

รายงาน
การพัฒนาอย่างยั่งยืน
ประจำปี 2558

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)



สารบัญ



03

สารจาก
ประธานกรรมการ
บริษัทฯ

04

สารจาก
ประธานกรรมการ
ธรรมาภิบาลและ
ส่งเสริมกิจการ
เพื่อสังคม

05

สารจากกรรมการ
ผู้อำนวยการใหญ่

06

การดำเนินงาน
ที่เป็นเลิศ

11

รู้จักการบินไทย



20

การปฏิบัติตาม
หลักการกำกับดูแล
กิจการที่ดี

30

การมีส่วนร่วม
ต่อผู้มีส่วนได้เสีย

33

เกี่ยวกับ
รายงานฉบับนี้

39

การดำเนินงาน
มิติดเศรษฐกิจ

44

การดำเนินงาน
มิติสังคม

75

การดำเนินงาน
มิติสิ่งแวดล้อม



87

ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI





อรพงษ์

นายอรพงษ์ กุชอุ่ม
ประธานกรรมการบริษัทฯ

สารจากประธานกรรมการบริษัทฯ

นับเป็นอีกปีที่ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ต้องเผชิญกับอุปสรรคต่างๆ มากมายในการขับเคลื่อนแผนปฏิรูปของบริษัทฯ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้พร้อมรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญต่อบริษัทฯ ทั้งในมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม หรือแม้กระทั่งบริบทในระดับประเทศ ภูมิภาค และสากล จนส่งผลต่อการขับเคลื่อนแผนปฏิรูปฯ ยังคงไม่บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ ตามที่ได้กำหนดไว้ในแผนการทำงาน

ในฐานะประธานกรรมการบริษัทฯ กระผมมีความตระหนักถึงการเติบโตของบริษัทฯ ภายใต้การบริหารจัดการที่ดีในด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (Environmental, Social and Governance : ESG) ซึ่งบริษัทฯ ได้ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่อง จนทำให้ในปีที่ผ่านมาบริษัทฯ ได้รับมอบประกาศนียบัตร “Certificate of ESG100 Company” จากสถาบันไทยพัฒนา ซึ่งเป็นสิ่งสะท้อนให้เห็นถึงความมุ่งมั่นและความพยายามของบริษัทฯ ในการดำเนินธุรกิจควบคู่ไปกับการรับผิดชอบต่อสังคมอย่างต่อเนื่อง

อย่างไรก็ตาม การที่บริษัทฯ จะสามารถเติบโตและพัฒนาไปสู่เวทีความยั่งยืนภายใต้ข้อจำกัดในด้านต่างๆ นั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากพนักงานและผู้บริหารทุกภาคส่วน ในการขับเคลื่อนแผนปฏิรูปฯ ที่ได้วางไว้ให้เป็นไปอย่างรับผิดชอบต่อส่วนกันอันนำไปสู่การยอมรับจากผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญ จนทำให้บริษัทฯ สามารถก้าวผ่านวิกฤติการณ์ต่างๆ และดำรงอยู่ในฐานะสายการบินแห่งชาติที่สง่างาม

สุดท้ายนี้ผมมีความยินดีอย่างยิ่งที่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มของบริษัทฯ ที่ให้การสนับสนุนในทุกการดำเนินงานของบริษัทฯ อย่างต่อเนื่อง และผมเชื่อมั่นว่าความร่วมมือจากทุกฝ่ายผนวกกับความตั้งใจของพนักงานทุกๆ คนจะส่งผลให้บริษัทฯ สามารถเติบโตได้อย่างยั่งยืน และกลับมาเป็นความภูมิใจของคนไทยอีกครั้ง



พ.อ.อ. *Oka*

พลอากาศเอกตรีศ สบแจ้ง
ประธานกรรมการธรรมาภิบาลและ
ส่งเสริมกิจการเพื่อสังคม

สารจากประธานกรรมการธรรมาภิบาล และส่งเสริมกิจการเพื่อสังคม

กว่า 55 ปี ที่ผ่านมา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีความมุ่งมั่นด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในการที่จะช่วยเหลือเกื้อกูลสังคมในทุกๆ ด้าน เพื่อตอบแทนสังคมและชุมชนที่บริษัทฯ เข้าไปมีบทบาทในการดำเนินธุรกิจมาอย่างต่อเนื่อง ผ่านรูปแบบการดำเนินกิจกรรมด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของบริษัทฯ มุ่งเน้นกระบวนการมีส่วนร่วมของพนักงานในบริษัทฯ ผ่านรูปแบบของ CSR ในกระบวนการ (In process) และ CSR นอกเหนือกระบวนการ (After process) ควบคู่กันไป เพื่อปลูกจิตสำนึกการรับผิดชอบต่อสังคมให้กับพนักงานอย่างต่อเนื่อง

ในปี 2558 บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้ดำเนินงานด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมผ่านการมีส่วนร่วมของพนักงานในทุกๆ ระดับผ่านการปรับปรุงแก้ไขกระบวนการทำงานให้เป็นที่พอใจรับผิดชอบต่อสังคมตลอดคู่คี่องกับแผนปฏิรูปบริษัทฯ อาทิ การปรับปรุงเส้นทางการบินและฝูงบิน การบริหารจัดการเรื่องความปลอดภัย และการสนับสนุนการพัฒนานวัตกรรม โดยมุ่งหวังในการใช้เทคโนโลยีเพื่อพัฒนาการให้บริการ เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ลดค่าใช้จ่ายและเสริมสร้างรายได้ เป็นต้น

อีกทั้งเพื่อให้สอดคล้องกับพันธกิจหลักของบริษัทฯ ในการดำเนินการช่วยเหลือ ส่งเสริม และแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ในฐานะเป็นสายการบินแห่งชาติ ผ่านกิจกรรมที่สำคัญ อาทิ โครงการ “การบินไทยปลูกชีวิตให้แผ่นดิน” โครงการ “บริจาคโลหิตถวายเป็นพระราชกุศล 60 พรรษา สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี” โครงการ “THAI’s Goodwill Flight” เป็นต้น

ผมในฐานะตัวแทนคณะกรรมการธรรมาภิบาลและส่งเสริมกิจการเพื่อสังคมของบริษัทฯ มีความยินดีอย่างยิ่งที่บริษัทฯ ได้จัดทำรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนฉบับนี้ เพื่อเป็นแนวทางการสื่อสาร ถ่ายทอดเรื่องราวและผลการดำเนินงานด้าน CSR ของบริษัทฯ ที่สอดคล้องต่อการขับเคลื่อนแผนปฏิรูปองค์กร ตลอดจนการมีจิตอาสาช่วยเหลือพัฒนาสังคม กระผมขอขอบคุณพนักงานทุกๆ ส่วนงาน ในการทุ่มเท พินิจอุทิศ และสนับสนุนบริษัทฯ ด้วยดีเสมอมา



นายจรัมพร โชติกเสถียร
กรรมการผู้อำนวยการใหญ่

สารจากกรรมการผู้อำนวยการใหญ่

ในปี 2558 ถือเป็นก้าวแรกของการขับเคลื่อนแผนปฏิรูปของบริษัท ซึ่งต้องเผชิญกับความท้าทายที่หลากหลาย ทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก ไม่ว่าจะเป็นสภาวะการถดถอยของเศรษฐกิจโลก เสถียรภาพทางการเมืองทั้งภายในและต่างประเทศ การแข่งขันที่รุนแรงของอุตสาหกรรมธุรกิจสายการบิน รวมถึงปัญหาการก่อการร้ายสากลที่ทวีความรุนแรงยิ่งขึ้น ส่งผลทำให้การดำเนินงานของบริษัทฯ ในด้านการพาณิชย์ ยังไม่เป็นไปตามที่คาดการณ์ไว้

ที่ผ่านมาได้มีการขับเคลื่อนแผนปฏิรูปฯ ทั้งทั้งองค์กรอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน พร้อมกับการสร้างเสถียรภาพทางการเงินอย่างยั่งยืน โดยเฉพาะในปี 2558 บริษัทฯ ได้ริเริ่มปรับปรุงโครงสร้างต้นทุนอย่างมีประสิทธิภาพผ่านการดำเนินงานที่สำคัญต่างๆ อาทิ การลดเส้นทางการบินที่ขาดทุนสูง การคัดเลือกตลาดใหม่ การปรับปรุงฝูงบิน ตลอดจนการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารจัดการภายใน เป็นต้น

นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้ดำเนินการความรับผิดชอบต่อสังคมในกระบวนการ (CSR-in-process) สอดคล้องตามแผนปฏิรูปที่สำคัญ อาทิ โครงการ Route Optimization ในการลดค่าใช้จ่ายของเที่ยวบิน การปรับเปลี่ยนเครื่องบินและการปลดระวางเครื่องบิน โครงการบริหารการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงอากาศยาน โครงการมาตรฐานความปลอดภัยเหนือระดับ (Safety Beyond Compliance) โดยยึดมาตรฐานของ EASA (European Aviation Safety Agency) เป็นแนวทาง มาตรการป้องกันไวรัสเมอร์ส และการแสดงเจตนารมณ์ในโครงการการดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรกับเด็ก ตามหลักการ CRBP (Children's Rights and Business Principles) ขององค์การทุนเพื่อเด็กแห่งสหประชาชาติ (UNICEF) เป็นต้น

เพื่อให้แผนปฏิรูปฯ บรรลุผลเป็นไปตามเป้าหมาย บริษัทฯ ยังคงต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจกันของทุกส่วนงานภายในองค์กรอย่างต่อเนื่อง ในการแก้ไขปัญหาและขับเคลื่อนแผนปฏิรูปฯ เพื่อให้บริษัทฯ สามารถฝ่าวิกฤตต่างๆ และกลับมาเป็นสายการบินแห่งชาติที่สง่างาม ภายใต้การยอมรับของผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วนอย่างยั่งยืนและมั่นคง

กระผมในฐานะตัวแทนคณะผู้บริหารของบริษัทฯ ขอขอบคุณทุกความร่วมมือร่วมใจจากทุกภาคส่วนทั้งภายในและภายนอกที่มีส่วนร่วมและมุ่งมั่นอย่างเข้มแข็ง เพื่อให้การดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ เติบโตขึ้นควบคู่กับเศรษฐกิจของประเทศได้อย่างมั่นคง และสร้างความสุขคืนสู่สังคมอย่างยั่งยืน

การดำเนินงานที่เป็นเลิศ

01 ด้านเศรษฐกิจ



โครงการ ROUTE OPTIMIZATION

ตั้งแต่ เม.ย. 2557 - ธ.ค. 2558
สามารถลดค่าใช้จ่ายได้ประมาณ

190.60 ล้านบาท



มูลค่าเศรษฐกิจทางตรงประมาณ

185,644 ล้านบาท



ได้รับการจัดอันดับอยู่ใน **100** อันดับหลักทรัพย์
ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่มีความโดดเด่นด้านสิ่งแวดล้อม
สังคม และธรรมาภิบาล (Environmental, Social and Governance: ESG)

02 ด้านทรัพยากรบุคคล

- จำนวนชั่วโมงฝึกอบรมเฉลี่ยต่อคนต่อปี 24 ชั่วโมง
- ร้อยละของพนักงานที่เป็นสมาชิกสหภาพแรงงาน 75 %
- จำนวนพนักงานทั้งหมด 22,864 คน
- โครงการร่วมใจจากองค์กรมีพนักงานผ่านการอนุมัติ
จำนวนทั้งสิ้น 1,401 คน



03 ด้านความปลอดภัย

- ผ่านการตรวจประเมินด้านความปลอดภัยการบินจาก EASA (European Aviation Safety Agency) โดยได้รับใบอนุญาต TCO (Third Country Operator)
- เริ่มโครงการมาตรฐานความปลอดภัยเหนือระดับ (Safety Beyond Compliance) เพื่อยกระดับมาตรฐานความปลอดภัยด้านการบิน ตามมาตรฐาน EASA (European Aviation Safety Agency)

04 ด้านความรับผิดชอบต่อลูกค้า



ผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า
จาก TCSS
(THAI Customer Satisfaction Survey)
คิดเป็นร้อยละ **92.9**



ลดหย่อนค่าโดยสารเครื่องบิน
สำหรับผู้โดยสารพิการและผู้สูงอายุ
รวมถึงการบริการผู้โดยสารพิการ
และผู้สูงอายุ ให้สอดคล้อง
กับกฎข้อบังคับ US DOT
(United States Department of
Transportation)



05 ด้านสิ่งแวดล้อม

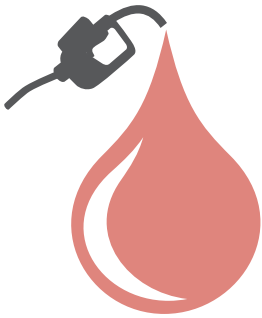
- ลดการใช้น้ำมันอากาศยานจากปี 2557 ร้อยละ 27.47
หรือคิดเป็น 814,887 ลิตร
- ลดการใช้ไฟฟ้าจากปี 2557 ร้อยละ 3.01
หรือคิดเป็น 1,107,901 หน่วย (กิโลวัตต์-ชั่วโมง)
- ลดปริมาณการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์
จากการบินร้อยละ 27.47

06 ด้านสังคม

- แสดงเจตนารมณ์ในโครงการ
“การดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรกับเด็ก”
ตามหลักการ CRBP (Children’s Rights
and Business Principles)
- บริการด้านการขนส่งและความช่วยเหลือ
ทั้งสิ่งของบรรเทาทุกข์ และบุคลากรทางการแพทย์
รวมถึงการส่งทีมกู้ภัยไปยังประเทศเนปาลในเหตุการณ์
แผ่นดินไหวที่ประเทศเนปาล
- อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้โดยสารที่ได้รับผลกระทบ
กรณีเหตุการณ์ระเบิดที่สี่แยกราชประสงค์ กรุงเทพมหานคร



การพัฒนานวัตกรรมและปรับปรุงการดำเนินงาน



ในปี 2557-2558
โครงการ Fuel Management
สามารถลดปริมาณ
การใช้น้ำมันเชื้อเพลิง
ได้ประมาณ

1,267.87

ล้านบาท



ตั้งแต่ พ.ย. 2557- ส.ค. 2558
โครงการ Route Optimization
สามารถลดค่าใช้จ่าย
ได้ประมาณ

190.60

ล้านบาท

ในปี 2558 การบินไทยดำเนินการตามแผนปฏิรูป โดยเริ่มจากกลยุทธ์หยุดการขาดทุนด้วยการลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็น เน้นการหารายได้ และปรับปรุงการดำเนินงานให้เป็นที่ไปตามเป้าหมายของแผนปฏิรูป โดยครอบคลุมงานทุกฝ่ายเพื่อให้พนักงานทุกคนร่วมมือกันดำเนินการให้การบินไทยบรรลุเป้าหมายของแผนปฏิรูป โดยการสนับสนุนการพัฒนานวัตกรรมเพื่อประโยชน์สูงสุดต่ออุตสาหกรรมการบิน การใช้เทคโนโลยีเพื่อพัฒนาการให้บริการในธุรกิจการบิน เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน รวมทั้งลดค่าใช้จ่ายและเสริมสร้างรายได้ ในปี 2558 มีโครงการพัฒนานวัตกรรม ดังนี้

1. ด้านปฏิบัติการการบิน

- **โครงการ Fuel Management** คือ โครงการการบริหารการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงอากาศยานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่องมาหลายปี โดยในปี 2557-2558 สามารถลดปริมาณการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงได้ประมาณ 1,267.87 ล้านบาท
- **โครงการ Route Optimization** คือ โครงการลดค่าใช้จ่ายของเที่ยวบินได้แก่ ค่าน้ำมันเชื้อเพลิง และค่า Overfly Permit โดยนำวิธีการ Route Optimization ของระบบ TAFS (Thai Automatic Flight Planning System) มาเป็นเครื่องมือในการวางแผนการบินของฝ่ายประสานการอำนวยความสะดวกการบิน ตั้งแต่เริ่มดำเนินโครงการเดือนเมษายน 2557 จนถึงเดือนธันวาคม 2558 สามารถลดค่าใช้จ่ายของเที่ยวบินได้ประมาณ 190.60 ล้านบาท
- **โครงการ New Potable Water Uplift** คือ โครงการลดปริมาณการบรรทุกน้ำไปกับเครื่องบิน โดยการคำนวณปริมาณการใช้น้ำจากจำนวนผู้โดยสารและระยะทางของเส้นทางบิน และคำนวณน้ำหนัก ขณะนำเครื่องขึ้นของเครื่องบินให้ถูกต้องตามปริมาณน้ำที่บรรทุก เพื่อให้การคำนวณปริมาณน้ำมันเชื้อเพลิงของแต่ละเที่ยวบินมีความถูกต้องแม่นยำ ซึ่งจะทำให้อัตราการใช้เชื้อเพลิงโดยรวมของการบินไทยมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น



2. ด้านการปรับปรุงกระบวนการทำงานของวิศวกร Flight Simulator

- โครงการ Flight Simulator Additional I/O เป็นการปรับปรุงเครื่องฝึกบินจำลองแบบ B737-400 โดยนำ Microcontroller ยุคใหม่มาใช้ในการควบคุม input/output ของเครื่องฝึกบินจำลอง นำอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ในห้องตลาดที่มีคุณภาพและราคาประหยัดมาปรับใช้งาน ก่อให้เกิดประโยชน์ในด้านต่างๆ อาทิ ลดค่าใช้จ่ายในการว่าจ้างบริษัทผู้ผลิตเครื่องฝึกบินจำลองที่ปรับปรุงระบบ ประมาณ 1,000,000 บาท ลดค่าใช้จ่ายในการจัดหาอะไหล่ระยะยาว ประมาณ 500,000 บาท นอกจากนี้ นวัตกรรมดังกล่าวยังสามารถนำมาใช้ปรับปรุงระบบเครื่องฝึกบินจำลองเครื่องอื่นๆ ในอนาคต คิดเป็นมูลค่าทั้งสิ้น 1,500,000 บาท
- การใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ ในการจัดตาราง Flight Simulator เพื่อให้ทราบการปรับเปลี่ยนตารางการใช้ Flight Simulator ได้อย่างแม่นยำและทันท่วงที ทำให้การบริหารการใช้ Flight Simulator เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
- การติดเครื่องมือวัดการใช้ไฟฟ้าของ Flight Simulator แต่ละเครื่อง เพื่อให้สามารถวิเคราะห์การใช้ไฟฟ้าของอุปกรณ์ เทียบกับการฝึกในแบบต่างๆ เพื่อเป็นข้อมูลในการควบคุมการใช้ไฟฟ้า รวมถึงสามารถวิเคราะห์ข้อบกพร่องหรือความเสื่อมสภาพของระบบใน Flight Simulator และแก้ไขได้ทันท่วงที สามารถยืดอายุการใช้งานของ Flight Simulator ได้

3. ด้านการปรับปรุงระบบข้อมูลสารสนเทศ

- โครงการพัฒนาโปรแกรมสำเร็จรูปทางธุรกิจ SAP-BU คือ การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ จากที่ใช้ในปัจจุบัน ไปใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางธุรกิจเอสเอพี (SAP) เพื่อรวบรวมฐานข้อมูลให้เป็นระบบเดียวกัน และเป็นการขยายขอบเขตงานในส่วนของการบริหารการผลิต และการขายของหน่วยธุรกิจ โดยใช้มาตรฐานของ SAP ซึ่งประกอบด้วย ระบบบริหารการผลิต (Production Planning) ระบบขายและจัดจำหน่าย (Sale & Distribution) ระบบบริหารซ่อมบำรุง (Plant Maintenance) ระบบบริหารคุณภาพ (Quality Management) ระบบบัญชีต้นทุน (Product Costing) ระบบบัญชีการเงิน (Financial Accounting & Controlling) ทั้งนี้ SAP-BU จะครอบคลุมในส่วนของหน่วยธุรกิจบริการการบิน ฝ่ายบริการอุปกรณ์ภาคพื้น ฝ่ายบริการลูกค้าภาคพื้น รวมทั้งฝ่ายครัวการบิน



4. ด้านการพัฒนาบุคลากร

- ให้คำแนะนำนักศึกษาฝึกงานในการเขียน Software และพัฒนา Hardware เพื่อสร้างเครื่องมือ หรืออุปกรณ์ทดแทนที่ใช้ในเครื่อง Flight Simulator เช่น การสร้างภาพสนามบิน ภาพทางวิ่งจำลองต่างๆ พัฒนาอุปกรณ์ทดแทนเครื่องพิมพ์รุ่นเก่า จอภาพรุ่นเก่า ระบบจ่ายไฟ ระบบควบคุม เป็นต้น ทำให้นักศึกษาได้มีประสบการณ์ ฝึกทักษะจากการใช้อุปกรณ์จริง และนำความรู้ไปพัฒนาต่อยอดเพื่อศึกษาต่อในระดับสูง
- การพัฒนาบทเรียนอิเล็กทรอนิกส์ B777 CBT (Computer Based Training) สำหรับอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์พกพาเคลื่อนที่ (B777 CBT Courseware for Tablet) ทั้งระบบปฏิบัติการ iOS และ Android รวมถึงรองรับระบบปฏิบัติการ Window Vista ขึ้นไปสำหรับคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (PC) การบินไทยได้รับประโยชน์ สามารถวางแผนปฏิบัติการการบินสำหรับเครื่องบินแบบ B777-300, B777-300ER, B777-200 และ B777-200ER ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงลดค่าใช้จ่ายในการซื้อบทเรียน B777 CBT Courseware ชุดใหม่ มูลค่าประมาณ 20 ล้านบาท

5. การสนับสนุนให้เกิดนวัตกรรมในสายปฏิบัติการ

ในปี 2558 การบินไทยได้จัดให้มีการประกวดแผนงาน/โครงการสนับสนุนแผนกลยุทธ์ โดยได้แผนงาน/โครงการจำนวน 9 โครงการ เป็นโครงการที่มุ่งเน้นแนวคิดทางนวัตกรรม และการปรับปรุงกระบวนการทำงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและลดค่าใช้จ่าย

นอกจากนี้ ในปี 2558 การบินไทยได้ร่วมงาน “ทำอากาศยานไทยกับนวัตกรรม” ที่จัดขึ้นโดย บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) โดยร่วมแสดงและสื่อสารผลงานนวัตกรรมที่โดดเด่นและสำคัญจากหน่วยงานต่างๆ ซึ่งเป็นผลงานที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติการการบิน สนับสนุนนโยบายการใช้ทรัพยากรอย่างยั่งยืน และลดค่าใช้จ่ายของการบินไทย



รู้จักการบินไทย



รู้จักการบินไทย

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นสายการบินแห่งชาติ จัดตั้งเป็นบริษัทจำกัดโดยรัฐบาลไทย ในปี พ.ศ. 2503 ต่อมาปี พ.ศ. 2533 ได้เข้าเป็นสมาชิกสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ หรือ The International Air transport Association (IATA) อันเป็นองค์กรระหว่างประเทศที่เป็นศูนย์กลางในการกำหนดกฎเกณฑ์มาตรฐานการบินระหว่างประเทศ ด้านต่างๆ เช่น Tariff, Safety, Agency Policies ปัจจุบัน IATA มีสมาชิกทั้งสิ้น 260 ประเทศทั่วโลก การบินไทยจึงจัดได้ว่าเป็นสายการบินที่มีมาตรฐานและความปลอดภัย ตามเกณฑ์มาตรฐานสากล ระดับเดียวกับสายการบินสมาชิกอื่นๆ

การบินไทยดำเนินธุรกิจการขนส่งทางอากาศทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ การดำเนินงานประกอบด้วย 3 ส่วนงาน คือ กิจการขนส่งทางอากาศ หน่วยธุรกิจ และกิจการอื่นๆ

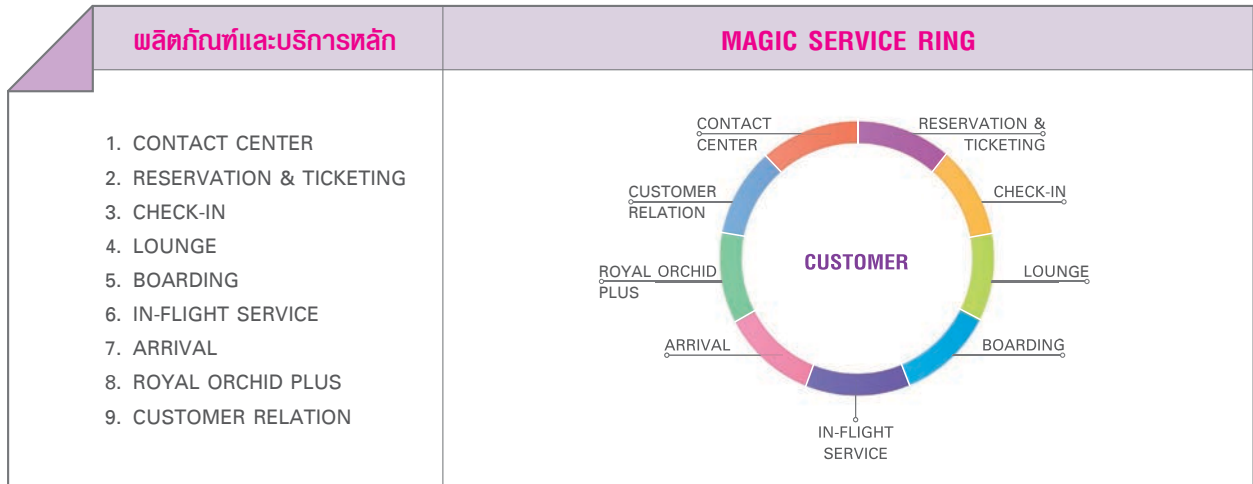
กิจการขนส่งทางอากาศ ได้แก่ บริการขนส่งผู้โดยสาร และบริการขนส่งสินค้าพัสดุภัณฑ์และไปรษณีย์ภัณฑ์ ส่วนหน่วยธุรกิจ เป็นกิจการที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการขนส่งทางอากาศ ประกอบด้วย ครัวการบิน บริการซ่อมบำรุงอากาศยาน บริการคลังสินค้า บริการการบิน โดยกิจการเหล่านี้มีฐานปฏิบัติการ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งเป็นศูนย์กลางเครือข่ายการขนส่ง

ส่วนกิจการอื่นๆ เป็นกิจการสนับสนุนการขนส่งทางอากาศ ประกอบด้วย การบริการอำนวยความสะดวก การจำหน่ายสินค้าปลอดภาษีบนเครื่องบิน การจำหน่ายสินค้าที่ระลึก นอกจากนี้ การบินไทยยังได้ขยายขีดความสามารถจากกิจกรรมที่ดำเนินการภายในบริษัท ให้เป็นการบริการเชิงธุรกิจกับสายการบินอื่นๆ เช่น การทำความสะอาดภายในเครื่องบิน แบบ Deep Clean การทำความสะอาดลำตัวเครื่องบินด้วย Aircraft Washing Equipment และการซ่อมบำรุงอากาศยาน เป็นต้น

นอกจากธุรกิจหลักและหน่วยธุรกิจของการบินไทย อันได้แก่ การขนส่งทางอากาศ และกิจการที่เกี่ยวข้อง โดยตรงกับการขนส่งทางอากาศแล้ว การบินไทยยังเข้าร่วมลงทุนกับกิจการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง และมีกิจการที่สอดคล้องสนับสนุนการดำเนินงานของการบินไทย ดังต่อไปนี้



รายได้หลักของการบินไทยมาจากการให้บริการด้านการขนส่งผู้โดยสาร สินค้า พัสดุภัณฑ์และไปรษณีย์ภัณฑ์ และรายได้อื่นๆ จากกิจการสนับสนุนการขนส่งต่างๆ นอกจากนี้ การบินไทยได้ให้ความสำคัญกับการบริการที่เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่ครอบคลุมทุกจุดบริการ เพื่อให้ลูกค้าได้รับความสะดวกและความพึงพอใจในบริการต่างๆ ดังนี้



การบินไทย
ให้บริการเที่ยวบิน จำนวน

80,614

เที่ยวบิน
ในปี 2558

การปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการหลัก เป็นการตอบสนองนโยบายของการบินไทยในการให้บริการลูกค้าแบบครบวงจร และสนับสนุนนโยบายปรับปรุงเที่ยวบินให้บินตรงตามกำหนดเวลา (On Time Performance) โดยการบริการจะเริ่มขึ้นตั้งแต่จุดก่อนการเดินทาง (Pre-Flight) ระหว่างการเดินทาง (During-Flight) จนถึงหลังการเดินทาง (Post-Flight) ทำให้ผู้โดยสารได้รับบริการที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ปลอดภัย อีกทั้งทำให้เที่ยวบินของการบินไทยได้รับการจัดอันดับด้านการบินตรงตามกำหนดเวลา เป็นลำดับที่ 8 จากการจัดลำดับของสายการบินสำคัญๆ ในภูมิภาคเอเชีย-แปซิฟิก เมื่อเดือนตุลาคม 2558 มาตรฐานนี้สอดคล้องกับมาตรฐานของกลุ่มเครือข่ายพันธมิตรที่การบินไทยเป็นสมาชิกอยู่ คือ สตาร์ อัลไลแอนซ์ (Star Alliance) สายการบินพันธมิตรที่มีจำนวนสมาชิก 27 สายการบิน บินไปยัง 192 ประเทศ และท่าอากาศยาน 1,330 แห่ง ด้วยจำนวนเที่ยวบิน 18,500 เที่ยวบินต่อวันทั่วโลก นอกจากนั้นยังมีสายการบินอื่นที่การบินไทยได้ตกลงทำเที่ยวบินรหัสร่วม (CodeShare) รวมถึงสายการบินคู่ค้ารายอื่นที่ให้บริการอย่างกลมกลืนไร้รอยต่อในการบริการ (Seamless Services)

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558 การบินไทยมีทุนจดทะเบียน 26,989,009,500.00 บาท มีทุนชำระแล้ว 21,827,719,170.00 บาท ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ เช่น กระทรวงการคลัง รวมกันร้อยละ 53.16 ส่วนที่เหลือร้อยละ 46.84 คือผู้ถือหุ้นอื่น

การบินไทยมีสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่เลขที่ 89 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900 หมายเลขโทรศัพท์ 66 (0) 2545-1000, 66 (0) 2025-1000 และ THAI Contact Center 66 (0) 2356 1111 เว็บไซต์ www.thaiairways.com

การเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานที่มีนัยสำคัญ

จากสภาวะการแข่งขันที่รุนแรงและภาวะเศรษฐกิจถดถอย การบินไทยได้ปรับเปลี่ยนแผนงานการดำเนินงาน เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ ได้แก่ แผนการลดค่าใช้จ่าย ด้วยการลดจำนวนแบบและชนิดของเครื่องบินให้มีแบบและชนิดน้อยลง ยกเลิกการนำเครื่องบินที่มีอายุงานมากมาใช้ และพิจารณาขายออกไป ลดเส้นทางบินที่ไม่เกิดผลกำไร และยกเลิกเส้นทางบินที่ขาดทุนสะสมมาเป็นระยะเวลานาน พร้อมทั้งเพิ่มเส้นทางบินที่สร้างผลกำไรดังต่อไปนี้

1. เส้นทางบินภูมิภาคเอเชีย

1.1 เส้นทางสายเหนือ เป็นเส้นทางที่มีปริมาณผู้โดยสารหนาแน่น ทำกำไรให้การบินไทยอย่างต่อเนื่อง จึงได้มีการปรับเที่ยวบินและแบบเครื่องบินให้เหมาะสมกับความต้องการของตลาด โดยการบินไทยได้ปรับขนาดของเครื่องบินในเส้นทางหลักๆ ให้เป็นเครื่องบินแบบแอร์บัส A380-800 เช่น เส้นทางบินไปกลับกรุงเทพฯ-ฮ่องกง เส้นทางบินไปกลับกรุงเทพฯ-โตเกียว (นาริตะ) และนำเครื่องบินแบบโบอิง 787-8 ทำการบินในเส้นทางบินไปกลับกรุงเทพฯ-โตเกียว (ฮานดะ) เพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันทางด้านผลิตภัณฑ์อีกด้วย สำหรับช่วงนอกฤดูท่องเที่ยว (Low season) มีการปรับลดเที่ยวบินในบางเส้นทาง เช่น เส้นทางบินไปกลับกรุงเทพฯ-ซัปโปโร จาก 7 เที่ยวบิน เป็น 5 เที่ยวบิน ต่อสัปดาห์ เส้นทางบินไปกลับกรุงเทพฯ-โตเกียว (นาริตะ) จาก 21 เที่ยวบิน เป็น 14 เที่ยวบินต่อสัปดาห์

1.2 เส้นทางสายอินโดจีน เป็นเส้นทางที่เป็นจุดแข็งของเครือข่ายเส้นทางบินภูมิภาค เนื่องจากมีการเติบโตที่ดี ประกอบกับการบินไทยได้รับมอบเครื่องบินแบบแอร์บัส A320-200 เข้าประจำฝูงบินเพิ่มเติม เพื่อทดแทนเครื่องบินแบบโบอิง 737-400 ที่กำลังจะปลดระวาง การบินไทยจึงได้นำมาให้บริการในเส้นทางบินไปกลับกรุงเทพฯ-พนมเปญ ส่วนเส้นทางบินไปกลับกรุงเทพฯ-โฮจิมินห์ ได้มีการปรับแบบเครื่องบินโดยใช้เครื่องบินแบบโบอิง A330-300 ทำการบินแทน A320-200 พร้อมทั้งปรับเที่ยวบินเพิ่มจาก 14 เที่ยวบิน เป็น 17 เที่ยวบินต่อสัปดาห์ นอกจากนี้ในเส้นทางบินไปกลับกรุงเทพฯ-หลวงพระบาง มีการปรับเพิ่มจาก 3 เที่ยวบิน เป็น 4 เที่ยวบินต่อสัปดาห์ เพื่อให้เหมาะสมกับความต้องการของตลาด

