

สารบัญ

		ส่วนที่	หน้าที่
ส่วนที่ 1	บริษัทที่ออกหลักทรัพย์		
	1. ข้อมูลทั่วไป	1-1	1
	2. การบริหารความเสี่ยงและปัจจัยความเสี่ยง	1-2	1
	3. ลักษณะการประกอบธุรกิจ	1-3	1
	4. การประกอบธุรกิจของแต่ละสายผลิตภัณฑ์	1-4	1
	5. ทรัพย์สินที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ	1-5	1
	6. ข้อพิพาททางกฎหมาย	1-6	1
	7. โครงสร้างเงินทุน	1-7	1
	8. การจัดการ	1-8	1
	9. การควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน	1-9	1
	10. รายการระหว่างกัน	1-10	1
	11. ฐานะการเงินและผลการดำเนินงาน	1-11	1
	12. ข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้อง	1-12	1
ส่วนที่ 2	การรับรองความถูกต้องของข้อมูล	2-A	1
เอกสารแนบ 1	รายละเอียดเกี่ยวกับกรรมการ ผู้บริหาร และผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัทฯ	2-A1	1
เอกสารแนบ 2	รายละเอียดการดำรงตำแหน่งของกรรมการ ผู้บริหารของบริษัทฯ ในบริษัทย่อย บริษัทร่วม และบริษัทที่เกี่ยวข้อง	2-A2	1
เอกสารแนบ 3	รายงานของคณะกรรมการตรวจสอบ	2-A3	1
	รายงานของคณะกรรมการธรรมาภิบาล	2-A3	3

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 2553 บริษัทฯ มีทุนจดทะเบียนและทุนชำระแล้วดังนี้

ทุนจดทะเบียน	2,698,900,950	หุ้น	มูลค่าหุ้นละ 10 บาท	รวมมูลค่า	26,989,009,500	บาท
ทุนชำระแล้ว	2,182,771,917	หุ้น	มูลค่าหุ้นละ 10 บาท	รวมมูลค่า	21,827,719,170	บาท

บริษัทฯ ถือหุ้น ในบริษัทย่อยและบริษัทร่วม ตั้งแต่ร้อยละ 10 ขึ้นไป ดังนี้

ชื่อบริษัท	ประเภทธุรกิจ	ชนิดของหุ้น	ทุนจดทะเบียนชำระแล้ว (ล้านบาท)	สัดส่วนการถือหุ้น (%)
บริษัท ไทย-อะมาติอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด อาคารดิออฟฟิศแอทเซ็นทรัลเวิลด์ 999/9 ยูนิตที่ 3406-3412 ชั้นที่ 34 ถ. พระราม 1 แขวงปทุมวัน เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10300 โทรศัพท์ 0-2207-9090 โทรสาร 0-2207-9191	บริการด้านคอมพิวเตอร์ สำหรับการสำรองที่นั่งโดยสารและบริการเดินทางอื่นๆให้กับตัวแทนจำหน่าย	สามัญ	15.00	55.00
บริษัท ดอนเมือง อินเตอร์เนชั่นแนล แอร์พอร์ต โฮเต็ล จำกัด 333 หมู่ 10 ถนนเชิดวุฒากาศ แขวงสีกัน เขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร 10210 โทรศัพท์ 0-2566-1020-1 โทรสาร 0-2566-1941	โรงแรมและร้านอาหาร	สามัญ	120.00	40.00
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	30.00
บริษัท โรงแรมรอยัลออคิด (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) 2 ซอยกัปตันบุช ถนนเจริญกรุง แขวงบางรัก เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร 10500 โทรศัพท์ 0-2266-0123 โทรสาร 0-2236-6656	โรงแรมและร้านอาหาร	สามัญ	937.50	24.00
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	30.00

ชื่อบริษัท	ประเภทธุรกิจ	ชนิดของหุ้น	ทุนจดทะเบียนชำระแล้ว (ล้านบาท)	สัดส่วนการถือหุ้น (%)
บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด 183 อาคารจินนาการ ชั้น 17 ถนนสาทรใต้ แขวงยานนาวา เขตสาทร กรุงเทพมหานคร 10120 โทรศัพท์ 0-2627-2000 โทรสาร 0-2286-9830	บริการขนส่งทางอากาศ	สามัญ	500.00	39.00
บริษัท วิงสแปน เซอร์วิสเซส จำกัด 89 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900 โทรศัพท์ 0-2545-1267 โทรสาร 0-2545-1353	บริหารจัดการเรื่องบุคลากร ให้กับบริษัทฯ	สามัญ	2.00	49.00

หมายเหตุ : ข้อมูลสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2553

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 1/2547 : 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 เลขที่ 1060 ถนนเพชรบุรีตัดใหม่
แขวงมก๊กะสัน เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400
โทรศัพท์ 0-2256-2323-27 โทรสาร 0-2256-2405
- ผู้แทนผู้ถือหุ้นกู้ครั้งที่ 1/2548 : ธนาคารซีไอเอ็มบี ไทย 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
- 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
- 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 1/2551 : ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)
ฝ่ายปฏิบัติการหลักทรัพย์บริการและวาณิชธนกิจ
เลขที่ 393 ถนนสีลม ซอย 7 เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500
โทรศัพท์ 0-2230-5575, 0-2230-5731 โทรสาร 0-2230-6093
- นายทะเบียนหุ้นกู้ครั้งที่ 1/2551 : 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. การบริหารความเสี่ยงและปัจจัยความเสี่ยง

บริษัทฯ ได้มุ่งให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยงขององค์กรทั้งปัจจัยภายในและภายนอกอย่างต่อเนื่องมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2546 เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสีย โดยมีนโยบายให้มีการบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร คณะกรรมการบริษัทฯ ซึ่งเล็งเห็นถึงความสำคัญของการบริหารความเสี่ยงได้มอบหมายให้คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง (Risk Management Committee) อันประกอบด้วยกรรมการทั้งจากภาครัฐและกรรมการอิสระจากภาคเอกชน กำหนดและทบทวนนโยบายและกรอบการบริหารความเสี่ยงอย่างสม่ำเสมอและกำกับดูแล ติดตามประสิทธิผลของการบริหารความเสี่ยงเพื่อให้มั่นใจว่าผู้บริหารและพนักงานมีการระบุความเสี่ยง ประเมินและจัดลำดับความสำคัญ เพื่อวางมาตรการป้องกัน แก้ไข ควบคุม และจัดการปัจจัยความเสี่ยงทั้งในระดับองค์กรและระดับฝ่ายที่อยู่ในความรับผิดชอบให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ และเป็นระบบตามมาตรฐาน (Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission : COSO) มีการรายงานต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและคณะกรรมการบริษัทฯ ทุกไตรมาส โดยมีการส่งเสริมให้ผู้บริหารและพนักงานทุกฝ่ายขององค์กรใช้การบริหารความเสี่ยงเป็นเครื่องมือในการบริหารงาน

ในปี 2553 บริษัทฯ มีการบูรณาการการบริหารความเสี่ยงระดับองค์กรเข้ากับแผนกลยุทธ์ของบริษัทฯ เพื่อสนับสนุนให้การดำเนินแผนกลยุทธ์เป็นไปตามเป้าหมาย และป้องกันผลกระทบหรือความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากความไม่แน่นอน รวมทั้งวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของความเสี่ยงและสาเหตุของความเสี่ยง และมีการวิเคราะห์ผลกระทบของความเสี่ยงระดับองค์กรโดยรวม (Portfolio View of Risk) และดำเนินการจัดทำดัชนีชี้วัดความเสี่ยงหลัก (Key Risk Indicator) เพื่อใช้เป็นเครื่องเตือนภัยล่วงหน้า และทำการปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบการบริหารความเสี่ยง (Enterprise-wide Risk Management System) ให้ทันสมัยและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมทั้งสามารถเชื่อมโยงกับการจัดทำรายงานการควบคุมภายใน และระบบการบริหารจัดการอื่นๆ ของบริษัทฯ

บริษัทฯ มีการระบุปัจจัยเสี่ยงและแนวทางการดำเนินการระยะสั้นและระยะยาวในแผนวิสาหกิจ และการปลูกฝังให้การบริหารความเสี่ยงเป็นวัฒนธรรมองค์กรโดยจัดการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) เรื่องการบริหารความเสี่ยงอย่างต่อเนื่องให้แก่ผู้บริหารทุกระดับ

ปัจจัยเสี่ยงที่มีนัยสำคัญ

ปัจจัยเสี่ยงที่บริษัทฯ เผชิญอยู่ ประกอบไปทั้งปัจจัยเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการบินและปัจจัยเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อธุรกิจของบริษัทฯ โดยตรงดังต่อไปนี้

ปัจจัยเสี่ยงของอุตสาหกรรมการบิน

1. ความเสี่ยงจากราคาน้ำมันอากาศยานที่สูงขึ้น

เนื่องจากน้ำมันอากาศยาน ซึ่งเป็นค่าใช้จ่ายหลักในการดำเนินธุรกิจการบิน ยังคงมีราคาอยู่ในระดับสูงและมีความผันผวนอย่างต่อเนื่อง โดยในรอบปีงบประมาณ 2553 (มกราคม – ธันวาคม 2553) บริษัทฯ มีต้นทุนค่าน้ำมันอากาศยานร้อยละ 34.22 ของค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน โดยบริษัทฯ ปรับปรุงนโยบายประกันความเสี่ยงราคาน้ำมันอากาศยาน (Jet Fuel Price Hedging) เพื่อลดความผันผวนของต้นทุนด้านน้ำมันอากาศยาน ให้สามารถจัดทำประกันฯ ในปริมาณไม่ต่ำกว่าร้อยละ 20 และไม่เกิน ร้อยละ 80 ของปริมาณการใช้ต่อหนึ่งปี โดยแต่ละครั้งบริษัทฯ จัดทำประกันความเสี่ยงราคาน้ำมันอากาศยานอยู่ที่ประมาณ ร้อยละ 3 – 5 ของปริมาณการใช้ต่อเดือน ภายในสัญญาช่วงระยะเวลา 3-6 เดือน รวมทั้งได้มีการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการการใช้น้ำมันเชื้อเพลิง (Fuel Management) และดำเนินการให้มีการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมน้ำมัน (Fuel Surcharge) ในระดับที่เหมาะสม ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับสถานะการแข่งขันกับสายการบินในแต่ละเส้นทางบิน เพื่อลดภาระ

ค่าใช้จ่ายน้ำมันอากาศยานที่เพิ่มสูงขึ้น โดยสามารถชดเชยราคาน้ำมันเชื้อเพลิงที่เปลี่ยนแปลงประมาณร้อยละ 102 ของราคาน้ำมันเชื้อเพลิงที่เพิ่มขึ้น

2. ความเสี่ยงจากความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ

การที่บริษัทฯ มีรายได้เป็นเงินตราต่างประเทศกว่า 40 สกุล คิดเป็นร้อยละ 75 ของรายได้รวมทั้งหมด ในขณะที่มีหนี้และค่าใช้จ่ายใน 4 สกุลหลัก ได้แก่ เหรียญสหรัฐ (USD) เยน (JPY) ยูโร (EUR) และบาท (THB) บริษัทฯ ได้ดำเนินการลดความเสี่ยงจากความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยน โดยใช้หลักการ Natural Hedging คือ การจัดให้รายจ่ายเป็นเงินสกุลเดียวกับรายได้มากที่สุด และการปรับโครงสร้างเงินกู้ในสกุลเงินต่างๆ ให้สอดคล้องกับสกุลเงินของเงินสดสุทธิจากการดำเนินงาน (Net Operating Cash Flow) พร้อมทั้ง กับการลดความเสี่ยงของการมีหนี้เป็นเงินสกุลต่างประเทศมากขึ้น โดยการจัดให้มีการกู้ยืมเงินเป็นสกุลบาทด้วยส่วนหนึ่ง เพื่อลดความผันผวนของรายการผลกำไร/ขาดทุนจากอัตราแลกเปลี่ยนในงบการเงิน ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้จัดจ้างที่ปรึกษาด้านบริหารความเสี่ยงทางด้านอัตราแลกเปลี่ยนเพื่อฝึกอบรมบุคลากร และพัฒนาต้นแบบโปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการวัดมูลค่าความเสี่ยงและบริหารความเสี่ยงทางด้านอัตราแลกเปลี่ยน เพื่อให้บริษัทฯ สามารถวางแผนการจัดหาเงินทุนและกำหนดวิธีการบริหารความเสี่ยงโดยใช้เครื่องมือทางการเงินในการทำธุรกรรมได้อย่างเหมาะสม เช่น การทำ Cross Currency Swap (CCS) ในช่วงที่ตลาดเงินเอื้ออำนวย โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2553 บริษัทฯ มีสัดส่วนเงินกู้ในสกุลหลักภายหลังจากการทำ CCS ดังนี้ USD : EUR : JPY : THB = 1 : 35 : 9 : 55 (ไม่รวมภาระผูกพันค่าเช่าเครื่องบินเพื่อการดำเนินงาน)

3. ความเสี่ยงจากความผันผวนของอัตราดอกเบี้ย

เนื่องจากบริษัทฯ มีการกู้ยืมเงินเพื่อนำมาใช้จ่ายดำเนินงาน ทำให้มีภาระที่จะต้องชำระดอกเบี้ยจากการกู้ยืมดังกล่าว โดยเงินกู้บางส่วนมีอัตราดอกเบี้ยเป็นแบบลอยตัว ดังนั้น หากอัตราดอกเบี้ยมีการปรับตัวสูงขึ้นจะทำให้ต้นทุนทางการเงินของบริษัทฯ สูงขึ้นตามไปด้วย บริษัทฯ จึงบริหารความเสี่ยงทางการเงิน โดยพิจารณาปรับโครงสร้างหนี้ด้วยการนำเครื่องมือทางการเงิน ได้แก่ Interest Rate Swap (IRS) มาใช้ในการแปลงอัตราดอกเบี้ย จากอัตราดอกเบี้ยลอยตัวมาเป็นอัตราดอกเบี้ยคงที่ ในปี 2553 บริษัทฯ ได้ดำเนินการเข้าทำธุรกรรม Interest Rate Swap (IRS) โดยการแปลงดอกเบี้ยของหนี้สกุลยูโรแบบลอยตัว เป็นแบบคงที่ จำนวน 4 รายการ วงเงินรวม 268.33 ล้านยูโร ซึ่งจากการบริหารความเสี่ยงดังกล่าว ทำให้ ณ สิ้นเดือนธันวาคม 2553 บริษัทฯ มีหนี้สินที่มีอัตราดอกเบี้ยคงที่คิดเป็นร้อยละ 46 ของภาระหนี้สินทั้งหมด (ไม่รวมภาระผูกพันค่าเช่าเครื่องบินเพื่อการดำเนินงาน) และมีอัตราดอกเบี้ยเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 3.37

4. ความเสี่ยงจากสถานะของธุรกิจการบินต่อสิ่งแวดล้อม

จากการที่สหภาพยุโรป (European Union : EU) ได้ออกระเบียบการซื้อขายสิทธิในการปล่อยก๊าซเรือนกระจกหรือ CO₂ สำหรับการบิน (Emissions Trading Scheme : ETS) และนำมาใช้บังคับสายการบินที่บินเข้ายุโรปตั้งแต่ปี 2555 โดยมีข้อกำหนดว่า สายการบินที่ทำการบินเข้ายุโรปตั้งแต่ปีดังกล่าวจะต้องจำกัดการปล่อยก๊าซ CO₂ ให้เท่ากับปริมาณ CO₂ ที่ปล่อยในปีก่อน คือ พ.ศ. 2547 – 2549 ดังนั้น หากสายการบินใดปล่อย CO₂ เกินปริมาณที่กำหนด สายการบินนั้นจะต้องทดแทนด้วยคาร์บอนเครดิตในรูปแบบ CERs (Certified Emission Reduction) โดยบริษัทฯ ได้จัดส่งแผนการใช้น้ำมันและปริมาณ CO₂ ให้แก่ Deutsche Emissionhandelsstelle (DEHSt) ซึ่งเป็นผู้ดูแลบริษัทฯ ในเรื่อง Emission Trading ของ EU แล้ว

เมื่อเดือนกันยายน 2553 บริษัทฯ เป็นสายการบินแรกในภูมิภาคเอเชียที่เปิดตัวรายการชดเชยการปล่อยก๊าซ CO₂ (Carbon Offset Programme) สู้สิ่งแวดล้อมโดยร่วมกับสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (International Air Transport Association : IATA) คำนวณปริมาณการปล่อยก๊าซ CO₂ ของผู้โดยสารจากระยะทางที่เดินทาง แล้วคิดมูลค่าเป็นจำนวนเงินซึ่งผู้โดยสารสามารถมอบเงินดังกล่าวด้วยความสมัครใจกับโครงการชดเชยการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่ได้รับ การรับรองจากองค์การสหประชาชาติ อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ในการเป็นผู้นำด้านสิ่งแวดล้อมให้กับทางบริษัทฯ

ปัจจัยเสี่ยงที่เกี่ยวกับธุรกิจของบริษัทฯ

1. ความเสี่ยงจากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทย

ธุรกิจสายการบินซึ่งเป็นธุรกิจหลักของบริษัทฯ ประกอบด้วยการบริการขนส่งผู้โดยสารและสินค้าทางอากาศ อาจได้รับผลกระทบจากการชะลอตัวของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว วิกฤติการณ์ทางการเงินในต่างประเทศ หรือจากภัยธรรมชาติ อันเป็นปัจจัยเสี่ยงทั้งในส่วนของภาวะเศรษฐกิจโลกและปัจจัยการเมืองภายในประเทศ ซึ่งจะส่งผลให้จำนวนผู้โดยสารลดต่ำลง บริษัทฯ ได้ตระหนักถึงความสำคัญในเรื่องดังกล่าว และได้มีการติดตามสถานการณ์ต่างๆ อย่างใกล้ชิด จึงได้มีมาตรการแก้ไขและดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เพื่อลดระดับความรุนแรงของความเสี่ยงลง ให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีแก่บริษัทฯ และเพิ่มความมั่นใจในการเดินทางของผู้โดยสาร

2. ความเสี่ยงจากการดำเนินงานโดยฝูงบินที่มีอายุการใช้งานนาน

ฝูงบินของบริษัทฯ ที่มีอายุการใช้งานนานขึ้น ส่งผลให้ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานและบำรุงรักษาของบริษัทฯ สูงขึ้น โดยค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาและซ่อมแซมที่เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญอาจมีผลกระทบในทางลบต่อความสามารถในการทำกำไรของบริษัทฯ อีกทั้งแผนพัฒนาฝูงบินของบริษัทฯ ยังต้องใช้ทั้งค่าใช้จ่ายเพื่อการลงทุน (Capital Expenditure) เป็นจำนวนมากและระยะเวลาดำเนินการนาน บริษัทฯ จึงได้จัดให้มีมาตรการควบคุมความเสี่ยง ได้แก่ การวางแผนการซ่อมบำรุงอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective Maintenance Plan) เพื่อให้แผนการใช้งานเครื่องบินกับแผนการซ่อมบำรุงเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และให้บริษัทฯ มีเครื่องบินใช้งานเพียงพอตามตารางการบิน

ส่วนความล่าช้าในการจัดหาฝูงบินใหม่ การส่งมอบเครื่องบินแบบแอร์บัส A330-300 ที่มีปัญหาเรื่องการส่งมอบ แก้อีซีเอ็นประหยัดจากบริษัท Koito ล่าช้า จำนวน 5 ลำ ที่อาจส่งผลกระทบต่อปริมาณการผลิตและผลการดำเนินงานของบริษัทฯ นั้น บริษัทฯ ได้ดำเนินการจัดหาแก้อีซีเอ็นประหยัดจาก Supplier รายใหม่ คือบริษัท ZIM Flugsitz ได้ดำเนินการทบทวนการออกแบบขั้นสุดท้าย (Critical Design Review) เป็นที่เรียบร้อย และได้รับมอบแก้อีซีเอ็นโดยสารดังกล่าวบางส่วนจาก ZIM Flugsitz แล้ว นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้มีการบริหารจัดการฝูงบิน โดยเช่าเครื่องบินแบบโบอิง 777-300ER จำนวน 3 ลำ จากเจ็ทแอร์เวย์ส เพื่อรักษากำลังการผลิตให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

3. ความเสี่ยงจากข้อพิพาททางกฎหมาย

ความเสี่ยงที่บริษัทฯ อาจถูกดำเนินการตามกฎหมายหรือกฎระเบียบ ซึ่งรวมถึงข้อพิพาทเกี่ยวกับกฎหมายว่าด้วยการป้องกันการผูกขาด และกีดกันทางการค้า (Antitrust) ได้แก่ ประเทศสหรัฐอเมริกา กลุ่มประเทศสหภาพยุโรป ออสเตรเลีย นิวซีแลนด์ และสาธารณรัฐเกาหลี ล่าสุดเมื่อเดือนพฤศจิกายน 2553 กรณีที่บริษัทฯ ถูกสอบสวน กล่าวหาว่าบริษัทฯ ร่วมกับสายการบินอื่นละเมิดกฎหมายประชาคมยุโรป (Commission of the European Communities : EC) ได้มีคำตัดสินยกข้อกล่าวหาบริษัทฯ แล้ว บริษัทฯ ไม่ถูกกำหนดโทษปรับแต่อย่างใด

อย่างไรก็ตาม ที่ผ่านมามีบริษัทฯ ได้สำรองงบประมาณไว้เป็นค่าปรับจากกรณีการถูกกล่าวหาและการฟ้องร้องเกี่ยวกับการละเมิดกฎหมายแข่งขันทางการค้าในภูมิภาคต่างๆ ไว้ตั้งแต่ปี 2551 ซึ่งในปี 2553 บริษัทฯ ได้สำรองงบประมาณไว้เป็นเงินจำนวน 3,661 ล้านบาท

3. ลักษณะการประกอบธุรกิจ

3.1 ความเป็นมา

บริษัทฯ ก่อตั้งขึ้นจากการร่วมทุนระหว่างบริษัท เดินอากาศไทย จำกัด กับสายการบินสแกนดิเนเวียนแอร์ไลน์ ชิสเต็ม มีวัตถุประสงค์เริ่มแรกเพื่อดำเนินธุรกิจการบินระหว่างประเทศ โดยบริษัทฯ ได้รับการสนับสนุนทางด้านการบริหาร และด้านเทคนิคจากสายการบินสแกนดิเนเวียนแอร์ไลน์ ชิสเต็ม เมื่อวันที่ 29 มีนาคม 2503 ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้จดทะเบียนเป็นบริษัทจำกัดด้วยทุนจดทะเบียนแรกเริ่ม 2 ล้านบาท โดยมีบริษัท เดินอากาศไทย จำกัด ถือหุ้นร้อยละ 70 และสายการบินสแกนดิเนเวียนแอร์ไลน์ ชิสเต็ม ถือหุ้นร้อยละ 30 ของทุนจดทะเบียน

เมื่อวันที่ 30 มีนาคม 2520 สายการบินสแกนดิเนเวียนแอร์ไลน์ ชิสเต็ม ได้โอนหุ้นที่มีอยู่ทั้งหมดให้แก่ บริษัท เดินอากาศไทย จำกัด ทำให้การร่วมทุนสิ้นสุดลง และบริษัทฯ ได้ทำการเพิ่มทุนโดยมีกระทรวงการคลังเข้าเป็นผู้ถือหุ้น ต่อมาเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2531 รัฐบาลในสมัยนายกรัฐมนตรี ฯพณฯ พลเอกเปรม ติณสูลานนท์ ได้ดำเนินการรวมกิจการการบินภายในประเทศที่บริษัท เดินอากาศไทย จำกัด ให้บริการ เข้ากับกิจการของบริษัทฯ ตามมติคณะรัฐมนตรีฝ่ายเศรษฐกิจ ส่งผลให้เงินทุนจดทะเบียนของบริษัทฯ เพิ่มขึ้นเป็น 2,230 ล้านบาท โดยมีกระทรวงการคลังเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ บริษัทฯ จึงมีสถานะเป็นสายการบินแห่งชาติที่รับผิดชอบกิจการการบินพาณิชย์ทั้งเส้นทางบินภายในประเทศและเส้นทางบินระหว่างประเทศ

บริษัทฯ เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเมื่อวันที่ 19 กรกฎาคม 2534 โดยได้ทำการแปลงกำไรสะสมให้เป็นทุนของบริษัทฯ ทำให้ทุนจดทะเบียนเพิ่มขึ้นเป็น 13,000 ล้านบาท และได้ทำการเพิ่มทุนใหม่อีกจำนวน 1,000 ล้านบาท ในปี 2535 และ 3,000 ล้านบาท ในปี 2546 ทั้งนี้ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2553 บริษัทฯ มีทุนจดทะเบียน 26,989,009,500 บาท และมีทุนชำระแล้ว 21,827,719,170 บาท โดยมีกระทรวงการคลังถือหุ้นคิดเป็นร้อยละ 51.03 ส่วนที่เหลือร้อยละ 48.97 ถือหุ้นโดยประชาชนทั่วไปทั้งในประเทศและต่างประเทศ ซึ่งรวมถึงพนักงานของบริษัทฯ

3.2 การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการที่สำคัญของบริษัทฯ ในช่วงระยะเวลา 5 ปีที่ผ่านมา

ปี	พัฒนาการที่สำคัญ
2549	<ul style="list-style-type: none"> บริษัทฯ ประสบความสำเร็จในการย้ายฐานปฏิบัติการการบินจากท่าอากาศยานดอนเมืองไปยังท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในเดือนกันยายน 2549 บริษัทฯ ได้เปิดให้บริการเส้นทางบินตรงจากกรุงเทพมหานครไปยังโจฮันเนสเบิร์ก ประเทศแอฟริกาใต้ ซึ่งนับเป็นจุดบินแรกที่บริษัทฯ เปิดให้บริการไปยังทวีปแอฟริกา นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้เปิดเส้นทางบินตรงจากกรุงเทพมหานครสู่นิวยอร์ก และลอสแอนเจลิส ประเทศสหรัฐอเมริกา และกรุงเทพมหานครสู่มอสโก ประเทศรัสเซีย
2550	<ul style="list-style-type: none"> บริษัทฯ เริ่มให้บริการที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิอย่างเต็มรูปแบบ รวมทั้งยังได้ตอบสนองนโยบายรัฐบาล ในการเปิดให้บริการเที่ยวบินภายในประเทศ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง ซึ่งต่อมาบริษัทฯ ได้เปิดให้บริการ Thai City Air Terminal เพื่อเพิ่มจุดบริการเช็คอิน ให้แก่ผู้โดยสารในเที่ยวบินภายในประเทศ ณ สถานีรถไฟฟ้ามหานครสายสีแดง โดยให้บริการรับ-ส่งผู้โดยสารระหว่างท่าอากาศยานดอนเมือง และสถานีรถไฟฟ้ามหานครสายสีแดง

ปี	พัฒนาการที่สำคัญ
2550 (ต่อ)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ บริษัทฯ ได้เปิดเส้นทางบินใหม่ไปยัง ไฮเดอราบัด พูททคยา และพาราณสี ประเทศอินเดีย เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวที่ต้องการไปแสวงบุญ ▪ บริษัทฯ ได้รับการลงคะแนน จากผลการสำรวจของ Skytrax World Airline Award ให้ห้องพักรับรองพิเศษชั้นหนึ่งที่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นห้องพักรับรองที่ดีที่สุดในโลก
2551	<ul style="list-style-type: none"> ▪ บริษัทฯ ได้เปิดเที่ยวบินใหม่บินตรงไปยังเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ▪ บริษัทฯ ได้รับรางวัลจากสถาบันชั้นนำระดับโลก ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> ● รางวัลสายการบินข้ามทวีปยอดเยี่ยม (Best Intercontinental Airline) ติดต่อกันเป็นปีที่ 4 จากการมอบรางวัล Norwegian Grand Travel Award 2008 ของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวประเทศนอร์เวย์ ● รางวัลสายการบินที่ดีที่สุดอันดับ 2 ด้านการให้บริการภาคพื้นแก่ผู้โดยสารชั้นหนึ่งชั้นธุรกิจ และชั้นประหยัดจากสกายแทร็กซ์ เวิลด์ แอร์ไลน์ อวอร์ดส 2008 (Skytrax World Airline Awards 2008) ▪ ครวัการบินของบริษัทฯ ได้รับการรับรองมาตรฐาน OHSAS 18001 เป็นแห่งแรกของประเทศไทยจาก Bureau Veritas Quality International (BVQI) ซึ่งครอบคลุมการผลิตอาหารเพื่อบริการบนเครื่องบิน ทั้งอาหารคาวและหวาน เครื่องดื่ม เบเกอรี่ รวมทั้งร้านเบเกอรี่ Puff & Pie ▪ บริษัทฯ ได้เริ่มทำการปรับปรุงเว็บไซต์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้โดยสารในการสำรองที่นั่ง การตรวจสอบสถานะเที่ยวบิน และการเข้าถึงข้อมูลของบริษัทฯ

ปี	พัฒนาการที่สำคัญ
2552	<ul style="list-style-type: none"> ▪ บริษัทฯ เปิดจุดบินใหม่ บินตรงไปออสเตรเลีย ประเทศนอร์เวย์ ซึ่งถือเป็นจุดบินต่างประเทศ จุดที่ 59 ใน 34 ประเทศที่บริษัทฯ ทำการบิน เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้โดยสาร ในการเดินทางไปยังจุดหมายต่างๆ ได้ครอบคลุมทุกพื้นที่ทั่วโลก ▪ บริษัทฯ ได้รับรางวัลจากสถาบันชั้นนำต่างๆ ทั่วโลก อาทิ <ul style="list-style-type: none"> ● รางวัลอันดับ 2 ประเภทสายการบินยอดเยี่ยมของเอเชีย (Best Asian Carrier) จากการประกาศรางวัลโกเอเชีย อวอร์ดส (Go Asia Awards) ● รางวัลอันดับ 2 ประเภทสายการบินระหว่างทวีปยอดเยี่ยม (Best Intercontinental Airlines) จากงาน Grand Travel Award 2009 ณ กรุงสตอกโฮล์ม ประเทศสวีเดน ● รางวัลแพลทตินัมแบรนด์ ประเภทสายการบินที่น่าเชื่อถือมากที่สุดจากผู้บริโภค ประจำปี 2552 (Reader's Digest, Trusted Brands Platinum Award 2009) จาก นิตยสาร Reader's Digest ซึ่งนับเป็นปีที่ 10 ติดต่อกัน ที่บริษัทฯ ได้รับรางวัลนี้ ● รางวัลอันดับ 1 ห้องรับรองพิเศษสำหรับผู้โดยสารชั้นหนึ่งที่ดีที่สุด (World Airline Best Worldwide First Class Lounge 2009) จากสกายแทร็กซ์ (Skytrax) ● 3 รางวัลสายการบินดีเด่นของโลก (World Best Airline) ประจำปี 2009 จาก เว็บไซต์ สมาร์ท แทรเวล เอเชีย (Smart Travel Asia) ได้แก่ รางวัลยอดเยี่ยม อันดับ 2 ประเภทการบริการบนเครื่องบินดีเด่น รางวัลยอดเยี่ยมอันดับ 3 ประเภทสายการบินดีเด่นของโลก และรางวัลยอดเยี่ยมอันดับ 3 ประเภทชั้นธุรกิจดีเด่น ▪ ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ บริษัทฯ โดยพนักงานการบินไทย ได้ออกแบบและพัฒนาซอฟต์แวร์ Cabin Attendant Pre-Flight Study and Briefing System และได้รับรางวัลชนะเลิศ ผลิตภัณฑ์ซอฟต์แวร์ดีเด่นแห่งชาติ ประจำปี 2552 (Thailand ICT Awards 2009) สาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรม ซึ่งจัดโดยกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
2553	<ul style="list-style-type: none"> ▪ บริษัทฯ มีผลกำไรสูงสุดในรอบ 50 ปี ประสบความสำเร็จในการสร้างความเชื่อมั่นในตลาดทุน โดยหลักทรัพย์ของบริษัทฯ ได้รับการคัดเลือกเป็นหลักทรัพย์ที่ใช้คำนวณดัชนี MSCI Global Equity Indices (MSCI เป็นบริษัทจัดทำดัชนีหลักทรัพย์ระดับโลก) และการจำหน่ายหุ้นสามัญเพิ่มทุนของบริษัทฯ ยังได้รับการจัดอันดับให้เป็น Best Deal of the year 2010 ของประเทศไทย จากนิตยสาร The Asset (นิตยสารธุรกิจการเงินของเอเชีย) ▪ จากการจัดอันดับสายการบินชั้นนำของโลกโดยสกายแทร็กซ์ (Skytrax) บริษัทฯ ได้รับการจัดอันดับที่ดีขึ้น จากอันดับที่ 10 ในปี 2552 เป็นอันดับที่ 9 ในปี 2553 ▪ บริษัทฯ ได้รับรางวัลต่างๆ ดังนี้

ปี	พัฒนาการที่สำคัญ
2553 (ต่อ)	<ul style="list-style-type: none"> ● รางวัลสายการบินข้ามทวีปยอดเยี่ยม (Best Intercontinental Airline) จากการมอบรางวัล Norwegian Grand Travel Award 2010 ของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวประเทศนอร์เวย์ ● 2 รางวัลสายการบินยอดเยี่ยมจากสกายแทร็กซ์ (Skytrax) ได้แก่ รางวัลสายการบินยอดเยี่ยมอันดับ 1 ด้านห้องรับรองพิเศษสำหรับผู้โดยสารชั้นหนึ่ง และรางวัลสายการบินยอดเยี่ยมอันดับ 1 ด้านการบริการ ● 2 รางวัลสายการบินดีเด่นของโลก ประจำปี 2553 ในการจัดอันดับแบบสำรวจความคิดเห็นด้านธุรกิจท่องเที่ยวดีเด่น (Best in Travel Poll) ได้แก่ รางวัลสายการบินดีเด่นอันดับ 2 ด้านการบริการบนเครื่องบินที่ดีที่สุดในโลก และรางวัลชั้นโดยสารธุรกิจดีเด่นอันดับ 4 ● 2 รางวัลสายการบินยอดเยี่ยมจาก TTG Travel Award ได้แก่ รางวัลสายการบินยอดเยี่ยมอันดับ 1 ด้านการให้บริการสำหรับชั้นธุรกิจ และรางวัลสายการบินยอดเยี่ยมอันดับ 1 แห่งเซาท์อีสต์เอเชีย ● ได้รับการจัดอันดับเป็น 1 ใน 10 สายการบินสากลที่ดีที่สุดในโลก จากผลการสำรวจของนิตยสารทราเวล แอนด์ เลเซอร์ ของประเทศสหรัฐอเมริกา ● รางวัลรัฐวิสาหกิจดีเด่น ประจำปี 2553 ในประเภทรางวัลนวัตกรรมดีเด่นจากกระทรวงการคลัง ● รางวัลสุริยศศิธรประจำปี 2553 จากสมาคมนักประชาสัมพันธ์แห่งประเทศไทย จำนวน 2 รางวัล ได้แก่ รางวัลชนะเลิศดีเด่นชนิดสมุดบันทึก และรางวัลชนะเลิศดีเด่นประเภทสร้างสรรค์ ผลงานการออกแบบปฏิทินภายใต้แนวความคิด "A Journey of Silk Calendar 2010"

3.3 ลักษณะการประกอบธุรกิจของบริษัท

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม และเป็นสายการบินแห่งชาติที่รับผิดชอบกิจการการบินพาณิชย์ทั้งเส้นทางบินระหว่างประเทศและเส้นทางบินภายในประเทศ โดยแยกการบริหารออกเป็นธุรกิจหลัก คือ ธุรกิจสายการบิน และกลุ่มกิจการสนับสนุนการบินและการขนส่ง รายละเอียดการดำเนินงานดังนี้

ธุรกิจสายการบิน

ธุรกิจสายการบินเป็นธุรกิจหลักของบริษัท ประกอบด้วยบริการขนส่งผู้โดยสาร และบริการขนส่งสินค้าพัสดุภัณฑ์ และไปรษณีย์ภัณฑ์ โดยบริษัท ได้ให้บริการขนส่งในเส้นทางบินไปยังจุดบินต่างๆ ทั้งแบบเที่ยวบินประจำและเที่ยวบินเช่าเหมาลำในเส้นทางบินระหว่างประเทศและเส้นทางบินภายในประเทศ

กิจการสนับสนุนการบิน

กลุ่มธุรกิจที่เป็นกิจการที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการบินและการขนส่งเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการขนส่งทางอากาศ โดยกิจการจะต้องมีการดำเนินการที่สอดคล้องต่อเนื่องกันอย่างเป็นระบบ เพื่อให้เครื่องบินสามารถออกเดินทางจากสถานีต้นทางถึงสถานีปลายทางตรงตามกำหนดเวลาที่ระบุในตารางบิน ด้วยความสะอาด รวดเร็ว และปลอดภัย ทำให้เกิดความน่าเชื่อถือและความมั่นใจแก่ผู้โดยสาร ซึ่งมีรายละเอียดการให้บริการต่างๆ ดังนี้

ฝ่ายบริการลูกค้าภาคพื้น (Ground Customer Services)

- บริการตรวจรับผู้โดยสาร (Check in Service) ให้บริการตรวจสอบบัตรโดยสาร เอกสารการเดินทาง หมายเลขที่นั่ง อาหารพิเศษ และ/หรือ บริการพิเศษตามชั้นการเดินทาง หรือตามที่ได้ทำการสำรองไว้ล่วงหน้า (Advance Booking/Requirement) ตลอดจนตรวจสอบ และบันทึกน้ำหนักสัมภาระของผู้โดยสาร
- บริการพิเศษต่างๆ (Special Services) เช่น การบริการเฉพาะบุคคลสำคัญ ผู้โดยสารที่เดินทางในชั้นหนึ่ง (First Class) ชั้นธุรกิจ (Business Class) ผู้โดยสารสมาชิกบัตรแพลทตินั่ม (Royal Orchid Plus Platinum Member) หรือสมาชิกบัตรทอง (Royal Orchid Plus Gold Member) รวมทั้งการบริการผู้โดยสารผู้สูงอายุ ผู้โดยสารอายุต่ำกว่า 12 ปี ที่เดินทางลำพัง คนพิการ ผู้ป่วยที่แพทย์รับรองการเดินทาง เป็นต้น
- บริการห้องรับรองพิเศษ (Lounge Service) ให้แก่ผู้โดยสารชั้นหนึ่ง ชั้นธุรกิจ ผู้โดยสารสมาชิกบัตรแพลทตินั่มและสมาชิกบัตรทอง และบริการสปา (Royal Orchid Spa) สำหรับผู้โดยสารชั้นหนึ่งและชั้นธุรกิจ
- บริการด้านสัมภาระ (Baggage Service) ให้บริการตรวจสอบและติดตามสัมภาระสูญหาย ตรวจสอบและซ่อมแซมหรือขอใช้กระเป๋ารูดเสียหาย รวมถึงให้บริการนำสัมภาระล่าช้าส่งผู้โดยสารถึงที่พัก
- บริการควบคุมระวางบรรทุก (Load Control and Weight Balance) ให้บริการการวางแผนระวางบรรทุก กำหนดน้ำหนักบรรทุก ตลอดจนควบคุมการบรรทุกสัมภาระสินค้า และไปรษณีย์ภัณฑ์ทั้งขาขึ้น และขาลง (Loading และ Unloading)
- บริการสายการบินลูกค้า (Customer Airlines Services) ให้บริการผู้โดยสาร สัมภาระ การควบคุมระวางบรรทุก ห้องรับรองพิเศษ และการบริการพิเศษต่างๆ ตามที่ระบุในสัญญาการให้บริการ
- บริการพิเศษเฉพาะลูกค้าของหน่วยงานเอกชน (Non-Customer Airlines Services) เช่น ธนาคาร และโรงแรม ที่ต้องการให้บริการฯ อำนวยความสะดวกให้ลูกค้าของตนเป็นพิเศษ โดยให้บริการด้านผู้โดยสาร ห้องรับรองพิเศษ และการบริการพิเศษต่างๆ ตามที่ระบุในสัญญาการให้บริการ

ฝ่ายบริการลานจอดและอุปกรณ์ภาคพื้น (Ground Support Equipment Services)

- บริการเกี่ยวกับผู้โดยสาร ลูกเรือ และสัมภาระ (Passenger Crew and Baggage Services)
 - บริการรับ-ส่งผู้โดยสารและลูกเรือ พร้อมทั้งบริการลำเลียง ขนถ่าย และนำส่งสัมภาระของสายการบินลูกค้า ระหว่างอาคารผู้โดยสารกับอากาศยานโดยรถรับ-ส่งผู้โดยสาร (Ramp Bus)
 - บริการรับ-ส่งผู้โดยสาร พร้อมทั้งบริการลำเลียง ขนถ่าย และนำส่งสัมภาระของบริษัทฯ ลูกคาระหว่างอาคารผู้โดยสารกับอากาศยานโดยรถรับ-ส่งผู้โดยสาร (Ramp Bus)
 - บริการรับ-ส่งลูกเรือ พร้อมทั้งบริการลำเลียง ขนถ่าย และนำส่งสัมภาระของบริษัทฯ ระหว่างอาคารศูนย์ปฏิบัติการ (OPC) กับอากาศยานโดยรถรับ-ส่งลูกเรือ (Ramp Bus)
- บริการอากาศยานบริเวณลานจอด (Aircraft Services)
 - บริการลากจูงอากาศยานเข้า-ออกจากสะพานเทียบเครื่องบิน หรือจุดจอดอากาศยานภายในลานจอด
 - บริการผู้โดยสารขึ้น-ลงจากอากาศยานด้วยรถบันได

- บริการรถเติมน้ำดื่ม น้ำใช้ภายในอากาศยาน
- บริการทำความสะอาดภายในอากาศยาน
- บริการเครื่องทำความเย็น (Air Condition Unit) และเครื่องบริการจ่ายกระแสไฟภายในอากาศยาน ขณะจอด (Ground Power Unit)
- บริการเครื่องจ่ายลมร้อนสำหรับติดเครื่องยนต์อากาศยาน (Air Starter Service Mobile Truck)
- บริการลำเลียง ขนถ่าย ตู้สินค้าเข้า-ออกจากอากาศยาน
- บริการนำส่งสินค้าเข้า-ออกระหว่างอาคารคลังสินค้ากับอากาศยาน
- บริการซ่อมบำรุง (Maintenance Services)
 - บริการตรวจสอบและซ่อมบำรุงอุปกรณ์ภาคพื้นและยานพาหนะประเภทต่างๆ ตามระยะเวลา
 - บริการซ่อมตู้สินค้าทุกประเภท ตามระบบมาตรฐานสากล

ฝ่ายการพาณิชย์สินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์ (Cargo and Mail Commercial)

- บริการสำรองระวางสินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์
- บริการควบคุมและวางแผนระวางบรรทุกสินค้า ไปรษณีย์ภัณฑ์ และสัมภาระผู้โดยสาร (Space Control and Load Planning)
- บริการจัดการเก็บรักษาสินค้า (Warehouse Storage)
- บริการตรวจสอบสภาพหีบห่อ ชั่งน้ำหนัก ตรวจสอบนับคัดแยก และจัดบรรทุกสินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์
- บริการจัดการเอกสาร สินค้า และไปรษณีย์ภัณฑ์ (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)

ฝ่ายครัวการบิน (Catering Services)

- บริการจัดหา และผลิตอาหาร/เครื่องดื่ม ให้แก่ผู้โดยสารบนเครื่องบิน สำหรับเที่ยวบินของบริษัทฯ และเที่ยวบินของสายการบินลูกค้า
- บริการอาหารและเครื่องดื่มให้แก่ห้องรับรองพิเศษ (Lounges) ของบริษัทฯ และสายการบินลูกค้าอื่นๆ
- ดำเนินกิจการภัตตาคารและ Snack Bar ณ ท่าอากาศยานเชียงใหม่ ภูเก็ต เชียงราย และกระบี่
- ดำเนินกิจการภัตตาคาร “Yellow Orchid” ณ อาคารปฏิบัติการ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และโรงพยาบาลปิยะเวท
- บริการจัดเลี้ยงอาหารและเครื่องดื่มทั้งในและนอกสถานที่

- บริการอาหารและเครื่องดื่มให้การประชุมของหน่วยงานต่างๆ ภายในบริษัทฯ
- บริการอาหารและเครื่องดื่มในงานมหกรรมต่างๆ (Special Event Catering) เช่น งาน World EXPO ที่เซี่ยงไฮ้ ประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน เป็นต้น
- บริการอาหารกล่อง (Snack Box) ในงานต่างๆ นอกสถานที่ เช่น งานสวดพระอภิธรรม งานประชุมงานกีฬา งานนิทรรศการ เป็นต้น
- ดำเนินธุรกิจร้านเบเกอรี่ Puff & Pie จำนวน 32 แห่ง (ในกรุงเทพฯ 24 แห่ง และต่างจังหวัด 8 แห่ง) ณ สถานที่ราชการ และหน่วยงานของรัฐ รวมทั้ง ร้าน Puff & Pie สาขาเฉพาะกิจที่เปิดจำหน่ายเป็นประจำอีก 5 แห่ง ในสถานที่เอกชน
- งานผลิตขนมปังและเบเกอรี่แช่แข็ง สำหรับส่งออก ปัจจุบันจำหน่ายให้แก่ คริวการบิน Gate Gourmet และบริษัท Cosmo Enterprise Co., Ltd. คริวการบินในประเทศญี่ปุ่น นอกจากนี้ ยังผลิตให้แก่ TOPS Supermarket
- งานผลิตขนมปังและเบเกอรี่จำหน่ายให้แก่ร้าน Puff & Pie Supreme Bakery Delight จำนวน 35 สาขา ซึ่งดำเนินงานโดยผู้แทนจำหน่ายที่ได้รับการคัดเลือกและแต่งตั้งจากฝ่ายคริวการบิน
- งานผลิตและจำหน่ายผลิตภัณฑ์ “เอื้องหลวง” เช่น น้ำแกงสำเร็จรูป (Retort Pouch) Salad Dressing เครื่องดื่มต่างๆ อาทิ น้ำส้ม น้ำผลไม้รวม น้ำชามะขาม น้ำดื่ม เป็นต้น
- บริการอาหารให้แก่พนักงาน เพื่อเป็นสวัสดิการ ณ สำนักงานใหญ่ ฝ่ายช่าง ศูนย์ฝึกอบรมลูกเรือ และอาคารศูนย์ปฏิบัติการ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ฝ่ายช่าง (Technical Services)

- บริการตรวจทางเทคนิค และซ่อมบำรุงอากาศยานชั้นลานจอด (Line Maintenance) การซ่อมบำรุงย่อย (Light Maintenance) ทุกครั้งที่เครื่องบินจอดแวะ (Transit) และจอดค้างคืน (Night Stop) ที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ทำอากาศยานดอนเมืองและท่าอากาศยานอื่นๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิได้เปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง
- บริการซ่อมบำรุงชั้นโรงงาน (Heavy Maintenance) สำหรับเครื่องบินที่ผลิตจากบริษัทโบอิง (แบบโบอิง 747 แบบโบอิง 777 และแบบโบอิง 737) และผลิตจากบริษัทแอร์บัส (แบบแอร์บัส A300-600 แบบแอร์บัส A310 แบบแอร์บัส A330 และแบบแอร์บัส A340) นอกจากนี้ ยังมีเครื่องบินแบบอื่นอีก เช่น เอทีอาร์-72 ที่ผลิตจากบริษัท อาโรสปาเซียล ประเทศฝรั่งเศส ณ ศูนย์ซ่อมอากาศยานดอนเมือง กรุงเทพฯ และศูนย์ซ่อมอากาศยานอุตะเภาก จังหวัดระยอง
- บริการปรับปรุงห้องผู้โดยสาร (Cabin Reconfiguration) สำหรับเครื่องบินแบบโบอิง 747-400 แบบโบอิง 777-200 และแบบโบอิง 777-300 ณ ศูนย์ซ่อมอากาศยานดอนเมือง กรุงเทพฯ และศูนย์ซ่อมอากาศยานอุตะเภาก จังหวัดระยอง
- บริการซ่อมบำรุงเครื่องยนต์ที่ผลิตโดยบริษัท General Electric แบบ CF6-80 และแบบ CF6-50 รวมทั้งอุปกรณ์เครื่องบินต่างๆ
- ซ่อมบำรุงเครื่องบินให้ฝูงบินของบริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด ฝูงบินของกองบินตำรวจ และหน่วยงานราชการสำคัญต่างๆ
- บริการสอบเทียบมาตรฐาน (Aircraft Standard Calibration and Measurement)

กิจการสนับสนุนการขนส่ง

กิจการสนับสนุนการขนส่งประกอบด้วย บริการอำนวยความสะดวก การจำหน่ายสินค้าปลอดภาษีบนเครื่องบิน และการจำหน่ายสินค้าที่ระลึก

- การให้บริการอำนวยความสะดวก (Dispatch Services) เป็นการให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับรายละเอียดของเส้นทางบิน ลักษณะอากาศ เพื่อให้เครื่องบินสามารถไปถึงที่หมายได้อย่างปลอดภัยแก่เที่ยวบินของบริษัทฯ และเที่ยวบินของสายการบินลูกค้า
- การจำหน่ายสินค้าปลอดภาษีบนเครื่องบิน (Sales on Board) โดยบริษัทฯ ได้ทำสัญญาว่าจ้าง King Power Marketing and Management Co., Ltd. ตั้งแต่ปี 2551 ให้เป็นผู้จำหน่ายสินค้าปลอดภาษีบนเครื่องบิน
- การจำหน่ายสินค้าที่ระลึก (THAI Shop) บริษัทฯ ได้ดำเนินการเปิดร้านจำหน่ายสินค้าที่ระลึกรวมทั้งสิ้น 5 แห่ง ประกอบด้วย สำนักงานใหญ่ของบริษัทฯ สำนักงานหลานหลวง สำนักงานสีลม สำนักงานเชียงใหม่ ศูนย์ปฏิบัติการ (OPC) ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

3.4 การประกอบธุรกิจของบริษัทย่อยและบริษัทร่วมและการลงทุนของบริษัทฯ

นอกจากธุรกิจหลักของบริษัทฯ แล้ว บริษัทฯ ยังลงทุนในบริษัทย่อยและบริษัทร่วมซึ่งประกอบกิจการที่เกี่ยวข้องกัน โดย Star Alliance Service GmbH ซึ่งเป็นบริษัทที่จัดตั้งขึ้นในประเทศเยอรมัน ส่วนบริษัทอื่นทั้งหมดจัดตั้งขึ้นในประเทศไทย ธุรกิจของบริษัทย่อยและบริษัทร่วมมีรายละเอียดสรุปได้ดังต่อไปนี้

3.4.1 บริษัทย่อยและบริษัทร่วม

(1) บริษัท ไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด

บริษัท ไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด บริษัทย่อยของบริษัทฯ ให้บริการระบบจำหน่ายและสำรองที่นั่งด้วยคอมพิวเตอร์ สำหรับสายการบิน โรงแรม และบริการอื่นๆ ที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวทั่วโลก รวมทั้งข้อมูลการท่องเที่ยวและบริการที่เกี่ยวข้องให้แก่บริษัทท่องเที่ยวต่างๆ ปัจจุบัน มีทุนที่ออกและเรียกชำระแล้ว จำนวน 15 ล้านบาท โดยบริษัทฯ ถือหุ้นร้อยละ 55.0 เป็นเงินลงทุน 8.25 ล้านบาท

ผลการดำเนินงานของ บริษัท ไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด ประจำปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2553 มีผลกำไรสุทธิ 107.22 ล้านบาท

(2) บริษัท วิงสแปน เซอร์วิสเชส จำกัด

บริษัท วิงสแปน เซอร์วิสเชส จำกัด บริษัทย่อยของบริษัทฯ จัดทะเบียนจัดตั้งเมื่อวันที่ 2 ธันวาคม 2553 เพื่อให้บริการงานบุคลากรเฉพาะด้านให้กับบริษัทฯ โดยเป็นการสนับสนุนการบริหารและดำเนินงานด้านทรัพยากรบุคคลให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดความคล่องตัว ลดความเสี่ยง และลดต้นทุนบุคลากรในระยะยาว อันเป็นการเสริมสร้างศักยภาพในการแข่งขันทางธุรกิจของบริษัทฯ ปัจจุบัน มีทุนที่ออกและเรียกชำระแล้ว จำนวน 2.0 ล้านบาท โดยบริษัทฯ ถือหุ้นสามัญร้อยละ 49.0 เป็นเงินลงทุน 0.98 ล้านบาท และบริษัท ครวการบินภูเก็ต จำกัด ถือหุ้นบุริมสิทธิ์ชนิดสะสมร้อยละ 51 เป็นเงินลงทุน 1.02 ล้านบาท

ผลการดำเนินงานของบริษัท วิงสแปน เซอร์วิสเชส จำกัด ประจำปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2553 มีผลขาดทุนสุทธิ 0.05 ล้านบาท

(3) บริษัท ดอนเมือง อินเตอร์เนชั่นแนล แอร์พอร์ต โฮเต็ล จำกัด

บริษัท ดอนเมือง อินเตอร์เนชั่นแนล แอร์พอร์ต โฮเต็ล จำกัด บริษัทร่วมของบริษัทฯ ซึ่งเป็นเจ้าของและดำเนินการกิจการโรงแรม อมารี ดอนเมืองแอร์พอร์ต ซึ่งตั้งอยู่ใกล้กับท่าอากาศยานดอนเมือง ทั้งนี้ นับตั้งแต่การเปิดท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โรงแรมได้เปลี่ยนกลยุทธ์โดยมุ่งเน้นไปที่ลูกค้าองค์กร และเน้นที่การจัดงานกลุ่มบริษัท งานเลี้ยง และสัมมนา ปัจจุบันมีทุนที่ออกและเรียกชำระแล้ว จำนวน 120 ล้านบาท โดยบริษัทฯ ถือหุ้นร้อยละ 40 เป็นเงินลงทุน 48 ล้านบาท ซึ่งคิดมูลค่าปัจจุบันตามวิธีส่วนได้เสีย เป็นจำนวนเงิน 112.31 ล้านบาท

