสมกับสังคมและชุมชนโดยเฉพาะชุมชนที่อยู่รอบสถานประกอบการของ อสส.

๓.๒ ดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมรอบชุมชน ควบคุมดูแลการบริหารจัดการ การกำจัดของเสีย ทั้งจากกระบวนการผลิตและการใช้งานทั่วไป รวมถึงสิ่งปนเปื้อนต่าง ๆ สู่สภาพแวดล้อมภายนอกที่มีประสิทธิภาพและมีการติดตามเฝ้าระวังอย่างต่อเนื่อง

๓.๓ ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดกิจกรรม/โครงการ ที่มุ่งพัฒนาศักยภาพและความสามารถของเยาวชน ตลอดจนปลูกฝังคุณธรรมและจริยธรรมให้เยาวชนตระหนักถึงการอนุรักษ์สัตว์และความสำคัญของการที่มีสวนสัตว์เป็นแหล่งเรียนรู้

๓.๔ สนับสนุนกิจกรรม/โครงการช่วยเหลือบรรเทาความเดือดร้อนของผู้ประสบภัยอย่างเร่งด่วน รวมทั้งพัฒนาศักยภาพและชีวิตความเป็นอยู่ของคนในสังคมให้ดีขึ้น อาทิ การส่งเสริมสินค้าชุมชน เพื่อให้สามารถช่วยเหลือตนเองได้อย่างยั่งยืน

๓.๕ เปิดโอกาสให้ชุมชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทุกกลุ่มมีส่วนร่วมในกิจกรรมโครงการต่างๆ รวมทั้งเสนอความคิดเห็น ข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียน ที่เป็นผลมาจากการดำเนินงานของ อสส. โดยมุ่งหวังให้ชุมชนสามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างยั่งยืน

อสส. ดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมอยู่เสมอ เพื่อป้องกันหรือลดผลกระทบเชิงลบต่อสิ่งแวดล้อม ทั้งทางตรงและทางอ้อม เพื่อเพิ่มมูลค่าและสร้างความยั่งยืนให้กับอสส. โดยคำนึงถึงเรื่องการป้องกันมลภาวะ ลดการปล่อยมลพิษที่ก่อให้เกิดผลเสียต่อสิ่งแวดล้อม และการก่อให้เกิดก๊าซเรือนกระจก รวมถึงการใช้ทรัพยากรอย่างยั่งยืน การลดและปรับตัวให้เข้ากับภาวะโลกร้อน การปกป้องสิ่งแวดล้อมความหลากหลายทางชีวภาพและการบูรณะที่อยู่อาศัยตามธรรมชาติ การจัดการบริหารความเสี่ยงให้ครอบคลุมเรื่องสิ่งแวดล้อม รวมถึงการจัดซื้อจัดจ้าง หรือสนับสนุนการใช้สินค้าและบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

๔. แนวการปฏิบัติต่อสื่อมวลชน

เห็นความสำคัญของการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้สื่อมวลชน เพื่อให้สามารถสื่อสารต่อไปยังสาธารณชนได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว จึงมีแนวปฏิบัติดังนี้

๔.๑ เปิดเผยข้อมูลข่าวสารต่อสื่อมวลชนอย่างเท่าเทียมกัน โดยเป็นข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน และตรงประเด็น

๔.๒ สื่อสารข้อมูลที่รวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์

๔.๓ เปิดโอกาสให้สื่อมวลชนสามารถพบปะ พูดคุยกับผู้บริหารระดับสูงอย่างใกล้ชิด

๔.๔ อำนวยความสะดวกแก่สื่อมวลชนที่มาติดต่อ

๔.๕ สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับสื่อมวลชน เช่น จัดให้มีการเยี่ยมชม อสส. และสวนสัตว์ เพื่อให้เห็นกระบวนการและระบบการบริหารจัดการภายใน อสส. รวมถึงได้รับข้อมูลต่างๆ ที่ถูกต้อง

๕. แนวการปฏิบัติต่อพันธมิตรทางธุรกิจ คู่ค้า ผู้ส่งมอบ และพันธมิตรทางวิชาการ

ให้ความเสมอภาคเท่าเทียมกับพันธมิตรทางธุรกิจ คู่ค้า ผู้ส่งมอบ รวมถึงพันธมิตรทางวิชาการ เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรมต่อผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย โดยมีแนวปฏิบัติ ดังนี้

๕.๑ กำหนดสัญญาว่าจ้างหรือรายละเอียดขอบเขตงาน (Term of Reference : TOR) หรือบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (Memorandum of Understanding: MOU) ที่ชัดเจน เปิดเผย และเป็นธรรม

