

# รายงาน การพัฒนาอย่างยั่งยืน ประจำปี 2560

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

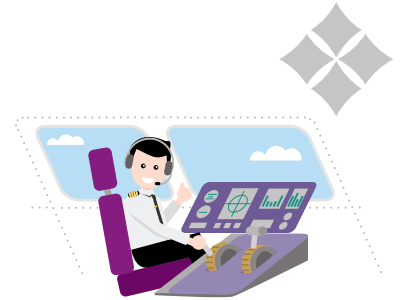


# สารบัญ



4  
สารจาก  
ผู้บริหาร

6  
การพัฒนานวัตกรรมและปรับปรุง  
กระบวนการทำงาน



รู้จักการบินไทย

10

19  
การมีส่วนร่วม  
ต่อผู้มีส่วนได้เสีย

22  
การปฏิบัติตาม  
หลักการกำกับดูแล  
กิจการที่ดี

เกี่ยวกับ  
รายงานฉบับนี้  
32

การดำเนินงานมิติ  
เศรษฐกิจ  
36

การดำเนินงานมิติ  
สังคม  
43



การดำเนินงานมิติ  
สิ่งแวดล้อม  
62

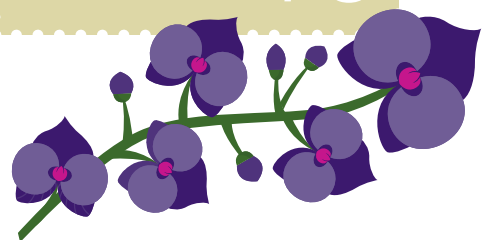


การพินิจกำลัง  
ในการพัฒนา  
อย่างยั่งยืน  
73



ความภาคภูมิใจของ  
การบินไทย  
75

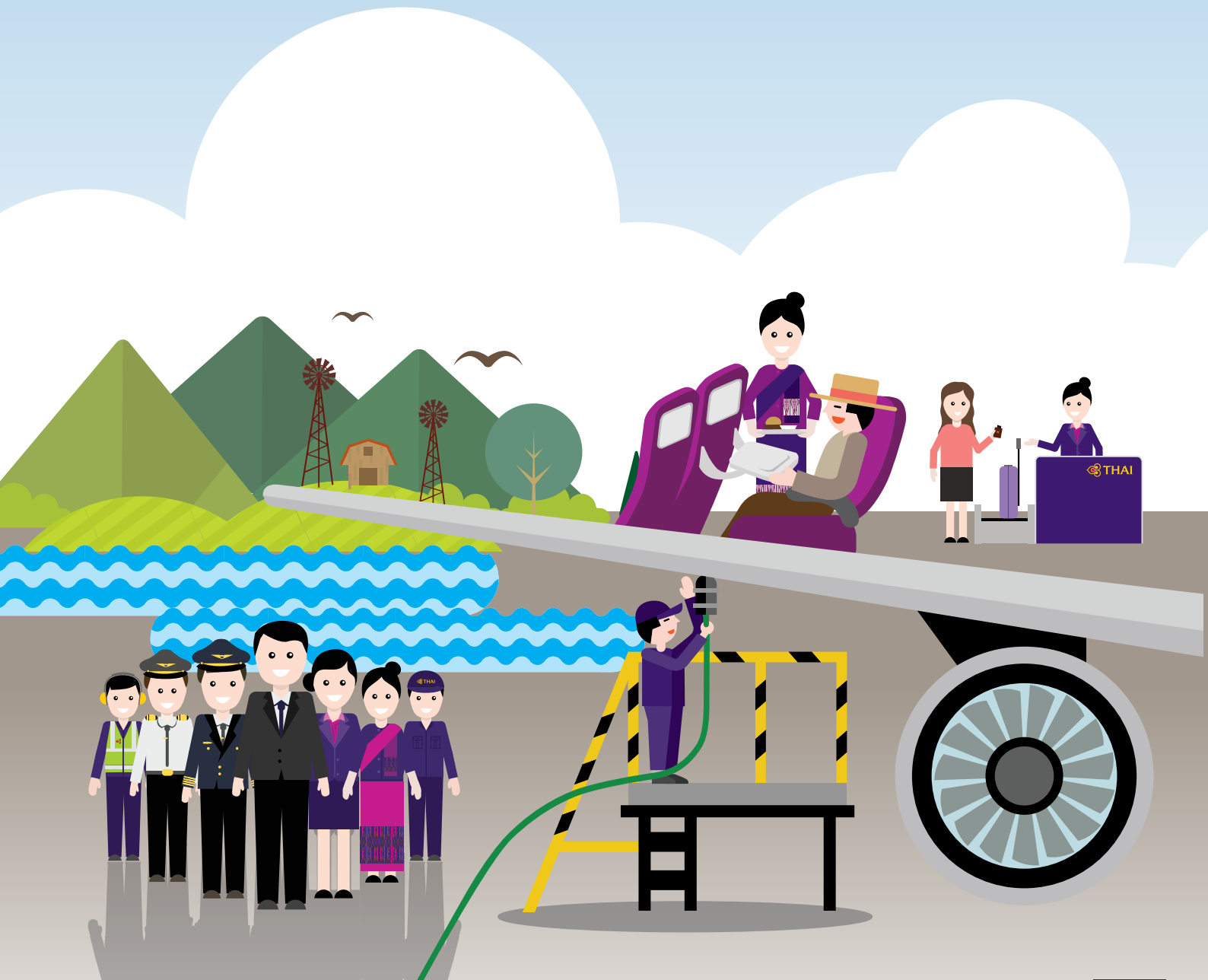
ดัชนีเนื้อหาตาม  
กรอบรายงาน GRI  
78





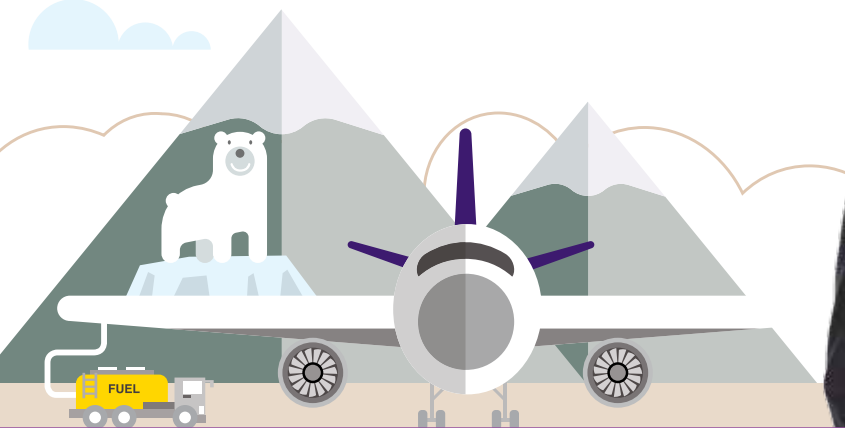
# ไทย

รักคุณเท่าฟ้า



# สารวิชาการ ประธานกรรมการบริษัทฯ

และประธานกรรมการธรรมาภิบาลและ  
ส่งเสริมกิจการเพื่อสังคม



นับเป็นอีกปีที่คณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ของการบินไทยยังคงให้ความสำคัญในการดำเนินการ แผนปฏิรูปขั้นที่ 3 “การเติบโตอย่างยั่งยืน (Sustainable Growth)” ซึ่งถือเป็นส่วนสำคัญของแผนปฏิรูปองค์กร ที่ผ่านมการบินไทยยังคงประสบกับปัญหาผลกระทบ ซึ่งยังไม่เป็นไปตามเป้าหมาย จึงมีการปรับปรุงและขยาย แผนยุทธศาสตร์ให้มีความเหมาะสม เพื่อให้การบินไทย สามารถยกระดับขีดความสามารถทางการแข่งขันได้อย่าง มีประสิทธิภาพ ภายใต้การปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแล กิจการที่ดี โดยการบินไทยยังคงยึดมั่นต่อหลักธรรมาภิบาล หลักจริยธรรม และจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจที่สอดคล้อง กับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี สำหรับบริษัทจดทะเบียนปี 2560 เป็นสำคัญ

ในการดำเนินธุรกิจ การบินไทยได้ตระหนักถึงความสำคัญ ในด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (Environment Social Governance: ESG) โดยบูรณาการอยู่ในทุกกระบวนการ ที่สำคัญของการบินไทย อาทิ การปรับปรุงประสิทธิภาพ การบินโดยคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม การยกระดับคุณภาพงาน บริการในทุกจุดสัมผัส การพัฒนาทักษะเฉพาะสำหรับ บุคลากรการบิน การเพิ่มมาตรการกำกับดูแลในการป้องกัน การทุจริตและประพฤติมิชอบ ตลอดจนการทบทวนการ ดำเนินงานเทียบกับมาตรฐานสากล ข้อกฎหมาย ข้อบังคับ

ที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น ตลอดจนการดำเนินกิจกรรมเพื่อพัฒนา และยกระดับคุณภาพชีวิตที่สำคัญ อาทิ โครงการ “การบินไทย ปลูกชีวิตให้แผ่นดิน - ปาชา खेल เพื่อชุมชนเพิ่มพูนการกัก เก็บคาร์บอน” โครงการ “ปันรักจากการบินไทย ช่วยเหลือ ผู้ประสบอุทกภัย” โครงการรับซื้อผลิตภัณฑ์สินค้าเกษตรจาก พื้นที่เกษตรกร เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม หนทางที่การบินไทยจะสามารถเติบโต และพัฒนาได้อย่างยั่งยืนนั้น นอกเหนือจากการดำเนิน การตามแผนปฏิรูป ตลอดจนการบรรลุเป้าหมายการเป็น สายการบิน 1 ใน 5 อันดับแรกของโลก การสร้างการยอมรับ ของผู้มีส่วนได้เสียยังคงมีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับเป็น แรงผลักดันให้การบินไทยกลับมาเป็นสายการบินแห่งชาติ ที่ส่งงามต่อไปในอนาคต

ผมในฐานะรักษาการประธานกรรมการ และประธาน กรรมการธรรมาภิบาลและส่งเสริมกิจการเพื่อสังคมของ การบินไทย มีความยินดีอย่างยิ่งที่จะสนับสนุนและผลักดัน ให้การบินไทยดำเนินการตามแนวทางการพัฒนาที่ยั่งยืน ในระดับสากล ตลอดจนขอขอบคุณบุคลากรในทุกกระดับ ที่มีส่วนทุ่มเทสนับสนุนให้การบินไทยแข็งแกร่งอย่างยั่งยืน ตลอดไป

พลอากาศเอก

ตรีศ สบแจ้ง

รักษาการประธานกรรมการบริษัทฯ และ  
ประธานกรรมการธรรมาภิบาลและส่งเสริมกิจการเพื่อสังคม

# สารรักวิชาการ กรรมการผู้อำนวยการใหญ่



ในปี 2560 ถือเป็นปีที่การบินไทย ได้ดำเนินการขับเคลื่อนแผนปฏิรูปมาอย่างต่อเนื่องจนเสร็จสิ้นตามกรอบระยะเวลา 3 ปี (พ.ศ.2558 - 2560) โดยเน้นการสร้างความแข็งแกร่งท่ามกลางการแข่งขันในอุตสาหกรรมการบินที่รุนแรง โดยการบินไทย ได้กำหนดเป้าหมายในการเป็นสายการบินชั้นนำ 1 ใน 5 อันดับแรกของโลก ภายใต้แผนยุทธศาสตร์ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2560 – 2564) ซึ่งมีการปรับปรุงแผนปฏิรูปเดิมให้เป็นไปอย่างเหมาะสม ตลอดจนการขยายกรอบยุทธศาสตร์ระยะยาว 10 ปี (พ.ศ. 2560 - 2569) เพื่อขับเคลื่อนองค์กรเติบโตอย่างต่อเนื่องสอดคล้องแผนปฏิรูประยะที่ 3 “การเติบโตอย่างยั่งยืน (Sustainable Growth)” ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ธุรกิจองค์กร กลุ่มธุรกิจสนับสนุนองค์กร ทรัพยากรบุคคล กระบวนการภายใน และด้านการเงิน

อย่างไรก็ตาม ในทุกย่างก้าวยังมีการคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียในทุกระดับเป็นสำคัญ ในปีที่ผ่านมา การบินไทย ได้ดำเนินการสอดคล้องต่อการพัฒนาที่ยั่งยืนภายใต้การพัฒนาด้านเศรษฐกิจที่สำคัญ อาทิ การพัฒนาโครงการศูนย์ซ่อมบำรุงอากาศยาน (MRO: Maintenance Repair Overhaul Center) ในโครงการศูนย์ซ่อมบำรุงอากาศยานอู่ตะเภา โครงการรับซื้อสินค้าการเกษตรจากกลุ่มเกษตรกร เป็นต้น การพัฒนาด้านสังคม

ที่สำคัญ อาทิ การเข้าร่วมในกระบวนการทบทวนการออกใบรับรองผู้ดำเนินการเดินอากาศ (AOC Re-certification) จนได้รับใบรับรองผู้ดำเนินการเดินอากาศใหม่ (Air Operator Certificate: AOC) และใบอนุญาตขนส่งวัตถุอันตราย (Dangerous Goods Certificate) การนำแผนงาน “Service Ring” มาบูรณาการทำให้บริการทุกจุดสัมผัส การพัฒนาบุคลากร และการปรับปรุงโครงสร้างค่าตอบแทน เป็นต้น รวมถึงการพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อมที่สำคัญ อาทิ การเตรียมความพร้อมสำหรับดำเนินการมาตรการ Carbon Offsetting and Reduction Scheme for International Aviation – CORSIA เพื่อรับมือกับปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศอย่างเหมาะสม การปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้เชื้อเพลิงในการบิน เป็นต้น

ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาการบินไทยได้ให้ความสำคัญต่อการดำเนินงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม และการจัดทำรายงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนมาอย่างต่อเนื่อง เพื่อถ่ายทอดผลการดำเนินงานที่สำคัญแก่ผู้มีส่วนได้เสีย และเพื่อสร้างการรับรู้ในฐานะสายการบินแห่งชาติ สุดทำยนี้ดิฉันขอขอบคุณบุคลากรทุกๆ ท่านที่มีส่วนสำคัญในการแสดงความมุ่งมั่นทุ่มเทในความรับผิดชอบต่อหน้าที่ และบริษัทฯ ด้วยดีเสมอมา

นางอุษณีย์ แสงสิงแก้ว  
รักษาการกรรมการผู้อำนวยการใหญ่



## การพัฒนา นวัตกรรมและปรับปรุง กระบวนการทำงาน

ในปี 2560 การบินไทยดำเนินการตามแผนปฏิรูปโดยมีเป้าหมายเพิ่มประสิทธิภาพระบบบริหารงาน เพื่อลดค่าใช้จ่าย สร้างรายได้ สร้างความเป็นเลิศด้านการบริการอีกทั้งกำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของพนักงานให้สอดคล้องกับผลการดำเนินงานตามแผนปฏิรูป

อย่างไรก็ตามเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ การบินไทยจึงได้พัฒนานวัตกรรมและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานผ่านโครงการต่างๆ



## 1. ด้านปฏิบัติการการบิน

❖ โครงการ Fuel Management คือ โครงการบริหารการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงอากาศยานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2557-2560 สามารถประหยัดค่าใช้จ่ายด้านน้ำมันเชื้อเพลิงอากาศยานได้ประมาณ 1,610.39 ล้านบาท

❖ โครงการ New Portable Water Uplift คือ โครงการลดปริมาณการบรรทุกน้ำไปกับเครื่องบิน โดยในปี 2559 การบินไทยสร้างช่องทางสื่อสารข้อมูลเพื่อให้การคำนวณน้ำหนัก Take-off ของเครื่องบินในแต่ละเที่ยว สอดคล้องกับปริมาณน้ำที่บรรทุก และคำนวณปริมาณน้ำมันเชื้อเพลิงที่ต้องการให้สอดคล้องกับน้ำหนักที่แท้จริงของเครื่องบิน โดยในปี 2560 ได้ขยายผลไปถึงเที่ยวบินขาเข้าที่มาจากสถานีต่างประเทศทั่วโลก

❖ การบินไทย ได้บูรณาการฐานข้อมูลความปลอดภัยร่วมกับสายการบินสแกนดิเนเวียนแอร์ไลน์ และองค์กรที่ทำการจัดระบบข้อมูลให้สายการบินต่างๆ เพื่อจัดทำระบบ Safety Intelligence System ที่รวบรวมข้อมูลด้านความปลอดภัย ข้อมูลด้านการใช้พลังงาน การจัดการเที่ยวบินและการทำงานของลูกเรืออย่างเหมาะสม เพื่อวิเคราะห์ปัญหาด้านการบินร่วมกัน และเฝ้าระวังกิจกรรมต่างๆ ให้เป็นไปตามขั้นตอนและกฎเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด

## 2. ด้านการพัฒนากระบวนการทำงานและการปฏิบัติงานของพนักงานเพื่อลดความซ้ำซ้อน ลดต้นทุน สู้กำไรที่มากขึ้น

❖ ฝ่ายการพาณิชย์สินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์ ได้ปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานใหม่ เพื่อลดขั้นตอนซ้ำซ้อน เพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการทำงาน ภายใต้หลักการ Lean Management และ Change Management

❖ ฝ่ายบริการลูกค้าภาคพื้นและฝ่ายบริการลูกค้าภาคพื้น ดำเนินการปรับปรุงกระบวนการทำงานตามรูปแบบ IATA Project (Six Streams) แบ่งเป็น 6 ด้าน คือ ความปลอดภัย มาตรฐานความปลอดภัย มาตรการควบคุม ความร่วมมือ การใช้ระบบเพื่อการบริหารจัดการกำลังคน การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการในลานจอด การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการผู้โดยสาร การขายและการตลาด อาทิ แผนกคลังเครื่องใช้ในเครื่องบิน และแผนกคลังจัดส่งภาชนะได้ริเริ่มปรับปรุงขั้นตอนการบรรจุผ้ารองศีรษะกระดาศ (Headrest Cover) และปลอกหมอน (Pillowcase) ใส่ในถุงพลาสติกใหม่ สามารถลดค่าใช้จ่ายได้ประมาณ 528,527.30 บาทต่อปี เป็นต้น จากการปรับปรุงกระบวนการทั้งหมดทำให้ผลประกอบการของหน่วยธุรกิจดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

❖ การบินไทย ได้ร่วมมือกับ Paypal หนึ่งในช่องทางการชำระเงิน (Payment Gateway) ซึ่งถือเป็นการรับรองความปลอดภัยในการจ่ายเงินช่องทางออนไลน์ที่ลูกค้าให้ความเชื่อมั่นและไว้วางใจว่าเป็นระบบช่องทางการชำระเงินที่มีความปลอดภัยสูงได้มาตรฐานสากล



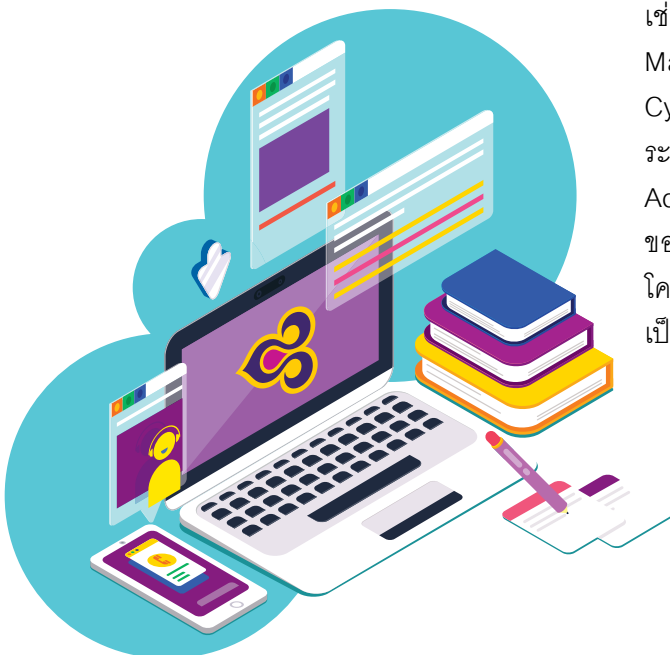
### 3. ด้านการปรับปรุงระบบข้อมูลสารสนเทศ

ในปี 2560 การบินไทย ได้มีการลดขั้นตอน และการปรับปรุงบริการเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ ให้สามารถสนับสนุนการดำเนินธุรกิจ และตอบสนอง ต่อการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีสารสนเทศอย่าง มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และยังคงมีการดำเนินการ อย่างต่อเนื่อง ในระบบงานต่างๆ เช่น

- ❖ ระบบ THAI-Star Common Platform (TSCP) ในส่วนของ Departure Control System (DCS), Reservation, Inventory and Ticketing (RIT) ระบบควบคุมเที่ยวบินขาออก เป็นระบบที่ใช้ร่วมกัน ในกลุ่มเครือข่ายของสายการบินพันธมิตร โดยระบบ จะทำหน้าที่จัดการตรวจรับผู้โดยสารภาคพื้นก่อน ขึ้นเครื่องบิน และควบคุมและกระจายน้ำหนักสัมภาระ ที่จะบรรทุกขึ้นเครื่อง รวมทั้งออกบัตรผ่านขึ้นเครื่อง (Boarding Pass) พิมพ์ป้ายผูกกระเป๋า (Bag Tag) และตรวจสอบจำนวนผู้โดยสารที่ประตูขาออกครั้งสุดท้ายก่อนเครื่องบินออก
- ❖ ระบบ Fare Management System ระบบบริหารจัดการราคาบัตรโดยสาร โดยระบบ จะมีการเปรียบเทียบราคาต่ำสุดของการบินไทย กับราคาของสายการบินอื่น รวมทั้งราคาของแต่ละสายการบินที่มีการขายบน Website เพื่อเป็นข้อมูล สำหรับการปรับเปลี่ยนราคาได้อย่างรวดเร็วทันต่อ การแข่งขันของตลาด

- ❖ โครงการ THAI Website Improvement for Disabled การปรับปรุง THAI Website ให้อำนวยความสะดวก สะดวกสำหรับลูกค้าที่เป็นผู้พิการให้สามารถได้รับความ สะดวกในการเข้าชม Website ได้เท่าเทียม กับลูกค้าทั่วไป และเป็นกฎข้อบังคับที่ Department of Transportation (DOT) ประเทศสหรัฐอเมริกา กำหนดให้สายการบินที่บินเข้าอเมริกาต้องจัดทำ Website ให้สามารถเข้าถึงได้สำหรับผู้พิการ อ้างอิง ตาม WCAG 2.0 (Web Content Accessibility Guidelines) มิฉะนั้นจะมีบทปรับแก่สายการบิน หากมีการร้องเรียนจากผู้พิการ
- ❖ ระบบ Cabin Crew Preflight Readiness ระบบที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลการประเมินความพร้อมก่อนเที่ยวบิน
- ❖ ระบบ SAP – BU ระบบการบริหารการผลิต การขายและการจัดจำหน่าย การควบคุมคุณภาพ และการซ่อมบำรุงและรักษา อุปกรณ์ สำหรับหน่วยธุรกิจ
- ❖ ระบบ System Integration for Customer Service Excellent (SICSE) ระบบเชื่อมต่อข้อมูลของผู้โดยสาร กับพนักงานในทุกจุดบริการที่เป็นปัจจุบันอย่าง ไร้รอยต่อ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการแก่ ผู้โดยสารในการแก้ไขปัญหาอย่างทันท่วงที

นอกจากนี้ยังมีการปรับปรุงระบบโครงสร้างพื้นฐาน เช่น Firewall System for Oversea Stations และ Mail Gateway System รวมทั้งการศึกษาและจัดทำ Cyber Security Roadmap รวมถึงโครงการสำคัญที่อยู่ ระหว่างการดำเนินงาน อาทิ BI Tools for Management Accounting โครงการการประเมินความมั่นคงปลอดภัย ของระบบคอมพิวเตอร์ (Penetration Testing) และ โครงการ IT Professional Competency Development เป็นต้น





#### 4. ด้านการพัฒนาบุคลากร

การบินไทย ได้ริเริ่มโครงการสื่อสารและสร้างความผูกพัน เป็นแนวคิดในการธำรงรักษาทรัพยากรบุคคลด้านการบิน และมีแผนในการขยายวงกว้างสู่พนักงานในส่วนอื่นๆ โดยการเพิ่มพูนความรู้ พัฒนาทักษะขีดความสามารถ รวมทั้งเสริมสร้างทัศนคติเชิงบวก สร้างแรงจูงใจให้พนักงานมีความรู้ลึกที่ดีในการปฏิบัติงาน ตลอดจนการจัดระบบการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินรุ่นใหม่ โดยเชื่อมโยงหลักการฝึกอบรมแบบ Competency Base Training และพื้นฐานความรู้ด้าน Safety, Security และ Service เพื่อสร้างมโนทัศน์ด้านการบริการที่มุ่งเน้น Customer Experience Management รวมถึงการสร้างจิตสำนึกด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นบทบาทและหน้าที่ในการให้บริการที่มีความปลอดภัยและมีคุณภาพ ตลอดจนการสร้างความภาคภูมิใจในการเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของการบินไทย ที่มีส่วนผลักดันให้การบินไทยมีศักยภาพในการแข่งขันระดับโลก

#### 5. การสนับสนุนให้เกิดนวัตกรรมในสายปฏิบัติการ

การบินไทย นำระบบจัดการฝึกอบรมนักบินการบินไทย (THAI Pilot Training Management System) ซึ่งเป็นระบบจัดการหลักสูตรการฝึกนักบิน ทรัพยากรการฝึก การจัดเก็บข้อมูลและเอกสารการฝึก การกำหนดและบันทึกศักยภาพการบิน แจ้งเตือนวาระการฝึก และสืบค้นข้อมูลการฝึกบิน ที่พัฒนาขึ้นโดยบุคลากรการบินไทย ซึ่งสามารถบันทึกข้อมูลเวลาลงฐานข้อมูลผ่านบัตรสมาร์ตการ์ด นอกจากนี้ยังมีการใช้เทคโนโลยี Real-time Web Application พัฒนาระบบแพลตฟอร์ม “Node JS” ร่วมกับฐานข้อมูล “Mongo DB” และเครื่องเซิร์ฟเวอร์ระบบปฏิบัติการลินุกซ์ (Linux) โดยผู้ใช้งานสามารถเข้าระบบผ่านเว็บเบราว์เซอร์ Google Chrome หรือ Firefox ส่วนของฮาร์ดแวร์ได้พัฒนาคาร์ดรีดเดอร์ (Card Reader) ที่ประกอบขึ้นจากอุปกรณ์มาตรฐานร่วมกับซอฟต์แวร์ที่พัฒนาขึ้นเอง เพื่อบริหารระบบจัดหลักสูตรฝึกบินให้เป็นไปตามแผนงานอย่างครบวงจร ซึ่งช่วยประหยัดงบประมาณ และเพิ่มศักยภาพการฝึกนักบินได้อย่างดีเยี่ยม และสนับสนุนนโยบายพัฒนาบุคลากรการบินที่มีคุณภาพ





THAI

# รู้จัก การบินไทย

## วิสัยทัศน์ (Vision)

เป็นสายการบินที่ลูกค้าเลือกเป็นอันดับแรก

ให้บริการดีเลิศด้วย  
“เสน่ห์ความเป็นไทย”

“The First Choice Carrier  
with Touches of Thai”

การบินไทย มุ่งมั่นที่จะเป็นสายการบินที่ลูกค้าเลือกใช้บริการเป็นอันดับแรก ด้วยการสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้าให้เหนือความคาดหมายและสร้างความผูกพันที่ยั่งยืนระหว่างการบินไทยกับลูกค้า โดยการสร้างประสบการณ์การเดินทางที่ราบรื่นและประทับใจด้วยเอกลักษณ์ความเป็นไทยให้แก่ลูกค้าทุกคนอย่างต่อเนื่อง ด้วยบริการที่ดีเลิศและสม่ำเสมอ (Consistency of Service Excellence) ในทุกจุดสัมผัสของการให้บริการ

## พันธกิจ (Mission)

พันธกิจหลักของการบินไทย ประกอบด้วยพันธกิจต่อ ลูกค้ำ ผู้ถือหุ้น พนักงาน และสังคม ดังนี้

- ❖ ให้บริการขนส่งทางอากาศอย่างครบวงจรทั้งภายในและระหว่างประเทศ โดยมุ่งเน้นในเรื่องมาตรฐานความปลอดภัย ความสะอาดสบาย การบริการที่มีคุณภาพด้วยเอกลักษณ์ความเป็นไทย เพื่อส่งมอบผลิตภัณฑ์ที่มีคุณค่าและความน่าเชื่อถือสูง รวมทั้งเสริมสร้างความประทับใจและความสัมพันธ์ที่ดีกับ **ลูกค้ำ**
- ❖ มีการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามมาตรฐานสากล เพื่อสร้างการเติบโตอย่างยั่งยืนให้แก่องค์กร และสร้างผลตอบแทนการลงทุนที่สูงให้แก่ **ผู้ถือหุ้น**
- ❖ เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่สร้างความแข็งแกร่งให้กับ **พนักงาน** เพื่อให้ทำงานได้อย่างเต็มศักยภาพ ตระหนักถึงการให้ความสำคัญแก่ลูกค้ำ เสริมสร้างขีดความสามารถ ทักษะ และความรู้ รับผิดชอบ ตลอดจนเพิ่มพูนความผูกพันต่อองค์กร
- ❖ ช่วยเหลือ ส่งเสริม และแสดงความรับผิดชอบต่อ **สังคม** และสิ่งแวดล้อม ในฐานะเป็นสายการบินแห่งชาติ

ทั้งนี้ ต้องดำเนินการภายใต้การกำกับดูแลกิจการที่ดี **ตามหลักธรรมาภิบาล**



## คุณค่าหลัก (Core Values)

เพื่อให้การบินไทย สามารถเติบโตอย่างแข็งแกร่งและยั่งยืน และสามารถแข่งขันได้ในสภาวะแวดล้อมทางธุรกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว บริษัทฯ ส่งเสริมและยึดมั่นในคุณค่าหลักสำคัญ 3 ประการ ได้แก่

1

มุ่งเน้นการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า  
(Customer Satisfaction)

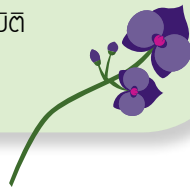


2

ให้บริการระดับโลก  
(World Class Services)