ผลการดำเนินงานของบริษัท ดอนเมือง อินเตอร์เนชั่นแนล แอร์พอร์ต โฮเต็ล จำกัด ประจำปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2552 มีผลขาดทุนสุทธิ 30.30 ล้านบาท

(4) บริษัท ครวักรบินภูเก็ต จำกัด

บริษัท ครวักรบินภูเก็ต จำกัด บริษัทร่วมของบริษัทฯ ให้บริการจัดหาอาหารสำหรับเที่ยวบินให้แก่หลายสายการบินในเที่ยวบินระหว่างประเทศที่บินออกจากท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต ทั้งเที่ยวบินแบบประจำและแบบเช่าเหมาลำ ปัจจุบัน มีทุนที่ออกและเรียกชำระแล้ว จำนวน 100 ล้านบาท โดยบริษัทฯ ถือหุ้นร้อยละ 30 เป็นเงินลงทุน 30 ล้านบาท ซึ่งคิดมูลค่าปัจจุบันตามวิธีส่วนได้เสีย เป็นจำนวนเงิน 108.95 ล้านบาท

ผลการดำเนินงานของบริษัท ครวักรบินภูเก็ต จำกัด ประจำปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2552 มีผลกำไรสุทธิ 76.15 ล้านบาท

(5) บริษัท โรงแรมรอยัลออคิด (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)

บริษัท โรงแรม รอยัลออคิด (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) บริษัทร่วมของบริษัทฯ ซึ่งเป็นเจ้าของและดำเนินการกิจการโรงแรม รอยัล ออคิด เซอราตัน ขนาด 726 ห้อง ตั้งอยู่บนริมฝั่งแม่น้ำเจ้าพระยาในกรุงเทพมหานคร ปัจจุบัน มีทุนที่ออกและเรียกชำระแล้วจำนวน 937.50 ล้านบาท โดยบริษัทฯ ถือหุ้นร้อยละ 24 เป็นเงินลงทุน 225 ล้านบาท ซึ่งคิดมูลค่าปัจจุบันตามวิธีส่วนได้เสีย เป็นจำนวนเงิน 185.11 ล้านบาท

ผลการดำเนินงานของบริษัท โรงแรม รอยัลออคิด (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ประจำปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2552 มีผลขาดทุนสุทธิ 114.82 ล้านบาท

(6) บริษัท บริการเชื้อเพลิงการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

บริษัท บริการเชื้อเพลิงการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (BAFS) บริษัทร่วมของบริษัทฯ จัดทะเบียนจัดตั้งขึ้นในปี 2526 (ปัจจุบัน มีสถานะเป็นบริษัทมหาชนจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย) เพื่อให้บริการจัดเก็บและเติมน้ำมันเครื่องบิน ทั้งที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและท่าอากาศยานดอนเมือง โดย BAFS ได้รับสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในการให้บริการคลังเก็บน้ำมันเชื้อเพลิง และเป็นผู้ให้บริการเติมน้ำมันเครื่องบิน 1 ใน 2 ราย ที่ให้บริการเติมน้ำมันเครื่องบินแก่บริษัทฯ และสายการบินระหว่างประเทศอื่นๆ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ปัจจุบันมีทุนที่ออกและเรียกชำระแล้ว จำนวน 510 ล้านบาท โดยบริษัทฯ ถือหุ้นร้อยละ 22.59 เป็นเงินลงทุน 115.19 ล้านบาท ซึ่งคิดมูลค่าปัจจุบันตามวิธีส่วนได้เสีย เป็นจำนวนเงิน 659.83 ล้านบาท

ผลการดำเนินงานของบริษัท บริการเชื้อเพลิงการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ประจำปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2552 มีผลกำไรสุทธิ 490.36 ล้านบาท

(7) บริษัท โรงแรมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำกัด

บริษัท โรงแรมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำกัด บริษัทร่วมของบริษัทฯ เป็นเจ้าของและดำเนินการโรงแรมโนโวเทลสุวรรณภูมิ แอร์พอร์ต ซึ่งตั้งอยู่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ปัจจุบันมีทุนที่ออกและเรียกชำระแล้ว จำนวน 1,017.66 ล้านบาท โดยบริษัทฯ ถือหุ้นร้อยละ 30 เป็นเงินลงทุน 305.33 ล้านบาท ซึ่งคิดมูลค่าปัจจุบันตามวิธีส่วนได้เสีย เป็นจำนวนเงิน 100.07 ล้านบาท

ผลการดำเนินงานของบริษัท โรงแรมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำกัด ประจำปีสิ้นสุดวันที่ 30 กันยายน 2552 มีผลขาดทุนสุทธิ 209.91 ล้านบาท

(8) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด

บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด จัดทะเบียนจัดตั้งขึ้นเมื่อเดือนกุมภาพันธ์ 2547 เพื่อดำเนินธุรกิจสายการบินราคาประหยัด โดยให้บริการเที่ยวบินในเส้นทางบินภายในประเทศเท่านั้น และมีฐานการบินหลักอยู่ที่ท่าอากาศยานดอนเมือง ปัจจุบันมีทุนที่ออกและเรียกชำระแล้ว จำนวน 500 ล้านบาท โดยบริษัทฯ ถือหุ้นร้อยละ 39 เป็นเงินลงทุน 195 ล้านบาท ซึ่งคิดมูลค่าปัจจุบันตามวิธีส่วนได้เสีย เป็นจำนวนเงิน 234.72 ล้านบาท

ผลการดำเนินงานของบริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด ประจำปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2552 มีผลกำไรสุทธิ 339.65 ล้านบาท

บริษัทอื่น ๆ ซึ่งบริษัทฯ ถือหุ้นไม่ถึงร้อยละ 10

- บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด มีสถานะเป็นองค์กรที่ไม่แสวงหากำไร ให้บริการการควบคุมจราจรทางอากาศ (Air Traffic Control) ที่ท่าอากาศยานหลายแห่งในประเทศไทย (บริษัทฯ ถือหุ้นประมาณร้อยละ 2.5)
- บริษัท ขนส่งน้ำมันทางท่อ จำกัด ให้บริการจัดเก็บและขนส่งน้ำมันเชื้อเพลิงการบินผ่านระบบท่อส่งน้ำมันใต้ดิน (บริษัทฯ ถือหุ้นประมาณร้อยละ 8.4)
- บริษัท เทรตสยาม จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทที่ดำเนินการศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (บริษัทฯ ถือหุ้นประมาณร้อยละ 3.5)
- บริษัท สหโรงแรมไทยและการท่องเที่ยว จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทที่เป็นเจ้าของพื้นที่ให้เช่าเพื่อการพัฒนาของโรงแรมแกรนด์ ไฮแอท เอราวัณ ในกรุงเทพมหานคร (บริษัทฯ ถือหุ้นประมาณร้อยละ 1.3)
- Star Alliance Services GmbH ประกอบกิจการพัฒนาระบบการขนส่งผู้โดยสารทางอากาศ รวมทั้งการบริการรูปแบบต่างๆ เพื่อส่งเสริมให้สายการบินสมาชิกในกลุ่มพันธมิตรการบินสตาร์ อัลไลแอนซ์ มีผลกำไรและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (บริษัทฯ ถือหุ้นประมาณร้อยละ 5.7)

นโยบายการลงทุนในบริษัทย่อยและบริษัทร่วม

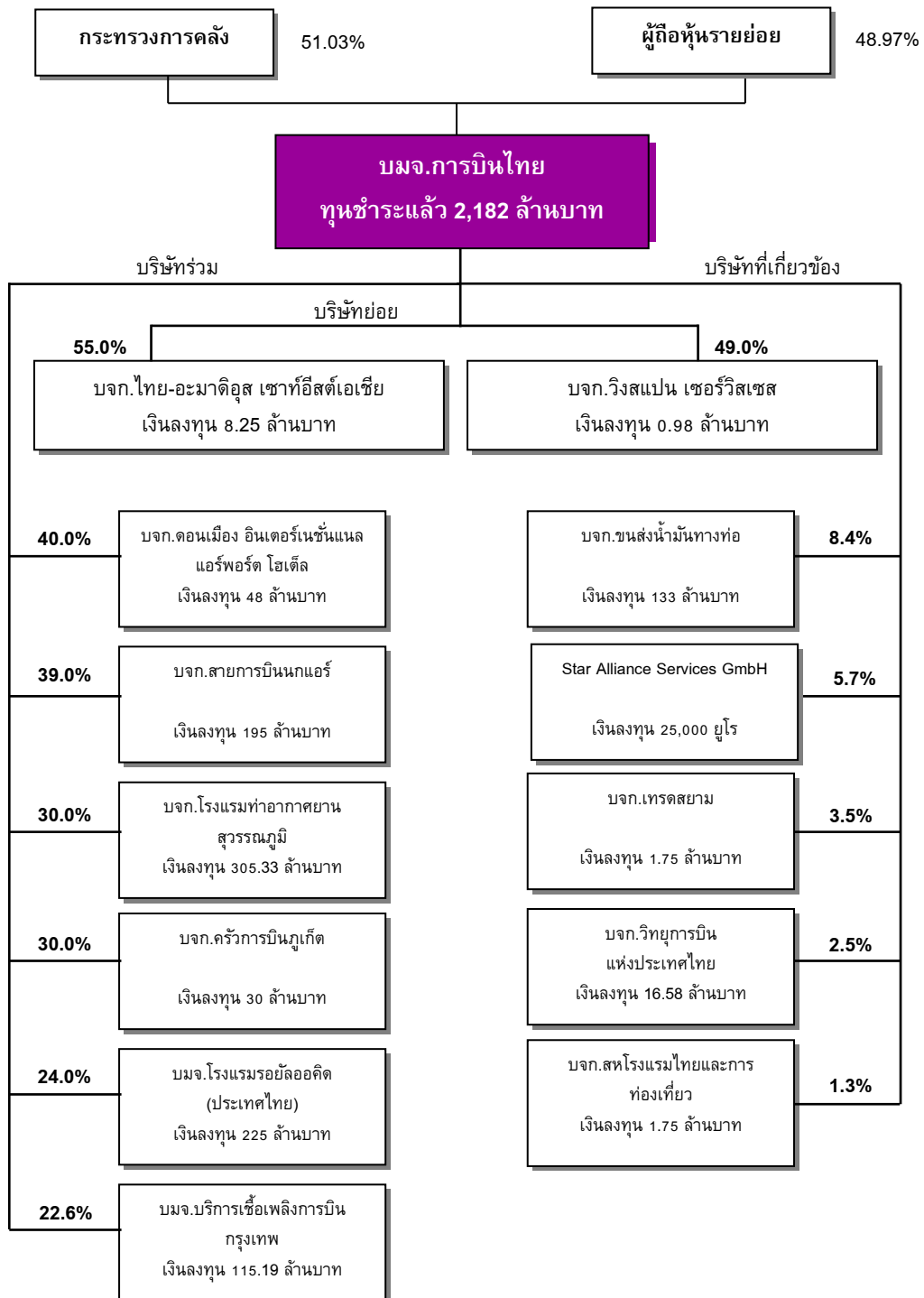
บริษัทฯ ได้พิจารณาการลงทุนในกิจการที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับบริษัทฯ โดยมีจำนวนเงินลงทุนขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ทางธุรกิจ หากเป็นกิจการที่มีความสัมพันธ์กับบริษัทฯ มาก เช่น บริษัท ไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์ เอเชีย จำกัด ซึ่งทำธุรกิจเกี่ยวกับระบบสำรองที่นั่ง บริษัทฯ มีการลงทุนเกินกว่าร้อยละ 50 ซึ่งถือเป็นบริษัทย่อยของบริษัทฯ ส่วนการลงทุนในกิจการที่มีความสัมพันธ์กับธุรกิจของบริษัทฯ อื่นๆ เช่น บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด ซึ่งเป็นสายการบิน ต้นทุนต่ำ บริษัท บริการเชื้อเพลิงการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) บริษัท ครีวการบินภูเก็ต จำกัด และกิจการโรงแรมบริษัทฯ มีการลงทุนร้อยละ 22.6-40 ถือเป็นบริษัทร่วม อย่างไรก็ตามบริษัทฯ อาจพิจารณาทบทวนการลงทุนในบริษัทย่อยและบริษัทร่วมให้สอดคล้องและเหมาะสมกับสภาพธุรกิจและแผนยุทธศาสตร์ของบริษัทฯ

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

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้ส่งผู้แทนของบริษัทฯ เข้าไปเป็นกรรมการของบริษัทย่อยและบริษัทร่วม โดยผู้แทนของบริษัทฯ อาจประกอบด้วย ผู้บริหารของบริษัทฯ ซึ่งเป็นผู้มีคุณสมบัติและประสบการณ์เหมาะสมกับกิจการนั้นๆ โดยกรรมการของบริษัทย่อยและบริษัทร่วมที่มีสถานะภาพเป็นรัฐวิสาหกิจ ต้องมีคุณสมบัติตามมาตรา 5 แห่งพระราชบัญญัติคุณสมบัติมาตรฐานสำหรับกรรมการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2550 และเป็นบุคคลที่ไม่มีผลประโยชน์ขัดแย้งในทางธุรกิจกับบริษัทในเครือหรือเกี่ยวข้องกับการเมืองโดยตรง ซึ่งผู้แทนดังกล่าวจะมีหน้าที่เข้าร่วมบริหารบริษัทย่อยและบริษัทร่วม ให้ดำเนินการให้เป็นไปตามนโยบายที่ได้รับความเห็นชอบจากบริษัทฯ

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังจัดให้มีการทำการวิเคราะห์ ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานประจำปีของบริษัทย่อยและบริษัทร่วมอย่างต่อเนื่อง

โครงสร้างการถือหุ้นของบริษัทฯ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2553



โครงสร้างรายได้ของบริษัทฯ

ตารางดังต่อไปนี้แสดงรายละเอียดองค์ประกอบของรายได้ที่สำคัญของบริษัทฯ และอัตราร้อยละของรายได้รวมของบริษัทฯ สำหรับรายได้จากการขายหรือการให้บริการแต่ละประเภท สำหรับช่วงระยะเวลาที่ระบุ

	ปี 2553		ปี 2552		ปี 2551	
	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
รายได้ค่าโดยสารและค่าน้ำหนัก						
ส่วนเกิน						
ภูมิภาค	52,953	28.7	45,916	28.0	52,340	25.8
ข้ามทวีป	52,954	28.7	50,146	30.6	63,896	31.5
ภายในประเทศ	12,399	6.7	11,968	7.3	11,787	5.8
เที่ยวบินแบบไม่ประจำ	539	0.3	488	0.3	824	0.4
ค่าประกันภัยเรียกเก็บจากผู้โดยสาร	1,925	1.0	2,403	1.5	2,466	1.2
ค่าธรรมเนียมขดเชยน้ำมันเรียกเก็บจากผู้โดยสาร	24,092	13.1	23,558	14.4	33,006	16.3
รวมรายได้ค่าโดยสารและค่าน้ำหนัก	144,862	78.6	134,479	82.1	164,319	81.1
ส่วนเกิน						
ค่าระวางขนส่ง	27,391	14.9	18,525	11.3	25,841	12.8
ค่าไปรษณีย์ภัณฑ์	839	0.5	823	0.5	913	0.5
กิจการอื่น	7,181	3.9	7,396	4.5	8,667	4.3
รายได้จากการดำเนินงานของบริษัทย่อย	315	0.2	380	0.2	378	0.2
รวมรายได้จากการขายหรือการให้บริการ	180,588	98.0	161,603	98.6	200,118	98.8
รายได้อื่น						
ดอกเบี้ยรับ	185	0.1	178	0.1	493	0.2
รายได้อื่นๆ	3,497	1.9	2,094	1.3	1,994	1.0
รวมรายได้อื่น	3,682	2.0	2,272	1.4	2,487	1.2
รวมรายได้	184,270	100.0	163,875	100.0	202,605	100.0

แนวทางการดำเนินธุรกิจและกลยุทธ์ของบริษัทฯ

บริษัทฯ กำหนดวิสัยทัศน์ในการเป็นสายการบินที่ลูกค้าเลือกใช้เป็นอันดับแรก ให้บริการดีเลิศด้วยเสน่ห์ไทย (First Choice Carrier with Touches of Thai) ด้วยการสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้าให้เหนือความคาดหมาย และสร้างความผูกพันที่ยั่งยืนระหว่างบริษัทฯ กับลูกค้า โดยการสร้างประสบการณ์การเดินทางที่ราบรื่นและสร้างความประทับใจด้วยเสน่ห์ไทยให้แก่ลูกค้าทุกคนอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนบริการที่ดีเลิศและสม่ำเสมอในทุกจุดสัมผัสของการให้บริการ

ในปี 2553 บริษัทฯ ได้ดำเนินกลยุทธ์ธุรกิจต่อเนื่องจากการฟื้นฟูธุรกิจระยะเร่งด่วนที่ได้ดำเนินการในปี 2552 โดยในปี 2553 บริษัทฯ ทำการพัฒนาด้านต่างๆ เพื่อเสริมสร้างรากฐานที่แข็งแกร่งให้กับองค์กร สามารถแข่งขันได้ดีขึ้นในสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่มีการแข่งขันรุนแรงขึ้น และเติบโตได้อย่างแข็งแกร่งและยั่งยืน โดยในการดำเนินงานดังกล่าว บริษัทฯ มุ่งเน้นให้การบินไทยเป็นองค์กรที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า มีขีดความสามารถในการแข่งขัน และมีความคล่องตัวในการดำเนินงาน เป็นผลให้บริษัทฯ สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าโดยกลับมาใช้บริการมากขึ้น ทำให้มีผลประกอบการดี ส่งผลให้กับนักลงทุนและผู้เกี่ยวข้องมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของบริษัทฯ มากขึ้น

บริษัทฯ ได้ดำเนินกลยุทธ์ตามแผนยุทธศาสตร์ ปี 2553-2557 ซึ่งประสบความสำเร็จจนสามารถเปลี่ยนแปลงองค์กรอย่างเห็นผลในหลายๆ ด้าน ที่สำคัญ สรุปได้ดังนี้

1. กำหนดตำแหน่งทางยุทธศาสตร์ เพื่อให้บริการลูกค้าแต่ละกลุ่มอย่างชัดเจนและสร้างโอกาสทางธุรกิจอย่างครอบคลุมในทุกตลาด โดยวางตำแหน่งทางยุทธศาสตร์ของ “การบินไทย” เป็น “Premium Service Network Airline” ที่ให้บริการเต็มรูปแบบ และร่วมมืออย่างใกล้ชิดกับสายการบินนกแอร์ ซึ่งเป็นบริษัทร่วมที่ประกอบธุรกิจสายการบินราคาประหยัด (Budget Carrier) ด้วยการประสานเครือข่ายเส้นทางบินเข้ากับของบริษัทฯ ในเชิงกลยุทธ์ โดยให้สายการบินนกแอร์ให้บริการเส้นทางบินภายในประเทศในเส้นทางสายหลักและรองบางเส้นทางที่มีความเหมาะสม โดยให้บริการแบบราคาประหยัดมากกว่า ได้แก่ เส้นทางกรุงเทพฯ-พิษณุโลก เชียงใหม่-แม่ฮ่องสอน และกรุงเทพฯ-อุบลราชธานี ซึ่งบริษัทฯ ยังคงทำการบิน 1 เที่ยวบิน นอกจากนั้น บริษัทฯ กำลังดำเนินการเพื่อหาโอกาสเข้าไปดำเนินธุรกิจในตลาดสายการบินต้นทุนต่ำ ด้วยการหาแนวทางเข้าร่วมทุนกับผู้ประกอบการที่มีประสบการณ์และความชำนาญในการทำธุรกิจในตลาดนี้ เพื่อดำเนินธุรกิจในเส้นทางภูมิภาคและเส้นทางบินในประเทศบางเส้นทาง

2. พัฒนาเครือข่ายเส้นทางบินโดยเพิ่มความถี่ของเที่ยวบินในเส้นทางที่มีปริมาณผู้โดยสารจำนวนมาก ได้แก่ ปารีส ออสโล มอสโก นาโกยา และฟูกูโอกะ เปิดเส้นทางบินใหม่ที่มีศักยภาพในการทำกำไร ได้แก่ กรุงเทพฯ-ฮานอย และ กรุงเทพฯ-กวางเจา-พาราณสี และยกเลิกเที่ยวบินที่มีผลประกอบการขาดทุน ได้แก่ มะนิลา-โอซากา ฮองกง-ไทเป และ กรุงเทพฯ-คูเวต นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้พัฒนาฝูงบินเพื่อให้มีจำนวนเครื่องบินและแบบของเครื่องบินที่เหมาะสมและเพียงพอต่อความต้องการ การเดินทางของลูกค้าในแต่ละตลาด โดยได้ดำเนินการจัดหาเครื่องบินจำนวน 15 ลำเพื่อทดแทนเครื่องบินที่มีอายุการใช้งานมานาน ซึ่งประกอบด้วย การจัดหาเครื่องบินแบบแอร์บัส A330-300 จำนวน 7 ลำ โดยวิธีการเช่าซื้อสำหรับการบินในเส้นทางภูมิภาค และเครื่องบินแบบโบอิง 777-300ER จำนวน 8 ลำ โดยวิธีการเช่าดำเนินงานสำหรับการบินในเส้นทางข้ามทวีป ซึ่งบริษัทฯ คาดว่าจะรับมอบเครื่องบินเหล่านี้ได้ในระหว่างปี 2554 ถึงปี 2556

3. ปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า โดยมุ่งเน้นการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการที่แตกต่างกันของลูกค้าแต่ละกลุ่ม รวมทั้งเร่งปรับปรุงคุณภาพในแต่ละจุดบริการที่สัมผัสกับลูกค้า ซึ่งบริษัทฯ ได้ดำเนินการปรับปรุงจุดบริการที่สามารถดำเนินการและส่งผลได้เร็ว เช่น การปรับปรุงศูนย์ตอบรับทางโทรศัพท์ (Call Center) และบริการทางโทรศัพท์ การปรับปรุงอาหารและเครื่องดื่มในห้องรับรองผู้โดยสารชั้นหนึ่งและชั้นธุรกิจ ที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเพื่อสร้างความแตกต่าง การปรับปรุงคุณภาพอาหารและวิธีการนำเสนออาหารบนเครื่องบิน โดยปรับเปลี่ยนรายการอาหารให้บ่อยขึ้นและนำเสนอบริการอาหารพิเศษที่ออกแบบโดยพ่อครัวที่มีชื่อเสียง

การจัดให้มีเพลงและภาพยนตร์ที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น การปรับลดเวลาที่ใช้ในการลำเลียงกระเป๋าผู้โดยสารให้สั้นลง และเพิ่มบริการตรวจรับบัตรโดยสารผ่านเครื่องอัตโนมัติ (Kiosk) เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้ามากยิ่งขึ้น เป็นต้น นอกจากนี้ได้เริ่มปรับปรุงที่นั่งและระบบสารบบบันเทิงบนเครื่องบินซึ่งจะต้องใช้เวลาดำเนินการนานกว่า เพื่อให้มีผลิตภัณฑ์ที่ทัดเทียมคู่แข่งและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า โดยทำการปรับปรุงเครื่องบินที่อยู่ในฝูงบินปัจจุบัน ได้แก่ การติดตั้งจอคุณภาพยนตร์สำหรับที่นั่งในชั้นประหยัด รวมทั้งทำการปรับปรุงผลิตภัณฑ์โดยติดตั้งเก้าอี้และระบบสารบบบันเทิงใหม่ในทุกชั้นโดยสารบนฝูงบินแบบโบอิง 747-400 และการติดตั้งจอคุณภาพยนตร์สำหรับที่นั่งในชั้นประหยัดบนฝูงบินแบบโบอิง 777-200

4. สร้างความแข็งแกร่งทางการเงินเพื่อให้บริการ มีศักยภาพที่จะลงทุนขยายกิจการในระยะยาว มีเงินสดเพื่อใช้คืนหนี้ที่ถึงกำหนดชำระในอนาคตอันใกล้ ปรับโครงสร้างเงินทุนให้แข็งแกร่ง และเสริมสภาพคล่องสำหรับการดำเนินธุรกิจอย่างมั่นคงในภาวะที่ธุรกิจมีความผันผวนสูง โดยในปี 2553 บริษัทฯ ได้ออกหุ้นสามัญเพิ่มทุนจำนวน 15,000 ล้านบาท รวมทั้งดำเนินการตามแผนการกู้เงินจากสถาบันการเงินและแผนการจัดหาเงินที่พร้อมเบิกถอนได้ตลอดเวลา ซึ่งจากการดำเนินการตามแผนดังกล่าว ทำให้โครงสร้างทางการเงินมีความแข็งแกร่ง และมีสภาพคล่องเพียงพอที่จะรองรับการดำเนินธุรกิจในอนาคต

4. การประกอบธุรกิจของแต่ละสายผลิตภัณฑ์

4.1 ลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการ

ผลิตภัณฑ์หรือบริการของบริษัทฯ สามารถแบ่งออกเป็นธุรกิจหลักและกลุ่มธุรกิจดังนี้

- (1) ธุรกิจสายการบิน เป็นธุรกิจหลักของบริษัทฯ ประกอบด้วย
 - การบริการขนส่งผู้โดยสาร
 - การบริการขนส่งสินค้า พัสดุภัณฑ์และไปรษณีย์ภัณฑ์
- (2) กลุ่มกิจการสนับสนุนการบิน ได้แก่
 - ฝ่ายบริการลูกค้าภาคพื้น
 - ฝ่ายบริการลานจอดและอุปกรณ์ภาคพื้น
 - ฝ่ายการพาณิชย์สินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์
 - ฝ่ายครัวการบิน
 - ฝ่ายช่าง
- (3) กลุ่มกิจการสนับสนุนการขนส่ง ได้แก่
 - การให้บริการอำนวยความสะดวกการบิน
 - การจำหน่ายสินค้าปลอดภาษีบนเครื่องบิน
 - การจำหน่ายสินค้าที่ระลึก

4.1.1 ธุรกิจสายการบิน

การดำเนินงานของธุรกิจหลัก

ฝูงบินของบริษัทฯ

แบบเครื่องบิน	จำนวน(ลำ)	
	ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2553	ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2552
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	9
โบอิง 777-300ER ³⁾	3	-
แอร์บัส A340-600	6	6

แบบเครื่องบิน	จำนวน(ลำ)	
	ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2553	ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2552
แอร์บัส A340-500	4	4
แอร์บัส A330-300	15 ⁽⁴⁾	15
แอร์บัส A300-600	13 ⁽⁵⁾	17
เอทีอาร์ 72 ⁽²⁾	2	2
รวม	90	91

หมายเหตุ : ¹⁾²⁾ รวมเครื่องบินที่บริษัทฯ ให้บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด เข้าโดย ณ ปัจจุบัน เครื่องบินแบบโบอิง 737-400 จำนวน 4 ลำ และเครื่องบินแบบเอทีอาร์ 72 จำนวน 2 ลำ

³⁾ รวมเครื่องบินแบบโบอิง 777-300ER จำนวน 3 ลำ ซึ่งดำเนินการเช่าระยะสั้นจากสายการบินเจ็ทแอร์เวย์ส

⁴⁾ ไม่รวมเครื่องบินแบบแอร์บัส A330-300 จำนวน 5 ลำ ซึ่งเกิดปัญหาการส่งมอบเก้าอี้ขึ้นประท้วงจากบริษัท Koito ลำช้า

⁵⁾ ไม่รวมเครื่องบินแบบแอร์บัส A300-600 จำนวน 2 ลำ ซึ่งได้ปลดระวางแล้ว และเตรียมนำออกจำหน่าย (บริษัทฯ ไม่ได้ใช้ในการปฏิบัติการบินแล้ว)

ในปี 2553 บริษัทฯ ได้เข้าดำเนินการระยะสั้นเครื่องบินแบบโบอิง 777-300ER จำนวน 3 ลำ จากสายการบินเจ็ทแอร์เวย์ส ซึ่งเป็นเครื่องบินพิสัยไกล เพื่อนำมาทำการบินในเส้นทางยุโรปและทำการปลดระวางเครื่องบินแบบแอร์บัส A300-600 จำนวน 4 ลำ ที่มีอายุ 20 ปีขึ้นไป

การพัฒนาเส้นทางบินและจุดบิน

ในปี 2553 บริษัทฯ มีเป้าหมายในการพัฒนาตลาดและเครือข่ายเส้นทางบินอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการพัฒนาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิให้เป็นศูนย์กลางการบินสู่ประเทศต่างๆ ในแถบเอเชียใต้ อินโดจีน ลุ่มแม่น้ำโขง และจีนตอนใต้ โดยจะให้ให้บริการเที่ยวบินตรงระหว่างกรุงเทพฯ และจุดบินต่างๆ ดังกล่าว รวมถึงการพัฒนาให้กรุงเทพฯ เป็นจุดเชื่อมต่อของเที่ยวบินระหว่างจุดบินในยุโรปและอเมริกาเหนือกับจุดบินในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้และออสเตรเลีย บริษัทฯ ได้เพิ่มความถี่และจำนวนที่นั่งของเที่ยวบินในเส้นทางที่มีความต้องการการเดินทางสูง อาทิ ปารีส โตเกียว และนาโกยา นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้ปรับเพิ่มหรือลดเที่ยวบินในช่วงเทศกาลให้สอดคล้องกับปริมาณความต้องการของผู้โดยสาร หรือยกเลิกเส้นทางบินที่ขาดทุน รวมถึงสร้างความร่วมมือกับสายการบินนกแอร์ในเส้นทางบินภายในประเทศในเส้นทางสายหลักและรองบางเส้นทางที่มีความเหมาะสม และสร้างความร่วมมือกับสายการบินบางกอกแอร์เวย์สเส้นทางย่อยในภูมิภาคเอเชีย ตลอดจนทำความร่วมมือกับสายการบินพันธมิตรในการขยายเครือข่ายเส้นทางบินเพื่อเพิ่มทางเลือกให้กับลูกค้ามากขึ้น

บริษัทฯ ได้จัดทำตารางบินเป็นสองช่วงฤดู ประกอบด้วย ตารางบินฤดูร้อน (Summer Schedule) เริ่มจากวันอาทิตย์สุดท้ายของเดือนมีนาคมถึงวันเสาร์สุดท้ายของเดือนตุลาคมของแต่ละปี และตารางบินฤดูหนาว (Winter Schedule) เริ่มจากวันอาทิตย์สุดท้ายของเดือนตุลาคม ถึงวันเสาร์สุดท้ายของเดือนมีนาคมของแต่ละปี เป็นไปตามข้อกำหนดของสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (International Air Transport Association : IATA) ทั้งนี้ ในแต่ละฤดูจะมีการกำหนดความถี่ของเที่ยวบินชนิดเครื่องบิน และตารางการบินไปยังจุดบินต่างๆ ที่อาจแตกต่างกันตามการเปลี่ยนแปลงของความต้องการในแต่ละช่วงเวลา

ทั้งนี้ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2553 บริษัทฯ มีเครือข่ายเส้นทางบินให้บริการครอบคลุม 72 จุดบิน ใน 35 ประเทศทั่วโลก โดยเป็น 10 จุดบินภายในประเทศ (ไม่รวมกรุงเทพมหานคร)

นอกจากนี้ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของบริษัทฯ ในตลาดสายการบินต้นทุนต่ำ บริษัทฯ ได้พิจารณาการเข้าร่วมทุนกับ Tiger Airways Holding Limited ซึ่งถือหุ้นในบริษัทที่ดำเนินการสายการบินต้นทุนต่ำที่มีฐานการดำเนินงานในประเทศสิงคโปร์และประเทศออสเตรเลีย โดยเมื่อวันที่ 2 สิงหาคม 2553 บริษัทฯ ได้เข้าทำบันทึกข้อตกลงความเข้าใจ (Memorandum of Understanding) เพื่อเจรจารายละเอียดความเป็นไปได้ที่จะจัดตั้งบริษัทร่วมทุน มีวัตถุประสงค์เพื่อจัดตั้งและดำเนินการสายการบินใหม่ ชื่อ “สายการบิน ไทยไทเกอร์ แอร์เวย์ส” ซึ่งเป็นสายการบินต้นทุนต่ำ (Low-Cost Low-Fare Airline) ที่คาดว่าจะมีฐานการดำเนินงานในประเทศไทยและจะมุ่งเน้นการให้บริการในเส้นทางบินในภูมิภาคและเส้นทางบินในประเทศบางเส้นทาง ทั้งนี้ ในต้นปี 2554 บริษัทฯ จะทำการลงนามในหนังสือข้อตกลงพิเศษระหว่างผู้ถือหุ้น (Shareholders Agreement) โดยกำหนดสัดส่วนการถือหุ้นของผู้ถือหุ้นใหญ่ คือบริษัทฯ ถือหุ้นร้อยละ 49.9 Tiger Airways Holding Limited ถือหุ้นร้อยละ 39.0 และ Ryan Thai Limited ถือหุ้นร้อยละ 10.0 ของทุนจดทะเบียนชำระแล้ว ปัจจุบัน บริษัทฯ อยู่ระหว่างการขออนุมัติจัดตั้งสายการบิน ไทยไทเกอร์ แอร์เวย์ส จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

เส้นทางบินภายในประเทศ

บริษัทฯ ได้พัฒนาเที่ยวบินภายในประเทศ โดยให้ความสำคัญต่อจุดบินหลัก ส่วนจุดบินรองและจุดบินย่อยบางจุด บริษัทฯ ได้ร่วมมือกับสายการบินพันธมิตรเพื่อรักษาส่วนแบ่งการตลาด

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2553 บริษัทฯ ทำการบินจากกรุงเทพฯ ไปยัง 10 จุดบิน ด้วยความถี่ 294 เที่ยวบินต่อสัปดาห์ ดังนี้ ภาคเหนือ ได้แก่ เชียงใหม่ เชียงราย ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้แก่ อุดรธานี อุบลราชธานี ขอนแก่น ภาคใต้ ได้แก่ ภูเก็ต กระบี่ หาดใหญ่ สุราษฎร์ธานี เกาะสมุย และเส้นทางเชียงใหม่-ภูเก็ต นอกจากนี้ ได้มีการพัฒนาความร่วมมือกับสายการบินนกแอร์ โดยให้สายการบินนกแอร์ เพิ่มเที่ยวบินกรุงเทพฯ-อุบลราชธานี ทดแทนเที่ยวบินที่บริษัทฯ ปรับลดลง และทำการบินแทนในเส้นทางเชียงใหม่-แม่ฮ่องสอน และเส้นทางกรุงเทพฯ-พิษณุโลก

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังมีเที่ยวบินรหัสร่วม (Code Sharing) กับสายการบินนกแอร์ในเส้นทางบินอีก 2 จุดบิน ได้แก่ นครพนม และบุรีรัมย์ ส่งผลให้บริษัทฯ สามารถจัดส่งผู้โดยสารที่เดินทางจากต่างประเทศเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยได้อย่างต่อเนื่อง และครอบคลุมเมืองสำคัญในภูมิภาคได้อย่างทั่วถึง

ข้อมูลเส้นทางภายในประเทศ

	ปี 2553	ปี 2552	ปี 2551
รายได้จากการขนส่งผู้โดยสาร (ล้านบาท) ⁽¹⁾	12,399.2	11,967.7	11,786.8
ร้อยละของรายได้จากการขนส่งผู้โดยสารรวม (%).....	10.5	11.1	9.2
ปริมาณการขนส่งผู้โดยสาร (RPKs) (ล้านคน-กม.) ⁽²⁾	3036.4	3,794.5	3,393.9
ปริมาณการผลิตด้านผู้โดยสาร (ASKs) (ล้านที่นั่ง-กม.) ⁽²⁾	4309.1	4,760.1	4,206.4
อัตราส่วนการขนส่งผู้โดยสาร (%)	70.5	79.7	80.7
จำนวนจุดหมายปลายทางที่ให้บริการตามตารางการบิน (ตารางการบินในภาคฤดูหนาว / ฤดูร้อน) ⁽³⁾	10/10	12/12	12/12
จำนวนของเที่ยวบินแบบประจำ (เที่ยวบินต่อสัปดาห์) (ตารางการบินในภาคฤดูหนาว / ฤดูร้อน) ⁽³⁾	297/277	332/322	331/303

หมายเหตุ :

- ⁽¹⁾ รวมรายได้จากเที่ยวบินแบบประจำ รายได้ค่าน้ำหนักส่วนเกิน รายได้สุทธิจากการแลกเปลี่ยนการรับขนส่งผู้โดยสารสุทธิจากเที่ยวบินที่ดำเนินการโดยสายการบินอื่นและขาย โดยบริษัท ตามความตกลงเที่ยวบินร่วม และรายได้จากการขายที่นั่งโดยสารบนเที่ยวบินของสายการบินอื่น ซึ่งไม่ได้เป็นเที่ยวบินร่วมแต่ไม่รวมรายได้จากเที่ยวบินซึ่งไม่ได้อยู่ในตารางการบิน และไม่รวมรายได้ค่าธรรมเนียมขดเคยน้ำมันและเงินค่าประกันภัยเรียกเก็บจากผู้โดยสาร
- ⁽²⁾ ไม่รวมเที่ยวบินซึ่งไม่ได้อยู่ในตารางการบิน และเที่ยวบินที่ดำเนินการโดยสายการบินอื่นและขายโดยบริษัท แต่รวมเที่ยวบินที่ดำเนินการโดยบริษัท และขายโดยสายการบินอื่น
- ⁽³⁾ ไม่รวมกรุงเทพมหานคร ตารางการบินในภาคฤดูหนาวเริ่มตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคมของเดือนตุลาคมไปจนถึงวันเสาร์สุดท้ายของเดือนมีนาคมและตารางการบินในภาคฤดูร้อนเริ่มตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคมของเดือนมีนาคมไปจนถึงวันเสาร์สุดท้ายของเดือนตุลาคมของทุกปี

เส้นทางบินระหว่างประเทศ

บริษัท ทำการบินเส้นทางระหว่างประเทศทั้งสิ้น 563 เที่ยวบินต่อสัปดาห์ โดยแบ่งเป็น 2 เส้นทางหลัก ได้แก่ เส้นทางภูมิภาคเอเชีย 413 เที่ยวบินต่อสัปดาห์ ไปยัง 42 จุดบิน ใน 19 ประเทศ และเส้นทางข้ามทวีป 150 เที่ยวบินต่อสัปดาห์ ไปยัง 20 จุดบิน ใน 15 ประเทศ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

เส้นทางภูมิภาคเอเชีย

บริษัท ได้ปรับแผนเครือข่ายการบินให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาเครือข่ายการบินให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการบินในภูมิภาคเอเชีย ครอบคลุม 42 จุดบิน โดยบริษัท แบ่งเส้นทางบินในภูมิภาคเอเชียเป็น 5 เส้นทาง ได้แก่ เส้นทางสายเหนือ เส้นทางสายใต้ เส้นทางสายตะวันตก เส้นทางสายตะวันออกกลาง และเส้นทางสายอินโดจีน

เส้นทางสายเหนือ

เป็นเส้นทางที่มีปริมาณผู้โดยสารหนาแน่นและทำกำไรสูงให้กับบริษัทอย่างต่อเนื่อง บริษัท มีจุดบินไปยัง 16 จุดบิน ใน 5 ประเทศ ได้แก่ ฮองกง โตเกียว โอซากา นาโกยา ฟูกูโอกะ ไทเป โซล มะนิลา ปักกิ่ง ปูซาน เชียงไฮ้ กวางโจว คุณหมิง เซี่ยะเหมิน และเฉิงตู ด้วยความถี่ 184 เที่ยวบินต่อสัปดาห์ และตั้งแต่วันที่ 31 ตุลาคม 2553 บริษัท ได้เปิดทำการบินไปยังสนามบินฮานอย เพิ่มเติมจากสนามบินนาริตะ ทำให้บริษัท ทำการบินไปยังสองจุดบินในเมืองโตเกียว และเพิ่มความถี่ไปยังนาโกยาอีก 3 เที่ยวบินต่อสัปดาห์

เส้นทางสายใต้

เป็นเส้นทางที่มีสายการบินต้นทุนต่ำเข้ามาแข่งขันมาก ได้แก่ ไทยแอร์เอเชีย เจ็ทสตาร์เอเชีย และไทเกอร์แอร์ บริษัทฯ มีจุดบินให้บริการ 5 จุดบิน 3 ประเทศ ได้แก่ สิงคโปร์ กัวลาลัมเปอร์ ปีนัง เดนปาซาร์ และจาการ์ตา ด้วยความถี่ 67 เที่ยวบินต่อสัปดาห์

เส้นทางสายตะวันตก

เป็นเส้นทางที่มีปริมาณผู้โดยสารหนาแน่นสูง และมีการเจริญเติบโตที่ดีโดยเฉพาะตลาดหลัก ได้แก่ อินเดีย บริษัทฯ มีจุดบินให้บริการ 15 จุดบิน 6 ประเทศ ได้แก่ เดลี มุมไบ กัลกัตตา ไฮเดอราบาด บังคาลอร์ ธากา โคลัมโบ กฐูมาณฑุ ย่างกุ้ง เจนไน การาจี่ อิสลามาบัต ลาสอร์ พาราณสี และพุทธคยา ด้วยความถี่ 96 เที่ยวบินต่อสัปดาห์

เส้นทางสายตะวันออกกลาง

บริษัทฯ มีจุดบินให้บริการไปยัง 2 จุดบิน ใน 2 ประเทศ ได้แก่ มัสกัต และดูไบ ด้วยความถี่ 10 เที่ยวบินต่อสัปดาห์

เส้นทางสายอินโดจีน

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

ข้อมูลเส้นทางภูมิภาคเอเชีย

	ปี 2553	ปี 2552	ปี 2551
รายได้จากการขนส่งผู้โดยสาร (ล้านบาท) ⁽¹⁾	52,952.4	45,916.5	52,339.7
ร้อยละของรายได้จากการขนส่งผู้โดยสารรวม (%).....	44.8	42.5	40.9
ปริมาณการขนส่งผู้โดยสาร (RPKs) (ล้านคน-กม.) ⁽²⁾	21,565.7	19,701.7	20,886.6
ปริมาณการผลิตด้านผู้โดยสาร (ASKs) (ล้านที่นั่ง-กม.) ⁽²⁾	29,352.6	28,360.6	30,012.6
อัตราส่วนการขนส่งผู้โดยสาร (%).....	73.5	69.5	69.6
จำนวนจุดหมายปลายทางที่ให้บริการตามตารางการบิน (ตารางการบินในภาคฤดูหนาว / ฤดูร้อน) ⁽³⁾	42/39	42/42	43/43
จำนวนของเที่ยวบินแบบประจำ (เที่ยวบินต่อสัปดาห์) (ตารางการบินในภาคฤดูหนาว / ฤดูร้อน) ⁽³⁾	401/392	366/375	428/418

หมายเหตุ :

- ⁽¹⁾ รวมรายได้จากเที่ยวบินแบบประจำ รายได้ค่าน้ำหนักส่วนเกิน รายได้สุทธิจากการแลกเปลี่ยนการรับขนส่งผู้โดยสารสุทธิจากเที่ยวบินที่ดำเนินการ โดยสายการบินอื่นและขายโดยบริษัท ตามความตกลงเที่ยวบินร่วม และรายได้จากการขายที่นั่งโดยสารบนเที่ยวบินของสายการบินอื่นซึ่งไม่ได้เป็นเที่ยวบินร่วมแต่ไม่รวมรายได้จากเที่ยวบินซึ่งไม่ได้อยู่ในตารางการบิน และไม่รวมรายได้ค่าธรรมเนียมขดเชยค่าน้ำมันและเงินค่าประกันภัยเรียกเก็บจากผู้โดยสาร
- ⁽²⁾ ไม่รวมเที่ยวบินซึ่งไม่ได้อยู่ในตารางการบิน และเที่ยวบินที่ดำเนินการโดยสายการบินอื่นและขายโดยบริษัท แต่รวมเที่ยวบินที่ดำเนินการโดยบริษัท และขายโดยสายการบินอื่น
- ⁽³⁾ ไม่รวมกรุงเทพมหานครตารางการบินในภาคฤดูหนาวเริ่มตั้งแต่วันที่อาทิตย์สุดท้ายของเดือนตุลาคมไปจนถึงวันเสาร์สุดท้ายของเดือนมีนาคม และตารางการบินในภาคฤดูร้อนเริ่มตั้งแต่วันที่อาทิตย์สุดท้ายของเดือนมีนาคมไปจนถึงวันเสาร์สุดท้ายของเดือนตุลาคมของทุกปี

เส้นทางข้ามทวีป
เส้นทางอเมริกาเหนือ

เป็นตลาดที่มีขนาดใหญ่ และมีการแข่งขันสูงมาก การให้บริการเส้นทางบินขึ้นอยู่กับ การเชื่อมโยงกับเครือข่ายภายในประเทศสหรัฐอเมริกา และแคนาดา ปี 2553 บริษัท ให้บริการเที่ยวบินตรงไปยังลอสแอนเจลิส จำนวน 7 เที่ยวบินต่อสัปดาห์

นอกจากนั้น บริษัท ได้ร่วมมือกับพันธมิตรการบินสตาร์อัลไลแอนซ์ ได้แก่ ยูไนเต็ดแอร์ไลน์ ทำเที่ยวบินรหัสร่วมไปยังจุดบินอื่นๆ อีก อาทิ เส้นทางข้ามแปซิฟิก บริษัท ได้ทำการบินร่วมกับยูไนเต็ดแอร์ไลน์ โดยมีลอสแอนเจลิสเป็นศูนย์กลางไปยังชิคาโก ซานฟรานซิสโก นิวยอร์ก เดนเวอร์ ดัลลัส ไฮโนลูลู และวอชิงตัน ดี.ซี. รวมถึงฮอลลีวูดแอร์เวย์สในเส้นทางจากญี่ปุ่นเข้าอเมริกาเหนือ และในเส้นทางข้ามแอตแลนติก บริษัท ได้ทำการบินรหัสร่วมกับสายการบินลุฟท์ฮันซา โดยมีแฟรงค์เฟิร์ตเป็นศูนย์กลางไปยังนิวยอร์ก แอตแลนตา ไมอามี ชิคาโก และวอชิงตัน ดี.ซี. และ 3 จุดบินในประเทศแคนาดา โดยร่วมมือกับสายการบินแอร์แคนาดาไปยัง โตรอนโต มอนทรีออล และแวนคูเวอร์ รวมทั้งหมด 12 จุดบินใน 2 ประเทศ

ข้อมูลเส้นทางอเมริกาเหนือ

	ปี 2553	ปี 2552	ปี 2551
รายได้จากการขนส่งผู้โดยสาร (ล้านบาท) ⁽¹⁾	3033.5	1,970.3	4,453.6
ร้อยละของรายได้จากการขนส่งผู้โดยสารรวม (%)	2.6	1.8	3.5
ปริมาณการขนส่งผู้โดยสาร (RPKs) (ล้านคน-กม.) ⁽²⁾	1604.1	1,063.1	2,124.1
ปริมาณการผลิตด้านผู้โดยสาร (ASKs) (ล้านที่นั่ง-กม.) ⁽²⁾	2086.3	1,406.2	2,905.9
อัตราส่วนการขนส่งผู้โดยสาร (%)	76.9	75.6	73.1
จำนวนจุดหมายปลายทางที่ให้บริการตามตารางการบิน (ตารางการบินในภาคฤดูหนาว / ฤดูร้อน) ⁽³⁾	1/1	1/1	2/1
จำนวนของเที่ยวบินแบบประจำ (เที่ยวบินต่อสัปดาห์) (ตารางการบินในภาคฤดูหนาว / ฤดูร้อน) ⁽³⁾	7/7	4/5	14/5

หมายเหตุ:

- ⁽¹⁾ รวมรายได้จากเที่ยวบินแบบประจำรายได้ค่าน้ำหนักส่วนเกินรายได้สุทธิจากการแลกเปลี่ยนการรับขนส่งผู้โดยสารสุทธิจากเที่ยวบินที่ดำเนินการโดยสายการบินอื่นและขายโดยบริษัทตามความตกลงเที่ยวบินร่วมและรายได้จากการขายที่นั่งโดยสารบนเที่ยวบินของสายการบินอื่นซึ่งไม่ได้เป็นเที่ยวบินร่วมแต่ไม่รวมรายได้จากเที่ยวบินซึ่งไม่ได้อยู่ในตารางการบินและไม่รวมรายได้ค่าธรรมเนียมขดเขยค่าน้ำมันและเงินค่าประกันภัยเรียกเก็บจากผู้โดยสาร
- ⁽²⁾ ไม่รวมเที่ยวบินซึ่งไม่ได้อยู่ในตารางการบินและเที่ยวบินที่ดำเนินการโดยสายการบินอื่นและขายโดยบริษัท แต่รวมเที่ยวบินที่ดำเนินการโดยบริษัท และขายโดยสายการบินอื่น
- ⁽³⁾ ไม่รวมกรุงเทพมหานครตารางการบินในภาคฤดูหนาวเริ่มตั้งแต่วันที่อาทิตย์สุดท้ายของเดือนตุลาคมไปจนถึงวันเสาร์สุดท้ายของเดือนมีนาคมและตารางการบินในภาคฤดูร้อนเริ่มตั้งแต่วันที่อาทิตย์สุดท้ายของเดือนมีนาคมไปจนถึงวันเสาร์สุดท้ายของเดือนตุลาคมของทุกปี

เส้นทางยุโรป

บริษัทฯ มีบริการเที่ยวบินไปยัง 13 จุดบินใน 11 ประเทศของทวีปยุโรป ได้แก่ ลอนดอน แฟรงค์เฟิร์ต ปารีส โรม โคเปนเฮเกน สตอกโฮล์ม ซูริก มิวนิค เอเธนส์ มิลาน มาดริด มอสโก และออสโล ด้วยความถี่รวม 90 เที่ยวบินต่อสัปดาห์ ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2553 บริษัทฯ ได้เพิ่มเที่ยวบินไปยังปารีสจาก 7 เป็น 10 เที่ยวบินต่อสัปดาห์

สำหรับตลาดที่บริษัทฯ ไม่ได้เปิดทำการบินโดยตรง ทั้งในยุโรปและสหราชอาณาจักร บริษัทฯ ได้ทำความร่วมมือกับสายการบินพันธมิตรในการให้บริการเส้นทางบินโดยใช้เที่ยวบินรหัสร่วม (Code Sharing) ซึ่งครอบคลุม 53 จุดบิน ใน 18 ประเทศ

ข้อมูลเส้นทางยุโรป

	ปี 2553	ปี 2552	ปี 2551
รายได้จากการขนส่งผู้โดยสาร (ล้านบาท) ⁽¹⁾	36,700.1	35,994.4	43,500.0
ร้อยละของรายได้การขนส่งผู้โดยสารรวม (%)	31.0	33.3	34.0
ปริมาณการขนส่งผู้โดยสาร (RPKs) (ล้านคน-กม.) ⁽²⁾	21,655.2	20,184.8	20,870.3
ปริมาณการผลิตด้านผู้โดยสาร (ASKs) (ล้านที่นั่ง-กม.) ⁽²⁾	27,847.4	26,337.5	26,196.8
อัตราส่วนการขนส่งผู้โดยสาร (%)	77.8	76.6	79.7
จำนวนจุดหมายปลายทางที่ให้บริการตามตารางการบิน (ตารางการบินในภาคฤดูหนาว / ฤดูร้อน) ⁽³⁾	13/13	12/13	12/12
จำนวนของเที่ยวบินแบบประจำ (เที่ยวบินต่อสัปดาห์) (ตารางการบินในภาคฤดูหนาว / ฤดูร้อน) ⁽³⁾	87/85	77/ 84	81/ 81

หมายเหตุ:

- ⁽¹⁾ รวมรายได้จากเที่ยวบินแบบประจำ รายได้ค่านำหนักส่วนเกิน รายได้สุทธิจากการแลกเปลี่ยนการรับขนส่งผู้โดยสารสุทธิจากเที่ยวบินที่ดำเนินการโดยสายการบินอื่นและขายโดยบริษัท ตามความตกลงเที่ยวบินร่วม และรายได้จากการขายที่นั่งโดยสารบนเที่ยวบินของสายการบินอื่นซึ่งไม่ได้เป็นเที่ยวบินร่วมแต่ไม่รวมรายได้จากเที่ยวบินซึ่งไม่ได้อยู่ในตารางการบินและไม่รวมรายได้ค่าธรรมเนียมชดเชยค่าน้ำมันและเงินค่าประกันภัยเรียกเก็บจากผู้โดยสาร
- ⁽²⁾ ไม่รวมเที่ยวบินซึ่งไม่ได้อยู่ในตารางการบินและเที่ยวบินที่ดำเนินการโดยสายการบินอื่นและขายโดยบริษัท แต่รวมเที่ยวบินที่ดำเนินการโดยบริษัท และขายโดยสายการบินอื่น
- ⁽³⁾ ไม่รวมกรุงเทพมหานคร ตารางการบินในภาคฤดูหนาวเริ่มตั้งแต่วันที่อาทิตย์สุดท้ายของเดือนตุลาคมไปจนถึงวันเสาร์สุดท้ายของเดือนมีนาคม และตารางการบินในภาคฤดูร้อนเริ่มตั้งแต่วันที่อาทิตย์สุดท้ายของเดือนมีนาคมไปจนถึงวันเสาร์สุดท้ายของเดือนตุลาคมของทุกปี

