

แนวปฏิบัติด้านการบริหารจัดการ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



ทว. TISTR



1. แนวทางปฏิบัติต่อกลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ
2. แนวทางปฏิบัติต่อกลุ่มพันธมิตร และคู่ความร่วมมือ
3. แนวทางปฏิบัติต่อกลุ่มลูกค้า
4. แนวทางปฏิบัติต่อกลุ่มผู้ส่งมอบ
5. แนวทางปฏิบัติต่อกลุ่มชุมชนและสังคม
6. แนวทางปฏิบัติต่อกลุ่มสื่อมวลชน
7. แนวทางปฏิบัติต่อกลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน
8. แนวทางปฏิบัติต่อกลุ่มคู่แข่ง/คู่แข่ง

1. แนวทางปฏิบัติต่อกลุ่มหน่วยงาน กำกับดูแลและภาครัฐ



- **สนับสนุนการปฏิบัติงานหน่วยงานกำกับดูแล** ทั้งงานเชิงนโยบาย (Agenda) งานตามภารกิจ (Function) และงานเชิงพื้นที่ (Area)
- **ปฏิบัติภารกิจที่ได้รับมอบหมายจากหน่วยงานกำกับดูแลให้เป็นไปตามนโยบายของรัฐบาล** เพื่อพัฒนาการดำเนินงานและการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ เพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน และก่อให้เกิดผลกระทบทางเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อมได้ในระดับสูง
- **จัดทำรายงานผลการดำเนินงานที่สำคัญแก่หน่วยงานกำกับดูแล** เพื่อให้ใช้ในการติดตาม ตรวจสอบการดำเนินงานของ วว. และมีการเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลหน่วยงานภาครัฐ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร งานบริการ การร้องเรียน และข้อปัญหาต่างๆ ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว
- **มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลและข้อคิดเห็น**ที่จะสามารถเตรียมการในเรื่องการวางแผนทรัพยากร ทั้งในเรื่องทรัพยากรบุคคลและด้านการเงิน เพื่อรองรับการดำเนินการตามนโยบายได้อย่างบรรลุเป้าหมาย
- **ปฏิบัติหน้าที่และดำเนินการตามกฎหมาย** กฎระเบียบและข้อกำหนดต่างๆ ที่เกี่ยวข้องของหน่วยงานภาครัฐที่กำหนดไว้



2. แนวทางปฏิบัติต่อกลุ่มพันธมิตร และคู่ความร่วมมือ



- ปฏิบัติตามกฎหมาย นโยบาย ระเบียบข้อบังคับ และจรรยาบรรณของ ทว. อย่างเคร่งครัด
- ส่งเสริมความร่วมมืออย่างต่อเนื่อง ครอบคลุมการทำงานตลอดห่วงโซ่คุณค่า และประสานงานระหว่างกันอย่างเป็นรูปธรรม
- ดำเนินการตามบันทึกข้อตกลงที่ได้ทำไว้กับหน่วยงาน หรือคู่ความร่วมมือ อย่างเคร่งครัด และเป็นไปอย่างส่งเสริมซึ่งกันและกัน เพื่อให้การดำเนินธุรกิจระหว่างกันเป็นไป อย่างยุติธรรม มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล เสมอภาค และตรวจสอบได้



3. แนวทางปฏิบัติต่อกลุ่มลูกค้า



- **กำหนดมาตรฐานคุณภาพบริการ** และปฏิบัติตามเงื่อนไขต่างๆ อย่างเคร่งครัด และรักษาไว้ ซึ่งคุณภาพของการบริการให้ได้มาตรฐานตลอดเวลา
- **พัฒนาการให้บริการอย่างเพียงพอกับความต้องการ เชื่อถือได้** ปลอดภัย มีคุณภาพ ตามมาตรฐานสากลและให้บริการที่เกี่ยวข้องในราคาที่ เป็นธรรม
- **ให้บริการที่สุภาพ สะดวก รวดเร็ว** ตรงต่อความต้องการของลูกค้า ด้วยความ เสมอภาค และมุ่งมั่นในการพัฒนาการบริการ รวมทั้งแสวงหาช่องทางที่จะเพิ่มประโยชน์ให้แก่ ลูกค้า อย่างต่อเนื่อง
- **เปิดเผยข่าวสารข้อมูลด้านบริการและอัตราค่าบริการต่าง ๆ** อย่างครบถ้วน ถูกต้อง กั้นต่อเหตุการณ์
- **จัดระบบเพื่อให้ลูกค้าและประชาชน สามารถร้องเรียน** หรือแสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับบริการได้อย่างสะดวก และมีการดำเนินการอย่างดีที่สุดเพื่อให้ลูกค้าและประชาชนได้รับ การตอบสนองผลอย่างรวดเร็ว
- **รักษาความลับของลูกค้าอย่างจริงจังและสม่ำเสมอ** รวมถึงไม่นำมาใช้เพื่อประโยชน์ของ ตนเอง และผู้ที่เกี่ยวข้องโดยมิชอบ *



