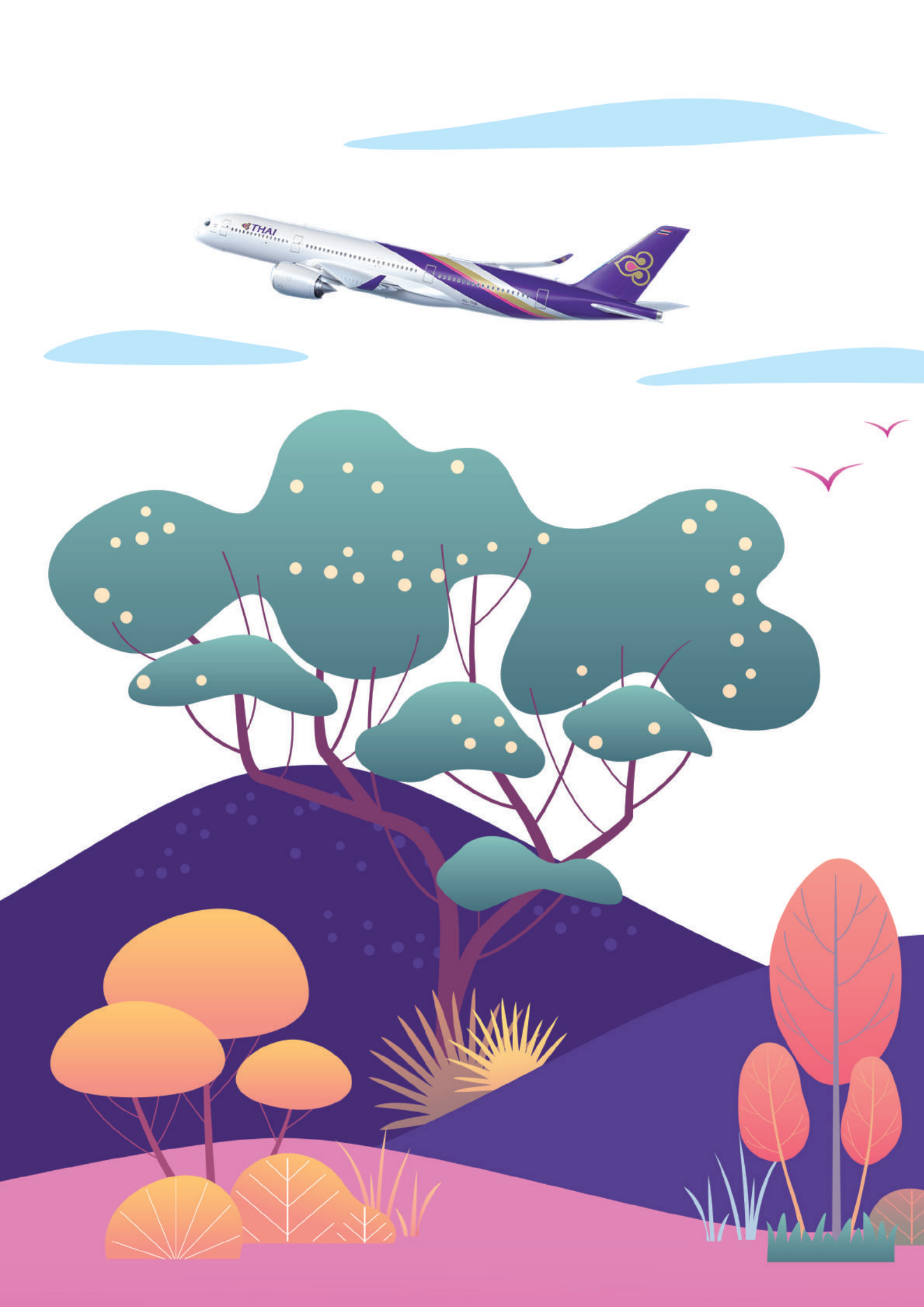


# รายงาน การพัฒนาอย่างยั่งยืน ประจำปี 2561

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)





# สารบัญ

---

◆ สารปฏิบัติการการบิไนไทย	4
◆ รุ้จักการบิไนไทย	7
◆ การมีส่วนร่วมของพูนีส่วนไต้เสีย	15
◆ เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้	19
◆ การทำกับตุลลกิจกรรมที่ตี	23
◆ การทำเนิงานมิตีเศรษฐกิจ	31
◆ การทำเนิงานตันกรัพยากรบุคคล	37
◆ การทำเนิงานตันความปลอดภัย	45
◆ การตอนสนองความพึงพอใจของลูกค้	53
◆ การทำเนิงานตันสังคม	57
◆ การทำเนิงานตันมิตีสิ่งแเวตล้อม	61
◆ รางวัลแห่งความภาคภูมิใจ	75
◆ GRI Content Index	78

# สารประธานกรรมการบริษัทฯ

(102-14)

ในฐานะประธานกรรมการบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผมมีความมุ่งมั่นที่จะผลักดันและสนับสนุนให้บริษัทฯ การบินไทย จำกัด (มหาชน) สามารถเติบโตได้อย่างแข็งแกร่งและยั่งยืน โดยเฉพาะการขับเคลื่อนให้การบินไทยกลับมาเป็นสายการบิน 1 ใน 5 อันดับแรกของโลก และเป็นสายการบินแห่งชาติระดับพรีเมียม (National Premium Airline) ภายใต้การดำเนินงานธุรกิจที่ให้ความสำคัญกับเรื่องสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (Environment Social and Governance: ESG)

เรื่องธรรมาภิบาล ถือเป็นพื้นฐานสำคัญในการปฏิบัติงานของกรรมการและพนักงานทุกระดับภายในองค์กร บริษัทฯ ได้สร้างความรู้ความเข้าใจให้กับพนักงานทุกคนและได้แจกคู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดีฉบับปรับปรุงใหม่ สำหรับเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีสากล รวมถึงการลงนามประกาศเจตนารมณ์ร่วมกันทั้งคณะกรรมการบริษัทฯ ฝ่ายบริหาร และพนักงาน ซึ่งถือเป็นข้อยึดมั่นสำคัญที่ทุกคนจะมุ่งมั่นปฏิบัติงานอย่างเที่ยงธรรม สุจริต โปร่งใส และตรวจสอบได้ อันนำไปสู่การสร้าง “องค์กรคุณธรรม”

ที่เป็นรูปธรรม เพื่อให้บริษัทฯ ประกอบกิจการด้วยความเป็นธรรม มีการกำกับดูแลกิจการที่ดี ปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเคารพในสิทธิมนุษยชนและการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม เพื่อสร้างความมั่นใจแก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม และเพื่อให้บริษัทฯ สามารถดำเนินธุรกิจในระดับสากลได้อย่างยั่งยืน

ในด้านการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม บริษัทฯ ตระหนักถึงการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Change) และเตรียมพร้อมรองรับมาตรการ Carbon Offsetting and Reduction Scheme for International Aviation: CORSIA เพื่อชดเชยและลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ของภาคการบินระหว่างประเทศ รวมถึงดำเนินการปรับปรุงประสิทธิภาพการบินเพื่อลดการใช้พลังงานเชื้อเพลิง เช่น โครงการ Fuel Management โครงการ Route Optimization โครงการ New Potable Water Uplift และโครงการ Performance Based Flight Planning เป็นต้น

ในด้านการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคม บริษัทฯ ได้จัดกิจกรรมต่างๆ เช่น การสนับสนุนการเดินทางสำหรับทีมกีฬาจากต่างประเทศ ในการช่วยเหลือเยาวชนที่ติดในกำหาลวงขุนน้ำนางนอน จังหวัดเชียงราย การบริจาคสิ่งของและสนับสนุนการขนส่งสิ่งของบริจาคจากประชาชนและหน่วยงานทั่วไปเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยในพื้นที่ต่างๆ ทั้งในและต่างประเทศ รวมถึงการดำเนินโครงการรับซื้อผลิตภัณฑหสินค้าเกษตรจากชุมชนต่างๆ เป็นต้น

ผมในนามคณะกรรมการบริษัทฯ มีความยินดีอย่างยิ่งที่ได้มีส่วนร่วมสนับสนุนการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลของบริษัทฯ ตลอดจนการเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนได้มีส่วนร่วมทุ่มเทในการทำงาน โดยตระหนักถึงผลประโยชน์ขององค์กรและสังคมส่วนรวม เพื่อให้บริษัทฯ การบินไทย จำกัด (มหาชน) เติบโตอย่างยั่งยืนต่อไป



นายเอกนิติ นิติทัณฑ์ประภาศ

ประธานกรรมการ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)





# สารปรธานกรรมการธรรมาภิบาล

## และส่งเสริมกิจการเพื่อสังคม (102-14)

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในฐานะสายการบินแห่งชาติ มีความมุ่งมั่น และตระหนักถึงบทบาทในเรื่องการพัฒนาที่ยั่งยืน ผ่านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมมาโดยตลอด ภายใต้กรอบการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) และการดำเนินงานที่คำนึงถึงเรื่องสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (Environment Social and Governance: ESG) โดยการทำงานที่สำคัญในรอบปี 2561 มีดังนี้ การปรับปรุงคู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดี และประกาศใช้ในเดือนกันยายน 2561 และการทบทวนนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี และนโยบายต่างๆ เพื่อให้บริษัทฯ มีการดำเนินงานตามแนวทางการประเมินด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของสถาบันกรรมการบริษัทไทย รวมทั้งมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมธรรมาภิบาล ประจำปี 2561 (CG Day 2018) รณรงค์ต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน เพื่อเสริมสร้างวัฒนธรรมธรรมาภิบาลให้เกิดขึ้นทั่วทั้งองค์กร เพื่อให้การบินไทยเป็นองค์กรที่มีธรรมาภิบาล นำมาซึ่งประโยชน์สูงสุดต่อการบินไทยและประเทศชาติ และเตรียมการดำเนินโครงการการบินไทยคุณธรรม เพื่อให้บริษัทฯ เป็นองค์กรคุณธรรม เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินธุรกิจ นอกจากนี้ ในปี 2561 ยังได้แต่งตั้งคณะทำงานเตรียมการสำหรับการประกาศเจตนารมณ์เข้าร่วมโครงการแนวร่วมปฏิวัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (Collective Action Coalition Against Corruption – CAC) อีกด้วย

นอกจากนี้ บริษัทฯ ตระหนักถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมจากการประกอบธุรกิจ จึงได้ปรับปรุงการดำเนินงานให้เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมผ่านโครงการปรับปรุงกระบวนการต่างๆ เช่น การปรับปรุงประสิทธิภาพการบิน โครงการ Carbon Footprint องค์กร และการเข้าร่วมโครงการลดก๊าซเรือนกระจกภาคสมัครใจตามมาตรฐานของประเทศไทย (T-VER)

พลอากาศเอก   
ตรีศ สอนแจ้ง

ประธานกรรมการธรรมาภิบาลและส่งเสริมกิจการเพื่อสังคม

รวมทั้งได้พิจารณาด้านการบริหารจัดการทรัพยากรเพื่อลดการสูญเสีย (Waste Management) โดยมอบหมายให้ฝ่ายจัดการเตรียมการแต่งตั้งคณะทำงานขึ้นชุดหนึ่ง เพื่อดำเนินการบริหารจัดการทรัพยากรเพื่อลดการสูญเสีย ในส่วนการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคม บริษัทฯ ได้มีการจัดกิจกรรมช่วยเหลือผู้ประสบภัยในพื้นที่ต่างๆ ทั้งในและต่างประเทศ สนับสนุนการเดินทางสำหรับทีมกู้ภัยจากต่างประเทศ ในการช่วยเหลือเยาวชนที่ติดในกำไลหวงขุนน้ำนางนอน จังหวัดเชียงราย การมอบทุนการศึกษาแก่เยาวชน และการจัดโครงการ “โมสับินสุข” เพื่อสนับสนุนการบริจาคเพื่อสมทบทุนจัดหาครุภัณฑ์ทางการแพทย์ อาคารนมวันทรบพิตร 84 พรรษา โรงพยาบาลศิริราช เป็นต้น

ผมในฐานะตัวแทนคณะกรรมการธรรมาภิบาลและส่งเสริมกิจการเพื่อสังคมของบริษัทฯ ขอแสดงความขอบคุณพนักงานการบินไทยทุกระดับ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกคน ที่ทุ่มเทกำลังกายกำลังใจในการช่วยกันผลักดันสนับสนุน ตลอดจนมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนเป้าหมายแห่งการพัฒนาที่ยั่งยืนด้วยดี



# สารกรรมการผู้อำนวยความสะดวก

(102-14)

ภายใต้วิสัยทัศน์ “เป็นสายการบินแห่งชาติที่มีการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ และมีกำไรอย่างยั่งยืน ให้บริการดีเลิศด้วยเสน่ห์ความเป็นไทย” บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ยังคงมุ่งมั่นพัฒนาศักยภาพในการบริการ เพื่อให้องค์กรสามารถก้าวผ่านปัญหาและอุปสรรคได้อย่างราบรื่น

บริษัทฯ กำหนดแผนงานขับเคลื่อนแผนฟื้นฟูยุทธศาสตร์ของการบินไทย เพื่อเสริมสร้างขีดความสามารถทางการแข่งขันด้วยยุทธศาสตร์ 5 ด้าน ได้แก่ 1) การเร่งทำกำไรเพิ่มจากการตลาดเชิงรุกและมีต้นทุนที่แข่งขันได้ 2) การพัฒนาศักยภาพและแสวงหาโอกาสของกลุ่มธุรกิจ 3) การสร้างประสบการณ์การเดินทางที่ดีให้กับลูกค้า 4) การดำเนินงานด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัล และ 5) การบริหารทรัพยากรบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ

ตลอดจนการพูนกำลัง (Synergy) ร่วมกับพันธมิตรรัฐวิสาหกิจ เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายในการเป็นสายการบินชั้นนำ 1 ใน 5 ของโลก และเป็นสายการบินระดับพรีเมียม

อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ ยังคงตระหนัก และให้ความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจที่สอดคล้องต่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) ที่มีนัยสำคัญ และสอดคล้องกับกระบวนการธุรกิจหลัก ซึ่งถือเป็นการต่อยอดจากการให้ความสำคัญเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมในกระบวนการ (CSR in Process) ที่บริษัทฯ ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่อง และเพื่อให้แผนงานขับเคลื่อนฟื้นฟูยุทธศาสตร์ของการบินไทยบรรลุตามกรอบระยะเวลา จึงจำเป็นต้องสร้างการมีส่วนร่วมจากบุคลากรในทุกระดับด้วยความร่วมแรงร่วมใจ อันจะนำไปสู่การพลิกฟื้นสถานการณ์กิจการของบริษัทฯ ให้มั่นคงและมีการเติบโตอย่างยั่งยืน ตลอดจนได้รับการตอบรับที่ดีจากผู้มีส่วนได้เสียอย่างต่อเนื่องสืบไป



สุเมธ ดำรงชัยธรรม  
กรรมการผู้อำนวยความสะดวก





# รู้จักการบินไทย

วิสัยทัศน์ (Vision) (102-16)

“เป็นสายการบินแห่งชาติที่มีการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ และมีทำโรอย่างยั่งยืน ให้บริการดีเลิศด้วยเสน่ห์ความเป็นไทย”

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในฐานะสายการบินแห่งชาติที่ประกอบธุรกิจการเดินอากาศ ขนส่งผู้โดยสาร พาณิชย์สินค้า และไปรษณีย์ภัณฑ์ มีความมุ่งมั่นที่จะเป็นสายการบินที่คนไทยภาคภูมิใจจากการให้บริการระดับโลก ตามมาตรฐานสากลผสมผสานด้วยเสน่ห์ความเป็นไทย สร้างความประทับใจและพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า จากการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและสร้างทำโรที่ยั่งยืน





# พันธกิจ

## Mission

พันธกิจหลักของการบินไทย ประกอบด้วยพันธกิจต่อ ลูกค้า พนักงาน คู่ค้า ผู้ถือหุ้น พนักงาน และสังคม ดังนี้

- ให้บริการขนส่งทางอากาศอย่างครบวงจรทั้งภายในและระหว่างประเทศ โดยมุ่งเน้นในเรื่องมาตรฐานความปลอดภัย ความสะอาด สบาย การบริการที่มีคุณภาพด้วยเอกลักษณ์ความเป็นไทย เพื่อส่งมอบผลิตภัณฑ์ที่มีคุณค่าและความน่าเชื่อถือสูง รวมทั้งเสริมสร้างความประทับใจและความสัมพันธ์ที่ดีกับ **ลูกค้า**
- มีการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามมาตรฐานสากล เพื่อสร้างการเติบโตอย่างยั่งยืนให้แก่องค์กรและสร้างผลตอบแทนการลงทุนที่สูงให้แก่ **ผู้ถือหุ้น**
- เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่สร้างความแข็งแกร่งให้กับ **พนักงาน** เพื่อให้ทำงานได้อย่างเต็มศักยภาพ ตระหนักถึงการให้ความสำคัญแก่ลูกค้า เสริมสร้างขีดความสามารถ ทักษะ และความรู้พิเศษ ตลอดจนเพิ่มพูนความผูกพันต่อองค์กร
- ช่วยเหลือ ส่งเสริม และแสดงความรับผิดชอบต่อ **สังคม** และสิ่งแวดล้อม ในฐานะเป็นสายการบินแห่งชาติ

ทั้งนี้ ต้องดำเนินการภายใต้การกำกับดูแลกิจการที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาล

# คุณค่าหลัก

## Core Values (102-16)

การบินไทยส่งเสริมและยึดมั่นในคุณค่าหลักสำคัญ 3 ประการ เพื่อให้สามารถเติบโตได้อย่างแข็งแกร่งและยั่งยืน พร้อมต่อการแข่งขันในสภาวะแวดล้อมทางธุรกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ได้แก่

1

มุ่งเน้นการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

Customer Satisfaction

2

ให้การบริการระดับโลก

World Class Services

3

สร้างคุณค่าในทุกมิติ

Value Creation





# กรอบแนวทาง

## ในการดำเนินงาน CSR 4 ประการ

- 1 เพื่อแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นและทุ่มเทของการบินไทยในการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมผสมผสานแนวคิดและนวัตกรรมในรูปแบบสีเขียว (Green Innovation)
- 2 จัดทำโครงการเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่สอดคล้องกับแนวคิด “การเดินทางแบบรักษ์สิ่งแวดล้อม” (Travel Green)
- 3 จัดกิจกรรมเพื่อสร้างความตระหนักและปลูกฝังจิตสำนึกให้กับพนักงานในทุกกระดับชั้น
- 4 สื่อสารและประชาสัมพันธ์กิจกรรมเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของการบินไทย และจัดทำรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนขององค์กร



# ลักษณะ

## การประกอบธุรกิจ (102-2)

การบินไทย เป็นรัฐวิสาหกิจภายใต้สังกัดกระทรวงคมนาคม ประกอบกิจการด้านการบินพาณิชย์ทั้งเส้นทางบินระหว่างประเทศ และเส้นทางบินในประเทศให้บริการเกี่ยวข้องกับการขนส่งทางอากาศแบบครบวงจร โดยแบ่งการบริหารจัดการธุรกิจออกเป็น 3 กิจการประกอบด้วย กิจการขนส่งทางอากาศ (Core Business) หน่วยธุรกิจ (Business Unit) และกิจการอื่นๆ



### กิจการขนส่งทางอากาศ

- บริการขนส่งผู้โดยสาร
- บริการขนส่งสินค้าพัสดุภัณฑ์ และไปรษณีย์ภัณฑ์

### หน่วยธุรกิจ

- บริการคลังสินค้า
- บริการลูกค้าภาคพื้น
- บริการลานจอด และอุปกรณ์ภาคพื้น
- ครุภัณฑ์



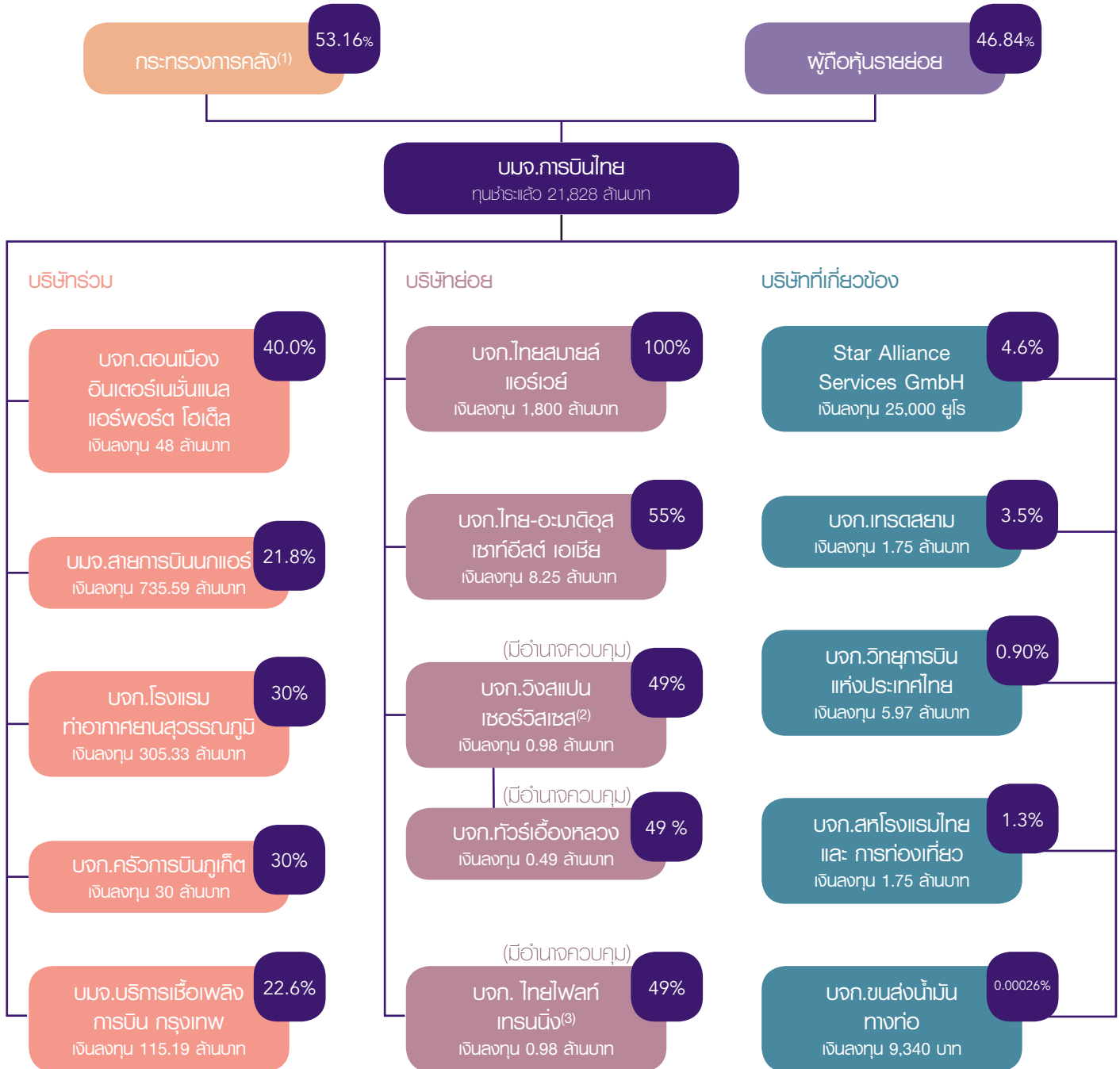
### กิจการอื่นๆ

- บริการซ่อมบำรุงอากาศยาน
- บริการอำนวยความสะดวก
- จำหน่ายสินค้าปลอดภาษีบนเครื่องบิน
- จำหน่ายสินค้าที่ระลึก
- บริการเครื่องบินจำลอง



# โครงสร้าง

การถือหุ้นของบริษัทฯ (102-5)



หมายเหตุ

(1) รวมการถือหุ้นของธนาคารออมสิน 2.13%

(2) บมจ. ครีวการบินภูเก็ตถือหุ้นบริษัท 51%

(3) บมจ. วิงสแปนฯ ถือหุ้นบริษัท 51%



# ขอบเขตบริการ

เส้นทางการบินภายในและระหว่างประเทศ (102-4, 102-6, 102-7, 102-45)



เส้นทางการบินภายในประเทศ

108 เที่ยวบิน/สัปดาห์

เส้นทางการบินภายในประเทศ

226 เที่ยวบิน/สัปดาห์

## ภาคเหนือ

กรุงเทพ-เชียงใหม่

## ภาคใต้

กรุงเทพ-ภูเก็ต กระบี่

## ภาคเหนือ

กรุงเทพ-เชียงใหม่ เชียงราย

## ภาคใต้

กรุงเทพ-ภูเก็ต กระบี่ สุราษฎร์ธานี ภูเก็ต นราธิวาส

## ภาคอีสาน

กรุงเทพ-ขอนแก่น อุตรดิตถ์ อุบลราชธานี

## เส้นทางอื่น

เชียงใหม่-ภูเก็ต

เส้นทางการบินระหว่างประเทศ

763 เที่ยวบิน/สัปดาห์

**เอเชีย 620 เที่ยวบิน/สัปดาห์ 52 จุดบิน 18 ประเทศ**

กรุงเทพ-ฮ่องกง โตเกียว (นาริตะและฮาเนดะ) โอซากา นาโกยา ฟูกุโอกะ ซัปโปโร ไทเป โซล มะนิลา ปักกิ่ง ปูซาน เซี่ยงไฮ้ กวางโจว คุณทมิฬ เซี่ยเหมิน เจียงตู สิงคโปร์ กัวลาลัมเปอร์ เดนฮาการ์ จาการ์ตา เดลี มุมไบ กัลกัตตา ไฮเดอราบาด บังคาลอร์ ธากา โคลัมโบ กาดูฆานทุ ย่างกุ้ง เจนไน การาชี ฮิซลาเมบัต ลากอส ดูไบ มีสกาต เวียงจันทน์ พนมเปญ ฮานอย โฮจิมินห์

**ยุโรป 97 เที่ยวบิน/สัปดาห์ 13 จุดบิน 11 ประเทศ**

กรุงเทพ-ลอนดอน แฟรงก์เฟิร์ต ปารีส โรม โคเปนเฮเกน สตอกโฮล์ม ซูริก มิวนิก บรัสเซลส์ มิลาโน อดัลโล มอสโคว์ เวียนนา

**ออสเตรเลีย 46 เที่ยวบิน/สัปดาห์ 5 จุดบิน 2 ประเทศ**

กรุงเทพ-ซิดนีย์ เมลเบิร์น บริสเบน เพิร์ธ และโอ๊คแลนด์

เส้นทางการบินระหว่างประเทศ

126 เที่ยวบิน/สัปดาห์

**เอเชีย 137 เที่ยวบิน/สัปดาห์ 28 จุดบิน 6 ประเทศ**

กรุงเทพ-ฉางชา ฉงชิ่ง ลี้เจียง เทลลิ่ง กวางโจว ปักกิ่ง กัวลาลัมเปอร์ มินทาสัย ย่างกุ้ง พุกอทยา พราณสี ไซปรัส สาคินา มุมไบ เสียมราฐ เวียงจันทน์ พนมเปญ หลวงพระบาง ฮ่องกง

**เส้นทางอื่น 7 เที่ยวบิน/สัปดาห์**

ภูเก็ต-ฮ่องกง



# สมาชิกภาพ

ในระดับสากล (102-13)

A STAR ALLIANCE MEMBER 

การบินไทยในฐานะ 1 ใน 5 สายการบินผู้ก่อตั้งกลุ่มพันธมิตรสายการบินสตาร์ อัลไลแอนซ์ ซึ่งก่อตั้งมาตั้งแต่ปี 2540 จนถึงปัจจุบัน รวมระยะเวลากว่า 20 ปี กลุ่มพันธมิตรสายการบินสตาร์ อัลไลแอนซ์ ได้เชื่อมโยงผู้คนหลายพันล้านคนทั่วโลก ต่างภาษา ต่างวัฒนธรรม เข้าด้วยกัน ภายใต้เครือข่ายอันแข็งแกร่งของสายการบินพันธมิตร 28 สายการบิน สู่จุดหมายกว่า 193 แห่งทั่วโลก



การบินไทยได้เข้าเป็นสมาชิกของ IATA ซึ่งเป็นสมาคมการขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ ที่มีบทบาทในการกำหนดมาตรฐานการบินต่างๆ โดยการบินไทยได้นำหลักและกฎเกณฑ์ของ IATA ในด้านต่างๆ มาปรับใช้ในการดำเนินงานธุรกิจ



การบินไทยภายใต้การกำกับของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย เป็นสมาชิกองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) ซึ่งเป็นหน่วยงานกำหนดมาตรฐานและกฎข้อบังคับระหว่างประเทศที่จำเป็นสำหรับความปลอดภัย ความมั่นคง ประสิทธิภาพ และความสอดคล้องของการบิน รวมถึงการพิทักษ์สิ่งแวดล้อมที่ได้รับผลกระทบจากการบิน โดยการบินไทยได้ดำเนินการตามมาตรฐานดังกล่าว เพื่อยกระดับการบริการให้เป็นที่ยอมรับในระดับสากล



