

Document Summary

AOT SD Master Plan 2016-2019

AOT Sustainability Development Master Plan 2016-2019 (SD Master Plan) was established to provide the direction for company's sustainability strategies. It is divided into 3 main strategies; Sustainability Management, Stakeholder Engagement, and Sustainability Initiatives.

Under Stakeholder Engagement strategy, the sub-topics include Engagement Process Development, Employee Participation, External Communication, and Sustainability Networking.

The **ultimate goal** of the Stakeholder Engagement Strategy aims to make AOT an accepted airport operator by the local stakeholders, who are a part of AOT sustainable development. The **objectives** are to ensure 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 called Engagement Process development. The engagement processes are framed as Plan, Prepare, Implement; and Act, Review, Improve.

The 'Plan' section involves **identification** of all stakeholders (e.g. groups, issues, expectations, relationships, influence level, willingness to engage, cultural background, obstacles, and possible relationship with other groups of stakeholder). These are used as an input for stakeholder **prioritization** and selection of **engagement methods** (e.g. Initiating a collaboration project with specific groups of stakeholder at high level engagement or simply one-way communication). Next, an engagement plan will be created which specifies appropriate engagement approach, **frequency**, contact person, laws and regulations, **engagement risks**, and **reporting** of engagement result. Finally, engagement KPIs and impacts evaluation will be determined and measured with an involvement of stakeholders (Page 38-40).

External communication guidelines are described in sub-strategy 'Stakeholder Engagement'. The goal of this sub-strategy is to deliver an effective communication regarding AOT's sustainable development towards external stakeholders in order for them to acknowledge, understand, and develop positive attitude towards AOT. The guideline comprises of defining communication objective (ex. increase knowledge or engagement level), designing content, determining approach, selecting **communication channels**, and monitoring of communication results. (Page 40)

แผนแม่บทด้านการพัฒนาที่อยู่อาศัย ปี 2559 – 2562

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

คำนำ

แผนแม่บทด้านการพัฒนาที่ยั่งยืน ปี 2559-2562 ฉบับนี้ เป็นฉบับที่ปรับปรุงมาจากแผนแม่บทด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ปี 2558-2562 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อปรับเนื้อหาให้มีความสอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงสำคัญที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ซึ่งได้แก่ การเปลี่ยนแปลงของบริบทของโลกที่กำลังมุ่งเน้นเรื่อง “การพัฒนาที่ยั่งยืน” (Sustainable Development : SD) ในการดำเนินชีวิตของมนุษย์ และโดยเฉพาะในการบริหารธุรกิจภายใต้แนวคิดทุนนิยม การเปลี่ยนแปลงแนวทางการบริหารจัดการธุรกิจที่ติดตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยส่งเสริม สำหรับบริษัทจดทะเบียนในประเทศไทย (Thai Listed Companies) เพื่อพัฒนาตลาดทุนของประเทศไทยให้มีประสิทธิภาพเทียบเท่ากับตลาดทุนในระดับสากล และสามารถดึงดูดทุนจากแหล่งเงินทุนต่างๆ และการที่ ทอท. ได้รับคัดเลือกให้เป็นสมาชิก Dow Jones Sustainability Index (DJSI)

ในปัจจุบัน สำหรับธุรกิจแล้ว “การพัฒนาที่ยั่งยืน” เป็นทั้งแนวคิด (Concept) และกระบวนการ (Process) ที่จะบริหารธุรกิจโดยคำนึงความสมดุลทั้ง 3 ด้านของเศรษฐกิจ (Economic) สังคม (Social) และ สิ่งแวดล้อม (Environment) อีกทั้ง “ความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจ” (Corporate Social Responsibility : CSR) ก็เป็นทั้งแนวคิดและกระบวนการของการรับผิดชอบต่อผลกระทบ (Impacts) ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินธุรกิจ ซึ่งสำหรับบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) แล้ว การปรับแผนแม่บท คือการปรับจากแผนที่มุ่งเน้นกิจกรรม/โครงการเพื่อสังคม (Social Initiatives) เพียงอย่างเดียว ไปสู่แผนที่มีการมุ่งเน้นการบูรณาการแนวคิดด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและการพัฒนาที่ยั่งยืนเข้าไปในการบริหารจัดการธุรกิจ (The integration of corporate social responsibility and sustainable development into business management) อีกด้วย เพื่อร่วงรับวิสัยทัศน์ “AOT Operates the World's Smartest Airports” ภายในปี 2562 และเพื่อมุ่งสู่การเติบโตที่ยั่งยืน (Sustainable Growth)

แผนแม่บทฉบับนี้จึงเพิ่มเติมการกำหนดวิธีการบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคม (Total Responsibility Management) โดยมีการเสนอแนะแนวทางการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการบริหารจัดการในแต่ละด้านໄว้ด้วย โดยครอบคลุมทั้งการปฏิบัติในระดับองค์กร (Corporate) ระดับท่าอากาศยาน (Airports) และระดับหน่วยงาน (Departments) ซึ่งเป็นข้อกำหนดแบบกว้าง สำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องนำไปกำหนดเป็นแผนปฏิบัติ (Action Plan) ในรายละเอียดต่อไป

สารบัญ

បញ្ជីប្រុងប្រាក់ (Executive Summary)

การพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development) เป็นเป้าหมายสำคัญของการบริหารจัดการธุรกิจ หรือแม้แต่เป็นภาระดับโลก (World's Agenda) ที่นานาประเทศได้ทำความตกลงกัน เพื่อที่จะกำหนดแนวทางใหม่ในการปรับปรุงชีวิตและความเป็นอยู่ของทุกคนในโลกใบนี้ World Commission of Environment ได้กำหนดความหมายของการพัฒนาที่ยั่งยืนให้ในรายงานเรื่องสิ่งแวดล้อม หรือการพัฒนาที่ยั่งยืน (The Brundtland Report หรือ Our Common Future) ไว้ว่าหมายถึง “รูปแบบการพัฒนาที่สนองตอบต่อความต้องการของคนในรุ่นปัจจุบัน โดยไม่ทำให้คนรุ่นต่อไปในอนาคตต้องประนีประนอม ยอมลดลงความสามารถในการที่จะตอบสนองความต้องการของตนเอง” (Sustainable Development is development that meets the needs of the present without compromising the ability of future generations to meet their own needs) ซึ่งต่อมาแนวความคิดนี้ได้รับการสนับสนุนจากองค์กรระดับโลก มากมายที่จะเปลี่ยนแปลงวิถีการดำเนินชีวิตที่ฟุ่มเฟือย ไปสู่การพัฒนาที่ไม่เบียดเบี้ยนสังคม และสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์กรธุรกิจที่ถูกมองเป็นต้นเหตุสำคัญของการทำลายสมดุล มิติ 3 ประการของความยั่งยืน ได้แก่ เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม อันเนื่องมาจากเป้าหมายของ การทำกำไรสูงสุด (Profit Maximization) ภายใต้ระบบเศรษฐกิจแบบทุนนิยม

องค์กรธุรกิจในปัจจุบันจึงหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะต้องบริหารจัดการให้สอดคล้องกับแนวคิดการพัฒนาที่ยั่งยืน (SD) ซึ่งพัฒนามาจากการปฏิบัติตามความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจ (CSR) ที่แต่เดิมโดยเฉพาะในประเทศไทย มุ่งเน้นที่การจัดสรรงำไรจากการดำเนินกิจการ ไปทำกิจกรรมเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ในลักษณะของจิตอาสา ซึ่งไม่ได้นำธุรกิจไปสู่เป้าหมายความยั่งยืนของธุรกิจอย่างแท้จริง สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (กสท.) และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (ตลท.) ในฐานะหน่วยงานที่รับผิดชอบในการพัฒนาตลาดทุนของประเทศไทย จึงส่งเสริมให้บริษัทจดทะเบียน (Listed Companies) ทั้งหลายมีการบริหารจัดการธุรกิจตามแนวคิดของ CSR และ SD โดยบูรณาการหลักการเข้าไปในทุกกระบวนการดำเนินธุรกิจ ปรับเปลี่ยนจากการปฏิบัติในระดับกิจกรรมไปสู่การสร้างกลยุทธ์ในระดับองค์กรที่สามารถเป็นกลไกในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่วิสัยทัศน์ ด้านความยั่งยืนได้

แผนแม่บทฉบับปรับปรุงนี้ จึงมุ่งเน้นที่วิธีการบริหารจัดการที่ได้รับการออกแบบให้สอดคล้องกับ
วิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ทางธุรกิจของ ทอท. ร่วมกับการทบทวนบริบทขององค์กรของ บริบทของ

กลุ่มอุตสาหกรรมการบริหารท่าอากาศยาน บริบทของประเทศไทย และบริบทของโลกด้านความยั่งยืน ยุทธศาสตร์ของแผนจะได้รับการปรับจากระดับของกิจกรรมมาสู่ระดับของการบริหาร และการขับเคลื่อนโดยรวมใน 3 ด้านหลัก โดยแต่ละยุทธศาสตร์หลักจะประกอบด้วยกลยุทธ์อย่างภายในให้ยุทธศาสตร์ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การบริหารจัดการความยั่งยืน (Sustainability Management) ประกอบด้วย

- กลยุทธ์ที่ 1.1 การบูรณาการมาตรฐานและแนวปฏิบัติด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนกับกระบวนการจัดการคุณภาพขององค์กร (SD Integration)
- กลยุทธ์ที่ 1.2 การพัฒนากรอบการดำเนินงานการพัฒนาที่ยั่งยืน (SD Framework)
- กลยุทธ์ที่ 1.3 การบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมภายใต้ความยั่งยืนในองค์กร (Sustainable Performance Management)
- กลยุทธ์ที่ 1.4 การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน (ICT for SD)
- กลยุทธ์ที่ 1.5 การจัดทำรายงานการพัฒนาที่ยั่งยืนตามมาตรฐานสากล (SD Report)

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Engagement)

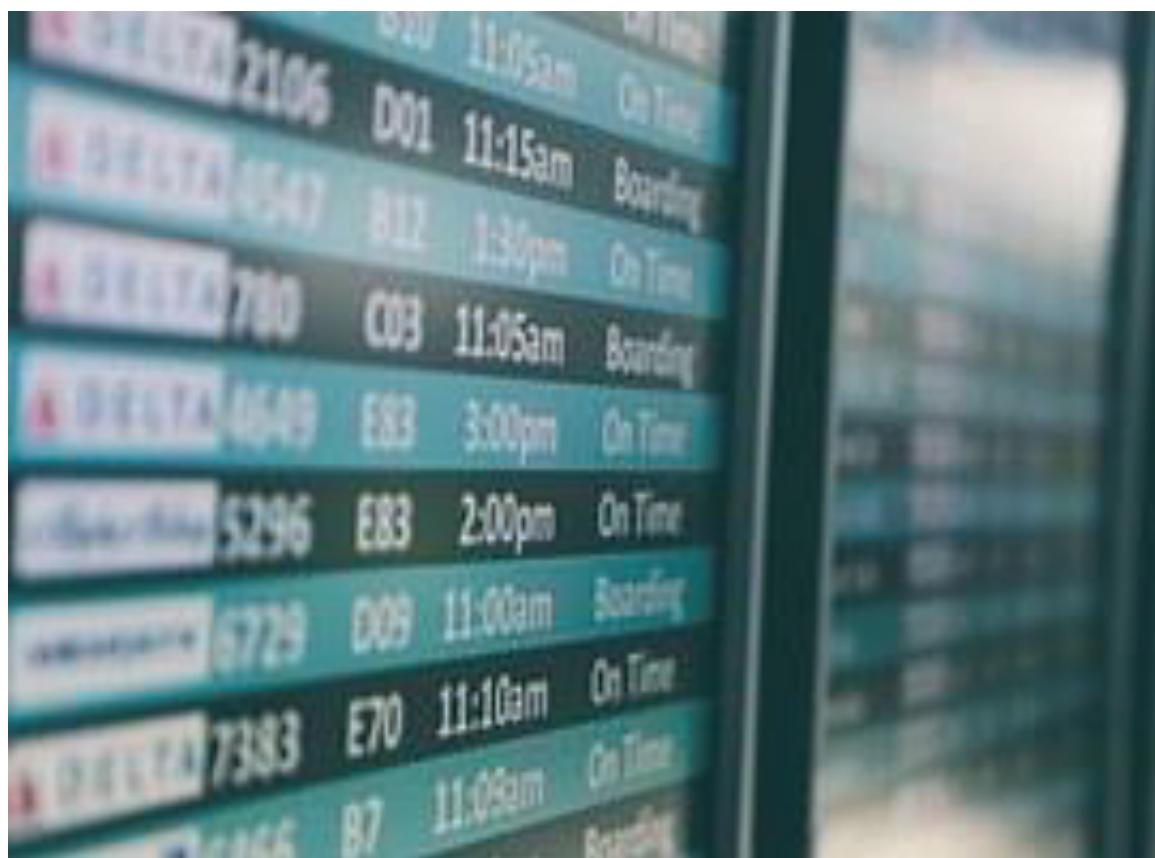
ประกอบด้วย

- กลยุทธ์ที่ 2.1 การพัฒนากระบวนการเชื่อมโยงกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Engagement Process)
- กลยุทธ์ที่ 2.2 การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงาน (Employee Participation)
- กลยุทธ์ที่ 2.3 การสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (Communication)
- กลยุทธ์ที่ 2.4 การสร้างเครือข่ายความร่วมมือด้านการพัฒนาที่ยั่งยืน (Network)

ยุทธศาสตร์ที่ 3 กิจกรรมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainability Initiatives) ประกอบด้วย

- กลยุทธ์ที่ 3.1 การสร้างเอกลักษณ์ด้านความยั่งยืน (Sustainable Brand)
- กลยุทธ์ที่ 3.2 การประเมินผลโครงการในรูปแบบผลตอบแทนทางสังคม (Social Return on Investment)

