



AIRPORTS OF THAILAND PLC.
บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

ประกาศ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

เรื่อง นโยบายการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้เสียของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) ดำเนินการภายใต้กรอบการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยตระหนักถึงความสำคัญของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มอย่างคำนึงถึงสิทธิของผู้มีส่วนได้เสียตามกฎหมายหรือข้อตกลงที่มีกับผู้มีส่วนได้เสีย และกำกับดูแลให้มีกลไกและการปฏิบัติที่เหมาะสม รวมถึงส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย ในการพัฒนากิจกรรมการดำเนินงานในมิติต่างๆ ควบคู่ไปกับการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการท่าอากาศยาน ในความรับผิดชอบของ ทอท. เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดจากการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียได้อย่างถูกต้องและครอบคลุม ให้สอดคล้องกับแนวความคิด “การเป็นท่าอากาศยานที่เป็นพลเมืองที่ดีของสังคมและเป็นมิตรที่ดีของชุมชน”

คำนิยาม

ผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder) ของ ทอท. หมายถึง บุคคล หน่วยงาน หรือองค์กรธุรกิจที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ ทอท. มีบทบาทและความสำคัญต่อการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จของ ทอท. รวมถึง บุคคล หน่วยงาน หรือองค์กรธุรกิจซึ่งได้รับผลกระทบเชิงบวกและเชิงลบจากการดำเนินงานของ ทอท. ทั้งทางตรงและทางอ้อม ทั้งนี้ ทอท. ได้ระบุผู้มีส่วนได้เสียออกเป็น 7 กลุ่มหลัก ได้แก่ ลูกค้า บุคลากรของ ทอท. พันธมิตรในการดำเนินงาน หน่วยงานกำกับดูแล สื่อ ชุมชนและสังคม และผู้ถือหุ้น นักลงทุน และนักวิเคราะห์หลักทรัพย์

นโยบายการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย

ทอท. กำหนดนโยบายการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียโดยยึดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการพัฒนาอย่างยั่งยืนเป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินธุรกิจอย่างมีจรรยาบรรณ มีความสุจริต โปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยมุ่งมั่นดำเนินธุรกิจบนพื้นฐานของความรับผิดชอบต่อสังคมและผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม และตระหนักถึงบทบาทในการร่วมพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม คำนึงถึงหลักการเคารพสิทธิ เสมอภาค และความเป็นธรรม เปิดกว้างต่อการรับฟังข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้เสีย พร้อมทั้งสร้างความเข้าใจและความร่วมมืออันดี เพื่อสร้างคุณค่าในการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนของ ทอท.

แนวทางดำเนินการ

1. การกำหนด จำแนก และวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญของ ทอท.

ทอท. ต้องมีการกำหนด จำแนก และจัดกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียให้ชัดเจนตามความเกี่ยวข้องทางธุรกิจ เพื่อให้สามารถวิเคราะห์ความเสี่ยง และผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมที่มีต่อผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มอย่างครบถ้วน

โดยการวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้เสียตาม Value Chain ทั้งในปัจจุบันและอนาคตและการให้ข้อเสนอแนะจากผู้บริหารและคณะกรรมการของ ทอท. เพื่อให้สอดคล้องกับทิศทางการดำเนินงานขององค์กร

ทั้งนี้ให้กำหนดแนวทางบริหารจัดการด้านผู้มีส่วนได้เสีย โดยสอดคล้องกับหลักเกณฑ์การประเมินการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้เสียในคู่มือระบบประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Assessment Model: SE - AM) และหลักการ AA1000 Stakeholder Engagement Standard (AA1000SES) และมอบหมายให้ส่วนงานรับผิดชอบที่เกี่ยวข้อง จัดทำเป็นแผนแม่บทด้านผู้มีส่วนได้เสียระยะยาว แผนปฏิบัติการประจำปี แผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสียระดับสายงาน/ฝ่าย และมีการทบทวนเป็นประจำทุกปี

2. การระบุประเด็น ความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญของ ทอท.