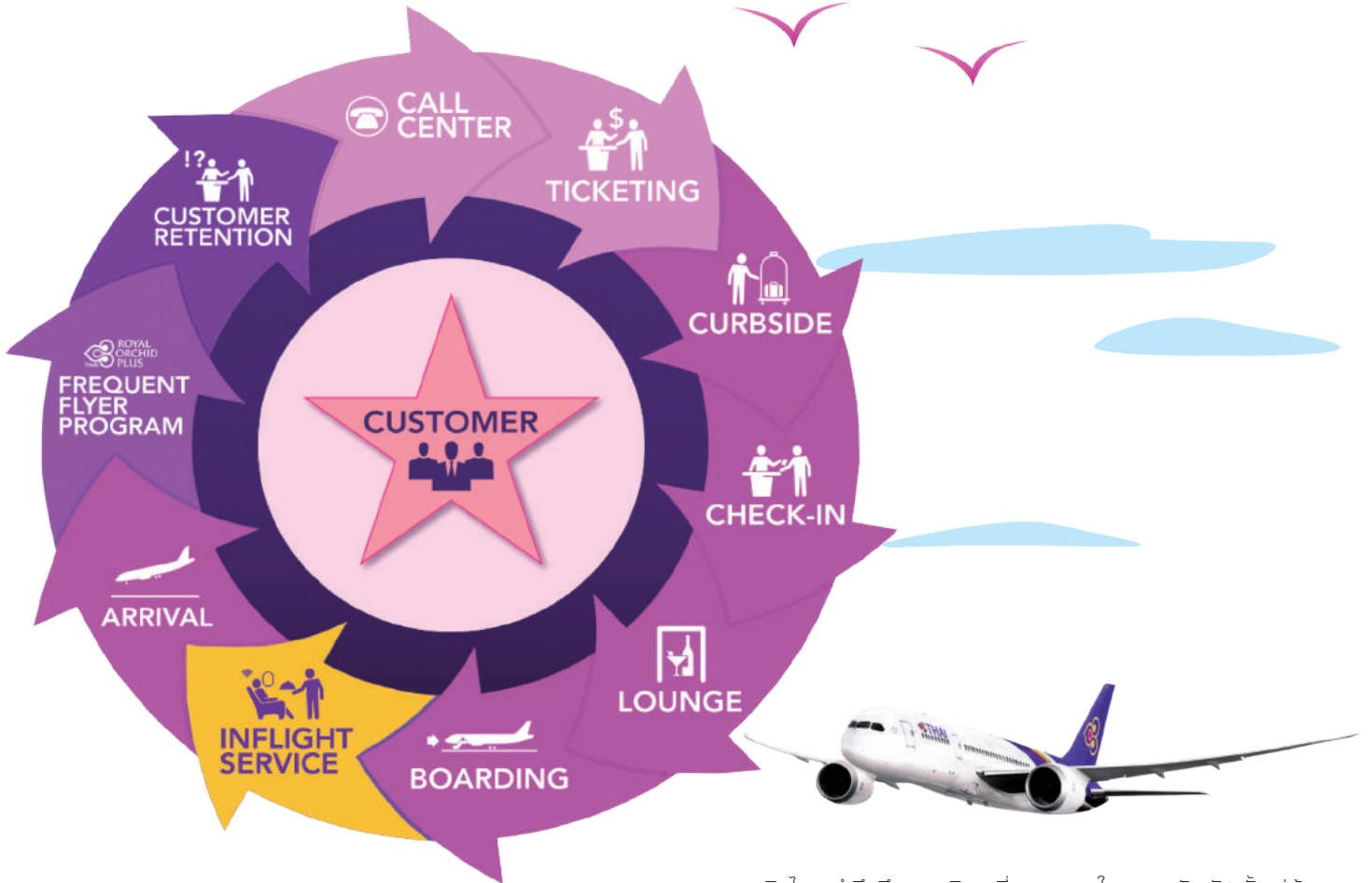
ที่ตั้งสำนักงานใหญ่ของการบินไทย (102-3) ตั้งอยู่ที่  
เลขที่ 89 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจวนพระ เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย 10900  
หมายเลขโทรศัพท์สำหรับติดต่อ 66 (0) 2545-1000,  
THAI Contact Center 66 (0) 2356-1111 และ  
เว็บไซต์ [www.thaiairways.com](http://www.thaiairways.com)





# ห้องโซ่

คุณค่ากิจการ (102-9)



การบินไทย คำนึงถึงการบริการที่ครบวงจรในทุกจุดสัมผัส ตั้งแต่ต้นกระบวนการจนกระทั่งการเดินทางของพนักงงานสายการบิน ครอบคลุมการให้บริการ ใช้เทคโนโลยีเชื่อมต่อการประสานงานทุกจุดบริการ ให้สามารถตอบสนองความต้องการของพนักงงานสายการบินในศตวรรษที่ 21 รวมถึงมีกลไกเชื่อมต่อการประสานงานของทุกจุดบริการเพื่อไขข้อข้องใจ และแก้ปัญหาให้กับพนักงงานสายการบินได้ตรงประเด็น

# เป้าหมาย

## การพัฒนาที่ยั่งยืนและการบินไทย

การบินไทย ตระหนักถึงเรื่องเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนเป็นสำคัญ ควบคู่กระบวนการธุรกิจสายการบิน ผ่านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนการพิจารณาเป็นองค์ประกอบสำคัญต่อการขับเคลื่อนการพัฒนาที่ยั่งยืน โดยในปี 2561 การบินไทย ได้มีการดำเนินงานด้านการพัฒนาที่ยั่งยืน สอดคล้องตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน ดังนี้

### ประเด็นสาระสำคัญ

### เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน

#### เศรษฐกิจ

- พลางเศรษฐกิจ
- พลกระทบทางอ้อมเชิงเศรษฐกิจ
- การต้านทุจริต



#### สิ่งแวดล้อม

- พลลังงาน
- มลอากาศ
- น้ำ
- น้ำทิ้ง และของเสีย



#### สังคม

- การจ้างงาน
- แรงงาน/ฝ่ายบริหารสัมพันธ์
- การฝึกอบรม และการศึกษา
- ความหลากหลาย และโอกาสแห่งความเท่าเทียม
- อาชีวอนามัย และความปลอดภัย
- เสรีภาพในการร่วมสมาคม และเจรจาต่อรอง
- การปฏิบัติตามกฎหมายเศรษฐกิจสังคม
- สุขภาพและความปลอดภัยลูกค้า
- การตลาด และการแสดงฉลาก
- ความเป็นส่วนตัวลูกค้า







## การมีส่วนร่วม

ต่อผู้มีส่วนได้เสีย (102-40, 102-42)

การบินไทยมุ่งมั่นสร้างการยอมรับจากผู้มีส่วนได้เสียสำคัญ เพื่อมุ่งสู่การเป็นสายการบินของประเทศที่มีการเติบโตอย่างยั่งยืน พร้อมกับการสร้างความมั่นคงให้แก่สังคม การบินไทยจึงให้ความสำคัญต่อกระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมจากผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญได้แก่ ลูกค้า, คู่ค้า/เจ้าหนี้, ลูกหนี้ และคู่แข่งทางการค้า, ประเทศชาติ, ผู้ถือหุ้น, ผู้ใต้บังคับบัญชา/พนักงาน, สังคมและชุมชน

ซึ่งกระบวนการดังกล่าวทำให้การบินไทยรับทราบถึงผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจทั้งทางบวก และทางลบ ตลอดจนข้อกังวลและข้อคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียที่มีอยู่ อันนำไปสู่การกำหนดแนวทางบรรเทาผลกระทบที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มได้อย่างเหมาะสม



# ตารางแสดง

## ผู้มีส่วนได้เสีย และ การตอบสนอง

ผู้มีส่วนได้  
เสีย  
(102-40)

ช่องทางการติดต่อสื่อสารและความถี่  
(102-43)

ความคาดหวังจากผู้มีส่วนได้เสีย  
(102-44)

การตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้เสีย  
(102-44)

ลูกค้า

- การจัดทำ Focus group 2018
- การเปิดหมายเลขพิเศษสำหรับผู้โดยสาร Royal Silk Class และ Royal First Class
- การประเมินความพึงพอใจลูกค้า (THAI Customer Satisfaction Survey)
- การประเมินความพึงพอใจทางออนไลน์ (e-TCSS – Electronic Thai Customer Satisfaction Survey)
- การประเมินความพึงพอใจเปรียบเทียบผลิตภัณฑ์และการบริการกับสายการบินคู่แข่ง (IATA-Airs@t – International Air Transport Association – Airline Satisfaction)
- การประเมินความพึงพอใจของสมาชิกสมาคมผู้ร่วมบริการกับสายการบินพันธมิตร สตาร์ อัลไลแอนซ์ (Star OCSS – Star Alliance Online Customer Satisfaction Survey)
- การวิเคราะห์ข้อมูลติชมจากลูกค้า (CFMS - Customer Feedback Management System)
- การสำรวจความต้องการของลูกค้า ในแต่ละกลุ่มลูกค้า (Customer Needs)
- การสื่อสารผ่านช่องทาง On-line เช่น Facebook, LINE Official, Instagram, WEChat

- ระบบการบริหารสื่อสารข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ และทันต่อสถานการณ์
- การเพิ่มประสิทธิภาพของเครือข่ายเส้นทางบิน (Network Optimization)
- ช่องทางดิจิทัลในการซื้อบัตรโดยสารและการใช้บริการที่สามารถทำด้วยตนเองได้ (Self Service)
- ความปลอดภัย และความสะดวกสบายในการรับบริการ

- การพัฒนาการให้บริการที่สามารถตอบสนองได้ตรงต่อความต้องการของลูกค้า
- การพัฒนานวัตกรรมบริการซื้อบัตรโดยสารให้มีความทันสมัย เพิ่มความสะดวกให้แก่ลูกค้า
- การพัฒนานวัตกรรมการบินที่มีความปลอดภัยมากยิ่งขึ้น

สังคมและชุมชน

- Social Media
- Website

- การพัฒนากระบวนการดำเนินงานธุรกิจที่คำนึงถึงทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และประโยชน์ส่วนรวม โดยปลูกฝังให้เกิดจิตสำนึกรับผิดชอบต่อ “สังคมและส่วนรวม” ทั้งห่วงโซ่อุปทาน

- การร่วมพัฒนาชุมชน และสังคมผ่านโครงการ CSR
- การสร้างจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อสังคมให้แก่บุคลากรทุกระดับ
- วางตัวเป็นกลางทางการเมืองอย่างเคร่งครัด



ผู้มีส่วนได้  
ส่วนเสีย  
(102-40)

ช่องทางการติดต่อสื่อสารและความถี่  
(102-43)

- ประชุมร่วม
- e-mail
- ระบบสารสนเทศของกลุ่มสมาชิก
- Website

ความคาดหวังจากผู้มีส่วนได้เสีย  
(102-44)

- มีกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่โปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้
- การปฏิบัติอย่างเสมอภาค และเป็นธรรม โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของความสัมพันธ์ทางธุรกิจ
- การได้รับผลตอบแทนที่เป็นธรรม ทั้งสองฝ่าย
- การหลีกเลี่ยงสถานการณ์ที่อาจเกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์

การตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้เสีย  
(102-44)

- การปฏิบัติตามสัญญา หรือเงื่อนไขต่างๆ ที่ตกลงกันไว้กับผู้สัญญาอย่างเคร่งครัด มีความรับผิดชอบ
- การเปิดเผยข้อมูล หรือข้อเท็จจริงอันจะก่อให้เกิดความเสียหายต่อเจ้าหน้าที่
- การรายงานฐานะการเงินของการบินไทย แก่เจ้าหน้าที่ ครอบคลุมอย่างสม่ำเสมอด้วยความถูกต้องและตรงเวลา
- การหาแนวทางแก้ไขร่วมกัน โดยยึดหลักการสานสัมพันธ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- การกำหนดนโยบายที่จะปฏิบัติตามคู่แข่งทางการค้าให้สอดคล้องกับหลักสากล ภายใต้กรอบแห่งกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- มีการแข่งขันทางการค้าที่โปร่งใส ไม่ละเมิดความลับทางการค้าของคู่แข่ง และกำหนดแนวทางปฏิบัติ โดยประพฤติกฎภายใต้กรอบการแข่งขันที่ดี ไม่ทำลายชื่อเสียงของคู่แข่ง และไม่เข้าถึงสารสนเทศที่เป็นความลับของคู่แข่งด้วยวิธีการที่ไม่สุจริตหรือด้วยวิธีอื่นที่ไม่เหมาะสม

ลูกค้า / เจ้าหนี้, ลูกหนี้ และคู่แข่งทางการค้า

ผู้ได้บังคับบัญชา / พนักงาน

- S:UU Intranet (THAI Sphere)/ Web board / e-mail
- Line Group – TG Internal Network
- ประชุมกลุ่ม (ไตรมาสละ 1 ครั้ง)
- DD Command Center

- การพัฒนาศักยภาพบุคลากรทั้งด้าน Hard Skill และ Soft Skill เพื่อสร้างโอกาสความก้าวหน้าในวิชาชีพ
- การส่งเสริมวัฒนธรรมการดำเนินงาน ภายใต้ความปลอดภัย การพิจารณา และตรวจสอบเพื่อความปลอดภัย การป้องกันควบคุมอุบัติเหตุและสภาพแวดล้อมที่เป็นอันตรายในการทำงาน
- การได้รับสวัสดิการ และค่าตอบแทนที่เหมาะสม

- การพัฒนาองค์ความรู้ให้กับผู้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างโอกาสความก้าวหน้าในวิชาชีพ ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ
- การให้ความสำคัญกับ “ผู้ปฏิบัติงาน” ในทุกระดับตั้งแต่กระบวนการสรรหาคัดเลือก ที่มีความโปร่งใส และเป็นธรรม
- การเสริมสร้างบรรยากาศสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เอื้อต่อการทำงานภายใต้วัฒนธรรม และความปลอดภัย
- การสร้างองค์ความรู้ความปลอดภัยในการทำงานให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน
- การกำหนดสวัสดิการ และค่าตอบแทนที่เป็นธรรม และเป็นไปตามผลการดำเนินงาน

ประเทศไทย

- โซเชียลมีเดีย (Social Media)

- การยกระดับการแข่งขันของอุตสาหกรรมการบินภายในประเทศ
- การสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่องค์กรในระยะยาว
- ดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้
- ไม่กระทำการใดๆ อันจะก่อให้เกิดผลเสียต่อประเทศไทย

- การพัฒนากระบวนการดำเนินงานธุรกิจให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ตลอดจนพัฒนาวัฒนธรรมการบินให้ทันสมัย และมีความปลอดภัยมากยิ่งขึ้น เพื่อยกระดับอุตสาหกรรมการบินภายในประเทศ และมุ่งสู่มาตรฐานระดับสากล

ผู้ถือหุ้น

- การประเมินคุณภาพการจัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้น (AGM Checklist)
- การเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศผ่านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐ (GFMS) ของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.)
- กิจกรรมโรดโชว์ภายในประเทศ (4 ครั้งต่อปี)
- กิจกรรมโรดโชว์ต่างประเทศ (4 ครั้งต่อปี)
- การเข้าประชุม/ประชุมทางโทรศัพท์ (10 ครั้งต่อปี)
- การจัดกิจกรรมผู้บริหารพบนักลงทุนสถาบัน และนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ (ประจำทุกไตรมาส)
- การตอบข้อซักถามและให้ข้อมูลทางโทรศัพท์ และทางอีเมล (192 ครั้งต่อปี)
- การชี้แจงข้อมูลรายไตรมาส (4 ครั้งต่อปี)
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าเยี่ยมชมการบินไทย (5 ครั้งต่อปี)

- การพัฒนาเทคโนโลยี และนวัตกรรมที่ทันสมัยด้วยมาตรฐานคุณภาพระดับสากล
- การส่งเสริมอุตสาหกรรมด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการบินตามนโยบายของรัฐบาล
- การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารรายได้
- การปฏิบัติตามข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งทางอากาศ อาทิ สมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (International Air Transport Association: IATA) สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย: กพท. (The Civil Aviation Authority of Thailand: CAAT) องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization: ICAO) เป็นต้น
- สิทธิ และความเสมอภาคในการออกเสียง และการได้รับข้อมูลข่าวสารที่จำเป็น

- การปฏิบัติตามบรรษัทภิบาล และจริยธรรมธุรกิจอย่างเคร่งครัด
- ปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นทุกรายอย่างเท่าเทียมกัน เป็นธรรม และเป็นไปตามข้อกำหนดกฎหมาย
- การกำหนดกระบวนการติดตามตรวจสอบ และการประเมินความเสี่ยงด้านการทุจริตอย่างมีประสิทธิภาพ
- การดำเนินธุรกิจเพื่อสร้างผลตอบแทนที่ได้อย่างต่อเนื่อง และยั่งยืน
- การดำเนินการตามข้อกำหนด และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งทางอากาศอย่างเคร่งครัด



# เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

ที่มาของรายงาน (102-50,102-52)

ในปี 2561 การบินไทยจัดทำรายงานความยั่งยืน เพื่อเปิดเผยผลการดำเนินงานในมิติเศรษฐกิจ สังคม และ สิ่งแวดล้อม แก่ผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญ ต่อเนื่องเป็นปีที่ 8 โดยครอบคลุมผลการดำเนินงานตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม - 31 ธันวาคม 2561 ซึ่งการบินไทยได้จัดทำตามมาตรฐาน การรายงาน Global Reporting Initiative หรือ GRI Standards และมีการเปิดเผยข้อมูลในรูปแบบ Core (This report has been prepared in accordance with the GRI Standards: Core option)<sup>(102-54)</sup>

นอกจากนี้การบินไทยได้เชื่อมโยงผลการดำเนินงาน ขององค์กรที่ตอบสนองต่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน แห่งสหประชาชาติ (United Nations: Sustainable Development Goals: SDGs)



# ขอบเขตของรายงาน

(102-45, 102-46)

รายงานฉบับนี้นำเสนอข้อมูลผลการดำเนินงานในปี 2561 ครอบคลุมเฉพาะบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) อย่างไรก็ตาม เพื่อให้การเปิดเผยเนื้อหา และขอบเขตต่างๆ เป็นไปตามหลักการคุณภาพการรายงาน การบินไทย จะดำเนินการปรับปรุงระบบการรวบรวมข้อมูลให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น อันนำไปสู่การรายงานผลการดำเนินงานที่มีคุณภาพตามมาตรฐานการรายงานของ GRI ต่อไป

## การทวนสอบ

### ความถูกต้องรายงาน

รายงานฉบับนี้ได้มีการทวนสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ครบถ้วน โดยหน่วยงานเจ้าของข้อมูลและคณะทำงานจัดทำรายงานประจำปี อีกทั้งข้อมูลที่เปิดเผยในรายงานฉบับนี้ได้ผ่านการพิจารณาและเห็นชอบจากคณะผู้บริหารในแต่ละสายงาน อย่างไรก็ตามการการบินไทยยังไม่ได้มีการรับรองความเชื่อมั่นจากหน่วยงานภายนอก (Third Party) ที่มีความเชี่ยวชาญ



# กระบวนการ

## กำหนดเนื้อหาในรายงาน (102-46)

การบินไทย ดำเนินการประเมินประเด็นที่มีสาระสำคัญ โดยพิจารณาตามหลักการกำหนดเนื้อหาของ GRI พิจารณาการสร้างการมีส่วนร่วมของผู้บริหารและพนักงาน รวมถึงการพิจารณาความคาดหวังจากผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญ เพื่อให้รายงานเล่มนี้ตอบสนองและสื่อสารต่อผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายใน และภายนอกองค์กร โดยมีขั้นตอน ดังนี้



### ขั้นตอนที่ 1

การระบุประเด็นที่มีนัยสำคัญ (Identification) คณะทำงานฯ ได้พิจารณาประเด็นที่มีความสอดคล้องตามหลักการบริบทความยั่งยืน แนวโน้มสถานการณ์ด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนของโลก ข้อเสนอแนะที่ได้จากแบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อรายงาน และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อให้ครอบคลุมทั้งผลกระทบมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม รวมถึงกำหนดขอบเขตของประเด็นความยั่งยืน ภายใต้หัวข้อข้อมูลค่า



### ขั้นตอนที่ 2

การจัดลำดับประเด็นที่มีนัยสำคัญ (Prioritization) คณะทำงานฯ ดำเนินการหารือร่วมกับผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง ในการจัดลำดับความสำคัญประเด็นด้านความยั่งยืน ตามหลักการสารัตถภาพ ซึ่งพิจารณาจาก 2 มุมมอง คือผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจของการบินไทย และประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสนใจ โดยครอบคลุมทั้งมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมว่ามีจำนวนทั้งสิ้น 17 ประเด็น



### ขั้นตอนที่ 3

การทวนสอบประเด็นที่มีนัยสำคัญ (Validation) คณะทำงานฯ ได้ทำการทวนความครบถ้วนของประเด็นที่มีนัยสำคัญตามหลักการความสมบูรณ์ เพื่อให้ครอบคลุมทั้งมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม และครอบคลุมความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย



### ขั้นตอนที่ 4

การทวนสอบเล่มรายงาน (Review) การบินไทยเปิดช่องทางให้ผู้มีส่วนได้เสียแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีต่อรายงานผ่านแบบสอบถามออนไลน์ เพื่อสะท้อนการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของการบินไทยได้อย่างชัดเจน และการบินไทยจะนำข้อเสนอแนะและความคิดเห็นมาปรับปรุงในรายงานความยั่งยืนในปีถัดไป





# ผลการประเมิน

## ประเด็นที่มีสาระสำคัญและขอบเขตการรายงาน

	ประเด็นความยั่งยืน (102-47)	ขอบเขตของผลกระทบ ภายใน (102-46)	ขอบเขตของผลกระทบ ภายนอก (102-46)
การดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ	<ul style="list-style-type: none"> <li>พลเชิงเศรษฐกิจ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>บมจ. การบินไทย</li> <li>บจ. ไทย-อะมาตูลูเซาท์อีสต์เอเชีย</li> <li>บจ. วิลล์แปน เซอร์วิสเซส</li> <li>บจ. ไทยสมายส์ แอร์เวย์</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>ผลกระทบทางอ้อมเชิงเศรษฐกิจ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>บมจ. การบินไทย</li> </ul>	
การดำเนินงานด้านทรัพยากรบุคคล	<ul style="list-style-type: none"> <li>การจ้างงาน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>บมจ. การบินไทย</li> <li>บจ. วิลล์แปน เซอร์วิสเซส</li> <li>บจ. ไทยสมายส์ แอร์เวย์</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>แรงงาน/ฝ่ายบริหารสัมพันธ์</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>บมจ. การบินไทย</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>การฝึกอบรมและให้ความรู้</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>บมจ. การบินไทย</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>ความหลากหลายและโอกาสแห่งความเท่าเทียม</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>บมจ. การบินไทย</li> </ul>	
การดำเนินงานด้านความปลอดภัย	<ul style="list-style-type: none"> <li>อาชีวอนามัยและความปลอดภัย</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>บมจ. การบินไทย</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>สุขภาพและความปลอดภัยของลูกค้า</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>บมจ. การบินไทย</li> <li>บจ. ไทยสมายส์ แอร์เวย์</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>บมจ. ท่าอากาศยานไทย</li> <li>Codeshare Agent Interline</li> <li>Caring Agent</li> <li>พนักงาน outsource</li> <li>คู่ค้าสายการบิน</li> </ul>
การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อลูกค้า	<ul style="list-style-type: none"> <li>ความพึงพอใจลูกค้า</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>บมจ. การบินไทย</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ตัวแทนผู้ส่งมอบ (Agent Supplier)</li> <li>สหภาพยุโรป</li> <li>นายหน้าทัวร์</li> <li>Handling Agent</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>การสื่อสารและการแสดงออกพลวัตทัศนคติ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>บมจ. การบินไทย</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>นายหน้า</li> <li>สื่อสาธารณะต่าง ๆ</li> </ul>



ประเด็นความยั่งยืน (102-47)

ขอบเขตของผลกระทบภายใน (102-46)

ขอบเขตของผลกระทบภายนอก (102-46)

- ความเป็นส่วนตัวของลูกค้า

- บมจ. การบินไทย

- พนักงาน outsource
- GSA (Ground Service Agent)
- สายการบินหุ้นส่วน
- บริษัททัวร์

- พนักงาน

- บมจ. การบินไทย

- บมจ. การบินไทย
- บมจ. บริการเรือเฟอร์รี่การบินกรุงเทพ
- บมจ. ท่าอากาศยานไทย
- การไฟฟ้านครหลวง
- กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน

- มลภาวะ

- บมจ. การบินไทย

- บมจ. ท่าอากาศยานไทย
- ชุมชนรอบสนามบิน

- น้ำ

- บมจ. การบินไทย

- บมจ. ท่าอากาศยานไทย
- การประปานครหลวง
- การประปาส่วนภูมิภาค

- น้ำทิ้งและของเสีย

- บมจ. การบินไทย

- บมจ. ท่าอากาศยานไทย
- ชุมชนรอบสนามบิน
- กรมโรงงานอุตสาหกรรม
- สำนักงานเขต/องค์การบริหารส่วนตำบล

- การต้นทุจริต

- บมจ. การบินไทย

- นายหน้า
- ผู้ส่งมอบ

- การปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบ

- บมจ. การบินไทย

- สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์
- ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
- กรมการขนส่งทางอากาศ
- องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ
- สมาคมไทยธุรกิจการท่องเที่ยว

การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม

การดำเนินงานด้านสังคม

การสอบถามข้อมูล (102-53)

ฝ่ายกิจกรรมองค์กรเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) 89 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900 โทรศัพท์ 66 (0) 2545-3754 อีเมล tgcscr@thaiairways.com เว็บไซต์ www.thaiairways.com





## การกำกับ

### ดูแลกิจการที่ดี

การبنไทยดำเนินธุรกิจโดยยึดหลักความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใสอันเป็นหัวใจสำคัญของ “หลักการทำกับ ดูแลกิจการที่ดี” ซึ่งเป็นหลักธรรมาภิบาลสากลของ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และ ASEAN CG Score-card ที่ช่วยส่งเสริมต่อการยกระดับระบบบริหารจัดการที่มี ประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ โดยยึดหลักจริยธรรม ในการดำเนินธุรกิจ ดังนี้

- ยึดมั่นในระบอบประชาธิปไตย ใ้การสนับสนุนและยึดมั่นในระบอบ ประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข
- ยึดมั่นในประโยชน์ของบริษัทฯ ปฏิบัติหน้าที่เพื่อประโยชน์สูงสุด ของบริษัทฯ โดยไม่แสวงหาประโยชน์เพื่อตนเองหรือผู้อื่น และ ไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน
- ยึดมั่นในความซื่อสัตย์สุจริต ไม่ยินยอมให้เกิดการทุจริตขึ้นในงาน ที่ตนมีหน้าที่รับผิดชอบ
- ยึดมั่นในความถูกต้อง ไม่ยินยอมให้เกิดการกระทำที่ผิดกฎหมายขึ้น ในงานที่ตนมีหน้าที่รับผิดชอบ
- ยึดมั่นในความโปร่งใส ไม่บิดเบือนข้อเท็จจริงไม่ว่าในลักษณะ ใดๆ ในการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้ร่วมงาน ประชาชน ผู้ถือหุ้น และ ผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ



# แนวทางการบริหารจัดการ

## และผลการดำเนินงาน

การบินไทยได้กำหนดทิศทางทางการดำเนินงานที่เป็นธรรม และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย ประกอบด้วย



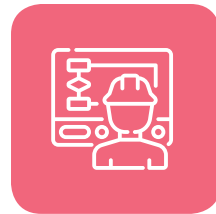
การสร้างมูลค่าเพิ่ม  
ไว้แก่องค์กรในระยะยาว  
Creation of Long Term Value



ความโปร่งใส  
Transparency



ความรับผิดชอบในหน้าที่  
Responsibility



ความรับผิดชอบ  
ต่อผลการปฏิบัติงานที่  
Accountability



ความเป็นธรรม  
Fairness

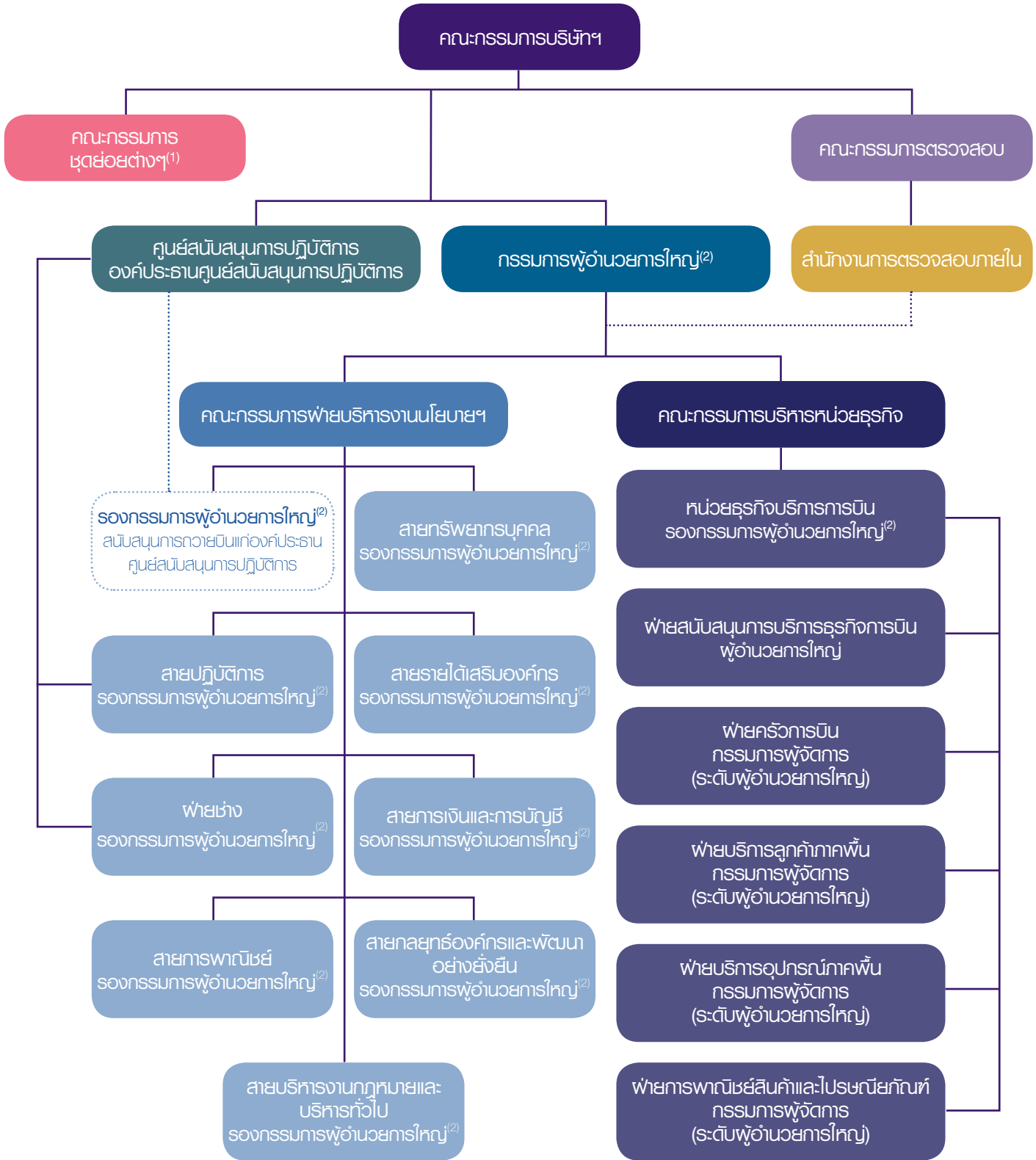




# โครงสร้าง

## การบริหารจัดการ (102-18)

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 โครงสร้างการจัดการของการบินไทย ประกอบด้วย คณะกรรมการบริษัทฯ คณะกรรมการชุดย่อย และเจ้าหน้าที่บริหาร ตามโครงสร้างสายการบริหารงาน



หมายเหตุ

- (1) คณะกรรมการชุดย่อยต่างๆ ประกอบด้วย คณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน คณะกรรมการสรรหาและส่งเสริมกิจการเพื่อสังคม คณะกรรมการกำกับยุทธศาสตร์และการปฏิรูป บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) และคณะกรรมการอื่นๆ ที่คณะกรรมการบริษัทฯมอบหมาย
- (2) คือ “ผู้บริหาร” ตามคำนิยาม ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ด.)

