



รายงานการทบทวนการตรวจสอบ สิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน ปี 2567

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

ธันวาคม 2567

เนื้อหาการนำเสนอ

1. วัตถุประสงค์ของการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน
 2. นโยบายสิทธิมนุษยชนของ ทอท.
-
3. ขั้นตอนการประเมินผลกระทบและความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน
 4. ขอบเขตการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน
 5. เกณฑ์การประเมินความเสี่ยง
-
6. ผลการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนของ ทอท. ปี 2567
 7. การบูรณาการผลการประเมินกับการบริหารภายในองค์กร
 8. การติดตามและรายงานผลการดำเนินการ
 9. การแก้ไขและเยียวยาผลกระทบ

วัตถุประสงค์ของการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน



ประเด็นสิทธิมนุษยชนในภาคธุรกิจนับเป็นหนึ่งในประเด็นที่หลายภาคส่วนให้ความสำคัญ ทั้งกลุ่มนักลงทุน ภาครัฐ องค์กรภาคประชาสังคม สมาคมภาคธุรกิจ และสื่อมวลชน โดยภาคธุรกิจเองมีบทบาททั้งการเป็นผู้ส่งเสริมสิทธิมนุษยชนผ่านการดำเนินธุรกิจ และในขณะเดียวกันอาจมีโอกาที่จะละเมิดสิทธิมนุษยชนได้เช่นกัน

ทอท. จึงดำเนินการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (Human Rights Due Diligence) ครอบคลุมทั้งห่วงโซ่คุณค่าของ ทอท. คือ ส่วนที่ ทอท. ดำเนินงานเอง (Own Operation) บริษัทย่อย (Subsidiaries) และบริษัทร่วมทุน (Joint Ventures without Management Control) ตลอดจนคู่ค้าและผู้รับเหมาทางตรง (Contractors & Tier 1 Suppliers) โดยการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน มีการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง และทำการทบทวนตามกรอบระยะเวลาที่เหมาะสม* เพื่อระบุประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่เกิดขึ้นจริงหรือมีแนวโน้มที่จะเกิดขึ้น และพิจารณากำหนดมาตรการเพิ่มเติมในการควบคุมและป้องกันความเสี่ยงของประเด็นสิทธิมนุษยชนที่สำคัญ สำหรับรายงานการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านในครั้งนี้ ครอบคลุมการดำเนินงานตั้งแต่ปี 2565 - ตุลาคม 2567



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

ประกาศบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

เรื่อง นโยบายสิทธิมนุษยชน

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) มุ่งเป็นผู้นำในการดำเนินธุรกิจให้บริการท่าอากาศยานอย่างยั่งยืน โดยให้ความสำคัญกับการดูแลลูกค้า คู่ค้าธุรกิจ พนักงาน ชุมชนและสิ่งแวดล้อม ผ่านการตรวจสอบประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านเพื่อประเมินผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนอันอาจเกิดขึ้นจากการดำเนินธุรกิจที่ ทอท.อาจเข้าไปมีส่วนสนับสนุนให้เกิดขึ้น ทั้งนี้การเคารพสิทธิมนุษยชนเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการดำเนินธุรกิจของ ทอท. และได้ถูกกำหนดเป็นจรรยาบรรณและหลักการที่ ทอท.ยึดมั่นเสมอมา เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติตามหลักการสิทธิมนุษยชน ทอท.ได้ประกาศนโยบายสิทธิมนุษยชน ในปี พ.ศ. 2561 เพื่อแสดงความมุ่งมั่นให้ประจักษ์ว่า ทอท.ดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบ โปร่งใส และมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนที่อาจเกิดขึ้นตลอดห่วงโซ่มูลค่าของ ทอท. ทอท. ยึดมั่นและปฏิบัติตามหลักกฎหมายด้านสิทธิมนุษยชนอันได้แก่ ตราสารระหว่างประเทศ ด้านสิทธิมนุษยชน หลักปฏิญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน (Universal Declaration Of Human Rights) ขององค์การสหประชาชาติ กติการะหว่างประเทศว่าด้วยสิทธิพลเมืองและสิทธิทางการเมือง กติการะหว่างประเทศว่าด้วยสิทธิทางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม และอนุสัญญาหลักด้านสิทธิแรงงานขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ (ILO Declaration on Fundamental Principles and Rights at Work) ขณะเดียวกัน ทอท. ได้นำหลักการชี้แนะว่าด้วยธุรกิจและสิทธิมนุษยชนแห่งสหประชาชาติ (UN Guiding Principles on Business and Human Rights: UNGP) และหลักการว่าด้วยการปกป้องสิทธิ การเคารพสิทธิ และการเยียวยาผลกระทบจากการละเมิดสิทธิมนุษยชนที่เกิดขึ้น (Protect, Respect, and Remedy) หรือ Ruggie Framework มาเป็นแนวปฏิบัติด้านการบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชนเพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งองค์กร