ทอท.ต้องรวบรวมความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มของ ทอท. รวมถึงประเด็นปัญหาและอุปสรรคที่ผ่านมาจากการดำเนินงานร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย จากการวิเคราะห์และให้ความคิดเห็นของแต่ละหน่วยงานภายใน ทอท. รวมทั้งจากการสอบถามและรับฟังความคิดเห็นจากกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียภายนอก เพื่อจัดลำดับความสำคัญและดำเนินการตอบสนองประเด็น ความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียต่อไป

3. การกำหนดวัตถุประสงค์และขอบเขตของการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้เสีย

ทอท.ต้องกำหนดวัตถุประสงค์และขอบเขตในการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อเป็นกรอบและแนวทางในการดำเนินงานสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสียทั้งในระดับองค์กร ระดับสายงาน/ท่าอากาศยาน/สำนัก/ฝ่าย/ศูนย์และรายกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย โดยวิเคราะห์จากทั้งภาพระดับยุทธศาสตร์ที่มีการบูรณาการกับภาพระดับสายงาน/ท่าอากาศยาน/สำนัก/ฝ่าย/ศูนย์

4. การสื่อสาร

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

5. การเปิดเผยข้อมูล

ทอท.ต้องเปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน โปร่งใสและทั่วถึง โดยพิจารณาถึงความเหมาะสมและเป็นไปตามหลักเกณฑ์ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยกำหนด และไม่ขัดต่อพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 โดยเฉพาะข้อมูลที่เป็นที่สนใจของผู้มีส่วนได้เสียเพื่อให้เกิดความมั่นใจในการรับรู้เพียงพอ สม่่าเสมอ และทันเหตุการณ์ เช่น การเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในเวลาที่เหมาะสม เปิดเผยวัตถุประสงค์ที่แท้จริงของข้อมูล เป็นต้น

6. การมีส่วนร่วม

ทอท.ต้องเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียเข้ามามีส่วนร่วมในเรื่องที่มีผลกระทบกับผู้มีส่วนได้เสีย จัดให้มีช่องทางที่หลากหลายในการรับฟังเสียงของผู้มีส่วนได้เสียทั้งข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ปัญหา ข้อร้องเรียน จากผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มอย่างเหมาะสมโดยให้ความสำคัญ รวมทั้งยินดีรับฟังและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้มีส่วนได้เสียอย่างสร้างสรรค์ เพื่อให้ทราบความคิดเห็น ความคาดหวัง/ความต้องการของผู้มีส่วนได้เสีย รวมทั้ง การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญในการจัดทำ/ทบทวนแผนแม่บทด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้เสีย และแผนการสร้างความสัมพันธ์/บริหารจัดการผู้มีส่วนได้เสียของ ทอท.

7. การนำไปปฏิบัติ

ให้บุคลากรของ ทอท.รับทราบและยึดถือปฏิบัติตามนโยบายการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้เสีย และแนวปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียของ ทอท. เพื่อดำเนินการจัดทำ/ทบทวนแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้เสียระยะยาว และแผนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียอย่างเป็นระบบ และติดตามประเมินผลการสร้างสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสียอย่างสม่ำเสมอ โดยคำนึงถึงนโยบายและแนวปฏิบัติ ต่อผู้มีส่วนได้เสียของ ทอท. เป็นหลักในการกำหนดกรอบและแนวทางดำเนินงานอย่างครบถ้วน

8. การติดตามและรายงานผล

8.1 จัดให้มีการตรวจสอบและประเมินผลของการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียอย่างเป็นระบบ โดยมีกระบวนการ ติดตามการปฏิบัติ การสร้างความร่วมมือกับผู้มีส่วนได้เสีย ข้อเสนอแนะ ปัญหา ข้อร้องเรียน รวมทั้ง มีการคาดการณ์ ระบุ และจัดลำดับความสำคัญของความเสี่ยงจากการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย หรือความเสียหายตามข้อร้องเรียนต่างๆ เพื่อเตรียม แผนรองรับและจัดการกับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ และนำไปสู่การปรับปรุง/พัฒนาแผนการปฏิบัติ ต่อผู้มีส่วนได้เสีย และการสร้างร่วมมือระหว่างผู้มีส่วนได้เสีย และผู้เกี่ยวข้องใน ทอท.

8.2 ให้รายงานผลการปฏิบัติงานด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้เสียต่อคณะกรรมการ ทอท.อย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง

8.3 ให้รายงานผลการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียในภาพรวมสู่สาธารณชนที่ครอบคลุมกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย ที่มีการสร้างสัมพันธ์ แนวทางและรูปแบบที่ใช้ในการสร้างสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย สายงาน/ท่าอากาศยาน/ สำนัก/ฝ่าย/ศูนย์ที่รับผิดชอบ ความถี่ในการสร้างสัมพันธ์ ประเด็น ความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล ของผู้มีส่วนได้เสีย รวมทั้งผลผลิตและผลลัพธ์ของการดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้เสียของ ทอท.

