

จรรยาบรรณการบินไทย (Code of Conduct)

ส่วนที่ 1 จริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ

- 1.1 วิสัยทัศน์ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
เป็นสายการบินที่ลูกค้าเลือกเป็นอันดับแรก ให้บริการดีเลิศด้วย "เสน่ห์ไทย"
 - 1.2 ภารกิจหลัก บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
 - ให้บริการขนส่งทางอากาศอย่างครบวงจรทั้งภายในและระหว่างประเทศ โดยใส่ใจในเรื่องความปลอดภัย ความสะอาดสบาย และการบริการที่มีคุณภาพ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจต่อลูกค้า
 - มีการบริหารธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ ตามแนวทางปฏิบัติที่เป็นสากล และมีผลประโยชน์ตอบแทนที่ดี เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มสูงสุดสำหรับ ผู้ถือหุ้น
 - สร้างสิ่งแวดล้อมในการทำงานและให้ผลตอบแทนที่เหมาะสม เพื่อจูงใจให้ พนักงาน เรียนรู้และทำงานอย่างเต็มศักยภาพ และภูมิใจที่เป็นส่วนร่วมในความสำเร็จของบริษัทฯ
 - มีความรับผิดชอบต่อ ประเทศชาติ ในฐานะที่เป็นสายการบินแห่งชาติ
 - 1.3 คุณค่าหลัก บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
ให้บริการอย่างมี คุณภาพ ผสมผสานกับความสุภาพอ่อนโยน โอบอ้อมอารี และยิ้มแย้มแจ่มใส ตามวัฒนธรรมไทย อันจะนำไปสู่ความประทับใจของลูกค้า
 - 1.4 หลักการจริยธรรมของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ยึดหลักในการดำเนินธุรกิจที่ตั้งมั่นอยู่บนพื้นฐานของคุณธรรมและจริยธรรม โดยกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนมีจิตสำนึกและประพฤติตามจรรยาบรรณที่ดีในการประกอบธุรกิจโดยมีความซื่อสัตย์ต่อตำแหน่งหน้าที่ ตลอดจนปกป้องรักษาผลประโยชน์อันชอบธรรมของบริษัทฯ
- กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานทุกคน จะยึดมั่นตามหลักธรรมาภิบาล หรือหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ทั้งในสำนึกและพฤติกรรม ดังนี้
- 1.4.1 การยึดมั่นในความถูกต้อง (Integrity)
หมายถึง ความซื่อสัตย์ (Honesty) สุจริต และคุณธรรม ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ยินยอมให้ ความทุจริต ความไม่ถูกต้อง และความไม่ชอบธรรมเกิดขึ้นในส่วนที่ตนรับผิดชอบ และในส่วนที่ตนเกี่ยวข้อง
 - 1.4.2 การตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสีย (Responsiveness)
หมายถึง การให้ความสำคัญต่อการตอบสนองความต้องการของผู้ถือหุ้น ลูกค้า คู่ค้า และพนักงาน และในกรณีที่ความต้องการไม่สอดคล้องกัน จะต้องสร้างความสมดุลให้มากที่สุดเท่าที่จะกระทำได้
 - 1.4.3 ความโปร่งใส (Transparency)
หมายถึง การดำเนินกิจการด้วยความโปร่งใส โดยการเปิดเผยข้อมูลอย่างเพียงพอ ตามกฎหมาย และกฎระเบียบของหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการควบคุมกำกับดูแลบริษัทฯ เช่น กระทรวงการคลัง ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เป็นต้น เพื่อสร้างความไว้วางใจและเปิดโอกาสให้ ผู้เกี่ยวข้อง หรือผู้มีส่วนได้เสียกับบริษัทฯ สามารถตรวจสอบได้
 - 1.4.4 ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ (Responsibility)
หมายถึง ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยขีดความสามารถ และประสิทธิภาพที่เพียงพอ เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์
 - 1.4.5 ความรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติหน้าที่ (Accountability)

