

ข้อกำหนดและรายละเอียดของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)
งานจ้างดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ โครงการจัดอันดับคุณภาพการให้บริการท่าอากาศยานของ ทอท.
(ASQ Survey) ประจำปีปฏิทิน 2567

1. หลักการและเหตุผล

ตามที่บริษัท ท่าอากาศยานไทย (จำกัด) มหาชน (ทอท.) ได้เข้าร่วมโครงการจัดอันดับคุณภาพการให้บริการท่าอากาศยานของ ทอท. (Airport Service Quality หรือ ASQ) ในปีปฏิทิน 2567 ของสภาท่าอากาศยานระหว่างประเทศ (Airport Council International หรือ ACI) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานและนำข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้ให้บริการมาพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ณ ท่าอากาศยานทั้ง 6 แห่งของ ทอท. นั้น เพื่อให้การสำรวจความพึงพอใจผู้ให้บริการ ณ ท่าอากาศยานทั้ง 6 แห่งของ ทอท. ตามโครงการ ASQ เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีมาตรฐานเดียวกันทุกท่าอากาศยาน รวมถึงเกิดประโยชน์ทั้งในด้านการลงทุนและการบริหารจัดการที่เกี่ยวข้อง ทอท. จึงมีความประสงค์จะจัดจ้างดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ “โครงการจัดอันดับคุณภาพการให้บริการท่าอากาศยาน (Airport Service Quality Program หรือ ASQ)” ประจำปีปฏิทิน 2567 ณ ท่าอากาศยานทั้ง 6 แห่ง ของ ทอท. ได้แก่ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (ทสภ.) ท่าอากาศยานดอนเมือง (ทดม.) ท่าอากาศยานภูเก็ต (ทกภ.) ท่าอากาศยานเชียงใหม่ (ทชม.) ท่าอากาศยานหาดใหญ่ (ทหญ.) และท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย (ทชร.)

2. วัตถุประสงค์

เพื่อให้การสำรวจความพึงพอใจภายใต้โครงการ ASQ ประจำปีปฏิทิน 2567 ณ ท่าอากาศยานทั้ง 6 แห่ง ของ ทอท. ได้แก่ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (ทสภ.) ท่าอากาศยานดอนเมือง (ทดม.) ท่าอากาศยานภูเก็ต (ทกภ.) ท่าอากาศยานเชียงใหม่ (ทชม.) ท่าอากาศยานหาดใหญ่ (ทหญ.) และท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย (ทชร.) ดำเนินการไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ได้ข้อมูลความพึงพอใจจากผู้ให้บริการเพื่อนำมาประกอบการพิจารณาแนวทางยกระดับคุณภาพการบริการของ ทอท. ให้เป็นไปตามมาตรฐานสากลต่อไป

3. ระยะเวลาจ้าง

ระยะเวลาจ้าง 12 เดือน ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2567 ถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2567

4. รายละเอียดและขอบเขตงาน

ผู้รับจ้างจะต้องวางแผนและเสนองานไม่น้อยกว่าขอบเขตงานที่ ทอท. กำหนด ดังนี้

4.1 การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจผู้ให้บริการ

4.1.1 ผู้รับจ้างต้องดำเนินการสำรวจความพึงพอใจผู้ให้บริการ ณ ท่าอากาศยานทั้ง 6 แห่งของ ทอท. ได้แก่ ทสภ. ทดม. ทกภ. ทชม. ทหญ. และ ทชร. ร่วมกับเจ้าหน้าที่ ทอท. เป็นระยะเวลา 12 เดือน แบ่งเป็น 4 ไตรมาส ไตรมาสละ 3 เดือน ตั้งแต่ไตรมาสที่ 1 (ม.ค. - มี.ค.67) ไตรมาสที่ 2 (เม.ย. - มิ.ย.67) ไตรมาสที่ 3 (ก.ค. - ก.ย.67) 

จนถึงไตรมาสที่ 4 (ต.ค. - ธ.ค.67) โดยแต่ละไตรมาสต้องทำการสำรวจไม่ต่ำกว่า 7 วัน ให้ครบทุกวันและครอบคลุมเวลาเดินทางของผู้โดยสาร (วันจันทร์ถึงวันอาทิตย์ ช่วงเวลาสำรวจตามเวลาเปิดให้บริการหรือ Operation hours ของแต่ละท่าอากาศยาน) โดย ทอท.จะเป็นผู้กำหนดเงื่อนไขและแนวทางการแจกแบบสอบถาม ซึ่งอ้างอิงตามข้อกำหนดของ ACI เช่น การกระจายการแจกแบบสอบถาม เทียบวัน วันและเวลาในการทำแบบสอบถาม รวมถึงจำนวนผู้โดยสารที่ทำแบบสอบถาม เป็นต้น

4.1.2 ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการสำรวจความพึงพอใจผู้ให้บริการ โดยเก็บแบบสอบถามตามกลุ่มตัวอย่างให้ครบถ้วนสมบูรณ์ตามที่ ทอท.กำหนด จำนวน 2,400 ชุดต่อไตรมาส (9,600 ชุดต่อปี) ซึ่งแบ่งเป็น

