

กระทู้ถามที่ ๐๑๗ ร.

วุฒิสภา

๖ ธันวาคม ๒๕๕๕

เรื่อง การควบคุมมิให้พนักงานบริกรบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ละทิ้งจริยธรรม และจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ

กราบเรียน ประธานวุฒิสภา

ข้าพเจ้าขอตั้งกระทู้ถาม ถามรัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม ดังต่อไปนี้

สืบเนื่องจากการที่ปรากฏเป็นข่าวเผยแพร่ผ่านสื่อสารมวลชนหลายแขนงกระจายออกไปทั่วโลก ว่ามีหญิงสาวไทยคนหนึ่งอ้างว่าตนเองเป็นพนักงานบริกรบนเครื่องบินของสายการบิน “Cathay Pacific” ได้ประกาศข้อความระบายความในใจผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์เว็บไซต์เฟซบุ๊กและนำข้อมูลส่วนบุคคลของผู้โดยสารเปิดเผยถึงเที่ยวบินในการเดินทางไปต่างประเทศโดยไม่ได้รับอนุญาตจากผู้โดยสาร จนกลายเป็นเหตุบานปลาย ถูกวิพากษ์วิจารณ์จากประชาชนทั้งในประเทศและต่างประเทศ กระทั่งไปถึง ภาพลักษณ์ของสายการบิน Cathay Pacific อย่างรุนแรง เป็นเหตุให้ผู้บริหารประจำประเทศไทย ของสายการบินดังกล่าวต้องออกมากล่าวแสดงความเสียใจต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ดังเป็นที่ทราบกันไปแล้วนั้น จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นดังที่กล่าวถึงนี้ ย่อมเป็นการสะท้อนข้อเท็จจริงให้ปรากฏแก่คนไทยและชาวโลก ได้รับรู้ร่วมกันว่า ในยุคปัจจุบันนี้ ปรากฏเหตุการณ์ที่แสดงให้เห็นถึงการละทิ้งจริยธรรมและจรรยาบรรณ แห่งวิชาชีพของพนักงานบริกรบนเครื่องบินที่เป็นชาวไทยเกิดขึ้นแล้วในสายการบินอื่น และไม่มี หลักประกันใด ๆ ว่าจะไม่เกิดกับสายการบินแห่งชาติ เช่น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จึงขอเรียนถามว่า

๑. กระทรวงคมนาคมจะดำเนินการอย่างไรที่จะเป็นการป้องกันมิให้พนักงานบริกรบน เครื่องทุกตำแหน่งของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) นำข้อมูลส่วนบุคคลซึ่งเป็นผู้โดยสารในทุกเที่ยวบิน ออกมาเผยแพร่สู่สาธารณชนโดยไม่ได้รับอนุญาตจากผู้โดยสารนั้น ๆ

๒. กระทรวงคมนาคมได้เคยกำกับไปยังผู้บริหารของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) หรือไม่ว่าพนักงานบริกรบนเครื่องบินทุกตำแหน่งของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ต้องสำนึก อยู่เสมอว่าตนเองนั้นเป็นตัวแทนของประเทศไทยในฐานะที่บริษัท ฯ มีฐานะเป็นสายการบินแห่งชาติ อีกฐานะหนึ่งด้วย ดังนั้น พนักงานบริกรทุกคนบนเครื่องบินของบริษัท ฯ จะต้องมีความเคร่งครัด ในจริยธรรมและจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ เพราะเรื่องดังกล่าวนี้เป็นเรื่องที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง ต่อภาพลักษณ์ และเอกลักษณ์อันงดงามของคนไทย และชาติไทยโดยรวม ขอทราบรายละเอียด ในการดำเนินการของกระทรวงคมนาคมในฐานะที่เป็นส่วนราชการต้นสังกัดของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

๓. ได้เคยปรากฏเหตุการณ์อยู่เนื่อง ๆ ว่ามีพนักงานบริกรบนเครื่องบินบางคนของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เลือกลบปฏิบัติกับผู้โดยสาร หรือแสดงความไม่เป็นสุภาพชนกับผู้โดยสารบางคน จึงขอทราบว่ กระทรวงคมนาคมเคยทราบพฤติการณ์ดังกล่าวมาแล้วหรือไม่ หากทราบแล้ว ได้ดำเนินการ กับกรณีนั้น ๆ ไปแล้วเป็นประการใด ขอทราบรายละเอียด

ขอให้ตอบในราชกิจจานุเบกษา

ขอแสดงความนับถืออย่างยิ่ง

ประสงค์ ตันมณีวัฒนา

สมาชิกรัฐสภา

คำตอบกระทู้ถามที่ ๐๑๗ ร.

ของ นายประสงค์ ตันมณีวัฒนา สมาชิกวุฒิสภา

เรื่อง การควบคุมมิให้พนักงานบริกรบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
ละทิ้งจริยธรรมและจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพคำตอบ

ข้าพเจ้า พลเอก พลุฒ สุวรรณทัต รัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงคมนาคม ได้รับมอบหมายจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม ให้เป็นผู้ชี้แจงตอบกระทู้ถามของท่านสมาชิกผู้มีเกียรติ เรื่อง การควบคุมมิให้พนักงานบริกรบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ละทิ้งจริยธรรมและจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ ข้าพเจ้าขอตอบกระทู้ถามของท่านสมาชิกผู้มีเกียรติ ดังนี้

กระทรวงคมนาคมโดยบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในฐานะสายการบินแห่งชาติ มีภารกิจรับผิดชอบในกิจการการบินพาณิชย์ ได้มุ่งมั่นพัฒนาการให้บริการขนส่งทางอากาศทั้งภายในและระหว่างประเทศ โดยกำหนดวิสัยทัศน์เป็นสายการบินที่ลูกค้าเลือกเป็นอันดับแรก ให้บริการดีเลิศด้วยเสน่ห์ไทย (First Choice Carrier with Touches of Thai) เน้นให้ความสำคัญต่อผู้โดยสาร การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้โดยสาร ควบคู่กับการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นลูกค้า (Customer Oriented Culture) สำหรับการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้กำหนดระเบียบข้อบังคับและข้อพึงปฏิบัติเพื่อใช้เป็นมาตรฐานควบคุมคุณภาพในการให้บริการแก่ผู้โดยสาร ซึ่งมีประเด็นที่เกี่ยวกับคำถาม คือ

๑. การเผยแพร่ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้โดยสาร บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีระเบียบที่พนักงานจะต้องปฏิบัติ เพื่อมิให้มีการเผยแพร่ข้อมูลส่วนบุคคลในส่วนของระเบียบบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ว่าด้วยการบริหารบุคคล หมวด ๒ ข้อ ๗.๘ ซึ่งระบุไว้ว่า “ต้องรักษาความลับของลูกค้า ของคู่ค้า ของคู่สัญญา และของบริษัท โดยไม่เปิดเผยข้อมูลต่อผู้ที่ไม่มีความรู้ตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือข้อตกลงทางธุรกิจ เว้นแต่ได้รับความเห็นชอบเป็นลายลักษณ์อักษรจากผู้มีอำนาจดำเนินการและหน่วยงานรับผิดชอบ”

๒. จริยธรรมและจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ การปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จะต้องปฏิบัติงานให้เป็นไปตามคู่มือพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) บทที่ ๖ ว่าด้วยวินัย การลงโทษ การอุทธรณ์ และการร้องทุกข์ ข้อ ๗ ระบุไว้ว่า “สร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่บริษัท โดยให้การต้อนรับ ให้ความสะดวก ให้ความสนใจ สุภาพอ่อนน้อม และให้ความเป็นธรรมแก่ผู้มาติดต่องานอันเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของตน” และข้อ ๑๖ ระบุไว้ว่า “รักษาเกียรติชื่อเสียงของบริษัท และ/หรือไม่ประพฤติชั่ว ไม่ประพฤติตนอันเป็นภัยต่อสังคมและ/หรือบริษัท ซึ่งการกระทำความผิดก่อให้เกิดความเสียหายแก่บริษัท” ซึ่งกระทรวงคมนาคมได้มอบนโยบายให้ผู้บริหารบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) กำชับการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานให้เป็นไปตามจริยธรรมและจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพแล้ว

๓. การเลือกปฏิบัติต่อผู้โดยสาร คู่มือจรรยาบรรณการบินไทย (Thai Airways International Code of Conduct) ส่วนที่ ๓ ว่าด้วยข้อพึงปฏิบัติ ข้อ ๓.๑. ระบุไว้ว่า “ทัศนคติที่ดี และให้ความสำคัญต่อลูกค้าและงานบริการ ปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีน้ำใจ สุภาพ อ่อนโยน และรักษาความลับของลูกค้า โดยไม่นำไปใช้เพื่อประโยชน์ของตนเองหรือผู้อื่นโดยมิชอบ รวมทั้งให้เกียรติและปฏิบัติต่อลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติต่อบุคคลหนึ่งบุคคลใด โดยเฉพาะ ทั้งนี้ เพื่อมอบบริการให้เป็นที่ประทับใจทุกครั้งอย่างมีคุณภาพตรงตามหรือเหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้า”

อย่างไรก็ตาม นอกจากการกำหนดระเบียบ ข้อบังคับ และคู่มือปฏิบัติงานเฉพาะพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ในอากาศยานแล้ว กระทรวงคมนาคมยังได้มอบนโยบายให้บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ติดตาม กำกับ ดูแล ตรวจสอบ ประเมินผลและควบคุมคุณภาพการปฏิบัติหน้าที่การบินของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้ได้ตามมาตรฐานที่กำหนดอย่างมีคุณภาพและคงที่สม่ำเสมอ พร้อมทั้งได้กำชับให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินถือปฏิบัติตามกฎระเบียบต่าง ๆ ดังกล่าวอย่างเคร่งครัดอยู่ตลอดเวลา