

Document Summary

AOT SD Master Plan 2016-2019

AOT Sustainability Development Master Plan 2016-2019 (SD Master Plan) was established as a direction for company's sustainability strategies, which are divided into 3 main strategies including Sustainability Management, Stakeholder Engagement, and Sustainability Initiatives.

The Stakeholder Engagement strategy's sub-topic includes Engagement Process Development, Employee Participation, External Communication, and Sustainability Networking.

Ultimate goal of the Stakeholder Engagement Strategy is to be an accepted airport operator by the local stakeholders, who are a part of AOT sustainable development. The **objectives** are to have in place stakeholder engagement for all groups, to acquire acceptance from all stakeholders according to AOT's sustainability development practices, and to elevate impacts of sustainability initiatives towards internal party, surrounding communities, and society-wide. (Page 37)

The overall processes of AOT's Stakeholder engagement are described in Stakeholder Engagement's sub-strategy namely Engagement Process development. The engagement processes are framed as Plan, Prepare, Implement; and Act, Review, Improve.

Plan relates to **identifying** all stakeholders (e.g. group, issues, expectations, relationships, influence level, willingness, culture, obstacles, and possible relationship with other groups of stakeholder) as an input for stakeholder **prioritization** and selection of **engagement methods** (ex. Initiate collaboration project with specific group of stakeholder at high level engagement) Consequently, engagement plan will be drafted up which, for examples, includes appropriate engagement approach and **frequency**, contact person, rules, **engagement risks**, and **reporting** of engagement result. At last, planning also includes determining engagement KPI and impacts which related stakeholders are allowed to provide information on such KPI(s). (Page 38-40)

External communication guidelines are described in sub-strategy of Stakeholder engagement. A goal of this sub-strategy is to initiate efficient sustainability communication towards external stakeholders as to acknowledge, understand, and develop positive attitude towards AOT. The guideline comprises determination of communication objective (ex. increase knowledge or engagement level), content, approach, and **communication channels** based on accuracy, transparency, and credibility with monitoring measures. (Page 40)

แผนแม่บทด้านการพัฒนาที่ยั่งยืน ปี 2559 – 2562

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร (Executive Summary)	1
ภาพรวมของแผนแม่บทการพัฒนาที่ยั่งยืน (The Overview of SD Master Plan)	3
วัตถุประสงค์ (Objective)	6
การแปลความหมายค่านิยมขององค์กรสู่พันธสัญญาด้านความยั่งยืน (SD Value)	7
นโยบายด้านการพัฒนาที่ยั่งยืน (SD Policy)	8
แผนที่การดำเนินงานด้านการพัฒนาที่ยั่งยืน (SD Roadmap)	10
โครงสร้างการบริหารจัดการด้านการพัฒนาที่ยั่งยืน (SD Governance Structure)	11
ยุทธศาสตร์การพัฒนาที่ยั่งยืน (SD Strategy)	13
ยุทธศาสตร์ที่ 1 การบริหารจัดการด้านความยั่งยืน (Sustainability Management)	14
กลยุทธ์ที่ 1.1 การบูรณาการมาตรฐานและแนวปฏิบัติด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนกับ กระบวนการจัดการคุณภาพขององค์กร (SD Integration)	14
กลยุทธ์ที่ 1.2 กรอบการดำเนินงานการพัฒนาที่ยั่งยืน (SD Framework)	20
กลยุทธ์ที่ 1.3 การบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมภายในองค์กร (Sustainable Performance Management)	25
กลยุทธ์ที่ 1.4 การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน (ICT for SD)	33
กลยุทธ์ที่ 1.5 การจัดทำรายงานการพัฒนาที่ยั่งยืนตามมาตรฐานสากล (SD Report)	35
ยุทธศาสตร์ที่ 2 การเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Engagement)	37
กลยุทธ์ที่ 2.1 กระบวนการเชื่อมโยงกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Engagement Process)	37
กลยุทธ์ที่ 2.2 การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงาน (Employee Participation)	42
กลยุทธ์ที่ 2.3 การสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (Communication)	44
กลยุทธ์ที่ 2.4 การสร้างเครือข่ายความร่วมมือด้านการพัฒนาที่ยั่งยืน (Network)	46
ยุทธศาสตร์ที่ 3 กิจกรรมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainability Initiatives)	48
กลยุทธ์ที่ 3.1 การสร้างเอกลักษณ์ด้านความยั่งยืน (Sustainable Brand)	48
กลยุทธ์ที่ 3.2 การประเมินผลโครงการในรูปแบบผลตอบแทนทางสังคม (Social Return on Investment)	51

เป้าหมายของยุทธศาสตร์

สนาามบินที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้การยอมรับและมีส่วนร่วมในการพัฒนา