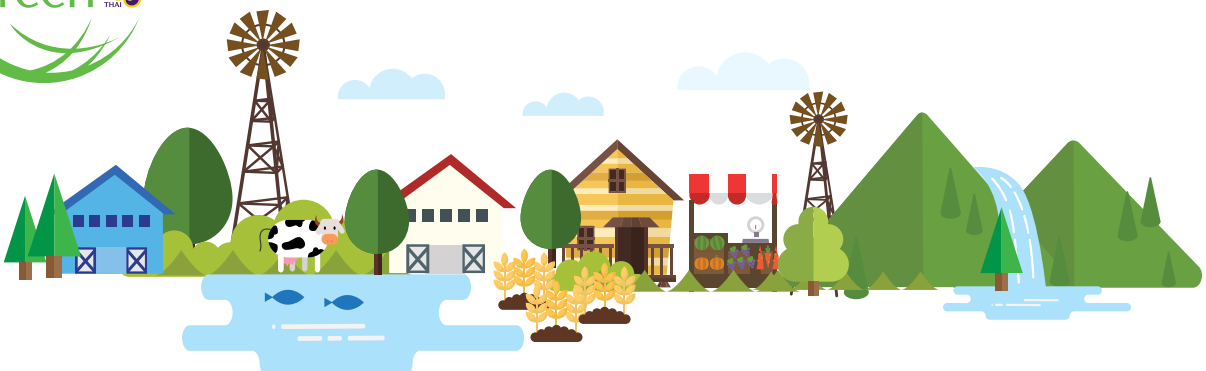
3

สร้างคุณค่าในทุกมิติ  
(Value Creation)



## กรอบแนวทางในการดำเนินงาน CSR 4 ประการ

- 1 เพื่อแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นและทุ่มเทของการบินไทยในการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมผสมผสานแนวคิดและนวัตกรรมในรูปแบบสีเขียว (Green Innovation)
- 2 จัดทำโครงการเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่สอดคล้องกับแนวคิด “การเดินทางแบบรักษ์สิ่งแวดล้อม” (Travel Green)
- 3 จัดกิจกรรมเพื่อสร้างความตระหนักและปลูกฝังจิตสำนึกให้กับพนักงานในทุกระดับชั้น
- 4 สื่อสารและประชาสัมพันธ์กิจกรรมเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของการบินไทยและจัดทำรายงานผลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม



## ข้อมูลทั่วไป

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ประกอบธุรกิจบริการขนส่งทางอากาศทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ ซึ่งเป็นสายการบินแห่งชาติของประเทศไทย เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจภายใต้สังกัดกระทรวงคมนาคม และได้เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเมื่อวันที่ 19 กรกฎาคม 2534 ปัจจุบัน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 บริษัทฯ มีทุนจดทะเบียน 26,989,009,500 บาท มีทุนชำระแล้ว 21,827,719,170 บาท มีกระทรวงการคลังและธนาคารออมสินถือหุ้นคิดเป็นร้อยละ 53.16 ส่วนที่เหลือร้อยละ 46.84 ถือหุ้นโดยประชาชนทั่วไปทั้งในประเทศและต่างประเทศ ซึ่งรวมถึงพนักงานของการบินไทย

การบินไทยมีสำนักงานใหญ่ที่กรุงเทพมหานคร โดยมีฐานปฏิบัติการการบินที่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ และเป็นศูนย์กลางของเครือข่ายการขนส่ง ประกอบด้วยการให้บริการขนส่งทางอากาศ ได้แก่ การขนส่งผู้โดยสาร และการขนส่งสินค้าและไปรษณียภัณฑ์ และมีธุรกิจที่เกี่ยวข้อง คือ บริการคลังสินค้า บริการลูกค้าภาคพื้น บริการอุปกรณ์ภาคพื้น ครุภัณฑ์และบริการซ่อมบำรุงอากาศยาน

## สมาชิกภาพในระดับสากล



การบินไทยในฐานะ 1 ใน 5 สายการบินผู้ก่อตั้งกลุ่มพันธมิตรสายการบินสตาร์ อัลไลแอนซ์ ซึ่งก่อตั้งมาตั้งแต่ปี 2540 จนถึงปัจจุบัน รวมระยะเวลากว่า 20 ปี กลุ่มพันธมิตรสายการบิน สตาร์ อัลไลแอนซ์ ได้เชื่อมโยงผู้คนหลายพันล้านคนทั่วโลกต่างภาษา ต่างวัฒนธรรม เข้าด้วยกัน ภายใต้เครือข่ายอันแข็งแกร่งของสายการบินพันธมิตร 28 สายการบิน สู่จุดหมายกว่า 191 แห่งทั่วโลก



การบินไทยได้เข้าเป็นสมาชิกของ IATA ซึ่งเป็นสมาคมการขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ ที่มีบทบาทในการกำหนดมาตรฐานการบินต่างๆ โดยการบินไทยได้นำหลักและกฎเกณฑ์ของ IATA ในด้านต่างๆ มาปรับใช้ในการดำเนินธุรกิจ



การบินไทย ภายใต้การกำกับของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย เป็นสมาชิกองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) ซึ่งเป็นหน่วยงานกำหนดมาตรฐานและกฎข้อบังคับระหว่างประเทศที่จำเป็นสำหรับความปลอดภัย ความมั่นคง ประสิทธิภาพ และความสอดคล้องของการบิน รวมถึงการพิทักษ์สิ่งแวดล้อมที่ได้รับผลกระทบจากการบิน โดยการบินไทยได้ดำเนินการตามมาตรฐานดังกล่าว เพื่อยกระดับการบริการให้เป็นที่ยอมรับในระดับสากล

ที่ตั้งสำนักงานใหญ่ของการบินไทยตั้งอยู่ที่

เลขที่ 89 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย 10900

หมายเลขโทรศัพท์สำหรับติดต่อ 66 (0) 2545-1000, THAI Contact Center 66 (0) 2356-1111

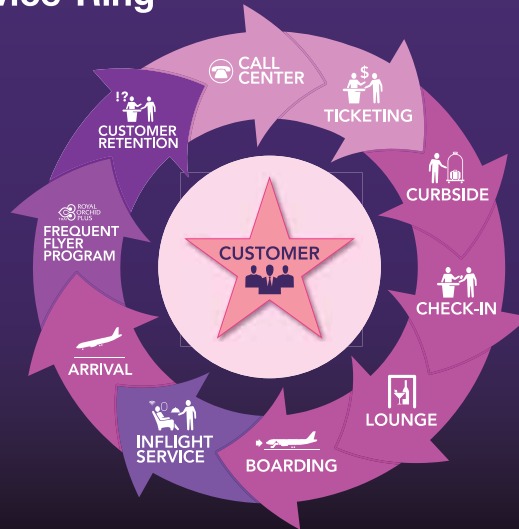
และเว็บไซต์ [www.thaiairways.com](http://www.thaiairways.com)

## ห้องใช้คุณค่ากิจการ

### 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

### Service Ring



การบินไทย ดำเนินถึงบริการที่ครบวงจรในทุกจุดสัมผัส ตั้งแต่ต้นกระบวนการจนจบกระบวนการเดินทางของผู้โดยสาร ผ่านการใช้กลไกเชื่อมต่อการประสานงานทุกจุดบริการ ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารในยุคดิจิทัล รวมถึงมีกลไกเชื่อมต่อการประสานงานของทุกจุดบริการเพื่อไขข้อข้องใจ และแก้ปัญหาให้กับผู้โดยสารได้ตรงประเด็น

ในปี 2560 การบินไทย ได้เพิ่มช่องทางการจ่ายเงินใน Website ให้มากขึ้น เพิ่มช่องทางการเช็คอินด้วยตนเองที่โรงแรมโนโวเทล สุวรรณภูมิ และจะขยายต่อไปในโรงแรมโนโวเทล และเพิ่มเคาน์เตอร์ Bag Drop ที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สำหรับลูกค้าที่เช็คอินด้วยตนเอง (e-check-in)



## นโยบายของการบินไทย

### นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี

การดำเนินงานของการบินไทย ในด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี ได้ยึดหลักธรรมาภิบาล หลักจริยธรรม และจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ ที่สอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี สำหรับบริษัทจดทะเบียนปี 2560 (CG Code)

### นโยบายการกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎหมาย

การดำเนินงานของการบินไทย ได้ให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับการดำเนินธุรกิจของการบินไทย ให้เป็นไปอย่างถูกต้องตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง (กฎเกณฑ์) ทั้งภายในประเทศ และต่างประเทศ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ

### นโยบายการไม่เลือกปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม

การดำเนินงานของการบินไทย ได้ให้ความสำคัญกับการเคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ สิทธิ เสรีภาพ และความเสมอภาคของบุคคลที่ได้รับการรับรองหรือคุ้มครอง ภายใต้บทบัญญัติที่ได้กำหนดไว้ตามกฎหมายไทยและกฎหมายระหว่างประเทศ และตระหนักถึงความสำคัญและเคารพต่อสิทธิมนุษยชนของบุคคลในทุกด้าน ตลอดจนสังคมและชุมชน ตามกฎหมายของแต่ละประเทศ

### นโยบายการป้องกันการใช้อข้อมูลภายในเพื่อประโยชน์ส่วนตน

การดำเนินงานของการบินไทย ได้ให้ความสำคัญต่อการกำกับดูแลการใช้อข้อมูลภายในให้เป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และตามกฎหมาย การบินไทยจึงห้ามบุคลากรในทุกระดับที่พ้นจากตำแหน่งในช่วงเวลา 6 เดือน ซึ่งรู้หรือครอบครองข้อมูลภายใน ห้ามทำการซื้อขายหลักทรัพย์ที่ออกโดยบริษัท ก่อนประกาศงบการเงิน 1 เดือน และหลังประกาศ 3 วัน รวมทั้งให้ทุกหน่วยงานมีระบบบริหารจัดการการกำกับดูแลการใช้อข้อมูลภายใน และข้อมูลลับที่ดี

### นโยบายความปลอดภัยด้านกิจการบิน

การดำเนินงานของการบินไทยจะยึดหลักเรื่องความปลอดภัยเป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินงาน โดยกำหนดให้เป็นไปตามกฎหมายและหลักมาตรฐานสากล รวมถึงการตรวจสอบ รักษาระบบรักษาความปลอดภัยแก่ผู้บริหารและพนักงานผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในกิจกรรมการบิน

### นโยบายด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ

การดำเนินงานของการบินไทยจะต้องมีคุณภาพในด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ให้เป็นไปตามความพึงพอใจและความประทับใจของลูกค้า ซึ่งเป็นไปตามมาตรฐานสากลของธุรกิจการบิน

### นโยบายด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

การดำเนินงานของการบินไทยคำนึงถึงความสำคัญในการคุ้มครองดูแลให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างปลอดภัย อยู่ในสภาพแวดล้อมของการทำงานที่เหมาะสม ภายใต้การบริหารงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมตามมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับ เพราะการบินไทยถือว่าพนักงานเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าสูงสุด

## นโยบายด้านสิ่งแวดล้อม

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

## นโยบายการบริหารความเสี่ยง

การดำเนินงานของการบินไทย ได้นำการบริหารความเสี่ยงมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการองค์กรตั้งแต่วันที่ 2546 เพื่อช่วยให้บริษัทมีความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผลเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายการดำเนินธุรกิจ สร้างมูลค่าเพิ่มและความมั่นคงเพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้มีส่วนได้เสียของบริษัทฯ และสอดคล้องตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance)

## นโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

การดำเนินงานของการบินไทย ได้นำการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการ เพื่อช่วยให้บริษัทมีความมั่นใจว่าจะสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้มีส่วนได้เสียของการบินไทย และสอดคล้องตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance)

## เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน และ การบินไทย

“การพัฒนาที่ยั่งยืน” ถือเป็นเรื่องสำคัญที่ทุกภาคส่วน ทั้งในระดับประเทศและระหว่างประเทศ การบินไทยถือเป็นองค์กรหนึ่งให้ความสำคัญเรื่องการพัฒนาที่ยั่งยืนอย่างต่อเนื่องควบคู่กับการดำเนินธุรกิจสายการบินที่รับผิดชอบตลอดกระบวนการหลักของธุรกิจ โดยเฉพาะการนำเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) ซึ่งเป็นทิศทางของการพัฒนาที่ยั่งยืนสากลจนถึงปี พ.ศ.2573 มาเป็นกรอบเป้าหมายสำคัญหนึ่งในการบริหารจัดการ โดยเนื้อหาในรายงานความยั่งยืนฉบับนี้จะนำเสนอถึงผลการดำเนินงานที่สำคัญและสอดคล้องในแต่ละเป้าหมายของการพัฒนาที่ยั่งยืนอย่างชัดเจนต่อไป





## การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ตามหลักการของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย



### การประกอบกิจการด้วยความเป็นธรรม

การบินไทยดำเนินธุรกิจ ตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่ยอมรับในระดับสากล โดยมีหลักจริยธรรมธุรกิจ ให้พนักงานยึดถือปฏิบัติ โดยให้การสนับสนุนและยึดมั่นในระบอบประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข ยึดมั่นในประโยชน์ของบริษัทยึดมั่นความซื่อสัตย์สุจริต ความถูกต้อง และความโปร่งใส และมีหลักบรรษัทภิบาล ในการสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่องค์กรในระยะยาว ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ความรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติหน้าที่ ความเป็นธรรม ซึ่งผู้บริหารและพนักงานทุกระดับต้องให้ความร่วมมือและยึดถือเป็นแนวปฏิบัติ เพื่อให้การบินไทยเป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพ มีการบริหารจัดการที่ดีเลิศ มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และประกอบกิจการด้วยความเป็นธรรม

### การต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน

การบินไทยเล็งเห็นความจำเป็นของการแก้ปัญหาการทุจริตและการประพฤติมิชอบ จึงได้นำนโยบาย “Whistle Blower Policy” มาใช้ในการบริหารจัดการองค์กร ตลอดจนจัดทำระเบียบว่าด้วยการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตหรือการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งบริษัท ธรรมนูญฯ หรือจริยธรรม ตามประมวลธรรมนูญฯ และจริยธรรม พ.ศ. 2553



### การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม

การบินไทยมุ่งปรับปรุงระบบการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลเพื่อเสริมสร้างศักยภาพของพนักงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขันทางธุรกิจในปัจจุบัน รวมทั้งจัดให้มีการอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพมาตรฐานและสมรรถนะการทำงาน ครอบคลุมบุคลากรทุกระดับอย่างเหมาะสม

### การเคารพสิทธิมนุษยชน

การบินไทยให้ความสำคัญต่อความเป็นมนุษย์ที่เท่าเทียมกัน จึงนำแนวคิดเรื่องสิทธิมนุษยชนมาเป็นส่วนหนึ่งในการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยเคารพในสิทธิและไม่เลือกปฏิบัติต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งโดยใช้ความแตกต่างด้านเชื้อชาติ สัญชาติ ศาสนา เพศ อายุ พื้นฐานการศึกษา หรือเหตุอื่น ๆ เป็นเกณฑ์





## ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค

การบินไทยสร้างคุณค่าด้านความปลอดภัยให้เป็นวัฒนธรรมองค์กรผ่านการปฏิบัติงานทุกกระบวนการตามกฎหมายเกณฑ์และข้อบังคับภายใต้มาตรฐานข้อกำหนดความมั่นคงการบิน (Aviation Security) อย่างเคร่งครัด รวมทั้งมุ่งมั่นที่จะพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กรเพื่อสร้างความเชื่อมั่นจากผู้บริโภค นอกจากนี้การบินไทยยังมุ่งมั่นพัฒนาความปลอดภัยโดยนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาควบคุมและวิเคราะห์การทำงานของนักบินเพื่อลดความเสี่ยงระหว่างการเดินทาง

## การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม

การบินไทยคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมที่เป็นผลมาจากการดำเนินธุรกิจ โดยเน้นการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดการสิ่งแวดล้อมให้เป็นไปตามมาตรฐานสากลในทุกกิจกรรม ครอบคลุมทั้งด้านการใช้วัสดุ พลังงาน ทรัพยากรน้ำ ระบบนิเวศและความหลากหลายทางชีวภาพ ชยะและของเสีย ตลอดจนมลอากาศที่ได้รับผลกระทบจากธุรกิจการให้บริการขนส่งทางอากาศอย่างชัดเจน



## การมีส่วนร่วมและพัฒนาชุมชน

การบินไทยมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชนและสังคมอย่างต่อเนื่อง โดยการปลูกฝังจิตสำนึกที่ดีแก่พนักงานผ่านโครงการจิตอาสาต่างๆ อาทิ การสนับสนุนด้านการศึกษาแก่เยาวชนในการแข่งขันโอลิมปิกวิชาการ การให้โอกาสแก่ผู้ด้อยโอกาสทางสังคมให้มีความเท่าเทียม การสนับสนุนและอำนวยความสะดวกในสถานการณ์ต่างๆ การบริจาคเงินและสิ่งของช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสและผู้ประสบภัย

## การมีนวัตกรรมและเผยแพร่นวัตกรรมด้าน CSR

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





# การมีส่วนร่วม ต่อผู้มีส่วนได้เสีย (G4-25)

การบินไทยได้พิจารณาและทบทวนกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่มีความสัมพันธ์ต่อการดำเนินธุรกิจขององค์กร ทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยระบุผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญทั้งหมด 6 กลุ่ม คือ ลูกค้า, คู่ค้า/เจ้าหนี้, ลูกหนี้, และคู่แข่งทางการค้า ประเทศชาติ, ผู้ถือหุ้น, ผู้ได้บังคับบัญชา/พนักงาน, สังคมและชุมชน ตลอดจนการตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มอย่างเหมาะสม สำหรับการจัดทำรายงานความยั่งยืนประจำปี 2560 การบินไทยได้พิจารณาข้อกังวลและข้อคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียที่อยู่ภายใต้บริบทความยั่งยืนมาใช้เป็นข้อมูลส่วนหนึ่งในการกำหนดเนื้อหาของรายงานความยั่งยืนฉบับนี้

## ผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญทั้ง 6 กลุ่มของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)



### ตารางแสดงผู้มีส่วนได้เสียและการตอบสนอง

ผู้มีส่วนได้เสีย (G4-24)	ช่องทางการติดต่อ สื่อสารและความถี่ (G4-26)	ความคาดหวัง จากผู้มีส่วนได้เสีย (G4-27)	การตอบสนอง ต่อผู้มีส่วนได้เสีย (G4-27)
<b>ลูกค้า</b>	<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> <li>Customer Board</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ได้รับบริการที่มีคุณภาพ รวมถึงความปลอดภัย ความสะอาดสบายและตอบสนองความต้องการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ทัศนคติที่ดีและให้ความสำคัญต่อลูกค้าและงานบริการ</li> <li>ศึกษาทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้า</li> <li>สร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อลูกค้าอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ</li> </ul>
<b>คู่ค้า / เจ้าหนี้, ลูกหนี้ และคู่แข่งทางการค้า</b>	<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>ได้รับปฏิบัติเสมอภาคและเป็นธรรม โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของความสัมพันธ์ทางธุรกิจ</li> <li>ได้รับผลตอบแทนที่เป็นธรรมต่อทั้งสองฝ่ายรวมทั้งหลีกเลี่ยงสถานการณ์ที่อาจเกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ไม่รับเงิน สิ่งของหรือประโยชน์ใดๆ จากคู่ค้า</li> <li>ไม่เรียก รับ จ่าย หรือเสนอจ่ายผลประโยชน์ใดๆ ที่ไม่สุจริตในการค้า</li> <li>รีบดำเนินการแก้ไขปัญหาตามขั้นตอนต่างๆ กรณีเกิดเหตุการณ์ที่ไม่สุจริตเกิดขึ้น</li> <li>รักษาและปฏิบัติตามเงื่อนไขของสัญญาที่มีต่อคู่ค้า เจ้าหนี้ ลูกหนี้อย่างครบถ้วน</li> </ul>

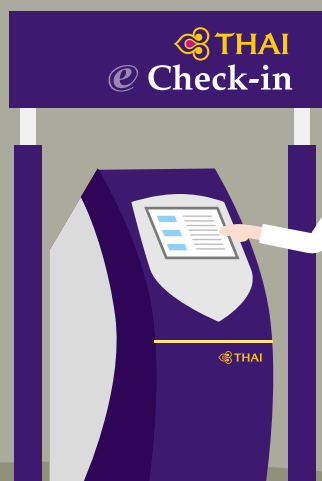
ผู้มีส่วนได้เสีย (G4-24)	ช่องทาง การติดต่อ สื่อสารและความถี่ (G4-26)	ความคาดหวัง จากผู้มีส่วนได้เสีย (G4-27)	การตอบสนอง ต่อผู้มีส่วนได้เสีย (G4-27)
			<ul style="list-style-type: none"> <li>ปฏิบัติต่อคู่แข่งทางการค้าให้ สอดคล้องกับหลักสากล ภายใต้กรอบกฎหมาย</li> <li>ไม่ละเมิดความลับ หรือล่วงรู้ ความลับของคู่แข่ง ไม่ทำลาย ชื่อเสียงของคู่แข่ง ไม่เข้าถึง สารสนเทศที่เป็นความลับ ของคู่แข่งด้วยวิธีการที่ไม่ สุจริต</li> </ul>
ประเทศไทย	<ul style="list-style-type: none"> <li>โซเชียลมีเดีย (Social Media)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้</li> <li>ไม่กระทำการใดๆ อันจะก่อให้เกิดผลเสียต่อประเทศไทย</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม ไม่กระทำการใดๆ ที่จะส่งผลเสียหายต่อชื่อเสียงของประเทศ</li> <li>ไม่กระทำการช่วยเหลือกรณี ที่ก่อให้เกิดการหลีกเลี่ยง การปฏิบัติตามกฎหมาย</li> </ul>
ผู้ถือหุ้น	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conference Call</li> <li>การเข้าเยี่ยมชมการดำเนินงาน</li> <li>การประชุมใหญ่สามัญผู้ถือหุ้น (ปีละ 1 ครั้ง)</li> <li>สื่อสารทางโทรศัพท์จดหมาย และ e-mail</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ได้รับผลตอบแทนที่ดีอย่าง ต่อเนื่องและยั่งยืน และ ปฏิบัติต่อกันด้วยความ เสมอภาค</li> <li>ได้รับ feedback โดยตรง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และเป็นธรรม</li> <li>บริหารกิจการขององค์กรให้มี ความเจริญก้าวหน้ามั่นคง</li> <li>ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสามารถ และความระมัดระวัง</li> <li>บริการผู้ถือหุ้นด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว</li> <li>จัดการดูแลไม่ให้ทรัพย์สินของ การบินไทยสูญไปโดยเปล่า ประโยชน์</li> <li>เปิดเผยข้อมูลอย่างครบถ้วน เพียงพอสม่ำเสมอ และ ทันเวลา</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> <li>DD Command Center</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>สรรหาและคัดเลือก บุคลากรที่ได้มาตรฐาน ชัดเจนและโปร่งใส</li> <li>พัฒนาองค์ความรู้ให้กับ ผู้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อโอกาสในความก้าวหน้า</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ให้เกียรติซึ่งกันและกันเคารพ ในสิทธิส่วนบุคคล สุภาพ อ่อนน้อมทั้งกายและวาจา</li> <li>ปฏิบัติตนให้เป็นแบบอย่างที่ดี มีคุณธรรมไม่เลือกปฏิบัติ</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 สิ่งแวดล้อมและประโยชน์ ส่วนรวมโดยปลูกฝังให้เกิด จิตสำนึกรับผิดชอบต่อสังคม และส่วนรวม รวมทั้งให้การ สนับสนุนส่งเสริม หรือมี ส่วนร่วมในกิจกรรมที่เป็น ประโยชน์ต่อสังคมหรือ ชุมชนต่างๆ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ให้การสนับสนุนกิจกรรม ที่มีส่วนสร้างสรรค์สังคม</li> <li>ส่งเสริมการปลูกฝังให้เกิด จิตสำนึกของความรับผิดชอบต่อสังคมในทุกระดับ</li> <li>วางตัวเป็นกลางทางการเมือง อย่างเคร่งครัด</li> </ul>



# การปฏิบัติตาม หลักการกำกับดูแล กิจการที่ดี

การบินไทยดำเนินธุรกิจโดยยึดหลักความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใสอันเป็นหัวใจสำคัญของ “หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี” ซึ่งเป็นหลักธรรมาภิบาลสากลของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และ ASEAN CG Scorecard อันจะนำไปสู่ความมั่นคงของผลประกอบการที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ตลอดจนสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม การบินไทย ได้กำหนดทิศทางการดำเนินงานที่เป็นธรรมและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย ประกอบด้วย

- ❖ การสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่องค์กรในระยะยาว (Creation of Long Term Value)
- ❖ ความโปร่งใส (Transparency)
- ❖ ความรับผิดชอบในหน้าที่ (Responsibility)
- ❖ ความรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติหน้าที่ (Accountability)
- ❖ ความเป็นธรรม (Fairness)



นอกจากนี้ คณะกรรมการของการบินไทยได้ทบทวนนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีให้สอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีสำหรับบริษัทจดทะเบียน ปี 2560 เพื่อเป็นหลักปฏิบัติและแนวทางในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการการบินไทย ดังนี้

- ❖ ตระหนักถึงบทบาทและความรับผิดชอบของคณะกรรมการในฐานะผู้นำองค์กร
- ❖ กำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายของกิจการที่เป็นไปเพื่อความยั่งยืน
- ❖ เสริมสร้างคณะกรรมการที่มีประสิทธิภาพ
- ❖ สรรหาและพัฒนาผู้บริหารระดับสูงและการบริหารบุคลากร
- ❖ ส่งเสริมนวัตกรรม และการประกอบธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อ
- ❖ ดูแลให้มีระบบบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในที่เหมาะสม
- ❖ รักษาความน่าเชื่อถือทางการเงินและการเปิดเผยข้อมูล
- ❖ สนับสนุนการมีส่วนร่วมและการสื่อสารกับผู้ถือหุ้น

## จริยธรรมธุรกิจ

### 1. ยึดมั่นในระบอบประชาธิปไตย

ให้การสนับสนุนและยึดมั่นในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข

### 2. ยึดมั่นในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อประโยชน์สูงสุดของบริษัทฯ

โดยไม่แสวงหาผลประโยชน์เพื่อตนเองหรือผู้อื่นรวมถึงไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน

### 3. ยึดมั่นในความซื่อสัตย์สุจริต

ไม่ยินยอมให้เกิดการทุจริตขึ้นในงานที่ตนมีหน้าที่รับผิดชอบ

### 4. ยึดมั่นในความถูกต้อง

ไม่ยินยอมให้เกิดการกระทำที่ผิดกฎหมายขึ้นในงานที่ตนมีหน้าที่รับผิดชอบ

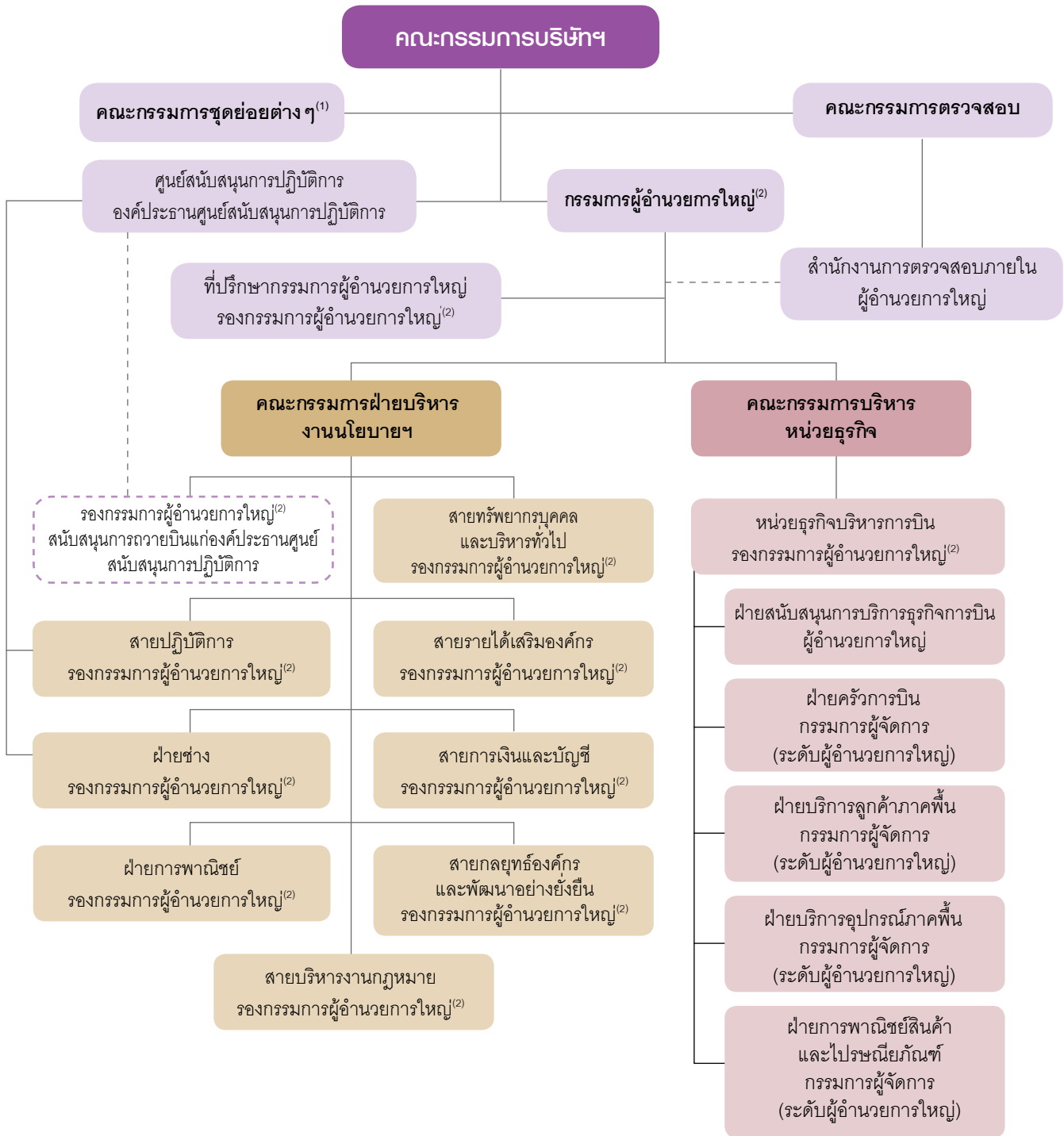
### 5. ยึดมั่นในความโปร่งใส

ไม่บิดเบือนข้อเท็จจริงในการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้ร่วมงาน ประชาชน ผู้ถือหุ้น และผู้มีส่วนได้เสียของบริษัทฯ ไม่ว่ากรณีใดๆ



# โครงสร้างในการบริหาร

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 โครงสร้างการจัดการของบริษัทฯ ประกอบด้วยคณะกรรมการบริษัท คณะกรรมการชุดย่อย และเจ้าหน้าที่บริหาร ตามโครงสร้างสายการบริหารงาน ดังนี้



## หมายเหตุ :

- (1) คณะกรรมการชุดย่อยต่างๆ ประกอบด้วย คณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน คณะกรรมการธรรมาภิบาลและส่งเสริมกิจการเพื่อสังคม คณะกรรมการกำกับยุทธศาสตร์และการปฏิรูป บริษัท การbinไทย จำกัด (มหาชน) และคณะกรรมการอื่นๆ ที่คณะกรรมการบริษัทฯ มอบหมาย
- (2) คือ “ผู้บริหาร” ตามคำนิยาม ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (กลต.)



## บทบาทหน้าที่ในการขับเคลื่อนเรื่องการพัฒนาที่ยั่งยืนของการบินไทย

ประกอบด้วยคณะกรรมการชุดต่างๆ ดังต่อไปนี้



### การบริหารความเสี่ยง

การบินไทย มีการดำเนินการบริหารความเสี่ยงในด้านต่างๆ อาทิ เป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ ด้านกฎหมาย เป้าหมายทางรายได้และการเงิน ความมั่นคงทางการบิน (Aviation Security) รวมถึงแผนปฏิรูปบริษัทฯ โดยมีการบริหารจัดการความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ และสอดคล้องกับมาตรฐาน COSO 2013 รวมทั้งจัดทำรายงานความคืบหน้าของการบริหารความเสี่ยงของ การบินไทย เพื่อนำเสนอฝ่ายบริหาร คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และคณะกรรมการบริษัทฯ เป็นประจำอย่างต่อเนื่อง

ในปี 2560 การบินไทย ได้ดำเนินการสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลเกี่ยวกับด้าน Governance Risk and Compliance (GRC) ภายในการบินไทย เพื่อให้เกิดความเข้าใจสอดคล้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ตลอดจนการจัดประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการทบทวน

เรื่องแผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ เพื่อให้แผนดังกล่าวมีความครอบคลุมเหตุการณ์และสถานการณ์ต่างๆ มากขึ้น โดยการบินไทยได้ร่วมเป็นคณะทำงานจัดการความต่อเนื่องร่วมกับ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อจัดทำแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ การบิน ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ท่าอากาศยานเชียงใหม่ และท่าอากาศยานภูเก็ต

## แนวทางการบริหารความเสี่ยงด้านความยั่งยืน

	ปัจจัยความเสี่ยง	แนวทางการบริหารจัดการ
มิติเศรษฐกิจ	<ul style="list-style-type: none"> <li>การแข่งขันที่รุนแรงของธุรกิจสายการบิน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ติดตามผลการดำเนินงานของแต่ละเส้นทางบิน และปรับปรุงความถี่ของเที่ยวบิน บริหารรายได้และราคาที่เหมาะสมกับตลาด</li> <li>พัฒนาเครือข่ายเส้นทางการบินโดยร่วมมือกับสายการบินพันธมิตร</li> <li>ปรับปรุงการขายและการจัดจำหน่ายออนไลน์</li> <li>พัฒนาปรับปรุงโครงการสะสมไมล์ร้อยัล ออร์คิด พลัส</li> <li>โครงการพัฒนาการบริการภาคพื้น ชั้น First Class และชั้น Business Class</li> <li>โครงการปรับปรุงอุปกรณ์และผลิตภัณฑ์ภายในห้องโดยสารเครื่องบิน</li> <li>แผนงาน “Service Ring” ที่บูรณาการการบริการในทุกจุดสัมผัส</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>ราคาน้ำมันเชื้อเพลิงที่ผันผวน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>กำหนดนโยบายประกันความเสี่ยงราคาน้ำมันอากาศยานเพื่อลดความผันผวน</li> <li>เรียกเก็บค่าธรรมเนียมน้ำมันในระดับที่เหมาะสม</li> <li>การบริหารจัดการน้ำมันคงคลัง</li> <li>การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการการใช้ น้ำมันเชื้อเพลิง</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>ความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยนของสกุลเงินต่างๆ และอัตราดอกเบี้ย</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ดำเนินการบริหารความเสี่ยงแบบธรรมชาติ (Natural Hedging)</li> <li>จัดหาเงินกู้ให้สอดคล้องกับสกุลเงินของเงินสดสุทธิจากการดำเนินงาน (Net Operating Cash Flow)</li> <li>การทำสัญญาแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ (Cross Currency Swap: CCS)</li> <li>การ Restructure CCS หากทำให้บริษัทฯ สามารถลดต้นทุนทางการเงินได้ในระยะยาว</li> <li>การแลกเปลี่ยนล่วงหน้า (Forward) ในช่วงที่ตลาดเงินเอื้ออำนวย</li> <li>การบริหารความเสี่ยงจากความผันผวนของอัตราดอกเบี้ย โดยใช้เครื่องมือทางการเงิน Interest Rate Swap</li> </ul>
มิติสังคม	<ul style="list-style-type: none"> <li>ความเสี่ยงจากการรั่วไหลของข้อมูล</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>บริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยรองรับตามระดับความสำคัญของข้อมูลและตามสิทธิ์ของหน่วยงาน/ผู้ใช้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อป้องกันการรั่วไหลของข้อมูล ควบคู่กับแนวทางตอบสนองการแข่งขัน</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>คุณภาพและประสิทธิภาพของบุคลากร</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>พัฒนาโครงสร้างองค์กร พัฒนาการบริหารผลการปฏิบัติงาน ปรับปรุงกระบวนการทำงานและอัตรากำลังให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ธุรกิจ</li> <li>โครงการยกระดับการปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กรและคุณค่าหลักในจิตสำนึกของพนักงาน (Embed Corporate Culture and Core Values in THAI DNA)</li> <li>โครงการปรับปรุงโครงสร้างค่าตอบแทน (Implement New Pay Structure)</li> <li>การบริหารจัดการพนักงานที่มีศักยภาพสูง และการจัดทำแผนสืบทอดตำแหน่ง (Talent Management and Succession Planning) รวมถึงโครงการพัฒนาศักยภาพทั้ง Soft Skill และ Hard Skill</li> </ul>

	ปัจจัยความเสี่ยง	แนวทางการบริหารจัดการ
เบ็ดเสร็จ	<ul style="list-style-type: none"> <li>ความปลอดภัยด้านการบิน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>โครงการมาตรฐานความปลอดภัยเหนือระดับ เพื่อยกระดับมาตรฐานความปลอดภัยด้านการบิน</li> <li>นำมาตรฐาน European Aviation Safety Agency (EASA) มายกระดับมาตรฐานความปลอดภัย</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>คุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การประเมินคุณภาพการบริการ (Quality Assurance) แบบครบวงจร ทั้งรูปแบบการประเมินเชิงรุก อาทิ การตรวจติดตามคุณภาพ การบริการให้เป็นไปตามคู่มือการปฏิบัติงาน (Service Operation Procedure) การสุ่มตรวจการปฏิบัติงานแบบไม่แจ้ง (Mystery Shopping) และการตรวจติดตามคุณภาพตามข้อตกลงการบริการ (Service Level Agreement) เป็นต้น และรูปแบบการประเมินแบบเชิงรับ อาทิ การรับข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า (Customer Feedback) เพื่อนำมาพัฒนาและปรับปรุงข้อบกพร่อง (Corrective Action) ให้เป็นไปตามที่ลูกค้าคาดหวัง เป็นต้น</li> <li>โครงการเสริมสร้างความภักดีของลูกค้าประจำ และพัฒนาความเป็นเลิศด้านการบริการลูกค้า</li> </ul>
เบ็ดเสร็จแฉดล้อม	<ul style="list-style-type: none"> <li>ภัยพิบัติธรรมชาติ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการภาวะวิกฤต (Crisis Management Operation Center : CMOC) เพื่อเฝ้าระวัง ติดตาม ป้องกันและแก้ไข เพื่อบรรเทาและลดระดับความรุนแรงของความเสี่ยง</li> <li>จัดตั้งคณะกรรมการบริหารภาวะวิกฤตและจัดทำการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management: BCM) ในการรับมือต่อสถานการณ์ต่างๆ</li> <li>ฝึกซ้อมและประสานความร่วมมือกับพันธมิตรการบินและหน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม เพื่อให้การบินไทยสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่องเมื่อเกิดวิกฤตการณ์ต่างๆ</li> <li>การจัดทำประมาณการผลการดำเนินงานเป็นประจำทุกเดือน และมีการประเมินผลกระทบจากปัจจัยต่างๆ ทั้งภายในประเทศ และต่างประเทศ ที่มีผลต่อการดำเนินงานของบริษัทฯ ทั้งเชิงบวกและเชิงลบอย่างมีนัยสำคัญ เพื่อรองรับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป</li> <li>โครงการ FAST เพื่อช่วยเหลือด้านมนุษยธรรมแก่ผู้ประสบภัยพิบัติทางการบินและครอบครัว และขยายขอบเขตความช่วยเหลือไปยังสายการบินพันธมิตรและสายการบินอื่นๆ ที่ประสบเหตุและมีข้อตกลงร่วมกัน</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>การเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ปรับปรุงประสิทธิภาพ Flight Operation</li> <li>การลดน้ำหนักบรรทุกอย่างเหมาะสม</li> <li>โครงการ THAI Voluntary Carbon Offset</li> <li>กิจกรรม “การบินไทยปลูกชีวิตให้แผ่นดิน – ปาชายเลนเพื่อชุมชนเพิ่มพูนการกักเก็บคาร์บอน”</li> <li>โครงการ Carbon Footprint องค์กร</li> </ul>



## การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน (Anti - Corruption)

การบินไทย ตระหนักถึงความสำคัญของปัญหาการทุจริตและการประพฤติมิชอบ ซึ่งถือเป็นปัญหาที่ก่อให้เกิดผลกระทบสำคัญต่อทั้งระดับองค์กร จนถึงระดับประเทศชาติ ที่ผ่านมา การบินไทย ได้นำนโยบาย Whistle Blower หรือ การเป่านกหวีด เข้ามาใช้รณรงค์ป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ พร้อมทั้งจัดทำระเบียบบริษัท ว่าด้วยการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตหรือการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งบริษัท หรือธรรมาภิบาลหรือจริยธรรม ตามประมวลธรรมาภิบาลและจริยธรรม พ.ศ.2553

สำหรับ ในปี 2560 การบินไทย ได้มีการขับเคลื่อนการป้องกันการทุจริตและต่อต้านการทุจริตประพฤติมิชอบของบริษัทฯ ที่สำคัญเพิ่มเติม ดังนี้

- ❖ ร่วมลงนามในบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ เรื่อง การขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2560-2564) เพื่อแสดงเจตนารมณ์ร่วมกันในการใช้ยุทธศาสตร์ชาติ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาการทุจริตในองค์กร
- ❖ จัดทำแผนปฏิบัติการตามยุทธศาสตร์ด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560-2564 และแผนปฏิบัติการตามยุทธศาสตร์ด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปี 2560 เพื่อให้มีความสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2560 -2564) และแผนปฏิบัตินโยบายประจำปี (Action Plan) ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ
- ❖ จัดอบรมบรรยายเรื่อง “การป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ” ให้กับพนักงานทุกระดับทุกตำแหน่งของบริษัทฯ ตั้งแต่ Course Orientation จนถึงระดับผู้บริหาร โดยบรรจุไว้ในหลักสูตรมาตรฐานของบริษัทฯ
- ❖ เผยแพร่ Bulletin เกี่ยวกับการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้แก่ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง กรณีศึกษาต่างๆ จากข้อร้องเรียนที่ยุติแล้ว ให้พนักงานรับทราบผ่านทาง Thaisphere, E-mail พนักงาน และ PD-Homepage เป็นประจำทุกเดือน
- ❖ จัดตั้งเครือข่าย TG รวมพลัง ป้องกันภัยทุจริต ปัจจุบันมีจำนวนสมาชิกเครือข่ายฯ 531 คน ทั้งนี้ เพื่อร่วมกันสอดส่อง ดูแล ติดตาม เฝ้าระวัง ป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบให้กับบริษัทฯ

นอกจากนี้ การบินไทยได้เข้ารับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ITA: Integrity & Transparency Assessment ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ซึ่งการบินไทยได้รับผลคะแนนประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน ITA: Integrity & Transparency Assessment โดยรวม ดังนี้

### ผลคะแนนประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน (ITA) ของ การบินไทย

ประจำปีงบประมาณ	คะแนน (ร้อยละ) จาก 100 คะแนนเต็ม	อยู่ในเกณฑ์
ในปี 2557	75.84	สูง
ในปี 2558	79.30	สูง
ในปี 2559	88.75	สูงมาก
ในปี 2560	87.89	สูงมาก

ในปัจจุบัน ITA ถูกกำหนดเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญของยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ 3 (พ.ศ.2560-2564) ถือเป็นมาตรการป้องกันการทุจริตเชิงรุกที่หน่วยงานภาครัฐจะต้องดำเนินการ เพื่อนำข้อมูล และผลคะแนนที่ได้รับนำไปปรับปรุงพัฒนาการทำงานของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมถึงเพื่อยกระดับดัชนีรับรู้การทุจริต (Corruption Perception Index : CPI) ของประเทศไทย

## กรณี บริษัท โรลส์-รอยซ์ ยอมรับว่าได้จ่ายสินบนในประเทศไทย

การบินไทย ตั้งคณะกรรมการตรวจสอบกระบวนการจัดหาเครื่องบิน และคณะกรรมการป้องกันการทุจริตตามที่มีข่าวกรณีบริษัท โรลส์-รอยซ์ ยอมรับต่อสำนักงานปราบปรามการทุจริตของประเทศอังกฤษ (Serious Fraud Office: SFO) ว่าได้มีการจ่ายสินบนในหลายประเทศที่ได้ทำการซื้อขายเครื่องบินของ โรลส์-รอยซ์ รวมถึงประเทศไทยในระหว่างปี 2534-2548 นั้น การบินไทย ได้ดำเนินการแบ่งเป็น 2 ด้าน คือ

1. ด้านการป้องกันการทุจริต ประกอบด้วยดำเนินการ 2 ส่วนย่อย ได้แก่
  - 1.1 ตั้งคณะกรรมการตรวจสอบกระบวนการจัดหาเครื่องบิน และการซ่อมบำรุง มีหน้าที่ตรวจสอบกระบวนการจัดหาเครื่องบิน และการซ่อมบำรุงในอดีต และปัจจุบัน เพื่อให้มั่นใจว่าการบินไทยมีกระบวนการที่รัดกุม และช่องโหว่ของกระบวนการจัดหาในอดีต ได้รับการปรับปรุงแล้ว และไม่มีจุดบกพร่อง อื่นๆ เหลืออยู่
  - 1.2 การป้องกันการทุจริต จะได้ดำเนินการจัดทำข้อตกลงคุณธรรม (Integrity Pac) สำหรับการจัดหาเครื่องบิน และการซ่อมบำรุงกับคู่ค้า เพื่อให้ยืนยันว่าจะไม่มีการให้สินบนกับพนักงานการบินไทย
2. ด้านการสอบสวนและดำเนินการกับการทุจริต โดยตั้งคณะกรรมการเฉพาะกิจพิเศษ (Special Task force) เพื่อตรวจสอบเรื่องทุจริตในการจัดหาเครื่องบิน และการซ่อมบำรุง ในระหว่างปี พ.ศ. 2534-2548 มีหน้าที่ตรวจสอบว่าการจัดหาเครื่องบิน และการซ่อมบำรุง ที่ดำเนินการในระหว่างปี พ.ศ. 2534-2548 ตามที่บริษัทโรลส์-รอยซ์ แถลงนั้นการทุจริตที่เกี่ยวข้องกับบริษัทฯ เกิดขึ้นเมื่อใด เพื่อที่จะได้ดำเนินการตามกฎหมายระเบียบของบริษัทฯและตามกฎหมายต่อไป

## การกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบของการบินไทย

การบินไทย ดำเนินธุรกิจบนพื้นฐานด้วยการเคารพต่อกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อกำหนด และหลักเกณฑ์การปฏิบัติต่างๆ ที่เกี่ยวกับการดำเนินงานของการบินไทย ในปี 2560 บริษัทฯ และบริษัทย่อยไม่มีข้อพิพาททางกฎหมายที่อาจมีผลกระทบต่อสินทรัพย์ของบริษัทฯ หรือบริษัทย่อยที่มีจำนวนสูงกว่า ร้อยละ 5 ของส่วนของผู้ถือหุ้น และไม่มีข้อพิพาททางกฎหมายที่มีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ อย่างมีนัยสำคัญ โดยบริษัทฯ มีข้อพิพาททางกฎหมายซึ่งบริษัทฯ เป็นจำเลยในคดีต่างๆ สรุปได้ดังนี้

ประเภทคดี	จำนวน (คดี)	ทุนทรัพย์รวม (ล้านบาท)	สถานะปัจจุบัน
คดีพิพาทแรงงาน	29	188.35	อยู่ในระหว่างพิจารณาคดีของศาล
คดีเรียกร้องค่าเสียหาย	55	785.66	อยู่ในระหว่างพิจารณาคดีของศาล

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังคงมีข้อพิพาทกรณีที่บริษัทฯ ถูกดำเนินการสอบสวน และ/หรือ ฟ้องร้องในกรณีเกี่ยวกับกฎหมายว่าด้วยการป้องกันการผูกขาดและการกีดกันทางการค้า (Antitrust) ใน 3 ประเทศ ได้แก่ ประเทศอังกฤษ สาธารณรัฐเกาหลี และประเทศเนเธอร์แลนด์ โดยลักษณะข้อกล่าวหาที่ถูกฟ้องในแต่ละประเทศนั้นจะคล้ายคลึงกัน อาทิ กรณีบริษัทฯ ถูกสายการบิน British Airways ซึ่งเป็นจำเลยในคดี Cargo Civil Case ในประเทศอังกฤษร้องขอให้สิทธิไล่เบี่ย กรณีบริษัทฯ ถูกฟ้องในคดี Cargo Civil Case ในประเทศสาธารณรัฐเกาหลี และกรณีบริษัทฯ ถูกสายการบิน British Airways สายการบิน Lufthansa และสายการบิน KLM-AF ซึ่งเป็นจำเลยในคดี Cargo Civil Case ในประเทศเนเธอร์แลนด์ ยื่นคำร้องขอให้สิทธิไล่เบี่ย เป็นต้น สำหรับท่านที่สนใจสามารถดูรายละเอียดคดีต่างๆ ได้จากแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1) ปี 2560 ในหัวข้อเรื่อง “ข้อพิพาททางกฎหมาย”

## มาตรฐานสากลที่พ่ายต่างๆ และหน่วยธุรกิจของบริษัทฯ ได้รับ

ใบรับรองมาตรฐานสากล	พ่ายหรือหน่วยธุรกิจ	วันหมดอายุ
<b>TCO</b> Third Country Operator (TCO) มาตรฐานด้านความปลอดภัยการบิน ได้รับอนุญาต ให้ทำการบินสู่ประเทศ ต่างๆ ในสหภาพยุโรปจาก EASA (European Aviation Safety Agency)	ได้รับการรับรองภาพรวมทั้งบริษัทฯ	ใช้ควบคู่กับใบรับรอง ผู้ดำเนินการเดินอากาศ AOC (Air Operator Certificate)
<b>IOSA</b> IATA Operational Safety Audit มาตรฐานการตรวจประเมินความปลอดภัย ด้านการปฏิบัติการ จากสมาคมขนส่ง ทางอากาศระหว่างประเทศ	ได้รับการรับรองภาพรวมทั้งบริษัทฯ	26 พฤษภาคม 2561
<b>ISO 9001: 2008</b> ระบบบริหารงานคุณภาพ	ฝ่ายบริหารทั่วไป ฝ่ายช่าง ฝ่ายการพาณิชย์สินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์	15 กันยายน 2561 15 กันยายน 2561 30 มิถุนายน 2563
<b>ISO 9001: 2015</b> ระบบบริหารงานคุณภาพ	ฝ่ายครัวการบิน ฝ่ายบริการอุปกรณ์ภาคพื้น (สุวรรณภูมิ เชียงใหม่ ภูเก็ต กระบี่)	8 มีนาคม 2563 15 ธันวาคม 2563
<b>ISO 14001: 2004</b> ระบบจัดการสิ่งแวดล้อม	ฝ่ายบริหารทั่วไป (สำนักงานใหญ่ สำนักงานหลักสี่ สำนักงานหลานหลวง ศูนย์ปฏิบัติการ ที่สนามบินสุวรรณภูมิ กิจการฝ่ายบริการ ลูกค้าภาคพื้นที่ทำสนามบินสุวรรณภูมิ) ฝ่ายช่าง ฝ่ายครัวการบิน	15 กันยายน 2561 1 กันยายน 2561

ใบรับรองมาตรฐานสากล	ฝ่ายหรือหน่วยงานธุรกิจ	วันหมดอายุ
<b>ISO 50001: 2011</b> ระบบจัดการด้านพลังงาน	ฝ่ายบริหารทั่วไป (สำนักงานใหญ่ สำนักงานหลักสี่ สำนักงานหลานหลวง ศูนย์ปฏิบัติการที่ สนามบินสุวรรณภูมิ กิจการฝ่ายบริการ ลูกค้าภาคพื้นทีสนามบินสุวรรณภูมิ)	20 มิถุนายน 2562
<b>OHSAS 18001: 2007</b> มาตรฐานระบบการจัดการอาชีวอนามัย และความปลอดภัย	ฝ่ายครุภัณฑ์	3 สิงหาคม 2563
<b>HALAL</b> มาตรฐานฮาลาล	ฝ่ายครุภัณฑ์ดอนเมือง ฝ่ายครุภัณฑ์สุวรรณภูมิ	10 มิถุนายน 2561 รับการตรวจประเมินเรียบร้อยแล้ว อยู่ระหว่างการขอใบรับรอง ฉบับใหม่
<b>HAL-Q</b> มาตรฐานฮาลาล	ฝ่ายครุภัณฑ์ดอนเมือง ฝ่ายครุภัณฑ์สุวรรณภูมิ	16 กรกฎาคม 2562 27 เมษายน 2562
<b>HACCP</b> Hazard Analysis and Critical Control Points ระบบการวิเคราะห์อันตรายและ จุดวิกฤติที่ต้องควบคุมในการผลิตอาหาร	ฝ่ายครุภัณฑ์	8 มีนาคม 2563
<b>GMP</b> Good Manufacturing Practice ระบบการจัดการสุขลักษณะที่ดีในสถาน ประกอบการ	ฝ่ายครุภัณฑ์	8 มีนาคม 2563
<b>FAR 145</b> Federal Aviation Regulations 145 <b>FAA Repair Station</b> Federal Aviation Administration of USA หน่วยซ่อมองค์การบริหารการบินแห่ง ประเทศสหรัฐอเมริกา	ฝ่ายช่าง	31 ตุลาคม 2561
<b>RSC 13</b> THAI DCA Repair Station 145 Department of Civil Aviation, Thailand หน่วยซ่อมสำนักงานการบินพลเรือน แห่งประเทศไทย	ฝ่ายช่าง (ท่าอากาศยานดอนเมือง) (ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ) (ท่าอากาศยานอุตะภา)	31 ตุลาคม 2563 25 กันยายน 2561 30 ตุลาคม 2561
<b>EASA Part-145</b> European Aviation Safety Agency - Approved Maintenance Organization หน่วยซ่อมองค์การความร่วมมือด้าน การบินในกลุ่มสหภาพยุโรป	ฝ่ายช่าง	ได้รับใบรับรองตั้งแต่ 21 เมษายน 2547 มีกำหนดการตรวจ ปีละ 2 ครั้ง

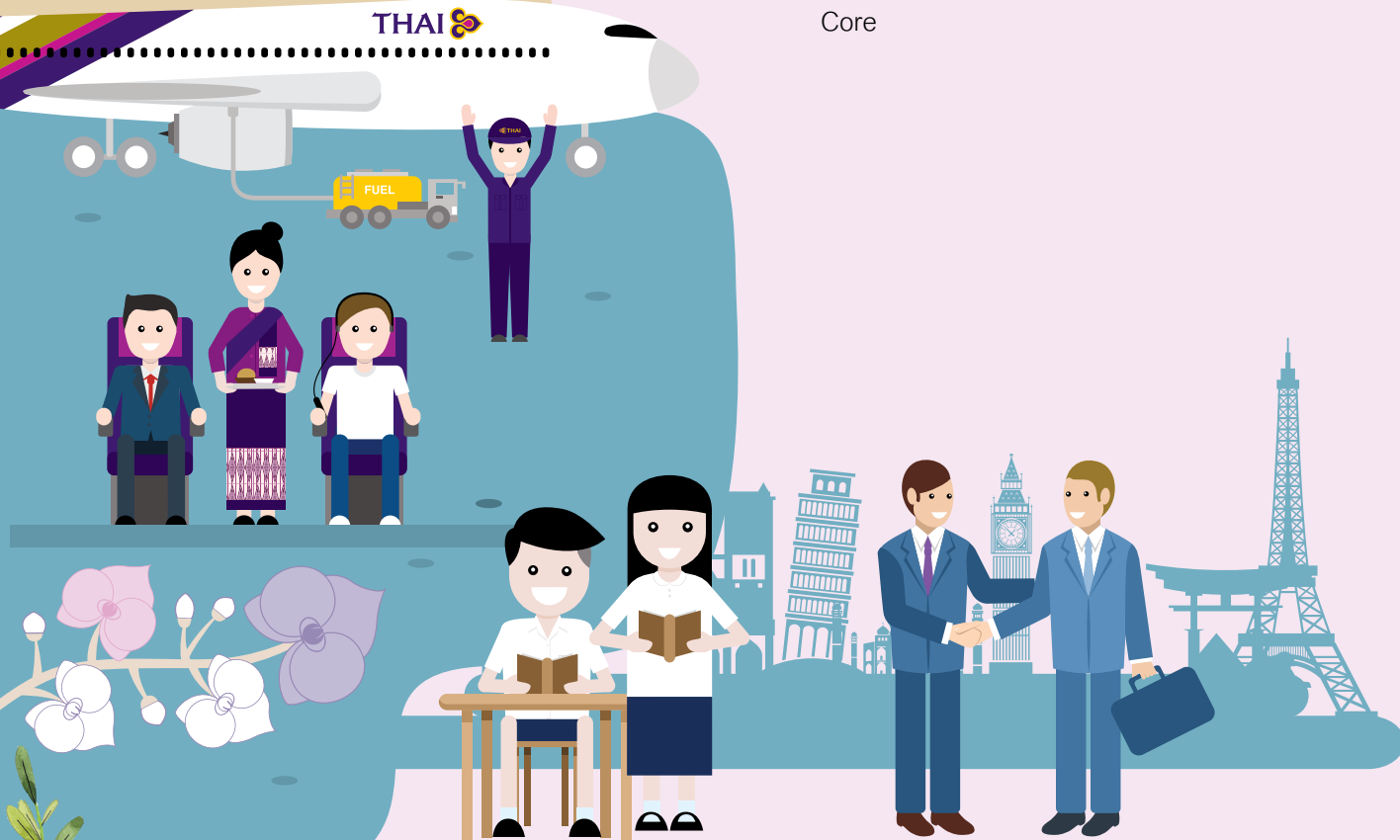




# เกี่ยวกับ รายงานฉบับนี้

## แนวทางการจัดทำรายงาน

การบินไทยจัดทำรายงานความยั่งยืนอย่างต่อเนื่องเป็นปีที่ 7 เพื่อเปิดเผยการดำเนินงานและแสดงผลการดำเนินงานในด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนแก่ผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญ ข้อมูลในรายงานฉบับนี้ครอบคลุมการดำเนินงานตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม - 31 ธันวาคม 2560 โดยได้จัดทำตามแนวทางการรายงานตามกรอบ GRI ฉบับ G4 และมีระดับการเปิดเผยข้อมูลในรูปแบบ Core





## ขอบเขตของรายงาน (G4-17)

การเปิดเผยข้อมูลในรายงานฉบับนี้ครอบคลุมเฉพาะภายในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) และกลุ่มบริษัทย่อยที่การบินไทยได้ดำเนินการถือหุ้น สำหรับรายละเอียดการถือหุ้นสามารถค้นหาข้อมูลได้จากโครงสร้างการถือหุ้นของบริษัทฯ ในรายงานประจำปี 2560 ของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

อย่างไรก็ตาม เพื่อให้เกิดการเปิดเผยเนื้อหา และขอบเขตต่างๆ ให้เป็นไปตามหลักการคุณภาพการรายงาน การบินไทย มีการปรับปรุงระบบการรวบรวมข้อมูลให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น อันนำไปสู่การรายงานผลการดำเนินงานให้มีคุณภาพตามกรอบการรายงานของ GRI ต่อไป

## กระบวนการกำหนดเนื้อหา ในรายงาน (G4-18)

การบินไทย ดำเนินการประเมินประเด็นที่มีสาระสำคัญ โดยพิจารณาตามหลักการกำหนดเนื้อหาของ GRI ผ่านการสร้างการมีส่วนร่วมของผู้บริหาร และพนักงาน รวมถึงการหีบยกข้อกังวล ความคาดหวังจากผู้มีส่วนได้เสียสำคัญมาประกอบการพิจารณา โดยมีรายละเอียดขั้นตอนดังต่อไปนี้

### ขั้นที่ 1 การระบุประเด็นที่มีนัยสำคัญ (Identification)

ในการระบุประเด็นความยั่งยืนที่มีนัยสำคัญ คณะทำงานฯ ได้พิจารณาประเด็นจากความสัมพันธ์กับบริบทความยั่งยืน ความเสี่ยงและกลยุทธ์ของการบินไทย และความครอบคลุมผู้มีส่วนได้เสียเพื่อให้ครอบคลุมทั้งมิติเศรษฐกิจ มิติสังคม และมิติสิ่งแวดล้อม รวมถึงการกำหนดขอบเขตของแต่ละเรื่องความยั่งยืน โดยขึ้นอยู่กับการกระทบจากการดำเนินงานตลอดห่วงโซ่คุณค่าที่เกิดขึ้นทั้งภายในและภายนอกของการบินไทย

### ขั้นที่ 2

### การจัดลำดับประเด็นที่มีนัยสำคัญ (Prioritization)

การจัดลำดับความสำคัญของประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความยั่งยืน คณะทำงานฯ ดำเนินการหารือ ร่วมกับผู้บริหารและพนักงานที่เกี่ยวข้อง โดยทำการจัดลำดับความสำคัญประเด็นด้านความยั่งยืน ซึ่งพิจารณาความสำคัญในแต่ละประเด็นทั้ง 2 มุมมอง คือ ระดับที่มีผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียและระดับที่มีนัยสำคัญต่อองค์กร โดยครอบคลุมทั้งมิติเศรษฐกิจ มิติสังคม และมิติสิ่งแวดล้อม

### ขั้นที่ 3

### การทวนสอบประเด็นที่มีนัยสำคัญ (Validation)

คณะทำงานฯ ได้ทำการทบทวนความครบถ้วนของประเด็นที่มีนัยสำคัญ รวมทั้งดำเนินการทวนสอบประเด็นด้านความยั่งยืนที่มีนัยสำคัญภายใต้ขอบเขตผลกระทบทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อให้ครอบคลุมทั้งมิติเศรษฐกิจ มิติสังคม และมิติสิ่งแวดล้อม และการบินไทย มีแผนที่จะปรับปรุงเนื้อหาสำหรับการรายงานครั้งต่อไป ให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

### ขั้นที่ 4

### การทบทวนประเด็นที่มีนัยสำคัญ (Review)

การบินไทยมุ่งมั่นที่จะพัฒนารายงานความยั่งยืนอย่างต่อเนื่อง โดยจะพิจารณาจากความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อรายงานผ่านแบบสอบถามออนไลน์ เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียสามารถสะท้อนการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของการบินไทย ได้อย่างชัดเจน และจะนำข้อเสนอแนะและความคิดเห็นมาปรับปรุงในรายงานความยั่งยืนในปีต่อไป

## การรับรองคุณภาพของรายงาน

รายงานฉบับนี้ได้มีการทวนสอบความสมบูรณ์ครบถ้วนและครอบคลุมประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับองค์กรและผู้มีส่วนได้เสียและตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล โดยหน่วยงานเจ้าของข้อมูลและหน่วยงานกลางของการบินไทย ทั้งนี้ข้อมูลที่เปิดเผยในรายงานฉบับนี้ได้ผ่านการพิจารณาและเห็นชอบจากคณะผู้บริหารของการบินไทย

## ผลการประเมินประเด็นที่มีสาระสำคัญและขอบเขตการรายงาน

ประเด็นความยั่งยืน (G4-19)		ขอบเขตของผลกระทบภายใน (G4-20)	ขอบเขตของผลกระทบภายนอก (G4-21)
การดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ	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>	
	ผลกระทบต่อทางอ้อมเชิงเศรษฐกิจ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• บมจ. การบินไทย</li> </ul>	
การดำเนินงานด้านทรัพยากรบุคคล	การจ้างงาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>• บมจ. การบินไทย</li> <li>• บจ. ริงสแปน เซอร์วิสเซส</li> <li>• บจ. ไทยสมายล์ แอร์เวย์</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>	
การดำเนินงานด้านความปลอดภัย	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. ทำอากาศยานไทย</li> <li>• Codeshare Agent Interline</li> <li>• Caring Agent</li> <li>• พนักงาน outsource</li> <li>• คู่ค้าสายการบิน</li> </ul>
การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อลูกค้า	ความพึงพอใจลูกค้า	<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>• สื่อสาธารณะต่างๆ</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>
การดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน	สิทธิเด็ก	<ul style="list-style-type: none"> <li>• บมจ. การบินไทย</li> </ul>	

	ประเด็นความยั่งยืน (G4-19)	ขอบเขตของผลกระทบ ภายใน (G4-20)	ขอบเขตของผลกระทบ ภายนอก (G4-21)
การดำเนินงาน ด้านสิ่งแวดล้อม	พลังงาน	• บมจ. การบินไทย	• บมจ. การบินไทย • บมจ. บริการเชื้อเพลิง การบินกรุงเทพ • บมจ. ทำอากาศยานไทย • การไฟฟ้านครหลวง • กรมพัฒนาพลังงานทดแทน และอนุรักษ์พลังงาน
	มลอากาศ	• บมจ. การบินไทย	• บมจ. ทำอากาศยานไทย • ชุมชนรอบสนามบิน
	น้ำ	• บมจ. การบินไทย	• บมจ. ทำอากาศยานไทย • การประปานครหลวง • การประปาส่วนภูมิภาค
	น้ำทิ้งและของเสีย	• บมจ. การบินไทย	• บมจ. ทำอากาศยานไทย • ชุมชนรอบสนามบิน • กรมโรงงานอุตสาหกรรม • สำนักงานเขต/องค์การบริหาร ส่วนตำบล
	ผลิตภัณฑ์และบริการ	• บมจ. การบินไทย	• บมจ. ทำอากาศยานไทย • ชุมชนรอบสนามบิน
การดำเนินงาน ด้านสังคม	การด้านทุจริต	• บมจ. การบินไทย	• นายหน้า • ผู้ส่งมอบ
	การปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบ	• บมจ. การบินไทย	• สำนักงานคณะกรรมการ คຸ້ມຄອງผู้บริโภค • สำนักงานคณะกรรมการ กຳกັບหลักทรัพย์และ ตลาดหลักทรัพย์ • ตลาดหลักทรัพย์ แห่งประเทศไทย • กรมการขนส่งทางอากาศ • องค์การการบินพลเรือน ระหว่างประเทศ • สำนักงานคณะกรรมการ พัฒนาระบบราชการ • สภาคมนไทยธุรกิจการท่องเที่ยว

### การสอบถามข้อมูล

หากมีข้อสงสัยหรือคำแนะนำเพิ่มเติมเกี่ยวกับรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนของการบินไทย สามารถติดต่อ ฝ่ายกิจกรรมองค์กรเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม 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)

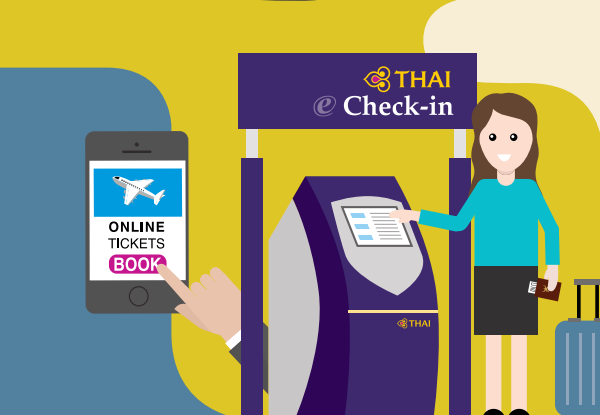




# การดำเนินงาน มีทิศชวูกิจ



ที่ผ่านมา การบินไทย ประสบกับปัญหาในการดำเนินธุรกิจ การบินมาอย่างต่อเนื่อง อาทิ ความสามารถในการแข่งขันลดลง จำนวนเส้นทางบินที่มีผลประกอบการขาดทุนมากกว่าที่มีกำไร ผู้งบิน มีแบบเครื่องบินหลากหลายทำให้มีต้นทุนในการบำรุงรักษาสูงกว่า ค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรม เป็นต้น คณะกรรมการและฝ่ายบริหารของ การบินไทย จึงได้ร่วมกันพิจารณากำหนดแผนปฏิรูปองค์กรระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2558-2560) โดยมีเป้าหมายในการลดการขาดทุนให้ได้ อย่างรวดเร็ว และสร้างความแข็งแกร่งในการแข่งขันเพื่อให้บริษัทฯ สามารถดำเนินการภายใต้การเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรมการบิน ได้อย่างยั่งยืน



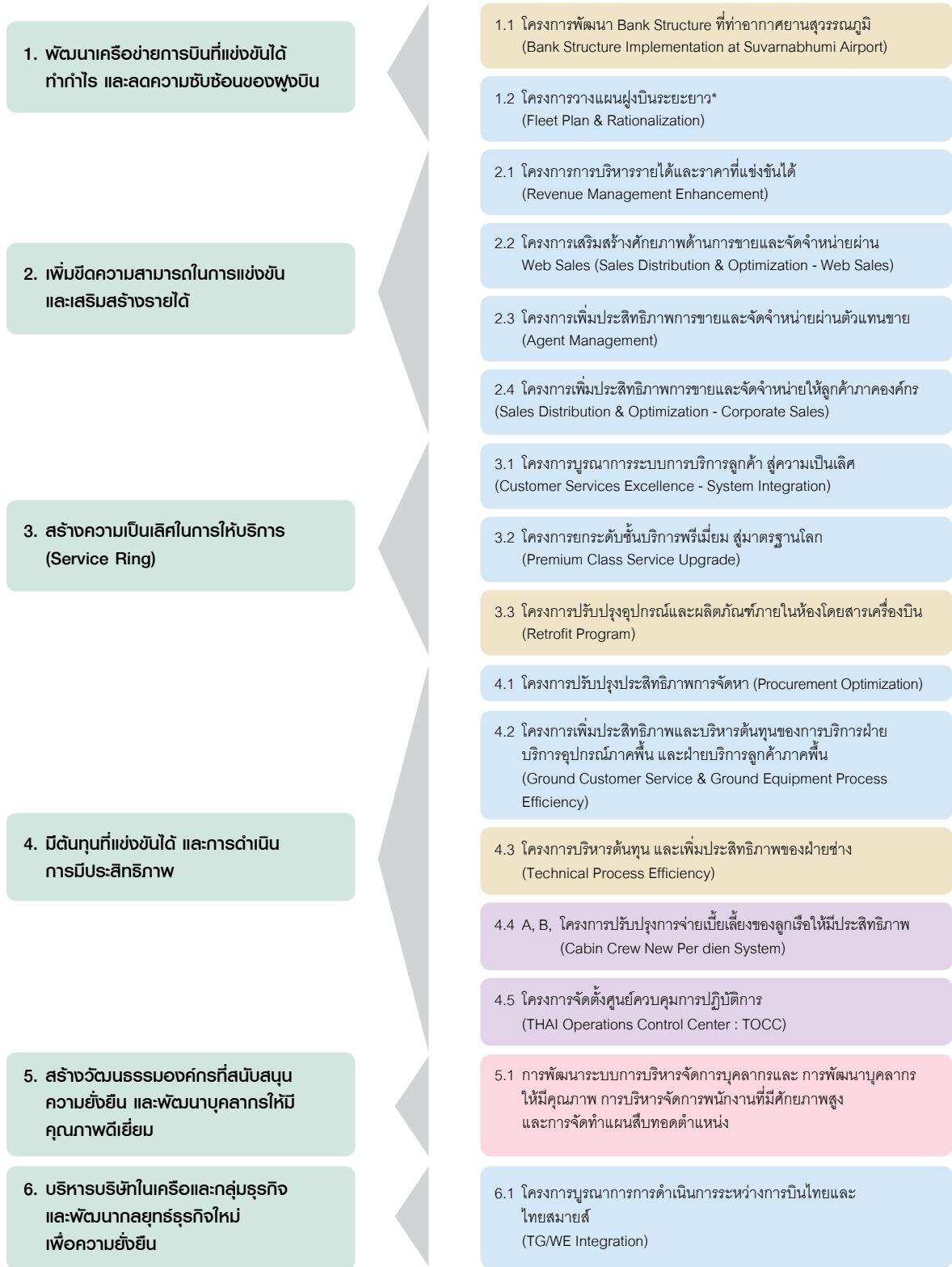
# เป้าหมายการเป็นสายการบินใน 5 อันดับแรกของโลก

การบินไทย ได้ปรับกลยุทธ์ในแผนปฏิรูป ปี 2560 เป็น 6 กลยุทธ์ และ 17 แผนงานหลัก โดยแบ่งเป็นแผนปฏิรูปที่ดำเนินการต่อเนื่องจากปี 2559 จำนวน 12 แผน และแผนดำเนินการสำคัญของแผนยุทธศาสตร์ที่ต้องติดตามอย่างใกล้ชิดจำนวน 5 แผน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

## แผนปฏิรูปบริษัท การบินไทย



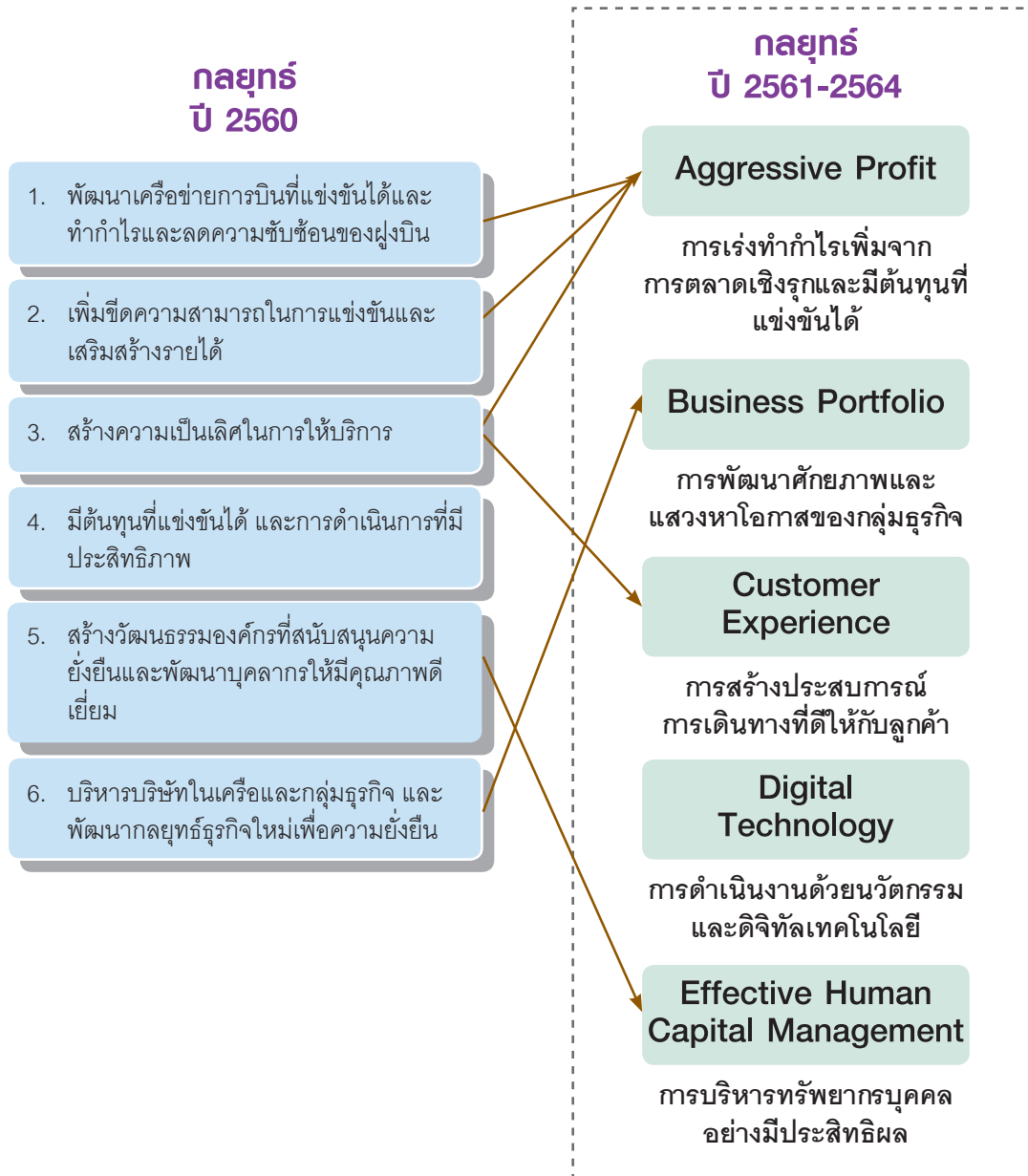
# โครงการแผนปฏิรูป ชั้นที่ 3 ปี 2560



■ แผนยุทธศาสตร์บริษัทฯ กำกับโดย HR BoD    
 ■ แผนยุทธศาสตร์บริษัทฯ กำกับโดยปฏิรูปฯ    
 ■ โครงการปฏิรูปต่อเนื่องจากชั้นที่ 2    
 ■ โครงการใหม่ปี 2560



นอกจากนี้ ในการดำเนินการแผนปฏิรูปปี 2560 ถือเป็นส่วนหนึ่งของแผนยุทธศาสตร์ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2560 - 2564) ซึ่งมีการปรับปรุงแผนปฏิรูปให้มีความเหมาะสม โดยมีกลยุทธ์ที่ปรับเปลี่ยน ดังนี้



## 1) กลยุทธ์เร่งทำกำไรเพิ่มจากการตลาดเชิงรุกและมีต้นทุนที่แข่งขันได้ (Aggressive Profit)

- ❖ บริหารจัดการรายได้ เน้นการทำกำไรเชิงรุก
- ❖ จัดการต้นทุนในหน่วยงานต่างๆ อย่างคุ้มค่า และมีประสิทธิภาพ
- ❖ วางแผนฝูงบิน และเครื่องขายเส้นทางบินอย่างมีประสิทธิภาพ

## 2) กลยุทธ์พัฒนาศักยภาพกลุ่มธุรกิจและแสวงหาโอกาสของกลุ่มธุรกิจ (Business Portfolio)

- ❖ ประสานความร่วมมือภายในกลุ่มธุรกิจสายการบิน สายการบินไทยสมายล์ รวมทั้งพัฒนาธุรกิจที่มีอยู่ หรือธุรกิจใหม่ หรือการศึกษาร่วมกับภาคเอกชนในธุรกิจที่มีศักยภาพ โดยเฉพาะโครงการที่ตอบสนองการลงทุนภาครัฐตามแนวทางการจัดตั้งเขตเศรษฐกิจการลงทุนพิเศษชายฝั่งทะเลตะวันออก (Eastern Economic Corridor: EEC) เช่น การร่วมมือกับภาคเอกชนจัดตั้งศูนย์ซ่อมบำรุงอากาศยาน อุตะเภา ตลอดจนการดำเนินธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศ (Air Cargo) ระยะที่ 1 เพื่อสนับสนุนการพัฒนาท่าอากาศยานอุตะเภาให้มีบริการครบวงจร

## 3) กลยุทธ์การสร้างประสบการณ์การเดินทางที่ดีให้กับลูกค้า (Customer Experience)

- ❖ สร้างความประทับใจจากการบริการแบบไร้รอยต่อในทุกจุดบริการ ให้เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละกลุ่ม รวมถึงการสร้างประสบการณ์การเดินทางที่ดีให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุด ผ่านการใช้แนวคิด Big Data เข้ามาบริหารจัดการข้อมูล

## 4) กลยุทธ์ดำเนินงานด้วยนวัตกรรมและดิจิทัลเทคโนโลยี (Digital Technology)

- ❖ ปรับปรุงโครงสร้างสถาปัตยกรรมทันสมัยเพื่อรองรับนวัตกรรมที่ทำให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน
- ❖ นำระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน และลดต้นทุน โดยเน้นการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรอย่างเต็มที่ ภายใต้แผนปฏิบัติการเชิงกลยุทธ์แบ่งเป็น 2 ด้าน ได้แก่ การวางโครงสร้างระบบและการประยุกต์ใช้นวัตกรรมเทคโนโลยี

## 5) กลยุทธ์บริหารทรัพยากรบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective Human Capital Management)

- ❖ ดำเนินการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์บริษัทฯ โดยมุ่งเน้น 2 ส่วนที่สำคัญ คือ กลยุทธ์หลักในการบริหารทรัพยากรบุคคล และกลยุทธ์สนับสนุนที่ส่งผลให้การดำเนินงานด้านทรัพยากรบุคคลประสบความสำเร็จ





ผลลัพธ์การดำเนินการแผนปฏิรูปองค์กร ขั้นที่ 3 สร้างการเติบโตอย่างมีกำไรในระยะยาว (Sustainable Growth) ที่ดำเนินการแล้วเสร็จในปี 2560 มีดังนี้

### 1. กลยุทธ์การพัฒนาเครือข่ายการบินที่แข่งขันได้และกำไร

- ❖ ปรับเปลี่ยนเวลาเที่ยวบินต่างๆ ที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เพื่อเชื่อมต่อเส้นทางบินในตลาดหลักและเส้นทางบินในรัศมีรอบประเทศไทย
- ❖ เพิ่มความถี่เที่ยวบิน ปรับเส้นทางบิน และปรับแบบของเครื่องบินให้เหมาะสมกับการให้บริการและต้นทุนการดำเนินการ
- ❖ เปิดเที่ยวบินใหม่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของเครือข่ายเส้นทางบิน

### 2. กลยุทธ์การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและเสริมสร้างรายได้

- ❖ ปรับปรุงการทำงานให้มีการเชื่อมโยงและบูรณาการร่วมกันของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการสร้างรายได้
- ❖ พัฒนาประสิทธิภาพระบบบริหารรายได้ เพื่อให้สามารถนำระบบการบริหารรายได้และราคามาใช้ในการจัดทำราคาเชิงรุก
- ❖ เน้นการเพิ่มรายได้จากการขายผ่านอินเทอร์เน็ต

### 3. กลยุทธ์การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการ (Service Ring)

- ❖ พัฒนาระบบการบริการบนเครื่องบินและภาคพื้น โดยเชื่อมต่อข้อมูลของผู้โดยสารกับพนักงานในทุกจุดบริการอย่างไร้รอยต่อ โดยเริ่มใช้งานระบบบนเครื่องบินแบบ A380 เป็นลำดับแรก
- ❖ ขยายผลการยกระดับการบริการขั้นธุรกิจ ในเรื่องการให้บริการ อาหาร เครื่องดื่ม อุปกรณ์ในเครื่องบิน ในเที่ยวบินที่มีชั่วโมงบินมากกว่า 3 ชั่วโมง โดยเน้นการบริการที่คำนึงถึงความต้องการและรสนิยมที่แตกต่างกันของผู้โดยสารแต่ละคน

### 4. กลยุทธ์การมีต้นทุนที่แข่งขันได้ และการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ

- ❖ ปรับปรุงประสิทธิภาพการจัดหาพัสดุและบริการ ให้มีความคล่องตัว โปร่งใส สามารถจัดหาพัสดุและบริการได้สอดคล้องกับความต้องการ ในราคาที่เหมาะสม และได้รับประโยชน์สูงสุด
- ❖ ปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ (Reprocess) เพื่อให้มีต้นทุนที่แข่งขันได้ และมีมาตรฐานในระดับสากล โดยมุ่งเน้นที่การเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการทำงานหลัก 2 ด้านคือ
  - การซ่อมบำรุง เน้นการลดค่าล่วงเวลาและค่าใช้จ่ายในการซ่อมบำรุงที่ไม่ใช่การส่งซ่อมกับศูนย์ซ่อมภายนอก
  - การให้บริการลูกค้าภาคพื้นและบริการอุปกรณ์ภาคพื้น เน้นการปรับปรุงการบริหารจัดการเพื่อลดค่าล่วงเวลา และปรับปรุงกระบวนการในการทำงานและการให้บริการ เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐาน Best Practice โดยมีสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (International Air Transport Association - IATA) เป็นที่ปรึกษา

### 5. กลยุทธ์การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่สนับสนุนความยั่งยืน และพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพดีเยี่ยม

- ❖ ทบทวนการบริหารค่าตอบแทน รวมทั้งสิทธิประโยชน์และสวัสดิการให้เหมาะสมกับรูปแบบของพนักงานแต่ละกลุ่ม
- ❖ ทบทวนการประเมินผลการปฏิบัติงานที่สามารถวัดผลได้ และเป็นธรรม รวมถึงกำกับดูแลให้มีการพิจารณาผลตอบแทนประจำปีจากผลการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัด เพื่อให้ได้รับผลตอบแทนที่เชื่อมโยงกับผลการดำเนินงานของบริษัทฯ
- ❖ เริ่มการพัฒนาพนักงานให้มีความสามารถที่หลากหลาย (Multi-Skill) โดยเริ่มที่บุคลากรด้านการให้บริการอุปกรณ์ภาคพื้น





## 6. กลยุทธ์การบริหารบริษัทในเครือและกลุ่มธุรกิจ และพัฒนากลยุทธ์ธุรกิจใหม่เพื่อความยั่งยืน

- ❖ ปรับปรุงการบริการของการบินไทยและสายการบินไทยสมายล์ เพื่อให้บูรณาการกันอย่างมีประสิทธิภาพและไร้รอยต่อ (Seamless) เพื่อเสริมความแข็งแกร่งให้กับเครือข่ายเส้นทางบิน และการให้บริการของการบินไทย ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ การดำเนินการขายและทำการตลาดร่วมกัน การเปลี่ยนระบบ Passenger Services ของสายการบินไทยสมายล์ มาเป็นระบบเดียวกันกับการบินไทย

นอกจากนี้แผนปฏิรูปดังกล่าวข้างต้นแล้ว ในปี 2560 การบินไทยได้กำหนดกรอบยุทธศาสตร์ระยะยาว 10 ปี (พ.ศ. 2560-2569) เพื่อขับเคลื่อนองค์กรต่อเนื่องจากแผนปฏิรูประยะที่ 3 ให้ทิศทางการดำเนินธุรกิจมีความต่อเนื่องภายในกรอบและทิศทางเดียวกัน ดังนี้

- 1) ด้านธุรกิจองค์กร (Corporate Business Direction)
- 2) ด้านกลุ่มธุรกิจสนับสนุนองค์กร (Corporate Portfolio Direction)
- 3) ด้านทรัพยากรบุคคลและกระบวนการภายใน (Human Resource & Internal Process Direction)
- 4) ด้านการเงิน (Financial Direction)

อนึ่ง การบินไทยได้กำหนดแผนกลยุทธ์เพิ่มเติมตามกรอบยุทธศาสตร์ดังกล่าว ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 นโยบายประเทศไทย 4.0 แผนยุทธศาสตร์รัฐวิสาหกิจ แผนยุทธศาสตร์กระทรวงคมนาคม และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง อาทิ

- ❖ การลงทุนโครงการสำคัญ เช่น โครงการศูนย์ซ่อมบำรุงอากาศยาน โครงการพัฒนาศูนย์การขนส่งสินค้าทางอากาศและโลจิสติกส์ ณ ท่าอากาศยานอู่ตะเภา เป็นต้น
- ❖ การขยายธุรกิจที่มีศักยภาพให้เกิดรายได้เพิ่มและผลกำไรอย่างต่อเนื่อง เช่น โครงการครัวการบินเชียงใหม่ ภูเก็ต
- ❖ การพัฒนาโครงสร้างองค์กร ปรับปรุงกระบวนการทำงานและอัตรากำลังให้สอดคล้องกับกลยุทธ์องค์กร พัฒนาศักยภาพบุคลากรทั้งด้าน Hard Skill และ Soft Skill
- ❖ การส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรด้านความปลอดภัยให้มีประสิทธิภาพเหนือมาตรฐาน อันจะนำพาการบินไทยไปสู่การเติบโตในระยะยาว

### ผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจในปี 2560

รายละเอียดทางเศรษฐกิจ	จำนวน (บาท)
<b>มูลค่าเศรษฐกิจทางตรง</b> (Direct economic value generated)	
• รายได้ (Revenues)	185,029,466,322.64
<b>การกระจายมูลค่าทางเศรษฐกิจทางตรง</b> (Direct economic value distributed)	
• ต้นทุนการดำเนินงาน (Operating Costs)	146,268,237,348.26
• ค่าจ้างและสวัสดิการพนักงาน (Employee Wages and Benefits)	29,126,283,667.75
• เงินที่ชำระแก่เจ้าของเงินทุน (Payments to Providers of Capital)	4,932,388,034.56
• เงินที่ชำระแก่รัฐ (Payments to Government)	127,667,957.72
• การลงทุนในชุมชน (Community Investment)	18,662,483.00
<b>มูลค่าเชิงเศรษฐกิจสะสม (Economic value retained)</b>	<b>4,556,226,831.35</b>



# การดำเนินงาน มิถิสังคม

## การดำเนินงานด้านทรัพยากรบุคคล

การบินไทยได้ดำเนินการตามแผนปฏิรูประยะที่ 3 Sustainable Growth โดยมุ่งเน้นการปรับเปลี่ยน และเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานในหลายๆ ด้าน รวมถึงการเพิ่มความเข้มข้นด้านการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล โดยใช้กลยุทธ์สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่สนับสนุนความยั่งยืน และพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพดีเยี่ยม ด้วยการบริหารทรัพยากรบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective Human Capital Management) ผ่านการปรับโครงสร้างองค์กรให้กระชับและคล่องตัว การสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน การยกระดับโดยการพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถของพนักงานให้สอดคล้องตามงานที่รับผิดชอบ ตลอดจนการบริหารจัดการพนักงานที่มีศักยภาพสูง และการจัดทำแผนสืบทอดตำแหน่ง โดยมีคณะกรรมการทรัพยากรบุคคลเป็นผู้ติดตาม กำกับดูแล และผลักดันแผนปฏิบัติการทั้งหมด

เพื่อให้การดำเนินงานตามแผนปฏิรูปมีความเป็นรูปธรรม การบินไทยจึงได้ผลักดันแนวทางการดำเนินงานผ่านวัฒนธรรมองค์กร “THAI Spirit” ให้อยู่ในจิตสำนึกของพนักงานการบินไทยทุกคน โดยรายละเอียดดังนี้



## วัฒนธรรมองค์กร “THAI Spirit”



Towards Professional Excellence

### การสรรหาพนักงาน

การบินไทยมีแนวทางการดำเนินงานในการสรรหาพนักงานตามแผนบริหารอัตรากำลังที่สอดคล้องตามกลยุทธ์ธุรกิจ (Suitable Manpower Align with Business Strategy) โดยกำหนดกระบวนการทำงานและโครงสร้างอัตรากำลังที่เหมาะสมพร้อมทั้ง ระดับตำแหน่งงานและคุณสมบัติตามตำแหน่งงานในหน่วยงานที่มี ผลิตภัณฑ์และบริการหลักที่สัมผัสกับลูกค้า (Service Ring)

ทั้งนี้ การดำเนินงานด้านการสรรหาของการบินไทย จะต้องดำเนินการบนพื้นฐานของความโปร่งใสเป็นธรรม ตรวจสอบได้ และสอดคล้องตามหลักสิทธิมนุษยชน หลักแห่งความเท่าเทียม โดยไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ศาสนา อายุ เพศ การศึกษา วัฒนธรรม ภูมิลำเนา หรือความบกพร่องทางร่างกาย อีกทั้งการไม่เลือกปฏิบัติต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง จากการปรับปรุงระบบการสรรหาส่งผลให้ในปี 2560 การบินไทยมีพนักงานที่เป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กร จำนวนทั้งสิ้น 22,373 คน ซึ่งสามารถแสดงรายละเอียดได้ดังนี้



## ข้อมูลพนักงานเข้าใหม่ และพนักงาน ปี 2560

รายละเอียด	จำนวนพนักงาน (คน)	คิดเป็นร้อยละของพนักงานทั้งหมด
<b>จำนวนพนักงานเข้าใหม่จำแนกตามเพศ</b>		
เพศชาย	444	1.98
เพศหญิง	513	2.29
<b>จำนวนพนักงานเข้าใหม่จำแนกตามช่วงอายุ</b>		
อายุ < 30	830	3.71
อายุ 30-50	106	0.47
อายุ > 50	21	0.09
<b>จำนวนพนักงานเข้าใหม่จำแนกตามพื้นที่</b>		
ส่วนกลาง	876	3.91
ส่วนภูมิภาค	31	0.14
ต่างประเทศ	50	0.22
<b>จำนวนพนักงานพนักงานพ้นสภาพจำแนกตามเพศ</b>		
เพศชาย	333	1.49
เพศหญิง	228	1.02
<b>จำนวนพนักงานพนักงานพ้นสภาพจำแนกตามช่วงอายุ</b>		
อายุ < 30	44	0.20
อายุ 30-50	257	1.15
อายุ > 50	260	1.16
<b>จำนวนพนักงานพนักงานพ้นสภาพจำแนกตามพื้นที่</b>		
ส่วนกลาง	498	2.23
ส่วนภูมิภาค	21	0.09
ต่างประเทศ	42	0.19

## องค์ประกอบของฝ่ายบริหารและสัดส่วนพนักงานตามเกณฑ์ความหลากหลายต่างๆ

ประเภทความหลากหลาย	คณะกรรมการ		ผู้บริหารระดับ 11 ขึ้นไป		ผู้บริหารระดับ 8-10		ระดับปฏิบัติการ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เพศชาย	11	91.66	30	71.43	877	52.33	12,467	60.36
เพศหญิง	1	8.33	12	28.57	799	47.67	8,188	39.64
ต่ำกว่า 30 ปี	-	-	-	-	-	-	1,715	8.30
อยู่ในช่วง 30-50 ปี	2	16.66	4	9.52	506	30.19	12,908	62.50
มากกว่า 50 ปี	10	83.33	38	90.48	1,170	69.81	6,032	29.20

หมายเหตุ สัดส่วนร้อยละเทียบกับจำนวนพนักงานทั้งหมดในแต่ละประเภท ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560



## การพัฒนาพนักงาน

การบินไทยมีการกำหนดนโยบายด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคลทุกระดับ ด้วยการฝึกอบรมบุคลากรให้มีคุณภาพมาตรฐาน มีศักยภาพ และมีความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่ง ทั้งผู้ที่ปฏิบัติงานในธุรกิจหลัก (Core) และธุรกิจสนับสนุน (Business Unit) รวมทั้งดำเนินงานบริหารทรัพยากรบุคคลด้านอื่นๆ เพื่อวางแผนและเตรียมความพร้อมพนักงาน อาทิ การจัดทำแผนสืบทอดตำแหน่ง (Succession Planning) โดยมุ่งเน้นผู้บริหารระดับสูงตำแหน่งผู้อำนวยการใหญ่ (VP) ขึ้นไป การพิจารณาคัดกรองและวางแผนพัฒนาพนักงานผู้มีศักยภาพสูง โดยแบ่งเป็นกลุ่ม Young Talent กลุ่ม Senior Talent และกลุ่ม Management Talent (ผู้บริหารระดับ 8 ขึ้นไป)

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

## การพัฒนาด้าน Soft Skill

เป็นการพัฒนาศักยภาพพนักงานแบบอิงฐานสมรรถนะ (Competency Based Training) คือ พัฒนาทั้งศักยภาพหลัก (Core Competency) และศักยภาพทางการบริหาร (Managerial Competency) รวมทั้งฝึกอบรมเรื่องกฎหมาย และมาตรฐานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับพนักงานแต่ละระดับ เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานมีคุณสมบัติ ความรู้ ทักษะ และความสามารถ รวมถึงทัศนคติที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานตามที่การบินไทยต้องการและสามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจระดับสากล โดยมีพนักงานที่ผ่านการอบรมจำนวน 3,384 คน

## การพัฒนาด้าน Hard Skill

เป็นการพัฒนาศักยภาพของพนักงานในการปฏิบัติงานเฉพาะตำแหน่ง (Functional Competency) ซึ่งเป็นการพัฒนาความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ซึ่งจัดเป็นหลักสูตรที่จัดอบรมตามกฎหมาย มาตรฐาน ข้อบังคับสากล โดยพนักงานจะต้องเป็นผู้ที่ถือใบอนุญาตตามกฎหมาย (Personnel Licensing) เช่น นักบิน ช่างซ่อมอากาศยาน และเจ้าหน้าที่ภาคพื้น เป็นต้น โดยมีพนักงานที่ผ่านการอบรมจำนวน 11,678 คน

ในปี 2560 การบินไทยได้มุ่งมั่นในการยกระดับการดำเนินงานด้านมาตรฐานความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม จึงได้จัดอบรมเพื่อเสริมสร้างทักษะ องค์ความรู้ให้แก่พนักงาน โดยจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาพนักงานประมาณ 11,197,939 ล้านบาท<sup>1</sup> สำหรับการจัดอบรมให้แก่พนักงานจำนวนทั้งสิ้น 71 ครั้ง มีพนักงานที่ผ่านการอบรมจำนวน 14,903 คน ผ่านหลักสูตรต่างๆ แบ่งเป็นหลักสูตรด้านคุณภาพ ความปลอดภัย และด้านสิ่งแวดล้อม ดังนี้

### ด้านคุณภาพ

- ❖ การตรวจติดตามคุณภาพภายใน ISO9001:2015
- ❖ การปรับระบบการจัดการคุณภาพสู่ ISO9001:2015

### ด้านความปลอดภัย

- ❖ FAMILY ASSISTANCE & SUPPORT TEAM (FAST)
- ❖ HUMAN FACTORS
- ❖ HUMAN FACTORS (TRAIN THE TRAINER)
- ❖ เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานระดับบริหาร และระดับหัวหน้างาน
- ❖ เทคนิคการติดตั้งและตรวจสอบนั่งร้าน สำหรับผู้ปฏิบัติงาน และหัวหน้างาน

<sup>1</sup> สามารถดูรายละเอียดงบประมาณในการพัฒนาพนักงานได้ใน เล่มรายงานประจำปี 2560

- ❖ การดับเพลิงขั้นต้น
- ❖ การปฐมพยาบาลและการช่วยฟื้นคืนชีพ
- ❖ คณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- ❖ ความปลอดภัยในการทำงาน
- ❖ ความปลอดภัยในการทำงานเกี่ยวกับไฟฟ้า สำหรับลูกจ้างซึ่งปฏิบัติงานเกี่ยวกับไฟฟ้า
- ❖ ความปลอดภัยในการทำงานเกี่ยวกับบันได
- ❖ ความปลอดภัยในการทำงานในที่อับอากาศ
- ❖ ความปลอดภัยในการทำงานด้วยระบบ Lock Out / Tag Out
- ❖ ความปลอดภัยในการทำงานบนที่สูงขั้นต้น
- ❖ ระบบการจัดการกับความปลอดภัย
- ❖ หลักการชี้บ่งอันตรายและการประเมินความเสี่ยงด้านอาชีวอนามัย

### ด้านสิ่งแวดล้อม

- ❖ หลักสูตรการสร้างตระหนักรู้ระบบบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม ISO14001:2004

นอกจากนี้ การบินไทย จัดกิจกรรมสัมมนา “กลไกการลดก๊าซเรือนกระจกเพื่อสนับสนุนการลดภาวะโลกร้อน” โดยเชิญวิทยากรจากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) มาให้ความรู้เกี่ยวกับโครงการลดก๊าซเรือนกระจกภาคสมัครใจ ตามมาตรฐานของประเทศไทย (Thailand Voluntary Emission Reduction Program: T-VER) โครงการสนับสนุนกิจกรรมลดก๊าซเรือนกระจก (Low Emission Support Scheme: LESS) การจัดทำคาร์บอนฟุตพริ้นท์องค์กรและกิจกรรมชดเชยคาร์บอน โดยมีบุคลากรเข้าร่วมอบรมจากหลากหลายส่วนงานเป็นจำนวน 66 คน เพื่อสนับสนุนให้บุคลากรเกิดการมีส่วนร่วมในการลดก๊าซเรือนกระจก

### จำนวนชั่วโมงเฉลี่ยของการฝึกอบรมต่อคนต่อปี

ข้อมูลการฝึกอบรมของพนักงาน	ปี 2560
จำนวนชั่วโมงฝึกอบรมเฉลี่ย (ชม./คน/ปี)	35.68

### การประเมินผลการปฏิบัติงาน

ข้อมูลการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน	ปี 2560
พนักงานที่ได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงาน (ร้อยละ)	100

## อัตราการกลับเข้าทำงานและอัตราการคงอยู่ของบุคลากร หลังการใช้สิทธิลาเพื่อเลี้ยงดูบุตร

กรณีของการลา	เพศชาย	เพศหญิง
จำนวนพนักงานที่มีสิทธิลางานเพื่อเลี้ยงดูบุตร	-	8,999
จำนวนพนักงานที่ใช้สิทธิลางานเพื่อเลี้ยงดูบุตร	-	172
จำนวนพนักงานที่ใช้สิทธิลางานเพื่อเลี้ยงดูบุตรแล้วกลับมาทำงาน	-	158
ร้อยละของพนักงานที่กลับมาทำงานและคงอยู่หลังจากระยะเวลาสิ้นสุดลงแล้ว	-	91.86

ทั้งนี้ เพื่อเป็นการยกระดับ และเพิ่มประสิทธิภาพ ในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล ตลอดจนการส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง การบินไทยจึงได้สำรวจความพึงพอใจของพนักงาน และความผูกพันที่พนักงานมีต่อองค์กร พบว่า พนักงานมีสัดส่วนร้อยละความพึงพอใจต่อการบินไทย ดังนี้



โดยพนักงานมีความพึงพอใจในเรื่องของงานที่รับผิดชอบมากที่สุดและมีความพึงพอใจตามลำดับในด้านต่างๆ ดังนี้ เพื่อร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา คุณภาพชีวิตและความปลอดภัย การสื่อสารภายในองค์กร การพัฒนาบุคลากร โอกาสความก้าวหน้า และผลตอบแทน โดยพนักงานมีความคาดหวังให้การบินไทยดำเนินงานเพิ่มเติมในเรื่องของผลตอบแทนสวัสดิการ รวมถึงความหวังจากผลสำรวจอื่นๆ ทางการบินไทยจะนำมาพัฒนา ปรับปรุงการดำเนินงานให้เหมาะสม สอดคล้องต่อความต้องการของพนักงานต่อไป





## การดำเนินงานด้านความปลอดภัย

ความปลอดภัยในการปฏิบัติการบินเป็นหัวใจของธุรกิจการบิน ตลอดระยะเวลากว่า 5 ทศวรรษ การบินไทย มุ่งมั่นที่จะสร้างความปลอดภัยสูงสุดในการเดินทางของผู้โดยสาร โดยเน้นที่การปฏิบัติการบินตามมาตรฐานความปลอดภัยขั้นสูงสุดภายใต้กฎระเบียบ ข้อบังคับ และแนวปฏิบัติที่สำคัญ อาทิ



ที่ผ่านมา การบินไทย ได้เน้นการรักษามาตรฐานและข้อพึงปฏิบัติ (Standards and Recommended Practices: SARPs) ของ ICAO ที่กำหนดให้สายการบินต้องจัดให้มีระบบบริหารความปลอดภัย (Safety Management System: SMS) และระบบบริหารการกำกับปฏิบัติตามข้อบังคับการบิน (Compliance Management System: CMS) เพื่อให้เป็นไปตามกฎระเบียบและเป็นการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ยิ่งไปกว่านั้น การบินไทย ได้เริ่มโครงการมาตรฐานเหนือระดับ (Safety Beyond Compliance) ในปี 2558 ด้วยการนำมาตรฐานของ European Aviation Safety Agency (EASA) ซึ่งเป็นที่ยอมรับจากองค์การการบินทั่วโลกเป็นต้นแบบ เพื่อพัฒนามาตรฐานความปลอดภัยไปยังระดับสูงสุด (Best in Class) ผ่านการดำเนินงานที่สำคัญ อาทิ

- ❖ สร้างวัฒนธรรมองค์กรในการรักษามาตรฐาน (Compliance Culture) และวัฒนธรรมความปลอดภัย (Safety Culture)
- ❖ พัฒนาขีดความสามารถการบริหารคุณภาพและการบริหารความปลอดภัย (Safety and Quality Management) และตัวชี้วัดความปลอดภัย (Safety Performance Indicator)
- ❖ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารจัดการ (Information Technology Solution System)

จนเป็นผลอันทำให้ การบินไทย ได้รับใบอนุญาต Third Country Operators (TCO) จาก EASA โดยความเห็นชอบของ EU Air Safety Committee (ASC) ด้วยใบอนุญาตนี้ การบินไทย สามารถลงการปฏิบัติการบินเข้ายุโรปตั้งแต่วันที่ 15 ธันวาคม 2558 ต่อไป

สำหรับในปี 2560 หน่วยงานกำกับดูแลด้านการบินพลเรือนของประเทศต่างๆ ทั่วโลกยังคงเพิ่มความถี่ในการตรวจสอบมาตรฐานความปลอดภัยของสายการบินของประเทศไทยที่ทำการบินเข้าในแต่ละประเทศ



# 105 ครั้ง

การบินไทย ได้รับการตรวจสอบมาตรฐานด้านความปลอดภัย (Ramp Inspection) ตามมาตรฐานสากล โดยไม่พบข้อบกพร่องที่มีนัยสำคัญ

ที่ผ่านมาการบินไทย พร้อมทั้งจะพัฒนาองค์การรวมทั้งให้การสนับสนุนและความร่วมมือกับสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย เพื่อให้ประเทศไทยสามารถแก้ไขข้อบกพร่องที่มีนัยสำคัญด้านความปลอดภัย (Significant Safety Concern : SSC) ตามโครงการตรวจสอบการกำกับดูแลความปลอดภัย (Universal Safety Oversight Audit Program : USOAP) ขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization: ICAO)

โดยการบินไทย ได้เข้าร่วมในกระบวนการทบทวนการออกใบรับรองผู้ดำเนินการเดินอากาศ (AOC Re-certification) ซึ่งดำเนินการตามแผนงานอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2559 ทำให้ การบินไทยได้รับใบรับรองผู้ดำเนินการเดินอากาศใหม่ (Air Operator Certificate: AOC) และใบอนุญาตขนส่งวัตถุอันตราย (Dangerous Goods Certificate) เมื่อวันที่ 8 พฤษภาคม 2560 แสดงถึงศักยภาพของการบินไทยอย่างเต็มรูปแบบ ในการขนส่งผู้โดยสาร สินค้าผลิตภัณฑ์เกษตรกรรม อาหารสด รวมทั้งวัตถุสิ้นค้าอื่นๆ ที่มีการควบคุมด้านความปลอดภัย

## การพัฒนาความปลอดภัยการบินด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

การบินไทย มุ่งมั่นและทุ่มเททรัพยากรเพื่อพัฒนาความปลอดภัยการบินโดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ สนับสนุนการบริหารความปลอดภัยและลดความเสี่ยง เข้ามาควบคุมและวิเคราะห์งานด้านความปลอดภัย ทั้งหมด 4 ระบบ ได้แก่

1. **Safety Reporting & Information System** คือ ระบบบันทึกรายงานด้านความปลอดภัยที่อนุญาตให้พนักงานกว่าสองหมื่นคนมีส่วนร่วมบันทึกรายงานฯ ผ่านอุปกรณ์หลากหลายชนิด อาทิ Desktop Computer, Laptop Computer, Tablet, Mobile สามารถทำงานทั้ง Online และ Offline และส่งข้อมูลกลับมายัง ศูนย์ข้อมูลผ่านเครือข่าย Internet จากนั้นจะทำการประมวลผลแสดงค่าออกมาใน Dashboard ส่งตรงถึงฝ่ายบริหาร
2. **Flight Data Monitoring & Animation Program** คือ โปรแกรมที่ใช้เฝ้าสังเกต ติดตามและบันทึกการปฏิบัติการการบินเพื่อประเมินความเสี่ยงในการปฏิบัติการบินในสนามบินต่างๆ
3. **Flight Simulator System** คือ เครื่องบินจำลองเสมือนจริงที่บรรจุสถานการณ์จำลองเพื่อให้นักบินมีโอกาสฝึกซ้อมรับสถานการณ์จนมีความชำนาญพร้อมรับทุกสถานการณ์จริง เช่น หมอกลงหนา หิมะตก พายุใหม่ เครื่องยนต์ ชนนก
4. **Big Data System** คือการเก็บข้อมูลที่เชื่อมโยงข้อมูลจากระบบต่างๆ เช่น ข้อมูลเส้นทางการบิน ข้อมูลระบบการทำงานของเครื่องบิน ข้อมูลผู้โดยสาร ข้อมูลสภาพอากาศ เพื่อทำ Data Intelligence ซึ่งโครงการนี้เป็นการประสานความร่วมมือระหว่าง การบินไทย สายการบิน Scandinavian Airlines System (SAS) ผู้ผลิตเครื่องบิน ผู้ผลิต Hardware Software ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำข้อมูลที่มีคุณค่าถือเป็นสินทรัพย์มหาศาลนี้มาใช้ประโยชน์ ช่วยในการวิเคราะห์ การประเมินความเสี่ยง (Risk Analysis) และช่วยในการตัดสินใจด้านความปลอดภัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ



## การพัฒนาบุคลากรด้านการบิน

การบินไทย ได้พัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการบินให้มีความรู้ความสามารถตามมาตรฐานสากล รวมทั้งให้มีจิตสำนึกสูงสุดด้านความปลอดภัย มุ่งเน้นการสรรหาบุคลากรการบินที่มีคุณภาพระดับสากล โดยกำหนดให้มีการตรวจสอบความพร้อมทั้งด้านร่างกาย จิตใจ ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และพฤติกรรม (Behavior) ผ่านการทดสอบที่สำคัญ อาทิ

- ❖ การทดสอบและประเมินความถนัดในการเป็นนักบินพาณิชย์ (Aptitude Test) จาก Scandinavian Institute of Aviation Psychology (SIAP) ประเทศสวีเดน
- ❖ การสอบจิตวิทยาการบิน (Aviation Psychology Test) จากสถาบันเวชศาสตร์การบินกองทัพอากาศ
- ❖ การทดสอบความสามารถด้านทักษะการบิน (Ride Check)
- ❖ การใช้ภาษาอังกฤษตามมาตรฐานสากล (English ICAO Proficiency)

สำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน การบินไทย เน้นการฝึกอบรมทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ เรื่องระบบความปลอดภัยและการบริการ เพื่อให้มีความรู้ความชำนาญแบบมืออาชีพ มีทัศนคติและใจรักต่องานบริการ ควบคู่ไปกับความตระหนักเรื่องความปลอดภัยอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

นอกจากนี้ การบินไทย ได้จัดให้มีการอบรมหลักสูตร Enhanced Safety Management System ให้กับบุคลากรการบินและพนักงานในส่วนที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มั่นใจว่าบุคลากรการบินของการบินไทย มีความพร้อมในการปฏิบัติการบินอย่างปลอดภัยและเป็นไปตามข้อกำหนดของ ICAO รวมถึงการจัดอบรมหลักสูตร Engagement โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาบุคลากรด้านการบิน ให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร มีความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ เพื่อช่วยพัฒนาองค์กรไปในทิศทางที่การบินไทย กำหนด โดยมีเป้าหมายให้เกิดความปลอดภัยอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ตลอดจนการนำระบบการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) และการนำแนวทางจัดการความรู้ (Knowledge Management) มาประยุกต์ใช้เพื่อส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ในกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน อันจะนำไปสู่ประสิทธิภาพสูงสุดในการให้บริการแก่ผู้โดยสารด้วย

## อาชีวอนามัย และความปลอดภัยของบุคลากร

การบินไทย ตระหนักดีว่าการดูแลสุขภาพอนามัย และความปลอดภัยของพนักงาน รวมถึงการป้องกันอันตราย และส่งเสริมสุขภาพอนามัย เพื่อคงไว้ซึ่งสภาพร่างกาย และจิตใจที่สมบูรณ์ ตลอดจนสภาพการทำงานที่ดีของพนักงานเป็นสิ่งจำเป็น และสำคัญยิ่งที่จะต้องดำเนินการควบคู่ไปกับการดำเนินธุรกิจ การบินไทย จึงมีนโยบายในการดำเนินงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อให้หน่วยงาน หรือสถานประกอบกิจการของการบินไทย ใช้เป็นกรอบในการดำเนินงานและให้ปฏิบัติเป็นไปในแนวทางเดียวกัน ภายใต้พระราชบัญญัติความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2554 บนพื้นฐานของมนุษยธรรม โดยถือประโยชน์ของพนักงานเป็นหลัก

ทั้งนี้ การบินไทย ได้ดำเนินการอย่างครบวงจร ประกอบด้วยการส่งเสริมสุขภาพอนามัย, การเฝ้าระวังและตรวจสอบเพื่อความปลอดภัย, การป้องกันและควบคุมอุบัติเหตุและสภาพแวดล้อมที่เป็นอันตรายในการทำงาน, การเฝ้าระวังสุขภาพและป้องกันโรคจากการทำงาน, การปฐมพยาบาล และการฟื้นฟูสมรรถภาพหลังการบาดเจ็บ

การบินไทย ได้แต่งตั้งคณะกรรมการอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน (Occupational Health and Safety Committee: OHSC) ซึ่งมีผู้แทนของหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องร่วมเป็นคณะกรรมการ เพื่อทำหน้าที่ในการวางแผน กำหนดนโยบาย และแนวทางการดำเนินงานให้เป็นระบบสอดคล้องกับข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยมีการจัดประชุม เพื่อติดตามการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ในภาพรวมของการบินไทย ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และมีคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (คปอ.) ตามที่กฎหมายกำหนดในแต่ละสถานประกอบการกิจการ ซึ่งมีองค์ประกอบของคณะกรรมการฯ เป็นไปตามกฎกระทรวงกำหนดมาตรฐานในการบริหารและการจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2549 หมวด 2 ข้อ 23 กำหนด จำนวน 19 สถานประกอบการกิจการ โดย คปอ. ของแต่ละสถานประกอบการมีหน้าที่รายงาน สำรวจ ตรวจสอบการปฏิบัติการด้านความปลอดภัยในการทำงาน และเสนอแนะมาตรการ แนวทางการปรับปรุง เพื่อป้องกันและลดการเกิดอุบัติเหตุ รวมทั้งส่งเสริม สนับสนุน กิจกรรมด้านความปลอดภัยในการทำงานของสถานประกอบการ

สำหรับการตรวจสอบสุขภาพของพนักงานประจำ การบินไทย จะมีการตรวจสอบสุขภาพปีละ 1 ครั้ง แบ่งเป็น

1. การตรวจสอบสุขภาพทั่วไปของพนักงานที่มีได้มีความเสี่ยง โดยตรวจสอบสุขภาพทั่วไปของพนักงานที่มีได้มีปัจจัยความเสี่ยงในการทำงาน
2. การตรวจสอบสุขภาพของพนักงานที่ทำงานเกี่ยวกับปัจจัยเสี่ยงจะมีการพิจารณาจากลักษณะงานที่ทำและปัจจัยเสี่ยงในการทำงานและพิจารณารายการตรวจสอบสุขภาพโดยแพทย์แผนปัจจุบันชั้นหนึ่งที่ได้รับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพด้านอาชีวเวชศาสตร์ หรือที่ผ่านการอบรมด้านอาชีวเวชศาสตร์

โดยหน่วยงานอาชีวอนามัยและความปลอดภัยต้องมีการเข้าตรวจพื้นที่ทำงานต่างๆ และดูปัจจัยเสี่ยงในพื้นที่และการปฏิบัติงาน กรณีที่พบพื้นที่ที่มีปัญหาเรื่องสภาวะแวดล้อมในการทำงานที่คาดว่าจะมีปัญหากจากสภาพมลภาวะแวดล้อมในการทำงานต้องมีการตรวจสอบค่าของมลภาวะในพื้นที่นั้นๆ ว่าอยู่ในเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนดตลอดจนการพิจารณาหาทางปรับปรุงแก้ไข เช่น การแก้ไขที่แหล่งกำเนิดมลภาวะ การใช้อุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคล รวมถึงกรณีที่พนักงานเจ็บป่วยด้านสุขภาพ หรือจากการทำงานหน่วยงานก็ต้องพิจารณางานที่พนักงานปฏิบัติอยู่ หากไม่สามารถปฏิบัติงานนั้นได้ก็จะพิจารณางานที่เหมาะสมให้พนักงานได้ปฏิบัติงานได้

## การบริหารจัดการความเสี่ยงด้านความมั่นคงการบิน (Aviation Risk Assessment)

การบินไทย เข้าร่วมเป็นสมาชิกเครือข่ายด้านความมั่นคงการบิน (Aviation Security Network) ทั้งในระดับประเทศและระดับภูมิภาค เพื่อให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารและติดตามสถานการณ์ความมั่นคงการบินในทุกสถานะและทุกพื้นที่ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ ประเมินความเสี่ยงถึงแนวโน้มที่อาจจะเป็นอันตรายแก่ธุรกิจของบริษัทฯ เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารในการเพิ่มหรือลดระดับมาตรการความมั่นคงการบินพิเศษ (Special Security Arrangement: SSA) ให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับสถานการณ์ ทั้งในภาวะปกติและภาวะฉุกเฉิน

การบินไทย ได้ปฏิบัติตามมาตรฐานข้อกำหนดด้านความมั่นคงการบิน (Aviation Security) ขององค์กรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศอย่างเคร่งครัด ได้แก่

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

รวมถึงกฎเกณฑ์ ข้อบังคับ ข้อกำหนดของทุกประเทศที่การบินไทย ทำการบิน อีกทั้งการบินไทย มีระบบการบริหารจัดการด้านความมั่นคงการบิน (Security Management System: SeMS) ที่มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกัน อย่างทั่วถึงทั้งองค์กร เพื่อให้การปฏิบัติงานด้านความมั่นคงการบินอยู่ในระดับ ที่สูงกว่ามาตรฐานสากล

ผลการดำเนินงาน

**ปี 2560**

**ไม่พบข้อบกพร่อง  
ที่มีนัยสำคัญ**

การตรวจสอบจากองค์กร  
ภายนอกทั้งในประเทศ  
และต่างประเทศ

## การบริหารจัดการภาวะวิกฤติ

การบินไทย ได้ปฏิบัติตามมาตรฐานการจัดการเหตุฉุกเฉินและภาวะวิกฤติ (Emergency & Crisis Response Management) อย่างเข้มงวด ยึดหลักกฎหมาย ข้อบังคับระหว่างประเทศ โดยจัดทำแผนต่อการเตรียมพร้อมรับ วิกฤติการณ์ต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น เช่น แผนย้ายฐานการปฏิบัติงาน แผน Public Health Emergency รวมทั้งการบินไทย ได้เข้าร่วมฝึกซ้อมการบริหารจัดการในภาวะฉุกเฉินเต็มรูปแบบกับหน่วยงานภาครัฐอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2560 การบินไทย ได้เข้าร่วมการฝึกซ้อมแผนฉุกเฉินเต็มรูปแบบประจำปี (PEMEX 17) ที่ท่าอากาศยานภูเก็ต การฝึกซ้อม การบริหารจัดการในภาวะฉุกเฉินเต็มรูปแบบตามแผนฉุกเฉินท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (SEMEX 17) และการฝึกซ้อม เต็มรูปแบบเหตุฉุกเฉินทางการแพทย์-โรคติดต่อและกักกันโรค ท่าอากาศยานดอนเมือง เพื่อสามารถพร้อมรับมือกับ เหตุฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้น

เพื่อเป็นการยกระดับประสิทธิภาพต่อการจัดการภาวะวิกฤติ การบินไทย ได้จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการภาวะวิกฤติ (Crisis Management & Operations Center: CMOC) โดยทำหน้าที่เฝ้าระวังเหตุที่อาจเป็นภัยคุกคามต่อการประกอบ ธุรกิจของการบินไทย ตลอด 24 ชั่วโมง ในปี 2560 การบินไทย ได้กำหนดศูนย์ประสานงานและแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร (DD Command Center) ที่ผู้บริหารระดับสูง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะเข้าร่วมประชุมสรุปการเฝ้าระวังและติดตาม สถานการณ์ต่างๆ ที่สำคัญ รวมถึงสามารถรายงานต่อผู้บังคับบัญชาได้อย่างรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ 3 วันต่อสัปดาห์

ด้วยมาตรฐานการจัดการด้านความมั่นคงการบินและการจัดการเหตุฉุกเฉินและภาวะวิกฤติที่มีประสิทธิภาพ ทำให้การบินไทย สามารถบริหารจัดการกับเหตุการณ์ต่างๆ ในปี 2560 ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อาทิ การบริหารจัดการ กรณีเหตุการณ์การก่อการร้ายที่หลายประเทศในยุโรปและทั่วโลก หรือสถานการณ์ความตึงเครียดบนคาบสมุทรเกาหลี ซึ่งการบินไทย ให้การสนับสนุนภาครัฐและดูแลผู้โดยสารเดินทางกลับมาด้วยความปลอดภัย การบริหารจัดการกรณีเกิด ภัยธรรมชาติ เช่น สถานการณ์ภูเขาไฟอากุง ที่เกาะบาหลี สาธารณรัฐอินโดนีเซียปะทุ และสถานการณ์หมอกควันที่ กรุงนิวเดลี สาธารณรัฐอินเดีย

## การให้ความช่วยเหลือด้านมนุษยธรรม (Family Assistance & Support Team - FAST)

ในสภาวะปัจจุบันที่ปัญหาภัยพิบัติทางธรรมชาติมักจะทวีความรุนแรง และต่อเนื่องยิ่งขึ้น การบินไทย ได้จัดตั้ง ศูนย์ปฏิบัติการของชุดให้ความช่วยเหลือด้านมนุษยธรรมแก่ผู้ประสบภัยฯ (Family Assistance & Support Team : FAST Center) สอดคล้องกับมาตรฐาน ระเบียบข้อบังคับระหว่างประเทศ สำหรับเที่ยวบินของการบินไทย สายการบิน พันธมิตร และสายการบินที่มีข้อตกลงร่วมกัน เพื่อช่วยเหลือด้านมนุษยธรรมแก่ผู้ประสบภัยพิบัติทางการบินและครอบครัว และขยายขอบเขตความช่วยเหลือไปยังสายการบินพันธมิตรและสายการบินอื่นๆ ที่ประสบเหตุและมีข้อตกลงร่วมกัน โดย ในปัจจุบัน การบินไทย มีสมาชิก FAST Team มากกว่า 600 คน



## การดำเนินงานด้านสังคม

การบินไทยในฐานะสายการบินแห่งชาติตระหนักถึงความสำคัญของการแบ่งปันและการพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในสังคมในทุกพื้นที่ ได้ริเริ่มดำเนินโครงการและกิจกรรมเพื่อสังคมอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งเน้นการสร้างรากฐานและขยายผลในระยะยาวเพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน ในปี 2560 การบินไทยมีการดำเนินโครงการและกิจกรรมที่สำคัญๆ ดังต่อไปนี้

### การส่งเสริมด้านการศึกษา

- ❖ การส่งเสริมทุนการศึกษาแก่เยาวชนและบุตรธิดาของพนักงาน
- ❖ การบินไทย ร่วมกับสถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สสวท.) สนับสนุนบัตรโดยสารให้ผู้แทนประเทศไทยไปแข่งขันโอลิมปิกวิชาการระหว่างประเทศ
- ❖ การบินไทย ร่วมกับ สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สสวท.) จัดกิจกรรม “ค่ายต้นกล้าวิทย์คณิต การบินไทย” สำหรับเด็กนักเรียน ชาวไทยภูเขา อำเภออมก๋อย จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 100 คน
- ❖ สนับสนุนรางวัลบัตรโดยสารเครื่องบินแก่นักเรียนที่ชนะในการแข่งขัน STEM Young Pilot Challenge 2017 เพื่อศึกษาดูงาน ณ โรงงานผลิตเครื่องบินบริษัท ไรลส์-รอยซ์ ประเทศสิงคโปร์
- ❖ เปิดประสบการณ์ให้เยาวชนจากภาคเหนือเดินทางโดยเครื่องบิน การบินไทยไปทัศนศึกษาที่จังหวัดภูเก็ต ในโครงการ “การบินไทยพาน้องท่องฟ้า”
- ❖ โครงการ “สนามบินแห่งการเรียนรู้” โดยพนักงานการบินไทย ให้ความรู้เกี่ยวกับอาชีพในอุตสาหกรรมการบินกับนักเรียนระดับมัธยมปลายจากโรงเรียนรอบท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และในจังหวัดภูเก็ต



### การส่งเสริมด้านสาธารณสุข

- ❖ โครงการอำนวยความสะดวกทีมผ่าตัดของศูนย์รับบริจาคอวัยวะ ร่วมกับสภาการขาดไทยในการขนส่งอวัยวะไปยังต่างจังหวัดทั่วประเทศ
- ❖ กิจกรรมวิ่งการกุศล “Run for Life” เพื่อสมทบทุนช่วยเหลือผู้ป่วยโรคมะเร็ง





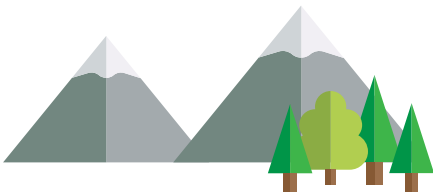
## การส่งเสริมด้านสิ่งแวดล้อม

- ❖ กิจกรรม “Star Alliance Free the Sea Turtles” ปล่อยเต่าทะเลกลับสู่แหล่งที่อยู่ตามธรรมชาติ
- ❖ กิจกรรม “การบินไทยคืนชีวิตให้คุณคลองเลียบริกาวดี” เพื่อรักษาสภาพน้ำในคลองเลียบริกาวดีรังสิต ให้ใสสะอาด
- ❖ กิจกรรม “การบินไทยปลูกชีวิตให้แผ่นดิน- ป่าชายเลนเพื่อชุมชนเพิ่มพูนการกักเก็บคาร์บอน” ภายใต้โครงการ “ประชารัฐร่วมใจ ปลูกต้นไม้ให้แผ่นดิน” เพื่อร่วมอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้และสิ่งแวดล้อมตามแนวพระราชดำริ ณ แปลงปลูกป่าชายเลนในพื้นที่รับผิดชอบของการบินไทย บ้านท้ายหลูด ตำบลบ่อ อำเภอลำลูกเกด จังหวัดจันทบุรี



## การช่วยเหลือกรณีเกิดเหตุการณ์ภัยพิบัติ

- ❖ กิจกรรม “ปันรักจากการบินไทย ช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย” การบินไทย ช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือและพื้นที่ใกล้เคียง โดยการให้บริการขนส่งสินค้าที่จำเป็นทางคาร์โกโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย
- ❖ โครงการ “Happy World Tour for Happy Child Foundation” เพื่อระดมทุนช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติในภาคใต้



## การส่งเสริมด้านศาสนาและวัฒนธรรม

- ❖ โครงการเที่ยวบินพิเศษขนส่งผู้แสวงบุญพิธีฮัจญ์ จัดเที่ยวบินพิเศษให้บริการชาวไทยมุสลิม เพื่อไปประกอบพิธีฮัจญ์ รวม 31 เที่ยวบิน จำนวนผู้โดยสารประมาณ 9,000 คน
- ❖ การบินไทย และไทยสมายล์เพิ่มเที่ยวบินอำนวยความสะดวกประชาชนในต่างจังหวัดเข้าร่วมพระราชพิธีถวายพระเพลิงพระบรมศพพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช รวม 440 เที่ยวบิน และรองรับผู้โดยสารมากกว่า 72,000 ที่นั่ง



## การส่งเสริมด้านการดูแลประชาชนในภาคส่วนต่างๆ

- ❖ โครงการช่วยเหลือพี่น้องชาวเกษตรกรไทย โดยการสนับสนุนซื้อสินค้าผลผลิตจากเกษตรกรมาให้บริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน
- ❖ โครงการ “ปันรักจากการบินไทย มอบพลังใจแต่ทหารผ่านศึก”
- ❖ กิจกรรม “รวมน้ำใจมอบให้แก่ทหารและตำรวจ จังหวัดนราธิวาส”
- ❖ กิจกรรม “ปันรักจากการบินไทย มอบพลังใจแก่ผู้สูงอายุ”



## การส่งเสริมด้านอื่นๆ

- ❖ การบินไทยสนับสนุนกิจกรรม “พม.พาน้องดูหนัง” นำกลุ่มเด็กผู้ด้อยโอกาสและเด็กพิการจากสถานสงเคราะห์ 9 แห่ง ภายใต้ความดูแลของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (พม.) ชมภาพยนตร์ จำนวน 200 คน
- ❖ การบินไทยสนับสนุนปลากะพงขาวจากการเพาะเลี้ยงของกลุ่มเกษตรกรในสมาคมผู้เพาะเลี้ยงปลาทะเลไทยสู่ครัวการบินไทย ในโครงการ “จากผืนฟ้าสู่ผืนน้ำ” ซึ่งครัวการบินไทยมีความต้องการใช้ปลากะพงขาวเป็นวัตถุดิบในการประกอบอาหารชั้นเลิศ ปีละประมาณ 155 ตันต่อปี
- ❖ การบินไทยสนับสนุนกุ้งทะเลจากผู้เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำของไทย สู่ครัวการบินไทยในโครงการ “จากธาราสู่นภา” หรือ กุ้งติดปีกของสหกรณ์ผู้เลี้ยงกุ้งกลุ่มน้ำท่าทอง จังหวัดสุราษฎร์ธานีซึ่งครัวการบินไทยมีความต้องการใช้กุ้งทะเลเป็นวัตถุดิบในการประกอบอาหารชั้นเลิศปีละประมาณ 330 ตันต่อปี





## การตอบสนองความพึงพอใจลูกค้า

การบินไทยมุ่งมั่นบริหารจัดการด้านความพึงพอใจ ความสัมพันธ์ และการให้บริการของผู้โดยสารตามธรรมเนียมหรือที่เรียกว่า “Individualized Service” ที่เน้นการให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีตามอัตลักษณ์ของคนไทย การดูแลผู้โดยสารให้เทียบเท่าการให้บริการของโรงแรมระดับ 5 ดาว การให้บริการอาหารที่มีความหลากหลาย โดยมุ่งเน้นไปที่คุณภาพของอาหาร และปรับเปลี่ยนอุปกรณ์ที่ให้บริการบนเครื่องบินให้มีความทันสมัยและหรูหรา ให้สอดคล้องกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีในปัจจุบัน

### มุ่งเน้นการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า (Customer Satisfaction)

การบินไทยในฐานะสายการบินไทยแห่งชาติ มีความมุ่งมั่นที่จะยกระดับการให้บริการโดยนำอัตลักษณ์ไทยมาผนวกไว้ในบริการ ให้เป็นที่ยอมรับในระดับสากล เพื่อสร้างความเป็นเลิศ และมุ่งเป้าหมายในการเป็นสายการบินระดับ World Class

ในปี 2560 การบินไทยได้วางแผนยุทธศาสตร์ให้ทุกหน่วยธุรกิจการบินสามารถทำงานร่วมกันและเชื่อมโยงข้อมูลเข้าด้วยกัน อีกทั้งได้เชิญผู้โดยสารในทุกระดับ

จากภาคส่วนต่างๆ ทั้งภาครัฐ ภาคธุรกิจ และสื่อมวลชน เข้าร่วมประชุม “THAI Customer Board 2017” เพื่อแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะในทุกการให้บริการของการบินไทย เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ใช้ในการปรับปรุงการให้บริการที่สามารถตอบโจทย์ความต้องการของผู้โดยสารในทุกระดับอย่างแท้จริง โดยการบินไทยได้มีการปรับปรุงการให้บริการต่างๆ ที่สำคัญ ดังนี้

	การดำเนินงานในปี 2560	อยู่ระหว่างการปรับปรุงการดำเนินงาน
Call Center/ การสำรอง บัตรโดยสาร	<ul style="list-style-type: none"> <li>ปรับปรุงระยะเวลาการให้บริการที่สำนักงานขาย</li> <li>เปิดหมายเลขพิเศษสำหรับผู้โดยสาร Royal Silk Class และ Royal First Class</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ปรับปรุงสำนักงานขายบริเวณท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ</li> </ul>
ห้องรับรอง ผู้โดยสาร	<ul style="list-style-type: none"> <li>ปรับปรุงลานจอดท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต</li> <li>ให้บริการอาหารแบบบุฟเฟต์ 2 รอบ เวลา 11:00 ถึง 14:00 และเวลา 18:00 ถึง 21:00 ทุกวัน</li> <li>ให้บริการอาหารสำหรับให้บริการลูกค้าที่เร่งรีบ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ให้บริการห้องน้ำและห้องอาบน้ำอย่างครบวงจร</li> <li>ปรับปรุงและขยายพื้นที่ลานจอดบริเวณท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่</li> <li>สร้างลานจอดใหม่บริเวณท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ ภายใต้คอนเซ็ปต์ Green Ecology</li> </ul>
Boarding	<ul style="list-style-type: none"> <li>จัดเตรียมรถ Microbus 5 คัน สำหรับผู้โดยสารชั้น First Class ในกรณีที่จอดเครื่องบินระยะไกล</li> <li>จัดเตรียมรถ Microbus 14 คัน สำหรับผู้โดยสารชั้น Business Class ในกรณีที่จอดเครื่องบินระยะไกล</li> <li>จัดลำดับการเรียกผู้โดยสารชั้น First Class และ Business Class ขึ้นเครื่องบิน</li> </ul>	

การดำเนินงานในปี 2560

อยู่ระหว่างการปรับปรุงการดำเนินงาน

<p><b>การให้บริการบนเครื่องบิน</b></p>	<p>ผู้โดยสารชั้น Business Class</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• สำรองอาหารล่วงหน้าสำหรับเที่ยวบินขาออก</li> </ul>	<p>ผู้โดยสารชั้น First Class</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ติดตั้งอุปกรณ์อำนวยความสะดวก และหุรรหา ภายในเครื่องบิน เช่น หูฟัง และสิ่งอำนวยความสะดวก</li> </ul> <p>ผู้โดยสารชั้น Business Class</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• สำรองอาหารล่วงหน้าสำหรับเที่ยวบินขาเข้า</li> <li>• ปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ติดตั้งอุปกรณ์อำนวยความสะดวก และหุรรหา ภายในเครื่องบิน เช่น หูฟัง และสิ่งอำนวยความสะดวก</li> </ul> <p>ผู้โดยสารทั่วไป</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ และการใช้ภาษาที่สามของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน</li> <li>• เพิ่มรายการจำอวดหน้าจอ ตลกหยอก และ The Dish เมนูทอง</li> <li>• จัดหมวดหมู่ภาพยนตร์บนหน้าจอบนเครื่องบิน</li> </ul>
<p><b>Arrival</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• จัดเตรียมรถ Microbus 5 คัน สำหรับผู้โดยสารชั้น First Class ในกรณีที่จอดเครื่องบินระยะไกล</li> <li>• จัดเตรียมรถ Microbus 14 คัน สำหรับผู้โดยสารชั้น Business Class ในกรณีที่จอดเครื่องบินระยะไกล</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ปรับปรุงประสิทธิภาพการจัดการสัมภาระ</li> </ul>
<p><b>เครื่องบิน</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• เพิ่มเครื่องบิน Airbus A350-900 XWB</li> <li>• เพิ่มเครื่องบิน Boeing 787-9 Dreamliner</li> <li>• ปรับปรุงที่นั่ง Business Class เป็นที่นั่งแบบ Retrofit หรือที่นั่งแบบ Flat Bed</li> </ul>	
<p><b>อาหาร</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ปรับปรุงการบริการ อาหาร และเครื่องดื่ม</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ปรับเปลี่ยนชุดจานชามแบบใหม่บนเครื่องบิน</li> </ul>
<p><b>กระเป๋าสัมภาระ:</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• เพิ่มระบบการติดตามกระเป๋าสูญหายเข้ากับระบบของ World Tracer</li> <li>• ผู้โดยสาร First Class และสมาชิกบัตร ROP Platinum ใช้บริการห่อกระเป๋า (Wrap) โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย</li> </ul>	
<p><b>เว็บไซต์และแอปพลิเคชัน</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• พัฒนาและปรับปรุงเว็บไซต์ : THAI Mobile Booking New UI</li> <li>• ปรับปรุงระบบ My ROP</li> </ul>	

นอกจากนี้ การบินไทยได้นำความคิดเห็นของลูกค้าในทุกชั้นบริการและทุกเส้นทางการบิน (THAI Customer Satisfaction Survey) มาใช้เป็นเครื่องมือในการวัดผลความพึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวังจากลูกค้า เพื่อนำมาพัฒนาผลิตภัณฑ์และการให้บริการ รวมถึงรักษามาตรฐานในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

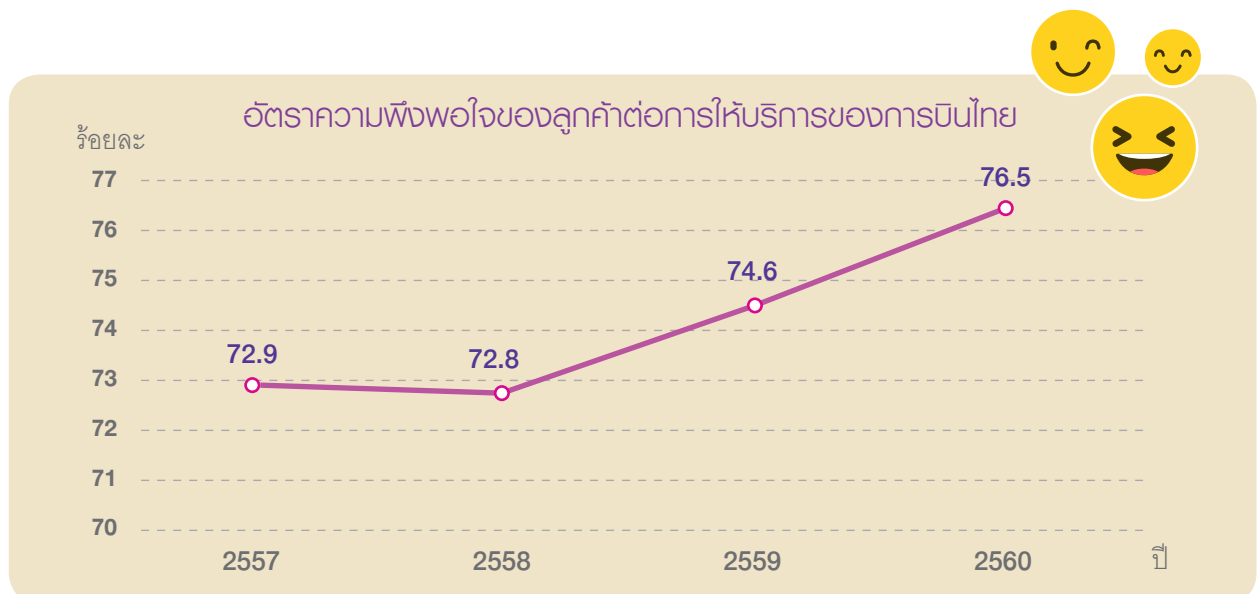
การบินไทย มอบหมายให้หน่วยงานที่ดูแลเรื่องมาตรฐานคุณภาพการบริการ (Service Quality Standard Department) ดำเนินการตรวจประเมินและวัดผลการบริการในทุกจุดบริการหลัก เพื่อให้พนักงานส่งมอบการให้บริการที่มีมาตรฐานอย่างสม่ำเสมอ และการบินไทยได้ดำเนินการพัฒนาและแก้ไขปรับปรุง รวมถึงการติดตามความคืบหน้า การดำเนินการตามแผนพัฒนาผลิตภัณฑ์และการบริการของจุดบริการ



### วิธีการสำรวจความพึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวัง แบ่งออกเป็น 5 วิธี

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

สำหรับ ผลอัตราความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction Index : CSI) ที่นำไปวิเคราะห์ร่วมกับสถิติ การแสดงความคิดเห็นจากลูกค้าได้ถูกนำมาใช้เป็นแนวทางสนับสนุนในการวางกลยุทธ์สำหรับการพัฒนา ปรับปรุง ผลิตภัณฑ์และการให้บริการต่อไป



## การให้บริการลูกค้าสู่ความเป็นเลิศ

การบินไทยได้นำระบบที่ช่วยสนับสนุนการเดินทางของผู้โดยสารให้ไร้รอยต่อ ด้วยการเชื่อมต่อการบริการระหว่างจุดบริการหนึ่ง ไปยังอีกจุดบริการหนึ่ง ครอบคลุมการบริการตั้งแต่ก่อนการเดินทาง ระหว่างการเดินทาง และหลังการเดินทาง เพื่อให้แต่ละจุดบริการมีข้อมูลลูกค้า และพร้อมที่จะสร้างประสบการณ์การเดินทางที่ดีที่สุดให้กับลูกค้า เน้นการบริการลูกค้าแต่ละบุคคล โดยมีฐานข้อมูลลูกค้ารวมอยู่ในระบบเดียวกันเพื่อสามารถบริหารจัดการประสบการณ์ลูกค้าได้ตรงกับพฤติกรรมความชอบ หรือไลฟ์สไตล์ของลูกค้า และทำให้บริษัทฯ การนำเสนอแคมเปญ/โปรโมชั่นได้เหมาะสม และตอบสนองกับกลุ่มลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังได้เปิดช่องทางให้ลูกค้าสามารถสมัครเป็นสมาชิกรอยัล ออร์คิด พลัส รวมทั้งลูกค้ายังสามารถใช้ไมล์สะสมได้มากยิ่งขึ้นและเกิดประโยชน์สูงสุด เช่น ใช้ในการเลื่อนชั้นบริการบนเที่ยวบิน รวมทั้งระบบยังสามารถช่วยในการบริหารจัดการกับข้อร้องเรียนต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น เพื่อเพิ่มความพึงพอใจให้กับลูกค้า

## ปัจจัยที่ทำให้เกิดความสำเร็จ

- ❖ การมีฐานข้อมูลลูกค้า ซึ่งประกอบด้วยคุณลักษณะของลูกค้า ความชอบ พฤติกรรม
- ❖ การบริหารจัดการประสบการณ์ลูกค้า สามารถต่อยอดฐานข้อมูลลูกค้า เพื่อใช้ในการแบ่งกลุ่มลูกค้า ออกแบบการบริการ การขาย ออกแคมเปญ โปรโมชั่นให้เป็นไปตามความชอบ พฤติกรรมตามกลุ่มลูกค้า

## แนวทางการบริหารจัดการประสบการณ์ลูกค้า



## ความท้าทายในอนาคต (Next Challenge)

การบินไทย มีข้อมูลที่อยู่ในรูปแบบที่แตกต่างกันมากมาย ดังนั้น จึงใช้แนวคิด Big Data เข้ามาบริหารจัดการข้อมูลให้สามารถนำมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด โดย Big Data สามารถจัดการกับข้อมูลต่างๆ ได้โดยมีแผนการดำเนินงาน Big Data ตามกรอบแนวคิดดังนี้

### แผนการดำเนินงาน

#### M1 กลยุทธ์และแนวทางการขับเคลื่อน

- ศึกษา วิเคราะห์ รวบรวมข้อมูลขององค์กรและความต้องการใช้ข้อมูลของลูกค้าทุกจุดบริการ
- จัดหาผู้เชี่ยวชาญร่วมจัดทำ Road map ในด้าน people process data and technology ของการบริหารจัดการและวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า

#### M2 แผนการดำเนินการ

- บริหารการจัดการข้อมูลและเครื่องมือการจัดเก็บข้อมูล
- จัดหาเครื่องมือการวิเคราะห์ข้อมูลที่เหมาะสม
- จัดวางกระบวนการและพัฒนาบุคลากรการวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าในเชิงลึก และนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## การสื่อสารทางการตลาด

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

ในปี 2560 การบินไทย ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาภาพลักษณ์ (Branding) ที่ถือเป็นหัวใจสำคัญของกลยุทธ์หลักให้มีความเป็น Premium ตลอดจนการ



ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อโฆษณาในรูปแบบที่หลากหลาย ภายใต้พื้นฐานความจริง หลีกเลี่ยงการใช้ถ้อยคำเกินจริง โดยชิ้นงานทุกชิ้นจะต้องผ่านขั้นตอนการอนุญาตการเผยแพร่จาก “คณะกรรมการตรวจพิจารณาภาพยนตร์โฆษณาทางโทรทัศน์”

จากผลการดำเนินงานในปี 2560 การบินไทย ไม่ได้รับการถูกร้องเรียนในกรณีที่มีการโฆษณา หรือประชาสัมพันธ์เกินจริงแต่อย่างใด

## ความเป็นส่วนตัวของลูกค้า

การบินไทย ตระหนักถึงความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลและรักษาข้อมูลที่ได้รับจากลูกค้าไว้อย่างเป็นความลับและปลอดภัย โดยได้ดำเนินการตามกฎหมายให้ความคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลฉบับใหม่ของอียู หรือ GDPR (General Data Protection Regulation) ซึ่งได้รับความเห็นชอบให้เสนอเรื่อง GDPR เป็นความเสียงระดับองค์กร และจะมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 25 พฤษภาคม 2561 เพื่อกระตุ้นให้เกิดการเตรียมความพร้อมของทุกหน่วยงานในการปฏิบัติตามกฎหมายดังกล่าว ซึ่งจะเป็นการลดความเสี่ยงที่ข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าและพนักงานเกิดการรั่วไหลจากการปฏิบัติงาน

**GDPR** ถือเป็นกฎข้อบังคับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่ออกโดยสหภาพยุโรป (EU) โดยมีขอบเขตการบังคับใช้กับองค์กรหรือหน่วยงานที่มีการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล โดยองค์กรหรือหน่วยงานนั้นมีสถานประกอบการตั้งอยู่ในสหภาพยุโรป และมีการเสนอขายสินค้าหรือบริการแก่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลในสหภาพยุโรป



**GDPR คืออะไร?**  
If you have personal data of EU citizens, YOU NEED TO KNOW!

GDPR หรือ General Data Protection Regulation เป็นกฎหมายที่ออกโดยสหภาพยุโรป (EU) เพื่อคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของพลเมืองในสหภาพยุโรป (EU) ซึ่งรวมถึงข้อมูลส่วนบุคคลที่องค์กรหรือหน่วยงานในสหภาพยุโรป หรือที่ให้บริการแก่พลเมืองในสหภาพยุโรป โดยไม่จำกัดว่าองค์กรหรือหน่วยงานนั้นตั้งอยู่ที่ใดก็ตาม

**GDPR เริ่มบังคับใช้เมื่อไหร่?**  
" 25 พฤษภาคม 2561 "

**แล้วเกี่ยวข้องกับการบินไทยอย่างไร?**  
การบินไทยมีสำนักงานสาขาในยุโรป และมีการให้บริการแก่พลเมืองในสหภาพยุโรป ซึ่งจะทำให้ต้องปฏิบัติตามกฎหมายฉบับนี้

**Risk fines of up to €20 million or 4% of your organizations global turnover**  
ถ้าเราไม่ปฏิบัติตาม จะมีความเสี่ยงอย่างไร?  
อาจโดนปรับสูงสุดถึง 20 ล้านยูโร หรือ 4% ของรายได้รวมองค์กรทั้งปี (อันไหนสูงกว่าก็ใช้จำนวนนั้น)

18 ธ.ค. 57 อนุมัติพบในสยาม "TG Get Ready for GDPR"

สำนักงานกรรมการคุ้มครองข้อมูล (V2)

ไม่ปรับเพิ่ม 3,000 ล้านบาท





# การดำเนินงาน มิถิสิ่งแวดล้อม

ในปัจจุบันอุตสาหกรรมการบินมีการแข่งขันที่สูงขึ้น ทั้งการให้บริการขนส่งทางอากาศและการขนส่งสินค้าทางอากาศ จนส่งผลกระทบต่อด้านสิ่งแวดล้อมในวงกว้างอย่างมีนัยสำคัญ

การบินไทยในฐานะสายการบินแห่งชาติได้มีการดำเนินการผ่านกระบวนการต่างๆ เพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมมาโดยตลอด อาทิ การปรับปรุงประสิทธิภาพการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมให้เป็นไปตามมาตรฐานสากลภายใต้กรอบแนวคิด “การเดินทางแบบรักษ์สิ่งแวดล้อม” หรือ “Travel Green” โดยแบ่งเป็นการดำเนินงานในเป็น 4 ด้าน ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Change) การบริหารจัดการวัสดุอย่างยั่งยืน (Sustainable Material Management) การใช้ทรัพยากรอย่างยั่งยืน (Sustainable Use of Resources) รวมทั้งการรักษาระบบนิเวศและความหลากหลายทางชีวภาพ (Biodiversity and Ecosystem Services)





## การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Change)

การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศถือเป็นปัญหาสิ่งแวดล้อมระดับโลก ที่ทุกภาคส่วนต้องเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา ผ่านการเจรจาภายใต้กรอบอนุสัญญาสหประชาชาติ ว่าด้วยการเปลี่ยนแปลงภูมิอากาศ (United National Framework Convention Change UNFCCC)

สำหรับอุตสาหกรรมการบิน ผลจากการประชุมใหญ่สามัญขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization – ICAO) ครั้งที่ 39 ได้มีมติเห็นชอบให้นำมาตรการทางด้านเศรษฐกิจ (Global Market Base Measure) โดยใช้มาตรการ Carbon Offsetting and Reduction Scheme for International Aviation – CORSIA เพื่อชดเชยและลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ของภาคการบินระหว่างประเทศ

ในปี 2560 มีการเตรียมความพร้อมโดยที่สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) ได้ผลักดันนโยบายมาตรการและแนวทางการดำเนินการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศอย่างเหมาะสม และยังได้จัดฝึกอบรมให้ทุกสายการบิน โดยเฉพาะสายการบินต่างๆ ในประเทศไทย เพื่อสร้างความเข้าใจและเตรียมความพร้อมของสายการบินที่จะต้องดำเนินการตามมาตรการ CORSIA

สหภาพยุโรป (European Union: EU) ในฐานะผู้นำด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของโลก ได้ดำเนินการยกเว้นระเบียบการซื้อขายสิทธิในการปล่อยก๊าซคาร์บอน



ไดออกไซด์ (CO<sub>2</sub>) สำหรับการบิน (Emission Trading Scheme: ETS) กับสายการบินที่ทำการบินระหว่างเขตเศรษฐกิจยุโรปและนอกเขตเศรษฐกิจยุโรป ได้ภายในปี 2561 โดยมีผลย้อนหลังตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2560 ก่อนที่สายการบินต่างๆ จะต้องรายงานปริมาณการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์สำหรับปี 2560 และชดเชยส่วนเกินปริมาณก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ในเดือนมีนาคมและเมษายน 2561

การบินไทย ได้ดำเนินการจัดส่งรายงานการปลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์และส่งมอบคาร์บอนเครดิต ประจำปี พ.ศ.2559 ต่อ German Emissions Trading Authority (DEHSt) ประเทศเยอรมนี ซึ่งเป็นผู้ดูแลการบินไทย ในเดือนมีนาคมและเมษายน 2560 ตามลำดับ โดยรายงานดังกล่าวได้รับการตรวจสอบและรับรองจากผู้ทวนสอบ (Verifier) ตามระเบียบ EU ETS

## โครงการ Carbon Footprint

จากปัญหาเรื่องการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศที่ทวีความรุนแรงต่อผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง โดยหนึ่งในเหตุปัจจัยสำคัญที่สำคัญต่อปัญหาดังกล่าวมาจากก๊าซเรือนกระจกที่ถูกปลดปล่อยจากการดำเนินงานในทุกภาคส่วน

การบินไทยเล็งเห็นถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นและความสำคัญของการสร้างความร่วมมือในการแก้ไขปัญหา จึงได้เข้าร่วมโครงการ “ขยายผลกิจกรรมชดเชยคาร์บอนเพื่อสนับสนุนตลาดคาร์บอนภาคสมัครใจภายในประเทศปีที่ 4” เพื่อประเมินปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของการบินไทย โดยใช้แนวทางการประเมินคาร์บอนฟุตพริ้นท์ ขององค์กร โดยองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน)





โดยรอบระยะเวลาในการประเมินผลตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2559 - 31 ธันวาคม 2559 พบว่าการบินไทยมีการปลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ 16,002.22 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า

แหล่งปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่สำคัญ คือการใช้พลังงานไฟฟ้า ซึ่งการบินไทยได้ทำการชดเชยปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Carbon Offset) โดยการสนับสนุนบริษัท มิตรผล ไบโอเพาเวอร์ (ด่านช้าง) ซึ่งเป็นโครงการประเภทการพัฒนาพลังงานหมุนเวียน

## ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ปี 2559

ขอบเขตของการประเมินผลการปล่อยก๊าซเรือนกระจกประเภทที่ 1	ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (TonCO <sub>2</sub> e)
ปริมาณการใช้น้ำมันดีเซล เบนซิน LPG สารดับเพลิง สารทำความเย็น R-134a มีเทน และการใช้ SF6	1,110.89
<sup>1</sup> ขอบเขตของการดำเนินงานของก๊าซเรือนกระจกที่พิจารณา คือ คาร์บอนไดออกไซด์ (CO <sub>2</sub> ), มีเทน (CH <sub>4</sub> ), ไนตรัสออกไซด์ (N <sub>2</sub> O <sub>2</sub> ), ไฮโดรฟลูออโร คาร์บอน (HFCS), เทอร์ฟลูออโรคาร์บอน (PFCS), ซัลเฟอร์เฮกซะฟลูออไรด์ (SF <sub>6</sub> ), ไนโตรเจนฟลูออไรด์ (NF <sub>3</sub> ), สารทำความเย็นชนิด R-22 (FCFC-22)	
ขอบเขตของการประเมินผลการปล่อยก๊าซเรือนกระจกประเภทที่ 2	ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (TonCO <sub>2</sub> e)
ปริมาณการใช้ไฟฟ้า	13,415.09
* ปริมาณการใช้ไฟฟ้าในอาคาร 1-13	
ขอบเขตของการประเมินผลการปล่อยก๊าซเรือนกระจกประเภทที่ 3	ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (TonCO <sub>2</sub> e)
ปริมาณการใช้กระดาษ น้ำประปา พลังงานไฟฟ้า (พื้นที่เช่า) การเกิดของเสีย (ทั่วไป)	567.89
ขอบเขตของการดำเนินงานของการปล่อยก๊าซเรือนกระจกประเภทที่รายงานแยกเพิ่มเติม	ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (TonCO <sub>2</sub> e)
ปริมาณสารทำความเย็นชนิด R-22 (สำหรับเครื่องปรับอากาศ)	912.24





## โครงการ Thai Voluntary Carbon Offset

การบินไทยสร้างการมีส่วนร่วมในการบรรเทาปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศกับผู้โดยสาร โดยการแนะนำรายการชดเชยการปลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ให้กับผู้โดยสารที่ต้องการชดเชยการปลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์จากการเดินทางทางอากาศด้วยความสมัครใจ ซึ่งรายการชดเชยการปลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ของการบินไทย เป็นการจัดทำร่วมกับสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (IATA) โดยวิธีการดำเนินการชดเชยการปลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ของ IATA นั้นได้รับการยอมรับและเชื่อถือในระดับสากล ตลอดจนได้รับการตรวจสอบคุณภาพการชดเชยการปลดปล่อยคาร์บอนของโครงการจาก QAS (Quality Assurance Standard) ของประเทศอังกฤษ

การบินไทยสามารถชดเชยการปลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ในปี 2560 ประมาณ 695,000



กิโลกรัม ก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าหรือประมาณ 4,404 ดอลลาร์สหรัฐโดย IATA นำไปสนับสนุนให้กับโครงการกลไกการพัฒนาที่สะอาดที่ได้คาร์บอนเครดิตประเภท Certified Emission Reductions (CERs) ได้แก่ โครงการก๊าซชีวภาพในจังหวัดราชบุรี โดยบริษัท หนองบัวฟาร์มแอนดีคันทรีโฮมวิลเลจ

## การบริหารจัดการวัสดุอย่างยั่งยืน (Sustainable Material Management)

การบินไทยมุ่งเน้นการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมตั้งแต่ต้นน้ำจนถึงปลายน้ำ โดยบริหารจัดการวัสดุอย่างมีประสิทธิภาพ และใช้วัสดุดิบและวัสดุที่มีอย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด อาทิ กระบวนการผลิต การให้บริการ การดูแลรักษาอุปกรณ์ต่างๆ ให้มีคุณภาพอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน และการนำวัสดุกลับมาใช้ใหม่ ซึ่งในการบริหารจัดการวัสดุที่ดีจะช่วยลดต้นทุน รวมถึงการประหยัดทรัพยากรที่ต้องใช้ในการผลิตวัสดุหรือวัสดุดิบเหล่านั้น ตลอดจนการเพิ่มระยะเวลาให้ระบบนิเวศทางธรรมชาติมีการหมุนเวียนเพิ่มขึ้น

การบินไทยนำระบบสารสนเทศ (Information Technology) มาปรับปรุงการบริหารจัดการวัสดุอย่างต่อเนื่อง โดยจัดทำ e-Survey แทนการสำรวจโดยใช้แบบสอบถามในรูปแบบกระดาษ สำหรับในปี 2560 มีการจัดทำ e-Survey ทั้งหมด 54 ชุด ส่งไปยังพนักงานประมาณ 23,000 คน จำนวน 15 ชุด และที่เหลืออีก 39 ชุดเป็นการส่งไปยังพนักงานเฉพาะกลุ่มที่เกี่ยวข้อง คิดเป็นกระดาษประมาณ 5,600 รีม ที่สามารถประหยัดได้





## โครงการ “Reused Plastic Sheet”

การนำผืนพลาสติก (Plastic Sheet) ที่ใช้ป้องกันสินค้าเสียหายจากความเปียกชื้นจากเที่ยวบินขาเข้าที่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิมาตรฐานตรวจสอบ คัดแยก และพับเก็บไว้สำหรับนำกลับไปใช้คลุมสินค้าบนแผ่นบรรทุกสินค้าเพื่อส่งออกไปยังต่างประเทศ ในปี 2560 การบินไทยสามารถลดการใช้พลาสติกได้ประมาณ ร้อยละ 38.08 เทียบกับปริมาณพลาสติกที่จะต้องซื้อเพิ่มประมาณ 99,248 ผืน คิดเป็นน้ำหนักที่ลดได้ 138,947 กิโลกรัม และลดปริมาณคาร์บอนไดออกไซด์ได้ 133,387 ตัน (0.9599 ตันต่อกิโลกรัม) หรือคิดเป็นจำนวนเงินที่ประหยัดได้ประมาณ 63.8 บาทต่อผืน Size A รวมเป็นจำนวนเงินที่ประหยัดทั้งสิ้น 6,332,022 บาท

## โครงการ “Reused Wooden Planks”

การนำไม้รองสินค้า (Wooden Planks) เข้าจากต่างประเทศ ที่ใช้หลังจากส่งมอบสินค้าให้ผู้รับหรือตัวแทนเรียบร้อยแล้ว ซึ่งมีเศษไม้น้ำหนักรวมประมาณ 93,680 กิโลกรัม (ข้อมูล ม.ค. - ต.ค.2560) มาแปรรูปเป็นเครื่องใช้ อุปกรณ์สำนักงานได้ จำนวน 7,720 กิโลกรัม และส่วนที่เหลือนำไปขายให้ผู้ประกอบการธุรกิจ Reused ได้จำนวน 85,960 กิโลกรัม ทำให้มีรายได้เข้าหน่วยงานจำนวนหนึ่ง โดยไม่ต้องเสียค่าทำลายหรือขนย้ายออกจากพื้นที่ สามารถลดปริมาณขยะหรือเศษวัสดุจาก wooden planks ได้ 93.6 ตัน และสามารถลดค่าใช้จ่ายในการจัดซื้ออุปกรณ์สำนักงาน เป็นจำนวนเงิน 1,500,000 บาท

## โครงการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน

การบินไทยได้ดำเนินการปรับปรุงกระบวนการให้บริการบนเครื่องบิน เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้โดยสารในทุกกระดับ โดยมุ่งเน้นถึงความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมเพิ่มขึ้น ซึ่งสามารถลดค่าใช้จ่ายได้จำนวน 4,543,861 บาท ต่อปี ผ่านการดำเนินงานที่สำคัญ อาทิ

- ❖ การนำ Cabin Article ต่างๆ มาประกอบเป็น Package ของ Headrest Cover และ Pillowcase ก่อนนำไปให้บริการเที่ยวบิน ซึ่งสามารถลดค่าใช้จ่ายได้ประมาณ 528,527.30 บาทต่อปี
- ❖ การปรับเปลี่ยนการจัดทำ Package โดยยกเลิกการ Pack ชุดทำจ่ายเป็นลังแทน โดย Pack เฉพาะ Spare และ Extra Load เพื่อประหยัดเวลา จำนวนแรงงาน และลดการสูญเสีย Toilet Article ให้น้อยลง
- ❖ การจัดทำ Roster ให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานในแต่ละผลัด
- ❖ การคัดแยก Cabin Articles และ Toilet Articles ที่นำลงจากเครื่องบินเพื่อนำกลับมาหมุนเวียนใช้งานใหม่ ได้แก่ ถุงอาเจียน (Air-Sickness Bag) ปลอกหมอนกระดาษ (Displays Pillowcase Y) ผ้ารองศีรษะกระดาษ (Headrest Cover Y) และทิชชูม้วน (Paper Toilet Roll)





## การใช้ทรัพยากรอย่างยั่งยืน (Sustainable Use of Resources)

การบินไทยให้ความสำคัญต่อประสิทธิภาพการใช้เชื้อเพลิงอากาศยาน และการลดมลภาวะของเสียที่อากาศยานปลดปล่อยให้มีปริมาณน้อยที่สุด โดยการกำหนดมาตรการและแนวทางปฏิบัติต่างๆ ในการลดปริมาณการใช้พลังงาน เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการบินปฏิบัติตามข้อแนะนำ โดยการดำเนินงานในปี 2560 ได้ดำเนินงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพพลังงานในการปฏิบัติการบิน ผ่านโครงการที่สำคัญต่างๆ ดังนี้

### ประสิทธิภาพพลังงานของปฏิบัติการบิน

การบินไทยให้ความสำคัญต่อประสิทธิภาพการใช้เชื้อเพลิงอากาศยาน และการลดมลภาวะของเสียที่อากาศยานปลดปล่อยให้มีปริมาณน้อยที่สุด โดยการกำหนดมาตรการและแนวทางปฏิบัติต่างๆ ในการลดปริมาณการใช้พลังงาน เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการบินปฏิบัติตามข้อแนะนำ โดยการดำเนินงานในปี 2560 ได้ดำเนินงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพพลังงานในการปฏิบัติการบิน ผ่านโครงการที่สำคัญต่างๆ ดังนี้

### โครงการ Fuel Management

โครงการ Fuel Management คือ โครงการบริหารการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงอากาศยานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งดำเนินการมาอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2557-2560 สามารถลดปริมาณการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงอากาศยานคิดเป็นเงินประมาณ 1,610.39 ล้านบาท

### โครงการ Route Optimization

การบินไทย ดำเนินโครงการ Route Optimization เพื่อลดค่าใช้จ่ายของเที่ยวบิน ได้แก่ ค่าน้ำมันเชื้อเพลิง และค่า Overfly Permit โดยนำวิธีการ Route Optimization ของระบบ TAFS (Thai Automatic Flight Planning System) ซึ่งเป็นเครื่องมือในการเตรียมเอกสารการบินสำหรับนักบิน ใช้ประกอบการบินอย่างปลอดภัยและสามารถประหยัดเชื้อเพลิงอากาศยาน มาเป็นเครื่องมือในการวางแผนการบินของฝ่ายประสานการอำนวยความสะดวกการบิน และดำเนินการอย่างต่อเนื่อง จนกระทั่งสามารถมีวิธีการคำนวณเส้นทางบินที่ปลอดภัยและประหยัดค่าใช้จ่ายด้านน้ำมันเชื้อเพลิงได้อย่างเหมาะสมที่สุด และกำหนดเป็นวิธีปฏิบัติงานให้กับ Dispatcher อย่างไรก็ตาม ในการคำนวณเส้นทางบินดังกล่าว ยังต้องมีการปรับให้สอดคล้องกับสถานการณ์ความปลอดภัยในน่านฟ้าของประเทศต่างๆ รวมถึง สภาวะแวดล้อม เช่น สภาพอากาศ เป็นต้น

### โครงการ New Portable Water Uplift

โครงการลดปริมาณการบรรจุทุกน้ำไปกับเครื่องบิน โดยการคำนวณปริมาณการใช้น้ำจากจำนวนผู้โดยสาร และระยะทางเส้นทางบิน และคำนวณน้ำหนัก Take-off ของเครื่องบินให้ถูกต้องตามปริมาณน้ำที่บรรจุ เพื่อให้การคำนวณปริมาณน้ำมันเชื้อเพลิงของแต่ละเที่ยวบินมีความถูกต้องแม่นยำ ซึ่งจะทำให้อัตราการใช้เชื้อเพลิงโดยรวม มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

โครงการนี้เริ่มดำเนินการมาตั้งแต่ต้นปี 2558 โดยการคิดสูตรการคำนวณปริมาณน้ำที่ต่องการใช้ให้สอดคล้องตามจำนวนผู้โดยสารในแต่ละเที่ยวบิน อย่างไรก็ตามเนื่องจากในทางปฏิบัติการ Load น้ำใช้บนเครื่องบินยังไม่เสถียร รวมถึงการคำนวณปริมาณน้ำมันเชื้อเพลิงที่สามารถประหยัดได้จากการลดปริมาณการใช้น้ำดังกล่าว มีความละเอียดและซับซ้อนมาก การบินไทยได้ดำเนินการสร้างซอฟต์แวร์ที่ช่วยการคำนวณ สร้างช่องทางการสื่อสารและออกแบบวิธีการปฏิบัติงานใหม่ รวมทั้งคิดหาวิธีป้องกันและลดโอกาสที่จะเกิดความผิดพลาด จนส่งผลให้การบินไทยสามารถลดการใช้พลังงานน้ำมันเชื้อเพลิงโดยการลดน้ำหนักบรรทุกในเครื่องบิน ตลอดจนการขนส่งสินค้าและสัมภาระได้มากขึ้น นอกจากนี้ยังช่วยลดโอกาสในการปนเปื้อนของน้ำ เนื่องจากการที่น้ำบนเครื่องบินถูกใช้เกือบหมดในแต่ละเที่ยวบิน ช่วยให้คุณภาพความสะอาดของน้ำ (hygiene) ดีขึ้นด้วย





## โครงการจัดการฝูงบินอย่างมีประสิทธิภาพ



การบินไทย ดำเนินกลยุทธ์การปรับปรุงฝูงบิน (Fleet Strategy) เพื่อให้ฝูงบินมีจำนวนและแบบของเครื่องบินลดลง เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติการ และลดต้นทุนในการปฏิบัติการ เหมาะสมสอดคล้องกับสถานะตลาดเครื่องบิน แนวโน้มอุตสาหกรรมการบินโลก และแผนการตลาดของ การบินไทย

ในปี 2560 การบินไทย ได้รับมอบเครื่องบิน แอร์บัส A350-900 XWB จำนวน 5 ลำ และเครื่องบินแบบโบอิง 787-9 Dreamliner จำนวน 2 ลำ และได้รับอนุมัติให้ปลดระวางเครื่องบินเช่าแบบแอร์บัส A330-300 จำนวน 2 ลำ ส่งผลให้ประสิทธิภาพของการใช้เครื่องบินดีขึ้นตามลำดับ และทำให้ค่าใช้จ่ายด้านน้ำมันเชื้อเพลิง ในการปฏิบัติการบินลดลง เป็นสัดส่วนที่มากขึ้น โดยในปี 2560 การบินไทย มีสถิติปริมาณการบริโภคน้ำมันต่อปริมาณผู้โดยสาร 1 คน ระยะทาง 1 กิโลเมตร เท่ากับ 4.51 ลิตร ซึ่งเป็นค่าที่ดีกว่าเมื่อเทียบกับช่วงระยะเวลา 3 ปีที่ผ่านมา อย่างไรก็ตาม การบินไทย ยังคงมุ่งมั่นในการปรับปรุงประสิทธิภาพของฝูงบินอย่างต่อเนื่องต่อไป

### เครื่องบินแอร์บัส A350-900 XWB

การบินไทยนำเครื่องบินใหม่เข้าประจำฝูงบิน ได้แก่ เครื่องบินแบบแอร์บัส A350-900 XWB จำนวน 5 ลำ และเครื่องบินแบบโบอิง 787-9 Dreamliner จำนวน 2 ลำ ซึ่งมีความทันสมัย และความสะดวกสบาย ผลผลิตจากวัสดุที่แข็งแรงคงทนแต่น้ำหนักเบา และมีประสิทธิภาพในการเผาผลาญเชื้อเพลิง ช่วยลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์สู่ชั้นบรรยากาศ ซึ่งถือเป็นการช่วยรักษาสิ่งแวดล้อมให้โลกได้อีกทางหนึ่ง

เครื่องบินแอร์บัส A350 XWB ของการบินไทย ได้ติดตั้งเครื่องยนต์ Rolls-Royce Trent XWB ซึ่งเป็นเครื่องยนต์รุ่นใหม่ที่มีประสิทธิภาพในการเผาผลาญเชื้อเพลิงได้อย่างคุ้มค่า ช่วยลดการปล่อยคาร์บอนไดออกไซด์ได้ถึง 25% และช่วยประหยัดค่าเชื้อเพลิงมากกว่าเครื่องบินในขนาดเดียวกันถึง 25% การออกแบบลำตัวและปีกทำจากวัสดุคอมโพสิตแบบคาร์บอนไฟเบอร์

ที่มีน้ำหนักเบา แข็งแรง คงทน ทนลม และมีประสิทธิภาพในการรับและทนต่อแรงต่างๆ ขณะทำการบิน อีกทั้งยังปรับปรุงกลไกสำหรับสเปกตรัมเสียงโดยคอมพิวเตอร์ ควบคุมการบินที่จะถูกปรับให้เหมาะสมกับสภาพอากาศ ระยะทาง น้ำหนักกระวางบรรทุก สภาพของสนามบินปลายทาง

เครื่องบินแอร์บัส A350 XWB มีการตกแต่งห้องโดยสารด้วยแนวคิดแบบไทยร่วมสมัย (Thai Contemporary) และมีระบบแสงที่สามารถปรับได้ตามบรรยากาศ (Mood Lighting) ด้วยแสง LED พื้นที่เหนือศีรษะถูกขยายสัดส่วน ช่องเก็บสัมภาระเหนือศีรษะมีขนาดใหญ่ขึ้น ขนาดของบานกระจกหน้าต่างกว้างขึ้น ซึ่งจะทำให้ผู้โดยสารรู้สึกผ่อนคลายตลอดการเดินทาง นอกจากนี้ยังถูกออกแบบให้มีพื้นที่ใช้สอยมากขึ้นในทุกๆ ระดับชั้นของการบริการ





## โครงการล้างทำความสะอาดเครื่องบิน ด้วย Aircraft Washing Equipment

การบินไทยมีอุปกรณ์ล้างเครื่องบิน (Aircraft Washing Equipment) จำนวน 6 Units ซึ่งรองรับการล้างเครื่องบินได้พร้อมกัน 2 ลำในเวลาเดียวกัน โดยมีขีดความสามารถสูงสุดในการให้บริการล้างเครื่องบินได้ทั้งสิ้น 780 Services ต่อปี โดยการบินไทยได้ให้บริการล้างเครื่องบินของการบินไทยแบบเต็มลำ (TG Full Body Washing) จำนวน 334 ลำ ให้บริการล้างเครื่องบินของลูกค้าแบบเต็มลำ (Customer Full Body Washing) จำนวน 170 ลำ และให้บริการล้างเครื่องบินของการบินไทยแบบครึ่งลำ (TG Half Body Washing) จำนวน 551 ลำ ซึ่งการล้างเครื่องบินแบบครึ่งลำจำนวน 2 ครั้งเท่ากับการล้างเครื่องบินแบบเต็มลำจำนวน 1 ครั้ง

## โครงการล้างทำความสะอาดเครื่องยนต์ ด้วยระบบ Clear Core™

การบินไทยได้นำระบบการล้างเครื่องยนต์เครื่องบิน Clear Core™ ซึ่งเป็นนวัตกรรมใหม่มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ยืดอายุการทำงานของเครื่องยนต์ และยังสามารถลดการใช้น้ำมันในขณะทำการบินได้อย่างต่อเนื่อง โดยระบบดังกล่าวจะฉีดน้ำเข้าไปทำความสะอาดเครื่องยนต์เพื่อให้เครื่องยนต์ทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ อีกทั้งระบบยังสามารถจัดการกับน้ำเสียที่ผ่านการล้างมาบำบัดให้เป็นน้ำที่สามารถกลับมาใช้ใหม่ได้ ในปี 2560 การบินไทยสามารถล้างเครื่องยนต์เครื่องบินได้จำนวน 382 เครื่องยนต์

## ค่าสถิติประสิทธิภาพทางการบินที่สำคัญประจำปี 2558-2560

ค่าสถิติประสิทธิภาพทางการบินที่สำคัญ Statistics of Effective flight operations	2558	2559	2560
ปริมาณการใช้น้ำมันจริง (หน่วย : พันลิตร) Actual Fuel Consumption in T. Ltr	2,151,171	2,387,922	3,057,601
การปล่อยคาร์บอนไดออกไซด์ (หน่วย : ตันคาร์บอนไดออกไซด์) Carbon Emissions (Tons Carbon Dioxide)	5,319,308	5,904,734	7,560,684
ปริมาณการใช้น้ำมันต่อปริมาณผู้โดยสาร-กิโลเมตร, Litre/RP100Km (หน่วย : ลิตรต่อปริมาณผู้โดยสาร-กิโลเมตร)	4.85	4.86	4.51
ก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ (กรัม) ต่อปริมาณผู้โดยสาร-กิโลเมตร (หน่วย: กรัมต่อปริมาณผู้โดยสาร-กิโลเมตร) Carbon Emissions (Gramme)/RPKm	119.91	120.13	111.51

## ประสิทธิภาพการอนุรักษ์พลังงาน

การบินไทย ในฐานะสายการบินแห่งชาติและเป็นสายการบินรักษาสีสิ่งแวดล้อม ตระหนักถึงการดำเนินธุรกิจควบคู่ไปกับการรับผิดชอบต่อสังคมและประเทศชาติในการอนุรักษ์พลังงาน โดยการบินไทยได้ดำเนินงานตามมาตรฐานระบบการจัดการพลังงาน ISO 50001: 2011 รวมทั้งกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

ในการดำเนินการบริหารจัดการพลังงานในทุกพื้นที่ปฏิบัติงาน อาทิ สำนักงานใหญ่ สำนักงานหลักสี่ หอประชุมอาคารศูนย์ปฏิบัติการสนามบินสุวรรณภูมิ กิจการฝ่ายบริการลูกค้าภาคพื้นสนามบินสุวรรณภูมิ สามารถลดต้นทุนการดำเนินงานได้อย่างมีนัยสำคัญ โดยการมีส่วนร่วมของพนักงานการบินไทย

จากผลการดำเนินการในปี 2560 พบว่ามีการใช้พลังงานไฟฟ้าเพิ่มขึ้นจากปี 2559 จำนวน 134,216 หน่วย ในส่วนของฝ่ายช่าง แต่จากการรณรงค์การประหยัดพลังงานไฟฟ้าที่อาคารสำนักงานใหญ่พบว่าสามารถลดการใช้ไฟฟ้าได้จำนวน 549,000 หน่วย เมื่อเทียบกับปี 2559 อย่างไรก็ตาม การบินไทย ได้มีการรณรงค์การประหยัดพลังงานไฟฟ้าในทุกพื้นที่





## ข้อมูลปริมาณการใช้ไฟฟ้า ปี 2559-2560

สถานที่	ปี (กิโลวัตต์-ชั่วโมง)	
	2559	2560
สำนักงานใหญ่	23,062,000	22,513,000
ดอนเมือง	18,548,700	18,735,710
สุวรรณภูมิ	13,022,391	13,444,477
อุตะเภ	5,430,960	5,505,080
<b>รวม</b>	<b>60,064,051</b>	<b>60,198,267</b>

## ทรัพยากรน้ำ

การบินไทยให้ความสำคัญต่อการบริหารจัดการน้ำ และการบริโภคทรัพยากรน้ำให้เกิดประโยชน์สูงสุด รวมถึงการควบคุมดูแลปรับสภาพน้ำให้มีคุณภาพตามเกณฑ์ที่กำหนด เพื่อให้มีน้ำที่มีคุณภาพที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการใช้งาน ซึ่งต้องคำนึงถึงผลกระทบต่อการใช้งานน้ำของชุมชน และคำนึงถึงการปล่อยน้ำก่อนออกสู่ชุมชนหรือนำไปใช้ประโยชน์ในด้านอื่นๆ ในปี 2560 การบินไทยมุ่งเน้นการปลูกจิตสำนึกต่อการอนุรักษ์ทรัพยากรน้ำอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บุคลากรเกิดความตระหนักต่อการบริโภคทรัพยากรน้ำอย่างมีประสิทธิภาพ ในปี 2560 การบินไทยสามารถประหยัดการใช้น้ำประปาเมื่อเทียบกับ ปี 2559 เป็นจำนวน 6,011 ลูกบาศก์เมตร

## ข้อมูลปริมาณการใช้น้ำประปา ปี 2559-2560

สถานที่	ปี (ลูกบาศก์เมตร)	
	2559	2560
สำนักงานใหญ่	329,373	293,017
ดอนเมือง	111,243	105,350
สุวรรณภูมิ	104,720	140,082
อุตะเภ	16,307	17,183
<b>รวม</b>	<b>561,643</b>	<b>555,632</b>

ในปี 2560 การบินไทยได้นำมาตรการควบคุมลดการปล่อยน้ำเสีย ตรวจสอบระบบบำบัดน้ำเสีย เพื่อนำน้ำที่ผ่านการบำบัดกลับมาใช้ประโยชน์ได้ใหม่ และเพิ่มคุณค่าในกระบวนการผลิตแทนการปล่อยทิ้งสู่ภายนอก และเป็นไปตามมาตรฐานที่กฎหมายกำหนดตามพื้นที่อาคารสำนักงานใหญ่ หลักสี่ ดอนเมือง หลานหลวง-สีลม และอาคารศูนย์ปฏิบัติการ โดยผลการประเมินคุณภาพน้ำที่ส่งส่วนใหญ่ผ่านเกณฑ์ตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยมีหน่วยงานภายนอก คือ บริษัท พีริเมียร์โปรดักส์ จำกัด (มหาชน) เข้ามาตรวจสอบคุณภาพน้ำทิ้ง



## การรักษาระบบนิเวศและความหลากหลายทางชีวภาพ (Biodiversity and Ecosystem Services)

การดำเนินธุรกิจของการบินไทยมีการดำเนินธุรกิจที่ส่งผลกระทบต่อระบบนิเวศและความหลากหลายทางชีวภาพ การบินไทยในฐานะของสายการบินรักษาสีสิ่งแวดล้อม จึงมุ่งเน้นการรักษาระบบนิเวศและความหลากหลายทางชีวภาพ เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินธุรกิจ เพื่อฟื้นฟูและอนุรักษ์ระบบนิเวศในพื้นที่ โดยควบคุมการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากลด้านการจัดการทรัพยากรชีวภาพ นอกจากนี้การบินไทยยังมุ่งเน้นการปลูกฝังพนักงานและผลักดันให้สังคมเกิดจิตสำนึกในการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม ผ่านกิจกรรมและโครงการต่างๆ อาทิ



### โครงการ “การบินไทยปลูกชีวิตให้แผ่นดิน – ป่าชายเลนเพื่อชุมชนเพิ่มพูนการกักเก็บคาร์บอน”

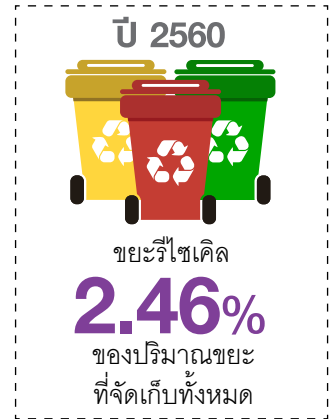
การบินไทย ร่วมกับกรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง จัดกิจกรรม “การบินไทยปลูกชีวิตให้แผ่นดิน – ป่าชายเลนเพื่อชุมชนเพิ่มพูนการกักเก็บคาร์บอน” ภายใต้โครงการ “ประชารัฐร่วมใจ ปลูกต้นไม้ให้แผ่นดิน” ณ ป่าชายเลนในเขตป่าสงวนแห่งชาติป่าเลนปากน้ำเวฬุ บ้านท้ายหลุด ตำบลบ่อ อำเภอลำลูกเกด จังหวัดจันทบุรี ซึ่งอยู่ในพื้นที่ความรับผิดชอบของกรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่งพื้นที่ประมาณ 500 ไร่ มีวัตถุประสงค์เพื่อร่วมอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้และสิ่งแวดล้อมและฟื้นฟูสิ่งแวดล้อม แหล่งที่อยู่อาศัยแหล่งเพาะพันธุ์ของสัตว์น้ำชายฝั่ง ให้มีความอุดมสมบูรณ์และความหลากหลายทางชีวภาพ ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก และเพิ่มพูนการกักเก็บคาร์บอนในพื้นที่ป่าชายเลน โดยมีพนักงานจิตอาสาการบินไทย และประชาชนในพื้นที่เข้าร่วมกิจกรรมประมาณ 300 คน ร่วมทำกิจกรรม อาทิ การปลูกป่าชายเลน จำนวน 1,000 ต้น ปล่อยพันธุ์ปลาน้ำจืด และปล่อยปู จำนวน 1,000 ตัว เป็นต้น