๕.๒ กำหนดและปฏิบัติตามสัญญาว่าจ้างหรือรายละเอียดขอบเขตงาน รวมถึงบันทึกข้อตกลงความร่วมมืออย่างเคร่งครัดในการให้ความช่วยเหลือเอื้ออำนวยผลประโยชน์ซึ่งกันและกัน

๕.๓ ให้ความรู้ และแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ระหว่าง อสส. กับพันธมิตรทางธุรกิจ คู่ค้า ผู้ส่งมอบ และพันธมิตรทางวิชาการ เพื่อพัฒนาศักยภาพและยกระดับความสามารถในการพัฒนาผลิตภัณฑ์/บริการให้ได้มาตรฐาน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ลดความซ้ำซ้อนในการดำเนินธุรกิจ และสามารถให้บริการที่มีคุณภาพแก่ลูกค้า

๕.๔ กำหนดให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และจัดให้มีการทบทวนกระบวนการ และการจัดหาพัสดุภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมาย และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

๖. แนวปฏิบัติต่อผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง

๖.๑ อสส. มีความมุ่งมั่นในการต่อต้านการทุจริต การให้หรือรับสินบนทุกรูปแบบตามแผนขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการให้ หรือรับของขวัญของเจ้าหน้าที่ของรัฐ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อให้มีประสิทธิภาพในการป้องกันการทุจริต และประพฤตินิยมชอบในรูปแบบต่างๆ อันเป็นการขัดกันระหว่างผลประโยชน์ส่วนตนและผลประโยชน์ส่วนรวม ซึ่งเป็นการกระทำที่ผิดกฎหมาย ขัดต่อคุณธรรมและจริยธรรมอันดีงาม อสส. กำหนดให้บุคลากรทุกระดับถือปฏิบัติ ตามนโยบายต่อต้านการให้หรือรับสินบน

๖.๒ อสส. ให้ความสำคัญกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยมุ่งหวังให้คณะกรรมการ อนุกรรมการ ผู้บริหาร และ พนักงาน ปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส เป็นธรรม ยึดหลักความถูกต้อง อันจะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินกิจการของ อสส. และเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายจึงได้ จัดทำนโยบายป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ เพื่อป้องกันการใช้ตำแหน่งหน้าที่ของตนเอง ทั้งทางตรงและ ทางอ้อม ในการแสวงหาประโยชน์ให้กับตนเอง คู่สมรส เครือญาติ หรือบุคคลอื่นใดภายใต้หลักการตามคู่มือความ ขัดแย้งทางผลประโยชน์ของ อสส. ฉบับปรับปรุงประมาณ 2565

๖.๓ อสส. ตระหนักถึงหน้าที่ในการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์เกี่ยวกับรายการที่เกี่ยวข้องกันหรือ รายการระหว่างกัน ตามที่คณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจกำหนด รวมถึงองค์การให้ความสำคัญในการ ดำเนินงานด้วยความโปร่งใสและคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย จึงได้กำหนดนโยบายการทำรายการที่เกี่ยวข้อง กันไว้อย่างชัดเจน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการตกลงเข้าทำรายการที่เกี่ยวข้องกัน และเพื่อเป็นการป้องกันความ ขัดแย้งทางผลประโยชน์ที่อาจเกิดขึ้น มั่นใจได้ว่าการทำรายการที่เกี่ยวข้องกันทุกรายการของ อสส. เป็นไปด้วย ความโปร่งใส ไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์และเป็นประโยชน์สูงสุดต่อ อสส.

๖.๔ อสส. ตระหนักถึงความสำคัญต่อการกำกับดูแลการใช้ข้อมูลภายในให้เป็นไปตามหลักการ กำกับดูแลกิจการที่ดี โดยยึดมั่นในหลักธรรมาภิบาล ความซื่อสัตย์ สุจริต คุณธรรม และจริยธรรมในการดำเนิน กิจการ เพื่อให้มั่นใจว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้รับข้อมูลข่าวสาร ที่เชื่อถือได้อย่างเท่าเทียมกันและทันทั่วทั้ง