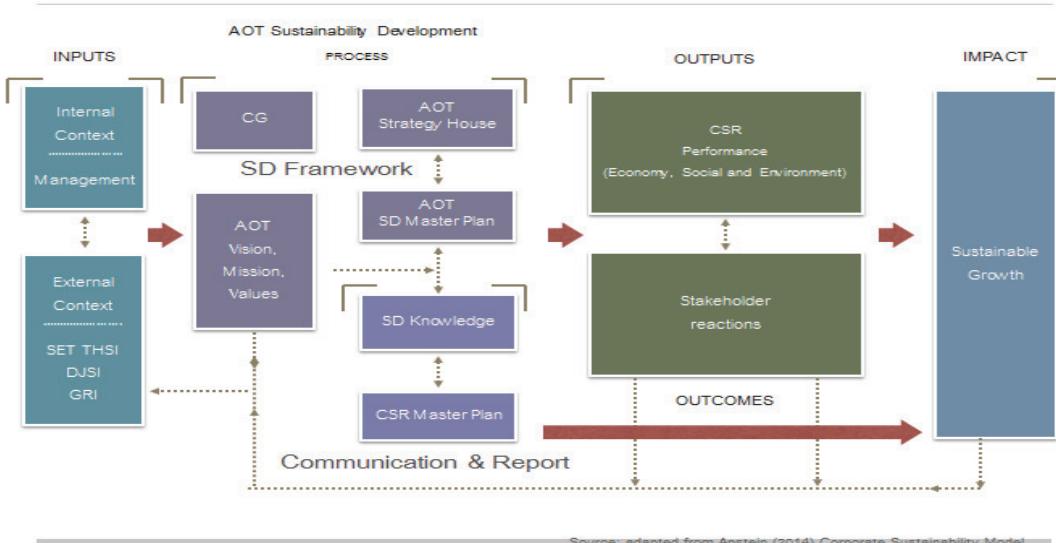
ยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ต่างๆ ดังกล่าวจะเป็นเส้นทางของการปฏิบัติเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ที่ยกระดับจากการดำเนินการเพื่อรักษาความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลดความเสี่ยงจากการดำเนินงาน (Operational Risk Mitigation) ไปสู่การสร้างคุณค่า (Value Creation) เพื่อสร้างตัวแบบทางธุรกิจที่ยั่งยืน (Sustainable Business Model) ที่สามารถส่งเสริมให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน (Competitive Advantage) และนวัตกรรม (Innovation) ต่อไปในอนาคต



ภาพรวมของแผนแม่บทการพัฒนาที่ยั่งยืน

(The Overview of SD Master Plan)

แผนแม่บทฉบับนี้กำหนดแนวทางการดำเนินงานด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนอย่างกว้าง ครอบคลุม ระยะเวลาระบุการดำเนินการ ระหว่าง พ.ศ. 2559-2562 (4 ปี) สำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปกำหนดเป็น แผนปฏิบัติ (Action Plan) แผนแม่บทเป็นเครื่องมือหนึ่งในหลายๆ เครื่องมือ (ร่วมกับ AOT Strategy House ชุดความรู้การพัฒนาอย่างยั่งยืนของ ทอท. และแผนแม่บทความรับผิดชอบต่อสังคมเดิม) ของกระบวนการพัฒนาความยั่งยืน (AOT Sustainability Development Process) ของ ทอท.



Source: adapted from Apstein (2014) Corporate Sustainability Model

ทอท. ดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและการพัฒนาที่ยั่งยืนภายใต้แนวความคิด (Theme) “การเป็นสนามบินที่เป็นพลเมืองที่ดีของสังคมและเป็นเพื่อนบ้านที่ดีของชุมชน” – “Corporate Citizenship Airport” ระหว่างปี 2559-2562 ซึ่งหมายถึง เป็นสนามบินที่ชุมชนและสังคม ยอมรับและต้องการมีส่วนร่วม ด้วยการเป็นสนามบินที่สร้างคุณค่าหั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ให้แก่ชุมชน สังคม และประเทศ เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ “AOT Operates the World's Smartest Airports” และการพัฒนาเพื่อมุ่งสู่การเป็นองค์กรที่มีการเติบโตอย่างยั่งยืน (Sustainable Growth) ในอนาคต

ยุทธศาสตร์ที่ได้กำหนดขึ้นในแผนแม่บทฯ นี้เป็นแบบมุ่งเน้นให้เกิดผลในเชิงการปฏิบัติงาน และเชิงกลยุทธ์ (Operational and Strategic Impacts) ซึ่งจะต้องได้รับการแปลไปสู่ความหมายที่สามารถ รับรู้ เข้าใจ และเป็นกิจกรรม (Activities) ที่สามารถปฏิบัติได้โดยทุกคนในองค์กร เป็นงานประจำวัน (Day-to-Day Jobs) ของทุกคนในทุกระดับ เป็นกระบวนการที่ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง (Continual Process) ขับเคลื่อนให้เกิดความเปลี่ยนแปลงผ่านภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพ (Efficient Leadership) และมีระบบการบริหารจัดการผลการปฏิบัติงาน (Performance Management System) อย่างเป็นรูปธรรม

ทั้งนี้ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ในแผนแม่บทฯ ฉบับนี้ กำหนดขึ้นตามองค์ประกอบของการพัฒนา “องค์กรที่ยั่งยืน” ได้แก่

- 1) การบริหารจัดการความยั่งยืน (Sustainability Management)
- 2) การเข้ามายield ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Engagement)
- 3) กิจกรรมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainability Initiatives)



โดยในส่วนของยุทธศาสตร์หลัก จะประกอบไปด้วยกลยุทธ์ย่อย และแต่ละกลยุทธ์ย่อยนั้น จะกล่าวถึง

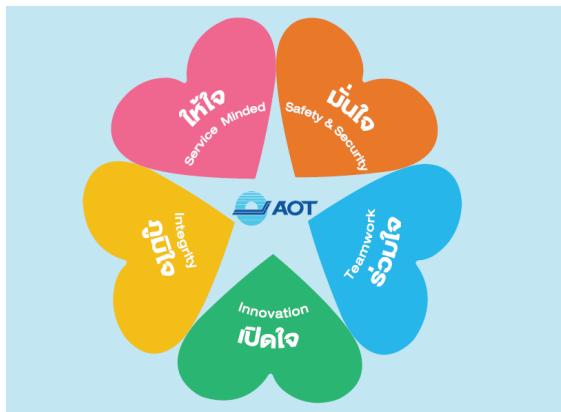
- หลักการ
- วัตถุประสงค์
- แนวทางการดำเนินงาน
- ดัชนี/เป้าหมาย
- พื้นที่ดำเนินการ
- ผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ



วัตถุประสงค์ของแผนแม่บทฯ (Objectives)

- 1) เพื่อส่งเสริมให้ ทอท. มีการเติบโตอย่างยั่งยืนจากภายในสู่ภายนอก ด้วยความรับผิดชอบที่เกิดจากทุกรอบวนการดำเนินธุรกิจ ผ่านการสร้างคุณค่าอย่างสมดุลทั้ง 3 มิติ เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม
- 2) เพื่อสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียว่า ทอท. มีการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบ โดยคำนึงถึงสังคม และสิ่งแวดล้อม ควบคู่ไปกับการสร้างผลประกอบการที่ดี อันจะส่งผลให้ธุรกิจสามารถเติบโตต่อเนื่องได้อย่างยั่งยืน นำไปสู่การสร้างผลตอบแทนที่ดีให้แก่ผู้ลงทุนในระยะยาว
- 3) เพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่าง ทอท. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนชุมชน ให้สามารถอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุขและยั่งยืน
- 4) เพื่อคงไว้ซึ่งสถานภาพการเป็นสมาชิก DJSI และยกระดับการพัฒนาสู่ระดับการเป็นสมาชิกที่สูงขึ้นต่อไป

การเปลี่ยนความหมายค่านิยมขององค์กรสู่พันธสัญญาด้านความยั่งยืน (SD Values)



ทoth. ได้กำหนดค่านิยมหลัก “5 ใจ” ขององค์กร เพื่อเป็นพื้นฐานที่สำคัญที่จะทำให้ ผู้บริหารและพนักงานทุกคนในองค์กร มีวิถีทาง และพฤติกรรมที่ดี ขึ้นเป็นมาตรฐานเดียวกัน ใน การปฏิบัติงาน ซึ่งค่านิยมหลักเหล่านี้ สามารถเปลี่ยนความหมายไปสู่พันธสัญญาด้าน ความยั่งยืน (SD Values) ดังนี้

ค่านิยมขององค์กร	พันธสัญญาด้านความยั่งยืน
Service Minded: ให้ใจ ให้บริการที่เน้นความคาดหมาย	จิตสำนึกในการให้บริการ : การให้บริการด้วยความ เข้าใจในความหมายของ การให้บริการ
Safety & Security: มั่นใจ เป็นเลิศด้วยมาตรฐานความปลอดภัย	ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย : การคำนึงถึงความปลอดภัยและการรักษาความ ปลอดภัยเป็นหัวใจของการปฏิบัติงาน
Teamwork: รวมใจ รวมพลังให้เกียรติทุกความคิดเห็น	การมีส่วนร่วมและการสื่อสารทั้งภายในองค์กรและ หน่วยงานภายนอก : สร้างความสามัคคี ทำงาน เป็นทีม ให้ความสำคัญกับเป้าหมายขององค์กร มากกว่าเป้าหมายส่วนตัว สร้างกระบวนการ สื่อสารที่มีประสิทธิภาพ รวมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพ การบริหารจัดการและการตัดสินใจ
Innovation: เปิดใจ พัฒนาไม่หยุดยั่ง	การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง : ส่งเสริมการเรียนรู้ควบคู่ กับความคิดสร้างสรรค์และความตั้งใจที่จะศึกษาพัฒนา ตนเองให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติ หน้าที่
Integrity: ภูมิใจ ยึดมั่นในผลประโยชน์ขององค์กร	ความโปร่งใสและสำนึกรับผิดชอบ : การปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และ สำนึกรับผิดชอบต่อผู้อื่น ต่อลูกค้า ต่อสังคม และประเทศชาติ



นโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อพัฒนาสู่ความยั่งยืน (SD Policy)

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) มุ่งมั่นดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม ตามแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืน เพื่อร่วมเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญในการพัฒนาระบบเศรษฐกิจของประเทศไทย ด้วยการสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในทุกฝ่าย ผ่านการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพอย่างเป็นเลิศ ด้วยคุณธรรม จริยธรรม ของผู้ให้บริการที่ดี มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ทั้งยังส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กร มีค่านิยมหลักที่ยึดมั่น หล่อหลอมร่วมกันด้วยหัวใจของความรับผิดชอบ เพื่อก่อให้เกิดวัฒนธรรมในการปฏิบัติงานขององค์กรที่มีความยั่งยืน ตลอดจนมีการพัฒนานวัตกรรม การบริการ เพื่อเพิ่มความสามารถทางการแข่งขันในทุกมิติอย่างต่อเนื่อง มุ่งเน้นการปฏิบัติอย่าง มีความรับผิดชอบและยั่งยืนที่สอดคล้องกับมาตรฐาน หลักการ และแนวทางที่ได้รับการยอมรับทั้งในระดับสากลและระดับประเทศ (National and International Recognized Standards) เพื่อส่งมอบคุณค่าบำเพ็ญให้ ทอท. และสังคม สิ่งแวดล้อม เติบโตร่วมกันอย่างมั่นคงและยั่งยืน

โดยมีแนวโน้มด้านความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อพัฒนาสู่ความยั่งยืน ของ ทอท. เป็นแนวปฏิบัติเดียวกับมาตรฐานที่ได้รับการยอมรับในระดับสากล ดังนี้

ด้านการกำกับกิจการที่ดี

ดำเนินธุรกิจโดย ยึดหลักการและให้ความสำคัญกับการเป็นองค์กรที่ดี ตามกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง มีความโปร่งใส ปฏิบัติตามนโยบายธรรมาภิบาล อย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึง การบริหารจัดการด้วยการวิเคราะห์สมดุลทั้งในมิติด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และรวมถึงผลประโยชน์ แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายในการดำเนินธุรกิจของ ทอท. เพื่อสร้างคุณค่าของการเติบโตร่วมกันอย่างยั่งยืน

การประกอบธุรกิจด้วยความเป็นธรรม

ดำเนินธุรกิจโดยยึดหลักธรรมาภิบาล สนับสนุนการค้าเสรี หลีกเลี่ยงการดำเนินงานที่อาจ ก่อให้เกิดการขัดแย้งทางผลประโยชน์ รวมถึงการต่อต้านทุจริตทุกรูปแบบ รวมถึง ส่งเสริมแนวทาง การดำเนินธุรกิจที่คำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมในทุกกระบวนการของการดำเนินธุรกิจของ ทอท.

สิทธิมนุษยชนและสิทธิประโยชน์ของพนักงาน

ดำเนินธุรกิจ โดยคำนึงถึงสิทธิมนุษยชนและให้ความสำคัญในการปฏิบัติต่อแรงงาน หรือ พนักงาน หรือ บุคลากร อย่างเท่าเทียมกัน จัดให้มีสวัสดิการ ความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในสถานที่ทำงานด้วย ความเหมาะสม รวมทั้งสนับสนุนให้พนักงานมีส่วนร่วมในการทำงานอย่างโปร่งใส ให้กับสังคมทั้งทางตรง และทางอ้อม ซึ่งจะเป็นแรงขับเคลื่อนสำคัญในการพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานของ ทอท.



ความรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการและการพัฒนาวัตกรรม

มุ่งมั่นดำเนินธุรกิจ ด้วยการส่งเสริมให้เกิดการสร้างสรรค์นวัตกรรมและพัฒนาเทคโนโลยีในการดำเนินงาน เพื่อลดผลกระทบเชิงลบใน 3 มิติ ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ต่อผู้ที่มีส่วนได้เสีย พร้อมทั้งพัฒนาคุณภาพการดำเนินกิจการท่าอากาศยาน ให้ตรงตามหรือสูงกว่า ความคาดหมายของผู้ใช้บริการ

การมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน

ดำเนินธุรกิจ โดยคำนึงถึงสังคม ชุมชนท้องถิ่น ด้วยการลดผลกระทบจากการดำเนินงานตลอด ห่วงโซ่สายใยการดำเนินงาน ด้วยการส่งเสริม สนับสนุน ส่งมอบคุณค่าร่วมกันระหว่าง ทอท. กับชุมชน โดยครอบคลุมทั้งมิติด้านเศรษฐกิจของชุมชน สังคมของชุมชน และสิ่งแวดล้อมของชุมชน รวมทั้ง อาชีวอนามัย ความปลอดภัยของชุมชน เพื่อให้ชุมชนและสังคมเติบโตอย่างมีความสุขไปพร้อมๆ กับการเจริญเติบโตของธุรกิจท่าอากาศยาน

แนวทางการเปิดเผยข้อมูล

มีการเปิดเผยข้อมูล พันธสัญญา มาตรฐานต่างๆ รวมทั้งผลการดำเนินงานด้วยความรับผิดชอบ ต่อสาธารณะ อย่างโปร่งใส ตรวจสอบมา เพื่อให้เกิดการรับรู้ของสาธารณะ นำมาซึ่งความเชื่อถือ และเชื่อมั่นต่อ ทอท.