### การบินไทยร่วมป้องกันลักลอบขนส่งงาช้าง

การบินไทย ร่วมป้องกันการลักลอบขนส่งงาช้างในทุกเที่ยวบินของการบินไทยทุกเส้นทางทั่วโลก เพื่อร่วมสนับสนุนในการต่อต้านการค้างาช้าง แม้ว่าที่ผ่านมา ผลิตภัณฑ์งาช้างยังสามารถซื้อขายได้ภายในประเทศ แต่การนำเข้าหรือส่งออกงาช้างหรือผลิตภัณฑ์ทำจากงาช้างทุกชนิดเป็นเรื่องต้องห้ามโดยเด็ดขาดตามข้อตกลงระหว่างประเทศภายใต้อนุสัญญาว่าด้วยการค้าระหว่างประเทศซึ่งชนิดสัตว์ป่าและพืชป่าที่ใกล้จะสูญพันธุ์ (CITES: The Convention on International Trade in Endangered Species of Wild Fauna and Flora) ซึ่ง การบินไทย ได้ร่วมรณรงค์ต่อต้านการค้างาช้าง โดยได้กำหนดมาตรการการดำเนินงานป้องกันการลักลอบค้าสัตว์ป่า และประชาสัมพันธ์ไปยังตัวแทนขายทั่วโลกให้รับทราบว่าในทุกเที่ยวบินของการบินไทย ไม่อนุญาตให้รับขนส่งสินค้าประเภท งาช้าง (Elephant Ivory) หรือผลิตภัณฑ์ที่ทำจากงาช้าง รวมถึงครีบฉลาม (Shark Fin) และชิ้นส่วนของสัตว์จากการล่า (Hunter Trophies)

## การบริหารจัดการขยะต่างๆ

การบินไทยดำเนินการปรับปรุงระบบการจัดการขยะและขยะอันตรายให้มีประสิทธิภาพ ตั้งแต่กระบวนการผลิต การให้บริการ การดูแลรักษาอุปกรณ์ต่างๆ และการนำวัสดุกลับมาใช้ใหม่ โดยนำหลัก 3Rs (ลดปริมาณของเสีย นำกลับมาใช้ซ้ำ ใช้ใหม่ และการสร้างทดแทน) และมุ่งเน้นให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแยกทิ้งขยะตามภาชนะที่ تعب็บรรจุ ทั้งขยะทั่วไป ขยะรีไซเคิล ขยะอันตราย และขยะติดเชื้อ โดยมีการกำกับควบคุมดูแลการจัดเก็บและการคัดแยกขยะ ตามระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001



## ตารางแสดงปริมาณประเภทขยะในอาคารสำนักงาน ประจำปี 2560

สถานที่	ประเภท (กิโลกรัม)				รวม (กิโลกรัม)
	ขยะ Recycle	ขยะทั่วไป	ขยะอันตราย	ขยะติดเชื้อ	
สำนักงานใหญ่	52,838	153,091	206	244	206,379
ดอนเมือง	12,946	720,000	849,551	-	1,582,497
สุวรรณภูมิ	5,106	151,910	436,020	-	593,036
อุตะปะนา	1,320	120,000	435,120	-	556,440
<b>รวม</b>	<b>72,210</b>	<b>1,145,001</b>	<b>1,720,897</b>	<b>244</b>	<b>2,938,352</b>

ปริมาณที่ได้บางส่วนเป็นปริมาณประมาณการ เนื่องจากบางรายการอาจจะไม่ได้มีการเก็บข้อมูลที่ชัดเจน

## การบริหารจัดการขยะจากการบริการบนเครื่องบิน

การบริหารจัดการขยะจากการบริการบนเครื่องบิน ได้แก่ เศษอาหาร ภาชนะใส่อาหาร ภาชนะที่ชำรุดเสียหาย ผ้าห่ม หนังสือพิมพ์ และนิตยสารต่างๆ ซึ่งหน่วยงานต่างๆ มีหน้าที่รับผิดชอบการจัดการขยะในส่วนที่เกี่ยวข้อง สำหรับในส่วนของสายปฏิบัติการ โดยกองบริการคลังอุปกรณ์บริการบนเครื่องบิน รับผิดชอบการกำจัดขยะกระดาษจากการบริการบนเครื่องบินทั้งหมด ได้แก่ นิตยสาร หนังสือพิมพ์ เมนูอาหาร และกระดาษทั่วไป เป็นต้น มีแนวทางการดำเนินการโดยพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินตรวจสอบสภาพของอุปกรณ์บริการเหล่านั้น หากพบว่าชำรุด เสื่อมสภาพ หรือหมดอายุ ไม่สามารถนำกลับมาใช้บริการผู้โดยสารได้อีก จะเก็บรวบรวมเพื่อนำไปจำหน่าย หรือนำไปสู่กระบวนการ Recycle ต่อไป ในปี 2560 มีจำนวนกระดาษที่รวบรวมนำไปจำหน่ายทั้งสิ้น 76,293 กิโลกรัม

## ตารางแสดงปริมาณประเภทขยะจากการบริการบนเครื่องบิน ประจำปี 2560

รายการ	จำนวน (กิโลกรัม)	ราคาต่อหน่วย (บาท)	เป็นเงิน (บาท)
นิตยสาร	27,316	5.00	136,580.00
หนังสือพิมพ์เก่า	21,661	7.50	162,457.50
เมนูอาหาร	21,474	4.00	85,896.00
กระดาษทั่วไป	5,842	3.00	17,526.00
<b>รวม</b>	<b>76,293*</b>		<b>402,459.50*</b>

(\*ผลการดำเนินงานตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ – พฤศจิกายน 2560 ไม่รวมเดือนมกราคม 2560 อยู่ระหว่างการเตรียมพร้อมในการรวบรวมข้อมูล)





# การพนักทำล้ง ในการพัฒนา ความยั่งยืน



การพัฒนา	โครงการ/การดำเนินงาน
<p><b>ด้านเศรษฐกิจ</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การบินไทย ร่วมลงนามบันทึกความร่วมมือ กับกองทัพเรือเพื่อโครงการพัฒนาศูนย์ซ่อมบำรุงอากาศยานอุตะเภา (MRO หรือ Maintenance, Repair and Overhaul) ตามแผนพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจภาคตะวันออก (EEC) หรือ Eastern Economic Corridor พ.ศ. 2560 - 2564</li> <li>• การบินไทย จัดทำโครงการ“จากผืนฟ้าสู่ผืนน้ำ” สนับสนุนกลุ่มเกษตรกรผู้เลี้ยงปลากระพงขาว กลุ่มแม่น้ำบางปะกง จังหวัด ฉะเชิงเทรา ในการสนับสนุนจัดซื้อปลากระพงขาวอย่างต่อเนื่อง จำนวน 155 ตันต่อปี</li> <li>• การบินไทย จัดทำโครงการ “จากธาราสู่รณภา” สนับสนุนสหกรณ์ผู้เลี้ยงกุ้ง กลุ่มน้ำท่าทอง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในการสนับสนุนจัดซื้อกุ้งทะเล 330 ตันต่อปี</li> </ul>
<p><b>ด้านสังคม</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การบินไทย วิทยุการบินแห่งประเทศไทย และบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ได้กำหนดแผนและแนวทางการดำเนินงานร่วมกันเพื่อรองรับการตรวจประเมิน USAP-CMA และยกระดับความปลอดภัยด้านปฏิบัติการบิน โดยมีขอบเขตในการตรวจประเมินในส่วนของสนามบิน ผู้ดำเนินการเดินอากาศ ผู้ให้บริการการจราจรทางอากาศ ผู้ให้บริการภาคพื้นการขนส่งสินค้า และครีวการบิน</li> <li>• การบินไทย โดยฝ่ายครีวการบิน และบริษัท ห้องปฏิบัติการกลาง (ประเทศไทย) จำกัด หรือ แล็บประชารัฐ ร่วมลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือด้านการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานความปลอดภัยด้านอาหารของฝ่ายครีวการบิน ด้วยการตรวจวิเคราะห์สารปนเปื้อนในผักและผลไม้สด</li> <li>• การบินไทย และสถาบันการบินพลเรือน ลงนามบันทึกความเข้าใจว่าด้วยความร่วมมือร่วมพัฒนาศูนย์ฝึกอบรมบุคลากรทางด้านการบินและอวกาศ โดยครอบคลุมถึงการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรด้านการบินและโลจิสติกส์ของไทย การวิจัยและพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง และเกี่ยวเนื่องกับอุตสาหกรรมการบิน</li> </ul>
<p><b>ด้านสิ่งแวดล้อม</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การบินไทยและกรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง ร่วมจัดกิจกรรม “การบินไทยปลูกชีวิตให้แผ่นดิน – ป่าชายเลนเพื่อชุมชนเพิ่มพูนการกักเก็บคาร์บอน” ภายใต้โครงการ “ประชารัฐร่วมใจ ปลูกต้นไม้ให้แผ่นดิน”</li> <li>• การบินไทยร่วมกับเครือข่ายพันธมิตรการบิน สตาร์อัลไลแอนซ์ ส่งผู้แทนจากทุกสายการบินสมาชิกสตาร์อัลไลแอนซ์ 16 สายการบิน ที่อยู่ในประเทศไทย ร่วมกิจกรรม “Star Alliance Frees the Sea Turtles” ณ ศูนย์อนุรักษ์พันธุ์เต่าทะเลกองทัพเรือสัตหีบ จังหวัดชลบุรี</li> <li>• การบินไทยและมูลนิธิชัยพัฒนา ร่วมจัดกิจกรรม “การบินไทยคืนชีวิตให้คุณลงเลี้ยงวิภาวดี” เพื่อเป็นการน้อมนำแนวพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ในการร่วมกันรักษาทรัพยากรที่มีคุณค่าของประเทศ</li> </ul>





# ความภาคภูมิใจของ การบินไทย ในปี 2560



ในปี 2560 การบินไทยได้รับรางวัลด้านต่างๆ เป็นการแสดงถึงศักยภาพของการดำเนินธุรกิจควบคู่กับการรับผิดชอบต่อสังคม

- ❖ รางวัลสายการบินยอดเยี่ยมอันดับ 1 จากสกายแทร็กซ์ 3 รางวัล ได้แก่ สายการบินที่ให้บริการชั้นประหยัดยอดเยี่ยมของโลก (World's Best Economy Class), สายการบินที่ให้บริการสปาเลาจน์ยอดเยี่ยมของโลก (World's Best Airline Lounge Spa), สายการบินที่ให้บริการอาหารสำหรับชั้นประหยัดยอดเยี่ยม (Best Economy Class Onboard Catering) และได้รับการจัดอันดับเป็น 1 ใน 3 สายการบินที่ให้บริการที่นั่งชั้นประหยัดยอดเยี่ยม (Best Economy Class Airline Seats)
- ❖ รางวัลสายการบินยอดเยี่ยมแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ จาก TTG Travel Awards 2017
- ❖ รางวัลสายการบินประเภทบินข้ามทวีปยอดเยี่ยมอันดับที่ 8 จากเว็บไซต์ท่องเที่ยวระดับโลก Telegraph Travel Awards 2017
- ❖ รางวัล The Most Influential Thai Company in Belgium and Luxembourg จากหอการค้าเบลเยียม-ลักเซมเบิร์ก/ไทย ประจำประเทศไทย
- ❖ รางวัลสายการบินที่นักท่องเที่ยวจีนชื่นชอบที่สุด (People's Choice Awards - Top Choice - Airline Category)
- ❖ รางวัล "Honorable Award for Excellent Service" for Ground Service Department ในการให้บริการที่ยอดเยี่ยมทางด้านการให้บริการลูกค้าภาคพื้นและอุปกรณ์ภาคพื้น จากสายการบิน China Eastern Airlines
- ❖ รางวัล "Honorable Award for Excellent Service" for Catering Department ในการให้บริการที่ยอดเยี่ยมทางด้านกระบวนการผลิตอาหาร จากสายการบิน China Eastern Airlines
- ❖ รางวัลสายการบินที่ให้บริการอาหารบนเครื่องบินยอดเยี่ยมประจำปี 2017 หรือ Best Inflight Food 2017 จาก การโหวตของสมาชิก IFSA (International Flight Service Association)



## รางวัลด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

- ❖ รางวัล “Corporate Social Responsibility Award” ประเภท Customer Choice Awards จาก Payload Asia Awards 2017
- ❖ การบินไทยได้รับคัดเลือกจาก The Financial Times และ London Stock Exchange (FTSE) ให้เป็นสมาชิกใน FTSE4Good Index Series ซึ่งเป็นดัชนียืนยันว่า บริษัทฯ มีการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล ด้วยมาตรฐานระดับโลก
- ❖ รางวัลรายงานความยั่งยืน (Sustainability Report Award) ประเภท Recognition จากสมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย

## รางวัลด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย

- ❖ การบินไทยได้รับรางวัลสถานประกอบการดีเด่นด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ประจำปี 2560 ระดับเพชร จากกระทรวงแรงงาน สำหรับฝ่ายการพาณิชย์สินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์ และอาคารศูนย์ปฏิบัติการ
- ❖ ประกาศนียบัตรชดเชยคาร์บอน และประกาศนียบัตรคาร์บอนฟุตพริ้นท์องค์กร จากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน)

## รางวัลอื่นๆ

- ❖ บริษัทฯ ได้รับรางวัล Adam Smith Awards Asia 2017 ด้านการบริหารความเสี่ยงยอดเยี่ยม (Best Risk Management Solution) จัดโดยนิตยสาร Treasury Today Asia

# GRI Content Index



## การเปิดเผยข้อมูลทั่วไป (General Standard Disclosures)

ข้อมูลองค์กร		SD หน้า	หมายเหตุ	SDGs
<b>กลยุทธ์และการวิเคราะห์</b>				
G4-1	ถ้อยแถลงจากผู้มีอำนาจตัดสินใจสูงสุดขององค์กร (อาทิ ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ประธานกรรมการ หรือตำแหน่งที่เทียบเท่า) ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความยั่งยืนและกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้อง	4-5		
<b>ข้อมูลทั่วไปขององค์กร</b>				
G4-3	ชื่อองค์กร	หน้าปก		
G4-4	ตราสินค้า ผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการหลัก	13		
G4-5	ที่ตั้งสำนักงานใหญ่	13		
G4-6	จำนวนและชื่อประเทศที่เป็นฐานการดำเนินงานหลักขององค์กรหรือมีความเกี่ยวข้องเฉพาะกับประเด็นความยั่งยืนที่ครอบคลุมในรายงาน	13		
G4-7	ลักษณะความเป็นเจ้าของและสถานภาพทางกฎหมาย	13		
G4-8	ตลาดที่ให้บริการ (จำแนกตามภูมิศาสตร์ หมวดธุรกิจที่ให้บริการและประเภทของลูกค้า/ ผู้ได้รับประโยชน์)	13		
G4-9	ขนาดองค์กร (จำนวนพนักงาน, จำนวนหน่วยปฏิบัติการ, ยอดขายสุทธิ, รายได้สุทธิ, ทุนจดทะเบียน, จำนวนผลิตภัณฑ์และบริการ) ที่จัดทำรายงาน	13,42,45		
G4-10	ยอดแรงงานรวม แยกตามชนิดการจ้าง สัญญาจ้าง และภูมิภาค (จำแนกตามเพศ)	45		
G4-11	อัตราร้อยละของพนักงานที่ได้รับความคุ้มครองผลประโยชน์เกี่ยวกับสภาพการจ้าง	45		
G4-12	อธิบายห่วงโซ่อุปทาน	14		
G4-13	การเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญในเรื่องขนาด โครงสร้างหรือความเป็นเจ้าของ ในช่วงเวลาของการรายงาน	-	ไม่มีการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญ	
G4-14	การอธิบายถึงการนำหลักการหรือแนวทางการระแวดระวังด้านสิ่งแวดล้อม (ตามปฏิญญาริโอ มาตรา ๑๕) มาใช้อ้างอิงในองค์กร	62-63		
G4-15	กฎบัตร หลักการหรือความริเริ่มอื่นๆ ที่จัดทำขึ้นจากภายนอกในด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม ซึ่งองค์กรเข้าเป็นสมาชิกหรือให้การรับรอง	30-31		
G4-16	การเป็นสมาชิกภาพในสมาคม (เช่น สมาคมการค้า หรือสภาอุตสาหกรรม) และ/หรือหน่วยงานที่ให้การสนับสนุน ทั้งในระดับประเทศและระหว่างประเทศ โดยที่องค์กร; มีตำแหน่งในคณะกรรมการบริหาร มีบทบาทในโครงการหรือคณะกรรมการ ให้ความช่วยเหลือด้านเงินทุนนอกเหนือจากคำบำรุงสมาชิกภาพ หรือเข้าเป็นสมาชิกเพื่อหวังผลเชิงกลยุทธ์	13		



## การเปิดเผยข้อมูลทั่วไป (General Standard Disclosures) (ต่อ)

ข้อมูลองค์กร		SD หน้า	หมายเหตุ	SDGs
<b>ประเด็นสาระสำคัญและขอบเขตดำเนินงาน</b>				
G4-17	โครงสร้างการดำเนินงานขององค์กร หมายรวมถึงฝ่ายงานหลัก บริษัทที่ดำเนินการบริษัทย่อยหรือสาขาและกิจการร่วมค้า	33		
G4-18	กรรมวิธีกำหนดเนื้อหารายงาน	33		
G4-19	ประเด็นที่มีสาระสำคัญที่ระบุไว้ในขั้นตอนสำหรับกำหนดเนื้อหารายงาน	34-35		
G4-20	กรอบของรายงาน (อาทิ ประเทศ ฝ่ายงาน สาขา สถานประกอบการเข้า กิจการร่วมค้า ผู้ส่งมอบ) คุณเกณฑ์วิธีการกำหนดกรอบของ GRI เพิ่มเติม	34-35		
G4-21	การระบุถึงข้อจำกัดของกรอบหรือขอบเขตรายงาน หลักการที่ใช้ในการ รายงานสำหรับกิจการร่วมค้า สาขา สถานประกอบการเข้า หน่วยงาน ภายนอกที่ทำงานให้ และหน่วยงานอื่นของกิจการที่มีผลกระทบอย่างมี นัยสำคัญต่อความสามารถ ในการเปรียบเทียบระหว่างช่วงเวลา และ/หรือ ระหว่างองค์กร	34-35		
G4-22	คำอธิบายถึงเหตุผลของการปรับเปลี่ยนข้อมูลจากที่ได้ชี้แจงไว้ในรายงาน ฉบับก่อนหน้า (อาทิ การรวบรวมและเข้าชื่อกิจการ การเปลี่ยนกรอบรายงาน ลักษณะธุรกิจ วิธีการวัดผล)	-	ไม่มีการ เปลี่ยนแปลง	
G4-23	การเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญในกรอบและขอบเขตการรายงานหรือวิธีการ วัดผลที่ต่างจากรายงานฉบับที่แล้ว	-	ไม่มีการ เปลี่ยนแปลง	
<b>การสานสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย</b>				
G4-24	กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่องค์กรมีข้อมูลร่วมกัน	20-21		
G4-25	หลักเกณฑ์ในการระบุและคัดเลือกกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่จะพัฒนาข้อมูลร่วมกันกับองค์กร	19		
G4-26	แนวทางการพัฒนาข้อมูลร่วมกันกับผู้มีส่วนได้เสีย รวมทั้งความถี่ในการ เข้าร่วมตามลักษณะและกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	20-21		
G4-27	เรื่องและข้อกังวลหลักที่ถูกหยิบยกขึ้นในระหว่างการพัฒนาข้อมูลร่วมกันกับผู้มีส่วนได้เสีย รวมทั้งแนวทางที่องค์กรตอบสนอง ตลอดจนรายงานการ ดำเนินงานต่อเรื่องและข้อกังวลหลักเหล่านั้น	20-21		
<b>ข้อมูลทั่วไปของรายงาน</b>				
G4-28	ช่วงเวลาของการรายงาน	32		
G4-29	วันที่ของรายงานฉบับที่แล้ว	32		
G4-30	รอบของการรายงาน	32		
G4-31	ช่องทางติดต่อในกรณีที่มีคำถามเกี่ยวกับรายงานหรือเนื้อหาของรายงาน	35		



## การเปิดเผยข้อมูลทั่วไป (General Standard Disclosures) (ต่อ)

ข้อมูลองค์กร		SD หน้า	หมายเหตุ	SDGs
<b>ข้อมูลทั่วไปของรายงาน (ต่อ)</b>				
G4-32	ตารางระบุหน้าของเนื้อหาในรายงานที่มีการเปิดเผยตามมาตรฐาน	78-81		
G4-33	นโยบายและข้อปฏิบัติด้านการรับประกันแบบรายงานจากหน่วยงานภายนอก ในกรณีที่มิได้ระบุในรายงานการรับประกันที่แนบมาพร้อมกับรายงาน ความยั่งยืน ให้อธิบายกรอบและหลักการที่ใช้ของผู้รับประกันภายนอกนั้นๆ รวมทั้งความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรที่จัดทำรายงานกับผู้รับประกันภายนอก ดังกล่าว	-	ไม่มีการรับรอง จากภายนอก	
<b>ธรรมาภิบาล</b>				
G4-34	โครงสร้างการกำกับดูแลขององค์กรรวมทั้งคณะกรรมการภายใต้การกำกับดูแลสูงสุด	24-25		
<b>จริยธรรมและความถูกต้องชอบธรรม</b>				
G4-56	อธิบายมูลค่าองค์กร หลักการ มาตรฐาน และบรรทัดฐาน เช่น จรรยาบรรณ และจริยธรรม	23		16

## การเปิดเผยข้อมูลเฉพาะ (Specific Standard Disclosures)

ข้อมูลองค์กร		SD หน้า	หมายเหตุ	SDGs
<b>เศรษฐกิจ</b>				
DMA	ผลเชิงเศรษฐกิจ	37-42		
G4-EC1	มูลค่าทางเศรษฐกิจทางตรงที่องค์กรสร้างขึ้น และกระจาย	42		2,5,7,8,9
DMA	ผลกระทบทางอ้อมเชิงเศรษฐกิจ	54-56		
G4-EC7	การพัฒนาและผลกระทบจากการลงทุนในโครงสร้างพื้นฐาน และการบริการสนับสนุน	54-56		5,7,9,11
G4-EC8	ความเข้าใจและการให้รายละเอียดของผลกระทบทางอ้อมเชิงเศรษฐกิจที่สำคัญ รวมถึงขอบเขตของผลกระทบดังกล่าว	54-56		1,2,3,8,10,17
<b>สิ่งแวดล้อม</b>				
DMA	พลังงาน	64-69		
G4-EN3	ปริมาณการใช้พลังงานจากภายในองค์กรที่ก่อให้เกิดผลกระทบทางตรงต่อสิ่งแวดล้อม	69-70		7,8,12,13
G4-EN4	ความเข้มข้นการใช้พลังงาน	69		
G4-EN5	การลดการบริโภคพลังงาน	67-69		7,8,12,13
DMA	น้ำ	70		
G4-EN8	ยอดการใช้น้ำรวมจากแหล่งต่างๆ (น้ำประปา น้ำบาดาล ฯลฯ)	70		6



การเปิดเผยข้อมูลเฉพาะ (Specific Standard Disclosures) (ต่อ)

ข้อมูลองค์กร		SD หน้า	หมายเหตุ	SDGs
<b>สิ่งแวดล้อม (ต่อ)</b>				
DMA	มลอากาศ	62-63		
G4-EN18	ความเข้มข้นในการปล่อยก๊าซเรือนกระจก	64		13,14,15
G4-EN19	การลดปริมาณก๊าซเรือนกระจก	63-65		13,14,15
DMA	ผลิตภัณฑ์และบริการ	63-69		
G4-EN27	ขอบเขตในการบรรเทาผลกระทบทางสิ่งแวดล้อมอันเกิดจากผลิตภัณฑ์และบริการ	63-69		6,8,12,13,14,15
DMA	น้ำทิ้งและของเสีย	70		
<b>สังคม</b>				
DMA	การทำงาน	44-45		
G4-LA1	จำนวนและอัตราส่วนของพนักงานเข้าใหม่และพนักงานที่พ้นสภาพ แยกตามช่วงอายุ เพศ และภูมิภาค	45		5,8
G4-LA3	อัตราการกลับเข้าทำงานและอัตราการคงอยู่ของบุคลากร หลังการใช้สิทธิลาภิจเพื่อเลี้ยงดูบุตร (จำแนกตามเพศ)	48		5,8
DMA	แรงงาน/ฝ่ายบริหารสัมพันธ์	48		
DMA	อาชีพอนามัยและความปลอดภัย	49-53		
G4-LA7	อัตราความเสี่ยงหรืออัตราการเกิดขึ้นของโรคที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของพนักงาน	49-53		3,8
DMA	การฝึกอบรมและให้ความรู้	46-47		
G4-LA9	จำนวนชั่วโมงเฉลี่ยของการฝึกอบรมต่อคนต่อปี (จำแนกตามเพศ ประเภทพนักงาน)	47		4,5,8
DMA	ความหลากหลายและโอกาสแห่งความเท่าเทียม	44-45		
G4-LA12	องค์ประกอบของฝ่ายบริหารและสัดส่วนพนักงาน จำแนกตามประเภทพนักงาน โดยแยกตามเพศ ช่วงอายุ กลุ่มคนส่วนน้อย และเกณฑ์ความหลากหลายอื่นๆ	45		5,8
DMA	การด้านทุจริต	28-29		
DMA	การปฏิบัติตามกฎหมาย (สังคม)	28-29		
G4-SO8	มูลค่าของโทษปรับที่มีนัยสำคัญ และจำนวนครั้งของการถูกบังคับโทษที่ไม่เป็นตัวแทนจากการละเมิดกฎหมายและข้อบังคับ	29		16
DMA	สุขภาพและความปลอดภัยของลูกค้า	49-53		
G4-PR1	ระยะวงจรชีวิตของผลิตภัณฑ์และบริการที่ได้รับการประเมินผลกระทบด้านสุขภาพและความปลอดภัยเพื่อการปรับปรุง รวมถึงร้อยละของประเภทผลิตภัณฑ์และบริการสำคัญที่ต้องดำเนินการตามขั้นตอนดังกล่าว	49-53		
DMA	การแสดงความหลากหลายและผลิตภัณฑ์บริการ	57-60		
G4-PR5	แนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของลูกค้ารวมถึงผลการสำรวจระดับความพอใจของลูกค้า	59		
DMA	การสื่อสารการตลาด	61		
DMA	ความเป็นส่วนตัวของลูกค้า	61		

**แบบสำรวจความคิดเห็นต่อรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน**  
บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ประจำปี 2560

**1. กรุณาระบุสถานะของท่านที่เกี่ยวข้องกับ บมจ.การบินไทย**

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



**2. ท่านได้รับรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน ประจำปี 2560 จากช่องทางใด**

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

**3. ท่านคิดว่าประเด็นใดที่มีความสำคัญต่อความยั่งยืนของ บมจ.การบินไทย**

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

**4. ท่านคิดว่าประเด็นที่มีความสำคัญต่อความยั่งยืนของ บมจ.การบินไทย ได้รับการระบุในรายงานครบถ้วนหรือไม่**

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

**5. ระดับความพึงพอใจที่มีต่อรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน ประจำปี 2560**

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

**6. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนา รายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน ในปีถัดไป**

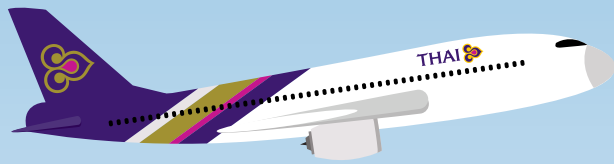
.....

.....

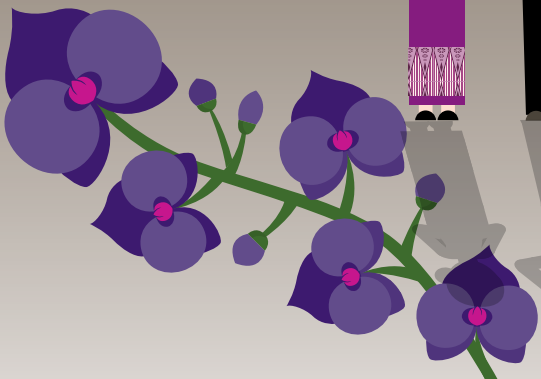


ขอความร่วมมือแสดงความคิดเห็น โดยสแกนคิวอาร์โค้ด (QR Code) หรือกรอกข้อมูล และจัดส่งที่ฝ่ายกิจกรรมองค์กรเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม บมจ.การบินไทย 89 วิภาวดีรังสิต แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900

ข้อคิดเห็นของท่านจักเป็นประโยชน์ต่อการจัดทำรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนของ บมจ. การบินไทย ขอขอบพระคุณในความร่วมมือที่ดีของท่านมา ณ โอกาสนี้



THAI  
Check-in





เรามีความตระหนักถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม จึงเลือกผลิตหนังสือเล่มนี้ผ่าน  
“นวัตกรรมการพิมพ์สีเขียว” ที่มีส่วนช่วยลดปริมาณก๊าซเรือนกระจก  
จากกระบวนการผลิต เทียบเท่าการปิดหลอดไฟ 1 ชั่วโมง ในการขนส่งทั่วโลก  
จำนวน 6.24 ดวง ต่อเล่ม หรือ 9,355 ดวงต่อ หนังสือ 1,500 เล่ม  
หรือเทียบเท่าทดแทนการปลูกต้นไม้ 6 ต้น และในส่วนที่ไม่สามารถลดปริมาณก๊าซเรือนกระจก  
ได้ จัดหาคาร์บอนเครดิตมาชดเชยเท่ากับศูนย์ จากปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้งหมด 1.90 ตัน  
เพื่อให้ได้หนังสือคุณภาพดี และเป็นส่วนหนึ่งในการทำให้โลกยั่งยืน