เส้นทางออสเตรเลียและนิวซีแลนด์

บริษัทฯ ให้บริการ 5 จุดบินใน 2 ประเทศ ได้แก่ ซิดนีย์ เมลเบิร์น บริสเบน เพิร์ธในออสเตรเลีย และโอ๊คแลนด์ ในนิวซีแลนด์ ด้วยความถี่รวม 49 เที่ยวบินต่อสัปดาห์ นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้จัดเที่ยวบินรหัสร่วม (Code Sharing) กับสายการบินแอร์นิวซีแลนด์ ซึ่งเป็นสายการบินพันธมิตร โดยการเชื่อมโยงเครือข่ายการบินของบริษัทฯ เข้ากับเที่ยวบินระหว่างเมืองท่องเที่ยวต่างๆ รวม 7 จุดบิน ใน 2 ประเทศ

ข้อมูลเส้นทางออสเตรเลียและนิวซีแลนด์

	ปี 2553	ปี 2552	ปี 2551
รายได้จากการขนส่งผู้โดยสาร (ล้านบาท) ⁽¹⁾	12,644.9	12,141.1	15,009.0
ร้อยละของรายได้การขนส่งผู้โดยสารรวม (%)	10.7	11.2	11.7
ปริมาณการขนส่งผู้โดยสาร (RPKs) (ล้านคน-กม.) ⁽²⁾	7,253.6	7,682.9	8,332.7
ปริมาณการผลิตด้านผู้โดยสาร (ASKs) (ล้านที่นั่ง-กม.) ⁽²⁾	11,072.0	10,864.0	10,795.7
อัตราส่วนการขนส่งผู้โดยสาร (%)	65.5	70.7	77.2
จำนวนจุดหมายปลายทางที่ให้บริการตามตารางการบิน (ตารางการบินในภาคฤดูหนาว / ฤดูร้อน) ⁽³⁾	5/5	5/5	5/5
จำนวนของเที่ยวบินแบบประจำ (เที่ยวบินต่อสัปดาห์) (ตารางการบินในภาคฤดูหนาว / ฤดูร้อน) ⁽³⁾	49/49	44/44	45/45

หมายเหตุ:

- (1) รวมรายได้จากเที่ยวบินแบบประจำ รายได้ค่าน้ำหนักส่วนเกิน รายได้สุทธิจากการแลกเปลี่ยนการรับขนส่งผู้โดยสารสุทธิจากเที่ยวบินที่ดำเนินการโดยสายการบินอื่นและขายโดยบริษัทฯ ตามความตกลงเที่ยวบินร่วม และรายได้จากการขายที่นั่งโดยสารบนเที่ยวบินของสายการบินอื่นซึ่งไม่ได้เป็นเที่ยวบินร่วมแต่ไม่รวมรายได้จากเที่ยวบินซึ่งไม่ได้อยู่ในตารางการบินและไม่รวมรายได้ค่าธรรมเนียมขดเขยค่าน้ำมันและเงินค่าประกันภัยเรียกเก็บจากผู้โดยสาร
- (2) ไม่รวมเที่ยวบินซึ่งไม่ได้อยู่ในตารางการบินและเที่ยวบินที่ดำเนินการโดยสายการบินอื่นและขายโดยบริษัทฯ แต่รวมเที่ยวบินที่ดำเนินการโดยบริษัทฯ และขายโดยสายการบินอื่น
- (3) ไม่รวมกรุงเทพมหานคร ตารางการบินในภาคฤดูหนาวเริ่มตั้งแต่วันที่อาทิตย์สุดท้ายของเดือนตุลาคมไปจนถึงวันเสาร์สุดท้ายของเดือนมีนาคม และตารางการบินในภาคฤดูร้อนเริ่มตั้งแต่วันที่อาทิตย์สุดท้ายของเดือนมีนาคมไปจนถึงวันเสาร์สุดท้ายของเดือนตุลาคมของทุกปี

เส้นทางแอฟริกา

บริษัทฯ ได้เริ่มทำการบินอีกครั้งจากกรุงเทพฯ ไปโจฮันเนสเบิร์ก สาธารณรัฐแอฟริกาใต้จำนวน 4 เที่ยวบินต่อสัปดาห์ ตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2553 เพื่อรองรับปริมาณความต้องการของผู้โดยสาร ในช่วงการแข่งขันฟุตบอลโลก (FIFA 2010)

ข้อมูลเส้นทางแอฟริกา

	ปี 2553	ปี 2552 ⁽⁴⁾	ปี 2551
รายได้จากการขนส่งผู้โดยสาร (ล้านบาท) ⁽¹⁾	933.6	40.0	555.1
ร้อยละของรายได้การขนส่งผู้โดยสารรวม (%).....	0.7	0.1	0.5
ปริมาณการขนส่งผู้โดยสาร (RPKs) (ล้านคน-กม.) ⁽²⁾	484.5	22.6	410.3
ปริมาณการผลิตด้านผู้โดยสาร (ASKs) (ล้านที่นั่ง-กม.) ⁽²⁾	730.4	32.7	637.5
อัตราส่วนการขนส่งผู้โดยสาร (%).....	66.3	69.2	64.4
จำนวนจุดหมายปลายทางที่ให้บริการตามตารางการบิน (ตารางการบินในภาคฤดูหนาว / ฤดูร้อน) ⁽³⁾	-/1	1/-	1/1
จำนวนของเที่ยวบินแบบประจำ (เที่ยวบินต่อสัปดาห์) (ตารางการบินในภาคฤดูหนาว / ฤดูร้อน) ⁽³⁾	-/4	3/-	3/3

หมายเหตุ:

- (1) รวมรายได้จากเที่ยวบินแบบประจำ รายได้ค่าน้ำหนักส่วนเกิน รายได้สุทธิจากการแลกเปลี่ยนการรับขนส่งผู้โดยสารสุทธิจากเที่ยวบินที่ดำเนินการโดยสายการบินอื่นและขายโดยบริษัทฯ ตามความตกลงเที่ยวบินร่วม และรายได้จากการขายที่นั่งโดยสารบนเที่ยวบินของสายการบินอื่นซึ่งไม่ได้เป็นเที่ยวบินร่วมแต่ไม่รวมรายได้จากเที่ยวบินซึ่งไม่ได้อยู่ในตารางการบินและไม่รวมรายได้ค่าธรรมเนียมขดเขยค่าน้ำมันและเงินค่าประกันภัยเรียกเก็บจากผู้โดยสาร
- (2) ไม่รวมเที่ยวบินซึ่งไม่ได้อยู่ในตารางการบินและเที่ยวบินที่ดำเนินการโดยสายการบินอื่นและขายโดยบริษัทฯ แต่รวมเที่ยวบินที่ดำเนินการโดยบริษัทฯ และขายโดยสายการบินอื่น
- (3) ไม่รวมกรุงเทพมหานคร ตารางการบินในภาคฤดูหนาวเริ่มตั้งแต่วันที่อาทิตย์สุดท้ายของเดือนตุลาคมไปจนถึงวันเสาร์สุดท้ายของเดือนมีนาคม และตารางการบินในภาคฤดูร้อนเริ่มตั้งแต่วันที่อาทิตย์สุดท้ายของเดือนมีนาคมไปจนถึงวันเสาร์สุดท้ายของเดือนตุลาคมของทุกปี
- (4) ทำการบินถึงวันที่ 16 มกราคม 2552

ความร่วมมือกับพันธมิตรการบินสตาร์อัลไลแอนซ์

ในปี 2553 พันธมิตรการบินสตาร์อัลไลแอนซ์ ได้มีการจัดทำแผนการดำเนินงานในหลายด้านเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและรับมือการแข่งขันกับพันธมิตรคู่แข่งที่ทวีความรุนแรงอย่างต่อเนื่อง โดยเน้นการพัฒนาและต่อยอดเพื่อเพิ่มคุณภาพและประสิทธิภาพสินค้าและบริการที่มีอยู่แล้วให้เป็นที่พอใจแก่ลูกค้ายิ่งขึ้น ทั้งนี้ แผนงานดังกล่าวได้มาจากผลการสำรวจความพึงพอใจและความต้องการของกลุ่มสมาชิกบัตรทองของพันธมิตรกลุ่มสตาร์อัลไลแอนซ์ (Star Alliance Gold Member) ทำให้รู้ว่าลูกค้ามีความต้องการการบริการที่มีความเฉพาะเจาะจงมากยิ่งขึ้น อีกทั้ง ยังคงต้องการใช้บริการเดินทางกับพันธมิตรที่มีเครือข่ายกว้างขวางครอบคลุมทั่วโลกมากยิ่งขึ้น

เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าหลักที่ต้องการได้รับการบริการที่ราบรื่น และต่อเนื่อง เป็นมาตรฐานเดียวกันตลอดเส้นทางในเครือข่ายการบินที่กว้างขวางครอบคลุมทั่วโลก สตาร์อัลไลแอนซ์ ได้เร่งปรับปรุงและให้ความมั่นใจกับลูกค้าด้านการให้บริการด้านการตรวจบัตรโดยสารเพียงครั้งเดียวตลอดเส้นทางบิน แม้จะต้องมีจุดเปลี่ยนเครื่องบินมากกว่า 1 ครั้ง (Through Check-in) การบริหารจัดการระบบให้บริการที่มีคุณภาพมากขึ้นเมื่อเกิดเหตุการณ์ไม่ปกติ (Irregularity Handling Procedure) การปรับปรุงสิทธิประโยชน์และการบริการสำหรับสมาชิกบัตรทองที่มีคุณภาพอย่างแท้จริง พัฒนาช่องทางเพื่อการขายบัตรโดยสารรอบโลก (Round-the-World Fare) และบัตรโดยสาร Circle Fare ด้วยแนวคิด Book & Fly ผ่านทาง www.staralliance.com เป็นครั้งแรก การลงทุนพัฒนาด้านเทคโนโลยีเพื่อสร้างระบบพื้นฐานด้านการให้บริการต่างๆ มีคุณภาพสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งเร่งพัฒนาการดำเนินการจัดซื้อจัดจำหน่ายร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดในหมู่สมาชิก ซึ่งนโยบายนี้ นอกจากจะประสบผลสำเร็จเป็นที่พอใจของลูกค้าแล้วยังสอดคล้องกับสถานะทางเศรษฐกิจของสายการบินสมาชิกได้อย่างดี

สตาร์อัลไลแอนซ์ ยังคงดำเนินนโยบายเลือกรับสายการบินหลักในประเทศ หรือในภูมิภาคที่มีประชากรหนาแน่น และมีศักยภาพในการเดินทาง รวมทั้งเป็นแหล่งที่มีความเจริญทางเศรษฐกิจ โดยในปี 2553 สตาร์อัลไลแอนซ์ ได้รับสายการบินหลัก 3 สายการบิน ใน 3 ทวีป ได้แก่ สายการบินแทม (TAM Airlines) ประเทศบราซิล สายการบินอีเจียน (Aegean Airlines) ประเทศกรีซ และสายการบินเอธิโอเปีย (Ethiopian Airlines) ประเทศเอธิโอเปีย เข้าร่วมเป็นพันธมิตร นอกจากนี้ สตาร์อัลไลแอนซ์ยังประสบความสำเร็จเหนือพันธมิตรคู่แข่งในการรับสายการบินสำคัญในทวีปอเมริกากลางเข้าเป็นสมาชิกอีก 2 สายการบิน คือ สายการบินอะเวียนคา/ทากา (Avianca/TACA Group) ประเทศเอลซัลวาดอร์ และสายการบินโคปา (COPA Airlines) ประเทศปานามา เมื่อเดือนพฤศจิกายน 2553 ซึ่งหากรวมสายการบินทั้งหมดทั้งที่เป็นสมาชิกปัจจุบันและสมาชิกในอนาคต พันธมิตรการบินสตาร์อัลไลแอนซ์ จะประกอบด้วย 31 สายการบิน มีเครือข่ายการบินครอบคลุมกว่า 1,292 สนามบินใน 188 ประเทศ และมีเที่ยวบินต่อวันสูงกว่า 22,518 เที่ยวบิน ตอกย้ำความเป็นที่หนึ่งด้านความยิ่งใหญ่และการมีส่วนแบ่งการตลาดมากที่สุด

การตลาด

ในปี 2553 บริษัทฯ ได้ดำเนินธุรกิจการบินพาณิชย์ครบรอบ 50 ปี ซึ่งบริษัทฯ มีการจัดกิจกรรมทั้งภายในและภายนอก โดยเปิดโอกาสให้สายการบินคู่ค้า พนักงาน ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ลูกค้าและประชาชนทั่วไปได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ และเป็นการขอบคุณลูกค้าที่เป็นผู้มีอุปการะคุณ และสนับสนุนบริษัทฯ เป็นอย่างดีตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา การบินไทยเป็นสายการบินแห่งชาติที่สร้างชื่อเสียงในด้านการให้บริการด้วยเสน่ห์ของความเป็นไทย และสร้างภาคภูมิใจให้แก่ประเทศไทยมาโดยตลอด อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ สามารถฟันฝ่าวิกฤติและอุปสรรคต่างๆ มาได้ด้วยดีจนก้าวเข้าสู่ปีที่ 50 และจะก้าวต่อไปอย่างมั่นคง รวมถึงการดำเนินธุรกิจการบินพาณิชย์ควบคู่ไปกับการตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อประเทศและสังคมโลก ในการรักษาสิ่งแวดล้อม บริษัทฯ จึงมีความมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจการบินที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม โดยมีนโยบายในด้านบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐานสากลอย่างชัดเจน รวมถึงรณรงค์สร้าง

จิตสำนึกให้กับพนักงานและฝึกอบรมพนักงานในด้านสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ระบบการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพภายใต้กรอบการแข่งขันทางด้านธุรกิจการบินได้อย่างยั่งยืนถาวรต่อไป

เพื่อให้บริษัทฯ สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างแข็งแกร่งและมั่นคง กอปรกับสถานะการแข่งขันที่รุนแรงของธุรกิจการบินพาณิชย์ รวมถึงการแข่งขันของสายการบินต้นทุนต่ำ การขยายตัวอย่างรวดเร็วและทุกทิศทางของสายการบินจากกลุ่มประเทศตะวันออกกลางที่มีความได้เปรียบกว่าในหลายสาเหตุ รวมทั้งกระแสนโยบายนำพาเสรีของโลกปัจจุบันและผลกระทบจากปัจจัยภายนอกต่างๆ ที่ไม่สามารถควบคุมได้ เช่น ความไม่แน่นอนของเศรษฐกิจโลก ผลกระทบจากภาวะโลกร้อนและภัยพิบัติทางธรรมชาติอย่างต่อเนื่อง การผันผวนของราคาน้ำมันในตลาดโลก และปัจจัยทางการเมืองภายในประเทศ เป็นต้น ในปี 2553 บริษัทฯ จึงได้กำหนดแผนยุทธศาสตร์การพาณิชย์ โดยมุ่งเน้นการตลาดในเชิงรุกอย่างต่อเนื่อง (Proactive Marketing) ปรับปรุงนโยบายด้านราคาเพื่อความครบถ้วนและรวดเร็วทันต่อความแปรผันของความต้องการในตลาด มีการนำระบบบริหารรายได้จากการขายที่หนึ่งที่มีประสิทธิภาพสูงกว่า ที่สามารถวิเคราะห์และคาดการณ์ความต้องการการเดินทางของผู้โดยสารได้อย่างละเอียดและแม่นยำ เพื่อเพิ่มคุณภาพรายได้และส่วนแบ่งการตลาดให้มากยิ่งขึ้น ด้วยการรักษารฐานลูกค้าเดิม (Customer Retention) และขยายฐานลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้น (Customer Acquisition) โดยเฉพาะกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่มีศักยภาพในการซื้อสูง (High Potential Customer) ทั้งกลุ่มผู้โดยสารชั้นหนึ่งและชั้นธุรกิจ (Premium Class) ไปจนถึงกลุ่มลูกค้าองค์กร (Corporate Client) เพื่อเพิ่มจำนวนผู้โดยสารและรายได้ให้กับบริษัทฯ อย่างยั่งยืน

นอกเหนือจากการพัฒนาฝูงบินให้ทันสมัย และเพิ่มความจุ/ความถี่ของเที่ยวบินไปยังตลาดที่มีศักยภาพแล้ว บริษัทฯ ยังมุ่งเน้นการขายแบบเครือข่าย (Network Sales) ซึ่งอาศัยความเป็นสายการบินที่มีเครือข่ายครอบคลุมอย่างกว้างขวาง (Full Service Premium Network Airline) อีกทั้ง ได้รับประโยชน์สูงสุดจากการขนส่งผู้โดยสารระหว่างสายการบินในกลุ่มพันธมิตรสตาร์ อัลไลแอนซ์ (Star Alliance Airlines) ซึ่งมีสมาชิกในกลุ่มถึง 27 สายการบิน ทำให้สามารถเชื่อมโยงเส้นทางบินรอบโลกได้กว้างขวางที่สุด อีกทั้ง ยังใช้นโยบายความร่วมมือกับสายการบินคู่ค้าอื่นๆ (Partner Airlines) ระดับภูมิภาคเพื่อสร้างรายได้เพิ่ม รวมทั้ง ระบบตัวแทนจำหน่ายทั่วโลก

นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้จัดรายการส่งเสริมการขายให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าเป้าหมายอย่างต่อเนื่อง เช่น จัดแคมเปญ บินสบายสู่เส้นทางแห่งศรัทธา และการต่อยอดโครงการไมล์สร้างบุญที่เริ่มมาตั้งแต่ปี 2551 ของการบริจาคไมล์จากสมาชิกรอยัลลอร์ดคิดพลัส เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อเป็นการเพิ่มรายได้และขยายฐานลูกค้า รวมถึงกระตุ้นตลาดช่วงฤดูการท่องเที่ยวชะลอตัว

ด้านการเพิ่มคุณค่าสินค้าและบริการ บริษัทฯ ได้พัฒนารายการท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศของรอยัลลอร์ดคิดโฮลเดย์ (Royal Orchid Holidays: ROH) ให้มีความแตกต่างและหลากหลายมากยิ่งขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการ และรูปแบบการดำเนินชีวิตของลูกค้าได้อย่างครบถ้วน โดยในปี 2553 นั้น รอยัลลอร์ดคิดโฮลเดย์ เสนอแพ็คเกจมากกว่า 800 แพ็คเกจ ไปยัง 94 เมืองใน 32 ประเทศ และมีการส่งเสริมการขาย ในโอกาสครบรอบการดำเนินงาน 50 ปี อาทิ ฉลอง 50 ปีกับการบินไทยเดินทางกับทัวร์เอื้องหลวงด้วยเที่ยวบินพิเศษ เป็นต้น

สำหรับระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Commerce) บริษัทฯ ได้มีการพัฒนาปรับปรุงระบบการขายบัตรโดยสารผ่านอินเทอร์เน็ตให้มีขั้นตอนที่ง่ายคล่องตัวและสะดวกรวดเร็วต่อการใช้งานของลูกค้ามากยิ่งขึ้น เพื่อตอบสนองวิวัฒนาการด้านเทคโนโลยีการสื่อสารที่เติบโตอย่างรวดเร็ว ผู้โดยสารสามารถจองและซื้อบัตรด้วยระบบออนไลน์ ผ่านทางเว็บไซต์ของบริษัทฯ คือ www.thairways.com รวมทั้งชำระเงินผ่านบัตรที่สามารถรองรับสกุลเงินต่างประเทศได้ถึง 24 สกุลเงินใน 34 ประเทศ ทั้งนี้ เพื่อเพิ่มความสะดวกให้ผู้โดยสารมีช่องทางเลือกหลากหลายในการชำระเงินและยังเป็นการขยายรูปแบบการชำระค่าบัตรโดยสารผ่านบัตร ATM และตู้เบิกถอนเงินอัตโนมัติ กับธนาคารพาณิชย์ต่างๆ กว่า 5,000 แห่งทั่วประเทศ ตลอด 24 ชั่วโมง และในปี 2553 นี้ ได้เปิดให้บริการชำระบัตรโดยสารผ่านธนาคารพาณิชย์อื่นๆ เพิ่มเติม

อีกหลายแห่ง ทั้งยังได้มีการเปิดการให้บริการ Mobile Service รูปแบบต่างๆ ทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง ผ่านทางโทรศัพท์มือถือ รวมทั้งเพิ่มการให้บริการข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางผ่าน SMS

บริษัทฯ ได้มีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ทันสมัย เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและเพิ่มประสิทธิผลยิ่งขึ้น เช่น จัดหาระบบ Data Warehouse ซึ่งเป็นฐานข้อมูลเชิงบริหารขนาดใหญ่ขององค์กร ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลสำคัญๆ จากฐานข้อมูลลูกค้าตามหน่วยงานต่างๆ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการวิเคราะห์และตัดสินใจของผู้บริหารได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยองค์กรสามารถออกแบบรูปแบบการเก็บข้อมูลให้เหมาะสมกับการเรียกใช้งานมากยิ่งขึ้นเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด การพัฒนาด้านเทคโนโลยีต่างๆ เหล่านี้เพื่อสนับสนุนให้บริษัทฯ มีผลประกอบการที่ดี และสามารถเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันกับคู่แข่งสายการบินต่างๆ ให้มีการเติบโตและพัฒนาอย่างยั่งยืนต่อไป

การบริการลูกค้า

บริษัทฯ มุ่งมั่นพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการลูกค้าอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ภายใต้นโยบายเชิงรุกปลูกฝังวัฒนธรรมของการมุ่งเน้นลูกค้า (Customer Oriented Culture) แก่พนักงาน จัดโครงการรณรงค์ให้พนักงานทุกคนตระหนักถึงความสำคัญของการบริการจากใจ (Service from the Heart) ภายใต้เอกลักษณ์ความเป็นไทยและเสน่ห์ไทย ทุกจุดบริการแบบครบวงจร (Magic Service Ring) ให้บริษัทฯ สามารถบรรลุถึงวิสัยทัศน์การเป็นสายการบินที่ลูกค้าเลือกเป็นลำดับแรก

ด้านการบริการบนเครื่องบิน บริษัทฯ ได้มุ่งเน้นพัฒนาการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน รวมทั้งอาหารและเครื่องดื่มที่ให้บริการเพื่อความเป็นเลิศอย่างต่อเนื่อง ด้วยอาหารยอดนิยมของแต่ละท้องถิ่น อาหารฮาลาล และอาหารไทย รวมไปถึงเมนูพิเศษเฉพาะช่วงเทศกาลสำคัญๆ ที่บรรจงคัดสรรคุณภาพวัตถุดิบที่ใช้ผลิต ผ่านการจัดเตรียมอย่างมีคุณภาพ โดยพ่อครัวชั้นนำ เน้นความสะอาดถูกต้องตามสุขลักษณะ และความปลอดภัยตามมาตรฐานสากล รวมทั้งยังมีแผนพัฒนาปรับปรุงผลิตภัณฑ์ต่างๆ ที่ชัดเจน เช่น การออกแบบตกแต่งภายในห้องโดยสาร ที่นั่ง และอุปกรณ์ระบบสาระบันเทิงในเที่ยวบินให้ทันสมัยอยู่ในระดับพรีเมียม เพื่อให้ผู้โดยสารได้รับสิ่งที่ดีที่สุด

บริษัทฯ ยังได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้โดยสารอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอโดยจัดทำเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน 7 ภาษา ได้แก่ ไทย อังกฤษ ฝรั่งเศส เยอรมัน ญี่ปุ่น เกาหลี และจีน เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อจุดบริการหลักต่างๆ อย่างครบวงจร สำรวจความต้องการ พฤติกรรม และทัศนคติของลูกค้า เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการพัฒนาและปรับปรุงผลิตภัณฑ์และคุณภาพการบริการให้เป็นที่ไปตามความต้องการของลูกค้า รวมไปถึงเพื่อความสอดคล้องกับพฤติกรรมในการเดินทางของลูกค้าที่แปรเปลี่ยนไป และเพื่อตอบสนองการแข่งขันซึ่งนับวันจะทวีความรุนแรงมากขึ้น

การเงินและการบัญชี

จากวิกฤติการณ์ทางการเงินในประเทศสหรัฐอเมริกาและกลุ่มประเทศในสหภาพยุโรป รวมถึงปัญหาการเมืองภายในประเทศ ซึ่งต่อเนื่องมาตั้งแต่ปี 2552 ประกอบกับเหตุการณ์ภูเขาไฟระเบิดที่ประเทศไอซ์แลนด์ ได้ส่งผลกระทบต่อภาคการขนส่งทางอากาศและการดำเนินงานของบริษัทฯ โดยเฉพาะในช่วงครึ่งปีแรก หลังจากที่บริษัทฯ ประสบภาวะวิกฤติ และได้ฟื้นตัวกลับมามีผลกำไรในปี 2552 อันเป็นผลมาจากการดำเนินการตามแผนฟื้นฟูธุรกิจอย่างเคร่งครัดแล้ว ในปี 2553 บริษัทฯ ได้จัดทำแผนการปรับโครงสร้างทางการเงินเพื่อเสริมสร้างความมั่นคงอย่างยั่งยืนในระยะยาวต่อเนื่องจากแผนฟื้นฟูธุรกิจดังกล่าวข้างต้น เพื่อรองรับการลงทุนขยายกิจการและเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน รวมถึงเสริมสภาพคล่องทางการเงินให้เหมาะสม และเกิดเสถียรภาพทางการเงินสำหรับการดำเนินธุรกิจภายใต้ภาวะความผันผวนในธุรกิจการบินในปี 2553 บริษัทฯ ได้ดำเนินการตามแผนการปรับโครงสร้างทางการเงินดังกล่าวประกอบด้วย

- การออกและเสนอขายหุ้นสามัญเพิ่มทุน โดยเมื่อวันที่ 24 กันยายน 2553 บริษัทฯ ได้เสนอขายหุ้นสามัญเพิ่มทุนจำนวน 483,870,967 หุ้น มูลค่าหุ้นละ 31 บาท รวมเป็นเงินที่ได้รับทั้งสิ้นประมาณ 15,000 ล้านบาท
- การจัดหาเงินกู้ระยะยาว อายุ 5-7 ปี จากสถาบันการเงินในประเทศ วงเงินรวมทั้งสิ้น 27,000 ล้านบาท เบิกรับเงินกู้ในปี 2553 แล้วจำนวน 20,500 ล้านบาท และจะเบิกรับเงินกู้ส่วนที่เหลือจำนวน 6,500 ล้านบาท ภายในปี 2554
- การจัดหาวงเงินสินเชื่อ Revolving Credit Line เพื่อสำรองแทนเงินสดสำหรับการดำเนินงาน และรองรับผลกระทบจากความผันผวนของธุรกิจการบินในวงเงินประมาณ 15,000 ล้านบาท โดยบริษัทฯ ได้ลงนามในสัญญาสินเชื่อกับสถาบันการเงินในประเทศแล้วในวงเงินรวม 5,500 ล้านบาท มีอายุของสัญญาระหว่าง 3-7 ปี

นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้ดำเนินการจัดหาเงินกู้ระยะยาวในรูปแบบของสัญญาเช่าทางการเงิน (Financial Lease) เพื่อชำระค่าซื้อเครื่องบินแบบแอร์บัส A330-300 จำนวน 2 ลำ โดยมี European Export Credit Agencies (ECA) เป็นผู้ค้าประกันเงินกู้ในวงเงิน 169.0 ล้านดอลลาร์ โดยเบิกรับเงินกู้และชำระค่าเครื่องบินเรียบร้อยแล้วในเดือนมีนาคม 2553 อย่างไรก็ตาม เครื่องบินทั้ง 2 ลำดังกล่าว รวมถึงเครื่องบินแบบแอร์บัส A330-300 อีก 3 ลำ ที่ได้เบิกรับเงินกู้และชำระค่าเครื่องบินแล้วในเดือนธันวาคม 2552 ยังไม่ได้รับการติดตั้งเก้าอี้ขึ้นประหยัด สืบเนื่องมาจากปัญหาการส่งมอบเก้าอี้จากบริษัทผู้ผลิตลำช้า โดยบริษัทฯ ได้ทำการจัดหาผู้ผลิตเก้าอี้รายใหม่เรียบร้อยแล้วและมีแผนที่จะติดตั้งเก้าอี้ และรับมอบเครื่องบินลำแรกในเดือนมีนาคม 2554

นอกจากการจัดหาเงินกู้ระยะยาวเพิ่มเติมระหว่างปีแล้ว ในปี 2553 บริษัทฯ ได้ชำระคืนเงินต้นสำหรับหนี้เงินกู้ระยะยาวระหว่างปี รวมเป็นเงินทั้งสิ้น 25,560.24 ล้านบาท ทำให้บริษัทฯ มียอดหนี้เงินกู้และหนี้สินภายใต้สัญญาเช่าเครื่องบิน (รวมหนี้ที่ถึงกำหนดชำระภายใน 1 ปี) ของบริษัทฯ ลดลงจาก 154,899.87 ล้านบาท ณ สิ้นปี 2552 เป็น 146,279.68 ล้านบาท ณ สิ้นปี 2553 และจากการออกหุ้นสามัญเพิ่มทุนทำให้บริษัทฯ มีทุนจดทะเบียนที่ชำระแล้วเพิ่มขึ้นจาก 16,989.01 ล้านบาท ณ สิ้นปี 2552 เป็น 21,827.72 ล้านบาท ณ สิ้นปี 2553 และทำให้อัตราส่วนหนี้สินต่อทุน ลดลงจาก 4.1 เท่า ณ สิ้นปี 2552 เป็น 2.5 เท่า ณ สิ้นปี 2553

ในด้านการบริหารความเสี่ยงจากความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยนนั้น บริษัทฯ ได้จัดให้มีการกู้เงินในสกุลที่มีกระแสเงินสดสุทธิส่วนเกิน เพื่อรองรับภาระการชำระคืนหนี้ตามหลักการ Natural hedging และมีการระดมทุนสกุลบาทด้วยส่วนหนึ่ง เพื่อลดผลกระทบที่จะมีต่องบการเงินของบริษัทฯ โดยตลอดปี 2553 บริษัทฯ ยังไม่มีการเข้าทำธุรกรรม Cross Currency Swap (CCS) ทั้งนี้ สัดส่วนหนี้ในสกุลเงินต่างๆ ของบริษัทฯ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2553 มีอยู่ใน 4 สกุลเงิน ได้แก่ USD : EUR : JPY : THB = 1 : 35 : 9 : 55 ส่วนการบริหารความเสี่ยงจากความผันผวนของอัตราดอกเบี้ยนั้น โดยในปี 2553 บริษัทฯ ได้ดำเนินการเข้าทำธุรกรรม Interest Rate Swap (IRS) กับหนี้สกุลยูโร โดยทำการแปลงอัตราดอกเบี้ยยูโรแบบอัตราลอยตัวเป็นอัตราคงที่ จำนวน 4 รายการ วงเงินรวม 268.33 ล้านยูโร ทั้งนี้ สัดส่วนหนี้ของบริษัทฯ ที่มีอัตราดอกเบี้ยคงที่ต่อหนี้ที่มีอัตราดอกเบี้ยลอยตัว ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2553 เท่ากับ 46 : 54

ณ วันที่ 17 ธันวาคม 2553 บริษัทฯ ทริส เรทติ้ง จำกัด ได้ประกาศปรับอันดับเครดิตองค์กรและตราสารหนี้ของบริษัทฯ จากระดับ A เป็นระดับ A+ รวมถึงหุ้นกู้ที่บริษัทฯ มีแผนที่จะออกและเสนอขายวงเงินประมาณ 8,000 ล้านบาท ซึ่งเป็นการจัดหาเพิ่มเติมสำหรับปี 2554 ตามแผนการปรับโครงสร้างทางการเงิน อันดับเครดิตที่เพิ่มขึ้นดังกล่าวสะท้อนถึงสถานะทางการเงินของบริษัทฯ ที่ปรับตัวดีขึ้นจากความสำเร็จในการเพิ่มทุนในเดือนกันยายน 2553 ประกอบกับผลประกอบการที่ปรับตัวดีขึ้นจากการฟื้นตัวของเศรษฐกิจโลก และจากโครงการลดต้นทุนค่าใช้จ่าย

สำหรับปี 2554 นอกจากการเตรียมออกและเสนอขายหุ้นกู้ชุดใหม่ดังกล่าวแล้ว บริษัทฯ ยังมีแผนการจัดหาเงินทุนเพื่อชำระค่าซื้อเครื่องบินแบบแอร์บัส A330-300 จำนวน 2 ลำ ที่มีกำหนดรับมอบในไตรมาสที่ 4 ควบคู่ไปกับการบริหาร

ความเสี่ยงทางการเงินและการบริหารกระแสเงินสด รวมถึงการพัฒนากระบวนการจัดการ และการวางแผน เพื่อรองรับการปรับใช้มาตรฐานบัญชีใหม่ต่อไปในอนาคต ทั้งนี้ เพื่อเสริมสร้างเสถียรภาพทางการเงินของบริษัทฯ ให้มีความมั่นคงอย่างยั่งยืน

ปัจจุบัน บริษัทฯ อยู่ระหว่างการพัฒนากระบวนการ Enterprise Resource Planning (ERP) ซึ่งเป็นระบบที่สามารถนำมาใช้ในการบริหารจัดการทางธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อประกอบการตัดสินใจของฝ่ายบริหารบนพื้นฐานที่เป็นปัจจุบัน ทั้งนี้ ซอฟต์แวร์ทางด้าน ERP ที่บริษัทฯ พิจารณานำมาใช้คือ Systems, Applications and Products in Data Processing (SAP) โดยคณะกรรมการบริษัทฯ มีมติให้ดำเนินการติดตั้งระบบ SAP ของบริษัทฯ (Corporate SAP) ที่สามารถเชื่อมโยงระบบ SAP ทั้งหมดของบริษัทฯ ให้เป็นระบบเดียวกัน (Integrated System) และจัดทำระบบข้อมูลบริหารกลาง (Corporate MIS System) ได้อย่างสมบูรณ์ โดยให้เร่งรัดดำเนินการติดตั้งระบบ SAP ทางด้าน Financial and Accounting เป็นลำดับแรก ดังนั้น เพื่อให้เป็นไปตามมติคณะกรรมการบริษัทฯ จึงได้มีการจัดทำ Corporate SAP Master Plan ที่มีแผนการติดตั้งระบบ SAP 3 ระยะ คือ ระยะที่ 1 Stabilize the Foundation ระยะที่ 2 Extend the Solution และระยะที่ 3 Optimize the Business ขณะนี้ บริษัทฯ อยู่ระหว่างดำเนินการในระยะที่ 1 Stabilize the Foundation ซึ่งเป็นการดำเนินโครงการติดตั้งระบบ SAP ทางด้านการเงินและการบัญชี (Financial and Accounting) รวมถึงการจัดซื้อและการบริหารวัสดุคงคลัง โดยมีแผนจะเริ่มดำเนินการติดตั้งระบบ (Implementation) ในเดือนมกราคม 2554

การปฏิบัติการบิน

ตลอดการดำเนินธุรกิจที่ผ่านมา สิ่งที่สำคัญเป็นอันดับแรกคือ ความปลอดภัยในการปฏิบัติการบิน เนื่องจากภารกิจหลักของบริษัทฯ คือ การปฏิบัติการบินเพื่อนำผู้โดยสารและพัสดุจุดหมายปลายทางด้วยความสะดวกสบาย ตรงต่อเวลา และด้วยความปลอดภัยสูงสุดตามมาตรฐานสากลเป็นสิ่งสำคัญ โดยมุ่งเน้นมาตรฐานความปลอดภัยของกรมการขนส่งทางอากาศ (Department of Civil Aviation: DCA) องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization: ICAO) องค์การร่วมเพื่อบริหารการบินแห่งยุโรป (Joint Aviation Authorities: JAA) องค์การบริหารการบินแห่งสหรัฐอเมริกา (Federal Aviation Administration: FAA) และการตรวจประเมินความปลอดภัย ด้านการปฏิบัติการบินของสมาคมการขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (International Air Transport Association: IATA)

การเสริมสร้างความปลอดภัยให้เกิดขึ้นตั้งแต่การคัดสรรบุคลากรการบินที่มีความสามารถอย่างเข้มงวด อีกทั้งบุคลากรต้องผ่านหลักสูตรการฝึกอบรมหลายขั้นตอนเพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทฯ ได้สร้างบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ มีการนำอุปกรณ์เครื่องช่วยในการฝึกบินที่ทันสมัยมาทำการฝึกเพื่อให้ได้บุคลากรที่มีความพร้อมในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้ดำเนินการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยการนำระบบ e-Learning มาใช้เพื่อทบทวนและเพิ่มพูนความรู้ให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีการบินที่ทันสมัย อีกทั้ง นำแนวคิดด้านการจัดการความรู้ (Knowledge Management) มาประยุกต์ใช้เพื่อส่งเสริมการแลกเปลี่ยนความรู้ในกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน

ความปลอดภัยในท้องฟ้าโดยผู้โดยสารเป็นอีกด้านหนึ่งที่บริษัทฯ ให้ความสำคัญ ผู้โดยสารจะได้สัมผัสเสน่ห์การให้บริการแบบไทย (Touches of THAI) พร้อมกับรู้สึกได้ถึงความปลอดภัย บริษัทฯ จึงเน้นการสร้างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีจิตสำนึกในการให้บริการ ที่ใส่ใจในความปลอดภัย เพื่อให้ผู้โดยสารมีความเชื่อมั่นในการปฏิบัติการบินและประทับใจในบริการที่เป็นเลิศตลอดการเดินทาง (Consistent In-Flight Service Excellence) โดยจัดให้มีหลักสูตรการอบรมและทบทวนอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นแนวทางที่บริษัทฯ ยึดถือและปฏิบัติตลอดมา

นอกเหนือจากความปลอดภัยและการบริการที่ดีย่อม อีกสิ่งหนึ่งที่บริษัทฯ ให้ความสำคัญมาโดยตลอด คือ การใส่ใจด้านสิ่งแวดล้อมและการบริหารทรัพยากรธรรมชาติที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด บริษัทฯ จึงดำเนินการโครงการบริหารเชื้อเพลิงอากาศยาน (Fuel Management) ซึ่งเป็นการบริหารจัดการน้ำหนักบรรทุกให้เหมาะสม ควบคุมปริมาณเชื้อเพลิง

สำรอง เพื่อลดการใช้ น้ำมันอย่างต่อเนื่อง นอกจากการบริหารการใช้ น้ำมันที่มีประสิทธิภาพแล้ว บริษัทฯ ยังได้เริ่มดำเนินการบริหารจัดการเพื่อลดอัตราการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ (Carbon Emission) อีกด้วย

เพื่อสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ระยะยาว 5 ปี และ “Mission TG100” ในปี 2553 บริษัทฯ ได้เริ่มปรับการบริหารจัดการ โดยมุ่งเน้นกระบวนการดำเนินงานที่สั้นและกระชับ (Lean Operation) โดยออกแบบระบบการทำงานใหม่เพื่อช่วยเพิ่มผลผลิต พัฒนาศักยภาพในการทำงาน และลดต้นทุน

เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน บริษัทฯ ได้พัฒนาระบบ Cabin Attendant Pre-Flight Study and Briefing System ซึ่งเป็นระบบที่ออกแบบและพัฒนาขึ้นโดยพนักงาน ด้วยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย และนวัตกรรมในการเชื่อมต่อข้อมูลจากฐานข้อมูลที่แตกต่างกัน เพื่อให้ข้อมูลที่ใช้งานอยู่ในปัจจุบันบนระบบต่างๆ ถูกนำมาประมวลผลให้เกิดประโยชน์สูงสุดบนพื้นฐานของความสะดวกและง่ายต่อการใช้งานสำหรับบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ ทั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้รับข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นสำหรับการเตรียมการก่อนการบินได้อย่างครบถ้วนในเวลาที่รวดเร็ว ผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์และโทรศัพท์มือถือทุกรุ่นทุกแบบ และสามารถเข้าถึงข้อมูลเพื่อการเตรียมการก่อนการบินได้ในทุกที่ทุกเวลาตามความต้องการ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ด้วยระบบรักษาความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูลในระดับสูงสุดตามมาตรฐานสากล บริษัทฯ เชื่อมโยงระบบ Cabin Attendant Pre-Flight Study and Briefing System จะช่วยยกระดับคุณภาพการให้บริการ ตลอดจนช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน เพื่อให้ผู้โดยสารเกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการใช้บริการของการบินไทย

ทั้งนี้ ระบบ Cabin Attendant Pre-Flight Study and Briefing System ได้รับรางวัลชนะเลิศจากการประกวดผลิตภัณฑ์ซอฟต์แวร์ดีเด่นแห่งชาติประจำปี 2552 (Thailand ICT Awards 2009) ในหมวด Tourism and Hospitality และรางวัลชนะเลิศการประกวด Asia Pacific ICT Alliance (APICTA) Awards 2009 ในหมวด Tourism and Hospitality โดยล่าสุดได้รับรางวัลรัฐวิสาหกิจดีเด่นในหมวดนวัตกรรมดีเด่นประจำปี 2553

โดยภาพรวมของการปฏิบัติการบิน บริษัทฯ ได้มุ่งเน้นในเรื่องของมาตรฐานด้านความปลอดภัยในระดับสูงสุด และคุณภาพการให้บริการบนเครื่องบินที่ดีที่สุด โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย และมาตรฐานด้านความปลอดภัยที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากลมาประยุกต์ใช้อย่างสอดประสานเข้ากับเอกลักษณ์การให้บริการด้วยความเป็นไทยในการให้บริการเพื่อคงไว้ซึ่งมาตรฐานและประสิทธิภาพการให้บริการที่ดีเยี่ยม ความพึงพอใจและความประทับใจของผู้โดยสารทุกครั้งที่ได้เดินทาง ความมั่นใจในการเลือกใช้บริการ เพื่อให้การบินไทยเป็นสายการบินอันดับแรกๆ ที่ผู้โดยสารเลือกใช้บริการสำหรับการเดินทางในครั้งต่อไป

นอกจากนี้ เพื่อเป็นการร่วมเฉลิมฉลองที่บริษัทฯ ดำเนินกิจการมาครบวาระ 50 ปี ในปี 2553 สายการบินได้รับอนุมัติให้ดำเนินโครงการ “IT Sparkling for 50th Anniversary 1960 - 2010” เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับธุรกิจสายการบินในรูปแบบใหม่ด้วยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยและมีความแตกต่างมาประยุกต์ใช้ต่อยอดการให้บริการของบริษัทฯ เพื่อเป็นทางเลือกให้แก่ลูกค้าในการเข้าถึงบริการของการบินไทยผ่านโทรศัพท์มือถือ ตลอดจนเพื่อร่วมส่งเสริมการพัฒนาอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ไทย โดยร่วมกับสำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ (SIPA) และสมาคมอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศไทย (ATCI) โดยมีตัวอย่างผลงานดังนี้ “Little Captain” เป็นเกมส์บน iPhone และ iPad ที่สามารถดูข้อมูลเที่ยวบิน รายการส่งเสริมการขาย และเชื่อมต่อเว็บไซต์ของการบินไทย “THAI m Service” เป็นโปรแกรมเพื่อใช้บริการของการบินไทยบน iPhone และ BlackBerry “SMS Query 451-4455” และ “TG SIM” เป็นระบบสอบถามข้อมูลการบินแบบตอบกลับอัตโนมัติผ่าน SMS “Call Genie 02-400-4000” เป็นระบบสอบถามข้อมูลการบินด้วยเสียง เป็นต้น และโครงการที่อยู่ระหว่างการดำเนินการใกล้แล้วเสร็จ ได้แก่ ระบบบัตรขึ้นเครื่องบินบนโทรศัพท์มือถือ (Mobile 2D Barcode Boarding Pass) เป็นต้น

ความปลอดภัย ความมั่นคง และมาตรฐานการบิน

หนึ่งในภารกิจและคุณค่าหลักของบริษัทฯ ในฐานะสายการบินแห่งชาติ คือ การเสริมสร้างและรักษามาตรฐานคุณภาพ ความปลอดภัย ความมั่นคง และมาตรฐานการบิน (Quality Aviation Safety Security and Standards) ในระดับสากลอย่างต่อเนื่อง โดยคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม บริษัทฯ มีการดำเนินงานในเชิงรุกในการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานความปลอดภัย ความมั่นคงโดยรวม และความปลอดภัยด้านการบิน เพื่อก่อให้เกิดความมั่นใจต่อลูกค้าในกระบวนการปฏิบัติงานผลิตภัณฑ์ และบริการของบริษัทฯ ขณะเดียวกันบริษัทฯ สามารถดำเนินการให้เป็นไปตามกฎเกณฑ์ ข้อบังคับมาตรฐาน และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ความปลอดภัยด้านการบินขึ้นอยู่กับกฎปฏิบัติการ 3 ด้านหลัก คือ การปฏิบัติทางการบิน การซ่อมบำรุงอากาศยาน และการปฏิบัติภาคพื้น ซึ่งบริษัทฯ ให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการรักษามาตรฐานความปลอดภัยทั้ง 3 ด้าน โดยได้ปฏิบัติตามมาตรฐาน และกฎข้อบังคับว่าด้วยความปลอดภัยที่กำหนดขึ้นโดยกรมการบินพลเรือน (Thai Department of Civil Aviation) คณะกรรมการการบินพลเรือน (Civil Aviation Board : CAB) องค์การบริหารการบินแห่งสหรัฐอเมริกา (Federal Aviation Administration: FAA) องค์การความปลอดภัยด้านการบินแห่งสหภาพยุโรป (European Aviation Safety Agency : EASA) กลุ่มประเทศประชาคมยุโรป ตลอดจนหน่วยงานที่กำกับดูแลธุรกิจการบินในเขตการปกครองที่บริษัทฯ ทำการบิน

บริษัทฯ ได้ปฏิบัติตามมาตรฐานและข้อพึงปฏิบัติ (Standard and Recommended Practices : SARP) ขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization : ICAO) ที่ได้กำหนดให้สายการบินจะต้องดำเนินการจัดให้มีระบบบริหารความปลอดภัย (Safety Management System : SMS) อย่างต่อเนื่องซึ่งเป็นระบบบริหารจัดการด้านความปลอดภัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการบิน การปฏิบัติภาคพื้น การซ่อมบำรุง และหน่วยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อยกระดับมาตรฐานความปลอดภัยของการปฏิบัติการบินของบริษัทฯ ให้อยู่ในระดับสากลและเพื่อให้มีองค์ประกอบสมบูรณ์แบบ ดังนั้น บริษัทฯ ได้ปรับปรุงคู่มือความปลอดภัย และคุณภาพ (THAI Safety and Quality Manual : TSQM) ซึ่งเป็นคู่มือความปลอดภัยและคุณภาพที่ครอบคลุมทั้งฝ่ายปฏิบัติการบินและหน่วยธุรกิจทั้งหมด

บริษัทฯ ได้จัดตั้งฝ่ายวางแผนการตอบสนองภาวะฉุกเฉินและวิกฤติ (Emergency and Crisis Response Planning Department) เพื่อเตรียมความพร้อมในการบริหารจัดการกับเหตุการณ์ต่างๆ ในภาวะฉุกเฉินและวิกฤติ ที่อาจจะส่งผลกระทบต่อธุรกิจของบริษัทฯ ทำให้ต้องหยุดชะงัก เช่น การจัดทำคู่มือหรือแผนเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับสถานการณ์ในภาวะวิกฤติต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น และมีศูนย์ปฏิบัติการ (Crisis Management Operation Center : CMOC) ในภาวะฉุกเฉินและวิกฤติ เพื่อใช้ในการอำนวยความสะดวกและสั่งการให้กับฝ่ายบริหารของบริษัทฯ รวมทั้งหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องภายในบริษัทฯ เพื่อให้มีทิศทางดำเนินการไปในแนวทางเดียวกัน และสอดคล้องกับแผนการ หรือคู่มือต่างๆ ที่ได้มีการเตรียมการไว้ล่วงหน้า

บริษัทฯ ได้จัดตั้งคณะกรรมการบริหารความปลอดภัยและคุณภาพ (Management Safety and Quality Board : MSQB) ซึ่งประกอบด้วยผู้บริหารระดับสูงของบริษัทฯ และมีการประชุมกันปีละ 2 ครั้ง รวมทั้งมีคณะกรรมการบริหารความปลอดภัย (Company Safety Committee : CSC) คณะกรรมการความมั่นคงด้านการบิน (Aviation Security Committee : ASC) และคณะกรรมการควบคุมคุณภาพ (Quality Assurance Committee : QAC) ซึ่งประกอบด้วยตัวแทนจากฝ่ายต่างๆ มีการประชุมเป็นประจำทุกเดือน เพื่อพิจารณาทบทวน และสอบทานประสิทธิภาพผลการดำเนินงานด้านความปลอดภัย และความมั่นคงการบินให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

นอกเหนือจากการดำเนินการด้านการรักษาความปลอดภัยแล้ว บริษัทฯ ยังให้ความสำคัญสูงสุดต่อการรักษาความมั่นคง โดยบริษัทฯ ได้มีการปรับปรุงคู่มือความมั่นคงของบริษัทฯ อย่างต่อเนื่องเพื่อให้อยู่ในระดับสากล อีกทั้ง ในปี 2553 บริษัทฯ ได้ผ่านการตรวจประเมิน และการพิจารณาทบทวนความปลอดภัย ความมั่นคง และมาตรฐานการบินสำหรับ

ระบบปฏิบัติการ รวมทั้งการตรวจประเมินแผนการติดตามผลการแก้ไข (Corrective Action Plan) ภายใต้โครงการ Universal Security Audit Program (USAP) จากองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) และการตรวจประเมินจาก Transportation Security Administration (TSA)-U.S. Department of Homeland Security และ Office of Transport Security (OTS) ในประเทศออสเตรเลีย โดยผลการตรวจประเมินในทุกพื้นที่การปฏิบัติงานเป็นที่น่าพอใจ จึงทำให้มั่นใจได้ว่าการบริหารจัดการด้านความปลอดภัย และความมั่นคงทางการบินของบริษัท มีความทันสมัย สอดคล้องตามมาตรฐานสากล ก่อให้เกิดความปลอดภัยแก่ลูกค้า และผู้ที่เกี่ยวข้อง

ในปี 2553 บริษัท ได้รับการรับรองมาตรฐานการตรวจประเมินความปลอดภัย ความมั่นคง ด้านการปฏิบัติการด้านการขนส่งทางอากาศของสมาคมการขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (IATA Operational Safety Audit : IOSA) อย่างต่อเนื่อง ซึ่ง IOSA จะทำการตรวจประเมินความปลอดภัยทุก 2 ปี ซึ่งการรับรองนี้เป็นการรับรองมาตรฐานด้านความปลอดภัย และความมั่นคงทางการบินของสายการบินที่กำหนดโดยสมาคมการขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (International Air Transport Association: IATA) ในส่วนของภาครัฐ (TSA) ประเทศสหรัฐอเมริกาและ (OTS) ประเทศออสเตรเลีย ได้ทำการตรวจประเมินการดำเนินงานด้านความมั่นคงการบินของบริษัท เป็นประจำทุกปี บริษัท ได้รับการรับรองมาตรฐานสากลในหลายกระบวนการ และหลายหน่วยงาน จึงทำให้บริษัท ถูกตรวจสอบกระบวนการบริหาร ขั้นตอนการปฏิบัติงาน รวมถึงอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานตามระยะเวลาที่แต่ละมาตรฐานได้กำหนดไว้ อาทิ มาตรฐานด้านคุณภาพ (Quality Aspect) บริษัท ได้ให้ความสำคัญ ได้กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ แผนกลยุทธ์ เป้าหมาย รวมถึงแผนปฏิบัติการพัฒนาคุณภาพ และมาตรฐานของผลิตภัณฑ์ (Tangible Product) และการบริการ (Intangible Product) ให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล และเพื่อให้ลูกค้าประทับใจในการให้บริการของบริษัท ตามที่ลูกค้าคาดหวัง ทั้งนี้ จะเห็นได้จากหลายหน่วยงานในบริษัท ได้รับการรับรองมาตรฐานสากลคุณภาพ ISO 9001 อาทิ ฝ่ายบริการลูกค้าภาคพื้น ฝ่ายครัวการบิน ฝ่ายช่าง ฝ่ายการพาณิชย์สินค้า และไปรษณีย์ภัณฑ์ เป็นต้น

ด้วยตระหนักถึงความสำคัญด้านมาตรฐานอาชีพอนามัย และความปลอดภัยในการทำงานของพนักงาน เพราะพนักงานเป็นหัวใจหลักของบริษัท ในการที่จะขับเคลื่อนบริษัท เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ในการสร้างผลงานที่มีคุณภาพ ความปลอดภัย และสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า บริษัท จึงได้กำหนดนโยบายเรื่องนี้ไว้อย่างชัดเจนตลอดมา รวมทั้งได้จัดตั้งคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานในสถานประกอบการทุกแห่งของบริษัท ในทุกระดับตามข้อกำหนดของกฎหมาย

ในอนาคต นอกเหนือจากระบบการบริหารด้านความปลอดภัย (Safety Management System : SMS) ของบริษัท ที่กำลังดำเนินการอยู่ขณะนี้ บริษัท มีแผนพัฒนามาตรฐานด้านคุณภาพ (Quality Management System: QMS) ด้านความมั่นคง (Security Management System : SMS) ด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Management System : EMS) อย่างต่อเนื่อง โดยติดตามการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานและกฎเกณฑ์จากหน่วยงานหรือองค์กรต่างๆ เพื่อกำหนดเป็นมาตรฐานของบริษัท รวมทั้งประเมินสถานการณ์โดยดูจากความเสี่ยง และความเป็นไปได้ เพื่อจะนำมาสู่ระบบการป้องกันการเกิดเหตุการณ์ล่วงหน้า (Proactive Action) ต่อไป

เทคโนโลยีสารสนเทศ

บริษัท ได้ตระหนักถึงความสำคัญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในฐานะเครื่องมือเชิงกลยุทธ์ (Strategic Tool) ที่จะสนับสนุนและขับเคลื่อนการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ของบริษัท ให้ประสบผลสำเร็จ ทั้งในด้านการเพิ่มความสามารถในการแข่งขันได้อย่างยั่งยืน บรรลุมาตรฐานการบริการลูกค้าที่สูงขึ้นและทันสมัย รวมถึงปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัท ดังนั้น บริษัท ได้มีการวางแผนปฏิรูปการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศและโครงสร้างพื้นฐานให้มีความทันสมัย คล่องตัว และยืดหยุ่นมากขึ้น รวมถึง

มีความมั่นคงปลอดภัยในทุกกระบวนการ โดยกำหนดเป็นยุทธศาสตร์หลักของบริษัทฯ ที่จะเร่งผลักดันให้สำเร็จตามเป้าหมายร่วมกัน

ในปี 2553 บริษัทฯ ได้ขยายบริการใหม่ๆ ผ่านระบบสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็ว เพิ่มคุณภาพ และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในทุกจุดบริการ ให้สามารถเข้าถึงบริการต่างๆ ได้โดยง่ายด้วยตนเองจากทุกที่ตลอดเวลา เช่น บริการผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่แบบพกพา (Mobile Service) ที่ลูกค้าสามารถใช้งานได้ทั้งบนโทรศัพท์มือถือ สมาร์ทโฟน และแท็บเล็ต ผู้โดยสารสามารถสอบถามข้อมูลรายละเอียดเที่ยวบิน กำหนดการเดินทาง ตรวจสอบการสำรองที่นั่ง การตรวจรับบัตรโดยสาร การให้บริการข้อมูลแพ็คเกจทัวร์เอื้องหลวง (Royal Orchid Holidays) การให้บริการตรวจสอบจำนวนไมล์สะสม และข้อมูลการใช้ไมล์สะสมล่าสุด 5 รายการของสมาชิกรoyal orchid plus (Royal Orchid Plus) ตารางเที่ยวบินบริการขนส่งสินค้า สถานการณ์ขนส่งสินค้า และค่าบริการคลังสินค้าฯ เข้า ทั้งนี้ ลูกค้าสามารถใช้บริการเหล่านี้ ผ่านโปรแกรมบราวเซอร์ของโทรศัพท์มือถือได้ที่เว็บไซต์ m.thaiairways.com อีกทั้ง ยังสามารถรับหรือสอบถามข้อมูลข่าวสารผ่านทาง SMS (SMS Broadcasting & Query) ที่หมายเลขโทรศัพท์ 0-2451-4455 นอกจากนี้ บริษัทฯ มีแผนที่จะขยายบริการ การชำระเงินและออกบัตรโดยสารอัตโนมัติผ่านระบบเบิกถอนเงินอัตโนมัติของธนาคารให้มากขึ้น รวมถึงเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการตรวจรับบัตรโดยสาร โดยผู้โดยสารสามารถทำการตรวจรับบัตรโดยสารในเที่ยวบินต่างประเทศได้ด้วยตนเองที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิผ่านพื้นที่บริการตนเองส่วนกลาง (Common Use Self-Service) และในปี 2554 บริษัทฯ จะเปิดบริการให้ลูกค้าสามารถสอบถามข้อมูลเที่ยวบิน ตารางบิน และสถานการณ์ขนส่งสินค้า ผ่านการสั่งการด้วยเสียง (Speech Recognition) เป็นภาษาไทย และตอบกลับอัตโนมัติในรูปแบบ SMS ที่หมายเลขโทรศัพท์ 0-2400-4000 บนโทรศัพท์มือถือทุกชนิดจากผู้ให้บริการเครือข่ายที่เป็นคู่ค้าของบริษัทฯ ซึ่งนับเป็นอีกก้าวหนึ่งของการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยให้เข้าถึงกลุ่มลูกค้า และอำนวยความสะดวกสบายแก่ลูกค้าของบริษัทฯ ได้เป็นอย่างดี

ปัจจุบัน บริษัทฯ ได้ให้บริการผ่านทางเว็บไซต์ นอกเหนือจากการให้บริการข้อมูลการท่องเที่ยว บริษัทฯ ได้ขยายขีดความสามารถของระบบการขายทัวร์เอื้องหลวงบนเว็บไซต์ www.thaiairways.com ให้ลูกค้าสามารถจองแพ็คเกจทัวร์ได้อย่างรวดเร็ว เพื่อรองรับการจัดเก็บและรวบรวมข้อมูลรูปแบบการดำเนินชีวิตของสมาชิก เพิ่มศักยภาพของระบบการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Relations Management: CRM) และสร้างความภักดีของลูกค้า (Customer Loyalty) ให้มากขึ้น และอยู่ในระหว่างการพัฒนาเพื่อเพิ่มบริการให้สมาชิกรoyal orchid plus ที่มีถิ่นพำนักอยู่ในต่างประเทศสามารถจองและออกรางวัลบัตรโดยสารได้ด้วยตนเองด้วยการชำระค่าภาษี และค่าธรรมเนียมเป็นสกุลเงินต่างๆ โดยบัตรเครดิตผ่านระบบออนไลน์ในโครงการแลกรางวัลบัตรโดยสารการบินไทยในเส้นทางบินที่ออกเดินทางจากทั่วโลก

บริษัทฯ ได้ปรับปรุงระบบการบริการสินค้าขาเข้าทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยเพิ่มศักยภาพการให้บริการขนส่งสินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์ขาเข้าเพิ่มขึ้น 2 ส่วนคือ การชำระค่าบริการคลังสินค้าทางอิเล็กทรอนิกส์ และการตรวจสอบข้อมูลบัญชีสินค้าอากาศยานทางอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับการชำระค่าบริการคลังสินค้าทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นการเพิ่มช่องทางการชำระค่าบริการคลังสินค้าให้กับบริษัทผู้ประกอบการหรือตัวแทนขนส่งสินค้าที่ใช้บริการคลังสินค้ากับการบินไทยให้สามารถชำระค่าธรรมเนียมต่างๆ เช่น ค่าธรรมเนียมคลังสินค้าและค่าเก็บรักษาสินค้า ผ่านการตัดบัญชีธนาคารผ่านทางเว็บไซต์ www.thaicargo.com แทนการชำระด้วยเงินสดที่คลังสินค้าเพียงอย่างเดียว นอกจากนี้ ผู้ประกอบการที่ใช้บริการคลังสินค้ากับการบินไทยสามารถตรวจสอบข้อมูลบัญชีสินค้าสำหรับอากาศยานทางอิเล็กทรอนิกส์ให้ถูกต้อง ก่อนนำส่งข้อมูลบัญชีสินค้าสำหรับอากาศยานและใบขนส่งสินค้าขาเข้าให้กรมศุลกากร ทำให้สามารถดำเนินพิธีการศุลกากรได้สะดวกรวดเร็วขึ้น

ระบบสารสนเทศที่สนับสนุนการปฏิบัติงานของนักบินและลูกเรือ นอกจากจะสนับสนุนการให้บริการลูกค้าบนเครื่องบินและช่วยบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลให้เหมาะสมกับเที่ยวบินแล้ว ในปี 2553 บริษัทฯ ได้ปรับปรุงระบบให้รองรับการทำงานอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้น เช่น ส่งตารางการบินของนักบินและลูกเรือทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อลดปริมาณการใช้กระดาษ ประหยัดค่าใช้จ่ายเพิ่มความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน และเป็นการสนับสนุนแนวคิด Travel Green การขยายขีด

ความสามารถของระบบเตรียมการก่อนบินของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งเป็นระบบที่สนับสนุนการเตรียมการให้บริการผู้โดยสารและปฏิบัติการบินให้แก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้สามารถเตรียมการบินได้จากทุกที่ ทุกเครือข่าย และทุกเวลา รองรับการใช้งานผ่านโทรศัพท์มือถือ แท็บเล็ต และเครื่องคอมพิวเตอร์ได้เต็มรูปแบบมากขึ้น และการสอบถามข้อมูลการบิน รวมถึงการส่งข้อมูลการบินที่สำคัญไปยังลูกเรือ ผ่านทาง SMS ได้อย่างรวดเร็ว ปลอดภัย และมีประสิทธิภาพ

อนึ่ง บริษัทฯ เล็งเห็นความสำคัญของความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility : CSR) โดยการบินไทยเป็นสายการบินแรกในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกที่ร่วมรายการชดเชยการปลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ กับสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (IATA) โดยได้พัฒนาระบบ THAI Voluntary Carbon Offset Program ขึ้น และเปิดโอกาสให้ผู้โดยสารสามารถบริจาคเงินด้วยความสมัครใจผ่านบัตรเครดิตเพื่อชดเชยการปลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ได้ผ่านทางเว็บไซต์ www.thaiairways.com เมื่อทำการสำรองที่นั่งและชำระค่าบัตรโดยสารเรียบร้อยแล้ว โดยเงินที่ได้รับบริจาคจะนำไปสนับสนุนโครงการพลังงานทดแทน ซึ่งได้รับการรับรองอย่างเป็นทางการจากสหประชาชาติ

นอกจากนี้ ในการบริหารจัดการการเงินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ บริษัทฯ ได้พัฒนากระบวนการคำนวณต้นทุนของงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Financial Management : ITFM) เพื่อให้ทราบถึงต้นทุนค่าใช้จ่ายที่แท้จริงในการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งจะช่วยให้การบริหารจัดการการใช้ทรัพยากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และคุ้มค่ากับการลงทุน

บริษัทฯ มีการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างเป็นรูปธรรมมากขึ้น โดยในปี 2553 ได้มีการเพิ่มระบบสารสนเทศที่สำคัญเข้าสู่ระบบสำรองในศูนย์คอมพิวเตอร์สำรองฉุกเฉิน พร้อมทั้งปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน รวมถึงฝึกซ้อมใหญ่ประจำปี ในส่วนของการกู้คืนระบบและคลังข้อมูลให้กลับคืนสู่สภาพปกติ โดยจำลองเหตุฉุกเฉินขึ้น ซึ่งประสบความสำเร็จเป็นอย่างดี ทั้งนี้ เพื่อให้มั่นใจว่าเมื่อเกิดเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดขึ้น ระบบบริการลูกค้าและการใช้งานของระบบสารสนเทศต่างๆ จะสามารถดำเนินไปอย่างต่อเนื่องโดยไม่กระทบต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ หรือส่งผลกระทบต่อลูกค้าน้อยที่สุด นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังตระหนักถึงการรักษาความปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยหลังจากที่ได้กำหนดนโยบายและมาตรการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศเมื่อปี 2552 ในปี 2553 คณะทำงานด้านความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศ (Corporate IT Security Working Group : CIS) ได้กำหนดมาตรฐานและคู่มือการรักษาความปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศ ใช้เป็นแนวปฏิบัติร่วมกันเพื่อสร้างความมั่นใจในเรื่องความปลอดภัยของสารสนเทศ ซึ่งถือเป็นทรัพย์สินที่มีค่าของบริษัทฯ

ตั้งแต่ปี 2554 เป็นต้นไป จะเป็นช่วงเวลาแห่งการบูรณาการระบบสารสนเทศหลักของบริษัทฯ โดยการเปลี่ยนจากระบบคอมพิวเตอร์เมนเฟรม ไปสู่ระบบเครือข่ายที่มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งจะช่วยสนับสนุนการดำเนินธุรกิจในหลายๆด้านได้มากขึ้น อาทิ

- ระบบการขายและการบริการลูกค้า (Passenger Services System) การปรับระบบการสำรองที่นั่ง การควบคุมระบบการสำรองที่นั่ง การออกบัตรโดยสาร และการให้บริการตรวจรับบัตรโดยสารผู้โดยสารของบริษัทฯ ไปสู่ Platform ใหม่ ที่ทันสมัยสามารถตอบสนองการบริการลูกค้า ปรับเปลี่ยนความต้องการด้านธุรกิจได้อย่างรวดเร็วและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบริษัทฯ ได้ดียิ่งขึ้น
- New Loyalty System เป็นระบบใหม่ของรายการสะสมไมล์ Royal Orchid Plus เพื่อการสร้างและรักษาลูกค้า ส่งเสริมและสนับสนุนการตลาดของบริษัทฯ ช่วยให้การดำเนินการณรงค์และส่งเสริมการขายมีประสิทธิภาพดีมากขึ้น
- Global Tour Management System เพื่อสร้างและขยายเครือข่ายการขายโปรแกรมการท่องเที่ยว ทัวร์เอื้องหลวง ให้เป็นระบบการขายตรงผ่านอินเทอร์เน็ตไปยังลูกค้ากลุ่มเป้าหมายมากขึ้น และสนับสนุนกระบวนการสร้างแพ็คเกจทัวร์ที่หลากหลายเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้มากขึ้นด้วย

- ระบบคลังข้อมูล จัดเก็บข้อมูล อาทิ การเดินทางของผู้โดยสาร เที่ยวบิน ฯลฯ ใช้ในการเก็บข้อมูลของลูกค้าแบบครบวงจร นำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อการบริหารจัดการด้านการขายและการตลาด วางแผนการออกแบบการบริการให้มีความจำเพาะเจาะจงมากขึ้น
- New Cargo IT System เป็นระบบใหม่ที่ทันสมัยมาทดแทนระบบ ORCHIDS ในการสนับสนุนการทำงานด้านการปฏิบัติการคลังสินค้า การสำรองและจัดระวางบรรทุก การขาย การบริหารรายได้ ตลอดจนการจัดการบัญชีรายได้ ทั้งนี้ เพื่อเพิ่มรายได้จากการขนส่งสินค้า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และศักยภาพการแข่งขันตลอดจนสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า
- Corporate SAP (Finance & Accounting) เป็นโครงการเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดเก็บรายได้ การเงินให้รวดเร็ว มีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมทั้งการบริหารงานบุคคล โดยเชื่อมโยงระบบ SAP และฐานข้อมูลทุกระบบในปัจจุบันและในอนาคตให้เป็นระบบเดียวกัน (Integrated ERP System) และสามารถจัดทำระบบข้อมูลบริหารกลาง (Corporate MIS System) ที่สมบูรณ์เพื่อประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร

โครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศได้มีการปรับเปลี่ยนเช่นเดียวกัน ทั้งในการปรับปรุงการบริหารจัดการการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้ เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของระบบหรือโครงการด้านธุรกิจ อาทิ

- Application Integration Platform (ESB & ODS) เพื่อให้การเชื่อมต่อระบบสารสนเทศต่างๆ โดยใช้โครงสร้างทางเทคนิคในรูปแบบมาตรฐานสากลและสามารถใช้ร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยระบบที่สำคัญที่จะเริ่มใช้การเชื่อมต่อนี้เป็นระบบแรก คือ Passenger Sales and Services
- Cloud Computing เป็นการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย ตลอดจนแนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศในรูปแบบใหม่มาต่อยอดในส่วนของ Server Virtualization ที่บริษัทฯ ได้ดำเนินการไว้แล้ว ให้สามารถตอบสนองความต้องการทางธุรกิจได้อย่างทันการณ์มากขึ้น
- โครงการในกลุ่ม e-Collaboration เพื่อสนับสนุนการสื่อสาร การทำงานร่วมกันของพนักงาน และการบริหารจัดการและแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ลดค่าใช้จ่าย และสนับสนุน Green IT ได้มีการพัฒนาระบบต่างๆ เช่น ระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ จัดเตรียมโครงสร้างพื้นฐานและโปรแกรมสนับสนุนการสื่อสารและการทำงานร่วมกันของพนักงานในองค์กร (Corporate Unified Communication and Collaboration) ระบบการบริหารจัดการและแบ่งปันความรู้ (Knowledge Manangement) ให้เป็นคลังความรู้ขององค์กรที่บุคลากรทุกระดับสามารถเข้าถึงได้ง่าย และสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นต้น

นอกจากนั้น ยังมีการพัฒนาระบบอื่นๆ เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐาน กฎหมาย ข้อกำหนดทางธุรกิจ และความปลอดภัย เพื่อให้ระบบมีความน่าเชื่อถือและสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้ทั้งภายในและภายนอก เช่น การนำระบบโครงสร้างพื้นฐานกุญแจสาธารณะ (Public Key Infrastructure) มาใช้เพื่อรองรับการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Digital Signature) ในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ และ Web Service Security เพื่อรองรับการเข้าถึงระบบสารสนเทศผ่านเครือข่ายการสื่อสารและมีระบบการรักษาความปลอดภัยที่เหมาะสม จากผู้ใช้ทั้งที่เป็นพนักงาน ลูกค้า และคู่ค้า ที่ได้รับสิทธิให้สามารถเข้าถึงระบบข้อมูลใดๆ ที่เกี่ยวข้อง จากทุกสถานที่ที่มีบริการเครือข่ายสื่อสารได้ตลอดเวลา เป็นต้น

การบริหารทรัพยากรบุคคล

บริษัทฯ ตระหนักถึงความสำคัญของบุคลากรซึ่งเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่ายิ่งขององค์กร บริษัทฯ จึงมีนโยบายให้ฝ่ายพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากรดำเนินการพัฒนาคุณภาพของพนักงานของบริษัทฯ ให้ได้มาตรฐานและมีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง โดยการเสริมสร้างศักยภาพของพนักงานให้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ มีทักษะที่จำเป็นและสอดคล้องกับภารกิจทุกแขนงของบริษัทฯ อาทิ ด้านการพาณิชย์ ด้านการขนส่งสินค้า ด้านการบริการสถานี และบริการลานจอด ด้านคุณภาพ อาชีวอนามัยและความปลอดภัย ด้านภาษาและวัฒนธรรม ด้านการบริหารงานและพฤติกรรมศาสตร์ ตลอดจนการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร และปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรม ค่านิยมและจิตสำนึกที่ดีให้กับพนักงาน ส่งเสริมให้พนักงานมีความรักและความผูกพันในองค์กร เพื่อร่วมกันนำพาบริษัทฯ ไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายตามแผนกลยุทธ์ นอกจากนี้ ยังครอบคลุมการพัฒนานวัตกรรมในการฝึกอบรมเพื่อให้มีระบบการฝึกอบรมที่ทันสมัย รวมทั้งการวิจัยและวางแผนเพื่อพัฒนาคุณภาพหลักสูตรการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับสภาวการณ์ในปัจจุบัน ตลอดจนดำเนินการบริหารจัดการองค์ความรู้ เพื่อพัฒนาบริษัทฯ ไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้

เพื่อสนองกลยุทธ์ของบริษัทฯ ในปี 2553 ฝ่ายพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากร จึงได้เริ่มดำเนินการบริหารจัดการองค์ความรู้ของบริษัทฯ โดยได้กำหนดและจัดลำดับกลุ่มความรู้ที่สำคัญสำหรับการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ และอยู่ระหว่างพัฒนากระบวนการบริหารจัดการองค์ความรู้ให้เป็นระบบ รวมทั้ง ส่งเสริมการสร้างชุมชนนักปฏิบัติ เพื่อก่อให้เกิดวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ทั่วทั้งองค์กร อันนำไปสู่การเป็น “องค์กรแห่งการเรียนรู้” นอกจากนี้ ยังเริ่มดำเนินการบริหารจัดการพนักงานผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง (Talent Management) โดยได้เริ่มกำหนดกรอบแนวคิด นโยบาย และกระบวนการต่างๆ เพื่อจัดทำให้เป็นระบบสำหรับการวางแผนการสืบทอดตำแหน่ง โดยการออกแบบแนวทางการประเมินเพื่อระบุผู้ที่มีความเหมาะสม ในตำแหน่งสำคัญสำหรับจัดทำเป็น Candidate Pool List เพื่อนำไปสู่แผนการพัฒนาเป็นรายบุคคล (Individual Development Plan: IDP) พร้อมกันนี้ บริษัทฯ ได้เริ่มดำเนินการปรับปรุงการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานแบบบูรณาการ โดยในปีนี้ได้ทำการศึกษาเพื่อกำหนดลักษณะงานที่ต้องทำงานร่วมกันตามสายงานใน 3 สายงานเป็นลำดับแรก ประกอบด้วยสายกลยุทธ์และพัฒนาธุรกิจ สายทรัพยากรบุคคลและบริหารทั่วไป และสายการเงินและการบัญชี โดยทำการวิเคราะห์ปัญหาเพื่อจัดลำดับความสำคัญ และกำหนดแนวทางแก้ไขเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

ในด้านการฝึกอบรมหลักสูตรด้านการบริหารงานและพฤติกรรมศาสตร์ บริษัทฯ ได้ปรับปรุงกลยุทธ์การบริหารบุคลากรที่มุ่งเน้นบทบาทหน้าที่และภารกิจที่สำคัญของบริษัทฯ สร้างทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพและพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพและมีความเชี่ยวชาญด้านธุรกิจ รวมทั้งการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร THAI Spirit อย่างเป็นทางการ ทั้งนี้ ได้มีการจัดหลักสูตร Executive Program สำหรับผู้บริหารระดับสูง โดยเฉพาะผู้บริหารหน่วยธุรกิจ (Business Units) เพื่อเสริมสร้างความเป็นเลิศในเชิงธุรกิจ รวมทั้งการบริหารธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้ดำเนินการฝึกอบรมและจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการให้ผู้บริหารระดับสูง เพื่อเสริมสร้างความตระหนักถึงความสำคัญของวัฒนธรรมองค์กรในเชิงธุรกิจ โดย Caux Round Table (Thailand) ซึ่งเป็นองค์กรอิสระระดับนานาชาติ ที่มีความชำนาญในการออกแบบยุทธศาสตร์ทางปัญญาและเครื่องมือในการบริหารองค์กรด้านธรรมาภิบาล ร่วมกับสถาบันศศินทร์และมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จัดหลักสูตรอบรมวัฒนธรรมองค์กร THAI Spirit ให้กับพนักงานทุกระดับ รวมทั้งการจัดกิจกรรมทางวิชาการและการนำเสนอโครงการ Culture for Value เพื่อเสริมคุณค่าของงาน (Value Creation) ทั้งนี้ บริษัทฯ ยังได้กำหนดความหมายของวัฒนธรรมองค์กร THAI Spirit ไว้ในประมวลบรรษัทภิบาลและจริยธรรม เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของพนักงานในทุกระดับของบริษัทฯ อีกด้วย ในกรอบการฝึกอบรมด้านความปลอดภัย ฝ่ายฝึกอบรมธุรกิจการบินของบริษัทฯ ได้รับการขึ้นทะเบียนจากกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กระทรวงแรงงาน ให้เป็นหน่วยงานฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานเป็นลำดับที่ 8 จากหน่วยงานฝึกอบรมทั้งหมดทั่วประเทศ 49 หน่วยงานฝึกอบรม โดยขึ้นทะเบียนครั้งแรกในปี 2550 และเมื่อครบวาระ 3 ปี ยังคงได้รับการต่อทะเบียนในเดือนเมษายนในปี 2553 เพื่อดำเนินการฝึกอบรมด้านความ

ปลอดภัยในการทำงานให้กับพนักงานของบริษัทฯ และให้พนักงานของสถานประกอบการภายนอกที่จดทะเบียนในราชอาณาจักรทั้งรัฐวิสาหกิจและบริษัทเอกชนทั่วไป ตามกฎหมายเรื่องกำหนดมาตรฐานในการบริหารและการจัดการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2549 โดยในปี 2553 ได้จัดฝึกอบรมหลักสูตรเพื่อพัฒนาศักยภาพพนักงานเรื่องความปลอดภัยในการทำงานของบริษัทฯ ทั้งในระดับหัวหน้างาน ระดับผู้บริหาร รวมทั้งหลักสูตรสำหรับคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน รวมทั้งสิ้นจำนวน 448 คน รวมทั้งจัดอบรมหลักสูตรการดับเพลิงขั้นต้นร่วมกับหน่วยงานฝึกอบรมภายนอกที่ได้รับการรับรองจากหน่วยงานราชการให้กับพนักงานของบริษัทฯ จำนวน 976 คน

ในการพัฒนานวัตกรรมการฝึกอบรม บริษัทฯ นำนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการฝึกอบรม โดยปรับปรุงกระบวนการเรียนรู้เป็นบทเรียน Online เพื่อจัดฝึกอบรมในรูปแบบ e-Learning ซึ่งเป็นการขยายโอกาสในการเข้าอบรมให้กับพนักงาน ช่วยลดข้อจำกัดในการจัดส่งพนักงานเข้ารับการอบรม และสามารถลดค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม นอกจากนี้ ระบบ e-Learning นับเป็นนวัตกรรมในการจัดการความรู้ของบริษัทฯ ให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ทั้งนี้ โครงการ e-Learning โดยฝ่ายพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากร ได้ดำเนินการติดตั้งระบบหลักและพร้อมนำมาใช้งานในการอบรมพนักงาน โดยผ่านช่องทาง THAISphere/Training Center หรือด้วยการใช้ TOKEN ซึ่งในปี 2553 พนักงานที่เข้ารับการอบรมวิชาที่เปิดการเรียนการสอนด้วย e-Learning ของฝ่ายพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากร รวมจำนวนทั้งสิ้น 1,239 คน

การบริการภาคพื้น

ด้วยนโยบายบริษัทฯ ที่มุ่งเน้นให้การบริการภาคพื้นทั้งหมด มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น สามารถลดต้นทุน และตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า ทั้งของการบินไทยและสายการบินลูกค้าได้ดีขึ้น เชื่อมโยงในเชิงกลยุทธ์ นโยบาย และมาตรฐานการให้บริการที่สอดคล้องกัน โดยมีสายการบินคู่ค้าในทิศทางเดียวกัน และมีบูรณาการในการบริหารสถานประกอบการภาคพื้นในประเทศ จึงมีการปรับปรุงโครงสร้างการบริหารองค์กร โดยการควบรวมงานหน่วยธุรกิจการบริการลูกค้าภาคพื้น และหน่วยธุรกิจการบริการลานจอดและอุปกรณ์ภาคพื้นเข้าด้วยกัน ตามแผนยุทธศาสตร์ในปี 2553 ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อธุรกิจมากขึ้น อย่างไรก็ตาม ธุรกิจหลักของการบริการภาคพื้น ยังคงเป็นเรื่องของการบริการลูกค้าภาคพื้นและการบริการอุปกรณ์ภาคพื้นมีรายละเอียดดังนี้

การบริการลูกค้าภาคพื้น

ด้วยนโยบายที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการลูกค้า บริษัทฯ ได้นำเสนอการบริการวิถีไทยที่สะดวกรวดเร็ว มีคุณภาพในทุกจุดสัมผัสบริการอย่างครบถ้วนและต่อเนื่องด้วยเสน่ห์ไทยอันงดงาม อ่อนน้อมและใส่ใจ ทั้งในรูปของผลิตภัณฑ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ได้มาตรฐานสากล

เริ่มตั้งแต่การบริการต้อนรับและอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารชั้นหนึ่งและชั้นธุรกิจ บริเวณชานชาลา ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ บริการตรวจรับบัตรโดยสารในห้องรับรองพิเศษสำหรับผู้โดยสารชั้นหนึ่ง (Royal First Check-in Lounge) บริการเคาน์เตอร์ตรวจรับบัตรโดยสารสำหรับผู้โดยสารชั้นธุรกิจ พร้อมบริเวณพักรับรอง (Royal Orchid Premium Area) บริการช่องทางพิเศษสำหรับพิธีการตรวจคนเข้าเมือง สำหรับผู้โดยสารชั้นหนึ่งและชั้นธุรกิจ บริการนำส่งไปยังเครื่องบิน ตลอดจนอำนวยความสะดวกเมื่อเดินทางมาถึงท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (Post Flight Services) นอกจากนี้ ยังมีศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ให้บริการสำรองที่นั่ง ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเดินทาง และการบริการพิเศษสำหรับผู้โดยสารที่ต้องการความช่วยเหลือ ได้แก่ ภิกษุ สามเณร เด็ก ผู้สูงอายุ ผู้โดยสารที่เดินทางครั้งแรก เป็นต้น นอกจากนี้ ยังมีการบริการสำหรับผู้โดยสารที่ต้องการความสะดวกตั้งแต่บริเวณชานชาลาถึงปลายทางโดยคิดค่าบริการเพิ่มเติม (Meet and Assist Services) และให้บริการแก่สายการบินลูกค้า ทั้งด้านการบริการผู้โดยสาร สัมภาระ และระวางบรรทุก ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้วยความมุ่งมั่นในการพัฒนาการบริการอย่างต่อเนื่อง จึงได้รับรางวัลสายการบินที่ให้บริการลูกค้าภาคพื้นยอดเยี่ยม จาก

Business Traveller Award และรางวัล Skytrax Best Airport Services at the 2010 World Airline Awards ทั้งนี้ ไม่นับรวม การชมเชย คำขอบคุณจากผู้โดยสาร จากสายการบินลูกค้า และหน่วยงานต่างๆ ที่ชื่นชมการทำงานอย่างทุ่มเทของพนักงาน ในเหตุการณ์เก้าอี้ถ่วงเขาไฟปกคลุมพื้นที่ส่วนใหญ่ของภาคพื้นยุโรปเมื่อเดือนเมษายน 2553 ซึ่งส่งผลให้ผู้โดยสารตกค้าง อยู่ตามท่าอากาศยานต่างๆ เป็นจำนวนมาก

ห้องรับรองพิเศษ (Royal Orchid Lounge) ให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารชั้นหนึ่ง ชั้นธุรกิจ สมาชิก บัตรแพลตตินั่ม (Royal Orchid Plus Platinum Member) และสมาชิกบัตรทอง (Royal Orchid Plus Gold Member) โดยมี บริการอาหารและเครื่องดื่มในลักษณะ A-La-Carte Restaurant Concept บริการห้องพักผ่อนส่วนตัว (Slumber Room) ห้องพักผ่อนสำหรับครอบครัว (Family Room) ห้องสำหรับเด็ก (Kid Room) Wi-fi Internet และคอมพิวเตอร์ รวมทั้งการบริการ ห้องอบไอน้ำ ห้องชงชา และบริการสปา (Royal Orchid Spa) เหล่านี้ มีส่วนเสริมให้ได้รับรางวัล Skytrax Best Airline Lounge-First Class ติดต่อกันเป็นปีที่สอง และรางวัลห้องรับรองพิเศษยอดเยี่ยมจาก Business Traveller Award

ด้วยนโยบายการพัฒนาคุณภาพและบริการ บริษัทฯ ได้นำเสนอนวัตกรรมใหม่เพื่อเป็นทางเลือกแก่ผู้โดยสาร อาทิ บัตรที่นั่งอินเทอร์เน็ตที่อำนวยความสะดวกให้ผู้โดยสารที่ซื้อบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีได้ชำระเงินผ่านบัตรเครดิต สามารถเช็คอินทางอินเทอร์เน็ต ตลอดจนสามารถยกเลิกการจองบัตรโดยสารผ่านทางอินเทอร์เน็ต ได้ด้วยตนเอง ภายในเวลาที่กำหนด และสามารถพิมพ์บัตรที่นั่งได้ด้วยตนเอง หรือการตรวจสอบบัตรโดยสารผ่านโทรศัพท์มือถือ จากรุ่นที่สามารถใช้งานผ่านโปรแกรมบราวเซอร์ ซึ่งสามารถตรวจสอบบัตรโดยสารล่วงหน้าก่อนเวลาเครื่องออก โดยสามารถเลือกปรับเปลี่ยนที่นั่งได้จากแผนผังที่นั่งของเครื่องบิน และสามารถใส่หมายเลขสมาชิกสะสมไมล์ได้ เมื่อระบบทำการตรวจสอบ บัตรโดยสารแล้ว จะปรากฏข้อมูลรายละเอียดของการตรวจสอบบัตรโดยสาร เช่น ชื่อผู้โดยสาร เที่ยวบิน เส้นทาง และ หมายเลขที่นั่ง บนหน้าจอโทรศัพท์มือถือ และการให้บริการ SMS ตรวจสอบบัตรโดยสาร ซึ่งผู้โดยสารสามารถส่ง SMS ขอ ทำการตรวจสอบบัตรโดยสารผ่านโทรศัพท์มือถือ และเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน บริษัทฯ จะเริ่มให้บริการ ตรวจรับบัตรโดยสารที่สถานีรถไฟฟ้ามหานคร (Bangkok City Air Terminal : BCAT) แก่ผู้โดยสารที่ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายด่วนมักกะสัน-สุวรรณภูมิ ตั้งแต่เดือนมกราคม 2554

ศูนย์ควบคุมการปฏิบัติการภาคพื้น (Ground Operation Control Center : GOCC) ที่บริษัทฯ ได้จัดตั้งขึ้นเพื่อเป็น ศูนย์กลางในการสื่อสาร ควบคุมดูแล และตรวจสอบกิจกรรมการบริการภาคพื้นโดยรวม มีส่วนทำให้การตรงต่อเวลาของ เที่ยวบิน การหมุนเวียนของเครื่องบิน ความถูกต้องและรวดเร็วในการเชื่อมต่อเที่ยวบินของผู้โดยสารและกระเป๋าสัมภาระ เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ รวมถึงการแก้ไขปัญหากรณีเหตุการณ์ไม่ปกติ และการลดค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ในส่วนของการบริการลูกค้าภาคพื้นของบริษัทฯ ณ สถานีต่างประเทศประมาณ 60 สถานีนั้น จะดำเนินการโดย ผู้ให้บริการท้องถิ่น ยกเว้นท่าอากาศยานกัวลาลัมเปอร์ ประเทศเนปาล และท่าอากาศยานการาจี ประเทศปากีสถาน ซึ่งบริษัทฯ เป็นผู้ให้บริการ เช่นเดียวกับในประเทศไทย

จากความมุ่งมั่นในการพัฒนาระบบงานและนวัตกรรมบริการลูกค้าภาคพื้น รวมทั้งศักยภาพของพนักงานฝ่าย บริการลูกค้าภาคพื้น ทำให้บริษัทฯ บรรลุเป้าหมายความเป็นเลิศในการบริการ อันจะนำไปสู่การเป็นสายการบินที่ลูกค้าเลือก เป็นอันดับแรก และเป็นหนึ่งในด้านบริการลูกค้าภาคพื้น ด้วยการรักษาระดับการให้บริการที่ดีเหนือความคาดหมาย เพื่อความ แข็งแกร่งและเติบโตอย่างยั่งยืนขององค์กรตลอดไป

การบริการอุปกรณ์ภาคพื้น

ด้วยความมุ่งมั่นที่จะเป็นผู้ให้บริการอุปกรณ์ภาคพื้นที่ถูกคัดเลือกเป็นอันดับแรก ปัจจุบันบริษัทฯ เป็นผู้นำของธุรกิจ ด้วยจำนวนสายการบินลูกค้ามากกว่า 80 สายการบิน ให้บริการเที่ยวบินต่อปีมากกว่า 180,000 เที่ยวบิน มีศักยภาพในการรองรับการให้บริการทั่วทุกพื้นที่ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

การบริการอุปกรณ์ภาคพื้น เป็นหนึ่งในกิจกรรมสนับสนุนสายการบิน โดยให้บริการควบคู่กับการบริการภาคพื้นต่างๆ ทั้งการบริการลูกค้าภาคพื้น การบริการพาณิชย์สินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์ การบริการซ่อมบำรุงอากาศยาน และครัวการบิน ทำให้เกิดการบริการที่ครบวงจรแบบ One-Stop Service ซึ่งเป็นจุดเด่นในการบริการของบริษัทฯ ที่สร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ทั้งที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ท่าอากาศยานดอนเมือง ท่าอากาศยานอุตะเภา รวมทั้งท่าอากาศยานภูมิภาคที่มีเที่ยวบินของบริษัทฯ ให้บริการ

บริษัทฯ มีการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการให้บริการอุปกรณ์ภาคพื้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการขยายตัวของปริมาณเที่ยวบินที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ตลอดจนเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพภายใต้แผนการดำเนินงานต่างๆ ตามระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001:2000 มีการปรับปรุงระบบมาตรฐานความปลอดภัยให้ครอบคลุมในทุกพื้นที่ปฏิบัติงาน เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานของสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (International Air Transport Association : IATA) และเพื่อให้เกิดเอกภาพในการป้องกันและควบคุมงานด้านความปลอดภัย รวมถึงให้มีประสิทธิภาพสูงสุดต่อการให้บริการอากาศยาน ตลอดจนรักษาไว้ซึ่งการรับรองมาตรฐานการตรวจประเมินความปลอดภัยด้านการปฏิบัติการของสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (IATA Operational Safety Audit : IOSA) อย่างต่อเนื่อง

ในด้านการจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน บริษัทฯ จัดให้มีการดำเนินงานที่เป็นไปตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ และข้อกำหนดของกรมการขนส่งทางอากาศและของบริษัทฯ ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อป้องกันความเสี่ยงต่อกับคุณภาพการก่อการร้ายสากลในสภาวะปัจจุบัน ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้ติดตั้งระบบการรักษาความปลอดภัย ซึ่งประกอบด้วยระบบกล้องที่วิวงจรปิด (Close Circuit Television : CCTV) และระบบควบคุมการตรวจสอบการเข้าออกของบุคคล ที่นำหลักการระบบตรวจสอบข้อมูลชีวภาพมาควบคุมงานด้านการรักษาความปลอดภัยในพื้นที่ปฏิบัติงาน

สิ่งที่สร้างความโดดเด่นในการให้บริการอุปกรณ์ภาคพื้นอีกประการหนึ่ง คือ การให้บริการทำความสะอาดภายในอากาศยานด้วยมาตรฐาน Secure Clean จากประเทศอังกฤษที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าเสมอมา และเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้โดยสารในการให้บริการเที่ยวบินของการบินไทย บริษัทฯ มีมาตรการในการทำความสะอาดภายในอากาศยาน 36 จุด ภายในเครื่องบินที่ผู้โดยสารจะต้องมีการสัมผัส โดยเน้นมาตรการการเช็ดฆ่าเชื้ออย่างเคร่งครัด รวมถึงการทำความสะอาดช่องระบายอากาศบนเครื่องบิน

การบริหารจัดการต้นทุนในการดำเนินงานเป็นเป้าหมายที่สำคัญ เพื่อเพิ่มผลกำไรของบริษัทฯ ด้วยโครงการประหยัดการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงภายในอุปกรณ์ภาคพื้น การลดต้นทุนในการเก็บรักษาอะไหล่ซ่อมบำรุงการปรับปรุงระบบการซ่อมบำรุงอุปกรณ์ โดยมุ่งเน้นให้เกิดการใช้ทรัพย์สินประเภทต่างๆ ให้ได้ประโยชน์สูงสุด และการบริหารจัดการอุปกรณ์ภาคพื้นให้เหมาะสมกับการให้บริการเที่ยวบินได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ธุรกิจบริการขนส่งสินค้า พัสดุภัณฑ์และไปรษณีย์ภัณฑ์

กิจการบริการขนส่งสินค้าทางอากาศ

การบริการขนส่งสินค้าประกอบด้วย การขนส่งสินค้าทางอากาศทั่วไป การขนส่งสินค้าทางอากาศที่ต้องการความระมัดระวังในการขนส่งเป็นพิเศษ (เช่น สินค้าสด สัตว์ที่ยังมีชีวิตอยู่ วัตถุมีค่า ศิลปวัตถุ และวัตถุอันตราย) และการขนส่งไปรษณีย์ภัณฑ์ บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการทำการตลาดในส่วนของการบริการขนส่งสินค้าชนิดพิเศษ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสินค้าสดและวัตถุมีค่า เนื่องจากบริษัทฯ สามารถสร้างรายได้จากการขนส่งสินค้าประเภทนี้ได้มากกว่า และการให้บริการการขนส่งสินค้ารูปแบบต่างๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น เช่น TGForce TGFresh TEC PER และบริการ Premium ที่ลูกค้ามีความต้องการในการขนส่งอย่างเร่งด่วน (Express Cargo) และยินดีที่จะจ่ายอัตราค่าขนส่งที่สูง รวมทั้งการจัดทำกิจกรรมส่งเสริมการตลาดที่เหมาะสมกับลูกค้ากลุ่มเป้าหมายให้เชื่อมต่อกับแผนส่งเสริมการตลาดของธุรกิจอื่นของบริษัทฯ เช่น การขนส่งผู้โดยสาร เพื่อเป็นการเพิ่มมูลค่าของผลิตภัณฑ์ทั้งของบริษัทฯ และมูลค่าที่ลูกค้าได้รับ และยังเป็น การให้บริการแบบไร้รอยต่อ (Seamless) กระชับความสัมพันธ์กับสายการบินลูกค้า โดยการจัดสัมมนาร่วมกับบริษัทฯ

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2553 บริษัทฯ ให้บริการขนส่งพัสดุภัณฑ์และไปรษณีย์ภัณฑ์ไปยังจุดหมายปลายทางประจำจำนวน 76 แห่ง (ไม่รวมกรุงเทพฯ) โดยทุกแห่งเป็นส่วนหนึ่งของเครือข่ายเส้นทางบินของเที่ยวบินขนส่งผู้โดยสารแบบประจำของบริษัทฯ ทั้งนี้ รายได้จากการขนส่งพัสดุภัณฑ์และไปรษณีย์ภัณฑ์รวมกันคิดเป็นร้อยละ 16.4 ของรายได้จากการดำเนินงานรวมของบริษัทฯ

ในปี 2553 บริษัทฯ ได้ขนส่งสินค้าเกือบทั้งหมดรวมไปกับเที่ยวบินประจำที่บริษัทฯ ได้ให้บริการขนส่งผู้โดยสารสำหรับส่วนที่เหลือ บริษัทฯ ทำการขนส่งโดยการเช่าพื้นที่ระวางการขนส่งทั้งลำบนเครื่องบินแบบโบอิง 777-200LRF จำนวน 2 ลำ เป็นระยะเวลา 2 ปี โดยสัญญาเริ่มตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์และเดือนมีนาคม 2553 ตามลำดับ สัญญาเช่าพื้นที่ระวางการขนส่ง (Aircraft Block Space Agreement) มีการกำหนดอัตราค่าเช่าที่กำหนดไว้ล่วงหน้าโดยมีจำนวนชั่วโมงประกันขั้นต่ำรายเดือนตามที่ได้จัดสรรให้กับบริษัทฯ ทั้งนี้ บริษัทฯ จะต้องรับผิดชอบค่าเช่าสำหรับจำนวนชั่วโมงที่ได้มีการจัดสรรให้กับบริษัทฯ แล้ว แม้จะใช้บริการไม่ครบจำนวนดังกล่าว แต่บริษัทฯ สามารถนำจำนวนชั่วโมงที่ใช้ไม่ครบไปใช้ในเดือนต่อๆ ไปได้ตามช่วงระยะเวลาที่กำหนด ด้วยการหักลบกับจำนวนชั่วโมงที่บริษัทฯ อาจใช้เกินในช่วงเวลานั้นๆ ในการนี้ บริษัทฯ เป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายสำหรับการดำเนินการของเครื่องบิน อย่างไรก็ตาม หากบริษัทฯ มีการใช้บริการเกินกว่าจำนวนชั่วโมงประกันขั้นต่ำ บริษัทฯ จะต้องรับผิดชอบค่าเช่าเพิ่มเติมด้วย ทั้งนี้ บริษัทฯ อยู่ระหว่างการเจรจาสัญญาเช่าพื้นที่ระวางการขนส่งนี้ใหม่ ดังนั้น ข้อตกลงตามสัญญาเช่านี้จึงอาจมีการเปลี่ยนแปลง โดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดที่บริษัทฯ จะได้รับการขอปรับแก้ไขสัญญาเช่าดังกล่าว

การเช่าพื้นที่ระวางการขนส่งในเครื่องบินขนส่งสินค้าทั้งลำนี้ช่วยให้ธุรกิจบริการขนส่งพัสดุภัณฑ์และไปรษณีย์ภัณฑ์ของบริษัทฯ มีความคล่องตัวมากขึ้น และช่วยเพิ่มความน่าเชื่อถือของกำหนดการขนส่งในกรณีที่มีการยกเลิกเที่ยวบินที่ใช้ขนส่งผู้โดยสาร เนื่องจากบริษัทฯ ไม่ได้ทำการบินเครื่องบินที่ขนส่งสินค้าด้วยเครื่องบินของบริษัทฯ รวมทั้งยังสามารถทำการบินไปรับส่งสินค้าในเมืองที่บริษัทฯ ไม่ได้ทำการบินประจำแต่มีปริมาณความต้องการขนส่งสินค้าที่สูง นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้มีข้อตกลงกับสายการบินอื่นๆ ซึ่งรวมถึงข้อตกลงการแลกเปลี่ยนการรับขนส่งผู้โดยสารระหว่างกันตามข้อตกลงมาตรฐานของสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (IATA Interline Arrangements) ซึ่งบริษัทฯ สามารถซื้อพื้นที่สำหรับขนส่งสินค้าบนเที่ยวบินของสายการบินซึ่งเป็นสมาชิกของสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (หรือขายพื้นที่ระวางในเที่ยวบินของบริษัทฯ) ได้อีกด้วย

บริษัทฯ คิดค่าบริการขนส่งพัสดุภัณฑ์และไปรษณียภัณฑ์ตามสกุลเงินท้องถิ่น ณ จุดต้นทางของสินค้าที่จะขนส่งนั้น โดยกลยุทธ์การกำหนดราคาของบริษัทฯ จะคำนึงถึงปัจจัยทางด้านระดับการให้บริการ ความอ่อนไหวต่อเวลา ความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปตามฤดูกาล ระยะทางในการบิน ราคาน้ำมันเชื้อเพลิงในขณะนั้น รวมทั้งปัจจัยอื่นๆ ที่สำคัญและเกี่ยวข้อง

กิจการบริการคลังสินค้า ธุรกิจพาณิชย์สินค้าและไปรษณียภัณฑ์

กิจการบริการคลังสินค้า ธุรกิจพาณิชย์สินค้าและไปรษณียภัณฑ์ของบริษัทฯ เป็นผู้ให้บริการจัดการขนส่งสินค้าทางอากาศที่ใหญ่ที่สุด ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยมีลูกค้าที่เป็นสายการบินต่างชาติ 54 ราย ตามข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2553 การดำเนินงานจัดการสินค้าของบริษัทฯ ประกอบไปด้วยการจัดการสินค้าทั่วไป สินค้าที่ต้องได้รับการดูแลพิเศษ (เช่น สินค้าสด สัตว์ที่ยังมีชีวิตอยู่ วัตถุมีค่า ศิลปวัตถุ และวัตถุอันตราย) ในต้นปี 2553 บริษัทฯ ได้จัดตั้งศูนย์ขนส่งสินค้าสด ซึ่งมีห้องเย็นเพื่ออำนวยความสะดวกในการขนส่งสินค้า และการให้บริการขนส่งสินค้าที่ต้องการควบคุมอุณหภูมิเป็นพิเศษด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่สามารถเก็บรักษาความเย็นได้ตั้งแต่ต้นทางจนถึงสถานีปลายทางโดยมีอุณหภูมิเพิ่มขึ้นไม่เกิน 2 องศาเซลเซียส เพิ่มการให้บริการรูปแบบใหม่ คือ จัดการบรรทุกสินค้าสำหรับลูกค้าที่ขนส่งด้วยเครื่องบินของบริษัทฯ การให้บริการจัดส่งถึงบ้าน (to-door) และการให้บริการจากบ้านถึงบ้าน (door-to-door) พร้อมขั้นตอนผ่านพิธีศุลกากรสำหรับสินค้าที่ขนส่งเข้ามายังประเทศไทย บริษัทฯ ได้จัดตั้งศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Cargo Contact Center: CCC) เพื่อให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารแก่ลูกค้าที่สามารถได้รับคำตอบ ณ จุดเดียว (One stop information service center for customer) ปรับปรุงการให้บริการระบบ Track and Trace ซึ่งลูกค้าสามารถติดตามสถานะการขนส่งสินค้าผ่านทางเว็บไซต์ www.thaicargo.com โดยสามารถรับทราบสถานะของสินค้าได้ละเอียดขึ้น ปรับปรุงขั้นตอนในการดำเนินงานเพื่อลดระยะเวลาในการส่งมอบสินค้าให้แก่ลูกค้า เพื่อให้มั่นใจในการให้บริการ อีกทั้ง ยังสามารถลดค่าใช้จ่ายและข้อผิดพลาดในการดำเนินงานได้อีกด้วย นอกจากนี้ กิจการพาณิชย์สินค้าและไปรษณียภัณฑ์ยังได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001:2008 รวมทั้งขณะนี้อยู่ในระหว่างการพัฒนากระบวนการจัดการขนส่งสินค้าระบบใหม่ที่ทันสมัยรองรับระบบการจัดทำข้อมูลขนส่งสินค้ากับสายการบินต่างๆ ที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

ในปี 2553 กิจการพาณิชย์สินค้าและไปรษณียภัณฑ์ของบริษัทฯ จัดการสินค้าจำนวน 631,133 ตัน ให้กับบริษัทฯ เอง และจำนวน 460,177 ตัน ให้กับสายการบินลูกค้า นอกเหนือจากบริษัทฯ แล้วสายการบินลูกค้าที่สำคัญของกิจการพาณิชย์สินค้าและไปรษณียภัณฑ์ ประกอบด้วย โอเรียนแอร์ อีวีเอแอร์ สายการบินคาเธ่ย์แปซิฟิก เจแปนแอร์ไลน์ ออลนิปปอนแอร์ไลน์ สิงคโปร์แอร์ไลน์ ไชน่าแอร์ไลน์ นิปปอนแอร์คาร์โก และเซี่ยงไฮ้แอร์ไลน์ ซึ่งส่วนใหญ่สัญญาการจัดการสินค้ามีระยะเวลา 2-3 ปี และกำหนดมูลค่าของสัญญาเป็นสกุลเงินบาทหรือเงินดอลลาร์สหรัฐฯ

คู่แข่งหลักของบริการจัดการขนส่งสินค้าของบริษัทฯ คือ บริษัท บางกอกโฟลท์เซอร์วิสเซส จำกัด บริษัทฯ เชื่อว่า ประมาณหนึ่งในสามของธุรกิจบริการจัดการสินค้าภายนอกของบริษัทฯ อยู่บนพื้นฐานการให้บริการต่างตอบแทนกับการบริการจัดการสินค้าโดยสายการบินที่ให้บริการจัดการสินค้าแก่บริษัทฯ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติที่อยู่ในต่างประเทศ

การแข่งขันทางการบริการขนส่งพัสดุภัณฑ์และไปรษณียภัณฑ์ทางอากาศ

การดำเนินกิจการการขนส่งพัสดุภัณฑ์และไปรษณียภัณฑ์ทางอากาศของบริษัทฯ จะต้องแข่งขันกับสายการบินต่างๆ ที่ทำการบินในเส้นทางที่บริษัทฯ ให้บริการอยู่ และที่เสนอการบริการที่เหมือนหรือคล้ายคลึงกับบริษัทฯ ทั้งนี้ แม้บริษัทฯ จะใช้เครื่องบินที่ใช้สำหรับขนส่งสินค้าโดยเฉพาะถึง 2 ลำ คู่แข่งของบริษัทฯ บางราย ได้แก่ สายการบินแอร์ฟรานซ์ สายการบินคาเธ่ย์แปซิฟิก สายการบินลุฟท์ฮันซ่า มาเลเซียแอร์ไลน์ และสิงคโปร์แอร์ไลน์ ได้ให้บริการโดยมีจำนวนเครื่องบินที่ใช้ในการขนส่งสินค้าโดยเฉพาะมากกว่าอย่างมีนัยสำคัญและมีศักยภาพที่จะขนส่งสินค้าได้ในปริมาณที่มากกว่าบริษัทฯ อย่างมาก นอกจากนี้ คู่แข่งของบริษัทฯ บางราย ซึ่งรวมถึงสายการบินคาเธ่ย์แปซิฟิก และสิงคโปร์แอร์ไลน์ ยังมีเครือข่ายเส้นทางขนส่งสินค้าทางอากาศที่กว้างขวางกว่าบริษัทฯ

นอกจากนั้น ยังมีผู้ให้บริการขนส่งพัสดุภัณฑ์และไปรษณีย์ภัณฑ์แบบเบ็ดเสร็จที่มีสถานะการขนส่งภาคพื้นเป็นของตนเอง และสามารถให้บริการขนส่งทางอากาศในลักษณะที่มีการรับของจากสถานที่ของผู้ส่งของและจัดส่งให้ถึงสถานที่ของผู้รับของ (door-to-door) เช่น DHL Federal Express และ United Parcel Service อย่างไรก็ตาม ด้วยข้อจำกัดในสิทธิการบินจากประเทศไทย ผู้ให้บริการเหล่านี้ยังไม่อาจแข่งขันกับบริษัทฯ ได้อย่างมีนัยสำคัญ ถึงแม้ว่าในปัจจุบันการแข่งขันมีแนวโน้มที่จะสูงขึ้นจากการเปิดเสรีทางอุตสาหกรรมการบินในประเทศไทยมากขึ้นก็ตาม ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้เผชิญกับการแข่งขันในตลาดการขนส่งสินค้าทางอากาศภายในประเทศอยู่บ้าง ซึ่งถือได้ว่าเป็นรายได้ส่วนน้อยจากรายได้โดยรวมสำหรับการขนส่งทางอากาศของบริษัทฯ

