



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

ประกาศ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

เรื่อง นโยบายการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้เสียของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

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

คำนิยาม

ผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder) ของ ทอท. หมายถึง บุคคล หน่วยงาน หรือองค์กรธุรกิจที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ ทอท. มีบทบาทและความสำคัญต่อการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จของ ทอท. รวมถึงบุคคลหน่วยงาน หรือองค์กรธุรกิจซึ่งได้รับผลกระทบเชิงบวกและเชิงลบจากการดำเนินงานของ ทอท. ทั้งทางตรงและทางอ้อม ทั้งนี้ ทอท. ได้ระบุผู้มีส่วนได้เสียออกเป็น 7 กลุ่มหลัก ได้แก่ ลูกค้า, พันธมิตรทางธุรกิจ, หน่วยงานกำกับดูแล, บุคลากรของ ทอท., ผู้ถือหุ้น นักลงทุน และนักวิเคราะห์หลักทรัพย์, ชุมชนและสังคม และสื่อมวลชนและสื่อออนไลน์อื่นๆ

นโยบายและแนวทางดำเนินการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้เสียในภาพรวม

1. การกำหนด จำแนก และวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้เสีย

ทอท.ต้องมีการกำหนด จำแนก และจัดกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียให้ชัดเจน ตามความเกี่ยวข้องทางธุรกิจเพื่อให้สามารถวิเคราะห์ความเสี่ยง และผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมที่มีต่อผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มอย่างครบถ้วน โดยให้ตระหนักว่าผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มมีมุมมอง ความต้องการและความคาดหวังต่อองค์กรแตกต่างกัน ดังนั้น จึงควรกำหนดกลยุทธ์และจัดลำดับขั้นตอนในการดำเนินการสำหรับผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มแตกต่างกันด้วย

ทั้งนี้ ให้กำหนดแนวทางบริหารจัดการด้านผู้มีส่วนได้เสีย โดยสอดคล้องกับหลักเกณฑ์การประเมินการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้เสียในคู่มือระบบประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Assessment Model : SE-AM) และหลักการ AA1000 Stakeholder Engagement Standard (AA1000SES) และมอบหมายให้ส่วนงานรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องจัดทำเป็นแผนแม่บทการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้เสีย และแผนปฏิบัติการ และมีการทบทวนเป็นประจำทุกปี

2. การสื่อสาร

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

3. การเปิดเผยข้อมูล

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

4. การมีส่วนร่วม

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

5. การนำไปปฏิบัติ

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

6. การติดตามและรายงานผล

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

6.2 ให้รายงานผลการปฏิบัติงานด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้เสียต่อคณะกรรมการ ทอท.อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

6.3 ให้รายงานผลการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียในภาพรวมสู่สาธารณชนที่ครอบคลุมถึงสิ่งที่ได้รับผลกระทบและขอบเขตการดำเนินงาน รวมถึงการแสดงความเชื่อมโยงระหว่างประโยชน์ที่ได้จากการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียต่อผลการดำเนินงานของ ทอท.

6.4 ให้ทบทวนนโยบายด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้เสีย และนโยบายและแนวปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียเป็นประจำทุกปี

ประกาศ ณ วันที่ 14 สิงหาคม พ.ศ. 2565


(นายสรารัฐ ทรงศิริไโล)

ประธานกรรมการบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

แนวปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย
บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

เพื่อเสริมสร้างให้องค์กรมีการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ มีความน่าเชื่อถือ โปร่งใส เป็นธรรม และเป็นพื้นฐานของการเติบโตอย่างยั่งยืน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) จึงกำหนดแนวปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่ม เพื่อเป็นกรอบและแนวทางในการดำเนินงานของส่วนงาน ทอท. และสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญของ ทอท. ดังนี้

1. ลูกค้า

ทอท. คำนึงถึงความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า และผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นทั้งผู้ซื้อและผู้บริโภคผลิตภัณฑ์และบริการของ ทอท. ด้วยความมั่นใจที่ ทอท. มุ่งมั่นในการสร้างการให้บริการที่ดีมีคุณภาพและมาตรฐานความปลอดภัยอย่างสูงสุด ตลอดจนสร้างความสัมพันธ์ภาพที่ดีและรักษาไว้อย่างยั่งยืน

1.1 สายการบิน

- 1) ปฏิบัติต่อสายการบิน (ลูกค้า) ทุกรายด้วยความยุติธรรม เป็นกลาง เสมอภาค โปร่งใส และไม่เลือกปฏิบัติ
- 2) ยึดมั่นในการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ แนวทางปฏิบัติ และมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการขนส่งทางอากาศอย่างเคร่งครัด
- 3) จัดให้มีโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอ มีคุณภาพและประสิทธิภาพในการให้บริการ โดยคำนึงถึงคุณภาพและมาตรฐานด้านความปลอดภัยเป็นสำคัญ เพื่อตอบสนองความต้องการ/ความคาดหวังของสายการบิน และทันต่อการเติบโตของปริมาณการจราจรทางอากาศ
- 4) จัดให้มีช่องทางการรับฟังเสียงของสายการบิน และดำเนินการแก้ไขปัญหาด้วยความรวดเร็วและเป็นระบบ
- 5) เปิดเผยข้อมูลข่าวสารและรายละเอียดข้อเท็จจริง เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการอย่างครบถ้วน ถูกต้อง ทันต่อเหตุการณ์
- 6) จัดให้มีการประเมินความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจ รวมถึงสอบถามความคิดเห็นของสายการบิน เพื่อให้ได้มาซึ่งความต้องการ/ความคาดหวัง และนำมาพัฒนาปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการ รวมทั้งกระบวนการทำงานอย่างสม่ำเสมอ