หมายถึง ความพร้อมที่จะรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติหน้าที่ของตน และสามารถชี้แจง อธิบาย การตัดสินใจและการกระทำของตน ต่อผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยเฉพาะต่อผู้ถือหุ้น ลูกค้า คู่ค้า และเพื่อนร่วมงาน

- 1.4.6 ความเป็นธรรม (Fairness)
หมายถึง การยึดถือหลักการบริหารและดำเนินงาน โดยการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ อย่างไม่เป็นธรรม (Unfair Discrimination) ทั้งนี้ ต้องคำนึงถึงความเป็นธรรมต่อผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย
- 1.4.7 การสร้างมูลค่าให้องค์กร (Value Creation)
หมายถึง การมีวิสัยทัศน์ในการสร้างมูลค่าเพิ่มแก่กิจการที่จะสนองภารกิจในระยะยาว โดยไม่ทำลายขีดความสามารถในระยะสั้น เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันทุกด้าน และเพื่อให้ผู้เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะผู้ถือหุ้นและนักลงทุนมีความเชื่อมั่นต่อผลการดำเนินงาน ทั้งในปัจจุบันและอนาคต
- 1.5 จริยธรรมของกรรมการ
 - 1.5.1 ปฏิบัติหน้าที่ตามกรอบจริยธรรมของบริษัทฯ
 - 1.5.2 ปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามกฎหมาย วัตถุประสงค์และข้อบังคับของบริษัทฯ ตลอดจนมติที่ประชุมผู้ถือหุ้นด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และระมัดระวังรักษาผลประโยชน์ของบริษัทฯ และผู้ถือหุ้นทั้งในปัจจุบันและในระยะยาว รวมทั้งการปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และข้อบังคับของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และสำนักคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์ และตลาดหลักทรัพย์
 - 1.5.3 มีหน้าที่กำหนดนโยบายและทิศทางการทำงานของบริษัทฯ และกำกับดูแลให้การบริหารจัดการเป็นไปตามเป้าหมาย และแนวทางที่จะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ถือหุ้น และคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย

ส่วนที่ 2 นโยบายหลัก

- 2.1 นโยบายหลักด้านความปลอดภัยด้านกิจการบิน
บริษัทฯ ยึดหลักความปลอดภัยเป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินงาน โดยการกำหนดมาตรฐานความปลอดภัยกิจกรรมการบินให้เป็นไปตามกฎหมายและตามหลักมาตรฐานสากล รวมทั้งการตรวจสอบดูแลรักษาระบบและการรายงานด้านความปลอดภัยอย่างต่อเนื่องแก่ผู้บริหารและพนักงาน ผู้มีหน้าที่ความรับผิดชอบในกิจกรรมการบิน การรายงานข้อผิดพลาดการปฏิบัติการที่มีผลกระทบต่อความปลอดภัย จะไม่เป็นผลนำไปสู่การลงโทษทางวินัย
- 2.2 นโยบายหลักด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ
บริษัทฯ ดำเนินการด้านธุรกิจการบิน ซึ่งจะต้องมีคุณภาพในด้านผลิตภัณฑ์และบริการเป็นไป ตามความพึงพอใจและความประทับใจของลูกค้า และเป็นไปตามมาตรฐานสากลของธุรกิจการบิน
- 2.3 นโยบายหลักด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน
พนักงานทุกคนเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญและมีค่าสูงสุด ดังนั้น บริษัทฯ จึงให้ความสำคัญในการคุ้มครอง ดูแล ให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างปลอดภัย มีสุขภาพดีอยู่ในสภาพแวดล้อมของการทำงานที่เหมาะสม ภายใต้ระบบบริหารงานความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับ
- 2.4 นโยบายหลักด้านสิ่งแวดล้อม
บริษัทฯ ตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อที่ต่อประเทศชาติและสังคมโลกในการดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ทั้งการดำเนินงานภายในบริษัทฯ และในการปฏิบัติการบินทั่วโลก โดยมุ่งเน้นให้ดำเนินงานอย่างสอดคล้องตามหลักมาตรฐานสิ่งแวดล้อมสากล (Environment Management System/EMS : ISO14001) และสิ่งแวดล้อมการบิน (Aviation Environment) ที่วงการการบินพาณิชย์ปฏิบัติ ทั้งนี้ เพื่อลดมลพิษและผลกระทบต่างๆ อันเกิดจากการดำเนินงานและการปฏิบัติการบินให้น้อยที่สุด

