

# รายงาน การพัฒนาอย่างยั่งยืน ประจำปี 2557

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)





 THAI





## สารบัญ

04

สารจากกรรมการ  
ผู้อำนวยการใหญ่

06

เปิดบ้านการบินไทย

20

ความคาดหวังและ  
การดำเนินงาน  
ต่อผู้มีส่วนได้เสีย

24

เกี่ยวกับ  
รายงานฉบับนี้

28

การดำเนินงาน  
ความรับผิดชอบต่อ  
สังคมที่สำคัญ

32

การดำเนินงาน  
ด้านเศรษฐกิจ

36

การดำเนินงาน  
ด้านสังคม

68

การดำเนินงาน  
ด้านสิ่งแวดล้อม

83

รางวัล  
แห่งความสำเร็จ

86

ดัชนีข้อมูล  
ตามกรอบ  
การรายงาน GRI











## สารจาก

# กรรมการผู้อำนวยการใหญ่

ในปี 2557 บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ยังคงได้รับผลกระทบจากวิกฤตการณ์ที่สำคัญจากปีที่ผ่านมา ไม่ว่าจะเป็นภาวะเศรษฐกิจโลกที่ชะลอตัว การแข่งขันที่รุนแรงในธุรกิจการบิน การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ปัญหาการแพร่ระบาดของโรคภัย (ไวรัสอีโบลา) รวมถึงปัญหาเสถียรภาพทางการเมืองและสังคม ทำให้ผลประกอบการของบริษัท ไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งบริษัทฯ ไม่ได้เพิกเฉยหรือนิ่งนอนใจต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ทุกส่วนงานภายในองค์กรได้ร่วมมือร่วมใจในการแก้ปัญหาและปรับกลยุทธ์ขององค์กรเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

บริษัทฯ ได้จัดตั้งคณะกรรมการกำกับยุทธศาสตร์และการปฏิรูป โดยประกอบด้วยกรรมการบริษัทฯ และผู้เชี่ยวชาญภายนอกที่มีประสบการณ์ในการปฏิรูปองค์กรขนาดใหญ่ ซึ่งคณะกรรมการกำกับยุทธศาสตร์ฯ และฝ่ายบริหารของบริษัทฯ ได้จัดทำแผนปฏิรูปองค์กร เพื่อรองรับโครงสร้างธุรกิจ และรองรับการเปลี่ยนแปลงจากวิกฤตการณ์ต่างๆ เพื่อให้การบินไทยกลับมาเป็นสายการบินแห่งชาติที่สง่างาม สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อให้บริษัทฯ สามารถก้าวไปข้างหน้าได้อย่างยั่งยืนและมั่นคง

ภายใต้วิกฤตและสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง บริษัทฯ ยังคงตระหนักถึงความสำคัญของการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมและผลักดันเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมเข้าไปในทุกกระบวนการของธุรกิจอย่างบูรณาการ เพื่อยกระดับให้เป็นส่วนหนึ่งของขีดความสามารถขององค์กร และเป็นการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน เป็นที่ยอมรับในระดับมาตรฐานสากล

ในฐานะตัวแทนคณะผู้บริหารของบริษัทฯ กระผมมีความยินดีเป็นอย่างยิ่งที่ บริษัทฯ ได้จัดทำรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน ประจำปี 2557 ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการเปิดเผยข้อมูลรายงานความรับผิดชอบต่อสังคมให้กับผู้มีส่วนได้เสียขององค์กรได้รับทราบ โดยในปีนี้เป็นปีแรกที่เราได้เลือกรายงาน ตามกรอบมาตรฐาน GRI ฉบับ G4 ซึ่งได้มีการปรับปรุงมาจากฉบับ G3.1 สุดท้ายนี้กระผมขอขอบคุณผู้มีส่วนได้เสียทุกท่าน ที่ได้มีส่วนร่วมต่อการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของบริษัทฯ ด้วยดีตลอดมา

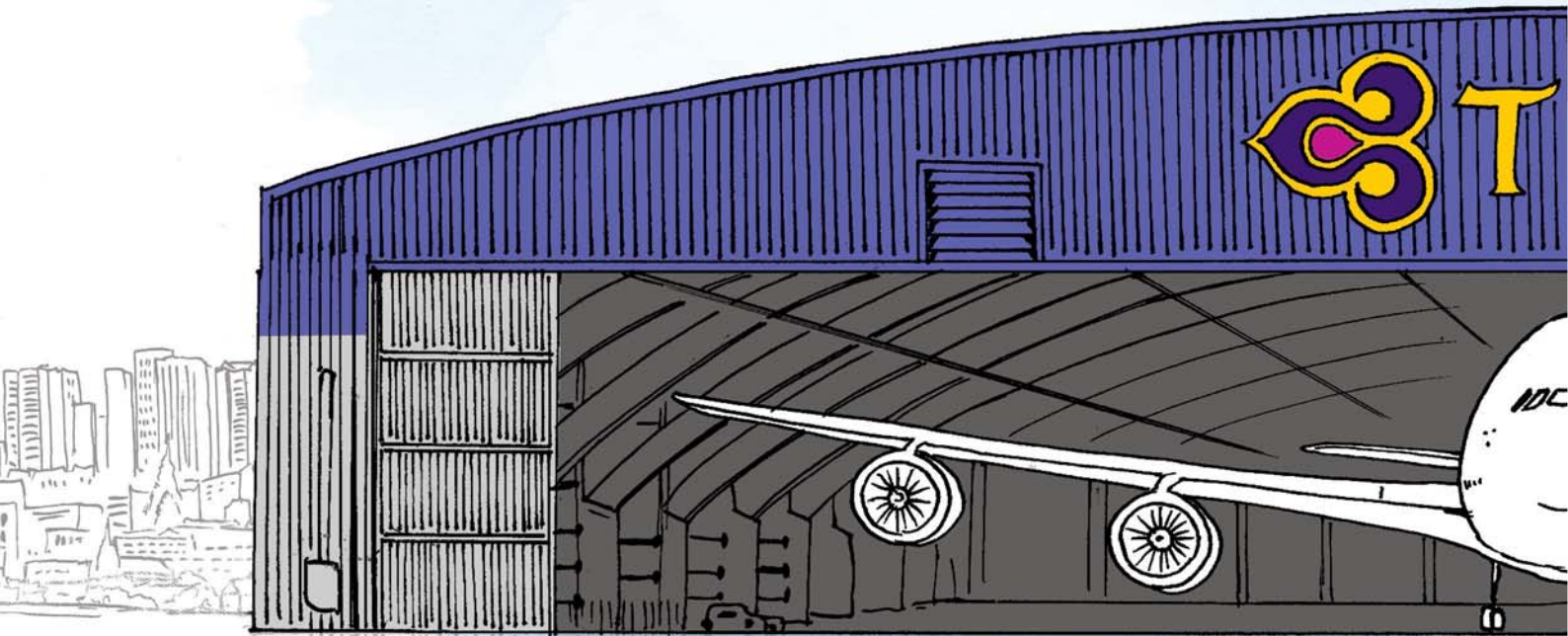
(นายจรัมพร โชติกเสถียร)  
กรรมการผู้อำนวยการใหญ่



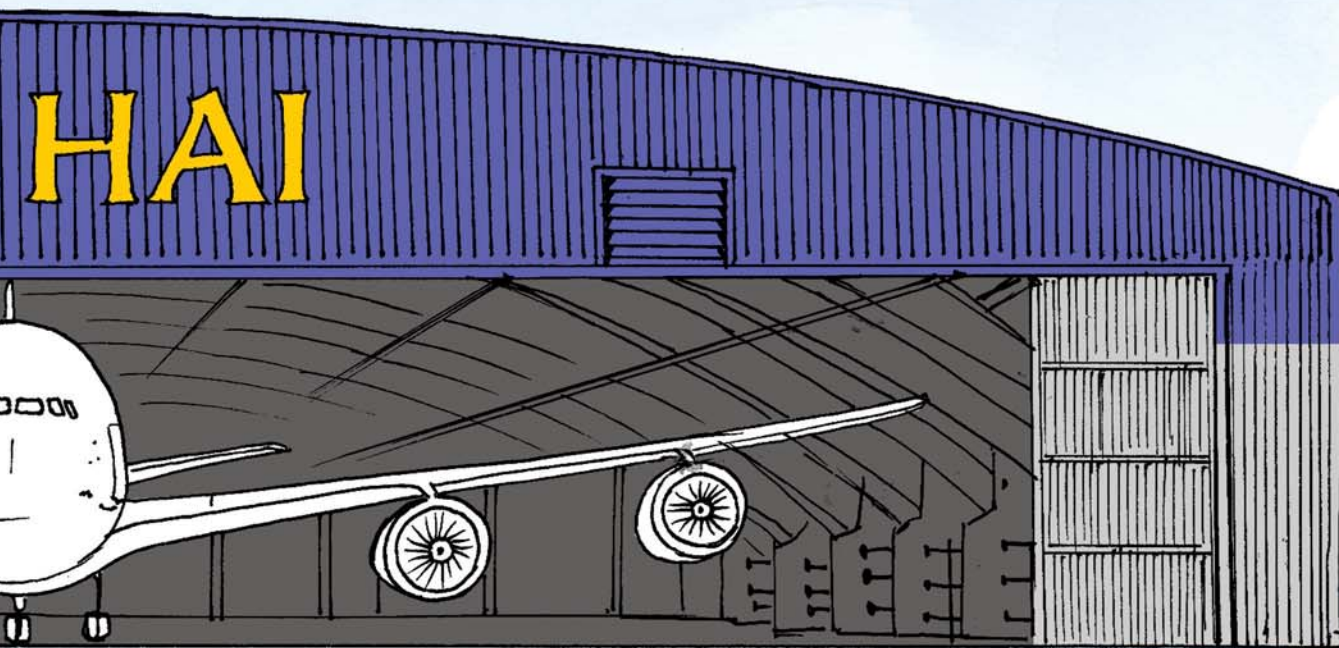


# เปิดบ้าน การบินไทย

ช่วยเหลือ ส่งเสริม  
และแสดงความรับผิดชอบ  
ต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม  
ในฐานะเป็นสายการบินแห่งชาติ









## การดำเนินงานของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม และเป็นบริษัทมหาชนจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยตั้งแต่ปี พ.ศ. 2534 โดยมีกระทรวงการคลังเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่เกินกว่าร้อยละ 50 ดำเนินธุรกิจการบินพาณิชย์ทั้งเส้นทางบินระหว่างประเทศและเส้นทางบินในประเทศ ซึ่งให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งทางอากาศแบบครบวงจร แบ่งเป็น 3 ส่วนงานประกอบด้วย กิจกรรมขนส่งทางอากาศ (Core Business) หน่วยธุรกิจ (Business Unit) และกิจการอื่นๆ ในฐานะสายการบินแห่งชาติของประเทศไทย โดยมีฐานปฏิบัติการบินที่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นศูนย์กลางของเครือข่ายการขนส่ง

กิจกรรมขนส่งทางอากาศของบริษัทฯ ประกอบด้วย บริการขนส่งผู้โดยสาร บริการขนส่งสินค้าพัสดุภัณฑ์และไปรษณียภัณฑ์ ส่วนหน่วยธุรกิจเป็นกิจการที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการขนส่ง ประกอบด้วย การบริการคลังสินค้า การบริการลูกค้าภาคพื้น การบริการลานจอดและอุปกรณ์ภาคพื้น และครัวการบิน ส่วนกิจการอื่นๆ เป็นกิจการสนับสนุนการขนส่ง ประกอบด้วย การบริการซ่อมบำรุงอากาศยาน การบริการอำนวยความสะดวกการบิน การจำหน่ายสินค้าปลอดภาษีบนเครื่องบิน การจำหน่ายสินค้าที่ระลึกและการดำเนินงานของบริษัทย่อย

นอกจากนี้บริษัทฯ ได้เข้าร่วมเป็นเครือข่ายพันธมิตรการบินสตาร์อัลไลแอนซ์ (Star Alliance) ซึ่งเป็นพันธมิตรที่ใหญ่และมีความแข็งแกร่ง ในการตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารในการเดินทางในโลกไร้พรมแดนได้อย่างรวดเร็ว สะดวกสบาย และตรงตามความต้องการของลูกค้า โดยมีเป้าหมายเพื่อส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณค่าสูงสุดให้แก่ลูกค้า รวมทั้งการประสานผลประโยชน์ร่วมกันของสมาชิก ปัจจุบันพันธมิตรการบินสตาร์อัลไลแอนซ์มีสายการบินในกลุ่มทั้งหมด 28 สาย มีเครือข่ายการบินครอบคลุมกว้างขวางทั่วโลกกว่า 1,329 สนามบิน ใน 194 ประเทศ พร้อมห้องรับรองพิเศษที่สามารถรองรับผู้โดยสารทั่วโลกไม่น้อยกว่า 1,000 แห่ง ซึ่งเป็นพันธมิตรที่มีเครือข่ายการบินกว้างขวางครอบคลุมทั่วโลกมากที่สุดในขณะนี้





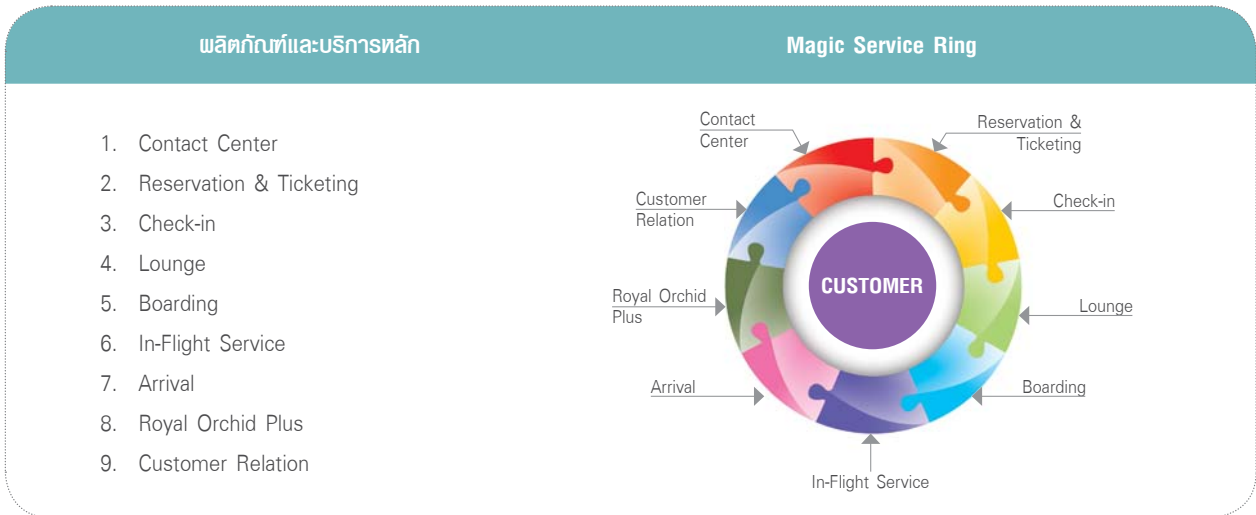


นอกจากธุรกิจหลักคือการบริการขนส่งทางอากาศแล้ว บริษัทฯ ยังมีการดำเนินกิจการที่เกี่ยวข้องและสนับสนุนการขนส่งทางอากาศ ทั้งลักษณะเป็นหน่วยธุรกิจและกิจการร่วมทุน ประกอบด้วย

- การให้บริการผู้โดยสาร สินค้า และเตรียมพร้อมอากาศยานทั้งก่อนและหลังเดินทาง
- การให้บริการอาหารเครื่องดื่มระหว่างการเดินทาง
- การให้บริการซ่อมบำรุงอากาศยาน
- การให้บริการด้านการอำนวยความสะดวกการบิน
- การจำหน่ายสินค้าปลอดภาษีบนเครื่องบิน และการจำหน่ายสินค้าที่ระลึก
- การให้บริการด้านการท่องเที่ยว และสนับสนุนการท่องเที่ยว
- การให้บริการด้านการฝึกอบรมบุคลากรด้านการให้บริการการบิน (ร่วมทุน)
- การให้บริการด้านการจัดหาแรงงาน (ร่วมทุน)
- การให้บริการเชื้อเพลิงอากาศยาน (ร่วมทุน)
- การให้บริการระบบจำหน่ายและสำรองที่นั่ง (ร่วมทุน)



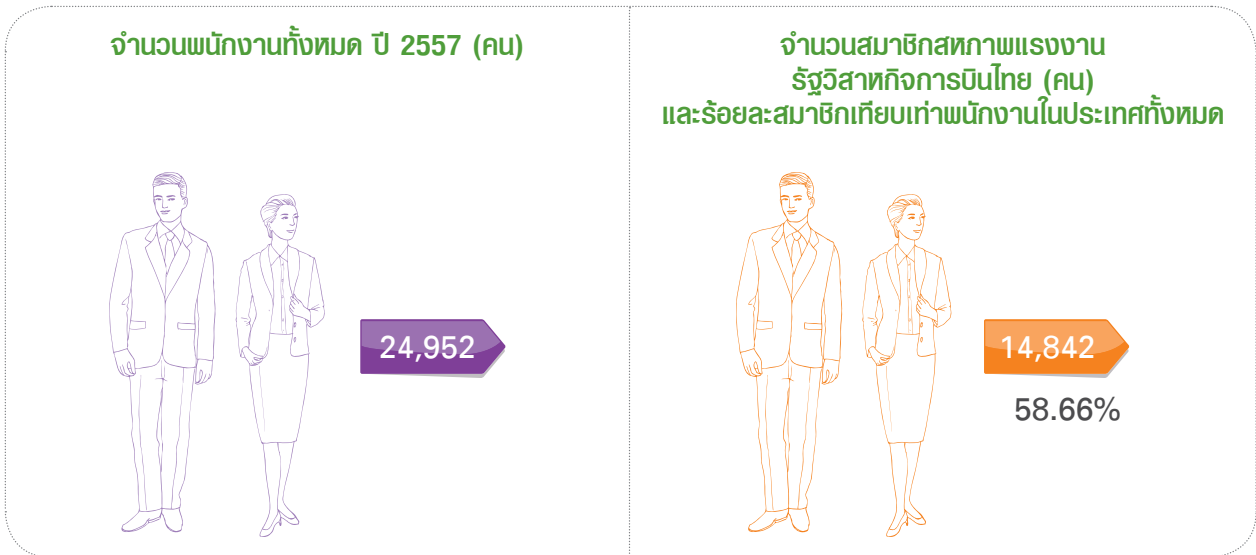
รายได้หลักของบริษัทฯ ได้จากบริการด้านการขนส่งผู้โดยสาร และสินค้าในสัดส่วนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 ส่วนรายได้อีกร้อยละ 5 ได้จากกิจการสนับสนุนการขนส่งต่างๆ นอกจากนี้ ผลิตภัณฑ์และบริการหลักในด้านการขนส่งผู้โดยสารของบริษัทฯ จะสนับสนุนกระบวนการขนส่งลูกค้าหรือผู้โดยสารอย่างครบวงจร ประกอบด้วยจุดบริการหลัก (Touch Point) ที่บริการติดต่อลูกค้าโดยตรง 9 จุด ดังนี้



สำหรับการบริการด้านการขนส่งผู้โดยสารแบบครบวงจรตั้งแต่ก่อนการเดินทาง (Pre-Flight) ระหว่างการเดินทาง (During-Flight) และหลังการเดินทาง (Post-Flight) ตรงตามกำหนดเวลาที่ระบุในตารางบิน ด้วยความสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย ผ่านเครือข่ายเส้นทางบินของเที่ยวบินของบริษัทฯ และเที่ยวบินของกลุ่มเครือข่ายพันธมิตรการบิน สตาร์อัลไลแอนซ์ (Star Alliance) เป็นหลัก นอกจากนี้ยังประกอบด้วยเที่ยวบินรหัสร่วมกับสายการบินอื่น (Code Share) และสายการบินคู่ค้าอื่นๆ อย่างราบรื่นไร้รอยต่อ (Seamless) ผ่านจุดบริการหลัก (Touch Point) ทั้ง 9 จุด

ปัจจุบัน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 บริษัทฯ มีทุนจดทะเบียน 26,989,009,500 บาท มีทุนชำระแล้ว 21,827,719,170 บาท มีกระทรวงการคลังและธนาคารออมสินถือหุ้นคิดเป็นร้อยละ 53.16 ส่วนที่เหลือร้อยละ 46.84 ถือหุ้นโดยประชาชนทั่วไป ทั้งในประเทศและต่างประเทศซึ่งรวมถึงพนักงานของบริษัทฯ

บริษัทฯ มีสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่เลขที่ 89 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900 หมายเลขโทรศัพท์ 66 (0) 2545-1000, 66 (0) 2695-1000 และ THAI Contact Center 66 (0) 2356-1111 เว็บไซต์ [www.thaiairways.com](http://www.thaiairways.com)

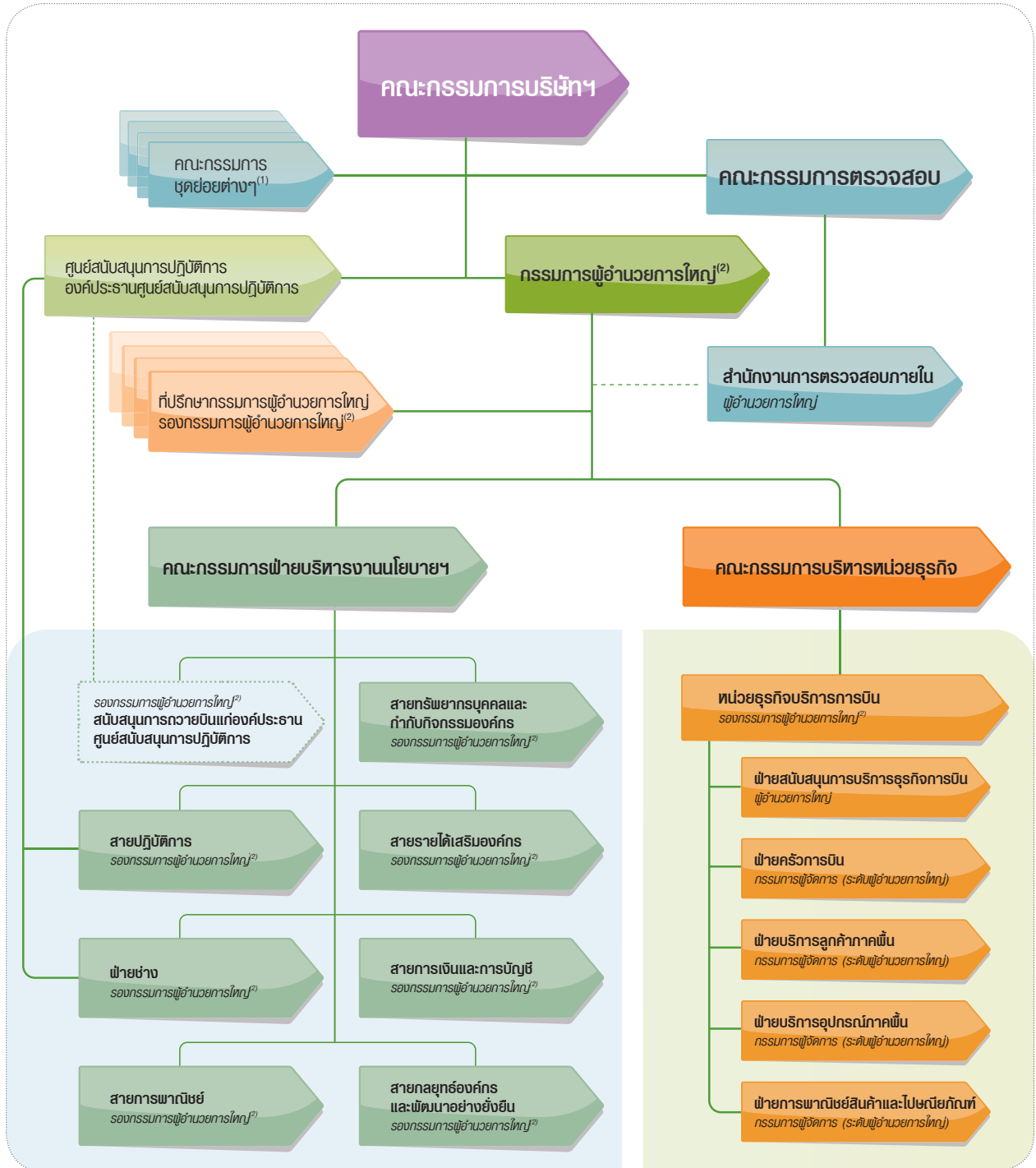






# โครงสร้าง การบริหารงาน

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 โครงสร้างการจัดการของบริษัทฯ ประกอบด้วยคณะกรรมการบริษัทฯ คณะกรรมการชุดย่อย และเจ้าหน้าที่บริหาร ตามโครงสร้างสายการบริหารงาน ดังนี้



หมายเหตุ :

(1) คณะกรรมการชุดย่อยต่างๆ ประกอบด้วย คณะกรรมการธรรมาภิบาล คณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง คณะกรรมการสรรหา และกำหนดค่าตอบแทน คณะกรรมการสรรหาผู้ดำรงตำแหน่งกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ คณะกรรมการประชาสัมพันธ์องค์กรและส่งเสริมกิจการ เพื่อสังคม คณะกรรมการด้านกฎหมาย คณะกรรมการกิจการสัมพันธ์ คณะกรรมการกำกับยุทธศาสตร์และการปฏิรูป บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) คณะกรรมการพิจารณาผลตอบแทนผู้ดำรงตำแหน่งกรรมการผู้อำนวยการใหญ่

(2) คือ “ผู้บริหาร” ตามคำนิยาม ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.)



## วิสัยทัศน์

การเป็นสายการบินที่ลูกค้าเลือกเป็นอันดับแรก ให้บริการดีเลิศด้วย “เสน่ห์ความเป็นไทย”

- การบินไทย มุ่งมั่นที่จะเป็นสายการบินที่ลูกค้าเลือกเป็นอันดับแรก ด้วยการสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า ให้เหนือความคาดหมายและสร้างความผูกพันที่ยั่งยืนระหว่างบริษัทฯ กับลูกค้า โดยการสร้างประสบการณ์การเดินทางที่ราบรื่นและประทับใจด้วยเอกลักษณ์ความเป็นไทยให้แก่ลูกค้าทุกคนอย่างต่อเนื่อง ด้วยบริการที่ดีเลิศและสม่ำเสมอ (Consistency of Service Excellence) ในทุกจุดสัมผัสของการให้บริการ

## พันธกิจของบริษัทฯ

พันธกิจหลักของบริษัทฯ ประกอบด้วย พันธกิจต่อลูกค้า ผู้ถือหุ้น พนักงาน และสังคม ดังนี้

- ให้บริการขนส่งทางอากาศอย่างครบวงจร ทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ โดยมุ่งเน้นมาตรฐานด้านความปลอดภัย ความสะอาดทุกสาย และการบริการที่มีคุณภาพด้วยเอกลักษณ์ความเป็นไทย เพื่อส่งมอบผลิตภัณฑ์ที่มีคุณค่าและความน่าเชื่อถือสูง รวมทั้งเสริมสร้างความประทับใจและความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า
- การกำกับดูแลกิจการที่ดีตามหลักมาตรฐานสากล เพื่อสร้างการเติบโตอย่างยั่งยืนให้แก่องค์กร และสร้างผลตอบแทนจากการลงทุนที่สูง ให้แก่ ผู้ถือหุ้น
- สร้างความแข็งแกร่งในการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ตระหนักถึงการให้ความสำคัญแก่ ลูกค้า เสริมสร้างขีดความสามารถพัฒนาทักษะ และความรับผิดชอบต่อสังคม ตลอดจนเพิ่มพูนความผูกพันต่อองค์กร เพื่อให้พนักงานทำงานอย่างเต็มศักยภาพ
- ช่วยเหลือ ส่งเสริม แสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ในฐานะเป็นสายการบินแห่งชาติ ทั้งนี้ต้องดำเนินการภายใต้การกำกับดูแลกิจการที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาล

## วัฒนธรรมองค์กร

วัฒนธรรมองค์กรของการบินไทย คือ “THAI SPIRIT” โดยคำว่า “THAI” มีความหมายตามตัวอักษร ดังนี้

<b>T</b> Trust	พนักงานมีความมุ่งมั่นปรับปรุงและรักษามาตรฐานในการให้บริการ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจให้กับลูกค้า
<b>H</b> Hospitality	พนักงานมีจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการลูกค้าเพื่อส่งมอบบริการที่อบอุ่นและน่าประทับใจ ด้วยการดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างดีทุกจุดบริการตลอดการเดินทาง โดยใช้จุดแข็งจากเอกลักษณ์ความเป็นไทย
<b>A</b> Accountability	พนักงานมีความรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจและเกิดความเชื่อมั่น รวมทั้งทำให้บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจสำเร็จตามเป้าหมาย
<b>I</b> Integrity	พนักงานมีการปลุกฝังและเสริมสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่มีความซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรมและจริยธรรม อันเป็นองค์ประกอบสำคัญของการเป็นองค์กรที่มีธรรมาภิบาล (Corporate Governance)

บริษัทฯ มุ่งมั่นพัฒนาและสร้างสรรควัฒนธรรมที่ดีภายในองค์กร รวมถึงถ่ายทอดจากรุ่นสู่รุ่นอย่างต่อเนื่อง เพื่อวางรากฐานค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กรด้านความรับผิดชอบต่อสังคมให้มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวอย่างเข้มแข็ง



## กรอบแนวทางในการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม 4 ประการ

- กำหนดนโยบายและแนวทางที่ชัดเจนของบริษัทฯ ต่อการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นและทุ่มเทของบริษัทฯ ในการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมผสมผสานแนวคิดและนวัตกรรมในรูปแบบสีเขียว (Green Innovation)
- จัดทำโครงการเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่สอดคล้องกับแนวคิด “การเดินทางแบบรักษ์สิ่งแวดล้อม” (Travel Green)
- จัดกิจกรรมเพื่อสร้างความตระหนักและปลูกฝังจิตสำนึกให้กับพนักงานในทุกระดับชั้น
- สื่อสารและประชาสัมพันธ์กิจกรรมเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของบริษัทฯ และจัดทำรายงานผลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

## นโยบายของบริษัทฯ

<p><b>นโยบายความปลอดภัย</b> <b>ด้านกิจการบิน</b></p>	<p>การดำเนินงานของการบินไทยจะยึดหลักเรื่องความปลอดภัยเป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินงาน โดยกำหนดให้เป็นไปตามกฎหมายและหลักมาตรฐานสากล รวมถึงการตรวจสอบ รักษาระบบด้านความปลอดภัยแก่ผู้บริหารและพนักงาน ผู้มีหน้าที่ความรับผิดชอบในกิจกรรมการบิน</p>
<p><b>นโยบายด้านคุณภาพ</b> <b>ของผลิตภัณฑ์และบริการ</b></p>	<p>การดำเนินงานของการบินไทยจะต้องมีคุณภาพในด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ให้เป็นไปตามความพึงพอใจและความประทับใจของลูกค้า ซึ่งเป็นไปตามมาตรฐานสากลของธุรกิจการบิน</p>
<p><b>นโยบายด้านความปลอดภัย</b> <b>อาชีวอนามัย และ</b> <b>สภาพแวดล้อมในการทำงาน</b></p>	<p>การดำเนินงานของการบินไทย คำนึงถึงความสำคัญในการคุ้มครอง ดูแลให้พนักงานปฏิบัติอย่างปลอดภัย อยู่ในสภาพแวดล้อมของการทำงานที่เหมาะสม ภายใต้การบริหารงานความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมตามมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับ เพราะการบินไทยถือว่าพนักงานเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าสูงสุด</p>
<p><b>นโยบายด้านสิ่งแวดล้อม</b></p>	<p>การดำเนินงานของการบินไทย มีการดำเนินงานอย่างสอดคล้องตามหลักมาตรฐานสิ่งแวดล้อมสากล (Environment Management System/EMS : ISO14001) และสิ่งแวดล้อมการบิน (Aviation Environment) ทั้งนี้เพื่อลดมลพิษ และผลกระทบต่างๆ แสดงให้เห็นถึงความรับผิดชอบต่อความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม</p>
<p><b>นโยบายด้านการไม่เลือกปฏิบัติ</b> <b>อย่างไม่เป็นธรรม</b></p>	<p>การดำเนินงานของการบินไทยปฏิบัติต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และยอมรับในความแตกต่างด้านเชื้อชาติ สัญชาติ ศาสนา เพศ อายุ การศึกษา รวมถึงการไม่เลือกบริการกับบุคคล หรือบางสัญชาติ โดยไม่เป็นธรรม</p>





## การดำเนินงาน

### ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

ตามแนวทางตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย



#### การประกอบธุรกิจด้วยความเป็นธรรม

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจอย่างถูกต้องด้วยความเป็นธรรม โดยบริษัทฯ ได้นำระบบการควบคุมภายใน ที่ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับต้องให้ความร่วมมือ และถือเป็นส่วนหนึ่งในการปฏิบัติงาน ตามหลักการของ COSO (The Committee of Sponsoring Organizations of Treadway Commission) โดยสำนักงานการตรวจสอบภายในและการกำกับดูแล รวมทั้งมีการจัดทำประมวลบรรษัทภิบาลและจริยธรรมเป็นลายลักษณ์อักษรอย่างชัดเจนให้กับพนักงานทุกคนยึดถือและปฏิบัติตาม



#### การต่อต้านทุจริตคอร์ปชัน

บริษัทฯ กำหนดแผนธรรมาภิบาลพร้อมจัดทำแผนการต่อต้านทุจริตคอร์ปชันควบคู่ไปกับการจัดหลักสูตรการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยบรรจุเป็นหลักสูตรการฝึกอบรมสำหรับพนักงานทุกระดับ อีกทั้งดำเนินการบังคับใช้กฎระเบียบที่มีอยู่ต่างๆ และให้ความรู้กับพนักงานเพื่อแยกกลุ่มที่กระทำผิดโดยตั้งใจหรือไม่ตั้งใจ รวมถึงจัดส่งพนักงานเข้าอบรมกับองค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ นอกจากนี้ยังจัดทำ Compliance Information Center เพื่อกระตุ้นให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญในเรื่องการปฏิบัติตามกฎระเบียบฯ เพื่อสร้างความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้



#### การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม

บริษัทฯ ดูแลพนักงานให้ได้รับสิทธิประโยชน์ต่างๆ ความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อให้พนักงานทุกคนมีคุณภาพชีวิตที่ดี พร้อมทั้งการฝึกอบรมทักษะให้ความรู้และผลประโยชน์ต่างๆ อย่างเหมาะสม รวมทั้งสิทธิในการปฏิบัติศาสนกิจได้แก่ การลาอุปสมบท การลาไปถือศีล และปฏิบัติธรรมของพนักงานหญิงและการลาไปประกอบศาสนกิจพิธีฮัจญ์โดยได้รับเงินเดือนค่าจ้างเต็มตลอดระยะเวลาที่ลา เป็นต้น