1.2 ผู้โดยสาร/ผู้ให้บริการ

- 1) พัฒนา กระบวนการทำงาน ผลิตภัณฑ์ และบริการเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการ บนมาตรฐานความปลอดภัย โดยมุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรม มาปรับใช้อย่างเหมาะสม เพื่ออำนวยความสะดวกและความรวดเร็วในการใช้บริการ รวมทั้งตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารและผู้ให้บริการให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด เป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดี และรักษาไว้ให้เกิดความยั่งยืน
- 2) เผยแพร่ให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการอย่างครบถ้วน ถูกต้อง ทันต่อเหตุการณ์ และไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง เพื่อให้ผู้โดยสารและผู้ให้บริการสามารถเข้าถึงและเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการได้ตามความต้องการอย่างสะดวกและรวดเร็ว
- 3) การนำข้อมูลของผู้โดยสารและผู้ให้บริการมาใช้งาน มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการบริหารจัดการทรัพยากรและการวางแผนพัฒนาการให้บริการของ ทอท. หรือดำเนินกิจการอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับการประกอบกิจการท่าอากาศยานตามวัตถุประสงค์ของ ทอท. เท่านั้น และต้องไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้โดยสาร และผู้ให้บริการโดยไม่ได้รับความยินยอมหรือไม่ชอบด้วยกฎหมาย เว้นแต่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด รวมถึง ไม่นำข้อมูลดังกล่าวมาใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัว
- 4) จัดให้มีช่องทางในการรับฟังเสียงของลูกค้าหลากหลายช่องทาง รวมถึงการรับฟังผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (Social Listening) เพื่อให้ได้รับข้อมูลอย่างครบถ้วน
- 5) จัดให้มีระบบบริหารจัดการข้อมูลข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อให้ผู้โดยสารและผู้ให้บริการสามารถให้ข้อมูลดังกล่าวได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว รวมทั้งเพื่อให้ ทอท. สามารถบริหารจัดการและตอบสนองต่อผู้โดยสารและผู้ให้บริการในการแก้ไขปัญหาได้อย่างทันท่วงที
- 6) จัดให้มีการประเมินความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจ รวมถึงสอบถามความคิดเห็นของผู้โดยสารและผู้ให้บริการ เพื่อให้ได้มาซึ่งความต้องการ/ความคาดหวัง และนำมาพัฒนาปรับปรุงการให้บริการท่าอากาศยานของ ทอท.
- 7) บุคลากรของ ทอท. ต้องทุ่มเทและปฏิบัติต่อผู้โดยสารและผู้ให้บริการด้วยจิตบริการ และมีความเสมอภาค เพื่อให้ผู้โดยสารและผู้ให้บริการได้รับการบริการที่มีคุณภาพและเป็นธรรม
- 8) ในสถานการณ์โรคระบาดหรือสถานการณ์ฉุกเฉินต่างๆ บุคลากรของ ทอท. และผู้ปฏิบัติงานในท่าอากาศยาน ต้องปฏิบัติตามมาตรการ คู่มือการปฏิบัติงาน แผนฉุกเฉิน แผนเผชิญเหตุ และแผนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัดเพื่อให้ผู้โดยสาร ผู้ให้บริการ บุคลากรของ ทอท. ตลอดจนผู้ปฏิบัติงานในท่าอากาศยาน มีความปลอดภัย

1.3 ผู้ประกอบการ/ผู้เช่า

- 1) ปฏิบัติต่อผู้ประกอบการ/ผู้เช่าด้วยความยุติธรรม เป็นกลาง เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ โปร่งใส และให้เกียรติซึ่งกันและกัน
- 2) ปฏิบัติตามพันธสัญญา บันทึกข้อตกลง เงื่อนไขที่มีต่อผู้ประกอบการ/ผู้เช่าอย่างเคร่งครัด
- 3) สนับสนุนการประชาสัมพันธ์ และการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายในพื้นที่ส่วนกลาง
- 4) สร้างความสัมพันธ์อันดี และรับฟังความคิดเห็นระหว่าง ทอท.กับผู้ประกอบการ/ผู้เช่า พร้อมพัฒนาช่องทางในการสื่อสารประชาสัมพันธ์ร่วมกัน
- 5) จัดให้มีการประเมินความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจ รวมถึงสอบถามความคิดเห็นของผู้ประกอบการ/ผู้เช่า เพื่อให้ได้มาซึ่งความต้องการ/ความคาดหวัง และนำมาพัฒนาปรับปรุงผลิตภัณฑ์และกระบวนการทำงานอย่างสม่ำเสมอ

2. พันธมิตรทางธุรกิจ

ทอท.คำนึงถึงความเสมอภาคและความซื่อสัตย์ในการดำเนินธุรกิจและผลประโยชน์ร่วมกันกับพันธมิตรทางธุรกิจ โดยการปฏิบัติตามกฎหมายและหลักเกณฑ์ต่างๆ อย่างเคร่งครัด และการมีจรรยาบรรณที่ดีในการดำเนินธุรกิจร่วมกัน

2.1 ผู้ส่งมอบ

- 1) ปฏิบัติต่อผู้ส่งมอบอย่างเสมอภาค บนพื้นฐานของการแข่งขันที่เป็นธรรม และให้เกียรติซึ่งกันและกัน
- 2) ยึดมั่นในการปฏิบัติตามนโยบายและแนวปฏิบัติทางการตลาดที่เป็นธรรม โดยให้ความเป็นธรรมและเท่าเทียมกันในการคัดเลือกและการปฏิบัติต่อผู้ส่งมอบทุกราย
- 3) ดำเนินการด้วยความสุจริต โปร่งใส ชัดเจน ตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอน ไม่เรียก ไม่รับ ไม่จ่ายผลประโยชน์ที่ไม่สุจริตต่อผู้ส่งมอบ และยึดมั่นในการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด
- 4) ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน รวมถึงรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ส่งมอบ เพื่อให้ทราบความต้องการและความคาดหวังในการดำเนินงานร่วมกัน รวมถึงแก้ไขปัญหาและปรับปรุงการปฏิบัติงาน
- 5) ไม่เปิดเผยข้อมูลของผู้ส่งมอบกับผู้อื่น เว้นแต่จะได้รับความยินยอมจากผู้ส่งมอบ
- 6) ให้การสนับสนุนผู้ส่งมอบในการดำเนินการ เพื่อบรรลุพันธสัญญา หรือข้อตกลงที่มีร่วมกัน
- 7) สร้างการมีส่วนร่วมในการออกแบบ พัฒนา และปรับปรุงกระบวนการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง
- 8) พัฒนาระบบการจัดการความรู้ร่วมกับผู้ส่งมอบ เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลและองค์ความรู้ที่สำคัญในการปฏิบัติงาน และนำไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานร่วมกัน

2.2 หน่วยงานที่ดำเนินงานภายในท่าอากาศยาน

1) ปฏิบัติตามพันธสัญญา บันทึกข้อตกลง เงื่อนไขที่มีต่อหน่วยงานที่ดำเนินงานภายในท่าอากาศยาน อย่างเคร่งครัด โดยไม่ละเมิดสิทธิและอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย

2) ยึดมั่นในการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ มาตรฐานการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด สร้างความสัมพันธ์ที่ดีและให้ความร่วมมือกับหน่วยงานที่ดำเนินงานภายในท่าอากาศยาน เพื่อบรรลุเป้าหมายและ ประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกัน

3) สื่อสารข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน เช่น กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ มาตรฐาน นโยบาย ทิศทางและแผนการดำเนินงาน เป็นต้น เพื่อสร้างความเข้าใจในเป้าหมายการดำเนินงานของ ทอท.