- 2.5 การไม่เลือกปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม
บริษัทฯ มีนโยบายปฏิบัติต่อผู้เกี่ยวข้องด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติต่อบุคคลหนึ่งบุคคลใดโดยไม่เป็นธรรม เนื่องจากความแตกต่างในด้านเชื้อชาติ สัญชาติ ศาสนา เพศ อายุ พื้นฐานการศึกษา หรือเรื่องอื่นใด เช่น การสรรหาพนักงาน การจ้างงาน การเลิกจ้าง การพัฒนาพนักงาน การเลื่อนตำแหน่งงาน การย้ายงาน การมอบหมายงาน รวมทั้งไม่เลือกให้บริการ หรือทำธุรกิจกับบริษัทฯ หรือบุคคลจากเฉพาะบางประเทศ หรือบางสัญชาติโดยไม่เป็นธรรม

ส่วนที่ 3 ข้อพึงปฏิบัติ

- 3.1 ข้อพึงปฏิบัติต่อลูกค้า
เพื่อให้พนักงานทุกคนร่วมกันสร้างสรรค์ความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้าในทุกจุดบริการ บริษัทฯ จึงมีเจตจำนงที่จะแสวงหาวิธีการที่สามารถสนองความต้องการของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลยิ่งขึ้น และกำหนดแนวทางปฏิบัติ ดังนี้
- 3.1.1 มีทัศนคติที่ดี และให้ความสำคัญต่อลูกค้าและงานบริการ ปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีน้ำใจ สุภาพอ่อนโยน และรักษาความลับของลูกค้า โดยไม่นำไปใช้เพื่อประโยชน์ของตนเองหรือผู้อื่นโดยมิชอบ รวมทั้งให้เกียรติและปฏิบัติต่อลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติต่อบุคคลหนึ่งบุคคลใดโดยเฉพาะ ทั้งนี้ เพื่อมอบบริการให้เป็นที่ประทับใจทุกครั้งอย่างมีคุณภาพตรงตาม หรือเหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้า
- 3.1.2 ต้องศึกษาและทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้าอย่างละเอียดและถูกต้อง เพื่อกำหนดเป็นมาตรฐานในทุกจุดบริการ เพื่อตอบสนองได้ตรงความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า รวมทั้งต้องสนใจใฝ่หาข้อมูลความรู้ที่ทันสมัยอยู่เสมอ และส่งเสริมประสบการณ์ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อสร้างสรรค์บริการใหม่ๆ ให้ลูกค้าเกิดความประทับใจสูงสุด และกลับมาใช้ผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัทฯ อีก
- 3.1.3 สร้างสัมพันธภาพที่ดีกับลูกค้าอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ โดยให้โอกาสลูกค้ามีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์งานบริการ รวมทั้งจัดให้มีระบบและกระบวนการรับข้อร้องเรียนจากลูกค้า และดำเนินการอย่างถึงที่สุด เพื่อให้ข้อร้องเรียนได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็ว เป็นที่พอใจของลูกค้า
- 3.2 ข้อพึงปฏิบัติต่อคู่ค้า และ/หรือเจ้าหนี้หรือลูกหนี้
บริษัทฯ มีนโยบายที่จะให้การปฏิบัติต่อคู่ค้า และ/หรือเจ้าหนี้หรือลูกหนี้อย่างเสมอภาคและเป็นธรรม โดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของบริษัทฯ และตั้งอยู่บนพื้นฐานของการได้รับผลตอบแทนที่เป็นธรรมต่อทั้งสองฝ่าย หลีกเลี่ยงสถานการณ์ที่ทำให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ รวมทั้งปฏิบัติตามพันธะสัญญา ให้ข้อมูลที่เป็นจริง รายงานที่ถูกต้อง การเจรจาแก้ปัญหาและหาทางออกตั้งอยู่บนพื้นฐานของความสัมพันธ์ทางธุรกิจ และกำหนดแนวทางปฏิบัติ ดังนี้
- 3.2.1 ไม่รับเงิน สิ่งของหรือประโยชน์ใดๆ จากคู่ค้า และ/หรือเจ้าหนี้หรือลูกหนี้ ที่มีมูลค่าเกินกว่า 3,000 บาท
- 3.2.2 ไม่เรียก รับ จ่ายหรือเสนอจ่ายผลประโยชน์ใดๆ ที่ไม่สุจริตในการค้ากับคู่ค้าและ ไม่เรียก รับ จ่าย หรือเสนอจ่ายผลประโยชน์ใดๆ ที่ไม่สุจริตในการค้าจากเจ้าหนี้ และ/หรือลูกหนี้
- 3.2.3 ถ้ามีข้อมูลว่ามีการเรียก การรับ จ่ายหรือเสนอจ่ายผลประโยชน์ใดๆ ที่ไม่สุจริตเกิดขึ้น ให้รีบดำเนินการแก้ไขปัญหาตามขั้นตอนต่างๆ อย่างเป็นธรรม
- 3.2.4 รักษา และปฏิบัติตามเงื่อนไขของสัญญาที่มีต่อคู่ค้า และ/หรือเจ้าหนี้หรือลูกหนี้อย่างครบถ้วน และหากไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขข้อหนึ่งข้อใดได้ก็ต้องรีบแจ้งให้บุคคลดังกล่าวทราบล่วงหน้าเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหา
- 3.3 ข้อพึงปฏิบัติต่อคู่แข่งทางการค้า

