



AG 2011

เรื่องดีๆ เกิดขึ้นได้เสมอ

รายงานผลการดำเนินงาน

ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

ตามมาตรฐาน ISO 26000 ปี ๒๕๖๕



บทสรุปผู้บริหาร (Executive Summary)

บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด มีการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง และได้มีการดำเนินงานให้เป็นระบบมากขึ้นตามหลักเกณฑ์และแนวทางการประเมินผลการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจ (SE-AM) ปี ๒๕๖๒ ของสำนักงานนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) กระทรวงการคลัง (กค.) ในหัวข้อที่ ๔ บทบาทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประเด็นย่อย ๔.๑ การจัดให้มีนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงาน รวมถึงการปฏิบัติงานเชิงกลยุทธ์ด้าน Corporate Social Responsibility in Process (CSR in Process)

บริษัทฯ จัดแผนแม่บทการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม พ.ศ.๒๕๖๕-๒๕๖๙ โดยกำหนดจัดทำโครงการจัดให้มีการดำเนินงานตามนโยบายและแนวปฏิบัติด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐาน ISO 26000 ไว้ในแผนแม่บทฯ และกำหนดไว้ในแผนวิสาหกิจของบริษัทฯ พ.ศ.๒๕๖๕-๒๕๖๙ รวมถึงได้มีการทบทวนแผนแม่บทฯ โดยจัดทำแผนยุทธศาสตร์ความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านชุมชน พ.ศ.๒๕๖๖-๒๕๗๐ โดยกำหนดเป็นตัวชี้วัดการดำเนินงานไว้ในแผนวิสาหกิจ ๒ ปี คือ ปี ๒๕๖๕ และ ๒๕๖๖ ซึ่งแผนแม่บทระยะยาวและแผนปฏิบัติการประจำปี ด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐาน ISO 26000 นำเสนอให้คณะกรรมการรัฐวิสาหกิจพิจารณาให้ความเห็นชอบแผนแม่บทฯ ในปี ๒๕๖๕-๒๕๖๙ และ ปี ๒๕๖๖-๒๕๗๐ เรียบร้อยแล้วเมื่อเดือนสิงหาคม ๒๕๖๔ และเดือนมิถุนายน ๒๕๖๕ ตามลำดับ

เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ จึงได้จัดทำแบบสำรวจและสื่อสารให้กับฝ่ายจัดการทุกระดับรับทราบเป้าหมายและแนวทางการดำเนินงาน รวมถึงขอความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจ เพื่อนำมาใช้ในการสอบทานการปฏิบัติจริงตามหลักการ ๗ ประการตามมาตรฐาน ISO 26000 และแนวทางการดำเนินงานที่กำหนดไว้ในคู่มือด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการตามมาตรฐาน ISO 26000 ที่บริษัทฯ จัดทำไว้ประกอบด้วย

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)

ผลการดำเนินการสรุปได้ว่า บริษัทฯ มีการดำเนินงานตามหลักการ ๗ ประการตามมาตรฐาน ISO 26000 โดยสรุปได้ดังนี้

๑. การจัดทำรายงานได้นำกรอบจากคู่มือด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ในกระบวนการมาใช้รายงานตามหลักการ ๗ ประการ โดยสรุปในส่วนที่หน่วยงานดำเนินการและข้อมูลที่ได้รับจากแบบสำรวจ แล้วจึงทำการสรุปผลการดำเนินงานแยกเป็น ๗ หมวด และให้ข้อเสนอแนะ ในการดำเนินงาน

๒. ทำการสรุปผลการดำเนินงานจากการรวบรวมข้อมูลภายในหน่วยงานจากแหล่งข้อมูลในระบบบริหารเน็ตของบริษัทฯ โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีการจัดทำนโยบาย คู่มือแนวทางการดำเนินการ จัดทำแผนวิสาหกิจ และแผนแม่บทต่าง ๆ รวมถึงระเบียบข้อบังคับในการบริหารงานที่ได้กำหนด แนวปฏิบัติไว้ นำมาประมวลให้สอดคล้องกับแนวทางตามมาตรฐานการ ISO 26000 สามารถสรุปได้ดังนี้

๒.๑ บริษัทฯ มีการดำเนินงานทั้งด้านนโยบายและแนวปฏิบัติสอดคล้องกับมาตรการ ISO 26000 จำนวน ๖ หลักการ คือ หลักการที่ ๑ และหลักการที่ ๓ ถึงหลักการที่ ๗

๒.๒ บริษัทฯ ยังไม่มีการจัดทำนโยบายในหลักการด้านสิทธิมนุษยชน แต่มีการปฏิบัติเป็นไปตามกรอบกฎหมายแรงงานปี ๒๕๔๓ ที่กำหนดไว้เป็นแนวทางในการปฏิบัติด้านแรงงานเป็นส่วนใหญ่

๒.๓ จากแบบสำรวจพบว่า หน่วยงานต่าง ๆ ภายในบริษัทฯ ยังไม่มีการจัดเก็บข้อมูลการดำเนินงานด้าน CSR in process ตามมาตรฐาน ISO 26000 ทั้งนโยบายและแนวปฏิบัติอย่างเป็นระบบ เนื่องจากไม่สามารถระบุได้ว่าหน่วยงานมีการจัดทำนโยบายและแนวทางปฏิบัติใดบ้างที่สอดคล้องกับ ๗ หลักการข้างต้น ซึ่งผู้ตอบแบบสำรวจจะระบุว่าดำเนินการทุกหลักการ และไม่ได้ระบุนโยบายและแนวทางที่หน่วยงานปฏิบัติไว้ในแบบสำรวจ ทำให้ไม่สามารถนำข้อมูล และการปฏิบัติจริงมาทำการสรุป ได้ชัดเจนและครบถ้วน การจัดทำรายงานจึงต้องทำการสืบค้นเพิ่มเติมจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ภายใน บริษัทฯ เพื่อนำมาประกอบการจัดทำรายงานการดำเนินงานด้าน CSR in process

๒.๔ จากการที่หน่วยงานภายในบริษัทฯ ยังไม่มีการจัดเก็บข้อมูลการดำเนินงานทั้งนโยบาย และแนวปฏิบัติที่ชัดเจนและเป็นระบบ จึงจำเป็นต้องมีการทบทวนและปรับปรุงการจัดเก็บข้อมูลให้เป็นระบบสอดคล้องกับ ๗ หลักการ เพื่อให้สามารถนำมาใช้ในการเปิดเผยข้อมูลการดำเนินงานและ ใน รายงานผลการดำเนินงานต่าง ๆ ของบริษัทฯ ที่สามารถแสดงให้เห็นให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเห็นได้อย่างชัดเจน และเป็นรูปธรรมว่าบริษัทฯ ได้มีการปฏิบัติภารกิจโดยคำนึงถึงความสำคัญกับการปฏิบัติต่อสังคม ชุมชน ที่สอดคล้องตามมาตรฐานสากล ทั้งมาตรฐาน ISO 26000 และด้านการพัฒนาความยั่งยืนตามแนวทาง ขององค์การสหประชาชาติ (ซึ่งรวมมาตรฐาน ISO 26000 ไว้ด้วย) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้การดำเนินการ ภารกิจของบริษัทฯ ได้รับการยอมรับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วนได้อย่างยั่งยืน

ดังนั้น รายงานฉบับนี้ ซึ่งเป็นรายงานการดำเนินงานด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อมในกระบวนการตามมาตรฐาน ISO 26000 เป็นฉบับแรก ที่บริษัทฯ สามารถใช้เป็น พื้นฐานให้ทุกหน่วยงานในบริษัทฯ นำไปใช้เป็นจุดเริ่มต้นในการทบทวนและปรับปรุงการการจัดเก็บ ข้อมูลให้สอดคล้องกับ ๗ หลักการตามมาตรฐาน ISO 26000 และสามารถแสดงผลลัพธ์ดำเนินงานที่มี ต่อสังคมและชุมชนอย่างเป็นระบบมากขึ้น และสามารถนำผลการดำเนินงานตามแนวปฏิบัติไปใช้ในการ ทบทวนนโยบาย และคู่มือการปฏิบัติงานต่อไป

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	ก-ค
๑. ความเป็นมาของการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม	๑
๒. การบริหารด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม	๒
๓. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการดำเนินงาน	๔
๔. ผลการดำเนินงาน	๔
หมวดที่ ๑ ธรรมาภิบาล (Organizational Governance)	๑๑
หมวดที่ ๒ สิทธิมนุษยชน (Human Rights)	๑๖
หมวดที่ ๓ การปฏิบัติด้านแรงงาน (Labour Practices)	๒๗
หมวดที่ ๔ สิ่งแวดล้อม (Environment)	๓๔
หมวดที่ ๕ การปฏิบัติที่เป็นธรรม (Fair Operating Practices)	๓๘
หมวดที่ ๖ ประเด็นด้านผู้บริโภค (Consumer issues)	๔๑
หมวดที่ ๗ การพัฒนาและการมีส่วนร่วมของชุมชน (Community Involvement and Development)	๔๕
๕. สรุปและข้อเสนอแนะ	๕๓
๕.๑ จำนวนการตอบแบบสำรวจ	๕๓
๕.๒ สรุปการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ในกระบวนการ (CSR in process) ตามมาตรฐาน ISO 26000	๕๓
๕.๓ ข้อเสนอแนะ	๖๘

รายงานผลการดำเนินงาน
ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐาน ISO 26000
ของบริษัท วิทย์การบินแห่งประเทศไทย จำกัด ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๑. ความเป็นมาของการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

บริษัท วิทย์การบินแห่งประเทศไทย จำกัด มีการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง และได้มีการดำเนินงานให้เป็นระบบมากขึ้นตามหลักเกณฑ์และแนวทางการประเมินผลการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจ (SE-AM) ปี ๒๕๖๒ ของสำนักงานนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สกร.) กระทรวงการคลัง (กค.) ในหัวข้อที่ ๔ บทบาทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประเด็นย่อย ๔.๑ การจัดให้มีนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงาน รวมถึงการปฏิบัติงานเชิงกลยุทธ์ด้าน Corporate Social Responsibility in Process (CSR in Process) โดยกำหนดให้มีผลการดำเนินงาน ๕ ระดับคือ



ระดับ ๑ รัฐวิสาหกิจจัดทำนโยบาย คู่มือการปฏิบัติงาน แผนแม่บทระยะยาวและแผนปฏิบัติการประจำปี ด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐานสากลที่เป็นที่ยอมรับ นำเสนอให้คณะกรรมการรัฐวิสาหกิจพิจารณาให้ความเห็นชอบได้ก่อนเริ่มปีบัญชี

ระดับ ๒ รัฐวิสาหกิจดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ครบถ้วนร้อยละ ๑๐๐

ระดับ ๓ รัฐวิสาหกิจบรรลุตามเป้าหมายของแผนปฏิบัติการประจำปี ด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมครบถ้วนร้อยละ ๑๐๐

ระดับ ๔ รัฐวิสาหกิจประเมินคุณภาพ และ/หรือประสิทธิผลของกระบวนการ/ระบบการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

ระดับ ๕ รัฐวิสาหกิจปรับปรุงนโยบาย คู่มือการปฏิบัติงาน และ/หรือกระบวนการปฏิบัติงานฯ ในระดับขั้นตอน/องค์ประกอบย่อยหรือระบบงานโดยรวม โดยใช้ผลประเมินกระบวนการฯ ที่ผ่านมาเป็นข้อมูลพื้นฐานประกอบการพัฒนาได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยภายหลังการปรับปรุงการดำเนินงาน รัฐวิสาหกิจต้องมีการดำเนินงานดีกว่าปีที่ผ่านมติดต่อกันอย่างน้อย ๓ ปี

ทั้งนี้ได้ระบุหมายเหตุกรอบความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐานสากล ได้แก่ มาตรฐาน ISO 26000 เป็นอย่างน้อย เพื่อให้เป็นไปตาม SE-AM ของ สคร. บริษัทฯ ได้มีการดำเนินงานในระดับ ๑-๓ เรียบร้อยแล้ว จึงเล็งเห็นว่าเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามระดับ ๔ การประเมินคุณภาพ และ/หรือประสิทธิผลของกระบวนการ/ระบบการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม บริษัทฯ จึงได้ทำการสำรวจการดำเนินงานตามคู่มือการปฏิบัติงานเพื่อประเมินผล และ นำผลการประเมินไปสู่การปรับปรุงนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงาน และ/หรือกระบวนการปฏิบัติงาน ในระดับขั้นตอน/องค์ประกอบย่อยหรือระบบงานโดยรวมในระดับ ๕ ต่อไป

๒. การบริหารด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

บริษัทฯ ได้มีการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ๕ ระดับ โดยมีการดำเนินงานดังนี้

๒.๑ มีการบริหารจัดการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในรูปแบบการวางแผน (Plan) การดำเนินการตามแผน (Do) การติดตามและวัดผลการดำเนินงาน (Check) และการปรับปรุง/พัฒนา (Act)

ภาพที่ ๑ ระบบการบริหารด้าน CSR ของ บพท.



บริษัทฯ จัดแผนแม่บทการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม พ.ศ.๒๕๖๕-๒๕๖๙ โดยกำหนดจัดทำโครงการจัดให้มีการดำเนินงานตามนโยบายและแนวปฏิบัติด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐาน ISO 26000 ไว้ในแผนแม่บทฯ และกำหนดไว้ใน แผนวิสาหกิจของบริษัทฯ พ.ศ.๒๕๖๕-๒๕๖๙ รวมถึงได้มีการทบทวนแผนแม่บทฯ โดยจัดทำ แผนยุทธศาสตร์ความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านชุมชน พ.ศ.๒๕๖๖-๒๕๗๐ โดยกำหนดเป็น ตัวชี้วัดการดำเนินงานไว้ในแผนวิสาหกิจ ๒ ปี คือ ปี ๒๕๖๕ และ ๒๕๖๖ ซึ่งแผนแม่บทระยะยาวและ

แผนปฏิบัติการประจำปี ด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐาน ISO 26000 นำเสนอให้คณะกรรมการรัฐวิสาหกิจพิจารณาให้ความเห็นชอบแผนแม่บทฯ ในปี ๒๕๖๕-๒๕๖๙ และ ปี ๒๕๖๖-๒๕๗๐ เรียบร้อยแล้วเมื่อเดือนสิงหาคม ๒๕๖๕ และเดือนมิถุนายน ๒๕๖๕ ตามลำดับ

ทั้งนี้การดำเนินงานโครงการอยู่ภายใต้แผนวิสาหกิจ พ.ศ.๒๕๖๕-๒๕๖๙ ตามวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ SO6 มีระบบการกำกับดูแลที่ดีที่มีการจัดการในระดับดีเยี่ยมและมีการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐานสากล กลยุทธ์ S 6.2 ผลักดันให้เกิดการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในเชิงรุกพร้อมขยายการปฏิบัติการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการ (CSR In Process) สอดคล้องตามมาตรฐาน ISO 26000 ให้ครอบคลุมทั่วทั้งองค์กรอย่างเข้มแข็งและยั่งยืน

๒.๒ จัดทำนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงาน ด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐานสากลที่เป็นที่ยอมรับนำเสนอให้คณะกรรมการรัฐวิสาหกิจพิจารณาให้ความเห็นชอบเรียบร้อยแล้วเมื่อเดือนกรกฎาคม และ ธันวาคม ๒๕๖๓ ตามลำดับ

๒.๓ บริษัทฯ ส่งเสริมความรู้และให้ฝ่ายจัดการและพนักงานตระหนักถึงความสำคัญของการดำเนินกิจการด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมในกระบวนการ CSR in Process และเพื่อจัดทำระบบการจัดเก็บข้อมูลสนับสนุนแนวทางการดำเนินงานตามนโยบาย CSR in Process ตามมาตรฐาน ISO 26000 ทั้ง ๗ หลักการจากหน่วยงานผู้รับผิดชอบแต่ละสายงานภายในบริษัทฯ

๒.๔ จัดให้มีระบบการติดตามและประมวลผลการดำเนินงานตามมาตรฐาน ISO 26000 ที่สามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องทุกปี

๒.๕ ทำการสื่อสารให้ฝ่ายจัดการทุกระดับของบริษัทฯ รับทราบแนวทางการดำเนินงานและเพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจการดำเนินงานตามมาตรฐานสากล 26000 เมื่อ เดือน กรกฎาคม ๒๕๖๕

๒.๖ ทำการสรุปผลการดำเนินงานและนำเสนอผลการสำรวจตามแผนปฏิบัติการของโครงการภายในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๕ เพื่อบรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดระดับ ๕ โดยนำผลการดำเนินงานและข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน ISO 26000 ของบริษัทฯ ในปี ๒๕๖๖ ซึ่งเป็นปีที่บริษัทฯ ได้จัดทำนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานครบ ๓ ปี ตามหลักเกณฑ์การประเมินผลของ สคร. ที่กำหนดไว้ต่อไป

๓ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการดำเนินงาน

เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการดำเนินงาน ดังนี้

๓.๑ สามารถส่งเสริมให้ทุกหน่วยงานในบริษัทฯ ตระหนักถึงความสำคัญของการดำเนินกิจการด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมด้วยกระบวนการ CSR in Process

๓.๒ มีระบบการจัดเก็บข้อมูลสนับสนุนแนวทางการดำเนินงานตามนโยบาย CSR in Process ตามมาตรฐานสากล ISO 26000 ทั้ง ๗ หลักการจากหน่วยงานผู้รับผิดชอบแต่ละสายงานภายในบริษัทฯ

๓.๓ สามารถผลักดันให้ทุกหน่วยงานภายในองค์กรให้ความสำคัญกับการดำเนินงานตามมาตรฐาน ISO 26000 ที่สามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องทุกปี

๔ ผลการดำเนินงาน

นำผลการสำรวจการดำเนินงานตามมาตรฐาน ISO 26000 มาสรุปรายงานในประเด็นสำคัญตามหลักการของมาตรฐาน ISO 26000 ประกอบด้วย ๗ หลักการ ตามที่กำหนดไว้ในขอบเขตของการจัดทำคู่มือการดำเนินงานด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการดังนี้

(๑) ธรรมาภิบาล (Organizational Governance)

(๒) สิทธิมนุษยชน (Human Rights)

(๓) การปฏิบัติด้านแรงงาน (Labour Practices)

(๔) สิ่งแวดล้อม (Environment)

(๕) การปฏิบัติที่เป็นธรรม (Fair Operating Practices)

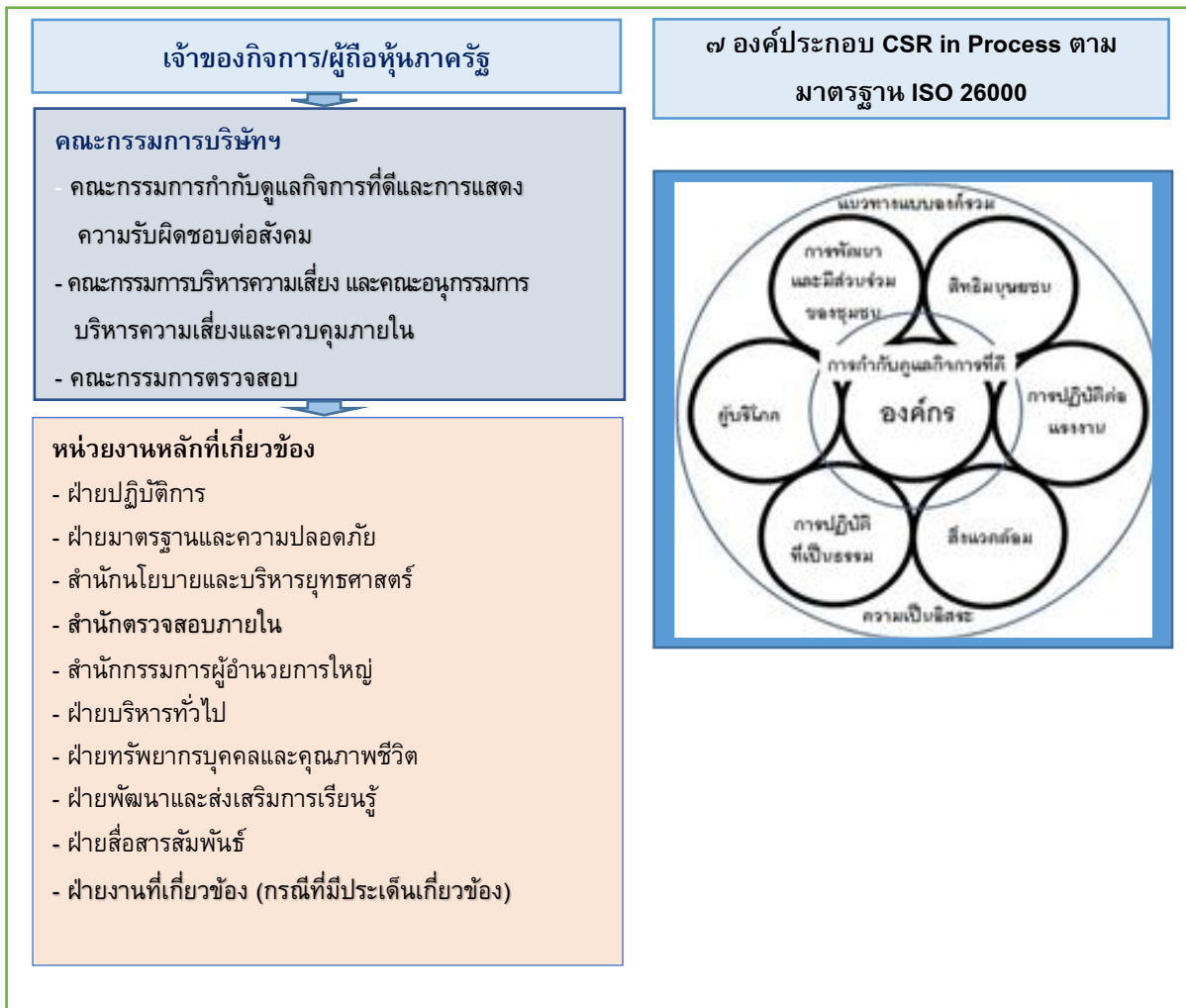
(๖) ประเด็นด้านผู้บริโภค (Consumer issues)

(๗) การพัฒนาและการมีส่วนร่วมของชุมชน (Community Involvement and Development)

๔.๑ โครงสร้างและองค์ประกอบด้าน CSR in Process

คู่มือด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการ (CSR in Process) ของบริษัทฯ ได้กำหนดโครงสร้างและองค์ประกอบความรับผิดชอบต่อสังคมด้าน CSR in Process ในส่วนของการดำเนินงานภายใต้มาตรฐาน ISO 26000 โดยการดำเนินงานมีสำนักกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ งาน CSR เป็นหน่วยงานหลักในการบริหารจัดการและรวบรวมนำเสนอคณะกรรมการกำกับดูแลที่ดีและการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบและนำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทฯ ตามลำดับ

โครงสร้างและองค์ประกอบด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการ

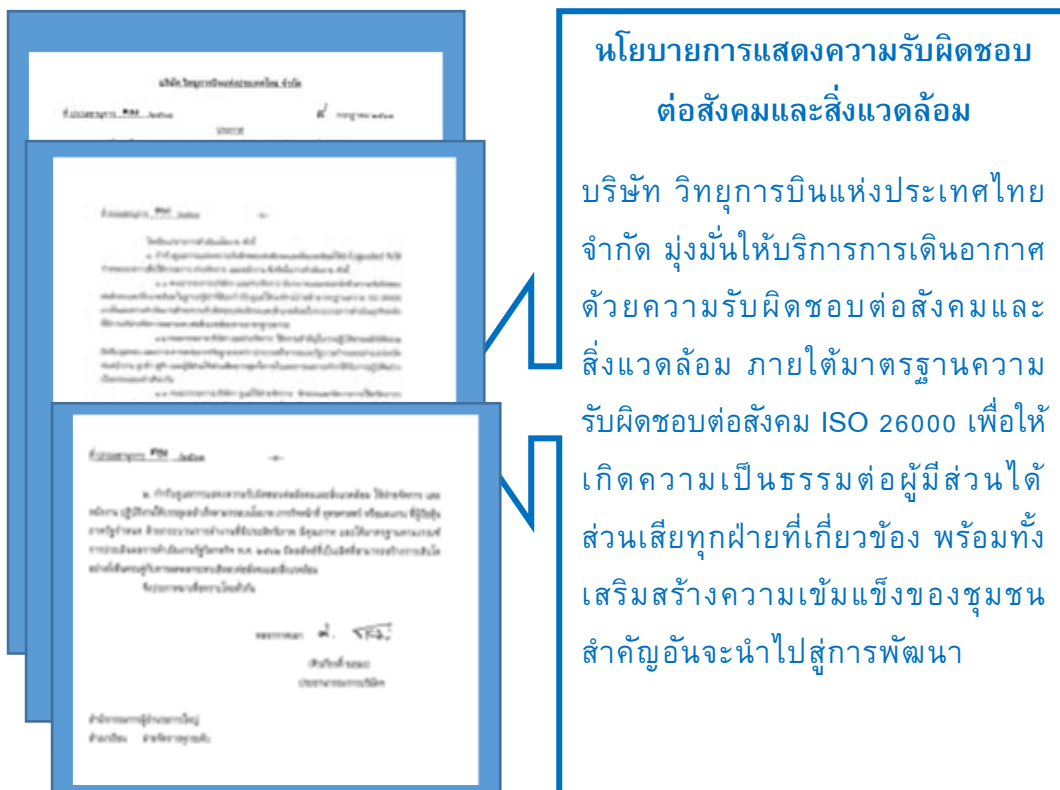


๔.๒ นโยบายด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมใน

กระบวนการ (CSR in Process)

บริษัทฯ มีความมุ่งมั่นดำเนินการกิจเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยให้ความสำคัญกับการบูรณาการเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมไว้ในกระบวนการดำเนินการกิจ (CSR in Process) รวมถึงสื่อสารนโยบาย ผลการดำเนินงาน เพื่อเสริมสร้างความรู้ และความตระหนักในการดำเนินงานด้าน CSR ตามมาตรฐานสากล ISO 26000 ให้กับฝ่ายจัดการทุกระดับ เพื่อสื่อสารและถ่ายทอดความรู้ และสร้างการตระหนักรู้ CSR ให้กับพนักงานอย่างทั่วถึง รวมถึงมีการสื่อสารประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ ภายในองค์กรเป็นประจำ เช่น Intranet Internet Facebook CSR Facebook یدی จิตอาสา และ Line จิตอาสา เป็นต้น

นโยบายการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการ



โดยมีแนวทางการดำเนินนโยบาย ดังนี้

๑. กำกับดูแลการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมให้นำไปสู่ผลลัพธ์ จึงได้กำหนดแนวทางเพื่อให้กรรมการ ฝ่ายจัดการ และพนักงาน ยึดถือในการดำเนินงาน ดังนี้

๑.๑ คณะกรรมการบริษัทฯ และฝ่ายจัดการ มีบทบาทและตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในฐานะผู้นำที่ต้องกำกับดูแลให้องค์กรนำหลักมาตรฐานสากล ISO 26000 มาเป็นแนวทางดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการดำเนินธุรกิจหลัก ที่มีการบริหารจัดการผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐานสากล

๑.๒ คณะกรรมการบริษัทฯ และฝ่ายจัดการ ให้ความสำคัญในการปฏิบัติตามหลักนิติธรรม สิทธิมนุษยชน และการเคารพต่อบรรทัดฐานระหว่างประเทศที่สากลและรัฐบาลกำหนดอย่างเคร่งครัด ต่อพนักงาน ลูกค้า คู่ค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มทั้งภายในและภายนอกองค์กร ได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียมกัน

๑.๓ คณะกรรมการบริษัทฯ ดูแลให้ฝ่ายจัดการจัดสรรและจัดการการใช้ทรัพยากรทุกประเภทอย่างบูรณาการร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการบริหารจัดการและรักษาสิ่งแวดล้อม

๑.๔ คณะกรรมการบริษัทฯ และฝ่ายจัดการ มีบทบาทสำคัญในการปลูกฝังและสร้างจิตสำนึกของผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม และดำเนินงานอย่างมีธรรมาภิบาล ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ และคำนึงถึงผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม เพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์กร และความน่าเชื่อถือของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๑.๕ คณะกรรมการบริษัทฯ และฝ่ายจัดการ ให้ความสำคัญในการสร้างความพึงพอใจและความผูกพันแก่ลูกค้า ด้วยความรับผิดชอบต่อในตัวผลิตภัณฑ์และบริการ โดยคำนึงถึงผลกระทบที่เกิดจากการตัดสินใจและการดำเนินงานขององค์กร

๑.๖ คณะกรรมการบริษัทฯ และฝ่ายจัดการ ให้ความสำคัญในการสนับสนุนและส่งเสริมการนำนวัตกรรมและความสามารถพิเศษขององค์กรมาพัฒนาและเสริมสร้างให้ชุมชนสำคัญของบริษัทฯ เกิดความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจ และลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตให้กับชุมชนและสังคม

๑.๗ คณะกรรมการบริษัทฯ และฝ่ายจัดการ จะกำกับดูแลให้มีการเปิดเผยข้อมูลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุมมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างครบถ้วน

๒. กำกับดูแลการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ให้ฝ่ายจัดการ และพนักงาน ปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จตามกรอบนโยบาย ภารกิจหน้าที่ ยุทธศาสตร์ หรือแผนงาน ที่ผู้ถือหุ้นภาครัฐกำหนด ด้วยกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ มีคุณภาพ และได้มาตรฐานตามเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. ๒๕๖๓ มีผลลัพธ์ที่เป็นเลิศที่สามารถสร้างการเติบโตอย่างยั่งยืนควบคู่กับการลดผลกระทบเชิงลบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

๔.๓ หลักการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

การดำเนินงานด้าน CSR in Process ตามมาตรฐาน ISO 26000 บริษัทฯ ได้จัดทำคู่มือด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการที่ได้รับความเห็นชอบเมื่อวันที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๓ ได้จำแนกตามหลักพฤติกรรมจริยธรรม และหลักการ ดังนี้

(๑) ๗ พฤติกรรมจริยธรรมที่สำคัญ เทียบเท่ากับมาตรฐาน ISO 26000 ดังนี้

๑. ความรับผิดชอบ (Accountability)	การรับผิดชอบต่อผลกระทบที่เกิดจากผลิตภัณฑ์บริการ และการปฏิบัติงานที่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมภายนอกองค์กรอย่างเป็นรูปธรรม
๒. ความโปร่งใส (Transparency)	ความโปร่งใสในการตัดสินใจและการดำเนินงานที่มีผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม
๓. ความประพฤติเชิงจริยธรรม (Ethical behavior)	การยึดมั่นปฏิบัติงานอย่างมีจริยธรรมทั้งความซื่อสัตย์ ไม่เลือกปฏิบัติ และยุติธรรม
๔. การเคารพในผลประโยชน์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Respect for the rule of law)	การเคารพ พิจารณาและตอบสนองต่อผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มขององค์กร
๕. การเคารพต่อหลักนิติธรรม (Respect for the rule of law)	การยอมรับการปฏิบัติตามหลักนิติธรรมหรือการปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับ บวท.
๖. การเคารพต่อพฤติกรรมที่เป็นบรรทัดฐานระหว่างประเทศ (Respect for Inter-national norm of behavior)	การเคารพต่อการปฏิบัติที่สากลกำหนด ร่วมกับการยึดมั่นการดำเนินงานตามหลักนิติธรรมที่รัฐบาลกำหนดอย่างเคร่งครัด
๗. การเคารพต่อสิทธิมนุษยชน (Respect for human rights)	การให้ความเคารพต่อสิทธิมนุษยชน และการยอมรับถึงความสำคัญและความเป็นสากลของหลักการสิทธิมนุษยชน

(๒) ๗ หลักการที่สำคัญตามมาตรฐาน ISO 26000 ดังนี้

บริษัท ได้กำหนดแนวทางในการดำเนินงานให้บุคลากรนำพฤติกรรมจริยธรรมไปปฏิบัติร่วมกับ ๗ หลักการด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่เป็นมาตรฐาน ISO 26000 ได้แก่

๑.ธรรมาภิบาล (Orgaizational Governance)	เป็นหลักการที่องค์กรใช้วินิจัยและดำเนินการตามข้อวินิจฉัยเพื่อให้เป็นไปตามจุดมุ่งหมายขององค์กร ซึ่งประกอบด้วยกลไกการกำกับดูแลทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ
๒.สิทธิมนุษยชน (Human Rights)	เป็นสิทธิขั้นพื้นฐานที่สามารถจำแนกออกเป็น ๒ หมวดใหญ่ หมวดสิทธิของพลเมืองและสิทธิทางการเมือง ซึ่งหมายรวมถึง สิทธิในชีวิตและเสรีภาพ
๓.การปฏิบัติด้านแรงงาน (Labour Practices)	เป็นเรื่องของนโยบายและการดำเนินงานทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับการทำงานในองค์กร รวมทั้งให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน
๔.ดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม (The Environment)	เป็นการคำนึงถึงผลกระทบที่เกิดจากการตัดสินใจและการดำเนินงานขององค์กร
๕.การประกอบธุรกิจด้วยความเป็นธรรม (Fair Operating Practices)	เป็นการปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมขององค์กรที่มีต่อองค์กรอื่น ทั้งหน่วยงานภาครัฐ คู่ค้า คู่แข่งขัน เพื่อส่งเสริมให้เกิดผลในทางบวก
๖.ประเด็นด้านผู้บริโภค (Consumer Issues)	เป็นความรับผิดชอบต่อผลิตภัณฑ์และบริการที่มีต่อผู้บริโภค รวมทั้งลูกค้าที่องค์กรให้บริการ
๗.การมีส่วนร่วมและพัฒนาชุมชน (Community Involvement and Development)	เป็นเรื่องที่ถูกผนวกไว้เป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาที่ยั่งยืน เนื่องจากองค์กรถือเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหนึ่งในชุมชน และมีผลประโยชน์ร่วมกับชุมชน รวมทั้งให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน ด้วยการใช้ความสามารถพิเศษขององค์กร

๔.๔ ผลการดำเนินงานตามมาตรฐาน ISO 26000 ในปี ๒๕๖๕

สำนักกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ งานการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (งาน CSR) ได้ทำการสื่อสารให้กับผู้บริหารทุกระดับรับทราบถึงการดำเนินงานทั้งการจัดทำนโยบาย และแนวทางการดำเนินงานด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐาน ISO 26000 รวมทั้งขอความร่วมมือในการสนับสนุนข้อมูลในกาดำเนินงานโดยตามแบบสำรวจการดำเนินงานจริง ของทุกสายงานและทุกหน่วยงานภายในบริษัท ทั้ง ๗ หลักการสำคัญตามมาตรฐาน ISO 26000 ในการประชุมฝ่ายจัดการทุกระดับ (MM) ครั้งที่ ๙/๒๕๖๕ เมื่อวันที่ ๑๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ โดย สามารถสรุปผลการสำรวจการดำเนินงานจริงในปี ๒๕๖๕ จำแนกเป็น ๗ หมวด (อ้างอิงการจำแนก หมวดตามคู่มือฯ) โดยตัวอย่างแบบสำรวจประกอบด้วย ๓ ส่วน ดังนี้

ตัวอย่างแบบสำรวจ

เรื่อง การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐาน ISO 26000

ความสำคัญ

แบบสำรวจนี้จัดทำขึ้นเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลสนับสนุนแนวทางการดำเนินงานตามนโยบาย CSR in Process ที่ สอดคล้องตามมาตรฐานสากล ISO 26000 ทั้ง ๗ หลักการ จากหน่วยงานผู้รับผิดชอบแต่ละสายงานภายใน บวท. ซึ่งจะสามารถนำ ข้อมูลดังกล่าว มาประยุกต์ใช้ในการจัดให้มีระบบการติดตามและประมวลผลการดำเนินงานตามมาตรฐานสากล ISO 26000 แบบสำรวจนี้ มีด้วยกัน ๓ ส่วน กล่าวคือ



ส่วนที่ ๑ ข้อกำหนด ๗ ประการของความรับผิดชอบต่อสังคม

ส่วนที่ ๒ ข้อกำหนดหรือแนวปฏิบัติอื่น ๆ ที่ท่านได้ดำเนินการแล้วแต่ไม่ได้ระบุไว้ในข้อคำถามส่วนที่ ๑ (โปรดระบุ)

ส่วนที่ ๓ ข้อกำหนดหรือแนวปฏิบัติอื่น ๆ ที่ท่านยังไม่ได้ดำเนินการและวางแผนจะดำเนินการ (โปรดระบุ)

ทั้งนี้ แต่ละหน่วยงานสามารถตอบแบบสำรวจได้มากกว่า ๑ หลักการ เพื่อให้ผลการสำรวจครอบคลุมภารกิจที่ท่าน ดำเนินการจริงให้มากที่สุด

ข้อกำหนดมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ISO 26000				
ส่วนที่ ๑ (ประกอบด้วย ๗ หลักการ ตามมาตรฐาน ISO 26000)				
๑.ธรรมาภิบาล (ตัวอย่าง)		การดำเนินการ		หมายเหตุ
		มี	ไม่มี	
๑	บริษัท มีการกำหนดนโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและ สิ่งแวดล้อม			
๒	บริษัท มีการประกาศนโยบายการให้หรือรับของขวัญหรือประโยชน์ใด			
	ฯลฯ			

ส่วนที่ ๒ (ปลายเปิด)

ข้อกำหนดหรือแนวปฏิบัติอื่น ๆ ที่ท่านได้ดำเนินการแล้วแต่ไม่ได้ระบุไว้ในข้อคำถามส่วนที่ ๑ (โปรดระบุ)

.....

.....

ส่วนที่ ๒ (ปลายเปิด)

ข้อกำหนดหรือแนวปฏิบัติอื่น ๆ ที่ท่านยังไม่ได้ดำเนินการและวางแผนจะดำเนินการ (โปรดระบุ)

.....

.....

รายละเอียดตามเอกสารแนบ ๑

หมวดที่ ๑ : ธรรมาภิบาล (Organizational Governance)



ที่มาภาพ : รายงานประจำปี บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด

หลักการที่กำหนดไว้ในคู่มือด้าน CSR in Process

ธรรมาภิบาล เป็นกลไกขั้นต้นสำหรับการขับเคลื่อนให้บริษัทฯ ปฏิบัติงานด้วยความเป็นเลิศภายใต้หลักการคุณธรรม จริยธรรม และความรับผิดชอบ โดยผู้ที่มีบทบาทหลักในการดำเนินงาน ให้บรรลุผลสำเร็จ ได้แก่ คณะกรรมการบริษัทฯ. ในฐานะผู้แทนเจ้าของกิจการ/ผู้ถือหุ้นภาครัฐ ดังนั้น จึงมีความสำคัญที่คณะกรรมการบริษัทฯ. ต้องมีความรู้ความเข้าใจและสามารถนำหลักการด้านธรรมาภิบาลไปสู่การปฏิบัติจริง ภายในบริษัทฯ จนเกิดผลสำเร็จ โดยเป็นการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐานเทียบเท่าสากล และสอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลที่ดีในมิติบทบาทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามแนวทางที่สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) กำหนด ได้แก่ การกำหนดทิศทางและค่านิยม ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อให้บริษัทฯ ปฏิบัติงานโดยรับผิดชอบต่อผลจากการกระทำที่มีต่อ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม การมีภาวะผู้นำด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นการคำนึงถึงความยั่งยืน การตอบสนองความต้องการของ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่าง ๆ อย่างสมดุล และการส่งเสริมให้เกิดระบบการกำกับดูแลที่ดีที่เพียงพอต่อ

การขับเคลื่อนให้ บริษัทฯ บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมและการพัฒนาความยั่งยืนได้ตามแนวทางที่เจ้าของกิจการ/ผู้ถือหุ้นภาครัฐกำหนด

แนวทางการดำเนินงานตามคู่มือ CSR in Process

คณะกรรมการบริษัทฯ มุ่งมั่นขับเคลื่อนในการดำเนินงานของบริษัทฯ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานที่ตระหนักและให้ความสำคัญกับความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมทั้งในระดับเป้าหมายขององค์กรและการปฏิบัติงานประจำวัน ให้สอดคล้องตามมาตรฐาน ISO 26000 โดย

๑. กำหนดเป้าหมายสูงสุดขององค์กร ตามวิสัยทัศน์ “เป็นองค์กรที่ให้บริการการเดินทางอากาศด้วยคุณภาพสูงสุดอย่างยั่งยืน” โดยมีการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Objective) “มีระบบการกำกับดูแลที่ดี ที่มีการจัดการในระดับดีเยี่ยมและมีการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐานสากล” และกำหนดตัวชี้วัดการดำเนินงาน (KPI 6.2) CSR in process ที่สอดคล้องกับมาตรฐาน ISO 26000 ที่แสดงให้เห็นถึงการดำเนินการกิจกรรมที่มีการประยุกต์ใช้มาตรฐาน ISO 26000 ร่วมกับหลักการสากลในการให้บริการการเดินทางอากาศตามแนวทางการประเมินผลสัมฤทธิ์ (Key Performance Area (KPA)) ขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization : ICAO) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรอบด้านสิ่งแวดล้อม (Environment) จากการให้บริการการเดินทางอากาศสอดคล้องกับระบบจราจรทางอากาศที่เป็นไปตามมาตรฐานสากลที่ประเทศทั่วโลกให้ความสำคัญ

๒. ด้านการส่งเสริมความเข้มแข็งของชุมชน บริษัทฯ. ได้จัดทำแผนแม่บทการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมทุกฉบับ จนถึงฉบับปัจจุบัน พ.ศ.๒๕๖๕-๒๕๖๙ ที่มีสาระสำคัญครอบคลุมประเด็นการปฏิบัติงานด้าน CSR in Process และชุมชนที่ บริษัทฯ ให้ความสำคัญเพื่อให้เกิดการสร้างผลเชิงบวกต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม พร้อมกับสนับสนุนให้แผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการประจำปีของบริษัทฯ บรรลุผลสำเร็จในเชิงบูรณาการ และมีการติดตามผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมออย่างน้อยเป็นรายไตรมาส

๓. คณะกรรมการบริษัทฯ ได้กำหนดนำ ๗ พฤติกรรมหลักที่ดีด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (7 core principles) ตามมาตรฐาน ISO 26000 เพื่อนำมาใช้เป็นกรอบและมาตรฐานในการปฏิบัติงานด้านธรรมาภิบาลที่ชัดเจน โปร่งใส และเป็นธรรมซึ่งประกอบด้วย 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) และการเคารพต่อสิทธิมนุษยชน (Respect for Human Rights)

มาเป็นกรอบพื้นฐานสำหรับกำหนดค่านิยมองค์กร เพื่อให้บริษัท มีพฤติกรรมที่พึงปฏิบัติครบถ้วน โดยในทางปฏิบัติได้มอบหมายให้ผู้บริหารระดับสูงของบริษัทฯ นำไปสื่อสารพร้อมปฏิบัติตนเป็นแบบอย่าง (Role Model) เพื่อให้บุคลากรทุกระดับเกิดการรับรู้ ยอมรับ และเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมได้อย่างแท้จริงตามกรอบแนวทางที่คณะกรรมการกำหนด

๔. ผู้บริหารระดับสูงของบริษัทฯ มอบหมายให้ฝ่ายสื่อสารสัมพันธ์ (กองสื่อสารองค์กร และกองวิสาหกิจสัมพันธ์) สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเพื่อรับรู้ถึงผลกระทบความต้องการ ความกังวล และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ในขณะที่ได้มอบหมายให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้องสำรวจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มที่ร่วมปฏิบัติงานกับบริษัทฯ ทั้งทางตรงและทางอ้อม เพื่อนำผลสำรวจที่ได้รับมาใช้ประกอบการตัดสินใจพัฒนาการให้บริการการเดินทางอากาศ รวมถึงทุกฝ่ายให้มีการพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานและนวัตกรรมให้สนองประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มได้อย่างครบถ้วน สมดุล และเท่าเทียมกัน

๕. ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเป็นหลักปฏิบัติที่สำคัญยิ่งต่อบริษัทฯ เนื่องจากพันธกิจ มอบหมายให้พัฒนาและบริหารจัดการ CSR in process ซึ่งเป็นกิจการที่เกี่ยวข้องรับ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจำนวนมากและหลากหลายครอบคลุมทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม จึงมีความจำเป็นที่คณะกรรมการบริษัทฯ ต้องผนวกรวมการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเข้าเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร โดยได้มอบหมายให้สำนักกรรมการผู้อำนวยการใหญ่เป็นผู้รับผิดชอบร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้สอดคล้องกับทิศทาง พันธกิจ ค่านิยม วัฒนธรรมขององค์กร

การดำเนินการและผลการสำรวจการดำเนินงานจริงด้านธรรมาภิบาล

๑. การดำเนินงานด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการนำองค์กรจนถึงปี ๒๕๖๕ บริษัทฯ มีการจัดทำคู่มือด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี และมีมีแนวทางในการจัดทำนโยบายด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการนำองค์กรให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจ (SE-AM) ข้อมูลการดำเนินงานโดยตรงจากผู้เกี่ยวข้องประกอบด้วย

- ๑.๑ นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี
- ๑.๒ นโยบายการแข่งขันทางการตลาดที่เป็นธรรม
- ๑.๓ นโยบายการป้องกันการใช้ข้อมูลภายใน
- ๑.๔ นโยบายการป้องกันการเกิดรายการเกี่ยวโยง
- ๑.๕ นโยบายการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์

- ๑.๖ นโยบายการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
- ๑.๗ นโยบายการสร้างความเข้มแข็งของชุมชน
- ๑.๘ นโยบายการจ่ายค่าตอบแทนคณะกรรมการ
- ๑.๙ นโยบายการจ่ายค่าตอบแทนกรรมการผู้อำนวยการใหญ่
- ๑.๑๐ นโยบายการตรวจสอบภายใน
- ๑.๑๑ นโยบายการบริหารจัดการสารสนเทศและดิจิทัล
- ๑.๑๒ นโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล
- ๑.๑๓ นโยบายการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน
- ๑.๑๔ นโยบายการบริหารจัดการนวัตกรรม
- ๑.๑๕ นโยบายการพัฒนาความยั่งยืนขององค์กร
- ๑.๑๖ นโยบายการรายงานผลการดำเนินการทางการเงินและไม่ใช้การเงิน

๒. จากการสำรวจการดำเนินงานด้าน CSR in Process ตามมาตรฐาน ISO 26000 ในปี ๒๕๖๕ (ณ เดือนกรกฎาคม-สิงหาคม ๒๕๖๕) ด้านธรรมาภิบาล ในส่วนของประเด็นที่ได้จากแบบสำรวจมีข้อมูลการดำเนินงานเพิ่มเติม ซึ่งสามารถสรุปผลการดำเนินงานได้ดังนี้

- ๒.๑ ผู้บริหารทุกหน่วยของบริษัทฯ ได้มีการถ่ายทอดนโยบายและแนวทางการปฏิบัติให้กับพนักงานในหน่วยงานตระหนักในเรื่องคุณธรรมและความโปร่งใส
- ๒.๒ ผู้บริหารหน่วยงานที่มีการปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก เช่น การจัดซื้อจัดจ้าง การว่าจ้างโครงการก่อสร้างสำคัญ ๆ ของบริษัทฯ ได้มีการปฏิบัติกับผู้รับจ้างอย่างเท่าเทียมและยุติธรรม และเน้นประโยชน์ของบริษัทฯ เป็นสำคัญ รวมถึงมีการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบและแนวปฏิบัติตามมาตรฐานวิชาชีพที่เกี่ยวข้องบนมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม
- ๒.๓ บริษัทฯ มีหน่วยงานที่รับผิดชอบในการจัดทำนโยบายและคู่มือแนวปฏิบัติด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่สะท้อนให้เห็นว่าบริษัทฯ ได้กำหนดแนวปฏิบัติด้าน CSR in Process ตามมาตรฐาน ISO 26000 และมีการจัดเก็บข้อมูลที่สะท้อนการดำเนินงานจริงอย่างเป็นรูปธรรม
- ๒.๔ บริษัทฯ มีการกำหนดนโยบายและแนวทางปฏิบัติที่สะท้อนให้เห็นถึงการตระหนักด้านจริยธรรม จรรยาบรรณพนักงาน การต่อต้านการทุจริต และความโปร่งใส โดยผู้บริหารทุกหน่วยงานได้เน้นย้ำให้พนักงานปฏิบัติตามนโยบายและแนวทางปฏิบัติดังกล่าวได้แก่

- (๑) ประกาศนโยบายการให้หรือรับของขวัญหรือประโยชน์อื่นใด
- (๒) ประกาศใช้จรรยาบรรณพนักงาน ที่ให้ความสำคัญต่อการปลอดการทุจริต เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับผู้บริหารและพนักงาน
- (๓) มีการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน ITA อย่างต่อเนื่อง
- (๔) บริษัทฯ มีการบริหารความเสี่ยงของกิจการและจัดการระบบควบคุมภายใน เพื่อป้องกันการประพฤติดีมิชอบ
- (๕) บริษัทฯ มีความสุจริตและเปิดเผยข้อมูลที่เป็นจริงต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและเป็นธรรม (เช่น รายงานทางการเงิน รายงานประจำปี รายงานการตรวจสอบ และรายงาน การพัฒนาอย่างยั่งยืน เป็นต้น)
- (๖) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้ถือหุ้น มีสิทธิ์เท่าเทียมกันในการได้รับข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินกิจการของ บริษัทฯ ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น อินทราเน็ต อินเทอร์เน็ต และการประชุมระหว่างบริษัทฯ กับผู้ถือหุ้น และ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในภารกิจหลักและภารกิจเกี่ยวเนื่อง
- (๗) บริษัทฯ มีการสร้างความเชื่อมั่น ความพึงพอใจ และน่าเชื่อถือให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้ถือหุ้น
- (๘) บริษัทฯ มีช่องทางการสื่อสารสำหรับการแจ้งเบาะแส/รับข้อร้องเรียน มีมาตรการคุ้มครองผู้แจ้ง/ผู้ร้องเรียน ตลอดจนมีกระบวนการตรวจสอบทุกเบาะแส/ข้อร้องเรียนที่ได้รับแจ้ง อย่างเป็นธรรม และมีกระบวนการในการตอบกลับไปยัง ผู้แจ้ง/ผู้ร้องเรียน

๓. การดำเนินงานด้านธรรมาภิบาลในปี ๒๕๖๕ หน่วยงานภายในบริษัทฯ รายการที่อยู่ระหว่างการดำเนินงาน ได้แก่ การจัดทำประกาศนโยบายด้านการต่อต้านการทุจริต

หมวดที่ ๒ สิทธิมนุษยชน (Human Rights)



ที่มารูปภาพ : <https://www.individual-i.com>

หลักการที่กำหนดไว้ในคู่มือด้าน CSR in Process

สิทธิมนุษยชนเป็นหลักการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมในระดับบุคคล โดยเป็นการผนวก รวมหลักปฏิบัติเชิงพฤติกรรมจริยธรรม กับการจัดการเพื่อให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และ มาตรฐานสากล ทั้งนี้ เพื่อสนับสนุนให้บุคคลทุกระดับทั้งภายในและภายนอกบริษัท เข้าถึงสิทธิที่พึงได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ ไม่ว่าจะเป็นสิทธิความเท่าเทียมกันทางกฎหมาย สิทธิ- ในการแสดงความคิดเห็น สิทธิในการทำงาน สิทธิขั้นพื้นฐานที่มนุษย์ทุกคนได้รับการรับรองหรือคุ้มครองให้ไม่ถูกเลือกปฏิบัติอันเนื่องมาจากเชื้อชาติ เพศ การนับถือศาสนา เป็นต้น บริษัท จึงนำหลักการดังกล่าวมาประยุกต์ใช้กำหนดระเบียบ ข้อบังคับ และ มาตรฐานการปฏิบัติงานที่เน้นหลักนิติธรรม ความยุติธรรม และการไม่เลือกปฏิบัติเป็นพื้นฐานในการปฏิบัติงาน ดำเนินธุรกิจว่าด้วยการเคารพกฎหมาย และผู้บริหาร พนักงานทุกคนต้องปฏิบัติตามกฎหมายเช่นกัน บริษัท ต้องปฏิบัติตามหลักสิทธิมนุษยชนสากลอย่างเคร่งครัด ให้ความรู้ ความเข้าใจ ในหลักสิทธิมนุษยชนสากลแก่พนักงานเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นส่วนหนึ่งในการดำเนินงาน ไม่สนับสนุนกิจการที่ละเมิดหลักสิทธิมนุษยชนสากล สนับสนุนให้พนักงานใช้สิทธิของตนในฐานะพลเมืองโดยชอบตามรัฐธรรมนูญ และตามกฎหมาย จะรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน การเปิดเผยหรือการถ่ายโอนข้อมูลส่วนตัวพนักงานสู่สาธารณะจะทำได้ต่อเมื่อได้รับความเห็นชอบจากพนักงานผู้นั้น ทั้งนี้ การล่วงละเมิดถือเป็นความผิดทางวินัย เว้นแต่ได้กระทำไปตามระเบียบบริษัท หรือตามกฎหมาย เปิดโอกาสให้พนักงาน มีช่องทางสื่อสาร

