

คู่มือการดำเนินงาน

สำหรับบุคลากรในองค์กร รวมทั้งการให้การปฏิบัติต่อ
ลูกค้า คู่ค้า คู่ความร่วมมือและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ในการปฏิบัติตามกฎหมายและมีจริยธรรม



TOURISM AUTHORITY OF THAILAND

งานควบคุมด้านวินัย
กองกฎหมายและระเบียบ

สาร

ของ

ประธานกรรมการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

ประมวลจริยธรรม ททท. เป็นสิ่งสำคัญในการยึดเป็นหลักปฏิบัติงานของเรา ประกอบด้วยค่านิยมของ ททท. ที่เรายึดถือและมาตรฐานพฤติกรรมที่สังคมคาดหวัง จริยธรรมที่บุคลากร ททท. ยึดถือจะชี้นำแนวทางให้ เมื่อเกิดข้อขัดแย้งหรือปัญหาในการตัดสินใจ

บุคลากรของ ททท. ปฏิบัติภารกิจภายใต้สิ่งแวดล้อมที่แตกต่างกัน ทั้งด้าน ภูมิศาสตร์ การตลาด กฎเกณฑ์และกฎหมาย ภายใต้ความสัมพันธ์ที่ซับซ้อน ประมวลจริยธรรม เป็นสิ่งจำเป็นเสมือนหลักให้ปฏิบัติงานอย่างโปร่งใสภายใต้มาตรฐานพฤติกรรมเดียวกัน เราต้อง แสดงให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของเราได้ประจักษ์ว่าบุคลากรของ ททท. บริหารจัดการตนเองและ ภารกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ เที่ยงธรรม โปร่งใส ซื่อสัตย์ รับผิดชอบด้วยความเต็มใจอย่าง ตลอดเวลา ฉะนั้น ข้อบังคับประมวลจริยธรรมนั้น เป็นรากฐานสำหรับการเรียนรู้ในการทำงาน ของทุกคนใน ททท. ช่วยให้ดำเนินการอย่างถูกต้องและสามารถตัดสินใจปฏิบัติงานทั้งใน ปัจจุบันและอนาคตอย่างเที่ยงตรง

ความคาดหวังของเราที่จะเป็นองค์กรแห่งความเป็นเลิศนั้น จะสำเร็จได้ด้วยการที่ เรามีมาตรฐานจริยธรรมที่สูงได้ยึดถือเป็นหลักในการปฏิบัติงาน ด้วยความตระหนักสำนึกนี้ ขอต้อนรับพวกเราในการเป็นหนึ่งในทีมงานอันยิ่งใหญ่ของ ททท.



นายกสิทธิ์ สารสิน

ประธานกรรมการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

สาร
ของ
ผู้ว่าการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ในฐานะรัฐวิสาหกิจที่ดำเนินภารกิจด้านการท่องเที่ยว ได้ยึดมั่นคุณค่าและวัฒนธรรมการทำงานอย่างมีคุณธรรม โปร่งใสและรับผิดชอบ ซึ่งได้ยึดถือปฏิบัติมาตั้งแต่เริ่มก่อตั้งในปี พ.ศ. ๒๕๒๒ และได้บริหารจัดการองค์กรโดยยึดหลักธรรมาภิบาล ซึ่งเป็นหลักสากล

ในปี พ.ศ. ๒๕๕๓ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ได้จัดทำข้อบังคับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยว่าด้วยประมวลจริยธรรม เพื่อเป็นมาตรฐานให้บุคลากรทุกคน ทุกระดับ ทุกตำแหน่ง ได้ยึดถือเป็นหลักในการดำเนินภารกิจ โดยเฉพาะผู้ว่าการและผู้บริหาร เป็นตัวอย่างที่ดีในการปฏิบัติ ข้อบังคับดังกล่าวได้จัดทำขึ้นเพื่อภาพลักษณ์ความเป็นมืออาชีพด้านการท่องเที่ยวของ ททท. รักษาวัฒนธรรมการทำงานอย่างมีจริยธรรมของ ททท. ซึ่งมีส่วนสำคัญในการสร้างความเชื่อถือไว้วางใจให้แก่สาธารณชนในการดำเนินงานโดยยึดหลักจริยธรรมตามประมวลจริยธรรม ให้เข้าใจตรงกันและง่ายต่อการปฏิบัติ และเพื่อให้เป้าประสงค์ดังกล่าวบรรลุผล ททท. จึงได้จัดทำคู่มือการดำเนินงานสำหรับบุคลากรในองค์กรในการปฏิบัติตามกฎหมายและจรรยาบรรณฉบับนี้ขึ้น โดยได้รับความร่วมมือจากบุคลากรของ ททท. ทุกระดับ

ข้าพเจ้าในฐานะผู้ว่าการ ททท. ขอแสดงความมุ่งมั่นในการดำเนินงาน โดยยึดหลักของประมวลจริยธรรมของ ททท. อย่างจริงจังและมีความเชื่อมั่นว่าบุคลากรของ ททท. ทุกคนจะมุ่งมั่นตั้งใจปฏิบัติงานโดยยึดหลักประมวลจริยธรรมของ ททท. อย่างจริงจังเช่นกัน ซึ่งจะส่งผลต่อคุณภาพประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น ทำให้สาธารณชนเชื่อมั่นในองค์กร เชื่อมั่นในความเป็นมืออาชีพ และมีคุณธรรมของบุคลากรของ ททท. ไม่ว่าจะปฏิบัติภารกิจอยู่ ณ สถานที่ใด เวลาใด เพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านการท่องเที่ยวในระดับสากลและภูมิใจในการมีส่วนร่วมพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมไทยอย่างยั่งยืน

(นายยุทธศักดิ์ สุภสร)
ผู้ว่าการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
สารของประธานกรรมการ	
สารของผู้ว่าการ	
สารบัญ	
บทที่ ๑ บทนำ	๑
บทที่ ๒ บทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบและแนวทางปฏิบัติตามประมวลจริยธรรม ของบุคลากรของ ททท.	๖
- การนำประมวลจริยธรรมและมาตรฐานพฤติกรรมจริยธรรมสู่การปฏิบัติ	๖
- ข้อปฏิบัติหากมีข้อสงสัยต่อคำสั่ง	๕
- การปฏิบัติหน้าที่ตามค่านิยมหลัก ๕ ประการ ในประมวลจริยธรรมของ ททท.	๑๑
- ข้อ ๑ การยึดมั่นในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ ทรงเป็นประมุข	๑๑
- ข้อ ๒ การยึดมั่นในคุณธรรมและจริยธรรม	๑๘
- ข้อ ๓ การยึดมั่นในหลักจรรยาวิชาชีพขององค์กร	๒๐
- ข้อ ๔ การยึดถือประโยชน์ของประเทศชาติเหนือประโยชน์ส่วนตน และไม่มีผลประโยชน์ที่ทับซ้อน	๒๑
- ข้อ ๕ การมีจิตสำนึกที่ดี ซื่อสัตย์ สุจริต และรับผิดชอบต่อ	๒๕
- ข้อ ๖ การยื่นหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้อง เป็นธรรม และถูกกฎหมาย	๓๒
- ข้อ ๗ การให้บริการแก่ประชาชนด้วยความรวดเร็ว มีอัธยาศัย และไม่เลือกปฏิบัติ	๓๔

สารบัญ (ต่อ)

เรื่อง	หน้า
- ข้อ ๘ การให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนอย่างครบถ้วน ถูกต้อง และไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง	๓๘
- ข้อ ๙ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน รักษามาตรฐาน มีคุณภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้	๔๒
- การใช้หลักจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมกับบุคคลกลุ่มต่าง ๆ (บุคลากรของ ททท. ลูกค้า คู่ค้า คู่ความร่วมมือและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)	๔๓
บทที่ ๓ กลไกในการผลักดันไปสู่การปฏิบัติตามประมวลจริยธรรม	๕๓
- กลไกการผลักดันไปสู่การปฏิบัติ	๕๓
- บทบาทของบุคคลกลุ่มต่าง ๆ /หน่วยงาน ในการสนับสนุน การปฏิบัติตามประมวลจริยธรรม	๕๔
- มาตรการบังคับใช้ประมวลจริยธรรม	๕๖
- แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนตามข้อบังคับ ททท. ว่าด้วยประมวลจริยธรรมของประธานกรรมการ กรรมการ ผู้ว่าการ พนักงานและลูกจ้างของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย พ.ศ. ๒๕๕๓	๕๘
- มาตรการคุ้มครอง และบรรเทาความเสียหายให้กับผู้แจ้ง ผู้ร้องเรียน หรือผู้ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการตรวจสอบการกระทำที่อาจจะฝ่าฝืน หรือฝ่าฝืนประมวลจริยธรรม	๕๙
ภาคผนวก	๖๐

บทที่ ๑

บทนำ

คำปรารภ

การปฏิบัติงานของแผ่นดินนั้น มีเป้าหมายสูงสุดคือ “ประโยชน์สุขของประชาชน” เจ้าหน้าที่ของรัฐได้รับมอบหมายภารกิจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน ใช้อำนาจที่ได้รับมอบหมายจากรัฐในการปฏิบัติงานภายใต้ความเชื่อถือว่าไว้วางใจของประชาชน โดยมุ่งหวังให้รับผิชอบ กำกับดูแลจัดการตัดสินใจเกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติ และให้บริการสาธารณะเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อประเทศและประชาชนชาวไทย

การปฏิบัติงานของภาครัฐเป็นการกระทำเพื่อประเทศชาติและประชาชน มีผลกระทบทั้งในปัจจุบันและอนาคตต่อสังคม มากกว่าจะมีผลต่อตนเองและพวกพ้อง งานของรัฐจึงแตกต่างจากงานเอกชนและงานบริษัท งานของรัฐเป็นการลงทุนที่ทำให้เกิดผลดีต่อส่วนรวม และส่วนใหญ่เป็นผลระยะยาว เมื่อส่วนรวมและสังคมมีผลลัพธ์ที่ดีย่อมส่งผลให้บุคลากรของรัฐซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของสังคมเกิดประโยชน์สุขไปด้วย

วิสัยทัศน์ นโยบายของรัฐ องค์กรและวิถีชีวิตในการทำงานภาครัฐที่ต้องยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม (Integrity) ถูกทดสอบตลอดเวลาผ่านการตัดสินใจในขณะปฏิบัติงาน ซึ่งการตัดสินใจอาจต้องทำทันทีหรือทำในอนาคต อาจเป็นเรื่องเล็กหรือเรื่องที่สำคัญ แต่ล้วนส่งผลกระทบต่อประชาชนและสังคมของเราซึ่งเกิดจากจริยธรรมในการทำงาน โดยตรง ซึ่งเป็นรากฐานที่เกี่ยวข้องกับกฎระเบียบในการปฏิบัติงาน

จริยธรรม คุณธรรม และค่านิยม เป็นเครื่องกำหนดมาตรฐานพฤติกรรมที่ทรงอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ของเรากับผู้อื่น เป็นเครื่องชี้ให้เห็นว่าพฤติกรรมจริยธรรมที่ค้ำชูเหนือกฎเกณฑ์ของสังคม อาจมิได้ระบุอยู่ในกฎหมาย เช่น ความเมตตา กรุณา โอบอ้อมอารี ความเที่ยงธรรมเป็นคุณธรรมในสังคม ที่แสดงให้เห็นถึงสังคมที่อยู่ร่วมกันอย่างมีคุณภาพและเป็นสุข ซึ่งคุณธรรม จริยธรรม และค่านิยมนี้ค้ำชูเหนือกฎเกณฑ์หรือกฎหมายของสังคม รวมทั้งเป็นการประยุกต์ใช้อุดมการณ์ ปรัชญา หลักการดำเนินชีวิตทางบวกของสังคม

สำหรับเจ้าหน้าที่ภาครัฐ การผสมผสานระหว่างจริยธรรม กฎหมาย และกฎเกณฑ์ต่าง ๆ เป็นสิ่งสำคัญ เพราะอาชีพเจ้าหน้าที่ภาครัฐได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติภารกิจดูแลสิทธิความชอบธรรมของประชาชน รักษาทรัพย์สินสาธารณะ และส่งผลต่อการบริการที่ดีแก่ประชาชนอย่างยั่งยืน

ด้วยหลักการดังกล่าวรัฐได้ตราระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน เพื่อการปฏิบัติภารกิจของภาครัฐที่ต้องสัมพันธ์กับบุคคล ระหว่างบุคคลกับองค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน และระหว่างผู้ประกอบการกันเอง นอกเหนือสิ่งอื่นใด เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่สาธารณชนในวิถีทางที่เจ้าหน้าที่ภาครัฐปฏิบัติ ท่ามกลางกฎหมายต่าง ๆ ที่รัฐกำหนด ส่วนหนึ่งคือ คุณธรรม ซึ่งเป็นค่านิยมพื้นฐานที่เจ้าหน้าที่ภาครัฐทุกคนต้องยึดเป็นหลักในการประพฤติปฏิบัติ หรือในคู่มือนี้เรียกว่าจริยธรรมของบุคลากรในองค์กรภาครัฐ

จริยธรรมในการทำงานภาครัฐเป็นปัจจัยสำคัญต่อสัมฤทธิ์ผลในการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐอย่างแท้จริง ในฐานะที่เจ้าหน้าที่ภาครัฐทุกคนมีภารกิจภายใต้สัญญาที่ได้ให้ไว้กับประชาชนว่าจะปกป้องผลประโยชน์สาธารณะของประเทศและประชาชน กระทำภารกิจเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนอย่างยั่งยืน

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยในฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจจัดตั้งตามพระราชบัญญัติการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย พ.ศ. ๒๕๒๒ โดยมีพันธกิจหลักขององค์กร คือ ส่งเสริมความเป็นพันธมิตรเชิงยุทธศาสตร์ด้านการตลาดการท่องเที่ยวยุคใหม่ สนับสนุนระบบสารสนเทศและนวัตกรรมเชิงยุทธศาสตร์ด้านการตลาดการท่องเที่ยวที่เป็นเลิศ ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพของนักการตลาดท่องเที่ยวมืออาชีพ และพัฒนาระบบการบริหารจัดการ ททท. ให้ได้มาตรฐานระดับสากล ซึ่งได้ให้คุณค่าต่อค่านิยมขององค์กรที่เป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนภารกิจให้บรรลุเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ คือ TAT' SPIRITS ซึ่งประกอบด้วย

Tourism Operational Excellence: เป็นเลิศด้านการท่องเที่ยว

Altruism: มุ่งประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้ง

Thailand's Brand Advocate: ผู้สื่อสารภาพลักษณ์ประเทศไทย

Service Minded: จิตมุ่งบริการ

Personal Mastery: เป็นมืออาชีพ

Integrity&Honesty: จรรยาบรรณและความซื่อสัตย์

Relation as Family: ความสัมพันธ์ฉันท์พี่น้อง

Innovation&Creativity: ปฏิบัติงานอย่างสร้างสรรค์

Teamwork&Networking: การทำงานเป็นทีม และเครือข่าย

Strategic Thinking: คิดเชิงกลยุทธ์

ความสำคัญของจริยธรรมต่อการปฏิบัติภารกิจของ ททท.