ทั้งนี้ ผู้บริหาร และพนักงาน ทอท. ทุกคน มีหน้าที่สนับสนุน ผลักดัน และปฏิบัติให้สอดคล้อง กับ นโยบายดังกล่าว เพื่อให้ ทอท. เป็นองค์กรที่ดีและมีการเติบโตอย่างยั่งยืนและยั่งยืน คู่กับสังคม และส่งเสริมเศรษฐกิจของประเทศไทยต่อไป

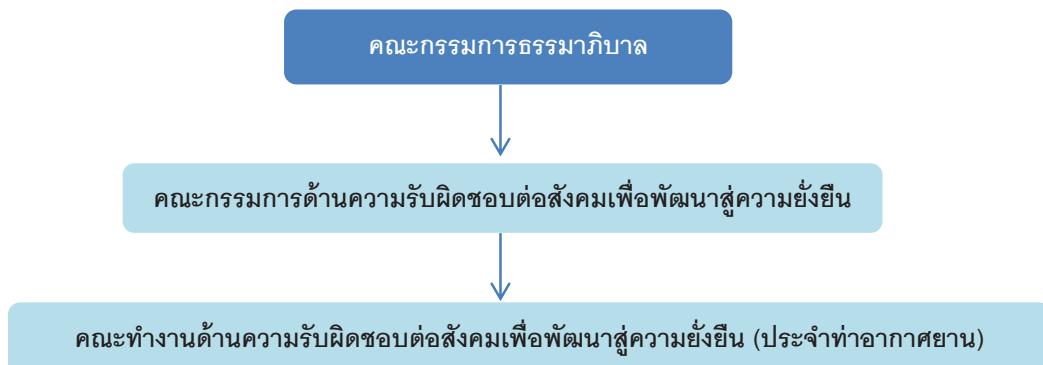
แผนที่การดำเนินงานด้านการพัฒนาที่ยั่งยืน (SD Roadmap)

ทอท. กำหนดแผนที่การดำเนินงานด้านการพัฒนาที่ยั่งยืน ระยะเวลา 5 ปี (5-year SD Roadmap)
ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ปี	แนวปฏิบัติ	กิจกรรมหลัก	ผลลัพธ์	จุดมุ่งเน้น
2558	การสร้างความตระหนัก Recognition	1. การแบ่งปันความรู้ 2. การสร้างชุดความรู้ 3. รายงานความยั่งยืนตามแนวทาง GRI	ความเข้าใจ (ความเข้าใจที่ ถูกต้องเกี่ยวกับ ความยั่งยืนของ ธุรกิจท่าอากาศ ยาน)	พนักงาน (Manpower)
2559	การพัฒนา Evolution	1. การบริหารจัดการความยั่งยืน 2. การเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้ส่วน เสีย 3. การดำเนินกิจกรรมความ รับผิดชอบต่อสังคม 4. รายงานความยั่งยืนตาม แนวทาง GRI	การฝึกปฏิบัติโดย หน่วยงานนำร่อง (การฝึกปฏิบัติต้าน ความยั่งยืนของท่า อากาศยาน)	การบริหารจัดการ (Management)
2560	การนำไปสู่การปฏิบัติ Roll-Out	1. การดำเนินงานตามแนวทาง ความยั่งยืนพร้อมกันทุก หน่วยงาน 2. การวัด วิเคราะห์ และการ ประเมินผล 3. รายงานความยั่งยืนตาม แนวทาง GRI	กิจกรรม/โครงการ (การบริหารจัดการ และการ ดำเนินงานตาม วิธีการที่ยั่งยืน)	การขับเคลื่อน (Mobilization)
2561	การสร้างความ เปลี่ยนแปลง Transformation	1. การปรับปรุงแนวทางการ ดำเนินงาน 2. การพัฒนาเทคโนโลยี สารสนเทศเพื่อความยั่งยืน 3. การจัดการความรู้ 4. รายงานความยั่งยืนตาม แนวทางมาตรฐานสากล	กลไกที่เหมาะสม (การบริหารจัดการ ความยั่งยืนที่ เหมาะสมกับ ทอท.)	การมุ่งไปข้างหน้า (Moving Ahead)
2562	ท่าอากาศยานที่ยั่งยืน Smart (Sustainable) Airport	การเป็นผู้ประกอบการท่าอากาศยานที่รับผิดชอบต่อสังคม เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน		

โครงสร้างการบริหารจัดการเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน (SD Governance Structure)

ทoth. กำหนดให้มีคณะกรรมการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อพัฒนาสู่ความยั่งยืน และคณะกรรมการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อพัฒนาสู่ความยั่งยืน (ประจำท่าอากาศยาน) ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการธุรกิจ เป็นผู้ขับเคลื่อนการบริหารจัดการเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนโดยมีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้



1. คณะกรรมการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อพัฒนาสู่ความยั่งยืนของ ทoth.
 1) กำหนดแนวทางการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน โดยให้สอดคล้องกับแนวทางของมาตรฐานสากล ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ระบบประเมินผลการปฏิบัติงานของรัฐวิสาหกิจ (SEPA) แผนวิสาหกิจของ ทoth. ปีงบประมาณ 2558-2562 แผนกลยุทธ์ (AOT Strategy House) และแผนแม่บทด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนของ ทoth. ปีงบประมาณ 2559 – 2562 พร้อมทั้งพิจารณาการใช้งบประมาณที่เหมาะสม
 2) กำกับดูแลให้การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน เป็นไปตามนโยบายและแผนงานของ ทoth.
 3) กำหนดแนวทางการประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ผู้บริหาร พนักงาน และสาธารณะชนได้รับทราบการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน ของ ทoth.
 4) ติดตามประเมินผลและรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการธุรกิจ

เป็นระยะ

หมายเหตุ : คำสั่ง ทoth. ที่ 1628/2558



2. คณะกรรมการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อพัฒนาสู่ความยั่งยืน

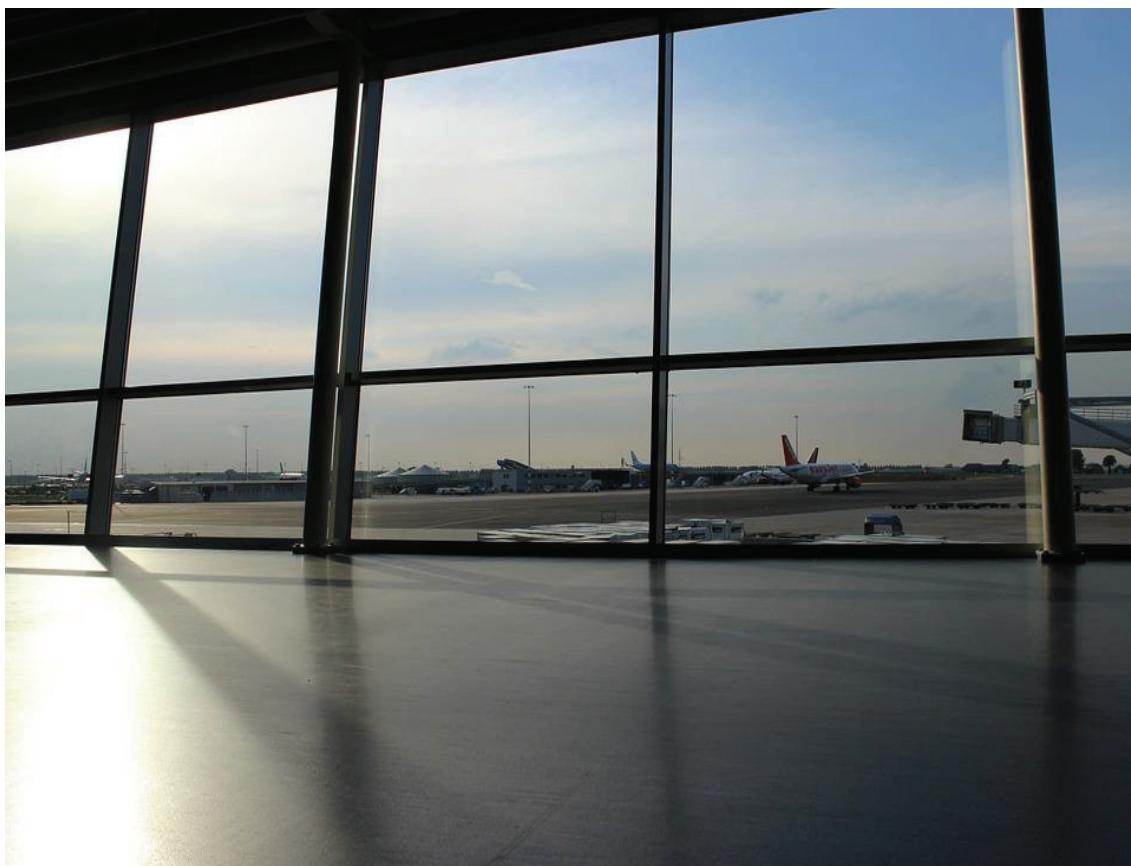
(ประจำท่าอากาศยาน)

1) จัดทำและดำเนินโครงการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อสร้างคุณค่าร่วมระหว่างชุมชน สังคม และ ทอท. ใน 3 มิติของการพัฒนาที่ยั่งยืน (เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม)

2) ประชาสัมพันธ์การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

3) รายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อพัฒนาสู่ความยั่งยืนของ ทอท.

หมายเหตุ : คำสั่ง ทอท. ที่ 189/2559



ยุทธศาสตร์การพัฒนาที่ยั่งยืน

(SD Strategy)

ยุทธศาสตร์ที่ 1 – การบริหารจัดการด้านความยั่งยืน (Sustainability Management)

เป้าหมายของยุทธศาสตร์

สนับสนุนให้มีความเป็นเลิศในการบริหารจัดการด้านความยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของยุทธศาสตร์

1. เพื่อให้มีการบริหารจัดการด้านความยั่งยืนที่สามารถทำให้ ทอท. รักษาสถานะความเป็นสมาชิกของ DJSI
2. เพื่อให้ ทอท. มีระบบการบริหารจัดการด้านความยั่งยืนที่สอดคล้องกับระบบการพัฒนาคุณภาพขององค์กร
3. เพื่อให้ ทอท. สามารถบูรณาการแนวปฏิบัติด้านความยั่งยืนกับกระบวนการดำเนินธุรกิจภายใต้ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการความยั่งยืน กำหนดให้มีกลยุทธ์อยู่ดังต่อไปนี้

กลยุทธ์ที่ 1.1 การบูรณาการมาตรฐานสากลและแนวแนวปฏิบัติด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนกับกระบวนการจัดการคุณภาพขององค์กร

หลักการ

ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน (SD) คือ การรับผิดชอบต่อผลกระทบ (Impacts) ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน (Operation) ทั้งในเชิงเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ดังนั้นในกระบวนการจัดการคุณภาพขององค์กร จึงควรมีการปฏิบัติที่สอดคล้องกับมาตรฐานและแนวปฏิบัติด้านการพัฒนาที่ยั่งยืน เพื่อบังคับผลกระทบในเชิงลบที่จะเกิดขึ้นจากการดำเนินงาน

วัตถุประสงค์

เพื่อปรับปรุง/ปรับเปลี่ยนการปฏิบัติในกระบวนการจัดการคุณภาพแต่ละขั้นตอนขององค์กรให้มีความสอดคล้องกับมาตรฐาน หลักการ และแนวคิดด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนที่เกี่ยวข้อง

แนวทางการดำเนินงาน

1. ศึกษาและทบทวนแนวคิดและหลักการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและการพัฒนาที่ยั่งยืนที่ได้รับการยอมรับ ดังนี้

มาตรฐาน หลักการ แนวคิด	คำอธิบาย	วัตถุประสงค์
1.1 United Nations' Sustainable Development Goals (SDGs)	เป้าหมาย 17 ประการ เพื่อขจัดความยากจน (End Poverty) ปกป้องสิ่งแวดล้อม (Protect the Planet) และสร้างความมั่งคั่งให้กับทุกคน (Ensure Prosperity for All)	เพื่อศึกษาประเด็นความรับผิดชอบต่อสังคมและการพัฒนาที่ยั่งยืน
1.2 Dow Jones Sustainability Index	ดัชนีหลักทรัพย์ที่ประเมินประสิทธิผลการดำเนินธุรกิจตามแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืนของบริษัทชั้นนำระดับโลก ซึ่งกองทุนต่างๆ จากทั่วโลกใช้เป็นเกณฑ์ในการลงทุน	เพื่อศึกษาประเด็นความรับผิดชอบต่อสังคมและการพัฒนาที่ยั่งยืนและแนวปฏิบัติของแต่ละประเทศ
1.3 แนวปฏิบัติตามความรับผิดชอบต่อสังคมของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (ตลท.)	ประเด็นความรับผิดชอบต่อสังคมที่ ตลท. ส่งเสริมให้บริษัทฯ ดำเนินการ (Listed Company) ปฏิบัติ เพื่อตอบสนองต่อนักลงทุนและกองทุนที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม (Socially Responsible Investment)	เพื่อศึกษาประเด็นความรับผิดชอบต่อสังคมและการพัฒนาที่ยั่งยืนและแนวปฏิบัติของแต่ละประเทศ

มาตรฐาน หลักการ แนวคิด	คำอธิบาย	วัตถุประสงค์
1.4 ISO 26000	มาตรฐานสากลที่นำเสนอแนวปฏิบัติในการพัฒนาความรับผิดชอบต่อสังคมให้เกิดขึ้นกับองค์กร ที่สามารถใช้กับองค์กรทุกประเภท ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ทั้งองค์กรในประเทศที่พัฒนาแล้ว และประเทศที่กำลังพัฒนา และในเศรษฐกิจชุมชนแบบต่างๆ	เพื่อศึกษาประเด็นความรับผิดชอบต่อสังคมและการพัฒนาที่ยั่งยืนของแต่ละประเทศ
1.5 Global Reporting Initiatives (GRI)	กรอบการจัดทำรายงานความยั่งยืน ซึ่งครอบคลุมการวัดประเมินผลเรื่องการพัฒนาอย่างยั่งยืนขององค์กรทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม และให้ความสำคัญต่อการเข้ามายิงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ความโปร่งใส และการยอมรับการตรวจสอบ	1. เพื่อศึกษาประเด็นความรับผิดชอบต่อสังคมและการพัฒนาที่ยั่งยืน 2. เพื่อศึกษามาตรฐานการรายงานความยั่งยืน
1.6 International Integrated Reporting Council	มาตรฐานการรายงานที่บูรณาการความสามารถทางการเงิน (Financial Performance) กับสังคม สิ่งแวดล้อม และธรรมาภิบาล (Non-Financial Performance) เข้าด้วยกัน เพื่อให้เห็นความสัมพันธ์ของทั้งสองด้านที่ทำให้ธุรกิจพัฒนาอย่างยั่งยืน	เพื่อศึกษามาตรฐานการรายงานความยั่งยืน