เสนอแนะ และร้องทุกข์ ในเรื่องคับข้องใจเกี่ยวกับการทำงาน ซึ่งข้อเสนอดังกล่าว จะได้รับการพิจารณาอย่างจริงจัง และกำหนดวิธีการแก้ไขเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ทุกฝ่าย และสร้างความสัมพันธ์อันดี ในการทำงานร่วมกันพนักงานทุกระดับของบริษัท ต้องทำความเข้าใจกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่และความรับผิดชอบของตนโดยตรงให้ถี่ถ้วน และปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัดหากไม่แน่ใจ ให้ขอคำปรึกษาจาก กองนิติการ ฝ่ายบริหารทั่วไป ของบริษัทฯ ห้ามปฏิบัติไปตามความเข้าใจของตนเองโดยไม่มีคำแนะนำ พนักงาน ทุกคนต้องไม่กระทำใด ๆ ที่เป็นการละเมิดหรือคุกคามไม่ว่าจะเป็นทางวาจา หรือกระทำต่อผู้อื่นบนพื้นฐานของเชื้อชาติ เพศ ศาสนา อายุ ความพิการทางร่างกายและจิตใจ และ เมื่อพนักงานต้องไปปฏิบัติงานในต่างประเทศ พนักงานควรศึกษากฎหมาย ขนบธรรมเนียม ประเพณี และวัฒนธรรมของประเทศปลายทางก่อนการเดินทางเพื่อให้แน่ใจว่า สินค้า ตัวอย่างสินค้าและอุปกรณ์ ที่นำไปด้วย เอกสารในการเดินทาง วัตถุประสงค์ของการเดินทางและการปฏิบัติงานในประเทศปลายทาง ไม่ผิดกฎหมาย ไม่ขัดต่อขนบธรรมเนียมประเพณี และวัฒนธรรมของประเทศปลายทาง

แนวทางการดำเนินงานตามคู่มือ CSR in Process

๑ การป้องกันและหลีกเลี่ยงการละเมิดสิทธิมนุษยชน

๑.๑ คณะกรรมการบริษัท คำนึงถึงสิทธิของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มของบริษัท เป็นพื้นฐานการปฏิบัติงาน จึงได้มอบหมายให้ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ร่วมกับสำนักกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ (งานกำกับดูแลกิจการที่ดี) กำหนดพฤติกรรม จริยธรรมที่มุ่งเน้นการไม่เลือกปฏิบัติและสนับสนุนให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มเข้าถึงสิทธิขั้นพื้นฐาน ตามกฎหมาย และมาตรฐานสากลระบุเป็นส่วนหนึ่งของคู่มือจริยธรรมและ/หรือประมวลจริยธรรมของบริษัท

๑.๒ บริษัท มอบหมายให้กองบริหารความเสี่ยงและความคุมภายใน ประเมินความเสี่ยง โอกาส และ ผลกระทบ รวมถึงวางแผนทางบริหารจัดการความเสี่ยง เพื่อให้บริษัท สามารถปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และมาตรฐานสากลที่เกี่ยวข้องกับสิทธิมนุษยชนได้อย่างครบถ้วน

๑.๓ บริษัท ป้องกันและหลีกเลี่ยงการร่วมปฏิบัติงานกับคู่ค้า ผู้ส่งมอบ และพันธมิตรทางการค้าที่มีพฤติกรรมละเมิดสิทธิมนุษยชน จึงได้กำหนดให้ฝ่ายจัดการนำหลักปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชนตามมาตรฐาน ISO 26000 ไประบุเป็นส่วนหนึ่งของหลักเกณฑ์การจัดซื้อจัดจ้างและคัดเลือกคู่ค้า ผู้ส่งมอบ และพันธมิตรทางการค้าที่จะดำเนินงานในห่วงโซ่อุปทานของบริษัท ซึ่งแนวทางการจัดซื้อจัดจ้างที่คำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและเคารพต่อสิทธิมนุษยชนนี้

๒. หลักการพื้นฐานและสิทธิในการทำงาน บริษัทฯ ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ แนวปฏิบัติ คำสั่ง คู่มือ หมวดเกี่ยวกับบริหารทรัพยากรบุคคล ด้านนโยบาย กฎ ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับ ข้อตกลง ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านโครงสร้าง ชื่อหน่วยงาน ตำแหน่ง เกณฑ์คุณสมบัติ มอบหมาย หน้าที่ ด้านค่าตอบแทน เงินเดือน เงินเพิ่ม ค่าวิชาชีพ ใบอนุญาต และเงินทดแทนด้านการเกษียณอายุ และบำเหน็จ ด้านการทำงาน การลา และค่าล่วงเวลา ด้านการเดินทางไปปฏิบัติงาน ด้านเครื่องแต่งกาย พนักงาน และบัตรพนักงาน ด้านสิทธิประโยชน์พนักงานและสหนาการ ด้านการศึกษา สัมมนา ฝึกอบรม และนวัตกรรม และบริษัทฯ ได้จัดทำแผนแม่บทด้านทรัพยากรบุคคลของบริษัทฯ. มีลักษณะเป็นแผนพัฒนาที่มีการทบทวนและจัดทำทุกปี (Rolling Plan) เพื่อปรับปรุงรายละเอียดที่จำเป็นตามความเหมาะสมของสถานการณ์และสภาพแวดล้อม เพื่อแสดงให้เห็นถึงทิศทางและแนวทางการบริหารจัดการ ตลอดจนการพัฒนาทรัพยากรบุคคลอันเป็นสินทรัพย์ที่มีค่าของบริษัทฯ ที่จัดทำขึ้นโดยหน่วยงานด้านทรัพยากรบุคคลภายใต้ความรับผิดชอบของผู้บริหารใหญ่ (ทรัพยากรบุคคล) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการสร้างความเชื่อมโยงของระบบงานย่อย (ภายในและภายนอก) ทั้งในด้านการบริหารและการพัฒนาทรัพยากรบุคคล เพื่อให้มีความสอดคล้องเป็นทิศทางเดียวกันทั้งระบบ การดำเนินงาน ด้านทรัพยากรบุคคลของบริษัทฯ 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 สร้างเสริมบุคลากรให้เป็นคนดีและคนเก่งในการผลักดันและนำองค์กรไปสู่ความยั่งยืนมุมมองกระบวนการมุ่งเน้นบุคลากร มีวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ คือ พัฒนาระบบพื้นฐานด้านทรัพยากรบุคคลเพิ่มเติมคุณภาพของกระบวนการภายในมุมมองด้านความผูกพันต่อองค์กรและความยั่งยืนมีวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ประกอบด้วย พัฒนาสภาพแวดล้อมบุคลากรและยกระดับความผูกพันต่อองค์กรส่งเสริมพฤติกรรมที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กร AEROTeam ให้กับบุคลากรทั่วทั้งองค์กร มุมมองการเพิ่มประสิทธิภาพต้นทุนทรัพยากรบุคคล มีวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์เพิ่มประสิทธิภาพค่าใช้จ่ายดำเนินการ โดยมุ่งเน้นรักษาสมดุลของสัดส่วนค่าใช้จ่ายพนักงานต่อรายได้จากการดำเนินงานให้เหมาะสมและไม่สูงกว่าค่าเฉลี่ยของอุตสาหกรรม

๓. การบริหารความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน เป็นหลักปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการ ซึ่งครอบคลุม ๖ มิติ ที่สำคัญ ได้แก่ ๑) ความเสี่ยงด้านทุจริต ๒) ความเสี่ยงจากการมีส่วนร่วมทางการเมืองเพื่อสร้างประโยชน์ส่วนตน ๓) ความเสี่ยงจากการทำลายทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ๔) ความเสี่ยงในการสร้างผลกระทบเชิงลบและละเมิดสิทธิของชุมชนสำคัญ ๕) ความเสี่ยงจากการไม่ปฏิบัติตามสัญญากับลูกค้า คู่ค้า และผู้ส่งมอบ ๖) ความเสี่ยง ในการประกอบกิจการที่บังคับใช้แรงงานทั้งเด็ก สตรี และคนพิการ อย่างผิดกฎหมาย

๔ การแก้ไขปัญหาความขัดแย้งด้านสิทธิมนุษยชน

บริษัทฯ ให้ความสำคัญในการรับฟังและแก้ไขปัญหาความขัดแย้งทุกด้าน รวมทั้งด้านสิทธิมนุษยชน หากการดำเนินงานส่งผลกระทบเชิงลบ หรือทำให้เกิดความขัดแย้งกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร ซึ่งในระยะที่ผ่านมาบริษัทฯ ไม่เคยประสบกับปัญหาความขัดแย้งด้านสิทธิมนุษยชน โดยในทางปฏิบัติ บริษัทฯ จัดให้มีช่องทางและขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนทุกด้านจำนวน ๗ ช่องทาง ซึ่งผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถยื่นเรื่องร้องเรียนต่อบริษัทฯ โดยผ่านทางช่องทางต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

๔.๑ ติดต่อด้วยตนเอง ติดต่อที่ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน (กองสื่อสารองค์กร) อาคารอำนวยการ ชั้น ๒

๔.๒ ส่งเป็นหนังสือมาที่ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน (กองสื่อสารองค์กร) บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด เลขที่ ๑๐๒ ซอยงามดูพลี ถนนพระราม ๔ แขวงทุ่งมหาเมฆ เขตสาทร กรุงเทพมหานคร ๑๐๑๒๐

๔.๓ โทรศัพท์หมายเลข ๐-๒๒๘๘๗-๓๕๓๑ ต่อ ๕ ๐๒๓๐๗-๒๒๒๒ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๖๓ ๒๗๑๖๘๘๘

๔.๔ โทรสาร ๐-๒๓๐๗-๒๒๒๗

๔.๕ เว็บไซต์ www.aerothai.co.th (ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน) สำหรับบุคคลภายนอก และเว็บไซต์ home.aerothai.co.th (ข้อเสนอแนะ/เรื่องร้องเรียน) สำหรับพนักงานบริษัทฯ

๔.๖ E-mail: complaints@aerothai.co.th

๔.๗ กล่องรับเรื่องร้องเรียน ชั้น ๑ อาคารอำนวยการ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด เลขที่ ๑๐๒ ซอยงามดูพลี ถนนพระราม ๔ แขวงทุ่งมหาเมฆ เขตสาทร กรุงเทพมหานคร ๑๐๑๒๐

๕. การไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการและการปฏิบัติงาน

๕.๑ เพื่อป้องกันการเลือกปฏิบัติในกระบวนการนำเสนอผลิตภัณฑ์ การให้บริการ และการปฏิบัติงานบริษัท จึงได้จัดให้มีการวิเคราะห์และระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายนอก ภายในที่ได้รับ ความไม่เท่าเทียมและผลกระทบเชิงลบด้าน เศรษฐกิจ สังคม การศึกษา สาธารณสุข การเมือง กฎหมาย วัฒนธรรม ภัยธรรมชาติและภัยสงคราม กลุ่มผู้หญิง คนพิการ เด็ก กลุ่มคนพื้นเมือง/ชุมชนท้องถิ่น แรงงานข้ามชาติ บุคคลยากจน บุคคลที่ถูกเลือกปฏิบัติจากเชื้อชาติ และกลุ่มผู้ด้อยโอกาสอื่น ๆ ซึ่ง บริษัท สามารถใช้การดำเนินงานตามภารกิจและความสามารถพิเศษสนับสนุนให้มีความเป็นอยู่ที่ดีและ เท่าเทียมกับผู้อื่นทั้งด้านเศรษฐกิจ และสังคม

๕.๒ บริษัท กำหนดหลักเกณฑ์แนวปฏิบัติที่ดีสำหรับพนักงาน โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของ ความถูกต้อง ความเสมอภาคของการกระทำ ไม่กำหนดกฎระเบียบที่จะทำให้บุคคลทุกกลุ่มเสียเปรียบ เมื่อเทียบกับบุคคลอื่น ปฏิเสธการเลือกปฏิบัติในประเด็นของเชื้อชาติ สีผิว เพศ อายุ ภาษา ทรัพย์สินสมบัติ สัญชาติ ศาสนา ชนชั้นทางเศรษฐกิจ ความพิการ การตั้งครรภ์ ความเป็นชนชาติพื้นเมือง และสถานะ ของครอบครัว โดยระบุเป็นพฤติกรรมที่พึงประสงค์ในคู่มือจริยธรรมและ/หรือประมวลจริยธรรมของ บริษัท นำเสนอให้คณะกรรมการบริษัท พิจารณา/รับทราบอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งหลักปฏิบัติต่าง ๆ ถือเป็นพื้นฐานที่สำคัญของกฎหมายสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชนที่จะทำให้บริษัท สามารถสร้างโอกาสที่ เท่าเทียมได้อย่างทั่วถึงทุกกลุ่มที่มีส่วนได้ส่วนเสีย

๕.๓ บริษัท กำหนดให้ฝ่ายตรวจสอบภายในมีหน้าที่จัดทำแผนกลยุทธ์การตรวจสอบ ระยะยาวและประจำปี โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้มั่นใจว่าระบบการบริหารความเสี่ยง ระบบการควบคุม ภายใน และ กระบวนการกำกับดูแลกิจการที่ดีในส่วนเกี่ยวข้องกับการละเมิดสิทธิมนุษยชนมีความ พอเพียง มีประสิทธิภาพการจัดการในเชิงบูรณาการ เพื่อสร้างผลสำเร็จได้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ พร้อมนำเสนอคณะกรรมการตรวจสอบและคณะกรรมการบริษัท เห็นชอบก่อนเริ่มปีบัญชี และมีการ ติดตามผลการดำเนินงานพร้อมมอบข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ ให้ผู้บริหารระดับสูงนำไปปฏิบัติให้ เกิดผลสำเร็จผ่านการปรับปรุงพัฒนาจากการสอบทานข้อเท็จจริง (Fact Finding) เกี่ยวกับการละเมิด สิทธิมนุษยชนอย่างเป็นรูปธรรมต่อไป

๖. สิทธิการเป็นพลเมืองและสิทธิทางการเมือง

๖.๑ บริษัท เปิดโอกาสให้มีการจัดตั้งสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจวิทยุการบินแห่งประเทศไทย (สรร.ว.ท.) ได้โดยไม่ปิดกั้น เพื่อส่งเสริมให้พนักงานสามารถเข้าร่วมเจรจาต่อรอง และเสนอแนวคิด เพื่อรักษาประโยชน์ส่วนรวมได้อย่างเป็นอิสระ โดยผู้แทนพนักงานจะสามารถเข้าถึงและได้รับข้อมูล เพื่อประกอบการปฏิบัติงานได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง และเพียงพอ นอกจากนั้น บริษัท จะสนับสนุน ให้ มีเวทีการประชุมร่วมระหว่างคณะกรรมการ ฝ่ายจัดการ และพนักงาน เพื่อรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน

สำหรับนำไปใช้ปรับปรุงสิทธิประโยชน์และสวัสดิการต่าง ๆ ของพนักงานให้เกิดความครบถ้วนตามสิทธิที่กฎหมายกำหนด

๖.๒ บริษัทฯ ตระหนักถึงความสำคัญของสิทธิความเป็นพลเมืองและสิทธิทางการเมืองที่เกี่ยวข้อง และเปิดโอกาสให้มีการไต่สวนที่ยุติธรรมเมื่อบุคลากรของบริษัทฯ เผชิญกับข้อกล่าวหา จึงได้กำหนดกระบวนการและระเบียบ ข้อบังคับภายในเพื่อส่งเสริมให้เกิดการใช้สิทธิในการชี้แจง การเข้าถึงข้อมูลเพื่อพิสูจน์ความจริง โดยไม่ปิดกั้น การได้รับคำแนะนำ ปรีกษามการอบกฎหมาย การรับฟังการชี้แจง และการเปิดโอกาสให้อุทธรณ์ในกรณีที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการพิจารณาตัดสินโทษ โดยจะดำเนินงานแก่ทุกกลุ่มบุคคลอย่างเท่าเทียม เป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ

๗. การคำนึงถึงสิทธิทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม

๗.๑ บริษัทฯ กำหนดสิทธิด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญพึงได้รับจากบริษัทฯ

(๑) สิทธิด้านเศรษฐกิจ : การสนับสนุนให้เข้าถึงบริการในทุกรูปแบบของบริษัทฯ ตามมาตรฐาน ถูกสุขอนามัย และความปลอดภัย ภายใต้ค่าใช้จ่ายหรืออัตราค่าให้บริการที่เป็นธรรมตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างครบถ้วนสมบูรณ์

(๒) สิทธิด้านสังคมและวัฒนธรรม : บริษัทฯ สร้างสภาพแวดล้อมที่ดีทางสังคมทั้งภายในบริษัทฯ และรอบพื้นที่ปฏิบัติงาน โดยครอบคลุมทั้งด้านสุขภาพ อนามัย และความปลอดภัย การเข้าถึงการศึกษา สาธารณูปโภคสาธารณูปการที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต การกระจายการสร้างงานรายได้ และพัฒนาทักษะอย่างเท่าเทียม

(๓) สิทธิด้านวัฒนธรรม : ความสามารถในการเข้าร่วมกิจกรรมและปฏิบัติตามความเชื่อที่เกี่ยวข้องกับศาสนา เชื้อชาติ ขนบธรรมเนียมและประเพณีท้องถิ่น ความสามารถในการอนุรักษ์และฟื้นฟูภูมิปัญญาท้องถิ่น เทคโนโลยีดั้งเดิม และวัฒนธรรมชุมชนให้คงอยู่และมีคุณค่ายั่งยืนในระยะยาว

โดยบริษัทฯ ได้จัดให้กองวิสาหกิจสัมพันธ์สำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการลูกค้า ผู้ส่งมอบ ชุมชนและสังคมกลุ่มที่เกี่ยวข้องเป็นประจำทุกปี เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับมาเป็นปัจจัยนำเข้าสำหรับการพัฒนาการให้บริการ และการปฏิบัติงานที่สามารถตอบสนองและทำให้กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มเข้าถึงการจัดการด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมได้อย่างครบถ้วนเท่าเทียมและเป็นธรรม

๗.๒ บริษัทฯ มุ่งให้พนักงาน ลูกจ้าง และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มเข้าถึงสิทธิทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม จึงกำหนดพฤติกรรมพึงประสงค์ และกิจกรรมสนับสนุนในรูปแบบการปฏิบัติด้วยตนเอง และเข้าร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงสิทธิในด้านการศึกษา การทำงานและอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี การมีอิสรภาพที่จะ

เข้าร่วมสมาคม อีสระในการแสดงความคิดเห็นอย่างเป็นอิสระภายใต้กฎหมายกำหนด การมีสุขภาพ อนามัย และคุณภาพชีวิตที่ดี เข้าถึงปัจจัยพื้นฐานสำคัญต่อการดำรงชีวิตการรักษาทางการแพทย์ และ มาตรการปกป้องทางสังคมที่จำเป็นอย่างทั่วถึง

๗.๓ บริษัทฯ สนับสนุนให้ชุมชนสำคัญสามารถใช้สิทธิทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และ วัฒนธรรมได้อย่างเต็มศักยภาพ จึงได้จัดกิจกรรมอบรมความรู้เกี่ยวกับหลักสิทธิมนุษยชน พร้อม เสริมสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชนในการพัฒนา ตรวจสอบติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นประจำทุกปี เพื่อขับเคลื่อนให้บริษัทฯ สามารถอยู่ร่วมกับชุมชน โดยคำนึงถึงบริบทของชุมชนที่บริษัทฯ ให้ความสำคัญ และพิจารณาผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อชุมชนทั้งทางด้านสังคม การเมือง เศรษฐกิจ และ วัฒนธรรมทั้งในปัจจุบัน และอนาคต

๘. หลักการพื้นฐานและสิทธิในการทำงาน

บริษัทฯ ปฏิบัติตามเงื่อนไขพระราชบัญญัติแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ พ.ศ.๒๕๔๓ เกี่ยวกับสิทธิขั้นพื้นฐานในการทำงาน ได้แก่ การให้ความเป็นอิสระในการเข้าร่วมกลุ่มสมาคมโดยไม่ต้อง ขออนุญาตล่วงหน้า การยอมรับสิทธิในการเจรจาต่อรอง การไม่บังคับใช้ แรงงานหรือให้ทำงานโดยไม่ สมควรใจในทุกรูปแบบ การไม่บังคับใช้หรือมีส่วนเกี่ยวข้องกับการบังคับใช้ แรงงานเด็ก และการจัดการ เลือปฏิบัติเกี่ยวกับการจ้างงานและการประกอบอาชีพ

การดำเนินการและผลการสำรวจการดำเนินงานจริงด้านสิทธิมนุษยชน

๑. การดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน บริษัทฯ มีแนวทางในการดำเนินงานประกอบด้วย

(๑) ในส่วนของงานด้านทรัพยากรบุคคลในทางปฏิบัติได้ดำเนินการตามข้อ ๑ ถึง ข้อ ๖ อย่างเท่าเทียม และมีการจัดทำระเบียบ ข้อบังคับ พนักงานประกาศใช้ทั่วทั้งองค์กร ซึ่ง การดำเนินงานในส่วนนี้จะเกี่ยวโยงกับการดำเนินงานด้านการปฏิบัติต่อแรงงานด้วย (ซึ่งจะมีรายละเอียดระบุไว้ในด้านการปฏิบัติด้านแรงงาน) ได้แก่

(๑.๑) มีการประกาศนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล (ประกาศที่ ปก ๑๓๒/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๑๙ มิถุนายน ๒๕๖๒) เกี่ยวกับ นโยบายการบริหารโครงสร้างและ อัตราค่าจ้าง นโยบายการสรรหาและคัดเลือกบุคลากร นโยบายการบริหาร ค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ นโยบายการบริหารผลการปฏิบัติงาน นโยบาย การเรียนรู้และการพัฒนา นโยบายการจัดการสภาพแวดล้อม และนโยบายการ จัดการสารสนเทศทรัพยากรบุคคล ครอบคลุมการดำเนินงานด้านทรัพยากรบุคคล ที่สอดคล้องกับมาตรฐาน ISO 26000 ทั้งด้านจริยธรรม โปร่งใส และเป็นธรรม

(๑.๒) มีประกาศข้อบังคับพนักงาน ซึ่งเป็นการดำเนินงานอย่างโปร่งใสเกี่ยวกับลูกจ้าง ทั้งการกำหนดคุณสมบัติลูกจ้าง กำหนดเวลาการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับ กฎหมายแรงงาน กำหนดวันหยุด การลา การลาออก บทลงโทษ การจ่ายเงิน และ สิทธิประโยชน์ต่าง ๆ รวมถึงเปิดโอกาสให้มีการร้องทุกข์เมื่อไม่ได้รับความ- เป็นธรรม เป็นต้น

๒. จากการสำรวจการดำเนินงานด้าน CSR in Process ตามมาตรฐาน ISO 26000 ในปี ๒๕๖๕ (ณ เดือนกรกฎาคม-สิงหาคม ๒๕๖๕) ด้านสิทธิมนุษยชน ในส่วนที่ได้จากแบบสำรวจ มีข้อมูลการปฏิบัติ จริง ซึ่งสามารถสรุปผลการดำเนินงานได้ดังนี้

๒.๑ บริษัท มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านสิทธิมนุษยชนภายในองค์กร และส่งเสริมให้มีการปฏิบัติตามหลักการสิทธิมนุษยชนอันเป็นมาตรฐานสากล เช่น
(๑) การสนับสนุนให้พนักงานได้รับการศึกษาที่สูงขึ้นอย่างเสมอภาค
(๒) การฝึกอบรมให้พนักงานอย่างเสมอภาค
(๓) การให้โอกาสพนักงานมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาและแสดงความคิดเห็น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการประชุมสายงาน/ฝ่ายงาน/หน่วยงานระดับกอง ศูนย์ สำนัก

๒.๒ บริษัท มีการส่งเสริมความรู้ด้านสิทธิมนุษยชน และปลูกฝังจิตสำนึกให้บุคลากร ภายในองค์กรยึดถือและปฏิบัติตามหลักสิทธิมนุษยชน

๒.๓ บริษัท มีการส่งเสริมการปฏิบัติตามกฎหมายระหว่างประเทศ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของอนุสัญญาต่าง ๆ ในการมุ่งคุ้มครองประเด็นสิทธิมนุษยชน เช่น
(๑) การไม่เลือกปฏิบัติทางเชื้อชาติในทุกรูปแบบ
(๒) การไม่เลือกปฏิบัติต่อสตรีในทุกรูปแบบ
(๓) การต่อต้านการทรมานหรือการลงโทษที่โหดร้าย ไร้มนุษยธรรม หรือย่ำยีใน ศักดิ์ศรี

๒.๔ บริษัท มีการให้สิทธิส่วนบุคคลและสิทธิมนุษยชน รวมถึงการเคารพสิทธิ มนุษยชนและควรรับรู้ถึงความสำคัญในเรื่องสิทธิมนุษยชน เช่น
(๑) สิทธิทางการเมือง
(๒) สิทธิในการนับถือศาสนา

๒.๕ บริษัท มีการกำกับดูแลการดำเนินงานไม่ให้เกิดปัญหาที่อาจมีส่วนทำให้เกิด การละเมิดสิทธิมนุษยชน เช่น การกีดกันทางเพศ

๒.๖ บริษัทฯ มีการให้สิทธิแก่พนักงานในการก่อตั้งหรือเข้าร่วมกับสหภาพแรงงาน รวมถึงการรวมกลุ่มเพื่อเจรจาต่อรอง

๒.๗ บริษัทฯ มีช่องทางการร้องเรียนและร้องทุกข์สำหรับพนักงานในกิจการหรือผู้ที่เชื่อว่าสิทธิของตนถูกละเมิดหรือได้รับการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม และมีกลไกในการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบให้ผู้ร้องเรียน

๓. การดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชนในปี ๒๕๖๕ หน่วยงานภายในบริษัทฯ รายการที่ยังไม่ได้จัดทำ/ประกาศนโยบายด้านสิทธิมนุษยชนสำหรับกิจการครอบคลุมตั้งแต่ระดับคณะกรรมการผู้บริหาร และพนักงาน แต่มีการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชนในทางปฏิบัติจริง ซึ่งเป็นข้อมูลที่ได้รับจากแบบสำรวจฯ รวมทั้งสื่อภายในและภายนอกบริษัทฯ เช่น

๓.๑ การปฏิบัติของหน่วยงานภายในบริษัทฯ ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง บริษัทฯ เปิดโอกาสให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผู้รับจ้าง ผู้ขาย ยื่นข้อเสนอในการเข้ารับการคัดเลือกกว่าจ้างดำเนินงานต่าง ๆ ได้อย่างเท่าเทียม

๓.๒ บริษัทฯ ยังไม่มีการดำเนินงานในเรื่องของการให้โอกาสพนักงาน ชุมชน และสังคมมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาและแสดงความคิดเห็น หากมีการกระทำของบริษัทฯ หรือบุคลากรของบริษัทฯ ที่อาจเป็นการละเมิดสิทธิ เพื่อเป็นประโยชน์ในการสะท้อนปัญหาและหาหนทางแก้ไขอย่างเป็นรูปธรรม เนื่องจากในระยะที่ผ่านมาการดำเนินการกิจการของบริษัทฯ ยังไม่เคยได้รับการร้องเรียนเรื่องผลกระทบจากการดำเนินการกิจการจากประชาชน หรือชุมชน

๓.๓ บริษัทฯ ดำเนินการเพื่อลดทอนผลกระทบที่มีนัยสำคัญจากประชาชน และชุมชนต่อการให้บริการการเดินทางอากาศ อันเกิดจากการดำเนินกิจกรรมของประชาชนและชุมชนบางอย่างมีผลกระทบในด้านการสิทธิมนุษยชนต่อองค์กรภาครัฐและประชาชนทั่วไป เช่น การทำกิจกรรมทางประเพณี วัฒนธรรม ตามความเชื่อที่เกี่ยวข้องกับศาสนา เชื้อชาติ ขนบธรรมเนียมและประเพณีท้องถิ่น บริษัทฯ คำนึงถึง ความสามารถในการอนุรักษ์และฟื้นฟูภูมิปัญญาท้องถิ่น เทคโนโลยีดั้งเดิม และวัฒนธรรมชุมชนให้คงอยู่และมีคุณค่ายั่งยืนในระยะยาว โดยลดผลกระทบต่อการให้บริการการเดินทางอากาศ บริษัทฯ จึงได้ร่วมมือกับหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคประชาชน ได้แก่ กระทรวงคมนาคม กระทรวงมหาดไทย สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) และสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) กำหนดกฎหมายเพื่อป้องกันปัญหาจากปัจจัยอันตราย

จากการปล่อยโคมลอย โคมควัน บั้งไฟ และสถานีวิทยุชุมชน รวมถึงอากาศยาน
ไร้คนขับ ที่มีต่อการให้บริการการเดินอากาศของประเทศ (ข้อมูลจากสื่อต่าง ๆ
ใน Intranet และ Internet ของบริษัทฯ และสื่อมวลชนที่สามารถตรวจสอบได้)



ที่มา : กพท.