4. แนวทางปฏิบัติต่อกลุ่มผู้ส่งมอบ



- ปฏิบัติตามเงื่อนไขของสัญญาอย่างเคร่งครัด เป็นธรรม และกำกับดูแลให้เคารพสิทธิมนุษยชน และปฏิบัติต่อแรงงานของตนเองอย่างเป็นธรรม รับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อพัฒนาการประกอบธุรกิจระหว่างกันอย่างยั่งยืน
- ยึดถือปฏิบัติในเรื่องนโยบายการรับและให้ของขวัญ ตามประกาศของ ทว. เรื่อง นโยบายการรับและให้ของขวัญ
- มีกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างอย่างคุ้มค่า โปร่งใส มีประสิทธิภาพประสิทธิผล เป็นธรรม เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ และตรวจสอบได้
- ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน ครบถ้วนแก่ผู้ส่งมอบด้วยวิธีการที่เปิดเผย และจัดให้มีช่องทางการรับฟังความเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ส่งมอบ
- รักษาความลับของผู้ส่งมอบอย่างจริงจังและสม่ำเสมอ รวมถึงไม่นำข้อมูลของผู้ส่งมอบมาใช้เพื่อประโยชน์ของตนเอง และผู้ที่เกี่ยวข้องโดยมิชอบ
- ส่งเสริมให้มีการแข่งขันที่เป็นธรรม และเปิดเผยข้อมูลอย่างถูกต้อง โปร่งใส



5. แนวทางปฏิบัติ ต่อกลุ่มชุมชนและสังคม



- **การปฏิบัติตามกฎหมาย** หลักเกณฑ์และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ
- **คำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนรวม** และไม่กระทำการใด ๆ ที่จะมีผลเสียหายต่อชื่อเสียงของประเทศ ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมและประโยชน์สาธารณะ
- **สร้างประโยชน์ให้แก่ชุมชนและสังคม** ด้วยความรู้และความเชี่ยวชาญขององค์กร ด้วยกระบวนการมีส่วนร่วม ทั้งที่ดำเนินการเองและร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ เอกชน และชุมชน
- **กำหนดนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม** เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการทำงานของ วว. ได้คำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
- ส่งเสริมให้พนักงานทุกระดับตระหนักถึงความสำคัญและมีจิตสำนึกของความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม
- **ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง** ชัดเจน ครบถ้วน และทันต่อเหตุการณ์แก่ชุมชนและจัดให้มีช่องทางการติดต่อ สื่อสารระหว่าง วว. และชุมชน



6. แนวทางปฏิบัติต่อกลุ่มสื่อมวลชน



- **สื่อสารสร้างความเข้าใจภารกิจ วว. อย่างต่อเนื่อง** รวมถึงสื่อประชาสัมพันธ์ ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง กับต่อเหตุการณ์ ไปรษณีย์ สามารถตรวจสอบได้
- **เสริมสร้างสานสัมพันธ์ที่ดีกับสื่อมวลชน** จัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ กับสื่อมวลชนในรูปแบบต่าง ๆ
- **ร่วมสนับสนุนโครงการต่างๆ** ของสื่อมวลชนที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม



7. แนวทางปฏิบัติต่อกลุ่มพนักงาน และผู้ปฏิบัติงาน



- ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดกิจกรรม **ส่งเสริมความพึงพอใจของพนักงานและความผูกพัน** ต่อองค์กร รวมถึงการเสริมสร้างค่านิยมองค์กร
- **จัดให้มีกระบวนการสรรหาและว่าจ้าง โปร่งใส เป็นธรรม** และไม่เลือกปฏิบัติ โดยคำนึงถึงทักษะ ความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ที่สอดคล้องกับการประกอบกิจการ ขององค์กร เป็นสำคัญ
- จัดให้ **มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่โปร่งใส** เป็นธรรม มีระบบการจ่ายค่าตอบแทน และสิทธิประโยชน์ทั้งในรูปแบบที่เป็นตัวเงิน และไม่เป็นตัวเงินที่สอดคล้อง กับความรู้ ความสามารถ ศักยภาพการปฏิบัติงาน
- **ปรับปรุงสวัสดิการและสิทธิประโยชน์** และจัดสวัสดิการตลอดจนสิทธิประโยชน์ที่เหมาะสม แก่พนักงาน
- จัดให้มีการพัฒนาศักยภาพ และเส้นทาง **ความก้าวหน้าในสายอาชีพของพนักงาน** ในแต่ละระดับ และจัดอบรมปฐมนิเทศให้กับพนักงานจ้างเหมาก่อนเข้าปฏิบัติงาน
- จัดวางแผนทางการ **บริหารจัดการบุคลากรตามกรอบอัตรากำลัง** ที่กำหนด
- จัดทำแผน **การพัฒนาคนเก่งเพื่อเตรียมความพร้อมบุคลากรคุณภาพ** (Talent Management) และแผนสืบทอดตำแหน่งทางการบริหาร (Succession Plan)
- **สนับสนุนและส่งเสริมความร่วมมือและการทำงานระหว่างหน่วยงาน/ คณะทำงานภายใน** ของ วว. ตามค่านิยมขององค์กร
- **เคารพในหลักสิทธิมนุษยชน** ของพนักงานโดยไม่เลือกปฏิบัติ
- **ส่งเสริมให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน** มีความปลอดภัยและอาชีวอนามัยที่ดี

8. แนวทางปฏิบัติต่อกลุ่มคู่แข่ง/คู่แข่ง



- ประพฤติปฏิบัติภายใต้กรอบ กติกาของการแข่งขันที่ดี
- ไม่แสวงหาข้อมูลที่เป็นความลับของคู่แข่งทางการค้าด้วยวิธีการที่ไม่สุจริตหรือไม่เหมาะสม
- พัฒนาระบบการ ประสิทธิภาพ สมรรถนะการทำงาน ให้มีศักยภาพหรือขีดความสามารถเทียบเคียงได้กับคู่แข่งในอุตสาหกรรม