นโยบายสิทธิมนุษยชนของ ทอท. ครอบคลุมประเด็นด้านสิทธิมนุษยชน ดังต่อไปนี้

- ปฏิบัติตามกฎหมาย และหลักการชี้แนะด้านสิทธิมนุษยชนในระดับสากล
 - ปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน
 - กติการะหว่างประเทศว่าด้วยสิทธิพลเมืองและสิทธิทางการเมือง
 - กติการะหว่างประเทศว่าด้วยสิทธิทางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม
 - อนุสัญญาหลักด้านสิทธิแรงงานขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ
 - หลักการชี้แนะว่าด้วยธุรกิจและสิทธิมนุษยชนแห่งสหประชาชาติ
- นโยบายครอบคลุมตลอดห่วงโซ่มูลค่าและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้ทรงสิทธิ ได้แก่ พนักงาน คู่ค้า ลูกค้า และชุมชน
- ครอบคลุมประเด็นสิทธิมนุษยชนที่สำคัญ
 - สภาพการจ้างงานที่เหมาะสม
 - การจ้างงานที่เป็นธรรม
 - สุขภาพ อาชีวอนามัย และความปลอดภัย
 - มาตรฐานการครองชีพของชุมชน
 - การเลือกปฏิบัติ
 - เสรีภาพของพนักงานในการรวมกลุ่มหรือรวมตัวเพื่อเจรจาต่อรอง
 - การใช้แรงงานผิดกฎหมาย เช่น แรงงานเด็ก แรงงานทาส แรงงานบังคับ
 - การรักษาความเป็นส่วนตัว

1 ทบทวนข้อมูลและระบุประเด็นความเสี่ยง

- ทบทวนกิจกรรมของ ทอท. ตลอดห่วงโซ่คุณค่า
- ทบทวนประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนในกลุ่มอุตสาหกรรมเดียวกัน
- ระบุประเด็นความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากกิจกรรมตลอดห่วงโซ่คุณค่าของ ทอท.
- ระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้ทรงสิทธิที่อาจได้รับผลกระทบจากการละเมิดสิทธิมนุษยชน ได้แก่ พนักงาน คู่ค้า/ผู้รับเหมา ลูกค้า และชุมชน โดยพิจารณาครอบคลุมกลุ่มเปราะบาง

2 ประเมินความเสี่ยงที่มีอยู่ตามธรรมชาติ

- การประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่มีอยู่โดยธรรมชาติ ซึ่งไม่มีมาตรการกำกับดูแล ควบคุมหรือป้องกัน

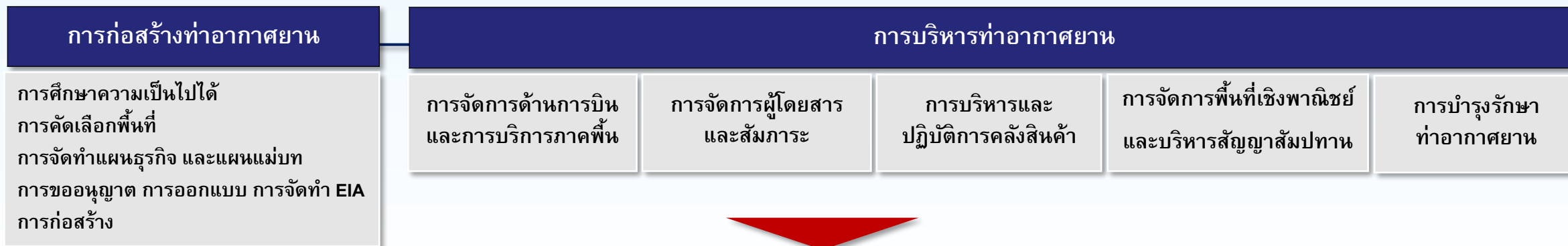
3 ประเมินความเสี่ยงที่เหลืออยู่ภายใต้มาตรการปัจจุบัน

- การประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนหลังจากมีมาตรการกำกับดูแล ควบคุมหรือป้องกัน

4 จัดอันดับความเสี่ยง

- ประเด็นสิทธิมนุษยชนที่มีความเสี่ยงอยู่ในระดับสูง-สูงมาก จะถูกพิจารณาให้เป็นประเด็นสิทธิมนุษยชนที่สำคัญ (Salient Issue) ซึ่งจำเป็นต้องพิจารณากำหนดมาตรการเพิ่มเติมหรือปฏิบัติตามมาตรการที่มีอยู่ในปัจจุบันให้เคร่งครัดกว่าเดิม เพื่อลดระดับความรุนแรงและ/หรือโอกาสที่จะเกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชน

1 การดำเนินงานของ ทอท. (Own Operation)



8 พื้นที่ปฏิบัติการ



สำนักงานใหญ่



ท่าอากาศยาน 6 แห่ง

ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ท่าอากาศยานดอนเมือง

ท่าอากาศยานเชียงใหม่

ท่าอากาศยานหาดใหญ่

ท่าอากาศยานภูเก็ต

ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง
เชียงใหม่



บริษัทโรงแรมท่าอากาศยาน
สุวรรณภูมิ จำกัด
(โรงแรมโนโวเทล สุวรรณภูมิ
แอร์พอร์ต

* กิจกรรมบริษัทย่อย/บริษัทร่วม

ผู้มีส่วนได้เสียและประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนของ ทอท.

			
พนักงาน	ลูกค้า/ผู้รับเหมา	ชุมชน	ลูกค้า
- สภาพการทำงาน - การจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นธรรม - การใช้แรงงานผิดกฎหมาย - อาชีวอนามัย และความปลอดภัย - เสรีภาพในการสมาคม การชุมนุม และการเจรจาต่อรองร่วมกันของพนักงาน - การเลือกปฏิบัติและการล่วงละเมิด - ข้อมูลส่วนบุคคล	- สภาพการทำงาน - การจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นธรรม - การใช้แรงงานผิดกฎหมาย - อาชีวอนามัย และความปลอดภัย - การเลือกปฏิบัติ และการล่วงละเมิดต่อลูกค้าหรือผู้รับเหมาที่เข้ามาปฏิบัติงานในพื้นที่ของบริษัท - การเลือกปฏิบัติในการจัดซื้อจัดจ้าง - ข้อมูลส่วนบุคคล	- สุขภาพ และความปลอดภัย - มาตรฐานการครองชีพของคนในชุมชน - การได้มาซึ่งที่ดิน และการย้ายถิ่นฐานใหม่โดยถูกบังคับ - การรักษามรดกทางวัฒนธรรม	- สุขภาพ และความปลอดภัย - การเลือกปฏิบัติและการล่วงละเมิด - ข้อมูลส่วนบุคคล



กลุ่มเปราะบาง

• สตรี
• สตรีตั้งครรภ์

• เด็ก
• ผู้พิการ

• ชนพื้นเมือง
• แรงงานต่างด้าว

• แรงงานที่ทำงานผ่านบุคคลที่สาม
• กลุ่มเพศทางเลือก (LGBTQI+)

ความรุนแรง

5	สูง	สูงมาก	สูงมาก	สูงมาก	สูงมาก
4	สูง	สูง	สูง	สูงมาก	สูงมาก
3	ปานกลาง	ปานกลาง	สูง	สูง	สูง
2	ต่ำ	ปานกลาง	ปานกลาง	สูง	สูง
1	ต่ำ	ต่ำ	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
	1	2	3	4	5

โอกาสเกิด

ความรุนแรง
(Severity)

ความรุนแรงของผลกระทบ (Severity) พิจารณาจาก 3 ปัจจัย ได้แก่

- ระดับของผลกระทบ (Scale)
- จำนวนผู้ได้รับผลกระทบ (Scope)
- ความสามารถในการเยียวยาผลกระทบ (Irremediability Nature)

ระดับความรุนแรงจะพิจารณาเหตุการณ์ที่ร้ายแรงที่สุด (Worst Case)

โอกาสเกิด
(Likelihood)

โอกาสการเกิดผลกระทบ (Likelihood) ขึ้นอยู่กับบริบท/

สภาพแวดล้อมของความเสี่ยงหรือผลกระทบที่เกิดขึ้น ซึ่งระดับความเสี่ยงสำหรับบางประเด็นอาจสูงขึ้นในพื้นที่ปฏิบัติงาน

ระดับความสำคัญของความเสี่ยง = โอกาสเกิด (Likelihood) x ความรุนแรง (Severity)

ความเสี่ยงที่หลงเหลืออยู่ คือความเสี่ยงที่ถูกประเมินภายใต้มาตรการที่มีอยู่ในปัจจุบัน โดยประเด็นสิทธิมนุษยชนที่มีความเสี่ยงอยู่ในระดับสูง-สูงมากจะถูกพิจารณาให้เป็นประเด็นสิทธิมนุษยชนที่สำคัญ (Salient Issue) ซึ่งบริษัทจำเป็นต้องกำหนดมาตรการเพิ่มเติมหรือปฏิบัติตามมาตรการที่มีอยู่ในปัจจุบันให้เคร่งครัดกว่าเดิม เพื่อลดระดับความรุนแรงและ/หรือโอกาสที่จะเกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชน

100%

100% ของพื้นที่ปฏิบัติการของ ทอท. ได้รับการประเมินความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน

100%

100% ของพื้นที่ปฏิบัติการของ ทอท. ถูกประเมินว่ามีประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่สำคัญ (salient issues) ซึ่งประเด็นสิทธิมนุษยชนที่สำคัญ ได้แก่

- อาชีวอนามัย และความปลอดภัยของคู่ค้า/ผู้รับเหมา
- สุขภาพและความปลอดภัยของลูกค้า
- อาชีวอนามัย และความปลอดภัยของพนักงาน
- การเลือกปฏิบัติและการล่วงละเมิดของพนักงาน
- สุขภาพและความปลอดภัยของชุมชน
- มาตรฐานการครองชีพของคนในชุมชน
- การเลือกปฏิบัติและการล่วงละเมิดของลูกค้า

100%

100% ของพื้นที่ปฏิบัติการของ ทอท. ที่ถูกประเมินว่ามีประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่สำคัญ (salient issues) ได้มีการจัดเตรียมมาตรการบรรเทาผลกระทบ และกระบวนการในการชดเชยและเยียวยา

2 คู่ค้าและผู้รับเหมาทางตรง (Contractors & Tier 1 Suppliers)

100%

100% ของจำนวนคู่ค้าและผู้รับเหมาทางตรงของ ทอท. ได้รับการประเมินความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน

5.17%

5.17% ของคู่ค้าและผู้รับเหมาทางตรงของ ทอท. (6 ราย จาก 116 ราย) ถูกประเมินอยู่ในระดับสูงมาก หรือมีประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่สำคัญ (salient issues) ซึ่งประเด็นสิทธิมนุษยชนที่สำคัญ ได้แก่

- การใช้แรงงานบังคับ
- การค้ามนุษย์
- การเลือกปฏิบัติและการล่วงละเมิด
- สภาพการทำงาน
- อาชีวอนามัยและความปลอดภัย
- สิทธิชุมชนและชนพื้นเมือง

100%

100% ของคู่ค้าและผู้รับเหมาทางตรงของ ทอท. ที่ถูกประเมินว่ามีประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่สำคัญ (salient issues) ได้มีการจัดเตรียมมาตรการบรรเทาผลกระทบ และกระบวนการในการชดเชยและเยียวยา

3 บริษัทย่อยและบริษัทร่วมทุน (Joint Venture without Management Control)

100%

100% ของบริษัทย่อยและบริษัทร่วมทุนของ ทอท. ได้รับการประเมินความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน

0%

0% ของบริษัทย่อยและบริษัทร่วมทุนของ ทอท. (0 ราย จาก 6 ราย) ที่ถูกประเมินและพบว่ามีประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่สำคัญ (salient issue)

0%

0% ของบริษัทย่อยและบริษัทร่วมทุนของ ทอท. (0 ราย จาก 6 ราย) ที่ถูกประเมินและพบว่ามีประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่สำคัญ (salient issue) ดังนั้นจึงไม่มีการดำเนินการบรรเทาผลกระทบใดๆ

อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ มีมาตรการบรรเทาผลกระทบและติดตามความเสี่ยงอย่างต่อเนื่องเพื่อป้องกันการละเมิดสิทธิมนุษยชนในบริษัทย่อยและกิจกรรมร่วมค้าทั้งหมด

การดำเนินงานของ ทอท. (Own Operation)

กลุ่มผู้ทรงสิทธิ: คู่ค้า/ผู้รับเหมา



ประเด็นความเสี่ยง

อาชีวอนามัย และความปลอดภัยเนื่องจากอุบัติเหตุจากการซ่อมบำรุงระบบลิฟต์

สิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้อง

- สิทธิในการมีชีวิต
- สิทธิด้านสุขภาพ
- สิทธิในการได้รับสภาพเงื่อนไขการทำงานที่เป็นธรรมและน่าพอใจ
- สิทธิในการเข้าถึงการเยียวยาที่มีประสิทธิผล



พื้นที่ปฏิบัติการ

ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ



มาตรการบรรเทาผลกระทบจากความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน

- นโยบายความปลอดภัยของสนามบิน
- นโยบายความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- นโยบายสิทธิมนุษยชน
- นโยบายการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้เสีย
- แนวปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย
- แนวทางการปฏิบัติอย่างยั่งยืนของคู่ค้า บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)
- คู่มือการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedure)
- ระบบมาตรฐานการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (ISO 45001)
- ข้อบังคับและคู่มือว่าด้วยความปลอดภัยในการทำงานสำหรับผู้รับจ้าง
- แบบประเมินผลการปฏิบัติงานของคู่ค้าและผู้รับเหมา
- การตรวจสอบข้อเท็จจริง วิเคราะห์สาเหตุ และการรายงานผลด้านความปลอดภัย
- การแจ้งเตือนไปยังบริษัทคู่ค้า/ผู้รับเหมา ให้เพิ่มเติมขั้นตอนการตรวจสอบกระบวนการทำงาน
- ช่องทางรับข้อร้องเรียนและให้ข้อเสนอแนะผ่านเว็บไซต์หลักของ ทอท. www.airportthai.co.th

การดำเนินงานของ ทอท. (Own Operation)

กลุ่มผู้ทรงสิทธิ: ลูกค้ำ



ประเด็นความเสี่ยง

สุขภาพ และความปลอดภัย เนื่องจาก

- ความบกพร่องของระบบอำนวยความสะดวกของผู้โดยสารในท่าอากาศยาน
- สภาพพื้นที่ที่ไม่ปลอดภัยในโรงแรมที่อาจทำให้เกิดการสะดุดหรือลื่นล้ม

สิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้อง

- สิทธิในการมีชีวิต
- สิทธิด้านสุขภาพ
- สิทธิในการเข้าถึงการเยียวยาที่มีประสิทธิภาพ



พื้นที่ปฏิบัติการ

- ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
- ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย
- ท่าอากาศยานดอนเมือง
- โรงแรมโนโวเทล สุวรรณภูมิ แอร์พอร์ต
- ท่าอากาศยานภูเก็ต
- ท่าอากาศยานหาดใหญ่
- ท่าอากาศยานเชียงใหม่



มาตรการบรรเทาผลกระทบจากความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน

- นโยบายความปลอดภัยของท่าอากาศยาน
- นโยบายสิทธิมนุษยชน
- นโยบายการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้เสีย
- แนวปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย
- คู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดี
- คณะกรรมการบริหารความปลอดภัยของสนามบิน
- มาตรการด้านความปลอดภัยและมาตรการการรักษาความปลอดภัย เช่น พนักงานรักษาความปลอดภัย การติดตั้งกล้อง CCTV ในพื้นที่สนามบิน และพื้นที่ส่วนกลางของโรงแรม (ยกเว้นห้องน้ำ)
- การตรวจสอบข้อเท็จจริง วิเคราะห์สาเหตุ และการรายงานผลด้านความปลอดภัย
- การติดตามตรวจสอบระบบความปลอดภัยของสิ่งอำนวยความสะดวกในท่าอากาศยานโดยผู้เชี่ยวชาญภายนอก
- การพัฒนาความรู้และความสามารถของบุคลากร และการปรับปรุงคู่มือและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการตอบสนองต่อสถานการณ์ฉุกเฉินในท่าอากาศยาน
- การฝึกซ้อมเหตุฉุกเฉินกรณีผู้โดยสารในท่าอากาศยานประสบเหตุร้ายแรง
- การติดประกาศ ติดป้ายเตือนบริเวณที่มีความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ และติดประกาศแนะนำด้านความปลอดภัยในการใช้ระบบอำนวยความสะดวกต่าง ๆ
- การให้บริการช่วยเหลือผู้โดยสารกลุ่มเปราะบาง เช่น ผู้สูงอายุ สตรีมีครรภ์ โดยการจัดหารถเข็น รถกอล์ฟเพื่ออำนวยความสะดวกพร้อมทั้งเจ้าหน้าที่ช่วยเหลือและประสานงาน
- จัดเตรียมอุปกรณ์ปฐมพยาบาล และแพทย์ประจำท่าอากาศยาน
- ช่องทางรับข้อร้องเรียนและให้ข้อเสนอแนะของ ทอท.
 - Customer Feedback Application (CFA) ซึ่งสามารถเข้าถึงได้ด้วย QR code ณ จุดบริการในท่าอากาศยาน
 - Application "Sawasdee by AOT"
 - ไลน์ข้อร้องเรียน AOT
 - Contact Center โทร.1722
 - Facebook AOT Official
 - อีเมลของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (aotpr@airportthai.co.th และ csd@airportthai.co.th)
 - เว็บไซต์หลักของ ทอท. www.airportthai.co.th
- ติดตั้งป้ายเตือนพื้นที่ไม่ปลอดภัย เช่น ระวังพื้นลื่น หรือกำลังทำความสะอาด (โรงแรมโนโวเทล สุวรรณภูมิ แอร์พอร์ต)
- อบรมการปฐมพยาบาลเบื้องต้นแก่เจ้าหน้าที่ประจำ (โรงแรมโนโวเทล สุวรรณภูมิ แอร์พอร์ต)
- การรับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้าโรงแรมโนโวเทล สุวรรณภูมิ แอร์พอร์ต ผ่านฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ 02-131-1111, <https://www.novotellairportbkk.com/info@novotellairportbkk.com>

การดำเนินงานของ ทอท. (Own Operation)

กลุ่มผู้ทรงสิทธิ: ลูกค้า



ประเด็นความเสี่ยง

การเลือกปฏิบัติและการล่วงละเมิด ได้แก่ ผู้โดยสารชาวตะวันออกกลางรู้สึกว่าการเลือกปฏิบัติจากการตรวจค้นร่างกายของเจ้าหน้าที่ และลูกค้าชาวไทยรู้สึกว่าได้รับการปฏิบัติที่ไม่เท่าเทียมกับชาวต่างชาติ เช่น การให้บริการยกกระเป๋า

สิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้อง

- สิทธิเท่าเทียมของบุคคลตามกฎหมาย
- สิทธิในการเข้าถึงการเยียวยาที่มีประสิทธิภาพ



พื้นที่ปฏิบัติการ

- | | |
|-------------------------|----------------------------|
| • ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ | • ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง |
| • ท่าอากาศยานดอนเมือง | • เชียงราย |
| • ท่าอากาศยานภูเก็ต | • โรงแรมโนโวเทล สุวรรณภูมิ |
| • ท่าอากาศยานหาดใหญ่ | • แอร์พอร์ต |
| • ท่าอากาศยานเชียงใหม่ | |



มาตรการบรรเทาผลกระทบจากความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน

- นโยบายสิทธิมนุษยชน
- คู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดี
- นโยบายการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้เสีย
- แนวปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย
- คู่มืออำนวยความสะดวกผู้โดยสารปกติและผู้โดยสารกลุ่มเปราะบาง
- การออกแบบห้องน้ำและห้องพักเฉพาะสำหรับผู้พิการในโรงแรมโนโวเทล สุวรรณภูมิ แอร์พอร์ต
- ช่องทางรับข้อร้องเรียนและให้ข้อเสนอแนะผ่าน
 - Customer Feedback Application (CFA) ซึ่งสามารถเข้าถึงได้ด้วย QR code ณ จุดบริการในท่าอากาศยาน
 - Application “Sawasdee by AOT”
 - ไลน์รับข้อร้องเรียน AOT
 - Contact Center โทร.1722 Facebook AOT Official
 - อีเมลของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (aotpr@airportthai.co.th และ csd@airportthai.co.th)
 - เว็บไซต์หลักของ ทอท. www.airportthai.co.th
- การรับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้าโรงแรมโนโวเทล สุวรรณภูมิ แอร์พอร์ต ผ่านฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ 02-131-1111, www.novotelairportbkk.com/, info@novotelairportbkk.com

การดำเนินงานของ ทอท. (Own Operation)

กลุ่มผู้ทรงสิทธิ: พนักงาน



ประเด็นความเสี่ยง

อาชีวอนามัย และความปลอดภัย ได้แก่ การหกล้มจากการเข้าร่วมกิจกรรม อุบัติเหตุจากยานพาหนะขณะปฏิบัติงาน การเตรียมความพร้อมก่อนการปฏิบัติงาน และอุบัติเหตุทั่วไปจากการปฏิบัติงานประจำวัน

สิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้อง

- สิทธิในการมีชีวิต
- สิทธิด้านสุขภาพ
- สิทธิในการได้รับสภาพเงื่อนไขการทำงานที่เป็นธรรมและน่าพอใจ
- สิทธิในการเข้าถึงการเยียวยาที่มีประสิทธิผล



พื้นที่ปฏิบัติการ

- สำนักงานใหญ่
- ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
- ท่าอากาศยานเชียงใหม่
- ท่าอากาศยานหาดใหญ่
- ท่าอากาศยานภูเก็ต
- ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวงเชียงราย



มาตรการบรรเทาผลกระทบจากความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน

- นโยบายความปลอดภัยของท่าอากาศยาน
- นโยบายความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- นโยบายสิทธิมนุษยชน
- นโยบายการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้เสีย
- แนวปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย
- นโยบายด้านการแพทย์และสวัสดิการสำหรับพนักงานและลูกจ้าง ทอท.
- คู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดี
- คู่มือการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedure)
- ระบบมาตรฐานการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (ISO 45001)
- โครงการ Safety Day
- การตรวจสอบข้อเท็จจริง วิเคราะห์สาเหตุ และการรายงานผลด้านความปลอดภัย
- ช่องทางรับข้อร้องเรียนและให้ข้อเสนอแนะ ผ่าน AOT Call Center 1722 และเว็บไซต์หลักของ ทอท. www.airportthai.co.th

การดำเนินงานของ ทอท. (Own Operation)

กลุ่มผู้ทรงสิทธิ: พนักงาน



ประเด็นความเสี่ยง

การเลือกปฏิบัติและการล่วงละเมิด ได้แก่ พนักงานได้รับคำพูดรุนแรงและกิริยาที่ไม่เหมาะสม (เช่น โยน passport เป็นต้น) จากลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยาน

สิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้อง

- สิทธิเท่าเทียมของบุคคลตามกฎหมาย
- สิทธิในการได้รับสภาพเงื่อนไขการทำงานที่เป็นธรรมและน่าพอใจ
- สิทธิในการเข้าถึงการเยียวยาที่มีประสิทธิผล



พื้นที่ปฏิบัติการ

- ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
- ท่าอากาศยานหาดใหญ่
- ท่าอากาศยานดอนเมือง
- ท่าอากาศยานเชียงใหม่
- ท่าอากาศยานภูเก็ต
- ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวงเชียงราย



มาตรการบรรเทาผลกระทบจากความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน

- นโยบายสิทธิมนุษยชน
- นโยบายการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้เสีย
- แนวปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย
- คู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดี
- ช่องทางรับข้อร้องเรียนและให้ข้อเสนอแนะ ผ่าน AOT Call Center 1722 และเว็บไซต์หลักของ ทอท. www.airportthai.co.th
- วันลาหยุดพักผ่อนเพื่อชดเชยความเหนื่อยล้า การสร้างขวัญกำลังใจ และสร้างความสุขให้แก่พนักงานทุกคน

การดำเนินงานของ ทอท. (Own Operation)

กลุ่มผู้ทรงสิทธิ: ชุมชน



ประเด็นความเสี่ยง

สุขภาพ และความปลอดภัย ได้แก่ ผลกระทบด้านเสียงที่มีต่อการได้ยินเนื่องจากการบินขึ้น-ลงของเครื่องบิน

สิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้อง

- สิทธิในการมีชีวิต
- สิทธิด้านสุขภาพ
- สิทธิในการเข้าถึงการเยียวยาที่มีประสิทธิภาพ



พื้นที่ปฏิบัติการ

- ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
- ท่าอากาศยานเชียงใหม่



มาตรการบรรเทาผลกระทบจากความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน

- นโยบายสิทธิมนุษยชน
- คู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดี
- นโยบายการบริหารจัดการด้านความยั่งยืน
- นโยบายการจัดการสิ่งแวดล้อมในท่าอากาศยาน
- นโยบายการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้เสีย
- แนวปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย
- แผนแม่บทด้านการพัฒนาที่ยั่งยืน
- การดำเนินงานตามมาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบสิ่งแวดล้อมด้านเสียง และมาตรการติดตามตรวจสอบผลกระทบสิ่งแวดล้อมด้านเสียงตามรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม (EIA) และรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (EHIA)
- การลงพื้นที่ตรวจวัดระดับเสียง หากอยู่ในระดับสีเขียวจะดำเนินการชี้แจงทำความเข้าใจกับชุมชน หากอยู่ในระดับสีเหลืองจะดำเนินการเยียวยาผลกระทบ (เช่น การจ่ายค่าชดเชย) และหากอยู่ในระดับสีแดงจะดำเนินการเจรจาขอซื้อที่ดินจากผู้ได้รับผลกระทบ
- โครงการ CSR กับชุมชน เช่น กิจกรรมทางศาสนา ประเพณีและวัฒนธรรม โครงการแจกถุงยังชีพ
- โครงการตรวจสอบสมรรถภาพการได้ยินให้แก่ชุมชนที่อยู่โดยรอบท่าอากาศยานเป็นประจำทุกปี
- การสนับสนุนเครื่องช่วยฟังให้แก่ชุมชนที่อยู่โดยรอบท่าอากาศยานเป็นประจำทุกปี
- ช่องทางรับข้อร้องเรียนและให้ข้อเสนอแนะผ่านเว็บไซต์หลักของ ทอท. www.airportthai.co.th และศูนย์ประสานงานการแก้ไขปัญหาผลกระทบสิ่งแวดล้อม ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โทร. 02 132 9088 - 9

การดำเนินงานของ ทอท. (Own Operation)

กลุ่มผู้ทรงสิทธิ: ชุมชน



ประเด็นความเสี่ยง

มาตรฐานการครองชีพของคนในชุมชน ได้แก่ ผลกระทบด้านความเดือดร้อนรำคาญเนื่องจากเสียงการบินขึ้น-ลงของเครื่องบิน

สิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้อง

- สิทธิในการมีชีวิต
- สิทธิด้านสุขภาพ
- สิทธิในการเข้าถึงการเยียวยาที่มีประสิทธิภาพ



พื้นที่ปฏิบัติการ

- ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
- ท่าอากาศยานดอนเมือง
- ท่าอากาศยานภูเก็ต
- ท่าอากาศยานหาดใหญ่
- ท่าอากาศยานเชียงใหม่
- ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวงเชียงราย



มาตรการบรรเทาผลกระทบจากความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน

- นโยบายสิทธิมนุษยชน
- คู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดี
- นโยบายการบริหารจัดการด้านความยั่งยืน
- นโยบายการจัดการสิ่งแวดล้อมในท่าอากาศยาน
- นโยบายการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้เสีย
- แนวปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย
- แผนแม่บทด้านการพัฒนาที่ยั่งยืน
- การดำเนินงานตามมาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบสิ่งแวดล้อมด้านเสียง และมาตรการติดตามตรวจสอบผลกระทบสิ่งแวดล้อมด้านเสียงตามรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม (EIA) และรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (EHIA)
- การลงพื้นที่ตรวจวัดระดับเสียง หากอยู่ในระดับสีเขียวยังจะดำเนินการชี้แจงทำความเข้าใจกับชุมชน หากอยู่ในระดับสีเหลืองจะดำเนินการเยียวยาผลกระทบ (เช่น การจ่ายค่าชดเชย) และหากอยู่ในระดับสีแดงจะดำเนินการเจรจาขอซื้อที่ดินจากผู้ได้รับผลกระทบ
- การดำเนินโครงการ CSR กับชุมชน เช่น กิจกรรมทางศาสนาและวัฒนธรรมประเพณี โครงการถักผ้าไหม การจัดหาช่องทางจำหน่ายผลิตภัณฑ์ชุมชนเพื่อส่งเสริมการสร้างรายได้ให้แก่ชุมชน
- ช่องทางรับข้อร้องเรียนและให้ข้อเสนอแนะ ผ่านเว็บไซต์หลักของ ทอท. www.airportthai.co.th และศูนย์ประสานงานการแก้ไขปัญหาผลกระทบสิ่งแวดล้อม ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โทร. 02 132 9088 - 9

คู่ค้าและผู้รับเหมาทางตรง (Contractors & Tier 1 Suppliers)



ประเด็นความเสี่ยง

- การใช้แรงงานบังคับ
- การค้ามนุษย์
- การเลือกปฏิบัติและการล่วงละเมิด
- สภาพการทำงาน
- อาชีวอนามัยและความปลอดภัย
- สิทธิชุมชนและชนพื้นเมือง

สิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้อง

- สิทธิในการมีชีวิต
- สิทธิด้านสุขภาพ
- สิทธิที่จะได้รับการดำรงชีวิตที่ดี
- สิทธิในการทำงาน
- สิทธิเท่าเทียมของบุคคลตามกฎหมาย
- สิทธิที่จะไม่ตกเป็นทาสและแรงงานบังคับ



กลุ่มและกลุ่มย่อย

- การบำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกของสนามบิน
- การออกแบบและก่อสร้าง



มาตรการบรรเทาผลกระทบจากความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน

- **แนวทางการปฏิบัติอย่างยั่งยืนของคู่ค้า** ครอบคลุมประเด็นอาชีวอนามัยและความปลอดภัยของแรงงาน อิสรภาพของการจ้างงาน ค่าจ้างและสิทธิประโยชน์ ระยะเวลาในการทำงาน การปฏิบัติอย่างเท่าเทียม การเลิกจ้าง การเคารพสิทธิมนุษยชน แรงงานต่างด้าวหรือแรงงานอพยพ เป็นต้น
- **นโยบายความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน** ระบุถึงการคัดเลือก ควบคุมผู้ส่งมอบ ผู้รับจ้าง ผู้ปฏิบัติงาน ที่ว่าจ้างจากภายนอกให้ดำเนินการสอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง เพื่อไม่ก่อให้เกิดผลกระทบและความเสี่ยงต่อระบบการจัดการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย
- **การคัดเลือกคู่ค้าใหม่** โดยพิจารณาประเด็นด้านความยั่งยืน เช่น การปฏิบัติตามกฎหมายอาชีวอนามัย และกฎหมายแรงงาน การมีมาตรฐานการจัดการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยหรือมาตรฐานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม ความซื่อสัตย์ไว้วางใจได้ในการปฏิบัติงาน
- **การประเมินคู่ค้าหลักและประเมินความเสี่ยงในห่วงโซ่อุปทาน** โดยพิจารณาถึงระดับความสำคัญ และความเร่งด่วนในแต่ละกลุ่มคู่ค้า และกำหนดมาตรการการจัดการและควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ตามมาตรฐานและกฎระเบียบที่ถูกกำหนดไว้ ครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ ดังนี้ ความมั่นคงด้านแรงงาน ที่มีศักยภาพ อาชีวอนามัยและความปลอดภัย สภาพการทำงานที่เป็นธรรม การใช้แรงงานที่ผิดกฎหมาย การปฏิบัติอย่างเท่าเทียม

ทอท. ได้ให้ความสำคัญในเรื่องการติดตามและรายงานผลการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชนขององค์กร โดยมุ่งเน้นให้เกิดการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม จึงได้กำหนดช่องทางการติดต่อสื่อสาร การแจ้งเบาะแส หรือร้องเรียน ผ่านทางเว็บไซต์หลักของหน่วยงาน, โทรศัพท์, E-mail, QR code, ใบบรรจุร้องเรียน, Facebook, Line, X, Instagram, YouTube, AOT Airport Application และศูนย์ประสานงานการแก้ไขปัญหาผลกระทบสิ่งแวดล้อม ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ นอกจากนี้ ในการดำเนินงานของ ทอท. ยังเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องภายนอกเข้ามาตรวจสอบการดำเนินงานของ ทอท. ในรูปแบบคณะกรรมการหรือคณะทำงาน อาทิ คณะกรรมการอำนวยการตรวจสอบ ภาวการณ์ท่าอากาศยาน และคณะทำงานแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ เป็นต้น

ช่องทางการติดต่อสื่อสาร การแจ้งเบาะแส และการร้องเรียน

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) เลขที่ 333 ถนนเชิดวุฒากาศ แขวงสีกัน เขตดอนเมือง กรุงเทพฯ 10210 ประเทศไทย

 Website: <https://www.airportthai.co.th>

 โทรศัพท์: [AOT Contact Center 1722](tel:1722)

 E-mail: aotpr@airportthai.co.th และ csd@airportthai.co.th

 Customer Feedback Application (CFA) ซึ่งสามารถเข้าถึงได้ด้วย QR code ณ จุดบริการในท่าอากาศยาน

 ใบบรรจุร้องเรียน AOT

 Facebook: [AOT Official](https://www.facebook.com/AOT.Official)

 Line: @airportthai

 X: @AOTthailand

 Instagram: [AOT Official TH](https://www.instagram.com/AOT.Official_TH)

 YouTube: [AOT Official](https://www.youtube.com/AOT.Official)

 AOT Airport Application: [SAWASDEE by AOT](#)

 ศูนย์ประสานงานการแก้ไขปัญหาผลกระทบสิ่งแวดล้อม
ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โทร. 02 132 9088 - 9

ทอท. มีความมุ่งมั่นที่จะดำเนินการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านตามกรอบเวลาที่เหมาะสม และดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยการทบทวนนโยบายและคำมั่นสัญญาด้านสิทธิมนุษยชนขององค์กร ทำการประเมินผลกระทบและความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน และบูรณาการผลการประเมินกับการบริหารภายใน องค์กรโดยการปฏิบัติตามมาตรการป้องกันและบรรเทาผลกระทบจากความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน

นอกจากนั้น ทอท. ได้มีการติดตามและรายงานผลการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชนอย่างต่อเนื่อง ซึ่งหากพบว่ามีกรณีการละเมิดสิทธิมนุษยชนเกิดขึ้น ทอท. จะดำเนินการแก้ไขและเยียวยาผลกระทบดังกล่าว ทันที อย่างไรก็ตามจากการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านในปี 2565 - ตุลาคม 2567 พบว่าไม่มีกรณีการละเมิดสิทธิมนุษยชนเกิดขึ้นตลอดทั้งห่วงโซ่คุณค่าของ ทอท.