#### การเคารพสิทธิมนุษยชน

บริษัทฯ ตระหนักถึงความสำคัญต่อสิทธิของทุกคนบนพื้นฐานความเป็นมนุษย์ที่เท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ โดยเฉพาะดำเนินงานต่อบุคลากรตั้งแต่ การสรรหาพนักงาน การจ้างงาน การเลิกจ้าง การพัฒนาพนักงาน การเลื่อนตำแหน่ง การย้ายงาน การมอบหมายงานเป็นไปด้วยความเป็นธรรม ไม่มีการเลือกปฏิบัติต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งโดยไม่เป็นธรรม อันเนื่องมาจากความแตกต่างในด้านเชื้อชาติ สัญชาติ ศาสนา เพศ อายุ พื้นฐานการศึกษา หรือเหตุอื่นใด รวมทั้งจะไม่มีการเลือกให้บริการหรือทำธุรกิจกับนิติบุคคลหรือบุคคลจากเฉพาะบางประเทศ หรือบางสัญชาติโดยไม่เป็นธรรม





### ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค

บริษัทฯ ตระหนักถึงคุณภาพการให้บริการและความปลอดภัย โดยเฉพาะความปลอดภัยในการปฏิบัติการบิน จึงมีการพัฒนาและฝึกฝนบุคลากรในส่วนที่เกี่ยวข้องอย่างเข้มงวด เพื่อให้มีความพร้อมและเพิ่มพูนประสบการณ์ในการปฏิบัติงานโดยเฉพาะความปลอดภัยในห้องผู้โดยสาร อีกทั้งยังมีการนำระบบ อะมาดีอุส อัลเทีย (Amadeus Altea) มาใช้เพื่อให้บริการผู้โดยสารของบริษัทฯ อย่างเต็มรูปแบบแทนระบบรอยัล (Royal) ซึ่งจะสามารถเพิ่มศักยภาพในการให้บริการแก่ลูกค้าของบริษัทฯ ได้ครบวงจร รวมถึงการออกมาตรการป้องกันภาวะระบาดของโรคไวรัสอีโบล่า



### การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม

บริษัทฯ ตระหนักถึงความสำคัญของสิ่งแวดล้อม รวมถึงการมีส่วนร่วมในการป้องกันและแก้ไข จึงมีเป้าหมายในการเป็นสายการบินที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมสอดคล้องกับแนวคิด “การเดินทางแบบรักษ์สิ่งแวดล้อม” โดยคำนึงถึงการดำเนินงานด้านต่างๆ อาทิ การลดก๊าซเรือนกระจก การบริหารจัดการเชื้อเพลิงอากาศยาน การพัฒนาเชื้อเพลิงอากาศยานชีวภาพ การปรับปรุงคุณภาพน้ำทิ้ง การใช้สารเคมี การอนุรักษ์พลังงานไฟฟ้า และการนำสิ่งของมาใช้ซ้ำหรือการนำกลับมาใช้ใหม่ เป็นต้น รวมถึงการมีส่วนร่วมอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมทางทะเล โดยประกาศยกเลิกการขนส่งหุ้ฉลามในทุกเที่ยวบิน



### การร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม

บริษัทฯ ดำเนินการพัฒนาชุมชนและสังคมอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งปลูกฝังจิตสำนึกแก่พนักงานผ่านโครงการ จิตอาสาพนักงานต่างๆ อาทิ การสนับสนุนค่าบัตรโดยสารแก่หน่วยงานที่สำคัญ การสร้างอาคารเรียนและมอบสื่อการเรียนการสอน พร้อมทั้งทุนการศึกษาแก่นักเรียน ในโรงเรียนที่อยู่ห่างไกล การสนับสนุนเที่ยวบินแก่หน่วยงานต่างๆ ที่สำคัญ การบริจาคเงินช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสและผู้ประสบภัย เป็นต้น



### การมีนวัตกรรมและเผยแพร่วัตกรรม

บริษัทฯ นำนวัตกรรมมาใช้อย่างต่อเนื่องเพื่อให้การดำเนินงานและการบริการผู้โดยสาร เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ อาทิ การให้บริการ Thai Wi-Fi หรือการให้บริการอินเทอร์เน็ต ไร้สายหรือ Wi-Fi บนเครื่องบิน เพื่อต้องการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้โดยสาร และต้องการทัดเทียมกับสายการบินชั้นนำอื่นๆ โดยผู้โดยสารสามารถใช้คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก แท็บเล็ต หรือสมาร์ทโฟนต่างๆ เชื่อมต่อเพื่อเข้าใช้งานผ่านแอปพลิเคชัน (Application) บนอินเทอร์เน็ต เช่น Virtual Private Network (VPN), e-mail, Instant messenger และ Web browser เป็นต้น รวมถึงการร่วมบริษัทแอร์บัสริเริ่มโครงการประกวด “นวัตกรรมเพื่อสิ่งแวดล้อมในอุตสาหกรรมการบิน” ครั้งที่ 1 (TG Travel Green Innovation) โดยเชิญชวนนิสิต นักศึกษาจากสถาบันอุดมศึกษาทั่วประเทศเพื่อเสนอแนวคิดการสร้างสรรค์นวัตกรรมอุตสาหกรรมการบินที่มุ่งเน้นนวัตกรรมการบินที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green Aviation Innovation)

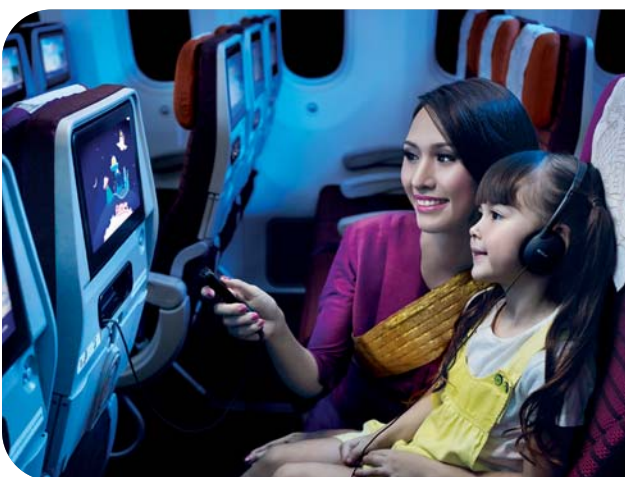




# การกำกับดูแล กิจการที่ดี

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ให้ความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจและการบริหารจัดการตามแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีอย่างต่อเนื่อง โดยคณะกรรมการบริษัทฯ ได้ยึดถือแนวปฏิบัติที่มีการปรับปรุงและพัฒนาตามหลักเกณฑ์ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) ได้กำหนดไว้ด้วยการกำหนดนโยบายการกำกับดูแลกิจการ เพื่อเสริมสร้างวัฒนธรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีให้เกิดขึ้นภายในองค์กร ตลอดจนการสนับสนุนให้องค์กรสามารถเติบโตอย่างยั่งยืนและเป็นที่ยอมรับต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน

นอกเหนือจากการให้ความสำคัญต่อแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีนั้น คณะกรรมการบริษัทฯ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการส่งเสริมกิจการเพื่อสังคม ทำหน้าที่กำกับดูแลและติดตามผลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทฯ โดยมีผู้แทนจากคณะกรรมการบริษัทฯ เป็นประธานและคณะกรรมการ เพื่อรับผิดชอบต่อสังคมเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมบริษัทฯ สอดคล้องกับกรอบแนวทางการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม





## กระบวนการที่ใช้ในการควบคุมภายในและเป็นผลการดำเนินงาน

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ให้ความสำคัญกับการควบคุมภายในกับการดำเนินธุรกิจ โดยมีการติดตามการประเมินผลอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ความมั่นใจต่อระบบที่วางไว้ ว่าสามารถดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับระดับของความเสี่ยงที่ยอมรับได้ โดยมีโครงสร้างการควบคุมภายในครบทั้ง 5 องค์ประกอบตามมาตรฐาน Committee of Sponsoring Organization of the Tread way Commission (COSO) ทั้ง 5 องค์ประกอบ คือ

<p><b>01</b> <b>องค์กร และสภาพแวดล้อม</b></p>	<p>บริษัทฯ กำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานของผู้บริหาร เพื่อเป็นเป้าหมายในการควบคุมองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ส่งเสริมและเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร THAI Spirit และสนับสนุนการอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพ และเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ตลอดจนคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงาน</p>
<p><b>02</b> <b>การบริหาร ความเสี่ยง</b></p>	<p>บริษัทฯ มีการกำหนดวัตถุประสงค์ วิสัยทัศน์ พันธกิจไว้ในแผนยุทธศาสตร์ และแผนดำเนินงานเชิงกลยุทธ์ขององค์กร มีการกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย การระบุผลการประเมิน และวิเคราะห์ความเสี่ยง และจัดทำดัชนีชี้วัดความเสี่ยงหลัก (Key Risk Indicator ; KRI)</p>
<p><b>03</b> <b>การควบคุม การปฏิบัติงาน ของฝ่ายบริหาร</b></p>	<p>บริษัทฯ กำหนดนโยบายคู่มือการปฏิบัติงานและระเบียบปฏิบัติสำหรับกิจกรรมที่สำคัญ ซึ่งพนักงานถือปฏิบัติภายใต้การกำกับดูแลของผู้บังคับบัญชา และการปฏิบัติตามระเบียบกฎเกณฑ์ที่เป็นมาตรฐานสากล (IATA, ICAO, ISO)</p>
<p><b>04</b> <b>ระบบสารสนเทศและการสื่อสารข้อมูล</b></p>	<p>บริษัทฯ จัดให้มีระบบสารสนเทศและการสื่อสารที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน และการบริหารจัดการ รับฟังข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น ตลอดจนข้อร้องเรียนต่างๆ เพื่อนำมาปรับปรุงบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ</p>
<p><b>05</b> <b>ระบบติดตาม ประเมินผล</b></p>	<p>บริษัทฯ กำหนดให้ผู้บริหารทุกระดับต้องได้รับการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยการประชุมผู้บริหารภายในฝ่าย ติดตามผลการดำเนินงาน ให้บรรลุตามดัชนีชี้วัด จัดทำรายงานผลการปฏิบัติงาน เพื่อพิจารณาปรับปรุงแก้ไขให้ตรงตามเป้าหมายเป็นประจำทุกปี</p>

คณะกรรมการบริษัทฯ ได้มอบหมายให้คณะกรรมการตรวจสอบ เป็นผู้กำกับดูแลระบบการตรวจสอบและประเมินผลการควบคุมภายใน เพื่อให้สำนักงานการตรวจสอบภายใน ที่มีสายการบังคับบัญชาขึ้นตรงต่อคณะกรรมการบริษัทฯ สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างอิสระ โปร่งใส เที่ยงธรรม เพื่อสร้างความมั่นใจว่าการดำเนินงานของบริษัทฯ มีประสิทธิภาพมีการใช้จ่ายงบประมาณและการลงทุนอย่างคุ้มค่า รวมถึงการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่างๆ สอดคล้องกับนโยบาย กฎเกณฑ์ ระเบียบ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนมีการปรับปรุงการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง มีการติดตามและประเมินผลการลงทุนในบริษัทย่อยและการร่วมลงทุนอื่นๆ



## มาตรฐานสากลต่างๆ ที่บริษัทฯ นำไปปฏิบัติ ดังนี้

ใบรับรองมาตรฐานสากล	ฝ่ายหรือหน่วยงานธุรกิจ	วันหมดอายุ
<b>IOSA</b> (IATA Operational Safety Audit มาตรฐานการตรวจประเมินความปลอดภัยด้านการปฏิบัติการจากสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ)	ได้รับการรับรองภาพรวมทั้งบริษัทฯ	26 พฤษภาคม 2559
<b>ISO 9001:2008</b> (ระบบบริหารงานคุณภาพ)	ฝ่ายบริหารทั่วไป ฝ่ายพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากร ฝ่ายช่าง ฝ่ายการพาณิชย์สินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์ ฝ่ายบริการลานจอดและอุปกรณ์ภาคพื้น (สุวรรณภูมิ เชียงใหม่ ภูเก็ต กระบี่) ฝ่ายบริการลูกค้าภาคพื้น (สุวรรณภูมิ เชียงใหม่ ภูเก็ต กระบี่) ฝ่ายครีวการบิน	6 ตุลาคม 2558 1 พฤษภาคม 2558 27 พฤษภาคม 2559 30 มิถุนายน 2560 15 ธันวาคม 2560 15 ธันวาคม 2560 8 มีนาคม 2560
<b>ISO 14001:2004</b> (ระบบจัดการสิ่งแวดล้อม)	ฝ่ายบริหารทั่วไป (สำนักงานใหญ่ สำนักงานหลักสี่ สำนักงานหลานหลวง ศูนย์ปฏิบัติการที่สนามบินสุวรรณภูมิ กิจการบริการลูกค้าภาคพื้นสนามบินสุวรรณภูมิ) ฝ่ายช่าง ฝ่ายครีวการบิน	23 เมษายน 2559 9 มิถุนายน 2559 1 กันยายน 2558
<b>ISO 50001:2011</b> (ระบบจัดการด้านพลังงาน)	ฝ่ายบริหารทั่วไป (สำนักงานใหญ่ สำนักงานหลักสี่ สำนักงานหลานหลวง ศูนย์ปฏิบัติการที่สนามบินสุวรรณภูมิ กิจการบริการลูกค้าภาคพื้นสนามบินสุวรรณภูมิ)	20 มิถุนายน 2559
<b>OHSAS 18001:2007</b> (มาตรฐานระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย)	ฝ่ายครีวการบิน	3 สิงหาคม 2560



ใบรับรองมาตรฐานสากล	ฝ่ายหรือหน่วยงานธุรกิจ	วันหมดอายุ
<b>HALAL</b> (มาตรฐานฮาลาล)	ฝ่ายครัวการบิน	31 ธันวาคม 2557 (อยู่ในระหว่างดำเนินการต่อกรับรอง)
<b>HACCP</b> (Hazard Analysis and Critical Control Points ระบบการวิเคราะห์อันตรายและจุดวิกฤต ที่ต้องควบคุมในการผลิตอาหาร)	ฝ่ายครัวการบิน	8 มีนาคม 2560
<b>GMP</b> (Good Manufacturing Practice ระบบการจัดการสุขลักษณะที่ดีใน สถานประกอบการ)	ฝ่ายครัวการบิน	8 มีนาคม 2560
<b>FAR 145</b> (Federal Aviation Regulations 145) FAA Repair Station (Federal Aviation Administration) หน่วยซ่อมองค์การบริหาร การบินแห่งประเทศสหรัฐอเมริกา	ฝ่ายช่าง (สนามบินดอนเมืองและสนามบินสุวรรณภูมิ) (สนามบินอู่ตะเภา)	31 ตุลาคม 2558 31 ตุลาคม 2558
<b>RSC 13</b> THAI DCA Repair Station 145 (Department of Civil Aviation, Thailand) หน่วยซ่อมกรรมการบินพลเรือน ประเทศไทย	ฝ่ายช่าง (สนามบินดอนเมือง) (สนามบินสุวรรณภูมิ) (สนามบินอู่ตะเภา)	31 ตุลาคม 2560 25 กันยายน 2558 30 ตุลาคม 2558
<b>EASAPart-145</b> (European Aviation Safety Agency - Approved Maintenance Organization) หน่วยซ่อมองค์การความร่วมมือด้านการบิน ในกลุ่มสหภาพยุโรป	ฝ่ายช่าง	23 มิถุนายน 2559





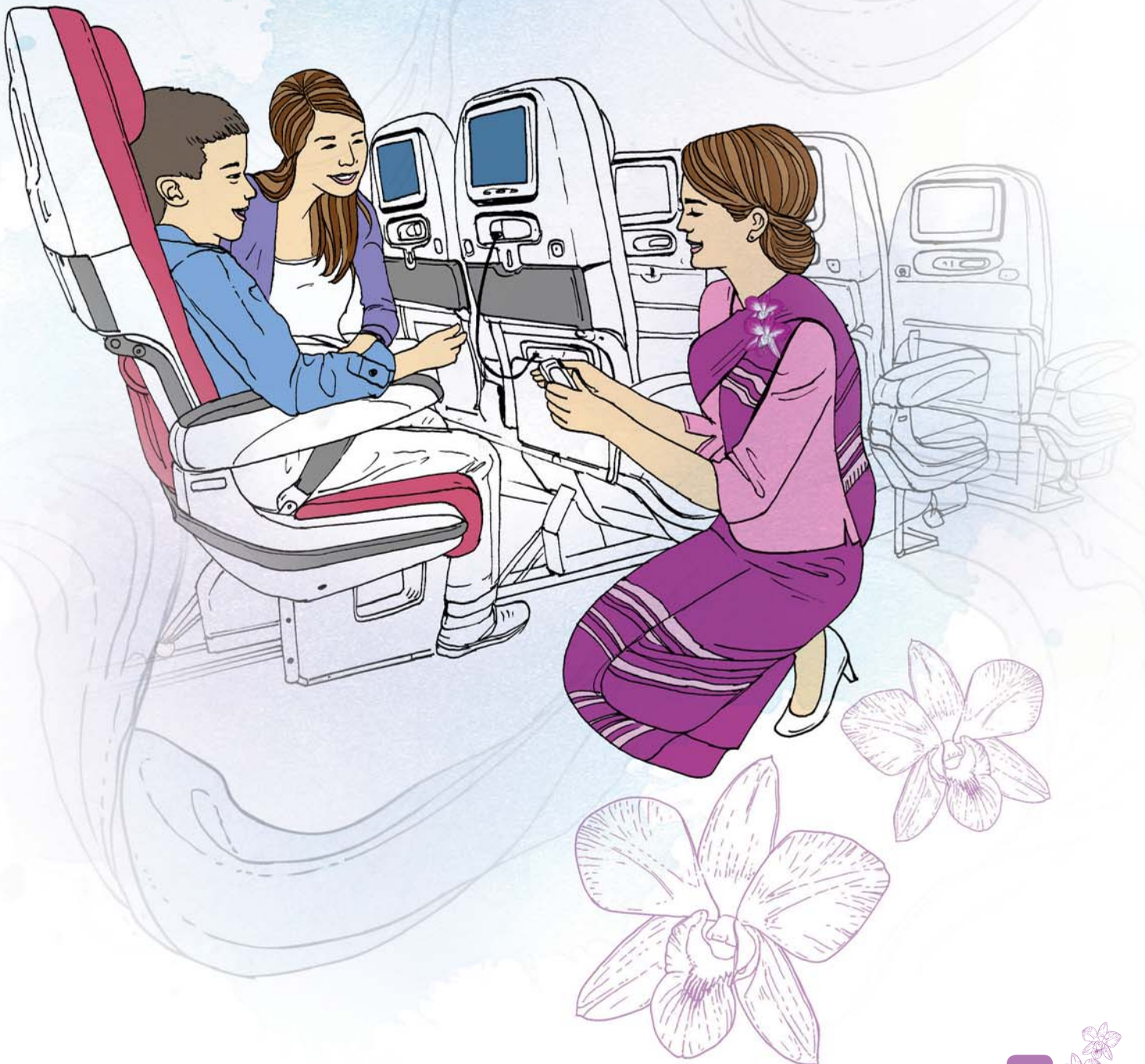


## ความคาดหวัง

### และการดำเนินงานต่อผู้มีส่วนได้เสีย

มุ่งเน้นการสร้างการยอมรับ  
จากผู้มีส่วนได้เสียเป็นสำคัญ  
บนพื้นฐานความเท่าเทียมและเป็นธรรม  
รวมถึงการมุ่งเน้นพัฒนาและปรับปรุงองค์กร  
เพื่อให้เกิดการพัฒนาพร้อมกันอย่างยั่งยืน







# ความคาดหวัง

## และการดำเนินงานต่อผู้มีส่วนได้เสีย

บริษัทฯ ตระหนักถึงความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วนทั้งภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านต่างๆ ขององค์กร โดยบริษัทฯ มุ่งเน้นการสร้างยอมรับจากผู้มีส่วนได้เสียต่างๆ เป็นสำคัญ ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้ระบุและจัดลำดับผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญบนพื้นฐานความเท่าเทียมและเป็นธรรม รวมถึงการมุ่งเน้นพัฒนาและปรับปรุงองค์กรเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการและความคิดเห็นจากการมีส่วนร่วมของกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญขององค์กรเพื่อให้เกิดการพัฒนาพร้อมกันอย่างยั่งยืน ดังนี้

ผู้มีส่วนได้เสีย	กระบวนการสื่อสารอย่างมีส่วนร่วม	ความต้องการ/ความคาดหวัง	การตอบสนอง
<b>ลูกค้า</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Customer Board</li> <li>การสำรวจ CASS (Customer Airline Satisfaction Survey)</li> <li>ความเห็นจากลูกค้าโดยตรง (feedback: complaints, commendations, suggestions)</li> <li>การประชุม/เยี่ยมเยียนลูกค้า</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ได้รับบริการที่มีคุณภาพ รวมถึงความปลอดภัย ความสะดวกสบาย และตอบสนองความต้องการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อสร้างเชื่อมั่นและความพึงพอใจ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ทัศนคติที่ดีและให้ความสำคัญต่อลูกค้าและงานบริการ</li> <li>ศึกษาทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้า</li> <li>สร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อลูกค้าอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ</li> </ul>
<b>คู่ค้า / เจ้าหนี้ ลูกหนี้</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ประชุมร่วม</li> <li>e-mail</li> <li>ระบบสารสนเทศของกลุ่มสมาชิก</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ได้รับการปฏิบัติอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของความสัมพันธ์ทางธุรกิจ</li> <li>ได้รับผลตอบแทนที่เป็นธรรมต่อทั้งสองฝ่าย รวมทั้งหลีกเลี่ยงสถานการณ์ที่อาจเกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ไม่รับเงิน สิ่งของ หรือประโยชน์ใดๆ จากคู่ค้า</li> <li>ไม่เรียกรับ จ่าย หรือเสนอจ่ายผลประโยชน์ใดๆ ที่ไม่สุจริตในการค้า</li> <li>รีบดำเนินการแก้ไขปัญหาตามขั้นตอนต่างๆ กรณีเกิดเหตุการณ์ที่ไม่สุจริตเกิดขึ้น</li> <li>รักษาและปฏิบัติตามเงื่อนไขของสัญญาที่มีต่อคู่ค้า เจ้าหนี้ ลูกหนี้อย่างครบถ้วน</li> </ul>
<b>ประเทศชาติ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การประชุมหน่วยงานภาครัฐ</li> <li>การรับนโยบายภาครัฐ</li> <li>บันทึกกระทรวงต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้</li> <li>ไม่กระทำการใดๆ อันจะก่อให้เกิดผลเสียต่อประเทศชาติ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม ไม่กระทำการใดๆ ที่จะส่งผลเสียหายต่อชื่อเสียงของประเทศ</li> <li>ไม่กระทำการช่วยเหลือกรณีที่เกิดการหลีกเลี่ยงการปฏิบัติตามกฎหมาย</li> </ul>





ผู้มีส่วนได้เสีย	กระบวนการสื่อสาร อย่างมีส่วนร่วม	ความต้องการ/ ความคาดหวัง	การตอบสนอง
<b>ผู้ถือหุ้น</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Call Conference</li> <li>การเข้าเยี่ยมชมบริษัท (ไตรมาสละ 1 ครั้ง)</li> <li>Roadshow (ทุกไตรมาส)</li> <li>การประชุมใหญ่สามัญผู้ถือหุ้น (ปีละ 1 ครั้ง)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ได้รับผลตอบแทนที่ดีอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน และปฏิบัติด้วยความเสมอภาค</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และเป็นธรรม</li> <li>บริหารกิจการขององค์กร ให้มีความเจริญก้าวหน้า มั่นคง</li> <li>ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสามารถ และความระมัดระวัง อย่างชำนาญ</li> <li>จัดการดูแลไม่ให้ทรัพย์สินของบริษัทสูญไปโดยเปล่าประโยชน์</li> <li>เปิดเผยข้อมูลข้อมูลอย่าง ครบถ้วน เพียงพอ สม่าเสมอ และทันเวลา</li> </ul>
<b>ผู้ใต้บังคับบัญชา/ พนักงาน</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ระบบ Intranet (THAI Sphere)/ Webboard/ e-mail</li> <li>Line Group - TG Internal Network</li> <li>ประชุมกลุ่ม (ไตรมาสละ 1 ครั้ง)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>สรรหาและคัดเลือกบุคลากร ที่ได้มาตรฐานชัดเจน และโปร่งใส</li> <li>พัฒนาองค์ความรู้ให้กับ ผู้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อโอกาสในความก้าวหน้า</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ให้เกียรติซึ่งกันและกัน เคารพในสิทธิส่วนบุคคล สุภาพอ่อนน้อมทั้งกายและวาจา</li> <li>ปฏิบัติตนให้เป็นแบบอย่างที่ดี มีคุณธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ</li> </ul>
<b>สังคมและชุมชน</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>จดหมายต่างๆ</li> <li>e-mail</li> <li>โทรศัพท์</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>คำนึงถึงทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และประโยชน์ ส่วนรวม โดยปลูกฝังให้เกิดจิตสำนึกรับผิดชอบต่อสังคม และส่วนรวม รวมทั้งให้การสนับสนุนส่งเสริม หรือมีส่วนร่วมในกิจกรรม ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม หรือชุมชนต่างๆ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ให้การสนับสนุนกิจกรรม ที่มีส่วนสร้างสรรค์สังคม</li> <li>ส่งเสริมการปลูกฝังให้เกิดจิตสำนึกของความรับผิดชอบต่อสังคมในทุกระดับ</li> <li>วางตัวเป็นกลางทางการเมือง อย่างเคร่งครัด</li> </ul>

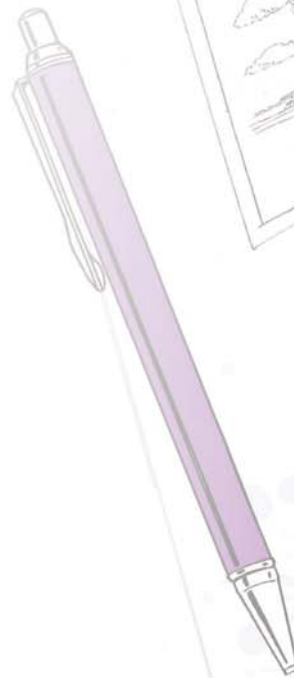
นอกจากนี้ บริษัทฯ ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 โดยได้ก่อตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารเพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารสร้างความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานของบริษัทฯ แก่สาธารณชน หน่วยงานภาครัฐ และเอกชน กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียต่างๆ เพื่อให้เข้าถึงข้อมูลหรือข่าวสารสาธารณะที่สำคัญบนพื้นฐานความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ตามหลักการ “เปิดเผยเป็นหลักทั่วไป ปกปิดเป็นข้อยกเว้น”

ศูนย์ข้อมูลข่าวสารได้มีการรวบรวมจัดเก็บและบริหารจัดการข้อมูลอย่างเป็นระบบสามารถสืบค้นข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นมาตรฐานเพื่อเผยแพร่ข้อมูลที่มีประโยชน์แก่สาธารณชน อาทิ มติที่ประชุมที่สำคัญของบริษัทฯ โครงสร้างบริษัทฯ พัฒนาการของบริษัทฯ เครื่องบินในฝูงบิน เป็นต้น โดยสามารถสืบค้นข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ [www.thaiairways.com/info](http://www.thaiairways.com/info) ภายใต้นามขั้ว “ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร” หรือ ติดต่อผ่านทาง e-mail [public.info@thaiairways.com](mailto:public.info@thaiairways.com)



# เกี่ยวกับ รายงานฉบับนี้

รายงานฉบับแรกที่อ้างอิงแนวทาง  
การรายงานตาม  
Global Reporting Initiatives  
ฉบับ G4 และเปิดเผยในระดับ Core







## เกี่ยวกับ รายงานฉบับนี้

รายงานการพัฒนาแบบยั่งยืน (Sustainable Development Report: SD Report) ของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ประจำปี 2557 (รอบปีบัญชีระหว่างวันที่ 1 มกราคม - 31 ธันวาคม 2557) โดยรายงานฉบับนี้เป็นรายงานฉบับที่ 4 และเป็นฉบับแรกที่อ้างอิงแนวทางการรายงานตาม Global Reporting Initiatives ฉบับ G4 และเปิดเผยในระดับ Core ซึ่งมีเนื้อหาประเด็นสาระสำคัญเพิ่มเติมจากรายงานการพัฒนาแบบยั่งยืน (Sustainable Development Report: SD Report) ของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ประจำปี 2556 อาทิ การปฏิบัติตามกฎหมาย (สิ่งแวดล้อม) ความหลากหลายและโอกาสแห่งความเท่าเทียม แรงงาน/ฝ่ายบริหารสัมพันธ์ การด้านทุจริต ความเป็นส่วนตัวของลูกค้า และการปฏิบัติตามกฎหมาย (ผู้บริโภค) เป็นต้น โดยขอบเขตเนื้อหาของรายงานครอบคลุมกิจกรรมทุกสายงานของบริษัทฯ แต่ไม่ได้รวมถึงบริษัทย่อยและบริษัทที่เกี่ยวข้องอื่น อาทิ บจ.ไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย บจ.วิงสแปน เซอร์วิสเชส และ บจ.ไทยสมายล์ แอร์เวย์ เป็นต้น

บริษัทฯ ได้จัดทำกระบวนการมีส่วนร่วมของคณะทำงานฯ ในการร่วมกันกำหนดเนื้อหาการรายงานตามหลักการ GRI ฉบับ G4 ตั้งแต่ ระบุบริบทความยั่งยืนที่เกี่ยวข้องกับองค์กร (Identification) การจัดลำดับความสำคัญประเด็นด้านความยั่งยืนที่เกี่ยวข้องกับองค์กร (Prioritization) และตรวจสอบความครบถ้วนของประเด็นด้านความยั่งยืนที่องค์กรคัดเลือกเพื่อดำเนินการ (Validation) ผ่านการอบรมเชิงปฏิบัติการหัวข้อ “การจัดทำรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน” ณ สำนักงานใหญ่ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีผู้เข้าร่วมทั้งระดับผู้บริหารและพนักงานรวมทั้งสิ้น 27 คน โดยผลลัพธ์จากการอบรมเชิงปฏิบัติการเป็นไปตามขั้นตอนของการกำหนดประเด็นที่มีสาระสำคัญ และขอบเขตตามกรอบ GRI ฉบับ G4 ดังนี้

### ประเด็นที่มีสาระสำคัญ

มิติเศรษฐกิจ	มิติสิ่งแวดล้อม	มิติสังคม
ผลเชิงเศรษฐกิจ ผลกระทบทางอ้อมเชิงเศรษฐกิจ	พลังงาน น้ำ น้ำทิ้ง และของเสีย ผลิตภัณฑ์ และบริการ มลอากาศ การปฏิบัติตามกฎหมาย (สิ่งแวดล้อม)	การทำงาน อาชีพอนามัย และความปลอดภัย การฝึกอบรม และการให้ความรู้ ความหลากหลายและโอกาส แห่งความเท่าเทียม แรงงาน/ฝ่ายบริหารสัมพันธ์ ชุมชนท้องถิ่น นโยบายทางสังคม การปฏิบัติตามกฎหมาย (สังคม) การด้านทุจริต สุขภาพและความปลอดภัยของลูกค้า การแสดงความรับผิดชอบต่อผลิตภัณฑ์และบริการ การสื่อสารการตลาด ความเป็นส่วนตัวของลูกค้า การปฏิบัติตามกฎหมาย (ผู้บริโภค)







## การดำเนินงาน ความรับผิดชอบต่อสังคมที่สำคัญ

มุ่งเน้นการดำเนินธุรกิจที่ตระหนักถึง  
ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม  
ผ่านการสนับสนุนในระดับต่างๆ  
ทั้งในและต่างประเทศ สร้างการยอมรับที่ดี  
จากผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน







# การดำเนินงาน ที่สำคัญ ปี 2557



**24,952** คน

จำนวนพนักงานทั้งหมด  
หน้า 10



**58.66%**

ร้อยละของพนักงาน  
ที่เป็นสมาชิกสหภาพแรงงาน  
หน้า 10



**24** ชั่วโมง  
ชั่วโมงฟิสิกอบรมเฉลี่ย  
ต่อคน/ปี  
หน้า 57



**88.7%**

ร้อยละความพึงพอใจของลูกค้า  
ต่อการบริการของการบินไทย  
หน้า 65



ประหยัดน้ำ  
**66,640**  
ลูกบาศก์เมตร (m<sup>3</sup>)  
หน้า 78



**2.61%**  
ลดการใช้น้ำมันอากาศยาน  
หน้า 74



**726.442** ตัน CO<sub>2</sub>  
Thai Voluntary Carbon Offset  
หน้า 69



ประหยัดไฟฟ้า  
**1,187,295**  
กิโลวัตต์-ชั่วโมง  
หน้า 77







# การดำเนินงาน ด้านเศรษฐกิจ

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในฐานะที่เป็นรัฐวิสาหกิจและดำเนินธุรกิจด้านการบินซึ่งมีส่วนพัฒนาประเทศชาติ ด้านเศรษฐกิจ จากการขนส่งผู้โดยสารทั้งภายในและระหว่างประเทศปีละกว่า 18 ล้านคน โดยส่วนใหญ่เป็นการเดินทางเข้ามาภายในประเทศเฉลี่ยกว่าร้อยละ 75 รวมทั้งกิจกรรมในส่วนต่างๆ ของบริษัทฯ เช่น การขนส่งพัสดุภัณฑ์ การผลิตอาหารของฝ่ายครัวการบิน การให้บริการด้านการบริการภาคพื้นแก่สายการบินลูกค้า เป็นต้น ซึ่งกิจกรรมต่างๆ ล้วนมีส่วนสำคัญที่ทำให้เกิดการหมุนเวียนการกระจายรายได้ การสร้างงานภายในประเทศทั้งในภาคอุตสาหกรรม ภาคการท่องเที่ยวและภาคเกษตรกรรม ซึ่งส่งเสริมเศรษฐกิจของประเทศชาติ ดังนั้น บริษัทฯ จึงให้ความสำคัญต่อการดำเนินการและสนับสนุนกระตุ้นจำนวนผู้โดยสารและลูกค้า เพื่อจูงใจให้ลูกค้าเลือกใช้บริการซึ่งรายได้จากการท่องเที่ยวถือเป็นรายได้ต้นน้ำที่คาดว่าสามารถสร้างรายได้เพิ่มได้อีกประมาณ 4 เท่าของรายได้มวลรวมประชาชาติ (gross domestic product)