๗. แนวปฏิบัติต่อคณะกรรมการและอนุกรรมการ

อสส. กำหนดนโยบายการรายงานผลการปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลที่ดีแก่ผู้ถือหุ้นภาครัฐ เพื่อเป็นเครื่องมือและกลไกสำคัญที่ทำให้ อสส. มีการดำเนินงานตามพันธกิจและวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งองค์การ ตามหลักการและแนวทางการกำกับดูแลที่ดีในรัฐวิสาหกิจ การปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง เป็นไปอย่างถูกต้อง โปร่งใส พร้อมเปิดเผยข้อมูลอย่างเพียงพอแก่ผู้ถือหุ้นภาครัฐและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

๗.๑ การรายงานผลการดำเนินงานด้านการเงินและไม่ใช่การเงิน

๗.๒ การรายงานการปฏิบัติตามแนวทางการกำกับดูแลที่ดีตามมาตรฐานสากล

๗.๓ การปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับกิจการ

๘. แนวปฏิบัติต่อคู่แข่ง

อสส. ดำเนินธุรกิจโดยมีนโยบายในการปฏิบัติต่อคู่แข่งอย่างยุติธรรม ตามกรอบการแข่งขันทางการค้าที่สุจริต ยึดมั่นการดำเนินธุรกิจด้วยความเป็นธรรมภายใต้กรอบของกฎหมายและจรรยาบรรณของ อสส. คำนึงถึงจริยธรรมในการประกอบการค้าและกฎหมายแข่งขันทางการค้า โดยองค์การได้กำหนดนโยบายการกำกับดูแลที่ดี และแนวปฏิบัติ เพื่อส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรม (คู่แข่ง)

โครงสร้างผู้รับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ ระบบการขับเคลื่อนและการกำกับติดตาม

องค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ (อสส.) กำหนดผู้รับผิดชอบการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามโครงสร้างและอำนาจหน้าที่ซึ่งมีความรับผิดชอบ ดังนี้

๑. คณะกรรมการองค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทย

๑.๑ พิจารณาให้ความเห็นชอบและสนับสนุนการดำเนินงานตามนโยบายด้านการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลยุทธ์ เป้าหมาย แผนยุทธศาสตร์ และแผนการดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๑.๒ กำกับ ติดตาม และดูแลผลการดำเนินงานตามกลยุทธ์ เป้าหมาย แผนยุทธศาสตร์ และแผนการดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้เป็นไปตามเป้าหมาย

๑.๓ ติดตามดูแลให้มีการจัดสรรทรัพยากรด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

๒. คณะอนุกรรมการด้านการบริหารความเสี่ยงการควบคุมภายใน การบริหารกิจการที่ดี การบริหารทุนมนุษย์ และการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า องค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทย

๒.๑ พิจารณากลับกรองนโยบายการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลยุทธ์ เป้าหมาย แผนยุทธศาสตร์ และแผนการดำเนินงาน ตลอดจนระเบียบ หลักเกณฑ์ด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้สอดคล้องกับกฎหมายและกฎที่กำหนด หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี นำเสนอคณะกรรมการองค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทย

๒.๒ พิจารณาให้ความเห็นชอบแผนแม่บทด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และนำเสนอคณะกรรมการองค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทยทราบ รวมทั้งติดตามผลการดำเนินงานและนำเสนอคณะกรรมการองค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทย เพื่อทราบเป็นรายไตรมาส

๒.๓ เสนอแนะแนวทางหรือมาตรการที่จำเป็นเพื่อส่งเสริมการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๒.๔ ควบคุมและติดตามการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างสม่ำเสมอ เพื่อรายงานต่อคณะกรรมการองค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทย ทราบถึงรายการที่ผิดปกติหรือไม่ถูกต้องชอบธรรม โดยเร็วและให้ความเห็นชอบรายงานผลการดำเนินงานฯ เพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการองค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทยทราบ อย่างน้อยไตรมาสละหนึ่งครั้ง

๓. ผู้อำนวยการองค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทย

๓.๑ รายงานข้อมูลผลการดำเนินงานตามนโยบายและแผนแม่บทด้านการจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามรอบระยะเวลาที่กำหนด เช่น รายเดือน รายไตรมาส ราย ๖ เดือน รายปี หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลง

๓.๒ ควบคุมและติดตามการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างสม่ำเสมอเพื่อรายงานต่อคณะกรรมการองค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทยทราบ ถึงรายการที่ผิดปกติหรือไม่ถูกต้องชอบธรรม โดยเร็วและให้ ความเห็นชอบรายงานผลการดำเนินงานฯ เพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการด้านการบริหารความเสี่ยงการควบคุมภายใน การบริหารกิจการที่ดี การบริหารทุนมนุษย์ และการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า องค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทย ทราบ อย่างน้อยไตรมาสละหนึ่งครั้ง