4) สร้างความสัมพันธ์อันดี เพื่อรับฟังความคิดเห็นระหว่าง ทอท.กับหน่วยงานที่ดำเนินงานใน ท่าอากาศยาน และสร้างการมีส่วนร่วมในการปรับปรุงกระบวนการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง

2.3 คู่ความร่วมมือ

1) ปฏิบัติตามพันธสัญญาที่ทำความตกลงในการดำเนินงาน

2) ให้ความร่วมมือและสนับสนุนในกิจกรรมดำเนินงานต่างๆ

3) สร้างการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันอย่างเป็นระบบ เพื่อแสวงหาแนวทางพัฒนาการดำเนินงาน ร่วมกัน

3. หน่วยงานกำกับดูแล

ทอท. รับแนวทางจากหน่วยงานกำกับดูแลมาถือปฏิบัติเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อภาครัฐ โดยปฏิบัติตาม พันธกิจที่ได้ประกาศไว้ และดำเนินการภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมายและระเบียบต่าง ๆ ของหน่วยงานที่กำกับดูแล อย่างเคร่งครัด

1) ให้การสนับสนุนโครงการจากภาครัฐ โดยมีเป้าหมายเพื่อประโยชน์สูงสุดของสังคมส่วนรวม และดำรงไว้ ซึ่งสัมพันธภาพที่ดีกับหน่วยงานภาครัฐโดยการติดต่อประสานงานอย่างเปิดเผย และพร้อมให้ความร่วมมือในการให้ ข้อมูลข่าวสารที่ครบถ้วนถูกต้องตามที่หน่วยงานภาครัฐร้องขอเพื่อแสดงถึงความโปร่งใส พร้อมรับการตรวจสอบ ตลอดจนสร้างความมั่นใจและความเชื่อถือร่วมกัน

2) ดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงการสร้างสมดุลในการบริหารจัดการองค์กร เพื่อมุ่งสู่การเป็นองค์กร ประสิทธิภาพสูง

3) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีจริยธรรม มีจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติงาน รวมทั้งต่อต้าน การทุจริตคอร์รัปชันในทุกรูปแบบ

4. บุคลากรของ ทอท.

ทอท.ถือว่าบุคลากรของ ทอท.เป็นปัจจัยหนึ่งสู่ความสำเร็จ จึงมีนโยบายและหลักเกณฑ์ในการดูแลบุคลากรของ ทอท. แต่ละกลุ่มอย่างเหมาะสม ทั้งในเรื่องมาตรฐานสิทธิมนุษยชน สภาพแวดล้อม ความปลอดภัยในการทำงาน การพัฒนาความรู้ ความก้าวหน้าในสายอาชีพ และผลตอบแทนที่จะได้รับ อีกทั้งยังมุ่งมั่นในการพัฒนาเสริมสร้างวัฒนธรรมและบรรยากาศการทำงานที่ดี ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

4.1 คณะกรรมการ ทอท.

1) จัดให้มีการปฐมนิเทศและบรรยายสรุปแก่กรรมการใหม่ (Orientation) เพื่อทราบข้อมูลที่มีความจำเป็นและเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของกรรมการ ทอท. รวมทั้งจัดให้มีการเยี่ยมชมพื้นที่ปฏิบัติงานจริง ณ ท่าอากาศยานในความรับผิดชอบของ ทอท. เพื่อประโยชน์ต่อการกำกับดูแลกิจการตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย

2) จัดให้มีการประชุมคณะกรรมการ ทอท.เป็นประจำไม่น้อยกว่าเดือนละ 1 ครั้ง โดยกำหนดปฏิทินการประชุมคณะกรรมการ ทอท.ไว้เป็นการล่วงหน้าตลอดทั้งปี เพื่อให้คณะกรรมการสามารถจัดตารางเวลา และสามารถเข้าร่วมประชุมได้อย่างสม่ำเสมอ และจัดส่งหนังสือเชิญประชุมพร้อมระเบียบวาระและเอกสารประกอบการประชุมที่มีสารสนเทศสำคัญครบถ้วน ทั้งที่เป็นรูปแบบเอกสารและรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เป็นการล่วงหน้า 7 วัน ก่อนวันประชุม เพื่อให้กรรมการได้มีเวลาศึกษาข้อมูลอย่างเพียงพอ

3) จัดให้มีคณะกรรมการกำหนดค่าตอบแทน เพื่อพิจารณาค่าตอบแทนของกรรมการให้มีความเป็นธรรมเหมาะสมกับความรับผิดชอบ สอดคล้องกับผลการดำเนินงาน และอยู่ในระดับที่สามารถจูงใจและรักษากรรมการที่มีคุณภาพไว้ได้หรือเทียบเคียงได้กับบริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมเดียวกัน

4) จัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการ ทอท. และคณะกรรมการชุดย่อย ทั้งคณะและรายบุคคลปีละ 1 ครั้ง เพื่อให้คณะกรรมการร่วมกันพิจารณาผลงานและปัญหา เพื่อการปรับปรุงแก้ไขให้การกำกับดูแลกิจการมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

5) ส่งเสริมให้กรรมการ ทอท.ได้พัฒนาความรู้ และเพิ่มพูนประสบการณ์ใหม่ๆ โดยสนับสนุนให้กรรมการ ทอท.เข้าอบรมหรือสัมมนาในหลักสูตรต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ กรรมการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง

6) จัดให้มีช่องทางสำหรับผู้มีส่วนได้เสีย และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการติดต่อสื่อสาร หรือแจ้งเบาะแสกับคณะกรรมการ ทอท.ในเรื่องต่างๆ รวมทั้งมีโอกาสแสดงความคิดเห็นและร้องเรียนในกรณีที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการกระทำของ ทอท.

7) จัดให้มีข้อมูลที่จำเป็น และเพียงพอต่อการปฏิบัติหน้าที่ และการตัดสินใจของกรรมการ ทอท. รวมทั้งอำนวยความสะดวกให้กรรมการ ทอท.สามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

4.2 กรรมการผู้อำนวยการใหญ่

- 1) กำหนดอัตราค่าตอบแทนอย่างเหมาะสม ภายใต้กรอบอัตราค่าตอบแทนที่กระทรวงการคลังกำหนด
- 2) สนับสนุนและอำนวยความสะดวกในการดำเนินงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามสัญญาและข้อตกลงที่กำหนดไว้กับ ทอท.

4.3 ผู้บริหารตามสัญญาจ้าง และผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก

- 1) กำหนดอัตราค่าตอบแทนเป็นไปตามสัญญาจ้าง และข้อตกลงของ ทอท.
- 2) สนับสนุนและอำนวยความสะดวกในการดำเนินงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามสัญญาและข้อตกลงที่กำหนดไว้กับ ทอท.