บริษัทฯ มีนโยบายที่จะปฏิบัติต่อคู่แข่งทางการค้าให้สอดคล้องกับหลักสากล ภายใต้กรอบแห่งกฎหมายเกี่ยวกับหลักปฏิบัติการแข่งขันทางการค้า ไม่ละเมิดความลับหรือล่วงรู้ความลับทางการค้าของคู่แข่งทางการค้าด้วยวิธีฉ้อฉล และกำหนดแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

- 3.3.1 ประพฤติปฏิบัติภายใต้กรอบการแข่งขันที่ดี
- 3.3.2 ไม่ทำลายชื่อเสียงของคู่แข่งทางการค้าด้วยการกล่าวหาในทางร้ายและปราศจากซึ่งข้อมูลความจริง
- 3.3.3 ไม่เข้าถึงสารสนเทศที่เป็นความลับของคู่แข่งด้วยวิธีการที่ไม่สุจริตหรือด้วยวิธีการอื่นที่ไม่เหมาะสม
- 3.4 ข้อพึงปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้น
บริษัทฯ มีนโยบายที่จะดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใสและเป็นธรรม เพื่อให้ผู้ถือหุ้นมั่นใจว่าในการตัดสินใจและกระทำการใดๆ บริษัทฯ ได้กระทำอย่างละเอียดรอบคอบ คำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของผู้ถือหุ้นและกลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยใช้ความพยายามอย่างที่สุดเพื่อสร้างผลตอบแทนที่ดีให้แก่ผู้ถือหุ้นอย่างต่อเนื่อง ยั่งยืน และปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน และกำหนดแนวทางปฏิบัติ ดังนี้
 - 3.4.1 ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และเป็นธรรม โดยคำนึงถึงผู้ถือหุ้นทั้งรายใหญ่ และรายย่อย และเพื่อผลประโยชน์ของกลุ่มผู้เกี่ยวข้องโดยรวม
 - 3.4.2 บริหารกิจการของบริษัทฯ ให้มีความเจริญก้าวหน้า มั่นคง และก่อให้เกิดผลตอบแทนที่ดีให้แก่ผู้ถือหุ้น
 - 3.4.3 ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสามารถและความระมัดระวัง เยี่ยงผู้ที่มีความรู้ประสบการณ์ และความชำนาญ
 - 3.4.4 จัดการดูแลไม่ให้ทรัพย์สินใดๆ ของบริษัทฯ สูญค่า หรือสูญเสียไปโดยเปล่าประโยชน์
 - 3.4.5 เปิดเผยข้อมูลและสารสนเทศทั้งทางการเงินและไม่ใช่ทางการเงินที่เกี่ยวกับธุรกิจ และผลประโยชน์ของบริษัทฯ ที่เป็นจริง อย่างครบถ้วน เพียงพอ สม่าเสมอ ทันเวลา และแสดงให้เห็นถึงสภาพภาพของการประกอบการและสภาพทางการเงินที่แท้จริงของบริษัทฯ
- 3.5 ข้อพึงปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงาน
 - 3.5.1 การรักษาระยะบรรณ และวินัยของบริษัทฯ
พนักงานพึงรักษาระยะบรรณในการปฏิบัติงาน และในการประพฤติปฏิบัติทั่วไป พร้อมทั้งมีวินัย ได้แก่ การประพฤติปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และประเพณีอันดีงามอย่างถูกต้อง ไม่ว่าจะระบุไว้เป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่ก็ตาม
 - 3.5.2 การปฏิบัติตนของพนักงาน
 - ผู้บริหารและพนักงานพึงปฏิบัติต่อผู้ร่วมงานโดยให้เกียรติซึ่งกันและกัน และเคารพในสิทธิส่วนบุคคล ตลอดจนปฏิบัติต่อกันด้วยความมั่นใจ ให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือ เสนอแนะความคิดเห็นและแก้ปัญหาาร่วมกันในการทำงาน รวมทั้งทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจ ขยันหมั่นเพียร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานโดยถือประโยชน์ของบริษัทฯ เป็นสำคัญ
 - ผู้บริหารพึงปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา มีคุณธรรม มีความหนักแน่น รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีเหตุผลของพนักงาน หลีกเลี่ยงการกระทำใดๆ ที่ไม่เป็นธรรม ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อหน้าที่การงานของพนักงาน ตลอดจนการกระทำที่อาจคุกคาม และสร้างความกดดันต่อสภาพจิตใจของพนักงานโดยไม่จำเป็น ให้เกียรติและปฏิบัติต่อพนักงานด้วยความสุภาพ และเคารพในศักดิ์ศรีของพนักงาน รวมทั้งส่งเสริมให้พนักงานรักษาระยะบรรณในการปฏิบัติงานและในการประพฤติปฏิบัติทั่วไป
 - พนักงานพึงปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชาด้วยความเคารพ ให้เกียรติ และสุภาพอ่อนน้อมทั้งกายและวาจา ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ ทุ่มเท

เสียสละ อุทิศเวลา แรงกายและแรงใจในการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพ
สูงสุด ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร

- 3.6 ข้อพึงปฏิบัติในการสรรหา แต่งตั้ง โยกย้าย และพิจารณาความดีความชอบ
บริษัทฯ มีนโยบายในการสรรหา แต่งตั้ง โยกย้าย และพิจารณาความดีความชอบ ด้วยหลักเกณฑ์และ
วิธีการที่โปร่งใส และเป็นธรรม เพื่อให้ได้พนักงานที่มีความรู้ ความสามารถ และเหมาะสมกับตำแหน่ง
และกำหนดแนวทางปฏิบัติ ดังนี้
- 3.6.1 ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้พิจารณาการสรรหา แต่งตั้ง โยกย้าย จะต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วย
ความซื่อสัตย์ สุจริต เป็นธรรม และปราศจากอคติ และต้องดำเนินการให้เป็นไปตามกฎ
ระเบียบ ข้อบังคับ ของบริษัทฯ เกี่ยวกับหลักเกณฑ์การสรรหาทุกประการ
- 3.6.2 พนักงานที่มีคุณสมบัติเข้ารับการสรรหาเพื่อการแต่งตั้งโยกย้ายต้องดำเนินการด้วยความ
ซื่อสัตย์ สุจริต ละเว้นการกระทำใดๆ ที่ไม่ชอบด้วยคุณธรรม รวมทั้งกระทำการใดๆ โดยมีขอบ
เพื่อให้ได้มาซึ่งตำแหน่งที่ตนเข้ารับการสรรหา
- 3.6.3 ผู้บังคับบัญชาหรือผู้ได้รับมอบหมายให้พิจารณาความดีความชอบ ต้องพิจารณาด้วยความ
รอบคอบ สุจริตใจ และเป็นธรรมตามความเป็นจริงจากผลการปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงคุณภาพ
ผลงานและปริมาณงาน การรักษาวินัย ตลอดจนความรู้ความสามารถ
ความเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ ความอดสาหะในการปฏิบัติงาน และผลงานที่ได้ปฏิบัติมา
ว่าเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและเป็นผลดีต่อบริษัทฯ ทั้งนี้ ต้องดำเนินการให้เป็นไปตาม
หลักเกณฑ์และนโยบายการพิจารณาความดีความชอบของบริษัทฯ
- 3.7 ข้อพึงปฏิบัติต่อสังคมและส่วนรวม
- 3.7.1 คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม และไม่กระทำการใดๆ ที่จะมีผลเสียหายต่อชื่อเสียงของประเทศ
ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และประโยชน์สาธารณะ
- 3.7.2 ให้การสนับสนุนกิจกรรม ที่จะมีส่วนสร้างสรรค์สังคม