ข้อมูลการบริการพาณิชย์สินค้า พัสดุภัณฑ์ และไปรษณีย์ภัณฑ์

การบริการพาณิชย์สินค้า พัสดุภัณฑ์ และไปรษณีย์ภัณฑ์	ปี 2553	ปี 2552	ปี 2551
รายได้ค่าระวางขนส่ง (ล้านบาท) ⁽¹⁾	28,230.0	19,348.1	26,754.2
ปริมาณการขนส่งพัสดุภัณฑ์ (RFTK) (ล้านตัน-กม.) ⁽²⁾	2,894.7	2,092.1	2,291.7
ปริมาณการผลิตด้านพัสดุภัณฑ์ (ADTK) (ล้านตัน-กม.) ⁽²⁾	4,708.2	4,016.3	4,152.2
อัตราส่วนการขนส่งพัสดุภัณฑ์ (%) ⁽²⁾	61.5	52.1	55.2
รายได้ค่าระวางขนส่งเฉลี่ยต่อหน่วย (บาท/ตัน-กม.) ⁽³⁾	9.50	7.1	8.1

หมายเหตุ: ⁽¹⁾ รวมรายได้ค่าระวางขนส่งพัสดุภัณฑ์และไปรษณีย์ภัณฑ์จากเที่ยวบินแบบประจำ เที่ยวบินแบบไม่ประจำ และการเช่าพื้นที่ระวางบนเครื่องบินขนส่งสินค้า

⁽²⁾ รวมความจุจากเที่ยวบินแบบประจำ เที่ยวบินแบบไม่ประจำ และการเช่าพื้นที่ระวางบนเครื่องบินขนส่งสินค้า

⁽³⁾ รายได้ค่าระวางขนส่งพัสดุภัณฑ์รวมค่าธรรมเนียมขดเชยค่าน้ำมันและค่าธรรมเนียมความเสี่ยงภัยจากสงคราม ทหารด้วยปริมาณการขนส่งพัสดุภัณฑ์

ครัวการบิน

ครัวการบินเป็นหน่วยธุรกิจหนึ่งของบริษัทฯ ประกอบธุรกิจด้านการผลิตอาหารเพื่อให้บริการแก่ผู้โดยสารสายการบินเป็นหลัก และดำเนินธุรกิจภาคพื้นที่เกี่ยวข้องกับอาหาร เช่น ภัตตาคาร ณ ท่าอากาศยานนานาชาติ สแนคบาร์ ร้านเบเกอรี่ Puff & Pie การให้บริการจัดเลี้ยงทั้งในและนอกสถานที่ ร้านอาหารสวัสดิการ เป็นต้น ครัวการบินมีฐานปฏิบัติการ 2 แห่ง คือ ครัวการบิน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ตั้งอยู่ในเขตปลอดอากร มีพื้นที่ประมาณ 70,000 ตารางเมตร ดำเนินการผลิตอาหารเพื่อให้บริการแก่ผู้โดยสารสำหรับเที่ยวบินระหว่างประเทศของบริษัทฯ และผู้โดยสารของสายการบินอื่นๆ อีกกว่า 50 สายการบิน และครัวการบิน ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง มีพื้นที่ประมาณ 40,200 ตารางเมตร จะผลิตอาหารเพื่อให้บริการแก่ผู้โดยสารสำหรับเที่ยวบินภายในประเทศของบริษัทฯ รวมถึงผลิตอาหารสำหรับธุรกิจภาคพื้น ส่วนการดำเนินธุรกิจในต่างจังหวัด ครัวการบินได้ดำเนินธุรกิจภัตตาคาร ที่ท่าอากาศยานจังหวัดกระบี่ เชียงราย เชียงใหม่ และภูเก็ต ซึ่งนอกจากจะให้บริการอาหารและเครื่องดื่มภายในภัตตาคาร ยังผลิตอาหารเพื่อให้บริการแก่ผู้โดยสารของบริษัทฯ และของสายการบินอื่นๆ ที่ทำการบินไปยังจังหวัดดังกล่าวอีกด้วย

ในปี 2553 หน่วยธุรกิจครัวการบินได้รับผลกระทบจากภาวะวิกฤติทางเศรษฐกิจและการเมืองทั้งในประเทศและต่างประเทศ ทำให้ต้องปรับกลยุทธ์ในด้านต่างๆ ให้เหมาะสมและสอดคล้องกับภาวะวิกฤติ เช่น การปรับลดค่าใช้จ่ายเพื่อลดต้นทุนในการดำเนินงาน โดยใช้แรงงานภายนอก (Outsourcing) เพื่อลดค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร การควบคุมการใช้พลังงานส่งผลให้ค่าน้ำ และค่าไฟฟ้าลดลงต่ำกว่างบประมาณ 32 ล้านบาท การนำเอาระบบการบริหารเพื่อประสิทธิภาพ (Lean Management) มาประยุกต์ใช้ในกระบวนการปฏิบัติงานต่างๆ ทำให้สามารถลดการสูญเสียของวัตถุดิบ ทำให้ค่าใช้จ่ายวัตถุดิบต่ำกว่างบประมาณเป็นเงินประมาณ 274 ล้านบาท นอกจากนี้ ยังได้พิจารณาปรับปรุงโครงสร้าง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการต้นทุนให้มีประสิทธิภาพเทียบเท่ากับคู่แข่งได้ กำหนดยุทธศาสตร์ที่ชัดเจน ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวส่งผลให้หน่วยธุรกิจครัวการบินยังคงความเป็นผู้นำในธุรกิจ

การผลิตอาหารและบริการแก่สายการบิน โดยมีส่วนแบ่งตลาดประมาณ 71% มีรายได้จากการดำเนินงานเป็นเงิน 6,006 ล้านบาท สูงกว่าปีที่ผ่านมา 3.9% มีจำนวนสายการบินลูกค้ารวมทั้งสิ้น 58 สายการบิน มีเที่ยวบินที่ให้บริการทั้งหมด 66,712 เที่ยวบิน ผลิตอาหารประมาณ 57,660 ชุดต่อวัน ประกอบด้วย อาหารสำหรับเที่ยวบินระหว่างประเทศของบริษัท จำนวน 30,641 ชุดต่อวัน สำหรับเที่ยวบินภายในประเทศของบริษัท จำนวน 8,351 ชุดต่อวัน และสำหรับเที่ยวบินของสายการบินอื่นประมาณ 18,668 ชุดต่อวัน อาหารทุกที่ได้รับการผลิตโดยระบบวิธีการที่ดีในการผลิตอาหารของกระทรวงอุตสาหกรรมของประเทศไทย และระบบการวิเคราะห์อันตรายและจุดวิกฤติที่ต้องควบคุมด้านความสะอาดและสุขอนามัย

หน่วยธุรกิจครัวการบินของบริษัทฯ ได้รับรางวัลต่างๆ หลายนรางวัล เป็นการยืนยันในคุณภาพและบริการที่เป็นเลิศ อาทิ รางวัล Best Caterer 2008 จาก China Airlines Awards และรางวัล Mercury Award สำหรับ “Skill Development for Good Agricultural Practice” ในปี 2551 จากสมาคม International Travel Catering Association นอกจากนี้ หน่วยธุรกิจครัวการบินยังได้รับการรับรองมาตรฐานสากลที่สำคัญหลายด้าน เช่น ระบบบริหารคุณภาพสุขลักษณะและความปลอดภัยของอาหาร เชิงบูรณาการ (Quality Hygiene and Safety: QHS) ซึ่งรวมถึงระบบคุณภาพ ISO 9001:2008 ระบบ Good Manufacturing Practice (GMP) และ Hazard Analysis and Critical Control Point (HACCP) เข้าด้วยกัน ซึ่งเป็นมาตรฐานสากลที่ได้รับการยอมรับจากสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ และองค์กรอนามัยโลก ระบบมาตรฐาน ISO 14001:2004 ระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย OHSAS 18001:2007 และระบบ HAL-Q (Halal-GMP/HACCCP)

ฝ่ายช่าง

ฝ่ายช่างของบริษัทฯ ให้บริการซ่อมบำรุงอากาศยานชั้นลานจอด (Line Maintenance) การซ่อมบำรุงย่อย (Light Maintenance) การซ่อมบำรุงชั้นโรงงาน (Heavy Maintenance) การซ่อมบำรุงอุปกรณ์ การซ่อมบำรุงเครื่องยนต์ และสายการบินอื่นๆ ฝ่ายช่างของบริษัทฯ ได้รับใบรับรองศูนย์ซ่อมอากาศยานจากองค์การบริหารการบินแห่งสหรัฐอเมริกา (Federal Aviation Administration) องค์การความปลอดภัยด้านการบินแห่งสหภาพยุโรป (European Aviation Safety Agency) และสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (Japanese Civil Aviation Bureau) และยังได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001:2008 และ ISO 14001:2004 อีกด้วย

ในปี 2553 ฝ่ายช่างของบริษัทฯ ได้ทำการซ่อมบำรุงอากาศยานชั้นลานจอด (Line Maintenance) จำนวน 33,322 ครั้ง และทำการซ่อมบำรุงย่อย (Light Maintenance) จำนวน 666 ครั้ง ให้กับฝูงบินของบริษัทฯ และให้บริการซ่อมบำรุงอากาศยานชั้นลานจอด (Line Maintenance) จำนวน 35,115 ครั้ง และทำการซ่อมบำรุงย่อย (Light Maintenance) จำนวน 15 ครั้ง ให้กับเครื่องบินของสายการบินลูกค้า ดำเนินการซ่อมบำรุงใหญ่ชั้นโรงงานจำนวน 67 ครั้ง สำหรับฝูงบินของบริษัทฯ และจำนวน 16 ครั้ง ให้กับเครื่องบินของสายการบินลูกค้า และดำเนินการซ่อมบำรุงเครื่องยนต์ 30 ครั้ง สำหรับฝูงบินของบริษัทฯ และจำนวน 7 ครั้ง ให้กับเครื่องยนต์ของสายการบินลูกค้า และยังสามารถปรับปรุงส่วนประกอบและบริการสอบเทียบมาตรฐานจำนวนมากทั้งของบริษัทฯ และสายการบินอื่น ซึ่งได้ดำเนินการ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง

ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ บริษัทฯ ให้บริการซ่อมบำรุงอากาศยานชั้นลานจอด และการซ่อมบำรุงย่อย ศูนย์ซ่อมอากาศยานดังกล่าวมีพื้นที่มากกว่า 190,000 ตารางเมตร รวมถึงโรงซ่อมเครื่องบิน 3-Bay-Hangar บนพื้นที่ประมาณ 24,300 ตารางเมตร ซึ่งเป็นโรงซ่อมเครื่องบินที่ใหญ่ที่สุดในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ โดยสามารถรองรับเครื่องบินที่มีลำตัวเครื่องกว้างเป็นพิเศษได้ถึง 3 ลำ ภายในเวลาเดียวกัน เช่น เครื่องบินแบบแอร์บัส A380

ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง บริษัทฯ ให้บริการซ่อมบำรุงใหญ่ชั้นโรงงาน โดยมีโรงซ่อมเครื่องบินอยู่ 5 โรง ซึ่งเป็นอาคารจอดสำหรับเครื่องบินได้ทั้งหมด 6 ลำ โดยเป็นเครื่องบินที่มีขนาดลำตัวกว้างแบบโบอิง 747 จำนวน 3 ลำ แบบโบอิง 777 หรือแบบแอร์บัส A330 หรือแบบแอร์บัส A300-600 จำนวน 2 ลำ และช่องจอด 1 ช่อง ที่สามารถรองรับเครื่องบินขนาดเล็กแบบโบอิง 737

ซึ่งให้บริการได้เฉพาะซ่อมบำรุงย่อย โดยมีระบบสนับสนุนครบวงจร อาคารสิ่งอำนวยความสะดวกของการซ่อมบำรุงอากาศยานของบริษัทฯ ณ ท่าอากาศยานดอนเมืองมีพื้นที่ประมาณ 170,000 ตารางเมตร

นอกจากนี้ ณ ท่าอากาศยานอุตะเถา บริษัทฯ ให้บริการซ่อมบำรุงใหญ่ขึ้นโรงงาน (เป็นการซ่อมเครื่องบินในโรงซ่อมอากาศยาน HANGAR) โดยมีอาคารจอดอากาศยานแบบ 2 ช่อง สำหรับเครื่องบินที่มีขนาดลำตัวเครื่องใหญ่แบบโบอิง 747 แบบโบอิง 777 แบบแอร์บัส A330 หรือแบบแอร์บัส A340 และช่องจอด 1 ช่อง สำหรับเครื่องบินขนาดลำตัวเครื่องเล็กขนาดโบอิง 737 และแบบแอร์บัส A320 ซึ่งมีระบบสนับสนุนครบวงจร โดยมีอาคารสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีพื้นที่ประมาณ 179,080 ตารางเมตร

ด้วยความพร้อมในด้านอาคารสิ่งอำนวยความสะดวก ในการซ่อมบำรุงอากาศยานของบริษัทฯ จึงสามารถดำเนินการตรวจสอบและซ่อมแซมที่ซับซ้อนให้กับเครื่องบินต่างๆ ได้หลายรูปแบบ รวมถึงการตัดแปลงขนาดใหญ่ เช่น การตัดแปลงโครงสร้างลำตัวและส่วนหัวของเครื่องบินแบบโบอิง 747 การตัดแปลงส่วนยึดต่อเครื่องยนต์กับปีกเครื่องบิน (pylon) สำหรับเครื่องบินแบบโบอิง 747 และการปรับปรุงห้องผู้โดยสาร (Cabin Reconfiguration) สำหรับเครื่องบินแบบโบอิง 747 และแบบโบอิง 777 นอกจากนี้ ยังสามารถให้บริการซ่อมใหญ่ (Overhaul) ด้านโครงสร้าง ด้านไฮโดรเมคคานิคอล (Hydromechanical) ด้านเครื่องยนต์ ด้านอุปกรณ์ ด้านวิทยุ ด้านเครื่องไฟฟ้า และอิเล็กทรอนิกส์การบิน (Avionics) รวมถึงบริการสอบเทียบมาตรฐานสำหรับเครื่องบินแบบแอร์บัส A300-600 แบบแอร์บัส A310 แบบแอร์บัส A330 แบบแอร์บัส A340 และแบบโบอิง 737 แบบโบอิง 747 แบบโบอิง 777

อาคารสิ่งอำนวยความสะดวกช่วยให้ฝ่ายช่างสามารถให้บริการซ่อมบำรุงอากาศยานขึ้นลานจอด การซ่อมบำรุงย่อย การซ่อมบำรุงใหญ่ขึ้นโรงงานกับเครื่องบินทุกลำในฝูงบินของบริษัทฯ และบริการซ่อมใหญ่ สำหรับส่วนประกอบ ชิ้นส่วนและอุปกรณ์อื่นๆ ส่วนมากของเครื่องบิน รวมถึงเครื่องยนต์บางประเภทในฝูงบินของบริษัทฯ ได้ ทั้งนี้ ส่วนประกอบ ชิ้นส่วนและอุปกรณ์อื่นๆ และเครื่องยนต์ที่บริษัทฯ ไม่ได้ทำการซ่อมใหญ่เอง บริษัทฯ จะว่าจ้างผู้ให้บริการที่เป็นบริษัทภายนอกที่ได้รับรองจากผู้ผลิตเป็นผู้ดำเนินการแทน

โดยทั่วไปฝ่ายช่างของบริษัทฯ ใช้สัญญามาตรฐานของสมาคมการขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ และปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับดูแลด้านการบินในต่างประเทศที่สำคัญ เช่น องค์การบริหารการบินแห่งสหรัฐอเมริกา (FAA) องค์การความปลอดภัยด้านการบินแห่งสหภาพยุโรป (EASA) นอกจากนี้ ฝ่ายช่างยังให้บริการซ่อมบำรุงแก๊สการบินอื่น และลูกค้าอื่นๆ ไปด้วย ทั้งนี้ บริการต่างๆ ของฝ่ายช่างของบริษัทฯ

ลูกค้าที่สำคัญของฝ่ายช่างของบริษัทฯ สำหรับบริการซ่อมบำรุงอากาศยานขึ้นลานจอดและซ่อมบำรุงย่อย ประกอบด้วย เอเชียนาแอร์ไลน์ ออลนิปปอนแอร์เวย์ สายการบินทรานส์แอโร ไชน่าแอร์ไลน์ สายการบินโคเรียนแอร์ และสิงคโปร์แอร์ไลน์ และหน่วยงานภาครัฐภายในประเทศ ได้แก่ กองทัพอากาศ และกองบินตำรวจ สำหรับบริการซ่อมบำรุงใหญ่ขึ้นโรงงานการซ่อมใหญ่ (Overhaul) ประกอบด้วยสายการบินเจแปนแอร์ไลน์ สายการบินออลนิปปอนแอร์เวย์ สายการบินลูฟท์ฮันซ่า กองทัพอากาศ สายการบินนกแอร์

ในส่วนการบริการซ่อมบำรุงอากาศยานขึ้นลานจอดและซ่อมบำรุงย่อย คู่แข่งหลักของฝ่ายช่างของบริษัทฯ ประกอบด้วย สายการบินคูเวต สายการบินคาเธ่ย์แปซิฟิก สายการบินเคแอลเอ็ม ออสเทรียนแอร์ไลน์ และบริษัท ลูฟท์ฮันซ่า เทคนิคคู่แข่งที่สำคัญในส่วนการบริการซ่อมบำรุงใหญ่ขึ้นโรงงานและการซ่อมใหญ่ ประกอบด้วย บริษัท แอร์ ฟรานซ์ อินดัสตรีส์ บริษัท เคแอลเอ็ม เอ็นจีเนียริง แอนด์ เมนเทนแนนซ์ แอร์คราฟท์ เมนเทนแนนซ์ แอนด์ เอ็นจีเนียริง คอร์ปอเรชั่น ไอเอชไอ คอร์ปอเรชั่น (เดิมชื่อ อิชิวาว่าจิมะ-ฮาริมะ เฮฟวี อินดัสตรีส์) บริษัท ลูฟท์ฮันซ่า เทคนิค บริษัท เอสไอเอ เอ็นจีเนียริง บริษัท MTU Maintenance Hannover GmbH บริษัท Sogema สายการบินแอฟริกาใต้ และบริษัท เอสที เอวิเอชั่น เซอร์วิสเซส โดยอาคารสิ่งอำนวยความสะดวกของคู่แข่งหลักทั้งหมดของบริษัทฯ ส่วนใหญ่จะตั้งอยู่ภายนอกประเทศไทย

นอกจากนี้ ฝ่ายช่างของบริษัทฯ มีได้คำนึงถึงการให้บริการซ่อมบำรุงเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่ยังคงคำนึงถึงคุณภาพของการให้บริการ จึงได้มีการจัดโครงการต่างๆ เพื่อเพิ่มคุณภาพและประสิทธิภาพการบริการ สำหรับโครงการที่สำคัญที่ดำเนินการในปี 2553 มีดังนี้

1. โครงการ ปรับปรุงสภาพภายในห้องโดยสาร (Cabin Improvement) เพื่อสร้างคุณค่าให้แก่ลูกค้า โดยการปรับปรุงสภาพภายในห้องโดยสาร เพื่อเพิ่มความสะดวกสบาย
2. โครงการ ปรับปรุงขบวนการพ่นสีอากาศยาน (Improve Aircraft Painting Process) เพื่อลดปัญหาความหนาของชั้นสี ลดน้ำหนักของอากาศยาน ซึ่งเป็นผลทำให้ประหยัดน้ำมัน

การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมและความรับผิดชอบต่อสังคมองค์กร

บริษัทฯ ในฐานะสายการบินแห่งชาติมีเป้าหมายที่จะเป็นสายการบินที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมโดยผลักดันให้มีการพัฒนาระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมที่ดีในการดำเนินงานทุกภาคส่วน และบริษัทฯ ตระหนักดีว่าการเผาผลาญเชื้อเพลิงอากาศยานส่งผลกระทบโดยตรงต่อสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะมีผลทำให้ก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ (CO₂) หรือก๊าซเรือนกระจกในบรรยากาศเพิ่มขึ้น จึงเริ่มบริหารจัดการเชื้อเพลิงอากาศยานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ทั้งในด้านการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติการเพิ่มกรรมวิธีและขั้นตอนในการดูแลรักษาอุปกรณ์และเครื่องยนต์อากาศยานให้มีสภาพสมบูรณ์ ปรับเปลี่ยนอุปกรณ์ที่ใช้บริการลูกค้าให้มีน้ำหนักเบาเพื่อลดการเผาผลาญเชื้อเพลิง พัฒนาระบบจัดเก็บข้อมูลเพื่อวิเคราะห์และควบคุมประสิทธิภาพการใช้เชื้อเพลิง ทำให้บริษัทฯ สามารถลดอัตราการเผาผลาญเชื้อเพลิงได้อย่างต่อเนื่อง

ในปี 2553 บริษัทฯ ได้สานต่อการสร้างนวัตกรรมด้านสิ่งแวดล้อม ทั้งในระดับนโยบายและระดับปฏิบัติการ โดยเปิดโอกาสให้ลูกค้ามีส่วนร่วมในการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและการสร้างสิ่งแวดล้อมที่ดี บริษัทฯ ได้ให้ความร่วมมือกับภาครัฐในการลงทุนเรื่อง ระบบและเครื่องอุปกรณ์อากาศยานให้มีความทันสมัย การลงทุนด้านวิศวกรรมการบิน การวิจัยเทคโนโลยีการบิน และศึกษาการใช้พลังงานทดแทนประเภทเชื้อเพลิงชีวภาพ (Biofuel) ที่สามารถใช้กับเครื่องบินของบริษัทฯ ทั้งนี้ บริษัทฯ พยายามปรับเปลี่ยนตนเองให้เป็นสายการบินสีเขียว (Green Airlines) ให้บริการเที่ยวบินที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมมากขึ้น เพื่อช่วยให้อุตสาหกรรมการบินสามารถลดการปลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ออกสู่สภาพแวดล้อมภายนอก ทั้งนี้ สายการบินต่างๆ และธุรกิจอื่นในอุตสาหกรรมเดียวกันได้แสดงให้เห็นถึงความร่วมมือกันเพื่อสร้างอุตสาหกรรมการบินแห่งอนาคตให้เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

บริษัทฯ ตระหนักถึงความสำคัญของการจัดการสภาพภูมิอากาศโลกอย่างมีประสิทธิภาพและการลดการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกเป็นอย่างมากตลอดปี 2553 แม้ว่าธุรกิจการบินมีการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกสู่ชั้นบรรยากาศประมาณ 2% เมื่อเทียบกับภาคธุรกิจอื่นๆ ที่มีการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกสูงกว่า โดยบริษัทฯ ได้ดำเนินตามกลยุทธ์ร่วมแก้ไขปัญหามลพิษจากการบิน ซึ่งส่งผลกระทบต่อเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศโลกและได้ริเริ่มโครงการเพื่อลดการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจก อาทิ การบริหารจัดการน้ำมันอย่างมีประสิทธิภาพ (Fuel Management) การจัดทำคาร์บอนฟุตพริ้นท์ (Carbon Footprint) ในอาหารจานเด่น (Signature Dish) ที่ให้บริการบนเครื่องบิน ได้แก่ เมนูแกงเขียวหวานไก่พร้อมข้าวหอมมะลิไทย และเมนูมัสมั่นไก่พร้อมข้าวหอมมะลิไทย โดยแสดงปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่ถูกปลดปล่อยออกมาตลอดทั้งวงจรชีวิตของอาหารนั้นเพื่อเป็นทางเลือกให้ลูกค้าได้มีส่วนร่วมในการช่วยลดภาวะโลกร้อน ตามนโยบายบริษัทฯ ที่ให้ความใส่ใจเรื่องสิ่งแวดล้อม เพื่อให้ลูกค้าได้ตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อสังคมเรื่องการลดก๊าซเรือนกระจกและการลดปัญหาโลกร้อน

ผลการดำเนินงานของบริษัทฯ ในปี 2553 สามารถลดการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกลงได้ 972,000 ตันต่อปีเทียบกับปี 2548 และบริษัทฯ ยังสนับสนุนเป้าหมายที่กำหนดว่า อุตสาหกรรมการบินจะสามารถลดการปลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ (Carbon Emissions) ร้อยละ 50 ในปี 2553 เปรียบเทียบกับปี 2448

สำหรับการดำเนินการเพื่อให้เป็นไปตามระเบียบของสหภาพยุโรปเรื่องระบบการซื้อขายสิทธิในการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ หรือก๊าซเรือนกระจก (EU Emission Trading Scheme : EU ETS) ซึ่งจะเริ่มมีผลบังคับใช้กับทุกสายการบินที่บินเข้าออกสหภาพยุโรป ตั้งแต่ปี 2555 เป็นต้นไป บริษัทฯ ได้เตรียมการในเรื่องนี้มาอย่างต่อเนื่อง โดยมีเป้าหมายที่จะดำเนินการตามข้อกำหนดของ EU ทั้งนี้ ในเดือนมีนาคม 2554 บริษัทฯ จะต้องจัดส่งรายงานการใช้น้ำมัน (Ton-kilometer) ของบริษัทฯ ของปี 2553 ตลอดจนแผนการบินเข้าออก EU ในปี 2554 ต่อ EU เพื่อ EU จะได้รวบรวมและนำไปเป็นข้อมูลในการเปรียบเทียบ (Benchmark) เพื่อจัดสรรคาร์บอนเครดิตตามระเบียบ EU ETS ให้กับบริษัทฯ และสายการบินต่างๆ นอกจากนี้ บริษัทฯ อาจพิจารณาลงทุนด้านคาร์บอนเครดิต เพื่อส่งมอบตามกำหนดของ EU ในปี 2555 ต่อไป

การดำเนินงานในปี 2553 เพื่อเตรียมการจัดส่งรายงานการใช้น้ำมัน (Ton-kilometer) ของบริษัทฯ เป็นไปอย่างเรียบร้อยตามแนวทางที่ EU กำหนด บริษัทฯ ได้ว่าจ้างบริษัท ไพรซ์วอเตอร์เฮาส์คูเปอร์ส (PricewaterhouseCoopers : PwC) ประเทศเนเธอร์แลนด์ เพื่อทำหน้าที่ในการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงของเครื่องบินที่บินเข้าออก EU ในปี 2553 เพื่อจัดส่งให้ EU ตามแนวทางที่ EU กำหนด ทั้งนี้ EU จะนำข้อมูลไปประมวลเพื่อคำนวณปริมาณก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ หรือก๊าซเรือนกระจก ที่อนุญาตให้สายการบินต่างๆ ปล่อยแบบให้เปล่า (Free Allowance) ให้แก่บริษัทฯ โดยบริษัทฯ จะต้องจัดหาและส่งมอบ Certified Emission Reductions (CERs) และ European Union Allowances (EUAs) เพื่อชดเชยการปลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ หรือก๊าซเรือนกระจกที่บริษัทฯ ปล่อยเกินกว่าที่อนุญาตไว้

บริษัทฯ เป็นสายการบินแรกในเอเชียแปซิฟิกที่ลงนามในบันทึกข้อตกลงกับสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (IATA) เพื่อศึกษาแนวทางการมีส่วนร่วมชดเชยการปลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ (Carbon Offset) ของลูกค้าที่เดินทางกับบริษัทฯ ด้วยการจองบัตรโดยสารผ่านเว็บไซต์ www.thaiairways.com โดยในเว็บไซต์จะมีข้อมูลแจ้งว่าเที่ยวบินที่ลูกค้ากำลังจะใช้บริการมีจำนวนการปลดปล่อยก๊าซคาร์บอนฯ ในจำนวนเท่าใด พร้อมกับข้อมูลราคาชดเชยการปลดปล่อยก๊าซดังกล่าว ซึ่งเงินค่าชดเชยจะนำไปสนับสนุนโครงการพลังงานทดแทนต่างๆ ทั่วโลก อาทิ โครงการก๊าซชีวภาพในจังหวัดนครราชสีมา ประเทศไทย และโครงการผลิตกระแสไฟฟ้าพลังน้ำขนาดเล็กในประเทศบราซิล เป็นต้น

ผลจากการดำเนินการด้านสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐานสากล ทำให้บริษัทฯ เป็นหนึ่งในสายการบินทั่วโลกที่เข้าร่วมกับบริษัทผู้ผลิตเครื่องบินแอร์บัส ในการให้การสนับสนุนแคมเปญ “ปีแห่งความหลากหลายทางชีวภาพนานาชาติ (International Year of Biodiversity)” ขององค์การสหประชาชาติ สะท้อนให้เห็นว่าทุกฝ่ายตระหนักดีว่าการอนุรักษ์ความหลากหลายทางชีวภาพเป็นอีกหนึ่งวิธีในการรักษาต้นกำเนิดนวัตกรรมใหม่ในอนาคตที่ประเมินค่าไม่ได้ และบริษัทฯ ได้สนับสนุนการใช้ถุงพลาสติกชีวภาพ ณ ร้านพัฟฟ์ แอนด์ พาย เพื่อลดจำนวนขยะพลาสติกอันเป็นสาเหตุสำคัญของการเกิดภาวะโลกร้อน

การมีส่วนร่วมของพนักงานในองค์กรในการรักษาสิ่งแวดล้อมที่ดี ทำให้บริษัทฯ ได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO 14001:2004 Environmental Management System ในสถานประกอบการหลายแห่งของบริษัทฯ ทำให้ลูกค้าสามารถมั่นใจได้ว่า ทุกครั้งที่ใช้บริการของการบินไทยในทุกกระบวนการและกิจกรรมการบริการทั้งบนเครื่องบินและภาคพื้น ลูกค้านจะได้รับบริการที่มีคุณภาพ ปลอดภัย และเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมเสมอ รวมทั้งบริษัทฯ ได้ดำเนินโครงการ “การบินไทยลดใช้พลังงาน” (THAI Energy Conservation) กระตุ้นให้พนักงานในองค์กร ลดการใช้พลังงาน อย่างต่อเนื่อง

เพื่อให้พนักงานตระหนักถึงบทบาทหน้าที่ในฐานะพนักงานรัฐวิสาหกิจที่ดีในการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม บริษัทฯ จึงมีนโยบายผสมผสานแนวคิดด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงให้เข้ากับการวางแผนกลยุทธ์ทางธุรกิจ โดยการพัฒนาความรู้ที่เกิดจากประสบการณ์การดำเนินงานด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม และนำมาปรับใช้คิดค้นให้เกิดนวัตกรรมที่สามารถสร้างประโยชน์สูงสุดทั้งต่อองค์กร และสังคมไปพร้อมๆ กัน

บริษัทฯ ร่วมสนับสนุนและเผยแพร่ผลิตภัณฑ์ของโครงการหลวง ด้วยการให้บริการบินไทยเป็นสื่อกลางนำผลผลิตทางการเกษตรของโครงการหลวงไปปรากฏต่อสายตาชาวโลกในรูปแบบของการผลิตอาหารบริการแก่ลูกค้าและสายการบินลูกค้าของการบินไทย มาเป็นเวลากว่า 20 ปี ด้วยสโลแกนที่ว่า “สดจากยอดดอย สู่อุตุนิยมของการปรุง”

นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้ดำเนินโครงการรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility : CSR) แบบยั่งยืน ในการพัฒนาจัดการสิ่งแวดล้อมที่ดี โดยจัดโครงการปลูกป่า ณ อุทยานสิ่งแวดล้อมนานาชาติสิรินธร อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี รวมทั้งโครงการในการพัฒนาชุมชนและสังคมในด้านต่างๆ อาทิ

1. ด้านสิ่งแวดล้อม

- โครงการบริหารจัดการน้ำเสีย ซึ่งเป็นโครงการที่ส่งเสริมการนำทรัพยากรน้ำมาใช้ใหม่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด
- โครงการทำความสะอาดเครื่องบินด้วย Aircraft Washing Machine ทดแทนการใช้แรงงานคนเพื่อช่วยลดแรงเสียดทานจากอากาศขณะทำการบิน ส่งผลต่อการประหยัดน้ำมันเชื้อเพลิง
- โครงการลดโลกร้อนด้วยการลดการปลดปล่อยก๊าซ Halon สู่อากาศโดยนำก๊าซ Halon จากอุปกรณ์ดับเพลิงมาบรรจุเก็บผ่าน Halon Recycling Maching เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าในการใช้พร้อมกับควบคุมการใช้ก๊าซ Halon ให้เกิดประโยชน์สูงสุดและปล่อยก๊าซ Halon ออกสู่อากาศให้น้อยที่สุด

2. ด้านเด็ก เยาวชน และการศึกษา

- โครงการดูแลสนับสนุนโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนการบินไทย อำเภอคลองหาด จังหวัดสระแก้ว
- โครงการ “แต้มฝันปันน้ำใจ” บริจาคของขวัญให้กับเด็ก
- โครงการนำคณะครูและนักเรียนจากโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนการบินไทย จำนวน 60 คน และนักเรียนโรงเรียนเศรษฐเสถียร ในพระบรมราชูปถัมภ์ ซึ่งเป็นผู้พิการทางการได้ยิน จำนวน 100 คน เข้าร่วมงานนิทรรศการ “50 ปีการบินไทย”

3. ด้านสาธารณกุศล

- โครงการสร้างห้องพักรักษาผู้ป่วย “รักคุณเท่าฟ้า”
- โครงการ “แพทย์นักบินและนางฟ้าพยาบาล”
- โครงการนำรถเข็นวีลแชร์ซึ่งได้รับจากเครือข่ายการศึกษานอกระบบเพื่อประโยชน์ของสังคม ประเทศญี่ปุ่น (Barrier Free Education Network Osaka Japan) มามอบให้กับสมาคมคนพิการแห่งประเทศไทย
- โครงการตรวจสุขภาพช้าง ณ หมู่บ้านช้างการบินไทย หรือศูนย์ศึกษาบ้านตากกลาง จังหวัดสุรินทร์
- การสนับสนุนการจัดส่งเก้าอี้รถเข็นจำนวน 30 คัน ไปยังกรุงอิสลามาบัด ประเทศปากีสถาน เพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยจากเหตุการณ์น้ำท่วม

4. ด้านส่งเสริมศาสนาและวัฒนธรรม

- การบินไทยจัด “อุปสมบทหมู่ 9 เส้นทางบิน 9 เส้นทางบุญ”
- เป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยเผยแพร่และสืบสานพระพุทธศาสนาให้ยั่งยืนต่อไป
- โครงการ “จาริกแดนพุทธภูมิ ตามรอยพระศาสดา” ปีที่ 4 ของทัวร์เอื้องหลวง
- สนับสนุนนโยบายรัฐบาลเพื่อขนส่งชาวไทยมุสลิมเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ ณ นครเมกกะ ประเทศซาอุดีอาระเบีย

4.2 ตลาดและภาวะการแข่งขัน

4.2.1 นโยบายและลักษณะการตลาด

4.2.1.1 นโยบายการตลาด

บริษัทฯ มีนโยบายทางการตลาดในเชิงรุกอย่างต่อเนื่อง ภายใต้สภาวะการแข่งขันที่รุนแรงของธุรกิจการบิน และผลกระทบจากปัจจัยภายนอกที่ไม่สามารถควบคุมได้ เช่น ราคาน้ำมันที่เพิ่มสูงขึ้น เพื่อรักษารฐานลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้าใหม่ 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) มาช่วยในการบริหารการจัดสรรที่นั่งในแต่ละระดับชั้นราคาให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด ตลอดจนมุ่งเน้นการเพิ่มรายได้ผู้โดยสารต่อหน่วย (Passenger Yield) โดยการเจาะกลุ่มผู้โดยสารระดับบน (Premium Passenger) ในเส้นทางการบินที่ผลิตภัณฑ์บนเครื่องบินในชั้นหนึ่งและชั้นธุรกิจสามารถแข่งขันได้ พร้อมทั้งใช้กลยุทธ์ยกระดับราคาขาย (Up-Sell) โดยใช้แรงกระตุ้นด้านราคาขายแก่ผู้โดยสารที่มีศักยภาพ โดยอาศัยฐานข้อมูลลูกค้าในการเลือกเสนอการขาย บริษัทฯ ยังมีแผนการเพิ่มสัดส่วนรายได้จากลูกค้าองค์กร (Corporate Client) ทั้งในระดับท้องถิ่น (Local) และทั่วโลก (Global) โดยเน้นการให้บริการการขายที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังคำนึงถึงการปรับแผนการตลาดตามช่วงฤดูกาล โดยมีความยืดหยุ่นต่อการปรับเส้นทางการบิน และความถี่ของเที่ยวบินให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดในแต่ละช่วงเวลาอีกด้วย

- **ปรับปรุงหน่วยงานให้เป็นหน่วยบริการเพื่อลูกค้า (Customer Focus)**

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

- **ปรับปรุงช่องทางจำหน่ายให้ได้ประโยชน์สูงสุด**

ขยายช่องทางการจัดจำหน่ายเพื่อสนับสนุนการขายให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ และทุกกลุ่มลูกค้า โดยการสร้างสมดุลในการผสมผสานช่องทางการจัดจำหน่ายหลัก และช่องทางการจัดจำหน่ายใหม่ๆ ที่เกิดจากการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยี เพื่อเพิ่มโอกาสในการสร้างรายได้สูงสุด และให้ความสะดวกแก่ลูกค้ามากที่สุด อีกทั้ง ควบคุมค่าใช้จ่ายด้านการจัดจำหน่ายให้มีความคุ้มค่าการลงทุน โดยการนำระบบตรวจสอบการสำรองที่นั่งที่มีคุณภาพสูงมาใช้ (Revenue Integrity System)

- **มุ่งเน้นตลาดที่มีศักยภาพ**

มุ่งเน้นการเพิ่มความถี่ของเที่ยวบินในเส้นทางบินภูมิภาคที่มีศักยภาพและปริมาณการจราจรผู้โดยสารหนาแน่น ได้แก่ อินเดีย จีน และตะวันออกเฉียง 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 เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วให้ผู้โดยสาร และสนับสนุนโครงการลดภาวะโลกร้อน พัฒนาและจัดหาระบบบริการผู้โดยสารทุกจุดบริการ (Passenger Service System) ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

นอกจากนี้ แผนการตลาดที่สำคัญที่ได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่องคือ การรักษาลูกค้าประจำภายใต้โครงการสะสมไมล์ รอยัล ออร์คิด พลัส (Royal Orchid Plus) และการพัฒนากิจกรรมการท่องเที่ยว ภายใต้โครงการรอยัล ออร์คิด ฮอลิเดย์ (Royal Orchid Holidays) หรือทัวร์เอื้องหลวง

กลยุทธ์หลักที่บริษัทฯ นำมาใช้สร้างความสำเร็จในการพลิกวิกฤติให้เป็นโอกาสทางการตลาด จนบรรลุเป้าหมายในการสร้างรายได้ ขยายฐานลูกค้าให้กว้างขวางเช่นนี้ได้ ก็คือการทำการตลาดเชิงรุกที่มุ่งเจาะกลุ่มลูกค้าใหม่ ทั้งในแนวลึกและแนวกว้างเพื่อเพิ่มศักยภาพในการสร้างรายได้ที่สูงขึ้น ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้จัดทำแผนส่งเสริมการตลาดที่ไม่เพียงจะช่วยกระตุ้นและสร้างแรงจูงใจให้นักท่องเที่ยวจากต่างประเทศและในประเทศเลือกใช้บริการเท่านั้น หากยังเป็นส่วนสนับสนุนนโยบายรัฐบาลในการส่งเสริมการท่องเที่ยวไทยให้ขยายตัว

(ก) การรักษาลูกค้าประจำโดยโครงการรอยัล ออร์คิด พลัส (Royal Orchid Plus)

รายการสะสมไมล์ รอยัล ออร์คิด พลัส เป็นหนึ่งในรายการสะสมไมล์ที่ประสบความสำเร็จสูงสุดในภาคพื้นเอเชีย และเป็นกลยุทธ์ในการรักษาลูกค้าประจำของบริษัท สมาชิก รอยัล ออร์คิด พลัส แบ่งออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่ บัตรธรรมดา บัตรเงิน บัตรทอง และบัตรแพลทตินัม เมื่อสมาชิก รอยัล ออร์คิด พลัส เดินทางและแจ้งหมายเลขสมาชิก จะสามารถรับไมล์สะสมได้จากการใช้บริการทุกสายการบินในกลุ่มพันธมิตร สตาร์ อัลไลแอนซ์ ตลอดจนเครือโรงแรมต่างๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ บริษัทรถเช่า และบัตรเครดิตคู่สัญญา ทั้งนี้ ไมล์สะสมดังกล่าว สามารถนำไปแลกบัตรโดยสารรางวัลและรางวัลเลื่อนชั้นโดยสารจากบริษัทฯ 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 ความร่วมมือทางด้าน

ธุรกิจกับบัตรเครดิตคู่สัญญาต่างๆ ในรูปแบบบัตรเครดิตร่วมระหว่างบริษัทฯ กับสถาบันการเงินชั้นนำ ทำให้สมาชิกสามารถโอนคะแนนสะสมที่เกิดจากค่าใช้จ่ายหรือข้อเสนอพิเศษของบัตรเครดิตมาเป็นไมล์สะสมของรอยัล ออร์คิด พลัส ได้ ซึ่งเป็นอีกช่องทางหนึ่งในการสะสมไมล์ที่เหมาะสมกับไลฟ์สไตล์ในปัจจุบัน และได้รับความนิยมอย่างสูงจากสมาชิก อีกทั้ง ยังเป็นช่องทางที่ทำให้บริษัทฯ เกิดรายได้จากการซื้อไมล์โดยสถาบันการเงินต่างๆ อย่างต่อเนื่องมาโดยตลอด

สมาชิกรายการสะสมไมล์ รอยัล ออร์คิด พลัส มีจำนวนเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากรอยัล ออร์คิด พลัส เน้นการพัฒนา รูปแบบของสิทธิประโยชน์และของรางวัลที่สอดคล้องกับไลฟ์สไตล์ของสมาชิกในแต่ละกลุ่มที่มีความต้องการแตกต่างกันไป อีกทั้ง ได้มีการพัฒนา ปรับปรุง การบริการออนไลน์ผ่านทางเว็บไซต์เพื่อความสะดวกสบายของสมาชิก โดยสามารถแลกของรางวัลต่างๆ และออกบัตรโดยสารรางวัลแบบอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงการขยายสิทธิประโยชน์ของสมาชิก ในการมอบรางวัลให้แก่ครอบครัว เพื่อน หรือบุคคลใดๆ ตามต้องการ เพื่ออิสระที่มากขึ้นในการแลกของรางวัล ด้วยบริการลงทะเบียนผู้มีสิทธิ์รับรางวัล ซึ่งทำได้สะดวกสบายตลอด 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 600 รายการ ครอบคลุมสถานที่ท่องเที่ยวใน 94 เมือง 33 ประเทศทั่วโลก รายการ “เอื้องหลวงพาท่องทั่วโลก” (Discover the World) เป็นการนำเที่ยวสู่ต่างประเทศ และรายการ “เอื้องหลวงพาท่องทั่วไทย” (Discover Thailand) เป็นการนำท่องเที่ยวภายในประเทศซึ่งมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมการท่องเที่ยวให้กับประเทศไทย และประเทศเพื่อนบ้าน ในฐานะที่บริษัทฯ เป็นสายการบินแห่งชาติและเป็นสายการบินที่ได้รับประโยชน์จากการเดินทางมาท่องเที่ยวในเมืองไทย และในบางโอกาสบริษัทฯ ได้ร่วมมือกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย รวมทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ในการจัดรายการท่องเที่ยวในประเทศไทยอีกด้วย บริษัทฯ จัดจำหน่ายบัตรโดยสารและรายการท่องเที่ยวผ่านสำนักงานสาขาของบริษัทฯ และตัวแทนจำหน่ายทั่วโลก ซึ่งมีระบบการสำรองรายการท่องเที่ยวรวมถึงการออกบัตรโดยสารด้วยคอมพิวเตอร์การท่องเที่ยวโดยใช้บริการของรอยัล ออร์คิด ฮอลิเดย์ ถือว่ามีความคุ้มค่าเพราะเป็นรายการที่เลือกสรรมาอย่างดี ใช้โรงแรมและบริการทัวร์ที่มีมาตรฐานโลก นักท่องเที่ยวที่เดินทางกับรอยัล ออร์คิด ฮอลิเดย์ จะเป็นนักท่องเที่ยวที่มาจากทั่วโลก โดยส่วนใหญ่มาจากทวีปเอเชีย ยุโรป ออสเตรเลีย และนิวซีแลนด์ ซึ่งกว่าร้อยละ 90 เป็นรายการท่องเที่ยวที่เดินทางมายังประเทศไทย

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

นอกจากนี้ รอยัล ออร์คิด ฮอลิเดย์ ได้พัฒนาการขายรายการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ 2 โครงการ คือ

1. การออกบัตรรายการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Tour Order)

เพื่อให้เกิดความสะดวกและคล่องตัวกับตัวแทนจำหน่ายและลูกค้ามากขึ้น โดยไม่ต้องใช้บัตรรายการท่องเที่ยว (Voucher)

2. การขายรอยัล ออร์คิต ฮอลิเดย์ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

เพื่อเพิ่มช่องทางการขายให้มากขึ้น โดยให้ตัวแทนจำหน่ายรายย่อย (Retailer) สามารถดูข้อมูลต่างๆ โบรชัวร์ และทำการสำรองรายการท่องเที่ยวต่างๆ ของ รอยัล ออร์คิต ฮอลิเดย์ ได้โดยตรงผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งจะช่วยให้ตัวแทนจำหน่ายรายย่อยสามารถเข้าถึง รอยัล ออร์คิต ฮอลิเดย์ ได้มากขึ้น และจะทำให้การซื้อขายรายการท่องเที่ยวต่างๆ สะดวกและคล่องตัวมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ลูกค้าสามารถดูข้อมูลของ รอยัล ออร์คิต ฮอลิเดย์ ผ่านทาง TG website Mobile Devices 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 และสามารถค้นหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางและข้อมูลที่น่าสนใจอื่นๆ บนเว็บไซต์ ได้สะดวกขึ้น รวมทั้งทำให้เว็บไซต์ของบริษัทฯ ทั้งหมดอยู่บนรูปปลั๊กอินที่ดึงดูดให้ผู้เข้าชมและซื้อบริการมากขึ้น

(ง) อุปกรณ์และบริการ

บริษัทฯ ได้ปรับกลยุทธ์และแผนงานด้านการให้บริการ ให้ตอบสนองความคาดหวังของลูกค้า และเพิ่มขีดความสามารถให้พร้อมต่อการแข่งขัน โดยจะทำการปรับปรุงที่นั่งทั้งหมดสำหรับผู้โดยสารชั้นหนึ่ง ชั้นธุรกิจ และ ชั้นประหยัด ปรับปรุงระยะห่างระหว่างที่นั่งโดยสารในแต่ละชั้นผู้โดยสาร ลดจำนวนที่นั่งแต่ละแถวลง ลดความแออัดในห้องโดยสาร และเพิ่มความสะดวกสบายโดยรวมให้แก่ผู้โดยสารมากขึ้น ที่นั่งรุ่นใหม่จะกว้างขึ้นและมีความสะดวกสบายสูง มีจอภาพส่วนตัวในชั้นหนึ่ง ชั้นธุรกิจ และชั้นประหยัดทุกที่นั่ง ตกแต่งห้องน้ำในชั้นหนึ่งและชั้นธุรกิจให้มีความทันสมัยสวยงามและกว้างขวางขึ้น พร้อมด้วยอุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่ทันสมัย ระบบเพลงและภาพยนตร์แบบเลือกชมได้ (On-demand) และมีรายการบันเทิงให้ผู้โดยสารเลือกอย่างหลากหลาย ดังมีรายละเอียด ดังนี้

1. การปรับปรุงรูปแบบและคุณภาพของที่นั่งโดยสารและระบบสาระบันเทิง

วัตถุประสงค์หลักของการปรับปรุงอุปกรณ์ในเครื่องบินของบริษัทฯ คือ การปรับปรุงอุปกรณ์ในเครื่องบินทุกลำที่เป็นแบบเดียวกัน ให้มีที่นั่งโดยสารและระบบสาระบันเทิงลักษณะเดียวกันในแต่ละชั้นโดยสารโดยจะทำการปรับปรุงที่นั่งทั้งหมดสำหรับผู้โดยสารชั้นหนึ่ง ชั้นธุรกิจ และชั้นประหยัด บริษัทฯ มีแผนที่จะปรับปรุงระยะห่างระหว่างที่นั่งโดยสารในแต่ละชั้นผู้โดยสาร ลดจำนวนที่นั่งแต่ละแถวลง ลดความแออัดในห้องโดยสาร และเพิ่มความสะดวกสบายโดยรวมให้แก่ผู้โดยสารมากขึ้น

ในปี 2548-2549 บริษัทฯ ได้ทำการปรับปรุงที่นั่งโดยสารในเครื่องบินแบบโบอิง 747-400 จำนวน 12 ลำ โดยที่นั่งชั้นหนึ่ง เปลี่ยนเป็นเก้าอี้แบบนอนราบ 180 องศา ส่วนที่นั่งโดยสารของชั้นธุรกิจปรับปรุงให้มีพื้นที่ส่วนตัวมากขึ้นและปรับเอนได้มาก 170 องศา มีที่หนุนหลัง (Lumbar Support) ที่พนักเก้าอี้ และโต๊ะหน้ากว้างพับได้เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้โดยสารที่จะทำงานไปด้วยขณะบิน และยังได้ปรับปรุงที่นั่งโดยสารของเครื่องบินแบบโบอิง 777-200 จำนวน 8 ลำ ทั้งที่ชั้นธุรกิจและ

ชั้นประหยัด ดำเนินการแล้วเสร็จในปี 2549 โดยที่นั่งรุ่นใหม่จะกว้างขึ้นและมีความสะดวกสบายสูง ที่นั่งชั้นธุรกิจ จะมีจอภาพยนตร์ส่วนตัวทุกที่นั่ง

ในปี 2550-2553 บริษัทฯ ได้ปรับปรุงที่นั่งโดยสารชั้นประหยัดของเครื่องบินแบบโบอิง 777-300 จำนวน 6 ลำ โดยเปลี่ยนเป็นที่นั่งชั้นประหยัดใหม่ มีความสะดวกสบายมากขึ้น และติดตั้งจอภาพส่วนตัวพร้อมระบบสาระบันเทิงแบบ On-demand ทุกที่นั่ง

งานปรับปรุงรูปแบบของที่นั่งทั้งหมดจะทำให้ฝ่ายช่างของบริษัทฯ โดยมีการปรึกษากับบริษัทผู้ผลิตเครื่องบินอยู่ตลอดเวลา

บริษัทฯ ได้รับความมอบเครื่องบินใหม่ แบบแอร์บัส A330-300 จำนวน 3 ลำจากจำนวน 5 ลำในปี 2553 โดยห้องโดยสารมีการตกแต่งทันสมัยเช่นเดียวกับเครื่องบินแบบแอร์บัส A340-500 แอร์บัส 340-600 และแบบโบอิง 777-200ER และอีก 5 ลำจะทยอยการรับมอบตั้งแต่เดือนมีนาคม 2554 ไปจนรับมอบลำสุดท้ายในเดือนกรกฎาคม 2554

บริษัทฯ มีแผนรับมอบเครื่องบินใหม่ แบบแอร์บัส A330-300 อีกจำนวน 7 ลำ โดยห้องโดยสาร และห้องน้ำมีการตกแต่งทันสมัยเทียบเท่าเครื่องบินใหม่ แบบแอร์บัส A380-800 อีกทั้งมีแผนการเช่าเครื่องบิน B777-300ER อีกจำนวน 8 ลำ เริ่มบินในปี 2555 โดยฝูงบินใหม่นี้จะมีการตกแต่งภายในใหม่หมด เพื่อสร้างความเป็นเอกลักษณ์ และมีความทันสมัยมากยิ่งขึ้น

สำหรับเครื่องบินใหม่แบบแอร์บัส A380-800 จำนวน 6 ลำ ซึ่งจะเริ่มบินในปี 2555 มีการออกแบบตกแต่งภายในใหม่หมด เน้นการเลือกใช้วัสดุที่เด่น classic และ มีความทันสมัยมากยิ่งขึ้น โดยที่นั่งชั้นหนึ่งเป็นแบบนอนราบได้ และมีความเป็นส่วนตัวทุกที่นั่ง มีที่เก็บของส่วนตัว และ Coat hanger ที่นั่งชั้นธุรกิจ เป็นแบบนอนราบได้ทุกที่นั่ง ที่นั่งชั้นประหยัดมีความสะดวกสบายสูง ติดตั้งจอภาพส่วนตัวพร้อมระบบสาระบันเทิงแบบ On-demand ทุกที่นั่ง นอกจากนี้ยังมีห้องน้ำชั้นหนึ่งขนาดใหญ่ พร้อมห้องแต่งตัว มีการให้บริการผู้โดยสารด้วย First Class และ Business Class Bar และ Multi-purpose area บริการแก่ผู้โดยสารชั้นหนึ่ง

ในส่วนของเครื่องบินเช่าแบบโบอิง 777-300ER จำนวน 8 ลำ ที่นั่งชั้นธุรกิจเป็นแบบนอนราบได้ทุกที่นั่ง เช่นเดียวกับแบบแอร์บัส A380-800 ที่นั่งชั้นประหยัดมีความสะดวกสบายสูง ติดตั้งจอภาพส่วนตัวพร้อมระบบสาระบันเทิงแบบ On-demand ทุกที่นั่ง

ตารางแสดงข้อมูลบางประการเกี่ยวกับการปรับปรุงอากาศยานและอุปกรณ์ทั้งที่อยู่ระหว่างการดำเนินการ และที่เสนอให้มีการดำเนินการ