1.3 เส้นทางสายตะวันตก มีปริมาณผู้โดยสารหนาแน่น รวมทั้งมีการเติบโตที่ดี โดยเฉพาะตลาดหลัก ได้แก่ อินเดีย การบินไทยจึงปรับเพิ่มเส้นทางบินไปกลับกรุงเทพฯ-เดลี จาก 16 เที่ยวบิน เป็น 17 เที่ยวบินต่อสัปดาห์ และมีการปรับลดเที่ยวบินในช่วงเทศกาลถือศีลอด (Ramadan) ในบางเส้นทาง เช่น เส้นทางบินไปกลับกรุงเทพฯ-อิสลามาบัด จาก 4 เที่ยวบิน เป็น 3 เที่ยวบินต่อสัปดาห์ เส้นทางบินไปกลับกรุงเทพฯ-ลาฮอร์ จาก 7 เที่ยวบิน เป็น 6 เที่ยวบินต่อสัปดาห์ ตั้งแต่วันที่ 16 มิถุนายน 2558 และเส้นทางบินไปกลับกรุงเทพฯ-การากี มีการปรับลดเที่ยวบินเดือนมิถุนายนด้วยเช่นกัน





2. เส้นทางบินระหว่างทวีป

2.1 เส้นทางออสเตรเลียและนิวซีแลนด์ การบินไทยได้มีการปรับเพิ่มเส้นทางบินไปกลับ กรุงเทพฯ-เพิร์ท จาก 5 เที่ยวบิน เป็น 7 เที่ยวบินต่อสัปดาห์ และเปลี่ยนแบบของเครื่องบินจากโบอิง 777-200 ER เป็นเครื่องบินแบบโบอิง 787-8 ในส่วนของเส้นทางบินไปกลับกรุงเทพฯ-บริสเบน มีการปรับลดการให้บริการ โดยเปลี่ยนแบบเครื่องบินโบอิง 777-200 ER เป็นโบอิง 787-8 แทน

2.2 เส้นทางยุโรป มีการปรับลดเที่ยวบินให้เหมาะสมกับความต้องการของตลาดในช่วงนอกฤดูการท่องเที่ยว (Low Season) ดังนี้ เส้นทางบินไปกลับกรุงเทพฯ-แฟรงค์เฟิร์ต จาก 13 เที่ยวบิน เป็น 7 เที่ยวบินต่อสัปดาห์ เส้นทางบินไปกลับ กรุงเทพฯ-ลอนดอน จาก 14 เที่ยวบิน เป็น 7 เที่ยวบินและใช้เครื่องบินแบบแอร์บัส A380-800 ทำการบิน

นอกจากนี้มีการปิดเส้นทางบินชั่วคราว คือ เส้นทางบินไปกลับกรุงเทพฯ-โจฮันเนสเบิร์ก เมื่อวันที่ 15 มกราคม 2558 เส้นทางบินไปกลับกรุงเทพฯ-มอสโก เมื่อวันที่ 29 มีนาคม 2558 เส้นทางบินไปกลับกรุงเทพฯ-มาดริด เมื่อวันที่ 5 กันยายน 2558 และเส้นทางบินไปกลับกรุงเทพฯ-ลอสแอนเจลิส เมื่อวันที่ 25 ตุลาคม 2558

3. เส้นทางบินภายในประเทศ

การบินไทยมีการเสริมผลิตภัณฑ์และให้บริการด้วยสายการบินไทยสมายล์ในเส้นทางหลัก เช่น กรุงเทพฯ-เชียงใหม่ กรุงเทพฯ-ภูเก็ต และทำการบินทดแทนการบินไทย ภาคเหนือ ในเส้นทางบินไปกลับกรุงเทพฯ-เชียงใหม่ ตั้งแต่วันที่ 29 มีนาคม 2558 ภาคใต้ ในเส้นทางบินไปกลับกรุงเทพฯ-หาดใหญ่ ตั้งแต่วันที่ 4 พฤษภาคม 2558 และเพิ่มเส้นทางใหม่ ได้แก่ เส้นทางบินไปกลับ กรุงเทพฯ-นราธิวาส ตั้งแต่วันที่ 10 เมษายน 2558

นอกจากนี้ การบินไทยได้ดำเนินงานส่วนอื่นๆ ที่สำคัญในปี 2558 เพื่อสนองต่อแผนปฏิรูปองค์กร ดังนี้

- การพิจารณาการบริหารสินทรัพย์ที่ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์หรือไม่ได้ใช้งาน โดยการให้เช่าหรือจำหน่าย
- การนำระบบ Route Optimization (TAFS14: Terminal Aerodrome Forecast) มาใช้ เพื่อลดค่าใช้จ่ายเมื่อทำการบินไปยังเส้นทางยุโรป
- การปรับลดจำนวนพนักงานด้วยโครงการร่วมใจจากองค์กร (MSP: Mutual Separation plan)
- การนำแผนการปรับปรุงการดำเนินงานโดยการนำระบบบัญชี (SAP) มาใช้ เพื่อทราบผลกำไร-ขาดทุนจากการดำเนินงานได้ทันที
- การนำเทคโนโลยีทางอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการบริการ เพื่อเพิ่มช่องทางการขาย และเพิ่มความสะดวกให้ผู้โดยสารในการซื้อบัตรโดยสารหรือ Check-in นอกจากนี้บัตรสมาชิก Royal Orchid Plus แบบดิจิทัล ทำให้ลูกค้าสมาชิกสามารถใช้บริการกับสายการบินที่เป็นสมาชิกเครือข่ายพันธมิตร (Star Alliance) ในการ Check-in และใช้บริการ Lounge ได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น
- แผนการฝึกอบรมและปรับปรุงมาตรฐาน เช่น ฝึกอบรมพนักงานฝ่ายช่างให้มีความรู้และทักษะในการซ่อมเครื่องยนต์อากาศยานแบบ Trent 700 ระดับ Module Change and Test 772B เพื่อเสนอบริการแก่สายการบินอื่นในเชิงธุรกิจ
- โครงการมาตรฐานความปลอดภัยเหนือระดับ (Safety Beyond Compliance) ในการปรับปรุงกระบวนการและเอกสารด้านความปลอดภัยในการบิน ที่ยึดหลักตามมาตรฐานของ EASA (European Aviation Safety Agency)



กรอบแนวทางในการดำเนินงาน ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม 4 ประการ

01 →

กำหนดนโยบายและแนวทางที่ชัดเจนของบริษัทฯ ต่อการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นและทุ่มเทของการบินไทยในการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมผสมผสานแนวคิดและนวัตกรรมในรูปแบบสีเขียว (Green Innovation)

02 →

จัดทำโครงการเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่สอดคล้องกับแนวคิด
“การเดินทางแบบรักษ์สิ่งแวดล้อม” (Travel Green)

03 →

จัดกิจกรรมเพื่อสร้างความตระหนักและปลูกฝังจิตสำนึกให้กับพนักงาน
ในทุกระดับชั้น

04 →

สื่อสารและประชาสัมพันธ์กิจกรรมเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของบริษัทฯ
และจัดทำรายงานผลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

นโยบายของบริษัทฯ

นโยบายความปลอดภัยด้านกิจการบิน

การดำเนินงานของการบินไทยจะยึดหลักเรื่องความปลอดภัยเป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินงาน โดยกำหนดให้เป็นไปตามกฎหมายและหลักมาตรฐานสากล รวมถึงการตรวจสอบ รักษาระบบด้านความปลอดภัยแก่ผู้บริหารและพนักงานผู้มีส่วนหน้าที่ความรับผิดชอบในกิจกรรมการบิน

นโยบายด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ

การดำเนินงานของการบินไทยจะต้องมีคุณภาพในด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ให้เป็นไปตามความพึงพอใจและความประทับใจของลูกค้า ซึ่งเป็นไปตามมาตรฐานสากลของธุรกิจการบิน

นโยบายด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

การดำเนินงานของการบินไทย คำนึงถึงความสำคัญในการคุ้มครอง ดูแลให้พนักงานปฏิบัติอย่างปลอดภัย อยู่ในสภาพแวดล้อมของการทำงานที่เหมาะสม ภายใต้การบริหารงานความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมตามมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับ เพราะการบินไทยถือว่าพนักงานเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าสูงสุด

นโยบายด้านสิ่งแวดล้อม

การดำเนินงานของการบินไทย มีการดำเนินงานอย่างสอดคล้องตามหลักมาตรฐานสิ่งแวดล้อมสากล (Environment Management System/EMS : ISO14001) และสิ่งแวดล้อมการบิน (Aviation Environment) ทั้งนี้เพื่อลดมลพิษและผลกระทบต่างๆ แสดงให้เห็นถึงความรับผิดชอบต่อความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

นโยบายด้านการไม่เลือกปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม

การดำเนินงานของการบินไทยปฏิบัติต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และยอมรับในความแตกต่างด้านเชื้อชาติ สัญชาติ ศาสนา เพศ อายุ การศึกษา รวมถึงการไม่เลือกบริการกับบุคคลหรือคนบางสัญชาติโดยไม่เป็นธรรม

นโยบายการบริหารความเสี่ยง

การดำเนินงานของการบินไทย ได้นำการบริหารความเสี่ยงมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการองค์กร ตั้งแต่ปี 2546 เพื่อช่วยให้บริษัทฯ มีความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผลเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายการดำเนินธุรกิจ สร้างมูลค่าเพิ่มและความมั่นคงเพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้มีส่วนได้เสียของบริษัทฯ และสอดคล้องตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance)

นโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

การดำเนินงานของการบินไทย ได้นำการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการ เพื่อช่วยให้บริษัทฯ มีความมั่นใจว่าจะสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง โดยธุรกิจจะหยุดชะงักหรือได้รับผลกระทบน้อยที่สุดหากเกิดวิกฤตการณ์หรือภาวะวิกฤต และสามารถฟื้นฟูการดำเนินงานของบริษัทฯ ให้กลับสู่ภาวะปกติอย่างปลอดภัยโดยเร็วที่สุด เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้มีส่วนได้เสียของการบินไทย และสอดคล้องตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance)

การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ตามหลักการของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย



การประกอบกิจการด้วยความเป็นธรรม

การบินไทยเชื่อมั่นว่าการยึดถือในหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยที่ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับต้องให้ความร่วมมือและเป็นส่วนหนึ่งในการปฏิบัติงานตามหลักการของ COSO (The Committee of Sponsoring Organizations of Tread way Commission) รวมทั้งมีการจัดทำประมวลบรรษัทภิบาลและจริยธรรม เป็นลายลักษณ์อักษรอย่างชัดเจนให้กับพนักงานทุกคนยึดถือและปฏิบัติตาม



การต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน

การบินไทยตระหนักถึงภัยจากปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันที่อาจเกิดขึ้นในทุกระดับ โดยการบินไทย กำหนดแผนธรรมาภิบาล พร้อมจัดทำแผนการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชันควบคู่ไปกับการจัดหลักสูตร การป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยบรรจุเป็นหลักสูตรการฝึกอบรมสำหรับพนักงาน ทุกระดับ อีกทั้งการบินไทยได้จัดส่งพนักงานเข้าอบรมกับองค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันการ ทุจริตและประพฤติมิชอบ รวมถึงการบินไทยได้กำหนดนโยบาย “Whistle Blower” เข้ามาใช้ในการ บริหารจัดการ เพื่อให้บุคลากรในการบินไทยมีส่วนร่วมในการสอดส่อง ดูแล และชี้เบาะแสที่เกี่ยวข้อง กับกรณีทุจริตคอร์รัปชัน นอกจากนี้ การบินไทยได้ริเริ่มในการเข้าร่วมเป็นภาคีเครือข่ายและจัดกิจกรรม ในเรื่องการต่อต้านการทุจริตที่สำคัญทั้งกับภาครัฐและภาคเอกชน อีกทั้งมีการนำแนวทางปฏิบัติ สัญญาคุณธรรม (Integrity Pact) มาปรับใช้ โดยเชิญเจ้าหน้าที่จากองค์กรต่อต้านคอร์รัปชัน มาสังเกตการณ์ในขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้างผลิตภัณฑ์ สำหรับให้บริการบนเครื่องบิน



การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม

การบินไทยเชื่อมั่นว่าการบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลในองค์กร ถือเป็นกุญแจสู่ความสำเร็จตามแผนปฏิรูปองค์กร การบินไทยจึงมุ่งเน้นดูแลพนักงานให้ได้รับ ผลตอบแทนและสิทธิประโยชน์ต่างๆ รวมทั้งความปลอดภัย อาชีวอนามัย และจัดสภาพแวดล้อม ในการทำงานเพื่อให้พนักงานทุกคนมีคุณภาพชีวิตที่ดี จัดให้มีการพัฒนาทักษะ ให้ความรู้ต่างๆ อย่างเหมาะสม



การเคารพสิทธิมนุษยชน

การบินไทยตระหนักถึงความสำคัญต่อสิทธิของทุกคนบนพื้นฐานความเป็นมนุษย์ที่เท่าเทียมและ ไม่เลือกปฏิบัติ โดยการดำเนินงานในด้านบุคลากรตั้งแต่การสรรหาพนักงาน การจ้างงาน การเลิกจ้าง การพัฒนาพนักงาน การเลื่อนตำแหน่ง การย้ายงาน และการมอบหมายงานเป็นไปด้วยความเป็นธรรม ไม่มีการเลือกปฏิบัติต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งโดยไม่เป็นธรรม อันเนื่องมาจากความแตกต่างในด้าน เชื้อชาติ สัญชาติ ศาสนา เพศ อายุ พื้นฐานการศึกษา หรือเหตุผลอื่นใด รวมทั้งจะไม่มีการเลือกให้ บริการหรือทำธุรกิจกับนิติบุคคลหรือบุคคลจากเฉพาะบางประเทศ หรือบางสัญชาติโดยไม่เป็นธรรม



ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค

การบินไทยให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการ และความปลอดภัย โดยเฉพาะความปลอดภัย ในการปฏิบัติการบิน การบินไทยได้กำหนดนโยบายด้านความมั่นคงการบินให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด และได้มาตรฐานระดับสากล อีกทั้งยังเข้าร่วมเป็นสมาชิกเครือข่ายด้านความมั่นคงการบิน (Aviation Security Network) ทั้งในระดับประเทศและระดับภูมิภาค รวมถึงริเริ่มโครงการ Beyond Compliance Project เพื่อเสริมสร้างวัฒนธรรมการรักษามาตรฐานความปลอดภัย ให้เหนือกว่าระดับมาตรฐาน และเสริมสร้างความเชื่อมั่นที่ดีกับลูกค้า



การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม

การบินไทยตระหนักถึงความสำคัญของสิ่งแวดล้อม และการมีส่วนร่วมในการป้องกันรักษา จึงมีเป้าหมายในการเป็นสายการบินที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมสอดคล้องกับแนวคิด “การเดินทางแบบรักษ์สิ่งแวดล้อม” โดยคำนึงถึงการดำเนินงานด้านต่างๆ อาทิ การลดก๊าซเรือนกระจก การบริหารเชื้อเพลิงอากาศยาน การปรับปรุงคุณภาพน้ำทิ้ง การใช้สารเคมี การอนุรักษ์พลังงานไฟฟ้า และการนำสิ่งของมาใช้ซ้ำหรือการนำกลับมาใช้ใหม่ เป็นต้น รวมถึงการมีส่วนร่วมอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ โดยประกาศยกเลิกการขนส่งงาช้าง และหุฉินลา



การมีส่วนร่วมและพัฒนาชุมชน

การบินไทยมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชนและสังคมอย่างต่อเนื่อง โดยการปลูกฝังจิตสำนึกที่ดีแก่พนักงานผ่านโครงการจิตอาสาต่างๆ อาทิ การสนับสนุนด้านการศึกษาแก่นักเรียนในโรงเรียนที่อยู่ห่างไกล การสนับสนุนและอำนวยความสะดวกด้านเที่ยวบินเพื่อช่วยเหลือในสถานการณ์ฉุกเฉินต่างๆ การบริจาคเงินและสิ่งของช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสและผู้ประสบภัย รวมถึงการมีมาตรการป้องกันโรคไวรัสเมอर्स



การมีนวัตกรรมและเผยแพร่วัตกรรมด้าน CSR

การบินไทยพัฒนาและปรับปรุงนวัตกรรมอย่างต่อเนื่องเพื่อให้การดำเนินงานและการบริการผู้โดยสาร เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ อาทิ โครงการ Fuel Management เพื่อใช้บริหารการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงอากาศยาน, โครงการ Route Optimization เพื่อลดค่าใช้จ่ายของเที่ยวบิน, โครงการ New Potable Water Uplift เพื่อลดปริมาณการบรรทุกน้ำไปกับเครื่องบิน, การปรับปรุงกระบวนการทำงานของวิศวกร Simulator เพื่อประหยัดพลังงาน, การพัฒนาระบบต่างๆ เป็นแบบ Paperless, การพัฒนา Application คือระบบ SAP-BU เพื่อรวบรวมฐานข้อมูลให้เป็นระบบเดียวกัน และเป็นการขยายขอบเขตงานใน ส่วนงานของการบริหารการผลิต และการขยายของหน่วยธุรกิจ



การปฏิบัติตาม
หลักการกำกับดูแล
กิจการที่ดี

 THAI

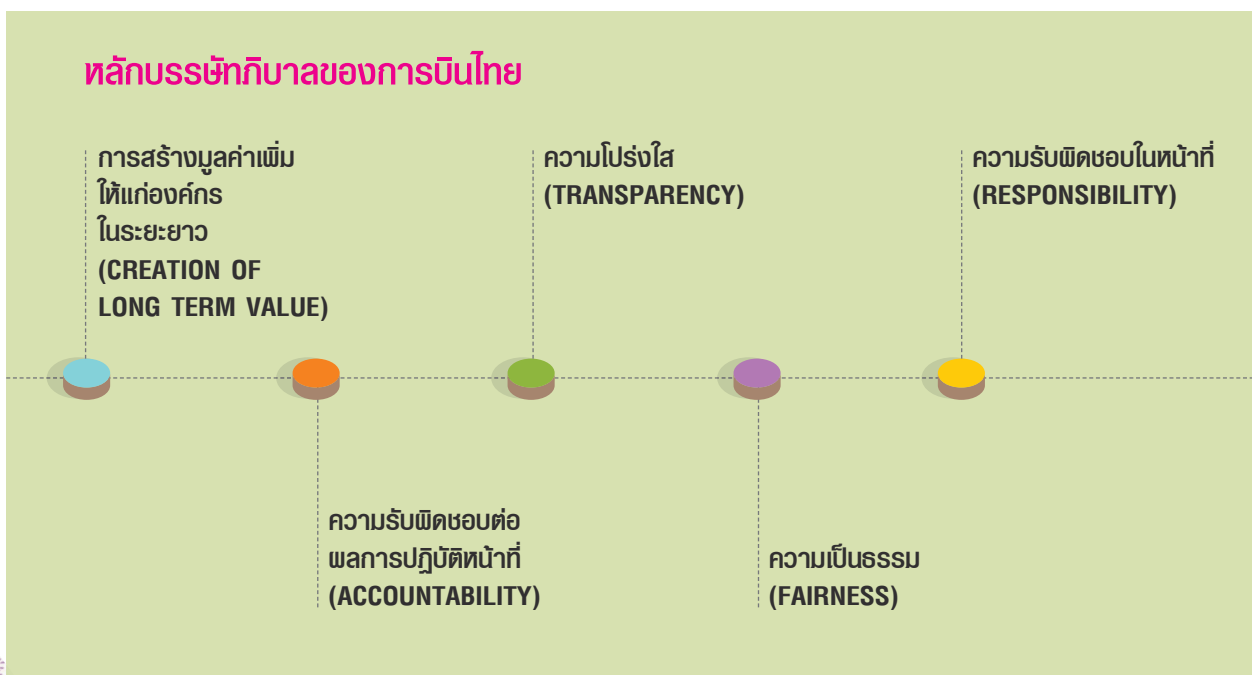


การปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี

การบินไทย ตระหนักถึงความสำคัญของหลักบรรษัทภิบาล และหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี จึงมุ่งมั่นดำเนินธุรกิจด้วยความสุจริต โปร่งใส โดยเชื่อมั่นว่าสามารถนำพาองค์กรบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายได้อย่างมั่นคงและยั่งยืนซึ่งถือเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ถือหุ้น และผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน

การบินไทย เชื่อมั่นว่าการบริหารจัดการธุรกิจโดยยึดถือหลักในหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี เป็นปัจจัยที่สำคัญที่ส่งเสริมให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีความสุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ เกิดความเป็นธรรมและประโยชน์สูงสุดแก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย

คณะกรรมการบริษัท มีนโยบายให้ความสำคัญต่อการดำเนินงานตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยยึดหลักธรรมาภิบาลสากลเป็นแนวทางในการดำเนินงาน จึงกำหนดกรอบนโยบายการกำกับดูแลกิจการ ซึ่งครอบคลุมองค์ประกอบที่สำคัญ 4 ด้าน ได้แก่



จริยธรรมธุรกิจ

การบินไทย ดำเนินธุรกิจโดยยึดมั่นในหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และปฏิบัติตามหลักจริยธรรมทางธุรกิจอย่างเคร่งครัด ด้วยเชื่อว่าเป็นวิถีทางที่ทำให้คณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นธรรม โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ซึ่งเป็นการเสริมสร้างความเชื่อมั่นในระยะยาวให้กับผู้ถือหุ้น นักลงทุน ลูกค้า และผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน

บริษัทฯ มีหลักจริยธรรม เพื่อให้พนักงานยึดถือปฏิบัติ ดังนี้

หลักจริยธรรม

1. **ยึดมั่นในระบอบประชาธิปไตย** ให้การสนับสนุนและยึดมั่นในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข
2. **ยึดมั่นในประโยชน์ของบริษัทฯ** ปฏิบัติหน้าที่เพื่อประโยชน์สูงสุดของบริษัทฯ โดยไม่แสวงหาผลประโยชน์เพื่อตนเองหรือผู้อื่น และไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน
3. **ยึดมั่นในความซื่อสัตย์สุจริต** ไม่ยินยอมให้เกิดการทุจริตขึ้นในงานที่ตนมีหน้าที่รับผิดชอบ
4. **ยึดมั่นในความถูกต้อง** ไม่ยินยอมให้เกิดการกระทำที่ผิดกฎหมายขึ้นในงานที่ตนมีหน้าที่รับผิดชอบ
5. **ยึดมั่นในความโปร่งใส** ไม่บิดเบือนข้อเท็จจริงไม่ว่าในลักษณะใดๆ ในการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้ร่วมงาน ประชาชน ผู้ถือหุ้น และผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ ของการบินไทย

การบริหารความเสี่ยงด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน

ท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสถานการณ์โลก ประเด็นเรื่องความยั่งยืนเป็นเรื่องที่ไม่อาจมองข้ามได้ และกลายเป็นความท้าทายที่ปรากฏให้เห็นเด่นชัด ทั้งเรื่องความมั่นคงในระบบเศรษฐกิจ ความเสื่อมถอยของสิ่งแวดล้อม และคุณภาพชีวิตของคนในสังคม

ในขณะที่การก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปี 2558 ก็ต้องการความร่วมมือในระดับภูมิภาคที่ไม่เพียงมุ่งเน้นเรื่องการค้าเสรีเป็นหลัก แต่ยังส่งเสริมศักยภาพการแข่งขันทางเศรษฐกิจร่วมกันอีกด้วย ด้วยเหตุนี้ การบินไทย จึงให้ความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินธุรกิจที่คำนึงถึงประเด็นความยั่งยืนในทุกมิติ ซึ่งประกอบด้วย



การบริหารความเสี่ยงด้านเศรษฐกิจ

ในปี 2558 มีรายงานเรื่องความต้องการในการเดินทางทางอากาศเพิ่มขึ้น ส่งผลให้อุตสาหกรรมการบินมีการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง ปริมาณผู้โดยสารที่เดินทางเข้าและออกภายในประเทศและระหว่างประเทศเพิ่มสูงขึ้น แต่การเจริญเติบโตในอุตสาหกรรมการบินกลับส่งผลให้เกิดการแข่งขันที่ทวีความรุนแรงจากการขยายตัวของสายการบินต้นทุนต่ำและสายการบินจากตะวันออกกลาง จึงส่งผลกระทบต่อสายการบินที่ให้บริการอย่างเต็มรูปแบบทั้งด้านรายได้เฉลี่ยต่อหน่วย (Yield) และส่วนแบ่งทางการตลาด ทำให้สายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบไม่สามารถดำเนินการหรือบริหารจัดการในรูปแบบเดิมได้

การบินไทย เป็นธุรกิจการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบ จึงได้รับผลกระทบเช่นกัน การที่ผลประกอบการของการบินไทยโดยเฉพาะด้านการเงินไม่เป็นไปตามเป้าหมายนั้น ถือเป็นตัวชี้วัดที่บ่งบอกว่า ถึงเวลาอันสมควรที่ต้องมีการปฏิรูปการบินไทยอย่างจริงจัง เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันอย่างก้าวกระโดด และสร้างเสถียรภาพทางการเงินอย่างยั่งยืน โดยการปรับปรุงเส้นทางบิน ฝูงบิน พิจารณาคัดเลือกตลาดที่จะทำการแข่งขันเชิงกลยุทธ์อย่างเหมาะสม เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารจัดการภายใน ตลอดจนแสวงหาความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างความสำเร็จอย่างยั่งยืนร่วมกัน เพื่อให้การบินไทยกลับไปสู่ความมั่นคง และกลับมาเป็นสายการบินแห่งชาติที่มีบริการระดับโลก สามารถเติบโตได้อย่างยั่งยืน และกลับมาเป็นความภาคภูมิใจของคนไทยอีกครั้ง

ในส่วนของเนื้อหาการบริหารความเสี่ยงในด้านเศรษฐกิจเพิ่มเติม สามารถสืบค้นรายละเอียดได้ในหัวข้อปัจจัยความเสี่ยง ในเล่มรายงานประจำปี 2558



การบริหารความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม

ธุรกิจสายการบินซึ่งเป็นธุรกิจหลักของการบินไทย ประกอบด้วยบริการขนส่งผู้โดยสารและสินค้าทางอากาศ ทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ ซึ่งล้วนมีความสัมพันธ์โดยตรงกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ดังนั้น จึงทำให้ การบินไทยอาจได้รับผลกระทบจากการชะลอตัวของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว อันเป็นผลจากปัจจัยเสี่ยงจากสภาวะแวดล้อมต่างๆ ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ อาทิ ภัยธรรมชาติ โรคระบาด การก่อการร้าย ความขัดแย้งระหว่างประเทศ รวมถึงปัจจัยการเมืองภายในประเทศ ซึ่งอาจส่งผลให้การดำเนินธุรกิจของการบินไทยหยุดชะงักลงได้

การบินไทยได้ตระหนักถึงความจำเป็นในการรับมือต่อเหตุการณ์ดังกล่าวให้ทันทั่วถึง จึงจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการภาวะวิกฤต (Crisis Management Operation Center : CMOC) เฝ้าระวังและติดตามสถานการณ์ต่างๆ อย่างใกล้ชิด รวมทั้งกำหนดมาตรการป้องกันและแก้ไข รวมถึงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เพื่อลดระดับความรุนแรงของความเสี่ยงลง รวมถึงจัดตั้งคณะกรรมการบริหารภาวะวิกฤต และจัดทำการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management : BCM) ในกระบวนการที่สำคัญ เพื่อรองรับสถานการณ์ต่างๆ โดยจัดทำแผนและคู่มือรองรับสถานการณ์พร้อมฝึกซ้อม และประสานความร่วมมือกับพันธมิตรการบิน และหน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม เพื่อให้การการบินไทยสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่องเมื่อเกิดวิกฤตการณ์ต่างๆ อีกทั้งเพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีแก่การบินไทย และเพิ่มความมั่นใจในการเดินทางของผู้โดยสาร นอกจากนี้ เพื่อการปรับตัวที่รวดเร็ว (Dynamic) การบินไทย ยังมีการจัดทำประมาณการผลการดำเนินงานเป็นประจำทุกเดือน และมีการประเมินผลกระทบจากปัจจัยต่างๆ ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ ที่มีผลต่อการดำเนินงานของการบินไทย ทั้งเชิงบวกและเชิงลบอย่างมีนัยสำคัญ เพื่อเป็นข้อมูลให้ฝ่ายบริหารพิจารณาปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ รองรับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป อาทิ การปรับลดปริมาณการผลิต (Production) เมื่อจำนวนผู้โดยสารลดลง

การบริหารความเสี่ยงด้านสังคม

ตามที่สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) ของประเทศไทยได้ถูกตรวจสอบตามโครงการตรวจสอบการกำกับดูแลความปลอดภัยสากล (Universal Safety Oversight Audit Program: USOAP) ขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization : ICAO) และพบข้อบกพร่องที่มีนัยสำคัญ (Significant Safety Concern: SSC) โดยปรากฏสัญลักษณ์ธงแดงที่ชื่อประเทศไทยในเว็บไซต์สาธารณะของ ICAO ส่งผลให้หน่วยงานกำกับด้านความปลอดภัยการบินพลเรือนของประเทศต่างๆ ขาดความเชื่อมั่นในมาตรฐานความปลอดภัยของสายการบินของประเทศไทย และได้ดำเนินมาตรการเข้มงวดในการกำกับดูแลความปลอดภัยด้านการบินกับสายการบินของประเทศไทย

การบินไทยได้ติดตามและดำเนินการตามแผนหลักเพื่อบริหารความเสี่ยงจากกรณีข้างต้น โดยมีการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการตรวจประเมินด้านความปลอดภัยการบินจากทุกองค์กรสากล มุ่งเน้นให้มีระบบบริหารจัดการด้านคุณภาพและมาตรฐานความปลอดภัยในระดับสูง (Safety & Quality Management System) ควบคู่ไปกับการเตรียมความพร้อมรองรับการตรวจสอบความปลอดภัยในการปฏิบัติการบินในทุกๆ ด้าน ซึ่งผลการตรวจสอบที่ผ่านมาเป็นที่น่าพอใจอย่างยิ่งมาโดยตลอด

อย่างไรก็ตาม การบินไทยได้แสดงความมุ่งมั่นในการพัฒนามาตรฐานความปลอดภัยด้านการบิน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ และหน่วยงานกำกับด้านความปลอดภัยการบินของประเทศต่างๆ ที่อาจมีข้อกังวลเกี่ยวกับข้อบกพร่องอย่างมีนัยสำคัญของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย การบินไทยจึงริเริ่มโครงการมาตรฐานความปลอดภัยเหนือระดับ (Safety Beyond Compliance) เพื่อยกระดับมาตรฐานความปลอดภัยด้านการบินของการบินไทย และนำมาตรฐานของ European Aviation Safety Agency (EASA) ซึ่งเป็นที่ยอมรับจากองค์กรการบินทั่วโลกมาเป็นต้นแบบ โดยมีเป้าหมายสูงสุดในการเป็นสายการบินที่สามารถบินเข้าสู่น่านฟ้าของทุกประเทศได้อย่างภาคภูมิใจ นอกจากนี้ การบินไทยได้จัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan) เพื่อเตรียมความพร้อมรองรับสถานการณ์สมมติในกรณีต่างๆ โดยคำนึงถึงผลกระทบที่มีต่อผู้โดยสาร ผู้มีส่วนได้เสีย ข้อจำกัดต่างๆ รวมไปถึงผลกระทบทางด้านการเงิน

การต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน

ในปัจจุบัน การทุจริตคอร์รัปชันเป็นเรื่องที่ส่งผลกระทบต่อประเทศในด้านต่างๆ และมีแนวโน้มที่จะเกิดปัญหาต่อความมั่นคงและยั่งยืนของประเทศชาติในระยะยาว ด้วยเหตุนี้ การบินไทยเล็งเห็นว่าการทุจริตและประพฤติมิชอบถือเป็นภัยร้ายแรงต่อการบินไทย ซึ่งส่งผลกระทบต่อสถานะของการบินไทย ในทุกๆ ด้าน จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่การบินไทยและพนักงานทุกระดับจะต้องเข้ามามีส่วนร่วมในการขับเคลื่อน ส่งเสริม แสดงเจตนารมณ์และความมุ่งมั่นในการต่อต้านทุจริตในทุกรูปแบบ

เพื่อให้มั่นใจว่าการบินไทยมีนโยบายการกำหนดความรับผิดชอบ แนวปฏิบัติ และข้อกำหนดในการดำเนินธุรกิจที่เหมาะสม เพื่อป้องกันการคอร์รัปชันในทุกการดำเนินธุรกิจของการบินไทย และเพื่อให้การดำเนินธุรกิจที่อาจมีความเสี่ยงด้านการทุจริตคอร์รัปชันได้รับการพิจารณาและปฏิบัติอย่างรอบคอบ การบินไทยจึงได้จัดทำนโยบาย “Whistle Blower” เข้ามาใช้ในการบริหารจัดการ นโยบายดังกล่าวได้มีการประเมินและตรวจสอบเป็นประจำทุกปี โดยมีแนวทางในการดำเนินงาน ดังนี้

1. ปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบ ถือเป็นภัยร้ายแรงที่ทุกหน่วยงานต้องให้ความสำคัญเป็นอันดับต้น และร่วมกันควบคุม ตรวจสอบ/ดูแล เพื่อเป็นการป้องกันและขจัดปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบ
2. พนักงานของการบินไทยในทุกระดับตำแหน่งงานมีหน้าที่จะต้องช่วยกันสอดส่อง ดูแล หรือแจ้งเบาะแส ที่พบเห็นการกระทำที่มีความเคลือบแคลง/เป็นข้อสงสัย หรือเชื่อได้ว่าเป็นการทุจริตและประพฤติมิชอบ นำส่งให้ผู้มีสิทธิรับข้อร้องเรียนรับทราบเพื่อดำเนินการตามระเบียบบริษัท ว่าด้วยการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต หรือการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งของบริษัท ธรรมนูญบริษัท หรือจริยธรรมตามประมวลธรรมนูญบริษัทและจริยธรรม พ.ศ. 2553
3. ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาของพนักงานทุกระดับตำแหน่ง มีหน้าที่ต้องให้ความยุติธรรมแก่ทุกฝ่าย โดยยึดหลักคุณธรรม ความถูกต้องตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ และคู่มือประมวลบรรษัทภิบาลและจริยธรรม
4. การบินไทยให้ความสำคัญกับข้อร้องเรียนจากพนักงาน ลูกจ้าง ผู้มีส่วนได้เสีย และบุคคลภายนอก ที่พบเห็นการกระทำที่ได้กระทำการใดๆ ต่อการบินไทย พนักงาน ลูกจ้าง หรือผู้มีส่วนได้เสียของการบินไทย โดยทุจริต หรือโดยการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งบริษัท ธรรมนูญบริษัทหรือจริยธรรม โดยการบินไทยจะดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม มีความโปร่งใส และตรวจสอบได้

ในปี 2558 บริษัทฯ ได้เข้าร่วมเป็นภาคีเครือข่ายและจัดกิจกรรมในเรื่องของการต่อต้านการทุจริต ที่สำคัญ ดังนี้

- การบินไทยได้เข้าร่วมเป็น 1 ใน 77 ภาคี ในแนวคิดร่วมรณรงค์ Thailand Campaign “อย่าให้ใครว่าไทย” โดยมีมูลนิธิมั่นพัฒนา กรมประชาสัมพันธ์ กองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร (กอ.รมน.) สมาคมโฆษณาแห่งประเทศไทย และหอการค้าไทย เพื่อมุ่งหวังให้คนไทยเกิดการเปลี่ยนแปลงระดับฐานรากของความคิด ค่านิยม พฤติกรรม ในมิติเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อม อันนำไปสู่การพัฒนาประเทศให้มีความมั่นคง แข็งแรง และสร้างสังคมไทยที่ดีให้กับคนรุ่นต่อไป
- การบินไทยได้เข้าร่วมงาน “วันต่อต้านทุจริตคอร์รัปชันแห่งชาติ” โดยมีองค์กรต่อต้านคอร์รัปชัน (ประเทศไทย) หรือ Anti-Corruption Organization of Thailand (ACT) โดยเรื่องของการต่อต้านการทุจริตถูกกำหนดให้เป็นวาระแห่งชาติ และเป็นหนึ่งในวาระการปฏิรูปประเทศ เพื่อให้การทุจริตคอร์รัปชันลดจำนวนลงและหมดไปอย่างเป็นรูปธรรม โดยขอความร่วมมือจากทุกภาคส่วน มีส่วนร่วมกันสร้างระบบภูมิคุ้มกันการทุจริตคอร์รัปชัน
- การบินไทยได้รับการประเมินความคืบหน้าในเรื่องการป้องกันการมีส่วนเกี่ยวข้องกับคอร์รัปชัน (Anti-Corruption Progress Indicators) จากสถาบันไทยพัฒนา โดยมีสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์เป็นผู้สนับสนุน การบินไทยได้ระดับการประเมินอยู่ในระดับที่ 3 (Established) แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่น โดยการประกาศเจตนารมณ์เข้าเป็นแนวร่วมปฏิบัติ (Collective Action Coalition) ของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต

- บริษัทฯ ได้นำแนวทางปฏิบัติสัญญาคุณธรรม (Integrity Pact) มาปรับใช้ โดยการเชิญเจ้าหน้าที่จากองค์กรต่อต้านคอร์รัปชัน (ประเทศไทย) มาสังเกตการณ์ในขั้นตอนของการดำเนินการจัดซื้อไวน์สำหรับการให้บริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรม ในการปฏิบัติงาน และนำพาให้เป็นองค์กรที่มีการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส และตรวจสอบได้ต่อไป

นอกจากนี้ การบินไทยได้ร่วมลงนามในบันทึกข้อตกลง (MOU) ระหว่างสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อร่วมกันขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์แห่งชาติว่าด้วยการปราบปรามการทุจริต ซึ่งสำนักงาน ป.ป.ช. ได้ดำเนินการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ของการบินไทยในปี 2557 ที่ผ่านมา การบินไทยได้คะแนนในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส เท่ากับ 75.84 คะแนน โดยผลการประเมินผลการดำเนินงานในปี 2558 กำลังอยู่ระหว่างการดำเนินงานจากผลคะแนนดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานสูง โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางแสดงดัชนี/ตัวชี้วัดในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ปี 2557

ดัชนี/ตัวชี้วัดในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส	คะแนน (ร้อยละ)	ผลคะแนน
1. ความโปร่งใส (Transparency)	75.57	สูง
2. ความพร้อมรับผิด (Accountability)	76.31	สูง
3. คุณธรรมในการให้บริการของหน่วยงาน (Integrity in Service Delivery)	90.53	สูงมาก
4. วัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร (Integrity Culture)	59.47	ปานกลาง
5. คุณธรรมในการทำงานของหน่วยงาน (Work Integrity)	68.07	สูง



มาตรฐานสากลต่างๆ ที่บริษัทฯ นำไปปฏิบัติ

ใบรับรองมาตรฐานสากล	ฝ่ายหรือหน่วยงาน	วันหมดอายุ
IOSA (IATA Operational Safety Audit มาตรฐานการตรวจประเมินความปลอดภัย ด้านการปฏิบัติการจากสมาคมขนส่ง ทางอากาศระหว่างประเทศ)	ได้รับการรับรองภาพรวมทั้งบริษัทฯ	26 พฤษภาคม 2559
ISO 9001:2008 (ระบบบริหารงานคุณภาพ)	ฝ่ายบริหารทั่วไป ฝ่ายช่าง ฝ่ายการพาณิชย์สินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์ ฝ่ายบริการอุปกรณ์ภาคพื้น (สุวรรณภูมิ, เชียงใหม่, ภูเก็ต, กระบี่) ฝ่ายบริการลูกค้าภาคพื้น (สุวรรณภูมิ, เชียงใหม่, ภูเก็ต, กระบี่) ฝ่ายครีวการบิน	6 ตุลาคม 2561 27 พฤษภาคม 2559 30 มิถุนายน 2560 15 ธันวาคม 2560 15 ธันวาคม 2560 8 มีนาคม 2560
ISO 14001:2004 (ระบบจัดการสิ่งแวดล้อม)	ฝ่ายบริหารทั่วไป (สำนักงานใหญ่ สำนักงานหลักสี่ สำนักงานหลานหลวง ศูนย์ปฏิบัติการ ที่สนามบินสุวรรณภูมิ กิจการฝ่ายบริการลูกค้า ภาคพื้นที่ยุทธศาสตร์) ฝ่ายช่าง ฝ่ายครีวการบิน	23 เมษายน 2559 9 มิถุนายน 2559 1 กันยายน 2561
ISO 50001:2011 (ระบบจัดการด้านพลังงาน)	ฝ่ายบริหารทั่วไป (สำนักงานใหญ่ สำนักงานหลักสี่ สำนักงานหลานหลวง ศูนย์ปฏิบัติการ ที่สนามบินสุวรรณภูมิ กิจการฝ่ายบริการลูกค้า ภาคพื้นที่ยุทธศาสตร์)	20 มิถุนายน 2559
OHSAS 18001:2007 (มาตรฐานระบบการจัดการอาชีวอนามัย และความปลอดภัย)	ฝ่ายครีวการบิน	3 สิงหาคม 2560

ใบรับรองมาตรฐานสากล	ฝ่ายหรือหน่วยงานธุรกิจ	วันหมดอายุ
HALAL (มาตรฐานฮาลาล)	ฝ่ายครัวการบิน	31 ธันวาคม 2558
HAL-Q (มาตรฐานฮาลาล)	ฝ่ายครัวการบิน	27 เมษายน 2560
HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points ระบบการวิเคราะห์อันตรายและจุดวิกฤตที่ต้อง ควบคุมในการผลิตอาหาร)	ฝ่ายครัวการบิน	8 มีนาคม 2560
GMP (Good Manufacturing Practice ระบบการจัดการสุขลักษณะที่ดี ในสถานประกอบการ)	ฝ่ายครัวการบิน	8 มีนาคม 2560
FAR 145 (Federal Aviation Regulations 145) FAA Repair Station (Federal Aviation Administration) หน่วยซ่อมองค์การบริหารการบินแห่งประเทศ สหรัฐอเมริกา	ฝ่ายช่าง	31 ตุลาคม 2559
RSC 13 THAI DCA Repair Station 145 (Department of Civil Aviation, Thailand) หน่วยซ่อมสำนักงานการบินพลเรือน แห่งประเทศไทย, ประเทศไทย	ฝ่ายช่าง (สนามบินดอนเมือง) (สนามบินสุวรรณภูมิ) (สนามบินอู่ตะเภา)	31 ตุลาคม 2560 25 กันยายน 2561 30 ตุลาคม 2561
EASAPart-145 (European Aviation Safety Agency – Approved Maintenance Organization) หน่วยซ่อมองค์การความร่วมมือ ด้านการบินในกลุ่มสหภาพยุโรป	ฝ่ายช่าง	23 มิถุนายน 2559

การมีส่วนร่วมต่อผู้มีส่วนได้เสีย

การบินไทย ได้กำหนดพันธกิจที่ชัดเจนในการดำเนินงานเพื่อตอบสนองกับความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย โดยจัดให้มีกิจกรรมการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียหลากหลายวิธี และดำเนินการอย่างต่อเนื่องตลอดทั้งปี เพื่อสนับสนุนให้มีการพัฒนาการดำเนินงานและปรับปรุงการรายงาน

ในปี 2558 การบินไทยได้ระบุผู้มีส่วนได้เสีย และจัดลำดับความสำคัญออกเป็น 6 กลุ่ม อันได้แก่ ลูกค้ำ คู่ค้า/เจ้าหนี้/ลูกหนี้ ประชาชาติ ผู้ถือหุ้น ผู้ได้บังคับบัญชา/พนักงาน สังคมและชุมชน โดยมีการกำหนดหน่วยงานที่ทำหน้าที่ดูแลรับผิดชอบ รวมถึงช่องทางที่ชัดเจนในการติดต่อสื่อสารกับผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมและสอดคล้องกับรูปแบบการดำเนินชีวิตของผู้มีส่วนได้เสียอย่างมีคุณค่า

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

ผู้มี ส่วนได้เสีย	กระบวนการสื่อสาร อย่างมีส่วนร่วม	ความต้องการ/ ความคาดหวัง	การตอบสนอง
ผู้ถือหุ้น	<ul style="list-style-type: none"> Conference Call การเข้าเยี่ยมชมการบินไทย การประชุมใหญ่สามัญผู้ถือหุ้น (ปีละ 1 ครั้ง) สื่อสารทางโทรศัพท์ จดหมาย และ email 	<ul style="list-style-type: none"> ได้รับผลตอบแทนที่ดีอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน และปฏิบัติด้วยความเสมอภาค ได้รับ feedback โดยตรง 	<ul style="list-style-type: none"> ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และเป็นธรรม บริหารกิจการขององค์กร ให้มีความเจริญก้าวหน้า มั่นคง ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสามารถ และความระมัดระวังอย่างชำนาญ บริการผู้ถือหุ้นด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว จัดการดูแลไม่ให้ทรัพย์สินของบริษัทสูญไปโดยเปล่าประโยชน์ เปิดเผยข้อมูลข้อมูลอย่างครบถ้วน เพียงพอ สม่ำเสมอ และทันเวลา
ผู้ได้บังคับบัญชา/ พนักงาน	<ul style="list-style-type: none"> ระบบ Intranet (THAI Sphere)/ Webboard/ e-mail Line Group - TG Internal Network ประชุมกลุ่ม (ไตรมาสละ 1 ครั้ง) 	<ul style="list-style-type: none"> สรรหาและคัดเลือกบุคลากรที่ได้มาตรฐานชัดเจน และโปร่งใส ให้ความรู้กับผู้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องเพื่อโอกาสในความก้าวหน้า 	<ul style="list-style-type: none"> ให้เกียรติซึ่งกันและกัน เคารพในสิทธิส่วนบุคคล สุภาพอ่อนน้อมทั้งกายและวาจา ปฏิบัติตนให้เป็นแบบอย่างที่ดี มีคุณธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ
สังคมและชุมชน	<ul style="list-style-type: none"> Social Media Website 	<ul style="list-style-type: none"> คำนึงถึงทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และประโยชน์ส่วนรวม โดยปลูกฝังให้เกิดจิตสำนึกรับผิดชอบต่อสังคม และส่วนรวม รวมทั้งให้การสนับสนุนส่งเสริม หรือมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม หรือชุมชนต่างๆ 	<ul style="list-style-type: none"> ให้การสนับสนุนกิจกรรมที่มีส่วนสร้างสรรค์สังคม ส่งเสริมการปลูกฝังให้เกิดจิตสำนึกของความรับผิดชอบต่อสังคมในทุกระดับ วางตัวเป็นกลางทางการเมืองอย่างเคร่งครัด

การบินไทยปฏิบัติตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 โดยได้ก่อตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสาร เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร สร้างความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานของการบินไทยแก่สาธารณชน หน่วยงานภาครัฐ และเอกชน กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียต่างๆ โดยศูนย์ข้อมูลข่าวสารมีการรวบรวมจัดเก็บและบริหารจัดการข้อมูลอย่างเป็นระบบ สามารถสืบค้นข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นมาตรฐานเพื่อเผยแพร่ข้อมูลที่มีประโยชน์แก่สาธารณชน โดยสามารถสืบค้นข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ www.thaiairways.com ภายใต้หัวข้อ “ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร” หรือ <http://publicinfo.thaiairways.com>

ในปี 2558 การบินไทยได้เปิดตัวเว็บไซต์ <http://social.thaiairways.com> เพื่อใช้เป็นสื่อกลางในการสื่อสารและเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับประสบการณ์การท่องเที่ยว ข้อมูลการเดินทางต่างๆ กว่า 70 เส้นทางทั่วโลก เพื่ออำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียได้มากยิ่งขึ้น เว็บไซต์นี้รองรับการเข้าถึงด้วยอุปกรณ์การสื่อสารทุกรูปแบบเชื่อมต่อได้ง่ายในทุกที่ “Everywhere is easy to connect with all devices” ด้วยเทคโนโลยี Cloud Computing ที่ทันสมัย และรองรับการเข้าถึงเว็บไซต์มากถึง 17 แห่ง ครอบคลุมทั่วโลก





เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

การบินไทย จัดทำรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนอย่างต่อเนื่องเป็นปีที่ 5 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเปิดเผยข้อมูลผลการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนของบริษัทฯ ต่อผู้มีส่วนได้เสีย ข้อมูลในรายงานฉบับนี้ครอบคลุมผลการดำเนินงานในรอบปี ระหว่างวันที่ 1 มกราคม 2558 จนถึง 31 ธันวาคม 2558 โดยมีแนวทางการรายงานที่สอดคล้องกับแนวทางของ Global Reporting Initiatives (GRI) ฉบับ G4 โดยกำหนดให้มีความสมบูรณ์ของเนื้อหาและสอดคล้องกับหลักเกณฑ์การเปิดเผยรูปแบบหลัก (Core)

หลักการคัดเลือกประเด็นสาระสำคัญพร้อมขอบเขตผลกระทบ

1. การระบุ (Identification)

คณะทำงานฯ พิจารณาคัดเลือกประเด็นด้านความยั่งยืนร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยประเด็นที่คัดเลือกมานั้นมีความสอดคล้องกับบริบท ความเสี่ยง และกลยุทธ์ของบริษัทฯ รวมทั้งคำนึงถึงความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งในการกำหนดขอบเขตของแต่ละประเด็นความยั่งยืนขึ้นอยู่กับผลกระทบจากการดำเนินงานตลอดห่วงโซ่คุณค่าที่เกิดขึ้นทั้งภายในและภายนอกบริษัทฯ

2. การจัดลำดับความสำคัญ (Prioritization)

ประเด็นด้านความยั่งยืนที่คัดเลือกจะได้รับการจัดลำดับความสำคัญ โดยพิจารณาจากการทดสอบสำรวจทัศนภาพที่คำนึงถึงความสำคัญที่มีต่อองค์กร และผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญ

3. การสนวน (Validation)

คณะทำงานฯ ติดตามและตรวจสอบการจัดทำรายงาน โดยทบทวนผลการประเมินสาระสำคัญและเนื้อหาให้ความเห็นชอบต่อการเปิดเผยข้อมูลและให้คำแนะนำเพื่อความสมบูรณ์ของรายงาน ในปี 2558 คณะทำงานฯ ได้พิจารณาประเด็นเพิ่มเติมที่ได้รับความสนใจจากผู้มีส่วนได้เสียสำคัญ รวมถึงข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการเข้าร่วมการประเมินรางวัลรายงานความยั่งยืน ซึ่งจัดขึ้นโดยสมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย และสถาบันไทยพัฒนา



ผลการประเมินประเด็นที่มีสาระสำคัญและขอบเขตการรายงาน

	ประเด็นสำคัญ	ขอบเขตของผลกระทบภายใน	ขอบเขตของผลกระทบภายนอก
การดำเนินงาน ด้านเศรษฐกิจ	ผลเชิงเศรษฐกิจ	<ul style="list-style-type: none"> • บมจ. การบินไทย • บจ. ไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย • บจ. ริงสแปน เซอร์วิสเซส • บจ. ไทยสมายล์แอร์เวย์ 	
	ผลกระทบต่อทางอ้อมเชิงเศรษฐกิจ	<ul style="list-style-type: none"> • บมจ. การบินไทย 	
การดำเนินงาน ด้านทรัพยากรบุคคล	การจ้างงาน	<ul style="list-style-type: none"> • บมจ. การบินไทย • บจ. ริงสแปน เซอร์วิสเซส • บจ. ไทยสมายล์แอร์เวย์ 	<ul style="list-style-type: none"> • บริษัทที่ปรึกษา
	แรงงาน/ฝ่ายบริหารสัมพันธ์	<ul style="list-style-type: none"> • บมจ. การบินไทย 	
	การฝึกอบรมและให้ความรู้	<ul style="list-style-type: none"> • บมจ. การบินไทย 	
	ความหลากหลายและโอกาสแห่งความเท่าเทียม	<ul style="list-style-type: none"> • บมจ. การบินไทย 	
การดำเนินงาน ด้านความปลอดภัย	อาชีวอนามัยและความปลอดภัย	<ul style="list-style-type: none"> • บมจ. การบินไทย 	
	สุขภาพและความปลอดภัยของลูกค้ำ	<ul style="list-style-type: none"> • บมจ. การบินไทย • บจ. ไทยสมายล์แอร์เวย์ 	<ul style="list-style-type: none"> • บมจ. ท่าอากาศยานไทย • CodeShare Agent Interline • Caring Agent • พนักงาน outsource • คู่ค้าสายการบิน
การดำเนินงาน ด้านความรับผิดชอบต่อลูกค้า	ความพึงพอใจลูกค้า (การแสดงความภาคภูมิใจและให้บริการ)	<ul style="list-style-type: none"> • บมจ. การบินไทย 	<ul style="list-style-type: none"> • ตัวแทนผู้ส่งมอบ (Agent Supplier) • สหภาพยุโรป • นายหน้าทัวร์ • Handling Agent
	การสื่อสารการตลาด	<ul style="list-style-type: none"> • บมจ. การบินไทย 	<ul style="list-style-type: none"> • นายหน้า • สื่อสาธารณะต่างๆ
	ความเป็นส่วนตัวของลูกค้า	<ul style="list-style-type: none"> • บมจ. การบินไทย 	<ul style="list-style-type: none"> • พนักงาน outsource • GSA (Ground Service Agent) • สายการบินหุ้นส่วน • บริษัททัวร์

	ประเด็นสำคัญ	ขอบเขตของผลกระทบภายใน	ขอบเขตของผลกระทบภายนอก
การดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน	สิทธิเด็ก	<ul style="list-style-type: none"> • บมจ. การบินไทย 	
การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม	พลังงาน	<ul style="list-style-type: none"> • บมจ. การบินไทย 	<ul style="list-style-type: none"> • บมจ. บริการเชื้อเพลิงการบินกรุงเทพ • บมจ. ทำอากาศยานไทย • การไฟฟ้านครหลวง • กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน
	น้ำ	<ul style="list-style-type: none"> • บมจ. การบินไทย 	<ul style="list-style-type: none"> • บมจ. ทำอากาศยานไทย • การประปานครหลวง • การประปาส่วนภูมิภาค
	น้ำทิ้งและของเสีย	<ul style="list-style-type: none"> • บมจ. การบินไทย 	<ul style="list-style-type: none"> • บมจ. ทำอากาศยานไทย • ชุมชนรอบสนามบิน • กรมโรงงานอุตสาหกรรม • สำนักงานเขต/องค์การบริหารส่วนตำบล
	ผลิตภัณฑ์และบริการ	<ul style="list-style-type: none"> • บมจ. การบินไทย 	<ul style="list-style-type: none"> • บมจ. ทำอากาศยานไทย • ชุมชนรอบสนามบิน
	มลอากาศ	<ul style="list-style-type: none"> • บมจ. การบินไทย 	<ul style="list-style-type: none"> • บมจ. ทำอากาศยานไทย • ชุมชนรอบสนามบิน
การดำเนินงานด้านสังคม	การด้านทุจริต	<ul style="list-style-type: none"> • บมจ. การบินไทย 	<ul style="list-style-type: none"> • นายหน้า • ผู้ส่งมอบ
	การปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบ	<ul style="list-style-type: none"> • บมจ. การบินไทย 	<ul style="list-style-type: none"> • สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค • สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ • ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย • กรมการขนส่งทางอากาศ • องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ • สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ • สมาคมไทยธุรกิจการท่องเที่ยว

รายงานฉบับนี้จะมุ่งเน้นการนำเสนอข้อมูลผลการดำเนินงานในปี 2558 ของบริษัทฯ ซึ่งครอบคลุมทุกกิจกรรมของทุกภาคส่วนของบริษัทฯ เพื่อให้คุณภาพของการรายงานมีคุณภาพสูงสุด บริษัทฯ มิได้รายงานครอบคลุมรวมถึงบริษัทย่อยและบริษัทอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง อย่างไรก็ตาม ภายในอนาคตบริษัทฯ ได้วางแผนเพิ่มเติมที่จะรายงานข้อมูลผลการดำเนินงานของบริษัทย่อยและบริษัทอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องให้มีความครบถ้วนยิ่งขึ้นต่อไป

การปรับปรุงข้อมูล

รายงานฉบับนี้มีการปรับปรุงผลการดำเนินงานจากรายงานฉบับที่ผ่านมา อาทิ การนำเสนอผลจากการดำเนินงานตามแผนปฏิรูปปี 2558 การพัฒนาปรับปรุงนวัตกรรม การเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ การบริหารความเสี่ยงด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน การดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน รวมถึงการให้ความสำคัญเรื่องสิทธิเด็ก และอื่นๆ

การสอบถามข้อมูล

หากมีข้อสงสัยหรือข้อแนะนำเพิ่มเติม กรุณาติดต่อฝ่ายกิจกรรมองค์กรเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) 89 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900 โทรศัพท์ 66 (0) 2545-3754 อีเมล tgcsr@thaiairways.com เว็บไซต์ www.thaiairways.com







การดำเนินงาน
มิติเศรษฐกิจ

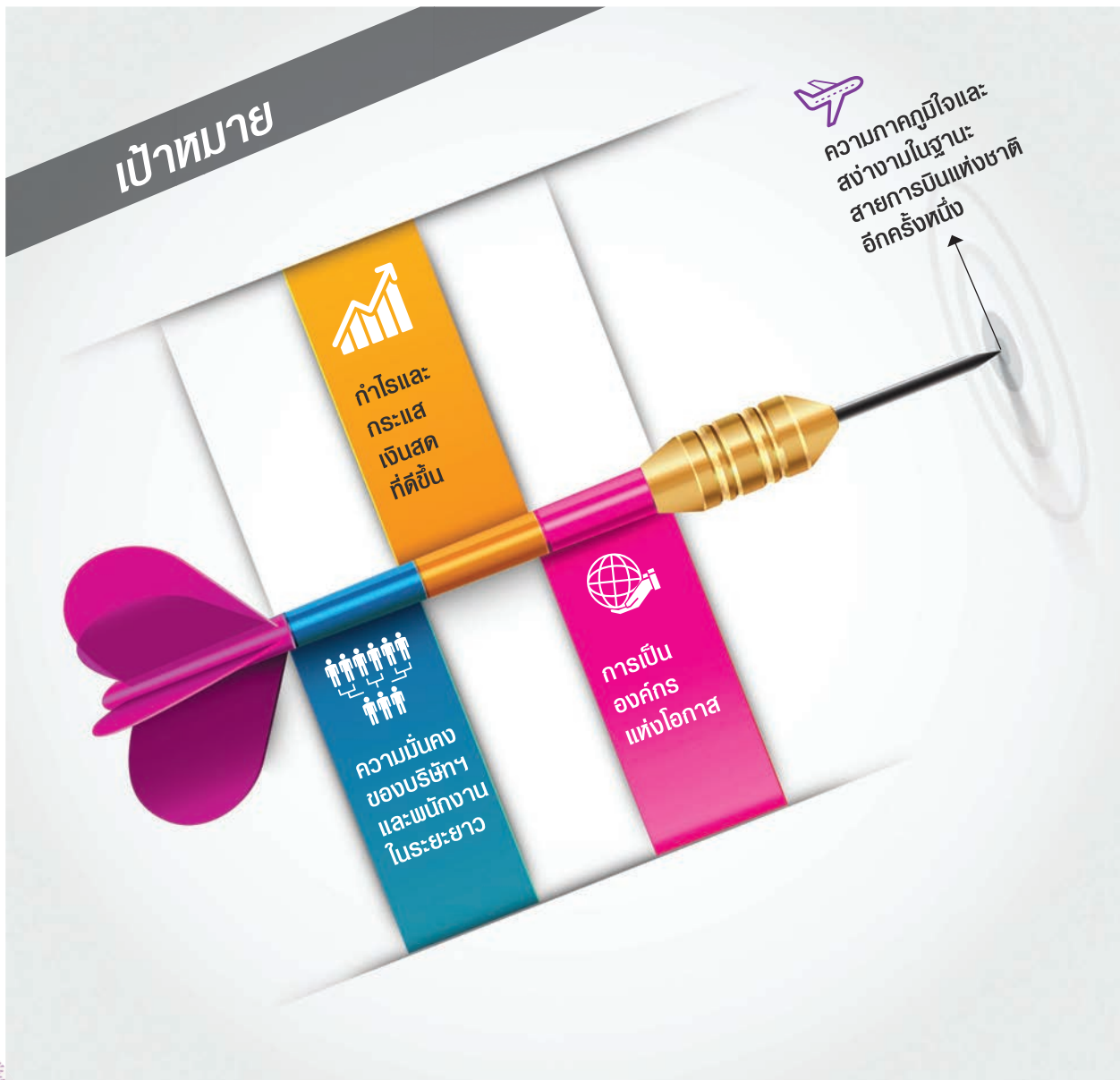


การดำเนินงานมิติเศรษฐกิจ

ภายใต้สภาพแวดล้อมของธุรกิจการบินที่มีการแข่งขันอย่างรุนแรง รวมถึงสถานการณ์ปัจจุบันของการบินไทย ที่มีต้นทุนการดำเนินงานสูงและประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมต่ำกว่าสายการบินคู่แข่ง ส่งผลให้ไม่สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงและโอกาสทางธุรกิจได้ทันทั่วถึง จนส่งผลให้การบินไทยประสบภาวะขาดทุนอย่างต่อเนื่อง

การบินไทย เริ่มขับเคลื่อนแผนปฏิรูปการบินไทย (THAI Transformation) หลังได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการนโยบายและกำกับดูแลรัฐวิสาหกิจ (คนร.) เมื่อวันที่ 26 มกราคม 2558 โดยการปฏิรูปครั้งนี้เป็นรูปแบบการปฏิรูปองค์กรทั้งระบบ ภายใต้แนวคิด “Shrink to Grow” เพื่อให้เกิดการปรับปรุงโครงสร้างและการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ทั้งปัจจัยภายใน อาทิ เส้นทางบินที่ขาดทุน ฝูงบินที่มีหลากหลายรูปแบบ การใช้เครื่องบินที่ไม่คุ้มค่า ต้นทุนสูง ประสิทธิภาพต่ำ กระบวนการทำงานซับซ้อน ระดับการให้บริการที่ไม่สม่ำเสมอ และขวัญกำลังใจพนักงานตกต่ำ เป็นต้น และปัจจัยภายนอก อาทิ การแข่งขันกับสายการบินต้นทุนต่ำ การแข่งขันกับสายการบินที่ทุนไม่จำกัด ความสามารถในการแข่งขันของสายการบินคู่แข่ง และการเพิ่มขนาดฝูงบิน/ความถี่ในการบินของสายการบินคู่แข่ง เป็นต้น

รายละเอียดภาพรวมของแผนปฏิรูป



WHERE WE ARE?