- 3.7.3 ส่งเสริมและปลูกฝังให้เกิดจิตสำนึกของความรับผิดชอบต่อสังคมในหมู่พนักงานทุกระดับ
- 3.7.4 ไม่กระทำการช่วยเหลือ สนับสนุนหรือยอมเป็นเครื่องมือ ที่จะทำให้เกิดการหลีกเลี่ยงการ
ปฏิบัติตามกฎหมาย
- 3.7.5 ไม่นำบริษัทฯ ไปสนับสนุนหรือเป็นฝ่ายทางการเมือง โดยต้องวางตนเป็นกลางทางการเมือง
อย่างเคร่งครัด
- 3.8 ข้อพึงปฏิบัติในการรักษาทรัพย์สิน และการรักษาความลับของบริษัทฯ
กรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน มีหน้าที่ในการรักษาทรัพย์สินของบริษัทฯ และใช้สินทรัพย์
อย่างมีประสิทธิภาพ และมีหน้าที่ในการรักษาความลับของบริษัทฯ ตามแนวทางปฏิบัติ ดังต่อไปนี้
- 3.8.1 ใช้ทรัพย์สินของบริษัทฯ ให้ได้ประโยชน์อย่างเต็มที่ และดูแลมิให้เสื่อมค่าหรือเสียหาย และ
ไม่นำไปใช้เพื่อประโยชน์ของตนเองหรือผู้อื่นไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อม
- 3.8.2 ต้องรักษาความลับของลูกค้า ของคู่ค้า และของบริษัทฯ โดยไม่เปิดเผยข้อมูลต่อผู้ที่ไม่มิสิทธิ
รับรู้ตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับหรือข้อตกลงทางธุรกิจ เว้นแต่ได้รับความเห็นชอบเป็น
ลายลักษณ์อักษรจากผู้มีอำนาจดำเนินการและหน่วยงานที่รับผิดชอบ
- 3.8.3 ไม่นำข้อมูลของบริษัทฯ ไปใช้เพื่อประโยชน์ของตนเองหรือผู้อื่นเพื่อการซื้อขายหลักทรัพย์
หรือส่งข้อมูลดังกล่าวให้ผู้อื่นเพื่อการซื้อขายหลักทรัพย์ไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อม
- 3.8.4 ต้องไม่ใช้ข้อมูลของบริษัทฯ ไปแสวงหาประโยชน์ใส่ตน และผู้ที่เกี่ยวข้องไม่ว่าโดยทางตรง
หรือทางอ้อม
- 3.8.5 ต้องไม่เปิดเผยข้อมูลความลับ ที่ได้มาจากการปฏิบัติหน้าที่ หรือการประกอบธุรกิจของบริษัทฯ
ตลอดระยะเวลาที่เป็นกรรมการ ผู้บริหาร หรือพนักงาน รวมตลอดถึงภายหลังพ้นสภาพจาก
การเป็นกรรมการ ผู้บริหาร หรือพนักงานแล้ว โดยไม่ได้รับอนุญาตจากบริษัทฯ

3.9 ความขัดแย้งทางผลประโยชน์

- 3.9.1 พึงหลีกเลี่ยงการกระทำใดๆ อันเป็นการขัดต่อผลประโยชน์ของบริษัทฯ หรือเป็นการแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตน ไม่ว่าจะเกิดจากการติดต่อกับผู้เกี่ยวข้องทางการค้า หรือจากการใช้อิทธิพลหรือข้อมูลที่ได้จากการเป็นกรรมการ ผู้บริหาร หรือพนักงาน รวมตลอดถึงการทำธุรกิจที่แข่งขันกับบริษัทฯ หรือการทำงานอื่น นอกเหนือจากงานของบริษัทฯ ซึ่งส่งผลกระทบต่องานในหน้าที่
- 3.9.2 พึงละเว้นการถือหุ้นในกิจการคู่แข่งทางการค้าของบริษัทฯ หากทำให้การกระทำงาน หรือละเว้นการกระทำที่ควรทำตามหน้าที่ หรือมีผลกระทบต่องานในหน้าที่ ในกรณีที่ได้นั้นมาก่อนการเป็นกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน หรือก่อนที่บริษัทฯ จะเข้าไปทำธุรกิจนั้น หรือได้มาโดยทางมรดก ต้องรายงานให้ผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นทราบ

3.10 สินบนและสิ่งจูงใจ

ห้ามกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานที่มีหน้าที่ในการตัดสินใจใดๆ ให้หรือยอมรับสินบนหรือเรียกรับสินบน หรือสิ่งจูงใจในรูปแบบใดๆ หรือผลประโยชน์ส่วนตนอื่นใดโดยมิชอบด้วยกฎหมาย และ/หรือระเบียบของบริษัทฯ และห้ามมอบหมายให้ผู้อื่นให้ หรือรับสินบนและสิ่งจูงใจแทนตนเอง ยกเว้นกรณีการให้สิ่งจูงใจแก่บริษัทฯ ตามการปฏิบัติทางการค้า โดยทั่วไป สิ่งจูงใจเพื่อประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจทางการตลาด เช่น การส่งเสริมการขาย

3.11 ของขวัญและผลประโยชน์

ห้ามมิให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน รับหรือขอเรียไของของขวัญและ/หรือ ผลประโยชน์ นอกเหนือจากสิทธิประโยชน์ใดที่พึงจะได้รับจากบริษัทฯ เว้นแต่เป็นการรับในโอกาสหรือเทศกาล อันเป็นประเพณีนิยมที่คนทั่วไปพึงปฏิบัติต่อกัน โดยได้รับได้เฉพาะของกำนัลที่ไม่มีมูลค่าทางการค้า หรือมีมูลค่าไม่เกิน 3,000.- บาท ทั้งนี้ รวมถึงการไม่เข้าไปเกี่ยวข้องทางการเงินหรือก่อภาระผูกพันทางการเงินใดๆ กับลูกค้าหรือผู้เกี่ยวข้องทางธุรกิจ