ททท. ได้ตระหนักรู้ว่าบุคลากรของ ททท. ทุกตำแหน่งมีหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ เพื่อประโยชน์ของแผ่นดิน ปฏิบัติหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อสังคม ทำให้สาธารณชนเกิดความไว้วางใจว่าจะให้บริการที่ดีงามและสร้างความก้าวหน้าให้แก่สังคม พึงรักษารักษาทรัพย์สินสาธารณะ และตอบสนองความคาดหวังของประชาชนที่ต้องการให้ บุคลากรของรัฐทุกคนปฏิบัติหน้าที่อย่างมีคุณธรรมขั้นสูง

ดังนั้น ททท. จึงได้กำหนดค่านิยมหลัก ๕ ประการ ไว้ในประมวลจริยธรรมของ ททท. เพื่อให้บุคลากรของ ททท. ทุกคนยึดถือเป็นหลักในการตัดสินใจกระทำสิ่งต่าง ๆ ทั้งในเวลา ปฏิบัติงานและนอกเวลาการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

๑. การยึดมั่นในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข
๒. การยึดมั่นในคุณธรรมและจริยธรรม
๓. การยึดมั่นในหลักจรรยาวิชาชีพขององค์กร
๔. การยึดถือประโยชน์ของประเทศชาติเหนือกว่าประโยชน์ส่วนตน และไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน
๕. การมีจิตสำนึกที่ดี ซื่อสัตย์สุจริต และรับผิดชอบ
๖. การยื่นหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้อง เป็นธรรม และถูกต้องกฎหมาย
๗. การให้บริการแก่ประชาชนด้วยความรวดเร็ว มีอัธยาศัยและไม่เลือกปฏิบัติ
๘. การให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนอย่างครบถ้วน ถูกต้อง และไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง
๙. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน รักษามาตรฐาน มีคุณภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้

นิยามศัพท์

จริยธรรมหรือความเที่ยงธรรม (Integrity) ซึ่งปัจจุบันการกำหนดมาตรฐานคุณธรรมจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ภาครัฐนานาประเทศได้ใช้คำว่า “Integrity” ซึ่งหมายถึงความสอดคล้องของจริยธรรมที่บุคคลยึดถือเป็นหลักกับการกระทำที่สอดคล้องกัน การที่บุคคลยึดถือปฏิบัติตามหลักจริยธรรม กฎหมาย ปราศจากความขัดแย้งกับผลประโยชน์สาธารณะ การยึดมั่นและยืนหยัดในสิ่งที่ถูกต้อง เป็นธรรม เป็นคุณลักษณะที่เป็นองค์รวมของบุคคล องค์กรในด้านจริยธรรมที่เป็นเลิศโดยแบ่งเป็นระดับองค์กรและบุคคล

จริยธรรมหรือความเที่ยงธรรมขององค์กร แสดงให้เห็นถึงสัมฤทธิ์ผลที่ได้จากการกำหนดมาตรฐาน คุณธรรม จริยธรรม และการบังคับใช้ รวมทั้งระบบหรือกระบวนการในการปฏิบัติ ซึ่งได้ผลในทางปฏิบัติสูงสุด มาตรฐานจริยธรรมจะต้องคงที่สมาชิกขององค์กรจะต้องยึดถือเป็นหลักภายในจิตใจ และปฏิบัติกันอย่างเป็นนิสัยในการทำงาน จนกระทั่งกลายเป็นวัฒนธรรมองค์กรรวมขององค์กร

จริยธรรมหรือความเที่ยงธรรมของบุคลากรของ ททท. เป็นเครื่องมือในการสร้างความเชื่อถือไว้วางใจและความรับผิดชอบของบุคลากรต่อผลประโยชน์สาธารณะ เจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องไม่ใช้อำนาจในการทำงานเพื่อผลประโยชน์ส่วนตนหรือพวกพ้อง เมื่อเกิดความขัดแย้งระหว่างผลประโยชน์ส่วนตนและส่วนรวม จะต้องยึดผลประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลัก ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ (accountability) และ โปร่งใส (transparency) ซื่อสัตย์ต่อประชาชนผู้ร่วมงาน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

บุคลากรของ ททท.	หมายถึง ผู้ว่าการ พนักงานทุกระดับ ลูกจ้าง ททท.
ลูกค้า	หมายถึง นักท่องเที่ยวชาวไทย นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ
คู่ค้า	หมายถึง ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวไทย ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวต่างประเทศ
คู่ความร่วมมือ	หมายถึง สื่อมวลชน

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมายถึง ผู้ส่งมอบ คู่ค้า และคู่ความร่วมมือ ดังนี้

ผู้ส่งมอบ : หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และชุมชนที่เกี่ยวข้อง
กับการท่องเที่ยว สถาบันการศึกษา/วิจัย ผู้จัดงาน
ส่งเสริมการขาย

คู่ค้า : ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวไทย ผู้ประกอบการ
ธุรกิจท่องเที่ยวต่างประเทศ

คู่ความร่วมมือ : สื่อมวลชน

บทที่ ๒

บทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ

และแนวทางปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมของบุคลากรของ ททท.

การนำประมวลจริยธรรมและมาตรฐานพฤติกรรมจริยธรรมสู่การปฏิบัติ

หลักจริยธรรมและมาตรฐานพฤติกรรมตามประมวลจริยธรรมเป็นเครื่องมือที่บุคลากรของ ททท. ทุกคนยึดถือในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้การส่งต่อบริการต่อสาธารณะได้รับความเชื่อถือไว้วางใจจากประชาชน ลูกค้า คู่ค้า คู่ความร่วมมือ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยการบริการของ ททท. จะกระทำโดยบุคลากรของ ททท. ทุกคนอย่างเที่ยงตรง ซื่อสัตย์ รับผิดชอบ โปร่งใส โดยยึดประโยชน์ของส่วนรวมและประเทศชาติเป็นสำคัญ วัฒนธรรมการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีจริยธรรม ททท. จะเริ่มจากผู้ว่าการ ททท. ผู้บริหารระดับสูง ผู้บังคับบัญชาทุกระดับ และบุคลากรของ ททท. ทุกคน

ประมวลจริยธรรมนำสู่การปฏิบัติ

ประมวลจริยธรรมขององค์กร ททท. ประกอบด้วยค่านิยมหลัก ๕ ประการ (Ethics Principles) คือ

๑. การยึดมั่นในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข
๒. การยึดมั่นในคุณธรรมและจริยธรรม
๓. การยึดมั่นในหลักจรรยาวิชาชีพขององค์กร
๔. การยึดถือประโยชน์ของประเทศชาติเหนือกว่าประโยชน์ส่วนตนและไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน
๕. การมีจิตสำนึกที่ดี ซื่อสัตย์ สุจริต และรับผิดชอบต่อ
๖. การยื่นหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้อง เป็นธรรม และถูกกฎหมาย
๗. การให้บริการแก่ประชาชนด้วยความรวดเร็ว มีอัธยาศัยและไม่เลือกปฏิบัติ
๘. การให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนอย่างครบถ้วนถูกต้องและไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง
๙. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน รักษามาตรฐานมีคุณภาพโปร่งใส และตรวจสอบได้

ค่านิยมหลัก ๕ ประการนี้ เป็นรากฐานของพฤติกรรมจริยธรรมที่จำเป็นที่ทำให้องค์กร ททท. เป็นองค์กรที่เที่ยงตรง รับผิดชอบและเป็นที่ยอมรับไว้วางใจของสาธารณะ และส่งเสริมให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีทั้งภายในและภายนอกองค์กร ซึ่งจะนำมากำหนดเป็นมาตรฐาน พฤติกรรม (Ethical Behaviors Conducts) ให้บุคลากรของ ททท. นำไปปฏิบัติในการทำงานทั้งใน และนอกเวลาทำการ

ค่านิยมหลัก แต่ละข้อจะเข้มแข็งได้ โดยมีชุดของมาตรฐานพฤติกรรมย่อยเฉพาะ ขององค์กร ททท. ที่อธิบายถึงพฤติกรรมที่สำคัญซึ่งต้องการให้บุคลากรของ ททท. แสดงหรือ กระทำให้เห็นถึงค่านิยมหลักที่อยู่ภายใน

มาตรฐานพฤติกรรมจริยธรรม (Standards of Conducts) จะเป็นเครื่องช่วยให้บุคลากร ของ ททท. เข้าใจว่าจะนำจริยธรรมอันเป็นค่านิยมลงไปสู่การปฏิบัติงานประจำวันได้อย่างไร มาตรฐานพฤติกรรมจริยธรรมอาจไม่ครอบคลุมทุกสถานการณ์ แต่ที่สำคัญคือบุคลากร ของ ททท. ทุกคนมีพันธสัญญาที่จะดำรงไว้ ซึ่งเจตนาธรรมและความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงาน โดยยึดมาตรฐานจริยธรรมอันเป็นค่านิยมหลักของ ททท.

บุคลากรของ ททท. ทุกระดับ

บุคลากรแต่ละคนต้องมีความรับผิดชอบที่จะยึดถือหลักจริยธรรม มาตรฐานพฤติกรรม จริยธรรม ตามประมวลจริยธรรมเพื่อเป็นการแสดงให้เห็นการปฏิบัติหน้าที่อย่างยึดจริยธรรม อันเป็นค่านิยมหลักขององค์กร ททท. ได้ทางใดทางหนึ่งในการแสดงออกขณะปฏิบัติหน้าที่

หลักจริยธรรมและมาตรฐานพฤติกรรมจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมสำหรับ บุคลากร ททท. ในคู่มือฉบับนี้ตระหนักว่า บุคลากรของ ททท. จะแสดงออกซึ่งพฤติกรรม จริยธรรมขณะที่เราปฏิบัติหน้าที่และแสดงตนว่าเป็นบุคลากรขององค์กร ททท. ไม่ว่าจะเป็นการ ปฏิบัติหน้าที่ ต่อสาธารณชน รัฐบาล ลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เอกชน นิติบุคคลใดรวมถึง บุคลากรของ ททท. เอง

ผู้ว่าการ ททท. และผู้บริหารระดับสูงของ ททท.

๑. ในฐานะที่เป็นผู้นำสูงสุดของ ททท. ผู้ว่าการ ททท. มีความรับผิดชอบที่จะประพฤติตนเป็นต้นแบบที่ตัวอย่างชัดเจน และยึดถือหลักจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมของ ททท.
๒. ผู้ว่าการ ททท. และผู้บริหารระดับสูง มีหน้าที่สร้างและกำกับนโยบายพร้อมทั้งส่งเสริมสนับสนุนวัฒนธรรมการทำงานอย่างมีจริยธรรมสูง โดยสร้างและกำกับนโยบาย ผู้ว่าการ ททท. และผู้บริหารระดับสูงของ ททท. จะต้องแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนถึงความตระหนักในความสำคัญที่จะมีพันธสัญญาในการปฏิบัติงาน โดยยึดหลักจริยธรรม และการสื่อสารของบุคลากรของ ททท. ให้ตระหนักถึงความสำคัญในหลักจริยธรรม ในการตัดสินใจขณะปฏิบัติหน้าที่ และต้องสนับสนุนพฤติกรรมจริยธรรมทั้งในและนอกเวลาทำงานของบุคลากรของ ททท.

ผู้ว่าการ ททท. และผู้บริหารระดับสูงของ ททท. ต้องแน่ใจว่าบุคลากรของ ททท. ทุกคนได้รับการพัฒนาจริยธรรมตามหลักจริยธรรมของ ททท. และใช้หลักจริยธรรมในการตัดสินใจ หรือขณะใช้ดุลยพินิจในการทำหน้าที่อย่างกว้างไกล และมีหน้าที่ทำให้ประมวลจริยธรรมและมาตรฐานพฤติกรรมตามประมวลจริยธรรมมีความหมายความสำคัญต่อการทำภาระหน้าที่ของบุคลากรของ ททท. ทุกคน

ผู้บังคับบัญชาทุกระดับ

ผู้บังคับบัญชาทุกระดับต้องมีความรับผิดชอบและเป็นตัวอย่างที่ดีในการปฏิบัติหน้าที่ โดยยึดหลักจริยธรรมองค์กร และสนับสนุนให้บุคลากรของ ททท. ปฏิบัติตามมาตรฐานพฤติกรรมจริยธรรมตามจริยธรรมหลัก ๕ ประการ ของ ททท.

ข้อปฏิบัติหากมีข้อสงสัยต่อคำสั่ง

เมื่อใดที่บุคลากรขององค์กรสามารถตั้งคำถามต่อคำสั่ง

บุคลากรของ ททท. ตั้งข้อสงสัยต่อคำสั่งซึ่งถูกพิจารณาว่าไม่สมเหตุสมผลหรือขัดแย้งกับกฎหมายได้ในกรณีที่เชื่อว่า

- มีเหตุผลที่เป็นไปตามหลักการหรือข้อเท็จจริง ที่จะไม่ยอมรับคำสั่งนั้น
- คำสั่งนั้นขาดเหตุผลเนื่องจากไม่เหมาะสมในสถานการณ์นั้น เช่น ขาดทรัพยากรที่จำเป็นในการปฏิบัติตามคำสั่งนั้นให้สำเร็จ เป็นต้น
- คำสั่งนั้นเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมายหรือไม่เหมาะสม

เมื่อมีการตั้งข้อสงสัยต่อคำสั่งที่เป็นทางการ

แนวทางปฏิบัติ

- ให้อภิปรายร่วมกับผู้ออกคำสั่งนั้น ถ้าหลังจากที่ผู้ออกคำสั่งได้มีโอกาสดบสนองต่อข้อสงสัยแล้ว แต่ท่านยังคงไม่ยอมรับ ก็ให้นำเรื่องนี้ไปสู่ผู้บังคับบัญชาของผู้ที่ออกคำสั่งนั้น ในระหว่างนั้นท่านยังคงต้องปฏิบัติตามคำสั่งนั้นต่อไป ถ้าไม่เป็นที่ประจักษ์ชัดว่าคำสั่งนั้นขัดต่อกฎหมาย หรือก่อให้เกิดผลเสียหายได้
- ถ้าคำสั่งที่ถูกตั้งข้อสงสัยไม่สามารถจัดการได้ ผู้ออกคำสั่งนั้นจะต้องนำเรื่องนี้เข้าไปสู่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อขอคำแนะนำต่อไป
- ถ้าท่านคิดว่าเป็นกรณีที่เป็นความผิดอย่างเป็นทางการหรือเป็นเรื่องทางอาญา ท่านจะต้องนำเรื่องนั้นเสนอต่อผู้มีอำนาจที่เหมาะสมต่อไป โดยส่วนใหญ่คือ ผู้บริหารสูงสุด เจ้าหน้าที่ประสานงานกับหน่วยป้องกันและปราบปรามทุจริตประพฤติมิชอบในหน่วยงานของท่าน ตำรวจ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) หรือ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปราม

การทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) ผู้ที่นำเรื่องที่เป็นความผิดมาเปิดเผยจะได้รับ
การคุ้มครองจากกฎหมาย

ข้อโต้แย้งส่วนบุคคล

เกิดขึ้นเมื่อท่านมีความรู้สึกที่จะโต้แย้งกับคำสั่งที่มีเหตุผลและถูกต้องตามกฎหมาย
ในเรื่องที่เกี่ยวกับความถูกต้อง โดยเฉพาะเมื่อมีหน่วยงานในชุมชนเกี่ยวข้องกับประเด็นนั้น

ททท. ควรมีการกำหนดขั้นตอนที่มีเหตุผลที่จะป้องกันไม่ให้เจ้าหน้าที่รัฐถูกบังคับให้
ทำงานที่ตนเองมีข้อโต้แย้ง

เมื่อท่านต้องเผชิญสถานการณ์ที่ถูกสั่งให้ทำในสิ่งที่ท่านเห็นว่าไม่ถูกต้อง ท่านจะต้อง
นำเรื่องนี้ไปปรึกษากับผู้ที่ออกคำสั่งเพื่อหาข้อยุติ ซึ่งบางครั้งทางออกก็คือการให้คนอื่น
ทำงานนี้แทน

- ผู้บังคับบัญชาทุกระดับต้องมีความสามารถในการสร้างบรรยากาศในการทำงานที่เป็น
ประชาธิปไตยและตระหนักรู้ แสดงตนในการปฏิบัติหน้าที่โดยยึดหลักจริยธรรม และ
การตัดสินใจอย่างมีจริยธรรม
- ผู้บังคับบัญชาทุกระดับต้องแน่ใจว่าบุคลากรของ ททท. ทุกคนเข้าใจประมวลจริยธรรม
และมาตรฐานพฤติกรรมจริยธรรม ตลอดจนกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

การปฏิบัติหน้าที่ตามค่านิยมหลัก ๕ ประการ ในประมวลจริยธรรมของ ททท.