ที่มา : Intranet บวท.

ภาพความร่วมมือของหน่วยงานต่าง ๆ
ในการรณรงค์ด้านการจุดบั้งไฟ โคมลอย
ที่เป็นปัจจัยอันตรายทางการบิน

ในทางปฏิบัติเพื่อลดผลกระทบจากปัจจัยอันตรายทางการบิน นอกจากการ
รณรงค์ด้านการสื่อสารด้วยสื่อต่าง ๆ ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องข้างต้นแล้ว บริษัทฯ
ยังให้ความสำคัญกับการร่วมมือกับ กระทรวงวิทยาศาสตร์ โดยสำนักงานพัฒนา
เทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) (GISTDA) ในการนำ
แอปพลิเคชัน “ป่าเพลิง” เข้าใช้งานในการควบคุมการจุดบั้งไฟ ปล่อยโคมลอยฯ โดย
ได้รับความร่วมมือจากกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทยในการสื่อสารและขอความ
ร่วมมือจากชุมชนในการแจ้งจุดและเวลาการดำเนินกิจกรรมตามประเพณีดังกล่าว
ซึ่งระบบ “ป่าเพลิง” นอกจากจะเป็นเครื่องมือในการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน
ชุมชน เข้าถึงการแจ้งจุดการยิงบั้งไฟ หรือปล่อยโคมลอยแล้ว ยังเป็นระบบที่ช่วยลด
ภาระของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศในการบริหารจัดการจราจรทางอากาศ
ได้อย่างแม่นยำอีกด้วย



ที่มา : มติชน



ที่มา : securitysystems.in.th

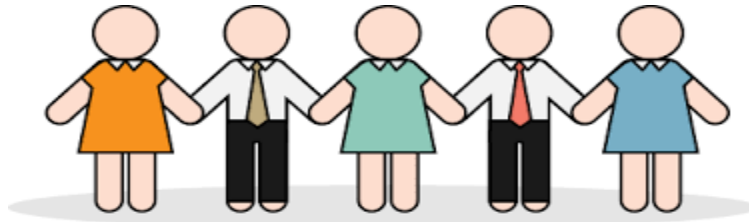
จิสต้า จับมือ วิทย์การบิน ทดสอบอุปกรณ์วัดวิถีและความสูงที่ติดตั้งไปกับบั้งไฟ ในการทดสอบแอปพลิเคชัน “ฟ้าพิญ” เพื่อบริหารจัดการควบคุมการจุดบั้งไฟ



ที่มา : กรุงเทพธุรกิจ

กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (วท.) โดยสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) หรือ จิสต้า ร่วมกับกระทรวงมหาดไทย (กรมการปกครอง) และกระทรวงคมนาคม (โดย บริษัท วิทย์การบินแห่งประเทศไทย จำกัด)

หมวดที่ ๓ : การปฏิบัติด้านแรงงาน (Labour Practices)



ที่มารูปภาพ: www.setsustainability.com

หลักการที่กำหนดไว้ในคู่มือด้าน CSR in Process

การส่งเสริมพนักงานให้มีคุณภาพเป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจากช่วยเสริมสร้างศักยภาพในการแข่งขันให้กับองค์กรในระยะยาว บริษัทฯ จึงได้กำหนดการปฏิบัติด้านแรงงานที่ครอบคลุมตั้งแต่การสรรหา การฝึกอบรม/การพัฒนาบุคลากร การเลื่อนตำแหน่ง การดำเนินการด้านวินัยและการร้องทุกข์ การโอนย้าย การเลิกจ้างงาน รวมถึงการเสริมสร้างสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ถูกสุขอนามัย และความปลอดภัย พร้อมส่งเสริมให้พนักงานมีการแสดงความคิดเห็นอย่างเป็นอิสระ เพื่อเจรจาต่อรองและรักษาผลประโยชน์ให้เกิดความเท่าเทียมและเป็นธรรมในกลุ่มพนักงาน ทั้งนี้บริษัทฯ มุ่งให้ความสำคัญในการรับผิดชอบการปฏิบัติด้านแรงงานที่ครอบคลุม ทั้งพนักงาน ลูกจ้างสัญญาจ้าง และแรงงานหรือลูกจ้างชั่วคราวที่เป็นการรับเหมาช่วง (Outsource)

แนวทางการดำเนินงานตามคู่มือ CSR in Process

๑. การจ้างงาน

๑.๑ บริษัทฯ จัดให้มีการวิเคราะห์และวางแผนอัตรากำลัง เพื่อให้องค์กรสามารถปฏิบัติตามแนวปฏิบัติที่ดีอันจะทำให้พนักงานได้รับสิทธิประโยชน์ที่พึงได้รับตามกฎหมาย อย่างครบถ้วนและยังส่งผลให้ บริษัทฯ มีจำนวนบุคลากรที่มีคุณภาพในการบริหารจัดการตามหลักการความรับผิดชอบต่อได้อย่างเพียงพอและเหมาะสม

๑.๒ บริษัทฯ มุ่งมั่นรับผิดชอบต่อข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานและลูกจ้างที่ครอบคลุมถึงข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องเฉพาะตัวบุคคล อาทิ ประวัติการศึกษา ฐานะการเงิน ประวัติสุขภาพ หรือประวัติอาชญากรรม เป็นต้น โดยกำหนดให้มีแนวปฏิบัติที่ดีในการรวบรวมและรักษาข้อมูลความลับอย่างเป็นมาตรฐาน ตั้งแต่การระบุและแจ้งวัตถุประสงค์ก่อนการเก็บข้อมูลตามกฎหมาย เพื่อให้พนักงานและลูกจ้างให้ความยินยอมและรับรู้ก่อนเริ่มดำเนินการ โดยข้อมูลดังกล่าวจะจัดเก็บไว้ที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคลและถือเป็นความลับ ซึ่งจะไม่ถูกเปิดเผยหากไม่ได้รับความยินยอม พร้อมกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลตามมาตรการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยเผยแพร่ให้พนักงานทั่วทั้งองค์กรปฏิบัติโดยเคร่งครัด

๒. สภาพการทำงานและการคุ้มครองทางสังคม

๒.๑ บริษัทฯ มุ่งเสริมสร้างให้พนักงานและลูกจ้างให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีอย่างน้อยตามพระราชบัญญัติแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ พ.ศ. ๒๕๔๓ โดยมอบหมายให้ฝ่ายทรัพยากรบุคคลศึกษาและกำหนดวิธีปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานในการไม่กดขี่และบังคับใช้แรงงาน การกำหนดค่าตอบแทนการทำงาน และชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสมเพื่อให้พนักงานและลูกจ้างมีชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวที่สมดุล การไม่เลือกปฏิบัติในการจ้างงานจากความแตกต่างด้านสัญชาติ เชื้อชาติ ศาสนา ภาษา อายุ เพศ และสถานภาพสมรส การพิจารณาลงโทษด้วยความเป็นธรรม การให้เสรีภาพในการสมาคมและการร่วมเจรจาต่อรอง รวมถึงจัดสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีความปลอดภัยและถูกสุขอนามัย อีกทั้งยังสนับสนุนให้บุคลากรทุกระดับได้รับโอกาสในการฝึกอบรมและพัฒนา รวมถึงการเติบโตในสายอาชีพจากการประเมินผลตามศักยภาพที่แท้จริงด้วยความเป็นธรรม และมีการเตรียมความพร้อมแก่พนักงานและลูกจ้างกรณีหากถูกเลิกจ้างหรือเกษียณอายุการทำงานซึ่งจะกระทบต่อความเป็นอยู่ในระยะยาว

๒.๒ บริษัทฯ จัดให้มีการประเมินค่างาน (Job Evaluation) โดยมอบหมายให้ฝ่ายทรัพยากรบุคคลทำการวิเคราะห์คุณลักษณะ อำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ และความซับซ้อนในการปฏิบัติของแต่ละตำแหน่งงาน ทั้งนี้เพื่อให้องค์กรสามารถกำหนดค่าตอบแทนของแต่ละตำแหน่งงานได้อย่างเหมาะสม และสามารถใช้อ้างอิงข้อมูลดังกล่าวในการประเมินและเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งบุคลากรได้อย่างเป็นธรรม ซึ่งการประเมินค่างานดังกล่าว บริษัทฯ ได้กำหนดให้มีการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมออย่างน้อยทุกปี เพื่อให้ค่าจ้างมีความเหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

๒.๓ บริษัทฯ เปิดโอกาสให้พนักงานร่วมเจรจาและรักษาผลประโยชน์ส่วนตน ผ่านการส่งเสริมให้เกิดการจัดตั้งสหภาพแรงงาน และอำนวยความสะดวกให้สหภาพได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างโปร่งใส ถูกต้อง และเพียงพอทั้งกรณีมีการร้องขอและมีได้ร้องขอ พร้อมจัดให้มีการประชุมร่วมระหว่างผู้แทน พนักงาน คณะกรรมการกิจการสัมพันธ์ และฝ่ายจัดการของบริษัทฯ อย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้พนักงานสามารถได้รับคำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับสิทธิตามกฎหมาย และประโยชน์ต่าง ๆ ที่พึงได้รับจากฝ่ายงานทรัพยากรบุคคล เพื่อลดข้อขัดแย้งและเพิ่มศักยภาพแก่สหภาพแรงงานในการดูแลพนักงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๔ บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารแก่พนักงานและลูกจ้างอย่างทั่วถึงเท่าเทียมและเป็นธรรม โดยเฉพาะข้อมูลข่าวสารสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อสถานภาพการจ้างงานและการปฏิบัติงาน เช่น การประเมินผลการดำเนินงาน การโยกย้ายตำแหน่ง และการเลิกจ้าง เป็นต้น

๓. ความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน บริษัทฯ โดยคณะกรรมการ ปอส. จัดทำนโยบาย ประสานงาน และดำเนินงานตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ของบริษัทฯ โดยจัดอบรมพนักงานทุกภาคส่วนให้มีความรู้และให้ถูกต้องตามกฎหมายปัจจุบัน อีกทั้งควบคุม ดูแล ตรวจสอบ ให้คำแนะนำสิ่งต่าง ๆ ที่ถูกต้องกับพนักงานโดยการประสานงานที่ดีเพื่อสร้างความเข้าใจเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติให้เป็นประเพณีและอยู่ในจิตใต้สำนึกของพนักงานทุกคน และเป็นหลักในการดำเนินการด้านประสานงาน การปฏิบัติและการรายงานผล ในส่วนที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้เพื่อสนับสนุนนโยบายบริษัทฯ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ทุกด้าน เช่น การประกวดสถานประกอบการดีเด่น และเป็นสถานที่ทำงานที่มีการปฏิบัติด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีและมีประสิทธิภาพถูกต้องตาม พ.ร.บ. และกฎหมาย เพื่อให้พนักงานมีความปลอดภัยและมีความสุขจากสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างแท้จริง คณะกรรมการ ปอส. มีหน้าที่รับผิดชอบด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ทั้งในส่วนกลางและศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาคทั้ง ๓ ด้าน ประกอบด้วย ความปลอดภัย (Safety) การสนับสนุนอุปกรณ์คุ้มครองอันตรายส่วนบุคคล (PPE) ให้กับพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านวิศวกรรมที่มีความเสี่ยงต่อสุขภาพหรือชีวิตของพนักงาน มีการควบคุมการปฏิบัติงานโดยเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน ระดับวิชาชีพ ระดับเทคนิคขั้นสูง และระดับหัวหน้างาน รวมถึงมีการอบรมผู้รับจ้างที่จะเข้ามาปฏิบัติงานในบริษัทฯ เพื่อให้ปฏิบัติงานด้วยความปลอดภัย ลดความเสี่ยงที่จะเกิดอุบัติเหตุจากการทำงาน มีการจัดการอบรมหลักสูตรการดับเพลิงขั้นต้น และฝึกซ้อมอพยพหนีไฟเป็นประจำปีละ ๑ ครั้ง และด้านอาชีวอนามัย (Occupational Health) ติดตามสถานการณ์โรคระบาดจากองค์การอนามัยโลก (WHO) และกระทรวงสาธารณสุข รวมถึงการหามาตรการป้องกันและแก้ไขมีการตรวจสุขภาพตามปัจจัยเสี่ยงประจำปี ให้กับพนักงาน โดยแพทย์อาชีวเวชศาสตร์

๔. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Environment) มีการดำเนินกิจกรรม Safety Survey ของเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน และคณะกรรมการ ปอส. เพื่อสำรวจสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานเป็นประจำเดือนละ ๑ ครั้ง และนำเสนอในที่ประชุมคณะกรรมการ ปอส. เพื่อหาข้อสรุปและดำเนินการแก้ไขปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เกิดความปลอดภัย มีการตรวจสภาพแวดล้อมในการทำงานตามกฎหมายกำหนด และกำหนดให้มีหน่วยงานรับผิดชอบด้านความปลอดภัยขององค์กรในการดำเนินงานตามภารกิจหลัก (Operational Safety) รวมถึงการวิเคราะห์และตรวจสอบสาเหตุการเกิดอุบัติเหตุอุบัติการณ์การจราจรทางอากาศ รับผิดชอบการปฏิบัติของหน่วยงาน Monitoring Agency for Asia Region (MAAR) เพื่อวิเคราะห์และประเมินระดับความปลอดภัยของห้วงอากาศจัดทำนโยบายเกี่ยวกับความปลอดภัยในด้านการให้บริการการเดินอากาศ (Operational

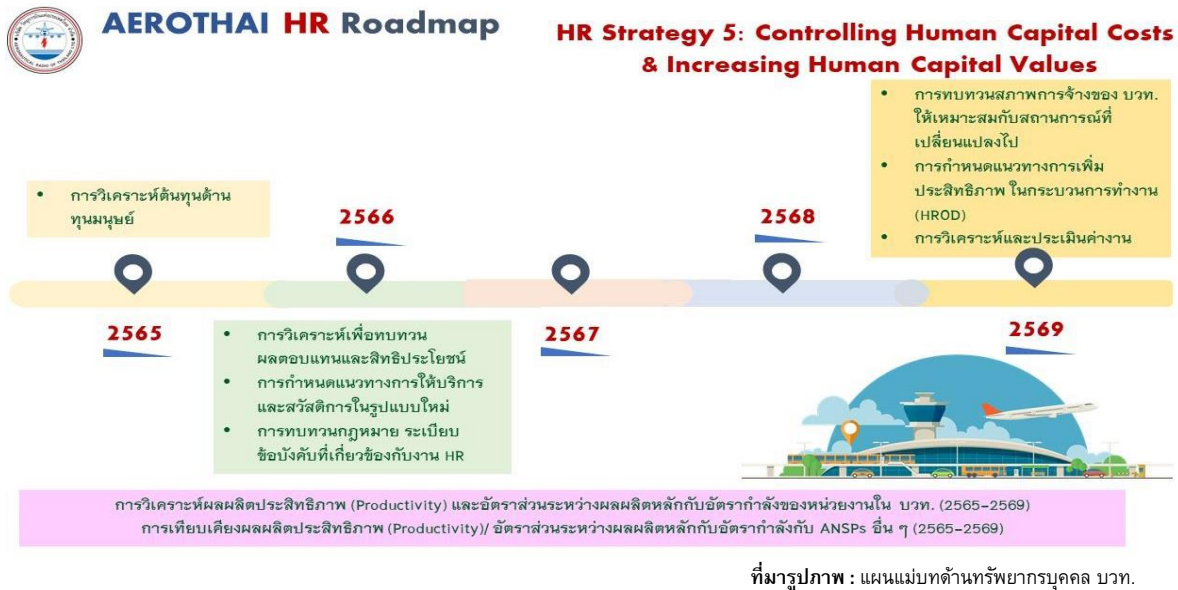
Safety) ส่งเสริมและดำเนินกิจกรรมด้านความปลอดภัยของบริษัทฯ ให้สอดคล้องกับแผนการดำเนินงาน ตรวจสอบ การกำกับดูแลความปลอดภัยรัฐภาคีขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO Universal Safety Oversight Audit Program) แผนความปลอดภัยการบินของโลก (Global Aviation Safety Plan) และแผนงานนิรภัยการบินแห่งชาติ (State Safety Program) ส่งเสริมให้เกิดระบบบริหารความปลอดภัยเชิงบูรณาการทั่วทั้งองค์กร จัดทำระบบการรายงานเกี่ยวกับความปลอดภัย (Safety Reporting System) รวมทั้งระบบและช่องทางสำหรับการเฝ้าระวังความปลอดภัย (Safety Monitoring) อื่น ๆ วิเคราะห์สาเหตุหรือแนวโน้มความไม่ปลอดภัย (Safety Assessment) เพื่อประเมินระดับความเสี่ยงด้านความปลอดภัย (Safety Risk) รตามระบบบริหารความปลอดภัยตรวจสอบสาเหตุของการเกิดอุบัติเหตุ และ/หรืออุบัติภัยทางการบินในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการกิจของบริษัทฯ

๕. การพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากร

บริษัทฯ มอบหมายให้ฝ่ายทรัพยากรบุคคลวิเคราะห์และจัดทำแผนพัฒนาผู้บริหารและพนักงานทุกระดับสม่ำเสมอทุกปีทั้งการพัฒนาทักษะ ความรู้ความสามารถและเปิดโอกาสให้บุคลากรมีการเติบโตในสายอาชีพอย่างเท่าเทียมเป็นธรรม มีการจัดทำโครงสร้าง AEROTHAI Competencies Model โดยแบ่งออกเป็น ๓ ชัดความสามารถที่สำคัญ ทั้งด้าน Core Competencies (CC) ความสามารถหลักของบุคลากร คือ ความสามารถที่พนักงานทุกคนในบริษัทฯ ต้องมีเพื่อขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความสำเร็จ ตามเป้าหมายทิศทางการดำเนินธุรกิจที่บริษัทฯ ต้องการไปให้ถึงในปี ค.ศ. ๒๐๓๗ ด้าน Leadership Competencies (LC) ความสามารถหลักด้านผู้นำ ซึ่งเป็นความสามารถของฝ่ายบริหารทุกคนในบริษัทฯ ต้องมี เพื่อนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมาย/วิสัยทัศน์ และ ด้าน Functional Competencies (FC) ความสามารถสายวิชาชีพที่สำคัญ และจำเป็นต่อการทำงานของแต่ละสายงาน/ฝ่ายงานหรือแต่ละวิชาชีพ เป็นต้น

การดำเนินการและผลการสำรวจการดำเนินงานจริงการปฏิบัติด้านแรงงาน

๑. บริษัทฯ มีสายงานด้านทรัพยากรบุคคล ฝ่ายทรัพยากรบุคคลและคุณภาพชีวิต ดำเนินการในการจัดทำแผนทรัพยากรบุคคล ในการพัฒนาการดำเนินงานระยะยาว และกำหนดนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรบุคคล ซึ่งการดำเนินงานในส่วนนี้ครอบคลุมทั้งด้านสิทธิมนุษยชน และการปฏิบัติด้านแรงงานอย่างเป็นระบบ



โดยมีการจัดทำนโยบายสำคัญ ๆ ด้านทรัพยากรบุคคล ได้แก่

- ๑.๑ นโยบายการบริหารโครงสร้างและอัตราค่าจ้าง ที่มุ่งเน้นให้กำหนดโครงสร้างและการวางแผนอัตราค่าจ้างมีกระบวนการและแนวทางที่เป็นระบบ สอดคล้องกับภารกิจและทิศทางขององค์กร
- ๑.๒ นโยบายการสรรหาและคัดเลือกบุคลากร ที่มุ่งเน้นให้การสรรหา คัดเลือก การบรรจุแต่งตั้งบุคลากรทั้งองค์กร มีกระบวนการและแนวทางที่เป็นระบบ โปร่งใส และเป็นธรรม สอดคล้องกับแผนอัตราค่าจ้าง การจัดการเส้นทางอาชีพ และการสืบทอดตำแหน่ง
- ๑.๓ นโยบายการบริหารค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ ที่มุ่งเน้นให้การบริหารค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ มีกระบวนการและแนวทางที่เป็นระบบสอดคล้องกับคุณสมบัติและหน้าที่ความรับผิดชอบ สภาพแวดล้อมของอุตสาหกรรม กฎหมาย และผลประกอบการขององค์กร
- ๑.๔ นโยบายการบริหารผลการปฏิบัติงาน ที่มุ่งเน้นให้การบริหารผลการปฏิบัติงานมีกระบวนการหลักเกณฑ์ และแนวปฏิบัติที่เป็นระบบ โปร่งใส และธรรม สอดคล้องกับผลลัพธ์ของงาน
- ๑.๕ นโยบายการเรียนรู้และการพัฒนา ที่มุ่งเน้นให้การพัฒนาบุคลากรมีกระบวนการและแนวทางที่เป็นระบบ สอดคล้องกับการพัฒนาบุคคลตามสายอาชีพ รวมทั้งมีกระบวนการจัดการสารสนเทศและการจัดการองค์ความรู้เพื่อการสร้างนวัตกรรมที่จะส่งเสริมให้องค์กรเติบโตอย่างยั่งยืน

๑.๕ นโยบายการจัดการสภาพแวดล้อม ที่มุ่งเน้นให้การจัดการสภาพแวดล้อมในการทำงานมีกระบวนการและแนวทางที่เป็นระบบ สอดคล้องกับกฎหมาย และแนวทางส่งเสริมให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดี อีกทั้งยังมุ่งเน้นให้การส่งเสริมจริยธรรม จรรยาบรรณ วัฒนธรรมองค์กร และแรงงานสัมพันธ์ มีกระบวนการที่เป็นไปตามแนวทางของนโยบายภาครัฐ วิสัยทัศน์ และพันธกิจองค์กร

๑.๖ นโยบายการจัดการสารสนเทศทรัพยากรบุคคล ที่มุ่งเน้นให้การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล มีเครื่องมือการจัดการระบบสารสนเทศ ที่ครบถ้วนและทันสมัย สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและเป้าหมายการบริหารและการพัฒนาบุคลากร ในทุกด้าน

๒. ข้อมูลจากการสำรวจการดำเนินงานด้าน CSR in Process ตามมาตรฐาน ISO 26000 ในปี ๒๕๖๕ (ณ เดือนกรกฎาคม-สิงหาคม ๒๕๖๕) เกี่ยวกับการปฏิบัติด้านแรงงาน ในส่วนของประเด็นจากแบบสำรวจ ซึ่งเป็นข้อมูลการดำเนินงานจริงนอกเหนือจากการปฏิบัติของสายงานที่รับผิดชอบโดยตรง สามารถสรุปผลการดำเนินงานได้ดังนี้

๒.๑ บริษัทฯ มีการปฏิบัติตาม พรบ. แรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ พ.ศ. ๒๕๔๓

๒.๒ บริษัทฯ มีการให้ผลตอบแทนกับพนักงานด้วยความเป็นธรรมและถูกต้องตามกฎหมาย และเป็นไปตามข้อบังคับพนักงานฉบับที่มีผลบังคับใช้ในปัจจุบัน

๒.๓ บริษัทฯ เปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็นและสอบถามข้อสงสัยเกี่ยวกับระบบการทำงาน ผลตอบแทน และสิทธิประโยชน์ด้านต่าง ๆ