4.4 พนักงาน และลูกจ้าง ทอท.

- 1) ให้ผลตอบแทนและสิทธิประโยชน์ต่างๆ ที่เป็นธรรมแก่บุคลากรของ ทอท.ในรูปแบบต่างๆ เช่น เงินเดือน เงินโบนัส เป็นต้น
- 2) ส่งเสริมคุณภาพชีวิตและแรงงานสัมพันธ์ที่ดีและเหมาะสม ทั้งด้านสวัสดิการ สิทธิประโยชน์ และด้านกระบวนการแรงงานสัมพันธ์
- 3) ดูแลรักษาสภาพแวดล้อมการทำงานให้มีความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของบุคลากรของ ทอท. อยู่เสมอ
- 4) การแต่งตั้งและโยกย้าย รวมถึงการให้รางวัลและการลงโทษพนักงานและลูกจ้าง ทอท. ต้องกระทำด้วยความเสมอภาค สุจริตและเป็นธรรม และตั้งอยู่บนพื้นฐานของความรู้ ความสามารถ และความเหมาะสม รวมทั้งการกระทำหรือการปฏิบัติของพนักงานและลูกจ้าง ทอท. นั้น
- 5) ให้ความสำคัญต่อการพัฒนา การถ่ายทอดความรู้ และความสามารถของพนักงานและลูกจ้าง ทอท. โดยให้โอกาสพนักงานและลูกจ้าง ทอท.อย่างทั่วถึงและสม่ำเสมอ
- 6) รับฟังข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากพนักงานและลูกจ้าง ทอท.ทุกระดับอย่างเท่าเทียมและเสมอภาค
- 7) ปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรของ ทอท.อย่างเคร่งครัด
- 8) บริหารงานโดยหลีกเลี่ยงการกระทำใดๆ ที่ไม่เป็นธรรมซึ่งอาจมีผลกระทบต่อความมั่นคงในหน้าที่การงานของพนักงานและลูกจ้าง ทอท.
- 9) ปฏิบัติต่อพนักงานด้วยความเสมอภาคและความสุภาพ เคารพต่อความเป็นปัจเจกชน ศักดิ์ศรี ความเป็นมนุษย์และสิทธิมนุษยชน โดยไม่แบ่งแยกเพศ อายุ เชื้อชาติ สัญชาติ ศาสนา ความเชื่อ ความคิดเห็นทางการเมือง หรือความพิการ
- 10) มีช่องทางให้พนักงานสามารถแจ้งเรื่องที่ส่อไปในทางผิดกฎหมาย ข้อบังคับ หรือระเบียบได้
- 11) ส่งเสริม สนับสนุนให้พนักงานเข้าใจในเรื่องจรรยาบรรณ และบทบาท ซึ่งพนักงานสามารถปฏิบัติได้ เพื่อให้เกิดพฤติกรรมที่อยู่ในกรอบของจรรยาบรรณอย่างทั่วถึงทั้ง ทอท.

5. ผู้ถือหุ้น นักลงทุน และนักวิเคราะห์หลักทรัพย์

ทอท.มุ่งมั่นที่จะรับผิดชอบ และสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้ถือหุ้น นักลงทุน และนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ โดยคำนึงถึงการเจริญเติบโตของ ทอท.อย่างยั่งยืน และให้ผลตอบแทนที่เหมาะสมอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งจะดำเนินการอย่างโปร่งใส มีระบบบัญชีที่เชื่อถือได้

1) ให้ความสำคัญกับการประชุมผู้ถือหุ้น และมีนโยบายที่จะอำนวยความสะดวกแก่ผู้ถือหุ้นทุกรายอย่างเท่าเทียมกันในการเข้าร่วมประชุม การได้รับสารสนเทศ การซักถาม และการใช้สิทธิออกเสียงลงคะแนนในที่ประชุมผู้ถือหุ้น

2) ให้ความสำคัญกับการประชุมเพื่อนำเสนอข้อมูลบริษัทกับผู้ถือหุ้น นักลงทุน และนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ โดยจะเปิดเผยข้อมูลที่สำคัญและจำเป็นต่อการตัดสินใจลงทุนอย่างถูกต้อง เพียงพอ และทันเวลา มีการเปิดเผยข้อมูลอย่างเท่าเทียม เป็นธรรม สม่าเสมอและครบถ้วนตามความเป็นจริง โดยเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้น นักลงทุน และนักวิเคราะห์หลักทรัพย์สามารถเข้าถึงและสอบถามข้อมูลได้

3) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และเป็นธรรมต่อผู้ถือหุ้น นักลงทุน และนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ทุกรายเพื่อประโยชน์สูงสุดโดยรวม

4) บริหารจัดการ ทอท.โดยนำความรู้ ความชำนาญ ประสบการณ์ และทักษะการบริหารมาประยุกต์ใช้อย่างเต็มความสามารถทุกกรณี รวมทั้งการตัดสินใจดำเนินการใดๆ จะกระทำด้วยความระมัดระวัง และรอบคอบ

5) ไม่ดำเนินการใดๆ ในลักษณะที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ต่อ ทอท.

6) บริหารกิจการของ ทอท.ให้มีความก้าวหน้า มั่นคง และก่อให้เกิดผลตอบแทนที่เหมาะสมแก่ผู้ถือหุ้น นักลงทุน และนักวิเคราะห์หลักทรัพย์

6. ชุมชนและสังคม

ทอท.ตระหนัก ห่วงใย และใส่ใจต่อสังคม ชุมชน สิ่งแวดล้อม และคุณภาพชีวิตของประชาชน โดยมุ่งสนับสนุนกิจกรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต และเสริมสร้างประโยชน์สุขของชุมชนและสังคมที่ ทอท.เข้าไปดำเนินธุรกิจตามความเหมาะสม รวมถึงให้พนักงานและผู้เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการปฏิบัติตนเป็นพลเมืองที่ดี ที่ทำประโยชน์ให้กับชุมชนและสังคม

1) มุ่งเน้นให้เกิดการพัฒนาสังคม ชุมชน สิ่งแวดล้อม มุ่งสร้างสรรค์ และอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สนับสนุนการศึกษาแก่เยาวชน และสนับสนุนกิจกรรมสาธารณประโยชน์แก่ชุมชนที่ด้อยโอกาส ให้เป็นชุมชนที่เข้มแข็งพึ่งพาตนเองได้

2) จัดกิจกรรมที่มีส่วนสร้างสรรค์สังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อมอย่างสม่าเสมอ

3) ปฏิบัติ และให้ความร่วมมือ หรือควบคุมให้มีการปฏิบัติอย่างเคร่งครัด ตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย และกฎระเบียบที่ออกโดยหน่วยงานกำกับดูแล