มาตรฐาน หลักการ แนวคิด	คำอธิบาย	วัตถุประสงค์
1.7 Sustainable Development	แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาที่ยั่งยืน ที่เรียกร้องให้ชาวโลกเปลี่ยนแปลงวิถีการดำเนินชีวิตที่ฟุ่มเฟือย เปลี่ยนแปลงวิถีการพัฒนาให้เป็นการพัฒนาที่ไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม และคำนึงถึงข้อจำกัดของทรัพยากรธรรมชาติ โดยกำหนดเป้าหมายความสำเร็จและคุณค่าขององค์กร 3 ด้านทั้งเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม รวมถึงการดำเนินกิจการด้วยความโปร่งใส มีธรรมาภิบาล	เพื่อศึกษาหลักการด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนและแนวปฏิบัติของแต่ละมิติของความยั่งยืน
1.8 Creating Shared Values	แนวคิด CSR ในเชิงของการสร้างหรือแบ่งปันคุณค่าระหว่างกัน มุ่งเน้นนโยบายและการปฏิบัติขององค์กรที่ส่งเสริมความสามารถในการแข่งขันขององค์กรเอง ในขณะเดียวกันก็สามารถสร้างความก้าวหน้าให้กับเศรษฐกิจและสังคมในชุมชนที่องค์กรประกอบกิจการอยู่	เพื่อศึกษาหลักการและแนวปฏิบัติด้านการพัฒนาที่ยั่งยืน
1.9 Corporate Citizenship	แนวคิด CSR ที่มองว่าองค์กรธุรกิจเป็นพลเมืองของสังคม เช่นกัน ดังนั้นธุรกิจจึงต้องปฏิบัติตามกฎหมาย และปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีจริยธรรม สร้างสมดุลในผลประโยชน์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม และรักษาไว้ซึ่งสิ่งแวดล้อม	เพื่อศึกษาหลักการและแนวปฏิบัติด้านการพัฒนาที่ยั่งยืน

มาตรฐาน หลักการ แนวคิด	คำอธิบาย	วัตถุประสงค์
1.10 AA 1000 Stakeholder Engagement Standard (AA 1000 SES)	มาตรฐานการเข้ามายield ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ Accountability ที่ใช้หลักการของ PDCA ในการสร้างกระบวนการและระบบการบริหารความร่วมมือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	เพื่อศึกษากระบวนการฯ เข้ามายield ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2. ศึกษาและทบทวนวิธีการปฏิบัติและประเด็นมุ่งเน้นของท่าอากาศยานชั้นนำที่มีผลการปฏิบัติที่ดีด้านความยั่งยืน

- 2.1 ท่าอากาศยานชั้นนำที่ได้รับรางวัลในระดับสากล (Skytrax, ASQ)
- 2.2 ท่าอากาศยานที่เป็นสมาชิกของ DJSI
- 2.3 ท่าอากาศยานอื่นที่น่าสนใจ

3. ตรวจสอบกระบวนการจัดการคุณภาพขององค์กร (Self-Assessment) เพื่อรับ�� การปฏิบัติในแต่ละกระบวนการ ที่ไม่สอดคล้องกับมาตรฐาน หลักการ และแนวคิดที่ใช้ทำการศึกษาข้างต้น (Gap Identification)

4. บูรณาการมาตรฐาน หลักการ และแนวคิดที่ศึกษา กับ กระบวนการจัดการคุณภาพขององค์กร สำหรับหมวดที่ไม่สอดคล้อง (Gap Closing) โดยการปรับแนวทางปฏิบัติ เพิ่มการปฏิบัติ หรือลดการปฏิบัติ เพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐาน หลักการ และแนวคิดที่ศึกษาไว้ข้างต้น





ทั้งนี้โดยการระบุกระบวนการจัดการคุณภาพขององค์กรอย่างเป็นรูปธรรม พร้อมหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในแต่ละกระบวนการนั้น เพื่อมอบหมายให้รับผิดชอบในการระบุการปฏิบัติที่ไม่สอดคล้องพร้อมทั้งดำเนินการปรับเปลี่ยนการปฏิบัติให้มีความสอดคล้องกับมาตรฐาน หลักการ และแนวคิดต่อไป

ดัชนี/เป้าหมาย

1. มีการปรับเปลี่ยนการปฏิบัติในกระบวนการจัดการคุณภาพให้สอดคล้องกับมาตรฐาน หลักการ และแนวคิดด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนครบถ้วนทุกกระบวนการ ภายในปี 2562
2. ระดับการมีส่วนร่วมของพนักงานแต่ละระดับในกระบวนการปรับเปลี่ยน โดยมีรายละเอียดดังนี้
 - พนักงานบริหารระดับสูง มีส่วนร่วมในการรับนโยบายไปมอบหมายให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติ และถ่ายทอดหลักการ/กระบวนการในการดำเนินการ
 - พนักงานบริหารระดับกลุ่ม-ต้น มีส่วนร่วมในการรับหลักการ/กระบวนการมาดำเนินการ ให้ความคิดเห็น และนำการปฏิบัติ
 - พนักงานระดับปฏิบัติการ มีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามแนวทางที่สอดคล้องกับมาตรฐาน หลักการ แนวคิดด้านการพัฒนาที่ยั่งยืน

พื้นที่ดำเนินงาน

สำนักงานใหญ่ และท่าอากาศยานทั้ง 6 แห่ง

ผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. การเติบโตขององค์กรอย่างสมดุลใน 3 มิติ ทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม
 2. การลดผลกระทบในเชิงลบทางสังคมและสิ่งแวดล้อม
 3. การสร้างคุณค่าร่วมระหว่างองค์กรกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง
 4. ระดับที่สูงขึ้นของโอกาสในการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จของกรอบกลยุทธ์ทางธุรกิจของ ทอท.
- เพื่อการเติบโตที่ยั่งยืน (AOT Strategy House)

กลยุทธ์ที่ 1.2 กรอบการดำเนินงานการพัฒนาที่ยั่งยืน (SD Framework)

หลักการ

กรอบการดำเนินงานการพัฒนาที่ยั่งยืน (SD Framework) คือ ขอบเขตความรับผิดชอบต่อสังคมของ ทอท. ซึ่งเป็นผลจากการวิเคราะห์ผลกระทบ ความเสี่ยง และโอกาสที่สำคัญในช่วงระยะเวลาของแผนแม่บทฯ ซึ่งมีการบ่งชี้ประเด็นหลักด้านความยั่งยืน (SD Aspects) สำหรับนำมากำหนดประเด็นความยั่งยืน (SD Issues) และกลยุทธ์การดำเนินงานทั้งในเชิงธุรกิจและเชิงความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างชัดเจนและมีความเป็นรูปธรรมมากขึ้น

ทอท. ได้กำหนดกรอบการดำเนินงานการพัฒนาที่ยั่งยืน เพื่อเป็นขอบเขตของความรับผิดชอบต่อสังคมของ ทอท. ใน 3 มิติ ดังนี้



เศรษฐกิจ (Economic) : ทอท. ให้ความสำคัญกับการรองรับการขยายตัวของคุณภาพและความต้องการของลูกค้า รวมถึงการแข่งขันทางภาคคุณภาพ ที่มีประสิทธิภาพ มุ่งพัฒนาและขยายขีดความสามารถในการแข่งขันของท่าอากาศยาน ที่จะเป็นปัจจัยหลักต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย

สังคม (Social) : ทอท. ให้ความสำคัญกับการพัฒนาทุนมนุษย์ (Human Capital) เพื่อสร้างบุคลากรคุณภาพให้พร้อมต่อการเติบโตของธุรกิจท่าอากาศยาน ไปพร้อมกับการดูแลและพัฒนาสังคม โดยรอบให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี

สิ่งแวดล้อม (Environment) : ทอท. ให้ความสำคัญกับการรักษาความสมดุลของสิ่งแวดล้อม โดยรอบท่าอากาศยาน โดยมุ่งพัฒนา “ท่าอากาศยานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม” (Green Airport)

โดยในแต่ละมิติ กำหนดให้มีระดับของการพัฒนา 3 ระดับ ได้แก่

- 1) ระดับการพัฒนาที่ยังยืนอยู่ในองค์กร (Internal Sphere)
- 2) ระดับการพัฒนาที่ยังยืนของพื้นที่โดยรอบท่าอากาศยาน (Closed Sphere)
- 3) ระดับการพัฒนาที่ยังยืนของสังคมและภูมิภาค (Wide Sphere)

ทั้งนี้โดยสรุปเป็นกรอบการดำเนินงานการพัฒนาที่ยังยืน ที่มีประเด็นหลักด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน (SD Aspects) ตามรายละเอียดดังนี้

Level/Dimension	Economic	Social	Environment
Internal Sphere	<p>Internal Development (มุ่งพัฒนาสถานะทางเศรษฐกิจให้เติบโตอย่างมั่นคง) มุ่งเน้นในเรื่องของการเจริญเติบโตทางธุรกิจ (Business growth) ขององค์กรเป็นสำคัญ</p>	<p>Socio-Organizational Development (พัฒนาสังคมภายในองค์กรอย่างสมดุล) การพัฒนาระบบสังคมภายในองค์กร อย่างสมดุลด้วย Soft Side Management และ Hard Side Management โดยมุ่งเน้นการพัฒนาทุนมนุษย์ (Human Capital) เพื่อสร้างรากฐานของการพัฒนาที่ยั่งยืนให้แก่องค์กร</p>	<p>Environmental Management System (พัฒนาระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร) การให้ความสำคัญกับระบบการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร เพื่อให้สามารถรักษาและปรับปรุงผลงานด้านสิ่งแวดล้อมให้สอดคล้องและเป็นไปตามมาตรฐานสากลของท่าอากาศยาน</p>

Level/Dimension	Economic	Social	Environment
Closed Sphere	<p>Local Economic Development (ร่วมพัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นให้เติบโตไปพร้อมกัน) มุ่งเน้นการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของชุมชน หรือสังคม อันหมายความถึงชุมชนหรือสังคม โดยรอบของทุกท่าอากาศยาน</p>	<p>Business Ecosystem Promotion (พัฒนาระบบนิเวศทางธุรกิจให้เข้มแข็ง) การส่งเสริมชุมชนหรือสังคมโดยรอบท่าอากาศยาน โดยมุ่งเน้นการพัฒนาระบบนิเวศทางธุรกิจให้เหมาะสมแก่การเติบโตทางเศรษฐกิจ</p>	<p>Eco-Friendly Community (มุ่งสร้างสังคมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม) การให้ความสำคัญกับประเด็นด้านสิ่งแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อชุมชนเพื่อรักษาความหลากหลายทางระบบนิเวศของชุมชน</p>
Wide Sphere	<p>Regional Development (ร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างการเติบโตทางเศรษฐกิจให้แก่ประเทศไทย) มุ่งเน้นการพัฒนาหรือสนับสนุนให้เกิดการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจในระดับประเทศหรือระดับภูมิภาค</p>	<p>Community and Society as a Whole (ร่วมเป็นพลเมืองที่ดีของประเทศไทย) การส่งเสริมสังคมในวงกว้าง โดยยึดหลักการเป็นพลเมืองที่ดี (Corporate Citizenship) ของธุรกิจ ต่อสังคม มุ่งยกระดับคุณภาพชีวิต (Quality of life) อย่างเหมาะสมในกับชุมชนหรือสังคมในวงกว้าง</p>	<p>Global Environment (ร่วมอนุรักษ์ระบบนิเวศโลก) การให้ความสำคัญกับประเด็นมุ่งเน้นที่สำคัญในระดับโลกด้านสิ่งแวดล้อม</p>

วัตถุประสงค์

1. เพื่อแสดงขอบเขตความรับผิดชอบต่อสังคมและการพัฒนาที่ยั่งยืนของ ทอท. ที่สะท้อนให้เห็นถึงประเด็นหลักด้านความยั่งยืน (SD Aspects) อย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรม
2. เพื่อเป็นกรอบแนวทางสำหรับการค้นหาประเด็นสำคัญ (Materiality) ด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมในแต่ละปี

แนวทางการดำเนินงาน

1. สืบสานสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับกรอบการดำเนินงานการพัฒนาที่ยั่งยืน (SD Framework) ขอบเขตและความหมายให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
2. กำหนดกระบวนการและเครื่องมือให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สำหรับการค้นหาประเด็นสำคัญ (Materiality) ทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ภายใต้ขอบเขตของกรอบการดำเนินงานการพัฒนาที่ยั่งยืน (SD Framework) นี้ และกำหนดให้มีการทบทวนปีละครั้ง
3. กำกับดูแลให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดทำกิจกรรม/โครงการ (Initiatives) เพื่อตอบสนองต่อประเด็นความยั่งยืน (SD Issues) ที่ได้จากการค้นหาประเด็นสำคัญ (Materiality)
4. ทบทวนกรอบการดำเนินงานการพัฒนาที่ยั่งยืน (SD Framework) เป็นระยะ จากการวิเคราะห์ความเสี่ยง ผลกระทบ และคุณค่าด้านความยั่งยืนของ ทอท. เพื่อให้กรอบฯ มีความเที่ยงตรง (Validity) ในแต่ละช่วงเวลา และสามารถนำไปสู่การค้นหาประเด็นความรับผิดชอบต่อสังคม/ความยั่งยืน (CSR/SD Issues) และการกำหนดกิจกรรม/โครงการ (Initiatives) ที่สามารถตอบสนองต่อเป้าหมายด้านความยั่งยืน (เป้าหมายเชิงเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม) ขององค์กร

ตัวชี้วัด/เป้าหมาย

1. ระดับความเข้าใจเกี่ยวกับความหมายของกรอบการดำเนินงานด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนของแต่ละหน่วยงาน
2. มีการระบุประเด็นด้านการพัฒนาที่ยั่งยืน (SD Issues) จากกระบวนการค้นหาประเด็นสำคัญ (Materiality) ภายใต้กรอบการดำเนินงานฯ และมีการทบทวนปีละครั้ง
3. มีการจัดทำกิจกรรม/โครงการ (Initiatives) ที่ตอบสนองต่อประเด็นด้านการพัฒนาที่ยั่งยืน (SD Issues) ที่ระบุ
4. มีการทบทวนกรอบการดำเนินงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน (SD Framework) ตามระยะเวลาที่กำหนด