จากปัญหาวิกฤติต่างๆ อาทิ การแข่งขันที่รุนแรงในธุรกิจสายการบิน เสถียรภาพทางการเมือง ปัญหาโรคระบาด การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และปัญหาเศรษฐกิจถดถอย เป็นต้น ล้วนส่งผลกระทบต่อผลประกอบการบริษัทฯ อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ทำให้ผลประกอบการของบริษัทฯ ในหลายปีที่ผ่านมามีแนวโน้มไม่เป็นที่คาดหวัง บริษัทฯ ได้ดำเนินการจัดทำแผนการแก้ไขปัญหาระยะสั้น ปี 2557 เพื่อแก้ไขปัญหาการดำเนินธุรกิจเพิ่มสภาพคล่องทางการเงิน โดยมีกรอบระยะเวลา ผู้รับผิดชอบ และเป้าหมายในการดำเนินการที่ชัดเจน



## แผนการแก้ไขปัญหาระยะสั้น ปี 2557 มุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาใน 4 ด้าน คือ

### 1. ด้านการเงิน

บริษัทฯ ดำเนินการจัดทำแผนเร่งด่วนด้านการบริหารเงินสด เพื่อรักษาสภาพคล่องทางการเงินให้ บริษัทฯ มีกระแสเงินสดหมุนเวียนสำหรับดำเนินธุรกิจอย่างเพียงพอ สามารถดำเนินโครงการลงทุนที่บริษัทฯ ได้ผูกพันไว้แล้วไม่ให้เกิดการหยุดชะงัก โดยแผนเร่งด่วนด้านการบริหารเงินสดประกอบด้วย การจัดหาเงินทุนโดยการกู้เพิ่มเติม การขายเครื่องบิน และการขายหรือให้เช่าอสังหาริมทรัพย์ที่ไม่ได้ใช้งาน ชะลอการจ่ายหนี้ เลื่อนการชำระเงินค่า Pre-delivery Payment (PDP) ตามสัญญาการจัดหาเครื่องบินเพื่อปรับปรุงสถานะเงินสดให้ดีขึ้น

### 2. ด้านการดำเนินงาน

บริษัทฯ ได้วางแผนกลยุทธ์ เพื่อรักษาและเพิ่มคุณภาพรายได้ โดยมีเป้าหมายเพิ่มรายได้ ในปี 2557 ประมาณ 3,000 ล้านบาท และมีเป้าหมายการลดค่าใช้จ่ายที่ไม่รวมค่าน้ำมันเครื่องบิน จากงบประมาณปี 2557 เป็นจำนวนเงินประมาณ 4,000 ล้านบาท โดยไม่กระทบต่อความปลอดภัยและการบริการ

### 3. ด้านบริหารจัดการ

บริษัทฯ มีแผนการสื่อสารภาพลักษณ์องค์กร เพื่อสร้างความเข้าใจ ความร่วมมือ และความสามัคคีในพนักงาน เสริมสร้างวัฒนธรรมและการบริหารการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้เกิดวัฒนธรรมมุ่งเน้นการทำงานแบบมีส่วนร่วม มองเป้าหมายภาพรวมของบริษัทฯ และมีโครงการจัดทำข้อมูลการบริหาร โดยจัดทำ War Room ที่สำนักงานใหญ่ เพื่อเตรียมข้อมูลที่ช่วยในการตัดสินใจสำหรับผู้บริหาร

### 4. ด้านบุคลากร

บริษัทฯ มีแผนปรับปรุงโครงสร้างองค์กร โดยทำการเปรียบเทียบกับสายการบินและองค์กรอื่น เพื่อหาแนวทางปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) และมีแผนการบริหารอัตราค่าจ้าง โดยทำโครงการรวมใจจากองค์กร (Mutual Separation Plan) ลดจำนวนพนักงานและปรับโครงสร้างอายุโดยจะพิจารณาตามช่วงอายุ และผู้ที่ไม่มีประสิทธิภาพเป็นปัจจัยหลัก





นอกจากนี้ บริษัทฯ กำหนดให้มีการดำเนินการตามแผนปฏิบัติงานในแต่ละหน่วยงานเพื่อสนับสนุนให้เกิดผลสัมฤทธิ์และบรรลุเป้าหมาย รวมทั้งการติดตามความคืบหน้า ปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินการ ในการประชุมคณะกรรมการฝ่ายบริหารงานนโยบายทุกสัปดาห์ นอกจากนี้ ฝ่ายกลยุทธ์และแผนจะมีการติดตามและประเมินการผลการดำเนินงานของบริษัทฯ ทุกสัปดาห์ หลังจากได้รับข้อมูลประกอบการคาดการณ์จากหน่วยงานต่างๆ จากการประกอบธุรกิจของบริษัทฯ ในปี 2557 สามารถสรุปเป็นมูลค่าทางเศรษฐกิจ ได้ดังนี้

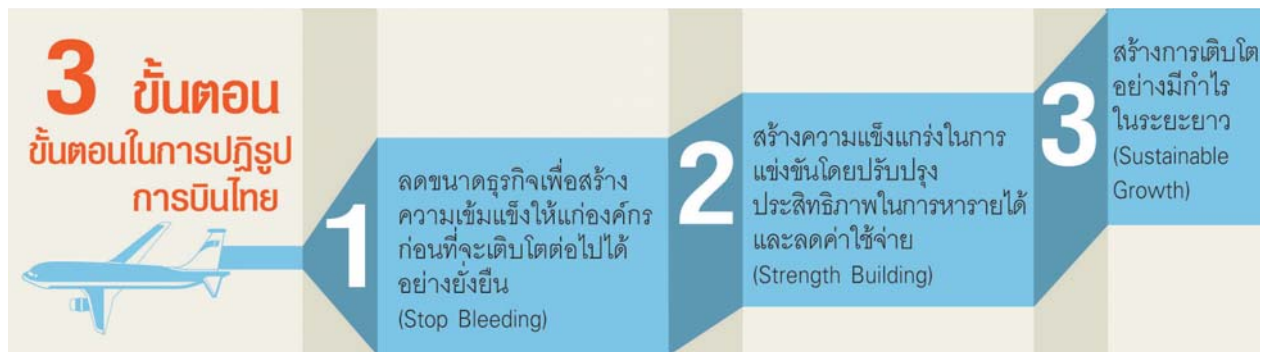
รายละเอียดทางเศรษฐกิจ	จำนวน (บาท)
<b>มูลค่าเศรษฐกิจทางตรง (Direct economic value generated)</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● รายได้ (Revenues)</li> </ul>	191,166,693,352.00
<b>การกระจายมูลค่าทางเศรษฐกิจทางตรง (Direct economic value distributed)</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● ต้นทุนการดำเนินงาน (Operating Costs)</li> <li>● ค่าจ้างและสวัสดิการพนักงาน (Employee Wages and Benets)</li> <li>● เงินที่ชำระแก่เจ้าของเงินทุน (Payments to Providers of Capital)</li> <li>● เงินที่ชำระแก่รัฐ (Payments to Government)</li> <li>● การลงทุนในชุมชน (Community Investment)</li> </ul>	174,656,204,106.00 31,123,370,184.00 5,426,997,322.52 130,337,136.45 11,167,342
<b>มูลค่าเชิงเศรษฐกิจสะสม (Economic value retained)</b>	-20,181,382,738.97

หมายเหตุ: ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557



จากผลประกอบการที่ต่ำกว่าเป้าหมาย ประกอบกับสภาวะการแข่งขันของธุรกิจการบินในภูมิภาคมีความรุนแรง และเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ส่งผลกระทบต่อการฟื้นตัว บริษัทฯ จำเป็นต้องมีการปฏิรูปอย่างจริงจัง เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันอย่างก้าวกระโดด และสร้างเสถียรภาพทางการเงินอย่างยั่งยืน โดยมีคณะกรรมการกำกับยุทธศาสตร์และการปฏิรูปบริษัทฯ ติดตามแก้ไขปัญหอย่างเร่งด่วน และกำกับดูแลให้ฝ่ายบริหารจัดการทำแผนปฏิรูปบริษัทฯ ซึ่งจะดำเนินการอย่างต่อเนื่องระหว่าง ปี 2558 - 2559

บริษัทฯ ได้นำเสนอแผนปฏิรูปบริษัทฯ แก่คณะกรรมการนโยบายและกำกับดูแลรัฐวิสาหกิจ (คนร.) เพื่อพิจารณา และได้ผ่านความเห็นชอบแผนปฏิรูปดังกล่าว เมื่อวันที่ 26 มกราคม 2558 โดยสาระสำคัญในแผนปฏิรูปฉบับนี้ ครอบคลุมสภาพแวดล้อมของธุรกิจ สภาพแวดล้อมภายในองค์กร กลยุทธ์และแผนริเริ่มเชิงกลยุทธ์ กรอบเวลาในการดำเนินการ ตัวชี้วัดผลการดำเนินการและการจัดหาเงินทุนในการดำเนินการ







### อันดับเครดิตองค์กรและตราสารหนี้ :

**A+ โดยมีแนวโน้มอันดับเครดิต : Negative โดย TRIS Rating**

“การจัดอันดับเครดิตดังกล่าวสะท้อนถึงการสนับสนุนจากภาครัฐในฐานะที่บริษัทฯ เป็นรัฐวิสาหกิจและสายการบินแห่งชาติ โดย TRIS เชื่อว่า บริษัทฯ จะได้รับการสนับสนุนที่เข้มแข็งและทันการณ์จากรัฐบาลโดยเฉพาะในช่วงเวลาที่บริษัทฯ เผชิญกับปัญหาด้านการเงิน อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ ยังมีข้อจำกัดในเรื่องของภาระหนี้ในระดับสูง ตลอดจนความสามารถในการแข่งขันที่ลดลง ต้นทุนในการดำเนินงานที่เพิ่มขึ้น และความอ่อนไหวต่อความเสี่ยงจากเหตุการณ์ต่างๆ และความผันผวนของราคาน้ำมัน ในขณะที่แนวโน้มอันดับเครดิต “Negative” หรือ “ลบ” สะท้อนถึงการแข่งขันที่รุนแรงของอุตสาหกรรมการบินและอัตรากำไรของ บริษัทฯ ที่ปรับลดลง อันดับเครดิตอาจถูกปรับลดลงหากผลประกอบการของบริษัทฯ ยังอ่อนแออย่างต่อเนื่องหรือรัฐบาล ปรับลดการช่วยเหลือ ทั้งนี้แนวโน้มอันดับเครดิตอาจปรับเป็น “Stable” หรือ “คงที่” ได้หากบริษัทฯ สามารถปรับปรุงอัตราการทำกำไรจากการดำเนินงานและความสามารถในการชำระหนี้ได้”

หมายเหตุ: ข้อมูล ณ วันที่ 15 ธันวาคม 2557 โดย บริษัท ตรีศเรทติ้ง จำกัด







## การดำเนินงาน ด้านสังคม

การดำเนินธุรกิจการกิน นอกจกาคำเนิ่งถึงผลประกอบการทางธุรกิจแล้ว ยังต้องคำเนิ่งถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินกิจการกับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม โดยเฉพาะการเคารพถึงแนวปฏิบัติ ข้อบังคับ รวมถึงกฎหมายที่สำคัญทั้งในประเทศและต่างประเทศ ที่บริษัทฯ เข้าไปดำเนินการซึ่งถือเป็นแนวปฏิบัติเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมขั้นพื้นฐานในฐานะพลเมืองบริษัท (Corporate Citizen)



### การกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบของบริษัทฯ

บริษัทฯ กำหนดให้คณะกรรมการบริษัทฯ ผู้บริหารระดับสูง และผู้บริหาร ซึ่งเป็นผู้ที่มีส่วนในการกำหนดนโยบายการกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบของบริษัทฯ ให้การส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานด้านการกำกับกิจกรรมองค์กร รวมถึงบูรณาการงานด้านการกำกับกิจกรรมองค์กรกับการบริหารจัดการด้านอื่นๆ ให้สอดคล้องกัน เพื่อให้บริษัทฯ สามารถดำเนินกิจการได้ตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ และตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียอย่างทันที่

โดยจัดตั้งและมอบหมายให้หน่วยงานด้าน Compliance เป็นศูนย์กลางในการรวบรวมข้อมูลด้านกฎหมายกฎระเบียบ ข้อกำหนดและหลักเกณฑ์การปฏิบัติต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของบริษัทฯ มีการเผยแพร่ความรู้ และสร้างความตระหนักรู้ในการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องทั่วทั้งองค์กร โดยมี Compliance Unit ของแต่ละสายงานทำหน้าที่กำกับดูแล/ตรวจสอบให้มีการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ฯ ทั้งนี้ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าแต่ละส่วนงาน จะปฏิบัติงานในความรับผิดชอบต่อได้อย่างสอดคล้องกับกฎเกณฑ์ที่มี รวมทั้งพนักงานทุกคนยังต้องมีส่วนรับผิดชอบในการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับบทบาทและหน้าที่ของตน อันจะส่งผลให้การกำกับกิจกรรมองค์กรของบริษัทฯ ในภาพรวมเป็นไปอย่างเป็นรูปธรรมได้ในที่สุด



ในปี 2557 บริษัทฯ ได้กำหนดกระบวนการด้าน Compliance (Corporate Compliance Process) ขึ้น เพื่อให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลง และสามารถดำเนินการด้าน Compliance ได้อย่างเป็นระบบและเป็นที่ยอมรับของหน่วยงานที่กำลังดูแล โดยมีการดำเนินงาน 3 ด้าน คือ

• **ด้านการกำกับ**

กำหนดตัวชี้วัด (Key Performance Indicator : KPI) และการดำเนินงานด้าน Compliance สำหรับผู้บริหาร โดยมีสอบทานด้วย Compliance Checklist และทบทวนความเหมาะสมเป็นประจำทุกปี

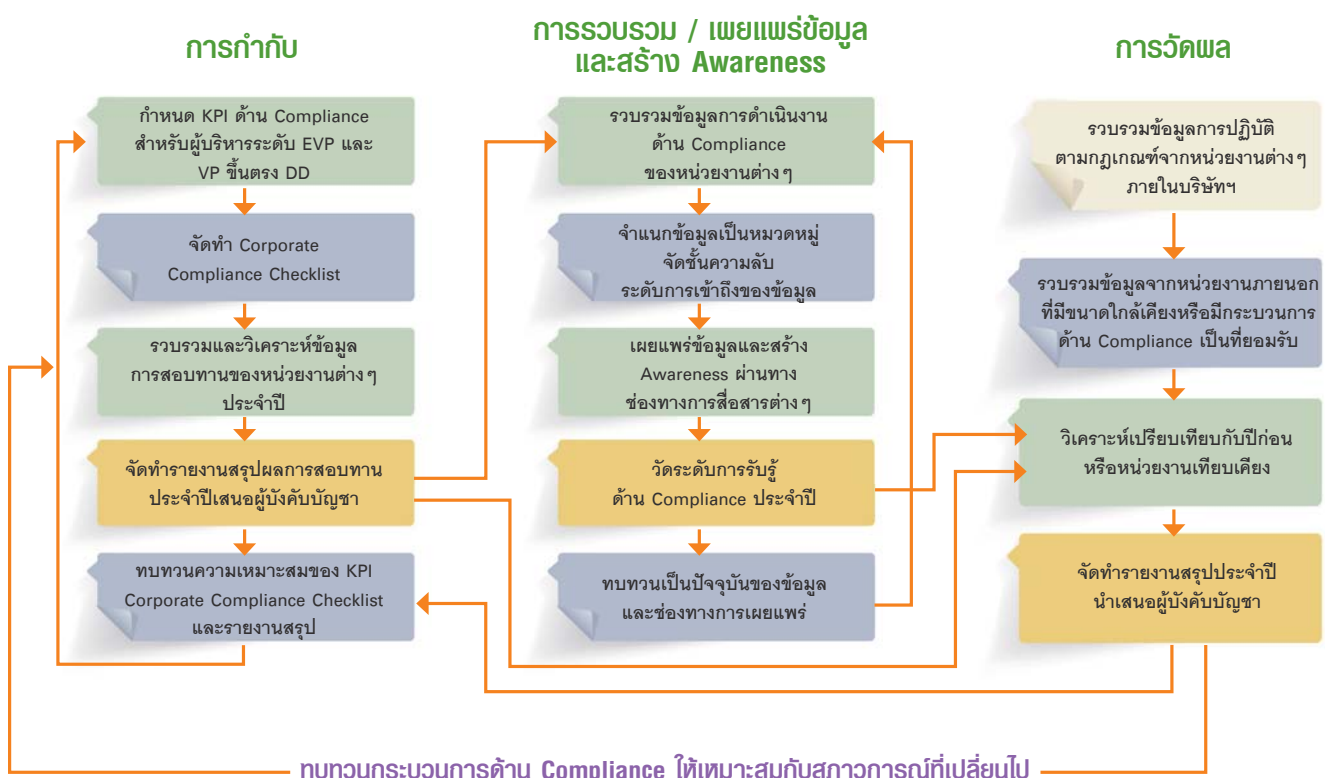
• **ด้านการรวบรวม/เผยแพร่ข้อมูลและสร้างการรับรู้**

รวบรวมข้อมูลการดำเนินงานด้าน Compliance ของหน่วยงานต่างๆ โดยจำแนกข้อมูลเป็นหมวดหมู่และจัดระดับการเข้าถึงของข้อมูล โดยข้อมูลที่เป็นความลับ จะถูกจัดเก็บไว้ในระดับชั้นสูงสุด ส่วนข้อมูลที่สามารถเปิดเผยได้จะมีการเผยแพร่เพื่อสร้างการรับรู้ ในทุกรูปแบบของช่องทางการสื่อสารต่างๆ เช่น THAISphere, e-mail, Compliance Bulletin, Compliance Website เพื่อให้เข้าถึงพนักงานมากที่สุด รวมทั้งติดตามตรวจสอบการรับรู้ด้าน Compliance ของพนักงานเป็นประจำทุกปี เพื่อทบทวน ปรับปรุงข้อมูล รวมถึงรูปแบบและช่องทางการสื่อสารให้ทันสมัยอยู่เสมอ

• **ด้านการวัดผล**

รวบรวมผลการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การดำเนินงานด้าน Compliance จากหน่วยงานต่างๆ ภายในบริษัท ที่มีนัยต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ เช่น ข้อมูลด้านคดีความจากการไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นรายงานอ้างอิงการดำเนินงานด้าน Compliance ของหน่วยงานต่างๆ ภายในบริษัท ที่มีขนาดใกล้เคียงหรือมีกระบวนการด้าน Compliance ที่ได้รับการยอมรับ นอกจากนี้ยังมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลกับหน่วยงานภายนอกบริษัท ที่เป็นที่ยอมรับรวมถึงข้อมูลด้าน Compliance ซึ่งเป็น Best Practice ในระดับสากลเพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการวิเคราะห์ เปรียบเทียบ รวมถึงสรุปผลการสอบทานและผลการวัดระดับการรับรู้ของบริษัทฯ และนำไปทบทวนความเหมาะสมของ KPI, Compliance Checklist ต่อไป

**กระบวนการด้าน Compliance ในภาพรวมของบริษัทฯ**



ทบทวนกระบวนการด้าน Compliance ให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ที่เปลี่ยนไป



นอกเหนือจากการใช้กฎระเบียบเพื่อใช้บังคับให้เกิดการปฏิบัติอย่างทั่วถึง บริษัทฯ ให้ความสำคัญต่อการศึกษาระเบียบและประเมินผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินธุรกิจและโครงการต่างๆ โดยระบุไว้ในเอกสารเพื่อพิจารณาขออนุมัติการลงทุน เช่น การก่อสร้างอาคารจะมีระเบียบข้อบังคับตามวัตถุประสงค์ของการใช้งาน จำนวนคนที่จะใช้อาคาร อาคารบางประเภทจะเป็นอาคารควบคุม ต้องมีการควบคุมปริมาณน้ำเสียและการบำบัดก่อนปล่อยลงสู่สาธารณะ กระบวนการออกแบบและขั้นตอนสำคัญในการปฏิบัติงาน โดยให้ความสำคัญกับผลกระทบเชิงลบที่เกิดขึ้น ทั้งนี้การถือปฏิบัติภายใต้กรอบข้อบังคับและจริยธรรม จะบันทึกเป็นข้อกำหนดของการทำงานและใช้เป็นเกณฑ์ในการออกแบบแนวทางปฏิบัติรวมถึงการจัดซื้อจัดจ้าง การใช้สื่อประชาสัมพันธ์ประกาศข้อกำหนดตามกฎหมายและมาตรการการปฏิบัติ รวมทั้งใช้สื่อในการประสานกับผู้ที่เกี่ยวข้องที่ได้รับผลกระทบ เพื่อประกาศแจ้งและยืนยันความตั้งใจที่จะร่วมแก้ไขปัญหา เช่น การพิจารณาค่าชดเชยแก่กลุ่มผู้ได้รับผลกระทบและทำประชาพิจารณ์เพื่อรับฟังความคิดเห็น เป็นต้น

## ความรับผิดชอบซึ่งเกิดจากข้อพิพาททางกฎหมาย

บริษัทฯ มีข้อพิพาททางกฎหมายที่อาจเกิดผลกระทบต่อบริษัทฯ โดยแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ คือ ข้อพิพาททางกฎหมายทั่วไปที่มีได้เกี่ยวเนื่องกับกฎหมายว่าด้วยการป้องกันการผูกขาดและการกีดกันทางการค้า (Antitrust) และข้อพิพาทที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายว่าด้วยการป้องกันการผูกขาดและการกีดกันทางการค้า (Antitrust) โดยมีรายละเอียดดังนี้

### ข้อพิพาททางกฎหมายทั่วไปที่มีได้เกี่ยวเนื่องกับกฎหมายว่าด้วยการป้องกันการผูกขาดและการกีดกันทางการค้า

บริษัทฯ และบริษัทย่อยไม่มีข้อพิพาททางกฎหมายที่อาจมีผลกระทบด้านลบต่อสินทรัพย์ของบริษัทฯ หรือบริษัทย่อยที่มีจำนวนสูงกว่าร้อยละ 5 ของส่วนของผู้ถือหุ้น และไม่มีข้อพิพาททางกฎหมายที่มีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ อย่างมีนัยสำคัญ อย่างไรก็ตาม วันที่ 31 ธันวาคม 2557 บริษัทฯ มีข้อพิพาททางกฎหมายซึ่งบริษัทฯ เป็นจำเลยแบ่งเป็น 2 ประเภทคือได้แก่ คดีพิพาทแรงงานจำนวน 32 คดี และคดีเรียกร้องค่าเสียหายจำนวน 29 คดี ซึ่งอยู่ในระหว่างพิจารณาคดีของศาล

### ข้อพิพาทที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายว่าด้วยการป้องกันการผูกขาดและการกีดกันทางการค้า (Antitrust)

บริษัทฯ ถูกกล่าวหาว่าได้ร่วมกับสายการบินอื่นๆ ในการกำหนดค่าธรรมเนียมชดเชยค่าน้ำมัน (Fuel Surcharge) ค่าธรรมเนียมพิเศษอื่นๆ ค่าระวางขนส่งผู้โดยสาร และค่าระวางขนส่งสินค้าที่เรียกเก็บจากผู้ใช้บริการ อันเป็นการขัดต่อกฎหมายว่าด้วยการป้องกันการผูกขาดและการกีดกันทางการค้า ทั้งนี้ การกล่าวหาและ/หรือการฟ้องร้อง ประกอบด้วย การฟ้องร้องโดยผู้ให้บริการ และ/หรือการกล่าวหา/การสอบสวนโดยหน่วยงานของรัฐในประเทศต่างๆ โดยมีลักษณะที่ต้องรับผิดชอบทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน ซึ่งรวมถึงการจ่ายเงินชดเชยค่าเสียหายที่เกิดขึ้นกับผู้ให้บริการ การจ่ายค่าปรับแก่หน่วยงานของรัฐ และอื่นๆ ทั้งนี้ การกล่าวหาและการฟ้องร้องดังกล่าวมิได้กระทำต่อบริษัทฯ เพียงรายเดียวเท่านั้น แต่ยังมีกล่าวหาและฟ้องร้องสายการบินอื่นๆ หลายสายการบินที่ได้มีการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมชดเชยค่าน้ำมัน (Fuel Surcharge) และค่าธรรมเนียมอื่นๆ ดังกล่าวด้วยเช่นกัน



## สรุปข้อมูลข้อพิพาท

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 บริษัทฯ ถูกดำเนินการสอบสวน และ/หรือฟ้องร้องในกรณีเกี่ยวกับกฎหมายว่าด้วยการป้องกันการผูกขาดและการกีดกันทางการค้า (Antitrust) ใน 5 ภูมิภาค ได้แก่ สหภาพยุโรป สหรัฐอเมริกา นิวซีแลนด์ ออสเตรเลีย และสาธารณรัฐเกาหลี โดยลักษณะข้อกล่าวหาที่ถูกฟ้องในแต่ละประเทศนั้นจะคล้ายคลึงกัน คือกล่าวหาว่า บริษัทฯ ร่วมกับสายการบินอื่นๆ กำหนดอัตราค่าระวางขนส่งสินค้า หรืออัตราค่าระวางขนส่งผู้โดยสาร หรือทั้ง 2 อย่าง รวมทั้งอัตราค่าธรรมเนียมพิเศษต่างๆ โดยมีระยะเวลาที่ถูกกล่าวหาว่ากระทำผิดโดยรวมในช่วงระหว่างปี 2542 - 2550 (1999 - 2007) สำหรับรายละเอียดข้อพิพาทในแต่ละประเทศ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 สามารถสรุปได้ดังนี้

### 1. ข้อพิพาทในสหภาพยุโรป

บริษัทฯ ได้รับหนังสือจากคณะกรรมการการประชาคมยุโรป (Commission of the European Communities) หรือ EC กล่าวหาว่าบริษัทฯ และสายการบินอื่นๆ อีก 27 สายการบิน ละเมิดต่อกฎหมายประชาคมยุโรป (EU Law) ในการกำหนดราคาค่าธรรมเนียมพิเศษเพื่อชดเชยค่าน้ำมัน (Fuel Surcharge) ค่าธรรมเนียมการรักษาความปลอดภัย (Security Surcharge) ค่าธรรมเนียมการเสี่ยงภัย (War Risk Surcharge) อัตราค่าระวางการขนส่งสินค้าและค่าธรรมเนียมอื่นๆ ทำให้กลุ่มผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศได้รับความเสียหาย

เมื่อวันที่ 9 พฤศจิกายน 2553 คณะกรรมการการประชาคมยุโรปได้มีคำสั่งตัดสินยกเลิกข้อกล่าวหาบริษัทฯ แล้ว บริษัทฯ จึงไม่ถูกกำหนดโทษปรับแต่อย่างใด

### 2. ข้อพิพาทในนครนิวยอร์ก ประเทศสหรัฐอเมริกา

บริษัทฯ ถูกกลุ่มผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศรวม 35 ราย ร่วมกันฟ้องร้องต่อศาลแพ่งแห่งนครนิวยอร์ก ประเทศสหรัฐอเมริกา โดยกล่าวหาว่าบริษัทฯ ร่วมกับสายการบินอื่นรวมทั้งสิ้น 38 สายการบิน กำหนดค่าธรรมเนียมชดเชยค่าน้ำมัน (Fuel Surcharge) ค่าธรรมเนียมการเสี่ยงภัย (War Risk Surcharge) และค่าธรรมเนียมอื่นๆ อันเป็นการละเมิดต่อกฎหมายป้องกันการค้าที่ไม่เป็นธรรมของประเทศสหรัฐอเมริกา (คือ Sherman Antitrust Act of 1890 และ Clayton Antitrust Act of 1914) และกฎหมายประชาคมยุโรป (EU Law) ทำให้กลุ่มผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศได้รับความเสียหาย จึงขอให้ศาลมีคำพิพากษาให้บริษัทฯ และสายการบินอื่นชดเชยค่าเสียหายที่เกิดขึ้น โดยขณะยื่นฟ้องนั้น โจทก์แต่ละรายยังไม่ได้ระบุยอดค่าเสียหายที่เรียกร้อง

ปัจจุบันบริษัทฯ ได้ทำสัญญาประนีประนอมยอมความกับโจทก์ เป็นเงิน 3,500,000 เหรียญสหรัฐ และได้ชำระเงินให้โจทก์แล้ว และศาลได้มีคำพิพากษาตามสัญญาประนีประนอมยอมความแล้ว อย่างไรก็ตาม มีโจทก์บางส่วนไม่เข้าร่วมในการประนีประนอมยอมความ ซึ่งโจทก์ส่วนนี้ยังมีสิทธิตามกฎหมายที่จะฟ้องร้องบริษัทฯ เองได้โดยตรง

### 3. ข้อพิพาทในนครลอสแอนเจลิสและนครซานฟรานซิสโก ประเทศสหรัฐอเมริกา

บริษัทฯ ถูกกลุ่มผู้โดยสารร่วมกันฟ้องร้องต่อศาลนครลอสแอนเจลิสจำนวน 2 คดี และศาลนครซานฟรานซิสโก จำนวน 17 คดี รวมเป็น 19 คดี กล่าวหาว่า บริษัทฯ ร่วมกับสายการบินอื่นรวม 12 สายการบิน กำหนดอัตราค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมพิเศษต่างๆ สำหรับเส้นทางข้ามมหาสมุทรแปซิฟิก (Trans-Pacifc) อันเป็นการละเมิดกฎหมายป้องกันการค้าที่ไม่เป็นธรรมของประเทศสหรัฐอเมริกา ทำให้กลุ่มผู้โดยสารได้รับความเสียหาย ต่อมาศาลมีคำสั่งให้ศาลนครซานฟรานซิสโกพิจารณาเป็นคดีเดียว โดยยังไม่มีการระบุจำนวนทุนทรัพย์ที่ฟ้องร้องจนกว่าศาลจะชี้ขาดว่าบริษัทฯ เป็นฝ่ายผิด





ปัจจุบัน บริษัทฯ ได้ตกลงประนีประนอมยอมความกับโจทก์เป็นเงินจำนวน 9.7 ล้านดอลลาร์สหรัฐ รวมค่าใช้จ่ายในการ Notice ให้แก่กลุ่มโจทก์ทั้งหมด (Class Action) และค่าทนายความของโจทก์แล้ว โดยบริษัทฯ สามารถแบ่งชำระเงินในการประนีประนอมยอมความเป็น 2 งวด อย่างไรก็ตาม สัญญาประนีประนอมยอมความจะต้องได้รับความเห็นชอบจากศาล Federal Court เมืองซานฟรานซิสโก มลรัฐแคลิฟอร์เนีย ประเทศสหรัฐอเมริกา ก่อนที่การประนีประนอมยอมความจะมีผลบังคับตามกฎหมาย ส่วนการชำระเงินตามสัญญาประนีประนอมยอมความดังกล่าวเป็นการชำระเงินเข้าบัญชี Escrow ซึ่ง Escrow Agent จะทำการโอนให้แก่โจทก์ได้ต่อเมื่อศาลมีคำพิพากษาตามสัญญาประนีประนอมยอมความแต่หากศาลไม่มีคำพิพากษาดังกล่าวก็จะต้องโอนเงินคืนให้แก่บริษัทฯ ต่อไป

ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้จ่ายเงินในการประนีประนอมยอมความงวดที่ 1 และงวดที่ 2 เข้าบัญชี Escrow ตามสัญญาประนีประนอมยอมความแล้ว

#### 4. การดำเนินการกับบริษัทฯ โดยกระทรวงยุติธรรมของประเทศสหรัฐอเมริกา

กระทรวงยุติธรรมของประเทศสหรัฐอเมริกา (Department of Justice : DOJ) ได้ดำเนินการตรวจสอบเอกสารหลักฐานและข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับธุรกิจการขนส่งสินค้าทางอากาศ และธุรกิจการขนส่งผู้โดยสารทางอากาศของบริษัทฯ เพื่อให้คณะลูกขุน (Grand Jury) พิจารณาว่าจะฟ้องร้องบริษัทฯ หรือไม่ ปัจจุบันบริษัทฯ ไม่ได้รับการติดต่อใดๆ จาก DOJ จึงคาดว่า DOJ น่าจะยุติการดำเนินคดีกับบริษัทฯ แล้ว

ในกรณีที่มีการตัดสินหรือชี้ขาดว่า บริษัทฯ เป็นฝ่ายผิดในคดีนี้ ศาลจะได้กำหนดจำนวนเงินค่าปรับต่อไปซึ่งกฎหมายได้มีการกำหนดโทษที่เกี่ยวข้องไว้ ดังต่อไปนี้

- ค่าปรับเป็นจำนวน 100 ล้านดอลลาร์สหรัฐ หรือ 2 เท่าของผลประโยชน์ที่ได้รับจากการกระทำความผิด (แล้วแต่จำนวนใดจะสูงกว่า)
- ศาลอาจมีคำสั่งคุมประพฤติ (Probation Order) ต่างๆ ได้ อย่างน้อย 1 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี เช่น สั่งให้บริษัทฯ กำหนดมาตรการป้องกันไม่ให้เกิดการละเมิดกฎหมาย Antitrust อีกในอนาคต เป็นต้น
- ศาลอาจมีคำสั่งให้ชดเชยความเสียหายในกรณีที่มีผู้เสียหายจากการกระทำความผิด
- ศาลอาจมีคำสั่งจำคุกสำหรับบุคคลธรรมดา หากปรากฏว่าได้มีการกระทำความผิดในนามส่วนตัว (จำคุกไม่เกิน 10 ปี และ/หรือปรับไม่เกิน 1,000,000 เหรียญสหรัฐ)

ทั้งนี้ สายการบินจำนวนหนึ่งได้ถูกดำเนินคดีและถูกปรับ เนื่องจากผลของการสอบสวนในลักษณะเดียวกันนี้รวมทั้งพนักงานของสายการบินบางแห่งก็ได้ถูกดำเนินคดี ถูกปรับ และ/หรือถูกตัดสินจำคุก ด้วยเช่นเดียวกัน

#### 5. ข้อพิพาทในประเทศนิวซีแลนด์

New Zealand Commerce Commission (NZCC) ได้ยื่นฟ้องบริษัทฯ และสายการบินอื่นอีก 13 สายการบิน ศาลเมืองไอล์แลนด์ กล่าวหาว่าบริษัทฯ ร่วมกับสายการบินอื่นกำหนดค่าธรรมเนียมชดเชยน้ำมัน (Fuel Surcharge) และค่าธรรมเนียมการรักษาความปลอดภัย (Security Surcharge) อันเป็นการละเมิดกฎหมายพาณิชย์ (Commerce Act) ของประเทศนิวซีแลนด์ โดยขอให้ศาลมีคำพิพากษาให้บริษัทฯ ชำระค่าปรับและค่าใช้จ่ายตามกฎหมาย แต่ขณะที่ยื่นฟ้องทาง NZCC ยังไม่ได้รับยอดค่าปรับและค่าใช้จ่ายที่เรียกร้องมา