4) ส่งเสริมการใช้ และการอนุรักษ์พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ

5) ปลูกฝังจิตสำนึกในเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อมให้เกิดขึ้นในหมู่พนักงาน
ทุกระดับอย่างต่อเนื่อง

6) มีส่วนร่วมในการส่งเสริม สนับสนุนกิจกรรมของชุมชนและสังคม รวมถึงหน่วยงานท้องถิ่น

7. สื่อมวลชนและสื่อออนไลน์อื่นๆ

ทอท. ให้ความสำคัญกับการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการดำเนินงานของ ทอท. เพื่อสร้างการรับรู้และความเข้าใจให้กับสาธารณชนอันจะส่งผลต่อการมีทัศนคติที่ดีรวมทั้งภาพลักษณ์ที่ดีแก่ ทอท. ด้วยการให้ข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็ว ถูกต้องผ่านสื่อมวลชนและสื่อออนไลน์อื่นๆ

1) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงานของ ทอท. อย่างถูกต้อง รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ โปร่งใส ตรวจสอบได้ผ่านสื่อมวลชนและสื่อออนไลน์อื่นๆ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อสาธารณชนและผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ

2) เปิดโอกาสให้สื่อมวลชนและสื่อออนไลน์อื่นๆ สอบถามข้อมูลได้อย่างทันเหตุการณ์

3) ให้การสนับสนุนและมีส่วนร่วมในกิจกรรมของสื่อมวลชนและสื่อออนไลน์อื่นๆ

4) จัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์อันดีกับสื่อมวลชนและสื่อออนไลน์อื่นๆ ในรูปแบบต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ

.....



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

แนวปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย
บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

เพื่อเสริมสร้างให้องค์กรมีการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ มีความน่าเชื่อถือ โปร่งใส เป็นธรรม และเป็นพื้นฐานของการเติบโตอย่างยั่งยืน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) จึงกำหนดแนวปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่ม เพื่อเป็นกรอบและแนวทางในการดำเนินงานของส่วนงาน ทอท. และสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญของ ทอท. ดังนี้

1. ลูกค้า

ทอท.คำนึงถึงความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า และผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นทั้งผู้ซื้อและผู้บริโภคผลิตภัณฑ์และบริการของ ทอท.ด้วยความมั่นใจที่ ทอท.มุ่งมั่นในการสร้างการให้บริการที่ดีมีคุณภาพและมาตรฐานความปลอดภัยอย่างสูงสุด ตลอดจนสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและรักษาไว้อย่างยั่งยืน

1.1 สายการบิน

- 1) ปฏิบัติต่อสายการบิน (ลูกค้า) ทุกรายด้วยความยุติธรรม เป็นกลาง เสมอภาค โปร่งใส และไม่เลือกปฏิบัติ
- 2) ยึดมั่นในการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ แนวทางปฏิบัติ และมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการขนส่งทางอากาศอย่างเคร่งครัด
- 3) จัดให้มีโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอ มีคุณภาพและประสิทธิภาพในการให้บริการ โดยคำนึงถึงคุณภาพและมาตรฐานด้านความปลอดภัยเป็นสำคัญ เพื่อตอบสนองความต้องการ/ความคาดหวังของสายการบิน และทันต่อการเติบโตของปริมาณการจราจรทางอากาศ
- 4) จัดให้มีช่องทางการรับฟังเสียงของสายการบิน และดำเนินการแก้ไขปัญหาด้วยความรวดเร็วและเป็นระบบ
- 5) เปิดเผยข้อมูลข่าวสารและรายละเอียดข้อเท็จจริง เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการอย่างครบถ้วน ถูกต้อง ทันต่อเหตุการณ์
- 6) จัดให้มีการประเมินความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจ รวมถึงสอบถามความคิดเห็นของสายการบิน เพื่อให้ได้มาซึ่งความต้องการ/ความคาดหวัง และนำมาพัฒนาปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการ รวมทั้งกระบวนการทำงานอย่างสม่ำเสมอ

1.2 ผู้โดยสาร/ผู้ให้บริการ

1) พัฒนา กระบวนการทำงาน ผลิตภัณฑ์ และบริการเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการ บนมาตรฐานความปลอดภัย โดยมุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรม มาปรับใช้อย่างเหมาะสม เพื่ออำนวยความสะดวกและความรวดเร็วในการใช้บริการ รวมทั้งตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารและผู้ให้บริการให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด เป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดี และรักษาไว้ให้เกิดความยั่งยืน

2) เผยแพร่ให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการอย่างครบถ้วน ถูกต้อง ทันต่อเหตุการณ์ และไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง เพื่อให้ผู้โดยสารและผู้ให้บริการสามารถเข้าถึงและเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการได้ตามความต้องการอย่างสะดวกและรวดเร็ว

3) การนำข้อมูลของผู้โดยสารและผู้ให้บริการมาใช้งาน มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการบริหารจัดการทรัพยากรและการวางแผนพัฒนาการให้บริการของ ทอท.หรือดำเนินกิจการอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับการประกอบกิจการท่าอากาศยานตามวัตถุประสงค์ของ ทอท.เท่านั้น และต้องไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้โดยสาร และผู้ให้บริการโดยไม่ได้รับความยินยอมหรือไม่ชอบด้วยกฎหมาย เว้นแต่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด รวมถึง ไม่นำข้อมูลดังกล่าวมาใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัว

4) จัดให้มีช่องทางในการรับฟังเสียงของลูกค้าหลากหลายช่องทาง รวมถึงการรับฟังผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (Social Listening) เพื่อให้ได้รับข้อมูลอย่างครบถ้วน

5) จัดให้มีระบบบริหารจัดการข้อมูลข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อให้ผู้โดยสารและผู้ให้บริการสามารถให้ข้อมูลดังกล่าวได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว รวมทั้งเพื่อให้ ทอท.สามารถบริหารจัดการและตอบสนองต่อผู้โดยสารและผู้ให้บริการในการแก้ไขปัญหาได้อย่างทันที่

6) จัดให้มีการประเมินความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจ รวมถึงสอบถามความคิดเห็นของผู้โดยสารและผู้ให้บริการ เพื่อให้ได้มาซึ่งความต้องการ/ความคาดหวัง และนำมาพัฒนาปรับปรุงการให้บริการท่าอากาศยานของ ทอท.