๒.๔ บริษัทฯ มีการกำกับดูแลบริษัทผู้รับจ้างให้ปฏิบัติตามต่อลูกจ้างแรงงานตามกฎหมายแรงงาน (เช่น ไม่สนับสนุนการใช้แรงงานเด็ก และแรงงานบังคับ เป็นต้น) และ มีการสื่อสารให้ผู้รับจ้างถือปฏิบัติในเรื่องของการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเหมาะสม รวมถึงกำหนดให้ผู้รับจ้างเน้นความสำคัญและมีนโยบายด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อมตลอดระยะเวลาการปฏิบัติงาน

๒.๕ บริษัทฯ มีนโยบายด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

๒.๖ บริษัทฯ มีการแต่งตั้งคณะกรรมการเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

๒.๗ บริษัทฯ มีการจัดการความเสี่ยงด้านความปลอดภัยในการทำงาน และ จัดหาอุปกรณ์ด้านความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยในการทำงาน

๒.๘ บริษัทฯ มีการคุ้มครองสุขภาพและความปลอดภัยของพนักงานอย่างเท่าเทียม

- ๒.๙ บริษัทฯ มีการส่งเสริมการพัฒนาระบบต่าง ๆ เพื่อยกระดับการทำงานให้มีประสิทธิภาพที่ดีขึ้น และความสะอาดของพนักงาน (เช่น การจัดหาอุปกรณ์และระบบสารสนเทศ เพื่อความสะดวกในการทำงาน เป็นต้น)
- ๒.๑๐ บริษัทฯ มีการบันทึกและตรวจสอบอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นจากการทำงานเพื่อแก้ไข
- ๒.๑๑ บริษัทฯ มีการส่งเสริมการพัฒนาระบบ/อุปกรณ์ต่าง ๆ ในการทำงานเพื่อประสิทธิภาพที่ดีขึ้นและความสะอาดของพนักงาน (เช่น อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการการเดินทางอากาศ)

หมวดที่ ๔ : สิ่งแวดล้อม (Environment)



ที่มารูปภาพ : Intranet - บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด

หลักการที่กำหนดไว้ในคู่มือด้าน CSR in Process

ภารกิจหลักของบริษัทฯ คือการเป็นหน่วยงานผู้ให้บริการการเดินอากาศเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการด้วยความปลอดภัยเป็นไปตามมาตรฐานและมีประสิทธิภาพและเพื่อสร้างคุณค่าให้ระบบการบินประเทศ ซึ่งจากการเป็นผู้ให้บริการการเดินอากาศจึงมีการดำเนินงานที่สร้างผลกระทบเชิงลบโดยตรงต่อสิ่งแวดล้อม จึงมีความจำเป็นที่บริษัทฯ ต้องวางแนวทางการกำกับดูแลและส่งเสริมให้ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายในการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดผลสำเร็จ โดยครอบคลุมมิติของการดำเนินงานที่สำคัญ ทั้งการป้องกันผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมจากการบิน ทั้งการป้องกันมลภาวะและทางอากาศและเสียง ถูกยกระดับความสำคัญมากยิ่งขึ้นในอุตสาหกรรมการบิน การใช้ทรัพยากรอย่างยั่งยืนและการลดผลกระทบและการปรับตัวให้เข้ากับภาวะโลกร้อน

แนวทางการดำเนินงานตามคู่มือ CSR in Process

๑. บริษัทฯ ตระหนักถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมจากการบิน ทั้งก๊าซและเสียงถูกยกระดับความสำคัญมากยิ่งขึ้นในอุตสาหกรรมการบิน และชุมชนที่ บริษัทฯ ให้ความสำคัญในบริเวณสนามบินและบริเวณโดยรอบสนามบิน จึงได้กำหนดให้มีการจัดทำแผนแม่บทด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ที่มุ่งเน้นการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนที่มีนัยสำคัญ ๓ กลุ่ม คือ ชุมชนกลุ่มที่ได้รับผลกระทบจากการให้บริการของบริษัทฯ ชุมชนกลุ่มที่สร้างผลกระทบให้การให้บริการของบริษัทฯ และกลุ่มชุมชนทั่วไปตามความเหมาะสมและความร่วมมือกับองค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒. บริษัทฯ ตระหนักถึงการให้บริการการเดินทางที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยริเริ่มวัดผลปริมาณ Carbon Emission จากการปฏิบัติการบินตามวิธีการคำนวณ และเกณฑ์วัดผลและประเมินผลด้านประสิทธิภาพเชิงนิเวศ (Eco-Efficiency)

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

๔. บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องภายใต้สถานการณ์ฉุกเฉินที่เกิดจากภัยพิบัติด้านสิ่งแวดล้อม โดยจัดให้มีนโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Policy) พร้อมมอบหมายให้กองความปลอดภัยและอาชีวอนามัยร่วมกับฝ่ายบริหารความเสี่ยงวิเคราะห์และวางแผนทางบริหารจัดการเหตุการณ์ฉุกเฉินดังกล่าว จัดทำเป็นแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan) และแผนการป้องกันและบรรเทาภัย ซึ่งครอบคลุมการดำเนินงานทั้งภายใน บริษัทฯ รวมถึงชุมชนโดยรอบพื้นที่ปฏิบัติงาน โดยแผนงานจะระบุทั้งขอบเขตการปฏิบัติงาน ผู้รับผิดชอบ กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน กลยุทธ์การจัดการความต่อเนื่อง และการสื่อสารสร้างความรู้ความเข้าใจแก่พนักงาน และผู้เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดการร่วมซักซ้อมและแก้ไขเหตุฉุกเฉินได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ เพื่อให้การกำกับกับการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูงสุดผู้บริหารระดับสูงที่เกี่ยวข้องพิจารณาให้ความเห็นชอบแผนงานต่าง ๆ ข้างต้นก่อนเริ่มปีบัญชี และติดตามผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอเป็นประจำทุกปี รวมถึงมีคณะกรรมการ ปอส. ในการบริหารงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อมทุกพื้นที่ปฏิบัติงานของบริษัทฯ ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

การดำเนินการและผลการสำรวจการดำเนินงานจริงด้านสิ่งแวดล้อม

๑. บริษัทฯ มีสายงานด้านปฏิบัติการ (บริการการเดินทางอากาศ และวิศวกรรมจราจรทางอากาศ) สำนักกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ (งาน CSR) และคณะกรรมการ ปอส. ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการดูแลด้านสิ่งแวดล้อม โดยได้รับความร่วมมือจากศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาคทุกแห่ง ในการผลักดันให้เกิดในทางปฏิบัติด้วย โดยมีการดำเนินงานดังนี้

๑.๑ บริษัทฯ ตระหนักถึงการให้บริการการเดินทางที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยไว้เป็นส่วนหนึ่งในแผนวิสาหกิจของบริษัทฯ มาอย่างต่อเนื่อง ในการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ “การให้บริการการเดินทางที่ปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ “พัฒนาขีดความสามารถในการรองรับเที่ยวบินและยกระดับประสิทธิภาพระบบการเดินทางอากาศ” และตัวชี้วัด “ปริมาณ Carbon Emission จากการปฏิบัติการบินตลอดช่วงการบิน” ซึ่งเป็นการพัฒนาความสามารถและ

ประสิทธิภาพของระบบการให้บริการการเดินทางในเขตประชิดสนามบินและเส้นทางบิน และได้มีการศึกษาการวัดผลปริมาณ Carbon Emission จากการปฏิบัติการบินตามวิธีการคำนวณ และเกณฑ์วัดผล เพื่อนำมาปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการด้วย นอกจากนี้บริษัทฯ ได้มีการดำเนินงานด้านการจัดการจราจรทางอากาศด้วยวิธีการทางเทคนิคต่าง ๆ ที่ลดผลกระทบจากภาวะโลกร้อนที่ใช้งานอยู่ในปัจจุบัน เช่น ระบบ BOBCAT (Bay of Bengal Cooperative Air Traffic Flow Management Advisory System) การจัดการจราจรทางอากาศขาออกจากสนามบินด้วยเทคนิค Gate Hold Procedure การปรับปรุงเส้นทางบินคู่ขนานแบบทิศทางเดียว (Unidirectional Parallel Route) การจัดทำเส้นทางบินพิเศษตามสภาพการจัดสรรการใช้งานห้วงอากาศ (Conditional Route : CDR) และ การทำ Ground Delay Program (CTOT) เป็นต้น สำหรับในส่วนงาน CSR ได้จัดทำแผนแม่บทการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยมีโครงการ/งานเผยแพร่ผลการดำเนินงานการลดปริมาณ Carbon Emission ร่องรับในการนำข้อมูลการดำเนินงานด้าน Carbon Emission เผยแพร่/ประชาสัมพันธ์ในช่องทางอินเทอร์เน็ตให้กับฝ่ายจัดการและพนักงานรับทราบ

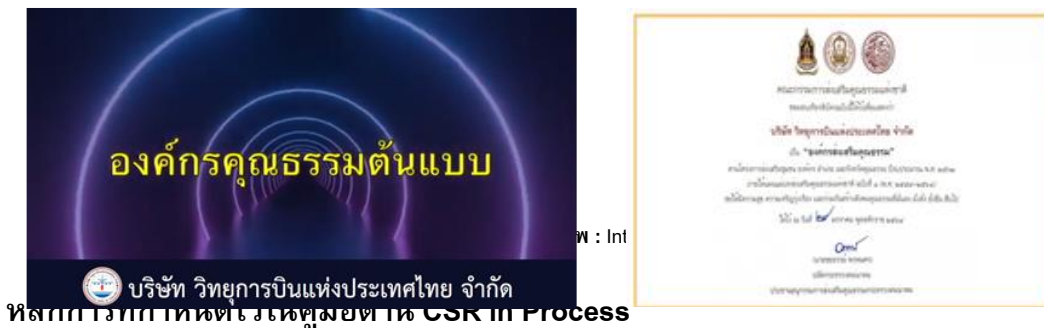
- ๑.๒ กำหนดนโยบายด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม รวมทั้งจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้าน CSR in process และจัดทำแผนแม่บทด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยบรรจุแผนงาน โครงการต่าง ๆ เช่น โครงการด้านจิตอาสาในการผลักดันการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับด้านสิ่งแวดล้อมร่วมกับฝ่ายจัดการ และพนักงานทุกคนในการดูแลด้านสิ่งแวดล้อมของสถานประกอบการทุกที่ในบริษัทฯ บริเวณรอบสถานประกอบการ และชุมชนใกล้เคียงสถานประกอบการทุกแห่ง รวมถึงดำเนินการร่วมกับหน่วยงานภาครัฐในการดำเนินการด้านกิจกรรมจิตอาสาพระราชทาน “เราทำความดี ด้วยหัวใจ” พัฒนาทำความสะอาดคูน้ำ เก็บขยะ ตัดต้นไม้ กำจัดวัชพืชรากในคู และบริเวณโดยรอบคูน้ำร่วมกับเขตสาทร กรุงเทพมหานคร ร่วมกับกระทรวงคมนาคม และส่วนภูมิภาคมีศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาคดำเนินการจิตอาสาในวาระสำคัญต่าง ๆ เช่น วันต้นไม้แห่งชาติ วันคล้ายวันสวรรคตสมเด็จพระนเรศวรมหาราช วันพ่อแห่งชาติ วันคล้ายวันปฐมบรมราชาภิเษกพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว รัชการที่ ๑๐ และวันคล้ายวันพระราชสมภพสมเด็จพระนางเจ้าสุทิดา พัชรสุธาพิมลลักษณ เป็นต้น โดยมีการรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม (CG&CSR) เป็นรายไตรมาส

๑.๓ บริษัทฯ มีการแต่งตั้งคณะกรรมการ ปอส. ซึ่งเป็นการดำเนินงานตามกฎหมาย ในการดูแลด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อม โดยมีการดำเนินงานทั่วทั้งองค์กร และใช้เกณฑ์ในการตรวจประเมินเข้าร่วมประกวดสถานประกอบกิจการต้นแบบดีเด่นด้านความปลอดภัยฯ ระดับประเทศ ซึ่งเป็นเกณฑ์การประเมินตามข้อกำหนดกฎหมายความปลอดภัยฯ จากกรมสวัสดิการคุ้มครองแรงงาน โดยบริษัทฯ มีสถานประกอบการจำนวน ๑๑ พื้นที่ ที่เข้าร่วมการประกวดเพื่อรักษามาตรฐานในการดำเนินงานด้านปอส. ทั่วทั้งองค์กร

๒. ข้อมูลจากการสำรวจการดำเนินงานด้าน CSR in Process ตามมาตรฐาน ISO 26000 ในปี ๒๕๖๕ (ณ เดือนกรกฎาคม-สิงหาคม ๒๕๖๕) เกี่ยวกับการปฏิบัติด้านสิ่งแวดล้อม ในส่วนของประเด็นจากแบบสำรวจ ซึ่งเป็นข้อมูลการดำเนินงานจริงนอกเหนือจากการปฏิบัติของสายงานที่รับผิดชอบโดยตรงสามารถสรุปผลการดำเนินงานได้ดังนี้

- ๒.๑ บริษัทฯ มีมาตรการจัดการการใช้ทรัพยากรทางธรรมชาติหรือสิ่งแวดล้อมให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน (เช่น บริษัทฯ จัดให้มีกิจกรรมรักษาสีเขียวสิ่งแวดล้อม เช่น นำเศษวัสดุที่เหลือกลับมาใช้ใหม่ และการลดใช้กระดาษในการทำงาน เป็นต้น)
- ๒.๒ บริษัทฯ มีการสั่งซื้อสินค้า หรือวัตถุดิบจากผู้ขายปัจจัยการผลิต ที่มีนโยบายหรือแนวปฏิบัติความรับผิดชอบต่อสังคมและรักษาสีเขียวสิ่งแวดล้อม
- ๒.๓ บริษัทฯ มีการดำเนินงานด้วยความโปร่งใสในการตัดสินใจและดำเนินกิจกรรมที่มีความรับผิดชอบต่อผลกระทบด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมที่อาจเกิดขึ้น รวมทั้งศึกษามาตรฐานการวัด Noise Abatement ตามมาตรฐานสากลที่กำหนด (เช่น การให้บริการการเดินทางอากาศที่มีผลกระทบต่อมลพิษด้านเสียง บนเส้นทางบินที่กำหนด เพื่อให้อากาศยานทำการบินหลีกเลี่ยงพื้นที่ที่เป็นที่อยู่อาศัยของประชาชนรอบบริเวณสนามบิน หรือให้เกิดผลกระทบน้อยที่สุด เป็นต้น)
- ๒.๔ บริษัทฯ มีมาตรการป้องกันมลพิษอันเกิดจากการทำงาน รวมถึงจัดให้มีการติดตามและตรวจวัดมลพิษทางอากาศภายในบริษัทฯ อย่างต่อเนื่อง เช่น มีการตรวจวัดมลพิษทางอากาศ PM 2.5 ในสถานประกอบการ มีการให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกัน ฝุ่นละออง PM 2.5 การป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) เป็นต้น
- ๒.๕ บริษัทฯ เน้นย้ำให้ผู้รับจ้างที่ทำการก่อสร้างและปรับปรุงอาคารสำนักงาน อาคารติดตั้งระบบ/อุปกรณ์ อาหารหรือภัตตาคารบิน ในพื้นที่ของบริษัทฯ ทุกแห่งให้ความสำคัญในเรื่องความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม และตระหนักถึงผลกระทบต่อพื้นที่ข้างเคียงอย่างเหมาะสม โดยกำกับดูแลให้ให้มีมาตรการที่ควบคุมผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมตลอดระยะเวลาการปฏิบัติงาน

หมวดที่ ๕ : การปฏิบัติที่เป็นธรรม (Fair Operating Practices)



การปฏิบัติที่เป็นธรรมในบริบทของบริษัทฯ หมายถึง การประยุกต์ใช้หลักจริยธรรมในการดำเนินงาน โดยมุ่งเน้นปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก ทั้งกลุ่มลูกค้า คู่ค้า ผู้ส่งมอบ คู่แข่งขัน ชุมชน และสังคม รวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ อย่างเท่าเทียมและปราศจากการเลือกปฏิบัติ ทั้งนี้ เพื่อสนับสนุนไม่ให้เกิดการผูกขาดทางการค้า การทุ่มตลาด และการจัดซื้อจัดจ้างที่ขาดความโปร่งใส ซึ่งเพื่อให้บรรลุได้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดบริษัทฯ จึงนำแนวปฏิบัติที่ดีตามมาตรฐาน ISO 26000 มาเป็นกรอบการดำเนินงาน โดยครอบคลุมประเด็นสำคัญ ได้แก่ การต่อต้านการทุจริต การส่งเสริมการแข่งขันอย่างเป็นธรรม และการหลีกเลี่ยงการใช้อำนาจในทางมิชอบเพื่อแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตน

แนวทางการดำเนินงานตามคู่มือ CSR in Process

๑. คณะกรรมการบริษัทฯ ตระหนักถึงความสำคัญของการปฏิบัติงานอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม จึงสนับสนุนให้บุคลากรทุกระดับมีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถนำแนวทางต่อต้านทุจริตไปประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานประจำวัน โดยมอบหมายให้สำนักกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ งานกำกับดูแลกิจการที่ดี (CG) จัดทำนโยบายและแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัทฯ แนวทางการป้องกันการให้หรือรับสินบน กฎบัตรของคณะกรรมการ CG & CSR การรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใด ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และเจตจำนงสุจริตในการบริหารงาน เพื่อยกระดับความตระหนักและการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการต่อต้านทุจริตทุกรูปแบบอย่างสม่ำเสมอเป็นประจำทุกปี

๒. คณะกรรมการบริษัทฯ กำหนดแนวทางกำกับดูแลการต่อต้านทุจริตที่เป็นระบบ ผ่านการจัดให้มีการรายงานความขัดแย้งทางผลประโยชน์ (conflict of Interest Report) ในระดับคณะกรรมการผู้บริหาร และพนักงาน

๓. คณะกรรมการบริษัทฯ แต่งตั้งให้หน่วยงาน Compliance Unit ที่มีบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ครบถ้วนตามมาตรฐานสากล เป็นผู้เสริมสร้างให้บริษัทฯ มีการบริหารจัดการให้องค์กรและบุคลากร ทุกระดับปฏิบัติได้ตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และมาตรฐานสากลที่เกี่ยวข้องกับการต่อต้านการทุจริตอย่างครบถ้วนสมบูรณ์โดยเฉพาะการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ การใช้ข้อมูลภายในเพื่อประโยชน์ส่วนตน และการทำรายการที่เกี่ยวข้องกัน พร้อมติดตามและรายงานผลสำเร็จเป็นประจำทุกปี

๔. บริษัทฯ กำหนดเข้าร่วมงานต่อต้านการทุจริตกับเครือข่ายความร่วมมือทั้งภาครัฐและเอกชน ในการต่อต้านคอร์รัปชันอย่างสม่ำเสมอ พร้อมได้วางแผนทางส่งเสริมให้ผู้ประกอบการร่วมดำเนินงาน คู่ค้า คู่ส่งมอบ และพันธมิตรทางการค้าที่สำคัญ ให้ความร่วมมือในการนำแนวปฏิบัติที่ดีด้านการต่อต้านทุจริตของบริษัทฯ ไปปฏิบัติจนเกิดผลสำเร็จในทิศทางเดียวกัน ทั้งนี้บริษัทฯ ได้กำหนดแนวทางการประเมินและสนับสนุนให้ผู้เกี่ยวข้องต่าง ๆ ร่วมรายงานการปฏิบัติตามแนวทางที่ดีดังกล่าวอย่างสม่ำเสมอทุกปี

การดำเนินการและผลการสำรวจการดำเนินงานจริงด้านการปฏิบัติที่เป็นธรรม

๑. บริษัทฯ มีสายงานสำนักกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ (งาน CG) ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติที่เป็นธรรม โดยได้รับความร่วมมือจากทุกภาคส่วนในองค์กร โดยมีการดำเนินงานดังนี้

๑.๑ บริษัทฯ มีการประกาศเจตจำนงสุจริตในการบริหารงานมาตั้งแต่ปี ๒๕๖๒ (ที่ ปก ๒๔๒/๒๕๖๒) ในการแสดงเจตจำนงที่จะบริหารงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มุ่งเน้นการสร้างค่านิยมคุณธรรม สร้างวัฒนธรรมความโปร่งใสในการบริหารงาน และดำเนินงานโดยปราศจากการทุจริต และให้ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัดภายใต้กฎหมาย พร้อมรับการตรวจสอบ ตลอดจนปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบต่อหน่วยงาน สาธารณะ และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติ

	บริษัทฯ ได้ทำการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน ITA โดยได้รับรางวัลคุณธรรมจากคณะกรรมการส่งเสริมคุณธรรมแห่งชาติในปี ๒๕๖๔
---	--

ที่มา : Intranet บวท.

๑.๒ บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการดำเนินงานที่ถูกต้องตามกฎหมายไม่มีการละเมิดลิขสิทธิ์ใด และมีการตรวจสอบ/แก้ไขให้มีการดำเนินงานอย่างถูกต้องหากพบว่ามี การละเมิดลิขสิทธิ์ขึ้นภายในองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์ในการดำเนินงานนั้นบริษัทฯ มีหนังสือกองบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ บท.สท ๑๙๘/๒๕๖๔ ลงวันที่ ๓๐ กรกฎาคม ๒๕๖๔ เรื่อง การตรวจสอบการใช้งานซอฟต์แวร์ ที่มีลิขสิทธิ์ถูกต้องตามกฎหมาย โดยให้ทุกหน่วยงานตรวจสอบการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีการใช้งานในการกิจของบริษัทฯ ให้มีการใช้ซอฟต์แวร์ที่มีลิขสิทธิ์ถูกต้องตามกฎหมายทั้งหมด โดยในการดำเนินงานมีคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อพิจารณากลับการร้องให้ความเห็นชอบ และนำเสนอบริษัทฯ ในการดำเนินการต่อไปตามขั้นตอน

๒. ข้อมูลจากการสำรวจการดำเนินงานด้าน CSR in Process ตามมาตรฐาน ISO 26000 ในปี ๒๕๖๕ (ณ เดือนกรกฎาคม-สิงหาคม ๒๕๖๕) เกี่ยวกับการปฏิบัติด้านการปฏิบัติที่เป็นธรรม ในส่วนของ ประเด็นจากแบบสำรวจ ซึ่งเป็นข้อมูลการดำเนินงานจริงนอกเหนือจากการปฏิบัติของสายงานที่รับผิดชอบโดยตรงสามารถสรุปผลการดำเนินงานได้ดังนี้

- ๒.๑ บริษัทฯ มีนโยบายการรักษาผลประโยชน์ และความซื่อสัตย์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้ถือหุ้น
- ๒.๒ บริษัทฯ มีการป้องกันและการแก้ไขการเกิดผลประโยชน์ทับซ้อน
- ๒.๓ บริษัทฯ มีนโยบายการบริหารกิจการด้วยความโปร่งใส ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้ถือหุ้น สามารถตรวจสอบได้
- ๒.๔ บริษัทฯ มีการตระหนักในเรื่องที่อยู่ในความสนใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้ง ตอบสนองต่อความห่วงใยหรือความกังวลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (เช่น มีหน่วยงานในการชี้แจงและทำความเข้าใจกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)
- ๒.๕ บริษัทฯ มีการต่อต้านการละเมิดสิทธิสินค้าและบริการ เช่น ไม่สนับสนุนการใช้สินค้าที่ละเมิดลิขสิทธิ์ มีการตรวจสอบการละเมิดลิขสิทธิ์อย่างสม่ำเสมอ และมีการแก้ไข ปัญหาทันทีที่มีการร้องเรียนเรื่องลิขสิทธิ์จากเจ้าของสินค้าและบริการ
- ๒.๖ บริษัทฯ ดำเนินการกิจโดยไม่ลอกเลียนแบบหรือไม่ละเมิดสิทธิสินค้าและบริการของ คู่ค้า คู่แข่งขัน เช่น การดำเนินงานของบริษัทฯ ในส่วนของนวัตกรรมมีการวิจัยและพัฒนา นวัตกรรมใหม่ๆ มีคณะกรรมการที่ประกอบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอก พิจารณา และชิ้นงานที่เกิดจากการวิจัยและพัฒนา นวัตกรรมมีการตรวจสอบลิขสิทธิ์ และมีการขอลิขสิทธิ์ที่ถูกต้อง
- ๒.๗ จัดให้มีการจัดซื้อจัดจ้างที่โปร่งใส เป็นธรรม ต่อผู้รับจ้าง ผู้ขาย โดยทำการว่าจ้างด้วยความเท่าเทียม และยุติธรรมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย โดยเน้น ประโยชน์ขององค์กรและรับผิดชอบต่อสังคมเป็นสำคัญ

หมวดที่ ๖ : ประเด็นด้านผู้ใช้บริการ (Consumer Issues)



ที่มารูปภาพ: m.mgonline.com

หลักการที่กำหนดไว้ในคู่มือด้าน CSR in Process

กลุ่มผู้ใช้บริการที่สำคัญที่สนับสนุนให้บริษัทฯ เกิดรายได้ เติบโตและยั่งยืนในระยะยาว ได้แก่ ผู้ใช้บริการห้วงอากาศ สายการบิน ผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับกิจการบินและหน่วยงานที่ให้บริการการเดินทางอากาศ ดังนั้นบริษัทฯ จึงให้ความสำคัญและมุ่งเน้นส่งเสริมให้บุคลากรของบริษัทฯ ทุกระดับ รับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการอย่างเท่าเทียม เป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติทั้งด้านการให้ความรู้ และข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการการเดินทางอากาศ การใช้ระบบวิศวกรรมสนับสนุนการบริการเดินทางอากาศ การบริการเกี่ยวเนื่อง และด้านการบริหาร รวมถึงบริการต่าง ๆ ตามที่คาดหวัง พร้อมทั้งการปกป้องข้อมูลและความเป็นส่วนตัว ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ ความภักดี และเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของบริษัทฯ จนเกิดความร่วมมือเพื่อสนับสนุนให้บริษัทฯ สามารถสร้างการเติบโตอย่างสมดุลระหว่างเศรษฐกิจ สังคม และ สิ่งแวดล้อม ตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายได้ด้วยความเป็นเลิศและมีประสิทธิผล