ปัจจุบัน บริษัทฯ ได้ตกลงประนีประนอมยอมความกับ New Zealand Commerce Commission (NZCC) เป็นที่เรียบร้อยแล้ว และเมื่อวันที่ 22 เมษายน 2556 ศาลประเทศนิวซีแลนด์ได้มีคำพิพากษาตามแนวทางของการเจรจาประนีประนอมที่บริษัทฯ และ NZCC ได้ตกลงกัน โดยศาลได้อนุญาตให้บริษัทฯ ชำระค่าปรับให้แก่ทางการของประเทศนิวซีแลนด์เป็นจำนวนเงิน 2.7 ล้านดอลลาร์นิวซีแลนด์ และค่าใช้จ่ายทนายความของคณะกรรมการ NZCC จำนวน 259,079.18 เหรียญนิวซีแลนด์ รวมทั้งสิ้นเป็นจำนวน 2,959,079.18 เหรียญนิวซีแลนด์ โดยสามารถแบ่งชำระค่าปรับเป็น 4 งวดในระยะเวลา 18 เดือน ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้จ่ายชำระค่าปรับทั้ง 4 งวด ตามสัญญาประนีประนอมยอมความแล้ว



## 6. ข้อพิพาทในประเทศออสเตรเลีย

Australian Competition and Consumer Commission (ACCC) ได้ยื่นฟ้องบริษัทฯ โดยกล่าวหาว่าบริษัทฯ ร่วมกับสายการบินอื่นกำหนดค่าธรรมเนียมซดเซย์ค่าน้ำมัน (Fuel Surcharge) และค่าธรรมเนียมการรักษาความปลอดภัย (Security Surcharge) ในลักษณะที่ขัดกับกฎหมาย Trade Practices Act 1974 ทั้งนี้ ในขณะที่ยื่นฟ้องทาง ACCC ยังไม่ได้ระบุดำเนินการปรับและค่าใช้จ่ายที่เรียกร้อง

ปัจจุบัน บริษัทฯ ได้ตกลงประนีประนอมยอมความกับ Australian Competition and Consumer Commission (ACCC) เป็นเงินค่าปรับจำนวน 7,500,000 เหรียญออสเตรเลีย พร้อมค่าทนายความของ ACCC จำนวน 500,000 เหรียญออสเตรเลีย รวมเป็นเงิน 8,000,000 เหรียญออสเตรเลีย เป็นที่เรียบร้อยแล้ว และเมื่อวันที่ 14 ธันวาคม 2555 ศาลได้มีคำพิพากษาให้ประนีประนอมยอมความตามที่บริษัทฯ และ ACCC ตกลงกันแล้ว โดยบริษัทฯ สามารถผ่อนชำระค่าปรับได้เป็นจำนวน 7 งวด ในช่วงระยะเวลา 3 ปี ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้จ่ายชำระค่าปรับงวดที่ 1 ถึงงวดที่ 5 ตามสัญญาประนีประนอมยอมความแล้ว

## 7. ข้อพิพาทในประเทศสาธารณรัฐเกาหลี

กรณีบริษัทฯ ถูกตรวจสอบโดยทางการของสาธารณรัฐเกาหลี Korea Fair Trade Commission/KFTC เมื่อวันที่ 30 พฤศจิกายน 2553 บริษัทฯ ได้รับคำตัดสินฉบับทางการ โดย KFTC มีคำสั่งปรับบริษัทฯ เป็นเงินจำนวนทั้งสิ้น 2,877,000,000 วอน แต่ไม่ดำเนินคดีอาญากับบริษัทฯ และพนักงานที่เกี่ยวข้อง และบริษัทฯ ได้ยื่นอุทธรณ์คำตัดสินของ KFTC Commissioners ต่อศาล ผลปรากฏว่าศาลมีคำสั่งยกอุทธรณ์ของบริษัทฯ ทั้งเส้นทางการบินออกจากสาธารณรัฐเกาหลีและเส้นทางการบินออกจากเขตบริหารพิเศษฮ่องกง ซึ่งบริษัทฯ ได้ยื่นฎีกาต่อศาล

ปัจจุบัน ศาลฎีกาสาธารณรัฐเกาหลีได้มีคำตัดสินยืนตามคำตัดสินของศาลอุทธรณ์ (Seoul High Court) ทั้งกรณีเส้นทางการบินออกจากสาธารณรัฐเกาหลี และเส้นทางการบินออกจากเขตบริหารพิเศษฮ่องกงไปยังสาธารณรัฐเกาหลี กล่าวคือ ให้บริษัทฯ ชำระค่าปรับจำนวน 2,198,000 วอน สำหรับเส้นทางการบินออกจากสาธารณรัฐเกาหลี และชำระค่าปรับจำนวน 679,000,000 วอน สำหรับเส้นทางการบินออกจากเขตบริหารพิเศษฮ่องกง พร้อมชำระค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดีชั้นอุทธรณ์และชั้นฎีกาให้แก่ KFTC จำนวน 36,611,290 วอน ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้ชำระค่าปรับและค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดีตามคำพิพากษาศาลฎีกาให้แก่ KFTC แล้ว



นอกจากคดี 7 คดีข้างต้น ปัจจุบันบริษัท มีข้อพิพาทกรณี Antitrust เพิ่มอีก 2 กรณี ได้แก่

- **กรณีบริษัท ถูกสายการบิน British Airways ซึ่งเป็นจำเลยในคดี Cargo Civil Class Action ในประเทศอังกฤษร้องขอใช้สิทธิไต่เบี่ย**

เมื่อวันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2557 บริษัท ได้รับหนังสือจากทนายความในประเทศอังกฤษของสายการบิน British Airways แจ้งว่า สายการบิน British Airways ซึ่งเป็นจำเลยในคดี Civil Class Action ในประเทศอังกฤษ และถูกฟ้องให้ชดใช้ค่าเสียหายจากการกำหนดราคาค่าธรรมเนียมพิเศษ (Fuel Surcharge และ Security Surcharge) ในช่วงระหว่างปี 2542 - 2550 ได้ยื่นคำร้องต่อศาลขอใช้สิทธิไต่เบี่ยสายการบินอื่นๆ จำนวน 18 ราย รวมทั้งบริษัท ในวันที่ 28 พฤศจิกายน 2556 ทั้งนี้ บริษัท ไม่ใช่คู่ความหลักในคดี คดีอยู่ในระหว่างการพิจารณาของศาล

- **กรณีบริษัท ถูกฟ้องในคดี Cargo Civil Case ในสาธารณรัฐเกาหลี**

เมื่อวันที่ 22 มกราคม 2557 บริษัท ได้รับแจ้งเรื่องนี้จากสำนักงานสาขาของบริษัท ในสาธารณรัฐเกาหลี ว่ากลุ่มบริษัทแอลจี ได้แก่ LG Chemical, LG Electronics, LG Display และ LG Life Science ได้ยื่นฟ้องคดีแพ่งต่อสายการบินจำนวน 12 ราย รวมทั้งบริษัท ในวันที่ 27 พฤศจิกายน 2556 เพื่อเรียกร้องค่าเสียหายจากการร่วมกันกำหนดราคา Fuel surcharge ระหว่างสายการบินต่างๆ ในช่วงระหว่างปี พ.ศ.2546 - 2550 โดยกลุ่มบริษัทแอลจีได้ระบุจำนวนทุนทรัพย์ในคำฟ้องเป็นเงินจำนวน 404,000,000 วอน พร้อมดอกเบี้ย (ประมาณ 12 ล้านบาท) และได้ส่งหนังสือในการแก้ไขคำฟ้องเพื่อเพิ่มเติมจำนวนทุนทรัพย์หากกลุ่มบริษัทแอลจีสามารถพิสูจน์ได้ในภายหลัง ขณะนี้คดีอยู่ในระหว่างการพิจารณาของศาล

## การต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน

บริษัท ได้เห็นความสำคัญถึงปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบที่จะส่งผลกระทบต่อให้เกิดความเสียหายต่อบริษัท ดังนั้น บริษัท จึงนำนโยบาย “Whistle BLOWER” เข้ามาใช้ในการบริหารจัดการ มีการทบทวนการนำไปปฏิบัติจากการประกาศนโยบาย Whistle BLOWER การรับเรื่องร้องเรียนและเบาะแสการกระทำผิดโดยไม่จำเป็นต้องระบุตัวตน มีระบบสื่อสารภายในองค์กรแบบโต้ตอบและอีเมล เป็นเครื่องมือใช้งานทั่วทั้งองค์กรปริมาณข้อร้องเรียนที่ลดลง และมีส่วนร่วมในการดำเนินการเพื่อแก้ปัญหา จะแสดงถึงผลการปฏิบัติตามข้อกำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ

ทั้งนี้ บริษัท ได้มีการจัดทำระเบียบบริษัท ว่าด้วยการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตหรือการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งบริษัท หรือธรรมนูญหรือจรรยาบรรณ ตามประมวล ธรรมนูญและจรรยาบรรณ พ.ศ. 2523 ขึ้นเพื่อให้พนักงาน ลูกจ้าง ผู้มีส่วนได้เสียและบุคคลภายนอก ใช้เป็นช่องทางในการแจ้งเบาะแสความเคลือบแคลงที่อาจทำให้เข้าใจได้ว่าเป็นการกระทำผิดต่อกฎ ระเบียบ ข้อบังคับของบริษัทฯ และกฎหมาย เพื่อให้บริษัทฯ ได้ทำการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้ถูกต้อง อันจะนำไปสู่ความเป็นธรรม โปร่งใส และตรวจสอบได้ขององค์กรต่อไป

ตั้งแต่ปี 2556 บริษัทฯ ได้บรรจุหลักสูตรการฝึกอบรมว่าด้วยเรื่องการป้องกันการประพฤติมิชอบ แก่ฝ่ายพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากร พร้อมกับการเข้าไปศึกษาดูงานเพิ่มเติมจากหน่วยงานภายนอก ในปี 2557 บริษัทฯ ได้ริเริ่มดำเนินการเผยแพร่เรื่องการป้องกันการประพฤติมิชอบให้กับพนักงานทุกระดับบริหาร ระดับบังคับบัญชา และระดับปฏิบัติการ ในฝ่ายงานต่างๆ อาทิ ฝ่ายบริการลูกค้าภาคพื้น ฝ่ายซ่อมใหญ่ และฝ่ายบริหารทั่วไป เป็นต้น

นอกจากนี้ ในปี 2557 บริษัทฯ ได้รับการประเมินความคืบหน้าในเรื่องการป้องกันการมีส่วนเกี่ยวข้องกับคอร์รัปชัน (Anti-Corruption Progress Indicators) จากสถาบันไทยพัฒนา โดยมีสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์เป็นผู้สนับสนุน บริษัทฯ ได้ระดับการประเมินอยู่ในระดับที่ 2 (Declared) ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นโดยการประกาศเจตนารมณ์เข้าเป็นแนวร่วมปฏิบัติ (Collective Action Coalition) ของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต ซึ่งถือเป็นโครงการที่ได้รับการสนับสนุนการจัดทำโดยรัฐบาลและสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อผลักดันให้เกิดการต่อต้านการทุจริตในวงกว้าง





## การดำเนินงานดูแลและพัฒนาสังคม

บริษัทฯ ภาครัฐมีใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งในการช่วยเหลือพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในสังคมซึ่งบริษัทฯ ได้มีการกำกับดูแลและควบคุมการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมให้สอดคล้องตามมาตรฐานสากลและนำมาสู่การดำเนินงานต่างๆ ที่สำคัญ ดังนี้

- กำหนดแนวทางการดำเนินงานและเกณฑ์การพิจารณาเพื่อตอบสนองข้อกำหนดต่างๆ ของประเด็นที่มีความเกี่ยวข้องและสำคัญต่อองค์กรอย่างจริงจังทั่วถึงครอบคลุมทุกหน่วยงาน
- ประสานงานกับทุกส่วนงาน นำแนวทางการดำเนินงานและเกณฑ์การพิจารณาไปใช้ในกิจกรรมที่ตอบสนองต่อแผนการดำเนินงานตามโครงการยุทธศาสตร์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาประเทศความผาสุกและผลประโยชน์ของสังคม
- ปรับปรุงแนวทางการดำเนินงานให้ดีขึ้นโดยใช้กระบวนการพัฒนาคุณภาพงาน (Plan-Do-Check-Act) เพื่อขับเคลื่อนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างก้าวกระโดดโดยใช้นวัตกรรม รวมทั้งการแบ่งปันความรู้และถ่ายทอดนวัตกรรมกับหน่วยงานภายในองค์กร
- ทบทวนเกณฑ์และกระบวนการกำหนดกิจกรรมที่จะดำเนินการหรือให้การสนับสนุนเพื่อให้สภาพแวดล้อมสังคมและระบบเศรษฐกิจดีขึ้นอย่างยั่งยืนตามยุทธศาสตร์อย่างเป็นรูปธรรม
- ติดตามผลการดำเนินงานและศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน รวมทั้งสร้างเครือข่ายความร่วมมือในรูปแบบของการรับฟัง แลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์กับองค์กรอื่น เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ในวงกว้าง และขยายการมีส่วนร่วมในสังคมเพิ่มขึ้น





อนึ่ง การดำเนินงานกิจกรรมเพื่อสังคมของบริษัทฯ นั้นเป็นลักษณะการสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรในทุกระดับ ดังเห็นได้จากระดับคณะกรรมการส่งเสริมกิจการเพื่อสังคม ซึ่งทำหน้าที่สนับสนุนต่อการดำเนินกิจกรรม CSR ของบริษัทฯ อย่างต่อเนื่อง โดยเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เสนอโครงการ CSR ร่วมกันพัฒนา กิจกรรม CSR ตลอดจนเข้าร่วมประชุมกับหน่วยงานภายนอก เพื่อนำแนวคิดมาประยุกต์ใช้กับองค์กร จากผลลัพธ์ ขั้นตอนเบื้องต้นได้นำมาสู่กิจกรรมเพื่อสังคมที่สำคัญในปี 2557 ดังนี้

## ◀ การส่งเสริมสังคม ด้านอาชีวอนามัย ความปลอดภัย และการแพทย์

### • โครงการ “Miles Give Kids A Smile”

บริษัทฯ และสถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี ร่วมจัดโครงการ “Miles Give Kids A Smile” โดยการรับบริจาคไมล์สะสมจากสมาชิกรอยัล ออร์คิด พลัส เพื่อให้สถาบันฯ แลกเป็นบัตรโดยสาร สำหรับนำไปใช้ในการเดินทางของผู้ป่วยเด็ก, ญาติผู้ป่วยที่ขาดแคลน และบุคลากรทางการแพทย์เพื่อภารกิจเฉพาะทางโรคเด็ก



### • สนับสนุนงบประมาณจัดสร้างรถกันตกรวมเคลื่อนที่

การบินไทย ได้ให้การสนับสนุนงบประมาณจัดสร้างรถกันตกรวมเคลื่อนที่พร้อมเวชภัณฑ์ทางการแพทย์ สำหรับหน่วยทันตแพทย์พระราชทาน คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี ในการออกหน่วยแพทย์เคลื่อนที่ไปยังชุมชนที่ห่างไกลและด้อยโอกาสในการเข้าถึงการรักษาพยาบาล



### • งานสัมมนาความปลอดภัยทางการบินในภาคพื้นเอเชียแปซิฟิก (APASS)

บริษัทฯ ร่วมกับมูลนิธิมาตรฐานความปลอดภัยทางการบิน และสมาคมท่าอากาศยานระหว่างประเทศ ร่วมกันเป็นเจ้าภาพร่วม จัดงานสัมมนาด้านความปลอดภัยทางการบินในภาคพื้นเอเชียแปซิฟิก 2014 ซึ่งมีผู้แทนจากสายการบิน และองค์กรการบินจากทั่วภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกกว่า 140 คน แลกเปลี่ยนความคิดเห็น การดำเนินงาน และการพัฒนาการบิน ตลอดจนการพัฒนาความปลอดภัยของสายการบินในภูมิภาคต่างๆ ของโลก



## ◀ การส่งเสริมสังคม ด้านศาสนา และวัฒนธรรม

### • เกี่ยวบับพิเศษขนส่งผู้แสวงบุญพิธีฮัจย์

บริษัทฯ ร่วมกับสมาคมผู้ประกอบการกิจการฮัจย์ภาคใต้ จัดเที่ยวบินพิเศษนำผู้แสวงบุญชาวไทยมุสลิมทางภาคใต้ กว่า 3,000 คน เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ ณ นครเมกกะ ประเทศซาอุดีอาระเบีย พร้อมทั้งให้บริการอาหารและเครื่องดื่มที่ผลิตโดยครัวฮาลาลของครัวการบินไทย โดยเที่ยวบินพิเศษนี้ ได้จัดขึ้นเป็นประจำทุกปี ตามที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการฮัจย์และคณะกรรมการส่งเสริมกิจการฮัจย์แห่งประเทศไทย



## ◀ การส่งเสริมสังคม ด้านการศึกษา และการกีฬา

### • สนับสนุนบัตรโดยสารแข่งขันโอลิมปิกวิชาการระหว่างประเทศ ประจำปี 2557-2559

บริษัทฯ ร่วมมือกับสถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สสวท.) จัด “โครงการสนับสนุนผู้แทนประเทศไทยไปแข่งขันโอลิมปิกวิชาการระหว่างประเทศ ประจำปี 2557 - 2559” โดยบริษัทฯ สนับสนุนบัตรโดยสารทั้งสิ้นจำนวน 44 ใบ มูลค่า 3,350,975 บาท ให้แก่ผู้เข้าแข่งขันโอลิมปิกวิชาการ ประจำปี 2557



### • โครงการ “ต้นกล้าวิทย์คณิตการบินไทย”

บริษัทฯ ร่วมกับสถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สสวท.) จัดกิจกรรมค่ายวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์ “ต้นกล้าวิทย์-คณิตการบินไทย” สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5-6 รวมทั้งบุตรหลานของพนักงานการบินไทยเข้าร่วมกิจกรรม โดยมีเยาวชนตัวแทนประเทศไทย นำความรู้ด้านวิชาการและประสบการณ์มาร่วมถ่ายทอดและแบ่งปัน



### • สนับสนุนบัตรโดยสารเครื่องบินแก่นักเขียนรางวัลซีไรต์

บริษัทฯ สนับสนุนบัตรโดยสารเครื่องบินแก่นักเขียนอาเซียนชาติต่างๆ กว่า 10 ประเทศ ที่ได้รับรางวัลวรรณกรรมสร้างสรรค์ยอดเยี่ยมแห่งอาเซียน (ซีไรต์) ครั้งที่ 36 ณ โรงแรมแมนดาริน โอเรียนเต็ล



- โครงการ “พาน้องท่องฟ้า ทัศนামหกรรมวิทย์ฯ”  
เพื่อเด็กชายแดนใต้

บริษัทฯ และกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีฯ ร่วมจัดกิจกรรม “พาน้องท่องฟ้า ทัศนามหกรรมวิทย์ฯ” เพื่อเด็กชายแดนใต้ โดยบริษัทฯ ร่วมสนับสนุนบัตรโดยสารเครื่องบินสำหรับเยาวชนจาก 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ จำนวน 100 คน เดินทางจากหาดใหญ่ เพื่อเข้าร่วมงานมหกรรมวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ ปี 2557 ณ จังหวัดเชียงใหม่



- โครงการ “ครัวการบินไทย ให้อาชีพ”

บริษัทฯ โดยฝ่ายครัวการบิน ร่วมกับ ทัศนสถานหญิงกลางคลองเปรม กรมราชทัณฑ์ จัดทำโครงการ “ครัวการบินไทย ให้อาชีพ” แก่ผู้ต้องขังหญิง เพื่อฝึกอบรมและฝึกปฏิบัติ



- โครงการประกวด “นวัตกรรมเพื่อสิ่งแวดล้อม  
ในอุตสาหกรรมการบิน” ครั้งที่ 1

บริษัทฯ จัดโครงการประกวด “นวัตกรรมเพื่อสิ่งแวดล้อมในอุตสาหกรรมการบิน” ครั้งที่ 1 เพื่อส่งเสริมเยาวชนไทยในการสร้างสรรค์นวัตกรรมในอุตสาหกรรมการบิน ภายใต้แนวคิดสนับสนุนการเดินทางแบบรักษ์สิ่งแวดล้อม (Travel Green) ผ่านการออกแบบ การวิเคราะห์ และสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ โดยแบ่งออกเป็น แนวคิดด้านการออกแบบ นวัตกรรมอากาศยาน แนวคิดด้านการออกแบบผลิตภัณฑ์และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในอากาศยาน และแนวคิดการออกแบบกระบวนการบริการในธุรกิจการบิน ซึ่งมีผลงานส่งเข้าประกวดทั้งสิ้น 72 ผลงาน โดยทีมชนะเลิศได้เข้าเยี่ยมชมโรงงานผลิตเครื่องบินแอร์บัส ณ เมืองตุลูลส์ สาธารณรัฐฝรั่งเศส



- เกือบสิบพิเศษขนส่งนักกีฬาและเจ้าหน้าที่ร่วมการแข่งขัน  
Asean Para Games ครั้งที่ 7

บริษัทฯ จัดเที่ยวบินพิเศษแบบเช่าเหมาลำ 2 เที่ยวบินประกอบด้วย ทีจี 8090 และ ทีจี 8092 นำนักกีฬา คณะกรรมการพาราลิมปิกไทย และเจ้าหน้าที่ จำนวน 339 คน เพื่อเดินทางไปแข่งขัน Asean Para Games ครั้งที่ 7 ณ กรุงเนปิดอว์ สาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมาร์





- **มอบของบริจาคเนื่องในวันเด็กให้กับโรงเรียนนายเรือ**

บริษัทฯ เชิญชวนพนักงานร่วมบริจาคของเล่นและของขวัญให้แก่เด็กๆ ด้วยโอกาสทั่วประเทศ โดยส่วนหนึ่งนำไปมอบให้น้องๆ โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนการบินไทย จังหวัดสระแก้ว และอีกส่วนหนึ่งส่งมอบแก่โรงเรียนนายเรือ จังหวัดสมุทรปราการ เพื่อนำไปแจกให้เด็กๆ ทั่วประเทศต่อไป



- **โครงการ “ปันรักจากการบินไทย เพื่อน้องโรงเรียนศรีสังวาลย์”**

บริษัทฯ มอบเงินบริจาคและของใช้จำเป็น พร้อมเลี้ยงอาหารกลางวันให้แก่เด็กนักเรียนโรงเรียนศรีสังวาลย์ จ.ขอนแก่น โดยโรงเรียนศรีสังวาลย์ เป็นโรงเรียนที่ให้การศึกษาแก่เด็กที่มีความบกพร่องทางร่างกายโดยเน้นให้การศึกษาควบคู่กับพัฒนาศักยภาพของเด็กในด้านการกีฬาและดนตรี



- **มอบคอมพิวเตอร์ให้โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนการบินไทย**

บริษัทฯ มอบคอมพิวเตอร์ที่ไม่ได้ใช้งานแล้วและยังอยู่ในสภาพดีจำนวน 15 เครื่อง แก่โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนการบินไทย จังหวัดสระแก้ว เพื่อสนับสนุนด้านการศึกษาให้กับนักเรียน



- **สนับสนุนบัตรโดยสาร เพื่อรับรางวัลสมเด็จพระเจ้าพี่นางเธอ ในพระบรมราชูปถัมภ์**

บริษัทฯ ได้ให้ความอนุเคราะห์บัตรโดยสารสำหรับการเดินทางของคณะกรรมการผู้พิจารณารางวัลสมเด็จพระเจ้าพี่นางเธอ รวมถึงผู้ได้รับรางวัลและคู่สมรส ซึ่งบริษัทฯ ได้ให้การสนับสนุนมาอย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลากว่า 21 ปี



- **โครงการ “Goodwill Flight”**

บริษัทฯ ร่วมกับมูลนิธิแอร์บัส มอบสิ่งของบริจาคประเภทอุปกรณ์การเรียนการสอนและเสื้อผ้าสิ่งของเครื่องใช้ให้แก่มูลนิธิรัฐบุรุษ พลเอกเปรม ติณสูลานนท์ เพื่อส่งต่อไปให้กับโรงเรียนในโครงการกองทุนการศึกษา จำนวน 12 โรงเรียน ได้แก่ โรงเรียนศรีสวัสดิ์พิทยาคม โรงเรียนสพาคมป่าไม้แห่งประเทศไทยอุทิศ โรงเรียนหนองปรือพิทยาคม จังหวัดกาญจนบุรี โรงเรียนห้วยม่วงวิทยา โรงเรียนวังไพรพิทยาคม จังหวัดสระแก้ว โรงเรียนป่าเต็งวิทยา จังหวัดเพชรบุรี โรงเรียนรุจิรพัฒน์ วิทยาลัยเทคนิคโพธาราม จังหวัดราชบุรี โรงเรียนชุมชนบ้านแก่งเสือเต้น โรงเรียนบ้านเขาขวาง โรงเรียนบ้านโกรกกรกฟ้า โรงเรียนบ้านลำโป่งเพชร จังหวัดลพบุรี





- โครงการ “ผลิตบุคลากรด้านการประกอบอาหารสายการบิน”

บริษัทฯ โดยฝ่ายครัวการบิน ร่วมกับ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จัดหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีการประกอบอาหารและบริการ โดยคัดเลือกเยาวชนในพื้นที่บริเวณรอบสุวรรณภูมิ เข้าศึกษาในหลักสูตร เพื่อให้โอกาสในการศึกษาและสร้างบุคลากรทางด้าน การประกอบอาหารสายการบิน โดยนักศึกษาจะได้รับการฝึกฝน และปฏิบัติงานจริงจากฝ่ายครัวการบิน ตลอดระยะเวลา 4 ปีของหลักสูตร



## ◀ การส่งเสริมสังคม ด้านการเกษตรกรรม

- ขนส่งลำไยน้ำใจจากชาวเหนือสู่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

บริษัทฯ ให้การสนับสนุนการขนส่งลำไยคัดพิเศษจำนวน 2,000 กิโลกรัม จากชาวเหนือสู่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยกิจกรรมนี้จัดขึ้นเพื่อทูลเกล้าฯ ถวายสมเด็จพระนางเจ้าฯ พระบรมราชินีนาถเพื่อพระราชทานแก่ทหาร ตำรวจ และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ รวมทั้งถวายพระสงฆ์ที่จำพรรษาในวัด 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้



- ขอตกลงความร่วมมือสนับสนุนผลผลิตทางการเกษตรจังหวัดชายแดนใต้

บริษัทฯ และองค์กรภาคประชาชนเพื่อสันติเศรษฐกิจพอเพียงจังหวัดชายแดนใต้ (อปสค.) ร่วมลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือสนับสนุนผลผลิตทางการเกษตรจังหวัดชายแดนใต้ เพื่อเป็นการสนับสนุนผลผลิตทางการเกษตรที่ไม่ใช้สารเคมีของกลุ่มเกษตรกรในจังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยจะนำผลผลิตดังกล่าวมาผลิตเป็นอาหารให้บริการแก่ลูกค้ายการบินไทย



## ◀ การส่งเสริมสังคมอื่นๆ

- ร่วมกิจกรรมออกธำเนกับมูลนิธิอาสาเพื่อนพึ่ง(ภาฯ)ยามยาก สภากาชาดไทย

บริษัทฯ ร่วมออกธำเนกับมูลนิธิอาสาเพื่อนพึ่ง(ภาฯ)ยามยาก สภากาชาดไทย ขายสินค้าต่างๆ จากทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวมถึงจัดมุขกิจกรรมเสริมความรู้ สร้างอาชีพ ณ บริเวณพระตำหนักวังสวนกุหลาบ พระราชวังดุสิต



### • โครงการ “TG Police Support Unit”

กลุ่มพนักงานจิตอาสาบริษัท ร่วมเป็นหน่วยสนับสนุน ตำรวจนครบาล บางซื่อ ซึ่งตั้งอยู่บริเวณตลาดนัดจตุจักรในทุกวันเสาร์-อาทิตย์ โดยให้ความช่วยเหลือบรรเทาความเดือดร้อนในเบื้องต้นแก่นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่ถูกลักขโมย หลอกหลวง หรือ ถูกกรีดกระเป๋าจากกลุ่มมิจฉาชีพต่างๆ รวมถึงปัญหาอื่นๆ



### • โครงการ “ปันรักจากการบินไทยสู่ภัยหนาว”

บริษัทฯ ได้มอบผ้าห่มจำนวน 1,000 ผืน ที่ไม่ได้นำขึ้นให้บริการบนเครื่องบินแล้ว กับศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยกองบิน 46 กองทัพอากาศ เพื่อช่วยเหลือประชาชนผู้ประสบภัยหนาวใน จ.พิษณุโลก ตาก น่าน อุตรดิตถ์ พิจิตร รวมถึงจังหวัดใกล้เคียง



### • โครงการ “ปันรักจากการบินไทยมอบผ้าห่มให้ศูนย์การแพทย์”

บริษัทฯ มอบผ้าห่ม ที่ไม่ได้นำขึ้นให้บริการบนเครื่องบินแล้ว และยังมีในสภาพดี ให้แก่ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ซึ่งเป็นโรงพยาบาลในสังกัดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตองครักษ์ จังหวัดนครนายก เพื่อใช้ในประโยชน์กิจการของโรงพยาบาลต่อไป



### • โครงการ “การบินไทยร่วมใจทำความดี งดสุรา งดยาสูบ”

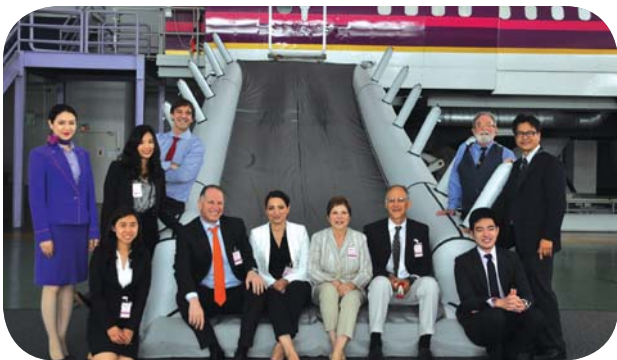
บริษัทฯ จัดกิจกรรม “การบินไทยร่วมใจทำความดี งดสุรา งดยาสูบ” เพื่อร่วมสนับสนุนนโยบายของกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข เพื่อช่วยกระตุ้นให้ทุกคนตระหนักถึงโทษจากการบริโภคเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ และยาสูบ พร้อมทั้งทราบถึงบทบัญญัติต่างๆ มาตรการ และพระราชบัญญัติควบคุม การห้ามจำหน่าย การบริโภค และการจำกัดพื้นที่จำหน่าย







นอกเหนือจากการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมที่กล่าวมาข้างต้น ทางบริษัทฯ ได้เปิดโอกาสให้หน่วยงานภายนอกสามารถเข้าเยี่ยมชมการปฏิบัติหน้าที่ และการดำเนินงานของหน่วยงานที่สำคัญ อาทิ ฝ่ายวิศวกรบิน ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรการบิน ฝ่ายช่าง ฝ่ายการพาณิชย์สินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์ สายทรัพยากรบุคคลและกำกับกิจกรรมองค์กร สายปฏิบัติการ ฝ่ายบริการบนเครื่องบิน ฝ่ายบริการลูกค้าภาคพื้น และอื่นๆ เพื่อถ่ายทอดองค์ความรู้และประสบการณ์ต่างๆ ที่สำคัญ ทั้งนี้ปี 2557 มีหน่วยงานภายนอกทั้งสถาบันการศึกษา หน่วยงานภาครัฐ และเอกชน เฉพาะติดต่อผ่านส่วนงานกลางเพียงเท่านั้น จำนวนทั้งสิ้นกว่า 115 คณะ รวมจำนวนทั้งสิ้น 4,794 คน ที่เข้าเยี่ยมชมกิจการบริษัทฯ



## การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์

บริษัท ได้ปรับปรุงการดำเนินงานเรื่องการบริหารกำลังคนตามแนวทางใหม่ที่มุ่งเน้นบทบาทหน้าที่และภารกิจที่สำคัญของบริษัท โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริษัท มีทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพสูง มีขนาดกำลังคนที่เหมาะสม ยืดหยุ่น สอดคล้องกับความต้องการทางธุรกิจ และตอบสนองต่อการแข่งขันได้อย่างรวดเร็ว โดยพิจารณาว่าจ้างบุคลากรตามหลักเกณฑ์ของแนวทางการบริหารกำลังคนแนวใหม่ ที่กำหนดประเภทการจ้างตามระดับความรู้ ความชำนาญ ความเชี่ยวชาญและลักษณะงานของตำแหน่งงาน

ประเภทการจ้างงานหลักๆ ของบริษัท มี 2 ประเภท ได้แก่ พนักงานประจำและพนักงานสัญญาจ้าง โดยนโยบายการบริหารค่าตอบแทนพนักงานจะคำนึงถึงหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่งงานนั้นเป็นสำคัญ ประกอบกับกฎหมายแรงงาน สภาวะทางเศรษฐกิจ อัตราค่าจ้างแรงงานในตลาดหรือที่ใกล้เคียงกับบริษัทอื่นที่มีลักษณะทางธุรกิจที่คล้ายคลึงกัน