แบบ หรือรุ่น	จำนวน (ลำ)	รายละเอียดของการปรับปรุง	สถานะ	กำหนดเวลาที่คาดว่าจะแล้วเสร็จ
โบอิง 777-300	6	ชั้นประหยัด <ul style="list-style-type: none"> เปลี่ยนที่นั่งให้มีความสะดวกสบายมากขึ้น ติดตั้งที่นั่งใหม่ที่สามารถปรับเอนได้เป็นมุม 122 องศา ติดตั้งจอภาพส่วนตัวและอุปกรณ์เชื่อมต่อไฟฟ้าสำหรับคอมพิวเตอร์พกพาทุกที่นั่ง (110 VAC 60 Hz) ติดตั้งระบบสภาวะ บันเทิงแบบ On-demand 	ปรับปรุงแล้วเสร็จ 5 ลำ เมื่อปี 2553	ประมาณกลางปี 2553 อีก 1 ลำที่เหลือได้ดำเนินการบินชั่วคราวไปแล้ว เมื่อปลายปี 2553 และรอการติดตั้งชั้นประหยัดใหม่ภายในปี 2554
โบอิง 777-200	8	ชั้นประหยัด <ul style="list-style-type: none"> ติดตั้งระบบสภาวะบันเทิงแบบเลือกชมได้ (On-demand) ทุกที่นั่ง 	อยู่ในระหว่างดำเนินการปรับปรุง	กลางปี 2555
โบอิง 747-400 (ลำที่ 7-12)	6	ชั้นประหยัด <ul style="list-style-type: none"> เปลี่ยนที่นั่งชั้นประหยัดพร้อมติดตั้งจอภาพส่วนตัวและระบบสภาวะบันเทิงแบบ On demand 	อยู่ในระหว่างดำเนินการปรับปรุง	ต้นปี 2555
โบอิง 747-400 (ลำที่ 13-18)	6	ปรับปรุงที่นั่งทุก class <ul style="list-style-type: none"> เป็นการปรับปรุงที่นั่งทั้งลำให้มีมาตรฐานเดียวกันกับ B747-400 ลำอื่นที่มีการปรับปรุงไปเรียบร้อยแล้ว เพื่อให้มีมาตรฐานเดียวกันและติดตั้งจอภาพส่วนตัวทุกที่นั่ง การตกแต่งภายใน เช่น Seat cover, พรม, หอน้ำเป็นในแนวทางเดียวกันกับการตกแต่งภายในของเครื่องบิน A380-800 โดยใช้สีสันทันที แสดงความเป็นไทย และ classic มากยิ่งขึ้น 	อยู่ในระหว่างดำเนินการปรับปรุง	ต้นปี 2556
แอร์บัส 340-600	6	ออกแบบห้องโดยสารใหม่ <ul style="list-style-type: none"> ติดตั้งที่นั่งชั้นธุรกิจรุ่นใหม่ ที่สามารถปรับเอนราบได้ 180 องศา มีจอทีวีส่วนตัวขนาดไม่น้อยกว่า 15 นิ้ว ติดตั้งที่นั่งชั้นประหยัดรุ่นใหม่ โดยมี pitch ประมาณ 32 นิ้ว และมีจอทีวีส่วนตัวขนาดไม่น้อยกว่า 9 นิ้ว ติดตั้งระบบสภาวะเพื่อความบันเทิงแบบ AVOD สำหรับทุกที่นั่ง พร้อม Inflight Connectivity ได้แก่ Mobile phone, On-board Internet 	อยู่ในระหว่างการศึกษาโครงการ	สิ้นปี 2556

แบบหรือรุ่น	จำนวน (ลำ)	รายละเอียดของการปรับปรุง	สถานะ	กำหนดเวลาที่คาดว่าจะแล้วเสร็จ
แอร์บัส 340-500	4	ออกแบบห้องโดยสารใหม่ <ul style="list-style-type: none"> ติดตั้งที่นั่งชั้นธุรกิจรุ่นใหม่ ที่สามารถปรับเอนราบได้ 180 องศา มีจอทีวีส่วนตัวขนาดไม่น้อยกว่า 15 นิ้ว ติดตั้งที่นั่งชั้นประหยัดรุ่นใหม่ โดยมี pitch ประมาณ 32 นิ้ว และมีจอทีวีส่วนตัวขนาดไม่น้อยกว่า 9 นิ้ว ติดตั้งระบบสาระเพื่อความบันเทิงแบบ AVOD สำหรับทุกที่นั่ง พร้อม Inflight Connectivity ได้แก่ Mobile phone, On-board Internet 	อยู่ในระหว่างการศึกษาโครงการ	สิ้นปี 2557
โบอิง 777-200ER	6	ออกแบบห้องโดยสารใหม่ <ul style="list-style-type: none"> ติดตั้งที่นั่งชั้นธุรกิจรุ่นใหม่ ที่สามารถปรับเอนราบได้ 180 องศา มีจอทีวีส่วนตัวขนาดไม่น้อยกว่า 15 นิ้ว ติดตั้งที่นั่งชั้นประหยัดรุ่นใหม่ โดยมี pitch ประมาณ 32 นิ้ว และมีจอทีวีส่วนตัวขนาดไม่น้อยกว่า 9 นิ้ว ติดตั้งระบบสาระเพื่อความบันเทิงแบบ AVOD สำหรับทุกที่นั่ง พร้อม Inflight Connectivity ได้แก่ Mobile phone, On-board Internet 	อยู่ในระหว่างการศึกษาโครงการ	สิ้นปี 2557

การพัฒนาทางด้านระบบสาระบันเทิง

บริษัทฯ มีแผนการปรับปรุงระบบสาระบันเทิงทั้งด้านภาพและเสียงบนเครื่องบินในเส้นทางระหว่างประเทศทุกลำ เพื่อให้มีคุณภาพสูง ทันสมัย และเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งหมด โดยจะมีจอภาพส่วนตัวในชั้นหนึ่ง ชั้นธุรกิจ และชั้นประหยัดทุกที่นั่ง ระบบเพลงและภาพยนตร์แบบเลือกชมได้ (On-demand) และมีรายการบันเทิงให้ผู้โดยสารเลือกอย่างหลากหลาย รวมทั้งเกมส์ ข่าว (Live text news) และภาพเส้นทางบิน

- ปรับเปลี่ยนรูปแบบของ IFE Interface ทั้ง Screen design และ Interactive Menu ให้ง่ายต่อการใช้งาน และสอดคล้องกับรายการสาระบันเทิงที่ปรับรูปแบบใหม่ (AVOD Menu Screen Development) โดยคาดว่าจะแล้วเสร็จและให้บริการบนเครื่องบินได้ ภายในปี 2554

- จัดหา Portable AVOD Player รุ่นใหม่ เพื่อให้บริการแก่ผู้โดยสารชั้นหนึ่งและชั้นธุรกิจ สำหรับเที่ยวบินที่มีชั่วโมงบินมากกว่า 4 ชั่วโมง บนเครื่องบินรุ่นเก่าที่ไม่มีจอภาพส่วนตัว กำหนดเริ่มให้บริการได้ภายในปี 2554

- พัฒนา ปรับปรุงรายการสารระบับนึ่งบนเครื่องบิน โดยเพิ่มจำนวนภาพยนตร์ สารคดี และเพลง ให้มีความหลากหลาย และปรับ Software รองรับจำนวน Content ที่เพิ่มขึ้น โดยเริ่มทยอยเพิ่มจำนวนรายการสารระบับนึ่ง ตั้งแต่ต้นปี 2554 โดยจำนวนภาพยนตร์ สารคดี และ CD Albums จะครบตามแผนในกลางปี 2554

2. อุปกรณ์อำนวยความสะดวกสำหรับธุรกิจและการสื่อสาร

บริษัทฯ ได้ติดตั้งโทรศัพท์ส่วนตัวและอุปกรณ์เชื่อมต่อไฟฟ้าสำหรับคอมพิวเตอร์พกพาสำหรับที่นั่งในชั้นหนึ่ง และชั้นธุรกิจในฝูงบินเส้นทางข้ามทวีป เพื่อให้ผู้โดยสารสามารถติดต่อทำธุรกิจได้อย่างต่อเนื่องและสะดวกสบาย รวมทั้งได้ติดตั้งโทรศัพท์ในชั้นประหยัดบนเครื่องบินในเส้นทางระยะไกล (Long Haul) ในฝูงบินแบบแอร์บัส A340-500 แบบแอร์บัส A340-600 และเครื่องบินแบบโบอิง 777-200ER และมีแผนในการติดตั้งในฝูงบินอื่นต่อไปให้เป็นมาตรฐานของบริษัทฯ ทั้งนี้ สำหรับฝูงบินใหม่แบบแอร์บัส 330-300 จำนวน 8 ลำนั้น มีการติดตั้งโทรศัพท์ทุกที่นั่ง เพื่ออำนวยความสะดวกสบายแก่ผู้โดยสารในการติดต่อสื่อสาร นอกจากนี้ ในเครื่องบินใหม่ A330-300 จำนวน 7 ลำ เครื่องบินใหม่แบบแอร์บัส A380-800 จำนวน 6 ลำ และ เครื่องบินเช่าแบบโบอิง 777-300ER จำนวน 8 ลำ จะมีการติดตั้งระบบ Inflight Connectivity เพื่อให้ผู้โดยสารสามารถติดต่อสื่อสารโดยใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ส่วนตัวของตนเองในการใช้โทรศัพท์ ส่งข้อความสั้น (SMS) MMS รวมถึงการใช้ Wifi Internet

(จ) การพัฒนาและขยายเครือข่ายการบินและการให้บริการเที่ยวบินและฝูงบินของบริษัทฯ

บริษัทฯ มีเจตนารมณ์ที่จะเพิ่มความถี่ของเที่ยวบิน ประกอบกับการเปิดเส้นทางบินใหม่ๆ ไปยังตลาดที่กำลังเติบโต ซึ่งบริษัทฯ ได้มีการให้บริการทางการบินอยู่แล้ว เช่น ตลาดในทวีปยุโรป ตลาดในประเทศออสเตรเลียและนิวซีแลนด์ และตลาดที่มีศักยภาพในการเติบโตในระยะยาว เช่น ประเทศจีนตอนใต้ ประเทศในภูมิภาคอินโดจีน และคาบสมุทรอินเดีย อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ จะยังคงให้บริการการขนส่งในเส้นทางการบินที่มีความสำคัญในเชิงธุรกิจหรือจะให้ประโยชน์ต่อบริษัทฯ ในระยะยาวต่อไป แม้ว่าการให้บริการในเส้นทางการบินดังกล่าวอาจทำให้บริษัทฯ ไม่สามารถทำกำไรในระยะแรกของการให้บริการก็ตาม แต่บริษัทฯ อาจได้ประโยชน์จากการเชื่อมต่อจุดบินเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น

นอกจากนั้น บริษัทฯ ยังมีแผนที่จะดำเนินการอย่างต่อเนื่องในการแสวงหาโอกาสที่จะเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการของบริษัทฯ โดยการเข้าร่วมในสัญญาบริการเที่ยวบินร่วม การซื้อขายระวางที่นั่งที่จัดสรรไว้ และข้อตกลงการรับขนส่งผู้โดยสารซึ่งกันและกันร่วมกับสายการบินสมาชิกในกลุ่มพันธมิตร สตาร์ อัลไลแอนซ์ และสายการบินพันธมิตรอื่นๆ โดยแนวทางการพัฒนานั้น บริษัทฯ เน้นที่จะขยายเส้นทางการบินออสเตรเลียและนิวซีแลนด์ ซึ่งเป็นเส้นทางที่บริษัทฯ ให้ความสนใจในการขยายเส้นทาง เพื่อให้กำลังการผลิตสอดคล้องกับความต้องการที่เกิดขึ้น โดยขยายความถี่เข้าไปยังทวีปยุโรปที่มีผู้โดยสารหนาแน่น เพื่อรองรับปริมาณความต้องการเดินทางที่เพิ่มขึ้นสำหรับจุดหมายปลายทางที่สำคัญ เช่น ลอนดอน แฟรงค์เฟิร์ต ปารีส โคเปนเฮเก้น สตอกโฮล์ม มาดริด เส้นทางบินในภูมิภาค จะเน้นเส้นทางบินที่มีการขยายตัวระดับสูง เช่น ญี่ปุ่น จีน อินเดีย ส่วนเส้นทางบินแอฟริกา บริษัทฯ ได้เริ่มทำการบินอีกครั้งจากกรุงเทพฯ ไปโจฮันเนสเบิร์ก สาธารณรัฐแอฟริกาใต้ จำนวน 4 เที่ยวบินต่อสัปดาห์ ตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2553 เพื่อรองรับปริมาณความต้องการของผู้โดยสาร ในช่วงการแข่งขันฟุตบอลโลก (FIFA 2010) นอกจากนี้ บริษัทฯ อยู่ระหว่างการพิจารณาตลาดเส้นทางบินภายในประเทศบางจุดที่ไม่ก่อให้เกิดกำไร หลังจากที่ธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำสามารถเริ่มให้บริการในส่วนนั้นได้แล้ว

ทั้งนี้ เพื่อกระตุ้นความต้องการในการเดินทางของผู้โดยสารในเส้นทางบินใหม่ บริษัทฯ จะดำเนินการรณรงค์ด้านการตลาดเป็นระยะเวลา 6-9 เดือนล่วงหน้าก่อนที่จะมีการเปิดให้บริการเที่ยวบิน รวมถึงการจัดให้มีช่องทางจำหน่ายบัตรโดยสารหลายช่องทาง การโฆษณาในเส้นทางบินเฉพาะเจาะจง และการทำงานร่วมกับตัวแทนจำหน่ายบัตรโดยสาร เพื่อจำหน่ายบัตรโดยสารให้แก่กลุ่มนักท่องเที่ยวในรายการนำเที่ยวต่างๆ บริษัทฯ ยังมีความตั้งใจที่จะเพิ่มการดำเนินกิจกรรมต่างๆ

โดยรวมมือกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวอื่น ๆ หน่วยงานราชการด้านการท่องเที่ยวของต่างประเทศ และองค์กรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในประเทศจุดหมายปลายทาง ในการร่วมกันรณรงค์และจัดกิจกรรมด้านโฆษณาร่วมกัน และโดยการให้การสนับสนุนการเดินทางไปยังสถานที่ต่าง ๆ เพื่อการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวในประเทศ นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังคงจะดำเนินการส่งเสริมโครงการรอยัล ออร์คิด ฮอลิเดย์ หรือทัวร์เอื้องหลวงอย่างต่อเนื่องในการส่งเสริมรายการนำเที่ยวต่าง ๆ โดยเฉพาะทัวร์เอื้องหลวงท่องเที่ยวแถบพหุทภูมิ ที่ได้รับการตอบรับที่ดีมาก และร่วมมือกับตัวแทนจำหน่ายและผู้จำหน่ายบัตรโดยสารทั่วโลกในการให้การสนับสนุนหรือให้ส่วนลดพิเศษ

4.2.2 ลักษณะลูกค้า

แบ่งลักษณะลูกค้าตามการใช้บริการได้ดังนี้

1. ผู้โดยสารที่มีความต้องการเดินทางโดยเครื่องบินทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ ที่เป็นการเดินทางเพื่อติดต่อธุรกิจ การท่องเที่ยว การศึกษา และลูกค้ากลุ่มพิเศษ ทั้งที่เป็นคนไทยและชาวต่างประเทศ โดยบริษัทฯ ได้ใช้ระบบการแต่งตั้งตัวแทนจำหน่าย (Agency) กระจายตามภูมิภาคต่าง ๆ ทั่วโลกเป็นช่องทางในการจำหน่ายบัตรโดยสารของบริษัท ซึ่งในแต่ละประเทศจะมีตัวแทนจำหน่ายเป็นจำนวนมากและในแต่ละตัวแทนจำหน่ายยังมีเครือข่าย (Network) ที่ครอบคลุมพื้นที่หลายประเทศ
2. ผู้ที่ต้องการสินค้าเข้าหรือออกโดยใช้บริการขนส่งทางอากาศทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ ซึ่งรวมทั้งไปรษณีย์ภัณฑ์ทางอากาศ (Air Mail)
3. ลูกค้าสายการบินที่ใช้บริการกิจการสนับสนุนการขนส่งที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ท่าอากาศยานภูมิภาคต่าง ๆ เช่น ภูเก็ต เชียงใหม่ หาดใหญ่ เป็นต้น

4.2.2.1 กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย

กลุ่มลูกค้าเป้าหมายหลัก คือ กลุ่มนักธุรกิจ (Business Traveler) กลุ่มนักท่องเที่ยวระดับบน (High-end Leisure) และนักท่องเที่ยวที่แสวงหาความคุ้มค่า (Value for Money Traveller) และผู้โดยสารชั้นประหยัด ซึ่งส่วนใหญ่เป็นกลุ่มนักท่องเที่ยว ยังคงเป็นลูกค้าเป้าหมายหลักของบริษัทฯ เนื่องจากประเทศไทยยังคงมีศักยภาพทางด้านการท่องเที่ยว ประกอบกับการให้บริการที่เน้นโดยสายการบินของบริษัทฯ ถือเป็นจุดเด่นเมื่อเปรียบเทียบกับสายการบินอื่น ๆ และเป็นส่วนที่สร้างรายได้และกำไรให้กับบริษัทฯ 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 คือ ระบบ AMADEUS ABACUS AXESS GALILEO INFINI SABRE TOPAS และ WORLDSPAN นอกจากนี้ ซึ่งครอบคลุมช่องทางการจัดจำหน่ายทั่วโลก และบริษัทฯ ได้เปิดช่องทางการจัดจำหน่ายผ่านระบบ Internet ตั้งแต่นั้นมา

บริษัทฯ จำหน่ายบัตรโดยสารและระวางขนส่งสินค้าผ่านช่องทางการจำหน่ายดังต่อไปนี้

1. สำนักงานขายของบริษัทฯ ซึ่งมีที่ตั้งอยู่ตามเมืองสำคัญในทุกภูมิภาคทั่วโลกทำหน้าที่ขายบัตรโดยสารและระวางบรรทุกสินค้า สำรองที่นั่ง และให้บริการความสะดวกแก่ผู้โดยสาร ลูกค้านั่งสินค้า ตัวแทนการจำหน่ายบัตรโดยสาร ตัวแทนการจำหน่ายระวางบรรทุกสินค้า และผู้ที่ต้องการติดต่อกับบริษัทฯ ในเรื่องต่างๆ

2. ตัวแทนจำหน่ายบัตรโดยสาร (ตัวแทนจำหน่ายฯ)

2.1 ตัวแทนจำหน่ายฯ จะเป็นผู้หาผู้โดยสาร ทำการสำรองที่นั่ง และออกบัตรโดยสารตามราคาค่าบัตรโดยสารที่บริษัทฯ กำหนด โดยตัวแทนจำหน่ายฯ จะได้รับผลตอบแทนตามยอดการขายบัตรโดยสารให้ผู้โดยสาร

เพื่อให้เป็นไปตามธุรกิจการบิน ในปัจจุบันบริษัทฯ มีแผนปรับลดค่าตอบแทนให้กับตัวแทนจำหน่ายในตลาดที่มีความพร้อม ซึ่งตัวแทนจำหน่ายฯ จะเป็นผู้กำหนดค่าบริการต่างๆ รวมราคาค่าบัตรโดยสารเป็นราคาขายให้แก่ผู้โดยสารตามสถานะของตลาดนั้นๆ

สำหรับในการแต่งตั้งตัวแทนจำหน่ายฯ แยกเป็นตัวแทนจำหน่ายบัตรโดยสารต่างประเทศและในประเทศ โดยมีหลักเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้

2.1.1 ตัวแทนจำหน่ายบัตรโดยสารต่างประเทศ

ตัวแทนจำหน่ายบัตรโดยสารต่างประเทศดังกล่าว ต้องเป็นสมาชิกของสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (International Air Transport Association : IATA) และต้องผ่านเกณฑ์ที่ IATA กำหนด โดยสายการบินพาณิชย์เป็นผู้พิจารณาเพื่อแต่งตั้งเป็นตัวแทนจำหน่ายบัตรโดยสารต่างประเทศต่อไป

2.1.2 ตัวแทนจำหน่ายบัตรโดยสารในประเทศ

สายการบินพาณิชย์จะพิจารณาขีดความสามารถในการทำธุรกิจของตัวแทนจำหน่ายบัตรโดยสารในประเทศ สถานที่ตั้งความพร้อมของบุคลากร ฐานะการเงิน และแต่งตั้งเป็นตัวแทนจำหน่ายฯ

2.2 ตัวแทนจำหน่ายระวางบรรทุกสินค้า จะทำหน้าที่ขายระวางบรรทุกให้แก่ผู้ที่ต้องการส่งสินค้าในอัตราค่าบรรทุกที่บริษัทฯ กำหนด โดยผลตอบแทนของตัวแทนจำหน่ายฯ จะได้รับในรูปแบบ Commission ฝ่ายขายระวางบรรทุกสินค้าจะเป็นผู้พิจารณาถึงขีดความสามารถในการทำธุรกิจร่วมกับยอดขาย ขนาดของตัวแทนจำหน่ายระวางบรรทุกสินค้าตลอดจนความมั่นคงทางด้านการเงินและแต่งตั้งเป็นตัวแทนจำหน่ายระวางบรรทุกสินค้า

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 เพราะสามารถเลือกที่นั่งและ check-in ได้ด้วยตนเอง ซึ่งระบบจะออก Boarding Pass ให้โดยอัตโนมัติ โดยระบบ check-in อัตโนมัติดังกล่าวมีให้บริการที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เชียงใหม่ เชียงราย พิษณุโลก ขอนแก่น ภูเก็ต และหาดใหญ่ เพื่อบริการผู้โดยสารที่เดินทางภายในประเทศ

สภาวะอุตสาหกรรมการบินและการแข่งขัน

อุตสาหกรรมการบินในปี 2553 แม้ว่าจะได้รับผลกระทบจากปัจจัยแวดล้อมต่างๆ อาทิ วิกฤติเศรษฐกิจจากปัญหาหนี้สาธารณะของบางประเทศในยุโรป ภาวะเงินเฟ้อ ความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ สถานการณ์ทางการเมือง ตลอดจนภัยพิบัติทางธรรมชาติ แต่จากการวางแผนกลยุทธ์ในการบริหารจัดการของสายการบินที่รอบคอบและระมัดระวังในการดำเนินกิจการให้สอดคล้องและทันกับสถานการณ์ ประกอบกับการฟื้นตัวทางเศรษฐกิจในหลายประเทศ โดยเฉพาะในภูมิภาคเอเชียและกลุ่มประเทศที่พัฒนาแล้ว ซึ่งเป็นประเทศที่มีศักยภาพในการขยายตัวทางเศรษฐกิจ อาทิ จีน และอินเดีย ซึ่งรัฐบาลมีนโยบายและมาตรการต่างๆ เพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจให้ฟื้นตัวนั้น ได้ส่งผลให้มีการขยายตัวทางการค้า การลงทุน และการนำเข้า-ส่งออกมากขึ้น ทำให้ปริมาณการขนส่งทางอากาศโดยรวมมีการขยายตัวดีขึ้นอย่างเห็นได้ชัด สายการบินต่างๆ เริ่มมีกำไรทั้งจากกิจการการขนส่ง ผู้โดยสารและสินค้า

ในส่วนของบริษัทฯ ได้มีการทบทวนและปรับกลยุทธ์เพื่อเตรียมพร้อมรองรับสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นให้ครอบคลุมครบถ้วนในทุกด้าน ทั้งในแง่การแข่งขันด้านราคา การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการต้นทุน การพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมทั้งการวางแผนรองรับภาวะวิกฤติต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อสถานการณ์ต่างๆ ได้ทันทั่วทั้ง นอกจากนี้ ยังมีการติดตามการดำเนินมาตรการต่างๆ ตามแผนกลยุทธ์อย่างสม่ำเสมอในทุกส่วนที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการให้บริการ อาทิ โดยการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในงานบริการและการปฏิบัติงาน รวมทั้งการติดตามอย่างใกล้ชิดในการใช้น้ำมันอย่างมีประสิทธิภาพ และการประกันราคาน้ำมันล่วงหน้า เพื่อลดต้นทุนและเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน พร้อมทั้ง มีการพัฒนาเส้นทางบินอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เป็นศูนย์กลางการบินของภูมิภาค สอดรับกับการมีภูมิศาสตร์ที่ดีของประเทศ

สภาวะการขนส่งผู้โดยสารทางอากาศ

สมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (International Air Transport Association : IATA) ได้คาดการณ์ปริมาณการขนส่งผู้โดยสารระหว่างประเทศทางอากาศโดยรวมของโลกในปี 2554 จะขยายตัวเพิ่มขึ้นร้อยละ 5.2 ในขณะที่ปี 2553 ปริมาณการขนส่งผู้โดยสารระหว่างประเทศทางอากาศโดยรวมขยายตัวเพิ่มขึ้นร้อยละ 8.2 โดยภูมิภาคเอเชียมีการขยายตัวในอัตราสูงกว่าที่ร้อยละ 9 ในขณะที่ภูมิภาคที่เติบโตมากที่สุดคือ ภูมิภาคตะวันออกกลาง ซึ่งมีอัตราการขยายตัวร้อยละ 17.8 เนื่องจากเศรษฐกิจของภูมิภาคนี้ ยังคงเติบโตอย่างต่อเนื่องจากการเป็นกลุ่มประเทศผู้ค้าน้ำมัน และสายการบินของกลุ่มประเทศเหล่านี้มีศักยภาพด้านต้นทุนในการขยายฝูงบินจำนวนมาก ซึ่งส่วนหนึ่งเป็นเครื่องบินขนาดใหญ่และขยายเครือข่ายเส้นทางบินไปยังประเทศภูมิภาคต่างๆ ด้วยเป้าหมายให้ภูมิภาคตะวันออกกลางเป็นศูนย์กลางการบินของโลก

สำหรับประเทศไทย เนื่องจาก สภาวะเศรษฐกิจของไทยมีการขยายตัวอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ต้นปี 2553 ส่งผลให้ธุรกิจการบินของไทยฟื้นตัวขึ้นอย่างชัดเจนถึงแม้จะมีผลกระทบจากหลายปัจจัยตลอดทั้งปี โดยในไตรมาสแรกของปี 2553 จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เข้าประเทศไทยมีอัตราเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 27.8 ส่วนไตรมาสที่ 2 แม้จะได้รับผลกระทบจากการชุมนุมทางการเมืองในประเทศช่วงเดือนเมษายน-พฤษภาคม แต่ในไตรมาส 3 ปริมาณนักท่องเที่ยวได้ฟื้นตัวกลับมาและมีอัตราขยายตัวเพิ่มขึ้นร้อยละ 12.5 ทั้งนี้ ปี 2553 มีจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติรวม 15.8 ล้านคน มีการขยายตัวโดยประมาณร้อยละ 12 ซึ่งการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ได้ตั้งเป้าหมายจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติในปี 2554 ไว้ประมาณ 16.4 ล้านคน หากสถานการณ์เป็นปกติ

ในปี 2553 มีสายการบินที่ทำการบินประจำระหว่างประเทศของไทยรวม 99 สายการบิน ทำการขนส่งผู้โดยสารรวม 33.5 ล้านคน เพิ่มขึ้นร้อยละ 10.6 เมื่อเทียบกับปี 2552 ในจำนวนนี้เป็นผู้โดยสารของบริษัท จำนวน 12.2 ล้านคน เพิ่มขึ้นร้อยละ 10.2 ซึ่งใกล้เคียงกับอัตราการเพิ่มขึ้นของผู้โดยสารระหว่างประเทศโดยรวม โดยบริษัทฯ เป็นผู้นำตลาด มีส่วนแบ่งตลาด

ผู้โดยสารระหว่างประเทศร้อยละ 36.5 เนื่องจากมีสายการบินจำนวนมาก ส่วนแบ่งตลาดจึงกระจายออกไป โดยที่สายการบินอันดับรองลงมามีส่วนแบ่งตลาดเพียงร้อยละ 6.6 3.7 3.0 2.4 และ 2.4 ตามลำดับ

สภาวะการขนส่งสินค้าทางอากาศ

ปี 2554 สมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (IATA) ได้คาดการณ์ปริมาณการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศทางอากาศโดยรวมจะขยายตัวเพิ่มขึ้นร้อยละ 5.5 เทียบกับปี 2553 ที่มีปริมาณการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศทางอากาศโดยรวมขยายตัวเพิ่มขึ้นร้อยละ 20.6 โดยภูมิภาคเอเชียมีการขยายตัวในอัตราที่สูงกว่าร้อยละ 24 และภูมิภาคที่เติบโตมากที่สุดคือ ภูมิภาคลาตินอเมริกามีอัตราการขยายตัวร้อยละ 29.1

ส่วนการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศของไทยมีอัตราการขยายตัวเพิ่มขึ้น โดยในปี 2553 ประเทศไทยมีปริมาณการขนส่งสินค้าขาออก 779,102 ตัน เพิ่มขึ้นจากปี 2552 ร้อยละ 23.8 ส่วนสินค้าขาเข้ามีปริมาณการขนส่ง 517,081 ตัน เพิ่มขึ้นจากปี 2552 ร้อยละ 28.1 สำหรับบริษัท มีปริมาณขนส่งสินค้าขาออก 330,264 ตัน เพิ่มขึ้นจากปี 2552 ร้อยละ 30.0 และมีปริมาณขนส่งสินค้าขาเข้า 273,074 ตัน เพิ่มขึ้นจากปี 2552 ร้อยละ 30.5 ตลาดโดยรวมสินค้าขาออกมีปริมาณสูงกว่าสินค้าขาเข้าส่วนใหญ่เป็นการขนส่งในเส้นทางภูมิภาค ตลาดที่มีการขนส่งสินค้าทางอากาศมาก ได้แก่ ฮองกง สิงคโปร์ ไทเป โตเกียว และโซล สำหรับตลาดข้ามทวีป ได้แก่ แฟรงก์เฟิร์ต อัมสเตอร์ดัม ซิดนีย์ ลอนดอน และเมลเบิร์น

การแข่งขันของอุตสาหกรรมการบินภายในประเทศ

ปัจจุบันธุรกิจสายการบินภายในประเทศมีการแข่งขันสูงจากการที่สายการบินต้นทุนต่ำเริ่มเข้ามาในตลาดตั้งแต่ปี 2547 และยังคงขยายเส้นทางบินและความถี่ของเที่ยวบินอย่างต่อเนื่อง โดยใช้กลยุทธ์การบริหารจัดการที่มุ่งเน้นประสิทธิภาพด้านปฏิบัติการและลดต้นทุน รวมทั้งใช้นโยบายราคาแบบยืดหยุ่น ทำให้ผู้โดยสารมีทางเลือกมากขึ้น ถึงแม้ว่าตลาดผู้โดยสารภายในประเทศในปี 2553 มีการขยายตัวเพิ่มขึ้น แต่ก็มีการแข่งขันสูงทางด้านราคา ปัจจุบันสายการบินที่ให้บริการภายในประเทศมีจำนวนทั้งสิ้น 6 สายการบิน ในจำนวนนี้เป็นสายการบินต้นทุนต่ำ 3 สายการบิน ซึ่งในปี 2553 มีผู้โดยสารเดินทางภายในประเทศรวม 13.3 ล้านคน เป็นผู้โดยสารของบริษัท 5.3 ล้านคน คิดเป็นส่วนแบ่งตลาดร้อยละ 39.8 ทั้งนี้ บริษัท ยังคงเป็นสายการบินที่มีการขนส่งผู้โดยสารมากที่สุด

การแข่งขันในอุตสาหกรรมบินระหว่างประเทศ

จากการฟื้นตัวของเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่องในภูมิภาคเอเชียภายในปี 2553 รวมทั้งนโยบายเปิดเสรีด้านการบินของรัฐบาลเพื่อส่งเสริมการค้าและการท่องเที่ยว ทำให้สายการบินหลายสายต่างเพิ่มจำนวนเที่ยวบินสู่ประเทศไทยมากขึ้น บริษัท ยังคงต้องเผชิญสภาวะการแข่งขันมากขึ้นจากสายการบินดั้งเดิมที่มีความเข้มแข็ง สายการบินที่ขยายตัวสูงโดยเฉพาะจากตะวันออกกลาง จีน และอินเดีย รวมทั้งสายการบินต้นทุนต่ำ ตลอดจนสายการบินเช่าเหมาลำที่เพิ่มเที่ยวบินเข้ามาจำนวนมากในลักษณะของเที่ยวบินที่มีกำหนดตารางบินประจำฤดูกาล ทำให้บริษัท ได้รับผลกระทบด้านส่วนแบ่งตลาดในหลายเส้นทาง

ในปี 2553 มีสายการบินที่ทำการบินประจำระหว่างประเทศของไทยรวม 99 สายการบิน ทำการขนส่งผู้โดยสารรวม 33.5 ล้านคน เป็นผู้โดยสารของบริษัท จำนวน 12.2 ล้านคน เพิ่มขึ้นร้อยละ 10.2 คิดเป็นส่วนแบ่งตลาดร้อยละ 36.5

ทั้งนี้ จากสถิติของ IATA ในปีที่ผ่านมา บริษัท มีขนาดใหญ่เป็นอันดับที่ 15 ของโลกและอยู่ในอันดับ 4 ของสายการบินในภูมิภาคเอเชีย หากพิจารณาจากจำนวนการขนส่งผู้โดยสารระหว่างประเทศ

บริษัท จึงมุ่งพัฒนาระดับการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการปรับปรุงผลิตภัณฑ์ในเครื่องบินให้ทันสมัย ทั้งในส่วนที่นั่งและอุปกรณ์อำนวยความสะดวกสบาย พร้อมทั้งมีแผนการปลดระวางเครื่องบินเก่าที่มีอายุใช้งานมานาน และจัดหาเครื่องบินใหม่มาทดแทนและขยายฝูงบินเพื่อรองรับการเจริญเติบโตของตลาด โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะสร้างรายได้จาก

การให้บริการอย่างมีคุณภาพและยั่งยืนในระยะยาว เพื่อเสริมสร้างศักยภาพในการแข่งขันซึ่งมีแนวโน้มจะทวีความรุนแรงขึ้นอีกในอนาคต

4.3 การจัดหาผลิตภัณฑ์หรือบริการ

4.3.1 กำลังการผลิตและปริมาณการผลิตที่เกี่ยวข้องกับการบิน

		ปี 2553	ปี 2552	ปี 2551	ปี 2550
- จำนวนเครื่องบินที่ใช้บริการ ²⁾	(ลำ)	84	87	84	85
(Number of Aircraft)					
- จุดหมายปลายทาง (ไม่รวมกรุงเทพฯ)	(จุดบิน)	72	73	73	75
(Number of Destinations)					
- ระยะทางบิน	(พันกม.)	243,147	230,650	241,938	251,761
(Kilometres Flown)					
จำนวนการลงของเครื่องบิน	(ครั้ง)	87,645	89,682	91,365	95,848
(Number of Landings)					
- จำนวนชั่วโมงปฏิบัติการบิน	(ชั่วโมง/ปี)	341,165	326,008	342,175	356,604
(Flight Hours)					
- ชั่วโมงการใช้เครื่องบินโดยเฉลี่ย	(ชั่วโมง/วัน)	11.4	11.2	11.7	11.8
(Aircraft Utilization)					
การขนส่งผู้โดยสาร					
- ปริมาณที่นั่ง	(ล้านที่นั่ง-กม.)	75,600	72,031	75,391	78,032
(Available Seats Kilometer)					
- ปริมาณการขนส่งผู้โดยสาร	(ล้านคน-กม.)	55,676	52,593	56,377	61,615
(Revenue Passenger Kilometer)					
- อัตราส่วนการขนส่งผู้โดยสาร	(ร้อยละ)	73.6	73.0	74.8	79.0
(Cabin Factor)					
- จำนวนผู้โดยสาร	(พันคน)	18,165	18,477	18,710	19,884
(Number of Passengers)					
- รายได้จากผู้โดยสารเฉลี่ยต่อหน่วย ³⁾	(บาท/คน-กม.)	2.57	2.50	2.88	2.59
(Passenger Yield)					
การขนส่งสินค้าและไปรษณียภัณฑ์					
- ปริมาณการผลิตพัสดุภัณฑ์	(ล้านตัน-กม.)	4,708	4,016	4,152	4,498
(Available Dead Load Ton- Kilometer)					
- ปริมาณการขนส่งพัสดุภัณฑ์	(ล้านตัน-กม.)	2,895	2,092	2,292	2,456
(Revenue Freight Ton- Kilometer)					
- อัตราการขนส่งพัสดุภัณฑ์	(ร้อยละ)	61.5	52.1	55.2	54.6
(Freight Load Factor)					
- น้ำหนักพัสดุภัณฑ์ขนส่ง	(พันกก.)	713,931	545,681	590,231	613,476
(Cargo Carried)					
- รายได้จากพัสดุภัณฑ์เฉลี่ยต่อหน่วย ³⁾	(บาท/ตัน-กม.)	9.50	8.90	11.33	10.64
(Freight Yield)					
การขนส่งรวมทั้งระบบ					
- ปริมาณการผลิต	(ล้านตัน-กม.)	11,516	10,499	10,937	11,521
(Available Ton-Kilometer)					

		ปี 2553	ปี 2552	ปี 2551	ปี 2550
- ปริมาณการขนส่ง (Revenue Ton-Kilometer)	(ล้านตัน-กม.)	7,997	6,908	7,458	8,100
- อัตราส่วนการบรรทุก (Load Factor)	(ร้อยละ)	69.4	65.8	68.2	70.3
- รายได้รวมทั้งระบบเฉลี่ยต่อหน่วย ³⁾ (System-wide Yield)	(บาท/ตัน-กม.)	21.49	21.92	25.48	23.15

หมายเหตุ : ⁽¹⁾ เนื่องจากการเปลี่ยนรอบบัญชี บริษัทฯ ได้ปรับปรุงข้อมูลของปี 2550 ให้เปรียบเทียบได้กับรอบระยะเวลาที่เปลี่ยนแปลงใหม่ ซึ่งเริ่มตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม - 31 ธันวาคม

⁽²⁾ ไม่รวมเครื่องบินที่บริษัทฯ ให้บริษัทฯ สายการบินนกแอร์ จำกัด เซา และเครื่องบินปลดประจำการ

⁽³⁾ รายได้รวมเงินประกันภัย และค่าธรรมเนียมน้ำมันเรียกเก็บจากผู้โดยสาร/ผู้ขนส่งสินค้า

4.3.2 โครงสร้างค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานและปัจจัยการผลิตที่สำคัญ

ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของบริษัทฯ ประกอบด้วยค่าใช้จ่ายที่สำคัญ คือ ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการจัดหาเครื่องบิน เพื่อนำมาใช้บริการ ค่าใช้จ่ายน้ำมันเชื้อเพลิงใช้ในการบิน ค่าใช้จ่ายด้านพนักงานซึ่งเป็นทรัพยากรที่สำคัญในธุรกิจการให้บริการ และค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการบินอื่น ๆ

	ปี 2553		ปี 2552		ปี 2551		ปี 2550	
	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
- ค่าน้ำมันเครื่องบิน	56,519	32.9	47,015	30.9	89,460	43.3	62,611	33.6
- ค่าใช้จ่ายบุคลากร	33,526	19.5	26,191	17.2	30,534	14.8	33,114	17.7
- ค่าตอบแทนผู้บริหาร	74	-	61	-	94	-	26	-
- ค่าบริการการบิน	19,064	11.1	17,692	11.6	19,939	9.6	20,155	10.8
- ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับนักบิน และลูกเรือ	5,092	3.0	5,244	3.4	6,542	3.2	6,746	3.6
- ค่าซ่อมแซมและซ่อมบำรุงอากาศยาน	9,675	5.6	10,321	6.8	10,848	5.2	11,837	6.3
- ค่าเสื่อมราคาและค่าตัดจำหน่าย	20,236	11.8	21,023	13.8	20,281	9.8	18,243	9.8
- ค่าเช่าเครื่องบินและอะไหล่	4,331	2.5	1,532	1.0	3,651	1.8	6,758	3.6
- ค่าสินค้าและพัสดุใช้ไป	9,046	5.3	8,496	5.6	8,827	4.3	9,850	5.3
- ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการขายและโฆษณา	6,103	3.5	6,221	4.1	6,932	3.3	7,265	3.9
- ค่าใช้จ่ายด้านการประกันภัย	675	0.4	760	0.5	751	0.4	894	0.5
- ค่าใช้จ่ายดำเนินงานอื่น	7,492	4.4	7,686	5.1	8,922	4.3	9,176	4.9
รวม	171,833	100.0	152,242	100.0	206,781	100.0	186,675	100.0

การจัดการน้ำมันเครื่องบิน

ราคาน้ำมันเครื่องบินที่บริษัทฯ จัดซื้อ จะแปรผันไปตามราคาน้ำมันเครื่องบินระหว่างประเทศ (International spot price) ซึ่งจะแปรผันตามราคาน้ำมันดิบระหว่างประเทศอีกทีหนึ่ง โดยทั่วไปแล้ว ราคาน้ำมันเครื่องบินในตลาดระหว่างประเทศ (International spot markets) จะมีความผันผวนสูงและไม่อาจคาดการณ์ล่วงหน้าได้ ในอดีตที่ผ่านมา ปัจจัยสำคัญที่เป็นตัวกำหนดความผันผวนได้แก่ อุปสงค์และอุปทาน สภาพอากาศ และสถานการณ์การเมืองในประเทศต่างๆ และการเคลื่อนย้ายของเงินทุนเข้าสู่หรือออกจากสินค้าโภคภัณฑ์ บริษัทฯ จัดซื้อน้ำมันเครื่องบินโดยใช้ราคาอ้างอิงเป็นเงินสกุลดอลลาร์สหรัฐ ต้นทุนค่าน้ำมันเครื่องบินของบริษัทฯ ในปี 2552 คิดเป็นร้อยละ 31.3 ของค่าใช้จ่ายรวมของบริษัทฯ และในปี 2553 คิดเป็นร้อยละ 34.2 ของค่าใช้จ่ายรวมของบริษัทฯ

บริษัทฯ ได้ดำเนินการจัดซื้อน้ำมันเครื่องบินจากผู้จำหน่ายน้ำมันในตลาดทุกแห่งที่บริษัทฯ ให้บริการการบิน โดยบริษัทฯ เข้าทำสัญญาซื้อน้ำมันซึ่งมีอายุสัญญาตามที่ตกลงกัน (โดยทั่วไปคือ 1 ปี แต่มีบางกรณีที่เป็น 6 เดือนหรือ 2 ปี) ภายหลังจากที่ได้ทำข้อเสนอซื้อน้ำมันเครื่องบินจากผู้จำหน่ายน้ำมันเป็นการทั่วไป (Open tender) บริษัทฯ และสายการบินที่เป็นสมาชิกกลุ่มพันธมิตรการบินสตาร์ อัลไลแอนซ์ ได้ร่วมกันซื้อน้ำมันในบางตลาดเป็นครั้งคราว ซึ่งบริษัทฯ เชื่อว่าการร่วมจัดซื้อดังกล่าวทำให้บริษัทฯ ซื้อน้ำมันได้ในราคาที่ต่ำลง

สำหรับปี 2553 นั้น บริษัทฯ ได้ซื้อน้ำมันเครื่องบินจากผู้จำหน่ายน้ำมันรายต่างๆ ในประเทศไทยเป็นส่วนใหญ่ สำหรับการส่งมอบภายในประเทศ และส่วนที่เหลือเป็นการซื้อจากผู้จำหน่ายน้ำมันภายนอกประเทศไทยเพื่อการส่งมอบภายนอกประเทศ ในการซื้อน้ำมันเครื่องบิน บริษัทฯ มิได้พิจารณาเฉพาะด้านราคาเท่านั้น แต่ยังพิจารณาถึงความปลอดภัยในการจัดส่งน้ำมันและความจำเป็นในการรักษาความสัมพันธ์ระยะยาวกับผู้จำหน่ายด้วย ในบางประเทศ เช่น ประเทศจีน ลาว เวียดนาม และพม่า บริษัทฯ จะต้องซื้อน้ำมันเครื่องบินจากผู้จำหน่ายน้ำมันที่ได้รับการแต่งตั้งจากรัฐบาลของประเทศนั้น ๆ

ผู้จำหน่ายน้ำมันรายใหญ่ของบริษัทฯ ในประเทศไทยได้แก่ บริษัท บางจากปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน) บริษัท ChevronTexaco บริษัท ExxonMobil Aviation บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) และบริษัท เชลล์ ประเทศไทย จำกัด บริษัทฯ ได้ซื้อน้ำมันจากผู้จำหน่ายรายย่อยในตลาดด้วย เช่น บริษัท สิงคโปร์ ปิโตรเลียม (ประเทศไทย) จำกัด บริษัทฯ เชื่อว่าในกรณีที่ผู้จำหน่ายรายใดประสบกับปัญหาไม่สามารถจำหน่ายน้ำมันให้แก่บริษัทฯ ได้ ผู้จำหน่ายน้ำมันดังกล่าวข้างต้น หรือผู้จำหน่ายน้ำมันรายอื่น จะสามารถจำหน่ายน้ำมันตามความต้องการของบริษัทฯ ได้

ในกรุงเทพมหานคร บริษัทฯ ใช้บริการจัดส่งและเติมน้ำมันของบริษัท บริการเชื้อเพลิงการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยมีบริษัทฯ และบริษัทผู้จัดจำหน่ายน้ำมันอีก 8 รายเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ บริษัท บริการเชื้อเพลิงการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เป็นผู้ประกอบการเพียงรายเดียวที่ได้รับสิทธิในการเป็นผู้ดำเนินธุรกิจบริการคลังเก็บรักษาน้ำมันที่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ และเป็น 1 ใน 2 ผู้ประกอบการ ซึ่งให้บริการเติมน้ำมันเครื่องบินแก่เครื่องบินที่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ ในฐานะที่บริษัทฯ เป็นผู้ถือหุ้นที่เป็นสายการบินเพียงรายเดียวในบริษัท บริการเชื้อเพลิงการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) บริษัทฯ จึงเป็นสายการบินเดียวที่ได้รับการจัดส่งน้ำมันที่ซื้อจากผู้จำหน่ายน้ำมันรายอื่นๆ ที่มีได้เป็นผู้ถือหุ้นของบริษัท บริการเชื้อเพลิงการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยใช้อุปกรณ์ของบริษัท บริการเชื้อเพลิงการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ทั้งนี้ บริษัท บริการเชื้อเพลิงการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทร่วมของบริษัทฯ

ในปี 2553 บริษัทฯ ได้ซื้อน้ำมันเครื่องบินเพื่อการส่งมอบที่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ จากบริษัท บางจากปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน) คิดเป็นร้อยละ 38.5 ของปริมาณความต้องการน้ำมันเครื่องบินของบริษัทฯ ซึ่งบริษัทฯ บางจากปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน) ไม่ได้เป็นผู้ถือหุ้นในบริษัท บริการเชื้อเพลิงการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) นอกจากนี้ เนื่องจากบริษัทฯ บางจากปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน) ไม่ได้รับอนุญาตให้จัดส่งน้ำมันเครื่องบินที่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ ยกเว้นในกรณีที่

การใช้อุปกรณ์ของบริษัท บริการเชื้อเพลิงการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในการจัดส่งน้ำมันเครื่องบินแก่บริษัทฯ ดังนั้น บริษัท บางจากปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน) จึงสามารถขายน้ำมันเครื่องบินให้แก่บริษัทฯ ได้เพียงรายเดียว และไม่ได้ขายให้แก่สายการบินอื่น ถึงแม้ว่าจะสามารถขายให้แก่ผู้ขายน้ำมันรายอื่นๆ ได้ จากเหตุผลดังกล่าวทำให้ในบางครั้งราคาน้ำมันที่บริษัท บางจากปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน) จำหน่ายให้แก่บริษัทฯ มักเป็นราคาที่เอื้อประโยชน์ต่อบริษัทฯ ซึ่งทำให้บริษัทฯ สามารถควบคุมต้นทุนค่าน้ำมันเครื่องบินของบริษัทฯ ได้

บริษัทฯ กำลังปรับปรุงการบริหารจัดการน้ำมันเชื้อเพลิงโดยวางแผนการบินและการบรรทุกให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การทำความสะอาดลำตัวเครื่องและเครื่องยนต์ ตลอดจนควบคุมปริมาณสำรองน้ำมันเชื้อเพลิงสำหรับแต่ละเที่ยวบิน และการทำธุรกรรมป้องกันความเสี่ยงค่าใช้จ่ายน้ำมันเชื้อเพลิงในจำนวนที่มากขึ้น

บริษัทฯ เคยใช้นโยบายซึ่งทำให้บริษัทฯ สามารถดำเนินการป้องกันความเสี่ยงได้ถึงร้อยละ 50 ของความต้องการน้ำมันเครื่องบินของบริษัทฯ ต่อมาในต้นปี 2553 บริษัทฯ ได้แก้ไขนโยบายเพื่อให้สามารถทำการป้องกันความเสี่ยงได้ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 20 แต่ไม่เกินร้อยละ 80 ของความต้องการน้ำมันเครื่องบินของบริษัทฯ โดยมีระยะเวลาครั้งละไม่เกิน 18 เดือน ทั้งนี้ สำหรับการป้องกันความเสี่ยงในปริมาณที่สูงหรือต่ำกว่าเพดานที่กำหนดไว้ จะต้องได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการของบริษัทฯ แม้ว่าบริษัทฯ จะไม่มีการกำหนดเกี่ยวกับการเลือกใช้เครื่องมือทางการเงินในการป้องกันความเสี่ยง โดยปกติบริษัทฯ จะทำการป้องกันความเสี่ยงโดยใช้สัญญา Option ทั้งนี้ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2553 สัญญา Option ดังกล่าวมีอายุสัญญา 6 เดือน

ความสามารถในการเรียกเก็บเงินชดเชยค่าน้ำมันส่วนเพิ่มของบริษัทฯ ผ่านทางค่าธรรมเนียมชดเชยค่าน้ำมันบางส่วนขึ้นกับสถานะของตลาด การแข่งขัน ความผันผวนของราคาน้ำมันเครื่องบิน และความพร้อมในการตอบสนองของระบบสำหรับการกำหนดราคา และการประมาณการของบริษัทฯ ที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงของค่าใช้จ่ายด้านค่าน้ำมัน ทั้งนี้ บริษัทฯ สามารถชดเชยค่าน้ำมันส่วนเพิ่มได้เกือบทั้งหมดผ่านทางค่าธรรมเนียมชดเชยค่าน้ำมัน ในปี 2552 ซึ่งเป็นช่วงที่ราคาน้ำมันทั่วไปมีแนวโน้มลดลง แต่โดยปกติแล้ว ในอดีต ค่าธรรมเนียมชดเชยค่าน้ำมันที่เก็บได้ ไม่สามารถที่จะชดเชยค่าน้ำมันส่วนเพิ่มของบริษัทฯ ได้อย่างเพียงพอ

ตารางดังต่อไปนี้แสดงอัตราส่วนครอบคลุมค่าน้ำมัน (Fuel Coverage Ratio) สำหรับรอบระยะเวลาที่ระบุไว้

ระยะเวลา	อัตราส่วนครอบคลุมค่าน้ำมัน (ร้อยละ) ⁽¹⁾
2550	69.7
2551	61.9
2552	116.2
2553	102.3

หมายเหตุ : ⁽¹⁾ แสดงถึงอัตราร้อยละที่ค่าน้ำมันเครื่องบินในส่วนที่เกินจากราคาน้ำมันเครื่องบินฐาน ณ เดือนเมษายน 2547 ถูกครอบคลุมโดยรายได้จากค่าธรรมเนียมชดเชยค่าน้ำมัน

การขนส่งน้ำมันเครื่องบินที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมินั้นมีหลายระบบ ซึ่งรวมถึงการขนส่งน้ำมันทางท่อส่งน้ำมันซึ่งบริษัทฯ มีส่วนได้เสียอย่างน้อยอยู่โดยทางอ้อมผ่านบริษัท บริการเชื้อเพลิงการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ประกันภัย

บริษัทฯ มีการประกันภัยผู้โดยสารและประกันความรับผิดอื่น และได้ทำการประกันอากาศยานสำหรับการสูญเสียและเสียหายซึ่งรวมถึงภัยสงคราม ภายใต้กฎหมายไทย บริษัทฯ ต้องทำกรมธรรม์ประกันภัยผ่านบริษัทประกันของไทยที่ทำประกันภัยต่อสำหรับความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องทั้งหมดภายนอกประเทศไทย เบี้ยประกันของบริษัทฯ และวงเงินคุ้มครองอยู่ในสกุลเงินดอลลาร์สหรัฐ

บริษัทฯ ตกลงชำระเบี้ยประกันภัย จำนวน 20.2 ล้านดอลลาร์สหรัฐ สำหรับปี 2553 โดยอ้างอิงจากมูลค่าฝูงบิน ณ วันที่ 1 ธันวาคม 2552 จำนวน 7,950 ล้านดอลลาร์สหรัฐ

จำนวนเบี้ยประกันภัยของบริษัทฯ ได้รับผลกระทบไม่เพียงแต่จากเหตุการณ์และอุบัติเหตุที่เกี่ยวกับบริษัทฯ เท่านั้น แต่ยังสามารถได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์และอุบัติเหตุที่เกิดกับสายการบินอื่นๆ ทั่วโลก ซึ่งด้วยเหตุการณ์หลายเหตุการณ์เกี่ยวกับสายการบินที่เกิดขึ้นทั่วโลกในปีก่อนหน้านี้นี้ ทำให้บริษัทฯ คาดว่าโดยรวมแล้วเบี้ยประกันภัยสำหรับสายการบินรวมถึงเบี้ยประกันภัยของบริษัทฯ มีแนวโน้มจะเพิ่มสูงขึ้น