# บทบาทหน้าที่

## การพัฒนาที่ยั่งยืนของการบินไทย

หน้าที่ในการขับเคลื่อนการพัฒนาที่ยั่งยืนของการบินไทย ประกอบด้วยคณะกรรมการชุดต่างๆ ดังต่อไปนี้



- คณะกรรมการบริหารบริษัท
- คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง
- คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน
- คณะกรรมการธรรมาภิบาลและส่งเสริมกิจการเพื่อสังคม
- คณะกรรมการกำกับยุทธศาสตร์และการปฏิรูประบบราชการ การบินไทย จำกัด (มหาชน)
- คณะกรรมการตรวจสอบ

# การจัดทำคู่มือการกำกับ

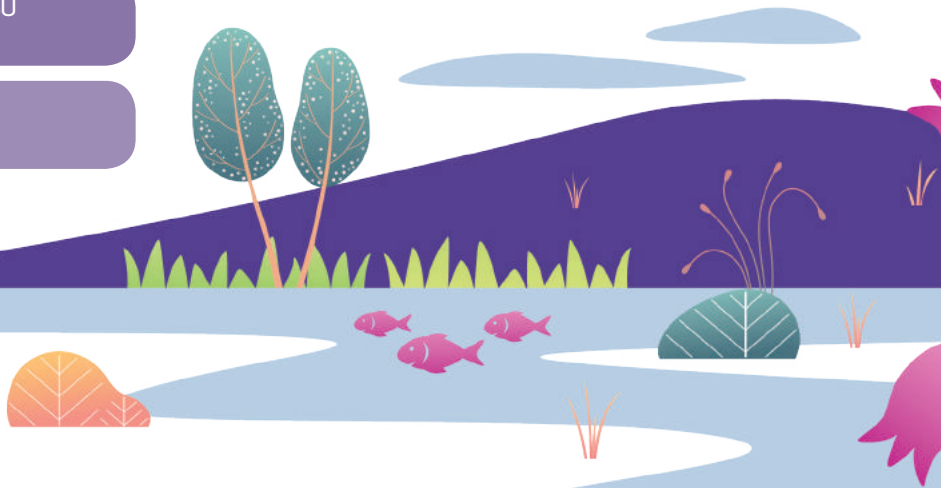
## ดูแลกิจการที่ดี

การจัดทำคู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัทฯ ฉบับปรับปรุงใหม่ ประกาศใช้ พ.ศ.2561 มีแนวทางในการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อเป็นหลักปฏิบัติและแนวทางในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริษัทฯ นอกเหนือจากการปฏิบัติตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องตามแต่ละหน่วยงาน ซึ่งสอดคล้องตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามมาตรฐานสากล และหลักธรรมาภิบาลที่คณะกรรมการบริษัทฯ ได้กำหนดไว้ ดังนี้

- ตระหนักถึงบทบาทและความรับผิดชอบของคณะกรรมการ ในฐานะผู้บังคับการที่สร้างคุณค่าให้แก่กิจการอย่างยั่งยืน
- กำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายหลักของกิจการที่เป็นไปเพื่อความยั่งยืน
- เสริมสร้างคณะกรรมการที่มีประสิทธิภาพ
- สรรหาและพัฒนาผู้บริหารระดับสูงและการบริหารบุคลากร
- ส่งเสริมนวัตกรรม และการประกอบธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อ
- ดูแลให้มีระบบบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในที่เหมาะสม
- รักษาความน่าเชื่อถือทางการเงินและการเปิดเผยข้อมูล
- สนับสนุนการมีส่วนร่วมและการสื่อสารกับผู้เกี่ยวข้อง

โดยได้มีการร่วมลงนามประกาศเจตนารมณ์ในท้ายเล่มคู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยประธานคณะกรรมการบริษัทฯ ประธานคณะกรรมการธรรมาภิบาลและส่งเสริมกิจการเพื่อสังคม กรรมการผู้ว่าราชการใหญ่ พร้อมด้วยผู้บริหารและพนักงานในทุกกระดับ ซึ่งถือเป็นคำมั่นสัญญาจากบุคลากรในทุกกระดับที่จะยึดมั่นหลักคุณธรรมสุจริต โปร่งใส ในการบริหารจัดการและการดำเนินธุรกิจเป็นสำคัญ

สำหรับรายละเอียดหลักปฏิบัติและแนวทางในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริษัทฯ สามารถสืบค้นเพิ่มเติมได้จากแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1) ปี 2561 ในหัวข้อเรื่อง “การกำกับดูแลกิจการ”

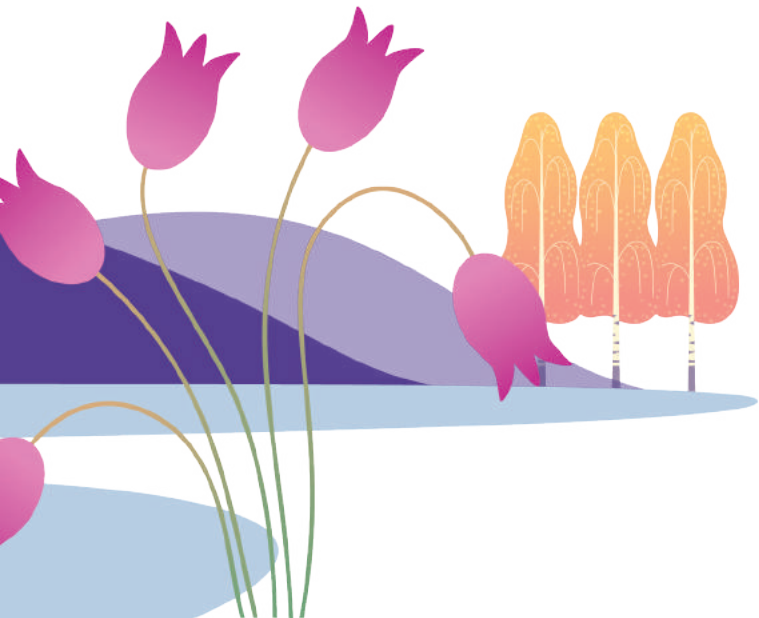


# การส่งเสริม

## วัฒนธรรมธรรมาภิบาล



ความเข้าใจ ความตระหนัก และการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับ ถือเป็นพื้นฐานสำคัญต่อการสร้างวัฒนธรรมธรรมาภิบาลอย่างมีส่วนร่วม ในปี 2561 การบินไทยได้จัดกิจกรรมส่งเสริมธรรมาภิบาล ประจำปี 2561 หรือ “CG Day 2018” เพื่อขับเคลื่อนนโยบายและแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนในการส่งเสริมธรรมาภิบาลและจริยธรรม โดยได้จัดให้มีการจัดประกวดคำขวัญธรรมาภิบาล โดยคำขวัญที่ชนะเลิศการประกวด คือ “สร้างบริการด้วยใจ สร้างการบินไทยด้วยธรรมาภิบาล” ซึ่งคำขวัญดังกล่าวถือเป็นการแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนถึงจิตวิญญาณของบุคลากรที่มุ่งเน้นการให้บริการด้วยใจควบคู่ไปกับความมุ่งมั่นที่จะสร้างองค์กรให้แข็งแกร่งอย่างยั่งยืนด้วยหลักการทำงานที่โปร่งใส เป็นธรรม



# การบริหาร

## ความเสี่ยง

การบินไทย ตระหนักต่อการบริหารความเสี่ยงในทุกกระบวนการหลักอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อเสริมสร้างความแข็งแกร่งให้ธุรกิจการบินอย่างมั่นคง โดยคณะกรรมการบริษัทฯ ได้มอบหมายให้คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง (Risk Management Committee) ดำเนินการกำหนดและทบทวนนโยบายและกรอบการบริหารความเสี่ยงในด้านต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ พร้อมทั้งกำกับดูแล ติดตามประสิทธิภาพของการบริหารความเสี่ยงดังกล่าว เพื่อให้มั่นใจว่าผู้บริหารและพนักงานมีการระบุความเสี่ยง ประเมินและจัดลำดับความสำคัญ สำหรับวางแผนการป้องกัน แก้ไข ควบคุม และจัดการปัจจัยความเสี่ยงทั้งในระดับองค์กรและระดับฝ่ายที่อยู่ในความดูแลรับผิดชอบให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ สอดคล้องกับมาตรฐาน (Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission: COSO)

การบินไทยบูรณาการการบริหารความเสี่ยงระดับองค์กรเข้ากับแผนฟื้นฟูกิจการของบริษัทฯ วิเคราะห์ถึงสาเหตุของความเสี่ยงและความสัมพันธ์ของความเสี่ยงต่างๆ รวมทั้งได้ดำเนินการจัดทำดัชนีชี้วัดความเสี่ยงหลัก (Key Risk Indicator) ปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบการบริหารความเสี่ยง (Enterprise-wide Risk Management System) ให้ทันสมัยและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อันถือเป็นการเชื่อมโยงการจัดทำรายงานการควบคุมภายใน และระบบการบริหารจัดการอื่นๆ ของการบินไทย

สำหรับรายละเอียดการบริหารปัจจัยความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญ สามารถสืบค้นเพิ่มเติมได้จากแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1) ปี 2561 ในหัวข้อเรื่อง “ปัจจัยความเสี่ยง”





# การต่อต้าน

## การทุจริตคอร์รัปชัน (103-1, 103-2, 103-3)

การมีนโยบายที่ตระหนักถึงความสำคัญของปัญหาการทุจริตคอร์รัปชัน และการประพฤติมิชอบ ซึ่งถือเป็นปัญหาสำคัญที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อ พนักงาน องค์กร และประเทศชาติ ที่ผ่านมามีการมีนโยบาย Whistle Blower มาใช้รณรงค์ป้องกันการทุจริตคอร์รัปชันและประพฤติมิชอบ และใช้เป็นช่องทางในการแจ้งเบาะแส/ความสงสัยเกี่ยวกับการทุจริตคอร์รัปชัน และประพฤติมิชอบ โดยมีมาตรการคุ้มครองพยานร้องเรียน นอกจากนี้ การมีนโยบาย ได้มีการขับเคลื่อนการป้องกันการทุจริตคอร์รัปชัน และประพฤติมิชอบของการมีนโยบาย ดังนี้



### รายละเอียดการดำเนินงาน

#### การจัดทำแผน

- จัดทำแผนปฏิบัติการตามยุทธศาสตร์ด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560-2564 ของการมีนโยบาย และแผนปฏิบัติการตามยุทธศาสตร์ด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปี 2561

#### การฝึกอบรม

- หัวข้อวิชา “การป้องกันการทุจริตคอร์รัปชัน และประพฤติมิชอบ” ให้กับพนักงาน ตั้งแต่ระดับ Orientation จนถึงระดับ Division up โดยบรรจุไว้ในหลักสูตรมาตรฐานของการมีนโยบาย
- หัวข้อ “การป้องกันการทุจริตคอร์รัปชัน และประพฤติมิชอบ” ตามหน่วยงานต่างๆ

#### การสื่อสาร

- เผยแพร่ Bulletin เกี่ยวกับการป้องกันการทุจริตคอร์รัปชัน และประพฤติมิชอบแก่พนักงาน
- เผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการป้องกันการทุจริตคอร์รัปชันและประพฤติมิชอบ ใน PD Homepage Website และ [www.thaiairways.com](http://www.thaiairways.com) Website

#### อื่นๆ

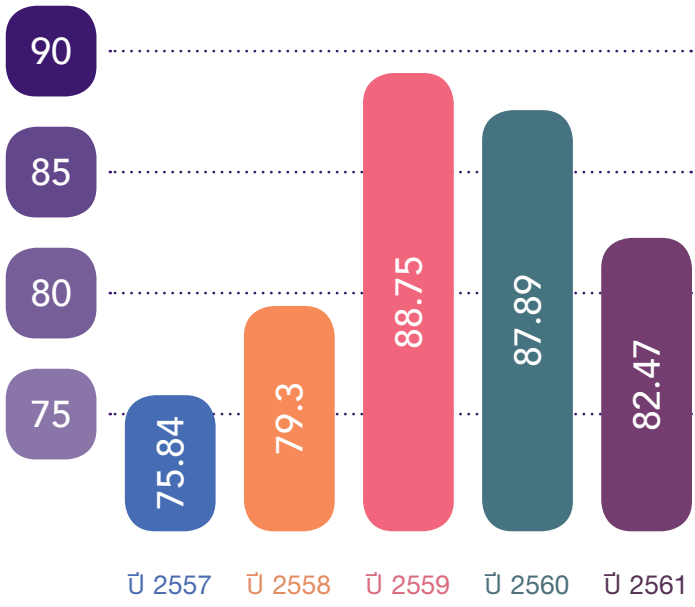
- จัดตั้งเครือข่าย TG รวมพลัง ป้องกันภัยทุจริต ปัจจุบันมีสมาชิกเครือข่ายฯ จำนวน 1,279 คน เพื่อช่วยกันสอดส่อง ดูแล ติดตาม เฝ้าระวัง ป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ และสร้างความเข้มแข็งให้กับการมีนโยบาย
- เข้าร่วมกิจกรรมการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน และประพฤติมิชอบ ทั้งของภาครัฐ (สำนักงาน ป.ป.ช.) และภาคเอกชน (องค์กรต่อต้านคอร์รัปชัน (ประเทศไทย))

# การประเมิน

## คุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน

การบินไทยได้เข้ารับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment : ITA) ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) ทุกปี ซึ่ง ITA ถือเป็นมาตรการป้องกันการทุจริตเชิงรุกที่หน่วยงานภาครัฐทั่วประเทศจะต้องดำเนินการ เพื่อนำข้อมูลและผลคะแนนที่ได้รับนำไปปรับปรุงพัฒนาการทำงานของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมถึงเพื่อยกระดับดัชนีรับรู้การทุจริต (Corruption Perception Index : CPI) ของประเทศไทย

### ผลคะแนนประเมินคุณธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินงาน ของบริษัทฯ (Integrity & Transparency Assessment : ITA)



ในปี 2561 การบินไทย ได้รับผลคะแนนประเมิน ITA โดยรวม 82.47 คะแนน จาก 100 คะแนนเต็ม อยู่ในเกณฑ์สูงมาก และการบินไทย ได้รับผลการประเมินจากเอกสารหลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence-Based) 100 คะแนนเต็ม

# ช่องทาง การรับเรื่อง

## ร้องเรียนกรณีทุจริตคอร์รัปชั่น

- อีเมล: tgchairman@thaairways.com, tgpresident@thaairways.com, good.gov@thaairways.com
- จดทမ်းถึงประธานกรรมการบริษัทฯ / กรรมการบริษัทฯ / กรรมการผู้อำนวยการใหญ่ / เลขานุการบริษัทฯ โดยส่งมาที่ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) 89 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900

# มาตรฐานต่างๆ

ที่การบินไทยยึดถือและนำไปปฏิบัติ (102-11, 102-12)



\*สามารถดูรายละเอียดต่างๆ ได้จากแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1) ปี 2561

# การปฏิบัติตามกฎหมาย

## และกฎระเบียบ

การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง(กฎเกณฑ์) ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ ถือเป็นเรื่องที่สำคัญต่อการดำเนินไทย ในการดำเนินธุรกิจให้เป็นไปอย่างยั่งยืน ตลอดจนการป้องกันความเสี่ยงที่กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานจะปฏิบัติผิดและ/หรือไม่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ อันส่งผลให้การดำเนินไทยไม่ได้รับความเชื่อถือไว้วางใจจากผู้ถือหุ้น และผู้มีส่วนได้เสีย

ในปี 2561 การดำเนินไทยมีข้อพิพาททางกฎหมายซึ่งการดำเนินไทยเป็นจำเลยในคดีต่างๆ (ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561) สรุปได้ดังนี้

ประเภทคดี	จำนวน (คดี)	ทุนทรัพย์รวม (ล้านบาท)	สถานะปัจจุบัน
คดีพิพาทแรงงาน	14	91.82	อยู่ในระหว่างพิจารณาคดีของศาล
คดีเรียกร้องค่าเสียหาย	49	292.69	อยู่ในระหว่างพิจารณาคดีของศาล

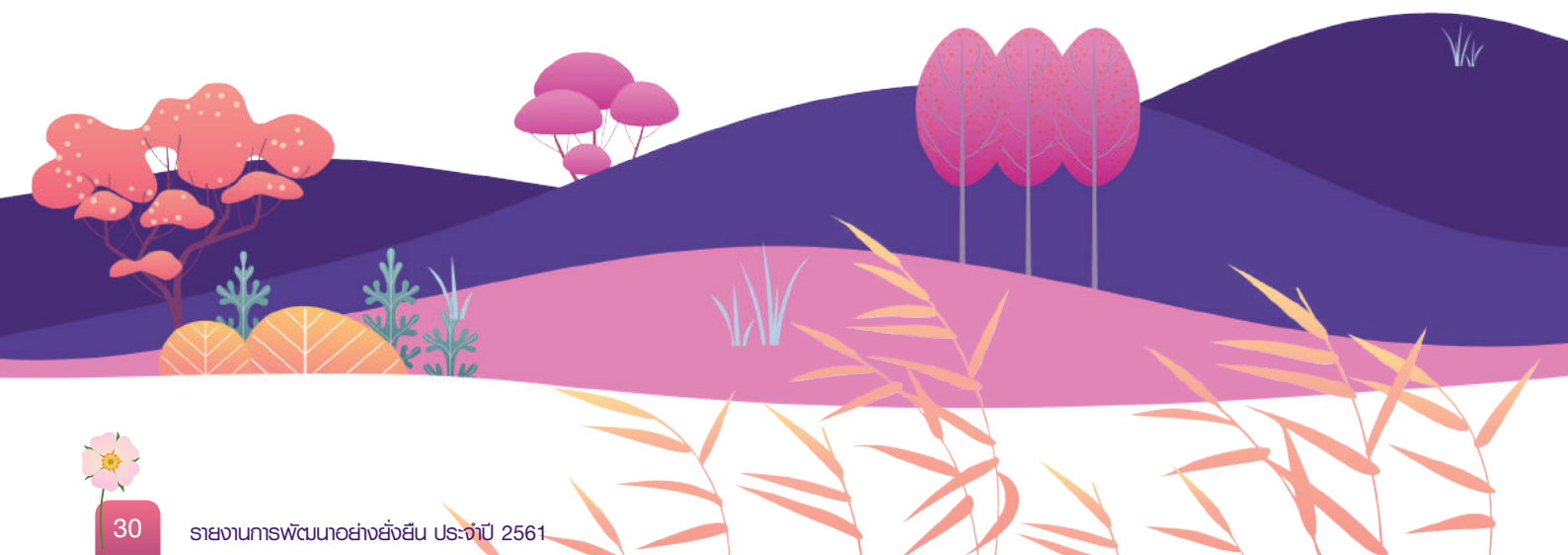
\* สามารถดูรายละเอียดคดีต่างๆ ได้จากแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1) ปี 2561 ในหัวข้อเรื่อง "ข้อพิพาททางกฎหมาย"

## ผลการดำเนินงาน ปี 2561

92 คะแนน จาก CGR ประจำปี 2561 (Corporate Governance Report of Thai Listed Companies 2018) อยู่ในเกณฑ์ "ดีเลิศ" (Excellent CG Scoring) ได้เครื่องหมายสูงสุด 5 ดาว จากคณะกรรมการบริษัทภิบาลแห่งชาติ

---

82.47 คะแนน จากการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment : ITA) ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.)







# การดำเนินงาน

## มีมติเศรษฐกิจ

การบิ่ไทยได้กำหนดกรอบยุทธศาสตร์ระยะยาว และ แผนวิสาหกิจระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2560-2564) ที่สอดคล้อง กับนโยบายภาครัฐ และครอบคลุมถึงแผนปฏิรูประยะที่ 3 ที่สิ้นสุดในปี 2560 เพื่อขับเคลื่อนองค์กรให้สามารถดำเนิน ธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง และสามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ภายใต้กรอบยุทธศาสตร์ ดังนี้

1

กลยุทธ์เร่งทำกำไรเพิ่มจากการตลาดเชิงรุก และมีต้นทุนที่แข่งขันได้

2

กลยุทธ์พัฒนาศักยภาพและแสวงหาโอกาสของกลุ่มธุรกิจ

3

กลยุทธ์สร้างประสบการณ์การเดินทางที่ดีให้กับลูกค้า

4

กลยุทธ์ดำเนินงานด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัล

5

กลยุทธ์บริหารทรัพยากรบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ

ในปี 2561 การบิ่ไทยยังคงให้ความสำคัญในการดำเนินงานตาม ยุทธศาสตร์องค์กร เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ อย่างไรก็ตาม จากปัจจัยสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกที่มีการเปลี่ยนแปลง และการแข่งขันที่รุนแรงขึ้น ทำให้การบิ่ไทย จำเป็นที่จะต้องพัฒนาการ ดำเนินงานด้านต่างๆ อาทิ การบริหารจัดการต้นทุนและทรัพย์สินให้มี ประสิทธิภาพ การเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงหลักการในการ บิ่ที่กบิ่ญี ตามมาตรฐานการรายงานทางการเงินระหว่างประเทศ ฉบับที่ 9 เรื่องเครื่องมือทางการเงิน (IFRS9 : Financial Instruments) การยกระดับการให้บริการให้มีความสม่ำเสมอ ครอบคลุมลูกค้าทุกกลุ่ม การขยายการบริการในระบบเทคโนโลยีดิจิทัลที่ตอบสนองต่อพฤติกรรม ของลูกค้าที่ต้องการความสะดวกและรวดเร็ว เป็นต้น



# กรอบยุทธศาสตร์

## ระยะยาว

การบินไทยได้ทบทวนกรอบยุทธศาสตร์ระยะยาวเพื่อจัดทำแผนฟื้นฟูปฏิบัติการ ปี 2561 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผลการดำเนินงานมีกำไรอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน รวมทั้งเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการที่เทียบเคียงมาตรฐานชั้นนำ ทั้งนี้ การบินไทยได้มีการทบทวนวิสัยทัศน์ เป้าหมาย แนวทางการดำเนินการ และปรับรูปแบบการดำเนินงานธุรกิจใหม่ โดยมีเป้าหมาย 4 ระยะ ดังนี้

ปี 2561  
ปี 2562

- การดำเนินงานมีกำไร
- ปรับปรุงคุณภาพการบริการเพื่อ Customer Satisfaction Index (CSI) เพิ่มขึ้น

ปี 2565

- เป็นสายการบินชั้นนำ 5 อันดับแรกของโลก ที่ลูกค้าพึงพอใจ
- สามารถแก้ไขปัญหาการขาดทุนสะสมได้ภายใน ปี 2565

ปี 2570

- มีกำไรอย่างยั่งยืน
- ขยายธุรกิจเป็นกลุ่มธุรกิจการบินของเอเชียที่เป็นผู้นำในเรื่องการขนส่งผู้โดยสาร ศูนย์ซ่อมบำรุงและศูนย์ขนส่งสินค้า ภายใน ปี 2570



โดยรักษามาตรฐานความปลอดภัยในระดับสากลได้อย่างต่อเนื่อง





# เป้าหมาย

ในปี 2561

เป้าหมายในปี 2561 ของการบินไทย คือ การดำเนินงานที่มีกำไร และปรับปรุงคุณภาพการบริการ เพื่อ Customer Satisfaction Index (CSI) ที่เพิ่มขึ้น โดยรักษามาตรฐานความปลอดภัยในระดับสากลได้อย่างต่อเนื่อง โดยมีแนวทางการดำเนินงานตามกลยุทธ์หลัก 5 กลยุทธ์ ดังนี้



สร้างกำไรจากการเพิ่มรายได้ ควบคุมต้นทุน และ นำ Model ของสายการบินต้นทุนต่ำมาประยุกต์ใช้

กลยุทธ์ที่ 1

- โครงการเพิ่มรายได้จากการขนส่งผู้โดยสารโดยการใช้ระบบ Revenue Management System (RMS)
- โครงการหารายได้ผ่าน Digitalization เช่น Mobile, Web
- โครงการเพิ่มรายได้อื่นๆ เช่น การขาย Ancillary Revenue, Foreign exchange guarantee for online ticketing system (Non-Passenger Transportation Units)
- โครงการขยายฐานรายได้ของหน่วยธุรกิจ จากการให้บริการลูกค้าภายนอก (Non-Core Units)
- โครงการทบทวนและปรับปรุงกระบวนการทำงานหลักทั่วทั้งองค์กร (Reprocess) และนำรูปแบบธุรกิจของสายการบินต้นทุนต่ำด้านค่าใช้จ่าย (LCC Model) มาประยุกต์ใช้
- โครงการจัดการเครื่องบินให้สอดคล้องกับ Route Strategy และเป็น Common Fleet เพื่อให้มีต้นทุนที่แข่งขันได้



ปรับปรุงหน่วยธุรกิจให้เป็น Profit Center ที่เติบโต แสวงหาโอกาสทางธุรกิจ และบริหารจัดการสินทรัพย์ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น (Asset Lite)

กลยุทธ์ที่ 2

- โครงการบริหารจัดการหน่วยธุรกิจให้มีความคล่องตัว (Non-Core Units)
- โครงการพัฒนาการดำเนินการกับสายการบินไทยสมายล์ ให้มีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์สูงสุด
- โครงการ Partnership กับ องค์กรที่เกี่ยวข้องการบิน
- โครงการศูนย์ซ่อมบำรุงอากาศยานอู่ตะเภา (TG MRO Campus)
- โครงการอาคารสินค้าท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภา ระยะที่ 1

- โครงการบริหารจัดการเครื่องบินที่ปลดประจำการ และดำเนินการด้วยค่าสินทรัพย์
- โครงการจัดการหุ้นบริษัทร่วม/ย่อย (Non-Core Asset)
- โครงการจัดการที่ดิน อาคารสำนักงานที่ไม่ได้ใช้ประโยชน์ และการใช้ประโยชน์ของอาคารสำนักงานในประเทศและต่างประเทศ



ปรับปรุงการบริการครบวงจร (Engage, Preflight – Inflight – Post flight) เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่มเป้าหมายอย่างเหมาะสม

กลยุทธ์ที่ 3

- โครงการยกระดับชั้นบริการพรีเมียม สู่มาตรฐานโลก
- โครงการสร้างความเป็นเลิศในการบริการลูกค้า (Service Ring)
- โครงการ Engagement ลูกค้าแต่ละกลุ่มเป้าหมาย



Digital Application เพิ่มประสิทธิภาพ และสร้างความสามารถในการแข่งขัน

กลยุทธ์ที่ 4

- โครงการ Customer Big Data
- โครงการบริหารจัดการศูนย์ควบคุมการปฏิบัติการ
- โครงการพัฒนาศักยภาพการขาย และจัดทำหน่วยผ่าน Digitalization
- โครงการปรับปรุงรายงานผลการดำเนินงานตามเส้นทางบินจากระบบ Route Calculation



พัฒนาการบริหารงานบุคคล โดยเน้นโครงสร้างองค์กร วัฒนธรรมองค์กร ภาวะผู้นำ และการพัฒนาบุคลากรให้มีความสามารถ

กลยุทธ์ที่ 5

- โครงการปรับปรุงโครงสร้างองค์กร
- โครงการปรับปรุงวัฒนธรรมในการทำงาน (Proactive & Trust)
- โครงการสร้างภาวะผู้นำ EDP-Great Leader Program สำหรับผู้บริหารระดับ 11-13
- โครงการบริหารจัดการพนักงานผู้มีศักยภาพสูง สำหรับผู้บริหารระดับ 10-13



## แนวทางการบริหารจัดการ และผลการดำเนินงาน

สำหรับการดำเนินการตามแผนปฏิรูปที่กำกับดูแล โดยคณะกรรมการกำกับยุทธศาสตร์และการปฏิรูป ปี 2561 มีทั้งสิ้น 9 โครงการ โดยเป็นโครงการในแผนฟื้นฟูปฏิรูปปี 2561 จำนวน 6 โครงการ และการบินไทย มีรายงานความคืบหน้าผลการดำเนินงานของแผนฟื้นฟู 25 แผนงาน ต่อคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ และคณะกรรมการกลั่นกรองแผนการแก้ไขปัญหาวิสาหกิจ เป็นประจำทุกเดือน

## Corporate E-Learning

โครงการจัดทำและติดตั้งระบบ Learning Management System (LMS) ทดแทนระบบเดิม เพิ่มประสิทธิภาพการเรียนการสอนของฝ่ายฝึกอบรมนักบิน รวมทั้งสนับสนุนแผนการหารายได้จากการจัดการเรียนการสอนให้กับนักบินสายการบินอื่น

## การเพิ่มขีดความสามารถ

ของ Test Cell ในการทำ Development Testing

โครงการพัฒนาขีดความสามารถของพนักงานฝ่ายช่างด้านการทดสอบสมรรถนะของเครื่องยนต์อากาศยาน เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานภายในฝ่ายช่าง ขณะนี้สามารถทดสอบเครื่องยนต์ Trent XWB หรือ Trent XWB Developing Testing ได้เป็นผลสำเร็จ และจะได้ขยายการให้บริการทดสอบเครื่องยนต์กับสายการบินอื่นในเชิงพาณิชย์ต่อไป