## ตัวอย่างค่าตอบแทนที่สำคัญ ทั้งในรูปแบบเงินและไม่ใช้ตัวเงิน

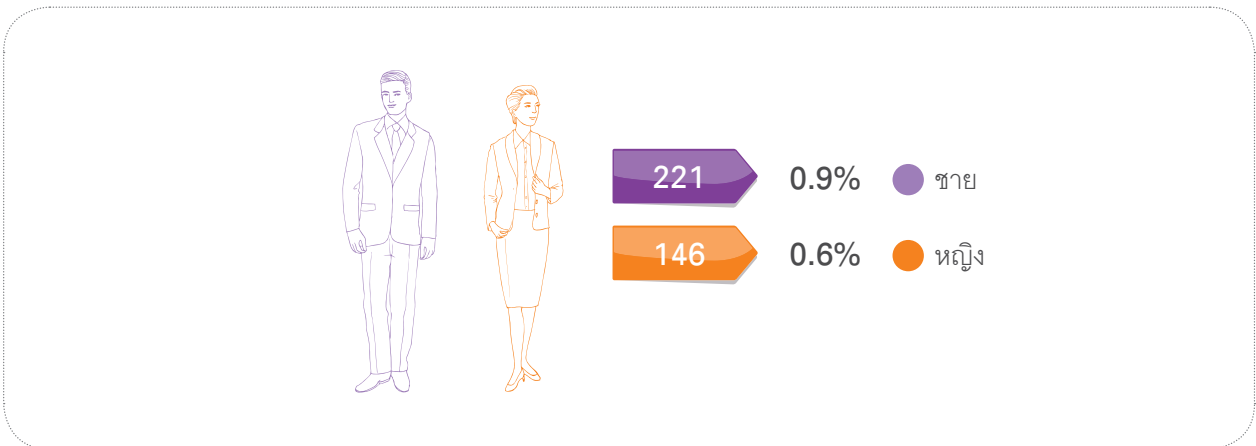
ในรูปแบบของตัวเงิน	ในรูปแบบที่ไม่ใช้ตัวเงิน
<ul style="list-style-type: none"> <li>เงินเดือน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>บัตรโดยสารฟรีและบัตรโดยสารลดราคา</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>การจ่ายเงินเพิ่มพิเศษประจำปี</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การส่งพัสดุภัณฑ์ทางอากาศ</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>โบนัส</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>เครื่องแบบพนักงาน</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>เงินช่วยเหลือบุตร</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การตรวจสุขภาพประจำปี</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>ค่ารักษาพยาบาล : ทำฟัน ผู้ป่วยนอก/ใน คลอดบุตร/ทำหมัน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การประกันชีวิต และกองทุนช่วยเหลือสำหรับพนักงานที่ประสบอันตราย</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>กรณีได้รับมอบหมายให้ไปปฏิบัติงานต่างสาขา : เงินช่วยเหลือการปรับสภาพความเป็นอยู่ เงินช่วยเหลือการปฏิบัติงานต่างจังหวัด เงินค่าที่พักอาศัย</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>รถรับ-ส่งพนักงาน</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>กรณีเกษียณอายุ : เงินตอบแทนพิเศษ เงินบำเหน็จ / กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เงินตอบแทนพิเศษ สำหรับผู้เกษียณอายุก่อนกำหนด</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>เครื่องราชอิสริยาภรณ์</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>เงินช่วยเหลือกรณีพิเศษประเภทต่างๆ : เงินช่วยเหลือค่าเล่าเรียนบุตร เงินช่วยเหลือเรียนภาษาต่างประเทศ เงินช่วยเหลือกรณีประสบภัยพิบัติ เงินช่วยเหลือค่าทำศพ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>สหกรณ์ออมทรัพย์</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>ฌาปนกิจสงเคราะห์</li> </ul>



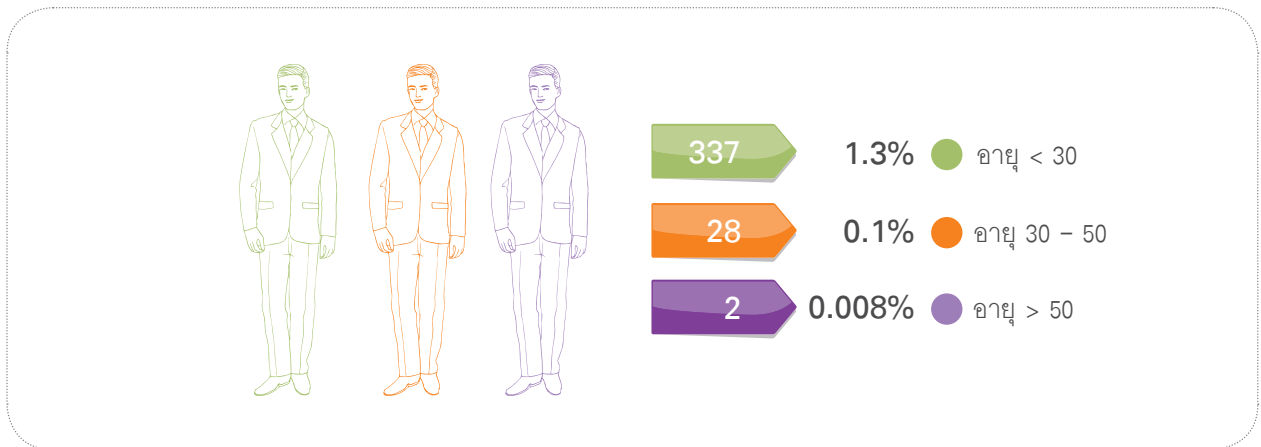




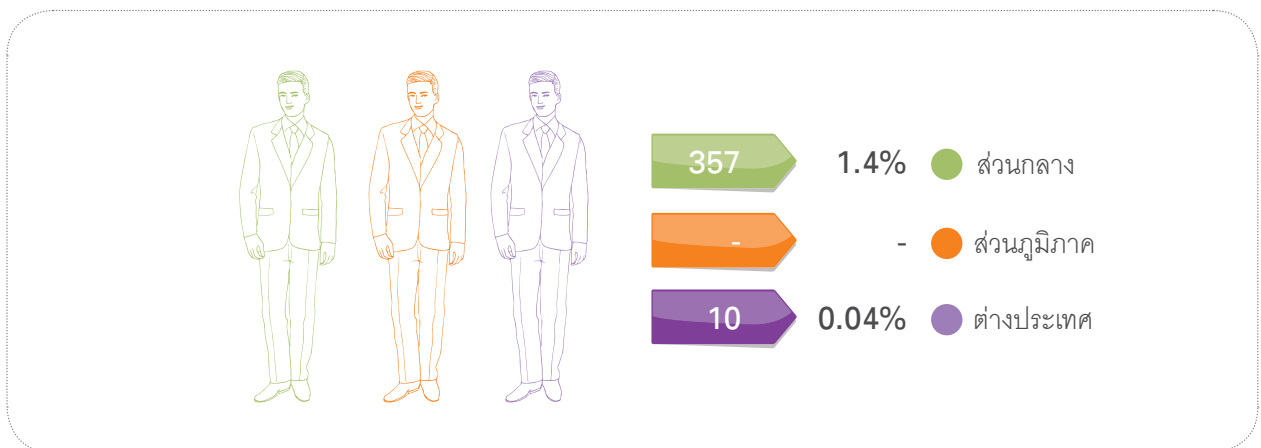
จำนวนของพนักงานเข้าใหม่จำแนกตามเพศ (คน/ร้อยละ) ปี 2557



### จำนวนของพนักงานเข้าใหม่จำแนกตามช่วงอายุ (คน/ร้อยละ) ปี 2557

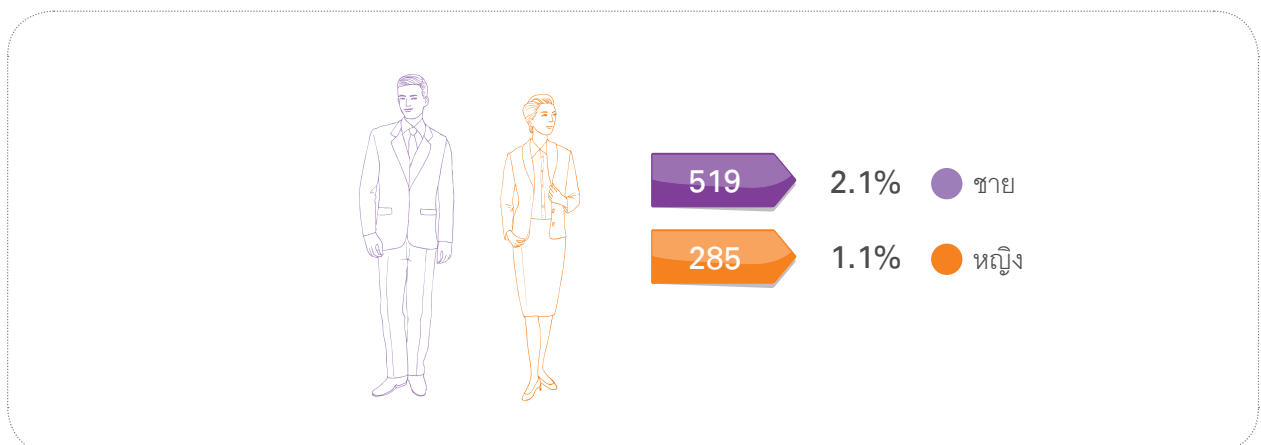


### จำนวนของพนักงานเข้าใหม่จำแนกตามพื้นที่ (คน/ร้อยละ) ปี 2557

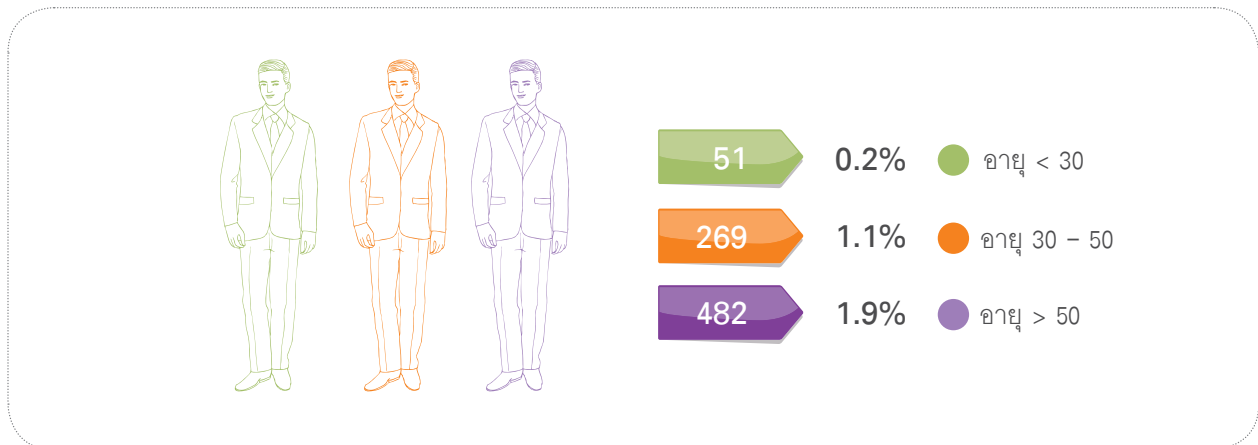


หมายเหตุ : ร้อยละเทียบเคียงกับจำนวนพนักงานทั้งหมด (ณ สิ้นปี 2557) ตามแต่ละ category ต่างๆ

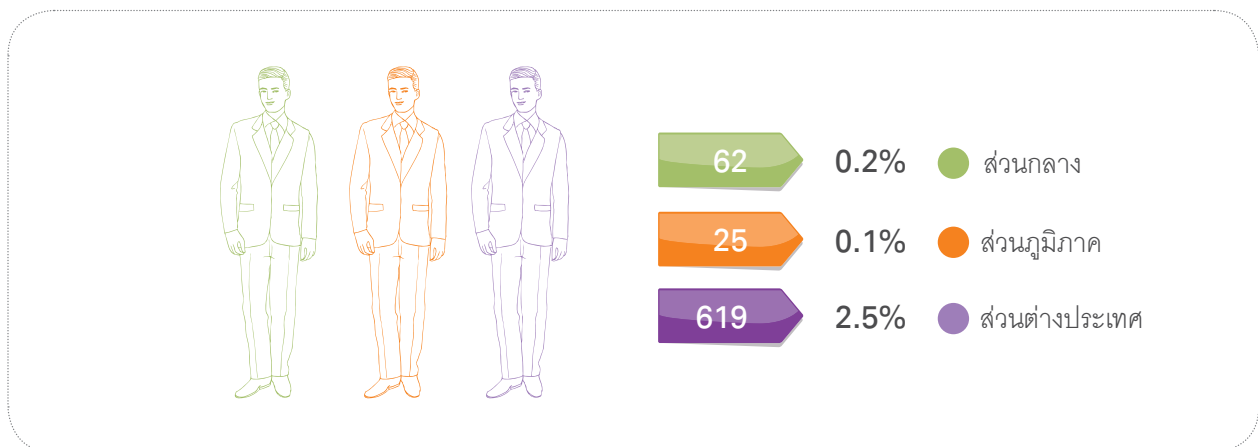
### จำนวนของพนักงานพ้นสภาพจำแนกตามเพศ (คน/ร้อยละ) ปี 2557



## จำนวนของพนักงานพ้นสภาพจำแนกตามช่วงอายุ (คน/ร้อยละ) ปี 2557



## จำนวนของพนักงานพ้นสภาพจำแนกตามพื้นที่ (คน/ร้อยละ) ปี 2557



## อัตราการกลับเข้าทำงานและอัตราการคงอยู่ของบุคลากร หลังการใช้สิทธิลาเพื่อเลี้ยงดูบุตร (จำแนกตามเพศ)

กรณีของการลา	เพศชาย	เพศหญิง
• จำนวนพนักงานที่มีสิทธิ์ลางานเพื่อเลี้ยงดูบุตร	-	9,820
• จำนวนพนักงานที่ใช้สิทธิ์ลางานเพื่อเลี้ยงดูบุตร	-	187
• จำนวนพนักงานที่ใช้สิทธิ์ลางานเลี้ยงดูบุตรแล้วกลับมาทำงาน	-	187
• จำนวนพนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะเวลาการลาหยุดเพื่อเลี้ยงดูบุตร และยังทำงานต่อหลังจากนั้นไป 1 ปี	-	187
• ร้อยละอัตรากลับมาทำงานและการคงอยู่ของพนักงานที่กลับมาหลังจากระยะเวลาการลาหยุดสิ้นสุดลงแล้ว	-	90



ในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลขององค์กร บริษัทฯ ได้ยึดมั่นต่อการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมท่ามกลางความแตกต่างและหลากหลายของบุคลากรในทุกชั้นตอนเป็นสำคัญ อาทิ การสรรหาพนักงาน การจ้างงาน การเลิกจ้าง การพัฒนาพนักงาน การเลื่อนตำแหน่งงาน การย้ายงาน การมอบหมายงาน เป็นต้น ล้วนแล้วแต่จะต้องเป็นไปด้วยความเป็นธรรม ไม่มีการเลือกปฏิบัติต่อบุคคลหนึ่งบุคคลใดโดยไม่เป็นธรรม

อนึ่ง บริษัทฯ ได้เปิดโอกาสในด้านความหลากหลายของบุคลากรในภูมิภาคต่างๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ และให้ความเท่าเทียมกันแก่บุคคลจากทุกเชื้อชาติ ศาสนา อายุ เพศ การศึกษา วัฒนธรรม ภูมิฐานะ หรือแม้แต่ผู้ที่มีความบกพร่องทางร่างกาย โดยบริษัทฯ จะพิจารณาและให้โอกาสบุคลากรที่เหมาะสมตามลักษณะงาน โดยนับเป็นโอกาสของบุคลากรที่จะเรียนรู้และพัฒนาทักษะในการทำงานร่วมกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน รวมทั้งพัฒนาศักยภาพของบุคลากร และเป็นโอกาสของบริษัทฯ ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่มีความเหมาะสมตรงกับความต้องการของลูกค้ามากยิ่งขึ้น

### องค์ประกอบของฝ่ายบริหารและสัดส่วนพนักงานตามเกณฑ์ความหลากหลายต่างๆ

ประเภทความหลากหลาย	คณะกรรมการ		ระดับบริหารสูงกว่าระดับ 11		ระดับปฏิบัติการระดับ 8-10		ระดับปฏิบัติการระดับ 1-7	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
● เพศชาย	12	92.31	31	79.49	843	48.28	14,279	61.42
● เพศหญิง	1	7.69	8	20.51	903	51.72	8,969	38.58
● ต่ำกว่า 30 ปี	-	-	-	-	-	0.06	1,478	6.36
● อยู่ในช่วง 30 - 50 ปี	3	23.06	3	7.69	545	31.21	16,704	71.85
● มากกว่า 50 ปี	10	76.92	36	92.31	1,200	68.73	5,066	21.79

หมายเหตุ การแบ่งช่วงอายุในตารางแบ่งตามกรอบการรายงาน GRI

\*\*\* สัดส่วนร้อยละ จะคำนวณเทียบกับจำนวนพนักงานทั้งหมดในแต่ละองค์ประกอบ ณ เวลาสิ้นสุดรอบการรายงาน





## ◀ ความพึงพอใจของพนักงาน

บริษัทฯ มุ่งมั่นที่จะส่งเสริมแรงงานสัมพันธ์ที่ดีระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง เพื่อให้ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของพระราชบัญญัติแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ พ.ศ. 2543 โดยบริษัทฯ ใช้การปรึกษาหารือร่วมกันในรูปแบบของคณะกรรมการกิจการสัมพันธ์ องค์กรประชุม จะประกอบไปด้วยผู้แทนจากฝ่ายนายจ้างและผู้แทนจากฝ่ายลูกจ้าง รวมถึงผู้แทนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นๆ ซึ่งกฎหมายกำหนดให้มีการประชุมร่วมกันอย่างน้อยเดือนละหนึ่งครั้ง โดยมีหน้าที่ในการพิจารณาให้ความเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงประสิทธิภาพในการดำเนินงานของบริษัทฯ ตลอดจนส่งเสริมและพัฒนากิจการแรงงานสัมพันธ์ หาทางสมานฉันท์และระงับข้อขัดแย้งในบริษัทฯ พิจารณาปรับปรุงระเบียบข้อบังคับในการทำงาน อันเป็นประโยชน์ต่อนายจ้าง ลูกจ้างและบริษัทฯ ร่วมกันปรึกษาหารือ เพื่อแก้ไขปัญหาตามคำร้องทุกข์ของลูกจ้างหรือสหภาพแรงงานฯ รวมถึงการร้องทุกข์เกี่ยวกับการลงโทษทางวินัย ตลอดจนปรึกษาหารือเพื่อพิจารณาปรับปรุงสภาพการจ้าง เป็นต้น โดยในปี 2557 ได้มีการยื่นข้อเรียกร้องตามกฎหมายบ้าง แต่ก็สามารถเจรจาทำความเข้าใจและตกลงกันได้ด้วยดีตามกระบวนการ และขั้นตอนตามที่กฎหมายกำหนด

ในกรณีที่มีเรื่องใดที่เกี่ยวข้องกับพนักงาน อาทิ เรื่องการขึ้นเงินเดือนประจำปี บริษัทฯ จะออกประกาศให้พนักงานทราบทันทีที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัทฯ หรือฝ่ายบริหาร อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ ไม่มีการกำหนดกรอบระยะเวลาในการแจ้งที่ชัดเจน

ผลการสำรวจความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรในแต่ละปี บริษัทฯ จะนำผลการสำรวจมาใช้ในการวางแผนและกำหนดแนวทางการเสริมสร้างความผูกพันของพนักงาน ทั้งในระดับสายงานและองค์กร เพื่อให้พนักงานทำงานอย่างมีความสุข เกิดความรัก ปราบปรามคดี และความผูกพันในองค์กร นำมาซึ่งความทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ อันเป็นปัจจัยขับเคลื่อนสำคัญที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

## ◀ การฝึกอบรมและการให้ความรู้

บริษัทฯ มีนโยบายในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลทุกระดับโดยให้ความสำคัญในด้านการพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากรให้มีคุณภาพ ได้มาตรฐานและมีศักยภาพ บนพื้นฐานของความสามารถและความเหมาะสม ตลอดจนเตรียมความพร้อมให้กับพนักงานและผู้บริหารในการเติบโตขึ้นสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้นในอนาคต

ทั้งนี้แผนการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพของบุคลากรมีหน่วยงานฝึกอบรม ทั้งที่เป็นหน่วยฝึกอบรมส่วนกลาง คือ ฝ่ายพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากร และหน่วยฝึกอบรมของหน่วยธุรกิจ ซึ่งจัดอบรมเพื่อเสริมสร้างศักยภาพของพนักงานแต่ละบุคคล ด้านการบริหารจัดการและด้านสังคม (Soft Skills) รวมทั้งจัดอบรมเพื่อเพิ่มพูนศักยภาพต่างๆ ที่จำเป็นของพนักงานตามตำแหน่งงานของแต่ละบุคคล (Hard Skills) ด้วย รวมทั้งนำเทคโนโลยีสารสนเทศในรูปแบบ e-Learning มาใช้ในการฝึกอบรมและการเรียนรู้ เพื่อเพิ่มโอกาสในการอบรมให้กับพนักงาน ลดข้อจำกัดในการจัดส่งพนักงานเข้ารับการอบรม และลดค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม ทั้งนี้ ได้แบ่งการพัฒนาบุคลากรตามกลุ่มได้ดังนี้

### พนักงานประจำ

บริษัทฯ ให้ความสำคัญในการพัฒนาบุคลากรสำหรับพนักงานประจำ โดยจัดทำ Training Roadmap และ Training Program ที่สอดคล้องกับ Competency ตามเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงาน โดยในต้นปี 2558 มีแผนจะจัดทำ IDP (Individual Development Plan) ให้กับพนักงานทุกคนทุกระดับ โดยใช้ระบบ SAP-HCM เป็นเครื่องมือวิธีการพัฒนาทั้งที่เป็น Training และ Non-Training โดยมีการประเมินประสิทธิผลของการพัฒนาบุคลากรผ่านการประเมินผล Competency ประจำปี



## ผู้บริหารระดับสูง

ในการพัฒนาบุคลากรสำหรับผู้บริหารระดับสูง บริษัทฯ ให้ความสำคัญในด้านการพัฒนาคุณสมบัติของการเป็นผู้บริหารระดับสูงเป็นรายบุคคล โดยจัดทำโปรแกรมการพัฒนาสำหรับผู้บริหารระดับสูง (Executive Development Program : EDP) และมีการจัดทำแผนการพัฒนาบุคลากรรายบุคคล สำหรับผู้นำและผู้บริหารระดับสูง ซึ่งมีวิธีการพัฒนาในรูปแบบที่หลากหลาย ได้แก่ การเข้าอบรมกับสถาบันภายนอก การเป็นตัวแทนบริษัทฯ เข้าร่วมประชุมที่สำคัญระดับองค์กรหรือระดับประเทศต่างๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อเสริมความสามารถพิเศษและความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ ตลอดจนเป็นการสร้างเครือข่ายและแลกเปลี่ยนความรู้ระดับองค์กร

## พนักงานผู้มีศักยภาพสูง

บริษัทฯ ได้จัดทำแผนการพัฒนาพนักงานผู้มีศักยภาพสูง ภายใต้โครงการ Talent Management หรือเรียกอีกชื่อว่า โครงการ THAI High Flyer ซึ่งเน้นการพัฒนาพนักงานที่มีศักยภาพสูงให้มีความพร้อมเติบโตไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นทั้งในสายบริหารและสายอาชีพ ประกอบด้วย THAI High Flyer Development Roadmap และมีการจัดทำแผนการพัฒนาบุคลากรรายบุคคลที่เน้นการปิด Competency Gap หรือเสริมสร้าง Competency ของ Talent แต่ละคนให้มีความโดดเด่นมากขึ้น โดยรูปแบบการพัฒนาจะมีทั้ง Training (External/Internal) และ Non-Training

## จำนวนชั่วโมงเฉลี่ยของการฝึกอบรมต่อคนต่อปี (จำแนกตามเพศ ประเภทพนักงาน)

ข้อมูลการฝึกอบรมของพนักงาน	ปี 2557
จำนวนชั่วโมงฝึกอบรมเฉลี่ย (ชั่วโมง/คน/ปี)	24
จำนวนชั่วโมงฝึกอบรมเฉลี่ยจำแนกตามเพศ (ชั่วโมง/คน/ปี)	
เพศชาย	24
เพศหญิง	24
จำนวนชั่วโมงฝึกอบรมเฉลี่ยจำแนกตามระดับพนักงาน (ชั่วโมง/คน/ปี)	
ระดับปฏิบัติการ (ระดับ 1-7)	24
ผู้บริหารระดับ (ระดับ 8-10)	24
ผู้บริหารตั้งแต่ระดับ 11 ขึ้นไป	18



## ▣ การบริหารจัดการด้านความปลอดภัย

การดำเนินงานธุรกิจการบินนั้นความปลอดภัยเป็นหัวใจสำคัญที่ต้องคำนึงถึงและปฏิบัติอย่างเคร่งครัด ทั้งต่อพนักงานและลูกค้า ตลอดจนผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล และถือเป็นภารกิจหลักของบริษัทฯ ที่ต้องนำผู้โดยสารและพัสดุภัณฑ์สู่จุดหมายปลายทางด้วยความสะดวกรวดสบาย ตรงต่อเวลา และมีความปลอดภัยสูงสุด โดยยึดหลักปฏิบัติตามมาตรฐานความปลอดภัยในระดับสากล และกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด

บริษัทฯ ให้ความสำคัญด้านความปลอดภัยในการทำการบินตามมาตรฐานขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization : ICAO) จึงนำระบบบริหารความปลอดภัย (Safety Management Systems : SMS) มาใช้และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นเครื่องมือในการควบคุมและติดตามปัจจัยความเสี่ยงต่างๆ ที่อาจก่อให้เกิดความไม่ปลอดภัยในการปฏิบัติการบิน โดยมีหัวใจสำคัญคือ นโยบายด้านความปลอดภัย (Safety Policy) และให้คำมั่น (Commitment) จากผู้บริหารระดับสูงของบริษัทฯ

รวมทั้งบริษัทฯ มีระบบรายงานด้านความปลอดภัย (Safety Reporting System) ทำให้บริษัทฯ สามารถรับทราบและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันต่อเหตุการณ์ ช่วยทำให้งานในเชิงวิเคราะห์การป้องกัน และการดำเนินการในเชิงรุก (Proactive) ได้เป็นอย่างดี

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังให้ความสำคัญด้านความมั่นคงการบิน โดยมีนโยบายด้านความมั่นคงการบิน (Aviation Security Policy) ที่ได้ประกาศไว้อย่างชัดเจนและครอบคลุมในทุกกิจกรรมของบริษัทฯ รวมถึงการวางแผนการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงการบินเพื่อให้การปฏิบัติงานด้านความมั่นคงการบินอยู่ในระดับมาตรฐานสากล ส่งผลให้ระบบการบริหารจัดการด้านความมั่นคงการบิน (Security Management Systems : SeMS) ของบริษัทฯ มีประสิทธิภาพสอดคล้องกันอย่างทั่วถึงทั้งองค์กร

ทั้งนี้ บริษัทฯ ให้ความสำคัญในการพัฒนาและปรับปรุงมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัย และความมั่นคงการบินอย่างต่อเนื่อง บริษัทฯ ได้เข้าร่วมเป็นสมาชิกทั้งในระดับประเทศและระดับภูมิภาค นำไปสู่การกำหนดมาตรฐาน มาตรการ และการป้องกันในเชิงรุก (Proactive) จึงมั่นใจได้ว่าการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัย และความมั่นคงการบินของบริษัทฯ เป็นไปตามมาตรฐาน มีความมั่นคงสูง และเป็นที่ยอมรับในระดับสากล

หลักการปฏิบัติตามมาตรฐานความปลอดภัยต่างๆ ได้แก่

- องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization; ICAO)
- กรมการบินพลเรือน (ประเทศไทย) (Department of Civil Aviation, Thailand; Thai DCA)
- องค์การร่วมเพื่อบริหารการบินแห่งยุโรป (Joint Aviation Authorities; JAA)
- องค์การความปลอดภัยด้านการบินแห่งสหภาพยุโรป (European Aviation Safety Agency; EASA)
- องค์การบริหารการบินแห่งสหรัฐอเมริกา (Federal Aviation Administration; FAA)
- การตรวจประเมินความปลอดภัยด้านการปฏิบัติการการบิน (IATA Operational Safety Audit; IOSA) ของสมาคมการขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (International Air Transport Association; IATA)







นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้สนับสนุนและส่งเสริมพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรด้านความปลอดภัย และความมั่นคงการบินเพื่อสร้างความตระหนักให้แก่พนักงานของบริษัทฯ อาทิ การฝึกอบรมภาคทฤษฎี การสัมมนา เชิงวิชาการและเชิงปฏิบัติการ การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร และความรู้ผ่านสื่อรูปแบบต่างๆ แก่พนักงาน ครอบคลุมทั้งพนักงานภาคพื้นดินและพนักงานที่ปฏิบัติงานบนอากาศยาน เป็นต้น อีกทั้งเพื่อให้การดำเนินงาน มีการปรับปรุง และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

บริษัทฯ จัดให้มีระบบควบคุมคุณภาพ (Quality Control) ในรูปแบบต่างๆ ได้แก่ การตรวจสอบ (Audit) การตรวจประเมิน (Inspection) การตรวจสอบสำรวจ (Survey) การทดสอบ (Testing) การฝึกซ้อม (Exercise) เพื่อให้การดำเนินงานด้านความปลอดภัยและความมั่นคงทางการบินมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามมาตรฐานสากล

ในปี 2557 บริษัทฯ ได้ผ่านการตรวจประเมิน (Audit/Inspection/Assessment) ด้านความปลอดภัย และความมั่นคงทางการบินจากหน่วยงานภายนอก ในหลายประเทศที่บริษัทฯ ทำการบิน ด้วยความใส่ใจในการปฏิบัติงาน ด้านความปลอดภัย มั่นคง และมาตรฐานการบินในระดับมาตรฐานสากล

บริษัทฯ ได้รับการรับรองในภาพรวมทั้งบริษัทฯ จากการตรวจประเมินความปลอดภัยด้านการปฏิบัติจาก สมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (IATA Operational Safety Audit :IOSA) ในการควบคุมคุณภาพความปลอดภัย ของแต่ละหน่วยงานภายในบริษัทฯ ช่วยให้มีการปรับปรุงคุณภาพการทำงานให้ดียิ่งขึ้น โดยในปี 2557ได้รับการ Re-Certied ครั้งที่ 4 เมื่อวันที่ 28 พฤษภาคม 2557 ด้วยความตระหนักถึงความสำคัญในงานความปลอดภัย ความมั่นคง และมาตรฐานการบิน บริษัทฯ ยังคงมุ่งมั่นที่จะพัฒนาประสิทธิภาพ และการดำเนินการในทุกกระบวนการและทุกพื้นที่ เพื่อให้เกิดความปลอดภัยสูงสุดแก่ ผู้โดยสาร พนักงาน ผู้เกี่ยวข้อง รวมทั้งเพื่อสร้างความมั่นใจสูงสุดแก่ลูกค้า และผู้ใช้บริการ

นอกจากนี้ บริษัทฯ มีการดำเนินการจัดทำประกันภัยเพื่อครอบคลุมคุ้มครองอย่างครบถ้วนต่อความเสียหาย และสูญหายของทรัพย์สิน การบาดเจ็บและเสียชีวิต รวมทั้งอากาศยาน บุคลากรของบริษัทฯ และการรับผิดชอบคดีใช้ ตามกฎหมายต่อผู้โดยสาร สัมภาระของผู้โดยสาร สินค้าและไปรษณียภัณฑ์ บุคคลที่สามและมหาชน อันเนื่องมาจากการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ในฐานะผู้ประกอบการขนส่งทางอากาศ



## ด้านความปลอดภัยและสุขภาพอนามัยของพนักงาน

บริษัทฯ เป็นองค์กรขนาดใหญ่ ที่ให้ความสำคัญและปฏิบัติตามกฎหมายด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ดำเนินการให้พนักงานทุกระดับเข้ารับการอบรมด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานในส่วนที่เกี่ยวข้องตามภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบ เพื่อรับทราบถึงอันตราย และความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากการทำงาน

### การดำเนินการ บริหารงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน



- กรรมการผู้อำนวยการใหญ่ (DD) ได้มอบหมายให้รองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่และกรรมการผู้จัดการ กลุ่มธุรกิจสนับสนุนการบิน เป็นผู้ที่มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบดำเนินการและควบคุมกำกับหน่วยงาน ในสังกัดให้มีการปฏิบัติที่สอดคล้องกับข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้องด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- แต่งตั้งคณะกรรมการอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน (OHSC) ซึ่งมีผู้แทนของหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องร่วมเป็นคณะกรรมการฯ เพื่อทำหน้าที่ในการวางแผน กำหนดนโยบาย และแนวทางการดำเนินงาน ให้เป็นระบบสอดคล้องกับข้อกำหนดของกฎหมาย มีอำนาจในการอนุมัติหรือให้ความเห็นชอบในการจัดทำ มาตรการ ระเบียบปฏิบัติ กำหนดเป้าหมายในการดำเนินงาน ติดตามการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานในภาพรวม ของบริษัทฯ รวมทั้งมีอำนาจในการแต่งตั้ง คณะอนุกรรมการหรือคณะทำงานเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพได้ตามความเหมาะสม
- จัดให้มีคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (คปอ.) ประจำสถาน ประกอบกิจการต่างๆ ตามที่กฎหมายกำหนด ซึ่งประกอบด้วยประธานกรรมการ กรรมการผู้แทนนายจ้าง ระดับบริหารหรือระดับบังคับบัญชา กรรมการผู้แทนลูกจ้างที่มาจากการเลือกตั้ง และเลขาธิการ โดยคณะกรรมการฯ ได้ผ่านการอบรมด้านความปลอดภัยตามหลักสูตรที่กฎหมายกำหนด ทำหน้าที่ในการ พิจารณานโยบาย และแผนงานด้านความปลอดภัยในการทำงาน รวมทั้งความปลอดภัยนอกงาน เพื่อป้องกัน และลดการเกิดอุบัติเหตุ การประสบอันตราย การเจ็บป่วย หรือการเกิดเหตุเดือดร้อนรำคาญ อันเนื่องมาจากการ ทำงานหรือความไม่ปลอดภัยในการทำงาน รวมทั้งรายงานและเสนอแนะมาตรการหรือแนวทางการ ปรับปรุงแก้ไข ให้ถูกต้องเพื่อความปลอดภัยในการทำงานของลูกจ้าง ผู้รับเหมา และบุคคลภายนอกที่เข้ามา ปฏิบัติงานหรือเข้ามาใช้บริการในสถานประกอบกิจการของบริษัทฯ
- แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานระดับต่างๆ ประจำสถานประกอบกิจการ โดยผ่านการอบรม หลักสูตรตามที่กฎหมายกำหนด เพื่อปฏิบัติหน้าที่ดูแลงาน ด้านความปลอดภัยในการทำงานของแต่ละ หน่วยงาน
- ดำเนินการขึ้นทะเบียนหน่วยฝึกอบรมของบริษัทฯ กับกรมสวัสดิการและ คู้มครองแรงงาน ให้สามารถทำการฝึกอบรมพนักงานของบริษัทฯและบุคคล ภายนอกได้อย่างทั่วถึงตามหลักสูตรที่ได้รับการอนุมัติ จำนวน 3 หลักสูตร ได้แก่ หลักสูตรคณะกรรมการ ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพ แวดล้อมในการทำงาน หลักสูตรเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานระดับ หัวหน้างาน และหลักสูตรเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานระดับบริหาร



## ❖ ด้านการเฝ้าระวังสุขภาพและป้องกันโรคจากการทำงาน

บริษัทฯ ได้ดำเนินการประเมินอันตรายและความเสี่ยงที่อาจมีผลต่อสุขภาพของพนักงาน ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ต่างๆ โดยได้จัดทำรายการตรวจสุขภาพของพนักงานที่ทำงานเกี่ยวกับปัจจัยเสี่ยงไว้เป็นมาตรฐานของบริษัท เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องใช้ในการอ้างอิง และดำเนินการเฝ้าระวังดูแลสุขภาพของพนักงานมิให้เกิดโรคจากการทำงาน ตลอดจนติดตาม ควบคุม แก้ไขสภาพงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัยอยู่ตลอดเวลา โดยจัดให้มีการตรวจสุขภาพพนักงานที่ทำงานเกี่ยวกับปัจจัยเสี่ยงเป็นประจำทุกปี อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ซึ่งรวมถึงพนักงานที่เข้าทำงานใหม่ พนักงานที่เปลี่ยนหน้าที่มาปฏิบัติงานที่มีปัจจัยเสี่ยงแตกต่างไปจากเดิม

