

บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด	ระบบ CSR in Process		หน้า ๑
	เวอร์ชันที่ ๑	วันที่บังคับใช้ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๓	

คู่มือการดำเนินงาน (Working Manual)



เรื่อง คู่มือการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อมในกระบวนการ CSR in Process

จัดทำโดย:

วันที่จัดทำ:

ตรวจสอบโดย:

วันที่ตรวจสอบ:

อนุมัติโดย:

วันที่อนุมัติ:

บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด	ระบบ CSR in Process		หน้า ๒
	เวอร์ชันที่ ๑	วันที่บังคับใช้ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๓	

บทนำ

คู่มือการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการ CSR in Process ฉบับนี้ จัดทำขึ้นโดยอ้างอิงมาตรฐานและแนวปฏิบัติสากล ISO 26000 ซึ่งเป็นมาตรฐานการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการ CSR in Process โดยมุ่งหวังให้การปฏิบัติดังกล่าวจะส่งเสริมให้ บวท. ก้าวสู่ความยั่งยืนได้อย่างมั่นคงจากการปฏิบัติงานที่คำนึงถึงการเติบโตทางเศรษฐกิจ ความเป็นอยู่ที่ดีของสังคม และใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างคุ้มค่าและรักษาสิ่งแวดล้อมอย่างแท้จริง

นอกจากนี้จากคู่มือการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจตามระบบประเมินผลใหม่ พ.ศ. ๒๕๖๒ สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ กระทรวงการคลัง ซึ่งเป็นหน่วยงานกำกับดูแลรัฐวิสาหกิจโดยรวมของประเทศ คาดหวังให้รัฐวิสาหกิจต่าง ๆ ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลกระทบต่อกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน จึงได้ออกหลักปฏิบัติด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่เทียบเท่ามาตรฐานสากล เช่น ISO 26000 เป็นต้น เพื่อขับเคลื่อนให้รัฐวิสาหกิจปฏิบัติจนเกิดผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด ด้วยความสำคัญดังกล่าว จึงเป็นที่มาที่ทำให้ บวท. ตระหนักถึงความสำคัญและสนับสนุนให้ จัดทำคู่มือ CSR in Process เพื่อเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานอย่างเป็นระบบให้ คณะกรรมการ ฝ่ายจัดการ พนักงาน และผู้เกี่ยวข้องกับ บวท. นำไปปฏิบัติอย่างเคร่งครัด

ดังนั้น เพื่อขับเคลื่อนให้ บวท. ก้าวสู่การเป็นรัฐวิสาหกิจด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการ CSR in Process อันจะเป็นรากฐานสำคัญในการก้าวสู่ความยั่งยืนได้อย่างแท้จริงในอนาคต บวท. จึงมุ่งหวังให้บุคลากรทุกระดับขององค์กรให้ความสำคัญเข้าร่วมเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจ และนำคู่มือ CSR in Process ไปปฏิบัติในการดำเนินงานประจำวันจนกลายเป็นวัฒนธรรมที่สำคัญยิ่งของ บวท. อย่างเป็นทางการต่อไป

บริษัท วิษุการบิณแห่งประเทศไทย จำกัด	ระบบ CSR in Process		หน้า ๓
	เวอร์ชันที่ ๑	วันที่บังคับใช้ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๓	

สารบัญ

	หน้า
ผู้ควบคุมเอกสาร (Document Control)	
ประวัติการแก้ไขเอกสาร (Edition History)	
บทคัดย่อ	
บทที่ ๑ บทนำ	
๑.๑ วัตถุประสงค์	๕
๑.๒ ขอบเขต	๕
๑.๓ คำจำกัดความ	๖
๑.๔ กลุ่มเป้าหมาย	๘
บทที่ ๒ โครงสร้าง	
๒.๑ โครงสร้างการกำกับดูแลที่ดีและการนำองค์กร	๙
๒.๒ โครงสร้างและบทบาทของฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องกับการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการ CSR in Process ของ บพท.	๑๒
๒.๓ แนวคิดด้านการบริหารจัดการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม	๑๙
บทที่ ๓ ระบบการบริหารจัดการ	๒๕
๓.๑ ภาพรวมระบบการบริหารจัดการ	๒๕
๓.๒ หลักเกณฑ์และรายละเอียดที่ต้องดำเนินการระบบบริหารจัดการ	๒๖
บทที่ ๔. การส่งเสริมการดำเนินงาน	๒๘
๔.๑ การส่งเสริมการดำเนินงานด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ของ บพท.	๒๘
บทที่ ๕ การรายงานผล	๕๕
๕.๑ สารสนเทศ การสื่อสาร การรายงาน	๕๕
๕.๒ การสื่อสารด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม	๕๖

บริษัท วิทย์การบินแห่งประเทศไทย จำกัด	ระบบ CSR in Process		หน้า ๔
	เวอร์ชันที่ ๑	วันที่บังคับใช้ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๓	

บทคัดย่อ

คู่มือ CSR in Process ครอบคลุมหลักการและแนวปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานตาม ISO 26000 ซึ่งเป็นมาตรฐานสากลด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม Corporate Social Responsibility (CSR in Process) โดยได้กำหนดสาระสำคัญแบ่งออกเป็นกรอบการพัฒนา ๗ พฤติกรรมหลัก (7 Core Principles) ได้แก่ ความรับผิดชอบต่อสังคม (Accountability) ความโปร่งใส (Transparency) การปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม (Ethical Behavior) การเคารพต่อผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Respect for stakeholder Interests) การเคารพต่อหลักนิติธรรม (Respect for the Rule of Law) การเคารพต่อการปฏิบัติตามแนวทางของสากล (Respect for International Norms of Behavior) และ การเคารพต่อสิทธิมนุษยชน (Respect for Human Rights) รวมถึง ๗ กระบวนการ สำคัญภายในองค์กร (7 Core Processes) ซึ่งประกอบด้วย การกำกับดูแลองค์กร (Organizational Governance) สิทธิมนุษยชน (Human Rights) การปฏิบัติด้านแรงงาน (Labour Practices) สิ่งแวดล้อม (The environment) การประกอบธุรกิจด้วยความเป็นธรรม (Fair Operating Practices) ประเด็นด้านผู้บริโภค (Consumer Issues) และ การมีส่วนร่วมและพัฒนาชุมชน (Community Involvement and Development) ที่ บวท. ให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างความเข้มแข็งด้วยการใช้ความสามารถพิเศษขององค์กร

ดังนั้นเพื่อให้คู่มือ CSR in Process ฉบับนี้ สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับ บวท. ได้อย่างเป็นมาตรฐานครอบคลุมตามบริบทและภารกิจงานที่ บวท. ได้รับมอบหมาย คู่มือฉบับนี้จึงได้จัดแบ่งองค์ประกอบสำคัญที่เชื่อมโยงหลักการและแนวปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 26000 เข้าสู่การปฏิบัติงานประจำวันของบริษัท ได้อย่างแท้จริงและมีประสิทธิผล โดยเริ่มจากการอธิบายเกี่ยวกับทิศทางการประกอบกิจการของ บวท. เพื่อกำหนดขอบเขตกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สังคมและสิ่งแวดล้อมที่ บวท. ต้องคำนึงถึงในการดำเนินงานตามภารกิจ ความหมายที่ชัดเจนของ CSR in Process สำหรับเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจที่เป็นมาตรฐานแก่บุคลากรทั่วทั้งองค์กร โครงสร้างผู้รับผิดชอบหลักเพื่อการจัดการด้าน CSR in Process ภายในบริษัทฯ และกระบวนการปฏิบัติงานหลักที่ครอบคลุม ๗ หลักการ (7 Core Processes) ตามที่กล่าวถึงข้างต้น

โดยสาระสำคัญที่ระบุในคู่มือฯ นี้ จะเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานที่สำคัญในภาคปฏิบัติ ซึ่งจะช่วยให้คณะกรรมการ ฝ่ายจัดการ และพนักงานของ บวท. มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงาน ด้าน CSR in Process อย่างแท้จริง จนสามารถนำไปปฏิบัติให้เกิดผลสำเร็จทั่วทั้งองค์กร และขยายผลสู่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องในกระบวนการปฏิบัติงาน เช่น คู่ค้า ลูกค้า คู่การแข่งขัน ผู้ส่งมอบ และพันธมิตรทางการค้า เป็นต้น ให้เห็นถึงความสำคัญ และเข้าร่วมปฏิบัติการอันจะนำไปสู่ผลสำเร็จเชิงบูรณาการในทางที่จะทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมของประเทศได้อย่างแท้จริง

บริษัท วิทยูการบินแห่งประเทศไทย จำกัด	ระบบ CSR in Process		หน้า ๕
	เวอร์ชันที่ ๑	วันที่บังคับใช้ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๓	

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ วัตถุประสงค์

๑.๑.๑ เพื่อใช้เป็นคู่มือการดำเนินงาน (Working Manual) ด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการ (CSR in Process) ของ บพท.

๑.๑.๒ เพื่อใช้เป็นกรอบกำหนดทิศทางการดำเนินงานด้าน CSR in Process ของ บพท.

๑.๑.๓ เพื่อสร้างความเข้าใจในโครงสร้างและขั้นตอนการบริหารจัดการด้าน CSR in Process ของ บพท. รวมถึงการบูรณาการกับการดำเนินงานด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมระหว่างสำนักกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ (สกญ.) และสายงาน/ฝ่ายงาน/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑.๒ ขอบเขต

๑.๒.๑ ขอบเขตการจัดทำคู่มือการดำเนินงาน (Working Manual) ด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการ (CSR in Process) ของ บพท.ตามหลักเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ ระบบการประเมินผลใหม่ จะดำเนินการภายใต้กรอบการดำเนินงานและการจัดการด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการนำองค์กรในหัวข้อ ๔ บทบาทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประเด็นย่อย ๔.๑ การจัดให้มีนโยบายและการปฏิบัติงานเชิงกลยุทธ์ด้าน CSR in Process และประเด็นย่อย ๔.๒ การติดตามผลการดำเนินงานด้าน CSR in Process

๑.๒.๒ คู่มือการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการ CSR in Process ฉบับนี้ จัดทำขึ้นโดยอ้างอิงมาตรฐานและแนวปฏิบัติสากล ISO 26000

๑.๒.๓ คู่มือการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการ CSR in Process ฉบับนี้ ได้จัดแบ่งองค์ประกอบสำคัญที่เชื่อมโยงหรือบูรณาการร่วมกับสายงาน/ฝ่ายงาน/และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด	ระบบ CSR in Process		หน้า ๖
	เวอร์ชันที่ ๑	วันที่บังคับใช้ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๓	

๑.๓ คำจำกัดความ

๑.๓.๑ เกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ หมายถึง หลักเกณฑ์และแนวทางการประเมินผลรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Assessment Model) พ.ศ. ๒๕๖๒ ที่สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) กระทรวงการคลัง (กค.) พัฒนาขึ้นใหม่ให้มีความเป็นมาตรฐานสากล เพื่อส่งเสริมตอบสนองกับสภาพแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจ การแข่งขัน ความต้องการของผู้ใช้บริการ และเทคโนโลยีดิจิทัลที่เปลี่ยนแปลงไป ที่ต้องขับเคลื่อนประเทศด้วยความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม ประกอบด้วย หลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ (Core Business Enablers) ๘ หลักเกณฑ์ ได้แก่

- (๑) การกำกับดูแลที่ดีและการนำองค์กร (Corporate Governance & Leadership : CG & Leadership)
- (๒) การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Planning : SP)
- (๓) การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน (Risk Management & Internal Control : RM & C)
- (๔) การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้เสียและลูกค้า (Stakeholder & Customer Management : SCM)
- (๕) การพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Technology : DT)
- (๖) การบริหารทุนมนุษย์ (Human Capital Management : HCM)
- (๗) การจัดการความรู้และนวัตกรรม (Knowledge Management & Innovation : KM & IM)
- (๘) การตรวจสอบภายใน (Internal Audit : IA)

๑.๓.๒ การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการ (Corporate Social Responsibility (CSR) in Process) ของ บพท. หมายถึง การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมภายใต้บริบทของ บพท. ที่มีมาตรฐาน ISO 26000 เป็นกลไกขับเคลื่อนองค์กรสู่ความยั่งยืน

๑.๓.๓ มาตรฐาน ISO 26000 หมายถึง หลักการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในระดับสากล ๗ หลักปฏิบัติ (7 Core Principles) ประกอบด้วย

- (๑) ธรรมาภิบาล(Organizational Governance)
- (๒) สิทธิมนุษยชน (Human Rights)
- (๓) การปฏิบัติด้านแรงงาน (Labour Practices)
- (๔) สิ่งแวดล้อม (Environment)
- (๕) การปฏิบัติที่เป็นธรรม (Fair Operating Practices)
- (๖) ประเด็นด้านผู้บริโภค (Consumer Issues)
- (๗) การพัฒนาและการมีส่วนร่วมของชุมชน (Community Involvement and Development)

บริษัท วิทยูการบินแห่งประเทศไทย จำกัด	ระบบ CSR in Process		หน้า ๓/
	เวอร์ชันที่ ๑	วันที่บังคับใช้ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๓	

๑.๓.๔ หลักการและแนวทางการดำเนินงานด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม หมายถึง ประเด็นด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนที่สอดคล้องกับหลักการและการปฏิบัติที่เป็นแนวทางสากลตามมาตรฐาน ISO 26000 ซึ่งเป็นความรับผิดชอบต่อองค์กรต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการตัดสินใจและการดำเนินการต่าง ๆ ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ผ่านการปฏิบัติงานอย่างมีจริยธรรมและโปร่งใสที่ส่งเสริมการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยรวมถึงสุขภาพและความอยู่ดีมีสุขของสังคมให้ความสำคัญต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมถึงมีการดำเนินงานอย่างมีบูรณาการทั่วทั้งองค์กร และได้รับการนำไปปรับใช้ในความสัมพันธ์ที่มีร่วมกับองค์กรอื่น ๆ

๑.๓.๕ คณะกรรมการ และคณะอนุกรรมการที่เกี่ยวข้องกับด้าน CSR in Process ของ บพท. หมายถึง กลุ่มบุคคลที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบหลักด้านธรรมาภิบาล เพื่อทำหน้าที่เชื่อมโยงนโยบายและทิศทางการดำเนินงานด้าน CSR ที่ภาครัฐกำหนดทั้งในระยะยาวและประจำปี ลงสู่การปฏิบัติจริงภายในองค์กร ประกอบด้วย

- (๑) คณะกรรมการ บพท.
- (๒) คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม
- (๓) คณะกรรมการพิจารณาค่าตอบแทน
- (๔) คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง
- (๕) คณะกรรมการกฎหมายและระเบียบ
- (๖) คณะกรรมการตรวจสอบ

๑.๓.๖ สำนักกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ หมายถึง หน่วยงานที่ทำหน้าที่รวบรวมข้อมูลการดำเนินงาน Enablers ด้านการกำกับดูแลที่ดีและการนำองค์กร ของสายงานที่เกี่ยวข้อง ส่งให้ TM ในฐานะผู้รับผิดชอบต่อหลัก และรับผิดชอบต่อการดำเนินงานด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี (CG) และด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (CSR) ของ บพท.

๑.๓.๗ สายงานที่เกี่ยวข้อง หมายถึง สายงานในความรับผิดชอบต่อผู้อำนวยการใหญ่ ซึ่งเป็นผู้จัดทำข้อมูลการดำเนินงาน Enablers ที่เกี่ยวข้อง

บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด	ระบบ CSR in Process		หน้า ๘
	เวอร์ชันที่ ๑	วันที่บังคับใช้ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๓	

๑.๔ กลุ่มเป้าหมาย

คู่มือการแสดงความต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการ CSR in Process ฉบับนี้ มีกลุ่มเป้าหมายสำคัญ ๒ กลุ่มหลักได้แก่

๑.๔.๑ ผู้รับผิดชอบหลัก ในการดำเนินงานด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการ ประกอบด้วย

(๑) หน่วยงานด้านภารกิจหลักในการให้บริการการเดินอากาศ ที่ส่งผลกระทบต่อทางตรงหรือทางอ้อมต่อสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม และ/หรือได้รับผลกระทบทางตรงหรือทางอ้อมจากชุมชน สังคม ต่อการให้บริการการเดินอากาศ

(๒) หน่วยงานด้านสนับสนุนในทุกสายงานภายในองค์กร ที่การดำเนินงานส่งผลกระทบต่อทางตรง/ทางอ้อมต่อชุมชนสังคม และสิ่งแวดล้อม

(๓) หน่วยงานในสังกัดสำนักกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ ด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ที่ดำเนินงานในภาพรวมด้าน CSR ของ บวท.

๑.๔.๒ ผู้รับผิดชอบร่วม หรือผู้เกี่ยวข้อง เป็นสายงานที่รับผิดชอบในการดำเนินงานตาม Core Business Enablers ด้านการกำกับดูแลที่ดีและการนำองค์กร ที่มีการดำเนินงานเกี่ยวข้องกับด้าน CSR ทั้งการรับ/ส่งต่อข้อมูลสนับสนุนกัน

๑.๔.๓ บุคลากรทุกระดับทั่วทั้งองค์กร ที่ บวท. มุ่งหวังให้มีบทบาทสำคัญในฐานะพลเมืองที่ดีของประเทศในการให้ความสำคัญ ให้ความร่วมมือในการเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจและนำคู่มือฉบับนี้ไปปฏิบัติในกิจการประจำวัน จนกลายเป็นวัฒนธรรมที่สำคัญของ บวท. อย่างเป็นทางการ

บริษัท วิทยูการบินแห่งประเทศไทย จำกัด	ระบบ CSR in Process		หน้า ๙
	เวอร์ชันที่ ๑	วันที่บังคับใช้ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๓	

บทที่ ๒

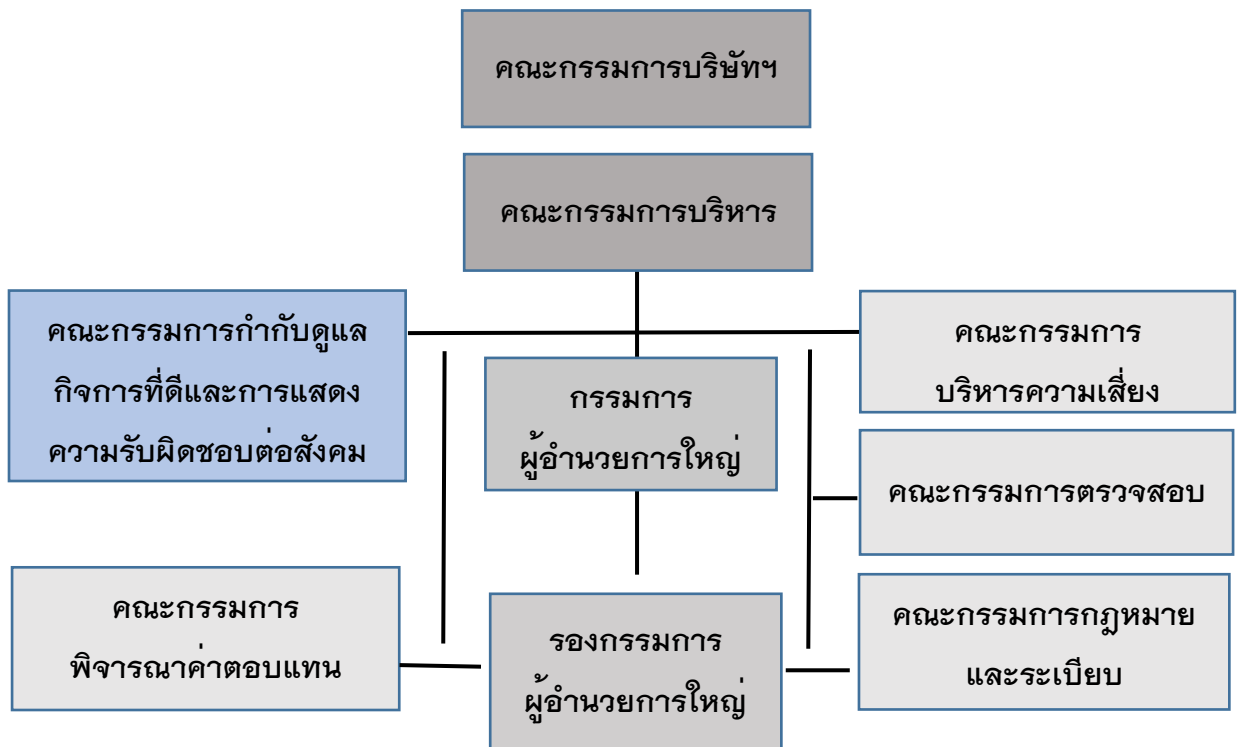
โครงสร้าง

โครงสร้างการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการ (CSR in Process) แบ่งเป็นโครงสร้างการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม โครงสร้างและบทบาทของฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องกับการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อมในกระบวนการ CSR in Process ของ บพท. และหลักการและแนวคิดการบริหารจัดการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยมีรายละเอียดดังนี้

๒.๑ โครงสร้างการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการนำองค์กร

ตามเกณฑ์ประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจตามระบบประเมินผลใหม่ของ สคร. ด้านการกำกับดูแลที่ดีและการนำองค์กร มีโครงสร้างการกำกับดูแลที่ดีและการนำองค์กร ประกอบด้วย ๕ คณะกรรมการ ภายใต้การกำกับของคณะกรรมการบริษัท โดยมีคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องในแต่ละประเด็นสาระสำคัญที่เป็นพื้นฐานในการบริหารจัดการด้านการกำกับดูแลที่ดี และการนำองค์กรของ บพท. มีดังนี้

ภาพที่ ๑ โครงสร้างการกำกับดูแลที่ดีและการนำองค์กร



บริษัท วิทยูการบินแห่งประเทศไทย จำกัด	ระบบ CSR in Process		หน้า ๑๐
	เวอร์ชันที่ ๑	วันที่บังคับใช้ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๓	

๒.๑.๑ คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม

มีอำนาจหน้าที่กำหนดนโยบาย แนวทางการส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการที่ดี และการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม รวมทั้งการพิจารณาถ่วงถ่วง เสนอแนะ และสอบทาน แผนงานการกำกับดูแลกิจการที่ดี และแผนแม่บทการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม ตลอดจนติดตามและประเมินผลการกำกับดูแลกิจการที่ดีและผลการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม

๒.๑.๒ คณะกรรมการพิจารณาค่าตอบแทน

มีอำนาจหน้าที่

- (๑) เสนอแนะนโยบาย และกำหนดหลักเกณฑ์ และแนวทางในการประเมินผลงานของกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ บริษัท วิทยูการบินแห่งประเทศไทย จำกัด
- (๒) พิจารณาการประเมินผลงานของกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ บริษัท วิทยูการบินแห่งประเทศไทย จำกัด
- (๓) เสนอแนะนโยบายและให้ความเห็นชอบในการกำหนดค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่นของฝ่ายบริหารให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม
- (๔) นำเสนอผลการพิจารณาต่อคณะกรรมการบริษัท เพื่อให้ความเห็นชอบ
- (๕) ดำเนินการเรื่องอื่นๆ ตามที่คณะกรรมการบริษัท มอบหมาย

๒.๑.๓ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

มีอำนาจหน้าที่พิจารณาสถานการณ์ต่าง ๆ ที่คาดว่าจะเกิดความเสี่ยงและอาจมีผลกระทบต่อปฏิบัติการของธุรกิจในทุก ๆ ด้านที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้จะต้องประเมินสถานการณ์และกำหนดออกมาเป็นนโยบาย เพื่อป้องกันและลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นทั้งหมด เพื่อให้ฝ่ายบริหารและพนักงานนำไปปฏิบัติ

๒.๑.๔ คณะกรรมการตรวจสอบ

มีอำนาจหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจ ดังต่อไปนี้

- (๑) รายงานความน่าเชื่อถือของรายงานทางการเงิน และรายงานทางการบริหาร
- (๒) รายงานผลการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจว่ามีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และประหยัดเพียงใด
- (๓) รายงานรายการที่เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์และรายงานที่เกี่ยวข้อง
- (๔) รายงานผลการปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ มติคณะรัฐมนตรีและนโยบายที่คณะกรรมการรัฐวิสาหกิจกำหนด

บริษัท วิทย์การบินแห่งประเทศไทย จำกัด	ระบบ CSR in Process		หน้า ๑๑
	เวอร์ชันที่ ๑	วันที่บังคับใช้ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๓	

๒.๑.๕ คณะกรรมการกฎหมายและระเบียบ

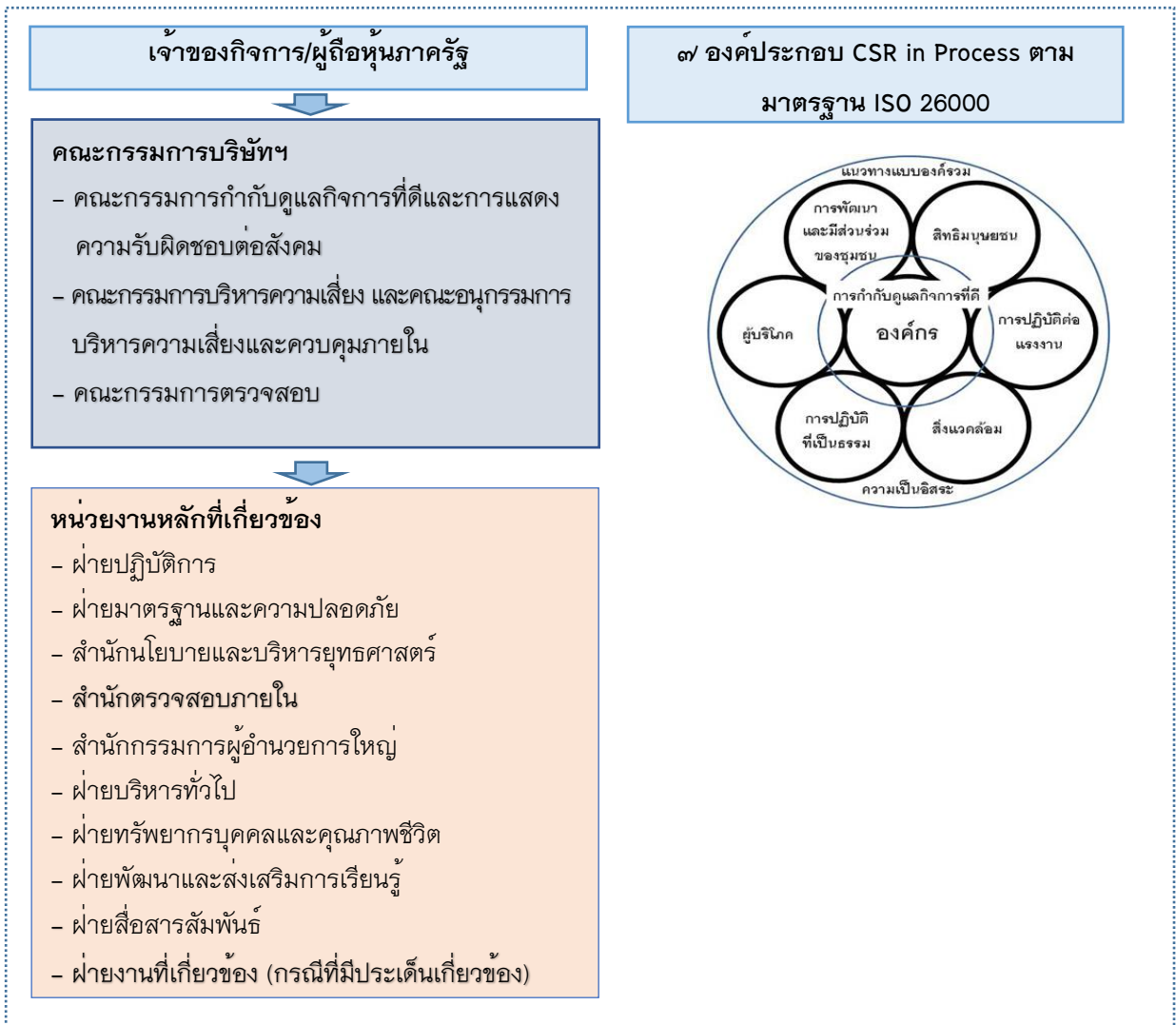
มีอำนาจหน้าที่พิจารณากลั่นกรองและให้ข้อเสนอแนะในประเด็นข้อกฎหมาย ระเบียบ และสัญญา ตามที่บริษัทฯ ร้องขอ หรือตามที่คณะกรรมการบริษัทฯ มอบหมาย

๒.๒ โครงสร้างและบทบาทของฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องกับการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อมในกระบวนการ CSR in Process ของ บพท.

การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการ CSR in Process เป็นมาตรฐานและแนวปฏิบัติที่มุ่งเสริมสร้างพฤติกรรมของบุคลากร รวมถึงพัฒนากระบวนการทำงานของ บพท. ให้รับผิดชอบต่อผลกระทบความต้องการ และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง ทุกกลุ่มขององค์กร ทั้งนี้ เพื่อให้บุคลากรทุกระดับรับรู้ถึงพฤติกรรมที่ บพท. คาดหวัง และสามารถปฏิบัติงานโดยผนวกรวมมาตรฐาน ISO 26000 ที่มุ่งเน้นนำมาตรฐานการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ผนวกเข้าเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินงานประจำวันได้อย่างแท้จริง ในส่วนนี้จึงได้ แสดงการเชื่อมโยงให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างหลักการ CSR in Process กับหน่วยงานในระดับองค์กร ผ่านการปฏิบัติงานของฝ่ายงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นผู้มีบทบาทสำคัญต่อการสร้างผลสำเร็จตามมาตรฐาน ISO 26000 โดยมีรายละเอียดดังนี้

บริษัท วิทยูการบินแห่งประเทศไทย จำกัด	ระบบ CSR in Process		หน้า ๑๒
	เวอร์ชันที่ ๑	วันที่บังคับใช้ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๓	

ภาพที่ ๒ เชื่อมโยงการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการ CSR in Process



โดยสามารถอธิบายหน้าที่ความรับผิดชอบด้าน CSR in Process ของผู้เกี่ยวข้องในแต่ละระดับ ได้ดังนี้

๒.๒.๑ เจ้าของกิจการ/ผู้ถือหุ้นภาครัฐ

เจ้าของกิจการ/ผู้ถือหุ้นภาครัฐ หมายถึง กระทรวงการคลัง ที่มีฐานะเป็นเจ้าของกิจการนั้น เมื่อพิจารณาตามกรอบ ISO 26000 จะพบว่า มีบทบาทหลักในด้านธรรมาภิบาล ซึ่งเป็นมิติแรกของการดำเนินงานด้าน CSR in Process จากการทำหน้าที่ที่มีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดวัตถุประสงค์ พันธกิจ แนวนโยบายผู้ถือหุ้น (Statement of Directions : SOD) ระหว่างผู้ถือหุ้น

บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด	ระบบ CSR in Process		หน้า ๑๓
	เวอร์ชันที่ ๑	วันที่บังคับใช้ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๓	

ภาครัฐกับหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ และพฤติกรรมที่คาดหวังโดยสะท้อนผ่านกลไกปฏิบัติที่ดีเพื่อให้คณะกรรมการ ฝ่ายจัดการ และ พนักงาน ถือนโยบาย โดยในการจัดตั้งตามมาตรฐานและข้อเสนอแนะขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization : ICAO) ภายใต้สัญญาที่ได้รับจากรัฐบาลไทย โดยจัดตั้งเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงคมนาคม ได้กำหนดให้ บวท. มีบทบาทและหน้าที่หลัก ได้แก่ บริการควบคุมจราจรทางอากาศและสื่อสารการบินในอาณาเขตประเทศไทย โดยมีเครือข่ายเชื่อมโยงกับประเทศต่าง ๆ นอกจากนี้ยังมีบริการภาคธุรกิจ คือ บริการเกี่ยวเนื่องกับกิจกรรมการบินทั้งในและต่างประเทศ ทั้งนี้ เพื่อสนองนโยบายรัฐบาล ในการพัฒนา เศรษฐกิจ สังคมให้เติบโตควบคู่ไปกับการรักษาสิ่งแวดล้อม และได้กำหนดพฤติกรรมที่ดีที่มุ่งหวังให้ บวท. ถือนโยบายอย่างน้อยครอบคลุม ๗ หลักการตามแนวทางการกำกับดูแลที่ดีของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ กระทรวงการคลัง และหลักการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในระดับสากล เช่น ๗ หลักปฏิบัติ (7 Core Principles) ตามมาตรฐาน ISO 26000 เป็นต้น

๒.๒.๒ คณะกรรมการ ที่เกี่ยวข้องด้าน CSR in Process ของ บวท.

(๑) คณะกรรมการ บวท. หากพิจารณาตามกรอบ ISO 26000 จะพบว่าเป็นกลุ่มบุคคลที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบหลักในด้านธรรมาภิบาล ซึ่งเป็นมิติแรกของการดำเนินงานด้าน CSR in Process ทั้งนี้ มีโครงสร้างการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่เป็นเชิงคุณภาพ และโครงสร้างส่วนบนสุดที่เป็นการบริหารนโยบาย (Policy Management) โดยการทำหน้าที่ของคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งเป็นคณะเดียวกับคณะกรรมการ บวท. มีการบริหารข้ามสายงานโดยฝ่ายบริหารระดับสูง (Executive Management Cross Functional Management : EMM) ทำหน้าที่ในการรับนโยบายลงมาปฏิบัติ และรายงานผลการปฏิบัติสู่การกำหนดนโยบายใหม่ มีการบริหารงานประจำวัน (Daily Management) โดยงานการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม สำนักกรรมการผู้อำนวยการใหญ่เป็นผู้ปฏิบัติ และเป็นผู้ประสานงานกับหน่วยงานกอง/ศูนย์/สำนัก ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามคู่มือ CSR in Process ของ บวท.

(๒) คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม

กำหนดนโยบาย แนวทางการส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม รวมทั้งการพิจารณากลั่นกรอง เสนอแนะ และสอบทานแผนงานการกำกับดูแลกิจการที่ดี และแผนแม่บทการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม ตลอดจนติดตามและประเมินผลการกำกับดูแลกิจการที่ดีและผลการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม

บริษัท วิทยูการบินแห่งประเทศไทย จำกัด	ระบบ CSR in Process		หน้า ๑๔
	เวอร์ชันที่ ๑	วันที่บังคับใช้ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๓	

๒.๒.๓ หน่วยงานหลักที่เกี่ยวข้อง

หน่วยงานหลักที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้าน CSR in Process ของ บวท.

สรุปได้ดังนี้

(๑) **ฝ่ายปฏิบัติการ** เป็นหน่วยงานที่มีบทบาท โดยตรงต่องานด้าน CSR in Process ทั้งระบบของ บวท. โดยการปฏิบัติงานจะอยู่ภายใต้กรอบนโยบายและทิศทางองค์กร ตามวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ในการปฏิบัติให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ประเทศ และมาตรฐานสากล รวมถึงสอดคล้องกับกรอบการกำกับดูแลที่ดีของคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม และคณะกรรมการ บวท.

(๒) **ฝ่ายมาตรฐานและความปลอดภัย** เป็นหน่วยงานที่มีบทบาทโดยตรงต่องานด้าน CSR in process ในมิติของการกำหนดแนวนโยบาย/กำกับดูแลด้านมาตรฐานความปลอดภัยในการให้บริการการเดินทางที่เป็นผลิตภัณฑ์หลักของ บวท. เพื่อกำกับ ตรวจสอบ และประเมินผลการให้บริการ ทั้งด้านบุคลากร (Man) กระบวนการหรือขั้นตอนการทำงาน (Process/ Procedure) และระบบ/อุปกรณ์ (Machine) ให้เป็นไปตามนโยบายด้านคุณภาพและมาตรฐานการบริการ รายงานผล และติดตามให้มีการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่อง หรือการปฏิบัติที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด รวมไปถึงรวบรวมข้อมูลตัวชี้วัดของกระบวนการด้านบริการจราจรทางอากาศ ทบทวนปรับปรุงกระบวนการร่วมกับสายงานบริหารจราจรทางอากาศและวิศวกรรมจราจรทางอากาศเพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการ

(๓) **สำนักกรรมการผู้อำนวยการใหญ่** เป็นหน่วยงานที่มีบทบาทสนับสนุนงานด้าน CSR in Process ในภาพรวม อีกทั้งมุ่งเน้นการดำเนินงานด้าน CSR ให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากล ISO 26000 มุ่งเน้นความรับผิดชอบต่อที่เกิดในกระบวนการ ปฏิบัติงานประจำวันที่ต้องไม่สร้างผลกระทบเชิงลบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่าง ๆ เพื่อขับเคลื่อนให้ บวท. เติบโตได้อย่างยั่งยืน ซึ่งการปฏิบัติงานข้างต้นจะบรรลุผลสำเร็จได้นั้นจำเป็นต้องได้รับดำเนินการร่วมกับฝ่ายงานต่าง ๆ ที่เป็นกลไกขับเคลื่อนที่สำคัญ ทั้งด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ การกำหนดยุทธศาสตร์/เป้าหมายในการบริหารธุรกิจโดยคำนึงถึงประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ (Eco – Efficiency) เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนและมีคุณภาพ หรือเป็นการจัดการให้ธุรกิจมีศักยภาพในการแข่งขันมากขึ้นควบคู่ไปกับการรับผิดชอบต่อทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เป็นต้น ดังนั้นในมิติของการกำกับดูแลที่ดี และการดำเนินงานตามมาตรฐานสากล ISO 26000 คณะกรรมการ บวท. จึงต้องดำเนินการโดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างมียุทธศาสตร์ มีการกำหนดทิศทางกลยุทธ์ และเป้าหมายด้าน CSR ที่ชัดเจน ที่สามารถสนับสนุนให้ยุทธศาสตร์โดยรวมขององค์กรบรรลุผลสำเร็จ

บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด	ระบบ CSR in Process		หน้า ๑๕
	เวอร์ชันที่ ๑	วันที่บังคับใช้ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๓	

(๓.๑) งานแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (งาน CSR)

งานแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมมีหน้าที่หลักในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ระยะยาวและประจำปีด้าน CSR in Process ให้มีมาตรฐานเทียบเท่าสากล (ISO 26000) และอยู่ภายใต้กรอบนโยบายและทิศทางที่ คณะกรรมการ บวท. และคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมกำหนด นอกจากนี้ยังมีบทบาทในการสื่อสารและสนับสนุนให้บุคลากรภายในปฏิบัติตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติงาน รวมถึงส่งเสริมให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกที่เกี่ยวข้องเห็นความสำคัญและเข้าร่วมกับ บวท. ในการปฏิบัติตามนโยบายด้าน CSR in Process อย่างเคร่งครัด และติดตามประเมินผลสำเร็จของการดำเนินงานนำเสนอแก่คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม และ คณะกรรมการ บวท. อย่างสม่ำเสมอเป็นรายไตรมาส

(๓.๒) ฝ่ายสื่อสารสัมพันธ์

กองสื่อสารองค์กร และกองวิสาหกิจสัมพันธ์

เป็นหน่วยงานหลักด้านการบริการและสนับสนุนผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด และได้รับมอบหมายให้มีบทบาท ในการวิเคราะห์กลุ่มผู้ใช้บริการหลักและโดยอ้อม รวมถึงสำรวจผลกระทบเชิงลบความต้องการ ความกังวล และความคาดหวังทั้งในปัจจุบันและอนาคต เพื่อนำมาทบทวนและพัฒนาบริการ และกระบวนการ ปฏิบัติงานสำหรับสนับสนุนผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจ โดยเฉพาะบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับบริการจราจรทางอากาศการรับและยุติข้อร้องเรียน สำหรับการดำเนินงานตามแนวทาง CSR in Process ฝ่ายงานดังกล่าวต้องมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานสำคัญครอบคลุมทั้งการดำเนินงานด้านให้ข้อมูลสารสนเทศที่จำเป็นแก่ผู้ใช้บริการอย่างครบถ้วน และถูกต้องเพื่อประกอบการตัดสินใจใช้บริการ การคุ้มครองสุขภาพ อนามัย และ ความปลอดภัย การรับและยุติข้อร้องเรียน การป้องกันข้อมูลและความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้บริการ รวมถึงการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจอย่างยั่งยืนแก่ผู้ใช้บริการ และปฏิบัติงานตามกรอบนโยบายและทิศทางที่คณะกรรมการ บวท. และคณะกรรมการ CG & CSR ได้กำหนดไว้

(๔) สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์

สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์มีหน้าที่ส่งเสริมให้การดำเนินงานด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ บวท. เป็นไปอย่างมียุทธศาสตร์โดยสอดคล้องและสนับสนุนยุทธศาสตร์การดำเนินงานระดับองค์กร โดยมีบทบาทสำคัญในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนบริหารความเสี่ยงทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ดังนี้

บริษัท วิทยูการบินแห่งประเทศไทย จำกัด	ระบบ CSR in Process		หน้า ๑๖
	เวอร์ชันที่ ๑	วันที่บังคับใช้ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๓	

(๔.๑) กลุ่มงานวิเคราะห์นโยบายและวางแผนกลยุทธ์

เป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำ/ทบทวนแผนยุทธศาสตร์ระยะยาว และแผนปฏิบัติการประจำปีขององค์กรอย่างสม่ำเสมอทุกปี โดยในกระบวนการทบทวนจะมีการนำประเด็นด้าน CSR in Process กรอบแนวทางการพัฒนาความยั่งยืน และปัจจัยยั่งยืนของ บวท. มาพิจารณาประกอบการกำหนด/ทบทวนวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ เป้าหมาย และแผนงาน/โครงการด้านต่าง ๆ ขององค์กร เพื่อขับเคลื่อนให้ บวท. สร้างการเติบโตที่ยั่งยืนได้อย่างสมดุลทั้งภายใน บวท. รวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เศรษฐกิจ สังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง โดยแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการประจำปีดังกล่าว จะมีการนำเสนอให้คณะกรรมการ บวท. ก่อนนำไปสื่อสารและปฏิบัติอย่างทั่วถึงทั้งองค์กร

(๔.๒) กลุ่มงานบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน

เป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงทั้งระยะยาวและประจำปี เพื่อป้องกัน ควบคุมและลดความเสี่ยงที่มีโอกาสเกิดขึ้นจากบริการ หรือ กระบวนการปฏิบัติงานของ บวท. ที่ส่งผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายใน/ภายนอก เศรษฐกิจ สังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม โดยเนื่องจากความเสี่ยงด้าน CSR in Process ครอบคลุมทั้งด้านการปฏิบัติตามแรงงาน สิทธิมนุษยชน สิ่งแวดล้อม การประกอบกิจการที่เสี่ยงต่อการทุจริต การให้บริการที่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพอนามัย และความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ รวมถึงชุมชนรอบพื้นที่ปฏิบัติงาน กองบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน จึงมีหน้าที่สำคัญในการวิเคราะห์ และระบุปัจจัยเสี่ยงที่เกี่ยวข้องอย่างครบถ้วน เพื่อนำไปประเมินโอกาสและความรุนแรง ก่อนกำหนดแนวทางการบริหารจัดการเชิงยุทธศาสตร์ เพื่อนำไปปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม

(๕) ฝ่ายบริหารทั่วไป

(๕.๑) กองนิติการ

เป็นหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญในการป้องกันมิให้ บวท. ละเมิดสิทธิตามกฎหมาย ที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มพึงได้รับ และส่งเสริมให้บุคลากรทุกระดับปฏิบัติได้ตามนโยบาย รวมถึงมาตรฐานและแนวปฏิบัติที่ดีในระดับสากลที่เกี่ยวข้องกับกิจการ บวท. การปฏิบัติงานของกองนิติการจึงถูกกำหนดให้มีการติดตามการเปลี่ยนแปลงของกฎหมาย หรือมาตรฐานทั้งในและต่างประเทศ ก่อนนำมาปรับปรุง กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และมาตรฐานการปฏิบัติงานภายในองค์กร

บริษัท วิทยูการบินแห่งประเทศไทย จำกัด	ระบบ CSR in Process		หน้า ๑๗/
	เวอร์ชันที่ ๑	วันที่บังคับใช้ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๓	

(๖) ฝ่ายทรัพยากรบุคคลและคุณภาพชีวิต

เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่โดยตรงต่อมิติการปฏิบัติด้านแรงงาน และสิทธิมนุษยชน ตามมาตรฐาน ISO 26000 โดยต้องมีการจัดการและพัฒนาทางด้านทรัพยากรบุคคลของ บวท. อย่างเป็นระบบ ครอบคลุมทั้งการจ้างงานและการเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ทำงาน การจัดสภาพการทำงาน และการคุ้มครองทางสังคมที่ดีอย่างเพียงพอ การเปิดโอกาสให้มีการแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์อย่างเป็นอิสระ การจัดการด้านสุขภาพ อนามัย และความปลอดภัยในการทำงาน รวมถึงการพัฒนาบุคลากรให้เติบโตในสายอาชีพอย่างเป็นธรรมชาติและไม่เลือกปฏิบัติ

(๖.๑) กองทรัพยากรบุคคล

เป็นหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานทั้งด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลของ บวท. จึงมีบทบาทสำคัญในการวิเคราะห์อัตรากำลัง และสรรหาว่าจ้างบุคลากรที่อยู่บนหลักการของความโปร่งใสและไม่เลือกปฏิบัติ พร้อมจัดทำ/ทบทวนแผนยุทธศาสตร์ด้านทรัพยากรบุคคลทั้งระยะยาวและประจำปีนำเสนอให้คณะกรรมการ บวท. โดยแผนงานดังกล่าวจะระบุสาระสำคัญครบถ้วนครอบคลุม ทั้งการส่งเสริมให้บุคลากรทุกระดับของ บวท. มีคุณภาพชีวิตที่ดีผ่านการจัดสถานที่และสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานที่คำนึงถึงสุขภาพ อนามัย และความปลอดภัย การป้องกันข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากร และการพัฒนาทักษะความรู้ ประเมินผลการปฏิบัติงาน รวมถึงสร้างการเติบโตในสายอาชีพอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรมในทุกกลุ่มบุคลากร ซึ่งผลสำเร็จจากการดำเนินงานฝ่ายทรัพยากรบุคคลจะทำการติดตามและนำเสนอ แก่คณะกรรมการ บวท. เพื่อพิจารณาและรับทราบอย่างสม่ำเสมอทุกไตรมาส

(๗) ฝ่ายพัฒนาและส่งเสริมการเรียนรู้

(๗.๑) กองพัฒนาและบริหารการจัดการเรียนรู้

เป็นหน่วยงานที่สำคัญยิ่งต่อการขับเคลื่อนให้ บวท. พัฒนาสู่ความยั่งยืนได้อย่างเป็นรูปธรรม จึงมีภารกิจหลักในการศึกษาและจัดทำแผนนวัตกรรมระยะยาว และประจำปีที่สอดคล้องกับบริบทและยุทธศาสตร์องค์กร นำเสนอให้คณะกรรมการ บวท. พิจารณาให้ความเห็นชอบก่อนเริ่มปีบัญชี ซึ่งเพื่อให้แผนงานดังกล่าวสนับสนุนความสำเร็จของแผนยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการประจำปีได้อย่างแท้จริง บวท. จึงกำหนดให้แผนนวัตกรรมที่จัดทำขึ้นต้องครอบคลุมสาระสำคัญ ได้แก่ แผนงานโครงการด้านการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ การผนวกรวมการบริหารจัดการความรู้กับการพัฒนานวัตกรรม การพัฒนานวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์ บริการ กระบวนการทำงาน ซึ่งเพื่อให้แผนนวัตกรรมประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด คณะกรรมการ บวท. ได้จัดให้มีการจัดสรรทรัพยากรทั้งด้านการเงินและไม่ใช้การเงินอย่างเพียงพอและสม่ำเสมอทุกปี ก่อนติดตามผลการดำเนินงานเป็นประจำอย่างน้อยเป็นรายไตรมาส

บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด	ระบบ CSR in Process		หน้า ๑๘
	เวอร์ชันที่ ๑	วันที่บังคับใช้ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๓	

(๘) ฝ่ายสนับสนุนวิศวกรรมจราจรทางอากาศ

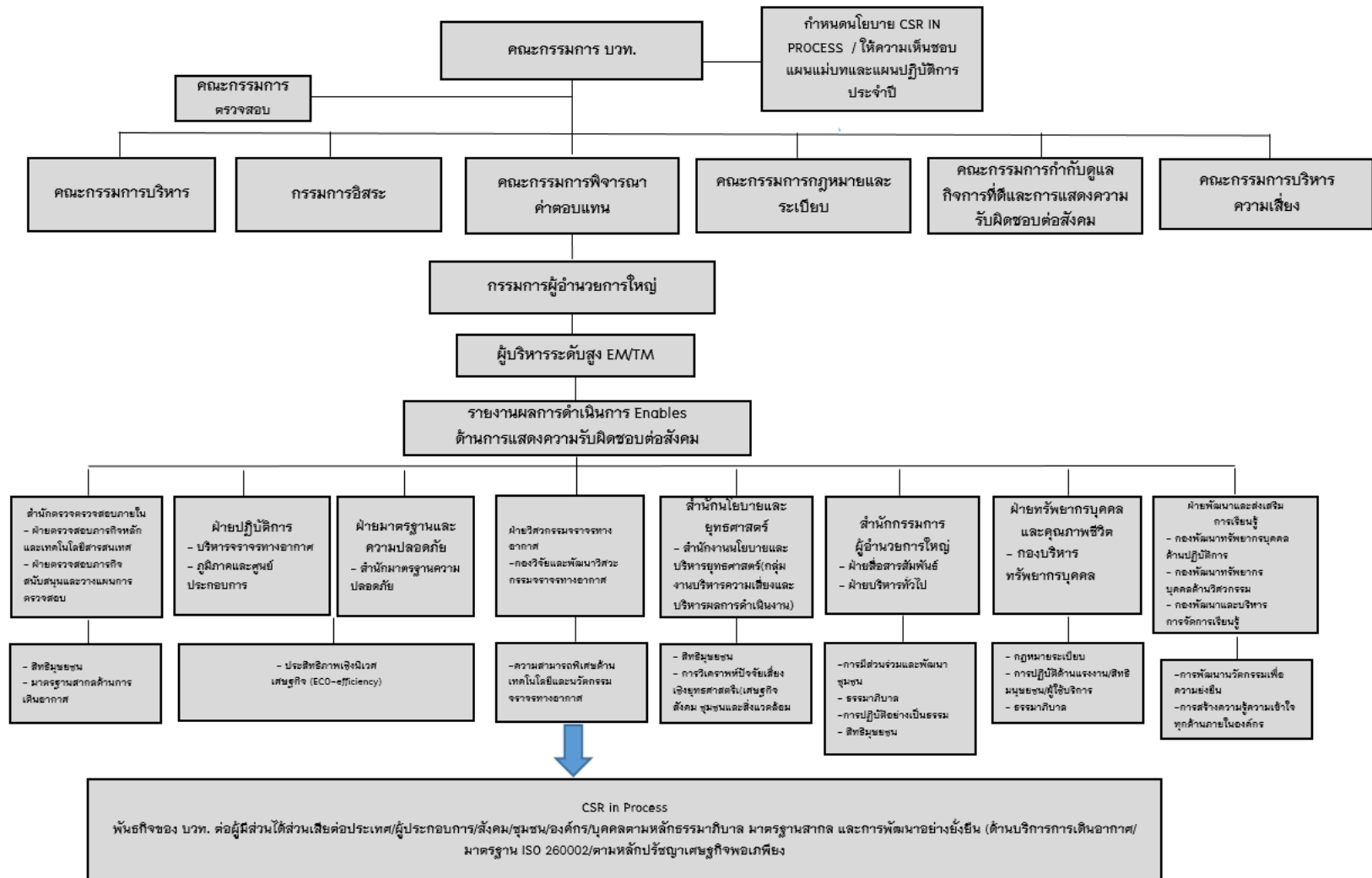
(๘.๑) กองวิจัยและพัฒนาวิศวกรรมจราจรทางอากาศ

เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่หลักในการออกแบบวิจัย และพัฒนาต้นแบบระบบงานด้านวิศวกรรมจราจรทางอากาศตามแนวทางการพัฒนาทางด้านวิศวกรรมจราจรทางอากาศขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ บริการจัดสร้างและปรับปรุง ระบบงานทางด้านวิศวกรรมจราจรทางอากาศ เพื่อสนับสนุนการให้บริการการเดินอากาศตามมาตรฐานและข้อกำหนดต่าง ๆ ขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ และตามความต้องการของผู้ใช้งาน รวมไปถึงประสานงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้งานจัดสร้าง/ปรับปรุง เป็นไปตามมาตรฐานและความต้องการใช้งาน ซึ่งมีความสำคัญในการขับเคลื่อนการพัฒนานวัตกรรมสนับสนุนความสามารถพิเศษด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมขององค์กร

(๙) ฝ่ายตรวจสอบภายใน

เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่หลักในการติดตามตรวจสอบพฤติกรรมและการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกระดับของ บวท. โดยเฉพาะที่มีความเสี่ยงต่อการบรรลุผลสำเร็จตามยุทธศาสตร์และ เป้าหมายการดำเนินงานด้าน CSR in Process ระดับองค์กร ดังนั้น ฝ่ายตรวจสอบภายในจึงได้รับมอบหมายให้นำปัจจัยเสี่ยงในระดับองค์กรที่เกี่ยวข้องมาวิเคราะห์และจัดทำแผนการตรวจสอบเชิงกลยุทธ์ทั้งระยะยาวและประจำปี เพื่อนำเสนอให้คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และคณะกรรมการ บวท. พิจารณา โดยการปฏิบัติตามแผนตรวจสอบประจำปีจะดำเนินการภายใต้อำนาจ หน้าที่ และความเป็นอิสระที่ถูกกำหนดไว้ในกฎบัตรของฝ่ายตรวจสอบภายในที่จะมีการทบทวนและนำเสนอให้คณะกรรมการตรวจสอบเห็นชอบเป็นประจำทุกปี ซึ่งผลการตรวจสอบที่เกิดขึ้นจะมีการรายงานตรงแก่ คณะกรรมการตรวจสอบเพื่อรับทราบ ตามแนวปฏิบัติที่เป็นมาตรฐาน เพื่อสนับสนุนให้ บวท. มีประสิทธิภาพและความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน รวมถึงสามารถป้องกันและลดเหตุการณ์ที่จะนำไปสู่การเลือกปฏิบัติ หรือละเมิดสิทธิตามกฎหมายของผู้เกี่ยวข้อง รวมทั้งมีหน้าที่รับผิดชอบผลการตรวจสอบ สอบทาน และประเมินผลอย่างอิสระเกี่ยวกับความเชื่อถือได้และความครบถ้วนของระบบงานด้านต่าง ๆ ของ บวท. ให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานของ บวท. บริหารแผนงาน/โครงการเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ตามกลยุทธ์ของ บวท. นอกจากนี้ ยังรับผิดชอบการจัดให้มีระบบงานสนับสนุนกลยุทธ์องค์กร (งานบริหารคุณภาพ งานบริหารความปลอดภัย งานบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน งานตรวจสอบ/วิเคราะห์สถานะแวดล้อมภายในหน่วยงาน งานพัฒนาบุคลากรและจัดการความรู้ งานสารสนเทศและการสื่อสาร) และงานบริหารทั่วไป (งานเลขานุการ งานสารบรรณ การเงิน งบประมาณ พัสดุ และ Roster and Time Report)

โดยสามารถแสดงแผนผังความเชื่อมโยงหน่วยงานหลักที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้าน CSR in Process ของ บวท. ดังนี้



บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด	ระบบ CSR in Process		หน้า ๒๐
	เวอร์ชันที่ ๑	วันที่บังคับใช้ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๓	

๒.๓ แนวคิดการบริหารจัดการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

บพท. ได้กำหนดหลักการและแนวคิดการบริหารจัดการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมให้สอดคล้องกับการแนวนโยบายผู้ถือหุ้นภาครัฐ ภารกิจ พันธกิจ วิสัยทัศน์ รวมถึงนโยบาย CSR in Process ดังนี้

๒.๓.๑ แนวนโยบายผู้ถือหุ้นภาครัฐที่มีต่อ บพท.

เจ้าของกิจการ/ผู้ถือหุ้นภาครัฐ หมายถึง กระทรวงการคลัง ที่มีฐานะเป็นเจ้าของกิจการนั้น เมื่อพิจารณาตามกรอบ ISO 26000 จะพบว่า มีบทบาทหลักในด้านธรรมาภิบาล ซึ่งเป็นมิติแรกของการดำเนินงานด้าน CSR in Process จากการศึกษาที่เป็นผู้ที่ มีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดวัตถุประสงค์ จัดตั้งพันธกิจ และพฤติกรรมที่คาดหวังโดยสะท้อนผ่านกลไกปฏิบัติที่ดีเพื่อให้คณะกรรมการ ฝ่ายจัดการ และ พนักงาน ถือปฏิบัติ โดยในการจัดตั้งตามมาตรฐานและข้อเสนอแนะขององค์กรการบินพลเรือนระหว่างประเทศ ICAO ภายใต้สัญญาที่ได้รับจากรัฐบาลไทย โดยจัดตั้งเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงคมนาคม ได้กำหนดให้ บพท. มีบทบาทและหน้าที่หลัก ได้แก่ บริการควบคุมจราจรทางอากาศและสื่อสารการบินในอาณาเขตประเทศไทย โดยมีเครือข่ายเชื่อมโยงกับประเทศต่าง ๆ นอกจากนี้ยังมีบริการภาคธุรกิจ คือ บริการเกี่ยวเนื่องกับกิจกรรมการบินทั้งในและต่างประเทศ ทั้งนี้ เพื่อสนองนโยบายรัฐบาล ในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคมให้เติบโตควบคู่ไปกับการรักษาสิ่งแวดล้อม และได้กำหนดพฤติกรรมที่ดีที่มุ่งหวังให้ บพท. ถือปฏิบัติอย่างน้อยครอบคลุม ๗ หลักการตามแนวทางการกำกับดูแลที่ดีของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ กระทรวงการคลัง และหลักการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในระดับสากล เช่น ๗ หลักปฏิบัติ (7 Core Principles) ตามมาตรฐาน ISO 26000 เป็นต้น

๒.๓.๒ ภารกิจ และพันธกิจ (Missions) ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ บพท.

(๑) ภารกิจ ของ บพท.

(๑.๑) การบริหารจราจรทางอากาศ (Air Traffic Management) ภายในเขตแกลงข่าวการบินกรุงเทพฯ (Bangkok Flight Information Region: Bangkok FIR) เพื่อความปลอดภัยและประสิทธิภาพทางการบินของผู้ใช้ห้วงอากาศในประเทศไทย

(๑.๒) การบริการระบบสื่อสาร ระบบช่วยการเดินอากาศ และระบบติดตามอากาศยาน (Aeronautical Communications, Navigation and Surveillance System/Services)

(๑.๓) การบริการข่าวสารการเดินอากาศและงานแผนที่เดินอากาศ (Aeronautical Information Services and Aeronautical Charts) รวมทั้งบริการเกี่ยวเนื่องและงานตามนโยบายรัฐบาล

บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด	ระบบ CSR in Process		หน้า ๒๑
	เวอร์ชันที่ ๑	วันที่บังคับใช้ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๓	

๒.๓.๓ พันธกิจต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ บวท.

ต่อประเทศ	เป็นกลไกในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศในภาคอุตสาหกรรม-การบินและบริการ
ต่อผู้ประกอบการ	ยกระดับการให้บริการเพื่อเอื้อต่อการลงทุนและการประกอบกิจการให้สามารถแข่งขันได้
ต่อสังคม ชุมชน	สร้างความเจริญเติบโตของภาคอุตสาหกรรมการบิน สังคม ชุมชนอย่างมีส่วนร่วม
ต่อองค์กร	พัฒนาองค์กรให้มีความยั่งยืนและมีธรรมาภิบาล
ต่อบุคลากร	พัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้มีความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรม พร้อมทั้ง พัฒนาระบบการบริหารบุคลากรที่มีคุณภาพ เพื่อสร้างแรงจูงใจและความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กร

๒.๓.๔ วิสัยทัศน์ (Vision) ของ บวท.

เป็นองค์กรที่ให้บริการการเดินทางอากาศด้วยคุณภาพสูงสุดอย่างยั่งยืน

๒.๓.๕ ค่านิยม (Core Values) ของ บวท.

มุ่งเน้นความปลอดภัย หลักธรรมาภิบาลและจริยธรรมในการทำงาน ความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผลลัพธ์ที่เป็นเลิศ และการทำงานเป็นทีม

๒.๓.๖ วัฒนธรรมองค์กร AEROteam

Accountability	รับผิดชอบต่อผลการกระทำของตนเองและงานที่ได้รับมอบหมาย
Ethics	ยึดมั่นในคุณธรรมจริยธรรม จรรยาบรรณในการปฏิบัติหน้าที่ และการดำรงตน
Result Oriented	มุ่งมั่นต่อเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์
Operational Excellence	พัฒนาอย่างต่อเนื่องสู่คุณภาพการทำงานที่เป็นเลิศ
Teamwork	บูรณาการการทำงานอย่างสร้างสรรค์ สามัคคี มุ่งสู่เป้าหมายร่วมกัน

บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด	ระบบ CSR in Process		หน้า ๒๒
	เวอร์ชันที่ ๑	วันที่บังคับใช้ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๓	

๒.๓.๓/ ความสามารถพิเศษของบвт.

(๑) มาตรฐานและฝีมือการให้บริการการเดินอากาศเป็นที่ยอมรับของอุตสาหกรรม-การบิน

(๒) ความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมการจราจรทางอากาศ

๒.๓.๔ กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และมาตรฐานสำคัญที่เกี่ยวข้องกับ CSR in Process ของ บвт.

บвт. เป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามมาตรฐานและข้อเสนอนะขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization : ICAO) ภายใต้สัญญาที่ได้รับจากรัฐบาลไทยจึงมีบทบาทหน้าที่ต้องดำเนินการตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และมาตรฐานสำคัญ สรุปได้ดังนี้

กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และมาตรฐาน	ประเด็นด้าน CSR in Process
๑. ด้านการดำเนินงาน	
- อนุสัญญาว่าด้วยการบินพลเรือนระหว่างประเทศ	- การจัดตั้งบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด - การบริหารจัดการ บвт. - การกำกับดูแลประกอบกิจการ บвт. - การให้สิทธิประโยชน์แก่การประกอบกิจการใน บвт.
- องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization : ICAO)	- กำหนดมาตรฐานและวิธีการในส่วนที่เกี่ยวข้องด้าน CSR
- พระราชบัญญัติวิทยุคมนาคม พ.ศ. ๒๕๙๘	- การส่งหรือการรับเครื่องหมายสัญญาณ ตัวหนังสือ ภาพ และเสียง
- พระราชบัญญัติการเดินอากาศ พ.ศ. ๒๕๙๓	-หมวด ๔/๒ การกำกับดูแลการบินพลเรือนทางเศรษฐกิจ มาตรา ๔๑/๑๓๐ การขนส่งทางอากาศเพื่อการพาณิชย์เป็นบริการสาธารณะ

บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด	ระบบ CSR in Process		หน้า ๒๓
	เวอร์ชันที่ ๑	วันที่บังคับใช้ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๓	

กฎหมาย ระเบียบ ขอบบังคับ และมาตรฐาน		ประเด็นด้าน CSR in Process
		<p>การกำหนดค่าโดยสารและค่าระวางของอากาศยานขนส่งต้องเหมาะสมและเป็นธรรมแก่ผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ</p> <p>- หมวด ๕/๑ การรักษาความปลอดภัยตามมาตรฐานสากลและคุณภาพ เป็นต้น</p>
๒. ด้านการเงิน	- พระราชบัญญัติวินัยการเงินการคลังของรัฐ ๒๕๖๑	- การควบคุมและกำกับดูแลด้านการบัญชีและการเงินของ บพท.
	- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงบประมาณของรัฐวิสาหกิจ พ.ศ.๒๕๕๐	- การบริหารจัดการลงทุนขององค์กร
๓. ด้านสิ่งแวดล้อม	- พระราชบัญญัติอนุรักษ์พลังงาน พ.ศ. ๒๕๓๕	- การส่งเสริมและรักษาสิ่งแวดล้อม
๔. ด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย	- พระราชบัญญัติความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ.๒๕๕๔	- การบริหารจัดการและกำกับดูแลความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงานของพนักงานและผู้ประกอบการในบพท.
๕. ด้าน ISO	- ISO 22301:2012	- การบริการจราจรทางอากาศและบริการข้อมูลข่าวสารใน ๓ พื้นที่ ส่วนกลาง (ทุ่งมหาเมฆ ดอนเมือง และสุวรรณภูมิ)
	- ISO 9001	- การดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ ของ บพท.
	- ISO 26000	- ดำเนินงานตามมาตรฐาน ISO 26000 และการกำกับดูแลที่ดี

บริษัท วิทย์การบินแห่งประเทศไทย จำกัด	ระบบ CSR in Process		หน้า ๒๔
	เวอร์ชันที่ ๑	วันที่บังคับใช้ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๓	

๒.๓.๘ นโยบายด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมด้าน CSR in Process

การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมภายใต้บริบท ของ บวท. กำหนดให้ สอดคล้องกับความหมายตามมาตรฐาน ISO 26000 โดยมีรายละเอียดดังนี้

“บริษัท วิทย์การบินแห่งประเทศไทย จำกัด มุ่งมั่นให้บริการการเดินทางด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ภายใต้มาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ISO 26000 เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนสำคัญ อันจะนำไปสู่การพัฒนาธุรกิจที่ประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน”

๒.๓.๙ แนวคิดด้านแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการ (7 Cores Subjects)

การกำหนดหลักการและแนวทางด้าน CSR in Process เพื่อให้การดำเนินนโยบาย CSR in Process สอดคล้องกับมาตรฐานสากล ISO 26000 และพฤติกรรมจรรยาบรรณที่นำองค์กรสู่การรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เศรษฐกิจ สังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อมซึ่งประกอบด้วย

๑.ความรับผิดชอบต่อ (Accountability)	การรับผิดชอบต่อผลกระทบที่เกิดจากผลิตภัณฑ์ บริการและการปฏิบัติงานที่ส่งผลกระทบต่อ เศรษฐกิจ สังคม ชุมชน และ สิ่งแวดล้อมภายนอก องค์กรอย่างเป็นรูปธรรม
๒.ความโปร่งใส (Transparency)	ความโปร่งใสในการตัดสินใจและการดำเนินงานที่มีผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม
๓.การปฏิบัติอย่างมีจรรยาบรรณ (Ethical Behavior)	การยึดมั่นปฏิบัติงานอย่างมีจรรยาบรรณไม่เลือกปฏิบัติ และยุติธรรม
๔. การเคารพต่อผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Respect for Stakeholder Interests)	การพิจารณาและตอบสนองต่อผลประโยชน์ของ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มขององค์กร

บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด	ระบบ CSR in Process		หน้า ๒๕
	เวอร์ชันที่ ๑	วันที่บังคับใช้ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๓	

๕. การเคารพต่อหลักนิติธรรม (Respect for the Rule of Law)	การยอมรับการปฏิบัติตามหลักนิติธรรมหรือการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับ บวท.
๖. การเคารพต่อการปฏิบัติตามแนวทางของสากล (Respect for International Norms of Behavior)	การเคารพต่อการปฏิบัติตามแนวปฏิบัติที่สากลกำหนดรวมกับการยึดมั่นการดำเนินงานตามหลักนิติธรรมที่รัฐบาลกำหนดอย่างเคร่งครัด
๗. การเคารพต่อสิทธิมนุษยชน (Respect for Human Rights)	การให้ความเคารพต่อสิทธิมนุษยชน และยอมรับถึงความสำคัญและความเป็นสากลของหลักการ

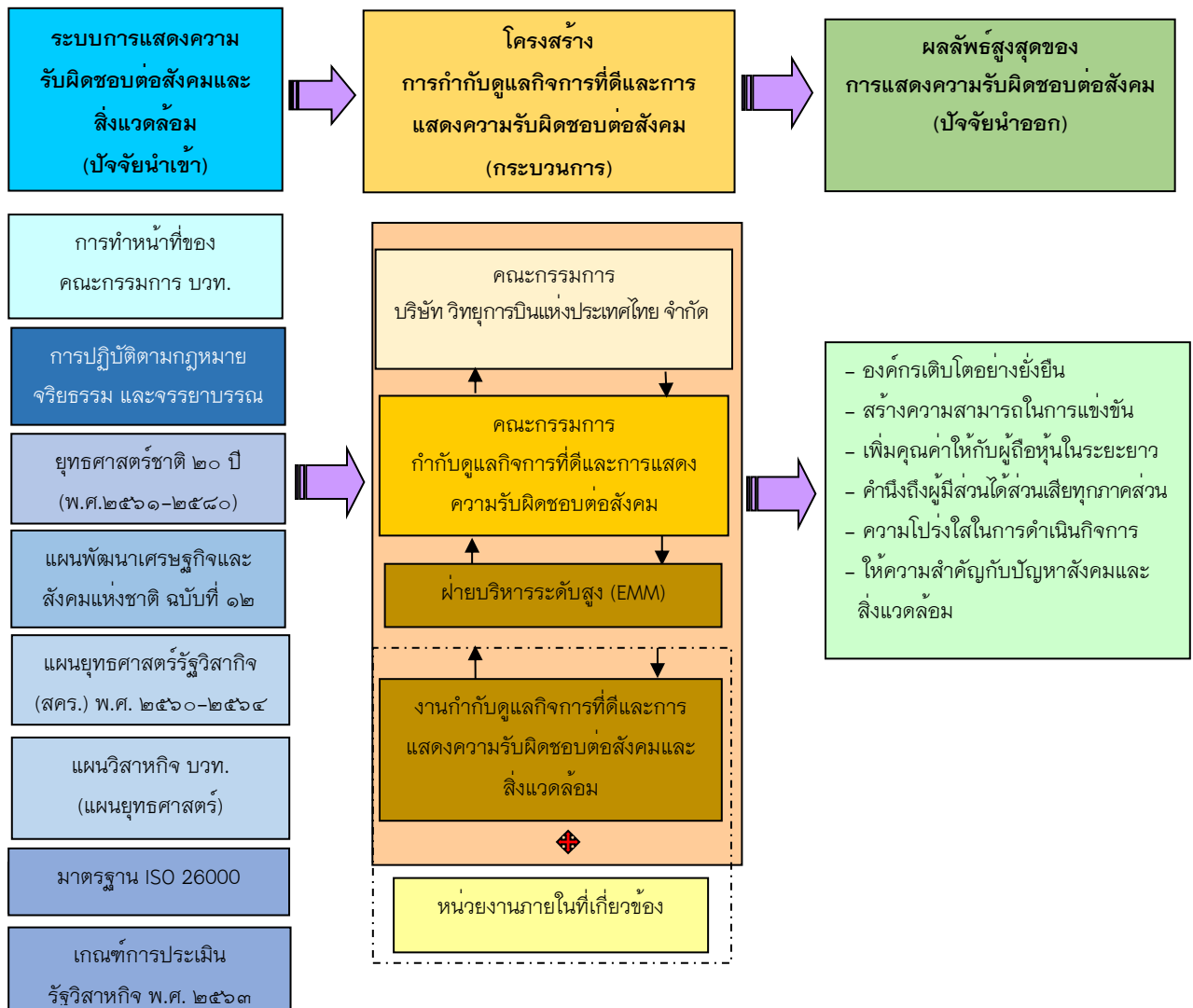
โดย ๗ พฤติกรรมจริยธรรมข้างต้น บวท. ได้กำหนดให้บุคลากรนำไปปฏิบัติร่วมกับ ๗ กระบวนการ หลักด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่เป็นมาตรฐาน ได้แก่ ๑) ธรรมาภิบาล ๒) สิทธิมนุษยชน ๓) การปฏิบัติด้านแรงงาน ๔) สิ่งแวดล้อม ๕) การปฏิบัติที่เป็นธรรม ๖) ประเด็นด้านผู้ใช้บริการ และ ๗) การมีส่วนร่วมของชุมชนและการพัฒนาชุมชน

บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด	ระบบ CSR in Process		หน้า ๒๖
	เวอร์ชันที่ ๑	วันที่บังคับใช้ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๓	

บทที่ ๓ ระบบบริหารจัดการ

๓.๑ ภาพรวมระบบบริหารจัดการ

การบริหารจัดการด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมนั้น บวท. ดำเนินการโดยมีการจัดทำนโยบาย แนวทางการดำเนินงาน แผนแม่บทระยะยาว และแผนปฏิบัติการประจำปี หรือแผนแม่บท CSR นำเสนอคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและคณะกรรมการ บวท. พิจารณาให้ความเห็นชอบ โดยระบบการบริหารจัดการอ้างอิงตามเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ ตามระบบการประเมินผลใหม่ (State Enterprise Assessment Model : SE-AM) ด้านการกำกับดูแลที่ดีและการนำองค์กร หัวข้อที่ ๔ บทบาทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประเด็นย่อย ๔.๑ การจัดทำนโยบายและการปฏิบัติงานเชิงกลยุทธ์ด้าน CSR in Process และประเด็นย่อย ๔.๒ การติดตามผลการดำเนินงานด้าน CSR in Process มีขั้นตอนดังนี้



บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด	ระบบ CSR in Process		หน้า ๒๓/
	เวอร์ชันที่ ๑	วันที่บังคับใช้ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๓	

๓.๒ หลักเกณฑ์และรายละเอียดที่ต้องดำเนินการระบบบริหารจัดการ

หลักเกณฑ์และรายละเอียดการดำเนินงานระบบบริหารจัดการด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ บวท. มีโครงสร้างการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ที่มีการบริหารนโยบาย (Policy Management) โดยคณะกรรมการบวท. และคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม ทำหน้าที่มอบนโยบายและทิศทางการดำเนินงานแก่กรรมการผู้อำนวยการใหญ่ (ผวท.) รับผิดชอบดำเนินการกำกับดูแลและติดตามการดำเนินงานด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้งมีการบริหารข้ามสายงานโดย ฝ่ายจัดการระดับสูง (Top Management: TM & Executive Management: EM Cross-functional Management) ทำหน้าที่ในการนำนโยบายด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมมาปฏิบัติ กำกับดูแล ติดตามการดำเนินการ และรายงานผลการปฏิบัติตาม บวท. มีระบบบริหารจัดการงานประจำวัน (Daily Management) โดยสายงานต่าง ๆ ภายใน บวท. ได้แก่ สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักพัฒนาธุรกิจ สำนักกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ บริหารจราจรทางอากาศ ฝ่ายมาตรฐานความปลอดภัย สำนักตรวจสอบภายใน ทรัพยากรบุคคล ภูมิภาคและศูนย์ประกอบการ และ วิศวกรรมจราจรทางอากาศ ฝ่ายการเงินและบัญชี เป็นผู้ดำเนินการจัดทำ Enablers ที่เกี่ยวข้อง ให้ครบถ้วนตามคู่มือระบบประเมินผลการดำเนินงาน รัฐวิสาหกิจ พ.ศ. ๒๕๖๒ โดยมีหลักเกณฑ์ รายละเอียดที่ต้องดำเนินการของระบบบริหารจัดการ ดังนี้

หลักเกณฑ์ฯ	รายละเอียดที่ บวท. ต้องดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ			ระบบบริหารจัดการ (SIPOC)/เอกสาร (Working Manual)
		สายงาน			
๔. บทบาทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๔.๑ การจัดทำมีนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงาน รวมถึงการปฏิบัติงานเชิงกลยุทธ์ด้าน CSR in Process • กำหนดให้มีนโยบาย คู่มือการปฏิบัติงาน แผนแม่บทระยะยาว และแผนปฏิบัติการประจำปี ด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐานสากลที่เป็นที่ยอมรับ นำเสนอให้คณะกรรมการรัฐวิสาหกิจพิจารณาให้ความเห็นชอบก่อนเริ่มปีบัญชี	ผยจ.	ผยม.	ผยก.	<ul style="list-style-type: none"> ระบบบริหารจัดการ การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (CSR in Process) Working Manual การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (CSR in Process)

บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด	ระบบ CSR in Process		หน้า ๒๘
	เวอร์ชันที่ ๑	วันที่บังคับใช้ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๓	

หลักเกณฑ์	รายละเอียดที่ บพท. ต้องดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ			ระบบบริหารจัดการ (SIPOC)/เอกสาร (Working Manual)
		สายงาน			
๔.บทบาทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ต่อ)	๔.๒ การติดตามผลการดำเนินงานด้าน CSR in Process <ul style="list-style-type: none"> กำหนดแนวทางการติดตามผลการดำเนินงานด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยมีความถี่อย่างน้อยเป็นรายไตรมาส 	ผญจ.	ผญม.	ผญก.	<ul style="list-style-type: none"> ระบบบริหารจัดการการติดตาม CSR in Process Working Manual การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (CSR in Process)
	๔.๓ การเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนที่สำคัญตามความสามารถพิเศษของรัฐวิสาหกิจ <ul style="list-style-type: none"> กำหนดให้มีการวิเคราะห์และระบุหลักเกณฑ์การคัดเลือกชุมชนที่สำคัญ รวมถึงความสามารถพิเศษของรัฐวิสาหกิจอย่างเป็นระบบ คัดเลือกและระบุรายชื่อชุมชนที่สำคัญจากหลักเกณฑ์ที่กำหนด จัดทำแผนเสริมสร้างความเข้มแข็งแก่ชุมชนที่สำคัญที่สอดคล้องกับความสามารถพิเศษขององค์กร 			ผญก.	<ul style="list-style-type: none"> ระบบบริหารจัดการการคัดเลือกชุมชนที่สำคัญ ระบบบริหารจัดการการเสริมสร้างชุมชนที่สำคัญ Working Manual การเสริมสร้างชุมชนที่สำคัญตามความสามารถพิเศษของ บพท.

บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด	ระบบ CSR in Process		หน้า ๒๙
	เวอร์ชันที่ ๑	วันที่บังคับใช้ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๓	

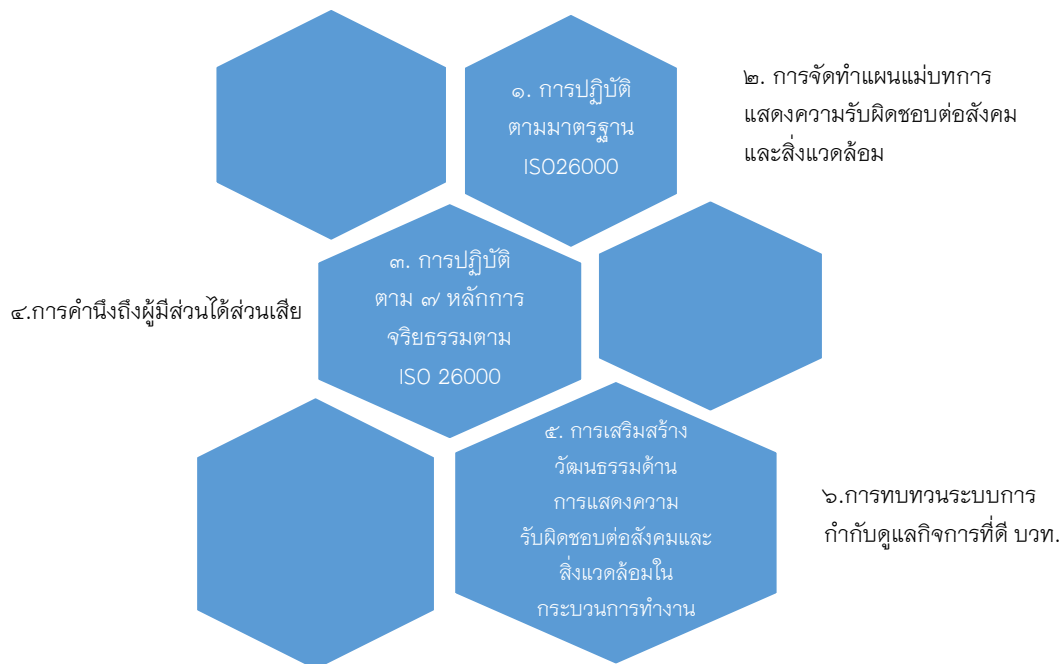
บทที่ ๔

การส่งเสริมการดำเนินงาน

ด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ของ บวท.

คณะกรรมการ บวท. กำหนดหลักการ ระบบบริหารจัดการ และแนวทางการดำเนินงานที่ดีด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่ผนวกเป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมการปฏิบัติงานประจำวัน เพื่อเป็นพื้นฐานขับเคลื่อนตามมาตรฐาน ISO 26000 ให้ บวท. เกิดความยั่งยืนได้โดยมีรายละเอียดดังนี้

หมวดที่ ๑ : ธรรมาภิบาล (Organizational Governance)



หลักการ :

ธรรมาภิบาล เป็นกลไกขั้นต้นสำหรับการขับเคลื่อนให้ บวท. ปฏิบัติงานด้วยความเป็นเลิศภายใต้หลักการคุณธรรม จริยธรรม และความรับผิดชอบต่อ ผู้ที่มีบทบาทหลักในการดำเนินงานให้บรรลุผลสำเร็จ ได้แก่ คณะกรรมการ บวท. ในฐานะผู้แทนเจ้าของกิจการ/ผู้ถือหุ้นภาครัฐ

บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด	ระบบ CSR in Process		หน้า ๓๐
	เวอร์ชันที่ ๑	วันที่บังคับใช้ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๓	

ดังนั้น จึงมีความสำคัญที่คณะกรรมการ บวท. ต้องมีความรู้ความเข้าใจและสามารถนำหลักการด้านธรรมาภิบาลนำสู่การปฏิบัติจริง ภายใน บวท. จนเกิดผลสำเร็จ โดยเป็นการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐานเทียบเท่าสากล และสอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลที่ดีในมิติบทบาทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามแนวทางที่สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) กำหนด ได้แก่ การกำหนดทิศทางและค่านิยมด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อให้ บวท. ปฏิบัติงานโดยรับผิดชอบต่อผลจากการกระทำที่มีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม การมีภาวะผู้นำด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นการคำนึงถึงความยั่งยืน การตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่าง ๆ อย่างสมดุล และการส่งเสริมให้เกิดระบบการกำกับดูแลที่ดีที่เพียงพอต่อการขับเคลื่อนให้ บวท. บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมและการพัฒนาความยั่งยืนได้ตามแนวทางที่เจ้าของกิจการ/ผู้ถือหุ้นภาครัฐกำหนด

แนวทางการดำเนินงาน :

๑. คณะกรรมการของ บวท. มุ่งมั่นขับเคลื่อนให้ บวท. ดำเนินการด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมโดยผนวกเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานประจำวัน จึงกำหนดนำมาตรฐาน ISO 26000 ที่มีเป้าหมายสูงสุด คือ การเป็นองค์กรที่ยั่งยืนโดยประยุกต์ใช้ร่วมกับหลักการสากลในการให้บริการการเดินทางอากาศตามแนวทางการประเมินผลสัมฤทธิ์ (Key Performance Area (KPA)) ของ ICAO ๑๑ ด้าน ในการนำมาเป็นกรอบจัดทำแผนวิสาหกิจของ บวท. หรือแผนยุทธศาสตร์องค์กร ประกอบด้วย ความปลอดภัย (Safety) ความมั่นคงปลอดภัย (Security) สิ่งแวดล้อม (Environment) ต้นทุนที่มีประสิทธิภาพ (Cost-Effectiveness) ระดับความสามารถในการรองรับปริมาณจราจรทางอากาศ (Capacity) ความคล่องตัว/ยืดหยุ่นในการให้บริการจราจรทางอากาศ (Flexibility) ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการบิน (เชิงเศรษฐกิจ) (Efficiency) ความสามารถในการจัดตารางการบินให้สอดคล้องกับความต้องการใช้ห้วงอากาศ (Predictibility) ผู้ใช้ห้วงอากาศสามารถเข้าถึงโครงสร้างพื้นฐานของระบบจราจรทางอากาศของประเทศได้อย่างทั่วถึง (Access & Equity) การพัฒนาระบบจราจรทางอากาศอย่างมีส่วนร่วมอย่างต่อเนื่องของประชาคมการบิน (Participation by ATM Community) และระบบจราจรทางอากาศเป็นไปตามมาตรฐานสากลเพื่อให้ระบบบริหารจราจรทางอากาศทั่วโลกสามารถเชื่อมโยงและทำงานร่วมกันได้ (Global Interoperability)

๒. ด้านการส่งเสริมความเข้มแข็งของชุมชน บวท. ได้จัดให้มีนโยบายและคู่มือ CSR in Process ตามความสามารถพิเศษของรัฐวิสาหกิจตามคู่มือประเมินผลการดำเนินงานตามระบบ การประเมินผลใหม่ จึงได้จัดทำแผนแม่บทการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด	ระบบ CSR in Process		หน้า ๓๑
	เวอร์ชันที่ ๑	วันที่บังคับใช้ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๓	

พ.ศ.๒๕๖๔-๒๕๖๘ ที่มีสาระสำคัญครอบคลุมประเด็นการปฏิบัติงานด้าน CSR in Process และชุมชนที่ บวท. ให้ความสำคัญเพื่อให้เกิดการสร้างผลเชิงบวกต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม พร้อมกับ สนับสนุนให้แผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการประจำปีของ บวท. บรรลุผลสำเร็จในเชิงบูรณาการ โดย แผนงานดังกล่าว คณะกรรมการ บวท. จะพิจารณาให้ความเห็นชอบก่อนเริ่มปีบัญชีอย่างน้อยหนึ่งเดือน และติดตามผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมออย่างน้อยเป็นรายไตรมาส

๓. คณะกรรมการ บวท. ได้กำหนดนำ ๗ พฤติกรรมหลักที่ดีด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและ สิ่งแวดล้อม (7 core principles) ตามมาตรฐาน ISO 26000 ซึ่งประกอบด้วย ความรับผิดชอบต่อ (Accountability) ความโปร่งใส (Transparency) การปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม (Ethical Behavior) การเคารพต่อผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Respect for stakeholder Interests) การเคารพต่อหลักนิติ ธรรม (Respect for the Rule of Law) การเคารพต่อการปฏิบัติตามแนวทาง ของสากล (Respect for International Norms of Behavior) และการเคารพต่อสิทธิมนุษยชน (Respect for Human Rights) มาเป็นกรอบพื้นฐานสำหรับกำหนดค่านิยมองค์กร เพื่อให้ บวท. มีพฤติกรรมที่พึง ปฏิบัติครบถ้วน โดยในทางปฏิบัติได้มอบหมายให้ผู้บริหารระดับสูงของ บวท. นำไปสื่อสารพร้อมปฏิบัติ ตนเป็นแบบอย่าง (Role Model) เพื่อให้บุคลากรทุกระดับเกิดการรับรู้ ยอมรับ และเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมได้อย่างแท้จริงตามกรอบแนวทางที่คณะกรรมการกำหนด