แนวทางการดำเนินงานตามคู่มือ CSR in Process

๑. บริษัทฯ สนับสนุนให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศและสิทธิประโยชน์ได้โดยสะดวก และง่ายต่อการทำความเข้าใจเกี่ยวกับสาระสำคัญของข้อมูลต่าง ๆ จึงจัดให้กองสื่อสารองค์กร (สอ.สส.) เป็นหน่วยงานกลางในการสื่อสารข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ Intranet (หน้าข่าว/ @AEROTHAI) บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย ระบบ TV PR Digital, Facebook สื่อสารสนเทศ Internet (หน้าข่าว) และระบบสารสนเทศ (สายตรง ผวท.) เป็นต้น โดยมีฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศสนับสนุนในการจัดให้มีช่องทางต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพในการสื่อสาร นอกจากนี้หน่วยงานต่าง ๆ ในองค์กรสามารถทำการสื่อสารสารสนเทศสำคัญในความรับผิดชอบต่อได้โดยตรง เช่น งานด้านกำกับดูแลกิจการที่ดีและงานแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม สามารถเผยแพร่ข้อมูลสื่อสารผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ Internet CG&CSR, Intranet CG&CSR, Facebook CG&CSR, LINE Ads. เครือข่าย (เช่น ปปช. และ AEROTHAI ดี Group ฯลฯ) เป็นต้น

๒. บริษัทฯ ศึกษากฎหมาย กฎระเบียบ ข้อกำหนดแนวปฏิบัติที่ดีตามมาตรฐานสากลที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ เช่น มาตรฐานความปลอดภัยในการให้บริการการเดินอากาศตามมาตรฐานขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) มาตรฐานสากลอื่น ๆ เช่น มาตรฐานด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐาน ISO 26000 และมาตรฐานด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติที่องค์กรชั้นนำต่าง ๆ นำมาเป็นแนวปฏิบัติในการเป็นองค์กรที่ดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงเศรษฐกิจ สังคม/ชุมชน และสิ่งแวดล้อมเป็นพื้นฐานสำคัญ

๓. บริษัทฯ จัดให้มีการบริหารจัดการข้อร้องเรียนสำหรับผู้ให้บริการ โดยมอบหมายให้กองสื่อสารองค์กร (สอ.สส.) ในฐานะผู้รับผิดชอบหลักในการรับข้อร้องเรียน เป็นผู้กลั่นกรองและสอบสวนข้อร้องเรียนทั้งด้านประเด็นข้อร้องเรียน เอกสารหลักฐาน และผู้เกี่ยวข้อง ก่อนนำเสนอข้อร้องเรียนต่าง ๆ แก่หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการแก้ไข และแจ้งกลับแก่ผู้ร้องเรียนอย่างรวดเร็วตามระยะเวลาที่กำหนด

การดำเนินการและผลการสำรวจการดำเนินงานจริงด้านประเด็นผู้ให้บริการ

๑. บริษัทฯ มีการดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับด้านประเด็นผู้ให้บริการ ทั้งนี้บริการของบริษัทฯ มี ๒ ด้านที่สำคัญ คือ บริการการเดินอากาศ และบริการเกี่ยวเนื่อง ซึ่งการดำเนินงานตามภารกิจมีแนวทางการดำเนินงานที่ปฏิบัติอยู่แล้ว โดยการดำเนินงานมีมาตรฐาน ระเบียบปฏิบัติ ที่เกี่ยวข้องจำนวนมาก เช่น

๑.๑ การดำเนินงานด้านบริการการเดินอากาศ มีการพัฒนามาตรฐานต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับ มาตรฐานสากลที่เกี่ยวข้อง เช่น

(๑) มาตรฐานการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ

(๒) การดำเนินงานตามมาตรฐานตามเอกสาร Manual of Standard ของ สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) และของ ICAO

(๓) มาตรฐานบริการการเดินอากาศของบริษัทฯ เช่น การขอรับใบอนุญาตผู้ประจำหน้าที่ผู้ควบคุมจราจรทางอากาศ นักบิน ที่ใช้มาตรฐานของ กพท. เป็นสำคัญ

(๔) มาตรฐานตามเอกสาร ICAO PANS and Documents

(๕) ดำเนินการตามมาตรฐานความปลอดภัยในการให้บริการการเดินอากาศ และมีการบริหารความเสี่ยง (Safety Assessment) ด้านบริการการเดินอากาศอย่างเป็นระบบมีการทำคู่มือ Safety Management System (SMS) แยกตามห้องบังคับการบิน

๑.๒ การดำเนินงานตามระเบียบต่าง ๆ ของ กพท. เช่น ระเบียบ กพท. ว่าด้วยข้อปฏิบัติในการรักษาชี้นป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) เป็นต้น

- ๑.๓ การดำเนินงานด้านบริการการเดินอากาศของบริษัท นอกจากเป็นตามมาตรฐานสากลแล้ว บริษัท ยังให้บริการด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติต่อสายการบินใดสายการบินหนึ่งเป็นพิเศษ และมีความโปร่งใสในการคิดค่าบริการ โดยมีการประกาศอัตราค่าบริการใน AIP ประเทศไทย (เอกสารแนบ ๒)
- ๑.๔ การดำเนินงานด้านบริการเกี่ยวเนื่องกับการให้บริการการเดินอากาศของบริษัท เป็นการนำศักยภาพของบุคลากรด้านวิศวกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาระบบ/อุปกรณ์ด้านบริการการเดินอากาศ ทั้งเพื่อใช้งานเองและจำหน่ายให้กับประเทศต่าง ๆ รวมถึงการให้บริการด้านการฝึกอบรมบุคลากรด้านบริการการเดินอากาศ โดยนำขีดความสามารถของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศสนับสนุนการให้บริการ ทั้งนี้การดำเนินงานอยู่ภายใต้มาตรฐานสากลที่เป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ การดำเนินงานด้านบริการเกี่ยวเนื่อง ให้ความสำคัญการทำตามมาตรฐานสากล และปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบที่เกี่ยวข้องด้วย เช่น พ.ร.บ.จัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ ๒๕๖๐ ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้าง ๒๕๖๐ พ.ร.บ.การกระทำความผิดทาง คอมพิวเตอร์ พ.ร.บ.ประกอบกิจการโทรคมนาคม ใบอนุญาตของ กสทช. พ.ร.บ.คุ้มครองแรงงาน ระเบียบพัสดุธุรกิจ และการมอบอำนาจการเงินของบริษัท เป็นต้น



ที่มา : Intranet บวท.

บริษัท ได้มีการพัฒนาระบบ/อุปกรณ์ เพื่อการให้บริการ เชิงธุรกิจจากขีดความสามารถด้านวิศวกรรมและเทคโนโลยีของพนักงาน เช่น การพัฒนาเครื่องมือปฏิบัติการการควบคุมจราจรทางอากาศจำลองสำหรับพัฒนาบุคลากรก่อนที่จะเป็นผู้ควบคุมจราจรทางอากาศ และฝึกผู้ควบคุมจราจรทางอากาศเพื่อเพิ่มขีดความสามารถและประสิทธิภาพในการให้บริการจราจรทางอากาศ โดยผลิตเพื่อใช้งานในบริษัท เอง และจำหน่ายให้กับประเทศต่าง ๆ ด้วย โดยการพัฒนาระบบ/อุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อให้บริการเกี่ยวเนื่อง เป็นการพัฒนาให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล และ/หรือมาตรฐานของ ICAO เป็นที่ยอมรับของลูกค้าทั้งในประเทศและต่างประเทศ

๒. ข้อมูลจากการสำรวจการดำเนินงานด้าน CSR in Process ตามมาตรฐาน ISO 26000 ในปี ๒๕๖๕ (ณ เดือนกรกฎาคม-สิงหาคม ๒๕๖๕) เกี่ยวกับการปฏิบัติด้านประเด็นผู้บริโภคม ในส่วนของ ประเด็นจากแบบสำรวจ ซึ่งเป็นข้อมูลการดำเนินงานจริงนอกเหนือจากการปฏิบัติของสายงานที่รับผิดชอบโดยตรงสามารถสรุปผลการดำเนินงานได้ดังนี้

- ๒.๑ บริษัทฯ มีนโยบายยึดมั่นในพันธะสัญญาและข้อกำหนดการค้าที่มีต่อลูกค้า คู่ค้า และ คู่ความร่วมมือ (เช่น มีนโยบายการแข่งขันทางการตลาดที่เป็นธรรม โดยดำเนินการกิจ ภายใต้กรอบกติกา มีจริยธรรม และปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง)
- ๒.๒ บริษัทฯ มีการผลิตสินค้าและให้บริการโดยคำนึงถึงความปลอดภัยของลูกค้าในการ ใช้สินค้าและบริการ (เช่น เป็นไปตามมาตรฐาน ISO 9002 เป็นต้น)
- ๒.๓ บริษัทฯ มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นธรรม ไม่หลอกลวงลูกค้า รวมถึงมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับ บริการของบริษัทฯ เพื่อความรวดเร็ว ถูกต้อง ในการรับรู้และทำความเข้าใจ
- ๒.๔ บริษัทฯ มีการบริการหลังการขายและรับเรื่องร้องเรียนของลูกค้าจากการใช้สินค้า และบริการ
- ๒.๕ บริษัทฯ มีนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
- ๒.๖ บริษัทฯ มีระบบสารสนเทศที่สนับสนุนการติดต่อระหว่างผู้บริโภคกับบริษัทฯ โดย ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ

หมวดที่ ๗ : การมีส่วนร่วมของชุมชนและการพัฒนาชุมชน
(Community Involvement and Development)



ที่มารูปภาพ : รายงานประจำปี บวท.

หลักการที่กำหนดไว้ในคู่มือด้าน CSR in Process

การเสริมสร้างการมีส่วนร่วมและการพัฒนาความเข้มแข็งของชุมชน เป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนให้บริษัทฯ ก้าวสู่การเป็นองค์กรที่ให้บริการการเดินอากาศด้วยคุณภาพสูงสุดอย่างยั่งยืน ได้อย่างสมบูรณ์ตามวิสัยทัศน์ที่กำหนด ซึ่งเพื่อให้ภาคอุตสาหกรรมการบินอยู่ร่วมกับสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อมได้อย่างยั่งยืน ด้วยการพึ่งพาอาศัยกันอย่างเกื้อกูลและควบคุมให้การปฏิบัติงานไม่สร้างผลกระทบต่อสุขภาพอนามัย ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อมภายในชุมชน รวมถึงเป็นฐานต่อยอดเศรษฐกิจชุมชนให้เติบโตได้ในระยะยาว เพื่อบรรลุเป้าหมายดังกล่าว บริษัทฯ จึงได้กำหนดแนวปฏิบัติที่ดีที่ครบถ้วนตามมาตรฐาน ISO 26000 โดยมีสาระสำคัญประกอบด้วย การศึกษาวัฒนธรรม การจ้างงาน การพัฒนาทักษะ การเข้าถึงเทคโนโลยี และการสร้างความมั่นคงและรายได้

แนวทางการดำเนินงานตามคู่มือ CSR in Process

๑. ชุมชนเป็นหนึ่งในกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ ที่บริษัทฯ ให้ความสำคัญ บริษัทฯ แบ่งกลุ่มชุมชนออกเป็น ๓ กลุ่ม คือ ชุมชนที่ได้รับผลกระทบจากการให้บริการของบริษัทฯ ชุมชนที่ส่งผลกระทบต่อ การให้บริการของบริษัทฯ และชุมชนทั่วไป โดยคณะกรรมการบริษัทฯ ในฐานะผู้กำกับดูแลองค์กร กำหนดให้บริษัทฯ ต้องมุ่งเน้นบริหารความสัมพันธ์กับชุมชนอย่างเป็นรูปธรรม ผ่านกิจกรรมการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจ และการส่งเสริมความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมภายในชุมชน ตามกระบวนการมีส่วนร่วม ซึ่งกิจกรรมการดำเนินงานต่าง ๆ บริษัทฯ ได้ระบุเป็นส่วนหนึ่งของแผนแม่บทการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของบริษัทฯ มาตั้งแต่แผนแม่บทฯ ฉบับแรกปี ๒๕๖๒-๒๕๖๖ ถึงฉบับปัจจุบัน ๒๕๖๕-๒๕๖๙ ที่นำเสนอให้คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี และการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม และคณะกรรมการบริษัทฯ พิจารณาให้ ความเห็นชอบตามลำดับ

๒. บริษัทฯ เสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนเป็นไปอย่างยั่งยืน จึงได้จัดให้มีกิจกรรมพัฒนาชุมชนตามแนวทางการจัดการเชิงคุณภาพ (Quality Management) โดยกำหนดหลักเกณฑ์การคัดเลือกชุมชนสำคัญที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จตามภารกิจและ/หรือได้รับผลกระทบเชิงลบจากบริษัทฯ อย่างมีนัยสำคัญรวมถึงเป็นชุมชนที่มีความรู้ความสามารถหรือศักยภาพการประกอบอาชีพด้วยปัญหาท้องถิ่นเป็นพื้นฐาน ก่อนสอบถามและนำความต้องการของชุมชนมาพัฒนาโครงการภายใต้ความสามารถพิเศษของบริษัทฯ ทั้งนี้เพื่อให้โครงการสามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนที่บริษัทฯ ให้ความสำคัญได้อย่างแท้จริง และดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่องในระยะยาวจากทรัพยากรและความรู้ความสามารถที่มีองค์กรมีอย่างเพียงพอทั้งในปัจจุบันและอนาคต

๓. บริษัทฯ มุ่งมั่นพัฒนาให้ชุมชนมีสภาพความเป็นอยู่ที่ดีในทุกมิติ จึงได้มอบหมายให้ฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ (งาน CSR) และฝ่ายบริหารจรรยาบรรณทางอากาศภูมิกาศ ๑ และ ๒ เป็นต้น วิเคราะห์และกำหนดแผนงาน โครงการพัฒนาชุมชนอย่างหลากหลาย สอดคล้องกับความต้องการของชุมชนสำคัญ และความสามารถพิเศษของบริษัทฯ รวมถึงเป็นไปภายใต้กรอบมาตรฐานสากล ISO 26000 ที่มีมิติการพัฒนาเพื่อให้ชุมชนเกิดความเข้มแข็งตั้งแต่เศรษฐกิจชุมชน สังคม สิ่งแวดล้อม รวมถึงวัฒนธรรมองค์กรอย่างยั่งยืน

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

๕. คณะกรรมการบริษัทฯ มุ่งมั่นให้ชุมชนเกิดความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมการทำงานของบริษัทฯ ที่คำนึงถึงชุมชนและสังคมอย่างแท้จริง จึงได้กำหนดแนวทางการกำกับดูแล และติดตามให้บริษัทฯ นำเสนอผลการเสริมสร้างการมีส่วนร่วมและการพัฒนาชุมชนแก่คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม และคณะกรรมการบริษัทฯ อย่างสม่ำเสมอ

การดำเนินการและผลการสำรวจการดำเนินงานจริงด้านการมีส่วนร่วมของชุมชนและการพัฒนาชุมชน

๑. บริษัทฯ มีสำนักกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ (งาน CSR) ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ คัดเลือก ระบุชุมชน และกำหนดแผนงานโครงการในการพัฒนาชุมชนสำคัญ โดยได้รับความร่วมมือจากศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาคทุกแห่ง และทุกภาคส่วนในองค์กร ร่วมผลักดันให้บรรลุเป้าหมายทางการปฏิบัติ โดยมีการดำเนินงานดังนี้

- ๑.๑ บริษัทฯ มีนโยบายและคู่มือการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ในการแสดงเจตจำนงให้ผู้บริหาร และพนักงานตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการดำเนินธุรกิจหลักที่มีการบริหารจัดการผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐานสากล การปฏิบัติตามหลักนิติธรรม ธรรมภิบาล สิทธิมนุษยชน และการเคารพต่อบรรทัดฐานระหว่างประเทศที่สากลและรัฐบาลกำหนดอย่างเคร่งครัด ต่อพนักงาน ลูกค้า คู่ค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้รับการปฏิบัติด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส เป็นธรรม และเท่าเทียมกัน ตรวจสอบได้ และคำนึงถึงผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม รวมถึง ให้ความสำคัญในการสร้างความพึงพอใจ และความผูกพันแก่ลูกค้า ด้วยความรับผิดชอบต่อในตัวผลิตภัณฑ์และบริการ ตลอดจนการสนับสนุนและส่งเสริมการนำนวัตกรรมและความสามารถพิเศษขององค์กรมาพัฒนาและเสริมสร้างให้ชุมชนสำคัญของบริษัทฯ เกิดความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจ และ ลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตให้กับชุมชนและสังคม
- ๑.๒ บริษัทฯ มีนโยบายและคู่มือด้านความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านชุมชน แนวทางการดำเนินกิจการโดยคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม และไม่กระทำการใด ๆ ที่จะมีผลเสียต่อชุมชน สังคม และประโยชน์สาธารณะ ให้การสนับสนุนกิจกรรมที่จะมีส่วนสร้างสรรค์ชุมชนและสังคม และปลูกฝังจิตสำนึกให้ฝ่ายจัดการและพนักงานให้ตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อชุมชนและสังคม
- ๑.๓ มาตรฐานสากลที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านชุมชน ประกอบด้วย แนวทางสากล AA1000SES (Stakeholder Engagement Standard) และมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ISO 26000 รวมถึงการพัฒนาความความยั่งยืนขององค์กรในส่วนที่เกี่ยวข้องกับ มิติ เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ขององค์กร สหประชาชาติ
- ๑.๔ บริษัทฯ มุ่งเน้นให้บริการการเดินทางอากาศและบริการเกี่ยวเนื่องดำเนินการบนพื้นฐานของมาตรฐานสากล ด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส เป็นธรรม และเท่าเทียม เพื่อสร้างความเชื่อมั่น และความพึงพอใจในบริการของบริษัทฯ

๒. ข้อมูลจากการสำรวจการดำเนินงานด้าน CSR in Process ตามมาตรฐาน ISO 26000 ในปี ๒๕๖๕ (ณ เดือนกรกฎาคม-สิงหาคม ๒๕๖๕) เกี่ยวกับการปฏิบัติด้านการมีส่วนร่วมของชุมชนและการพัฒนาชุมชนในส่วนของประเด็นจากแบบสำรวจ ซึ่งเป็นข้อมูลการดำเนินงานจริงนอกเหนือจากการปฏิบัติของสายงานที่รับผิดชอบโดยตรงสามารถสรุปผลการดำเนินงานได้ดังนี้

- ๒.๑ บริษัทฯ มีบริษัทฯ มีกิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อมเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชน
- ๒.๒ บริษัทฯ มีการสนับสนุนช่วยเหลือสังคมหรือชุมชนโดยรอบสถานประกอบการของบริษัทฯ ตามความเหมาะสม และการใช้ความสามารถพิเศษขององค์กรในการช่วยเหลือและพัฒนาชุมชนและสังคม
- ๒.๓ บริษัทฯ มีการสนับสนุนช่วยเหลือสังคมหรือชุมชนด้วยกิจกรรมสาธารณะประโยชน์ (เช่น การช่วยเหลือผู้ประสบภัย เป็นต้น)
- ๒.๔ บริษัทฯ มีการส่งเสริมกิจกรรมทางวัฒนธรรมตามความเหมาะสม
- ๒.๕ บริษัทฯ มีการส่งเสริมการพัฒนาชุมชน ช่วยเหลือเด็ก ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาสทางสังคม (เช่น การสนับสนุนการมอบทุนการศึกษาแก่เด็กพิการและผู้ด้อยโอกาสของมูลนิธิธรรมาภิบาลไทย)
- ๒.๖ บริษัทฯ ดำเนินกิจกรรม โดยร่วมมือกับชุมชนในการพัฒนาชุมชนด้วยการนำนวัตกรรม เข้าให้ความช่วยเหลือชุมชน การรณรงค์ให้ความรู้ในเรื่องปัจจัยอันตรายต่อชุมชน และความรู้เรื่องบริการการเดินทางอากาศและความสำคัญของการบริการการเดินทางอากาศให้ชุมชน เข้าใจ ให้ความสำคัญและให้ความร่วมมือในการดำเนินกิจกรรมของชุมชน สังคมโดยคำนึงถึงความปลอดภัยทางการบิน



กิจกรรมจิตอาสาร่วมกับชุมชน สังคม และ
หน่วยงานโดยรอบสถานประกอบการของบริษัทฯ
ในการทำความสะอาดปรับปรุงสภาพแวดล้อมแหล่ง
ชุมชน และช่วยอำนวยความสะดวกในการ
ให้บริการด้านสาธารณสุขร่วมกับกระทรวง
คมนาคม และกระทรวงสาธารณสุข

เปิดใช้แอปพลิเคชัน “บ้ำเพ็ญ” ความร่วมมือในการแก้ไขปัญหา ปัจจัยอันตรายจากบั้งไฟ โคมลอย ระหว่างหน่วยงานภาครัฐ AEROTHAI กับ GiSTDA เพื่อประโยชน์ร่วมของภาครัฐกับ ภาคประชาชนในการประกอบ กิจกรรมการจุดบั้งไฟ ปล่อยโคมลอย (เอกสารแนบ ๓)	
--	--

การปล่อยบั้งไฟนับเป็นอีกหนึ่งปัจจัยเสี่ยงที่อาจจะก่อให้เกิดอันตรายและผลกระทบต่อความคมนาคมทางอากาศได้ หลายปีมานี้มีการแจ้งพบบั้งไฟขณะทำการบินซึ่งนักบินไม่ได้รับแจ้งเตือนล่วงหน้า หลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กระทรวงมหาดไทย กระทรวงคมนาคม และบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทยจำกัด พยายามแก้ไขปัญหาในจุดนี้โดยได้ขอความร่วมมือและสร้างความรู้ความเข้าใจกับประชาชนในท้องถิ่นหรือผู้ที่ต้องการประกอบกิจกรรมการจุดบั้งไฟ เกี่ยวกับการจัดพื้นที่ควบคุมและ เผื่อระวังบริเวณโดยรอบสนามบิน และเส้นทางบินเป็นพิเศษ สำนักกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ (งาน CSR) ร่วมกับศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาคมีบทบาทในความร่วมมือกับจิตอาสา กรรมการปกครองลงพื้นที่ดำเนินกิจกรรมเพื่อผลักดันและรณรงค์ในการสร้างความเข้าใจให้ประชาชน ชุมชน สังคมในพื้นที่ที่มีการจัดกิจกรรมยิงบั้งไฟที่ส่งผลกระทบด้านการคมนาคมทางอากาศ

ปี ๒๕๖๐ ในช่วงประเพณีบุญบั้งไฟของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีสถิติการแจ้งการจุดบั้งไฟมากถึง ๑๙,๕๒๐ บั้ง และมีนักบินพบเห็นบั้งไฟขณะทำการบินจำนวนมากกว่า ๕๐ ครั้ง รัฐบาลตระหนักถึงผลกระทบด้านความปลอดภัยที่เกิดจากกิจกรรมการปล่อยบั้งไฟ มีมาตรการและข้อบังคับในการขออนุญาต แต่ยังไม่ครบวงจร ยังไม่สามารถวิเคราะห์ถึงผลกระทบด้านความปลอดภัยที่อาจเกิดขึ้นกับการคมนาคมทางอากาศได้ทั้งหมด ในปี ๒๕๖๑ จึงนำระบบ “บ้ำเพ็ญ” มาทดสอบใช้งานให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่นำร่อง ๒ จังหวัดคือ ศรีสะเกษ และยโสธร ได้รับทราบ ได้แก่ กระทรวงมหาดไทย, กระทรวงคมนาคม, บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด, กรมการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย และการท่าอากาศยานไทย เป็นต้น

เจตจำนงว่าด้วยความร่วมมือระหว่าง AEROTHAI กับ GiSTDA
ในการพัฒนาการบริหารจัดการห่วงอากาศแบบบูรณาการระหว่าง
ระบบ THAI-CMAC กับ ระบบบำเพ็ญ

หนังสือแสดงเจตจำนง

ว่าด้วยความร่วมมือด้านการพัฒนาการบินเชิงพาณิชย์จากหน่วยงานบูรณาการ
ระหว่างระบบ THAI-CMAC กับระบบนำร่อง

ระหว่าง
สำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน)
กับ
บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด

หนังสือแสดงเจตจำนงฉบับนี้ทำขึ้น ณ สำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) เมื่อวันที่ ๒๒ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๔ ระหว่าง

สำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) สำนักงานนำร่อง
ที่อยู่เลขที่ศูนย์ราชการเมืองเชียงใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ รหัสไปรษณีย์ ๕๑๐๐ ๒๐๑ อาคารรัฐประหารวัฒนาฯ
ชั้น ๒ ถนนปิ่นเกล้า แขวงคลองจั่น เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร ๑๐๒๖๐ โดย นายประจักษ์ อภิชาติกุล
ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ ซึ่งลงนามโดย "สมชาย" ลายมือ (รูป)

บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด สำนักงานนำร่องที่อยู่เลขที่ ๑๐๒ ซอยบางนาแถม
แขวงทุ่งนาเกลือ เขตสาทร กรุงเทพมหานคร ๑๐๒๖๐ โดย นายสมศักดิ์ ตันนันทน์ กรรมการผู้อำนวยการใหญ่
ซึ่งลงนามโดย "ประจักษ์" ลายมือ (รูป)

ทั้ง สมชาย และ ประจักษ์ ได้ลงนามและวางลายเซ็นเป็นการพัฒนาการบินเชิงพาณิชย์จาก
หน่วยงานบูรณาการระหว่างระบบประสานงานด้านบริหารจราจรทางอากาศระหว่างประเทศและการบิน
แห่งชาติ (THAI-CMAC) กับระบบนำร่องเพื่อการให้บริการด้านการบินและขนส่งทางอากาศโดยสมัครใจ
ตามความเหมาะสม (ระบบนำร่อง) ซึ่งเป็นการดำเนินการโดยสมัครใจ โดยละเว้นการบังคับใช้ข้อบังคับ

๑. วัตถุประสงค์ของการแสดงเจตจำนงในความร่วมมือ

๑.๑ เพื่อร่วมกันพัฒนาการบริหารจัดการระบบบูรณาการระหว่างระบบ THAI-CMAC
กับระบบนำร่องให้ใช้ในการให้บริการตามแผนปฏิบัติการเกี่ยวกับการบินพาณิชย์
เพื่อสนับสนุนการพัฒนาระบบขนส่งทางอากาศ และสนับสนุนการให้บริการด้านการบินและขนส่งทางอากาศ
๑.๒ เพื่อร่วมกันเสริมสร้างศักยภาพทางธุรกิจด้านการบินพาณิชย์ด้านการบินพาณิชย์ National
Airspace Management Cell (AMC) Platform

๑.๓ เพื่อร่วมกันใช้ข้อมูลและภูมิสารสนเทศในการให้บริการด้านการบินเชิงพาณิชย์
ภูมิสารสนเทศด้านการเดินทางทางอากาศและภูมิอากาศ และระบบนำร่อง เพื่อพัฒนาการดำเนินงานใน
อุตสาหกรรมการบินและขนส่งทางอากาศ ซึ่งเป็นการสนับสนุนการให้บริการด้านการบินพาณิชย์จาก
หน่วยงานบูรณาการ

๑.๔ เพื่อกำหนดกรอบการดำเนินงานและขั้นตอนการดำเนินงานในการพัฒนาระบบบูรณาการ
โดยดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนดไว้

๒. ขอบเขตความร่วมมือ

๒.๑ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานในการให้บริการด้านการบินพาณิชย์ และระบบนำร่องในการ
ดำเนินการด้านความปลอดภัยของระบบการดำเนินงานด้านการบินพาณิชย์

๒.๒ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานและขั้นตอนการดำเนินงานในการให้บริการด้านการบินพาณิชย์
การพัฒนาระบบการให้บริการด้านการพัฒนาระบบบูรณาการระหว่างระบบ THAI-CMAC กับระบบนำร่องให้
สอดคล้องตามแผนการดำเนินงานและเจตจำนงฉบับนี้

๒.๓ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานด้านการบินพาณิชย์ในการให้บริการด้านการบริหาร
จราจรทางอากาศบูรณาการระหว่างระบบ THAI-CMAC กับระบบนำร่อง

๒.๔ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานและขั้นตอนการดำเนินงานในการให้บริการด้านการบินพาณิชย์
การพัฒนาระบบปฏิบัติการและระบบขนส่งทางอากาศ เพื่อพัฒนาระบบการดำเนินงานด้านการบินพาณิชย์
ตามความเหมาะสมตามขั้นตอนที่กำหนดไว้

๒.๕ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานด้านการบินพาณิชย์ในการให้บริการด้านการบริหาร
จราจรทางอากาศ (ระบบ UTM) ให้ใช้ในการ Demonstration Project/ Sandbox เพื่อ
สนับสนุนการให้บริการด้านการบริหารจราจรทางอากาศโดยสมัครใจ (MaaS) ในพื้นที่นำร่อง

ทั้ง สมชาย และ ประจักษ์ ได้ลงนามและวางลายเซ็นเป็นการพัฒนาการบินเชิงพาณิชย์และขนส่งทาง
อากาศโดยสมัครใจตามขั้นตอนที่กำหนดไว้

ในการดำเนินการด้าน ๑ ที่ต้องดำเนินการโดยหน่วยงานการบินและขนส่งทางอากาศฉบับนี้ ได้มีการ
ดำเนินการด้านการบินพาณิชย์และระบบขนส่งทางอากาศโดยสมัครใจตามที่กำหนดไว้ในเอกสารแนบ
และเอกสารแนบ ๑ ถึง ๖ ซึ่งมีความสอดคล้องกัน

๓. การดำเนินการในการดำเนินงานด้านการบินและขนส่งทางอากาศ

กรณีที่มีการดำเนินการด้านการดำเนินงานด้านการบินและขนส่งทางอากาศฉบับนี้ ทั้งสองฝ่ายจะต้องปฏิบัติตาม
ข้อตกลงในการดำเนินงาน โดยดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ในเอกสารแนบ ๑ ถึง ๖ ซึ่งมีความสอดคล้องกัน
และดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ในเอกสารแนบ ๑ ถึง ๖ ซึ่งมีความสอดคล้องกัน

๔. การแก้ไขข้อขัดแย้ง

ในกรณีที่ทั้งสองฝ่ายมีความขัดแย้งในการดำเนินงานด้านการบินและขนส่งทางอากาศฉบับนี้ ทั้งสองฝ่ายจะต้องปฏิบัติตาม
การดำเนินการด้านการบินพาณิชย์และขนส่งทางอากาศโดยสมัครใจตามที่กำหนดไว้ในเอกสารแนบ ๑ ถึง ๖

๒/๑๔ เพื่อกำหนดกรอบการดำเนินงาน

๑/๑๔ การดำเนินงาน...