๔. สำนักพัฒนาธุรกิจ

๔.๑ จัดทำนโยบายรวมถึงแผนแม่บทด้านการจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงเป้าหมายการดำเนินงานขององค์กรเกี่ยวกับการบริหารจัดการความสัมพันธ์ การสร้างการมีส่วนร่วม รวมถึงแนวทางการปฏิบัติด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้บุคลากรเกิดความเข้าใจเพื่อนำไปปฏิบัติในทิศทางเดียวกัน รวมถึงสื่อสารไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญทั้งภายในและภายนอกได้รับรู้

๔.๒ บริหารจัดการให้การดำเนินการตามนโยบายการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยจัดให้มีทรัพยากรที่เหมาะสม เช่น จัดสรรงบประมาณ กำหนดให้มีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจนซึ่งเป็นผู้มีความรู้ ทักษะ และมีจำนวนที่เพียงพอ พร้อมทั้งจัดให้มีระบบการรับข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การจัดเก็บรวบรวมข้อมูล การติดตาม และการประเมินผล พร้อมทั้งนำข้อมูลจากการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไปบูรณาการเข้ากับการกำกับดูแลขององค์กร กลยุทธ์ และการบริหารจัดการในทุกระดับของ อสส. เพื่อให้เกิดการยอมรับและพัฒนาแนวทางการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนทั่วทั้งองค์กร

๔.๓ กำหนดตัวชี้วัด (KPI) และเป้าหมายด้านการเงินและไม่ใช่การเงิน ในการเสริมสร้างการมีส่วนร่วม การรักษาความสัมพันธ์ และการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อสะท้อนความสำเร็จในการบรรลุตามวิสัยทัศน์และพันธกิจที่กำหนด

๔.๔ จัดสรรงบประมาณและทรัพยากรอื่น ๆ ให้เพียงพอต่อการบริหารจัดการความสัมพันธ์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และแผนปฏิบัติการ บทบาทและขอบเขตที่รับผิดชอบ

๔.๕ ติดตาม ดูแล และสนับสนุนระบบการจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างจริงจังและสม่ำเสมอ เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย และใช้ข้อมูลป้อนกลับจากการดำเนินงาน รวมถึงข้อมูลจากแหล่งอื่น ๆ ในการปรับปรุงทิศทางการดำเนินงาน หรือนโยบาย รวมถึงเป้าหมายการดำเนินงานขององค์กรเกี่ยวกับการจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้สามารถขับเคลื่อนองค์กรสู่ความเป็นเลิศได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๕. ผู้บริหาร (พนักงานองค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทย ตั้งแต่ระดับ 9 ขึ้นไป)

๕.๑ ดำเนินการตามแนวทางการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามที่ อสส. กำหนด รวมถึงจัดทำแผนปฏิบัติการสำหรับการบริหารจัดการความสัมพันธ์และสร้างการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับองค์กรและระดับหน่วยงาน ให้สอดคล้องเป็นทิศทางเดียวกับแผนแม่บทการบริหารจัดการความสัมพันธ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๕.๒ รายงานข้อมูลผลการดำเนินงานตามแผนแม่บทด้านการจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามรอบระยะเวลาที่กำหนด เช่น รายเดือน รายไตรมาส ราย ๖ เดือน รายปี หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลง

๖. พนักงานองค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทย

ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามนโยบายและแนวปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Engagement Policy) อย่างเคร่งครัด

การทบทวนนโยบาย และอำนาจการอนุมัตินโยบาย

องค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ (อสส.) จะจัดให้มีการทบทวนนโยบายฉบับนี้ อย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง หรือเมื่อเกิดเหตุการณ์เปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อนโยบายอย่างมีนัยสำคัญ กรณีทบทวนแล้วไม่มีประเด็นเปลี่ยนแปลงหรือแก้ไขให้นำเสนอคณะกรรมการด้านการบริหารความเสี่ยงการควบคุมภายใน การบริหารกิจการที่ดี การบริหารทุนมนุษย์ และการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า องค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทย พิจารณาอนุมัติ และนำเสนอคณะกรรมการองค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทย เพื่อทราบ

จึงประกาศมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติ

ประกาศ ณ วันที่ ๒๑ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗



(นายภัทร คำพิทักษ์)

ประธานอนุกรรมการด้านการบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน
การบริหารกิจการที่ดี การบริหารทุนมนุษย์ และการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า
องค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทย