



แบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี 2552 (แบบ 56-1)
สิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2552



บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

A STAR ALLIANCE MEMBER 

ข้อมูลสรุป (Executive Summary)

หัวข้อนี้ได้มีการยกเลิกหัวข้อ ตามประกาศของคณะกรรมการกำกับตลาดทุน ที่ ทจ.11/2552

ส่วนที่ 1 บริษัทที่ออกหลักทรัพย์

1. ข้อมูลทั่วไป

บริษัทที่ออกหลักทรัพย์	:	บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ชื่อภาษาอังกฤษเป็น THAI AIRWAYS INTERNATIONAL PUBLIC COMPANY LIMITED ชื่อย่อ THAI
ประเภทธุรกิจ	:	บริการขนส่งทางอากาศและกิจการอื่นที่เกี่ยวข้อง
ที่ตั้งสำนักงานใหญ่	:	เลขที่ 89 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900
เลขทะเบียนบริษัท	:	0107537001757
Home Page	:	www.thaiairways.com
โทรศัพท์	:	66(0) 2545-1000, 66 (0) 2695-1000
THAI Contact Center	:	66(0) 2545-3000

หุ้นสามัญของบริษัทฯ

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2552 บริษัทฯ มีทุนจดทะเบียนและทุนชำระแล้วดังนี้

ทุนจดทะเบียน	1,700,000,000	หุ้น มูลค่าหุ้นละ 10 บาท	รวมมูลค่า 17,000,000,000 บาท
ทุนชำระแล้ว	1,698,900,950	หุ้น มูลค่าหุ้นละ 10 บาท	รวมมูลค่า 16,989,009,500 บาท

บริษัทฯ ถือหุ้น ในบริษัทย่อยและบริษัทร่วม ตั้งแต่ร้อยละ 10 ขึ้นไป ดังนี้

ชื่อบริษัท	ประเภทธุรกิจ	ชนิดของหุ้น	ทุนจดทะเบียนชำระแล้ว (ล้านบาท)	สัดส่วนการถือหุ้น (%)
บริษัท ไทย-อะมาติอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด 999/9 อาคารดิออฟฟิศเอสแอทเซ็นทรัลเวิลด์ ยูนิตที่ 3406-3412 ชั้นที่ 34 ถ. พระราม 1 แขวงปทุมวัน เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330 โทรศัพท์ 0-2207-9090 โทรสาร 0-2207-9191	บริการด้านคอมพิวเตอร์ สำหรับการสำรองที่นั่งโดยสารและบริการเดินทางอื่น ๆ ให้กับตัวแทนจำหน่าย	สามัญ	15.00	55.0
บริษัท ดอนเมือง อินเตอร์เนชั่นแนล แอร์พอร์ต โฮเต็ล จำกัด 333 หมู่ 10 ถนนเชตุพกาฬภาค แขวงสีกัน เขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร 10210 โทรศัพท์ 0-2566-1020-1 โทรสาร 0-2566-1941	โรงแรมและร้านอาหาร	สามัญ	120.00	40.0
บริษัท ครีวการบินภูเก็ต จำกัด 10/3 หมู่ 6 ถนนสนามบิน ตำบลไม้ขาว อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต 83000 โทรศัพท์ (076) 327-497, (076) 327-500-6 โทรสาร (076) 327-123-4	ครีวการบิน	สามัญ	100.00	30.0
บริษัท โรงแรมรอยัลอัลอดี (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) 2 ซอยกัปตันบุช ถนนเจริญกรุง แขวงบางรัก เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร 10500 โทรศัพท์ 0-2266-0123 โทรสาร 0-2236-6656	โรงแรมและร้านอาหาร	สามัญ	937.50	24.0
บริษัท บริการเชื้อเพลิงการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) 171/2 หมู่ 10 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงสีกัน เขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร 10210 โทรศัพท์ 0-2565-3811-8 โทรสาร 0-2565-3825	คลังเชื้อเพลิงและบริการเติมเชื้อเพลิงให้แก่เครื่องบิน	สามัญ	510.00	22.59
บริษัท โรงแรมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำกัด 999 อาคารโรงแรมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ หมู่ 1 ตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ 10540 โทรศัพท์ 0-2131-1111 โทรสาร 0-2131-1188	โรงแรมและร้านอาหาร	สามัญ	1,017.78	30.0
บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด 183 อาคารรจนาการ ชั้น 17 ถนนสาทรใต้ แขวงยานนาวา เขตสาทร กรุงเทพมหานคร 10120 โทรศัพท์ 0-2627-2000 โทรสาร 0-2286-9830	บริการขนส่งทางอากาศ	สามัญ	500.00	39.0

หมายเหตุ : ข้อมูลสิ้นสุด 31 ธันวาคม 2552

บุคคลอ้างอิง

- นายทะเบียนหลักทรัพย์ (หุ้นสามัญ) : บริษัท ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด
62 ถนนรัชดาภิเษก แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กรุงเทพฯ 10110
โทรศัพท์ 0-2229-2800, 0-2229-2888, 0-2654-5599
โทรสาร 0-2359-1262-3
- ผู้แทนผู้ถือหุ้นกู้ครั้งที่ 1/2546 : ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
ฝ่ายบริการธุรกิจหลักทรัพย์
ชั้น 20 เลขที่ 1 ซอยกสิกรไทย ถนนราษฎร์บูรณะ
เขตราษฎร์บูรณะ กรุงเทพฯ 10140
โทรศัพท์ 0-2470-3687, 0-2470-1986 โทรสาร 0-2470-3648
- นายทะเบียนหุ้นกู้ครั้งที่ 1/2546 : ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
ฝ่ายบริการธุรกิจหลักทรัพย์
ชั้น 20 เลขที่ 1 ซอยกสิกรไทย ถนนราษฎร์บูรณะ
เขตราษฎร์บูรณะ กรุงเทพฯ 10140
โทรศัพท์ 0-2470-1981-3 โทรสาร 0-2470-1998
- ผู้แทนผู้ถือหุ้นกู้ครั้งที่ 1/2547 : ธนาคารธนาชาติ จำกัด (มหาชน)
กลุ่มบริการผู้แทนผู้ถือหุ้นกู้
เลขที่ 900 อาคารต้นสนทาวเวอร์ ถนนเพลินจิต
แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330
โทรศัพท์ 0-2655-9129 โทรสาร 0-2655-9001
- นายทะเบียนหุ้นกู้ครั้งที่ 1/2547 : ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
สายปฏิบัติการธุรกรรมการเงินและหลักทรัพย์
อาคาร 2 ชั้น 3 1060 ถนนเพชรบุรีตัดใหม่
แขวงมักกะสัน เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400
โทรศัพท์ 0-2256-2323-27 โทรสาร 0-2256-2405
- ผู้แทนผู้ถือหุ้นกู้ครั้งที่ 1/2548 : ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน)
เลขที่ 44 ถนนหลังสวน แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330
โทรศัพท์ 0-2626-7000 โทรสาร 0-2626-7543
- นายทะเบียนหุ้นกู้ครั้งที่ 1/2548 : ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)
ฝ่ายปฏิบัติการหลักทรัพย์บริการและวาณิชธนกิจ
เลขที่ 393 ถนนสีลม ซอย 7 เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500
โทรศัพท์ 0-2230-5575, 0-2230-5731 โทรสาร 0-2230-6093

- นายทะเบียนหุ้นกู้ครั้งที่ 1/2550 : ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)
ฝ่ายปฏิบัติการหลักทรัพย์บริการและวาณิชธนกิจ
เลขที่ 393 ถนนสีลม ซอย 7 เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500
โทรศัพท์ 0-2230-5575, 0-2230-5731 โทรสาร 0-2230-6093
- ผู้แทนผู้ถือหุ้นกู้ครั้งที่ 1/2550 : ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)
ฝ่ายปฏิบัติการหลักทรัพย์บริการและวาณิชธนกิจ
เลขที่ 393 ถนนสีลม ซอย 7 เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500
โทรศัพท์ 0-2230-5575, 0-2230-5731 โทรสาร 0-2230-6093
- ผู้สอบบัญชี : สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน
ถนนพระรามที่ 6 เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400
โทรศัพท์ 0-2273-6974-91 โทรสาร 0-2618-5769-70

2. ปัจจัยเสี่ยง

ในสภาวะที่การดำเนินธุรกิจการบินพาณิชย์มีการแข่งขันอย่างรุนแรงในระดับโลก ภาคการท่องเที่ยวหดตัวลงทั้งจากภาวะวิกฤติการเงินโลกและปัจจัยทางการเมืองภายในประเทศ ประกอบกับความผันผวนจากปัจจัยเสี่ยงต่างๆ อาทิ ราคาน้ำมันเชื้อเพลิง และอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ส่งผลให้บริษัทฯ ต้องมีกลไกการบริหารงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและมีความระมัดระวังในการดำเนินธุรกิจอย่างมาก เพื่อสร้างความแข็งแกร่งให้สามารถแข่งขันในสภาวะการณดังกล่าวได้

ในการนี้ บริษัทฯ ได้มุ่งให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยงขององค์กรทั้งปัจจัยภายในและภายนอกอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสีย โดยระบุความเสี่ยงและจัดอันดับความสำคัญ เพื่อวางมาตรการแก้ไข ควบคุม ป้องกัน อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นระบบตามมาตรฐานสากล และเป็นไปตามนโยบายของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) ทั้งนี้ เพื่อให้บริษัทฯ สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายที่วางไว้ พร้อมกันนั้น บริษัทฯ มีนโยบายส่งเสริมให้ทุกฝ่ายขององค์กรใช้การบริหารความเสี่ยงเป็นเครื่องมือในการบริหารงาน และเป็นหัวใจสำคัญที่ต้องคำนึงถึงตลอดกระบวนการทำงานจนฝังรากลึกกลายเป็นวัฒนธรรมขององค์กร ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเท่ากับเป็นการส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัทฯ อีกทางหนึ่งด้วย

ด้วยความมุ่งมั่นที่จะควบคุมดูแลให้การบริหารความเสี่ยงของบริษัทฯ มีประสิทธิภาพ ครอบคลุมทุกกระบวนการธุรกิจ โดยมีคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง (Risk Management Committee) ทำหน้าที่กำหนดนโยบาย แนวทาง และกำกับดูแลการบริหารความเสี่ยงในองค์กร ส่วนในระดับปฏิบัติงานได้มอบหมายให้ฝ่ายบริหารเป็นผู้กำกับดูแล ส่งเสริมให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง รวมทั้งวางมาตรการควบคุมและจัดการปัจจัยความเสี่ยงทั้งในระดับองค์กรและระดับฝ่ายที่อยู่ในความรับผิดชอบให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ หรือมีแนวโน้มว่าบริษัทฯ จะไม่ได้รับความเสียหายและผลกระทบอย่างรุนแรง โดยมีการรายงานความคืบหน้าและติดตามผลการควบคุมความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญระดับองค์กรอย่างต่อเนื่องต่อคณะกรรมการฝ่ายบริหารงานนโยบาย คณะกรรมการบริหารกลุ่มธุรกิจสนับสนุนการบิน คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และคณะกรรมการบริษัทฯ เพื่อให้มีการบริหารจัดการและติดตามอย่างใกล้ชิด มีประสิทธิภาพ และมั่นใจว่าสามารถดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้

1. ความเสี่ยงจากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทย

การดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ มีความสัมพันธ์กับธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยโดยตรง เนื่องจากผู้โดยสารส่วนใหญ่ของบริษัทฯ เป็นนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวในภูมิภาคต่างๆ ของประเทศไทย ดังนั้น ธุรกิจของบริษัทฯ จึงขึ้นอยู่กับความแข็งแกร่งของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศไทย ปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบ เช่น ภาวะเศรษฐกิจโลก จากวิกฤติการณ์ทางการเงินในประเทศสหรัฐอเมริกาและภาคพื้นยุโรป ส่งผลให้นักท่องเที่ยวทั่วโลกชะลอการเดินทาง ก่อปรกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ 2009 หรือ H1N1 ที่แพร่ระบาดตั้งแต่เดือนมีนาคม 2552 จนถึงปัจจุบันยังมีการแพร่ระบาดอยู่ ทำให้มีผลกระทบต่อจำนวนผู้โดยสารที่เดินทางเข้าออกกลุ่มประเทศที่มีการแพร่ระบาดของโรค ซึ่งประเทศไทยเป็นหนึ่งในกลุ่มประเทศดังกล่าว นอกจากนี้ องค์การอนามัยโลกได้เตือนให้ระงับการแพร่ระบาดในระยะที่ 2 หรือระยะที่เชื้อโรคจะกลายพันธุ์ ในขณะที่วัคซีนสำหรับการรักษาโรค H1N1 กำลังอยู่ระหว่างการทดลองผล

บริษัทฯ ตระหนักถึงความสำคัญในเรื่องดังกล่าวจึงกำหนดมาตรการป้องกันอย่างต่อเนื่องและใกล้ชิด โดยการจัดตั้งหน่วยพิเศษ Special Process Audit (SPA) เพื่อติดตามและตรวจสอบการปฏิบัติงานของทุกหน่วยงานให้เป็นไปตามมาตรการป้องกัน เป็นการยืนยันและสร้างความมั่นใจแก่ผู้โดยสารในมาตรฐานและการให้บริการของการบินไทย สำหรับปัจจัย

ภายในประเทศอันเกิดจากเหตุการณ์ปิดท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเมื่อช่วงปลายปี 2551 ยังคงส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวในปี 2552 แม้ว่าจะมีการดำเนินการเสริมสร้างความเชื่อมั่นแก่นักท่องเที่ยวมาโดยตลอด ซึ่งคงต้องใช้เวลาในการฟื้นฟูภาพลักษณ์ของประเทศ

ฝ่ายขายของบริษัทฯ ได้เฝ้าติดตามและจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและกระตุ้นการเดินทางของนักท่องเที่ยว นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้ร่วมมือกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (Tourism Authority of Thailand : TAT) และสำนักงานส่งเสริมการประชุมนานาชาติ (Thailand Convention and Exhibition Bureau : TCEB) และองค์กรเอกชนอื่นๆ เพื่อสนับสนุนให้มีการจัดประชุมในประเทศไทยเพิ่มขึ้น อาทิ ร่วมกับ Starwood Hotel ในการจัด “Thailand Recovery MICE Lead Generation Campaign 2009” ระหว่างเดือนมีนาคมถึงกันยายน 2552 ร่วมกับกรมพัฒนาการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก กระทรวงสาธารณสุข ในการจัด “Conference on Tradition Medicine in ASEAN Countries” รวมทั้งกับ SOS Medical Tourism Service ในการจัด “The World Medical Health Tourism Conference 2009” เป็นต้น ซึ่งจะส่งผลดีต่อการท่องเที่ยวไทยโดยรวม

2. ความเสี่ยงจากความผันผวนของราคาน้ำมันอากาศยาน

เนื่องจากราคาน้ำมันอากาศยานซึ่งเป็นค่าใช้จ่ายหลักในการดำเนินธุรกิจการบินมีความผันผวนอย่างต่อเนื่อง โดยในช่วงต้นปีระดับราคาน้ำมันฯ อยู่ที่ประมาณ 55 - 60 ดอลลาร์สหรัฐต่อบาร์เรล และปรับตัวสูงขึ้นมาอยู่ที่ประมาณ 80 - 85 ดอลลาร์สหรัฐต่อบาร์เรลในช่วงไตรมาสที่ 4 ของปี 2552 ส่งผลให้บริษัทฯ ได้รับผลกระทบโดยตรง ซึ่งบริษัทฯ ยังคงมีนโยบายประกันความเสี่ยงราคาน้ำมันอากาศยาน (Jet Fuel Price Hedging) เพื่อลดความผันผวนของต้นทุนด้านน้ำมันอากาศยานในปริมาณที่เหมาะสมและต่อเนื่องพร้อมทั้งปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารจัดการการใช้ราคาน้ำมันอากาศยาน (Fuel Management) อย่างต่อเนื่อง รวมถึงดำเนินการให้มีการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมน้ำมันอากาศยาน (Fuel Surcharge) ในระดับที่เหมาะสมและทันต่อเหตุการณ์ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับสภาวะการแข่งขันกับสายการบินในแต่ละเส้นทางบิน เพื่อลดภาระค่าใช้จ่ายน้ำมันอากาศยานที่เพิ่มสูงขึ้น นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้เปิดทำการบินไปยังจุดบินใหม่ที่สามารถทำกำไรและยกเลิกเส้นทางบินที่มีผลดำเนินงานขาดทุน เช่น เปิดทำการบินตรงในเส้นทางกรุงเทพฯ - ออสโล และหยุดทำการบินชั่วคราวในเส้นทางบินตรงกรุงเทพฯ - โจฮันเนสเบิร์ก

3. ความเสี่ยงจากความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ

จากการที่บริษัทฯ มีรายได้เป็นเงินตราต่างประเทศกว่า 40 สกุล คิดเป็นร้อยละ 72 ของรายได้รวมทั้งหมด ในขณะที่มีหนี้สินและค่าใช้จ่ายใน 4 สกุลเงิน ได้แก่ ดอลลาร์สหรัฐ (USD) เยน (JPY) ยูโร (EUR) และบาท (THB) บริษัทฯ จึงได้ดำเนินการบริหารความเสี่ยงอันเนื่องมาจากความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยน เพื่อรองรับความผันผวนของตลาดเงินซึ่งเป็นปัจจัยภายนอกที่ไม่สามารถควบคุมได้ บริษัทฯ ได้ดำเนินการโดยใช้หลักการ Natural Hedging คือ การจัดให้รายจ่ายเป็นเงินสกุลเดียวกับรายได้มากที่สุด และการปรับโครงสร้างเงินกู้ในสกุลเงินต่างๆ ให้สอดคล้องกับสกุลเงินของเงินสดสุทธิจากการดำเนินการ (Net Operating Cash Flow) พร้อมทั้ง ใกล้เคียงความเสี่ยงของการมีหนี้เป็นเงินสกุลต่างประเทศมากเกินไป โดยการมีหนี้สกุลบาทด้วยส่วนหนึ่ง เพื่อลดความผันผวนของรายการผลกำไร/ขาดทุนจากอัตราแลกเปลี่ยนในงบการเงินด้วยการวางแผนในการจัดหาเงินทุนและการใช้เครื่องมือทางการเงินในการทำธุรกรรมที่เหมาะสม ได้แก่ Cross Currency Swap (CCS) ในช่วงที่ตลาดเงินเอื้ออำนวย โดย ณ 31 ธันวาคม 2552 บริษัทฯ มีสัดส่วนเงินกู้ในสกุลหลักภายหลังจากการทำ CCS ดังนี้ USD : EUR : JPY : THB = 2 : 39 : 11 : 48 (ไม่รวมภาระผูกพันค่าเช่าเครื่องบินเพื่อการดำเนินงาน)

4. ความเสี่ยงจากการที่บริษัทฯ มีข้อพิพาททางกฎหมาย

บริษัทฯ ถูกสอบสวน กล่าวหา และฟ้องร้อง กระทำละเมิดร่วมกับสายการบินอื่นๆ กำหนดค่าธรรมเนียมพิเศษเพื่อชดเชยค่าน้ำมัน (Fuel surcharge) และค่าธรรมเนียมอื่นๆ อันเป็นการละเมิดกฎหมายแข่งขันทางการค้า

กรณีถูกสอบสวน

- บริษัทฯ ถูกกระทรวงยุติธรรมสหรัฐ (Department of Justice) สอบสวนกรณีกระทำละเมิดต่อกฎหมายป้องกัน การผูกขาดทางการค้าของสหรัฐอเมริกา ซึ่งยังไม่ทราบว่าบริษัทฯ จะถูกแจ้งข้อกล่าวหาหรือไม่เพียงใด

กรณีถูกกล่าวหา

- บริษัทฯ ถูกคณะกรรมการการประชาคมยุโรป (Commission of the European Communities) กล่าวหาว่า กระทำละเมิดต่อกฎหมายประชาคมยุโรป (EU Law) ซึ่งยังไม่มีการระบุจำนวนเงินค่าปรับจนกว่าคณะกรรมการการประชาคมยุโรปจะชี้ขาดว่าบริษัทฯ เป็นฝ่ายผิดและกำหนดค่าปรับที่บริษัทฯ ต้องชำระต่อไป
- บริษัทฯ ถูกตรวจสอบโดยทางการของประเทศสาธารณรัฐเกาหลี (Korea Fair Trade Commission : KFTC) และได้รับรายงานผลการสอบสวน (Examiner's Report) ซึ่งแนะนำให้ KFTC ตั้งข้อกล่าวหาต่อบริษัทฯ ว่ากระทำผิดกฎหมายป้องกันการผูกขาดทางการค้าของประเทศสาธารณรัฐเกาหลี ขณะนี้อยู่ระหว่างการจัดทำข้อโต้แย้งรายงานการสอบสวนดังกล่าว

กรณีถูกฟ้องร้องดำเนินคดี

- กลุ่มผู้ขนส่งทางอากาศและกลุ่มผู้โดยสารฟ้องร้องต่อศาลแพ่งในประเทศสหรัฐอเมริกา กล่าวหาว่าบริษัทฯ ร่วมกับสายการบินอื่นกำหนดราคาโดยสารและค่าระวางการขนส่ง ค่าธรรมเนียมพิเศษต่างๆ อันเป็นการละเมิดกฎหมาย Antitrust ของประเทศสหรัฐอเมริกา ขณะนี้อยู่ระหว่างการรวบรวมข้อมูลเพื่อโต้แย้งข้อกล่าวหาก่อนที่จะเข้าสู่การสืบพยานต่อไป ดังนั้น จึงยังไม่มีการระบุจำนวนเงินค่าเสียหายที่เรียกร้อง
- บริษัทฯ ถูกทางการออสเตรเลีย (Australian Competition and Consumer Commission : ACCC) ฟ้องคดีอาญากล่าวหาว่าบริษัทฯ กระทำละเมิดกฎหมายป้องกันการผูกขาดทางการค้าของประเทศออสเตรเลีย โดยยังไม่ได้ระบุค่าปรับและค่าเสียหายที่เรียกร้องมา
- บริษัทฯ ถูกทางการนิวซีแลนด์ (New Zealand Commerce Commission : NZCC) ฟ้องคดีอาญากล่าวหาว่าบริษัทฯ กระทำละเมิดกฎหมายป้องกันการผูกขาดทางการค้าของประเทศนิวซีแลนด์ โดยยังไม่ได้ระบุค่าปรับและค่าเสียหายที่เรียกร้องมา

อย่างไรก็ตาม ภายหลังจากที่บริษัทฯ ได้รับหนังสือจากคณะกรรมการการประชาคมยุโรปในปี พ.ศ. 2551 แล้ว บริษัทฯ ได้จัดทำคู่มือและแนวปฏิบัติในการดำเนินการต่างๆ แจกจ่ายให้แก่พนักงาน เพื่อป้องกันมิให้พนักงานปฏิบัติหน้าที่อันมีลักษณะเสี่ยงต่อการกระทำผิดต่อกฎหมายภายในประเทศต่างๆ ซึ่งรวมถึงกฎหมายที่เกี่ยวกับการผูกขาดทางการค้าด้วย

5. ความเสี่ยงจากระเบียบ EU Emission Trading Scheme

จากการที่สหภาพยุโรป (European Commission/ EU) ได้ออกระเบียบการซื้อขายสิทธิในการปล่อยก๊าซเรือนกระจกหรือก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ (CO₂) สำหรับการบิน (Emission Trading Scheme/ETS) และนำมาใช้กับสายการบินที่บินเข้ายุโรปในปี พ.ศ. 2555 เป็นต้นไป โดยมีข้อกำหนดว่า สายการบินที่ทำการบินเข้ายุโรปในปีดังกล่าวจะต้องจำกัดการปลดปล่อย CO₂ ให้เท่ากับปริมาณ CO₂ ที่ปลดปล่อยในปีฐาน คือ พ.ศ. 2547 – 2549 หรืออีกนัยหนึ่งคือ การจำกัดมิให้สายการบินเติบโตและมีให้ปลดปล่อยสารพิษมากกว่าปีดังกล่าว ดังนั้น หากสายการบินใดเติบโตเกิน จะต้องทดแทนด้วยคาร์บอนเครดิตในรูปแบบ CERs (Certified Emission Reduction) ซึ่งเมื่อวันที่ 31 สิงหาคม 2552 บริษัทฯ ได้เริ่มส่งแผนการใช้

น้ำมันและปริมาณ CO₂ ให้แก่ Deutsche Emissionhandelsstelle/DEHSt ซึ่งเป็นผู้ดูแลบริษัทฯ ในเรื่อง Emission Trading ของ EU และเตรียมส่งข้อมูลของปี พ.ศ. 2553 เพื่อให้ DEHSt นำไปใช้เป็นฐานข้อมูลในเรื่องนี้

บริษัทฯ ได้กำหนดแผนกลยุทธ์เพื่อตอบสนองข้อกำหนดดังกล่าว โดยบริหารการลดปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่ปลดปล่อยทั้งหมดของบริษัทฯ โดยดำเนินการตามหลักของ IATA คือ Technology, Infrastructure, Operations และ Market Based Measure ซึ่งจะต้องมีการลงทุนและมีความเกี่ยวข้องกับฝ่ายต่างๆ ทั้งในและนอกบริษัทฯ อย่างกว้างขวาง

ข้อกำหนด ETS ของ EU เป็นข้อกำหนดที่ส่งผลกระทบต่อบริษัทฯ ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น เนื่องจากสายการบินทุกสายรวมทั้งบริษัทฯ มีการเติบโต และปลดปล่อย CO₂ เกินกว่าปีฐานคือปี พ.ศ. 2547 - 2549 บริษัทฯ จึงได้วางแผนในการเตรียมค่าใช้จ่ายสำหรับการจัดหาคาร์บอนเครดิตมาชดเชย โดยค่าใช้จ่ายนี้จะมีปริมาณการใช้ น้ำมันและการเผาผลาญ CO₂ ของเที่ยวบินในยุโรปของบริษัทฯ ในปี พ.ศ. 2553 เป็นตัวแปรหลัก ซึ่งบริษัทฯ กำลังวางแผนหาความได้เปรียบในเรื่องดังกล่าวเพื่อลดค่าใช้จ่ายที่จะเกิดขึ้น

6. ความเสี่ยงจากความผันผวนของอัตราดอกเบี้ย

บริษัทฯ มีภาระต้องชำระดอกเบี้ยจากการกู้เงินในการลงทุน บริษัทฯ จึงได้ทำการบริหารความเสี่ยงทางการเงิน โดยพิจารณาปรับโครงสร้างหนี้ด้วยการนำเครื่องมือทางการเงิน ได้แก่ Interest Rate Swap (IRS) มาใช้ในการแปลงอัตราดอกเบี้ย จากอัตราดอกเบี้ยลอยตัวที่คาดว่าจะปรับสูงขึ้นมาเป็นอัตราดอกเบี้ยคงที่ที่อยู่ในอัตราต่ำ โดยอาศัยจังหวะที่อัตราดอกเบี้ยในตลาดอยู่ในระดับต่ำและมีแนวโน้มที่จะสูงขึ้นในอนาคต เพื่อลดความเสี่ยงจากการปรับตัวสูงขึ้นของต้นทุนทางการเงินของบริษัทฯ

จากการบริหารความเสี่ยงดังกล่าว ทำให้บริษัทฯ มีหนี้สินที่มีอัตราดอกเบี้ยคงที่เพิ่มขึ้น โดย ณ สิ้นเดือนธันวาคม 2552 บริษัทฯ มีหนี้สินที่มีอัตราดอกเบี้ยคงที่คิดเป็นร้อยละ 50 ของภาระหนี้สินทั้งหมด (ไม่รวมภาระผูกพันค่าเช่าเครื่องบินเพื่อการดำเนินงาน) และมีอัตราดอกเบี้ยเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 3.38

3. ลักษณะการประกอบธุรกิจ

3.1 ความเป็นมา

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม เริ่มก่อตั้งโดยการทำสัญญาร่วมทุนระหว่าง บริษัท เติมนอากาศไทย จำกัด กับสายการบิน สแกนดิเนเวียน แอร์ไลน์ ซิสเต็ม (เอส. เอ. เอส.) เมื่อวันที่ 24 สิงหาคม 2502 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินธุรกิจการบินระหว่างประเทศ โดยได้รับการสนับสนุนทางด้านการบริหาร อุปกรณ์ และด้านการช่าง จาก เอส. เอ. เอส. บริษัทฯ ได้จดทะเบียนเป็นบริษัทจำกัดด้วยทุนจดทะเบียนแรกเริ่ม 2 ล้านบาท เมื่อวันที่ 29 มีนาคม 2503 โดยบริษัท เติมนอากาศไทย จำกัด ถือหุ้นร้อยละ 70 และ เอส. เอ. เอส. ถือหุ้นร้อยละ 30 ของทุนจดทะเบียน

เมื่อวันที่ 30 มีนาคม 2520 เอส. เอ. เอส. ได้โอนหุ้นที่มีอยู่ทั้งหมดให้แก่ บริษัท เติมนอากาศไทย จำกัด และถือเป็นการยกเลิกสัญญาร่วมทุน และบริษัทฯ ได้ทำการเพิ่มทุนโดยให้กระทรวงการคลังเข้าร่วมถือหุ้น ต่อมาเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2531 รัฐบาลในสมัย ฯพณฯ พลเอก เปรม ติณสูลานนท์ นายกรัฐมนตรี ได้ดำเนินการรวมกิจการการบินภายในประเทศ ที่บริษัท เติมนอากาศไทย จำกัด ให้บริการ เข้ากับกิจการของบริษัทฯ ตามมติคณะรัฐมนตรีฝ่ายเศรษฐกิจ เป็นผลให้เงินทุนจดทะเบียนของบริษัทฯ เพิ่มขึ้นเป็น 2,230 ล้านบาท โดยมีกระทรวงการคลังเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ บริษัทฯ จึงเป็นสายการบินแห่งชาติที่รับผิดชอบกิจการการบินพาณิชย์ทั้งเส้นทางบินภายในประเทศและเส้นทางบินระหว่างประเทศทั้งหมด

บริษัทฯ เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเมื่อวันที่ 19 กรกฎาคม 2534 โดยได้ทำการแปลงกำไรสะสมให้เป็นหุ้นเพิ่มทุน ทำให้มีทุนจดทะเบียนเพิ่มขึ้นเป็น 13,000 ล้านบาท และทำการเพิ่มทุนใหม่อีกจำนวน 1,000 ล้านบาท และ 3,000 ล้านบาท ตามลำดับ ดังนั้น ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2552 บริษัทฯ มีทุนจดทะเบียน 17,000 ล้านบาท และมีทุนชำระแล้ว 16,989 ล้านบาท โดยกระทรวงการคลัง ถือหุ้นร้อยละ 51.03 ส่วนที่เหลือถือโดยร้อยละ 48.97 กระจายสู่ประชาชนทั่วไปทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวมทั้งพนักงานของบริษัทฯ

3.2 ลักษณะการประกอบธุรกิจของบริษัทฯ บริษัทย่อย และบริษัทร่วม

- การประกอบธุรกิจของบริษัทฯ

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม และเป็นสายการบินแห่งชาติที่รับผิดชอบกิจการการบินพาณิชย์ทั้งเส้นทางบินระหว่างประเทศและเส้นทางบินภายในประเทศ โดยประกอบกิจการขนส่งทางอากาศทั้งในประเทศและระหว่างประเทศ (Transportation Activities) ทั้งนี้ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2552 บริษัทฯ ให้บริการไปยังจุดบินต่างๆ 73 เมืองใน 34 ประเทศ ประกอบด้วยเมืองภายในประเทศ 12 เมือง (ไม่รวมกรุงเทพฯ) และเมืองในต่างประเทศ 61 เมือง ใน 34 ประเทศ ครอบคลุม 5 ทวีป โดยมีเที่ยวบินที่ให้บริการทั้งหมด 890 เที่ยวบินต่อสัปดาห์ เป็นเที่ยวบินภายในประเทศ 346 เที่ยวบิน และเที่ยวบินระหว่างประเทศ 544 เที่ยวบิน เส้นทางภูมิภาค 399 เที่ยวบิน เส้นทางข้ามทวีป 145 เที่ยวบิน นอกจากนี้ ยังได้ร่วมมือกับกลุ่มพันธมิตรเพื่อขยายเครือข่ายเส้นทางบินไปยังส่วนต่างๆ ของโลก ทำให้มีบริการครอบคลุมทั้ง 5 ทวีปทั่วโลก

ในการดำเนินธุรกิจการขนส่งทางอากาศ สายการบินที่รับขนส่งต้องให้บริการผู้โดยสารเริ่มตั้งแต่ภายในอาคารท่าอากาศยาน ณ จุดต้นทาง การให้บริการ ณ ลานจอด การให้บริการบนเครื่องบินตลอดเส้นทางบินจนถึงการบริการ ณ จุดหมายปลายทาง การขนส่งสินค้าทางอากาศมีลักษณะเช่นเดียวกัน กล่าวคือ สายการบินที่รับขนส่งสินค้าจะต้องให้บริการดูแลรักษาสินค้าในคลังสินค้าทั้งสินค้าที่จะส่งออกไปหรือรับเข้ามา (Cargo Services) รวมทั้งให้บริการรับส่งสินค้านี้ระหว่างคลังสินค้ากับเครื่องบิน (Cargo Handling)

ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2544 บริษัทฯ ปรับโครงสร้างองค์กร โดยแยกการบริหารออกเป็นธุรกิจหลักและหน่วยธุรกิจ ดังนี้

ธุรกิจสายการบิน

ธุรกิจสายการบินเป็นกิจการหลักของบริษัทฯ ประกอบด้วยบริการขนส่งผู้โดยสาร และบริการขนส่งสินค้าพัสดุภัณฑ์ และไปรษณีย์ภัณฑ์ โดยบริษัทฯ ได้ให้บริการขนส่งในเส้นทางบินไปยังจุดหมายต่างๆ ทั้งแบบเที่ยวบินประจำและเที่ยวบินเช่าเหมาลำ ในเส้นทางบินระหว่างประเทศและภายในประเทศ

กิจการหน่วยธุรกิจที่เกี่ยวข้องเนื่องโดยตรงกับการขนส่ง

หน่วยงานธุรกิจซึ่งเป็นกิจการที่เกี่ยวข้องเนื่องโดยตรงกับการขนส่งเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการขนส่งทางอากาศ จะต้องมีการดำเนินการที่สอดคล้องต่อเนื่องกันอย่างเป็นระบบ เพื่อให้เครื่องบินสามารถออกเดินทางจากสถานีต้นทางและถึงสถานีปลายทางตรงตามกำหนดเวลาที่ระบุในตารางบิน ด้วยความสะดวกรวดเร็ว และปลอดภัย ทำให้เกิดความเชื่อถือและความมั่นใจแก่ผู้โดยสาร ซึ่งมีรายละเอียดการให้บริการต่างๆ ดังนี้

■ กิจการบริการลูกค้าภาคพื้น (Ground Customer Services)

- บริการตรวจรับบัตรโดยสาร ตรวจสอบและบันทึกน้ำหนักกระเป๋าสัมภาระของผู้โดยสารพร้อมติด Baggage Tag (Check-in Service)
- บริการผู้โดยสารขาออก (Departure Gate Services) การตรวจนับผู้โดยสารขึ้นเครื่อง การบริการผู้โดยสารต่อเครื่อง (Transit) และการให้บริการผู้โดยสารขาเข้า (Arrival Gate Services)
- บริการผู้โดยสารพิเศษต่างๆ (Special Services) เช่น ผู้โดยสาร VIP First Class Business Class ผู้สูงอายุ ผู้ป่วย/คนพิการ เป็นต้น
- บริการห้องรับรองพิเศษ (Lounge Services) สำหรับผู้โดยสารชั้นหนึ่ง ผู้โดยสารชั้นธุรกิจ และสมาชิกบัตรทอง ตลอดจนการให้บริการ Royal Orchid Spa สำหรับผู้โดยสารชั้นหนึ่งและผู้โดยสารชั้นธุรกิจที่เดินทางโดยสายการบินไทย
- บริการควบคุมระวางบรรทุกเครื่องบิน (Load Control) ได้แก่ การวางแผนระวางบรรทุก การคำนวณน้ำหนักบรรทุก และการดูแล Loading และ Unloading กระเป๋าสัมภาระของผู้โดยสาร รวมทั้งสินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์
- บริการด้านกระเป๋าและสัมภาระของผู้โดยสารขาเข้า (Baggage Services) ได้แก่ การติดตามกระเป๋าสัมภาระที่สูญหายและซ่อมแซมกระเป๋าที่ชำรุด รวมถึงการบริการนำส่งสัมภาระล่าช้าแก่ผู้โดยสารถึงที่พัก
- บริการสายการบินลูกค้า โดยให้บริการด้านผู้โดยสาร กระเป๋าสัมภาระ ห้องรับรองพิเศษ การควบคุมการบรรทุก และการบริการพิเศษ ตามที่กำหนดในสัญญาการให้บริการ

■ กิจการบริการลานจอดและอุปกรณ์ภาคพื้น (Ground Support Equipment Services)

1. บริการเกี่ยวกับผู้โดยสาร ลูกเรือ และสัมภาระ (Passenger Crew and Baggage Services)
 - บริการรับ-ส่งผู้โดยสารและลูกเรือระหว่างอาคารผู้โดยสารกับอากาศยานโดยรถรับ-ส่งผู้โดยสาร (Ramp Bus)
 - บริการนำส่งสัมภาระผู้โดยสารระหว่างอาคารผู้โดยสารกับอากาศยาน
2. บริการอากาศยานบริเวณลานจอด (Aircraft Services)
 - บริการลากจูงอากาศยานเข้า-ออกจากสะพานเทียบเครื่องบิน หรือจุดจอดอากาศยานภายในลานจอดด้วย Aircraft Towing Tractor
 - บริการผู้โดยสารขึ้น-ลงจากอากาศยานด้วยรถบันได

- บริการนำดีมีน้ำใช้ภายในอากาศยาน
 - บริการทำความสะอาดภายในอากาศยาน
 - บริการทำความสะอาดและบริการจ่ายกระแสไฟภายในอากาศยานขณะจอดด้วย Air Condition and Ground Power Service Mobile Truck
 - บริการจ่ายลมร้อนสำหรับติดเครื่องยนต์อากาศยานด้วย Air Starter Service Mobile Truck
 - บริการรถสายพาน (Conveyor Belt) เพื่อลำเลียงกระเป๋าสัมภาระของผู้โดยสาร
 - บริการนำส่งสินค้าระหว่างอาคารคลังสินค้ากับอากาศยาน และบริการลำเลียงตู้สินค้าเข้า-ออกจากอากาศยาน
3. บริการซ่อมบำรุง (Maintenance Services)
- บริการซ่อมบำรุงและตรวจเช็คตามระยะเวลาสำหรับอุปกรณ์ภาคพื้นและยานพาหนะประเภทต่างๆ
 - บริการซ่อมคอนเทนเนอร์ทุกประเภท ตามระบบมาตรฐานสากล
- **กิจการพาณิชย์สินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์ (Cargo and Mail Commercial)**
- บริการสำรองระวางสินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์
 - บริการควบคุมและวางแผนระวางบรรทุกสินค้า ไปรษณีย์ภัณฑ์ และสัมภาระผู้โดยสาร (Space Control and Load Planning)
 - บริการจัดการเก็บรักษาสินค้า (Warehouse Storage)
 - บริการตรวจสอบสภาพหีบห่อ ชั่งน้ำหนัก ตรวจสอบนับคัดแยก และจัดบรรทุกสินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์
 - บริการจัดการเอกสาร สินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์ (Cargo and Mail Documentation)
 - บริการจัดทำบัญชีเรือขาออก (Cargo and Mail Manifesting)
 - บริการรวบรวมใบขนส่งสินค้าและรายงานอากาศยานเข้า-ออกต่อกรมศุลกากร
 - บริการรับแจ้งสินค้าที่ชำรุดเสียหาย (Cargo Tracing)
 - บริการรับส่งข้อมูลสินค้าอิเล็กทรอนิกส์ให้แก่สายการบินลูกค้าและสถานีต่างประเทศ
 - บริการข้อมูลและสถิติการนำเข้าและส่งออกสินค้า
 - บริการควบคุม บริการที่จัดเก็บและจัดหาอุปกรณ์บรรทุกสินค้าและสัมภาระผู้โดยสาร (Unit Load Devices Control)
 - บริการติดตามข้อมูลและตรวจสอบสถานภาพการขนส่ง (Track and Trace) ผ่านทางเว็บไซต์
 - ศูนย์บริการสินค้าสดและผลไม้ (Perishable Services Center) เพื่อรักษาคุณภาพและความสดของสินค้า
 - ศูนย์บริการสินค้าเร่งด่วน (Express Service Center)
- **กิจการครัวการบิน (Catering Services)**
- บริการจัดหา และผลิตอาหาร/เครื่องดื่ม เพื่อบริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน สำหรับสายการบินบริษัทฯ และสายการบินลูกค้า
 - ดำเนินกิจการภัตตาคารและ Snack Bar ณ ท่าอากาศยานเชียงใหม่ ภูเก็ต เชียงราย และกระบี่
 - ดำเนินกิจการภัตตาคาร “Yellow Orchid” ณ อาคารปฏิบัติการ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และ Puff & Pie Cafeteria ณ อาคารรักรักคุณเท่าฟ้า ท่าอากาศยานดอนเมือง
 - บริการจัดเลี้ยงทั้งในและนอกสถานที่ และดำเนินธุรกิจร้านเบเกอรี่ Puff & Pie จำนวน 40 แห่ง (ในกรุงเทพฯ 32 แห่ง และต่างจังหวัด 8 แห่ง) ณ สถานที่ราชการ และหน่วยงานของรัฐ อีกทั้ง ยังมีร้าน Puff & Pie สาขาเฉพาะกิจที่เปิดจำหน่ายเป็นประจำอีก 6 แห่ง ในสถานที่เอกชน

- บริการอาหารและเครื่องดื่มให้การประชุมของหน่วยงานต่างๆ ภายในบริษัทฯ
 - บริการ Snack Box และ อาหารกล่อง ในงานต่างๆ นอกสถานที่ เช่น งานสวดพระอภิธรรม งานประชุมงานกีฬา งานนิทรรศการ เป็นต้น
 - บริการอาหารให้แก่พนักงาน (Staff Canteen) เพื่อเป็นสวัสดิการ ณ สำนักงานใหญ่ ฝ่ายช่าง ศูนย์ฝึกอบรม ลูกเรือ และอาคารศูนย์ปฏิบัติการ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
 - จัดฝึกอบรมหลักสูตรการทำอาหารและเบเกอรี่ให้แก่บุคคลทั่วไป
 - บริการอาหารและเครื่องดื่มในงานมหกรรมต่างๆ (Special Event Catering) เช่น งาน World EXPO ที่ ไอจี ประเทศญี่ปุ่น อาหาร Take Home 50,000 กล่อง ที่วัดพระธรรมกาย เป็นต้น
 - งานผลิตขนมปังและเบเกอรี่แช่แข็ง สำหรับส่งออกรายได้ ปัจจุบันจำหน่ายให้แก่ คริวการบิน Gate Gourmet และบริษัท Cosmo Enterprise Co., Ltd. คริวการบินในประเทศญี่ปุ่น
 - งานผลิตขนมปังและเบเกอรี่จำหน่ายให้แก่ร้าน Puff & Pie Supreme Bakery Delight ซึ่งดำเนินงานโดยผู้แทนจำหน่ายที่ได้รับการคัดเลือกและแต่งตั้งจากฝ่ายคริวการบิน
 - งานผลิตและจำหน่ายผลิตภัณฑ์ “เอื้องหลวง” เช่น น้ำแกงสำเร็จรูป (Retort Pouch) Salad Dressing เครื่องดื่มต่างๆ อาทิ น้ำส้ม น้ำผลไม้รวม น้ำชามะขาม น้ำดื่ม เป็นต้น
- **กิจการซ่อมบำรุงอากาศยาน (Technical Services)**
- บริการตรวจทางเทคนิค และซ่อมบำรุงชั้นลานจอด (Line and Light Maintenance) ทุกครั้งที่เครื่องบินจอดแวะ (Transit) และจอดค้างคืน (Night stop) ที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ท่าอากาศยานดอนเมือง และท่าอากาศยานอื่นๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิได้เปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง
 - บริการซ่อมบำรุงชั้นโรงงาน (Heavy Maintenance) สำหรับเครื่องบินที่ผลิตจากบริษัทโบอิง (โบอิง 747 โบอิง 777 และโบอิง 737) และบริษัทแอร์บัส (แอร์บัส A300-600 แอร์บัส A330 และแอร์บัส A340) นอกจากนี้ ยังมีเครื่องบินแบบอื่นอีก อาทิ เอทีอาร์ 72 ที่ผลิตจากบริษัท อาโรสพาเซียล ประเทศฝรั่งเศส เป็นต้น
 - บริการปรับปรุงที่นั่งผู้โดยสาร และระบบให้ความบันเทิงบนเครื่องบินแบบโบอิง 747-400 แบบโบอิง 777-200 และแบบโบอิง 777-300 โดยศูนย์ซ่อมอากาศยานดอนเมือง กรุงเทพฯ และศูนย์ซ่อมอากาศยานอุตะเถา จังหวัดระยอง
 - ซ่อมบำรุงเครื่องยนต์ที่ผลิตโดยบริษัท General Electric แบบ CF6-80 และแบบ CF6-50 รวมทั้งอุปกรณ์เครื่องบินต่างๆ
 - ซ่อมบำรุงเครื่องบินให้ฝูงบินของบริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด แบบเหมารวม (Total Maintenance Services) ฝูงบินของกองบินตำรวจ และหน่วยราชการสำคัญต่างๆ
 - จัดส่งวิศวกรอากาศยานเป็นผู้แทนของบริษัทฯ ไปประจำที่เมืองตูลูส (Toulouse) ประเทศฝรั่งเศส เพื่อประสานงานกับบริษัทแอร์บัส ในการสร้างเครื่องบินตามคำสั่งซื้อของบริษัทฯ

กิจกรรมที่สนับสนุนการขนส่ง

กิจการที่สนับสนุนการขนส่งประกอบด้วย บริการอำนวยความสะดวก การจำหน่ายสินค้าปลอดภาษีบนเครื่องบิน และการจำหน่ายสินค้าที่ระลึก

การให้บริการอำนวยความสะดวก (Dispatch Services) เป็นการให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับรายละเอียดของเส้นทางบิน ลักษณะอากาศ เพื่อให้เครื่องบินสามารถไปถึงที่หมายได้อย่างปลอดภัยแก่เที่ยวบินของบริษัทฯ และสายการบินลูกค้า

การจำหน่ายสินค้าปลอดภาษีบนเครื่องบิน (Sales on Board) ในปี 2551 จนถึงปัจจุบันบริษัทฯ ได้ทำสัญญากับ King Power Marketing and Management Co., Ltd. ให้เป็นผู้จำหน่ายสินค้าปลอดภาษีบนเครื่องบิน

การจำหน่ายสินค้าที่ระลึก (THAI Shop) บริษัทฯ ได้ดำเนินการเปิดร้านจำหน่ายสินค้าที่ระลึกรวมทั้งสิ้น 5 สาขา ประกอบด้วย ที่สำนักงานใหญ่ของบริษัทฯ สำนักงานหลานหลวง สำนักงานสีลม สำนักงานเชียงใหม่ ศูนย์ปฏิบัติการ (Operation Center : OPC) ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

- การประกอบธุรกิจของบริษัทย่อยและบริษัทร่วม

- บริษัท ไทย-อะมาติอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด (บริษัทย่อย)

บริษัท ไทย-อะมาติอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด ประกอบกิจการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการเดินทางแบบครบวงจร ไม่ว่าจะเป็นการสำรองที่นั่งบัตรโดยสารเครื่องบิน โรงแรม รถเช่า จนถึงการออกบัตรโดยสาร และประกันภัยการเดินทาง ทำให้เกิดระบบการขายที่ครบวงจรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว บริษัทฯ ได้เข้าร่วมลงทุนจัดตั้งบริษัท ไทย-อะมาติอุส เซาท์อีสต์ เอเชีย จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมหลัก คือ การขนส่งผู้โดยสารทางอากาศในต้นระบบสำรองที่นั่ง ปัจจุบัน มีทุนที่ออกและเรียกชำระแล้ว จำนวน 15 ล้านบาท โดยบริษัทฯ ถือหุ้นร้อยละ 55 เป็นเงินลงทุน 8.25 ล้านบาท

ผลการดำเนินงานของบริษัท ไทย-อะมาติอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด ประจำปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2552 มีกำไรสุทธิ 160.55 ล้านบาท

- บริษัท โรงแรม รอยัลออกคิด (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)

บริษัท โรงแรม รอยัลออกคิด (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทที่จัดตั้งขึ้นเพื่อดำเนินกิจการโรงแรมชั้นหนึ่ง (โรงแรม รอยัลออกคิด เซอราตัน) จำหน่ายอาหารและเครื่องดื่ม พร้อมทั้งให้บริการอื่นๆ ที่เป็นส่วนประกอบของธุรกิจโรงแรม บริษัทฯ ได้เข้าร่วมลงทุนจัดตั้งบริษัท โรงแรม รอยัลออกคิด (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) โดยมีวัตถุประสงค์หลักให้บริษัทฯ สามารถอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารและเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันด้านการตลาดกับสายการบินคู่แข่งอื่นๆ ได้จากการมีบริการครบวงจรให้แก่ลูกค้า ปัจจุบัน มีทุนที่ออกและเรียกชำระแล้ว จำนวน 937.50 ล้านบาท โดยบริษัทฯ ถือหุ้นร้อยละ 24 เป็นเงินลงทุน 225 ล้านบาท ซึ่งคิดมูลค่าปัจจุบันตามวิธีส่วนได้เสีย เป็นจำนวนเงิน 248.14 ล้านบาท

ผลการดำเนินงานของบริษัท โรงแรม รอยัลออกคิด (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ประจำปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2551 มีกำไรสุทธิ 213.52 ล้านบาท

- บริษัท ดอนเมือง อินเทอร์เน็ตเซ็นทรัล แอร์พอร์ต โฮเทล จำกัด

บริษัท ดอนเมือง อินเทอร์เน็ตเซ็นทรัล แอร์พอร์ต โฮเทล จำกัด ประกอบกิจการโรงแรมและร้านอาหาร (โรงแรม อมารี ดอนเมืองแอร์พอร์ต) ปัจจุบัน มีทุนที่ออกและเรียกชำระแล้ว จำนวน 120 ล้านบาท โดยบริษัทฯ ถือหุ้นร้อยละ 40 เป็นเงินลงทุน 48 ล้านบาท ซึ่งคิดมูลค่าปัจจุบันตามวิธีส่วนได้เสีย เป็นจำนวนเงิน 158.48 ล้านบาท บริษัทฯ ได้เข้าร่วม

ลงทุนจัดตั้งบริษัท ดอนเมือง อินเตอร์เนชั่นแนล แอร์พอร์ต โฮเต็ล จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์หลักในขณะนั้นเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้โดยสารผ่านทาง (Transit) รวมทั้งเป็นที่พักของผู้โดยสารในกรณีเที่ยวบินล่าช้าหรือถูกยกเลิก อย่างไรก็ตาม เนื่องจากมีการย้ายท่าอากาศยานหลักไปยังท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ปัจจุบันทางโรงแรมจึงมีนโยบายปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การหาลูกค้า โดยเน้นลูกค้าจากรูปทัวร์ การจัดเลี้ยง และการจัดประชุมสัมมนาให้มากขึ้น

ผลการดำเนินงานของบริษัท ดอนเมือง อินเตอร์เนชั่นแนล แอร์พอร์ต โฮเต็ล จำกัด ประจำปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2551 ขาดทุนสุทธิ 18.10 ล้านบาท

บริษัท บริการเชื้อเพลิงการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

บริษัท บริการเชื้อเพลิงการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ประกอบกิจการให้บริการคลังเชื้อเพลิงเพื่อจัดเก็บ และให้บริการเติมน้ำมันเชื้อเพลิงแก่อากาศยาน ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง และท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ปัจจุบัน มีทุนที่ออกและเรียกชำระแล้ว จำนวน 510 ล้านบาท โดยบริษัทฯ ถือหุ้นร้อยละ 22.59 เป็นเงินลงทุน 115.19 ล้านบาท ซึ่งคิดมูลค่าปัจจุบันตามวิธีส่วนได้เสีย เป็นจำนวนเงิน 615.87 ล้านบาท

ผลการดำเนินงานของบริษัท บริการเชื้อเพลิงการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ประจำปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2551 มีกำไรสุทธิ 437.73 ล้านบาท

บริษัท ครีวการบินภูเก็ต จำกัด

บริษัท ครีวการบินภูเก็ต จำกัด ประกอบกิจการครีวการบิน โดยขายอาหารให้แก่สายการบินต่างๆ เพื่อบริการบนเที่ยวบินระหว่างประเทศที่ให้บริการ ณ ท่าอากาศยานภูเก็ต บริษัทฯ เข้าร่วมลงทุนจัดตั้งบริษัท ครีวการบินภูเก็ต จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อความสะดวกในการบริการอาหารขึ้นเครื่องบินของบริษัทฯ ณ ท่าอากาศยานดังกล่าว ปัจจุบัน มีทุนที่ออกและเรียกชำระแล้ว จำนวน 100 ล้านบาท โดยบริษัทฯ ถือหุ้นร้อยละ 30 เป็นเงินลงทุน 30 ล้านบาท ซึ่งคิดมูลค่าปัจจุบันตามวิธีส่วนได้เสีย เป็นจำนวนเงิน 88.50 ล้านบาท

ผลการดำเนินงานของบริษัท ครีวการบินภูเก็ต จำกัด ประจำปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2551 มีกำไรสุทธิ 88.55 ล้านบาท

บริษัท โรงแรมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำกัด

บริษัท โรงแรมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำกัด ประกอบกิจการโรงแรม ร้านอาหาร และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ แก่ผู้โดยสารและผู้ใช้บริการทั่วไป ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ บริษัทฯ เข้าร่วมลงทุนจัดตั้งบริษัท โรงแรมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อให้บริการแบบครบวงจรในธุรกิจการบินของบริษัทฯ และช่วยสนับสนุนการจัดการที่พักริมท่าอากาศยานในกรณีเที่ยวบินล่าช้าหรือถูกยกเลิก ปัจจุบัน มีทุนที่ออกและเรียกชำระแล้ว จำนวน 1,017.78 ล้านบาท โดยบริษัทฯ ถือหุ้นร้อยละ 30 เป็นเงินลงทุน 305.33 ล้านบาท ซึ่งคิดมูลค่าปัจจุบันตามวิธีส่วนได้เสีย เป็นจำนวนเงิน 129.97 ล้านบาท

ผลการดำเนินงานของบริษัท โรงแรมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำกัด ประจำปีสิ้นสุดวันที่ 30 กันยายน 2552 ขาดทุนสุทธิ 209.91 ล้านบาท

บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด

บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด ประกอบกิจการธุรกิจการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Carrier) หรือสายการบินราคาประหยัด ทั้งภายในประเทศและภูมิภาคเอเชียภายใต้ชื่อ สายการบินนกแอร์ บริษัทฯ เข้าร่วมลงทุนจัดตั้งบริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อสร้างเครือข่ายการบิน และปกป้องธุรกิจการบินของประเทศจากการ

เข้ามาของสายการบินต่างชาติภายหลังการใช้นโยบายเปิดน่านฟ้าเสรี (Open Sky Policy) ด้วยการลดต้นทุนในการดำเนินงาน เพิ่มฐานผู้โดยสารที่มาใช้บริการในรูปแบบสายการบินราคาประหยัด ปัจจุบัน มีทุนที่ออกและเรียกชำระแล้ว จำนวน 500 ล้านบาท โดยบริษัทฯ ถือหุ้นร้อยละ 39 เป็นเงินลงทุน 195 ล้านบาท ซึ่งไม่มีมูลค่าปัจจุบันตามวิธีส่วนได้เสียคงเหลือ

ผลการดำเนินงานของบริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด ประจำปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2551 ขาดทุนสุทธิ 502.45 ล้านบาท

นอกจากการลงทุนในบริษัทย่อยและบริษัทร่วมดังกล่าวข้างต้น บริษัทฯ มีการลงทุนในบริษัทอื่นๆ ที่มีสัดส่วนการถือหุ้นน้อยกว่าร้อยละ 10 ของทุนจดทะเบียนที่ชำระแล้ว ได้แก่

- บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ประกอบกิจการด้านการจราจรทางอากาศ ณ ท่าอากาศยาน เป็นกิจการที่ดำเนินงานแบบไม่หวังผลกำไร บริษัทฯ มีสัดส่วนการถือหุ้นร้อยละ 2.73 ของทุนที่ออกและชำระแล้ว 660 ล้านบาท
- บริษัท ขนส่งน้ำมันทางท่อ จำกัด ประกอบกิจการด้านเก็บรักษาและขนส่งน้ำมันอากาศยานทางระบบท่อส่งน้ำมันใต้พื้นดิน บริษัทฯ มีสัดส่วนการถือหุ้นร้อยละ 8.35 ของทุนที่ออกและชำระแล้ว 1,592 ล้านบาท
- บริษัท เทตสยาม จำกัด ประกอบธุรกิจบริการแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Data Interchange Center Services) บริษัทฯ มีสัดส่วนการถือหุ้นร้อยละ 3.5 ของทุนที่ออกและชำระแล้ว 50 ล้านบาท
- บริษัท สหโรงแรมไทยและการท่องเที่ยว จำกัด ประกอบธุรกิจให้เช่าที่ดินอันเป็นที่ตั้งของโรงแรม แกรนด์ไฮแอท เอราวัณ กรุงเทพฯ ในปัจจุบัน บริษัทฯ มีสัดส่วนการถือหุ้นร้อยละ 1.25 ของทุนที่ออกและชำระแล้ว 140 ล้านบาท

นโยบายการลงทุนในบริษัทย่อยและบริษัทร่วม

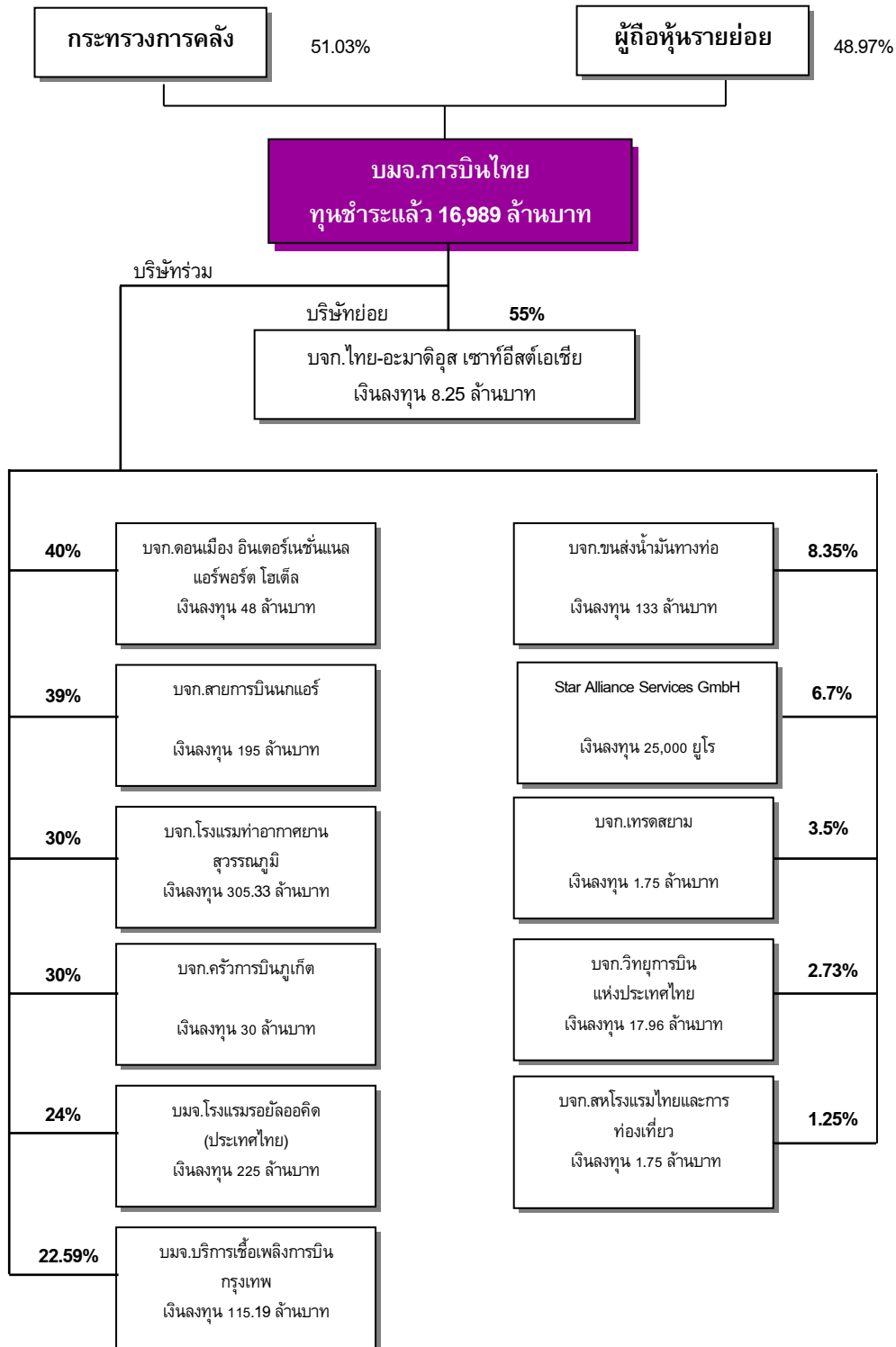
บริษัทฯ ได้พิจารณาลงทุนในกิจการที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับบริษัทฯ โดยมีจำนวนเงินลงทุนขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ทางธุรกิจ หากเป็นกิจการที่มีความสัมพันธ์กับบริษัทฯ มาก เช่น บริษัท ไทย-อะมาติอุส เซาท์อีสต์ เอเชีย จำกัด ซึ่งทำธุรกิจเกี่ยวกับระบบสำรองที่นั่ง บริษัทฯ มีการลงทุนเกินกว่าร้อยละ 50 ถือเป็นบริษัทย่อยของบริษัทฯ ส่วนการลงทุนในกิจการที่มีความสัมพันธ์กับธุรกิจของบริษัทฯ อื่นๆ เช่น บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด ซึ่งเป็นสายการบิน ต้นทุนต่ำ บริษัท บริการเชื้อเพลิงการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) บริษัท ครีวการบินภูเก็ต จำกัด และกิจการโรงแรมบริษัทฯ มีการลงทุนร้อยละ 22.6 - 40 ถือเป็นบริษัทร่วม อย่างไรก็ตามบริษัทฯ อาจพิจารณาทบทวนการลงทุนในบริษัทย่อยและบริษัทร่วม ให้สอดคล้องและเหมาะสมกับสภาพธุรกิจและแผนยุทธศาสตร์ของบริษัทฯ

ในการกำกับดูแลการดำเนินงานของบริษัทย่อยและบริษัทร่วมนั้น บริษัทฯ ในฐานะผู้ถือหุ้นจะแต่งตั้งตัวแทนจากบริษัทฯ ไปร่วมประชุมในฐานะผู้ถือหุ้น โดยผู้แทนบริษัทฯ มีหน้าที่ในการออกเสียงในที่ประชุมผู้ถือหุ้นในเรื่องสำคัญๆ ที่จะต้องขอความเห็นชอบจากคณะกรรมการบริษัทฯ ก่อน อาทิ การเพิ่มทุน และการลดทุน การให้ความเห็นชอบงบประมาณและบัญชีงบดุล การให้ความเห็นชอบโครงสร้างการบริหารงาน เป็นต้น

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้ส่งผู้แทนของบริษัทฯ เข้าไปเป็นกรรมการของบริษัทย่อยและบริษัทร่วม โดยผู้แทนของบริษัทฯ อาจประกอบด้วย ผู้บริหารของบริษัทฯ ซึ่งเป็นผู้มีคุณวุฒิและประสบการณ์เหมาะสมกับกิจการนั้นๆ โดยกรรมการของบริษัทย่อยและบริษัทร่วมที่มีสถานะภาพเป็นรัฐวิสาหกิจ ต้องมีคุณสมบัติตามมาตรา 5 แห่งพระราชบัญญัติคุณสมบัติมาตรฐานสำหรับกรรมการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2550 และเป็นบุคคลที่ไม่มีผลประโยชน์ขัดแย้งในทางธุรกิจกับบริษัทฯ ในเครือหรือเกี่ยวข้องกับ การเมืองโดยตรง ซึ่งผู้แทนดังกล่าวจะมีหน้าที่เข้าร่วมบริหารบริษัทย่อยและบริษัทร่วม ให้ดำเนินการให้เป็นไปตามนโยบายที่ได้รับความเห็นชอบจากบริษัทฯ

ทั้งนี้ บริษัทฯ ยังทำการวิเคราะห์ ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานประจำปีของบริษัทย่อยและบริษัทร่วม รวมทั้งผลตอบแทนจากการลงทุนที่บริษัทฯ ได้รับจากบริษัทย่อยและบริษัทร่วม ในกรณีที่บริษัทฯ ได้รับรายงานผลการดำเนินงานรายไตรมาสของบริษัทย่อยและบริษัทร่วม บริษัทฯ จะทำการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานรายไตรมาสอย่างต่อเนื่อง สำหรับเป็นข้อมูลล่าสุดเพื่อใช้ในการประชุมคณะกรรมการบริษัทย่อยและบริษัทร่วม และบริษัทฯ สามารถติดตามผลการดำเนินงานผ่านผู้แทนของบริษัทฯ ที่เข้าไปเป็นกรรมการของบริษัทย่อยและบริษัทร่วม หรือเมื่อคณะกรรมการของบริษัทฯ ต้องอนุมัติในกิจการสำคัญที่เกี่ยวกับการดำเนินงาน ของบริษัทย่อยและบริษัทร่วม ยกเว้นกรณีเร่งด่วน ซึ่งผู้แทนของบริษัทฯ ต้องรายงานให้คณะกรรมการบริษัทฯ ทราบภายหลังการดำเนินการดังกล่าวโดยเร็ว

โครงสร้างการถือหุ้นของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)



3.3 โครงสร้างรายได้ของบริษัทฯ

รายได้จากการดำเนินงานของบริษัทฯ มีลักษณะดังนี้

1. รายได้ค่าบริการขนส่งผู้โดยสารและค่าน้ำหนักสัมภาระเกินพิกัด ได้แก่ รายได้จากผู้โดยสารใช้บริการในการเดินทาง และค่าน้ำหนักสัมภาระเกินพิกัดในแต่ละเส้นทางของบริษัทฯ (รวมรายได้จากการขนส่งแบบเช่าเหมาลำ)
2. รายได้ค่าน้ำหนักสัมภาระเกินพิกัดตามน้ำหนัก ประเภท ขนาด และจุดหมายปลายทาง
3. รายได้ค่าขนส่งไปรษณีย์ภัณฑ์
4. รายได้จากกิจการที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการขนส่งทางอากาศในลักษณะหน่วยธุรกิจ และกิจการที่สนับสนุนการขนส่ง
5. รายได้จากการดำเนินงานของบริษัทย่อย
6. รายได้อื่นๆ

	ปี 2552		ปี 2551		ปี 2550	
	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
รายได้จากกิจการขนส่งในเส้นทางบินในประเทศ						
การบริการขนส่งผู้โดยสารและค่าน้ำหนักส่วนเกิน	15,177	9.26	16,080	7.94	13,434	6.72
การบริการขนส่งสินค้า	378	0.23	376	0.18	392	0.19
การบริการขนส่งไปรษณีย์ภัณฑ์	1	-	3	-	-	-
รายได้จากกิจการอื่น ๆ ในประเทศ						
กิจการที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการขนส่ง	6,821	4.17	7,976	3.94	8,156	4.08
กิจการที่สนับสนุนการขนส่ง	574	0.35	692	0.34	787	0.39
รวมรายได้จากการดำเนินงานภายในประเทศ	22,951	14.01	25,127	12.40	22,769	11.38
รายได้จากกิจการขนส่งในเส้นทางบินระหว่างประเทศ						
การบริการขนส่งผู้โดยสารและค่าน้ำหนักส่วนเกิน	119,302	72.80	148,238	73.19	147,124	73.55
การบริการขนส่งสินค้า	18,148	11.08	25,464	12.57	25,665	12.83
การบริการขนส่งไปรษณีย์ภัณฑ์	822	0.50	911	0.45	978	0.49
รวมรายได้จากการดำเนินงานระหว่างประเทศ	138,272	84.38	174,613	86.21	173,767	86.87
รายได้จากการดำเนินงานของบริษัทย่อย						
บริษัท ไทย-อะมาดีอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด	380	0.23	378	0.19	373	0.19
รวมรายได้จากการดำเนินงาน	161,603	98.62	200,118	98.80	196,909	98.44
รายได้อื่น						
ส่วนได้เสียในกำไรสุทธิของบริษัทร่วม	(9)	(0.01)	(65)	(0.03)	101	0.05
ดอกเบี้ยรับ	178	0.11	493	0.24	745	0.37
อื่นๆ	2,094	1.28	1,994	0.99	2,267	1.14
รวมรายได้อื่น ๆ	2,263	1.38	2,422	1.20	3,113	1.56
รวมรายได้	163,866	100.00	202,540	100.00	200,022	100.00

4. การประกอบธุรกิจของแต่ละธุรกิจ

บริษัทฯ แบ่งการดำเนินงานออกเป็นธุรกิจหลักและกลุ่มธุรกิจ ดังนี้

1. ธุรกิจสายการบิน เป็นธุรกิจหลักของบริษัทฯ ประกอบด้วย
 - การบริการขนส่งผู้โดยสาร
 - การบริการขนส่งสินค้า พัสดุภัณฑ์ และไปรษณีย์ภัณฑ์
2. กิจการหน่วยธุรกิจที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการขนส่ง ได้แก่
 - กิจการบริการลูกค้าภาคพื้น
 - กิจการบริการลานจอดและอุปกรณ์ภาคพื้น
 - กิจการพาณิชย์สินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์
 - กิจการครัวการบิน
 - กิจการซ่อมบำรุงอากาศยาน
3. กิจการที่สนับสนุนการขนส่ง ได้แก่
 - การให้บริการอำนวยความสะดวกการบิน
 - การจำหน่ายสินค้าปลอดภาษีบนเครื่องบิน
 - การจำหน่ายสินค้าที่ระลึก

4.1 ลักษณะธุรกิจหรือบริการ

ธุรกิจการขนส่งทางอากาศ

ธุรกิจการขนส่งทางอากาศเป็นธุรกิจที่สร้างความเจริญเติบโตให้กับเศรษฐกิจของประเทศอย่างต่อเนื่อง ทั้งด้านการค้าและการท่องเที่ยว ตลอดจนกิจกรรมที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ บริษัทฯ ดำเนินกิจการในธุรกิจการขนส่งทางอากาศ เป็นสายการบินแห่งชาติที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมมาตลอดครึ่งศตวรรษที่ผ่านมา โดยเฉพาะในด้านการท่องเที่ยว ซึ่งการเติบโตแบบก้าวกระโดดของบริษัทฯ ส่งผลให้เกิดการเติบโตอย่างรวดเร็วของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ทำให้เกิดการจ้างงานเป็นจำนวนมากและอย่างกว้างขวาง โดยอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในปัจจุบันสามารถสร้างรายได้เงินตราต่างประเทศได้มากที่สุดเป็นอันดับหนึ่งของประเทศไทย แต่ในช่วงหนึ่งปีที่ผ่านมา ธุรกิจการขนส่งทางอากาศได้รับผลกระทบจากวิกฤติของเศรษฐกิจโลก ราคาน้ำมันที่ผันผวน ความต้องการเดินทางและการขนส่งสินค้าที่ลดลง ทำให้เกิดสภาวะการแข่งขันทางธุรกิจสายการบินพาณิชย์ที่รุนแรงมากขึ้น ส่งผลกระทบอย่างรุนแรงต่อธุรกิจสายการบินทั่วโลกรวมทั้งบริษัทฯ นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้รับผลกระทบเพิ่มมากขึ้นอีกเนื่องมาจากความไม่สงบทางการเมืองและการระบาดของโรคไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ 2009 ในช่วงไตรมาสที่สอง ทำให้มีผลประกอบการไม่ดี แต่อย่างไรก็ตามบริษัทฯ ได้ดำเนินการตามแผนฟื้นฟูระยะเร่งด่วน เพื่อแก้ไขปัญหาการดำเนินธุรกิจและดูแลสภาพคล่องทางการเงิน โดยมีแผนปฏิบัติการ ดังนี้

- แผนการรักษาและเพิ่มคุณภาพรายได้
- แผนการควบคุมค่าใช้จ่ายและการลงทุน
- แผนการดูแลสภาพคล่องทางการเงิน

ทั้งนี้ เพื่อให้ผลประกอบการของบริษัทฯ สามารถบรรลุเป้าหมาย แผนฟื้นฟูดังกล่าวจึงได้จัดทำแผนปฏิบัติการ (Action Plan) รองรับ ดังนี้

- แผนการปรับลดกำลังการผลิต (Production Adjustment Plan) เพื่อปรับลดปริมาณที่นั่งผู้โดยสาร (Available Seats Kilometre : ASK) ให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดที่ลดลง โดยที่สามารถรักษาอัตราการขนส่งผู้โดยสาร (Cabin Factor) ในระดับที่เหมาะสม
- แผนการบริหารรายได้ต่อหน่วยจากผู้โดยสาร (Revenue Management Plan) เพื่อเพิ่มรายได้จากการขนส่งผู้โดยสาร โดยมีเป้าหมายในการรักษารายได้เฉลี่ยต่อหน่วยจากการขนส่งผู้โดยสาร (ไม่รวมค่าธรรมเนียมน้ำมัน) ให้สูงที่สุด
- แผนการบริหารจัดการค่าธรรมเนียมน้ำมัน (Fuel Surcharge Management Plan) เพื่อติดตามและปรับค่าธรรมเนียมน้ำมันให้ทันกับการเปลี่ยนแปลง
- แผนการเพิ่มรายได้จากการขนส่งสินค้าและประเภณีภัณฑ์ (Cargo Revenue Improvement Plan) เพื่อเพิ่มรายได้จากการขนส่งสินค้า
- แผนควบคุมการลดค่าใช้จ่าย (Cost Reduction Plan) เพื่อลดค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานในส่วนที่ไม่ใช่น้ำมันเชื้อเพลิง (Non-fuel Expenses) ของปี 2552 ลง เมื่อเทียบกับค่าใช้จ่ายของปี 2551 โดยมีการกำหนดมาตรการลดค่าใช้จ่ายอย่างเข้มงวด ประชาสัมพันธ์และรณรงค์เพื่อขอความร่วมมือจากพนักงาน

ในสิ้นปี 2552 พบว่าบริษัทฯ มีผลการดำเนินงานดีขึ้น โดยมีอัตราบรรทุกผู้โดยสารสูงกว่าเป้าหมาย รายได้ต่อหน่วยมีแนวโน้มสูงขึ้น การคิดค่าธรรมเนียมน้ำมันทำได้ออกคลุมค่าใช้จ่ายน้ำมันส่วนที่เกินได้ทั้งหมด และสามารถลดค่าใช้จ่ายที่ไม่ใช่น้ำมันเชื้อเพลิงได้ถึง 12,744 ล้านบาท เมื่อเทียบกับค่าใช้จ่ายของปีที่ผ่านมา โดยเป็นการลดลงของค่าใช้จ่ายคงที่จำนวน 7,665 ล้านบาท คิดเป็นลดลงร้อยละ 17.2 โดยส่วนใหญ่เป็นค่าใช้จ่ายด้านบุคลากรและค่าเช่าเครื่องบิน และค่าใช้จ่ายผันแปรลดลงจำนวน 5,109 ล้านบาท คิดเป็นลดลงร้อยละ 9.6 โดยส่วนใหญ่เป็นค่าใช้จ่ายด้านค่าบริการทางการบิน และค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับนักบินและลูกเรือ จะเห็นได้ว่าบริษัทฯ สามารถลดค่าใช้จ่ายต่อหน่วยลงได้ถึงร้อยละ 9 เมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา

สำหรับปี 2553 เพื่อให้บริษัทฯ สามารถเติบโตอย่างแข็งแกร่ง ยั่งยืน และสามารถแข่งขันได้ในสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว บริษัทฯ จำเป็นต้องพัฒนาองค์กรให้มีคุณลักษณะสำคัญ 3 ประการ ได้แก่ เป็นองค์กรที่มุ่งเน้นลูกค้า มีขีดความสามารถในการแข่งขันและมีความคล่องตัวสูง รองรับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงได้ทันการณ์ เพื่อบรรลุเป้าหมายหลักที่จะสร้างการบินไทยให้แข็งแกร่งและยั่งยืน เป็นความภาคภูมิใจของประเทศไทย ด้วยการเป็นสายการบินชั้นนำอยู่ในกลุ่ม 3 อันดับแรกของเอเชีย และ 5 อันดับแรกของโลก

นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์ (แผนวิสาหกิจ) ปี2553-2557 ประกอบด้วย 9 กลยุทธ์ทางธุรกิจหลัก ดังนี้

1. กลยุทธ์การกำหนดตำแหน่งทางยุทธศาสตร์ (Strategic Positioning Strategy) บริษัทฯ มีแผนในการปรับเปลี่ยนตำแหน่งทางยุทธศาสตร์ให้สามารถให้บริการกลุ่มลูกค้าระดับพรีเมียมอย่างเต็มรูปแบบ (Premium Service Network Airline) และสำหรับกลุ่มลูกค้าที่มุ่งเน้นการเดินทางราคาประหยัด บริษัทฯ มีนโยบายสร้างความร่วมมือกับสายการบินนกแอร์ ตามแผนกลยุทธ์ Two-Brand Strategy โดยจะร่วมมือกับสายการบินนกแอร์ให้เป็น Regional Budget Airline ชี้นำเพื่อเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขัน
2. กลยุทธ์การสร้างคุณค่าให้แก่ลูกค้า (Customer Value Strategy) บริษัทฯ มุ่งเน้นการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการที่แตกต่างกันของลูกค้าแต่ละกลุ่ม และปรับปรุงคุณภาพของการบริการในทุกจุดสัมผัสเพื่อเพิ่มความพึงพอใจ รวมถึงการพัฒนาบริการเสริมเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่ม (Value-added) ให้ผลิตภัณฑ์และบริการ

3. กลยุทธ์การพัฒนาเครือข่ายเส้นทางบินและฝูงบิน (Route Network and Fleet Strategy) บริษัทฯ มีแผนการมุ่งเน้นตลาดที่มีศักยภาพการท่าอากาศยานสูง โดยเฉพาะตลาดในเส้นทางบินภูมิภาคเอเชียและตลาดยุโรป สร้างความร่วมมือกับสายการบินนกแอร์ในเส้นทางบินรองภายในประเทศและเส้นทางบินรองในภูมิภาคเอเชีย เน้นการเพิ่มความถี่ของเที่ยวบินในเส้นทางบินปัจจุบันเพื่อเพิ่มความแข็งแกร่งของตลาด และให้สอดคล้องกับความต้องการเดินทางของลูกค้า ขณะที่พิจารณาเปิดเส้นทางบินใหม่อย่างระมัดระวัง โดยอาศัยความร่วมมือกับพันธมิตรในการขยายเครือข่ายเส้นทางบินและร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจเพื่อเพิ่มทางเลือกให้แก่ลูกค้ามากขึ้น รวมทั้งปรับปรุงประสิทธิภาพของฝูงบิน โดยมุ่งเน้นที่ประสิทธิภาพการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงและการลดปริมาณการปลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ เพื่อร่วมรักษาสิ่งแวดล้อม และวางแผนการลดจำนวนแบบของเครื่องบิน (Fleet Simplification) ในระยะยาว
4. กลยุทธ์การพัฒนาผลิตภัณฑ์ (Product Strategy) บริษัทฯ ทำการศึกษาแนวโน้มของอุตสาหกรรมและคู่แข่ง และวางแผนปรับปรุงที่นั้งชั้นธุรกิจให้อยู่ในกลุ่มสายการบินชั้นนำ (Top Tier) และปรับปรุงที่นั้งชั้นประหยัดให้สามารถแข่งขันได้ รวมทั้งการพิจารณาทำตลาดในชั้นที่นั้ง Premium Economy เพื่อลดช่องว่างของผลิตภัณฑ์และตอบสนองความต้องการของกลุ่มลูกค้าชั้นประหยัดที่ต้องการความสะดวกสบายมากขึ้น
5. กลยุทธ์ด้านราคา การบริหารรายได้ และการจัดจำหน่าย (Pricing Revenue Management and Distribution Strategy) ในด้านการจัดจำหน่าย บริษัทฯ ยังคงมุ่งเน้นการบริหารรายได้ที่สามารถปรับเปลี่ยนได้รวดเร็ว สอดคล้องกับราคาดัชนีโดยสารของสายการบินในตลาด รวมทั้งเพิ่มสัดส่วนของการขายตรงและพัฒนาระบบการขายออนไลน์ให้มีประสิทธิภาพ
6. กลยุทธ์ด้านโครงสร้างหน่วยธุรกิจ (BU Business Strategy) ส่วนของหน่วยธุรกิจมีแผนมุ่งเน้นให้หน่วยธุรกิจมีความรับผิดชอบต่อผลกำไร และเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการต้นทุนเพื่อรักษาสถานะลูกค้าปัจจุบัน และหาแนวทางเพิ่มลูกค้าที่ปัจจุบันยังคงให้บริการตนเอง โดยในระยะยาวสามารถขยายธุรกิจไปยังตลาดอื่นๆ เมื่อมีความพร้อมและมีโอกาสจากการเปิดเสรีทางการบิน
7. กลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพต้นทุนและผลิตผล (Cost Efficiency and Productivity Strategy) บริษัทฯ มีแผนลดสัดส่วนของค่าใช้จ่ายคงที่ เพิ่มประสิทธิภาพของพนักงาน รวมทั้งการใช้ประโยชน์จากการจัดจ้างงานและแรงงานภายนอกให้มากขึ้น บริษัทฯ จะปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานและโครงสร้างองค์กร เพื่อลดความซ้ำซ้อน และนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ นอกจากนี้ จะมีการปรับปรุงการบริหารความเสี่ยงราคาน้ำมัน เพื่อรองรับความผันผวนของราคาน้ำมันในอนาคต
8. กลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารองค์กร (Organizational Effectiveness Strategy) บริษัทฯ มีแผนจะสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่มุ่งเน้นผลงานและความรับผิดชอบต่อ (Performance-based culture) ปรับปรุงกฎระเบียบและนโยบาย เพื่อลดขั้นตอนการทำงาน เพิ่มความคล่องตัว และเพิ่มการประสานงานระหว่างฝ่าย และการแบ่งปันข้อมูลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพโดยรวมขององค์กร
9. กลยุทธ์การสร้าง ความแข็งแกร่งทางการเงิน (Financial Strength Strategy) บริษัทฯ มีแผนจะสร้าง ความแข็งแกร่งทางการเงิน โดยการสร้างศักยภาพในการลงทุนเพื่อขยายกิจการให้แข่งขันได้ในระยะยาว เพิ่มความสามารถในการชำระหนี้ที่ถึงกำหนด ปรับโครงสร้างเงินทุนของบริษัทฯ ให้แข็งแกร่ง และปรับอายุของเงินทุนให้ใกล้เคียงกับอายุสินทรัพย์มากขึ้น นอกจากนี้ จะเพิ่มสภาพคล่องให้เหมาะสมเพื่อการมีเสถียรภาพทางการเงินที่จะดำเนินธุรกิจอย่างมั่นคง

เพื่อรองรับการแข่งขัน และสร้างความพึงพอใจของลูกค้า บริษัทฯ ได้กำหนดมาตรการที่เริ่มดำเนินการได้ทันที (Quick-Win initiatives) ดังนี้

- 1) สร้างความร่วมมือกับสายการบินนกแอร์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานในตลาด ภายในประเทศ และกำหนดตำแหน่งในการแข่งขันของสายการบินนกแอร์ให้เป็น Regional Budget Airline

- 2) ปรับปรุงการออกแบบอาหารและรสชาติ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า โดยปรับรายการอาหารและเครื่องดื่มให้ตรงกับความต้องการและรสนิยมของผู้โดยสาร (Route Localization)
- 3) ปรับปรุงในเรื่องผ้าห่ม และของแจกผู้โดยสารบนเครื่องบินให้มีคุณภาพ และสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า
- 4) ลดเวลาการนำกระเป๋าผู้โดยสารลำเลียงขึ้นสายพานให้เร็วขึ้น เพื่อให้เป็นที่ประทับใจแก่ผู้โดยสารของบริษัทฯ และสายการบินลูกค้า
- 5) ปรับปรุงช่องทางการขายออนไลน์ โดยขยายการขายผ่านสื่อต่างๆ ทางตลาดอินเทอร์เน็ต เพื่อเพิ่มความสะดวกให้แก่ลูกค้า
- 6) บริหารจัดการด้านต้นทุนน้ำมันและจัดทำแผนประกันความเสี่ยงด้านราคาน้ำมันเพื่อกระจายความเสี่ยงและลดความผันผวนทางด้านราคาน้ำมันที่อาจเกิดขึ้นในระยะยาว รวมทั้งดำเนินการให้มีการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมน้ำมัน (Fuel Surcharge) ในระดับที่เหมาะสม
- 7) ดำเนินการจัดทำข้อตกลงผลการดำเนินงานของฝ่ายบริหาร (Performance-Base Culture) สำหรับกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ และกรรมการผู้จัดการ เพื่อเสริมสร้างความรู้สึกร่วมกันรับผิดชอบองค์กร

4.1.1 การดำเนินงานของธุรกิจหลัก

ฝูงบินของบริษัทฯ

แบบเครื่องบิน	จำนวน (ลำ)	
	ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2552	ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2551
โบอิง 747-400	18	18
โบอิง 777-300	6	6
โบอิง 777-200	8	8
โบอิง 777-200ER	6	6
โบอิง 737-400 ¹⁾	9	10
แอร์บัส A340-600	6	6
แอร์บัส A340-500	4	4
แอร์บัส A330-300	15	12
แอร์บัส A300-600	17	17
เอทีอาร์ 72	2	2
รวม²⁾	91	89

หมายเหตุ : ¹⁾ เครื่องบินแบบโบอิง 737-400 จำนวน 1 ลำ ได้สิ้นสุดสัญญาเช่าดำเนินงานและทำการคืนแก่ผู้ให้เช่า เมื่อวันที่ 4 มิถุนายน 2552

²⁾ รวมเครื่องบิน ที่บริษัทฯ ให้บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด เช่า โดย ณ ปัจจุบันให้เช่าเครื่องบินแบบโบอิง 737-400 จำนวน 3 ลำ

ในปี 2552 บริษัทฯ รั้บมอบเครื่องบินแบบแอร์บัส A330-300 จำนวน 3 ลำ ซึ่งได้นำมาทำการบินในเส้นทางภูมิภาคเอเชียและออสเตรเลีย อีกทั้ง บริษัทฯ ได้ทำการปรับปรุงที่นั่งบนเครื่องบินแบบโบอิง 777-300 จำนวน 6 ลำ ให้มีความสะดวกสบายและทันสมัยมากขึ้น ซึ่งได้ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้วจำนวน 5 ลำ และลำสุดท้ายจะแล้วเสร็จในเดือนมกราคม 2553

นอกจากนี้ บริษัทฯ มีแผนที่จะจำหน่ายเครื่องบินแบบแอร์บัส A340-500 จำนวน 4 ลำ ซึ่งเป็นเครื่องบินพิสัยไกล เนื่องจากการที่บริษัทฯ ยกเลิกเส้นทางบินกรุงเทพฯ-นิวยอร์ก โดยในระหว่างรอการจำหน่ายบริษัทฯ ได้นำเครื่องบินดังกล่าว มาบินในเส้นทางกรุงเทพฯ-ลอสแอนเจลิส และฮอนโนลูลู

การพัฒนาเส้นทางบินและจุดบิน

ถึงแม้ว่าในปี 2552 ราคาน้ำมันจะลดต่ำลงจนเกือบเข้าสู่ภาวะปกติ แต่บริษัทฯ ยังคงประสบภาวะเศรษฐกิจชะลอตัวต่อเนื่องมาจากปีก่อน อีกทั้งยังมีปัญหาการเมืองภายในประเทศ เกิดการจลาจล ในกรุงเทพมหานคร เมื่อเดือนเมษายน และใช้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ 2009 ในเดือนพฤษภาคม ส่งผลให้จำนวนผู้โดยสารลดลงเป็นจำนวนมาก

บริษัทฯ ได้ปรับกลยุทธ์ เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว โดยการปรับโครงสร้างเครือข่ายเส้นทางบิน ด้วยการปรับลดกำลังการผลิตในเที่ยวบินที่มีผลประกอบการไม่ดี ยกเลิกเที่ยวบินที่ขาดทุน ทบทวนเส้นทางบินที่มีค่าใช้จ่ายสูงไม่สอดคล้องกับรายได้ ขะลอการเพิ่มเที่ยวบินในเส้นทางบินระยะไกลที่มีสัดส่วนของค่าใช้จ่ายน้ำมันเชื้อเพลิงสูง มุ่งเน้นตลาดภูมิภาคเอเชียที่มีอัตราการเจริญเติบโตสูง มีสัดส่วนค่าใช้จ่ายน้ำมันเชื้อเพลิงต่ำกว่า และมีกำไรต่อหน่วยสูงกว่า รวมทั้งการปรับโครงสร้างฝูงบินและแผนการจัดหาเครื่องบินทดแทนเครื่องบินที่มีอายุเกิน 20 ปี ปรับเปลี่ยนแบบของเครื่องบินและความถี่ของเที่ยวบินให้เหมาะสมกับโครงสร้างรายได้ ค่าใช้จ่าย และความต้องการเดินทางของผู้โดยสารที่เปลี่ยนแปลงไปในแต่ละเส้นทางบิน โดยเพิ่มการใช้งานเครื่องบินสองเครื่องยนต์ในเส้นทางบินระยะไกลมากขึ้น เพื่อลดผลกระทบจากราคาน้ำมันทั้งในเส้นทางหลักและเส้นทางรอง อีกทั้ง ยังใช้กลยุทธ์การลดขนาดของเครื่องบิน (Aircraft Downsizing Strategy) ในเส้นทางบินที่มีความต้องการเดินทางลดลง เป็นต้น

บริษัทฯ ได้พัฒนาเครือข่ายการบินโดยพิจารณาเปิดเส้นทางบินใหม่ เพิ่มหรือลดจำนวนเที่ยวบิน และยกเลิกเส้นทางบินบางเส้นทาง ให้สอดคล้องกับแผนการตลาด โดยพิจารณาจากจำนวนเครื่องบินที่มีอยู่ การคาดการณ์อัตราส่วนการขนส่งผู้โดยสาร ความสามารถในการทำกำไร และความถี่ของเส้นทางแต่ละเส้นทางต่อเส้นทางอื่นๆ

บริษัทฯ มีเป้าหมายที่จะพัฒนาให้กรุงเทพฯ เป็นศูนย์กลางการบินสู่ประเทศต่างๆ ในแถบเอเชียใต้ อินโดจีน ลุ่มแม่น้ำโขง จีนตอนใต้ โดยจะให้บริการเที่ยวบินตรงระหว่างกรุงเทพฯ และจุดบินต่างๆ ดังกล่าว รวมถึงการพัฒนาให้กรุงเทพฯ เป็นจุดเชื่อมโยงของเที่ยวบินระหว่างจุดบินในยุโรปและอเมริกาเหนือกับจุดบินในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้และออสเตรเลีย บริษัทฯ มีแผนจะเพิ่มความถี่และจำนวนที่นั่งของเที่ยวบินในเส้นทางที่มีความต้องการเดินทางสูง หรือมีศักยภาพในการเติบโตในอนาคต

บริษัทฯ ได้จัดทำตารางบินเป็นสองฤดู ประกอบด้วย ตารางการบินฤดูร้อนและฤดูหนาว ซึ่งเป็นไปตามข้อกำหนดของสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (International Air Transport Association : IATA) โดยทั่วไปแล้ว บริษัทฯ จะจัดทำตารางการบินล่วงหน้าเป็นเวลา 6 เดือน ก่อนการประกาศใช้ ได้แก่ ตารางบินฤดูร้อน (Summer Schedule) เริ่มจากวันอาทิตย์สุดท้ายของเดือนมีนาคม ถึงวันเสาร์สุดท้ายของเดือนตุลาคมของแต่ละปี และตารางบินฤดูหนาว (Winter Schedule) เริ่มจากวันอาทิตย์สุดท้ายของเดือนตุลาคมถึงวันเสาร์สุดท้ายของเดือนมีนาคมของแต่ละปี ทั้งนี้ ในแต่ละฤดูจะมีการกำหนดความถี่ของเที่ยวบิน ชนิดเครื่องบิน และตารางการบินไปยังจุดบินต่างๆ ที่อาจแตกต่างกันตามการเปลี่ยนแปลงของความต้องการในแต่ละช่วงเวลา

ทั้งนี้ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2552 บริษัทฯ มีเครือข่ายเส้นทางบินให้บริการครอบคลุม 61 จุดบิน ใน 34 ประเทศทั่วโลก และ 12 จุดบินภายในประเทศ

เส้นทางบินภายในประเทศ

ถือเป็นตลาดที่มีศักยภาพสูง บริษัทฯ ได้พัฒนาเที่ยวบินในประเทศ โดยให้ความสำคัญต่อจุดบินหลัก ส่วนจุดบินรอง และจุดบินย่อยบางจุด บริษัทฯ จะร่วมมือกับสายการบินพันธมิตรในประเทศเพื่อรักษาส่วนแบ่งการตลาด

ทั้งนี้ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2552 บริษัทฯ ทำการบินจากกรุงเทพฯ ไปยัง 12 จุดบินหลักภายในประเทศ ด้วยความถี่ 346 เที่ยวบินต่อสัปดาห์ ดังนี้ ภาคเหนือ ได้แก่ เชียงใหม่ เชียงราย แม่ฮ่องสอน พิษณุโลก ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้แก่ อุดรธานี อุบลราชธานี ขอนแก่น ภาคใต้ ได้แก่ ภูเก็ต กระบี่ หาดใหญ่ สุราษฎร์ธานี เกาะสมุย และทำการบินระหว่าง เชียงใหม่-ภูเก็ต และเชียงใหม่-แม่ฮ่องสอน

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังมีเที่ยวบินรหัสร่วม (Code Sharing) กับสายการบิน พี บี แอร์ ให้บริการในเส้นทางบินต่าง ๆ อีก 6 จุดบิน ได้แก่ ลำปาง น่าน สกลนคร นครพนม ร้อยเอ็ด และบุรีรัมย์ ส่งผลให้บริษัทฯ สามารถจัดส่งผู้โดยสารที่เดินทางจากต่างประเทศเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศได้อย่างต่อเนื่อง และครอบคลุมเมืองสำคัญในภูมิภาคได้อย่างทั่วถึง

ข้อมูลเส้นทางภายในประเทศ

เส้นทางภายในประเทศ	ปี 2552 (ม.ค.-ธ.ค.)	ปี 2551 (ม.ค.-ธ.ค.)	ปี 2550 (ม.ค.-ธ.ค.)	ปี 2549 (ต.ค.48-ก.ย.49)
รายได้ (ล้านบาท) (Passenger Revenues (Baht Million))	11,953	11,775	11,372	10,369
สัดส่วนต่อรายได้ค่าโดยสารรวม (%) (Percentage of Total Passenger Revenues (%))	11.1	9.2	8.2	8.3
ปริมาณการขนส่งผู้โดยสาร (ล้านคน-กม.) (Revenue Passenger-Kilometer (Million))	3,794.5	3,393.9	3,127.2	2,705.2
ปริมาณที่นั่ง (ล้านที่นั่ง-กม.) (Available Seat-Kilometer (Million))	4,760.1	4,206.4	4,231.4	3,899.7
อัตราส่วนการขนส่งผู้โดยสาร (%) (Cabin Factor (%))	79.7	80.7	73.9	69.4
รายได้จากผู้โดยสารเฉลี่ยต่อหน่วย (บาท/คน-กม.) (Passenger Yield (Baht/RPK))	3.15	3.47	3.64	3.83

- หมายเหตุ : 1. เนื่องจากการเปลี่ยนรอบปีบัญชี บริษัทฯ ได้ปรับปรุงข้อมูลของปี 2550 ให้เปรียบเทียบได้กับรอบปีระยะเวลาที่เปลี่ยนแปลงใหม่ ซึ่งเริ่มตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม - 31 ธันวาคม
2. รายได้ไม่รวมเที่ยวบินพิเศษ เงินประกันภัย (WarRisk Surcharge) และค่าธรรมเนียมน้ำมัน (Fuel Surcharge) เรียกเก็บจากผู้โดยสาร

เส้นทางบินระหว่างประเทศ

บริษัทฯ ทำการบินเส้นทางระหว่างประเทศทั้งสิ้น 547 เที่ยวบินต่อสัปดาห์ โดยแบ่งเป็น 2 เส้นทางหลัก ได้แก่ เส้นทางภูมิภาคเอเชีย 402 เที่ยวบินต่อสัปดาห์ 42 จุดบิน 20 ประเทศ และเส้นทางข้ามทวีป 145 เที่ยวบินต่อสัปดาห์ 19 จุดบิน 14 ประเทศ ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

เส้นทางภูมิภาคเอเชีย

บริษัทฯ ได้ปรับแผนเครือข่ายการบินให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาเครือข่ายการบินเพื่อเชื่อมโยงให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการบินในภูมิภาคเอเชีย ครอบคลุม 42 จุดบินหลัก

ปัจจุบัน บริษัทฯ ได้แบ่งเส้นทางภูมิภาคเอเชียเป็น 5 เส้นทาง ได้แก่ เส้นทางสายเหนือ เส้นทางสายใต้ เส้นทางสายตะวันตก เส้นทางสายตะวันออกกลาง และเส้นทางสายอินโดจีน

เส้นทางสายเหนือ

เป็นเส้นทางที่มีปริมาณผู้โดยสารหนาแน่นและทำกำไรสูงให้กับบริษัทฯ อย่างต่อเนื่อง บริษัทฯ มีจุดบินให้บริการ 5 ประเทศ 15 เมือง ได้แก่ ฮองกง โตเกียว โอซากา นาโกยา ฟูกูโอกะ ไทเป โซล มะนิลา ปักกิ่ง ปูซาน เชียงไฮ้ กวางโจว คุนหมิง เซี่ยะเหมิน และเฉิงตู ด้วยความถี่ 163 เที่ยวบินต่อสัปดาห์

เส้นทางสายใต้

เป็นเส้นทางที่มีสายการบินต้นทุนต่ำเข้ามาแข่งขันมาก ได้แก่ ไทยแอร์เอเชีย เจ็ทสตาร์เอเชีย และไทเกอร์แอร์ บริษัทฯ มีจุดบินให้บริการ 5 เมือง 3 ประเทศ ได้แก่ สิงคโปร์ กัวลาลัมเปอร์ ปีนัง เดนปาซาร์ และจาการ์ตา ด้วยความถี่ 65 เที่ยวบินต่อสัปดาห์

เส้นทางสายตะวันตก

เป็นเส้นทางที่มีปริมาณผู้โดยสารหนาแน่นสูง และมีการเจริญเติบโตที่ดี โดยเฉพาะตลาดหลัก ได้แก่ อินเดีย บริษัทฯ มีจุดบินให้บริการ 16 เมือง 6 ประเทศ ได้แก่ เดลี มุมไบ กัลกัตตา ไฮเดอราบาด บังคาลอร์ ธากา โคลัมโบกาฐมาณฑุ ย่างกุ้ง จิตตะกอง เจนไน การารจี อิสลามาบัต ลาสอร์ พาราณสี และพุทธคยา ด้วยความถี่ 102 เที่ยวบินต่อสัปดาห์

เส้นทางสายตะวันออกกลาง

บริษัทฯ มีจุดบินให้บริการไปยัง 3 เมืองใน 3 ประเทศ ได้แก่ มัสกัต ดูไบ และคูเวต ด้วยความถี่ 13 เที่ยวบินต่อสัปดาห์

เส้นทางสายอินโดจีน

เป็นเส้นทางที่มีการเจริญเติบโตที่ดี เป็นจุดแข็งของเครือข่ายเส้นทางบินภูมิภาค และมีศักยภาพในการทำกำไรสูง แต่มีการแข่งขันโดยสายการบินต้นทุนต่ำ บริษัทฯ มีจุดบินให้บริการ 4 เมือง 3 ประเทศ ได้แก่ เวียงจันทน์ พนมเปญ ฮานอย และไซ่ง่อน ด้วยความถี่ 56 เที่ยวบินต่อสัปดาห์

ข้อมูลเส้นทางภูมิภาคเอเชีย

เส้นทางภูมิภาคเอเชีย	ปี 2552 (ม.ค.-ธ.ค.)	ปี 2551 (ม.ค.-ธ.ค.)	ปี 2550 (ม.ค.-ธ.ค.)	ปี 2549 (ต.ค.48-ก.ย.49)
รายได้ (ล้านบาท) (Passenger Revenues (Baht Million))	45,557	51,957	58,392	58,350
สัดส่วนต่อรายได้ค่าโดยสารรวม (%) (Percentage of Total Passenger Revenues %)	42.2	40.5	42.1	46.8
ปริมาณการขนส่งผู้โดยสาร (ล้านคน-กม.) (Revenue Passenger-Kilometer (Million))	19,701.7	20,886.6	23,283.3	22,164.1
ปริมาณที่นั่ง (ล้านที่นั่ง-กม.) (Available Seat-Kilometer (Million))	28,360.6	30,012.6	31,299.9	30,298.9
อัตราส่วนการขนส่งผู้โดยสาร (%) (Cabin Factor %)	69.5	69.6	74.4	73.2
รายได้จากผู้โดยสารเฉลี่ยต่อหน่วย (บาท/คน-กม.) (Passenger Yield (Baht/RPK))	2.31	2.49	2.51	2.63

หมายเหตุ : 1. เนื่องจากการเปลี่ยนรอบปีบัญชี บริษัทฯ ได้ปรับปรุงข้อมูลของปี 2550 ให้เปรียบเทียบได้กับรอบระยะเวลาที่เปลี่ยนแปลงใหม่ ซึ่งเริ่มตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม -31 ธันวาคม

2. รายได้ไม่รวมเที่ยวบินพิเศษ เงินประกันภัย (Insurance Surcharge) และค่าธรรมเนียมน้ำมัน (Fuel Surcharge) เรียกเก็บจากผู้โดยสาร

เส้นทางข้ามทวีป

เส้นทางอเมริกาเหนือ

เป็นตลาดที่มีขนาดใหญ่ และมีการแข่งขันสูงมาก การให้บริการเส้นทางบินขึ้นอยู่กับการเชื่อมโยงกับเครือข่ายภายในประเทศสหรัฐอเมริกา และแคนาดา ปัจจุบันบริษัทฯ ให้บริการเที่ยวบินตรงไปยังลอสแอนเจลิส จำนวน 7 เที่ยวบินต่อสัปดาห์

นอกจากนั้น บริษัทฯ ได้ร่วมมือกับกลุ่มพันธมิตรการบิน สตาร์ อัลไลแอนซ์ ได้แก่ สายการบินยูไนเต็ดแอร์ไลน์และลูฟท์ฮันซา ทำเที่ยวบินรหัสร่วมไปยังจุดบินอื่นๆ อีก อาทิ เส้นทางข้ามแปซิฟิก บริษัทฯ ได้ทำการบินรหัสร่วมกับสายการบินยูไนเต็ดแอร์ไลน์ โดยมีลอสแอนเจลิสเป็นศูนย์กลางไปยังชิคาโก ซานฟรานซิสโก นิวยอร์ก เดนเวอร์ ซีแอตเติล และวอชิงตัน ดี.ซี. เป็นต้น ส่วนเส้นทางข้ามแอตแลนติก บริษัทฯ ได้ทำการบินรหัสร่วมกับสายการบินลูฟท์ฮันซา โดยมีแฟรงค์เฟิร์ตเป็นศูนย์กลางไปยังนิวยอร์ก แอตแลนตา ไมอามี ชิคาโก และวอชิงตัน ดี.ซี. เป็นต้น

ข้อมูลเส้นทางอเมริกาเหนือ

เส้นทางอเมริกาเหนือ	ปี 2552 (ม.ค.-ธ.ค.)	ปี 2551 (ม.ค.-ธ.ค.)	ปี 2550 (ม.ค.-ธ.ค.)	ปี 2549 (ต.ค.48-ก.ย.49)
รายได้ (ล้านบาท) (Passenger Revenues (Baht Million))	1,956.8	4,439	6,308	4,005
สัดส่วนต่อรายได้ค่าโดยสารรวม (%) (Percentage of Total Passenger Revenues (%))	1.8	3.5	4.6	3.2
ปริมาณการขนส่งผู้โดยสาร (ล้านคน-กม.) (Revenue Passenger-Kilometer (Million))	1,063.1	2,124.1	3,002.4	1,903
ปริมาณที่นั่ง (ล้านที่นั่ง-กม.) (Available Seat-Kilometer (Million))	1,406.2	2,905.9	3,903.1	2,496.0
อัตราส่วนการขนส่งผู้โดยสาร (%) (Cabin Factor (%))	75.6	73.1	76.9	76.3
รายได้จากผู้โดยสารเฉลี่ยต่อหน่วย(บาท/คน-กม.) (Passenger Yield (Baht/RPK))	1.8	2.1	2.1	2.1

- หมายเหตุ : 1. เนื่องจากการเปลี่ยนรอบปีบัญชี บริษัทฯ ได้ปรับปรุงข้อมูลของปี 2550 ให้เปรียบเทียบได้กับรอบระยะเวลาที่เปลี่ยนแปลงใหม่ ซึ่งเริ่มตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม – 31 ธันวาคม
2. รายได้ไม่รวมเที่ยวบินพิเศษ เงินประกันภัย (Insurance Surcharge) และค่าธรรมเนียมน้ำมัน (Fuel Surcharge) เรียกเก็บจากผู้โดยสาร

เส้นทางยุโรป

ปัจจุบันบริษัทฯ มีบริการเที่ยวบินไปยัง 13 เมืองใน 11 ประเทศของทวีปยุโรป ได้แก่ ลอนดอน แฟรงก์เฟิร์ต ปารีส โรม โคเปนเฮเกน สตอกโฮล์ม ซูริก มิวนิค เอเธนส์ มิลาน มาดริด มอสโก และออสโล ด้วยความถี่รวม 87 เที่ยวบินต่อสัปดาห์ ในปีนี้ บริษัทฯ ได้เพิ่มจุดบินใหม่ไปยังออสโล ประเทศนอร์เวย์ และจะบินด้วยความถี่ 7 เที่ยวบินต่อสัปดาห์ ในตารางการบินฤดูหนาว 2552/53

สำหรับตลาดที่บริษัทฯ ไม่ได้เปิดทำการบินโดยตรง ทั้งในยุโรปและสหราชอาณาจักร บริษัทฯ ได้ทำความร่วมมือกับกลุ่มสายการบินพันธมิตรในการให้บริการเส้นทางบินโดยใช้รหัสร่วม (Code Sharing) ซึ่งครอบคลุม 54 เมือง ใน 19 ประเทศ

ข้อมูลเส้นทางยุโรป

เส้นทางยุโรป	ปี 2552 (ม.ค.-ธ.ค.)	ปี 2551 (ม.ค.-ธ.ค.)	ปี 2550 (ม.ค.-ธ.ค.)	ปี 2549 (ต.ค.48-ก.ย.49)
รายได้ (ล้านบาท) (Passenger Revenues (Baht Million))	35,881.9	43,388	45,169	41,104
สัดส่วนต่อรายได้ค่าโดยสารรวม (%) (Percentage of Total Passenger Revenues (%))	33.2	33.8	32.6	33.0
ปริมาณการขนส่งผู้โดยสาร (ล้านคน-กม.) (Revenue Passenger-Kilometer (Million))	20,184.8	20,870.3	22,613.7	20,905.7
ปริมาณที่นั่ง (ล้านที่นั่ง-กม.) (Available Seat-Kilometer (Million))	26,337.5	26,196.8	26,556.9	25,837.9

เส้นทางยุโรป	ปี 2552 (ม.ค.-ธ.ค.)	ปี 2551 (ม.ค.-ธ.ค.)	ปี 2550 (ม.ค.-ธ.ค.)	ปี 2549 (ต.ค.48-ก.ย.49)
อัตราส่วนการขนส่งผู้โดยสาร (%) (Cabin Factor (%))	76.6	79.7	85.2	80.9
รายได้จากผู้โดยสารเฉลี่ยต่อหน่วย (บาท/คน-กม.) (Passenger Yield (Baht/RPK))	1.78	2.08	2.00	1.97

หมายเหตุ : 1. เนื่องจากการเปลี่ยนรอบปีบัญชี บริษัทฯ ได้ปรับปรุงข้อมูลของปี 2550 ให้เปรียบเทียบได้กับรอบระยะเวลาที่เปลี่ยนแปลงใหม่ ซึ่งเริ่มตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม - 31 ธันวาคม

2. รายได้ไม่รวมเที่ยวบินพิเศษ เงินประกันภัย (Insurance Surcharge) และค่าธรรมเนียมน้ำมัน (Fuel Surcharge) เรียกเก็บจากผู้โดยสาร

เส้นทางออสเตรเลีย และนิวซีแลนด์

บริษัทฯ ให้บริการ 5 เมืองใน 2 ประเทศ ได้แก่ ซิดนีย์ เมลเบิร์น บริสเบน และเพิร์ท ในออสเตรเลีย และโอ๊คแลนด์ในนิวซีแลนด์ ด้วยความถี่รวม 51 เที่ยวบินต่อสัปดาห์

นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้จัดเที่ยวบินรหัสร่วม (Code Sharing) กับกลุ่มพันธมิตรการบิน สายการบินแอร์นิวซีแลนด์ ในการเชื่อมโยงเครือข่ายการบินของบริษัทฯ เข้ากับเที่ยวบินระหว่างเมืองท่องเที่ยวต่างๆ ของประเทศนิวซีแลนด์

ข้อมูลเส้นทางออสเตรเลียและนิวซีแลนด์

เส้นทางออสเตรเลียและนิวซีแลนด์	ปี 2552 (ม.ค.-ธ.ค.)	ปี 2551 (ม.ค.-ธ.ค.)	ปี 2550 (ม.ค.-ธ.ค.)	ปี 2549 (ต.ค.48-ก.ย.49)
รายได้ (ล้านบาท) (Passenger Revenues (Baht Million))	12,088.3	14,949	15,721.4	10,922
สัดส่วนต่อรายได้ค่าโดยสารรวม (%) (Percentage of Total Passenger Revenues (%))	11.2	11.7	11.3	8.8
ปริมาณการขนส่งผู้โดยสาร (ล้านคน-กม.) (Revenue Passenger-Kilometer (Million))	7,682.9	8,332.7	8,789.4	6,049.7
ปริมาณที่นั่ง (ล้านที่นั่ง-กม.) (Available Seat-Kilometer (Million))	10,864.0	10,795.7	10,824.2	8,618.6
อัตราส่วนการขนส่งผู้โดยสาร (%) (Cabin Factor (%))	70.7	77.2	81.2	70.2
รายได้จากผู้โดยสารเฉลี่ยต่อหน่วย (บาท/คน-กม.) (Passenger Yield (Baht/RPK))	1.57	1.79	1.79	1.81

หมายเหตุ : 1. เนื่องจากการเปลี่ยนรอบปีบัญชี บริษัทฯ ได้ปรับปรุงข้อมูลของปี 2550 ให้เปรียบเทียบได้กับรอบระยะเวลาที่เปลี่ยนแปลงใหม่ ซึ่งเริ่มตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม - 31 ธันวาคม

2. รายได้ไม่รวมเที่ยวบินพิเศษ เงินประกันภัย (Insurance Surcharge) และค่าธรรมเนียมน้ำมัน (Fuel Surcharge) เรียกเก็บจากผู้โดยสาร

เส้นทางแอฟริกา

ตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ 2552 เป็นต้นไป บริษัทฯ ได้หยุดทำการบินจากกรุงเทพฯ ไปโจฮันเนสเบิร์ก สาธารณรัฐแอฟริกาใต้ชั่วคราว เนื่องจากผลกระทบจากสภาวะเศรษฐกิจโลกและจำนวนผู้โดยสารที่ลดลง และอยู่ระหว่างการพิจารณากลับมาทำการบินใหม่เมื่อสภาวะเศรษฐกิจดีขึ้น

ข้อมูลเส้นทางแอฟริกา

เส้นทางแอฟริกา	ปี 2552 (ม.ค.-ธ.ค.)	ปี 2551 (ม.ค.-ธ.ค.)	ปี 2550 (ม.ค.-ธ.ค.)	ปี 2549 (ต.ค.48-ก.ย.49)
รายได้ (ล้านบาท) (Passenger Revenues (Baht Million))	39.8	929	1,067.1	-
สัดส่วนต่อรายได้ค่าโดยสารรวม (%) (Percentage of Total Passenger Revenues (%))	0.0	0.7	0.8	-
ปริมาณการขนส่งผู้โดยสาร (ล้านคน-กม.) (Revenue Passenger-Kilometer (Million))	22,606.3	484.5	554.4	-
ปริมาณที่นั่ง (ล้านที่นั่ง-กม.) (Available Seat-Kilometer (Million))	32,651.5	730.4	748.1	-
อัตราส่วนการขนส่งผู้โดยสาร (%) (Cabin Factor (%))	69.2	66.3	74.1	-
รายได้จากผู้โดยสารเฉลี่ยต่อหน่วย (บาท/คน-กม.) (Passenger Yield (Baht/RPK))	1.8	1.92	1.92	-

หมายเหตุ : 1.เนื่องจากการเปลี่ยนรอบปีบัญชี บริษัทฯ ได้ปรับปรุงข้อมูลของปี 2550 ให้เปรียบเทียบกับรอบระยะเวลาที่เปลี่ยนแปลงใหม่ ซึ่งเริ่มตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม – 31 ธันวาคม

2.รายได้ไม่รวมเที่ยวบินพิเศษ เงินประกันภัย (Insurance Surcharge) และค่าธรรมเนียมน้ำมัน (Fuel Surcharge) เรียกเก็บจากผู้โดยสาร

พันธมิตรการบิน

ในปี 2552 กลุ่มพันธมิตรการบิน สตาร์ อัลไลแอนซ์ ได้ต้อนรับสมาชิกใหม่เพิ่มขึ้นอีก 2 สายการบิน ได้แก่ สายการบินคอนติเนนตัล (Continental Airlines) เข้าเป็นสมาชิกลำดับที่ 25 เพื่อขยายเครือข่ายการบินในทวีปอเมริกาเหนือ ประเทศในแถบลาตินอเมริกา และในเส้นทางบินข้ามมหาสมุทรแอตแลนติกเหนือและแปซิฟิก และสายการบินบรัสเซลส์ (Brussels Airlines) เป็นสมาชิกลำดับที่ 26 เพื่อเพิ่มความเข้มแข็งของเส้นทางบินในทวีปยุโรปตอนกลางและทวีปแอฟริกา ทำให้ สตาร์ อัลไลแอนซ์ สามารถขยายเครือข่ายการบินรอบโลกครอบคลุมกว้างขวางยิ่งขึ้นถึง 1,077 สนามบิน ใน 175 ประเทศ ด้วยเที่ยวบินมากกว่า 19,700 เที่ยวบินต่อวัน สตาร์ อัลไลแอนซ์ จึงยังคงครองความเป็นที่หนึ่งด้านเครือข่ายการบินที่มีคุณภาพ และสามารถครอบครองส่วนแบ่งผู้โดยสารทั่วโลก (Global Passenger Share) สูงถึงร้อยละ 24.6 ซึ่งมากกว่าคู่แข่งพันธมิตรการบินอื่น นอกจากนี้ สตาร์ อัลไลแอนซ์ ยังได้เชิญสายการบินอียีเจียน ของประเทศกรีซ เข้าเป็นสมาชิกใหม่ต่อจากสายการบินแทม ของประเทศบราซิล และสายการบินอินเดียดี ซึ่งขณะนี้อยู่ระหว่างดำเนินการเพื่อเข้าเป็นสมาชิกใหม่ในปี 2553

จากสภาวะเศรษฐกิจตกต่ำทั่วโลก (Global Recession) ทำให้การแข่งขันด้านราคาในภาคธุรกิจการบินที่ความรุนแรงขึ้น ความร่วมมือกับพันธมิตรการบินจึงเป็นกลยุทธ์สำคัญที่สุดอย่างหนึ่งที่สายการบินใช้เพื่อเพิ่มปริมาณการขนส่งผู้โดยสารให้แก่กัน (Network Traffic Feeding) ในระหว่างเดือนมกราคม-กันยายน 2552 การบินไทยรับขนส่งผู้โดยสาร (Interline Sales Received) จากพันธมิตรการบิน สตาร์ อัลไลแอนซ์ เป็นจำนวนเงินสูงถึง 109 ล้านดอลลาร์สหรัฐ อีกทั้ง ยังได้ใช้กลยุทธ์

ทางความร่วมมือเป็นช่องทางในการคิดค้น ตลอดจนนำเสนอสินค้าและการให้บริการใหม่ๆ ให้กับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง เช่น การใช้ไมล์สะสมในการเลื่อนชั้นที่นั่งในเครื่องบิน (Mileage Upgrade Award) และอื่นๆ

อนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าในทศวรรษนี้ ที่ต้องการความสะดวกโดยไม่จำกัดเวลาในการจองและซื้อบัตรโดยสาร ในเดือนกรกฎาคม 2552 การบินไทยและพันธมิตร สตาร์ อัลไลแอนซ์ ได้เปิดตัวการขายบัตรโดยสารรอบโลก (Round-the-World Fare) ผ่านทางเว็บไซต์ของ สตาร์ อัลไลแอนซ์ (www.staralliance.com) ที่สามารถซื้อบัตรโดยสารกับลูกค้าได้หลายภาษา อาทิ อังกฤษ ฝรั่งเศส เยอรมัน เกาหลี ญี่ปุ่น สเปน โปตุเกส และจีน ซึ่งได้รับการตอบรับจากลูกค้าอย่างมาก โดยระหว่างเดือนกรกฎาคม-กันยายน 2552 มีมูลค่าการขายสูงถึง 1 ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ ทั้งนี้ การขายบัตรโดยสารผ่านทางอินเทอร์เน็ตยังช่วยลดขั้นตอนการทำงานและประหยัดเวลาของพนักงานของสายการบินสมาชิกอีกด้วย

โครงการ Move Under One Roof (MUOR) ที่ริเริ่มโดย สตาร์ อัลไลแอนซ์ และประสบความสำเร็จมาแล้ว มีแผนการจะดำเนินการในปีต่อไป คือ การรวมตัวกันของสายการบินสมาชิกที่สนามบิน เพื่อสร้างเสริมประสบการณ์การเดินทางที่ราบรื่นและสะดวกสบาย (Seamless Travel) ให้กับผู้โดยสาร และยังช่วยลดค่าใช้จ่ายให้กับสายการบินสมาชิกจากการใช้พื้นที่และอุปกรณ์ร่วมกัน ตัวอย่างสำคัญของโครงการนี้ในปีที่ผ่านมา ได้แก่ สนามบินฮีทโธรว์ ลอนดอน และสนามบินเมืองโคโร ทั้งนี้ รวมถึงโครงการบริการด้านสัมภาระร่วมกัน (Common Baggage Service Facility : CBSF) ณ สนามบินสำคัญที่มีการเชื่อมต่อเที่ยวบินของสายการบินสมาชิก เช่น สนามบินในเมืองเม็กซิโก เมืองบาร์เซโลนา เมืองฮ่องกง เมืองชาร์ลอตต์ ในสหรัฐอเมริกา และสนามบินฮีทโธรว์ เป็นต้น

การจัดซื้อร่วมกันระหว่างสายการบินสมาชิก (Joint Purchasing / Sourcing) เป็นอีกวิธีการหนึ่งที่ช่วยลดค่าใช้จ่ายโดยรวมจำนวนมากให้กับสายการบินสมาชิก ตัวอย่างการจัดซื้อสำคัญๆ ในปีที่ผ่านมา ได้แก่ โครงการจัดหาน้ำมัน ณ เมืองต่างๆ โครงการจัดซื้อของฝ่ายขายและการตลาด และโครงการจัดซื้ออุปกรณ์ที่สนามบินและบนเครื่องบิน ซึ่งมีมูลค่ากว่า 39 ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ 16 ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ และ 8 ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ ตามลำดับ

นอกจากนี้ สตาร์ อัลไลแอนซ์ ยังได้พัฒนากระบวนการสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าสู่ระบบออนไลน์ (On-line Survey) เพื่อให้ได้ผลการสำรวจที่รวดเร็วและมีคุณภาพมากขึ้น ช่วยประหยัดเวลาและลดขั้นตอนการดำเนินการสำหรับผู้โดยสารและพนักงานสายการบิน ทำให้ต้นทุนในการสำรวจลดลงต่ำกว่าครั้ง อันจะนำไปสู่การพัฒนาสินค้าและการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าและเป็นมาตรฐานเดียวกันยิ่งขึ้น ได้แก่ การปรับปรุงการให้บริการแก่สมาชิกบัตรทองของ สตาร์ อัลไลแอนซ์ ในเรื่องสิทธิประโยชน์จากการสะสมไมล์ (FFP Recognition) การบริการด้านสัมภาระที่รวดเร็ว (Priority Baggage Delivery) เป็นต้น

การพาณิชย์

เพื่อให้บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจได้อย่างแข็งแกร่งและยั่งยืน ภายใต้สภาวะการแข่งขันที่รุนแรงของธุรกิจการบินพาณิชย์ และผลกระทบจากปัจจัยภายนอกต่างๆ ที่ไม่สามารถควบคุมได้ เช่น ความไม่แน่นอนของภาวะเศรษฐกิจโลก ราคาน้ำมันในตลาดโลกที่ผันผวน และปัจจัยทางการเมืองของประเทศไทย เป็นต้น ดังนั้น ในปี 2552 บริษัทฯ ได้กำหนดแผนยุทธศาสตร์การพาณิชย์ โดยเน้นการตลาดเชิงรุกอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มรายได้และส่วนแบ่งตลาดให้มากขึ้น ด้วยการรักษากลุ่มลูกค้าเดิม และแสวงหาฐานลูกค้าใหม่ โดยเฉพาะกลุ่มลูกค้าระดับบน ได้แก่ ผู้โดยสารชั้นหนึ่งและชั้นธุรกิจ (Premium Passenger) รวมถึงกลุ่มลูกค้าองค์กร (Corporate Client) และผู้โดยสารชั้นประหยัด

นอกเหนือจากการพัฒนาฝูงบินให้ทันสมัย บริษัทฯ มีการปรับเพิ่ม-ลดความถี่เที่ยวบินให้เหมาะสมกับสภาวะตลาด เพื่อสนับสนุนการบริหารรายได้และค่าใช้จ่ายให้มีประสิทธิภาพสูงสุด มีการดำเนินกลยุทธ์เครือข่ายการตลาด โดยการขายแบบเครือข่าย (Network Sales) ด้วยความเป็นสายการบินที่มีเครือข่ายครอบคลุมอย่างกว้างขวาง (Full Network Airline) ผ่านเครือข่ายพันธมิตร สตาร์ อัลไลแอนซ์ (Star Alliance) และสายการบินคู่ค้าอื่นๆ (Partner Airline) ตลอดจนตัวแทนจำหน่ายทั่วโลก

บริษัทฯ ได้จัดรายการส่งเสริมการขายให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าเป้าหมายอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มรายได้และจำนวนผู้โดยสาร กระตุ้นตลาดในช่วงที่การท่องเที่ยวชะลอตัว และปกป้องส่วนแบ่งตลาดจากการขยายตลาดของสายการบินคู่แข่งอื่นๆ รวมถึงสายการบินต้นทุนต่ำต่างๆ เช่น การจัดแคมเปญ “เติมสุขทั่วไทย” และ “เติมสุขทั่วโลก” แคมเปญ “แลก 1 บิน 2” เพื่อเป็นการสมนาคุณพิเศษแก่สมาชิกรอยัล ออร์คิด พลัส (Royal Orchid Plus : ROP) การสานต่อโครงการไมล์สร้างบุญ 2552 โดยนำไมล์สะสมที่ได้รับบริจาคจากสมาชิก ROP มาสนับสนุนโครงการ “เผยแผ่พระไตรปิฎกสากล” ชุด 40 เล่ม ฉบับสมบูรณ์แบบตามรอยปณิธานสมเด็จพระพี่นางเธอ เจ้าฟ้ากมลหลวงนราธิวาสราชนครินทร์ เป็นต้น

ด้านการเพิ่มคุณค่าสินค้าและบริการ บริษัทฯ ได้พัฒนารายการท่องเที่ยวทั้งในประเทศและต่างประเทศของ รอยัล ออร์คิด ฮอลิเดย์ (Royal Orchid Holidays : ROH) ให้มีความหลากหลาย เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้ามากขึ้น ในปี 2552 รอยัล ออร์คิด ฮอลิเดย์ มีแพ็คเกจประมาณ 800 แพ็คเกจ ไปยัง 127 เมือง ใน 34 ประเทศ และมีรายการส่งเสริมการขาย เช่น ทัวร์เอื้องหลวงกับโปรโมชัน “Thailand Plus & More” ด้วยบัตรโดยสารราคาพิเศษ พร้อมเที่ยวบินภายในประเทศและที่พักรวม 1 คืน จาก 100 โรงแรมชั้นนำของประเทศไทย

ด้านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Commerce) ได้มีการพัฒนาปรับปรุงระบบการขายผ่านอินเทอร์เน็ต ให้มีขั้นตอนที่ง่ายและสะดวกมากยิ่งขึ้น เพื่อเพิ่มยอดขายผ่านทางอินเทอร์เน็ต (Royal e-Booking) เพิ่มประสิทธิภาพด้านการลดค่าใช้จ่าย และเป็นการพัฒนาการบริการให้ทัดเทียมกับสายการบินอื่นๆ โดยมีการกระตุ้นให้ผู้ใช้ผ่านระบบนี้มากขึ้น ด้วยการจัดแคมเปญ “Click 2 Fly” ที่เสนอราคาพิเศษให้ลูกค้า

บริษัทฯ ได้มีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ทันสมัย เพื่อให้การดำเนินการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น เช่น การปรับปรุงต่อเนื่องในระบบ Centralized Intelligent Fares System (CIF) ระบบ CIF On-Line Fare Filing การศึกษาหาระบบใหม่เพื่อช่วยในการสร้างอัตราค่าโดยสารและบรรจุข้อมูลค่าโดยสารเข้าสู่ระบบแบบอัตโนมัติ การนำเทคโนโลยีต่างๆ มาใช้เพื่อช่วยตัวแทนจำหน่ายทั่วโลกในการกระจายราคาขายได้อย่างถูกต้องและรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา และกำลังดำเนินการในขั้นตอนการหาระบบที่สนับสนุนการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมดไว้ที่ส่วนกลางเป็นฐานข้อมูลรวมของบริษัทฯ (Data Warehouse Enterprise) ซึ่งหน่วยงานต่างๆ สามารถนำข้อมูลไปใช้วิเคราะห์ ในรูปแบบต่างๆ เพื่อประกอบการตัดสินใจ การพัฒนาด้านเทคโนโลยีต่างๆ เหล่านี้เพื่อสนับสนุนให้บริษัทฯ มีผลประกอบการที่ดีสามารถแข่งขันกับคู่แข่งสายการบินต่างๆ และมีการเติบโตอย่างยั่งยืนในที่สุด

การเงิน

ในปี 2552 ภาวะเศรษฐกิจโลกยังคงชะลอตัว ประกอบกับการเกิดวิกฤติไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ซึ่งส่งผลกระทบต่อความต้องการเดินทางทางอากาศโดยรวม นอกจากนี้ ปัญหาทางสังคมและการเมืองภายในประเทศยังคงส่งผลกระทบต่อธุรกิจการบินและมีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของบริษัทฯ อย่างต่อเนื่อง บริษัทฯ ได้จัดทำแผนฟื้นฟูธุรกิจและได้ดำเนินการอย่างเคร่งครัด โดยนอกเหนือจากการที่ บริษัทฯ สามารถลดค่าใช้จ่ายได้เป็นไปตามแผนฯ แล้ว บริษัทฯ ยังได้ดำเนินการปรับปรุงโครงสร้างหนี้โดยการจัดหาเงินกู้ระยะยาวเพื่อมาทดแทนหนี้ระยะสั้น และมีการกู้เงินระยะยาวเพื่อรองรับการลงทุน และเพื่อให้บริษัทฯ มีสภาพคล่องในการดำเนินงานอย่างเพียงพอ บริษัทฯ ได้เบิกรับเงินกู้ระยะยาวจากสถาบันการเงินภายในประเทศ รวมถึงการออกหุ้นกู้ เป็นจำนวนเงินรวมทั้งสิ้น 35,290 ล้านบาท นอกจากนี้ ในปีที่ผ่านมา บริษัทฯ ได้ดำเนินการจัดหาเงินกู้เพื่อชำระค่าเครื่องบินแบบ แอร์บัส A330-300 จำนวน 6 ลำ โดย 2 ลำเป็นเงินกู้สกุลเยนจำนวน 14,664.2 ล้านบาท และอีก 4 ลำเป็นเงินกู้สกุลยูโร โดยมี European Export Credit Agencies (ECA) เป็นผู้ค้ำประกันเงินกู้จำนวน 235.3 ล้านยูโร ในส่วนของการชำระคืนหนี้ บริษัทฯ ได้มีการชำระคืนเงินต้นของหนี้ระยะสั้นและระยะยาวรวมเป็นจำนวน 41,548 ล้านบาท ทำให้ยอดหนี้เงินกู้และหนี้สินภายใต้เงื่อนไขสัญญาเช่าเครื่องบิน (รวมหนี้ที่ถึงกำหนดชำระภายใน 1 ปี) ของบริษัทฯ เพิ่มจาก 147,181 ล้านบาท ณ สิ้นปี 2551 มาเป็น 156,016 ล้านบาท ณ สิ้นปี 2552

สำหรับในอนาคต บริษัทฯ ยังมีความจำเป็นที่จะต้องลงทุนจัดหาเครื่องบินใหม่และปรับปรุงผลิตภัณฑ์ให้เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้าและสภาวะการแข่งขัน รวมไปถึงการปรับปรุงระบบสารสนเทศของบริษัทฯ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน ดังนั้น เพื่อให้บริษัทฯ มีขีดความสามารถในการแข่งขันได้อย่างยั่งยืนในระยะยาว บริษัทฯ จึงได้กำหนดแผนกลยุทธ์ทางการเงิน โดยมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ ได้แก่

1. เพื่อให้บริษัทฯ มีศักยภาพที่จะลงทุนในการขยายกิจการให้แข่งขันได้ในระยะยาว
2. เพื่อให้บริษัทฯ มีเงินสดที่จะใช้คืนหนี้ที่ถึงกำหนดชำระในอนาคตอันใกล้
3. เพื่อปรับโครงสร้างเงินทุนของบริษัทฯ ให้แข็งแกร่ง อยู่ในระดับที่เหมาะสมสำหรับการแข่งขัน และการก้าวขึ้นมาเป็นสายการบินชั้นนำของโลกอีกครั้ง และปรับอายุของเงินทุนให้ใกล้เคียงกับอายุสินทรัพย์มากขึ้น (matched funding)
4. เพื่อเพิ่มสภาพคล่องทางการเงินที่เหมาะสม มีเสถียรภาพทางการเงินที่จะดำเนินธุรกิจอย่างมั่นคงในภาวะที่ธุรกิจสายการบินมีความผันผวนสูง

ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้จัดทำแผนการปรับโครงสร้างทางการเงินร่วมกับที่ปรึกษาทางการเงินเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ข้างต้น โดยได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการบริษัทฯ แล้ว และจะเริ่มดำเนินการตามแผนในปี 2553

ในด้านการบริหารความเสี่ยงจากความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยนนั้น บริษัทฯ บริหารโดยการกู้เงินในสกุลที่มีกระแสเงินสดสุทธิส่วนเกิน เพื่อรองรับภาระการชำระคืนหนี้ตามหลักการ Natural hedging และมีการระดมทุนสกุลบาทด้วยส่วนหนึ่ง เพื่อลดผลกระทบที่จะมีต่องบการเงินของบริษัทฯ โดยตลอดปีที่ผ่านมาบริษัทฯ ยังไม่มีการเข้าทำธุรกรรม Cross Currency Swap โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2552 บริษัทฯ มีสัดส่วนหนี้ใน 4 สกุลเงิน ได้แก่ USD : EUR : JPY : THB = 2 : 39 : 11 : 48 ส่วนการบริหารความเสี่ยงจากความผันผวนของอัตราดอกเบี้ยนั้น บริษัทฯ ได้ ติดตามตลาดเงินอย่างใกล้ชิด และเตรียมความพร้อมเพื่อเข้าทำธุรกรรม IRS โดยปีที่ผ่านมา บริษัทฯ ยังไม่มีการเข้าทำธุรกรรม Interest Rate Swap เพิ่มเติม ทั้งนี้ สัดส่วนหนี้ของบริษัทฯ ที่มีอัตราดอกเบี้ยคงที่ต่อหนี้ที่มีอัตราดอกเบี้ยลอยตัว ณ 31 ธันวาคม 2552 เท่ากับ 50 : 50

ในปี 2552 บริษัทฯ ได้รับการจัดอันดับเครดิตองค์กรและตราสารหนี้จากบริษัท ทริส เรทติ้ง จำกัด ในระดับ A ซึ่งเป็นระดับที่แสดงว่าตราสารหนี้ของบริษัทฯ เป็นตราสารหนี้ที่น่าลงทุน มีความเสี่ยงต่ำ และบริษัทฯ มีความสามารถในการชำระดอกเบี้ย และคืนเงินกู้ในเกณฑ์ที่สูง

ปัจจุบันบริษัทฯ อยู่ระหว่างการพัฒนา ระบบ Enterprise Resource Planning ซึ่งเป็นระบบที่นำข้อมูลทางธุรกิจด้านการเงินและการบัญชีมาใช้ให้เกิดประโยชน์ สามารถนำมาใช้ในการบริหารจัดการทางธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อประกอบการตัดสินใจของฝ่ายบริหารบนพื้นฐานที่เป็นปัจจุบันนั้น คณะกรรมการบริษัทฯ ได้มีมติให้ดำเนินการติดตั้งระบบ SAP ของบริษัทฯ (Corporate SAP) ซึ่งจะเป็นส่วนที่เชื่อมโยงระบบ SAP ทั้งหมดของบริษัทฯ ให้เป็นระบบเดียวกัน (Integrated System) และจัดทำระบบข้อมูลบริหารกลาง (Corporate MIS System) ได้อย่างสมบูรณ์ โดยคณะกรรมการบริษัทฯ ได้เร่งรัดให้ดำเนินการติดตั้งระบบ SAP Corporate Financial and Accounting เป็นลำดับแรก ซึ่งขณะนี้การดำเนินงานอยู่ระหว่างการจัดหาที่ปรึกษาเพื่อดำเนินงานติดตั้งระบบดังกล่าว

การบริการลูกค้า

บริษัทฯ ตระหนักถึงความสำคัญของการบริการลูกค้า ซึ่งเป็นปัจจัยหลักสู่ความสำเร็จของภารกิจให้บริการขนส่งทางอากาศของบริษัทฯ โดยเฉพาะอย่างยิ่งภายใต้สภาวะวิกฤตการณ์การแข่งขันที่ทวีความรุนแรงของสายการบินพาณิชย์ในปัจจุบัน ในขณะที่ความต้องการในการเดินทางของผู้โดยสารลดลง บริษัทฯ จึงมุ่งมั่นพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการลูกค้าอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ภายใต้นโยบายเชิงรุกซึ่งสอดคล้องกับเป้าหมายและกลยุทธ์ของบริษัทฯ ที่มุ่งปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการทำงานให้เอื้ออำนวยต่อการแข่งขัน ด้วยการปลูกฝังวัฒนธรรมของการมุ่งเน้นลูกค้า (Customer

Oriented Culture) บริษัทฯ ได้จัดโครงการรณรงค์ให้พนักงานทุกคนตระหนักถึงความสำคัญของการเพิ่มคุณค่าของ “การบินไทย บริการจากใจ” (Service from the Heart) โดยเน้นการบริการด้วยความใส่ใจและผูกพัน ภายใต้เอกลักษณ์ความเป็นไทยและเสน่ห์ไทยทุกจุดบริการแบบครบวงจร (Magic Service Ring) เพื่อนำไปสู่ความเป็นเลิศและความสม่ำเสมอในการบริการ (Service Excellence and Consistency) และตอบสนองความต้องการของลูกค้า เพิ่มความสะดวกสบาย ความราบรื่นและรวดเร็ว รวมทั้งสร้างความแตกต่างตลอดการใช้บริการของลูกค้า อันจะนำมาซึ่งความประทับใจและกลับมาใช้บริการของบริษัทฯ อีก ส่งผลให้บริษัทฯ สามารถบรรลุถึงวิสัยทัศน์การเป็นสายการบินที่ลูกค้าเลือกเป็นลำดับแรก

ด้านการบริการบนเครื่องบิน บริษัทฯ ได้พัฒนาการบริการอาหารและเครื่องดื่มให้เป็นเลิศอย่างต่อเนื่อง เพิ่มความแตกต่างและความหลากหลายของการบริการ และความหลากหลายของรายการอาหารบนเครื่องบินอย่างสม่ำเสมอ อาทิ อาหารยอดนิยมของแต่ละท้องถิ่น อาหารฮาลาล และอาหารไทย ที่คัดสรรคุณภาพวัตถุดิบที่ใช้ผลิต โดยผ่านการจัดเตรียมอย่างมีคุณภาพ เน้นความสะอาดถูกต้องตามสุขลักษณะและความปลอดภัยตามมาตรฐานสากล

บริษัทฯ มุ่งเน้นพัฒนาการบริการในทุกจุดสัมผัสของลูกค้า ตั้งแต่การสำรองที่นั่ง การปรับปรุงเก้าอี้บนเครื่องบิน ตลอดจนอุปกรณ์และระบบสาระบันเทิงในเที่ยวบิน เพื่อให้ผู้โดยสารได้รับสิ่งที่ดีที่สุด โดยในการพัฒนาและปรับปรุงผลิตภัณฑ์ และคุณภาพการบริการด้านต่างๆ นั้น บริษัทฯ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้โดยสาร (THAI Customer Satisfaction Survey) เป็นรายไตรมาส ด้วยการประเมินความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อจุดบริการหลักต่างๆ อย่างครบวงจร นอกจากนี้ ยังมีการสำรวจความต้องการ พฤติกรรม และทัศนคติของลูกค้า ส่งผลให้การพัฒนาและปรับปรุงผลิตภัณฑ์และคุณภาพการบริการเป็นไปอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้ใช้ข้อมูลจากระบบ Customer Feedback Management System (CFMS) มาทำการวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงแก้ไขผลิตภัณฑ์และคุณภาพการบริการ ตลอดจนพัฒนา ให้การบริการเป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้าในทุกจุดบริการ หนึ่งใน การสนับสนุนให้บริษัทฯ บรรลุเป้าหมายหลัก ในการเป็นสายการบินชั้นนำ 1 ใน 3 ของเอเชีย และ 1 ใน 5 ของโลกนั้น บริษัทฯ ยังได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบการบริการกับสายการบินคู่แข่ง (Benchmarking) ร่วมกับผลการวิเคราะห์อื่นๆ เพื่อชิงความได้เปรียบเชิงแข่งขัน จากการที่มีผลิตภัณฑ์และการบริการที่แตกต่างและเป็นไปตามความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง

การปฏิบัติการบิน

ภารกิจหลักของบริษัทฯ ที่เป็นหัวใจสำคัญของธุรกิจการบิน คือ การปฏิบัติการบินเพื่อนำผู้โดยสารและพัสดุภัณฑ์สู่จุดหมายปลายทางด้วยความสะดวกสบาย ตรงต่อเวลา และตระหนักถึงความปลอดภัยสูงสุดตามมาตรฐานสากลเป็นสำคัญ โดยมุ่งเน้นมาตรฐานความปลอดภัยของกรมการขนส่งทางอากาศ (Department of Civil Aviation : DCA) องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization : ICAO) องค์การร่วมเพื่อบริหารการบินแห่งยุโรป (Joint Aviation Authorities : JAA) องค์การบริหารการบินแห่งสหรัฐอเมริกา (Federal Aviation Administration : FAA) และการตรวจประเมินความปลอดภัยด้านการปฏิบัติการบินของสมาคมการขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (International Air Transport Association : IATA)

มาตรการสำคัญที่จะเสริมสร้างความปลอดภัยในการปฏิบัติการบิน คือ การกำหนดนโยบายในการคัดสรรบุคลากรการบินอย่างเข้มงวด ผู้สมัครต้องมีความพร้อมทั้งด้านร่างกาย จิตใจ ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) พฤติกรรม (Behavior) อีกทั้ง ต้องผ่านการทดสอบความถนัด (Aptitude) และจิตวิทยาการบิน (Aviation Psychology) โดยคณะผู้ชำนาญการด้านจิตวิทยาการบินด้านพาณิชย์และความถนัดทางด้านวิชาชีพนักบินจากประเทศสวีเดนเป็นผู้ประเมินผลรวมทั้งต้องผ่านการทดสอบความสามารถและทักษะทางการบิน เพื่อเป็นการเสริมสร้างคุณภาพบุคลากรด้านการบินพาณิชย์ของบริษัทฯ อีกด้วย

การรักษามาตรฐานความปลอดภัยและความมั่นคงการบิน

ในฐานะสายการบินแห่งชาติ บริษัทฯ ตระหนักถึงความสำคัญในการเสริมสร้างและรักษา รวมถึงมุ่งมั่นพัฒนาในด้านความปลอดภัยและความมั่นคงการบินอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นที่ยอมรับในระดับสากล ตลอดจนเพื่อความปลอดภัยอย่างสูงสุดต่อลูกค้า พนักงาน และผู้เกี่ยวข้อง รวมทั้งเป็นไปตามกฎเกณฑ์ ข้อบังคับ มาตรฐาน และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยและความมั่นคงการบิน รวมถึงการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ

เพื่อให้การดำเนินงานของบริษัทฯ เป็นไปตามวัตถุประสงค์ตามที่กล่าวมาแล้วข้างต้น บริษัทฯ ได้จัดให้มีระบบการบริหารจัดการ รวมทั้งกำหนดนโยบาย เป้าหมาย ตลอดจนจัดให้มีมาตรฐานการปฏิบัติงาน มาตรฐานการฝึกอบรม ระบบข้อมูลข่าวสาร ระบบการตรวจสอบติดตาม ระบบวิเคราะห์และประเมินผลการดำเนินงานให้ครอบคลุมในทุกกิจกรรมของบริษัทฯ ทั้งนี้ บริษัทฯ จะดำเนินงานเชิงรุกในการพัฒนามาตรฐานความปลอดภัย ความมั่นคงด้านการบิน เพื่อให้บริษัทฯ มีขีดความสามารถในการแข่งขัน และทำให้มั่นใจว่ากระบวนการปฏิบัติงาน ผลลัพธ์ และบริการของบริษัทฯ เป็นไปตามกฎเกณฑ์ ข้อบังคับ มาตรฐาน และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งมีระบบการบริหารภาวะวิกฤติเพื่อทำให้บริษัทฯ สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง สร้างความมั่นใจแก่ลูกค้า พนักงาน และผู้เกี่ยวข้อง

บริษัทฯ ได้จัดให้มีคณะกรรมการความปลอดภัย (Company Safety Committee : CSC) และคณะกรรมการความมั่นคงการบิน (Aviation Security Committee : ASC) ประกอบด้วยผู้แทนจากหน่วยงานต่างๆ ดำเนินการประชุมเป็นประจำทุกเดือน เพื่อพิจารณา ทบทวน และสอบทานประสิทธิผลการดำเนินงานด้านความปลอดภัย และความมั่นคงการบินของบริษัทฯ โดยผลการประชุมถูกนำไปปฏิบัติเพื่อพัฒนาและยกระดับการจัดการด้านความปลอดภัย และความมั่นคงการบินให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

บริษัทฯ ได้ปฏิบัติตามข้อกำหนดขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO Standard and Recommended Practices : SARPs) ที่ได้กำหนดให้สายการบินจะต้องดำเนินการจัดให้มีระบบบริหารความปลอดภัย (Safety Management System : SMS) อันเป็นระบบบริหารความปลอดภัยที่มีองค์ประกอบสมบูรณ์แบบ มีความชัดเจน มีการดำเนินการในรูปแบบการบริหารเชิงป้องกัน (Proactive) ใช้ในการบริหารจัดการความเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อกระบวนการทำงาน โดย บริษัทฯ ได้มีการดำเนินการจัดทำระบบ THAI Safety Management System (TSMS) เพื่อพัฒนาให้บริษัทฯ มีระบบบริหารความปลอดภัย (Safety Management System) ทั้งด้านการปฏิบัติการบินและการซ่อมบำรุงอากาศยานตามที่องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) กำหนด นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้จัดทำคู่มือ THAI Integrated Safety Manual โดยยึดถือตามข้อกำหนดขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ เพื่อยกระดับมาตรฐานความปลอดภัยด้านการปฏิบัติการของบริษัทฯ ให้อยู่ในระดับสูงยิ่งขึ้น รวมทั้งได้นำระบบบริหารข้อมูลความปลอดภัยทั่วทั้งองค์กร (Corporate Safety Information System : CSIS) มาใช้เมื่อกลางปี 2550 และได้ฝึกอบรมพนักงานให้มีความชำนาญในการใช้ระบบอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพระบบการบริหารจัดการความปลอดภัย (Safety Management System : SMS) ของบริษัทฯ ซึ่งส่งผลให้ระบบการป้องกันอุบัติเหตุมีประสิทธิภาพมากขึ้นด้วยเช่นกัน

งานความมั่นคงด้านการบิน (Aviation Security) เป็นสิ่งที่บริษัทฯ ให้ความสำคัญสูงสุดเช่นกัน โดยได้สร้างระบบบริหารจัดการและพัฒนาความมั่นคงด้านการบินอย่างต่อเนื่อง เพื่อใช้เป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานทั้งในสถานการณ์ปกติและในสถานการณ์ที่ต้องเพิ่มมาตรการพิเศษด้านความมั่นคงการบิน ตลอดจนให้เป็นไปตามกฎเกณฑ์/ข้อบังคับ/มาตรการด้านความมั่นคงการบินตามมาตรฐานสากลและของประเทศต่างๆ ที่บริษัทฯ ทำการบิน รวมทั้งจัดให้มีแผนเผชิญเหตุเพื่อเตรียมความพร้อมในการบริหารและป้องกันในกรณีเกิดเหตุการณ์ เพื่อให้บริษัทฯ สามารถดำเนินงานเป็นไปตามแผนธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ซึ่งได้รับการรับรองจากกรมการบินพลเรือน เพื่อเป็นการยืนยันถึงความมุ่งมั่นของบริษัทฯ ในด้านความมั่นคงการบิน โดยเชื่อว่าความสำเร็จของงานด้านความมั่นคงการบินต้องเกิดจากความร่วมแรงร่วมใจของพนักงานทุกคน บริษัทฯ ได้

ปลูกจิตสำนึกและสร้างวัฒนธรรมด้านความมั่นคงการบิน โดยการฝึกอบรมความรู้และทักษะ ตลอดจนการจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านความมั่นคงการบินอย่างต่อเนื่อง

บริษัทฯ ได้สร้างและพัฒนาเครือข่ายระบบติดตามข้อมูลข่าวสาร รวมทั้งการประเมินสถานการณ์และความเสี่ยงด้านความมั่นคงการบินในทุกสถานที่ที่บริษัทฯ ทำการบิน ซึ่งเป็นอีกวิธีหนึ่งที่บริษัทฯ นำมาใช้เพื่อเป็นการเตรียมพร้อมในเชิงรุก อันจะนำไปสู่การกำหนดมาตรการด้านความมั่นคงการบินที่เหมาะสมในการที่จะรับมือกับเหตุการณ์ต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งจัดให้มีระบบในการตรวจประเมินและควบคุมคุณภาพด้านความมั่นคงการบิน ตลอดจนมีการฝึกซ้อมร่วมกับหน่วยงานภาครัฐอย่างสม่ำเสมอ

ผลจากความมุ่งมั่นในการดำเนินการด้านความปลอดภัย และความมั่นคงด้านการบิน บริษัทฯ จึงได้รับการรับรองมาตรฐานการตรวจประเมินความปลอดภัยด้านการปฏิบัติการจากสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (IATA Operational Safety Audit : IOSA) ซึ่งเป็นมาตรฐานด้านความปลอดภัยและความมั่นคงทางการบินของสายการบินที่สมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (International Air Transport Association : IATA) กำหนดไว้ตั้งแต่ปี 2547 เป็นต้นมา

ในปี 2552 บริษัทฯ ได้ผ่านการตรวจประเมินตามผลการแก้ไข (Corrective Action Plan) : Universal Security Audit Program/USAP จากองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization : ICAO) รวมถึงได้ผ่านการตรวจประเมินจากองค์กรระดับสากลต่างๆ เช่น Transportation Security Administration/TSA : U.S. Department of Homeland Security ประเทศสหรัฐอเมริกา และ Office of Transport Security/OTS : Australian Government, Department of Infrastructure, Transport, regional Development and Local Government ประเทศออสเตรเลีย โดยผลการตรวจประเมินในทุกพื้นที่การปฏิบัติงานเป็นที่น่าพอใจอย่างยิ่ง

จากการรับรองขององค์กรทั้งภาครัฐและองค์กรระดับสากลต่างๆ ทำให้มั่นใจได้ว่าบริษัทฯ ได้ดำเนินการบริหารจัดการด้านความปลอดภัยและความมั่นคงด้านการบินอย่างครบถ้วน ทันสมัย และก่อให้เกิดความปลอดภัยแก่ลูกค้า พนักงาน และผู้เกี่ยวข้อง

เทคโนโลยีสารสนเทศ

บริษัทฯ ได้ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและเครือข่ายสื่อสารอย่างต่อเนื่อง โดยได้กำหนดนโยบายเชิงรุกในการส่งเสริมให้ทุกกิจกรรมของบริษัทฯ ใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างจริงจังและต่อเนื่องในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการรูปแบบใหม่ๆ ที่สะดวกรวดเร็ว สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า รวมทั้งสามารถเข้าถึงบริการต่างๆ ได้โดยตรง นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังคงส่งเสริมด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน การพัฒนาบุคลากร และการบริหารด้านทุนและค่าใช้จ่าย เพื่อให้เกิดประโยชน์คุ้มค่าต่อองค์กร ขณะเดียวกัน บริษัทฯ ได้วางแผนทบทวนและปรับปรุงกระบวนการวางกลยุทธ์และการจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ การวางแผนโครงสร้างสถาปัตยกรรม การลงทุนและวิจัยพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การใช้ทรัพยากรร่วมกัน โดยมุ่งเน้นการพัฒนาโครงการแบบบูรณาการ ให้สัมฤทธิ์ผลและสอดคล้องกับนโยบายและกลยุทธ์ของบริษัทฯ ด้านความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและอุตสาหกรรมการบิน

ในปี 2552 บริษัทฯ ได้ขยายขีดความสามารถในการให้บริการ e-Services แก่ลูกค้าให้ครอบคลุมบริการมากขึ้น ทั้งการปรับโครงสร้างเว็บไซต์ www.thaiairways.com ให้เข้าถึงข้อมูลง่ายและรวดเร็วขึ้นเพื่อสนับสนุนการขายและการทำธุรกรรมผ่านทางอินเทอร์เน็ต การเพิ่มช่องทางการชำระเงินและออกบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ผ่านทางเคาน์เตอร์เซอร์วิส (Counter Service Payment) กว่า 5,000 แห่งทั่วประเทศ และส่งข้อมูลการชำระเงินผ่านระบบ SMS แก่ลูกค้าทันที อำนวยความสะดวกในการบริการเช็คอินแก่ผู้โดยสารที่เดินทางทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ ให้สามารถเช็คอินได้ด้วยตนเอง (Check-in Counter) อาทิ ผู้โดยสารเช็คอินผ่านเครื่องเช็คอินอัตโนมัติ (Kiosk - Common Use Self Service) ได้เริ่มใช้งานระบบนี้ที่สนามบินกัวลาลัมเปอร์ ประเทศมาเลเซีย เป็นสนามบินแรก ผู้โดยสารเช็คอินและพิมพ์บัตรขึ้นเครื่อง (Boarding Pass) ลงบนกระดาษ A4 ผ่านทาง Internet Check-in ได้ด้วยตนเองสำหรับทุกเที่ยวบินภายในประเทศ และมีแผนการขยายขอบเขตการ

ให้บริการในเที่ยวบินต่างประเทศในอนาคต และมีการเชื่อมต่อระหว่างระบบท่องเที่ยวของตัวแทนจำหน่ายประเภท Wholesale กับระบบ Royal Orchid Holidays ของบริษัทฯ โดยตัวแทนจำหน่ายสามารถเรียกดูข้อมูลท่องเที่ยว โรงแรม และขายผลิตภัณฑ์ ได้สะดวก รวดเร็วขึ้น

ระบบ Mileage Purchase on Web ลูกค้าสมาชิก รอยัล ออร์คิด พลัส สามารถซื้อไมล์สะสมเพิ่มเติม หากมีไมล์สะสมไม่เพียงพอเพื่อแลกรางวัลที่ต้องการ โดยการชำระเงินผ่านบัตรเครดิต และในกรณีที่ยังไม่ได้บันทึกไมล์สะสมของเที่ยวบินนั้นๆ สมาชิกสามารถดำเนินการขอสะสมไมล์ย้อนหลังได้ด้วยตนเองผ่านระบบ TG Retro Credit Claim on Web สำหรับเที่ยวบินของการบินไทย

ในด้านการขนส่งสินค้าและไปรษณียภัณฑ์ จากเว็บไซต์ www.thaicargo.com ลูกค้าที่ลงทะเบียนไว้กับบริษัทฯ สามารถชำระค่าบริการคลังสินค้าเข้าได้ด้วยตนเอง โดยวิธีการหักบัญชีธนาคารด้วยระบบ Cargo e-Payment บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด สามารถตรวจสอบสถานะของไปรษณียภัณฑ์ได้โดยตรงและสะดวกขึ้นด้วยระบบ Thailand Post Mail Tracking ซึ่งนอกจากเป็นการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับการบริการ (Value Added Service) แล้วนั้นยังสนับสนุนฝ่ายขายของบริษัทฯ ในการขายระวางให้แก่บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด

ระบบ Air Crew เป็นระบบสารสนเทศที่สนับสนุนการปฏิบัติงานของนักบินและลูกเรือ ซึ่งสนับสนุนการให้บริการลูกค้าบนเครื่องบินและช่วยในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลให้เหมาะสมกับเที่ยวบิน ส่งผลให้การบริการเป็นไปตามมาตรฐาน และควบคุมค่าใช้จ่ายให้เหมาะสม

ระบบเตรียมการก่อนบินของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Cabin Attendant Pre-Flight Study and Briefing System) เป็นระบบที่ออกแบบและพัฒนาโดยพนักงานการบินไทย เพื่อให้พนักงานต้อนรับฯ เตรียมการให้บริการผู้โดยสารและปฏิบัติการบิน โดยสามารถดูข้อมูลการบิน ข้อมูลตารางบิน ข้อมูลผู้โดยสาร ข้อมูลอาหารและอุปกรณ์บริการ ข้อมูลเครื่องบิน ข้อมูลด้านความปลอดภัย ข้อมูลการบริการ ข้อมูลเมืองปลายทางทั้งสภาพอากาศ วัฒนธรรม ภาษาท้องถิ่น ระบบช่วยออกเสียงภาษาท้องถิ่น กว่า 10 ภาษา แบบ On-line Real Time ตลอดจนสามารถรายงานผลการปฏิบัติงานได้โดยตรง พนักงานต้อนรับฯ สามารถเตรียมการบินได้จากทุกที่ ทุกเครือข่าย ทุกเวลา ด้วยอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ของบริษัทฯ และของพนักงานเอง ตลอดจนโทรศัพท์มือถือได้ทุกรุ่นทุกแบบที่มีใช้งานในปัจจุบัน มีระบบจัดการด้านความปลอดภัย High Secured Internet (SSL VPN with OTP Token) ระบบดังกล่าวช่วยสร้างจุดแข็งในด้านการบริการผู้โดยสาร การรักษามาตรฐานการให้บริการ สามารถแข่งขันได้กับสายการบินที่มี Hub ในจุดบินต่างๆ และในปี 2552 ระบบเตรียมการก่อนการบินของพนักงานต้อนรับ ได้รับรางวัลชนะเลิศการประกวดคัดสรรผลิตภัณฑ์ซอฟต์แวร์ดีเด่นแห่งชาติประจำปี 2552 (Thailand ICT Awards 2009 : TICTA 2009) ในหมวด Tourism & Hospitality และรางวัลชนะเลิศซอฟต์แวร์ดีเด่นแห่งภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกประจำปี 2552 (Asia Pacific ICT Alliance Award 2009 : APICTA) ในหมวด Tourism & Hospitality ที่เมืองเมลเบิร์น ประเทศออสเตรเลีย

บริษัทฯ ได้ตระหนักถึงความสำคัญด้านการบริหารความเสี่ยงและภัยต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น โดยได้เตรียมพร้อมสำหรับการกู้คืนระบบและคลังข้อมูลให้กลับคืนสู่สภาพปกติในกรณีที่เกิดภัยพิบัติต่างๆ หรือได้รับความเสียหายจากเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด เพื่อให้ระบบบริการลูกค้าและการใช้งานของระบบสารสนเทศต่างๆ ของบริษัทฯ ดำเนินไปอย่างต่อเนื่องโดยไม่กระทบหรือกระทบน้อยที่สุดต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ขณะทำงานด้านความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัทฯ ได้ดำเนินการจัดทำนโยบายและมาตรการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศขึ้น และมีผลบังคับใช้งานในต้นปี 2553 เพื่อสร้างความมั่นใจในการใช้งานระบบเครือข่ายสื่อสารและการบริการระบบสารสนเทศ ตลอดจนการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ให้มีความปลอดภัยสูง

บริษัทฯ ยังมีโครงการสำคัญอีกหลายโครงการที่กำลังดำเนินงานอยู่ในขณะนี้ เพื่อสนับสนุนการดำเนินธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เสริมสร้างศักยภาพในการแข่งขัน และกระบวนการบริหารจัดการภายในองค์กรโดยรวม ให้ทันสมัยและมีประสิทธิภาพสูงสุด โดยยึดลูกค้าหรือผู้โดยสารเป็นหัวใจสำคัญ ไม่ว่าจะเป็นการเพิ่มช่องทางการให้บริการผ่านโทรศัพท์มือถือ

(Mobile Services) ในทุกรูปแบบ เช่น สำรองที่นั่ง เช็คอิน ตรวจสอบสถานะการสำรองที่นั่ง ตรวจสอบตารางการบิน สำรอง
ระวางบรรทุกสินค้า เป็นต้น โครงการคลังข้อมูลลูกค้าและองค์กร (Commercial and Corporate Data Warehouse) เพื่อใช้
บริหารจัดการข้อมูลด้านการขายและการตลาดที่จะสนับสนุนการวางแผนและตัดสินใจ รวมทั้งการให้บริการลูกค้าที่รวดเร็วและ
ทันการณ์ ฯลฯ ระบบบริหารอัตราค่าโดยสารและราคา (Pricing & Fare Management System) สามารถกำหนดราคา
ที่เหมาะสม ตรงกับความต้องการของลูกค้า และแข่งขันในตลาดได้ การพัฒนาระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (Enterprise
Resource Planning : ERP) ได้นำมาใช้พัฒนาระบบการเงินและการบัญชีของบริษัทเป็นลำดับแรก เพื่อเป็นระบบศูนย์กลาง
ดำเนินงานบัญชี และมีแผนจะเชื่อมโยงระบบบริหารทรัพยากรอื่นๆ จากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องให้เป็นระบบเดียว ระบบจัดการเอกสาร
อิเล็กทรอนิกส์ (e-Document Management) ระบบพัฒนาการเรียนการสอนทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) ระบบบริหารองค์
ความรู้ (Knowledge Management) เป็นต้น ซึ่งทั้งหมดต้องมีการวางแผนและจัดเตรียมระบบโครงสร้างพื้นฐานรองรับการ
เชื่อมโยงระบบงานและข้อมูลต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกบริษัท ให้สามารถแลกเปลี่ยน หรือใช้โครงสร้าง
พื้นฐานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล

ด้วยตระหนักว่าบุคลากรเป็นทรัพยากรที่สำคัญและมีค่ายิ่งต่อความสำเร็จในการขับเคลื่อนบริษัทฯ ให้บรรลุเป้าหมาย
การเป็นสายการบินชั้นนำที่มีความแข็งแกร่งและยั่งยืน มีบริการที่เลิศด้วยเสน่ห์ไทย สร้างความประทับใจและความพึงพอใจ
สูงสุดแก่ลูกค้า บริษัทฯ จึงได้กำหนดนโยบายการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลที่มุ่งเน้นเสริมสร้างภาวะผู้นำมืออาชีพ มี
คุณธรรมและจริยธรรม มีการทำงานเป็นทีม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งสร้างความรัก
ความผูกพัน และความภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งในองค์กร ด้วยการพัฒนาระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลที่โปร่งใส เป็นธรรม
ตามหลักธรรมาภิบาล โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการมีการมุ่งเน้นการสรรหาคัดเลือกบุคลากรที่มี
ความรู้ความสามารถ มีคุณค่าต่อองค์กร มีการจ้างงานที่ยุติธรรม การกำหนดค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสมสอดคล้อง
กับตลาดแรงงานและอุตสาหกรรม จัดให้มีการก้าวหน้าในวิชาชีพ เพื่อสร้างขวัญ กำลังใจ และแรงจูงใจของพนักงานตลอดจน
เสริมสร้างและปลูกจิตสำนึกให้พนักงานมีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านต่างๆ เช่น ด้านการกำกับดูแลกิจการ ด้านความรับผิดชอบต่อ
ต่อสังคม ด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และด้านกิจกรรมเพื่อสาธารณประโยชน์ เป็นต้น

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้ปรับโครงสร้างองค์กรและวางแผนอัตรากำลังคนให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และภารกิจของ
บริษัทฯ รวมทั้งทบทวนการประเมินค่างานทุกตำแหน่ง ตลอดจนพัฒนาและปรับปรุงระบบการบริหารผลการปฏิบัติงานซึ่งเป็น
ระบบการวัดผลงานและพิจารณาผลตอบแทนให้สอดคล้องกับผลงาน อีกทั้งได้พิจารณาจัดทำสายทางก้าวหน้าในอาชีพ
(Career Path) ให้สอดคล้องกับศักยภาพของพนักงาน เพื่อเตรียมบุคลากรไว้รองรับการขยายธุรกิจในอนาคต ที่สำคัญ บริษัทฯ
ได้ส่งเสริมให้ผู้บริหารและพนักงานทุกคนมีจิตสำนึกในการดำเนินธุรกิจโดยตั้งมั่นอยู่บนพื้นฐานของคุณธรรมและจริยธรรม
ประพฤติปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณการบินไทย โดยมีความซื่อสัตย์ มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่และต่อผลการปฏิบัติงาน
ตลอดจนรักษาผลประโยชน์อันชอบธรรมของบริษัทฯ

ด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล บริษัทฯ ได้ปรับปรุงสร้างเสริมวัฒนธรรมองค์กรของการบินไทย THAI Spirit ซึ่ง
ประกอบด้วย Teamwork & Trust – มีทัศนคติในการทำงานร่วมกันเป็นทีม มีความไว้วางใจเชื่อใจกัน มีอิสระในการแสดงความคิดเห็น
เชิงสร้างสรรค์ Happiness & Hospitality – มีสุขภาพร่างกายและจิตใจที่ดี มีจิตสำนึกพร้อมให้บริการ เอาใจใส่ต่อ
ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า Awakening & Accountability – มีความตื่นตัวกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน มี
ความรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ของงานที่ได้รับมอบหมาย Inspiration & Integrity – มีแรงบันดาลใจในการทำงาน ซื่อสัตย์สุจริต มี
คุณธรรมและจริยธรรม ปกป้องผลประโยชน์ มีความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียของบริษัทฯ ทั้งนี้ เพื่อมุ่งเน้นความพึงพอใจ
ของลูกค้าเป็นสำคัญ ขณะเดียวกันก็เอื้อต่อการแข่งขันให้บริษัทฯ อยู่ในลำดับต้นของอันดับความพึงพอใจของลูกค้า มีความ
แตกต่างในการให้บริการ เพื่อให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน ซึ่งในปี 2552 ได้จัดสัมมนาเพื่อสนองกลยุทธ์ของบริษัทฯ
ในการปลูกจิตสำนึกให้พนักงานนำวัฒนธรรมองค์กร THAI Spirit ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน โดยได้จัดสัมมนาเชิง

ปฏิบัติการ “THAI Spirit” the Means for Change Management สำหรับพนักงานระดับบริหาร มุ่งเน้นในเรื่อง Sense of Ownership การสร้างคุณค่าเพิ่มให้กับองค์กรด้วยวัฒนธรรม THAI Spirit อย่างเป็นรูปธรรม รวมทั้งการบูรณาการความรู้และประสบการณ์มาเป็นโครงการ Culture for Value เพื่อเพิ่มรายได้ ลดการสูญเสีย และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น ซึ่งจากการสัมมนาดังกล่าว ได้รับความร่วมมือจากผู้เข้าสัมมนาในการนำ THAI Spirit ไปใช้สร้างโครงการ Culture for Value เป็นจำนวนมาก

บริษัทฯ ได้เร่งดำเนินการพัฒนาปรับปรุงการบริหารจัดการองค์ความรู้ทั่วทั้งองค์กร รวมทั้งหลักสูตรด้านอุตสาหกรรมการบิน ตลอดจนหลักสูตรการฝึกอบรมด้านต่างๆ โดยมุ่งเน้นควบคุมคุณภาพของหลักสูตรให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของบริษัทฯ ในการเป็นสายการบินที่ลูกค้าเลือกใช้บริการเป็นอันดับแรก บริษัทฯ ได้พัฒนาและจัดอบรมหลักสูตรด้านธุรกิจการบิน เพื่อเสริมสร้างศักยภาพเฉพาะทางวิชาชีพ ได้แก่ การพาณิชย์ การบริการสถานี การขนส่งสินค้าทางอากาศ การบริการลานจอด รวมทั้งการฝึกอบรมด้านคุณภาพอาชีพและความปลอดภัย เพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนพัฒนาศักยภาพด้านภาษาและวัฒนธรรมนานาชาติ ซึ่งเป็นการสร้างเสริมประสบการณ์และให้พนักงานเข้าใจและมีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับบริการที่มาจากวัฒนธรรมที่หลากหลาย เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า

บริษัทฯ ยังได้จัดการฝึกอบรมหลักสูตรด้านการบริหารงานและพฤติกรรมศาสตร์ (General Management Training) ให้สอดคล้องกับนโยบาย วิสัยทัศน์ และกลยุทธ์ ของบริษัทฯ โดยจัดการฝึกอบรมและกิจกรรมต่างๆ เพื่อปลูกจิตสำนึกและสร้างแรงจูงใจให้พนักงานมีทัศนคติ ค่านิยม ตลอดจนประพฤติปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กร รวมถึงเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ตามขีดความสามารถ (Competency) ของพนักงานที่บริษัทฯ กำหนดไว้

บริษัทฯ ได้นำนวัตกรรมการเรียนการสอนในระบบ Electronic Media และ Network Multimedia มาประยุกต์ใช้ในการจัดการเรียนการสอนผ่านระบบ e-Learning ทั้งนี้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการฝึกอบรม นอกจากนี้ ได้ร่วมมือทางวิชาการกับสถาบันการศึกษาและองค์กรภายนอกในการจัดฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรในองค์กรอย่างต่อเนื่อง และได้ให้บริการการจัดฝึกอบรมแก่ลูกค้าภายนอกบริษัทฯ อีกด้วย

การบริการลูกค้าภาคพื้น

ด้วยนโยบายที่มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของลูกค้า เพื่อสร้างความประทับใจและความพึงพอใจสูงสุด บริษัทฯ ได้นำเสนอการบริการวิถีไทย ให้ความสะดวกและรวดเร็วในการบริการ ด้วยเสน่ห์ไทยอันงดงาม อ่อนน้อม และใส่ใจ ผู้โดยสารจะได้รับการบริการที่มีคุณภาพในทุกจุดสัมผัสบริการอย่างครบถ้วนและต่อเนื่อง ทั้งในรูปแบบของผลิตภัณฑ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ได้มาตรฐานสากล โดยเริ่มตั้งแต่บริการต้อนรับผู้โดยสารชั้นหนึ่งและชั้นธุรกิจบริเวณชานชาลา (Curbside Service) บริการตรวจรับบัตรผู้โดยสารในห้องรับรองพิเศษสำหรับผู้โดยสารชั้นหนึ่ง (Royal First Check-in Lounge) บริการเคาน์เตอร์ตรวจรับบัตรโดยสารสำหรับผู้โดยสารชั้นธุรกิจ พร้อมทั้งนั่งพักบริเวณ Royal Orchid Premium และบริการช่องทางพิเศษสำหรับพิธีการตรวจคนเข้าเมืองขาออก (Fast Track Service) สำหรับผู้โดยสารชั้นหนึ่งและชั้นธุรกิจ นอกจากนี้ ยังมีศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) สำหรับผู้โดยสาร เพื่อให้บริการสำรองที่นั่ง ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเดินทาง และการบริการพิเศษสำหรับผู้โดยสารที่ต้องการความช่วยเหลือ ได้แก่ สามเณร ภิกษุสงฆ์ เด็ก ผู้สูงอายุ ผู้โดยสารที่เดินทางครั้งแรก เป็นต้น และยังมีบริการ Meet and Assist Services สำหรับผู้โดยสารที่ต้องการความสะดวกตั้งแต่ บริเวณชานชาลาจนถึงปลายทางโดยคิดค่าบริการเพิ่มเติม นอกจากการให้บริการแก่ผู้โดยสารการบินไทยแล้ว บริษัทฯ ยังให้บริการเที่ยวบินแก่สายการบินลูกค้าชั้นนำจากทั่วโลกถึง 62 สายการบิน ทั้งด้านการบริการผู้โดยสารและสัมภาระ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

บริษัทฯ ได้จัดห้องรับรองพิเศษเพื่อให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารชั้นหนึ่ง ชั้นธุรกิจ และสมาชิกบัตรทอง (Royal Orchid Plus Gold Member) โดยมีบริการอาหารและเครื่องดื่มในลักษณะ A-La-Carte Restaurant Concept ในห้อง Royal First Lounge บริการห้องพักผ่อนตัว (Slumber Room) ห้องพักผ่อนสำหรับครอบครัว (Family Room) ห้องสำหรับ

เด็ก (Kids Room) พร้อมทั้งให้บริการห้องอบไอน้ำ ห้องชาวน้ำ และบริการสปาอย่างครบวงจร ในห้อง Royal Orchid Spa ทำให้ในปี 2552 ห้อง Royal First Lounge ได้รับรางวัลอันดับหนึ่ง Best First Class Airline Lounge Award จากการจัดอันดับโดยสกายแทร็กซ์ นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังให้บริการห้องรับรองพิเศษแก่ Non Airline Customer อาทิ ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารซีทีแบงก์ และธนาคารกรุงศรีอยุธยา เป็นต้น

เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน บริษัทฯ ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาให้บริการที่สอดคล้องและสัมพันธ์กันแบบไร้รอยต่อ (Seamless Service) แก่ลูกค้า ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิอย่างครบวงจร (Total IT Solution Approach) ตามแผนพัฒนา Magic Service Ring ซึ่งช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการผู้โดยสาร อาทิ การบริการเช็คอินทางอินเทอร์เน็ต (Internet Check-in) ให้แก่ผู้โดยสารภายในประเทศและต่างประเทศ การรับบัตรโดยสารและออกบัตรที่นั่งอัตโนมัติ (Self-service Check-in) สำหรับผู้โดยสารภายในประเทศ

ในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการภาคพื้นสู่ความเป็นเลิศ บริษัทฯ ได้จัดตั้งศูนย์ควบคุมการปฏิบัติการภาคพื้น (Ground Operations Control Center : GOCC) ขึ้นเพื่อเป็นศูนย์กลางในการสื่อสาร ควบคุมดูแล และตรวจสอบกิจกรรมการบริการภาคพื้นโดยรวม ทำให้มีผลต่อการตรงต่อเวลาของเที่ยวบิน (On-time Performance) การหมุนเวียนของเครื่องบิน (Aircraft Rotation) ความถูกต้องและรวดเร็วในการต่อเที่ยวบินของผู้โดยสารและกระเป๋าสัมภาระ (Transfer of Passenger and Baggage) การแก้ไขปัญหากรณีเหตุการณ์ไม่ปกติ (Irregularities) รวมถึงการลดค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติการ (Operating Cost Reduction) ของบริษัทฯ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากความมุ่งมั่นในการพัฒนาระบบงานและนวัตกรรมบริการลูกค้าภาคพื้น รวมทั้งศักยภาพของพนักงาน ทำให้บริษัทฯ บรรลุเป้าหมายความเป็นเลิศในการบริการ อันจะนำไปสู่การเป็นสายการบินที่ลูกค้าเลือกเป็นลำดับแรก และเป็นหนึ่งในด้านบริการลูกค้าภาคพื้น ด้วยการรักษาระดับการให้บริการที่ดีเหนือความคาดหวัง เพื่อความแข็งแกร่งและเติบโตอย่างยั่งยืนขององค์กรตลอดไป

กิจการบริการลานจอดและอุปกรณ์ภาคพื้น

ด้วยความมุ่งมั่นที่จะเป็นผู้ให้บริการลานจอดและอุปกรณ์ภาคพื้นที่ถูกค่าเลือกเป็นอันดับแรก บริษัทฯ จึงมีเป้าหมายพัฒนานับปัจจัยหลัก 3 ประการ คือ คุณภาพการให้บริการในระดับสากลที่ให้ความสำคัญในทุกรายละเอียดของกระบวนการ การมีมาตรฐานความปลอดภัยในการให้บริการที่ถูกค่าเชื่อมั่นและไว้วางใจ และมาตรฐานที่ตรงต่อเวลาของเที่ยวบิน ด้วยบุคลากรที่เปี่ยมด้วยทักษะและประสบการณ์ การใช้อุปกรณ์ที่มีเทคโนโลยีทันสมัย ทำให้การให้บริการของกิจกรรมบริการลานจอดและอุปกรณ์ภาคพื้นของการบินไทยได้รับผลตอบรับที่ดีและได้รับความไว้วางใจจากลูกค้าเป็นอันดับหนึ่งเสมอมา ปัจจุบันบริษัทฯ เป็นผู้นำของธุรกิจบริการลานจอด ด้วยจำนวนสายการบินลูกค้ามากกว่า 80 สายการบิน ให้บริการเที่ยวบินต่อปีมากกว่า 180,000 เที่ยวบิน มีศักยภาพในการรองรับการให้บริการทั่วทุกพื้นที่ในเขตลานจอดของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

การบริการลานจอดและอุปกรณ์ภาคพื้น เป็นหนึ่งในกิจกรรมสนับสนุนธุรกิจสายการบิน โดยให้บริการควบคู่กับการบริการภาคพื้นต่างๆ ทั้งการบริการลูกค้าภาคพื้น การบริการพาณิชย์สินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์ การบริการซ่อมบำรุงอากาศยาน และครีวการบิน ทำให้เกิดการบริการที่ครบวงจรแบบ One-Stop-Service จุดเด่นในการบริการของบริษัทฯ ที่สร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ทั้งที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ท่าอากาศยานดอนเมือง ท่าอากาศยานอู่ตะเภา รวมทั้งท่าอากาศยานภูมิภาคที่มีเที่ยวบินของบริษัทฯ ให้บริการ

บริษัทฯ มีการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการให้บริการลานจอดฯ อย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และการเตรียมพร้อมเพื่อรองรับการขยายตัวของปริมาณเที่ยวบินที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ตลอดจนเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพภายใต้แผนการดำเนินงานด้านต่างๆ ตามระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 และการปรับปรุงระบบมาตรฐานความปลอดภัยให้ครอบคลุมในทุกพื้นที่ปฏิบัติงาน เป็นไปตามมาตรฐานของสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (International Air Transport Association : IATA) ด้วยโครงการจัดการความปลอดภัยในลานจอด (Ground

Damage Prevention Program : GDPP) ร่วมกันในทุกกิจกรรมการบริการของบริษัทฯ เพื่อให้เกิดเอกภาพในการป้องกันและควบคุมงานด้านความปลอดภัยให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อการให้บริการอากาศยานในเขตลานจอด และรักษาไว้ซึ่งการรับรองมาตรฐานการตรวจประเมินความปลอดภัยด้านการปฏิบัติการของสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (IATA Operational Safety Audit : IOSA) อย่างต่อเนื่อง

การจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน บริษัทฯ จัดให้มีการดำเนินงานที่เป็นไปตามกฎหมายด้านความปลอดภัย กฎ ระเบียบ และข้อกำหนดของกรมการขนส่งทางอากาศและของบริษัทฯ ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อป้องกันความเสี่ยงต่อภัยคุกคามด้านการก่อการร้ายสากลในสภาวะปัจจุบัน บริษัทฯ ได้ติดตั้งระบบการรักษาความปลอดภัย ซึ่งประกอบด้วยระบบกล้องที่วิงจรปิด (Close Circuit Television : CCTV) และระบบควบคุมการตรวจสอบการเข้าออกของบุคคล (Access Control) ที่นำหลักการระบบตรวจสอบข้อมูลชีวภาพ หรือ Biometrics มาใช้เพื่อควบคุมงานด้านการรักษาความปลอดภัยในพื้นที่การปฏิบัติงาน

สิ่งที่สร้างความโดดเด่นในการให้บริการของกิจการบริการลานจอดและอุปกรณ์ภาคพื้นอีกประการหนึ่ง คือ การให้บริการทำความสะอาดภายในอากาศยานด้วยมาตรฐาน Secure clean จากประเทศอังกฤษที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าเสมอมา และเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้โดยสารในการใช้บริการเที่ยวบินของการบินไทย บริษัทฯ มีมาตรการในการทำความสะอาดภายในอากาศยาน 36 จุด ภายในเครื่องบินที่ผู้โดยสารจะต้องมีการสัมผัส หรือ 36-Touch Point โดยเน้นมาตรการเช็ดฆ่าเชื้อบริเวณ 36 จุดอย่างเคร่งครัดด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อโรค รวมถึงการทำความสะอาดช่องระบายอากาศบนเครื่องบิน

การบริหารจัดการต้นทุนในการดำเนินงานเป็นเป้าหมายที่สำคัญในปีที่ผ่านมา เพื่อเพิ่มอัตรากำไรของบริษัทฯ ด้วยโครงการประหยัดการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงในอุปกรณ์ภาคพื้น และการลดต้นทุนในการเก็บรักษาอะไหล่สำหรับซ่อมบำรุงอุปกรณ์ภาคพื้น การปรับปรุงระบบการซ่อมบำรุงอุปกรณ์ ระบบการจัดเก็บอะไหล่มุ่งเน้นให้เกิดการใช้ทรัพย์สินประเภทต่างๆ ให้ได้ประโยชน์สูงสุด ประกอบกับการบริหารจัดการ Ground Support Equipment Fleet ให้เหมาะสมกับการให้บริการเที่ยวบินได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นอกเหนือจากการบริหารต้นทุนที่ได้ดำเนินการอย่างจริงจังแล้ว บริษัทฯ ยังคงให้ความสำคัญกับการแสวงหาลูกค้าใหม่ และการรักษาฐานลูกค้าเดิมควบคู่กันไป สร้างความเชื่อมั่นและจงใจลูกค้าด้วยการยืดหยุ่นในการให้บริการประเภทต่างๆ ให้เป็นไปตามความต้องการของลูกค้า การจัดประชุมสายการบินลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ การโฆษณาประชาสัมพันธ์เพื่อสื่อสารกับลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย รวมทั้งการโฆษณาผ่านเว็บไซต์ www.thaigse.com

นอกจากนี้ บริษัทฯ มีการพัฒนาและปรับปรุงการบริการลานจอดและอุปกรณ์ภาคพื้นที่ทำอากาศยานภูมิภาคต่างๆ โดยเฉพาะท่าอากาศยานเชียงใหม่และท่าอากาศยานภูเก็ต เพื่อรองรับความต้องการในการใช้บริการภาคพื้นของเที่ยวบินของบริษัทฯ และสายการบินลูกค้าที่เพิ่มขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ

การบริการพาณิชย์สินค้าและไปรษณียภัณฑ์

ด้วยนโยบายที่มุ่งเน้นเพื่อเป็นผู้นำในการให้บริการขนส่งสินค้าและไปรษณียภัณฑ์ทางอากาศ บริษัทฯ จึงได้ทุ่มเทในการเสริมสร้างศักยภาพ ความแข็งแกร่ง คุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ โดยมุ่งพัฒนาปรับปรุงด้านความเอาใจใส่การให้บริการในทุกขั้นตอนเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า รวมทั้งสร้างความผูกพันที่ยั่งยืนระหว่างบริษัทฯ กับลูกค้าด้วยอัธยาศัยไมตรีและการให้บริการด้วยใจไทย พร้อมทั้งปลูกฝังวิถีการปฏิบัติงานที่เน้นการสร้างมูลค่าเพิ่มในทุกกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง (Value Chain) รวมถึงเน้นนโยบายความปลอดภัย อาชีวอนามัย การสร้างสิ่งแวดล้อมและสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน ควบคู่กับการบริการรวดเร็ว มีประสิทธิภาพด้วยเทคโนโลยีทันสมัย อย่างต่อเนื่อง ด้วยนโยบาย “Always deliver the best” ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการสร้างการรับรู้ที่เน้นปรัชญา “มุ่งมั่นส่งมอบบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า”

กิจการบริการขนส่งสินค้า พัสดุภัณฑ์ และไปรษณีย์ภัณฑ์

กิจกรรมการพาณิชย์สินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์ของบริษัทฯ ดำเนินธุรกิจ โดยใช้พื้นที่ระวางบรรทุกของเที่ยวบินผู้โดยสารของบริษัทฯ เป็นหลัก อีกทั้งเสริมด้วยการซื้อหรือเช่าพื้นที่ระวางการบรรทุกจากสายการบินพันธมิตรในบางเส้นทางที่มีความต้องการสูง นอกจากนี้ บริษัทฯ มุ่งเน้นหาพื้นที่ระวางเพิ่มโดยการทำความร่วมมือกับสายการบินอื่น ด้วยการทำสัญญาการแบ่งส่วนรายได้พิเศษระหว่างสายการบิน (Special Prorate Agreement : SPA) การทำสัญญาการซื้อขายพื้นที่ระวาง (Blocked Space Agreement : BSA) และการขอซื้อพื้นที่ระวางบรรทุกจากสายการบินพันธมิตร การจัดหาเครื่องบินเช่าเหมาลำมาให้บริการตามฤดูกาล รวมถึงการร่วมมือกับบริษัทตัวแทนการขนส่งสินค้าขนาดใหญ่ที่มีเครือข่ายทั่วโลก (Global Forwarding Agent) เพื่อเพิ่มอัตราบรรทุกในทุกเส้นทางและสนับสนุนให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการขนส่งสินค้าผ่านให้มากขึ้น

เพื่อสร้างการรับรู้ถึงมาตรฐานการบริการดังกล่าว บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการสื่อสารแก่ลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย โดยเน้นการโฆษณาและประชาสัมพันธ์เพิ่มช่องทางและรูปแบบที่หลากหลายมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการโฆษณาผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ สื่ออินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ www.thaicargo.com การใช้สื่อส่งเสริมการขาย ณ จุดที่ลูกค้าสัมผัสตราสินค้าได้ (Brand Contact) การเข้าร่วมในนิทรรศการและงานแสดงต่างๆ ทั้งในและต่างประเทศ รวมถึงการจัดโปรแกรมส่งเสริมการตลาดและการขาย การจัดกิจกรรมเพื่อเพิ่มความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้จัดหาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ที่ทันสมัยล่าสุดเข้ามาใช้งานทดแทนระบบเดิมที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน เพื่อให้บริการที่รวดเร็ว แม่นยำ มีประสิทธิภาพ สามารถติดต่อกับ Business Partner ภายนอกได้อย่างสะดวกสบาย พร้อมทั้งพัฒนาระบบงานด้านการบริการลูกค้าเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับ ผู้ส่ง ตัวแทนขนส่งสินค้า และผู้สนใจทั่วไปในการติดตามข้อมูลการขนส่งและตรวจสอบสถานภาพการขนส่งสินค้า รวมทั้งตารางการบินผ่านทางเว็บไซต์ www.thaicargo.com ที่เปิดให้ลูกค้าสามารถตรวจสอบสถานภาพสินค้าได้ด้วยตนเอง ตลอด 24 ชั่วโมง ทุกที่ทั่วโลก อีกทั้ง ได้ริเริ่มโครงการใหม่หลายโครงการ เพื่อยกระดับการบริการลูกค้าและลดค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติการ โดยการพัฒนาทางด้านระบบเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับระบบอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ อาทิ ระบบสำรองพื้นที่ระวาง (e-Booking) ระบบการชำระค่าบริการผ่าน Online Banking (e-Payment) ระบบ e-Freight ระบบ Cargo 2000 และโครงการ Secure Freight ผ่านทางเว็บไซต์ของบริษัทฯ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ลูกค้า ประกอบกับการมุ่งขยายฐานลูกค้าโดยการตั้งตัวแทนขาย (General Sales Agent : GSA) สำหรับสถานีขายที่มีศักยภาพในการขนส่งสินค้าแต่บริษัทฯ ไม่ได้ทำการบิน (Offline Station)

สำหรับการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ บริษัทฯ มุ่งให้ความสำคัญกับการขนส่งสินค้าที่มีอัตราค่าระวางสูง ซึ่งต้องการการดูแลเป็นพิเศษ ได้แก่ สินค้ามูลค่าสูง สินค้าประเภทสัตว์มีชีวิต สินค้าของสด (TGFresh) สินค้าเร่งด่วน (TGForce) ซึ่งเป็นบริการขนส่งแบบรับประกันความผิดพลาด การบริการขนส่งสินค้าภายในประเทศจากผู้ส่งถึงมือผู้รับภายใต้ชื่อบริการ Thai Express Cargo (TEC) โดยความร่วมมือกับตัวแทนขนส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์ในประเทศ การบริการขนส่งสินค้ารูปแบบพิเศษ THAIPAC สำหรับนักท่องเที่ยวที่ต้องการส่งสัมภาระโดยชำระค่าบริการถูกกว่าค่าสัมภาระน้ำหนักเกิน (Excess Baggage) และการขนส่งสินค้าประเภท Small Shipment เป็นต้น

กิจการบริการคลังสินค้า

บริษัทฯ ได้มุ่งพัฒนาความพร้อมเพื่อรองรับการขยายตัวของปริมาณการขนส่งสินค้าทางอากาศ ทั้งสินค้าขาเข้า สินค้าขาออก และสินค้าถ่ายลำ ตลอดจนเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้แผนการดำเนินงานด้านต่างๆ ตามระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2008 อย่างต่อเนื่อง ณ อาคารขนถ่ายสินค้า ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ประกอบด้วย อาคารสินค้าภายในประเทศ มีพื้นที่ 18,000 ตารางเมตร สามารถรองรับปริมาณสินค้าได้ 117,800 ตันต่อปี และอาคารสินค้านำเข้าระหว่างประเทศ มีพื้นที่ 87,000 ตารางเมตร สามารถรองรับปริมาณสินค้าได้ 1,226,000 ตันต่อปี โดยจัดแบ่งพื้นที่ออกเป็น 4 ส่วนหลักๆ ประกอบด้วย ส่วนบริการสินค้าสำหรับการบินไทยและสายการบินพันธมิตร มีพื้นที่ 36,000 ตาราง

เมตร ส่วนบริการสินค้าสำหรับสายการบินลูกค้า มีพื้นที่ 34,000 ตารางเมตร ส่วนบริการสินค้าเร่งด่วน มีพื้นที่ 7,000 ตารางเมตร และส่วนบริการสินค้าสดและผลไม้ มีพื้นที่ 10,000 ตารางเมตร นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้มีการปรับปรุงการใช้พื้นที่ส่วนขยายของอาคารขนถ่ายสินค้าให้มีความเหมาะสมขึ้นในปี 2553 โดยจัดแบ่งพื้นที่เก็บ Huge Cargo จำนวน 1,116 ตารางเมตร ใช้สำหรับจัดเก็บสินค้าขนาดใหญ่ จัดหา Conventional Rack และ Heavy Rack Mobile เพื่อเพิ่มพื้นที่การจัดเก็บสินค้าทางสูง อีกทั้ง ยังได้เตรียมขยายพื้นที่สำรองของอาคารขนถ่ายสินค้าระหว่างประเทศเพิ่มอีก 7,500 ตารางเมตร จากเดิมที่มีอยู่ 6,540 ตารางเมตร เพื่อรองรับปริมาณสินค้าที่เพิ่มขึ้น และขอเช่าพื้นที่ในคลังสินค้าที่ 4 ต่อ เพื่อรองรับปริมาณสินค้าขาเข้าที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องของสายการบินลูกค้าที่มีอยู่ 82 สายการบิน และสายการบินอื่นๆ ที่จะมาขอรับบริการ

บริษัทฯ ได้จัดให้มีการบริการพิเศษให้กับลูกค้ากลุ่มเป้าหมายอันจะทำให้ปริมาณการขนส่งสินค้านำเข้าเพิ่มมากขึ้นด้วยการจัดตั้ง Express Cargo Center เพื่อให้บริการส่วนพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์ สนองตอบความต้องการของผู้นำเข้าสินค้าเร่งด่วน สำหรับสินค้าเร่งด่วนส่งออกได้จัดให้มีช่องทางพิเศษสำหรับผู้ส่งออกหรือตัวแทนผู้ส่งออกที่ได้จดทะเบียนผู้ประกอบการสินค้าเร่งด่วนไว้กับกรมศุลกากร

บริษัทฯ ได้จัดตั้งศูนย์บริการสินค้าสดและผลไม้ ซึ่งได้ติดตั้งระบบควบคุมอุณหภูมิเต็มพื้นที่ 10,000 ตารางเมตร มีห้องเย็นที่สามารถปรับเปลี่ยนอุณหภูมิได้ตามประเภทของสินค้า โดยเน้นการรักษาคุณภาพและความสดของสินค้าด้วยการควบคุมอุณหภูมิอย่างเคร่งครัดและต่อเนื่อง (Cool Chain Management) เริ่มจากการรับสินค้าเข้า การจัดเรียงในตู้บรรทุกสินค้าโดยใช้ฉนวนควบคุมความร้อน การเคลื่อนย้าย รวมถึงการส่งสินค้าออก เพื่อให้ผลิตภัณฑ์สินค้าทางการเกษตร สินค้าพิเศษ และสินค้าที่ต้องควบคุมอุณหภูมิ เช่น ยาและเวชภัณฑ์ เป็นต้น ได้รับการควบคุมอุณหภูมิตามที่กำหนด เพื่อรักษาสินค้าให้คงสภาพดีตั้งแต่ต้นทางจนถึงสถานีปลายทาง

บริษัทฯ ได้จัดให้มีการบริการลูกค้าในโครงการ Excellent Cargo Care Project ที่ช่วยอำนวยความสะดวกเป็นพิเศษให้กับผู้นำเข้าหรือลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย โดยเฉพาะในการดำเนินการพิธีการศุลกากรระบบอิเล็กทรอนิกส์ไร้เอกสาร (e-Paperless) เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้นำเข้าหรือลูกค้าในการส่งข้อมูลเข้าสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร ทำให้สามารถดำเนินการผ่านพิธีการศุลกากรได้อย่างรวดเร็ว

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้มุ่งเน้นพัฒนาในการให้บริการเสริมเพิ่มรายได้ โดยมีแผนในการให้บริการจัดบรรทุกสินค้าแทนบริษัทตัวแทนผู้ส่งออกที่ไม่มีความพร้อมในเขตปลอดอากร ซึ่งการให้บริการดังกล่าวจะสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้เป็นอย่างดี

ข้อมูลการบริการพาณิชย์สินค้า พัสดุภัณฑ์ และไปรษณีย์ภัณฑ์

การบริการพาณิชย์สินค้า พัสดุภัณฑ์ และไปรษณีย์ภัณฑ์	ปี 2552 (ม.ค.-ธ.ค.)	ปี 2551 (ม.ค.-ธ.ค.)	ปี 2550 (ม.ค.-ธ.ค.)	ปี 2549 (ต.ค.48-ก.ย.49)
รายได้ (ล้านบาท) (Freight and mail revenue (Baht Million))	15,735.7	19,544	21,573	21,517
ปริมาณการขนส่งพัสดุภัณฑ์ (ล้านตัน-กม.) (Revenue Freight Ton-kilometer (Million))	2,092.1	2,291.7	2,456.3	2,047.5
ระวางบรรทุกพัสดุภัณฑ์ (ล้านตัน-กม.) (Available Dead Load Ton-kilometer (Million))	4,016.3	4,152.2	4,498.0	3,780.3
อัตราส่วนการบรรทุกพัสดุภัณฑ์ (ร้อยละ) (Freight Load Factor (%))	52.1	55.2	54.6	54.2
รายได้จากพัสดุภัณฑ์เฉลี่ยต่อหน่วย (บาท/ตัน-กม.) (Freight Yield (Baht/RFTK))	7.1	8.1	8.4	10.00

หมายเหตุ : 1. เนื่องจากการเปลี่ยนรอบปีบัญชี บริษัทฯ ได้ปรับปรุงข้อมูลของปี 2550 ให้เปรียบเทียบได้กับรอบระยะเวลาที่เปลี่ยนแปลงใหม่ ซึ่งเริ่มตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม – 31 ธันวาคม

2. รายได้ไม่รวม เงินประกันภัย (Insurance Surcharge) และค่าธรรมเนียมน้ำมัน (Fuel Surcharge) เรียกเก็บจากผู้โดยสาร

ครัวการบิน

ด้วยวิสัยทัศน์ที่ต้องการเป็นสายการบินที่ลูกค้าเลือกเป็นอันดับแรกและก้าวขึ้นสู่การเป็นสายการบินอันดับหนึ่งของภูมิภาคเอเชีย บริษัทฯ จึงเร่งพัฒนามาตรฐานและขีดความสามารถของครัวการบิน เพื่อเสริมสร้างความเป็นเลิศด้านคุณภาพและบริการ อันจะนำมาซึ่งความพอใจสูงสุดของลูกค้า โดยมุ่งปฏิบัติตามแนวคิดสำคัญ 3 ประการ อันได้แก่ สร้างความเชื่อมั่น (High Trust) มาตรฐานระดับสากล (World Class) และผสมผสานเสน่ห์แบบไทย (Thai Touch) และกำหนดค่านิยม “การตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยความซื่อสัตย์และมีจรรยาบรรณวิชาชีพ” (Answering Your Needs with Integrity and Business Etiquette)

ครัวการบิน ประกอบด้วยธุรกิจหลัก 2 ธุรกิจ ได้แก่ ธุรกิจผลิตอาหารและให้บริการแก่สายการบิน และธุรกิจผลิตและจำหน่ายอาหารเพื่อให้บริการภาคพื้น เช่น ภัตตาคารท่าอากาศยานนานาชาติ สแนคบาร์ ร้านเบเกอรี่ Puff & Pie การให้บริการจัดเลี้ยงทั้งในและนอกสถานที่ การผลิตและจำหน่ายสินค้าช่วงเทศกาลสำคัญๆ การผลิตอาหารว่างกล่องสำหรับกิจกรรมต่างๆ และร้านอาหารสวัสดิการ (Staff Canteen) เป็นต้น

ปัจจุบันครัวการบินที่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิจะผลิตอาหารสำหรับให้บริการบนเที่ยวบินระหว่างประเทศของบริษัทฯ และสายการบินลูกค้าที่มีตารางบินเป็นประจำ จำนวน 38 สายการบิน และสายการบินเช่าเหมาลำอีก 18 สายการบิน ในขณะที่ครัวการบินดอนเมืองจะผลิตอาหารสำหรับให้บริการบนเที่ยวบินในประเทศ นอกจากนี้ ยังมีบริการในภัตตาคารและสแนคบาร์ ที่ท่าอากาศยานนานาชาติและท่าอากาศยานสำคัญในภูมิภาค การบริการจัดเลี้ยงทั้งในและนอกสถานที่ การจำหน่ายเบเกอรี่ในร้าน Puff & Pie อีก 40 แห่ง และสาขาเฉพาะกิจ 6 แห่ง รวมทั้งยังมีร้าน Puff & Pie Supreme Bakery Delight (Wholesale) อีก 42 สาขา ในปี 2552 ครัวการบินทั้ง 2 แห่ง มีกำลังการผลิตรวมเฉลี่ยประมาณ 65,000 ชุดต่อวัน หรือ 23.7 ล้านชุดต่อปี ครัวการบินที่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ มีกำลังการผลิตเฉลี่ย 47,000 ชุดต่อวัน คิดเป็นร้อยละ 72.3 และครัวการบินที่ดอนเมือง มีกำลังการผลิตเฉลี่ยประมาณ 18,000 ชุดต่อวัน คิดเป็นร้อยละ 27.7

เพื่อสร้างความเชื่อมั่นสูงสุดให้แก่ลูกค้า ครีวการบินได้พัฒนากระบวนการจัดเตรียมอาหารให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ได้อาหารที่มีคุณภาพได้มาตรฐานระดับสากล โดยนำเอาระบบบริหารคุณภาพ สุขลักษณะ และความปลอดภัยของอาหารเชิงบูรณาการ (Quality Hygiene and Safety : QHS) ซึ่งรวมระบบคุณภาพ ISO 9001 ระบบ Good Manufacturing Practice (GMP) และ Hazard Analysis and Critical Control Point (HACCP) เข้าด้วยกัน อันเป็นมาตรฐานสากลที่ได้รับการยอมรับจากสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ และองค์การอนามัยโลก มาใช้ในการควบคุมคุณภาพตลอดกระบวนการผลิตอย่างเข้มงวด นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังร่วมมือกับศูนย์วิทยาศาสตร์ฮาลาล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในการจัดตั้ง Halal Kitchen โดยบริษัทฯ ได้รับการรับรองระบบ Halal-GMP/HACCP (Hal-Q) ณ ครีวการบินสุวรรณภูมิเป็นรายแรกของประเทศไทย พร้อมทั้งได้รับมอบหนังสือรับรองข้อตกลงครีวฮาลาลให้แก่ครีวการบินสุวรรณภูมิจากประธานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสมุทรปราการ รวมถึงได้รับมอบหนังสือสำคัญการให้ใช้เครื่องหมายฮาลาล จากเลขาธิการคณะกรรมการกลางแห่งประเทศไทย ในด้านวัตถุดิบ บริษัทฯ ให้ความสำคัญในเรื่องของคุณภาพและความปลอดภัยต่อผู้บริโภคเป็นสำคัญ จึงร่วมมือกับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ดำเนินโครงการพัฒนาคุณภาพวัตถุดิบทางการเกษตรด้วยระบบเกษตรที่ดีที่เหมาะสม (Good Agricultural Practice : GAP) เพื่อให้อาหารที่ผลิตจากครีวการบินของบริษัทฯ เป็นอาหารที่สะอาดปลอดภัยตามมาตรฐานสากล ซึ่งตลอดระยะเวลา 7 ปี ที่ได้ดำเนินโครงการดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง ทำให้ครีวการบินได้รับการยอมรับในระดับสากลจนได้รับรางวัล Mercury Award จาก International Travel Catering Association (ITCA) ในหมวดที่ 4 ด้านความสามารถในการพัฒนา ซึ่งโครงการพัฒนาคุณภาพวัตถุดิบทางการเกษตรและผลิตภัณฑ์ตามมาตรฐานคุณภาพด้วยระบบ Good Agricultural Practice นี้ นอกจากจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการผลิตอาหารเพื่อบริการแก่ผู้โดยสารของบริษัทฯ และสายการบินลูกค้าแล้ว ยังเป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญของการพัฒนาการผลิตสินค้าทางการเกษตรของไทยให้มีมาตรฐานในระดับสากล อันจะก่อให้เกิดผลดีต่อเกษตรกรโดยตรง ทั้งในเรื่องของรายได้และการพัฒนาคุณภาพของผลผลิตให้มีมาตรฐานก่อนจะป้อนสู่ตลาดโลกต่อไปในอนาคต

ปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่งที่จะช่วยสนับสนุนให้ครีวการบินมีความเป็นเลิศทั้งในด้านคุณภาพและบริการ คือ การดูแลสุขภาพและความปลอดภัยของพนักงาน โดยคำนึงถึงข้อกำหนดของกฎหมาย ข้อกำหนดของลูกค้าสายการบิน และข้อกำหนดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงความรับผิดชอบของผู้บริหารต่อพนักงานและผู้ที่มีส่วนได้เสีย ด้วยเหตุนี้ ครีวการบินจึงได้นำมาตรฐานสากลระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย OHSAS 18001 : 2007 มาประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการ ซึ่งครีวการบินที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และดอนเมืองได้รับการรับรองระบบ OHSAS 18001 : 2007 เมื่อวันที่ 4 สิงหาคม 2551

นอกจากนี้ ครีวการบินยังให้ความสำคัญในการดูแลสุขภาพสิ่งแวดล้อมอันเป็นการรับผิดชอบต่อธรรมชาติและสังคม โดยกำหนดให้มีการบริหารจัดการสภาพแวดล้อมต่างๆ ในสถานปฏิบัติงานและบริเวณโดยรอบของครีวการบิน มีการนำเศษวัสดุที่ไม่ใช้แล้วมาผ่านกรรมวิธีเพื่อให้ได้เป็นแก๊สชีวภาพ ซึ่งสามารถนำมาใช้ทดแทนพลังงานเชื้อเพลิงได้ในบางส่วน และได้นำหมักชีวภาพ เพื่อใช้ในการเกษตรอีกส่วนหนึ่ง เป็นผลให้ครีวการบินได้รับการรับรองระบบคุณภาพ ISO 14001 เมื่อเดือนกันยายน 2552 ที่ผ่านมา นอกจากนี้ ยังได้ริเริ่มการดำเนินโครงการ Carbon Footprint เพื่อลดมลพิษทางอากาศ ซึ่งนอกจากจะเป็นการดูแลสุขภาพแวดล้อมแล้ว ยังเป็นการลดภาระค่าใช้จ่ายของบริษัทฯ ได้อีกทางหนึ่ง

ปี 2552 เป็นปีที่ผู้ประกอบการธุรกิจต่างๆ ต้องประสบปัญหาและเผชิญกับการทำหายจากภัยคุกคามของวิกฤติการเงินโลก รวมไปถึงปัญหาราคาน้ำมันที่เพิ่มสูงขึ้น ทำให้บริษัทฯ ต้องเร่งหากลยุทธ์มาใช้ในการบริหารและดำเนินงาน เพื่อให้สามารถแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งครีวการบินสามารถตอบสนองนโยบายของบริษัทฯ ได้เป็นอย่างดี โดยพิจารณาปรับลดค่าใช้จ่ายในด้านต่างๆ ด้วยการดำเนินโครงการ Lean Management เพื่อขจัดความสูญเปล่าจากกระบวนการดำเนินงาน ลดต้นทุนการผลิต เพิ่มคุณภาพ และก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่ม นอกจากนี้ ครีวการบินยังหาแนวทางสร้างรายได้เพิ่มจากการใช้ทรัพย์สินและอุปกรณ์ที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยการผลิตขนมปังและเบเกอรี่แช่แข็ง (Frozen Bakery) จำหน่ายให้แก่ครีวการบิน Gate Gourmet และบริษัท Cosmo Enterprise Co., Ltd. ในประเทศญี่ปุ่น การผลิตและจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์

“เอื้องหลวง” เช่น น้ำแกงสำเร็จรูปในลักษณะ Retort Pouch เพื่อสนับสนุนการให้บริการอาหารไทยบนเที่ยวบินของบริษัทฯ ที่ทำการบินเข้ามาในประเทศไทย ให้มีรสชาติของอาหารไทยแท้และมีคุณภาพได้มาตรฐานอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งจำหน่ายให้แก่ Caterer ในต่างประเทศ การผลิตและจัดจำหน่ายน้ำสลัด (Salad Dressing) และเครื่องดื่มต่างๆ อาทิ น้ำส้ม น้ำผลไม้รวม น้ำชามะขาม น้ำดื่ม เป็นต้น ซึ่งผลิตภัณฑ์ต่างๆ ของครัวการบินได้รับการตอบรับจากผู้บริโภคเป็นอย่างดี ทำให้บริษัทฯ วางแผนจะขยายการผลิตเพิ่มขึ้นในปีต่อไป

จะเห็นได้ว่า ครัวการบินไม่เพียงสร้างรายได้และผลประกอบการที่ดีให้แก่บริษัทฯ เท่านั้น หากความเจริญเติบโตก้าวหน้าและผลสำเร็จที่เกิดขึ้น ยังสะท้อนถึงความเชื่อถือและความไว้วางใจที่ลูกค้ามอบให้ ตลอดจนความมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานของทีมงานทุกระดับ

การบริการซ่อมบำรุงอากาศยาน

ด้วยความมุ่งมั่นในการซ่อมบำรุงอากาศยานให้มีความปลอดภัยสูงสุด ควบคู่ไปกับการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการให้สูงขึ้น บนมาตรฐานความปลอดภัยด้านการขนส่งทางอากาศ ตามข้อกำหนดของกรมการบินพลเรือนของประเทศไทย และองค์กรบริหารการบินในต่างประเทศ ทั้งองค์การบริหารการบินแห่งสหรัฐอเมริกา (Federal Aviation Administration : FAA) องค์การความปลอดภัยด้านการบินแห่งสหภาพยุโรป (European Aviation Safety Agency : EASA) และองค์กรขนส่งทางอากาศของประเทศลูกค้า รวมทั้งการบริหารจัดการด้านคุณภาพ ISO 9001 : 2000 และการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม ISO 14001 : 2004 ดังนั้น ในปี 2552 บริษัทฯ จึงได้รับความไว้วางใจใช้บริการจากสายการบินชั้นนำระดับนานาชาติกว่า 50 สายการบินทั่วโลก

ปัจจุบัน บริษัทฯ สามารถให้บริการซ่อมบำรุงอากาศยานภายใต้ขีดความสามารถของศูนย์ซ่อมบำรุงที่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ สามารถให้บริการซ่อมบำรุงชั้นลานจอด (Line and Light Maintenance) ให้แก่ อากาศยานจำนวน 3 ลำในเวลาเดียวกัน ศูนย์ซ่อมอากาศยานดอนเมือง และศูนย์ซ่อมอากาศยานอู่ตะเภา จังหวัดระยอง มีโรงซ่อมอากาศยานชั้นโรงงาน (Heavy Maintenance) ให้แก่อากาศยาน จำนวน 8 ลำ

ในปี 2552 บริษัทฯ ได้ปฏิบัติการซ่อมบำรุงอากาศยานในระดับต่างๆ ดังนี้ การซ่อมบำรุงชั้นลานจอด (Line and Light Maintenance) ที่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 37,019 ครั้ง โดยมีการซ่อมบำรุงระดับ A-Check จำนวน 674 ครั้ง การซ่อมบำรุงชั้นโรงงาน (Heavy Maintenance) ที่ศูนย์ซ่อมฯ ดอนเมืองและอู่ตะเภา มีการซ่อมบำรุงระดับ C-Check และ D-Check จำนวน 49 ครั้ง มีการซ่อมบำรุงเครื่องยนต์แบบ CF6-80C2 ให้กับฝูงบินของบริษัทฯ จำนวน 34 ครั้ง การซ่อมบำรุงเครื่องยนต์แบบ RR Trent 800 ให้กับฝูงบินของบริษัทฯ จำนวน 6 ครั้ง และการซ่อมบำรุงเครื่องยนต์แบบ CF6-50C2 ให้กับฝูงบินของบริษัทฯ จำนวน 1 ครั้ง ให้กับสายการบินลูกค้าจำนวน 1 ครั้ง

ฝ่ายช่างได้ดำเนินโครงการปรับปรุงห้องโดยสารของเครื่องบินแบบโบอิง 777-300 ทั้งหมดจำนวน 6 ลำ ซึ่ง 3 ลำสุดท้ายแล้วเสร็จในปี 2552 ซึ่งในการดำเนินการนี้ได้ผนวกการซ่อมตามระยะเวลาที่กำหนดของเครื่องบินทุกลำไว้ด้วยในคราวเดียวกันเพื่อลดระยะเวลาการจอดเครื่องบินให้สั้นลง

ด้านการให้บริการซ่อมบำรุงอากาศยานแก่สายการบินลูกค้าซึ่งเป็นภารกิจเป้าหมายนั้น บริษัทฯ ได้มุ่งพัฒนาบริการใน 3 เรื่องหลัก คือ คุณภาพงานซ่อม ระยะเวลาการซ่อม (Turn Around Time) และราคาซ่อมที่สมเหตุสมผล ทำให้ตลอดระยะเวลากว่า 10 ปี บริษัทฯ ได้รับความไว้วางใจจากสายการบินชั้นนำเลือกใช้ใช้บริการซ่อมในระดับต่างๆ อย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการซ่อมโครงสร้างเครื่องบินชั้นโรงงานนั้นได้รับความไว้วางใจจากสายการบินชั้นนำจากญี่ปุ่นและยุโรป ที่มีความเชื่อมั่นในความรู้ความชำนาญและคุณภาพในการบริการ ประกอบกับราคาที่ต่ำกว่าแหล่งซ่อมในยุโรป ทำให้มีข้อได้เปรียบเหนือกว่าคู่แข่ง และหลังจากการย้ายฐานจากทำอากาศยานดอนเมืองไปยังทำอากาศยานสุวรรณภูมิ ทำให้ศูนย์ซ่อมบำรุงอากาศยานดอนเมืองสามารถขยายขีดความสามารถในการซ่อมเครื่องบินชั้นโรงงานได้มากขึ้น

สำหรับการดำเนินงานในการสนับสนุนการซ่อมบำรุงอากาศยาน บริษัทฯ ได้ดำเนินกลยุทธ์การเพิ่มรายได้โดยการปรับเปลี่ยน เพิ่มขีดความสามารถ และขยายกำลังการผลิตโรงซ่อมอากาศยานที่ดอนเมืองและอุตะปะกา อาทิ โครงการ ATEC Series 6 เป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการตรวจเพื่อทดสอบอุปกรณ์ Electronic ของอากาศยานรุ่นใหม่ ๆ โครงการ Passenger to Freighter A/C Conversion โครงการเพิ่มขีดความสามารถของ Shop ในการซ่อมบำรุง Universal IDG / CSD / Gen Starter / Gen test Stand ซึ่งเป็นอุปกรณ์ประเภท Hydro / Mechanical ของอากาศยาน และยังเป็นการลดค่าใช้จ่ายในการส่งอุปกรณ์อากาศยานไปซ่อมยังบริษัทผู้ผลิตที่ต่างประเทศ โครงการ 3-Bay Hangar เพื่อเป็นการขยายงานและเพิ่มศักยภาพในการซ่อมบำรุงขั้นโรงงาน ให้สามารถรองรับการทำ D-Check สำหรับเครื่องบินแบบแอร์บัส A300-600 แบบโบอิง 747 และโครงการ IMC (Increase Maintenance Capacity) เพื่อเพิ่มกำลังการผลิตในการซ่อมบำรุงอากาศยานแบบโบอิง 747-400 แบบแอร์บัส A300-600 ในระดับ C-Check จำนวน 2 Bays ที่ดอนเมือง

ในด้านการเพิ่มประสิทธิภาพจากการใช้สินทรัพย์ ได้ดำเนินโครงการ BKK Hangar Utilization โดยโอนงานซ่อมระดับ C1-Check และ C2-Check ของอากาศยานแบบแอร์บัส A330/A340 และแบบโบอิง 777 บางส่วนมาทำที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นการใช้โรงซ่อมเครื่องบิน (Hangar) ให้เกิดประโยชน์สูงสุด โครงการนี้เป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการซ่อมบำรุงอากาศยาน (Light) และความสามารถของ Workshop ที่สุวรรณภูมิ

ในด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน ได้ดำเนินโครงการปรับปรุงระบบคอมพิวเตอร์ System Application and Data Processing : SAP ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มขึ้น อีกทั้งเพิ่มขีดความสามารถในการช่วยการบริหารงานซ่อมบำรุงอากาศยานได้ดียิ่งขึ้น โครงการ Electronic Log Book เพื่อพัฒนาระบบ SAP ให้รองรับ e-Logbook ของฝ่ายบิน และพัฒนาระบบการลง Logbook ของฝ่ายช่างเป็น e-Logbook เช่นกัน ซึ่งจะทำให้ลดขั้นตอนในการบันทึกข้อมูลจากกระดาษเข้าสู่ระบบ SAP

นอกจากนี้ ในด้านการบริหารจัดการยังคงใช้ Balanced Scorecard ในการกำหนดเป้าหมายและวัดผลการดำเนินงานด้านต่าง ๆ รวมทั้งการใช้ Six Sigma เป็นกลไกปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง และใช้ ISO 9001 และ ISO 14001 ในการบริหารจัดการด้านคุณภาพและดำเนินงานโดยคำนึงถึงสภาวะแวดล้อมเป็นสำคัญ

การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม

ในฐานะเป็นสายการบินแห่งชาติและเป็นหนึ่งในสายการบินชั้นนำของโลก บริษัทฯ มีความตระหนักถึงความสำคัญของสิ่งแวดล้อมซึ่งเป็นประเด็นที่ทั่วโลกกำลังให้ความสนใจเป็นอย่างมากในปัจจุบัน บริษัทฯ จึงกำหนดให้มีนโยบายการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมในทุกกิจกรรมโดยยึดถือเป็นหลักการสำคัญ และเป็นความรับผิดชอบพื้นฐานที่องค์กรต้องมีต่อสังคมอย่างต่อเนื่อง

จากความมุ่งมั่นตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาบริษัทฯ จึงได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 14001 Environmental Management System จาก Bureau Veritas Certification (BVC) ที่สำนักงานใหญ่ สำนักงานหลักสี่ สำนักงานหลานหลวง ศูนย์ปฏิบัติการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ฝ่ายบริการลูกค้า ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ศูนย์ซ่อมอากาศยาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ท่าอากาศยานดอนเมือง และสนามบินอุตะปะกา โดยในปี 2552 บริษัทฯ ประสบความสำเร็จได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO14001 เพิ่มเติม ที่ฝ่ายครีวการบิน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการจัดการที่ดีในด้านสิ่งแวดล้อมของบริษัทฯ

ผลจากการดำเนินการด้านสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐานสากล ทำให้บริษัทฯ มีแผนงานและการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมที่ดีหลายประการ เช่น การจัดการขยะและของเสียจากการผลิตของฝ่ายครีวการบิน กล่าวคือ มีการคัดแยกขยะ Recycle ขยะอินทรีย์ ขยะอันตราย และขยะทั่วไป โดยขยะ Recycle ที่คัดแยกนั้น บริษัทฯ มีแผนการนำไปใช้ประโยชน์ ส่วนหนึ่งนำไปจำหน่ายเพื่อเข้ากระบวนการ Recycle สำหรับขยะอินทรีย์จากเศษอาหารนำไปผลิตน้ำหมักชีวภาพ ทำเป็นปุ๋ย น้ำยาทำความสะอาด

สะอาด และผลิตแก๊สชีวภาพเพื่อใช้ทดแทนแก๊สหุงต้ม สำหรับน้ำมันพืชที่ใช้แล้วได้ถูกนำมาผลิตเป็นน้ำมันไบโอดีเซล ทั้งนี้ เพื่อเป็นการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด

บริษัทฯ จัดให้มีการอบรม การสัมมนา และกระตุ้นการมีส่วนร่วมด้านสิ่งแวดล้อมให้กับพนักงานประจำและลูกจ้างของบริษัทฯ เพื่อให้มีจิตสำนึกในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และการกำหนดแผนงานต่างๆ รวมถึงการจัดให้มีกิจกรรมร่วมกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชน อาทิ การประหยัดพลังงาน การประหยัดการใช้กระดาษ และการแยกทิ้งขยะ นอกจากนี้ รถยนต์ที่นำมาใช้ในการให้บริการของบริษัทฯ จะมีการตรวจสอบให้อยู่ในสภาพที่ดี มีไอเสียน้อยที่สุด และเป็นไปตามกฎหมาย

บริษัทฯ ได้มีการปรับปรุงบินให้มีความทันสมัยและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมอยู่เสมอ รวมทั้งเครื่องบินรุ่นใหม่ของบริษัทฯ มีแผนจะจัดซื้อนั้นจะมีเสียงที่เงียบ ใช้พลังงานน้อย มีไอเสียต่ำลง และประหยัดน้ำมันมากขึ้น ซึ่งจะทำให้เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมมากขึ้น

การที่บริษัทฯ ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 14001 ทำให้ลูกค้าสามารถมั่นใจได้ว่าทุกครั้งที่ใช้บริการของบริษัทฯ ในทุกๆ กระบวนการและกิจกรรมการบริการทั้งบนเครื่องบินและภาคพื้น ลูกค้านี้ จะได้รับการบริการที่มีคุณภาพ ปลอดภัย และเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

4.2 ตลาดและภาวะการแข่งขัน

4.2.1 นโยบายและลักษณะการตลาด

4.2.1.1 นโยบายการตลาด

บริษัทฯ มีนโยบายทางการตลาดในเชิงรุกอย่างต่อเนื่อง ภายใต้สภาวะการแข่งขันที่รุนแรงของธุรกิจการบิน และผลกระทบจากปัจจัยภายนอกที่ไม่สามารถควบคุมได้ เช่น ราคาน้ำมันที่เพิ่มสูงขึ้น เพื่อรักษาฐานลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้าใหม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่มีศักยภาพสูง ทั้งกลุ่มผู้โดยสารชั้นหนึ่งและชั้นธุรกิจ (Premium Class) ไปจนถึงกลุ่มลูกค้าองค์กร (Corporate Client) เพื่อเพิ่มจำนวนผู้โดยสารและรายได้ให้กับบริษัทฯ นอกจากนี้ ยังได้มีการพัฒนาเครือข่ายระบบบริหารรายได้และขยายตลาดแบบ Direct Marketing โดยเร่งปรับปรุงการขายผ่านอินเทอร์เน็ต

บริษัทฯ มีแผนการตลาดที่สำคัญแบ่งเป็นหัวข้อหลักได้แก่

- **แผนเพิ่มพูนรายได้ (Enhance Revenue Growth)**

เน้นการขายแบบเครือข่าย (Network Sales) เพื่อเพิ่มรายได้ให้สูงขึ้น และนำระบบบริหารจัดการรายได้ Revenue Management System (RMS) มาช่วยในการบริหารการขายที่เน้นในแต่ละระดับชั้นราคาให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด ตลอดจนมุ่งเน้นการเพิ่มรายได้ผู้โดยสารต่อหน่วย (Passenger Yield) โดยการเจาะกลุ่มผู้โดยสารระดับบน (Premium Passenger) ในเส้นทางการบินที่ผลิตภัณต์บนเครื่องบินในชั้นหนึ่งและชั้นธุรกิจสามารถแข่งขันได้ พร้อมทั้งใช้กลยุทธ์ยกระดับราคาขาย (Up-Sell) โดยใช้แรงกระตุ้นด้านราคาขายแก่ผู้โดยสารที่มีศักยภาพ โดยอาศัยฐานข้อมูลลูกค้าในการเลือกเสนอการขาย บริษัทฯ ยังมีแผนการเพิ่มสัดส่วนรายได้จากลูกค้าองค์กร (Corporate Client) ทั้งในระดับท้องถิ่น (Local) และทั่วโลก (Global) โดยเน้นการให้บริการการขายที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังคำนึงถึงการปรับแผนการตลาดตามช่วงฤดูกาล โดยมีความยืดหยุ่นต่อการปรับเส้นทางการบิน และความถี่ของเที่ยวบินให้สอดคล้องกับความต้องการตลาดในแต่ละช่วงเวลาอีกด้วย

- **ปรับปรุงหน่วยงานให้เป็นหน่วยบริการเพื่อลูกค้า (Customer Focus)**

โดยการพัฒนาบุคลากร ณ จุดสัมผัสลูกค้า ร่วมกับการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในส่วนบริการลูกค้าและสนับสนุนการนำระบบ Customer Relationship Management (CRM) มาใช้เพื่อปรับปรุงการบริการแบบ Personalized Service

- **ปรับปรุงช่องทางจำหน่ายให้ได้ประโยชน์สูงสุด**

ขยายช่องทางการจัดจำหน่ายเพื่อสนับสนุนการขายให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ และทุกกลุ่มลูกค้า โดยการสร้างสมดุลในการผสมผสานช่องทางการจัดจำหน่ายหลัก และช่องทางการจัดจำหน่ายใหม่ๆ ที่เกิดจากการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยี เพื่อสร้างรายได้สูงสุด และให้ความสะดวกแก่ลูกค้ามากที่สุด อีกทั้งควบคุมค่าใช้จ่ายด้านการจัดจำหน่ายให้คุ้มค่าการลงทุน โดยการนำระบบตรวจสอบที่มีคุณภาพมาใช้ (Revenue Integrity System)

- **มุ่งเน้นตลาดที่มีศักยภาพ**

มุ่งเน้นการเพิ่มความถี่ของเที่ยวบินในเส้นทางบินภูมิภาคที่มีศักยภาพและปริมาณการจราจรผู้โดยสารหนาแน่น ได้แก่ อินเดีย จีน และตะวันออกกลาง รวมทั้งเพิ่มการใช้สิทธิเสรีภาพการบินที่ 5 (5th Freedom Traffic Rights) จากประเทศเพื่อนบ้านใกล้เคียง เช่น ลาว กัมพูชา เวียดนาม ไปยังประเทศที่ 3 ตลอดจนการเพิ่มความจุจำนวนที่นั่ง (Capacity) ในตลาดที่มีศักยภาพโดยใช้เครื่องบินแบบใหญ่ขึ้น

- **ร่วมมือกับพันธมิตร**

โดยการเพิ่มสัญญากับพันธมิตรที่มีคุณภาพและการร่วมมือพันธมิตรทางธุรกิจอื่น รวมทั้งการร่วมมือกับการท่องเที่ยวและกระทรวงการต่างประเทศในการร่วมสร้างกิจกรรมต่างๆ

- **สร้างคุณค่าในตราผลิตภัณฑ์ (Brand)**

โดยการสร้างความแตกต่างของ Brand การจัดทำ Brand Tracking Research อย่างต่อเนื่อง การเสริมสร้าง Brand ให้มีการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่องและสร้างมูลค่าเพิ่มของ Brand

- **Modernize Information Communication Technology (ICT) System**

ขยายระบบบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ให้ตัวแทนจำหน่ายสมาชิก IATA ทั่วโลกให้ใช้แทนบัตรโดยสารกระดาษ เพื่อเพิ่มความสะดวกสบายให้ผู้โดยสาร และสนับสนุนโครงการลดภาวะโลกร้อน พัฒนาและจัดหาระบบบริการผู้โดยสารทุกจุดบริการ (Passenger Service System) ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

นอกจากนี้ แผนการตลาดที่สำคัญที่ได้ดำเนินมาอย่างต่อเนื่องคือ การรักษาลูกค้าประจำภายใต้โครงการสะสมไมล์รอยัล ออร์คิด พลัส (Royal Orchid Plus) และการพัฒนากิจกรรมการท่องเที่ยว ภายใต้โครงการรอยัล ออร์คิด ฮอลิเดย์ (Royal Orchid Holidays) หรือทัวร์เอื้องหลวง

กลยุทธ์หลักที่บริษัทฯ นำมาใช้สร้างความสำเร็จในการพลิกวิกฤตให้เป็นโอกาสทางการตลาด จนบรรลุเป้าหมายในการสร้างรายได้ ขยายฐานลูกค้าให้กว้างขวางเช่นนี้ได้ ก็คือการทำตลาดเชิงรุกที่มุ่งเจาะกลุ่มลูกค้าใหม่ ทั้งในแนวลึกและแนวกว้างเพื่อเพิ่มศักยภาพในการสร้างรายได้ที่สูงขึ้น ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้จัดทำแผนส่งเสริมการตลาดที่ไม่เพียงจะช่วยกระตุ้นและสร้างแรงจูงใจให้นักท่องเที่ยวจากต่างประเทศและในประเทศเลือกใช้บริการเท่านั้น หากยังเป็นส่วนสนับสนุนนโยบายรัฐบาลในการส่งเสริมการท่องเที่ยวไทยให้ขยายตัว

(ก) **การรักษาลูกค้าประจำโดยโครงการรอยัล ออร์คิด พลัส (Royal Orchid Plus)**

รายการสะสมไมล์ รอยัล ออร์คิด พลัส เป็นหนึ่งในรายการสะสมไมล์ที่ประสบความสำเร็จสูงสุดในภาคพื้นเอเชีย และเป็นกลยุทธ์ในการรักษาลูกค้าประจำของบริษัทฯ สมาชิก รอยัล ออร์คิด พลัส แบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ บัตรธรรมดา บัตรเงิน และบัตรทอง เมื่อสมาชิก รอยัล ออร์คิด พลัส เดินทางและแจ้งหมายเลขสมาชิก จะสามารถรับไมล์สะสมได้จากการใช้บริการทุกสายการบินในกลุ่มพันธมิตร สตาร์ อัลไลแอนซ์ ตลอดจนเครือโรงแรมต่างๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ บริษัทฯ เช่า และบัตรเครดิตคู่สัญญา ทั้งนี้ ไมล์สะสมดังกล่าว สามารถนำไปแลกบัตรโดยสารรางวัลและรางวัลเลื่อนชั้นโดยสารจาก

บริษัทฯ และกลุ่มสายการบินพันธมิตร หรือห้องพักของโรงแรมต่างๆ และรางวัลอื่นๆ เช่น Thai Shop นอกจากนี้ ยังได้รับสิทธิประโยชน์อื่นๆ อาทิ สิทธิพิเศษในการสำรองที่นั่งและการตรวจรับเอกสาร สิทธิการเพิ่มพิกัดน้ำหนักกระเป๋า การเลื่อนชั้นที่นั่งโดยสาร รวมถึงสิทธิการใช้ห้องรับรองพิเศษของสายการบินในกลุ่มพันธมิตร สตาร์ อัลไลแอนซ์ ทั่วโลกอีกด้วย

บริษัทฯ ได้ประโยชน์ทางการตลาดกับความร่วมมือในกลุ่มสายการบินพันธมิตร สตาร์ อัลไลแอนซ์ จากการที่มีสมาชิกของกลุ่มสายการบินพันธมิตรเลือกเดินทางกับสายการบินของบริษัทฯ เนื่องจากสามารถทำการสะสมไมล์ได้ หรือสมาชิกเหล่านี้อาจจะเลือกใช้ไมล์สะสมในรายการของกลุ่มสายการบินพันธมิตรมาแลกเปลี่ยนเป็นบัตรโดยสารรางวัลของบริษัทฯ ทั้งนี้ สมาชิกรายการสะสมไมล์นิยมแลกรางวัลเพื่อเดินทางบนสายการบินของบริษัทฯ เพื่อมาท่องเที่ยวยังประเทศไทย ซึ่งเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมแห่งหนึ่งของโลก บริษัทฯ ได้มีการวางแผนการขาย และจัดสรรที่นั่งว่างเพื่อใช้รองรับการเดินทางของสมาชิกที่ได้ทำการแลกบัตรโดยสารรางวัลอย่างเหมาะสม และมีประสิทธิภาพ ความร่วมมือทางด้านธุรกิจกับบัตรเครดิตคู่สัญญาต่างๆ ในรูปแบบบัตรเครดิตร่วมระหว่างบริษัทฯ กับสถาบันการเงินชั้นนำ ทำให้สมาชิกสามารถโอนคะแนนสะสมที่เกิดจากค่าใช้จ่ายหรือข้อเสนอพิเศษของบัตรเครดิตมาเป็นไมล์สะสมของรอยัล ออร์คิด พลัส ได้ ซึ่งเป็นอีกช่องทางหนึ่งในการสะสมไมล์ที่เหมาะสมกับไลฟ์สไตล์ในปัจจุบัน และได้รับความนิยมอย่างสูงจากสมาชิก อีกทั้ง ยังเป็นช่องทางที่ทำให้บริษัทฯ เกิดรายได้จากการซื้อไมล์โดยสถาบันการเงินต่างๆ อย่างต่อเนื่องมาโดยตลอด

สมาชิกรายการสะสมไมล์ รอยัล ออร์คิด พลัส มีจำนวนเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากรอยัล ออร์คิด พลัส เน้นการพัฒนารูปแบบของสิทธิประโยชน์และของรางวัลที่สอดคล้องกับไลฟ์สไตล์ของสมาชิกในแต่ละกลุ่มที่มีความต้องการแตกต่างกันไป อีกทั้งได้มีการพัฒนา ปรับปรุง การบริการออนไลน์ผ่านทางเว็บไซต์เพื่อความสะดวกสบายของสมาชิก โดยสามารถแลกของรางวัลต่างๆ และออกบัตรโดยสารรางวัลแบบอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงการขายสิทธิประโยชน์ของสมาชิกในการมอบรางวัลให้แก่ครอบครัว เพื่อน หรือบุคคลใดๆ ตามต้องการ เพื่ออิสระที่มากขึ้นในการแลกของรางวัล ด้วยบริการลงทะเบียนผู้มีสิทธิรับรางวัล ซึ่งทำได้อย่างสะดวกสบายตลอด 24 ชั่วโมงทางอินเทอร์เน็ต เป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับสมาชิก นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังใช้ฐานข้อมูลลูกค้า รอยัล ออร์คิด พลัส ในการทำการตลาดทางตรง ซึ่งเป็นการเข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

(ข) การพัฒนากิจกรรมการท่องเที่ยวภายใต้โครงการรอยัล ออร์คิด ฮอลิเดย์ (Royal Orchid Holidays) หรือทัวร์เอื้องหลวง

โครงการรอยัล ออร์คิด ฮอลิเดย์ เป็นการจัดรายการนำเที่ยวสู่สถานที่ต่างๆ จากแต่ละจุดบินของบริษัทฯ ให้แก่ผู้โดยสารโดยให้บริการครอบคลุมทุกด้าน เช่น การพักผ่อน การศึกษาขนบธรรมเนียมประเพณี วัฒนธรรม และการผจญภัย เป็นต้น ซึ่งจะช่วยเสริมความเข้มแข็งทางการตลาดและเพิ่มรายได้จากการจำหน่ายบัตรโดยสารแก่บริษัทฯ ปัจจุบัน บริษัทฯ มีรายการท่องเที่ยวกว่า 800 รายการ ครอบคลุมสถานที่ท่องเที่ยวใน 94 เมือง 34 ประเทศทั่วโลก รายการ “เอื้องหลวงพา ท่องทั่วโลก” (Discover the World) เป็นการนำเที่ยวสู่ต่างประเทศ และรายการ “เอื้องหลวงพาท่องทั่วโลก” (Discover Thailand) เป็นการนำท่องเที่ยวภายในประเทศซึ่งมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมการท่องเที่ยวให้กับประเทศไทย และประเทศเพื่อนบ้าน ในฐานะที่บริษัทฯ เป็นสายการบินแห่งชาติและเป็นสายการบินที่ได้รับประโยชน์จากการเดินทางมาท่องเที่ยวเมืองไทย และในบางโอกาส บริษัทฯ ได้ร่วมมือกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย รวมทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ในการจัดรายการท่องเที่ยวในประเทศไทยอีกด้วย บริษัทฯ จัดจำหน่ายบัตรโดยสารและรายการท่องเที่ยวผ่านสำนักงานสาขาของบริษัทฯ และตัวแทนจำหน่ายทั่วโลก ซึ่งมีระบบการสำรองรายการท่องเที่ยวรวมถึงการออกบัตรโดยสารด้วยคอมพิวเตอร์การท่องเที่ยวโดยใช้บริการของรอยัล ออร์คิด ฮอลิเดย์ ถือว่ามีความคุ้มค่าเพราะเป็นรายการที่เลือกสรรมาอย่างดี ใช้โรงแรมและบริการทัวร์ที่มีมาตรฐานโลก นักท่องเที่ยวที่เดินทางกับรอยัล ออร์คิด ฮอลิเดย์ จะเป็นนักท่องเที่ยวที่มาจากทั่วโลก โดยส่วนใหญ่มาจากทวีปยุโรป ออสเตรเลีย นิวซีแลนด์ สหรัฐอเมริกา และเอเชีย ซึ่งกว่าร้อยละ 90 เป็นรายการท่องเที่ยวที่เดินทางมายังประเทศไทย

บริษัทฯ ยังได้ขยายตลาดรายการท่องเที่ยวรอยัล ออร์คิด โฮลิเดย์ ไปสู่กลุ่มลูกค้าเป้าหมายใหม่ที่เป็นนักท่องเที่ยวที่มีกำลังซื้อสูง และเป็นกลุ่มลูกค้าประเภทตลาดเฉพาะ (Niche Market) มากขึ้น โดยเน้นนำเสนอรายการท่องเที่ยวประเภทพรีเมียม เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มแก่ลูกค้าที่ใช้บริการของบริษัทฯ โดยเฉพาะ ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้ร่วมกับพันธมิตรธุรกิจท่องเที่ยวกลุ่มต่างๆ อาทิ สนามกอล์ฟ สปา โรงแรม รีสอร์ทชั้นนำ ฯลฯ ในการเสนอบริการพิเศษ (Exclusive Offer) ให้กับกลุ่มลูกค้าดังกล่าว ซึ่งเป้าหมายหลักประกอบด้วย นักดำน้ำ นักกอล์ฟ นักท่องเที่ยวที่เข้ามาพักผ่อนเพื่อสุขภาพในแบบสปา หรือตรวจเช็คสุขภาพและคู่อันนี้มน ซึ่งเป็นกลุ่มที่บริษัทฯ ขยายการให้บริการครอบคลุมทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ

นอกจากนี้ รอยัล ออร์คิด โฮลิเดย์ ได้พัฒนาการขายรายการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ 2 โครงการ คือ

1. การออกบัตรรายการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Tour Order)

เพื่อให้เกิดความสะดวกและคล่องตัวกับตัวแทนจำหน่ายและลูกค้ามากขึ้น โดยไม่ต้องใช้บัตรรายการท่องเที่ยว (Voucher)

2. การขายรอยัล ออร์คิด โฮลิเดย์ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

เพื่อเพิ่มช่องทางการขายให้มากขึ้น โดยให้ตัวแทนจำหน่ายรายย่อย (Retailer) สามารถดูข้อมูลและทำการสำรองรายการท่องเที่ยวต่างๆ ของ รอยัล ออร์คิด โฮลิเดย์ ได้โดยตรงผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งจะช่วยให้ตัวแทนจำหน่ายรายย่อยสามารถเข้าถึง รอยัล ออร์คิด โฮลิเดย์ ได้มากขึ้น และจะทำให้การซื้อขายรายการท่องเที่ยวต่างๆ สะดวกและคล่องตัวมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ลูกค้าสามารถดูข้อมูลของ รอยัล ออร์คิด โฮลิเดย์ ผ่านทาง TG website ได้ และในอนาคตจะสามารถทำการจองและจ่ายเงินได้ด้วยตนเอง

(ค) ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Commerce)

นอกเหนือจากการจำหน่ายบัตรโดยสารโดยผ่านสำนักงานขายของบริษัทฯ โดยตรงและการจำหน่ายผ่านตัวแทนจำหน่าย (Travel Agent) แล้ว บริษัทฯ มีนโยบายเร่งการส่งเสริมการขายผ่านทางอินเทอร์เน็ตที่อยู่ในความนิยมอย่างสูงในปัจจุบัน เพื่อเพิ่มความสะดวกสบายให้ผู้โดยสารสามารถซื้อบัตรโดยสารด้วยตนเองได้ตลอดเวลา และเป็นการเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันกับสายการบินอื่น นอกจากนี้ ยังเพิ่มช่องทางการชำระบัตรโดยสารผ่าน ATM และ Counter Services และกำลังเร่งเพิ่มช่องทางอื่นๆ รวมทั้งการเพิ่มระบบการรักษาความปลอดภัยระบบจ่ายเงินด้วยบัตรเครดิต เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้โดยสาร รวมถึงการปรับปรุง TG website (www.thaiairways.com) ให้มีการเข้าถึงได้ง่ายขึ้น เพิ่มประสิทธิภาพการขายที่ดีขึ้น และสามารถค้นหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางและข้อมูลที่นำเสนออื่น ๆ บนเว็บไซต์ ได้สะดวกขึ้น รวมทั้งทำให้เว็บไซต์ของบริษัทฯ ทั้งหมดอยู่บนรูปปลั๊กอินที่ดึงดูดให้ผู้เข้าเยี่ยมชมและซื้อบริการมากขึ้น

(ง) อุปกรณ์และบริการ

บริษัทฯ ได้ปรับกลยุทธ์และแผนงานด้านการให้บริการ ให้ตอบสนองความคาดหวังของลูกค้า และเพิ่มขีดความสามารถให้พร้อมต่อการแข่งขัน โดยปรับปรุงคุณภาพของอุปกรณ์บริการสำหรับผู้โดยสารทุกชั้นของเที่ยวบิน ทำการออกแบบห้องโดยสารใหม่เพื่อเพิ่มความสะดวกสบายให้แก่ผู้โดยสารในเครื่องบินรุ่นใหม่ที่ได้รับมอบ รวมทั้งปรับปรุงห้องโดยสารของเครื่องบินที่ประจำการอยู่แล้ว โดยจัดที่นั่งใหม่และจัดที่นั่งระหว่างแถวให้กว้างขึ้นในทุกชั้น ตกแต่งห้องน้ำในชั้นหนึ่งและชั้นธุรกิจให้มีความทันสมัยสวยงามและกว้างขวางขึ้น พร้อมด้วยอุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่ทันสมัย รวมทั้งติดตั้งเก้าอี้ผู้โดยสารรุ่นใหม่มีขนาดใหญ่ขึ้น และสามารถปรับเอนได้มากขึ้นในทุกชั้นโดยสาร ดังมีรายละเอียด ดังนี้

1. การปรับปรุงรูปแบบและคุณภาพของที่นั่งโดยสารและระบบสาระบันเทิง

วัตถุประสงค์หลักของการปรับปรุงอุปกรณ์ในเครื่องบินของบริษัทฯ คือ การปรับปรุงอุปกรณ์ในเครื่องบินทุกลำที่เป็นแบบเดียวกัน ให้มีที่นั่งโดยสารและระบบสาระบันเทิงลักษณะเดียวกันในแต่ละชั้นโดยสารโดยจะทำการปรับปรุงที่นั่ง

ทั้งหมดสำหรับผู้โดยสารชั้นหนึ่ง ชั้นธุรกิจ และชั้นประหยัด บริษัทฯ มีแผนที่จะปรับปรุงระยะห่างระหว่างที่นั่งโดยสารในแต่ละชั้นผู้โดยสาร ลดจำนวนที่นั่งแต่ละแถวลง ลดความแออัดในห้องโดยสาร และเพิ่มความสะอาดสบายโดยรวมให้แก่ผู้โดยสารมากขึ้น

ในปี 2548-2549 บริษัทฯ ได้ทำการปรับปรุงที่นั่งโดยสารชั้นหนึ่งในเครื่องบินแบบโบอิง 747-400 จำนวน 12 ลำ โดยเปลี่ยนเป็นเก้าอี้นอน ซึ่งสามารถปรับนอนราบ 180 องศา ส่วนที่นั่งโดยสารของชั้นธุรกิจปรับปรุงให้มีพื้นที่ส่วนตัวมากขึ้น และปรับเอนได้มาก 170 องศา มีที่หนุนหลัง (Lumbar Support) ที่พับทำ และโต๊ะหน้ากว้างพับได้เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้โดยสารที่จะทำงานไปด้วยขณะบิน บริษัทฯ ได้ปรับปรุงที่นั่งโดยสารของเครื่องบินแบบโบอิง 777-200 จำนวน 8 ลำ ทั้งที่นั่งชั้นธุรกิจและชั้นประหยัด ซึ่งได้ดำเนินการแล้วเสร็จในปี 2549 โดยที่นั่งรุ่นใหม่จะกว้างขึ้นและมีความสะอาดสบายสูง โดยเฉพาะที่นั่งชั้นธุรกิจ จะมีจอภาพยนตร์ส่วนตัวทุกที่นั่ง นอกจากนี้ บริษัทฯ มีแผนการปรับปรุงระบบสาระบันเทิงทั้งด้านภาพและเสียงบนเครื่องบินในเส้นทางระหว่างประเทศทุกลำ เพื่อให้มีคุณภาพสูง ทันสมัย และเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งหมด โดยจะมีจอภาพส่วนตัวในชั้นหนึ่ง ชั้นธุรกิจ และชั้นประหยัดทุกที่นั่ง ระบบเพลงและภาพยนตร์แบบเลือกชมได้ (On-demand) และมีรายการบันเทิงให้ผู้โดยสารเลือกอย่างหลากหลาย รวมทั้งเกมส์ ข่าว (Live text news) และภาพเส้นทางบิน

งานปรับปรุงรูปแบบของที่นั่งทั้งหมดจะทำให้ฝ่ายช่างของบริษัทฯ โดยมีการปรึกษากับบริษัทผู้ผลิตเครื่องบินอยู่ตลอดเวลา โดยบริษัทฯ เริ่มปรับปรุงเครื่องบินตั้งแต่ปี 2544 โดยได้ปรับปรุงเครื่องบินแบบแอร์บัส A330-300 จำนวน 8 ลำ แล้วเสร็จในปี 2546 เครื่องบินแบบโบอิง 747-400 และแบบโบอิง 777-200 แล้วเสร็จ เดือนพฤศจิกายน และเดือนธันวาคม 2549 ตามลำดับ และอยู่ระหว่างการปรับปรุงแบบโบอิง 777-300 จำนวน 6 ลำ โดยเริ่มทำการปรับปรุงในปี 2550 และคาดว่าจะแล้วเสร็จภายในเดือนธันวาคม 2552

ทั้งนี้ บริษัทฯ มีแผนรับมอบเครื่องบินใหม่ แบบแอร์บัส A330-300 จำนวน 8 ลำ โดยห้องโดยสารมีการตกแต่งทันสมัยเช่นเดียวกับเครื่องบินแบบแอร์บัส A340-500 แอร์บัส 340-600 และแบบโบอิง 777-200ER โดยรับมอบลำแรกในเดือนเมษายนปี 2552 และลำสุดท้ายในเดือนกุมภาพันธ์ ปี 2553

จากความมุ่งมั่นในการให้บริการที่ดีแก่ผู้โดยสารของบริษัทฯ ทำให้บริษัทฯ ได้รับรางวัล Telly Awards ในสาขาสื่อวีดิทัศน์ส่งเสริมการท่องเที่ยวยอดเยี่ยมชุด "Sawasdee Thailand" (Best Travel & Tourism Video-Sawasdee Thailand) จากการประกวดครั้งที่ 28 ประจำปี 2007 ซึ่งให้รางวัล Telly Awards เป็นรางวัลประจำปีในวงการโทรทัศน์และการโฆษณา และยังได้รับการคัดเลือกติดอันดับ 1 ใน 5 ของสายการบินที่ได้รับรางวัล AVIAN AWARDS ประเภทรายการวิทยุ (Best Single Inflight Audio Program) และรางวัลชนะเลิศประเภทรายการสาระบันเทิงในระบบแบบจอที่นั่ง (Best Entertainment for In-Seat Systems -Partial Cabin) จากสมาคม World Airlines Entertainment Association หรือ WAEA โดยคัดเลือกจากสายการบินกว่า 250 สายการบินทั่วโลก

ตารางแสดงข้อมูลบางประการเกี่ยวกับการปรับปรุงอากาศยานและอุปกรณ์ทั้งที่อยู่ระหว่างการดำเนินการและที่เสนอให้มีการดำเนินการ

แบบหรือรุ่น	จำนวน (ลำ)	รายละเอียดของการปรับปรุง	สถานะ	กำหนดเวลาที่คาดว่าจะแล้วเสร็จ
โบอิง 777-300	6	ชั้นธุรกิจ <ul style="list-style-type: none"> เปลี่ยนที่นั่งให้มีความสะดวกสบายมากขึ้น เพิ่มระยะห่างระหว่างที่นั่งจากเดิม 47 นิ้ว เป็น 61 นิ้ว ลดที่นั่งลงประมาณ 15 ที่นั่ง เพื่อลดความแออัดภายในห้องโดยสาร ที่นั่งใหม่ปรับเอนนอนได้ประมาณ 170 องศา (แบบ lie-flat) และมีที่พักเท้าในตัว มีจอภาพส่วนตัวขนาด 15 นิ้ว (Back Shell LCD) และ 10.4 นิ้ว (In-am LCD) พร้อมอุปกรณ์เชื่อมต่อไฟฟ้าสำหรับคอมพิวเตอร์พกพาทุกที่นั่ง (110 VAC 60 Hz) ระบบสารบบันเทิงแบบ On-demand ชั้นประหยัด <ul style="list-style-type: none"> เปลี่ยนที่นั่งให้มีความสะดวกสบายมากขึ้น ที่นั่งใหม่ปรับเอนได้เป็นมุม 122 องศา มีจอภาพส่วนตัวและอุปกรณ์เชื่อมต่อไฟฟ้าสำหรับคอมพิวเตอร์พกพาทุกที่นั่ง (110 VAC 60 Hz) ระบบสารบบันเทิงแบบ On-demand 	ปรับปรุงแล้วเสร็จ 5 ลำ	ประมาณกลางปี 2553
โบอิง 777-200	8	ชั้นประหยัด <ul style="list-style-type: none"> ระบบสารบบันเทิงแบบเลือกชมได้ (On-demand) ทุกที่นั่ง 	อยู่ในระหว่างศึกษาความเป็นไปของโครงการ	
โบอิง 747-400 (ลำที่ 7-12)	12	ชั้นประหยัด <ul style="list-style-type: none"> ติดตั้งระบบสารบบันเทิงเช่นเดียวกับที่ได้ติดตั้งในชั้นหนึ่ง และชั้นธุรกิจ หรือติดตั้งระบบในลักษณะเดียวกับฝูงบินที่จะรับมอบต่อไป (แอร์บัส 380) 	อยู่ในระหว่างดำเนินการ	สิ้นปี 2555

2. อุปกรณ์อำนวยความสะดวกสำหรับธุรกิจและการสื่อสาร

บริษัทฯ ได้ติดตั้งโทรศัพท์ส่วนตัวและอุปกรณ์เชื่อมต่อไฟฟ้าสำหรับคอมพิวเตอร์พกพาสำหรับที่นั่งในชั้นหนึ่งและชั้นธุรกิจในฝูงบินเส้นทางข้ามทวีป เพื่อให้ผู้โดยสารสามารถติดต่อทำธุรกิจได้อย่างต่อเนื่องและสะดวกสบาย รวมทั้งได้ติดตั้งโทรศัพท์ในชั้นประหยัดบนเครื่องบินในเส้นทางระยะไกล (Long Haul) ในฝูงบินแบบแอร์บัส A340-500

แอร์บัส A340-600 และเครื่องบินแบบโบอิง 777-200ER และมีแผนในการติดตั้งในฝูงบินอื่นต่อไปให้เป็นมาตรฐานของบริษัท ทั้งนี้ สำหรับฝูงบินใหม่แบบแอร์บัส 330-300 จำนวน 8 ลำนั้น มีการติดตั้งโทรศัพท์ทุกที่นั่ง เพื่ออำนวยความสะดวกสบายแก่ผู้โดยสารในการติดต่อสื่อสาร

(จ) การพัฒนาและขยายเครือข่ายการบินและการให้บริการเที่ยวบินและฝูงบินของบริษัท

บริษัทฯ มีเจตนารมณ์ที่จะเพิ่มความถี่ของเที่ยวบิน ประกอบกับการเปิดเส้นทางบินใหม่ๆ ไปยังตลาดที่กำลังเติบโต ซึ่งบริษัทฯ ได้มีการให้บริการทางการบินอยู่แล้ว เช่น ตลาดในทวีปยุโรป ประเทศออสเตรเลีย นิวซีแลนด์ และตลาดที่มีศักยภาพในการเติบโตในระยะยาว เช่น ประเทศจีนตอนใต้ ประเทศในภูมิภาคอินโดจีน และคาบสมุทรอินเดีย อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ จะยังคงให้บริการขนส่งในเส้นทางการบินที่มีความสำคัญในเชิงธุรกิจหรือจะให้ประโยชน์ต่อบริษัทฯ ในระยะยาวต่อไป แม้ว่าการให้บริการในเส้นทางบินดังกล่าวอาจทำให้บริษัทฯ ไม่สามารถทำกำไรในระยะแรกของการให้บริการก็ตาม แต่บริษัทฯ อาจได้ประโยชน์จากการเชื่อมต่อจุดบินเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น

นอกจากนั้น บริษัทฯ ยังมีแผนที่จะดำเนินการอย่างต่อเนื่องในการเสาะแสวงหาโอกาสที่จะเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการของบริษัทฯ โดยการเข้าร่วมในสัญญาบริการเที่ยวบินร่วม การซื้อขายระวางที่นั่งที่จัดสรรไว้ และข้อตกลงการรับขนส่งผู้โดยสารซึ่งกันและกันร่วมกับสายการบินสมาชิกในกลุ่มพันธมิตร สตาร์ อัลไลแอนซ์ และสายการบินพันธมิตรอื่นๆ โดยแนวทางการพัฒนานั้น บริษัทฯ เน้นที่จะขยายเส้นทางการบินออสเตรเลีย นิวซีแลนด์ ซึ่งเป็นเส้นทางที่บริษัทฯ ให้ความสนใจในการขยายเส้นทาง เพื่อให้กำลังการผลิตสอดคล้องกับความต้องการที่เกิดขึ้น โดยขยายความถี่เข้าไปยังทวีปยุโรปที่มีผู้โดยสารหนาแน่น เพื่อรองรับปริมาณความต้องการเดินทางที่เพิ่มขึ้นสำหรับจุดหมายปลายทางที่สำคัญ เช่น ลอนดอน แฟรงค์เฟิร์ต ปารีส โคเปนเฮเก้น สตอกโฮล์ม มาดริด เส้นทางบินในภูมิภาค จะเน้นเส้นทางบินที่มีการขยายตัวระดับสูง เช่น ญี่ปุ่น จีน อินเดีย ส่วนเส้นทางบินแอฟริกา บริษัทฯ ได้หยุดทำการบินจากกรุงเทพฯ ไปโจฮันเนสเบิร์ก สาธารณรัฐแอฟริกาใต้ชั่วคราว เนื่องจากผลกระทบจากสภาวะเศรษฐกิจโลกและจำนวนผู้โดยสารที่ลดลง และอยู่ระหว่างการพิจารณากลับมาทำการบินใหม่เมื่อสภาวะเศรษฐกิจดีขึ้น และเส้นทางบินภายในประเทศ จะลดเส้นทางบินบางจุดที่ไม่ก่อให้เกิดกำไร หลังจากทีธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำสามารถเริ่มให้บริการในส่วนนั้นได้แล้ว

ทั้งนี้ เพื่อกระตุ้นความต้องการในการเดินทางของผู้โดยสารในเส้นทางบินใหม่ บริษัทฯ จะดำเนินการรณรงค์ด้านการตลาดเป็นระยะเวลา 6-9 เดือนล่วงหน้าก่อนที่จะมีการเปิดให้บริการเที่ยวบิน รวมถึงการจัดให้มีช่องจำหน่ายบัตรโดยสารหลายช่องทาง การโฆษณาในเส้นทางบินเฉพาะเจาะจง และการทำงานร่วมกับตัวแทนจำหน่ายบัตรโดยสาร เพื่อจำหน่ายบัตรโดยสารให้แก่กลุ่มนักท่องเที่ยวในรายการนำเที่ยวต่างๆ บริษัทฯ ยังมีความตั้งใจที่จะเพิ่มการดำเนินกิจกรรมต่างๆ โดยร่วมมือกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวอื่นๆ หน่วยงานราชการด้านการท่องเที่ยวของต่างประเทศ และองค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในประเทศจุดหมายปลายทาง ในการร่วมกันรณรงค์และจัดกิจกรรมด้านโฆษณาร่วมกัน และโดยการให้การสนับสนุนการเดินทางไปยังสถานที่ต่างๆ เพื่อการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวในประเทศ นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังคงจะดำเนินการส่งเสริมโครงการรอยัล ออร์คิด ฮอลิเดย์ หรือทัวร์เอื้องหลวงอย่างต่อเนื่องในการส่งเสริมรายการนำเที่ยวต่างๆ โดยเฉพาะทัวร์เอื้องหลวงท่องเที่ยวแบบพหุภูมิ ที่ได้รับการตอบรับที่ดีมาก และร่วมมือกับตัวแทนจำหน่ายและผู้จำหน่ายบัตรโดยสารทั่วโลกในการให้การสนับสนุนหรือให้ส่วนลดพิเศษ

4.2.2 ลักษณะลูกค้า

แบ่งลักษณะลูกค้าตามการใช้บริการได้ดังนี้

1. ผู้โดยสารที่มีความต้องการเดินทางโดยเครื่องบินทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ ที่เป็นการเดินทางเพื่อติดต่อธุรกิจ การท่องเที่ยว การศึกษา และลูกค้ากลุ่มพิเศษ ทั้งที่เป็นคนไทยและชาวต่างประเทศ โดยบริษัทฯ ได้ใช้ระบบการแต่งตั้งตัวแทนจำหน่าย (Agency) กระจายตามภูมิภาคต่างๆ ทั่วโลกเป็นช่องทางในการจำหน่ายบัตรโดยสารของบริษัทฯ ซึ่งใน

แต่ละประเทศจะมีตัวแทนจำหน่ายเป็นจำนวนมากและในแต่ละตัวแทนจำหน่ายยังมีเครือข่าย (Network) ที่ครอบคลุมพื้นที่หลายประเทศ

2. ผู้ที่ต้องการสินค้าเข้าหรือออกโดยใช้บริการขนส่งทางอากาศทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ ซึ่งรวมทั้งไปรษณีย์ภัณฑ์ทางอากาศ (Air Mail)

3. ลูกค้ายกเลิกการบินที่ใช้บริการกิจการสนับสนุนการขนส่งที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ท่าอากาศยานภูมิภาคต่างๆ เช่น ภูเก็ต เชียงใหม่ หาดใหญ่ เป็นต้น

4.2.2.1 กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย

กลุ่มลูกค้าเป้าหมายหลัก คือ กลุ่มนักธุรกิจ (Business Traveller) กลุ่มนักท่องเที่ยวระดับบน (High-end Leisure) และนักท่องเที่ยวที่แสวงหาความคุ้มค่า (Value for Money Travelers) และผู้โดยสารชั้นประหยัด ซึ่งส่วนใหญ่เป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวยังคงเป็นลูกค้าเป้าหมายหลักของบริษัท เนื่องจากประเทศไทยยังคงมีศักยภาพทางการท่องเที่ยว ประกอบกับการให้บริการที่หนึ่ง โดยมาตรฐานประหยัดของบริษัท ถือเป็นจุดเด่นเมื่อเปรียบเทียบกับสายการบินอื่นๆ และเป็นส่วนที่สร้างรายได้และกำไรให้กับบริษัท มาโดยตลอด นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้พัฒนาและให้ความสำคัญกับลูกค้าชั้นหนึ่งและชั้นธุรกิจมากขึ้นเพื่อใช้ประโยชน์จากศักยภาพการผลิตที่มีอยู่อย่างสูงสุดและเพิ่มรายได้ให้กับบริษัทฯ

สำหรับการขนส่งสินค้าทางอากาศนั้น บริษัทฯ นอกจากใช้พื้นที่ระวางบรรทุกจากเที่ยวบินโดยสารแล้ว ในช่วงที่มีความต้องการขนส่งสินค้าสูง บริษัทฯ ได้ดำเนินการขนส่งสินค้าด้วยเครื่องบินบรรทุกสินค้า โดยใช้พื้นที่ระวางบรรทุกจากเครื่องบินบรรทุกสินค้าของสายการบินอื่น ในลักษณะ TRIP Lease และ Joint Operation โดยลูกค้าเป้าหมายหลักในการขนส่งสินค้าทางอากาศ ได้แก่ กลุ่มธุรกิจการส่งออก

4.2.2.2 การจำหน่าย และช่องทางการจำหน่าย

บริษัทฯ ได้ใช้ระบบสำรองที่นั่งแบบเบ็ดเสร็จ (Global Distribution System) เพื่อขยายเครือข่ายช่องทางจัดจำหน่ายทั้งภายในสำนักงานขายของบริษัทฯ และตัวแทนจำหน่ายทั่วโลก เพื่ออำนวยความสะดวกในการสำรองที่นั่งและการออกบัตรโดยสารให้แก่ลูกค้า โดยบริษัทฯ เป็นสมาชิกระบบสำรองที่นั่งชั้นนำทุกระบบ ซึ่งครอบคลุมช่องทางการจัดจำหน่ายทั่วโลก คือ ระบบ AMADEUS ABACUS AXESS GALILEO INFINI SABRE TOPAS และ WORLDSPAN นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้เปิดช่องทางการจัดจำหน่ายผ่านระบบ Internet ตั้งแต่วันที่ 2543

บริษัทฯ จำหน่ายบัตรโดยสารและระวางขนส่งสินค้าผ่านช่องทางการจำหน่ายดังต่อไปนี้

1. สำนักงานขายของบริษัทฯ ซึ่งมีที่ตั้งอยู่ตามเมืองสำคัญในทุกภูมิภาคทั่วโลกทำหน้าที่ขายบัตรโดยสาร และระวางบรรทุกสินค้า สำรองที่นั่ง และให้บริการความสะดวกแก่ผู้โดยสาร ลูกค้าขนส่งสินค้า ตัวแทนการจำหน่ายบัตรโดยสาร ตัวแทนการจำหน่ายระวางบรรทุกสินค้า และผู้ที่ต้องการติดต่อกับบริษัทฯ ในเรื่องต่างๆ

2. ตัวแทนจำหน่ายบัตรโดยสารทั่วโลก ตัวแทนจำหน่าย เหล่านี้จะทำหน้าที่สำรองที่นั่ง และออกบัตรโดยสาร

2.1 ตัวแทนจำหน่ายบัตรโดยสาร จะเป็นผู้หาผู้โดยสาร ทำการสำรองที่นั่ง และออกบัตรโดยสารตามราคาบัตรโดยสารที่บริษัทฯ กำหนด โดยตัวแทนจำหน่าย จะได้รับผลตอบแทนตามยอดการขายบัตรโดยสารให้ผู้โดยสาร

เพื่อให้เป็นไปตามธุรกิจการบิน ในปัจจุบันบริษัทฯ มีแผนปรับลดค่าตอบแทนให้กับตัวแทนจำหน่ายในตลาดที่มีความพร้อม ซึ่งตัวแทนจำหน่าย จะเป็นผู้กำหนดค่าบริการต่างๆ รวมราคาบัตรโดยสารเป็นราคาขายให้ผู้โดยสารตามสถานะของตลาดนั้นๆ

สำหรับในการแต่งตั้งตัวแทนจำหน่ายฯ แยกเป็นตัวแทนจำหน่ายบัตรโดยสารต่างประเทศและในประเทศ โดยมีหลักเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้

2.1.1 ตัวแทนจำหน่ายบัตรโดยสารต่างประเทศ

ตัวแทนจำหน่ายฯ ดังกล่าวต้องเป็นสมาชิกของสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (International Air Transport Association : IATA) และต้องผ่านเกณฑ์ที่ IATA กำหนด โดยสายการบินพาณิชย์เป็นผู้พิจารณา เพื่อแต่งตั้งเป็นตัวแทนจำหน่ายฯ ต่อไป

2.1.2 ตัวแทนจำหน่ายบัตรโดยสารในประเทศ

สายการบินพาณิชย์จะพิจารณาขีดความสามารถในการทำธุรกิจของตัวแทนจำหน่ายฯ สถานที่ตั้ง ความพร้อมของบุคลากร ฐานะการเงิน และแต่งตั้งเป็นตัวแทนจำหน่ายฯ

2.2 ตัวแทนจำหน่ายระวางบรรทุกสินค้า จะทำหน้าที่ขายระวางบรรทุกให้แก่ผู้ที่ต้องการส่งสินค้า ในอัตราค่าบรรทุกที่บริษัทฯ กำหนด โดยผลตอบแทนของตัวแทนจำหน่ายฯ จะได้รับในรูปแบบ Commission ฝ่ายขายระวางบรรทุกสินค้าจะเป็นผู้พิจารณาถึงขีดความสามารถในการทำธุรกิจร่วมกับยอดขาย ขนาดของตัวแทนจำหน่ายฯ ตลอดจนความมั่นคงทางด้านการเงินและแต่งตั้งเป็นตัวแทนจำหน่ายฯ

3. ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของบริษัทฯ เรียกว่า “บริการ Royal e-Service”

บริษัทฯ ได้ดำเนินการระบบสำรองที่นั่งผ่านทางอินเทอร์เน็ต (Royal e-Booking) ซึ่งทำให้ผู้โดยสารสามารถทำการสำรองที่นั่ง ตรวจสอบราคาค่าโดยสาร และซื้อบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ด้วยตนเอง ผ่านทางเว็บไซต์ของบริษัทฯ นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้ติดตั้งเครื่องบริการ Check-in อัตโนมัติ (Self-Service System - Kiosk) ภายใต้บริการ Royal e-Service เพื่อให้ผู้โดยสารที่เดินทางภายในประเทศพบกับการเดินทางที่สะดวกสบายยิ่งขึ้น เพราะสามารถเลือกที่นั่งได้ด้วยตนเอง และ check-in ด้วยตนเอง ซึ่งระบบจะออก Boarding Pass ให้โดยอัตโนมัติ ระบบ check-in อัตโนมัติดังกล่าวมีให้บริการที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เชียงใหม่ เชียงราย พิษณุโลก ขอนแก่น ภูเก็ต และหาดใหญ่ เพื่อบริการผู้โดยสารที่เดินทางภายในประเทศ

4.2.3 ภาวะอุตสาหกรรมการบินและการแข่งขัน

ปี 2552 เป็นปีที่อุตสาหกรรมการบินพาณิชย์ต้องประสบกับความยากลำบากในการดำเนินธุรกิจไม่น้อยกว่าปีที่ผ่านมา เนื่องจากภาวะเศรษฐกิจโลกที่ถดถอย และการระบาดของไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ 2009 ส่งผลให้ปริมาณอุปสงค์ของผู้โดยสารลดลง นอกจากนี้ นโยบายเปิดเสรีด้านการบินของรัฐบาล รวมถึงการขยายตัวอย่างก้าวกระโดดของสายการบินต้นทุนต่ำในภูมิภาค ส่งผลให้เกิดการแข่งขันในตลาดการบินรุนแรงมากขึ้น ดังนั้น บริษัทฯ จึงมีมาตรการต่างๆ รองรับการบริหารรายได้ ต้นทุน และการปฏิบัติการบินให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด อาทิ การปรับลดกำลังการผลิต การควบคุมค่าใช้จ่าย การชะลอการรับมอบเครื่องบิน การส่งเสริมการขายและการแข่งขันราคาค่าโดยสาร เพื่อให้สามารถรักษาและเพิ่มความสามารถในการแข่งขันได้ในอนาคต

ในช่วงครึ่งปีแรกของปี 2552 ราคาน้ำมันส่งผลกระทบในเชิงบวกกับอุตสาหกรรมการบินพาณิชย์ โดยมีราคาลดต่ำลงและต่ำสุดในเดือนกุมภาพันธ์ จากนั้นค่อยๆ สูงขึ้นตามลำดับ บริษัทฯ จำเป็นต้องการปรับเปลี่ยนการคิดค่าธรรมเนียมน้ำมันจากผู้โดยสาร (Fuel Surcharge) ให้ทันกับการเปลี่ยนแปลง เพื่อมิให้บริษัทฯ ต้องประสบกับปัญหาความผันผวนของราคาน้ำมันเหมือนในปี 2551

นอกจากผลกระทบดังกล่าวแล้ว บริษัทฯ ยังต้องเผชิญกับปัญหาสถานการณ์ความไม่สงบทางการเมืองในประเทศไทยที่มีต่อเนื่องจากปีก่อน โดยเฉพาะเหตุการณ์ความรุนแรงในช่วงเดือนเมษายน 2552 ซึ่งส่งผลกระทบอย่างรุนแรงต่อการท่องเที่ยว ทำให้จำนวนผู้โดยสารลดลงอย่างมาก ตั้งแต่ช่วงเดือนเมษายนถึงเดือนมิถุนายน 2552 บริษัทฯ ได้พัฒนาแผนฟื้นฟูธุรกิจ เพื่อ

สร้างความเชื่อมั่นจากทุกฝ่าย ประกอบด้วยแผนฟื้นฟูธุรกิจระยะเร่งด่วน โดยมุ่งแก้ไขปัญหาสภาพคล่องของบริษัทฯ ในภาวะตลาดที่หดตัว และวางกรอบแนวทางการฟื้นฟูธุรกิจระยะต่อไป โดยมุ่งพัฒนาความสามารถในการแข่งขันของบริษัทฯ เพื่อสร้างความแข็งแกร่ง และยั่งยืน

สมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ ได้คาดการณ์ว่าภาวะเศรษฐกิจโลกมีแนวโน้มที่จะฟื้นตัวในปี 2553 และส่งผลให้อุตสาหกรรมการบินพาณิชย์เริ่มฟื้นตัว เช่นเดียวกับปริมาณการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศทั่วโลกที่คาดการณ์ว่าจะมีการขยายตัวเพิ่มขึ้นร้อยละ 5.5 ดังนั้น บริษัทฯ จึงดำเนินกลยุทธ์ด้านต่างๆ เพื่อให้สามารถรองรับความต้องการของลูกค้าที่จะขยายตัวมากขึ้นด้วย

สภาวะการขนส่งผู้โดยสารทางอากาศ

ช่วงเดือนมกราคมถึงเดือนพฤศจิกายน 2552 ปริมาณการขนส่งผู้โดยสารระหว่างประเทศทั่วโลกมีอัตราการขยายตัวลดลงร้อยละ 4.2 เมื่อเทียบกับปี 2551 โดยภูมิภาคที่มีอัตราการขยายตัวลดลงมากที่สุด คือ ทวีปแอฟริกา และเอเชียแปซิฟิก ซึ่งมีอัตราการขยายตัวลดลง ร้อยละ 7.8 และ 6.8 ตามลำดับ ยกเว้นภูมิภาคตะวันออกกลางเป็นเพียงภูมิภาคเดียวที่มีอัตราการขยายตัวเพิ่มขึ้น ร้อยละ 10.4

สมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ คาดการณ์ว่าปริมาณการขนส่งผู้โดยสารระหว่างประเทศทั่วโลกของปี 2552 มีอัตราการขยายตัวโดยเฉลี่ยลดลงร้อยละ 6.9 เป็นผลเนื่องจากอัตราการเจริญเติบโตที่ทุกภูมิภาคยังชะลอตัว โดยภูมิภาคที่มีอัตราการขยายตัวลดลงมากที่สุด คือ แอฟริกา ซึ่งมีอัตราการขยายตัวติดลบร้อยละ 8.3 เนื่องจากการไหลเวียนของเงินทุนที่ลดลงอย่างมากของภาคเอกชนและรายได้จากการส่งออกสินค้าโภคภัณฑ์ของภูมิภาคนี้ก็ลดลงอย่างมากด้วย ส่วนภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก มีอัตราการขยายตัวติดลบร้อยละ 6.4 ทั้งนี้ คาดว่าในปี 2553 ผู้โดยสารระหว่างประเทศทั่วโลกจะขยายตัวเพิ่มขึ้นร้อยละ 3.7 จากการฟื้นตัวของเศรษฐกิจโลก

สำหรับประเทศไทย อัตราการเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้โดยสารระหว่างประเทศอยู่ในภาวะถดถอย เนื่องจากวิกฤติการณ์น้ำมันและสภาวะเศรษฐกิจของโลกที่ชะลอตัวในปี 2551 รวมทั้งปัญหาการแพร่ระบาดของไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ 2009 และปัญหาความไม่สงบทางการเมืองภายในประเทศไทยในปี 2552 โดยในช่วงเดือนมกราคมถึงเดือนพฤศจิกายน 2552 มีจำนวนผู้โดยสาร 29.4 ล้านคน ลดลงร้อยละ 8.7 เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปี 2551

บริษัทฯ ได้มีการปรับกลยุทธ์ ในการบริหารหลายด้านเพื่อลดต้นทุนและเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันภายใต้สภาวะตลาดที่หดตัว อาทิ ได้จัดทำแผนฟื้นฟูระยะเร่งด่วนเพื่อแก้ไขปัญหาในระยะสั้นและจัดทำแผนฟื้นฟูระยะต่อไปเพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางการดำเนินงาน รวมถึงได้ปรับปรุงกลยุทธ์สำหรับปี 2553-2554 เพื่อให้บริษัทฯ มีการเติบโตอย่างมั่นคงและมีคุณภาพทั้งในเชิงธุรกิจและฐานะทางการเงินต่อไป

สภาวะการขนส่งสินค้าทางอากาศ

ช่วงเดือนมกราคมถึงเดือนพฤศจิกายน 2552 ปริมาณการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศทั่วโลกมีอัตราการขยายตัวลดลงร้อยละ 12.7 เมื่อเทียบกับปี 2551 ทั้งนี้ ยุโรปเป็นภูมิภาคที่มีอัตราการขยายตัวลดลงมากที่สุด โดยมีอัตราการขยายตัวลดลงร้อยละ 17.7 ส่วนภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกมีอัตราการขยายตัวลดลงร้อยละ 12.4

สมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ คาดการณ์ว่าปริมาณการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศทั่วโลกของปี 2552 มีอัตราการขยายตัวโดยเฉลี่ยลดลงร้อยละ 14 โดยอเมริกาเหนือเป็นภูมิภาคที่มีอัตราการขยายตัวลดลงมากที่สุดถึงร้อยละ 16.4 รองลงมา ได้แก่ ละตินอเมริกาและยุโรป ซึ่งมีอัตราการขยายตัวลดลงร้อยละ 15.6 และ 14.4 ตามลำดับ ทั้งนี้ คาดการณ์ว่าในปี 2553 การขนส่งสินค้าระหว่างประเทศทั่วโลกจะมีอัตราการขยายตัวเพิ่มขึ้นร้อยละ 5 จากการฟื้นตัวของเศรษฐกิจโลก

สำหรับประเทศไทย การขนส่งสินค้าระหว่างประเทศอยู่ในภาวะถดถอยต่อเนื่องมาจากปี 2551 โดยในช่วงเดือนมกราคมถึงเดือนพฤศจิกายน 2552 มีปริมาณการขนส่งสินค้าขาออกรวม 547,976 ตัน ลดลงร้อยละ 15.5 เมื่อเทียบกับช่วง

เดียวกันของปี 2551 ในส่วนบริษัท มีปริมาณการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศขาออกรวม 234,239 ตัน ลดลงร้อยละ 12.7 เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปี 2551 ส่วนปริมาณการขนส่งสินค้าขาเข้ารวม 185,283 ตัน ลดลงร้อยละ 17.1 เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปี 2551 โดยตลาดในภูมิภาคเอเชียซึ่งมีการขนส่งสินค้าทางอากาศปริมาณมาก ได้แก่ จีน ญี่ปุ่น ฮองกง เกาหลี และไต้หวัน สำหรับตลาดข้ามทวีป ได้แก่ เยอรมัน ออสเตรเลีย เดนมาร์ก สวีเดน และสวิตเซอร์แลนด์

การแข่งขันของอุตสาหกรรมการบินภายในประเทศ

ปัจจุบันท่าอากาศยานภายในประเทศที่มีเที่ยวบินให้บริการ มีจำนวน 28 แห่ง และมีสายการบินที่ทำการบินแบบประจำภายในประเทศจำนวน 5 สายการบิน ประกอบด้วย การบินไทย บางกอกแอร์เวย์ และสายการบินต้นทุนต่ำ ได้แก่ ไทยแอร์เอเชีย นกแอร์ วันทูโก โดยการบินไทย บางกอกแอร์เวย์ และไทยแอร์เอเชีย ใช้ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นศูนย์ปฏิบัติการบิน นกแอร์ และวันทูโก ใช้ท่าอากาศยานดอนเมืองเป็นศูนย์ปฏิบัติการบิน

สำหรับการบินไทยในช่วงต้นปี 2552 ยังคงให้บริการเที่ยวบินภายในประเทศจากทั้งสองสนามบิน และตั้งแต่วันที่ 29 มีนาคม 2552 เป็นต้นมา ได้ย้ายเที่ยวบินภายในประเทศซึ่งทำการบินขึ้นลงที่ท่าอากาศยานดอนเมืองทั้งหมด จำนวน 23 เที่ยวบิน ไปให้บริการที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เพื่อเสริมศักยภาพท่าอากาศยานสุวรรณภูมิให้เป็นศูนย์กลางการขนส่งทางอากาศ รวมทั้งสามารถพัฒนาเครือข่ายเส้นทางบินของการบินไทยและ Star Alliance ให้มีประสิทธิภาพ โดยช่วยลดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเชื่อมต่อเที่ยวบินของผู้โดยสารและผู้ขนส่งสินค้า

ในช่วงครึ่งปีแรกของปี 2552 อุตสาหกรรมการบินภายในประเทศมีการแข่งขันอย่างรุนแรง เนื่องจากความต้องการเดินทางของผู้โดยสารในตลาดมีปริมาณลดลง ด้วยเหตุจากภาวะเศรษฐกิจโลกที่ชะลอตัวและปัญหาความไม่สงบทางการเมืองภายในประเทศ อย่างไรก็ตาม ความต้องการเดินทางของผู้โดยสารกลับเพิ่มขึ้นในช่วงครึ่งปีหลังของปี 2552 ส่งผลให้การบินไทย และสายการบินอื่นๆ มีส่วนแบ่งการตลาดเพิ่มสูงขึ้น

โดยในช่วงเดือนมกราคมถึงเดือนพฤศจิกายน 2552 มีจำนวนผู้โดยสารภายในประเทศรวม 18.9 ล้านคน เพิ่มจากปี 2551 ร้อยละ 1.6 ในจำนวนนี้เป็นผู้โดยสารของบริษัทฯ 5.7 ล้านคน คิดเป็นส่วนแบ่งการตลาดร้อยละ 30.2 เพิ่มขึ้นจากปี 2551 ร้อยละ 8.4

การแข่งขันในอุตสาหกรรมการบินระหว่างประเทศ

ด้วยนโยบายเปิดเสรีด้านการบินภายในกลุ่มประเทศอาเซียน อย่างเต็มรูปแบบในปี 2558 เพื่อส่งเสริมการค้าและการท่องเที่ยวให้กว้างขวางขึ้น ทำให้สายการบินต่างๆ เพิ่มจำนวนเที่ยวบินที่บินเข้ามาประเทศไทยมากขึ้น บริษัทฯ จึงต้องเผชิญกับสภาวะการแข่งขันที่รุนแรง จากสายการบินที่มีความเข้มแข็ง โดยเฉพาะสายการบินจากตะวันออกกลาง และสายการบินต้นทุนต่ำที่เติบโตอย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว นอกจากนี้ สายการบินเช่าเหมาลำที่เพิ่มจำนวนเที่ยวบินเข้ามาในประเทศไทยเป็นจำนวนมาก ในลักษณะของเที่ยวบินที่มีกำหนดตารางบินประจำฤดูกาล ทำให้บริษัทฯ ได้รับผลกระทบต่อส่วนแบ่งการตลาดในสัดส่วนที่ลดลง

ณ เดือนพฤศจิกายน 2552 มีสายการบินที่ทำการบินประจำระหว่างประเทศรวม 90 สายการบิน มีผู้โดยสารเดินทางระหว่างประเทศ ในช่วงเดือนมกราคมถึงเดือนพฤศจิกายน 2552 รวม 29.4 ล้านคน ลดลงจากปี 2551 ร้อยละ 8.7 ในจำนวนนี้เป็นผู้โดยสารของบริษัทฯ 10.5 ล้านคน ลดลงจากปี 2551 ร้อยละ 11.27 คิดเป็นส่วนแบ่งการตลาดร้อยละ 35.7 ซึ่งมากเป็นอันดับหนึ่งของประเทศ ทั้งนี้ จากสถิติของสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ บริษัทฯ เป็นสายการบินที่มีขนาดใหญ่เป็นอันดับที่ 12 ของโลก และอยู่ในอันดับที่ 3 ของสายการบินในภูมิภาคเอเชีย โดยพิจารณาจากจำนวนการขนส่งผู้โดยสารระหว่างประเทศ

เพื่อเป็นการเสริมสร้างศักยภาพในการแข่งขันซึ่งมีแนวโน้มจะทวีความรุนแรงขึ้นอีกในอนาคต บริษัทฯ จึงมุ่งพัฒนากลยุทธ์ โดยเน้นความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก เพิ่มศักยภาพในการแข่งขันและพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กรให้มีความคล่องตัว เพื่อที่จะสร้างความแข็งแกร่งและความยั่งยืนในระยะยาวต่อไป

4.2.4 กิจกรรมเพื่อสังคม

- บริษัทฯ โดยสมาคมสโมสรพนักงานการบินไทย มอบเงินสนับสนุนโครงการปรับปรุงห้องเรียนและโครงการสุขาภิบาลโรงอาหาร จำนวน 483,148 บาท ให้กับคณะครูโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนการบินไทย จังหวัดสระแก้ว
- บริษัทฯ โดยสมาชิกสมาคมสโมสรพนักงานการบินไทยได้มอบอุปกรณ์การกีฬาแก่โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนการบินไทย จ.สระแก้ว ซึ่งการมอบอุปกรณ์กีฬาในครั้งนี้ได้จากการรวบรวมเงินบริจาคของพนักงาน
- จัดโครงการ “หนาวนี้ร่วมหัวใจให้คลายหนาว แต่น้อง ๆ ตชด.การบินไทย” เพื่อรวบรวมเสื้อกันหนาวที่ให้กับเยาวชนโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนการบินไทยเพื่อใช้ในฤดูหนาว
- กิจกรรม “การบินไทย ปลูกชีวิตให้แผ่นดิน” ณ พื้นที่ศูนย์ศึกษาการพัฒนาห้วยทราย อันเนื่องมาจากพระราชดำริอย่างต่อเนื่อง การบินไทยเป็นหน่วยงานแรกที่ได้รับอนุญาตให้ทำการปลูกและบำรุงรักษาป่าร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการพิเศษ เพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ (กปร.)
- ร่วมออกร้านในงาน “เพื่อนพ้อง (ภษา) 2552” โดยมูลนิธิอาสาเพื่อนพ้อง (ภษา) ยามยาก สภากาชาดไทย ณ พระตำหนักวังสวนกุหลาบ โดยนำสินค้าพื้นเมืองจากสถานีต่างประเทศที่การบินไทยทำการบินมาจำหน่าย โดยรายได้หลังหักค่าใช้จ่ายได้นำขึ้นทูลเกล้าฯ ถวายพระเจ้าวรวงศ์เธอ พระองค์เจ้าโสมสวลี พระวรราชทินนิตตามาตุ เพื่อสมทบทุนมูลนิธิฯ
- ตั้ง SPA Team (Special Process Audit) เพื่อติดตามและตรวจสอบการปฏิบัติตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ 2009 (H1N1)

4.3 การจัดหาผลิตภัณฑ์หรือบริการ

4.3.1 กำลังการผลิตและปริมาณการผลิตที่เกี่ยวข้องกับการบิน

		ปี 2552 (ม.ค.-ธ.ค.)	ปี 2551 (ม.ค.-ธ.ค.)	ปี 2551 (ม.ค.-ธ.ค.)	ปี 2549 (ต.ค.48-ก.ย.49)
-	จำนวนเครื่องบินที่ใช้บริการ ²⁾ (Number of Aircraft)	(ลำ) 87	84	85	82
-	จุดหมายปลายทาง (ไม่รวมกรุงเทพฯ) (Number of Destinations)	(จุด) 73	73	75	71
-	ระยะทางบิน (Kilometres Flown)	(พันกม.) 227,878	241,938	251,761	225,081
	จำนวนการลงของเครื่องบิน (Number of Landings)	(ครั้ง) 89,682	91,365	95,848	92,664
-	จำนวนชั่วโมงปฏิบัติการบิน (Flight Hours)	(ชั่วโมง/ปี) 326,008	342,175	356,604	324,366
-	ชั่วโมงการใช้เครื่องบินโดยเฉลี่ย (Aircraft Utilization)	(ชั่วโมง/วัน) 11.2	11.7	11.8	10.8
<u>การขนส่งผู้โดยสาร</u>					
-	ปริมาณที่นั่ง (Available Seats Kilometer)	(ล้านที่นั่ง-กม.) 72,031	75,391	78,032	71,594
-	ปริมาณการขนส่งผู้โดยสาร (Revenue Passenger Kilometer)	(ล้านคน-กม.) 52,593	56,377	61,615	53,989
-	อัตราส่วนการขนส่งผู้โดยสาร (Cabin Factor)	(ร้อยละ) 73.0	74.8	79.0	75.4
-	จำนวนผู้โดยสาร (Number of Passengers)	(พันคน) 18,477	18,710	19,884	18,574
-	รายได้จากผู้โดยสารเฉลี่ยต่อหน่วย ³⁾ (Passenger Yield)	(บาท/คน-กม.) 2.55	2.90	2.59	2.64
<u>การขนส่งสินค้าและไปรษณียภัณฑ์</u>					
-	ปริมาณการผลิตพัสดุกู้ภัณฑ์ (Available Dead Load Ton- Kilometer)	(ล้านตัน-กม.) 4,016	4,152	4,498	3,780
-	ปริมาณการขนส่งพัสดุกู้ภัณฑ์ (Revenue Freight Ton- Kilometer)	(ล้านตัน-กม.) 2,092	2,292	2,456	2,048
-	อัตราส่วนการขนส่งพัสดุกู้ภัณฑ์ (Freight Load Factor)	(ร้อยละ) 52.1	55.2	54.6	54.2
-	น้ำหนักพัสดุกู้ภัณฑ์ขนส่ง (Cargo Carried)	(พันกก.) 545,681	590,231	613,476	560,575
-	รายได้จากพัสดุกู้ภัณฑ์เฉลี่ยต่อหน่วย ³⁾ (Freight Yield)	(บาท/ตัน-กม.) 8.90	11.33	10.64	12.53
<u>การขนส่งรวมทั้งระบบ</u>					
-	ปริมาณการผลิต (Available Ton-Kilometer)	(ล้านตัน-กม.) 10,499	10,937	11,521	10,269
-	ปริมาณการขนส่ง (Revenue Ton-Kilometer)	(ล้านตัน-กม.) 6,908	7,458	8,100	7,001

		ปี 2552 (ม.ค.-ธ.ค.)	ปี 2551 (ม.ค.-ธ.ค.)	ปี 2551 (ม.ค.-ธ.ค.)	ปี 2549 (ต.ค.48-ก.ย.49)
- อัตราส่วนการบรรทุก (Load Factor)	(ร้อยละ)	65.8	68.2	70.3	68.2
- รายได้รวมทั้งระบบเฉลี่ยต่อหน่วย ³⁾ (System-wide Yield)	(บาท/ตัน-กม.)	22.28	25.64	23.22	24.3

- หมายเหตุ
1. เนื่องจากการเปลี่ยนรอบบัญชี บริษัทฯ ได้ปรับปรุงข้อมูลของปี 2550 ให้เปรียบเทียบกับรอบระยะเวลาที่เปลี่ยนแปลงใหม่ ซึ่งเริ่มตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม – 31 ธันวาคม
 2. ไม่รวมเครื่องบินที่บริษัทฯ ให้บริษัทฯ สายการบินนกแอร์ จำกัด เซา และเครื่องบินปลดประจำการ
 3. รายได้รวมเงินประกันภัย และค่าธรรมเนียมน้ำมันเรียกเก็บจากผู้โดยสาร/ผู้ขนส่งสินค้า

4.3.2 โครงสร้างค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานและปัจจัยการผลิตที่สำคัญ

ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของบริษัทฯ ประกอบด้วยค่าใช้จ่ายที่สำคัญ คือ ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการจัดหาเครื่องบิน เพื่อนำมาให้บริการ ค่าใช้จ่ายน้ำมันเชื้อเพลิงใช้ในการบิน ค่าใช้จ่ายด้านพนักงานซึ่งเป็นทรัพยากรที่สำคัญในธุรกิจการให้บริการ และค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการบินอื่นๆ

	ปี 2552 (ม.ค.-ธ.ค.)		ปี 2551 (ม.ค.-ธ.ค.)		ปี 2550 (ม.ค.-ธ.ค.)		ปี 2549 (ต.ค. 48-ก.ย. 49)	
	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
- ค่าน้ำมันเครื่องบิน	47,015	30.7	89,460	43.2	62,611	33.6	59,999	35.2
- ค่าใช้จ่ายบุคลากร	26,191	17.2	30,534	14.7	33,114	17.7	30,730	18.1
- ค่าตอบแทนผู้บริหาร	61	-	94	-	26	-	26	-
- ค่าบริการการบิน	17,692	11.6	19,939	9.6	20,155	10.8	-	-
- ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับนักบิน และลูกเรือ	5,244	3.4	6,542	3.2	6,746	3.6	-	-
- ค่าซ่อมแซมและซ่อมบำรุง อากาศยาน	10,321	6.8	10,848	5.2	11,837	6.3	-	-
- ค่าเสื่อมราคาและค่าตัด จำหน่าย	21,023	13.8	20,281	9.8	18,243	9.8	15,515	9.1
- ค่าเช่าเครื่องบินและอะไหล่	1,532	1.0	3,651	1.8	6,758	3.6	5,434	3.2
- ค่าสินค้าและวัสดุที่ใช้ไป	8,496	5.6	8,827	4.3	9,850	5.3	10,202	6.0
- ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการขาย และโฆษณา	6,221	4.1	6,932	3.3	7,265	3.9	-	-
- ค่าใช้จ่ายด้านการประกันภัย	760	0.5	751	0.4	894	0.5	1,516	0.9
- ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการบิน	-	-	-	-	-	-	37,660	22.1
- ค่าใช้จ่ายด้านการตลาด	-	-	-	-	-	-	3,116	1.8
- ค่าใช้จ่ายดำเนินงานอื่น	8,104	5.3	9,285	4.5	9,176	4.9	6,045	3.6
รวม	152,660	100.0	207,144	100.0	186,675	100.0	170,243	100.0

หมายเหตุ * บริษัทฯ ได้จัดประเภทรายการในงบกำไรขาดทุนใหม่ เพื่อให้สอดคล้องกับการนำเสนอการเงิน ตามมาตรฐานการบัญชีฉบับที่ 35 (ปรับปรุง พ.ศ. 2550)

ปัจจัยการผลิตที่สำคัญในแต่ละประเภท มีดังต่อไปนี้ ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวกับการจัดหาเครื่องบิน

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2552 บริษัทฯ มีเครื่องบินในฝูงบินรวมทั้งสิ้น 94 ลำ โดยเป็นเครื่องบินที่เป็นสินทรัพย์ของบริษัทฯ จำนวน 55 ลำ และเป็นเครื่องบินภายใต้สัญญาเช่าซื้อ (Financial Lease) จำนวน 32 ลำ และเช่าแบบการเช่าดำเนินงาน (Operating Lease) จำนวน 7 ลำ เครื่องบินหลักในฝูงบินของบริษัทฯ ได้แก่ แบบแอร์บัส A340-600 แบบแอร์บัส A340-500 แบบแอร์บัส A330-300 แบบแอร์บัส A300-600 แบบโบอิง 747-400 แบบโบอิง 777-300 แบบโบอิง 777-200 แบบโบอิง 777-200ER แบบโบอิง 737-400 และแบบเอทีอาร์ 72 นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้ให้บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด เช่าดำเนินงานเครื่องบินแบบโบอิง 737-400 จำนวน 3 ลำ ทั้งนี้ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2552 อายุโดยเฉลี่ยของเครื่องบินของบริษัทฯ อยู่ที่ 11.7 ปี

บริษัทฯ มีนโยบายและขั้นตอนในการจัดหาเครื่องบิน โดยจัดทำแผนการจัดหาเครื่องบินทดแทนเครื่องบินที่มีอายุการใช้งานมานานและเพื่อรองรับการเจริญเติบโตทางธุรกิจตามแผนการดำเนินงานโดยรวมของบริษัทฯ โดยพิจารณาถึงขนาดของเครื่องบินให้สอดคล้องกับปริมาณผู้โดยสารที่เพิ่มขึ้นและเหมาะสมกับเส้นทางบินตามความต้องการของตลาด แล้วบรรจุในแผนวิสาหกิจเพื่อเสนอกระทรวงคมนาคมให้ความเห็นชอบก่อนนำเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่ออนุมัติ หากการลงทุนมีวงเงินเกินร้อยละ 50 ของสินทรัพย์รวมของบริษัทฯ บริษัทฯ จะต้องดำเนินการขออนุมัติจากที่ประชุมผู้ถือหุ้นด้วย ในการจัดหาเครื่องบินนั้น บริษัทฯ ที่ดำเนินการผลิตและจำหน่ายเครื่องบินพาณิชย์ขนาดใหญ่ในตลาดโลกมีเพียง 2 บริษัท ได้แก่ บริษัท โบอิง และบริษัทแอร์บัส การจะพิจารณาซื้อเครื่องบินจากบริษัทใด ขึ้นอยู่กับขนาดและสมรรถนะของเครื่องบินที่เหมาะสมกับเส้นทางบิน และความต้องการของตลาดในเส้นทางที่บริษัทฯ จะทำการบิน รวมทั้งราคาและสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับ

บริษัทฯ มีแนวทางการจัดหาเงินทุนเพื่อจัดหาเครื่องบินโดยวิธีการต่างๆ โดยคำนึงถึงสถานการณ์ทางตลาดการเงินและภาวะเศรษฐกิจโดยทั่วไป รวมถึงนโยบายของรัฐบาลด้วย บริษัทฯ ซึ่งยังคงมีสถานะเป็นรัฐวิสาหกิจ นั้นสินของบริษัทฯ จึงถือรวมเป็นหนี้สาธารณะของประเทศด้วย ดังนั้น บริษัทฯ ยังคงต้องรายงานภาระหนี้ต่อกระทรวงการคลัง รวมไปถึงแผนการก่อหนี้ใหม่ เพื่อให้การบริหารจัดการหนี้สาธารณะในภาพรวมของประเทศเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นการรักษาวินัยทางการคลังอย่างเคร่งครัดอีกทางหนึ่ง

ในปี 2552 ที่ผ่านมา บริษัทฯ ได้ซื้อคืนเครื่องบินเช่าดำเนินงาน (Operating Lease) แบบโบอิง 777-200 จำนวน 1 ลำ ณ วันสิ้นสุดสัญญาเช่า เมื่อวันที่ 9 มกราคม 2552 และส่งคืนเครื่องบินเช่าดำเนินงานแบบโบอิง 737-400 จำนวน 1 ลำ แก่ผู้ให้เช่า เมื่อวันที่ 4 มิถุนายน 2552 ทำให้บริษัทฯ มีเครื่องบินเช่าดำเนินงานทั้งสิ้น 7 ลำ เนื่องจากการเช่าดำเนินงานดังกล่าว เครื่องบินจะเป็นทรัพย์สินของผู้ให้เช่า บริษัทฯ ในฐานะผู้เช่าต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษา การประกันภัย ตลอดจนการเก็บรักษาเครื่องบินตลอดระยะเวลาเช่า ทั้งนี้ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2552 บริษัทฯ มีภาระผูกพันค่าเช่าตลอดอายุสัญญาเช่าดำเนินงานเครื่องบินในสกุลดอลลาร์สหรัฐ เป็นจำนวนเงินทั้งสิ้นประมาณ 171.88 ล้านดอลลาร์สหรัฐ หรือประมาณ 5,760.80 ล้านบาท

นอกจากนี้ ในระหว่างปี บริษัทฯ ได้ดำเนินการจัดหาเงินทุน โดยวิธีเช่าซื้อ (Financial Lease) เพื่อชำระค่าซื้อเครื่องบินแบบแอร์บัส A330-300 จำนวน 8 ลำ (ลำที่ 13-20) ซึ่งได้ทำการเบิกรับเงินกู้พร้อมรับมอบเครื่องบินแบบแอร์บัส A330-300 ลำที่ 13-14 เมื่อวันที่ 1 เมษายน 2552 และวันที่ 7 พฤษภาคม 2552 ตามลำดับ ส่วนเครื่องบินลำที่ 15-20 บริษัทฯ ได้ทำการจัดหาเงินทุนแบบเช่าซื้อโดยมี European Export Credit Agency (ECA) เป็นผู้ค้ำประกันเงินกู้ โดยลำที่ 15 บริษัทฯ รับมอบเครื่องบินเมื่อวันที่ 29 กรกฎาคม 2552 โดยการจัดหาเงินทุนระยะสั้น (Bridge Lease) เป็นระยะเวลา 3 เดือน ก่อนเบิกรับเงินกู้ระยะยาวที่มี ECA เป็นผู้ค้ำประกันเงินกู้เมื่อวันที่ 29 ตุลาคม 2552

สำหรับเครื่องบินลำที่ 16-18 บริษัทฯ ได้เบิกรับเงินกู้พร้อมรับมอบเครื่องบินเมื่อวันที่ 23 ธันวาคม 2552 โดยไม่ได้ติดตั้งเก้าอี้ชั้นประหยัด เนื่องจากบริษัทผู้ผลิตที่นั่งชั้นประหยัดยังอยู่ระหว่างรอการรับรองมาตรฐานของเก้าอี้ จากองค์กรรับรองมาตรฐานผลิตภัณฑ์ของญี่ปุ่น (JCAB) และรับรองมาตรฐานของยุโรป (EASA) ซึ่งล่าช้ากว่ากำหนด จึงยังไม่สามารถส่งมอบที่นั่งเพื่อติดตั้งบนเครื่องบินได้ ทำให้ขณะนี้ ยังไม่สามารถบรรจุเครื่องบินลำที่ 16-18 เข้าประจำการในฝูงบินของบริษัทฯ ได้ โดยเครื่องบินลำที่ 19-20 ซึ่งจะมีกำหนดรับมอบตามสัญญาในเดือนมกราคมและกุมภาพันธ์ 2553 ตามลำดับนั้น จะได้รับผลกระทบกรณีผู้ผลิตไม่สามารถส่งมอบเก้าอี้ชั้นประหยัดเช่นเดียวกัน ซึ่งบริษัทฯ ได้เจรจาขอเลื่อนกำหนดรับมอบเครื่องบินดังกล่าวกับบริษัท Airbus S.A.S. ไปภายในเดือนมีนาคม 2553

โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2552 บริษัทฯ มีเครื่องบินประจำการในฝูงบินที่จัดหาด้วยวิธีการกู้ยืมเงินภายใต้สัญญาเช่าซื้อจำนวน 29 ลำซึ่งสัญญาเหล่านี้มีอายุคงเหลืออยู่ระหว่าง 1-12 ปี โดยมีภาระหนี้เป็นเงินในสกุลดอลลาร์สหรัฐ เยนญี่ปุ่น และยูโร มีมูลค่ายอดหนี้คงเหลือ เป็นเงิน 79,341.21 ล้านบาท โดยบริษัทฯ ได้รับสิทธิในการซื้อเครื่องบินก่อนสิ้นสุดอายุสัญญาตามช่วงเวลาที่กำหนดในสัญญา หรือเมื่อสิ้นสุดสัญญา

สำหรับเครื่องบินแบบแอร์บัส A340-500 จำนวน 4 ลำ ซึ่งบริษัทฯ มีแผนที่จะขายแต่เนื่องจากสถานะตลาดเครื่องบินใช้แล้วยังไม่เอื้ออำนวย บริษัทฯ จึงนำเครื่องบินดังกล่าวให้บริการในเส้นทางบินตรงกรุงเทพฯ-ลอนดอนเจดิส จำนวน 7 เที่ยวบินต่อสัปดาห์ และเส้นทางกรุงเทพฯ-ฮอนโนล จำนวน 5 เที่ยวบินต่อสัปดาห์ ระหว่างเดือนมิถุนายน-ตุลาคม 2552

น้ำมันเชื้อเพลิง

บริษัทฯ ได้ดำเนินการจัดซื้อน้ำมันเชื้อเพลิงจากผู้จำหน่ายน้ำมันในทุกตลาดซึ่งบริษัทฯ ให้บริการการบินตามสัญญาซื้อน้ำมันในระยะยาว (เป็นเวลาหนึ่งปีหรือสองปี) บริษัทฯ มิได้พิจารณาเฉพาะด้านราคาเท่านั้น แต่ยังพิจารณาถึงความสามารถในการจัดส่งน้ำมันให้แก่บริษัทฯ ตามความต้องการ และความจำเป็นในการรักษาความสัมพันธ์ในระยะยาวกับผู้จำหน่ายน้ำมัน นอกจากนี้ ในบางประเทศ เช่น จีน พม่า เนปาล เวียดนาม เป็นต้น บริษัทฯ จำเป็นต้องซื้อน้ำมันเชื้อเพลิงจากผู้จำหน่ายน้ำมันในราคาที่รัฐบาลของประเทศนั้นๆ เป็นผู้กำหนด

เครื่องบินของบริษัทฯ จะเติมน้ำมันที่สนามบินตามจุดบินต่างๆ โดยราคาน้ำมันจะขึ้นอยู่กับราคาน้ำมันของตลาดโลกที่ใช้อ้างอิง ณ จุดเติมน้ำมันนั้น ทั้งนี้ เพื่อเป็นการลดต้นทุน บริษัทฯ จะพยายามเลือกเติมน้ำมันจากเมืองที่ราคาน้ำมันถูกและหลีกเลี่ยงหรือเติมน้ำมันเพียงเท่าที่จำเป็นในเมืองที่ราคาน้ำมันแพง หากการปฏิบัติการดังกล่าวไม่กระทบต่อความปลอดภัยในด้านการบิน

บริษัทฯ ได้ดำเนินการจัดซื้อน้ำมันเชื้อเพลิงจากผู้จำหน่ายน้ำมันรายใหญ่ซึ่งมีจำนวนหลายราย โดยผ่านกระบวนการคัดสรรและเจรจาต่อรองโดยมีคณะทำงาน ซึ่งมีหน้าที่ในการพิจารณาลั่นกรองเสนอแนะในการคัดเลือกผู้จำหน่ายน้ำมัน อัตราค่าประกอบการ ระยะเวลาผูกพันการจัดหา และเงื่อนไขอื่น ราคาซื้อขายน้ำมันเชื้อเพลิงจะกำหนดจากราคาตลาดจริงของแต่ละภูมิภาค ซึ่งขึ้นอยู่กับประเทศที่เติมน้ำมัน บวกต้นทุนค่าขนส่ง ค่าประกันภัย และผลตอบแทนของผู้ขาย ในกรณีที่บริษัทฯ มีความต้องการใช้น้ำมันจำนวนมาก บริษัทฯ จะทำสัญญาการซื้อน้ำมันจากผู้จำหน่ายน้ำมันมากกว่า 1 ราย เพื่อกระจายความเสี่ยง

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังเป็นหนึ่งในผู้ถือหุ้นของบริษัท บริการเชื้อเพลิงการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (Bangkok Aviation Fuel Services Public Company Limited) ร่วมกับผู้จำหน่ายน้ำมันอีก 6 ราย และหน่วยงานอื่นๆ บริษัทดังกล่าวเป็นผู้ประกอบการ ที่ได้สิทธิในการดำเนินธุรกิจจัดเก็บและให้บริการเติมน้ำมันเชื้อเพลิงแก่อากาศยานทุกประเภท ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง และท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยมีระบบท่อส่งน้ำมันอากาศยาน ระบบคลังน้ำมันอากาศยาน และระบบเติมน้ำมันเชื้อเพลิง นอกจากนี้ ในฐานะที่บริษัทฯ เป็นผู้ถือหุ้นในบริษัทดังกล่าว บริษัทฯ เป็นสายการบินเดียวที่มีสิทธิที่จะจัดส่งน้ำมันเชื้อเพลิงที่ซื้อจากผู้จำหน่ายน้ำมันรายอื่นๆ ที่มีได้เป็นผู้ถือหุ้นในบริษัทดังกล่าว โดยที่สายการบินอื่นๆ จะต้อง

ซื้อจากผู้จำหน่ายน้ำมันที่เป็นผู้ถือหุ้นในบริษัทดังกล่าวเท่านั้น บริษัทฯ จึงมีความได้เปรียบมากกว่าคู่แข่งชั้นในเรื่องการจัดซื้อน้ำมันเชื้อเพลิงจากแหล่งอื่นๆ ได้

เนื่องจากค่าน้ำมันเชื้อเพลิงเป็นค่าใช้จ่ายหลักในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ซึ่งในสถานะที่ราคาน้ำมันมีความผันผวนมาก บริษัทฯ อาจได้รับผลกระทบจากราคาน้ำมันที่สูงขึ้น ดังนั้น ในปี 2547 คณะกรรมการบริษัทฯ ได้อนุมัติให้มีการดำเนินการจัดการบริหารความเสี่ยงด้านราคาน้ำมัน เพื่อป้องกันความเสี่ยงจากความผันผวนของราคาน้ำมันอากาศยาน โดยการจัดทำประกันความเสี่ยงราคาน้ำมันในปริมาณไม่เกินร้อยละ 50 ของปริมาณการใช้ในรอบหนึ่งปีบัญชี

บริษัท บางจากปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน) บริษัท เอสโซ่ (ประเทศไทย) จำกัด บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) บริษัท เชฟรอน (ไทย) จำกัด ได้จำหน่ายน้ำมันเชื้อเพลิงให้แก่บริษัทฯ ประมาณร้อยละ 43.55 23.71 19.30 13.44 ของความต้องการน้ำมันเชื้อเพลิงอากาศยานภายในประเทศของบริษัทฯ ประจำปี 2552 ตามลำดับ และบริษัทฯ เชื่อว่าบริษัทต่างๆ ดังกล่าว หรือผู้จำหน่ายน้ำมันรายอื่นๆ จะสามารถสนองตอบความต้องการด้านน้ำมันเชื้อเพลิงของบริษัทฯ ในกรณีที่ผู้จำหน่ายน้ำมันรายหนึ่งรายใดประสบกับปัญหาอันทำให้ไม่สามารถจัดส่งน้ำมันให้แก่บริษัทฯ ได้ โดยทั่วไปแล้ว ราคาน้ำมันเชื้อเพลิงอากาศยานในตลาดสากลจะมีความผันผวนสูงและไม่อาจคาดการณ์ล่วงหน้าได้จากข้อมูลในอดีต ที่ผ่านมา ปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดความผันผวนได้แก่ ปริมาณของอุปสงค์และอุปทาน สภาพอากาศ สภาพตลาดเงิน และสภาพการณ์การเมืองระหว่างประเทศ ในช่วงปีนี้ ราคาน้ำมันเชื้อเพลิงอากาศยานมีความผันผวนมากเป็นพิเศษ ซึ่งบริษัทฯ จัดซื้อน้ำมันเชื้อเพลิงอากาศยานส่วนใหญ่เป็นเงินสกุลดอลลาร์สหรัฐ

การประกันภัย

บริษัทฯ มีการจัดทำประกันภัยคุ้มครองผู้โดยสารและคุ้มครองความรับผิดชอบค่าใช้จ่ายตามกฎหมายอื่นๆ ในวงเงินเอาประกันที่สอดคล้องกับหลักปฏิบัติของอุตสาหกรรมการบิน และมีการจัดทำประกันวินาศภัยคุ้มครองความสูญเสียและความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นต่อเครื่องบินของบริษัทฯ รวมถึงความเสี่ยงจากภัยสงครามและภัยที่เกี่ยวข้อง บริษัทฯ ได้เอาประกันภัยไว้กับบริษัทประกันภัยของไทย ซึ่งได้จัดให้มีการประกันภัยต่อโดยบริษัทรับประกันภัยต่อในต่างประเทศในวงเงินเอาประกันภัยที่เพียงพอที่จะคุ้มครองความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น โดยมีเบี้ยประกันส่วนใหญ่ในรูปเงินสกุลดอลลาร์สหรัฐ และเงินสกุลอื่นที่เกี่ยวข้อง

4.4 งานที่ยังไม่ได้ส่งมอบ

-ไม่มี-

การวิจัยและพัฒนา

หัวข้อนี้ได้มีการยกเลิกหัวข้อ ตามประกาศของคณะกรรมการกำกับตลาดทุน ที่ ทจ.11/2552

5. สินทรัพย์ที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ

5.1 สินทรัพย์หลักของบริษัทฯ และบริษัทย่อย

หน่วย: ล้านบาท

	มูลค่าตามบัญชี ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2552
เครื่องบิน	62,252.35
เครื่องบินภายใต้สัญญาเช่าการเงิน	124,329.96
อุปกรณ์การบินหมุนเวียน	10,444.91
ที่ดิน อาคารและค่าปรับปรุง	8,587.85
เครื่องมือ โรงซ่อมและอุปกรณ์	7,890.12
รวม	213,505.19

5.2 ลักษณะสำคัญของสินทรัพย์หลัก

5.2.1 เครื่องบิน

ปัจจุบัน บริษัทฯ มีเครื่องบินในฝูงบินจำนวน 89 ลำ แบ่งเป็นเครื่องบินที่เป็นสินทรัพย์ของบริษัทฯ จำนวน 54 ลำ เครื่องบินภายใต้สัญญาเช่าซื้อโดยมีเครื่องบินเป็นหลักประกัน (Financial Lease) จำนวน 26 ลำ และเครื่องบินภายใต้สัญญาเช่าดำเนินงาน (Operating Lease) จำนวน 9 ลำ

ฝูงบินรวมของบริษัทฯ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2552

ประเภทเครื่องบิน	จำนวน (ลำ)	อายุเฉลี่ย ต่อลำ (ปี)	เครื่องบินภายใต้กรรมสิทธิ์ของบริษัทฯ	เครื่องบินภายใต้สัญญาเช่าซื้อ (Financial Lease)	เครื่องบินภายใต้สัญญาเช่าเพื่อดำเนินงาน (Operating Lease)
โบอิง 747-400	18	13.6	13	5	-
โบอิง 777-300	6	10.1	-	6	-
โบอิง 777-200ER	6	2.8	-	6	-
โบอิง 777-200	8	12.8	6	-	2
โบอิง 737-400*	9	16.0	6	-	3
แอร์บัส A340-600	6	3.8	-	6	-
แอร์บัส A340-500	4	4.1	1	3	-
แอร์บัส A330-300	18	9.1	10	6**	2
แอร์บัส A300-600	17	16.9	17	-	-
เอทีอาร์ 72	2	19.8	2	-	-
รวม	94	11.7	55	32	7

หมายเหตุ : * รวมเครื่องบินที่บริษัทฯ ให้สายการบินนกแอร์ จำกัด เช่าดำเนินงานจำนวน 3 ลำ

** รวมเครื่องบินจำนวน 3 ลำ ที่บริษัทฯ ทำการรับมอบแล้วแต่ยังไม่สามารถเข้าประจำการในฝูงบินของบริษัทฯ

เครื่องบินที่เป็นสินทรัพย์ของบริษัทฯ

ประเภทเครื่องบิน	จำนวน (ลำ)	ลักษณะสำคัญ
โบอิง 747-400	13	เครื่องบินพิสัยไกล สำหรับเส้นทางระหว่างทวีป
โบอิง 777-200	6	เครื่องบินพิสัยกลาง สำหรับเส้นทางภูมิภาคเอเชีย
โบอิง 737-400	6	ใช้สำหรับเส้นทางภายในประเทศและประเทศข้างเคียง
แอร์บัส A340-500	1	เครื่องบินพิสัยไกลสำหรับเส้นทางระหว่างทวีป
แอร์บัส A330-300	10	เครื่องบินพิสัยกลาง สำหรับเส้นทางภูมิภาคเอเชีย
แอร์บัส A300-600	17	เครื่องบินพิสัยกลาง สำหรับเส้นทางภูมิภาคเอเชีย
เอทีอาร์ 72	2	ใช้สำหรับเส้นทางภายในประเทศ
รวม	55	

เครื่องบินภายใต้สัญญาการเช่าซื้อ (Financial Lease)

ประเภทเครื่องบิน	จำนวน (ลำ)	ลักษณะสำคัญ	รายละเอียดเครื่องบิน (ลำที่)	วันสิ้นสุดสัญญาเช่า	ระยะเวลาเช่าที่เหลือ (ปี)	ยอดคงเหลือของภาระผูกพัน* (ล้านบาท)
โบอิง 747-400	5	เครื่องบินพิสัยไกล สำหรับเส้นทางระหว่างทวีป	B747-400#13	20 ธ.ค. 2553	1.0	493.84
			B747-400#15	5 มิ.ย. 2556	3.4	1,820.09
			B747-400#16	5 มิ.ย. 2556	3.4	1,831.77
			B747-400#17	19 ต.ค. 2558	5.8	2,636.89
			B747-400#18	19 ต.ค. 2558	5.8	2,636.89
โบอิง 777-200ER	6	เครื่องบินพิสัยไกล สำหรับเส้นทางระหว่างทวีป	B777-200ER#1	2 พ.ย. 2561	8.9	3,461.61
			B777-200ER#2	8 พ.ย. 2561	8.9	3,467.44
			B777-200ER#3	8 พ.ย. 2561	8.9	3,467.44
			B777-200ER#4	15 พ.ย. 2561	8.9	3,494.30
			B777-200ER#5	24 ก.ย. 2562	9.8	3,231.53
			B777-200ER#6	29 ต.ค. 2562	9.8	3,260.05
โบอิง 777-300	6	เครื่องบินพิสัยกลาง สำหรับเส้นทางภูมิภาคเอเชีย	B777-300#1	20 ธ.ค. 2553	1.0	397.57
			B777-300#2	20 ธ.ค. 2553	1.0	431.91
			B777-300#3	20 ต.ค. 2554	1.8	804.74
			B777-300#4	20 ต.ค. 2554	1.8	838.87
			B777-300#5	10 พ.ย. 2555	2.8	1,425.30
			B777-300#6	10 พ.ย. 2555	2.8	1,435.88
แอร์บัส A330-300	6	เครื่องบินพิสัยกลาง สำหรับทางภูมิภาคเอเชีย	A330-300#13(J)	01 เม.ย. 2555	2.3	588.63
			A330-300#13(S)	01 เม.ย. 2564	11.3	2,211.78
			A330-300#14	07 พ.ค. 2564	11.4	2,273.14
			A330-300#15	29 ต.ค. 2564	11.6	2,961.31
			A330-300#16	23 ธ.ค. 2564	12.0	2,821.84
			A330-300#17	23 ธ.ค. 2564	12.0	2,797.68
			A330-300#18	23 ธ.ค. 2564	12.0	2,793.12

ประเภทเครื่องบิน	จำนวน (ลำ)	ลักษณะสำคัญ	รายละเอียดเครื่องบิน (ลำที่)	วันสิ้นสุดสัญญาเช่า	ระยะเวลาเช่าที่เหลือ (ปี)	ยอดคงเหลือของภาระผูกพัน* (ล้านบาท)
แอร์บัส A340-600	6	เครื่องบินพิสัยไกลสำหรับเส้นทางระหว่างทวีป	A340-600#1	29 มิ.ย. 2560	7.5	2,857.93
			A340-600#2	26 ก.ค. 2560	7.6	2,950.93
			A340-600#3	5 ต.ค. 2560	7.8	3,118.58
			A340-600#4	28 พ.ย. 2560	7.9	3,181.55
			A340-600#5	9 ธ.ค. 2560	7.9	3,203.88
			A340-600#6	29 ต.ค. 2563	10.8	4,239.55
แอร์บัส A340-500	3	เครื่องบินพิสัยไกลพิเศษสำหรับเส้นทางระหว่างทวีป	A340-500#1	6 เม.ย. 2560	7.3	2,602.06
			A340-500#2	29 เม.ย. 2560	7.3	2,601.12
			A340-500#3	25 ต.ค. 2560	7.8	3,001.99
รวม	32				6.98	79,341.21

หมายเหตุ : * ภาระผูกพันในสกุลเงินตราต่างประเทศ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2552 โดยใช้อัตราแลกเปลี่ยน ณ ระดับ 33.5168 บาทต่อดอลลาร์สหรัฐ 48.1284 บาทต่อยูโร และ 36.5609 บาทต่อ 100 เยนญี่ปุ่น

เครื่องบินภายใต้สัญญาเช่าเพื่อดำเนินงาน (Operating Lease)

ประเภทเครื่องบิน	จำนวน (ลำ)	ลักษณะสำคัญ	รายละเอียดเครื่องบิน (ลำที่)	วันสิ้นสุดสัญญาเช่า	ระยะเวลาเช่าที่เหลือ (ปี)	ยอดคงเหลือของภาระผูกพัน* (ล้านบาท)	สิทธิการซื้อคืน
โบอิง 777-200	2	เครื่องบินพิสัยกลางสำหรับเส้นทางภูมิภาคเอเชีย	B777-200#5	15 ส.ค. 2559	6.6	956.04	มี ¹⁾
			B777-200#6	29 ก.ย. 2559	6.8	953.50	มี ¹⁾
โบอิง 737-400	3	เครื่องบินพิสัยกลางสำหรับเส้นทางภายในประเทศและประเทศข้างเคียง	B737-400#8	9 ธ.ค. 2557	4.9	351.93	มี ²⁾
			B737-400#9	16 ธ.ค. 2557	5.0	351.93	มี ²⁾
			B737-400#10	6 ม.ค. 2557	5.0	357.79	มี ²⁾
แอร์บัส A330-300	2	เครื่องบินพิสัยกลางสำหรับเส้นทางภูมิภาคเอเชีย	A330-300#9	26 ส.ค. 2561	8.7	1,388.94	มี ³⁾
			A330-300#11	23 ก.ย. 2561	8.7	1,400.67	มี ³⁾
รวม	7				6.5	5,760.80	

หมายเหตุ : * ภาระผูกพันในสกุลเงินตราต่างประเทศ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2552 โดยใช้อัตราแลกเปลี่ยน ณ ระดับ 33.5168 บาทต่อดอลลาร์สหรัฐ

- 1) บริษัทฯ มีสิทธิซื้อเครื่องบินในปี 2555 หรือเมื่อสิ้นสุดสัญญาเช่าดำเนินงาน
- 2) บริษัทฯ ได้ลงนามต่ออายุสัญญาเช่าดำเนินงานออกไปอีก 4 ปีหลังสิ้นสุดสัญญา
- 3) บริษัทฯ มีสิทธิขอยกเลิกสัญญาเช่าดำเนินงานก่อนสิ้นสุดสัญญาได้ในปี 2560 และมีสิทธิขอเจรจาเพื่อต่อสัญญาหรือซื้อเครื่องบิน เมื่อสิ้นสุดสัญญาเช่าดำเนินงาน

5.2.2 อุปกรณ์เครื่องยนต์เพื่อการหมุนเวียน

อุปกรณ์การบินหมุนเวียน	จำนวน (เครื่อง)	ลักษณะสำคัญ
เครื่องยนต์ CF6-80 C2BIF	7	เครื่องยนต์สำหรับเครื่องบินแบบโบอิง 747-400
เครื่องยนต์ TRENT 875	5	เครื่องยนต์สำหรับเครื่องบินแบบโบอิง 777-200
เครื่องยนต์ TRENT 892	4	เครื่องยนต์สำหรับเครื่องบินแบบโบอิง 777-300 และแบบโบอิง 777-200ER
เครื่องยนต์ CF6-50 C2	2	เครื่องยนต์สำหรับเครื่องบินแบบแอร์บัส A300-B4
เครื่องยนต์ CF6-80 C2A	9	เครื่องยนต์สำหรับเครื่องบินแบบแอร์บัส A300-600 และแบบแอร์บัส A310-200
เครื่องยนต์ PW4164, 4168	4	เครื่องยนต์สำหรับเครื่องบินแบบแอร์บัส A330-300
เครื่องยนต์ CFM-56-3C1	5	เครื่องยนต์สำหรับเครื่องบินแบบโบอิง 737-400
เครื่องยนต์ CF6-50 E2	1	เครื่องยนต์สำหรับเครื่องบินแบบโบอิง 747-200
เครื่องยนต์ PW124	2	เครื่องยนต์สำหรับเครื่องบินแบบเอทีอาร์ 72
เครื่องยนต์ PW4158	5	เครื่องยนต์สำหรับเครื่องบินแบบแอร์บัส A300-600
เครื่องยนต์ TRENT 553	3	เครื่องยนต์สำหรับเครื่องบินแบบแอร์บัส A340-500
เครื่องยนต์ TRENT 556	4	เครื่องยนต์สำหรับเครื่องบินแบบแอร์บัส A340-600
เครื่องยนต์ TRENT 772B	1	เครื่องยนต์สำหรับเครื่องบินแบบแอร์บัส A330-300

5.2.3 ศูนย์ซ่อมและศูนย์ฝึก

1) ศูนย์ซ่อมเครื่องบิน ที่ท่าอากาศยานดอนเมือง

ลักษณะกรรมสิทธิ์ - ก่อสร้างบนที่ดินสัญญาเช่ากับบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) โดยจ่ายค่าเช่าที่ดินเป็นรายเดือน

ลักษณะสำคัญ - เป็นศูนย์ซ่อมใหญ่อากาศยาน (Heavy Maintenance) ประกอบด้วย โรงซ่อมใหญ่อากาศยานในระดับ D-Check จำนวน 3 โรง และโรงซ่อมอากาศยานในระดับ C-Check จำนวน 2 โรง โรงซ่อมทั้งหมดมีขีดความสามารถในการซ่อมเครื่องบินแบบแอร์บัส A300-600 แบบโบอิง 737 แบบโบอิง B747 แบบโบอิง 777 และแบบแอร์บัส A330 และยังประกอบด้วยโรงซ่อมเครื่องยนต์อากาศยาน และโรงซ่อมใหญ่อุปกรณ์อากาศยาน ซึ่งช่วยให้บริษัทฯ สามารถทำการซ่อมบำรุงรักษาเครื่องบินในฝูงบินของบริษัทฯ ให้มีค่าใช้จ่ายในการซ่อมบำรุงรักษาลดลง และยังสามารถให้บริการซ่อมบำรุงเครื่องบินกับสายการบินอื่นได้อีกด้วย

สำหรับโรงซ่อมเครื่องยนต์อากาศยานนั้น บริษัทฯ มีขีดความสามารถในการซ่อมใหญ่เครื่องยนต์ CF6-50C2 และ CF6-80C2 รวมถึงมีขีดความสามารถในระดับ Module Change สำหรับเครื่องยนต์ Rolls-Roy แบบ Trent 800 ซึ่งเป็นเครื่องยนต์ที่ใช้กับเครื่องบินแบบโบอิง 777 โดยมีห้องทดสอบเครื่องยนต์ซึ่งสามารถต้านทานแรงสั่นสะเทือนที่เกิดขึ้นระหว่างการใช้งานได้ และมีเสียงเกิดขึ้นต่ำกว่า 75 เดซิเบล จึงไม่ทำให้เกิดมลภาวะด้านเสียง

2) ศูนย์ซ่อมเครื่องบิน ที่ท่าอากาศยานอุตะเถา จังหวัดระยอง

ลักษณะกรรมสิทธิ์ - ก่อสร้างบนที่ดินสัญญาเช่ากับกรมธนารักษ์ โดยจ่ายค่าเช่าเป็นรายเดือน

ลักษณะสำคัญ - เป็นศูนย์ซ่อมบำรุงใหญ่อากาศยาน (Heavy Maintenance) เปิดดำเนินการเมื่อเดือน พฤษภาคม 2542 โดยใช้งบประมาณเป็นเงินทั้งสิ้น 3,004 ล้านบาท ศูนย์ซ่อมแห่งนี้มีขีดความสามารถซ่อมใหญ่ (Overhaul) เครื่องบินโดยสารพร้อมกัน 3 ลำ และสามารถรับงานซ่อมอุปกรณ์และชิ้นส่วนประกอบในห้องโดยสาร

3) ศูนย์ซ่อมเครื่องบิน ที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ลักษณะกรรมสิทธิ์ - ก่อสร้างบนที่ดินสัญญาเช่ากับบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) โดยจ่ายค่าเช่าเป็นรายเดือน

ลักษณะสำคัญ - เป็นศูนย์ซ่อมบำรุงระดับลานจอด (Line & Light Maintenance) ที่ได้ย้ายฐานการปฏิบัติงานจากท่าอากาศยานดอนเมือง มายังท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยเริ่มปฏิบัติงานในวันที่ 28 กันยายน 2549 ซึ่งเป็นวันเปิดใช้ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ศูนย์ซ่อมแห่งนี้ถูกออกแบบให้สามารถรองรับการซ่อมบำรุงเครื่องบินในระดับตั้งแต่ A-Check ลงมา โดยโรงเก็บเครื่องบินได้ถูกออกแบบเพื่อรองรับเครื่องบินขนาดใหญ่ที่สุด คือ A380 ได้พร้อมกัน 3 ลำ และยังได้รับการออกแบบให้มีขีดความสามารถในการซ่อมอุปกรณ์อากาศยาน โดยใช้งบประมาณทั้งสิ้น 2,547 ล้านบาท

ศูนย์ซ่อมทั้ง 3 แห่งได้รับใบรับรองมาตรฐานการซ่อมบำรุงอากาศยานรวมทั้งเครื่องยนต์และเครื่องปริภัณฑ์จากองค์กรภาครัฐที่ทำหน้าที่กำกับดูแลในเรื่องการบริหารจัดการด้านมาตรฐานที่เกี่ยวกับการบินและความปลอดภัยของประเทศต่างๆ มากมาย ซึ่งรวมถึงใบรับรองจากองค์การความปลอดภัยด้านการบินแห่งสหภาพยุโรป (European Aviation Safety Agency : EASA) และองค์การบริหารการบินแห่งสหรัฐอเมริกา (Federal Aviation Administration : FAA) ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญและได้รับการยอมรับจากวงการอุตสาหกรรมการบินทั่วโลก จัดตั้งขึ้นเพื่อกำหนดมาตรฐานคุณภาพทางด้านการบิน รวมถึงการซ่อมบำรุงเครื่องบินให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล นอกจากนี้ใบรับรองจากองค์กรภาครัฐตั้งที่กล่าวมาแล้ว ศูนย์ซ่อมของบริษัทฯ ยังได้รับใบรับรองทางด้านการจัดการมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 และมาตรฐานคุณภาพทางด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 : 2004 อีกด้วย

4) โรงเก็บอุปกรณ์และเครื่องมือที่ท่าอากาศยานภูมิภาค

ได้แก่ เชียงใหม่ เชียงราย อุบลราชธานี อุตรธานี สุราษฎร์ธานี และภูเก็ต

ลักษณะกรรมสิทธิ์ - ก่อสร้างบนที่ดินเช่ากับบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) และกรมการขนส่งทางอากาศ (เดิมคือ กรมการบินพาณิชย์)

ลักษณะสำคัญ - เพื่อสนับสนุนการซ่อมบำรุงอากาศยานชั้นลานจอดให้แก่เครื่องบินที่บินลงยังท่าอากาศยานดังกล่าว

5) ศูนย์ฝึกอบรมลูกเรือหลักสี่ ดอนเมือง

ลักษณะกรรมสิทธิ์ - ก่อสร้างบนที่ดินของบริษัทฯ

ลักษณะสำคัญ - เปิดดำเนินการเมื่อเดือนสิงหาคม 2542 สำหรับใช้ในการอบรมด้านความปลอดภัยบนเครื่องบิน การฝึกปฏิบัติในกรณีฉุกเฉินและช่วยชีวิตในสถานการณ์ต่างๆ และการฝึกทางด้านการบริการผู้โดยสารบนเครื่องบินทั้งในด้านทฤษฎีและปฏิบัติ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการฝึกอบรมให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

ทั้งในด้านการบริการและความปลอดภัย ภายในศูนย์ประกอบด้วยห้องสำนักงาน ห้องฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ระบายน้ำสำหรับการฝึกช่วยชีวิตในทะเล ห้องฝึกจำลองงานบริการบนเครื่องบิน (Cabin Service Trainer) นอกจากนี้ ยังมีอุปกรณ์การฝึกด้านความปลอดภัยการบิน อาทิ เครื่องฝึกปฏิบัติการภาวะฉุกเฉิน (Cabin Emergency Evacuation Trainer : CEET) สำหรับจำลองสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นได้ในห้องโดยสารบนเครื่องบิน อุปกรณ์การฝึกเปิดปิดประตูเครื่องบินประเภทต่าง ๆ (Aircraft Door Trainer) และ Fire Fighting Trainer ใช้ฝึกอบรมนักบินและลูกเรือในการดับเพลิง เป็นต้น

6) ศูนย์ฝึกอบรมการบิน

ลักษณะกรรมสิทธิ์ - อยู่ในที่ตั้งอาคารสำนักงานใหญ่

ลักษณะสำคัญ - ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2551 ศูนย์ฝึกอบรมการบินมีเครื่องฝึกบินจำลอง (Flight Simulator) จำนวน 6 เครื่อง ประกอบด้วย เครื่องฝึกแบบโบอิง 737-400 แบบโบอิง 747-400 แบบโบอิง 777-200/300 แบบแอร์บัส A300-600R แบบแอร์บัส A330-300 และแบบแอร์บัส A340-600 นอกจากนี้ ยังมีเครื่องช่วยฝึกบิน (Flight Training Device: FTD) จำนวน 3 เครื่อง ได้แก่ FTD-242T แบบแอร์บัส A330-200 และแบบแอร์บัส A340-600 เพื่อฝึกนักบินของบริษัทฯ และนักบินของสายการบินอื่นที่มารับบริการในชั่วโมงบินที่เหลือจากนักบินของบริษัทฯ

5.2.3 ที่ดิน อาคาร

ที่ดินที่บริษัทฯ มีกรรมสิทธิ์และถือครองส่วนใหญ่อยู่ในประเทศไทย สำหรับใช้ในวัตถุประสงค์เพื่อการดำเนินกิจการของบริษัทฯ ตามสถานที่ตั้งต่างๆ ดังต่อไปนี้

สถานที่ตั้ง	ประเภทกิจการที่ตั้ง
กรุงเทพฯ	
ถนนวิภาวดีรังสิต	สำนักงานใหญ่
สีลม	สำนักงาน
หลานหลวง	สำนักงาน
หลักสี่	ศูนย์ฝึกอบรม
ดอนเมือง	ครุภัณฑ์บิน
บางเขน	ครุภัณฑ์บินในประเทศ
ดอนเมือง	สำนักงาน
เชียงใหม่	
ตำบลสุเทพ	ที่ดินเปล่า (อยู่ระหว่างปรับปรุงเพื่อใช้ประโยชน์)
ตำบลช้างคลาน	สำนักงาน
เชียงใหม่	สำนักงาน
ลำปาง	สำนักงานและบ้านพัก (อยู่ระหว่างพิจารณาการใช้ประโยชน์)
แม่ฮ่องสอน	สำนักงาน
น่าน	สำนักงานและบ้านพัก (ให้เช่า)
พิษณุโลก	สำนักงาน
แพร่	สำนักงาน (อยู่ระหว่างพิจารณาการใช้ประโยชน์)
ขอนแก่น	สำนักงาน
นครพนม	บ้านพัก (อยู่ระหว่างพิจารณาการใช้ประโยชน์)
อุบลราชธานี	สำนักงาน
อุดรธานี	สำนักงาน
	บ้านพัก (อยู่ระหว่างพิจารณาการใช้ประโยชน์)
หาดใหญ่	
นิพัทธ์อุทิศ 2	สำนักงาน (ให้เช่า)
นิพัทธ์อุทิศ 2	สำนักงาน (อยู่ระหว่างปรับปรุงสำนักงาน)
ปัตตานี	สำนักงาน (อยู่ระหว่างพิจารณาการใช้ประโยชน์)
ภูเก็ต	
ถนนมนตรี	สำนักงาน (ให้เช่า)
ถนนระนอง	สำนักงานและสำนักงานให้เช่า
ถนนกระบี่	ที่ดินเปล่า (อยู่ระหว่างพิจารณาการใช้ประโยชน์)
สุราษฎร์ธานี	สำนักงาน
ตรัง	สำนักงาน (ให้เช่า)
หนองคาย	สำนักงาน (อยู่ระหว่างพิจารณาการใช้ประโยชน์)




ทั้งนี้ บริษัทฯ อยู่ระหว่างการพิจารณาบริหารจัดการที่ดินและสำนักงานที่บริษัทฯ หยุดทำการบินไปให้เกิดประโยชน์สูงสุด


นอกเหนือจากสินทรัพย์ภายในประเทศแล้ว บริษัทฯ ยังมีกรรมสิทธิ์ในที่ดินในต่างประเทศ สำหรับใช้ในวัตถุประสงค์เพื่อการดำเนินกิจการของบริษัทฯ ตามสถานที่ตั้งต่างๆ ดังต่อไปนี้






สถานที่ตั้ง	ประเภทกิจการที่ตั้ง
เมืองโคเปนเฮเกน ประเทศเดนมาร์ค	บ้านพัก
เมืองซิดนีย์ ประเทศออสเตรเลีย	สำนักงาน
เมืองจาร์กาตา ประเทศอินโดนีเซีย	บ้านพัก
เมืองมาดริด ประเทศสเปน	สำนักงาน
เมืองโรม ประเทศอิตาลี	สำนักงาน
เมืองมนิลา ประเทศฟิลิปปินส์	สำนักงาน
ประเทศสิงคโปร์	ห้องพัก
ประเทศฮ่องกง	สำนักงาน
เมืองลอนดอน ประเทศอังกฤษ	บ้านพักและสำนักงาน
เมืองปิ่นัง ประเทศมาเลเซีย	สำนักงาน (ให้เช่า)

5.3 ลักษณะสำคัญของสินทรัพย์ที่ไม่มีตัวตนที่สำคัญ-ประเภทเครื่องหมายการค้า

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้ดำเนินการจดทะเบียนเครื่องหมายบริการกับกรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์ จำนวน 15 เครื่องหมาย เพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติเครื่องหมายการค้า พ.ศ. 2534 การจดทะเบียนเครื่องหมายบริการนี้ มีอายุ 10 ปี และอาจต่ออายุได้ทุก 10 ปี

เครื่องหมายบริการ	สำหรับบริการ	วันที่จดทะเบียน
1. รูปแบบตราสัญลักษณ์บริษัท 	<ul style="list-style-type: none"> กระดาดหัวจดหมาย นิตยสาร 	17 มี.ค. 2524
2. รูปแบบตราสัญลักษณ์บริษัท 	<ul style="list-style-type: none"> บริการขนส่งทางบกและทางอากาศ จัดทัวร์ ตัวแทนจำหน่าย บัตรโดยสารเครื่องบิน ให้เช่าคลังสินค้า รับฝากสินค้า รับจ้างขนของ รับฝากของ บริการบำรุงรักษา ซ่อมแซมเครื่องบิน ดำเนินกิจการโรงแรม จัดหาที่พักอาศัย จองโรงแรม การจัดหาอาหารและบริการ 	20 ต.ค. 2536
3. Slogan ภาษาไทย ใช้ประกอบตราสัญลักษณ์ รักคุณเท่าฟ้า	<ul style="list-style-type: none"> บริการขนส่งทางบกและทางอากาศ จัดทัวร์ ตัวแทนจำหน่าย บัตรโดยสารเครื่องบิน ให้เช่าคลังสินค้า รับฝากสินค้า รับจ้างขนของ รับฝากของ บริการบำรุงรักษา ซ่อมแซมเครื่องบิน ดำเนินกิจการโรงแรม จัดหาที่พักอาศัย จองโรงแรม การจัดหาอาหารและบริการ 	20 ต.ค. 2536
4. Slogan ภาษาอังกฤษ ใช้ประกอบตราสัญลักษณ์ Smooth as silk	<ul style="list-style-type: none"> บริการขนส่งทางบกและทางอากาศ จัดทัวร์ ตัวแทนจำหน่าย บัตรโดยสารเครื่องบิน ให้เช่าคลังสินค้า รับฝากสินค้า รับจ้างขนของ รับฝากของ บริการบำรุงรักษา ซ่อมแซมเครื่องบิน ดำเนินกิจการโรงแรม จัดหาที่พักอาศัย จองโรงแรม การจัดหาอาหารและบริการ 	20 ต.ค. 2536
5. ตราสัญลักษณ์ Royal Orchid Holidays 	<ul style="list-style-type: none"> จัดทัวร์ ตัวแทนจำหน่ายบัตรโดยสารเครื่องบิน จัดหาที่พักอาศัย จองโรงแรม 	20 ต.ค. 2536

เครื่องหมายบริการ	สำหรับบริการ	วันที่จดทะเบียน
6.ตราสัญลักษณ์รายการสะสม ไมล์การเดินทาง 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ บริการขนส่งทางบกและทางอากาศ จัดทัวร์ ตัวแทนจำหน่าย บัตรโดยสารเครื่องบิน ▪ จัดหาที่พักอาศัย จองโรงแรม 	20 ต.ค. 2536
7. เอื้องหลวงพาท่องทั่วโลก 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ บริการขนส่งทางบกและทางอากาศ จัดทัวร์ ตัวแทนจำหน่าย บัตรโดยสารเครื่องบิน ▪ จัดหาที่พักอาศัย จองโรงแรม 	20 ต.ค. 2536
8. เอื้องหลวงพาท่องทั่วไทย 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ สำหรับเส้นทางภายใน บริการขนส่งทางบกและทางอากาศ จัดทัวร์ ตัวแทนจำหน่ายบัตรโดยสารเครื่องบิน ▪ จัดหาที่พักอาศัย จองโรงแรม 	20 ต.ค. 2536
9.ตราสัญลักษณ์ร้าน Puff & Pie 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ บริการร้านอาหารและเครื่องดื่ม สแน็คบาร์ 	20 มี.ค. 2539
10.ตราสัญลักษณ์ร้าน Thai Shop 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ จัดการขายสินค้า 	1 มี.ค. 2543

เครื่องหมายบริการ	สำหรับบริการ	วันที่จดทะเบียน
<p>11. รูปสัญลักษณ์ตัวอักษร ใช้ ประกอบตราสัญลักษณ์ ภาษาไทย</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ให้บริการบำรุงรักษา ซ่อมแซมเครื่องบิน ▪ บริการขนส่งทางบกและทางอากาศ จัดทัวร์ ตัวแทนจำหน่าย บัตรโดยสารเครื่องบิน ให้เช่าคลังสินค้า ▪ รับฝากสินค้า รับจ้างขนของ รับฝากของ ▪ ดำเนินกิจการโรงแรม จัดหาที่พักอาศัย จองโรงแรม การจัดหาอาหารและบริการ 	<p>1 มิ.ย. 2547</p>
<p>12. รูปสัญลักษณ์ตัวอักษร ใช้ ประกอบตราสัญลักษณ์ ภาษาอังกฤษ</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ให้บริการบำรุงรักษา ซ่อมแซมเครื่องบิน ▪ บริการขนส่งทางบกและทางอากาศ จัดทัวร์ ตัวแทนจำหน่าย บัตรโดยสารเครื่องบิน ให้เช่าคลังสินค้า ▪ รับฝากสินค้า รับจ้างขนของ รับฝากของ ▪ ดำเนินกิจการโรงแรม จัดหาที่พักอาศัย จองโรงแรม การจัดหาอาหารและบริการ 	<p>1 มิ.ย. 2547</p>
<p>13. รูปสัญลักษณ์ตัวอักษร ใช้ ประกอบตราสัญลักษณ์ ภาษาไทย (ใหม่)</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ให้บริการบำรุงรักษา ซ่อมแซมเครื่องบิน ▪ บริการขนส่งทางบกและทางอากาศ จัดทัวร์ ตัวแทนจำหน่าย บัตรโดยสารเครื่องบิน ให้เช่าคลังสินค้า ▪ รับฝากสินค้า รับจ้างขนของ รับฝากของ ▪ ดำเนินกิจการโรงแรม จัดหาที่พักอาศัย จองโรงแรม การจัดหาอาหารและบริการ 	<p>22 ก.พ. 2551</p>
<p>14. รูปสัญลักษณ์ตัวอักษร ใช้ ประกอบตราสัญลักษณ์ ภาษาอังกฤษ (ใหม่)</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ให้บริการบำรุงรักษา ซ่อมแซมเครื่องบิน ▪ บริการขนส่งทางบกและทางอากาศ จัดทัวร์ ตัวแทนจำหน่าย บัตรโดยสารเครื่องบิน ให้เช่าคลังสินค้า ▪ รับฝากสินค้า รับจ้างขนของ รับฝากของ ▪ ดำเนินกิจการโรงแรม จัดหาที่พักอาศัย จองโรงแรม การจัดหาอาหารและบริการ 	<p>22 ก.พ. 2551</p>
<p>15. ตราสัญลักษณ์โครงการไมล์ สร้างบุญ</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ บริการโปรแกรมพิเศษส่งเสริมการเดินทางไมล์สะสม 	<p>22 ก.พ. 2551</p>



โครงการในอนาคต

หัวข้อนี้ได้มีการยกเลิกหัวข้อ ตามประกาศของคณะกรรมการกำกับตลาดทุน ที่ ทจ.11/2552

6. ข้อพิพาททางกฎหมาย

บริษัทฯ และบริษัทย่อยไม่มีข้อพิพาททางกฎหมายที่อาจมีผลกระทบต่อสินทรัพย์ของบริษัทฯ หรือบริษัทย่อยที่มีจำนวนสูงกว่าร้อยละ 5 ของส่วนของผู้ถือหุ้น หรือข้อพิพาทที่มีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ อย่างมีนัยสำคัญ อย่างไรก็ตาม ในวันที่ 31 ธันวาคม 2552 บริษัทฯ มีข้อพิพาททางกฎหมายซึ่งบริษัทฯ เป็นจำเลยในคดีต่างๆ สรุปได้ดังนี้

ประเภทคดี	มูลค่ารวม (ล้านบาท)	สถานะปัจจุบัน
คดีพิพาทแรงงาน	1,667.80	อยู่ในระหว่างพิจารณาคดีของศาล
คดีเรียกค่าเสียหาย	2,661.19	อยู่ในระหว่างพิจารณาคดีของศาล

นอกจากนี้ บริษัทฯ มีข้อพิพาททางกฎหมายเกี่ยวกับกรณี Antitrust ดังนี้

1. คดีละเมิดกฎหมายการป้องกันการค้าที่ไม่เป็นธรรม ซึ่งบริษัทฯ ถูกกลุ่มผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศรวม 35 ราย ได้ร่วมกันฟ้องร้องต่อศาลแพ่งแห่งนครนิวยอร์ก ประเทศสหรัฐอเมริกา กล่าวหาว่าบริษัทฯ ร่วมกับสายการบินอื่นรวม 38 สายการบิน กำหนดราคาค่าธรรมเนียมพิเศษเพื่อชดเชยค่าน้ำมัน (Fuel Surcharge) ค่าธรรมเนียมการเสี่ยงภัย (War Risk Surcharge) และค่าธรรมเนียมอื่นๆ อันเป็นการละเมิดต่อกฎหมายป้องกันการค้าที่ไม่เป็นธรรมของประเทศสหรัฐอเมริกา (Sherman Act or Antitrust Law) และกฎหมายประชาคมยุโรป (EU Law) ทำให้กลุ่มผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศได้รับความเสียหาย จึงขอให้ศาลมีคำพิพากษาให้บริษัทฯ และสายการบินอื่นชดเชยค่าเสียหายที่เกิดขึ้น

2. กลุ่มผู้โดยสารได้ร่วมกันฟ้องร้องต่อศาลนครลอสแอนเจลิส 2 คดี และศาลนครซานฟรานซิสโก 17 คดี รวม 19 คดี กล่าวหาบริษัทฯ ร่วมกับสายการบินอื่นรวม 12 สายการบิน กำหนดราคากรณีการขนส่งผู้โดยสารข้ามมหาสมุทรแปซิฟิก (Price Fixing in respect of Trans-pacific carriers) อันเป็นการละเมิดกฎหมายป้องกันการค้าที่ไม่เป็นธรรมของประเทศสหรัฐอเมริกา ซึ่ง Judicial Panel On Multidistrict Litigation ได้มีคำสั่งให้รวมทั้ง 19 คดี ให้ศาลที่นครซานฟรานซิสโกพิจารณาคดีเดียว และได้ยื่นคำฟ้องร่วมต่อศาลแล้ว

ทั้งนี้ ทั้งสองคดีข้างต้น (คดีที่ศาลแพ่งนครนิวยอร์กและคดีที่รวมพิจารณาในศาลที่นครซานฟรานซิสโก) เป็นคดีที่มีลักษณะเป็นการดำเนินคดีแพ่งแบบกลุ่ม (Civil Class Action) ซึ่งในขณะที่ยื่นฟ้องโจทก์แต่ละรายยังไม่ได้ระบุยอดค่าเสียหายที่เรียกร้องมาและจะเสนอให้ศาลทราบในภายหลัง โดยในการดำเนินการของทั้งสองคดีดังกล่าว บริษัทฯ ได้ดำเนินการว่าจ้างทนายความผู้เชี่ยวชาญและได้เข้าร่วมกลุ่มกับสายการบินที่ถูกฟ้องร้องในลักษณะ Joint Defense Group ขณะนี้ คดีอยู่ระหว่างการพิจารณาของศาล ซึ่งทั้งสองคดียังไม่มีการระบุจำนวนเงินทุนทรัพย์สินที่ฟ้องร้องจนกว่าศาลจะชี้ขาดว่าบริษัทฯ เป็นฝ่ายผิด และในกรณีที่มีการพิพากษาหรือชี้ขาดว่าบริษัทฯ เป็นฝ่ายผิด ศาลจะได้กำหนดจำนวนเงินค่าเสียหายต่อไปซึ่งกฎหมายกำหนดไว้เป็นจำนวน 3 เท่าของความเสียหายที่โจทก์พิสูจน์ได้ ในขณะนี้ ยังไม่สามารถระบุเงินทุนทรัพย์สินในคดีพิพาทที่บริษัทฯ ถูกฟ้องร้องในประเทศสหรัฐอเมริกาทั้งสองคดีได้

3. บริษัทฯ ได้รับหนังสือจากคณะกรรมการประชาคมยุโรป (Commission of the European Communities : EC) กล่าวหาว่า บริษัทฯ และสายการบินอื่นๆ อีก 27 สายการบิน ละเมิดต่อกฎหมายประชาคมยุโรป (EU Law) ในการกำหนดราคาค่าธรรมเนียมพิเศษเพื่อชดเชยค่าน้ำมัน (Fuel Surcharge) ค่าธรรมเนียมการรักษาความปลอดภัย (Security Surcharge) ค่าธรรมเนียมการเสี่ยงภัย (War Risk Surcharge) อัตราค่าระวางการขนส่งสินค้าและค่าธรรมเนียมอื่นๆ ทำให้กลุ่มผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศได้รับความเสียหาย โดยในข้อหาดังกล่าวกฎหมายได้กำหนดโทษสำหรับผู้กระทำความผิดเป็นค่าปรับร้อยละ 30 ของรายได้จากการให้บริการขนส่งไปยัง มาจาก และภายใน ยุโรป ในปีก่อนที่มีค่าตัดสินคูณด้วยจำนวนปีที่กระทำความผิด แต่ไม่เกินร้อยละ 10 ของ total worldwide turnover ของปีก่อนหน้าที่มีค่าตัดสิน ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้ดำเนินการว่าจ้างทนายความผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้รับผิดชอบกรณีดังกล่าวแล้ว ซึ่งขณะนี้ยังไม่ทราบว่าจะต้องคำนวณค่าปรับจากรายได้การให้บริการในสายใดบ้าง ขณะนี้คดีอยู่ระหว่างการพิจารณาและชี้ขาดของคณะกรรมการสหภาพยุโรปว่าบริษัทฯ จะเป็นฝ่ายผิดตามที่ถูกล่ามหรือไม่ และในกรณีที่มีการชี้ขาดว่าบริษัทฯ เป็นฝ่ายผิด บริษัทฯ จะต้องถูกปรับเป็นจำนวนเงินเท่าใด คิดจากรายได้จากการให้บริการขนส่งสินค้าในสายใดบ้าง ดังนั้น ในขณะนี้ยังไม่สามารถระบุมูลค่าเกี่ยวกับคดีพิพาทที่บริษัทฯ ถูกล่ามในสหภาพยุโรปได้

4. กรณีที่บริษัทฯ ถูกตรวจสอบ เรื่องการละเมิดกฎหมาย Antitrust โดยคณะกรรมการด้านการพาณิชย์ของประเทศนิวซีแลนด์ (New Zealand Commerce Commission : NZCC) ขณะนี้ NZCC ได้ยื่นฟ้องบริษัทฯ และสายการบินอื่นอีก 13 สายการบิน ณ ศาลเมือง โอ๊คแลนด์ กล่าวหาว่าบริษัทฯ ร่วมกับสายการบินอื่นกำหนด Fuel Surcharge และ Security Surcharge ซึ่งเป็นการละเมิดกฎหมายพาณิชย์ (Commerce Act) ของประเทศนิวซีแลนด์ โดยขอให้ศาลมีคำพิพากษาให้บริษัทฯ ชำระค่าปรับและค่าใช้จ่ายตามกฎหมาย แต่ขณะที่ยื่นฟ้องทาง NZCC ยังไม่ได้ระบุยอดค่าปรับและค่าใช้จ่ายที่เรียกร้องมา โดยเป็นกรณีที่ศาลจะพิจารณาพิพากษาต่อไป

5. กรณีที่บริษัทฯ ถูกตรวจสอบโดยกระทรวงยุติธรรมของประเทศสหรัฐอเมริกา (Department of Justice : DOJ) ขณะนี้อยู่ระหว่างการสอบสวน และมีการส่งหมายเรียกเอกสารมายังบริษัทฯ โดยบริษัทฯ ได้ว่าจ้างทนายความในท้องถิ่นเพื่อประสานงานกับ DOJ ซึ่งยังไม่ทราบว่าบริษัทฯ จะถูกแจ้งข้อกล่าวหาหรือไม่ เมื่อใด

6. กรณีที่บริษัทฯ ถูกตรวจสอบโดยทางการของประเทศออสเตรเลีย (Australian Competition and Consumer Commission : ACCC) เมื่อวันที่ 28 ตุลาคม 2552 ACCC ได้ยื่นฟ้องบริษัทฯ กล่าวหาว่าบริษัทฯ กระทำการละเมิดกฎหมาย Trade Practices Act 1974 แต่ขณะที่ยื่นฟ้องทาง ACCC ยังไม่ได้ระบุยอดค่าปรับและค่าใช้จ่ายที่เรียกร้องมา

7. กรณีที่บริษัทฯ ถูกตรวจสอบโดยทางการของสาธารณรัฐเกาหลี (Korea Fair Trade Commission/ : KFTC) เมื่อวันที่ 29 ตุลาคม 2552 บริษัทฯ ได้รับรายงานการตรวจสอบ Examiner's Report กล่าวหาว่า บริษัทฯ และ Cargo Sales and Operational Manager for Republic of Korea กระทำผิดกฎหมาย Antitrust

7. โครงสร้างเงินทุน

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2552 โครงสร้างเงินทุนตามงบการเงินรวมประกอบด้วยหนี้สินจำนวน 218,450 ล้านบาท และส่วนของผู้ถือหุ้นจำนวน 53,244 ล้านบาท ซึ่งคิดเป็นอัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้นเท่ากับ 4.10 เท่า โดยองค์ประกอบของโครงสร้างเงินทุนที่สำคัญมีดังต่อไปนี้

7.1 หลักทรัพย์ของบริษัท

7.1.1 หุ้นสามัญ

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2552 บริษัท มีทุนจดทะเบียนและทุนชำระแล้วดังนี้

ทุนจดทะเบียน 1,700,000,000 หุ้น มูลค่าหุ้นละ 10 บาท รวมมูลค่า 17,000,000,000 บาท

ทุนชำระแล้ว 1,698,900,950 หุ้น มูลค่าหุ้นละ 10 บาท รวมมูลค่า 16,989,009,500 บาท

7.1.2 หุ้นกู้ของบริษัท

ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2546 บริษัท ได้ออกและเสนอขายหุ้นกู้ให้กับนักลงทุนทั่วไปและนักลงทุนสถาบัน โดยออกหุ้นกู้ประเภท หุ้นกู้ชนิดระบุชื่อผู้ถือ ไม่ด้อยสิทธิ ไม่มีประกัน และมีผู้แทนผู้ถือหุ้นกู้จำนวน 5 ครั้ง ได้แก่ หุ้นกู้ครั้งที่ 1/2546, 1/2547, 1/2548, 1/2550, 1/2551 และในเดือนมกราคม 2552 บริษัท ได้ออกและเสนอขายหุ้นกู้แบบเฉพาะเจาะจง (ผู้ลงทุนไม่เกิน 10 ราย) ชนิดระบุชื่อผู้ถือ ไม่ด้อยสิทธิ ไม่มีหลักประกัน และไม่มีผู้แทนผู้ถือหุ้นกู้

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2552 บริษัท มีหุ้นกู้ที่ยังไม่ครบกำหนดไถ่ถอนจำนวนทั้งสิ้น 40,290 ล้านบาท โดยมีรายละเอียดดังนี้

ชนิดของหุ้นกู้	จำนวน	อัตราดอกเบี้ยต่อปี	อายุ/กำหนดการไถ่ถอน	TRIS RATING ณ 10 กันยายน 2552
หุ้นกู้เงินบาท ไม่มีหลักประกัน ไม่ด้อยสิทธิ	ชุดที่ 2 8 ต.ค. 2546 วงเงิน 4,500 ล้านบาท (4.5 ล้านหุ้น หุ้นละ1,000 บาท)	ร้อยละ 3.70 จ่ายดอกเบี้ยทุก 6 เดือน	อายุ 7 ปี ครบกำหนดไถ่ถอนปี 2553	A
หุ้นกู้เงินบาท ไม่มีหลักประกัน ไม่ด้อยสิทธิ	ชุดที่ 2 20 ต.ค. 2547 วงเงิน 4,500 ล้านบาท (4.5 ล้านหุ้น หุ้นละ1,000 บาท)	ร้อยละ 5.20 จ่ายดอกเบี้ยทุก 6 เดือน	อายุ 7 ปี ครบกำหนดไถ่ถอนปี 2554	A
หุ้นกู้เงินบาท ไม่มีหลักประกัน ไม่ด้อยสิทธิ	ชุดที่ 3 20 ต.ค. 2547 วงเงิน 3,000 ล้านบาท (3.0 ล้านหุ้น หุ้นละ1,000 บาท)	ร้อยละ 5.80 จ่ายดอกเบี้ยทุก 6 เดือน	อายุ 10 ปี ครบกำหนดไถ่ถอนปี 2557	A
หุ้นกู้เงินบาท ไม่มีหลักประกัน ไม่ด้อยสิทธิ	ชุดที่ 2 12 พ.ค. 2548 วงเงิน 6,000 ล้านบาท (6.0 ล้านหุ้น หุ้นละ1,000 บาท)	ร้อยละ 4.67 จ่ายดอกเบี้ยทุก 6 เดือน	อายุ 6 ปี ครบกำหนดไถ่ถอนปี 2554	A

ชนิดของหุ้นกู้	จำนวน	อัตราดอกเบี้ยต่อปี	อายุ/กำหนดการไถ่ถอน	TRIS RATING ณ 10 กันยายน 2552
หุ้นกู้เงินบาท ไม่มีหลักประกัน ไม่ต้องยสิทธิ	ชุดที่ 3 12 พ.ค. 2548 วงเงิน 3,000 ล้านบาท (3.0 ล้านหุ้น หุ้นละ1,000 บาท)	ร้อยละ 5.19 จ่ายดอกเบี้ยทุก 6 เดือน	อายุ 10 ปี ครบกำหนดไถ่ถอนปี 2558	A
หุ้นกู้เงินบาท ไม่มีหลักประกัน ไม่ต้องยสิทธิ	ชุดที่ 1 22 พ.ย. 2550 วงเงิน 3,000 ล้านบาท (3.0 ล้านหุ้น หุ้นละ1,000 บาท)	ร้อยละ 4.51 จ่ายดอกเบี้ยทุก 6 เดือน	อายุ 3 ปี ครบกำหนดไถ่ถอนปี 2553	A
หุ้นกู้เงินบาท ไม่มีหลักประกัน ไม่ต้องยสิทธิ	ชุดที่ 2 22 พ.ย. 2550 วงเงิน 4,500 ล้านบาท (4.5 ล้านหุ้น หุ้นละ1,000 บาท)	ร้อยละ 5.04 จ่ายดอกเบี้ยทุก 6 เดือน	อายุ 5 ปี ครบกำหนดไถ่ถอนปี 2555	A
หุ้นกู้เงินบาท ไม่มีหลักประกัน ไม่ต้องยสิทธิ	ชุดที่ 1 2 ต.ค. 2551 วงเงิน 3,455.29 ล้านบาท (3.45529 ล้านหุ้น หุ้นละ1,000 บาท)	ร้อยละ 4.77 จ่ายดอกเบี้ยทุก 6 เดือน	อายุ 1.5 ปี ครบกำหนดไถ่ถอนปี 2553	A
หุ้นกู้เงินบาท ไม่มีหลักประกัน ไม่ต้องยสิทธิ	ชุดที่ 2 2 ต.ค. 2551 วงเงิน 987.92 ล้านบาท (0.98792 ล้านหุ้น หุ้นละ1,000 บาท)	ร้อยละ 5.05 จ่ายดอกเบี้ยทุก 6 เดือน	อายุ 3 ปี ครบกำหนดไถ่ถอนปี 2554	A
หุ้นกู้เงินบาท ไม่มีหลักประกัน ไม่ต้องยสิทธิ	ชุดที่ 3 2 ต.ค. 2551 วงเงิน 2,556.79 ล้านบาท (2.55679 ล้านหุ้น หุ้นละ1,000 บาท)	ร้อยละ 5.50 จ่ายดอกเบี้ยทุก 6 เดือน	อายุ 5 ปี ครบกำหนดไถ่ถอนปี 2556	A
หุ้นกู้เงินบาท ไม่มีหลักประกัน ไม่ต้องยสิทธิ ไม่มีผู้แทนผู้ถือหุ้นกู้	ชุดที่ 1 20 ม.ค. 2552 วงเงิน 170 ล้านบาท (0.17 ล้านหุ้น หุ้นละ1,000 บาท)	ร้อยละ 5.30 จ่ายดอกเบี้ยทุก 6 เดือน	อายุ 3 ปี ครบกำหนดไถ่ถอนปี 2555	เสนอขายกรณีจำกัด ไม่เกิน 10 ราย ไม่ต้องจัดอันดับเครดิต
หุ้นกู้เงินบาท ไม่มีหลักประกัน ไม่ต้องยสิทธิ ไม่มีผู้แทนผู้ถือหุ้นกู้	ชุดที่ 2 20 ม.ค. 2552 วงเงิน 720 ล้านบาท (0.72 ล้านหุ้น หุ้นละ1,000 บาท)	ร้อยละ 5.45 จ่ายดอกเบี้ยทุก 6 เดือน	อายุ 5 ปี ครบกำหนดไถ่ถอนปี 2557	เสนอขายกรณีจำกัด ไม่เกิน 10 ราย ไม่ต้องจัดอันดับเครดิต
หุ้นกู้เงินบาท ไม่มีหลักประกัน ไม่ต้องยสิทธิ ไม่มีผู้แทนผู้ถือหุ้นกู้	ชุดที่ 3 20 ม.ค. 2552 วงเงิน 300 ล้านบาท (0.3 ล้านหุ้น หุ้นละ1,000 บาท)	ร้อยละ 5.60 จ่ายดอกเบี้ยทุก 6 เดือน	อายุ 7 ปี ครบกำหนดไถ่ถอนปี 2559	เสนอขายกรณีจำกัด ไม่เกิน 10 ราย ไม่ต้องจัดอันดับเครดิต
หุ้นกู้เงินบาท ไม่มีหลักประกัน ไม่ต้องยสิทธิ ไม่มีผู้แทนผู้ถือหุ้นกู้	ชุดที่ 4 20 ม.ค. 2552 วงเงิน 3,600 ล้านบาท (3.6 ล้านหุ้น หุ้นละ1,000 บาท)	ร้อยละ 6.00 จ่ายดอกเบี้ยทุก 6 เดือน	อายุ 10 ปี ครบกำหนดไถ่ถอนปี 2562	เสนอขายกรณีจำกัด ไม่เกิน 10 ราย ไม่ต้องจัดอันดับเครดิต

7.2 ผู้ถือหุ้น

รายชื่อผู้ถือหุ้น พร้อมทั้งจำนวนหุ้นที่ถือ และสัดส่วนการถือหุ้น ณ วันปิดสมุดทะเบียนพักการโอนหุ้นเพื่อสิทธิในการรับเงินปันผล วันที่ 2 เมษายน 2552 มีรายละเอียดดังนี้

ลำดับที่	ชื่อผู้ถือหุ้น	จำนวนหุ้น สามัญ	สัดส่วนการถือ (ร้อยละ)
1	กระทรวงการคลัง	866,997,841	51.033
2	กองทุนรวม วายุภักษ์ หนึ่งใน บลจ.เอ็มเอฟซี จำกัด (มหาชน)	145,458,350	8.562
3	กองทุนรวม วายุภักษ์ หนึ่งใน บลจ.กรุงไทย จำกัด (มหาชน)	145,458,350	8.562
4	บริษัท ไทยเอ็นวีดีอาร์ จำกัด	76,521,546	4.504
5	กองทุนรวม ออมสิน	46,409,885	2.732
6	MELLON BANK,N.A.	26,156,136	1.540
7	CITIBANK NOMINEES SINGAPORE PTE LTD-UBS AG LONDON BRANCH-NRB	16,224,700	0.955
8	NORTRUST NOMINEES LIMITED-NTGS	15,079,700	0.888
9	สำนักงานประกันสังคม (2 กรณี)	14,826,600	0.873
	ยอดรวมทุนชำระแล้ว	1,698,900,950	100.000
	ผู้ถือหุ้นสัญชาติไทย	1,564,274,985	92.08
	ผู้ถือหุ้นสัญชาติต่างดาว	134,625,965	7.92

ณ วันปิดสมุดทะเบียนพักการโอนหุ้นเพื่อสิทธิในการรับเงินปันผล วันที่ 2 เมษายน 2552 ภาครัฐถือหุ้นในบริษัท คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 53.765 ของหุ้นทั้งหมดของบริษัท โดยการถือหุ้นผ่านกระทรวงการคลังและธนาคารออมสิน ทำให้บริษัท

มีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจ อันจะมีผลต่อบริษัท ในการทำธุรกรรมบางประเภท ได้แก่

1. บริษัท ต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรีในการดำเนินการลงทุนขนาดใหญ่
2. สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินจะต้องเป็นผู้ตรวจสอบงบการเงินของบริษัท

7.3 นโยบายการจ่ายเงินปันผล

บริษัท มีนโยบายการจ่ายเงินปันผลให้แก่ผู้ถือหุ้นในอัตราไม่ต่ำกว่าร้อยละ 25 ของกำไรสุทธิก่อนผลกำไรหรือขาดทุน จากอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศจากงบการเงินรวม ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับแผนการลงทุน ความจำเป็นและความเหมาะสม อื่นๆ ในอนาคต

คณะกรรมการบริษัท

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2552 คณะกรรมการบริษัท ประกอบด้วยกรรมการ มีรายชื่อดังต่อไปนี้

1. นายอำพน	กิตติอำพน	ประธานกรรมการ
2. นายสุรชัย	ธารสิทธิ์พงษ์	รองประธานกรรมการคนที่ 1 และกรรมการอิสระ
3. นายสถิตย์	ลิมพ์พงศ์พันธุ์	รองประธานกรรมการคนที่ 2
4. นายชัยเกษม	นิติสิริ	รองประธานกรรมการคนที่ 3 และกรรมการอิสระ
5. นายบรรยง	พงษ์พานิช	กรรมการอิสระ
6. นายวีระวงศ์	จิตต์มิตรภาพ	กรรมการอิสระ
7. นายอมรศักดิ์	นพรมภา	กรรมการอิสระ
8. นายพีชัย	ชอุณหวัชร	กรรมการอิสระ
9. พลอากาศเอก สถิตย์พงษ์	สุขวิมล	กรรมการอิสระ
10. นายวัลลภ	พุกกะณะสุต	กรรมการอิสระ
11. นายชัยศักดิ์	อังค์สุวรรณ	กรรมการ
12. นายอารีพงศ์	ภูษอุ่ม	กรรมการ
13. นายคณิต	แสงสุพรรณ	กรรมการ
14. นายอภิพร	ภาษวัธน	กรรมการ
15. นายปิยสวัสดิ์	อัมระนันท์	กรรมการ

กรรมการผู้มีอำนาจลงลายมือชื่อแทนบริษัท

นายอำพน กิตติอำพน ประธานกรรมการ ลงลายมือชื่อร่วมกับนายชัยเกษม นิติสิริ หรือนายชัยศักดิ์ อังค์สุวรรณ หรือนายคณิต แสงสุพรรณ หรือนายวัลลภ พุกกะณะสุต หรือนายวีระวงศ์ จิตต์มิตรภาพ หรือนายปิยสวัสดิ์ อัมระนันท์ หรือนายอภิพร ภาษวัธน อีกหนึ่งคนและประทับตราสำคัญของบริษัท หรือนายชัยเกษม นิติสิริ หรือนายชัยศักดิ์ อังค์สุวรรณ หรือนายคณิต แสงสุพรรณ หรือนายวัลลภ พุกกะณะสุต หรือนายวีระวงศ์ จิตต์มิตรภาพ หรือนายปิยสวัสดิ์ อัมระนันท์ หรือนายอภิพร ภาษวัธน สามคนลงลายมือชื่อร่วมกันและประทับตราสำคัญของบริษัท

ขอบเขตอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการบริษัท

คณะกรรมการบริษัท ต้องปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามกฎหมาย วัตถุประสงค์ และข้อบังคับของบริษัทฯ ตลอดจนมติที่ประชุมผู้ถือหุ้น ทั้งนี้ คณะกรรมการบริษัท มีอำนาจแต่งตั้งบุคคลอื่นใดให้ดำเนินกิจการของบริษัทฯ ภายใต้การควบคุมของคณะกรรมการบริษัท หรืออาจมอบอำนาจเพื่อให้บุคคลดังกล่าว มีอำนาจตามที่คณะกรรมการบริษัท เห็นสมควร และภายในเวลาที่กรรมการเห็นสมควร และคณะกรรมการบริษัท อาจยกเลิก เพิกถอน เปลี่ยนแปลงหรือแก้ไขอำนาจนั้นๆ ได้ คณะกรรมการบริษัท มีอำนาจกำหนดชื่อกรรมการผู้มีอำนาจลงนามผูกพันบริษัทฯ ตลอดจนจัดตั้งคณะกรรมการชุดย่อย

ในปี 2552 มีการประชุมทั้งสิ้น 19 ครั้ง

นอกจากนี้ คณะกรรมการบริษัท ได้แต่งตั้งคณะกรรมการชุดต่างๆ เพื่อช่วยศึกษารายละเอียดและกลั่นกรองงานเฉพาะเรื่อง โดยมีคณะกรรมการชุดย่อย ดังนี้

คณะกรรมการตรวจสอบ

เพื่อให้บริษัทฯ มีการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance) ตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของกระทรวงการคลังและตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งจะช่วยให้ผู้ถือหุ้นและผู้ลงทุนทั่วไปเกิดความมั่นใจในการบริหารงานของบริษัทฯ

คณะกรรมการบริษัทฯ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ ประกอบด้วยกรรมการบริษัทฯ ที่ไม่ได้เป็นผู้บริหารของบริษัทฯ โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2552 มีรายชื่อดังนี้

1. นายชัยเกษม	นิติสิริ	ประธานกรรมการ
2. นายบรรยง	พงษ์พานิช	กรรมการ
3. นายวีระวงศ์	จิตต์มิตรภาพ	กรรมการ
4. ผู้อำนวยการใหญ่		เลขานุการ

สำนักงานการตรวจสอบภายใน

โดยมี นางเกษรี ณรงค์เดช และนางรวิพร คูหิรัญ เป็นที่ปรึกษาคณะกรรมการตรวจสอบ

อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการตรวจสอบ

1. สอบทานให้บริษัทฯ มีการรายงานทางการเงินอย่างถูกต้องและเพียงพอ
2. สอบทานให้บริษัทฯ มีระบบการควบคุมภายในและการตรวจสอบภายในที่เหมาะสม และมีประสิทธิผล และพิจารณาความเป็นอิสระของหน่วยงานตรวจสอบภายใน ตลอดจนให้ความเห็นชอบในการพิจารณาแต่งตั้ง โยกย้าย เลิกจ้างหัวหน้าหน่วยตรวจสอบภายใน
3. สอบทานให้บริษัทฯ ปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของบริษัทฯ
4. พิจารณา คัดเลือก เสนอแต่งตั้งบุคคลซึ่งมีความเป็นอิสระ เพื่อทำหน้าที่เป็นผู้สอบบัญชีของบริษัทฯ และเสนอคำตอบแทนของบุคคลดังกล่าว รวมทั้งเข้าร่วมประชุมกับผู้สอบบัญชีโดยไม่มีฝ่ายจัดการเข้าร่วมประชุมด้วยอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
1. พิจารณารายการที่เกี่ยวข้องกันหรือรายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ให้เป็นไปตามกฎหมายและข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์ ทั้งนี้ เพื่อให้มั่นใจว่ารายการดังกล่าวสมเหตุสมผลและเป็นประโยชน์สูงสุดต่อบริษัทฯ
2. จัดทำรายงานของคณะกรรมการตรวจสอบโดยเปิดเผยไว้ในรายงานประจำปีของบริษัทฯ ซึ่งรายงานดังกล่าวต้องลงนามโดยประธานคณะกรรมการตรวจสอบโดยประกอบด้วยข้อมูลตามที่ตลาดหลักทรัพย์กำหนด
7. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่คณะกรรมการบริษัทฯ มอบหมายด้วยความรับผิดชอบจากคณะกรรมการตรวจสอบ
8. ในการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการตรวจสอบหากพบหรือมีข้อสงสัยว่ามีรายการหรือการกระทำดังต่อไปนี้ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อฐานะการเงินและผลการดำเนินงานของบริษัทฯ ให้คณะกรรมการตรวจสอบรายงานต่อคณะกรรมการบริษัทฯ เพื่อดำเนินการปรับปรุง แก้ไข ภายในเวลาที่คณะกรรมการตรวจสอบเห็นสมควร
 - (1) รายการที่เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์
 - (2) การทุจริต หรือมีสิ่งผิดปกติ หรือมีความบกพร่องที่สำคัญในระบบควบคุมภายใน
 - (3) การฝ่าฝืนกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์ หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของบริษัทฯ

คณะกรรมการตรวจสอบได้มีการประชุมอย่างสม่ำเสมอ ในปี 2552 มีการประชุมทั้งสิ้น 9 ครั้ง และมีการรายงานผลต่อคณะกรรมการบริษัทฯ

กรรมการอิสระ

เพื่อให้บริษัทฯ มีการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามที่กระทรวงการคลังและตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยกำหนด ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลการดำเนินงานประจำปีของบริษัทฯ รวมทั้งหลักการปฏิบัติที่ดีที่ยอมรับในระดับสากล

คณะกรรมการบริษัทฯ ได้แต่งตั้งกรรมการอิสระ โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2552 มีรายชื่อดังนี้

1. นายชัยเกษม	นิติสิริ	กรรมการ
2. นายบรรยง	พงษ์พานิช	กรรมการ
3. นายวีระวงศ์	จิตต์มิตรภาพ	กรรมการ
4. นายสุรชัย	ธารสิทธิ์พงษ์	กรรมการ
5. นายอมรศักดิ์	นพรมภา	กรรมการ
6. พลอากาศเอก สติตย์พงษ์	สุขวิมล	กรรมการ
7. นายพิชัย	ชอุณหวัชร	กรรมการ
8. นายวัลลภ	พุกกะณะสุต	กรรมการ

นิยามกรรมการอิสระที่บริษัทฯ กำหนดขึ้น

กรรมการอิสระของบริษัทฯ คือ กรรมการที่มีคุณสมบัติตามคุณสมบัติของคณะกรรมการอิสระ ซึ่งได้กำหนดไว้ในคู่มือกรรมการของบริษัทฯ ตามข้อกำหนดขั้นต่ำของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ดังนี้

1. ไม่เป็นลูกจ้างหรือพนักงาน หรือที่ปรึกษาที่ได้รับเงินเดือนประจำหรือประโยชน์อื่นใดจากบริษัทฯ บริษัทในเครือ บริษัทร่วม หรือบริษัทที่เกี่ยวข้อง
2. ถือหุ้นไม่เกินร้อยละ 0.5 ของทุนชำระแล้วของบริษัทฯ บริษัทในเครือ บริษัทร่วม หรือบริษัทที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ให้นับรวมถึงหุ้นที่ถือโดยผู้ที่เกี่ยวข้องด้วย
3. สามารถดูแลผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้นทุกรายให้เท่าเทียมกัน
4. สามารถดูแลไม่ให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ระหว่างบริษัทฯ กับผู้บริหาร ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือบริษัทอื่นซึ่งมีผู้บริหารหรือผู้ถือหุ้นรายใหญ่กลุ่มเดียวกัน
5. สามารถเข้าร่วมประชุมคณะกรรมการบริษัทฯ เพื่อตัดสินใจในกิจกรรมที่สำคัญของบริษัทฯ

หมายเหตุ : บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้กำหนดคุณสมบัติเรื่องการถือหุ้นของกรรมการอิสระตามข้อ 2) ไว้เข้มกว่าข้อกำหนดขั้นต่ำของคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งกำหนดการถือหุ้นไม่เกินร้อยละ 1

อำนาจหน้าที่ของกรรมการอิสระ

1. แสดงความคิดเห็น และหรือรายงานผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัทฯ ได้อย่างเสรี ตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย ทั้งนี้ เพื่อให้บริษัทฯ มีการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามหลักการกำกับดูแลที่ดีของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และหลักเกณฑ์การประเมินการกำกับดูแลที่ดี ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลการดำเนินงานประจำปีของบริษัทฯ รวมทั้งหลักการปฏิบัติที่ดีที่ยอมรับในระดับสากล
2. มีอำนาจในการเรียกเอกสารและบุคคลต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาดำเนินการ
3. ดำเนินการอื่นๆ ตามที่คณะกรรมการบริษัทฯ มอบหมาย

ในปี 2552 กรรมการชุดนี้ได้ปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย โดยได้แสดงความคิดเห็นตามหน้าที่อย่างเสรี โดยยึดถือการดูแลผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้นทุกรายให้เท่าเทียมกัน

คณะกรรมการธรรมาภิบาล

เพื่อให้เกิดการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามหลักการที่กระทรวงการคลังและตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยกำหนด รวมทั้งหลักการปฏิบัติที่ดี เป็นที่ยอมรับในระดับสากล

คณะกรรมการบริษัทฯ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการธรรมาภิบาล โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2552 มีรายชื่อดังนี้

1. นายสถิตย์	ลิมพงศ์พันธ์	ประธานกรรมการ
2. นายอารีพงศ์	ภูษอุม	กรรมการ
3. นายคณิศ	แสงสุพรรณ	กรรมการ
4. นายวีระวงศ์	จิตต์มิตรภาพ	กรรมการ
5. พลอากาศเอก สถิตย์พงษ์	สุขวิมล	กรรมการ
6. นายปิยสวัสดิ์	อัมระนันท์	กรรมการ
7. ผู้อำนวยการใหญ่ฝ่ายกฎหมายและ กำกับกิจกรรมองค์กร		กรรมการและเลขานุการ
8. ผู้อำนวยการฝ่ายกำกับกิจกรรมองค์กร		ผู้ช่วยเลขานุการ

อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการธรรมาภิบาล

1. ตรวจสอบและเสนอแนะต่อคณะกรรมการบริษัทฯ เพื่อให้เกิดการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามวัตถุประสงค์ของคณะกรรมการธรรมาภิบาลของบริษัทฯ
2. ส่งเสริม เผยแพร่ และปลูกฝังประมวลจริยธรรมการบินไทยให้เป็นที่รับทราบ เข้าใจ และถือปฏิบัติในบรรดาบุคลากรทุกระดับของบริษัทฯ
3. ติดตาม สอดส่อง การบังคับใช้และการปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมการบินไทย รวมถึงการประเมินผลเพื่อศึกษาและปรับปรุง แก้ไข เพิ่มเติมประมวลจริยธรรมการบินไทยให้มีความเหมาะสมและทันสมัย รวมถึงการเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทฯ เพื่อกำหนดระเบียบ ข้อบังคับ และแนวปฏิบัติทั้งหลายอันจำเป็นแก่การบังคับใช้ประมวลจริยธรรมการบินไทย ตลอดจนสั่งการให้มีการคุ้มครองผู้ที่ได้รับผลร้ายจากการร้องเรียนที่ปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมการบินไทย และพนักงานที่ร้องเรียนโดยให้ข้อมูลที่สุจริต มิให้ผู้บังคับบัญชาใช้อำนาจโดยไม่เป็นธรรมต่อผู้ร้องเรียน

4. แต่งตั้งคณะกรรมการ หรือคณะทำงาน รวมทั้งในกรณีที่มีความจำเป็นอาจเสนอให้มีการว่าจ้างที่ปรึกษา มาดำเนินการได้ตามสมควร
5. ติดตามประสานงานกับคณะกรรมการ คณะอนุกรรมการ หรือคณะทำงานอื่นๆ ของบริษัทฯ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งให้มีอำนาจในการเรียกผู้บริหาร พนักงาน หรือบุคคลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องมาให้ถ้อยคำ หรือความเห็น ตลอดจนให้มีอำนาจในการเรียกเอกสาร หรือสิ่งอื่นใดมาเพื่อประกอบการพิจารณาได้ด้วย
6. ดำเนินการอื่นๆ ตามที่คณะกรรมการบริษัทฯ มอบหมาย

ในปี 2552 มีการประชุมทั้งสิ้น 6 ครั้ง และมีการรายงานผลต่อคณะกรรมการบริษัทฯ

คณะกรรมการสรรหา กำหนดค่าตอบแทน และพัฒนาบุคลากร

เพื่อให้เป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามที่กระทรวงการคลัง และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยกำหนด รวมทั้งหลักการปฏิบัติที่ดีที่ยอมรับในระดับสากล และเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

คณะกรรมการบริษัทฯ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการสรรหา กำหนดค่าตอบแทน และพัฒนาบุคลากร โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2552 มีรายชื่อดังนี้

1. นายสุรัชย์	ธารสิทธิ์พงษ์	ประธานกรรมการ
2. พลอากาศเอก สถิตย์พงษ์	สุขวิมล	รองประธานกรรมการ
3. นายชัยศักดิ์	อังค์สุวรรณ	กรรมการ
4. นายอมรศักดิ์	นพรัมภา	กรรมการ
5. นายพิชัย	ชุนหวัชร์	กรรมการ
6. นายปิยสวัสดิ์	อัมระนันท์	กรรมการ
7. รองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่		เลขานุการ

สายทรัพยากรบุคคลและบริหารทั่วไป

อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการสรรหา กำหนดค่าตอบแทน และพัฒนาบุคลากร

1. กำหนดหลักเกณฑ์สำหรับการสรรหาและแต่งตั้งกรรมการบริษัทฯ และผู้บริหารระดับสูง และพัฒนาบุคลากรของบริษัทฯ ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามหลักการที่กระทรวงการคลังและตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยกำหนด รวมทั้งหลักการปฏิบัติที่ดี เป็นที่ยอมรับในระดับสากล และเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล โดยมีการนำแนวความคิดของการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลสมัยใหม่มาใช้เพื่อให้ได้ผู้ที่มีความรู้ความสามารถและมีคุณภาพมาดำรงตำแหน่งและปฏิบัติงานในตำแหน่งกรรมการบริษัทฯ และผู้บริหารระดับสูงของบริษัทฯ รวมทั้งเป็นการดำเนินการสรรหาที่ใช้หลักความเสมอภาค ความยุติธรรม ความโปร่งใส และตรวจสอบได้
2. กำหนดค่าตอบแทนแก่กรรมการ อนุกรรมการต่างๆ และฝ่ายบริหาร รวมทั้งบุคคลภายนอกที่มาปฏิบัติงานให้กับบริษัทฯ เพื่อเป็นการจูงใจและรักษากรรมการที่มีคุณภาพตามที่บริษัทฯ ต้องการ และอยู่ในลักษณะที่เปรียบเทียบได้กับระดับที่ปฏิบัติอยู่ในอุตสาหกรรม นอกจากนี้ กรรมการที่ได้รับมอบหมายหน้าที่และความรับผิดชอบเพิ่มขึ้น ควรได้รับค่าตอบแทนเพิ่มเติมที่เหมาะสม ส่วนกรรมการที่เป็นผู้บริหารและฝ่ายบริหารควรได้รับค่าตอบแทนที่เชื่อมโยงกับผลการดำเนินงานของบริษัทฯ และผลการปฏิบัติงานของกรรมการหรือผู้บริหารแต่ละคน ทั้งนี้

เพื่อให้เกิดการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามหลักการที่กระทรวงการคลังและตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กำหนด รวมทั้งหลักการปฏิบัติที่ดีที่ยอมรับในระดับสากล

3. มีอำนาจเรียกเอกสารและบุคคลต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณา
 4. ดำเนินการอื่นๆ ตามที่คณะกรรมการบริษัทฯ มอบหมาย
 5. ให้คณะกรรมการดังกล่าว มีอำนาจหน้าที่ครอบคลุมถึงการพิจารณาทบทวนความเหมาะสมของตำแหน่งหน้าที่ การงานต่างๆ ในความรับผิดชอบของพนักงานบริษัทฯ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในตำแหน่งผู้บริหารระดับสูง
- ในปี 2552 มีการประชุมทั้งสิ้น 10 ครั้ง และมีการรายงานผลต่อคณะกรรมการบริษัทฯ

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

เพื่อให้บริษัทฯ มีการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามหลักการกำกับดูแลที่ดีของกระทรวงการคลังและตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และหลักเกณฑ์การประเมินการกำกับดูแลที่ดี ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลการดำเนินงานประจำปีของบริษัทฯ รวมทั้งหลักการปฏิบัติที่ดีที่ยอมรับในระดับสากล

คณะกรรมการบริษัทฯ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2552 มีรายชื่อดังนี้

1. นายพิชัย	ชุนหวาชิร	ประธานกรรมการ
2. นายอาร์พงศ์	ภูษอุม	กรรมการ
3. นายบรรยง	พงษ์พานิช	กรรมการ
4. นายอภิพร	ภาษวัธน	กรรมการ
5. นายปิยสวัสดิ์	อัมระนันท์	กรรมการ
6. ผู้อำนวยการใหญ่ฝ่ายบริหารความเสี่ยงและประกันภัย		เลขานุการ

อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

1. ให้คำปรึกษาและคำแนะนำในการดำเนินการบริหารความเสี่ยงทั้งหมดของบริษัทฯ
2. มีอำนาจเรียกเอกสารและบุคคลต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณา
3. ดำเนินการอื่นๆ ตามที่คณะกรรมการบริษัทฯ มอบหมาย

ในปี 2552 มีการประชุมทั้งสิ้น 4 ครั้ง และมีการรายงานผลต่อคณะกรรมการบริษัทฯ

คณะกรรมการบริหารบริษัทฯ

เพื่อให้การดำเนินงานของบริษัทฯ มีประสิทธิภาพทันกับสภาวการณ์ เกิดประโยชน์สูงสุดกับบริษัทฯ คณะกรรมการบริษัทฯ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารบริษัทฯ โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2552 มีรายชื่อดังนี้

1. นายวัลลภ	พุกกะณะสุต	ประธานกรรมการ
2. นายชัยศักดิ์	อังค์สุวรรณ	กรรมการ
3. นายอมรศักดิ์	นพรัมภา	กรรมการ
4. นายคณิต	แสงสุพรรณ	กรรมการ
5. นายปิยสวัสดิ์	อัมระนันท์	กรรมการ
6. นายนิรุจน์	มณีพันธ์	เลขานุการ

7. เรืออากาศเอก จรัสพงษ์

บุรุษรัตนพันธุ์

ผู้ช่วยเลขานุการ

อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการบริหารบริษัทฯ

1. กำกับ ดูแล การปฏิบัติงานของฝ่ายบริหารให้เป็นไปตามกลยุทธ์ นโยบาย แผนวิสาหกิจ แผนปฏิบัติการของบริษัทฯ และของคณะกรรมการบริษัทฯ
2. พิจารณากลับกรองเรื่องที่จะนำเข้าสู่การพิจารณาของคณะกรรมการบริษัทฯ
3. เสนอแนะแนวทางและมาตรการในการปรับปรุงคุณภาพและประสิทธิภาพของการดำเนินกิจการของบริษัทฯ
4. อนุมัติการจัดหาตามวงเงินที่คณะกรรมการบริษัทฯ มอบหมาย ทั้งนี้ ภายใต้ระเบียบของบริษัทฯ หรือตามที่คณะกรรมการบริษัทฯ กำหนด ดังนี้
 - ระเบียบบริษัทฯ ว่าด้วยการพัสดุ
 - ระเบียบบริษัทฯ ว่าด้วยการบริหารงานบุคคล
 - ระเบียบบริษัทฯ ว่าด้วยอำนาจหน้าที่ทางการเงิน
 - ระเบียบบริษัทฯ อื่นๆ ที่อยู่ในอำนาจของคณะกรรมการบริษัทฯ และจะประกาศใช้ต่อไป โดยให้มีอำนาจภายในวงเงินไม่เกิน 500 ล้านบาท
5. อนุมัติการใช้เงินนอกเหนือวงเงินที่หน่วยงานได้รับการจัดสรรตามงบประมาณประจำปีไม่เกิน 50,000,000 บาท ในวงเงินไม่เกิน 100 ล้านบาท และให้รายงานคณะกรรมการบริษัทฯ ทราบ
6. มีอำนาจเรียกเอกสารและบุคคลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องมาชี้แจง เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณา
7. แต่งตั้งคณะอนุกรรมการและคณะทำงานได้ตามความเหมาะสม
8. ดำเนินการอื่นๆ ตามที่คณะกรรมการบริษัทฯ มอบหมาย
9. ในกรณีที่มีความจำเป็นอาจเสนอให้มีการว่าจ้างที่ปรึกษามาดำเนินการได้ตามสมควร
10. ในการประชุมคณะกรรมการบริหารบริษัทฯ ต้องมีกรรมการมาประชุมเกินกึ่งหนึ่งของจำนวนกรรมการทั้งหมด จึงจะเป็นองค์ประชุม ให้ประธานกรรมการ เป็นประธานในที่ประชุม ในกรณีที่ประธานกรรมการไม่อยู่ในที่ประชุม หรือไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้ประธานกรรมการมอบหมายให้กรรมการคนหนึ่งคนใดเป็นประธานในที่ประชุมแทน ในกรณีที่ประธานกรรมการมอบหมายให้กรรมการคนหนึ่งคนใดเป็นประธานในที่ประชุมแทน ไม่ได้ ให้กรรมการซึ่งมาประชุมเลือกกรรมการคนหนึ่งเป็นประธานในที่ประชุม

การวินิจฉัยชี้ขาดของที่ประชุมคณะกรรมการบริหารบริษัทฯ ให้ถือเสียงข้างมาก โดยกรรมการคนหนึ่งมีเสียงหนึ่งในการลงคะแนน กรรมการซึ่งมีส่วนได้เสียในเรื่องใด ให้ออกจากที่ประชุมในวาระนั้น และไม่มีสิทธิออกเสียงลงคะแนนในเรื่องนั้น ถ้าคะแนนเสียงเท่ากัน ให้ประธานในที่ประชุมออกเสียงเพิ่มขึ้นอีกหนึ่งเสียงเป็นเสียงชี้ขาด

11. การประชุมคณะกรรมการบริหารบริษัทฯ ตามปกติให้จัดขึ้นอย่างน้อย 1 ครั้งต่อเดือน
12. ให้ประธานกรรมการหรือบุคคลที่ได้รับมอบหมายจากประธานกรรมการเป็นผู้กำหนดวัน เวลา และสถานที่ในการประชุม
13. ในการเรียกประชุมคณะกรรมการบริหารบริษัทฯ ให้ประธานกรรมการ หรือผู้ซึ่งได้รับมอบหมายจากประธานกรรมการ ส่งหนังสือเชิญประชุมไปยังกรรมการ ไม่น้อยกว่า 3 วันก่อนวันประชุม

ในปี 2552 มีการประชุมทั้งสิ้น 19 ครั้ง และรายงานผลต่อคณะกรรมการบริษัทฯ

นอกจากนี้ คณะกรรมการบริษัทฯ ยังได้แต่งตั้งคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการชุดต่างๆ อีก อาทิ คณะอนุกรรมการกำกับนโยบายการจัดซื้อน้ำมันอากาศยาน คณะอนุกรรมการด้านกฎหมาย เป็นต้น

เจ้าหน้าที่บริหาร

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2552 บริษัทฯ มีตำแหน่งเจ้าหน้าที่ระดับบริหารจำนวนทั้งสิ้น 10 ตำแหน่ง ประกอบด้วย กรรมการผู้อำนวยการใหญ่ 1 ตำแหน่ง รองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ 6 ตำแหน่ง และผู้อำนวยการใหญ่ 3 ตำแหน่ง ประกอบด้วย

1. นายปิยสวัสดิ์	อัมระนันท์	กรรมการผู้อำนวยการใหญ่
2. นายกีพันธ์	เรืองผกา	รองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ สายการเงินและการบัญชี
3. นายโชคชัย	ปัญญารงค์	รองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ สายกลยุทธ์และพัฒนาธุรกิจ
4. เรืออากาศโท นรหัช	พลอยใหญ่	รองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ สายปฏิบัติการ
5. นายปานทิต	ชนะภัย	รองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ สายทรัพยากรบุคคลและบริหารทั่วไป
6. เรืออากาศเอก มนตรี	จำเรียง	กรรมการผู้จัดการฝ่ายช่าง ระดับรองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่
7. นายพฤทธิ์	บุปผาคำ	รองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ สายการพาณิชย์
8. นายธงชัย	สิงห์กุล	ผู้อำนวยการใหญ่ ฝ่ายบัญชีการเงิน
9. นายพิเชษฐ	เรียงพัฒนสุข	ผู้อำนวยการใหญ่ ฝ่ายการเงินองค์กร
10. นางซาริตา	ลีลายุทธ	ผู้อำนวยการใหญ่ ฝ่ายบัญชีบริหารและงบประมาณ

หมายเหตุ : เจ้าหน้าที่บริหาร ตามคำนิยาม “ผู้บริหาร” ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.)

อำนาจหน้าที่ของกรรมการผู้อำนวยการใหญ่

กรรมการผู้อำนวยการใหญ่ มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบภายใต้ขอบเขตที่ระบุไว้ในระเบียบภายในของบริษัทฯ ดังต่อไปนี้

1. อำนาจหน้าที่ภายใต้ “ระเบียบบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ว่าด้วยการบริหารกิจการทั่วไป พ.ศ. 2550”

กรรมการผู้อำนวยการใหญ่ มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารงานของบริษัทฯ ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์นโยบายของบริษัทฯ หรือตามมติที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทฯ ตลอดจนบังคับบัญชาฝ่ายบริหารและพนักงานของบริษัทฯ ทั้งนี้ ภายในขอบเขตอำนาจที่กำหนดในข้อบังคับของบริษัทฯ หรือตามที่คณะกรรมการบริษัทฯ กำหนด

2. อำนาจหน้าที่ภายใต้ “ระเบียบบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2546”

กรรมการผู้อำนวยการใหญ่ เป็นผู้รักษาการตามระเบียบฯ และมีอำนาจในการอนุมัติการจัดหาและการเข้าทำธุรกรรมใดๆ เกี่ยวกับการได้มาหรือการจำหน่ายพัสดุ ซึ่งรวมถึงการจัดซื้อพัสดุ การจ้าง การเช่าหรือให้เช่า ฯลฯ การออกคำสั่งที่จำเป็นต่างๆ ตามระเบียบฯ โดยระเบียบฯ ดังกล่าว ได้กำหนดถึงอำนาจของกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ ในการอนุมัติการจัดหาและการเข้าทำธุรกรรมแต่ละประเภทภายในวงเงินขั้นสูงสุดที่ระบุไว้ดังต่อไปนี้ ตามรายละเอียดและขอบเขตที่กำหนดไว้ในระเบียบฯ

- สัญญาหรือธุรกรรมการจ้างที่ปรึกษา ที่มีวงเงินไม่เกิน 15,000,000 บาท
- สัญญาหรือธุรกรรมการจัดหาพัสดุโดยวิธีพิเศษ ที่มีวงเงินไม่เกิน 25,000,000 บาท
- สัญญาหรือธุรกรรมการจัดหาพัสดุโดยวิธีปกติ ที่มีวงเงินไม่เกิน 50,000,000 บาท
- สัญญาหรือธุรกรรมการจัดหาซื้อเพลิง การจัดหาอุปกรณ์ และผลิตภัณฑ์เพื่อการโฆษณาและการส่งเสริมการขาย การทำประกันภัยทรัพย์สินอื่นๆ ทั่วไป การจัดหาอาหาร เครื่องดื่มที่ประกอบสำเร็จรูปแล้ว บริการและพัสดุบริการ ณ สถานที่บริการต่างจังหวัดหรือต่างประเทศ การเช่าสำนักงานและที่พักในรอบระยะเวลาหนึ่งปีหรือการจัดหาเป็นครั้งคราว การจัดหาซื้อเพลิงตามแผนหรือเป็นครั้งคราวในรอบระยะเวลาหนึ่งปี วงเงินไม่เกิน 100,000,000 บาท
- การจัดหาซื้อเพลิงที่ได้รับประโยชน์หรือเงื่อนไขที่ดีกว่า ที่มีวงเงินไม่เกิน 200,000,000 บาท
- การจัดทำประกันภัยเครื่องบิน และ/หรือผู้โดยสาร ที่มีวงเงินไม่เกิน 500,000,000 บาท
- สัญญาหรือธุรกรรมการจัดหาซื้อเพลิงเป็นการเร่งด่วนโดยไม่จำกัดวงเงินธุรกรรมที่มีวงเงินเกินอำนาจกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ ให้เป็นอำนาจของคณะกรรมการบริษัท

3. อำนาจหน้าที่ภายใต้ “ระเบียบบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ว่าด้วยอำนาจหน้าที่ทางการเงิน พ.ศ. 2549”

กรรมการผู้อำนวยการใหญ่ มีอำนาจสั่งให้เข้าทำสัญญาและดำเนินงานตามข้อผูกพันทางการเงิน และอนุมัติธุรกรรมทางการเงินทั้งปวง ตามที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัท รวมทั้งในกิจการประจำทั้งปวงภายในขอบเขตข้อบังคับของบริษัทฯ ทั้งนี้ ตามรายละเอียดและขอบเขตที่กำหนดไว้ในระเบียบฯ ดังกล่าว

กรรมการผู้อำนวยการใหญ่ไม่สามารถอนุมัติการเข้าทำธุรกรรมใดๆ ที่อยู่นอกขอบเขตอำนาจของกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ตามที่ระบุไว้ในระเบียบภายในของบริษัทฯ ดังกล่าวข้างต้น นอกจากนั้น ตามมติที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทฯ ครั้งที่ 14/2545 เมื่อวันที่ 27 พฤศจิกายน 2545 นั้น การมอบอำนาจจากคณะกรรมการบริษัทฯ ให้แก่กรรมการผู้อำนวยการใหญ่ในเรื่องเกี่ยวกับการดำเนินงานตามปกติธุรกิจนั้น กรรมการผู้อำนวยการใหญ่จะไม่สามารถอนุมัติการเข้าทำธุรกรรมใดๆ ที่ตนหรือ “บุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง” ซึ่งได้แก่ (ก) ผู้บริหารของบริษัทฯ (ข) ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ของบริษัทฯ (ค) ผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัทฯ (ง) บุคคลที่มีความสัมพันธ์ทางสายโลหิต ทางการสมรส หรือโดยการจดทะเบียนตามกฎหมายกับบุคคลตาม (ก) (ข) หรือ (ค) ซึ่งได้แก่ บิดา มารดา คู่สมรส บุตร หรือญาติสนิทอื่น และ (จ) นิติบุคคลใดๆ ที่บุคคลตาม (ก) (ข) หรือ (ค) ถือหุ้นหรือมีอำนาจควบคุมหรือมีส่วนได้เสียอื่นใด ไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อมอย่างมีนัยสำคัญ หรือบุคคลตามที่คณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยกำหนด มีส่วนได้เสียหรืออาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ในลักษณะอื่นใดกับบริษัทฯ หรือบริษัทย่อยของบริษัทฯ

8.2 การสรรหากรรมการและเจ้าหน้าที่บริหาร

คณะกรรมการบริษัท

ตามข้อบังคับของบริษัทฯ คณะกรรมการบริษัทฯ ประกอบด้วย กรรมการจำนวนไม่น้อยกว่า 5 คน แต่ไม่มากกว่า 15 คน สุดแต่ที่ประชุมใหญ่จะเป็นผู้กำหนดเป็นครั้งคราว และกรรมการไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนกรรมการทั้งหมดนั้นต้องมีถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักร และกรรมการของบริษัทฯ จะต้องเป็นผู้มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่กฎหมายกำหนด

ที่ประชุมผู้ถือหุ้นเป็นผู้แต่งตั้งกรรมการโดยใช้เสียงข้างมากตามหลักเกณฑ์และวิธีการ ดังนี้

1. ผู้ถือหุ้นคนหนึ่งมีคะแนนเสียงเท่ากับหนึ่งหุ้นต่อหนึ่งเสียง

2. ผู้ถือหุ้นแต่ละคนจะต้องใช้คะแนนเสียงที่มีอยู่ทั้งหมดเลือกตั้งบุคคลคนเดียวหรือหลายคนเป็นกรรมการก็ได้ แต่จะแบ่งคะแนนเสียงให้แก่ผู้ใดมากน้อยเพียงใดไม่ได้
3. บุคคลซึ่งได้รับคะแนนเสียงสูงสุดตามลำดับลงมา เป็นผู้ได้รับการเลือกตั้งเป็นกรรมการเท่าจำนวนกรรมการที่จะพึงมีหรือจะพึงเลือกตั้งในครั้งนั้น ในกรณีที่บุคคลซึ่งได้รับการเลือกตั้งในลำดับถัดลงมา มีคะแนนเสียงเท่ากันเกินจำนวนกรรมการที่จะพึงมีหรือจะพึงเลือกตั้งในครั้งนั้น ให้เลือกโดยวิธีจับสลากเพื่อให้ได้ตามจำนวนกรรมการที่จะพึงมี

ในกรณีที่ตำแหน่งกรรมการว่างลงเพราะเหตุอื่นนอกจากถึงคราวออกตามวาระ ให้คณะกรรมการเลือกบุคคลใดบุคคลหนึ่งซึ่งมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามกฎหมาย เข้าเป็นกรรมการแทนในการประชุมคณะกรรมการคราวถัดไป ด้วยคะแนนเสียงไม่น้อยกว่า 3 ใน 4 ของจำนวนกรรมการที่ยังเหลืออยู่ เว้นแต่วาระของกรรมการจะเหลือน้อยกว่า 2 เดือน บุคคลซึ่งเข้าเป็นกรรมการแทนดังกล่าว จะอยู่ในตำแหน่งกรรมการได้เพียงเท่าวาระที่ยังเหลืออยู่ของกรรมการที่ตนแทน

ที่ประชุมผู้ถือหุ้นอาจลงมติให้กรรมการคนใดออกจากตำแหน่งก่อนถึงคราวออกตามวาระได้ ด้วยคะแนนเสียงไม่น้อยกว่า 3 ใน 4 ของจำนวนผู้ถือหุ้นซึ่งมาประชุมและมีสิทธิออกเสียง และมีหุ้นนับรวมกันได้ไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนหุ้นที่ถือโดยผู้ถือหุ้นที่มาประชุม และมีสิทธิออกเสียงในการประชุมนั้น

ในการประชุมสามัญประจำปีทุกครั้ง ให้กรรมการออกจากตำแหน่ง 1 ใน 3 ถ้าจำนวนกรรมการที่จะแบ่งออกให้ตรงเป็นสามส่วนไม่ได้ ก็ให้ออกโดยจำนวนใกล้เคียงที่สุดกับส่วน 1 ใน 3 กรรมการที่จะต้องออกจากตำแหน่งในปีแรกและปีที่สองภายหลังจดทะเบียนบริษัทนั้น ให้ใช้วิธีจับสลากกันว่าผู้ใดจะออก ส่วนปีหลังๆ ต่อไป ให้กรรมการคนใดอยู่ในตำแหน่งนานที่สุดนั้น เป็นผู้ออกจากตำแหน่ง กรรมการที่ออกตามวาระนั้นอาจถูกเลือกเข้ามาดำรงตำแหน่งใหม่ก็ได้ (ข้อบังคับบริษัทฯ ข้อที่ 17)

คณะกรรมการอื่น ๆ

คณะกรรมการอื่น ๆ ของบริษัทฯ ได้แก่ คณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการอิสระ คณะกรรมการธรรมาภิบาล คณะกรรมการสรรหา กำหนดคำตอบแทน และพัฒนาบุคลากร คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และคณะกรรมการบริหาร ใต้รับ การแต่งตั้งโดยคณะกรรมการบริษัทฯ ทั้งนี้ คุณสมบัติของกรรมการอิสระตามประกาศคณะกรรมการกำกับตลาดทุนที่ ทจ. 28/2551 มีดังนี้

1. ถือหุ้นไม่เกิน 1 % ของจำนวนหุ้นที่มีสิทธิออกเสียงทั้งหมดของบริษัท บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือผู้มีอำนาจควบคุมบริษัท ทั้งนี้ ให้นับรวมการถือหุ้นของผู้ที่เกี่ยวข้องของกรรมการอิสระรายนั้นๆ ด้วย
2. ไม่เป็นหรือเคยเป็นกรรมการที่มีส่วนร่วมบริหารงาน ลูกจ้าง พนักงาน ที่ปรึกษาที่ได้รับเงินเดือนประจำ หรือผู้มีอำนาจควบคุมบริษัท บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม บริษัทย่อยลำดับเดียวกัน ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือของผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัท เว้นแต่จะได้พ้นจากการมีลักษณะดังกล่าวมาแล้วไม่น้อยกว่า 2 ปี ทั้งนี้ ลักษณะต้องห้ามดังกล่าวไม่รวมถึงกรณีที่กรรมการอิสระเคยเป็นข้าราชการ หรือที่ปรึกษาของส่วนราชการซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัท
3. ไม่เป็นบุคคลที่มีความสัมพันธ์ทางสายโลหิต หรือโดยการจดทะเบียนตามกฎหมาย ในลักษณะที่เป็น บิดา มารดา คู่สมรส พี่น้อง และบุตร รวมทั้งคู่สมรสของบุตร ของผู้บริหาร ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ ผู้มีอำนาจควบคุม หรือบุคคลที่ได้รับการเสนอให้เป็นผู้บริหาร หรือผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัท หรือบริษัทย่อย

4. ไม่มีหรือเคยมีความสัมพันธ์ทางธุรกิจกับบริษัท บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัท ในลักษณะที่อาจเป็นการขัดขวางการใช้วิจารณญาณอย่างอิสระของตน รวมทั้งไม่เป็นหรือเคยเป็นผู้ถือหุ้นที่มีนัย หรือผู้มีอำนาจควบคุมผู้ที่มีความสัมพันธ์ทางธุรกิจกับบริษัท บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัท เว้นแต่จะได้พ้นจากการมีลักษณะดังกล่าวมาแล้วไม่น้อยกว่า 2 ปี
5. ไม่เป็นหรือเคยเป็นผู้สอบบัญชีของบริษัท บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัท และไม่เป็นผู้ถือหุ้นที่มีนัย ผู้มีอำนาจควบคุม หรือหุ้นส่วนของสำนักงานสอบบัญชี ซึ่งมีผู้สอบบัญชีของบริษัท บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัทสังกัดอยู่ เว้นแต่จะได้พ้นจากการมีลักษณะดังกล่าวมาแล้วไม่น้อยกว่า 2 ปี
6. ไม่เป็นหรือเคยเป็นผู้ให้บริการทางวิชาชีพใดๆ ซึ่งรวมถึงการให้บริการเป็นที่ปรึกษากฎหมายหรือที่ปรึกษาทางการเงิน ซึ่งได้รับค่าบริการเกินกว่า 2 ล้านบาทต่อปีจากบริษัท บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัท และไม่เป็นผู้ถือหุ้นที่มีนัย ผู้มีอำนาจควบคุม หรือหุ้นส่วนของผู้ให้บริการทางวิชาชีพนั้นด้วย เว้นแต่จะได้พ้นจากการมีลักษณะดังกล่าวมาแล้วไม่น้อยกว่า 2 ปี
7. ไม่เป็นกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้งขึ้นเพื่อเป็นตัวแทนของกรรมการของบริษัท ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือผู้ถือหุ้นซึ่งเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้ถือหุ้นรายใหญ่
8. ไม่ประกอบกิจการที่มีสภาพอย่างเดียวกันและเป็นการแข่งขันที่มีนัยกับกิจการของบริษัท หรือบริษัทย่อย หรือไม่เป็นหุ้นส่วนที่มีนัยในห้างหุ้นส่วน หรือเป็นกรรมการที่มีส่วนร่วมบริหารงาน ลูกจ้าง พนักงาน ที่ปรึกษาที่รับเงินเดือนประจำ หรือถือหุ้นเกิน 1 % ของจำนวนหุ้นที่มีสิทธิออกเสียงทั้งหมดของบริษัทอื่น ซึ่งประกอบกิจการที่มีสภาพอย่างเดียวกันและเป็นการแข่งขันที่มีนัยกับกิจการของบริษัท หรือบริษัทย่อย
9. ไม่มีลักษณะอื่นใดที่ทำให้ไม่สามารถให้ความเห็นอย่างเป็นอิสระเกี่ยวกับการดำเนินงานของบริษัท

กรรมการอิสระที่มีคุณสมบัติตามข้อ 1 ถึงข้อ 9 อาจได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการ ให้ตัดสินใจในการดำเนินการของ บริษัท บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม บริษัทย่อยลำดับเดียวกัน ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัท โดยมีการตัดสินใจในรูปแบบขององค์คณะ (Collective Decision) ได้

ในกรณีที่บุคคลที่บริษัทแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งกรรมการอิสระเป็นบุคคลที่มีหรือเคยมีความสัมพันธ์ทางธุรกิจหรือการให้บริการทางวิชาชีพเกินมูลค่าที่กำหนดตามข้อ 4. หรือข้อ 6. คณะกรรมการบริษัทอาจพิจารณาผ่อนผันให้ได้ หากเห็นว่าการแต่งตั้งบุคคลดังกล่าวไม่มีผลกระทบต่อกรปฏิบัติหน้าที่และการให้ความเห็นที่เป็นอิสระ และบริษัทได้เปิดเผยข้อมูลต่อไปในหนังสือนัดประชุมผู้ถือหุ้นในวาระพิจารณาแต่งตั้งกรรมการอิสระดังกล่าวแล้ว

- (ก) ลักษณะความสัมพันธ์ทางธุรกิจหรือการให้บริการทางวิชาชีพ ที่ทำให้บุคคลดังกล่าวมีคุณสมบัติไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด
- (ข) เหตุผลและความจำเป็นที่ยังคงหรือแต่งตั้งให้บุคคลดังกล่าวเป็นกรรมการอิสระ
- (ค) ความเห็นของคณะกรรมการของบริษัทในการเสนอให้มีการแต่งตั้งบุคคลดังกล่าวเป็นกรรมการอิสระ

เจ้าหน้าที่ระดับบริหาร

การแต่งตั้งกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ ซึ่งเป็นตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารสูงสุดของบริษัทฯ นั้น คณะกรรมการบริษัทฯ จะแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อคัดเลือกคณะกรรมการสรรหาผู้ดำรงตำแหน่งกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ ซึ่งประกอบด้วย คณะกรรมการบริษัทฯ 4 คน ผู้แทนสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ 1 คน และรองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ สำนักงานเลขานุการบริษัทฯ เพื่อแต่งตั้งคณะกรรมการสรรหาผู้ดำรงตำแหน่งกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ โดยมีอำนาจหน้าที่ในการ

กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการสรรหา และดำเนินการสรรหาผู้ที่มีความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ที่เหมาะสม และคุณสมบัติ และไม่มีลักษณะต้องห้ามตามพระราชบัญญัติคุณสมบัติมาตรฐานสำหรับกรรมการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2518 และที่แก้ไขเพิ่มเติม และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำรงตำแหน่งกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ และเสนอชื่อผู้ที่ผ่านการคัดเลือกที่สมควรได้รับการแต่งตั้งคณะกรรมการบริษัท เพื่อพิจารณาต่อไป

สำหรับเจ้าหน้าที่บริหารอื่น คณะกรรมการบริษัท ได้มอบหมายให้คณะกรรมการสรรหา กำหนดค่าตอบแทน และพัฒนาบุคลากร คัดเลือกผู้ที่เหมาะสมมาดำรงตำแหน่ง

8.3 ค่าตอบแทนกรรมการและเจ้าหน้าที่บริหาร

ค่าตอบแทนกรรมการ

ที่ประชุมใหญ่สามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2552 เมื่อวันที่ 22 เมษายน 2552 มีมติกำหนดค่าตอบแทนกรรมการบริษัท สำหรับปี 2552 ตามที่คณะกรรมการสรรหา กำหนดค่าตอบแทน และพัฒนาบุคลากรเสนอ ดังนี้

● ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน

- ให้กรรมการบริษัท ได้รับค่าตอบแทนคนละ 50,000 บาทต่อเดือน เป็นประจำทุกเดือน และได้รับเบี้ยประชุมคนละ 30,000 บาทต่อครั้ง หากในเดือนใดมีการประชุมเกินกว่า 1 ครั้ง คงให้กรรมการบริษัท ได้รับเบี้ยประชุมคนละ 30,000 บาทเท่านั้น โดยให้ประธานกรรมการได้รับเบี้ยประชุมสูงกว่ากรรมการร้อยละ 25 และรองประธานกรรมการได้รับสูงกว่ากรรมการร้อยละ 12.5 และให้กรรมการเสียภาษีเงินได้เอง
- ในกรณีกรรมการบริษัท ได้รับแต่งตั้งจากคณะกรรมการบริษัท หรือประธานกรรมการบริษัท ให้เป็นกรรมการ อนุกรรมการ และคณะทำงานชุดต่างๆ ของบริษัท ให้กรรมการบริษัท ที่ได้รับการแต่งตั้งดังกล่าว ได้รับค่าตอบแทนเพิ่มเป็นเบี้ยประชุมคนละ 10,000 บาทต่อครั้ง หากในเดือนใด กรรมการ อนุกรรมการ และคณะทำงานชุดใด มีการประชุมเกินกว่า 1 ครั้ง คงให้ได้รับเบี้ยประชุมคนละ 10,000 บาทเท่านั้น
- คณะกรรมการตรวจสอบ ให้ได้รับค่าตอบแทนเป็นรายเดือนเท่ากับเบี้ยประชุมกรรมการบริษัท โดยในเดือนที่ไม่มีการประชุมคงให้ได้รับค่าตอบแทนด้วย
- เงินรางวัลประจำปี (Bonus) : ให้คณะกรรมการบริษัท ได้รับเงินรางวัลประจำปี (Bonus) โดยคำนวณจากอัตราร้อยละ 0.5 ของเงินปันผลจ่าย และหลักเกณฑ์การจัดสรรเป็นไปตามที่คณะกรรมการบริษัท กำหนด

● ค่าตอบแทนอื่น

สิทธิประโยชน์ด้านบำนาญโดยสภาระบบการให้เงินเป็นไปตามระเบียบของบริษัท

เนื่องจากบริษัท ประสบกับภาวะเศรษฐกิจที่ชะลอตัว ซึ่งส่งผลกระทบต่อภาระดำเนินงานของบริษัท ดังนั้น คณะกรรมการบริษัท จึงเห็นสมควรให้ปรับลดค่าตอบแทน เบี้ยประชุมกรรมการบริษัท และสิทธิประโยชน์ด้านบำนาญ โดยสภาระบบการให้เงิน นับตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม 2552 ถึง 30 เมษายน 2553 ดังนี้

- (1) ค่าตอบแทนและเบี้ยประชุมกรรมการบริษัท ให้ปรับลดลงหนึ่งในสี่
- (2) สิทธิประโยชน์ด้านบำนาญโดยสภาระบบการให้เงินให้ใช้สิทธิได้ไม่เกินกึ่งหนึ่งของจำนวนเที่ยวบินที่ได้รับสิทธิ

ค่าตอบแทนสำหรับกรรมการของบริษัทฯ ปี 2552 สิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2552

หน่วย : ล้านบาท

	จำนวน (ราย)	ค่าตอบแทนรวมเบี้ยประชุมและเงินรางวัลประจำปี
คณะกรรมการบริษัทฯ ¹⁾	26	12.37
คณะกรรมการตรวจสอบ ²⁾	6	0.79
คณะกรรมการอื่นๆ ³⁾	25	1.37

หมายเหตุ : ¹⁾ ค่าตอบแทนรวมเบี้ยประชุม สำหรับคณะกรรมการบริษัทฯ ค่าเบี้ยประชุมสำหรับคณะกรรมการ (ไม่รวมคณะกรรมการตรวจสอบ) และเงินรางวัลประจำปี สำหรับช่วงดำรงตำแหน่ง เป็นยอดเงินที่จ่ายจริง ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2552 ถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2552

²⁾ กรรมการบริษัทฯ ที่แต่งตั้งให้มาเป็นคณะกรรมการตรวจสอบ

³⁾ เป็นกรรมการจากบุคคลภายนอก

ค่าตอบแทนเจ้าหน้าที่บริหาร

- ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน

ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่บริหารของบริษัทฯ ปี 2552 สิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2552

หน่วย : ล้านบาท

	จำนวน (ราย)	ค่าตอบแทนรวมเงินเดือน เงินรางวัลประจำปี สวัสดิการ
เจ้าหน้าที่บริหาร	10	29.22

- ค่าตอบแทนอื่น

สิทธิประโยชน์ด้านบัตรโดยสาร

เจ้าหน้าที่บริหารของบริษัทฯ รวมทั้งคู่สมรสและบุตร จะได้รับบัตรโดยสารแบบสำรองที่นั่งได้

นอกจากค่าตอบแทนที่ได้รับข้างต้น เจ้าหน้าที่บริหารของบริษัทฯ ได้รับประโยชน์จากกองทุนสำรองเลี้ยงชีพหรือกองทุนบำเหน็จพนักงาน เช่นเดียวกับพนักงานของบริษัทฯ โดยมีรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ บริษัทฯ ได้จัดทะเบียนจัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพประเภทจ่ายสมทบพนักงานเมื่อวันที่ 26 มิถุนายน 2535 โดยบริษัทฯ จ่ายสมทบเข้ากองทุนในอัตราร้อยละ 9 ของเงินเดือนค่าจ้างสำหรับพนักงานที่มีอายุงานไม่เกิน 20 ปี และในอัตราร้อยละ 10 ของเงินเดือนค่าจ้างสำหรับพนักงานที่มีอายุงาน 20 ปีขึ้นไป โดยพนักงานจ่ายเงินสะสมในอัตราไม่ต่ำกว่าร้อยละ 2 ของเงินเดือนค่าจ้าง แต่ไม่เกินอัตราที่บริษัทฯ จ่ายสมทบ

กองทุนบำเหน็จพนักงาน บริษัทฯ ได้จัดตั้งกองทุนบำเหน็จพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยจ่ายสมทบกองทุนในอัตราร้อยละ 10 ของเงินเดือนพนักงาน กองทุนนำเงินดังกล่าวไปหาดอกผลในรูปแบบดอกเบี้ย ในกรณีที่มีเงินในกองทุนต่ำกว่าภาระผูกพัน บริษัทฯ จะจ่ายสมทบให้มียอดเท่ากับภาระผูกพัน ณ วันสิ้นงวดบัญชี

พนักงานที่อยู่ในกองทุนบำเหน็จ จะต้องมียุงานไม่ต่ำกว่า 3 ปี จึงจะมีสิทธิได้รับเงินบำเหน็จตามอายุงานเมื่อลาออก เกษียณ หรือตาย อนึ่ง ตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2535 บริษัทฯ ได้ดำเนินการจัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ พนักงานที่เข้าทำงานหลังจากนี้ จะสามารถเข้ากองทุนสำรองเลี้ยงชีพได้อย่างเดียว กองทุนบำเหน็จจึงไม่มีสมาชิกเพิ่มตั้งแต่วันเริ่มจัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

เงินสมทบกองทุนสำรองเลี้ยงชีพและเงินบำเหน็จที่ให้แก่เจ้าหน้าที่บริหารในปี 2552 สิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2552

หน่วย : ล้านบาท

	จำนวน (ราย)	จำนวนเงิน
เจ้าหน้าที่บริหาร	10	1.76

8.4 การปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี

บริษัทฯ เป็นบริษัทจดทะเบียนที่ตระหนักถึงความสำคัญของการดำเนินธุรกิจและการบริหารจัดการตามแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีอย่างเป็นรูปธรรมและต่อเนื่อง โดยคณะกรรมการบริษัทฯ ได้จัดตั้งคณะกรรมการธรรมาภิบาลของบริษัทฯ และคณะอนุกรรมการธรรมาภิบาลชุดต่างๆ ตลอดจนสำนักเลขานุการบริษัทฯ ฝ่ายนักลงทุนสัมพันธ์ ฝ่ายบริหารความเสี่ยง และกำหนดให้มีนโยบายการกำกับดูแลกิจการ เพื่อสร้างวัฒนธรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีให้เกิดขึ้นภายในบริษัทฯ และเสริมสร้างองค์กรให้มีระบบการบริหารที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล สร้างความสามารถในการแข่งขัน เป็นพื้นฐานนำไปสู่การเติบโตทางธุรกิจอย่างยั่งยืน และเพิ่มมูลค่าให้กับผู้ถือหุ้นในระยะยาว ซึ่งผลการดำเนินการตามแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีดังกล่าว ทำให้บริษัทฯ ได้รับการจัดอันดับการกำกับดูแลกิจการตามหลักเกณฑ์การประเมินของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (ตลท.) และสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) ในระดับ “ดี” ในปี 2547 และในระดับดีมาก ในปี 2548 2549 2551 และ 2552 โดยมี บริษัท ไทยเรตติ้งแอนด์อินฟอร์เมชันเซอร์วิส จำกัด (Thai Rating and Information Services Company Limited : TRIS) เป็นผู้ประเมินในปี 2547 และสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (Thai Institute of Directors Association : IOD) เป็นผู้ประเมินในปี 2548 2549 2551 และ 2552

จากผลของการประเมินการกำกับดูแลกิจการของบริษัทฯ ทั้ง 5 ปี ดังกล่าวข้างต้น สะท้อนให้เห็นถึงความมุ่งมั่นทุ่มเทของคณะกรรมการบริษัทฯ ฝ่ายบริหารและพนักงานทุกคน ที่ให้ความสำคัญในเรื่องการดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้ และให้ความเป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างให้บริษัทฯ เติบโตอย่างยั่งยืนและเกิดผลดีต่อประเทศชาติโดยรวมต่อไป

บริษัทฯ ได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดของกฎหมาย ข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ รวมทั้งหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ดังนี้

1. นโยบายเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการที่ดี

บริษัทฯ ได้ตระหนักและเล็งเห็นถึงความสำคัญของการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อให้การดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ มีการเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน โดยคณะกรรมการบริษัทฯ ได้มีมติอนุมัติหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัทฯ ตั้งแต่วันที่ 28 ตุลาคม 2545 เพื่อปลูกฝังหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีในสำนักและพฤติกรรมของคณะกรรมการบริษัทฯ ฝ่ายบริหาร และพนักงาน เพื่อเป็นพื้นฐานสำคัญในการปรับปรุงประสิทธิภาพ และเพิ่มประสิทธิผลในการประกอบกิจการของบริษัทฯ และเมื่อวันที่ 28 กรกฎาคม 2547 คณะกรรมการบริษัทฯ มีมติอนุมัตินโยบายธรรมาภิบาลและหลักการกำกับดูแลกิจการของบริษัทฯ ใหม่ เพื่อให้มีความชัดเจนมากขึ้น โดยนโยบายธรรมาภิบาล และหลักการกำกับดูแลกิจการของบริษัทฯ ประกอบด้วย

คำขวัญ “ยึดมั่นในธรรมาภิบาล ทั้งสำนึกและพฤติกรรม”

นโยบายธรรมาภิบาล

- **การยึดมั่นในความถูกต้อง (Integrity)** หมายความว่ารวมถึง ความซื่อสัตย์ (Honesty) ของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ในการปฏิบัติหน้าที่ และการไม่ยอมให้เกิดความไม่สุจริต หรือความไม่ถูกต้องชอบธรรมเกิดขึ้นในส่วนที่ตนรับผิดชอบ
- **การตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสีย (Responsiveness)** หมายความว่ารวมถึง การให้ความสำคัญต่อการตอบสนองความต้องการของผู้ถือหุ้น ลูกค้า คู่ค้า และพนักงาน ตามลำดับ โดยในกรณีที่มีความต้องการไม่สอดคล้องกัน จะสร้างความสมดุลให้มากที่สุดเท่าที่จะกระทำได้

- **ความโปร่งใส (Transparency)** หมายความว่ารวมถึง การดำเนินกิจการอย่างมีความโปร่งใส โดยการเปิดเผยข้อมูลอย่างเพียงพอตามกฎหมายและกฎระเบียบของหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการควบคุม กำกับ ดูแล บริษัทฯ เช่น กระทรวงการคลัง ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เป็นต้น เพื่อสร้างความไว้วางใจ และเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้อง หรือผู้มีส่วนได้เสียกับบริษัทฯ สามารถตรวจสอบได้เสมอ
- **ความรับผิดชอบในหน้าที่ (Responsibility)** หมายความว่ารวมถึง ความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ของ คณะกรรมการบริษัทฯ ผู้บริหาร และพนักงาน ด้วยขีดความสามารถ และประสิทธิภาพที่เพียงพอ เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์
- **ความรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติหน้าที่ (Accountability)** หมายความว่ารวมถึง คณะกรรมการบริษัทฯ ผู้บริหาร และพนักงาน ต้องพร้อมที่จะรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติหน้าที่ของตน และชี้แจงอธิบายการตัดสินใจ และการกระทำของตนต่อผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยเฉพาะต่อผู้ถือหุ้น ลูกค้า คู่ค้า และ พนักงาน
- **ความเป็นธรรม (Fairness)** หมายความว่ารวมถึง คณะกรรมการบริษัทฯ ผู้บริหาร และพนักงาน จะต้องยึดถือ หลักการบริหารและดำเนินงาน โดยการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรม (Unfair Discrimination) ทั้งนี้ ต้องคำนึงถึงความเป็นธรรมต่อผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย
- **วิสัยทัศน์ (Vision)** หมายความว่ารวมถึง การมีวิสัยทัศน์ของคณะกรรมการบริษัทฯ และผู้บริหาร โดยการยึดถือ การสร้างมูลค่าเพิ่มแก่กิจการในระยะยาวที่จะสนองภารกิจ โดยไม่ทำลายขีดความสามารถในระยะสั้น เพื่อเพิ่ม ความสามารถในการแข่งขันในทุกด้าน และเพื่อให้ผู้เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะผู้ถือหุ้นและนักลงทุนมีความเชื่อมั่นต่อ ผลการดำเนินงานในปัจจุบันและอนาคต
- **จริยธรรม (Ethics)** หมายความว่ารวมถึง การมีจิตสำนึกและพฤติกรรมที่ดีตามกรอบ จริยธรรมธุรกิจและ จรรยาบรรณที่ดีในการประกอบธุรกิจ โดยมีความซื่อสัตย์ต่อตำแหน่งหน้าที่ของกรรมการและผู้บริหาร

สำหรับหลักการกำกับดูแลกิจการของบริษัทฯ ยังได้ยึดถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ และแนวทางการกำกับดูแลที่ดี ของรัฐวิสาหกิจที่กำหนดโดยกระทรวงการคลัง หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีสำหรับบริษัทจดทะเบียนปี 2549 ของ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย รวมทั้งปฏิบัติตามมาตรฐานสากล (International Best Practices) ด้วย

คณะกรรมการบริษัทฯ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการธรรมาภิบาลของบริษัทฯ ประกอบด้วย คณะกรรมการบริษัทฯ ฝ่าย บริหาร และผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอก มีอำนาจหน้าที่ตรวจสอบและเสนอแนะต่อคณะกรรมการบริษัทฯ เพื่อให้เกิดการกำกับ ดูแลกิจการที่ดีตามหลักการที่กระทรวงการคลังและตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยกำหนด รวมทั้งหลักการปฏิบัติที่ดีซึ่ง เป็นที่ยอมรับในระดับสากล ติดต่อประสานงานกับคณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และ คณะกรรมการอื่นๆ ของบริษัทฯ ได้ตามที่เหมาะสม คณะกรรมการธรรมาภิบาลของบริษัทฯ ได้มีการติดตามและทบทวนให้ มีการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการอย่างเป็นรูปธรรมมากขึ้น รวมทั้ง มีการปรับปรุงนโยบายดังกล่าวให้มีความ เหมาะสม อย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนสนับสนุนให้กรรมการทุกท่านเข้าร่วมการอบรมจากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการ บริษัทไทย (Thai Institute of Directors Association : IOD) และสถาบันอื่นๆ ในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแล กิจการที่ต่อเนื่อง

คณะกรรมการธรรมาภิบาลของบริษัทฯ ได้ทบทวนและแต่งตั้งคณะอนุกรรมการส่งเสริมธรรมาภิบาลและ จริยธรรม ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินการในการกำกับดูแลการจัดทำแผนการเสริมสร้างธรรมาภิบาลของหน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กร มีความชัดเจน เป็นระบบ และนำไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม รวมถึงการส่งเสริม เผยแพร่ และปลูกฝังจริยธรรมให้เป็น ที่รับทราบ เข้าใจ และถือปฏิบัติในบรรดาบุคลากรทุกระดับของบริษัทฯ

2. ผู้ถือหุ้น : สิทธิและความเท่าเทียมกันของผู้ถือหุ้น

สิทธิของผู้ถือหุ้น

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับผู้ถือหุ้นและสิทธิของผู้ถือหุ้น การทำให้ผู้ถือหุ้นไว้วางใจและมั่นใจในการลงทุนกับบริษัทฯ คือ การที่บริษัทฯ มีนโยบาย หรือการดำเนินการที่ปกป้องและรักษาสิทธิขั้นพื้นฐานของผู้ถือหุ้นที่พึงได้รับ ได้แก่ สิทธิในการซื้อขาย โอน หลักทรัพย์ที่ตนถืออยู่ สิทธิในการมีส่วนแบ่งผลกำไรของบริษัทฯ สิทธิการได้รับข้อมูลของบริษัทฯ อย่างเพียงพอ และทันเวลา สิทธิต่างๆ ในการเข้าร่วมประชุมผู้ถือหุ้น สิทธิการมอบฉันทะให้บุคคลอื่นเข้าประชุมและออกเสียงลงคะแนนแทน สิทธิการแสดงความคิดเห็นและซักถามในการประชุมผู้ถือหุ้น สิทธิในการเสนอเรื่องเพื่อบรรจุเป็นวาระการประชุมและเสนอชื่อบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเพื่อรับการพิจารณาเลือกตั้งเป็นกรรมการบริษัทฯ สิทธิในการร่วมตัดสินใจในเรื่องสำคัญของบริษัทฯ เช่น การเลือกตั้งกรรมการ การอนุมัติธุรกรรมที่สำคัญและมีผลต่อทิศทางการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ การแก้ไขหนังสือบริคณห์สนธิข้อบังคับของบริษัทฯ เป็นต้น

การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน

นโยบายบริษัทฯ คือการอำนวยความสะดวกให้ผู้ถือหุ้น และปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นทุกรายอย่างเท่าเทียมกัน เป็นธรรม และเป็นไปตามข้อกำหนดกฎหมาย อันได้แก่ การปกป้องสิทธิขั้นพื้นฐานของผู้ถือหุ้น การกำหนดให้สิทธิออกเสียงในที่ประชุมเป็นไปตามจำนวนหุ้นที่ผู้ถือหุ้นถืออยู่ โดยหนึ่งหุ้นมีสิทธิเท่ากับหนึ่งเสียง การกำหนดให้กรรมการอิสระเป็นผู้มีหน้าที่ดูแลผู้ถือหุ้นส่วนน้อย การกำหนดมาตรการป้องกันการใช้ข้อมูลภายใน (Insider Trading) เพื่อหาผลประโยชน์ให้แก่ตนเองหรือผู้อื่นในทางมิชอบของกรรมการบริษัทฯ ผู้บริหาร รวมทั้งคู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ โดยบริษัทฯ ได้ออกประกาศห้ามกรรมการ รวมถึงกรรมการที่พ้นตำแหน่งในช่วงเวลา 6 เดือน และผู้บริหาร ชื่อขายหลักทรัพย์ของบริษัทฯ ก่อนประกาศงบการเงินเป็นเวลา 1 เดือน และหลังประกาศเป็นเวลา 3 วัน การกำหนดให้กรรมการและผู้บริหารมีหน้าที่รายงานการถือครองหุ้นของบริษัทฯ และจัดทำรายงานการถือครองหุ้นเสนอคณะกรรมการบริษัทฯ ทุกเดือน ทั้งนี้ เพื่อมิให้กรรมการและผู้บริหาร นำข้อมูลภายในไปใช้ประโยชน์ ซึ่งจะก่อให้เกิดความเสียหายต่อผู้ถือหุ้น เป็นต้น

3. สิทธิของผู้มีส่วนได้เสีย

ภารกิจหลักของบริษัทฯ คือการให้บริการขนส่งทางอากาศอย่างครบวงจร ทั้งภายในและระหว่างประเทศ โดยใส่ใจในเรื่องความปลอดภัย ความสะดวกสบาย และการบริการที่มีคุณภาพ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจแก่ลูกค้า มีการบริหารธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพตามแนวทางปฏิบัติที่เป็นสากล และมีผลประกอบการที่ดี เพื่อสร้างมูลค่าสูงสุดสำหรับผู้ถือหุ้น สร้างสิ่งแวดล้อมในการทำงานและให้ผลตอบแทนที่เหมาะสม เพื่อจูงใจให้พนักงานเรียนรู้และทำงานอย่างเต็มศักยภาพ และภูมิใจที่เป็นส่วนร่วมในความสำเร็จของบริษัทฯ ซึ่งมีความรับผิดชอบต่อประเทศชาติในฐานะที่เป็นสายการบินแห่งชาติ

เพื่อให้บรรลุภารกิจหลักของบริษัทฯ ดังกล่าว บริษัทฯ จึงให้ความสำคัญต่อสิทธิของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ไม่ว่าจะเป็นผู้มีส่วนได้เสียภายใน ได้แก่ ผู้ถือหุ้น คณะกรรมการ พนักงานของบริษัทฯ และผู้มีส่วนได้เสียภายนอก ได้แก่ ลูกค้า คู่ค้า เจ้าหนี้ คู่แข่ง ภาครัฐและหน่วยงานอื่นๆ ที่บริษัทฯ ได้ดำเนินกิจกรรมภายในและภายนอกบริษัทฯ ตามหลักความรับผิดชอบต่อสังคมเชิงบรรษัท (Corporate Social Responsibility : CSR) ตั้งแต่ปี 2545 บริษัทฯ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติไว้เป็นลายลักษณ์อักษรในจรรยาบรรณการการบินไทย เพื่อให้คณะกรรมการ ฝ่ายบริหาร และพนักงานทุกระดับถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด และในปี 2549 ได้มอบหมายให้คณะกรรมการธรรมาภิบาลของบริษัทฯ พิจารณาปรับปรุงจรรยาบรรณการการบินไทยให้มีเนื้อหาสาระที่ครอบคลุม ชัดเจน และสอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ รวมทั้ง เปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนมี

ส่วนร่วมในการจัดทำจรรยาบรรณการบินไทย การดำเนินงานที่ผ่านมา บริษัทฯ ได้คำนึงถึงสิทธิของผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย ดังนี้

ผู้ถือหุ้น

บริษัทฯ มีนโยบายที่จะดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส และเป็นธรรม เพื่อให้ผู้ถือหุ้นมั่นใจว่าในการตัดสินใจและกระทำการใดๆ บริษัทฯ ได้กระทำอย่างละเอียด รอบคอบ คำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของผู้ถือหุ้นและกลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยใช้ความพยายามอย่างที่สุด เพื่อสร้างผลตอบแทนที่ดีที่สุดให้แก่ผู้ถือหุ้นอย่างต่อเนื่อง ยั่งยืน และปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน และกำหนดแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

- ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตและเป็นธรรม โดยคำนึงถึงผู้ถือหุ้น ทั้งรายใหญ่และรายย่อย และเพื่อประโยชน์ของกลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้องโดยรวม
- บริหารกิจการของบริษัทฯ ให้มีความเจริญก้าวหน้า มั่นคง และก่อให้เกิดผลตอบแทนที่ดีที่สุดให้แก่ผู้ถือหุ้น
- ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสามารถและความระมัดระวัง เยี่ยงผู้ที่มีความรู้ประสบการณ์และความชำนาญ
- จัดการดูแลไม่ให้ทรัพย์สินใดๆ ของบริษัทฯ สูญค่า หรือสูญเสียไปโดยเปล่าประโยชน์
- เปิดเผยข้อมูลและสารสนเทศทั้งทางการเงินและไม่ใช่ทางการเงินเกี่ยวกับธุรกิจและผลประกอบการของบริษัทฯ ที่เป็นจริง อย่างครบถ้วนเพียงพอ สม่าเสมอ ทันเวลา และแสดงให้เห็นถึงสถานะภาพของการประกอบการและสถานะภาพทางการเงินที่แท้จริงของบริษัทฯ

ลูกค้า

เพื่อให้พนักงานทุกคนร่วมกันสร้างสรรค์ความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้าในทุกจุดบริการ บริษัทฯ จึงมีเจตจำนงที่จะแสวงหาวิธีการที่สามารถสนองความต้องการของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น และกำหนดแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

- มีทัศนคติที่ดี และให้ความสำคัญต่อลูกค้าและงานบริการ ปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น ยิ้มแย้มแจ่มใส มีน้ำใจ สุภาพอ่อนโยน และรักษาความลับของลูกค้า โดยไม่นำไปใช้เพื่อประโยชน์ของตนเองหรือผู้อื่นโดยมิชอบ รวมทั้งให้เกิดจริยธรรมและปฏิบัติต่อลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติต่อบุคคลหนึ่งบุคคลใด โดยเฉพาะ ทั้งนี้ เพื่อมอบบริการให้เป็นที่ประทับใจทุกครั้งอย่างมีคุณภาพตรงตามหรือเหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้า
- ต้องศึกษาและทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้าอย่างละเอียดและถูกต้อง เพื่อกำหนดเป็นมาตรฐานในทุกจุดบริการ เพื่อตอบสนองได้ตรงความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า รวมทั้งต้องสนใจใฝ่หาข้อมูลความรู้ที่ทันสมัยอยู่เสมอ และส่งเสริมประสบการณ์ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อสร้างสรรค์บริการใหม่ๆ ให้ลูกค้าเกิดความประทับใจสูงสุด และกลับมาใช้ผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัทฯ อีก
- สร้างสัมพันธภาพที่ดีกับลูกค้าอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ โดยให้โอกาสลูกค้ามีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์งานบริการ รวมทั้งจัดให้มีระบบและกระบวนการรับข้อร้องเรียนจากลูกค้า และดำเนินการอย่างถึงที่สุด เพื่อให้ข้อร้องเรียนได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็ว เป็นที่พอใจของลูกค้า

คู่ค้า และ/หรือเจ้าหน้าที่หรือลูกหนี้

บริษัทฯ มีนโยบายที่จะให้การปฏิบัติต่อคู่ค้า และ/หรือเจ้าหน้าที่หรือลูกหนี้อย่างเสมอภาคและเป็นธรรม โดยคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของบริษัทฯ และตั้งอยู่บนพื้นฐานของการได้รับผลตอบแทนที่เป็นธรรมต่อทั้งสองฝ่าย หลีกเลี่ยงสถานการณ์ที่ทำให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ รวมทั้งปฏิบัติตามพันธะสัญญา ให้ข้อมูลที่เป็นจริง รายงานที่ถูกต้อง การเจรจาแก้ปัญหา และหาทางออกตั้งอยู่บนพื้นฐานของความสัมพันธ์ทางธุรกิจ และกำหนดแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

- ไม่รับเงิน สิ่งของ หรือประโยชน์ใดๆ จากลูกค้า และ/หรือเจ้าหน้าที่หรือลูกหนี้ ที่มีมูลค่าเกินกว่า 3,000 บาท
- ไม่เรียก รับ จ่าย หรือเสนอจ่ายผลประโยชน์ใดๆ ที่ไม่สุจริตในการค้ากับลูกค้า และไม่เรียก รับ จ่าย หรือเสนอจ่ายผลประโยชน์ใดๆ ที่ไม่สุจริตในการค้าจากเจ้าหน้าที่และ/หรือลูกหนี้
- ถ้ามีข้อมูลว่ามีการเรียก การรับ จ่าย หรือเสนอจ่ายผลประโยชน์ใดๆ ที่ไม่สุจริตเกิดขึ้น ให้รีบดำเนินการแก้ไขปัญหาตามขั้นตอนต่างๆ อย่างเป็นธรรม
- รักษา และปฏิบัติตามเงื่อนไขของสัญญาที่มีต่อลูกค้าและ/หรือเจ้าหน้าที่หรือลูกหนี้อย่างครบถ้วน และหากไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขข้อหนึ่งข้อใดได้ก็ต้องรีบแจ้งให้บุคคลดังกล่าวทราบล่วงหน้าเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหา

คู่แข่งทางการค้า

บริษัทฯ มีนโยบายที่จะปฏิบัติต่อคู่แข่งทางการค้าให้สอดคล้องกับหลักสากลภายใต้กรอบแห่งกฎหมายเกี่ยวกับหลักปฏิบัติการแข่งขันทางการค้าไม่ละเมิดความลับ หรือล่วงรู้ความลับทางการค้าของคู่แข่งทางการค้าด้วยวิธีฉ้อฉล และกำหนดแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

- ประพฤติปฏิบัติภายใต้กรอบการแข่งขันที่ดี
- ไม่ทำลายชื่อเสียงของคู่แข่งทางการค้าด้วยการกล่าวหาในทางร้ายและปราศจากซึ่งข้อมูลความจริง
- ไม่เข้าถึงสารสนเทศที่เป็นความลับของคู่แข่งด้วยวิธีการที่ไม่สุจริต หรือด้วยวิธีการอื่นที่ไม่เหมาะสม

สังคมและส่วนรวม

- คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม และไม่กระทำการใดๆ ที่จะมีผลเสียหายต่อชื่อเสียงของประเทศ ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และประโยชน์สาธารณะ
- ให้การสนับสนุนแก่กิจกรรมที่จะมีส่วนสร้างสรรค์สังคม
- ส่งเสริมและปลูกฝังให้เกิดจิตสำนึกของความรักรับผิดชอบต่อสังคมในหมู่พนักงานทุกระดับ
- ไม่กระทำการช่วยเหลือ สนับสนุนหรือยอมเป็นเครื่องมือ ที่จะทำให้เกิดการหลีกเลี่ยงการปฏิบัติตามกฎหมาย
- ไม่นำบริษัทฯ ไปสนับสนุน หรือเป็นฝ่ายผู้ให้การเมือง โดยต้องวางตนเป็นกลางทางการเมืองอย่างเคร่งครัด

4. การประชุมผู้ถือหุ้น

บริษัทฯ ได้จัดให้มีการประชุมใหญ่สามัญผู้ถือหุ้นประจำปี ตามข้อบังคับของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยได้ปฏิบัติตามแนวทางการจัดประชุมผู้ถือหุ้นที่ดีของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) รวมทั้งปรับปรุงเพิ่มเติมตามหลักเกณฑ์ของบริษัท ไทยเรทติ้ง แอนด์อินฟอร์เมชัน เซอร์วิส จำกัด (TRIS) สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) และตรวจสอบให้การประชุมผู้ถือหุ้นมีข้อปฏิบัติตามครบถ้วนตามข้อกำหนดที่ระบุไว้ใน Annual General Meeting Checklist (AGM Checklist) โดยตามโครงการประเมินคุณภาพการจัดประชุมผู้ถือหุ้นสามัญประจำปี ของบริษัทจดทะเบียน โดยสมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทย สมาคมบริษัทจดทะเบียน และสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) เพื่อยกระดับคุณภาพการจัดการประชุมใหญ่สามัญผู้ถือหุ้นประจำปีของบริษัทฯ ดังนี้

การกำหนดวัน เวลา สถานที่ในการประชุม

ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทฯ ครั้งที่ 4/2552 เมื่อวันที่ 18 มีนาคม 2552 ได้มีมติกำหนดให้จัดการประชุมใหญ่สามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2552 ในวันที่ 22 เมษายน 2552 บริษัทฯ ได้เปิดเผยมติดังกล่าวในเว็บไซต์ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และเผยแพร่คำบอกกล่าวเรียกประชุมผู้ถือหุ้นในเว็บไซต์ของบริษัทฯ ตั้งแต่วันที่ 19 มีนาคม 2552 ซึ่งอยู่ในกำหนดระยะเวลา 4 เดือน นับแต่วันปิดบัญชีประจำปีของบริษัทฯ ตามข้อบังคับของบริษัทฯ โดยจัดประชุมใหญ่สามัญผู้ถือหุ้น ณ ห้องมัลลิกันรังสรรค์ ชั้น 3 สโมสรทหารบก ถนนวิภาวดีรังสิต กรุงเทพมหานคร มีผู้ถือหุ้นและผู้รับมอบฉันทะแทน จำนวน 2,275 ราย ถือหุ้นรวมกันทั้งสิ้น 1,367,284,565 หุ้น เกินกว่า 1 ใน 3 ของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายทั้งหมดของบริษัทฯ เข้าร่วมประชุม ครบเป็นองค์ประชุมตามข้อบังคับของบริษัทฯ

ก่อนวันประชุมผู้ถือหุ้น

ในการประชุมใหญ่สามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2552 เพื่อเป็นการส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการที่ดีเกี่ยวกับการดูแลสิทธิของผู้ถือหุ้น บริษัทฯ ได้เปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นเสนอเรื่องเพื่อพิจารณาบรรจุเป็นวาระการประชุมและเสนอชื่อบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเพื่อรับการพิจารณาเลือกตั้งเป็นกรรมการบริษัทฯ เป็นการล่วงหน้า ตั้งแต่วันที่ 4 พฤศจิกายน ถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2551 โดยมีรายละเอียดหลักเกณฑ์และวิธีการตามที่เปิดเผยบนเว็บไซต์ของบริษัทฯ ที่ <http://www.thaiairways.com> พร้อมทั้งบริษัทฯ ได้มีหนังสือลงนามโดยรองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ สำนักเลขานุการบริษัทฯ เรียงกรรมการและผู้จัดการตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

การส่งเอกสารการประชุมและการมอบฉันทะ

บริษัทฯ ได้จัดส่งหนังสือเชิญประชุม ซึ่งบรรจุวาระที่สำคัญอย่างครบถ้วนตามกฎหมาย ข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และข้อบังคับของบริษัทฯ อาทิ รายละเอียดวาระการประชุมที่เพียงพอที่จะประกอบการตัดสินใจ ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้ระบุอย่างชัดเจนในแต่ละวาระที่นำเสนอว่า เป็นเรื่องที่น่าเสนอเพื่อทราบ เพื่ออนุมัติ หรือเพื่อพิจารณา รวมทั้งนำเสนอความเห็นของคณะกรรมการบริษัทฯ ในแต่ละวาระอย่างชัดเจน รายงานการประชุมครั้งที่ผ่านมารายงานประจำปี พร้อมทั้งเอกสารประกอบการประชุม เอกสารที่ต้องใช้ในการมอบฉันทะและระบุวิธีการไว้ชัดเจน ให้แก่ผู้ถือหุ้นได้พิจารณาล่วงหน้าก่อนการประชุมมากกว่า 14 วัน และได้ประกาศในหนังสือพิมพ์รายวันภาษาไทย เรื่องคำบอกกล่าวเรียกประชุมใหญ่สามัญผู้ถือหุ้นติดต่อกันไม่น้อยกว่า 3 วัน และก่อนวันประชุมไม่น้อยกว่า 3 วัน เพื่อบอกกล่าวผู้ถือหุ้นล่วงหน้าในเวลาที่เพียงพอสำหรับเตรียมตัวศึกษาข้อมูลในการพิจารณาเกี่ยวกับวาระการประชุมก่อนมาเข้าร่วมประชุม หนังสือเชิญประชุมได้จัดส่งให้กับผู้ถือหุ้นทุกรายที่มีรายชื่อปรากฏในสมุดทะเบียนผู้ถือหุ้นของบริษัทฯ รวมทั้งได้แต่งตั้งกรรมการอิสระเป็นผู้รับมอบฉันทะแทนผู้ถือหุ้น ในกรณีที่ผู้ถือหุ้นประสงค์จะมอบฉันทะให้ผู้อื่นมาประชุมแทน สามารถเลือกมอบฉันทะให้บุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรือกรรมการอิสระของบริษัทฯ เข้าร่วมประชุมแทนได้

วันประชุมผู้ถือหุ้น

การเข้าร่วมประชุมและการลงทะเบียน

บริษัทฯ ได้แจ้งในเอกสารประกอบการประชุมที่จัดส่งพร้อมหนังสือนัดประชุม เพื่อให้ผู้ถือหุ้นทราบถึงกระบวนการและขั้นตอนในการเข้าร่วมประชุม การตรวจสอบเอกสารหรือหลักฐานเพื่อแสดงสิทธิในการเข้าร่วมประชุม บริษัทฯ ได้อำนวยความสะดวกให้กับผู้ถือหุ้นโดยได้กำหนดวันเวลาการประชุม สถานที่ประชุมที่มั่นใจในด้านการรักษาความปลอดภัยให้กับผู้ถือหุ้น จัดเจ้าหน้าที่ลงทะเบียน และกำหนดจุดบริการรับลงทะเบียนให้แก่ผู้ถือหุ้นและผู้มอบฉันทะที่เข้าร่วมประชุมอย่างเหมาะสมและเพียงพอ โดยผู้ถือหุ้นสามารถลงทะเบียนเข้าร่วมประชุมได้ล่วงหน้าก่อนเวลาประชุม 2 ชั่วโมง และต่อเนื่องจนกว่าการประชุมผู้ถือหุ้นจะแล้วเสร็จ รวมถึงการจัดของที่ระลึก และการเลี้ยงรับรองที่เหมาะสมแก่ผู้ถือหุ้นที่มาประชุมด้วย

การเข้าร่วมประชุมผู้ถือหุ้นของคณะกรรมการบริษัทฯ

ในปี 2552 ประธานกรรมการตรวจสอบและกรรมการอิสระ ทำหน้าที่ประธานของที่ประชุมฯ พร้อมผู้แทนหน่วยงานต่าง ๆ และฝ่ายบริหารของบริษัทฯ ได้เข้าร่วมประชุม เพื่อรับฟังความคิดเห็น และตอบข้อซักถามของผู้ถือหุ้น ดังนี้

1. พลอากาศเอก ณรงค์ศักดิ์ สัจขพงษ์		รองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่อาวุโส สำนักเลขานุการ บริษัทฯ รักษาการกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ และเลขานุการคณะกรรมการบริษัทฯ
2. นายธรรมศักดิ์ ชูติวงศ์		กรรมการผู้จัดการ ฝ่ายช่าง ระดับรองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่
3. นางงามนิตย์ สมบัติพิบูลย์		รองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ สายการเงินและการบัญชี
4. เรืออากาศโท นรหัช พลอยใหญ่		รองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ สายปฏิบัติการ
5. นายปานทิต ชนะภัย		รองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ สายการพาณิชย์
6. เรืออากาศเอก มนต์รี จำเรียง		รองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ สายทรัพยากรบุคคลและบริหารทั่วไป
7. นายอภิชาติ ดนัยวรรณ		ผู้อำนวยการใหญ่ ฝ่ายบริหารความเสี่ยงและประกันภัย
8. นายโชคชัย ปัญญาวงศ์		ผู้อำนวยการใหญ่ โครงการสุวรรณภูมิ
9. นางสุคนธ์ นะวงศ์		ผู้อำนวยการใหญ่ สำนักงานการตรวจสอบภายใน
10. นางสุนันท์ อิศวพรชัย		ที่ปรึกษา ฝ่ายกิจกรรมพิเศษ สังกัดสำนักงานกรรมการผู้อำนวยการใหญ่
11. นายประกอบเกียรติ นินนาท		ที่ปรึกษา ฝ่ายกิจกรรมพิเศษ สังกัดสำนักงานกรรมการผู้อำนวยการใหญ่
12. นาวาอากาศตรี ไพรัช แฉ้วสกุล		ผู้อำนวยการใหญ่ ฝ่ายสนับสนุนงานซ่อมบำรุงอากาศยาน
13. นายปรีดี บุญซื่อ		ผู้อำนวยการใหญ่ ฝ่ายพันธมิตรและธุรกิจตอบแทนลูกค้า
14. นางชฎา ธนะภูมิ		ที่ปรึกษา ฝ่ายกิจกรรมพิเศษ สังกัดสำนักงานกรรมการผู้อำนวยการใหญ่
15. นางนารีลักษณ์ วิมุกตานนท์		ผู้อำนวยการใหญ่ ฝ่ายวางแผนและประสานงาน การเดินทางลูกค้าพิเศษ
16. นายรัช ตันตน์นันทา		ผู้อำนวยการใหญ่ ฝ่ายนักลงทุนสัมพันธ์
17. นายพิเชษฐ เรืองวัฒนสุข		ผู้อำนวยการใหญ่ ฝ่ายการเงินองค์กร
18. นายธีรทัต พรพิบูลย์		ผู้อำนวยการใหญ่ ฝ่ายวางแผน
19. นายธงชัย สิงห์กุล		ผู้อำนวยการใหญ่ ฝ่ายบัญชีการเงิน
20. นายธีรพล โชติชนาภิบาล		ผู้อำนวยการใหญ่ ฝ่ายพัฒนาและสนับสนุนการพาณิชย์
21. เรืออากาศเอก ไสภิต โภคะสุวรรณ		ผู้อำนวยการใหญ่ ฝ่ายงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ
22. นายดนุช บุนนาค		ผู้อำนวยการใหญ่ ฝ่ายวางแผนการตลาดและบริหารรายได้
23. นายสรินทร ธนพุทธิ		กรรมการผู้จัดการ ฝ่ายบริการลานจอดและอุปกรณ์ภาคพื้น
24. เรืออากาศเอก จรัสพงษ์ บุรุษรัตนพันธ์		ผู้อำนวยการใหญ่ ฝ่ายบริหารทั่วไป
25. เรืออากาศโท ณรุจ โกมลารชุน		ผู้อำนวยการใหญ่ ฝ่ายสนับสนุนปฏิบัติการ
26. นางพิณคำ โรหิตเสถียร		ผู้อำนวยการใหญ่ ฝ่ายบริการบนเครื่องบิน

27. นายพิชัย	จึงอนวัตร	ผู้อำนวยการใหญ่ ฝ่ายขาย
28. นายสมิทธิ	พิรุณสาร	กรรมการผู้จัดการ ฝ่ายครัวการบิน
29. นายเล็ก	กลั่นวิบูลย์	กรรมการผู้จัดการ ฝ่ายบริการลูกค้าภาคพื้น
30. นายพฤทธิ	บุปผาคำ	กรรมการผู้จัดการ ฝ่ายการพาณิชย์สินค้าและไปรษณียภัณฑ์
31. นางซาริตา	ลีลายุทธ	ผู้อำนวยการใหญ่ ฝ่ายบัญชีบริหารและงบประมาณ
32. นายนิรุจน์	มณีพันธ์	ผู้อำนวยการใหญ่ ฝ่ายกฎหมาย

การเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นซักถามและแสดงความคิดเห็น การลงมติ และการบันทึกรายงานการประชุม

ในการประชุมใหญ่สามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2552 ก่อนดำเนินการประชุมประธานในที่ประชุมได้มีการแจ้งรายละเอียดขององค์ประชุม ระเบียบวิธีการลงคะแนน การนับคะแนน การใช้บัตรลงคะแนน การเก็บบัตรลงคะแนน การนับคะแนนเสียง และเปิดเผยผลการนับคะแนนในแต่ละวาระอย่างชัดเจน โปร่งใส และเก็บบัตรลงคะแนนไว้เพื่อให้สามารถตรวจสอบได้ในภายหลัง รวมทั้งเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นซักถาม หรือแสดงความคิดเห็นอย่างเหมาะสมและเพียงพอ และให้ฝ่ายบริหารที่เกี่ยวข้องชี้แจงและให้ข้อมูลต่างๆ แก่ผู้ถือหุ้นอย่างครบถ้วนและชัดเจน สำหรับการลงคะแนนและนับคะแนนเสียง บริษัทฯ ปฏิบัติตามข้อบังคับของบริษัทฯ ที่กำหนดให้ 1 หุ้น เป็น 1 เสียง และนับเสียงข้างมากเป็นมติ โดยใช้บัตรลงคะแนนเฉพาะกรณีที่ผู้ถือหุ้นคัดค้าน หรืองดออกเสียง และเก็บบัตรลงคะแนนไว้เพื่อให้สามารถตรวจสอบได้ในภายหลัง รวมทั้งบริษัทฯ มีการจัดบันทึกรายงานการประชุมอย่างครบถ้วนและมีการบันทึกภาพประชุมในลักษณะสื่อวีดิทัศน์และพร้อมให้บริการเผยแพร่แก่ผู้ถือหุ้นที่สนใจ

ภายหลังวันประชุมผู้ถือหุ้น

การแจ้งมติที่ประชุมผู้ถือหุ้น

บริษัทฯ ได้แจ้งมติที่ประชุมผู้ถือหุ้นผ่านระบบข่าวของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยภายในวันทำการถัดไป โดยมีมติดังกล่าวได้ระบุผลของมติ (เห็นชอบ/ไม่เห็นชอบ) และผลของการลงคะแนนเสียง (เห็นด้วย/ไม่เห็นด้วย/งดออกเสียง) ในแต่ละวาระ และจัดส่งรายงานการประชุมผู้ถือหุ้น ซึ่งจัดบันทึกรายชื่อกรรมการ/ผู้บริหารที่เข้าร่วมประชุม ผลของมติ (เห็นชอบ/ไม่เห็นชอบ) และผลของการลงคะแนนเสียง (เห็นด้วย/ไม่เห็นด้วย/งดออกเสียง) ในวาระที่ขอรับรอง/อนุมัติจากผู้ถือหุ้น รวมทั้งประเด็นอภิปรายที่สำคัญ ข้อซักถามของผู้ถือหุ้นในแต่ละวาระและการชี้แจงของบริษัทฯ อย่างละเอียดให้ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและหน่วยงานราชการ ภายในระยะเวลา 14 วันนับแต่วันประชุมผู้ถือหุ้น พร้อมทั้งเผยแพร่รายงานการประชุมผู้ถือหุ้นบนเว็บไซต์ของบริษัทฯ ที่ www.thaiairways.com ด้วย

5. ภาวะผู้นำและวิสัยทัศน์

คณะกรรมการบริษัทฯ ประกอบด้วยบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ มีทักษะและประสบการณ์การทำงานจากหลากหลายสาขา อาทิ ด้านการบิน การเงิน การบัญชี กฎหมาย การบริหารธุรกิจ หรือการบริหารราชการแผ่นดิน เป็นที่ยอมรับในระดับประเทศ มีความเข้าใจในบทบาท และหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบเป็นอย่างดี ทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีส่วนร่วมในการให้ความเห็นชอบวิสัยทัศน์ ภารกิจ กลยุทธ์ เป้าหมาย แผนกลยุทธ์ และอนุมัติในประเด็นสำคัญที่เกี่ยวกับทิศทางและนโยบายการดำเนินงานของบริษัทฯ รวมถึงแผนวิสาหกิจและงบประมาณประจำปี ตลอดจนกำกับดูแลให้การดำเนินงานของฝ่ายบริหาร ดำเนินการตามแผนกลยุทธ์และงบประมาณที่กำหนดไว้ อย่างมีประสิทธิภาพ และถูกต้องตามกฎ ระเบียบข้อบังคับต่างๆ ของหน่วยงานที่กำกับดูแล หน่วยงานทางราชการที่เกี่ยวข้องและตามมติของที่ประชุมผู้ถือหุ้น รวมทั้งได้จัดให้มีกระบวนการตรวจสอบภายในและกระบวนการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสมโดยคำนึงถึง

ประโยชน์สูงสุดของบริษัท และของผู้ที่มีส่วนได้เสีย และเป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจให้กับบริษัท และเพิ่มความมั่นคงสูงสุดแก่ผู้ถือหุ้น

6. ความขัดแย้งทางผลประโยชน์

บริษัทฯ ยึดมั่นและให้ความสำคัญในหลักการการกำกับดูแลกิจการที่ดี ที่จะจัดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ซึ่งคณะกรรมการบริษัทฯ ได้พิจารณารายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ หรือรายการที่เกี่ยวข้องกัน หรือรายการระหว่างกันอย่างเหมาะสมภายใต้กรอบจริยธรรมที่ดี และมีการดูแลให้คณะกรรมการ ฝ่ายบริหาร และพนักงานทุกคนถือปฏิบัติโดยเคร่งครัดตามข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์ เพื่อให้เป็นที่เชื่อถือและไว้วางใจของผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย ซึ่งมีหลักเกณฑ์สำคัญ ดังนี้

บริษัทฯ ได้ออกประกาศบริษัทฯ เรื่อง การเปิดเผยข้อมูลรายการที่เกี่ยวข้องกันของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตามหลักเกณฑ์และวิธีการของตลาดหลักทรัพย์ ตั้งแต่กันยายน 2547 เพื่อให้คณะกรรมการบริษัทฯ และฝ่ายบริหารทุกท่านซึ่งเข้าข่ายบุคคลที่เกี่ยวข้องกันตามคำนิยามของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์เปิดเผยข้อมูลบุคคลและบริษัทที่เกี่ยวข้องกัน ทุกครั้งที่มีการแต่งตั้งผู้บริหารใหม่ ฝ่ายกฎหมายและกำกับกิจกรรมองค์กร จะจัดส่งแบบฟอร์ม “รายละเอียดของบุคคลที่เกี่ยวข้องกันตามประกาศคณะกรรมการตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เรื่องการเปิดเผยข้อมูลและการปฏิบัติการของบริษัทจดทะเบียนในรายการที่เกี่ยวข้องกัน พ.ศ. 2546” เพื่อให้ผู้บริหารที่ได้รับแต่งตั้งใหม่ให้ข้อมูลพร้อมลงนามรับรองความถูกต้องของข้อมูล และหากภายหลังมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูล ผู้บริหารจะต้องจัดส่งแบบฟอร์มดังกล่าวพร้อมลงนามรับรองความถูกต้องของข้อมูลทุกครั้ง โดยฝ่ายกฎหมายและกำกับกิจกรรมองค์กร จะจัดส่งแบบฟอร์มดังกล่าวให้ประธานกรรมการบริษัทฯ และประธานกรรมการตรวจสอบ เพื่อทราบด้วย พร้อมทั้งจัดทำสรุปรายชื่อบุคคลและบริษัทที่เกี่ยวข้องกันเพื่อใช้ในการตรวจสอบ และนำส่งฝ่ายบริหารทุกฝ่าย ตลอดจนบุคคลที่เป็นผู้ประสานงานเกี่ยวกับรายการที่เกี่ยวข้องกันของแต่ละหน่วยงาน เพื่อใช้ตรวจสอบธุรกรรมที่หน่วยงานตนเองเสนอฝ่ายบริหารหรือคณะกรรมการบริษัทฯ และหากมีรายการที่เกี่ยวข้องกันเกิดขึ้น บริษัทฯ จะได้จัดทำสรุปรายงานเกี่ยวกับรายการที่เกี่ยวข้องกัน แจ้งให้ตลาดหลักทรัพย์ทราบ รวมทั้งได้นำไปเปิดเผยในรายงานประจำปี (แบบ 56-2) และแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1)

เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องรายการที่เกี่ยวข้องกันมีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนยิ่งขึ้น บริษัทฯ ได้ออกประกาศบริษัทฯ เรื่อง การกำหนดนโยบายราคาสำหรับรายการที่เกี่ยวข้องกันของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในเดือนมกราคม 2548 เพื่อให้การเข้าทำรายการที่เกี่ยวข้องกันของบริษัทฯ กับบุคคลที่เกี่ยวข้องกันให้ใช้นโยบายการกำหนดราคาซื้อสินค้าและบริการระหว่างบริษัทฯ กับกิจการที่เกี่ยวข้อง โดยให้กำหนดจากราคาปกติของธุรกิจเช่นเดียวกับบริษัทฯ กำหนดให้กับบุคคลหรือกิจการอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องเป็นลำดับแรก และใช้นโยบายราคาที่มีเงื่อนไขทางธุรกิจที่ไม่เป็นปกติ หรือไม่ปฏิบัติตามราคาตลาดหากจำเป็น ทั้งนี้ เพื่อบริษัทฯ จะได้ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และวิธีการของตลาดหลักทรัพย์ รวมทั้งมาตรฐานการบัญชี ได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน

นอกจากนั้น ในการประชุมคณะกรรมการบริษัทฯ และฝ่ายบริหารทุกเดือน ฝ่ายกฎหมายและกำกับกิจกรรมองค์กร จะจัดทำวาระเสนอ เรื่อง รายการที่เกี่ยวข้องกันของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อเปิดเผยให้คณะกรรมการบริษัทฯ และฝ่ายบริหารทราบว่าในแต่ละเดือนบริษัทฯ มีการเข้าทำรายการที่เกี่ยวข้องกันหรือไม่

7. จริยธรรมธุรกิจ

บริษัทฯ ยึดมั่นในความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย รวมทั้งยึดมั่นในความรับผิดชอบต่อสภาพแวดล้อม สังคม และประเทศชาติ โดยมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต และเป็นธรรม ภายใต้กรอบกฎหมายและตามหลักการการกำกับดูแลกิจการที่ดีอย่างต่อเนื่อง บริษัทฯ ได้ให้ความสำคัญต่อจรรยาบรรณการการบินไทยเป็นอย่างยิ่ง โดยถือเป็น

ปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ และได้ทำการปรับปรุงจรรยาบรรณการบินไทยซึ่งจัดทำขึ้นตั้งแต่ปี 2545 โดยได้ทำการปรับปรุงจรรยาบรรณที่ประกาศใช้เพิ่มเติม เพื่อให้สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 มาตรา 279 ซึ่งบัญญัติให้มีประมวลจริยธรรม เพื่อกำหนดมาตรฐานทางจริยธรรมของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง ข้าราชการ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐแต่ละประเภท ประกอบกับค่านิยมหลัก ซึ่งผู้ตรวจการแผ่นดินได้ให้คำแนะนำให้หน่วยงานทั้งหลายถือปฏิบัติ โดยให้มีกลไกและระบบในการบังคับใช้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งกำหนดขั้นตอนการลงโทษตามความร้ายแรงแห่งการกระทำ และให้เรียกว่า “ประมวลจริยธรรมของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)” เพื่อใช้บังคับกับผู้ปฏิบัติงานของบริษัทฯ ในทุกระดับ ควบคู่ไปกับประกาศ ข้อบังคับ คำสั่ง ระเบียบ และวิธีปฏิบัติอื่นๆ ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานของบริษัทฯ ปฏิบัติ หน้าที่อย่างเที่ยงธรรม ผดุงเกียรติและศักดิ์ศรีควรค่าแก่ความไว้วางใจ และเสริมสร้างความเชื่อมั่นต่อลูกค้าและประชาชน ตลอดจนปฏิบัติงานร่วมกันอย่างมีจิตสำนึกรับผิดชอบในหน้าที่ มีความซื่อสัตย์สุจริต ครองตน อยู่ในความดีงามถูกต้อง และมีความเอื้ออาทรต่อกัน อันเป็นผลทำให้ภาพลักษณ์ของบริษัทฯ เป็นที่ศรัทธาแก่บุคคล โดยทั่วไป

การมีจิตสำนึกเรื่องธรรมาภิบาลเป็นอีกประการหนึ่งที่บริษัทฯ มุ่งเน้นปลูกฝังแก่พนักงานด้วยการให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ได้แก่การมีส่วนร่วมในการปรับปรุงจรรยาบรรณการบินไทย การประกวดคำขวัญธรรมาภิบาล และการเข้ารับการอบรมหลักสูตรธรรมาภิบาลของสถาบันต่างๆ เช่น หลักสูตรธรรมาภิบาลของผู้บริหารระดับกลางของสถาบันพระปกเกล้า นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้พัฒนาและปรับปรุงระบบงานให้เป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ทั้งที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการโดยตรง และระบบงานสนับสนุน รวมทั้งได้มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการให้เกิดความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์อันยั่งยืนร่วมกันของผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย รวมถึงสังคมและประเทศชาติ

8. การถ่วงดุลของกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร

การแต่งตั้งกรรมการของบริษัทฯ เป็นไปตามมติที่ประชุมใหญ่สามัญผู้ถือหุ้น โดยผ่านการพิจารณาของคณะกรรมการสรรหา กำหนดคำตอบแทน และพัฒนาบุคลากร คณะกรรมการบริษัทฯ ตามลำดับ ตามข้อบังคับของบริษัทฯ คณะกรรมการบริษัทฯ ประกอบด้วย กรรมการอย่างน้อย 5 ท่าน แต่ไม่เกิน 15 ท่าน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2552 คณะกรรมการบริษัทฯ มีจำนวน 15 ท่าน ประกอบด้วย

- กรรมการที่ไม่ได้เป็นผู้บริหาร 6 ท่าน
- กรรมการอิสระ 8 ท่าน
- กรรมการที่เป็นผู้บริหาร 1 ท่าน

จากโครงสร้างข้างต้น คณะกรรมการบริษัทฯ ประกอบด้วยกรรมการที่ไม่ได้เป็นผู้บริหารถึงร้อยละ 93.33 ของจำนวนกรรมการทั้งหมด และมีกรรมการอิสระถึงร้อยละ 46.67 ของจำนวนกรรมการทั้งหมด ซึ่งเป็นจำนวนที่มากพอที่จะสามารถสร้างกลไกถ่วงดุลอำนาจภายในคณะกรรมการบริษัทฯ ดังนั้น ผู้มีส่วนได้เสียจึงสามารถมั่นใจได้ว่ากรรมการบริษัทฯ สามารถปฏิบัติหน้าที่ในฐานะตัวแทนผู้ถือหุ้นได้อย่างเป็นอิสระ และมีการถ่วงดุลที่เหมาะสม

ทั้งนี้ คณะกรรมการบริษัทฯ มีหน้าที่รับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามกฎหมาย วัตถุประสงค์ และข้อบังคับของบริษัทฯ ตลอดจนมติของที่ประชุมผู้ถือหุ้น ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และความระมัดระวังในการรักษาผลประโยชน์ของบริษัทฯ กรรมการบริษัทฯ มีวาระการดำรงตำแหน่งที่แน่นอน ตามข้อบังคับบริษัทฯ ที่กำหนดไว้ว่า ในการประชุมสามัญประจำปีทุกครั้ง ให้กรรมการจำนวน 1 ใน 3 ออกจากตำแหน่ง โดยให้กรรมการที่ดำรงตำแหน่งนานที่สุดเป็นผู้ออกจากตำแหน่ง

9. การประเมินผลงานกรรมการ

คณะกรรมการบริษัทฯ มีมติให้กรรมการบริษัทฯ มีการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยตนเองทุกปี เพื่อช่วยให้คณะกรรมการบริษัทฯ ได้มีการพิจารณาทบทวนผลงาน ประเด็นและอุปสรรคต่างๆ ในรอบปีที่ผ่านมา การประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ การประเมินผลการปฏิบัติงานของตนเอง โดยมีการประเมินตนเองเป็นรายบุคคล การประเมินไขว้ และการประเมินคณะกรรมการบริษัทฯ ทั้งคณะ พร้อมทั้งมีการจัดทำสรุปผลการประเมินกรรมการบริษัทฯ เพื่อคณะกรรมการบริษัทฯ จะได้นำผลการประเมินมาใช้ปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งแบบประเมินผลการปฏิบัติงานที่กำหนดจะสอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการ และหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการ

10. การรวมหรือแยกตำแหน่ง

ประธานกรรมการบริษัทฯ เป็นกรรมการที่ไม่ได้เป็นผู้บริหาร ไม่เป็นบุคคลเดียวกับกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ และไม่มีความสัมพันธ์ใดๆ กับฝ่ายบริหาร โดยบริษัทฯ ได้มีการจัดให้แบ่งแยกบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริษัทฯ และฝ่ายบริหารออกจากกันอย่างชัดเจนและเป็นลายลักษณ์อักษร

11. คำตอบแทนกรรมการและผู้บริหาร

คณะกรรมการบริษัทฯ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการสรรหา กำหนดคำตอบแทน และพัฒนาบุคลากร เพื่อทำหน้าที่พิจารณากำหนดคำตอบแทนของกรรมการ อนุกรรมการต่างๆ และฝ่ายบริหารของบริษัทฯ รวมทั้งบุคคลภายนอกที่มาปฏิบัติงานให้กับบริษัทฯ เพื่อเป็นการจูงใจ และรักษากรรมการที่มีคุณภาพตามที่บริษัทฯ ต้องการและอยู่ในลักษณะที่เปรียบเทียบกับระดับที่ปฏิบัติอยู่ในอุตสาหกรรม นอกจากนี้ กรรมการที่ได้รับมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบเพิ่มขึ้น ควรได้รับคำตอบแทนเพิ่มเติมที่เหมาะสม ส่วนกรรมการที่เป็นผู้บริหารและฝ่ายบริหาร ควรได้รับคำตอบแทนที่เชื่อมโยงกับผลการดำเนินงานของบริษัทฯ และผลการปฏิบัติงานของกรรมการ หรือผู้บริหารแต่ละคน ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดการกำกับดูแลที่ดีตามหลักการที่กระทรวงการคลัง และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยกำหนด รวมทั้งหลักการปฏิบัติที่ดีซึ่งเป็นที่ยอมรับในระดับสากล โดยคำตอบแทนกรรมการเป็นไปตามมติที่ได้รับการอนุมัติจากที่ประชุมใหญ่สามัญผู้ถือหุ้น ทั้งนี้ รายละเอียดคำตอบแทนกรรมการและผู้บริหาร สำหรับปี 2552 ได้เปิดเผยไว้ในหัวข้อคำตอบแทนกรรมการและเจ้าหน้าที่บริหารแล้ว

12. การประชุมคณะกรรมการบริษัทฯ

บริษัทฯ ได้กำหนดการประชุมคณะกรรมการบริษัทฯ ไว้อย่างเป็นทางการล่วงหน้าตลอดทั้งปี โดยกำหนดการประชุมเดือนละ 1 ครั้ง ในทุกวันศุกร์ที่ 2 ของเดือน และมีการประชุมวาระพิเศษเฉพาะคราวเพิ่มตามความจำเป็น โดยมีการกำหนดวาระชัดเจน และมีวาระพิจารณาติดตามผลการดำเนินงานเป็นประจำ สำนักเลขานุการบริษัทฯ จะจัดส่งหนังสือเชิญประชุมพร้อมระเบียบวาระการประชุมและเอกสารก่อนการประชุมให้กรรมการแต่ละท่านล่วงหน้าก่อนการประชุมเป็นเวลา 7 วัน เพื่อให้คณะกรรมการได้มีเวลาศึกษาข้อมูลอย่างเพียงพอก่อนเข้าร่วมประชุม โดยในปี 2552 คณะกรรมการบริษัทฯ มีการประชุมรวมทั้งสิ้น 19 ครั้ง โดยรายละเอียดการเข้าร่วมประชุมของกรรมการบริษัทฯ แต่ละท่านได้สรุปอยู่ในหัวข้อการถือครองหุ้นและการเข้าประชุมของคณะกรรมการบริษัทฯ และคณะกรรมการตรวจสอบประจำปี

เลขานุการบริษัทฯ ได้มีการจัดบันทึกและจัดทำรายงานการประชุมเป็นลายลักษณ์อักษรทุกครั้งและได้นำเสนอคณะกรรมการบริษัทฯ พิจารณาร่างรายงานการประชุมดังกล่าวก่อนทำการรับรองในการประชุมครั้งต่อไป รวมทั้งได้มีการจัดเก็บรายงานการประชุมของคณะกรรมการบริษัทฯ ที่ผ่านการรับรองจากคณะกรรมการบริษัทฯ เพื่อพร้อมสำหรับการตรวจสอบจากคณะกรรมการบริษัทฯ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

13. คณะอนุกรรมการ

คณะกรรมการบริษัทฯ ได้แต่งตั้งกรรมการที่มีความรู้ความชำนาญที่เหมาะสมเป็นคณะอนุกรรมการ เพื่อช่วยปฏิบัติงานในการศึกษาและกลั่นกรองเรื่องสำคัญที่ต้องการการดูแลอย่างใกล้ชิดในแต่ละด้าน และเสนอความเห็นต่อคณะกรรมการบริษัทฯ คณะอนุกรรมการในความหมายที่กำหนดไว้ในหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี บริษัทฯ ได้จัดตั้งเป็นคณะกรรมการชุดต่างๆ สำหรับรายละเอียด บทบาท หน้าที่ความรับผิดชอบ และองค์ประกอบของแต่ละคณะได้อธิบายไว้ภายใต้หัวข้อเรื่องคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการชุดย่อย

14. การควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน

ดูรายละเอียดในส่วนที่ 1 หน้าที่ 9-1 เรื่อง การควบคุมภายใน

15. รายงานของคณะกรรมการบริษัทฯ

คณะกรรมการบริษัทฯ มีหน้าที่จัดทำรายงานอธิบายถึงผลการดำเนินงานของบริษัทฯ และเหตุการณ์สำคัญในรอบปีให้ผู้ถือหุ้นได้รับทราบ และรับผิดชอบต่อการมีระบบบริหารความเสี่ยง และระบบการควบคุมภายในที่เหมาะสม และมีประสิทธิผล โดยคณะกรรมการได้แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ เพื่อทำหน้าที่ดูแลรับผิดชอบเกี่ยวกับคุณภาพของรายงานทางการเงินและระบบการควบคุมภายใน รวมถึงกระบวนการต่างๆ ให้มีการจัดทำอย่างถูกต้องตามมาตรฐานบัญชีที่รับรองทั่วไป และมีการเปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใส คณะกรรมการบริษัทฯ ได้จัดทำรายงานดังกล่าว และคณะกรรมการตรวจสอบได้มีการรายงาน ตามรายละเอียดปรากฏในรายงานประจำปีแล้ว

16. ความสัมพันธ์กับนักลงทุน

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ และรักษาสัมพันธ์ภาพอันดีระหว่างบริษัทฯ กับผู้ถือหุ้น นักลงทุน นักวิเคราะห์ และสถาบันต่างๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งในและต่างประเทศอย่างต่อเนื่อง โดยมีผู้อำนวยการใหญ่ฝ่ายนักลงทุนสัมพันธ์ ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการเปิดเผยข้อมูลทางการเงินและการดำเนินธุรกิจให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มอย่างถูกต้อง โปร่งใส และทันต่อเหตุการณ์ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในผลการดำเนินงานของบริษัทฯ ตลอดจนส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีให้กับบริษัทฯ ในการเป็นบริษัทมหาชนที่มีการกำกับดูแลที่ดี มีคณะกรรมการบริษัทฯ ที่สามารถบริหารกิจการเพื่อประโยชน์สูงสุดต่อผู้ถือหุ้น ทั้งนี้ ฝ่ายนักลงทุนสัมพันธ์ได้รับการสนับสนุนเป็นอย่างดีจากผู้บริหารระดับสูงของบริษัทฯ โดยเฉพาะการเดินทางไปให้ข้อมูลของบริษัทฯ (Roadshow) เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดี และความเข้าใจที่ถูกต้องแก่นักลงทุน และนักวิเคราะห์ทั้งในและต่างประเทศ รวมถึงการจัดประชุมพบปะนักวิเคราะห์ (Analyst Meeting) เกี่ยวกับแผนการดำเนินธุรกิจ ตลอดจนการตอบข้อซักถามให้แก่บุคคลกลุ่มดังกล่าวอย่างสม่ำเสมอ ครบถ้วน และตรงตามความเป็นจริง

สำหรับช่องทางการติดต่อสื่อสารกับนักลงทุน ทั้งทางตรงและทางอ้อม กระทำผ่านหลายช่องทาง ได้แก่

1. ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
 - 1.1 การจัด Company Visit ร่วมกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
 - 1.2 การจัดประชุมผู้ถือหุ้น
 - 1.3 การจัดประชุมชี้แจงผลการดำเนินงาน และผลประกอบการของบริษัทฯ
2. สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์
3. กระทรวงพาณิชย์
4. การประชุมกับนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ นักลงทุน และผู้บริหารจากสถาบันอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
5. การเผยแพร่ข้อมูลทางสื่อมวลชน เช่น หนังสือพิมพ์ นิตยสาร และวารสารต่างๆ
6. การเดินทางไปให้ข้อมูลแก่นักลงทุนทั้งในและต่างประเทศ

7. การให้ข้อมูลและตอบคำถามทางอีเมลล์ โทรศัพท์ และ โทรสาร

ทางตรง : บริษัทฯ ได้เผยแพร่ข้อมูลและตอบข้อซักถามต่างๆ เกี่ยวกับบริษัทฯ อย่างสม่ำเสมอแก่กลุ่มเป้าหมายหลัก ได้แก่ ผู้ถือหุ้น นักลงทุน นักวิเคราะห์หลักทรัพย์ ผู้บริหารกองทุน พนักงาน และผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ โดยจัดกิจกรรมต่างๆ ได้แก่ การจัดประชุมนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ (Analyst Meeting) การเดินทางไปให้ข้อมูลทั้งในและต่างประเทศ (Roadshow) การประชุมทางโทรศัพท์ (Conference Call) การเข้าร่วมกิจกรรมพบนักลงทุนรายย่อยกับตลาดหลักทรัพย์ฯ และผู้เกี่ยวข้องสามารถทำการนัดหมายเข้าพบผู้บริหารของบริษัทฯ เพื่อสอบถามข้อมูลความคืบหน้าการดำเนินงาน ซึ่งสำหรับปี 2552 สรุปกิจกรรมได้ ดังนี้

กิจกรรม	จำนวน
การโรดโชว์ในประเทศ	3 ครั้ง/ปี
การโรดโชว์ต่างประเทศ	9 ครั้ง/ปี
การมาประชุมกับผู้บริหารบริษัทฯ/การประชุมทางโทรศัพท์	77 ครั้ง/ปี
การตอบข้อซักถามและให้ข้อมูลทางโทรศัพท์ ทางอีเมลล์	3-5 ราย/วัน
การชี้แจงข้อมูลรายไตรมาส	4 ครั้ง/ปี
การเยี่ยมชมกิจการบริษัทฯ	3 ครั้ง/ปี
การปรับปรุงข้อมูลทั่วไปของบริษัทฯ	3 ครั้ง/สัปดาห์

ทางอ้อม : บริษัทฯ ให้บริการข้อมูลข่าวสารต่างๆ แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกิจกรรมของบริษัทฯ เพื่อให้ได้รับทราบข้อมูลพื้นฐานต่างๆ ของบริษัทฯ โดยผ่านรายงานทางการเงินและรายงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ส่งให้ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยทางเว็บไซต์ www.thaiair.com

ติดต่อฝ่ายนักลงทุนสัมพันธ์ http://www.thaiair.com/About_thai/Investor_Relations/default.htm

ติดต่อผู้อำนวยการใหญ่ฝ่ายนักลงทุนสัมพันธ์ โทรศัพท์ 0-2545-2113 โทรสาร 0-2545-3971

17. เลขานุการบริษัทฯ

คณะกรรมการบริษัทฯ เล็งเห็นถึงความสำคัญของบทบาทและหน้าที่ของเลขานุการบริษัทฯ และปฏิบัติตามพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2551 มาตรา 89/15 ซึ่งกำหนดให้คณะกรรมการต้องจัดให้มีเลขานุการบริษัทรับผิดชอบดำเนินการในนามบริษัทหรือคณะกรรมการ โดยบริษัทฯ ได้แต่งตั้งให้ นายนิรุจน์ มณีพันธ์ ผู้อำนวยการใหญ่ฝ่ายกฎหมายและกำกับกิจกรรมองค์กร ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการบริษัทฯ รายงานตรงต่อกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ และทำหน้าที่ในด้านการเป็นเลขานุการคณะกรรมการบริษัทฯ ด้วย โดยมีหน่วยงานในความรับผิดชอบ ดังนี้

- ฝ่ายนิติการ (Regal Matter)
- ฝ่ายคดี (Litigation and Investigation)

เลขานุการบริษัทฯ มีหน้าที่และความรับผิดชอบหลักดังนี้

- ประสานงานดูแลกิจกรรมต่างๆ ของคณะกรรมการบริษัทฯ เพื่อปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องต่างๆ และมติที่ประชุมผู้ถือหุ้น
- จัดทำและจัดเก็บรักษาทะเบียนกรรมการ
- จัดทำและจัดเก็บรักษาหนังสือนัดประชุมคณะกรรมการบริษัทฯ เอกสารประกอบการประชุมคณะกรรมการบริษัทฯ และรายงานการประชุมคณะกรรมการบริษัทฯ ให้ครบถ้วนสมบูรณ์
- จัดทำและจัดเก็บรักษาหนังสือนัดประชุมผู้ถือหุ้น เอกสารประกอบการประชุมผู้ถือหุ้น และรายงานการประชุมผู้ถือหุ้น ให้ครบถ้วนสมบูรณ์ภายในกำหนดเวลาของกฎหมาย
- จัดเก็บรักษารายงานการมีส่วนได้เสียที่รายงานโดยกรรมการหรือผู้บริหาร
- เป็นที่ปรึกษาและเลขานุการคณะกรรมการบริษัทฯ
- เป็นที่ปรึกษาและประสานงานกับเลขานุการของคณะกรรมการต่างๆ ที่คณะกรรมการบริษัทฯ ได้มีมติแต่งตั้ง
- ดูแลเรื่องการทำกับดูแลกิจการ (Corporate Governance)
- ดูแลการปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของบริษัทฯ
- ประสานงานกับที่ปรึกษากฎหมายและผู้สอบบัญชี
- เป็นศูนย์กลางในการติดต่อ ให้ข้อมูลกับกรรมการบริษัทฯ กรรมการภายนอก และบุคคลภายนอก
- ให้คำแนะนำเบื้องต้นแก่กรรมการบริษัทฯ เกี่ยวกับข้อกฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับต่างๆ ของบริษัทฯ และติดตามให้มีการปฏิบัติตามอย่างถูกต้องและสม่ำเสมอ รวมทั้งรายงานการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญแก่กรรมการ
- ดูแลกำกับ รับผิดชอบการจัดทำ และจัดเก็บรักษารายงานประจำปี (แบบ 56-2) และแบบแสดงรายงานข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1)

18. นโยบายและวิธีการดูแลผู้บริหารในการนำข้อมูลภายในไปใช้

บริษัทฯ มีนโยบายปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์อย่างเคร่งครัด โดยบริษัทฯ ให้ความสำคัญในเรื่องหลักการทำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อให้บรรลุผลในทางปฏิบัติ โดยออกประกาศบริษัทฯ เรื่อง การป้องกันการนำข้อมูลภายในเพื่อประโยชน์ส่วนตน ตั้งแต่ปี 2547 เพื่อห้ามกรรมการ รวมถึงกรรมการที่พ้นตำแหน่งในช่วง 6 เดือน และผู้บริหาร ซื้อขายหลักทรัพย์ของบริษัทฯ ก่อนการประกาศงบการเงิน 1 เดือน และหลังประกาศ 3 วัน โดยทุกๆ 3 เดือน ฝ่ายกฎหมายและกำกับกิจกรรมองค์กร จะจัดทำวาระแจ้งคณะกรรมการและฝ่ายบริหารถึงช่วงระยะเวลาห้ามทำการซื้อขายหุ้นการบินไทย ตามประกาศบริษัทฯ ฉบับดังกล่าว นอกจากนั้น ยังจัดทำวาระแจ้งคณะกรรมการบริษัทฯ และฝ่ายบริหารทุกเดือน เรื่อง รายงานการถือครองหุ้นการบินไทยของกรรมการบริษัทฯ และผู้บริหารระดับสูง รวมทั้งของคู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ เพื่อแจ้งให้ทราบถึงการเปลี่ยนแปลงการถือครองหุ้นของคณะกรรมการบริษัทฯ และฝ่ายบริหาร รวมทั้งแจ้งบทลงโทษ กรณีไม่ได้จัดทำรายงานการเปลี่ยนแปลงการถือครองหุ้นต่อสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ภายในระยะเวลาที่กำหนด รวมทั้งกำหนดไว้ในจรรยาบรรณการบินไทย ให้การเปิดเผยหรือใช้ข้อมูลภายในเพื่อประโยชน์ส่วนตน ถือว่าเป็นการผิดวินัยพนักงาน

19. การพัฒนาความรู้และทักษะของคณะกรรมการบริษัทฯ และฝ่ายบริหาร

บทบาทของกรรมการบริษัทฯ จะทะเบียนในการกำกับดูแลกิจการที่ดี เป็นสิ่งที่ได้รับความสนใจจากผู้มีส่วนได้เสีย หน่วยงานกำกับดูแล นักลงทุน สถาบัน ผู้ถือหุ้น ตลอดจนตัวบริษัทเอง ความคาดหวังจากผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholders) จากการปฏิบัติหน้าที่ของกรรมการบริษัทฯ ในปัจจุบันนั้นมีเพิ่มขึ้น ผู้มีส่วนได้เสียมีได้คาดหวังให้กรรมการเป็นเพียงแต่ตราเยาง แต่มี

ความคาดหวังให้กรรมการมีหน้าที่ซึ่งนำองค์กรไปสู่ความเจริญอย่างยั่งยืน (Sustainability) ต้องคอยดูแล และปกป้องผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้นไม่ว่าจะเป็นรายใหญ่หรือรายเล็กให้ได้รับผลตอบแทนสูงสุด จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น บริษัทฯ จึงเล็งเห็นความสำคัญของการพัฒนาความรู้และทักษะของคณะกรรมการบริษัทฯ และฝ่ายบริหาร โดยมีนโยบายส่งเสริมและดำเนินการให้คณะกรรมการบริษัทฯ และฝ่ายบริหารเข้ารับการอบรมหรือเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้ด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ทั้งในฐานะกรรมการบริษัทฯ และกรรมการชุดย่อยต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ ทั้งที่จัดโดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ สมาคมบริษัทจดทะเบียน ซึ่งกรรมการส่วนใหญ่มากกว่าร้อยละ 90 ได้ผ่านการอบรมหลักสูตรจากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) ได้แก่

1. หลักสูตร Director Accreditation Program (DAP)
2. หลักสูตร Director Certification Program (DCP)
3. หลักสูตร DCP Refresher Course (Re - DCP)
4. หลักสูตร Audit Committee Program (ACP)
5. หลักสูตร Role of the Chairman Program (RCP)
6. หลักสูตร Role of the Compensation Committee (RCC)
7. หลักสูตร Finance for Non-Finance Director (FN)
8. หลักสูตร Understanding the Fundamental of Financial Statements (UFS)
9. หลักสูตร Financial Statements for Directors (FSD)

การเข้ารับการอบรมของคณะกรรมการบริษัทฯ และฝ่ายบริหาร

คณะกรรมการและผู้บริหารบริษัทฯ ให้ความสำคัญต่อการเข้าร่วมสัมมนาหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ โดยคณะกรรมการและผู้บริหารบริษัทฯ ได้ผ่านการอบรม/สัมมนาหลักสูตรของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (Thai Institute of Directors Association : IOD) และ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2552 มีรายละเอียดการเข้าอบรมของกรรมการและผู้บริหาร ดังนี้

รายชื่อกรรมการ		ตำแหน่ง	หลักสูตร
นายอำพน	กิตติอำพน	ประธานกรรมการ	- Director Certification Program (DCP 80 / 2006)
นายสุรชัย	ธารสิทธิ์พงษ์	รองประธานกรรมการคนที่ 1 และกรรมการอิสระ	- Director Accreditation Program (DAP 73 / 2008)
นายสถิตย์	ลิมพงศ์พันธุ์	รองประธานกรรมการคนที่ 2	- Director Certification Program (DCP 28 / 2003) - The Role of Chairman Program (RCP 18 / 2008) - Audit Committee Program (ACP 22 / 2008)
นายชัยเกษม	นิติสิริ	รองประธานกรรมการคนที่ 3 และกรรมการอิสระ	- Director Certification Program (DCP 8 / 2001) - The Role of Chairman Program

รายชื่อกรรมการ		ตำแหน่ง	หลักสูตร
			(RCP 16 / 2007) - Financial Statements for Directors (FSD 5 / 2009)
นายบรรยง	พงษ์พานิช	กรรมการอิสระ	- Director Accreditation Program (DAP 36 / 2005) - The Role of Chairman Program (RCP 5 / 2001)
นายวีระวงศ์	จิตต์มิตรภาพ	กรรมการอิสระ	- Director Certification Program (DCP 0 / 2000)
นายอมรศักดิ์	นพรมภา	กรรมการอิสระ	- Director Certification Program (DCP 30 / 2003) - Audit Committee Program (ACP 23 / 2008) - Role of The Compensation Committee (RCC 9 / 2009)
นายพิชัย	ชอุณหวิชัย	กรรมการอิสระ	- Director Accreditation Program (DAP 49 / 2005)
พลอากาศเอกสถิตย์พงษ์	สุขวิมล	กรรมการอิสระ	-
นายวัลลภ	พุกกะณะสุต	กรรมการอิสระ	-
นายชัยศักดิ์	อังค์สุวรรณ	กรรมการ	- Director Accreditation Program (DAP 51 / 2006) - The Role of Chairman Program (RCP 13 / 2006)
นายอารีพงศ์	ภู่อุ่ม	กรรมการ	- Director Certification Program (DCP 3 / 2000) - DCP Refresher Course (Re-DCP 2 / 2009)
นายคณิศ	แสงสุพรรณ	กรรมการ	- Director Accreditation Program (DAP 21 / 2004)
นายอภิพร	ภาษวิพันธ์	กรรมการ	- Director Accreditation Program (DAP 39 / 2005)
นายปิยสวัสดิ์	อัมระนันท์	กรรมการ และกรรมการผู้อำนวยการใหญ่	- Director Accreditation Program (DAP 35 / 2005)
นายกีพันธ์	เรืองผลกา	รองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ สายการเงินและการบัญชี	- Director Accreditation Program (DAP 25 / 2004)
นายโชคชัย	ปัญญางค์	รองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ สายกลยุทธ์และพัฒนารธุรกิจ	-

รายชื่อกรรมการ		ตำแหน่ง	หลักสูตร
นายปานทิติ	ชนะภัย	รองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ สายทรัพยากรบุคคลและบริหารทั่วไป	- Director Certification Program (DAP 111 / 2008)
เรืออากาศโท นรทัช	พลอยใหญ่	รองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ สายปฏิบัติการ	- Director Accreditation Program (DAP 25 / 2004)
เรืออากาศเอก มนต์รี	จำเรียง	กรรมการผู้จัดการฝ่ายช่าง (ระดับรองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่)	-
นายพฤทธิ	บุปผาคำ	รองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ สายการพาณิชย์	-

การปฐมนิเทศกรรมการใหม่ (Directors Orientation)

เพื่อให้เป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance) เกี่ยวกับความรับผิดชอบของคณะกรรมการ (Board Responsibilities) ตามข้อเสนอแนะของรายงานการกำกับดูแลกิจการเฉพาะบริษัท (Company Corporate Governance Assessment Report & Recommendations) ของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย บริษัทฯ ได้จัดให้มีการปฐมนิเทศกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้งใหม่ โดยบริษัทฯ ได้จัดเอกสารและข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของกรรมการ รวมถึงการจัดให้มีการแนะนำลักษณะธุรกิจและแนวทางการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ สำหรับเอกสารและข้อมูลที่เป็นประโยชน์ สำหรับกรรมการประกอบด้วย

1. คู่มือกรรมการบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
2. คู่มือกรรมการบริษัทจดทะเบียน เล่ม 1 - 3
3. พระราชบัญญัติคุณสมบัติมาตรฐานสำหรับกรรมการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2518
4. สรุปสาระสำคัญของพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2551
5. หนังสือบริคณห์สนธิและข้อบังคับของบริษัทฯ
6. จรรยาบรรณการบินไทย
7. หลักการและแนวทางการกำกับดูแลที่ดีในรัฐวิสาหกิจปี 2552
8. หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีสำหรับบริษัทจดทะเบียนปี 2549
9. อเนกนําการให้สารสนเทศสำหรับผู้บริหารบริษัทจดทะเบียน
10. รายงานประจำปีของบริษัทฯ ฉบับล่าสุด

การถือครองหุ้น และการเข้าประชุมของคณะกรรมการบริษัทฯ และคณะกรรมการตรวจสอบ ประจำปี 2552

รายชื่อคณะกรรมการ			จำนวน หุ้นที่ ถือครอง	การเข้าร่วมประชุม/การประชุม ทั้งหมด (ครั้ง)		ช่วงระยะเวลาการดำรง ตำแหน่ง
				คณะกรรมการ บริษัทฯ	คณะกรรมการ ตรวจสอบ	
1. นายอำพน	กิตติอำพน	ประธานกรรมการ	-	14/14	-	22 เม.ย. 52 - 31 ธ.ค. 52
2. นายศุภรัตน์	ควัฒน์กุล	อดีตรองประธานกรรมการ	-	3/7	-	27 ธ.ค. 50 - 26 พ.ค. 52
3. นายสุรัชย์	ธารสิทธิ์พงษ์	รองประธานกรรมการคนที่ 1	-	15/19	-	19 พ.ย. 51 - 31 ธ.ค. 52
4. นายสถิตย์	ลิมพ์พงศ์พันธุ์	รองประธานกรรมการคนที่ 2	-	9/10	-	18 มิ.ย. 52 - 31 ธ.ค. 52
5. นายชัยเกษม	นิติสิริ	รองประธานกรรมการคนที่ 3 และกรรมการอิสระ	-	13/19	9/9	27 ธ.ค. 50 - 31 ธ.ค. 52
6. นายวิจิต	สุรพงษ์ชัย	อดีตรกรรมการอิสระ	-	2/5	-	9 เม.ย. 51 - 20 เม.ย. 52
7. นายวิศิษฎ์	ลิมพ์ประนะ	อดีตรกรรมการอิสระ	-	5/5	-	9 เม.ย. 51 - 20 เม.ย. 52
8. นายรังสรรค์	แสงสุข	อดีตรกรรมการอิสระ	-	1/5	-	9 เม.ย. 51 - 20 เม.ย. 52
9. พลเรือเอกเดชา	อยู่พรต	อดีตรกรรมการอิสระ	-	5/5	-	9 เม.ย. 51 - 20 เม.ย. 52
10. พลตำรวจเอก วุฑฒิชัย	ศรีรัตนวุฒิ	อดีตรกรรมการอิสระ	-	4/5	3/3	9 เม.ย. 51 - 20 เม.ย. 52
11. พลอากาศเอก สุกำพล	สุวรรณทัต	อดีตรกรรมการ	-	4/5	-	9 เม.ย. 51 - 20 เม.ย. 52
12. นายจุลสิงห์	วสันตสิงห์	อดีตรกรรมการ	-	4/5	-	22 ก.ย. 51 - 20 เม.ย. 52
13. นายวิสุทธิ	ศรีสุพรรณ	อดีตรกรรมการ	-	5/5	-	27 ธ.ค. 49 - 20 เม.ย. 52
14. นายวิกรม	คุ้มไพโรจน์	อดีตรกรรมการ	-	5/5	-	9 เม.ย. 51 - 20 เม.ย. 52
15. นายกอบชัย	ศรีวิลาศ	อดีตรกรรมการ	-	7/9	-	22 เม.ย. 52 - 25 ก.ย. 52
16. นายบรรยง	พงษ์พานิช	กรรมการอิสระ	-	13/14	5/5	22 เม.ย. 52 - 31 ธ.ค. 52
17. นายวีระวงศ์	จิตต์มิตรภาพ	กรรมการอิสระ	-	11/14	5/5	22 เม.ย. 52 - 31 ธ.ค. 52
18. นายอมรศักดิ์	นพรมภา	กรรมการอิสระ	-	19/19	4/4	9 เม.ย. 51 - 31 ธ.ค. 52
19. นายพิชัย	ชุนหวชิร	กรรมการอิสระ	-	17/19	-	9 เม.ย. 51 - 31 ธ.ค. 52
20. พลอากาศเอก สถิตย์พงษ์	สุขวิมล	กรรมการอิสระ	-	10/14	-	22 เม.ย. 52 - 31 ธ.ค. 52
21. นายวัลลภ	พุกกะณะสุต	กรรมการอิสระ	-	13/14	-	22 เม.ย. 52 - 31 ธ.ค. 52
22. นายชัยศักดิ์	อังก์สุวรรณ	กรรมการ	-	12/14	-	22 เม.ย. 52 - 31 ธ.ค. 52
23. นายอารีพงศ์	ภูชอุ่ม	กรรมการ	-	13/14	-	22 เม.ย. 52 - 31 ธ.ค. 52
24. นายคณิต	แสงสุพรรณ	กรรมการ	-	14/14	1/1	22 เม.ย. 52 - 31 ธ.ค. 52
25. นายอภิพร	ภาษวัธน	กรรมการ	-	1/1	-	28 พ.ย. 52 - 31 ธ.ค. 52
26. นายปิยสวัสดิ์	อัมระนันท์	กรรมการ	-	4/4	-	26 ต.ค. 52 - 31 ธ.ค. 52

หมายเหตุ : อดีตรประธานกรรมการ อดีตรองประธานกรรมการ และอดีตรกรรมการ หมายถึง กรรมการบริษัทฯ ที่พ้นวาระก่อนวันที่ 31 ธันวาคม 2552

ผลตอบแทนคณะกรรมการบริษัทฯ ประจำปี 2552

รายชื่อคณะกรรมการ			ค่าตอบแทน รวมเบี้ยประชุม คณะกรรมการ (บาท)	เบี้ยประชุม อนุกรรมการ (บาท)	จำนวน * เงินโบนัสปี 2551 (บาท)	รวม ผลตอบแทน (บาท)
1. นายอำพน	กิตติอำพน	ประธานกรรมการ	577,500.00	-	-	577,500.00
2. นายศุภรัตน์	ควัฒน์กุล	อดีตรองประธานกรรมการ	316,549.06	20,000.00	-	336,549.06
3. นายสุรัชย์	ธารสิทธิ์พงษ์	รองประธานกรรมการคนที่ 1	825,520.83	52,500.00	-	878,020.83
4. นายสถิตย์	ลิ้มพงศ์พันธุ์	รองประธานกรรมการคนที่ 2	393,125.00	-	-	393,125.00
5. นายชัยเกษม	นิติสิริ	รองประธานกรรมการคนที่ 3 และกรรมการอิสระ	744,687.50	10,000.00	-	754,687.50
6. นายวิจิต	สุรพงษ์ชัย	อดีตรองกรรมการอิสระ	243,333.33	10,000.00	-	253,333.33
7. นายวิศิษฐ์	ลิ้มประนะ	อดีตรองกรรมการอิสระ	303,333.33	30,000.00	-	333,333.33
8. นายรังสรรค์	แสงสุข	อดีตรองกรรมการอิสระ	180,000.00	-	-	180,000.00
9. พลเรือเอกเดชา	อยู่พรต	อดีตรองกรรมการอิสระ	303,333.33	50,000.00	-	353,333.33
10. พลตำรวจเอก วุฑฒิชัย	ศรีรัตนวุฒิ	อดีตรองกรรมการอิสระ	231,935.48	20,000.00	-	251,935.48
11. พลอากาศเอก สุกำพล	สุวรรณทนต์	อดีตรองกรรมการ	273,333.33	70,000.00	-	343,333.33
12. นายจุลสิงห์	วสันตสิงห์	อดีตรองกรรมการ	303,333.33	40,000.00	-	343,333.33
13. นายวิสุทธิ	ศรีสุพรรณ	อดีตรองกรรมการ	303,333.33	70,000.00	-	373,333.33
14. นายวิกรม	คุ้มไพโรจน์	อดีตรองกรรมการ	303,333.33	80,000.00	-	383,333.33
15. นายกอบชัย	ศรีวิลาส	อดีตรองกรรมการ	316,250.00	37,500.00	-	353,750.00
16. นายบรรยง	พงษ์พานิช	กรรมการอิสระ	525,000.00	22,500.00	-	547,500.00
17. นายวีระวงศ์	จิตต์มิตรภาพ	กรรมการอิสระ	502,500.00	45,000.00	-	547,500.00
18. นายอมรศักดิ์	นพรมภา	กรรมการอิสระ	798,333.33	180,000.00	-	978,333.33
19. นายพิชัย	ชุนหวะธีร	กรรมการอิสระ	798,333.33	150,000.00	-	948,333.33
20. พลอากาศเอก สถิตย์พงษ์	สุขวิมล	กรรมการอิสระ	480,000.00	60,000.00	-	540,000.00
21. นายวัลลภ	พุกกะณะสุต	กรรมการอิสระ	502,500.00	75,000.00	-	577,500.00
22. นายชัยศักดิ์	อังค์สุวรรณ	กรรมการ	525,000.00	127,500.00	-	652,500.00
23. นายอารีพงศ์	ภูษะอุ่ม	กรรมการ	525,000.00	97,500.00	-	622,500.00
24. นายคณิศ	แสงสุพรรณ	กรรมการ	525,000.00	75,000.00	-	600,000.00
25. นายอภิพร	ภาษะวัณ	กรรมการ	63,750.00	-	-	63,750.00
26. นายปิยสวัสดิ์	อัมระนันท์	กรรมการ	149,758.06	37,500.00	-	187,258.06

หมายเหตุ : อดีตรองประธานกรรมการ อดีตรองประธานกรรมการ และอดีตรองกรรมการ หมายถึง กรรมการบริษัทฯ ที่พ้นวาระก่อนวันที่ 31 ธันวาคม 2552

* บริษัทฯ ไม่มีการจ่ายเงินโบนัสประจำปี 2551

8.5 บุคลากร

บริษัทฯ ได้ปรับโครงสร้างองค์กร ซึ่งได้เปิดเผยตามแผนภูมิการจัดโครงสร้างองค์กรในส่วนที่ 2 หน้า 9 -1 จำนวนพนักงานแยกตามโครงสร้างองค์กรดังกล่าว และลูกจ้างชั่วคราว มีดังนี้

สาย	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)
	ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2552	ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2551
ธุรกิจการบิน		
สายปฏิบัติการ	7,968	7,918
สายการพาณิชย์	2,052	2,290
สายการเงินและการบัญชี	970	819
สายทรัพยากรบุคคลและบริหารทั่วไป	832	921
สำนักงานกรรมการผู้อำนวยการใหญ่	280	665
สำนักเลขานุการบริษัทฯ	-	95
สายกลยุทธ์และพัฒนาธุรกิจ	436	-
	12,538	12,708
หน่วยธุรกิจ		
ฝ่ายช่าง	4,620	4,446
ฝ่ายบริการลูกค้าภาคพื้น	3,491	3,542
ฝ่ายครัวการบิน	2,134	2,185
ฝ่ายการพาณิชย์สินค้าและไปรษณียภัณฑ์	1,757	1,780
ฝ่ายบริการลานจอดและอุปกรณ์ภาคพื้น	2,462	2,532
	14,464	14,485
พนักงานที่อยู่ระหว่างการโอนย้าย	-	-
รวม	27,002	27,193
ลูกจ้างชั่วคราว	57	52
รวม	27,059	27,245

ผลตอบแทนรวมของพนักงาน

ผลตอบแทนรวมที่ให้แก่พนักงานประกอบด้วย เงินเดือน ค่าครองชีพ เงินรางวัลประจำปี เบี้ยเลี้ยงเดินทาง เงินค่าล่วงเวลา และค่าใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ นอกจากนี้ พนักงานยังมีสิทธิในการขอรับบำนาญโดยสารฟรีและลดราคา รวมทั้งเงินสมทบเงินกองทุนสำรองเลี้ยงชีพหรือเงินกองทุนบำเหน็จพนักงาน

หน่วย : ล้านบาท

ผลตอบแทนแก่พนักงาน (หน่วย : ล้านบาท)	ปี 2552	ปี 2551	ปี 2550
พนักงานทั่วไป	19,023	22,190	22,918
นักบิน	4,338	4,952	5,712
พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	7,346	8,615	9,416
รวม	30,707	35,757	38,046

ค่าใช้จ่ายในการพัฒนาพนักงาน

หน่วย : ล้านบาท

รายจ่ายในการพัฒนาพนักงาน (หน่วย : ล้านบาท)	ปี 2552	ปี 2551	ปี 2550
รายจ่ายในการพัฒนาพนักงานโดยทั่วไป	85	128	115
รายจ่ายในการพัฒนานักบิน	356	415	441
รายจ่ายในการพัฒนาพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	9	10	13
รวม	450	553	569

นโยบายในการพัฒนาและฝึกอบรมพนักงาน

ฝ่ายพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากร ตระหนักถึงความสำคัญของบุคลากร ซึ่งเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่ายิ่งขององค์กร จึงมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพบุคลากรของบริษัทฯ ให้ได้มาตรฐานและมีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งเสริมสร้างศักยภาพของพนักงาน เพื่อให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญ มีทักษะที่จำเป็นและสอดคล้องกับภารกิจทุกแขนงของบริษัทฯ ซึ่งรวมถึงการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร ปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรม ค่านิยม และจิตสำนึกที่ดีให้กับพนักงานส่งเสริมให้พนักงานมีความรักและความผูกพันในองค์กร ปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรม ค่านิยม และจิตสำนึกที่ดีให้กับพนักงาน ส่งเสริมให้พนักงานมีความรักและความผูกพันในองค์กร เพื่อนำพาบริษัทฯ ให้ดำเนินธุรกิจได้สำเร็จลุล่วงบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่บริษัทฯ ได้กำหนดไว้ นอกจากนี้ ยังมุ่งเน้นด้านการวิจัยและพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรม พัฒนานวัตกรรมในการฝึกอบรม เพื่อให้มีระบบการฝึกอบรมบุคลากรที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน และเกิดประสิทธิผลสูงสุด รวมทั้งบริหารจัดการองค์ความรู้ของบริษัทฯ เพื่อพัฒนาบริษัทฯ ให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

บริษัทฯ มุ่งเน้นการจัดโครงสร้างองค์กร และกระบวนการทำงานที่กระชับ สอดรับกับภารกิจ การบริหารอัตรากำลังที่เหมาะสมกับปริมาณงานและลักษณะงาน มีความคล่องตัวในการจัดสรรกำลังคนตามอัตรการลด การเพิ่ม การขยายงานและการลงทุนในด้านต่างๆ

กระบวนการสรรหาและคัดเลือกมีมาตรฐาน ชัดเจน โปร่งใส มีการสร้างโอกาสการก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Growth) มีระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management) ที่มีคุณภาพ กำหนดตัวชี้วัด (Key Performance Indicator) ที่เหมาะสมกับเป้าหมายของแผนงานและหน่วยงาน เป็นระบบที่เชื่อมโยงการให้ผลตอบแทนตามผลงาน และสนับสนุนให้พนักงานพัฒนาผลงานของตนเองส่งเสริมการบริหารสิทธิประโยชน์ที่จูงใจ สอดคล้องกับผลงาน และผลประโยชน์ มีการจ่ายค่าตอบแทน และจัดสวัสดิการที่ยืดหยุ่นตามสถานการณ์และสภาวะแวดล้อม (Flexible Wages and Benefits) ส่งเสริมการพัฒนาระบบการรักษาพนักงานเพื่อรักษาคนเก่ง คนดีไว้กับองค์กร เสริมสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมการทำงาน รวมถึงอาชีวอนามัยของพนักงาน พัฒนาองค์ความรู้ของพนักงานทุกระดับอย่างต่อเนื่อง และตรงกับความต้องการในการดำเนินภารกิจขององค์กร ส่งเสริมการรักษาระเบียบวินัย สร้างความเข้มแข็งในด้านแรงงานสัมพันธ์ จัดระบบการบริหารจัดการองค์ความรู้ในองค์กร (Knowledge Management) ตลอดจนเสริมสร้างวัฒนธรรม “THAI Spirit” ให้เป็นวัฒนธรรมที่เป็นเอกลักษณ์ของการบินไทย เพื่อให้พนักงานมีการปฏิบัติที่เป็นแนวทางเดียวกัน ตลอดจนส่งเสริมให้พนักงานทุกระดับมีส่วนร่วมและมีจิตสำนึกรับผิดชอบต่อองค์กรเสมือนเป็นเจ้าของ (Senses of Ownership) ซึ่งจะนำไปสู่ความแข็งแกร่งและสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน

พนักงานทั่วไป

บริษัทฯ ให้ความสำคัญในการฝึกอบรมพนักงานทุกฝ่ายทุกระดับ ให้มีความรู้ความสามารถและมีศักยภาพที่หลากหลาย โดยฝ่ายฝึกอบรมของบริษัทฯ มีหน้าที่ในการวางแผนการจัดทำหลักสูตร และดำเนินการฝึกอบรม ให้มีความสอดคล้องและสนับสนุนแผนการดำเนินงานเชิงกลยุทธ์ของบริษัทฯ ที่มุ่งเน้นการเสริมสร้างทักษะและจิตสำนึกของการให้บริการ สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นลูกค้าและการทำงานเป็นทีม โดยมีหลักสูตรทั้งด้านการบริหารจัดการสำหรับผู้บริหาร และการพัฒนาทักษะด้านเทคนิคเฉพาะด้าน ด้านทัศนคติและความรู้ ตลอดจนด้านการทบทวนการปฏิบัติงาน ซึ่งพนักงานทุกคนต้องได้เข้ารับการอบรมอย่างสม่ำเสมอตลอดอายุการทำงาน

บริษัทฯ มีศูนย์ฝึกอบรมทั้งหมด 8 แห่ง และดำเนินการฝึกอบรมด้านต่าง ๆ เช่น การฝึกอบรมทักษะในการเป็นนักบินประจำเที่ยวบิน (Flight Deck Crew Skills) ทักษะในการเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Cabin Crew Skills) ทรัพยากรพนักงานประจำเที่ยวบิน (Flight Crew Resources) ทักษะด้านภาษาสำหรับพนักงานประจำเที่ยวบิน (Flight Crew Language Skills) ทักษะทางช่าง (Technical Skills) การฝึกอบรมด้านธุรกิจการบิน (Airline Industry Training) การฝึกอบรมด้านจิตวิทยาและการบริหาร (General Management Training) การฝึกอบรมด้านบริการภาคพื้น (Ground Services Training) การฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Skills) และการฝึกอบรมด้านภาษาและวัฒนธรรม (Language and Culture Training) นอกจากนี้ ยังมีการจัดทำโครงการความร่วมมือทางวิชาการกับสถาบันการศึกษาภายนอกอื่น ๆ ในการให้การศึกษาระดับอุดมศึกษาแก่พนักงาน

บุคลากรที่เกี่ยวกับการบิน

เนื่องจากธุรกิจการบินเป็นธุรกิจที่ให้ความสำคัญในเรื่องการบริการและความปลอดภัยในการเดินทางของผู้โดยสาร บริษัทฯ ได้ให้ความสำคัญในการฝึกหัดนักบินและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างมาก เพื่อให้มีบุคลากรที่มีคุณภาพในจำนวนที่เพียงพอต่อการให้บริการแก่ผู้โดยสาร การขยายเส้นทางการบินและพัฒนาฝูงบินในอนาคต ซึ่งความรับผิดชอบในส่วนนี้เป็นของฝ่ายพัฒนาบุคลากรการบินของบริษัทฯ โดยได้จัดหลักสูตรเบื้องต้นในการอบรมนักบิน (Airline Transition Training) เพื่อผลิตบุคลากรที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติการบิน ทั้งนี้ บริษัทฯ มีเป้าหมายจะผลิตนักบินประมาณปีละ 70 คน

เพื่อทดแทนนักบินที่เกษียณอายุตามวาระ และเพื่อให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาฝูงบิน เพื่อรักษามาตรฐานการฝึกอบรมพนักงานของศูนย์ฝึกอบรมนักบินและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้มีความทันสมัย และมีประสิทธิภาพสูงสุดอยู่เสมอ สำหรับการฝึกบินของบริษัทฯ ทั้งหมด บริษัทฯ มีเครื่องฝึกบินจำลอง (Flight Simulator) 6 เครื่อง เครื่องช่วยฝึกบิน (Flight Training Device : FTD) 3 เครื่อง และบริษัทฯ ยังได้ให้สายการบินในประเทศและต่างประเทศมาเช่าทำการฝึก นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังทำการฝึกและให้เช่าเครื่องฝึกปฏิบัติการภาวะฉุกเฉิน (Cabin Emergency Evacuation Trainer : CEET) สำหรับจำลองสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นได้ในห้องโดยสารบนเครื่องบิน ให้กับสายการบินในประเทศและต่างประเทศ ปัจจุบัน ในส่วนของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทุกคนจะต้องผ่านการฝึกฝนทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติ เป็นเวลา 8-9 สัปดาห์ โดยทำการฝึกภาคปฏิบัติในห้องฝึกจำลองงานบริการบนเครื่องบิน (Cabin Service Trainer) และทดลองงานบริการบนเครื่องบินอีก 6 เดือน เพื่อให้เกิดความมั่นใจในการให้บริการ โดยคำนึงถึงควมมีมาตรฐานในด้านความปลอดภัยของผู้โดยสาร และมีกิจกรรมยาสุขภาพ อ่อนน้อม หลังจากนั้น บริษัทฯ ยังจัดให้มีการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง ในการพัฒนาทัศนคติต่องานและลูกค้า การจัดสัมมนาพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในทุกระดับชั้นเพื่อปลูกจิตสำนึกการให้บริการที่เลิศผลผสมผสานด้วยเสน่ห์ไทย เป็นต้น

นักบิน

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมนักบินอย่างเข้มงวดจริงจัง เพื่อผลิตนักบินที่มีประสิทธิภาพ โดยบริษัทฯ จะส่งผู้ผ่านการสอบคัดเลือกไปฝึกเพื่อเป็นนักบินที่โรงเรียนการบิน ซึ่งได้มาตรฐานทั้งในประเทศและต่างประเทศเป็นเวลา 12 เดือน เพื่อให้ได้รับใบอนุญาตนักบินพาณิชย์ตรีจากกรมการขนส่งทางอากาศ จากนั้นจึงจะเข้าฝึกอบรมหลักสูตรนักบินเบื้องต้น (Airline Transition Training) และหลักสูตรการฝึกบินเฉพาะแบบ (Aircraft Type Course) เป็นเวลา 8 เดือน นักบินดังกล่าวจึงจะได้รับใบอนุญาตจากกรมการขนส่งทางอากาศให้บินเครื่องบินพาณิชย์ของบริษัทฯ นักบินของบริษัทฯ ต้องมีประสบการณ์การเป็นนักบินอย่างน้อย 8 ปี และเป็นนักบินผู้ช่วยของบริษัทฯ อย่างน้อย 4 ปี เพื่อรับโอกาสในการคัดเลือกเข้ารับการตรวจสอบและพิจารณาเลื่อนตำแหน่งเป็นนักบินที่หนึ่ง (Pilot in Command)

บริษัทฯ ได้ติดตั้งเครื่องฝึกบินจำลองที่ทันสมัย เพื่อที่จะทำการฝึกอบรมนักบินของบริษัทฯ รวมถึงให้นักบินของสายการบินลูกค้าอื่นๆ เช่าใช้เครื่องฝึกบินจำลอง เช่น สายการบินสิงคโปร์แอร์ไลน์ สายการบินฟิลิปปินส์แอร์ไลน์ สายการบินปากีสถานแอร์ไลน์ สายการบินมาเลเซียแอร์ไลน์ โดยนักบินจะทำการฝึกบินการนำเครื่องขึ้นและลงจอด ณ ท่าอากาศยานต่างๆ ทั่วโลก ในสภาพภูมิอากาศทุกประเภททั้งภาวะปกติและฉุกเฉิน โดยตลอดอายุการทำงานของนักบินจะต้องผ่านการทดสอบในเครื่องฝึกบินจำลองในสถานการณ์ฉุกเฉินต่างๆ ในทุก 6 เดือน รวมทั้งการเข้ารับการอบรมเพิ่มเติมความรู้ทางการบินอย่างต่อเนื่อง และนักบินของบริษัทฯ ต้องได้รับการประเมินผลการปฏิบัติการบินจากเจ้าหน้าที่หรือผู้แทนของกรมการขนส่งทางอากาศอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ นักบินทุกคนจะต้องผ่านการตรวจสอบสุขภาพตามระยะเวลาที่กำหนด และจะได้รับการสุ่มตรวจสารแอลกอฮอล์และสารเสพติดในร่างกาย โดยบริษัทฯ สามารถสั่งการให้นักบินและลูกเรือที่มีสิ่งบ่งชี้ว่ามีปัญหาดังกล่าวเข้ารับการตรวจสุขภาพได้ในทันที

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

สืบเนื่องจากสภาวะแวดล้อมของอุตสาหกรรมการบินที่มีภาวะการแข่งขันสูง บริษัทฯ จำเป็นต้องมีความไวต่อการปรับเปลี่ยนแผนกลยุทธ์เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นตลอดเวลาอันจะส่งผลถึงความได้เปรียบเชิงแข่งขัน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินถือเป็นทรัพยากรบุคคลซึ่งเป็นกลไกสำคัญ เป็นจุดแข็งที่จะเพิ่มประสิทธิภาพในการแข่งขันของบริษัทฯ ได้

ฝ่ายบริการบนเครื่องบินให้ความสำคัญในการพัฒนาศักยภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างต่อเนื่อง โดยมีการวางแผนการฝึกอบรมสำหรับพนักงานตั้งแต่เริ่มเข้ามาเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน การฝึกอบรมสำหรับการเปลี่ยนแปลงเครื่องบิน และการฝึกอบรมสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ได้รับการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นไปจนถึงระดับหัวหน้า

งาน รวมทั้งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทุกคนต้องกลับมารับการฝึกอบรมทบทวนเรื่องระบบความปลอดภัยและการบริการ อย่างน้อยคนละ 1 ครั้งภายใน 1 ปี โดยมุ่งเน้นแนวทางการฝึกอบรมทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ ให้พนักงานมีความรู้ความ ชำนาญแบบมืออาชีพ (Professional) มีทัศนคติและใจรักต่องานบริการ (Service-Minded) ควบคู่ไปกับความปลอดภัย ด้วยการสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ผู้โดยสาร ซึ่งเป็นแนวทางหลักที่บริษัทฯ ใช้กำหนดนโยบายและวางแผนพัฒนา บุคลากรให้มีประสิทธิภาพในการทำงานและการให้บริการที่เลิศด้วยเอกลักษณ์ความเป็นไทย

แผนการฝึกอบรมของฝ่ายบริการบนเครื่องบินในการบริหารและพัฒนาศักยภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้ กำหนดไว้ ดังนี้

- การฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินใหม่ ประกอบด้วยหลักสูตร Thai Manners and Etiquette for In-flight Service, Corporate Culture and Ethics, Make-up/Neat and Grooming, First Aid & Medical Training, Crew Resource Management (CRM), Safety & Emergency Training, Aviation Security Awareness, Occupational Health, Rules and Regulations, In-flight Beverage & Meal Service Knowledge, In-flight Service Practice Base and In-flight Service Operation Procedure (ISOP), Basic English for New Cabin Attendant เป็นต้น
- การฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สำหรับการเปลี่ยนแบบเครื่องบิน (Aircraft Transition) ประกอบด้วยหลักสูตร Introduction to Aircraft, Emergency Conversion, Emergency Safety & Training, Working Routine & Service Procedure เป็นต้น
- การฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ได้รับการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นไปจนถึงระดับหัวหน้างาน ประกอบด้วยหลักสูตร
 - Royal Silk Class : Technical Know How, Aviation Security Awareness, Working Routine & Service Procedure เป็นต้น
 - Royal First Class : Technical Know How, Aviation Security Awareness, Working Routine & Service Procedure, VVIP Special Passenger Service Handling เป็นต้น
 - Air Purser : Effective English for Air Purser, Aircraft and Cabin Technical / Maintenance System, In-flight Duty Free Sales and Stock Control, Working Routine & Service Procedure, Briefing Technique & Preparation, Customer Profile and Touch of Thai, Special Passenger Service & Handling Procedure, Touches of Thai & Customer Oriented, Problem Solving, Rules & Regulations เป็นต้น
 - In-flight Manager : In-flight Manager and Situational Leadership, Cockpit & Cabin Co-operation, Business Language and Communication Skill, Ground and In-flight Service Co-ordination เป็นต้น

นอกจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะได้รับการฝึกอบรมตามหลักสูตรข้างต้นแล้ว ยังมีหลักสูตรที่เสริมสร้าง ศักยภาพเฉพาะทางในสายงานวิชาชีพ อันได้แก่ หลักสูตรการพัฒนาบุคลิกภาพ หลักสูตรการเรียนรู้และทำความเข้าใจกับ อารมณ์และความรู้สึกของตนเอง เพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพส่วนตัวของพนักงาน และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพให้การบริการ ดียิ่งขึ้น

ฝ่ายบริการบนเครื่องบินได้ให้ความสำคัญกับการตรวจติดตาม การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทุกระดับ รวมทั้งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีข้อบกพร่องในด้านต่างๆ เพื่อนำผลการประเมินมาวิเคราะห์ เชื่อมโยงกับการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้อยู่ในทิศทางที่องค์กรต้องการอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งใช้เป็นข้อมูลสำหรับการพิจารณาขึ้นเงินเดือนและเลื่อนตำแหน่งของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยได้กำหนดมาตรฐานการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้พนักงานทุกคนได้รับการประเมิน 4 ครั้งต่อคนต่อปี เป็นอย่างน้อย และได้จัดทำโครงการพัฒนาการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และโครงการพัฒนาระบบติดตามและตรวจสอบงานบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น บรรลุไว้ในแผนกลยุทธ์ของฝ่ายบริการบนเครื่องบินเพื่อให้การบริการบนเครื่องบินทุกระดับมีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ (In-flight Service Consistency)

การบริหารงานแรงงานสัมพันธ์ สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจการบินไทย และการคุ้มครองแรงงาน

บริษัทฯ มีความมุ่งมั่นที่จะให้พนักงานของบริษัทฯ ได้รับการคุ้มครองด้านสภาพการจ้างอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม สอดคล้องตามที่กฎหมายกำหนด โดยดำเนินการตาม พ.ร.บ. แรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ พ.ศ. 2543 ด้วยการเสริมสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจที่ระหว่งพนักงานกับฝ่ายบริหาร และระหว่งพนักงานด้วยกัน เพื่อให้พนักงานมีสภาพการจ้างที่ดี มีความปลอดภัยในการทำงาน ให้พนักงานมีความรักความผูกพันกับบริษัทฯ มีขวัญและกำลังใจที่ดี พร้อมทั้งจะปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงไปอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อบริษัทฯ

ความสัมพันธ์กับสหภาพแรงงานฯ แม้ว่าจะมีการเรียกร้องจากพนักงานบ้าง แต่ก็ดำเนินการไปตามกระบวนการและขั้นตอนตามที่กฎหมายกำหนด และสามารถทำความเข้าใจและตกลงกันได้ด้วยดี โดยการชี้แจงจากฝ่ายบริหารให้พนักงานทราบโดยตรง หรือผ่านการเจรจา กับสหภาพแรงงานฯ ในคณะกรรมการกิจการสัมพันธ์ของบริษัทฯ ซึ่งมีการประชุมหารือเกี่ยวกับสภาพการจ้าง สวัสดิการ และสิทธิประโยชน์ต่างๆ ของพนักงานอยู่เป็นประจำทุกเดือน

การคุ้มครองแรงงาน จะมีการประชุมคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นประจำทุกเดือน เพื่อกำหนดมาตรการการป้องกัน มิให้พนักงานได้รับอันตรายจากการทำงาน มีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานทั้งในระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ เพื่อตรวจสอบสภาพอุปกรณ์ เครื่องมือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อให้พนักงานเกิดความปลอดภัยในการทำงาน

กรณีที่มีข้อมูลข่าวสารที่ฝ่ายบริหารต้องการสื่อถึงพนักงาน บริษัทฯ ดำเนินการโดยการประชุมหัวหน้าหน่วยงาน เพื่อนำไปเผยแพร่ให้พนักงานในสังกัดทราบ รวมทั้งพนักงานสามารถรับทราบได้จากสื่อต่างๆ ภายในบริษัทฯ ทั้งในรูปของ คำสั่งบริษัทฯ ประกาศบริษัทฯ Bulletin การออกเสียงตามสาย และทางเว็บไซต์ของบริษัทฯ อนึ่ง พนักงานสามารถแสดงความคิดเห็นไปยังฝ่ายบริหารผ่านทางเว็บไซต์ของบริษัทฯ ได้ โดยบริษัทฯ ได้จัดผู้รับผิดชอบในการตอบคำถามพนักงาน เพื่อความเข้าใจที่ดีและการรับทราบข่าวสารกันได้อย่างทั่วถึง

8.6 คู่มีกรรมกรบริษัทฯ

ในฐานะที่คณะกรรมการบริษัทฯ เป็นผู้รับมอบอำนาจจากผู้ถือหุ้นให้ดำเนินการกิจต่างๆ ของบริษัทฯ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ถือหุ้น มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการกำหนดนโยบายและทิศทางการดำเนินงานของบริษัทฯ และควบคุมการดำเนินงานของฝ่ายบริหารให้เป็นไปตามนโยบายและทิศทางที่กำหนด รวมทั้งมีหน้าที่ในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามกฎหมาย วัตถุประสงค์ และข้อบังคับของบริษัทฯ ตลอดจนปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามมติที่ประชุมผู้ถือหุ้นด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และระมัดระวังรักษาผลประโยชน์ของบริษัทฯ ด้วยความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งได้แก่ผู้ถือหุ้น นักลงทุน พนักงาน ลูกค้า คู่ค้า เจ้าหนี้ หน่วยงานของรัฐ ชุมชน และสิ่งแวดล้อม

เพื่อให้ภารกิจหลักของคณะกรรมการบริษัทฯ ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล บริษัทฯ จึงได้จัดทำคู่มือกรรมการบริษัทฯ ขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจ ในบทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบของคณะกรรมการบริษัทฯ ต่อผู้ถือหุ้น รวมทั้งได้เข้าใจถึงหลักเกณฑ์ที่สำคัญเกี่ยวกับคณะกรรมการ และคณะกรรมการชุดต่างๆ รวมทั้งนโยบาย ข้อมูลที่สำคัญเกี่ยวกับบริษัทฯ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องในการบริหารจัดการ หลักเกณฑ์ กฏระเบียบ นโยบายการกำกับดูแลกิจการ รวมทั้งแนวปฏิบัติที่ดีในเรื่องต่างๆ ด้วย

9. การควบคุมภายใน

บริษัทฯ ได้จัดให้มีระบบการควบคุมภายในที่เพียงพอกับการดำเนินธุรกิจและมีการติดตามประเมินผลอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ความมั่นใจว่าระบบที่วางไว้สามารถดำเนินไปได้อย่างเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลง และสอดคล้องกับระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ โดยมีการกำหนดให้มีโครงสร้างการควบคุมภายในครบทั้ง 5 องค์ประกอบตามมาตรฐานสากล ได้แก่ สภาพแวดล้อมการควบคุม การประเมินความเสี่ยง กิจกรรมการควบคุมสารสนเทศและการสื่อสาร และการติดตามประเมินผล บริษัทฯ ได้จัดทำนโยบายการควบคุมภายในและคู่มือการควบคุมภายในสำหรับผู้บริหารและพนักงานใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้จัดทำการประเมินการควบคุมด้วยตนเอง (Control Self Assessment : CSA) ตามระเบียบคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน ว่าด้วยการกำหนดมาตรฐานการควบคุมภายใน พ.ศ. 2544 ในทุกสายงานและทุกฝ่ายงาน โดยได้รายงานผลการประเมินการควบคุมภายในของบริษัทฯ ต่อคณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการบริษัทฯ และคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดินปีละหนึ่งครั้งตามกำหนดเวลา

บริษัทฯ ให้ความสำคัญและสนับสนุนการปฏิบัติงานอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้ โดยกำหนดให้มีสำนักงานการตรวจสอบภายใน ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบสอบทานประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบการควบคุมภายในทั้งระบบงานและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของกระบวนการทางธุรกิจหรือกระบวนการทำงานของบริษัทฯ ตามแผนการตรวจสอบที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัทฯ ซึ่งจัดทำขึ้นตามแนวความเสี่ยง โดยพิจารณาจากผลกระทบและโอกาสที่อาจเกิดขึ้นที่มีผลต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ของบริษัทฯ นอกจากนี้ ภาระหน้าที่ของสำนักงานการตรวจสอบภายในยังรวมถึงการตรวจสอบเฉพาะกิจตามที่คณะกรรมการตรวจสอบเห็นชอบ ตลอดจนการให้คำปรึกษาแนะนำฝ่ายบริหารในการปรับปรุงการควบคุมภายใน ซึ่งรวมถึงระเบียบปฏิบัติ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานของบริษัทฯ และเพื่อให้สำนักงานการตรวจสอบภายในสามารถปฏิบัติหน้าที่ให้สำเร็จลุล่วงไปได้โดยได้รับความร่วมมือจากทุกหน่วยงาน และปฏิบัติงานได้อย่างอิสระ บริษัทฯ จึงได้จัดโครงสร้างองค์กรให้สำนักงานการตรวจสอบภายในมีสายการบังคับบัญชาขึ้นตรงต่อคณะกรรมการบริษัทฯ และคณะกรรมการบริษัทฯ มอบหมายให้คณะกรรมการตรวจสอบเป็นผู้กำกับดูแล โดยสำนักงานการตรวจสอบภายในรายงานผลการตรวจสอบเสนอต่อผู้บริหารที่รับผิดชอบ กรรมการผู้อำนวยการใหญ่ และเสนอต่อคณะกรรมการตรวจสอบเป็นประจำทุกไตรมาส ในกรณีที่พบหรือมีข้อสงสัยว่ามีรายการหรือการกระทำที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายที่มีนัยสำคัญต่อผลการดำเนินงานของบริษัทฯ หัวหน้าสำนักงานการตรวจสอบภายในจะรายงานต่อกรรมการผู้อำนวยการใหญ่และคณะกรรมการตรวจสอบทันที

คณะกรรมการตรวจสอบทำหน้าที่พิจารณาความเพียงพอของระบบการควบคุมภายในของบริษัทฯ รวมถึงการสอบทานการควบคุมการปฏิบัติงานตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และนโยบายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยทบทวนผลการปฏิบัติงานของสำนักงานการตรวจสอบภายใน และทบทวนผลการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชีอิสระของบริษัทฯ อย่างต่อเนื่อง ในกรณีที่คณะกรรมการตรวจสอบมีข้อเสนอนะ หรือพบข้อบกพร่องที่เป็นสาระสำคัญ จะรายงานต่อคณะกรรมการบริษัทฯ เพื่อให้ฝ่ายบริหารมีการพิจารณาปรับปรุงแก้ไขต่อไป

ทั้งนี้ คณะกรรมการบริษัทฯ ได้ให้ความเห็นว่า ระบบการควบคุมภายในของบริษัทฯ มีความเพียงพอและเหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ

10. รายการระหว่างกัน

รายการระหว่างกัน

นิติบุคคล/บริษัท ที่อาจมี ความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์ สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2552	ลักษณะของรายการ ระหว่างกัน สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2552	เงื่อนไข/นโยบายราคา สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2552	ลักษณะของรายการ ระหว่างกัน สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2551	เงื่อนไข/นโยบายราคา สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2551
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
กระทรวงการคลัง	กระทรวงการคลังเป็นผู้ถือหุ้น รายใหญ่ของบริษัท โดยถือหุ้นเท่ากับร้อยละ 51.03	กระทรวงการคลังกู้เงินจาก สถาบันการเงินต่างประเทศให้ บริษัท กู้ต่อ ประกอบด้วย <ul style="list-style-type: none"> ▪ เงินกู้ยืมระยะยาว <ul style="list-style-type: none"> - จำนวนเงิน 8,164.69 ล้านบาท - ยอดคงค้าง 1,340.67 ล้านบาท - ดอกเบี้ยจ่าย 97.54 ล้านบาท ▪ เงินกู้ยืมระยะสั้น <ul style="list-style-type: none"> - จำนวนเงิน 1,116.11 ล้านบาท - ยอดคงค้าง 1,116.11 ล้านบาท - ดอกเบี้ยจ่าย 24.91 ล้านบาท 	อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 7.07 ต่อปี เงื่อนไขการชำระเงิน : ปีละ 2 งวด ระยะเวลากู้ 20 ปี	กระทรวงการคลังกู้เงินจาก สถาบันการเงินต่างประเทศให้ บริษัท กู้ต่อ ประกอบด้วย <ul style="list-style-type: none"> ▪ เงินกู้ยืมระยะยาว <ul style="list-style-type: none"> - จำนวนเงิน 8,546.07 ล้านบาท - ยอดคงค้าง 1,403.29 ล้านบาท - ดอกเบี้ยจ่าย 95.03 ล้านบาท ▪ เงินกู้ยืมระยะสั้น <ul style="list-style-type: none"> - จำนวนเงิน 3,508.27 ล้านบาท - ยอดคงค้าง 3,508.27 ล้านบาท - ดอกเบี้ยจ่าย 1.70 ล้านบาท 	อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 7.07 ต่อปี เงื่อนไขการชำระเงิน : ปีละ 2 งวด ระยะเวลากู้ 20 ปี
ธนาคารออมสิน (บริษัทที่เกี่ยวข้อง)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ควบคุมโดยกระทรวงการคลัง ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ของ บริษัท ▪ ธนาคารออมสินถือหุ้นใน บริษัท เท่ากับร้อยละ 2.73 	1. บริษัท ได้กู้เงินจากธนาคาร ออมสิน ประกอบด้วย <ul style="list-style-type: none"> ▪ ตั๋วสัญญาใช้เงิน <ul style="list-style-type: none"> - จำนวนเงิน 6,526.00 ล้านบาท - ยอดคงค้าง 500.00 ล้านบาท - ดอกเบี้ยจ่าย 38.63 ล้านบาท ▪ เงินกู้ยืมระยะยาว <ul style="list-style-type: none"> - จำนวนเงิน 9,000.00 ล้านบาท - ยอดคงค้าง 8,178.00 ล้านบาท - ดอกเบี้ยจ่าย 168.45 ล้านบาท 2. บริษัท ข่ายบัตรโดยสาร เครื่องบิน ให้บริการเช่าพื้นที่วางตู้ เอทีเอ็มและตู้ขายตั๋วสายโทรศัพท์ ของธนาคารออมสิน <ul style="list-style-type: none"> - มูลค่ารวม 4.10 ล้านบาท - ยอดคงค้าง 0.14 ล้านบาท 	อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 4.00 และ 4.25 ต่อปี เงื่อนไขการชำระเงิน : ปีละ 2 งวด ระยะเวลากู้ 10 ปี	1. บริษัท ได้กู้เงินจากธนาคาร ออมสิน ประกอบด้วย <ul style="list-style-type: none"> ▪ ตั๋วสัญญาใช้เงิน <ul style="list-style-type: none"> - จำนวนเงิน 6,526.00 ล้านบาท - ยอดคงค้าง 1,150.00 ล้านบาท - ดอกเบี้ยจ่าย 81.08 ล้านบาท ▪ เงินกู้ยืมระยะยาว <ul style="list-style-type: none"> - จำนวนเงิน 4,000.00 ล้านบาท - ยอดคงค้าง 4,000.00 ล้านบาท - ดอกเบี้ยจ่าย 28.99 ล้านบาท 2. บริษัท ข่ายบัตรโดยสาร เครื่องบิน ให้บริการเช่าพื้นที่วางตู้ เอทีเอ็มและตู้ขายตั๋วสายโทรศัพท์ ของธนาคารออมสิน <ul style="list-style-type: none"> - มูลค่ารวม 3.37 ล้านบาท - ยอดคงค้าง 0.02 ล้านบาท 	อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 5.25 และ 5.75 ต่อปี เงื่อนไขการชำระเงิน : ปีละ 2 งวด ระยะเวลากู้ 10 ปี

นิติบุคคล/บริษัท ที่อาจมี ความขัดแย้ง (1)	ความสัมพันธ์ สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2552 (2)	ลักษณะของรายการ ระหว่างกัน สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2552 (3)	เงื่อนไข/นโยบายราคา สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2552 (4)	ลักษณะของรายการ ระหว่างกัน สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2551 (5)	เงื่อนไข/นโยบายราคา สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2551 (6)
ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย (บริษัทที่เกี่ยวข้อง)	<ul style="list-style-type: none"> ควบคุมโดยกระทรวงการคลัง ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ของบริษัทฯ 	บริษัทฯ ได้กู้เงินจากธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ประกอบด้วย <ul style="list-style-type: none"> เงินกู้ยืมระยะยาว - จำนวนเงิน 2,500.00 ล้านบาท - ยอดคงค้าง 2,000.00 ล้านบาท - ชำระผลกำไร 128.94 ล้านบาท 	อัตราค่าไรร้อยละ 5.75 ต่อปี เงื่อนไขการชำระเงิน : ปีละ 4 งวด ระยะเวลากู้ 5 ปี	บริษัทฯ ได้กู้เงินจากธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ประกอบด้วย <ul style="list-style-type: none"> ตั๋วสัญญาใช้เงิน - จำนวนเงิน 750.00 ล้านบาท - ยอดคงค้าง 750.00 ล้านบาท - ชำระผลกำไร 8.14 ล้านบาท 	อัตราค่าไรร้อยละ 4.5 ต่อปี ระยะเวลากู้ 90 วัน
ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย (บริษัทที่เกี่ยวข้อง)	<ul style="list-style-type: none"> ควบคุมโดยกระทรวงการคลัง ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ของบริษัทฯ 	ไม่มีการทำธุรกรรมระหว่างกัน	-	1. บริษัทฯ ได้กู้เงินจากธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย โดยออกเป็น <ul style="list-style-type: none"> ตั๋วสัญญาใช้เงิน - จำนวนเงิน 600.00 ล้านบาท ประกอบด้วยตั๋วสัญญาใช้เงิน 2 ฉบับๆ ละ 300.00 ล้านบาท <ul style="list-style-type: none"> - ยอดคงค้าง 300.00 ล้านบาท - ดอกเบี้ยจ่าย 1.21 ล้านบาท 2. บริษัทฯ ขายบัตรโดยสารเครื่องบินให้แก่นักบินเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย <ul style="list-style-type: none"> - มูลค่ารวม 0.06 ล้านบาท 	อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 4.45 และ 4.90 ต่อปี ระยะเวลากู้ 30 วัน และ 76 วัน กำหนดจากราคาปกติของธุรกิจ เช่นเดียวกับที่กำหนดให้กับบุคคลหรือกิจการอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกัน และเป็นไปตามราคาตลาด
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ (บริษัทที่เกี่ยวข้อง)	<ul style="list-style-type: none"> ควบคุมโดยกระทรวงการคลัง ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ของบริษัทฯ 	ไม่มีการทำธุรกรรมระหว่างกัน	-	บริษัทฯ ขายบัตรโดยสารเครื่องบินให้แก่นักบินเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ <ul style="list-style-type: none"> - มูลค่ารวม 1.77 ล้านบาท - ยอดคงค้าง 0.38 ล้านบาท 	กำหนดจากราคาปกติของธุรกิจ เช่นเดียวกับที่กำหนดให้กับบุคคลหรือกิจการอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกัน และเป็นไปตามราคาตลาด
ธนาคารอาคารสงเคราะห์ (บริษัทที่เกี่ยวข้อง)	<ul style="list-style-type: none"> ควบคุมโดยกระทรวงการคลัง ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ของบริษัทฯ 	บริษัทฯ ขายบัตรโดยสารเครื่องบินให้แก่นักบินอาคารสงเคราะห์ <ul style="list-style-type: none"> - มูลค่ารวม 0.84 ล้านบาท - ยอดคงค้าง 0.03 ล้านบาท 	กำหนดจากราคาปกติของธุรกิจ เช่นเดียวกับที่กำหนดให้กับบุคคลหรือกิจการอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกัน และเป็นไปตามราคาตลาด	บริษัทฯ ขายบัตรโดยสารเครื่องบินให้แก่นักบินอาคารสงเคราะห์ <ul style="list-style-type: none"> - มูลค่ารวม 2.68 ล้านบาท - ยอดคงค้าง 0.58 ล้านบาท 	กำหนดจากราคาปกติของธุรกิจ เช่นเดียวกับที่กำหนดให้กับบุคคลหรือกิจการอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกัน และเป็นไปตามราคาตลาด

นิติบุคคล/บริษัท ที่อาจมี ความขัดแย้ง (1)	ความสัมพันธ์ สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2552 (2)	ลักษณะของรายการ ระหว่างกัน สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2552 (3)	เงื่อนไข/นโยบายราคา สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2552 (4)	ลักษณะของรายการ ระหว่างกัน สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2551 (5)	เงื่อนไข/นโยบายราคา สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2551 (4)
บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) (บริษัทที่เกี่ยวข้อง)	<ul style="list-style-type: none"> กระทรวงการคลังเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ของ บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) และของ บริษัทฯ 	1. บริษัทฯ ซื้อน้ำมันอากาศยาน และน้ำมันรถยนต์ จากบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) <ul style="list-style-type: none"> - มูลค่ารวม 5,735.54 ล้านบาท - ยอดคงค้าง 620.12 ล้านบาท 2. บริษัทฯ ขายบัตรโดยสาร เครื่องบินให้แก่บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) <ul style="list-style-type: none"> - มูลค่ารวม 15.13 ล้านบาท - ยอดคงค้าง 3.86 ล้านบาท 	กำหนดจากราคาปกติของ ธุรกิจ เช่นเดียวกับที่ กำหนดให้กับบุคคลหรือ กิจการอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกัน และเป็นไปตามราคาตลาด	1. บริษัทฯ ซื้อน้ำมันอากาศยาน และน้ำมันรถยนต์ จากบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) <ul style="list-style-type: none"> - มูลค่ารวม 11,900.10 ล้านบาท - ยอดคงค้าง 492.29 ล้านบาท 2. บริษัทฯ ขายบัตรโดยสาร เครื่องบินให้แก่บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) <ul style="list-style-type: none"> - มูลค่ารวม 67.01 ล้านบาท - ยอดคงค้าง 7.82 ล้านบาท 	กำหนดจากราคาปกติ ของธุรกิจ เช่นเดียวกับที่ กำหนดให้กับบุคคลหรือ กิจการอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง กัน และเป็นไปตาม ราคาตลาด
โรงงานยาสูบ (บริษัทที่เกี่ยวข้อง)	<ul style="list-style-type: none"> ควบคุมโดยกระทรวงการคลัง ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ของ บริษัทฯ 	ไม่มีการทำธุรกรรมระหว่างกัน	-	บริษัทฯขายบัตรโดยสาร เครื่องบินให้แก่โรงงานยาสูบ <ul style="list-style-type: none"> - มูลค่ารวม 4.33 ล้านบาท - ยอดคงค้าง 0.39 ล้านบาท 	กำหนดจากราคาปกติ ของธุรกิจ เช่นเดียวกับที่ กำหนดให้กับบุคคลหรือ กิจการอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง กัน และเป็นไปตาม ราคาตลาด
บริษัท ท่าอากาศยาน ไทย จำกัด (มหาชน) (บริษัทที่เกี่ยวข้อง)	<ul style="list-style-type: none"> กระทรวงการคลังเป็นผู้ถือหุ้น รายใหญ่ของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) และ ของบริษัทฯ 	1. บริษัทฯ ประกอบกิจการและ เช่าพื้นที่ในเขตท่าอากาศยาน ต่างๆ เพื่อใช้สำหรับจอดอากาศยาน จอดพาหนะ ขนถ่ายสินค้า เก็บอุปกรณ์ภาคพื้นดิน เก็บตู้คอนเทนเนอร์ ตั้งสำนักงานสายการบิน ว่าจ้างบริการรถลิ้มมุขรับ-ส่ง พนักงานสำหรับกองบัตรโดยสาร ท่าอากาศยาน (HZ) และอื่นๆ จาก บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) <ul style="list-style-type: none"> - มูลค่ารวม 3,378.77 ล้านบาท - ยอดคงค้าง 225.77 ล้านบาท 2. บริษัทฯ ขายบัตรโดยสาร เครื่องบินและได้รับรายได้ 2% จากการเรียกเก็บค่า Airport tax ให้แก่บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) <ul style="list-style-type: none"> - มูลค่ารวม 44.11 ล้านบาท - ยอดคงค้าง 6.02 ล้านบาท 	กำหนดจากราคาปกติของ ธุรกิจ เช่นเดียวกับที่ กำหนดให้กับบุคคลหรือ กิจการอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกัน และเป็นไปตามราคาตลาด	1. บริษัทฯ ประกอบกิจการและเช่า พื้นที่ในเขตท่าอากาศยานต่างๆ จากบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อใช้สำหรับจอด อากาศยาน จอดพาหนะ ขนถ่าย สินค้า เก็บอุปกรณ์ภาคพื้นดิน เก็บ ตู้คอนเทนเนอร์ ตั้งสำนักงานสาย การบิน และอื่นๆ <ul style="list-style-type: none"> - มูลค่ารวม 4,512.80 ล้านบาท - ยอดคงค้าง 250.94 ล้านบาท 2. บริษัทฯ ขายบัตรโดยสาร เครื่องบินและได้รับรายได้ 2% จากการเรียกเก็บค่า Airport tax ให้แก่บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) <ul style="list-style-type: none"> - มูลค่ารวม 57.16 ล้านบาท - ยอดคงค้าง 9.75 ล้านบาท 	กำหนดจากราคาปกติ ของธุรกิจ เช่นเดียวกับที่ กำหนดให้กับบุคคลหรือ กิจการอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง กัน และเป็นไปตาม ราคาตลาด

<p>นิติบุคคล/บริษัท ที่อาจมี ความขัดแย้ง</p> <p>(1)</p>	<p>ความสัมพันธ์ สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2552</p> <p>(2)</p>	<p>ลักษณะของรายการ ระหว่างกัน สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2552</p> <p>(3)</p>	<p>เงื่อนไขนโยบายราคา สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2552</p> <p>(4)</p>	<p>ลักษณะของรายการ ระหว่างกัน สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2551</p> <p>(5)</p>	<p>เงื่อนไขนโยบายราคา สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2551</p> <p>(6)</p>
<p>บริษัท ไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด (บริษัทย่อย)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ บริษัทฯ เป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ของบริษัทไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด โดยถือหุ้นเท่ากับร้อยละ 55 ▪ กรรมการของบริษัทฯ คือ นายคณิต แสงสุพรรณ เป็น ประธานกรรมการ และผู้บริหารของบริษัทฯ คือ นางงามนิตย์ สมบัติพิบูลย์ เป็นประธานกรรมการ นายปานทิต ชนะภัย และนายธีรพล โชติชนากิจบาล เป็นกรรมการของบริษัท ไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด <p>หมายเหตุ นางงามนิตย์ สมบัติพิบูลย์ ลาออกจากตำแหน่งประธานกรรมการ บริษัท ไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด เมื่อวันที่ 28 พฤษภาคม 2552 และนายคณิต แสงสุพรรณ ดำรงตำแหน่งประธานกรรมการ บริษัท ไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์ เอเชีย จำกัด เมื่อวันที่ 28 กันยายน 2552</p>	<p>บริษัทฯ ให้บริการเช่าพื้นที่สำนักงานและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และขายบัตรโดยสารเครื่องบิน ให้แก่บริษัท ไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด</p> <ul style="list-style-type: none"> - มูลค่ารวม 3.72 ล้านบาท - ยอดคงค้าง 0.29 ล้านบาท 	<p>กำหนดจากราคาปกติของธุรกิจ เช่นเดียวกับที่กำหนดให้กับบุคคลหรือกิจการอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกัน และเป็นไปตามราคากลาง</p>	<p>บริษัทฯ ให้บริการเช่าพื้นที่สำนักงานและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และขายบัตรโดยสารเครื่องบิน ให้แก่บริษัท ไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด</p> <ul style="list-style-type: none"> - มูลค่ารวม 12.99 ล้านบาท - ยอดคงค้าง 0.76 ล้านบาท 	<p>กำหนดจากราคาปกติของธุรกิจ เช่นเดียวกับที่กำหนดให้กับบุคคลหรือกิจการอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกัน และเป็นไปตามราคากลาง</p>
<p>บริษัท ดอนเมือง อินเตอร์เนชั่นแนล แอร์พอร์ต โฮเต็ล จำกัด (บริษัทร่วม)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ บริษัทฯ ถือหุ้นในบริษัท ดอนเมือง อินเตอร์เนชั่นแนล แอร์พอร์ต โฮเต็ล จำกัด เท่ากับร้อยละ 40 ▪ ผู้บริหารของบริษัทฯ คือ นางงามนิตย์ สมบัติพิบูลย์ พลอากาศเอกณรงค์ศักดิ์ สังขพงศ์ นายธรรมศักดิ์ ชูติวงศ์ เรืออากาศเอกมนตรี จำเริญ ร้อยตรีอนุสรณ์ นาคศรีชุม และนายพิชัย จีออนูวัตร เป็นกรรมการของบริษัทดอนเมือง อินเตอร์เนชั่นแนล แอร์พอร์ต โฮเต็ล จำกัด <p>หมายเหตุ นางงามนิตย์ สมบัติพิบูลย์ ลาออกจากตำแหน่งกรรมการของบริษัท ดอนเมือง อินเตอร์เนชั่นแนล แอร์พอร์ต โฮเต็ล จำกัด เมื่อวันที่ 28 พฤษภาคม 2552 พลอากาศเอก ณรงค์ศักดิ์ สังขพงศ์ และนายธรรมศักดิ์ ชูติวงศ์ เกษียณอายุ เมื่อวันที่ 30 กันยายน 2552 และนายธรรมศักดิ์ ชูติวงศ์ ลาออกจากตำแหน่งกรรมการของบริษัท ดอนเมือง อินเตอร์เนชั่นแนล แอร์พอร์ต โฮเต็ล จำกัด เมื่อวันที่ 2 พฤศจิกายน 2552</p>	<p>บริษัทฯ ซื้อบริการห้องพักของบริษัท ดอนเมือง อินเตอร์เนชั่นแนล แอร์พอร์ต โฮเต็ล จำกัด สำหรับผู้โดยสารของบริษัทฯ</p> <ul style="list-style-type: none"> - มูลค่ารวม 4.90 ล้านบาท - ยอดคงค้าง 0.03 ล้านบาท 	<p>กำหนดจากราคาปกติของธุรกิจ เช่นเดียวกับที่กำหนดให้กับบุคคลหรือกิจการอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกัน และเป็นไปตามราคากลาง</p>	<p>บริษัทฯ ซื้อบริการห้องพักของบริษัท ดอนเมือง อินเตอร์เนชั่นแนล แอร์พอร์ต โฮเต็ล จำกัด สำหรับผู้โดยสารของบริษัทฯ</p> <ul style="list-style-type: none"> - มูลค่ารวม 5.48 ล้านบาท 	<p>กำหนดจากราคาปกติของธุรกิจ เช่นเดียวกับที่กำหนดให้กับบุคคลหรือกิจการอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกัน และเป็นไปตามราคากลาง</p>

นิติบุคคล/บริษัท ที่อาจมี ความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์ สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2552	ลักษณะของรายการ ระหว่างกัน สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2552	เงื่อนไข/นโยบายราคา สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2552	ลักษณะของรายการ ระหว่างกัน สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2551	เงื่อนไข/นโยบายราคา สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2551
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
บริษัท บริการเชื้อเพลิง การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (บริษัทร่วม)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ บริษัทฯ ถือหุ้นในบริษัท บริการเชื้อเพลิงการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 22.59 ▪ ผู้บริหารของบริษัทฯ คือ พลอากาศเอกณรงค์ศักดิ์ สังขพงศ์ เป็นรองประธาน กรรมการ นายธรรมศักดิ์ ชูติวงศ์ และ เรืออากาศโท นรหัช พลอยใหญ่เป็นกรรมการ ของบริษัทฯ บริการเชื้อเพลิงการ บินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) หมายเหตุ พลอากาศเอก ณรงค์ศักดิ์ สังขพงศ์ และนาย ธรรมศักดิ์ ชูติวงศ์ เกษียณอายุ เมื่อวันที่ 30 กันยายน 2552 และนายธรรมศักดิ์ ชูติวงศ์ ลาออกจากตำแหน่งกรรมการ บริษัท บริการเชื้อเพลิงการบิ นกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เมื่อ วันที่ 2 พฤศจิกายน 2552 	<ol style="list-style-type: none"> 1.บริษัทฯ ซื้อบริการเติมน้ำมันอากาศยานจากบริษัท บริการเชื้อเพลิงการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) <ul style="list-style-type: none"> - มูลค่ารวม 361.58 ล้านบาท - ยอดคงค้าง 37.14 ล้านบาท 2.บริษัทฯ ขายบัตรโดยสาร เครื่องบินให้แก่บริษัทฯ บริการ เชื้อเพลิงการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) <ul style="list-style-type: none"> - มูลค่ารวม 0.03 ล้านบาท - ยอดคงค้าง 0.01 ล้านบาท 	กำหนดจากราคาปกติของ ธุรกิจ เช่นเดียวกับที่ กำหนดให้กับบุคคลหรือ กิจการอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกัน และเป็นไปตามราคากลาง	<ol style="list-style-type: none"> 1.บริษัทฯ ซื้อบริการเติมน้ำมันอากาศยานจากบริษัท บริการเชื้อเพลิงการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) <ul style="list-style-type: none"> - มูลค่ารวม 377.37 ล้านบาท - ยอดคงค้าง 27.33 ล้านบาท 2.บริษัทฯ ขายบัตรโดยสาร เครื่องบินให้แก่บริษัทฯ บริการ เชื้อเพลิงการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) <ul style="list-style-type: none"> - มูลค่ารวม 0.06 ล้านบาท 	กำหนดจากราคาปกติ ของธุรกิจ เช่นเดียวกับที่ กำหนดให้กับบุคคลหรือ กิจการอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง กัน และเป็นไปตาม ราคากลาง
บริษัท โรงแรม รอยัล ออคิด (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) (บริษัทร่วม)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ บริษัทฯ ถือหุ้นในบริษัท โรงแรม รอยัลออคิด (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 24 ▪ ผู้บริหารของบริษัทฯ คือ นางงามนิตย์ สมบัติพิบูลย์ นายปานชิต ชนะภัย และ นายพฤทธิ์ บุปผาคำ เป็นกรรมการของบริษัท โรงแรม รอยัล ออคิด (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) หมายเหตุ นางงามนิตย์ สมบัติพิบูลย์ ลาออกจาก ตำแหน่งกรรมการของบริษัท โรงแรม รอยัล ออคิด (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) เมื่อวันที่ 28 พฤษภาคม 2552 	<ol style="list-style-type: none"> 1.บริษัทฯ ซื้อบริการห้องพักของ บริษัท โรงแรม รอยัล ออคิด (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สำหรับผู้โดยสารของบริษัทฯ <ul style="list-style-type: none"> - มูลค่ารวม 7.06 ล้านบาท 2.บริษัทฯ ขายค่าโฆษณาใน ROH BROCHURE ให้แก่บริษัท โรงแรม รอยัล ออคิด (ประเทศ ไทย) จำกัด (มหาชน) <ul style="list-style-type: none"> - มูลค่ารวม 0.20 ล้านบาท 	กำหนดจากราคาปกติของ ธุรกิจ เช่นเดียวกับที่ กำหนดให้กับบุคคลหรือ กิจการอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกัน และเป็นไปตามราคากลาง	บริษัทฯ ซื้อบริการห้องพักของ บริษัท โรงแรม รอยัล ออคิด (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สำหรับผู้โดยสารของบริษัทฯ <ul style="list-style-type: none"> - มูลค่ารวม 14.85 ล้านบาท 	กำหนดจากราคาปกติ ของธุรกิจ เช่นเดียวกับที่ กำหนดให้กับบุคคลหรือ กิจการอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง กัน และเป็นไปตาม ราคากลาง
บริษัท ครีวการบิ นภูเก็ต จำกัด (บริษัทร่วม)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ บริษัทฯ ถือหุ้นในบริษัท ครีวการบินภูเก็ต จำกัด ร้อยละ 30 ▪ ผู้บริหารของบริษัทฯ คือ นายกวีพันธ์ เรืองผกา เป็น ประธานกรรมการ นายพิชัย จึงอนวัตร และนายสมิทธิ พิรุณสาร เป็นกรรมการของ บริษัท ครีวการบินภูเก็ต จำกัด 	<ol style="list-style-type: none"> 1.บริษัทฯ ซื้ออาหารและบริการ จากบริษัท ครีวการบินภูเก็ต จำกัด <ul style="list-style-type: none"> - มูลค่ารวม 3.57 ล้านบาท - ยอดคงค้าง 0.77 ล้านบาท 2.บริษัทฯ ขายอาหารและบริการ ให้บริษัท ครีวการบินภูเก็ต จำกัด <ul style="list-style-type: none"> - มูลค่ารวม 3.07 ล้านบาท - ยอดคงค้าง 0.22 ล้านบาท 	กำหนดจากราคาปกติของ ธุรกิจ เช่นเดียวกับที่ กำหนดให้กับบุคคลหรือ กิจการอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกัน และเป็นไปตามราคากลาง	<ol style="list-style-type: none"> 1.บริษัทฯ ซื้ออาหารและบริการ จากบริษัท ครีวการบินภูเก็ต จำกัด <ul style="list-style-type: none"> - มูลค่ารวม 9.27 ล้านบาท - ยอดคงค้าง 2.01 ล้านบาท 2.บริษัทฯ ขายอาหารและบริการ ให้บริษัท ครีวการบินภูเก็ต จำกัด <ul style="list-style-type: none"> - มูลค่ารวม 3.31 ล้านบาท - ยอดคงค้าง 0.35 ล้านบาท 	กำหนดจากราคาปกติ ของธุรกิจ เช่นเดียวกับที่ กำหนดให้กับบุคคลหรือ กิจการอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง กัน และเป็นไปตาม ราคากลาง

นิติบุคคล/บริษัท ที่อาจมี ความขัดแย้ง (1)	ความสัมพันธ์ สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2552 (2)	ลักษณะของรายการ ระหว่างกัน สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2552 (3)	เงื่อนไข/นโยบายราคา สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2552 (4)	ลักษณะของรายการ ระหว่างกัน สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2551 (5)	เงื่อนไข/นโยบายราคา สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2551 (6)
บริษัท โรงแรมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำกัด (บริษัทร่วม)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ บริษัทฯ ถือหุ้นในบริษัท โรงแรมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำกัด ร้อยละ 30 ▪ ผู้บริหารของบริษัทฯ คือ นายโชคชัย บัญญาชัย เป็นรองประธานกรรมการเรืออากาศเอกมนตรี จำเรียง นายธีรพล โชติชนาภิบาล และ นายเล็ก กลิ่นวิบูลย์ เป็นกรรมการของบริษัท โรงแรมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำกัด หมายเหตุ เรืออากาศเอกมนตรี จำเรียง ครบวาระดำรงตำแหน่งตามมติที่ประชุมคณะกรรมการเมื่อวันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2552 	บริษัทฯ ซื้อบริการห้องพัก จากบริษัท โรงแรมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำกัด สำหรับผู้โดยสารของบริษัทฯ <ul style="list-style-type: none"> - มูลค่ารวม 41.20 ล้านบาท 	กำหนดจากราคาปกติของธุรกิจ เช่นเดียวกับที่กำหนดให้กับบุคคลหรือกิจการอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกัน และเป็นไปตามราคากลาง	บริษัทฯ ซื้อบริการห้องพัก จากบริษัท โรงแรมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำกัด สำหรับผู้โดยสารของบริษัทฯ <ul style="list-style-type: none"> - มูลค่ารวม 101.69 ล้านบาท 	กำหนดจากราคาปกติของธุรกิจ เช่นเดียวกับที่กำหนดให้กับบุคคลหรือกิจการอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกัน และเป็นไปตามราคากลาง
บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด (บริษัทร่วม)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ บริษัทฯ ถือหุ้นในบริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด ร้อยละ 39 กรรมการของบริษัทฯ คือ นายวิจิตร สุรพงษ์ชัย เป็นประธานกรรมการ นายวีระวงศ์ จิตต์มิตรภาพ และนายวัลลภ พุกกะณะสุต และผู้บริหารของบริษัทฯ คือ นางงามนิตย์ สมบัติพิบูลย์ นายธรรมศักดิ์ ชูติวงศ์ นายปานทิต ชนะภัย นายไพฑูริย์ เรียงวัฒนสุข และ นายพฤทธิ์ บุปผาคำ เป็นกรรมการบริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด หมายเหตุ นางงามนิตย์ สมบัติพิบูลย์ นายธรรมศักดิ์ ชูติวงศ์ และนายปานทิต ชนะภัย ลาออกจากตำแหน่งกรรมการของบริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด เมื่อวันที่ 28 พฤษภาคม 2552 และนายวิจิตร สุรพงษ์ชัย ได้ลาออกจากตำแหน่งกรรมการของบริษัทฯ เมื่อวันที่ 23 เมษายน 2552 	บริษัทฯ ให้บริการเช่าเครื่องบินและบริการด้านธุรกิจการบินแก่บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด <ul style="list-style-type: none"> - มูลค่ารวม 921.67 ล้านบาท - ยอดคงค้าง 122.28 ล้านบาท 	กำหนดจากราคาปกติของธุรกิจ เช่นเดียวกับที่กำหนดให้กับบุคคลหรือกิจการอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกัน และเป็นไปตามราคากลาง	บริษัทฯ ให้บริการเช่าเครื่องบินและบริการด้านธุรกิจการบินแก่บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด <ul style="list-style-type: none"> - มูลค่ารวม 2,022.38 ล้านบาท - ยอดคงค้าง 123.57 ล้านบาท 	กำหนดจากราคาปกติของธุรกิจ เช่นเดียวกับที่กำหนดให้กับบุคคลหรือกิจการอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกัน และเป็นไปตามราคากลาง
บริษัท ขนส่งน้ำมันทางท่อ จำกัด (บริษัทร่วมลงทุน)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ บริษัทฯ ถือหุ้นในบริษัท ขนส่งน้ำมันทางท่อ จำกัด ร้อยละ 8.35 ▪ ผู้บริหารของบริษัทฯ คือ นายประกอบเกียรติ นินนาท เป็นกรรมการของบริษัทฯ ขนส่งน้ำมันทางท่อ จำกัด 	บริษัทฯ ซื้อบริการขนส่งน้ำมันอากาศยานไปที่ ท่าอากาศยานจากบริษัท ขนส่งน้ำมันทางท่อ จำกัด <ul style="list-style-type: none"> - มูลค่ารวม 3.18 ล้านบาท 	กำหนดจากราคาปกติของธุรกิจ เช่นเดียวกับที่กำหนดให้กับบุคคลหรือกิจการอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกัน และเป็นไปตามราคากลาง	บริษัทฯ ซื้อบริการขนส่งน้ำมันอากาศยานไปที่ ท่าอากาศยานจากบริษัท ขนส่งน้ำมันทางท่อ จำกัด <ul style="list-style-type: none"> - มูลค่ารวม 15.95 ล้านบาท - ยอดคงค้าง 0.97 ล้านบาท 	กำหนดจากราคาปกติของธุรกิจ เช่นเดียวกับที่กำหนดให้กับบุคคลหรือกิจการอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกัน และเป็นไปตามราคากลาง

นิติบุคคล/บริษัท ที่อาจมี ความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์ สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2552	ลักษณะของรายการ ระหว่างกัน สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2552	เงื่อนไข/นโยบายราคา สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2552	ลักษณะของรายการ ระหว่างกัน สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2551	เงื่อนไข/นโยบายราคา สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2551
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
บริษัท วิทยุการบิน แห่งประเทศไทย จำกัด (บริษัทที่เกี่ยวข้อง และบริษัทร่วมลงทุน)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ กระทรวงการคลังเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ และบริษัทฯถือหุ้นร้อยละ 2.73 ในบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ▪ ผู้บริหารของบริษัทฯ คือ เรืออากาศโท นรวิชช์ พลอยใหญ่ เป็นกรรมการของบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด 	1.บริษัทฯ ซื้อบริการนำร่อง (Navigation) และเช่าอุปกรณ์จากบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด <ul style="list-style-type: none"> - มูลค่ารวม 1,147.54 ล้านบาท 2.บริษัทฯ ขายบัตรโดยสารเครื่องบินให้แก่บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด <ul style="list-style-type: none"> - มูลค่ารวม 1.69 ล้านบาท - ยอดคงค้าง 0.04 ล้านบาท 	กำหนดจากราคาปกติของธุรกิจ เช่นเดียวกับที่กำหนดให้กับบุคคลหรือกิจการอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกัน และเป็นไปตามราคาตลาด	1.บริษัทฯ ซื้อบริการนำร่อง (Navigation) และเช่าอุปกรณ์จากบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด <ul style="list-style-type: none"> - มูลค่ารวม 1,212.00 ล้านบาท 2.บริษัทฯ ขายบัตรโดยสารเครื่องบินให้แก่บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด <ul style="list-style-type: none"> - มูลค่ารวม 20.38 ล้านบาท - ยอดคงค้าง 0.05 ล้านบาท 	กำหนดจากราคาปกติของธุรกิจ เช่นเดียวกับที่กำหนดให้กับบุคคลหรือกิจการอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกัน และเป็นไปตามราคาตลาด

◆ ความจำเป็นและความสมเหตุสมผลผลของรายการระหว่างกัน

กรรมการตรวจสอบได้พิจารณารายการระหว่างกันสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2552 และมีความเห็นว่ารายการระหว่างกันดังกล่าว เป็นรายการที่เป็นไปตามธุรกิจปกติของบริษัทฯ มีความสมเหตุสมผลมีการกำหนดราคาและเงื่อนไขอื่น ๆ ตามราคาตลาดเช่นเดียวกับการกำหนดราคาให้กับบุคคลหรือกิจการอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกัน และไม่มี การถ่ายเทผลประโยชน์ระหว่างบริษัทฯ บริษัทย่อย บริษัทร่วม บริษัทร่วมลงทุน บริษัทที่เกี่ยวข้องและผู้ถือหุ้น

สำหรับรายการค้าประกันเงินกู้โดยกระทรวงการคลังและการกู้ยืมเงินต่อจากกระทรวงการคลัง ซึ่งกระทรวงการคลัง เป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ของบริษัทฯ ทำให้บริษัทฯ สามารถกู้เงินได้ในอัตราและเงื่อนไขที่เป็นไปตามราคาตลาดหรือ ดีกว่าเมื่อเทียบกับกรณีที่ไม่มีการค้าประกันเงินกู้หรือกรณีบริษัทฯ กู้ยืมเงินโดยตรงจากสถาบันการเงินอื่นๆ

◆ ขั้นตอนการอนุมัติการทำรายการระหว่างกัน

การเข้าทำรายการระหว่างกันข้างต้น เป็นไปตามธุรกิจปกติของบริษัทฯ และได้ดำเนินการอนุมัติตามขั้นตอนของ บริษัทฯ ซึ่งมีมาตรการที่รัดกุมของระเบียบราชการและรัฐวิสาหกิจ ทั้งนี้ กรรมการและผู้บริหารที่มีส่วนได้เสียใน เรื่องนั้นๆ จะไม่มีส่วนในการอนุมัติการทำรายการ

◆ นโยบายการทำรายการระหว่างกันในอนาคต

กรรมการตรวจสอบและบริษัทฯ จะร่วมกันดูแลรายการระหว่างกันดังกล่าวที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตที่จะเป็นไปด้วย ความสมเหตุสมผลและมีอัตราตอบแทนที่ยุติธรรม พร้อมทั้งผ่านการอนุมัติตามขั้นตอนและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง อย่างถูกต้อง และจะเปิดเผยชนิดและมูลค่าของรายการระหว่างกันของบริษัทฯ กับบุคคลที่อาจมีความขัดแย้งภายใต้ ประสงค์และข้อบังคับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) และตลาดหลักทรัพย์ แห่งประเทศไทย (ตลท.)

11. ฐานะการเงินและผลการดำเนินงาน

11.1 ข้อมูลทางการเงินโดยสรุป

	งบการเงินรวม		
	ปี 2552	ปี 2551	ปี 2550
งบกำไรขาดทุน			
รายได้รวม (ล้านบาท)	163,875	202,606	199,921
ค่าใช้จ่ายรวม (ล้านบาท)	150,030	*220,720	188,656
กำไร(ขาดทุน)ก่อนต้นทุนทางการเงินและภาษีเงินได้ (ล้านบาท)	13,845	(18,114)	11,265
กำไร(ขาดทุน)สุทธิ (ล้านบาท)	7,344	(21,379)	4,368
* รวมสำรองค่าความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกรณีกฎหมายการป้องกันการค้ำที่ไม่เป็นธรรม และผลขาดทุนจากการด้อยค่าของเครื่องบิน จำนวน 4,290 ล้านบาท และ 4,426 ล้านบาท ตามลำดับ			
งบดุล			
สินทรัพย์รวม (ล้านบาท)	271,694	259,534	280,275
หนี้สินรวม (ล้านบาท)	218,450	213,652	212,250
ส่วนของผู้ถือหุ้น (ล้านบาท)	53,244	45,882	68,025
หุ้น			
จำนวนหุ้นสามัญที่ออกและชำระแล้ว (ล้านหุ้น)	1,698.90	1,698.90	1,698.90
มูลค่าหุ้นที่ตราไว้ (บาท)	10.00	10.00	10.00
กำไร(ขาดทุน)สุทธิต่อหุ้น (บาท)	4.32	(12.58)	2.57
เงินปันผลจ่ายต่อหุ้น (บาท)	-	-	1.80
อัตราส่วนทางการเงิน			
อัตรากำไร(ขาดทุน)สุทธิต่อรายได้รวม (ร้อยละ)	4.5	(10.6)	2.2
อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ร้อยละ)	2.8	(7.9)	1.7
อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (ร้อยละ)	14.8	(37.5)	6.5
อัตราส่วนหนี้สินรวมต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (เท่า)	4.1	4.7	3.1

หมายเหตุ : เนื่องจากการเปลี่ยนรอบปีบัญชีใหม่เป็นตามปีปฏิทิน (1 ม.ค.-31 ธ.ค.) บริษัทฯ ได้ปรับปรุงงบการเงินของปี 2550 ให้มีรอบระยะเวลาที่เปรียบเทียบกันได้กับรอบระยะเวลาที่เปลี่ยนแปลงใหม่ซึ่งเริ่มตั้งแต่ปี 2551 เป็นต้นไป

11.2 งบการเงิน

11.2.1 สรุปรายงานการตรวจสอบงบการเงินของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินในระยะ 3 ปีที่ผ่านมา

สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินได้ปฏิบัติงานตรวจสอบตามมาตรฐานการสอบบัญชีที่รับรองทั่วไป สำหรับ งบการเงินรวมและงบการเงินเฉพาะบริษัท ปี 2552 ปี 2551 และ 2550 โดยได้แสดงความเห็นและรายงานการตรวจสอบดังนี้

- งบการเงินปี 2552

งบการเงิน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2552 สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน แสดงความเห็นแบบไม่มีเงื่อนไข ขอให้สังเกตหมายเหตุประกอบงบการเงินข้อ 8.31 เรื่อง หนี้สินที่อาจเกิดขึ้น และหมายเหตุประกอบงบการเงินข้อ 8.33 เรื่อง การรับมอบเครื่องบินแอร์บัส A330-300

- งบการเงินปี 2551

งบการเงิน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2551 สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินแสดงความเห็นแบบไม่มีเงื่อนไข ขอให้สังเกตหมายเหตุประกอบงบการเงินข้อ 8.33 เรื่องแนวทางการแก้ไขปัญหาสภาพคล่อง หมายเหตุประกอบงบการเงินข้อ 8.31 เรื่อง หนี้สินที่อาจเกิดขึ้นในภายหลัง และหมายเหตุประกอบงบการเงินข้อ 8.35 เรื่อง เหตุการณ์ภายหลังวันที่ในงบการเงิน

- ปี 2550

งบการเงิน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2550 สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินแสดงความเห็นแบบไม่มีเงื่อนไข

11.2.2 ตารางสรุปงบการเงินรวมสำหรับระยะ 3 ปีที่ผ่านมา

หน่วย : ล้านบาท

รายการ	ปี 2552	ปี 2551	ปี 2550
งบกำไรขาดทุน :			
ค่าโดยสารและน้ำหนักส่วนเกิน	134,479	164,319	160,558
ค่าระวางขนส่ง	18,525	25,841	26,057
ค่าไปรษณีย์ภัณฑ์	823	913	978
กิจการอื่นๆ	7,776	9,046	9,316
ดอกเบี้ยรับและรายได้อื่น	2,272	2,487	3,012
รวมรายได้	163,875	202,606	199,921
ค่าน้ำมันเครื่องบิน	47,015	89,460	62,611
ค่าใช้จ่ายบุคลากร	26,191	30,534	33,114
ค่าตอบแทนผู้บริหาร	61	94	26
ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการบิน	33,257	37,328	38,738
ค่าเสื่อมราคาและค่าตัดจำหน่าย	21,023	20,281	18,243
ค่าเช่าเครื่องบินและอะไหล่	1,532	3,651	6,758
ค่าสินค้าและพัสดุใช้ไป	8,496	8,827	9,850
ค่าใช้จ่ายด้านการตลาด	6,221	6,932	7,265
ค่าใช้จ่ายด้านการประกันภัย	760	751	894
ค่าความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกรณี กฎหมายการฟ้องกันการค้าที่ไม่เป็นธรรม	-	4,290	-
ผลขาดทุนจากการด้อยค่าเครื่องบิน	529	4,750	-
ค่าใช้จ่ายดำเนินงานอื่น	8,104	9,285	9,176
ดอกเบี้ยจ่ายและค่าใช้จ่ายอื่นๆ (1)	2,579	10,022	6,908
รวมค่าใช้จ่าย	155,768	226,205	193,583
กำไร (ขาดทุน) ก่อนหักภาษีเงินได้	8,107	(23,599)	6,338
ค่าใช้จ่าย (รายได้) ภาษีเงินได้สุทธิ	691	(2,285)	1,910
กำไรสุทธิส่วนที่เป็นของผู้ถือหุ้นส่วนน้อย	72	65	60
กำไร (ขาดทุน) สุทธิ	7,344	(21,379)	4,368
จำนวนหุ้นที่ออกและเรียกชำระแล้ว (ล้านหุ้น)	1,699	1,699	1,699
กำไร (ขาดทุน) สุทธิต่อหุ้น (บาท)	4.32	(12.58)	2.57

หน่วย : ล้านบาท

รายการ	ปี 2552	ปี 2551	ปี 2550
งบกระแสเงินสด :			
กำไรจากการดำเนินงานก่อนการเปลี่ยนแปลงในสินทรัพย์และหนี้สินดำเนินงาน	32,781	10,752	30,475
เงินสดสุทธิได้มาในกิจกรรมดำเนินงาน	28,523	11,371	34,775
เงินสดจ่ายซื้อสินทรัพย์ (3)	(16,428)	(21,539)	(12,574)
เงินสดรับจากการจำหน่ายสินทรัพย์	256	702	1,909
เงินสดสุทธิใช้ไปในกิจกรรมลงทุน	(14,472)	(20,309)	(9,306)
เงินสดรับ (จ่าย) จากหุ้นกู้	(2,710)	(4,500)	7,500
เงินสดรับจากส่วนเกินมูลค่าหุ้นสามัญ	-	(1)	(6)
เงินสดรับ (จ่าย) จากเงินกู้ระยะสั้น	(20,323)	16,580	(8,143)
เงินสดรับ (จ่าย) จากเงินกู้ยืมระยะยาว	22,484	(10,821)	(4,692)
เงินสดรับ (จ่าย) จากตัวสัญญาใช้เงิน	(1,050)	(1,050)	(1,050)
เงินสดสุทธิได้มา (ใช้ไป) ในกิจกรรมจัดหาเงิน	(7,085)	(9,283)	(12,264)
EBITDRA (2)	36,400	5,818	36,266
EBITDRA ต่อหุ้น (บาท)	21.42	3.42	21.35

หน่วย : ล้านบาท

รายการ	ปี 2552	ปี 2551	ปี 2550
งบดุล :			
เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสด	14,300	7,446	25,813
รวมสินทรัพย์หมุนเวียน	47,288	42,122	65,229
ที่ดิน อาคารและอุปกรณ์-สุทธิ	213,505	207,064	207,153
รวมสินทรัพย์	271,694	259,534	280,275
รวมหนี้สินหมุนเวียน	80,452	98,583	97,551
หนี้สินระยะยาว (4)	129,410	106,417	109,727
รวมหนี้สิน	218,450	213,652	212,250
ทุนที่ออกและเรียกชำระแล้ว	16,989	16,989	16,989
รวมส่วนของผู้ถือหุ้น	53,244	45,882	68,025

11.2.3 อัตราส่วนทางการเงินสำหรับระยะ 3 ปีที่ผ่านมา

รายการ	ปี 2552	ปี 2551	ปี 2550
อัตราส่วนสภาพคล่อง			
อัตราส่วนสภาพคล่อง (เท่า)	0.59	0.43	0.67
อัตราส่วนสภาพคล่องหมุนเร็ว (เท่า)	0.39	0.25	0.47
อัตราส่วนสภาพคล่องกระแสเงินสด (เท่า)	0.32	0.12	0.37
อัตราส่วนหมุนเวียนลูกหนี้การค้า (เท่า)	9.44	10.70	9.97
ระยะเวลาเก็บหนี้เฉลี่ย (วัน)	38.14	33.64	36.11
อัตราส่วนหมุนเวียนสินค้าคงเหลือ (เท่า)	18.07	26.48	25.12
ระยะเวลาขายสินค้าเฉลี่ย (วัน)	19.92	13.60	14.33
อัตราส่วนหมุนเวียนเจ้าหนี้ (เท่า)	17.82	20.50	16.88
ระยะเวลาชำระหนี้ (วัน)	20.20	17.56	21.33
Cash Cycle (วัน)	37.86	29.68	29.11
อัตราส่วนแสดงความสามารถในการทำกำไร			
อัตรากำไรขั้นต้น (%)	27.45	14.77	22.82
อัตรากำไรจากการดำเนินงาน (%)	5.79	- 5.31	5.20
อัตรารายได้อื่น (%)	1.28	0.98	1.13
อัตราส่วนเงินสดต่อการทำกำไร (%)	304.70	- 106.66	339.80
อัตรากำไรสุทธิ (%)	4.48	- 10.55	2.19
อัตราผลตอบแทนผู้ถือหุ้น (%)	14.82	- 37.54	6.37
อัตราส่วนแสดงประสิทธิภาพในการดำเนินงาน			
อัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ (%)	2.76	- 7.92	1.59
อัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ถาวร (%)	13.49	- 0.53	10.98
อัตรากำไรของสินทรัพย์ (เท่า)	0.62	0.75	0.73
อัตราส่วนวิเคราะห์นโยบายทางการเงิน			
อัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (เท่า)	4.10	4.66	3.12
อัตราส่วนความสามารถชำระดอกเบี้ย (เท่า)	6.09	2.65	8.45
อัตราส่วนความสามารถชำระภาระผูกพัน (เท่า)	0.50	0.21	0.93
อัตราการจ่ายปันผล (%)	-	-	17.50

ผลการดำเนินงานของบริษัทฯ

ตารางต่อไปนี้แสดงการเปรียบเทียบรายได้และค่าใช้จ่ายของบริษัทฯ โดยเทียบเป็นอัตราร้อยละของยอดขายได้รวมในรอบระยะเวลาบัญชี 3 ปีที่ผ่านมา

รายการ	ปี 2552	ปี 2551	ปี 2550
รายได้			
รายได้จากค่าโดยสาร			
ในภูมิภาค	28.16	25.93	29.60
ระหว่างทวีป	30.90	31.81	34.61
ในประเทศ	7.39	5.88	5.77
เที่ยวบินไม่ประจำ	0.30	0.41	0.36
รายได้ค่าน้ำหนักส่วนเกิน	0.34	0.29	0.29
ค่าระวางขนส่งสินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์	12.04	13.43	13.77
รายได้จากกิจกรรมอื่นๆ	4.81	4.52	4.73
ค่าเงินประกันภัยและค่าธรรมเนียมน้ำมัน เรียกเก็บจากผู้โดยสาร	16.06	17.73	10.87
รวมรายได้	100.00	100.00	100.00
ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน			
ค่าน้ำมันเครื่องบิน	29.09	44.70	31.80
ค่าใช้จ่ายบุคลากร	16.21	15.26	16.82
ค่าตอบแทนผู้บริหาร	0.04	0.05	0.01
ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการบิน	20.58	18.65	19.67
ค่าเสื่อมราคาและค่าตัดจำหน่าย	13.01	10.14	9.27
ค่าเช่าเครื่องบินและอะไหล่	0.95	1.82	3.43
ค่าสินค้าและพัสดุที่ใช้ไป	5.26	4.41	5.00
ค่าใช้จ่ายด้านการตลาด	3.85	3.46	3.69
ค่าใช้จ่ายด้านการประกันภัย	0.47	0.38	0.45
ค่าใช้จ่ายดำเนินงานอื่น	5.01	4.64	4.66
รวมค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	94.47	103.51	94.80
กำไรจากการดำเนินงาน	5.53	(3.51)	5.20
กำไรสุทธิ	4.54	(10.68)	2.22

11.3 คำอธิบายผลการดำเนินงานและการวิเคราะห์ฐานะทางการเงินสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2552 ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย

11.3.1 ผลการดำเนินงานของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย (บริษัทฯ)

สืบเนื่องจากผลกระทบจากวิกฤติการณ์ต่างๆ ที่กระทบต่อผลการดำเนินงานและสถานะทางการเงินของบริษัทฯ ในปี 2551 บริษัทฯ จึงได้จัดทำแผนฟื้นฟูธุรกิจระยะเร่งด่วนเพื่อกำหนดแผนแก้ไขปัญหาการดำเนินงานและดูแลสภาพคล่องทางการเงินของบริษัทฯ สำหรับปี 2552 โดยการรักษาและเพิ่มคุณภาพรายได้ การควบคุมค่าใช้จ่ายและชะลอการลงทุน และการดูแลสภาพคล่องทางการเงิน ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้ดำเนินการตามแผนดังกล่าว รวมทั้งได้มีการปรับให้เหมาะสมกับสถานการณ์และวิกฤติการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างปี 2552 จนทำให้ผลการดำเนินงานของบริษัทฯ มีกำไร และสามารถจัดหาเงินทุนให้สอดคล้องกับความต้องการเงินทุนเพื่อทดแทนเงินกู้เดิมและรักษาสภาพคล่องได้ตามแผน

ในปีบัญชี 2552 ซึ่งเริ่มตั้งแต่เดือนมกราคมถึงสิ้นเดือนธันวาคม 2552 บริษัทฯ ยังคงเผชิญกับวิกฤติการณ์ต่างๆ นับตั้งแต่ภาวะเศรษฐกิจโลกถดถอยต่อเนื่องจากปีก่อน การแพร่ระบาดของไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ 2009 (H1N1) ซึ่งกระทบต่ออุตสาหกรรมการบินทั่วโลกทำให้การเดินทางระหว่างประเทศชะลอตัวลงมากในช่วงไตรมาส 2 ตลอดจนถึงผลต่อเนื่องจากความไม่สงบทางการเมืองในประเทศในช่วงปลายปี 2551 และเหตุการณ์ความรุนแรงในประเทศในช่วงสงกรานต์ ล้วนเป็นปัจจัยลบที่ส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของบริษัทฯ ในช่วง 9 เดือนแรกของปี 2552 โดยบริษัทฯ ได้ปรับลดเที่ยวบินในเส้นทางภูมิภาคและข้ามทวีปให้สอดคล้องกับสภาพตลาดและสภาวะการณ์ดังกล่าว และได้เปิดเส้นทางบินตรงกรุงเทพฯ-ฮอัสโล ประเทศนอร์เวย์ เพื่อรองรับความต้องการของตลาดปัจจุบันและโอกาสในการขยายตัวต่อไป อย่างไรก็ตาม ในไตรมาส 4 ภาวะเศรษฐกิจโลกเริ่มฟื้นตัว และเป็นช่วงที่มีผู้โดยสารเดินทางหนาแน่น บริษัทฯ ได้ทยอยเพิ่มเที่ยวบินตามแผนที่วางไว้ ซึ่งสอดคล้องกับปริมาณผู้โดยสารที่เพิ่มขึ้น ประกอบกับผลจากการดำเนินตามแผนฟื้นฟูธุรกิจของบริษัทฯ ทั้งจากการรักษาและเพิ่มคุณภาพรายได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผลจากมาตรการควบคุมค่าใช้จ่ายและการลงทุนซึ่งมีการติดตามอย่างใกล้ชิดเพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมาย ส่งผลให้ผลการดำเนินงานของบริษัทฯ โดยรวมทั้งปี 2552 สามารถกลับมามีกำไรได้อีกครั้งหนึ่ง โดยสรุปผลการดำเนินงานประจำปี 2552 ได้ดังนี้

หน่วย : ล้านบาท	ปี 2552	ปี 2551	อัตราเปลี่ยนแปลง
รายได้รวม	163,875	202,606	- 19.1%
ค่าใช้จ่ายรวม*	155,768	226,206	- 31.1%
กำไร (ขาดทุน) จากอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ	3,167	(4,471)	+ 170.8%
กำไร (ขาดทุน) ก่อนภาษีเงินได้	8,107	(23,600)	+ 134.4%
กำไร (ขาดทุน) สุทธิ	7,344	(21,379)	+ 134.4%
กำไร (ขาดทุน) สุทธิต่อหุ้น (บาท)	4.32	(12.58)	+ 134.3%
EBITDA	30,297	13,619	+ 122.5%

* รวมส่วนแบ่งขาดทุนจากเงินลงทุนตามวิธีส่วนได้เสียและต้นทุนทางการเงิน

ในปี 2552 บริษัทฯ มีรายได้รวมทั้งสิ้น 163,875 ล้านบาท ลดลงจากปีก่อน 38,731 ล้านบาท หรือร้อยละ 19.1 สาเหตุสำคัญเนื่องจากการแข่งขันด้านราคาที่สูงขึ้น ปริมาณการขนส่งที่ลดลง ประกอบกับอัตราค่าธรรมเนียมขดเคช ค่าน้ำมันลดลงตามราคาเฉลี่ยน้ำมันที่ลดลง ส่วนค่าใช้จ่ายรวมมีจำนวนทั้งสิ้น 155,768 ล้านบาท ลดลงจากปีก่อน ซึ่งรวม

สำรองขาดทุนจากการด้อยค่าของเครื่องบิน A340-500 และสำรองค่าความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากกรณีที่เกิดขึ้นที่บริษัทฯ ถูกฟ้องคดีละเมิดกฎหมายการป้องกันการค้าที่ไม่เป็นธรรมถึง 70,438 ล้านบาท หรือร้อยละ 31.1 สาเหตุสำคัญเนื่องจากราคาน้ำมันโดยเฉลี่ยต่ำกว่าปีก่อน ปริมาณการผลิตและการขนส่งลดลง และผลจากการลดค่าใช้จ่ายดำเนินงานตามแผนฟื้นฟูธุรกิจ และการควบคุมและบริหารจัดการค่าใช้จ่ายที่ดำเนินการอย่างต่อเนื่องมาจากปีก่อน ประกอบกับมีกำไรจากอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ในขณะที่ปีก่อนขาดทุนจากอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ เป็นผลให้ในปี 2552 บริษัทฯ มีกำไรสุทธิ 7,344 ล้านบาท คิดเป็นกำไรต่อหุ้น 4.32 บาท เปรียบเทียบกับปีก่อนซึ่งขาดทุนสุทธิ 21,379 ล้านบาท คิดเป็นขาดทุนต่อหุ้น 12.58 บาท โดยมี EBITDA เท่ากับ 30,297 ล้านบาท สูงกว่าปีก่อน 16,678 ล้านบาท

ปริมาณการผลิตและการขนส่ง

		ปี 2552	ปี 2551	อัตราเปลี่ยนแปลง
ปริมาณการผลิตรวม	(ล้านตัน - กิโลเมตร)	10,499	10,938	- 4.0%
ปริมาณการขนส่งรวม	(ล้านตัน - กิโลเมตร)	6,908	7,458	- 7.4%
อัตราส่วนการบรรทุก	(%)	65.8	68.2	- 2.4
ปริมาณการผลิตด้านผู้โดยสาร	(ล้านที่นั่ง - กิโลเมตร)	72,031	75,391	- 4.5%
ปริมาณการขนส่งผู้โดยสาร	(ล้านคน - กิโลเมตร)	52,593	56,377	- 6.7%
อัตราส่วนการบรรทุกผู้โดยสาร	(%)	73.0	74.8	- 1.8
ปริมาณการผลิตด้านพัสดุภัณฑ์	(ล้านตัน - กิโลเมตร)	4,016	4,152	- 3.3%
ปริมาณการขนส่งพัสดุภัณฑ์	(ล้านตัน - กิโลเมตร)	2,092	2,292	- 8.7%
อัตราส่วนการขนส่งพัสดุภัณฑ์	(%)	52.1	55.2	- 3.1
จำนวนผู้โดยสาร	(ล้านคน)	18.48	18.71	- 1.2%
ชั่วโมงปฏิบัติการบิน	(ชั่วโมง)	326,008	342,175	- 4.7%
อัตราการใช้ประโยชน์เครื่องบินเฉลี่ย	(ชั่วโมง/ลำ/วัน)	11.2	11.7	- 4.3%

เนื่องจากผลกระทบจากวิกฤติการณ์ต่างๆ ส่งผลต่อการเดินทางของผู้โดยสาร ตลอดจนการขนส่งสินค้าลดลง บริษัทฯ ได้ปรับลดจำนวนเที่ยวบินให้เหมาะสมกับสภาวะการณ์ โดยในปี 2552 บริษัทฯ มีปริมาณการผลิตรวม (Available Ton - Kilometer : ATK) ลดลงจากปีก่อนร้อยละ 4 ในขณะที่ปริมาณการขนส่งรวม (Revenue Ton-Kilometer : RTK) ลดลงร้อยละ 7.4 อัตราส่วนการบรรทุกรวม (Load Factor) เฉลี่ยร้อยละ 65.8 ลดลงจากปีก่อน ซึ่งเฉลี่ยร้อยละ 68.2 โดยมีปริมาณการผลิตด้านผู้โดยสาร (Available Seat - Kilometer : ASK) ลดลงจากปีก่อนร้อยละ 4.5 ส่วนปริมาณการขนส่งผู้โดยสาร (Revenue Passenger-Kilometer : RPK) ลดลงร้อยละ 6.7 อัตราส่วนการบรรทุกผู้โดยสาร (Cabin Factor) เฉลี่ยร้อยละ 73.0 ต่ำกว่าปีก่อนซึ่งเฉลี่ยร้อยละ 74.8

ในปี 2552 บริษัทฯ ได้รับมอบเครื่องบิน A330-300 ในเดือนเมษายน พฤษภาคม และกรกฎาคม เดือนละ 1 ลำ เพื่อให้บริการผู้โดยสารในเส้นทางภูมิภาคและทดแทนเครื่องบินที่ปลดระวาง นอกจากนี้ ในปลายเดือนธันวาคม 2552 ยังได้รับมอบเครื่องบิน A330-300 อีก 3 ลำ ซึ่งอยู่ระหว่างการรอติดตั้งเก้าอี้ชั้นประหยัดเนื่องจากบริษัทผู้ผลิตอยู่ระหว่างขอใบรับรองมาตรฐานด้านความปลอดภัยจากองค์กรสากลที่เกี่ยวข้อง อย่างไรก็ตามบริษัทฯ สามารถเรียกrogate ค่าเสียหาย

ที่เกิดจากความล่าช้าจากบริษัทดังกล่าวได้ รวมทั้งบริษัทฯ ก็ได้เตรียมดำเนินการ จัดหาผู้ผลิตรายอื่นควบคู่กันไปเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าวในกรณีที่บริษัทผู้ผลิตเดิมไม่สามารถส่งมอบเก้าอี้ได้

รายได้

ในปี 2552 บริษัทฯ มีรายได้รวมทั้งสิ้น 163,875 ล้านบาท ลดลงจากปีก่อน 38,731 ล้านบาท หรือร้อยละ 19.1 โดยสรุปดังนี้

หน่วย : ล้านบาท	ปี 2552	ปี 2551	อัตราเปลี่ยนแปลง
รายได้จากกิจการขนส่ง			
- ค่าโดยสารและค่าน้ำหนักส่วนเกิน	134,479	164,319	- 18.2%
- ค่าระวางขนส่งและไปรษณีย์ภัณฑ์	19,348	26,754	- 27.7%
รวมรายได้จากกิจการขนส่ง	153,827	191,073	- 19.5%
รายได้จากกิจการอื่น	7,776	9,045	- 14.0%
รวมรายได้จากการขายและการให้บริการ	161,603	200,118	- 19.2%
ดอกเบียร์รับ	178	493	- 63.9%
รายได้อื่น	2,094	1,995	+ 5.0%
รวมรายได้	163,875	202,606	- 19.1%

รายได้จากการขายและการให้บริการ บริษัทฯ มีรายได้จากการขายและการให้บริการรวม 161,603 ล้านบาท ลดลงจากปีก่อน 38,515 ล้านบาท หรือร้อยละ 19.2 ประกอบด้วย

รายได้จากกิจการขนส่ง บริษัทฯ มีรายได้จากกิจการขนส่ง 153,827 ล้านบาท ลดลงจากปีก่อน 37,246 ล้านบาท หรือร้อยละ 19.5 เนื่องจาก

- รายได้ค่าโดยสารและน้ำหนักส่วนเกิน (รวมรายได้ค่าธรรมเนียมขดเซยค่าน้ำมันและค่าประกันภัยที่เรียกเก็บจากผู้โดยสาร) มีจำนวนทั้งสิ้น 134,479 ล้านบาท ลดลงจากปีก่อน 29,840 ล้านบาท หรือร้อยละ 18.2 สาเหตุสำคัญเนื่องจาก
 - รายได้จากผู้โดยสารเฉลี่ยต่อหน่วยลดลงจากปีก่อนร้อยละ 10.1 เนื่องจากการแข่งขันด้านราคาที่ยืดหยุ่นของบริษัทฯ จึงได้ปรับกลยุทธ์ด้านการตลาดต่าง ๆ เพื่อกระตุ้นยอดขายและรักษาส่วนแบ่งทางการตลาด
 - รายได้ค่าธรรมเนียมขดเซยค่าน้ำมันต่ำกว่าปีก่อน 9,449 ล้านบาท เนื่องจากราคาน้ำมันลดลง ทำให้มีการปรับอัตราค่าธรรมเนียมขดเซยค่าน้ำมันลง
 - ปริมาณการขนส่งผู้โดยสารลดลงตามสภาพตลาดโดยรวม
- รายได้ค่าระวางขนส่งสินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์รวมทั้งสิ้น 19,348 ล้านบาท ลดลงจากปีก่อน 7,406 ล้านบาท หรือร้อยละ 27.7 เนื่องจาก
 - รายได้จากพัสดุภัณฑ์เฉลี่ยต่อหน่วยลดลงจากปีก่อนร้อยละ 12.3 เนื่องจากการแข่งขันด้านราคา
 - รายได้ค่าธรรมเนียมขดเซยค่าน้ำมันต่ำกว่าปีก่อน 3,504 ล้านบาท เนื่องจากราคาน้ำมันลดลง ทำให้มีการปรับอัตราค่าธรรมเนียมขดเซยค่าน้ำมันลง

- สภาพเศรษฐกิจทำให้การส่งออกและนำเข้าหดตัว ซึ่งส่งผลให้ปริมาณการขนส่งสินค้าและไปรษณียภัณฑ์ลดลง

รายได้เฉลี่ยต่อหน่วยจากการขนส่งผู้โดยสารและพัสดุภัณฑ์ ไม่รวมค่าธรรมเนียมขดเซยค่าน้ำมันและค่าเบีย้ประกันภัย สรุปได้ดังนี้

		ปี 2552	ปี 2551	อัตราเปลี่ยนแปลง
รายได้เฉลี่ยต่อหน่วยรวมทั้งระบบ	(บาท/ตัน-กิโลเมตร)	17.99	19.90	- 9.6%
รายได้จากผู้โดยสารเฉลี่ยต่อหน่วย	(บาท/คน-กิโลเมตร)	2.05	2.28	- 10.1%
รายได้จากพัสดุภัณฑ์เฉลี่ยต่อหน่วย	(บาท/ตัน-กิโลเมตร)	7.13	8.13	- 12.3%

รายได้จากกิจการอื่น บริษัทฯ มีรายได้จากกิจการอื่นส่วนใหญ่ประกอบด้วยรายได้จากหน่วยธุรกิจย่อย ซึ่งได้แก่ การซ่อมบำรุงเครื่องบิน การบริการสินค้า การบริการลานจอดและอุปกรณ์ภาคพื้น การบริการผู้โดยสารภาคพื้น และภัตตาคารและครั้วการบิน และรายได้ของบริษัท ไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์ เอเชีย จำกัด มีจำนวนรวม 7,776 ล้านบาท ลดลงจากปีก่อน 1,269 ล้านบาท หรือร้อยละ 14.0 ส่วนใหญ่เนื่องจากผู้โดยสารเดินทางเข้า-ออกประเทศลดลง และสายการบิน ลูกค้านั่งจำนวนเที่ยวบินลง

ดอกเบีย้รับ มีจำนวน 178 ล้านบาท ลดลงจากปีก่อน 315 ล้านบาท หรือร้อยละ 63.9 เนื่องจากอัตราดอกเบีย้เงินฝาก ลดลงเมื่อเทียบกับปี 2551

รายได้อื่น มีจำนวน 2,094 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปีก่อน 99 ล้านบาท หรือร้อยละ 5.0 สาเหตุสำคัญเนื่องจาก

- รายได้ค่าชดเชยจากการส่งมอบเครื่องบิน A380-800 จำนวน 6 ลำ ลำช้า จำนวน 738 ล้านบาท
- รายได้จากค่าธรรมเนียมสนามบินที่เรียกเก็บกับผู้โดยสารแต่สายการบินอื่นหรือประเทศที่บริษัทฯ ขนส่งผู้โดยสารไป ไม่ได้เรียกเก็บเงินมาเกินกว่า 3 ปี ลดลงจากปีก่อน 413 ล้านบาท
- กำไรจากการจำหน่ายทรัพย์สินลดลงจากปีก่อน 141 ล้านบาท

ค่าใช้จ่าย

ในปี 2552 บริษัทฯ มีค่าใช้จ่ายรวมทั้งสิ้น 155,768 ล้านบาท ลดลงจากปีก่อน 70,438 ล้านบาท หรือร้อยละ 31.1 โดยมีรายละเอียดดังนี้

หน่วย : ล้านบาท	ปี 2552	ปี 2551	อัตราเปลี่ยนแปลง
ค่าน้ำมันเครื่องบิน	47,015	89,460	- 47.4%
ค่าใช้จ่ายบุคลากร	26,191	30,534	- 14.2%
ค่าตอบแทนผู้บริหาร	61	94	- 35.1%
ค่าบริการการบิน	17,692	19,939	- 11.3%

หน่วย : ล้านบาท	ปี 2552	ปี 2551	อัตรา เปลี่ยนแปลง
ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับนักบินและลูกเรือ	5,243	6,542	- 19.9%
ค่าซ่อมแซมและซ่อมบำรุงอากาศยาน	10,321	10,848	- 4.9%
ค่าเสื่อมราคาและค่าตัดจำหน่าย	21,023	20,281	+ 3.7%
ค่าเช่าเครื่องบินและอะไหล่	1,532	3,651	- 58.0%
ค่าสินค้าและพัสดุใช้ไป	8,496	8,827	- 3.7%
ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการขายและโฆษณา	6,221	6,932	- 10.2%
ค่าใช้จ่ายด้านการประกันภัย	760	751	+ 1.2%
ค่าความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกรณีกฎหมายการป้องกัน การค้าที่ไม่เป็นธรรม	-	4,290	- 100.0%
ขาดทุนจากการด้อยค่าของสินทรัพย์	529	4,750	- 88.9%
ค่าใช้จ่ายอื่น	8,104	9,285	- 12.7%
ผลขาดทุน(กำไร)จากอัตราแลกเปลี่ยนเงินตรา ต่างประเทศ	(3,167)	4,471	- 170.8%
ต้นทุนทางการเงิน	5,738	5,486	+ 4.6%
ส่วนแบ่งขาดทุน(กำไร)จากเงินลงทุนตามวิธีส่วนได้เสีย	9	65	- 86.2%
รวมค่าใช้จ่าย	155,768	226,206	- 31.1%

สรุปค่าใช้จ่ายที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญในปี 2552 ได้แก่

ค่าน้ำมันเครื่องบิน 47,015 ล้านบาท ซึ่งรวมค่าชดเชยการบริหารความเสี่ยงราคาน้ำมัน 1,286 ล้านบาท ลดลงจากปีก่อน 42,445 ล้านบาท หรือร้อยละ 47.4 สาเหตุสำคัญเนื่องจาก

- ราคาน้ำมันโดยเฉลี่ยต่ำกว่าปีก่อนถึงร้อยละ 44.4
- ปริมาณการใช้น้ำมันลดลงจากปีก่อนร้อยละ 5.7 ตามปริมาณการผลิตที่ลดลง

ค่าใช้จ่ายบุคลากร 26,191 ล้านบาท ลดลงจากปีก่อน 4,343 ล้านบาท หรือร้อยละ 14.2 เนื่องจาก

- ในปีก่อนมีค่าใช้จ่ายโครงการร่วมใจจากองค์กรประมาณ 1,300 ล้านบาท และส่งผลกระทบต่อค่าใช้จ่ายบุคลากรในปีนี้ลดลงด้วย
- มาตรการควบคุมและลดค่าใช้จ่ายตามแผนฟื้นฟูของบริษัทฯ โดยการบริหารจัดการ ควบคุม และกวดขันอย่างเข้มงวดในการทำงานล่วงเวลา ทำให้ค่าใช้จ่ายค่าล่วงเวลาลดลง

ค่าบริการการบิน 17,692 ล้านบาท ลดลงจากปีก่อน 2,247 ล้านบาท หรือร้อยละ 11.3 สาเหตุหลักเนื่องจากปริมาณการผลิตลดลง รวมทั้งผลจากการเจรจาต่อรองขอปรับลดค่าบริการต่างๆ ทั้งในและต่างประเทศตามมาตรการลดค่าใช้จ่ายของแผนฟื้นฟูธุรกิจ

ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับนักบินและลูกเรือ 5,243 ล้านบาท ลดลงจากปีก่อน 1,299 ล้านบาท หรือร้อยละ 19.9 สาเหตุหลักเนื่องจากปริมาณการผลิตลดลง และการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารค่าใช้จ่ายตามมาตรการลดค่าใช้จ่ายของแผนฟื้นฟูธุรกิจ เช่น การปรับลดจำนวนวันพักค้างคืนของนักบินและลูกเรือ

ค่าเช่าเครื่องบินและอะไหล่ 1,532 ล้านบาท ลดลงจากปีก่อน 2,119 ล้านบาท หรือร้อยละ 58.0 เนื่องจากจำนวนเครื่องบินเช่าลดลง และอัตราค่าเช่าเครื่องบินลดลงจากการต่อสัญญา

ขาดทุนจากการด้อยค่าของสินทรัพย์ 529 ล้านบาท ต่ำกว่าปีก่อน 4,221 ล้านบาท หรือร้อยละ 88.9 โดยในปี 2552 บริษัทฯ ได้ตั้งสำรองขาดทุนจากการด้อยค่าของอะไหล่เครื่องบินและเครื่องยนต์หมุนเวียน 529 ล้านบาท ส่วนในปี 2551 บริษัทฯ ได้ตั้งสำรองการด้อยค่าของเครื่องบิน A340-500 จำนวน 4 ลำ ซึ่งมีราคาประเมินต่ำกว่ามูลค่าสุทธิตามบัญชี จำนวน 4,426 ล้านบาท

ค่าใช้จ่ายอื่น 8,104 ล้านบาท ลดลงจากปีก่อน 1,181 ล้านบาท หรือร้อยละ 12.7 เนื่องจากค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานอื่นลดลง เช่น ค่าเช่าสำนักงานและสาธารณูปโภค ค่าเดินทางและยานพาหนะ และค่าสิทธิประโยชน์

กำไรจากอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ 3,167 ล้านบาท ซึ่งส่วนใหญ่เกิดจาก ณ วันสิ้นงวด เงินบาทแข็งค่าเมื่อเทียบกับเงินสกุลหลัก ทำให้บริษัทฯ มีกำไรจากการปรับยอดเงินกู้ที่เป็นเงินตราต่างประเทศเป็นเงินบาท

ต้นทุนทางการเงิน 5,738 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปีก่อน 252 ล้านบาท หรือร้อยละ 4.6 สาเหตุหลักเนื่องจากเงินกู้ยืมเพิ่มขึ้น

ส่วนแบ่งกำไร (ขาดทุน) จากเงินลงทุนตามวิธีส่วนได้เสีย ขาดทุนจำนวน 9 ล้านบาท ต่ำกว่าปีก่อน 56 ล้านบาท โดยในปีนี้บริษัทฯ ได้รับส่วนแบ่งกำไรจากบริษัท บริการเชื้อเพลิงการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และบริษัท คริวการบินภูเก็ต จำกัด รวม 103 ล้านบาท ในขณะที่บริษัท โรงแรมรอยัลล่อคิด (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) บริษัท ดอนเมืองอินเตอร์เนชั่นแนล แอร์พอร์ต โฮเต็ล จำกัด และบริษัท โรงแรมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำกัด มีส่วนแบ่งขาดทุนรวม 112 ล้านบาท

11.3.2 ฐานะทางการเงินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย

สินทรัพย์

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2552 บริษัทฯ มีสินทรัพย์รวมมีมูลค่ารวมทั้งสิ้น 271,694 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากวันที่ 31 ธันวาคม 2551 จำนวน 12,159 ล้านบาท หรือร้อยละ 4.7 ประกอบด้วยสินทรัพย์หมุนเวียนและสินทรัพย์ไม่หมุนเวียน เป็นสัดส่วนร้อยละ 17.4 และ 82.6 ของสินทรัพย์รวม ตามลำดับ โดยมีองค์ประกอบของสินทรัพย์ ดังนี้

	31 ธันวาคม 2552		31 ธันวาคม 2551	
	ล้านบาท	% ของสินทรัพย์รวม	ล้านบาท	% ของสินทรัพย์รวม
สินทรัพย์หมุนเวียน	47,288	17.4	42,122	16.2
ที่ดิน อาคารและอุปกรณ์-สุทธิ	213,505	78.6	207,064	79.8
สินทรัพย์ไม่หมุนเวียนอื่นๆ	10,901	4.0	10,349	4.0

สินทรัพย์หมุนเวียนเพิ่มขึ้น 5,166 ล้านบาท หรือร้อยละ 12.3 สาเหตุหลักเนื่องจากเงินสดและรายการที่เทียบเท่าเงินสดเพิ่มขึ้น 6,854 ล้านบาท

ที่ดิน อาคารและอุปกรณ์-สุทธิเพิ่มขึ้น 6,441 ล้านบาท หรือร้อยละ 3.1 สาเหตุหลักเนื่องจากการรับมอบเครื่องบินใหม่ A330-300 จำนวน 6 ลำ และซื้อคืนเครื่องบินเช่าดำเนินงาน B777-200 1 ลำ

หนี้สิน

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2552 บริษัทฯ มีหนี้สินรวมทั้งสิ้น 218,450 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจาก ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2551 จำนวน 4,797 ล้านบาท หรือร้อยละ 2.2 โดยมีองค์ประกอบของหนี้สิน ดังนี้

	31 ธันวาคม 2552		31 ธันวาคม 2551	
	ล้านบาท	% ของหนี้สินรวม	ล้านบาท	% ของหนี้สินรวม
หนี้สินหมุนเวียน (ไม่รวมหนี้สินระยะยาวที่ถึงกำหนดชำระภายใน 1 ปี)	54,961	25.2	79,307	37.1
หนี้สินระยะยาว	154,900	70.9	125,693	58.8
หนี้สินไม่หมุนเวียนอื่นๆ	8,589	3.9	8,653	4.1

หนี้สินหมุนเวียน (ไม่รวมหนี้สินระยะยาวที่ถึงกำหนดชำระภายใน 1 ปี) ลดลงจาก ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2551 จำนวน 24,346 ล้านบาท หรือร้อยละ 30.7 สาเหตุหลักเนื่องจาก

- บริษัทฯ ได้ปรับโครงสร้างเงินกู้ โดยจัดหาเงินกู้ระยะยาวมาชำระคืนเงินกู้ยืมระยะสั้น ทำให้เงินกู้ระยะสั้นลดลง 20,372 ล้านบาท
- รายรับด้านขนส่งที่ยังไม่ถือเป็นรายได้ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นรายได้จากการขายบัตรโดยสารที่บริษัทฯ ได้รับชำระเงินแล้ว แต่ผู้โดยสารยังไม่ได้ใช้บริการ ลดลง 5,313 ล้านบาท สาเหตุสำคัญเนื่องจากรายได้ลดลงจากผลกระทบจากวิกฤติการณ์ต่างๆ
- ค่าใช้จ่ายค้างจ่ายลดลง 2,128 ล้านบาท

หนี้สินระยะยาว ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2552 ซึ่งรวมหนี้ที่ถึงกำหนดชำระภายใน 1 ปี มีจำนวนทั้งสิ้น 154,900 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากวันที่ 31 ธันวาคม 2551 จำนวน 29,207 ล้านบาท หรือร้อยละ 23.2 สาเหตุหลัก เนื่องจากการปรับโครงสร้างเงินกู้ โดยบริษัทฯ ได้กู้เงินระยะยาวมาชำระคืนเงินกู้ระยะสั้นบางส่วนเพื่อแก้ไขปัญหาสภาพคล่อง และได้กู้เงินตามสัญญาเช่าการเงินเพื่อจัดหาเครื่องบินจำนวน 6 ลำ ซึ่งทำให้สินทรัพย์ของบริษัทฯ เพิ่มขึ้น

หนี้สินไม่หมุนเวียนอื่นๆ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2552 มีจำนวน 8,589 ล้านบาท ลดลงจากวันที่ 31 ธันวาคม 2551 จำนวน 64 ล้านบาท หรือร้อยละ 0.7

ส่วนของผู้ถือหุ้น

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2552 บริษัทฯ มีส่วนของผู้ถือหุ้น 53,244 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากวันที่ 31 ธันวาคม 2551 จำนวน 7,362 ล้านบาท หรือร้อยละ 16 เนื่องจากการมีกำไรจากการดำเนินงาน

โครงสร้างเงินทุน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2552 ประกอบด้วยหนี้สินรวม 218,450 ล้านบาท หรือเท่ากับสัดส่วนร้อยละ 80.4 และมีส่วนของผู้ถือหุ้น 53,244 ล้านบาท หรือเท่ากับสัดส่วนร้อยละ 19.6

สภาพคล่องทางการเงิน

บริษัทฯ ได้จัดหาเงินทุนให้สอดคล้องกับความต้องการเงินทุนเพื่อทดแทนเงินกู้เดิมและรักษาสภาพคล่องตามแนวทางการจัดหาเงินทุนของแผนฟื้นฟูธุรกิจระยะเร่งด่วนของบริษัทฯ ตามที่ได้กล่าวมาแล้ว รวมทั้งอยู่ระหว่างดำเนินการปรับโครงสร้างทางการเงินให้เหมาะสมโดยได้มีการปรับแผนเป็นระยะๆ ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2552 บริษัทฯ มีเงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสด 14,300 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากวันต้นงวดจำนวน 6,854 ล้านบาท โดยสรุปเงินสดสุทธิได้มาและใช้ไปในกิจกรรมต่างๆ ดังนี้

- เงินสดสุทธิได้มาจากกิจกรรมดำเนินงาน 28,523 ล้านบาท
- เงินสดสุทธิใช้ไปในกิจกรรมลงทุน 14,472 ล้านบาท ส่วนใหญ่เป็นเงินจ่ายล่วงหน้าค่าเครื่องบินและเครื่องยนต์ A330-300 และ A380-800 เงินจ่ายค่าเครื่องบิน A330-300 จำนวน 6 ลำ และซื้อคืนเครื่องบินเช่าดำเนินงาน B777-200 1 ลำ
- เงินสดสุทธิใช้ไปในกิจกรรมจัดหาเงิน 7,085 ล้านบาท ประกอบด้วย
 - การออกหุ้นกู้จำนวน 4,790 ล้านบาท
 - การกู้ยืมเงินระยะยาวสุทธิ 22,484 ล้านบาท
 - การชำระคืนเงินกู้ยืมระยะสั้น 20,323 ล้านบาท
 - การชำระคืนหุ้นกู้ 7,500 ล้านบาท
 - การชำระคืนตัวสัญญาใช้เงินจ่าย ดอกเบี้ยเงินกู้ยืม และจ่ายเงินปันผลของบริษัทย่อยรวม 6,535 ล้านบาท

อัตราส่วนทางการเงิน

		ปี 2552	ปี 2551
อัตรากำไรจากการดำเนินงาน	(%)	5.74	(3.33)
อัตรากำไรสุทธิ	(%)	4.54	(10.68)
อัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์	(%)	2.76	(7.92)
อัตราผลตอบแทนผู้ถือหุ้น	(%)	14.82	(37.54)
อัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (Interest Bearing Debt to Equity)	(เท่า)	2.93	3.21
อัตราส่วนความสามารถในการชำระภาระผูกพัน (DSCR) ¹⁾	(เท่า)	1.13	0.47
อัตราส่วนความสามารถชำระดอกเบี้ย ²⁾	(เท่า)	5.28	2.48

หมายเหตุ :1) อัตราส่วนความสามารถในการชำระภาระผูกพัน เท่ากับ EBITDAR/(การชำระคืนหนี้สินระยะยาว+ดอกเบี้ยจ่าย+ค่าเช่า)

2) อัตราส่วนความสามารถในการชำระดอกเบี้ย เท่ากับ EBITDA/ดอกเบี้ยจ่าย

สัญญาและภาระผูกพัน

1. บริษัทฯ มีภาระผูกพันในการซื้อเครื่องบินที่ต้องชำระเป็นเงิน 39,109 ล้านบาท ประกอบด้วยเครื่องบิน A330-300 จำนวน 2 ลำ คาดว่าจะได้รับมอบในเดือนมีนาคม ปี 2553 และเครื่องบิน A380-800 จำนวน 6 ลำ คาดว่าจะได้รับมอบในระหว่างปี 2555-2556

2. บริษัทฯ มีภาระผูกพันจากการทำสัญญาเช่าเครื่องบิน (Operating Leases) เป็นเงิน 171.88 ล้านเหรียญสหรัฐ หรือประมาณ 5,761 ล้านบาท (อัตราแลกเปลี่ยน 33.5168 บาท ต่อ 1 เหรียญสหรัฐ) ประกอบด้วยเครื่องบิน B737-400 จำนวน 3 ลำ B777-200 จำนวน 2 ลำ และ A330-300 จำนวน 2 ลำ ซึ่งจะหมดสัญญาเช่าในระหว่างปี 2557-2561

11.4 ค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายการตรวจสอบบัญชี

บริษัทฯ ยังคงสถานะการเป็นรัฐวิสาหกิจ การตรวจสอบงบการเงินของบริษัทฯ จะต้องกระทำโดยสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการตรวจเงินแผ่นดิน พ.ศ. 2542 มาตรา 4 (4) และมาตรา 39 (2) โดยมีการโอนย้ายสับเปลี่ยนเจ้าหน้าที่รับรองงบการเงินตามการโยกย้ายของเจ้าหน้าที่สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน สำหรับปี 2552 มีค่าธรรมเนียมตรวจสอบ 2.90 ล้านบาท และค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการตรวจสอบบัญชี 1.46 ล้านบาท

11.5 ผลการดำเนินงานในรอบ 5 ปี

		ปี 2552 (ม.ค.-ธ.ค.)	ปี 2551 (ม.ค.-ธ.ค.)	ปี 2550 (ม.ค.-ธ.ค.)	ปี 2549 (ต.ค.48-ก.ย.49)	ปี 2548 (ต.ค.47-ก.ย.48)
จำนวนเครื่องบิน		91	89	90	87	87
จำนวนชั่วโมงปฏิบัติการบิน	(ชั่วโมง)	326,008	342,175	356,604	324,366	304,535
ปริมาณการผลิต	(ล้านตัน-กม.)	10,499	10,938	11,521	10,269	9,791
ปริมาณการขนส่ง	(ล้านตัน-กม.)	6,908	7,458	8,100	7,001	6,565
อัตราส่วนการบรรทุก	(%)	65.8	68.2	70.3	68.2	67.1
จำนวนผู้โดยสาร	(000)	18,477	18,710	19,884	18,574	18,133
ปริมาณที่นั่ง	(ล้านที่นั่ง-กม.)	72,031	75,391	78,032	71,594	69,843
ปริมาณการขนส่งผู้โดยสาร	(ล้านที่นั่ง-กม.)	52,593	56,377	61,615	53,989	49,931
อัตราส่วนการขนส่งผู้โดยสาร	(%)	73.0	74.8	79.0	75.4	71.5
ปริมาณการผลิตพัสดุภัณฑ์	(ล้านตัน-กม.)	4,016	4,152	4,498	3,780	3,492
ปริมาณการขนส่งพัสดุภัณฑ์	(ล้านตัน-กม.)	2,092	2,292	2,456	2,048	1,986
อัตราส่วนการขนส่งพัสดุภัณฑ์	(%)	52.1	55.2	54.6	54.2	56.9
จำนวนพนักงาน	(คน)	27,002	27,193	27,285	26,488	25,876
กำไรก่อนหักภาษีเงินได้	(ล้านบาท)	8,107	(23,600)	6,338	12,822	9,906

นิยามศัพท์ทางการบิน

- ปริมาณการผลิตคิดเป็น ตัน-กิโลเมตร คือ ะวางบรรทุกของเครื่องบิน คูณ ระยะทางบิน
- ปริมาณการขนส่งคิดเป็น ตัน-กิโลเมตร คือ น้ำหนักผู้โดยสาร สัมภาระเกินพิกัด พสดุ และไปรษณียภัณฑ์ คูณ ระยะทางที่ขนส่ง
- อัตราส่วนการบรรทุก คือ ปริมาณการขนส่ง เทียบเป็นร้อยละของปริมาณการผลิต
- ปริมาณที่นั่งคิดเป็น ที่นั่ง-กิโลเมตร คือ จำนวนที่นั่งผู้โดยสาร คูณ ระยะทางบิน
- ปริมาณการขนส่งผู้โดยสารคิดเป็น คน-กิโลเมตร คือ จำนวนผู้โดยสาร คูณ ระยะทางที่ขนส่ง
- อัตราส่วนการขนส่งผู้โดยสาร คือ ปริมาณการขนส่งผู้โดยสาร เทียบเป็นร้อยละของปริมาณที่นั่ง
- ปริมาณการผลิตพัสดุภัณฑ์คิดเป็น ตัน-กิโลเมตร คือ ะวางบรรทุกพัสดุภัณฑ์ คูณ ระยะทางบิน
- ปริมาณการขนส่งพัสดุภัณฑ์คิดเป็น ตัน-กิโลเมตร คือ น้ำหนักพัสดุภัณฑ์ที่ทำารขนส่ง คูณ ระยะทางที่ขนส่ง
- อัตราส่วนการขนส่งพัสดุภัณฑ์ คือ ปริมาณการขนส่งพัสดุภัณฑ์ เทียบเป็นร้อยละของปริมาณการผลิตพัสดุภัณฑ์
- ะวางบรรทุกของเครื่องบิน คือ ปริมาณน้ำหนักสูงสุดซึ่งเครื่องบินสามารถบรรทุกได้ น้ำหนักในที่นี้ หมายถึงน้ำหนักผู้โดยสาร สัมภาระเกินพิกัด พสดุและไปรษณียภัณฑ์

12. ข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้อง

- ไม่มี -

ส่วนที่ 2

การรับรองความถูกต้องของข้อมูล

บริษัทฯ ได้สอบทานข้อมูลในแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปีฉบับนี้แล้ว ด้วยความระมัดระวัง บริษัทฯ ขอรับรองว่า ข้อมูลดังกล่าวถูกต้องครบถ้วน ไม่เป็นเท็จ ไม่ทำให้ผู้อื่นสำคัญผิดหรือไม่ขาดข้อมูลที่ควรต้องแจ้งในสาระสำคัญ นอกจากนี้ บริษัทฯ ขอรับรองว่า

(1) งบการเงินและข้อมูลทางการเงินที่สรุปมาในแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี ได้แสดงข้อมูลอย่างถูกต้องครบถ้วน ในสาระสำคัญเกี่ยวกับฐานะการเงิน ผลการดำเนินงาน และกระแสเงินสดของบริษัทฯ และบริษัทย่อยแล้ว

(2) บริษัทฯ ได้จัดให้มีระบบการเปิดเผยข้อมูลที่ดี เพื่อให้แน่ใจว่าบริษัทฯ ได้เปิดเผยข้อมูลในส่วนที่เป็นสาระสำคัญ ทั้งของบริษัทฯ และบริษัทย่อยอย่างถูกต้องครบถ้วนแล้ว รวมทั้งควบคุมดูแลให้มีการปฏิบัติตามระบบดังกล่าว

(3) บริษัทฯ ได้มีระบบการควบคุมภายในที่ดี และควบคุมดูแลให้มีการปฏิบัติตามระบบดังกล่าว และบริษัทฯ ได้แจ้งข้อมูลการประเมินระบบการควบคุมภายใน ณ วันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2553 ต่อผู้สอบบัญชีและคณะกรรมการตรวจสอบของบริษัทฯ แล้ว ซึ่งครอบคลุมถึงข้อบกพร่องและการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญของระบบการควบคุมภายใน รวมทั้งการกระทำที่มีขอบที่อาจมีผลกระทบต่อการจัดทำรายงานทางการเงินของบริษัทฯ และบริษัทย่อย

ในการนี้ เพื่อเป็นหลักฐานว่าเอกสารทั้งหมดเป็นเอกสารชุดเดียวกันกับที่บริษัทฯ ได้รับรองความถูกต้องแล้ว บริษัทฯ ได้มอบหมายให้นายนิรุจน์ มณีพันธ์ เป็นผู้ลงลายมือชื่อกำกับเอกสารนี้ไว้ทุกหน้าด้วย หากเอกสารใดไม่มีลายมือชื่อของนายนิรุจน์ มณีพันธ์ กำกับไว้ บริษัทฯ จะถือว่าไม่ใช่ข้อมูลที่บริษัทฯ ได้รับรองความถูกต้องของข้อมูลแล้วดังกล่าวข้างต้น

<u>ชื่อ</u>	<u>ตำแหน่ง</u>	<u>ลายมือชื่อ</u>
1. นายอำพน กิตติอำพน	ประธานกรรมการ
2. นายชัยเกษม นิติสิริ	รองประธานกรรมการคนที่ 3 และกรรมการอิสระ
3. นายปิยสวัสดิ์ อัมระนันทน์	กรรมการ

ผู้รับมอบอำนาจ

<u>ชื่อ</u>	<u>ตำแหน่ง</u>	<u>ลายมือชื่อ</u>
นายนิรุจน์ มณีพันธ์	ผู้อำนวยการใหญ่ ฝ่ายกฎหมาย และกำกับกิจกรรมองค์กร

เอกสารแนบ 1

รายละเอียดเกี่ยวกับผู้บริหารและผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัทฯ

1. รายละเอียดของกรรมการบริษัทฯ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2552

ชื่อ-สกุล/ตำแหน่ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา	สัดส่วนการถือหุ้น (%)	ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน/บริษัท/ประเภทธุรกิจ
1. นายอำพน กิตติอำพน ประธานกรรมการ และกรรมการผู้มีอำนาจลงนาม	54	<ul style="list-style-type: none"> - ดุษฎีบัณฑิต Clemson University, South Carolina, USA. - วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต Northeastern University, Boston, USA. - หลักสูตร DCP 80/2006 สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) 	ไม่มี	ไม่มี	2547-ปัจจุบัน	เลขาธิการ	สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ธนาคารแห่งประเทศไทย บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา บริษัท ปตท. อะโรเมติกส์และการกลั่น จำกัด (มหาชน) มูลนิธิพัฒนาไท สภานิติบัญญัติแห่งชาติ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บริษัท โรงกลั่นน้ำมันระยอง จำกัด (มหาชน)
					2547-ปัจจุบัน	กรรมการ	
					2547-ปัจจุบัน	กรรมการ คณะกรรมการนโยบายการเงิน	
					2547-ปัจจุบัน	กรรมการ คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน	
					2547-ปัจจุบัน	กรรมการ คณะกรรมการประสานงานและสนับสนุนโครงการหลวง	
					2548-ปัจจุบัน	กรรมการ ประธานคณะกรรมการกำหนดค่าตอบแทน และกรรมการสรรหา	
					2549-ปัจจุบัน	กรรมการ คณะกรรมการกฤษฎีกา คณะที่ 7	
					2550-ปัจจุบัน	กรรมการ ประธานคณะกรรมการสรรหา และกำหนดค่าตอบแทน	
					2550-ปัจจุบัน	ประธานกรรมการ คณะกรรมการบริหาร	
					2549-2551	สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ	
2549-2551	กรรมการ สภามหาวิทยาลัยผู้ทรงคุณวุฒิ						
2548-2550	กรรมการ ประธานคณะกรรมการตรวจสอบ ประธานคณะกรรมการสรรหา และกำหนดค่าตอบแทน						

ชื่อ-สกุล/ตำแหน่ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา	สัดส่วนการถือหุ้น (%)	ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน/บริษัท/ประเภทธุรกิจ
2. นายสุรชัย ธารสิทธิ์พงษ์ รองประธานกรรมการคนที่ 1 และกรรมการอิสระ	61	- รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ - หลักสูตร DAP 73/2008 สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)	ไม่มี	ไม่มี	ปัจจุบัน	รองประธานกรรมการ	บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
					2551- 2552	ปลัดกระทรวงคมนาคม	กระทรวงคมนาคม
					2551	ประธานกรรมการ	บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
					2551	กรรมการ	บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)
					2549	รองปลัดกระทรวงคมนาคม	กระทรวงคมนาคม
2549	ประธานคณะกรรมการ	กระทรวงคมนาคม					
2549	การขนส่งทางบกกลาง						
2549	ประธานกรรมการ	การทางพิเศษแห่งประเทศไทย					
3. นายสถิตย์ ลิ้มพงศ์พันธุ์ รองประธานกรรมการคนที่ 2	59	- Ph.D. of Development Administration, National Institute of Development Administration - หลักสูตร RCP 18/2008 - หลักสูตร ACP 22/2008 - หลักสูตร DCP 28/2003 สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)	ไม่มี	ไม่มี	ปัจจุบัน	ปลัดกระทรวงการคลัง	กระทรวงการคลัง
					ปัจจุบัน	ประธานกรรมการ	ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
					ปัจจุบัน	กรรมการและประธานกรรมการตรวจสอบ	บริษัท ผลิตไฟฟ้าราชบุรีโฮลดิ้ง จำกัด (มหาชน)
					ปัจจุบัน	กรรมการ	คณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์
					ปัจจุบัน	กรรมการ	สภามหาวิทยาลัยเชียงใหม่
					ปัจจุบัน	กรรมการ	สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
					2550	รองปลัดกระทรวงการคลัง	กระทรวงการคลัง
2547	อธิบดีกรมศุลกากร	กระทรวงการคลัง					

ชื่อ-สกุล/ตำแหน่ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา	สัดส่วนการถือหุ้น (%)	ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน/บริษัท/ประเภทธุรกิจ
4. นายชัยเกษม นิตสิริ รองประธานกรรมการคนที่ 3 และกรรมการอิสระ	61	<ul style="list-style-type: none"> - นิติศาสตรดุษฎีบัณฑิต กิตติมศักดิ์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง - ปริญญาโท นิติศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยโคลัมเบีย ประเทศสหรัฐอเมริกา - หลักสูตร DCP 8/2001 - หลักสูตร RCP 16/2007 - สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) 	ไม่มี	ไม่มี	ปัจจุบัน ปัจจุบัน ปัจจุบัน 2551 2551 2551 2550 2548	อัยการสูงสุด กรรมการและประธานกรรมการบริหาร อุปนายกเนติบัณฑิตยสภา กรรมการ กรรมการ กรรมการ กรรมการ	สำนักงานอัยการสูงสุด ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานอัยการสูงสุด บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค การไฟฟ้านครหลวง บริษัท ธารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด
5. นายบรรยง พงษ์พานิช กรรมการอิสระ	54	<ul style="list-style-type: none"> - บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจศศินทร์ - หลักสูตร RCP 5/2001 - หลักสูตร DAP 36/2005 - สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) 	ไม่มี	ไม่มี	2546 – ปัจจุบัน 2546 – ปัจจุบัน 2547 – ปัจจุบัน 2550 – ปัจจุบัน	ประธานกรรมการ กรรมการตรวจสอบและกรรมการอิสระ กรรมการอิสระ กรรมการ	บริษัทหลักทรัพย์ ภัทร จำกัด (มหาชน) บริษัท เมืองไทยประกันภัย จำกัด (มหาชน) บริษัท ดีเอราวิธ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) บริษัท ทางยกระดับดอนเมือง จำกัด (มหาชน)
6. นายวีระวงศ์ จิตต์มิตรภาพ กรรมการผู้มีอำนาจลงนาม และกรรมการอิสระ	51	<ul style="list-style-type: none"> - นิติศาสตรมหาบัณฑิต University of Pennsylvania, U.S.A. - หลักสูตร DCP 0/2000 - สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) 	ไม่มี	ไม่มี	2552 – ปัจจุบัน 2544 – ปัจจุบัน 2549 – ปัจจุบัน 2550 – ปัจจุบัน 2539 – 2551	ประธาน กรรมการและกรรมการตรวจสอบ กรรมการและกรรมการตรวจสอบ กรรมการและกรรมการตรวจสอบ Executive Partner	บริษัท วีระวงศ์ ชินวัฒน์ และเพียงพนอ จำกัด บริษัท เบอรัลล์ ยูคเกอร์ จำกัด (มหาชน) บริษัท จีเอ็มเอ็ม แกรมมี่ จำกัด (มหาชน) บริษัท อาหารสยาม จำกัด (มหาชน) บริษัท ไวท์ แอนด์ เคส (ประเทศไทย) จำกัด

ชื่อ-สกุล/ตำแหน่ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา	สัดส่วนการถือหุ้น (%)	ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน/บริษัท/ประเภทธุรกิจ
7. นายอมรศักดิ์ นพรมภา กรรมการอิสระ	64	<ul style="list-style-type: none"> - เนติบัณฑิตอังกฤษ สำนัก Lincoln's Inn, London - หลักสูตร RCC 9/2009 - หลักสูตร ACP 23/2008 - หลักสูตร DCP 30/2003 สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)	ไม่มี	ไม่มี	2550 - ปัจจุบัน ที่ปรึกษาอาวุโส 2550 - ปัจจุบัน ประธานกรรมการ 2548 - ปัจจุบัน กรรมการ ประธานกรรมการตรวจสอบ และประธานกรรมการสรรหากำหนดค่าตอบแทน 2545 - ปัจจุบัน ประธานกรรมการ 2541 - ปัจจุบัน กรรมการ ประธานกรรมการตรวจสอบ และประธานกรรมการสรรหากำหนดค่าตอบแทน 2547 - 2550 รองกรรมการผู้จัดการใหญ่	ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) บริษัทหลักทรัพย์ กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) บริษัท แอล.พี.เอ็น.ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด (มหาชน) บริษัท สยามเรียลตี้แอนด์เซอร์วิส จำกัด บริษัท อาร์ซีแอล จำกัด (มหาชน)	ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) บริษัทหลักทรัพย์ กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) บริษัท แอล.พี.เอ็น.ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด (มหาชน) บริษัท สยามเรียลตี้แอนด์เซอร์วิส จำกัด บริษัท อาร์ซีแอล จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

ชื่อ-สกุล/ตำแหน่ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา	สัดส่วนการถือหุ้น (%)	ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน/บริษัท/ประเภทธุรกิจ
8. นายพิชัย ชุณหวิชัย กรรมการอิสระ	61	<ul style="list-style-type: none"> - ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิตกิตติมศักดิ์ สาขาวิชาบริหารการเงิน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม - ปริญญาดุษฎีบัณฑิตกิตติมศักดิ์ทางบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ - Master of Business Administration (Finance), Indiana University of Pennsylvania, USA. - หลักสูตร DAP 49/2005 - หลักสูตร DCP 110/2008 สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) หลักสูตรป้องกันราชอาณาจักรภาครัฐร่วมเอกชน 	ไม่มี	ไม่มี	2544 – ปัจจุบัน ปัจจุบัน ปัจจุบัน ปัจจุบัน ปัจจุบัน 2551 – 2552 2550 - 2552 2543 - 2552 2539 - 2552 2546 - 2551 2544 – 2550	กรรมการ กรรมการ กรรมการ กรรมการ ประธานเจ้าหน้าที่บริหารการเงิน กรรมการและกรรมการตรวจสอบ ประธานกรรมการ กรรมการและกรรมการบริหาร กรรมการและกรรมการตรวจสอบ รองกรรมการผู้จัดการใหญ่ การเงินและบัญชีองค์กร	บริษัท ปตท.สำรวจและผลิตปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน) บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) บริษัท ไอ อาร์ พีซี จำกัด (มหาชน) บริษัท บางจากปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน) บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) บริษัท ท่อส่งปิโตรเลียมไทย จำกัด บริษัท ปตท. เคมีคอล จำกัด (มหาชน) ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)
9. พลอากาศเอก สถิตย์พงษ์ สุขวิมล กรรมการอิสระ+	60	<ul style="list-style-type: none"> - ศิลปศาสตรบัณฑิต (การสื่อสารมวลชน) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 	ไม่มี	ไม่มี	2548 – ปัจจุบัน 2544	ประจำสำนักพระราชวังพิเศษ (รองเลขาธิการพระราชวัง) ราชการบริหารส่วนกลาง ราชองครักษ์พิเศษ และนายทหารพิเศษ ประจำกรม นนอ. รอ	โรงเรียนนายเรืออากาศ

ชื่อ-สกุล/ตำแหน่ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา	สัดส่วนการถือหุ้น (%)	ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน/บริษัท/ประเภทธุรกิจ
10. นายวัลลภ พุกกะณะสุต กรรมการผู้มีอำนาจลงนาม และกรรมการอิสระ	62	- Bachelor of Arts, University of Hawaii, U.S.A	ไม่มี	ไม่มี	2552-ปัจจุบัน 2548 2547	กรรมการ รองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ ฝ่ายการพาณิชย์ ผู้อำนวยการใหญ่ฝ่ายขาย	บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
11. นายชัยศักดิ์ อังค์สุวรรณ กรรมการผู้มีอำนาจลงนาม	59	- รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต เอกการจัดการ ภาครัฐและเอกชน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร ศาสตร์ - หลักสูตร RCP 13/2006 - หลักสูตร DAP 51/2006 สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)	ไม่มี	ไม่มี	2551 - ปัจจุบัน 2545 - ปัจจุบัน 2550 - ปัจจุบัน 2552 - ปัจจุบัน 2547 - 2551 2548 - 2551 2547 - 2550	รองปลัดกระทรวงคมนาคม ประธานกรรมการ กรรมการ รองประธานกรรมการ อธิบดีกรมขนส่งทางอากาศ กรรมการ กรรมการ	กระทรวงคมนาคม บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด บริษัท อุตสาหกรรมการบิน จำกัด บริษัท ขนส่ง จำกัด กระทรวงคมนาคม บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

ชื่อ-สกุล/ตำแหน่ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา	สัดส่วนการถือหุ้น (%)	ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน/บริษัท/ประเภทธุรกิจ
12. นายอารีพงศ์ ภูษอุมกรกรมการ	52	- ปริญญาเอก ด้านการเงิน มหาวิทยาลัยมิสซิสซิปปี ประเทศสหรัฐอเมริกา - หลักสูตร DCP 3/2000 สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)	ไม่มี	ไม่มี	2552 – ปัจจุบัน	อธิบดีกรมสรรพสามิต	กระทรวงการคลัง
					2552 – ปัจจุบัน	กรมการ	ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
					2550 – 2552	ผู้อำนวยการสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ	กระทรวงการคลัง
					2550 – 2551	กรมการ	บริษัท กรุงเทพประกันภัย จำกัด (มหาชน)
					2545 – 2550	รองผู้อำนวยการสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ	กระทรวงการคลัง
					2544 – 2545	ผู้อำนวยการสำนักวิจัยวิสาหกิจและหลักทรัพย์ของรัฐ	กระทรวงการคลัง
					2551 – 2551	กรมการ	ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)
					2543 – 2551	กรมการ	บริษัท ผลิตไฟฟ้าราชบุรีโฮลดิ้ง จำกัด (มหาชน)
2545 – 2550	กรมการ	บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)					
13. นายคณิต แสงสุพรรณกรกรมการผู้มีอำนาจลงนาม	51	- เศรษฐศาสตรดุษฎีบัณฑิต University Toronto, Canada - เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต (ภาคภาษาอังกฤษ) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ - หลักสูตร DAP 21/2004 สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)	ไม่มี	ไม่มี	ปัจจุบัน	ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยนโยบายเศรษฐกิจการคลัง	กระทรวงการคลัง
					ปัจจุบัน	กรมการ	บริษัท ชนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด
					ปัจจุบัน	กรมการ	ธนาคารแห่งประเทศไทย
					2551	ที่ปรึกษาผู้ทรงคุณวุฒิ รองนายกรัฐมนตรี (ดร. โอภาส ไชยประวัติ)	สำนักนายกรัฐมนตรี
					2551	ที่ปรึกษาผู้ทรงคุณวุฒิ นายกรัฐมนตรี ด้านเศรษฐกิจ (นายสมภัทร สุนทรเวช)	สำนักนายกรัฐมนตรี
2545 – 2551	กรมการอิสระ	ธนาคารทีเอสโก้ จำกัด (มหาชน)					

ชื่อ-สกุล/ตำแหน่ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา	สัดส่วนการถือหุ้น (%)	ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน/บริษัท/ประเภทธุรกิจ
14. นายอภิพร ภาษวิรัตน์ กรรมการผู้มีอำนาจลงนาม	61	- MBA (Production), University of Wisconsin, USA. - M.S. (Chemical Engineering), University of Wisconsin, USA. - หลักสูตร DAP 39/2005 สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)	ไม่มี	ไม่มี	2548-ปัจจุบัน	ที่ปรึกษา	บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน)
					ปัจจุบัน	ประธานกรรมการบริหารและกรรมการ	บริษัท ไทยพลาสติกและเคมีภัณฑ์ จำกัด (มหาชน)
					ปัจจุบัน	ประธานคณะกรรมการบริหารและกรรมการ	บริษัท ไทยอินดัสเตรียลแก๊ส จำกัด (มหาชน)
					ปัจจุบัน	ประธานกรรมการ	บริษัท WNSR จำกัด
					ปัจจุบัน	ประธานกรรมการ	บริษัท ธารใจใส จำกัด
					ปัจจุบัน	ประธานกรรมการ	บริษัท Kyoei จำกัด
					ปัจจุบัน	กรรมการอำนวยการวิทยาลัยปิโตรเลียมและปิโตรเคมี	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
					ปัจจุบัน	กรรมการ	มูลนิธิซิเมนต์ไทย
					ปัจจุบัน	กรรมการ	บริษัท กรุงเทพซินธิติกส์ จำกัด
					ปัจจุบัน	กรรมการ	บริษัท บีเอสที อีลาสโตเมอร์ส จำกัด
					ปัจจุบัน	กรรมการ	บริษัท อะโรเมติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)
					2542-2548	กรรมการผู้จัดการใหญ่	บริษัท เคมีภัณฑ์ซิเมนต์ไทย จำกัด
					2538-2548	กรรมการ	บริษัท ปิโตรเคมีแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)

ชื่อ-สกุล/ตำแหน่ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา	สัดส่วน การถือ หุ้น (%)	ความสัมพันธ์ ทางครอบครัว ระหว่างผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน/บริษัท/ประเภทธุรกิจ
15. นายปิยสวัสดิ์ อัมระนันทน์ กรรมการผู้มีอำนาจลงนาม และกรรมการผู้อำนวยการใหญ่	56	- ปริญญาเอก เศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยลอนดอน ประเทศอังกฤษ (London School of Economics) - หลักสูตร DAP 35/2005 สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)	ไม่มี	ไม่มี	ปัจจุบัน	กรรมการ	มูลนิธิอุทยานสิ่งแวดล้อมนานาชาติสิรินธร ในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระเทพ รัตนราชสุดาฯ
					ปัจจุบัน	กรรมการ	สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย
					ปัจจุบัน	กรรมการ	สถาบันวิจัยสิ่งแวดล้อมไทย พฤษภาคม 2552
					ปัจจุบัน 2551- 2552 2549	ประธานที่ปรึกษา ประธานคณะที่ปรึกษา รัฐมนตรีว่าการ	มูลนิธิพลังงานเพื่อสิ่งแวดล้อม ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) กระทรวงพลังงาน

2. รายละเอียดของเจ้าหน้าที่บริหารของบริษัทฯ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2552

ชื่อ-สกุล/ตำแหน่ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา	สัดส่วนการถือหุ้น (%)	ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน/บริษัท/ประเภทธุรกิจ
1. นายปิยสวัสดิ์ อัมระนันทน์ กรรมการผู้มีอำนาจลงนาม กรรมการผู้อำนวยการใหญ่	56	- ปริญญาเอก เศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยลอนดอน ประเทศอังกฤษ (London School of Economics) - หลักสูตร DAP 35/2005 สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)	ไม่มี	ไม่มี	ปัจจุบัน	กรรมการ	มูลนิธิอุทยานสิ่งแวดล้อมนานาชาติสิรินธร ในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ
					ปัจจุบัน	กรรมการ	สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย
					ปัจจุบัน	กรรมการ	สถาบันวิจัยสิ่งแวดล้อมไทย พฤษภาคม 2552
2. นายทวีพันธ์ เรืองผกา รองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ สายการเงินและการบัญชี	58	- Master of Business Administration, Central Missouri State University, U.S.A. - หลักสูตร DAP 25/2004 สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)	0.00012	ไม่มี	2551- 2552	ประธานที่ปรึกษา ประธานคณะที่ปรึกษา รัฐมนตรีว่าการ	มูลนิธิพลังงานเพื่อสิ่งแวดล้อม บมจ. กสิกรไทย กระทรวงพลังงาน
					ปัจจุบัน	รองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ สายการเงินและการบัญชี	บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
					ปัจจุบัน	รองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ ประจำสำนักงานกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ รองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ ฝ่ายพัฒนาและบริหารทรัพยากรบุคคล	
					2544 - 2548	รองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ ฝ่ายการเงินและการบัญชี	

ชื่อ-สกุล/ตำแหน่ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา	สัดส่วนการถือหุ้น (%)	ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน/บริษัท/ประเภทธุรกิจ
3. นายปานทิต ชนะภักย์ รองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ สายทรัพยากรบุคคลและบริหารทั่วไป	54	- Master of Arts, International Relations, Connecticut University, U.S.A. - หลักสูตร DCP 111/2008 สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)	0.00204	ไม่มี	ปัจจุบัน ต.ค.50 2549 - 2550 2548 - 2549 2546 - 2548	รองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ สายทรัพยากรบุคคลและบริหารทั่วไป รองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ สายการพาณิชย์ ผู้อำนวยการใหญ่ ฝ่ายพัฒนาและสนับสนุนการพาณิชย์ ผู้อำนวยการ ฝ่ายภาคพื้นอเมริกา เอเชียตะวันออก สาธารณรัฐเกาหลี และสาธารณรัฐฟิลิปปินส์ ผู้อำนวยการสำนักงานสาขา ประจำประเทศไทย ภาคพื้นอินโดจีน และสหภาพพม่า	บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
4. นายพทธี บุปผาคำ รองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ สายการพาณิชย์	47	- บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	ไม่มี	ไม่มี	ปัจจุบัน 2551 - 2552 2550 - 2551 2549	รองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ สายการพาณิชย์ กรรมการผู้จัดการฝ่ายการพาณิชย์สินค้า และไปรษณีย์ภัณฑ์ ผู้อำนวยการภาคพื้นเอเชียตะวันออก เฉิงไต้และออสเตรเลีย ผู้จัดการทั่วไปประจำเครือรัฐออสเตรเลีย	บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ชื่อ-สกุล/ตำแหน่ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา	สัดส่วนการถือหุ้น (%)	ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน/บริษัท/ประเภทธุรกิจ
5. เรืออากาศโท นรหิษ พลอยใหญ่ รองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ สายปฏิบัติการ	59	- หลักสูตร DAP 25/2004 สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) - วิทยาศาสตร์บัณฑิต โรงเรียนนายเรืออากาศ	0.00005	ไม่มี	ต.ค.51-ปัจจุบัน ต.ค.50-ก.ย.51 2547 - 2550	รองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ สายปฏิบัติการ รองกรรมการผู้อำนวยการ สังกัดสำนักงานกรรมการ ผู้อำนวยการใหญ่ รองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ ฝ่ายรักษามาตรฐานและบริหารความเสี่ยง	สถานีวิทยุแห่งชาติ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
6. เรืออากาศเอก มนตรี จำเรียง กรรมการผู้จัดการฝ่ายช่าง ระดับรองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่	52	- วิทยาศาสตร์บัณฑิต วิศวกรรมเครื่องกล โรงเรียนนายเรืออากาศ	0.00012	ไม่มี	ปัจจุบัน 2551-2552 2549 - 2551 2547 - 2549 2546 - 2547	กรรมการผู้จัดการฝ่ายช่าง รองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ สายทรัพยากรบุคคลและบริหารทั่วไป ผู้อำนวยการใหญ่ ฝ่ายบริหารบุคลากร ผู้อำนวยการ ฝ่ายบริหารนักบิน รองผู้อำนวยการ ฝ่ายบริหารงานลูกเรือ	บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
7. นายโชคชัย บัญญาวงศ์ รองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ สายกลยุทธ์และพัฒนารธุรกิจ	55	- Master of Engineering, Civil Engineering, University of Detroit , U.S.A.	0.00008	ไม่มี	ปัจจุบัน 2552 2545 - 2552	รองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ สายกลยุทธ์และพัฒนารธุรกิจ ผู้อำนวยการใหญ่ฝ่ายพัฒนารธุรกิจ และโครงการสำคัญ ผู้อำนวยการใหญ่โครงการสุวรรณภูมิ	บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ชื่อ-สกุล/ตำแหน่ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา	สัดส่วนการถือหุ้น (%)	ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน/บริษัท/ประเภทธุรกิจ
8. นายธงชัย สิงห์กุล ผู้อำนวยการใหญ่ ฝ่ายบัญชีการเงิน	55	- บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	0.00006	ไม่มี	2549 - ปัจจุบัน 2547 - 2549 2538 - 2547	ผู้อำนวยการใหญ่ ฝ่ายบัญชีการเงิน ผู้อำนวยการ ฝ่ายการบัญชีสาขา และการภาษีต่างประเทศ ผู้จัดการกอง การบัญชีสาขา	บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
9. นายพิเชษฐ เรียงวัฒนสุข ผู้อำนวยการใหญ่ ฝ่ายการเงินองค์กร	50	- พาณิชยศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	0.00005	ไม่มี	2549 - ปัจจุบัน 2542 - 2549	ผู้อำนวยการใหญ่ ฝ่ายการเงินองค์กร ผู้อำนวยการ ฝ่ายแผนงานเศรษฐกิจ	บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
10. นางซาริตา ลีลายุทธ ผู้อำนวยการใหญ่ ฝ่ายบัญชีบริหาร และงบประมาณ	48	- บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	0.00005	ไม่มี	2551 - ปัจจุบัน 2550 - 2551 2548 - 2550 2547 - 2548	ผู้อำนวยการใหญ่ ฝ่ายบัญชีบริหาร และงบประมาณ ผู้อำนวยการ ฝ่ายบัญชีบริหาร ผู้อำนวยการ ฝ่ายตรวจสอบธุรกิจการบิน ผู้จัดการตรวจสอบอาวุโส ฝ่ายตรวจสอบ สำนักงานการตรวจสอบภายใน	บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

หมายเหตุ : เจ้าหน้าที่บริหาร ตามคำนิยาม "ผู้บริหาร" ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.)

เอกสารแนบ 2
รายละเอียดการดำรงตำแหน่งของกรรมการและผู้บริหารของบริษัทฯ ในบริษัทย่อย บริษัทร่วม และบริษัทที่เกี่ยวข้อง

รายชื่อกรรมการและเจ้าหน้าที่บริหาร			บริษัทย่อย	บริษัทร่วม							บริษัทที่เกี่ยวข้อง		
			1	2	3	4	5	6	7	8*	9	10*	
1.	นายคณิต	แสงสุพรรณ	X										
2.	นายวัลลภ	พุกกะณะสุต								/			
3.	นายทวีพันธ์	เรืองผกา		/		X							
4.	นายโชคชัย	ปัญญารงค์						X/					
5.	เรืออากาศโท นรหัช	พลอยใหญ่								/		I, III	
6.	นายปานทิต	ชนะภัย	I, II						/				
7.	นายพฤทธิ์	บุปผาคำ			/				/				
8.	นายพิเชษฐ	เรียงวัฒนสุข			/								
9.	นายธีรพล	โชติชนาภิบาล	I, III, X					/					
10.	เรืออากาศเอก มนตรี	จำเรียง		/									
11.	ร้อยตรีอนุสรณ์	นาคศรีขุม		/									
12.	นายวีระวงศ์	จิตต์มิตรภาพ			/								
13.	นายสมิทธิ	พิรุณสาร				/							
14.	นายเล็ก	กลั่นวิบูลย์						/					
15.	พลอากาศเอก ณรงค์ศักดิ์	สังขพงศ์								XI, X, /			
16.	นายธรรมศักดิ์	ชูติวงศ์								/			
17.	นายประกอบเกียรติ	นินนาท									/		
18.	เรืออากาศเอก สุธี	จุลชาติ											I, X
19.	นายพิชัย	จิ่งอันวัตร				/							

X = ประธานกรรมการ X/ = รองประธานกรรมการ / = กรรมการ // = ประธานกรรมการบริหาร /// = กรรมการบริหาร

- | | |
|--|---|
| 1. บริษัท ไทย-อะมาดีอุส เซาท์อีสเอเชีย จำกัด (Amadeus) | 6. บริษัท โรงแรมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำกัด |
| 2. บริษัท โรงแรมรอยัลออคิด (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) | 7. บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด + |
| 3. บริษัท ดอนเมืองอินเตอร์เนชั่นแนลแอร์พอร์ต โอเทิล จำกัด | 8. บริษัท ขนส่งน้ำมันทางท่อ จำกัด |
| 4. บริษัท บริการเชื้อเพลิงการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (BAFS) | 9. บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด |
| 5. บริษัท คลังการบินภูเก็ต จำกัด | 10. บริษัท เทรตสยาม จำกัด |

บริษัท ไม่ได้ส่งตัวแทนไปดำรงตำแหน่งกรรมการใน Star Alliance Services GmbH และบริษัท สหโรงแรมไทยและการท่องเที่ยว จำกัด
 หมายเหตุ: * บริษัทฯ ได้ส่งตัวแทนไปดำรงตำแหน่งกรรมการและกรรมการบริหารของบริษัทดังกล่าว

เอกสารแนบ 3

รายงานของคณะกรรมการตรวจสอบ

คณะกรรมการบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีมติแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วยกรรมการอิสระ 3 ท่าน ดังนี้

นายชัยเกษม	นิติสิริ	ประธานคณะกรรมการตรวจสอบ
นายบรรยง	พงษ์พานิช	กรรมการตรวจสอบ
นายวีระวงศ์	จิตต์มิตรภาพ	กรรมการตรวจสอบ

คณะกรรมการตรวจสอบ ได้ปฏิบัติงานตามหน้าที่และความรับผิดชอบตามที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัท และตามที่ได้กำหนดไว้ในกฎบัตรของคณะกรรมการตรวจสอบ ซึ่งสอดคล้องกับแนวปฏิบัติที่ดีสำหรับคณะกรรมการตรวจสอบของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยมีนางเกษรี ณรงค์เดช และนางรวิพร คูหิรัญเป็นที่ปรึกษาคณะกรรมการตรวจสอบ ซึ่งทั้งสองท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบัญชีและการควบคุมภายใน

ในปี 2552 คณะกรรมการตรวจสอบได้มีการประชุมรวม 9 ครั้ง โดยกรรมการตรวจสอบทุกท่านเข้าร่วมประชุมครบถ้วนทุกครั้ง โดยสรุปผลการปฏิบัติงานในสาระสำคัญได้ดังนี้

1. การสอบทานให้บริษัทฯ มีรายงานทางการเงินอย่างถูกต้อง เพียงพอ และเชื่อถือได้

คณะกรรมการตรวจสอบได้สอบทานงบการเงินรายไตรมาส และงบการเงินประจำปี 2552 ร่วมกับฝ่ายบริหารซึ่งรับผิดชอบในการจัดทำงบการเงิน และผู้สอบบัญชีซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบในการรายงานและแสดงความเห็นต่องบการเงินดังกล่าว รวมทั้งได้พิจารณาข้ออธิบายและการวิเคราะห์ฐานะทางการเงินและผลการดำเนินงานของบริษัทฯ โดยได้สอบถาม รับฟังข้อสังเกต และคำชี้แจงจากผู้สอบบัญชีและฝ่ายบริหารเพื่อให้มั่นใจว่าการจัดทำงบการเงินและการเปิดเผยข้อมูลเป็นไปตามมาตรฐานบัญชีตามหลักการบัญชีที่รับรองโดยทั่วไป นอกจากนี้ คณะกรรมการตรวจสอบได้ประชุมร่วมกับผู้สอบบัญชีเป็นการเฉพาะโดยไม่มีฝ่ายบริหารของบริษัทฯ 1 ครั้ง และได้รายงานข้อสังเกตที่สำคัญของผู้สอบบัญชีแก่คณะกรรมการบริษัทฯ เพื่อพิจารณาหรือเพื่อทราบ ตามความเหมาะสม

คณะกรรมการตรวจสอบ มีความเห็นว่า งบการเงินของบริษัทฯ มีความถูกต้อง ครบถ้วน และเชื่อถือได้ตามควรตามหลักการบัญชีที่รับรองทั่วไป

2. การสอบทานให้บริษัทฯ มีระบบการควบคุมภายใน และระบบการตรวจสอบภายในที่เหมาะสม และมีประสิทธิผล

คณะกรรมการตรวจสอบได้ประเมินความเพียงพอและประสิทธิผลของระบบการควบคุมภายในโดยพิจารณาผลการจัดทำแบบประเมินการควบคุมภายในด้วยตนเอง ตามระเบียบคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน ว่าด้วยการกำหนดมาตรฐานการควบคุมภายใน พ.ศ. 2544 และรายงานจากฝ่ายบริหารเกี่ยวกับความเสี่ยงที่สำคัญของบริษัทฯ และแนวทางในการดำเนินการบริหารจัดการความเสี่ยงดังกล่าว รวมทั้งได้พิจารณารายงานผลการตรวจสอบจากสำนักงานการตรวจสอบภายใน ซึ่งคณะกรรมการตรวจสอบได้รายงานประเด็นที่เห็นว่ามีความสำคัญรวมทั้งความเห็นเพิ่มเติมของคณะกรรมการตรวจสอบแก่คณะกรรมการบริษัทฯ เพื่อพิจารณาสั่งการตามความจำเป็นและเหมาะสม

คณะกรรมการตรวจสอบ ได้พิจารณาและอนุมัติแผนการตรวจสอบระยะยาวสำหรับปี 2553 - 2555 แผนการตรวจสอบประจำปีของสำนักงานการตรวจสอบภายใน ได้อนุมัติการปรับแผนการตรวจสอบเพื่อให้สอดคล้องกับความเสี่ยงของบริษัทฯ และเหมาะสมกับทรัพยากรของสำนักงานการตรวจสอบภายใน และได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานตรวจสอบ พร้อมทั้งได้กำกับติดตามผลการดำเนินงานของสำนักงานการตรวจสอบภายในทุกไตรมาส นอกจากนี้ คณะกรรมการตรวจสอบได้ประเมินผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าสำนักงานการตรวจสอบภายใน และให้ความเห็นชอบการแต่งตั้งผู้บริหารตั้งแต่ระดับผู้อำนวยการขึ้นไปของสำนักงานการตรวจสอบภายใน

คณะกรรมการตรวจสอบ มีความเห็นว่า บริษัทฯ มีระบบการควบคุมภายใน และระบบการตรวจสอบภายใน ที่เพียงพอและเหมาะสม

3. การสอบทานการปฏิบัติตามกฎหมาย ว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของบริษัทฯ

คณะกรรมการตรวจสอบได้มีการประชุมร่วมกับผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง และรับทราบรายงานจากเลขานุการบริษัทฯ ซึ่งทำหน้าที่ กำกับ ติดตามการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่างๆ เพื่อให้เป็นไปตามกฎ ระเบียบ ข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของบริษัทฯ

คณะกรรมการตรวจสอบ มีความเห็นว่า บริษัทฯ มีการปฏิบัติตามกฎหมาย และข้อกำหนดต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยไม่พบข้อบกพร่องที่เป็นสาระสำคัญ นอกจากนี้ ฝ่ายบริหารร่วมกับผู้สอบบัญชีได้พิจารณาให้มีการเปิดเผยข้อมูลประเด็นที่มีข้อโต้แย้ง ในหมายเหตุประกอบงบการเงินอย่างเพียงพอและเหมาะสม

4. การสอบทานและให้ความเห็นต่อรายการที่เกี่ยวข้องกัน

คณะกรรมการตรวจสอบได้สอบทานและให้ความเห็นต่อการทำรายการที่เกี่ยวข้อง หรือรายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ รวมถึงสอบทานการเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวให้ถูกต้อง ครบถ้วน เป็นไปตามประกาศ ข้อกำหนด และแนวทางปฏิบัติของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

คณะกรรมการตรวจสอบ มีความเห็นว่า บริษัทฯ ได้ทำรายการดังกล่าวอย่างสมเหตุสมผล เพื่อประโยชน์ของบริษัทฯ และดำเนินการเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวอย่างเพียงพอ

5. การประเมินตนเองของคณะกรรมการตรวจสอบ

คณะกรรมการตรวจสอบได้สอบทานและประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยตนเอง ตามที่ได้กำหนดไว้ในกฎบัตรของคณะกรรมการตรวจสอบ ตามแนวทางปฏิบัติที่ดีของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และแนวทางปฏิบัติสำหรับคณะกรรมการตรวจสอบในรัฐวิสาหกิจ ที่กำหนดโดยกระทรวงการคลัง โดยคณะกรรมการตรวจสอบได้ประเมินผลการปฏิบัติงานของตนเองทั้งคณะ และประเมินเป็นรายบุคคลในลักษณะประเมินไขว้

ผลการประเมินสรุปได้ว่า คณะกรรมการตรวจสอบ ได้ปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ สอดคล้องตามแนวทางปฏิบัติที่ดี และกฎบัตรของคณะกรรมการตรวจสอบอย่างครบถ้วน

6. การเสนอแต่งตั้งผู้สอบบัญชี

คณะกรรมการตรวจสอบได้นำเสนอคณะกรรมการบริษัทฯ เพื่อพิจารณาและขออนุมัติจากที่ประชุมผู้ถือหุ้นแต่งตั้ง สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สดง.) เป็นผู้สอบบัญชีของบริษัทฯ ประจำปี 2553

(นายชัยเกษม นิตสิริ)

ประธานกรรมการตรวจสอบ

รายงานของคณะกรรมการธรรมาภิบาล

บริษัทฯ ได้ดำเนินธุรกิจ และบริหารจัดการตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐธรรมนูญที่กำหนดโดยกระทรวงการคลัง และหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีสำหรับบริษัทจดทะเบียนของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย รวมทั้งหลักการปฏิบัติที่ดีที่ยอมรับในระดับสากล (International Best Practice) ดังจะเห็นได้จากกรณีที่บริษัทฯ ได้กำหนดเป้าหมายหลักองค์กรในการมุ่งที่จะเสริมสร้างประโยชน์สูงสุดให้แก่ผู้ถือหุ้นด้วยการบริหารจัดการอย่างโปร่งใส เป็นธรรม และยึดมั่นในความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย ตลอดจนสภาพแวดล้อม สังคม และประเทศชาติ

บริษัทฯ ได้กำหนดหลักการธรรมาภิบาลของบริษัทฯ ตั้งแต่วันที่ 28 ตุลาคม 2545 และกำหนดนโยบายธรรมาภิบาล และหลักการกำกับดูแลกิจการของบริษัทฯ ตั้งแต่วันที่ 28 กรกฎาคม 2547 เพื่อปลูกฝังหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีในสำนึกของคณะกรรมการบริษัทฯ ฝ่ายบริหาร และพนักงาน อันจะเป็นพื้นฐานในการปรับปรุงประสิทธิภาพ และเพิ่มประสิทธิภาพในการประกอบกิจการของบริษัทฯ เป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย สร้างความเชื่อมั่น ทำให้บริษัทฯ สามารถดำเนินธุรกิจ และแข่งขันได้อย่างโปร่งใสและเป็นธรรม อันจะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายสำคัญที่จะเพิ่มมูลค่าสูงสุดให้แก่ผู้ถือหุ้น นักลงทุน และผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย

คณะกรรมการบริษัทฯ ได้มีมติแต่งตั้งคณะกรรมการธรรมาภิบาลของบริษัทฯ ในปี 2545 และดำเนินการต่อเนื่องมาจนถึงปัจจุบัน ประกอบด้วย กรรมการ และฝ่ายบริหารของบริษัทฯ โดยได้พิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการดังกล่าวให้ทันสมัยและสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน เพื่อรับผิดชอบด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัทฯ คณะกรรมการธรรมาภิบาลของบริษัทฯ ได้แต่งตั้งคณะอนุกรรมการชุดต่างๆ เพื่อดูแลรับผิดชอบการกำกับดูแลกิจการของบริษัทฯ ในด้านต่างๆ อีกทั้งยังได้ดำเนินการในด้านการพัฒนาจริยธรรมในการประกอบธุรกิจ และข้อปฏิบัติสำหรับผู้ปฏิบัติงานของบริษัทฯ โดยได้มีมติให้ปรับปรุงจรรยาบรรณการบินไทย ให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน และเป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 มาตรา 279 ที่บัญญัติให้หน่วยงานของรัฐมีประมวลจริยธรรม เพื่อกำหนดมาตรฐานทางจริยธรรมของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง ข้าราชการ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐแต่ละประเภท โดยให้มีกลไกและระบบในการบังคับใช้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งกำหนดขั้นตอนการลงโทษตามความร้ายแรงแห่งการกระทำ

ผลจากการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ตามหลักการกำกับดูแลกิจการดังกล่าว ส่งผลให้บริษัทฯ ได้รับการจัดอันดับด้านการกำกับดูแลกิจการจากองค์กรอิสระต่างๆ ในระดับ “ดีมาก” อย่างต่อเนื่องจากปี 2548 ซึ่งใน ปี 2552 นี้บริษัทฯ ได้รับการจัดอันดับด้านการกำกับดูแลกิจการ โดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (Thai Institute of Directors : IOD) โดยมีคะแนนในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ “ดีมาก” ติดต่อกันเป็นปีที่ 4 และมีคะแนนอยู่ในเกณฑ์ “ดีเลิศ” ใน 3 หมวด คือ หมวดสิทธิของผู้ถือหุ้น หมวดการปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน และหมวดการเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส จะเห็นได้ว่าบริษัทฯ ได้รับคะแนนเฉลี่ยในภาพรวม และรายหมวดสูงชันกว่าปี 2551

จากผลของการประเมินการกำกับดูแลกิจการของบริษัทฯ สะท้อนให้เห็นถึงความมุ่งมั่นของคณะกรรมการบริษัทฯ ฝ่ายบริหาร และพนักงาน ที่ให้ความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้ และให้ความเป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างให้บริษัทฯ เติบโตอย่างยั่งยืนและเกิดผลดีต่อประเทศชาติโดยรวมต่อไป

(นายสฤติย์ ลิ้มพงศ์พันธุ์)

ประธานคณะกรรมการธรรมาภิบาล