7) บุคลากรของ ทอท.ต้องทุ่มเทและปฏิบัติต่อผู้โดยสารและผู้ให้บริการด้วยจิตบริการ และมีความเสมอภาค เพื่อให้ผู้โดยสารและผู้ให้บริการได้รับการบริการที่มีคุณภาพและเป็นธรรม

8) ในสถานการณ์โรคระบาดหรือสถานการณ์ฉุกเฉินต่างๆ บุคลากรของ ทอท.และผู้ปฏิบัติงานในท่าอากาศยาน ต้องปฏิบัติตามมาตรการ คู่มือการปฏิบัติงาน แผนฉุกเฉิน แผนเผชิญเหตุ และแผนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัดเพื่อให้ผู้โดยสาร ผู้ให้บริการ บุคลากรของ ทอท. ตลอดจนผู้ปฏิบัติงานในท่าอากาศยาน มีความปลอดภัย

1.3 ผู้ประกอบการ/ผู้เช่า

- 1) ปฏิบัติต่อผู้ประกอบการ/ผู้เช่าด้วยความยุติธรรม เป็นกลาง เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ โปรงใส และให้เกียรติซึ่งกันและกัน
- 2) ปฏิบัติตามพันธสัญญา บันทึกข้อตกลง เงื่อนไขที่มีต่อผู้ประกอบการ/ผู้เช่าอย่างเคร่งครัด
- 3) สนับสนุนการประชาสัมพันธ์ และการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายในพื้นที่ส่วนกลาง
- 4) สร้างความสัมพันธ์อันดี และรับฟังความคิดเห็นระหว่าง ทอท.กับผู้ประกอบการ/ผู้เช่า พร้อมพัฒนาช่องทางในการสื่อสารประชาสัมพันธ์ร่วมกัน
- 5) จัดให้มีการประเมินความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจ รวมถึงสอบถามความคิดเห็นของผู้ประกอบการ/ผู้เช่า เพื่อให้ได้มาซึ่งความต้องการ/ความคาดหวัง และนำมาพัฒนาปรับปรุงผลิตภัณฑ์และกระบวนการทำงานอย่างสม่ำเสมอ

2. พันธมิตรทางธุรกิจ

ทอท.คำนึงถึงความเสมอภาคและความซื่อสัตย์ในการดำเนินธุรกิจและผลประโยชน์ร่วมกันกับพันธมิตรทางธุรกิจ โดยการปฏิบัติตามกฎหมายและหลักเกณฑ์ต่างๆ อย่างเคร่งครัด และการมีจรรยาบรรณที่ดีในการดำเนินธุรกิจร่วมกัน

2.1 ผู้ส่งมอบ

- 1) ปฏิบัติต่อผู้ส่งมอบอย่างเสมอภาค บนพื้นฐานของการแข่งขันที่เป็นธรรม และให้เกียรติซึ่งกันและกัน
- 2) ยึดมั่นในการปฏิบัติตามนโยบายและแนวปฏิบัติทางการตลาดที่เป็นธรรม โดยให้ความเป็นธรรมและเท่าเทียมกันในการคัดเลือกและการปฏิบัติต่อผู้ส่งมอบทุกราย
- 3) ดำเนินการด้วยความสุจริต โปรงใส ชัดเจน ตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอน ไม่เรียก ไม่รับ ไม่จ่าย ผลประโยชน์ที่ไม่สุจริตต่อผู้ส่งมอบ และยึดมั่นในการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด
- 4) ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน รวมถึงรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ส่งมอบ เพื่อให้ทราบความต้องการและความคาดหวังในการดำเนินงานร่วมกัน รวมถึงแก้ไขปัญหาและปรับปรุงการปฏิบัติงาน
- 5) ไม่เปิดเผยข้อมูลของผู้ส่งมอบกับผู้อื่น เว้นแต่จะได้รับความยินยอมจากผู้ส่งมอบ
- 6) ให้การสนับสนุนผู้ส่งมอบในการดำเนินการ เพื่อบรรลุพันธสัญญา หรือข้อตกลงที่มีร่วมกัน
- 7) สร้างการมีส่วนร่วมในการออกแบบ พัฒนา และปรับปรุงกระบวนการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง
- 8) พัฒนาระบบการจัดการความรู้ร่วมกับผู้ส่งมอบ เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลและองค์ความรู้ที่สำคัญในการปฏิบัติงาน และนำไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานร่วมกัน

2.2 หน่วยงานที่ดำเนินงานภายในท่าอากาศยาน

1) ปฏิบัติตามพันธสัญญา บันทึกข้อตกลง เงื่อนไขที่มีต่อหน่วยงานที่ดำเนินงานภายในท่าอากาศยาน อย่างเคร่งครัด โดยไม่ละเมิดสิทธิและอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย

2) ยึดมั่นในการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ มาตรฐานการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด สร้างความสัมพันธ์ที่ดีและให้ความร่วมมือกับหน่วยงานที่ดำเนินงานภายในท่าอากาศยาน เพื่อบรรลุเป้าหมายและ ประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกัน

3) สื่อสารข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน เช่น กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ มาตรฐาน นโยบาย ทิศทางและแผนการดำเนินงาน เป็นต้น เพื่อสร้างความเข้าใจในเป้าหมายการดำเนินงานของ ทอท.

4) สร้างความสัมพันธ์อันดี เพื่อรับฟังความคิดเห็นระหว่าง ทอท.กับหน่วยงานที่ดำเนินงานใน ท่าอากาศยาน และสร้างการมีส่วนร่วมในการปรับปรุงกระบวนการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง

2.3 คู่ความร่วมมือ

1) ปฏิบัติตามพันธสัญญาที่ทำความตกลงในการดำเนินงาน

2) ให้ความร่วมมือและสนับสนุนในกิจกรรมดำเนินงานต่างๆ

3) สร้างการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันอย่างเป็นระบบ เพื่อแสวงหาแนวทางพัฒนาการดำเนินงาน ร่วมกัน

3. หน่วยงานกำกับดูแล

ทอท. รับแนวทางจากหน่วยงานกำกับดูแลมาถือปฏิบัติเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อภาครัฐ โดยปฏิบัติตาม พันธกิจที่ได้ประกาศไว้ และดำเนินการภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมายและระเบียบต่าง ๆ ของหน่วยงานที่กำกับดูแล อย่างเคร่งครัด

1) ให้การสนับสนุนโครงการจากภาครัฐ โดยมีเป้าหมายเพื่อประโยชน์สูงสุดของสังคมส่วนรวม และดำรงไว้ซึ่งสัมพันธภาพที่ดีกับหน่วยงานภาครัฐโดยการติดต่อประสานงานอย่างเปิดเผย และพร้อมให้ความร่วมมือในการให้ ข้อมูลข่าวสารที่ครบถ้วนถูกต้องตามที่หน่วยงานภาครัฐร้องขอเพื่อแสดงถึงความโปร่งใส พร้อมรับการตรวจสอบ ตลอดจนสร้างความมั่นใจและความเชื่อถือร่วมกัน

2) ดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงการสร้างสมดุลในการบริหารจัดการองค์กร เพื่อมุ่งสู่การเป็นองค์กร ประสิทธิภาพสูง

3) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีจริยธรรม มีจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติงาน รวมทั้งต่อต้าน การทุจริตคอร์รัปชันในทุกรูปแบบ

4. บุคลากรของ ทอท.