- 4.1.2.1 ทสภ.จำนวน 400 ชุดต่อไตรมาส (1,600 ชุดต่อปี)
- 4.1.2.2 ทตม.จำนวน 400 ชุดต่อไตรมาส (1,600 ชุดต่อปี)
- 4.1.2.3 ทกก.จำนวน 400 ชุดต่อไตรมาส (1,600 ชุดต่อปี)
- 4.1.2.4 ทชม.จำนวน 400 ชุดต่อไตรมาส (1,600 ชุดต่อปี)
- 4.1.2.5 ทหญ.จำนวน 400 ชุดต่อไตรมาส (1,600 ชุดต่อปี)
- 4.1.2.6 ทชร.จำนวน 400 ชุดต่อไตรมาส (1,600 ชุดต่อปี)

โดย ทอท.จะส่งกำหนดการ วันและเวลาสำรวจความพึงพอใจผู้ให้บริการให้ผู้รับจ้างทราบก่อนเริ่มงานในแต่ละไตรมาสอย่างน้อย 10 วัน โดยผู้รับจ้างจะต้องจัดพนักงานเข้าปฏิบัติงานให้ครบถ้วนและตรงตามคุณสมบัติที่ ทอท.กำหนดตามข้อ 4.3 และ 4.4 พร้อมกำกับดูแลการสำรวจความพึงพอใจผู้ให้บริการให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และรายงานให้เจ้าหน้าที่ผู้ควบคุมงานทราบเป็นระยะ

4.1.3 ผู้รับจ้างต้องจัดหาอุปกรณ์ Tablet พร้อม Internet Sim Card รวมถึงเครื่องมือดำเนินการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อรองรับการดำเนินงานสำรวจความพึงพอใจผู้ให้บริการรูปแบบ Tablet-based ผ่าน Application ของ ACI โดยผู้รับจ้างต้องเป็นผู้รับผิดชอบบำรุงรักษาอุปกรณ์ Tablet ให้มีความพร้อมในการใช้งานตลอดระยะเวลา

4.1.4 ในการเข้าสำรวจความพึงพอใจผู้ให้บริการแต่ละครั้ง ผู้รับจ้างจะต้องกล่าวคำทักทายและขอบคุณด้วยอัธยาศัยที่เป็นมิตรไมตรี รวมถึงต้องได้รับอนุญาตจากผู้ให้บริการก่อนทำการสำรวจความพึงพอใจทุกครั้ง และต้องไม่แสดงพฤติกรรมใดๆ ที่เป็นการรบกวนให้เกิดความรำคาญ และกระทบต่อภาพลักษณ์ที่ดีของ ทอท.

4.1.5 ผู้รับจ้างต้องตรวจสอบความครบถ้วนของการกรอกแบบสอบถามจากผู้โดยสารที่ ทอท.ได้กำหนดเป็นกลุ่มตัวอย่างในแต่ละเที่ยวบิน (Data Cleansing) ก่อนกดส่งใน Application ของ ACI หากเก็บข้อมูลได้ไม่ครบถ้วน ผู้รับจ้างต้องเก็บข้อมูลเพิ่มเติมให้ครบถ้วนตามเป้าหมายที่ ทอท.กำหนด

4.1.6 ตลอดระยะเวลาดำเนินการสำรวจความพึงพอใจผู้ให้บริการ ผู้รับจ้างต้องปฏิบัติตามมาตรการรักษาความปลอดภัยของ ทอท.อย่างเคร่งครัด รวมถึงแนวทางปฏิบัติอื่นๆ ของ ทอท.ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน เช่น มาตรการสาธารณสุขเพื่อการยับยั้งควบคุมโรค เป็นต้น

4.2 พื้นที่การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการ

4.2.1 ห้องโถงผู้โดยสารขาออกภายในประเทศ ณ ทสภ. ทดม. ทภก. ทชม. ทหญ. และ ทชร.

4.2.2 ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ ณ ทสภ. ทดม. ทภก. ทชม. ทหญ. และ ทชร.

4.3 การจัดพนักงานสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการ ณ ท่าอากาศยาน

ในการเข้าสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการแต่ละวัน ผู้รับจ้างต้องจัดพนักงานเข้าปฏิบัติงาน ดังนี้

4.3.1 ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ผู้ควบคุมงานจำนวน 1 คน พนักงานสำรวจความพึงพอใจไม่น้อยกว่า 7 คน

4.3.2 ท่าอากาศยานดอนเมือง

ผู้ควบคุมงานจำนวน 1 คน พนักงานสำรวจความพึงพอใจไม่น้อยกว่า 4 คน

4.3.3 ท่าอากาศยานภูเก็ต

ผู้ควบคุมงานจำนวน 1 คน พนักงานสำรวจความพึงพอใจไม่น้อยกว่า 4 คน

4.3.4 ท่าอากาศยานเชียงใหม่

ผู้ควบคุมงานจำนวน 1 คน พนักงานสำรวจความพึงพอใจไม่น้อยกว่า 4 คน

4.3.5 ท่าอากาศยานหาดใหญ่

ผู้ควบคุมงานจำนวน 1 คน พนักงานสำรวจความพึงพอใจไม่น้อยกว่า 3 คน

4.3.6 ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย

ผู้ควบคุมงานจำนวน 1 คน พนักงานสำรวจความพึงพอใจไม่น้อยกว่า 3 คน

4.4 คุณสมบัติของพนักงานผู้ปฏิบัติงาน

4.4.1 ผู้ควบคุมงาน

4.4.1.1 มีสัญชาติไทย

4.4.1.2 อายุไม่ต่ำกว่า 25 ปี

4.4.1.3 มีประสบการณ์ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไม่น้อยกว่า 1 ปี