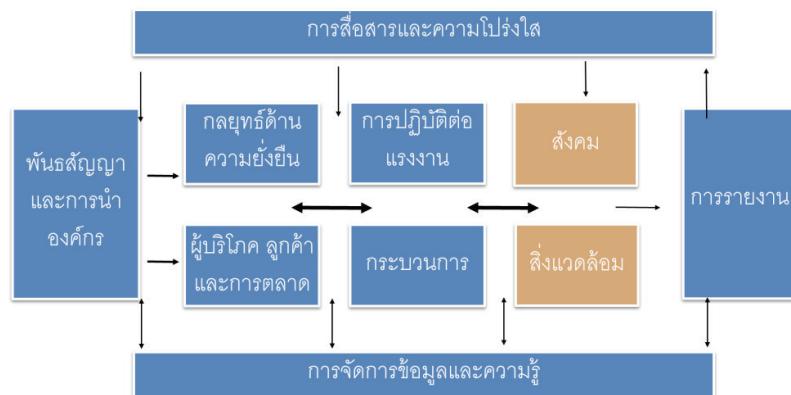
พื้นที่ดำเนินงาน

สำนักงานใหญ่ และท่าอากาศยานทั้ง 6 แห่ง

ผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. การปฏิบัติที่มุ่งสู่เป้าหมายในเชิงกลยุทธ์อย่างแท้จริง จากขอบเขตการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ที่เป็นรูปธรรมและชัดเจน
2. การปฏิบัติที่มีทิศทางที่ชัดเจน โดยสามารถกำหนดพื้นที่กลุ่มเป้าหมาย โครงการ/กิจกรรมที่เหมาะสมในการดำเนินการ
3. การพัฒนาคุณค่าร่วมระหว่าง ทอท. และกลุ่มเป้าหมาย ที่เป็นรูปธรรม

กลยุทธ์ที่ 1.3 การบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมภายในองค์กร (Sustainable Performance Management)



พัฒนาจาก Malcolm Baldrige ในงานวิจัยการศึกษาแนวทางการปฏิบัติความเรียนคือสอนต่อสังคมของธุรกิจในประเทศไทย, สถาบันเพื่อผลผลิตแห่งชาติ มนตรีวิถีกองทุนการศึกษาเพื่อการพัฒนา ประชาชานธุรกิจ, 2008

หลักการ

การบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคม มุ่งเน้นการปฏิบัติที่สอดคล้องกับมาตรฐาน หลักการแนวคิด และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่อลดผลกระทบและความเสี่ยงจากการดำเนินงาน รวมถึงสร้างมูลค่าจากการดำเนินงาน ซึ่งเป็นความรับผิดชอบที่ต้องเริ่มจากทุกระดับการบริหารจัดการภายในขององค์กร อย่างบูรณาการและส่งเสริมซึ่งกันและกัน มุ่งสร้างตัวแบบทางธุรกิจที่มีความยั่งยืน (Sustainable Business Model)

วัตถุประสงค์

เพื่อบริหารจัดการให้ทุกระดับการดำเนินงานหลักขององค์กรมีความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม

แนวทางการดำเนินงาน

ทบทวนการดำเนินงาน และปฏิบัติตามข้อกำหนดเหล่านี้ โดยให้มีความสอดคล้องกับแนวคิด หลักการ แนวปฏิบัติและมาตรฐานสากลที่ศึกษาไว้ในกลยุทธ์ที่ 1.1

1. พันธสัญญาและการนำองค์กร

1.1 กำหนดพันธสัญญาด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและการพัฒนาที่ยั่งยืน ซึ่งรวมถึง การกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย และค่านิยม ทั้งนี้พันธสัญญาต้องกล่าวจะรวมอยู่ใน พันธสัญญาเดียวกับพันธสัญญาระหว่างองค์กรก็ได้ หรือเป็นพันธสัญญาเฉพาะด้าน ความรับผิดชอบทางสังคมและการพัฒนาที่ยั่งยืนก็ได้ เพื่อแสดงความมุ่งมั่นขององค์กรต่อ การพัฒนาที่ยั่งยืน และเพื่อแสดงทิศทางที่มีจุดหมายปลายทางที่ชัดเจน จากการวิเคราะห์จุดแข็ง

จุดอ่อน อุปสรรค และโอกาสด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและการพัฒนาที่ยั่งยืน ผสมผสานกับความคิดสร้างสรรค์หรือการพัฒนาเชิงนวัตกรรม

1.2 ส่งผ่านพันธสัญญาขององค์กรไปสู่พนักงานทุกระดับทั่วทั้งองค์กรและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในและภายนอกทุกกลุ่ม ด้วยวิธีการสื่อสารในรูปแบบต่างๆ อย่างมีประสิทธิผล

1.3 กำหนดระบบการกำกับดูแล ควบคุม และติดตามการปฏิบัติด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและการพัฒนาที่ยั่งยืน เพื่อส่งเสริม สนับสนุน สร้างบรรยากาศ และกระตุ้นการขับเคลื่อนให้ดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง

2. กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน

2.1 กำหนดเป้าหมายด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนทั้งในเชิงเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

2.2 กำหนดยุทธศาสตร์หลักและกลยุทธ์ย่อยทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ตามขอบเขตของกรอบการดำเนินงาน (SD Framework) เพื่อให้บรรลุเป้าหมายด้านการพัฒนาที่ยั่งยืน ที่กำหนดไว้

2.3 สื่อสารและสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับยุทธศาสตร์หลักและกลยุทธ์ย่อยให้กับทุกหน่วยงานเพื่อส่งผ่านยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ลงไปในระดับปฏิบัติ

2.4 กำหนดกระบวนการในการจัดทำแผนปฏิบัติ (Action Plan) การกำหนดตัวชี้วัด และเป้าหมาย สำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อตอบสนองต่อกลยุทธ์

2.5 กำหนดวิธีการในการนำแผนปฏิบัติไปบังคับใช้ต่อพนักงานทุกระดับ รวมถึงผู้จัดหาวัสดุ (Supplier) คู่ค้า หรือหุ้นส่วนหลักขององค์กร เช่น การระบุการใช้ทรัพยากรทางการเงิน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของแผน กำหนดกระบวนการติดตามและประเมินผลที่เกี่ยวข้องกับพนักงาน ผู้จัดหาปัจจัยการผลิต ลูกค้า และคู่ค้า เป็นต้น

3. ผู้บริโภค ลูกค้า และการตลาด

3.1 ทบทวนสินค้าและบริการของ ทอท. เพื่อบริหารจัดการสินค้าและบริการที่ไม่สอดคล้องกับมาตรฐานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม

3.2 กำหนดกระบวนการให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการ การสื่อสารเกี่ยวกับตัวสินค้า และบริการ (การโฆษณา) เพื่อความถูกต้องและอย่างตรงไปตรงมา

3.3 กำหนดกระบวนการรับผิดชอบต่อตัวสินค้าและบริการ กรณีที่สินค้าและ/หรือการบริการสร้างปัญหาในการบริโภค

3.4 กำหนดกระบวนการรับผิดชอบต่อการใช้ข้อมูลของลูกค้าไปในแนวทางที่ถูกต้อง รวมถึงการปกป้องข้อมูล ความเป็นส่วนตัวของลูกค้า

3.5 กำหนดกระบวนการสนับสนุนให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงข้อมูลการบริการได้โดยสะดวก

3.6 กำหนดกระบวนการทำการทำการตลาด ที่มุ่งเน้นการดำเนินการอย่างเป็นธรรมโดย

ไม่ใจมีคุณธรรม และไม่ผูกขาดการขายสินค้าและบริการ

3.7 กำหนดกระบวนการในการรับฟังเสียงของลูกค้าและผู้บริโภค หรือการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าและผู้บริโภคเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม และนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุง สร้างนวัตกรรมให้กับสินค้าและบริการ

3.8 กำหนดกระบวนการในการจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้าและผู้บริโภค ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และการรายงานการจัดการกลับไปยังลูกค้าและผู้บริโภค

3.9 กำหนดกระบวนการในการสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าและผู้บริโภค ในประเทศไทยที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคม เช่น การสนับสนุนอาชีวศึกษาเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีขึ้นเกี่ยวกับประเทศไทยความรับผิดชอบต่อสังคม การประชุมลูกค้าประจำปีเพื่อแบ่งปันและสื่อสารแผนและกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

3.10 พัฒนาอยุธยาสตร์และกลยุทธ์ด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนบนพื้นฐานของข้อมูลความต้องการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมจากลูกค้า ผู้บริโภค และตลาด ความคาดหวังด้านความรับผิดชอบทางสังคมและการพัฒนาที่ยั่งยืน

4. การปฏิบัติต่อแรงงาน

4.1 กำหนดกระบวนการในการวิเคราะห์ปัจจัยหลักที่ส่งผลกระทบต่อพนักงานในประเทศไทย ความรับผิดชอบต่อสังคม และนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล

4.2 กำหนดกระบวนการเพื่อให้เกิดสภาพการจ้างงานที่เป็นธรรม สร้างเป็นระเบียบอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อการปฏิบัติเกี่ยวกับ

- การสร้างพนักงานที่เป็นธรรม โดยการให้โอกาสแก่ผู้ที่มีคุณสมบัติเหมาะสมอย่างเท่าเทียมกัน เป็นแรงงานที่ถูกต้องตามกฎหมาย

- การคัดเลือกพนักงานอย่างเป็นธรรม ด้วยการสร้างการแข่งขันและการตัดสินอย่างเป็นธรรม

- การพัฒนาพนักงานตามความเหมาะสมสมกับหน้าที่อย่างเท่าเทียมกัน เพื่อที่จะสนับสนุนให้พนักงานมีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การทำงานอย่างต่อเนื่อง

- การประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีการกำหนดวิธีการ และการสื่อสารอย่างชัดเจน รวมถึงมีการปฏิบัติในการประเมินอย่างเป็นธรรม

- การกำหนดค่าจ้างและจัดสวัสดิการที่เหมาะสมกับค่าครองชีพ และวิธีชีวิตของพนักงาน ที่สามารถเทียบเคียงได้กับองค์กรอื่นๆ ในธุรกิจประภพเดียวกัน หรือกลุ่มเดียวกัน และมีความเท่าเทียมกันภายในองค์กร

- การดูแลสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความสะอาด ปลอดภัยต่อสุขภาพ
- การคำนึงถึงความเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่岐视 กัน และให้การดูแลแก่กลุ่มที่ต้องการการดูแลเป็นพิเศษ เช่น พนักงานที่มีความบกพร่องทางร่างกาย เป็นต้น
- การให้สิทธิแก่พนักงานในการรวมกลุ่ม และการแสดงออกที่เป็นไปตามกฎหมาย และกฎระเบียบของบริษัท โดยที่ไม่ทำให้ผู้อื่นเดือดร้อน
- การให้พนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายประจำต่างๆ เกี่ยวกับการทำงาน
- การให้สิทธิในการเดินทางต่อรอง การเสนอข้อร้องเรียน โดยการจัดซื้องทางในการสื่อสารที่เหมาะสม
- การมีกระบวนการภารร้องทุกข์ และมีกระบวนการในการจัดการกับภารร้องทุกข์ของพนักงานอย่างชัดเจน
 - การบริหารจัดการเพื่อบรรเทาผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลง และความจำเป็นต่างๆ ขึ้นมีผลต่อสภาพการจ้างงาน
 - การบริหารจัดการความก้าวหน้าทางอาชีพ การวางแผนการสืบทอดตำแหน่ง สำหรับผู้บริหารระดับสูง

5. กระบวนการ

- 5.1 กำหนดกระบวนการป้องกันและการจัดการกับผลกระทบในการดำเนินงานที่รวมถึง
 - กระบวนการประเมินความเสี่ยงและผลกระทบในเชิงลบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อมในกระบวนการดำเนินงาน
 - การปฏิบัติเพื่อป้องกันความเสี่ยงและผลกระทบในเชิงลบที่มีต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม
 - การปฏิบัติเพื่อจัดการในกรณีที่เกิดผลกระทบในเชิงลบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อมที่เกิดจากกระบวนการดำเนินงาน
 - มาตรฐานของผลการดำเนินการภายในกระบวนการ เพื่อเป็นแนวทางในการตัดสินใจเมื่อมีความเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น
- 5.2 กำหนดกระบวนการสร้างคุณค่าของกระบวนการผลิตและการบริการ ที่รวมถึง
 - การออกแบบกระบวนการผลิตและการบริการที่มุ่งเน้นการสร้างคุณค่าแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น การนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ การควบรวมขั้นตอน การสร้างทักษะใหม่ การจัดสรรวิทยากรใหม่ การกระจายงานให้หน่วยงานภายนอก (outsourcing) การลดความซ้ำซ้อนของกระบวนการ การประเมินผลที่ดี เป็นต้น เพื่อก่อให้เกิดความคล่องตัวขึ้น ลดต้นทุน ลดรอบระยะเวลา และคุณภาพของผลิตภัณฑ์ที่ดีขึ้น

- การกำหนดกระบวนการที่สร้างคุณค่าต่อผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น เป็นกระบวนการที่ส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพของการบริการ กระบวนการที่ส่งผลโดยตรงต่อการตรวจต่อเวลาในการส่งมอบบริการ กระบวนการที่ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานดีขึ้น กระบวนการที่ลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน เป็นต้น

- การจัดกระบวนการให้มีความสามารถในการปรับตัวหรือการตอบสนองอย่างรวดเร็วต่อความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไป หรือความสามารถในการให้บริการที่หลากหลายตามความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเช่นพาราวย

5.3 กำหนดกระบวนการในการกำหนดของเสีย ที่รวมถึง

- การบำบัดและการกำจัดของเสียที่ถูกต้องตามหลักวิชาการถูกสุขาภิบาล และถูกกฎหมายตามประเภทของของเสียนั้น ที่จะไม่ก่อให้เกิดผลกระทบทางลบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม

- การตรวจสอบ และการวัดผลประสิทธิภาพของระบบบำบัด และระบบกำจัดตามระยะเวลาที่เหมาะสม โดยมีการบันทึกผลการตรวจสอบและการประเมิน พร้อมทั้งมีการปรับปรุงกระบวนการเมื่อตรวจพบข้อบกพร่อง

5.4 กำหนดกระบวนการเพื่อส่งเสริมให้คู่ค้ามีความรับผิดชอบต่อสังคม ที่รวมถึง

- การกำหนดแนวทางการจัดซื้อที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Green Procurement) ที่คำนึงถึงคุณภาพ ราคา การส่งมอบสินค้า หรือบริการตามที่กำหนด และการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมจากการผลิตและบริการโดยพิจารณาตลอดทั้งวัฏจักรชีวิตของผลิตภัณฑ์

- การกำหนดแนวทางการจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นธรรมแก่คู่ค้าทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ

- การกำหนดแนวทางการร่วมมือกับคู่ค้าในการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมร่วมกัน

5.5 กำหนดกระบวนการจัดการทรัพยากร ที่รวมถึง

- การกำหนดแนวทางการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ

- การกำหนดกระบวนการทดสอบทรัพยากรที่ใช้แล้วหมดไป หรือการหลีกเลี่ยงการใช้ทรัพยากรที่ไม่อาจสร้างทดแทนได้

5.6 กำหนดกระบวนการพัฒนาและออกแบบแบบกระบวนการเพื่อลดผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ที่รวมถึง

- การออกแบบและสร้างสรรค์ระบบการทำงานทั้งหมดและการกำหนดกระบวนการหลักที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

6. การจัดการข้อมูลและความรู้

6.1 กำหนดกระบวนการในการเลือก และรวบรวมข้อมูลที่จำเป็นต่อการติดตามปฏิบัติงานประจำวัน และผลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนโดยรวมของทoth.