## ❖ ด้านการปฐมพยาบาล และการฟื้นฟูสมรรถภาพหลังการบาดเจ็บ

บริษัทฯ ได้จัดให้มีสถานพยาบาลประจำสถานประกอบกิจการต่างๆ เพื่อรักษาพนักงานที่ได้รับบาดเจ็บหรือเจ็บป่วยจากการทำงานในเบื้องต้น โดยจะดำเนินการส่งผู้ป่วยเข้ารับการรักษา ในสถานพยาบาลที่มีความเชี่ยวชาญในแต่ละด้าน เพื่อทำการรักษาและฟื้นฟูสมรรถภาพให้สามารถกลับมาปฏิบัติงาน หรือใช้ชีวิตได้ตามปกติต่อไป

## ❖ ด้านการส่งเสริมสุขภาพอนามัย

บริษัทฯ ได้จัดกิจกรรมเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพและการป้องกันโรคอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งจัดสถานออกกำลังกายที่ได้มาตรฐาน เพื่อให้บริการแก่พนักงาน ณ สถานประกอบกิจการต่างๆ ของบริษัทฯ ตลอดจนให้การสนับสนุนกิจกรรม ชมรมกีฬา บันเทิง และสันทนาการของพนักงานให้สามารถดำเนินงานได้ตามวัตถุประสงค์

## มาตรการป้องกันและรักษาโรคทั่วไป

มาตรการป้องกันด้านสุขภาพ	มาตรการรักษาพยาบาลโรค
<ul style="list-style-type: none"><li>• จัดให้มีการตรวจสุขภาพประจำปี</li><li>• จัดให้มีการตรวจคัดกรองโรคต่างๆ เช่น มะเร็งปากมดลูก (pap smear) มะเร็งเต้านมกับมูลนิธิถันยรักษ์ โรคความดันโลหิตสูง โรคเบาหวาน โรคไตเบื้องต้น ตรวจคัดกรองคอหอย</li><li>• จัดให้มีโครงการสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค เช่น การฉีดวัคซีนป้องกันโรคไขหวัดใหญ่ วัคซีนป้องกันไวรัสตับอักเสบบี วัคซีนป้องกันมะเร็งปากมดลูก</li><li>• จัดให้มีโครงการส่งเสริมสุขภาพหลังการตรวจสุขภาพประจำปี เช่น โครงการต่อต้านไม่หินอย่างที่คิด โครงการโรควิถีชีวิต โครงการโรคข้อเข่าเสื่อม</li><li>• โครงการติดตามป้องกันภาวะแทรกซ้อน เช่น รณรงค์การเลิกสูบบุหรี่ จัดบอร์ดนิทรรศการความรู้เรื่องโรคต่างๆ แจกแผ่นพับให้ความรู้ ให้ความรู้เรื่องอาหารเพื่อสุขภาพ</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• ติดตามพนักงานที่มีผลการตรวจสุขภาพผิดปกติให้พบแพทย์</li><li>• การค้นหาระยะแรกของโรค</li><li>• การให้คำแนะนำและตรวจรักษาโรคโดยแพทย์ในสถานพยาบาลของบริษัท</li><li>• การส่งต่อเพื่อรับการรักษาพยาบาลภายนอกบริษัท</li></ul>



## มาตรการป้องกันโรคจากการทำงาน (Occupational Diseases)

กลุ่มพนักงานที่มีความเสี่ยง	มาตรการป้องกัน	การรักษา
<p><b>01</b> พนักงานที่ปฏิบัติงานในลานจอดอากาศยาน มีความเสี่ยงต่อการเกิดโรคประสาทรูเออเมอจากเสียงดังในการทำงาน</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ให้ความรู้เรื่องประสาทรูเออเมอจากเสียงดังและแนวทางการป้องกัน</li> <li>หัวหน้าต้องบังคับให้พนักงานใช้อุปกรณ์ป้องกันภัยส่วนบุคคลจากเสียงดังอย่างเคร่งครัด</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ปัจจุบันยังไม่สามารถรักษาให้หายได้ ถ้าพนักงานมีความผิดปกติของการได้ยินที่มีผลต่อการสื่อสารจะต้องใช้เครื่องช่วยฟัง</li> </ul>
<p><b>02</b> พนักงานฝ่ายช่างที่ต้องทำงานสัมผัสสารเคมี เช่น ในการพ่นสี มีโอกาสเกิดโรคจากการทำงาน เช่น โรคผิวหนังแพ้สัมผัสจากการทำงาน โรคพิษจากโลหะหนัก หรือตัวทำละลายที่มีอยู่ในสารเคมีที่ใช้ในการทำงาน</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>หน่วยงานจะต้องจัดให้มีข้อมูลสารเคมี (MSDS) ไว้ในที่ทำงาน เพื่อให้พนักงานทราบถึงอันตรายของสารเคมี การเข้าสู่ร่างกาย และการป้องกัน</li> <li>หัวหน้าต้องบังคับให้พนักงานใช้อุปกรณ์การป้องกันภัยส่วนบุคคลจากสารเคมีอย่างเคร่งครัด</li> <li>ตรวจประเมินการสัมผัสสารเคมีจากปัสสาวะหรือเลือด ถ้าพบว่าเกินค่ามาตรฐานจะต้องหาสาเหตุและแนวทางแก้ไขเพื่อมิให้พนักงานที่ป่วยเป็นโรคจากการสัมผัสสารเคมี</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การรักษาขึ้นกับอาการที่เกิดและชนิดของสารเคมีที่พนักงานสัมผัส</li> </ul>
<p><b>03</b> พนักงานที่ทำงานอยู่ในคลังสินค้าและพัสดุ มีโอกาสบาดเจ็บหรือเจ็บป่วยจากโรคของระบบกระดูกและกล้ามเนื้อจากการยกและเคลื่อนย้ายของหนัก</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ให้ความรู้กับพนักงานในการเคลื่อนย้ายสิ่งของ การยกของอย่างถูกต้อง หน่วยงานจะต้องจัดหาอุปกรณ์เพื่อช่วยพนักงานในการยกและเคลื่อนย้ายสิ่งของที่มีน้ำหนักมาก</li> <li>ให้ความรู้พนักงานในการยืดและบริหารกล้ามเนื้อ ก่อนและหลังทำงาน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ให้ยาต้านลดอาการอักเสบของกล้ามเนื้อ และยาคลายกล้ามเนื้อ ถ้าไม่ดีขึ้นอาจจะต้องทำกายภาพบำบัดร่วมด้วย</li> <li>หากพนักงานอาการไม่ดีขึ้นอาจจะต้องปรับเปลี่ยนลักษณะการทำงานตามความเหมาะสม</li> </ul>





## ด้านความปลอดภัย และควบคุมอุบัติเหตุ และสภาพแวดล้อมที่เป็นอันตรายในการทำงาน

บริษัทฯ ได้กำหนดมาตรการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อใช้เป็นระเบียบปฏิบัติสำหรับผู้บริหาร พนักงาน และผู้เกี่ยวข้อง โดยครอบคลุมถึงการบริหารจัดการด้านความปลอดภัยของหน่วยงาน ผู้ปฏิบัติงาน และผู้รับเหมา หรือผู้รับจ้างช่วง เพื่อให้มีการจัดหาเครื่องมือเครื่องใช้ และอุปกรณ์คุ้มครองความปลอดภัยส่วนบุคคลที่ได้มาตรฐานความปลอดภัย ตลอดจนมีการวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงด้านสุขภาพและความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน พร้อมกำหนดมาตรการควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้

## ด้านการเฝ้าระวังและตรวจสอบเพื่อความปลอดภัย

คณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานประจำสถานประกอบกิจการ หน่วยงานความปลอดภัยฯ และเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานประจำสถานประกอบกิจการต่างๆ มีหน้าที่ในการตรวจสอบ และแก้ไขปัญหาสภาพงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานที่อาจมีอันตราย หรือส่งผลกระทบต่อสุขภาพอนามัยของพนักงาน รวมถึงการวางแผนเตรียมความพร้อม ในการรองรับอุบัติเหตุต่างๆ ที่จะส่งผลกระทบต่อชีวิต ร่างกาย และจิตใจของพนักงาน

## มาตรการด้านสุขภาพและความปลอดภัยที่สำคัญในปี 2557

### มาตรการป้องกันการระบาดของไวรัสอีโบล่า

เนื่องจากในปี 2557 มีการแพร่ระบาดของไวรัสอีโบล่าใน 3 ประเทศในทวีปแอฟริกาได้แก่ กินี เซียร์ราลีโอน และไลบีเรีย สร้างความตื่นตระหนกและเกิดความกังวลของการระบาดผ่านการขนส่งทางอากาศเช่นเดียวกับที่เคยเกิดขึ้นกับการระบาดของโรค SARS เมื่อหลายปีก่อน แม้ว่าจะองค์การอนามัยโลก (World Health Organization) มิได้มีคำแนะนำให้ต้องระงับการขนส่งทางอากาศ รวมถึงโอกาสของการติดต่อเชื้อไวรัสอีโบล่าผ่านการเดินทางทางอากาศนั้นก็น้อยมาก แต่ด้วยความตระหนักถึงความปลอดภัยสูงสุดของผู้โดยสารและพนักงานรวมถึงผู้มีส่วนได้เสียขององค์กร บริษัทฯ ได้ให้ความร่วมมือปฏิบัติตามมาตรการต่างๆ ขององค์การอนามัยโลก องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ กรมควบคุมโรคติดต่อ กระทรวงสาธารณสุข และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัดรวมทั้งเพิ่มมาตรการป้องกันไวรัสอีโบล่า 7 มาตรการสำคัญ

-  คัดกรองในการตรวจรับผู้โดยสาร และการบริการลูกค้าภาคพื้น
-  เฝ้าระวังและสังเกตอาการของผู้โดยสารในระหว่างการเดินทาง
-  ทำความสะอาดภายในอากาศยานอย่างละเอียด (Deep Cleaning) และเพิ่มการทำทำความสะอาด 36 จุดสัมผัสในท้องโดยสาร
-  พกยาฆ่าเชื้อโรคภายในอากาศยาน ระหว่างจอดที่สนามบิน
-  คัดเลือกวัตถุดิบและปรุงอาหารอย่างสะอาด ได้มาตรฐาน และไม่มีความเสี่ยงต่อการเป็นพาหะของโรค
-  ป้องกันและเฝ้าระวังสุขอนามัยของพนักงาน
-  เพิ่มความเข้มงวดในการตรวจสอบบรรจุภัณฑ์ และหลีกเลี่ยงการขนส่งสินค้าที่มีความเสี่ยง

### การจัดการที่เกี่ยวข้องกับวิกฤติการณ์เมืองภายในประเทศ

เนื่องจากในปี 2556 ต่อเนื่องมาถึงปี 2557 ประเทศไทยต้องเผชิญกับปัญหาการเมืองภายในประเทศ ส่งผลกระทบต่อการทำงานของการบินไทยในสำนักงานต่างๆ เพื่อความปลอดภัยสูงสุดของลูกค้า พนักงาน และผู้ที่จำเป็นต้องติดต่อกับบริษัทฯ บริษัทฯ ได้เพิ่มมาตรการรักษาความปลอดภัยที่จำเป็น รวมถึงดำเนินการตามแผนการย้ายฐานปฏิบัติการในระหว่างที่มีความเสี่ยงอันตรายจากการชุมนุมทางการเมืองและมาตรการอื่นๆ เช่น มาตรการด้านแรงงานสัมพันธ์ เพื่อให้การบินไทยยังคงศักยภาพในการดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ในระหว่างเกิดวิกฤติการณ์เมืองภายในประเทศ การบินไทยยังคงให้บริการเที่ยวบินและให้บริการแก่สายการบินลูกค้าได้ตามปกติ อีกทั้งยังคงรักษามาตรฐานความปลอดภัยได้แม้อยู่ในภาวะวิกฤติ

## การตอบสนองความพึงพอใจลูกค้า

ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ของบริษัท แนวคิดหลักคือการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าและการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ด้วยเอกลักษณ์ของความเป็นไทย โดยใช้ข้อมูลงานวิจัยจากหน่วยงานภายในและภายนอกที่มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับในอุตสาหกรรมการบิน เช่น ข้อมูลวิจัยของ IATA (International Air Transport Association) ข้อมูลสถิติประชากรผู้โดยสาร (Passenger Demographics) การพัฒนาออกแบบผลิตภัณฑ์ของบริษัทได้รับการออกแบบและผลิตจากผู้ประกอบการที่มีมาตรฐานสากลผ่านการดำเนินการที่สำคัญ อาทิ อะมาดิอุส อัลทีเย และ THAI Wi-Fi รวมถึงการดูแลผู้พิการ เพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจของลูกค้าสูงสุด

ที่ผ่านมาบริษัทฯ ได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการสำรวจตนเอง เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าในทุกชั้นบริการและทุกเส้นทางการบิน (THAI Customer Satisfaction Survey) มาตั้งแต่ปี 2540 จนถึงปัจจุบัน เพื่อประเมินความพึงพอใจรวมทั้งทราบถึงความต้องการและความคาดหวังจากลูกค้า เพื่อนำมาพัฒนาในตัวผลิตภัณฑ์ของบริษัท รวมถึงรักษามาตรฐานในการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ โดยบริษัทฯ แบ่งจุดบริการออกเป็น 15 จุด ได้แก่

1. สำรองที่นั่ง (Reservation & Call Center)
2. สำนักงานบัตรโดยสาร (Ticketing)
3. เว็บไซต์ขายตั๋วและสารสนเทศ (Web Sales & Information)
4. โปรแกรมสะสมไมล์ (Royal Orchid Plus)
5. จุดเช็คอิน (Check-In)
6. ห้องรับรอง (Lounge)
7. จุดขึ้นเครื่องบิน (Boarding)
8. การบริการของพนักงานต้อนรับ (Cabin Crew)
9. ที่นั่ง (Seat)
10. ระบบสาระบันเทิง (Inflight Entertainment)
11. อาหาร และเครื่องดื่ม (Food & Beverage)
12. สิ่งอำนวยความสะดวกทางธุรกิจ (Business Facilities)
13. จุดลงเครื่องบิน (Arrival)
14. การส่งมอบสัมภาระ (Baggage)
15. การบริการกรณีเกิดเหตุการณ์ไม่ปกติ (Irregularities Handling)

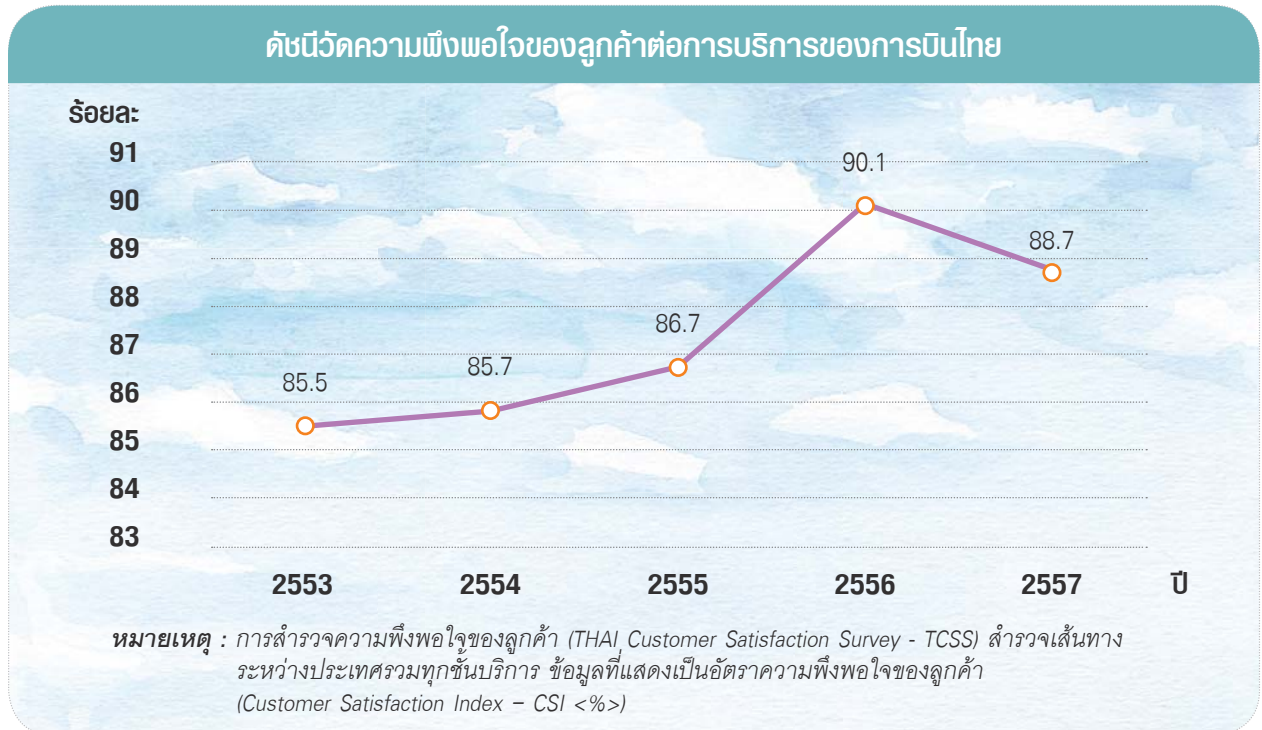


## โดยวิธีการสำรวจความพึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวัง แบ่งออกเป็น 5 วิธี

1. การแจกแบบสอบถามบนเครื่องบิน (Thai Customer Satisfaction Survey)
  2. การส่งแบบสอบถามให้ผู้โดยสารทาง E-mail (E-Survey)
  3. การซื้อผลสำรวจจากองค์กรการบิน (IATA-Airs@t/International Air Transport Association)
  4. การใช้ผลสำรวจของสายการบินพันธมิตร (Star Alliance Online Customer Satisfaction Survey)
  5. การวิเคราะห์ข้อมูลติชมจากลูกค้า (Customer Feedback Management System)
- ซึ่งได้ข้อมูลจากทุกช่องทาง เช่น โทรศัพท์ อีเมล จดหมาย แฟกซ์ รวมถึง Social Media ต่างๆ



บริษัทฯ ใช้ผลดัชนีวัดความพึงพอใจ (Customer Satisfaction Index : CSI) นำไปวิเคราะห์ สรุปผล และนำเสนอผู้บริหาร เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางกลยุทธ์สำหรับการปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการ โดยในปี 2557 ผลดัชนีวัดความพึงพอใจ ลดลงจากปีที่ผ่านมา อย่างไรก็ตามทางบริษัทฯ จะยังคงมุ่งมั่นในการปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าต่อไป



นอกเหนือจากนี้บริษัทฯ ยังมีกำหนดมาตรฐานการบริการ ที่เรียกว่า Service Operation Procedure (SOP) และ Service Delivery Standard (SDS) ตามจุดบริการหลัก และได้จัดทำคู่มือในการให้บริการกับพนักงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน โดยมีการติดตามวัดผล (Internal Audit) เพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้าจะได้รับบริการตามมาตรฐานอย่างสม่ำเสมอ

เพื่อให้การตอบสนองความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียอย่างต่อเนื่อง ในปี 2557 บริษัทฯ ยังคงมีการนำระบบอะมาเดอุส อัลเทีย (Amadeus Altea) ต่อเนื่องจากปี 2556 เนื่องจากเป็นระบบการให้บริการผู้โดยสารที่ใหญ่ที่สุดและครบวงจร รวมถึงเป็นเครือข่ายใหญ่ที่สุด และเป็นระบบเทคโนโลยีชั้นนำระดับโลกที่สายการบินชั้นนำทั่วโลกให้การยอมรับมากกว่า 120 สายการบิน ประกอบด้วย 4 ระบบหลักคือระบบสำรองที่นั่ง ระบบการออกบัตรโดยสาร ระบบควบคุมการสำรองที่นั่งและระบบเช็คอินผู้โดยสารที่สนามบิน เพื่อเพิ่มศักยภาพการรองรับ และให้บริการแก่ผู้โดยสาร อีกทั้งยังรองรับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมถึงสายการบินสามารถตรวจสอบคุณภาพการให้บริการและการปฏิบัติงานของพนักงานและแก้ไขได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อก้าวสู่เป้าหมายที่วางไว้และเป็นหนึ่งในธุรกิจการบินของภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก

นอกจากระบบอะมาเดอุส อัลเทีย บริษัทฯ ยังคำนึงถึงเทคโนโลยีในการสื่อสารในรูปแบบออนไลน์ ที่มีความจำเป็นอย่างมากในปัจจุบัน เพื่อรองรับความต้องการของผู้โดยสารในการติดต่อสื่อสารได้อย่างสะดวกสบาย ไม่พลาดการติดต่อสื่อสารแม้ขณะเดินทาง บริษัทฯ จึงเปิดตัวบริการใหม่ THAI Wi-Fi หรือการให้บริการอินเทอร์เน็ตไร้สายหรือ Wi-Fi บนเครื่องบิน เพื่อการติดต่อสื่อสาร โดยมีการติดตั้งชุดอุปกรณ์รับส่งสัญญาณ Wi-Fi ในห้องโดยสารบนเครื่องบินแอร์บัส A380-800 จำนวน 6 ลำ ซึ่งทำการบินในเส้นทาง อาทิ ปารีส แฟรงก์เฟิร์ต โอซาก้า ฮองกง โตเกียว เป็นต้น และเครื่องบินแอร์บัส A330-300(33H) จำนวน 7 ลำ ทำการบินในเส้นทาง อาทิ เพิร์ท ไทเป เซี่ยงไฮ้ ฮองกง และโอซาก้า เป็นต้น





ผู้พิการจัดเป็นกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่บริษัทฯ ให้ความสำคัญดูแลอย่างเสมอภาคและเท่าเทียม และไม่เลือกปฏิบัติ ต่อคนพิการและผู้ดูแลคนพิการ บริษัทฯ ได้ยึดหลักดำเนินการด้านคนพิการและผู้สูงอายุ ตามแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ ฉบับที่ 4 พ.ศ.2555 - 2559 โดยมีการปฏิบัติต่อผู้พิการดังนี้

- ลดหย่อนค่าโดยสารเครื่องบินภายในประเทศในอัตราร้อยละ 50 และผู้ดูแลผู้พิการในอัตราร้อยละ 25
- จัดให้มีรถเข็น Wheelchair บริการพร้อมพนักงานทำหน้าที่เข็นรถพร้อมทั้งดูแลให้ผู้โดยสารพิการได้ขึ้นเครื่องบินเป็นลำดับแรก
- การจัดที่นั่งบนเครื่องบินให้เหมาะสมแก่ผู้โดยสารพิการ โดยคำนึงถึงหลักของความปลอดภัย
- จัดทำคู่มือความปลอดภัย สำหรับผู้โดยสารที่พิการทางสายตา และภาษามือในวีดีโอ สำหรับผู้โดยสารพิการบนเครื่องบิน
- จัดสภาพแวดล้อมด้านอาคารและสถานที่เพื่ออำนวยความสะดวกต่อการเข้าถึงของคนพิการ



## การสื่อสารการตลาด

บริษัทฯ มุ่งเน้นการสื่อสารและโฆษณา ด้วยกลยุทธ์ที่ครอบคลุมสาระสำคัญ 3 ประการ คือ ภาพลักษณ์ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญโดยรวม (Branding) ผลิตภัณฑ์และบริการ (Product & Service) และเส้นทางการบิน (Network) ซึ่งถือว่าการตอบสนอง และสร้างความเข้าใจที่ชัดเจนต่อลูกค้าด้วยความรับผิดชอบ มิใช่เพียงมุ่งเน้นการขายแต่เป็นการสร้างความภูมิใจให้คนในชาติ ในฐานะของสายการบินของไทยที่ยืนยาวมานานกว่า 50 ปี โดยในปี 2557 บริษัทฯ ได้ดำเนินงานตามกลยุทธ์ธุรกิจการขนส่ง โดยมีแผนงานที่เกี่ยวข้องการสื่อสารทางการตลาด 2 แผนงาน คือ แผนงานกลยุทธ์การสื่อสารรวม (Integrated Marketing Communication Strategies - IMC) และแผนงานเผยแพร่ข่าวสารเชิงรุกอย่างต่อเนื่องผ่านทางสื่อมวลชนแขนงต่างๆ

จากการดำเนินดังกล่าว ภายในปี 2557 ไม่พบประเด็นข้อพิพาทตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดย (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2541 ทั้งนี้บริษัทฯ ได้มีการเปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์ที่จำเป็นให้มีความทันสมัยเข้ากับสถานการณ์ และพฤติกรรมของผู้บริโภคในปัจจุบัน ได้พัฒนาหลักการสื่อสารที่ใกล้ชิดกับลูกค้ามากยิ่งขึ้น โดยที่ยังคงความชัดเจนในเรื่องของการไม่แอบแฝงต่อผู้บริโภค ตลอดจนมีการลงทุนในด้านต่างๆ เพื่อสร้างให้เกิดประโยชน์สูงสุด ในการตอบแทนลูกค้าได้อย่างเป็นธรรมและก่อให้เกิดความคุ้มค่า





## ◀ ความเป็นส่วนตัวของลูกค้า

บริษัทฯ ตระหนักถึงความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลและรักษาข้อมูลที่ได้รับจากลูกค้าไว้ว่าเป็นความลับและปลอดภัย ในปี 2557 ที่ผ่านมาบริษัทฯ ไม่พบข้อร้องเรียนที่ละเมิดต่อความเป็นส่วนตัวของลูกค้าและการทำข้อมูลสูญหาย เนื่องจากบริษัทฯ มีนโยบายความเป็นส่วนตัวของลูกค้า เพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีหลักในการดำเนินงานดังนี้

### การเก็บข้อมูลและการใช้ข้อมูลส่วนบุคคล

- เมื่อลูกค้าใช้บริการผ่านทางเว็บไซต์ และมีการกรอกข้อมูลส่วนตัว เช่น ชื่อ ที่อยู่ อีเมล ข้อมูลบัตรเครดิต ทางสายการบินจะเก็บข้อมูลเหล่านี้เพื่อใช้ในการจัดการเที่ยวบินและใช้ในกิจกรรมทางการตลาด
- บริษัทฯ อาจให้ข้อมูลของลูกค้าแก่หน่วยงานที่เป็นตัวแทนของการบินไทย หรือหน่วยงานภายนอก เช่น บริการจองตั๋วเครื่องบิน หรือบริการชำระเงินผ่านบัตรเครดิต



### การเปิดเผยข้อมูลส่วนตัว

- บริษัทฯ จะไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าหากไม่ได้รับความยินยอม ซึ่งยกเว้นในกรณีที่อาจต้องเปิดเผยข้อมูลกับหน่วยงานทางกฎหมายและหน่วยงานรัฐบาล เพื่อความปลอดภัยและจุดประสงค์ด้านศุลกากรและตรวจคนเข้าเมือง



### การแก้ไขนโยบายความปลอดภัยและข้อปฏิเสธความรับผิดชอบ

- บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการเปลี่ยนแปลงนโยบายความปลอดภัยและข้อปฏิเสธความรับผิดชอบได้ทุกเมื่อ หากมีการเปลี่ยนแปลง หรือปรับปรุงข้อมูลทางบริษัทฯ จะทำการแจ้งข้อมูลให้ท่านได้ทราบถึงวิธีการป้องกันข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า



### มาตรการความปลอดภัย

- บริษัทฯ นำมาตรการความปลอดภัยตลอดจนควบคุมดูแลหน่วยงานจัดจ้างภายนอกเพื่อให้แน่ใจว่าข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ
- เมื่อลูกค้าเข้าสู่ระบบข้อมูลส่วนตัว ROP ในเว็บไซต์หรือใช้บริการผ่านทางโทรศัพท์โปรดคอลความปลอดภัย (Secure Server Layer : SSL) จะเข้ารหัสข้อมูลของลูกค้าที่ส่งผ่านเว็บไซต์นี้ บริษัทฯ จะไม่รับประกันต่อความหนาแน่นหรือประสิทธิภาพของการเข้ารหัสดังกล่าวและบริษัทฯ จะไม่รับผิดชอบต่อเหตุการณ์ใดๆ อันเกิดขึ้น จากการเข้าถึงข้อมูลที่ท่านให้โดยไม่ได้รับอนุญาต





# การดำเนินงาน ด้านสิ่งแวดล้อม

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในฐานะสายการบินแห่งชาติและสายการบินชั้นนำรายหนึ่งของโลก ตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อประเทศชาติ ประชาคมโลก และสิ่งแวดล้อม จึงมุ่งเน้นการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติ ที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ภายใต้ต้นนโยบายการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมอย่างชัดเจน

การบินไทยมุ่งมั่นพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการจัดการสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐานสากลในทุกกิจกรรม เพื่อให้มั่นใจว่ากิจกรรมของบริษัทฯ ดำเนินการตามมาตรฐานและกฎหมายด้านสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง ครอบคลุมประเด็นสำคัญทั้งมลพิษจากเครื่องบิน มลพิษทางเสียง การใช้น้ำมันเชื้อเพลิง การปรับปรุงคุณภาพน้ำทิ้ง การใช้สารเคมี การอนุรักษ์พลังงานไฟฟ้า การจัดการขยะ การนำสิ่งของมาใช้ซ้ำหรือนำกลับมาใช้ใหม่ ผ่านการดำเนินงานต่างๆ ที่สำคัญ อาทิ

- การปรับเปลี่ยนฝูงบินและผลิตภัณฑ์ โดยการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และวัตถุดิบ ที่ลดการทำลายสิ่งแวดล้อมทั้งจากกระบวนการผลิต ระหว่างการซ่อมบำรุงหรือขณะให้บริการ
- กระบวนการดูแลบำรุงรักษาตามตารางเวลา เพื่อให้เครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ อยู่ในสภาพพร้อมและมีมาตรฐาน ครอบคลุมทั้งเพื่อการให้บริการและการจัดการที่เกี่ยวกับการใช้วัสดุสิ้นเปลือง เช่น เชื้อเพลิง ไฟฟ้า หรือการปลดปล่อยมลพิษ เช่น ไอเสีย น้ำเสีย เป็นต้น
- การเลือกนวัตกรรมการปฏิบัติงาน เช่นการประกาศใช้ระบบสำนักงานไร้กระดาษ การเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ ที่ลดการใช้วัสดุที่ทำลายสภาพแวดล้อม การใช้แหล่งพลังงานทางเลือกที่สะอาดกว่า เช่น พลังงาน จากผลผลิตทางการเกษตร การเลือกกระบวนการผลิตที่มีการสูญเสียต่ำ
- การรายงานผลการปฏิบัติงาน โดยหน่วยผู้ปฏิบัติงาน และการตรวจสอบความเพียงพอของ กระบวนการควบคุม โดยหน่วยงานตรวจสอบ

บริษัทฯ ตระหนักถึงปัญหาสิ่งแวดล้อม จึงริเริ่มพัฒนาเทคโนโลยีและสร้างสรรค์นวัตกรรมด้านการบิน อาทิ อากาศยานและเครื่องยนต์ให้มีน้ำหนักเบา ประสิทธิภาพการบิน และประหยัดเชื้อเพลิง การเพิ่มประสิทธิภาพการควบคุม การจราจรทางอากาศ การกำหนดมาตรการด้านการค้าและภาษี อาทิ ระเบียบการค้าสิทธิในการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ของสหภาพยุโรป ซึ่งมีจุดมุ่งหมายให้สายการบินรับผิดชอบต่อในการปล่อยก๊าซเรือนกระจกโดยใช้เครื่องมือทางเศรษฐศาสตร์ เป็นกลไกสำคัญ

บริษัทฯ ได้กำหนดนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมไว้อย่างชัดเจน รวมถึงการผลักดันให้มีการพัฒนาระบบการจัดการ สิ่งแวดล้อมที่ดีในการดำเนินงานทุกภาคส่วน โดยกำหนดยุทธศาสตร์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างเป็นรูปธรรม ภายใต้กรอบแนวคิด “การเดินทางแบบรักษ์สิ่งแวดล้อม” หรือ “Travel Green” โดยให้ความสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Change) การบริหารจัดการวัสดุอย่างยั่งยืน (Sustainable Material Management) การใช้ทรัพยากรอย่างยั่งยืน (Sustainable Use of Resources) รวมทั้งการรักษาระบบนิเวศและความหลากหลาย ทางชีวภาพ (Biodiversity and Ecosystem Services)



## การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Change)

บริษัทฯ มีการบริหารจัดการในกระบวนการต่างๆ เพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ตลอดจนการร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก เพื่อผลักดันให้เกิดความร่วมมือในการลดและร่วมแก้ไขผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศในหลายส่วน โดยมีจุดเริ่มต้นตั้งแต่การพัฒนาขีดความสามารถในการลดปริมาณการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์จากการบิน การลดภาวะโลกร้อนด้วยการลดการปล่อยก๊าซที่มีผลทำลายชั้นบรรยากาศ การสร้างความตระหนักและเปิดโอกาสให้ผู้โดยสารมีส่วนร่วมรักษาสิ่งแวดล้อม

### โครงการ Thai Voluntary Carbon Offset

โครงการชดเชยการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ของการบินไทย ได้รับการตรวจสอบจาก QAS (Quality Assurance Standard) ของประเทศอังกฤษ ซึ่งเป็นองค์กรอิสระรับรองคุณภาพการชดเชยการปลดปล่อยคาร์บอนของโครงการ ซึ่งมีการคำนวณการปลดปล่อยก๊าซที่ถูกต้อง มีการกำหนดราคาที่โปร่งใส และให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่ผู้โดยสารบริษัทฯ นำเงินที่ได้ทั้งหมดจากการเข้าร่วมชดเชยของผู้โดยสารส่งต่อไปลงทุนเพื่อสนับสนุนกลไกการพัฒนาที่สะอาด (Clean Development Mechanism: CDM/Certified Emission Reductions: CERs) และโครงการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Voluntary Emission Reduction: VERs) ซึ่งผู้โดยสารสามารถมีส่วนร่วมชดเชยการปลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์บนทุกเส้นทางการบิน

บริษัทฯ ดำเนินโครงการนี้ร่วมกับ IATA มาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2553 โดยในปี 2557 บริษัทฯ สามารถชดเชยการปลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ ประมาณ 726.442 ตัน หรือประมาณ 2,649 ดอลลาร์สหรัฐ โดย IATA นำไปสนับสนุนให้กับโครงการกลไกการพัฒนาที่สะอาดที่ได้คาร์บอนเครดิตประเภท CERs อาทิ โครงการก๊าซชีวภาพในจังหวัดราชบุรี โดยบริษัท หนองบัวฟาร์มแอนดคันทรีโฮม วิลเลจ