แผนปฏิบัติการไทย

กลยุทธ์ (Strategy)	แผนงาน/โครงการ (Project Charter)
1. การปรับปรุงเครือข่ายเส้นทางบิน	การปรับปรุงเครือข่ายและเส้นทางบิน (Route and Network)
2. การปรับปรุงฝูงบิน	การวางแผนฝูงบิน (Fleet Rationalization)
3. การพาณิชย์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการหารายได้	การเพิ่มศักยภาพระบบบริหารรายได้ (Revenue Management Enhancement) การปรับปรุงการขายและการจัดจำหน่าย (Sales and Distribution Optimization) การบริหารตัวแทนจำหน่ายบัตรโดยสาร (Agent Management) การเสริมสร้างความภักดีของลูกค้า (Customer Loyalty Program Enhancement) ความพัฒนาความเป็นเลิศด้านการบริการลูกค้า (Customer Services Improvement) การยกระดับการบริการชั้นธุรกิจ (Business Class Service Upgrade)
4. การปรับปรุงการปฏิบัติการและต้นทุน	การบริหารจัดการต้นทุน (Cost management) การบริหารจัดการกระแสเงินสดและโครงสร้างเงินทุน (Cash and Balance Sheet Management) การปรับปรุงประสิทธิภาพของการปฏิบัติการบิน (Flight Operations Efficiency) การปรับปรุงประสิทธิภาพของการซ่อมบำรุง (Technical Efficiency) การบริหารจัดการพื้นฐานโครงสร้างระบบสารสนเทศ (IT Platform) การปรับปรุงรายได้และต้นทุนของหน่วยธุรกิจสินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์ (Cargo Revenue and Cost Optimization) การปรับปรุงกระบวนการจัดหา (Procurement Optimization)
5. การปรับปรุงการบริหารทรัพยากรบุคคล	การบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management) การเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร (Organization Effectiveness and Efficiency) การดำเนินการตามกลยุทธ์ทรัพยากรบุคคล (Human Capital Strategic Launch)
6. การบริหารจัดการบริษัทในเครือและกลุ่มธุรกิจของบริษัทฯ	การปรับปรุงโครงสร้างกลุ่มธุรกิจของบริษัทฯ (Portfolio Business Restructuring) การบูรณาการด้านการพาณิชย์และเครือข่ายเส้นทางบินของการบินไทยและไทยสมายล์ (TG/WE Commercial and Network Integration)

แผนปฏิรูปฯ จะไม่สามารถประสบความสำเร็จได้หากขาดความเข้าใจ และความร่วมมือจากผู้บริหารและพนักงานทุกฝ่าย การบินไทยจึงได้จัดการประชุม Staff Meeting เพื่อชี้แจงเกี่ยวกับแผนปฏิรูปการบินไทยแก่หน่วยงานต่างๆ รวมถึงการปรับทัศนคติปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้คำนึงถึงประโยชน์สูงสุดองค์กรเป็นสำคัญภายใต้แนวคิด **“Think THAI first, not me first.”** โดยกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ พร้อมฝ่ายบริหาร เดินทางจัดประชุม Functional Meeting แก่พนักงานแต่ละสายงานในพื้นที่ปฏิบัติงานต่างๆ เพื่อพบปะชี้แจงทำความเข้าใจ พร้อมตอบข้อสงสัยเกี่ยวกับแผนปฏิรูปฯ เพื่อให้เกิดการสร้าง ความเข้าใจ ความร่วมมือจากพนักงานทั่วทั้งองค์กร

แม้ว่าแนวทางแผนการปฏิรูปฯ จะสามารถขับเคลื่อนให้การบินไทยมุ่งไปสู่แนวทางถูกต้องเห็นได้จากผลการดำเนินงานที่สำเร็จในรอบปี อาทิ การปรับปรุงเครือข่ายเส้นทางการบินและฝูงบิน เป็นต้น แต่จากการทบทวนกรอบระยะเวลาและเป้าหมายพบว่า การขับเคลื่อนแผนปฏิรูปฯ ยังมีความล่าช้า เห็นได้จากผลประกอบการในช่วงไตรมาสที่ 1 - 3 ที่ไม่สามารถเพิ่มรายได้ (เป้าหมาย 146,000 ล้านบาท ทำได้จริง 136,000 ล้านบาท) และลดรายจ่าย (เป้าหมาย 10,700 ล้านบาท ทำได้จริง 2,800 ล้านบาท) ได้ตามเป้าหมายที่กำหนด อันมาจากหลากหลายสาเหตุที่สำคัญ อาทิ เหตุการณ์ระเบิดที่ราชประสงค์ ความขัดแย้งในตะวันออกกลางที่ทวีความรุนแรงขึ้น เหตุการณ์การร้ายที่กรุงปารีส รวมถึงการขับเคลื่อนที่ไม่สอดคล้องกันในทุกหน่วยงาน เป็นต้น

การบินไทย จึงได้จัดทำแผนการแก้ไขปัญหาระยะสั้น (Quick Win) และแจ้งให้คณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (คนร.) โดยคาดว่าจะสามารถเพิ่มรายได้และลดรายจ่ายรวมกันถึง 3 พันล้านบาท ทั้งนี้จากผลประกอบการภาพรวมในปี 2558 สามารถแสดงดังตารางต่อไปนี้

ผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจในปี 2558

รายละเอียดทางเศรษฐกิจ	จำนวน (บาท)
มูลค่าเศรษฐกิจทางตรง (Direct economic value generated)	
<ul style="list-style-type: none"> รายได้ (Revenues) 	185,644,561,913.00
การกระจายมูลค่าทางเศรษฐกิจทางตรง (Direct economic value distributed)	
<ul style="list-style-type: none"> ต้นทุนการดำเนินงาน (Operating Costs) ค่าจ้างและสวัสดิการพนักงาน (Employee Wages and Benefits) เงินที่ชำระแก่เจ้าของเงินทุน (Payments to Providers of Capital) เงินที่ชำระแก่รัฐ (Payments to Government) การลงทุนในชุมชน (Community Investment) 	152,174,268,353.49 30,248,536,927.00 5,425,023,027.49 143,609,087.44 10,116,940.00
มูลค่าเชิงเศรษฐกิจสะสม (Economic value retained)	-2,356,992,422.42

การดำเนินงานที่สำคัญต่อเศรษฐกิจมหภาค

การบินไทยร่วมกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ส่งเสริมตลาดการท่องเที่ยว เร่งฟื้นความเชื่อมั่นต่างชาติ

การบินไทยร่วมกันกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ในการประชุมหารือ เพื่อส่งเสริมตลาดการท่องเที่ยว โดยมุ่งเน้น 3 ประเด็นสำคัญ ได้แก่ ด้านการส่งเสริมตลาดต่างประเทศ ด้านการส่งเสริมตลาดในประเทศ และด้านการสื่อสารการตลาด เพื่อเร่งขับเคลื่อนการท่องเที่ยวของประเทศให้เติบโตตามเป้าหมายรายได้ 2.2 ล้านล้านบาทในปี 2558 และ 2.3 ล้านล้านบาทในปี 2559 ควบคู่ไปกับการผลักดันให้เพิ่มจำนวนผู้โดยสารของการบินไทยพร้อมกัน

การร่วมลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือสนับสนุนผลิตภัณฑ์แปรรูปทางการเกษตร

การบินไทย และบริษัท ดอยคำผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด ลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือสนับสนุนผลิตภัณฑ์แปรรูปทางการเกษตร การบินไทยมีนโยบายสนับสนุนผลิตภัณฑ์แปรรูปทางการเกษตรที่ผลิตขึ้นภายในประเทศไทย ตามพันธกิจหลักในการให้บริการของสายการบินแห่งชาติด้วยเสน่ห์แห่งความเป็นไทยบนมาตรฐานระดับสากล มุ่งมั่นรักษามาตรฐานการบริการที่ดีที่สุดตลอดการเดินทางด้วยการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ อาทิ ผลิตภัณฑ์ทาขนมปังสตอเบอรี่ ผลิตภัณฑ์ทาขนมปังส้ม และน้ำผลไม้พร้อมดื่ม 100 เปอร์เซ็นต์จากธรรมชาติ ให้บริการผู้โดยสารทั้งในส่วนภาคพื้นและบนเครื่องบินด้วยผลิตภัณฑ์ที่ดีต่อสุขภาพ ความร่วมมือครั้งนี้ยังถือเป็นการช่วยขับเคลื่อนแนวพระราชดำริเพื่อสนับสนุนสินค้าเกษตรที่ผลิตโดยเกษตรกรไทย สร้างรายได้แก่เกษตรกร และเสริมสร้างความเข้มแข็งให้แก่สังคมพื้นฐานของประเทศ





การดำเนินงาน มิติสังคม

- การดำเนินงานด้านทรัพยากรบุคคล
- การดำเนินงานด้านความปลอดภัย
- การตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า
- การดำเนินงานด้านสังคม



การดำเนินงานด้านทรัพยากรบุคคล

การบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพ ถือเป็นกุญแจสำคัญของการทำให้แผนปฏิรูปองค์กรบรรลุผล การบินไทยจึงได้ปรับปรุงนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคลให้มีความเหมาะสม สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน และครอบคลุมระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยกำหนดหลักการและแนวทางในการขับเคลื่อนการวางแผนการบริหารทรัพยากรบุคคล ซึ่งถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญและมีคุณค่ายิ่งต่อการเจริญเติบโตอย่างยั่งยืนขององค์กร

เพื่อให้การบินไทยบรรลุเป้าหมายที่จะกลับไปเป็น 1 ใน 3 สายการบินแรกที่ดีที่สุดใน 3 ปีข้างหน้า บัณฑิตสำคัญที่จะช่วยขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้ก็คือ “พนักงานการบินไทย” การปรับเปลี่ยนบทบาททางทรัพยากรบุคคลให้รองรับต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพการแข่งขันทางธุรกิจด้วยการทำงานแบบประสานความร่วมมือจากทุกฝ่าย พนักงานต้องพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น และพร้อมพัฒนาปรับเปลี่ยนคุณลักษณะสำคัญของตนเอง

การบินไทย จึงได้จัดอบรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการเรื่อง “HR Transformation” และ “การกำหนดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานการบินไทย” เพื่อสนับสนุนการดำเนินการแผนงานด้านทรัพยากรบุคคลให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย ค่านิยม และแผนปฏิรูปขององค์กรในเชิงรุก โดยเริ่มจากปลูกฝังให้พนักงานรักในตัวขององค์กร คิดถึงองค์กร ก่อนคิดถึงตัวเอง มุ่งมั่นให้พนักงานทุกท่านเป็น Change Agent ปรับเปลี่ยนกระบวนกรความคิดใหม่ว่าการไม่ทำอะไรเลยไม่ใช่ทางเลือก และพัฒนาปรับเปลี่ยนคุณลักษณะสำคัญ 3 ด้านของตนอย่างจริงจัง ได้แก่ Knowledge - ความรู้, Attitude - ทักษะ และ Skill - ทักษะ หรือ “KAS” เพื่อผลักดันให้การดำเนินการตามแผนริเริ่มเชิงกลยุทธ์ 6 กลยุทธ์ 21 แผนงานบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ

นอกจากนี้ การบินไทย ได้ดำเนินการปรับปรุงอัตราบุคลากรให้เหมาะสมมีการปรับลดปริมาณพนักงาน โดยให้เกษียณก่อนกำหนด โดยจัดให้มีโครงการร่วมใจจากองค์กร (Mutual Separation Plan: MSP) สำหรับพนักงานทั่วไป และโครงการ Golden Handshake สำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินและพนักงานประจำที่ได้รับผลกระทบจากการปิดสถานีภายในประเทศ โดยต้องเป็นผู้ที่มีอายุครบ 45 ปีบริบูรณ์ และอายุงานครบ 15 ปีขึ้นไป ซึ่งทั้ง 2 โครงการจะส่งผลต่อการปรับปรุงโครงสร้างต้นทุนบุคลากร และช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายในระยะยาวได้ โดยมีพนักงานผ่านการอนุมัติให้ออกตามโครงการจำนวนทั้งสิ้น 1,401 คน

การบินไทย จัดโครงการให้พนักงานลดเวลาการทำงาน โดยไม่รับเงินเดือนค่าจ้างด้วยความสมัครใจ ทั้งนี้พนักงานที่เข้าร่วมโครงการดังกล่าว จะต้องกำหนดวันหยุดร่วมกับผู้บังคับบัญชาเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 3 เดือนติดต่อกัน โดยแต่ละเดือนพนักงานจะต้องกำหนดวันหยุดสัปดาห์ละ 1 วัน รวม 4 วันทำการ ซึ่งในระหว่างที่พนักงานลดเวลาการทำงานตามโครงการ การบินไทยจะพิจารณาคำนวณจ่ายเงินเดือนค่าจ้างให้ในอัตราร้อยละ 80 ของเงินเดือนค่าจ้าง แต่ยังสามารถรับสิทธิและสวัสดิการต่างๆ เหมือนพนักงานปกติ เพื่อลดค่าใช้จ่ายด้านบุคลากรในระยะยาว



ผลตอบแทนและสวัสดิการบุคลากร

ในปี 2558 การบินไทยมีการกำหนดค่าตอบแทนพนักงานที่สอดคล้องกับผลการดำเนินงานของการบินไทย ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ดังนี้

ค่าตอบแทนระยะสั้น

จ่ายค่าตอบแทนตามผลการปฏิบัติงาน (Incentive) มี 2 ส่วนคือ

ส่วนแรก มีวัตถุประสงค์เพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน โดยกำหนดเงื่อนไขการจ่ายจากความตรงต่อเวลาของเที่ยวบินขาเข้าของการบินไทย ถึงท่าอากาศยานปลายทาง (On-Time Arrival Performance)

ส่วนที่สอง มีวัตถุประสงค์เพื่อลดค่าใช้จ่ายปี 2558 โดยพิจารณาจากการที่องค์กรลดค่าใช้จ่ายที่เป็นตัวเงิน ไม่รวมค่าน้ำมันเครื่องบิน (Non Fuel Cash Cost) ได้ตามเป้าหมาย

ค่าตอบแทนระยะยาว

สำหรับนโยบายการจ่ายค่าตอบแทนในระยะยาว การบินไทยได้ทำการทบทวนหลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานให้เชื่อมโยงกับการจ่ายค่าตอบแทน และมีความสอดคล้องกับผลการดำเนินงานของการบินไทยยิ่งขึ้น เช่น การปรับกรอบน้ำหนักการบริหารผลการปฏิบัติงานใหม่ในทุกระดับตำแหน่ง โดยไม่นำ Competency มาเป็นส่วนหนึ่งของคะแนนการประเมินผลการปฏิบัติงาน แต่นำมาใช้เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพัฒนาบุคลากร กำหนดให้มีการตั้งเป้าหมายสูงขึ้น หรือท้าทายมากขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมา รวมทั้งเป้าหมายการปฏิบัติงานต้องสอดคล้อง หรือสนับสนุนเป้าหมายของผู้บังคับบัญชา และเป้าหมายขององค์กร พร้อมทั้งต้องมีการจัดลำดับ Performance Ranking ให้เป็นไปตาม Forced Distribution Curve อีกด้วย



ในการบริหารทรัพยากรบุคคล การบินไทยได้ยึดมั่นต่อการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมในทุกขั้นตอนท่ามกลางความแตกต่างและหลากหลายของบุคลากร ไม่มีการเลือกปฏิบัติต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งโดยไม่เป็นธรรม อาทิ การสรรหาคัดเลือกพนักงาน การจ้างงาน การเลิกจ้าง การพัฒนาพนักงาน การเลื่อนตำแหน่ง การย้ายงาน การมอบหมายงาน เป็นต้น ล้วนแล้วแต่จะต้องเป็นไปด้วยความเป็นธรรม

การบินไทย ได้เปิดโอกาสในด้านความหลากหลายของบุคลากรในภูมิภาคต่างๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ และให้ความเท่าเทียมกันแก่บุคลากรจากทุกเชื้อชาติ ศาสนา อายุ เพศ การศึกษา วัฒนธรรม ภูมิฐานะ หรือแม้แต่ผู้ที่มีความบกพร่อง โดยองค์กรจะพิจารณาและให้โอกาสบุคลากรที่เหมาะสมตามลักษณะงาน ถือเป็นโอกาสอันดีที่บุคลากรจะได้เรียนรู้และพัฒนาทักษะในการทำงานร่วมกัน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

องค์ประกอบของฝ่ายบริหารและสัดส่วนพนักงานตามเกณฑ์ความหลากหลายต่างๆ

ประเภทความหลากหลาย	คณะกรรมการ		ระดับผู้บริหารระดับสูงกว่าดับ 11		ระดับผู้บริหารระดับ 8-10		ระดับปฏิบัติการระดับ 1-7	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เพศชาย	13	100.00	29	87.88	706	51.31	13,131	61.19
เพศหญิง	-	-	4	12.12	670	48.69	8,328	38.81
ต่ำกว่า 30 ปี	-	-	-	-	-	-	1,188	5.54
อยู่ในช่วง 30-50 ปี	1	7.69	4	12.12	451	32.78	15,290	71.25
มากกว่า 50 ปี	12	92.31	29	87.88	925	67.22	4,981	23.21

หมายเหตุ การแบ่งช่วงอายุในตารางแบ่งตามกรอบการรายงาน GRI

*** สัดส่วนร้อยละ จะคำนวณเทียบกับจำนวนพนักงานทั้งหมดในแต่ละองค์ประกอบ ณ เวลาสิ้นสุดรอบการรายงาน

ความพึงพอใจพนักงาน

การบินไทย ให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างความพึงพอใจแก่พนักงานในด้านต่างๆ และมุ่งมั่นที่จะส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง เพื่อให้ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของพระราชบัญญัติแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ พ.ศ. 2543 โดยการบินไทยจัดให้มีการปรึกษาหารือร่วมกันในรูปแบบของคณะกรรมการกิจการสัมพันธ์ องค์ประชุมประกอบไปด้วยผู้แทนจากฝ่ายนายจ้างและผู้แทนจากฝ่ายลูกจ้าง รวมถึงผู้แทนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นๆ ซึ่งกฎหมายกำหนดให้มีการประชุมร่วมกันอย่างน้อยเดือนละหนึ่งครั้ง มีหน้าที่ในการพิจารณาให้ความเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร ส่งเสริมและพัฒนาการแรงงานสัมพันธ์ หาวิธีสมานฉันท์และระงับข้อขัดแย้งในองค์กร พิจารณาปรับปรุงระเบียบข้อบังคับในการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อพนักงาน และมีการปรึกษาหารือร่วมกัน เพื่อรับฟังและแก้ไขปัญหาตามคำร้องทุกข์ของลูกจ้างหรือสหภาพแรงงานฯ ตลอดจนปรึกษาหารือร่วมกันเพื่อพิจารณาปรับปรุงสภาพการจ้าง เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจสูงสุด

ในกรณีที่มีสถานการณ์ นโยบายหรือประเด็นสำคัญๆ ที่เกี่ยวข้องกับองค์กรหรือพนักงาน อาทิ สถานการณ์ขององค์กร แผนปฏิรูปองค์กร หลักเกณฑ์การประเมินผลและการขึ้นเงินเดือนประจำปี เป็นต้น การบินไทยจะสื่อสารให้พนักงานรับทราบอย่างทั่วถึงที่สุดและโดยเร็วที่สุดผ่านช่องทางต่างๆ ทั้งนี้ เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องในเรื่องต่างๆ ให้แก่พนักงาน อันจะสามารถป้องกันข้อขัดแย้ง หรือความไม่พึงพอใจต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้

นอกจากนี้ การบินไทยได้ดำเนินการสำรวจความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร โดยนำผลการสำรวจไปใช้ในการวางแผนและกำหนดแนวทางการเสริมสร้างความผูกพันของพนักงานทั้งในระดับองค์กรและระดับสายงาน เพื่อให้พนักงานทำงานอย่างมีความสุข เกิดความรัก ปราบปรามคดี และความผูกพันต่อองค์กร อันจะทำให้พนักงานเกิดความทุ่มเทอย่างเต็มความสามารถ ซึ่งเป็นปัจจัยขับเคลื่อนที่สำคัญที่จะทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้

การฝึกอบรมและการให้ความรู้

การบินไทย มีนโยบายในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลทุกระดับโดยให้ความสำคัญในด้านการพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากรให้มีคุณภาพ ได้มาตรฐาน และมีศักยภาพบนพื้นฐานของความสามารถและความเหมาะสม ตลอดจนเตรียมความพร้อมให้กับพนักงานและผู้บริหารในการเติบโตขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นในอนาคต

แผนการพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพของบุคลากรมีหน่วยงานฝึกอบรม ทั้งที่เป็นหน่วยฝึกอบรมส่วนกลาง คือ ฝ่ายพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากร และหน่วยฝึกอบรมของหน่วยธุรกิจ ซึ่งจัดอบรมเพื่อเพิ่มพูนศักยภาพต่างๆ ที่จำเป็นของพนักงานตามตำแหน่งของแต่ละบุคคล ด้านการบริหารจัดการและด้านสังคม (Soft Skills) รวมทั้งจัดอบรมเพื่อเพิ่มพูนศักยภาพต่างๆ ที่จำเป็นของพนักงานตามตำแหน่งของแต่ละบุคคล (Hard Skills) ด้วย รวมทั้งนำเทคโนโลยีสารสนเทศในรูปแบบ e-learning มาใช้ในการฝึกอบรมและการเรียนรู้ เพื่อเพิ่มโอกาสในการอบรมให้กับพนักงาน ลดข้อจำกัดในการจัดส่งพนักงานเข้ารับการอบรม และลดค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม ทั้งนี้ได้แบ่งการพัฒนาบุคลากรตามกลุ่มได้ ดังนี้

พนักงานประจำ

การบินไทย ให้ความสำคัญในการพัฒนาบุคลากรสำหรับพนักงานประจำ โดยจัดทำ Training Roadmap และ Training Program ที่สอดคล้องกับ TG Characteristic และ Competency ตามเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงานให้กับพนักงานทุกคนทุกระดับ โดยมีการประเมินประสิทธิผลของการพัฒนาบุคลากรผ่านการประเมินผลประจำปี

ผู้บริหารระดับสูง

ในการพัฒนาบุคลากรสำหรับผู้บริหารระดับสูง การบินไทยให้ความสำคัญด้านการพัฒนาคุณสมบัติของการเป็นผู้บริหารระดับสูงเป็นรายบุคคล โดยจัดทำโปรแกรมการพัฒนาสำหรับผู้บริหารระดับสูง (Executive Development Program : EDP) และมีการจัดทำแผนการพัฒนาบุคลากรรายบุคคล สำหรับผู้นำและผู้บริหารระดับสูง ซึ่งมีวิธีการพัฒนาในรูปแบบที่หลากหลาย ได้แก่ การเข้าอบรมกับสถาบันภายนอก การเป็นตัวแทนองค์กรเข้าร่วมประชุมที่สำคัญระดับองค์กรหรือระดับประเทศต่างๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อเสริมความสามารถพิเศษและความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ ตลอดจนเป็นการสร้างเครือข่ายและแลกเปลี่ยนความรู้ระดับองค์กร

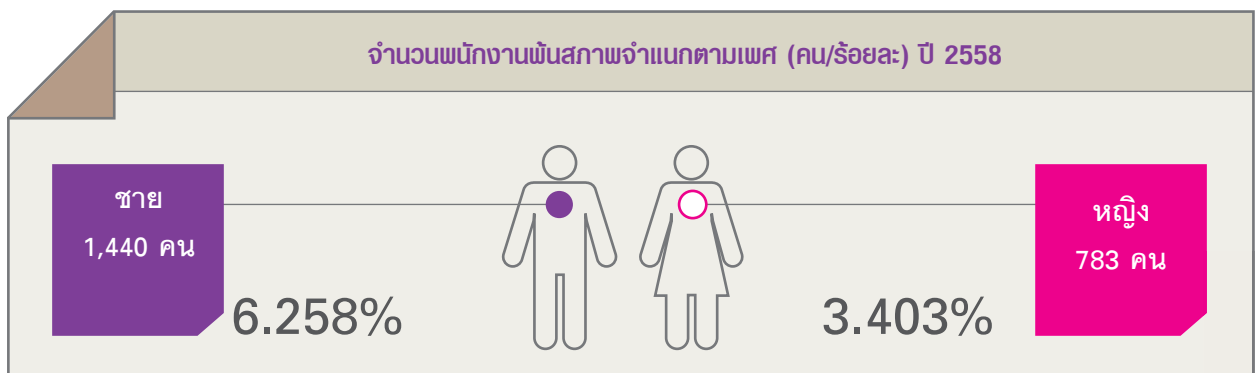
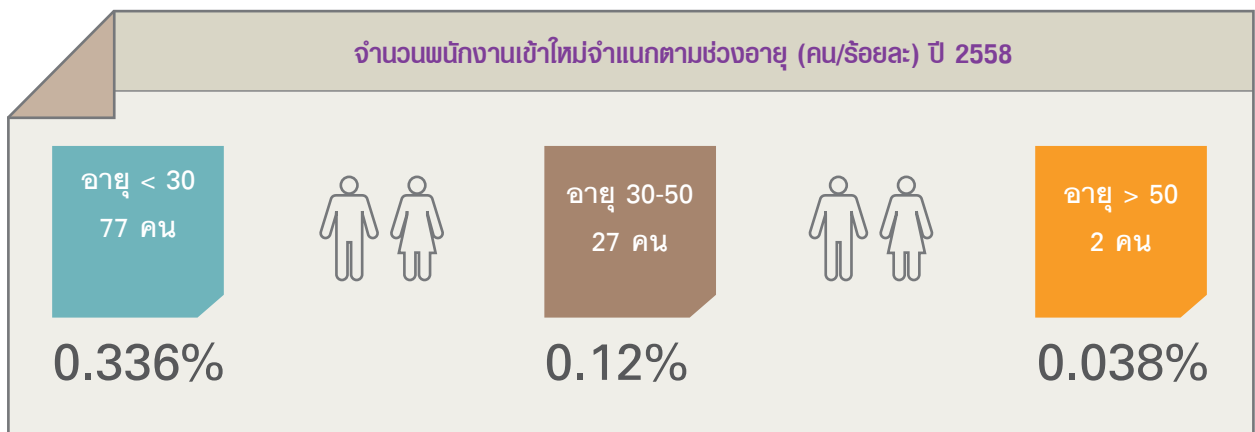
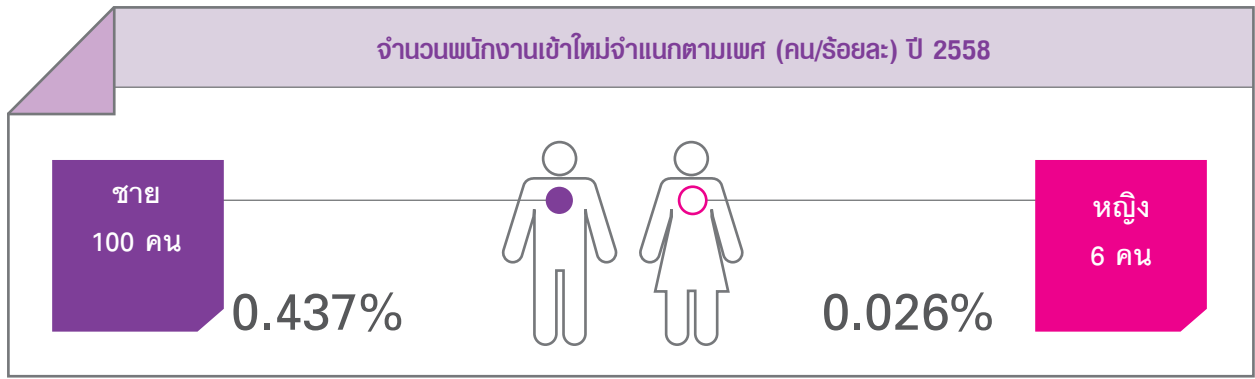
พนักงานผู้มีศักยภาพสูง

การบินไทย ได้จัดทำแผนการพัฒนาพนักงานผู้มีศักยภาพสูง ภายใต้โครงการ Talent Management หรือเรียกอีกชื่อว่า โครงการ THAI High Flyer ซึ่งเน้นการพัฒนาพนักงานที่มีศักยภาพสูงให้มีความพร้อมเติบโตไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น ทั้งในสายบริหารและสายอาชีพ ประกอบด้วย THAI High Flyer Development Roadmap และมีการจัดทำแผนการพัฒนาบุคลากรรายบุคคลที่เน้นการปิด Competency Gap หรือเสริมสร้าง Competency ของ Talent แต่ละคนให้มีความโดดเด่นมากขึ้น

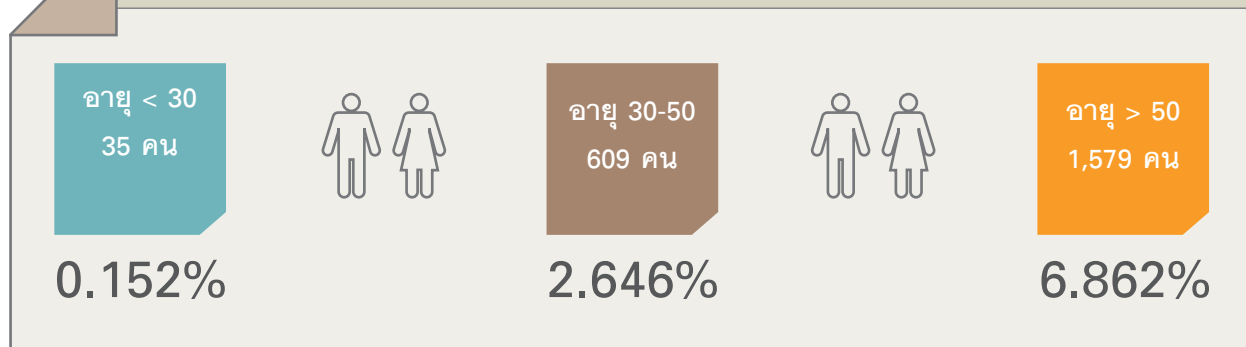
จำนวนชั่วโมงเฉลี่ยของการฝึกอบรมต่อคนต่อปี

ข้อมูลการฝึกอบรมของพนักงาน	ปี 2558
จำนวนชั่วโมงฝึกอบรมเฉลี่ย (ชม./คน/ปี)	24
จำนวนชั่วโมงฝึกอบรมเฉลี่ยจำแนกตามเพศ (ชม./คน/ปี)	
เพศชาย	24
เพศหญิง	24
จำนวนชั่วโมงฝึกอบรมเฉลี่ยจำแนกตามระดับพนักงาน (ชม./คน/ปี)	
ระดับปฏิบัติการ (ระดับ 1-7)	24
ระดับผู้บริหาร (ระดับ 8-10)	24
ผู้บริหารตั้งแต่ระดับ 11 ขึ้นไป	18

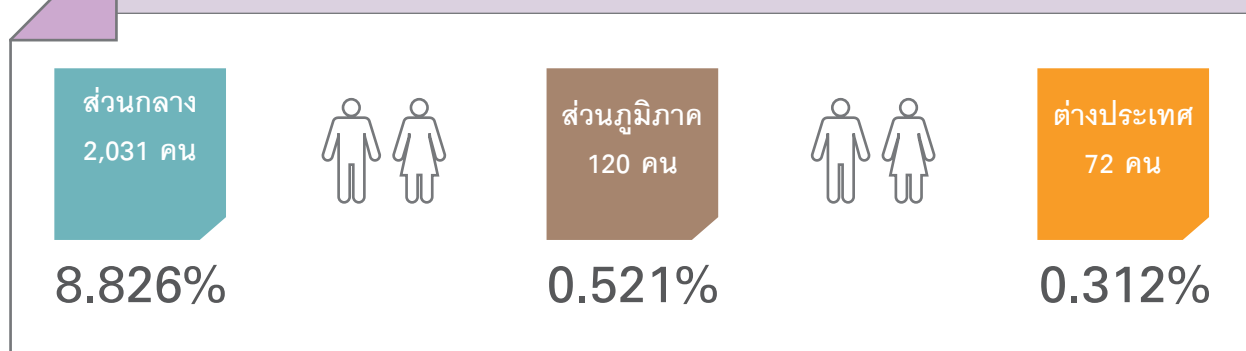




จำนวนพนักงานพ้นสภาพจำแนกตามช่วงอายุ (คน/ร้อยละ) ปี 2558



จำนวนพนักงานพ้นสภาพจำแนกตามพื้นที่ (คน/ร้อยละ) ปี 2558



อัตราการกลับเข้าทำงานและอัตราการคงอยู่ของบุคลากร
หลังการใช้สิทธิลาพักเพื่อเลี้ยงดูบุตร

กรณีของการลา	เพศชาย	เพศหญิง
จำนวนพนักงานที่มีสิทธิ์ลางานเพื่อเลี้ยงดูบุตร	-	9,002
จำนวนพนักงานที่ใช้สิทธิ์ลางานเพื่อเลี้ยงดูบุตร	-	153
จำนวนพนักงานที่ใช้สิทธิ์ลางานเลี้ยงดูบุตรแล้วกลับมาทำงาน	-	153
จำนวนพนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะเวลาการลาหยุดเพื่อเลี้ยงดูบุตร และยังทำงานต่อหลังจากนั้นไป 1 ปี	-	153
ร้อยละอัตรากลับมาทำงานและการคงอยู่ของพนักงานที่กลับมาหลังจากระยะเวลาการลาหยุดสิ้นสุดลงแล้ว	-	90

การดำเนินงานด้านความปลอดภัย

การบินไทย ให้ความสำคัญกับความปลอดภัยเป็นอันดับแรก และเป็นคุณค่าหลักในการทำให้วัฒนธรรมความปลอดภัยเกิดขึ้นทั่วทั้งองค์กร การบินไทยจึงมุ่งมั่นที่จะดำรงไว้ซึ่งความเป็นเลิศในด้านความปลอดภัยซึ่งสะท้อนออกมาในทุกกระบวนการปฏิบัติงาน และทุกกิจกรรมของการบินไทย โดยถือเป็นความรับผิดชอบของบุคลากรในทุกระดับตั้งแต่ระดับกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ จนถึงระดับพนักงานปฏิบัติการ ภายใต้ความเชื่อมั่นพื้นฐานด้านความปลอดภัย ดังนี้

ความเชื่อมั่นพื้นฐานด้านความปลอดภัย

- ความปลอดภัยเป็นสิ่งที่ต่อรองไม่ได้ และถือเป็นคุณค่าหลักสิ่งแรกที่สำคัญที่สุด ที่ต้องดำเนินร่วมกับคุณค่าหลักอื่นๆ เช่น เรื่องอาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อม ความประพฤติที่ถูกต้องตามหลักจรรยาบรรณ รวมทั้งการให้ความเคารพต่อบุคคลอื่น
- ความเป็นเลิศด้านความปลอดภัยถือเป็นหลักการสำคัญที่ต้องมีอยู่ในทุกกิจกรรม และเป็นคุณลักษณะสำคัญในธุรกิจการบินของการบินไทย
- ทุกเที่ยวบินของการบินไทย จะปฏิบัติตามด้านความปลอดภัยอย่างสูงสุด และถือว่าความปลอดภัยมีความสำคัญเป็นอันดับแรก
- อุบัติเหตุ และอุบัติการณ์ขั้นรุนแรงทั้งหลายนั้นเป็นสิ่งที่สามารถป้องกันได้

ความปลอดภัยในด้านปฏิบัติการด้านการบิน

การบินไทย มีการดำเนินงานด้านความมั่นคงการบิน (Aviation Security) อย่างเคร่งครัดตามมาตรฐานและข้อกำหนดขององค์กรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ ได้แก่ สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (The Civil Aviation of Thailand: CAAT) องค์กรการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization: ICAO) Transportation Security Administration (TSA) Department of Homeland Security ประเทศสหรัฐอเมริกา Office of Transport Security (OTS) ประเทศออสเตรเลีย กฎหมายของสหภาพยุโรป (European Union Regulations) และ The Luftfahrt-Bundesamt (LBA) หรือ Federal Aviation Office ประเทศเยอรมัน รวมถึงปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ข้อบังคับ ข้อกำหนดของทุกประเทศที่การบินไทยทำการบิน โดยดำเนินการตามนโยบายด้านความมั่นคงการบิน (Aviation Security Policy) ที่ได้ประกาศไว้อย่างชัดเจนและครอบคลุมในทุกกิจกรรมของการบินไทย รวมถึงวางแผนการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงการบิน เพื่อกำหนดทิศทางการพัฒนางานด้านความมั่นคงการบิน ซึ่งทำให้ระบบการบริหารจัดการด้านความมั่นคงการบิน (Security Management System : SeMS) ของการบินไทยมีประสิทธิภาพสอดคล้องกันอย่างทั่วถึงทั้งองค์กร

การบินไทยได้กำหนดนโยบายด้านความมั่นคงการบิน และกลยุทธ์ในส่วนที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องกับมาตรฐานและข้อปฏิบัติที่แนะนำขององค์กรการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) ภาคผนวกที่ 17 ในหัวข้อที่ว่าด้วยการป้องกันการบินพลเรือนจากการกระทำแทรกแซงอันมิชอบด้วยกฎหมาย (Acts of Unlawful Interference) โดยมีปณิธานที่จะให้ความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินการด้านความมั่นคงการบินเพื่อให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

การบินไทย ดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงการบินอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มั่นใจว่าการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงการบินอยู่ในระดับมาตรฐานสากล ประกอบกับการที่การบินไทย เข้าร่วมเป็นสมาชิกเครือข่ายด้านความมั่นคงการบิน (Aviation Security Network) ทั้งในระดับประเทศและระดับภูมิภาค ได้นำไปสู่ระบบการกำหนดมาตรการความมั่นคงการบิน และการป้องกันในเชิงรุก จึงมั่นใจได้ว่าความมั่นคงการบินของการบินไทย เป็นไปตามมาตรฐาน มีความมั่นคงสูง และเป็นที่ยอมรับในระดับสากล

ในส่วนของส่งเสริมพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรด้านความมั่นคงการบิน การบินไทยให้ความสำคัญในเรื่องดังกล่าวและดำเนินการอย่างต่อเนื่องในหลายรูปแบบ เพื่อสร้างความตระหนักรู้ด้านความมั่นคงการบินให้แก่พนักงานของการบินไทย อาทิ การฝึกอบรมภาคทฤษฎี การสัมมนาเชิงวิชาการและเชิงปฏิบัติการ การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร และความรู้ด้านความมั่นคงการบิน ผ่านสื่อรูปแบบต่างๆ ซึ่งครอบคลุมทั้งพนักงานภาคพื้นดินและพนักงานที่ปฏิบัติงานบนอากาศยาน เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า พันธมิตรทางการบิน และผู้เกี่ยวข้อง