6.2 จัดให้มีการวัดและประเมินผลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนโดยกำหนดแนวทางการวัดและการประเมินผลกิจกรรม/ โครงการที่เกี่ยวข้อง มีการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของการดำเนินการ ระยะเวลา/ความถี่ในการประเมินผล และวิธีการประเมินผล

6.3 กำหนดรูปแบบการจัดเก็บข้อมูลที่ได้จากการวัดและการประเมินผลการดำเนินงาน และการรายงานต่อกองบประมาณฯ

6.4 กำหนดแนวทางการเปลี่ยนแปลงผลการดำเนินงานไปเป็นความรู้ของทoth. และกำหนดแนวทางในการจัดการความรู้นั้น ซึ่งรวมถึง การรวบรวมความรู้ การเผยแพร่ความรู้ในทoth. และการสนับสนุนให้พนักงานในทoth. ได้สร้างสรรค์ความรู้ที่ต่อยอด หรือความรู้ใหม่ที่เกี่ยวข้อง กับความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนของทoth.

7. การสื่อสารและความโปร่งใส

7.1 กำหนดแนวทางและเครื่องมือในการสื่อสารด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนของทoth. ให้แก่ผู้ดื่อหุ้น ผู้บริหาร พนักงานทุกระดับ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มอื่นๆ เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจ ตลอดจนเพื่อให้ได้การยอมรับและความร่วมมือในการดำเนินการ

7.2 กำหนดกระบวนการในการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลความสำเร็จของวิธีการและเครื่องมือในการสื่อสาร รวมถึงการทบทวนเพื่อการปรับปรุงการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง

8. สังคม

8.1 ให้ยึดถือตามกรอบการทํากิจกรรมดังรูปด้านล่างนี้เป็นแนวทางและขอบเขตในการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมและ/หรือสนับสนุนกิจกรรมทางสังคมของ ทอท.



8.2 กำหนดกระบวนการให้ได้มาตรฐานชีซึ่งข้อมูลปัจจุบัน ความต้องการ ความจำเป็น และความคาดหวังที่แท้จริงของชุมชน ในการเลือกทำหรือให้การสนับสนุนกิจกรรมทางสังคม

8.3 กำหนดกระบวนการในการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลความสำเร็จของ กิจกรรมการพัฒนาชุมชนและสังคม พั้วมทั้งกระบวนการในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

9. สิ่งแวดล้อม

9.1 กำหนดกระบวนการในการพิจารณาความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมที่อาจจะเกิดจาก การดำเนินการ การผลิต การขนส่งและการบริการขององค์กร

9.2 กำหนดแนวทางบริหารจัดการ หรือกระบวนการเฝ้าระวังกระบวนการดำเนินการ การผลิต การขนส่ง และการบริการ ไม่ให้ส่งผลกระทบในเชิงลบต่อสิ่งแวดล้อมทั้งภายใน และภายนอกองค์กร

9.3 กำหนดกระบวนการส่งเสริมและพัฒนาสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร ทั้งพื้นที่สำนักงาน พื้นที่ปฏิบัติการ และพื้นที่บริการ

9.4 กำหนดกระบวนการส่งเสริมและพัฒนาสิ่งแวดล้อมภายนอกองค์กร ทั้งชุมชนที่ตั้ง ของพื้นที่ปฏิบัติการ และสังคมในวงกว้าง

10. การรายงาน

10.1 รายงานผลการปฏิบัติการของกระบวนการการทำงานหลัก ที่รวมถึงผลผลิต การบริการ ระยะวางจรา และการรับในกระบวนการการอื่นๆ สำหรับประสิทธิผล ประสิทธิภาพ และนวัตกรรมที่สนับสนุนความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

10.2 รายงานข้อมูลผลปฏิบัติทางด้านการเงินที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

10.3 รายงานข้อมูลผลปฏิบัติทางด้านการตลาดที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

10.4 รายงานข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ และการบริการ ที่มุ่งเน้นด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

10.5 รายงานข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของลูกค้าและผู้บริโภคที่มีต่อการบริหารจัดการ ตัวผลิตภัณฑ์และการบริการ รวมถึงการส่งมอบผลิตภัณฑ์และการบริการ ที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

10.6 รายงานข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการสร้างความสัมพันธ์ และการเชื่อมโยงกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำหรับกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

10.7 รายงานข้อมูลความเชื่อมโยงและความพึงพอใจของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

10.8 รายงานการพัฒนาผู้บริหารและพนักงานที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

ดัชนี/เป้าหมาย

มีการดำเนินการกับกระบวนการดำเนินงานหลักขององค์กรทั้ง 10 หมวด ตามแนวทางการดำเนินงานที่กำหนด และสอดคล้องกับมาตรฐาน หลักการและแนวคิดด้านการพัฒนาที่ยั่งยืน ภายในปี 2562

พื้นที่ดำเนินงาน

สำนักงานใหญ่และท่าอากาศยานทั้ง 6 แห่ง

ผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การเป็นองค์กรที่มีการพัฒนาอย่างสมดุลทั้งในเชิงเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

กลยุทธ์ที่ 1.4 การพัฒนาระบบทекโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

หลักการ

เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือเชิงกลยุทธ์นิดหนึ่ง เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน มีบทบาทสำคัญต่อการบริหารจัดการ และการจัดการข้อมูลและความรู้ ทำให้เกิดการบริหารงาน และการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพ ลดขั้นตอนและระยะเวลา เกิดการสื่อสารและใช้ประโยชน์ของข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ด้วยระบบอัตโนมัติเพื่อการจัดเก็บ เรียกใช้ และประมวลผล ทำให้เกิดคุณภาพในการบริหารจัดการ และการเรียนรู้และพัฒนาในองค์กรได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิผล

วัตถุประสงค์

เพื่อสนับสนุนให้การตัดสินใจและการดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านความยั่งยืนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

แนวทางการดำเนินงาน

- กำหนดวัตถุประสงค์และขอบเขตของการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนที่ต้องการจะพัฒนา
- ออกแบบโครงสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) ที่สามารถสนับสนุนต่อวัตถุประสงค์ของการพัฒนานั้น (ICT Solutions)
- กำหนดเครื่องมือ (Hardware) และโปรแกรม (Software) ตามส่วนประกอบของโครงสร้าง เช่น ระบบการจัดการฐานข้อมูล ระบบ document management ระบบ Teleconference และระบบ Internet เป็นต้น
- ทดสอบคุณภาพของการใช้ Hardware และ Software เพื่อปรับปรุง แก้ไข กรณีที่มีข้อบกพร่อง
- ฝึกอบรมการใช้ Hardware และ Software เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง
- ดำเนินการให้มีการใช้งานจริง พัฒนาทั้งติดตามการใช้งานและประเมินผล

ตัวชี้วัด/เป้าหมาย

- มีโครงสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) สำหรับสนับสนุนต่อการบริหารจัดการด้านความยั่งยืน (ICT Solutions) ภายในปี 2562
- ระดับการตอบสนองของ ICT Solutions ต่อวัตถุประสงค์ของการบริหารจัดการด้านความยั่งยืน ตามที่กำหนด



พื้นที่ดำเนินงาน

สำนักงานใหญ่และท่าอากาศยานทั้ง 6 แห่ง

ผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ประสิทธิภาพที่สูงขึ้นของระบบการบริหารจัดการและการตัดสินใจของผู้บริหารด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน
2. การเป็นองค์กรฐานความรู้ด้านการพัฒนาที่ยั่งยืน (SD Knowledge-Based Organization)
3. ทุนทางปัญญา (Intellectual Capital) และกระบวนการเรียนรู้ด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนอย่างต่อเนื่อง

กลยุทธ์ที่ 1.5 การจัดทำรายงานการพัฒนาที่ยั่งยืนตามมาตรฐานสากล (SD Report)

หลักการ

การรายงานการพัฒนาที่ยั่งยืนเป็นเครื่องมือการสื่อสารการปฏิบัติตามความรับผิดชอบต่อสังคม และการพัฒนาที่ยั่งยืนที่สำคัญต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มขององค์กร โดยเฉพาะผู้ถือหุ้นและนักลงทุน นอกจากนี้การรายงานตามมาตรฐานสากลที่เป็นที่ยอมรับ การพัฒนาเป้าหมายของผลลัพธ์ในการรายงาน จะส่งผลยั่งยืนกลับไปยังกระบวนการคิด และกระบวนการบริหารจัดการ (Management Approach) ซึ่งนับว่าการรายงานมีส่วนสำคัญต่อกระบวนการพัฒนาทางธุรกิจ (Business Development Process)

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้เกิดการสื่อสารต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีประสิทธิภาพ เป็นไปตามมาตรฐานสากล
2. เพื่อให้เกิดกระบวนการปรับปรุงการดำเนินงานต่อเป้าหมายของผลการดำเนินงานที่ดีขึ้น

แนวทางการดำเนินงาน

1. ศึกษาแนวคิดพื้นฐานของหลักการและวิธีการรายงานตามมาตรฐานและแนวปฏิบัติกiejv กับการรายงานที่ได้รับการยอมรับในระดับสากล เช่น GRI และ IIRC เป็นต้น
2. สื่อสารเพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับแนวคิดของหลักการและวิธีการรายงานให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
3. กำหนดกระบวนการในการเก็บข้อมูลและจัดทำข้อมูลเพื่อตอบสนองต่อวิธีการรายงานของมาตรฐานที่เลือกใช้
4. สงเสริมให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพัฒนากระบวนการบริหารจัดการ เพื่อให้ได้มาซึ่งผลลัพธ์ที่จะรายงานตามที่กำหนด
5. กำหนดกระบวนการในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงานในการรายงานการพัฒนาที่ยั่งยืนของบริษัท
6. จัดทำรายงานการพัฒนาที่ยั่งยืนตามมาตรฐานที่เลือกใช้
7. เผยแพร่รายงานให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและสาธารณะตามช่องทางที่เหมาะสม

ดัชนี/เป้าหมาย

มีกระบวนการพัฒนาคุณภาพของการสื่อสารด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนที่มีความกระชับ ด้วยข้อมูลที่มีความเชื่อมโยงระหว่างกลยุทธ์ การบริหารจัดการ ผลการดำเนินงาน และวิสัยทัศน์ในอนาคต กับการสร้างคุณค่า ทั้งในระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาวขององค์กร ตามมาตรฐานสากล ภายในปี 2562



พื้นที่ดำเนินงาน

สำนักงานใหญ่และท่าอากาศยานทั้ง 6 แห่ง

ผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยเฉพาะผู้ถือหุ้น และนักลงทุนต่อประสิทธิภาพใน การสื่อสารผลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน
2. กระบวนการพัฒนาธุรกิจ (Business Development Process) จากการกำหนดเป้าหมาย ของผลการปฏิบัติงาน (Performance) ที่ดีขึ้นในแต่ละปี

ยุทธศาสตร์ที่ 2 – การเชื่อมโยงกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Engagement)

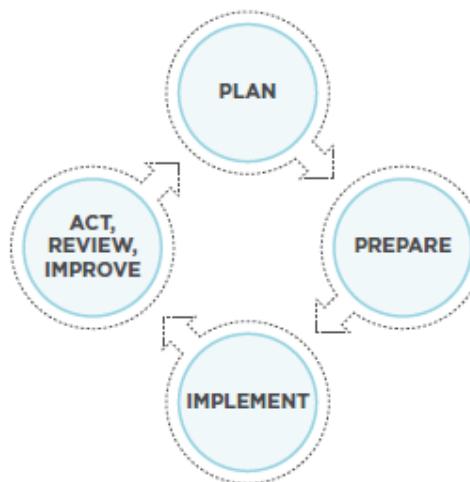
Strategy goal
เป้าหมายของยุทธศาสตร์
สนับสนุนให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้การยอมรับและมีส่วนร่วมในการพัฒนา

วัตถุประสงค์ของยุทธศาสตร์ Objective of strategy

1. เพื่อให้มีการบริหารจัดการในการสร้างความมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม
2. เพื่อสร้างการยอมรับในการปฏิบัติเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนของ ทอท.
3. เพื่อยกระดับผลกระทบ (Impacts) ของการปฏิบัติเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ที่มีต่อภายในองค์กร ชุมชนรอบข้าง และสังคมในวงกว้าง

ภายใต้ยุทธศาสตร์การเชื่อมโยงกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กำหนดให้มีกลยุทธ์อยู่ดังต่อไปนี้

Strategy 2.1 Engagement process
กลยุทธ์ที่ 2.1 กระบวนการเชื่อมโยงกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Engagement Process)



source: accountability.org

หลักการ Principles

การเชื่อมโยงกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความสำคัญต่อการกำหนดยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ และการให้ได้มาซึ่งประเด็นการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์กรอย่างแท้จริง กระบวนการฯ ดำเนินการเชื่อมโยงที่มีประสิทธิภาพจะส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพของข้อมูลที่ได้รับ และการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนที่เหมาะสมกับ ทอท.