4.4.1.4 สื่อสารภาษาไทย ภาษาอังกฤษ และ/หรือภาษาจีนได้ดี

4.4.1.5 ต้องมีผลสอบ TOEIC ไม่ต่ำกว่า 550 คะแนน

4.4.1.6 ต้องเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร Field Agent Certification Training ของ ACI

ในรูปแบบออนไลน์ และผ่านการทดสอบพร้อมได้รับใบประกาศนียบัตรรับรองการสำรวจภาคสนาม (Fieldwork Agent Certification) จากหลักสูตร Field Agent Certification Training ของ ACI

4.4.1.7 มีความสามารถในการใช้งานอุปกรณ์ Tablet สามารถแนะนำการใช้งานและทำแบบสอบถามผ่าน Tablet รวมถึงแก้ไขปัญหาเบื้องต้นได้

4.4.2 พนักงานสำรวจความพึงพอใจ

4.4.2.1 อายุไม่ต่ำกว่า 20 ปี

4.4.2.2 ต้องเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร Field Agent Certification Training ของ ACI ในรูปแบบออนไลน์ และผ่านการทดสอบพร้อมได้รับใบประกาศนียบัตรรับรองการสำรวจภาคสนาม (Fieldwork Agent Certification) จากหลักสูตร Field Agent Certification Training ของ ACI

4.4.2.3 สามารถสื่อสารภาษาไทย ภาษาอังกฤษ และ/หรือภาษาจีนได้ดี

4.4.2.4 ต้องผ่านการทดสอบตามแบบทดสอบภาษาอังกฤษที่ ทอท.กำหนด

4.4.2.5 มีความสามารถในการใช้งานอุปกรณ์ Tablet สามารถแนะนำการใช้งานและทำแบบสอบถามผ่าน Tablet รวมถึงแก้ไขปัญหาเบื้องต้นได้

หมายเหตุ : ทั้งนี้ ในการสำรวจความพึงพอใจแต่ละครั้ง ผู้รับจ้างต้องจัดให้มีพนักงานของผู้รับจ้างที่สามารถสื่อสารภาษาจีนได้ดี อย่างน้อย 1 คน โดยต้องผ่านการทดสอบตามแบบทดสอบภาษาจีนที่ ทอท. กำหนด (ไม่รวมกรณีการเก็บแบบสอบถามเพิ่มเติม)

4.5 หน้าที่และเงื่อนไขการปฏิบัติงาน

4.5.1 ก่อนเริ่มงานสำรวจความพึงพอใจผู้ให้บริการ ณ ท่าอากาศยาน ผู้รับจ้างต้องส่งรายชื่อพนักงานที่มีคุณสมบัติตามข้อ 4.4 พร้อมเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำบัตรรักษาความปลอดภัยตามเงื่อนไขที่ ทอท.กำหนดมาให้ ทอท.ทราบล่วงหน้า เพื่อให้ ทอท.ใช้ประกอบการจัดทำบัตรรักษาความปลอดภัย

4.5.2 ผู้รับจ้างต้องนำเสนอรูปแบบพนักงานให้ ทอท.พิจารณาให้ความเห็นชอบ และต้องเป็นผู้รับผิดชอบจัดหาเครื่องแบบพร้อมทั้งกำกับดูแลการแต่งกายพนักงานตลอดระยะเวลาการสำรวจความพึงพอใจผู้ให้บริการ รวมถึงในกรณี ทอท.มีความจำเป็นต้องปฏิบัติตามมาตรการสาธารณสุขเพื่อการยับยั้งควบคุมโรค ผู้รับจ้างต้องเป็นผู้รับผิดชอบจัดหาอุปกรณ์รองรับตามมาตรการให้กับพนักงาน เช่น หน้ากากอนามัย ถุงมือ เป็นต้น

4.5.3 ผู้รับจ้างต้องจัดทำแบบฟอร์มการลงเวลาปฏิบัติงานสำรวจความพึงพอใจ ณ ท่าอากาศยาน ส่งมอบให้ ทอท.ตรวจสอบรายไตรมาส โดยคณะกรรมการตรวจรับพัสดุสามารถตรวจสอบจำนวนพนักงานและเวลาทำงานของผู้รับจ้างได้

4.5.4 ผู้รับจ้างต้องเป็นผู้รับผิดชอบในการจัดเตรียมเอกสารและค่าใช้จ่ายในการทำบัตรรักษาความปลอดภัยของพนักงานเพื่อใช้ปฏิบัติงานในเขตพื้นที่หวงห้ามของ ทอท.และต้องกำกับดูแลการใช้งานบัตรรักษาความปลอดภัยตามกฎหมายของ ทอท.อย่างเคร่งครัด

4.5.5 ในกรณีที่ผู้รับจ้างมีความจำเป็นต้องการเปลี่ยนแปลงพนักงาน ผู้รับจ้างต้องส่งรายชื่อพนักงานที่มีคุณสมบัติตามข้อ 4.4 มาให้ ทอท.พิจารณาให้ความเห็นชอบล่วงหน้า เพื่อให้ ทอท.ใช้ประกอบการขอจัดทำบัตรรักษาความปลอดภัยตามกระบวนการของแต่ละท่าอากาศยาน

4.5.6 ในการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการตามกำหนดการแต่ละครั้ง ผู้รับจ้างต้องจัดพนักงานให้ครบถ้วนตามคุณสมบัติและเงื่อนไขที่ ทอท.กำหนด ดังนี้