## Temperature Control Product (TGT)

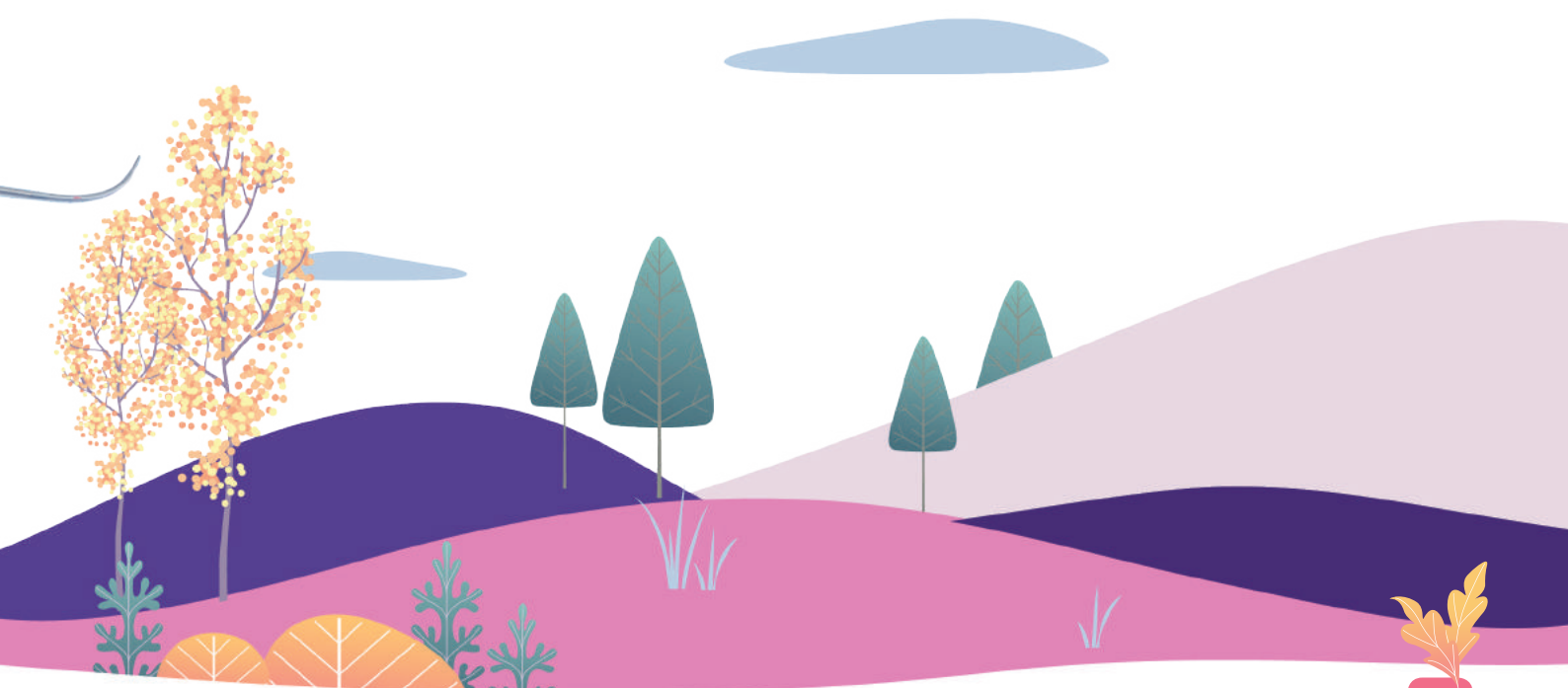
โครงการจัดหาอุปกรณ์บรรจุภัณฑ์สินค้าประเภท Temperature Control Product บริการขนส่งสินค้าแบบควบคุมอุณหภูมิ เช่น เวชภัณฑ์ อาหารสด เพื่อรองรับความต้องการของลูกค้า และเพิ่มรายได้ให้กับการบินไทย



# ผลการดำเนินงาน

ด้านเศรษฐกิจในปี 2561 (201-1)

รายละเอียดทางเศรษฐกิจ	จำนวน (บาท)
<b>มูลค่าเศรษฐกิจทางตรง</b> Direct economic value generated	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● รายได้ (Revenues).....192,060,764,768.14</li> </ul>	
<b>การกระจายมูลค่าทางเศรษฐกิจทางตรง</b> Direct economic value distributed	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● ต้นทุนการดำเนินงาน (Operating Costs).....162,596,217,242.19</li> <li>● ค่าจ้างและสวัสดิการพนักงาน (Employee Wages and Benefits).....29,958,199,105.16</li> <li>● เงินที่ชำระแก่เจ้าของเงินทุน (Payments to Providers of Capital).....4,914,519,374.74</li> <li>● เงินที่ชำระแก่รัฐ (Payments to Government).....127,093,391.73</li> <li>● การลงทุนในชุมชน (Community Investment).....10,208,186.00</li> </ul>	
<b>มูลค่าเชิงเศรษฐกิจสะสม</b> Economic value retained	5,545,472,531.68



# การดำเนินงาน

## ที่สำคัญต่อเศรษฐกิจมหภาค

ตลอดเวลา 50 ปีที่ผ่านมา นับเป็นช่วงเวลาที่สำคัญที่การบินไทย ได้มีส่วนร่วมต่อการพัฒนาเศรษฐกิจชาติ โดยเฉพาะอุตสาหกรรมการบิน และการท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนการร่วมลงทุนในโครงการขนาดใหญ่ เช่น โครงการศูนย์ซ่อมบำรุงอากาศยาน โครงการพัฒนาศูนย์การขนส่งสินค้าทางอากาศ และโลจิสติกส์ เป็นต้น ซึ่งถือเป็นการพัฒนาภายใต้โครงการพัฒนาสามหมื่นล้านบาท และเมืองการบินภาคตะวันออก เพื่อรองรับการขยายตัวของเศรษฐกิจในเขตระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor: EEC) นอกจากนี้ การบินไทยได้ดำเนินโครงการความร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจที่สำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ ดังนี้

- โครงการร่วมวิจัยและพัฒนาเครื่องบิน Trent XWB แห่งแรกของโลก ร่วมกับบริษัท ไรลส์ รอยซ์ เพื่อถ่ายทอดเทคโนโลยี ขั้นสูงในอุตสาหกรรมการบินสู่ประเทศไทย
- โครงการช่วยเหลือพี่น้องชาวเกษตรกรไทย โดยการสั่งซื้อผลิตทางการเกษตรและผลิตภัณฑ์แปรรูปทางการเกษตรจากทุกภาคของประเทศไทย เพื่อนำมาผลิตเป็นอาหารให้บริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน เช่น พืชผักผลไม้เมืองหนาวของโครงการหลวง ผลิตทางการเกษตรของกลุ่มเกษตรกรในจังหวัดฉะเชิงเทรา ผลิตภัณฑ์แปรรูปทางการเกษตรจากต๋อยคำ ปลากระพงขาวจากสมาคมผู้เพาะเลี้ยงปลาทะเลไทย
- โครงการสนับสนุนการจัดจำหน่ายสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP) บนเครื่องบิน และให้บริการเป็นอาหารว่างในห้องรับรองพิเศษของการบินไทยที่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ
- ความร่วมมือกับโครงการหลวงผลิตสินค้าภายใต้ตราสินค้าของพาณิชย์การบิน ตลอดจนร่วมพัฒนาปรับปรุงผลิตให้ได้มาตรฐาน และนำผลิตจากโครงการหลวงมาประกอบอาหารสำหรับผู้โดยสารทุกเที่ยวบิน

- ความร่วมมือสานประชารัฐโครงการ Amazing Thai Taste ส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวบริโภคอาหารไทย ข้าวไทยและผลไม้ไทย ซึ่งช่วยเพิ่มมูลค่าให้สินค้าไทยและกระจายรายได้ไปสู่ภาคเกษตรกรรมและชุมชน
- ความร่วมมือระหว่าง บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด และธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ภายใต้โครงการ “ไทยเที่ยวไทย...ไทยยั่งยืน” เพื่อกระตุ้นการท่องเที่ยวเมืองรองกว่า 55 จังหวัด ทั้งนี้ บริษัท การบินไทยฯ โดยทอร์เอ็องหลวงได้จัดแพ็คเกจทัวร์เพื่อสนับสนุนการท่องเที่ยวเมืองรองจาก 10 เส้นทางบิน ไปยัง 20 เมืองรองในภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคใต้

## ผลการดำเนินงาน ปี 2561

การบินไทยมีมูลค่าเชิงเศรษฐกิจสะสม  
5,545,472,531.68 บาท

กบทวนกรอบยุทธศาสตร์ระยะยาวเพื่อจัดทำแผนฟื้นฟูปฏิบัติการปี 2561 เพื่อให้ผลการดำเนินงานมีกำไรอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน รวมถึงเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการที่เทียบเคียงมาตรฐานชั้นนำ





# การดำเนินงาน

ต้นทรัพยากรบุคคล (103-1, 103-3)

การบินไทยเป็นรัฐวิสาหกิจที่เป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และดำเนินธุรกิจที่ต้องแข่งขันในระดับสากล ซึ่งเป็นที่ทราบกันดีว่าธุรกิจสายการบินเป็นธุรกิจที่ยากและท้าทายมากธุรกิจหนึ่ง เพราะเป็นธุรกิจที่ต้องใช้เงินลงทุนสูง มีการแข่งขันที่สูงมาก และมีปัจจัยต่างๆ ที่ควบคุมได้ยาก อาทิ ราคาน้ำมัน ความผันผวนของค่าเงิน การก่อการร้าย และภัยธรรมชาติ เป็นต้น

พนักงานที่ทำงานในสายการบินที่มีการบริการเต็มรูปแบบอย่างการบินไทยจึงมีความหลากหลายของทักษะความสามารถในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น นักบิน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน วิศวกร ช่างอากาศยาน พนักงานภาคพื้นในส่วนงานต่างๆ และผู้บริหารในทุกๆ ระดับ จะต้องได้รับการพัฒนาให้มีศักยภาพในการทำงานเพื่อสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับองค์กร



# การดำเนินงาน

## ต้นทรัพยากรบุคคล



ที่ผ่านมา การบินไทย พยายามปรับปรุงกระบวนการในการทำงาน ทั้ง การปรับลด ควบรวม หรือเปลี่ยนกระบวนการทำงานในแต่ละหน่วยงาน เพื่อจะได้จัดสรรพนักงานได้อย่างเหมาะสม ก่อนที่จะพิจารณาปรับพนักงานเพิ่ม รวมถึงการเสริมสร้างพนักงานให้มีขีดความสามารถ มีพาวเวริส และมีความผูกพันต่อองค์กร ผ่านการพัฒนาโครงสร้างองค์กร ปรับปรุงกระบวนการทำงาน และอัตรากำลังให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ธุรกิจ (Develop Organization, Reprocess and Manpower Align with Business Strategy) พัฒนาการบริหารผลการปฏิบัติงาน (Improve Performance Management) การบริหารจัดการพนักงานที่มีศักยภาพสูงและการจัดทำแผนสืบต่อตำแหน่ง (Talent Management and Succession Planning) และโครงการพัฒนาทักษะทั้ง Soft Skill และ Hard Skill รวมทั้งโครงการยกระดับการปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กรและคุณค่าหลักในจิตสำนึกของพนักงาน (Embed Corporate Culture and Core Values in THAI DNA) เพื่อเป็นรากฐานการพัฒนาวิถีปฏิบัติของพนักงานสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

# แนวทางการบริหารจัดการ

## และผลการดำเนินงาน (103-2)

### การสรรหาพนักงาน

การดำเนินธุรกิจของการบินไทยมีกิจกรรมที่หลากหลายเป็นอย่างมาก อาทิ บริการขนส่งผู้โดยสาร บริการขนส่งสินค้าพัสดุภัณฑ์และไปรษณียภัณฑ์ บริการคลังสินค้า บริการลูกค้าภาคพื้น บริการลานจอดและอุปกรณ์ภาคพื้น และครัวการบิน อันเป็นสาเหตุที่การบินไทยต้องสรรหากัดเลือกบุคลากรในการปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ที่สอดคล้องคุณสมบัติของตำแหน่งงาน (Job Qualification) ศักยภาพเฉพาะตำแหน่ง (Functional Competency) ศักยภาพทางการบริหาร (Managerial Competency) ศักยภาพหลัก (Core Competency) TG Core Value THAI Spirit และ TG Characteristic โดยที่การบินไทยได้แนวทางการดำเนินงานในการสรรหาพนักงานทดแทนตามแผนบริหารอัตรากำลังที่สอดคล้องตามกลยุทธ์ธุรกิจ (Suitable Manpower Align with Business Strategy) ซึ่งเป็นไปด้วยความโปร่งใสเป็นธรรม และเป็นไปด้วยความเท่าเทียมตามหลักสิทธิมนุษยชน โดยไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ศาสนา อายุ เพศ การศึกษา วัฒนธรรม ภูมิภาค หรือความบกพร่องทางร่างกาย ในปี 2561 การบินไทยมีพนักงานที่เป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรจำนวนทั้งสิ้น 22,068 คน <sup>(102-7, 102-8, 401-1)</sup>





### จำนวนพนักงานชาย

เชียงใหม่

249 คน

คิดเป็นร้อยละ  
ของพนักงานทั้งหมด 1.13

พินสกาพ

391 คน

คิดเป็นร้อยละ  
ของพนักงานทั้งหมด 1.77

### จำนวนพนักงานหญิง

เชียงใหม่

95 คน

คิดเป็นร้อยละ  
ของพนักงานทั้งหมด 0.43

พินสกาพ

237 คน

คิดเป็นร้อยละ  
ของพนักงานทั้งหมด 1.07

### พนักงานอายุ <30 ปี

เชียงใหม่

228 คน

คิดเป็นร้อยละ  
ของพนักงานทั้งหมด 1.03

พินสกาพ

28 คน

คิดเป็นร้อยละ  
ของพนักงานทั้งหมด 0.13

### พนักงานอายุ 30-50 ปี

เชียงใหม่

94 คน

คิดเป็นร้อยละ  
ของพนักงานทั้งหมด 0.43

พินสกาพ

217 คน

คิดเป็นร้อยละ  
ของพนักงานทั้งหมด 0.98

### พนักงานอายุ > 50 ปี

เชียงใหม่

22 คน

คิดเป็นร้อยละ  
ของพนักงานทั้งหมด 0.10

พินสกาพ

383 คน

คิดเป็นร้อยละ  
ของพนักงานทั้งหมด 1.74





# การจำแนกสัดส่วน

(405-1)

การจำแนกสัดส่วนของคณะกรรมการและพนักงานตามเกณฑ์ความหลากหลายต่างๆ ดังนี้ <sup>(405-1)</sup> \*สัดส่วนร้อยละเกี่ยวข้องกับจำนวนพนักงานทั้งหมดในแต่ละประเภท ณ วันที่ 29 พฤศจิกายน 2561

ประเภทความหลากหลาย	คณะกรรมการ		ผู้บริหารระดับ 11 ขึ้นไป		ผู้บริหารระดับ 8-10		ระดับปฏิบัติการ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เพศชาย	11	0.049	27	72.97	864	51.40	12,322	60.55
เพศหญิง	2	0.009	10	27.03	817	48.60	8,028	39.45
ต่ำกว่า 30 ปี	-	0.00	-	0.00	-	0.00	1,637	8.04
อยู่ในช่วง 30-50 ปี	1	0.004	1	2.70	445	26.47	11,875	58.35
มากกว่า 50 ปี	12	0.054	36	97.30	1,236	73.53	6,838	33.60

จำนวนพนักงานเข้าใหม่จำแนกตามพื้นที่			จำนวนพนักงานพ้นสภาพจำแนกตามพื้นที่		
พื้นที่	จำนวนพนักงาน (คน)	ร้อยละ	พื้นที่	จำนวนพนักงาน (คน)	ร้อยละ
ส่วนกลาง	264	1.18	ส่วนกลาง	573	2.56
ส่วนภูมิภาค	21	0.09	ส่วนภูมิภาค	24	0.11
ต่างประเทศ	59	0.26	ต่างประเทศ	31	0.14



# การปลูกฝัง

## วัฒนธรรมองค์กรแก่พนักงาน

การบินไทยดำเนินการตามแผนปฏิรูปองค์กร ซึ่งมุ่งเน้นการปรับเปลี่ยน และเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานในหลายๆ ด้าน และมีความพยายามผลักดันการปรับปรุงกระบวนการในการทำงาน และปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานในแต่ละหน่วยงาน เพื่อให้การดำเนินงานสามารถบรรลุต่อแผนปฏิรูปองค์กร และยกระดับประสิทธิภาพการบริหารทรัพยากรบุคคล รวมถึงการยกระดับโดยการพัฒนาทักษะความรู้ ความสามารถของพนักงานให้สอดคล้องตามงานที่รับผิดชอบ การบินไทย จึงได้ปลูกฝังพนักงานผ่านวัฒนธรรมองค์กร “THAI Spirit” ให้อยู่ในจิตสำนึกของพนักงานการบินไทยทุกคน โดยมีรายละเอียดดังนี้



### Trust

มีความมุ่งมั่นปรับปรุง และรักษามาตรฐานในการให้บริการ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจให้กับลูกค้า



### Hospitality

มีจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการลูกค้าเพื่อส่งมอบบริการที่อบอุ่นและประทับใจ ด้วยการดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างดีทุกจุดบริการตลอดการเดินทาง โดยใช้จุดแข็งจากเอกลักษณ์ความเป็นไทย



### Accountability

มีความรับผิดชอบในผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ และเกิดความเชื่อมั่น รวมทั้งทำให้บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจสำเร็จตามเป้าหมาย



### Integrity

มีการปลูกฝังและเสริมสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต มีคุณธรรม และจริยธรรม อันเป็นองค์ประกอบสำคัญของการเป็นองค์กรที่มีธรรมาภิบาล (Corporate Governance)

# การพัฒนาพนักงาน

(103-1, 103-2, 103-3)

การบินไทยได้กำหนดนโยบายการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในทุกระดับ ด้วยการฝึกอบรมบุคลากรที่มีศักยภาพและเหมาะสมกับตำแหน่ง รวมถึงดำเนินงานบริหารทรัพยากรบุคคลด้านอื่นๆ เพื่อวางแผนและเตรียมความพร้อมพนักงาน อาทิ การจัดทำ Talent Management การพิจารณาคัดกรองและวางแผนพัฒนาพนักงานผู้มีศักยภาพสูง

ตลอดจนการกำหนดแผนการพัฒนาการเรียนรู้ของพนักงาน (Learning Development Roadmap) เพื่อพัฒนาพนักงานให้ครอบคลุมทั้งสมรรถนะหลัก (Core Competency) สมรรถนะด้านการบริหาร (Managerial Competency) และสมรรถนะตามบทบาทหน้าที่ (Functional Competency) ให้เหมาะสมกับพนักงาน ผู้บริหารระดับต้น ระดับกลาง ระดับสูง และผู้มีศักยภาพสูง (Talent) โดยใช้เครื่องมือที่หลากหลาย ทั้งการฝึกอบรม (Training) และไม่ใช้การฝึกอบรม (Non-Training) เช่น การเรียนรู้จากการสอนงาน การฝึกปฏิบัติงาน เป็นต้น



# การพัฒนา

## ด้าน Soft Skill

การพัฒนาศักยภาพพนักงานแบบอิงฐานสมรรถนะ (Competency Based Training) คือพัฒนาทั้งศักยภาพหลัก (Core Competency) และศักยภาพทางการบริหาร (Managerial Competency) และการพัฒนาผู้บริหารระดับสูงตาม Executive Development Program (EDP) รวมทั้งฝึกอบรมเรื่องกฎหมายและมาตรฐานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกันพนักงานแต่ละระดับ เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานมีคุณสมบัติ ความรู้ ทักษะ และความสามารถ รวมถึงทัศนคติที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานตามที่การบิณไทยต้องการและสามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจระดับสากล โดยมีพนักงานที่ผ่านการอบรมจำนวน 3,644 คน

# การพัฒนา

## ด้าน Hard Skill

การพัฒนาศักยภาพของพนักงานในการปฏิบัติงานเฉพาะตำแหน่ง (Functional Competency) ซึ่งเป็นการพัฒนาความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ซึ่งจัดเป็นหลักสูตรที่จัดอบรมตามกฎหมาย มาตรฐาน ข้อบังคับสากล โดยพนักงานจะต้องเป็นผู้ที่ถือใบอนุญาตตามกฎหมาย (Personnel Licensing) เช่น นักบิน ช่างซ่อมอากาศยาน และเจ้าหน้าที่ภาคพื้น เป็นต้น

ในปี 2561 การบิณไทยได้มุ่งมั่นในการยกระดับการดำเนินงานด้านมาตรฐานความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อมจึงได้จัดอบรมเพื่อเสริมสร้างทักษะองค์ความรู้ให้แก่พนักงาน โดยการจัดอบรมให้แก่พนักงานในส่วนของฝ่ายพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากรมีจำนวนทั้งสิ้น 246 ครั้ง มีพนักงานที่ผ่านการอบรมจำนวน 18,347 คน ฟันหลักสูตรต่างๆ แบ่งเป็นหลักสูตรด้านคุณภาพ ความปลอดภัย และด้านสิ่งแวดล้อม ดังนี้ <sup>(404-2)</sup>

### ด้านคุณภาพ

- การตรวจติดตามคุณภาพภายใน ISO9001:2015
- การปรับระบบการจัดการคุณภาพสู่ ISO9001:2015

### ด้านความปลอดภัย

- FAMILY ASSISTANCE & SUPPORT TEAM (FAST)
- HUMAN FACTORS
- HUMAN FACTORS (TRAIN THE TRAINER)
- เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานระดับบริหาร และระดับหัวหน้างาน
- เทคนิคการติดตั้งและตรวจสอบนั่งร้าน สำหรับผู้ปฏิบัติงานและหัวหน้างาน
- การดับเพลิงขั้นต้น
- การปฐมพยาบาลและการช่วยฟื้นคืนชีพ
- คณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- ความปลอดภัยในการทำงาน
- ความปลอดภัยในการทำงานเกี่ยวกับไฟฟ้า สำหรับลูกจ้างซึ่งปฏิบัติงานเกี่ยวกับไฟฟ้า
- ความปลอดภัยในการทำงานเกี่ยวกับบันได
- ความปลอดภัยในการทำงานในที่อับอากาศ
- ความปลอดภัยในการทำงานด้วยระบบ Lock Out / Tag Out
- ความปลอดภัยในการทำงานบนที่สูงขั้นต้น
- ระบบการจัดการกับความปลอดภัย
- หลักการขี้นงันอันตรายและการประเมินความเสี่ยงด้านอาชีวอนามัย

### ด้านสิ่งแวดล้อม

- หลักสูตรการสร้างตระหนักรู้ระบบบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม ISO14001:2004

นอกจากนี้ การบิณไทยได้นำระบบ Corporate e-Learning หรือระบบ THAILearn on Cloud (THAI Corporate e-Learning on Cloud) เป็น Web Application มาทดแทนระบบ e-Learning เดิม โดยเปลี่ยนไปใช้ระบบบน Cloud Platform สำหรับการจัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์ เพื่อพัฒนาศักยภาพความรู้ ความสามารถให้แก่พนักงาน โดยสามารถเรียนได้ทุกเวลา ทุกสถานที่ ซึ่งปัจจุบัน มีการจัดการเรียนการสอนทั้งหมด 5 Training Center





# 5 Training Center

มีดังนี้



**Pilot Training Center**



**Crew Training Center**



**HRD Training Center**



**IT Training Center**



**Technical Training Center**

# จำนวนชั่วโมงเฉลี่ย

ของการฝึกอบรมต่อคนต่อปี (404-1)

**ปี 2561**

**ข้อมูลการฝึกอบรมของพนักงาน**

จำนวนชั่วโมงฝึกอบรมเฉลี่ย (ชม./คน/ปี)	<b>117.54</b>
<b>IWF</b>	
• ชาย	<b>N/A</b>
• หญิง	<b>N/A</b>
<b>ตำแหน่งงาน</b>	
• คณะกรรมการ	<b>N/A</b>
• พนักงานระดับ 11 ขึ้นไป	<b>N/A</b>
• พนักงานระดับ 8-10	<b>N/A</b>
• ระดับปฏิบัติการ	<b>N/A</b>

# การประเมิน

ผลการปฏิบัติงาน (404-3)

**ปี 2561**

**ข้อมูลการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน**

พนักงานที่ได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงาน (ร้อยละ)	<b>100</b>
--	------------



# อัตราการกลับเข้าทำงาน

## และอัตราการคงอยู่ของบุคลากร

อัตราการกลับเข้าทำงานและอัตราการคงอยู่ของบุคลากร หลังการใช้สิทธิลาเพื่อเลี้ยงดูบุตร <sup>(401-3)</sup>

### กรณีของการลา

IWF  
ชาย

IWF  
หญิง

จำนวนพนักงานที่มีสิทธิลางานเพื่อเลี้ยงดูบุตร	-	<b>8,869</b>
จำนวนพนักงานที่ใช้สิทธิลางานเพื่อเลี้ยงดูบุตร	-	<b>121</b>
จำนวนพนักงานที่ใช้สิทธิลางานเพื่อเลี้ยงดูบุตรแล้วกลับมาทำงาน	-	<b>113</b>
ร้อยละของพนักงานที่กลับมาทำงานและคงอยู่หลังจากระยะเวลาสิ้นสุดลงแล้ว	-	<b>93.38</b>

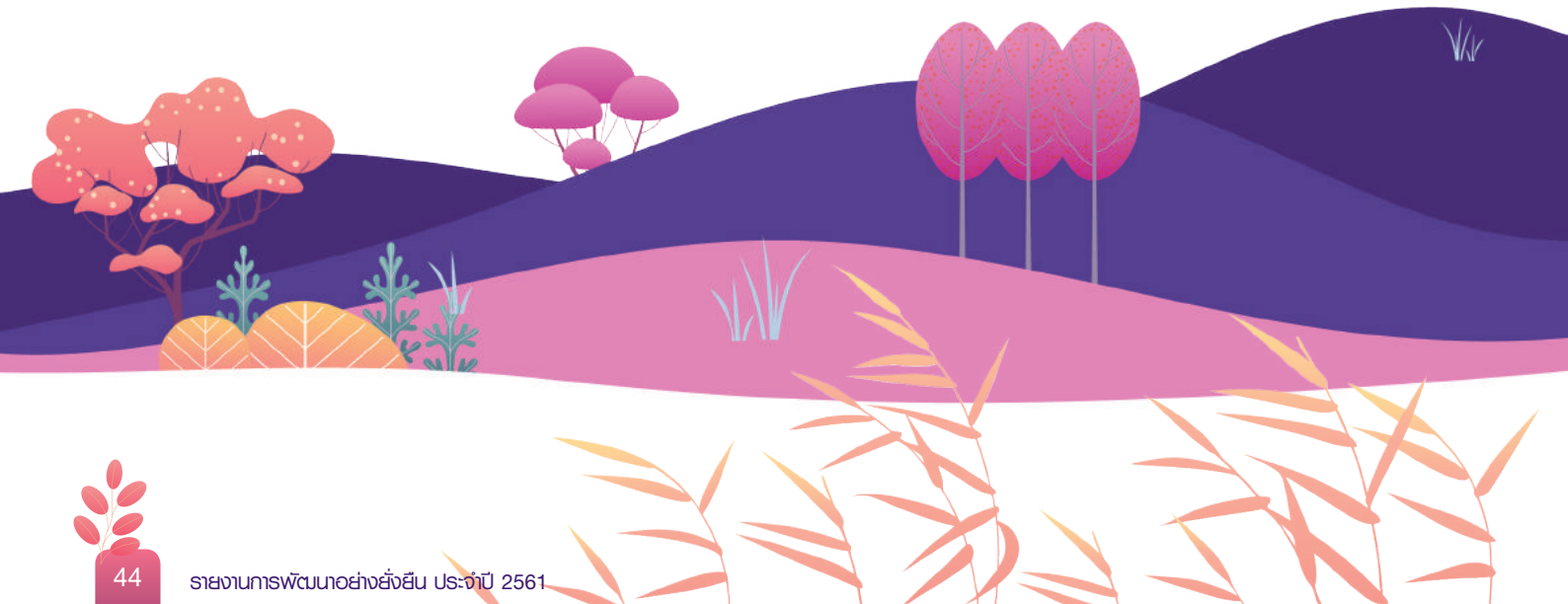
## ผลการดำเนินงาน ปี 2561

การมีคนไทยมีพนักงานที่เป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กร จำนวนทั้งสิ้น 22,068 คน

จำนวนการฝึกอบรมเฉลี่ย 117.54 ชั่วโมง/คน/ปี

นำระบบ Corporate e-Learning หรือระบบ THAILearn on Cloud (THAI Corporate e-Learning on Cloud) มาใช้

ร้อยละ 93.38 ของพนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากลางานเพื่อเลี้ยงดูบุตร





# การดำเนินงาน

ด้านความปลอดภัย (103-1,103-3)



“ความปลอดภัย” เป็นสิ่งที่การบินไทยให้ความสำคัญเป็นอย่างสูง โดยเฉพาะการเดินทางของพู่โดยสารอันเปรียบเสมือนหัวใจสำคัญของการประกอบธุรกิจการบิน โดยให้ความสำคัญต่อการปฏิบัติการบินตามมาตรฐานความปลอดภัย และความมั่นคงการบินของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย กพท. (Civil Aviation Authority of Thailand: CAAT) องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization: ICAO) หน่วยงานควบคุมความปลอดภัยด้านการบินของยุโรป (European Aviation Safety Agency: EASA) สมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (IATA) และหน่วยงานกำกับดูแลด้านความปลอดภัย และความมั่นคงการบินพลเรือนของประเทศต่างๆ ทั่วโลก

ในฐานะสายการบินแห่งชาติ การบินไทยพร้อมที่จะพัฒนา ให้การสนับสนุน และให้ความร่วมมือกับสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย เพื่อให้ประเทศไทยมีการดำเนินการด้านการบินตามมาตรฐานสากล โดยร่วมสนับสนุนข้อมูลสำหรับการประเมินผลการดำเนินงานของประเทศไทย ตามแผน The Global Aviation Safety Plan (GASP) และ The Global Air Navigation Plan (GANP) ขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization: ICAO)



# แนวทางการบริหารจัดการ

และผลการดำเนินงาน (103-2)