เพื่อให้การดำเนินงานด้านความมั่นคงการบิน มีการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง การบินไทยมีระบบควบคุมคุณภาพด้านความมั่นคงการบิน (Aviation Security Quality Control) ในรูปแบบต่างๆ ได้แก่ การตรวจสอบ (Audit) การตรวจประเมิน (Inspection) การตรวจสอบสำรวจ (Survey) การทดสอบ (Testing) การฝึกซ้อม (Exercise) โดยเป็นไปตามมาตรฐานของระบบควบคุมคุณภาพด้านความมั่นคงการบินเพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานด้านความมั่นคงการบินมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามมาตรฐานสากล

โดยในปี 2558 การบินไทยได้ผ่านการตรวจประเมิน (Audit/Inspection/Assessment) ด้านความมั่นคงการบิน จากหน่วยงานภายนอกหลายประเทศที่การบินไทยทำการบิน ได้แก่ Authority ของประเทศเยอรมัน สเปน เบลเยียม เดนมาร์ก สิงคโปร์ สหรัฐอาหรับเอมิเรต ญี่ปุ่น และบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) เป็นต้น

เพื่อให้เกิดความปลอดภัยสูงสุดแก่ผู้โดยสาร พนักงาน ผู้เกี่ยวข้อง รวมทั้งสร้างความมั่นใจสูงสุดแก่ลูกค้า และผู้ให้บริการ การบินไทยตระหนักถึงความสำคัญในงานความปลอดภัย ความมั่นคง และมาตรฐานการบิน และยังคงมุ่งมั่นที่จะพัฒนาประสิทธิภาพ และการดำเนินการในทุกกระบวนการและทุกพื้นที่อย่างต่อเนื่อง



การดำเนินงานที่สำคัญด้านความปลอดภัยในปฏิบัติการด้านการบิน โครงการมาตรฐานความปลอดภัยเหนือระดับ (Safety Beyond Compliance)

ตามที่หน่วยงานกำกับดูแลด้านการบินพลเรือนของประเทศไทยได้รับการตรวจสอบตามโครงการตรวจสอบการกำกับดูแลความปลอดภัย (Universal Safety Oversight Audit Program: USOAP) ขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization ICAO) และประกาศผลการตรวจสอบในปีที่ผ่านมา พบข้อบกพร่องที่มีนัยสำคัญด้านความปลอดภัย (Significant Safety Concern: SSC) ส่งผลให้การบินพลเรือนทุกประเทศทั่วโลกต้องการเข้ามาตรวจสอบมาตรฐานความปลอดภัยของสายการบินของไทยที่ทำการบินไปในแต่ละประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเพิ่มความถี่ในการตรวจสอบมาตรฐานด้านความปลอดภัย (Ramp Inspection) อาทิ ด้านปฏิบัติการบิน (Flight Operation) การซ่อมบำรุงอากาศยาน (Airworthiness) ความปลอดภัยภายในห้องโดยสาร (Cabin Safety) และการตรวจสอบการรักษาความปลอดภัยด้านการบิน (Aviation Security)

จากสถานการณ์วิกฤตการณ์การบินที่การบินไทยเผชิญ จึงถือเป็นโอกาสที่ดีในการเสริมสร้างวัฒนธรรม การรักษา มาตรฐานความปลอดภัย (Compliance Culture) ให้เหนือกว่าระดับมาตรฐาน จึงเป็นที่มาของการดำเนินโครงการ “Safety Beyond Compliance” ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม 2558 เพื่อปรับปรุงความปลอดภัยการบินสู่มาตรฐานเหนือระดับ ผ่านการนำมาตรฐานของ European Aviation Safety Agency (EASA) ซึ่งเป็นที่ยอมรับจากองค์การการบินทั่วโลกมา เป็นต้นแบบในการยกระดับมาตรฐานความปลอดภัยด้านการบิน โดยเริ่มจากระดับ Compliance พัฒนาจนเป็น Good Compliance สู่ระดับ Great Compliance และสุดท้ายคือ Beyond Compliance ซึ่งกำหนดเป้าหมายในระดับ Beyond Compliance ภายในปี 2559 รวมถึงการสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยทั่วทั้งองค์กรภายในสิ้นปี 2559

ผลการประเมินด้านความปลอดภัยจากหน่วยงานภายนอกในปี 2558 หน่วยงานกำกับดูแลด้านการบินพลเรือน

หน่วยงานกำกับดูแลด้านการบินพลเรือนของประเทศต่างๆ ทั่วโลก ได้ดำเนินการตรวจสอบมาตรฐานความปลอดภัยของสายการบินของไทยที่ทำการบินไปในแต่ละประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเพิ่มความถี่ในการตรวจสอบมาตรฐานด้านความปลอดภัย (Ramp Inspection) ตามมาตรฐานสากล โดยมีการตรวจสอบทั้งสิ้น 106 ครั้ง ผลการตรวจสอบไม่พบข้อบกพร่องที่มีนัยสำคัญ ซึ่งเป็นสิ่งยืนยันความมีมาตรฐานด้านการบินของการบินไทย ได้เป็นอย่างดี

สำนักงานบริหารการบินแห่งชาติสหรัฐอเมริกา

สำนักงานบริหารการบินแห่งชาติสหรัฐอเมริกา (FAA) ได้ประกาศลดมาตรฐานการกำกับดูแลหน่วยงานการบินของประเทศไทย จากประเภทที่ 1 (Category 1) เป็นประเภทที่ 2 (Category 2) ส่งผลให้สายการบินของไทยที่ได้รับอนุญาตจากหน่วยงานกำกับดูแลด้านการบินของไทยจะไม่สามารถเพิ่มเที่ยวบินเข้าประเทศสหรัฐอเมริกาได้จนกว่าจะแก้ไขข้อบกพร่องสำเร็จ และระหว่างนี้สหรัฐอเมริกาจะไม่สนับสนุนการทำข้อตกลงทำการบินร่วม (CodeShare) กับประเทศที่ถูกจัดอยู่ในประเภทที่ 2 รวมทั้งจะตรวจสอบเข้มงวดมากขึ้น เมื่อเครื่องบินลงจอดที่สนามบินในสหรัฐอเมริกา ซึ่งขณะนี้สายการบินไทยไม่มีเที่ยวบินที่เข้า่านฟ้าสหรัฐ เนื่องจากการบินไทยได้ยกเลิกเส้นทางบินกรุงเทพฯ-โซล-ลอสแอนเจลิสแล้ว

องค์การความปลอดภัยด้านการบินแห่งสหภาพยุโรป

คณะเจ้าหน้าที่องค์การความปลอดภัยด้านการบินแห่งสหภาพยุโรป หรือ EASA (European Aviation Safety Agency) ได้ดำเนินการตรวจประเมินด้านมาตรฐานความปลอดภัยของการบินไทย โดยผลจากการตรวจประเมินดังกล่าว EASA อนุญาตให้การบินไทยเป็นสายการบินของประเทศนอกสหภาพยุโรปที่สามารถทำการบินเข้า่านฟ้ากลุ่มประเทศสหภาพยุโรปต่อไปได้ หรือ TCO (Third Country Operators) โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 15 ธันวาคม 2558 เป็นต้นไป ทั้งนี้ในปัจจุบัน การบินไทยมีเส้นทางบินสู่ยุโรป 11 เมือง ได้แก่ ลอนดอน โคเปนเฮเกน แฟรงก์เฟิร์ต บรัสเซลส์ มิวนิค ฮอสโลปารีส สตอกโฮล์ม ซูริก มิลาน และ โรม

การจัดฝึกอบรมการปราบปรามการปล้นยึดอากาศยาน ณ ฝ่ายช่าง สนามบินสุวรรณภูมิ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านก่อการร้ายสากล ได้จัดฝึกอบรมฯ โดยหน่วยปฏิบัติการพิเศษของกองทัพบก กองทัพอากาศ กองทัพอากาศ และสำนักงานตำรวจแห่งชาติ จำนวน 100 คน เข้าร่วมการฝึก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบความพร้อมในการตอบโต้สถานการณ์การก่อการร้ายสากล ซึ่งในการนี้หน่วยงานพิจารณาเห็นว่า การบินไทยเป็นองค์กรที่มีความสำคัญ และมีเครื่องช่วยฝึกที่เหมาะสมและทันสมัยที่จะใช้ในการฝึกดังกล่าว เพื่อให้การฝึกเป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามนโยบายการเตรียมพร้อมแห่งชาติของรัฐบาล จึงได้ฝึกซ้อมกับเครื่องบินแบบแอร์บัส A380

ลูกเรือการบินไทยสร้างชื่อเสียงจับมิวจาชีพขโมยทรัพย์สินผู้โดยสารชั้นธุรกิจ

เมื่อวันที่ 23 กันยายน 2558 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของการบินไทยได้จับกุมมิวจาชีพที่แฝงตัวเดินทางในชั้นธุรกิจ เที่ยวบิน TG518 ออกเดินทางจากท่าอากาศยานนานาชาติดูไบ สหรัฐอาหรับเอมิเรตส์ เมื่อเวลา 20.55 น. ตามเวลาท้องถิ่น เพื่อมายังปลายทางท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ประเทศไทย ซึ่งลูกเรือได้รับแจ้งจากเจ้าหน้าที่ให้ดูแลผู้โดยสารกลุ่มหนึ่งเป็นพิเศษ เนื่องจากมีประวัติเกี่ยวกับการลักทรัพย์บนเครื่องบิน ลูกเรือทุกคนจึงต่างช่วยกันเฝ้าระวังดูแลและเดินเวรยามมากกว่าปกติ โดยเมื่อเกิดเหตุการณ์ลักทรัพย์เกิดขึ้น กลุ่มลูกเรือจึงเข้าควบคุมตัวผู้ต้องหาพร้อมหลักฐานเงินสดหลายสกุลเงินจำนวนหนึ่ง และได้แจ้งแก่หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และนักบินตามลำดับ

ภายหลังเครื่องบินลงจอดยังท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเรียบร้อยแล้ว ได้มีเจ้าหน้าที่ตำรวจมารับผู้ต้องหาไปยังสถานีตำรวจเพื่อดำเนินคดีต่อไป พร้อมทั้งกันพยานที่เห็นเหตุการณ์เพื่อให้ปากคำ ซึ่งถือว่าเป็นอีกเหตุการณ์หนึ่งที่การบินไทยได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากผู้โดยสาร ลูกเรือ ตลอดจนนักบิน และพนักงานภาคพื้นที่มีการทำงานประสานกันอย่างมีประสิทธิภาพ

การบินไทยออกมาตรการป้องกันโรคไวรัสเมอร์ส เพื่อเพิ่มความมั่นใจให้แก่ผู้โดยสาร

การบินไทย ได้ทำการบินไปยังบางประเทศที่มีความเสี่ยง จึงได้ออกมาตรการป้องกันไวรัสเมอร์ส เพื่อเป็นการเพิ่มความมั่นใจให้แก่ลูกค้าการบินไทย ต่อการแพร่ระบาดของโรคไวรัสเมอร์ส โดยคำนึงถึงการให้บริการอากาศยาน รวมถึงความปลอดภัยของพนักงาน

การบินไทย ให้สิทธิแก่ผู้โดยสารในการยกเว้นค่าธรรมเนียมการเปลี่ยนแปลงบัตรโดยสาร ทั้งในกรณีเปลี่ยนแปลงวันเดินทาง และกรณีเปลี่ยนแปลงเส้นทาง เพื่ออำนวยความสะดวก ลดผลกระทบให้ลูกค้าและประชาชนที่ไม่สามารถเดินทางได้จากกรณีที่เกิดการระบาดของโรคไวรัสเมอร์สในบางประเทศ

การบินไทย ได้ดำเนินการออกมาตรการต่างๆ ในกรณีที่มีการระบาดของโรค ได้แก่ โรคระบาดซาร์ส เมื่อปี พ.ศ. 2546 โรคระบาดไข้หวัดนกในปี พ.ศ. 2547 และการแพร่ระบาดของโรคไวรัสอีโบลา ในปี พ.ศ. 2557 ซึ่งมาตรการต่างๆ ได้ดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ การบินไทยมีส่วนในการป้องกัน ควบคุม จำกัดมิให้มีการระบาดของโรคร้ายแรงต่างๆ ในวงกว้างจนเป็นอันตรายต่อสุขภาพของประชาคมโลกในทุกภูมิภาค โดยได้ประสานงานกับกระทรวงสาธารณสุข เพื่อติดตามสถานการณ์และมาตรการต่างๆ อย่างใกล้ชิดมาโดยตลอด รวมทั้งมีส่วนร่วมผลักดันให้การดำเนินงานด้านสาธารณสุขของประเทศไทยเป็นไปตามกฎอนามัยระหว่างประเทศ (International Health Regulations)



การบินไทยร่วมพิธีลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือการป้องกันและลดความเสี่ยงอันตรายต่อการบินและอากาศยานจากการปล่อยคอมลอย/โคมควัน และการจุดบั้งไฟ

การบินไทย ร่วมพิธีลงนามบันทึกข้อตกลงร่วมมือ เรื่องการป้องกันและลดความเสี่ยงอันตรายต่อการบินและอากาศยานจากการปล่อยคอมลอย/โคมควัน และการจุดบั้งไฟ ระหว่างกระทรวงคมนาคม กระทรวงมหาดไทย กระทรวงกลาโหม กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงวัฒนธรรม สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กรมประชาสัมพันธ์ สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ และกรุงเทพมหานคร โดยมีรัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม เป็นประธาน ณ อาคารสโมสรและหอประชุม กระทรวงคมนาคม

การลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือฯ ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อรณรงค์และป้องกันและลดความเสี่ยงอันตรายต่อการบินและอากาศยาน รวมถึงความเสียหายต่อชีวิตและทรัพย์สินของส่วนรวม ที่เกิดเพลิงไหม้จากการปล่อยคอมลอย/โคมควัน และการจุดบั้งไฟ ซึ่งจะมีผลบังคับใช้ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2557-2561

ปัจจุบัน ประเทศไทยไม่มีกฎหมายใดใช้บังคับเพื่อควบคุมโดยตรง ขณะที่การปล่อยคอมลอย/โคมควันมีความเสี่ยงสูงที่จะเกิดอันตรายร้ายแรงต่อการบินและอากาศยาน เนื่องจากพฤติกรรมกรรมการปล่อยคอมลอยและการจุดบั้งไฟของประชาชนที่ผิดไปจากประเพณีดั้งเดิม ด้วยการใช้คอมลอยขนาดใหญ่ และเพิ่มวัสดุที่ใช้ทำเชื้อเพลิงให้สามารถลอยอยู่ในอากาศได้นานและสูงขึ้นในระดับทำการบิน โดยได้รับรายงานจากนักบินว่า พบเห็นบั้งไฟขณะทำการบิน โดยไม่ได้รับการแจ้งเตือนล่วงหน้าเป็นจำนวนมากในระดับความสูงถึง 20,000 ฟุต ซึ่งเป็นระดับเพดานบินของเครื่องบินโดยสารทั่วไป

ความปลอดภัยอาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

การบินไทย ตระหนักดีว่าพนักงานเป็นทรัพยากรที่มีค่าสูงสุดที่ต้องให้ความสำคัญ คู่มาครองดูแล ความปลอดภัย และสุขภาพอนามัยของทุกคน การบินไทยจึงประกาศนโยบายความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อให้หน่วยงาน หรือสถานประกอบกิจการของการบินไทยใช้เป็นกรอบในการดำเนินงานและมีการปฏิบัติเป็นไปในแนวทางเดียวกัน

การบินไทย เป็นองค์กรขนาดใหญ่ มีหน่วยงานที่เข้าข่ายเป็นสถานประกอบกิจการ และต้องปฏิบัติตามกฎหมายด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานจำนวนมาก ทั้งในส่วนกลางและภูมิภาค จึงดำเนินการเพื่อให้การบริหารงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานในภาพรวม เป็นไปอย่างมีระบบและมีประสิทธิภาพ



ด้านการฝึกอบรม

การบินไทย ได้จัดให้พนักงานทุกระดับเข้ารับการอบรมด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานในส่วนที่เกี่ยวข้องตามภาระหน้าที่ความรับผิดชอบ เพื่อจะได้รับทราบถึงอันตราย และความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน รวมทั้งมีการอบรมผู้บริหาร และหัวหน้างานของหน่วยงานต่างๆ ตลอดจนอบรมคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (คปอ.) ประจำสถานประกอบกิจการ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ การบินไทยได้ดำเนินการขึ้นทะเบียนหน่วยฝึกอบรมของการบินไทย กับกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ให้สามารถทำการฝึกอบรมพนักงานของการบินไทย และบุคคลภายนอกได้อย่างทั่วถึงตามหลักสูตรที่ได้รับการอนุมัติ จำนวน 3 หลักสูตร ได้แก่ หลักสูตรคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน หลักสูตรเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานระดับหัวหน้างาน และหลักสูตรเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานระดับบริหาร ซึ่งทำให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านการเฝ้าระวังสุขภาพและป้องกันโรคจากการทำงาน

การบินไทย ได้ดำเนินการประเมินอันตรายและความเสี่ยงที่อาจมีผลต่อสุขภาพของพนักงานที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ต่างๆ โดยได้จัดทำรายการตรวจสุขภาพของพนักงานที่ทำงานเกี่ยวกับปัจจัยเสี่ยงไว้เป็นมาตรฐานของบริษัทฯ เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องใช้ในการอ้างอิง และดำเนินการเฝ้าระวังดูแลสุขภาพของพนักงานมิให้เกิดโรคจากการทำงาน ตลอดจนติดตาม ควบคุม แก๊สสภาพงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัยอยู่ตลอดเวลา โดยจัดให้มีการตรวจสุขภาพพนักงานที่ทำงานเกี่ยวกับปัจจัยเสี่ยงเป็นประจำทุกปี อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ซึ่งรวมถึงพนักงานที่เข้าทำงานใหม่ พนักงานที่เปลี่ยนหน้าที่มาปฏิบัติงานที่มีปัจจัยเสี่ยงแตกต่างไปจากเดิม

ด้านการปฐมพยาบาล และการฟื้นฟูสมรรถภาพหลังการบาดเจ็บ

การบินไทย ได้จัดให้มีสถานพยาบาลประจำสถานประกอบกิจการต่างๆ เพื่อรักษาพนักงานที่ได้รับบาดเจ็บ หรือเจ็บป่วยจากการทำงานในเบื้องต้น โดยจะดำเนินการส่งผู้บาดเจ็บเข้ารับการรักษาในสถานพยาบาลที่มีความเชี่ยวชาญในแต่ละด้าน เพื่อทำการรักษาและฟื้นฟูสมรรถภาพให้สามารถกลับมาปฏิบัติงาน หรือใช้ชีวิตได้ตามปกติต่อไป

ด้านการส่งเสริมสุขภาพอนามัย

การบินไทย ได้จัดกิจกรรมเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพและการป้องกันโรคอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งจัดสถานออกกำลังกายที่ได้มาตรฐาน เพื่อให้บริการแก่พนักงาน ณ สถานประกอบกิจการต่างๆ ของการบินไทย ตลอดจนให้การสนับสนุนกิจกรรม ชมรมกีฬา บันเทิง และสันทนาการของพนักงานให้สามารถดำเนินงานได้ตามวัตถุประสงค์ นอกจากนี้ การบินไทยได้ดำเนินการมาตรการป้องกันและรักษาโรคทั่วไป รวมถึงการดำเนินการมาตรการป้องกันโรคจากการทำงาน (Occupational Diseases) โดยมีการระบุกลุ่มพนักงานที่มีความเสี่ยง มาตรการป้องกัน และการรักษา

ด้านการป้องกัน และควบคุมอุบัติเหตุ และสภาพแวดล้อมที่เป็นอันตรายในการทำงาน

การบินไทย ได้กำหนดมาตรการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อให้เป็นระเบียบปฏิบัติสำหรับผู้บริหาร พนักงาน และผู้เกี่ยวข้อง โดยครอบคลุมถึงการบริหารจัดการด้านความปลอดภัยของหน่วยงาน ผู้ปฏิบัติงาน และผู้รับเหมา หรือผู้รับจ้างช่วง เพื่อให้มีการจัดหาเครื่องมือ เครื่องใช้ และอุปกรณ์คุ้มครองความปลอดภัยส่วนบุคคลที่ได้มาตรฐานความปลอดภัย ตลอดจนมีการวิเคราะห์ และประเมินความเสี่ยงด้านสุขภาพและความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน พร้อมกำหนดมาตรการควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้

ด้านการเฝ้าระวังและตรวจสอบเพื่อความปลอดภัย

คณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานประจำสถานประกอบกิจการ หน่วยงานความปลอดภัยฯ และเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานประจำสถานประกอบกิจการต่างๆ มีหน้าที่ในการตรวจสอบ และแก้ไขปัญหาสภาพงาน/สภาพแวดล้อมในการทำงานที่อาจมีอันตราย หรือส่งผลกระทบต่อสุขภาพอนามัยของพนักงาน รวมถึงการวางแผนเตรียมความพร้อมในการรองรับอุบัติเหตุต่างๆ ที่จะส่งผลกระทบต่อชีวิต ร่างกาย และจิตใจของพนักงาน

การตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า

การบินไทย ในฐานะสายการบินไทยแห่งชาติ ได้ให้ความสำคัญกับบริบทความเป็นไทย โดยการนำอัตลักษณ์ไทย มาผนวกไว้ในผลิตภัณฑ์และการให้บริการ ในขณะเดียวกันได้นำข้อมูลงานวิจัยจากหน่วยงานภายในและภายนอก ที่มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับในอุตสาหกรรมการบินมาใช้เป็นเกณฑ์การพัฒนา เช่น ข้อมูลวิจัยของ IATA (International Air Transport Association) ข้อมูลสถิติประชากรผู้โดยสาร (Passenger Demographics) เป็นต้น จากการประเมินข้อมูล และเกณฑ์ต่างๆ สามารถสรุปในการวางตำแหน่ง (Position) ของการบินไทยโดยเน้นที่การบริการบนเครื่องบินชั้นธุรกิจ ด้วยมาตรฐานเหนือระดับ (Service Beyond)

การบินไทย ให้ความสำคัญกับการให้บริการผู้โดยสารตามความชอบและรสนิยมที่แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล หรือที่เรียกว่า “Individualized Service” เน้นการให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีของคนไทย การดูแลผู้โดยสาร เทียบเท่า การให้บริการของโรงแรมระดับ 5 ดาว การให้บริการอาหารที่มีความหลากหลายและแตกต่างไปจากเดิม โดยเน้นคุณภาพ อาหารที่ผ่านการคัดสรรมาอย่างดี และปรับเปลี่ยนอุปกรณ์ที่ให้บริการบนเครื่องบินให้มีรูปลักษณะที่ทันสมัยและหรูหรา

การบินไทย ได้เริ่มโครงการนำร่องในเส้นทางไปกลับ กรุงเทพฯ-โตเกียว เที่ยวบิน TG676/677 ตั้งแต่ 17 กันยายน จนถึงสิ้นเดือนตุลาคม 2558 และเริ่มให้บริการในเส้นทางไปกลับ กรุงเทพฯ-ลอนดอน เที่ยวบิน TG910/911 บนเครื่องบินแอร์บัส A380 ตั้งแต่ 2 พฤศจิกายน 2558 และ TG916/917 บนเครื่องบินโบอิง 777 ตั้งแต่ 1 ธันวาคม 2558 และจะขยาย มาตรฐานการบริการนี้ในทุกเที่ยวบิน ภายในปี 2559

รายละเอียดการบริการบนเครื่องบินชั้นธุรกิจด้วยมาตรฐานเหนือระดับ (Service Beyond)

- รูปแบบการให้บริการเทียบเท่าโรงแรมระดับ 5 ดาว
- อาหารแต่ละจานปรุงและเสิร์ฟตามความชอบของแต่ละบุคคล
- บริการเมนูอาหารว่างแบบไทยๆ
- บริการเมนูอาหารเสิร์ฟทั้งวัน เช่น แชนดิวิช
- บริการอาหารไทยที่จัดเป็นสำรับ
- บริการเครื่องดื่มกาแฟที่คัดสรรวัตถุดิบมาจากโครงการหลวง
- บริการจัดเตรียมที่นอนเพื่อให้ผู้โดยสารได้รับประสบการณ์ที่นุ่มสบาย
- บริการที่ให้ความรู้สึกแบบเจ้าของบ้านต้อนรับแขกผู้มาเยือน
- การจัดเก็บประวัติ และโปรไฟล์ของผู้โดยสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์



ศูนย์บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ (THAI Contact Center) เป็นศูนย์กลางการอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าตั้งแต่ก่อนเดินทางทั้งในและต่างประเทศ อาทิ การสำรองที่นั่ง การแก้ไขเปลี่ยนแปลงข้อมูลที่สำคัญ การออกบัตรโดยสาร หรือ การสอบถามขอคำแนะนำเรื่องเส้นทาง พร้อมให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง นอกเหนือจากบริการดังกล่าวทาง THAI Contact Center ยังให้บริการพิเศษต่าง อาทิ การประสานงานเพื่อผู้ป่วยที่ได้รับการดูแลพิเศษในการเดินทาง การบริการลูกค้าพิเศษกลุ่มเฉพาะ การประสานกรณีลูกค้ามีปัญหาในการทำธุรกรรม และอื่นๆ

รวมทั้ง การบินไทยได้นำผลแสดงความคิดเห็นของลูกค้าในทุกชั้นบริการและทุกเส้นทางการบิน (TCSS : THAI Customer Satisfaction Survey) มาใช้เป็นเครื่องมือในการวัดผลความพึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวังจากลูกค้า เพื่อนำมาพัฒนาผลิตภัณฑ์และการให้บริการ รวมถึงรักษามาตรฐานในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

เพื่อให้บรรลุผลการสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า การบินไทยให้หน่วยงานที่รับผิดชอบด้านมาตรฐานคุณภาพการบริการ (Service Quality Standard Department) ดำเนินการตรวจประเมินและวัดผลการส่งมอบการบริการตามคู่มือการให้บริการ (Service Operation Procedure - SOP) ของทุกจุดบริการหลัก เพื่อผลักดันและกระตุ้นให้พนักงานส่งมอบการบริการที่มีมาตรฐานอย่างสม่ำเสมอ และสามารถดำเนินการแก้ไขทันทีในกรณีผลการตรวจประเมินไม่เป็นไปตามเป้าหมาย เพื่อวิเคราะห์หาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาเพื่อนำเสนอแนวทางการแก้ไขปรับปรุง รวมถึงการติดตามความคืบหน้าการดำเนินการตามแผนพัฒนาผลิตภัณฑ์และการบริการของจุดบริการ

วิธีการสำรวจความพึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวัง แบ่งออกเป็น 5 วิธี

1. การแจกแบบสอบถามบนเครื่องบิน (TCSS - THAI Customer Satisfaction Survey)
2. การส่งแบบสอบถามทางออนไลน์ (e-TCSS - Electronic THAI Customer Satisfaction Survey)
3. การจัดซื้อผลสำรวจเปรียบเทียบผลิตภัณฑ์และการบริการจากองค์การการบิน (IATA-Airs@t - International Air Transport Association - Airline Satisfaction)
4. การสำรวจร่วมกับสายการบินพันธมิตรสตาร์ อัลไลแอนซ์ (OCSS - Online Customer Satisfaction Survey)
5. การวิเคราะห์ข้อมูลติชมจากลูกค้า (CFMS - Customer Feedback Management System)

THAI CUSTOMER CHANNELS

BOOK

- 1 THAI Contact Center 02-356-1111
- 2 สำนักงานการบินไทยทั่วประเทศและทั่วโลก
- 3 ตัวแทนจำหน่าย
- 4 www.thairways.com
- 5 thairways.com on mobile
- 6 THAI Mobile Application

PAY

- 1 ตู้ ATM
- 2 ยานบัตรเครดิตและบัตรเดบิต
- 3 จุดบริการชำระเงิน
- 4 สำนักงานการบินไทยทั่วประเทศและทั่วโลก
- 5 ทักบัญชีผ่าน Internet banking
- 6 เคาน์เตอร์เซอร์วิส

ASK

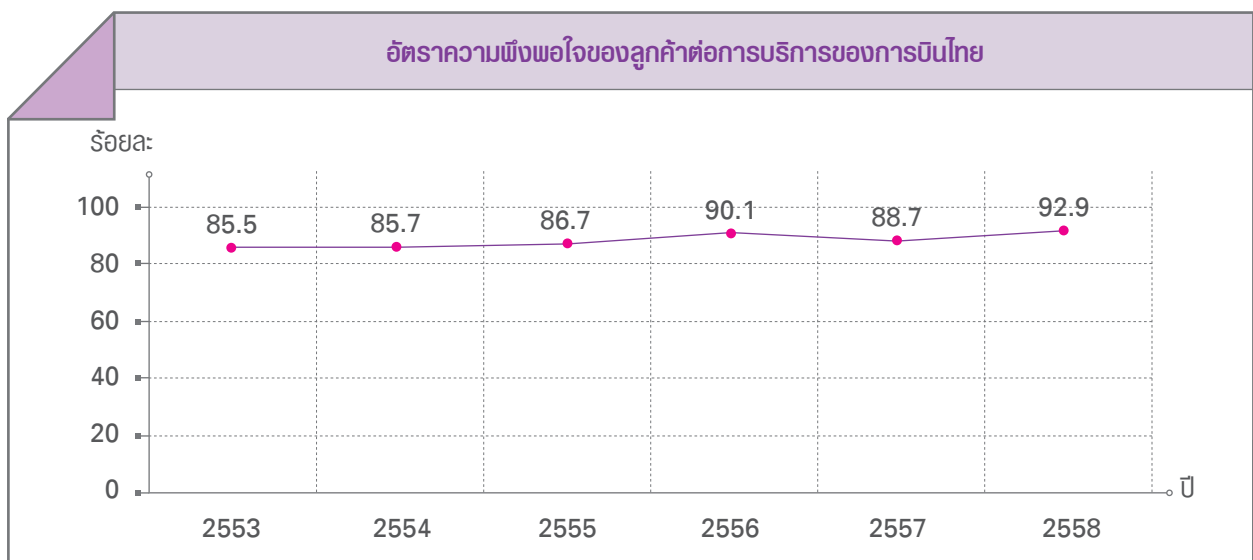
- 1 THAI Contact Center 02-356-1111
- 2 www.thairways.com Contact Us Feedback
- 3 Facebook Messenger www.facebook.com/Thairways
- 4 Twitter @thairways
- 5 Application TALK WITH THAI TalkwithTHAI.com

การบินไทยแบ่งจุดบริการออกเป็น 15 จุด และกำหนดมาตรฐานการบริการ ที่เรียกว่า Service Operation Procedure (SOP) และ Service Delivery Standard (SDS) ไว้ตามจุดบริการหลัก พร้อมจัดทำคู่มือการให้บริการให้กับพนักงาน เพื่อให้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและการติดตามวัดผล (Internal Audit)

โดยการบินไทย แบ่งจุดบริการออกเป็น 15 จุด ได้แก่

<p>1. สำรองที่นั่ง (Reservation & Call Center)</p> 	<p>2. สำนักงานบัตรโดยสาร (Ticketing)</p> 	<p>3. เว็บไซต์ขายตั๋วและ สารสนเทศ (Web Sales & Information)</p> 	<p>4. โปรแกรมสะสมไมล์ (Royal Orchid Plus)</p> 	<p>5. จุดเช็คอิน (Check-In)</p> 
<p>6. ห้องรับรอง (Lounge)</p> 	<p>7. จุดขึ้นเครื่องบิน (Boarding)</p> 	<p>8. การบริการของ พนักงานต้อนรับ (Cabin Crew)</p> 	<p>9. เก้าอี้ (Seat)</p> 	<p>10. ระบบสาระบันเทิง (Inflight Entertainment)</p> 
<p>11. อาหาร และเครื่องดื่ม (Food & Beverage)</p> 	<p>12. สิ่งอำนวยความสะดวก ทางธุรกิจ (Business Facilities)</p> 	<p>13. จุดลงเครื่องบิน (Arrival)</p> 	<p>14. การส่งมอบสัมภาระ (Baggage)</p> 	<p>15. การบริการกรณีเกิด เหตุการณ์ไม่ปกติ (Irregularities Handling)</p> 

สำหรับผลอัตราความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction Index : CSI) ที่นำไปวิเคราะห์ร่วมกับสถิติ การแสดงความคิดเห็นจากลูกค้า ได้ถูกนำมาใช้เป็นแนวทางสนับสนุนในการวางกลยุทธ์สำหรับการพัฒนา/ปรับปรุง ผลิตภัณฑ์และการให้บริการ โดยในปี 2558 ผลอัตราความพึงพอใจของลูกค้า สูงสุดในรอบ 6 ปีที่ผ่านมา



การบินไทย ปรับปรุงและพัฒนาการบริการอย่างเป็นระบบ เพื่อนำไปสู่การบริการที่มีคุณภาพและตรงตามความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด ดังนี้

1. ด้าน Hardware หมายถึง อุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการบริการและลูกค้าสัมผัสได้อย่างเป็นรูปธรรม เช่น ระบบ ที่นั่ง รายการสารระบับนึ่ง อุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่างๆ บนเครื่องบิน และอาหาร เป็นต้น
2. ด้าน Software หมายถึง ขั้นตอนต่างๆ ของการให้บริการของพนักงาน Frontline ในทุกจุดบริการที่ลูกค้าสัมผัส และรู้สึกได้ถึงความตั้งใจ และความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ

การบินไทย บรรลุเป้าหมายเที่ยวบินของการบินไทยออกได้ตรงตามเวลาและถึงที่หมายตามที่เวลากำหนด ซึ่งถือเป็นสิ่งสะท้อนผลการดำเนินงานด้านความพึงพอใจและเป็นประสบการณ์ที่ดีของลูกค้าที่ได้สัมผัสจากการใช้บริการของการบินไทย

การบินไทย คำนึงถึงการติดต่อสื่อสารในรูปแบบออนไลน์ที่มีความจำเป็นอย่างมากโดยเปิดให้บริการ Wi-Fi บนเครื่องบิน โดยผู้โดยสารสามารถใช้งาน Notebook, Tablet หรือ Smartphone ของตนเองผ่านบริการ THAI SKY CONNECT หลังเครื่องบินทำการบินขึ้น และสัญญาณคาดเข็มขัดนิรภัยดับลง ซึ่งในปีที่ผ่านมาบริการ THAI SKY CONNECT ได้รับการตอบรับจากผู้โดยสารเป็นอย่างดี และเพื่อเป็นการสมนาคุณแก่ลูกค้า ในปี 2558 การบินไทยได้ปรับลดค่าบริการและนำเสนอแพ็คเกจที่หลากหลายเพื่อให้เหมาะสมกับความต้องการใช้งานมากขึ้น ถึงแม้ปัจจุบันจะสามารถให้บริการได้บางเที่ยวบิน แต่คาดว่าจะสามารถรองรับความต้องการของผู้โดยสารได้เพิ่มมากขึ้น

การสื่อสารทางการตลาด

การบินไทย มุ่งเน้นการสื่อสาร การโฆษณา และสร้างความเข้าใจในการสื่อสารที่ชัดเจนต่อลูกค้าด้วยความรับผิดชอบ ด้วยกลยุทธ์หลัก 3 ประการ คือ ภาพลักษณ์ (Branding) ผลิตภัณฑ์และบริการ (Product & Service) และเส้นทางการบิน (Network) มาอย่างต่อเนื่อง และในปีที่ผ่านมา การบินไทยได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาภาพลักษณ์ (Branding) ที่ถือเป็นหัวใจสำคัญของกลยุทธ์หลักให้มีความเป็น Premium มากขึ้น เพื่อให้เกิดการยอมรับในกลุ่มลูกค้าและรู้ถึงคุณค่า (Value for money) รวมถึงสร้างให้เกิดความชัดเจนในจุดยืน นอกจากนี้ การบินไทยยังได้ดำเนินงานตามกลยุทธ์ธุรกิจ การขนส่ง โดยมี 2 แผนงานที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารทางการตลาด คือ แผนงานกลยุทธ์การสื่อสารรวม (Integrated Marketing Communication Strategies - IMC) และแผนงานเผยแพร่ข่าวสารเชิงรุกอย่างต่อเนื่องผ่านทางสื่อมวลชนแขนงต่างๆ

ความเป็นส่วนตัวของลูกค้า

การบินไทย ตระหนักถึงความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลและรักษาข้อมูลที่ได้รับจากลูกค้าไว้เป็นอย่างดีและเป็นความลับและปลอดภัย จึงได้จัดทำนโยบายความเป็นส่วนตัวของลูกค้า เพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน

การบินไทย ตระหนักถึงความสำคัญต่อสิทธิของทุกคนบนพื้นฐานความเป็นมนุษย์ที่เท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ โดยการดำเนินงานในด้านบุคลากรตั้งแต่การสรรหาพนักงาน การจ้างงาน การเลิกจ้าง การพัฒนาพนักงาน การเลื่อนตำแหน่ง การย้ายงาน และการมอบหมายงานเป็นไปด้วยความเป็นธรรม ไม่มีการเลือกปฏิบัติต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง อันเนื่องมาจากความแตกต่างในด้านเชื้อชาติ สัญชาติ ศาสนา เพศ อายุ พื้นฐานการศึกษา หรือเหตุอื่นใด รวมทั้งจะไม่มีการเลือกให้บริการหรือทำธุรกิจกับนิติบุคคลหรือบุคคลเฉพาะบางประเทศ หรือบางสัญชาติโดยไม่เป็นธรรม

ในปี 2558 การบินไทย ร่วมเป็น 1 ใน 31 องค์กรแรกเริ่มแสดงคำมั่นในการสนับสนุนการดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรกับเด็กตามหลักการ “สิทธิเด็กและหลักปฏิบัติทางธุรกิจ” (Children’s Rights and Business Principles - CRBP) ที่ทางองค์การทุนเพื่อเด็กแห่งสหประชาชาติ (UNICEF) องค์กรช่วยเหลือเด็ก (Save the Children) และข้อตกลงโลกแห่งสหประชาชาติ (United Nations Global Compact) ได้ร่วมกันจัดทำขึ้น ซึ่งทางสถาบันไทยพัฒน์ ได้รับมอบหมายจากองค์การทุนเพื่อเด็กแห่งสหประชาชาติในการขับเคลื่อนการรณรงค์ให้องค์กรที่มีถิ่นฐานการดำเนินงานในประเทศไทย ตระหนักถึงการดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรกับเด็ก ทั้งในสถานประกอบการ (Workplace) บทบาทในตลาด (Marketplace) และบทบาทในชุมชนและสิ่งแวดล้อม (Community and Environment) อันเป็นปัจจัยที่จะนำองค์กรให้เข้าสู่วิถีกิจการที่ยั่งยืน

ทั้งนี้ การบินไทยได้นำแผนปฏิบัติการสิทธิมนุษยชนของกระทรวงการคมนาคม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2558 ภายใต้แผนสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2557-2561) มาใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานในแต่ละมิติ ได้แก่ มิติป้องกันการละเมิดสิทธิมนุษยชน มิติคุ้มครองการละเมิดสิทธิมนุษยชน มิติพัฒนากฎหมาย กลไกทางกฎหมาย รวมทั้งการบังคับใช้เพื่อส่งเสริมคุ้มครองสิทธิมนุษยชน และมิติพัฒนาองค์กรเครือข่ายทุกภาคส่วนให้มีศักยภาพในการส่งเสริมคุ้มครองสิทธิมนุษยชน อันจะนำไปซึ่งความเสมอภาค เท่าเทียม ของประชาชนในสังคม โดยมีรายละเอียด ดังนี้

การขอรกเขีนนั้ง

และการดูแลบนเครื่องบิน

ขั้นตอนการำเรื่องขอรกเขีนนั้ง



☎ 0-2356-1111

แจ้งความประสงค์ก่อนเดินทาง
ล่วงหน้าอย่างน้อย 48 ชั่วโมง
โดยไม่เสียค่าบริการ



หากมีรกเขีนส่วนตัว
จะต้องแจ้งขนาดและน้ำหนัก*
ขณะสำรองที่นั่ง



ติดต่อเคาน์เตอร์ Check-in
เพื่อรับบริการพิเศษตลอด
การเดินทาง

การดูแลระหว่างอยู่บนเครื่องบิน



การบินไทยมีบริการรถเข็นสำหรับใช้บนเครื่องบิน (ให้บริการเฉพาะบางเที่ยวบิน)



ผู้โดยสารต้องสามารถดูแลตัวเองได้ระหว่างอยู่บนเครื่องบิน หากไม่สามารถดูแลตัวเองได้ ผู้โดยสารต้องมีผู้ดูแลร่วมเดินทางไปด้วย

*รถเข็นที่นั่งน้ำหนักเกิน 32 กิโลกรัม (71 ปอนด์) จะต้องได้รับการอนุญาตจากการบินไทย

การปฏิบัติการด้านสิทธิมนุษยชน

<p>1. การจัดสภาพแวดล้อม</p>	<p>สำนักงานหลักสี่</p> <ul style="list-style-type: none"> • ปรับปรุงห้องน้ำสำหรับผู้โดยสารพิการและผู้สูงอายุ ที่อาคาร 2 ชั้น 1 • ติดตั้งป้ายบอกทางสำหรับผู้โดยสารพิการ <p>สำนักงานหลานหลวง</p> <ul style="list-style-type: none"> • ปรับปรุงที่จอดรถผู้โดยสารพิการ ที่อาคาร L2 ชั้น 1 • ติดตั้งระบบขอความช่วยเหลือภายในห้องน้ำผู้โดยสารพิการ และผู้สูงอายุ ที่อาคาร L1 ชั้น 1 • ทางลาดสำหรับผู้โดยสารพิการ ที่อาคาร L1 ชั้น 1 <p>อาคารศูนย์ปฏิบัติการ OPC</p> <ul style="list-style-type: none"> • ติดตั้งป้ายบอกทางจุดจอดรถผู้โดยสารพิการ จำนวน 2 ชุด • ติดตั้งพื้นที่ต่างระดับบริเวณทางลาดสำหรับผู้โดยสารพิการ ที่หน้าอาคาร A2
<p>2. การลดหย่อนค่าโดยสารเครื่องบินสำหรับผู้โดยสารพิการและผู้สูงอายุ</p>	<p>ส่วนลดค่าโดยสารเครื่องบินสำหรับผู้โดยสารพิการ เส้นทางบินภายในประเทศ เฉพาะชั้นประหยัดในอัตราร้อยละ 50 สำหรับผู้พิการ และร้อยละ 25 สำหรับผู้ติดตาม (Escort) (ทั้งผู้โดยสารพิการและผู้ติดตามจะต้องขึ้นทะเบียนหรือมีหนังสือรับรองจากสมาคมคนพิการ) ปฏิบัติตามสนธิสัญญาสหภาพยุโรป EU LAW</p> <p>ส่วนลดค่าโดยสารเครื่องบินสำหรับผู้สูงอายุ เส้นทางบินภายในประเทศ ตามหลักเกณฑ์และการส่งเสริมการขายที่กำหนด โดยกำหนดอัตราส่วนลดค่าโดยสารสำหรับผู้สูงอายุ ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> • ร้อยละ 15 ชั้นธุรกิจ • ร้อยละ 35 ของอัตราค่าโดยสารปกติในชั้นประหยัด สำหรับการเดินทาง วันจันทร์-พฤหัสบดี • ร้อยละ 30 ของอัตราค่าโดยสารปกติในชั้นประหยัด สำหรับการเดินทาง วันศุกร์-อาทิตย์ <p>* เฉพาะเที่ยวบินการบินไทย (TG3 DIGITS ONLY) ไม่รวมถึงเที่ยวบินร่วมระหว่างการบินไทยกับไทยสมายล์</p>
<p>3. การอำนวยความสะดวกเป็นพิเศษ สำหรับผู้โดยสารพิการและผู้สูงอายุ</p>	<ul style="list-style-type: none"> • จัดทำขั้นตอนการบริการผู้โดยสารพิการและผู้สูงอายุ สอดคล้องกับกฎข้อบังคับ US DOT (The US Department of Transportation) ที่ 14 CFR (Code of Federal Regulations) ในคู่มือปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (ISOP/In-flight Service Operation Procedure) คู่มือการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าภาคพื้น (PHM/Passenger Handling Manual) คู่มือการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายขาย

การปฏิบัติการด้านสิทธิมนุษยชน

<p>3. การอำนวยความสะดวก เป็นพิเศษ สำหรับผู้โดยสาร พิการและผู้สูงอายุ (ต่อ)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • พนักงานตรวจ / รับบัตรโดยสารเครื่องบินจะจัดที่นั่งที่เหมาะสมให้แก่ผู้โดยสารพิการและผู้สูงอายุ โดยคำนึงถึงหลักเกณฑ์ความปลอดภัยของเครื่องบินแต่ละแบบ • การให้สิทธิสำหรับผู้โดยสารพิการและผู้สูงอายุได้ขึ้นเครื่องบินเป็นลำดับแรก โดยเมื่อผู้โดยสารมาถึง Boarding gate แนะนำให้นั่งใน Priority Zone เพื่อเชิญขึ้นเครื่องบินลำดับแรก • จัดเคาน์เตอร์ตรวจ / รับบัตรโดยสารเครื่องบิน (Check in Counter) สำหรับผู้โดยสารพิการและผู้สูงอายุโดยมีป้ายระบุ Disable และมีพนักงานให้การช่วยเหลือแนะนำและอำนวยความสะดวก • จัดหาอุปกรณ์จำเป็นในการช่วยเคลื่อนย้ายผู้โดยสารพิการและผู้สูงอายุ เช่น รถเข็น (wheelchair) รถยกเทียบอากาศยาน (High Lift) • จัดให้มีคู่มือความปลอดภัยบนเครื่องบินสำหรับผู้โดยสารพิการทางการเห็น (Safe on board for the blind) • จัดให้มีภาษามือในวิดีโอความปลอดภัยสำหรับผู้โดยสารพิการบนเครื่องบิน • ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารใน website : www.thaiairways.com ให้ผู้โดยสารพิการและผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงการให้บริการ • การบินไทยดำเนินการปรับปรุงแก้ไขระเบียบการบินไทยเรื่องคุณสมบัติทั่วไปของบุคคลที่ได้รับการพิจารณาว่าจ้างเข้าทำงานกับการบินไทย “กรณีเป็นคนพิการ จะต้องเป็นผู้ที่ได้ขึ้นทะเบียนเป็นคนพิการตามกฎหมายก่อนหรือในวันที่ทำสัญญาจ้างกับการบินไทย และเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่การบินไทยกำหนด”
<p>4. การฟื้นฟูเยียวยา ผู้ใช้บริการ</p>	<p>การฟื้นฟูเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการและการให้บริการด้านการขนส่งและจราจร กรณีการให้บริการไม่เป็นไปตามเงื่อนไขและข้อตกลงที่กำหนด เช่น สัมภาระเช็คอินล่าช้า สูญหาย เสียหาย หรือสิ่งของในสัมภาระสูญหายหรือเสียหาย เที่ยวบินล่าช้าหรือถูกยกเลิก เป็นต้น การบินไทยมีการฟื้นฟูเยียวยาผู้ให้บริการ โดยแบ่งประเภทของการเยียวยาเป็น เงินสด ไมล์สะสม ROP บัตรส่วนลด บัตรเข้าใช้ห้องรับรองพิเศษ น้ำหนักสัมภาระเพิ่ม เป็นต้น</p>
<p>5. การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรในการปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชน</p>	<ul style="list-style-type: none"> • การพัฒนาความรู้ให้กับพนักงาน • การจัดอบรมวิธีการบริการ และกิจกรรมรยาทแก่พนักงานที่ทำหน้าที่เข็นรถ Wheelchair ก่อนที่จะเข้ามาปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้การบริการเป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน และถูกต้องตามหลักเวชศาสตร์ • การจัดอบรมให้แก่พนักงานที่ให้บริการกับผู้โดยสารพิการ โดยให้การปฏิบัติที่เป็นธรรมต่อผู้โดยสารพิการ ห้ามเลิกปฏิบัติต่อผู้โดยสารพิการ

การดำเนินงานด้านสังคม

การบินไทย ในฐานะสายการบินแห่งชาติ ดำเนินธุรกิจบนพื้นฐานความเคารพต่อแนวปฏิบัติ ข้อบังคับ รวมถึงกฎหมายที่สำคัญทั้งในประเทศและต่างประเทศที่การบินไทยได้เข้าไปดำเนินการ ซึ่งถือเป็นแนวปฏิบัติเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมขั้นพื้นฐานในฐานะพลเมืองบริษัท (Corporate Citizen)

การกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบของการบินไทย

การบินไทย จัดตั้งและมอบหมายให้หน่วยงานด้าน Compliance เป็นศูนย์กลางในการรวบรวมข้อมูลด้านกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อกำหนดและหลักเกณฑ์การปฏิบัติต่างๆ ที่เกี่ยวกับการดำเนินงานของการบินไทย มีการเผยแพร่ความรู้ในการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องทั่วทั้งองค์กร โดยมี Compliance Unit ของแต่ละสายงานทำหน้าที่กำกับดูแล/ตรวจสอบให้มีการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ฯ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าแต่ละส่วนงาน จะปฏิบัติงานได้อย่างสอดคล้องกับกฎเกณฑ์ที่มี รวมทั้งการมีส่วนร่วมของพนักงานทุกคนในการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ของตน อันจะส่งผลให้การกำกับกิจกรรมองค์กรในภาพรวมเห็นเป็นรูปธรรมยิ่งขึ้น

การบินไทย ได้กำหนดกระบวนการด้านการกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบขึ้น เพื่อให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลง และสามารถดำเนินการได้อย่างเป็นระบบและเป็นที่ยอมรับของหน่วยงานที่กำกับดูแล โดยกระบวนการดังกล่าวมีการดำเนินงาน 3 ด้าน คือ ด้านการกำกับ ด้านการรวบรวม/เผยแพร่ข้อมูลและสร้างการรับรู้ และด้านการวัดผล

ข้อพิพาททางกฎหมายทั่วไปที่มีได้เกี่ยวข้องกับกฎหมายว่าด้วยการป้องกันการผูกขาดและการกีดกันทางการค้า

การบินไทย และบริษัทย่อยไม่มีข้อพิพาททางกฎหมายที่อาจมีผลกระทบด้านลบต่อสินทรัพย์ของการบินไทย หรือบริษัทย่อยที่มีจำนวนสูงกว่าร้อยละ 5 ของส่วนของผู้ถือหุ้น และไม่มีข้อพิพาททางกฎหมายที่มีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของการบินไทย อย่างมีนัยสำคัญ อย่างไรก็ตาม ในวันที่ 31 ธันวาคม 2558 การบินไทยมีข้อพิพาททางกฎหมาย ซึ่งการบินไทยเป็นจำเลยในคดีต่างๆ สรุปได้ดังนี้

ประเภทคดี	จำนวน (คดี)	ทุนทรัพย์รวม (ล้านบาท)	สถานะปัจจุบัน
คดีพิพาทแรงงาน	31	1,356.00	อยู่ในระหว่างพิจารณาคดีของศาล
คดีเรียกร้องค่าเสียหาย	24	512.64	อยู่ในระหว่างพิจารณาคดีของศาล

ข้อพิพาทที่เกี่ยวข้องเนื่องกับกฎหมายว่าด้วยการป้องกันการผูกขาดและการกีดกันทางการค้า

การบินไทย ถูกกล่าวหาว่าได้ร่วมกับสายการบินอื่นๆ ในการกำหนดค่าธรรมเนียมชดเชยค่าน้ำมัน (Fuel Surcharge) ค่าธรรมเนียมพิเศษอื่นๆ ค่าระวางขนส่งผู้โดยสาร และค่าระวางขนส่งสินค้าที่เรียกเก็บจากผู้ให้บริการ อันเป็นการขัดต่อกฎหมายว่าด้วยการป้องกันการผูกขาดและการกีดกันทางการค้า ทั้งนี้การกล่าวหาและ/หรือการฟ้องร้อง ประกอบด้วย การฟ้องร้องโดยผู้ให้บริการ และ/หรือการกล่าวหา/การสอบสวนโดยหน่วยงานของรัฐในประเทศต่างๆ โดยมีลักษณะที่ต้องรับผิดชอบที่เป็นตัวเงินและไม่ใช่ตัวเงิน ซึ่งรวมถึงการจ่ายเงินชดเชยค่าเสียหายที่เกิดขึ้นกับผู้ให้บริการ การจ่ายค่าปรับแก่หน่วยงานของรัฐ และอื่นๆ ทั้งนี้ การกล่าวหาและการฟ้องร้องดังกล่าวมิได้กระทำต่อการบินไทยเพียงรายเดียวเท่านั้น แต่ยังมีกล่าวหาและฟ้องร้องสายการบินอื่นๆ หลายสายการบินที่ได้มีการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมชดเชยค่าน้ำมัน (Fuel Surcharge) และค่าธรรมเนียมอื่นๆ ดังกล่าวด้วยเช่นกัน

สรุปข้อมูลข้อพิพาท

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558 การบินไทยยังคงมีข้อพิพาทกรณีที่การบินไทย ถูกดำเนินการสอบสวน และ/หรือฟ้องร้อง ในกรณีเกี่ยวกับกฎหมายว่าด้วยการป้องกันการผูกขาดและการกีดกันทางการค้า (Antitrust) ใน 3 ประเทศ ได้แก่ ประเทศอังกฤษ สาธารณรัฐเกาหลี และประเทศเนเธอร์แลนด์ โดยลักษณะข้อกล่าวหาที่ถูกฟ้องในแต่ละประเทศนั้นจะคล้ายคลึงกัน คือกล่าวหาว่าการบินไทย ร่วมกับสายการบินอื่นๆ กำหนดอัตราค่าระวางขนส่งสินค้า รวมทั้งอัตราค่าธรรมเนียมพิเศษต่างๆ สำหรับความคืบหน้าคดีละเมิดกฎหมายป้องกันการการค้าที่ไม่เป็นธรรม (Antitrust) ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1. กรณีการบินไทย ถูกสายการบิน British Airways ซึ่งเป็นจำเลยในคดี Cargo Civil Class Action ในประเทศอังกฤษร้องขอให้สิทธิไล่เบียด

เมื่อวันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2557 การบินไทยได้รับหนังสือจากทนายความในประเทศอังกฤษของสายการบิน British Airways แจ้งว่าสายการบิน British Airways ซึ่งเป็นจำเลยในคดี Civil Class Action ในประเทศอังกฤษ และถูกฟ้องให้ชดเชยค่าเสียหายจากการกำหนดราคาค่าธรรมเนียมพิเศษ (Fuel Surcharge และ Security Surcharge) ในช่วงระหว่างปี 2542-2550 ได้ยื่นคำร้องต่อศาลขอให้สิทธิไล่เบียดสายการบินอื่นๆ จำนวน 18 ราย รวมทั้งการบินไทย ในวันที่ 28 พฤศจิกายน 2556 ทั้งนี้ การบินไทยไม่ใช่คู่ความหลักในคดี คดีอยู่ในระหว่างการแสวงหาพยานหลักฐาน (Disclosure)



2. กรณีการบินไทย ถูกฟ้องในคดี Cargo Civil Case ในประเทศสาธารณรัฐเกาหลี

เมื่อวันที่ 22 มกราคม 2557 การบินไทย ได้รับแจ้งเรื่องนี้จากสำนักงานสาขาของการบินไทย ในประเทศสาธารณรัฐเกาหลีว่า กลุ่มบริษัทแอลจี ได้แก่ LG Chemical, LG Electronics, LG Display และ LG Life Science ได้ยื่นฟ้องคดีแพ่งต่อสายการบินจำนวน 12 ราย รวมทั้งการบินไทย ในวันที่ 27 พฤศจิกายน 2556 เพื่อเรียกร้องค่าเสียหายจากการร่วมกันกำหนดราคา Fuel Surcharge ระหว่างสายการบินต่างๆ ในช่วงระหว่างปี พ.ศ. 2546-2550 โดยกลุ่มบริษัทแอลจีได้ระบุจำนวนทุนทรัพย์ในคำฟ้องเป็นเงินจำนวน 404,000,000 วอน พร้อมดอกเบี้ย หรือประมาณ 12.28 ล้านบาท และได้ส่งหนังสือในการแก้ไขคำฟ้องเพื่อเพิ่มเติมจำนวนทุนทรัพย์หากกลุ่มบริษัทแอลจีสามารถพิสูจน์ได้ในภายหลังขณะนี้คดีอยู่ในระหว่างการพิจารณาของศาล

3. กรณีการบินไทยถูกสายการบิน British Airways สายการบิน Lufthansa และสายการบิน KLM-AF ซึ่งเป็นจำเลยในคดี Cargo Civil Class Action ในประเทศเนเธอร์แลนด์ ยื่นคำร้องขอใช้สิทธิไต่เบี่ย

ในช่วงต้นเดือนกรกฎาคม 2558 การบินไทย ได้รับคำร้องขอใช้สิทธิไต่เบี่ยจากสายการบิน British Airways สายการบิน Lufthansa และสายการบิน KLM-AF ทั้งนี้ สายการบิน British Airways สายการบิน Lufthansa และสายการบิน KLM-AF ได้ยื่นคำร้องดังกล่าวต่อการบินไทย และสายการบินอื่นๆ อีกกว่า 20 สายการบิน กรณีโจทก์ได้ฟ้องสายการบิน Koninklijke Luchtvaart Maatschappij N.V., Martin Air Holland N.V., Societe Air France S.A. (รวมเรียกว่า “KLM-AF”), Deutsche Lufthansa และ Lufthansa Cargo A.G. (รวมเรียกว่า “Lufthansa”), Singapore Airlines และ Singapore Airline Cargo (รวมเรียกว่า “Singapore Airlines”) และ British Airways เป็นจำเลย ตั้งแต่เมื่อวันที่ 24 ธันวาคม 2556 โดยกล่าวหาว่าสายการบินเหล่านี้ได้ร่วมกันกำหนดราคาค่าธรรมเนียมต่างๆ ต่อมาเมื่อวันที่ 25 มิถุนายน 2557 สายการบินจำเลยทั้งหมดในคดีดังกล่าวได้ยื่นฟ้องต่อศาลเพื่อขออนุญาตยื่นคำร้องใช้สิทธิไต่เบี่ยต่อสายการบินอื่นๆ ที่ถูกระบุว่าเป็นผู้ร่วมกำหนดราคา และเมื่อวันที่ 25 มีนาคม 2558 ศาลได้มีคำสั่งอนุญาตตามคำร้องดังกล่าว อย่างไรก็ตาม การบินไทย ไม่ได้ถูกฟ้องเป็นจำเลยในคดีหลัก ขณะนี้การบินไทยอยู่ระหว่างการเตรียมการเข้าร่วมการไต่สวนนัดแรก



การดำเนินงานกิจกรรมเพื่อสังคม

กว่า 55 ปีที่ผ่านมา การบินไทยภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งในการแบ่งปันและช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในสังคมไทยให้มีความยั่งยืนมาอย่างต่อเนื่อง และจากความมุ่งมั่นในการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมที่มีความสอดคล้องตามมาตรฐานสากล ในปี 2558 การบินไทยได้มีการพัฒนาโครงการ/กิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเพิ่มเติมจากปีที่ผ่านมา ด้วยความเอาใจใส่ในกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียรอบกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงตามเหตุการณ์บ้านเมือง อาทิ สถานการณ์ทางการเมือง ภัยพิบัติ และเหตุการณ์ต่างๆ รวมถึงการเปิดรับความคิดเห็นของพนักงานจนนำมาสู่การดำเนินโครงการ/กิจกรรมที่สำคัญๆ ดังต่อไปนี้

การส่งเสริมด้านสุขภาพ



กิจกรรม “แพทย์นักบินและนางฟ้าพยาบาล”

การบินไทย ได้นำคณะแพทย์ซึ่งเป็นพนักงานของบริษัทฯ รวมทั้งแพทย์และทันตแพทย์อาสา ออกหน่วยแพทย์ตรวจรักษาโรคและทันตกรรมให้แก่เด็กนักเรียนโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนการบินไทย อำเภอคลองหาด จังหวัดสระแก้ว รวมทั้งประชาชนและผู้ด้อยโอกาสในพื้นที่ใกล้เคียง เพื่อถวายเป็นพระราชกุศลแด่สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี เนื่องในโอกาส 60 พรรษา 2 เมษายน 2558 ซึ่งสามารถให้บริการแก่เด็กๆ และประชาชนได้มากกว่า 300 คน



โครงการ “Miles Give Kids A Smile”

การบินไทย และกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข ร่วมลงนามบันทึกข้อตกลงในโครงการบริจาคไมล์ “Miles Give Kids A Smile” เพื่อสถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี โดยการบินไทยจะบริจาคไมล์สะสมจากสมาชิกรอยัล ออร์คิด พลัส มอบให้สถาบันฯ แลกเป็นบัตรโดยสาร สำหรับนำไปใช้ในการเดินทางของผู้ป่วยเด็ก ให้ได้รับการบริการทางการแพทย์ที่ทันท่วงที รวมทั้งสนับสนุนการเดินทางของบุคลากรทางการแพทย์เพื่อพัฒนาศักยภาพทางการแพทย์รักษาโรคเฉพาะทางในผู้ป่วยเด็ก



โครงการให้พนักงานการบินไทยร่วมบริจาคโลหิตถวายเป็นพระราชกุศล 60 พรรษา สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ

การบินไทย ร่วมกับสภาอากาศไทยจัดโครงการให้พนักงานการบินไทยร่วมบริจาคโลหิตถวายเป็นพระราชกุศล 60 พรรษา สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ ตลอดทั้งปี 2558

การส่งเสริมด้านสิ่งแวดล้อม



โครงการประกวด “นวัตกรรมเพื่อสิ่งแวดล้อมในอุตสาหกรรมการบิน” ครั้งที่ 2 (TG Travel Green Innovation)

การบินไทย ร่วมกับ แอร์บัส จัดโครงการประกวด “นวัตกรรมเพื่อสิ่งแวดล้อมในอุตสาหกรรมการบิน” (TG Travel Green Innovation) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนนโยบายภาครัฐ และพัฒนาขีดความสามารถในการให้บริการขนส่งทางอากาศมุ่งสู่การเป็นศูนย์กลางอุตสาหกรรมการบิน รวมถึงสนับสนุนให้นิสิต นักศึกษาพัฒนาศักยภาพในการออกแบบและการวิเคราะห์ และแสดงความสามารถสร้างสรรค์นวัตกรรมผลิตภัณฑ์เพื่อสิ่งแวดล้อม รวมทั้งเป็นการสร้างบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและมีคุณภาพของสังคมไทย

การส่งเสริมด้านศาสนาและวัฒนธรรม



การบินไทยอัญเชิญเทวพระศรีมหาโพธิ์ จากประเทศศรีลังกา

การบินไทย ร่วมกับศูนย์วิปัสสนาสากลไร่เชิญตะวัน อัญเชิญเทวพระศรีมหาโพธิ์ จากประเทศศรีลังกามาปลูกที่ศูนย์วิปัสสนาสากลไร่เชิญตะวัน จังหวัดเชียงราย เพื่อให้ประชาชนชาวไทยสักการบูชา พร้อมทั้งสนับสนุนบัตรโดยสารให้กับคณะพระภิกษุจากศรีลังกาเดินทางมาร่วมพิธียังประเทศไทย



การบินไทยมอบสิทธิพิเศษบัตรที่นั่งการบินไทยแลกซ์แอร์รี่ เข้าสู่มนิทรศน์รัตนโกสินทร์

การบินไทย ร่วมกับนิทรศน์รัตนโกสินทร์ มอบสิทธิพิเศษสำหรับผู้โดยสารการบินไทย ที่เดินทางมายังกรุงเทพฯ ทั้งเที่ยวบินภายในประเทศ และเที่ยวบินระหว่างประเทศแลกซ์แอร์รี่ เข้าสู่มนิทรศน์รัตนโกสินทร์ เพียงผู้โดยสารนำบัตรที่นั่ง (Boarding Pass) ที่ใช้เดินทางแล้ว มาแสดง ณ จุดจำหน่ายบัตร รวมทั้งสมาชิกรายการสะสมไมล์ รอยัล ออร์คิด พลัส เพียงนำบัตรสมาชิกแสดงพร้อมบัตรที่นั่ง (Boarding Pass) จะได้รับบัตรเข้าชมฟรีเพิ่มอีก 1 ใบ ซึ่งอาคารนิทรศน์รัตนโกสินทร์ เป็นอาคารที่จัดแสดงนิทรรศการภายใต้การดูแลของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ ที่รวบรวมความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ และศิลปวัฒนธรรมของยุครัตนโกสินทร์ที่สมบูรณ์แบบที่สุดในประเทศไทย

การส่งเสริมด้านการศึกษา



ค่าย “ต้นกล้าวิทย์คณิตการบินไทย”

การบินไทย ร่วมกับสถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สสวท.) จัดกิจกรรมค่าย “ต้นกล้าวิทย์คณิตการบินไทย” โดยนำนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 - 6 จากโรงเรียนในพื้นที่รอบท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ท่าอากาศยานดอนเมือง ท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ นักเรียนเครือข่ายการบินไทย และนักเรียนในเครือข่าย สสวท. เข้าร่วมกิจกรรม และฟังบรรยายพิเศษจากนักบินการบินไทย เพื่อส่งเสริมให้เยาวชนมีความรู้ความเข้าใจและกระบวนการคิดทางวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์ ในปี 2558 การบินไทยจัดกิจกรรมค่ายจำนวน 2 ครั้ง โดยจัดที่ พิพิธภัณฑสถานวิทยาศาสตร์ จ.ปทุมธานี และที่ หาดแก้วรีสอร์ท จังหวัดสงขลา ซึ่งมีเยาวชนเข้าร่วมกิจกรรมดังกล่าวจำนวน 210 คน



การบินไทยสนับสนุนบัตรโดยสารสำหรับผู้แทนประเทศไทยเดินทางไปแข่งขันโอลิมปิกวิชาการระหว่างประเทศ

การบินไทย ส่งเสริมด้านการศึกษาให้กับเยาวชนไทยอย่างต่อเนื่อง โดยการสนับสนุนบัตรโดยสารให้แก่สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สสวท.) เป็นประจำทุกปี เพื่อนำผู้แทนประเทศไทยไปแข่งขันโอลิมปิกวิชาการระหว่างประเทศ ยังประเทศต่างๆ และร่วมให้การต้อนรับแก่ผู้แทนประเทศไทยที่ได้รับรางวัลจากการแข่งขัน สร้างชื่อเสียงให้กับประเทศไทย



โครงการ “พาน้องท่องฟ้า ทัศนศึกษาปีท่องเที่ยววิถีไทย”

การบินไทย ร่วมกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย จัดโครงการ “พาน้องท่องฟ้า ทัศนศึกษาปีท่องเที่ยววิถีไทย” โดยนำคณะเยาวชนจากภาคเหนือและภาคใต้ จำนวน 100 คน เดินทางด้วยเที่ยวบินของสายการบินไทยจากจังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดภูเก็ตมายังกรุงเทพฯ พร้อมทั้งเยี่ยมชมโรงซ่อมเครื่องบิน (Hangar) ของฝ่ายช่างการบินไทยที่ใหญ่ที่สุดในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ รวมถึงทัศนศึกษาเชิงวัฒนธรรมและร่วมกิจกรรมต่างๆ ณ แหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญในกรุงเทพมหานคร ซึ่งในปีนี้ได้จัดขึ้นเป็นครั้งที่ 7