ทอท.ถือว่าบุคลากรของ ทอท.เป็นปัจจัยหนึ่งสู่ความสำเร็จ จึงมีนโยบายและหลักเกณฑ์ในการดูแลบุคลากรของ ทอท. แต่ละกลุ่มอย่างเหมาะสม ทั้งในเรื่องมาตรฐานสิทธิมนุษยชน สภาพแวดล้อม ความปลอดภัยในการทำงาน การพัฒนาความรู้ ความก้าวหน้าในสายอาชีพ และผลตอบแทนที่จะได้รับ อีกทั้งยังมุ่งมั่นในการพัฒนาเสริมสร้างวัฒนธรรมและบรรยากาศการทำงานที่ดี ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

4.1 คณะกรรมการ ทอท.

1) จัดให้มีการปฐมนิเทศและบรรยายสรุปแก่กรรมการใหม่ (Orientation) เพื่อทราบข้อมูลที่มีความจำเป็นและเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของกรรมการ ทอท. รวมทั้งจัดให้มีการเยี่ยมชมพื้นที่ปฏิบัติงานจริง ณ ท่าอากาศยานในความรับผิดชอบของ ทอท. เพื่อประโยชน์ต่อการกำกับดูแลกิจการตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย

2) จัดให้มีการประชุมคณะกรรมการ ทอท.เป็นประจำไม่น้อยกว่าเดือนละ 1 ครั้ง โดยกำหนดปฏิทินการประชุมคณะกรรมการ ทอท.ไว้เป็นการล่วงหน้าตลอดทั้งปี เพื่อให้คณะกรรมการสามารถจัดตารางเวลา และสามารถเข้าร่วมประชุมได้อย่างสม่ำเสมอ และจัดส่งหนังสือเชิญประชุมพร้อมระเบียบวาระและเอกสารประกอบการประชุมที่มีสารสนเทศสำคัญครบถ้วน ทั้งที่เป็นรูปแบบเอกสารและรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เป็นการล่วงหน้า 7 วัน ก่อนวันประชุม เพื่อให้กรรมการได้มีเวลาศึกษาข้อมูลอย่างเพียงพอ

3) จัดให้มีคณะกรรมการกำหนดค่าตอบแทน เพื่อพิจารณาค่าตอบแทนของกรรมการให้มีความเป็นธรรมเหมาะสมกับความรับผิดชอบ สอดคล้องกับผลการดำเนินงาน และอยู่ในระดับที่สามารถจูงใจและรักษากรรมการที่มีคุณภาพไว้ได้หรือเทียบเคียงได้กับบริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมเดียวกัน

4) จัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการ ทอท. และคณะกรรมการชุดย่อย ทั้งคณะและรายบุคคลปีละ 1 ครั้ง เพื่อให้คณะกรรมการร่วมกันพิจารณาผลงานและปัญหา เพื่อการปรับปรุงแก้ไขให้การกำกับดูแลกิจการมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

5) ส่งเสริมให้กรรมการ ทอท.ได้พัฒนาความรู้ และเพิ่มพูนประสบการณ์ใหม่ๆ โดยสนับสนุนให้กรรมการ ทอท.เข้าอบรมหรือสัมมนาในหลักสูตรต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ กรรมการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง

6) จัดให้มีช่องทางสำหรับผู้มีส่วนได้เสีย และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการติดต่อสื่อสาร หรือแจ้งเบาะแสกับคณะกรรมการ ทอท.ในเรื่องต่างๆ รวมทั้งมีโอกาสดูแลความคิดเห็นและร้องเรียนในกรณีที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการกระทำของ ทอท.

7) จัดให้มีข้อมูลที่จำเป็น และเพียงพอต่อการปฏิบัติหน้าที่ และการตัดสินใจของกรรมการ ทอท. รวมทั้งอำนวยความสะดวกให้กรรมการ ทอท.สามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

4.2 กรรมการผู้อำนวยความสะดวกใหญ่

- 1) กำหนดอัตราค่าตอบแทนอย่างเหมาะสม ภายใต้กรอบอัตราค่าตอบแทนที่กระทรวงการคลังกำหนด
- 2) สนับสนุนและอำนวยความสะดวกในการดำเนินงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามสัญญาและข้อตกลงที่กำหนดไว้กับ ทอท.

4.3 ผู้บริหารตามสัญญาจ้าง และผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก

- 1) กำหนดอัตราค่าตอบแทนเป็นไปตามสัญญาจ้าง และข้อตกลงของ ทอท.
- 2) สนับสนุนและอำนวยความสะดวกในการดำเนินงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามสัญญาและข้อตกลงที่กำหนดไว้กับ ทอท.

4.4 พนักงาน และลูกจ้าง ทอท.

- 1) ให้ผลตอบแทนและสิทธิประโยชน์ต่างๆ ที่เป็นธรรมแก่บุคลากรของ ทอท.ในรูปแบบต่างๆ เช่น เงินเดือน เงินโบนัส เป็นต้น
- 2) ส่งเสริมคุณภาพชีวิตและแรงงานสัมพันธ์ที่ดีและเหมาะสม ทั้งด้านสวัสดิการ สิทธิประโยชน์ และด้านกระบวนการแรงงานสัมพันธ์
- 3) ดูแลรักษาสภาพแวดล้อมการทำงานให้มีความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของบุคลากรของ ทอท. อยู่เสมอ
- 4) การแต่งตั้งและโยกย้าย รวมถึงการให้รางวัลและการลงโทษพนักงานและลูกจ้าง ทอท. ต้องกระทำด้วยความเสมอภาค สุจริตและเป็นธรรม และตั้งอยู่บนพื้นฐานของความรู้ ความสามารถ และความเหมาะสม รวมทั้งการกระทำหรือการปฏิบัติของพนักงานและลูกจ้าง ทอท. นั้น
- 5) ให้ความสำคัญต่อการพัฒนา การถ่ายทอดความรู้ และความสามารถของพนักงานและลูกจ้าง ทอท. โดยให้โอกาสพนักงานและลูกจ้าง ทอท.อย่างทั่วถึงและสม่ำเสมอ
- 6) รับฟังข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากพนักงานและลูกจ้าง ทอท.ทุกระดับอย่างเท่าเทียมและเสมอภาค
- 7) ปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรของ ทอท.อย่างเคร่งครัด
- 8) บริหารงานโดยหลีกเลี่ยงการกระทำใดๆ ที่ไม่เป็นธรรมซึ่งอาจมีผลกระทบต่อความมั่นคงในหน้าที่การงานของพนักงานและลูกจ้าง ทอท.
- 9) ปฏิบัติต่อพนักงานด้วยความเสมอภาคและความสุภาพ เคารพต่อความเป็นปัจเจกชน ศักดิ์ศรี ความเป็นมนุษย์และสิทธิมนุษยชน โดยไม่แบ่งแยกเพศ อายุ เชื้อชาติ สัญชาติ ศาสนา ความเชื่อ ความคิดเห็นทางการเมือง หรือความพิการ
- 10) มีช่องทางให้พนักงานสามารถแจ้งเรื่องที่อยู่ในทางผิดกฎหมาย ข้อบังคับ หรือระเบียบได้
- 11) ส่งเสริม สนับสนุนให้พนักงานเข้าใจในเรื่องจรรยาบรรณ และบทบาท ซึ่งพนักงานสามารถปฏิบัติได้ เพื่อให้เกิดพฤติกรรมที่อยู่ในกรอบของจรรยาบรรณอย่างทั่วถึงทั้ง ทอท.