## การพัฒนาความปลอดภัยการบิน

การบินไทยได้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยสนับสนุนการบริหารความปลอดภัยและลดความเสี่ยง เข้ามาควบคุมและวิเคราะห์งานด้านความปลอดภัย ทั้งหมด 4 ระบบ ได้แก่



### SAFETY REPORTING & INFORMATION SYSTEM

ระบบบันทึกรายงานด้านความปลอดภัยที่อนุญาตให้พนักงานมีส่วนร่วมในการบันทึก พร้อมส่งข้อมูลกลับมายังศูนย์ข้อมูลผ่านเครือข่าย Internet เพื่อประมวลผลแสดงค่าใน Dashboard ส่งตรงถึงฝ่ายบริหาร



### FLIGHT DATA MONITORING & ANIMATION PROGRAM

โปรแกรมที่ใช้เฟืองทดติดตามและบันทึกการปฏิบัติการการบินเพื่อประเมินความเสี่ยงในการปฏิบัติการบินในสนามบินต่างๆ



### FLIGHT SIMULATOR SYSTEM

เครื่องบินจำลองเสมือนจริง ที่บรรจุสถานการณ์จำลองเพื่อให้นักบินมีโอกาสฝึกซ้อมรับสถานการณ์ที่มีความซับซ้อนพร้อมรับทุกสถานการณ์จริง



### BIG DATA SYSTEM

การเก็บข้อมูลที่เชื่อมโยงข้อมูลจากระบบต่างๆ เช่น ข้อมูลเส้นทางการบิน ข้อมูลระบบการทำงานของเครื่องบิน ข้อมูลผู้โดยสาร ข้อมูลสภาพอากาศ มาจัดเก็บเพื่อทำ Data Intelligence เพื่อนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์ การประเมินความเสี่ยง (Risk Analysis) และช่วยในการตัดสินใจด้านความปลอดภัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ



# การพัฒนาบุคลากร

## ด้านการบิน

การบินไทยได้พัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการบิน ให้มีความรู้ความสามารถตามมาตรฐานสากล รวมทั้งปลูกฝังให้บุคลากรมีจิตสำนึกสูงสุดด้านความปลอดภัย เริ่มตั้งแต่การสรรหาบุคลากรการบิน โดยกำหนดให้มีการตรวจสอบความพร้อมทั้งด้านร่างกาย จิตใจ ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และพฤติกรรม (Behavior) อาทิ



การทดสอบและประเมินความถนัดในการเป็นนักบินพาณิชย์ (Aptitude Test) จาก Scandinavian Institute of Aviation Psychology (SIAP) ประเทศสวีเดน



การสอบจิตวิทยาการบิน (Aviation Psychology Test) จากสถาบันเวชศาสตร์การบินกองทัพอากาศ



การทดสอบความสามารถด้านทักษะการบิน (Ride Check)



การใช้ภาษาอังกฤษตามมาตรฐานสากล (English ICAO Proficiency)



การบินไทยได้จัดให้มีการอบรมหลักสูตร Enhanced Safety Management System ให้กับบุคลากรการบินและพนักงานในส่วนที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้บุคลากรมีความพร้อมในการปฏิบัติการบินเป็นไปตามข้อกำหนดของ ICAO รวมถึงการอบรมหลักสูตร Engagement โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาบุคลากรด้านการบิน ให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร มีความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ โดยมีเป้าหมายให้เกิดความปลอดภัยอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด รวมถึงการนำระบบการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) และการนำแนวทางจัดการความรู้ (Knowledge Management) มาประยุกต์ใช้เพื่อส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ในกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน

ในปี 2561 การบินไทยได้เข้าร่วมเป็นเจ้าภาพประชุม IATA Cabin Operations Safety Conference 2018 (COSC 2018) จัดโดย IATA ซึ่งเป็นการประชุมเกี่ยวกับความปลอดภัยในการดำเนินงานภายในห้องโดยสาร (Cabin Operations Safety) และเป็นเวทีสากลในการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ จากผู้เชี่ยวชาญด้านความปลอดภัยภายในห้องโดยสาร เพื่อหาแนวทางที่เหมาะสมในการปฏิบัติการบิน



# อาชีวอนามัย

## และความปลอดภัยของบุคลากร (403-3)

การบินไทยตระหนักดีว่าการดูแลสุขภาพพ่อนามัยและความปลอดภัยของพนักงาน รวมถึงการป้องกันอันตรายและส่งเสริมสุขภาพพ่อนามัย เป็นสิ่งสำคัญซึ่งต้องดำเนินการควบคู่ไปกับการดำเนินธุรกิจ การบินไทยจึงมีนโยบายในการดำเนินงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานบนพื้นฐานของมนุษยธรรม โดยคือประโยชน์ของพนักงานเป็นหลักและได้ดำเนินการอย่างครบวงจร คือ การส่งเสริมสุขภาพพ่อนามัย การเฝ้าระวังและตรวจสอบเพื่อความปลอดภัย การป้องกันและควบคุมอุบัติเหตุและสภาพแวดล้อมที่เป็นอันตรายในการทำงาน การเฝ้าระวังสุขภาพและป้องกันโรคจากการทำงาน การปฐมพยาบาล และการฟื้นฟูสมรรถภาพหลังการบาดเจ็บ

การบินไทยได้แต่งตั้งคณะกรรมการอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน (Occupational Health and Safety Committee: OHSC) โดยมีบทบาทหน้าที่ดูแลอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงานของบุคลากรการบินไทยทั้งหมด ซึ่งมีผู้แทนของหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องร่วมเป็นคณะกรรมการฯ เพื่อทำหน้าที่ในการวางแผน กำหนดนโยบาย และแนวทางการดำเนินงานให้เป็นระบบสอดคล้องกับข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยมีการจัดประชุม เพื่อติดตามการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานในภาพรวมของการบินไทย ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

สำหรับการตรวจสอบสุขภาพของพนักงานประจำ จะมีการตรวจสอบสุขภาพปีละ 1 ครั้ง แบ่งเป็น

- 1 การตรวจสอบสุขภาพทั่วไปของพนักงานที่มีได้มีความเสี่ยง โดยตรวจสอบสุขภาพทั่วไป ของพนักงานที่มีได้มีปัจจัยความเสี่ยงในการทำงาน
- 2 การตรวจสอบสุขภาพของพนักงานที่ทำงานเกี่ยวกับปัจจัยเสี่ยง จะมีการพิจารณาจากลักษณะงานที่ทำและปัจจัยเสี่ยงในการทำงานและพิจารณารายการตรวจสอบสุขภาพโดยแพทย์แผนปัจจุบัน ชั้นหนึ่งที่ได้รับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพด้านอาชีวเวชศาสตร์ หรือที่ผ่านการอบรมด้านอาชีวเวชศาสตร์

โดยหน่วยงานอาชีวอนามัยและความปลอดภัยต้องมีการเข้าตรวจพื้นที่ทำงานต่างๆ และดูปัจจัยเสี่ยงในพื้นที่และการปฏิบัติงาน กรณีที่พบพื้นที่ที่มีปัญหาเรื่องสภาวะแวดล้อมในการทำงานที่คาดว่าจะมีปัญหาจากสภาพสภาวะแวดล้อมในการทำงานต้องมีการตรวจสอบค่าของมลภาวะในพื้นที่นั้นๆ ว่าอยู่ในเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนดตลอดจนการพิจารณาทางปรับปรุงแก้ไข



# การดูแลสุขภาพ

## และความปลอดภัยของลูกค้า

การบินไทยมุ่งมั่นพัฒนาปรับปรุงคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการ โดยคำนึงถึงสุขภาพและความปลอดภัยของลูกค้าเป็นหลัก เพื่อให้ลูกค้าในแต่ละกลุ่มเป้าหมายมีประสบการณ์เดินทางที่ดีและมั่นใจในการเดินทาง พร้อมทั้งสัมผัสถึงการบริการที่โดดเด่นงดงามพลานเอกลักษณ์ของความเป็นไทยในทุกกระบวนการเดินทาง ภายใต้แนวคิดและภาพลักษณ์ของนโยบายการบริการจากใจ (Service from the Heart)



การบินไทยได้กำหนดขั้นตอนการให้บริการและทำข้อตกลงระดับบริการครบวงจร (Service Level Agreement: SLA) กับทุกจุดบริการหลัก ตั้งแต่การสำรองที่นั่งบนเครื่องขึ้นการเดินทางที่จุดหมายปลายทาง รวมถึงตรวจสอบประเมินทุกจุดบริการเหล่านั้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุดจากการใช้บริการและผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพตลอดการเดินทาง มีการตรวจสอบติดตามคุณภาพการบริการให้เป็นไปตามคู่มือการปฏิบัติงาน (Service Operation Procedure) ด้วยการสุ่มตรวจสอบการปฏิบัติงานแบบไม่แจ้ง (Mystery Shopping) รวมถึงการประเมินความพึงพอใจเปรียบเทียบกับผลิตภัณฑ์และบริการจากหน่วยงานภายนอก (Third Party Survey)



# โครงการ Resilience Engineering for Safety Leadership

ในปี 2561 การบินไทยได้นำหลักการ Resilience Engineering มาใช้เพื่อยกระดับมาตรฐานความปลอดภัย ให้อยู่ในระดับสูงสุดในอุตสาหกรรมการบินของโลกได้อย่างยั่งยืน โดยมีมาตรการ ดังนี้

## สาระที่ 1

### ระยะเวลาการดำเนินงาน : ปี 2561

ดำเนินโครงการ เพื่อวางรากฐานการสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยในองค์กรผ่านการสัมมนา และการทำแบบประเมิน

## สาระที่ 2

### ระยะเวลาการดำเนินงาน : ปี 2562

นำผลการประเมินที่ได้ไปจัดทำแผนและพัฒนา Safety Culture Dimensions ซึ่งประกอบด้วย

- ความมุ่งมั่นทางด้านความปลอดภัย (Commitment)
- ความเป็นธรรม (Justness)
- ข้อมูลข่าวสารทางด้านความปลอดภัย (Information)
- ตระหนักถึงความปลอดภัย (Awareness)
- การปรับรอดจากภาวะอันตราย (Adaptability)
- สร้างพฤติกรรมความปลอดภัย (Behavior)

โดยการนำผู้เชี่ยวชาญในเรื่องวัฒนธรรมความปลอดภัยมาให้ความรู้และพัฒนาศักยภาพ

## สาระที่ 3

### ระยะเวลาการดำเนินงาน : ปี 2563

การจัดทำหลักสูตร นวัตกรรมทางด้านความปลอดภัยแบบใหม่ (Resilience Safety) ให้แก่บุคลากร โดยเนื้อหาหลักสูตรในภาพรวมจะเน้นในเรื่อง

- การสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมุมมองใหม่ด้านความปลอดภัย (The New View of Safety)
- ความแตกต่างระหว่าง Work-as-imagined และ Work-as-done
- Closing the gap between Work-as-imagined และ Work-as-done
- Countering Drift

## สาระที่ 4

### ระยะเวลาการดำเนินงาน : ปี 2564

การจัดทำหลักสูตรนวัตกรรมทางด้านความปลอดภัยแบบใหม่ (Resilience Safety) ให้แก่บุคลากร โดยเนื้อหาหลักสูตรในภาพรวมจะเน้นในเรื่อง

- Achieving Safety Leadership
- What if things go wrong?
- การนำแนวทางการสอบสวนอุบัติเหตุ/อุบัติการณ์มาพัฒนาเนื้อหาการอบรม (Training for Incident Investigation)
- Safety Heroes

รวมถึงการจัดฝึกซ้อมด้านความมั่นคงการบิน (Aviation Security Exercise 2018) เพื่อให้ทุกหน่วยงานเตรียมพร้อมรองรับภัยคุกคามได้อย่างมีประสิทธิภาพ และยังเป็นการสร้างกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันเหตุและแก้ไขปัญหาลูกเรือในภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นได้อย่างทันท่วงทีและครอบคลุมในทุกสถานการณ์

การบินไทยยังมีโครงการติดตั้งเครื่องกระตุกหัวใจไฟฟ้าชนิดอัตโนมัติ (AED) ในพื้นที่การให้บริการของการบินไทยจำนวน 7 เครื่อง และยังมีแผนการจัดทำหลักสูตรฝึกอบรมการช่วยชีวิตพื้นฐานโดยใช้เครื่อง AED ให้กับพนักงานและพนักงาน Outsource เพื่อใช้เครื่อง AED ในภาวะฉุกเฉินได้ ตลอดจนการจัดทำข้อมูลประชาสัมพันธ์ในรูปแบบอินโฟกราฟิกเพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าใจได้ง่าย



# การบริหารจัดการความเสี่ยง

## ด้านความมั่นคงการบิน (Aviation Risk Assessment)

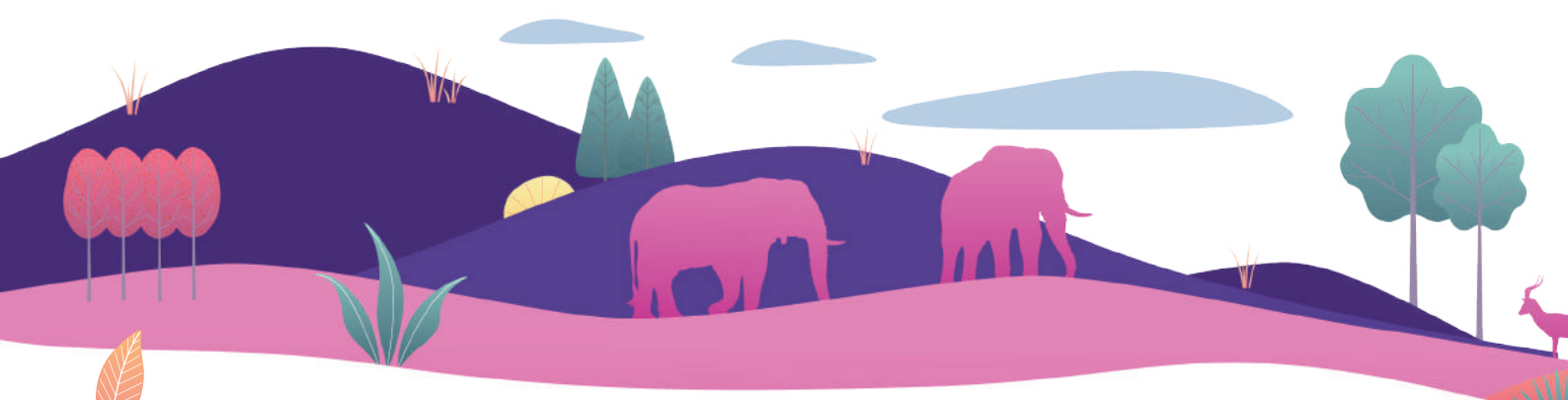
การบินไทยเข้าร่วมเป็นสมาชิกเครือข่ายด้านความมั่นคงการบิน (Aviation Security Network) ทั้งในระดับประเทศและระดับภูมิภาค เพื่อให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารและติดตามสถานการณ์ความมั่นคงการบินในทุกภูมิภาคและ 47 พื้นที่ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ประเมินความเสี่ยงถึงแนวโน้มที่อาจจะเป็นอันตรายต่อธุรกิจของการบินไทย เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารในการเพิ่มหรือลดระดับมาตรการความมั่นคงการบินพิเศษ (Special Security Arrangement: SSA) ให้ความเหมาะสมสอดคล้องกับสถานการณ์ ทั้งในภาวะปกติและภาวะฉุกเฉิน



การบินไทยได้ปฏิบัติตามมาตรฐานข้อกำหนดด้านความมั่นคงการบิน (Aviation Security) ของการบินไทยและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศอย่างเคร่งครัด ได้แก่

- องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization: ICAO)
- สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (Civil Aviation Authority of Thailand: CAAT)
- หน่วยงานด้านความมั่นคงในการเดินทางของประเทศออสเตรเลีย (Office of Transport Security: OTS)
- กฎข้อบังคับของสหภาพยุโรป (European Union Regulations: EU Regulations)
- หน่วยงานด้านความมั่นคงของประเทศเยอรมัน (German Civil Aviation Authority: LBA)
- หน่วยงานด้านความมั่นคงของประเทศอังกฤษ (Department for Transport: DfT)
- หน่วยงานด้านความมั่นคงของประเทศสวิตเซอร์แลนด์ (Federal Office of Civil Aviation: FOCA)
- หน่วยงานด้านความมั่นคงของประเทศญี่ปุ่น (Japan Civil Aviation Bureau: JCAB)
- มาตรฐานการตรวจประเมินความปลอดภัยด้านการปฏิบัติการจากสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (IATA Operational Safety Audit: IOSA)

รวมถึงกฎเกณฑ์ ข้อบังคับ ข้อกำหนดของประเทศที่การบินไทย มีเส้นทางการบิน อีกทั้งการบินไทย มีระบบการบริหารจัดการด้านความมั่นคงการบิน (Security Management System: SeMS) ที่มีประสิทธิภาพสอดคล้องกันอย่างทั่วถึงทั้งองค์กร เพื่อให้การปฏิบัติงานด้านความมั่นคงการบินอยู่ในระดับที่สูงกว่ามาตรฐานสากล



# การบริหารจัดการ

## ภาวะวิกฤติ

การบินไทยตระหนักถึงความสำคัญในการบริหารจัดการภาวะฉุกเฉินและภาวะวิกฤติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้ความช่วยเหลือด้านมนุษยธรรมแก่ผู้ประสบภัยพิบัติทางการบิน ทั้งผู้โดยสาร พนักงานปฏิบัติงานและครอบครัว รวมทั้งสายการบินพันธมิตร และสายการบินอื่นๆ ที่มีข้อตกลงร่วมกันในกรณีที่เกิดอุบัติเหตุทางการบิน และสอดคล้องกับมาตรฐานระเบียบข้อบังคับสากลขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) และข้อตกลงระหว่างพันธมิตรทางการบิน

โดยที่การบินไทยเตรียมความพร้อมสำหรับบุคลากร ในการบริหารจัดการภาวะวิกฤติให้กับองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผ่านการจัดสัมมนา “Team Spirit for FAST Seminar & Workshop 2018” เพื่อเตรียมความพร้อมเข้าปฏิบัติหน้าที่เมื่อเกิดภาวะวิกฤติได้อย่างครอบคลุมในทุกภารกิจ อีกทั้งยังเป็นการแสดงออกถึงวัฒนธรรมองค์กร THAI Spirit ที่ปลูกฝังอยู่ในพนักงานการบินไทยทุกคน ซึ่งในโครงการนี้มีพนักงานเข้าร่วมเป็นอาสาสมัครทีม FAST จำนวนกว่า 600 คน



นอกจากนี้ การบินไทยได้เข้าร่วมการฝึกซ้อมแผนฉุกเฉินเต็มรูปแบบประจำปี 2561 การฝึกซ้อมการบริหารจัดการในภาวะฉุกเฉินเต็มรูปแบบตามแผนฉุกเฉินท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (SEMEX-18) การเข้ายึดโดยมีขอบข่ายกฎหมาย กรณีการจับตัวประกัน และการฝึกซ้อมการบริหารจัดการในภาวะฉุกเฉินเต็มรูปแบบ ตามแผนฉุกเฉินท่าอากาศยานดอนเมือง (DEMEX-18) กรณีผู้วางระเบิดอาคารผู้โดยสารและเกิดเหตุระเบิด รวมทั้งเพื่อสามารถพร้อมรับมือกับเหตุฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้น จึงมีศูนย์ปฏิบัติการภาวะวิกฤติ (Crisis Management & Operations Center: CMOC) ทำหน้าที่เฝ้าระวังเหตุที่อาจเป็นภัยคุกคามต่อการประกอบธุรกิจของการบินไทยตลอด 24 ชั่วโมง อีกทั้งมีการฝึกอบรม การจัดสัมมนาแลกเปลี่ยนให้ความช่วยเหลือด้านมนุษยธรรมแก่ผู้ประสบภัยฯ (Family Assistance & Support Team: FAST Center) สอดคล้องกับมาตรฐาน ระเบียบข้อบังคับระหว่างประเทศ สำหรับเที่ยวบินของสายการบินพันธมิตร และสายการบินที่มีข้อตกลงร่วมกัน

ด้วยมาตรฐานและการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพทำให้การบินไทยสามารถบริหารจัดการกับเหตุการณ์ต่างๆ ในปี 2561 ได้อย่างมีประสิทธิภาพให้การสนับสนุนภาครัฐด้านการบริหารจัดการ และให้การดูแลผู้โดยสารของเที่ยวบินไปประกอบพิธีฮัจญ์ ณ ประเทศซาอุดีอาระเบีย รวมทั้งมีการบริหารจัดการกรณีเกิดภัยธรรมชาติและโรคระบาด เช่น สถานการณ์ภูเขาไฟอากุง ที่เกาะบาหลี สาธารณรัฐอินโดนีเซียปะทุ และภูเขาไฟมายอน ที่เกาะลูซอน ประเทศฟิลิปปินส์ สถานการณ์พายุไต้ฝุ่นมาเรีย ไต้ฝุ่นนัมบี ไต้ฝุ่นเจบี ไต้ฝุ่นเซงตารี ไต้ฝุ่นกองเรย และไต้ฝุ่นมังคุด สถานการณ์โรคระบาดไวรัสโคโรนา ที่สาธารณรัฐอินเดีย สร้างความมั่นใจในมาตรฐานความปลอดภัยของการบินไทยที่อยู่ในระดับมาตรฐานสากลและเพื่อให้มั่นใจได้ว่า การบินไทยจะสามารถดำรงธุรกิจได้อย่างต่อเนื่องในทุกสถานการณ์





## ผลการดำเนินงาน ปี 2561

(416-1)

126 ครั้ง ที่ได้รับการตรวจสอบมาตรฐานด้านความปลอดภัย (Ramp Inspection) โดยหน่วยงานกำกับดูแลด้านการบินพลเรือนของประเทศต่างๆ ไม่พบข้อบกพร่องที่มีนัยสำคัญ กรณีที่พบข้อบกพร่อง สามารถแก้ไขได้ภายในเวลาที่กำหนด

ความปลอดภัย 100% จากการตรวจประเมินเรื่องสุขภาพและความปลอดภัยของลูกจ้างในการให้บริการและผลิตภัณฑ์ของการบินไทย ไม่มีเหตุการณ์ที่ไม่ปลอดภัยที่เกิดจากการให้บริการและผลิตภัณฑ์ของการบินไทย

การบินไทย ผ่านการตรวจประเมินทุกสองปีครั้งล่าสุดเมื่อเดือนพฤษภาคม 2561 และได้รับใบรับรองคุณภาพสากลด้านความปลอดภัยในการปฏิบัติการของพื้นที่บริการภาคพื้น (IATA Safety Audit for Ground Operations (ISAGO) ตั้งแต่ปี 2560

ระบบบริหารจัดการด้านความมั่นคงการบิน (Security Management Systems/ SeMS) ของ การบินไทย ผ่านการตรวจประเมินจากทุกหน่วยงานที่มาทำการตรวจประเมินทั้งสิ้น 26 ครั้ง โดยไม่พบข้อบกพร่องที่มีนัยสำคัญ





# การตอบสนอง

ความพึงพอใจของลูกค้า (103-2, 103-3)



การบินไทยมุ่งเน้นการให้ความสำคัญกับลูกค้า โดยการสร้างประสบการณ์การเดินทางและการส่งมอบการบริการที่ตรงตามความต้องการของลูกค้า เพื่อเชื่อมการเดินทางของลูกค้าให้ไร้รอยต่อ เน้นการให้บริการอย่างมีคุณภาพ ด้วยอรรถาศัยยโมตรี พสานเอกลักษณ์ของความเป็นไทย เพื่อให้ลูกค้าแต่ละกลุ่มเป้าหมายได้สัมผัสประสบการณ์ตามที่คาดหวังตลอดการเดินทาง

ในปี 2561 การบินไทยได้วางแผนยุทธศาสตร์ให้ทุกหน่วยธุรกิจการบินสามารถทำงานร่วมกันและเชื่อมโยงข้อมูลเข้าด้วยกัน เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ใช้ในการพัฒนาการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของพู่โตยสารในทุกกลุ่มเป้าหมายอย่างแท้จริง





# แนวทางการบริหารจัดการ

## และผลการดำเนินงาน (103-2)

การบินไทยมุ่งมั่นพัฒนาปรับปรุงคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการในทุกจุดสัมผัสอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ลูกค้าในแต่ละกลุ่มเป้าหมายได้สัมผัสประสบการณ์การบินที่โดดเด่นตามแผนเอกลักษณ์ของความเป็นไทย โดยเริ่มต้นตั้งแต่การบริการก่อนเที่ยวบิน (Pre-flight Services) การบริการบนเที่ยวบิน (In-flight Service) ไปจนถึงการให้บริการหลังเที่ยวบิน (Post-flight Services) ซึ่งพนักงานการบินไทยทุกคนยึดมั่นมาตรฐาน 5 ทศวรรษ ของการให้บริการด้วยแนวคิดและภาพลักษณ์ที่ชัดเจนภายใต้นโยบายบริการจากใจ (Service from the Heart)

### การบริการก่อนเที่ยวบิน

#### Pre-flight Service

- การบินไทยพัฒนาระบบการให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต โทรศัพท์มือถือ (Thai Airways Mobile Apps) เพื่อเพิ่มความสะดวกสบายและความรวดเร็วให้กับลูกค้า เช่น ข้อมูลการจองบัตรโดยสาร รายละเอียดเที่ยวบิน เที่ยวบิน ช่องทางการ Check-in ด้วยตนเอง และให้บริการ Website Live Chat 24 ชั่วโมง

### การบริการบนเที่ยวบิน

#### In-flight Service

- การบินไทยได้คัดสรรและจัดหาอุปกรณ์สำหรับใช้บริการบนเครื่องบินระดับ World Class ที่ถือเป็น Touch Point ของ Five Stars Airline Rating ได้แก่ ทุ้งพุ่ม Comfort Wear ชุดอำนวยความสะดวก สำหรับผู้โดยสารชั้นหนึ่ง และชั้นธุรกิจ
- การบินไทยปรับปรุงและออกแบบรายการอาหารที่ใช้บริการในชั้นหนึ่งและชั้นธุรกิจ โดยผู้เชี่ยวชาญและชำนาญการ ซึ่งได้คำนึงถึงรสชาติอาหารที่เป็นแบบฉบับของแต่ละชนิด นอกจากนี้ยังได้นำผลิตภัณฑ์วิสาหกิจชุมชน (OTOP) ขึ้นบริการบนเที่ยวบิน เพื่อตอบสนองต่อนโยบายของรัฐบาลที่ส่งเสริมผลิตภัณฑ์วิสาหกิจชุมชน
- การบินไทยอยู่ระหว่างการดำเนินการปรับปรุงที่นั่งโดยสารบนเครื่องบินแอร์บัส A330-300 จำนวน 3 ลำ ให้มีความทันสมัยและสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น โดยเก้าอี้สามารถปรับเอนนอนราบได้ 180 องศา อีกทั้งยังได้ให้บริการอินเทอร์เน็ต (Thai Sky Connect) บนเครื่องบินจำนวน 36 ลำ เพื่อให้ผู้โดยสารสามารถติดต่อสื่อสารกับภาคพื้นได้

# การสื่อสารทางการตลาด

## การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ (103-1, 103-2, 103-3)

การบินไทย มุ่งเน้นการสื่อสาร การโฆษณา และสร้างความเข้าใจในการสื่อสารที่ชัดเจนต่อลูกค้าด้วยความรับผิดชอบ ด้วยกลยุทธ์หลัก 3 ประการ คือ ภาพลักษณ์ (Branding) ผลิตภัณฑ์และบริการ (Product & Service) และเส้นทางการบิน (Network) มาอย่างต่อเนื่อง

ปี 2561 การบินไทย ได้เพิ่มช่องทางการโฆษณาและสื่อสารการตลาดให้มีความเหมาะสมกับในแต่ละกลุ่มลูกค้า และยังเพิ่มความสามารถในการติดต่อสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น Facebook, Line Official, Instagram, WeChat ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น การบินไทยยังมีความมุ่งมั่นให้ความสำคัญกับการพัฒนาภาพลักษณ์ (Branding) ที่ถือเป็นหัวใจสำคัญของกลยุทธ์หลักให้มีความเป็น Premium ตลอดจนการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อโฆษณาในรูปแบบที่หลากหลายภายใต้พื้นฐานความจริง หลีกเลี่ยงการใช้ถ้อยคำเกินจริง โดยชิ้นงานทุกชิ้นจะต้องผ่านขั้นตอนการอนุญาตการเผยแพร่จาก “คณะกรรมการตรวจพิจารณาภาพยนตร์โฆษณาทางโทรทัศน์” จากผลการดำเนินงานในปี 2561 การบินไทย ไม่ได้รับการร้องเรียนในกรณีที่มีการโฆษณา หรือประชาสัมพันธ์เกินจริงแต่อย่างใด <sup>(417-2, 417-3)</sup>

### ความเป็นส่วนตัวของลูกค้า

(103-1, 103-2, 103-3)

การบินไทยได้แต่งตั้งมอบหมายการปฏิบัติหน้าที่เจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Data Protection Officer – DPO) และผู้แทนในสหภาพยุโรป ตามกฎหมาย (General Data Protection Regulation - GDPR) และได้มีการจดทะเบียนและแจ้งการแต่งตั้งดังกล่าวแก่สำนักงานคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Data Protection Authority) ต่างๆ ของยุโรปไว้เป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งจะเป็นการลดความเสี่ยงที่ข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า และพนักงานเกิดการรั่วไหลจากการปฏิบัติงาน ทั้งนี้การบินไทยได้จัดทำช่องทางการใช้สิทธิต่างๆ ตามกฎหมาย GDPR สำหรับลูกค้าไว้ 2 ช่องทาง ได้แก่ [privacy@thaiairways.com](mailto:privacy@thaiairways.com) และ [eu.representative@thaiairways.com](mailto:eu.representative@thaiairways.com)

GDPR ถือเป็นกฎข้อบังคับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่ออกโดยสหภาพยุโรป (EU) โดยมีขอบเขตการบังคับใช้กับองค์กรหรือหน่วยงานที่มีการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล โดยองค์กรหรือหน่วยงานนั้นต้องมีสถานประกอบการตั้งอยู่ในสหภาพยุโรป และมีการเสนอขายสินค้าหรือบริการแก่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลในสหภาพยุโรป

ในปี 2561 การบินไทย ไม่มีข้อร้องเรียนในกรณีที่เกี่ยวข้องกับการละเมิดความเป็นส่วนตัวของลูกค้าหรือการสูญหายของข้อมูลลูกค้า <sup>(418-1)</sup>





# การประเมินความพึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า

# ช่องทางการตรวจสอบและ ประเมินคุณภาพการบริการในทุกจุดบริการหลัก (103-3)



การบินไทยได้นำแบบสอบถามความคิดเห็นของลูกค้า (THAI Customer Satisfaction Survey) มาใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินความพึงพอใจ โดยจะนำความคิดเห็นและข้อติชมของลูกค้ามาพัฒนาผลิตภัณฑ์และการให้บริการ รวมถึงรักษามาตรฐานในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

การบินไทยมอบหมายให้หน่วยงานที่ดูแลเรื่องมาตรฐานคุณภาพการบริการ (Service Quality Standard Department) โดยดำเนินการแบบ Mystery Shopper ทั้งจากหน่วยงานกลาง และการว่าจ้างสถาบันผู้เชี่ยวชาญ เพื่อเป็นการยกระดับคุณภาพบริการให้ครอบคลุมตามมาตรฐานการบริการที่ได้สัญญาไว้กับลูกค้า และส่งมอบการบริการที่มีความสม่ำเสมอเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด อีกทั้งการบินไทยได้ดำเนินการพัฒนาและแก้ไขปรับปรุง รวมถึงการติดตามความคืบหน้าการดำเนินการตามแผนพัฒนาผลิตภัณฑ์และการบริการของจุดบริการ

✓ การประเมินความพึงพอใจทางออนไลน์

**e-TCSS**  
Electronic THAI Customer Satisfaction Survey

✓ การประเมินความพึงพอใจเปรียบเทียบผลิตภัณฑ์และการบริการกับสายการบินคู่แข่ง

**IATA-Airs@t**  
International Air Transport Association – Airline Satisfaction

✓ การประเมินความพึงพอใจของสมาชิกสะสมไมล์ร่วมกับสายการบินพันธมิตร สตรี อัลไลแอนซ์

**Star OCSS**  
Star Alliance Online Customer Satisfaction Survey

✓ การวิเคราะห์ข้อมูลติชมจากลูกค้า

**CFMS**  
Customer Feedback Management System

✓ การสำรวจความต้องการของลูกค้าในแต่ละกลุ่มลูกค้า

**Customer Needs**



# อัตราความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของการบินไทย

ผลการดำเนินงาน ปี 2561

สำหรับอัตราความพึงพอใจของลูกค้า การบินไทยจะนำไปสังเคราะห์ ร่วมกับการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ เพื่อใช้เป็นแนวทางสนับสนุนการวางกลยุทธ์ สำหรับการพัฒนา และการปรับปรุงผลิตภัณฑ์การให้บริการ เพื่อสร้างความ ประทับใจให้กับลูกค้าต่อไป

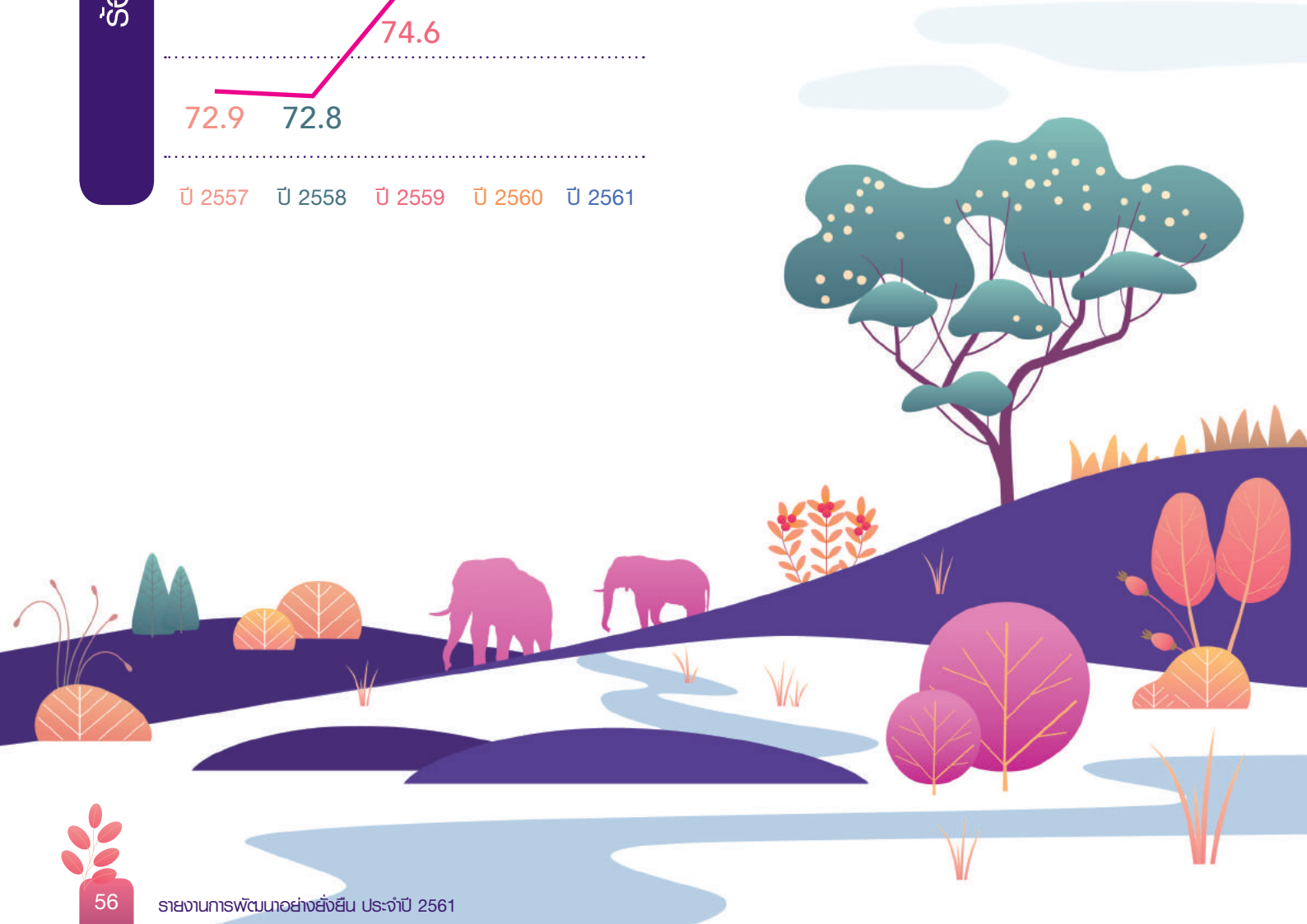
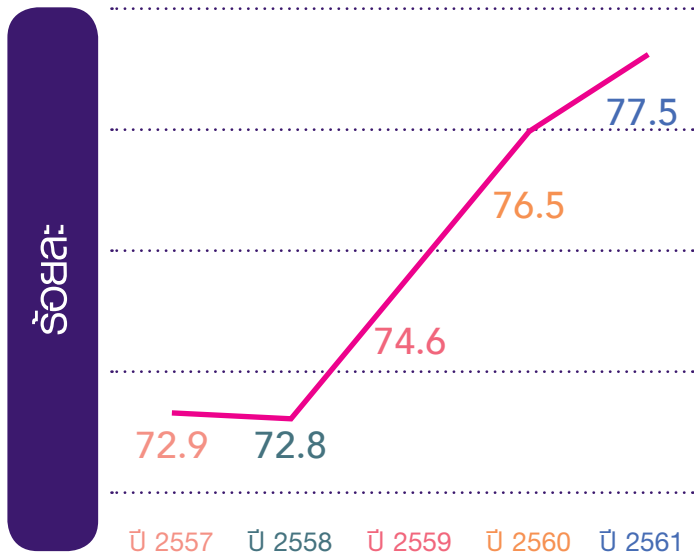
พัฒนาระบบการให้บริการผ่านโทรศัพท์มือถือ Thai Airways Mobile Apps

ไม่ได้รับการถูกร้องเรียนในกรณีที่มีการโฆษณาหรือ ประชาสัมพันธ์เกินจริง

ไม่มีข้อร้องเรียนในกรณีที่เกี่ยวข้องกับการละเมิดความเป็นส่วนตัวของ ลูกค้าหรือการสูญหายของข้อมูลลูกค้า

ลูกค้ามีอัตราความพึงพอใจต่อการให้บริการของการบินไทยร้อยละ 77.5

อัตราความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของการบินไทย







# การทำงาน

ต้นสังคม (102-1)

การbinไทยมุ่งเน้นการสร้างคุณค่าในทุกมิติ โดยตระหนักถึงความสำคัญของการแบ่งปันและการพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในสังคมให้ยั่งยืนมาอย่างต่อเนื่อง และจากความมุ่งมั่นในการริเริ่มโครงการเพื่อพัฒนาสังคมในมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ตลอดจนการสนับสนุนคุณภาพชีวิตของคนในสังคม ในปี 2561 การbinไทยได้ดำเนินโครงการและสนับสนุนกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมที่สำคัญ ดังนี้





# ด้านการศึกษา

# ด้านสาธารณสุข



การสนับสนุนการศึกษาให้กับเยาวชนในจังหวัดสุราษฎร์ธานี และจัดโครงการโกลบอลเตอร์รารีวาน เสริมสร้างทักษะการใช้ภาษาอังกฤษและทักษะการเป็นผู้นำให้แก่เยาวชน โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนการบิโนไทย จังหวัดสระแก้ว และการบิโนไทยร่วมกับมูลนิธิแอร์บัสจัดกิจกรรม “ปันรักจากการบิโนไทยสู่ชายแดนใต้” ส่งมอบกระเป๋าและอุปกรณ์การเรียนให้แก่เยาวชนในจังหวัดนราธิวาส

การอำนวยความสะดวกของทีมผ่าตัดของศูนย์รับบริจาคอวัยวะอวัยวะไตในประเทศไทยในการขนส่งอวัยวะไปยังต่างจังหวัดทั่วประเทศ ผ่านเส้นทางบินภายในประเทศที่เป็นจุดบินของการบิโนไทยอย่างต่อเนื่อง กิจกรรมวิ่งการกุศล “Run for Life” สมทบทุนช่วยเหลือผู้ป่วยโรคมะเร็ง และโครงการ “ถ่ายทอดความรู้จากการบิโนสู่การแพทย์” สำหรับบุคลากรทางการแพทย์โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า การบิโนไทยร่วมกับโรงพยาบาลศิริราช จัดโครงการ “โมสปีนสุข” ขอรับบริจาคโมสจากสมาชิกรอฮิล ออร์คิด พลัส เพื่อสมทบทุนจัดหาครุภัณฑ์ทางการแพทย์ โรงพยาบาลศิริราช และการบิโนไทยได้ร่วมประชาสัมพันธ์โครงการ “สร้างสะพานบุญ เชื่อมต่อชีวิต” ให้แก่สมาชิกรอฮิล ออร์คิด พลัส และลูกศิษย์การบิโนไทย เพื่อสนับสนุนการสร้างทางเชื่อมต่อระหว่างทางเดิน Skywalk กับอาคารอดิสมพระเกียรติรัชกาลที่ 9 ชั้น 2 โรงพยาบาลตำรวจ

## การช่วยเหลือพี่น้องชาวเกษตรกรไทย

การสนับสนุนสิ่งชื้อพผลิตทางการเกษตรและผลิตภัณฑ์แปรรูปทางการเกษตรจากทุกภาคของประเทศไทย เพื่อนำมาผลิตเป็นอาหารให้บริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน เช่น พืชผักผลไม้เมืองหนาวของโครงการหลวง พผลิตทางการเกษตรของกลุ่มเกษตรกรจังหวัดฉะเชิงเทรา ผลิตภัณฑ์แปรรูปทางการเกษตรจากดอกคำ ปลาย่างขงจากสมาคมผู้เพาะเลี้ยงปลาทะเลไทย นอกจากนี้การบิโนไทยยังได้สนับสนุนการจัดจำหน่ายสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP) บนเครื่องบิน และให้บริการผลิตภัณฑ์ OTOP เป็นอาหารว่างในท้องรับรองพิเศษของการบิโนไทยที่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ



## การช่วยเหลือผู้ประสบภัย



การบินไทย ช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย ณ แขวงอัตตะปือ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยสนับสนุนการขนส่งเครื่องอุปโภคบริโภคทางคาร์โก้ และร่วมบริจาคเงินช่วยเหลือแก่ผู้ประสบภัย การบินไทยและไทยสมายล์สนับสนุนการเดินทางและขนส่งสัมภาระให้กับทีมกู้ภัยจากสหราชอาณาจักร เครือรัฐออสเตรเลียและสาธารณรัฐประชาชนจีน ช่วยเหลือผู้พิงคอสอนและเยาวชนจำนวน 13 ราย ที่ติดในท่าหลวงขุนน้ำนางนอน จังหวัดเชียงราย รวมทั้งส่งทีมนักบินเขาและเก็บรังนกนางแอ่นจากเกาะสิบง จังหวัดตรัง กลับสู่ภูมิลำเนาหลังเสร็จสิ้นภารกิจ

## การส่งเสริมด้านศาสนาและวัฒนธรรม

การบินไทยจัดพาป่า “สายธารแห่งเมตตาทอดฟ้าป่าวัดพระบาทน้ำพุ” และบริจาคเครื่องใช้สำหรับผู้ป่วย ณ วัดพระบาทน้ำพุ จังหวัดลพบุรี ทำบุญพาป่าสำนักการบินไทย 10 ปี พระพุทธปฏิมาสุวรรณภูมิสิริโชค ภ.ป.ร. และถวายฟ้าห่ม ข้าวสาร และถั่วตาลแด่ลามะน้อย ณ วัดไทยสุภพินี สหพันธ์สาธารณรัฐประชาธิปไตยเนปาล รวมทั้งส่งมอบหนังสือธรรมะให้หน่วยงานพิเศษทางวิทยุเพื่อถวายแด่พระภิกษุสงฆ์ในวัด 3 จังหวัดชายแดนใต้

## การดูแลประชาชนภาคส่วนต่างๆ



กิจกรรมมอบของขวัญและจักรยานในงานวันเด็กโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนการบินไทย จังหวัดสระแก้ว และการจัดเที่ยวบินพิเศษนำผู้ลี้ภัยมนุษยธรรมจากประเทศซูดานและซีเรีย จำนวน 28 เที่ยวบิน ผู้โดยสาร 4,046 คน การสนับสนุนอำนวยความสะดวกในการเดินทางของนักกีฬาพาราโอลิมปิกไทย การเดินทางนักกีฬา Wheelchair เดินทางไปแข่งขันไตรกีฬา ณ ประเทศออสเตรเลีย การบินไทยสนับสนุน Snack Box จำนวน 1,000 กล่อง ให้บริการแก่ประชาชนที่ร่วมชมพิธีการเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวมหาวชิราลงกรณ 66 พรรษา โครงการหนังสือ-ขอ รับบริจาคเสื้อผ้าสิ่งของเหลือใช้ให้มูลนิธิบ้านนกขมิ้น โครงการมือถือเก่าไป ชีวิตใหม่มา รับบริจาคโทรศัพท์มือถือเก่าไปรีไซเคิลอย่างถูกวิธีรับแลพิช และนำรายได้จากการรีไซเคิลสมทบทุนสร้างโรงพยาบาลที่ขาดแคลนทั่วประเทศ กิจกรรม “เยี่ยมผู้สูงอายุ” ณ บ้านพักคนชรารังสิต และกิจกรรมมอบเงินบริจาคและสิ่งของให้แก่มูลนิธิธรรมิกชน เพื่อคนตาบอดแห่งประเทศไทย



# ต้นสิ่งแวดล้อม

# ความร่วมมือกับพันธมิตร

ทางธุรกิจส่งเสริมความยั่งยืน



โครงการ “ประเมินคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กรและกิจกรรม  
เขตเศรษฐกิจคาร์บอน” พื้นที่สุวรรณภูมิและสำนักงานใหญ่ เพื่อทามาตรฐาน  
การลดการปลดปล่อยและบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจกขององค์กร  
กิจกรรม “การบินไทยลดใช้พลังงาน ใส่ใจสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย”  
ครั้งที่ 8 เป็นความสำคัญเรื่องการบริหารจัดการต้นพลังงาน สิ่งแวดล้อม  
และสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี กิจกรรม “การบินไทยคืนชีวิตให้กุหลอง  
เสียบัวกวาด” เพื่อรักษาสภาพน้ำในคลองเสียบถนนวิภาวดีรังสิตหน้า  
การบินไทย ให้ใสสะอาด กิจกรรม “รวมไม้รักไม้ป่า รู้ค่าชุมชน” นำสมาชิก  
รอยัล ออร์คิด พลัส ท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ สนับสนุนนโยบายการท่องเที่ยว  
และกระจายรายได้ไปยังชุมชนบ้านกำเสือโอมสาคะ จังหวัดเพชรบูรณ์  
การบินไทยร่วมกับบริษัท ไทยวาโก้ จำกัด (มหาชน) รับบริจาคสบู่  
ที่โมเสลแล้วจำนวนมากกว่า 200 กิโลกรัม เพื่อใช้เป็นพลังงานทดแทนสบู่  
ก้อน และนำวัสดุเหลือใช้บางส่วนเป็นวัตถุดิบสร้างอาชีพแก่สตรีด้วย  
โอกาส พนักงานสถานีเกิดร่วมทำความสะอาดและปรับปรุงภูมิทัศน์ตั้งแต่  
บริเวณทิวทางวังสนามบินภูเก็ตถึงอุทยานแห่งชาติสิรินาถ ในโครงการ  
“ทำอากาศยานภูเก็ต รักชุมชน”

การบินไทยและบริษัท โรส รอยซ์ ร่วมวิจัยและพัฒนาเครื่องยนต์  
Trent XWB แห่งแรกของโลก เพื่อถ่ายทอดเทคโนโลยีขั้นสูงในอุตสาหกรรม  
การบินสู่ประเทศไทย และการบินไทยจัดโปรแกรมท่องเที่ยวทัวร์ฮ้าง  
หลวงมากกว่า 20 โปรแกรม สนับสนุนยุทธศาสตร์ การส่งเสริมการ  
ท่องเที่ยวเมืองรองในการพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในโครงการ  
“ไทยเที่ยวไทย ไทยยั่งยืน”







## การดำเนินงาน

ต้นมิตีสิ่งแวดล้อม (103-1,103-3)

ในปัจจุบันสถานการณ์สิ่งแวดล้อมโลกได้ทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะปัญหาเรื่องมลพิษทางอากาศ และภัยพิบัติจากการเปลี่ยนแปลงแบบกะทันหันของสภาพอากาศ ที่ส่งผลกระทบต่อทางอ้อมต่อการถูกทำลายของระบบนิเวศ ซึ่งเป็นปัญหาที่หลายประเทศทั่วโลก รวมทั้งประเทศไทยกำลังเผชิญอยู่ในขณะนี้ ดังนั้นการมีนโยบายในฐนะสายการมีนแห่งชาติ และเป็นที่ยุ้จักในระดับสากล ทั้งยังเป็นรัฐวิสาหกิจรายใหญ่ของประเทศ จึงขอร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการบรรเทาผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม โดยได้ผนวกประเด็นด้านสิ่งแวดล้อมเข้ากับยุทธศาสตร์ของการมีนไทย ภายใต้กรอบแนวคิด “การเดินทางแบบรักษ์สิ่งแวดล้อม” หรือ “Travel Green”

# การเดินทางแบบรักษ์สิ่งแวดล้อม

## Travel Green

ภายใต้กรอบแนวคิด “การเดินทางแบบรักษ์สิ่งแวดล้อม” หรือ “Travel Green” แบ่งการดำเนินงานเป็น 4 ด้าน ได้แก่



การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

Climate Change



การบริหารจัดการวัสดุอย่างยั่งยืน

Sustainable Material  
Management



การใช้ทรัพยากรอย่างยั่งยืน

Sustainable Use of  
Resources



การรักษาระบบนิเวศและความ

หลากหลายทางชีวภาพ

Biodiversity and  
Ecosystem Services

การบินไทยจัดทำนโยบายการจัดการสิ่งแวดล้อม ที่อ้างอิงตามการรับรองมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001:2015 หรือนโยบาย 4ป ประกอบด้วย ปกป้องสิ่งแวดล้อม ป้องกันการเกิดมลพิษ ปฏิบัติตามกฎหมาย และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อกำหนดเป็นแนวทางการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม ผ่านการสร้างสรรคผลผลิตที่ดีและบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม อาทิ การพัฒนาการจัดการสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐานสากล การกำหนดให้ลดการทำการกิจกรรมที่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม การสร้างจิตสำนึก และฝึกอบรมพนักงานในด้านสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง การร่วมสนับสนุนการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมแก่สังคม และองค์กรต่างๆ ตลอดจนการเผยแพร่ข้อมูลด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมของการบินไทย ซึ่งการดำเนินงานดังกล่าวสามารถลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมที่เกิดจากกระบวนการทำงาน และการดำเนินธุรกิจหลักได้อย่างมีประสิทธิภาพ





# แนวทางการบริหารจัดการ

และผลการดำเนินงาน (103-2)



การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

Climate Change

(103-1, 103-2, 103-3)

เนื่องด้วยปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศเป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อในวงกว้าง และจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากหลายหน่วยงานทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และรัฐวิสาหกิจ ตลอดจนการประสานความร่วมมือในระดับสากล เพื่อร่วมหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน ผ่านการเข้าร่วมประชุมสมัชชาประเทศภาคีอนุสัญญาสหประชาชาติ ว่าด้วยการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ สมัยที่ 21 (The Twenty first session of the conference of the Parties to the United Nations Framework convention on Climate Change : Cop 21) ณ กรุงปารีส ประเทศฝรั่งเศส โดยที่ประชุมมีมติเห็นชอบต่อข้อตกลงปารีส ซึ่งมีเป้าหมายในการควบคุมการเพิ่มขึ้นของอุณหภูมิเฉลี่ยของโลกให้ต่ำกว่า 2 องศาเซลเซียส เมื่อเทียบกับยุคก่อนอุตสาหกรรม และควบคุมการเพิ่มขึ้นของอุณหภูมิเฉลี่ยของโลกไม่ให้เกิน 1.5 องศาเซลเซียส



ในส่วนอุตสาหกรรมการบิน ที่ประชุมใหญ่สามัญ องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization – ICAO) ครั้งที่ 39 ได้มีมติเห็นชอบโดยใช้มาตรการ Carbon Offsetting and Reduction Scheme for International Aviation (CORSIA) เพื่อชดเชยและลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ของภาคการบินระหว่างประเทศ

ในปี 2561 องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) ได้กำหนดให้สำนักงานการบินพลเรือนของแต่ละประเทศเป็นผู้นำในการดำเนินการเพื่อให้เป็นไปตามแผนงานที่องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศได้กำหนดไว้ ซึ่งในประเทศไทย สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) ได้จัดประชุมร่วมกับสายการบินที่เกี่ยวข้อง เพื่อชี้แจง และเตรียมความพร้อมสำหรับการดำเนินงานตามมาตรการ CORSIA ดังกล่าว พร้อมทั้งการมอบหมายให้สายการบินแต่งตั้งผู้นำ และนำส่ง Emission Monitoring Plan ให้แก่สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.)

ทั้งนี้ การบินไทยได้ดำเนินการจัดส่งรายงานการปลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ และส่งมอบคาร์บอนเครดิต ประจำปี 2560 ให้แก่ German Emissions Trading Authority (DEHSt) ประเทศเยอรมนี ซึ่งเป็นผู้นำตลาดการบินไทย ในเดือนมีนาคมและเมษายน 2561 ตามลำดับ เพื่อให้เป็นไปตามระเบียบของ EU Emission Trading Scheme (EU ETS)



# คาร์บอนฟุตพริ้นท์

(305-5)

การบินไทยได้ตระหนักถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมมากขึ้นจากสภาพภูมิอากาศที่เปลี่ยนแปลง ซึ่งมีสาเหตุหลักมาจากปริมาณก๊าซเรือนกระจกสะสมในชั้นบรรยากาศเพิ่มขึ้น ดังนั้นการบินไทยจึงได้เข้าร่วมกับองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) หรือ อบก. ในโครงการ “ขยายผลกิจกรรมเขตเศรษฐกิจคาร์บอนเพื่อสนับสนุนตลาดคาร์บอนภาคสมัครใจภายในประเทศปีที่ 5” เพื่อประเมินผลการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของการบินไทย มีระยะเวลาประเมินตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม – 31 ธันวาคม 2560 โดยดำเนินการในพื้นที่สำนักงานใหญ่ และสำนักงานสุวรรณภูมิ ประกอบด้วย ฝ่ายช่าง ฝ่ายบริการการบิน ฝ่ายการพาณิชย์สินค้าและไปรษณียภัณฑ์ ฝ่ายบริการอุปกรณ์ภาคพื้น ฝ่ายบริการลูกค้าภาคพื้น และอาคารสำนักงานศูนย์ปฏิบัติการ ซึ่งมีผลการประเมินปริมาณการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจก ดังนี้



## อาคารสำนักงานใหญ่

มีปริมาณการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจก  
**17,220.65**  
ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า (Ton CO<sub>2</sub>e)

## อาคารสำนักงานสุวรรณภูมิ

มีปริมาณการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจก  
**124,650.66**  
ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า (Ton CO<sub>2</sub>e)



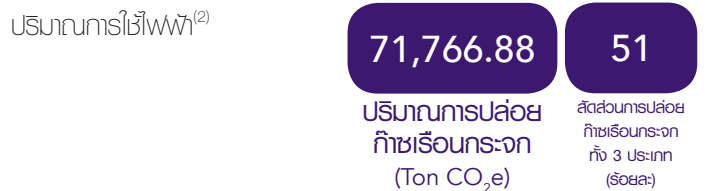
ทั้งนี้จากผลการประเมินพบว่าแหล่งปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่สำคัญคือปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้า ซึ่งการบินไทยกำหนดแนวทางการลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกผ่านการสนับสนุนโครงการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และได้รับการรับรองคาร์บอนเครดิตจากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) ได้แก่ การสนับสนุนโครงการพัฒนาพลังงานหมุนเวียน ของ บริษัท มิตรผล ไบโอเพาเวอร์ ตำบลช้างจังหวัดสุพรรณบุรี

## ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของการบินไทย ปี 2561

### การปล่อยก๊าซเรือนกระจกประเภทที่ 1 (305-1)



### การปล่อยก๊าซเรือนกระจกประเภทที่ 2 (305-2)



### การปล่อยก๊าซเรือนกระจกประเภทที่ 3 (305-3)



### การปล่อยก๊าซเรือนกระจก จากขอบเขตการดำเนินงาน ประเภทที่รายงานแยกเพิ่มเติม

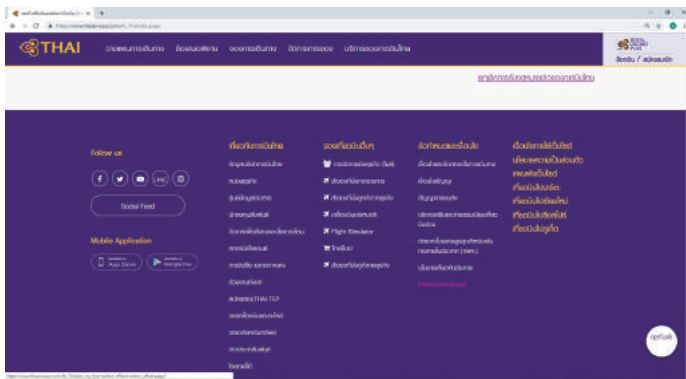


\* หมายเหตุ รายงานการปล่อยและดูดซับก๊าซเรือนกระจกของการบินไทย จัดทำเฉพาะพื้นที่อาคารสำนักงานใหญ่ และอาคารสำนักงานสุวรรณภูมิ  
(1) ขอบเขตของการดำเนินงานของก๊าซเรือนกระจกที่พิจารณา คือ คาร์บอนไดออกไซด์ (CO<sub>2</sub>), มีเทน (CH<sub>4</sub>), ไนตรัสออกไซด์ (N<sub>2</sub>O<sub>2</sub>), ไฮโดรฟลูออโรคาร์บอน (HFCs), เปอร์ฟลูออโรคาร์บอน (PFCs), เฮลฟลูออโรคาร์บอน (SF<sub>6</sub>), ไนโตรเจนฟลูออไรด์ (NF<sub>3</sub>), สารทำความเย็นชนิด R-22 (FCFC-22)  
(2) ปริมาณการใช้ไฟฟ้าในอาคาร 1-13

# คาร์บอน ออฟเซ็ท

(305-5)

การบินไทย ได้สานต่อโครงการ Thai Voluntary Carbon Offset ต่อเนื่องเป็นปีที่ 5 ผ่านการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้โดยสาร เพื่อให้ผู้โดยสารได้ตระหนักถึงความสำคัญของสภาวะการเปลี่ยนแปลงภูมิอากาศที่รวดเร็วในปัจจุบัน และร่วมเป็นพลังขับเคลื่อนในการบรรเทาผลกระทบดังกล่าว ดังนั้นการบินไทยจึงได้ร่วมมือกับสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (IATA) ในการจัดทำรายการชดเชยการปลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ของการบินไทย ซึ่งได้รับการตรวจสอบคุณภาพการชดเชยการปลดปล่อยคาร์บอนของโครงการ Carbon Offset Approval Scheme แห่งสหราชอาณาจักรอังกฤษ เพื่อนำให้แก่วินิจฉัยผู้โดยสารที่ต้องการชดเชยการปลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์จากการเดินทางทางอากาศด้วยความสมัครใจ



ในปี 2561 การบินไทยสามารถชดเชยการปลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ได้ถึงสิ้น 803 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า (Ton CO<sub>2</sub>e) หรือประมาณ 4,801 ตอลลาร์สหรัฐ ซึ่งนำไปสนับสนุนให้กับโครงการโรงไฟฟ้าพลังงานทางชีวภาพใช้ก๊าซชีวภาพจากการฟักมูล ฟันโครงการ Kamphaeng Saen East Landfill Gas to Electricity โดยบริษัท บางกอก กรีนเพาเวอร์ จำกัด ซึ่งได้รับการรับรองเครดิตประเภท Certified Emission Reductions (CERs) จากโครงการกลไกการพัฒนาที่สะอาด (Clean Development Mechanism : CDM)