๑. เพื่อร่วมกันพัฒนาการบริหารจัดการห้วงอากาศแบบบูรณาการระหว่างระบบ THAI-CMAC กับระบบบำเพ็ญไปใช้ในการให้บริการประชาชนและหน่วยงานเกี่ยวกับกิจกรรมดังกล่าว เพื่อยกระดับความปลอดภัยด้านการคมนาคมทางอากาศ และจัดระเบียบกิจกรรมดังกล่าว ของประเทศไทย

๒. เพื่อเตรียมการในการจัดทำโครงการบูรณาการสำหรับการพัฒนา National Airspace Management Cell (AMC) Platform
๓. เพื่อนำเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศมาใช้ในการวิเคราะห์ด้านการให้บริการข้อมูลภูมิสารสนเทศด้านการเดินอากาศของประเทศและภูมิภาค และร่วมกันวิจัยและพัฒนาในการนำเทคโนโลยีภูมิสารสนเทศสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการกิจการให้บริการควบคุมจราจรทางอากาศ
๔. เพื่อการแลกเปลี่ยนข้อมูลสนับสนุนการบริหารจัดการห้วงอากาศแบบบูรณาการโดยต้องได้รับความเห็นชอบร่วมกันทั้งสองฝ่าย



โครงการธนาคารปูม้า
โครงการที่บริษัทฯ ส่งเสริมให้พนักงานนำความสามารถพิเศษด้านวิศวกรรมมาใช้ในการสรรค์สร้างนวัตกรรมชุมชนเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน สังคม และเศรษฐกิจที่ดีขึ้นของชุมชน

๕. สรุปและข้อเสนอแนะ

บริษัทฯ โดยสำนักกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ (งาน CSR) ดำเนินการจัดทำนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการ โดยนำมาตรฐานสากล ISO 26000 มากำหนดแนวทางการดำเนินงาน และมุ่งเน้นให้กับผู้บริหาร และพนักงานปฏิบัติตามแนวทางดังกล่าวในใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงาน เพื่อติดตามผลการดำเนินงานตามแนวทางที่กำหนดไว้ในคู่มือ บริษัทฯ ได้จัดทำแบบสำรวจให้ทุกหน่วยงานตอบแบบสำรวจในการดำเนินงานด้าน CSR in process ตามมาตรฐาน ISO 26000 โดยสามารถสรุปได้ดังนี้

๕.๑ จำนวนการตอบแบบสำรวจ

กำหนดกลุ่มเป้าหมายในการตอบแบบสำรวจ คือ หน่วยงานระดับกอง/ศูนย์/สำนักทุกหน่วยงาน มีจำนวนทั้งสิ้น ๖๖ หน่วยงาน (รวมงานย่อย) (สายงานสนับสนุนจำนวน ๓๕ หน่วยงาน และสายงานควบคุมจราจรทางอากาศ วิศวกรรมจราจรทางอากาศ และงานภูมิภาคและศูนย์ประกอบการจำนวน ๓๑ หน่วยงาน) โดยมีหน่วยงานที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจจำนวน ๓๖ หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ ๕๔ โดยพบว่าหน่วยงานที่ไม่ได้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานด้านปฏิบัติการ (บริหารจราจรทางอากาศ วิศวกรรมจราจรทางอากาศ) และงานภูมิภาค (ศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค) ซึ่งเป็นหน่วยงานภาคปฏิบัติ ภารกิจของหน่วยงานเกี่ยวข้องกับการจัดทำนโยบาย คู่มือ และแนวทางการดำเนินงานน้อย จึงมีนัยสำคัญต่อข้อมูลที่นำมาสรุปผลการดำเนินงานไม่มากนัก แต่อย่างไรก็ตามควรต้องมีการรณรงค์ให้มีการตอบแบบสำรวจเพิ่มขึ้นในโอกาสต่อไป

๕.๒ สรุปการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการ (CSR in process) ตามมาตรฐาน ISO 26000

การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการ (CSR in process) ในทางปฏิบัติมี ๒ ส่วนด้วยกันคือ

ส่วนที่ ๑ บริษัทฯ มีการจัดทำนโยบายและคู่มือกำหนดแนวทางการดำเนินงาน เพื่อให้ผู้บริหาร และพนักงานดำเนินงานตามกรอบนโยบายและคู่มือที่จัดทำขึ้น และ

ส่วนที่ ๒ เป็นการปฏิบัติโดยอาจจะเกิดจากการดำเนินงานตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ระเบียบข้อบังคับของหน่วยงานกำกับดูแล และมาตรฐานสากลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของหน่วยงาน ซึ่งบางส่วนอาจจะต้องมีการพัฒนาไปสู่การจัดทำนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานเฉพาะต่อไปตามความจำเป็น อาทิเช่น มาตรฐานการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ มาตรฐานตามเอกสาร Manual of Standard ของ สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) และของ ICAO มาตรฐานบริการการเดินอากาศของบริษัทฯ (เช่น การขอรับใบอนุญาตผู้ประจำหน้าที่ผู้ควบคุมจราจรทางอากาศ นักบิน ที่ใช้มาตรฐานของ กพท.) มาตรฐานความปลอดภัยในการให้บริการการเดินอากาศตามมาตรฐาน

ขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) (เช่น มาตรฐานตามเอกสาร ICAO PANS and Documents) มาตรฐานความปลอดภัยในการให้บริการการเดินอากาศ และมีการบริหารความเสี่ยง (Safety Assessment) ด้านบริการการเดินอากาศอย่างเป็นระบบมีการทำคู่มือ Safety Management System (SMS) แยกตามหอบังคับการบิน นอกจากนี้ยังมีการดำเนินงานตามระเบียบต่าง ๆ ของ กพท. (เช่น ระเบียบ กพท. ว่าด้วยข้อปฏิบัติในการร่วคชันป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19)) และดำเนินการตาม AIP ประเทศไทย โดยให้บริการด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติต่อสายการบินใดสายการบินหนึ่งเป็นพิเศษ และมีความโปร่งใสในการคิดค่าบริการ เป็นต้น

ผลการดำเนินงานที่สรุปจากเอกสารหลักฐานภายในองค์กร และจากแบบสำรวจ ดังตารางต่อไปนี้

ประเด็น	นโยบายที่ดำเนินการแล้ว	ข้อมูลจากแบบสำรวจ
๑. ธรรมชาติ	๑.๑ นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี ๑.๒ นโยบายการแข่งขันทางการตลาดที่เป็นธรรม ๑.๓ นโยบายการป้องกันการใช้ข้อมูลภายใน ๑.๔ นโยบายการป้องกันการเกิดรายการเกี่ยวโยง ๑.๕ นโยบายการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ๑.๖ นโยบายการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ๑.๗ นโยบายการสร้างเสริมความเข้มแข็งของชุมชน ๑.๘ นโยบายการจ่ายค่าตอบแทนคณะกรรมการ ๑.๙ นโยบายการจ่ายค่าตอบแทนกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ ๑.๑๐ นโยบายการตรวจสอบภายใน ๑.๑๑ นโยบายการบริหารจัดการสารสนเทศและดิจิทัล ๑.๑๒ นโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล ๑.๑๓ นโยบายการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน ๑.๑๔ นโยบายการบริหารจัดการนวัตกรรม ๑.๑๕ นโยบายการพัฒนาความยั่งยืนขององค์กร ๑.๑๖ นโยบายการรายงานผลการดำเนินการทางการเงินและไม่ใช้การเงิน ๑.๑๗ นโยบายการให้หรือรับของขวัญหรือประโยชน์อื่นใด	นโยบายที่อยู่ระหว่างดำเนินการ นโยบายด้านการต่อต้านการทุจริต (คาดว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จในปี ๒๕๖๕)

ประเด็น	นโยบายที่ดำเนินการแล้ว	ข้อมูลจากแบบสำรวจ
๒. สิทธิมนุษยชน	ไม่มี	ยังไม่มีกำหนดนโยบายด้านสิทธิมนุษยชน
๓. การปฏิบัติด้านแรงงาน	๓.๑ นโยบายการบริหารโครงสร้างและอัตรากำลัง ๓.๒ นโยบายการสรรหาและคัดเลือกบุคลากร ๓.๓ นโยบายการบริหารค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ ๓.๔ นโยบายการบริหารผลการปฏิบัติงาน งาน ๓.๔ นโยบายการเรียนรู้และการพัฒนา ๓.๕ นโยบายการจัดการสภาพแวดล้อม ๓.๖ นโยบายการจัดการสารสนเทศทรัพยากรบุคคล	ไม่มีข้อมูลเพิ่มเติมจากแบบสำรวจ
๔. สิ่งแวดล้อม	๔.๑ นโยบายการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ๔.๒ นโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ๔.๓ ด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อม	ไม่มีข้อมูลเพิ่มเติมจากแบบสำรวจ
๕. การปฏิบัติอย่างเป็นธรรม	๕.๑ นโยบายการรักษาผลประโยชน์ และความซื่อสัตย์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ ผู้ถือหุ้น ๕.๒ มีแนวทางการป้องกันและการแก้ไขการเกิดผลประโยชน์ทับซ้อน ๕.๓ นโยบายการบริหารกิจการด้วยความโปร่งใส ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้ถือหุ้นสามารถตรวจสอบได้ ๕.๔ ประกาศเจตจำนงสุจริตในการบริหารงาน (ที่ ปก ๒๔๒/๒๕๖๒) ในการแสดงเจตจำนงที่จะบริหารงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มุ่งเน้นการสร้างค่านิยมคุณธรรม	ไม่มีข้อมูลเพิ่มเติมจากแบบสำรวจ
๖. ประเด็นผู้บริโภค	๖.๑ นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ๖.๒ นโยบายการแข่งขันทางการตลาดที่เป็นธรรม ๖.๓ แนวปฏิบัติตามมาตรฐานสากลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง (๑) มาตรฐานการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ	ไม่มีข้อมูลเพิ่มเติมจากแบบสำรวจ

ประเด็น	นโยบายที่ดำเนินการแล้ว	ข้อมูลจากแบบสำรวจ
๖. ประเด็นผู้บริโภค	(๒) การดำเนินงานตามมาตรฐานตามเอกสาร Manual of Standard ของ สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) และของ ICAO (๓) มาตรฐานบริการการเดินอากาศของบริษัทฯ เช่น การขอรับใบอนุญาตผู้ประจำหน้าที่ผู้ควบคุมจราจรทางอากาศ นักบิน ที่ใช้มาตรฐานของ กพท. เป็นสำคัญ (๔) มาตรฐานความปลอดภัยในการให้บริการการเดินอากาศตามมาตรฐานขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) (๕) มาตรฐานตามเอกสาร ICAO PANS and Documents (๖) มาตรฐานความปลอดภัยในการให้บริการการเดินอากาศ และมีการบริหารความเสี่ยง (Safety Assessment) ด้านบริการการเดินอากาศอย่างเป็นระบบมีการทำคู่มือ Safety Management System (SMS) แยกตามหอบังคับการบิน ๖.๒ การดำเนินงานตามระเบียบต่าง ๆ ของ กพท. เช่น ระเบียบ กพท. ว่าด้วยข้อปฏิบัติในการรับวัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) เป็นต้น ๖.๓ ดำเนินการตาม AIP ประเทศไทย โดยให้บริการด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติต่อสายการบินใดสายการบินหนึ่งเป็นพิเศษ และมีความโปร่งใสในการคิดค่าบริการ ๖.๔ การดำเนินงานด้านบริการเกี่ยวเนื่องกับการให้บริการการเดินอากาศปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง (๑) พ.ร.บ.จัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ ๒๕๖๐ (๒) ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้าง ๒๕๖๐ (๓) พ.ร.บ.การกระทำผิดทางคอมพิวเตอร์	ไม่มีข้อมูลเพิ่มเติมจากแบบสำรวจ

ประเด็น	นโยบายที่ดำเนินการแล้ว	ข้อมูลจากแบบสำรวจ
๖. ประเด็นผู้บริโภค	(๔) พ.ร.บ.ประกอบกิจการโทรคมนาคม ใบอนุญาต ของ กสทช. (๕) พ.ร.บ.คุ้มครองแรงงาน (๖) ระเบียบพัสดุธุรกิจ และการมอบอำนาจการเงิน ของบริษัทฯ	
๗. การมีส่วนร่วมและ การพัฒนาชุมชน	๗.๑ นโยบายการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม ๗.๒ นโยบายและคู่มือด้านความรับผิดชอบต่อผู้มี ส่วนได้ส่วนเสียด้านชุมชน	ไม่มีข้อมูลเพิ่มเติมจากแบบ สำรวจ

(๑) การดำเนินงานด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี หรือ ธรรมาภิบาล

บริษัทฯ เป็นหน่วยงานที่ก่อตั้งขึ้นเพื่อให้บริการการเดินอากาศโดยไม่แสวงหากำไร เป็นการดำเนินการกิจแทนภาครัฐบาลในการบริหารการจราจรทางอากาศ โดยมีวัตถุประสงค์ด้านหนึ่ง เพื่อความปลอดภัยของผู้โดยสาร และอีกด้านหนึ่งเพื่อความมั่นคงของชาติ เป็นสำคัญ ในการดำเนินงานได้มีการนำหลักการกำกับดูแลที่ดีมาประยุกต์ใช้ และให้ผู้บริหารและพนักงานยึดถือปฏิบัติ ให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินการกิจ มีการบริหารจัดการที่ดี มีคุณธรรม ความโปร่งใส และตรวจสอบได้ รวมถึงให้ผู้บริหารและพนักงานดำเนินการโดยตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อสังคม นอกจากนี้มีการกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติ ดังตารางข้างต้นแล้ว ยังมีการให้ความสำคัญกับผู้บริหารในการกำกับดูแลกิจการ ให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล ด้วยการกำหนดโครงสร้างการบริหารองค์กรที่มีองค์ประกอบตามที่กระทรวงการคลังกำหนดไว้ อย่างทุกองค์คณะ และการดำเนินงานทุกด้านมีการนำเสนอให้คณะกรรมการชุดต่าง ๆ พิจารณาให้ความเห็นชอบเป็นไปตามกรอบที่กระทรวงการคลังกำหนดไว้ และเป็นไปตามกรอบของหลักเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจอีกด้วย โดยมีคณะกรรมการชุดต่าง ๆ ดังนี้

(๑.๑) คณะกรรมการบริษัทฯ

(๑.๒) คณะกรรมการบริหาร

(๑.๓) คณะกรรมการตรวจสอบ

(๑.๔) คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

(๑.๕) คณะกรรมการพิจารณาค่าตอบแทน

(๑.๖) คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม

(๑.๗) คณะกรรมการกฎหมายและระเบียบ

(๑.๘) กรรมการอิสระ

(๑.๙) คณะกรรมการกิจการสัมพันธ์

(๒) การดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน

บริษัทฯ สร้างความตระหนักรู้ให้กับบุคลากรเกี่ยวกับสิทธิที่มีผ่านการบูรณาการกับหลักการด้านมนุษยชน และกำหนดสิทธิต่าง ๆ ของพนักงานไว้ในนโยบายด้านทรัพยากรบุคคล ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติด้านแรงงาน เช่น ค่าตอบแทนการทำงาน ชั่วโมงการทำงาน วินัยและการลงโทษ แต่อย่างไรก็ตามยังไม่ครอบคลุมเกี่ยวกับการไม่ใช้แรงงานเด็ก การใช้แรงงานหญิง การไม่เลือกปฏิบัติต่อคนพิการ เป็นต้น แม้ว่าในทางปฏิบัติแล้วบริษัทฯ มีการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน **ดังนั้นควรมีการทบทวนให้ครอบคลุมในนโยบายด้านสิทธิมนุษยชนขึ้นเป็นการเฉพาะ** เพิ่มเติม เพื่อแสดงเจตจำนงในการปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชน ที่เป็นไปตามหลักสากล และร่วมรณรงค์ในการให้ความรู้ความเข้าใจในการจัดกิจกรรมตามประเพณีที่มีผลกระทบต่อทรัพย์สินและชีวิตของประชาชน/ชุมชนอันเป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชนด้วยการขาดความรู้



ปัจจัยอันตรายจากการปล่อยโคลลอยของประชาชนในเทศกาลต่าง ๆ ที่เป็นปัญหาด้านการบิน

(๓) การดำเนินงานด้านปฏิบัติต่อแรงงาน

บริษัทฯ มีการกำหนดนโยบาย แนวปฏิบัติไว้อย่างครบถ้วนในการใช้เป็นเครื่องมือการบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์กร รวมทั้งมีการกำหนดแผนในการพัฒนา/ปรับปรุงด้านอัตราค่าจ้าง และแผนในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในระยะยาว สำหรับพนักงานและลูกจ้างของบริษัท



(๔) การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม

บริษัทฯ มีการกำหนดนโยบาย แนวปฏิบัติด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม รวมถึงนโยบายการดำเนินงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อม (ปอส.) ไว้อย่างครบถ้วนในการใช้เป็นเครื่องมือการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมในองค์กร สภาพแวดล้อมใกล้เคียงสถานประกอบการ รวมถึงให้ความสำคัญกับสร้างความตระหนักของผู้บริหารและพนักงานในการช่วยเหลือสังคม ด้วยการจัดให้มีกิจกรรมถ่ายทอดความรู้ในการกิจหลัก ในด้านปัจจัยอันตราย และกิจกรรมจิตอาสา ซึ่งบรรจุไว้เป็นแผนงาน/โครงการและกิจกรรมในแผนแม่บท CSR ของบริษัทฯ รวมทั้งด้านคณะกรรมการ ปอส. ได้ทำหน้าที่ในการดูแลด้านความปลอดภัยในการทำงานของพนักงาน การฝึกซ้อมหนีไฟ การดูแลด้านมลพิษ ด้านโรคติดต่อ และด้านสภาพแวดล้อมของสถานที่ปฏิบัติงานอย่างครบถ้วน และสามารถตรวจสอบได้



ดูแลสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานของพนักงาน



กิจกรรมจิตอาสาช่วยเหลือชุมชน/ประชาชนสู้ภัยโควิด

(๕) การดำเนินงานด้านการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม

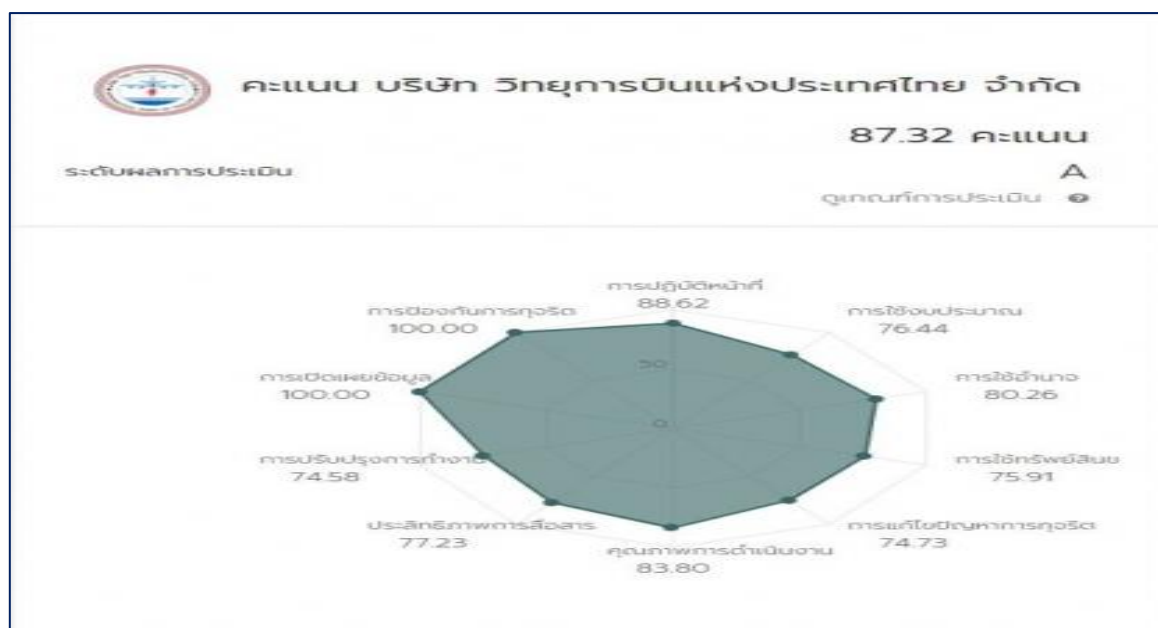
นอกจากดำเนินการตามตารางข้างต้นแล้ว บริษัทฯ ให้ความสำคัญและมุ่งเน้นในประเด็นการต่อต้านคอร์รัปชัน การติดสินบน การทุจริตในทุกด้าน เช่น จัดทำแผนบริหารความเสี่ยงและมาตรการป้องกันการทุจริตการจัดซื้อจัดจ้าง (ตามมรติคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ ๓/๒๕๖๔ (๖๔๙) วันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๔ เพื่อป้องกันการทุจริตในการจัดซื้อจัดจ้างของบริษัทฯ และกำหนด ๖ มาตรการในการจัดจ้างพัสดุให้รัดกุม ได้แก่ การกำหนดขอบเขตหรือรายละเอียดเฉพาะของพัสดุที่จะ

จัดซื้อจัดจ้าง การกำหนดขั้นตอนและอำนาจอนุมัติ การแต่งตั้งคณะกรรมการที่ถ่วงดุลด้านโครงการ (ผู้ใช้งาน) และเจ้าหน้าที่พัสดุในการพิจารณาผลการจัดซื้อจัดจ้าง อำนาจอนุมัติ วงเงิน และเชิญผู้เชี่ยวชาญภายนอกเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการ รวมถึงใช้แบบสัญญาจัดซื้อจัดจ้างตามประกาศ คณะกรรมการนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดของ บริษัท และเป็นธรรมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น นพทศบตที่ 23 กรกฎาคม 2563

บริษัท ให้ความสำคัญในการผลักดันองค์กรสู่องค์กรแห่งคุณธรรม โดยเข้าร่วมกิจกรรม "คมนาคมมุ่งมั่น ร่วมใจสร้างองค์กรคุณธรรม" ร่วมกิจการการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการขับเคลื่อนองค์กรคุณธรรม/ส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมในองค์กร ให้กับบุคลากร จากหน่วยงานด้วย