### โครงการเลิกใช้สารเคมีในงานซ่อมบำรุงประกอบอาคาร

บริษัทฯ ตระหนักถึงผลของการใช้สารเคมีซึ่งส่งผลกระทบต่อชั้นบรรยากาศ จึงดำเนินการอย่างต่อเนื่องในโครงการยกเลิกการใช้สารเคมี ในงานซ่อมบำรุงประกอบอาคารอย่างต่อเนื่อง อาทิ การยกเลิกใช้สเปรย์ทำความสะอาด หน้าสัมผัสอุปกรณ์ระบบไฟฟ้า การยกเลิกใช้สารทำความเย็น R11 และ R22 ที่ใช้ในระบบปรับอากาศและระบบเครื่องทำน้ำเย็นขนาดใหญ่ รวมถึงการยกเลิกใช้สารเคมีประเภทคลอรีน กรดเกลือโซเดียมไฮเปอร์คลอไรด์ ที่ใช้ในระบบสระว่ายน้ำและน้ำพุ เป็นต้น



## โครงการ Carbon Footprint ในเมนูอาหาร

บริษัทฯ เป็นสายการบินแรกที่ริเริ่มจัดทำคาร์บอนฟุตพริ้นท์ของอาหารที่ให้บริการผู้โดยสารบนเที่ยวบินตั้งแต่ปี 2552 เพื่อประเมินค่าก๊าซเรือนกระจกที่ปลดปล่อยจากผลิตภัณฑ์ทุกกระบวนการตั้งแต่การได้มาซึ่งวัตถุดิบ การผลิต การปรุง การบรรจุ การจัดเก็บ ตลอดจนการจัดการของเสีย และในปี 2557 บริษัทฯ ร่วมกับศูนย์เทคโนโลยีโลหะและวัสดุแห่งชาติ (MTEC) จัดทำคาร์บอนฟุตพริ้นท์ของอาหารจำนวน 30 รายการ และขอรับรองฉลากจากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) จำนวน 5 รายการ ดังนี้

### ปริมาณการปลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ (กรัม)



บริษัทฯ จะนำแนวคิดในการแสดงข้อมูลการประเมินการปลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ไปใช้ในการปรับปรุงจุดที่มีการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสูงสุดของแต่ละกระบวนการผลิตอาหารให้มีปริมาณลดลงมากที่สุด เพื่อส่งผลกระทบต่อเนื้องให้มีการใช้พลังงานในการผลิตลดลงตามลำดับ

ค่าปริมาณการปลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ได้รับการรับรองจากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน)










## การบริหารจัดการวัสดุอย่างยั่งยืน (Sustainable Material Management)

การบริหารจัดการวัสดุ ตลอดจนวัตถุดิบที่จำเป็น อาทิ ในกระบวนการผลิต การให้บริการ การดูแลรักษาอุปกรณ์ต่างๆ ให้มีการใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด มีการดูแลคุณภาพให้ดีพร้อมใช้งานถือเป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจากการบริหารจัดการที่ดีสามารถลดต้นทุนการดำเนินงานธุรกิจ และช่วยประหยัดทรัพยากรที่ต้องใช้ในการผลิตวัสดุหรือวัตถุดิบเหล่านั้น ซึ่งถือได้ว่าเป็นเรื่องที่มีความสำคัญไม่น้อยกว่าในด้านอื่นๆ

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการลดการใช้กระดาษและลดการใช้พลังงานอย่างต่อเนื่อง ด้วยการลดน้ำหนักบรรจุภัณฑ์ในอากาศยาน อาทิ โครงการ e-Meal Menu ซึ่งผู้โดยสารสามารถเลือกดูเมนูอาหารเครื่องดื่ม และรายการสินค้าปลอดภาษีบนเครื่องบิน รายละเอียดสินค้า ภาพสินค้าจากจอหน้าที่นั่ง (Inight Equipment : IFE) ทดแทนการใช้เมนูอาหาร รวมทั้งปรับเปลี่ยนวัสดุในการให้บริการ เช่น น้ำขวดพลาสติก (ประเภทขวด PET) น้ำหนักเบามาใช้ทดแทนขวดแก้วโวน์ สำหรับผู้โดยสารชั้นประหยัด

ภายใต้แนวคิด Green IT บริษัทฯ สามารถปรับปรุงกระบวนการทำงานและระเบียบปฏิบัติให้สามารถลดการใช้วัสดุสิ้นเปลืองในระบบงานต่างๆ เช่น การตระหนักถึงการลดการใช้กระดาษโดยผลักดันให้มีการออกแบบ และพัฒนา ระบบต่างๆ เป็นแบบ Paperless จากระบบที่มีอยู่เดิม เช่น Paperless Meeting, e-IOC และ Service Request Management (SRM) การใช้เครื่องพิมพ์ร่วมกันและใช้วัสดุสิ้นเปลืองที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม การอนุญาตให้ใช้อุปกรณ์สื่อสาร และคอมพิวเตอร์ส่วนตัวติดต่อกับระบบเครือข่ายองค์กรเพื่อขยายขีดความสามารถในการสื่อสาร เป็นต้น โดยในปี 2557 ได้มีการดำเนินการเพิ่มเติมที่สำคัญภายใต้แนวคิด Green IT อาทิ

-  การจัดทำระบบการขอลงเวลาแทนการกรอกแบบฟอร์ม (Clock Request)
-  การจัดทำ e-Survey แทนการใช้แบบสอบถามรูปแบบกระดาษสามารถประหยัดกระดาษประมาณ 1,400 รีม
-  การพิจารณาเลือกใช้เครื่อง Multifunction Printer ที่มีขั้นตอนการผลิต รวมถึงหมึกที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
-  การปรับเปลี่ยนตามเทคโนโลยีใหม่ที่ทันสมัย เช่น THAI Cloud Service เพื่อเป็นการลดภาระเรื่อง การเพิ่มจำนวน และการดูแล server หรือการซื้อบริการ Hosting จาก Service Provider ตามความเหมาะสม
-  การจัดทำและเผยแพร่นิตยสาร “สวีสวี” ในรูปแบบดิจิทัล หรือ e-magazine โดยเปิดให้บริการดาวน์โหลด โดยไม่มีค่าใช้จ่ายผ่านได้ทั้งระบบปฏิบัติการ iOS และ Android

### โครงการ “Reused Plastic Sheet”


การนำแผ่นพลาสติก (Plastic Sheet) ที่ใช้แล้วมาใช้ใหม่อย่างต่อเนื่อง ในกระบวนการบริการขนส่งสินค้าของฝ่าย การพาณิชย์สินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์ โดยการนำแผ่นพลาสติกที่ใช้ป้องกันสินค้าเสียหายจากความเปียกชื้นจากเที่ยวบิน ขาเข้าที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มาตรวจสอบ คัดแยก และพับเก็บไว้สำหรับการนำกลับไปใช้คลุมสินค้าบนแผ่นบรรจุภัณฑ์สินค้าเพื่อส่งออกไปยังต่างประเทศ จากข้อมูลที่ได้รับจากมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์พบว่า การใช้แผ่นพลาสติกถนอม 1 กิโลกรัม จะสามารถลดการปลดปล่อย CO<sub>2</sub> ได้ 0.96 ตันต่อปี จากข้อมูลปี 2557 พบว่า บริษัทฯ สามารถลดการใช้พลาสติกได้ประมาณ ร้อยละ 22 หรือประมาณ 65,284 แผ่น คิดเป็นน้ำหนักที่ลดได้ 61,938 กิโลกรัม และลดปริมาณคาร์บอนไดออกไซด์ได้ 59,460 ตัน




## การใช้อย่างยั่งยืน (Sustainable Use of Resources)

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตระหนักถึงการอนุรักษ์ทรัพยากรทางธรรมชาติต่างๆ โดยเฉพาะการอนุรักษ์พลังงาน บริษัทฯ จึงมีพันธกิจในการดำเนินธุรกิจควบคู่กับความรับผิดชอบต่อการอนุรักษ์พลังงาน โดยมีนโยบายในการจัดการด้านพลังงาน ดังนี้


 กำหนดให้ระบบการจัดการพลังงานเป็นส่วนหนึ่งในการดำเนินธุรกิจ เพื่อให้มั่นใจว่ากิจกรรมและการดำเนินงานของบริษัทฯ จะปฏิบัติตามมาตรฐานและกฎหมายด้านการอนุรักษ์พลังงานและข้อกำหนดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด และมีประสิทธิผล


 การอนุรักษ์พลังงานเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบต่อฝ่ายบริหาร พนักงานทุกระดับและลูกค้าทุกคนที่ต้องให้ความร่วมมือ เพื่อให้การปฏิบัติงานด้านการอนุรักษ์พลังงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และแผนปฏิบัติการด้านการอนุรักษ์พลังงาน

 วิเคราะห์ ประเมินผล ควบคุม และลดปริมาณการใช้พลังงาน เพื่อปรับปรุงสมรรถนะด้านพลังงานอย่างต่อเนื่องในการใช้พลังงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด เหมาะสมต่อสภาพธุรกิจและสอดคล้องกับลักษณะเทคโนโลยี ที่ใช้ในทุกหน่วยงานของบริษัทฯ

 กำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และแผนปฏิบัติการด้านการอนุรักษ์พลังงาน และมีการทบทวนประสิทธิผลอย่างต่อเนื่อง

 ออกแบบ จัดซื้อ จัดหาเครื่องจักร เครื่องมือ อุปกรณ์การผลิต และบริการอื่นๆ ตามความจำเป็น โดยพิจารณาถึงการ ใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์หรือบริการดังกล่าว

 ผนวกรวมสร้างจิตสำนึกและมีกรอบพนักงานด้านการอนุรักษ์พลังงาน การจัดกิจกรรม ส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงานรวมถึงการ สนับสนุนทรัพยากรที่จำเป็น เพื่อให้การดำเนินงานตามวิธีการบริหารจัดการพลังงานเป็นไปอย่างต่อเนื่องเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ

 ให้การสนับสนุนต่อการอนุรักษ์พลังงานแก่สังคมและองค์กรต่างๆ รวมทั้งดำเนินการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านการจัดการพลังงาน เพื่อภาพลักษณ์และความเข้าใจอันดีต่อการจัดการพลังงานของบริษัทฯ

บริษัทฯ ได้จัดตั้งคณะกรรมการจัดการพลังงานของฝ่ายต่างๆ ทั้งใน ระดับบริหารและพนักงานด้านเทคนิค รวมทั้งตั้งคณะทำงานย่อยของแต่ละหน่วยงานในแต่ละพื้นที่ เพื่อดำเนินการจัดการด้านพลังงานในพื้นที่รับผิดชอบ ให้มีประสิทธิภาพ โดยสอดคล้องกับนโยบายอนุรักษ์พลังงานและวิธีการจัดการพลังงาน รวมทั้งจัดการฝึกอบรม หรือจัดกิจกรรมด้านการอนุรักษ์พลังงานให้เหมาะสมกับพนักงานในพื้นที่รับผิดชอบ

### ประสิทธิภาพพลังงานของปฏิบัติการบิน

บริษัทฯ ให้บริการขนส่งทางอากาศทั้งในประเทศและระหว่างประเทศ โดยในแต่ละวัน ทำการบินกว่า 200 เที่ยวบินต่อวัน โดยใช้พลังงานเชื้อเพลิงเป็นจำนวนมากกว่า 220 ล้านลิตร ซึ่งมีผลต่อมลภาวะ อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ มีนโยบายดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ในการลดปริมาณการใช้เชื้อเพลิงอากาศยาน และการลดมลภาวะของเสีย ที่อากาศยานปลดปล่อยจากอากาศยานให้มีปริมาณน้อยที่สุด

โดยการกำหนดมาตรการและแนวทางปฏิบัติต่างๆ ในการลดปริมาณการใช้พลังงาน เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการบินปฏิบัติตามข้อแนะนำ อาทิ การบินวิ่งขึ้นโดยใช้กำลังเครื่องยนต์ตามน้ำหนักของอากาศยาน การลดระยะสูงเพื่อทำการบินลงให้เหมาะสมกับระยะทาง เทคนิคการลงสู่สนามบินโดยการใช้ น้ำมันน้อย การดับเครื่องยนต์ที่ไม่จำเป็นต้องใช้ในการเดินทางเข้าที่จอดหลังการลง เป็นต้น ทำให้ลดปริมาณการใช้พลังงาน ได้มากกว่าร้อยละ 1 หรือคิดเป็นปริมาณน้ำมันมากกว่า 2.2 ล้านลิตร



การดำเนินงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพพลังงานของปฏิบัติการบิน มีโครงการต่างๆ ดังนี้

### โครงการ Retune Flight Planning to Reduce Fuel Uplift Before Flight

บริษัทฯ ดำเนินโครงการ Retune Flight Planning to Reduce Uplift Before Flight ในปี 2557 ซึ่งเป็นระบบแผนการบินอัตโนมัติที่มีมาตรฐานและเป็นที่ยอมรับในประสิทธิภาพและความปลอดภัย อีกทั้งยังช่วยลดการใช้ทรัพยากรเชื้อเพลิง โดยประหยัดการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงได้ถึง 3,352 ตัน และช่วยลดต้นทุนเชื้อเพลิงได้ 127 ล้านบาท ซึ่งโครงการนี้จะดำเนินการต่อไป ในปี 2558

### โครงการจัดการฝูงบินอย่างมีประสิทธิภาพ

ในปี 2557 บริษัทฯได้ปลดระวางเครื่องบินที่มีอายุการใช้งานสูง เช่น เครื่องบินแบบ แอร์บัส A300-600 ทั้งหมด และทำการประจำการเครื่องบินใหม่ที่มีสมรรถนะสูงเพิ่มขึ้น 7 ลำ ได้แก่ โบอิง 777-300ER จำนวน 3 ลำ โบอิง 787 จำนวน 4 ลำ รวมทั้งมีแผนที่จะรับมอบเครื่องบินเพิ่มเติมอีกในปี 2558 ในแบบโบอิง 777-300ER 3 ลำและ โบอิง 787 อีก 2 ลำ โดยอายุเฉลี่ยของฝูงบินจะลดลงมาอยู่ที่ต่ำกว่า 9 ปี ซึ่งจะช่วยให้ประสิทธิภาพของการใช้เครื่องบินดีขึ้นตามลำดับ และทำให้ค่าน้ำมันเชื้อเพลิงซึ่งเป็นค่าใช้จ่ายโดยตรง ในการปฏิบัติการบินลดลงเป็นสัดส่วนที่มากขึ้น



## ดรีมไลเนอร์

เพิ่มความสุขในการเดินทาง  
ควบคู่ไปกับการรักษาสีสิ่งแวดล้อม



-  Cleaner Air
-  Spacious Design
-  Larger Overhead Bins
-  Dimmable Windows
-  Sky-like Cabin
-  Pressurized Cabin  
6,000 F
-  Reduced Noise
-  Smooth Flying

บริษัทฯ ได้นำเครื่องบินโบอิง 787-8 ดรีมไลเนอร์ เข้าประจำการในฝูงบิน จำนวน 6 ลำ และให้บริการแก่ผู้โดยสารตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2557 ที่ผ่านมา โดยเครื่องบินรุ่นนี้ ได้สร้างปรากฏการณ์ใหม่ในการเดินทางด้วยความสุขควบคู่ไปกับการรักษาสีสิ่งแวดล้อมแก่ผู้โดยสาร

เครื่องบินโบอิง 787-8 ดรีมไลเนอร์ เป็นเครื่องบินขนาดกลางที่ทรงประสิทธิภาพ ซึ่งได้รับการออกแบบเป็นพิเศษ มีโครงสร้างมีน้ำหนักเบามาใช้ในการประกอบลำตัวและปีกเครื่องบิน พร้อมด้วยเครื่องยนต์ที่มีประสิทธิภาพอย่าง Rolls Royce Trent 1000 ที่ออกแบบทำเครื่องยนต์ให้มีลักษณะพื้นปลาหรือ Chevron ทำให้เสียงเครื่องยนต์เงียบลง ช่วยลดมลภาวะทางเสียงบริเวณรอบเขตสนามบินและชุมชนรอบสนามบิน อีกทั้งลดเสียงรบกวนในห้องโดยสาร นอกจากนี้ยังใช้เทคโนโลยีการกรองอากาศในห้องโดยสารเครื่องบิน เพื่อเพิ่มความกดอากาศภายในห้องโดยสารให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมและสร้างความชื้นภายในห้องโดยสารมากขึ้น เพื่อให้ผู้โดยสารได้รับความสบายและสามารถพักผ่อนได้อย่างเต็มที่ตลอดการเดินทาง





## โครงการพัฒนาระบบบันทึกข้อมูลเชื้อเพลิงปฏิบัติการบิน

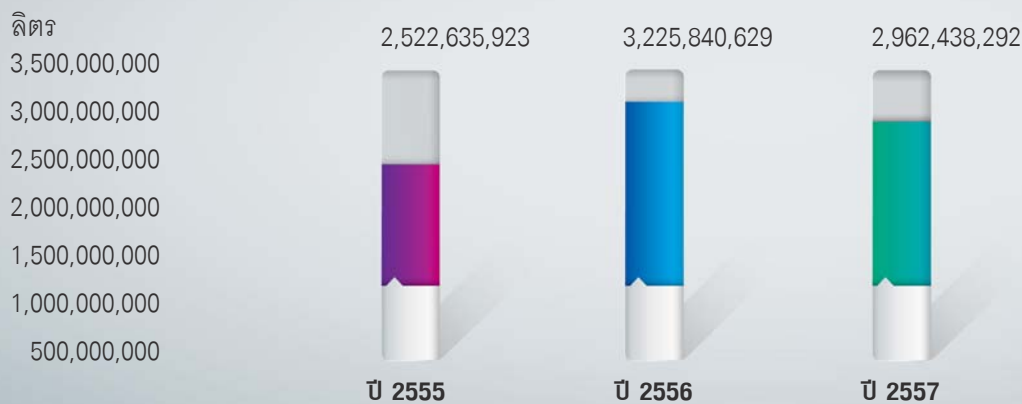
ในปี 2557 บริษัทฯ ได้พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อบริหารจัดการข้อมูลการใช้เชื้อเพลิงให้มีความแม่นยำ และสะดวกแก่ผู้ใช้งานมากยิ่งขึ้น โดยให้ผู้ทำงานเกี่ยวข้องกับข้อมูลทำการกรอกข้อมูลในระบบ ACARS (Aircraft Communications Addressing and Reporting System) ซึ่งเป็นระบบที่ติดตั้งอยู่บนเครื่องบินของบริษัทฯ และส่งข้อมูลผ่านเข้า Server โดยตรง ซึ่งโครงการนี้จะช่วยสนับสนุนคุณภาพของข้อมูลในด้านการจัดการเชื้อเพลิงของบริษัทฯ อย่างมีประสิทธิภาพ

โดยในปี 2556 บริษัทฯ มีค่า liter/Available Tones Kilometers (ATK) หรืออัตราการบริโภคน้ำมันต่อน้ำหนักบรรทุก 1 ตันในการเดินทาง 1 กิโลเมตรของฝูงบินอยู่ที่ 0.2565 ซึ่งในปี 2557 มีค่าลดลงอยู่ที่ 0.2456 (ม.ค.-ก.ย.57) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าบริษัทฯ ได้มีฝูงบินที่มีความทันสมัยขึ้นมีประสิทธิภาพในการใช้พลังงานดีขึ้น

## อัตราการบริโภคน้ำมันเชื้อเพลิงอากาศยาน

น้ำมันเชื้อเพลิงเป็นทรัพยากรที่มีส่วนสำคัญในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ จึงมุ่งมั่นลดอัตราการบริโภคน้ำมันอากาศยาน และพัฒนาการบริโภคน้ำมันอากาศยาน ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งในปี 2557 ปริมาณการบริโภคน้ำมันอากาศยาน มีปริมาณที่ลดลงเมื่อเปรียบเทียบกับปีที่ 2556 จำนวนกว่า 263,402,337 ลิตร หรือคิดเป็นร้อยละ 2.61 อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ จะยังคงมุ่งมั่น ในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีที่สำคัญต่างๆ เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการบริโภคน้ำมันอากาศยานอย่างต่อเนื่อง

### ปริมาณการบริโภคน้ำมันเชื้อเพลิงอากาศยาน ปี 2555-2557



ในปี 2557 บริษัทฯ ได้กำหนดค่าเป้าหมายของการใช้พลังงานระดับรวม ในรูปของการประเมินดัชนีชี้วัดค่าการใช้พลังงานจำเพาะ หรือ SEC (Specific Energy Consumption) โดยเปรียบเทียบกับมื้ออาหารไม่เกิน 24.50 Mj/Meal ซึ่งในปี 2557 ค่าการใช้พลังงานจำเพาะ มีค่าเท่ากับ 25.37 Mj/Meal ซึ่งเกินกว่าที่กำหนดไว้ตามเป้าหมาย ถึงอย่างไรก็ตามบริษัทฯ ยังคงมุ่งมั่นที่พัฒนาระบบการบริหารจัดการด้านพลังงานอย่างต่อเนื่อง

**หมายเหตุ** - ค่าการใช้พลังงานจำเพาะ หรือ SEC เท่ากับ Total Energy (Mj) / Meal  

$$\text{Total Energy (Mj)} = \text{ไฟฟ้า (Active Energy KWH} \times 3.6 \text{ mj/KWH)} + \text{ก๊าซหุงต้ม (Kg LPG} \times 50.22 \text{ mj/Kg)}$$
 - Meal หมายถึง อาหารพร้อมเสิร์ฟในภาชนะที่ขายให้สายการบินลูกค้า





### โครงการล้างทำความสะอาดเครื่องบินด้วย Aircraft Washing Equipment

ปี 2557 บริษัทฯ ได้รับมอบเครื่องล้างเครื่องบินเพิ่มเติมอีก 3 Units อีกทั้งขยายพื้นที่การล้างเครื่องบินไปยังหลุมจอดทางทิศตะวันตกเพื่อรองรับการให้บริการล้างเครื่องบินของสายการบินลูกค้า ทำให้ปี 2557 สามารถให้บริการล้างเครื่องบินได้ทั้งสิ้น 1,247 Service โดยมีรายละเอียดดังนี้ การล้างเครื่องบินแบบเต็มลำ (TG Full Wash) จำนวน 757 ครั้ง การล้างเครื่องบินแบบเต็มลำของลูกค้า (Customer Full Wash) 220 ครั้ง การล้างเครื่องบินแบบครึ่งลำ (TG Half Wash) 532 ครั้ง ซึ่งการล้างเครื่องบินแบบครึ่งลำจำนวน 2 ครั้งเท่ากับการล้างเครื่องบินแบบเต็มลำ (Full Wash) จำนวน 1 ครั้ง

### โครงการผลิตไบโอดีเซล ของฝ่ายวิศวกรรม

ในปี 2556 หลังจากความสำเร็จในการปฏิบัติการบินด้วยเชื้อเพลิงชีวภาพสำหรับอากาศยานแล้ว การริเริ่มและความพยายามของบริษัทฯ ที่ผลักดันให้มีการใช้เชื้อเพลิงชีวภาพในอุตสาหกรรมการบิน ได้รับความร่วมมือและการสนับสนุนจากกระทรวงพลังงานให้ดำเนินโครงการพัฒนาเชื้อเพลิงชีวภาพประเภทไบโอดีเซลร่วมกับ บริษัท ปตท.จำกัด (มหาชน) ซึ่งยังอยู่ในระหว่างการศึกษาวิจัยพัฒนาการผลิตน้ำมันพืชที่ผ่านการใช้งานแล้วของฝ่ายวิศวกรรมการบินของบริษัทฯ ซึ่งมีปริมาณกว่า 4,000 ลิตรต่อเดือน ผ่านกระบวนการ Bio hydrogenation diesel (BHD) และในปี 2557 การผลิตน้ำมันผ่านกระบวนการดังกล่าว สามารถทำได้แล้วปริมาณหนึ่ง ซึ่งขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการนำมาทดสอบและประเมินผลกับอุปกรณ์ภาคพื้นของบริษัทฯ ที่ใช้เครื่องยนต์ดีเซล ประเภทเครื่องยนต์ต่อไป

### โครงการ Light Weight Container

ในปี 2557 บริษัทฯ ริเริ่มการลดน้ำหนักการบรรทุกในอากาศยาน อาทิ การปรับเปลี่ยนมาใช้ตู้คอนเทนเนอร์ที่มีน้ำหนักเบาแทนตู้แบบเดิมที่มีน้ำหนักมาก รวมถึงการปรับเปลี่ยนการใช้ภาชนะบรรจุอาหารร้อนในเส้นทางบิน Intercontinental จากเดิม Porcelain Casserole มาเป็น Aluminum foil สำหรับให้บริการผู้โดยสารชั้นประหยัด ซึ่งสามารถลดน้ำหนักบรรทุกลงได้ประมาณ 5,000 กิโลกรัมต่อวัน คิดเป็นจำนวนเงินที่สามารถประหยัดน้ำมันได้ประมาณ 25 ล้านบาทต่อปี



## โครงการล้างทำความสะอาดเครื่องยนต์ด้วยระบบ Clear Core TM

บริษัทฯ ได้นำระบบล้างเครื่องยนต์ Clear Core TM ซึ่งเป็นนวัตกรรมใหม่มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและยืดอายุการทำงานของเครื่องยนต์อย่างต่อเนื่อง โดยระบบดังกล่าวมีคุณสมบัติในการจัดการน้ำเสีย โดยบำบัดน้ำเสียที่เกิดจากการล้างเครื่องยนต์ให้สามารถนำกลับมาใช้ใหม่ได้ ในปี 2557 มีการล้างเครื่องยนต์ทั้งหมดจำนวน 305 ครั้ง

## ประสิทธิภาพการอนุรักษ์พลังงาน

บริษัทฯ มีความมุ่งมั่นต่อการอนุรักษ์พลังงานและสาธารณูปโภคอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในองค์กรอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง นอกเหนือจากการเพิ่มประสิทธิภาพผู้ปฏิบัติงาน โดยในปี 2556 บริษัทฯ ได้รับการรับรองมาตรฐานด้านการจัดการพลังงานระดับสากล ISO 50001:2011 ครอบคลุมพื้นที่ดำเนินการสำคัญ ได้แก่ สำนักงานใหญ่ สำนักงานหลานหลวง สำนักงานหลักสี่ อาคารศูนย์ปฏิบัติการ การบินไทย และฝ่ายบริการลูกค้าภาคพื้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้พลังงาน (Energy Efficiency) ลดค่าใช้จ่ายด้านพลังงาน และดำเนินงานตามมาตรฐานสากล ทั้งนี้บริษัทฯ ได้ดำเนินการมาตรการอนุรักษ์พลังงาน 4 มาตรการหลัก ดังนี้



### มาตรการอนุรักษ์พลังงาน ภายในสำนักงานโดยไม่ใช้เงินลงทุน (House Keeping)

- การปรับเวลาการเดินเครื่องทำความเย็นขนาดใหญ่ (Chiller)
- ปิดเครื่องปรับอากาศบริเวณที่ไม่จำเป็นในเวลา 12.00 - 13.00 น.
- ลดการใช้หลอดไฟส่องสว่างในบริเวณพื้นที่ไม่จำเป็น
- การใช้ระบบการควบคุมอาคารอัตโนมัติ (Building Automation System)
- การปรับเปลี่ยนระบบการทำงานของลิฟต์เป็นแบบ High Zone และ Low Zone



### มาตรการปรับปรุงเครื่องจักร และอุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพต่ำ เพื่อการประหยัดพลังงาน (Minor Change)

- เปลี่ยนเครื่องปรับอากาศเป็นแบบรวมศูนย์ (Chiller) เป็นรุ่นประสิทธิภาพสูง
- ติดตั้งระบบการควบคุมแสงสว่างอัตโนมัติ
- เปลี่ยนหลอดไฟส่องสว่างประสิทธิภาพสูง อาทิ T8 เป็นหลอด LED
- ติดตั้งลูกบอลทำความสะอาดคอนเดนเซอร์แบบอัตโนมัติ
- ปรับปรุงประสิทธิภาพหอผึ่งน้ำ (Cooling Tower)



### มาตรการปรับปรุงอาคาร เพื่อการอนุรักษ์พลังงานแบบบูรณาการ (Major Change)

- โครงการปรับปรุงควบคุมอาคารอัตโนมัติที่ใช้ในการควบคุมการใช้พลังงานของระบบปรับอากาศ ระบบไฟฟ้า ระบบสุขาภิบาล และงานระบบประกอบอาคารอื่นๆ ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด
- โครงการนำพลังงานแสงอาทิตย์ (Solar cell) มาใช้ในระบบไฟฟ้าแสงสว่างรอบบริษัทฯ (Outdoor) ในทุกพื้นที่
- โครงการนำหลอดไฟฟ้าประสิทธิภาพสูง LED มาใช้ทดแทนของเดิมที่ชำรุดหรือหมดอายุการใช้งานในทุกพื้นที่
- โครงการปรับปรุงอาคารสำนักงานทุกพื้นที่ให้เป็นอาคารเขียว (Green Building) โดยมุ่งเน้นให้อาคารสำนักงานส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด เป็นอาคารที่ประหยัดทรัพยากรและใช้วัสดุที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

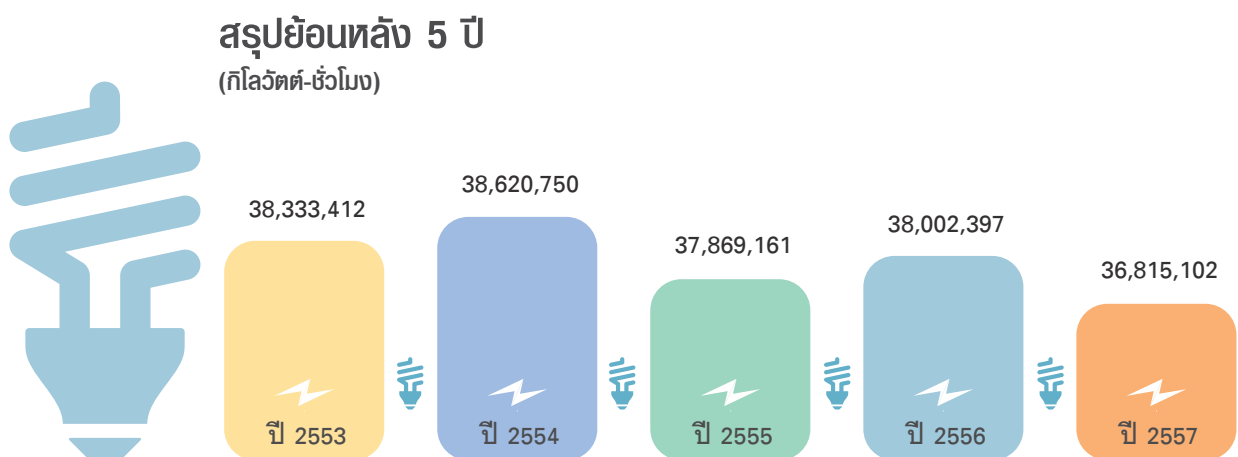


### โครงการรณรงค์เพื่อสร้างจิตสำนึกให้กับพนักงาน เพื่อการประหยัดพลังงาน

- จัดทำและเผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์เรื่องการลดค่าใช้จ่ายด้านสาธารณูปโภค
- จัดกิจกรรมรณรงค์เพื่อสร้างจิตสำนึกในการลดการใช้พลังงาน
- จัดตั้งชมรม รักษ์พลังงาน การบินไทย เพื่อสร้างจิตสำนึก
- ส่งเสริมให้พนักงานงดนำเครื่องใช้ไฟฟ้าส่วนตัวมาใช้ในสำนักงาน

จากการดำเนินการด้านอนุรักษ์พลังงานอย่างต่อเนื่องส่งผลให้ปี 2557 บริษัทฯ สามารถประหยัดการใช้ไฟฟ้าเมื่อเทียบกับปี 2556 เป็นจำนวน 1,187,295 หน่วย หรือคิดเป็นค่าใช้จ่ายไฟฟ้าที่ประหยัดได้ มากกว่า 4.9 ล้านบาท

### ข้อมูลปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้า ตั้งแต่ปีงบประมาณ (2553 - 2557)



## ทรัพยากรน้ำ

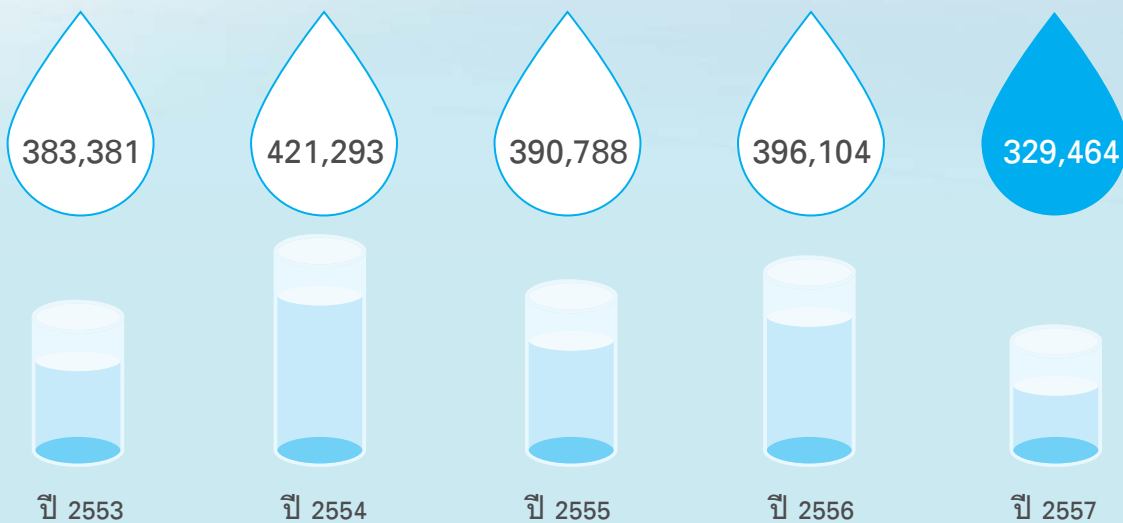
ทรัพยากรน้ำเป็นอีกหนึ่งทรัพยากรธรรมชาติที่มีความสำคัญทั้งต่อการดำเนินธุรกิจและต่อชีวิตประจำวันที่ควรค่าแก่การอนุรักษ์เพื่อความยั่งยืนของสิ่งแวดล้อม จึงต้องมีการใช้ทรัพยากรน้ำให้เกิดประโยชน์สูงสุด รวมถึงการควบคุมดูแลปรับสภาพน้ำให้มีคุณภาพตามเกณฑ์ที่กำหนด ก่อนปล่อยสู่ชุมชนหรือนำไปใช้ประโยชน์ในด้านอื่นๆ ดังนั้นจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีการดูแลระบบบำบัดน้ำเสียอยู่เสมอ เพื่อให้ระบบบำบัดน้ำเสียสามารถทำงานได้อย่างเป็นปกติ อีกทั้งควรมีการตรวจวัดคุณภาพน้ำเป็นประจำเพื่อป้องกันความเสี่ยงจากการปล่อยน้ำที่อาจปนเปื้อนสารพิษหรือสารอันตรายที่เจือปนมากับน้ำ