๔. ผู้บริหารระดับสูงของ บวท. มอบหมายให้ฝ่ายสื่อสารสัมพันธ์ (กองสื่อสารองค์กร และกอง วิสาหกิจสัมพันธ์) สำนวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเพื่อรับรู้ถึงผลกระทบความต้องการ ความกังวล และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ในขณะที่ได้มอบหมายให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง สำนวจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มที่ร่วมปฏิบัติงานรับ บวท. ทั้งทางตรงและทางอ้อม เพื่อนำผลสำวจที่ ได้รับมาใช้ประกอบการตัดสินใจพัฒนาการให้บริการการเดินทาง รวมถึงทุกฝ่ายให้มีการพัฒนา กระบวนการปฏิบัติงานและนวัตกรรมให้สนองประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มได้อย่างครบถ้วน สมดุล และเท่าเทียมกัน

๕. ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเป็นหลักปฏิบัติที่สำคัญยิ่งต่อ บวท. เนื่องจากพันธ กิจ มอบหมายให้พัฒนาและบริหารจัดการ CSR in process ซึ่งเป็นกิจการที่เกี่ยวข้องรับ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวนมากและหลากหลายครอบคลุมทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม จึงมีความจำเป็น ที่คณะกรรมการ บวท. ต้องผนวกรวมการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเข้าเป็นส่วน หนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร โดยได้มอบหมายให้สำนักกรรมการผู้อำนวยการใหญ่เป็นผู้รับผิดชอบร่วม รับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการ ดังนี้

บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด	ระบบ CSR in Process		หน้า ๓๒
	เวอร์ชันที่ ๑	วันที่บังคับใช้ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๓	

๕.๑ วิเคราะห์ทิศทาง พันธกิจ ค่านิยม และพฤติกรรมด้าน CSR ในกระบวนการปฏิบัติงานที่ คณะกรรมการ บวท. คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม หน่วยงานที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินงานด้านการกำกับดูแลที่ดี การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและ สิ่งแวดล้อม และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักคาดหวัง เพื่อนำมาทบทวน/กำหนดเป็นค่านิยมและพฤติกรรม พึงประสงค์ให้บุคลากรทุกคนถือปฏิบัติ

๕.๒ ศึกษา ๗ พฤติกรรมหลัก (7 Core Principles) ตามมาตรฐาน ISO 26000 เพื่อนำมาเป็น กรอบพฤติกรรมให้ บวท. ใช้กำหนดค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ได้อย่างครอบคลุมตามแนว ปฏิบัติที่ดีด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่เป็นที่ยอมรับ

๕.๓ จัดทำแนวทางการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร ที่มุ่งเน้นการรับผิดชอบต่อผู้ มีส่วนได้ส่วนเสีย เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมทั้งระยะยาวและประจำปี

๕.๔ ส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติตามค่านิยมด้าน CSR in Process ผ่านการจัดกิจกรรมสร้าง บรรยากาศอย่างสม่ำเสมอทั้งปี เพื่อให้เกิดการพัฒนาและประเมินผลการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของแต่ละ บุคคลอย่างเป็นระบบ โดยผลสำเร็จที่เกิดขึ้นจะนำไปเชื่อมโยงกับระบบประเมินผลการปฏิบัติงานของ พนักงาน ซึ่งเป็นระบบแรงจูงใจอย่างชัดเจนที่กำหนดไว้ในแบบประเมินผลพนักงานในการพิจารณา บำเหน็จประจำปี

๕.๕ จัดทำระบบรายงานผลการวิจัยสร้างวัฒนธรรมด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อมแก่คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นราย ไตรมาส

บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด	ระบบ CSR in Process		หน้า ๓๓
	เวอร์ชันที่ ๑	วันที่บังคับใช้ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๓	

สรุปผู้รับผิดชอบและกิจกรรมการดำเนินงานด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการทำงาน CSR in Process	
ผู้รับผิดชอบ	กิจกรรมการดำเนินงาน
๑. ฝ่ายปฏิบัติการ (ศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศ) (ศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค)	-ปฏิบัติงานภายใต้กรอบนโยบาย สอดรับกับยุทธศาสตร์ประเทศ และมาตรฐานสากลในการให้บริการการเดินอากาศ -รับผิดชอบต่อด้าน CSR in Process ทั้งระบบของบวท. ที่สอดคล้องกับมาตรฐาน ISO26000 -ให้บริการการเดินอากาศที่ลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ตามมาตรฐาน GRI
๒. ฝ่ายมาตรฐานและความปลอดภัย (สำนักมาตรฐานความปลอดภัย)	-กำหนด/ตรวจสอบมาตรฐานสากลในการให้บริการการเดินอากาศ -พัฒนาระบบงานบริการการเดินอากาศให้สอดคล้องกับประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ (Eco-Efficiency)
๓. สำนักกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ (งานแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (งาน CSR))	-จัดทำแผนแม่บท CSR in Process -สำรวจชุมชนโดยรอบสนามบิน/วิเคราะห์ผลกระทบ
๔. ฝ่ายสื่อสารสัมพันธ์ (กองวิสาหกิจสัมพันธ์)	-สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ/วิเคราะห์ผลกระทบ ความต้องการ ความกังวล และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ เพื่อนำมาพัฒนาการให้บริการ
๕. ฝ่ายทรัพยากรบุคคล (กองทรัพยากรบุคคล)	- เสริมสร้างวัฒนธรรมด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมผ่านวัฒนธรรมองค์กร AEROTeam โดยมีพฤติกรรมจรรยาบรรณ ที่สอดคล้องกับมาตรฐาน ISO 26000
๖. ฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง	- สำรวจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มที่ร่วมปฏิบัติงานกับ บวท. ทั้งทางตรงและทางอ้อมเพื่อนำมาพัฒนาการปฏิบัติงานและการให้บริการการเดินอากาศ

บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด	ระบบ CSR in Process		หน้า ๓๔
	เวอร์ชันที่ ๑	วันที่บังคับใช้ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๓	

หมวดที่ ๒ สิทธิมนุษยชน (Human Rights)

หลักการ :

สิทธิมนุษยชนเป็นหลักการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมในระดับบุคคล โดยเป็น การผนวกรวมหลักปฏิบัติเชิงพฤติกรรมจริยธรรม กับการจัดการเพื่อให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับและ มาตรฐานสากล ทั้งนี้ เพื่อสนับสนุนให้บุคคลทุกระดับทั้งภายในและภายนอก บวท. เข้าถึง สิทธิที่พึงได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ ไม่ว่าจะเป็นสิทธิความเท่าเทียมกันทางกฎหมาย สิทธิในการ แสดงความคิดเห็น สิทธิในการทำงาน สิทธิขั้นพื้นฐานที่มนุษย์ทุกคนได้รับการรับรองหรือคุ้มครองให้ไม่ ถูกเลือกปฏิบัติอันเนื่องมาจากเชื้อชาติ เพศ การนับถือศาสนา เป็นต้น บวท. จึงนำหลักการดังกล่าวมา ประยุกต์ใช้ในการกำหนดระเบียบ ข้อบังคับ และ มาตรฐานการปฏิบัติงานที่เน้นหลักนิติธรรม ความยุติธรรม และการไม่เลือกปฏิบัติเป็นพื้นฐานในการปฏิบัติงาน และดำเนินธุรกิจด้วยการเคารพกฎหมาย และ ผู้บริหาร พนักงานทุกคนต้องปฏิบัติตามกฎหมายเช่นกัน บวท. ต้องปฏิบัติตามหลักสิทธิมนุษยชนสากล อย่างเคร่งครัด ให้ความรู้ ความเข้าใจ ในหลักสิทธิมนุษยชนสากลแก่พนักงานเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นส่วน หนึ่งในการดำเนินงาน ไม่สนับสนุนกิจการที่ละเมิดหลักสิทธิมนุษยชนสากล สนับสนุนให้พนักงานใช้ สิทธิของตนในฐานะพลเมืองโดยชอบตามรัฐธรรมนูญ และตามกฎหมาย จะรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของ พนักงาน การเปิดเผยหรือการถ่ายโอนข้อมูลส่วนตัวพนักงานสู่สาธารณะจะทำได้ต่อเมื่อได้รับความ เห็นชอบจากพนักงานผู้นั้น ทั้งนี้ การล่วงละเมิดถือเป็นความผิดทางวินัย เว้นแต่ได้กระทำไปตามระเบียบ บริษัท หรือตามกฎหมาย เปิดโอกาสให้พนักงาน มีช่องทางสื่อสาร เสนอแนะและร้องทุกข์ ใน เรื่องคับข้องใจเกี่ยวกับการทำงาน ซึ่งข้อเสนอด่าง ๆ จะได้รับการพิจารณา อย่างจริงจัง และกำหนด วิธีการแก้ไขเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ทุกฝ่าย และสร้างความสัมพันธ์อันดี ในการทำงานร่วมกันพนักงาน ทุกระดับของ บวท. ต้องทำความเข้าใจกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่และความรับผิดชอบของตนโดยตรง ให้ถี่ถ้วน และปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัดหากไม่แน่ใจ ให้ขอคำปรึกษาจาก กองนิติการ ฝ่ายบริหาร ทั่วไป ของบวท. ห้ามปฏิบัติไปตามความเข้าใจของตนเองโดยไม่มีคำแนะนำ พนักงานทุกคนต้องไม่กระทำ ใด ๆ ที่เป็นการละเมิดหรือคุกคามไม่ว่าจะเป็นทางวาจา หรือกระทำต่อผู้อื่นบนพื้นฐานของเชื้อชาติ เพศ ศาสนา อายุ ความพิการทางร่างกายและจิตใจ และเมื่อพนักงานต้องไปปฏิบัติงานในต่างประเทศ พนักงาน ควรศึกษากฎหมาย ขนบธรรมเนียม ประเพณี และวัฒนธรรมของประเทศปลายทางก่อนการเดินทาง เพื่อให้แน่ใจว่า สินค้า ตัวอย่างสินค้าและอุปกรณ์ที่นำไปด้วย เอกสารในการเดินทาง วัตถุประสงค์ของ การเดินทางและการปฏิบัติงานใน ประเทศปลายทางไม่ผิดกฎหมาย ไม่ขัดต่อขนบธรรมเนียมประเพณี และวัฒนธรรมของประเทศปลายทาง

บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด	ระบบ CSR in Process		หน้า ๓๕
	เวอร์ชันที่ ๑	วันที่บังคับใช้ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๓	

แนวทางการดำเนินงาน :

๑ การป้องกันและหลีกเลี่ยงการละเมิดสิทธิมนุษยชน

(๑) คณะกรรมการ บวท. คำนึงถึงสิทธิของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มของ บวท. เป็นพื้นฐานการปฏิบัติงาน จึงได้มอบหมายให้ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ร่วมกับสำนักกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ (งานกำกับดูแลกิจการที่ดี) กำหนดพฤติกรรม จริยธรรมที่มุ่งเน้นการไม่เลือกปฏิบัติและสนับสนุนให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มเข้าถึงสิทธิขั้นพื้นฐาน ตามกฎหมาย และมาตรฐานสากลระบุเป็นส่วนหนึ่งของคู่มือจริยธรรมและ/หรือประมวลจริยธรรมของ บวท.

(๒) บวท. มอบหมายให้กองบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน ประเมินความเสี่ยง โอกาส และ ผลกระทบ รวมถึงวางแผนบริหารจัดการความเสี่ยง เพื่อให้ บวท. สามารถปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และมาตรฐานสากลที่เกี่ยวข้องกับสิทธิมนุษยชนได้อย่างครบถ้วน

(๓) บวท. ป้องกันและหลีกเลี่ยงการร่วมปฏิบัติงานกับคู่ค้า ผู้ส่งมอบ และพันธมิตรทางการค้าที่มีพฤติกรรมละเมิดสิทธิมนุษยชน จึงได้กำหนดให้ฝ่ายจัดการนำหลักปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชนตามมาตรฐาน ISO 26000 ไประบุเป็นส่วนหนึ่งของหลักเกณฑ์การจัดซื้อจัดจ้างและคัดเลือกคู่ค้า ผู้ส่งมอบ และพันธมิตรทางการค้าที่จะดำเนินงานในห่วงโซ่อุปทานของ บวท. ซึ่งแนวทางการจัดซื้อจัดจ้างที่คำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและเคารพต่อสิทธิมนุษยชนนี้

ทั้งนี้ บวท. จะมีการรวบรวมข้อร้องเรียนจากทุกช่องทางที่กำหนดทั้ง ๗ ช่องทาง นำมาจัดทำเป็นรายงาน สรุปผลการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนประจำเดือน โดยทำการเปรียบเทียบระหว่างข้อร้องเรียนที่สามารถแก้ไขได้ แล้วเสร็จกับข้อร้องเรียนทั้งหมดที่เกิดขึ้นจริง นำเสนอให้ผู้บริหารระดับสูงรับทราบ เพื่อติดตามและมอบ ข้อสังเกต/ข้อเสนอแนะต่อไป

๒. หลักการพื้นฐานและสิทธิในการทำงาน บวท. ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ แนวปฏิบัติ คำสั่ง คู่มือ หมวดเกี่ยวกับบริหารทรัพยากรบุคคล ด้านนโยบาย กฎ ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับ ข้อตกลงด้านการบริหารงานบุคคล ด้านโครงสร้าง ชื่อหน่วยงาน ตำแหน่ง เกณฑ์คุณสมบัติ มอบหมายหน้าที่ ด้านค่าตอบแทน เงินเดือน เงินเพิ่ม ค่าวิชาชีพ ใบอนุญาต และเงินทดแทน ด้านการเกษียณอายุและบำเหน็จ ด้านการทำงาน การลา และค่าล่วงเวลา ด้านการเดินทางไปปฏิบัติงาน ด้านเครื่องแต่งกายพนักงาน และบัตรพนักงาน ด้านสิทธิประโยชน์พนักงานและสันตนาการ ด้านการศึกษา สัมมนา ฝึกอบรม และนวัตกรรม และ บวท. ได้จัดทำแผนแม่บทด้านทรัพยากรบุคคลของ บวท. มีลักษณะเป็นแผนพัฒนาแบบหมุนเวียน (Rolling Plan) มีการทบทวน

บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด	ระบบ CSR in Process		หน้า ๓๖
	เวอร์ชันที่ ๑	วันที่บังคับใช้ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๓	

และจัดทำทุกปี รวมถึงการทบทวนเพื่อปรับปรุงรายละเอียดที่จำเป็นตามความเหมาะสมของสถานการณ์และสภาพแวดล้อม เพื่อแสดงให้เห็นถึงทิศทางและแนวทางการบริหารจัดการ ตลอดจนการพัฒนาทรัพยากรบุคคลอันเป็นสินทรัพย์ที่มีค่าของ บวท. ที่จัดทำขึ้นโดยหน่วยงานด้านทรัพยากรบุคคลภายใต้ความรับผิดชอบของผู้บริหารใหญ่ (ทรัพยากรบุคคล) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการสร้างความเชื่อมโยงของระบบงานย่อย ๆ (ภายในและภายนอก) ทั้งในด้านการบริหารและการพัฒนาทรัพยากรบุคคล เพื่อให้มีความสอดคล้องเป็นทิศทางเดียวกันทั้งระบบ การดำเนินงานด้านทรัพยากรบุคคลของ บวท. มีการกำหนดประเด็นกลยุทธ์ (HR Strategy) และเป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์ (HR Strategic Objective) ด้านทรัพยากรบุคคล โดยแสดงให้เห็นความสอดคล้องอย่างเป็นเหตุเป็นผลด้วยแผนที่กลยุทธ์ (HR Strategy Map) พร้อมด้วยตัวชี้วัด (Key Performance Indicators – KPIs) และเป้าตัวชี้วัด (Target) ในระยะเวลา ๕ ปี ตลอดจนการมอบหมายความรับผิดชอบต่อตัวชี้วัดไปในระดับต่าง ๆ อย่างชัดเจนจากการพิจารณาถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่มุ่งเน้นและให้ความสำคัญกลยุทธ์ที่ต้องมุ่งเน้น ๔ ประเด็น ได้แก่ People and Organization , HR Process , Sustainable and Employee Engagement , HR Cost Efficiency ได้แก่ มุมมองด้านคนและองค์กร มีวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ คือ สร้างเสริมบุคลากรให้เป็นคนดี และคนเก่งในการผลักดันและนำองค์กรไปสู่ความยั่งยืน มุมมองกระบวนการมุ่งเน้นบุคลากร มีวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ คือ พัฒนาระบบพื้นฐานด้านทรัพยากรบุคคลเพิ่มเติมคุณภาพของกระบวนการภายในมุมมองด้านความผูกพันต่อองค์กรและความยั่งยืนมีวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ประกอบด้วย พัฒนาสภาพแวดล้อมบุคลากรและยกระดับความผูกพันต่อองค์กรส่งเสริมพฤติกรรมที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กร AEROTeam ให้กับบุคลากรทั่วทั้งองค์กร มุมมองการเพิ่มประสิทธิภาพต้นทุนทรัพยากรบุคคล มีวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์เพิ่มประสิทธิภาพค่าใช้จ่ายดำเนินการ โดยมุ่งเน้นรักษาสมดุลของสัดส่วนค่าใช้จ่ายพนักงานต่อรายได้จากการดำเนินงานให้เหมาะสมและไม่สูงกว่าค่าเฉลี่ยของอุตสาหกรรม

๓. การบริหารความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน

(๑) การบริหารความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน เป็นหลักปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการ ซึ่งครอบคลุม ๖ มิติ ที่สำคัญ ได้แก่ ๑) ความเสี่ยงด้านทุจริต ๒) ความเสี่ยงจากการมีส่วนร่วมทางการเมืองเพื่อสร้างประโยชน์ส่วนตน ๓) ความเสี่ยงจากการทำลายทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ๔) ความเสี่ยงในการสร้างผลกระทบเชิงลบและละเมิดสิทธิของชุมชนสำคัญ ๕) ความเสี่ยงจากการไม่ปฏิบัติตาม

บริษัท วิทยูการบินแห่งประเทศไทย จำกัด	ระบบ CSR in Process		หน้า ๓๓/
	เวอร์ชันที่ ๑	วันที่บังคับใช้ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๓	

สัญญาเกี่ยวกับลูกค้า คู่ค้า และผู้ส่งมอบ ๖. ความเสี่ยงในการประกอบกิจการที่บังคับใช้แรงงานทั้งเด็ก สตรี และคนพิการ อย่างผิดกฎหมาย

ทั้งนี้ เพื่อให้ บวท. สามารถป้องกันการเกิดความเสี่ยงดังกล่าว คณะกรรมการ บวท. จึงได้ แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงทำหน้าที่กำหนดนโยบาย ให้ความเห็นชอบแผนการจัดการ ความเสี่ยงประจำปี ประเมินโอกาสและผลกระทบ รวมถึงกำหนด แผนการจัดการจัดการเพื่อป้องกัน หลีกเลี่ยง และบรรเทาผลกระทบเชิงลบจากความเสี่ยงดังกล่าว อย่างมีประสิทธิภาพ

(๒) คณะกรรมการ บวท. มุ่งกำกับดูแลให้ บวท. ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงสิทธิตามกฎหมาย และ มาตรฐานสากลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม จึงกำหนดให้กองบริหารความเสี่ยงและควบคุม ภายใน ทำการติดตามและรายงานผลการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนรายงานต่อ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงก่อนนำเสนอแก่คณะกรรมการ บวท. อย่างสม่ำเสมอเป็นราย ไตรมาส

(๓) คณะกรรมการ บวท. มุ่งหวังให้บุคลากรทุกระดับนำหลักการสิทธิมนุษยชนมา ประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานประจำวัน จนกลายเป็นวัฒนธรรมองค์กร และระบุเป็นส่วนหนึ่งของคู่มือ จริยธรรมและ/หรือประมวลจริยธรรมของ บวท. พร้อมสื่อสารและจัดกิจกรรมสร้างบรรยากาศ เพื่อให้ บุคลากรทุกระดับเกิดการ รับรู้ เข้าใจ และมุ่งมั่นเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามหลักการที่ดีที่กำหนดอย่าง ครบถ้วนสมบูรณ์

๔ การแก้ไขปัญหาความขัดแย้งด้านสิทธิมนุษยชน

บวท. ให้ความสำคัญในการรับฟังและแก้ไขปัญหาความขัดแย้งด้านสิทธิมนุษยชน หากการ ดำเนินงาน ส่งผลกระทบเชิงลบ หรือทำให้เกิดความขัดแย้งกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอก องค์กร โดยจัดให้มีช่องทางและขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน ด้านสิทธิมนุษยชนของบุคคลทั่วไป จำนวน ๓ ช่องทาง โดยผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถยื่นเรื่องร้องเรียนต่อ บวท. โดยผ่านทาง ช่องทางต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

(๑) ติดต่อด้วยตนเอง ติดต่อที่ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน (กองสื่อสารองค์กร) อาคาร อำนวยการ ชั้น ๒

(๒) ส่งเป็นหนังสือมาที่ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน (กองสื่อสารองค์กร) บริษัท วิทยู การบินแห่งประเทศไทย จำกัด เลขที่ ๑๐๒ ซอยงามดูพลี ถนนพระราม ๔ แขวงทุ่งมหาเมฆ เขต สาทร กรุงเทพมหานคร ๑๐๑๒๐

บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด	ระบบ CSR in Process		หน้า ๓๘
	เวอร์ชันที่ ๑	วันที่บังคับใช้ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๓	

(๓) โทรศัพท์หมายเลข ๐-๒๒๔๙-๓๕๓๑ ต่อ ๕ ๐๒๓๐๙-๒๒๒๒ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๖๓ ๒๙/๑๖๙๘๘

(๔) โทรสาร ๐-๒๓๐๙-๒๒๒๓

(๕) เว็บไซต์ www.aerothai.co.th (ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน) สำหรับบุคคลภายนอก และเว็บไซต์ home.aerothai.co.th (ข้อเสนอแนะ/เรื่องร้องเรียน) สำหรับพนักงาน บวท.