วัตถุประสงค์

เพื่อให้มีการดำเนินการเข้ามายิงกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ในการเข้ามายิง

แนวทางการดำเนินงาน

1. วางแผน (Plan)

Identify stakeholders and create stakeholder profile and prioritize stakeholders based on various aspects listed below

1.1 จัดทำ Profile ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งหมายถึงกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และ/หรือ ผู้แทนของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนั้น ที่รวมถึงข้อมูลเกี่ยวกับ

- ประเภทของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ลูกค้า ผู้บริโภค คู่ค้า หน่วยงานของรัฐ) Type
- ประเด็น (Issues) ที่เกี่ยวข้องกับเป้าหมายและขอบเขตของการเข้ามายิง Issue
- ความคาดหวังในการเข้ามายิง Expectation
- ระดับความสัมพันธ์ในปัจจุบันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์กร Degree of relationship
- ระดับการพึ่งพาระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์กร Dependency between stakeholder and AOT
- ระดับของอิทธิพลระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์กร Influence between stakeholder and AOT
- ระดับความเต็มใจที่จะเข้ามายิงกับองค์กร Willingness to engage with AOT
- บริบททางวัฒนธรรมของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย Cultural background
Potential Barriers i.e. language, IT literacy
- อุปสรรคสำคัญในการเข้ามายิง (ถ้ามี) เช่น อุปสรรคเกี่ยวกับภาษา อุปสรรคเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น
- ความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มอื่น Relationship with other stakeholders

1.2 Define level and engagement method

1.2 กำหนดระดับและวิธีการเข้ามายิงเพื่อให้บรรลุเป้าหมายการเข้ามายิงที่กำหนดไว้ เช่น

ระดับการเข้ามายิง Level of engagement	ตัวอย่างวิธีการ Method
ต่ำ	ให้การสนับสนุนตามที่ร้องขอ
	เฝ้าติดตามจากสื่อต่างๆ
	ให้ข้อมูลอย่างสม่ำเสมอผ่านทางเว็บไซต์ จดหมาย
ปานกลาง	สัมภาษณ์
	สานเสนา
	ประชุมกลุ่มเฉพาะ

ระดับการเขื่อมโยง	ตัวอย่างวิธีการ
สูง	สร้างการมีส่วนร่วม
	มอบอำนาจและหน้าที่
	โครงการร่วมแนว派ากลุ่ม

1.3 Define scope and channel of information disclosure to stakeholders

1.3 กำหนดและสื่อสารขอบเขตการเปิดเผยข้อมูลกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งในส่วนของข้อมูลจากทางองค์กรและข้อมูลจากทางผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น การเปิดเผยเรื่องผู้ให้ข้อมูลระดับการเปิดเผยข้อมูลที่มีความอ่อนไหว (Sensitive) ในเชิงธุรกิจ เป็นต้น

1.4 ร่างแผนการเขื่อมโยง ที่รวมถึง 1.4 Create engagement plan including

- วิธีการ ขั้นตอน และระยะเวลาดำเนินการ Procedure and timeline
- รายละเอียดของบุคคลที่ติดต่อ Information of target group
- เทคโนโลยีที่จะใช้ Technology used
- กฎหมายและระเบียบ พื้นฐาน Laws and regulations
- ความเสี่ยงในการเขื่อมโยง Risks of engagement
- ทรัพยากรที่จำเป็น รวมถึงงบประมาณที่ต้องใช้ Resource needed
- กระบวนการติดตามและประเมินผลการเขื่อมโยง Follow-up plan and result monitoring
- การรายงานผลการเขื่อมโยง Report of results

1.5 กำหนดตัวชี้วัดเกี่ยวกับคุณภาพของการเขื่อมโยง และผลที่เกิดขึ้น (Impact)

จากการเขื่อมโยง โดยเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับตัวชี้วัดด้วย

1.5 Define KPI of engagement quality and impact

2. การเตรียมการ (Prepare)

2.1 Prepare resources needed for engagement i.e. personnel, technology, budget

2.1 จดเตรียมทรัพยากรที่จำเป็นต่อการเขื่อมโยง (บุคลากร เทคโนโลยี งบประมาณ)

2.2 Capacity building of target group i.e. basic knowledge, communication method, language, educational level

2.2 สร้างความรู้ ความสามารถที่จำเป็นต่อการเขื่อมโยง เช่น ความรู้เกี่ยวกับประเด็นที่ต้องการจะเขื่อมโยง วัฒนธรรมและลักษณะการเมืองท้องถิ่นของชุมชน รูปแบบ วิธีการในการเขื่อมโยง ทักษะทางภาษาและการสื่อสาร ความสามารถในการประเมินและแปลความหมายข้อมูลที่ได้รับ

2.3 Identify risks and handling method i.e. conflict of interest, unresolved conflict

2.3 ระบุและเตรียมการเกี่ยวกับความเสี่ยงในการเขื่อมโยง เช่น ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่เต็มใจที่จะได้รับการเขื่อมโยง ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ระหว่างกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย องค์กรไม่สามารถควบคุมการเขื่อมโยงให้อยู่ในประเด็น การไม่สามารถตกลงทางออกร่วมกัน เป็นต้น

3. การดำเนินงานตามแผนการเชื่อมโยง (Implement)

3.1 เผยแพร่มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าร่วมกิจกรรมการเชื่อมโยงล่วงหน้าด้วยช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสม และให้ข้อมูลรายละเอียดที่จำเป็น

3.2 ให้ข้อมูลล่วงหน้าแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อการเตรียมตัวที่ดี ที่รวมถึง

- วัตถุประสงค์และขอบเขตของการเชื่อมโยง

- ลักษณะของประเทศไทย สาเหตุของการหยิบยกประเทศไทย ความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวข้องกับประเทศไทยนั้น

- วิธีการบริหารจัดการกับประเทศไทยดังกล่าวในปัจจุบันขององค์กร

- สิ่งที่องค์กรสามารถดำเนินการในอนาคตเกี่ยวกับประเทศไทย

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 (ความสำเร็จของการตอบสนองต่อประเทศไทย)

4.2 พัฒนาแผนปฏิบัติ (Action Plan) เพื่อการปรับปรุงกระบวนการเชื่อมโยงทั้งกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับองค์กรโดยรวม และที่เกี่ยวข้องกับส่วนงานต่างๆ

4.3 สื่อสารแผนปฏิบัติ เพื่อการปรับปรุงกระบวนการไปยังทุกส่วนงาน

4.4 Report value and impact of engagement through media and sustainability report

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

- กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้รับการเชื่อมโยง

- วิธีการเชื่อมโยงและความถี่ของการเชื่อมโยง

- ประเทศไทยหลักของการเชื่อมโยง และประเทศไทยแล้วด้วยที่ถูกยกขึ้นมาระหว่างการเชื่อมโยง

- การตอบสนองขององค์กรต่อผลของการเชื่อมโยง



ดัชนี/เป้าหมาย

1. มีแผนการเชื่อมโยงกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามกระบวนการที่กำหนด ตามระยะเวลา และความถี่ที่เหมาะสม
2. มีกระบวนการตอบสนองต่อประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติ ด้านความยั่งยืน (Sustainability Performance) ขององค์กร
3. มีการพนักงานกิจกรรมการเชื่อมโยงกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เข้าไปในกระบวนการกำหนดกลยุทธ์ และการบริหารจัดการขององค์กร
4. ระดับความเข้าใจของพนักงานที่เกี่ยวข้องในกระบวนการเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

พื้นที่ดำเนินงาน

สำนักงานใหญ่และท่าอากาศยานทั้ง 6 แห่ง

ผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

กระบวนการเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ ทอท. เป็นไปตามมาตรฐานการเชื่อมโยง (AA 1000 SES 2015)(Version ล่าสุดของระยะเวลาที่จัดทำแผนแม่บท) และนำมาซึ่งการกำหนด การปฏิบัติต้านความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนที่เหมาะสมอย่างแท้จริง ส่งผลต่อ การเปลี่ยนแปลงในเชิงบวกของการดำเนินธุรกิจ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มได้รับคุณค่าร่วม จากการดำเนินธุรกิจของ ทอท.

กลยุทธ์ที่ 2.2 การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงาน (Employee Participation)

หลักการ

การทำงานแบบมีส่วนร่วมเป็นแนวคิดที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงองค์กร เพราะเป็นการสร้างคุณค่าร่วมให้กับผู้มีส่วนร่วมหรือพนักงาน ช่วยให้พนักงานเกิดความรู้สึกความเป็นเจ้าของ (Ownership) มีความคิดเห็นสอดคล้อง ยินยอมปฏิบัติตาม (Compliance) และรวมถึงตกลงยอมรับ (Commitment) ในกิจกรรมหรือโครงการอย่างสมัครใจและเต็มใจ ทำให้องค์กรมีโอกาสมากกว่าที่จะบรรลุเป้าหมายในการดำเนินงาน

วัตถุประสงค์

เพื่อส่งเสริมให้พนักงานระดับต่างๆ มีส่วนร่วมในรูปแบบที่เหมาะสมต่อการขับเคลื่อนการบริหารจัดการด้านความยั่งยืนและการดำเนินกิจกรรมด้านความยั่งยืนขององค์กร

แนวทางการดำเนินงาน

- ระบุระดับการมีส่วนร่วมที่ต้องการสำหรับพนักงานในระดับต่างๆ สำหรับกิจกรรม/โครงการ ด้านการพัฒนาที่ยั่งยืน เช่น

กิจกรรม	ระดับของพนักงาน	ระดับการมีส่วนร่วมที่คาดหวัง
การกำหนดกลยุทธ์ด้านการพัฒนาที่ยั่งยืน	คณะกรรมการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อพัฒนาสู่ความยั่งยืนของ ทอท.	ร่วมตัดสินใจ
	คณะกรรมการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อพัฒนาสู่ความยั่งยืน (ประจำท่าอากาศยาน)	ให้ความคิดเห็น
	พนักงานระดับบุคลากร	ส่งเสริม
การสร้างเอกสารชี้แจงด้านความยั่งยืนของท่าอากาศยาน	พนักงานระดับปฏิบัติการ	เข้าใจและร่วมปฏิบัติ
	คณะกรรมการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อพัฒนาสู่ความยั่งยืนของ ทอท.	ให้ความคิดเห็น
	คณะกรรมการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อพัฒนาสู่ความยั่งยืน (ประจำท่าอากาศยาน)	ร่วมตัดสินใจ
	พนักงานระดับบุคลากร	ส่งเสริม
	พนักงานระดับปฏิบัติการ	เข้าใจและร่วมปฏิบัติ

2. กำหนดข้อมูลที่สำคัญที่พนักงานในระดับต่างๆ จะต้องรับรู้และเข้าใจ และทักษะที่จำเป็นเพื่อการมีส่วนร่วมในระดับที่กำหนด เช่น ชุดความรู้การพัฒนาที่ยั่งยืนของ ทอท. การบริหารการพัฒนาที่ยั่งยืน การเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แนวทางการรายงานความยั่งยืนตามมาตรฐาน GRI เป็นต้น

3. ดำเนินกิจกรรมเพื่อสร้างการรับรู้และเข้าใจข้อมูลในข้อ 2)

4. พัฒนาการมีส่วนร่วมของพนักงานผ่านระบบการบริหารการระดมความร่วมมือ และกิจกรรมต่างๆ เช่น

ระดับการมีส่วนร่วม	แนวทางการดำเนินการ
รับรู้และเข้าใจ	ฝึกอบรม/ Morning Talk/ E-learning/ บรรยายประชาสัมพันธ์
ร่วมกิจกรรม	การจูงใจ/กำหนดเป็นหน้าที่/คะแนนผลการปฏิบัติงาน
ให้ความคิดเห็น	การสำรวจความคิดเห็น/การประชุมกลุ่ม/การประชุมเชิงปฏิบัติการ/การสัมภาษณ์
ส่งเสริมการปฏิบัติ	การจูงใจ/กำหนดเป็นหน้าที่/คะแนนผลการปฏิบัติงาน
ร่วมตัดสินใจ	การจัดตั้งคณะกรรมการ/การจัดตั้งคณะทำงาน/ระบบการตัดสินใจแบบมีส่วนร่วม

5. ประเมินผลการมีส่วนร่วม เทียบกับเป้าหมายที่กำหนดไว้

6. ดำเนินการทบทวนระดับการมีส่วนร่วม ข้อมูลและทักษะที่จำเป็นต่อการมีส่วนร่วมและปรับปรุง แนวทางการดำเนินงาน

ตัวชี้วัด/เป้าหมาย

- ระดับความตระหนักรู้ของพนักงานถึงความสำคัญของการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์กร
- ระดับการรับรู้และเข้าใจในพันธสัญญา ยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน พร้อมทั้งให้ความร่วมมืออย่างเหมาะสมกับระดับตำแหน่งและหน้าที่ของพนักงาน

พื้นที่ดำเนินการ

สำนักงานใหญ่และท่าอากาศยานทั้ง 6 แห่ง

ผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

กระบวนการพัฒนาความยั่งยืนของ ทอท. ขับเคลื่อนอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จากการมีส่วนร่วมของพนักงานทุกระดับ

กลยุทธ์ที่ 2.3 การสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (Communication)

หลักการ

การสื่อสารด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก มีความสำคัญต่อการสร้างการรับรู้ ความรู้ ความเข้าใจ อันจะนำมาซึ่งการยอมรับ ความเชื่อถือ และความร่วมมือของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี ช่วยขับเคลื่อนให้กิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมประสบความสำเร็จ

วัตถุประสงค์

เพื่อให้เกิดการสื่อสารด้านการพัฒนาที่ยั่งยืน ไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกอย่างมีประสิทธิภาพ สร้างการรับรู้ ความเข้าใจ และก่อให้เกิดทัศนคติในเชิงบวกต่อองค์กร

แนวทางการดำเนินงาน

1. กำหนดเป้าหมายของการสื่อสาร เช่น เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจ เพื่อสร้างความเชื่อถือ เพื่อสร้างการมีส่วนร่วม เพิ่มระดับความภักดี เป็นต้น และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นเป้าหมาย ของการสื่อสาร

2. ออกแบบเนื้อหาที่จะสื่อสาร (เนื้อหาที่จะสื่อสารไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียบางกลุ่ม และเนื้อหาเฉพาะที่จะสื่อสารไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียบางกลุ่ม) โดยให้เนื้อหามีความต่อเนื่อง

3. เลือกวิธีการที่จะสื่อสาร ได้แก่

3.1 การให้ข่าวสาร โดยการเลือกประเด็นที่เกี่ยวกับกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม/การพัฒนาที่ยั่งยืนที่จะสื่อสารไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในลักษณะของการให้ข่าวสารทางเดียว