รวมถึงยึดแนวทางจริยธรรมและจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งครอบคลุมด้วยแนวปฏิบัติ ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีการเปิดเผยข้อมูลต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม มีการปฏิบัติตาม นโยบายการไม่รับของขวัญจากผู้เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนอย่างเคร่งครัด เป็นช่องทางหนึ่งในการลดปัญหา เรื่องสินบน ช่องทางการฟอกเงิน และมีการจัดทำการประเมินการควบคุมภายในตามหลักการ COSO เพื่อสร้างความมั่นใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน รวมถึงมีการประเมินความเสี่ยงและควบคุมความเสี่ยงเชิงประจักษ์โดยการกำหนดนโยบายและคู่มือปฏิบัติด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันการ ทุจริต ซึ่งผลลัพธ์การดำเนินงานส่งผลต่อผลลัพธ์จากการประเมิน ITA เป็นประจำของบริษัท

ผลการประเมิน ITA ปี ๒๕๖๔



ที่มา : Intranet บวท. งาน CG

(๖) การดำเนินงานด้านประเด็นผู้บริโภค

นอกจากดำเนินการตามตารางข้างต้นแล้ว บริษัทฯ ให้ความสำคัญและมุ่งเน้นไม่การกระทำการใด ๆ ที่หลอกลวง ทำให้เข้าใจผิด น้อโกง ไม่เป็นธรรม ไม่ชัดเจน คุ่มครองข้อมูลความเป็นส่วนตัว และเปิดเผยข้อมูลขององค์กรต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างโปร่งใส เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินภารกิจอย่างยั่งยืน

บริษัทฯ ให้ข้อมูลด้านการให้บริการการเดินทางตามข้อเท็จจริง ทั้งด้านคุณภาพและประสิทธิภาพของระบบ/อุปกรณ์ แผนการพัฒนาระบบ/อุปกรณ์ เพื่อความเชื่อถือไว้วางใจในการใช้บริการ รวมถึงมีการเปิดเผยข้อมูลด้านอัตราค่าบริการแก่ลูกค้าอย่างทั่วถึง เสมอภาค และเท่าเทียม ให้บริการกับผู้ใช้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมไม่เลือกปฏิบัติ และเป็นไปตามมาตรฐานสากล และตามข้อตกลงที่มีกับองค์กรการบินพลเรือนระหว่างประเทศ และกระทรวงคมนาคม

บริษัทฯ ดำเนินการด้านบริการเกี่ยวเนื่องด้วยการจัดหา จำหน่ายผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ มีมาตรฐานสากล โดยนำหลักธรรมาภิบาล จรรยาบรรณ มาประยุกต์ใช้ในการให้บริการ ตระหนักถึงความสำคัญในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า



เพื่อสนองตอบความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย บริษัทฯ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจผู้ให้บริการเป็นประจำทุกปี เพื่อนำผลสำรวจมาทำการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพ และประสิทธิภาพในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง สร้างความเชื่อมั่นในบริการและผลิตภัณฑ์ มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน และมีกระบวนการในการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ ตัวอย่างเช่นประเด็นคุณภาพที่สำรวจ ดังตาราง

ที่	ประเด็นคุณภาพที่สำรวจ	คะแนน	S.D.	สรุป
1)	คุณภาพ ของระบบที่ท่านได้รับจากการใช้บริการระบบวิทยุสื่อสารระหว่างนักบินกับเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ ทั้งนี้ "ไม่รวม" ปัจจัยจากภายนอก เช่น การรบกวนจากวิทยุกระจายเสียง (ชุมชน)	4.55	0.64	จุดแข็ง
2)	การสนองตอบต่อความต้องการ ที่ร้องขอในระหว่างการปฏิบัติการบินเพื่อให้เกิดความปลอดภัย	4.34	0.79	จุดแข็ง
3)	ความสามารถ ในการใช้ภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ	4.29	0.74	จุดแข็ง
4)	ความเพียงพอ ถูกต้อง และทันต่อเหตุการณ์ ของข้อมูลที่เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศให้ เพื่อให้เกิดความปลอดภัย	4.26	0.78	จุดแข็ง

ระดับคะแนนความคาดหวังของผู้ใช้บริการการเดินทางอากาศ

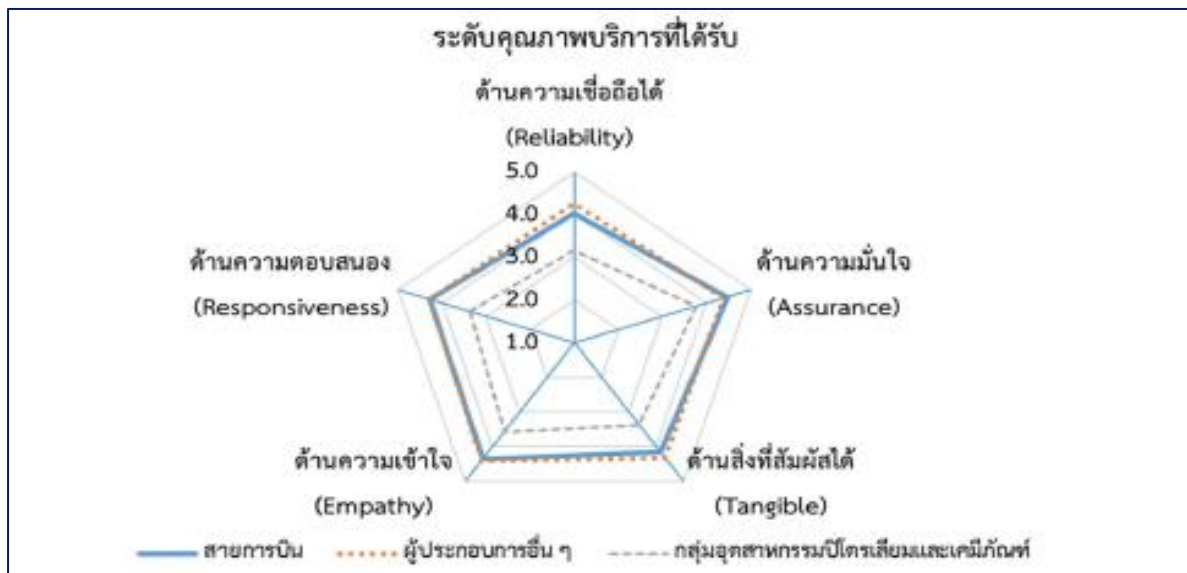
ที่	ประเด็นคุณภาพที่สำรวจ	คะแนน	S.D.
1)	การสนองตอบต่อความต้องการ ที่ร้องขอในระหว่างการปฏิบัติการบินเพื่อให้เกิดความปลอดภัย	4.57	0.62
2)	คุณภาพ ของระบบที่ท่านได้รับจากการใช้บริการระบบเครื่องช่วยการเดินอากาศ (Navigation Systems) ได้แก่ ILS/DME, VOR/DME	4.56	0.63
3)	ความเพียงพอ ถูกต้อง และทันต่อเหตุการณ์ ของข้อมูลที่เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศให้ เพื่อให้เกิดความปลอดภัย	4.56	0.63
4)	ความรู้ ทักษะ และ ความสามารถ ในการควบคุมการจราจรทางอากาศของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ	4.53	0.60
5)	ประสิทธิภาพ ของเส้นทางบิน (Airways) ที่ออกแบบใช้ในการปฏิบัติการบิน	4.51	0.64
6)	ประสิทธิภาพ ของเส้นทาง Instrument Approach Procedure ที่ออกแบบใช้ในการปฏิบัติการบิน สอดคล้องกับสมรรถนะของอากาศยาน	4.51	0.63
7)	ความสามารถ ในการให้ข้อมูลที่กระชับและเป็นมาตรฐานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ	4.51	0.65
8)	ความสามารถ ในการให้บริการจราจรทางอากาศเพื่อให้ปฏิบัติการบินได้ตามกำหนดเวลา	4.48	0.66
9)	ความสามารถ ในการใช้ภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ	4.48	0.63
10)	ประสิทธิภาพ ในการจัดลำดับการวิ่งขึ้น (Take-off) ของอากาศยาน	4.46	0.66
11)	ประสิทธิภาพ ในการจัดลำดับการร่อนลง (Landing) ของอากาศยาน	4.46	0.68
12)	ความคล่องตัวและต่อเนื่อง ในการปฏิบัติการบินทุกช่วงการบิน	4.46	0.68
13)	ประสิทธิภาพ ของเส้นทาง SID/STAR ที่ออกแบบใช้ในการปฏิบัติการบิน สอดคล้องกับสมรรถนะของอากาศยาน	4.46	0.68
14)	ความประหยัด เชื้อเพลิงอากาศยานในการปฏิบัติการบิน	4.45	0.74
15)	ความสามารถ การให้บริการจราจรทางอากาศที่ทำให้สามารถวางแผนล่วงหน้าในการปฏิบัติการบินได้	4.45	0.67

ระดับคะแนนความคาดหวังของผู้ใช้บริการการเดินทางอากาศ

ที่	ประเด็นคุณภาพที่สำรวจ	คะแนน	S.D.
16)	ความเข้าใจและใส่ใจ ถึงความต้องการของผู้ใช้บริการจราจรทางอากาศ และให้บริการได้โดยไม่ต้องร้องขอ	4.44	0.70
17)	ประสิทธิภาพ ในภาพรวมของการจัดการกับปัญหา Delay	4.42	0.71
18)	ความสามารถ ในการจัดการจราจรทางอากาศในสถานการณ์ไม่ปกติ ที่ไม่สามารถคาดการณ์ได้ล่วงหน้าเนื่องจากขัดจำกัดของกระบวนการ และ/หรือ เทคโนโลยี เช่น ผลจากสภาพอากาศ, VIP ฯลฯ	4.39	0.71
19)	คุณภาพ ของระบบที่ท่านได้รับจากการใช้บริการระบบวิทยุสื่อสารระหว่างนักบินกับเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ ทั้งนี้ "ไม่รวม" ปัจจัยจากภายนอก เช่น การรบกวนจากวิทยุกระจายเสียง (ชุมชน)	4.25	0.75
ภาพรวม		4.47	

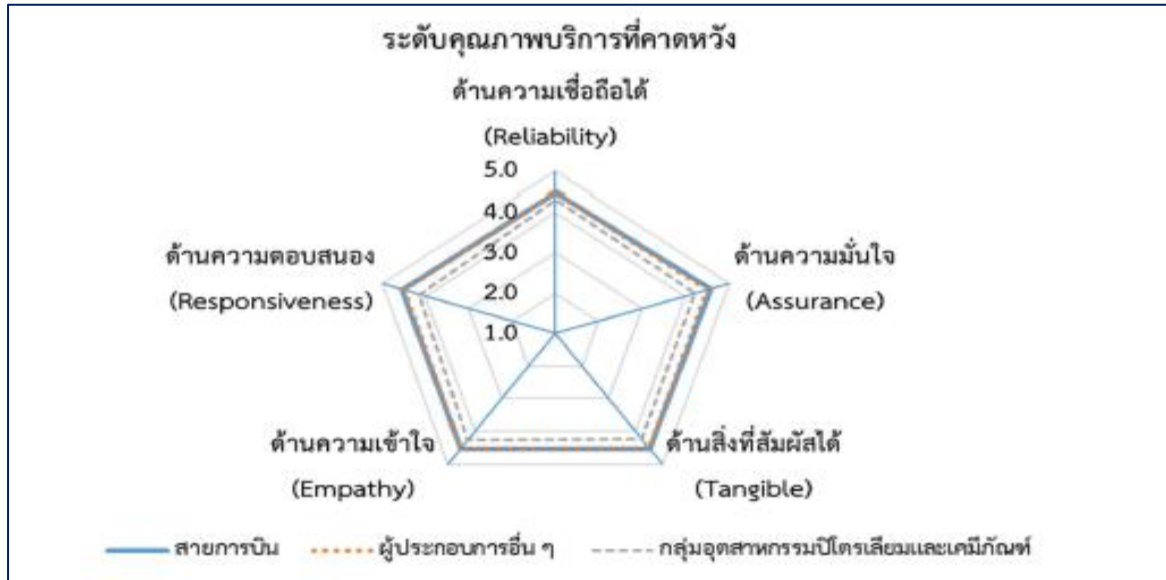
ที่มา : รายงานการสำรวจความพึงพอใจผู้บริการของ บวท. ปี ๒๕๖๔

ความพึงพอใจระดับคุณภาพบริการที่ได้รับจริง



ที่มา : รายงานการสำรวจความพึงพอใจผู้บริการของ บวท. ปี ๒๕๖๔

ความพึงพอใจระดับคุณภาพบริการที่คาดหวัง



ที่มา : รายงานการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการของ บวท. ปี ๒๕๖๔

แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน

ประเภทข้อร้องเรียน	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน
๑. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวข้องกับมาตรฐานการบริการการเดินอากาศ	กองมาตรฐานการบริการ (มก.มป.)	กระบวนการตรวจสอบมาตรฐานการให้บริการการเดินอากาศ (ANS Standards Verification Procedure) ซึ่งอยู่ภายใต้กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการบริการจราจรทางอากาศ
๒. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวข้องกับความปลอดภัยในการให้บริการจราจรทางอากาศ	กองบริหารความปลอดภัย (คป.มป.)	กระบวนการแจ้งเหตุ รายงานเหตุ และวิเคราะห์เหตุ (Safety Assurance) ซึ่งอยู่ภายใต้กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการบริการจราจรทางอากาศ
๓. เรื่องร้องเรียนด้านบริการการเดิน อากาศที่ได้รับจากลูกค้าโดยตรง	บจ. ศก. นก ๑, นก ๒, (เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศและเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลข่าวสารการเดินอากาศ ข่าวสารการบินประจำวัน)	คู่มือการปฏิบัติงานประจำแต่ละหน่วยงาน และระเบียบปฏิบัติการแจ้งเหตุ รายงานเหตุและสอบสวนเหตุที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ที่มีผลต่อความปลอดภัยด้านจราจรทางอากาศ
๔. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์และบริการเกี่ยวเนื่อง	สำนักพัฒนาธุรกิจ (สพธ.)	กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการ (บริการเกี่ยวเนื่อง)

ที่มา : แผนแม่บทด้านลูกค้าและผู้ให้บริการของ บวท. ปี ๒๕๖๕-๒๕๖๙

จะเห็นได้ว่าการดำเนินงานด้านประเด็นผู้บริโภคนอกจากมีการกำหนดนโยบายแล้ว ยังมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีจัดทำแผนแม่บทด้านลูกค้าและผู้ให้บริการเป็นประจำ เพื่อให้บริการของบริษัท มีทิศทางที่ชัดเจนสนองตอบความต้องการ ความคาดหวัง มีความเป็นธรรม เปิดเผย โปร่งใส ไม่เลือกปฏิบัติ และเผยแพร่เงื่อนไขการให้บริการ รับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอันเป็นการดำเนินการด้านประเด็นผู้บริโภคอย่างครบถ้วนครอบคลุมตามมาตรฐานสากล

(๗) การดำเนินงานด้านการมีส่วนร่วมและการพัฒนาชุมชน

นอกเหนือจากการกำหนดนโยบายและคู่มือแนวทางการดำเนินงานด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม การกำหนดนโยบายด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อม ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานพัฒนาสังคมเพื่อพนักงานภายในองค์กรแล้ว บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการดำเนินการที่ไม่ส่งผลกระทบต่อสังคม ชุมชน และให้ความสำคัญกับการส่งเสริมกิจกรรมทางวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่นของชุมชนโดยรอบสถานประกอบการและบริเวณพื้นที่ในการให้บริการการเดินทางอากาศ รวมถึงผลักดันให้ผู้บริหารและพนักงานทุกคนในองค์กรมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน โดยนำขีดความสามารถขององค์กรด้านบริการการเดินทางอากาศ วิศวกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนานวัตกรรมชุมชน การส่งเสริมความรู้ให้กับชุมชนในด้านกิจการบิณ การจัดกิจกรรมจิตอาสา การส่งเสริมด้านการกีฬา และการศึกษาแก่เด็กพิการและด้อยโอกาสทั่วประเทศ โดยมีกิจกรรมต่าง ๆ ด้าน CSR เพื่อพัฒนาชุมชนอย่างต่อเนื่อง



บริษัทฯ ร่วมกับฝ่ายจัดการและพนักงานบริจาคนมสดจืดตราและนมสดในโครงการพระราชดำริให้กับผู้ป่วยที่ติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (Coronavirus disease 2019 : COVID-19) เพื่อบำรุงสุขภาพให้แข็งแรงและสามารถฟื้นตัวได้อย่างรวดเร็วขึ้นในระหว่างพักรักษาตัว ณ โรงพยาบาลสนาม ของกระทรวงกลาโหมและกรุงเทพมหานคร



บริษัท กระดาษสาธิตสุข และกระดาษคณาคม ร่วมกิจกรรมจิตอาสา “อำนวยความสะดวก ณ จุดพัก ๓๐ นาที หลังฉีดวัคซีน” และสนับสนุนอาหารสำหรับจิตอาสา ที่สถานีกกลางบางซื่อ กรุงเทพมหานคร



ศูนย์ควบคุมการbinsราษฎรธานี จัดกิจกรรม จิตอาสา พัฒนากำจัดผักตบชวาคลองปากบางท่าข้าม สุราษฎร์ธานี



กิจกรรมจิตอาสาพัฒนาชุมชน โดยรอบสถานประกอบการของบริษัทฯ ร่วมกับเขตสาทร



โครงการ แข่งขันวิทยุการบินฯ มินิวอลเลย์บอล รุ่นอายุไม่เกิน ๑๒ ปี
ซึ่งถ้วยพระราชทานสมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี (จัดโดยสมาคมกีฬาโอลิมปิกแห่งประเทศไทย)

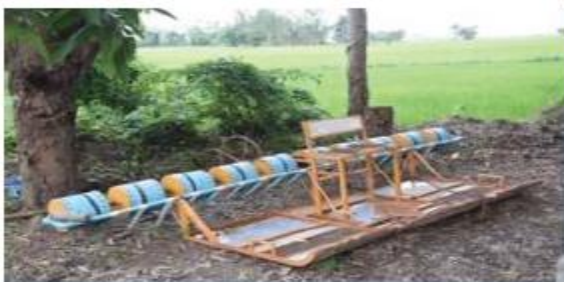


โครงการให้ความรู้ด้านปัจจัยอันตรายร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และกลุ่มเป้าหมายนักเรียนมัธยมศึกษา
ของชุมชนโดยรอบสถานประกอบการ เพื่อเป็นแนวทางในการเลือกสาขาอาชีพในการศึกษาต่อ



จิสต้าร่วมมือกับ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด เพื่อวิจัยทดสอบการตรวจวัดวิถีและความสูงของบั้งไฟ ด้วยอุปกรณ์ทดสอบความสูงของทางจิสต้า เพื่อตรวจสอบและเก็บข้อมูล โดยอาศัยการวัดค่าพิกัดด้วยจีพีเอส และการวัดค่าความกดอากาศในการคำนวณระดับความสูงที่ติดตั้งอยู่กับบั้งไฟ ตัวอุปกรณ์ดังกล่าวจะทำการบันทึก พร้อมประมวลผลข้อมูลตำแหน่งความสูงของบั้งไฟ ที่ได้จากสถานีรับสัญญาณภาคพื้น และแสดงผลเพื่อนำไปวิเคราะห์ร่วมกับข้อมูลอื่นๆ (ที่มา : กรุงเทพมหานคร)

โครงการพัฒนาชุมชนด้านนวัตกรรมชุมชนเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งด้านเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อมให้กับชุมชนที่บริษัทฯ ให้ความสำคัญ



เครื่องหยอดเมล็ดพันธุ์ข้าวรุ่นดัดแปลงสำหรับน่าน้ำตม เป็นผลงานนวัตกรรมชุมชนที่ได้รับการจดสิทธิบัตรจากกรมทรัพย์สินทางปัญญา บริษัทฯ ได้มอบให้กับกรมการข้าว จำนวน ๑๕ เครื่อง เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนเครื่องจักรกลในการเกษตร

โครงการธนาคารปูม้าระบบโซล่าเซลล์ พนังงานศูนย์ควบคุมการบินสุราษฎร์ธานีพัฒนาขึ้น เพื่อนำพลังงานจากแสงอาทิตย์มาใช้ในกระบวนการเพาะเลี้ยงปูม้าก่อนปล่อยปูม้าลงสู่ทะเลไทย ทำให้ปูม้ามีโอกาสรอดชีวิตสูง เป็นการเพิ่มรายได้ให้กับชุมชนอ่าวบ้านดอน ต.พุมเรียง อ.ไชยา สุราษฎร์ธานี

กิจกรรมมูลนิธิธนาไฟฟ้าไทย มอบทุนการศึกษาให้กับเด็กด้อยโอกาสทั่วประเทศ



พิธีมอบทุนการศึกษามูลนิธิธนาไฟฟ้าไทย
ณ สำนักงานใหญ่ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กรุงเทพมหานคร



พิธีมอบทุนการศึกษามูลนิธิธนาไฟฟ้าไทย
ณ ศูนย์ควบคุมการบินอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

ข้อมูลการดำเนินงานด้าน CSR in process ตามมาตรฐาน ISO 26000 ที่สำนักกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ (งาน CSR) ได้รับจากแบบสำรวจ เป็นเพียงส่วนเดียวในการนำมาจัดทำรายงานการดำเนินงานด้าน CSR in process ตามมาตรฐาน ISO 26000 โดยอีกส่วนหนึ่งได้จากการสืบค้นจากการดำเนินงานจริงของแต่ละหน่วยงานที่กำหนดไว้จากการเอกสารการประชุมฝ่ายจัดการทุกระดับ เช่น เอกสารแผนวิสาหกิจ แผนแม่บทต่าง ๆ ในระบบ Document เอกสารประกาศนโยบายและคู่มือการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ในเอกสารประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานในอินเทอร์เน็ต และระเบียบข้อบังคับในการบริหารงานของบริษัทฯ ที่กำหนดแนวปฏิบัติไว้

ข้อมูลที่ได้รับจากแบบสำรวจพบว่า ข้อมูลการดำเนินงานตาม ๗ หลักการของมาตรฐาน ISO 26000 ยังไม่มีการรวบรวมและจัดเก็บอย่างเป็นระบบ ไม่สามารถนำมาระบุได้ครบถ้วนทุกนโยบายที่กำหนดตาม ๗ หลักการ และยังได้รับความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจไม่มากนัก ข้อมูลที่ได้รับการตอบกลับมีเพียงร้อยละ ๕๔ ของจำนวนหน่วยงานทั้งหมดในบริษัทฯ แต่อย่างไรก็ตาม การรายงานฉบับนี้เป็นฉบับนำร่องที่สามารถแสดงให้เห็นว่าในทางปฏิบัติหน่วยงานต่าง ๆ มีการดำเนินงานด้าน CSR in process ตามมาตรฐาน ISO 26000 อย่างใส่ใจและมีการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

จากการประมวลผลการดำเนินงานจากการสืบค้นข้อมูลและจากแบบสำรวจ เมื่อทำการสรุปแล้ว สามารถให้ข้อเสนอแนะที่จะเป็นประโยชน์ในการดำเนินงานของบริษัทฯ ให้สอดคล้องกับแนวทางตามมาตรฐาน ISO 26000 ต่อไปในอนาคตได้ดังนี้

(๑) บริษัทฯ มีการดำเนินงานทั้งด้านนโยบายและแนวปฏิบัติสอดคล้องกับมาตรฐาน ISO 26000 จำนวน ๖ หลักการ คือ หลักการที่ ๑ และหลักการที่ ๓ ถึงหลักการที่ ๗

(๒) บริษัทฯ ยังไม่มีการจัดทำนโยบายในหลักการด้านสิทธิมนุษยชน แต่มีการปฏิบัติเป็นไปตามกรอบกฎหมายแรงงานปี ๒๕๔๓ ที่กำหนดไว้เป็นแนวทางในการปฏิบัติด้านแรงงานเป็นส่วนใหญ่

(๓) บริษัทฯ ยังไม่มีการจัดเก็บข้อมูลการดำเนินงานด้าน CSR in process ตามมาตรฐาน ISO 26000 ทั้งนโยบายและแนวปฏิบัติอย่างเป็นระบบ เนื่องจากไม่สามารถระบุได้ว่าหน่วยงานมีการจัดทำนโยบายและแนวทางปฏิบัติใดบ้าง ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามตอบว่าดำเนินการทุกหลักการ และไม่ได้ระบุนโยบายและแนวทางที่หน่วยงานปฏิบัติไว้ในแบบสอบถาม ทำให้ไม่สามารถนำข้อมูลและการปฏิบัติจริงมาทำการสรุปได้ การจัดทำรายงานจึงต้องทำการสืบค้นเพิ่มเติมจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ภายในบริษัทฯ เพื่อนำมาประกอบการจัดทำรายงานการดำเนินงานด้าน CSR in process

(๔) จากการที่บริษัทฯ ยังไม่มีการจัดเก็บข้อมูลการดำเนินงานทั้งนโยบายและแนวปฏิบัติที่ชัดเจนและเป็นระบบ จึงจำเป็นต้องมีการทบทวนและปรับปรุงการจัดเก็บข้อมูลให้เป็นระบบเพื่อให้สามารถนำมาใช้ในการเปิดเผยข้อมูลการดำเนินงานและในรายงานผลการดำเนินงานต่าง ๆ ของบริษัทฯ ที่สามารถแสดงให้เห็นให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเห็นได้อย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรมว่าบริษัทฯ ได้มีการปฏิบัติภารกิจโดยคำนึงถึงความสำคัญกับการปฏิบัติต่อสังคม ชุมชน ที่สอดคล้องตามมาตรฐานสากลทั้งมาตรฐาน ISO 26000 และด้านการพัฒนาความยั่งยืนตามแนวทางขององค์การสหประชาชาติ (ซึ่งรวมมาตรฐาน ISO 26000 ไว้ด้วย) ที่จะทำให้บริษัทฯ ดำเนินภารกิจที่ได้รับการยอมรับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วนได้อย่างยั่งยืน

ดังนั้น รายงานฉบับนี้ ซึ่งเป็นรายงานการดำเนินงานด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อมในกระบวนการตามมาตรฐาน ISO 26000 เป็นฉบับแรก ที่บริษัทฯ สามารถใช้เป็นพื้นฐานให้ทุกหน่วยงานในบริษัทฯ นำไปใช้เป็นจุดเริ่มต้นในการทบทวนและปรับปรุงการดำเนินงานอย่างเป็นระบบมากขึ้นต่อไป และสามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้อย่างแท้จริง ในการเปิดเผยข้อมูลให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และสามารถแสดงให้เห็นให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความเชื่อมั่นได้ว่า บริษัทฯ มีการดำเนินงานตามแนวทางมาตรฐานสากลที่สามารถตรวจสอบได้ ซึ่งเป็นภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร