



รายงาน  
การพัฒนาอย่างยั่งยืน  
ประจำปี 2559

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)





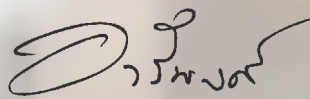
04	สารจากผู้บริหาร
06	การพัฒนานวัตกรรมและปรับปรุงการดำเนินงาน
08	รู้จักการบินไทย
16	การปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี
24	เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้
32	การดำเนินงานมิติเศรษฐกิจ
38	การดำเนินงานมิติสังคม
60	การดำเนินงานมิติสิ่งแวดล้อม
70	ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI





 **ไทย**  
รักคุณเท่าฟ้า

## สารจากผู้บริหาร

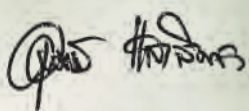


นายอารีพงศ์ กุชอุ่ม  
ประธานกรรมการบริษัทฯ



พท.อ.อ. 

พลอากาศเอกตรีศ สบแจ้ง  
ประธานกรรมการธรรมาภิบาลและ  
ส่งเสริมกิจการเพื่อสังคม



นางอุษณีย์ แสงสิงแก้ว  
รักษาการกรรมการผู้อำนวยการใหญ่



## สารจากประธานกรรมการบริษัทฯ

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ดำเนินการปฏิรูปและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานในหลายๆ ด้าน ทั้งด้านการวางแผน ด้านการตลาด และด้านการบริการ จนบริษัทฯ สามารถเติบโตและพัฒนาไปสู่ความยั่งยืน ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญทั้งในมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม อย่างไรก็ตาม การบินไทย ยังคงยึดมั่นในหลักธรรมาภิบาล และให้ความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้ รวมถึงมาตรการลงโทษขั้นสูงสุดในกรณีที่เกิดการทุจริตทุกรูปแบบ โดยไม่มีข้อยกเว้นทั้งสิ้น

ผมขอขอบคุณผู้มีส่วนได้เสียของบริษัทฯ ทุกๆ ท่านที่ให้การสนับสนุนในทุกการดำเนินงานของบริษัทฯ อย่างต่อเนื่อง และเชื่อมั่นว่าด้วยความร่วมมือจากทุกฝ่าย และความตั้งใจของพนักงานทุกๆ คนจะส่งผลให้บริษัทฯ ประสบความสำเร็จและมีความแข็งแกร่ง สามารถเติบโตและพัฒนาได้อย่างยั่งยืน และกลับมาเป็นสายการบิน แห่งความภาคภูมิใจของคนไทยอีกครั้ง

## สารจากประธานกรรมการธรรมาภิบาลและส่งเสริมกิจการเพื่อสังคม

การบินไทย มุ่งมั่นดำเนินงานด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ผ่านรูปแบบของความรับผิดชอบต่อสังคมในกระบวนการ (CSR in process) อาทิ การบริหารเครือข่ายการบิน การจัดหารายได้ การยกระดับการให้บริการ เป็นต้น และความรับผิดชอบต่อสังคมนอกระบบการ (CSR after process) อาทิ โครงการ “การบินไทย ปลูกชีวิตให้แผ่นดิน” โครงการ “สนามบินแห่งการเรียนรู้” โครงการ “ปันฝันปันยิ้ม ให้หัวใจน้องได้บิน” โครงการ “ปันรักจากการบินไทย มอบพลังใจแด่ผู้สูงอายุ” เป็นต้น ซึ่งการผสมผสานการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมทั้งในกระบวนการ และนอกระบบการ อย่างเหมาะสมจะเป็นพื้นฐานสำคัญในการยกระดับการยอมรับจากผู้มีส่วนได้เสียสำคัญ

ผมมีความยินดีอย่างยิ่งที่บริษัทฯ ได้จัดทำรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนอย่างต่อเนื่อง เพื่อถ่ายทอดเรื่องราว และผลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทฯ ซึ่งสอดคล้องต่อการขับเคลื่อนแผนปฏิรูปองค์กร สุดท้ายนี้ผมขอขอบคุณบุคลากรทุกๆ ท่าน ในการทุ่มเท และร่วมฝ่าอุปสรรค อีกทั้งสนับสนุนบริษัทฯ ด้วยดีเสมอมา

## สารจากกรรมการผู้อำนวยการใหญ่

ที่ผ่านมา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้ดำเนินการขับเคลื่อนแผนปฏิรูปจนสามารถหยุดการขาดทุนจากการดำเนินงาน (Stop Bleeding) และสร้างความแข็งแกร่งในการแข่งขัน (Strength Building) เช่น แผนหารายได้ แผนลดค่าใช้จ่ายและเพิ่มประสิทธิภาพ แผนสร้างสมรรถนะ (Capability) เพื่อความยั่งยืน และแผนสร้างความเป็นเลิศในการบริการลูกค้า ตลอดจนแผนงานที่สำคัญต่อไป คือ การเติบโตอย่างยั่งยืน ซึ่งจำเป็นที่จะต้องมีการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในกระบวนการ (CSR in Process) เป็นพื้นฐานที่สำคัญ ซึ่งการบินไทย ให้ความสำคัญอย่างต่อเนื่องเสมอมา

ดิฉันขอแสดงความขอบคุณต่อบุคลากรในทุกๆ ระดับที่มุ่งมั่นตั้งใจ ทุ่มเท และให้การสนับสนุนในการปฏิบัติหน้าที่สอดคล้องตามแผนปฏิรูปการบินไทยอย่างสม่ำเสมอ จนทำให้แนวโน้มของผลประกอบการดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง ตามลำดับ ตลอดจนการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมในแต่ละกระบวนการหลัก อันนำไปสู่พื้นฐานสำหรับการบินไทย ในการสร้างการเติบโตและพัฒนาได้อย่างยั่งยืนต่อไปในอนาคต

# การพัฒนานวัตกรรมและ ปรับปรุงการดำเนินงาน

ในปี 2559 การบินไทยดำเนินการตามแผนปฏิรูป โดยมีเป้าหมายเพิ่มประสิทธิภาพระบบบริหารงาน ลดค่าใช้จ่าย สร้างรายได้ สร้างความเป็นเลิศด้านการบริการ อีกทั้งกำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของพนักงานให้สอดคล้องกับผลการดำเนินงานตามแผนปฏิรูป อย่างไรก็ตามเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ การบินไทยจึงได้พัฒนานวัตกรรมและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานผ่านโครงการต่างๆ ดังนี้



## 1. ด้านปฏิบัติการการบิน

- **โครงการ Fuel Management** คือ โครงการบริหารการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงอากาศยานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยใน ปี 2557 - 2559 สามารถลดปริมาณการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงได้ประมาณ 1,384.72 ล้านบาท
- **โครงการ Route Optimization** คือ โครงการลดค่าใช้จ่ายของเที่ยวบิน ได้แก่ ค่าน้ำมันเชื้อเพลิง และค่าขออนุญาตบินผ่านน่านฟ้า (Overfly Permit) โดยนำวิธี Route Optimization ของระบบ TAFS (Thai Automatic Flight Planning System) มาเป็นเครื่องมือวางแผนการบิน ตั้งแต่เดือนเมษายน 2557 ถึงเดือนธันวาคม 2559 สามารถลดค่าใช้จ่ายของเที่ยวบินประมาณ 251.94 ล้านบาท
- **โครงการ New Potable Water Uplift** คือ โครงการลดปริมาณการบรรทุกน้ำไปกับเครื่องบิน โดยในปี 2559 การบินไทยสร้างช่องทางสื่อสารข้อมูลเพื่อให้การคำนวณน้ำหนัก Take-off ของเครื่องบินในแต่ละเที่ยว สอดคล้องกับปริมาณน้ำที่บรรทุก และคำนวณปริมาณน้ำมันเชื้อเพลิงที่ต้องการให้สอดคล้องกับน้ำหนักที่แท้จริงของเครื่องบิน รวมทั้งขยายผลไปถึงเที่ยวบินขาเข้าที่มาจากสถานีต่างประเทศทั่วโลก



## 2. ด้านการพัฒนาระบบการทำงานและการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อน ลดต้นทุน สู้กำไรที่มากขึ้น

การบินไทยได้ดำเนินงานตามแผนงาน Cargo Process Efficiency เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานทั้งหมด โดยเริ่มจากการส่งเสริมให้พนักงานเข้าใจหลักการงานระบบการบริหารแบบลีน (Lean Management) ตลอดจนเรียนรู้วิธีพัฒนาระบบงาน (Work System) และกระบวนการทำงาน (Work Process) พร้อมลดขั้นตอนการทำงาน ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น และมีสภาพแวดล้อมที่ดี ซึ่งการปรับวิธีการทำงานเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร “THAI Spirit” และค่านิยมองค์กร (Core Values) ส่งผลให้พนักงานมีจิตสำนึก คำนึงถึงความพึงพอใจของลูกค้าและความปลอดภัยเป็นหลัก



### 3. ด้านการปรับปรุงระบบข้อมูลสารสนเทศ

โครงการพัฒนาเครื่องมือบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล (HR Management Tools) คือ การนำระบบ SAP-HCM มาใช้บริหารจัดการระบบทรัพยากรบุคคลในรูปแบบ Single System มีการจัดการข้อมูลแบบ Real-Time ทำให้ดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้การบินไทยยังพัฒนาเว็บไซต์หลัก (Home Page) ของฝ่ายฝึกอบรมต่างๆ อยู่ตลอดเวลา เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับพนักงานในการเข้ารับการฝึกอบรมและการพัฒนาศักยภาพ รวมทั้งมีการพัฒนาช่องทางการเรียนรู้ผ่านระบบ E-learning และการศึกษาเรียนรู้ด้วยตนเองให้มีประสิทธิภาพ เพิ่มโอกาสในการอบรมของพนักงาน และลดข้อจำกัดด้านค่าใช้จ่ายในการส่งพนักงานเข้าอบรม



### 4. ด้านการพัฒนาบุคลากร

การอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแบบใหม่ โดยเชื่อมโยงการฝึกอบรมที่เน้นสมรรถนะ (Competency Base Training) กับพื้นฐานความรู้ด้านความปลอดภัย (Safety) ระบบรักษาความปลอดภัย (Security) และการบริการ (Service) เพื่อสร้างการบริการที่มุ่งเน้นการบริหารประสบการณ์ลูกค้า (Customer Experience Management) และจิตสำนึกด้านการให้บริการที่ปลอดภัยและมีคุณภาพ รวมทั้งสร้างความภาคภูมิใจในการเป็นพนักงานต้อนรับของการบินไทย ตลอดจนการส่งเสริมศักยภาพในการแข่งขันระดับโลก



### 5. การสนับสนุนให้เกิดนวัตกรรมในสายปฏิบัติการ

การบินไทยร่วมแสดงนิทรรศการ วันนักประดิษฐ์ ประจำปี 2559 ซึ่งจัดโดยสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ โดยนำระบบจัดการฝึกอบรมนักบินการบินไทย (THAI Pilot Training Management System) ซึ่งเป็นระบบจัดการหลักสูตรการฝึกนักบิน ทรัพยากร การฝึก การจัดเก็บข้อมูลและเอกสารการฝึก การกำหนดและบันทึกศักยภาพนักบิน แจ้งเตือนวาระการฝึก และสืบค้นข้อมูลการฝึกบิน ที่พัฒนาขึ้นจากบุคลากรการบินไทย โดยสามารถบันทึกข้อมูลเวลาลงฐานข้อมูลผ่านบัตรสมาร์ทการ์ด นอกจากนี้ยังมีการใช้เทคโนโลยี Real-time Web Application พัฒนabanแพลตฟอร์ม “Node JS” ร่วมกับฐานข้อมูล “Mongo DB” โดยผู้ใช้งานสามารถเข้าระบบผ่านเว็บเบราว์เซอร์ Google Chrome หรือ Firefox ส่วนของฮาร์ดแวร์ได้พัฒนาการ์ดรีดเดอร์ (Card Reader) ที่ประกอบขึ้นจากอุปกรณ์มาตรฐานร่วมกับซอฟต์แวร์ ที่พัฒนาขึ้นเอง เพื่อบริหารระบบจัดหลักสูตรฝึกบินให้เป็นไปตามแผนงานอย่างครบวงจร ซึ่งช่วยประหยัดงบประมาณ และเพิ่มศักยภาพการฝึกนักบินได้อย่างดีเยี่ยม อีกทั้งสนับสนุนนโยบายพัฒนาบุคลากรการบินที่มีคุณภาพ

“...ในการประกอบการงานทั้งปวงนั้น ทุกคนต้องมีความตั้งใจจริงและขยัน  
หมั่นเพียรต้องรู้จักคิดพิจารณาด้วยปัญญา และความรอบคอบยึดมั่น  
ในความสามัคคีและความซื่อสัตย์สุจริต ถือเอาประโยชน์ส่วนรวมเป็นจุดประสงค์สำคัญ  
จึงจะสามารถปฏิบัติงานต่างๆ ให้สำเร็จผลโดยสมบูรณ์ได้...”

พระราชดำรัส พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดชฯ

ในพิธีพระราชทานพระพุทธรูปราชูปถัมภ์

ประจำจังหวัดน่าน 10 มีนาคม 2512

## รู้จักการบินไทย

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นองค์การรัฐวิสาหกิจที่จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 29 มีนาคม 2503 ภายใต้สังกัดกระทรวงคมนาคม โดยเบื้องต้นเป็นการร่วมทุนระหว่างบริษัท เดินอากาศไทย จำกัด (TAC) และสายการบินสแกนดิเนเวียน (SAS) ซึ่งในขณะนั้นบริษัทมีทุนจดทะเบียนแรกเริ่ม 2 ล้านบาท

เมื่อวันที่ 30 มีนาคม 2520 สายการบินสแกนดิเนเวียนได้โอนหุ้นทั้งหมดให้แก่บริษัท เดินอากาศไทย จำกัด ถือเป็นการสิ้นสุดการร่วมทุน ต่อมาเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2531 รัฐบาลได้รวมกิจการการบินภายในประเทศของบริษัท เดินอากาศไทย จำกัด เข้ากับกิจการของการบินไทย ส่งผลให้บริษัทมีทุนจดทะเบียนเพิ่มขึ้นเป็น 2,230 ล้านบาท

หลังจากนั้นการบินไทยได้ขยายตัวทางธุรกิจอย่างต่อเนื่อง การบินไทยเข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเมื่อวันที่ 19 กรกฎาคม 2534 ด้วยทุนจดทะเบียน 13,000 ล้านบาท ซึ่ง ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 บริษัทมีทุนจดทะเบียน 26,989,009,500 บาท มีทุนชำระแล้ว 21,827,719,170 บาท มีกระทรวงการคลังและธนาคารออมสินเป็นผู้ถือหุ้นคิดรวมกันเป็นร้อยละ 53.16 ส่วนที่เหลือถือหุ้นโดยประชาชนทั่วไปทั้งในและต่างประเทศ รวมทั้งพนักงานของบริษัท คิดเป็นร้อยละ 46.84

การบินไทยดำเนินธุรกิจบริการขนส่งทางอากาศภายในประเทศและระหว่างประเทศ ประกอบด้วยการขนส่งผู้โดยสาร การขนส่งสินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์ ตลอดจนธุรกิจที่เกี่ยวข้องอื่นๆ อาทิ บริการคลังสินค้า บริการลูกค้าภาคพื้น บริการอุปกรณ์ภาคพื้น บริการซ่อมบำรุงอากาศยาน และครัวการบิน ทั้งนี้ การปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการหลักถือเป็นการตอบสนองนโยบายของการบินไทยในการให้บริการลูกค้าแบบครบวงจร และสนับสนุนนโยบายปรับปรุงเที่ยวบินให้บินตรงตามกำหนดเวลา (On Time Performance) โดยการบริการจะเริ่มตั้งแต่จุดก่อนการเดินทาง (Pre-Flight) ระหว่างการเดินทาง (During-Flight) จนถึงหลังการเดินทาง (Post-Flight) ส่งผลให้ผู้โดยสารได้รับการบริการที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ปลอดภัย สอดคล้องกับมาตรฐานของกลุ่มเครือข่ายพันธมิตรสตาร์อัลไลแอนซ์



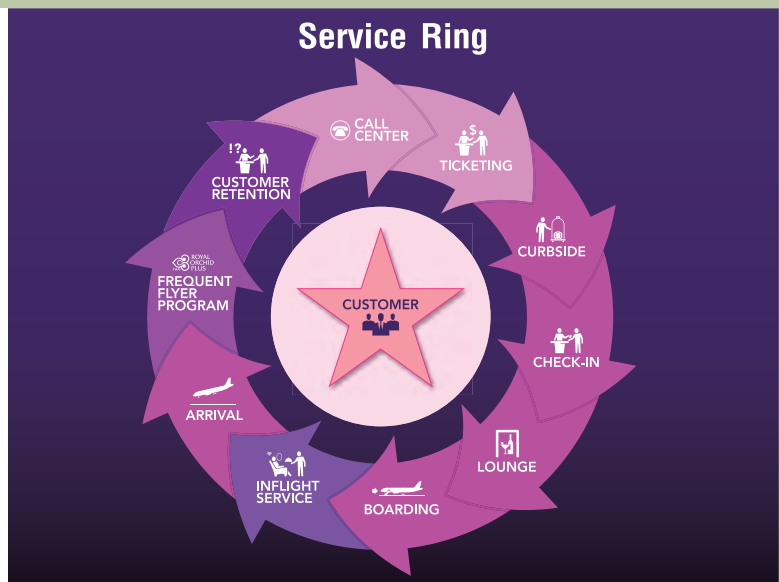


การบินไทยได้ร่วมกับสายการบินต่างประเทศ 4 สายการบิน ได้แก่ แอร์แคนาดา ลูฟต์ฮันซา ยูไนเต็ดแอร์ไลน์ และสแกนดิเนเวียแอร์ไลน์ซิสเต็ม ก่อตั้งเครือข่ายพันธมิตรสายการบินขนาดใหญ่ในนาม สตาร์อัลไลแอนซ์ (Star Alliance) เพื่อตอบสนองความต้องการเดินทางของผู้โดยสารทั่วโลก ตลอดจนประสานผลประโยชน์ร่วมกันของสมาชิก โดยในปัจจุบันสตาร์อัลไลแอนซ์มีสมาชิกทั้งหมด 28 สายการบิน ครอบคลุมเครือข่ายการบินทั่วโลกถึง 1,300 ท่าอากาศยาน ใน 190 ประเทศ ด้วยจำนวนมากกว่า 18,450 เที่ยวบินต่อวันทั่วโลก นับเป็นเครือข่ายสายการบินที่กว้างขวางที่สุดของโลก

ที่ตั้งสำนักงานใหญ่ของการบินไทยตั้งอยู่ที่ เลขที่ 89 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย 10900 หมายเลขโทรศัพท์สำหรับติดต่อ 66 (0) 2545-1000, THAI Contact Center 66 (0) 2356-1111 และเว็บไซต์ [www.thairairways.com](http://www.thairairways.com)

### Service Ring

1. CALL CENTER
2. TICKETING
3. CURBSIDE
4. CHECK-IN
5. LOUNGE
6. BOARDING
7. INFLIGHT SERVICE
8. ARRIVAL
9. FREQUENT FLYER PROGRAM
10. CUSTOMER RETENTION



ปี 2559 การบินไทยได้วางแผนยุทธศาสตร์ให้ทุกหน่วยธุรกิจการบินสามารถทำงานร่วมกันและเชื่อมโยงข้อมูลเข้าด้วยกัน เพื่อให้เดินไปในทิศทางเดียวกันเรียกว่า "Service Ring" หรือการบริการที่ครบวงจร ตั้งแต่ต้นกระบวนการจนจบกระบวนการเดินทางของผู้โดยสารอย่างไร้รอยต่อ ด้วยระบบที่ทันสมัยผ่าน Smart Phone กับทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ตลอดจนการปรับปรุงด้านบริการให้การบินไทยเป็นที่ยอมรับ ในระดับสากล

## วิสัยทัศน์ (Vision)

เป็นสายการบินที่ลูกค้าเลือกเป็นอันดับแรก ให้บริการดีเลิศด้วย “เสน่ห์ความเป็นไทย”

การบินไทย มุ่งมั่นที่จะเป็นสายการบินที่ลูกค้าเลือกใช้บริการเป็นอันดับแรก ด้วยการสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า ให้เหนือความคาดหมาย และสร้างความผูกพันที่ยั่งยืนระหว่างบริษัทฯ กับลูกค้า โดยการสร้างประสบการณ์การเดินทางที่ราบรื่นและประทับใจด้วยเอกลักษณ์ความเป็นไทยให้แก่ลูกค้าทุกคนอย่างต่อเนื่อง ด้วยบริการที่ดีเลิศและสม่ำเสมอ (Consistency of Service Excellence) ในทุกจุดสัมผัสของการให้บริการ

## พันธกิจ (Mission)

พันธกิจของบริษัทฯ ประกอบด้วยพันธกิจต่อลูกค้า ผู้ถือหุ้น พนักงาน และสังคม ดังนี้

- ให้บริการขนส่งทางอากาศอย่างครบวงจรทั้งภายในและระหว่างประเทศ โดยมุ่งเน้นในเรื่องมาตรฐานความปลอดภัย ความสะอาดสบาย และการบริการที่มีคุณภาพด้วยเอกลักษณ์ความเป็นไทย เพื่อส่งมอบผลิตภัณฑ์ที่มีคุณค่าและความน่าเชื่อถือสูง รวมทั้งเสริมสร้างความประทับใจและความสัมพันธ์ที่ดีกับ **ลูกค้า**
- มีการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามมาตรฐานสากล เพื่อสร้างการเติบโตอย่างยั่งยืนให้แก่องค์กร และสร้างผลตอบแทนจากการลงทุนที่สูงให้แก่ **ผู้ถือหุ้น**
- เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่สร้างความแข็งแกร่งให้กับ **พนักงาน** เพื่อให้ทำงานได้อย่างเต็มศักยภาพ ตระหนักถึงการให้ความสำคัญแก่ลูกค้า เสริมสร้างขีดความสามารถ ทักษะ และความรับผิดชอบ ตลอดจนเพิ่มพูนความผูกพันต่อองค์กร
- ช่วยเหลือ ส่งเสริม และแสดงความรับผิดชอบต่อ **สังคม** และสิ่งแวดล้อม ในฐานะเป็นสายการบินแห่งชาติ

## คุณค่าหลัก (Core Values)

เพื่อให้บริษัทฯ สามารถเติบโตอย่างแข็งแกร่งและยั่งยืน และสามารถแข่งขันได้ในสภาวะแวดล้อมทางธุรกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว บริษัทฯ ส่งเสริมและยึดมั่นในคุณค่าหลักสำคัญ 3 ประการ ได้แก่

1. มุ่งเน้นการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า (Customer Satisfaction)
2. ให้การบริการระดับโลก (World Class Services)
3. สร้างคุณค่าในทุกมิติ (Value Creation)

# การเปลี่ยนแปลงการดำเนินงาน ที่มีนัยสำคัญ

เนื่องจากธุรกิจหลักของการบินไทยคือการให้บริการและอำนวยความสะดวก การบินไทยจึงตระหนักถึงความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสำคัญ ซึ่งในปี 2559 การบินไทยได้เปลี่ยนแปลงลักษณะการประกอบธุรกิจเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า ดังนี้

- การวางระบบบริหารเครือข่ายเส้นทางบิน ทำให้สามารถจัดทำตารางบิน (Traffic Program Information : TPI) 4 ถูกล่วงหน้าด้วยระบบใหม่ และวางการเชื่อมโยงตารางบิน (Airport Structure) ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิใหม่เพื่อให้เป็นศูนย์กลาง (Hub) หลักของภูมิภาค
- การเพิ่มเครือข่ายเส้นทางบินและความถี่ไปยังทวีปยุโรปและตะวันตก ได้แก่ เตหะราน มอสโก และภูเก็ต-แฟรงค์เฟิร์ต รวมทั้งเพิ่มความถี่ไปยัง ลอนดอน บรัสเซลส์ และออสโล
- การวางระบบบริหารราคา (Fare Management System) ทำให้สามารถเปรียบเทียบราคาขายบัตรโดยสารของการบินไทยกับสายการบินคู่แข่ง และปรับปรุงราคาได้อย่างรวดเร็ว ในการนี้ การบินไทยอยู่ระหว่างเร่งฝึกอบรมบุคลากรที่จะดำเนินการระบบบริหารรายได้ใหม่ เพื่อให้มีความชำนาญเพิ่มขึ้นและสามารถใช้ประโยชน์จากระบบบริหารราคาขายได้เต็มที่

- การยกระดับการให้บริการ ผลิตภัณฑ์ และอาหารที่ให้บริการในชั้นธุรกิจ กำลังอยู่ในขั้นตอนเปลี่ยนแปลงการบริการในชั้นธุรกิจให้เป็นไปตามกระบวนการบริการแบบใหม่
- การบินไทยได้รับมอบเครื่องบินแบบ A350-900 XWB ใหม่ จำนวน 2 ลำ ซึ่งเบื้องต้นได้ทำการทดลองบินเส้นทางกรุงเทพฯ- เชียงใหม่ และกรุงเทพฯ-ภูเก็ต ระหว่างวันที่ 4-15 กันยายน 2559 และต่อมาจึงได้นำเข้าประจำเส้นทางกรุงเทพฯ-สิงคโปร์ กรุงเทพฯ-โรม และกรุงเทพฯ-มิลาน
- การบินไทยได้จัดหาระบบเชื่อมโยงข้อมูลการบริการในเที่ยวบิน การบริการภาคพื้น และฝ่ายช่างผ่านระบบ CRM เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาการบริการและพิจารณาชดเชยให้ผู้โดยสารที่ประสบปัญหาได้อย่างรวดเร็วและเหมาะสม
- การปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะหน่วยธุรกิจสินค้าและโปรโมชั่นภัณฑ์ ทำให้ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการของหน่วยธุรกิจดังกล่าวลดลงอย่างต่อเนื่อง และจะได้ขยายผลต่อไปยังฝ่ายบริการลูกค้าภาคพื้น ฝ่ายบริการอุปกรณ์ภาคพื้น และฝ่ายอื่นๆ ต่อไป

นอกจากนี้ ในปี 2559 การบินไทยยังได้พัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานด้านอื่นๆ อาทิ Service Ring การอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแบบใหม่ และ การบริการบนเครื่องบินชั้นธุรกิจด้วยมาตรฐานเหนือระดับ (New Royal Silk Class Service) เป็นต้น

# กรอบแนวทางในการดำเนินงาน ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม 4 ประการ



- 1 กำหนดนโยบายและแนวทางที่ชัดเจนของการบินไทยต่อการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นและทุ่มเทของการบินไทยในการบริหารจัดการด้าน สิ่งแวดล้อมผสมผสานแนวคิดและนวัตกรรมในรูปแบบสีเขียว (Green Innovation)
- 2 จัดทำโครงการเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่สอดคล้องกับแนวคิด “การเดินทางแบบรักษ์สิ่งแวดล้อม” (Travel Green)
- 3 จัดกิจกรรมเพื่อสร้างความตระหนักและปลูกฝังจิตสำนึกให้กับพนักงานในทุกระดับชั้น
- 4 สื่อสารและประชาสัมพันธ์กิจกรรมเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของการบินไทย และจัดทำรายงานผลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

# นโยบายของการบินไทย

**นโยบาย**  
**ความปลอดภัย**  
**ด้านกิจกรรมการบิน**

การดำเนินงานของการบินไทยจะยึดหลักเรื่องความปลอดภัยเป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินงาน โดยกำหนดให้เป็นไปตามกฎหมายและหลักมาตรฐานสากล รวมถึงการตรวจสอบ รักษาระบบรักษาความปลอดภัยแก่ผู้บริหารและพนักงานผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในกิจกรรมการบิน

**นโยบาย**  
**ด้านคุณภาพของ**  
**ผลิตภัณฑ์และบริการ**

การดำเนินงานของการบินไทยจะต้องมีคุณภาพในด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ให้เป็นไปตามความพึงพอใจและความประทับใจของลูกค้า ซึ่งเป็นไปตามมาตรฐานสากลของธุรกิจการบิน

**นโยบาย**  
**ด้านความปลอดภัย**  
**อาชีวอนามัย และสภาพ**  
**แวดล้อมในการทำงาน**

การดำเนินงานของการบินไทยคำนึงถึงความสำคัญในการคุ้มครองดูแลให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างปลอดภัย อยู่ในสภาพแวดล้อมของการทำงานที่เหมาะสม ภายใต้การบริหารงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมตามมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับ เพราะการบินไทยถือว่าพนักงานเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าสูงสุด

**นโยบาย**  
**ด้านสิ่งแวดล้อม**

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

**นโยบาย**  
**ด้านการไม่เลือกปฏิบัติ**  
**อย่างไม่เป็นธรรม**

การดำเนินงานของการบินไทย ปฏิบัติต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และยอมรับในความแตกต่างด้านเชื้อชาติ สัญชาติ ศาสนา เพศ อายุ การศึกษา รวมถึงการไม่เลือกให้บริการกับบุคคลหรือคนบางสัญชาติโดยไม่เป็นธรรม

**นโยบาย**  
**การบริหารความเสี่ยง**

การดำเนินงานของการบินไทย ได้นำการบริหารความเสี่ยงมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการองค์กรตั้งตั้งแต่ปี 2546 เพื่อช่วยให้บริษัทมีความมั่นใจและ บรรลุตามเป้าหมายการดำเนินธุรกิจ สร้างมูลค่าเพิ่มและความมั่นคง เพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้มีส่วนได้เสียของบริษัทฯ และสอดคล้องตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance)

**นโยบาย**  
**การบริหาร**  
**ความต่อเนื่องทางธุรกิจ**

การดำเนินงานของการบินไทย ได้นำการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการ เพื่อช่วยให้บริษัทมีความมั่นใจว่าจะสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง โดยธุรกิจจะหยุดชะงักหรือได้รับผลกระทบน้อยที่สุด หากเกิดวิกฤตการณ์หรือภาวะวิกฤต และสามารถฟื้นฟูการดำเนินงานของบริษัทให้กลับสู่ภาวะปกติอย่างปลอดภัยโดยเร็วที่สุด เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้มีส่วนได้เสียของการบินไทย และสอดคล้องตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance)

## การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ตามหลักการของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย



### การประกอบกิจการ ด้วยความเป็นธรรม

การbinไทยดำเนินธุรกิจโดยยึดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี หลักบรรษัทภิบาล ตลอดจนหลักจริยธรรมธุรกิจซึ่งว่าด้วยความซื่อสัตย์ ความถูกต้อง และความโปร่งใส อันจะนำไปสู่ประโยชน์สูงสุดของบริษัทภายใต้แนวคิดระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข ซึ่งผู้บริหารและพนักงานทุกระดับต้องให้ความร่วมมือ และยึดถือเป็นแนวปฏิบัติ เพื่อให้การbinไทยเป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพ



### การต่อต้าน ทุจริตคอร์รัปชัน

การbinไทยเล็งเห็นความจำเป็นของการแก้ปัญหาการทุจริตและการประพฤติมิชอบ จึงได้นำนโยบาย “Whistle Blower Policy” มาใช้ในการบริหารจัดการองค์กร ตลอดจนจัดทำระเบียบว่าด้วยการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตหรือการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งบริษัท ธรรมนูญ หรือจริยธรรม ตามประมวลธรรมนูญ และจริยธรรม พ.ศ.2553 ซึ่งผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มสามารถสอดส่อง ดูแล และแจ้งเบาะแสการทุจริตผ่านช่องทางที่กำหนด และการbinไทยจะทำการตรวจสอบข้อเท็จจริง พร้อมมาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียน



### การปฏิบัติต่อแรงงาน อย่างเป็นธรรม

การbinไทยตระหนักดีว่าทรัพยากรบุคคลเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความสำเร็จ การbinไทยจึงมุ่งปรับปรุงระบบการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล เพื่อเสริมสร้างศักยภาพของพนักงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขันทางธุรกิจในปัจจุบัน นอกจากนี้การbinไทยยังจัดให้มีการอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพมาตรฐานและสมรรถนะการทำงาน ครอบคลุมทั้งผู้บริหารระดับต้น ระดับกลาง ระดับสูง ตลอดจนพนักงานทั่วไปอย่างเหมาะสม



### การเคารพสิทธิ มนุษยชน

การbinไทยให้ความสำคัญต่อความเป็นมนุษย์ที่เท่าเทียมกัน จึงนำแนวคิดเรื่องสิทธิมนุษยชนมาเป็นส่วนหนึ่งในการดำเนินงานขั้นตอนต่างๆ อาทิ การสรรหาพนักงาน การจ้างงาน การเลื่อนตำแหน่ง การย้ายงาน การเลิกจ้าง ฯลฯ โดยเคารพในสิทธิและไม่เลือกปฏิบัติต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งโดยใช้ความแตกต่างด้านเชื้อชาติ สัญชาติ ศาสนา เพศ อายุ พื้นฐานการศึกษา หรือเหตุอื่นๆ เป็นเกณฑ์



### ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค

การบินไทยสร้างคุณค่าด้านความปลอดภัยให้เป็นวัฒนธรรมองค์กรผ่านการปฏิบัติงานทุกกระบวนการตามกฎหมายและข้อบังคับภายใต้มาตรฐานข้อกำหนดความมั่นคงการบิน (Aviation Security) อย่างเคร่งครัด รวมทั้งมุ่งมั่นที่จะพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กรเพื่อสร้างความเชื่อมั่นจากผู้บริโภค นอกจากนี้ การบินไทยยังมุ่งมั่นพัฒนาความปลอดภัยโดยนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้าควบคุมและวิเคราะห์การทำงานของนักบินเพื่อลดความเสี่ยงระหว่างการเดินทาง



### การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม

การบินไทยคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมที่เป็นผลมาจากการดำเนินธุรกิจ โดยเน้นการพัฒนาประสิทธิภาพ การจัดการสิ่งแวดล้อมให้เป็นไปตามมาตรฐานสากลในทุกกิจกรรม ครอบคลุมทั้งด้านการใช้วัสดุ พลังงาน ทรัพยากรน้ำ ระบบนิเวศและความหลากหลายทางชีวภาพ ชยะและของเสีย ตลอดจนมลอากาศที่ได้รับผลกระทบจากธุรกิจการให้บริการขนส่งทางอากาศอย่างชัดเจน ซึ่งในปี 2559 การบินไทยบรรลุผลกระทบบดงกล่าวด้วยการชดเชยการปลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ได้ประมาณ 418,000 กิโลกรัม



### การมีส่วนร่วมและพัฒนาชุมชน

การบินไทยมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชนและสังคมอย่างต่อเนื่อง โดยการปลูกฝังจิตสำนึกที่ดีแก่พนักงานผ่านโครงการจิตอาสาต่างๆ อาทิ การสนับสนุนด้านการศึกษาแก่นักเรียนในการแข่งขันโอลิมปิกวิชาการ การให้โอกาสแก่ผู้ด้อยโอกาสทางสังคมให้มีความเท่าเทียม การสนับสนุนและอำนวยความสะดวกในสถานการณ์ต่างๆ และการบริจาคเงินและสิ่งของช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสและผู้ประสบภัย



### การมีนวัตกรรมและเผยแพร่นวัตกรรมด้าน CSR

การบินไทยพัฒนานวัตกรรมองค์กรให้สอดคล้องกับแผนปฏิรูป โดยมีเป้าหมายในการเพิ่มประสิทธิภาพ ลดค่าใช้จ่าย และสร้างรายได้ จึงมีการริเริ่มโครงการต่างๆ เช่น โครงการ Fuel Management โครงการ Route Optimization โครงการพัฒนา HR Management Tools โครงการพัฒนาระบบจัดการการฝึกนักบินการบินไทย เป็นต้น ซึ่งโครงการทั้งหมดล้วนมีส่วนสำคัญในการผลักดันการบินไทยให้เป็นที่ยอมรับด้านความเป็นเลิศด้านการบริการ

“...ข้าพเจ้าขอใคร่ให้ท่านทั้งหลายจงมั่นอยู่ในความซื่อสัตย์สุจริต  
ถือเอาประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้ง เพราะคุณธรรมอันนี้เป็นมูลฐานอันสำคัญที่จะยัง  
ความเจริญและความเป็นปึกแผ่นแก่สังคม เป็นบ่อเกิดแห่งความสามัคคีกลมเกลียว  
ความซื่อสัตย์ที่ว่านี้ หมายถึง ความสุจริตที่ซื่อตรงต่อหน้าที่การงานต่อตนเอง  
และต่อผู้อื่นที่เกี่ยวข้อง มีเจตนาบริสุทธิ์ไม่เอาใจเอาเปรียบ...”

พระบรมราชาโชวาท พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดชฯ  
ในพิธีพระราชทานปริญญาบัตรแก่นักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์  
เมื่อวันที่ 23 พฤษภาคม 2496

## การปฏิบัติตามหลัก การกำกับดูแลกิจการที่ดี

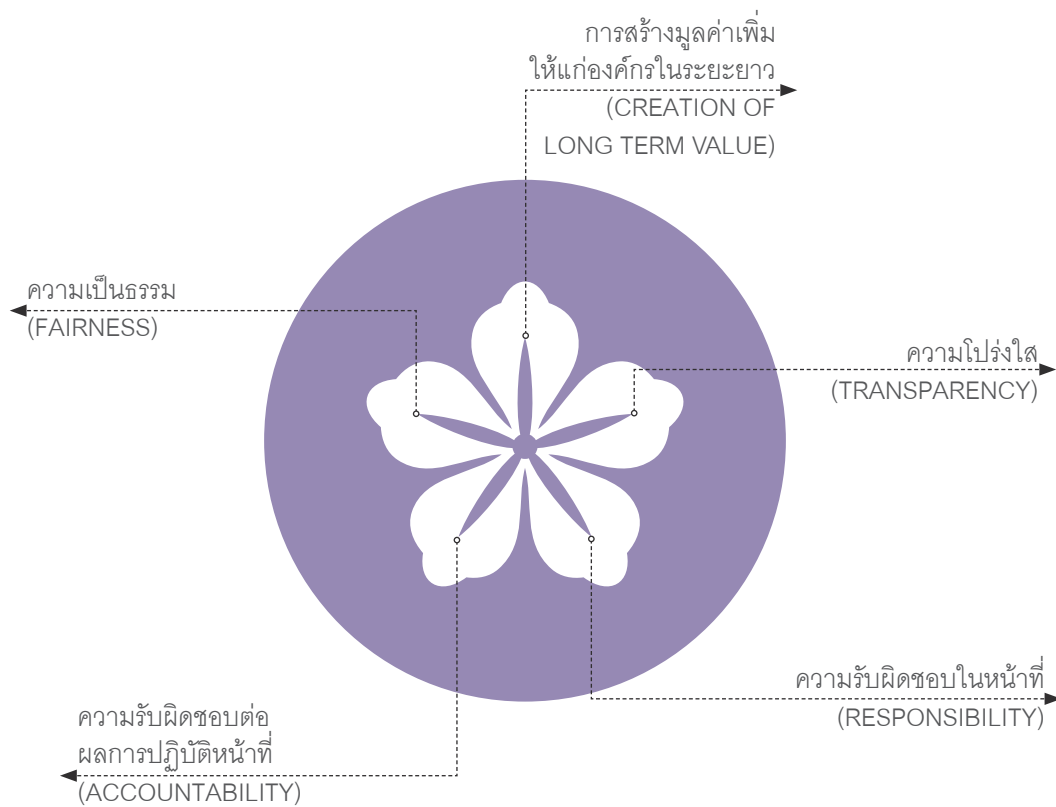
การบินไทยดำเนินธุรกิจโดยยึดหลักความสุจริตโปร่งใสอันเป็นหัวใจสำคัญของ “หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี” อันจะนำไปสู่ความมั่นคงและความยั่งยืนของการบินไทย ตลอดจนจนเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ดังนั้น คณะกรรมการของการบินไทยจึงได้กำหนดนโยบายการดำเนินธุรกิจให้ครอบคลุมองค์ประกอบสำคัญ 4 ด้าน ได้แก่







นอกจากนี้ การบินไทยยังตระหนักถึงหลักบรรษัทภิบาล ซึ่งเป็นกระบวนการภายในองค์กรสำหรับกำหนดทิศทาง การดำเนินงานที่เป็นธรรมและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย ประกอบด้วย



## จริยธรรมธุรกิจ

หลักจริยธรรมธุรกิจ เป็นอีกหนึ่งหลักปฏิบัติที่การบินไทยยึดถือมาโดยตลอด เพราะสามารถชี้ นำให้บุคลากรของการบินไทยทุกระดับทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย ซึ่งหลักจริยธรรมดังกล่าวประกอบด้วย

### หลักจริยธรรม

#### 1. ยึดมั่นในระบอบประชาธิปไตย

ให้การสนับสนุนและยึดมั่นในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข

#### 4. ยึดมั่นในความถูกต้อง

ไม่ยินยอมให้เกิดการกระทำที่ผิดกฎหมายขึ้นในงานที่ตนมีหน้าที่รับผิดชอบ

#### 2. ยึดมั่นในประโยชน์ของบริษัทฯ

ปฏิบัติหน้าที่เพื่อประโยชน์สูงสุดของบริษัทฯ โดยไม่แสวงหาผลประโยชน์เพื่อตนเองหรือผู้อื่นและไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน

#### 5. ยึดมั่นในความโปร่งใส

ไม่บิดเบือนข้อเท็จจริงไม่ว่าในลักษณะใดๆ ในการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้ร่วมงาน ประชาชน ผู้ถือหุ้น และผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ ของบริษัทฯ

#### 3. ยึดมั่นในความซื่อสัตย์สุจริต

ไม่ยินยอมให้เกิดการทุจริตขึ้นในงานที่ตนมีหน้าที่รับผิดชอบ

## การบริหารความเสี่ยงด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน

ท่ามกลางความเสี่ยงจากหลายปัจจัยทั้งภายในและภายนอกตลอดระยะเวลาหลายปีที่ผ่านมา การบินไทยเล็งเห็นความจำเป็นของการบริหารความเสี่ยงควบคู่กับการดำเนินธุรกิจด้วยความระมัดระวัง เพราะเชื่อมั่นว่าการบริหารจัดการความเสี่ยงเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะทำให้องค์กรสามารถรับมือกับสถานการณ์ที่ไม่แน่นอน ซับซ้อน และรุนแรงมากกว่าในอดีต การบินไทยจึงมุ่งให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กรอย่างต่อเนื่อง เพื่อเสริมสร้างความแข็งแกร่งในการดำเนินธุรกิจอย่างมั่นคง นำไปสู่การสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ถือหุ้น ผู้มีส่วนได้เสีย และช่วยให้การบินไทยเติบโตได้อย่างยั่งยืน



## การบริหารความเสี่ยง ด้านเศรษฐกิจ

อุตสาหกรรมการบินมีการแข่งขันที่ทวีความรุนแรงอย่างต่อเนื่อง สังเกตได้จากจำนวนการสั่งซื้อเครื่องบินของสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบและสายการบินต้นทุนต่ำ ซึ่งเพิ่มจำนวนขึ้นมากในช่วง 5-10 ปีข้างหน้า การบินไทยจึงกำหนดแนวทางตอบสนองการแข่งขันโดยติดตามผลการดำเนินงานของแต่ละเส้นทางบิน ปรับปรุงความถี่ของเที่ยวบินให้เกิดประโยชน์สูงสุด ปรับปรุงการบริหารรายได้และราคาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการตอบสนองอย่างรวดเร็วและเหมาะสมกับความต้องการของตลาด มีการพัฒนาประสิทธิภาพความร่วมมือกับสายการบินพันธมิตรเพื่อการขยายเครือข่าย (Network) ปรับปรุงการขายและการจัดจำหน่ายออนไลน์ (Web Sales) ให้สะดวกและทันสมัย รวมถึงดำเนินโครงการบริหารจัดการรายได้เสริม (Ancillary Revenue) โดยหารายได้เสริมจากผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าครบทุกด้าน ตลอดจนพัฒนาปรับปรุงโครงการสะสมไมล์รอยัล ออรัลด์ พลัส เพื่อรักษาลูกค้า และจูงใจให้มีการกลับมาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งเพิ่มภูมิคุ้มกันในทุกด้านให้เพียงพอและรองรับความเสี่ยงที่มีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นในอนาคต

ในส่วนของค่าใช้จ่ายน้ำมันอากาศยาน การบินไทยได้กำหนดนโยบายประกันความเสี่ยงราคาน้ำมันอากาศยานเพื่อลดความผันผวน มีการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมน้ำมัน (Fuel Surcharge) ในระดับที่เหมาะสม การบริหารจัดการน้ำมันคงคลัง (Fuel Stock Management) และเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการการใช้น้ำมันเชื้อเพลิง (Fuel Management)

นอกจากนี้ การมีรายได้และค่าใช้จ่ายเป็นเงินตราต่างประเทศกว่า 50 สกุลเงิน อาจทำให้การบินไทยได้รับผลกระทบจากความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยน การบินไทยจึงดำเนินการบริหารความเสี่ยงอัตราแลกเปลี่ยนแบบสมดุล (Natural Hedging) โดยจัดรายจ่ายให้เป็นเงินสกุลเดียวกับรายได้มากที่สุด ตลอดจนนำเครื่องมือทางการเงินมาใช้ในการบริหารความเสี่ยงอย่างเหมาะสม เช่น สัญญาแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ (Cross Currency Swap : CCS) การ Restructure CCS การแลกเปลี่ยนล่วงหน้า (Forward) ในช่วงที่ตลาดเงินเอื้ออำนวย

## การบริหารความเสี่ยง ด้านสิ่งแวดล้อม

การบริการขนส่งผู้โดยสารและสินค้าทางอากาศทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศมีความสัมพันธ์โดยตรงกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ซึ่งปัจจัยเสี่ยงจากสภาวะแวดล้อมต่างๆ ตลอดจนภัยธรรมชาติ เช่น พายุไต้ฝุ่น น้ำท่วม แผ่นดินไหว โรคระบาด ฯลฯ ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ อาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของการบินไทย

ในการนี้ การบินไทยจึงจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการภาวะวิกฤต (Crisis Management Operation Center : CMOC) เพื่อเฝ้าระวังและติดตามสถานการณ์ต่างๆ อย่างใกล้ชิด โดยกำหนดมาตรการป้องกันและแก้ไข ตลอดจนการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เพื่อลดระดับความรุนแรงของความเสี่ยง พร้อมจัดตั้งคณะกรรมการบริหารภาวะวิกฤตและจัดทำการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management: BCM) ในกระบวนการสำคัญที่รองรับสถานการณ์ต่างๆ โดยจัดทำแผนคู่มือรองรับสถานการณ์ รวมทั้งมีการฝึกซ้อมและประสานความร่วมมือกับพันธมิตรการบินและหน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม เพื่อให้การบินไทยสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่องเมื่อเกิดวิกฤตการณ์ต่างๆ

## การบริหารความเสี่ยง ด้านสังคม

การบินไทยมุ่งเสริมสร้างพนักงานให้มีความสามารถ มีผลผลิต และมีความผูกพันต่อองค์กร โดยพัฒนาโครงสร้างองค์กร ปรับปรุงกระบวนการทำงานและอัตรากำลังให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ธุรกิจ ตลอดจนริเริ่มโครงการยกระดับการปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กรและคุณค่าหลักในจิตสำนึกของพนักงาน (Embed Corporate Culture and Core Values in THAI DNA) เพื่อเป็นรากฐานการพัฒนาวิถีปฏิบัติของพนักงานสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

การบินไทยได้แสดงความมุ่งมั่นในการพัฒนามาตรฐานความปลอดภัยด้านการบิน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการและหน่วยงานกำกับด้านความปลอดภัยการบินของประเทศต่างๆ ที่อาจมีข้อกังวลเกี่ยวกับข้อบกพร่องอย่างมีนัยสำคัญของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย การบินไทยจึงดำเนินการโครงการมาตรฐานความปลอดภัยเหนือระดับ (Safety Beyond Compliance) เพื่อยกระดับมาตรฐานความปลอดภัยด้านการบิน และนำมาตรฐาน European Aviation Safety Agency (EASA) มาเป็นต้นแบบ โดยมีเป้าหมายในการเป็นสายการบินที่สามารถบินเข้าสู่ท่าอากาศยานของทุกประเทศได้อย่างภาคภูมิใจ



## การต่อต้าน ทุจริตคอร์รัปชัน

การบินไทยเล็งเห็นถึงความสำคัญของปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยน่านโยบาย “Whistle Blower Policy” เข้ามาบริหารจัดการ รวมถึงการบินไทย ได้จัดทำระเบียบว่าด้วยการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตหรือการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งบริษัท หรือธรรมาภิบาล หรือจริยธรรม ตามประมวลธรรมาภิบาลและจริยธรรม พ.ศ. 2553 เพื่อให้พนักงาน ลูกจ้าง ผู้มีส่วนได้เสีย และบุคคลภายนอก ใช้เป็นช่องทางแจ้งเบาะแสความเคลือบแคลงที่อาจทำให้เข้าใจได้ว่าเป็นการกระทำผิดต่อกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมาย โดยการบินไทยจะทำการตรวจสอบข้อเท็จจริง พร้อมมีมาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนอันจะสร้างความเชื่อมั่นและความปลอดภัยให้แก่ผู้ร้องเรียนนำไปสู่ความเป็นธรรม โปร่งใส และตรวจสอบได้

การบินไทยได้เข้าร่วมโครงการข้อตกลงคุณธรรม (Integrity Pact) โดยคณะกรรมการความร่วมมือป้องกันการทุจริต (Anti - Corruption Cooperation Committee) ได้มีมติเห็นชอบคัดเลือกโครงการ “จัดซื้อไวน์ขาวและไวน์แดง” เข้าร่วมการจัดทำข้อตกลงคุณธรรม ประจำปีงบประมาณ 2558 อีกทั้งได้เรียนเชิญบุคคลภายนอกและเจ้าหน้าที่จากองค์กรต่อต้านคอร์รัปชัน (ประเทศไทย) เข้ามาสังเกตการณ์ในทุกขั้นตอนการจัดซื้อไวน์สำหรับให้บริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน

นอกจากนี้ การบินไทยได้เข้ารับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ 2557 ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ซึ่งการบินไทยได้รับผลคะแนนประเมินโดยรวม 75.84 คะแนน จาก 100 คะแนน อยู่ในระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานสูง ส่วนในปีงบประมาณ 2558 การบินไทยได้รับผลคะแนนประเมินโดยรวม 79.30 คะแนน จาก 100 คะแนน อยู่ในระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานสูงเช่นเดียวกัน

## ตารางแสดงดัชนี/ตัวชี้วัดในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของการบินไทย ปี 2558

ดัชนี/ตัวชี้วัดในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส	คะแนน (ร้อยละ)	ผลคะแนน
1. ความโปร่งใส (Transparency)	78.42	สูง
2. ความพร้อมรับผิด (Accountability)	84.90	สูงมาก
3. ความปลอดจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน (Corruption - Free)	89.22	สูงมาก
4. วัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร (Integrity Culture)	77.09	สูง
5. คุณธรรมในการทำงานของหน่วยงาน (Work Integrity)	64.80	สูง
<b>สรุปผลคะแนน ITA</b>	<b>79.30</b>	<b>สูง</b>

## กรณี บริษัท โรสส์รอยซ์ ยอมรับว่าได้จ่ายสินบนในประเทศไทย

การบินไทย ตั้งคณะกรรมการตรวจสอบกระบวนการจัดหาเครื่องบิน และคณะกรรมการป้องกันการทุจริต ตามที่มีข่าวกรณีบริษัท โรสส์-รอยซ์ ยอมรับต่อสำนักงานปราบปรามการทุจริตของประเทศอังกฤษ (Serious Fraud Office: SFO) ว่าได้มีการจ่ายสินบนในหลายประเทศที่ได้ทำการซื้อขายเครื่องบินของ โรสส์-รอยซ์ รวมถึงประเทศไทย ในระหว่าง ปี พ.ศ. 2534-2548 นั้น การบินไทย ขอชี้แจงเกี่ยวกับกรณีดังกล่าวว่า การบินไทย ได้รายงานให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมรับทราบเกี่ยวกับกรณีนี้แล้ว โดยดำเนินการแบ่งเป็น 2 ด้าน คือ

### 1. ด้านการป้องกันการทุจริต ประกอบด้วยดำเนินการ 2 ส่วนย่อย ได้แก่

- 1.1 ตั้งคณะกรรมการตรวจสอบกระบวนการจัดหาเครื่องบิน และการซ่อมบำรุง โดยมี นายพิเชษฐ ธิเรียงวัฒนะ ผู้อำนวยการใหญ่ฝ่ายบริหารความเสี่ยง เป็นประธาน มีหน้าที่ ตรวจสอบกระบวนการจัดหาเครื่องบิน และการซ่อมบำรุงในอดีต และปัจจุบัน เพื่อให้มั่นใจว่าการบินไทยมีกระบวนการที่รัดกุม และช่องโหว่ของกระบวนการจัดหา ในอดีต ได้รับการปรับปรุงแล้ว และไม่มีจุดบกพร่อง อื่นๆ เหลืออยู่
- 1.2 การป้องกันการทุจริต จะได้ดำเนินการจัดทำข้อตกลงคุณธรรม (Integrity Pac) สำหรับการจัดหาเครื่องบิน และการซ่อมบำรุงกับคู่ค้า เพื่อให้ยืนยันว่าจะไม่มีการให้สินบนกับพนักงานการบินไทย

**2. ด้านการสอบสวนและดำเนินการกับการทุจริต** โดยตั้งคณะกรรมการเฉพาะกิจพิเศษ (Special Task force) เพื่อตรวจสอบเรื่องทุจริตในการจัดหาเครื่องบิน และการซ่อมบำรุง ในระหว่างปี พ.ศ. 2534 ถึง 2548 โดยมี นายนิรุฒ มณีพันธ์ ที่ปรึกษากฎหมายผู้อำนวยการใหญ่ เป็นประธาน มีหน้าที่ตรวจสอบว่าการจัดหาเครื่องบิน และการซ่อมบำรุง ที่ดำเนินการในระหว่างปี พ.ศ. 2534 ถึง 2548 ตามที่บริษัทโรสส์-รอยซ์ แถลงนั้น การทุจริตที่เกี่ยวข้องกับบริษัท เกิดขึ้นเมื่อใด เพื่อที่จะได้ดำเนินการตามกฎหมายระเบียบของบริษัท และตามกฎหมายต่อไป

## มาตรฐานสากลต่างๆ ที่บริษัทฯ นำไปปฏิบัติ

ใบรับรองมาตรฐานสากล	ฝ่ายหรือหน่วยงานธุรกิจ	วันหมดอายุ
<b>TCO</b> Third Country Operator (TCO) มาตรฐานด้านความปลอดภัยการบิน ได้รับอนุญาตให้ทำการบินสู่ประเทศต่างๆ ในสหภาพยุโรป จาก EASA (European Aviation Safety Agency)	ได้รับการรับรองภาพรวมทั้งบริษัทฯ	ใช้ควบคู่กับใบรับรอง ผู้ดำเนินการเดิน อากาศ AOC (Air Operator Certificate)
<b>IOSA</b> (IATA Operational Safety Audit มาตรฐานการตรวจประเมินความปลอดภัย ด้านการปฏิบัติการจากสมาคมขนส่ง ทางอากาศระหว่างประเทศ)	ได้รับการรับรองภาพรวมทั้งบริษัทฯ	26 พฤษภาคม 2561
<b>ISO 9001:2008</b> (ระบบบริหารงานคุณภาพ)	ฝ่ายบริหารทั่วไป ฝ่ายช่าง ฝ่ายการพาณิชย์สินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์ ฝ่ายบริการอุปกรณ์ภาคพื้น (สุวรรณภูมิ, เชียงใหม่, ภูเก็ต, กระบี่) ฝ่ายบริการลูกค้าภาคพื้น (สุวรรณภูมิ, เชียงใหม่, ภูเก็ต, กระบี่) ฝ่ายครัวการบิน	6 ตุลาคม 2561 15 กันยายน 2561 30 มิถุนายน 2560 15 ธันวาคม 2560 15 ธันวาคม 2560 8 มีนาคม 2560
<b>ISO 14001:2004</b> (ระบบจัดการสิ่งแวดล้อม)	ฝ่ายบริหารทั่วไป (สำนักงานใหญ่ สำนักงานหลักสี่ สำนักงานหลานหลวง ศูนย์ปฏิบัติการ ที่สนามบินสุวรรณภูมิ กิจการฝ่ายบริการลูกค้า ภาคพื้นทีสนามบินสุวรรณภูมิ) ฝ่ายช่าง ฝ่ายครัวการบิน	15 กันยายน 2561 15 กันยายน 2561 1 กันยายน 2561
<b>ISO 50001:2011</b> (ระบบจัดการด้านพลังงาน)	ฝ่ายบริหารทั่วไป (สำนักงานใหญ่ สำนักงานหลักสี่ สำนักงานหลานหลวง ศูนย์ปฏิบัติการ ที่สนามบินสุวรรณภูมิ กิจการฝ่ายบริการลูกค้า ภาคพื้นทีสนามบินสุวรรณภูมิ)	20 มิถุนายน 2562

ใบรับรองมาตรฐานสากล	ฝ่ายหรือหน่วยงานธุรกิจ	วันหมดอายุ
<b>OHSAS 18001:2007</b> (มาตรฐานระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย)	ฝ่ายครีว์การบิน	3 สิงหาคม 2560
<b>HALAL</b> (มาตรฐานฮาลาล)	ฝ่ายครีว์การบินดอนเมือง ฝ่ายครีว์การบินสุวรรณภูมิ	10 มิถุนายน 2560 31 ธันวาคม 2560
<b>HAL-Q</b> (มาตรฐานฮาลาล)	ฝ่ายครีว์การบินดอนเมือง ฝ่ายครีว์การบินสุวรรณภูมิ	16 มิถุนายน 2560 27 เมษายน 2560
<b>HACCP</b> (Hazard Analysis and Critical Control Points) ระบบการวิเคราะห์อันตรายและจุดวิกฤตที่ต้องควบคุมในการผลิตอาหาร	ฝ่ายครีว์การบิน	8 มีนาคม 2560
<b>GMP</b> (Good Manufacturing Practice) ระบบการจัดการสุขลักษณะที่ดีในสถานประกอบการ	ฝ่ายครีว์การบิน	8 มีนาคม 2560
<b>FAR 145</b> (Federal Aviation Regulations 145) <b>FAA Repair Station</b> (Federal Aviation Administration) หน่วยซ่อมองค์การบริหารการบินแห่งประเทศสหรัฐอเมริกา	ฝ่ายช่าง	31 ตุลาคม 2561
<b>RSC 13</b> THAI DCA Repair Station 145 (Department of Civil Aviation, Thailand) หน่วยซ่อมสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย, ประเทศไทย	ฝ่ายช่าง (สนามบินดอนเมือง) (สนามบินสุวรรณภูมิ) (สนามบินอู่ตะเภา)	31 ตุลาคม 2560 25 กันยายน 2561 30 ตุลาคม 2561
<b>EASAPart-145</b> (European Aviation Safety Agency – Approved Maintenance Organization) หน่วยซ่อมองค์การความร่วมมือด้านการบินในกลุ่มสหภาพยุโรป	ฝ่ายช่าง	ได้รับใบรับรองตั้งแต่ 21 เมษายน 2547 มีกำหนดการตรวจปีละ 2 ครั้ง

“...การทำงานร่วมกับผู้อื่นนั้น ที่จะให้เป็นไปโดยราบรื่น ปราศจากปัญหาข้อขัดแย้ง ย่อมเป็นไปได้ยาก เพราะคนจำนวนมากย่อมมีความคิดความต้องการที่แตกต่างกันไป มากบ้างน้อยบ้าง ท่านจะต้องรู้จักอดทนและอดกลั้น ใช้ปัญญา ไม่ใช่อารมณ์ ปรึกษากัน และโอนอ่อนผ่อนตามกันด้วยเหตุผล โดยถือว่าความคิดที่แตกต่างกันนั้น มิใช่เหตุที่จะทำให้เกิดเป็นข้อขัดแย้ง โต้เถียง เพื่อเอาแพ้เอาชนะกัน แต่เป็นเหตุสำคัญ ที่จะช่วยให้เกิดความกระจ่างแจ้ง ทั้งในวิถีทางและวิธีการปฏิบัติงาน...”

พระบรมราชาโชวาท พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดชฯ  
ในพิธีพระราชทานปริญญาบัตรของมหาวิทยาลัยขอนแก่น  
เมื่อวันที่ 17 ธันวาคม 2541

## เกี่ยวกับ รายงานฉบับนี้

### แนวทางการจัดทำรายงาน

การบินไทยจัดทำรายงานความยั่งยืนอย่างต่อเนื่องเป็นปีที่ 6 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเปิดเผยการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนในมิติเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม ของการบินไทยต่อผู้มีส่วนได้เสีย ข้อมูลในรายงานฉบับนี้ครอบคลุมการดำเนินงานตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม - 31 ธันวาคม 2559 โดยได้จัดทำตามแนวทางการรายงานของบริษัทฯ ความร่วมมือว่าด้วยการรายงานสากลด้านความยั่งยืน ฉบับ G4 (Global Reporting Initiative G4) ครอบคลุมตัวชี้วัดที่สัมพันธ์กับประเด็นความยั่งยืนในรูปแบบ Core

นอกจากนี้ จากการศึกษาที่การบินไทยตระหนักถึงหลักการทำธุรกิจที่เป็นมิตรต่อเด็ก (Child Friendly Business Practice - CRBP) โดยองค์การยูนิเซฟ ประเทศไทย ตลอดจนการมีส่วนร่วมพัฒนาคู่มือแนวปฏิบัติทางธุรกิจกับผู้สูงอายุ (Business Guidance on Older Persons - BGOP) โดยสถาบันไทยพัฒนา ภายใต้โครงการส่งเสริมความร่วมมือการส่งเสริมกิจกรรมเพื่อสังคมสำหรับผู้สูงอายุ กรมกิจการผู้สูงอายุ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จนทำให้การเปิดเผยรายงานฉบับนี้ ครอบคลุมถึงผลการดำเนินงานตามหลักการดังกล่าวเพิ่มเติม





## ขอบเขตของรายงาน (G4-17)

นอกเหนือจากขอบเขตการดำเนินธุรกิจการบินแล้วนั้น การบินไทยได้ดำเนินการถือหุ้นในกลุ่มบริษัทย่อย เช่น บจก.ไทยสมายล์แอร์เวย์ บจก.ไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย บจก.วิงสแปน เซอร์วิสเซส บจก.ทัวร์เอ็องหลวง และบจก.ไทยไฟลท์เทรนนิ่ง กลุ่มบริษัทร่วม เช่น บจก.ดอนเมือง อินเตอร์เนชั่นแนล แอร์พอร์ต โฮเต็ล บมจ.สายการบินนกแอร์ บจก.โรงแรมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ บจก.ครัวการบินภูเก็ต บจก.โรงแรมรอยัลลอคคิด (ประเทศไทย) และบมจ.บริการเชื้อเพลิงการบินกรุงเทพ รวมถึงบริษัทที่เกี่ยวข้อง เช่น Star Alliance services GmbH บจก.เทรตสยาม บจก.วิทยุการบินแห่งประเทศไทย บจก.สหโรงแรมไทยและการท่องเที่ยว และ บจก.ขนส่งน้ำมันทางท่อ สำหรับรายละเอียดการถือหุ้นสามารถค้นหารายละเอียดจาก โครงสร้างการถือหุ้นของบริษัทฯ รายงานประจำปี บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

อย่างไรก็ตาม การเปิดเผยข้อมูลในรายงานฉบับนี้ครอบคลุมเฉพาะภายในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เนื่องจากข้อจำกัดของระบบการเก็บรวบรวมข้อมูล อย่างไรก็ตามเพื่อให้เกิดความครบถ้วนสมบูรณ์และชัดเจนของเนื้อหา การบินไทยเตรียมการวางแผนการปรับปรุงระบบการรวบรวมข้อมูลให้ครบถ้วนตามหลักการของ GRI ต่อไป

## การมีส่วนร่วมต่อผู้มีส่วนได้เสีย (G4-25)

การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียถือเป็นส่วนสำคัญของการบริหารจัดการความยั่งยืน การบินไทยได้วิเคราะห์และทบทวนการแบ่งผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งหมายถึงบริษัท หรือกลุ่มบุคคลทั้งภายในและภายนอกที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจของการบินไทยเป็นประจำทุกปี ตลอดจนตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มอย่างเหมาะสม สำหรับการจัดทำรายงานความยั่งยืนประจำปี 2559 การบินไทยได้รวบรวมประเด็นและข้อคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียหลัก 6 กลุ่มมาใช้ในการกำหนดเนื้อหาของรายงานฉบับนี้

## ตารางแสดงผู้มีส่วนได้เสียและการตอบสนอง

ผู้มีส่วนได้เสีย (G4-24)	ช่องทางการติดต่อสื่อสารและความถี่ (G4-26)	ความคาดหวังจากผู้มีส่วนได้เสีย (G4-27)	การตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้เสีย (G4-28)
ลูกค้า	<ul style="list-style-type: none"> <li>การสำรวจ CASS (Customer Airline Satisfaction Survey)</li> <li>ความเห็นจากลูกค้าโดยตรง (feedback: complaints, recommendations, suggestions)</li> <li>การประชุม/ เยี่ยมเยียนลูกค้า</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ได้รับบริการที่มีคุณภาพ รวมถึงความปลอดภัย ความสะดวกสบาย และตอบสนองความต้องการอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ทัศนคติที่ดีและให้ความสำคัญต่อลูกค้าและงานบริการ</li> <li>ศึกษาทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้า</li> <li>สร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อลูกค้าอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ</li> </ul>
คู่ค้า / เจ้าหนี้, ลูกหนี้	<ul style="list-style-type: none"> <li>ประชุมร่วม</li> <li>e-mail</li> <li>ระบบสารสนเทศของกลุ่มสมาชิก</li> <li>Website</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ได้รับการปฏิบัติอย่างเสมอภาค และเป็นธรรม โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของความสัมพันธ์ทางธุรกิจ</li> <li>ได้รับผลตอบแทนที่เป็นธรรมต่อทั้งสองฝ่าย รวมทั้งหลีกเลี่ยงสถานการณ์ที่อาจเกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ไม่รับเงิน สิ่งของหรือประโยชน์ใดๆ จากคู่ค้า</li> <li>ไม่เรียก รับ จ่าย หรือเสนอจ่ายผลประโยชน์ใดๆ ที่ไม่สุจริตในการค้า</li> <li>ริบดำเนินการแก้ไขปัญหามาตามขั้นตอนต่างๆ กรณีเกิดเหตุการณ์ที่ไม่สุจริตเกิดขึ้น</li> <li>รักษาและปฏิบัติตามเงื่อนไขของสัญญาที่มีต่อคู่ค้า เจ้าหนี้ ลูกหนี้อย่างครบถ้วน</li> </ul>
ประชาชาติ	<ul style="list-style-type: none"> <li>Social Media</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้</li> <li>ไม่กระทำการใดๆ อันจะก่อให้เกิดผลเสียต่อประชาชาติ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม ไม่กระทำการใดๆ ที่จะส่งผลเสียหายต่อชื่อเสียงของประเทศ</li> <li>ไม่กระทำการช่วยเหลือกรณีที่เกิดการหลีกเลี่ยงการปฏิบัติตามกฎหมาย</li> </ul>

ผู้มีส่วนได้เสีย (G4-24)	ช่องทางการติดต่อสื่อสาร และความถี่ (G4-26)	ความคาดหวังจากผู้มีส่วนได้เสีย (G4-27)	การตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้เสีย (G4-27)
ผู้ถือหุ้น	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Conference Call</li> <li>● การเข้าเยี่ยมชม การบินไทย</li> <li>● การประชุมใหญ่สามัญผู้ถือหุ้น (ปีละ 1 ครั้ง)</li> <li>● สื่อสารทางโทรศัพท์ จดหมาย และ e-mail</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ได้รับผลตอบแทนที่ตรงต่อเรื่องและยั่งยืน และปฏิบัติต่อกันด้วยความเสมอภาค</li> <li>● ได้รับ feedback โดยตรง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และเป็นธรรม</li> <li>● บริหารกิจการขององค์กรให้มีความเจริญก้าวหน้ามั่นคง</li> <li>● ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสามารถและความระมัดระวัง</li> <li>● บริการผู้ถือหุ้นด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว</li> <li>● จัดการดูแลไม่ให้ทรัพย์สินของการบินไทยสูญไปโดยเปล่าประโยชน์</li> <li>● เปิดเผยข้อมูลอย่างครบถ้วน เพียงพอ สม่ำเสมอ และทันเวลา</li> </ul>
ผู้ได้บังคับบัญชา / พนักงาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ระบบ Intranet (THAI Sphere) / Web board/ e-mail</li> <li>● Line Group - TG Internal Network</li> <li>● ประชุมกลุ่ม (ไตรมาสละ 1 ครั้ง)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● สรรหาและคัดเลือกบุคลากรที่ได้มาตรฐานชัดเจนและโปร่งใส</li> <li>● พัฒนาองค์ความรู้ให้กับผู้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องเพื่อโอกาสในความก้าวหน้า</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ให้เกียรติซึ่งกันและกัน เคารพในสิทธิส่วนบุคคล สุภาพอ่อนน้อมทั้งกายและวาจา</li> <li>● ปฏิบัติตนให้เป็นแบบอย่างที่ดี มีคุณธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ</li> </ul>
สังคมและชุมชน	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Social Media</li> <li>● Website</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● คำนึงถึงทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และประโยชน์ส่วนรวม โดยปลูกฝังให้เกิดจิตสำนึกรับผิดชอบต่อสังคมและส่วนรวม ทั้งให้การสนับสนุนส่งเสริม หรือมีส่วนร่วม ในกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม หรือชุมชนต่างๆ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ให้การสนับสนุนกิจกรรมที่มีส่วนสร้างสรรค์สังคม</li> <li>● ส่งเสริมการปลูกฝังให้เกิดจิตสำนึกของความรับผิดชอบต่อสังคมในทุกระดับ</li> <li>● วางตัวเป็นกลางทางการเมืองอย่างเคร่งครัด</li> </ul>

## การประเมินประเด็นที่มีนัยสำคัญด้านความยั่งยืนของการบินไทย (G4-18)

การบินไทยดำเนินการประเมินประเด็นที่มีสาระสำคัญต่อความยั่งยืน (Materiality Assessment) ร่วมกับการพิจารณาความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อทบทวนการประเมินประเด็นที่มีสาระสำคัญต่อการบินไทยและผู้มีส่วนได้เสีย โดยมีขั้นตอนดังนี้

### ขั้นตอนที่ 1

#### การระบุประเด็นที่สำคัญ

คณะทำงานฯ พิจารณาคัดเลือกประเด็นด้านความยั่งยืนร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยประเด็นที่คัดเลือกมานั้นมีความสอดคล้องกับบริบท ความเสี่ยง และกลยุทธ์ของบริษัทฯ รวมทั้งคำนึงถึงความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งในการกำหนดขอบเขตของแต่ละประเด็นความยั่งยืนขึ้นอยู่กับผลกระทบจากการดำเนินงานตลอดห่วงโซ่คุณค่าที่เกิดขึ้นทั้งภายในและภายนอกบริษัทฯ

### ขั้นตอนที่ 2

#### การจัดลำดับประเด็นที่สำคัญ

คณะทำงานฯ ดำเนินการหารือร่วมกันเพื่อกำหนดเนื้อหารายงานร่วมกับผู้บริหารและพนักงานที่เกี่ยวข้อง โดยทำการจัดลำดับความสำคัญของประเด็นด้านความยั่งยืน โดยพิจารณาความสำคัญในแต่ละประเด็น ทั้ง 2 ด้าน ประกอบด้วย ด้านผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และสังคมต่อการดำเนินงานธุรกิจของบริษัทฯ และด้านความสำคัญต่อผู้มีส่วนได้เสีย

### ขั้นตอนที่ 3

#### การตรวจสอบความสมบูรณ์ของประเด็นที่มีนัยสำคัญ

การบินไทยดำเนินการทบทวนความครบถ้วนประเด็นที่มีนัยสำคัญโดยคณะทำงานฯ แล้วจึงนำเสนอประเด็นด้านความยั่งยืนที่ผ่านการทบทวนแล้วต่อผู้บริหาร โดยทบทวนผลการประเมินสาระสำคัญและเนื้อหา ให้ความเห็นชอบต่อการเปิดเผยข้อมูลและให้คำแนะนำเพื่อความสมบูรณ์ของรายงาน โดยในปี 2559 คณะทำงานฯ ได้พิจารณาประเด็นเพิ่มเติมที่ได้รับความสนใจจากผู้มีส่วนได้เสียสำคัญ

### ขั้นตอนที่ 4

#### การทวนสอบ

การบินไทยมุ่งมั่นพัฒนารายงานความยั่งยืนอย่างต่อเนื่อง โดยจะพิจารณาจากความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อรายงาน เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียสามารถสะท้อนการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบริษัทฯ ได้อย่างชัดเจน นอกจากนี้การบินไทยจะเข้าร่วมการประเมินรางวัลรายงานความยั่งยืน ซึ่งจัดขึ้นโดยสมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย และจะนำข้อเสนอมาปรับปรุงรายงานความยั่งยืนในปีต่อไป

#### การรับรองคุณภาพของรายงาน

คณะผู้บริหารของการบินไทย มีบทบาทหน้าที่ในการติดตามและตรวจสอบการจัดทำรายงานความยั่งยืนให้คำแนะนำ เพื่อให้เนื้อหาของรายงานมีความสมบูรณ์และครอบคลุมประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องต่อการบินไทยและผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงให้ความเห็นชอบ ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ซึ่งการบินไทยจะดำเนินการให้หน่วยงานภายนอก (Third Party) ทำการตรวจสอบรายงาน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความครบถ้วนของรายงานต่อไปในอนาคต

## ผลการประเมินประเด็นที่มีสาระสำคัญและขอบเขตการรายงาน

ประเด็นสำคัญ (G4-19)		ขอบเขตของผลกระทบ ภายใน (G4-20)	ขอบเขตของผลกระทบ ภายนอก (G4-21)
การดำเนินงาน ด้านเศรษฐกิจ	ผลเชิงเศรษฐกิจ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• บมจ. การบินไทย</li> <li>• บจ. ไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย</li> <li>• บจ. ริงสแปน เซอร์วิสเซส</li> <li>• บจ. ไทยสมายล์ แอร์เวย์</li> </ul>	
	ผลกระทบทางอ้อมเชิงเศรษฐกิจ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• บมจ. การบินไทย</li> </ul>	
การดำเนินงาน ด้านทรัพยากรบุคคล	การจ้างงาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>• บมจ. การบินไทย</li> <li>• บจ. ริงสแปน เซอร์วิสเซส</li> <li>• บจ. ไทยสมายล์ แอร์เวย์</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• บริษัทที่ปรึกษา</li> </ul>
	แรงงาน/ฝ่ายบริหารสัมพันธ์	<ul style="list-style-type: none"> <li>• บมจ. การบินไทย</li> </ul>	
	การฝึกอบรมและให้ความรู้	<ul style="list-style-type: none"> <li>• บมจ. การบินไทย</li> </ul>	
	ความหลากหลายและโอกาสแห่งความเท่าเทียม	<ul style="list-style-type: none"> <li>• บมจ. การบินไทย</li> </ul>	
การดำเนินงาน ด้านความปลอดภัย	อาชีวอนามัยและความปลอดภัย	<ul style="list-style-type: none"> <li>• บมจ. การบินไทย</li> </ul>	
	สุขภาพและความปลอดภัยของลูกค้า	<ul style="list-style-type: none"> <li>• บมจ. การบินไทย</li> <li>• บจ. ไทยสมายล์ แอร์เวย์</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• บมจ. ท่าอากาศยานไทย</li> <li>• Codeshare Agent Interline</li> <li>• Caring Agent</li> <li>• พนักงาน outsource</li> <li>• คู่ค้าสายการบิน</li> </ul>
การดำเนินงาน ด้านความรับผิดชอบต่อลูกค้า	ความพึงพอใจลูกค้า (การแสดงความภาคภูมิใจผลิตภัณฑ์และบริการ)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• บมจ. การบินไทย</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ตัวแทนผู้ส่งมอบ (Agent Supplier)</li> <li>• สหภาพยุโรป</li> <li>• นายหน้าทัวร์</li> <li>• Handling Agent</li> </ul>
	การสื่อสารการตลาด	<ul style="list-style-type: none"> <li>• บมจ. การบินไทย</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• นายหน้า</li> <li>• สื่อสาธารณะต่าง ๆ</li> </ul>
	ความเป็นส่วนตัวของลูกค้า	<ul style="list-style-type: none"> <li>• บมจ. การบินไทย</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• พนักงาน outsource</li> <li>• GSA (Ground Service Agent)</li> <li>• สายการบินหุ้นส่วน</li> <li>• บริษัททัวร์</li> </ul>
การดำเนินงาน ด้านสิทธิมนุษยชน	สิทธิเด็ก	<ul style="list-style-type: none"> <li>• บมจ. การบินไทย</li> </ul>	

## ผลการประเมินประเด็นที่มีสาระสำคัญและขอบเขตการรายงาน

ประเด็นสำคัญ (G4-19)		ขอบเขตของผลกระทบ ภายใน (G4-20)	ขอบเขตของผลกระทบ ภายนอก (G4-21)
การดำเนินงาน ด้านสิ่งแวดล้อม	พลังงาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>• บมจ. การบินไทย</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• บมจ. การบินไทย</li> <li>• บมจ. บริการเชื้อเพลิงการบินกรุงเทพ</li> <li>• บมจ. ท่าอากาศยานไทย</li> <li>• การไฟฟ้านครหลวง</li> <li>• กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน</li> </ul>
	มลอากาศ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• บมจ. การบินไทย</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• บมจ. ท่าอากาศยานไทย</li> <li>• ชุมชนรอบสนามบิน</li> </ul>
	น้ำ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• บมจ. การบินไทย</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• บมจ. ท่าอากาศยานไทย</li> <li>• การประปานครหลวง</li> <li>• การประปาส่วนภูมิภาค</li> </ul>
	น้ำทิ้งและของเสีย	<ul style="list-style-type: none"> <li>• บมจ. การบินไทย</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• บมจ. ท่าอากาศยานไทย</li> <li>• ชุมชนรอบสนามบิน</li> <li>• กรมโรงงานอุตสาหกรรม</li> <li>• สำนักงานเขต/องค์การบริหารส่วนตำบล</li> </ul>
	ผลิตภัณฑ์และบริการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• บมจ. การบินไทย</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• บมจ. ท่าอากาศยานไทย</li> <li>• ชุมชนรอบสนามบิน</li> </ul>
การดำเนินงาน ด้านสังคม	การด้านทุจริต	<ul style="list-style-type: none"> <li>• บมจ. การบินไทย</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• นายหน้า</li> <li>• ผู้ส่งมอบ</li> </ul>
	การปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• บมจ. การบินไทย</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค</li> <li>• สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์</li> <li>• ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย</li> <li>• กรมการขนส่งทางอากาศ</li> <li>• องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ</li> <li>• สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ</li> <li>• สมาคมไทยธุรกิจการท่องเที่ยว</li> </ul>

### การสอบถามข้อมูล

หากมีข้อสงสัยหรือคำแนะนำเพิ่มเติมเกี่ยวกับรายงานการพัฒนายั่งยืนของการบินไทย สามารถติดต่อฝ่ายกิจกรรมองค์กรเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) 89 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900 โทรศัพท์ 66 (0) 2545-3754 อีเมล [tgcsr@thaiairways.com](mailto:tgcsr@thaiairways.com) เว็บไซต์ [www.thaiairways.com](http://www.thaiairways.com)



“...เจริญในทางไม่ทิว มีกิน คือไม่จนแล้วก็มีกิน แล้วก็มีอาหารใจ อาหารที่จะเป็นศิลปะหรืออะไรอื่นๆ ใ้มากมาย ความสะดวกให้สามารถที่จะสร้างอะไรๆ ได้ นี่ก็เศรษฐกิจพอเพียง แต่เศรษฐกิจพอเพียง สำคัญว่าจะต้องรู้จักขั้นตอน คือ ถ้านี่จะทำอะไรให้เร็วเกินไปไม่พอเพียง แต่ว่าถ้าไม่เร็วเกินไปหรือถ้าช้าเกินไปก็ไม่พอเพียง ต้องให้รู้จักก้าวหน้า อาจจะเร็วก็ได้ แต่ว่าให้ก้าวหน้า โดยที่ไม่ทำให้คนเดือดร้อนอันนี้เศรษฐกิจพอเพียง...”

พระราชดำรัส พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดชฯ  
เนื่องในโอกาสวันเฉลิมพระชนมพรรษา  
วันที่ 5 ธันวาคม 2546

## การดำเนินงาน มิติเศรษฐกิจ

การบินไทยดำเนินงานตามแผนปฏิรูปการบินไทย (THAI Transformation) ภายใต้แนวคิด “Shrink to Grow” ซึ่งเป็นแผนปฏิรูปแบบต่อเนื่องที่ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการนโยบายและกำกับดูแลรัฐวิสาหกิจ โดยในปี 2559 เป็นการดำเนินการตามแผนปฏิรูประยะที่ 2 มุ่งสร้างความแข็งแกร่งในการแข่งขัน (Strength Building) และปรับปรุงระบบหลักที่เป็นรากฐาน (Foundation) ในการดำเนินการของการบินไทย เพื่อเสริมสร้างศักยภาพทั้งด้านการบริหาร อาทิ ระบบบริหารเครือข่ายการบิน ระบบบริหารการจัดหารายได้ การยกระดับการให้บริการ ฯลฯ และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการลดต้นทุนดำเนินการ อาทิ การปรับปรุงกระบวนการบริการในชั้นประหยัด กระบวนการการทำงานของหน่วยธุรกิจพาณิชย์สินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์ ฯลฯ ทั้งนี้ การดำเนินการตามแผนปฏิรูปได้รับการกำกับดูแลอย่างต่อเนื่องจากคณะกรรมการกำกับยุทธศาสตร์และการปฏิรูปองค์กร ผ่านสำนักบริหารการปฏิรูป ตลอดจนมีการติดตามการดำเนินงานรายสัปดาห์และรายเดือนโดยคณะกรรมการบริษัท





## รายละเอียดภาพรวมของแผนปฏิรูป

ปี 2558	ปี 2558-2559	ปี 2560
<p><b>ขั้นตอนที่ 1</b></p> <p><b>หยุดการขาดทุน</b> “ Stop Bleeding ”</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. การปรับปรุงเครือข่ายเส้นทางบิน</li> <li>2. การปรับปรุงฝูงบิน</li> <li>3. การพาณิชย์</li> <li>4. การปรับปรุงการปฏิบัติการ และต้นทุน</li> <li>5. การปรับปรุงการบริหารทรัพยากรบุคคล</li> <li>6. การบริหารจัดการบริษัทในเครือและกลุ่มธุรกิจของบริษัทฯ</li> </ol>	<p><b>ขั้นตอนที่ 2</b></p> <p><b>สร้างความแข็งแกร่งในการแข่งขัน</b> “Strength Building ประกอบด้วย 4 ส่วนหลัก</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. แผนหารายได้ที่ Aggressive ขึ้น</li> <li>2. แผนลดค่าใช้จ่าย/เพิ่มประสิทธิภาพ</li> <li>3. แผนสร้าง Capability เพื่อความยั่งยืน</li> <li>4. แผนสร้างความเป็นเลิศในการบริการลูกค้า</li> </ol>	<p><b>ขั้นตอนที่ 3</b></p> <p><b>การเติบโตอย่างยั่งยืน</b> “Sustainable Growth”</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. กลยุทธ์การพัฒนาเครือข่ายการบินที่แข่งขันได้และทำกำไรและลดความซับซ้อนของฝูงบิน</li> <li>2. กลยุทธ์การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและเสริมสร้างรายได้</li> <li>3. กลยุทธ์การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการ</li> <li>4. กลยุทธ์การบริหารต้นทุนที่แข่งขันได้และการดำเนินการมีประสิทธิภาพ</li> <li>5. กลยุทธ์การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่สนับสนุนความยั่งยืนและพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพดีเยี่ยม</li> <li>6. กลยุทธ์การบริหารบริษัทในเครือและกลุ่มธุรกิจ และพัฒนากลยุทธ์ธุรกิจใหม่เพื่อความยั่งยืน</li> </ol>

## แผนปฏิบัติการการบินไทย

กลยุทธ์ (Strategy)	แผนงาน/โครงการ (Project Charter)
1. การหารายได้	<ul style="list-style-type: none"> <li>● แผนการเพิ่มรายได้ผู้โดยสาร</li> <li>● แผนเพิ่มรายได้ขนส่งสินค้าและพัสดุ</li> <li>● แผนเพิ่มรายได้ของหน่วยธุรกิจและซ่อมบำรุง</li> </ul>
2. การลดค่าใช้จ่าย	<ul style="list-style-type: none"> <li>● การบริหารจัดการต้นทุน (Cost Management)</li> <li>● การบริหารจัดการกระแสเงินสดและโครงสร้างเงินทุน (Cash &amp; Balance Sheet Management)</li> </ul>
3. การสร้างประสิทธิภาพ (Capability)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● การบริหารเครือข่ายเส้นทางบิน (Network Management &amp; Optimization)</li> <li>● การวางแผนฝูงบิน (Fleet Plan &amp; Rationalization)</li> <li>● การเพิ่มศักยภาพระบบบริหารรายได้ (Revenue Management Enhancement)</li> <li>● การปรับปรุงการขายและการจัดจำหน่ายผ่านเว็บไซต์ (Sales &amp; Distribution Optimization - Web Sales)</li> <li>● การปรับปรุงการขายและการจัดจำหน่ายของลูกค้าภาคธุรกิจและราชการ (Sales &amp; Distribution Optimization - Corporate &amp; Government Sales)</li> <li>● การบริหารตัวแทนจำหน่ายบัตรโดยสาร (Agent Management)</li> <li>● การควบคุมเมนูและผลิตอาหารที่ใช้เทคโนโลยีผลิตอาหารชั้นสูงบนเครื่องบินชั้นประหยัด (Simplified Menu &amp; Meal Production with high Technology for Economy Class)</li> <li>● การปรับกระบวนการทำงานฝ่ายบริการภาคพื้น (Ground Customer Services Process Efficiency)</li> <li>● การปรับกระบวนการบริการอุปกรณ์ภาคพื้น (Ground Equipment Services Process Efficiency)</li> <li>● การเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการฝ่ายการพาณิชย์สินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์ (Cargo Process Efficiency)</li> <li>● การปรับกระบวนการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพฝ่ายช่าง (Technical Process Efficiency)</li> <li>● การปรับปรุงประสิทธิภาพของการปฏิบัติการบิน (Flight Operations Efficiency)</li> <li>● การปรับปรุงกระบวนการจัดหา (Procurement Optimization)</li> <li>● การปรับปรุงโครงสร้างกลุ่มธุรกิจของบริษัทฯ (Portfolio Business Restructuring)</li> <li>● การบูรณาการของการบินไทยและไทยสมายล์ (TG/WE Integration)</li> </ul>
4. การสร้างความเป็นเลิศในการบริการลูกค้า	<ul style="list-style-type: none"> <li>● การเสริมสร้างความภักดีของลูกค้า (Customer Loyalty Program Enhancement)</li> <li>● การพัฒนาความเป็นเลิศด้านการบริการลูกค้า (Customer Services Improvement)</li> <li>● การยกระดับการบริการชั้นธุรกิจ (New Royal Silk Class Service Upgrade)</li> </ul>

## ผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจในปี 2559

รายละเอียดทางเศรษฐกิจ	จำนวน (บาท)
<b>มูลค่าเศรษฐกิจทางตรง (Direct economic value generated)</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>รายได้ (Revenues)</li> </ul>	175,147,266,005.00
<b>การกระจายมูลค่าทางเศรษฐกิจทางตรง (Direct economic value distributed)</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>ต้นทุนการดำเนินงาน (Operating Costs)</li> </ul>	135,194,589,587.93
<ul style="list-style-type: none"> <li>ค่าจ้างและสวัสดิการพนักงาน (Employee Wages and Benefits)</li> </ul>	29,071,181,740.78
<ul style="list-style-type: none"> <li>เงินที่ชำระแก่เจ้าของเงินทุน (Payments to Providers of Capital)</li> </ul>	5,173,404,730.35
<ul style="list-style-type: none"> <li>เงินที่ชำระแก่รัฐ (Payments to Government)</li> </ul>	55,449,857.93
<ul style="list-style-type: none"> <li>การลงทุนในชุมชน (Community Investment)</li> </ul>	12,565,968.00
<b>มูลค่าเชิงเศรษฐกิจสะสม (Economic value retained)</b>	5,640,074,120.01

## การดำเนินงานที่สำคัญต่อเศรษฐกิจมหภาค

### ร่วมสืบสานพระราชปณิธาน ยุกระดับคุณภาพชีวิตชาวไทยภูเขา ผ่าน “โครงการหลวง”

พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดชทรงมีพระราชปณิธานที่จะพัฒนาการเกษตรที่ราบสูงลดการปลูกฝิ่น อนุรักษ์ป่าต้นน้ำ และช่วยเหลือราษฎรชาวไทยภูเขาให้มีชีวิตที่ดีขึ้น การบินไทยจึงได้นำอมนำแนวพระราชปณิธานมาเป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการดำเนินงาน โดยลงนามร่วมกับโครงการหลวงเพื่อผลิตสินค้าภายใต้ตราสินค้าของฝ่ายครัวการบิน ตลอดจนร่วมพัฒนาปรับปรุงผลผลิตให้ได้มาตรฐาน และนำผลผลิตจากโครงการหลวงมาประกอบอาหารสำหรับผู้โดยสารทุกเที่ยวบิน



## การลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือโครงการพัฒนาสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP)

### เพื่อจำหน่ายบนเครื่องบิน

การบินไทย หน่วยงานภาครัฐ และหน่วยงานภาคเอกชน รวมกว่า 8 องค์กร ได้ลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือโครงการพัฒนาสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP) และเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่ายให้แก่ผู้ประกอบการ โดยนำรายการสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ พร้อม QR Code สำหรับสแกนเพื่อสั่งซื้อจัดวางไว้บนเครื่องบินของการบินไทย ซึ่งผู้ที่สั่งซื้อสามารถไปรับสินค้าที่สนามบินหรือใช้บริการจัดส่งถึงบ้าน นอกจากนี้ การบินไทย ยังนำสินค้า OTO มาบริการในห้องรับรองพิเศษ และนำมาเป็น Travel Kit เพื่อแจกให้กับผู้โดยสารบนเครื่องบิน

## การบินไทยลงนามบันทึกความร่วมมือโครงการ Amazing Thai Taste

การบินไทย หน่วยงานภาครัฐ และหน่วยงานภาคเอกชน รวมกว่า 37 องค์กร ได้ลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือสานพลังประชารัฐส่งเสริมการท่องเที่ยวของประเทศไทยในโครงการ Amazing Thai Taste เพื่อส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวบริโภคอาหารไทย ข้าวไทย และผลไม้ไทย ซึ่งจะช่วยเพิ่มมูลค่าให้สินค้าไทย ตลอดจนกระจายรายได้ไปสู่ภาคเกษตรกรรม และชุมชน นอกจากนี้ การบินไทยยังร่วมประชาสัมพันธ์แบรนด์อาหารไทย ข้าวไทย และผลไม้ไทย ผ่านช่องทางการสื่อสารของการบินไทย เพื่อให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติได้รับทราบถึงผลิตภัณฑ์ของไทยอีกทางหนึ่งด้วย



## โครงการ “ฝนหลวง” กับการบินไทย

การบินไทยมีความภาคภูมิใจอย่างยิ่ง ที่ได้เป็นส่วนหนึ่งในการสืบสานโครงการตามแนวพระราชดำริ ด้วยการส่งบุคลากรถ่ายภาพกลุ่มเมฆ โดยใช้เที่ยวบินปกติของการบินไทย และได้นำภาพพุดเกล้าฯ ถวายแด่ พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดชฯ เพื่อทรงใช้ประกอบการวินิจฉัยในโครงการฝนหลวง สำหรับบรรเทาความเดือดร้อนจากภัยแล้งให้แก่พสกนิกรชาวไทย โดยเฉพาะเกษตรกร ซึ่งน้ำมีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อการดำรงชีพ ดังพระราชดำรัสความว่า



“...หลักสำคัญว่าต้องมีน้ำบริโภค น้ำใช้ น้ำเพื่อการเพาะปลูก เพราะชีวิตอยู่ที่นั่น ถ้ามีน้ำคนอยู่ได้ ถ้าไม่มีน้ำคนอยู่ไม่ได้ ไม่มีไฟฟ้าคนอยู่ได้ แต่ถ้ามีไฟฟ้า ไม่มีน้ำคนอยู่ไม่ได้...”

พระราชดำรัส พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดชฯ  
ณ สวนจิตรลดา วันที่ 17 มี.ค. 2529

การบินไทยได้ตระหนักดีว่าการถวายงานแด่พระองค์ท่านเป็นงานที่ยิ่งใหญ่และทรงคุณค่า ซึ่งจะส่งผลต่อประโยชน์ของประเทศชาติ จึงได้ดำเนินงานด้วยความตั้งใจ ดังความตอนหนึ่งของบุคลากรการบินไทยที่ได้รับใช้ได้เบื้องพระยุคลบาทความว่า

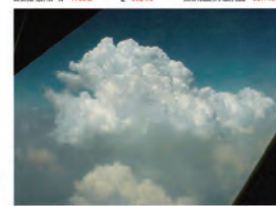
“การทำงานถวายในหลวง เป็นงานที่ยิ่งใหญ่ นึกไม่ถึงว่าคนตัวเล็กๆ จะได้รับโอกาสนี้ เลยตั้งใจอย่างมาก ครั้งแรกที่ขึ้นไปถ่าย พอเครื่องเริ่มบินขึ้นก็รีบถ่ายทันที ทั้งด้านซ้าย ขวา พอกลับมา ก็รีบล้างอัดภาพ มานั่งเทียบพิคัด ถือเป็นงานที่ช่างภาพอย่างเราไม่เคยทำมาก่อน และไม่เคยมีรูปแบบรายงาน เช่นนี้ ซึ่งรายงานชิ้นแรก จัดรูปเล่มในปกหนังอย่างดี ว่าจะทำเสร็จก็ช่วงเย็น ด้วยเทคโนโลยีตอนนั้นยังไม่ทันสมัย ทำให้ว่าพระองค์จะได้ทอดพระเนตรก็ช่วงเย็น โดยเราขับรถไปส่งรายงานถวายที่สถานีวิจัย อ.ส. บริเวณพระตำหนักจิตรลดารโหฐาน”

เนื่องจากการดำเนินงานครั้งแรก ด้วยความเร่งด่วนและยังไม่มีประสบการณ์เกี่ยวกับวิธีทำรายงานเรื่องนี้ พระองค์จึงรับสั่งผ่านผู้ถวายรายงานว่า “ฝากบอกช่างภาพด้วยว่า ถ่ายเฉพาะเมฆ Cumulus หมอกแดดไม่ต้องถ่าย” จุดนี้เองที่ทำให้ช่างภาพเกิดความมุ่งมั่นที่จะศึกษาเรื่องการทำฝนหลวง อีกทั้งหาวิธีการเพื่อที่จะทำรายงานให้ดีและเร็วที่สุดเท่าที่จะสามารถทำได้ โดยช่างภาพได้เริ่มการศึกษาเรื่องเมฆและหมอกแดด ขอข้อมูลและคำแนะนำการทำฝนหลวง อาทิ การระบุพิกัดสองจุด ละติจูดตรงกับจังหวัดใด ระดับความสูง ระดับความเร็ว ทิศทางลม และองศาขณะถ่ายภาพนั้นๆ โดยข้อมูลทั้งหมดช่างภาพจะต้องศึกษาจากหน้าปัดภายในห้องนักบิน พร้อมบันทึกลงสมุดให้ตรงกับไฟล์ภาพ

จากการถวายงานครั้งนี้ นำมาซึ่งความภาคภูมิใจอย่างยิ่งของการบินไทย และบุคลากรการบินไทยทุกคน ทั้งนี้การบินไทยซึ่งเป็นสายการบินแห่งชาติ จะเป็นส่วนหนึ่งในการสานต่อพระราชปณิธาน และดำเนินตามรอยพระยุคลบาท เพื่อสร้างความมั่นคงให้แก่ประเทศไทยสืบไป



บริเวณ จ.ลำปาง ภาพถ่ายที่ 270 เวลา 08:00 น. 3371/18  
ละติจูด N 1735.2 ลองจิจูด E 9921.0 ลักษณะเมฆคิวมูลัส



บริเวณ จ.ลำปาง ภาพถ่ายที่ 280 เวลา 08:00 น. 3371/18  
ละติจูด N 1735.3 ลองจิจูด E 9913.7 ลักษณะเมฆคิวมูลัส

“...สังคมใดๆ ก็ตามย่อมต้องมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาตามเหตุปัจจัยต่างๆ ที่ผลักดันให้เป็นไป ถ้าปล่อยให้เป็นไปโดยไร้จุดหมาย ปราศจากการควบคุมดูแลและการปรับปรุง ให้อาหาระเบียบอันเหมาะสม ก็อาจเปลี่ยนแปลงไปเป็นสังคมที่เสื่อมและวุ่นวายสืบสนได้ จึงเป็นการจำเป็นที่บุคคลในสังคม จะต้องช่วยกันจัดวางแนวทางการเปลี่ยนแปลงให้ถูกให้ดี ให้อเป็นการสร้างสรรค์ เพื่อควบคุมประคับประคอง การเปลี่ยนแปลงนั้นให้พัฒนาไปอย่างมีระเบียบ และหลักเกณฑ์ สู่เป้าหมายที่พึงประสงค์คือความพาสุก ความมั่นคง และความก้าวหน้า ของทุกคนในสังคม อันรวมเรียกว่าการพัฒนาสังคม...”

พระบรมราชาโชวาท พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดชฯ  
เพื่อเชิญไปอ่านในพิธีเปิดการสัมมนาเรื่อง “วิถีชีวิตอิสลามกับการพัฒนาสังคม”  
ณ สำนักงานมูลนิธิช่วยเหลือเด็กกำพร้าของสตรีไทยมุสลิมแห่งประเทศไทย  
เมื่อวันที่ 7-11 พฤศจิกายน 2531

## การดำเนินงาน มิติสังคม

### การดำเนินงาน ด้านทรัพยากรบุคคล

การบิโนไทยตระหนักว่าทรัพยากรบุคคลคือปัจจัยสำคัญที่สุดในการขับเคลื่อนการดำเนินธุรกิจให้ประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน การบิโนไทยจึงปรับปรุงระบบการบริหารงานทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยกำหนดแนวทางการดำเนินงานการพัฒนา และแผนการสร้างศักยภาพของบุคลากรให้สอดคล้องกับสถานการณ์การแข่งขันในปัจจุบัน โดยคงไว้ซึ่งจุดแข็งในด้านการบริการ เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายการเป็น 1 ใน 3 สายการบิโนที่ดีที่สุด ตลอดจนรองรับการเปลี่ยนแปลงด้านต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต

การบิโนไทยกำหนดนโยบายด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคลทุกระดับ ด้วยการฝึกอบรมบุคลากรให้มีคุณภาพมาตรฐาน มีศักยภาพ และมีความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่ง ทั้งผู้ที่ปฏิบัติงานในธุรกิจหลัก (Core) และธุรกิจสนับสนุน (Business Unit) นอกจากนี้ยังมีการออกแบบแผนจัดอบรมและพัฒนา (Development & Training Roadmap) ให้ครอบคลุมทั้งสมรรถนะหลัก (Core Competency) สมรรถนะด้านการบริหาร (Managerial Competency) และสมรรถนะตามบทบาทหน้าที่ (Functional Competency) เหมาะสมกับพนักงาน ผู้บริหารระดับต้น ระดับกลาง ระดับสูง และผู้มีศักยภาพสูง (Talent) โดยใช้เครื่องมือที่หลากหลาย ทั้งการฝึกอบรม (Training) และไม่ใช้การฝึกอบรม (Non-Training) เช่น การเรียนรู้จากการสอนงาน การฝึกปฏิบัติงาน ฯลฯ

การบิโนไทยยังได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศในรูปแบบ E-Learning มาใช้เพื่อเพิ่มโอกาสในการอบรมให้กับพนักงาน ลดข้อจำกัดในการจัดส่งพนักงานเข้ารับการอบรม และลดค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานและผู้บริหารสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มศักยภาพ และพร้อมเติบโตขึ้นสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้นในอนาคตทั้งในสายบริหาร และสายอาชีพ



## ผลตอบแทนและสวัสดิการบุคลากร

ในปี 2559 การบินไทยกำหนดค่าตอบแทนพนักงานสอดคล้องกับผลการดำเนินงานของการบินไทย ทั้งในระยะสั้น และระยะยาว ดังนี้

### ค่าตอบแทนระยะสั้น (Short Term Rewards)

การบินไทยจ่ายค่าตอบแทนตามผลการปฏิบัติงาน (Incentive) ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน โดยกำหนดเงื่อนไขจากความตรงต่อเวลาของเที่ยวบินขาเข้าของการบินไทยถึงท่าอากาศยานปลายทาง (On-Time Arrival Performance) ซึ่งเกณฑ์วัดและค่าเป้าหมายแต่ละเดือนจะพิจารณาจากจำนวนเที่ยวบินที่เข้าตรงต่อเวลาไม่ต่ำกว่าร้อยละของปริมาณเที่ยวบินทั้งหมดในเดือนนั้นๆ หรือมีอันดับการตรงต่อเวลาอยู่ใน 10 อันดับแรก ของสายการบินชั้นนำในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก อย่างใดอย่างหนึ่ง

### ค่าตอบแทนระยะยาว (Long Term Rewards)

การบินไทยได้ทบทวนหลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานให้เชื่อมโยงกับการจ่ายค่าตอบแทน และสอดคล้องกับผลการดำเนินงานของการบินไทยยิ่งขึ้น อาทิ การปรับกรอบน้ำหนักการบริหารผลการปฏิบัติงานใหม่ในทุกระดับตำแหน่ง โดยไม่นำคะแนนสมรรถนะ (Competency) เข้ามาประเมิน แต่จะนำมาเป็นข้อมูลประกอบการพัฒนาบุคลากร กำหนดให้มีการตั้งเป้าหมายที่ท้าทายมากขึ้น ซึ่งเป้าหมายการปฏิบัติงานจะต้องสอดคล้องกับเป้าหมายของผู้บังคับบัญชา และเป้าหมายขององค์กร พร้อมทั้งมีการจัดลำดับ Performance Ranking ให้เป็นไปตาม Forced Distribution Curve

การบินไทยยึดหลักการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมท่ามกลางหลากหลายของบุคลากร โดยไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ศาสนา อายุ เพศ การศึกษา วัฒนธรรม ภูมิฐานะ หรือความบกพร่องทางร่างกาย อีกทั้งไม่เลือกปฏิบัติต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งในทุกกระบวนการดำเนินงาน ตั้งแต่กระบวนการสรรหา คัดเลือก พัฒนา เลื่อนตำแหน่ง ย้ายงาน และมอบหมายงาน ซึ่งเป็นการสร้างโอกาสพัฒนาทักษะและความก้าวหน้าในอาชีพให้แก่บุคลากรอย่างเท่าเทียม

ทั้งนี้ การบินไทยได้ปรับปรุงโครงสร้างการจ่ายค่าตอบแทนของพนักงานในภาพรวม โดยจัดทำโครงสร้างบัญชีอัตราเงินเดือนภายใต้เงื่อนไขที่พนักงานรับภาระภาษีเงินได้ รวมทั้งพิจารณาจัดทำโครงสร้างค่าตอบแทนของกลุ่มนักบิน และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่เชื่อมโยงกับการทำงานตามแนวปฏิบัติของสายการบินชั้นนำในปัจจุบัน เพื่อมุ่งใจในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและสนับสนุนให้พนักงานปฏิบัติงานตามที่การบินไทยคาดหวังไปพร้อมกัน

## องค์ประกอบของฝ่ายบริหารและสัดส่วนพนักงานตามเกณฑ์ความหลากหลายต่างๆ

ประเภทความหลากหลาย	คณะกรรมการ		ระดับผู้บริหารระดับสูงกว่าดับ 11		ระดับผู้บริหารระดับ 8-10		ระดับปฏิบัติการระดับ 1-7	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เพศชาย	15	100	31	75.61	838	53.41	12,409	60.85
เพศหญิง	0	0	10	24.39	731	46.59	7,983	39.15
ต่ำกว่า 30 ปี	0	0	0	0	0	0	1,190	5.83
อยู่ในช่วง 30-50 ปี	0	0	5	12.20	498	31.74	13,931	78.32
มากกว่า 50 ปี	15	100	36	87.80	1,071	68.26	5,271	25.85

หมายเหตุ การแบ่งช่วงอายุในตารางแบ่งตามกรอบการรายงาน GRI

\*\*\* สัดส่วนร้อยละ จะคำนวณเทียบกับจำนวนพนักงานทั้งหมดในแต่ละองค์ประกอบ ณ เวลาสิ้นสุดรอบการรายงาน

## ผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินที่จ่ายให้แก่พนักงานตามปีหรือรอบระยะเวลา

ผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินแก่พนักงาน	ปี 2559 (ล้านบาท)	ปี 2558 (ล้านบาท)	ปี 2557 (ล้านบาท)
พนักงานทั่วไป	19,465	23,195	21,514
นักบิน	5,716	5,851	5,710
พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	7,591	8,398	8,169
รวม	32,772	37,444	35,393

## ความพึงพอใจพนักงาน

การบินไทยให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจแก่พนักงาน และมุ่งมั่นที่จะส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง จึงมีการหารือร่วมกันในรูปแบบคณะกรรมการกิจการสัมพันธ์ ประกอบด้วย ผู้แทนจากฝ่ายนายจ้าง ผู้แทนจากฝ่ายลูกจ้าง และผู้แทนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นๆ ซึ่งคณะกรรมการฯ มีหน้าที่พิจารณาให้ความเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานของการบินไทย ทั้งยังส่งเสริมและพัฒนาการแรงงานสัมพันธ์ หาวิธีสมานฉันท์ ระวังข้อขัดแย้งภายใน ปรับปรุงระเบียบข้อบังคับในการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อพนักงาน รับฟังและแก้ไขปัญหาตามคำร้องทุกข์ของลูกจ้างหรือสหภาพแรงงาน ตลอดจนปรึกษาหารือร่วมกันพิจารณาปรับปรุงสภาพการจ้าง ทั้งนี้เพื่อให้การบริหารจัดการมีประสิทธิภาพตามวัตถุประสงค์ของพระราชบัญญัติแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ พ.ศ. 2543 และส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจสูงสุด

ในกรณีที่มีสถานการณ์ นโยบาย หรือประเด็นสำคัญเกี่ยวข้องกับองค์กรหรือพนักงาน อาทิ สถานการณ์องค์กร แผนปฏิรูปองค์กร หลักเกณฑ์การประเมินผลและการขึ้นเงินเดือนประจำปี ฯลฯ การบินไทยจะสื่อสารให้พนักงานรับทราบอย่างทั่วถึงและโดยเร็วผ่านช่องทางต่างๆ ซึ่งจะสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องให้แก่พนักงานซึ่งสามารถป้องกันข้อขัดแย้งหรือความไม่พึงพอใจที่อาจเกิดขึ้นได้



นอกจากนี้ การบินไทยได้นำผลสำรวจความผูกพันและความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อองค์กรไปใช้ประกอบการวางแผนและกำหนดแนวทางเสริมสร้างความผูกพันของพนักงานทั้งในระดับองค์กรและระดับสายงาน เพื่อให้พนักงานทำงานอย่างมีความสุข เกิดความรัก ปรารถนาดี และมีความผูกพันต่อองค์กร นำไปสู่การทำงานด้วยความทุ่มเทเต็มความสามารถ ซึ่งเป็นปัจจัยที่จะขับเคลื่อนให้กิจการของการบินไทยบรรลุเป้าหมายได้

## การพัฒนาพนักงาน

การบินไทยยึดถือวัฒนธรรมการบริการ (Service Culture) เป็นจุดแข็งในการสร้างความแตกต่าง (Differentiate) และเป็นปัจจัยสำคัญที่จะส่งเสริมความสามารถในการแข่งขันในธุรกิจการบริการ ซึ่งจะนำไปสู่การเป็นสายการบินชั้นนำของโลก การบินไทยจึงให้ความสำคัญกับการดูแลและพัฒนาพนักงานให้มีศักยภาพในการทำงาน โดยเน้นพัฒนาความพร้อมในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ย้ำถึงคุณธรรม จริยธรรม และจิตสำนึกที่ดีของพนักงานผู้ให้บริการ อันจะนำไปสู่วัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็ง

การพัฒนาและฝึกอบรมพนักงานจะครอบคลุมทั้งผู้บริหาร พนักงานประจำ พนักงานสัญญาจ้าง พนักงานแรงงานภายนอก (Outsource) รวมถึงพนักงานของบริษัทรับจ้างช่วง (Out Job / Outsourcing) โดยจัดทำเส้นทางการเรียนรู้ (Learning Development Roadmap) ของพนักงานแต่ละระดับให้สอดคล้องกับโมเดลสมรรถนะ (Competency Model), ค่านิยมองค์กร (Core Values) วัฒนธรรมองค์กร (Corporate Culture) และลักษณะเฉพาะของการบินไทย (TG Characteristics) รวมทั้งมีการประเมินประสิทธิผลของการพัฒนาบุคลากรผ่านการประเมินผลประจำปี โดยแบ่งหลักสูตรฝึกอบรมเป็น 2 ด้าน ดังนี้

### การพัฒนาด้าน Soft Skill

เป็นการพัฒนาศักยภาพพนักงานแบบอิงฐานสมรรถนะ (Competency Based Training) คือพัฒนาทั้งศักยภาพหลัก (Core Competency) และศักยภาพทางการบริหาร (Managerial Competency) รวมทั้งฝึกอบรมเรื่องกฎหมายและมาตรฐานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับพนักงานแต่ละระดับ เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานมีคุณสมบัติ ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และทัศนคติที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานตามที่ต้องการบินไทยต้องการและสามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจระดับสากล

### การพัฒนาด้าน Hard Skill

เป็นการพัฒนาศักยภาพของพนักงานในการปฏิบัติงานเฉพาะตำแหน่ง (Functional Competency) ซึ่งเป็นการพัฒนาความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน โดยพนักงานจะต้องเป็นผู้ที่ถือใบอนุญาตตามกฎหมาย (Personnel Licensing) เช่น นักบิน ช่างซ่อมอากาศยาน และเจ้าหน้าที่ภาคพื้น เป็นต้น

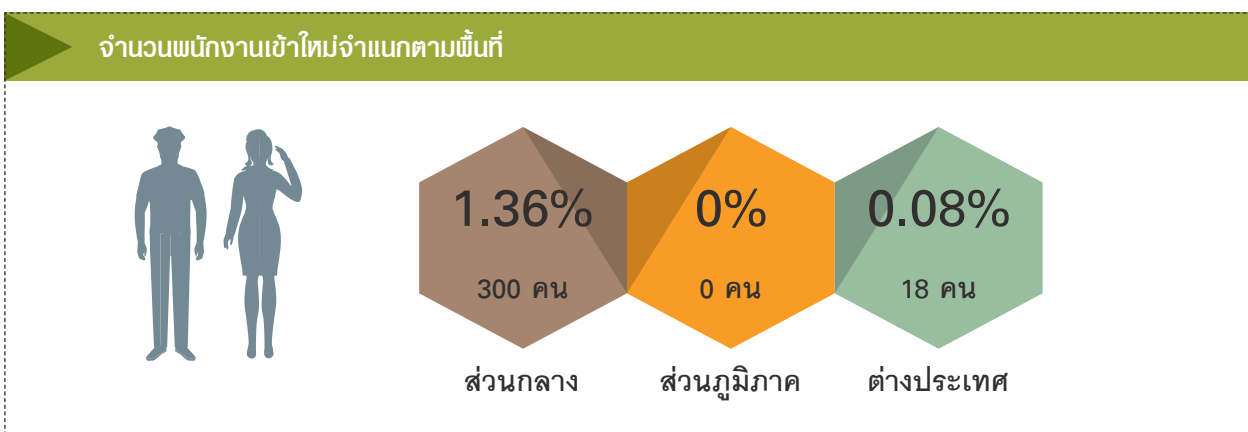
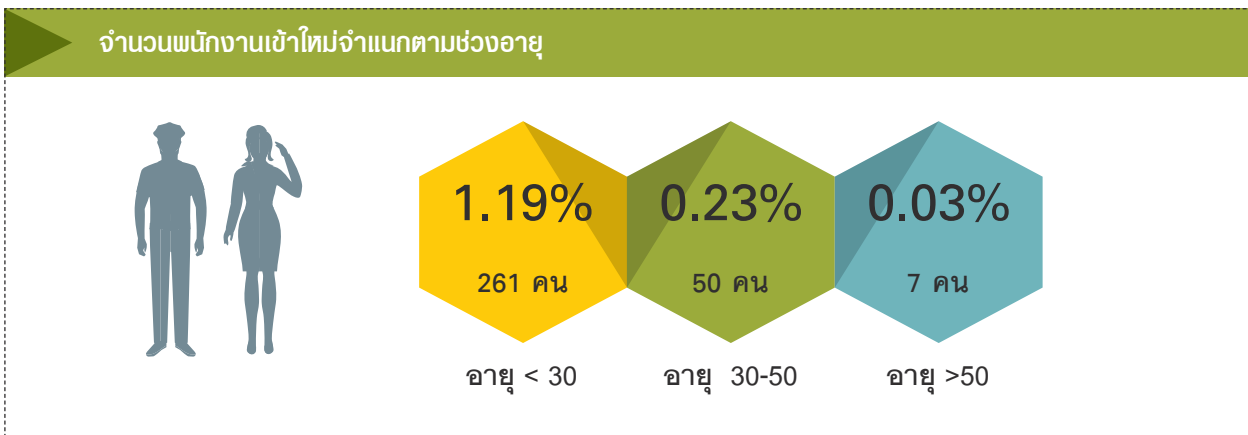
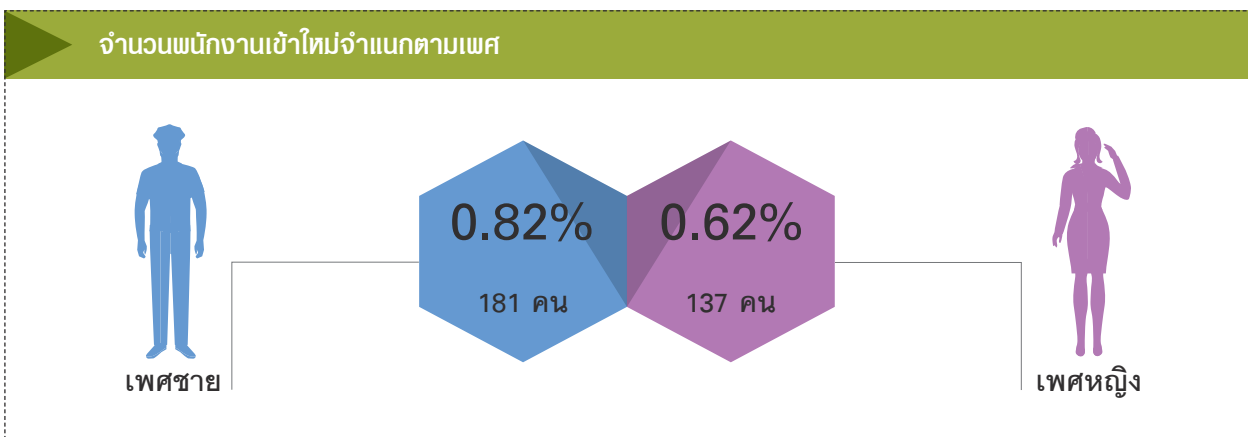
## จำนวนชั่วโมงเฉลี่ยของการฝึกอบรมต่อคนต่อปี

ข้อมูลการฝึกอบรมของพนักงาน	ปี 2559
จำนวนชั่วโมงฝึกอบรมเฉลี่ย (ชม./คน/ปี)	24
จำนวนชั่วโมงฝึกอบรมเฉลี่ย จำแนกตามเพศ (ชม./คน/ปี)	
เพศชาย	24
เพศหญิง	24
จำนวนชั่วโมงฝึกอบรมเฉลี่ย จำแนกตามระดับพนักงาน (ชม./คน/ปี)	
ระดับปฏิบัติการ (ระดับ 1-7)	24
ระดับผู้บริหาร (ระดับ 8-10)	24
ผู้บริหารตั้งแต่ระดับ 11 ขึ้นไป	16

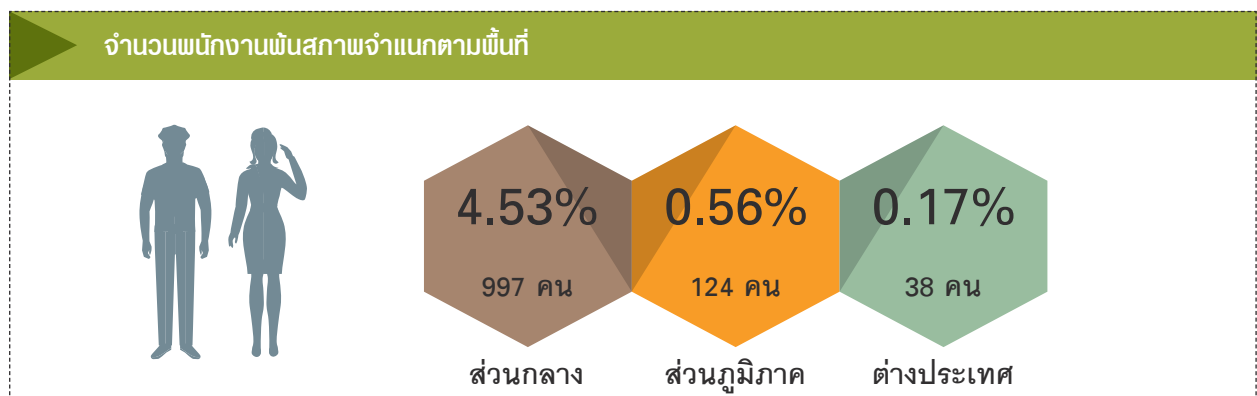
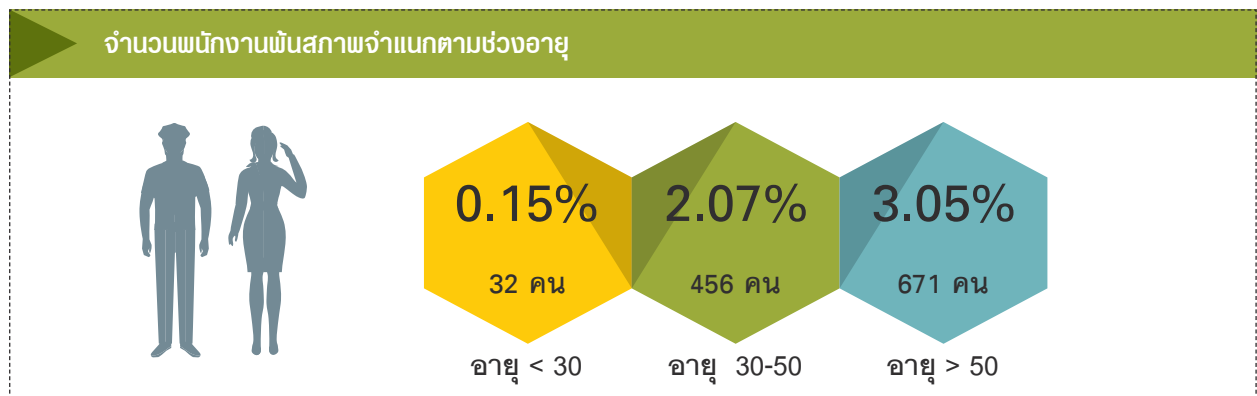
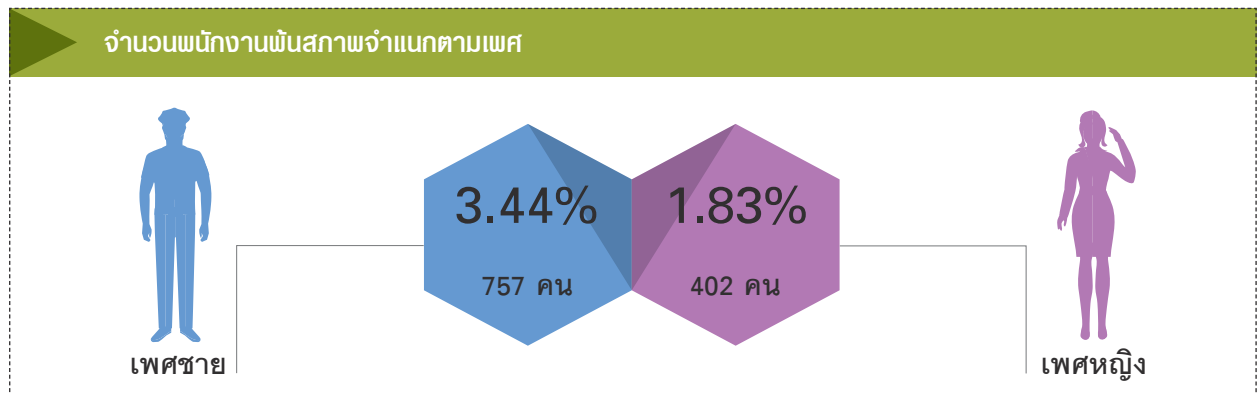
## ค่าใช้จ่ายในการพัฒนาพนักงาน

รายการในการพัฒนาพนักงาน (ล้านบาท)	ปี 2559	ปี 2558	ปี 2557
รายการในการพัฒนาพนักงานทั่วไป	55	28	58
รายการในการพัฒนานักบิน	411	452	427
รายการในการพัฒนาพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	10	1	5
<b>รวม</b>	<b>476</b>	<b>481</b>	<b>490</b>

## จำนวนพนักงานเข้าใหม่



## จำนวนพนักงานพิการ



## อัตราการกลับเข้าทำงานและอัตราการคงอยู่ของบุคลากร หลังการใช้สิทธิลาทิ้งเพื่อเลี้ยงดูบุตร (จำแนกตามเพศ)

กรณีของการลา	เพศชาย	เพศหญิง
จำนวนพนักงานที่มีสิทธิลางานเพื่อเลี้ยงดูบุตร	-	8,724
จำนวนพนักงานที่ใช้สิทธิลางานเพื่อเลี้ยงดูบุตร	-	151
จำนวนพนักงานที่ใช้สิทธิลางานเลี้ยงดูบุตรแล้วกลับมาทำงาน	-	151
จำนวนพนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะเวลาการลาหยุดเพื่อเลี้ยงดูบุตร และยังทำงานต่อหลังจากนั้นไป 1 ปี	-	151
ร้อยละอัตราของผู้ที่กลับมาทำงานและการคงอยู่ของพนักงานที่กลับมาหลังจากระยะเวลาการลาหยุดสิ้นสุดลงแล้ว	-	98

# การดำเนินงาน ด้านความปลอดภัย

การบินไทยให้ความสำคัญกับความปลอดภัยเป็นอันดับแรก และเป็นคุณค่าหลักในการทำให้วัฒนธรรมความปลอดภัยเกิดขึ้นทั่วทั้งองค์กร การบินไทยจึงมุ่งมั่นที่จะดำรงไว้ซึ่งความเป็นเลิศในด้านความปลอดภัยซึ่งสะท้อนออกมาในทุกกระบวนการปฏิบัติงาน และทุกกิจกรรมของการบินไทย โดยถือเป็นความรับผิดชอบของบุคลากรในทุกระดับตั้งแต่ระดับกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ จนถึงระดับพนักงานปฏิบัติการ

## ความปลอดภัยในด้านปฏิบัติการด้านการบิน

ตลอดระยะเวลากว่า 5 ทศวรรษ การบินไทยตระหนักถึงเรื่องความปลอดภัยในการปฏิบัติด้านการบินมาเป็นลำดับแรก เพราะถือได้ว่าเป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินธุรกิจ การบินไทยมุ่งมั่นที่จะพัฒนาประสิทธิภาพ รวมทั้งสร้างความปลอดภัย และความมั่นใจสูงสุดแก่ลูกค้าและผู้ให้บริการ

การบินไทยปฏิบัติตามมาตรฐานข้อกำหนดความมั่นคงการบิน (Aviation Security) ขององค์กรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศอย่างเคร่งครัด รวมถึงปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ข้อบังคับ ข้อกำหนดของทุกประเทศที่การบินไทยทำการบิน 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)
- The Federal Aviation Office (LBA) ประเทศเยอรมัน

การบินไทยได้ดำเนินการตามนโยบายด้านความมั่นคงการบิน (Aviation Security Policy) ที่ได้ประกาศไว้อย่างชัดเจนและครอบคลุมในทุกการดำเนินงานของการบินไทย รวมถึงวางแผนการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงการบิน ซึ่งทำให้ระบบการบริหารจัดการด้านความมั่นคงการบิน (Security Management System : SeMS) ของการบินไทยมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกันอย่างทั่วถึงทั้งองค์กร

รวมทั้งส่งเสริมพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรด้านความมั่นคงการบิน การบินไทยให้ความสำคัญในเรื่องดังกล่าวและดำเนินการอย่างต่อเนื่องในหลายรูปแบบ อาทิ การฝึกอบรมภาคทฤษฎี การสัมมนาเชิงวิชาการและเชิงปฏิบัติการ การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร และความรู้ด้านความมั่นคงการบิน ซึ่งครอบคลุมทั้งพนักงานภาคพื้นดินและพนักงานที่ปฏิบัติงานบนอากาศยาน



## การดำเนินงานที่สำคัญด้านความปลอดภัยในปฏิบัติการด้านการบิน

### โครงการมาตรฐานความปลอดภัยเหนือระดับ (Safety Beyond Compliance)

หน่วยงานรับผิดชอบกำกับดูแลด้านการบินพลเรือนของประเทศไทยได้รับการตรวจสอบตามโครงการตรวจสอบการกำกับดูแลความปลอดภัย (Universal Safety Oversight Audit Program: USOAP) ขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization ICAO) และประกาศผลการตรวจสอบในปีที่ผ่านมา พบข้อบกพร่องที่มีนัยสำคัญด้านความปลอดภัย (Significant Safety Concern: SSC) ส่งผลให้การบินพลเรือนทุกประเทศทั่วโลกต้องการเข้ามาตรวจสอบมาตรฐานความปลอดภัยของสายการบินของไทยที่ทำการบินไปในแต่ละประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเพิ่มความถี่ในการตรวจสอบมาตรฐานด้านความปลอดภัย (Ramp Inspection)

จากสถานการณ์วิกฤตการณ์การบินที่การบินไทยเผชิญ จึงถือเป็นโอกาสที่ดีในการปรับปรุงมาตรฐานด้านความปลอดภัยทางการบิน รวมถึงการเสริมสร้างวัฒนธรรมการรักษามาตรฐานความปลอดภัย (Compliance Culture) ให้เหนือกว่าระดับมาตรฐาน จึงเป็นที่มาของการดำเนินโครงการ “Safety Beyond Compliance” ตั้งแต่เดือน พฤษภาคม 2558 เพื่อปรับปรุงความปลอดภัยการบินสู่มาตรฐานเหนือระดับผ่านการนำมาตรฐานของ European Aviation Safety Agency (EASA) ซึ่งเป็นที่ยอมรับจากองค์การการบินทั่วโลกมาเป็นต้นแบบในการยกระดับมาตรฐานความปลอดภัยด้านการบิน

### มาตรฐานการจัดการเหตุฉุกเฉินและภาวะวิกฤติ (Emergency & Crisis Response Management)

การบินไทยได้ปฏิบัติตามมาตรฐานการจัดการเหตุฉุกเฉินและภาวะวิกฤติ (Emergency & Crisis Response Management) อย่างเข้มงวด โดยยึดหลักกฎหมาย ข้อบังคับระหว่างประเทศ นำมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการของหน่วยงานภายใน และสถานีการบินของบริษัท เพื่อให้สอดคล้องกับกฎเกณฑ์ที่มีการเปลี่ยนแปลง

โดยในปี 2559 การบินไทยเข้าร่วมการฝึกซ้อมเต็มรูปแบบด้านความมั่นคงการบิน (SEMEX 16) เพื่อสามารถพร้อมรับมือกับเหตุฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้น และสามารถลดผลกระทบจากความรุนแรงของเหตุฉุกเฉิน โดยที่การบินไทยมีศูนย์ปฏิบัติการภาวะวิกฤติ (Crisis Management & Operations Center: CMOC) ของการบินไทย ทำหน้าที่เฝ้าระวังเหตุที่อาจเป็นภัยคุกคามต่อการประกอบธุรกิจของการบินไทยตลอด 24 ชม. อีกทั้งมีศูนย์ปฏิบัติการของชุดให้ความช่วยเหลือด้านมนุษยธรรมแก่ผู้ประสบภัยฯ (Family Assistance & Support Team FAST Center) สำหรับเที่ยวบินของการบินไทย และสายการบินพันธมิตร

ด้วยมาตรฐานด้านความปลอดภัย ความมั่นคง และมาตรฐานการบินที่มีประสิทธิภาพ ทำให้การบินไทยสามารถบริหารจัดการกับเหตุการณ์ต่างๆ ในปี 2559 ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การบริหารจัดการกรณีเหตุระเบิดที่กรุงบรัสเซลส์ และหลายประเทศในยุโรป การบริหารจัดการกรณีการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส ZIKA ส่งผลให้การบินไทยสามารถสร้างความมั่นใจในมาตรฐานความปลอดภัยของการบินไทยที่สูงกว่ามาตรฐานสากล รวมถึงในปีที่ผ่านมาซึ่งบริษัทให้การสนับสนุนแก่ภาครัฐในการเดินทางของเจ้าหน้าที่ที่มักมีลักษณะต่างๆ และการขนส่งอุปกรณ์สิ่งของกู้ภัยบรรเทาทุกข์จากทั่วโลกจำนวนมากในกรณี วิกฤติแผ่นดินไหวที่เนปาล รวมทั้งกรณีเกิดภัยพิบัติภูเขาไฟระเบิดในประเทศอินโดนีเซีย ซึ่งการบินไทยได้ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้โดยสารที่ประสบเหตุรวมถึงการเดินทางของญาติมิตรของผู้ประสบเหตุเป็นอย่างดี อีกทั้งบริษัท ได้ทำแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management Plan) เพื่อเตรียมพร้อมรับวิกฤติการณ์ต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น เช่น กรณีไม่สามารถใช้สนามบินสุวรรณภูมิได้ตามปกติ กรณีถูกระงับเส้นทางการบิน เป็นต้น เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการบินไทยจะสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่องในทุกสถานการณ์

## เทคโนโลยีสนับสนุนการบริหารความปลอดภัยและลดความเสี่ยงด้านการบิน

ปัจจุบันบริษัทฯ ยังคงมุ่งมั่น และทุ่มเททรัพยากรเพื่อพัฒนาความปลอดภัยการบินโดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยสนับสนุนการบริหารความปลอดภัยและลดความเสี่ยง เข้ามาควบคุมและวิเคราะห์ทางด้านความปลอดภัย ทั้งหมด 4 ระบบ ได้แก่



ระบบบันทึกรายงานด้านความปลอดภัยที่อนุญาตให้พนักงานกว่าสองหมื่นคนมีส่วนร่วมบันทึกรายงานฯ ผ่านอุปกรณ์หลากหลายชนิด สามารถทำงาน Offline และส่งข้อมูลกลับมาที่ระบบกลางเมื่อเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต จากนั้นจะทำการประมวลผลแสดงค่าสถิติออกมาเป็น Dashboard ส่งตรงถึงฝ่ายบริหารทันที



โปรแกรมที่ใช้เฝ้าสังเกต ติดตามและบันทึกการขับเคลื่อนเครื่องบินของนักบิน ดังนั้นนักบินสามารถดูผลงานการขับเคลื่อนของตนเองย้อนหลังได้เพื่อค้นหาข้อบกพร่องและนำไปปรับปรุงต่อไป



เครื่องบินจำลองเสมือนจริง ที่บรรจุกฎการณ์จำลองเพื่อให้นักบินมีโอกาสฝึกซ้อมรับสถานการณ์ฉุกเฉินที่มีความชำนาญพร้อมรับทุกสถานการณ์จริง เช่น หมอกลดหนา หิมะตก เพลิงไหม้



การเก็บข้อมูลที่เชื่อมโยงข้อมูลจากระบบต่างๆ เช่น ข้อมูลเส้นทางการบิน ข้อมูลระบบการทำงานของเครื่องบิน ข้อมูลผู้โดยสาร ข้อมูลสภาพอากาศ มาจัดเก็บเพื่อทำ Data Intelligence ซึ่งโครงการนี้เป็นการประสานความร่วมมือระหว่างการบินไทย สายการบิน Scandinavian Airlines System (SAS) ผู้ผลิตเครื่องบิน ผู้ผลิต Hardware Software ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำข้อมูลที่มีคุณค่าถือเป็นสินทรัพย์มหาศาลนี้มาใช้ประโยชน์ ช่วยในการวิเคราะห์ การประเมินความเสี่ยง (Risk Analysis) และช่วยในการตัดสินใจด้านความปลอดภัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ



## ผลการดำเนินงานด้านความปลอดภัยในด้านปฏิบัติการด้านการบิน

### องค์การความปลอดภัยด้านการบินแห่งสหภาพยุโรป

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

โดยในปี 2559 การบินไทยได้ผ่านการตรวจประเมินความปลอดภัยด้านการปฏิบัติการ และด้านความมั่นคงการบินจากหน่วยงานภายนอกหลายประเทศที่การบินไทยทำการบิน ได้แก่ Authority ของประเทศเยอรมัน สเปน เบลเยียม เดนมาร์ก สิงคโปร์ สหรัฐอาหรับเอมิเรต ญี่ปุ่น เป็นต้น

### หน่วยงานกำกับดูแลด้านการบินพลเรือน

จากการดำเนินงานของการบินไทยเรื่องความปลอดภัยในด้านปฏิบัติการด้านการบิน ส่งผลให้ หน่วยงานกำกับดูแลด้านการบินพลเรือนของประเทศต่างๆ ทั่วโลก ได้ดำเนินการตรวจสอบมาตรฐานความปลอดภัยของสายการบินของไทยที่ทำการบินเข้าในแต่ละประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเพิ่มความถี่ในการตรวจสอบมาตรฐานด้านความปลอดภัย (Ramp Inspection) ตามมาตรฐานสากล โดยมีการตรวจสอบทั้งสิ้น 88 ครั้ง ผลการตรวจสอบไม่พบข้อบกพร่องที่มีนัยสำคัญ ซึ่งเป็นสิ่งยืนยันความมีมาตรฐานด้านการบินของการบินไทยได้เป็นอย่างดี

### สำนักงานบริหารการบินแห่งชาติสหรัฐอเมริกา

การแก้ไขข้อบกพร่องที่มีนัยสำคัญด้านความปลอดภัย (Significant Safety Concern: SSC) ของประเทศไทย มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพิจารณาของสำนักงานบริหารการบินแห่งชาติสหรัฐอเมริกา (Federal Aviation Administration : FAA) ในการปรับมาตรฐานการกำกับดูแลหน่วยงานการบินของประเทศไทย จากประเภทที่ 2 (Category 2) ในปัจจุบัน กลับคืนสถานะเป็นประเภทที่ 1 (Category 1) ซึ่งจะมีผลกระทบต่อประเทศไทย กล่าวคือ สายการบินของไทยที่ได้รับอนุญาตจากหน่วยงานกำกับดูแลด้านการบินของไทยสามารถปฏิบัติการบินเข้าสหรัฐอเมริกาได้ และสามารถทำข้อตกลงเที่ยวบินรหัสร่วม (Code Share Flight) ได้ ซึ่งบริษัทฯ ได้พิจารณาแผนงานรองรับการกลับไปปฏิบัติการบินเข้าสหรัฐอเมริกาในปี 2560

## ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

การบินไทยตระหนักดีว่า พนักงานเป็นทรัพยากรที่มีค่าสูงสุดในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความยั่งยืน จึงจำเป็นต้องคุ้มครองดูแลความปลอดภัยและสุขภาพอนามัยของพนักงานทุกคน การบินไทยจึงประกาศนโยบายการดำเนินงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานบนพื้นฐานของมนุษยธรรม เพื่อให้หน่วยงานหรือสถานประกอบการของการบินไทย ใช้เป็นกรอบในการดำเนินงานและมีหลักในการปฏิบัติเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

การบินไทยดำเนินการบริหารงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานในภาพรวมของการบินไทย เป็นไปอย่างมีระบบและมีประสิทธิภาพ เนื่องจากการบินไทยเป็นองค์กรขนาดใหญ่ ที่เข้าข่ายเป็นสถานประกอบการ จึงต้องปฏิบัติตามกฎหมายด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นจำนวนมาก ทั้งในส่วนกลางและภูมิภาค

### ด้านการฝึกอบรม

การบินไทยจัดให้พนักงานทุกระดับเข้ารับการอบรมด้านความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานในส่วนที่เกี่ยวข้องตามภาระหน้าที่ความรับผิดชอบเพื่อจะได้รับทราบถึงอันตรายและความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน โดยกำหนดให้ผู้บริหารและหัวหน้าหน่วยงาน ได้รับการอบรมในหลักสูตร เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานระดับบริหาร และหัวหน้างาน พร้อมทำการแต่งตั้ง เพื่อให้กำกับดูแลงานด้านความปลอดภัยอาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### ด้านการเฝ้าระวังสุขภาพและป้องกันโรคจากการทำงาน

การบินไทยได้ดำเนินการประเมินอันตรายและความเสี่ยงที่อาจมีผลต่อสุขภาพของพนักงานที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ต่างๆ โดยจัดให้พนักงานได้รับการตรวจสุขภาพของพนักงานที่ทำงานเกี่ยวกับปัจจัยเสี่ยงตามมาตรฐานที่กำหนดไว้เป็นประจำทุกปี รวมถึงพนักงานที่เข้าทำงานใหม่ พนักงานที่เปลี่ยนหน้าที่มาปฏิบัติงานที่มีปัจจัยเสี่ยงแตกต่างไปจากเดิม และดำเนินการเฝ้าระวังดูแลสุขภาพของพนักงานมิให้เกิดโรคจากการทำงาน ตลอดจนติดตาม ควบคุม แก้ไขสภาพงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัยอยู่ตลอดเวลา

### ด้านการปฐมพยาบาล และการฟื้นฟูสมรรถภาพหลังการบาดเจ็บ

การบินไทยได้จัดให้มีสถานพยาบาลประจำสถานประกอบกิจการต่างๆ เพื่อรักษาพนักงานที่ได้รับบาดเจ็บหรือเจ็บป่วยจากการทำงานในเบื้องต้น โดยจะดำเนินการส่งผู้ป่วยเข้ารับการรักษาในสถานพยาบาลที่มีความเชี่ยวชาญในแต่ละด้าน เพื่อทำการรักษาและฟื้นฟูสมรรถภาพให้สามารถกลับมาปฏิบัติงาน หรือใช้ชีวิตได้ตามปกติต่อไป

### ด้านการส่งเสริมสุขภาพอนามัย

การบินไทยได้จัดกิจกรรมเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพและการป้องกันโรคอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งจัดสถานออกกำลังกายที่ได้มาตรฐาน เพื่อให้บริการแก่พนักงาน ณ สถานประกอบกิจการต่างๆ ของการบินไทยตลอดจนให้การสนับสนุนกิจกรรม ชมรมกีฬา บันเทิง และสันทนาการของพนักงานให้สามารถดำเนินงานได้ตามวัตถุประสงค์ นอกจากนี้ การบินไทยดำเนินการมาตรการป้องกันและรักษาโรคทั่วไป รวมถึงการดำเนินการมาตรการป้องกันโรคจากการทำงาน (Occupational Diseases) โดยมีการระบุกลุ่มพนักงานที่มีความเสี่ยง มาตรการป้องกัน และการรักษา

### ด้านการป้องกัน และควบคุมอุบัติเหตุ และสภาพแวดล้อมที่เป็นอันตรายในการทำงาน

การบินไทยได้กำหนดมาตรการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อใช้เป็นระเบียบปฏิบัติสำหรับผู้บริหาร พนักงาน และผู้เกี่ยวข้อง โดยครอบคลุมถึงการบริหารจัดการด้านความปลอดภัยของหน่วยงาน ผู้ปฏิบัติงาน และผู้รับเหมาหรือผู้รับจ้าง โดยจัดให้มีเครื่องมือและอุปกรณ์คุ้มครองความปลอดภัยส่วนบุคคลที่ได้มาตรฐานความปลอดภัย ตลอดจนมีการวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงด้านสุขภาพ พร้อมกำหนดมาตรการควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้

### ด้านการเฝ้าระวังและตรวจสอบเพื่อความปลอดภัย

การบินไทยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานประจำสถานประกอบกิจการอีกทั้งมีหน่วยงานความปลอดภัยฯ และเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานประจำฝ่าย มีหน้าที่ในการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาสภาพงาน/สภาพแวดล้อมในการทำงานที่อาจมีอันตราย หรือส่งผลกระทบต่อสุขภาพอนามัยของพนักงาน รวมถึงการวางแผนเตรียมความพร้อมในการรองรับอุบัติเหตุและเหตุการณ์ ที่จะส่งผลกระทบต่อชีวิต ร่างกาย และจิตใจของพนักงาน





# การตอบสนอง ความพึงพอใจลูกค้า

การบินไทย ในฐานะสายการบินไทยแห่งชาติ ได้นำอัตลักษณ์ไทยมาผนวกไว้ในผลิตภัณฑ์และการให้บริการ ในขณะที่เดียวกันได้นำข้อมูลงานวิจัยจากหน่วยงานภายในและภายนอกที่มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับในอุตสาหกรรมการบินมาใช้เป็นเกณฑ์การพัฒนา เช่น ข้อมูลวิจัยของ IATA (International Air Transport Association) ข้อมูลสถิติประชากรผู้โดยสาร (Passenger Demographics) เป็นต้น จากการประเมินข้อมูลและเกณฑ์ต่างๆ สามารถสรุปในการวางตำแหน่ง (Position) ของการบินไทยโดยเน้นที่การบริการบนเครื่องบินขั้นธุรกิจด้วยมาตรฐานเหนือระดับ (Service Beyond)

การบินไทยให้ความสำคัญกับการให้บริการผู้โดยสารตามความชอบและรสนิยมที่แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล หรือที่เรียกว่า “Individualized Service” เน้นการให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีของคนไทย การดูแลผู้โดยสาร เทียบเท่า การให้บริการของโรงแรมระดับ 5 ดาว การให้บริการอาหารที่มีความหลากหลายและแตกต่างไปจากเดิม โดยเน้นคุณภาพอาหารที่ผ่านการคัดสรรมาอย่างดี และปรับเปลี่ยนอุปกรณ์ที่ให้บริการบนเครื่องบินให้มีรูปลักษณ์ที่ทันสมัยและหรูหรา

## New Royal Silk Class Service

การบินไทยได้จัดทำแผนปฏิรูปบริษัทฯ ด้านการปรับปรุงการบริการในชั้นธุรกิจแบบใหม่ ทั้งระบบ บุคลากร อาหาร และเครื่องดื่ม โดยพื้นฐานแนวคิดที่ทำให้การบริการแตกต่าง โดยมีต้นทุนที่เหมาะสม และตรงตามความต้องการของลูกค้า เพื่อให้สามารถแข่งขันได้ โดยได้เริ่มดำเนินการตั้งแต่วันที่ 17 กันยายน 2559 ในเที่ยวบินกรุงเทพ-นริตะ-กรุงเทพฯ (TG676-TG677) และได้พิจารณาข้อมูลที่ได้รับจากลูกค้าเพื่อนำมาปรับปรุงการบริการมาโดยตลอด ในปัจจุบันสามารถดำเนินการได้ในเที่ยวบินใน ยุโรป ญี่ปุ่น ตะวันออกกลาง ออสเตรเลียและนิวซีแลนด์

## รายละเอียดการบริการบนเครื่องบินชั้นธุรกิจด้วยมาตรฐานเหนือระดับ (New Royal Silk Class Service)



ศูนย์บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ (THAI Contact Center) เป็นศูนย์กลางการอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าตั้งแต่ก่อนเดินทางทั้งในและต่างประเทศ อาทิ การสำรองที่นั่ง การแก้ไขเปลี่ยนแปลงข้อมูลที่สำคัญ การออกบัตรโดยสาร หรือ การสอบถามขอคำแนะนำเรื่องเส้นทาง พร้อมให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง นอกเหนือจากบริการดังกล่าวทาง Thai Contact Center ยังให้บริการพิเศษต่าง อาทิ การประสานงานเพื่อผู้ป่วยให้ได้รับการดูแลพิเศษในการเดินทาง การบริการลูกค้าพิเศษกลุ่มเฉพาะ การประสานกรณีลูกค้ามีปัญหาในการทำธุรกรรมและอื่นๆ

การบินไทยได้นำความคิดเห็นของลูกค้าในทุกชั้นบริการและทุกเส้นทางการบิน (THAI Customer Satisfaction Survey) มาใช้เป็นเครื่องมือในการวัดผลความพึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวังจากลูกค้า เพื่อนำมาพัฒนาผลิตภัณฑ์และการให้บริการ รวมถึงรักษามาตรฐานในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า การบินไทยให้หน่วยงานที่รับผิดชอบด้านมาตรฐานคุณภาพการบริการ (Service Quality Standard Department) ดำเนินการตรวจประเมินและวัดผลการส่งมอบการบริการตามคู่มือการให้บริการ (Service Operation Procedure – SOP) ของทุกจุดบริการหลัก เพื่อผลักดันให้พนักงานส่งมอบการบริการที่มีมาตรฐานอย่างสม่ำเสมอ ในกรณีที่ผลการตรวจประเมินไม่เป็นไปตามเป้าหมาย การบินไทยได้วิเคราะห์หาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา เพื่อนำเสนอแนวทางการแก้ไขปรับปรุง รวมถึงการติดตามความคืบหน้าการดำเนินการตามแผนพัฒนาผลิตภัณฑ์และการบริการของจุดบริการ

**วิธีการสำรวจ  
ความพึงพอใจ ความต้องการ  
และความคาดหวัง  
แบ่งออกเป็น  
5 วิธี**

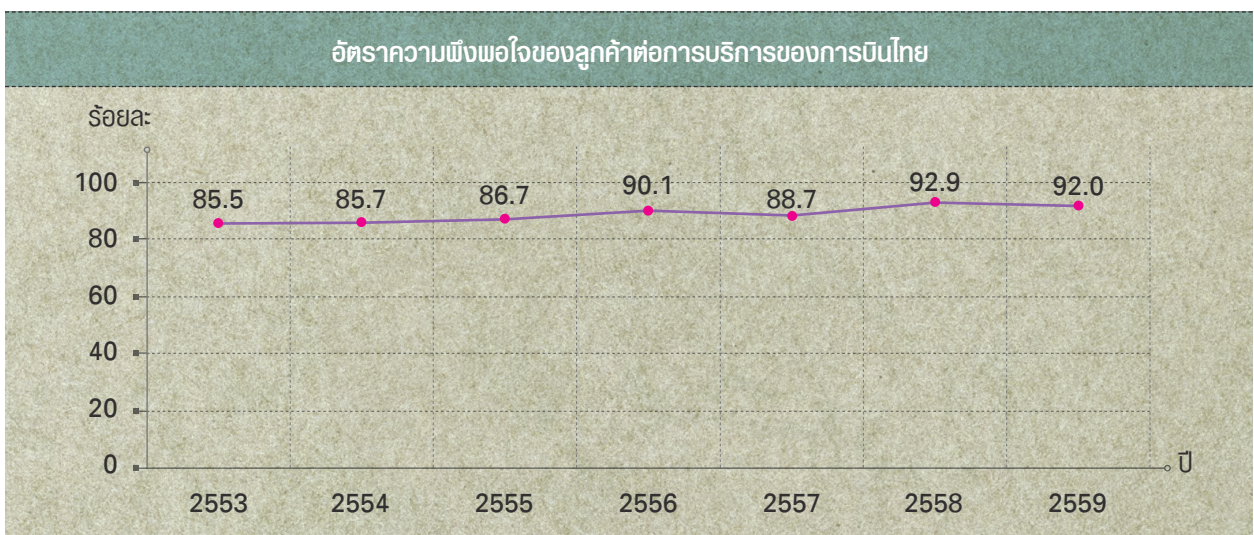
- |   |  |
|---|--|
| <p>1. การแจกแบบสอบถามบนเครื่องบิน (TCSS - Thai Customer Satisfaction Survey)</p>  | <p>4. การสำรวจร่วมกับสายการบินพันธมิตร สตาร์ อัลไลแอนซ์ (OCSS - Online Customer Satisfaction Survey)</p> |
| <p>2. การส่งแบบสอบถามทางออนไลน์ (e-TCSS - Electronic Thai Customer Satisfaction Survey)</p>   | <p>5. การวิเคราะห์ข้อมูลติชมจากลูกค้า (CFMS - Customer Feedback Management System)</p>                   |
| <p>3. การจัดซื้อผลสำรวจเปรียบเทียบผลิตภัณฑ์และการบริการจากองค์กรการบิน (IATA-Airs@t - International Air Transport Association - Airline Satisfaction)</p> |  |



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



สำหรับผลอัตราความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction Index : CSI) ที่นำไปวิเคราะห์ร่วมกับสถิติ การแสดงความคิดเห็นจากลูกค้าได้ถูกนำมาใช้เป็นแนวทางสนับสนุนในการวางกลยุทธ์สำหรับการพัฒนา/ปรับปรุง ผลิตภัณฑ์และการให้บริการ ในปี 2559 อัตราความพึงพอใจของลูกค้า



การบินไทยปรับปรุงและพัฒนาการบริการอย่างเป็นระบบ เพื่อนำไปสู่การบริการที่มีคุณภาพและตรงตามความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุดดังนี้

1. ด้าน Hardware หมายถึง อุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการบริการและลูกค้าสัมผัสได้อย่างเป็นรูปธรรม เช่น ระบบที่นั่ง รายการสาระบันเทิง อุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่างๆบนเครื่องบิน และอาหาร เป็นต้น
2. ด้าน Software หมายถึง ขั้นตอนต่างๆ ของการให้บริการของพนักงาน Frontline ในทุกจุดบริการที่ลูกค้าสัมผัส และรู้สึกได้ถึงความตั้งใจ และความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ

การบินไทยบรรลุเป้าหมายกล่าวคือเที่ยวบินของการบินไทยออกได้ตรงตามเวลาและถึงที่หมายตามที่เวลากำหนด ซึ่งถือเป็นสิ่งสะท้อนผลการดำเนินงานด้านความพึงพอใจและเป็นประสบการณ์ที่ดีของลูกค้าที่ได้สัมผัสจากการใช้บริการของการบินไทย

การบินไทยคำนึงถึงการติดต่อสื่อสารในรูปแบบออนไลน์ซึ่งมีความจำเป็นอย่างมากจึงเปิดให้บริการ Wi-Fi บนเครื่องบิน ซึ่งผู้โดยสารสามารถใช้งาน Notebook, Tablet หรือ Smartphone ของตนเองโดยใช้บริการ THAI SKY CONNECT หลังเครื่องบิน Take-off และสัญญาณคาดเข็มขัดนิรภัยดับลง ซึ่งในปีที่ผ่านมาการบริการ THAI SKY CONNECT ได้รับการตอบรับจากผู้โดยสารเป็นอย่างดี และเพื่อเป็นการสมนาคุณแก่ลูกค้า ในปี 2559 การบินไทยได้ปรับลดค่าบริการ และนำเสนอแพ็คเกจที่หลากหลายเพื่อให้เหมาะสมกับความต้องการใช้งานมากขึ้น ถึงแม้ปัจจุบันจะสามารถให้บริการได้บางเส้นทาง แต่คาดว่าในอนาคตจะสามารถรองรับความต้องการของผู้โดยสารสายการบินไทยได้เพิ่มมากขึ้น

## การสื่อสารทางการตลาด

การบินไทยมุ่งเน้นการสื่อสาร 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 การบินไทยยังได้ดำเนินงานตามกลยุทธ์ธุรกิจการขนส่ง โดยมี 2 แผนงานที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารทางการตลาด คือ แผนงานกลยุทธ์การสื่อสารรวม (Integrated Marketing Communication Strategies – IMC) และแผนงานเผยแพร่ข่าวสารเชิงรุกอย่างต่อเนื่องผ่านทางสื่อมวลชนแขนงต่างๆ

## ความเป็นส่วนตัวของลูกค้า

การบินไทย ตระหนักถึงความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลและรักษาข้อมูลที่ได้รับจากลูกค้าไว้อย่างเป็นความลับและปลอดภัย จึงได้จัดทำนโยบายความเป็นส่วนตัวของลูกค้า เพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ



# การดำเนินงาน ด้านสิทธิมนุษยชน

การบินไทยคำนึงถึงความเท่าเทียมกันบนพื้นฐานความเป็นมนุษย์ จึงได้นำแนวคิดเรื่องสิทธิมนุษยชนมาประกอบ การดำเนินการกระบวนการสรรหาพนักงาน การจ้างงาน การพัฒนาพนักงาน การเลื่อนตำแหน่ง การย้ายงาน การมอบหมายงาน การเลิกจ้าง การให้บริการ ตลอดจนการทำธุรกรรมระดับนิติบุคคล โดยไม่นำความแตกต่าง ด้านเชื้อชาติ สัญชาติ ศาสนา เพศ อายุ พื้นฐานการศึกษา หรือเหตุอื่นๆ มาเป็นเกณฑ์การพิจารณาอย่างไม่เป็นธรรม

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

## 1. บริการรถเข็นนั่ง (Wheelchair) กับผู้โดยสารที่มีข้อจำกัดด้านการเคลื่อนไหว

การบินไทยมีความมุ่งมั่นที่จะอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้โดยสารที่มีข้อจำกัดด้านการเคลื่อนไหว จึงกำหนดให้ มีบริการรถเข็นสำหรับผู้โดยสารกลุ่มนี้โดยเฉพาะ ซึ่งผู้โดยสารที่มีความประสงค์รับบริการต้องแจ้งความจำนงที่ THAI Call Center ล่วงหน้าอย่างน้อย 48 ชั่วโมง

ทั้งนี้ ผู้โดยสารที่มีข้อจำกัดด้านการเคลื่อนไหวมีความหมายครอบคลุมถึงผู้โดยสาร 3 ลักษณะ ดังต่อไปนี้

## บริการรถเข็นนั่ง (Wheelchair)

การบินไทยให้บริการรถเข็นนั่งสำหรับผู้โดยสาร ที่มีข้อจำกัดด้านการเคลื่อนไหว 3 ประเภท



## 2. โครงการส่งเสริมการดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรกับเด็ก

การบินไทยได้ให้ความสำคัญกับสิทธิเด็กอย่างต่อเนื่อง โดยเข้าร่วมเป็น 1 ใน 60 องค์กรที่ดำเนินโครงการส่งเสริมการดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรกับเด็ก (Children's Right and Business Principle) ระยะที่ 2 ซึ่งเป็นความร่วมมือระหว่างองค์การทุนเพื่อเด็กแห่งสหประชาชาติ (UNICEF) และสถาบันไทยพัฒนา ทั้งนี้ การบินไทยมีจุดมุ่งหมายในการเสริมสร้างขีดความสามารถของผู้ดูแลงานด้าน CSR และผู้ปฏิบัติงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับเด็กในรูปแบบการฝึกอบรม (Training and Workshop) เพื่อประเมินผลการดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรกับเด็ก ค้นหาโอกาสในการสนับสนุนสิทธิเด็กตามหลักปฏิบัติทางธุรกิจ รวมทั้งขยายขอบเขตการปฏิบัติงานที่สามารถนำสิทธิเด็กเข้าไปผสมผสานกับนโยบายทางธุรกิจและกระบวนการบริหารจัดการองค์กร

นอกจากนี้ เพื่อเป็นการส่งเสริมการดำเนินการด้านสิทธิมนุษยชน และยกระดับศักยภาพการให้บริการขององค์กร ในปี 2559 การบินไทยจึงได้ดำเนินกิจกรรมเกี่ยวกับสิทธิมนุษยชนเพิ่มเติมดังตารางต่อไปนี้

การปฏิบัติการด้านสิทธิมนุษยชน	
<b>1. การอำนวยความสะดวกเป็นพิเศษ สำหรับผู้โดยสารพิการและผู้สูงอายุ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• จัดทำขั้นตอนการบริการผู้โดยสารพิการและผู้สูงอายุให้สอดคล้องกับกฎข้อบังคับ 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) และคู่มือการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายชาย</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• พนักงานตรวจ/รับบัตรโดยสารจะระบุที่นั่งให้แก่ผู้โดยสารพิการและผู้สูงอายุโดยคำนึงถึงหลักเกณฑ์ความปลอดภัยของเครื่องบินแต่ละแบบ</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การให้สิทธิสำหรับผู้โดยสารพิการและผู้สูงอายุขึ้นเครื่องบินเป็นลำดับแรก โดยเมื่อผู้โดยสารมาถึง Boarding Gate จะแนะนำให้นั่งใน Priority Zone เพื่อเชิญขึ้นเครื่องบินก่อนผู้โดยสารทั่วไป</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• จัดเคาน์เตอร์ตรวจ/รับบัตรโดยสาร (Check in Counter) สำหรับผู้โดยสารพิการและผู้สูงอายุโดยมีป้ายระบุว่า Disable และมีพนักงานคอยช่วยเหลือแนะนำ และอำนวยความสะดวก</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• จัดหาอุปกรณ์จำเป็นในการช่วยเคลื่อนย้ายผู้โดยสารพิการและผู้สูงอายุ เช่น รถเข็น (Wheelchair) รถยกเทียบอากาศยาน (Invalid Hi-Lift Truck)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• จัดให้มีคู่มือความปลอดภัยบนเครื่องบินสำหรับผู้โดยสารพิการทางการมองเห็น (Safe on Board for the Blind)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• จัดให้มีการบรรยายภาษามือในวิดีโอความปลอดภัยบนเครื่องบินสำหรับผู้โดยสารที่มีความผิดปกติทางการได้ยิน</li> </ul>

การปฏิบัติการด้านสิทธิมนุษยชน

<p>1. การอำนวยความสะดวกเป็นพิเศษ สำหรับผู้โดยสารพิการและผู้สูงอายุ (ต่อ)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารในเว็บไซต์ <a href="http://www.thaiairways.com">www.thaiairways.com</a> ให้ผู้โดยสารพิการและผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงการให้บริการ</li> </ul>
<p>2. การฟื้นฟูเยียวยาผู้ให้บริการ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การฟื้นฟูเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการและการให้บริการด้านการขนส่งและจราจร กรณีการให้บริการไม่เป็นไปตามเงื่อนไขและข้อตกลงที่กำหนด เช่น สัมภาระเช็กอินล่าช้า สูญหาย เสียหาย หรือสิ่งของในสัมภาระสูญหายหรือเสียหาย เที่ยวบินล่าช้าหรือถูกยกเลิก เป็นต้น การบินไทยมีการฟื้นฟูเยียวยาผู้ให้บริการ โดยแบ่งประเภทของการเยียวยาเป็น เงินสด ไมล์สะสม ROP บัตรส่วนลด บัตรเข้าใช้ห้องรับรองพิเศษ น้ำหนักสัมภาระเพิ่ม เป็นต้น</li> </ul>
<p>3. การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรในการปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชน</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การพัฒนาความรู้ให้แก่พนักงาน</li> <li>• การจัดอบรมวิธีการบริการ และกิจกรรมายาทแก่พนักงานที่ทำหน้าที่เข็นรถ Wheel Chair เพื่อให้การบริการเป็นไปภายใต้มาตรฐานเดียวกัน และถูกต้องตามหลักเวชศาสตร์ ทั้งนี้ การบินไทยกำหนดให้มีการจัดอบรมหลักสูตรเทคนิคการให้บริการ Service Mind การดูแลผู้โดยสาร Wheelchair ที่กะเพาะใช้รถเข็น Wheelchair และการปฐมพยาบาลเบื้องต้น โดยผู้เชี่ยวชาญพิเศษ พ.อ.คมกฤษณ์ หลีกคำ หัวหน้ากองบริการ ศูนย์อำนวยความสะดวกแพทย์พระมงกุฎเกล้า</li> <li>• การจัดอบรมให้แก่พนักงานที่ให้บริการแก่ผู้โดยสารพิการ เน้นการปฏิบัติที่เป็นธรรมต่อผู้โดยสารพิการ โดยมีให้เลือกปฏิบัติ</li> </ul>

# การดำเนินงาน ด้านสังคม

การบินไทย ในฐานะสายการบินแห่งชาติและเป็นผู้นำทางธุรกิจการบินของประเทศไทยมาอย่างยาวนานถึง 56 ปี ได้ดำเนินธุรกิจบนพื้นฐานความเคารพต่อแนวปฏิบัติ ข้อบังคับ สิทธิมนุษยชน รวมถึง กฎหมายที่สำคัญทั้งในประเทศ และต่างประเทศที่การบินไทยได้เข้าไปดำเนินการ ซึ่งถือเป็นแนวปฏิบัติเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมขั้นพื้นฐานในฐานะ พลเมืองบริษัท (Corporate Citizen)

## การกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบของการบินไทย

การบินไทยได้จัดตั้งและมอบหมายให้หน่วยงานด้าน Compliance เป็นศูนย์กลางในการรวบรวมข้อมูลด้าน กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อกำหนดและหลักเกณฑ์การปฏิบัติต่างๆ ที่เกี่ยวกับการดำเนินงานของการบินไทย มีการเผยแพร่ ความรู้ในการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องทั่วทั้งองค์กร โดยมี Compliance Unit ของแต่ละสายงานทำหน้าที่ กำกับดูแล/ตรวจสอบให้มีการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ฯ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าแต่ละส่วนงาน จะปฏิบัติตามได้อย่างสอดคล้อง กับกฎเกณฑ์ที่มี รวมทั้งการมีส่วนร่วมของพนักงานทุกคน ในการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ของตนอันจะ ส่งผลให้การกำกับกิจกรรมองค์กรในภาพรวมเห็นเป็นรูปธรรมยิ่งขึ้น

การบินไทยได้กำหนดกระบวนการด้านการกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบขึ้น เพื่อให้เหมาะสม กับสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลง และสามารถดำเนินการได้อย่างเป็นระบบและเป็นที่ยอมรับของหน่วยงานที่กำกับดูแล โดยกระบวนการดังกล่าวมีการดำเนินงาน 3 ด้าน คือ ด้านการกำกับ ด้านการรวบรวม/เผยแพร่ข้อมูลและสร้างการรับรู้ และด้านการวัดผล

## ข้อพิพาททางกฎหมาย

ข้อพิพาททางกฎหมายทั่วไปที่มีได้เกี่ยวเนื่องกับกฎหมายว่าด้วยการป้องกันการผูกขาดและการกีดกันทางการค้า (Antitrust)

บริษัทฯ และบริษัทย่อยไม่มีข้อพิพาททางกฎหมายที่อาจมีผลกระทบด้านลบต่อสินทรัพย์ของบริษัทฯ หรือบริษัทย่อยที่มีจำนวนสูงกว่าร้อยละ 5 ของส่วนของผู้ถือหุ้น และไม่มีข้อพิพาททางกฎหมายที่มีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ อย่างมีนัยสำคัญ อย่างไรก็ตาม วันที่ 31 ธันวาคม 2559 บริษัทฯ มีข้อพิพาททางกฎหมายซึ่งบริษัทฯ เป็นจำเลยในคดีต่างๆ สรุปได้ดังนี้

ประเภทคดี	จำนวน (คดี)	ทุนทรัพย์รวม (ล้านบาท)	สถานะปัจจุบัน
คดีพิพาทแรงงาน	35	1,399.91	อยู่ในระหว่างพิจารณาคดีของศาล
คดีเรียกร้องค่าเสียหาย	17	460.30	อยู่ในระหว่างพิจารณาคดีของศาล



## ข้อพิพาทที่เกี่ยวข้องเนื่องกับกฎหมายว่าด้วยการป้องกันการผูกขาดและการกีดกันทางการค้า

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

## สรุปข้อมูลข้อพิพาท

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 บริษัทฯ ยังคงมีข้อพิพาทกรณีนี้ที่บริษัทฯ ถูกดำเนินการสอบสวน และ/หรือฟ้องร้องในกรณีเกี่ยวกับกฎหมายว่าด้วยการป้องกันการผูกขาดและการกีดกันทางการค้า (Antitrust) ใน 3 ประเทศ ได้แก่ ประเทศอังกฤษ สาธารณรัฐเกาหลี และประเทศเนเธอร์แลนด์ โดยลักษณะข้อกล่าวหาที่ถูกฟ้องในแต่ละประเทศนั้นจะคล้ายคลึงกัน คือกล่าวหาว่าบริษัทฯ ร่วมกับสายการบินอื่นๆ กำหนดอัตราค่าระวางขนส่งสินค้า รวมทั้งอัตราค่าธรรมเนียมพิเศษต่างๆ สำหรับความคืบหน้าคดีละเมิดกฎหมายป้องกันการการค้าที่ไม่เป็นธรรม (Antitrust) ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

### 1. กรณีบริษัทฯ ถูกสายการบิน British Airways ซึ่งเป็นจำเลยในคดี Cargo Civil Class Action ในประเทศอังกฤษร้องขอใช้สิทธิไล่เบียด

เมื่อวันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2557 บริษัทฯ ได้รับหนังสือจากนายความในประเทศอังกฤษของสายการบิน British Airways แจ้งว่าสายการบิน British Airways ซึ่งเป็นจำเลยในคดี Civil Class Action ในประเทศอังกฤษ และถูกฟ้องให้ชดเชยค่าเสียหายจากการกำหนดราคาค่าธรรมเนียมพิเศษ (Fuel Surcharge และ Security Surcharge) ในช่วงระหว่างปี 2542–2550 ได้ยื่นคำร้องต่อศาลขอใช้สิทธิไล่เบียดสายการบินอื่นๆ จำนวน 18 ราย รวมทั้งบริษัทฯ ในวันที่ 28 พฤศจิกายน 2556 ทั้งนี้บริษัทฯ ไม่ใช่คู่ความหลักในคดี คดีอยู่ในระหว่างการแสวงหาพยานหลักฐาน (Disclosure)

### 2. กรณีบริษัทฯ ถูกฟ้องในคดี Cargo Civil Case ในประเทศสาธารณรัฐเกาหลี

เมื่อวันที่ 22 มกราคม 2557 บริษัทฯ ได้รับแจ้งเรื่องนี้จากสำนักงานสาขาของบริษัทฯ ในประเทศสาธารณรัฐเกาหลีว่า กลุ่มบริษัทแอลจี ได้แก่ LG Chemical, LG Electronics, LG Display และ LG Life Science ได้ยื่นฟ้องคดีแพ่งต่อสายการบินจำนวน 12 ราย รวมทั้งบริษัทฯ ในวันที่ 27 พฤศจิกายน 2556 เพื่อเรียกร้องค่าเสียหายจากการร่วมกันกำหนดราคา Fuel Surcharge ระหว่างสายการบินต่างๆ ในช่วงระหว่างปี พ.ศ. 2546–2550 โดยกลุ่มบริษัทแอลจีได้ระบุจำนวนทุนทรัพย์ในคำฟ้องเป็นเงินจำนวน 404,000,000 วอน พร้อมดอกเบี้ย หรือประมาณ 12.28 ล้านบาท และได้ส่งหนังสือในการแก้ไขคำฟ้องเพื่อเพิ่มเติมจำนวนทุนทรัพย์หากกลุ่มบริษัทแอลจีสามารถพิสูจน์ได้ในภายหลัง ขณะนี้คดีอยู่ในระหว่างการพิจารณาของศาล

### 3. กรณีบริษัทฯ ถูกสายการบิน British Airways สายการบิน Lufthansa และสายการบิน KLM-AF ซึ่งเป็นจำเลยในคดี Cargo Civil Class Action ในประเทศเนเธอร์แลนด์ ยื่นคำร้องขอใช้สิทธิไล่เบียด

ในช่วงต้นเดือนกรกฎาคม 2558 บริษัทฯ ได้รับคำร้องขอใช้สิทธิไล่เบียดจากสายการบิน British Airways สายการบิน Lufthansa และสายการบิน KLM-AF ทั้งนี้ สายการบิน British Airways สายการบิน Lufthansa และสายการบิน KLM-AF ได้ยื่นคำร้องดังกล่าวต่อบริษัทฯ และสายการบินอื่นๆ อีกกว่า 20 สายการบิน กรณีโจทก์ได้ฟ้องสายการบิน Koninklijke Luchtvaart Maatschappij N.V., Martin Air Holland N.V., Société 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 ตั้งแต่วันที่ 24 ธันวาคม 2556 โดยกล่าวหาว่าสายการบินเหล่านี้ได้ร่วมกันกำหนดราคาค่าธรรมเนียมต่างๆ ต่อมาเมื่อวันที่ 25 มิถุนายน 2557 สายการบินจำเลยทั้งหมดในคดีดังกล่าวได้ยื่นฟ้องต่อศาลเพื่อขออนุญาตยื่นคำร้องใช้สิทธิไล่เบียดต่อสายการบินอื่นๆ ที่ถูกระบุว่าเป็นผู้ร่วมกำหนดราคา และเมื่อวันที่ 25 มีนาคม 2558 ศาลได้มีคำสั่งอนุญาตตามคำร้องดังกล่าว อย่างไรก็ตามบริษัทฯ ไม่ได้ถูกฟ้องเป็นจำเลยในคดีหลัก ขณะนี้บริษัทฯ อยู่ระหว่างการพิจารณาของศาล

## การดำเนินงานกิจกรรมเพื่อสังคม

การบินไทยดำเนินธุรกิจเคียงข้างสังคมไทยมายาวนานด้วยความยึดมั่นในหลักจริยธรรมทางธุรกิจและการกำกับดูแลกิจการที่ดีควบคู่ไปกับการรับผิดชอบต่อสังคม โดยได้ริเริ่มสร้างสรรค์โครงการและกิจกรรมเพื่อสังคมที่มุ่งเน้นการสร้างรากฐานและขยายผลในระยะยาวเพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน ตลอดจนสนับสนุนโครงการและกิจกรรมต่างๆ เพื่อความก้าวหน้าและความสุขของสังคมส่วนรวม ซึ่งในปี 2559 การบินไทยได้ดำเนินโครงการช่วยเหลือสังคม ส่งเสริมสังคม และอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ดังต่อไปนี้

### การส่งเสริมด้านสาธารณสุข

- โครงการ “ช่วยเหลือชาวบ้านยากไร้ในเนปาลผ่าตัดกระจกถาวร เป็นพระราชกุศลและเชื่อมสัมพันธ์ไทย-เนปาล”
- โครงการ “แพทย์นักบิน นางฟ้าพยาบาล” ร่วมกับนักบินแพทย์ ทันตแพทย์ และจิตอาสา ออกหน่วยตรวจรักษาโรคและทันตกรรม ให้แก่ชาวบ้าน ณ จังหวัดนครสวรรค์
- โครงการ “Miles Give Kids A Smile” ร่วมกับสถาบันสุขภาพเด็ก แห่งชาติมหานาค ออกหน่วยสาธารณสุขชุมชนเพื่อเด็ก ณ โรงเรียน บ้านโป่งนก จังหวัดเชียงราย



### การส่งเสริมด้านนวัตกรรม

- โครงการประกวด “นวัตกรรมเพื่อสิ่งแวดล้อมในอุตสาหกรรมการบิน” ครั้งที่ 2 เพื่อเปิดโอกาสให้เยาวชนได้ใช้ความสามารถด้านการสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์เพื่อสิ่งแวดล้อม
- นิทรรศการผลงานสิ่งประดิษฐ์ “วันนักประดิษฐ์” จากบุคลากร การบินไทยในสาขาปฏิบัติการการบิน



### การส่งเสริมด้านศาสนาและวัฒนธรรม

- โครงการ “เยาวชนไทยในเขตมิสซิสซิปปี USA เชื้อกันไทย” จัดอบรม ดนตรีไทยและนาฏศิลป์ให้เด็กไทยจากสหรัฐอเมริกา เพื่อปลูกฝังจิตสำนึกและสร้างความผูกพันกับสังคมไทย
- โครงการ “เที่ยวบินพิเศษขนส่งผู้แสวงบุญอิรัก” จัดเที่ยวบินพิเศษ ให้บริการชาวไทยมุสลิมเดินทางไปประกอบ พิธีฮัจญ์ ณ ประเทศ ซาอุดีอาระเบีย
- การบินไทยร่วมถวายผ้าพระกฐินพระราชทาน ประจำปี 2559 ณ วัดญาณสังวรารามวรมหาวิหาร
- การบินไทยลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับองค์การยูเนสโก สนับสนุนบัตรโดยสารเส้นทางภายในภูมิภาคอาเซียน
- โครงการ “Chinese University” ร่วมกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย นำคณะจาก Chinese Culture University (Taipei) ทักษะศึกษาและ ทำกิจกรรมเพื่อสังคมที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา



## การส่งเสริมด้านการศึกษา

- กิจกรรมวันเด็ก โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนการบินไทย จังหวัดสระแก้ว
- กิจกรรม “ค่ายต้นกล้าวิทย์คณิตการบินไทย” ครั้งที่ 7 ร่วมกับสถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จัดกิจกรรมค่ายพัฒนาความรู้ด้านวิทยาศาสตร์ให้แก่เยาวชนไทย
- โครงการ “สนามบินแห่งการเรียนรู้” ร่วมกับหน่วยงานด้านการขนส่งทางอากาศ ให้ความรู้และพัฒนาศักยภาพเยาวชนไทย ในชุมชนรอบท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
- โครงการ “สะเต็มศึกษา (STEM Education)” ร่วมกับสถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่มุ่งเน้นพัฒนาคุณภาพการศึกษาด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี วิศวกรรม คณิตศาสตร์
- การบินไทยสนับสนุนบัตรโดยสารสำหรับผู้แทนประเทศไทยเดินทางไปแข่งขันโอลิมปิกวิชาการระหว่างประเทศ



## การส่งเสริมด้านอื่นๆ

- กิจกรรม “ปันปันปันยิ้ม ใจหัวใจน้องได้บิน” ให้เยาวชนไทยที่มีข้อจำกัดด้านการเคลื่อนไหว ได้สร้างประสบการณ์การเดินทางโดยเครื่องบิน
- โครงการบินรักจากการบินไทย มอบพลังใจแก่ผู้สูงอายุ นำผู้สูงอายุจากชุมชนศิระชะจรเข้้น้อย จังหวัดสมุทรปราการ ชมบรรยากาศการทำงานในห้องโดยสารเครื่องบินและโรงซ่อมเครื่องบิน
- กิจกรรม “Happy World Tour for Happy Child Foundation” สนับสนุนการระดมทุนช่วยเหลือเด็กกำพร้าจากเหตุการณ์ธรณีพิบัติภัยและสึนามิในประเทศไทย



นอกเหนือจากการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว การบินไทยได้เปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้้นคณะเยาวชนไทย และสื่อมวลชนเข้าเยี่ยมชมการปฏิบัติหน้าที่ และการดำเนินงานที่สำคัญของหน่วยงานที่สำคัญในโครงการต่างๆ มากมาย เพื่อให้ทราบถึงศักยภาพในการดำเนินธุรกิจ รวมถึงการมีมาตรฐานในการปฏิบัติ การบินที่มีความปลอดภัยสูงสุดในระดับสากล ในปี 2559 มีคณะเข้าเยี่ยมชมการบินไทยมากกว่า 117 คณะ และมากกว่า 4,691 คน

“...ปัญหาต่างๆ เกี่ยวกับสภาวะแวดล้อม อันเนื่องมาจากมลพิษหรือความเสื่อมโทรมของทรัพยากรธรรมชาติ ไม่ว่าจะเกิดขึ้นในที่หนึ่งที่ใดก็ตาม ย่อมส่งผลกระทบต่อเนื่องไปทั้งที่อื่นๆ ด้วย เหตุนี้ทุกคนทุกประเทศในโลกจึงย่อมมีส่วนร่วมรับผิดชอบอยู่ด้วยกัน ทั้งในการแก้ไข ลดปัญหา และปรับปรุงสร้างเสริมสภาวะแวดล้อมให้กลับคืนมาสู่สภาพอันจะเอื้อต่อการมีชีวิตอยู่อย่างมีความสุขของตนเองและเพื่อนมนุษย์...”

พระราชดำรัส พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ฯ  
พระราชทานเพื่อเชิญลงพิมพ์ในหนังสือที่ระลึก ในพิธีรับมอบเรือขจัดคราบน้ำมัน ซึ่งรัฐบาลเดนมาร์กน้อมเกล้าฯ ถวาย  
เมื่อวันที่ 20 พฤศจิกายน 2539

## การดำเนินงาน मितสิ่งแวดลอม





## การดำเนินงาน ด้านสิ่งแวดล้อมของบริษัทฯ

ในปัจจุบันการให้บริการขนส่งทางอากาศเป็นสิ่งจำเป็นต่อผู้บริโภค ทั้งในการเดินทางทั้งภายในและภายนอกประเทศ ตลอดจนการขนส่งสินค้าทางอากาศ ซึ่งมีประสิทธิภาพสูงเมื่อเทียบกับการขนส่งประเภทอื่น ประกอบกับสถานการณ์ราคาน้ำมันในตลาดโลกที่มีแนวโน้มราคาลดลง รวมถึงการแข่งขันที่สูงในภาคอุตสาหกรรมการบิน จนทำให้อุตสาหกรรมการบินมีความเจริญเติบโตเป็นอย่างมาก นำมาซึ่งการก่อให้เกิดผลกระทบอันเป็นปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมอย่างมีนัยสำคัญ และหลีกเลี่ยงมิได้

การบินไทย ในฐานะสายการบินแห่งชาติจึงมุ่งมั่นพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการจัดการสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐานสากลในทุกกิจกรรม เพื่อให้มั่นใจว่ากิจกรรมของการบินไทย ดำเนินการตามมาตรฐานและกฎหมายด้านสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง ครอบคลุมประเด็นที่สำคัญ ภายใต้นโยบายการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมอย่างชัดเจน โดยหน่วยงานในพื้นที่เกี่ยวข้องจะนำนโยบายฯ ไปกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และแผนงานสิ่งแวดล้อม รวมถึงแนวทางปฏิบัติภายในฝ่าย เพื่อให้ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมบรรลุประสิทธิภาพตามมาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001

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

## การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Change)

ปัจจุบัน สถานการณ์โลกในเรื่องการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศถือเป็นปัญหาสำคัญที่ทุกภาคส่วนต้องเข้ามาร่วมมือกันแก้ไข สมาคมการขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (IATA) ได้เสนอแก้ปัญหามลพิษจากการบินที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศไว้หลายมาตรการ โดยหนึ่งในข้อเสนอได้กล่าวถึงมาตรการทางเศรษฐกิจ (Economic Measures) ได้แก่ มาตรการทางภาษี และมาตรการที่การบินไทยเริ่มมานานแล้วตั้งแต่การซื้อขายสิทธิในการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ และมาตรการชดเชยการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ (Carbon Offset) เป็นต้น

สำหรับปีที่ผ่านมาจากการประชุมใหญ่สามัญขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization - ICAO) ครั้งที่ 39 จัดขึ้น ณ เมืองมอนทรีออล ประเทศแคนาดา ระหว่างวันที่ 27 กันยายน - 7 ตุลาคม 2559 ซึ่งประกอบด้วยสมาชิก 190 ประเทศ ได้มีมติเห็นชอบให้นำมาตรการทางด้านเศรษฐกิจ (Global Market Base Measure) มาใช้กับอุตสาหกรรมการบินโดยรวม และให้ชื่อมาตรการนี้ว่า Carbon Offsetting and Reduction Scheme for International Aviation - CORSIA เพื่อชดเชยและลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ของภาคการบินระหว่างประเทศ โดยแบ่งระยะเวลาการเข้าร่วมตามความพร้อมของแต่ละประเทศ ดังนี้

- ระย่นนำร่อง (Pilot Phase) เริ่มตั้งแต่ปี 2564 - 2566
- ระยะเวลาที่ 1 (First Phase) เริ่มตั้งแต่ปี 2567 - 2569
- ระยะเวลาที่ 2 (Second Phase) เริ่มตั้งแต่ปี 2570 - 2578

ประเทศไทยได้เข้าร่วมมาตรการนี้ตั้งแต่ช่วงระยะนำร่องทำให้ทุกสายการบินในประเทศไทยที่ทำการบินระหว่างประเทศ จะต้องเตรียมความพร้อมของข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อรายงานต่อสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.)

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

ปัจจุบัน สหภาพยุโรป อยู่ระหว่างการยกเว้นการบังคับใช้ระเบียบดังกล่าว ตั้งแต่ปี 2555-2559 โดยมีสาระสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการบินไทย ดังนี้

- ภายในกลุ่มสหภาพยุโรป (Intra EU Flights)
- เลื่อนการส่งรายงานการลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์และการส่งมอบคาร์บอนเครดิตของปี 2556 และ 2557 เป็นภายใน 31 มีนาคม 2558 และ 30 เมษายน 2558 ตามลำดับ
- สหภาพยุโรป กำลังพิจารณาว่าจะนำระเบียบหรือมาตรการ EU ETS กลับมาในปี 2560 หรือไม่

การบินไทย ได้ดำเนินการจัดส่งรายงานการลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์และส่งมอบคาร์บอนเครดิต ประจำปี 2558 ต่อ Deutsche Emissionshandlesstelle (DEHSt) ประเทศเยอรมนี ซึ่งเป็นผู้ดูแลบริษัทฯ ในเดือนมีนาคมและ เมษายน 2559 ตามลำดับ โดยรายงานดังกล่าวได้รับการตรวจสอบและรับรองจากผู้ทวนสอบ (Verifier) ตามระเบียบ EU ETS

## โครงการ Thai Voluntary Carbon Offset

การบินไทย สร้างการมีส่วนร่วมในการบรรเทาปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศกับผู้โดยสาร โดยการแนะนำรายการชดเชยการปลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ให้กับผู้โดยสารที่ต้องการชดเชยการปลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์จากการเดินทางทางอากาศด้วยความสมัครใจ ซึ่งรายการชดเชยการปลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ของการบินไทย เป็นการจัดทำร่วมกับสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (IATA) โดยวิธีการดำเนินการชดเชยการปลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ของ IATA นั้นได้รับการยอมรับและเชื่อถือในระดับสากล ตลอดจนการได้รับการตรวจสอบคุณภาพการชดเชยการปลดปล่อยคาร์บอนของโครงการจาก QAS (Quality Assurance Standard) ของประเทศอังกฤษ

ผลดำเนินงานในปี 2559 การบินไทย สามารถชดเชยการปลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ ประมาณ 418,000 กิโลกรัม ก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าหรือประมาณ 1,881 ดอลลาร์สหรัฐ โดย IATA นำไปสนับสนุนให้กับโครงการกลไกการพัฒนาที่สะอาดที่ได้คาร์บอนเครดิตประเภท Certified Emission Reductions (CERs) ได้แก่ โครงการก๊าซชีวภาพในจังหวัดราชบุรี โดยบริษัท หนองบัวฟาร์มแอนดคันทรีโฮม วิลเลจ

## การบริหารจัดการวัสดุอย่างยั่งยืน (Sustainable Material Management)

การบริหารจัดการวัสดุอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนวัตถุดิบที่จำเป็น อาทิ ในกระบวนการผลิต การให้บริการ การดูแลรักษาอุปกรณ์ต่างๆ ให้มีการใช้งานอย่างเหมาะสม และมีการดูแลคุณภาพให้ดีพร้อมใช้งานนั้นถือเป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจากการบริหารจัดการที่ดีสามารถลดต้นทุนการดำเนินธุรกิจ รวมถึงการช่วยประหยัดทรัพยากรที่ต้องใช้ในการผลิตวัสดุหรือวัตถุดิบเหล่านั้น ตลอดจนการเพิ่มระยะเวลาให้ระบบนิเวศน์ทางธรรมชาติมีการหมุนเวียนทรัพยากรธรรมชาติเพิ่มขึ้น

อีกทั้ง การบินไทย นำระบบสารสนเทศ (Information Technology) มาปรับปรุงการบริหารจัดการวัสดุอย่างต่อเนื่อง โดยจัดทำ e-Survey แทนการสำรวจโดยใช้แบบสอบถามในรูปแบบกระดาษ สำหรับในปี 2559 มีการจัดทำ e-Survey ทั้งหมด 26 ชุด ซึ่งส่งไปยังพนักงานทั้งหมดประมาณ 23,000 คน จำนวน 5 ชุด และที่เหลืออีก 21 ชุดเป็นการส่งไปยังพนักงานเฉพาะกลุ่มที่เกี่ยวข้อง คิดเป็นกระดาษประมาณ 1,345 รีม ที่สามารถประหยัดได้

## โครงการ “Reused Plastic Sheet”

การนำผืนพลาสติก (Plastic Sheet) ที่ใช้แล้วมาใช้ใหม่อย่างต่อเนื่อง โดยการนำผืนพลาสติกที่ใช้ป้องกันสินค้าเสียหายจากความเปียกชื้นจากเที่ยวบินเข้าที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมาตรวจสอบ คัดแยก และพับเก็บไว้สำหรับการนำกลับไปใช้คลุมสินค้าบนแผ่นบรรทุกสินค้าเพื่อส่งออกไปยังต่างประเทศ ในปี 2559 การบินไทยสามารถลดการใช้พลาสติกกลงได้ประมาณ ร้อยละ 21 หรือประมาณ 58,853 ผืน คิดเป็นน้ำหนักที่ลดได้ 82,394 กิโลกรัม และลดปริมาณคาร์บอนไดออกไซด์ได้ 79,098 ตัน

## โครงการ 2C-S Work Reprocess

การบินไทย ตระหนักถึงการสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้โดยสารในทุกๆระดับ ตลอดจนการปรับปรุงกระบวนการให้บริการบนเครื่องบินที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมเพิ่มขึ้น ซึ่งสามารถลดค่าใช้จ่ายได้จำนวน 4,543,861 บาทต่อปี โดยมีการดำเนินงานที่สำคัญ อาทิ

- การใช้ถุงผ้า (Pouch) ใส่สิ่งอำนวยความสะดวกแทนการใช้ถุงพลาสติก ซึ่งสามารถลดการใช้ถุงพลาสติกลงได้ 20%
- การปรับเปลี่ยนขนาดถุงพลาสติกสำหรับใส่ขยะ ซึ่งสามารถลดน้ำหนักถุงพลาสติกทั้งหมดที่ใส่ขยะเมื่อเทียบจากขนาดเดิมได้กว่า 11,200 กิโลกรัมต่อปี
- การปรับปรุงเนื้อถุงพลาสติกให้ทนต่อการใช้งาน และสามารถบรรจุขยะในปริมาณมากขึ้น
- การปรับลดการใช้อุปกรณ์ทำความสะอาดบนเครื่องบิน (Cabin Cleaning Material) เช่น ถุงมือชนิดต่างๆ ผ้าเช็ดมือ และอื่นๆ โดยควบคุมให้มีการเบิกจ่ายตามการใช้งานจริง

## การใช้ทรัพยากรอย่างยั่งยืน (Sustainable Use of Resources)

การบินไทย ตระหนักถึงการอนุรักษ์ทรัพยากรทางธรรมชาติต่างๆ โดยเฉพาะการอนุรักษ์พลังงาน ซึ่งเป็นทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด และเป็นต้นทุนการดำเนินงานที่สำคัญของธุรกิจ บริษัทฯ จึงมีปณิธานในการดำเนินธุรกิจควบคู่กับความรับผิดชอบต่อการอนุรักษ์พลังงาน สอดคล้องกับนโยบายอนุรักษ์พลังงานและวิธีการจัดการพลังงาน รวมทั้งจัดการฝึกอบรมหรือจัดกิจกรรมด้านการอนุรักษ์พลังงานให้เหมาะสมกับพนักงานในพื้นที่รับผิดชอบ โดยมีการดำเนินงานที่สำคัญผ่านโครงการต่างๆ ดังนี้

### ประสิทธิภาพพลังงานของปฏิบัติการบิน

การบินไทยให้ความสำคัญต่อประสิทธิภาพใช้เชื้อเพลิงอากาศยาน และการลดมลภาวะของเสียที่อากาศยานปลดปล่อยจากอากาศยานให้มีปริมาณน้อยที่สุด โดยการกำหนดมาตรการและแนวทางปฏิบัติต่างๆ ในการลดปริมาณการใช้พลังงาน เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการบินปฏิบัติตามข้อแนะนำ โดยการดำเนินงานในปี 2559 ได้ดำเนินงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพพลังงานของปฏิบัติการบิน ผ่านโครงการที่สำคัญต่างๆ ดังนี้

### โครงการ Fuel Management

การบริหารจัดการการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงอากาศยานอย่างมีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่องผ่านการปรับปรุงกระบวนการต่างๆ โดยที่การปฏิบัติการบินนั้น ยังคงอยู่ภายใต้กฎระเบียบการปฏิบัติการบินสากล โดยในปี 2557 - 2559 การบินไทยสามารถลดปริมาณการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงได้ประมาณ 1,384,720,000 บาท และยังคงดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

### โครงการ Route Optimization

การบินไทย ดำเนินโครงการ Route Optimization เพื่อลดค่าใช้จ่ายของเที่ยวบิน ได้แก่ ค่าน้ำมันเชื้อเพลิงและค่า Overfly Permit โดยนำวิธีการ Route Optimization ของระบบ TAFS (Thai Automatic Flight Planning System) ซึ่งเป็นเครื่องมือในการเตรียมเอกสารการบินสำหรับนักบินใช้ประกอบการบินอย่างปลอดภัยและสามารถประหยัดเชื้อเพลิงอากาศยาน มาเป็นเครื่องมือในการวางแผนการบินของฝ่ายประสานการอำนวยความสะดวกการบิน เริ่มโครงการเมื่อเดือนเมษายน 2557 สามารถลดค่าใช้จ่ายของเที่ยวบินตั้งแต่เดือนเมษายน 2557- ธันวาคม 2559 ได้ประมาณ 251,937,000 บาท และยังคงดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

### โครงการ New Potable Water Uplift

โครงการลดปริมาณการบรรทุกน้ำไปกับเครื่องบิน โดยการคำนวณปริมาณการใช้น้ำจากจำนวนผู้โดยสารและระยะทางเส้นทางบิน และคำนวณน้ำหนัก Take-off ของเครื่องบินให้ถูกต้องตามปริมาณน้ำที่บรรทุก เพื่อให้การคำนวณปริมาณน้ำมันเชื้อเพลิงของแต่ละเที่ยวบินมีความถูกต้องแม่นยำ ซึ่งจะทำให้อัตราการใช้เชื้อเพลิงโดยรวมมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

โครงการนี้เริ่มดำเนินการมาตั้งแต่ต้นปี 2558 โดยการคิดสูตรการคำนวณปริมาณน้ำที่ต้องการใช้ตามจำนวนผู้โดยสาร สร้างซอฟต์แวร์ที่ช่วยการคำนวณ สร้างช่องทางการสื่อสารและออกแบบวิธีการปฏิบัติงานใหม่ รวมทั้งคิดหาวิธีป้องกันและลดโอกาสที่จะเกิดความผิดพลาด และในปี 2559 สร้างช่องทางการสื่อสารข้อมูลเพื่อให้การคำนวณน้ำหนัก Take-off ของเครื่องบินในแต่ละเที่ยว สอดคล้องกับปริมาณน้ำที่บรรทุก และคำนวณปริมาณน้ำมันเชื้อเพลิงที่ต้องการใช้ให้สอดคล้องกับน้ำหนักที่แท้จริงของเครื่องบิน รวมทั้งขยายผลไปถึงเที่ยวบินขาเข้าที่มาจากสถานีต่างประเทศทั่วโลก จนส่งผลให้ การบินไทยสามารถลดการใช้น้ำมันเชื้อเพลิง น้ำหนักเครื่องบินที่ลดลง ตลอดจนการขนส่งสินค้าและสัมภาระได้มากขึ้น นอกจากนี้ยังช่วยลดโอกาสในการปนเปื้อนของน้ำ เนื่องจากการที่น้ำบนเครื่องบินถูกใช้เกือบหมดในแต่ละเที่ยวบิน ช่วยให้คุณภาพความสะอาดของน้ำ (hygiene) ดีขึ้นด้วย



## โครงการจัดการฝูงบินอย่างมีประสิทธิภาพ

การบินไทยดำเนินกลยุทธ์การปรับปรุงฝูงบิน (Fleet Strategy) เพื่อให้ฝูงบินมีจำนวนและแบบของเครื่องบินลดลง เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติการ และต้นทุนในการปฏิบัติการลดลง เหมาะสมสอดคล้องกับสถานะตลาดเครื่องบิน แนวโน้มอุตสาหกรรมการบินโลก และแผนการตลาดของ การบินไทย

สำหรับปี 2559 การบินไทยได้รับมอบเครื่องบิน แอร์บัส A350-900 จำนวน 2 ลำ และได้รับอนุมัติให้ปลดระวางเครื่องบินเช่าแบบ B777-200 จำนวน 2 ลำ จากผลการดำเนินงานปรับปรุงฝูงบินทำให้ประสิทธิภาพของการใช้เครื่องบินดีขึ้นตามลำดับ และทำให้ค่าน้ำมันเชื้อเพลิงซึ่งเป็นค่าใช้จ่ายหลัก ในการปฏิบัติการบินลดลงเป็นสัดส่วนที่มากขึ้น โดยในปี 2559 มีค่าอัตราการบินโคโนค่าน้ำมันต่อน้ำหนักบรรทุกทุก 1 ตันในการเดินทาง 1 กิโลเมตรของฝูงบินเท่ากับ 0.2481 ซึ่งเป็นค่าที่ดีขึ้นเมื่อเทียบกับ ปี 2558 เท่ากับ 0.2502 อย่างไรก็ตาม การบินไทยยังคงมุ่งมั่นปรับปรุงพัฒนาฝูงบินที่มีความทันสมัยในการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพควบคู่กับการดำเนินธุรกิจให้มั่นคง



## โครงการล้างทำความสะอาดเครื่องบินด้วย Aircraft Washing Equipment

การบินไทยมีอุปกรณ์ล้างเครื่องบิน (Aircraft Washing Equipment) ให้บริการ จำนวน 6 Units ซึ่งรองรับการล้างเครื่องบินได้พร้อมกัน 2 ลำในเวลาเดียวกัน โดยมีขีดความสามารถสูงสุดในการให้บริการล้างเครื่องบินได้ทั้งสิ้น 1,247 Services ต่อปี โดยการบินไทยได้ให้บริการล้างเครื่องบินของการบินไทยแบบเต็มลำ (TG Full Body Washing) จำนวน 422 ลำ ให้บริการล้างเครื่องบินของลูกค้าแบบเต็มลำ (Customer Full Body Washing) จำนวน 157 ลำ และให้บริการล้างเครื่องบินของการบินไทยแบบครึ่งลำ (TG Half Body Washing) จำนวน 520 ลำ ซึ่งการล้างเครื่องบินแบบครึ่งลำ จำนวน 2 ครั้งเท่ากับการล้างเครื่องบินแบบเต็มลำจำนวน 1 ครั้ง

## โครงการล้างทำความสะอาดเครื่องยนต์ด้วยระบบ Clear Core TM

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

ค่าสถิติประสิทธิภาพทางการบินที่สำคัญ ประจำปีงบประมาณ 2559

ค่าสถิติประสิทธิภาพทางการบินที่สำคัญ	2559	2558	2557
Actual Fuel Consumption in T.Ltr ปริมาณการใช้น้ำมันจริง (หน่วย : พันลิตร)	2,387,922	2,151,171	2,966,058
Carbon Emissions(Tons Carbon Dioxide) การปล่อยคาร์บอนไดออกไซด์ (หน่วย : ตันคาร์บอนไดออกไซด์)	5,904,734	5,319,308	7,334,319
ปริมาณการใช้น้ำมันต่อปริมาณผู้โดยสาร-กิโลเมตร, Litre/RP100Km (หน่วย : ลิตรต่อปริมาณผู้โดยสาร-กิโลเมตร)	4.86	4.85	5.26
ก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ (กรัม) ต่อปริมาณผู้โดยสาร-กิโลเมตร Carbon Emissions(Gramme)/RPKm (หน่วย : กรัมต่อปริมาณผู้โดยสาร-กิโลเมตร)	120.13	119.91	130.09

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าผลการดำเนินงานด้านการจัดพลังงานในปี 2559 จะไม่เป็นไปตามเป้าหมาย แต่การบินไทย ยังคงมุ่งมั่นสร้างสรรค์พัฒนาโครงการ ตลอดจนการปรับปรุงกระบวนการต่างๆ เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการใช้เชื้อเพลิงการบินอย่างต่อเนื่องต่อไปในอนาคต