4.5.6.1 ผู้รับจ้างต้องจัดให้มีพนักงานที่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษและภาษาจีนได้ดี อย่างละ 1 คน

4.5.6.2 ผู้รับจ้างต้องจัดพนักงานมาถึงท่าอากาศยานล่วงหน้า เพื่อเตรียมความพร้อมร่วมกับ ทอท.ก่อนลงพื้นที่สำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการ ดังนี้

1) กรณีเที่ยวบินระหว่างประเทศ ให้มาถึงท่าอากาศยานล่วงหน้า 3 ชั่วโมง ก่อนเวลาการเริ่มงาน

2) กรณีเที่ยวบินภายในประเทศ ให้มาถึงท่าอากาศยานล่วงหน้า 2 ชั่วโมง ก่อนเวลาการเริ่มงาน

4.5.7 ผู้รับจ้างต้องจัดหาอุปกรณ์ในการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการ ดังนี้

4.5.7.1 อุปกรณ์ Tablet อย่างน้อยจำนวน 2 เครื่อง/ เที่ยวบิน/ ท่าอากาศยาน โดยมีคุณสมบัติเบื้องต้น ดังนี้

1) ระบบปฏิบัติการ : iPadOS หรือ Android โดยอัปเดต Software ให้เป็นเวอร์ชันล่าสุด (สำหรับ Android ต้องอัปเดต Google Chrome ให้เป็นเวอร์ชันล่าสุดด้วย)

2) หน้าจอ : ขนาดไม่ต่ำกว่า 10.1” (ความละเอียดหน้าจอ 1024 x 768 หรือ 2048 x 1536)

3) การเชื่อมต่อ : รองรับการเชื่อมต่อทั้งในรูปแบบ Wi-Fi และ Cellular

4) แบตเตอรี่ : สามารถรองรับการใช้งานได้ตลอดระยะเวลาการสำรวจความพึงพอใจ โดยอุปกรณ์ Tablet จะต้องมีสภาพพร้อมใช้งาน ก่อนส่งให้ผู้ใช้บริการตอบแบบสอบถาม หากมีการชำรุดหรือสูญหายผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการซ่อมแซมหรือจัดหา Tablet ทดแทน เพื่อให้สามารถดำเนินงานได้ตามที่ ทอท.กำหนด

4.5.7.2 ซิมการ์ดอินเทอร์เน็ต (Internet SIM Card) สำหรับใช้งานร่วมกับ Tablet รองรับการทำงานผ่านระบบ Cellular

4.5.7.3 อุปกรณ์ทำความสะอาดและรักษาความสะอาด ได้แก่ เจลหรือสเปรย์แอลกอฮอล์ที่มีส่วนผสมของแอลกอฮอล์ไม่ต่ำกว่า 75% และ/หรือ ทิชชูเปียกแอลกอฮอล์ (Alcohol Wipes) ที่มีส่วนผสมของแอลกอฮอล์ไม่ต่ำกว่า 75%

4.5.8 กรณีที่เกิดเหตุสุดวิสัย เช่น สงคราม ภัยธรรมชาติ ภัยพิบัติ ไฟไหม้ หรือสาเหตุอื่นใดที่อยู่นอกเหนือการควบคุมที่สมเหตุสมผล ทอท.ขอสงวนสิทธิ์ในการเปลี่ยนแปลงวันและเวลาทำงานโดยจะแจ้งให้ทราบล่วงหน้า

4.5.9 ผู้รับจ้างต้องจัดทำแผนการทำงานมาให้ ทอท. ภายใน 30 วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา

4.6 การส่งมอบงานและรายงาน

ผู้รับจ้างต้องจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจผู้ให้บริการแต่ละท่าอากาศยาน ทุกไตรมาสเข้าระบบ ACI ตามที่กำหนดพร้อมทั้งแจ้งปัญหาและอุปสรรคของผู้รับจ้าง (ถ้ามี) ในระหว่างดำเนินการสำรวจสำรวจความพึงพอใจผู้ให้บริการทุกไตรมาสในรูปแบบรายงาน ท่าอากาศยานละ 1 เล่ม (รวม 6 เล่ม) โดยจัดทำเป็น Hard Copy 2 ชุด พร้อมไฟล์รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นสุดแต่ละไตรมาส

5. การจ่ายเงินค่าจ้าง

ทอท. จะจ่ายเงินค่าจ้างเป็นรายงวด จำนวน 4 งวด (1 งวด/ไตรมาส) โดยจ่ายให้เป็นจำนวนร้อยละ 25/งวด ของมูลค่างานจ้างตามสัญญา เมื่อผู้รับจ้างได้ดำเนินการตามข้อ 4.1 ในแต่ละไตรมาสแล้วเสร็จพร้อมทั้งส่งมอบงาน และรายงานตามข้อ 4.6 และคณะกรรมการตรวจรับพัสดุได้ตรวจรับงานไว้เรียบร้อยแล้ว

6. อัตราค่าปรับ

6.1 หากผู้รับจ้างไม่สามารถดำเนินการเก็บแบบสอบถามได้ตามจำนวนที่กำหนดในแต่ละไตรมาส ผู้รับจ้างต้องยินยอมให้ ทอท.ลดค่าจ้างลงตามจำนวนเงินค่าจ้างต่อชุด และปรับในอัตรา 1 เท่าของจำนวนเงินค่าจ้างต่อชุด

6.2 หากผู้รับจ้างไม่สามารถส่งมอบงานและรายงานตามข้อ 4.6 ของแต่ละไตรมาส ผู้รับจ้างจะต้องชำระค่าปรับให้แก่ ทอท.เป็นรายวันในอัตราร้อยละ 0.1 (ศูนย์จุดหนึ่ง) ของราคาค่าจ้างตามสัญญาในแต่ละงวด แต่ต้องไม่ต่ำกว่าวันละ 100.- บาท (หนึ่งร้อยบาทถ้วน)

6.3 ในกรณีผู้รับจ้างจัดพนักงานไม่เป็นไปตามคุณสมบัติตามข้อ 4.4 ผู้รับจ้างต้องชำระค่าปรับให้แก่ ทอท. ในอัตรา 1,500.- บาท (หนึ่งพันห้าร้อยบาทถ้วน) ต่อคนต่อครั้งที่ตรวจพบ

6.4 ในกรณีผู้รับจ้างจัดพนักงานมาปฏิบัติงานไม่ครบตามจำนวนที่ ทอท.กำหนด ตามข้อ 4.3 ผู้รับจ้างต้องชำระค่าปรับให้แก่ ทอท.ในอัตรา 1,500.- บาท (หนึ่งพันห้าร้อยบาทถ้วน) ต่อคนต่อครั้งที่ตรวจพบ

6.4 ในกรณีพนักงานของผู้รับจ้างมาปฏิบัติงานล่าช้า ไม่มาถึงท่าอากาศยานล่วงหน้าตามเวลาที่กำหนด ตามข้อ 4.5.6.2 ผู้รับจ้างต้องชำระค่าปรับให้แก่ ทอท.ในอัตรา 500.- บาท (ห้าร้อยบาทถ้วน) ต่อคนต่อครั้งที่ตรวจพบ

7. ความรับผิดชอบของผู้รับจ้าง

7.1 ผู้รับจ้างต้องควบคุมดูแลกดดันพนักงานให้แต่งกายเรียบร้อยตามที่ ทอท.กำหนด หากตรวจพบว่า แต่งกายผิดไปจากที่กำหนดไว้ ทอท.มีสิทธิ์ที่จะไม่อนุญาตให้พนักงานเข้าไปปฏิบัติงาน

7.2 ผู้รับจ้างต้องจัดทำบัตรรักษาความปลอดภัยสำหรับบุคคลให้กับพนักงานของผู้รับจ้างใช้เข้าออก หรืออยู่ในพื้นที่หวงห้ามตลอดระยะเวลาการเข้าพื้นที่สำรวจความพึงพอใจผู้ให้บริการ โดยผ่านประธานกรรมการตรวจรับพัสดุของ ทอท. พร้อมทั้งให้พนักงานของผู้รับจ้างบันทึกประวัติลงในแบบฟอร์มที่ ทอท.กำหนด

กรณีพนักงานของผู้รับจ้างลาออก ถูกเลิกจ้าง หรือเปลี่ยนตัวพนักงาน ผู้รับจ้างต้องส่งคืนบัตรรักษาความปลอดภัยบุคคลคืนให้ผู้ว่าจ้างภายใน 7 วัน

7.3 ผู้รับจ้างต้องควบคุมกำกับดูแลพนักงานของผู้รับจ้างให้ใช้บัตรรักษาความปลอดภัยบุคคลตามคำเตือนที่ระบุไว้บนหลังบัตร และทุกครั้งที่พนักงานของผู้รับจ้างเสร็จสิ้นการปฏิบัติงานในแต่ละวัน ต้องส่งคืนบัตรรักษาความปลอดภัยบุคคลให้ ทอท.เก็บรักษาทันที

7.4 ในกรณีที่พนักงานของผู้รับจ้างก่อให้เกิดความเสียหายต่อวัสดุอุปกรณ์ทรัพย์สินของ ทอท.หรือผู้ให้บริการ ผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบและชดเชยค่าเสียหายที่เกิดขึ้นให้กับ ทอท.ทั้งหมด ตามที่ ทอท.กำหนด

7.5 ในกรณีที่พนักงานของผู้รับจ้างได้ทำการละเมิดต่อ ทอท. หรือผู้ให้บริการของ ทอท.อันเกี่ยวกับงานจ้างนี้ ไม่ว่าจะกระทำเองหรือร่วมกับผู้อื่น ผู้รับจ้างต้องยินยอมรับผิดชอบชดเชยค่าเสียหายที่เกิดขึ้นทั้งหมดทันที

7.6 ผู้รับจ้างต้องควบคุม กำกับดูแลพนักงานของผู้รับจ้างให้ปฏิบัติตามคำสั่งและแนวทางการปฏิบัติหน้าที่ตามที่ ทอท.กำหนด พร้อมทั้งปฏิบัติต่อผู้ให้บริการด้วยกิริยามารยาทสุภาพ เรียบร้อย

7.7 ในกรณีที่ ทอท.ตรวจสอบพบว่าผู้รับจ้างทำการปลอมแปลงแบบสอบถาม หรือทำแบบสอบถามแทนผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นการฝ่าฝืนกฎของการสำรวจความพึงพอใจโครงการ ASQ ทอท.มีสิทธิ์บอกเลิกสัญญาได้ทันที โดยมีต้องบอกกล่าวล่วงหน้า และ ทอท.มีสิทธิ์เรียกร้องค่าเสียหายได้ด้วย เมื่อผู้รับจ้างได้รับทราบการบอกเลิกสัญญาแล้ว ผู้รับจ้างยินยอมให้ถือว่าสัญญานี้เป็นอันระงับสิ้นสุดลงโดยทันที

7.8 ในกรณีที่ผู้รับจ้างกระทำหรืองดเว้นการกระทำใด ๆ อันเป็นการฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามสัญญาข้อหนึ่งข้อใดก็ดี และ ทอท.ได้แจ้งให้ผู้รับจ้างทราบเป็นลายลักษณ์อักษรแล้ว แต่ผู้รับจ้างไม่ดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้องตามสัญญาภายใน 7 วัน นับตั้งแต่วันที่ได้รับแจ้งจาก ทอท. หรือกรณีที่ผู้รับจ้างตกเป็นบุคคลล้มละลาย ทอท.มีสิทธิ์บอกเลิกสัญญาได้ทันที โดยมีต้องบอกกล่าวล่วงหน้า และ ทอท.มีสิทธิ์เรียกร้องค่าเสียหายได้ด้วย เมื่อผู้รับจ้างได้รับทราบการบอกเลิกสัญญาแล้ว ผู้รับจ้างยินยอมให้ถือว่าสัญญานี้เป็นอันระงับสิ้นสุดลงโดยทันที

7.9 ผู้รับจ้างต้องรับผิดชอบต่ออุบัติเหตุและความเสียหายใดๆ ที่เกิดขึ้นจากการทำงานของผู้รับจ้างเองทุกกรณี

7.10 การปฏิบัติงานของผู้รับจ้างต้องไม่รบกวนผู้ให้บริการของผู้ว่าจ้าง และต้องควบคุมดูแลมิให้พนักงานของผู้รับจ้างเข้าไปในพื้นที่เขตหวงห้ามที่ผู้ว่าจ้างมิได้อนุญาตเป็นอันขาด

8. นโยบายต่อต้านคอร์รัปชันของ ทอท.

8.1 คู่ค้าต้องสนับสนุนนโยบายการต่อต้านคอร์รัปชันของ ทอท. ที่กำหนดให้บุคลากรทุกคนของ ทอท. ต้องไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับการคอร์รัปชันในทุกรูปแบบไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อมและต้องปฏิบัติตามนโยบายต่อต้านคอร์รัปชันของ ทอท.อย่างเคร่งครัด

8.2 ห้ามมิให้ผู้เสนอราคาหรือคู่ค้าให้ของขวัญ ทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นใด รวมถึงจ่ายค่าบริการต้อนรับ และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่อาจจะส่งผลกระทบต่อความตั้งใจ ในการปฏิบัติหน้าที่หรือส่งผลกระทบต่อการทำงานของบริษัทให้แก่บุคลากรของ ทอท.

9. การดำเนินการตามแนวทางการปฏิบัติอย่างยั่งยืนของคู่ค้า ทอท.

คู่ค้าต้องลงนามรับทราบในเอกสารแนวทางการปฏิบัติอย่างยั่งยืนของคู่ค้า ทอท. (AOT Supplier Sustainable Code of Conduct) ตามภาคผนวก ก พร้อมทั้งปฏิบัติให้เป็นไปตามแนวทางดังกล่าว เพื่อส่งเสริมให้คู่ค้าของ ทอท. มีการดำเนินงานอย่างโปร่งใส มีจริยธรรม เคารพสิทธิมนุษยชน ดูแลชีวอนามัย และคำนึงถึงความปลอดภัยของลูกค้า รวมถึงการดำเนินงานที่จะส่งผลกระทบต่อชุมชนและสิ่งแวดล้อมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องผ่านการกำกับดูแลกิจการทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

10. คุณสมบัติของผู้เสนอราคา

10.1 ผู้เสนอราคาต้องเป็นนิติบุคคลตามกฎหมาย

10.2 ผู้เสนอราคาต้องมีผลงานด้านการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่เป็นสัญญาฉบับเดียว ในวงเงินไม่น้อยกว่า 400,000.- บาท และเป็นคู่สัญญาโดยตรงกับหน่วยงานของรัฐ หรือหน่วยงานเอกชนที่ ทอท. เชื้อถือ

11. เงื่อนไขที่ผู้เสนอราคาต้องปฏิบัติในวันเสนอราคา

ผู้เสนอราคาต้องส่งหนังสือรับรองผลงานด้านการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่เป็นสัญญาฉบับเดียว ในวงเงินไม่น้อยกว่า 400,000.- บาท และเป็นคู่สัญญาโดยตรงกับหน่วยงานของรัฐ หรือหน่วยงานเอกชนที่ ทอท. เชื้อถือ มาให้ ทอท. พิจารณา กรณีหนังสือรับรองผลงานที่ผู้เสนอราคานำมาแสดงเป็นผลงานที่ออกโดยหน่วยงานเอกชน ผู้รับรองต้องเป็นผู้มีอำนาจของหน่วยงานเอกชนนั้น พร้อมทั้งประทับตราของหน่วยงาน (ถ้ามี) โดยต้องแนบสำเนาสัญญา และสำเนาหนังสือรับรองการหักภาษี ณ ที่จ่าย ของสัญญาที่เสนอมาเพื่อประกอบการพิจารณาด้วย

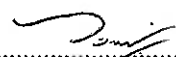
12. หลักเกณฑ์ในการพิจารณาคัดเลือกผู้เสนอราคา

ทอท. พิจารณาคัดเลือกด้วยเกณฑ์ราคา โดยพิจารณาราคารวมทั้งสิ้น

13. เงื่อนไขอื่นๆ

ผู้รับจ้างที่ได้รับการคัดเลือก จะต้องจัดทำใบประมาณราคา ซึ่งแสดงรายละเอียดค่าใช้จ่ายในแต่ละรายการยื่นให้กับ ทอท. ภายใน 2 วันทำการ หลังจากได้รับแจ้งจาก ทอท.

ผู้ออกข้อกำหนดและรายละเอียด



ชื่อ นามสกุล น.ส.วงศ์วรัญญ์ กองพลพรหม
ตำแหน่ง จทส.วิเคราะห์ 5 สพก.ฝพน.

สัญญาเลขที่.....

แนวทางการปฏิบัติอย่างยั่งยืนของคู่ค้า บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)
(AOT Supplier Sustainable Code of Conduct)

ข้าพเจ้า โดย.....
 มีสำนักงาน/ภูมิลำเนาตั้งอยู่ ณ

.....
 ซึ่งเป็นคู่สัญญากับบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) ตามสัญญาเลขที่.....
 ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า “คู่ค้าของ ทอท.” ได้รับทราบแนวทางการปฏิบัติอย่างยั่งยืนของคู่ค้า ทอท.รายละเอียดดังนี้

บทนำ

ทอท.มีความมุ่งมั่นต่อการดำเนินธุรกิจให้เติบโตอย่างยั่งยืนในทุกกระบวนการ ดังนั้น “แนวทางการปฏิบัติอย่างยั่งยืนของคู่ค้า ทอท.” จึงได้ถูกกำหนดขึ้น โดยพิจารณาเนื้อหาและขอบเขตให้อยู่ภายใต้ข้อกำหนดและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ครอบคลุมทั้ง 3 มิติ ได้แก่ เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม เพื่อส่งเสริมให้คู่ค้าของ ทอท. ดำเนินงานอย่างโปร่งใส มีจริยธรรม เคารพสิทธิมนุษยชน ดูแลอาชีวอนามัยและความปลอดภัยของลูกจ้าง คำนึงถึงผลกระทบต่อชุมชนและสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินงาน ผ่านการกำกับดูแลกิจการและแนวปฏิบัติที่ดี ดังนี้

มิติเศรษฐกิจ - การกำกับดูแลกิจการที่ดี

1. **การปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ และความซื่อสัตย์สุจริต:** คู่ค้าของ ทอท.ต้องดำเนินธุรกิจอย่างเคารพกฎหมายของประเทศและระเบียบข้อบังคับของ ทอท.อย่างเคร่งครัด และดำเนินธุรกิจตามหลักจริยธรรม โดยปราศจากการติดสินบน หรือทุจริตในทุกรูปแบบ หรือประกอบธุรกิจผิดกฎหมาย
2. **การรักษาความลับ:** คู่ค้าของ ทอท.ต้องเก็บรักษาข้อมูลและป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลที่เป็นความลับของ ทอท. และไม่นำข้อมูลของ ทอท.ไปใช้เพื่อวัตถุประสงค์ที่ผิดกฎหมาย เพื่อประโยชน์ส่วนบุคคล หรือเพื่อประโยชน์ทางการค้า
3. **ความขัดแย้งทางผลประโยชน์หรือผลประโยชน์ทับซ้อน:** คู่ค้าของ ทอท.ต้องแจ้งให้ ทอท.ทราบเป็นลายลักษณ์อักษร หากพบการดำเนินการใด ๆ ที่เป็นผลประโยชน์ทับซ้อนระหว่าง ทอท.และคู่ค้า
4. **การแข่งขันเสรีและกฎหมายการแข่งขันทางการค้า:** คู่ค้าของ ทอท.จะต้องปฏิบัติตามภายใต้การแข่งขันที่เสรีเป็นธรรมและดำเนินการตามกฎหมายการแข่งขันทางการค้าอย่างเคร่งครัด และไม่กระทำการอื่นใดซึ่งจะส่งผลกระทบต่อคู่แข่งทางการค้า