การบริหารจัดการวัสดุอย่างยั่งยืน  
Sustainable Material  
Management

## โครงการพัฒนาระบบบริหารจัดการเอกสารภายในองค์กรแบบดิจิทัล (E-Document)

### โครงการ E-Training

การบินไทย โดยฝ่ายครัวการบินได้พัฒนาระบบการจัดการอบรมผ่านระบบ Online ในหลักสูตร Food Safety Bruch up ให้แก่วินิจฉัยพนักงานฝ่ายครัวการบิน ซึ่งพนักงานสามารถเข้ารับการอบรมได้ไม่จำกัดสถานที่และเวลา อีกทั้งระบบดังกล่าวยังสามารถลดปริมาณการใช้กระดาษที่จัดทำเอกสารปีละ 30-50 ริมต่อปีต่อ 1 หลักสูตร ซึ่งช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ประมาณ 0.050 – 0.083 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า (Ton CO<sub>2</sub>e)

### โครงการพัฒนาระบบ e-Survey

การบินไทยได้พัฒนาระบบ e-Survey ซึ่งเป็นระบบสารสนเทศแบบใหม่ทดแทนการสำรวจโดยใช้แบบสอบถามในรูปแบบกระดาษ ซึ่งในปี 2561 มีการจัดทำ e-Survey ทั้งหมด 45 ชุด ส่งไปยังพนักงานทั้งหมดประมาณ 23,000 คน จำนวน 8 ชุด และที่เหลืออีก 37 ชุดเป็นการส่งไปยังพนักงานเฉพาะกลุ่มที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถลดการใช้กระดาษได้ประมาณ 2,411 ริม สามารถลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ประมาณ 6.84 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า (Ton CO<sub>2</sub>e)



# GREEN IT

## ของศูนย์คอมพิวเตอร์ (Data Center)

การบิไทยได้ดำเนินโครงการ Green IT ของศูนย์คอมพิวเตอร์ (Data Center) โดยการปิดอุปกรณ์ที่ยกเลิกการใช้งานในศูนย์คอมพิวเตอร์ และทำการจำหน่ายอุปกรณ์ที่ยกเลิก พร้อมทั้งการจัดเก็บสายสัญญาณ สายไฟฟ้าใต้พื้นยก (Raised Floor) และการจัดเก็บเศษวัสดุประกอบการติดตั้งที่ไม่ใช้งานแล้ว อาทิ กล่องกระดาษ บรรจุภัณฑ์ จำหน่ายตามระเบียบของการบิไทย เพื่อให้ระบายอากาศได้อย่างมีประสิทธิภาพ และป้องกันไม่ให้มีเชื้อเพลิงและวัสดุที่ติดไฟได้

## Reused Plastic Sheet

การบิไทยได้นำพื้นพลาสติก (Plastic Sheet) ที่ใช้แล้วมาใช้ใหม่อย่างต่อเนื่อง โดยฝ่ายการพาณิชย์สินค้าและไปรษณียภัณฑ์ ได้นำพื้นพลาสติกที่ใช้ป้องกันสินค้าเสียหายจากความเปียกชื้นจากที่ควมบินเข้าที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมาตรวจสอบ คัดแยก และจัดเก็บไว้ เพื่อนำกลับมาใช้ใหม่ในการคลุมสินค้าบนแพ้นบรรทุกสินค้าเพื่อส่งออกไปยังต่างประเทศ โดยมีผลการดำเนินงานในปี 2561 ดังนี้

### ลดการใช้พลาสติก

Reduce Plastic

ร้อยละ 39.29 หรือปริมาณ 118,341 ฟัน เทียบกับปริมาณที่ต้องสั่งซื้อ น้ำหนักที่ลดได้ 165,677 กิโลกรัม

### ลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์

Reduce Carbon emissions

ลดปริมาณการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ได้ 159,048 ตัน คาร์บอนไดออกไซด์ (Ton CO<sub>2</sub>e)

### การประหยัดค่าใช้จ่าย

Cost savings

ประหยัดค่าใช้จ่ายได้ทั้งสิ้น 7.6 ล้านบาท (63.8 บาทต่อฟัน)

# การแยกประเภทขยะเพื่อเพิ่มมูลค่า

การบิไทยได้ดำเนินการคัดแยกขยะออกเป็น 3 ประเภท พลาสติก ไม่และกระดาษ ซึ่งเป็นอุปกรณ์ส่วนควบที่ติดมากับการขนส่งสินค้า หลังจากส่งมอบสินค้าให้ผู้รับสินค้าหรือตัวแทนเรียบร้อยแล้ว โดยอุปกรณ์ที่สามารถใช้งานได้จะถูกนำมาปรับปรุงขนาด สำหรับสินค้าที่ส่งออกไปยังต่างประเทศอีกครั้ง อย่างไรก็ตามยังมีเศษขยะที่ไม่สามารถใช้งานได้จำนวนมาก การบิไทยจึงได้คัดแยกประเภท เพิ่มมูลค่าโดยได้นำไปขายให้กับผู้ประกอบการ Reused โดยมีน้ำหนักรวมกว่า 646 ตัน แบ่งเป็น เศษพลาสติกที่ไม่สามารถนำมาใช้ใหม่ได้มีน้ำหนักรวมประมาณ 429 ตัน ไม่ 155 ตัน และกระดาษ 62 ตัน ซึ่งสามารถสร้างรายได้ให้แก่การบิไทยประมาณ 7.3 ล้านบาท โดยไม่มีต้นทุนในการทำหลายหรือขนย้ายออกจากพื้นที่



การใช้ทรัพยากรอย่างยั่งยืน

Sustainable Use of Resources

การบิไทยให้ความสำคัญในการบริหารจัดการทรัพยากร โดยกำหนดให้มีการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด แต่สร้างผลกระทบต่อสังคมชุมชน และสิ่งแวดล้อมให้น้อยที่สุด เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพใช้เชื้อเพลิงอากาศยาน และลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมที่ทวีความรุนแรงมากขึ้นในปัจจุบัน อาทิ มลภาวะทางอากาศที่เกิดจากการเผาไหม้ของเชื้อเพลิง ดังนั้นการบิไทยจึงได้พัฒนาโครงการต่างๆ อาทิ โครงการ Fuel Management โครงการ Route Optimization โครงการ New Potable Water Uplift และโครงการจัดการพลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งช่วยลดการใช้พลังงานของการบิไทยได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายการใช้ทรัพยากรอย่างยั่งยืน





# ประสิทธิภาพ

## การใช้พลังงานในการปฏิบัติการบิน

การบินไทยให้ความสำคัญต่อประสิทธิภาพการใช้เชื้อเพลิงอากาศยาน และการลดมลภาวะของเสียที่อากาศยานปลดปล่อย ให้มีปริมาณน้อยที่สุด โดยการกำหนดมาตรการและแนวทางปฏิบัติต่างๆ ในการลดปริมาณการใช้พลังงาน เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการบินปฏิบัติตามข้อเสนอ โดยดำเนินการในปี พ.ศ.2561 ได้ดำเนินงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพการใช้พลังงานในการปฏิบัติการบิน ผ่านโครงการที่สำคัญต่างๆ ดังนี้

### Fuel Management

การบินไทยได้ดำเนินโครงการบริหารการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงอย่างมีประสิทธิภาพ (Fuel Management) โดยได้ ริเริ่มโครงการมาตั้งแต่ปี 2547 และดำเนินการต่อเนื่องมาโดยตลอด ซึ่งในรอบระยะการดำเนินการ 5 ปีล่าสุด คือระหว่าง ปี2557-2561 สามารถลดปริมาณการใช้ น้ำมันเชื้อเพลิงอากาศยานได้ 46,427 ตันลิตร และสามารถลดปริมาณการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ได้ 146,244 ตันคาร์บอนไดออกไซด์

### Route Optimization

การบินไทยได้จัดทำโครงการ Route Optimization ซึ่งสามารถลดค่าใช้จ่าย ในส่วนของค่าน้ำมันเชื้อเพลิง และค่า Overfly Permit โดยนำวิธีการ Route Optimization ของระบบ TAFS (Thai Automatic Flight Planning System) ซึ่งเป็นเครื่องมือในการเตรียมเอกสารการบินสำหรับนักบิน ใช้ประกอบการบินอย่างปลอดภัยและสามารถประหยัดเชื้อเพลิงอากาศยานมาประยุกต์ใช้เป็นเครื่องมือในการวางแผนการบินของฝ่ายประสานการอำนวยความสะดวกบิน ซึ่งทำให้การบินไทยสามารถกำหนดวิธีการคำนวณเส้นทางบินที่ปลอดภัยและประหยัดค่าใช้จ่ายด้านน้ำมันเชื้อเพลิงได้อย่างเหมาะสมและกำหนดเป็นวิธีปฏิบัติงานให้กับพนักงานอำนวยความสะดวกบิน (Dispatcher) และสามารถปรับแผนให้สอดคล้องกับสถานการณ์ความปลอดภัยในน่านฟ้าของประเทศต่างๆ รวมถึง สภาวะแวดล้อม เช่น สภาพอากาศ เป็นต้น ส่งผลให้พนักงานอำนวยความสะดวกบินสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปลอดภัย และมีความน่าเชื่อถือ สร้างความเชื่อมั่นให้แก่นักบิน และลดอัตราการสิ้นเปลืองน้ำมันเชื้อเพลิงเพิ่มเติม (Extra Fuel)

### New Potable Water Uplift

การบินไทยได้ดำเนินโครงการ New Potable Water Uplift มาเป็นระยะเวลากว่า 4 ปี ตั้งแต่ปี 2558 โดยริเริ่มพัฒนาสูตรคำนวณปริมาณน้ำที่ต้องการใช้ให้เหมาะสมกับจำนวนผู้โดยสาร และเส้นทางบินในแต่ละเที่ยวบิน รวมทั้งการคำนวณน้ำหนัก Take-off ของเครื่องบินให้ถูกต้องตามการบรรทุกปริมาณน้ำ ซึ่งส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการคำนวณปริมาณน้ำมันเชื้อเพลิงของแต่ละเที่ยวบิน และอัตราการใช้เชื้อเพลิงโดยรวมเพิ่มขึ้น

อย่างไรก็ตามเนื่องจากในทางปฏิบัติการคำนวณปริมาณน้ำมันเชื้อเพลิงที่สามารถประหยัดได้จากการลดปริมาณการใช้น้ำมันมีความละเอียดและซับซ้อนมาก จึงก่อให้เกิดการพัฒนาซอฟต์แวร์ที่เข้ามาช่วยในการคำนวณ การออกแบบวิธีการปฏิบัติ การสร้างช่องทางการสื่อสารรูปแบบใหม่ ซึ่งลดความเสี่ยง และลดข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น ทำให้ระบบการบริหารจัดการด้านการบินมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อาทิ การเพิ่มปริมาณการขนส่งสินค้าและสัมภาระ รวมทั้งคุณภาพความสะอาดของน้ำ (Hygiene) เพิ่มขึ้นลดโอกาสในการปนเปื้อนของน้ำ เนื่องจากการที่น้ำหนักเครื่องบินถูกใช้เกือบหมดในแต่ละเที่ยวบิน

### Performance Based Flight Planning

ฝ่ายประสานการอำนวยความสะดวกบินร่วมกับฝ่ายวิจัยและบริหารกลยุทธ์การบิน ได้จัดทำขั้นตอนการวางแผนการบินตามสถิติการใช้น้ำมันจริง ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในการวางแผนการบิน ลดการสิ้นเปลืองน้ำมันเชื้อเพลิงเพิ่มเติมเกินความจำเป็นของนักบิน (Extra Fuel) ก่อให้เกิดการใช้น้ำมันอย่างมีประสิทธิภาพ ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ลดภาวะโลกร้อนที่ส่งผลเป็นปัญหาในระดับนานาชาติ

นอกจากนี้ยังทำการวางแผนงบประมาณในส่วนค่าใช้จ่ายด้านเชื้อเพลิงใกล้เคียงความเป็นจริงมากขึ้น ส่งผลต่อการคาดการณ์การทำกำไรของ บริษัทฯได้แม่นยำมากขึ้น ซึ่งการบินไทยได้ดำเนินการตั้งแต่วันที่ พฤษภาคม 2561 โดยมีผลการดำเนินงานเป็นที่น่าพอใจ ซึ่งข้อมูลการใช้น้ำมันจากฝ่ายทดสอบและพัฒนาระบบการบิน การใช้ น้ำมันจริง (Actual Fuel Used) มีปริมาณใกล้เคียงกับปริมาณน้ำมันในแผนการบิน ส่วนการสิ้นเปลืองเพิ่มเติม (Extra Fuel) ยังคงติดตามอย่างต่อเนื่อง

**การจัดการฝูงบินอย่างมีประสิทธิภาพ (302-5)**

การบินไทยได้ดำเนินกลยุทธ์การปรับปรุงฝูงบิน (Fleet Strategy) โดยมีเป้าหมายในการลดต้นทุนการปฏิบัติการ จากการลดจำนวนฝูงบิน และแบบของเครื่องบิน พร้อมทั้งการปรับปรุงฝูงบินให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น โดยในปี 2561 การบินไทยได้รับมอบแอร์บัส A350-900XWB จำนวน 5 ลำ ที่ติดตั้งเครื่องยนต์ Rolls-Royce Trent XWB ซึ่งเป็นเครื่องยนต์รุ่นใหม่ที่มีประสิทธิภาพในการเผาผลาญเชื้อเพลิง และมีการออกแบบโดยใช้วัสดุคอมโพสิตแบบคาร์บอนไฟเบอร์ที่มีน้ำหนักเบา แข็งแรง ทนทาน และมีประสิทธิภาพในการรับและทนต่อแรงต่างๆ ขณะทำการบิน ส่งผลให้สามารถลดการปล่อยคาร์บอนไดออกไซด์ได้ถึง 25% และช่วยประหยัดค่าเชื้อเพลิงมากกว่าเครื่องบินในขนาดเดียวกันถึง 25% เนื่องจากเครื่องบินมีอัตราการบริโภคน้ำมันต่อน้ำหนักบรรทุก 1 ตันในการเดินทาง 1 กิโลเมตรของฝูงบิน ลดลงเท่ากับ 0.2406 เมื่อเทียบกับปี 2560 เท่ากับ 0.2496 จึงทำให้ในปี 2561 การบินไทยสามารถประหยัดค่าน้ำมันเชื้อเพลิงซึ่งเป็นค่าใช้จ่ายหลักในการปฏิบัติการบินได้เป็นสัดส่วนที่มากขึ้น



**การพัฒนาวัฒนธรรมการสื่อสาร และการจัดการทรัพยากร ที่ทำอากาศยานด้วย Digital Trunk Radio (302-5)**

การบินไทยดำเนินโครงการ THAI Operations Control Center (TOCC) โดยสายปฏิบัติการ ส่วนงานพาณิชย์และบริหารกลยุทธ์การบิน ซึ่งได้ร่วมมือกับบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทยจำกัด พัฒนาวัฒนธรรมต่อยอด โดยประยุกต์ใช้ Digital Trunk Radio บนเครือข่าย TETRA (Terrestrial Trunked Radio) ให้สามารถรายงานข้อมูลสถานะการทำงานของกิจกรรมสนับสนุนการบินในอาคารฟูโตยสารและลานจอด ผ่านอุปกรณ์สื่อสาร Walkie Talkie ที่ใช้งานในปัจจุบัน ข้อมูลการติดตามยานพาหนะ และทรัพยากรแบบ Online Real Time เพื่อการบริหารจัดการรองรับ On-time Performance และเป็นข้อมูลสำคัญประกอบการจัดการ Airport Collaborative Decision Making (A-CDM) ในอนาคต

จากความร่วมมือดังกล่าว จะสามารถรองรับการขยายตัวของอุตสาหกรรมการบินของประเทศไทยในอนาคต โดยเฉพาะการขยายอาคารฟูโตยสารหลังที่ 2 และทางซิปที่ 3 ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ การเปิดใช้ท่าอากาศยานแห่งใหม่ที่อุตะเภา และการจัดการท่าอากาศยานนานาชาติในประเทศไทย สามารถทดแทนการนำเข้าเทคโนโลยี ลดการจัดทาและสิ้นเปลืองอุปกรณ์ รวมทั้งค่าใช้จ่ายการใช้งาน การสร้างความแข็งแกร่งต่อการพัฒนาอุตสาหกรรมการบินของประเทศ ซึ่งจะเริ่มให้บริการในกิจกรรมต่างๆ ได้ในปี 2562 เป็นต้นไป



## การบริการวางระบบ ควบคุมการใช้อุปกรณ์ไอที Mobile Device Management: MDM (302-5)

โครงการบริการวางระบบควบคุมการใช้อุปกรณ์ไอที (Mobile Device Management: MDM) คือโครงการจัดการเอกสารทางด้านการบินให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยจะเปลี่ยนการจัดทำเอกสารทางด้านการบินจากกระดาษเป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งจะสามารถปรับปรุงเอกสารให้ทันสมัยตลอดเวลาตามมาตรฐานการบินสากล และรองรับการจัดการบินสมัยใหม่แบบ Paperless Concept

ซึ่งช่วยลดค่าใช้จ่ายทางด้านการจัดพิมพ์เอกสารและสามารถช่วยลดปริมาณการใช้กระดาษได้เป็นจำนวนมาก โดยในปี 2560 การบินไทยสามารถลดน้ำหนักบรรทุกต่อเที่ยวบินได้ 0.5 กิโลกรัม และในปี 2561 ได้เริ่มขยายโครงการสำหรับพัฒนาการปฏิบัติการบินเพิ่มขึ้น โดยการจัดทำโปรแกรมการจัดการเอกสารประจำตัวสำหรับนักบินและลูกเรือที่ใช้ปฏิบัติการบิน เช่น FCOM, OM-A , CCM , PHM และอุปกรณ์ (iPAD) โดยมีเป้าหมายการดำเนินงานภายใน 3 ปี เริ่มจากปี 2561 เป็นต้นไป และเป็นไปตามข้อกำหนด

ของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) สำหรับการเลือกปฏิบัติการบินแบบ Paperless ซึ่งสามารถเพิ่มประสิทธิภาพของการใช้ทรัพยากร อาทิ

- การลดน้ำหนักของอากาศยานได้เฉลี่ย 58.60 กิโลกรัมต่อลำ ซึ่งผลกระทบต่อทางอ้อมที่ได้คือการลดการเผาไหม้ (Fuel Burn) ประมาณ 542,000 กิโลกรัมต่อปี คิดเป็นจำนวนเงินประมาณ 15 ล้านบาทต่อปี และการลดปริมาณการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ได้ประมาณ 1,708 ตันคาร์บอนไดออกไซด์ต่อปี
- การลดการใช้กระดาษเพื่อผลิตเอกสารคู่มือการบินได้เฉลี่ย 5,000 แผ่นต่อคน และของลูกเรือเฉลี่ย 2,600 แผ่นต่อคน หรือคิดเป็นจำนวนกระดาษที่ลดลงทั้งระบบเป็นจำนวนถึง 10.8 ล้านแผ่น หรือเทียบได้กับจำนวนต้นไม้ประมาณ 1,650 ต้น ซึ่งสามารถลดปริมาณการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ได้ประมาณ 131.25 ตันคาร์บอนไดออกไซด์ ต่อปี

## ค่าสถิติประสิทธิภาพ ทางการบินที่สำคัญประจำปี 2559-2561 (302-3,302-5,305-4)



### ค่าสถิติประสิทธิภาพทางการบินที่สำคัญ Statistics of Effective flight operations

	2559	2560	2561
ปริมาณการใช้น้ำมันจริง (หน่วย : พันลิตร) Actual Fuel Consumption in T.Ltr	2,387,922	3,057,601	3,082,956
ปริมาณการบริโภคพลังงานจากการใช้น้ำมันจริง (กิกะจูล (GJ))	82,860,893	106,098,755	106,978,573
ปริมาณการใช้น้ำมันต่อปริมาณผู้โดยสาร-กิโลเมตร (หน่วย : ลิตรต่อปริมาณผู้โดยสาร-กิโลเมตร)	4.86	4.51	4.52
ปริมาณการบริโภคพลังงานจากการใช้น้ำมันจริงต่อปริมาณผู้โดยสาร-กิโลเมตร (หน่วย : กิกะจูลต่อปริมาณผู้โดยสาร-กิโลเมตร)	168.64	156.50	156.84
การปล่อยคาร์บอนไดออกไซด์ (หน่วย : ตันคาร์บอนไดออกไซด์) Carbon Emissions (Ton CO <sub>2</sub> e)	5,904,734	7,560,684	7,623,379
ก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ (กรัม) ต่อปริมาณผู้โดยสาร-กิโลเมตร (หน่วย: กรัมต่อปริมาณผู้โดยสาร-กิโลเมตร) Carbon Emissions (Gramme) / RPKm	120.13	111.51	111.84



# ประสิทธิภาพ

## การอนุรักษ์พลังงาน (302-4)

ในอุตสาหกรรมการบิน พลังงานคือปัจจัยที่สำคัญในการขับเคลื่อนธุรกิจ การบริโภคพลังงานซึ่งแปรผันไปตามการเติบโตทางเศรษฐกิจ อาทิ การขยายตัวของท่าอากาศยาน และประชาชนเข้าถึงการเดินทางโดยอากาศยานเพิ่มขึ้น จึงส่งผลให้อุตสาหกรรมการบินต้องใช้พลังงานจำนวนมาก อย่างไรก็ตาม การบริโภคพลังงานที่เพิ่มขึ้น ก็ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมเพิ่มขึ้นเช่นกัน ดังนั้น การบินไทยในฐานะสายการบินแห่งชาติ และผู้นำด้านการบินของประเทศได้ให้ความสำคัญของการอนุรักษ์พลังงานในกระบวนการดำเนินงานธุรกิจหลัก โดยผนวกให้ระบบการจัดการพลังงานเข้าไปอยู่ในยุทธศาสตร์ของการบินไทย และกำหนดนโยบายการจัดการพลังงานของการบินไทย ตามมาตรฐานระบบการจัดการพลังงาน ISO 50001 : 2011 โดยมีแนวทางการดำเนินงานที่เป็นรูปธรรม อาทิ การกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และแผนปฏิบัติการอนุรักษ์พลังงาน การออกแบบ จัดซื้อ จัดทำเครื่องมือ อุปกรณ์ที่คำนึงถึงประสิทธิภาพการใช้พลังงานเป็นหลัก ตลอดจนการสร้างความตระหนักสู่เรื่องการอนุรักษ์พลังงานให้แก่บุคลากรและสังคม

ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินงานด้านการอนุรักษ์พลังงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การบินไทยจึงได้พัฒนา และปรับปรุงระบบการจัดการพลังงาน โดยผ่านโครงการต่างๆ ดังนี้

### โครงการปรับปรุงแสงสว่าง ในโรงซ่อมเครื่องบิน (HANGAR) ของท่าอากาศยานดอนเมือง

- การบินไทยได้จัดสรรงบประมาณจำนวน 98,001 บาท สำหรับโครงการปรับปรุงแสงสว่างบริเวณหน้า Twin Hangar Air Side อาคาร 129 อาคารสำนักงานดอนเมือง โดยปรับเปลี่ยนจากการใช้โคมไฟแบบ Flood Light MH 400 W. จำนวน 19 ดวง เป็นการใช้โคมไฟแบบ Flood Light LED จำนวน 9 ดวง ซึ่งสามารถลดการใช้พลังงานไฟฟ้าได้ประมาณ 29,565 กิโลวัตต์ชั่วโมงต่อปี (kWh/year) และสามารถลดค่าใช้จ่ายด้านพลังงานได้ประมาณ 127,129.50 บาท
- การบินไทยได้จัดสรรงบประมาณจำนวน 930,000 บาท สำหรับโครงการปรับปรุงแสงสว่างภายในโรงซ่อม Hangar อาคาร 122 อาคารสำนักงานดอนเมือง โดยปรับเปลี่ยนจากการใช้โคมไฟแบบ High BAY MH 400 W. จำนวน 182 ดวง เป็นการใช้โคมไฟแบบ High BAY LED 200 W. จำนวน 155 ดวง ซึ่งสามารถลดการใช้พลังงานไฟฟ้าได้ประมาณ 62,999 กิโลวัตต์ชั่วโมงต่อปี (kWh/year) และสามารถลดค่าใช้จ่ายด้านพลังงานได้ประมาณ 270,895.70 บาท

### โครงการเปลี่ยนหลอดไฟฟ้า LED ขนาด 14W. ที่อาคารพายุช่างสุวรรณภูมิ

การบินไทยได้ดำเนินการเปลี่ยนหลอดไฟฟ้า LED ขนาด 14 W. ที่อาคารสำนักงานสุวรรณภูมิ จำนวนทั้งสิ้น 3,500 หลอด การดำเนินการใช้หลอดไฟฟ้าแบบ Fluorescent ขนาด 36W. ที่ใช้พลังงานไฟฟ้ามากถึง 338,720 กิโลวัตต์ชั่วโมงต่อปี (kWh/year) ภายหลังการเปลี่ยนมาใช้หลอดไฟฟ้า LED ขนาด 14W. ซึ่งใช้พลังงานไฟฟ้าเพียง 118,552 กิโลวัตต์ชั่วโมงต่อปี (kWh/year) ส่งผลให้การบินไทยสามารถลดการใช้พลังงานไฟฟ้าลงได้มากถึง 220,168 กิโลวัตต์ชั่วโมงต่อปี (kWh/year) ซึ่งสามารถ ลดค่าใช้จ่ายได้ประมาณ 792,605 บาทต่อปี



### โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงาน ในหน่วยงานภาครัฐ จากกรมพัฒนาพลังงานทดแทน และอนุรักษ์พลังงาน กระทรวงพลังงาน

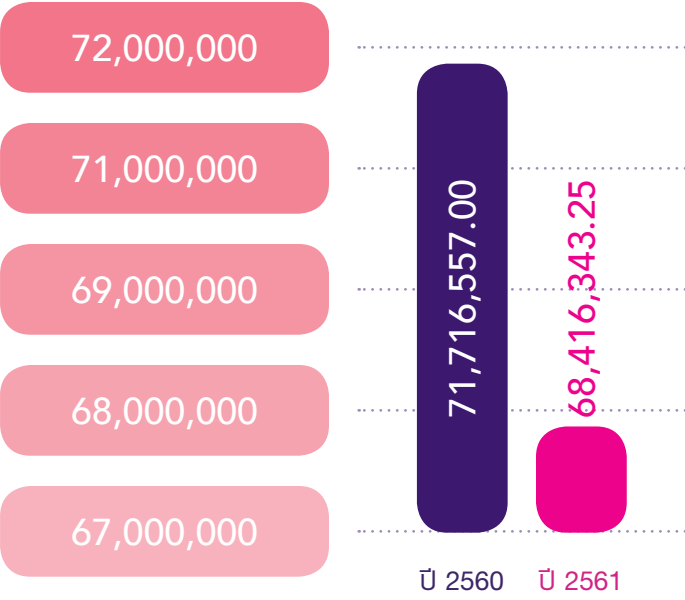
- การบินไทยได้จัดสรรงบประมาณจำนวน 29,887,750.39 บาท สำหรับการติดตั้งอุปกรณ์ประหยัดพลังงานในอาคารสำนักงานใหญ่ โดยการเปลี่ยนจากการใช้หลอดไฟฟ้าฟลูออเรสเซนต์มาใช้หลอดไฟฟ้า LED จำนวนทั้งสิ้น 29,141 หลอด คิดเป็นพลังงานที่ประหยัดได้ 1,600,475.41 กิโลวัตต์ชั่วโมงต่อปี (kWh/year) และการเปลี่ยนไปใช้เครื่องทำน้ำเย็นประสิทธิภาพสูง ชนิด Oil Free Magnetic Bearing Chiller จำนวน 2 ชุด ทดแทนของเดิมที่ประสิทธิภาพต่ำ คิดเป็นพลังงานที่ประหยัดได้ 495,725.25 กิโลวัตต์ชั่วโมงต่อปี (kWh/year) ซึ่งส่งผลให้การบินไทยสามารถประหยัดพลังงานโดยรวมได้มากถึง 2,096,200.66 กิโลวัตต์ชั่วโมงต่อปี (kWh/year)
- การบินไทยจัดสรรงบประมาณจำนวน 3,102,533.48 บาท ในการเปลี่ยนจากการใช้หลอดไฟฟ้าประสิทธิภาพต่ำเป็นหลอดไฟ LED จำนวนทั้งสิ้น 12,990 หลอด คิดเป็นพลังงานที่ประหยัดได้ 1,276,406.00 กิโลวัตต์ชั่วโมงต่อปี (kWh/year) ณ อาคารศูนย์ปฏิบัติการ (OPC) ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

### โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงาน ระบบปรับอากาศ และการใช้พลังงาน ระบบแสงสว่าง LED

การบินไทยดำเนินการปรับปรุงระบบปรับอากาศสำหรับพื้นที่รวม โดยการเปลี่ยนเครื่องทำน้ำเย็นประสิทธิภาพสูงชนิด Oil Free Magnetic Bearing Chiller และเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานระบบแสงสว่าง LED อาคารสำนักงานใหญ่ ซึ่งสามารถลดการใช้พลังงานได้ถึง 2,096,200.66 กิโลวัตต์ชั่วโมงต่อปี (kWh/year) ส่งผลให้ประหยัดค่าใช้จ่ายด้านพลังงานได้มากถึง 7,609,208.40 บาทต่อปี ทั้งนี้ จากการดำเนินงานด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการอนุรักษ์พลังงาน ส่งผลให้ในปี 2561 การบินไทยมีปริมาณการบริโภคพลังงานไฟฟ้าโดยภาพรวมลดลงร้อยละ 4.60 ดังนี้

### ปริมาณการใช้ไฟฟ้าโดยภาพรวม ของการบินไทย ประจำปี 2561 (302-1)

ปริมาณการใช้ไฟฟ้าโดยภาพรวมของการบินไทย  
(กิโลวัตต์ชั่วโมง / ปี)



\*หมายเหตุ ปริมาณการบริโภคพลังงานไฟฟ้าภายในบริษัท การบินไทย จำกัด ได้รวบรวมจากข้อมูลการใช้ไฟฟ้าของสำนักงานใหญ่ สำนักงานหลักสี่ สำนักงานหลานทอง สำนักงานสีลม ศูนย์ปฏิบัติการสุวรรณภูมิ (OPC) สำนักงานดอนเมือง ฝ่ายช่างดอนเมือง ฝ่ายช่างสุวรรณภูมิ และฝ่ายซ่อมใหญ่อาคารศูนย์ผู้โดยสารเท่านั้น