## ประสิทธิภาพการอนุรักษ์พลังงาน

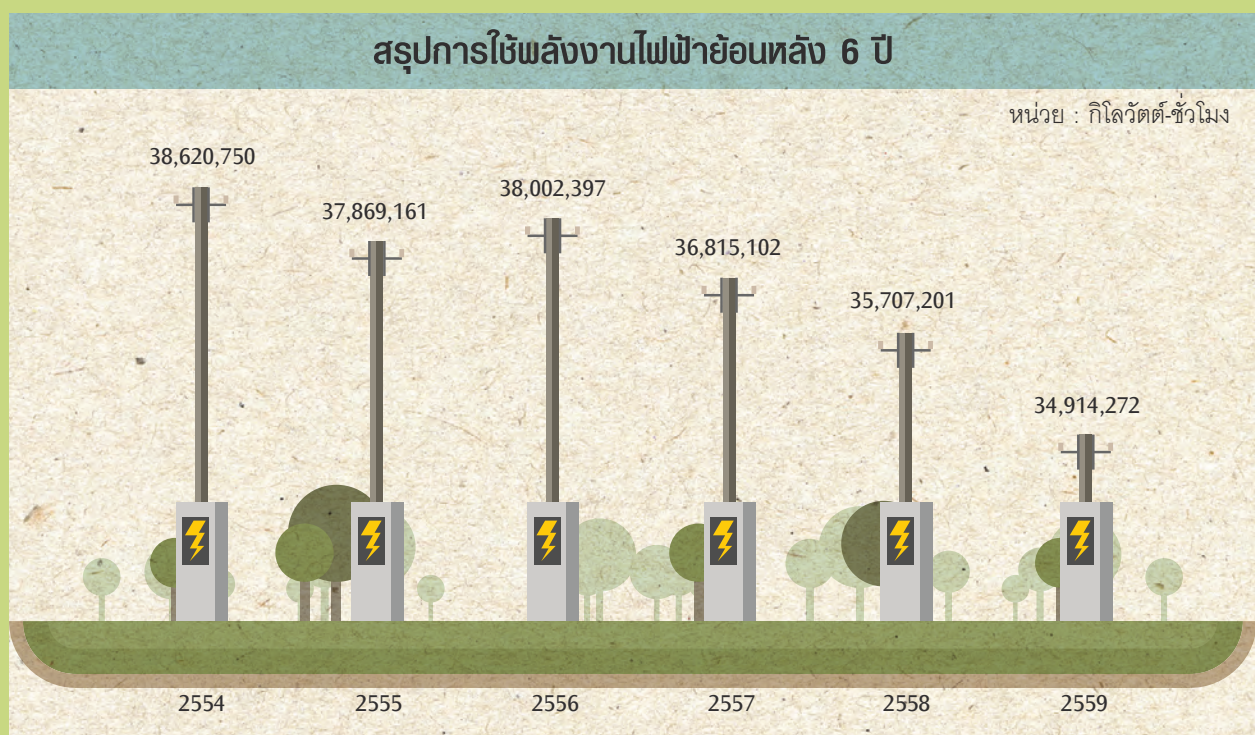
การบินไทย ในฐานะสายการบินแห่งชาติและเป็นสายการบินชั้นนำ ตระหนักในความรับผิดชอบต่อประเทศชาติ และสังคมโลกในการอนุรักษ์พลังงาน บริษัทฯ จึงมีปณิธานมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจควบคู่กับความรับผิดชอบต่อ การอนุรักษ์พลังงาน เพื่อให้การดำเนินงานของบริษัทฯ เป็นไปตามมาตรฐานระบบการจัดการพลังงาน ISO 50001: 2011 รวมทั้งกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

จากการที่การบินไทยได้ดำเนินการตามแผนปฏิรูปองค์กร เพื่อมุ่งพลิกฟื้นผลประกอบการ ซึ่งการจัดการพลังงาน ของบริษัทฯ ในทุกพื้นที่ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ถือได้ว่ามีส่วนช่วยลดต้นทุนการดำเนินงานให้กับบริษัทฯ ได้อย่างมีนัยสำคัญเช่นกัน ผ่านการเข้ามามีส่วนร่วมของบุคลากรในทุกระดับกว่า 30,000 ชีวิต ในการให้ความร่วมมือ ลดต้นทุนการดำเนินงาน ไม่ว่าจะเป็นค่าไฟฟ้า ค่าน้ำประปา และค่าโทรศัพท์

โดยในปี 2559 พื้นที่สำนักงานต่างๆ อาทิ สำนักงานใหญ่ สำนักงานหลักสี่/ดอนเมือง สำนักงานหลานหลวง/สีลม และ อาคารศูนย์ปฏิบัติการ (OPC) สามารถประหยัดค่าใช้จ่ายด้านสาธารณูปโภคได้สูงกว่าค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ ในแต่ละเดือน ยกเว้นด้านน้ำประปาที่เพิ่มขึ้น ซึ่งยังไม่ถึงค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยภาพรวมของการประหยัดค่าใช้จ่าย สาธารณูปโภคด้านต่างๆ ในปี 2559 สามารถลดค่าสาธารณูปโภคได้ถึง 11.7 ล้านบาท ทั้งนี้บริษัทฯ ยังคงดำเนินการ มาตรการอนุรักษ์พลังงานอย่างต่อเนื่อง

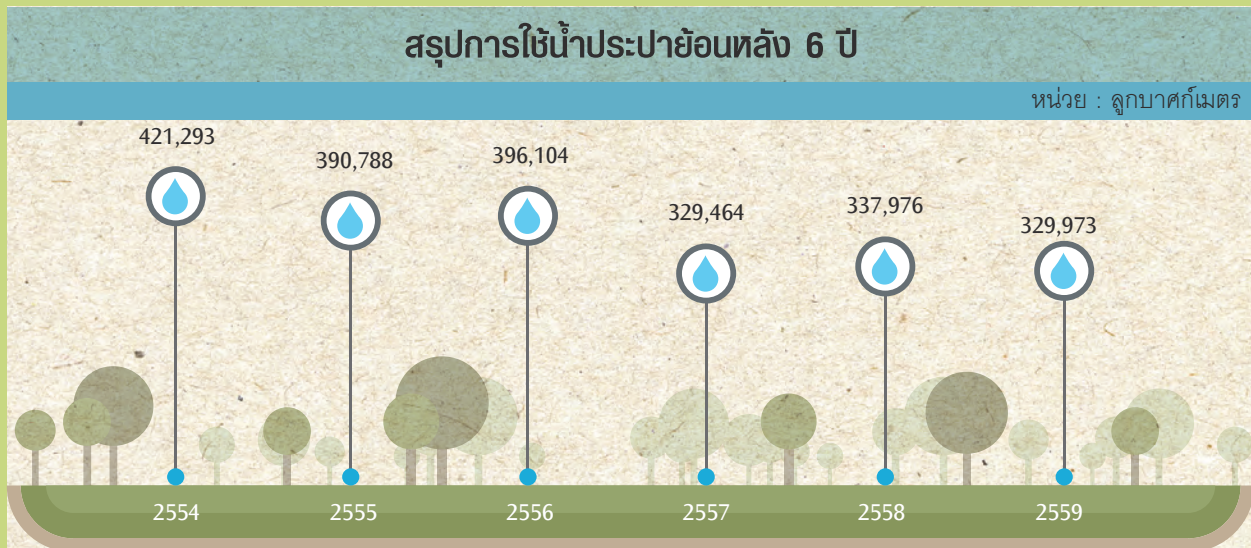
นอกจากนี้ การบินไทยดำเนินโครงการ IT Transformation เพื่อปรับเปลี่ยนและพัฒนาระบบตลอดจนบริการ เทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ ให้สามารถสนับสนุนการดำเนินธุรกิจ และตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี สารสนเทศ อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งปริมาณการใช้ระบบไฟฟ้าของศูนย์สำรองคอมพิวเตอร์ ลดลงประมาณ 26.89 KVA (Kilovolt-amperes) หรือ คิดเป็นค่าไฟฟ้าที่ลดลงประมาณ 70,000 บาทต่อเดือน

จากผลการดำเนินการทั้งหมด ในปี 2559 บริษัทฯ สามารถประหยัดการใช้ไฟฟ้าเมื่อเทียบกับปี 2558 เป็นจำนวน 653,481 หน่วยหรือคิดเป็นค่าใช้จ่ายไฟฟ้าที่ประหยัดได้ มากกว่า 11.6 ล้านบาท



## ทรัพยากรน้ำ

บริษัทฯ ให้ความสำคัญต่อการบริโภคทรัพยากรน้ำให้เกิดประโยชน์สูงสุด รวมถึงการควบคุมดูแลปรับสภาพน้ำให้มีคุณภาพตามเกณฑ์ที่กำหนด ก่อนปล่อยสู่ชุมชนหรือนำไปใช้ประโยชน์ในด้านอื่นๆ ในปี 2559 บริษัทฯ ดำเนินการปลูกจิตสำนึกต่อการอนุรักษ์ทรัพยากรน้ำอย่างต่อเนื่องผ่านสื่อต่างๆ ที่สำคัญเพื่อให้บุคลากรเกิดความตระหนักต่อการบริโภคทรัพยากรน้ำอย่างมีประสิทธิภาพ และรับรู้ถึงคุณค่า ในปี 2559 บริษัทฯ สามารถประหยัดน้ำประปาได้เมื่อเทียบกับ ปี 2558 เป็นจำนวน 8,630 ลูกบาศก์เมตร หรือคิดเป็นค่าใช้จ่ายน้ำประปาที่ประหยัดได้ มากกว่า 180,000 บาท



ในปี 2559 บริษัทฯ ได้นำมาตรการควบคุมลดการปล่อยน้ำเสีย และควบคุมตรวจสอบระบบบำบัดน้ำเสียให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อบำบัดน้ำเสียให้ได้ตามมาตรฐานตามที่กฎหมายกำหนดตามพื้นที่อาคารสำนักงานใหญ่ หลักสี่ ดอนเมือง หลานหลวง-สีลม และอาคารศูนย์ปฏิบัติการ โดยผลการประเมินคุณภาพน้ำทิ้งส่วนใหญ่ผ่านเกณฑ์ตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยมีหน่วยงานภายนอก คือ บริษัท พีริเมียร์โปรดักส์ จำกัด (มหาชน) เข้ามาตรวจสอบคุณภาพน้ำทิ้ง

## การรักษาระบบนิเวศและความหลากหลายทางชีวภาพ (Biodiversity and Ecosystem Services)

ระบบนิเวศ (Ecosystem) เป็นโครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งมีชีวิตต่างๆ กับบริเวณแวดล้อมที่สิ่งมีชีวิตเหล่านั้นดำรงอาศัยอยู่ โดยมีการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน การรักษาสมดุลของระบบนิเวศ เป็นสิ่งที่สามารถทำให้สิ่งมีชีวิตเหล่านั้นดำรงอยู่ได้ การฟื้นฟูและรักษาสีเขียวแวดล้อมให้คงสภาพจึงถือเป็นหน้าที่สำคัญของการบินไทย ในฐานะของสายการบินรักษาสีเขียวแวดล้อม การบินไทยจึงมุ่งเน้นการปลูกฝังพนักงานและผลักดันให้สังคมเกิดจิตสำนึกในการดูแลรักษาสีเขียวแวดล้อม ผ่านกิจกรรมและโครงการ “การบินไทยปลูกชีวิตให้แผ่นดิน”



## โครงการ“การบินไทยปลูกชีวิตให้แผ่นดิน”

การบินไทยร่วมกับสมาคมสโมสรพนักงานการบินไทย นำพนักงานการบินไทยจิตอาสาเดินทางไปร่วมปลูกป่า ในกิจกรรม “การบินไทยปลูกชีวิตให้แผ่นดิน” ณ ทุ่งใหญ่ปากพลี ตำบลท่าเรือ อำเภอปากพลี จังหวัดนครนายก มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการสร้างพื้นที่สีเขียวให้กับทุ่งใหญ่ปากพลี โดยได้รับความร่วมมือจากอำเภอปากพลี องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ ศูนย์วัฒนธรรมไทยพวน ที่มงาน OTOP และชาวบ้านในอำเภอปากพลี โดยทุกหน่วยงานต้องการที่จะรักษาความหลากหลายทางชีวภาพสร้างสมดุลให้สิ่งแวดล้อมและพัฒนาพื้นที่แห่งนี้ให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติและวัฒนธรรมไปพร้อมๆ กัน โดยให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ ปกป้อง และรักษาสภาพแวดล้อมไว้

## การกำจัดขยะต่างๆ

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

ซึ่งจากการเก็บรวบรวมข้อมูลเรื่องการจัดการขยะ ภายในปี 2559 มีการคัดแยกขยะรีไซเคิลได้เป็นปริมาณร้อยละ 27.31 ของปริมาณขยะที่จัดเก็บทั้งหมด นอกจากนี้ ยังดำเนินการรวบรวมกระดาษและวัสดุที่ไม่ใช้แล้วนำมาจำหน่ายได้เป็นจำนวนเงิน 214,443 บาท



# ดัชนีข้อมูล ตามกรอบการรายงาน GRI



Materiality  
Disclosures  
Thai Airways International  
Public Company Limited

Feb 2017  
Service

## การเปิดเผยข้อมูลปกติแบบทั่วไป

ข้อมูลองค์กร		SD หน้า	หมายเหตุ
<b>กลยุทธ์และการวิเคราะห์</b>			
G4-1	ถ้อยแถลงจากผู้มีอำนาจตัดสินใจสูงสุดขององค์กร (อาทิ ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร, ประธานกรรมการ หรือตำแหน่งที่เทียบเท่า) ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความยั่งยืน และกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้อง	5	
<b>ข้อมูลทั่วไปขององค์กร</b>			
G4-3	ชื่อองค์กร	8	
G4-4	ตราสินค้า ผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการหลัก	8	
G4-5	ที่ตั้งสำนักงานใหญ่	9	
G4-6	จำนวนและชื่อประเทศที่เป็นฐานการดำเนินงานหลักขององค์กร หรือมีความเกี่ยวข้องเฉพาะกับประเด็นความยั่งยืนที่ครอบคลุมในรายงาน	8	
G4-7	ลักษณะความเป็นเจ้าของและสถานภาพทางกฎหมาย	8	
G4-8	ตลาดที่ให้บริการ (จำแนกตามภูมิศาสตร์ หมวดธุรกิจที่ให้บริการ และประเภทของลูกค้า/ผู้ได้รับประโยชน์)	8-9	
G4-9	ขนาดองค์กร (จำนวนพนักงาน, จำนวนหน่วยปฏิบัติการ, ยอดขายสุทธิ, รายได้สุทธิ, ทุนจดทะเบียน, จำนวนผลิตภัณฑ์และบริการ) ที่จัดทำรายงาน	8,9-35,40	
G4-10	ยอดแรงงานรวม แยกตามชนิดการจ้าง สัญญาจ้าง และภูมิภาค (จำแนกตามเพศ)	40	
G4-11	อัตราร้อยละของพนักงานที่ได้รับความคุ้มครองผลประโยชน์เกี่ยวกับสภาพการจ้าง	38-40	
G4-12	อธิบายห่วงโซ่อุปทานขององค์กร	9	
G4-13	การเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญในเรื่องขนาด โครงสร้าง หรือความเป็นเจ้าของในช่วงเวลาของการรายงาน	11	
G4-14	การอธิบายถึงการนำหลักการหรือแนวทางการระแวดระวัง ด้านสิ่งแวดล้อม (ตามปฏิญญาอาเซียน มาตรา 15) มาใช้อ้างอิงในองค์กร	61-62	
G4-15	กฎบัตร หลักการ หรือความริเริ่มอื่นๆ ที่จัดทำขึ้นจากภายนอก ในด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม ซึ่งองค์กรเข้าเป็นสมาชิก หรือให้การรับรอง	22-23	
G4-16	การเป็นสมาชิกภาพในสมาคม (เช่น สมาคมการค้า หรือสภาอุตสาหกรรม) และ/หรือหน่วยงานที่ให้การสนับสนุน ทั้งในระดับประเทศและระหว่างประเทศ โดยที่องค์กร มีตำแหน่งในคณะกรรมการบริหาร มีบทบาทในโครงการ หรือคณะกรรมการ ให้ความช่วยเหลือด้านเงินทุนนอกเหนือจาก ค่าบำรุงสมาชิกภาพ หรือเข้าเป็นสมาชิกเพื่อหวังผลเชิงกลยุทธ์	9	

ข้อมูลองค์กร		SD หน้า	หมายเหตุ
<b>ประเด็นสาระสำคัญและขอบเขตดำเนินงาน</b>			
G4-17	โครงสร้างการดำเนินงานขององค์กร หมายรวมถึงฝ่ายงานหลัก บริษัทที่ดำเนินการ บริษัทย่อยหรือสาขาและกิจการร่วมค้า	25	
G4-18	กรรมวิธีกำหนดเนื้อหารายงาน	28	
G4-19	ประเด็นที่มีสาระสำคัญที่ระบุไว้ในขั้นตอนสำหรับกำหนดเนื้อหารายงาน	29-30	
G4-20	กรอบของรายงาน (อาทิ ประเทศ ฝ่ายงาน สาขา สถานประกอบการเช่า กิจการร่วมค้า ผู้ส่งมอบ) ดูเกณฑ์วิธีการกำหนดกรอบของ GRI เพิ่มเติม	29-30	
G4-21	การระบุถึงข้อกำหนดของกรอบหรือขอบเขตรายงาน หลักการที่ใช้ในการรายงานสำหรับกิจการร่วมค้า สาขา สถานประกอบการเช่า หน่วยงานภายนอกที่ทำงานให้ และหน่วยงานอื่นของกิจการที่มีผลกระทบ อย่างมีนัยสำคัญต่อความสามารถ ในการเปรียบเทียบระหว่างช่วงเวลา และ/หรือ ระหว่างองค์กร	29-30	
G4-22	คำอธิบายถึงเหตุผลของการปรับเปลี่ยนข้อมูลจากที่ได้ชี้แจงไว้ใน รายงานฉบับก่อนหน้า (อาทิ การควมรวมและเข้าซื้อกิจการ การเปลี่ยนกรอบการรายงาน ลักษณะธุรกิจ วิธีการวัดผล)	-	ไม่มีการเปลี่ยนแปลง
G4-23	การเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญในกรอบและขอบเขตการรายงาน หรือวิธีการวัดผลที่ต่างจากรายงานฉบับที่แล้ว	-	ไม่มีการเปลี่ยนแปลง
<b>การสาบสูญกับผู้มีส่วนได้เสีย</b>			
G4-24	กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่องค์กรมีข้อมูลพันร่วม	26-27	
G4-25	หลักเกณฑ์ในการระบุและคัดเลือกกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่จะพัฒนา ข้อมูลพันร่วมกับองค์กร	25	
G4-26	แนวทางการพัฒนาข้อมูลพันร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย รวมทั้งความถี่ในการเข้าร่วม ตามลักษณะและกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	26-27	
G4-27	เรื่องและข้อกังวลหลักที่ถูกหยิบยกขึ้นในระหว่างการพัฒนาข้อมูลพัน ร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย รวมทั้งแนวทางที่องค์กรตอบสนอง ตลอดจนการรายงานการดำเนินงานต่อเรื่องและข้อกังวลหลักเหล่านั้น	26-27	
<b>ข้อมูลทั่วไปของรายงาน</b>			
G4-28	ช่วงเวลาของการรายงาน	24	
G4-29	วันที่ของรายงานฉบับที่แล้ว	24	
G4-30	รอบของการรายงาน	24	
G4-31	ช่องทางติดต่อในกรณีที่มีคำถามเกี่ยวกับรายงานหรือเนื้อหาของรายงาน	30	
G4-32	ตารางระบุหน้าของเนื้อหาในรายงานที่มีการเปิดเผยตามมาตรฐาน	24,70-73	
G4-33	นโยบายและข้อปฏิบัติด้านการรับประกันแบบรายงานจากหน่วยงานภายนอก ในกรณีที่ไม่ได้ระบุในรายงานการรับประกันที่แนบมาพร้อมกับ รายงานความยั่งยืน ให้อธิบายกรอบและหลักการที่ใช้ของผู้รับประกัน ภายนอกนั้นๆ รวมทั้งความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรที่จัดทำรายงาน กับผู้รับประกันภายนอกดังกล่าว	-	ไม่มีการรับรองจากภายนอก
<b>ธรรมาภิบาล</b>			
G4-34	โครงสร้างการกำกับดูแลขององค์กรรวมทั้งคณะกรรมการภายใต้ การกำกับดูแลสูงสุด	16-18	
<b>จริยธรรมและความถูกต้องของธรรมาภิบาล</b>			
G4-56	อธิบายมูลค่าขององค์กร หลักการ มาตรฐาน และบรรทัดฐาน เช่น จรรยาบรรณ และจริยธรรม	10,18	

## การเปิดเผยข้อมูลปกติแบบเฉพาะ

ตัวชี้วัด		SD หน้า	หมายเหตุ
<b>เศรษฐกิจ</b>			
DMA	ผลเชิงเศรษฐกิจ	19,32-34	
G4-EC1	มูลค่าทางเศรษฐกิจทางตรงที่องค์กรสร้างขึ้น และกระจาย	35	
DMA	ผลกระทบทางอ้อมเชิงเศรษฐกิจ	35-36	
G4-EC7	การพัฒนาและผลกระทบจากการลงทุนในโครงสร้างพื้นฐาน และการบริการสนับสนุน	35-36	
G4-EC8	ความเข้าใจและการให้รายละเอียดของผลกระทบทางอ้อมเชิงเศรษฐกิจที่สำคัญ รวมถึงขอบเขตของผลกระทบดังกล่าว	35-36	
<b>สิ่งแวดล้อม</b>			
DMA	พลังงาน	64-65,67	
G4-EN3	ปริมาณการใช้พลังงานภายในองค์กร	66-67	
G4-EN5	ความเข้มข้นการใช้พลังงาน	66	
G4-EN6	การลดการบริโภคพลังงาน	64-65	
DMA	น้ำ	68	
G4-EN8	ยอดการใช้น้ำรวมจากแหล่งต่างๆ (น้ำประปา น้ำบาดาล ฯลฯ)	68	
DMA	มลอากาศ	61-62	
G4-EN18	ความเข้มข้นในการปล่อยก๊าซเรือนกระจก	66	
G4-EN19	การลดปริมาณก๊าซเรือนกระจก	63	
DMA	ผลิตภัณฑ์และบริการ	62-66	
G4-EN27	ขอบเขตในการบรรเทาผลกระทบทางสิ่งแวดล้อมอันเกิดจากผลิตภัณฑ์และบริการ	62-66	
DMA	น้ำทิ้งและของเสีย	69	
<b>สังคม</b>			
DMA	การด้านทุจริต	20-21	
DMA	การปฏิบัติตามกฎหมาย (สังคม)	56-57	
G4-SO8	มูลค่าของโทษปรับที่มีนัยสำคัญ และจำนวนครั้งของการถูกบังคับโทษที่ไม่เป็นตัวเงินจากการละเมิดกฎหมายและข้อบังคับ	56-57	
DMA	สิทธิเด็ก	54	
DMA	การจ้างงาน	38-40	
G4-LA1	จำนวนและอัตราส่วนของพนักงานเข้าใหม่และพนักงานที่พ้นสภาพแยกตามช่วงอายุ เพศ และภูมิภาค	42-43	
G4-LA3	อัตราการกลับเข้าทำงานและอัตราการคงอยู่ของบุคลากรหลังการใช้สิทธิลาิจเพื่อเลี้ยงดูบุตร (จำแนกตามเพศ)	43	
DMA	แรงงาน/ฝ่ายบริหารสัมพันธ์	40-41	



ตัวชี้วัด		SD หน้า	หมายเหตุ
DMA	อาชีพอนามัยและความปลอดภัย	47-48	
G4-LA7	อัตราความเสี่ยงหรืออัตราการเกิดขึ้นของโรคที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของพนักงาน	47-48	
DMA	การฝึกอบรมและให้ความรู้	41	
G4-LA9	จำนวนชั่วโมงเฉลี่ยของการฝึกอบรมต่อคนต่อปี (จำแนกตามเพศ ประเภทพนักงาน)	41	
DMA	ความหลากหลายและโอกาสแห่งความเท่าเทียม	38-39	
G4-LA12	องค์ประกอบของฝ่ายบริหารและสัดส่วนพนักงาน จำแนกตามประเภทพนักงาน โดยแยกตามเพศ ชั่วอายุ กลุ่มคนส่วนน้อย และเกณฑ์ความหลากหลายอื่นๆ	40	
DMA	สุขภาพและความปลอดภัยของลูกค้า	44-47	
G4-PR1	ระยะวงจรชีวิตของผลิตภัณฑ์และบริการที่ได้รับการประเมินผลกระทบ ด้านสุขภาพและความปลอดภัยเพื่อการปรับปรุง รวมถึงร้อยละ ของประเภทผลิตภัณฑ์และบริการสำคัญที่ต้องดำเนินการตามขั้นตอนดังกล่าว	44-47	
DMA	การแสดงความภาคภูมิใจและผลิตภัณฑ์บริการ	49-51	
G4-PR5	แนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของลูกค้ารวมถึงผลการสำรวจ ระดับความพอใจของลูกค้า	51	
DMA	การสื่อสารการตลาด	52	
DMA	ความเป็นส่วนตัวของลูกค้า	52	



## แบบสำรวจความคิดเห็นต่อรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ประจำปี 2559

### 1. คุณลักษณะของท่านที่เกี่ยวข้องกับ บมจ.การบินไทย

- |  |   |  |
|--|---|--|
| <input type="radio"/> ลูกค้า           | <input type="radio"/> หน่วยงานภาครัฐ      | <input type="radio"/> ประชาชน/ชุมชนใกล้เคียง |
| <input type="radio"/> คู่ค้า           | <input type="radio"/> ผู้ถือหุ้น/นักลงทุน | <input type="radio"/> อื่น ๆ .....           |
| <input type="radio"/> เจ้าหนี้/ลูกหนี้ | <input type="radio"/> พนักงาน             | <input type="radio"/>                        |

### 2. ท่านได้รับรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน ประจำปี 2559 จากช่องทางใด

- |  |   |
|--|---|
| <input type="radio"/> เว็บไซต์ บมจ.การบินไทย       | <input type="radio"/> บมจ.การบินไทย จัดส่งให้ |
| <input type="radio"/> การประชุมใหญ่ผู้ถือหุ้นสามัญ | <input type="radio"/> คิวอาร์โค้ด (QR Code)   |
| <input type="radio"/> งานสัมมนา/บรรยาย             | <input type="radio"/> อื่น ๆ .....            |

### 3. ท่านคิดว่าประเด็นใดที่มีความสำคัญต่อความยั่งยืนของ บมจ.การบินไทย

- |   |
|---|
| <input type="radio"/> เศรษฐกิจ (โปรดระบุ .....    |
| <input type="radio"/> สังคม (โปรดระบุ .....       |
| <input type="radio"/> สิ่งแวดล้อม (โปรดระบุ ..... |

### 4. ท่านคิดว่าประเด็นที่มีความสำคัญต่อความยั่งยืนของ บมจ.การบินไทย

#### ได้รับการระบุในรายงานครบถ้วนหรือไม่

- ครบถ้วน
- ไม่ครบถ้วน (คุณลักษณะประเด็นที่ท่านคิดว่าควรเพิ่มเติมในรายงาน)
- .....

### 5. ระดับความพึงพอใจที่มีต่อรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน ประจำปี 2559

- |                               |                           |                               |                            |                                   |
|-------------------------------|---------------------------|-------------------------------|----------------------------|-----------------------------------|
| ความสมบูรณ์ของเนื้อหารายงาน   | <input type="radio"/> มาก | <input type="radio"/> ปานกลาง | <input type="radio"/> น้อย | <input type="radio"/> ควรปรับปรุง |
| ประเด็นสำคัญในการรายงาน       | <input type="radio"/> มาก | <input type="radio"/> ปานกลาง | <input type="radio"/> น้อย | <input type="radio"/> ควรปรับปรุง |
| ความน่าสนใจของข้อมูล          | <input type="radio"/> มาก | <input type="radio"/> ปานกลาง | <input type="radio"/> น้อย | <input type="radio"/> ควรปรับปรุง |
| การใช้ภาษาของรายงานเข้าใจง่าย | <input type="radio"/> มาก | <input type="radio"/> ปานกลาง | <input type="radio"/> น้อย | <input type="radio"/> ควรปรับปรุง |
| การออกแบบรูปเล่ม              | <input type="radio"/> มาก | <input type="radio"/> ปานกลาง | <input type="radio"/> น้อย | <input type="radio"/> ควรปรับปรุง |
| ความพึงพอใจต่อรายงานโดยรวม    | <input type="radio"/> มาก | <input type="radio"/> ปานกลาง | <input type="radio"/> น้อย | <input type="radio"/> ควรปรับปรุง |

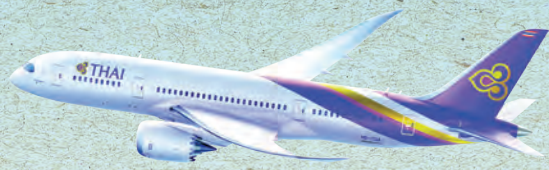
### 6. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาการรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน ในปีถัดไป

.....



ขอความร่วมมือแสดงความคิดเห็น โดยสแกนคิวอาร์โค้ด (QR Code) หรือกรอกข้อมูลและจัดส่งที่  
ฝ่ายกิจกรรมองค์กรเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม บมจ.การบินไทย  
89 วิภาวดีรังสิต แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900

ขอคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อการจัดทำรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนของ บมจ. การบินไทย  
ขอขอบพระคุณในความร่วมมือที่ดีของท่านมา ณ โอกาสนี้





บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

89 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900

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

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

GreenPrint  
Carbon Neutral  
1777-73851282-73851283-VCU-009