การสนับสนุนกรณีเกิดเหตุการณ์ภัยพิบัติ



การบินไทยเป็นสายการบินหลักให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย

จากกรณีเกิดเหตุการณ์แผ่นดินไหวครั้งใหญ่ในกรุงการัฐมาณฑุ ประเทศเนปาล เมื่อวันที่ 25 เมษายน 2558 การบินไทยเป็นสายการบินหลักในการนำส่งความช่วยเหลือทั้งสิ่งของบรรเทาทุกข์ และบุคลากรทางการแพทย์ และการกู้ภัยไปยังประเทศเนปาล และจัดตั้งศูนย์รับบริจาคเครื่องอุปโภคบริโภค รวมทั้งการการบินไทยได้สนับสนุนบัตรโดยสารแก่ผู้เชี่ยวชาญด้านวิศวกรรมและวิศวกรอาสาในการเดินทางไปช่วยเหลือ การสนับสนุนสัมภาระน้ำหนักเกินปกติในการขนส่งเวชภัณฑ์ของทีมแพทย์จากกระทรวงสาธารณสุข และอำนวยความสะดวกในการขนส่งสิ่งของบริจาคจากหน่วยงาน องค์กรต่างๆ โดยเฉพาะการขนส่งทางคาร์โก้



การบินไทยอำนวยความสะดวกผู้โดยสารที่ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ที่สี่แยกราชประสงค์

การบินไทย มีความห่วงใยผู้โดยสารทุกท่านที่ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ระเบิดที่สี่แยกราชประสงค์ โดยการประสานกับหน่วยงานต่างๆ ที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และกรมการท่องเที่ยว เพื่อดูแลผู้โดยสารที่มีความประสงค์จะเดินทางกลับภูมิลำเนา การเดินทางของญาติเพื่อเยี่ยมผู้บาดเจ็บที่พักรักษาตัวในประเทศไทย โดยได้จัดเคาน์เตอร์พิเศษสำหรับการเช็คอิน และทำการเลื่อนชั้นที่นั่ง (Upgrade) เป็นชั้นธุรกิจหรือชั้นหนึ่งให้ผู้โดยสารที่ได้รับบาดเจ็บในกรณีที่มีที่นั่งว่าง พร้อมทั้งจัดเจ้าหน้าที่ดูแลอำนวยความสะดวกเป็นกรณีพิเศษในการผ่านพิธีการต่างๆ ทั้งสถานีต้นทางและปลายทาง รวมทั้งยกเว้นค่าใช้จ่ายและค่าธรรมเนียมในการขนส่งร่างผู้เสียชีวิตกลับสู่ภูมิลำเนา



การส่งเสริมด้านอื่นๆ



โครงการ “THAI ‘s Goodwill Flight”

การบินไทย ร่วมกับบริษัท โบอิง จัดโครงการ THAI ‘s 787 Goodwill Flight โดยนำของบริจาคประเภทอุปกรณ์ปฐมพยาบาล จากมูลนิธิ Project C.U.R.E. สหรัฐอเมริกา จำนวน 21 กล่อง ซึ่งเป็นอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฐมพยาบาล เพื่อนำมาใช้ในการอบรมอนามัยขั้นพื้นฐานแก่ผู้นำท้องถิ่น และมอบให้แก่ผู้ที่สำเร็จการอบรมภายใต้การกำกับดูแลของบุคลากรทางการแพทย์ โดยได้ขนส่งมากับเครื่องบินแบบโบอิง 787-8 เพื่อจะนำมาบริจาคให้กับองค์กรแนวหน้าเพื่อพระคริสต์ (Frontier Labourers for Christ) ที่จังหวัดเชียงใหม่ พร้อมด้วยกลุ่มผู้นำชุมชนที่ผ่านการอบรม นักศึกษาอนามัย กลุ่มตัวแทนชนเผ่าที่องค์กรทำพันธกิจร่วมกัน เช่น กะเหรี่ยง ลahu อาข่า เมี่ยน ว้า รวมจำนวนประมาณ 100 คน

การบินไทย ร่วมกับบริษัท โบอิง ได้จัดโครงการ THAI’s 777-300ER Goodwill Flight นำของบริจาคประเภทผ้าห่มกันหนาวอย่างดีจำนวน 1,000 ผืน จากมูลนิธิ Another Joy สหรัฐอเมริกา โดยได้ขนส่งมากับเครื่องบินแบบโบอิง 777-300ER นำไปมอบให้กับสมาคมผู้บำเพ็ญประโยชน์แห่งประเทศไทยในพระบรมราชินูปถัมภ์ ที่จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อนำไปมอบต่อให้แก่ชุมชนในพื้นที่ทุรกันดาร ห่างไกลและขาดแคลน ณ ศูนย์พัฒนาเยาวชนสตรีชนบท อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย จำนวน 13 หมู่บ้าน 8 โรงเรียน



โครงการ “ปันรักจากการบินไทยสู่ภัยหนาว”

การบินไทย ร่วมกับกองบิน 46 มอบผ้าห่มกันหนาว จำนวน 3,480 ผืน ให้แก่ประชาชนในพื้นที่จังหวัดพิษณุโลก และจังหวัดใกล้เคียง ทำอากาศยานทหาร กองบิน 46 โดยมีผู้รับมอบรวม 17 พื้นที่ 7 จังหวัด แบ่งเป็น จังหวัดเพชรบูรณ์ 250 ผืน จังหวัดน่าน 400 ผืน จังหวัดแพร่ 750 ผืน จังหวัดอุดรธานี 200 ผืน จังหวัดสุโขทัย 100 ผืน และจังหวัดพิษณุโลก 1,880 ผืน



โครงการ “Thai Airways Charity Night with Disney on Ice : Dare to Dream”

การบินไทย ในฐานะผู้สนับสนุนการแสดง Disney on Ice : Dare to Dream ที่จัดขึ้นในประเทศไทย ได้นำเยาวชนจากสถานสงเคราะห์เด็กอ่อนปากเกร็ด สถานสงเคราะห์เด็กหญิงบ้านราชวิถี และ มูลนิธิบ้านนกขมิ้น รวม 100 คน เข้าชมการแสดง Disney on Ice: Dare to Dream ณ ฮิมแพ็ค อารีน่า เมื่อสองทงานี้ เพื่อส่งเสริมการใช้จินตนาการและสร้างเสริมประสบการณ์ให้เยาวชนได้มีโอกาสชมการแสดงระดับนานาชาติ



โครงการ “TG Police Support Unit”

TG Police Support Unit หรือกลุ่มสถานียิ้มแย้ม ซึ่งเป็นกลุ่มอาสาสมัครของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยร่วมมือกับสถานีตำรวจบางซื่อ ณ ตลาดนัดสวนจตุจักร ในการให้ความช่วยเหลือบรรเทาความเดือดร้อนเบื้องต้นแก่นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่ประสบเหตุถูกกรีดกระเป๋า และล้วงกระเป๋า

นอกจากนี้ การบินไทยยังได้สนับสนุนโครงการ/กิจกรรมต่างๆ อีกมากมาย อาทิ

- โครงการเที่ยวบินพิเศษขนส่งผู้แสวงบุญพิธีฮัจญ์ เพื่อขนส่งผู้แสวงบุญชาวไทยมุสลิมเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ ที่ประเทศซาอุดีอาระเบีย
- โครงการเกี่ยวกับการมอบอุปกรณ์การเรียนการสอน อุปกรณ์กีฬา ยารักษาโรค สิ่งของเครื่องใช้ต่างๆ ให้แก่เด็กนักเรียนที่ยากจนในโรงเรียนในถิ่นทุรกันดาร รวมถึงการบริจาคสิ่งของจำเป็นให้แก่ผู้ยากไร้ และผู้พิการ
- โครงการส่งเสริมเกษตรกรรม โดยให้ความร่วมมือสนับสนุนผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรจากเกษตรกรภาคต่างๆ ในประเทศ
- โครงการส่งเสริมการกีฬาของประเทศไทย โดยสนับสนุนบัตรโดยสารราคาพิเศษและนำนักสัมภาระแก่คณะนักกีฬาทีมชาติไทย นักกีฬาผู้พิการ และส่งกำลังใจร่วมเชียร์นักกีฬาไทย
- การบินไทยร่วมเป็นหนึ่งในภาคีเครือข่ายโครงการ “อย่าให้ใครว่าไทย” พร้อมให้การสนับสนุนภายใต้ชื่อ “อย่าให้ใครว่าไทยไม่มีเสน่ห์ไทย”

นอกเหนือจากการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว การบินไทยได้เปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้น คณะเยาวชนไทย และสื่อมวลชนเข้าเยี่ยมชมการปฏิบัติหน้าที่ และการดำเนินงานที่สำคัญของหน่วยงานที่สำคัญในโครงการต่างๆ มากมาย เพื่อให้ทราบถึงศักยภาพในการดำเนินธุรกิจ รวมถึงการมีมาตรฐานในการปฏิบัติการบินที่มีความปลอดภัยสูงสุดในระดับสากล ในปี 2558 มีคณะเข้าเยี่ยมชมการบินไทยมากกว่า 148 คณะ และมากกว่า 6,200 คน





การดำเนินงาน मितสิ่งแวดล้อม

การดำเนินงานมิตาสีงแวดล้อม

การบินไทย มุ่งมั่นพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการจัดการสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐานสากลในทุกกิจกรรม เพื่อให้มั่นใจว่ากิจกรรมของการบินไทยดำเนินการตามมาตรฐานและกฎหมายด้านสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง ครอบคลุมประเด็นที่สำคัญ การบินไทยจึงมุ่งเน้นการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ภายใต้นโยบายการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมอย่างชัดเจน

หน่วยงานในพื้นที่เกี่ยวข้องจะนำนโยบายที่กำหนดขึ้น ไปกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และแผนงานสิ่งแวดล้อม ตลอดจนแนวทางปฏิบัติภายในหน่วยงาน เพื่อให้ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมบรรลุประสิทธิผลตามมาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO14001 ในขอบเขตพื้นที่ สำนักงานใหญ่ สำนักงานหลักสี่ สำนักงานหลานหลวง อาคารศูนย์ปฏิบัติการ และฝ่ายบริการลูกค้าภาคพื้น ธร ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เพื่อให้การปฏิบัติเป็นรูปธรรมเพิ่มขึ้น การบินไทย จึงได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการสิ่งแวดล้อม ผู้แทนฝ่ายบริหารงานสิ่งแวดล้อม ผู้ควบคุมเอกสารและการตรวจติดตามภายใน พื้นที่สำนักงานใหญ่ สำนักงานหลักสี่ สำนักงานหลานหลวง อย่างชัดเจน

การบินไทย กำหนดยุทธศาสตร์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างเป็นรูปธรรม ภายใต้กรอบแนวคิด “การเดินทางแบบรักษ์สิ่งแวดล้อม” หรือ “Travel Green” โดยให้ความสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Change) การบริหารจัดการวัสดุอย่างยั่งยืน (Sustainable Material Management) การใช้ทรัพยากรอย่างยั่งยืน (Sustainable Use of Resources) รวมทั้งการรักษาระบบนิเวศและความหลากหลายทางชีวภาพ (Biodiversity and Ecosystem Services)

ดรีมไลน์เนอร์

เพิ่มความสุขในการเดินทาง
ควบคู่ไปกับการรักษ์สิ่งแวดล้อม



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



การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Change)

ปัจจุบัน สถานการณ์โลกในเรื่องการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศถือเป็นปัญหาสำคัญที่ทุกภาคส่วนต้องเข้ามาร่วมมือกันแก้ไข สมาคมการขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (IATA) ได้เสนอแก้ปัญหามลพิษจากการบินที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศไว้หลายมาตรการ โดยหนึ่งในข้อเสนอได้กล่าวถึงมาตรการทางเศรษฐกิจ (Economic Measures) ได้แก่ มาตรการทางภาษี และมาตรการการซื้อขายสิทธิในการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ เป็นต้น

สหภาพยุโรป (European Union: EU) ในฐานะผู้นำด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของโลก ได้ออกระเบียบการซื้อขายสิทธิในการปล่อยก๊าซเรือนกระจกหรือก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ (CO₂) สำหรับการบิน (Emissions Trading Scheme: ETS) และใช้บังคับสายการบินที่บินเข้าออกยุโรปตั้งแต่ปี พ.ศ.2555 โดยมีข้อกำหนดว่า สายการบินที่ทำการบินเข้ายุโรปตั้งแต่ปีดังกล่าวจะต้องจำกัดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ให้เท่ากับปริมาณก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ ที่ปล่อยในปีฐานคือ พ.ศ. 2547-2549 หากสายการบินใดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ เกินปริมาณที่กำหนดจะต้องทดแทนด้วยคาร์บอนเครดิตในรูปแบบ Certified Emission Reductions/CERs และ/หรือ European Union Allowances/EUAs

ปัจจุบัน สหภาพยุโรป อยู่ระหว่างการยกเว้นการบังคับใช้ระเบียบดังกล่าว ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2555 จนถึงปี พ.ศ. 2559 โดยมีสาระสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการบินไทย ดังนี้

- บังคับใช้กับเที่ยวบินที่บินระหว่างสนามบินภายในกลุ่มสหภาพยุโรป (Intra EU Flights)
- เลื่อนการส่งรายงานการลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์และการส่งมอบคาร์บอนเครดิตของปี พ.ศ. 2556 และ 2557 เป็นภายใน 31 มีนาคม 2558 และ 30 เมษายน 2558 ตามลำดับ
- สหภาพยุโรปจะนาระเบียบหรือมาตรการ EU ETS กลับมาใช้เต็มรูปแบบ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2560 ถ้าผลการประชุมขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) ในปี พ.ศ. 2559 ไม่มีความคืบหน้า

การบินไทย ได้ดำเนินการจัดส่งรายงานการลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์และส่งมอบคาร์บอนเครดิตประจำปี พ.ศ. 2557 ต่อ Deutsche Emissionshandlungsstelle (DEHSt) ประเทศเยอรมนี ซึ่งเป็นผู้ดูแลบริษัทฯ ในเดือนมีนาคม และเมษายน 2558 ตามลำดับ โดยรายงานดังกล่าวได้รับการตรวจสอบและรับรองจากผู้ทวนสอบ (Verifier) ตามระเบียบ EU ETS ที่ผ่านมา การบินไทย ยังคงมุ่งมั่นให้ความสำคัญในการลดปริมาณก๊าซเรือนกระจก ซึ่งเป็นสาเหตุสำคัญต่อการเกิดปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศอย่างต่อเนื่อง โดยดำเนินการโครงการสำคัญ ดังนี้

โครงการ Thai Voluntary Carbon Offset

การบินไทยสร้างการมีส่วนร่วมในการบรรเทาปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศกับผู้โดยสาร โดยการแนะนำรายการชดเชยการลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ให้กับผู้โดยสารที่ต้องการชดเชยการลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์จากการเดินทางทางอากาศด้วยความสมัครใจ เมื่อซื้อบัตรโดยสารผ่านทางเว็บไซต์ บนเว็บไซต์ จะแสดงโปรแกรมการคำนวณปริมาณก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ของผู้โดยสารจากระยะทางที่เดินทางและคิดมูลค่าเป็นเงิน พร้อมรายละเอียดของโครงการชดเชยการลดปล่อยก๊าซเรือนกระจก ซึ่งรายการชดเชยการลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ของการบินไทย เป็นการจัดทำร่วมกับสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (IATA) โดยวิธีการดำเนินการชดเชยการลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ของ IATA นั้นได้รับการยอมรับและเชื่อถือในระดับสากล



ผลดำเนินงานในปี 2558
ขดเขยการปลดปล่อย
ก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์
ประมาณ

726,442

กิโลกรัม

โครงการชดเชยการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ของการบินไทย ได้รับการตรวจสอบจาก QAS (Quality Assurance Standard) ของประเทศอังกฤษ ซึ่งเป็นองค์กรอิสระรับรองคุณภาพการชดเชยการปลดปล่อยคาร์บอนของโครงการ ซึ่งมีการคำนวณการปลดปล่อยก๊าซที่ถูกต้อง มีการกำหนดราคาที่เป็นไปรษณีย์ และให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่ผู้โดยสาร การบินไทยนำเงินที่ได้ทั้งหมดจากการเข้าร่วมชดเชยของผู้โดยสารเพื่อสนับสนุนกลไกการพัฒนาที่สะอาด (Clean Development Mechanism: CDM/Certified Emission Reductions: CERs) และโครงการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Voluntary Emission Reduction: VERs) ซึ่งผู้โดยสารสามารถมีส่วนร่วมชดเชยการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์บนทุกเส้นทางการบิน

ผลดำเนินงานในปี 2558 การบินไทย สามารถชดเชยการปลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ ประมาณ 726,442 กิโลกรัม ก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าหรือประมาณ 2,649 ตอลลาร์สหรัฐ โดย IATA นำไปสนับสนุนให้กับโครงการกลไกการพัฒนาที่สะอาดที่ได้คาร์บอนเครดิตประเภท CERs ได้แก่ โครงการก๊าซชีวภาพในจังหวัดราชบุรี โดยบริษัท หนองบัวฟาร์มแอนด์คันทรีฮิลม วิลเลจ

โครงการเลิกใช้สารเคมีในงานซ่อมบำรุงประกอบอาคาร

การบินไทย คำนึงถึงการใช้สารเคมีซึ่งส่งผลกระทบต่อชั้นบรรยากาศ ได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่องในโครงการยกเลิกการใช้สารเคมี อาทิ สเปรย์ทำความสะอาดหน้าต่างสัมผัสนักบินระบบไฟฟ้า สารทำความสะอาด R11 และ R22 สารเคมีประเภทคลอรีน กรดเกลือโซเดียมไฮโปคลอไรต์ ที่ใช้ในระบบระบายน้ำและน้ำพุ สารเคมีทำลายบรรยากาศชั้นโอโซน (Chlorouorocarbon) ในเครื่องทำน้ำเย็นของระบบปรับอากาศ การเปลี่ยนมาใช้ระบบดับเพลิงที่ใช้แก๊ส FM-200 แทนระบบดับเพลิงที่ใช้แก๊ส Halon 1301 รวมถึง การยกเลิกถังดับเพลิงมือถือที่ใช้แก๊ส Halon 1211 มาใช้สารดับเพลิงที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมทดแทนของเดิมร้อยละ 10 ต่อปี โดยใช้เวลาดำเนินการประมาณ 5 ปี

การบริหารจัดการวัสดุอย่างยั่งยืน (Sustainable Material Management)

การบริหารจัดการวัสดุตลอดจนวัตถุดิบที่จำเป็นในกระบวนการผลิต การให้บริการ การดูแลรักษาอุปกรณ์ต่างๆ ให้มีการใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ลดต้นทุนการดำเนินธุรกิจ และประหยัดทรัพยากรที่ต้องใช้ในการผลิตวัสดุหรือวัตถุดิบ

ในปี 2558 นี้ การบินไทยได้นำระบบสารสนเทศ (Information Technology) เข้ามาปรับปรุงประสิทธิภาพในการบริหารจัดการวัสดุให้ยั่งยืนเพิ่มขึ้น โดยมีการดำเนินงานสำคัญ อาทิ

- การลดการใช้กระดาษ และผลักดันให้มีการออกแบบและพัฒนาระบบต่างๆ เป็นแบบ Paperless จากระบบที่มีอยู่เดิม ได้แก่ Paperless Meeting, e-IOC, Service Request Management (SRM) Clock Request และ ระบบการขอเบิกค่ารักษาพยาบาล (Medical Request)
- การจัดทำ e-Survey แทนการสำรวจโดยใช้แบบสอบถามในรูปแบบกระดาษ สำหรับในปีที่ผ่านมา มีการจัดทำ e-Survey ทั้งหมด 18 ชุด ส่งไปยังพนักงานทั้งหมดประมาณ 25,000 คน สามารถประหยัดกระดาษได้ประมาณ 1,400 รีม
- การเลือกใช้อุปกรณ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ได้แก่ การใช้งานเครื่อง Multifunction Printer ที่มีขั้นตอนการผลิตรวมถึงหมึกที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
- การปรับเปลี่ยนเทคโนโลยีให้ทันสมัย ได้แก่ Cloud เพื่อลดภาระในด้านการเพิ่มจำนวน และการดูแล server หรือการซื้อบริการ Hosting จาก Service Provider ตามความเหมาะสม

นอกจากนี้ การบินไทยยังมีการดำเนินงานสำคัญอื่นๆ ที่ดำเนินงานมาอย่างต่อเนื่อง เพื่อลดการใช้วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ดังนี้

โครงการ “Reused Plastic Sheet”

การนำแผ่นพลาสติก (Plastic Sheet) ที่ใช้แล้วมาใช้ใหม่อย่างต่อเนื่องของฝ่ายพาณิชย์สินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์ โดยการนำแผ่นพลาสติกที่ใช้ป้องกันสินค้าเสียหายจากความเปียกชื้นจากเที่ยวบินขาเข้าที่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ มาตรวจสอบ คัดแยก และพับเก็บไว้สำหรับการนำกลับไปใช้คลุมสินค้าบนแผ่นบรรทุกสินค้าเพื่อส่งออกไปยังต่างประเทศ ในปี 2558 การบินไทยสามารถลดการใช้พลาสติกลงได้ประมาณ ร้อยละ 21 หรือประมาณ 58,853 แผ่น คิดเป็นน้ำหนักที่ลดได้ 82,394 กิโลกรัม และลดปริมาณคาร์บอนไดออกไซด์ได้ 79,098 ตัน

โครงการเปลี่ยนอุปกรณ์สำนักงานภายในอาคาร และสุขภัณฑ์ภายในห้องน้ำ

การบินไทยได้ทำการปรับเปลี่ยนอุปกรณ์สำนักงาน และสุขภัณฑ์ภายในห้องน้ำ โดยใช้วัสดุที่มีกระบวนการผลิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและได้รับการรับรองจากเขียว อาทิ โถสุขภัณฑ์ ก๊อกน้ำ กระเบื้องหลังคา พรอมปูพื้นสำนักงาน วัสดุตกแต่งผนังสำนักงาน สีทาภายในสำนักงาน และฉนวนกันความร้อนอาคาร เป็นต้น โดยการบินไทยดำเนินการเปลี่ยนทดแทนของเดิมที่ชำรุดเสียหายในทุกพื้นที่

การใช้ทรัพยากรอย่างยั่งยืน (Sustainable Use of Resources)

การบินไทย ตระหนักถึงการอนุรักษ์ทรัพยากรทางธรรมชาติต่างๆ โดยเฉพาะการอนุรักษ์พลังงาน จึงมีพันธกิจในการดำเนินธุรกิจควบคู่กับความรับผิดชอบต่อการอนุรักษ์พลังงาน สอดคล้องกับนโยบายอนุรักษ์พลังงานและวิธีการจัดการพลังงาน รวมทั้งจัดการฝึกอบรมหรือจัดกิจกรรมด้านการอนุรักษ์พลังงานให้เหมาะสมกับพนักงานในพื้นที่รับผิดชอบ

ประสิทธิภาพพลังงานของปฏิบัติการบิน

การบินไทย ให้ความสำคัญต่อการลดปริมาณการใช้เชื้อเพลิงอากาศยาน และการลดมลภาวะของเสียที่อากาศยานปลดปล่อยจากอากาศยานให้มีปริมาณน้อยที่สุด โดยการกำหนดมาตรการและแนวทางปฏิบัติต่างๆ ในการลดปริมาณการใช้พลังงาน เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการบินปฏิบัติตามข้อแนะนำ โดยการดำเนินงานในปี 2558 ได้ดำเนินงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพพลังงานของปฏิบัติการบิน ผ่านโครงการที่สำคัญต่างๆ ดังนี้





ในปี 2557-2558

โครงการ Fuel Management
สามารถลดปริมาณ
การใช้น้ำมันเชื้อเพลิง
ได้ประมาณ

1,267.87
ล้านบาท

โครงการ Fuel Management

การบริหารจัดการการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงอากาศยานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งการบินไทยดำเนินการมาอย่างต่อเนื่อง อาทิ การทำการบินที่ช่วยลดการใช้น้ำมัน เชื้อเพลิงตามข้อกำหนดของ Flight Operations Manual หรือการลดน้ำหนักบรรทุกเพื่อลดน้ำหนักของเครื่องบินที่มีผลต่อการใช้เชื้อเพลิง (Fuel Consumption) โดยที่การปฏิบัติการบินนั้น ยังคงอยู่ภายใต้กฎระเบียบการปฏิบัติการบินสากล โดยในปี 2557-2558 สามารถลดปริมาณการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงได้ประมาณ 1,267,870,000 บาท และยังคงดำเนินการอย่างต่อเนื่อง



โครงการ

Route Optimization

สามารถลดค่าใช้จ่ายของเที่ยวบิน
ตั้งแต่เดือนเมษายน

2557-เดือนธันวาคม 2558

ได้ประมาณ

190.60
ล้านบาท

โครงการ Route Optimization

การบินไทย ดำเนินโครงการ Route Optimization เพื่อลด ค่าใช้จ่ายของเที่ยวบิน ได้แก่ ค่าน้ำมันเชื้อเพลิง และค่า Overfly Permit โดยนำวิธีการ Route Optimization ของระบบ TAFS (Thai Automatic Flight Planning System) ซึ่งเป็นเครื่องมือในการเตรียมเอกสารการบินสำหรับนักบินใช้ประกอบการบินอย่างปลอดภัยและสามารถประหยัดเชื้อเพลิงอากาศยาน มาเป็นเครื่องมือในการวางแผนการบินของฝ่ายประสานการอำนวยความสะดวกการบิน เริ่มโครงการเมื่อเดือนเมษายน 2557 สามารถลดค่าใช้จ่ายของเที่ยวบินตั้งแต่เดือนเมษายน 2557-เดือนธันวาคม 2558 ได้ประมาณ 190,600,000 บาท และยังคงดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

โครงการ New Potable Water Uplift

โครงการลดปริมาณการบรรทุกน้ำไปกับเครื่องบิน โดยการคำนวณปริมาณการใช้น้ำจากจำนวนผู้โดยสารและระยะทางเส้นทางบิน และคำนวณน้ำหนัก Take-off ของเครื่องบินให้ถูกต้องตามปริมาณน้ำที่บรรทุก เพื่อให้การคำนวณปริมาณน้ำมันเชื้อเพลิงของแต่ละเที่ยวบินมีความถูกต้องแม่นยำ ซึ่งจะทำให้อัตราการใช้เชื้อเพลิงโดยรวมมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โครงการนี้เริ่มดำเนินการมาตั้งแต่ต้นปี 2558

ประโยชน์ที่จะได้รับจากโครงการ New Potable Water Uplift เป้าหมายหลักคือ ลดการใช้พลังงานน้ำมันเชื้อเพลิงเป้าหมายรองลงมาคือ น้ำหนักเครื่องบินที่ลดลงจะทำให้สามารถขนสินค้าและสัมภาระได้มากขึ้น นอกจากนี้ยังช่วยลดโอกาสในการปนเปื้อนของน้ำ เนื่องจากการที่น้ำหนักเครื่องบินถูกใช้เกือบหมดในแต่ละเที่ยวบิน ช่วยให้คุณภาพความสะอาดของน้ำ (hygiene) ดีขึ้นด้วย

โครงการจัดการฝูงบินอย่างมีประสิทธิภาพ

ในปี 2558 การบินไทยได้เริ่มกลยุทธ์การปรับปรุงฝูงบิน (Fleet Strategy) เพื่อให้ฝูงบินมีจำนวนและแบบของเครื่องบินลดลง เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติการ และต้นทุนในการปฏิบัติการลดลง โดยได้รับมอบเครื่องบิน จำนวน 8 ลำ ประกอบด้วย โบอิง 777-300ER จำนวน 3 ลำ โบอิง 787-8 จำนวน 2 ลำ แอร์บัส A320 จำนวน 3 ลำ และได้รับอนุมัติให้ปลดระวางเครื่องบิน 16 ลำ ประกอบด้วย แอร์บัส A330-300 จำนวน 6 ลำ A340-600 จำนวน 6 ลำ โบอิง 747-400 จำนวน 2 ลำ และโบอิง 747-400 Freighter จำนวน 2 ลำ

จากผลการดำเนินงานปรับปรุงฝูงบินทำให้ประสิทธิภาพของการใช้เครื่องบินดีขึ้นตามลำดับ และทำให้ค่าน้ำมันเชื้อเพลิงซึ่งเป็นค่าใช้จ่ายหลัก ในการปฏิบัติการบินลดลงเป็นสัดส่วนที่มากขึ้น โดยในปี 2558 มีค่า liter/Available Tones Kilometers (ATK) หรืออัตราการบริโภคน้ำมันต่อน้ำหนักบรรทุก 1 ตันในการเดินทาง 1 กิโลเมตรของฝูงบินเท่ากับ 0.2502 อย่างไรก็ตาม การบินไทยยังคงมุ่งมั่นปรับปรุงพัฒนาฝูงบินที่มีความทันสมัยในการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพควบคู่กับการดำเนินธุรกิจให้มั่นคง

อัตราการใช้ปริมาณน้ำมันเชื้อเพลิงอากาศยาน

น้ำมันเชื้อเพลิงเป็นทรัพยากรที่มีส่วนสำคัญในการดำเนินธุรกิจ การบินไทย จึงมุ่งมั่นลดอัตราการใช้ปริมาณน้ำมันอากาศยาน และพัฒนาการบริโภคน้ำมันอากาศยาน ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ในปี 2558 มีปริมาณการบริโภคน้ำมันอากาศยานประมาณ 2,151 ล้านลิตร ซึ่งลดลงจากปี 2557 กว่า 814,877 ลิตร หรือคิดเป็นร้อยละ 27.47 และลดค่าปริมาณการใช้น้ำมันต่อปริมาณผู้โดยสาร-กิโลเมตร (Litre/RP100km) เท่ากับ 0.41 สะท้อนให้เห็นว่าการบินไทยยังคงมุ่งมั่น ในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีรวมถึงโครงการต่างๆ เพื่อลดอัตราการใช้ปริมาณน้ำมันอากาศยานอย่างต่อเนื่อง

โครงการล้างทำความสะอาดเครื่องบินด้วย Aircraft Washing Equipment

ปี 2558 การบินไทยมีอุปกรณ์ล้างเครื่องบิน (Aircraft Washing Equipment) ให้บริการ จำนวน 6 Units ซึ่งรองรับการล้างเครื่องบินได้พร้อมกัน 2 ลำในเวลาเดียวกัน โดยมีขีดความสามารถสูงสุดในการให้บริการล้างเครื่องบินได้ทั้งสิ้น 1,247 Services ต่อปี โดยการบินไทยได้ให้บริการล้างเครื่องบินของการบินไทยแบบเต็มลำ (TG Full Body Washing) จำนวน 577 ลำ ให้บริการล้างเครื่องบินของลูกค้าแบบเต็มลำ (Customer Full Body Washing) จำนวน 170 ลำ และให้บริการล้างเครื่องบินของการบินไทยแบบครึ่งลำ (TG Half Body Washing) จำนวน 336 ลำ ซึ่งการล้างเครื่องบินแบบครึ่งลำจำนวน 2 ครั้งเท่ากับการล้างเครื่องบินแบบเต็มลำจำนวน 1 ครั้ง

โครงการล้างทำความสะอาดเครื่องยนต์ด้วยระบบ Clear Core TM

การบินไทยได้นำเอาระบบการล้างเครื่องยนต์เครื่องบิน Clear Core TM ซึ่งเป็นนวัตกรรมใหม่มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ยืดอายุการทำงานของเครื่องยนต์ และยังสามารถลดการใช้น้ำมันในขณะการบินอย่างต่อเนื่อง โดยระบบดังกล่าวจะฉีดน้ำเข้าไปทำความสะอาดเครื่องยนต์เพื่อให้เครื่องยนต์ทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ อีกทั้งระบบยังสามารถจัดการกับน้ำเสียที่ผ่านการล้างมาบำบัดให้เป็นน้ำที่สามารถกลับมาใช้ใหม่ได้ ในปี 2558 การบินไทยสามารถล้างเครื่องยนต์เครื่องบินได้จำนวน 516 เครื่องยนต์



ค่าสถิติประสิทธิภาพทางการบินที่สำคัญ ประจำปีงบประมาณ 2558

ค่าสถิติประสิทธิภาพทางการบินที่สำคัญ	2558	2557	2556
Plan Fuel Consumption in T.Ltr ปริมาณการใช้น้ำมันตามที่คาดการณ์	2,165,022	2,998,465	3,261,920
Actual Fuel Consumption in T.Ltr ปริมาณการใช้น้ำมันจริง	2,151,171	2,966,058	3,225,841
Consumption less than Plan in T.Ltr ปริมาณการใช้น้ำมันต่ำกว่าการคาดการณ์	13,850	32,407	36,079
Consumption less than Plan in % ปริมาณการใช้น้ำมันต่ำกว่าการคาดการณ์ คิดเป็นเปอร์เซ็นต์	0.64	1.08	1.11
Carbon Emissions(Tons Carbon Dioxide) การปล่อยคาร์บอนไดออกไซด์	5,319,308	7,334,319	7,976,697
Available Seat .Kilometre (ASK) ปริมาณที่นั่ง-กิโลเมตร	60,416,261,755	81,652,028,876	85,655,332,000
Revenue Passenger.Kilometre (RPK) ปริมาณผู้โดยสาร-กิโลเมตร	44,359,261,930	56,377,135,489	63,478,589,000
Cabin Factor(%) อัตราส่วนบรรทุกผู้โดยสาร	73.4	69.0	74.1
Available Tonne.Kilometre (ATK) ปริมาณการผลิต คิดเป็นตัน-กิโลเมตร	8,598,458,114	12,024,928,659	12,728,446,021
Revenue Tonne.Kilometre (RTK) ปริมาณการขนส่ง คิดเป็นตัน-กิโลเมตร	5,994,553,977	7,522,487,245	8,388,427,191
Load Factor (%) อัตราส่วนการบรรทุกทุกการขนส่ง	69.7	62.6	65.90
ปริมาณการใช้น้ำมันต่อปริมาณการผลิต, Litre/AT100Km	25.02	24.67	25.34
ปริมาณการใช้น้ำมันต่อปริมาณการขนส่ง, Litre/RT100Km	35.89	39.43	38.46
ปริมาณการใช้น้ำมัน ต่อปริมาณผู้โดยสาร-กิโลเมตร, Litre/RP100Km	4.85	5.26	5.08
ก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ (กรัม) ต่อปริมาณผู้โดยสาร-กิโลเมตร Carbon Emissions(Gramme)/RPKm	119.91	130.09	125.66