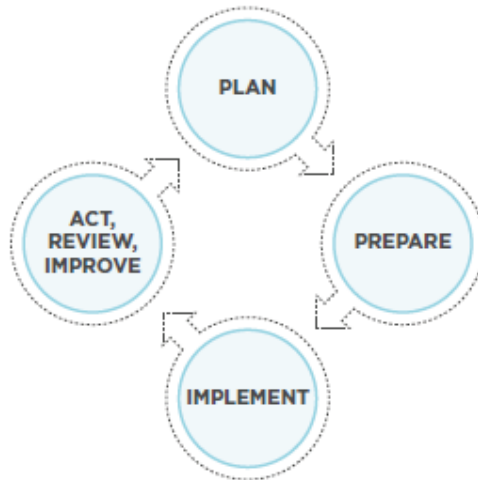
วัตถุประสงค์ของยุทธศาสตร์

1. เพื่อให้มีการบริหารจัดการในการสร้างการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม
2. เพื่อสร้างการยอมรับในการปฏิบัติเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนของ ทอท.
3. เพื่อยกระดับผลกระทบ (Impacts) ของการปฏิบัติเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ที่มีต่อภายในองค์กร

ชุมชนรอบข้าง และสังคมในวงกว้าง

ภายใต้ยุทธศาสตร์การเชื่อมโยงกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กำหนดให้มีกลยุทธ์ย่อยดังต่อไปนี้

กลยุทธ์ที่ 2.1 กระบวนการเชื่อมโยงกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Engagement Process)



source: accountability.org

หลักการ

การเชื่อมโยงกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความสำคัญต่อการกำหนดยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ และการให้
ได้มาซึ่งประเด็นการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์กรอย่างแท้จริง กระบวนการดำเนินการเชื่อมโยง
ที่มีประสิทธิภาพจึงส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพของข้อมูลที่ได้รับ และการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อ
ต่อสังคมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนที่เหมาะสมกับ ทอท.

วัตถุประสงค์

เพื่อให้มีการดำเนินการเชื่อมโยงกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ในการเชื่อมโยง

แนวทางการดำเนินงาน

1. วางแผน (Plan)

1.1 จัดทำ Profile ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งหมายถึงกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และ/หรือ ผู้แทนของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นั้น ที่รวมถึงข้อมูลเกี่ยวกับ

- ประเภทของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ลูกค้า ผู้บริโภค คู่ค้า หน่วยงานของรัฐ)
- ประเด็น (Issues) ที่เกี่ยวข้องกับเป้าหมายและขอบเขตของการเชื่อมโยง
- ความคาดหวังในการเชื่อมโยง
- ระดับความสัมพันธ์ในปัจจุบันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์กร
- ระดับการพึ่งพาระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์กร
- ระดับของอิทธิพลระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์กร
- ระดับความเต็มใจที่จะเชื่อมโยงกับองค์กร
- บริบททางวัฒนธรรมของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- อุปสรรคสำคัญในการเชื่อมโยง (ถ้ามี) เช่น อุปสรรคเกี่ยวกับภาษา อุปสรรคเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น
- ความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มอื่น

1.2 กำหนดระดับและวิธีการเชื่อมโยงเพื่อให้บรรลุเป้าหมายการเชื่อมโยงที่กำหนดไว้ เช่น

ระดับการเชื่อมโยง	ตัวอย่างวิธีการ
ต่ำ	ให้การสนับสนุนตามที่ร้องขอ
	เฝ้าติดตามจากสื่อต่างๆ
	ให้ข้อมูลอย่างสม่ำเสมอผ่านทางเว็บไซต์ จดหมาย
ปานกลาง	สัมภาษณ์
	สถานเสวนา
	ประชุมกลุ่มเฉพาะ

ระดับการเชื่อมโยง	ตัวอย่างวิธีการ
สูง	สร้างการมีส่วนร่วม
	มอบอำนาจและหน้าที่
	โครงการร่วมเฉพาะกลุ่ม

1.3 กำหนดและสื่อสารขอบเขตการเปิดเผยข้อมูลกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งในส่วนของผู้ข้อมูลจากทางองค์กรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น การเปิดเผยชื่อผู้ให้ข้อมูล ระดับการเปิดเผยข้อมูลที่มีความอ่อนไหว (Sensitive) ในเชิงธุรกิจ เป็นต้น