3.12 การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งบริษัทฯ

- 3.12.1 กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนต้องประพฤติปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งบริษัทฯ ที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด รวมทั้งประพฤติปฏิบัติตนอยู่ในกรอบคุณธรรมที่พึงงาม
- 3.12.2 บริษัทฯ ประกอบธุรกิจโดยปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อกำหนด ข้อบังคับขององค์การต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งบังคับใช้ในการดำเนินธุรกรรมทั้งภายในและระหว่างประเทศ ในด้านการบิน ความปลอดภัย สิ่งแวดล้อม และตลาดหลักทรัพย์
- 3.12.3 บริษัทฯ จะไม่กระทำการใดๆ อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือกฎเกณฑ์ต่างๆ โดยอ้างว่า เป็นการกระทำเพื่อเพิ่มกำไรให้แก่บริษัทฯ
- 3.12.4 บริษัทฯ ดำเนินกิจการอย่างมีความโปร่งใส โดยเปิดเผยข้อมูลอย่างเพียงพอตามกฎหมาย และกฎ ระเบียบของหน่วยงาน ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการควบคุมกำกับดูแลบริษัทฯ เช่น กระทรวงการคลัง ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เป็นต้น เพื่อสร้างความไว้วางใจ และเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้อง หรือผู้มีส่วนได้เสียกับบริษัทฯ สามารถตรวจสอบได้

ส่วนที่ 4 การปฏิบัติตามจรรยาบรรณการบินไทย

- 4.1 กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการส่งเสริมและปฏิบัติตามนโยบายและข้อปฏิบัติที่กำหนดไว้ในจรรยาบรรณการบินไทยอย่างเคร่งครัด
- 4.2 พนักงานมีสิทธิและหน้าที่ในการแสดงความคิดเห็น การให้ข้อมูลข่าวสาร การแจ้งเบาะแสหรือการร้องเรียนเกี่ยวกับการละเมิด จรรยาบรรณ การทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ หรือผิดระเบียบข้อบังคับของบริษัทฯ หรือไม่โปร่งใส

- 4.3 เมื่อมีการละเมิดจรรยาบรรณของบริษัทฯ ให้ผู้บังคับบัญชาว่ากล่าวตักเตือน หรือดำเนินการสอบสวนลงโทษทางวินัย หากเป็นความผิดทางวินัยตามระเบียบบริษัทฯ
- 4.4 ในกรณีที่มีการร้องเรียนเกี่ยวกับการละเมิดจรรยาบรรณของบริษัทฯ รวมทั้งเรื่องร้องเรียนอื่นๆ ที่ได้ดำเนินการตามขั้นตอนการร้องเรียนที่บริษัทฯ กำหนดไว้ แต่ผู้รับการร้องเรียนมิได้มีการพิจารณาหรือมิได้มีการแจ้งผลการพิจารณาจากผู้มีอำนาจหน้าที่รับพิจารณาข้อร้องเรียนภายในเวลา 60 วัน ให้คณะกรรมการพิทักษ์จรรยาบรรณของบริษัทฯ มีหน้าที่พิจารณาเรื่องร้องเรียนดังกล่าวได้ ให้ประธานกรรมการบริษัทฯ แต่งตั้งคณะกรรมการพิทักษ์จรรยาบรรณขึ้นโดยมีกรรมการจำนวน 5 คน
- 4.5 ผลการพิจารณาของคณะกรรมการพิทักษ์จรรยาบรรณต้องประกาศให้ทราบทั่วกัน และมีผลผูกพันบริษัทฯ ผู้บริหาร และพนักงานที่จะต้องปฏิบัติ