8.4 ให้ทบทวน ปรับปรุงนโยบายด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้เสีย และแนวปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย โดยประเมินผลการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียอย่างเป็นระบบอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี

แนวปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย

เพื่อเสริมสร้างให้องค์กรมีการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ มีความน่าเชื่อถือ โปร่งใส เป็นธรรม และเป็นพื้นฐานของการเติบโตอย่างยั่งยืน 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

- 1) พัฒนาระบบการทำงาน ผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการบนมาตรฐานความปลอดภัย โดยมุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรม มาปรับใช้อย่างเหมาะสม เพื่ออำนวยความสะดวกและความรวดเร็วในการใช้บริการ รวมทั้งตอบสนองความต้องการของผู้โดยสาร และผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด เป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดี และรักษาไว้ให้เกิดความยั่งยืน
- 2) เผยแพร่ให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการอย่างครบถ้วน ถูกต้อง ทันต่อเหตุการณ์ และไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง เพื่อให้ผู้โดยสารสามารถเข้าถึงและเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการได้ตามความต้องการอย่างสะดวกและรวดเร็ว

3) การนำข้อมูลของผู้โดยสารและผู้ให้บริการมาใช้งาน มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการบริหารจัดการทรัพยากรและการวางแผนพัฒนาการให้บริการของ ทอท.หรือดำเนินกิจการอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับการประกอบกิจการท่าอากาศยานตามวัตถุประสงค์ของ ทอท.เท่านั้น และต้องไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้โดยสาร โดยไม่ได้รับความยินยอมหรือไม่ชอบด้วยกฎหมาย เว้นแต่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด รวมถึงไม่นำข้อมูลดังกล่าวมาใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัว

4) จัดให้มีช่องทางรับฟังเสียงของลูกค้าหลากหลายช่องทาง รวมถึงการรับฟังผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (Social Listening) เพื่อให้ได้รับข้อมูลอย่างครบถ้วน

5) จัดให้มีระบบบริหารจัดการข้อมูลข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อให้ผู้โดยสารและผู้ให้บริการสามารถให้ข้อมูลดังกล่าวได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว รวมทั้งเพื่อให้ ทอท.สามารถบริหารจัดการและตอบสนองต่อผู้โดยสารและผู้ให้บริการในการแก้ไขปัญหาได้อย่างทันที่

6) จัดให้มีการประเมินความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจ รวมถึงสอบถามความคิดเห็นของผู้โดยสาร เพื่อให้ได้มาซึ่งความต้องการ/ความคาดหวัง และนำมาพัฒนาปรับปรุงการให้บริการท่าอากาศยานของ ทอท.

7) บุคลากรของ ทอท.ต้องทุ่มเทและปฏิบัติต่อผู้โดยสารและผู้ให้บริการด้วยจิตบริการ และมีความเสมอภาค เพื่อให้ผู้โดยสารและผู้ให้บริการได้รับการบริการที่มีคุณภาพและเป็นธรรม

8) ในสถานการณ์โรคระบาดหรือสถานการณ์ฉุกเฉินต่างๆ บุคลากรของ ทอท.และผู้ปฏิบัติงานในท่าอากาศยาน ต้องปฏิบัติตามมาตรการ คู่มือการปฏิบัติงาน แผนฉุกเฉิน แผนเผชิญเหตุ และแผนต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง อย่างเคร่งครัดเพื่อให้ผู้โดยสาร และบุคลากรของ ทอท. ตลอดจนผู้ปฏิบัติงานในท่าอากาศยาน มีความปลอดภัย

1.3 ผู้เช่า

1) ปฏิบัติต่อผู้เช่าด้วยความยุติธรรม เป็นกลาง เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ โปร่งใส และให้เกียรติซึ่งกันและกัน

2) ปฏิบัติตามพันธสัญญา บันทึกข้อตกลง เงื่อนไข ที่มีต่อผู้เช่าอย่างเคร่งครัด

3) สนับสนุนการประชาสัมพันธ์ และการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายในพื้นที่ส่วนกลาง

4) สร้างความสัมพันธ์อันดี และรับฟังความคิดเห็นระหว่าง ทอท.กับ ผู้เช่าพร้อมพัฒนาช่องทางในการสื่อสารประชาสัมพันธ์ร่วมกัน

5) จัดให้มีการประเมินความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจ รวมถึงสอบถามความคิดเห็นของผู้เช่า เพื่อให้ได้มาซึ่งความต้องการ/ความคาดหวัง และนำมาพัฒนาปรับปรุงผลิตภัณฑ์และกระบวนการทำงานอย่างสม่ำเสมอ

1.4 ผู้ใช้บริการสนามบิน

1) พัฒนาคุณภาพและความหลากหลายของสินค้าและบริการ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการสนามบินอย่างเหมาะสม

2) จัดให้มีหน่วยงานที่รับผิดชอบในการรับข้อเสนอแนะ รวมถึงข้อร้องเรียน ครอบคลุมทุกท่าอากาศยานของ ทอท. เพื่อยกระดับคุณภาพของสินค้าและบริการ และให้เกิดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสนามบินสูงสุด

3) กำกับดูแลการส่งมอบสินค้าและบริการของผู้ประกอบการเชิงพาณิชย์ และผู้เช่า ให้เป็นไปตามข้อกำหนด กฎ ระเบียบ เงื่อนไขการบริการอย่างเคร่งครัด เพื่อความปลอดภัยสูงสุดของผู้ใช้บริการสนามบิน

4) เปิดเผยข้อมูล ข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับสินค้าและบริการภายในสนามบินอย่างถูกต้องทันต่อเหตุการณ์

2. พันธมิตรในการดำเนินงาน

ทอท. คำนึงถึงความเสมอภาคและความซื่อสัตย์ในการดำเนินธุรกิจและผลประโยชน์ร่วมกันกับพันธมิตรในการดำเนินงาน โดยการปฏิบัติตามกฎหมายและหลักเกณฑ์ต่างๆ อย่างเคร่งครัด และการมีจรรยาบรรณที่ดีในการดำเนินธุรกิจร่วมกัน

2.1 ผู้ส่งมอบ

1) ปฏิบัติต่อผู้ส่งมอบอย่างเสมอภาค บนพื้นฐานของการแข่งขันที่เป็นธรรม และให้เกียรติซึ่งกันและกัน

2) ยึดมั่นในการปฏิบัติตามนโยบายและแนวปฏิบัติทางการตลาดที่เป็นธรรมและเท่าเทียมกันในการคัดเลือกและการปฏิบัติต่อผู้ส่งมอบทุกราย

3) ดำเนินการด้วยความสุจริต โปร่งใส ชัดเจน ตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอน ไม่เรียก ไม่รับ ไม่จ่าย ผลประโยชน์ที่ไม่สุจริตต่อผู้ส่งมอบ และยึดมั่นในการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้าง รวมถึงพระราชบัญญัติร่วมทุนระหว่างรัฐ และเอกชน และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด

4) ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน รวมถึงรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ส่งมอบ เพื่อให้ทราบความต้องการและความคาดหวังในการดำเนินงานร่วมกัน รวมถึงแก้ไขปัญหาและปรับปรุงการปฏิบัติงาน

5) ไม่เปิดเผยข้อมูลของผู้ส่งมอบกับผู้อื่น เว้นแต่จะได้รับความยินยอมจากผู้ส่งมอบ

6) ให้การสนับสนุนผู้ส่งมอบในการดำเนินการ เพื่อบรรลุพันธสัญญา หรือข้อตกลงที่มีร่วมกัน

7) สร้างการมีส่วนร่วมในการออกแบบ พัฒนา และปรับปรุงกระบวนการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง

8) พัฒนาระบบการจัดการความรู้ร่วมกับผู้ส่งมอบ เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูล และองค์ความรู้ ที่สำคัญในการปฏิบัติงาน และนำไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานร่วมกัน

2.2 หน่วยงานที่ดำเนินงานภายในท่าอากาศยาน

1) ปฏิบัติตามพันธสัญญา บันทึกข้อตกลง เงื่อนไขที่มีต่อหน่วยงานที่ดำเนินงานภายในท่าอากาศยานอย่างเคร่งครัด โดยไม่ละเมิดสิทธิและอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย

2) ยึดมั่นในการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ มาตรฐานการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด สร้างความสัมพันธ์ที่ดีและให้ความร่วมมือกับหน่วยงานที่ดำเนินงานภายในท่าอากาศยาน เพื่อบรรลุเป้าหมายและประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกัน

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

4) สร้างความสัมพันธ์อันดี เพื่อรับฟังความคิดเห็นระหว่าง ทอท.กับหน่วยงานที่ดำเนินงานในท่าอากาศยาน และสร้างการมีส่วนร่วมในการปรับปรุงกระบวนการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง

2.3 คู่ความร่วมมือ

1) ปฏิบัติตามพันธสัญญาที่ทำความตกลงในการดำเนินงาน และยึดมั่นในการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ รวมถึงพระราชบัญญัติการร่วมทุนระหว่างรัฐ และเอกชน และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด

2) ให้ความร่วมมือและสนับสนุนในกิจกรรมดำเนินงานต่างๆ

3) สร้างการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันอย่างเป็นระบบเพื่อแสวงหาแนวทางพัฒนาการดำเนินงานร่วมกัน

3. หน่วยงานกำกับดูแล

ทอท.รับแนวทางจากหน่วยงานกำกับดูแลมาถือปฏิบัติเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อภาครัฐ โดยปฏิบัติตามพันธกิจที่ได้ประกาศไว้ และดำเนินการภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมายและระเบียบต่างๆ ของหน่วยงานที่กำกับดูแลอย่างเคร่งครัด

1) ให้การสนับสนุนโครงการจากภาครัฐ โดยมีเป้าหมายเพื่อประโยชน์สูงสุดของสังคมส่วนรวม และดำรงไว้ซึ่งสัมพันธภาพที่ดีกับหน่วยงานภาครัฐโดยการติดต่อประสานงานอย่างเปิดเผย และพร้อมให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลข่าวสารที่ครบถ้วนถูกต้องตามที่หน่วยงานภาครัฐร้องขอเพื่อแสดงถึงความโปร่งใส พร้อมรับการตรวจสอบ ตลอดจนสร้างความมั่นใจและความเชื่อถือร่วมกัน

2) ดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงการสร้างสมดุลในการบริหารจัดการองค์กร เพื่อมุ่งสู่การเป็นองค์กรประสิทธิภาพสูง

3) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีจริยธรรม มีจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติงาน รวมทั้งต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันในทุกรูปแบบ

4. บุคลากรของ ทอท.

ทอท.ถือว่าบุคลากรของ ทอท.เป็นปัจจัยหนึ่งสู่ความสำเร็จขององค์กร จึงมีนโยบายและหลักเกณฑ์ในการดูแลบุคลากรของ ทอท. แต่ละกลุ่มอย่างเหมาะสม โดยให้ความสำคัญกับการเคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ สิทธิ เสรีภาพ และความเสมอภาคของบุคคล รวมทั้งการคำนึงถึงสภาพแวดล้อมความปลอดภัยในการทำงาน การพัฒนาความรู้ ความก้าวหน้าในสายอาชีพ และผลตอบแทนที่จะได้รับ อีกทั้งยังมุ่งมั่นในการพัฒนาเสริมสร้างวัฒนธรรมและบรรยากาศการทำงานที่ดี ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

4.1 กรรมการ

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

2) จัดให้มีการประชุมคณะกรรมการ ทอท. เป็นประจำไม่น้อยกว่าเดือนละ 1 ครั้ง โดยกำหนดปฏิทินการประชุมคณะกรรมการ ทอท. ไว้เป็นการล่วงหน้าตลอดทั้งปี เพื่อให้คณะกรรมการสามารถจัดตารางเวลา และสามารถเข้าร่วมประชุมได้อย่างสม่ำเสมอ และจัดส่งหนังสือเชิญประชุมพร้อมระเบียบวาระและเอกสารประกอบการประชุมที่มีสารสนเทศสำคัญครบถ้วน ทั้งที่เป็นรูปแบบเอกสารและรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์เป็นการล่วงหน้า 7 วันก่อนวันประชุม เพื่อให้กรรมการได้มีเวลาศึกษาข้อมูลอย่างเพียงพอ

3) จัดให้มีคณะกรรมการกำหนดค่าตอบแทน เพื่อพิจารณาค่าตอบแทนของกรรมการ ให้มีความเป็นธรรมเหมาะสมกับความรับผิดชอบสอดคล้องกับผลการดำเนินงาน และอยู่ในระดับที่สามารถจูงใจและรักษากรรมการที่มีคุณภาพไว้ได้หรือเทียบเคียงได้กับบริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมเดียวกัน

4) จัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการ ทอท. และคณะกรรมการชุดย่อย ทั้งคณะและรายบุคคลปีละ 1 ครั้ง เพื่อให้คณะกรรมการร่วมกันพิจารณาผลงานและปัญหา เพื่อการปรับปรุงแก้ไข ให้การกำกับดูแลกิจการมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

5) ส่งเสริมให้กรรมการ ทอท. ได้พัฒนาความรู้ และเพิ่มพูนประสบการณ์ใหม่ๆ โดยสนับสนุนให้กรรมการ ทอท. เข้าอบรมหรือสัมมนาในหลักสูตรต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่กรรมการ อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง

6) จัดให้มีช่องทางสำหรับผู้มีส่วนได้เสีย และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการติดต่อสื่อสาร หรือแจ้งเบาะแสกับคณะกรรมการ ทอท. ในเรื่องต่างๆ รวมทั้งมีโอกาสดูแลความคิดเห็นและร้องเรียน ในกรณีที่ไม่ได้ ได้รับความเป็นธรรมจากการกระทำของ ทอท.

7) จัดให้มีข้อมูลที่จำเป็น และเพียงพอต่อการปฏิบัติหน้าที่และการตัดสินใจของกรรมการ ทอท. รวมทั้งอำนวยความสะดวกให้กรรมการ ทอท. สามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

4.2 กรรมการผู้อำนวยการใหญ่

1) กำหนดอัตราค่าตอบแทนอย่างเหมาะสม ภายใต้กรอบอัตราค่าตอบแทนที่กระทรวงการคลัง กำหนด

2) สนับสนุนและอำนวยความสะดวกในการดำเนินงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามสัญญา และข้อตกลงที่กำหนดไว้กับ ทอท.

4.3 ผู้บริหารตามสัญญาจ้าง และผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก

- 1) กำหนดอัตราค่าตอบแทนเป็นไปตามสัญญาจ้าง และข้อตกลงของ ทอท.
- 2) สนับสนุนและอำนวยความสะดวกในการดำเนินงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามสัญญา และข้อตกลงที่กำหนดไว้กับ ทอท.

4.4 พนักงาน

- 1) ให้ผลตอบแทนและสิทธิประโยชน์ต่างๆ ที่เป็นธรรมแก่พนักงาน ในรูปแบบต่างๆ เช่น เงินเดือน เงินโบนัส เป็นต้น
- 2) ส่งเสริมคุณภาพชีวิตและแรงงานสัมพันธ์ที่ดีและเหมาะสม ทั้งด้านสวัสดิการ สิทธิประโยชน์ และด้านกระบวนการแรงงานสัมพันธ์
- 3) ดูแลรักษาสภาพแวดล้อมการทำงานให้มีความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของพนักงานอยู่เสมอ
- 4) การแต่งตั้งและโยกย้าย รวมถึงการให้รางวัลและการลงโทษพนักงานต้องกระทำด้วยความเสมอภาค สุจริตและเป็นธรรม และตั้งอยู่บนพื้นฐานของความรู้ ความสามารถ และความเหมาะสม รวมทั้งการกระทำหรือการปฏิบัติของพนักงาน
- 5) ให้ความสำคัญต่อการพัฒนา การถ่ายทอดความรู้ และความสามารถของพนักงานโดยให้โอกาสพนักงานอย่างทั่วถึงและสม่ำเสมอ
- 6) รับฟังข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากพนักงานทุกระดับอย่างเท่าเทียมและเสมอภาค
- 7) ปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับพนักงานอย่างเคร่งครัด
- 8) บริหารงานโดยหลีกเลี่ยงการกระทำใดๆ ที่ไม่เป็นธรรมซึ่งอาจมีผลกระทบต่อความมั่นคงในหน้าที่การงานของพนักงาน
- 9) ปฏิบัติต่อพนักงานด้วยความเสมอภาคและความสุภาพ เคารพต่อความเป็นปัจเจกชน ศักดิ์ศรี ความเป็นมนุษย์และสิทธิมนุษยชน โดยไม่แบ่งแยกเพศ อายุ เชื้อชาติ สัญชาติ ศาสนา ความเชื่อ ความคิดเห็น ทางการเมือง หรือความพิการ
- 10) มีช่องทางให้พนักงานสามารถแจ้งเรื่องที่ส่อไปในทางผิดกฎหมาย ข้อบังคับ หรือระเบียบได้
- 11) ส่งเสริม สนับสนุนให้พนักงานเข้าใจในเรื่องจรรยาบรรณ และบทบาท ซึ่งพนักงานสามารถปฏิบัติได้ เพื่อให้เกิดพฤติกรรมที่อยู่ในกรอบของจรรยาบรรณอย่างทั่วถึงทั้ง ทอท.