(๖) E-mail: complaints@aerothai.co.th

(๗) กล้องรับเรื่องร้องเรียน ชั้น ๑ อาคารอำนวยการ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด เลขที่ ๑๐๒ ซอยงามดูพลี ถนนพระราม ๔ แขวงทุ่งมหาเมฆ เขตสาทร กรุงเทพมหานคร ๑๐๑๒๐

สามารถดูรายละเอียดการจัดการข้อร้องเรียนของ บวท. ได้ที่คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๑ ทั้งนี้ บวท. จะมีการรวบรวมข้อร้องเรียนจากทุกช่องทางที่กำหนดข้างต้น นำมาจัดทำเป็นรายงาน สรุปผลการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนประจำเดือน โดยทำการเปรียบเทียบระหว่างข้อร้องเรียนที่สามารถแก้ไขได้ แล้วเสร็จกับข้อร้องเรียนทั้งหมดที่เกิดขึ้นจริง นำเสนอให้ผู้บริหารระดับสูงรับทราบ เพื่อติดตามและมอบข้อสังเกต/ข้อเสนอแนะต่อไป

๕. การไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการและการปฏิบัติงาน

(๑) เพื่อป้องกันการเลือกปฏิบัติในกระบวนการนำเสนอผลิตภัณฑ์ การให้บริการ และการปฏิบัติงาน บวท. จึงได้จัดให้มีการวิเคราะห์และระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายนอก ภายในที่ได้รับความไม่เท่าเทียมและผลกระทบเชิงลบด้าน เศรษฐกิจ สังคม การศึกษา สาธารณสุข การเมือง กฎหมาย วัฒนธรรม ภัยธรรมชาติและภัยสงคราม กลุ่มผู้หญิง คนพิการ เด็ก กลุ่มคนพื้นเมือง/ชุมชนท้องถิ่น แรงงานข้ามชาติ บุคคลยากจน บุคคลที่ถูกเลือกปฏิบัติจากเชื้อชาติ และกลุ่มผู้ด้อยโอกาสอื่น ๆ ซึ่ง บวท. สามารถใช้การดำเนินงานตามภารกิจและความสามารถพิเศษสนับสนุนให้มีความเป็นอยู่ที่ดีและเท่าเทียมกับผู้อื่นทั้งด้านเศรษฐกิจ และสังคม

(๒) บวท. กำหนดหลักเกณฑ์แนวปฏิบัติที่ดีสำหรับพนักงาน โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของความถูกต้อง ความเสมอภาคของการกระทำ ไม่กำหนดกฎระเบียบที่จะทำให้บุคคลทุกกลุ่มเสียเปรียบเมื่อเทียบกับบุคคลอื่น ปฏิเสธการเลือกปฏิบัติในประเด็นของเชื้อชาติ สีผิว เพศ อายุ ภาษา ทรัพย์สิน สัมบัติ สัญชาติ ศาสนา ชนชั้นทางเศรษฐกิจ ความพิการ การตั้งครรภ์ ความเป็น ชนชาติพื้นเมือง และสถานะของครอบครัว โดยระบุเป็นพฤติกรรมที่พึงประสงค์ในคู่มือจริยธรรมและ/หรือประมวลจริยธรรมของ บวท. นำเสนอให้คณะกรรมการ บวท. พิจารณา/รับทราบอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งหลักปฏิบัติต่าง ๆ ถือเป็นพื้นฐานที่สำคัญของกฎหมายสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชนที่จะทำให้ บวท. สามารถสร้างโอกาสที่เท่าเทียมได้อย่างทั่วถึงทุกกลุ่มที่มีส่วนได้ส่วนเสีย

บริษัท วิทยูการบินแห่งประเทศไทย จำกัด	ระบบ CSR in Process		หน้า ๓๙
	เวอร์ชันที่ ๑	วันที่บังคับใช้ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๓	

(๓) บวท. กำหนดให้ฝ่ายตรวจสอบภายในมีหน้าที่จัดทำแผนกลยุทธ์การตรวจสอบระยะยาว และประจำปี โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้มั่นใจว่าระบบการบริหารความเสี่ยง ระบบการควบคุมภายใน และกระบวนการกำกับดูแลกิจการที่ดีในส่วนเกี่ยวข้องกับการละเมิดสิทธิมนุษยชนมีความพอเพียง มีประสิทธิภาพการจัดการในเชิงบูรณาการ เพื่อสร้างผลสำเร็จได้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ พร้อมนำเสนอคณะกรรมการตรวจสอบและคณะกรรมการ บวท. เห็นชอบก่อนเริ่มปีบัญชี และมีการติดตามผลการดำเนินงานพร้อมมอบข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ ให้ผู้บริหารระดับสูงนำไปปฏิบัติให้เกิดผลสำเร็จ ผ่านการปรับปรุงพัฒนาจากการสอบทานข้อเท็จจริง (Fact Finding) เกี่ยวกับการละเมิดสิทธิมนุษยชน อย่างเป็นรูปธรรมต่อไป

๖. สิทธิการเป็นพลเมืองและสิทธิทางการเมือง

(๑) บวท. เปิดให้มีการจัดตั้งสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจวิทยูการบินแห่งประเทศไทย (สรร.ว.ท.) ได้โดยไม่ปิดกั้น เพื่อส่งเสริมให้พนักงานสามารถเข้าร่วมเจรจาต่อรอง และเสนอแนวคิดเพื่อรักษาประโยชน์ส่วนรวมได้อย่างเป็นอิสระ โดยผู้แทนพนักงานจะสามารถเข้าถึงและได้รับข้อมูลเพื่อประกอบการปฏิบัติงานได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง และเพียงพอ นอกจากนี้ บวท.

จะสนับสนุนให้มีเวทีหรือประชุมร่วมระหว่างคณะกรรมการ ฝ่ายจัดการ และพนักงาน เพื่อรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน สำหรับนำไปใช้ปรับปรุงสิทธิประโยชน์และสวัสดิการต่าง ๆ ของพนักงานให้เกิดความครบถ้วน ตามสิทธิที่กฎหมายกำหนดต่อไป

(๒) บวท. ตระหนักถึงความสำคัญของสิทธิความเป็นพลเมืองและสิทธิทางการเมืองที่เกี่ยวข้องกับการได้สวนที่ยุติธรรมเมื่อบุคลากรของ บวท. เผชิญกับข้อกล่าวหา จึงได้กำหนดกระบวนการและระเบียบ ข้อบังคับภายในเพื่อส่งเสริมให้เกิดการใช้สิทธิในการชี้แจง การเข้าถึงข้อมูล เพื่อพิสูจน์ความจริง โดยไม่ปิดกั้น การได้รับคำแนะนำ ปรีกษาตามกรอบกฎหมาย การรับฟังการชี้แจง และการเปิดโอกาส ให้ผู้ถูกรณในกรณีที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการพิจารณาตัดสินโทษโดยจะดำเนินงานแก่ทุกกลุ่มบุคคลอย่างเท่าเทียม เป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ

๗. การคำนึงถึงสิทธิทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม

(๑) บวท. กำหนดสิทธิด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญ พึงได้รับจาก บวท.

(๑.๑) สิทธิด้านเศรษฐกิจ : การสนับสนุนให้เข้าถึงบริการในทุกรูปแบบของ บวท. ตามมาตรฐาน ถูกสุขอนามัย และความปลอดภัย ภายใต้ค่าใช้จ่ายหรืออัตราค่าบริการที่เป็นธรรม ตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างครบถ้วนสมบูรณ์

บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด	ระบบ CSR in Process		หน้า ๔๐
	เวอร์ชันที่ ๑	วันที่บังคับใช้ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๓	

(๑.๒) สิทธิด้านสังคมและวัฒนธรรม : บวท. จะสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีทางสังคมทั้งภายใน บวท. และรอบพื้นที่ปฏิบัติงาน โดยครอบคลุมทั้งด้าน สุขภาพ อนามัย และความปลอดภัย การเข้าถึงการศึกษา สาธารณูปโภคสาธารณูปการที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต การกระจายการสร้างงาน รายได้ และพัฒนาทักษะอย่างเท่าเทียม

(๑.๓) สิทธิด้านวัฒนธรรม : ความสามารถในการเข้าร่วมกิจกรรมและปฏิบัติตามตามความเชื่อที่เกี่ยวข้องกับศาสนา เชื้อชาติ ชนบทธรรมเนียมและประเพณีท้องถิ่น ความสามารถในการอนุรักษ์และฟื้นฟูภูมิปัญญาท้องถิ่น เทคโนโลยีดั้งเดิม และวัฒนธรรมชุมชนให้คงอยู่และมีคุณค่ายั่งยืนในระยะยาว

โดย บวท. ได้จัดให้กองวิสาหกิจสัมพันธ์สำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการลูกค้า ผู้ส่งมอบ ชุมชนและสังคมกลุ่มที่เกี่ยวข้องเป็นประจำทุกปี เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับมาเป็นปัจจัยนำเข้าสำหรับการพัฒนาการให้บริการ และการปฏิบัติงานที่สามารถตอบสนองและทำให้กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มเข้าถึงการจัดการด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมได้อย่างครบถ้วนเท่าเทียมและเป็นธรรม

(๒) บวท. มุ่งให้พนักงาน ลูกจ้าง และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มเข้าถึงสิทธิทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม จึงกำหนดพฤติกรรมพึงประสงค์ และกิจกรรมสนับสนุนในรูปแบบการปฏิบัติด้วยตนเอง และเข้าร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงสิทธิในด้านการศึกษา การทำงานและอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี การมีอิสรภาพที่จะเข้าร่วมสมาคม อิสระในการแสดงความคิดเห็นอย่างเป็นอิสระภายใต้กฎหมายกำหนด การมีสุขภาพอนามัย และคุณภาพชีวิตที่ดี เข้าถึงปัจจัยพื้นฐานสำคัญต่อการดำรงชีวิตการรักษาทางการแพทย์ และมาตรการปกป้องทางสังคมที่จำเป็นอย่างทั่วถึง

(๓) บวท. สนับสนุนให้ชุมชนสำคัญสามารถใช้สิทธิทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมได้อย่างเต็มศักยภาพ จึงได้จัดกิจกรรมอบรมความรู้เกี่ยวกับหลักสิทธิมนุษยชน พร้อมเสริมสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชนในการพัฒนา ตรวจสอบติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นประจำทุกปี เพื่อขับเคลื่อนให้ บวท. สามารถอยู่ร่วมกับชุมชน โดยคำนึงถึงบริบทของชุมชนที่ บวท. ให้มีความสำคัญ และพิจารณาผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อชุมชนทั้งทางด้านสังคม การเมือง เศรษฐกิจ และวัฒนธรรมทั้งในปัจจุบัน และอนาคต

บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด	ระบบ CSR in Process		หน้า ๔๑
	เวอร์ชันที่ ๑	วันที่บังคับใช้ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๓	

๘. หลักการพื้นฐานและสิทธิในการทำงาน

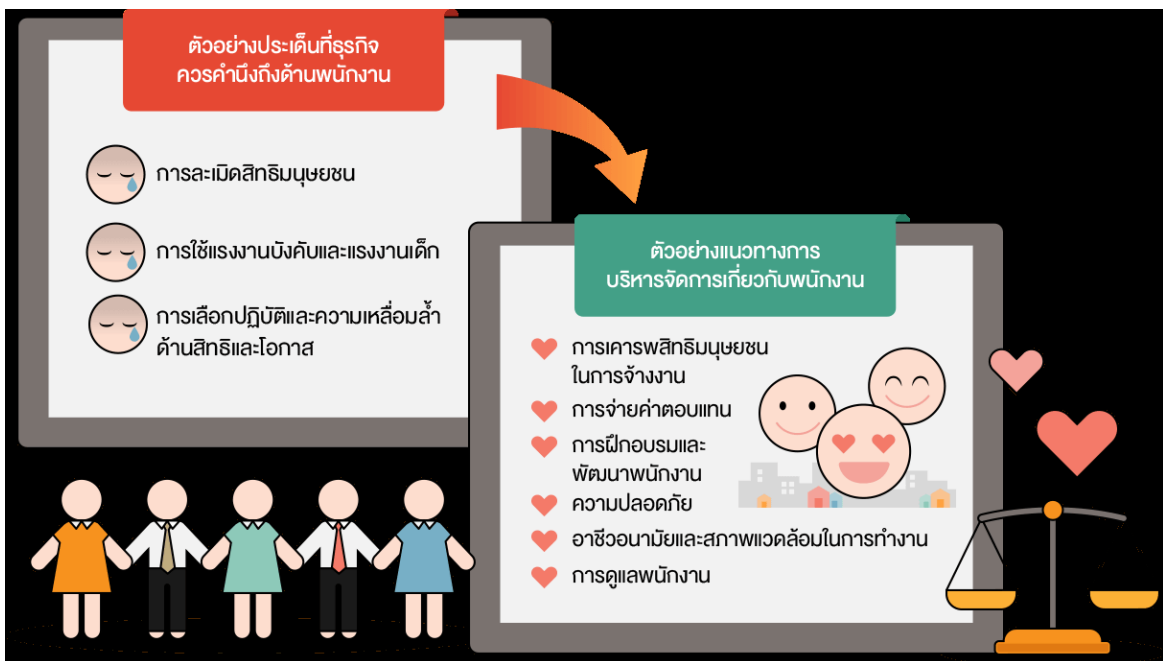
(๑) บพท. ปฏิบัติตามเงื่อนไขพระราชบัญญัติแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ พ.ศ.๒๕๔๓ เกี่ยวกับสิทธิขั้นพื้นฐานในการทำงาน ได้แก่ การให้ความเป็นอิสระในการเข้าร่วมกลุ่มสมาคมโดยไม่ต้องขออนุญาตล่วงหน้า การยอมรับสิทธิในการเจรจาต่อรอง การไม่บังคับใช้ แรงงานหรือให้ทำงานโดยไม่สมัครใจในทุกรูปแบบ การไม่บังคับใช้หรือมีส่วนเกี่ยวข้องกับการบังคับใช้ แรงงานเด็ก และการกำจัดการเลือกปฏิบัติเกี่ยวกับการจ้างงานและการประกอบอาชีพ

สรุปผู้รับผิดชอบและกิจกรรมการดำเนินงานด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม และ สิ่งแวดล้อมในกระบวนการทำงาน (CSR in Process)	
ผู้รับผิดชอบ	กิจกรรมการดำเนินงาน
การป้องกันและหลีกเลี่ยงการละเมิดสิทธิมนุษยชน	
ฝ่ายทรัพยากรบุคคล	- กำหนดพฤติกรรมจรรยาบรรณที่มุ่งเน้นการไม่เลือกปฏิบัติและสนับสนุนให้ผู้มีส่วนร่วมได้ส่วนเสียเข้าถึงสิทธิขั้นพื้นฐาน
สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ (กลุ่มงานบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน)	- ประเมินความเสี่ยง โอกาส และผลกระทบ รวมถึงวางแผนทาง บริหารจัดการความเสี่ยง
การบริหารความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน	
สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ (กลุ่มงานบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน)	- ติดตามและรายงานผลการบริหารจัดการ ความเสี่ยงด้านสิทธิ มนุษยชนรายงานต่อ คณะอนุกรรมการบริหารความเสี่ยง
การแก้ไขปัญหาความขัดแย้งด้านสิทธิมนุษยชน	
ฝ่ายสื่อสารสัมพันธ์ (กองสื่อสารองค์กร)	รับเรื่องร้องเรียนที่ผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียน ที่ทาง บพท. ระบุไว้จำนวน ๓ ช่องทาง
สิทธิการเป็นพลเมืองและสิทธิทางการเมือง	
ฝ่ายทรัพยากรบุคคล	กำหนดหลักเกณฑ์แนวปฏิบัติที่ดีสำหรับ พนักงานบนพื้นฐาน ความถูกต้อง ความ เสมอภาค
ฝ่ายตรวจสอบภายใน	จัดทำแผนกลยุทธ์การตรวจสอบระยะยาว และประจำปี

บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด	ระบบ CSR in Process		หน้า ๔๒
	เวอร์ชันที่ ๑	วันที่บังคับใช้ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๓	

สิทธิการเป็นพลเมืองและสิทธิทางการเมือง	
การคำนึงถึงสิทธิทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม	
ฝ่ายสื่อสารสัมพันธ์	สำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการลูกค้า ผู้ส่งมอบ ชุมชนและสังคมกลุ่มที่เกี่ยวข้องเป็นประจำทุกปี

หมวดที่ ๓ : การปฏิบัติด้านแรงงาน (Labour Practices)



ที่มา: www.setsustainability.com

หลักการ :

การส่งเสริมพนักงานให้มีคุณภาพเป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจากช่วยเสริมสร้างศักยภาพในการแข่งขันให้กับองค์กรในระยะยาว บพท.จึงได้กำหนดการปฏิบัติด้านแรงงานที่ครอบคลุมตั้งแต่ การสรรหา การฝึกอบรม/การพัฒนาบุคลากร การเลื่อนตำแหน่ง การดำเนินการด้านวินัยและการร้องทุกข์ การโอนย้าย การเลิกจ้างงาน รวมถึงการเสริมสร้างสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ถูกต้องเหมาะสม และความปลอดภัย พร้อมส่งเสริมให้พนักงานมีการแสดงความคิดเห็นอย่างเป็นอิสระ เพื่อเจรจาต่อรองและรักษาผลประโยชน์ ให้เกิดความเท่าเทียมและเป็นธรรมในกลุ่มพนักงาน ทั้งนี้ บพท. มุ่งให้ความสำคัญในการรับผิดชอบการปฏิบัติด้านแรงงานที่ครอบคลุม ทั้งพนักงาน ลูกจ้างสัญญาจ้าง และแรงงานหรือลูกจ้างชั่วคราวที่เป็นการรับเหมาช่วง (Outsource)

บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด	ระบบ CSR in Process		หน้า ๔๓
	เวอร์ชันที่ ๑	วันที่บังคับใช้ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๓	

แนวทางการดำเนินงาน :

๑. การจ้างงาน

๑.๑ บวท. จัดให้มีการวิเคราะห์และวางแผนอัตรากำลัง เพื่อให้องค์กรสามารถปฏิบัติตามแนวปฏิบัติที่ดีอื่นจะทำให้พนักงานได้รับสิทธิประโยชน์ที่พึงได้รับตามกฎหมาย อย่างครบถ้วนและ ยังส่งผลให้ บวท. มีจำนวนบุคลากรที่มีคุณภาพในการบริหารจัดการตามหลักการความรับผิดชอบต่ออย่างเพียงพอและเหมาะสมในอีกทางหนึ่ง

๑.๒ บวท. มุ่งมั่นรับผิดชอบต่อข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานและลูกจ้างที่ครอบคลุมถึงข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องเฉพาะตัวบุคคล อาทิ ประวัติการศึกษา ฐานะการเงิน ประวัติสุขภาพ หรือประวัติ อาชญากรรม เป็นต้น โดยกำหนดให้มีแนวปฏิบัติที่ดีในการรวบรวมและรักษาข้อมูลความนับอย่างเป็นมาตรฐาน ตั้งแต่การระบุและแจ้งวัตถุประสงค์ก่อนการจัดเก็บข้อมูลตามกฎหมาย เพื่อให้พนักงานและลูกจ้างให้ความยินยอมและรับรู้ก่อนเริ่มดำเนินการ โดยข้อมูลดังกล่าวจะจัดเก็บไว้ในฝ่ายทรัพยากรบุคคลและถือเป็นความลับ ซึ่งจะไม่ถูกเปิดเผยหากไม่ได้รับความยินยอม พร้อมกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลตามมาตรการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยเผยแพร่ให้พนักงานทั่วทั้งองค์กรปฏิบัติโดยเคร่งครัด

๒. สภาพการทำงานและการคุ้มครองทางสังคม

๒.๑ บวท. มุ่งเสริมสร้างให้พนักงานและลูกจ้างของ บวท. มีคุณภาพชีวิตที่ดีอย่างน้อยตามพระราชบัญญัติแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ พ.ศ. ๒๕๔๓ โดยมอบหมายให้ฝ่ายทรัพยากรบุคคลศึกษาและกำหนดวิธีปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานในการไม่กดขี่และบังคับใช้แรงงาน การกำหนดค่าตอบแทนการทำงาน และชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสมเพื่อทำให้พนักงานและลูกจ้างมีชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวที่สมดุล การไม่เลือกปฏิบัติในการจ้างงานจากความแตกต่างด้านสัญชาติ เชื้อชาติ ศาสนา ภาษา อายุ เพศ และสถานภาพสมรส การพิจารณาองโทษด้วยความเป็นธรรม การให้เสรีภาพในการสมาคมและการรวมเจรจาต่อรอง รวมถึงจัดสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีความปลอดภัยและถูกสุขอนามัย อีกทั้งยังสนับสนุนให้บุคลากรทุกระดับได้รับโอกาสในการฝึกอบรมและพัฒนา รวมถึงการเติบโตในสายอาชีพจากการประเมินผลตามศักยภาพที่แท้จริงด้วยความเป็นธรรม และมีการเตรียมความพร้อมแก่พนักงานและลูกจ้างกรณีหากถูกเลิกจ้างหรือเกษียณอายุการทำงานซึ่งจะกระทบต่อความเป็นอยู่ในระยะยาว

บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด	ระบบ CSR in Process		หน้า ๔๔
	เวอร์ชันที่ ๑	วันที่บังคับใช้ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๓	

๒.๒ บวท.จัดให้มีการประเมินค่างาน (Job Evaluation) โดยมอบหมายให้ฝ่ายทรัพยากรบุคคลทำการวิเคราะห์คุณลักษณะ อำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ และความซับซ้อนในการปฏิบัติของแต่ละตำแหน่งงานใน บวท. ทั้งนี้เพื่อให้องค์กรสามารถกำหนดค่าตอบแทนของแต่ละตำแหน่งงานได้อย่างเหมาะสม และสามารถใช้อัตราค่าจ้างในการประเมินและเลื่อนขั้น ตำแหน่งบุคลากรได้อย่างเป็นธรรม ซึ่งการประเมินค่างานดังกล่าว บวท. ได้กำหนดให้มีการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมออย่างน้อยทุกปี เพื่อให้ค่าจ้างมีความเหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

๒.๓ บวท. เปิดโอกาสให้พนักงานร่วมเจรจาและรักษาผลประโยชน์ส่วนตน ผ่านการส่งเสริมให้เกิดการจัดตั้งสหภาพแรงงาน และอำนวยความสะดวกให้สหภาพได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างโปร่งใส ถูกต้อง และเพียงพอทั้งกรณีมีการร้องขอและมีได้ร้องขอ พร้อมจัดให้มีการประชุมร่วมระหว่างผู้แทนพนักงาน คณะกรรมการกิจการสัมพันธ์ และฝ่ายจัดการของ บวท. อย่างสม่ำเสมออย่างน้อย ๑ ครั้งต่อปี ทั้งนี้ พนักงานสามารถได้รับคำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับสิทธิตามกฎหมาย และประโยชน์ต่าง ๆ ที่พึงได้รับจากฝ่ายงานทรัพยากรบุคคล เพื่อลดข้อขัดแย้งและเพิ่มศักยภาพแก่สหภาพแรงงานในการดูแลพนักงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๔ บวท.ให้ความสำคัญกับการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารแก่พนักงานและลูกจ้างอย่างทั่วถึงเท่าเทียมและเป็นธรรม โดยเฉพาะข้อมูลข่าวสารสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อสถานภาพการจ้างงานและการปฏิบัติงาน เช่น การประเมินผลการดำเนินงาน การโยกย้ายตำแหน่ง และการเลิกจ้าง เป็นต้น

๓. งานความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน (ปอส.) จัดทำนโยบาย ประสานงาน และดำเนินงานตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ของบริษัทฯ โดยจัดอบรมพนักงานทุก ๆ ภาคส่วนให้มีความรู้และให้ถูกต้องตามกฎหมายปัจจุบัน อีกทั้งควบคุม ดูแล ตรวจสอบ ให้คำแนะนำสิ่งต่าง ๆ ที่ถูกต้องกับพนักงานโดยการประสานงานที่ดีเพื่อสร้างความเข้าใจเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติให้เป็นประเพณีและอยู่ในจิตใต้สำนึกของพนักงานทุกคน และเป็นหลักในการดำเนินการด้านประสานงาน การปฏิบัติและการรายงานผล ในส่วนที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้เพื่อสนับสนุนนโยบายบริษัทฯ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ทุก ๆ ด้าน เช่น การประกวดสถานประกอบการดีเด่น และเป็นสถานที่ทำงานที่มีการปฏิบัติด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีและมีประสิทธิภาพถูกต้องตาม พรบ.และกฎหมาย ทำให้พนักงานปลอดภัยและมีความสุขจากสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างแท้จริงมีหน้าที่รับผิดชอบด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (ปอส.) ทั้งในส่วนกลางและศูนย์ควบคุมการบิน

บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด	ระบบ CSR in Process		หน้า ๔๕
	เวอร์ชันที่ ๑	วันที่บังคับใช้ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๓	

ส่วนภูมิภาคทั้ง ๓ ด้านประกอบด้วย ความปลอดภัย (Safety) การสนับสนุนอุปกรณ์คุ้มครองอันตรายส่วนบุคคล (PPE) ให้กับพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านวิศวกรรมที่มีความเสี่ยงต่อสุขภาพหรือชีวิตของพนักงานการควบคุมการปฏิบัติงานโดยเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน ระดับวิชาชีพ ระดับเทคนิคขั้นสูง และระดับหัวหน้างาน รวมถึงมีการอบรมผู้รับจ้างที่จะเข้ามาปฏิบัติงานในบริษัท เพื่อให้ปฏิบัติงานด้วยความปลอดภัย ลดความเสี่ยงที่จะเกิดอุบัติเหตุจากการทำงาน มีการจัดการอบรมหลักสูตรการดับเพลิงขั้นต้นและฝึกซ้อมอพยพหนีไฟ ประจำปีละ ๑ ครั้ง และด้านอาชีวอนามัย (Occupational Health) ติดตามสถานการณ์โรคระบาดจาก องค์การอนามัยโลก (WHO) และกระทรวงสาธารณสุข รวมถึงการหามาตรการป้องกันและแก้ไขมีการตรวจสุขภาพตามปัจจัยเสี่ยงประจำปี ให้กับพนักงาน โดยแพทย์อาชีวเวชศาสตร์

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Environment) มีการดำเนินกิจกรรม Safety Survey ของเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน และคณะกรรมการ ปอส. เพื่อสำรวจสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงาน ประจำปีละ ๑ ครั้ง และนำเสนอในที่ประชุมคณะกรรมการ ปอส. เพื่อหาข้อสรุปและดำเนินการแก้ไขปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เกิดความปลอดภัยมีการดำเนินการตรวจสภาพแวดล้อมในการทำงาน ตามกฎหมายกำหนด

กองบริหารความปลอดภัย มีหน้าที่รับผิดชอบด้านความปลอดภัยขององค์กร ในการดำเนินงานตามภารกิจหลัก (Operational Safety) รวมถึงการวิเคราะห์และตรวจสอบสาเหตุการเกิดอุบัติเหตุอุบัติการณ์การจราจรทางอากาศ รับผิดชอบการปฏิบัติของหน่วยงาน Monitoring Agency for Asia Region (MAAR) เพื่อวิเคราะห์และประเมินระดับความปลอดภัยของห้วงอากาศจัดทำนโยบายเกี่ยวกับความปลอดภัยในด้านการให้บริการการเดินทางทางอากาศ (Operational Safety) ส่งเสริมและดำเนินกิจกรรมด้านความปลอดภัยของบริษัท ให้สอดคล้องกับแผนการดำเนินงานตรวจสอบ การกำกับดูแลความปลอดภัยรัฐภาคีขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO Universal Safety Oversight Audit Program) แผนความปลอดภัยการบินของโลก (Global Aviation Safety Plan) และแผนงานนิรภัยการบินแห่งชาติ (State Safety Program) ส่งเสริมให้เกิด. การดำเนินระบบบริหารความปลอดภัยเชิงบูรณาการทั่วทั้งองค์กร จัดทำและดำเนินระบบการรายงานเกี่ยวกับความปลอดภัย (Safety Reporting System) รวมทั้งระบบและช่องทางสำหรับการเฝ้าระวังความปลอดภัย (Safety Monitoring) อื่น ๆ วิเคราะห์สาเหตุหรือแนวโน้มความไม่ปลอดภัย (Safety Assessment) เพื่อประเมินระดับความเสี่ยงด้านความปลอดภัย (Safety Risk) สำหรับดำเนินการตามระบบบริหารความปลอดภัยตรวจสอบสาเหตุของการเกิดอุบัติเหตุและ/หรืออุบัติภัยทางการบินในส่วนที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของบริษัท

บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด	ระบบ CSR in Process		หน้า ๔๖
	เวอร์ชันที่ ๑	วันที่บังคับใช้ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๓	

๔. การพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากร

บวท. มอบหมายให้ฝ่ายบุคคลวิเคราะห์และจัดทำแผนพัฒนาผู้บริหารและพนักงานทุกระดับ สม่่าเสมอทุกปีทั้งการพัฒนาทักษะ ความรู้ความสามารถและเปิดโอกาสให้บุคลากรมีการเติบโตในสาย อาชีพอย่างเท่าเทียมเป็นธรรมชาติ มีการจัดทำโครงสร้าง AEROTHAI Competencies Model โดยแบ่ง ออกเป็น ๓ ชุดความสามารถที่สำคัญ กล่าวคือ

๔.๑ Core Competencies (CC) ความสามารถหลักของบุคลากร คือความสามารถที่พนักงาน ทุกคนใน บวท. ต้องมีเพื่อขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความสำเร็จ ตามเป้าหมายทิศทางการดำเนินธุรกิจที่ บวท. ต้องการไปให้ถึงในปี 2037 ๒. Leadership Competencies (LC) ความสามารถหลักด้านผู้นำ ซึ่งเป็นความสามารถของฝ่ายบริหารทุกคนใน บวท. ต้องมี เพื่อนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมาย/วิสัยทัศน์ และ Functional Competencies (FC) ความสามารถสายวิชาชีพที่สำคัญ และจำเป็นต่อการทำงานของแต่ละ สายงาน/ฝ่ายงานหรือแต่ละวิชาชีพ เป็นต้น

สรุปผู้รับผิดชอบและกิจกรรมการดำเนินงานด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและ สิ่งแวดล้อมในกระบวนการทำงาน (CSR in Process)	
ผู้รับผิดชอบ	กิจกรรมการดำเนินงาน
ฝ่ายทรัพยากรบุคคล	<ul style="list-style-type: none"> - วิเคราะห์ วางแผนอัตรากำลังและกำหนด Competencies ที่เหมาะสม ของฝ่ายจัดการและพนักงาน - แจงให้พนักงานและลูกจ้างทราบล่วงหน้าก่อนการเลิกจ้างในเวลา ที่เหมาะสม - รับผิดชอบข้อมูลส่วนบุคคลของฝ่ายจัดการและพนักงาน - ศึกษาและกำหนดวิธีปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานในการไม่กดขี่และบังคับใช้ แรงงาน รวมถึงการกำหนดค่าตอบแทนการทำงานและชั่วโมงการทำงานที่ เหมาะสม - สนับสนุนให้บุคลากรทุกระดับได้รับโอกาสในการฝึกอบรม และพัฒนา รวมถึงการเติบโตในสายอาชีพจากการประเมินผลตามศักยภาพ
ฝ่ายบริหารศูนย์ ประกอบการ	<ul style="list-style-type: none"> - กำหนด/ทบทวน และจัดให้มีคู่มือด้านความปลอดภัยในการทำงาน สนับสนุนกิจกรรมการให้ความรู้ และความตระหนักเกี่ยวกับความปลอดภัย ในรูปแบบต่าง ๆ และติดตามอย่างเหมาะสม - เผยแพร่ข้อมูลทั้งแนวปฏิบัติ ที่เป็นมาตรฐาน โครงสร้างการบริหารจัดการ และผลสำเร็จในการ ดำเนินงาน

บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด	ระบบ CSR in Process		หน้า ๔๗/
	เวอร์ชันที่ ๑	วันที่บังคับใช้ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๓	

หมวดที่ ๔ : สิ่งแวดล้อม (Environment)

หลักการ :

ภารกิจหลักของ บวท. คือการเป็นหน่วยงานผู้ให้บริการการเดินอากาศเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการด้วยความปลอดภัยเป็นตามมาตรฐานและมีประสิทธิภาพและเพื่อสร้างคุณค่าให้ระบบการบินประเทศ ซึ่งจากการเป็นผู้ให้บริการการเดินอากาศจึงมีการดำเนินงานที่สร้างผลกระทบเชิงลบโดยตรงต่อสิ่งแวดล้อม จึงมีความจำเป็นที่ บวท. ต้องวาง แนวทางการกำกับดูแลและส่งเสริมให้ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายในการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดผลสำเร็จ โดยครอบคลุมมิติของการดำเนินงานที่สำคัญ ทั้งการป้องกันผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมจากการบิน ทั้งการป้องกันมลภาวะและทางอากาศและเสียง ให้ความสำคัญมากยิ่งขึ้นในอุตสาหกรรมการบิน การใช้ทรัพยากรอย่างยั่งยืนและการลดผลกระทบและการปรับตัวให้เข้ากับภาวะ โลกร้อน

แนวทางการดำเนินงาน :

๑. บวท. ตระหนักถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมจากการบิน ทั้งก๊าซและเสียงนกยูงยกระดับความสำคัญมากยิ่งขึ้นในอุตสาหกรรมการบิน และชุมชนที่ บวท. ให้ความสำคัญในบริเวณสนามบิน และบริเวณโดยรอบสนามบิน จึงได้กำหนดให้มีการจัดทำแผนแม่บทด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

๒. บวท. ตระหนักถึงการให้บริการการเดินอากาศที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยริเริ่มวัดผลปริมาณ Carbon Emission จากการปฏิบัติการบินตามวิธีการคำนวณ และเกณฑ์วัดผลและประเมินผลด้านประสิทธิภาพเชิงนิเวศ (Eco-Efficiency)

๓. บวท. ประยุกต์ใช้หลักการ 3Rs ซึ่งประกอบด้วย การลดการใช้ทรัพยากร (Reduce) การนำทรัพยากรกลับมาใช้ซ้ำ (Reuse) และการนำทรัพยากรกลับมาใช้ใหม่ (Recycle) เพื่อทำให้เกิดการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

๔. บวท. ให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องภายใต้สถานการณ์ฉุกเฉินที่เกิดจากภัยพิบัติด้านสิ่งแวดล้อม โดยจัดให้มีนโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Policy) พร้อมมอบหมายให้กองความปลอดภัยและอาชีวอนามัยร่วมกับฝ่ายบริหารความเสี่ยงวิเคราะห์และวางแนวทางการจัดการเหตุการณ์ฉุกเฉินดังกล่าว จัดทำเป็นแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan) และแผนการป้องกันและบรรเทาภัย ซึ่งครอบคลุมการดำเนินงานทั้งภายใน บวท. รวมถึงชุมชนโดยรอบพื้นที่ปฏิบัติงาน โดยแผนงานจะระบุทั้งขอบเขตการปฏิบัติงาน ผู้รับผิดชอบ กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน กลยุทธ์การจัดการความ

บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด	ระบบ CSR in Process		หน้า ๔๘
	เวอร์ชันที่ ๑	วันที่บังคับใช้ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๓	

ต่อเนื่อง และการสื่อสารสร้างความรู้ความเข้าใจแก่พนักงาน และผู้เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดการร่วมซักซ้อม และแก้ไขเหตุฉุกเฉินได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ เพื่อให้การกำกับการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูงสุด ผู้บริหารระดับสูงที่เกี่ยวข้อง จะพิจารณาให้ความเห็นชอบแผนงานต่าง ๆ ข้างต้นก่อนเริ่มปีบัญชี และติดตามผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอเป็นประจำทุกปี

สรุปผู้รับผิดชอบและกิจกรรมการดำเนินงานด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการทำงาน (CSR in Process)	
ผู้รับผิดชอบ	กิจกรรมการดำเนินงาน
สำนักกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ (งานแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม CSR)	<ul style="list-style-type: none"> - กำหนดแนวปฏิบัติที่ดีในการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เผยแพร่ให้ บวท. กับดูแลผู้เกี่ยวข้องให้รับทราบและนำไปปฏิบัติ - รวบรวมผลสำเร็จที่เกิดจากการกำหนดตัวชี้วัด และนำเสนอให้คณะกรรมการ บวท. ติดตามอย่างสม่ำเสมอเป็นราย ไตรมาส - รวบรวมผลการดำเนินงาน ปัญหา อุปสรรค พร้อมนำเสนอรายงานผลการดำเนินงานด้าน CSR in process ให้แก่ ฝ่ายจัดการที่เกี่ยวข้องรับทราบอย่างสม่ำเสมอทั้งปี
ฝ่ายบริหารศูนย์ประกอบการ (งานความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน (ปอส.)	<ul style="list-style-type: none"> - จัดทำนโยบายและแผนงานด้านความปลอดภัยในการทำงาน รวมทั้งความปลอดภัยนอกงาน เพื่อป้องกันและลดการเกิดอุบัติเหตุ การประสบอันตราย การเจ็บป่วย หรือการเกิดเหตุเดือดร้อนรำคาญอันเนื่องมาจากการทำงาน หรือความไม่ปลอดภัยในการทำงาน
ฝ่ายพัฒนาและส่งเสริมการเรียนรู้ (กองพัฒนาและบริหารจัดการเรียนรู้)	<ul style="list-style-type: none"> - จัดอบรมให้แก่พนักงาน บวท. เกี่ยวกับกระบวนการ CSR In process - จัดให้มีกิจกรรมสร้างบรรยากาศเพื่อเพิ่มตระหนักรู้ในรูปแบบต่างๆ

บริษัท วิทยูการบิณแห่งประเทศไทย จำกัด	ระบบ CSR in Process		หน้า ๔๙
	เวอร์ชันที่ ๑	วันที่บังคับใช้ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๓	

หมวดที่ ๕ : การปฏิบัติที่เป็นธรรม (Fair Operating Practices)

หลักการ :

การปฏิบัติที่เป็นธรรมในบริบทของ บวท. หมายถึง การประยุกต์ใช้หลักจริยธรรมในการดำเนินงาน โดยมุ่งเน้นปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก ทั้งกลุ่มลูกค้า คู่ค้า ผู้ส่งมอบ คู่แข่งขัน ชุมชน และสังคม รวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ อย่างเท่าเทียมและปราศจากการเลือกปฏิบัติ ทั้งนี้ เพื่อสนับสนุนไม่ให้เกิดการผูกขาดทางการค้า การทุ่มตลาด และการจัดซื้อจัดจ้างที่ขาดความโปร่งใส ซึ่งเพื่อให้บรรลุได้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด บวท. จึงนำแนวปฏิบัติที่ดีตามมาตรฐาน ISO 26000 มาเป็นกรอบการดำเนินงาน โดยครอบคลุมประเด็นสำคัญ ได้แก่ การต่อต้านการทุจริต การส่งเสริมการแข่งขันอย่างเป็นธรรม และการหลีกเลี่ยงการใช้อำนาจในทางมิชอบเพื่อแสวงหาผลประโยชน์ ส่วนตน

แนวทางการดำเนินงาน :

๑. คณะกรรมการ บวท. ตระหนักถึงความสำคัญของการปฏิบัติงานอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม จึงสนับสนุนให้บุคลากรทุกระดับมีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถนำแนวการต่อต้านทุจริตไปประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานประจำวัน โดยมอบหมายให้งานกำกับดูแลกิจการที่ดี (CG) จัดทำนโยบายและแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ บวท. แนวทางการป้องกันการให้หรือรับสินบน กฎบัตรของคณะกรรมการ CG & CSR การรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใด ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และเจตจำนงสุจริตในการบริหารงาน เพื่อยกระดับความตระหนักและการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการต่อต้านทุจริตทุกรูปแบบอย่างสม่ำเสมอเป็นประจำทุกปี

๒. คณะกรรมการ บวท. กำหนดแนวทางกำกับดูแลการต่อต้านทุจริตที่เป็นระบบ ผ่านการนัดให้มีการรายงานความขัดแย้งทางผลประโยชน์ (conflict of Interest Report) ในระดับคณะกรรมการผู้บริหาร และพนักงาน

๓. คณะกรรมการ บวท. แต่งตั้งให้หน่วยงาน Compliance Unit ที่มีบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ครบถ้วนตามมาตรฐานสากล เป็นผู้เสริมสร้างให้ บวท. มีการบริหารจัดการให้องค์กรและบุคลากร ทุกระดับปฏิบัติได้ตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และมาตรฐานสากลที่เกี่ยวข้องกับการต่อต้านการทุจริตอย่างครบถ้วนสมบูรณ์โดยเฉพาะการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ การใช้ข้อมูล ภายในเพื่อประโยชน์ส่วนตน และการทำรายการที่เกี่ยวข้องกัน พร้อมติดตามและรายงานผลสำเร็จเป็นประจำทุกปี

บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด	ระบบ CSR in Process		หน้า ๕๐
	เวอร์ชันที่ ๑	วันที่บังคับใช้ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๓	

๔. บวท. กำหนดเข้าร่วมงานต่อต้านการทุจริตกับเครือข่ายความร่วมมือทั้งภาครัฐและเอกชนในการต่อต้านคอร์รัปชันอย่างสม่ำเสมอ พร้อมได้วางแนวทางส่งเสริมให้ผู้ประกอบการร่วมดำเนินงาน คู่ค้า คู่ส่งมอบ และพันธมิตรทางการค้าที่สำคัญ ให้ความร่วมมือในการนำแนวปฏิบัติที่ดีด้านการต่อต้านทุจริตของ บวท. ไปปฏิบัติจนเกิดผลสำเร็จในทิศทางเดียวกัน ทั้งนี้ บวท. ได้กำหนดแนวทางการประเมินและสนับสนุนให้ผู้เกี่ยวข้องต่าง ๆ ร่วมรายงานการปฏิบัติตามแนวทางที่ดีดังกล่าวอย่างสม่ำเสมอทุกปี