ข้อ ๑. การยึดมั่นในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข

พันธสัญญา บุคลากรของ ททท. ต้องยึดมั่นในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข จงรักภักดีต่อชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ และปฏิบัติตามรัฐธรรมนูญ รวมถึงปฏิบัติตามกฎหมายของประเทศ ประเพณีของสังคมไทย ที่จะให้โอกาสประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน เคารพสิทธิและเสรีภาพของบุคคล

มาตรฐานพฤติกรรม

๑. จงรักภักดีต่อชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ และยอมเสียสละเพื่อประโยชน์แห่งชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์
๒. ปฏิบัติตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย กฎหมายของประเทศ และประเพณีที่ดีงามของสังคมไทย
๓. เคารพบุคคลและให้โอกาสประชาชนอย่างเท่าเทียมในการแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

๑. จงรักภักดีต่อชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ และยอมเสียสละเพื่อประโยชน์แห่งชาติ
ศาสนา พระมหากษัตริย์

แนวทางปฏิบัติ

- ๑.๑ ช่วยปกป้องผลประโยชน์ของชาติ ทั้งทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม ตลอดจนความปลอดภัยของทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม เพื่อการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน
- ๑.๒ ปฏิบัติตามหลักศาสนาที่ตนเองยึดถือ ตลอดจนประเพณีที่ดั่งงามของชาติ
- ๑.๓ กรณีมีความขัดแย้งระหว่างหลักจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมกับหลักสำคัญทางศาสนาหรือประเพณีที่ตนยึดถือ บุคลากรของ ททท. ต้องรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบเพื่อพิจารณาให้คำแนะนำ
- ๑.๔ ไม่แสดงการต่อต้านการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข และ/หรือไม่สนับสนุนให้นำการปกครองในระบบอื่นมาใช้ในประเทศไทย
- ๑.๕ จงรักภักดีต่อพระมหากษัตริย์ และไม่ละเมิดองค์พระมหากษัตริย์ พระราชินีและรัชทายาทไม่ว่าทางกายหรือทางวาจา
- ๑.๖ ยึดหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงเป็นหลักคิดพื้นฐานในการดำรงอยู่บนทางสายกลาง ตัดสินใจอย่างมีเหตุมีผล และมีคุณธรรม

กรณีตัวอย่าง

ในการปฏิบัติหน้าที่อยู่ ณ สำนักงาน ททท. ในประเทศ ได้พบว่า สนามกอล์ฟของผู้มีอิทธิพลในจังหวัดที่มีภูมิทัศน์สวยงาม มีนักท่องเที่ยวเข้าไปพักผ่อนและเล่นกอล์ฟเป็นจำนวนมาก เป็นสนามกอล์ฟที่บุกรุกที่อุทยานแห่งชาติ ท่านจะอย่างไร

คำแนะนำ

ต้องแจ้งเหตุหรือเปิดเผยการฝ่าฝืนกฎหมายของสนามกอล์ฟดังกล่าวแก่เจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีหน้าที่ดูแลอุทยานเพื่อพิทักษ์อุทยานแห่งชาติไว้แก่นุชนรุ่นหลังและรักษาระบบนิเวศน์ที่ดีเพื่อการท่องเที่ยวพักผ่อนของประชาชนซึ่งเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรของ ททท.

กรณีตัวอย่าง

ท่านมีหน้าที่ประชาสัมพันธ์ด้านการท่องเที่ยว สัปดาห์นี้ท่านได้รับมอบหมายให้เป็นหัวหน้ากลุ่มไปปฏิบัติหน้าที่ในอำเภอติดยาแดนภาคใต้ โดยมีเพื่อนร่วมงานอีก ๒ คน ครั้นเมื่อเริ่มลงมือปฏิบัติงาน ขณะของท่านพบว่ามีชาวบ้านกลุ่มหนึ่งเดินทางไปมาเสมอระหว่างเขตอำเภอนี้กับจังหวัดชายแดนอีกจังหวัด และได้ทราบว่าชาวบ้านกลุ่มนี้ไปร่วมชุมนุมกับผู้ก่อการร้ายซึ่งตั้งค่ายอยู่ชายแดนก่อเหตุร้าย ทำให้ประชาชนถูกทำร้ายบาดเจ็บและเสียชีวิต แต่ไม่มีใครกล้ารายงานฝ่ายปกครอง เนื่องจากกลัวมีอันเป็นไป หากเป็นท่านจะอย่างไร

คำแนะนำ

ต้องตัดสินใจรายงานให้ฝ่ายปกครองทราบ ถือเป็นหน้าที่ของบุคลากรของ ททท. ทุกคนต้องปฏิบัติเพื่อทำให้ประเทศ สัมคมสงบสุข เรียบร้อย มีความมั่นคงและยั่งยืน การที่ท่านเลือกปฏิบัติตามคำแนะนำเป็นการแสดงว่า เมื่อเกิดข้อขัดแย้งระหว่างความปลอดภัยส่วนตัว กับความปลอดภัยของประเทศ ประชาชน ท่านเลือกที่จะกระทำโดยยึดประโยชน์ส่วนรวม ซึ่งเป็นจริยธรรมขั้นสูง ควรค่าต่อการเป็นบุคลากรของ ททท.

๒. ปฏิบัติตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย กฎหมายของประเทศ และประเพณีที่ดีงามของสังคมไทย

แนวทางปฏิบัติ

- ๒.๑ เคารพในการตัดสินใจโดยเสียงข้างมาก โดยไม่ละเลยเสียงส่วนน้อย
- ๒.๒ เข้าใจ ยอมรับและปฏิบัติตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยอย่างเคร่งครัด
- ๒.๓ บุคลากรของ ททท. เป็นพลเมืองที่ดีของประเทศ เคารพและปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด
- ๒.๔ ผู้บังคับบัญชาต้องสนับสนุนให้ผู้ใต้บังคับบัญชาไปใช้สิทธิเลือกตั้ง หรือใช้สิทธิอื่น ๆ ตามกฎหมายรัฐธรรมนูญกำหนด
- ๒.๕ วางตัวเป็นกลางทางการเมืองขณะปฏิบัติหน้าที่และไม่แต่งกายแสดงตนว่าเป็นบุคลากรของ ททท. ในการชุมนุมทางการเมือง

ข้อพึงระวัง

การแสดงความคิดเห็นทางการเมืองในขณะที่ปฏิบัติงานอาจก่อให้เกิดข้อขัดแย้งในองค์กร

กรณีตัวอย่าง

การรับข้อร้องเรียนจากนักท่องเที่ยวในการใช้บริการทางการท่องเที่ยวในด้านต่าง ๆ ผ่าน ททท. ถึงแม้บางส่วนจะไม่ใช่น้ำที่ความรับผิดชอบของ ททท. บุคลากรของ ททท. จะต้องดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับองค์กร และส่วนที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานอื่นจะต้องแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อรับทราบและดำเนินการต่อไป

กรณีตัวอย่าง

ขณะนี้มีการชุมนุมทางการเมืองเพื่อเคลื่อนไหวตามระบอบประชาธิปไตย ท่านเองมีแนวคิดและนิยมกลุ่มเคลื่อนไหวทางการเมืองที่ได้ชุมนุมอย่างต่อเนื่อง และท่านสนใจเข้าร่วมการเคลื่อนไหวการชุมนุมด้วย

คำแนะนำ

การเข้าร่วมชุมนุมทางการเมืองตามระบอบประชาธิปไตย สามารถทำได้ในฐานะประชาชน ดังนั้น ต้องกระทำนอกเวลาราชการ และต้องไม่แสดงตนว่าเป็นบุคลากรของ ททท. ด้วยการแต่งเครื่องแบบหรืออภิปรายในการชุมนุม และไม่นำประเด็นต่าง ๆ ในการชุมนุมทางการเมืองมาพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานในที่ทำงาน รวมทั้งการเป็นสมาชิกของพรรคการเมืองกระทำได้ในฐานะประชาชน จะต้องไม่แสดงตนว่าเป็นบุคลากรของ ททท.

กรณีตัวอย่าง

เพื่อนร่วมงานของท่าน ๒ คน กำลังแสดงความคิดเห็นทางการเมืองและเกิดการโต้แย้งกัน เนื่องจากแต่ละคนมีความคิดเห็นฝักใฝ่กลุ่มเคลื่อนไหวทางการเมืองที่เป็นปฏิปักษ์ต่อกัน และขอความเห็นจากท่านเพื่อสนับสนุน ท่านจะปฏิบัติอย่างไรในกรณีนี้

คำแนะนำ

ท่านต้องไม่ให้ความคิดเห็นใด ๆ ที่เกี่ยวกับการเคลื่อนไหวของกลุ่มทางการเมือง ไม่สนับสนุนเพื่อนคนหนึ่งคนใด และพยายามให้เพื่อน ๒ คน ยุติการวิพากษ์วิจารณ์ทางการเมืองในที่ทำงาน เนื่องจากจะมีผลต่อการปฏิบัติงานร่วมกันในฐานะที่มงาน และทำลายสัมพันธ์ภาพบรรยากาศของการทำงานในหน่วยงาน

๓. เคารพบุคคลและให้โอกาสประชาชนอย่างเท่าเทียมในการแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

แนวทางปฏิบัติ

- ๓.๑ ผู้บังคับบัญชาส่งเสริมและสนับสนุนบุคลากรของ ททท. ให้มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย กระบวนการทำงาน และกิจกรรมต่าง ๆ ของ ททท.
- ๓.๒ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยการเคารพ ให้เกียรติซึ่งกันและกันต่อเพื่อนร่วมงาน ผู้รับบริการ ลูกค้า คู่ค้า คู่ความร่วมมือและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเท่าเทียมกัน ตระหนักและยอมรับในความแตกต่างของบุคคล
- ๓.๓ เคารพต่อสิทธิในผลงานของบุคคลอื่นและไม่นำผลงานของบุคคลอื่นมาเป็นของตน
- ๓.๔ ยอมรับความคิดเห็นที่แตกต่างของเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา
- ๓.๕ ช่วยกันสอดส่องดูแลให้สภาพการทำงานปลอดจากการกดขี่ ข่มเหง ข่มขู่ คุกคาม หรือการกระทำที่ไม่เป็นธรรม
- ๓.๖ คุ้มครองข้อมูลส่วนตัวของบุคลากรของ ททท. ตลอดจนข้อมูลของบุคลากรที่เข้ามาติดต่อเกี่ยวข้องกับงานดำเนินงานของ ททท.
- ๓.๗ ปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงาน ลูกค้า ประชาชน คู่ค้า คู่ความร่วมมือและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วยความสุภาพ และไม่เลือกปฏิบัติ

ข้อพึงระวัง

- (๑) การแบ่งปันข้อมูลส่วนบุคคลกับบุคคลที่ไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่
- (๒) การถ่ายโอนข้อมูลส่วนบุคคลระหว่างประเทศโดยไม่คำนึงถึงกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- (๓) การเล่าเรื่องตลก หรือล้อเลียนบุคคล เกี่ยวกับความแตกต่างทางศาสนา เชื้อชาติ เพศ การศึกษา ฯลฯ

กรณีตัวอย่าง

อดีตบุคลากรของ ททท. ซึ่งย้ายไปทำงานธนาคารได้โทรศัพท์มาขอข้อมูลเกี่ยวกับบุคลากรของ ททท. และลูกค้าของ ททท. โดยแจ้งว่าจะนำไปติดต่อกับบุคลากรดังกล่าวเพื่อเสนอสิทธิทางการเงิน เช่น บริการเงินกู้ยืม บัตรเครดิต ท่านจะปฏิบัติอย่างไร

คำแนะนำ

ข้อมูลต่าง ๆ ของบุคคลเป็นข้อมูลส่วนตัว ต้องได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลก่อนเปิดเผย ดังนั้น ไม่ควรให้ข้อมูลไป

ข้อ ๒. การยึดมั่นในคุณธรรมและจริยธรรม

พันธสัญญา บุคลากรของ ททท. เชื่อถือและปฏิบัติในสิ่งที่ดีงามตามหลักจริยธรรม ศาสนา ศิลปกรรม และค่านิยม ที่ตนยึดถือ ตลอดจนขนบธรรมเนียม และประเพณีที่ดีงามของสังคม เพื่อสร้างความเชื่อถือศรัทธาแก่สาธารณชน

มาตรฐานพฤติกรรม

๑. ปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมอย่างตรงไปตรงมา และไม่กระทำการเลียงประมวลจริยธรรม ในกรณีที่มีข้อสงสัยหรือมีผู้ทักท้วงว่าการกระทำใดขัดประมวลจริยธรรม บุคลากรของ ททท. ต้องไม่กระทำการดังกล่าว หรือหากกำลังกระทำการอยู่ ต้องหยุดและส่งเรื่องให้ ผู้ว่าการ ททท. พิจารณาวินิจฉัย
๒. เมื่อรู้หรือพบเห็นการฝ่าฝืนประมวลจริยธรรม บุคลากรของ ททท. มีหน้าที่ต้องรายงาน การฝ่าฝืน พร้อมพยานหลักฐานต่อผู้บังคับบัญชาโดยทันที
๓. เมื่อเกิดข้อขัดแย้งระหว่างหลักจริยธรรมตามศาสนาที่ตนยึดถือกับประมวลจริยธรรม ให้ยึด ประมวลจริยธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ของ ททท. หากไม่สามารถตัดสินใจได้ให้รายงาน ผู้บังคับบัญชา
๔. มีจิตสำนึกที่ดี และความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ เสียสละ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ยุติธรรม และเคารพสังคมชุมชนที่ตนเข้าไปสัมพันธ์เกี่ยวข้อง
๕. ใช้ดุลยพินิจและตัดสินใจในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรู้ ความสามารถ ตรงไปตรงมา ปราศจากอคติส่วนตน มีความเป็นกลาง ปราศจากส่วนได้ส่วนเสีย
๖. แยกเรื่องส่วนตัวออกจากตำแหน่งหน้าที่และยึดถือประโยชน์ส่วนรวมของประเทศชาติ เหนือกว่าประโยชน์ส่วนตนหรือพวกพ้อง
๗. ละเว้นจากการแสวงหาประโยชน์ที่มีขอบ โดยอาศัยตำแหน่งหน้าที่และไม่กระทำการอันเป็น การขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนตนและประโยชน์ส่วนรวม
๘. ตระหนักในความสำคัญของประโยชน์สาธารณะ เมื่อเกิดข้อขัดแย้งระหว่างประโยชน์ สาธารณะกับประโยชน์ส่วนตน ต้องแก้ไขหรือบริหารจัดการโดยยึดประโยชน์สาธารณะ

กรณีตัวอย่าง

ในการสอบคัดเลือกบุคคลเข้าเป็นพนักงาน ททท. คุณวินิจซึ่งเป็นนักวิชาการ ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นกรรมการออกข้อสอบและกรรมการสอบสัมภาษณ์ด้วยผู้หนึ่ง เข้าวันหนึ่งก่อนจะมีการสอบจริง ผู้อำนวยการสำนัก ซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาของคุณวินิจ ได้เรียกคุณวินิจไปพบ และเล่าให้ฟังว่า มีผู้สมัครสอบคนหนึ่งเป็นผู้ที่น่าจะให้ความช่วยเหลือ เพราะพ่อ-แม่ ยากจนมาก และเป็นญาติทางภรรยาของผู้ผู้อำนวยการเองด้วย จากนั้น ผู้อำนวยการสำนักได้ขอร้องให้คุณวินิจบอกแนวของข้อสอบที่ออกไปแล้ว โดยให้บอกด้วยวาจาเพื่อว่าจะไม่เป็นหลักฐานให้ผู้อื่นเอาผิดได้ และหากมีการสอบสัมภาษณ์ขอให้คุณวินิจให้คะแนนผู้สมัครสอบคนนี้เป็นพิเศษ

จากกรณีศึกษาของ โกศล มีคุณ

คำแนะนำ

จะต้องไม่ช่วยญาติของผู้บังคับบัญชา เนื่องจากการให้ข้อมูลเกี่ยวกับข้อสอบ การให้คะแนนด้วยความชอบหรือตกอยู่ภายใต้อิทธิพลของผู้อื่น ทำให้เกิดความยุติธรรมแก่ผู้สมัครสอบคนอื่น เป็นการไม่ปฏิบัติหน้าที่ในฐานะกรรมการที่ชอบธรรม นอกจากนี้ หากช่วยเหลือยังทำให้หน่วยงานได้ผู้ที่มีความรู้ ความสามารถต่ำกว่ามาตรฐาน เป็นการสมยอมต่ออิทธิพล จะต้องสมยอมและสมรู้ร่วมคิดต่อการประพฤติมิชอบในอนาคตตลอดไป

ข้อ ๓. การยึดมั่นในหลักจรรยาวิชาชีพขององค์กร

พันธสัญญา บุคลากรของ ททท. จะปฏิบัติงานต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอย่างโปร่งใส เที่ยงธรรม ปฏิบัติอย่างเป็นมืออาชีพด้านการท่องเที่ยวอย่างสร้างสรรค์ บูรณาการและส่งเสริมบริการหลักและผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพอย่างได้มาตรฐานสากล

มาตรฐานพฤติกรรม

๑. ปฏิบัติหน้าที่โดยยึดถือหลักจรรยาวิชาชีพขององค์กร และจรรยาบรรณวิชาชีพของตน ในการประกอบการตัดสินใจกระทำหน้าที่
เมื่อเกิดความขัดแย้งระหว่างจรรยาวิชาชีพขององค์กรกับจริยธรรมของบุคลากร ททท. ตามประมวลจริยธรรม ควรอภิปรายข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นกับผู้บังคับบัญชา หยุดปฏิบัติหน้าที่ และ/หรือจัดการความขัดแย้งโดยยึดประมวลจริยธรรมของบุคลากร ททท. เป็นหลักในการตัดสินใจให้ยึดถือหลักจรรยาวิชาชีพขององค์กรในการปฏิบัติหน้าที่ร่วมกับหลักประมวลจริยธรรมของบุคลากร ททท.
๒. บริการประชาชน ลูกค้า คู่ค้า คู่ความร่วมมือและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้วยจิตสำนึกในการให้บริการอย่างเป็นธรรม และเป็นมืออาชีพด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
๓. ถือเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรของ ททท. ที่ต้องพัฒนาตนเองด้านการตลาดและบูรณาการองค์ความรู้ด้านการท่องเที่ยวและบริหารจัดการเครือข่าย
๔. ใช้ดุลยพินิจและตัดสินใจในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรู้ความสามารถเยี่ยงที่ปฏิบัติในวิชาชีพ ตรงไปตรงมา ปราศจากอคติตามข้อมูลพยานหลักฐานและประมวลจริยธรรม

จรรยาวิชาชีพ เป็นข้อบังคับที่ประกาศใช้โดยสมาคมวิชาชีพ เพื่อดูแลพฤติกรรมของสมาชิก ถ้าท่านเป็นสมาชิกของสมาคมวิชาชีพ ความขัดแย้งอาจเกิดจากกฎเกณฑ์ของวิชาชีพกับหลักทางจริยธรรมที่บุคลากรของ ททท. ยึดถือ และตำแหน่งฐานะในภาครัฐ

ข้อ ๔. การยึดถือประโยชน์ของประเทศไทยเหนือประโยชน์ส่วนตนและไม่มีผลประโยชน์ที่ทับซ้อน

พันธสัญญา บุคลากรของ ททท. มีพันธสัญญาที่จะต้องปฏิบัติหน้าที่โดยยึดถือประโยชน์ของประเทศไทยและประโยชน์ส่วนรวมเป็นสำคัญโดยไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อนทั้งในทางตรงและทางอ้อม ปฏิบัติภารกิจอย่างเที่ยงตรงต่อหน้าที่และปราศจากส่วนได้ส่วนเสีย

ผลประโยชน์ที่ทับซ้อนเป็นข้อขัดแย้งระหว่างหน้าที่ของบุคลากรขององค์กรที่มีต่อผลประโยชน์สาธารณะกับผลประโยชน์ส่วนตน ผลประโยชน์ทับซ้อนอาจเริ่มจากการมีความสัมพันธ์ส่วนตัวกับลูกค้า คู่ค้า คู่ความร่วมมือ องค์กรเอกชน นิติบุคคล การเป็นสมาชิกกลุ่มต่าง ๆ การมีธุรกิจของตนเอง เป็นต้น

มาตรฐานพฤติกรรม

๑. ไม่ใช่ตำแหน่งหน้าที่ อำนาจหน้าที่ อิทธิพลใด ๆ หรือยอมให้บุคคลอื่น ๆ ใช้อิทธิพล แสวงหาผลประโยชน์ใด ๆ ทั้งทางตรงและทางอ้อม รวมทั้งกดดันต่อการตัดสินใจใด ๆ ของตนหรือผู้ร่วมงานเพื่อให้ได้มาซึ่งผลประโยชน์ส่วนตนหรือพวกพ้อง
๒. ปฏิบัติหน้าที่โดยยึดหลักความยุติธรรม โปร่งใส เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการอำนวยการประโยชน์ ต่อตนเอง หรือบุคคลกลุ่มใด ๆ ไม่ว่าจะเป็นลูกค้า คู่ค้า คู่ความร่วมมือ องค์กรเอกชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
๓. ประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีในการปกป้องผลประโยชน์ของชาติและประโยชน์สาธารณะ
๔. ไม่ใช่สถานะหรือตำแหน่งไปแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้สำหรับตนเองหรือผู้อื่น ไม่ว่าจะ เป็นประโยชน์ในทางทรัพย์สินหรือไม่ก็ตาม ตลอดจนไม่รับของกำนัล หรือประโยชน์อื่นใด จากบุคคลอื่น เพื่อประโยชน์ต่าง ๆ อันอาจเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ของตน เว้นแต่ เป็นการให้โดยธรรมจรรยาหรือการให้ตามประเพณี โดยต้องปฏิบัติตามระเบียบ ททท. ว่าด้วยหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับความขัดแย้งทางผลประโยชน์ พ.ศ. ๒๕๕๔ อย่างเคร่งครัด
๕. เปิดเผยผลประโยชน์ทับซ้อนที่อาจเกิดขึ้นในปัจจุบันและอนาคต และให้ความร่วมมือ กับองค์กรในการจัดการกับผลประโยชน์ทับซ้อนที่เกิดขึ้น

๑. ไม่ใช่ตำแหน่งหน้าที่ อำนาจหน้าที่ อิทธิพลใด ๆ หรือยอมให้บุคคลอื่น ๆ ใช้อิทธิพล แสวงหาผลประโยชน์ใด ๆ ทั้งทางตรงและทางอ้อม รวมทั้งกดดันต่อการตัดสินใจใด ๆ ของตนหรือผู้ร่วมงานเพื่อให้ได้มาซึ่งผลประโยชน์ส่วนตนหรือพวกพ้อง

แนวทางปฏิบัติ

- ๑.๑ ไม่ใช่ตำแหน่งหน้าที่ เพื่อให้ได้มาซึ่งผลประโยชน์ส่วนตน ไม่ว่าจะ เป็นของขวัญ รางวัล ความก้าวหน้า หรือผลประโยชน์ในรูปแบบใด ๆ
- ๑.๒ หลีกเลี่ยงการเข้าไปรับหน้าที่เป็นกรรมการพรรคการเมือง เป็นตัวแทนพรรคการเมือง ในกิจกรรมสาธารณะต่าง ๆ หรือเป็นสมาชิกขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล หรือ ไม่แสดงด้วยวิธีใด ๆ ที่ทำให้ผู้อื่นเข้าใจว่าเกี่ยวข้องกับ สนับสนุนหรือฝักใฝ่ทางการเมืองหรือพรรคการเมือง
- ๑.๓ ไม่แสวงหาผลประโยชน์จากข้อมูลหรือสิ่งใด ๆ ที่ตนรู้ เนื่องจากตำแหน่งหน้าที่และความรับผิดชอบ
- ๑.๔ ปฏิบัติหน้าที่บนพื้นฐานของความเสมอภาค เป็นธรรม ปราศจากส่วนได้ส่วนเสีย โดยไม่ให้ความรู้สึกส่วนตัว ผลประโยชน์หรืออคติใดๆ มามีอิทธิพลทำให้เกิดการเลือกปฏิบัติ

ข้อพึงระวัง

- (๑) การอาศัยหรือยอมให้ผู้อื่นอาศัยอำนาจหน้าที่ราชการของตน ไม่ว่าจะทางตรงหรือทางอ้อมหาผลประโยชน์แก่ตนเองหรือผู้อื่น
- (๒) การกระทำที่นำมาซึ่งความเสื่อมเสียชื่อเสียงและเกียรติศักดิ์ของตำแหน่งหน้าที่ของตน แม้สิ่งนั้นจะไม่ผิดกฎหมาย
- (๓) การปฏิบัติงานในหน้าที่โดยขาดความรอบคอบระมัดระวัง

๒. ปฏิบัติหน้าที่โดยยึดหลักความยุติธรรม โปร่งใส เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการอำนวยการ
ประโยชน์ต่อตนเอง หรือบุคคลกลุ่มใด ๆ ไม่ว่าจะเป็นผู้ค้า คู่ค้า คู่ความร่วมมือ องค์กร
เอกชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

แนวทางปฏิบัติ

- ๒.๑ ไม่ทำความตกลงใด ๆ กับคู่แข่งชั้นหรือบุคคลใดที่มีลักษณะเป็นการลด
หรือ จำกัดการแข่งขันทางการตลาด
- ๒.๒ ในกรณีที่ ททท. เป็นผู้ที่มีอำนาจเหนือตลาดในสินค้าใด ต้องไม่ใช่อำนาจ
เหนือตลาดดังกล่าวในลักษณะที่ไม่เป็นธรรมในทางการค้า
- ๒.๓ เมื่อเกิดความขัดแย้งระหว่างผลประโยชน์ส่วนตนและส่วนรวม สามารถจัดการ
กับความขัดแย้ง ด้วยการปฏิบัติอย่างเที่ยงตรง โดยยึดผลประโยชน์ส่วนรวม
เป็นหลักเสมอ โดยปราศจากผลประโยชน์ส่วนตน
- ๒.๔ มีสติและไม่วิตถุนาใด ๆ กับบุคคลอื่น โดยมุ่งผลประโยชน์ส่วนตน เกียรติยศ
หรือความก้าวหน้าของตน
- ๒.๕ หลีกเลี่ยงสถานการณ์หรือการเข้าไปเกี่ยวข้องกับกิจกรรม ที่อาจนำไปสู่
ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ส่วนตนและส่วนรวมและขององค์กร
- ๒.๖ หลีกเลี่ยงการเข้าไปเกี่ยวข้องกับกิจกรรมหรือก่อภาระผูกพันทางการเงิน
ในรูปแบบใด ๆ กับผู้เกี่ยวข้องทางธุรกิจกับ ททท. หรือบุคลากรของ ททท. เอง

ข้อพึงระวัง

การใช้ความสัมพันธ์ส่วนตนมาเป็นหลักในการตัดสินใจปฏิบัติหน้าที่ที่ต้องใช้

คุณยพินิจ

๓. ประพจน์ดีเป็นแบบอย่างที่ดีในการปกป้องผลประโยชน์ของชาติและประโยชน์สาธารณะ

แนวทางปฏิบัติ

- ๓.๑ กล้าแจ้งเหตุหรือร้องเรียน เมื่อพบเห็นการกระทำผิด หรือการกระทำที่เสียหายต่อรัฐ แม้ผู้กระทำผิดจะเป็นญาติ เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา ของตนเอง
- ๓.๒ กรณีที่บุคลากรของ ททท. เข้าไปเกี่ยวข้องกับธุรกิจ หรือเหตุการณ์ใด ๆ ที่อาจทำให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ให้รายงานต่อผู้บังคับบัญชาโดยทันที
- ๓.๓ ไม่เรียกรับหรือยอมจะรับทรัพย์สินในลักษณะเป็นสินจ้างรางวัล หรือผลประโยชน์อื่นใด อันเกี่ยวเนื่องกับการปฏิบัติหน้าที่
- ๓.๔ ปฏิบัติตนให้ตรงต่อเวลา ไม่ใช่เวลาราชการไปใช้ปฏิบัติภารกิจส่วนตัว ใช้เวลาและความรู้ความสามารถปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังด้วยความรอบคอบ รวดเร็ว โดยคำนึงถึงประโยชน์ของราชการ องค์กร และประชาชน เป็นสำคัญ

ข้อพึงระวัง

- (๑) คำนึงถึงความต่างของบุคคลหรือกรอบที่จะให้ปฏิบัติ ต้องไม่ซับซ้อน มีขั้นตอนปฏิบัติได้จริง มีการให้คุณให้โทษ (บทลงโทษ) อย่างชัดเจนและเป็นระบบ
- (๒) การใช้เวลา เงิน ทรัพย์สิน ของ ททท. ไปเพื่อประโยชน์ส่วนตัว
- (๓) การให้หรือรับของขวัญ ของกำนัล หรือประโยชน์อื่นใดที่มีค่าทั้งที่เป็นเงิน หรือ ตีค่าราคาเป็นเงินที่มีราคาเกินสามพันบาท แม้เป็นการให้ตามประเพณี

๔. **ไม่ใช่สถานะหรือตำแหน่งไปแสวงหาประโยชน์ที่สมควรได้สำหรับตนเองหรือผู้อื่น ไม่ว่าจะ
จะเป็นประโยชน์ในทางทรัพย์สินหรือไม่ก็ตาม ตลอดจนไม่รับของกำนัล หรือประโยชน์
อื่นใดจากบุคคลอื่น เพื่อประโยชน์ต่าง ๆ อันอาจจะเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ของตน
เว้นแต่เป็นการให้โดยธรรมจรรยาหรือการให้ตามประเพณี โดยต้องปฏิบัติตามระเบียบ
ททท. ว่าด้วยหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับความขัดแย้งทางผลประโยชน์ พ.ศ.
๒๕๕๔ อย่างเคร่งครัด**

แนวทางปฏิบัติ

ให้ยึดถือปฏิบัติตามระเบียบ ททท. ว่าด้วยหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับ
ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ พ.ศ. ๒๕๕๔ และนำข้อปฏิบัติมาเป็นแนวทางปฏิบัติตาม
ประมวลจริยธรรมบุคลากรของ ททท. รวมทั้งกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง เช่น ประกาศของ
คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบในราชการ

๕. **เปิดเผยผลประโยชน์ทับซ้อนที่อาจเกิดขึ้นในปัจจุบันและอนาคต และให้ความร่วมมือกับ
องค์กรในการจัดการกับผลประโยชน์ทับซ้อนที่เกิดขึ้น**

แนวทางปฏิบัติ

- ๕.๑ บุคลากรของ ททท. ที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ
ผลประโยชน์ต่าง ๆ ควรแสดงผลประโยชน์ทั้งส่วนตนและครอบครัวเพื่อให้
ทราบว่าจะมีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของหน่วยงานหรือไม่
- ๕.๒ บุคลากรขององค์กร ททท. ต้องตัดสินใจในการปฏิบัติหน้าที่ และให้คำแนะนำ
ลูกค้ำ คู่ค้า คู่ความร่วมมือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใต้กรอบกฎหมายและนโยบาย
ของหน่วยงาน ทำงานภายใต้ขอบเขตและหน้าที่อย่างเคร่งครัด
- ๕.๓ เปิดโอกาสและมีความพร้อมให้ตรวจสอบ ตลอดจนมีความพร้อมรับฝัดชอบ
การกระทำของตน และผลของการกระทำที่เกิดขึ้น

กรณีตัวอย่าง

เจ้าหน้าที่จัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานทำการเลือกว่าจ้างบริษัทญาติของตนให้เข้ามาปฏิบัติงาน นิทรรศการการท่องเที่ยวทั่วไทยของหน่วยงาน ซึ่งแม้จะไม่ปรากฏว่าเป็นการกระทำผิด แต่เป็นการขัดแย้งระหว่างผลประโยชน์ส่วนตน พวกพ้อง กับประโยชน์ของชาติ เช่น บริษัทอาจลดต้นทุนในการทำงาน การตรวจรับการจ้างกระทำโดยมีอคติด้วยความรักและความโลภ การใช้อำนาจความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ตรวจรับงาน

กรณีตัวอย่าง

ผู้บริหารระดับสูงท่านหนึ่งอยู่ในตำแหน่งที่มีอิทธิพลต่อการอนุมัติโครงการประชาสัมพันธ์ให้กับบริษัทที่ตนเองถือหุ้น ได้รับงานจากหน่วยงาน โดยเป็นกรรมการคัดเลือกบริษัทที่จะเข้ามาปฏิบัติงานดังกล่าว ลักษณะเช่นนี้แสดงให้เห็นการขัดแย้งระหว่างผลประโยชน์ส่วนตนและส่วนรวม แม้ว่าผู้บริหารระดับสูงดังกล่าวจะตัดสินใจด้วยความเป็นธรรม และไม่ได้ใช้อำนาจหน้าที่ไปมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของฝ่ายจัดซื้อจัดจ้างคนอื่น

คำแนะนำ

ผู้บริหารระดับสูงคนดังกล่าวต้องเปิดเผยตนเองและปฏิเสธไม่เป็นผู้ทำหน้าที่อนุมัติโครงการ

การบริหารจัดการผลประโยชน์ทับซ้อน

ผลประโยชน์ทับซ้อนเป็นข้อขัดแย้งระหว่างหน้าที่ของบุคลากร ททท. ที่มีต่อผลประโยชน์ของสาธารณะกับผลประโยชน์ส่วนตัว ผลประโยชน์ทับซ้อนเริ่มจากองค์ประกอบต่าง ๆ รวมทั้งความสัมพันธ์ส่วนตัว ความสัมพันธ์กับลูกค้า คู่ค้า คู่ความร่วมมือ องค์กรเอกชน การเป็นสมาชิกของกลุ่มต่าง ๆ การมีธุรกิจของตนเองหรือทรัพย์สินของตน

ในฐานะที่บุคลากรของ ททท. เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐย่อมมีพันธะสัญญาจะต้องปฏิบัติหน้าที่อย่างเที่ยงตรงปราศจากการมีส่วนได้ส่วนเสียโดยหลักสำคัญ เช่น

- เปิดเผยผลประโยชน์ทับซ้อนที่เกิดขึ้นทั้งในปัจจุบัน และอาจเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งรับรู้ว่ามียุทธศาสตร์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ การจัดการข้อขัดแย้งหรือเปิดเผยผลประโยชน์ทับซ้อน โดยให้ดำเนินการตามนโยบายขององค์กร กระบวนการรายงาน ตามระเบียบการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับความขัดแย้งทางผลประโยชน์ พ.ศ. ๒๕๕๔ (ภาคผนวก)
- ให้ความร่วมมือกับองค์กรในการจัดการผลประโยชน์ทับซ้อนที่เกิดขึ้น
- ให้แน่ใจว่าการตัดสินใจปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ทับซ้อนจะมีผลลัพธ์เป็นผลประโยชน์สาธารณะ

ข้อ ๕. การมีจิตสำนึกที่ดี ซื่อสัตย์ สุจริต และรับผิดชอบ

พันธสัญญา บุคลากรของ ททท. ต้องมีจิตสำนึก ตระหนักรู้ในบทบาทหน้าที่ของตน ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และสำเร็จตามกำหนดเวลาอย่างเต็มกำลังความสามารถ โดยบรรลุเป้าหมายขององค์กร รวมทั้งรับผิดชอบต่อผลการกระทำของตน

มาตรฐานพฤติกรรม

๑. ปฏิบัติหน้าที่ในบทบาทของตนด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต
๒. ปฏิบัติงานได้สำเร็จตรงตามกำหนดเวลาอย่างเต็มกำลังความสามารถและบรรลุเป้าหมายขององค์กร
๓. รับผิดชอบต่อผลงานและผลการกระทำของตน รวมทั้งผู้บังคับบัญชาจะต้องรับผิดชอบต่อผลงาน และผลการกระทำของผู้ใต้บังคับบัญชาด้วย

๑. ปฏิบัติหน้าที่ในบทบาทของตนด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต

แนวทางปฏิบัติ

- ๑.๑ ปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ตรงไปตรงมา ด้วยความจริงใจ ไม่ทุจริตคดโกง
- ๑.๒ ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้องตามระเบียบ ข้อบังคับองค์กร และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- ๑.๓ ไม่ใช่ตำแหน่งหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์ส่วนตนและพวกพ้อง
- ๑.๔ ไม่ใช่ทรัพย์สิน เวลาขององค์กรในงานส่วนตัว และทรัพย์สินทางปัญญาของบุคลากรที่ถือว่าเป็นทรัพย์สินของ ททท.

ข้อพึงระวัง

- (1) ประพฤติชั่ว เช่น ประพฤติตนเป็นคนเสเพล เสพของมีนเมาจนไม่สามารถครองสติได้ หมกมุ่นในการพนัน กระทำหรือยอมให้ผู้อื่นกระทำการใดซึ่งอาจทำให้เสื่อมเสีย เกียรติศักดิ์ของตำแหน่งหน้าที่การงาน อันเป็นเหตุให้องค์กรเสื่อมเสียชื่อเสียง
- (2) การปฏิบัติตนต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างไม่เป็นธรรม
- (3) การขาดความสำนึกและเข้าใจในหน้าที่ที่ตนได้รับมอบหมาย

๒. ปฏิบัติงานได้สำเร็จตรงตามกำหนดเวลาอย่างเต็มกำลังความสามารถและบรรลุเป้าหมายขององค์กร

แนวทางปฏิบัติ

- ๒.๑ ตั้งใจทำงาน อุทิศตน ปฏิบัติหน้าที่เต็มเวลาและเต็มกำลังความรู้ความสามารถ
- ๒.๒ ปฏิบัติงานให้เสร็จสมบูรณ์ตามกำหนดเวลาด้วยความรอบคอบและรวดเร็ว โดยคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลัก

๓. **รับผิดชอบต่อผลงานและผลการกระทำของตน รวมทั้งผู้บังคับบัญชาจะต้องรับผิดชอบต่อผลงาน และผลการกระทำของผู้ใต้บังคับบัญชาด้วย**

แนวทางปฏิบัติ

- ๓.๑ ตระหนักในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ และร่วมปฏิบัติ เพื่อให้งานสำเร็จอย่างมีคุณภาพ
- ๓.๒ รับผิดชอบต่อผลการกระทำของตนเอง และพร้อมยินดีแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น
- ๓.๓ ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยให้ความสำคัญกับคุณภาพของผลงาน
- ๓.๔ สามารถอธิบายสิ่งที่ตนได้ปฏิบัติอย่างมีเหตุผล และถูกต้องชอบธรรม
- ๓.๕ สอดส่องดูแลผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิด และพร้อมรับผิดชอบต่อผลการกระทำของผู้ใต้บังคับบัญชา

ข้อพึงระวัง

- (1) การปฏิบัติงานโดยขาดหลักธรรมาภิบาล
- (2) การละเมิดกฎ ระเบียบหรือวินัยบางประการเพื่อความสำเร็จของชิ้นงาน
- (3) การปิดการะงานในหน้าที่ของตนไปให้ผู้อื่น
- (4) การเอาผลงานผู้อื่นมาเป็นของตน

กรณีตัวอย่าง

ท่านเป็นกรรมการตรวจการจ้าง พบว่าการจัดงานกิจกรรมประชาสัมพันธ์ที่ผู้รับจ้างส่งมอบไม่เป็นไปตามรูปแบบรายการ ซึ่งคณะกรรมการตรวจการจ้างคนอื่นตรวจไม่พบ หากผู้รับจ้างต้องแก้ไขให้ถูกต้อง ต้องใช้เงินจำนวนมาก และต้องถูกปรับเนื่องจากเลยเวลาตามสัญญา ผู้รับจ้างจึงแอบเจรจาเสนอผลประโยชน์ให้ท่านไปเที่ยวต่างประเทศ พร้อมทั้งพักและค่าใช้จ่ายเบียดเบียนในการท่องเที่ยว

คำแนะนำ

การทำให้ ททท. ได้รับความเสียหาย ได้งานต่ำกว่ามาตรฐาน สูญเสียงบประมาณของประเทศโดยไม่คุ้มค่า เป็นสิ่งที่ต้องไม่กระทำ

ข้อ ๖. การยื่นหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้อง เป็นธรรม และถูกกฎหมาย

พันธสัญญา บุคลากรของ ททท. กล่าวยึดมั่นและยื่นหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้องเที่ยงธรรมและถูกกฎหมาย ไม่ขัดกับหลักจริยธรรม กล่าวพูดและโต้แย้งเมื่อพบเห็นการกระทำที่ไม่ถูกต้อง โดยไม่โอนอ่อนตามอิทธิพลใด ๆ ที่เสี่ยงต่อการกระทำผิด

มาตรฐานพฤติกรรม

๑. กล่าวตัดสินใจ กล่าวยื่นหยัดในสิ่งที่ถูกต้อง
๒. ปฏิบัติหน้าที่โดยยึดมั่นความถูกต้อง เที่ยงธรรม ตรงไปตรงมา

๑. กล่าวตัดสินใจ กล่าวยื่นหยัดในสิ่งที่ถูกต้อง

แนวทางปฏิบัติ

- ๑.๑ ปฏิบัติหน้าที่โดยใช้หลักการบนข้อเท็จจริง วิเคราะห์อย่างมีเหตุผล เพื่อความเท่าเทียม เป็นธรรม
- ๑.๒ ไม่ตกอยู่ใต้อิทธิพล หรือใช้อิทธิพล อำนาจหน้าที่ในทางที่ผิด ขัดต่อกฎหมาย
- ๑.๓ พูดจริงและทำจริงด้วยความเที่ยงธรรม
- ๑.๔ ปฏิบัติหน้าที่อย่างถูกต้องตามคำสั่งผู้บังคับบัญชาที่ชอบด้วยกฎหมาย กฎเกณฑ์ เหตุผลที่ชอบธรรม และกล้าคัดค้านคำสั่งที่ไม่ชอบธรรม
- ๑.๕ กล้าแจ้งเหตุหรือร้องเรียนเมื่อพบเห็นการกระทำผิด แม้ผู้กระทำผิดจะเป็นญาติ เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา
- ๑.๖ ใช้ดุลยพินิจตามที่อ้างในกฎหมายตามหลักจริยธรรมของ ททท. ในการตัดสินใจ กระทำหรือไม่กระทำด้วยความสุจริต สอดคล้องกับเจตนารมณ์ของกฎข้อบังคับ

ข้อพึงระวัง

การยินยอมหรือเปิดเผยต่อการฝ่าฝืนจริยธรรมของ ททท.

๒. ปฏิบัติหน้าที่โดยยึดมั่นความถูกต้อง เทียงธรรม ตรงไปตรงมา

แนวทางปฏิบัติ

- ๒.๑ ปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเป้าหมายโดยใช้วิธีการ กระบวนการที่ถูกต้อง ชอบธรรม
- ๒.๒ ประยุกต์ใช้กฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับบทบาทด้านวิชาชีพของตนอย่างถูกต้อง ตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย
- ๒.๓ พิจารณาหรือตัดสินใจอย่างมีเหตุผล ด้วยความเป็นกลาง เป็นธรรม สอดคล้องกับ สถานการณ์จริง
- ๒.๔ ตัดสินใจและกระทำการใด ๆ บนพื้นฐานของการวิเคราะห์อย่างมีเหตุผลโดยยึด หลักการ กฎหมาย และความเป็นธรรม
- ๒.๕ ต้องทำงานด้วยความเที่ยงธรรม และจะต้องไม่ให้สิทธิพิเศษแก่ภาคเอกชนหรือ บุคคลใดบุคคลหนึ่งเป็นกรณีพิเศษ

ข้อพึงระวัง

การกระทำในสิ่งทีนอกเหนืออำนาจหน้าที่

กรณีตัวอย่าง

ขณะมีโรคไข้หวัดนกระบาดในประเทศไทยและอาเซียน มีคำสั่งให้ปิดข้อมูลเพื่อประโยชน์ ในการสร้างรายได้ด้านการท่องเที่ยวให้แก่รัฐ หากท่านรับผิดชอบในการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว และ ทำการตลาด ท่านจะอย่างไร

คำแนะนำ

ท่านต้องเปิดเผยข้อมูลอย่างตรงไปตรงมา และประชาสัมพันธ์ให้ทราบอย่างทั่วถึงสำหรับการ แพร่ระบาดของไข้หวัดนกในประเทศไทย และกล้าที่จะขัดต่อคำสั่งที่ขัดต่อหลักประมวลจริยธรรม กล้ายืนหยัดในสิ่งที่ถูกต้อง และควรชี้แจงอย่างมีเหตุผลแก่ผู้บังคับบัญชาถึงผลเสียของการปิดบังข้อมูล ซึ่งจะทำให้นักท่องเที่ยวถึงแก่ชีวิต และภาพลักษณ์การท่องเที่ยวของประเทศต้องตกต่ำระยะยาวนาน

ข้อ ๗. การให้บริการแก่ประชาชนด้วยความรวดเร็ว มีอัธยาศัยและไม่เลือกปฏิบัติ

พันธสัญญา ททท. รับผิดชอบและได้รับความไว้วางใจในการซึ่งงบประมาณของรัฐในการพัฒนาและบริการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในนามรัฐบาล ดังนั้น บุคลากรของ ททท. จะรับผิดชอบต่อให้บริการแก่ประชาชนด้วยความจริงใจ มีจิตบริการ มีอัธยาศัย ด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน โดยไม่เลือกปฏิบัติหรือหลบหลีก หลีกเลี่ยงในการให้บริการ

มาตรฐานพฤติกรรม

๑. การให้บริการแก่ประชาชนด้วยความมีอัธยาศัย รวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน
๒. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม หรือหลบหลีก หลีกเลี่ยงในการให้บริการ
๓. ยึดมั่นในหลักการให้บริการที่เป็นเลิศ ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
๔. ดำเนินการให้บริการแบบบูรณาการ สร้างเครือข่ายบริการการท่องเที่ยวที่เป็นสากล

๑. การให้บริการแก่ประชาชนด้วยความมีอัธยาศัย รวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน

แนวทางปฏิบัติ

- ๑.๑ ให้บริการด้วยความเต็มใจ เต็มเวลา และเต็มกำลังความสามารถ
- ๑.๒ ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนโยน ยิ้มแย้มแจ่มใส ด้วยใจจริง
- ๑.๓ ให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือผู้มาขอรับบริการด้วยความกระตือรือร้น และเอาใจใส่

ข้อพึงระวัง

- (1) การเพิกเฉยต่อผู้รับบริการ
- (2) การแสดงความไม่สนใจและตั้งใจรับรู้ประเด็นความต้องการช่วยเหลือจากผู้รับบริการ
- (3) ขาดจิตสำนึกกว่าเป็นผู้ให้บริการ

กรณีตัวอย่าง

นางสาว ก. พนักงาน ททท. ซึ่งได้รับมอบหมายให้บริการประชาชนที่เคาน์เตอร์ให้บริการ ได้พูดคุยกับผู้รับบริการและเพื่อนร่วมงาน โดยใช้น้ำเสียงห้วน เสียงดัง สีหน้าบึ้งตึงจนเป็นนิสัย เป็นที่รับรู้โดยทั่วไปว่าไม่เรียบร้อย ท่านในฐานะผู้บังคับบัญชาควรทำอย่างไร

คำแนะนำ

ท่านต้องเข้าไปจัดการให้คำปรึกษาแนะนำและแก้ไข โดยให้คำแนะนำในการพูดคุยสื่อสารกับผู้อื่นในหน้าที่การให้บริการที่จะต้องสุภาพ เรียบร้อย หรือส่งนางสาว ก. เข้ารับการพัฒนาเกี่ยวกับการให้บริการที่ดี ให้โอกาสนางสาว ก. ได้ลองปฏิบัติหน้าที่ให้บริการใหม่หลังจากให้คำปรึกษา แนะนำ และ/หรือส่งไปเข้ารับการพัฒนา

กรณีที่ไม่มีการเปลี่ยนแปลงใด ๆ ที่สอดคล้องกับมาตรฐานพฤติกรรมในการให้บริการประชาชน ท่านควรโยกย้ายหน้าที่ให้นางสาว ก. ไปปฏิบัติหน้าที่อื่นที่ไม่ต้องบริการประชาชน

๒. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม หรือหลบหลีกหลักเลียงในการให้บริการ

แนวทางปฏิบัติ

- ๒.๑ ให้บริการอยู่บนพื้นฐานของความเสมอภาคและเป็นธรรม
- ๒.๒ ให้เกียรติประชาชนและรักษาผลประโยชน์ของผู้รับบริการ
- ๒.๓ ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ มาตรฐานเดียวกันกับทุกคน
- ๒.๔ มีความสำนึกในบทบาทหน้าที่อย่างตรงไปตรงมาโดยไม่เลือกปฏิบัติ

ข้อพึงระวัง

- (1) การให้บริการที่จะเอื้อประโยชน์แก่พวกพ้อง
- (2) การใช้ความสัมพันธ์ส่วนตัว

กรณีตัวอย่าง

นักท่องเที่ยวไทยและต่างประเทศเข้ามาใช้บริการข้อมูล เกี่ยวกับการท่องเที่ยวที่ ททท. ในเวลา ๑๖.๓๐ น. โดยนักท่องเที่ยวไทยมีบุคลิกไม่ดี แต่งกายไม่เรียบร้อย สำเนียงภาษาพูดเป็นชาวบ้านต่างจังหวัด มารอการบริการก่อนนักท่องเที่ยวต่างประเทศคู่สามีภรรยา ที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย ท่านจะทำอย่างไร

คำแนะนำ

ท่านจะต้องให้บริการโดยยึดหลักความเสมอภาคตามลำดับก่อนหลัง โดยปราศจากอคติด้านฐานะ เชื้อชาติ นอกจากนั้นแม้ว่าจะเป็นเวลา ๑๖.๓๐ น. แต่เมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการจะต้องให้บริการจนงานแล้วเสร็จอย่างเต็มความสามารถและอุทิศตน เนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่ และการเป็นบุคลากรของ ททท. ไม่ได้จำกัดเฉพาะเวลาทำการ หลักคือยึดถือหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ ความต่อเนื่องในการปฏิบัติ และความสำเร็จของงานอย่างอุทิศตน

๓. ยึดมั่นในหลักการให้บริการที่เป็นเลิศต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

แนวทางปฏิบัติ

- ๓.๑ บุคลากร ททท. มีหน้าที่ความรับผิดชอบที่จะส่งต่อ/จัดการให้บริการการท่องเที่ยว
อย่างเป็นธรรม สุภาพเรียบร้อย มีประสิทธิภาพและใช้ทรัพยากรอย่างมี
ประสิทธิผลด้วยความประหยัด
- ๓.๒ ให้ความสำคัญในการจัดการเรื่องร้องเรียนจากผู้รับบริการ คู่ค้า คู่ความร่วมมือ
และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในสังคม และตอบสนองต่อความคิดเห็นในการปรับปรุง
คุณภาพการบริการ
- ๓.๓ พัฒนาชุมชน และนักท่องเที่ยวให้ทำการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ ดูแลสิ่งแวดล้อม
เป็นประโยชน์แก่สังคมอย่างยั่งยืน

๔. ดำเนินการให้บริการแบบบูรณาการ สร้างเครือข่ายบริการท่องเที่ยวที่เป็นสากล

แนวทางปฏิบัติ

- ๔.๑ ทำงานร่วมกับเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของรัฐ และภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง เพื่อ
ให้บริการแบบบูรณาการครบวงจร
- ๔.๒ จัดการประเด็นปัญหาที่ซับซ้อนทางการท่องเที่ยวร่วมกับหน่วยงานของรัฐและ
ภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับภาคประชาชนเพื่อตัดสินใจร่วมกัน
- ๔.๓ ใช้ข้อมูล ใช้ทรัพยากร ร่วมกับหน่วยงานของรัฐอื่น ๆ เกี่ยวกับการท่องเที่ยว
เพื่อความประหยัดและมีประสิทธิภาพ
- ๔.๔ ทำงานประสานกับหน่วยงานของภาครัฐทั้งในระดับท้องถิ่น ภูมิภาค ส่วนกลาง
ระดับประเทศและนานาชาติ รวมทั้งภาคเอกชน เพื่อบูรณาการอุตสาหกรรม
การท่องเที่ยว เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

ข้อ ๘. การให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนอย่างครบถ้วน ถูกต้อง และไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง

พันธสัญญา บุคลากรของ ททท. จะให้ข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยวตามภารกิจของ ททท. และข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานของ ททท. อย่างครบถ้วน ถูกต้องตามความต้องการของประชาชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยไม่ขัดต่อกฎหมาย เป็นประโยชน์กับ ททท. สังคม และประเทศชาติ

มาตรฐานพฤติกรรม

๑. ให้บริการข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยวแก่ประชาชนผู้ขอรับบริการอย่างครบถ้วน ถูกต้องตามคำร้องขอ โดยคำนึงถึงการท่องเที่ยวเชิงคุณภาพที่มุ่งรักษาสิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรม
๒. ให้ข้อมูลข่าวสารขององค์กรแก่ประชาชน ลูกค้า คู่ค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามคำร้องขอ ภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย
๓. บุคลากรของ ททท. ต้องแน่ใจว่าได้เปิดเผยและใช้ข้อมูลสารสนเทศของ ททท. อย่างเหมาะสม ปกปิดข้อมูลลับของ ททท. รวมทั้งพิทักษ์ข้อมูลส่วนบุคคล

๑. ให้บริการข้อมูลข่าวสาร การท่องเที่ยวแก่ประชาชนผู้รับบริการอย่างครบถ้วน ถูกต้อง ตามคำร้องขอ โดยคำนึงถึงการท่องเที่ยวเชิงคุณภาพที่มุ่งรักษาสิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรม

แนวทางปฏิบัติ

- ๑.๑ เก็บรวบรวมข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นในการให้บริการให้ครบถ้วน และปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ
- ๑.๒ ให้ข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยวอย่างถูกต้อง แก่ประชาชนและผู้มาขอรับบริการตามขั้นตอนที่ ททท. กำหนด โดยยึดประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก ภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย
- ๑.๓ ให้ข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริง สามารถยืนยันความถูกต้องและแหล่งที่มาของข้อมูลได้

ข้อพึงระวัง

ข้อมูลที่เผยแพร่ต้องผ่านการตรวจสอบและไม่ขัดต่อกฎหมาย โดยคำนึงถึงการท่องเที่ยวเชิงคุณภาพ

๒. ให้ข้อมูลข่าวสารขององค์กรแก่ประชาชน ลูกค้า คู่ค้า คู่ความร่วมมือ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามคำร้องขอภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย

แนวทางปฏิบัติ

- ๒.๑ ปฏิบัติงานอย่างโปร่งใส เปิดเผยข้อมูลข่าวสารภายใต้ขอบเขตของกฎหมายด้วยความสะดวก และรวดเร็ว ให้ความสำคัญต่อเหตุการณ์แต่ละสถานการณ์ด้วย
- ๒.๒ ไม่เปิดเผยข้อมูลข่าวสารทางราชการที่เป็นความลับโดยไม่ถูกต้อง เพื่อเอื้อประโยชน์ให้ตนเอง ผู้อื่น หรือเป็นภัยต่อประชาชนและประเทศ
- ๒.๓ ดำเนินการให้ประชาชนสามารถรับรู้ข้อมูลขององค์กร ตามกฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสาร ด้วยความถูกต้อง สะดวก และรวดเร็ว
- ๒.๔ ดูแลข้อมูลข่าวสารทางราชการอย่างระมัดระวัง และใช้ประโยชน์ในทางที่ถูกต้องเท่านั้น

๓. บุคลากร ททท. ต้องแน่ใจว่าได้เปิดเผยและใช้ข้อมูลสารสนเทศของ ททท. อย่างเหมาะสม ปกปิดข้อมูลลับของ ททท. รวมทั้งพิทักษ์ข้อมูลส่วนบุคคล

แนวทางปฏิบัติ

- ๓.๑ ข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลของ ททท. จะต้องถูกป้องกันจากการนำไปใช้อย่างผิดกฎหมาย หรือบิดเบือน
- ๓.๒ เก็บรักษาข้อมูลของรัฐอย่างปลอดภัย และจำกัดผู้เข้าถึงตามระเบียบ ททท. และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- ๓.๓ ไม่ใช่ข้อมูลที่เป็นความลับ ไม่เปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับหรือข้อมูลพิเศษของ ททท. เพื่อประโยชน์ส่วนตัว บุคลากรของ ททท. จะเคารพต่อสิทธิในการเก็บข้อมูลของ ททท. ที่เป็นความลับแม้ว่าจะออกจาก ททท. ไปแล้ว
- ๓.๔ ต้องใช้ข้อมูล ข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากรใน ททท. ลูกค้า คู่ค้า คู่ความร่วมมือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามจุดประสงค์ของภารกิจของ ททท. และเก็บรักษาข้อมูลด้วยความรอบคอบระมัดระวัง

กรณีตัวอย่าง

ท่านเป็นผู้บรรยายให้ความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวให้กับนิสิตนักศึกษาที่มาดูงาน มีนิสิตนักศึกษาขอข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อนำไปประกอบรายงาน

คำแนะนำ

การให้ข้อมูลควรปรึกษาหรือขออนุมัติต่อผู้บังคับบัญชาและเจ้าของข้อมูลก่อนนำไปใช้หรือเผยแพร่ และต้องแน่ใจว่าไม่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อ ททท.

ข้อ ๕. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน รักษามาตรฐาน มีคุณภาพ โปร่งใสและตรวจสอบได้

พันธสัญญา ททท. จะต้องมีการทำงานที่มีเป้าหมาย กระบวนการ ขั้นตอนที่ถูกต้องชัดเจน สามารถตรวจสอบได้ โดยยึดผลลัพธ์เป็นหลัก เพื่อให้งานที่รับผิดชอบแล้วเสร็จได้ผลลัพธ์ตามเป้าหมาย มีคุณภาพ และได้มาตรฐาน เกิดความคุ้มค่า ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องเข้าใจเนื้อหาและสาระของเป้าหมาย เพื่อมุ่งสู่การเป็นองค์กรสมรรถนะสูง ดังนั้น บุคลากรของ ททท. มีพันธสัญญาจะต้องปฏิบัติหน้าที่ อย่างเต็มกำลังความสามารถด้วยความเสียสละ ท่วมเทสติปัญญา ความรู้ความสามารถ ความเป็นธรรม รวดเร็ว ให้บรรลุผลสำเร็จและมีประสิทธิภาพตามภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประเทศชาติและประชาชน

มาตรฐานพฤติกรรม

๑. ปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ ใช้ความรู้ ความสามารถ สติปัญญาทำงานให้บรรลุผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ
๒. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสียสละ เพียรพยายาม อุทิศตน ใส่ใจ มุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย
๓. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรอบคอบ ระมัดระวัง ใช้ทรัพยากรสาธารณสุขอย่างประหยัดและเหมาะสม
๔. ให้ความสำคัญยึดถือเป็นหน้าที่ที่จะแสวงหาสร้างสรรค์นวัตกรรมด้านการท่องเที่ยวปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้งานของ ททท. มีมาตรฐานสูงกว่าเดิม
๕. จัดการภารกิจได้บรรลุเป้าหมายอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้

๑. ปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ ใช้ความรู้ ความสามารถ สติปัญญาทำงานให้บรรลุผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ

แนวทางปฏิบัติ

- ๑.๑ ปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างเต็มที่ด้วยความสามารถ ทุ่มเทศปัญญาไม่เบียดบังเวลาการทำงานไปใช้ในการทำงานส่วนตัว
- ๑.๒ ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้องรวดเร็ว สำเร็จตามเวลาที่กำหนด
- ๑.๓ ไม่หลีกเลี่ยงการปฏิบัติหน้าที่

ข้อพึงระวัง

- (๑) การไม่คำนึงถึงกฎหมาย แนวทางปฏิบัติที่ถูกต้อง
- (๒) การไม่คำนึงถึงมาตรฐานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น มาตรฐานสิ่งแวดล้อม

๒. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสียสละ เพียรพยายาม อุทิศตน ใฝ่ใจ มุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย

แนวทางปฏิบัติ

- ๒.๑ อุทิศตน เวลาในการปฏิบัติหน้าที่แม้จะเป็นเวลานอกเวลาทำการเพื่อให้งานสำเร็จ
- ๒.๒ ไม่เบียดบังเวลาการทำงานไปใช้เพื่อผลประโยชน์ส่วนตัว
- ๒.๓ ปฏิบัติงานให้สำเร็จตรงตามเวลาที่กำหนดอย่างมีคุณภาพ
- ๒.๔ ยอมรับและแก้ปัญหอันเนื่องมาจากความผิดพลาดในงาน

ข้อพึงระวัง

การรับงานอื่นนอกเวลาทำการอาจทำให้ความสามารถในการทำงานของ ททท. ลดลง

กรณีตัวอย่าง

เพื่อนร่วมงานชักชวนท่านรับงานหน่วยงานเอกชนภายนอก ซึ่งไม่เกี่ยวข้องหรือทับซ้อนกับงานในหน้าที่มาช่วยกันทำ เพื่อเพิ่มรายได้ส่วนตนและทำเวลาที่ว่างจากงานในหน้าที่

คำแนะนำ

ต้องปฏิเสธ เนื่องจากเมื่องานนั้นจะทำในเวลาว่างจากงานในหน้าที่ แต่ถือว่าเป็นการทุจริต เบียดบังเวลาราชการ และใช้ทรัพยากรของ ททท. คือทรัพยากรบุคคลไปในงานส่วนตน

๓. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรอบคอบ ระมัดระวัง ใช้ทรัพยากรสาธารณะอย่างประหยัดและเหมาะสม

แนวทางปฏิบัติ

- ๓.๑ ดูแล รักษา และใช้ทรัพย์สินของรัฐอย่างประหยัด โดยเฉพาะการดูแลให้ความรู้ นักท่องเที่ยวให้ช่วยกันอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- ๓.๒ หลีกเลี่ยงการใช้ทรัพยากรหรืองบประมาณอย่างสูญเปล่าหรือฟุ่มเฟือย
- ๓.๓ รับผิดชอบใช้ประโยชน์สูงสุดจากทรัพยากรบุคคลไม่ว่าจะเป็นความรู้ ความสามารถ สติปัญญาของบุคลากร ททท.
- ๓.๔ จัดซื้อ บริหารจัดการและรักษาทรัพยากรของรัฐตามนโยบายของ ททท.

๔. ให้ความสำคัญและถือเป็นหน้าที่ที่จะแสวงหาสร้างสรรค์นวัตกรรมด้านการท่องเที่ยว ปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้งานของ ททท. มีมาตรฐานสูงกว่าเดิม

แนวทางปฏิบัติ

- ๔.๑ รักษาและพัฒนาตนเองให้ก้าวหน้าทันเหตุการณ์ และเป็นมืออาชีพด้านการท่องเที่ยว
- ๔.๒ ปฏิบัติงานโดยใช้ความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ ก้าวทันการเปลี่ยนแปลง
- ๔.๓ นำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ
- ๔.๔ ส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาและปรับปรุงอุตสาหกรรมท่องเที่ยว รวมทั้งการส่งต่อกรบริการอย่างสร้างสรรค์

ข้อพึงระวัง

การนำนวัตกรรมไปเผยแพร่ภายนอกองค์กร

กรณีตัวอย่าง

ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถ คิดสร้างสรรค์นวัตกรรมด้านการท่องเที่ยวโดยใช้เวลา ทั้งใน
เวลาทำงาน และขณะอยู่บ้านนอกเวลาทำงาน อย่างทุ่มเทจนสำเร็จ ด้วยความภาคภูมิใจ ต้องการจะ
เผยแพร่ออกสื่อให้สังคมชื่นชมตนเองได้หรือไม่

คำแนะนำ

นวัตกรรมที่คิดมาใหม่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ แม้จะคิดโดยใช้เวลาในเวลาหรือนอกเวลา
ทำงานถือเป็นทรัพย์สินทางปัญญาขององค์กร ททท. หากต้องการเผยแพร่ต้องขออนุญาตหน่วยงาน
เพราะทรัพยากรบุคคลและสติปัญญาของบุคคลนั้น ๆ ถือเป็นทรัพยากรขององค์กร ททท. เมื่อท่านยังเป็น
บุคลากรขององค์กรของ ททท.

๕. จัดการภารกิจได้บรรลุเป้าหมายอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้

แนวทางปฏิบัติ

- ๕.๑ ปฏิบัติงานให้เป็นไปตามขั้นตอน กระบวนการถูกต้อง ระยะเวลาที่ชัดเจน โดยยึดหลักธรรมาภิบาล
- ๕.๒ กำหนดมาตรการและแนวทางในการดำเนินการเรื่องต่าง ๆ ที่มีความเสี่ยงว่าจะเกิดการทุจริต คอร์รัปชัน
- ๕.๓ เมื่อพบปะทำธุรกิจกับเอกชน ผู้บริหารองค์กรของรัฐ ผู้บริหารประเทศ ต้องกระทำอย่างถูกต้องเปิดเผย
- ๕.๔ เมื่อเข้าไปเกี่ยวข้องกับ lobbyist ต้องรายงานหน่วยงาน
- ๕.๕ เก็บรักษาข้อมูล หลักฐานในการทำงานอย่างเป็นระบบเพื่อพร้อมรับการตรวจสอบ

ข้อพึงระวัง

การปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่อาจก่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องเป็นธรรม

กรณีตัวอย่าง

พนักงานของ ททท. ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการคัดเลือกลูกจ้าง ได้ทำการตีประกาศในสองวันสุดท้ายของการรับสมัคร จึงมีเฉพาะญาติของตนเข้ามาสมัครและได้รับการคัดเลือกเป็นลูกจ้าง

คำแนะนำ

การตีประกาศรับสมัครคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานต้องกระทำตามเวลาที่กำหนดเพื่อความโปร่งใส ไม่เลือกปฏิบัติ

การใช้หลักจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมกับบุคคลกลุ่มต่าง ๆ (บุคลากรของ ททท. ลูกค้า คู่ค้า คู่ความร่วมมือและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)

๑. ให้ผู้รับบริการไม่ว่าจะเป็นลูกค้า คู่ค้า คู่ความร่วมมือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับประโยชน์สูงสุดภายใต้กรอบกฎหมาย
๒. ปฏิบัติหน้าที่ที่ต้องสัมพันธ์กับกลุ่มบุคคล นิติบุคคล ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชน ประชาชนด้วยความเที่ยงธรรม
๓. ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการด้านการท่องเที่ยวตามภารกิจของ ททท. ต่อลูกค้า คู่ค้า คู่ความร่วมมือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามขั้นตอนกระบวนการงานที่ถูกต้อง ยุติธรรม ต่อทุกฝ่ายและถูกกฎหมาย
๔. ไม่ยอมให้อิทธิพลใด ๆ ของลูกค้า คู่ค้า คู่ความร่วมมือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มามีอิทธิพลต่อการตัดสินใจปฏิบัติหน้าที่ให้บิดเบือนไปจากความเที่ยงตรง
๕. ให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน ลูกค้า คู่ค้า คู่ความร่วมมือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อย่างถูกต้องครบถ้วน ไม่เกินความเป็นจริง หรือบิดเบือนความเป็นจริง และ/หรือ ไม่ใช่ข้อมูลภายในองค์กรเพื่อให้ประโยชน์กับบุคคล นิติบุคคล อย่างไม่เป็นธรรม และ/หรือเป็นการเลือกปฏิบัติ
๖. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่ายได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม
๗. ปฏิบัติตนเป็นพลเมืองที่ดีในทุกชุมชนและทุกประเทศที่ดำเนินภารกิจ โดยคำนึงถึงหน้าที่และความรับผิดชอบต่อสังคม รวมทั้งให้ความสำคัญต่อการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและแหล่งท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน
๘. ให้บุคลากรของ ททท. ได้รับผลประโยชน์และมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี
๙. พัฒนาบุคลากรให้พร้อมด้วยจริยธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ และพร้อมที่จะตัดสินใจด้วยความเป็นธรรมในสภาวะการณ์ที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา
๑๐. รักษาและเสริมสร้างความสามัคคีระหว่างผู้ร่วมงานพร้อมกับการให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกันในทางที่ชอบ
๑๑. ให้เกียรติผู้บังคับบัญชา เสนอความคิดเห็น เพื่อปรับปรุงระบบงานด้วยความเมตตา ยุติธรรม สนับสนุนความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน โดยยึดหลักความรับผิดชอบต่อผลสำเร็จของงาน และระบบคุณธรรมอย่างจริงจัง

๑๒. ปฏิบัติหน้าที่ภารกิจในด้านการตลาดการท่องเที่ยวอย่างยุติธรรมโดยคำนึงถึงจริยธรรมในการประกอบการค้า และปฏิบัติตามกฎหมายแข่งขันทางการค้าในประเทศต่าง ๆ ที่ ททท. เข้าไปดำเนินธุรกิจ
๑๓. เมื่อปฏิบัติหน้าที่ ณ ท้องถิ่นใดไม่ว่าในประเทศหรือต่างประเทศ ต้องรักษาภาพลักษณ์ที่ดีของ ททท. ปฏิบัติตามกฎหมายข้อบังคับในแต่ละประเทศ ปฏิบัติตามขนบธรรมเนียม ประเพณีและวัฒนธรรมที่คั่งงามของท้องถิ่นที่ตนเข้าไปปฏิบัติหน้าที่
๑๔. เมื่อปฏิบัติหน้าที่ด้านธุรกรรมต่าง ๆ ต้องยึดถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการฟอกเงิน

การปฏิบัติต่อคู่ค้า คู่ความร่วมมือ

ททท. จะปฏิบัติต่อคู่ค้า คู่ความร่วมมือ ด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ สมเหตุสมผล โปร่งใส สามารถตรวจสอบและอธิบายได้ และจะเสริมสร้างสัมพันธภาพอันดี ในการทำงานร่วมกับคู่ค้า คู่ความร่วมมือ บนพื้นฐานของการให้เกียรติและความไว้วางใจ ซึ่งกันและกัน

แนวทางปฏิบัติ

๑. ในการจัดซื้อ จัดจ้าง จะต้องดำเนินการอย่างโปร่งใส และเปิดโอกาสให้มีการแข่งขันกันอย่างเป็นธรรม
๒. การจัดซื้อ จัดจ้าง จะต้องปฏิบัติตามระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด
๓. ไม่ให้ข้อมูลภายในองค์กรแก่คู่ค้า คู่ความร่วมมือรายใดรายหนึ่ง โดยเฉพาะ เพื่อมุ่งหวังผลประโยชน์ส่วนตัวหรือพวกพ้อง
๔. ไม่เข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมขององค์กรกับคู่ค้า คู่ความร่วมมือ ที่มีความเกี่ยวข้องกับตนเอง ครอบครัว หรือญาติสนิท
๕. เคารพ ให้เกียรติและปฏิบัติต่อคู่ค้า คู่ความร่วมมือทุกราย อย่างเสมอภาค เป็นธรรม

ข้อพึงระวัง

- (1) ผลประโยชน์ทับซ้อนที่อาจเกิดจากการมีความสัมพันธ์เป็นส่วนตัวกับคู่ค้า คู่ความร่วมมือ
- (2) การใช้ดุลพินิจในการตัดสินใจในกรณีที่กฎ ระเบียบ ไม่ครอบคลุมถึง

กรณีตัวอย่าง

- การจัดอาหารกลางวันแบบบุฟเฟต์ ให้กับกลุ่มเจ้าหน้าที่ภาครัฐและองค์กรเอกชนจำนวนมากเพื่อแสดงผลิตภัณฑ์ ซึ่งเป็นหน้าที่ของท่านที่ต้องการหาความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ชนิดนี้ การกระทำเช่นนี้สามารถทำได้และไม่ก่อให้เกิดความสงสัยว่าท่านจะไปตกลงซื้อผลิตภัณฑ์โดยผลของการเลี้ยงอาหาร
- ผู้เสนอโครงการเชิญท่านไปรับประทานอาหารที่ภัตตาคารหรูเพียงผู้เดียว และท่านเป็นผู้มีหน้าที่กลั่นกรองโครงการ ซึ่งเป็นเหตุผลที่ผู้พบเห็นอาจสรุปว่าท่านผ่านโครงการของบริษัท เนื่องจากการรับเลี้ยงนี้ ดังนั้น ควรปฏิเสธ
- ท่านได้รับเชิญให้ไปนำเสนอนโยบายของรัฐบาลในการสัมมนา ซึ่งจัดนอกเมืองไป ๒๐๐ กิโลเมตร โดยได้รับอนุมัติจากผู้ว่าการ ททท. กำหนดการบรรยายอยู่วิซาสุดท้ายก่อนอาหารค่ำ ปราบกฎว่าผู้จัดการสัมมนาปรับเปลี่ยนกำหนดการกะทันหัน โดยขอให้ท่านบรรยายระหว่างอาหารค่ำ และเสนอออกค่าที่พักกลางคืนและค่าเดินทาง ซึ่งเป็นการประหยังบประมาณรัฐ ในสถานการณ์เช่นนี้ สามารถทำได้

คำถามก่อนการตัดสินใจ

ถามและตอบคำถาม ๖ ประการ ต่อตัวของท่านเองต่อไปนี้

๑. การกระทำถูกกฎหมายและสอดคล้องกับนโยบายภาครัฐ
๒. การกระทำสอดคล้องกันระหว่างเป้าหมายของหน่วยงาน และสอดคล้องกับมาตรฐานจริยธรรมและจรรยาบรรณของพนักงานและลูกจ้าง ททท.
๓. เป็นสิ่งที่ถูกต้อง ชอบธรรมหรือไม่ ที่จะกระทำ
๔. ผลลัพธ์ต่อใคร
 - ตนเอง พวกพ้อง / ญาติ
 - กลุ่มงาน / เพื่อน
 - หน่วยงาน
 - สาธารณชน
๕. ข้าพเจ้ามีความสามารถเพียงพอในการตัดสินใจอย่างยุติธรรม
๖. การตัดสินใจของข้าพเจ้าหรือการกระทำของข้าพเจ้านั้น ข้าพเจ้าทำในฐานะเป็นตัวแทนของสาธารณะ

หากประเมินถึงข้อ ๔ พบว่า ผลลัพธ์เป็นเพื่อตนเอง พวกพ้อง / ญาติ หรือกลุ่มเพื่อน กลุ่มงาน ต้องทบทวนการตัดสินใจใหม่และหยุดกระทำ รวมถึงปรึกษา อภิปราย หรือรายงานผู้บังคับบัญชา

คำตอบของการประเมินคือ ใช้ทุกรายการ ยกเว้นข้อ ๔ ต้องตอบว่าใช่ เฉพาะผลลัพธ์นั้น เพื่อหน่วยงานและสาธารณชน

กรณีตัวอย่าง

ท่านจะปฏิบัติเช่นไรในกรณีต่อไปนี้

- เพื่อนสนิทของท่านเป็นผู้รับเหมาให้กับ ททท. ชวนท่านและครอบครัวไปทัวร์ยุโรปโดยออกค่าใช้จ่ายให้ทั้งหมด ท่านจะตอบตกลงได้หรือไม่

คำแนะนำ

ปฏิเสธด้วยวิธีการที่สุภาพ หากไม่สามารถปฏิเสธได้ให้แจ้งผู้บังคับบัญชาทราบรายละเอียด ทั้งนี้ หากมีความเกี่ยวข้องกับภาระงานของ ททท. และเป็นประโยชน์ต่อ ททท. ให้สามารถขออนุมัติใช้เงินของ ททท. โดยขออนุมัติให้ถูกต้อง ตามขั้นตอนของ ททท.

- ตัวแทนจำหน่ายสินค้าของ ททท. รายหนึ่งที่เป็นญาติสนิทกับท่านขอร้องให้ท่าน ซึ่งมีหน้าที่ในการจัดสรรสินค้าให้กับตัวแทนจำหน่ายช่วยจัดสรรสินค้าที่ขาดตลาดให้ โดยเสนอราคาซื้อแพงกว่าปกติ ท่านจะทำได้หรือไม่

คำแนะนำ

ให้ชี้แจงว่าท่านไม่มีอำนาจในการจัดการถึงแม้ว่าเงินที่ได้รับนั้นจะเป็นประโยชน์กับ ททท. ก็ตาม โดยเรื่องดังกล่าวต้องได้รับอนุมัติจากผู้บังคับบัญชา ซึ่งท่านยินดีที่จะประสานงานให้และจะแจ้งผลกลับหน้าให้ทราบ

บทที่ ๓

กลไกในการผลักดันไปสู่การปฏิบัติตามประมวลจริยธรรม

กลไกการผลักดันไปสู่การปฏิบัติ

หลักการของข้อบังคับ ททท. ว่าด้วยประมวลจริยธรรมของประธานกรรมการ กรรมการ ผู้ว่าการ พนักงานและลูกจ้างของ ททท. พ.ศ.๒๕๕๓ ต้องการให้บุคลากรทุกคนของ ททท. ประพฤติปฏิบัติและวางตนอยู่ในกรอบประมวลจริยธรรมนี้ ตลอดจนเป็นแบบอย่างที่ดี ควรแก่ การยกย่องให้เป็นที่ประจักษ์ต่อสาธารณชนทั่วไป ดังนั้น จึงต้องมีการกำหนดกลไกการผลักดันให้ข้อบังคับ ททท. ว่าด้วยประมวลจริยธรรมนี้เกิดผลในทางการปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม ดังนี้

๑. เผยแพร่และประชาสัมพันธ์ในเนื้อหารายละเอียดของข้อบังคับและคู่มือการดำเนินงานสำหรับบุคลากรในองค์กร รวมทั้งการให้การปฏิบัติต่อลูกค้า คู่ค้า คู่ความร่วมมือ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการปฏิบัติตามกฎหมายและมีจริยธรรมเพื่อให้ประธานกรรมการ กรรมการ ผู้ว่าการ พนักงานและลูกจ้าง ททท. มีความรู้ความเข้าใจในข้อบังคับและคู่มือ

๒. ประกาศเกียรติคุณ ให้รางวัล และบรรจุหรือบูรณาการข้อบังคับไว้ในหลักสูตรการฝึกอบรมต่าง ๆ ของ ททท. เพื่อส่งเสริมการรักษาจริยธรรมของประธาน กรรมการ กรรมการ ผู้ว่าการ พนักงานและลูกจ้างของ ททท. ให้เป็นไปตามข้อบังคับ

๓. สร้างความตระหนักเกี่ยวกับข้อบังคับให้ผู้บริหารทุกระดับ พร้อมพัฒนากระบวนการทำงานให้มีความสอดคล้องกับข้อบังคับควบคู่กับการทบทวนคู่มือการดำเนินงาน ฯ เพื่อให้มีระบบการปฏิบัติงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เอื้อต่อการรักษาข้อบังคับ

๔. รณรงค์การใช้ข้อบังคับและกำหนดให้มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการไม่ปฏิบัติตามข้อบังคับเพื่อส่งเสริมการนำข้อบังคับไปสู่การปฏิบัติ

บทบาทของบุคคลกลุ่มต่าง ๆ /หน่วยงาน ในการสนับสนุนการปฏิบัติตามประมวลจริยธรรม

๑. ผู้บริหารระดับสูง

- ๑.๑ สร้างและรักษาโครงสร้างพื้นฐานสำหรับนโยบาย กระบวนการ ข้อตกลงและการฝึกอบรมต่าง ๆ ที่สอดคล้องและสนับสนุนต่อการปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมอย่างต่อเนื่อง
- ๑.๒ แสดงภาวะความเป็นผู้นำที่มีจริยธรรมอย่างสูงและเป็นต้นแบบในการปฏิบัติตามประมวลจริยธรรม และให้ความชัดเจนกับผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติตามประมวลจริยธรรม
- ๑.๓ ส่งเสริม สนับสนุน บรรยากาศการทำงานให้เอื้อต่อการปฏิบัติตาม ซึ่งจะต้องมีการสื่อสารแบบสองทางที่เปิดเผยและซื่อสัตย์สำหรับทุกคนในการพูดคุยหรืออภิปรายในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับจริยธรรม และมีความตื่นตัวกับการตรวจสอบพฤติกรรมที่ไม่ถูกต้อง ส่งเสริมพฤติกรรมที่มีจริยธรรม และดำเนินการกับการไม่ปฏิบัติตามประมวลจริยธรรม
- ๑.๔ กำหนดนโยบายให้ผู้บังคับบัญชาได้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับประมวลจริยธรรมอย่างสม่ำเสมอ

๒. บุคลากร ททท.

- ๒.๑ ศึกษาและทำความเข้าใจประมวลจริยธรรม
- ๒.๒ มีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับประมวลจริยธรรม
- ๒.๓ ปฏิบัติตามประมวลจริยธรรม
- ๒.๔ สนับสนุนและเสริมสร้างพฤติกรรมและบรรยากาศการทำงานที่มีจริยธรรม
- ๒.๕ ในกรณีที่ไม่มีมั่นใจว่าสิ่งที่ตนเองจะกระทำลงไปเป็นสิ่งที่ถูกต้องเหมาะสมหรือไม่ให้นำเรื่องนั้นไปปรึกษากับผู้บังคับบัญชา

๒.๖ แจ้งให้ผู้บังคับบัญชา ทราบถึงการกระทำที่อาจจะฝ่าฝืนหรือฝ่าฝืนประมวลจริยธรรม

๒.๗ ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่าง ๆ กับหน่วยงาน คณะกรรมการจริยธรรม หรือบุคคลที่ได้รับมอบหมาย

๓. ผู้บังคับบัญชา / หัวหน้าหน่วยงาน

๓.๑ ประพฤติตนเป็นต้นแบบที่ดีด้วยการปฏิบัติตามประมวลจริยธรรม

๓.๒ ดูแลให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับประมวลจริยธรรมอย่างทั่วถึง

๓.๓ จัดให้มีองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับประมวลจริยธรรมในสถานที่ทำงาน ซึ่งผู้ใต้บังคับบัญชา ลูกค้า คู่ค้า คู่ความร่วมมือ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถเข้าถึงได้

๓.๔ ให้มีการสนทนาเกี่ยวกับหลักการหรือความถูกต้องในระหว่างการบังคับบัญชา หรือในระหว่างการให้คำแนะนำในการทำงาน เปิดโอกาสให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา

๔. ฝ่ายทรัพยากรบุคคล

๔.๑ กำหนดวิธีการให้บุคลากร ททท. ที่บรรจุใหม่ได้รับทราบและเข้าใจประมวลจริยธรรม

๔.๒ จัดให้มีการประมวลข่าวจริยธรรมและประชาสัมพันธ์ให้บุคลากร ททท. รับทราบ

๔.๓ พัฒนาระบบการทำงานด้านบริหารทรัพยากรบุคคลให้สอดคล้องกับประมวลจริยธรรมและส่งเสริมการปฏิบัติตามประมวลจริยธรรม

๔.๔ วางแผนและดำเนินการจัดการฝึกอบรมด้านจริยธรรมและข้อบังคับให้เป็นไปอย่างทั่วถึง

๔.๕ กำหนดให้มีการประเมินพฤติกรรมของบุคลากร ททท. ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติตามประมวลจริยธรรม และเสนอให้นำประมวลจริยธรรมเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อเลื่อนเงินเดือน เลื่อนตำแหน่ง และแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งผู้บริหารระดับต่าง ๆ เป็นต้น

มาตรการการบังคับใช้ประมวลจริยธรรม

๑. การแจ้งการกระทำที่อาจจะฝ่าฝืนหรือฝ่าฝืนประมวลจริยธรรม

บุคลากรของ ททท. ที่พบเห็นการกระทำที่อาจจะฝ่าฝืนหรือฝ่าฝืนประมวลจริยธรรม สามารถเลือกส่งข้อร้องเรียนไปยังบุคคล ดังต่อไปนี้

๑.๑ ผู้บังคับบัญชาทุกระดับ

๑.๒ ผู้ว่าการ ททท.

๑.๓ คณะกรรมการ ททท.

๒. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ ททท.

๒.๑ กรณีร้องเรียนพนักงานและลูกจ้าง ททท.

๑) ให้กองกฎหมายและระเบียบโดยงานควบคุมด้านวินัยรวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องกับการฝ่าฝืนหรืออาจจะฝ่าฝืนประมวลจริยธรรม รวมทั้งข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง ประกาศต่าง ๆ จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักผู้ว่าการ ฝ่ายทรัพยากรบุคคล หรือผู้บังคับบัญชาโดยตรง

๒) หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน เช่น จะต้องมียชื่อผู้ร้องเรียน ชื่อผู้ถูกร้องเรียน เรื่องที่ร้องเรียน เป็นต้น

- ข้อร้องเรียนที่จะรับไว้พิจารณาจะต้องมีชื่อ นามสกุล ที่อยู่ ที่ติดต่อ หลักฐาน การแสดงตนของทางราชการ

- กรณีเป็นบัตรสนเท่ห์ให้รับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อม ปราบกษัตติ์แจ้งตลอดจนปรากฏพยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

- ช่องทางการส่งเรื่องร้องเรียน/วิธีการ เช่น การร้องเรียนด้วยวาจา ทางจดหมาย ทางอีเมลล์ ทางเว็บไซต์ เป็นต้น

- ระยะเวลา เช่น ภายใน 3 เดือน เป็นต้น

- การขอข้อมูลข่าวสาร เช่น กำหนดให้มีอำนาจในการขอเอกสาร หลักฐาน หรือข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เพื่อประกอบการดำเนินการ

๓) งานควบคุมด้านวินัยทำการประมวลผล กลับกรองข้อมูล

- ในกรณีที่ไปตามหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน ให้เสนอผู้ว่าการ ตั้งคณะกรรมการจริยธรรม เว้นแต่มีพยานหลักฐานชี้ชัดว่าฝ่าฝืนจริยธรรมอย่างชัดแจ้ง ก็ให้เสนอตั้งคณะกรรมการสอบสวนทางวินัยได้ทันที และแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ

- ในกรณีที่ไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน ให้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบการยุติเรื่อง

๔) ผู้ว่าการแต่งตั้งคณะกรรมการจริยธรรมขึ้นทำการสอบสวน และแจ้งคำสั่งให้ผู้ร้องเรียนและผู้ถูกกล่าวหาทราบ

๕) แจ้งข้อกล่าวหาและข้อสรุป รวมถึงพยานหลักฐานที่สนับสนุนข้อกล่าวหาให้ผู้ถูกร้องเรียนทราบ

๖) เมื่อคณะกรรมการจริยธรรมดำเนินการสอบสวนแล้วให้เสนอรายงานผลการสอบสวนต่อผู้ว่าการเพื่อสั่งการและรายงานผลการสอบสวนให้ผู้ร้องเรียนทราบ

- ในกรณีที่มีมูลว่าประพฤติปฏิบัติฝ่าฝืนจริยธรรมตามข้อบังคับ ททท. ว่าด้วยประมวลจริยธรรม ถือเป็นความผิดวินัย ให้ดำเนินการดังนี้

๑. เสนอผู้ว่าการแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนทางวินัย

๒. แจ้งคำสั่งและข้อกล่าวหาให้ผู้ร้องเรียนและผู้ถูกกล่าวหาทราบ

- ในกรณีที่ไม่มีมูลว่าประพฤติปฏิบัติฝ่าฝืนจริยธรรมตามข้อบังคับ ททท. ว่าด้วยประมวลจริยธรรม ให้เสนอผลการพิจารณาต่อผู้ว่าการเพื่อยุติเรื่อง

- ในกรณีที่พบว่ามี การประพฤติปฏิบัติฝ่าฝืนจริยธรรมที่มีใช้ความผิดวินัยอย่างร้ายแรงหรือความผิดวินัยอย่างไม่ร้ายแรง ให้เสนอผู้ว่าการว่ากล่าวตักเตือนหรือให้ทำทัณฑ์บนเป็นหนังสือหรือสั่งให้ได้รับการพัฒนาตามที่เห็นสมควรก็ได้ และนำไปประกอบการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน และการพิจารณาแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้นด้วย

๒.๒ กรณีร้องเรียนผู้ว่าการ

ให้กองกฎหมายและระเบียบโดยงานควบคุมด้านวินัย รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องกับการฝ่าฝืนหรืออาจจะฝ่าฝืนประมวลจริยธรรมเสนอคณะกรรมการ ททท. พิจารณาดังนี้

๑) ในกรณีที่มีมูลว่าประพฤติปฏิบัติฝ่าฝืนจริยธรรมตามข้อบังคับ ททท. ว่าด้วยประมวลจริยธรรม ให้เสนอผลการพิจารณาต่อคณะกรรมการ ททท. เพื่อดำเนินการตามสัญญาจ้างผู้ว่าการ

๒) ในกรณีไม่มีมูลว่าประพฤติปฏิบัติฝ่าฝืนจริยธรรมตามข้อบังคับ ททท. ว่าด้วยประมวลจริยธรรม ให้เสนอผลการพิจารณาต่อคณะกรรมการ ททท. เพื่อยุติเรื่อง

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

ตามข้อบังคับ ททท. ว่าด้วยประมวลจริยธรรมของประธานกรรมการ กรรมการ ผู้ว่าการ
พนักงานและลูกจ้างของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย พ.ศ. ๒๕๕๓

หลักการ ผู้ว่าการ พนักงานและลูกจ้าง ททท. ต้องประพฤติปฏิบัติและวางตนอยู่ในกรอบประมวลจริยธรรม
อย่างเคร่งครัด และเป็นแบบอย่างที่ดีควรแก่การยกย่องให้เป็นที่ประจักษ์ต่อสาธารณชนทั่วไป

ผู้ร้องเรียน (คนใน/คนนอก) หรือความปรากฏต่อคณะกรรมการ ททท. หรือผู้ว่าการ
ว่าผู้ว่าการ พนักงานหรือลูกจ้าง ททท. ประพฤติปฏิบัติฝ่าฝืนจริยธรรม

หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
(กองกฎหมายและระเบียบ โดยงานควบคุมด้านวินัย)

ในกรณีร้องเรียนพนักงานหรือลูกจ้าง ททท.

ในกรณีร้องเรียนผู้ว่าการ

พยานหลักฐานชี้ชัดว่า
ฝ่าฝืนจริยธรรมชัดเจน

แต่งตั้ง
คณะกรรมการจริยธรรม

คณะกรรมการ ททท. พิจารณา
ดำเนินการตามสัญญาจ้างผู้ว่าการ

ฝ่าฝืนประมวล
จริยธรรม

ไม่ฝ่าฝืนประมวล
จริยธรรม

ฝ่าฝืนประมวล
จริยธรรม

ไม่ฝ่าฝืนประมวล
จริยธรรม

แต่งตั้งคณะกรรมการ
สอบสวนทางวินัย

ยุติเรื่อง

ดำเนินการตาม
สัญญาจ้างผู้ว่าการ

ยุติเรื่อง

ฝ่าฝืนจริยธรรมที่มีใช้ความผิด
วินัยอย่างร้ายแรงหรือไม่ร้ายแรง

ผิดวินัยไม่ร้ายแรง

ผิดวินัยร้ายแรง

ว่ากล่าวตักเตือนหรือให้ทำทัณฑ์บนเป็น
หนังสือหรือสั่งให้ได้รับการพัฒนา
ตามที่เห็นสมควร และประกอบการ
พิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนและแต่งตั้ง
ให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น

-ภาคทัณฑ์
-ตัดเงินเดือน
-ลดขั้นเงินเดือน

-ให้ออก
-ปลดออก
-ไล่ออก

**มาตรการคุ้มครอง และบรรเทาความเสียหายให้กับผู้แจ้ง ผู้ร้องเรียน หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง
ในกระบวนการตรวจสอบการกระทำที่อาจจะฝ่าฝืนหรือฝ่าฝืนประมวลจริยธรรม**

ผู้แจ้ง ผู้ร้องเรียน หรือผู้ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการตรวจสอบการกระทำที่อาจจะฝ่าฝืนหรือฝ่าฝืนประมวลจริยธรรมจะได้รับความคุ้มครอง ดังนี้

๑. ผู้แจ้ง ผู้ร้องเรียน หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง สามารถเลือกที่จะเปิดเผยหรือไม่เปิดเผยตนเองก็ได้ หากเห็นว่าการเปิดเผยนั้นจะทำให้เกิดความไม่ปลอดภัย หรือเกิดความเสียหายใด ๆ แต่หากมีการเปิดเผยตนเองก็จะทำให้ ททท. สามารถรายงานความคืบหน้าชี้แจงข้อเท็จจริงให้ทราบ หรือบรรเทาความเสียหายได้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น

๒. ททท. ถือว่าข้อมูลที่เกี่ยวข้องเป็นความลับ

๓. ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหายจะได้รับการบรรเทาความเสียหายด้วยกระบวนการที่เป็นธรรม

การกระทำที่เข้าข่ายฝ่าฝืนประมวลจริยธรรม ให้หมายความรวมถึงกระทำได้ดังต่อไปนี้

๑. แนะนำ ส่งเสริม หรือสนับสนุนให้ผู้อื่นฝ่าฝืนประมวลจริยธรรม

๒. ละเลย เพิกเฉย เมื่อพบเห็นการฝ่าฝืนประมวลจริยธรรม

๓. ไม่ให้ความร่วมมือหรือขัดขวางการสืบสวน สอบสวนหาข้อเท็จจริง

๔. การกระทำอันไม่เป็นธรรมต่อผู้อื่น เนื่องจากการที่ผู้นั้นแจ้งการฝ่าฝืนประมวลจริยธรรม

ภาคผนวก

๑. ข้อบังคับ ททท. ว่าด้วยประมวลจริยธรรมของประธานกรรมการ กรรมการ
ผู้ว่าการ พนักงาน และลูกจ้าง พ.ศ. ๒๕๕๓
๒. ข้อบังคับ ททท. ว่าด้วยวินัย การลงโทษ การสอบสวน การพักงานและการอุทธรณ์
การลงโทษของพนักงาน ททท. ฉบับที่ ๑๘ (พ.ศ. ๒๕๒๓) , ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๔๓)
และฉบับที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๕๓)
๓. ข้อบังคับ ททท. ว่าด้วยการกำกับดูแลกิจการที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๕
๔. ระเบียบ ททท. ว่าด้วยหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับความขัดแย้ง
ทางผลประโยชน์ พ.ศ. ๒๕๕๔

กันยายน ๒๕๕๘

งานควบคุมด้านวินัย กองกฎหมายและระเบียบ



การทองเทียวแห่งประเทศไทย