ประสิทธิภาพการอนุรักษ์พลังงาน

การบินไทย ในฐานะสายการบินแห่งชาติและสายการบินชั้นนำ ตระหนักในความรับผิดชอบต่อประเทศชาติ และสังคมโลกในการอนุรักษ์พลังงาน มีปณิธานมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจควบคู่กับความรับผิดชอบต่อการอนุรักษ์พลังงาน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามมาตรฐานระบบการจัดการพลังงาน ISO50001:2011 รวมทั้งกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

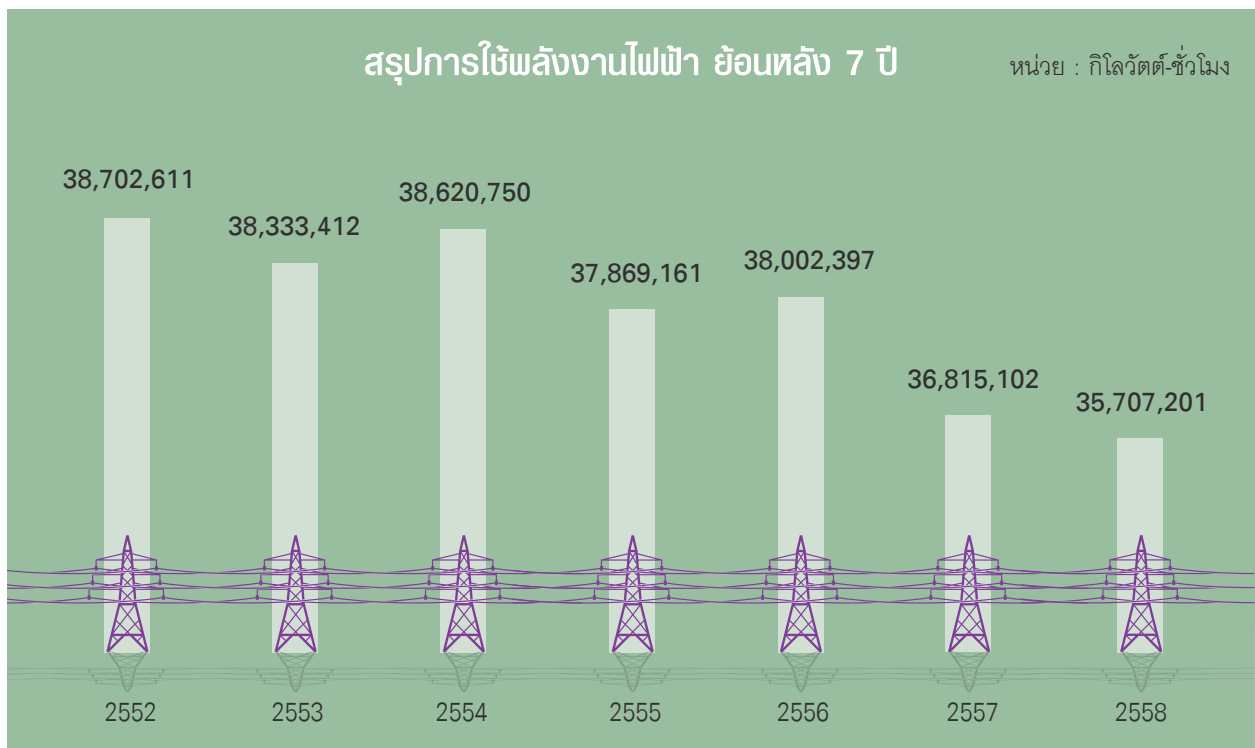
จากการที่การบินไทยดำเนินการตามแผนปฏิรูปองค์กร เพื่อมุ่งพลิกฟื้นผลประกอบการ ซึ่งการจัดการพลังงาน ของการบินไทยในทุกพื้นที่ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ถือได้ว่ามีส่วนช่วยลดต้นทุนการดำเนินงานให้กับการบินไทย ได้อย่างมีนัยสำคัญเช่นกัน ผ่านการมีส่วนร่วมของบุคลากรในทุกระดับที่ให้ความร่วมมือลดต้นทุนการดำเนินงาน ไม่ว่าจะเป็นค่าไฟฟ้า ค่าน้ำประปา และค่าโทรศัพท์

ในปี 2558 พื้นที่สำนักงานต่างๆ ได้แก่ สำนักงานใหญ่ สำนักงานหลักสี่/ดอนเมือง สำนักงานหลานหลวง/สีลม และอาคารศูนย์ปฏิบัติการ สามารถประหยัดค่าใช้จ่ายด้านสาธารณูปโภคได้สูงกว่าค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ในแต่ละเดือน สามารถลดค่าสาธารณูปโภคได้ถึง 4,300,000 บาท โดยยกเว้นค่าใช้จ่ายน้ำประปาที่เพิ่มขึ้นในปี 2558

นอกจากนี้ ในปี 2558 การบินไทย ได้เข้าร่วมโครงการประเมินสำนักงานที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Green Office) ของกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และหน่วยงานท้องถิ่น ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานในสำนักงาน โดยนำเกณฑ์สำนักงานสีเขียวมาประยุกต์ใช้ พร้อมตั้งเป้าหมายให้อาคาร สำนักงานทุกแห่งของการบินไทย เป็น Green Office ซึ่งการเข้าร่วมโครงการดังกล่าว เป็นการส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน ของการบินไทย ให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นได้อย่างยั่งยืนในระยะยาว

การบินไทย ยังคงดำเนินการมาตรการอนุรักษ์พลังงานอย่างต่อเนื่องประกอบด้วย 4 มาตรการหลัก คือ มาตรการอนุรักษ์พลังงานภายในสำนักงานโดยไม่ใช้เงินลงทุน (House Keeping) มาตรการปรับปรุงเครื่องจักร และอุปกรณ์ที่มี ประสิทธิภาพต่ำเพื่อการประหยัดพลังงาน (Minor Change) มาตรการปรับปรุงอาคารเพื่อการอนุรักษ์พลังงาน แบบบูรณาการ (อาคารสีเขียว) และ มาตรการรณรงค์เพื่อสร้างจิตสำนึกให้กับพนักงาน เพื่อการประหยัดพลังงานอย่างต่อเนื่อง

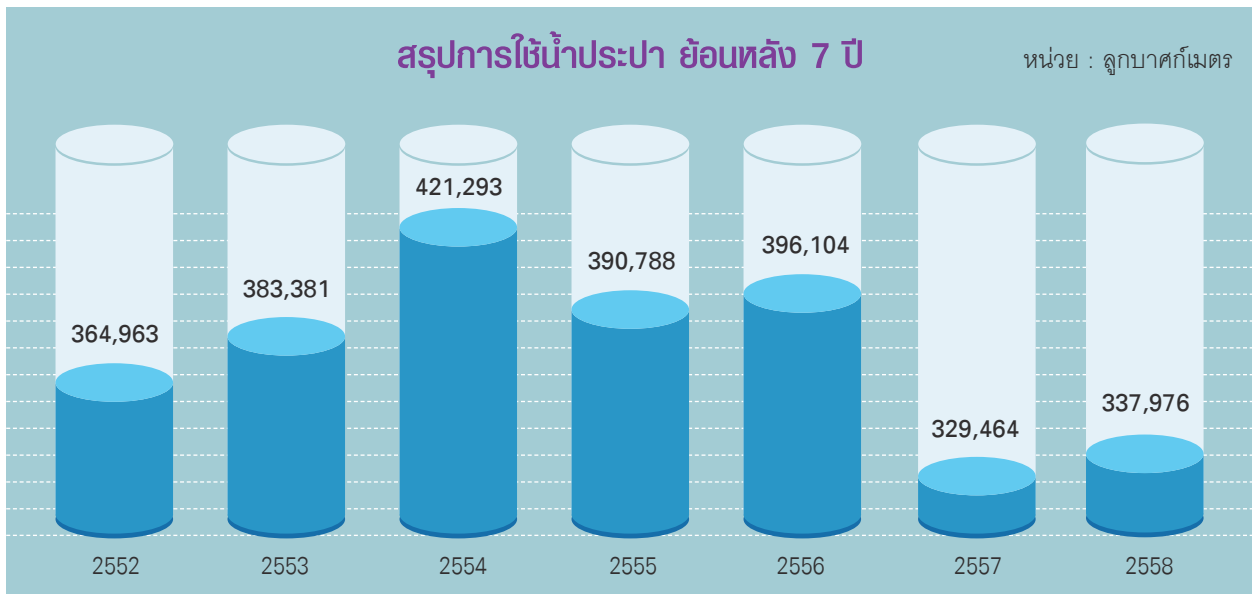
จากผลการดำเนินการ ในปี 2558 การบินไทย สามารถประหยัดการใช้ไฟฟ้าเมื่อเทียบกับปี 2557 เป็นจำนวน 1,107,901 หน่วย หรือคิดเป็นร้อยละ 3.01 ค่าใช้จ่ายไฟฟ้าที่ประหยัดได้มากกว่า 4,400,000 บาท



ทรัพยากรน้ำ

การบินไทย ให้ความสำคัญต่อการบริโภคทรัพยากรน้ำให้เกิดประโยชน์สูงสุด รวมถึงการควบคุมดูแลปรับสภาพน้ำให้มีคุณภาพตามเกณฑ์ที่กำหนด ก่อนปล่อยสู่ชุมชนหรือนำไปใช้ประโยชน์ในด้านอื่นๆ ในปี 2558 การบินไทยดำเนินการปลูกจิตสำนึกต่อการอนุรักษ์ทรัพยากรน้ำอย่างต่อเนื่องผ่านสื่อต่างๆ ที่สำคัญ เพื่อให้บุคลากรเกิดความตระหนักต่อการบริโภคทรัพยากรน้ำอย่างมีประสิทธิภาพ และรับรู้ถึงคุณค่าทรัพยากรน้ำ

ถึงแม้ว่า ในปี 2558 การบินไทย มีการใช้น้ำอย่างมากขึ้น เมื่อเทียบกับปี 2557 เป็นจำนวน 8,512 ลูกบาศก์เมตร หรือคิดเป็นร้อยละ 2.58 ซึ่งไม่สามารถบรรลุเป้าหมายในการประหยัดน้ำประจำปี เนื่องจากแต่ละพื้นที่มีแรงงานปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น ประมาณ 200 คน และตรวจสอบพบรอยรั่วของท่อประปาภายในสำนักงานใหญ่ จำนวนหลายจุด จึงได้ดำเนินการซ่อมแซมเรียบร้อยแล้ว



การบินไทย ได้นำมาตรการควบคุมลดการปล่อยน้ำเสีย โดยติดตั้งระบบจัดการน้ำเสียเพื่อนำน้ำกลับมาใช้ใหม่ (Water Recycle System) สามารถลดการปล่อยน้ำเสียลงร้อยละ 50 ทั้งในอาคารสำนักงานใหญ่ และอาคารสำนักงานหลักสี่ โดยน้ำที่ผ่านกระบวนการสามารถนำกลับมาใช้ใหม่ในระบบปรับอากาศ ระบบสุขาภิบาล รดน้ำต้นไม้ ล้างพื้น ลานจอด เต็มสระน้ำพุ และใช้ในระบบ Cooling Tower โดยระบบจัดการน้ำเสียสามารถนำน้ำกลับมาใช้ใหม่เฉลี่ย 260 ลูกบาศก์เมตรต่อวัน

การบินไทย ควบคุมตรวจสอบระบบบำบัดน้ำเสียให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อบำบัดน้ำเสียให้ได้ตามมาตรฐานตามที่กฎหมายกำหนดตามพื้นที่อาคารสำนักงานใหญ่ หลักสี่ ดอนเมือง หลานหลวง สีลม และอาคารศูนย์ปฏิบัติการ

ในปี 2558 ผลการประเมินคุณภาพน้ำทั้งส่วนใหญ่ผ่านเกณฑ์ตามมาตรฐานควบคุมการระบายน้ำทิ้งจากอาคารประเภท ก. ตามประกาศกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เรื่องกำหนดมาตรฐานควบคุมการระบายน้ำทิ้งจากอาคารบางประเภทและบางขนาด ให้เป็นไปตามเกณฑ์ โดยมีหน่วยงานภายนอก คือ บริษัท พีริเมียร์โปรดักส์ จำกัด (มหาชน) เข้ามาตรวจสอบคุณภาพน้ำทิ้ง ซึ่งผลลัพธ์การตรวจประเมินในปี 2558 เป็นไปตามเกณฑ์สอดคล้องตามกฎหมาย ข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

การรักษาระบบนิเวศและความหลากหลายทางชีวภาพ (Biodiversity and Ecosystem Services)

ระบบนิเวศ (Ecosystem) เป็นโครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งมีชีวิตต่างๆ กับบริเวณแวดล้อมที่สิ่งมีชีวิตเหล่านั้นดำรงอาศัยอยู่ โดยมีการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน การรักษาสมดุลของระบบนิเวศ เป็นสิ่งที่สามารถทำให้สิ่งมีชีวิตเหล่านั้นดำรงอยู่ได้ การฟื้นฟูดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมให้คงสภาพจึงถือเป็นหน้าที่สำคัญของการบินไทย ในฐานะของสายการบินรักษาสีสิ่งแวดล้อม การบินไทยจึงมุ่งเน้นการปลูกฝังพนักงานและผลักดันให้สังคมเกิดจิตสำนึกในการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม ผ่านกิจกรรมและโครงการ “การบินไทยปลูกชีวิตให้แผ่นดิน”

โครงการ การบินไทยปลูกชีวิตให้แผ่นดิน เพื่อเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ในโอกาสฉลองพระชนมายุ 5 รอบ

การบินไทย จัดโครงการ การบินไทยปลูกชีวิตให้แผ่นดิน เพื่อเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ในโอกาสฉลองพระชนมายุ 5 รอบ เมื่อวันที่ 2 เมษายน 2558 ตลอดจนเผยแพร่พระเกียรติคุณและพระปรีชาสามารถในด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม ณ อุทยานสิ่งแวดล้อมนานาชาติสิรินธร ค่ายพระรามหก อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี

การบินไทยนำเยาวชน จาก 3 โรงเรียนที่ตั้งอยู่ ณ พื้นที่บริเวณโดยรอบ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ได้แก่ โรงเรียนเทพศิรินทร์ร่มเกล้า โรงเรียนพรตพิทยพยัต และโรงเรียนวัดหัวคู้ จังหวัดสมุทรปราการ เข้าร่วมกิจกรรมพร้อมฝ่ายบริหารและพนักงานจิตอาสาการบินไทยทำการปลูกป่าชายเลน จำนวน 600 ต้น ได้แก่ ต้นโปรงแดง ต้นโปรงขาว ต้นฝาดดอกแดง ต้นฝาดดอกขาว ต้นโกงกางใบใหญ่ รวมทั้งปล่อยพันธุ์ปลาน้ำจืด และปล่อยปู นอกจากนี้ยังนำคณะนักเรียนเยี่ยมชมนวัตกรรมด้านพลังงาน สวนพลังงานเพื่อสิ่งแวดล้อม ระบบบำบัดน้ำเสียแบบครบวงจรประดิษฐ์

การบินไทยร่วมรณรงค์ต่อต้านการค้างาช้าง ปกป้องถิ่นลอบขนส่งงาช้างในทุกเที่ยวบิน

การบินไทย ร่วมป้องกันการลักลอบขนส่งงาช้างในทุกเที่ยวบินของการบินไทยทุกเส้นทางทั่วโลกเพื่อร่วมสนับสนุนนโยบายของภาครัฐในการต่อต้านการค้างาช้าง แม้ว่าผลิตภัณฑ์งาช้างบ้านยังสามารถซื้อขายได้ภายในประเทศไทย แต่การนำเข้าหรือส่งออกงาช้างหรือผลิตภัณฑ์ทำจากงาช้างทุกชนิดเป็นเรื่องต้องห้ามโดยเด็ดขาดตามอนุสัญญาไซเตส (The Convention on International Trade in Endangered Species of Wild Fauna and Flora) หรืออนุสัญญาว่าด้วยการค้าระหว่างประเทศ ซึ่งชนิดสัตว์ป่าและพืชป่าที่ใกล้จะสูญพันธุ์ ซึ่งการบินไทยได้ร่วมรณรงค์ต่อต้านการค้างาช้าง โดยทำการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการรับทราบ เพื่อไม่สนับสนุนผลิตภัณฑ์จากงาช้าง

การบินไทย เพิ่มความเข้มงวดและประสานงานร่วมกับหน่วยงานศุลกากรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในการตรวจตราสำหรับทุกเที่ยวบินทั้งขาเข้าและขาออกรวมทั้งเที่ยวบินสินค้า-ถ่ายลำ (Transit Shipment) โดยเฉพาะอย่างยิ่งเส้นทางในกลุ่มเสี่ยง เพื่อสนับสนุนแก้ไขปัญหาดังกล่าวอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งเป็นนโยบายที่ประกาศใช้ทุกสำนักงานคลังสินค้าของการบินไทยทั่วโลกให้ร่วมกันรณรงค์ เพื่อนำไปสู่การแก้ไขอย่างถาวรต่อไป

นอกจากนี้ การบินไทยได้ประกาศยกเลิกการขนส่งหุหลามในทุกเที่ยวบิน เพื่อร่วมอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมทางทะเล ซึ่งสอดคล้องกับการแสดงบทบาทการเป็นสายการบินที่ช่วยดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน

ความรับผิดชอบต่อมลภาวะทางเสียงจากการบิน

การบินไทย คำนึงถึงผลกระทบต่อมลภาวะทางเสียงจากการบินที่เกิดขึ้นกับชุมชนโดยรอบท่าอากาศยานทั้งในประเทศและต่างประเทศที่การบินไทยทำการบิน โดยได้ดำเนินการตามกฎหมายระเบียบที่เกี่ยวข้องของแต่ละท่าอากาศยานอย่างเคร่งครัด ขณะเดียวกันท่าอากาศยานต่างประเทศบางแห่ง ได้เรียกเก็บค่าธรรมเนียมมลภาวะทางเสียงตามข้อกำหนดของแต่ละท่าอากาศยาน

การบินไทย ชำระค่าธรรมเนียมมลภาวะทางเสียงให้กับท่าอากาศยานทั้งหมด 8 ท่าอากาศยาน โดยแบ่งเป็นภูมิภาคยุโรป 6 ท่าอากาศยาน ได้แก่ ท่าอากาศยานนานาชาติแฟรงก์เฟิร์ต และท่าอากาศยานนานาชาติมิวนิก สหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมนี ท่าอากาศยานซูริก สมาพันธรัฐสวิส ท่าอากาศยานฟิอูมิชีโน กรุงโรม สาธารณรัฐอิตาลี ท่าอากาศยานสตอกโฮล์ม-อาลันดา ราชอาณาจักรสวีเดน ท่าอากาศยานนานาชาติปารีส-ชาร์ลส์ เดอโกลล์ สาธารณรัฐฝรั่งเศส สำหรับภูมิภาคเอเชีย 2 ท่าอากาศยาน ได้แก่ ท่าอากาศยานนานาชาติไต้หวันเถาหยวน กรุงไทเป สาธารณรัฐจีน (ไต้หวัน) และท่าอากาศยานปูซาน ประเทศสาธารณรัฐเกาหลี

การกำจัดขยะต่างๆ

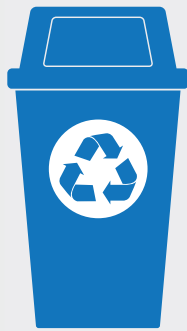
การบินไทย ปรับปรุงระบบการจัดการขยะและขยะอันตรายให้มีประสิทธิภาพ เน้นให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแยกทิ้งขยะตามภาชนะที่ใช้บรรจุ ทั้งขยะทั่วไป ขยะรีไซเคิล ขยะอันตราย และขยะติดเชื้อ โดยมีการกำกับควบคุมดูแลการจัดเก็บและการคัดแยกขยะ พร้อมบันทึกรายงานการตรวจการทิ้งขยะผิดถัง ตามระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 โดยมีการแบ่งประเภทขยะ อาทิ ขยะทั่วไป ขยะติดเชื้อจากสถานพยาบาล และขยะอันตราย แบ่งตามศูนย์ปฏิบัติการดอนเมือง และศูนย์ปฏิบัติการสุวรรณภูมิ

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

ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI

การเปิดเผยข้อมูลปกติแบบทั่วไป

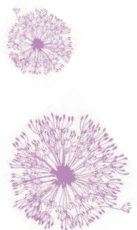
ข้อมูลองค์กร		SD หน้า	หมายเหตุ
กลยุทธ์และการวิเคราะห์			
G4-1	ถ้อยแถลงจากผู้มีอำนาจตัดสินใจสูงสุดขององค์กร (อาทิ ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร, ประธานกรรมการ หรือตำแหน่งที่เทียบเท่า) ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความยั่งยืน และกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้อง	3-5	
ข้อมูลทั่วไปขององค์กร			
G4-3	ชื่อองค์กร	12	
G4-4	ตราสินค้า ผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการหลัก	12-13	
G4-5	ที่ตั้งสำนักงานใหญ่	13	
G4-6	จำนวนและชื่อประเทศที่เป็นฐานการดำเนินงานหลักขององค์กร หรือมีความเกี่ยวข้องเฉพาะกับประเด็นความยั่งยืนที่ครอบคลุมในรายงาน	12-13	
G4-7	ลักษณะความเป็นเจ้าของและสถานภาพทางกฎหมาย	13	
G4-8	ตลาดที่ให้บริการ (จำแนกตามภูมิศาสตร์ หมวดธุรกิจที่ให้บริการ และประเภทของลูกค้า/ผู้ได้รับประโยชน์)	12-15	
G4-9	ขนาดองค์กร (จำนวนพนักงาน, จำนวนหน่วยปฏิบัติการ, ยอดขายสุทธิ, รายได้สุทธิ, ทุนจดทะเบียน, จำนวนผลิตภัณฑ์และบริการ) ที่จัดทำรายงาน	6,12-13,42	
G4-10	ยอดแรงงานรวม แยกตามชนิดการจ้าง สัญญาจ้าง และภูมิภาค (จำแนกตามเพศ)	6,60	
G4-11	อัตราร้อยละของพนักงานที่ได้รับความคุ้มครองผลประโยชน์ เกี่ยวกับสภาพการจ้าง	6	
G4-12	อธิบายห่วงโซ่อุปทานขององค์กร	13	
G4-13	การเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญในเรื่องขนาด โครงสร้าง หรือความเป็นเจ้าของในช่วงเวลาของการรายงาน	14-15	
G4-14	การอธิบายถึงการนำหลักการหรือแนวทางการระแวดระวัง ด้านสิ่งแวดล้อม (ตามปฏิญญาริโอ มาตรา 15) มาใช้อ้างอิงในองค์กร	76	
G4-15	กฎบัตร หลักการ หรือความริเริ่มอื่นๆ ที่จัดทำขึ้นจากภายนอก ในด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม ซึ่งองค์กรเข้าเป็นสมาชิก หรือให้การรับรอง	18-19,28-29	
G4-16	การเป็นสมาชิกภาพในสมาคม (เช่น สมาคมการค้า หรือสภาอุตสาหกรรม) และ/หรือหน่วยงานที่ให้การสนับสนุน ทั้งในระดับประเทศและระหว่างประเทศ โดยที่องค์กร; มีตำแหน่งในคณะกรรมการบริหาร มีบทบาทในโครงการ หรือคณะกรรมการ ให้ความช่วยเหลือด้านเงินทุนนอกเหนือจาก ค่าบำรุงสมาชิกภาพ หรือเข้าเป็นสมาชิกเพื่อหวังผลเชิงกลยุทธ์	12-13	

ข้อมูลองค์กร		SD หน้า	หมายเหตุ
ประเด็นสาระสำคัญและขอบเขตดำเนินงาน			
G4-17	โครงสร้างการดำเนินงานขององค์กร หมายถึงถึงฝ่ายงานหลัก บริษัทที่ดำเนินการ บริษัทย่อยหรือสาขาและกิจการร่วมค้า	12	
G4-18	กรรมวิธีกำหนดเนื้อหารายงาน	34	
G4-19	ประเด็นที่มีสาระสำคัญที่ระบุไว้ในขั้นตอนสำหรับกำหนดเนื้อหารายงาน	35-36	
G4-20	กรอบของรายงาน (อาทิ ประเทศ ฝ่ายงาน สาขา สถานประกอบการเข้า กิจการร่วมค้า ผู้ส่งมอบ) ดูเกณฑ์วิธีการกำหนดกรอบของ GRI เพิ่มเติม	35-36	
G4-21	การระบุถึงข้อจำกัดของกรอบหรือขอบเขตรายงาน หลักการที่ใช้ในการรายงานสำหรับกิจการร่วมค้า สาขา สถานประกอบการเข้า หน่วยงานภายนอกที่ทำงานให้ และหน่วยงานอื่นของกิจการที่มีผลกระทบต่อ อย่างมีนัยสำคัญต่อความสามารถ ในการเปรียบเทียบระหว่างช่วงเวลา และ/หรือ ระหว่างองค์กร	35-36	
G4-22	คำอธิบายถึงเหตุผลของการปรับเปลี่ยนข้อมูลจากที่ได้ชี้แจงไว้ใน รายงานฉบับก่อนหน้า (อาทิ การควมรวมและเข้าซื้อกิจการ การเปลี่ยนกรอบการรายงาน ลักษณะธุรกิจ วิธีการวัดผล)	-	ไม่มีการเปลี่ยนแปลง
G4-23	การเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญในกรอบและขอบเขตการรายงาน หรือวิธีการวัดผลที่ต่างจากรายงานฉบับที่แล้ว	-	ไม่มีการเปลี่ยนแปลง
การสานสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย			
G4-24	กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่องค์กรมีข้อผูกพันร่วม	30-31	
G4-25	หลักเกณฑ์ในการระบุและคัดเลือกกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่จะพัฒนา ข้อผูกพันร่วมกับองค์กร	30	
G4-26	แนวทางการพัฒนาข้อผูกพันร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย รวมทั้งความถี่ในการเข้าร่วม ตามลักษณะและกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	30-31	
G4-27	เรื่องและข้อกังวลหลักที่ถูกหยิบยกขึ้นในระหว่างการพัฒนาข้อผูกพัน ร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย รวมทั้งแนวทางที่องค์กรตอบสนอง ตลอดจนการรายงานการดำเนินงานต่อเรื่องและข้อกังวลหลักเหล่านั้น	30-31	
ข้อมูลทั่วไปของรายงาน			
G4-28	ช่วงเวลาของการรายงาน	34	
G4-29	วันที่ของรายงานฉบับที่แล้ว	34	
G4-30	รอบของการรายงาน	34	
G4-31	ช่องทางติดต่อในกรณีที่มีคำถามเกี่ยวกับรายงานหรือเนื้อหาของรายงาน	37	
G4-32	ตารางระบุหน้าของเนื้อหาในรายงานที่มีการเปิดเผยตามมาตรฐาน	87-90	
G4-33	นโยบายและข้อปฏิบัติด้านการรับประกันแบบรายงานจากหน่วยงานภายนอก ในกรณีที่มิได้ระบุในรายงานการรับประกันที่แนบมาพร้อมกับ รายงานความยั่งยืน ให้อธิบายกรอบและหลักการที่ใช้ของผู้รับประกัน ภายนอกนั้นๆ รวมทั้งความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรที่จัดทำรายงาน กับผู้รับประกันภายนอกดังกล่าว	-	ไม่มีการรับรอง จากภายนอก
ธรรมาภิบาล			
G4-34	โครงสร้างการกำกับดูแลขององค์กรรวมทั้งคณะกรรมการภายใต้ การกำกับดูแลสูงสุด	22-23	
จริยธรรมและความถูกต้องชอบธรรม			
G4-56	อธิบายมูลค่าขององค์กร หลักการ มาตรฐาน และบรรทัดฐาน เช่น จรรยาบรรณ และจริยธรรม	23	

การเปิดเผยข้อมูลปกติแบบเฉพาะ

	ตัวชี้วัด	SD หน้า	หมายเหตุ
เศรษฐกิจ			
DMA	ผลเชิงเศรษฐกิจ	14-15,40-42	
G4-EC1	มูลค่าทางเศรษฐกิจทางตรงที่องค์กรสร้างขึ้น และกระจาย	42	
DMA	ผลกระทบทางอ้อมเชิงเศรษฐกิจ	43,69	
G4-EC7	การพัฒนาและผลกระทบจากการลงทุนในโครงสร้างพื้นฐาน และการบริการสนับสนุน	69,71-74	
G4-EC8	ความเข้าใจและการให้รายละเอียดของผลกระทบทางอ้อมเชิงเศรษฐกิจที่สำคัญ รวมถึงขอบเขตของผลกระทบดังกล่าว	43,71-74	
สิ่งแวดล้อม			
DMA	พลังงาน	79-81	
G4-EN3	ปริมาณการใช้พลังงานภายในองค์กร	82-83	
G4-EN5	ความเข้มข้นการใช้พลังงาน	82	
G4-EN6	การลดการบริโภคพลังงาน	79-81	
G4-EN7	ความริเริ่มในการจัดหาผลิตภัณฑ์และบริการที่มีประสิทธิภาพ การใช้พลังงานหรือใช้พลังงานลดลง	80-81	
DMA	น้ำ	84	
G4-EN8	ยอดการใช้น้ำรวมจากแหล่งต่างๆ (น้ำประปา น้ำบาดาล ฯลฯ)	84	
DMA	มลอากาศ	77-78	
G4-EN18	ความเข้มข้นในการปล่อยก๊าซเรือนกระจก	82	
G4-EN19	การลดปริมาณก๊าซเรือนกระจก	77-78	
DMA	ผลิตภัณฑ์และบริการ	76,79,85-86	
G4-EN27	ขอบเขตในการบรรเทาผลกระทบทางสิ่งแวดล้อมอันเกิดจากผลิตภัณฑ์และบริการ	76,79,85-86	
DMA	น้ำทิ้งและของเสีย	84,86	
สังคม			
DMA	การด้านทุจริต	26-27	
DMA	การปฏิบัติตามกฎหมาย (สังคม)	66-68	
G4-SO8	มูลค่าของโทษปรับที่มีนัยสำคัญ และจำนวนครั้งของการถูกบังคับโทษที่ไม่เป็นตัวเงินจากการละเมิดกฎหมายและข้อบังคับ	66-68	
DMA	สิทธิเด็ก	63-65	
DMA	การจ้างงาน	46-47	
G4-LA1	จำนวนและอัตราส่วนของพนักงานเข้าใหม่และพนักงานที่พ้นสภาพ แยกตามช่วงอายุ เพศ และภูมิภาค	51-52	
G4-LA3	อัตราการกลับเข้าทำงานและอัตราการคงอยู่ของบุคลากร หลังการใช้สิทธิลาจิจเพื่อเลี้ยงดูบุตร (จำแนกตามเพศ)	52	
DMA	แรงงาน/ฝ่ายบริหารสัมพันธ์	49	

	ข้อมูลองค์กร	SD หน้า	หมายเหตุ
DMA	อาชีวอนามัยและความปลอดภัย	57	
G4-LA7	อัตราความเสี่ยงหรืออัตราการเกิดขึ้นของโรคที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของพนักงาน	58	
DMA	การฝึกอบรมและให้ความรู้	49-50	
G4-LA9	จำนวนชั่วโมงเฉลี่ยของการฝึกอบรมต่อคนต่อปี (จำแนกตามเพศ ประเภทพนักงาน)	50	
DMA	ความหลากหลายและโอกาสแห่งความเท่าเทียม	48	
G4-LA12	องค์ประกอบของฝ่ายบริหารและสัดส่วนพนักงาน จำแนกตามประเภทพนักงาน โดยแยกตามเพศ ช่วงอายุ กลุ่มคนส่วนน้อย และเกณฑ์ความหลากหลายอื่นๆ	48	
DMA	สุขภาพและความปลอดภัยของลูกค้า	53-57	
G4-PR1	ระยะวงจรชีวิตของผลิตภัณฑ์และบริการที่ได้รับการประเมินผลกระทบด้านสุขภาพและความปลอดภัยเพื่อการปรับปรุง รวมถึงร้อยละของประเภทผลิตภัณฑ์และบริการสำคัญที่ต้องดำเนินการตามขั้นตอนดังกล่าว	53-57	
DMA	การแสดงความภาคภูมิใจและผลิตภัณฑ์บริการ	59-62	
G4-PR5	แนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของลูกค้ารวมถึงผลการสำรวจระดับความพอใจของลูกค้า	60-62	
DMA	การสื่อสารการตลาด	62	
DMA	ความเป็นส่วนตัวของลูกค้า	62	





การบินไทย มุ่งเน้นการสร้างการยอมรับ
จากผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญ เพื่อมุ่งเน้นการพัฒนา
และปรับปรุงองค์กร ให้เกิดการพัฒนาร่วมกันอย่างยั่งยืน





บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

89 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900
โทรศัพท์ 66 (0) 2545-1000, 66 (0) 2695-1000



www.thaiairways.com