1.4 ร่างแผนการเชื่อมโยง ที่รวมถึง

- วิธีการ ขั้นตอน และระยะเวลาดำเนินการ
- รายละเอียดของบุคคลที่ติดต่อ
- เทคโนโลยีที่จะใช้
- กฎ ระเบียบ พื้นฐาน
- ความเสี่ยงในการเชื่อมโยง
- ทรัพยากรที่จำเป็น รวมถึงงบประมาณที่ต้องใช้
- กระบวนการติดตามและประเมินผลการเชื่อมโยง
- การรายงานผลการเชื่อมโยง

1.5 กำหนดตัวชี้วัดเกี่ยวกับคุณภาพของการเชื่อมโยง และผลที่เกิดขึ้น (Impact) จากการเชื่อมโยง โดยเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับตัวชี้วัดด้วย

2. การเตรียมการ (Prepare)

2.1 จัดเตรียมทรัพยากรที่จำเป็นต่อการเชื่อมโยง (บุคลากร เทคโนโลยี งบประมาณ)

2.2 สร้างความรู้ ความสามารถที่จำเป็นต่อการเชื่อมโยง เช่น ความรู้เกี่ยวกับประเด็นที่ต้องการจะเชื่อมโยง วัฒนธรรมและลักษณะการเมืองท้องถิ่นของชุมชน รูปแบบ วิธีการในการเชื่อมโยง ทักษะทางภาษาและการสื่อสาร ความสามารถในการประเมินและแปลความหมายข้อมูลที่ได้รับ

2.3 ระบุและเตรียมการเกี่ยวกับความเสี่ยงในการเชื่อมโยง เช่น ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่เต็มใจที่จะได้รับการเชื่อมโยง ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ระหว่างกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย องค์กรไม่สามารถควบคุมการเชื่อมโยงให้อยู่ในประเด็น การไม่สามารถตกลงทางออกร่วมกัน เป็นต้น

3. การดำเนินงานตามแผนการเชื่อมโยง (Implement)

3.1 เชิญผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าร่วมกิจกรรมการเชื่อมโยงล่วงหน้าด้วยช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสม และให้ข้อมูลรายละเอียดที่จำเป็น

3.2 ให้ข้อมูลล่วงหน้าแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อการเตรียมตัวที่ดี ที่รวมถึง

- วัตถุประสงค์และขอบเขตของการเชื่อมโยง
- ลักษณะของประเด็น สาเหตุของการหยิบยกประเด็น ความเสี่ยงและโอกาส

ที่เกี่ยวข้องกับประเด็นนั้น

- วิธีการบริหารจัดการกับประเด็นดังกล่าวในปัจจุบันขององค์กร
- สิ่งที่องค์กรสามารถดำเนินการในอนาคตเกี่ยวกับประเด็น

3.3 ดำเนินการเชื่อมโยงตามวิธีการที่กำหนด โดยเริ่มจากการกล่าวถึงข้อตกลงเบื้องต้นร่วมกัน

3.4 จัดทำเอกสารเกี่ยวกับกิจกรรมการเชื่อมโยงและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น

3.5 พัฒนาการดำเนินการเกี่ยวกับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น ที่รวมถึง วิธีการตอบสนองต่อผลลัพธ์นั้น เหตุผลที่เลือกวิธีการนั้น และระยะเวลาที่จะดำเนินการ

3.6 สื่อสารข้อมูลใน 3.4) และ 3.5) ไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

4. การทบทวนและปรับปรุง (Act, Review and Improve)

4.1 จัดให้มีการติดตามและประเมินการกระบวนการเชื่อมโยง และผลของการเชื่อมโยงทั้งในระดับของผลผลิต (ความสำเร็จของการจัดกิจกรรม) และผลลัพธ์ (ความสำเร็จของการตอบสนองต่อประเด็น)

4.2 พัฒนาแผนปฏิบัติ (Action Plan) เพื่อการปรับปรุงกระบวนการเชื่อมโยงทั้งกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับองค์กรโดยรวม และที่เกี่ยวข้องกับส่วนงานต่างๆ

4.3 สื่อสารแผนปฏิบัติ เพื่อการปรับปรุงกระบวนการไปยังทุกส่วนงาน

4.4 รายงานคุณค่า (Value) และผลกระทบ (Impact) ของการเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อกลยุทธ์ทางธุรกิจขององค์กรในสื่อต่างๆ โดยเฉพาะในรายงานความยั่งยืนประจำปี เพื่อสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มได้รับทราบ ที่รวมถึง

- กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้รับการเชื่อมโยง
- วิธีการเชื่อมโยงและความถี่ของการเชื่อมโยง
- ประเด็นหลักของการเชื่อมโยง และประเด็นแวดล้อมที่ถูกละเลยขึ้นมาระหว่างการเชื่อมโยง
- การตอบสนองขององค์กรต่อผลของการเชื่อมโยง