5. สินทรัพย์ที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ

5.1 สินทรัพย์หลักของบริษัทฯ และบริษัทย่อย

หน่วย: ล้านบาท

ประเภท	มูลค่าตามบัญชี ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2553
เครื่องบิน	65,614.77
เครื่องบินภายใต้สัญญาเช่าทางการเงิน	115,425.15
อุปกรณ์การบินหมุนเวียน	10,822.16
เครื่องมือ โรงซ่อมและอุปกรณ์	6,268.98
ที่ดิน อาคารและค่าปรับปรุง	7,987.44
รวม	206,118.50

5.2 ลักษณะสำคัญของสินทรัพย์หลัก

5.2.1 เครื่องบิน

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2553 บริษัทฯ มีเครื่องบินจำนวน 97 ลำ แบ่งเป็นเครื่องบินที่เป็นสินทรัพย์ของบริษัทฯ จำนวน 56 ลำ เครื่องบินภายใต้สัญญาเช่าทางการเงิน (Financial Lease) จำนวน 31 ลำ และเครื่องบินภายใต้สัญญาเช่าดำเนินงาน (Operating Lease) จำนวน 10 ลำ

จำนวนเครื่องบินที่บริษัทฯ มี ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2553

ประเภทเครื่องบิน	จำนวน (ลำ)	อายุเฉลี่ย (ปี)	เครื่องบินที่เป็นกรรมสิทธิ์ของบริษัทฯ	เครื่องบินภายใต้สัญญาเช่าทางการเงิน (Financial Lease)	เครื่องบินภายใต้สัญญาเช่าดำเนินงาน (Operating Lease)
โบอิง 747-400	18	14.6	14	4	-
โบอิง 777-300	6	11.1	2	4	-
โบอิง 777-200ER	6	3.8	-	6	-
โบอิง 777-200	8	13.8	6	-	2
โบอิง 737-400	9	17.0	6*	-	3
โบอิง 777-300ER	3	3.4	-	-	3**
แอร์บัส A340-600	6	4.8	-	6	-
แอร์บัส A340-500	4	5.1	1	3	-
แอร์บัส A330-300	20	9.1	10	8***	2

ประเภทเครื่องบิน	จำนวน (ลำ)	อายุเฉลี่ย (ปี)	เครื่องบินที่เป็นกรรมสิทธิ์ของบริษัทฯ	เครื่องบินภายใต้สัญญาเช่าทางการเงิน (Financial Lease)	เครื่องบินภายใต้สัญญาเช่าดำเนินงาน (Operating Lease)
แอร์บัส A300-600	15	17.0	15	-	-
เอทีอาร์ 72	2	20.8	2****	-	-
รวม	97	11.9	56	31	10

หมายเหตุ :

- * บริษัทฯ ให้บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด เช่าดำเนินงานเครื่องบินแบบโบอิง 737-400 จำนวน 4 ลำ
- ** บริษัทฯ เช่าดำเนินงานระยะสั้น (3 ปี) เครื่องบินแบบโบอิง B777-300ER จำนวน 3 ลำ จาก Jet Airways (India) Ltd.
- *** รวมเครื่องบินแบบแอร์บัส 330-300 ที่รับมอบแล้ว จำนวน 5 ลำ (รับมอบวันที่ 23 ธันวาคม 2553 จำนวน 3 ลำ และรับมอบวันที่ 29 มีนาคม 2553 จำนวน 2 ลำ) ซึ่งยังไม่เข้าฝูงบิน เนื่องจากเป็นการรับมอบโดยยังไม่มี การติดตั้งเก้าอี้โดยสารในชั้นประหยัด สาเหตุจากปัญหาเรื่องเก้าอี้ของบริษัท Koito Industries, Ltd.
- **** บริษัทฯ ให้บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด เช่าดำเนินงานเครื่องบินแบบเอทีอาร์ 72 ทั้ง 2 ลำ ตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม 2553

เครื่องบินที่เป็นกรรมสิทธิ์ของบริษัทฯ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2553

ประเภทเครื่องบิน	จำนวน (ลำ)	ลักษณะสำคัญ
โบอิง 747-400	14	เครื่องบินพิสัยไกล สำหรับเส้นทางบินข้ามทวีป
โบอิง 777-200	6	เครื่องบินพิสัยกลาง สำหรับเส้นทางบินในภูมิภาค
โบอิง 777-300	2	เครื่องบินพิสัยกลาง สำหรับเส้นทางบินในภูมิภาค
โบอิง 737-400	6	เครื่องบินพิสัยใกล้สำหรับเส้นทางบินภายในประเทศและภูมิภาค
แอร์บัส A340-500	1	เครื่องบินพิสัยไกลพิเศษ สำหรับเส้นทางบินข้ามทวีป
แอร์บัส A330-300	10	เครื่องบินพิสัยกลาง สำหรับเส้นทางบินในภูมิภาค
แอร์บัส A300-600	15	เครื่องบินพิสัยกลาง สำหรับเส้นทางบินในภูมิภาค
เอทีอาร์ 72	2	ใช้สำหรับเส้นทางบินภายในประเทศ
รวม	56	

เครื่องบินภายใต้สัญญาเช่าทางการเงิน (Financial Lease) ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2553

ประเภท เครื่องบิน	จำนวน (ลำ)	ลักษณะสำคัญ	รายละเอียด เครื่องบิน (ลำที่)	วันสิ้นสุด สัญญาเช่า	ระยะเวลา คงเหลือตามสัญญา (ปี)		ยอดคงเหลือของภาระผูกพัน* (ล้านบาท)	
					สิ้นสุดวันที่	สิ้นสุดวันที่	สิ้นสุดวันที่	สิ้นสุดวันที่
					31 ธันวาคม 2553	31 ธันวาคม 2552	31 ธันวาคม 2553	31 ธันวาคม 2552
โบอิง 747-400	4	เครื่องบินพิสัยไกล สำหรับเส้นทางบิน ข้ามทวีป	โบอิง 747-400#15	5 มิ.ย. 2556	2.4	3.4	1,334.1	1,820.1
			โบอิง 747-400#16	5 มิ.ย. 2556	2.4	3.4	1,342.6	1,831.8
			โบอิง 747-400#17	19 ต.ค. 2558	4.8	5.8	2,265.8	2,636.9
			โบอิง 747-400#18	19 ต.ค. 2558	4.8	5.8	2,265.8	2,636.9
โบอิง 777-200ER	6	เครื่องบินพิสัยไกล สำหรับเส้นทางบิน ข้ามทวีป	โบอิง 777-200ER#1	2 พ.ย. 2561	7.8	8.8	2,621.9	3,461.6
			โบอิง 777-200ER#2	8 พ.ย. 2561	7.9	8.9	2,626.4	3,467.4
			โบอิง 777-200ER#3	8 พ.ย. 2561	7.9	8.9	2,626.4	3,467.4
			โบอิง 777-200ER#4	15 พ.ย. 2561	7.9	8.9	2,646.7	3,494.3
			โบอิง 777-200ER#5	24 ก.ย. 2562	8.7	9.7	2,425.1	3,231.5
			โบอิง 777-200ER#6	29 ต.ค. 2562	8.8	9.8	2,453.5	3,260.0

ประเภท เครื่องบิน	จำนวน (ลำ)	ลักษณะสำคัญ	รายละเอียด เครื่องบิน (ลำที่)	วันสิ้นสุด สัญญาเช่า	ระยะเวลา คงเหลือตามสัญญา (ปี)		ยอดคงเหลือของภาระผูกพัน* (ล้านบาท)	
					สิ้นสุดวันที่	สิ้นสุดวันที่	สิ้นสุดวันที่	สิ้นสุดวันที่
					31 ธันวาคม 2553	31 ธันวาคม 2552	31 ธันวาคม 2553	31 ธันวาคม 2552
โบอิง 777-300	4	เครื่องบินพิสัยกลาง สำหรับเส้นทางบินใน ภูมิภาค	โบอิง 777-300#3	20 ต.ค. 2554	0.8	1.8	374.5	804.7
			โบอิง 777-300#4	20 ต.ค. 2554	0.8	1.8	390.4	838.9
			โบอิง 777-300#5	10 พ.ย. 2555	1.9	2.9	973.3	1,425.3
			โบอิง 777-300#6	10 พ.ย. 2555	1.9	2.9	980.5	1,435.9
แอร์บัส A330-300	8	เครื่องบินพิสัยกลาง สำหรับเส้นทางบินใน ภูมิภาค	แอร์บัส 330-300#13(J)	1 เม.ย. 2555	1.3	2.3	361.5	588.6
			แอร์บัส 330-300#13(S)	1 เม.ย. 2564	10.3	11.3	2,092.1	2,211.8
			แอร์บัส 330-300#14	7 พ.ค. 2564	10.4	11.4	2,150.2	2,273.1
			แอร์บัส 330-300#15(L)	29 ก.ค. 2564	10.6	11.6	2,312.8	2,961.3
			แอร์บัส 330-300#16	23 ธ.ค. 2564	11.0	12.0	2,207.6	2,821.8
			แอร์บัส 330-300#17	23 ธ.ค. 2564	11.0	12.0	2,188.7	2,797.7
			แอร์บัส 330-300#18	23 ธ.ค. 2564	11.0	12.0	2,185.1	2,793.1
			แอร์บัส 330-300#19	29 มี.ค. 2565	11.2	-	2,424.9	-
			แอร์บัส 330-300#20	29 มี.ค. 2565	11.2	-	2,438.4	-

ประเภท เครื่องบิน	จำนวน (ลำ)	ลักษณะสำคัญ	รายละเอียด เครื่องบิน (ลำที่)	วันสิ้นสุด สัญญาเช่า	ระยะเวลา คงเหลือตามสัญญา (ปี)		ยอดคงเหลือของภาระผูกพัน* (ล้านบาท)	
					สิ้นสุดวันที่	สิ้นสุดวันที่	สิ้นสุดวันที่	สิ้นสุดวันที่
					31 ธันวาคม 2553	31 ธันวาคม 2552	31 ธันวาคม 2553	31 ธันวาคม 2552
แอร์บัส A340-600	6	เครื่องบินพิสัยไกล สำหรับเส้นทางบิน ข้ามทวีป	แอร์บัส 340-600#1	29 มิ.ย. 2560	6.5	7.5	2,092.8	2,857.9
			แอร์บัส 340-600#2	26 ก.ค. 2560	6.6	7.6	2,171.8	2,950.9
			แอร์บัส 340-600#3	5 ต.ค. 2560	6.8	7.8	2,306.4	3,118.6
			แอร์บัส 340-600#4	28 พ.ย. 2560	6.9	7.9	2,356.0	3,181.5
			แอร์บัส 340-600#5	9 ธ.ค. 2560	6.9	7.9	2,372.6	3,203.9
			แอร์บัส 340-600#6	29 ต.ค. 2563	9.8	10.8	3,308.0	4,239.6
แอร์บัส A340-500	3	เครื่องบินพิสัยไกล พิเศษ สำหรับเส้นทาง บินข้ามทวีป	แอร์บัส 340-500#1	6 เม.ย. 2560	6.3	7.3	1,905.8	2,602.1
			แอร์บัส 340-500#2	29 เม.ย. 2560	6.3	7.3	1,905.0	2,601.1
			แอร์บัส 340-500#3	25 ต.ค. 2560	6.8	7.8	2,220.3	3,002.0
รวม	31				6.86	6.97**	64,327.1	79,341.2**

หมายเหตุ :

- * ภาระผูกพันที่บริษัทฯ ต้องจ่ายให้แก่ผู้ให้เช่า ซึ่งตามสัญญากำหนดไว้เป็นสกุลเงินตราต่างประเทศ คำนวณเป็นมูลค่าสกุลเงินบาท ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2553 โดยใช้อัตราแลกเปลี่ยน 30.2963 บาทต่อเหรียญสหรัฐ 40.2464 บาทต่อยูโร และ 37.4218 บาทต่อ 100 เยนญี่ปุ่น และคำนวณเป็นมูลค่าสกุลเงินบาท ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2552 โดยใช้อัตราแลกเปลี่ยน 33.5168 บาทต่อเหรียญสหรัฐ 48.1284 บาทต่อยูโร และ 36.5609 บาทต่อ 100 เยนญี่ปุ่น (อัตราแลกเปลี่ยนตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย)
- ** เฉลี่ยระยะเวลาเช่าที่เหลือ หรือรวมยอดคงเหลือของภาระผูกพันของเครื่องบิน 3 ลำ ซึ่งปลดระวางในเดือนธันวาคม 2553

เครื่องบินภายใต้สัญญาเช่าดำเนินงาน (Operating Lease) ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2553

ประเภท เครื่องบิน	จำนวน (ลำ)	ลักษณะสำคัญ	รายละเอียด เครื่องบิน (ลำที่)	วันสิ้นสุด สัญญาเช่า	ระยะเวลาเช่าที่เหลือ (ปี)		ยอดคงเหลือของภาระผูกพัน* (ล้านบาท)		สิทธิการซื้อ เครื่องบินเมื่อ สิ้นสุดสัญญาเช่า ดำเนินงาน
					สิ้นสุดวันที่	สิ้นสุดวันที่	สิ้นสุดวันที่	สิ้นสุดวันที่	
					31 ธันวาคม 2553	31 ธันวาคม 2552	31 ธันวาคม 2553	31 ธันวาคม 2552	
โบอิง 777-200	2	เครื่องบินพิสัย กลาง สำหรับ เส้นทางบินใน ภูมิภาค	โบอิง 777-200#5	15 ส.ค. 2559	5.6	6.6	755.6	956.0	มี ⁽¹⁾
			โบอิง 777-200#6	29 ก.ย. 2559	5.8	6.8	752.2	953.5	มี ⁽¹⁾
โบอิง 737-400	3	เครื่องบินพิสัยไกล สำหรับเส้นทางบิน ภายในประเทศและ ภูมิภาค	โบอิง 737-400#8	9 ธ.ค. 2557	3.7	4.7	254.5	351.9	มี ⁽²⁾
			โบอิง 737-400#9	16 ธ.ค. 2557	4.0	5.0	254.5	351.9	มี ⁽²⁾
			โบอิง 737-400#10	6 ม.ค. 2558	4.0	5.0	259.8	357.8	มี ⁽²⁾
โบอิง 777-300ER	3	เครื่องบินพิสัยไกล สำหรับเส้นทางบิน ข้ามทวีป	โบอิง 777-300ER#1	26 พ.ค. 2556	2.4	-	933.1	-	ไม่มี
			โบอิง 777-300ER#2	26 พ.ค. 2556	2.4	-	933.1	-	ไม่มี
			โบอิง 777-300ER#3	31 พ.ค. 2556	2.4	-	933.1	-	ไม่มี

หมายเหตุ :

* ภาระผูกพันที่บริษัทฯ ต้องจ่ายให้แก่ผู้ให้เช่า ซึ่งตามสัญญาที่กำหนดไว้เป็นสกุลเงินตราต่างประเทศ คำนวณเป็นมูลค่าสกุลเงินบาท ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2553 โดยใช้อัตราแลกเปลี่ยน 30.2963 บาทต่อเหรียญสหรัฐ 40.2464 บาทต่อยูโร และ 37.4218 บาทต่อ 100 เยนญี่ปุ่น และคำนวณเป็นมูลค่าสกุลเงินบาท ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2552 โดยใช้อัตราแลกเปลี่ยน 33.5168 บาทต่อเหรียญสหรัฐ 48.1284 บาทต่อยูโร และ 36.5609 บาทต่อ 100 เยนญี่ปุ่น (อัตราแลกเปลี่ยนตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย)

⁽¹⁾ บริษัทฯ มีสิทธิซื้อเครื่องบินในปี 2555 หรือเมื่อสิ้นสุดสัญญาเช่าดำเนินงาน

⁽²⁾ บริษัทฯ มีสิทธิขอต่อสัญญาเช่าต่อไปอีก 4 ปี หรือเจรจาขอซื้อเครื่องบิน เมื่อสิ้นสุดสัญญาเช่าดำเนินงาน

ประเภท เครื่องบิน	จำนวน (ลำ)	ลักษณะสำคัญ	รายละเอียด เครื่องบิน (ลำที่)	วันสิ้นสุด สัญญาเช่า	ระยะเวลาเช่าที่เหลือ (ปี)		ยอดคงเหลือของภาระผูกพัน* (ล้านบาท)		สิทธิการซื้อ เครื่องบินเมื่อ สิ้นสุดสัญญาเช่า ดำเนินงาน
					สิ้นสุดวันที่	สิ้นสุดวันที่	สิ้นสุดวันที่	สิ้นสุดวันที่	
					31 ธันวาคม 2553	31 ธันวาคม 2552	31 ธันวาคม 2553	31 ธันวาคม 2552	
แอร์บัส A330-300	2	เครื่องบินพิสัย กลาง สำหรับ เส้นทางบินใน ภูมิภาค	แอร์บัส 330-300#9	26 ส.ค. 2561	7.7	8.7	1,128.2	1,388.9	มี ⁽³⁾
			แอร์บัส 330-300#11	23 ก.ย. 2561	7.7	8.7	1,138.8	1,400.7	มี ⁽³⁾
รวม	10				4.57	6.49	7,343.0	5,760.8	

หมายเหตุ :

* ภาระผูกพันที่บริษัทฯ ต้องจ่ายให้แก่ผู้ให้เช่า ซึ่งตามสัญญากำหนดไว้เป็นสกุลเงินตราต่างประเทศ คำนวณเป็นมูลค่าสกุลเงินบาท ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2553 โดยใช้อัตราแลกเปลี่ยน 30.2963 บาทต่อเหรียญสหรัฐ 40.2464 บาทต่อยูโร และ 37.4218 บาทต่อ 100 เยนญี่ปุ่น และคำนวณเป็นมูลค่าสกุลเงินบาท ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2552 โดยใช้อัตราแลกเปลี่ยน 33.5168 บาทต่อเหรียญสหรัฐ 48.1284 บาทต่อยูโร และ 36.5609 บาทต่อ 100 เยนญี่ปุ่น (อัตราแลกเปลี่ยนตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย)

⁽³⁾ บริษัทฯ มีสิทธิขอยกเลิกสัญญาเช่าดำเนินงานก่อนสิ้นสุดสัญญาได้ในปี 2560 และมีสิทธิขอเจรจาเพื่อต่อสัญญาหรือซื้อเครื่องบิน เมื่อสิ้นสุดสัญญาเช่าดำเนินงาน

แผนฝูงบิน

บริษัทฯ มีแผนการลงทุนหลักในระยะเวลา 5 ปี (ปี 2553 – 2557) คือการจัดหาเครื่องบินและอุปกรณ์การบิน ซึ่งจะครอบคลุมการจัดหาเครื่องบินใหม่ที่ได้รับการอนุมัติจากคณะรัฐมนตรีแล้วตามแผนวิสาหกิจปี 2552 – 2561 จำนวน 14 ลำ รวมถึงการจัดหาเครื่องบินใหม่ทดแทนการปลดระวางเครื่องบินที่มีอายุการใช้งานนาน จำนวน 15 ลำ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพฝูงบิน และรักษาขีดความสามารถในการแข่งขัน รายละเอียดแผนฝูงบินเป็นดังนี้

	ปี 2552	ปี 2553	ปี 2554	ปี 2555	ปี 2556	ปี 2557	รวม 5 ปี (2553 -2557)
เครื่องบินที่จัดหา							
คณะรัฐมนตรีอนุมัติแล้ว							
- A330-300 (High Gross Weight)	3	5	-	-	-	-	8
- A330-800	-	-	-	3	3	-	6
เครื่องบินที่จัดหาเพิ่มเติม							
- A330-300	-	-	2	3	2	-	7
- B777-300ER	-	-	-	2	6	-	8
เครื่องบินที่ปลดระวาง							
- B747-400 (B744)	-	-	-	4	2	-	6
- B777-300ER (Jet Airways)	-	-	-	-	3	-	3
- B737-400	-	1	-	-	-	2	3
- A300-600 (AB6)	-	2	2	4	2	-	10
- ATR-72	-	2	-	-	-	-	2

5.2.2 อุปกรณ์การบินหมุนเวียน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2553

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 CF6-80 C2A	8	เครื่องยนต์สำหรับเครื่องบินแบบแอร์บัส 300-600
เครื่องยนต์ PW4164, 4168	4	เครื่องยนต์สำหรับเครื่องบินแบบแอร์บัส 330-300
เครื่องยนต์ CFM-56-3C1	5	เครื่องยนต์สำหรับเครื่องบินแบบโบอิง 737-400

อุปกรณ์การบินหมุนเวียน	จำนวน (เครื่อง)	ลักษณะสำคัญ
เครื่องยนต์ PW124	2	เครื่องยนต์สำหรับเครื่องบินแบบเอทีอาร์ 72
เครื่องยนต์ PW4158	5	เครื่องยนต์สำหรับเครื่องบินแบบแอร์บัส 300-600
เครื่องยนต์ TRENT 553	3	เครื่องยนต์สำหรับเครื่องบินแบบแอร์บัส 340-500
เครื่องยนต์ TRENT 556	4	เครื่องยนต์สำหรับเครื่องบินแบบแอร์บัส 340-600
เครื่องยนต์ TRENT 772B	1	เครื่องยนต์สำหรับเครื่องบินแบบแอร์บัส 330-300

5.2.3 ศูนย์ซ่อมอากาศยาน โรงเก็บอุปกรณ์ภาคพื้นและเครื่องมือ และศูนย์ฝึกอบรม

1) ศูนย์ซ่อมอากาศยาน ทำอากาศยานดอนเมือง

บริษัทฯ ได้ก่อสร้างศูนย์ซ่อมอากาศยานนี้บนที่ดินที่เช่าจากบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) โดยบริษัทฯ ชำระค่าเช่าที่ดินเป็นรายเดือน

ลักษณะสำคัญ - เป็นศูนย์ซ่อมบำรุงขั้นโรงงาน (Heavy Maintenance) ประกอบด้วยโรงซ่อมใหญ่ อากาศยานในระดับซ่อมใหญ่เครื่องบิน (D-Check) จำนวน 3 โรง และโรงซ่อมอากาศยานในระดับตรวจสอบบำรุงรักษา (C-Check) จำนวน 2 โรง (ในการตรวจสอบบำรุงรักษาเครื่องบิน บริษัทฯ จะดำเนินการทุกๆ 15 - 24 เดือน หรือตามกำหนด ชั่วโมงบินจริง (FH) ตามที่บริษัทผู้ผลิตกำหนด) โดยโรงซ่อมทุกโรงดังกล่าวมีขีดความสามารถในการรองรับการซ่อมใหญ่ เครื่องบินแบบโบอิง 747 แบบโบอิง 777 แบบแอร์บัส A330 และแบบแอร์บัส A300-600

ศูนย์ซ่อมอากาศยานนี้ยังมีโรงซ่อมเครื่องยนต์อากาศยาน และโรงซ่อมใหญ่อุปกรณ์อากาศยาน ซึ่งมีขีดความสามารถในการรองรับการซ่อมใหญ่เครื่องยนต์ CF6-50 Series และ CF6-80 Series และมีขีดความสามารถในการรองรับการซ่อมเครื่องยนต์ในระดับ Module Change สำหรับการซ่อมเครื่องยนต์ Rolls-Royce แบบ Trent 800 ซึ่งเป็นเครื่องยนต์ที่ใช้กับเครื่องบินแบบโบอิง 777

ปัจจุบัน บริษัทฯ ร่วมกับบริษัท Rolls-Royce อยู่ระหว่างการพัฒนาโรงซ่อมเครื่องยนต์อากาศยาน และโรงซ่อมใหญ่อุปกรณ์อากาศยานในระดับ Module Exchange เพื่อรองรับการซ่อมเครื่องยนต์ Rolls-Royce แบบ Trent 700 ซึ่งเป็นเครื่องยนต์ที่ใช้กับเครื่องบินแบบแอร์บัส A330-300 โดยบริษัทฯ ได้จัดให้มีห้องทดสอบสมรรถนะเครื่องยนต์อากาศยาน ที่สามารถรองรับแรงขับของเครื่องยนต์ได้ถึง 150,000 ปอนด์ ทานแรงสั่นสะเทือนที่เกิดขึ้นระหว่างการใช้งานได้ และมีเสียงเกิดขึ้นต่ำกว่า 75 เดซิเบล จึงไม่ทำให้เกิดมลภาวะด้านเสียง

ทั้งนี้ การมีโรงซ่อมอากาศยาน โรงซ่อมเครื่องยนต์อากาศยาน และโรงซ่อมใหญ่อุปกรณ์อากาศยาน ทำให้บริษัทฯ สามารถซ่อมบำรุงเครื่องบินในฝูงบินของบริษัทฯ เอง อันเป็นการลดค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาให้กับบริษัทฯ อีกทั้งยังทำให้บริษัทฯ สามารถให้บริการซ่อมบำรุงเครื่องบินให้กับสายการบินอื่น อันเป็นการเพิ่มรายได้ให้กับบริษัทฯ

2) ศูนย์ซ่อมอากาศยาน ทำอากาศยานอู่ตะเภา จังหวัดระยอง

บริษัทฯ ได้ก่อสร้างศูนย์ซ่อมอากาศยานนี้บนที่ดินที่เช่าจากกระทรวงการคลัง โดยบริษัทฯ ชำระค่าเช่าเป็นรายปี

ลักษณะสำคัญ - เป็นศูนย์ซ่อมบำรุงขั้นโรงงาน (Heavy Maintenance) ใช้งบประมาณก่อสร้างเป็นเงินทั้งสิ้น 3,004 ล้านบาท เปิดดำเนินการในเดือนพฤษภาคม 2542 ศูนย์ซ่อมอากาศยานแห่งนี้ มีขีดความสามารถในการรองรับการซ่อมใหญ่ (Overhaul) เครื่องบินโดยสารพร้อมกัน 3 ลำ และสามารถรองรับงานซ่อมอุปกรณ์และชิ้นส่วนประกอบที่ใช้ในห้องโดยสาร

3) ศูนย์ซ่อมอากาศยาน ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ

ศูนย์ซ่อมอากาศยานนี้เกิดจากการย้ายฐานปฏิบัติการการบินจากทำอากาศยานดอนเมืองมายังทำอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยบริษัทฯ ได้ก่อสร้างศูนย์ซ่อมอากาศยานบนที่ดินที่เช่าจากบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งมีการชำระค่าเช่าเป็นรายเดือน

ลักษณะสำคัญ - เป็นศูนย์ซ่อมบำรุงอากาศยานชั้นลานจอด (Line & Light Maintenance) ใช้งบประมาณก่อสร้างเป็นเงินทั้งสิ้น 2,547 ล้านบาท เปิดดำเนินการเมื่อวันที่ 28 กันยายน 2549 (วันเปิดใช้ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ) ศูนย์ซ่อมแห่งนี้ถูกออกแบบให้สามารถรองรับการซ่อมบำรุงเครื่องบินในระดับตั้งแต่ A-Check ลงมา โดยโรงซ่อมเครื่องบินได้ถูกออกแบบเพื่อรองรับการซ่อมบำรุงเครื่องบินที่มีขนาดใหญ่ที่สุด คือ เครื่องบินแบบแอร์บัส A380 ได้พร้อมกันถึง 3 ลำ และยังได้รับการออกแบบให้มีขีดความสามารถในการซ่อมอุปกรณ์อากาศยาน

ศูนย์ซ่อมอากาศยานทั้ง 3 แห่งข้างต้นได้รับใบรับรองมาตรฐานการซ่อมบำรุงอากาศยาน ซึ่งรวมถึงใบรับรองมาตรฐานการซ่อมเครื่องยนต์และเครื่องบริภัณฑ์ (Peripheral Equipment) จากองค์กรภาครัฐที่ทำหน้าที่กำกับดูแลการบริหารจัดการมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการบินและความปลอดภัยของประเทศต่างๆ ตัวอย่างใบรับรองที่บริษัทฯ ได้รับ เช่น ใบรับรองจากองค์การความปลอดภัยด้านการบินแห่งสหภาพยุโรป (European Aviation Safety Agency : EASA) และใบรับรองจากองค์การบริหารการบินแห่งสหรัฐอเมริกา (Federal Aviation Administration : FAA) ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ได้รับการยอมรับจากวงการอุตสาหกรรมการบินทั่วโลก โดยองค์การดังกล่าวได้รับการจัดตั้งขึ้นเพื่อกำหนดมาตรฐานคุณภาพการบิน และมาตรฐานการซ่อมบำรุงเครื่องบิน นอกจากนี้ใบรับรองจากองค์กรภาครัฐดังกล่าวแล้ว ศูนย์ซ่อมอากาศยานของบริษัทฯ ยังได้รับใบรับรองมาตรฐานคุณภาพด้านการบริหารงาน ISO 9001 : 2008 และมาตรฐานคุณภาพด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 : 2004 อีกด้วย

4) โรงเก็บอุปกรณ์ภาคพื้นและเครื่องมือ ท่าอากาศยานภูมิภาค

บริษัทฯ ได้ก่อสร้างโรงเก็บอุปกรณ์ภาคพื้นและเครื่องมือในจังหวัดขอนแก่น สุราษฎร์ธานี และอุดรธานี บนที่ดินที่เช่าจากกระทรวงการคลัง และก่อสร้างโรงเก็บอุปกรณ์ภาคพื้นและเครื่องมือในจังหวัดเชียงใหม่ เชียงราย ภูเก็ต และอำเภอหาดใหญ่ สงขลา บนที่ดินที่เช่าจากบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

5) ศูนย์ฝึกอบรมลูกเรือหลักสี่ ดอนเมือง

บริษัทฯ ได้ก่อสร้างศูนย์ฝึกอบรมลูกเรือนี้บนที่ดินของบริษัทฯ

ลักษณะสำคัญ - เปิดดำเนินการในเดือนสิงหาคม 2542 สำหรับใช้ในการอบรมด้านความปลอดภัยบนเครื่องบิน การฝึกปฏิบัติในกรณีฉุกเฉินและช่วยชีวิตในสถานการณ์ต่าง ๆ และการฝึกทางด้านบริการผู้โดยสารบนเครื่องบินทั้งในด้านทฤษฎีและปฏิบัติ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการฝึกอบรมให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ทั้งในด้านการบริการและด้านความปลอดภัยการบิน

ภายในศูนย์ประกอบด้วยห้องสำนักงาน ห้องฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ระบายน้ำสำหรับการฝึกช่วยชีวิตในทะเล และห้องฝึกจำลองงานบริการบนเครื่องบิน (Cabin Service Trainer) และยังมีอุปกรณ์การฝึกด้านความปลอดภัยการบิน อาทิ เครื่องฝึกปฏิบัติการภาวะฉุกเฉิน (Cabin Emergency Evacuation Trainer : CEET) สำหรับจำลองสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นในห้องโดยสารบนเครื่องบิน อุปกรณ์การฝึกเปิดปิดประตูบนเครื่องบินแบบต่างๆ (Aircraft Door Trainer) และอุปกรณ์การฝึกอบรมนักบินและลูกเรือในการดับเพลิง (Fire Fighting Trainer) เป็นต้น

ทั้งนี้ ตั้งแต่ปี 2549 เป็นต้นมา บริษัทฯ ได้ใช้ศูนย์ฝึกอบรมนี้ในการฝึกอบรมด้านภาษาและนวัตกรรมการสอน (Language & Training Innovations) รวมถึงการจัดให้มีห้องสมุดและห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ (e-Library) การฝึกอบรมด้านธุรกิจการบิน (Airline Business Training) และการฝึกอบรมด้านการบริหาร (General Management Training) ซึ่งแต่เดิม การฝึกอบรมดังกล่าวได้จัดดำเนินการที่อาคารสำนักงานใหญ่ของบริษัทฯ

6) ศูนย์ฝึกอบรมการบิน

ศูนย์ฝึกอบรมการบินของบริษัทฯ ตั้งอยู่ที่อาคารสำนักงานใหญ่

ลักษณะสำคัญ - ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2553 ศูนย์ฝึกอบรมการบินมีเครื่องฝึกบินจำลอง (Flight Simulator) จำนวน 6 เครื่อง ประกอบด้วยเครื่องฝึกแบบโบอิง 737-400 แบบโบอิง 747-400 แบบโบอิง 777-200/300 แบบแอร์บัส A300-600R แบบแอร์บัส A330-300 และแบบแอร์บัส A340-600 แบบละ 1 เครื่อง และยังมีเครื่องช่วยฝึกบิน (Flight Training Device : FTD) จำนวน 3 เครื่อง ได้แก่ FTD-242T แบบแอร์บัส A330-200 จำนวน 1 เครื่อง และแบบแอร์บัส A340-600 จำนวน 1 เครื่อง เพื่อใช้ฝึกนักบินของบริษัทฯ และให้บริการเช่าเพื่อใช้ฝึกนักบินของสายการบินอื่น

5.2.4 ที่ดิน อาคาร

ที่ดินที่บริษัทฯ มีกรรมสิทธิ์และถือครองส่วนใหญ่อยู่ในประเทศไทย สำหรับใช้ในวัตถุประสงค์เพื่อการดำเนินงานของบริษัทฯ ที่ดินในประเทศของบริษัทฯ ประกอบด้วย

ที่ตั้ง	การใช้ประโยชน์
กรุงเทพมหานคร	
ถนนวิภาวดีรังสิต	สำนักงานใหญ่
สีลม	สำนักงาน
หลานหลวง	สำนักงาน
หลักสี่	ศูนย์ฝึกอบรม
ดอนเมือง	ครุภัณฑ์
บางเขน	ครุภัณฑ์ในประเทศ
ดอนเมือง	สำนักงาน (บริการลานจอด)
เชียงใหม่	
ตำบลสุเทพ	ที่ดินเปล่า (อยู่ระหว่างปรับปรุงที่ดิน)
ตำบลช้างคลาน	สำนักงาน
เชียงราย	สำนักงาน
ลำปาง	สำนักงานและบ้านพัก*
แม่ฮ่องสอน	สำนักงาน*
น่าน	สำนักงานและบ้านพัก (ให้เช่า)
พิษณุโลก	สำนักงาน*
แพร่	สำนักงาน*
ขอนแก่น	สำนักงาน
นครพนม	บ้านพัก*
อุบลราชธานี	สำนักงาน*
อุดรธานี	สำนักงาน บ้านพัก*
หาดใหญ่ สงขลา	
นิพัทธ์อุทิศ 2	สำนักงาน (ให้เช่า)
นิพัทธ์อุทิศ 2	สำนักงาน (อยู่ระหว่างปรับปรุงสำนักงาน)
ปัตตานี	สำนักงาน*
ภูเก็ต	
ถนนมนตรี	สำนักงาน (ให้เช่า)
ถนนระนอง	สำนักงานและสำนักงานให้เช่า
ถนนกระบี่	ที่ดินเปล่า*
สุราษฎร์ธานี	สำนักงาน
ตรัง	สำนักงาน (ให้เช่า)
หนองคาย	สำนักงาน*

หมายเหตุ : * บริษัทฯ อยู่ระหว่างการพิจารณาบริหารจัดการทรัพย์สินที่ระบุ เพื่อให้การใช้งานเกิดประโยชน์สูงสุด


นอกเหนือจากที่ดินในประเทศแล้ว บริษัทฯ ยังมีกรรมสิทธิ์ในที่ดินในต่างประเทศหลายแห่ง สำหรับใช้ในวัตถุประสงค์เพื่อการดำเนินกิจการของบริษัทฯ โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2553 บริษัทฯ มีที่ดินในต่างประเทศดังต่อไปนี้

ที่ตั้ง	การใช้ประโยชน์
เมืองโคเปนเฮเกน ประเทศเดนมาร์ก	บ้านพัก
เมืองซิดนีย์ ประเทศออสเตรเลีย	สำนักงาน
เมืองจาร์กาดา ประเทศอินโดนีเซีย	บ้านพัก
เมืองมาดริด ประเทศสเปน	สำนักงาน
เมืองโรม ประเทศอิตาลี	สำนักงาน
เมืองมะนิลา ประเทศฟิลิปปินส์	สำนักงาน
ประเทศสิงคโปร์	ห้องพัก
ประเทศฮ่องกง	สำนักงาน
เมืองลอนดอน ประเทศอังกฤษ	บ้านพักและสำนักงาน
เมืองปิ่นัง ประเทศมาเลเซีย	สำนักงาน (ให้เช่า)

5.3 ลักษณะสำคัญของสินทรัพย์ที่ไม่มีตัวตนที่สำคัญประเภทเครื่องหมายการค้า

บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจภายใต้ชื่อทางการค้า "การบินไทย" "Thai Airways" "Thai Airways International" หรือ "THAI"




นับตั้งแต่บริษัทฯ เริ่มดำเนินงาน บริษัทฯ ได้เข้ายื่นจดทะเบียนเครื่องหมายการค้ากับกรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์หลายครั้ง โดยอาศัยอำนาจตามพระราชบัญญัติเครื่องหมายการค้า พ.ศ. 2534 การจดทะเบียนเครื่องหมายการค้ามีอายุ 10 ปี และอาจต่ออายุได้ทุก 10 ปี ทั้งนี้ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2553 บริษัทฯ มีเครื่องหมายการค้าที่จดทะเบียน จำนวน 23 เครื่องหมาย ดังต่อไปนี้

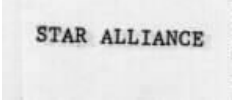
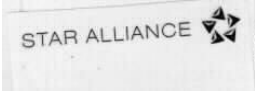
เครื่องหมายการค้า	สำหรับสินค้า/บริการ	วันที่จดทะเบียน
1. รูปแบบตราสัญลักษณ์ บริษัทฯ 	<ul style="list-style-type: none"> กระดาดห้วงจดหมาย นิตยสาร 	17 มี.ค. 2524 ต่ออายุ ในปี 2534 และปี 2544 สิ้นสุด 16 มี.ค. 2554

เครื่องหมายการค้า	สำหรับสินค้า/บริการ	วันที่จดทะเบียน
2. รูปแบบตราสัญลักษณ์ บริษัท 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ บริการขนส่งทางบกและทางอากาศ จัดทัวร์ ตัวแทน จำหน่ายบัตรโดยสารเครื่องบิน ให้เช่าคลังสินค้า รับฝาก สินค้า รับจ้างขนของ รับฝากของ ▪ บริการบำรุงรักษา ซ่อมแซมเครื่องบิน ▪ ดำเนินกิจการโรงแรม จัดหาที่พักอาศัย จองโรงแรม การ จัดอาหารและบริการ 	20 ต.ค. 2536 ต่ออายุ ในปี 2546 (สำหรับ บริการบำรุงรักษา ซ่อมแซมเครื่องบิน) สิ้นสุด 19 ต.ค. 2556
3. Slogan ภาษาไทย ใช้ ประกอบตราสัญลักษณ์ รักคุณเท่าฟ้า	<ul style="list-style-type: none"> ▪ บริการขนส่งทางบกและทางอากาศ จัดทัวร์ ตัวแทน จำหน่ายบัตรโดยสารเครื่องบิน ให้เช่าคลังสินค้า รับฝาก สินค้า รับจ้างขนของ รับฝากของ ▪ บริการบำรุงรักษา ซ่อมแซมเครื่องบิน ▪ ดำเนินกิจการโรงแรม จัดหาที่พักอาศัย จองโรงแรม การ จัดอาหารและบริการ 	20 ต.ค. 2536 ต่ออายุ ในปี 2546 สิ้นสุด 19 ต.ค. 2556
4. Slogan ภาษาอังกฤษ ใช้ ประกอบตราสัญลักษณ์ Smooth as silk	<ul style="list-style-type: none"> ▪ บริการขนส่งทางบกและทางอากาศ จัดทัวร์ ตัวแทน จำหน่ายบัตรโดยสารเครื่องบิน ให้เช่าคลังสินค้า รับฝาก สินค้า รับจ้างขนของ รับฝากของ ▪ บริการบำรุงรักษา ซ่อมแซมเครื่องบิน ▪ ดำเนินกิจการโรงแรม จัดหาที่พักอาศัย จองโรงแรม การ จัดอาหารและบริการ 	20 ต.ค. 2536 ต่ออายุ ในปี 2546 สิ้นสุด 19 ต.ค. 2556
5. ตราสัญลักษณ์ร้าน Puff & Pie 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ บริการร้านอาหารและเครื่องดื่ม สแน็คบาร์ 	20 มี.ค. 2539 ต่ออายุ ในปี 2549 สิ้นสุด 19 มี.ค. 2559
6. ตราสัญลักษณ์ Puff & Pie Supreme bakery delight 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ บริการจัดการอาหารและเครื่องดื่ม 	13 ก.พ. 2550 สิ้นสุด 12 ก.พ. 2560

เครื่องหมายการค้า	สำหรับสินค้า/บริการ	วันที่จดทะเบียน
7. ตราสัญลักษณ์ร้าน Thai Shop 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ บริการนำเข้าสู่สินค้าหลายชนิดมารวมจำหน่ายในแหล่งเดียวเพื่อความสะดวกของผู้จับจ่ายสินค้า 	27 ม.ค. 2553 คำขอใหม่ ซึ่งอยู่ระหว่างการพิจารณา-ยังไม่ได้รับการจดทะเบียน
8. ตราสัญลักษณ์ร้าน Thai Shop 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ จัดการขายสินค้า 	1 มี.ค. 2543 ต่ออายุในปี 2553 สิ้นสุด 29 ก.พ. 2563
9. รูปสัญลักษณ์ตัวอักษร ใช้ประกอบตราสัญลักษณ์ภาษาไทย 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ให้บริการบำรุงรักษา ซ่อมแซมเครื่องบิน ▪ บริการขนส่งทางบกและทางอากาศ จัดทัวร์ ตัวแทนจำหน่ายบัตรโดยสารเครื่องบิน ให้เช่าคลังสินค้า รับฝากสินค้า รับจ้างขนของ รับฝากของ ▪ บริการโรงแรม จัดหาที่พักชั่วคราว จองโรงแรม จัดการอาหารและเครื่องดื่ม 	1 มิ.ย. 2547 สิ้นสุด 31 พ.ค. 2557
10. รูปสัญลักษณ์ตัวอักษร ใช้ประกอบตราสัญลักษณ์ภาษาอังกฤษ 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ให้บริการบำรุงรักษา ซ่อมแซมเครื่องบิน ▪ บริการขนส่งทางบกและทางอากาศ จัดทัวร์ ตัวแทนจำหน่ายบัตรโดยสารเครื่องบิน ให้เช่าคลังสินค้า รับฝากสินค้า รับจ้างขนของ รับฝากของ ▪ บริการโรงแรม จัดหาที่พักชั่วคราว จองโรงแรม จัดการอาหารและเครื่องดื่ม 	1 มิ.ย. 2547 สิ้นสุด 31 พ.ค. 2557
11. รูปสัญลักษณ์ตัวอักษร ใช้ประกอบตราสัญลักษณ์ภาษาไทย (ใหม่) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ให้บริการบำรุงรักษา ซ่อมแซมเครื่องบิน ▪ บริการขนส่งทางบกและทางอากาศ จัดทัวร์ ตัวแทนจำหน่ายบัตรโดยสารเครื่องบิน ให้เช่าคลังสินค้า รับฝากสินค้า รับจ้างขนของ รับฝากของ ▪ บริการโรงแรม จัดหาที่พักชั่วคราว จองโรงแรม จัดการอาหารและเครื่องดื่ม 	6 มิ.ย. 2550 สิ้นสุด 5 มิ.ย. 2560

เครื่องหมายการค้า	สำหรับสินค้า/บริการ	วันที่จดทะเบียน
12. รูปสัญลักษณ์ตัวอักษร ใช้ ประกอบตราสัญลักษณ์ ภาษาอังกฤษ (ใหม่) 	<ul style="list-style-type: none"> ให้บริการบำรุงรักษา ซ่อมแซมเครื่องบิน บริการขนส่งทางบกและทางอากาศ จัดทัวร์ ตัวแทน จำหน่ายบัตรโดยสารเครื่องบิน ให้เช่าคลังสินค้า รับฝาก สินค้า รับจ้างขนของ รับฝากของ บริการโรงแรม จัดหาที่พักชั่วคราว จองโรงแรม จัดการ อาหารและเครื่องดื่ม 	6 มิ.ย. 2550 สิ้นสุด 5 มิ.ย. 2560
13. ตราสัญลักษณ์โครงการ ไมล์สร้างบุญ 	<ul style="list-style-type: none"> บริการโปรแกรมพิเศษส่งเสริมการเดินทางโบนัสไมล์ สะสม 	6 มิ.ย. 2550 สิ้นสุด 5 มิ.ย. 2560
14. รูปสัญลักษณ์ตัวอักษร ใช้ ประกอบตราสัญลักษณ์ ภาษาไทย 	<ul style="list-style-type: none"> บริการขนส่งทางบกและทางอากาศ จัดทัวร์ ตัวแทน จำหน่ายบัตรโดยสารเครื่องบิน จัดหาที่พักอาศัย จองโรงแรม 	20 ต.ค. 2536 ต่ออายุ ในปี 2546 สิ้นสุด 19 ต.ค. 2556
15. เอื้องหลวง พาท่องทั่วไทย 	<ul style="list-style-type: none"> บริการขนส่งทางบกและทางอากาศ จัดทัวร์ ตัวแทน จำหน่ายบัตรโดยสารเครื่องบิน จัดหาที่พักอาศัย จองโรงแรม 	20 ต.ค. 2536 ต่ออายุ ในปี 2546 สิ้นสุด 19 ต.ค. 2556
16. ตราสัญลักษณ์ 	<ul style="list-style-type: none"> อาหารและเครื่องดื่ม 	6 ม.ค. 2553 คำขอใหม่ ซึ่งอยู่ระหว่างการพิจารณา - ยังไม่ได้รับการจดทะเบียน
17. ตราสัญลักษณ์ 	<ul style="list-style-type: none"> จัดหาที่พักอาศัย จองโรงแรม จัดทัวร์ ตัวแทนจำหน่ายบัตรโดยสารเครื่องบิน 	20 ต.ค. 2536 ต่ออายุ ในปี 2546 สิ้นสุด 19 ต.ค. 2556

เครื่องหมายการค้า	สำหรับสินค้า/บริการ	วันที่จดทะเบียน
18. ตราสัญลักษณ์ 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ บริการขนส่งทางบกและทางอากาศ จัดทัวร์ ตัวแทนจำหน่ายบัตรโดยสารเครื่องบิน ▪ จัดหาที่พักอาศัย จองโรงแรม 	20 ต.ค. 2536 ต่ออายุในปี 2546 สิ้นสุด 19 ต.ค. 2556
19. Slogan ภาษาไทย ใช้ประกอบตราสัญลักษณ์ การบินไทยใจจักรวาล	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ผลิตรายการโทรทัศน์ 	15 ส.ค. 2545 สิ้นสุด 14 ส.ค. 2555
20. Slogan ภาษาไทย ใช้ประกอบตราสัญลักษณ์ 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ การจัดการท่องเที่ยวที่ไม่รวมถึงการจองห้องพัก โรงแรม ตัวแทนจัดการท่องเที่ยวไม่รวมถึงการจองห้องพัก โรงแรม บริการจัดการท่องเที่ยวแบบเหมารวม การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการท่องเที่ยว การขนส่งผู้โดยสาร การส่งพัสดุภัณฑ์ การให้เช่ายานพาหนะ บริการให้ส่วนลด หรือให้เปล่าแก่ลูกค้าในการจัดการเดินทาง การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเดินทาง การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการขนส่งทางอากาศ การจัดการนำเที่ยว บริการสำรองที่นั่งเพื่อการเดินทาง การให้การดูแลนักท่องเที่ยวชมรมเพื่อการเดินทางท่องเที่ยว การขนส่งทางอากาศ ▪ บริการจองห้องพัก โรงแรม บริการจัดหาห้องพัก โรงแรม 	23 ก.ย. 2545 สิ้นสุด 22 ก.ย. 2555
21. ตราสัญลักษณ์ 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ อาหารและเครื่องดื่ม 	27 ต.ค. 2549 สิ้นสุด 26 ต.ค. 2559

เครื่องหมายการค้า	สำหรับสินค้า/บริการ	วันที่จดทะเบียน
22. รูปลักษณะตัวอักษรใช้ประกอบตราสัญลักษณ์ภาษาอังกฤษ 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ คอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ จัดการ ดึงกลับมาใช้ และเก็บรายละเอียดซึ่งข้อมูลเกี่ยวกับการขนส่งทางอากาศ ▪ บัตรพิมพ์ทำด้วยพลาสติก ใบปลิวใช้กับการบริการสายการบิน โบรชัวร์ใช้กับการบริการสายการบิน ตัวใช้กับการบริการสายการบิน คู่มือใช้กับการบริการสายการบิน จดหมายข่าวที่เกี่ยวกับการเดินทาง ▪ บริการขนส่งผู้โดยสารทางอากาศ บริการขนส่งทรัพย์สินทางอากาศ บริการขนส่งไปรษณีย์ทางอากาศ บริการสำรองและจองที่นั่งเพื่อการเดินทางท่องเที่ยว บริการจัดการเพื่อการเดินทางท่องเที่ยว บริการสำรองและจองที่นั่งเพื่อการเดินทางทางเรือ บริการจัดการเพื่อการเดินทางท่องเที่ยวทางเรือ บริการจองรถ บริการดึงมาใช้และเก็บรายละเอียดข้อมูลทางคอมพิวเตอร์ที่เกี่ยวกับการขนส่ง ▪ บริการจองโรงแรม 	20 มี.ค. 2546 ต่ออายุในปี 2550 สิ้นสุด 19 มี.ค. 2560
23. ตราสัญลักษณ์ 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ คอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ จัดการ ดึงกลับมาใช้ และเก็บรายละเอียดซึ่งข้อมูลเกี่ยวกับการขนส่งทางอากาศ ▪ บัตรพิมพ์ทำด้วยพลาสติก ใบปลิวใช้กับการบริการสายการบิน โบรชัวร์ใช้กับการบริการสายการบิน ตัวใช้กับการบริการสายการบิน คู่มือใช้กับการบริการสายการบิน จดหมายข่าวที่เกี่ยวกับการเดินทาง ▪ บริการขนส่งผู้โดยสารทางอากาศ บริการขนส่งทรัพย์สินทางอากาศ บริการขนส่งไปรษณีย์ทางอากาศ บริการสำรองและจองที่นั่งเพื่อการเดินทางท่องเที่ยว บริการจัดการเพื่อการเดินทางท่องเที่ยว บริการสำรองและจองที่นั่งเพื่อการเดินทางทางเรือ บริการจัดการเพื่อการเดินทางท่องเที่ยวทางเรือ บริการจองรถ บริการดึงมาใช้และเก็บรายละเอียดข้อมูลทางคอมพิวเตอร์ที่เกี่ยวกับการขนส่ง ▪ บริการจองโรงแรม 	20 มี.ค. 2540 ต่ออายุในปี 2550 สิ้นสุด 19 มี.ค. 2560

6. ข้อพิพาททางกฎหมาย

6.1 ข้อพิพาททางกฎหมายทั่วไปที่มีได้เกี่ยวเนื่องกับกฎหมายว่าด้วยการป้องกันการผูกขาดและการกีดกันทางการค้า (Antitrust)

บริษัทฯ และบริษัทย่อยไม่มีข้อพิพาททางกฎหมายที่อาจมีผลกระทบต่อสิทธิของบริษัทฯ หรือบริษัทย่อยที่มีจำนวนสูงกว่าร้อยละ 5 ของส่วนของผู้ถือหุ้น และไม่มีข้อพิพาททางกฎหมายที่มีผลกระทบต่อกรดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ อย่างมีนัยสำคัญ อย่างไรก็ตาม ในวันที่ 31 ธันวาคม 2553 บริษัทฯ มีข้อพิพาททางกฎหมายซึ่งบริษัทฯ เป็นจำเลยในคดีต่างๆ สรุปได้ดังนี้

ประเภทคดี	จำนวนคดี (คดี)	ทุนทรัพย์รวม (ล้านบาท)	สถานะปัจจุบัน
คดีพิพาทแรงงาน	23 ⁽¹⁾	1,751.71	อยู่ในระหว่างพิจารณาคดีของศาล
คดีเรียกร้องค่าเสียหาย	28 ⁽²⁾	2,308.62	อยู่ในระหว่างพิจารณาคดีของศาล

หมายเหตุ :

- (1) คดีพิพาทแรงงานดังกล่าวส่วนใหญ่เป็นคดีที่มีทุนทรัพย์น้อยกว่า 100 ล้านบาทต่อคดี โดยมีเพียง 3 คดีเท่านั้นที่มีทุนทรัพย์เกินกว่า 100 ล้านบาทต่อคดี ทั้งนี้ จำนวนทุนทรัพย์ที่มีการเรียกร้องต่อคดีที่สูงที่สุดสำหรับคดีพิพาทแรงงานคือประมาณ 550 ล้านบาท
- (2) คดีเรียกร้องค่าเสียหายดังกล่าวส่วนใหญ่เป็นคดีที่มีทุนทรัพย์น้อยกว่า 100 ล้านบาทต่อคดี โดยมีเพียง 3 คดีเท่านั้นที่มีทุนทรัพย์เกินกว่า 100 ล้านบาทต่อคดี ทั้งนี้ จำนวนทุนทรัพย์ที่มีการเรียกร้องต่อคดีที่สูงที่สุดสำหรับคดีเรียกร้องค่าเสียหายคือประมาณ 1,160 ล้านบาท

6.2 ข้อพิพาทที่เกี่ยวข้องเนื่องกับกฎหมายว่าด้วยการป้องกันการผูกขาดและการกีดกันทางการค้า (Antitrust)