4.5 ลูกจ้าง

- 1) ให้ผลตอบแทนและสิทธิประโยชน์ต่างๆ ที่เป็นธรรมและเป็นไปตามเงื่อนไขสัญญาการจ้าง
- 2) ดูแลคุณภาพชีวิตและแรงงานสัมพันธ์ที่ดีและเหมาะสม ทั้งด้านสวัสดิการ สิทธิประโยชน์ และด้านกระบวนการแรงงานสัมพันธ์
- 3) ดูแลรักษาสภาพแวดล้อมการทำงานให้มีความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของลูกจ้างอยู่เสมอ
- 4) การให้รางวัลและการลงโทษลูกจ้าง ต้องกระทำด้วยความเสมอภาค สุจริตและเป็นธรรม และตั้งอยู่บนพื้นฐานของความรู้ ความสามารถ ความเหมาะสม และการกระทำหรือการปฏิบัติของลูกจ้าง

5) ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาความรู้ความสามารถของลูกจ้าง โดยให้โอกาสลูกจ้างอย่างทั่วถึง และสม่ำเสมอ

6) รับฟังข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากลูกจ้างอย่างเท่าเทียมและเสมอภาค

7) ปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับลูกจ้างอย่างเคร่งครัด

8) บริหารงานโดยหลีกเลี่ยงการกระทำใดๆ ที่ไม่เป็นธรรมซึ่งอาจมีผลกระทบต่อความมั่นคง ในหน้าที่การงานของลูกจ้าง

9) ปฏิบัติต่อลูกจ้างด้วยความเสมอภาคและความสุภาพ เคารพต่อความเป็นปัจเจกชน ศักดิ์ศรี ความเป็นมนุษย์และสิทธิมนุษยชน โดยไม่แบ่งแยกเพศ อายุ เชื้อชาติ สัญชาติ ศาสนา ความเชื่อ ความคิดเห็น ทางการเมือง หรือความพิการ

10) มีช่องทางให้ลูกจ้างสามารถแจ้งเรื่องที่ส่อไปในทางผิดกฎหมาย ข้อบังคับ หรือระเบียบได้

11) ส่งเสริม สนับสนุนให้ลูกจ้างเข้าใจในเรื่องจรรยาบรรณ บทบาท ค่านิยม และวัฒนธรรมองค์กร เพื่อส่งเสริมให้ลูกจ้างสามารถปฏิบัติงานโดยมีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมของ ทอท.

5. ผู้ถือหุ้น นักลงทุน และนักวิเคราะห์หลักทรัพย์

ทอท.มุ่งมั่นที่จะรับผิดชอบ และสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้ถือหุ้น นักลงทุน และนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ โดยคำนึงถึงการเจริญเติบโตของ ทอท.อย่างยั่งยืน และให้ผลตอบแทนที่เหมาะสมอย่างต่อเนื่อง รวมทั้ง จะดำเนินการอย่างโปร่งใส มีระบบบัญชีที่เชื่อถือได้

1) ให้ความสำคัญกับการประชุมผู้ถือหุ้น และมีนโยบายที่จะอำนวยความสะดวกแก่ผู้ถือหุ้นทุกราย อย่างเท่าเทียมกันในการเข้าร่วมประชุม การได้รับสารสนเทศ การซักถาม และการใช้สิทธิออกเสียงลงคะแนน ในที่ประชุมผู้ถือหุ้น

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

3) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และเป็นธรรมต่อผู้ถือหุ้น นักลงทุน และนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ ทุกรายเพื่อประโยชน์สูงสุดโดยรวม

4) บริหารจัดการ ทอท.โดยนำความรู้ ความชำนาญ ประสบการณ์ และทักษะการบริหารมาประยุกต์ใช้ อย่างเต็มความสามารถทุกกรณี รวมทั้งการตัดสินใจดำเนินการใดๆ จะกระทำด้วยความระมัดระวังและรอบคอบ

5) ไม่ดำเนินการใดๆ ในลักษณะที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ต่อ ทอท.