3.2 การสร้างปฏิสัมพันธ์ โดยกระบวนการสื่อสารแบบสองทางในลักษณะที่สนับสนุนให้เกิดการโต้ตอบกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ ทอท. เพื่อเพิ่มความเข้าใจเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

4. กำหนดช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม เช่น รายงานความยั่งยืน ข้อมูลทางเว็บไซต์ การบริการทางโทรศัพท์ การประชุมกลุ่มเฉพาะ เป็นต้น หรือใช้การสื่อสารแบบบูรณาการ

5. กำหนดกระบวนการดำเนินการสื่อสารโดยยึดหลักความถูกต้อง (Accuracy) ของข้อมูล หลักความโปร่งใส (Transparency) และหลักความน่าเชื่อถือ (Credibility)

6. กำหนดวิธีการติดตามและประเมินผลการสื่อสาร



ดัชนี/เป้าหมาย

ระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการรับข้อมูล ข่าวสาร ของ ทอท. ในเชิงของเนื้อหา ความต่อเนื่อง และช่องทางการรับรู้

พื้นที่ดำเนินการ

สำนักงานใหญ่และท่าอากาศยานทั้ง 6 แห่ง

ผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ความรู้สึกเชิงบวกของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการยอมรับในการดำเนินธุรกิจ
(License to Operate)

กลยุทธ์ที่ 2.4 การสร้างเครือข่ายความร่วมมือด้านการพัฒนาที่ยั่งยืน (Network)

หลักการ

การสร้างเครือข่ายความร่วมมือในการปฏิบัติตามความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ถือเป็นกลยุทธ์การจัดบริหารจัดการประการหนึ่ง ที่ส่งผลทั้งในเชิงลึกและเชิงกว้าง ในเชิงลึกนั้นก่อให้เกิดระดับของความสำเร็จที่สูงกว่า จากความร่วมมือของผู้ที่มีศักยภาพเฉพาะในทางที่ส่งเสริมกัน ส่วนในเชิงกว้างนั้นก่อให้เกิดการยกระดับการดำเนินการทั้งในเชิงของห่วงโซ่อุปทาน ในเชิงของระดับอุตสาหกรรม และในเชิงของพื้นที่ทางภูมิศาสตร์

วัตถุประสงค์

เพื่อขยายระดับความสำเร็จของกิจกรรม/โครงการด้านการพัฒนาที่ยั่งยืน

แนวทางการดำเนินงาน

1. กำหนดวัตถุประสงค์ในการสร้างเครือข่ายที่สอดคล้องกับเป้าหมายของกิจกรรม/โครงการ
2. คัดเลือกเครือข่ายที่มีลักษณะดังต่อไปนี้
 - 2.1 มีวัตถุประสงค์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนที่สอดคล้องกัน
 - 2.2 มีศักยภาพหลักที่เหมาะสมที่สามารถแบ่งปันซึ่งกันและกัน
 - 2.3 มีความสามารถในการสร้างคุณค่าร่วมกัน เพื่อเป้าหมายที่ต่ำกว่า สูงกว่า
 - 2.4 มีความสามารถในการสร้างผลประโยชน์ซึ่งกันและกัน ทั้งผลประโยชน์ที่มีต่อสังคม และผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นกับองค์กรเอง
3. กำหนดขอบเขต ประเด็น และโครงสร้างการบริหารจัดการ ในการสร้างความร่วมมือ
4. กำหนดแนวทางในการแบ่งปันความสามารถ และทรัพยากระหว่างองค์กรกับเครือข่ายในการร่วมมือกันดำเนินกิจกรรม/โครงการ
5. จัดประชุม/สัมมนาร่วมกันระหว่างองค์กรกับเครือข่ายเพื่อกำหนดรอบการพัฒนาความร่วมมือ และวางแผนดำเนินกิจกรรมร่วมกัน
6. กำหนดวิธีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานร่วมกัน



ดัชนี/เป้าหมาย

1. ระดับความร่วมมือของเครือข่ายทั้งในด้านของการนำเสนอความคิดเห็น การแบ่งปัน (ความรู้ ประสบการณ์ และทรัพยากร) การหาข้อสรุปความร่วมมือที่เป็นที่ยอมรับของผู้เข้าร่วมทั้งหมด และการเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการ
2. ระดับความสำเร็จโดยรวมของกิจกรรม/โครงการ

พื้นที่ดำเนินการ

สำนักงานใหญ่และท่าอากาศยานทั้ง 6 แห่ง

ผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่สูงขึ้นในการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ที่เกิดจากการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนความรู้และทรัพยากรระหว่างองค์กร กับเครือข่าย

เป้าหมายของยุทธศาสตร์

สนับสนุนให้สร้างคุณค่าร่วมให้กับชุมชนและสังคม

วัตถุประสงค์ของยุทธศาสตร์

1. เพื่อให้มีกิจกรรม/โครงการที่สามารถสร้างคุณค่าร่วมให้กับชุมชนและสังคมอย่างยั่งยืน
2. เพื่อให้ ทอท. มีระบบการบริหารจัดการด้านความยั่งยืนที่สอดคล้องกับระบบการพัฒนาคุณภาพขององค์กร
3. เพื่อให้ ทอท. สามารถบูรณาการแนวปฏิบัติด้านความยั่งยืนกับกระบวนการดำเนินธุรกิจ
4. เพื่อให้ ทอท. สามารถเป็นเพื่อนบ้านที่ดีของชุมชน

ภายใต้ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการความยั่งยืน กำหนดให้มีกลยุทธ์อย่างต่อไปนี้

กลยุทธ์ที่ 3.1 การสร้างเอกลักษณ์ด้านความยั่งยืน (Sustainable Brand)

หลักการ

การสร้างเอกลักษณ์ด้านความยั่งยืน (Sustainable Brand) เป็นการสร้างการรับรู้ (Perception) ความตระหนักรู้ (Awareness) และการจำจำ (Recognition) เกี่ยวกับคุณค่า (Value) ที่องค์กรมอบให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ชุมชนและสังคมในวงกว้าง เพื่อสร้างและรักษาภาพลักษณ์ของการเป็นองค์กรที่ยั่งยืน และเพื่อให้ได้มาซึ่งการยอมรับในการดำเนินธุรกิจขององค์กร (License to Operate)

วัตถุประสงค์

เพื่อสร้างการรับรู้และการจำจำในเชิงบวกของสาธารณะที่มีต่องค์กร

แนวทางการดำเนินงาน

1. กำหนดให้ท่าอากาศยานแต่ละแห่งสร้างการรับรู้และจำจำในเอกลักษณ์ด้านความยั่งยืนของ ทอท. ด้วยกิจกรรม/โครงการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม/การพัฒนาที่ยั่งยืน ระยะเวลา 3 ปี (พ.ศ. 2559-2562) ภายใต้กรอบการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคม 3 ระดับดังนี้



1.1 ระดับที่ 1 - กิจกรรม/โครงการร่วมระดับองค์กร

กำหนดกิจกรรม/โครงการ ภายใต้แนวคิด “สนามบินแห่งการเรียนรู้” (Learning Airport)

1.2 ระดับที่ 2 - กิจกรรม/โครงการระดับท่าอากาศยาน

กำหนดกิจกรรม/โครงการ ที่สอดคล้องกับ Positioning ของท่าอากาศยาน ภายใต้กรอบ การดำเนินงาน 4 ด้าน คือ การมีส่วนร่วมกับชุมชนและสังคม (Community Involvement and Social Participation) การอนุรักษ์ระบบ生物 (Ecosystem Preservation) การพัฒนาทุนมนุษย์ (Human Capital Development) และการพัฒนาเศรษฐกิจระดับท้องถิ่น (Local Economic Development)

1.3 ระดับที่ 3 – กิจกรรม/โครงการอื่นๆ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการรักษาความสมัพันธ์ที่ดี ระหว่างองค์กรกับชุมชนใกล้เคียงหรือสังคมในวงกว้าง

2. กำหนดให้พื้นที่การดำเนินกิจกรรม/โครงการ เป็นแบบใดก็ได้ ระหว่าง

2.1 พื้นที่ที่มีผลกระทบกับท่าอากาศยานโดยตรง (Direct Impact)

เช่น กิจกรรม/โครงการที่สนองตอบต่อประเด็นทางสังคมและสิ่งแวดล้อม ของท่าอากาศยานแต่ละพื้นที่ (Specific Issues of the Airport)

2.2 พื้นที่ที่มีผลกระทบกับท่าอากาศยานทางอ้อม (Indirect Impact) เช่น กิจกรรม/

โครงการที่สนองตอบต่อประเด็นทางสังคมและสิ่งแวดล้อมในระดับโลก (Global Issues of the Industry)



3. กำหนดวัตถุประสงค์ของกิจกรรม/โครงการ
4. กำหนดแผนปฏิบัติ (Action Plan) ของกิจกรรม/โครงการ
5. กำหนดระบบการติดตามและประเมินผล ที่รวมถึง ระยะเวลาในการติดตามการดำเนินงาน วิธีการติดตามการดำเนินงาน ผู้รับผิดชอบในการติดตามการดำเนินงาน ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน เป้าหมายของกิจกรรม/โครงการ (เป้าหมายในแต่ละปี และเป้าหมายเมื่อจบกิจกรรม/โครงการ) และการรายงานผลการดำเนินงาน

ดัชนี/เป้าหมาย

1. แต่ละท่าอากาศยานมีแผนการดำเนินกิจกรรม/โครงการทั้ง 3 ระดับ
2. ระดับความสำเร็จของกิจกรรม/โครงการตามเป้าหมายที่กำหนดได้
3. ระดับการรับรู้ ความตระหนัก และการจดจำได้ในเชิงบวก ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและสาธารณะ เกี่ยวกับคุณค่าที่ ทอท. มอบให้จากการดำเนินกิจกรรม/โครงการ

พื้นที่ดำเนินการ

ท่าอากาศยานทั้ง 6 แห่ง

ผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและสาธารณะรับรู้และจดจำได้ถึงแนวทางการพัฒนาที่ยั่งยืนทั้งในระดับองค์กร และระดับท่าอากาศยาน นำไปสู่การยอมรับและสนับสนุนให้ดำเนินกิจการ (License to Operate) และภาพพจน์ของการเป็นเพื่อนบ้านที่ดีของ ทอท.

กลยุทธ์ที่ 3.2 การประเมินผลโครงการในรูปแบบผลตอบแทนทางสังคม (Social Return on Investment)

หลักการ

การประเมินผลตอบแทนทางสังคมจากการลงทุนในกิจกรรม/โครงการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนเป็นการบททวนประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกิจกรรม/โครงการนั้นๆ เพื่อนำมาปรับปรุงกลยุทธ์ กระบวนการดำเนินงาน และเพื่อการตัดสินใจต่อความต้องเนื่องในการดำเนินการทั้งมีมูลค่าทางการเงิน (Monetized Value) ของผลลัพธ์ทางสังคม (Social Impact) ทำให้องค์กรสามารถสื่อสารต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยเฉพาะนักลงทุน อย่างเป็นรูปธรรม และถูกต้องตามมาตรฐานสากล เช่น SROI Network เป็นต้น

วัตถุประสงค์

เพื่อประเมินผลกิจกรรม/โครงการในรูปแบบของผลตอบแทนทางสังคมจากการลงทุนที่แสดงเป็นมูลค่าทางการเงิน เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจเกี่ยวกับกิจกรรม/โครงการ

แนวทางการดำเนินงาน

1. กำหนดวัตถุประสงค์ของการประเมินผลตอบแทนทางสังคม (Social Return on Investment) และขอบเขตของการประเมิน (ด้านกิจกรรม ส่วนขององค์กร ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และกรอบระยะเวลา)
2. คัดเลือกโครงการเพื่อทำการประเมินผลตอบแทนทางสังคมจากการลงทุน ที่ตอบสนองต่อ Positioning ของแต่ละภาคยาน
3. จัดทำข้อมูลกิจกรรม/โครงการในรูปแบบของห่วงโซ่ผลลัพธ์ (Impact Value Chain)
4. ระบุตัวชี้วัดที่สะท้อนผลลัพธ์ทางสังคม (Social Impact Indicator)
5. ระบุข้อมูลที่จำเป็นเพื่อการวัดผลลัพธ์ทางสังคม และพัฒนากระบวนการในการได้มาซึ่งข้อมูลนั้น
6. เก็บรวบรวมข้อมูลโครงการตามที่กำหนด
7. นำข้อมูลผลลัพธ์ทางสังคม (Social Impact) ที่ได้มาแปลงเป็นมูลค่าทางการเงิน (Monetization) โดยเลือกค่าแทนทางการเงิน (Money Proxy) ที่ใกล้เคียงที่สุดกับผลลัพธ์ที่ได้
8. คำนวณผลตอบแทนทางสังคมจากการลงทุน
9. รายงานการประเมินผลตอบแทนทางสังคมและสื่อสารไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง ที่รวมถึงประเด็นดังต่อไปนี้

- ชื่อกิจกรรม/โครงการที่ประเมิน
- วัตถุประสงค์ของการประเมิน
- วัน/เดือน/ปี ที่ทำการประเมิน
- คำอธิบายเกี่ยวกับกิจกรรม/โครงการ
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกิจกรรม/โครงการ
 - ตารางข้อมูลห่วงโซ่ผลลัพธ์ (Impact Value Chain) ตัวชี้วัดทางสังคม (Social Impact Indicator) ที่เลือก และค่าแทนทางการเงิน (Money Proxy) ที่ใช้
 - วิธีการรวมข้อมูลตัวชี้วัด
 - การคำนวณ SROI
 - บทวิเคราะห์ผลลัพธ์

ดัชนี/เป้าหมาย

แต่ละท่าอากาศยานมีการรายงานผลการประเมินผลตอบแทนทางสังคมจากการลงทุนในกิจกรรม/โครงการ ในรายงานความยั่งยืนตามมาตรฐานสากล ภายใต้ปี 2562

ผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. คุณภาพของการตัดสินใจเกี่ยวกับการดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน
2. ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยเฉพาะ นักลงทุน และผู้ถือหุ้น สำหรับข้อมูลการประเมินผลตอบแทนของกิจกรรม/โครงการ ที่เป็นรูปธรรม
3. ความสามารถในการสื่อสารให้สังคมรับรู้เกี่ยวกับคุณค่าของกิจกรรมเพื่อสังคมที่ ทoth. ดำเนินการ