มติสังคม - การจ้างงานและการเคารพสิทธิมนุษยชน

1. **อาชีพอนามัยและความปลอดภัยของแรงงาน:** คู่ค้าของ ทอท.ต้องดูแลแรงงานด้านอาชีพอนามัยและความปลอดภัยให้เหมาะสม อาทิ สถานที่และสภาพแวดล้อมในการทำงาน และการดูแลสุขภาพของลูกจ้างและผู้รับเหมาช่วงให้สอดคล้องตามกฎหมายหรือมาตรฐานสากล
2. **อิสรภาพของการจ้างงาน:** คู่ค้าของ ทอท.ต้องดำเนินธุรกิจโดยปราศจากการใช้แรงงานบังคับ ต้องไม่มีการใช้แรงงานไม่สมัครใจ และเปิดโอกาสให้แรงงานสามารถรวมกลุ่มเพื่อเจรจาและต่อรองได้ตามกฎหมายของประเทศ
3. **ค่าจ้างและสิทธิประโยชน์:** คู่ค้าของ ทอท.จะต้องจ่ายค่าจ้างและให้สิทธิประโยชน์อื่นใดที่ลูกจ้างพึงได้รับอย่างถูกต้อง เป็นธรรม และตรงตามกำหนดเวลา
4. **การใช้แรงงานเด็ก:** คู่ค้าของ ทอท.ต้องไม่จ้างแรงงานเด็กที่มีอายุไม่ถึงเกณฑ์ตามที่กฎหมายกำหนด และไม่อนุญาตให้เด็กหรือบุคคลที่มีอายุต่ำกว่า 18 ปี ทำงานในเวลากลางคืน หรือในสถานที่ที่มีลักษณะเป็นอันตราย
5. **ระยะเวลาในการทำงาน:** คู่ค้าของ ทอท. จะต้องดูแลไม่ให้แรงงานทำงานนานเกินกว่าที่กฎหมายกำหนด ทั้งนี้จะรวมถึงการทำงานล่วงเวลาและการทำงานในวันหยุด
6. **การปฏิบัติอย่างเท่าเทียม:** คู่ค้าของ ทอท.ต้องปฏิบัติอย่างเท่าเทียมต่อลูกจ้าง โดยไม่เลือกปฏิบัติในการจ้างงาน การจ่ายค่าตอบแทน การเข้ารับการฝึกอบรม การเลื่อนตำแหน่ง การเลิกจ้างหรือการให้ออกจากงาน อันเนื่องมาจากการแบ่งแยกเพศ เชื้อชาติ ถิ่นกำเนิด สีผิว ศาสนา อายุ ความนิยมทางการเมือง สถานภาพการสมรส สภาพการตั้งครรภ์ หรือความพิการ
7. **การเลิกจ้าง:** คู่ค้าของ ทอท.ต้องปฏิบัติและการดำเนินการเลิกจ้างในแต่ละขั้นตอนตามกฎหมายกำหนด และไม่ยกเลิกสัญญาจ้างด้วยความไม่เป็นธรรม
8. **การเคารพสิทธิมนุษยชน:** คู่ค้าของ ทอท.ต้องเคารพสิทธิมนุษยชนและมีการปฏิบัติต่อลูกจ้างของตนอย่างเป็นธรรม ตามกฎหมายและมาตรฐานสากล และห้ามมิให้มีการกระทำความรุนแรงละเมิดทางร่างกายและวาจา รวมถึงการคุกคามและการข่มขู่ใด ๆ แก่ลูกจ้าง
9. **แรงงานต่างด้าวหรือแรงงานอพยพ:** คู่ค้าของ ทอท.ต้องปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานหากมีการจ้างแรงงานต่างด้าวหรือแรงงานอพยพ โดยต้องจัดเตรียมเอกสารสัญญาจ้างในภาษาแม่ของแรงงานหรือภาษาที่แรงงานอ่านแล้วเข้าใจก่อนการจ้างงาน รวมทั้ง หนังสือเดินทางและเอกสารประจำตัวของแรงงานต้องเก็บโดยเจ้าของเอกสารตลอดเวลา นายจ้างหรือบุคคลที่สามไม่สามารถถือครองเอกสารดังกล่าวของแรงงานได้
10. **ความรับผิดชอบต่อสังคม:** คู่ค้าของ ทอท.ควรแสดงออกถึงการมีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับผิดชอบต่อสังคม

มติสิ่งแวดล้อม - การบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษ

1. **การบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม:** คู่ค้าของ ทอท.ต้องบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐาน ข้อกำหนด และ แนวปฏิบัติที่ดีที่เกี่ยวข้อง ในทุกกระบวนการผลิตและการให้บริการ เพื่อการใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า ลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม และไม่สร้างความเดือดร้อนรำคาญให้กับชุมชนรอบข้าง
2. **มาตรการป้องกันและลดผลกระทบทางสิ่งแวดล้อม:** คู่ค้าของ ทอท.จะต้องดำเนินมาตรการป้องกันและ ควบคุมมลพิษ อาทิ ของเสีย น้ำเสีย เสียงรบกวน มลพิษทางอากาศ และก๊าซเรือนกระจก โดยต้องควบคุมหรือ บำบัดก่อนปล่อยออกสู่ภายนอกตามกฎหมายและมาตรฐานสากล

ทอท.คาดหวังให้คู่ค้าพิจารณำแนวทางการปฏิบัติเหล่านี้ ทั้งการกำกับดูแลกิจการที่ดี การจ้างงานและ การเคารพสิทธิมนุษยชน และการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษ มาปรับใช้ในการดำเนินงานของคู่ค้า พร้อมส่งเสริมให้คู่ค้ามีแนวทางปฏิบัติอย่างยั่งยืนในห่วงโซ่อุปทานของตนเองตามความเหมาะสม

ข้าพเจ้าได้อ่าน เข้าใจ และรับทราบ แนวทางการปฏิบัติอย่างยั่งยืนของคู่ค้าของ ทอท. และตกลงที่จะปฏิบัติตามแนวทางดังกล่าวนี้ในทุกประเด็นที่การดำเนินธุรกิจของบริษัทข้าพเจ้าเกี่ยวข้อง โดยจะแจ้งให้ลูกจ้างของบริษัท ที่เกี่ยวข้องทุกคนรับทราบรวมถึงเก็บข้อมูลซึ่งเป็นหลักฐานการปฏิบัติตามแนวทางนี้ไว้ และส่งมอบให้ตามที่ ทอท. ร้องขอ

(ลงชื่อ).....(คู่ค้าของ ทอท.)

(.....)

.....

(ประทับตราบริษัท)