6) บริหารกิจการของ ทอท.ให้มีความก้าวหน้า มั่นคง และก่อให้เกิดผลตอบแทนที่เหมาะสมแก่ผู้ถือหุ้น นักลงทุน และนักวิเคราะห์หลักทรัพย์

6. ชุมชนและสังคม

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

6.1 ชุมชน

- 1) มุ่งเน้นให้เกิดการพัฒนาสังคม ชุมชน สิ่งแวดล้อม มุ่งสร้างสรรค์ และอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สนับสนุนการศึกษาแก่เยาวชน และสนับสนุนกิจกรรมสาธารณประโยชน์แก่ชุมชนที่ด้อยโอกาส ให้เป็นชุมชนที่เข้มแข็งพึ่งพาตนเองได้
- 2) จัดกิจกรรมที่มีส่วนสร้างสรรค์สังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อมอย่างสม่ำเสมอ
- 3) ปฏิบัติและให้ความร่วมมือ หรือควบคุมให้มีการปฏิบัติอย่างเคร่งครัดตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย และกฎระเบียบที่ออกโดยหน่วยงานกำกับดูแล
- 4) ส่งเสริมการใช้ และการอนุรักษ์พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ
- 5) ปลุกฝังจิตสำนึกในเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อมให้เกิดขึ้นในหมู่พนักงานทุกระดับอย่างต่อเนื่อง
- 6) มีส่วนร่วมในการส่งเสริม สนับสนุนกิจกรรมของชุมชนและสังคม รวมถึงหน่วยงานท้องถิ่น

6.2 สังคม

- 1) ยึดมั่นในการดำเนินงานภายใต้กฎหมาย กฎ ระเบียบ มาตรฐานต่างๆ รวมทั้งหลักการ และนโยบายธรรมาภิบาลของ ทอท.
- 2) เปิดเผยข้อมูลข่าวสารการดำเนินงานและความโปร่งใสของ ทอท. ที่ถูกต้องต่อสังคมผ่านช่องทางต่างๆ ด้วยวิธีการที่เหมาะสม
- 3) เปิดรับฟังความคิดเห็น และข้อกังวลของสังคม โดยรวบรวมข้อมูลผ่านช่องทางต่างๆ ทั้งออนไลน์และออฟไลน์ เพื่อนำมาปรับปรุงการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้นอย่างสม่ำเสมอ
- 4) เปิดเผย ชี้แจง และทำความเข้าใจเกี่ยวกับข้อมูลสำคัญต่อสังคมเพื่อคลายความกังวล อันเกิดจากการดำเนินงานของ ทอท. อย่างรวดเร็ว
- 5) ส่งเสริมและให้การสนับสนุนต่อกิจกรรมพัฒนาคุณภาพชีวิต สังคม และสิ่งแวดล้อม เพื่อมุ่งเน้นให้สังคมเกิดการพัฒนอย่งยั่งยืน

7. สื่อ

ทอท.ให้ความสำคัญกับการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการดำเนินงานของ ทอท. เพื่อสร้างการรับรู้และความเข้าใจให้กับสาธารณชนอันจะส่งผลต่อการมีทัศนคติที่ดี รวมทั้งภาพลักษณ์ที่ดีแก่ ทอท.ด้วยการให้ข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็ว ถูกต้องผ่านสื่อ

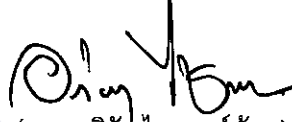
7.1 สื่อทางการ

- 1) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงานของ ทอท.อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ ไปรษณีย์ ตรวจสอบได้ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อสาธารณชนและผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ
- 2) เปิดโอกาสให้สื่อทางการสอบถามข้อมูลได้อย่างทันเหตุการณ์
- 3) ให้การสนับสนุนข้อมูลและอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการสร้างความสัมพันธ์และทัศนคติที่ดี ต่อองค์กร
- 4) จัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์อันดีกับสื่อทางการในรูปแบบต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ เช่น กิจกรรม Press Tour กิจกรรม Thank Press รวมถึงกิจกรรม Press Conference ฯลฯ

7.2 สื่อไม่เป็นทางการ

ให้การสนับสนุนข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริง กรณีสื่อที่ไม่เป็นทางการนำเสนอหรือวิเคราะห์ข่าว ทอท. บิดเบือนจากความจริง

ประกาศ ณ วันที่ 29 กันยายน พ.ศ. 2568


(นายอภิรัฐ ไชยวงศ์น้อย)

ประธานกรรมการบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)