# การบริหารจัดการ

## ทรัพยากรน้ำ (103-2, 103-3)

การมีน้ำที่สะอาดมีความสำคัญในการบริหารจัดการน้ำ ทั้งในกระบวนการบริโภคน้ำประปา ตลอดจนการบำบัดน้ำเสีย เพื่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรน้ำอย่างรู้คุณค่า และลดผลกระทบต่อชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยกำหนดให้มีการดำเนินโครงการอนุรักษ์น้ำ และการบำบัดน้ำเสียตามมาตรฐานกรมโรงงานอุตสาหกรรม และมาตรฐานเบื้องต้นของการทำอากาศภายในไทย ก่อนที่จะส่งน้ำเสียไปบำบัดที่ระบบบำบัดน้ำเสียรวมของบริษัททำอากาศภายในไทย ตามข้อตกลงที่ได้กำหนดไว้ อีกทั้งการมีน้ำที่สะอาดที่ผ่านการบำบัดบางส่วนกลับมาใช้ซ้ำ (Reuse) อาทิ การใช้รดน้ำต้นไม้ และสนามหญ้า ภายในพื้นที่ของฝ่ายช่างสุวรรณภูมิ และส่งน้ำเสียที่ผ่านการบำบัดบางส่วนส่งไปยังศูนย์ปฏิบัติการ OPC เพื่อใช้รดน้ำต้นไม้บริเวณสนามหญ้าด้านหน้าอาคาร ซึ่งช่วยให้ฝ่ายช่างสุวรรณภูมิ และศูนย์ปฏิบัติการสุวรรณภูมิ (OPC) สามารถลดการใช้น้ำประปาได้ประมาณ 8,000 ลูกบาศก์เมตร หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 19.40 เมื่อเทียบกับการใช้น้ำประปาที่สามารถลดได้ในปี 2560 ประมาณ 6,700 ลูกบาศก์เมตร จากการดำเนินงานดังกล่าวส่งผลให้ในปี 2561 การมีน้ำที่สะอาดสามารถลดการบริโภคน้ำประปาโดยภาพรวมได้ร้อยละ 6.37 และสามารถนำน้ำที่เข้าสู่กระบวนการบำบัดได้ร้อยละ 34 ของปริมาณการบริโภคน้ำประปาทั้งหมด สามารถแสดงข้อมูลประสิทธิภาพการใช้น้ำได้ดังนี้

## ข้อมูลปริมาณน้ำทิ้งที่ได้รับการบำบัด

ปี 2560-2561 (303-3,306-1)



\*หมายเหตุ ปริมาณน้ำทิ้งภายในบริษัท การมีน้ำที่สะอาด ได้รวบรวมจากข้อมูลการมีน้ำทิ้งที่ได้รับการบำบัดของสำนักงานใหญ่ สำนักงานหลักสี่ ศูนย์ปฏิบัติการสุวรรณภูมิ (OPC) สำนักงานดอนเมือง ฝ่ายช่างดอนเมือง ฝ่ายช่างสุวรรณภูมิ และฝ่ายซ่อมใหญ่จากภายในผู้เช่าเท่านั้น

## ข้อมูลการบริโภคน้ำประปาโดยภาพรวม

ปี 2560-2561 (303-1, 303-3)



\*หมายเหตุ ปริมาณการบริโภคน้ำประปาภายในบริษัท การมีน้ำที่สะอาด ได้รวบรวมจากข้อมูลการบริโภคน้ำประปาของสำนักงานใหญ่ สำนักงานหลักสี่ สำนักงานหลักสอง สำนักงานสีลม ศูนย์ปฏิบัติการสุวรรณภูมิ (OPC) สำนักงานดอนเมือง ฝ่ายช่างดอนเมือง ฝ่ายช่างสุวรรณภูมิ และฝ่ายซ่อมใหญ่จากภายในผู้เช่าเท่านั้น







การรักษาระบบนิเวศและ  
ความหลากหลายทางชีวภาพ  
Biodiversity and  
Ecosystem Services

ในปัจจุบันทรัพยากรธรรมชาติ และระบบนิเวศได้ถูกทำลายอย่างต่อเนื่อง ซึ่งส่งผลกระทบต่อความหลากหลายทางชีวภาพ อันเกิดจากการดำเนินธุรกิจ และวิถีการดำรงชีวิตที่ขาดความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม การบินไทยจึงเล็งเห็นความสำคัญในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม โดยต้องการลดผลกระทบที่เกิดขึ้นทั้งทางตรง และทางอ้อมจากการดำเนินธุรกิจ ผ่านการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากลด้านการจัดการทรัพยากรชีวภาพ ตลอดจนการสร้างความตระหนักรู้ และสร้างการมีส่วนร่วมกับลูกค้า และพนักงานทุกระดับ เพื่อมุ่งสู่การรักษาทรัพยากรธรรมชาติอย่างยั่งยืน

## การบินไทยร่วมป้องกัน ลักลอบขนส่งงาช้าง

การบินไทยร่วมป้องกันการลักลอบขนส่งงาช้าง ซึ่งได้ดำเนินการโดยฝ่ายการพาณิชย์สินค้าและไปรษณียภัณฑ์ ที่ได้ปฏิบัติตามมาตรการดำเนินงานป้องกันการลักลอบค้าสัตว์ป่าอย่างเคร่งครัดตามข้อตกลงระหว่างประเทศภายใต้อนุสัญญาว่าด้วยการค้าระหว่างประเทศซึ่งชนิดสัตว์ป่าและพืชป่าที่ใกล้สูญพันธุ์ (CITES: The Convention on International Trade in Endangered Species of Wild Fauna and Flora) อย่างต่อเนื่องนับเป็นระยะเวลากว่า 5 ปี ตั้งแต่ปี 2557 โดยแจ้งให้ตัวแทนขายทั่วโลกรับทราบในทุกที่เกี่ยวข้องของการบินไทยไม่อนุญาตให้รับขนส่งสินค้าประเภทงาช้าง (Elephant Ivory) และผลิตภัณฑ์ที่ทำจากงาช้าง รวมถึงครีบฉลาม (Shark Fin) และชิ้นส่วนของสัตว์จากการล่า (Hunting Trophies)



## การบริหาร

### จัดการของเสีย (103-2, 103-3)

การบินไทยได้กำหนดกระบวนการจัดการขยะและขยะอันตรายที่มีประสิทธิภาพตามหลัก 3Rs คือ การลดปริมาณของเสีย การนำกลับมาใช้ซ้ำ การนำกลับมาใช้ใหม่ และการสร้างทดแทน และการแบ่งประเภทขยะและของเสียให้ง่ายต่อการจัดเก็บ และทำลาย โดยแบ่งเป็น ขยะทั่วไป ขยะรีไซเคิล ขยะอันตราย ขยะติดเชื้อ และน้ำมันเสื่อมสภาพ โดยมีการกำกับควบคุมดูแลการจัดเก็บและการคัดแยกขยะ ตามระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 อีกทั้งการบินไทยได้กำหนดให้มีการจัดจ้างบริษัทที่มีความเชี่ยวชาญในการจัดเก็บ และทำลาย ขยะและขยะอันตรายอย่างถูกต้องตามกรรมวิธีที่ได้รับอนุญาตโดยถูกต้องตามกฎหมายจากกรมโรงงานอุตสาหกรรม

### ตารางแสดงปริมาณประเภทขยะ

#### ในอาคารสำนักงาน ประจำปี 2561 (306-2)

ประเภท (กิโลกรัม)	ขยะรีไซเคิล	178,098.50
	ขยะทั่วไป	1,408,277.00
	ขยะอันตราย	1,225,704.80
	ขยะติดเชื้อ	161.38
	น้ำมันเสื่อมสภาพ	140,432.00

\*หมายเหตุ ข้อมูลปริมาณขยะและของเสียอันตรายของการบินไทย รวบรวมจากสถิติการจัดเก็บ และแยกประเภทขยะของอาคารสำนักงานใหญ่ สำนักงานหลักสี่ สำนักงานหลานทอง ศูนย์ปฏิบัติการสุวรรณภูมิ (OPC) ฝ่ายช่างสุวรรณภูมิ ฝ่ายช่างดอนเมือง และโครงการบินสุวรรณภูมิเท่านั้น และค่าสถิติของน้ำมันเสื่อมสภาพของโครงการบินดอนเมืองและโครงการบินสุวรรณภูมิ คือ น้ำมันพืชใช้แล้ว

# การบริหารจัดการขยะ

## จากการบริการบนเครื่องบิน (103-3)

การบินไทยได้กำหนดแนวทางการบริหารจัดการขยะ และพิลล็ดทุกดสภาพจากการบริการบนเครื่องบิน โดยแพนทคลังเครื่องใช้ในเครื่องบิน และกองบริหารคลังอุปกรณ์บริการบนเครื่องบินได้เก็บรวบรวม และคัดแยกขยะ และพิลล็ดเหลือใช้ ออกเป็นประเภทต่างๆ อาทิ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร หนังสือสวัสดิ์ เศษกระดาษ กล่องกระดาษ เมนูอาหาร พลาสติก พาทัม ภาชนะใส่อาหาร ภาชนะที่ชำรุดเสียหาย เศษอาหาร และกระดาษชำระ โดยพิลล็ดคุณภาพดีจะถูกนำมาใช้ใหม่ (Reuse) และพิลล็ดที่หมดสภาพการใช้งานจะถูกนำไปจำหน่ายเป็นเงินเข้าการบินไทย และขยะจากการให้บริการจะนำเข้าสู่กระบวนการกำจัดขยะที่ถูกต้องตามหลักสุขาภิบาลต่อไป ซึ่งในปี 2561 มีจำนวนพิลล็ดหมดสภาพการใช้งานที่รวบรวมนำไปจำหน่ายทั้งสิ้น 403,770.53 กิโลกรัม คิดเป็นรายได้เข้าการบินไทยจำนวนทั้งสิ้น 3,248,321.72 บาท

## ผลการดำเนินงาน ปี 2561

การบินไทยสามารถขดเมษการปลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ได้ 803 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า (Ton CO<sub>2</sub>e) หรือประมาณ 4,801 ตอลลาร์สหรัฐ ในโครงการ Thai Voluntary Carbon Offset ซึ่งเป็นการดำเนินงานภายใต้แนวคิดการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Change)

การบินไทยสามารถลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ได้ประมาณ 159,054.92 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า (Ton CO<sub>2</sub>e) จากการดำเนินโครงการพัฒนาระบบบริหารจัดการเอกสารภายในองค์กรแบบดิจิทัล (E-Document) และโครงการ “Reused Plastic Sheet” ภายใต้การดำเนินงานด้านการบริหารจัดการวัสดุอย่างยั่งยืน (Sustainable Material Management)

การบินไทยสามารถลดค่าใช้จ่ายด้านน้ำมันเชื้อเพลิงได้ประมาณ 1,235,045 ล้านบาทจากการดำเนินโครงการ Fuel Management ลดปริมาณการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ได้ประมาณ 1,708 ตันคาร์บอนไดออกไซด์ต่อปี จากโครงการบริหารวางระบบควบคุมการใช้อุปกรณ์ไอที (Mobile Device Management : MDM) และสามารถประหยัดการใช้พลังงานได้ประมาณ 5,781,539.32 กิโลวัตต์ชั่วโมงต่อปี (kWh/year) จากโครงการประสิทธิภาพการอนุรักษ์พลังงาน ซึ่งเป็นผลจากการดำเนินงานด้านการใช้ทรัพยากรอย่างยั่งยืน (Sustainable Use of Resources)

การบินไทยมีกระบวนการในการบริหารจัดการของเสีย และขยะอันตราย ตามระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ซึ่งมีการกำจัดของเสีย และขยะอันตรายถูกต้องตามกระบวนการ และข้อบังคับทางกฎหมาย

### ข้อมูลปริมาณของขยะจากการบริการบนเครื่องบิน ประจำปี 2561 (306-2)

ประเภทขยะ และพิลล็ดจากการบริการบนเครื่องบิน (กิโลกรัม)

พลาสติก	3,050.04
กระดาษชำระ	4,532.16
เมนูอาหาร	84,601.00
กล่องกระดาษ	19,182.31
เศษกระดาษ	21,832.14
หนังสือสวัสดิ์	115,336.33
นิตยสาร	68,490.08
หนังสือพิมพ์	86,746.47



# รางวัล

## แห่งความภาคภูมิใจ

### รางวัลสายการบินยอดเยี่ยม

จากสายการบิน 3 รางวัล ได้แก่

1

สายการบินที่ให้บริการชั้นประหยัดยอดเยี่ยมของโลก

World's Best Economy Class

2

สายการบินที่ให้บริการสปาเสนาบดียอดเยี่ยมของโลก

World's Best Airline Lounge Spa

3

สายการบินที่ให้บริการอาหารสำหรับชั้นประหยัดยอดเยี่ยม

Best Economy Class Onboard Catering





# รางวัลแห่งความภาคภูมิใจ

## รางวัลสายการบินยอดเยี่ยม



- การจัดอันดับเป็น 1 ใน 10 สายการบินที่ดีที่สุดในโลก (World Best Airline 2018)
- รางวัลสายการบินยอดเยี่ยมแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (Best South-East Asian Airline) ติดต่อกันเป็นปีที่ 11 จาก TTG Travel Awards 2018
- รางวัล 1 ใน 11 สายการบินหลักที่ดีที่สุดในภูมิภาคเอเชีย (Travelers' Choice Major Airline - Asia) จาก TripAdvisor
- รางวัลผู้ประกอบการดีเยี่ยม จากบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)
- รางวัล DHL Outstanding Handling Service in Bangkok จากบริษัท ดีเอชแอล เอ็กซ์เพรส อินเตอร์เนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด
- รางวัล Agent Friendly Airline Award จาก Korea Association of Travel Agents : KATA
- รางวัลสายการบินที่มียอดเยี่ยมจำหน่ายบัตรโดยสารยอดเยี่ยมจากงาน Travelport Solutions Showcase and Awards Ceremony 2018 สาธารณรัฐสิงคโปร์
- รางวัล Top Agent Award จากองค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยญี่ปุ่น (Japan National Tourism Organization: JNTO) สำนักงานกรุงเทพฯ
- รางวัล 2017 Excellent Catering Service Award จากสายการบิน ฮิวอี้แอร์ ประจำปีประเทศไทย
- รางวัลรองชนะเลิศประเภท Favorite In-Flight Food & Beverage และรางวัลรองชนะเลิศประเภท Favorite Airline Loyalty Program สำหรับโปรแกรมสะสมไมล์ รอยัล ออร์คิด พลัส จากเว็บไซต์ KAYAK
- เกียรติบัตร Thai SELECT จากกรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์ในงานแสดงสินค้า THAIFEX – World of Food Asia 2018

# รางวัล

## ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม



- รางวัลรายงานความยั่งยืน (Sustainability Report Award) ประเภทดีเด่น จากสมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย

# รางวัล

## ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย

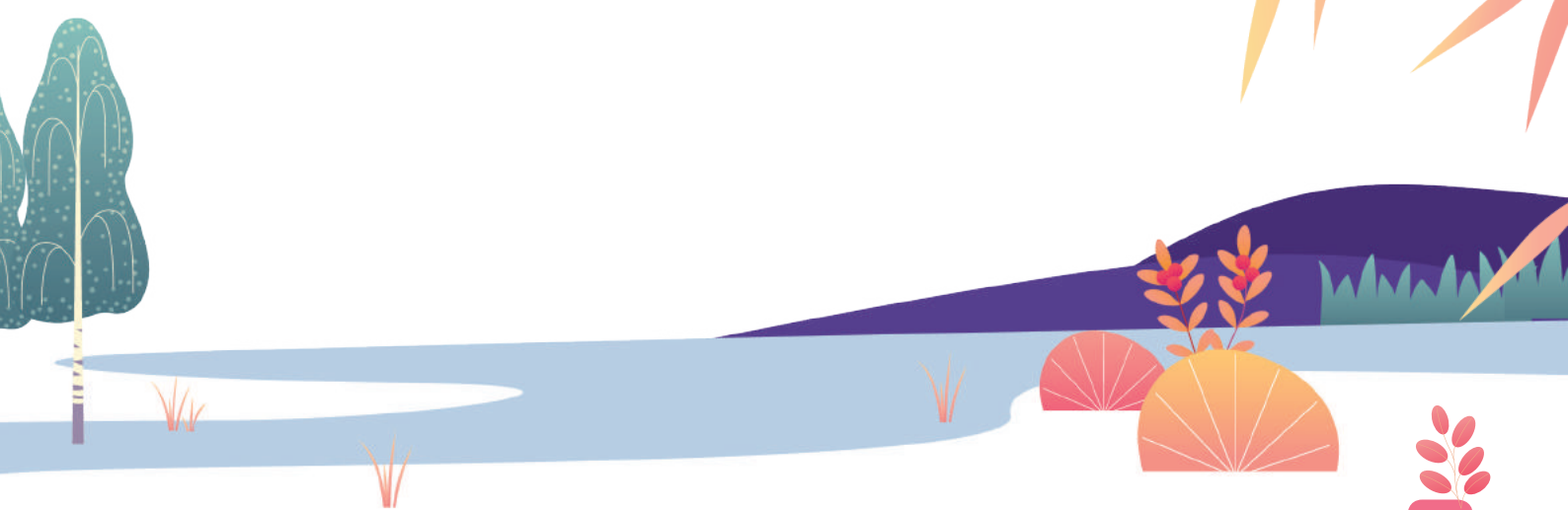
- รางวัลสถานประกอบการต้นแบบดีเด่นด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ประจำปี 2561 ระดับเพชร จากกระทรวงแรงงาน สำหรับอาคารศูนย์ปฏิบัติการ
- ประกาศนียบัตรเชิดชูเกียรติ และประกาศนียบัตรคาร์บอนฟุตพริ้นท์องค์กร จากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน)
- โล่ยกย่องเชิดชูเกียรติ ประเภทองค์กรที่มีคุณูปการในการสืบสานตำนานต้นไม้ จากกรมส่งเสริมวัฒนธรรม กระทรวงวัฒนธรรมตามโครงการ “รุกข มรดกของแผ่นดิน ใต้ร่มพระบารมี”



# รางวัล

## อื่นๆ

- รางวัลรองชนะเลิศ ปฏิทินดีเด่น ประจำปี 2561 ประเภททั่วไป ในชื่อชุด “A NEW THAI VISION” และรางวัลรองชนะเลิศ สมุดบันทึก” ประเภทส่งเสริมเอกลักษณ์และศิลปวัฒนธรรมของชาติ ในชื่อชุด “A NEW THAI VISION” จากการประกวดปฏิทินดีเด่นรางวัล “สุริยศศิธร” ครั้งที่ 38 จัดโดยสมาคมนักประชาสัมพันธ์แห่งประเทศไทย
- การบินไทยรับพระราชทานโล่เกียรติคุณผู้ให้การสนับสนุนสถาบันองค์การนิสิตทั่วประเทศงานเมฆาเสียดกลาง อ.ศ. 1439 จากสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวมหาวชิราลงกรณ บดินทรเทพยวรางกูร
- ทีมการบินไทยได้รับถ้วยรางวัลอันดับที่ 8 จาก 50 ทีม ในการแข่งขันกรีฑาผู้สูงอายุชิงชนะเลิศแห่งประเทศไทย ครั้งที่ 23 ประจำปี 2561 จังหวัดลำปาง



For the Materiality Disclosures Service, GRI Services reviewed that the GRI content index is clearly presented and the references for Disclosures 102-40 to 102-49 align with appropriate sections in the body of the report

GRI Standard	Disclosure	Page number (s) and/or URL (s) / Direct Answer	SDGs
--------------	------------	--	------

## GRI 101: Foundation 2016

### General Disclosures

GRI 101: Foundation 2016	GENERAL DISCLOSURES		
	102-1 Name of the organization	Cover Pages	
	102-2 Activities, brands, products, and services	9	
	102-3 Location of headquarters	12	
	102-4 Location of operations	11	
	102-5 Ownership and legal form	10	
	102-6 Markets served	11	
	102-7 Scale of organization	10, 35, 39-40	
	102-8 Information on employees and other workers	39-40	
	102-9 Supply chain	13	
	102-10 Significant changes to the organization and its supply chain	No Significant change	
	102-11 Precautionary principle or approach	29	
	102-12 External initiatives	29	
	102-13 Membership of associations	12	
	<b>STRATEGY</b>		
	102-14 Statement from senior decision-maker	4-6	
	<b>ETHICS AND INTEGRITY</b>		
	102-14 Values, principles, standards, and norms of behavior	4-6	
	<b>GOVERNANCE</b>		
	102-18 Governance structure	25	
	<b>STAKEHOLDER ENGAGEMENT</b>		
	102-40 List of stakeholder groups	15	
	102-41 Collective bargaining agreements	100 percent	
	102-42 Identifying and selecting stakeholders	15	
	102-43 Approach to stakeholder engagement	16-18	
	102-44 Key topics and concerns raised	16-18	



GRI Standard

## Disclosure

Page number (s) and/or URL (s) / Direct Answer

SDGs

### GRI 102: General disclosures 2016

#### REPORTING PRACTICE

102-45	Entities included in the consolidated financial statements	11, 20	
102-46	Defining report content and topic boundaries	20-22	
102-47	List of material topics	21-22	
102-48	Restatements of information	Transform G4 to GRI Standard	
102-49	Changes in reporting	No Significant change	
102-50	Reporting period	19	
102-51	Date of most recent report	1 January – 31 December 2017	
102-52	Reporting cycle	19	
102-53	Contact point for questions regarding the report	22	
102-54	Claims of reporting in accordance with the GRI Standards	19	
102-55	GRI content index	78-82	
102-56	External assurance	No External assurance	

### GRI 200 Series: Economic Topics

#### ECONOMIC PERFORMANCE 2016

GRI 103 Management Approach 2016

GRI 201 Economic Performance 2016

103-1	Explanation of the material topic and its boundary	31-33	
103-2	The management approach and its components	34	
103-3	Evaluation of the management approach	31-33	
201-1	Direct economic value generated and distributed	35	2,5,7,8,9

#### INDIRECT ECONOMIC IMPACTS 2016

GRI 103 Management Approach 2016

GRI 203 Indirect Economic Impacts 2016

103-1	Explanation of the material topic and its boundary	36	
103-2	The management approach and its components	N/A	
103-3	Evaluation of the management approach	N/A	
203-1	Infrastructure investments and services supported	N/A	
203-2	Significant indirect economic impacts	N/A	

#### ANTI-CORRUPTION 2016

GRI 103 Management Approach 2016

GRI 205 Anti-Corruption 2016

103-1	Explanation of the material topic and its boundary	28-29	
103-2	The management approach and its components	28-29	
103-3	Evaluation of the management approach	28-29	
205-1	Operations assessed for risks related to corruption	N/A	
205-2	Communication and training about anti-corruption policies and procedures	N/A	
205-3	Confirmed incidents of corruption and actions taken	N/A	

GRI 300 Series: Environmental Topics

ENERGY 2016

GRI 103: Management Approach 2016

- 103-1 Explanation of the material topic and its boundary
- 103-2 The management approach and its components
- 103-3 Evaluation of the management approach

61  
62  
61

GRI 302 Energy 2016

- 302-1 Energy consumption within the organization
- 302-3 Energy intensity
- 302-4 Reduction of energy consumption
- 302-5 Reductions in energy requirements of products and services

71  
69  
70-71  
68-69

7,8,9,12,13  
7,8,9,12,13  
7,8,9,12,13  
7,8,9,12,13

WATER 2016

GRI 103aa Management Approach 2016

- 103-1 Explanation of the material topic and its boundary
- 103-2 The management approach and its components
- 103-3 Evaluation of the management approach

61  
72  
72

GRI 303 Water 2016

- 303-1 Water withdrawal by source
- 303-3 Water recycled and reused

72  
72

6  
6,8,12

EMISSION 2016

GRI 103 Management Approach 2016

- 103-1 Explanation of the material topic and its boundary
- 103-2 The management approach and its components
- 103-3 Evaluation of the management approach

61,63  
63-65  
63

GRI 305 Emissions 2016

- 305-1 Direct (Scope 1) GHG emissions
- 305-2 Energy indirect (Scope 2) GHG emissions
- 305-3 Other indirect (Scope 3) GHG emissions
- 305-4 GHG emissions intensity
- 305-5 Reduction of GHG emissions

64  
64  
64  
69  
64-66

3,12,13,14,15  
3,12,13,14,15  
3,12,13,14,15  
13,14,15  
13,14,15

EFFLUENTS AND WASTE 2016

GRI 103 Management Approach 2016

- 103-1 Explanation of the material topic and its boundary
- 103-2 The management approach and its components
- 103-3 Evaluation of the management approach

61  
72-73  
73

GRI 306 Effluents and Waste 2016

- 306-1 Water discharge by quality and destination
- 306-2 Waste by type and disposal method

72  
73-74

3,6,12,14  
3,6,12

## GRI 400 Series: Social Topics

## EMPLOYMENT 2016

GRI 103 Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its boundary	37	5,8 5,8
	103-2	The management approach and its components	39	
	103-3	Evaluation of the management approach	37	
GRI 401 Employment 2016	401-1	New employee hires and employee turnover	39	
	401-3	Parental leave	44	

## OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY 2016

GRI 103 Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its boundary	45	3,8
	103-2	The management approach and its components	46	
	103-3	Evaluation of the management approach	45	
GRI 403 Occupational Health and Safety 2016	403-3	Workers with high incidence or high risk of diseases related to their occupation	48	

## TRAINING AND EDUCATION 2016

GRI 103 Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its boundary	41-43	4,5,8 8 5,8
	103-2	The management approach and its components	41-43	
	103-3	Evaluation of the management approach	41-43	
GRI 404 Training and Education 2016	404-1	Average hours of training per year per employee	43	
	404-2	Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs	42-43	
	404-3	Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews	43	

## DIVERSITY AND EQUAL OPPORTUNITY 2016

GRI 103 Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its boundary	37	5,8
	103-2	The management approach and its components	39	
	103-3	Evaluation of the management approach	37	
GRI 405 Diversity and Equal Opportunity 2016	405-1	Diversity of governance bodies and employees	40	

## CUSTOMER HEALTH AND SAFETY 2016

GRI 103 Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its boundary	45	
	103-2	The management approach and its components	46	
	103-3	Evaluation of the management approach	45	
GRI 416 Customer Health and Safety 2016	416-1	Assessment of the health and safety impacts of product and service categories	52	



GRI Standard	Disclosure	Page number (s) and/or URL (s) / Direct Answer	SDGs
<b>MARKTING AND LABELING 2016</b>			
GRI 103 Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundary	54	16
	103-2 The management approach and its components	54	
	103-3 Evaluation of the management approach	54	
GRI 417 Marketing and Labeling 2016	417-2 Incidents of non-compliance concerning product and service information and labeling	54-56	
	417-3 Incidents of non-compliance concerning marketing communications	54	
	<b>CUSTOMER PRIVACY 2016</b>		
GRI 103 Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundary	54	16
	103-2 The management approach and its components	54	
	103-3 Evaluation of the management approach	54	
GRI 418 Customer Privacy 2016	418-1 Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data	54	

แบบสำรวจความคิดเห็นต่อรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน  
บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ประจำปี 2561

1. กรุณาระบุสถานะของท่านที่เกี่ยวข้องกับ บมจ. การบินไทย

- ลูกค้า
- คู่ค้า, เจ้าหนี้, คู่ค้า และคู่แข่งทางการค้า
- หน่วยงานภาครัฐ
- ผู้ถือหุ้น, นักลงทุน
- พนักงาน
- สังคมและชุมชน
- อื่นๆ .....

2. ท่านได้รับรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน ประจำปี 2561 จากช่องทางใด

- เว็บไซต์ บมจ. การบินไทย
- การประชุมใหญ่ผู้ถือหุ้นสามัญ
- งานสัมมนา/บรรยาย
- บมจ. การบินไทย จัดส่งให้
- คิวอาร์โค้ด (QR Code)
- อื่นๆ .....

3. ท่านคิดว่าประเด็นใดที่มีความสำคัญต่อความยั่งยืนของ บมจ. การบินไทย

- เศรษฐกิจ (โปรดระบุ .....) )
- สังคม (โปรดระบุ .....) )
- สิ่งแวดล้อม (โปรดระบุ .....) )

4. ท่านคิดว่าประเด็นที่มีความสำคัญต่อความยั่งยืนของ บมจ. การบินไทย ได้รับการระบุในรายงานครบถ้วนหรือไม่

- ครบถ้วน
- ไม่ครบถ้วน (กรุณาระบุประเด็นที่ท่านคิดว่าควรเพิ่มเติมในรายงาน).....)

5. ระดับความพึงพอใจที่มีต่อรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน ประจำปี 2561

- ความสมบูรณ์ของเนื้อหารายงาน (มาก, ปานกลาง, น้อย, ควรปรับปรุง)
- ประเด็นสำคัญในการรายงาน (มาก, ปานกลาง, น้อย, ควรปรับปรุง)
- ความน่าสนใจของข้อมูล (มาก, ปานกลาง, น้อย, ควรปรับปรุง)
- การใช้ภาษาของรายงานเข้าใจง่าย (มาก, ปานกลาง, น้อย, ควรปรับปรุง)
- การออกแบบรูปเล่ม (มาก, ปานกลาง, น้อย, ควรปรับปรุง)
- ความพึงพอใจต่อรายงานโดยรวม (มาก, ปานกลาง, น้อย, ควรปรับปรุง)

6. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาการรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน ในปีถัดไป

.....

.....

.....



ขอความร่วมมือแสดงความคิดเห็น โดยสแกนคิวอาร์โค้ด (QR Code) หรือกรอกข้อมูล และจัดส่งที่  
ฝ่ายกิจกรรมองค์กรเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม บมจ. การบินไทย  
89 อาคารดิเรงสิต แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900  
ขอคิดเห็นของท่านจักเป็นประโยชน์ต่อการจัดทำรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนของ บมจ. การบินไทย  
ขอขอบพระคุณในความร่วมมือนี้อย่างสูงค่า ณ โอกาสนี้



[www.thaiairways.com](http://www.thaiairways.com)