ในปี 2557 บริษัทฯ ดำเนินการปลูกจิตสำนึกต่อการอนุรักษ์ทรัพยากรน้ำอย่างต่อเนื่องผ่านสื่อต่างๆ ที่สำคัญเพื่อให้บุคลากรเกิดความตระหนักต่อการบริโภคทรัพยากรน้ำอย่างมีประสิทธิภาพและรับรู้ถึงคุณค่า รวมถึงบริษัทฯ ได้ริเริ่มจัดซื้อเครื่องสุขภัณฑ์ต่างๆ ที่ประหยัดน้ำและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เพื่อนำมาทดแทนเครื่องสุขภัณฑ์ที่ไม่สามารถใช้งานได้ตามปกติหรือชำรุด ซึ่งทำให้ปี 2557 สามารถประหยัดน้ำเทียบกับปี 2556 ถึง 66,640 ลูกบาศก์เมตร หรือคิดเป็นจำนวนเงินที่ประหยัดได้กว่า 1.4 ล้านบาท

## ข้อมูลปริมาณการใช้น้ำประปา ตั้งแต่ปีงบประมาณ (2553 – 2557)

### สรุปย้อนหลัง 5 ปี

(ลูกบาศก์เมตร)







ในปี 2557 บริษัทฯ ได้นำมาตรการควบคุมลดการปล่อยน้ำเสีย โดยติดตั้งระบบจัดการน้ำเสียเพื่อนำน้ำกลับมาใช้ใหม่ (Water Recycle System) ทั้งในอาคารสำนักงานใหญ่ และอาคารสำนักงานหลักสี่ โดยน้ำที่ผ่านกระบวนการสามารถนำกลับมาใช้ใหม่ในระบบปรับอากาศ ระบบสุขาภิบาล รดน้ำต้นไม้ ล้างพื้นลานจอด เต็มสระน้ำพุ และใช้ในระบบ Cooling Tower เป็นต้น โดยระบบจัดการน้ำเสียดังกล่าวสามารถนำน้ำกลับมาใช้ใหม่เฉลี่ย 260 ลบ.ม./วัน

นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้มีการจัดการควบคุมตรวจสอบระบบบำบัดน้ำเสียให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อบำบัดน้ำเสียให้ได้ตามมาตรฐานตามที่กฎหมายกำหนดตามพื้นที่อาคารสำนักงานใหญ่ หลักสี่ ดอนเมือง หลานหลวง สีลม และอาคารศูนย์ปฏิบัติการ การบินไทย

ในปี 2557 ผลการประเมินคุณภาพน้ำทั้งส่วนใหญ่ผ่านเกณฑ์ตามมาตรฐานควบคุมการระบายน้ำทั้งจากอาคาร ตามประกาศกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยแบ่งเป็นเกณฑ์ต่างๆ ที่สำคัญ อาทิ ความเป็นกรดและด่าง (PH) ค่าบีโอดี (BOD) สารแขวนลอย (Suspended Solids) ซัลไฟด์ (Sulfide) สารที่ละลายไขมันทั้งหมด (Total Dissolved Solids) ตะกอนหนัก (Settleable Solids) น้ำมันและไขมัน (Fat Oil and Grease) และทีเคเอ็น (Total Kjeldahl Nitrogen) เป็นต้น ยกเว้นเฉพาะอาคารสำนักงานหลักสี่มีค่าสารที่ละลายทั้งหมด (Total Dissolved Solids) เกินมาตรฐานในเดือน มี.ค. 2557 ซึ่งวัดได้ 712 gm/L และเดือน ก.ย. 2557 ซึ่งวัดได้ 540 mg/L โดยบริษัทฯ ดำเนินการแก้ไขโดยการเพิ่มชั่วโมงการ Run Aerator เต็มอากาศเข้าไปเจือจางในระบบ Effluent pump pond นอกจากนี้ อาคารหลานหลวง อยู่ระหว่างการดำเนินการต่อเนื่องจากโครงการปรับปรุงระบบบำบัดน้ำเสีย



## ค่าบำบัดน้ำทิ้งสำนักงานใหญ่

รายการ	หน่วย	วิธีบำบัด	ผลลัพธ์											
			ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	พ.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.
BOD (5 day at 20C)	mg/L	5 Day BOD test, Azide Modification	7.5	2.4	6.8	5.0	14.4	11.2	9.3	2.3	13	11	2.0	7
Oil & Grease & Fat	mg/L	Partion Gravimetric	0.4	N.D	5.6	0.4	N.D.	N.D.	N.D.	0.8	<5	<5	<5	<5
pH value settleable			7.5	7.6	8.0	7.3	7.4	7.1	7.3	7.3	6.9	7.1	7.0	7.0
Solids	mL/L/hr	Electrometic	<0.1	<0.1	<0.1	0.1	<0.1	<0.1	<0.1	<0.1	<0.5	<0.5	<0.5	<0.5
Sulfide	as S2	Volumetric	2.16	0.06	0.69	N.D.	N.D.	0.1	N.D.	0.3	-	-	-	-
Total Dissolved Solids	mg/L	Dried at 103-105°C	440	522	342	230	302	454	270	239	646	486	296	344
Total Kjeldahl Nitrogen	as N	Macro-Kjeldhl	8.7	4.3	2.8	1.7	4.7	3.6	2.1	5.9	9.0	30	9.0	26
Total Suspended Solids	mg/L	Dried at 103-105°C	3.0	2.0	14.0	6.6	5.5	4.2	4.0	7.5	7.0	4.0	3.0	2.0



## การรักษาระบบนิเวศและความหลากหลายทางชีวภาพ (Biodiversity and Ecosystem Services)

ระบบนิเวศ (Ecosystem) เป็นโครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งมีชีวิตต่างๆ กับบริเวณแวดล้อมที่สิ่งมีชีวิตเหล่านั้นดำรงอาศัยอยู่ โดยมีการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน การรักษาสมดุลของระบบนิเวศ เป็นสิ่งที่สามารถทำให้สิ่งมีชีวิตเหล่านั้นดำรงอยู่ได้ การฟื้นฟูดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมให้คงสภาพจึงถือเป็นหน้าที่สำคัญของบริษัท ในฐานะของสายการบินรักษาสีเขียวสิ่งแวดล้อม บริษัทฯ จึงได้สนับสนุนการใช้วิถีปฏิบัติจากโครงการหลวงและกลุ่มเกษตรกรที่เพาะปลูกพืชด้วยระบบ GAP (Good Agricultural Practices) เพื่อให้ได้ผลผลิตที่มีคุณภาพ ตรงตามความต้องการ และปลอดภัยต่อการบริโภค ในกระบวนการผลิตอาหารสำหรับบริการผู้โดยสารบนเที่ยวบินต่างๆ นอกจากนี้บริษัทฯ ยังมุ่งเน้นการปลูกฝังพนักงานและผลักดันให้สังคมเกิดจิตสำนึกในการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม ผ่านกิจกรรมและโครงการ “การบินไทยปลูกชีวิตให้แผ่นดิน”

### • โครงการคืนชีวิตกล้วยไม้สู่ไพรพฤกษ์

บริษัทฯ ร่วมกับมหาวิทยาลัยแม่โจ้ และสวนสัตว์เชียงใหม่ จัดกิจกรรม “โครงการคืนชีวิตกล้วยไม้สู่ไพรพฤกษ์” ครั้งที่ 2 ซึ่งจัดต่อเนื่องจากปีที่แล้วมีวัตถุประสงค์ เพื่อเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ เนื่องในมหามงคลเฉลิมพระชนมพรรษา 12 สิงหาคม 2557 และเป็นการสนองพระราชดำริ ในการอนุรักษ์กล้วยไม้ไทยและนำคืนสู่ป่า รวมถึงการสร้างจิตสำนึกให้รู้คุณค่าทรัพยากรธรรมชาติและรักษาความหลากหลายทางธรรมชาติไม่



สูญหายไปจากระบบนิเวศและประเทศไทย โดยมีผู้เข้าร่วมกิจกรรมกว่า 100 คน อาทิ ลูกค้ายกจากทัวร์เอื้องหลวง ผู้แทนจำหน่ายบัตรโดยสารในจังหวัดเชียงใหม่ อาจารย์และนักศึกษาจากมหาวิทยาลัยแม่โจ้ เจ้าหน้าที่สวนสัตว์เชียงใหม่ และสื่อมวลชน ร่วมปล่อยกล้วยไม้ไทยกว่า 3,000 ต้น

บริษัทฯ ได้ให้ความสำคัญและเผยแพร่ดอกกล้วยไม้ไทยไปสู่สายตาชาวโลกมาเป็นเวลากว่าครึ่งศตวรรษ ด้วยการใช้เป็นสัญลักษณ์แห่งการให้บริการด้วยเสน่ห์ไทยใน “บริการเอื้องหลวง” และมอบช่อดอกกล้วยไม้กัลปพฤกษ์ออกแก่ผู้โดยสารการบินไทยในเที่ยวบินต่างประเทศปีละกว่า 4 ล้านช่อ ขณะเดียวกัน การบินไทย ยังสนับสนุนการขนส่งดอกกล้วยไม้ เพื่อใช้ประดับตกแต่งในการจัดงานนิทรรศการและงานเทศกาลสำคัญของไทยในต่างประเทศซึ่งสร้างความประทับใจและการตอบรับที่ดีจากผู้คนทั่วโลก

### • โครงการการบินไทยปลูกชีวิตให้แผ่นดิน

บริษัทฯ ดำเนินการ ปลูกป่าน้ำกร่อยในพื้นที่โครงการ ลูกพระดาบส ตำบลบางปลา อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ เพื่อเฉลิมพระเกียรติ 87 พรรษา พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว โดยมีพนักงานร่วมกิจกรรม 100 คน ปลูกต้นไม้จำนวน 1,000 ต้น ในเนื้อที่ 1 ไร่ ด้วยแนวคิดปลูกป่า 3 อย่างได้ประโยชน์ 4 อย่าง ตามแนวพระราชดำริ เพื่อเพิ่มพื้นที่ป่าน้ำกร่อยซึ่งจะช่วยป้องกันแหล่งน้ำจืดจากน้ำเค็มในทะเล เป็นการสร้างสมดุลของทรัพยากรธรรมชาติ ในพื้นที่ซึ่งเป็นที่ดินพระราชทาน เพื่อดำเนินโครงการตามแนวพระราชดำริ ให้เป็นสถานที่ฝึกอบรม ฝึกปฏิบัติงาน และศึกษาดูงานด้านการเกษตร สมุนไพรและอื่นๆ ในลักษณะพึ่งพาตนเอง ให้แก่นักเรียน นิสิต นักศึกษา รวมถึงประชาชนทั่วไป





## การประกาศยกเลิกการขนส่งหูลามในทุกเที่ยวบิน

บริษัทฯ ประกาศยกเลิกการขนส่งหูลามในทุกเที่ยวบิน เพื่อร่วมอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมทางทะเล ซึ่งสอดคล้องต่อการแสดงบทบาทการเป็นสายการบินที่ช่วยดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน โดยมีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 15 กรกฎาคม 2557

## การกำจัดขยะต่างๆ

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการเพิ่มประสิทธิภาพการคัดแยกขยะรีไซเคิลเพื่อนำกลับมาใช้ประโยชน์ใหม่ ด้วยการปรับปรุงระบบการจัดการขยะและขยะอันตรายให้มีประสิทธิภาพ เน้นให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแยกทิ้งขยะตามภาชนะที่ใช้บรรจุ ทั้งขยะทั่วไป ขยะรีไซเคิล ขยะอันตราย และขยะติดเชื้อ โดยมีการกำกับควบคุมดูแลการจัดเก็บและการคัดแยกขยะ ก่อนที่พนักงานทำความสะอาดจะตรวจเช็คให้เกิดความถูกต้อง พร้อมบันทึกรายงานการตรวจการทิ้งขยะผิดถัง ตามระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001

### การบริหารจัดการขยะภายในบริษัทฯ แบ่งตามประเภท



#### ขยะทั่วไป

มีการคัดแยกขยะ ส่วนที่จำหน่ายได้



#### ขยะติดเชื้อ

#### จากสถานพยาบาล

นำส่งให้  
สำนักงานเขต  
พื้นที่รับผิดชอบใกล้เคียง  
ดำเนินการต่อไป



#### ขยะทั่วไป

#### ที่จำหน่ายไม่ได้

นำส่งให้  
สำนักงานเขต  
พื้นที่รับผิดชอบใกล้เคียง  
ดำเนินการต่อไป



#### ขยะอันตราย

มีการว่าจ้างบริษัท  
ภายนอกที่ได้รับ  
ใบอนุญาตจาก  
กรมโรงงานอุตสาหกรรม  
เพื่อนำไปทำการกำจัด  
ตามที่กฎหมายกำหนด  
ต่อไป

ซึ่งจากการเก็บรวบรวมข้อมูลเรื่องการจัดการขยะ เฉพาะพื้นที่สำนักงานใหญ่ ภายในปี 2557 มีการคัดแยกขยะรีไซเคิลได้เป็นปริมาณ ร้อยละ 23.69 ของปริมาณขยะที่จัดเก็บทั้งหมด นอกจากนี้ ยังดำเนินการรวบรวมกระดาษและวัสดุที่ไม่ใช้แล้วนำมาจำหน่ายได้เป็นจำนวนเงิน 560,402.22 บาท





# รางวัล แห่งความสำเร็จ





## รางวัล

## แห่งความสำเร็จ



### รางวัลด้านการบริการ

- รางวัล “สายการบินยอดเยี่ยม 3 ประเภทจาก สกายแทร็กซ์” โดยเป็นอันดับที่ 1 ประเภทพนักงานสายการบิน ให้บริการยอดเยี่ยมแห่งเอเชีย และประเภทการให้บริการอาหารบนเครื่องบินชั้นประหยัดยอดเยี่ยม รวมทั้งสายการบินยอดเยี่ยม อันดับ 3 ประเภทการให้บริการภาคพื้น ในงาน World Airline Awards ประจำปี 2557
- รางวัล “สายการบินยอดเยี่ยม 3 ประเภท จาก Smart Travel Asia 2014” ได้แก่ รางวัลสายการบินยอดเยี่ยม อันดับ 5 ของโลก รางวัลการให้บริการชั้นธุรกิจยอดเยี่ยม อันดับ 4 ของโลก และรางวัลการให้บริการบนเครื่องบินยอดเยี่ยม อันดับ 3 ของโลก เป็นรางวัลที่ได้จากการ รวบรวมผลโหวตโดยผู้อ่านนิตยสาร ในแต่ละปี (The Best in Travel Poll)
- รางวัล “Today’s Traveller Awards 2014” ในฐานะที่เป็นสายการบินที่มีการให้บริการบนเครื่องบินยอดเยี่ยม ซึ่งเป็นรางวัลที่คัดเลือกจากผลงานอันโดดเด่น
- รางวัล “Best Check-in Service Award - Waiting Time in Check-in Queue - Airlines” ในฐานะสายการบินที่พนักงานต้อนรับภาคพื้นให้บริการเช็คอิน (ตรวจบัตรโดยสาร) รวดเร็วที่สุดที่ปฏิบัติงานที่ในท่าอากาศยานนานาชาติฮ่องกง
- รางวัล “GOLD PRIZE Best Long Haul / Middle Haul Caterer Award of 2013” จากสายการบินฮอล เนิปปอน แอร์เวย์ ในฐานะที่รักษาคุณภาพและมาตรฐานของอาหาร กระบวนการผลิตและการส่งมอบอาหารขึ้นเครื่องให้แก่ เอเอ็นเอในฐานะสายการบินลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด
- รางวัล “Jetstar International’s Most Improved Caterer of the Year Award 2013” จากสายการบินเจ็ทสตาร์ ในฐานะที่ครัวการบินไทย สามารถพัฒนาการผลิตอาหารขึ้นเครื่องสายการบินเจ็ทสตาร์ได้ดีที่สุด
- รางวัล “Excellent Catering Service Award “Gold” 2013” จากสายการบินอีวีเอแอร์เวย์ส ในฐานะที่ครัวการบินไทย ดำเนินการผลิตอาหารขึ้นเครื่องสายการบินอีวีเอแอร์เวย์ส ได้อย่างยอดเยี่ยม

### รางวัลด้านการดำเนินงาน

- รางวัล “ยอดเยี่ยมจาก TTG Travel Awards 2014 อันดับ 2” ในฐานะสายการบินยอดเยี่ยมแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (Best South-East Asian Airline) และรางวัลชั้นธุรกิจยอดเยี่ยม (Best Airline - Business Class)
- รางวัล “Travel and Leisure India’s Best Awards 2013” ซึ่งบริษัทฯ ได้รับจากการจัดอันดับโดยนิตยสาร แทรเวล แอนด์ เลเซอร์ อินเดียและเอเชียใต้ โดยได้รับรางวัลชนะเลิศสายการบินยอดเยี่ยมติดต่อกันเป็นปีที่ 2





- รางวัล “ICT Best Practice Awards 2014” ในฐานะที่เป็นธุรกิจการบินเต็มรูปแบบ ที่บินไปทุกภูมิภาคของโลก มีระบบเชื่อมโยงไปยังแต่ละสาขาในต่างประเทศ และมีระบบการสื่อสารและดูแลลูกค้าที่มีจำนวนมากได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- รางวัล “โล่ประกาศเกียรติคุณหน่วยงานที่ปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานตัวชี้วัดความโปร่งใส” ในฐานะหน่วยงานที่เข้าร่วมโครงการนำร่องที่ปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานตัวชี้วัดความโปร่งใสที่มีคะแนนระดับดีเด่น ประจำปีงบประมาณ 2556 - 2557
- รางวัล “เว็บไซต์สายการบินยอดเยี่ยมในกลุ่มเอเชียแปซิฟิก” ในฐานะการพัฒนาเว็บไซต์ที่มีความก้าวหน้า เน้นความพร้อมด้านเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินธุรกิจ ให้ทันสมัยได้รับการบริการที่สะดวกและรวดเร็วเพื่อให้ลูกค้าเข้าถึงข้อมูลง่าย
- รางวัล “สุริยศศิธร” ครั้งที่ 34 ซึ่งบริษัทฯ ได้รับรางวัลรองชนะเลิศปฏิทินดีเด่น ในฐานะที่มีการผลิตปฏิทินที่แสดงถึงภาพลักษณ์ขององค์กรด้วยความคิดสร้างสรรค์และทันสมัย

## รางวัลด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

- รางวัล “Best Green Airline 2014” จากงาน Annual Asian Freight & Supply Chain Awards ครั้งที่ 28 จากการชนะผลการโหวตของผู้ใช้บริการผู้ประกอบการ และผู้อ่านสื่อในเครือ Cargo News Asia ทั้งในทวีปเอเชียและทั่วโลก
- รางวัล “สถานประกอบกิจการดีเด่น 2557” ด้านความปลอดภัยอาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ประจำปี 2557 จากกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน และได้รับรางวัลทั้งสิ้น 3 รางวัล ได้แก่ รางวัลสถานประกอบกิจการดีเด่นระดับประเทศ ระดับจังหวัด และประกาศนียบัตรชมเชย
- รางวัล “สถานที่ดีเยี่ยมที่เอื้อต่อคนพิการ ปี 2557” ในระดับดีมาก และได้รับโล่รางวัล ป้ายประกาศเกียรติคุณ พร้อมทั้งรางวัล 50,000 บาท ในฐานะที่บริษัทฯ จัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- รางวัล “CSR Recognition ประจำปี 2557” ประเภททั่วไป ซึ่งมอบให้แก่ บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ฯ ที่ตระหนักถึงความสำคัญและมีความมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจควบคู่ไปกับการรับผิดชอบต่อสังคม
- รางวัล “รายงานความยั่งยืนดีเด่น ประจำปี 2557” จากสมาคม บริษัทจดทะเบียนไทย (CSR Club) ซึ่งรางวัลนี้มอบให้แก่บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ฯ ที่มุ่งมั่นและพัฒนาการจัดทำรายงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างยั่งยืน



# ดัชนีข้อมูล

## ตามกรอบการรายงาน GRI

### การเปิดเผยข้อมูลปกติแบบทั่วไป

ข้อมูลองค์กร		SD หน้า	หมายเหตุ
<b>กลยุทธ์และการวิเคราะห์</b>			
G4-1	ถ้อยแถลงจากผู้มีอำนาจตัดสินใจสูงสุดขององค์กร (อาทิ ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร, ประธานกรรมการ หรือตำแหน่งที่เทียบเท่า) ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความยั่งยืน และกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้อง	5	
<b>ข้อมูลทั่วไปขององค์กร</b>			
G4-3	ชื่อองค์กร	8	
G4-4	ตราสินค้า ผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการหลัก	8-10	
G4-5	ที่ตั้งสำนักงานใหญ่	10	
G4-6	จำนวนและชื่อประเทศที่เป็นฐานการดำเนินงานหลักขององค์กร หรือมีความเกี่ยวข้องเฉพาะกับประเด็นความยั่งยืนที่ครอบคลุมในรายงาน	8	
G4-7	ลักษณะความเป็นเจ้าของและสถานภาพทางกฎหมาย	10	
G4-8	ตลาดที่ให้บริการ (จำแนกตามภูมิศาสตร์ หมวดธุรกิจที่ให้บริการ และประเภทของลูกค้า/ผู้ได้รับประโยชน์)	8,10	
G4-9	ขนาดองค์กร (จำนวนพนักงาน, จำนวนหน่วยปฏิบัติการ, ยอดขายสุทธิ, รายได้สุทธิ, ทุนจดทะเบียน, จำนวนผลิตภัณฑ์และบริการ) ที่จัดทำรายงาน	9,10,33	
G4-10	ยอดแรงงานรวม แยกตามชนิดการจ้าง สัญญาจ้าง และภูมิภาค (จำแนกตามเพศ)	30	
G4-11	อัตราร้อยละของพนักงานที่ได้รับความคุ้มครองผลประโยชน์ เกี่ยวกับสภาพการจ้าง	10	
G4-12	อธิบายห่วงโซ่อุปทานขององค์กร	10	
G4-13	การเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญในเรื่องขนาด โครงสร้าง หรือความเป็นเจ้าของในช่วงเวลาของการรายงาน	-	ไม่มีการเปลี่ยนแปลงนัยสำคัญ
G4-14	การอธิบายถึงการนำหลักการหรือแนวทางการระแวดระวัง ด้านสิ่งแวดล้อม (ตามปฏิญญาหรือ มาตรา 15) มาใช้อ้างอิงในองค์กร	68	
G4-15	กฎบัตร หลักการ หรือความริเริ่มอื่นๆ ที่จัดทำขึ้นจากภายนอก ในด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม ซึ่งองค์กรเข้าเป็นสมาชิก หรือให้การรับรอง	14-15,18-19	
G4-16	การเป็นสมาชิกภาพในสมาคม (เช่น สมาคมการค้า หรือสภาอุตสาหกรรม) และ/หรือหน่วยงานที่ให้การสนับสนุน ทั้งในระดับประเทศและระหว่างประเทศ โดยที่องค์กร มีตำแหน่งในคณะกรรมการบริหาร มีบทบาทในโครงการ หรือคณะกรรมการ ให้ความช่วยเหลือด้านเงินทุนนอกเหนือจาก ค่าบำรุงสมาชิกภาพ หรือเข้าเป็นสมาชิกเพื่อหวังผลเชิงกลยุทธ์	8	





ข้อมูลองค์กร		SD หน้า	หมายเหตุ
<b>ประเด็นสาระสำคัญและขอบเขตดำเนินงาน</b>			
G4-17	โครงสร้างการดำเนินงานขององค์กร หมายรวมถึงฝ่ายงานหลัก บริษัทที่ดำเนินการ บริษัทย่อยหรือสาขาและกิจการร่วมค้า	26	
G4-18	กรรมวิธีกำหนดเนื้อหารายงาน	26	
G4-19	ลำดับของวัสดุที่ระบุไว้ในขั้นตอนสำหรับกำหนดเนื้อหารายงาน	26	
G4-20	กรอบของรายงาน (อาทิ ประเทศ ฝ่ายงาน สาขา สถานประกอบการเข้า กิจการร่วมค้า ผู้ส่งมอบ) ทุกระดับวิธีการกำหนดกรอบของ GRI เพิ่มเติม	26	
G4-21	การระบุถึงข้อจำกัดของกรอบหรือขอบเขตรายงาน หลักการที่ใช้ในการรายงานสำหรับกิจการร่วมค้า สาขา สถานประกอบการเข้า หน่วยงานภายนอกที่ทำงานให้ และหน่วยงานอื่นของกิจการที่มีผลกระทบ อย่างมีนัยสำคัญต่อความสามารถ ในการเปรียบเทียบระหว่างช่วงเวลา และ/หรือ ระหว่างองค์กร	26	
G4-22	คำอธิบายถึงเหตุผลของการปรับเปลี่ยนข้อมูลจากที่ได้ชี้แจงไว้ใน รายงานฉบับก่อนหน้า (อาทิ การควบคุมและเข้าซื้อกิจการ การเปลี่ยนกรอบการรายงาน ลักษณะธุรกิจ วิธีการวัดผล)	-	ไม่มีการปรับเปลี่ยน จากรายงาน ฉบับก่อนหน้า
G4-23	การเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญในกรอบและขอบเขตการรายงาน หรือวิธีการวัดผลที่ต่างจากรายงานฉบับที่แล้ว	-	ไม่มีการปรับเปลี่ยน เรื่องของกรอบ และขอบเขต การรายงาน
<b>การสานสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย</b>			
G4-24	กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่องค์กรมีข้อมูลร่วมกัน	22-23	
G4-25	หลักเกณฑ์ในการระบุและคัดเลือกกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่จะพัฒนา ข้อมูลร่วมกันกับองค์กร	22	
G4-26	แนวทางการพัฒนาข้อมูลร่วมกันกับผู้มีส่วนได้เสีย รวมทั้งความถี่ในการเข้าร่วม ตามลักษณะและกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	22-23	
G4-27	เรื่องและข้อกังวลหลักที่ถูกหยิบยกขึ้นในระหว่างการพัฒนาข้อมูลร่วมกัน ร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย รวมทั้งแนวทางที่องค์กรตอบสนอง ตลอดจนการรายงานการดำเนินงานต่อเรื่องและข้อกังวลหลักเหล่านั้น	22-23	
<b>ข้อมูลทั่วไปของรายงาน</b>			
G4-28	ช่วงเวลาของการรายงาน	26	
G4-29	วันที่ของรายงานฉบับที่แล้ว	26	
G4-30	รอบของการรายงาน	26	
G4-31	ช่องทางติดต่อในกรณีที่มีคำถามเกี่ยวกับรายงานหรือเนื้อหาของรายงาน	10	
G4-32	ตารางระบุหน้าของเนื้อหาในรายงานที่มีการเปิดเผยตามมาตรฐาน	26	
G4-33	นโยบายและข้อปฏิบัติด้านการรับประกันแบบรายงานจากหน่วยงานภายนอก ในกรณีที่มิได้ระบุในรายงานการรับประกันที่แนบมาพร้อมกับ รายงานความยั่งยืน ให้อธิบายกรอบและหลักการที่ใช้ของผู้รับประกัน ภายนอกนั้นๆ รวมทั้งความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรที่จัดทำรายงาน กับผู้รับประกันภายนอกดังกล่าว	-	ไม่มีการรับรอง จากภายนอก
<b>ธรรมาภิบาล</b>			
G4-34	โครงสร้างการกำกับดูแลขององค์กรรวมทั้งคณะกรรมการภายใต้ การกำกับดูแลสูงสุด	16-17	
<b>จริยธรรมและความถูกต้องชอบธรรม</b>			
G4-56	อธิบายมูลค่าขององค์กร หลักการ มาตรฐาน และบรรทัดฐาน เช่น จรรยาบรรณ และจริยธรรม	12	



## การเปิดเผยข้อมูลปกติแบบเฉพาะ

ตัวชี้วัด		SD หน้า	หมายเหตุ
<b>เศรษฐกิจ</b>			
DMA	ผลเชิงเศรษฐกิจ	32-34	
G4-EC1	มูลค่าทางเศรษฐกิจทางตรงที่องค์กรสร้างขึ้น และกระจาย	33	
DMA	ผลกระทบทางอ้อมเชิงเศรษฐกิจ	33-34	
G4-EC7	การพัฒนาและผลกระทบจากการลงทุนในโครงสร้างพื้นฐาน และการบริการสนับสนุน	44-47,50	
G4-EC8	ความเข้าใจและการให้รายละเอียดของผลกระทบทางอ้อมเชิงเศรษฐกิจที่สำคัญ รวมถึงขอบเขตของผลกระทบดังกล่าว	46,48	
<b>สิ่งแวดล้อม</b>			
DMA	พลังงาน	72,76-77	
G4-EN3	ปริมาณการใช้พลังงานภายในองค์กร	74,77	
G4-EN5	ความเข้มข้นการใช้พลังงาน	74	
G4-EN6	การลดการบริโภคพลังงาน	76-77	
G4-EN7	ความสำเร็จในการจัดหาผลิตภัณฑ์และบริการที่มีประสิทธิภาพ การใช้พลังงานหรือใช้พลังงานลดลง	72-75	
DMA	น้ำ	78	
G4-EN8	ยอดการใช้น้ำรวมจากแหล่งต่างๆ (น้ำประปา น้ำบาดาล ฯลฯ)	78	
DMA	น้ำทิ้ง และของเสีย	79,82	
G4-EN22	ปริมาณน้ำทิ้งจำแนกคุณภาพ และปลายทาง	79,80	
G4-EN23	ปริมาณของเสียจำแนกประเภท และวิธีกำจัด	82	
DMA	มลอากาศ	68-69	
G4-EN18	ความเข้มข้นในการปล่อยก๊าซเรือนกระจก	70	
G4-EN19	การลดปริมาณก๊าซเรือนกระจก	69	
DMA	ผลิตภัณฑ์และบริการ	68,71	
G4-EN27	ขอบเขตในการบรรเทาผลกระทบทางสิ่งแวดล้อมอันเกิดจากผลิตภัณฑ์และบริการ	71,72-76,81-82	
DMA	กฎหมาย (สิ่งแวดล้อม)	36-38	
G4-EN29	มูลค่าของโทษปรับที่มีนัยสำคัญ และจำนวนครั้งของการถูกบังคับโทษที่ไม่เป็นตัวเงินจากการละเมิดกฎหมายและข้อบังคับด้านสิ่งแวดล้อม	38	
<b>สังคม</b>			
DMA	ชุมชนท้องถิ่น	38	
G4-SO1	ร้อยละของการดำเนินงานที่ดำเนินถึงชุมชนท้องถิ่นด้วยการปฏิบัติตามข้อผูกพันร่วม การประเมินผลกระทบ และแผนงานการพัฒนา	38	
DMA	การด้านทุจริต	42	
DMA	การปฏิบัติตามกฎหมาย (สังคม)	36-38	
G4-SO8	มูลค่าของโทษปรับที่มีนัยสำคัญ และจำนวนครั้งของการถูกบังคับโทษที่ไม่เป็นตัวเงินจากการละเมิดกฎหมายและข้อบังคับ	38-42	



ข้อมูลองค์กร		SD หน้า	หมายเหตุ
DMA	การจ้างงาน	10,51	
G4-LA1	จำนวนและอัตราส่วนของพนักงานเข้าใหม่และพนักงานที่พ้นสภาพ แยกตามช่วงอายุ เพศ และภูมิภาค	52-54	
G4-LA3	อัตราการกลับเข้าทำงานและอัตราการคงอยู่ของบุคลากร หลังการใช้สิทธิลาภักเพื่อเลี้ยงดูบุตร (จำแนกตามเพศ)	54	
DMA	แรงงาน/ฝ่ายบริหารสัมพันธ์	56	
G4-LA4	ระยะเวลาขั้นต่ำในการบอกกล่าวกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงการดำเนินงาน อย่างมีนัยสำคัญ รวมถึงการได้รับคำปรึกษาและต่อรองในคำสั่งต่างๆ	56	
DMA	อาชีวอนามัยและความปลอดภัย	60	
G4-LA5	ร้อยละของพนักงานที่อยู่ในคณะกรรมการสุขภาพและความปลอดภัย	60	
G4-LA7	อัตราความเสี่ยงหรืออัตราการเกิดขึ้นของโรคที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของพนักงาน	62	
DMA	การฝึกอบรมและให้ความรู้	56	
G4-LA9	จำนวนชั่วโมงเฉลี่ยของการฝึกอบรมต่อคนต่อปี (จำแนกตามเพศ ประเภทพนักงาน)	57	
DMA	ความหลากหลายและโอกาสแห่งความเท่าเทียม	55	
G4-LA12	องค์ประกอบของฝ่ายบริหารและสัดส่วนพนักงาน จำแนกตามประเภทพนักงาน โดยแยกตามเพศ ช่วงอายุ กลุ่มคนส่วนน้อย และเกณฑ์ความหลากหลายอื่นๆ	55	
DMA	สุขภาพและความปลอดภัยของลูกค้า	58	
G4-PR1	ระยะวงจรชีวิตของผลิตภัณฑ์และบริการที่ได้รับการประเมินผลกระทบ ด้านสุขภาพและความปลอดภัยเพื่อการปรับปรุง รวมถึงร้อยละ ของประเภทผลิตภัณฑ์และบริการสำคัญที่ต้องดำเนินการตามขั้นตอนดังกล่าว	58-59	
DMA	การแสดงผลและผลิตภัณฑ์บริการ	64	
G4-PR5	แนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของลูกค้ารวมถึงผลการสำรวจ ระดับความพอใจของลูกค้า	64-66	
DMA	การสื่อสารการตลาด	66	
G4-PR7	จำนวนทั้งหมดของกรณีไม่ปฏิบัติตามระเบียบและบรรทัดฐาน โดยความสมัครใจเกี่ยวกับการสื่อสารทางการตลาด รวมถึง การโฆษณา การส่งเสริมการขายและการเป็นผู้สนับสนุนโดยแบ่งตามประเภทของผลลัพธ์ที่ตามมา	66	
DMA	ความเป็นส่วนตัวของลูกค้า	67	
G4-PR8	จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมดที่ว่าด้วยการละเมิดความเป็นส่วนตัวของลูกค้า และการทำข้อมูลลูกค้าสูญหาย	67	
DMA	การปฏิบัติตามกฎหมาย (ความรับผิดชอบในตัวผลิตภัณฑ์)	36-38	









**บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)**

89 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900

โทรศัพท์ 66 (0) 2545-1000, 66 (0) 2695-1000

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