สรุปผู้รับผิดชอบและกิจกรรมการดำเนินงานด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการทำงาน (CSR in Process)	
ผู้รับผิดชอบ	กิจกรรมการดำเนินงาน
สำนักกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ (งานกำกับดูแลกิจการที่ดี)	<ul style="list-style-type: none"> - กำหนดพฤติกรรมและแนวปฏิบัติที่ดีด้านการแข่งขันทางตลาดที่เป็นธรรมระบุเป็นส่วนหนึ่งของคู่มือจริยธรรมและประมวลจริยธรรมของ บวท. และนำเสนอให้คณะกรรมการของ บวท. ให้ความเห็นชอบ ก่อนนำไปเผยแพร่ เพื่อสนับสนุนให้บุคลากรในองค์กร และผู้เกี่ยวข้อง กับ บวท. ถือปฏิบัติจนเกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กรในที่สุด - กำหนดหลักสูตรแนวทางการต่อต้านทุจริตบรรจุเป็นส่วนหนึ่งของแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลทั้งระยะยาวและประจำปี โดยครอบคลุมทั้งพนักงานใหม่ในการปฐมนิเทศ และพนักงานทั่วไปขององค์กรในรูปแบบการอบรม - จัดกิจกรรมเสริมสร้างบรรยากาศในการต่อต้านทุจริตอย่างสม่ำเสมอเป็นประจำทุกปี
ฝ่ายทรัพยากรบุคคล	<ul style="list-style-type: none"> - จัดกิจกรรมเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการและแนวปฏิบัติในการแสดงออกทางการเมืองอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม ระบุเป็นส่วนหนึ่งของแผนงานพัฒนาบุคลากรทั้งในระยะยาวและประจำปี พร้อมจัดกิจกรรมสร้างบรรยากาศ ในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อยกระดับความตระหนักของพนักงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างสม่ำเสมอ

บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด	ระบบ CSR in Process		หน้า ๕๑
	เวอร์ชันที่ ๑	วันที่บังคับใช้ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๓	

หมวดที่ ๖ : ประเด็นด้านผู้ใช้บริการ (Consumer Issues)

หลักการ :

กลุ่มผู้ใช้บริการที่สำคัญที่สนับสนุนให้ บวท. เกิดรายได้ เติบโตและยั่งยืนในระยะยาว ได้แก่ ผู้ใช้บริการห้วงอากาศ สายการบิน ผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับกิจการบินและหน่วยงานที่ให้บริการ การเดินทาง ดังนั้น บวท. จึงให้ความสำคัญและมุ่งเน้นส่งเสริมให้ บุคลากรของ บวท. ทุกระดับ รับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการอย่างเท่าเทียม เป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติทั้งด้านการให้ความรู้ และข้อมูล สารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการการเดินทาง การใช้บริการ การใช้บริการ การเดินทาง การใช้บริการ การบริการเกี่ยวเนื่อง และด้านการบริหาร รวมถึงบริการต่าง ๆ ตามที่คาดหวัง พร้อมทั้ง การปกป้องข้อมูลและความเป็นส่วนตัว ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ ความภาคภูมิใจ และเชื่อมั่น ต่อการดำเนินงานของ บวท. จนเกิดความร่วมมือเพื่อสนับสนุนให้ บวท. สามารถสร้างการเติบโตอย่าง สมดุลระหว่างเศรษฐกิจ สังคม และ สิ่งแวดล้อม ตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายได้ด้วยความเป็นเลิศและมีประสิทธิภาพ

แนวทางการดำเนินงาน :

๑. บวท. สนับสนุนให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศและสิทธิประโยชน์ได้โดยสะดวก และ ง่ายต่อการทำความเข้าใจเกี่ยวกับสาระสำคัญของข้อมูลต่าง ๆ จึงจัดให้กองสื่อสารองค์กร (สอ.สส.) กองสื่อสารสนเทศ (สท.) และทีมงานกำกับดูแลกิจการที่ดีและงานแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม (CG&CSR) พัฒนาช่องทางการเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศที่หลากหลาย

(๑.๑) กองสื่อสารองค์กร

- (๑.๑.๑) Intranet (หน้าข่าว / @AEROTHAI)
- (๑.๑.๒) บอร์ดประชาสัมพันธ์
- (๑.๑.๓) เสียงตามสาย
- (๑.๑.๔) ระบบ TV PR Digital
- (๑.๑.๕) Facebook
- (๑.๑.๖) สื่อสารสนเทศ
- (๑.๑.๗) Internet (หน้าข่าว)
- (๑.๑.๘) ระบบสารสนเทศ (สายตรง ผวท.)

บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด	ระบบ CSR in Process		หน้า ๕๒
	เวอร์ชันที่ ๑	วันที่บังคับใช้ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๓	

(๑.๒) สื่องานกำกับดูแลกิจการที่ดีและงานแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม

(๑.๒.๑) Internet CG&CSR

(๑.๒.๒) Intranet CG&CSR

(๑.๒.๓) Facebook CG&CSR

(๑.๒.๔) LINE Ads.

(๑.๒.๕) เครือข่าย (เช่น ปปช.และ AEROTHAI iดี Group ฯลฯ)

(๑.๒.๖) สื่อที่ผลิตเอง (เช่น QR Code และของที่ระลึก ฯลฯ)

(๑.๒.๗) จดหมายข่าว

(๑.๒.๘) เอกสารเผยแพร่

(๑.๒.๙) กิจกรรม/โครงการ

๒. บวท. ศึกษากฎหมาย กฎระเบียบ ข้อกำหนดและแนวปฏิบัติที่ดีตามมาตรฐานสากลที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ เช่น มาตรฐานความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ๒๕๕๔ เพื่อนำมากำหนดแนวทาง มาตรการ และแผนงานที่เหมาะสมในการเสริมสร้างสภาพแวดล้อมภายใน บวท. และรอบพื้นที่ปฏิบัติงาน เผยแพร่ให้พนักงานและผู้เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติอย่างเคร่งครัดทั่วทั้งองค์กร

๓. บวท. จัดให้มีการบริหารจัดการข้อร้องเรียนสำหรับผู้ใช้บริการ โดยมอบหมายให้กองสื่อสารองค์กร (สอ.สส.) ในฐานะผู้รับผิดชอบหลักในการรับข้อร้องเรียน เป็นผู้กลั่นกรองและสอบถามข้อร้องเรียนทั้งด้านประเด็นข้อร้องเรียน เอกสารหลักฐาน และผู้เกี่ยวข้อง ก่อนนำเสนอข้อร้องเรียนต่าง ๆ แก่หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการแก้ไข และแจ้งกลับแก่ผู้ร้องเรียนอย่างรวดเร็วตามระยะเวลาที่กำหนด

บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด	ระบบ CSR in Process		หน้า ๕๓
	เวอร์ชันที่ ๑	วันที่บังคับใช้ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๓	

สรุปผู้รับผิดชอบและกิจกรรมการดำเนินงานด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและ สิ่งแวดล้อมในกระบวนการทำงาน (CSR in Process)	
ผู้รับผิดชอบ	กิจกรรมการดำเนินงาน
สำนักกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ (ฝ่ายสื่อสารสัมพันธ์)	<ul style="list-style-type: none"> - กองสื่อสารองค์กรพัฒนาช่องทางการเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศ - จัดให้มีช่องทางรับฟังปัญหาข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับด้านสุขภาพอนามัยและความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ ผ่านช่องทางที่ บวท. กำหนด - รับผิดชอบเรื่องข้อร้องเรียน ผ่านช่องทาง ๓ ช่องทาง - กลับกรองและสอบทานข้อร้องเรียน เอกสารหลักฐาน และผู้เกี่ยวข้อง ก่อนนำเสนอข้อร้องเรียน เอกสารหลักฐาน และผู้เกี่ยวข้อง ก่อนนำเสนอข้อร้องเรียนต่าง ๆ แก่หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบไปดำเนินการแก้ไข และแจ้งผู้ร้องเรียนอย่างรวดเร็วตามกำหนด
ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ	กำหนดแนวทางการปกป้องและรักษาข้อมูลความลับของผู้ใช้บริการทุกกลุ่มและเผยแพร่ข้อมูลดังกล่าวผ่านทางเว็บไซต์และช่องทางประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ขององค์กร

บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด	ระบบ CSR in Process		หน้า ๕๔
	เวอร์ชันที่ ๑	วันที่บังคับใช้ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๓	

หมวดที่ ๗ : การมีส่วนร่วมของชุมชนและการพัฒนาชุมชน (Community Involvement and Development)

หลักการ :

การเสริมสร้างการมีส่วนร่วมและการพัฒนาความเข้มแข็งของชุมชน เป็นกลไกสำคัญหนึ่งในการขับเคลื่อนให้ บวท. ก้าวสู่การเป็นองค์กรที่ให้บริการการเดินทางอากาศด้วยคุณภาพสูงสุดอย่างยั่งยืนได้อย่างสมบูรณ์ตามวิสัยทัศน์ที่กำหนด ซึ่งเพื่อให้ภาคอุตสาหกรรมการบินอยู่ร่วมกับสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อมได้อย่างยั่งยืน ด้วยการพึ่งพาอาศัยกันอย่างเกื้อกูลและควบคุมให้การปฏิบัติงานไม่สร้างผลกระทบต่อสุขภาพอนามัย ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อมภายในชุมชน รวมถึงเป็นฐานต่อยอดเศรษฐกิจชุมชนให้เติบโตได้ในระยะยาว เพื่อบรรลุเป้าหมายดังกล่าว บวท. จึงได้กำหนดแนวปฏิบัติที่ดีที่ครบถ้วนตามมาตรฐาน ISO 26000 โดยมีสาระสำคัญประกอบด้วย การศึกษาวัฒนธรรม การจ้างงาน การพัฒนาทักษะ การเข้าถึงเทคโนโลยี และการสร้างความมั่นคงและรายได้

แนวทางการดำเนินงาน :

๑. ชุมชนเป็นกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จของ บวท. คณะกรรมการ บวท. ในฐานะผู้กำกับดูแลองค์กร จึงกำหนดให้ บวท. ต้องมุ่งเน้นบริหารความสัมพันธ์กับชุมชนอย่างเป็นรูปธรรม ผ่านกิจกรรมการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจ และการส่งเสริมความเข้มแข็งของเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมภายในชุมชน ตามกระบวนการมีส่วนร่วม ซึ่งกิจกรรมการดำเนินงานต่าง ๆ บวท. ได้ระบุเป็นส่วนหนึ่งของแผนแม่บทการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม พ.ศ. ๒๕๖๔-๒๕๖๘ ของ บวท. นำเสนอให้คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี และการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม และคณะกรรมการ บวท. พิจารณาให้ ความเห็นชอบตามลำดับ

๒. บวท. เสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนเป็นไปอย่างยั่งยืน จึงได้จัดให้มีกิจกรรมพัฒนาชุมชนตามแนวทางการจัดการเชิงคุณภาพ (Quality Management) โดยกำหนดหลักเกณฑ์การคัดเลือกชุมชนสำคัญที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จตามภารกิจและ/หรือได้รับผลกระทบเชิงลบจาก บวท. อย่างมีนัยสำคัญรวมถึงเป็นชุมชนที่มีความรู้ความสามารถหรือศักยภาพการประกอบอาชีพด้วยปัญญาท้องถิ่นเป็นพื้นฐาน ก่อนสอบถามและนำความต้องการของชุมชนมาพัฒนาโครงการภายใต้ความสามารถพิเศษของ บวท. ทั้งนี้เพื่อให้โครงการสามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนที่ บวท. ให้ความสำคัญได้อย่างแท้จริง และดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่องในระยะยาวจากทรัพยากรและความรู้ ความสามารถที่มีองค์กรมีอย่างเพียงพอทั้งในปัจจุบันและอนาคต

บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด	ระบบ CSR in Process		หน้า ๕๕
	เวอร์ชันที่ ๑	วันที่บังคับใช้ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๓	

๓. บวท. มุ่งมั่นพัฒนาให้ชุมชนมีสภาพความเป็นอยู่ที่ดีในทุกมิติ จึงได้มอบหมายให้ฝ่ายชุมชนสัมพันธ์ ร่วมกับฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ฝ่ายบริหารจราจรทางอากาศภูมิภาค ๑ และ ๒ เป็นต้น วิเคราะห์และกำหนดแผนงาน โครงการพัฒนาชุมชนอย่างหลากหลาย สอดคล้องกับความต้องการของชุมชนสำคัญ และความสามารถพิเศษของ บวท. รวมถึงเป็นไปภายใต้กรอบมาตรฐานสากล ISO 26000 ที่มีมติการพัฒนาเพื่อให้ชุมชนเกิดความเข้มแข็งตั้งแต่เศรษฐกิจชุมชน สังคม สิ่งแวดล้อม รวมถึงวัฒนธรรมองค์กรอย่างยั่งยืน

๔. ผู้บริหารระดับสูงของ บวท. มุ่งมั่นให้พนักงานมีจิตอาสาในการพัฒนาชุมชน จึงปฏิบัติตนเป็นต้นแบบ (Role Model) ในการเข้าร่วมกิจกรรมเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนเป็นประจำทุกปี และกำหนดให้งานแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (CSR) จัดกิจกรรมสร้างบรรยากาศที่หลากหลาย เพื่อกระตุ้นให้พนักงาน ตระหนักและอาสาเข้าร่วมแผนงานโครงการต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องทั้งปี

๕. คณะกรรมการ บวท. มุ่งมั่นให้ชุมชนเกิดความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมการทำงานของ บวท. ที่คำนึงถึงชุมชนและสังคมอย่างแท้จริง จึงได้กำหนดแนวทางการกำกับดูแล และติดตามให้ บวท. นำเสนอผลการเสริมสร้างการมีส่วนร่วมและการพัฒนาชุมชนแก่คณะอนุกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม และคณะกรรมการ บวท. อย่างสม่ำเสมอ

สรุปผู้รับผิดชอบและกิจกรรมการดำเนินงานด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการทำงาน (CSR in Process)	
ผู้รับผิดชอบ	กิจกรรมการดำเนินงาน
สำนักกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ (งานการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม CSR)	<ul style="list-style-type: none"> - วิเคราะห์และจัดทำแผนงานโครงการ สำรวจชุมชนที่สำคัญของ บวท. ให้สอดคล้องกับความต้องการของชุมชนและความสามารถพิเศษของ บวท. - จัดกิจกรรม สร้างบรรยากาศเพื่อสร้างความตระหนักรู้ด้านการมีส่วนร่วมของชุมชนและการพัฒนาชุมชนให้กับฝ่ายจัดการและพนักงาน
ศูนย์ควบคุมการบินภูมิภาค	<ul style="list-style-type: none"> - สนับสนุนการชุมชนโดยรอบสำรวจชุมชนบริเวณโดยรอบสนามบินที่ได้รับผลกระทบจากการให้บริการการเดินอากาศของ บวท. และผลกระทบจากการเดินกิจกรรมของชุมชนที่มีผลกระทบต่อ การให้บริการการเดินอากาศของ บวท.

บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด	ระบบ CSR in Process		หน้า ๕๖
	เวอร์ชันที่ ๑	วันที่บังคับใช้ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๓	

บทที่ ๕

การรายงานผล

๕.๑ สารสนเทศ การสื่อสาร และการรายงาน

การรายงานผลการดำเนินงานมีความสำคัญอย่างยิ่งในการสร้างการรับรู้ ทัศนคติ และสร้างความเข้าใจให้กับบุคลากรภายในองค์กร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกองค์กร การสื่อสารและการรายงานให้มีประสิทธิภาพ จำเป็นที่องค์กรต้องทำการวิเคราะห์ประเด็น เนื้อหา กลุ่มเป้าหมาย และจัดทำแผนการรวบรวมข้อมูล และรายงานผล เพื่อสื่อสารไปยังกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด สำนักกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ (สภ.ญ.) รวบรวมข้อมูลการดำเนินการ Enablers ด้านการกำกับดูแลที่ดีและการนำองค์กร ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นรายไตรมาส นำมาสรุปและวิเคราะห์การดำเนินการตามเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจตามระบบประเมินผลใหม่ ทั้ง ๑๐ ประเด็นย่อย รายงานผลการดำเนินงานตามสายงานจนถึงกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ (ผวท.) และสายงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องทราบ เพื่อนำไปปรับปรุงผลการดำเนินงานให้ครบถ้วนตามเกณฑ์การประเมินฯ รวมถึงยกระดับคะแนนผลการประเมินให้สูงขึ้นในไตรมาสต่อไป

๕.๑.๑ การรายงานผลการดำเนินงาน

การรายงานผลการดำเนินงานของงานการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม แบ่งออกเป็นประเภทต่าง ๆ ได้แก่

(๑) การรายงานผลการสำรวจชุมชน เป็นการดำเนินรายงานผลสำรวจ โดยมีการวิเคราะห์และประเมินความต้องการและความคาดหวังของชุมชนกลุ่มเป้าหมายในเชิงผลกระทบ โดยแบ่งออกเป็น ๒ ประเด็น คือ ชุมชนที่มีสถานที่พักอาศัยและดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ที่อยู่บริเวณโดยรอบท่าอากาศยาน ในรัศมีมีนัยสำคัญของการได้รับผลกระทบ และชุมชนที่พักอาศัยอยู่ตามเส้นทางบินที่ได้รับผลกระทบจากผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัทฯ และชุมชนที่ดำเนินกิจกรรมที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของบริษัทฯ เช่น ก่อให้เกิดปัจจัยอันตรายต่าง ๆ ต่อการทำงาน ทั้งจากการปล่อยไอเคมลอย โคมควัน บั้งไฟ โดรน คดีนรบกพร่องจากสถานีวิทยุชุมชน หรือปัจจัยอันตรายอื่น ๆ และทำการสรุปผลการวิเคราะห์ผลกระทบ และแผนงาน โครงการ งาน และกิจกรรมที่จะแก้ไขปัญหาผลกระทบ ทั้งในมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม รวมถึงแนวทางในการจูงใจให้ชุมชนให้ความร่วมมือกับ บริษัทฯ ในการแก้ไขปัญหา โดยรายงานการสำรวจชุมชนจะเป็นปัจจัยนำเข้าหนึ่งในการจัดทำแผนแม่บท CSR ที่ต้องครอบคลุมทั้ง CSR in Process และการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนตามความสามารถพิเศษขององค์กร

บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด	ระบบ CSR in Process		หน้า ๕๓/
	เวอร์ชันที่ ๑	วันที่บังคับใช้ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๓	

(๒) การรายงานผลการประเมินระดับความสำคัญของประเด็นที่เกี่ยวข้องกับองค์กรทั้งด้าน CSR in Process และประเด็นความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยคำนึงถึงโอกาสและผลกระทบต่อองค์กร ระดับความสนใจ และผลกระทบที่มีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงพิจารณาความสำคัญต่อการสร้างคุณค่าแก่ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและองค์กร โดยมีการดำเนินงานทุกปีเพื่อสอบถาม และทบทวนผลการประเมินสาระสำคัญ เนื้อหา ตัวชี้วัด เพื่อความครบถ้วน ถูกต้อง เชื่อถือได้ มีความโปร่งใส และขอเสนอแนะ รวมถึงสาระสำคัญที่จะทำการเปิดเผยข้อมูลผลการดำเนินงาน และทำการทบทวน ปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง

(๓) การรายงานผลการดำเนินงานรายไตรมาสของแผนแม่บท CSR ทั้งการดำเนินงานตามแผนงาน โครงการ งาน และกิจกรรม ตามตัวชี้วัด เป้าหมาย และผลลัพธ์การดำเนินงาน

(๓.๑) รายงานเป็นประจำตามกรอบระยะเวลาการดำเนินงานของแผนแม่บท CSR ต่อคณะกรรมการ CG&CSR และคณะกรรมการบริษัท อย่างน้อยไตรมาสละ ๑ ครั้ง

(๓.๒) รายงานผลการดำเนินงานในรายงานประจำปีของบริษัท

(๓.๓) จัดทำรายงานอื่น ๆ ตามความจำเป็น และตามความสำคัญ

๕.๒ การสื่อสารด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมสิ่งแวดล้อม

๕.๒.๑ การรวบรวมสารสนเทศด้าน CSR

รวบรวมสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำแบบประเมิน/แบบสำรวจ และการรายงานตามกรอบเวลาที่กำหนด รวมถึงการรวบรวมสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์ สร้างความรู้ความเข้าใจ และการตระหนักรู้ในด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมสิ่งแวดล้อม และด้านความยั่งยืน โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

(๑) การรวบรวมสารสนเทศด้าน CSR in Process, CSR after Process, CSR as Process และการพัฒนาความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

(๒) จัดทำแผนการสื่อสาร เพื่อสื่อสารประเด็นต่าง ๆ เช่น นโยบายและคู่มือด้าน CSR นโยบายและคู่มือด้านการพัฒนาความยั่งยืน แผนแม่บท CSR ผลลัพธ์การประเมินเป้าหมายและตัวชี้วัดด้าน CSR และด้านการพัฒนาความยั่งยืนที่สะท้อนแง่มุมของการสนับสนุนการดำเนินงานด้าน CSR ของ บพท.

(๓) รวบรวมสารสนเทศเพื่อการถ่ายทอดความรู้ และสื่อสารทำความเข้าใจกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกในสาระสำคัญด้าน CSR และด้านการพัฒนาความยั่งยืน

(๔) กำหนดกรอบเวลาในการรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการสื่อสารสารสนเทศต่าง ๆ ที่จัดเก็บและสรุปไว้ถ่ายทอดไปยังผู้รับสาร

บริษัท วิทยูการบินแห่งประเทศไทย จำกัด	ระบบ CSR in Process		หน้า ๕๘
	เวอร์ชันที่ ๑	วันที่บังคับใช้ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๓	

(๕) ทำการประเมินผลการสื่อสารข้อมูล และรายงานต่าง ๆ เพื่อวิเคราะห์ ทบทวน และปรับปรุงสารสนเทศ และช่องทางการสื่อสาร

ทั้งนี้ สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) ได้จัดทำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ (ระบบเทคโนโลยีฯ) พร้อมคู่มือการใช้งานระบบเทคโนโลยีฯ เพื่อใช้ในการส่งข้อมูลประกอบการประเมินผล Core Business Enablers โดย บวท. สามารถเข้าใช้ระบบได้ที่ <http://se-am.sepo.go.th> ตั้งแต่วันที่ ๑ มิถุนายน ๒๕๖๓ เป็นต้นไป มีขั้นตอนการดำเนินการตามคู่มือการใช้งานสำหรับผู้ใช้งาน (รส.) ระบบประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