5. ผู้ถือหุ้น นักลงทุน และนักวิเคราะห์หลักทรัพย์

ทอท.มุ่งมั่นที่จะรับผิดชอบ และสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้ถือหุ้น นักลงทุน และนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ โดยคำนึงถึงการเจริญเติบโตของ ทอท.อย่างยั่งยืน และให้ผลตอบแทนที่เหมาะสมอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งจะดำเนินการอย่างโปร่งใส มีระบบบัญชีที่เชื่อถือได้

1) ให้ความสำคัญกับการประชุมผู้ถือหุ้น และมีนโยบายที่จะอำนวยความสะดวกแก่ผู้ถือหุ้นทุกรายอย่างเท่าเทียมกันในการเข้าร่วมประชุม การได้รับสารสนเทศ การซักถาม และการใช้สิทธิออกเสียงลงคะแนนในที่ประชุมผู้ถือหุ้น

2) ให้ความสำคัญกับการประชุมเพื่อนำเสนอข้อมูลบริษัทกับผู้ถือหุ้น นักลงทุน และนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ โดยจะเปิดเผยข้อมูลที่สำคัญและจำเป็นต่อการตัดสินใจลงทุนอย่างถูกต้อง เพียงพอ และทันเวลา มีการเปิดเผยข้อมูลอย่างเท่าเทียม เป็นธรรม สม่าเสมอและครบถ้วนตามความเป็นจริง โดยเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้น นักลงทุน และนักวิเคราะห์หลักทรัพย์สามารถเข้าถึงและสอบถามข้อมูลได้

3) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และเป็นธรรมต่อผู้ถือหุ้น นักลงทุน และนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ทุกรายเพื่อประโยชน์สูงสุดโดยรวม

4) บริหารจัดการ ทอท.โดยนำความรู้ ความชำนาญ ประสบการณ์ และทักษะการบริหารมาประยุกต์ใช้อย่างเต็มความสามารถทุกกรณี รวมทั้งการตัดสินใจดำเนินการใดๆ จะกระทำด้วยความระมัดระวัง และรอบคอบ

5) ไม่ดำเนินการใดๆ ในลักษณะที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ต่อ ทอท.

6) บริหารกิจการของ ทอท.ให้มีความก้าวหน้า มั่นคง และก่อให้เกิดผลตอบแทนที่เหมาะสมแก่ผู้ถือหุ้น นักลงทุน และนักวิเคราะห์หลักทรัพย์

6. ชุมชนและสังคม

ทอท.ตระหนัก ห่วงใย และใส่ใจต่อสังคม ชุมชน สิ่งแวดล้อม และคุณภาพชีวิตของประชาชน โดยมุ่งสนับสนุนกิจกรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต และเสริมสร้างประโยชน์สุขของชุมชนและสังคมที่ ทอท.เข้าไปดำเนินธุรกิจตามความเหมาะสม รวมถึงให้พนักงานและผู้เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการปฏิบัติตนเป็นพลเมืองที่ดี ที่ทำประโยชน์ให้กับชุมชนและสังคม

1) มุ่งเน้นให้เกิดการพัฒนาสังคม ชุมชน สิ่งแวดล้อม มุ่งสร้างสรรค์ และอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สนับสนุนการศึกษาแก่เยาวชน และสนับสนุนกิจกรรมสาธารณประโยชน์แก่ชุมชนที่ด้อยโอกาส ให้เป็นชุมชนที่เข้มแข็งพึ่งพาตนเองได้

2) จัดกิจกรรมที่มีส่วนสร้างสรรค์สังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อมอย่างสม่าเสมอ

3) ปฏิบัติ และให้ความร่วมมือ หรือควบคุมให้มีการปฏิบัติอย่างเคร่งครัด ตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย และกฎระเบียบที่ออกโดยหน่วยงานกำกับดูแล

4) ส่งเสริมการใช้ และการอนุรักษ์พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ

5) ปลุกฝังจิตสำนึกในเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อมให้เกิดขึ้นในหมู่พนักงาน
ทุกระดับอย่างต่อเนื่อง

6) มีส่วนร่วมในการส่งเสริม สนับสนุนกิจกรรมของชุมชนและสังคม รวมถึงหน่วยงานท้องถิ่น

7. สื่อมวลชนและสื่อออนไลน์อื่นๆ

ทอท. ให้ความสำคัญกับการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการดำเนินงานของ ทอท. เพื่อสร้างการรับรู้และความเข้าใจให้กับสาธารณชนอันจะส่งผลต่อการมีทัศนคติที่ดี รวมทั้งภาพลักษณ์ที่ดีแก่ ทอท. ด้วยการให้ข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็ว ถูกต้องผ่านสื่อมวลชนและสื่อออนไลน์อื่นๆ

1) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงานของ ทอท. อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ โปร่งใส ตรวจสอบได้ผ่านสื่อมวลชนและสื่อออนไลน์อื่นๆ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อสาธารณชนและผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ

2) เปิดโอกาสให้สื่อมวลชนและสื่อออนไลน์อื่นๆ สอบถามข้อมูลได้อย่างทันเหตุการณ์

3) ให้การสนับสนุนและมีส่วนร่วมในกิจกรรมของสื่อมวลชนและสื่อออนไลน์อื่นๆ

4) จัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์อันดีกับสื่อมวลชนและสื่อออนไลน์อื่นๆ ในรูปแบบต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ

.....