ความเป็นมา

บริษัทฯ ถูกกล่าวหาว่าได้ร่วมกับสายการบินอื่นๆ ในการกำหนดค่าธรรมเนียมชดเชยค่าน้ำมัน (Fuel Surcharge) ค่าธรรมเนียมพิเศษอื่นๆ ค่าระวางขนส่งผู้โดยสาร และค่าระวางขนส่งสินค้าที่เรียกเก็บจากผู้ให้บริการ อันเป็นการขัดต่อกฎหมายว่าด้วยการป้องกันการผูกขาดและการกีดกันทางการค้า ทั้งนี้ การกล่าวหาและ/หรือการฟ้องร้อง ประกอบด้วย การฟ้องร้องโดยผู้ให้บริการ และ/หรือการกล่าวหา/การสอบสวนโดยหน่วยงานของรัฐในประเทศต่างๆ โดยมีลักษณะที่ต้องรับผิดชอบทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่ใช่ตัวเงิน ซึ่งรวมถึงการจ่ายเงินชดเชยค่าเสียหายที่เกิดขึ้นกับผู้ให้บริการ การจ่ายค่าปรับแก่หน่วยงานของรัฐ และอื่นๆ ทั้งนี้ การกล่าวหาและการฟ้องร้องดังกล่าวมิได้กระทำต่อบริษัทฯ เพียงรายเดียวเท่านั้น แต่ยังมีกรกล่าวหาและฟ้องร้องสายการบินอื่นๆ หลายสายการบินที่ได้มีการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมชดเชยค่าน้ำมัน (Fuel Surcharge) และค่าธรรมเนียมอื่นๆ ดังกล่าวด้วยเช่นกัน อาทิ สายการบินลุฟท์ฮันซ่า สายการบินบริติชแอร์เวย์ สายการบินแควนตัส สายการบินโคเรียนแอร์ไลน์ สายการบินเจแปนแอร์ไลน์ สายการบินคาเธ่ย์แปซิฟิก สายการบินสิงคโปร์แอร์ไลน์ สายการบินแอร์ฟรานซ์ เป็นต้น

สรุปข้อมูลข้อพิพาท

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2553 บริษัทฯ ถูกดำเนินการสอบสวน และ/หรือฟ้องร้องในกรณีเกี่ยวกับกฎหมายว่าด้วยการป้องกันการผูกขาดและการกีดกันทางการค้า (Antitrust) ใน 4 ประเทศ ได้แก่ สหรัฐอเมริกา ออสเตรเลีย นิวซีแลนด์ และสาธารณรัฐเกาหลี โดยลักษณะข้อกล่าวหาที่ถูกฟ้องในแต่ละประเทศนั้นจะคล้ายคลึงกัน คือกล่าวหาว่า บริษัทฯ ร่วมกับ สายการบินอื่นๆ กำหนดอัตราค่าระวางขนส่งสินค้า หรืออัตราค่าระวางขนส่งผู้โดยสาร หรือทั้ง 2 อย่าง รวมทั้งอัตราค่าธรรมเนียมพิเศษต่างๆ โดยมีระยะเวลาที่ถูกกล่าวหาว่ากระทำผิดโดยรวมในช่วงระหว่างปี 2542-2550 (1999-2007) ทั้งนี้ เกี่ยวกับการดำเนินการสอบสวนในกลุ่มประเทศสหภาพยุโรปนั้น เมื่อวันที่ 9 พฤศจิกายน 2553 คณะกรรมาธิการประชาคมยุโรปได้มีคำสั่งตัดสินยกเลิกข้อกล่าวหาบริษัทฯ แล้ว บริษัทฯ จึงไม่ถูกกำหนดโทษปรับแต่อย่างใด สำหรับรายละเอียดข้อพิพาทในแต่ละประเทศ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2553 สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ข้อพิพาทในนครนิวยอร์ก ประเทศสหรัฐอเมริกา

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

ในคดีนี้บริษัทฯ ได้เข้าร่วมกับอีก 25 สายการบินในการต่อสู้คดี (Joint Defense Group) ทั้งนี้ ศาลได้มีคำสั่งให้ยกฟ้องจำเลยในบางประเด็นแล้ว เช่น ค่าฟ้องตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค กฎหมายป้องกันการแข่งขันที่ไม่เป็นธรรม และกฎหมายว่าด้วยการป้องกันการผูกขาดและการกีดกันทางการค้า (Antitrust) ของประชาคมยุโรป แต่ยังคงพิจารณา ค่าฟ้องภายใต้กฎหมายป้องกันการค้าที่ไม่เป็นธรรมของประเทศสหรัฐอเมริกา กระบวนพิจารณาคดีจึงยังคงดำเนินต่อไป ปัจจุบัน อยู่ระหว่างการรวบรวมและนำส่งข้อมูลและพยานหลักฐานต่างๆ ตามกระบวนการนำสืบข้อเท็จจริง (Discovery) ทั้งนี้ คืบคลานไปกับการต่อสู้คดี บริษัทฯ กำลังพิจารณาความเป็นไปได้ในการเจรจาระงับข้อพิพาทกับโจทก์

2. ข้อพิพาทในนครลอสแอนเจลิสและนครซานฟรานซิสโก ประเทศสหรัฐอเมริกา

บริษัทฯ ถูกกลุ่มผู้ใช้บริการโดยสารร่วมกันฟ้องร้องต่อศาลนครลอสแอนเจลิสจำนวน 2 คดี และศาลนครซานฟรานซิสโกจำนวน 17 คดี รวมเป็น 19 คดี กล่าวหาว่า บริษัทฯ ร่วมกับสายการบินอื่นรวม 12 สายการบิน กำหนดอัตราค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมพิเศษต่างๆ สำหรับเส้นทางข้ามมหาสมุทรแปซิฟิก (Trans-Pacific) อันเป็นการละเมิดกฎหมายป้องกันการค้าที่ไม่เป็นธรรมของประเทศสหรัฐอเมริกา ทำให้กลุ่มผู้ใช้บริการได้รับความเสียหาย

ปัจจุบันได้มีการรวมทั้ง 19 คดี ให้ศาลที่นครซานฟรานซิสโกพิจารณาเป็นคดีเดียวโดยยังไม่มีการระบุยอดค่าเสียหาย ในขณะที่บริษัทฯ เองได้เข้าร่วม Joint Defense Group กับอีก 9 สายการบินในการต่อสู้คดี ปัจจุบัน ศาลได้มีคำสั่งให้เริ่มกระบวนการนำสืบข้อเท็จจริง (Discovery) แล้ว

เกี่ยวกับยอดค่าเสียหายของข้อพิพาททั้งตาม 1. และ 2. ในขณะยื่นฟ้อง โจทก์แต่ละรายยังไม่ได้ระบุยอดค่าเสียหายที่เรียกร้องมา และจะเสนอให้ศาลทราบในภายหลัง ตลอดจนไม่มีการระบุจำนวนเงินทุนทรัพย์ที่ฟ้องร้องจนกว่าศาลจะชี้ขาดว่าบริษัทฯ เป็นฝ่ายผิด ทั้งนี้ ในกรณีที่มีการพิพากษาหรือชี้ขาดว่าบริษัทฯ เป็นฝ่ายผิด ศาลจะได้กำหนดค่าเสียหายต่อไป ซึ่งกฎหมายกำหนดไว้เป็นจำนวน 3 เท่าของความเสียหายทางเศรษฐกิจที่โจทก์สามารถพิสูจน์ได้

3. ข้อพิพาทในประเทศนิวซีแลนด์

New Zealand Commerce Commission (NZCC) ได้ยื่นฟ้องบริษัทฯ และสายการบินอื่นอีก 13 สายการบิน ณ ศาลเมืองไอด์แลนด์ กล่าวหาว่า บริษัทฯ ร่วมกับสายการบินอื่นกำหนดค่าธรรมเนียมชดเชยค่าน้ำมัน (Fuel Surcharge) และค่าธรรมเนียมการรักษาความปลอดภัย (Security Surcharge) อันเป็นการละเมิดต่อกฎหมายการค้าพาณิชย์ (Commerce Act) ของประเทศนิวซีแลนด์ โดยขอให้ศาลมีคำพิพากษาให้บริษัทฯ ชำระค่าปรับและค่าใช้จ่ายตามกฎหมาย แต่เนื่องจากขณะนี้ยื่นฟ้องทาง NZCC ยังไม่ได้ระบุนยอดค่าปรับและค่าใช้จ่ายที่เรียกร้องมา จึงเป็นกรณีที่ศาลจะได้พิจารณาพิพากษาต่อไป

คดีนี้บริษัทฯ ได้เข้าร่วม Airline Defense Group (ADG) กับสายการบินอื่นอีก 7 สายการบิน ในการต่อสู้คดี โดยปัจจุบัน คดียังคงอยู่ระหว่างการพิจารณาโดยศาล

สำหรับคดีนี้ หากจะมีการพิพากษาหรือชี้ขาดว่าบริษัทฯ เป็นฝ่ายผิด ศาลจะได้กำหนดค่าเสียหายต่อไป ซึ่งกฎหมายได้กำหนดค่าปรับไว้เป็นจำนวน NZ\$ 10,000,000 หรือ 3 เท่าของผลประโยชน์ที่ได้รับจากการกระทำความผิด หรือร้อยละ 10 ของ Group Turnover ที่เกิดจากการค้าในประเทศนิวซีแลนด์ (แล้วแต่จำนวนใดจะสูงกว่า)

4. การดำเนินการกับบริษัทฯ โดยกระทรวงยุติธรรมของประเทศสหรัฐอเมริกา

กระทรวงยุติธรรมของประเทศสหรัฐอเมริกา (Department of Justice : DOJ) ได้ดำเนินการตรวจสอบเอกสารหลักฐานและข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับธุรกิจการขนส่งสินค้าทางอากาศ และธุรกิจการขนส่งผู้โดยสารทางอากาศ ของบริษัทฯ เพื่อให้คณะลูกขุน (Grand Jury) พิจารณาว่าจะฟ้องร้องบริษัทฯ หรือไม่ ปัจจุบันยังอยู่ระหว่างการสอบสวนและการหาข้อมูลเพิ่มเติม และยังไม่มีความไม่แน่นอนว่า จะมีการแจ้งข้อกล่าวหาต่อบริษัทฯ หรือไม่ และเมื่อใด

ในกรณีที่มีการตัดสินหรือชี้ขาดว่า บริษัทฯ เป็นฝ่ายผิดในคดีนี้ ศาลจะได้กำหนดจำนวนเงินค่าปรับต่อไป ซึ่งกฎหมายได้มีการกำหนดโทษที่เกี่ยวข้องไว้ ดังต่อไปนี้

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

ทั้งนี้ สายการบินจำนวนหนึ่งได้ถูกดำเนินคดีและถูกปรับ เนื่องจากผลของการสอบสวนในลักษณะเดียวกันนี้ รวมทั้งพนักงานของสายการบินบางแห่งก็ได้ถูกดำเนินคดี ถูกปรับ และ/หรือถูกตัดสินจำคุก ด้วยเช่นเดียวกัน

5. ข้อพิพาทในประเทศออสเตรเลีย

Australian Competition and Consumer Commission (ACCC) ได้ยื่นฟ้องบริษัทฯ โดยกล่าวหาว่าบริษัทฯ ร่วมกับสายการบินอื่นกำหนดค่าธรรมเนียมชดเชยค่าน้ำมัน (Fuel Surcharge) และค่าธรรมเนียมการรักษาความปลอดภัย (Security Surcharge) ในลักษณะที่ขัดกับกฎหมาย Trade Practices Act 1974 ทั้งนี้ ในขณะนี้ยื่นฟ้องทาง ACCC ยังไม่ได้ระบุนยอดค่าปรับและค่าใช้จ่ายที่เรียกร้อง ปัจจุบัน คดีนี้อยู่ระหว่างขั้นตอนการนำสืบข้อเท็จจริง (Discovery)

ในกรณีที่มีการพิพาทหรือชี้ขาดว่า บริษัทฯ เป็นฝ่ายผิด ศาลจะได้กำหนดค่าเสียหายต่อไปซึ่งกฎหมายกำหนดค่าปรับไว้เป็นจำนวน AUS\$ 10,000,000 หรือ 3 เท่าของผลประโยชน์ที่ได้รับจากการกระทำความผิด (แล้วแต่จำนวนใดจะสูงกว่า) หรือหากศาลไม่สามารถกำหนดมูลค่าผลประโยชน์ดังกล่าวได้ จะคิดเหมาในอัตราร้อยละ 10 ของ Annual Global Turnover ในระยะเวลา 12 เดือน สิ้นสุด ณ เดือนที่มีการกระทำความผิด

6. ข้อพิพาทในประเทศสาธารณรัฐเกาหลี

บริษัทฯ ถูกตรวจสอบโดย Korea Fair Trade Commission (KFTC) โดยเมื่อวันที่ 29 ตุลาคม 2552 บริษัทฯ ได้รับรายงานการตรวจสอบโดยพนักงานสอบสวน กล่าวหาว่า บริษัทฯ และผู้จัดการกองสินค้าและไปรษณียภัณฑ์ ประเทศเกาหลี (Cargo Sales and Operational Manager for Republic of Korea) ได้กระทำความผิดกฎหมายว่าด้วย การป้องกันการผูกขาด และการกีดกันทางการค้า (Antitrust) โดยในรายงานดังกล่าวพนักงานสอบสวนได้เสนอความเห็นต่อคณะกรรมการ KFTC (KFTC Commissioners) ให้พิจารณาลงโทษปรับและดำเนินคดีอาญาต่อบริษัทฯ และพนักงาน ที่เกี่ยวข้องฐานมีส่วนร่วมในการกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมพิเศษสำหรับการขนส่งสินค้าทางอากาศในลักษณะที่เป็นความผิดตามกฎหมายแข่งขันทางการค้าใน 2 กลุ่มเส้นทางบิน ได้แก่ (1) เส้นทางจากประเทศสาธารณรัฐเกาหลีไปยังประเทศต่างๆ และ (2) เส้นทางจากเขตปกครองพิเศษฮ่องกงไปยังประเทศสาธารณรัฐเกาหลี โดยบริษัทฯ ได้ว่าจ้างทนายความผู้เชี่ยวชาญในประเทศสาธารณรัฐเกาหลีเป็นผู้แก้ต่างในกรณีดังกล่าว ตลอดจนได้ทำคำชี้แจงและเข้าร่วม การไต่สวนของคณะกรรมการ KFTC

เมื่อวันที่ 30 พฤศจิกายน 2553 บริษัทฯ ได้รับคำตัดสินฉบับทางการจาก KFTC โดย KFTC มีคำสั่งปรับบริษัทฯ เป็นเงินจำนวน KRW 2,203,000,000 แบ่งออกเป็น KRW 2,198,000,000 สำหรับเส้นทาง ex-Korea Route และ KRW 5,000,000 สำหรับเส้นทาง ex-Hongkong แต่ไม่ดำเนินคดีอาญาต่อบริษัทฯ และพนักงานที่เกี่ยวข้อง โดยบริษัทฯ จะต้องชำระเงินค่าปรับภายในวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2554 ไม่ว่าบริษัทฯ จะอุทธรณ์คำตัดสินของ KFTC หรือไม่ อย่างไรก็ดี บริษัทฯ ได้มีการตั้งสำรองจำนวนค่าปรับไว้ล่วงหน้าแล้ว ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการตั้งสำรองความเสียหายตามที่จะกล่าวในหัวข้อถัดไป ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้ยื่นอุทธรณ์คำตัดสินของ KFTC แล้ว

การตั้งสำรองความเสียหาย

ณ 31 ธันวาคม 2553 บริษัทฯ ได้ประมาณค่าเสียหายและรับรู้ในงบการเงินแล้วเป็นจำนวนประมาณ 3,661 ล้านบาท ซึ่งเป็นการตั้งสำรองทางบัญชี โดยในการประเมินค่าเสียหายดังกล่าว บริษัทฯ มีหลักเกณฑ์ในการประมาณการ ดังนี้

1. การประเมินจากความคืบหน้าและแนวทางของคดีต่างๆ ซึ่งมีความชัดเจนขึ้น ตลอดจนพิจารณาประกอบกับอัตราค่าปรับขั้นต่ำที่อาจเกิดขึ้นในกรณีที่มีการชี้ขาดหรือพิพาทว่าบริษัทฯ ได้กระทำความผิดตามที่ถูกล่ามหรือตามที่ถูกฟ้องร้องจริง
2. จำนวนค่าปรับที่ประมาณการข้างต้น เป็นประมาณการค่าปรับโดยทางการแต่ละประเทศที่มีการสอบสวนและฟ้องร้อง รวมถึงประมาณการเบื้องต้นของค่าเสียหายคดีแพ่ง กรณี Civil Class Actions ของทั้ง Cargo และ Passenger ในประเทศสหรัฐอเมริกา ถึงแม้คดีแพ่งทั้ง 2 คดีดังกล่าว ยังไม่ปรากฏทฤษฎีของคดีในคำฟ้อง ซึ่งโจทก์มีหน้าที่จะต้องพิสูจน์ความเสียหายก็ตาม
3. การชี้ขาดหรือการตัดสินในคดีต่าง ๆ จะเกิดขึ้นในบึงบประมาณต่อจากนี้ ซึ่งอาจเกิดขึ้นไม่พร้อมกัน
4. การประมาณการดังกล่าวอาจคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริงในสาระสำคัญ เนื่องจาก
 - ในประเทศที่มีการสอบสวนโดยที่ยังไม่มีการกล่าวหาว่าบริษัทฯ ได้กระทำความผิดกฎหมายนั้น ยังไม่ปรากฏข้อเท็จจริงที่แน่ชัดว่าจะมีการกล่าวหาหรือไม่ ถ้ามีการกล่าวหาจะมีการระบุ ท้องที่ใดบ้าง

ที่บริษัทฯ กระทำผิด ดังนั้น จึงยังไม่สามารถทราบจำนวนรายรับของบริษัทฯ ในท้องที่ดังกล่าวในอันที่จะ
ถูกนำไปเป็นฐานในการคำนวณค่าปรับหรือค่าเสียหายได้

- การกำหนดค่าปรับและค่าเสียหายเป็นดุลยพินิจของผู้ชี้ขาดหรือผู้ตัดสินโดยอาจจะพิจารณาข้อเท็จจริง
อื่น ๆ ในคดีประกอบด้วย
- ก่อนมีการชี้ขาดหรือตัดสิน อาจมีการตกลงหรือประนีประนอมในเรื่องค่าปรับหรือค่าเสียหายได้ ทั้งนี้
จะขึ้นอยู่กับนโยบายของแต่ละประเทศและรูปคดีที่เกิดขึ้น

ทั้งนี้ การกำหนดค่าปรับและค่าเสียหายที่แน่นอนจะต้องพิจารณาจากองค์ประกอบ ปัจจัย และรายละเอียดอื่น
หลายประการ และการกำหนดค่าเสียหายหรือค่าปรับให้เป็นจำนวนเงินที่แน่นอนเป็นเรื่องที่คำนวณได้ยากมากส่วนหนึ่ง
เนื่องจากวิธีการคำนวณค่าปรับและค่าเสียหาย มีความแตกต่างกันในแต่ละประเทศ ซึ่งขึ้นอยู่กับข้อเท็จจริงและพฤติการณ์
ต่าง ๆ ในคดี นอกจากนี้ บริษัทฯ ไม่สามารถที่จะคำนวณและแจ้งประมาณการค่าปรับและค่าเสียหายแยกเป็นรายประเทศ
หรือรายการคดีได้ เนื่องจากจะส่งผลกระทบต่อรูปคดีได้

เมื่อวันที่ 18 มิถุนายน 2553 คณะกรรมการบริษัทฯ ได้มีการมอบหมายให้คณะกรรมการดำเนินการกรณีการ
สอบสวน การกล่าวหา และการฟ้องร้องคดีเกี่ยวกับการกระทำผิดต่อกฎหมายแข่งขันทางการค้า ซึ่งมีกรรมการประกอบด้วย
กรรมการผู้อำนวยการใหญ่ ผู้บริหารระดับสูงที่เกี่ยวข้องของบริษัทฯ ผู้แทนกระทรวงคมนาคม ผู้แทน กระทรวงการ
ต่างประเทศ ผู้แทนกระทรวงพาณิชย์ ผู้แทนสำนักงานอัยการสูงสุด เป็นต้น ทำหน้าที่พิจารณาหลักเกณฑ์การตั้งสำรอง
ค่าเสียหายและค่าปรับ รวมทั้งวิธีการตั้งสำรองทางบัญชี เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่า การประมาณการหนี้สินที่เกิดขึ้นใกล้เคียง
กับความเป็นจริงและเหมาะสมสอดคล้องกับสถานการณ์ของบริษัทฯ มากที่สุด โดยให้เริ่มตั้งแต่ปี 2553 เป็นต้นไป ทั้งนี้
บริษัทฯ จะทำการพิจารณาปรับปรุงการตั้งสำรองค่าปรับและค่าเสียหายกรณี Antitrust ให้สอดคล้องกับคำตัดสินในแต่ละ
กรณี เพื่อให้เกิดความมั่นใจต่อผู้ถือหุ้นของบริษัทฯ ว่า บริษัทฯ ได้ตั้งสำรองค่าปรับและค่าเสียหาย กรณี Antitrust ไว้อย่าง
พอเพียงตามสมควร และสถานะทางการเงินของบริษัทฯ จะไม่ถูกกระทบกระเทือนอย่างมีนัยสำคัญในกรณีที่มีคำตัดสิน
ในภูมิภาคอื่น ๆ เกิดขึ้น

ค่าใช้จ่ายในการว่าจ้างทนายความเพื่อแก้ต่างคดี Antitrust/Competition Law

สำหรับในการดำเนินการเพื่อแก้ต่างคดี Antitrust/Competition Law ในแต่ละภูมิภาคนั้น บริษัทฯ ได้ทำการว่าจ้าง
สำนักงานทนายความชั้นนำที่มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในภูมิภาคนั้น ๆ เป็นผู้รับผิดชอบในการแก้ต่างคดี โดย
ค่าทนายความที่แต่ละสำนักงานเรียกเก็บจากบริษัทฯ นั้น จะคิดคำนวณตามชั่วโมงที่ทำงานจริงของทนายความแต่ละคน
ตามอัตราค่าทนายความที่ตกลงกัน

7. โครงสร้างเงินทุน

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2553 โครงสร้างเงินทุนตามงบการเงินรวมประกอบด้วยหนี้สินจำนวน 210,850 ล้านบาท และส่วนของผู้ถือหุ้นจำนวน 82,910 ล้านบาท ซึ่งคิดเป็นอัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้นเท่ากับ 2.54 เท่า โดยองค์ประกอบของโครงสร้างเงินทุนที่สำคัญมีดังต่อไปนี้

7.1 หลักทรัพย์ของบริษัทฯ

หุ้นสามัญ

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2553 บริษัทฯ มีทุนจดทะเบียนและทุนชำระแล้วดังนี้

ทุนจดทะเบียน 2,698,900,950 หุ้น มูลค่าหุ้นละ 10 บาท รวมมูลค่า 26,989,009,500 บาท

ทุนชำระแล้ว 2,182,771,917 หุ้น มูลค่าหุ้นละ 10 บาท รวมมูลค่า 21,827,719,170 บาท

หุ้นกู้ของบริษัทฯ

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

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2553 บริษัทฯ มีหุ้นกู้ที่ยังไม่ครบกำหนดไถ่ถอนจำนวนทั้งสิ้น 29,334.71 ล้านบาท โดยมีรายละเอียดดังนี้

ชนิดของหุ้นกู้	จำนวน	อัตราดอกเบี้ยต่อปี	อายุ/ กำหนดการไถ่ถอน	ข้อมูล TRIS RATING ⁽¹⁾
หุ้นกู้เงินบาท ไม่มีหลักประกัน ไม่ด้อยสิทธิ	ชุดที่ 2 ออกวันที่ 20 ตุลาคม 2547 วงเงิน 4,500 ล้านบาท (4.5 ล้านหน่วย หน่วยละ 1,000 บาท)	ร้อยละ 5.20 จ่ายดอกเบี้ยทุก 6 เดือน	อายุ 7 ปี ครบกำหนดไถ่ถอนวันที่ 20 ตุลาคม 2554	อันดับเครดิตหุ้นกู้ A+
หุ้นกู้เงินบาท ไม่มีหลักประกัน ไม่ด้อยสิทธิ	ชุดที่ 3 ออกวันที่ 20 ตุลาคม 2547 วงเงิน 3,000 ล้านบาท (3.0 ล้านหน่วย หน่วยละ 1,000 บาท)	ร้อยละ 5.80 จ่ายดอกเบี้ยทุก 6 เดือน	อายุ 10 ปี ครบกำหนดไถ่ถอนวันที่ 20 ตุลาคม 2557	อันดับเครดิตหุ้นกู้ A+
หุ้นกู้เงินบาท ไม่มีหลักประกัน ไม่ด้อยสิทธิ	ชุดที่ 2 ออกวันที่ 12 พฤษภาคม 2548 วงเงิน 6,000 ล้านบาท (6.0 ล้านหน่วย หน่วยละ 1,000 บาท)	ร้อยละ 4.67 จ่ายดอกเบี้ยทุก 6 เดือน	อายุ 6 ปี ครบกำหนดไถ่ถอนวันที่ 12 พฤษภาคม 2554	อันดับเครดิตหุ้นกู้ A+
หุ้นกู้เงินบาท ไม่มีหลักประกัน ไม่ด้อยสิทธิ	ชุดที่ 3 ออกวันที่ 12 พฤษภาคม 2548 วงเงิน 3,000 ล้านบาท (3.0 ล้านหน่วย หน่วยละ 1,000 บาท)	ร้อยละ 5.19 จ่ายดอกเบี้ยทุก 6 เดือน	อายุ 10 ปี ครบกำหนดไถ่ถอนวันที่ 12 พฤษภาคม 2558	อันดับเครดิตหุ้นกู้ A+

ชนิดของหุ้นกู้	จำนวน	อัตราดอกเบี้ยต่อปี	อายุ/ กำหนดการไถ่ถอน	ข้อมูล TRIS RATING ⁽¹⁾
หุ้นกู้เงินบาท ไม่มีหลักประกัน ไม่ต้องยสิทธิ	ชุดที่ 2 ออกวันที่ 22 พฤศจิกายน 2550 วงเงิน 4,500 ล้านบาท (4.5 ล้านหน่วย หน่วยละ 1,000 บาท)	ร้อยละ 5.04 จ่ายดอกเบี้ยทุก 6 เดือน	อายุ 5 ปี ครบกำหนดไถ่ถอนวันที่ 22 พฤศจิกายน 2555	อันดับเครดิตหุ้นกู้ A+
หุ้นกู้เงินบาท ไม่มีหลักประกัน ไม่ต้องยสิทธิ	ชุดที่ 2 ออกวันที่ 2 ตุลาคม 2551 วงเงิน 987.92 ล้านบาท (0.98792 ล้านหน่วย หน่วยละ 1,000 บาท)	ร้อยละ 5.05 จ่ายดอกเบี้ยทุก 6 เดือน	อายุ 3 ปี ครบกำหนดไถ่ถอนวันที่ 2 ตุลาคม 2554	อันดับเครดิตหุ้นกู้ A+
หุ้นกู้เงินบาท ไม่มีหลักประกัน ไม่ต้องยสิทธิ	ชุดที่ 1 ออกวันที่ 2 ตุลาคม 2551 วงเงิน 2,556.79 ล้านบาท (2.55679 ล้านหน่วย หน่วยละ 1,000 บาท)	ร้อยละ 5.50 จ่ายดอกเบี้ยทุก 6 เดือน	อายุ 5 ปี ครบกำหนดไถ่ถอนวันที่ 2 ตุลาคม 2556	อันดับเครดิตหุ้นกู้ A+
หุ้นกู้เงินบาท ไม่มีหลักประกัน ไม่ต้องยสิทธิ ไม่มีผู้แทนผู้ถือหุ้นกู้	ชุดที่ 1 ออกวันที่ 20 มกราคม 2552 วงเงิน 170 ล้านบาท (0.17 ล้านหน่วย หน่วยละ 1,000 บาท)	ร้อยละ 5.30 จ่ายดอกเบี้ยทุก 3 เดือน	อายุ 3 ปี ครบกำหนดไถ่ถอนวันที่ 20 มกราคม 2555	อันดับเครดิตผู้ออกหุ้นกู้ A+ (เสนอขายกรณีจำกัด ไม่เกิน 10 ราย สามารถใช้ อันดับเครดิตผู้ออกหุ้นกู้)
หุ้นกู้เงินบาท ไม่มีหลักประกัน ไม่ต้องยสิทธิ ไม่มีผู้แทนผู้ถือหุ้นกู้	ชุดที่ 2 ออกวันที่ 20 มกราคม 2552 วงเงิน 720 ล้านบาท (0.72 ล้านหน่วย หน่วยละ 1,000 บาท)	ร้อยละ 5.45 จ่ายดอกเบี้ยทุก 3 เดือน	อายุ 5 ปี ครบกำหนดไถ่ถอนวันที่ 20 มกราคม 2557	อันดับเครดิตผู้ออกหุ้นกู้ A+ (เสนอขายกรณีจำกัด ไม่เกิน 10 ราย สามารถใช้ อันดับเครดิตผู้ออกหุ้นกู้)
หุ้นกู้เงินบาท ไม่มีหลักประกัน ไม่ต้องยสิทธิ ไม่มีผู้แทนผู้ถือหุ้นกู้	ชุดที่ 3 ออกวันที่ 20 มกราคม 2552 วงเงิน 300 ล้านบาท (0.3 ล้านหน่วย หน่วยละ 1,000 บาท)	ร้อยละ 5.60 จ่ายดอกเบี้ยทุก 3 เดือน	อายุ 7 ปี ครบกำหนดไถ่ถอนวันที่ 20 มกราคม 2559	อันดับเครดิตผู้ออกหุ้นกู้ A+ (เสนอขายกรณีจำกัด ไม่เกิน 10 ราย สามารถใช้ อันดับเครดิตผู้ออกหุ้นกู้)
หุ้นกู้เงินบาท ไม่มีหลักประกัน ไม่ต้องยสิทธิ ไม่มีผู้แทนผู้ถือหุ้นกู้	ชุดที่ 4 ออกวันที่ 20 มกราคม 2552 วงเงิน 3,600 ล้านบาท (3.6 ล้านหน่วย หน่วยละ 1,000 บาท)	ร้อยละ 6.00 จ่ายดอกเบี้ยทุก 3 เดือน	อายุ 10 ปี ครบกำหนดไถ่ถอนวันที่ 20 มกราคม 2562	อันดับเครดิตผู้ออกหุ้นกู้ A+ (เสนอขายกรณีจำกัด ไม่เกิน 10 ราย สามารถใช้ อันดับเครดิตผู้ออกหุ้นกู้)

หมายเหตุ : ⁽¹⁾ อ้างอิงจากข้อมูลการจัดอันดับเครดิตที่จัดทำโดยบริษัท ทริสเรทติ้ง จำกัด เมื่อวันที่ 17 ธันวาคม 2553

7.2 ผู้ถือหุ้น

รายชื่อผู้ถือหุ้น พร้อมทั้งจำนวนหุ้นที่ถือ และสัดส่วนการถือหุ้น ณ วันที่ 29 ตุลาคม 2553 (วันปิดสมุดทะเบียนสำหรับนำข้อมูลใช้ในการจัดงานมหกรรมการลงทุนในหลักทรัพย์ของตลาดหลักทรัพย์ (Set in the City)) มีรายละเอียดดังนี้

ลำดับที่	ชื่อผู้ถือหุ้น	จำนวนหุ้นสามัญ	สัดส่วนการถือ (ร้อยละ)
1	กระทรวงการคลัง	1,113,931,061	51.03
2	กองทุนรวม วายุภักดิ์ หนึ่งใน โดย บลจ.เอ็มเอฟซี จำกัด (มหาชน)	178,058,120	8.16
3	กองทุนรวม วายุภักดิ์ หนึ่งใน โดย บลจ.กรุงไทย จำกัด (มหาชน)	178,058,120	8.16
4	บริษัท ไทยเอ็นวีดีอาร์ จำกัด	92,132,520	4.22
5	กองทุนรวม ออมสิน	52,724,226	2.42
6	THE BANK OF NEW YORK MELLON	29,474,558	1.35
7	SOMERS (U.K.) LIMITED	25,443,765	1.17
8	NORBAX INC., 13	24,738,566	1.13
9	HSBC (SINGAPORE) NOMINEES PTE LTD	21,970,876	1.00
10	STATE STREET BANK AND TRUST COMPANY	17,513,162	0.80
11	ผู้ถือหุ้นอื่น	448,726,943	20.56
	ยอดรวมทุนชำระแล้ว	2,182,771,917	100.00
	ผู้ถือหุ้นสัญชาติไทย ⁽¹⁾	1,837,560,846	84.18
	ผู้ถือหุ้นสัญชาติต่างต่าง ⁽¹⁾	345,211,071	15.82

หมายเหตุ : ⁽¹⁾ ข้อมูล ณ วันที่ 30 ธันวาคม 2553

ภาครัฐถือหุ้นในบริษัท คิดเป็น สัดส่วนร้อยละ 53.45 ของหุ้นทั้งหมดของบริษัท โดยการถือหุ้นผ่าน กระทรวงการคลังและกองทุนรวมออมสิน ทำให้บริษัท มีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจ อันจะมีผลต่อบริษัท ในการทำธุรกรรมบางประเภท ได้แก่

1. บริษัท ต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการรัฐมนตรีในการดำเนินการลงทุนขนาดใหญ่
2. สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินจะต้องเป็นผู้ตรวจสอบงบการเงินของบริษัท

นโยบายการจ่ายเงินปันผล

คณะกรรมการบริษัทฯ อาจเสนอให้บริษัทฯ จ่ายเงินปันผลประจำปี โดยการจ่ายเงินปันผลต้องได้รับอนุมัติจากที่ประชุมใหญ่สามัญผู้ถือหุ้น ปัจจุบัน คณะกรรมการบริษัทฯ มีนโยบายที่จะเสนอให้ผู้ถือหุ้นพิจารณาจ่ายเงินปันผลประจำปีในอัตราไม่ต่ำกว่าร้อยละ 25 ของกำไรสุทธิปีก่อนผลกำไรหรือขาดทุนจากอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ จากงบการเงินรวมทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับแผนการลงทุน ความจำเป็นและความเหมาะสมอื่นๆ ในอนาคต อนึ่งการจ่ายเงินปันผลระหว่างกาลหากมีจะอยู่ในดุลยพินิจของคณะกรรมการบริษัทฯ

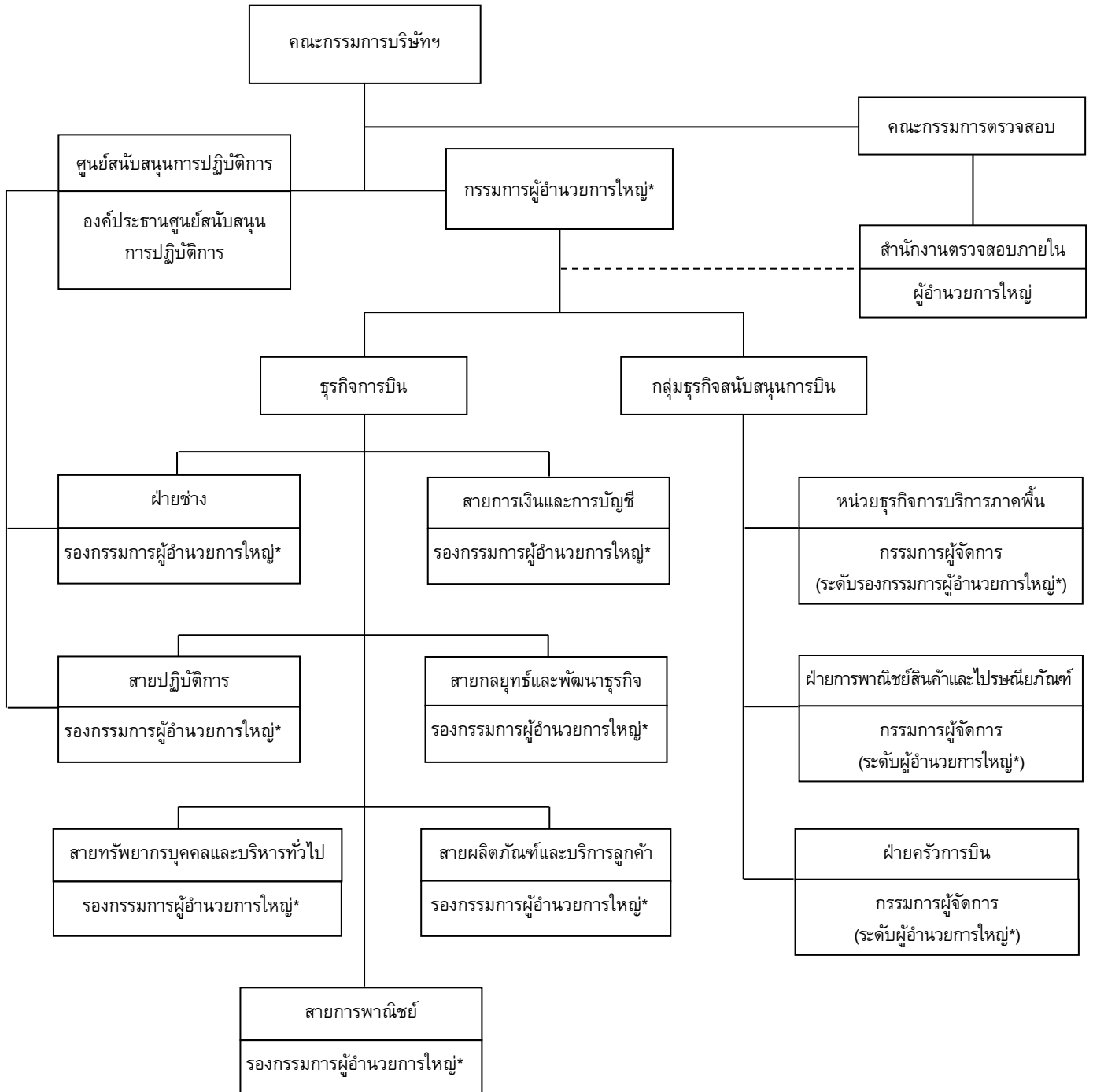
พระราชบัญญัติบริษัทมหาชนจำกัด พ.ศ. 2535 ห้ามมิให้บริษัทมหาชนจ่ายเงินปันผล หากยังมียอดขาดทุนสะสมอยู่ แม้ว่าบริษัทนั้นจะมีกำไรในปีนั้นก็ตาม นอกจากนี้ พระราชบัญญัติบริษัทมหาชนจำกัด พ.ศ. 2535 และข้อบังคับของบริษัทฯ กำหนดไว้ว่า บริษัทฯ ต้องจัดสรรกำไรสุทธิประจำปีส่วนหนึ่งไว้เป็นทุนสำรองไม่น้อยกว่าร้อยละ 5 ของกำไรสุทธิ

ประจำปีหักด้วยยอดเงินขาดทุนสะสมยกมา (ถ้ามี) จนกว่าทุนสำรองนี้มีจำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ 10 ของทุนจดทะเบียนของบริษัทฯ

8. การจัดการ

8.1 โครงสร้างการจัดการ

โครงสร้างการจัดการของบริษัทฯ ประกอบด้วยคณะกรรมการบริษัท คณะกรรมการชุดย่อย และเจ้าหน้าที่บริหาร ตามโครงสร้างสายการบริหารงาน ดังนี้



หมายเหตุ :

- * บุคคลที่เป็นผู้บริหารตามคำนิยามของ "ผู้บริหาร" ภายใต้ประกาศคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ กจ.17/2551 เรื่องการกำหนดบทนิยามในประกาศเกี่ยวกับการออกและเสนอขายหลักทรัพย์

คณะกรรมการบริษัท

คณะกรรมการบริษัท มีหน้าที่รับผิดชอบสูงสุดในการบริหารจัดการกิจการของบริษัท อยู่ภายใต้เงื่อนไขข้อบังคับของบริษัท ซึ่งกำหนดให้คณะกรรมการประกอบด้วยกรรมการจำนวนไม่น้อยกว่า 5 คน แต่ไม่มากกว่า 15 คน สุดแต่ที่ประชุมใหญ่ผู้ถือหุ้นจะเป็นผู้กำหนดเป็นครั้งคราว และกรรมการไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนกรรมการทั้งหมดต้องมีถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักร ในการประชุมสามัญประจำปีทุกครั้ง กรรมการจำนวน 1 ใน 3 จะต้องออกจากตำแหน่ง และจะมีการเลือกตั้งกรรมการแทนกรรมการที่ออกตามวาระ กรรมการที่ออกตามวาระนั้นอาจถูกเลือกเข้ามาดำรงตำแหน่งใหม่ก็ได้

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2553 คณะกรรมการบริษัท ประกอบด้วยกรรมการ มีรายชื่อดังต่อไปนี้

1.	นายอำพน	กิตติอำพน	ประธานกรรมการ
2.	นายสุรชัย	ธารสิทธิ์พงษ์	รองประธานกรรมการคนที่ 1 และกรรมการอิสระ
3.	นายสถิตย์	ลิมพ์พงศ์พันธ์ุ	รองประธานกรรมการคนที่ 2
4.	นายจุลสิงห์	วสันตสิงห์	กรรมการอิสระ
5.	นายบรรยง	พงษ์พานิช	กรรมการอิสระ
6.	นายวีระวงศ์	จิตต์มิตรภาพ	กรรมการอิสระ
7.	นายพิชัย	ชุนหวาวิช	กรรมการอิสระ
8.	พลอากาศเอก สถิตย์พงษ์	สุขวิมล	กรรมการอิสระ
9.	นายชัยศักดิ์	อังค์สุวรรณ	กรรมการ
10.	นายอารีพงศ์	ภูษอุ่ม	กรรมการ
11.	นายคณิศ	แสงสุพรรณ	กรรมการ
12.	นายอภิพร	ภาษวัธน	กรรมการ
13.	นายประวิช	รัตนเพียร	กรรมการ
14.	นายวราห์	สุจริตกุล	กรรมการ
15.	นายปิยสวัสดิ์	อัมระนันท์	กรรมการ

นายนิรุจน์ มณีพันธ์ (ผู้อำนวยการใหญ่ฝ่ายกฎหมายและกำกับกิจกรรมองค์กร) เป็นเลขานุการ

กรรมการผู้มีอำนาจลงลายมือชื่อแทนบริษัท

นายอำพน กิตติอำพน ประธานกรรมการ ลงลายมือชื่อร่วมกับนายชัยศักดิ์ อังค์สุวรรณ หรือนายคณิศ แสงสุพรรณ หรือนายประวิช รัตนเพียร หรือนายอภิพร ภาษวัธน หรือนายปิยสวัสดิ์ อัมระนันท์ อีกหนึ่งคน และประทับตราสำคัญของบริษัท หรือนายชัยศักดิ์ อังค์สุวรรณ หรือนายคณิศ แสงสุพรรณ หรือนายประวิช รัตนเพียร หรือนายอภิพร ภาษวัธน หรือนายปิยสวัสดิ์ อัมระนันท์ สามคนลงลายมือชื่อร่วมกันและประทับตราสำคัญของบริษัท

ขอบเขตอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการบริษัท

คณะกรรมการบริษัท ต้องปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามกฎหมาย วัตถุประสงค์ และข้อบังคับของบริษัท ตลอดจนมติที่ประชุมผู้ถือหุ้น ทั้งนี้ คณะกรรมการบริษัท มีอำนาจแต่งตั้งบุคคลอื่นใดให้ดำเนินกิจการของบริษัท ภายใต้การควบคุมของคณะกรรมการบริษัท หรืออาจมอบอำนาจเพื่อให้บุคคลดังกล่าว มีอำนาจตามที่คณะกรรมการบริษัท เห็นสมควร และ

ภายในเวลาที่กรรมการเห็นสมควร และคณะกรรมการบริษัท อาจยกเลิก เพิกถอน เปลี่ยนแปลง หรือแก้ไขอำนาจนั้นๆ ได้ คณะกรรมการบริษัท มีอำนาจกำหนดชื่อกรรมการผู้มีอำนาจลงนามผูกพันบริษัท ตลอดจนจัดตั้งคณะกรรมการชุดย่อย

ในปี 2553 มีการประชุมทั้งสิ้น 18 ครั้ง

นอกจากนี้ คณะกรรมการบริษัท ได้แต่งตั้งคณะกรรมการชุดต่างๆ เพื่อช่วยศึกษารายละเอียดและกั่นกรองงาน เฉพาะเรื่อง ดังนี้

คณะกรรมการตรวจสอบ

เพื่อให้บริษัท มีการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance) ตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ กระทรวงการคลังและตลาดหลักทรัพย์ ซึ่งจะช่วยให้ผู้ถือหุ้นและผู้ลงทุนทั่วไปเกิดความมั่นใจในการบริหารงานของบริษัท

คณะกรรมการบริษัท ได้แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ ซึ่งประกอบด้วยกรรมการบริษัท ที่ไม่ได้เป็นผู้บริหาร ของบริษัท โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2553 มีรายชื่อดังนี้

- | | | | |
|----|-------------|--------------|---|
| 1. | นายจูลสิงห์ | วสันตสิงห์ | ประธานกรรมการ |
| 2. | นายบรียง | พงษ์พานิช | กรรมการตรวจสอบ (เป็นผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์ในการสอบทานความน่าเชื่อถือของงบการเงิน) |
| 3. | นายวีระวงศ์ | จิตต์มิตรภาพ | กรรมการตรวจสอบ |
| | นางเกษรี | ณรงค์เดช | ที่ปรึกษาคณะกรรมการตรวจสอบ |
| | นางรวีพร | คูหิรัญ | ที่ปรึกษาคณะกรรมการตรวจสอบ |

นางสุคนธ์ นะวงศ์ (ผู้อำนวยการใหญ่สำนักงานการตรวจสอบภายใน) เป็นเลขานุการ

กรรมการตรวจสอบจะต้องมีคุณสมบัติเป็นไปตามข้อกำหนดที่คณะกรรมการกำกับตลาดทุนกำหนด ซึ่งรวมถึงคุณสมบัติดังต่อไปนี้

1. เป็นกรรมการอิสระที่มีคุณสมบัติครบตามที่คณะกรรมการกำกับตลาดทุนกำหนด
2. ไม่เป็นกรรมการที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการ ให้ตัดสินใจในการดำเนินกิจการของบริษัท บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม บริษัทย่อยลำดับเดียวกัน ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัท
3. ไม่เป็นกรรมการของบริษัทใหญ่ บริษัทย่อย หรือบริษัทย่อยลำดับเดียวกัน
4. มีความรู้และประสบการณ์เพียงพอที่จะสามารถทำหน้าที่ในฐานะกรรมการตรวจสอบ

อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการตรวจสอบ

1. สอบทานให้บริษัท มีการรายงานทางการเงินอย่างถูกต้องและเพียงพอ
2. สอบทานให้บริษัท มีระบบการควบคุมภายในและการตรวจสอบภายในที่เหมาะสมและมีประสิทธิผล และพิจารณาความเป็นอิสระของหน่วยงานตรวจสอบภายใน ตลอดจนให้ความเห็นชอบในการพิจารณาแต่งตั้ง โยกย้าย เลิกจ้างหัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายใน
3. สอบทานให้บริษัท ปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์ฯ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของบริษัท

4. พิจารณา คัดเลือก เสนอแต่งตั้งบุคคลซึ่งมีความเป็นอิสระ เพื่อทำหน้าที่เป็นผู้สอบบัญชีของบริษัทฯ และเสนอคำตอบแทนของบุคคลดังกล่าว รวมทั้งเข้าร่วมประชุมกับผู้สอบบัญชีโดยไม่มีฝ่ายจัดการเข้าร่วมประชุมด้วยอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
5. พิจารณารายการที่เกี่ยวข้องกันหรือรายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ให้เป็นไปตามกฎหมายและข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์ฯ ทั้งนี้ เพื่อให้มั่นใจว่ารายการดังกล่าวสมเหตุสมผลและเป็นประโยชน์สูงสุดต่อบริษัทฯ
6. จัดทำรายงานของคณะกรรมการตรวจสอบโดยเปิดเผยไว้ในรายงานประจำปีของบริษัทฯ ซึ่งรายงานดังกล่าวต้องลงนามโดยประธานคณะกรรมการตรวจสอบโดยประกอบด้วยข้อมูลตามที่ตลาดหลักทรัพย์ฯ กำหนด
7. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่คณะกรรมการบริษัทฯ มอบหมายด้วยความเห็นชอบจากคณะกรรมการตรวจสอบ
8. ในการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการตรวจสอบ หากพบหรือมีข้อสงสัยว่า มีรายการหรือการกระทำดังต่อไปนี้ ซึ่งอาจมีผลกระทบต่ออย่างมีนัยสำคัญต่อฐานะการเงินและผลการดำเนินงานของบริษัทฯ ให้คณะกรรมการตรวจสอบรายงานต่อคณะกรรมการบริษัทฯ เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขภายในเวลาที่คณะกรรมการตรวจสอบเห็นสมควร
 - (1) รายการที่เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์
 - (2) การทุจริต หรือมีสิ่งผิดปกติ หรือมีความบกพร่องที่สำคัญในระบบควบคุมภายใน
 - (3) การฝ่าฝืนกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์ฯ หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของบริษัทฯ

ในปี 2553 มีการประชุมทั้งสิ้น 12 ครั้ง และมีการรายงานผลต่อคณะกรรมการบริษัทฯ

คณะกรรมการธรรมาภิบาล

เพื่อให้การดำเนินงานของบริษัทฯ เป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่กระทรวงการคลังและตลาดหลักทรัพย์ฯ กำหนด และเป็นที่ยอมรับในระดับสากล

คณะกรรมการบริษัทฯ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการธรรมาภิบาล โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2553 มีรายชื่อดังต่อไปนี้

1. นายสถิตย์	ลิมพงษ์พันธ์	ประธานกรรมการ
2. นายอารีพงศ์	ภูษอุม	กรรมการ
3. นายคณิศ	แสงสุพรรณ	กรรมการ
4. นายวีระวงศ์	จิตต์มิตรภาพ	กรรมการ
5. พลอากาศเอก สถิตย์พงษ์	สุขวิมล	กรรมการ
6. นายปิยสวัสดิ์	อัมระนันท์	กรรมการ
7. นายนิรุจน์	มณีพันธ์	กรรมการและเลขานุการ

อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการธรรมาภิบาล

1. เสนอแนะต่อคณะกรรมการบริษัทฯ เกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อให้การดำเนินงานของบริษัทฯ เป็นไปตามหลักการที่กระทรวงการคลังและตลาดหลักทรัพย์ฯ กำหนด และเป็นที่ยอมรับในระดับสากล
2. พิจารณาตรวจสอบเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัทฯ

3. กำหนดนโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility : CSR) ของบริษัทฯ และพิจารณาให้ความเห็นชอบแผนงานและกิจกรรมด้าน CSR ของบริษัทฯ โดยยึดหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงตามแนวพระราชดำริ

4. ประสานงาน และปฏิบัติงานร่วมกับคณะกรรมการอื่นๆ และคณะทำงานอื่นๆ ของบริษัทฯ ได้ตามที่ได้เห็นสมควร

5. มีอำนาจในการเรียกพนักงานและลูกจ้างของบริษัทฯ และบุคคลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องมาให้ถ้อยคำหรือความเห็น รวมทั้งให้มีอำนาจในการเรียกเอกสารหรือสิ่งอื่นใดมาเพื่อประกอบการพิจารณาได้ด้วย

6. ดำเนินการอื่นๆ ตามที่คณะกรรมการบริษัทฯ มอบหมาย

ในปี 2553 มีการประชุมทั้งสิ้น 7 ครั้ง และมีการรายงานผลต่อคณะกรรมการบริษัทฯ

กรรมการอิสระ

เพื่อเป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามที่กระทรวงการคลังและตลาดหลักทรัพย์ กำหนด ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลการดำเนินงานของบริษัทฯ รวมทั้งหลักการปฏิบัติที่ดีที่ยอมรับในระดับสากล

คณะกรรมการบริษัทฯ ได้แต่งตั้งกรรมการอิสระ โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2553 มีรายชื่อดังต่อไปนี้

1.	นายสุรชัย	ธารสิทธิ์พงษ์	กรรมการ
2.	นายจุลสิงห์	วสันตสิงห์	กรรมการ
3.	นายพิชัย	ชุนหวชิร	กรรมการ
4.	นายบรรยง	พงษ์พานิช	กรรมการ
5.	พลอากาศเอก สติത്യพงษ์	สุขวิมล	กรรมการ
6.	นายวีระวงศ์	จิตต์มิตรภาพ	กรรมการ

ทั้งนี้ คุณสมบัติของกรรมการอิสระตามประกาศคณะกรรมการกำกับตลาดทุน มีดังนี้

1. ถือหุ้นไม่เกินร้อยละ 1 ของจำนวนหุ้นที่มีสิทธิออกเสียงทั้งหมดของบริษัทฯ บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือผู้มีอำนาจควบคุมบริษัทฯ ทั้งนี้ ให้นับรวมการถือหุ้นของผู้ที่เกี่ยวข้องของกรรมการอิสระรายนั้นๆ ด้วย

2. ไม่เป็นหรือเคยเป็นกรรมการที่มีส่วนร่วมบริหารงาน ลูกจ้าง พนักงาน ที่ปรึกษาที่ได้รับเงินเดือนประจำ หรือผู้มีอำนาจควบคุมบริษัทฯ บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม บริษัทย่อยลำดับเดียวกัน ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือของผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัทฯ เว้นแต่จะได้พ้นจากการมีลักษณะดังกล่าวมาแล้วไม่น้อยกว่า 2 ปี ทั้งนี้ ลักษณะต้องห้ามดังกล่าว ไม่รวมถึงกรณีที่กรรมการอิสระเคยเป็นข้าราชการ หรือที่ปรึกษาของส่วนราชการซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัทฯ

3. ไม่เป็นบุคคลที่มีความสัมพันธ์ทางสายโลหิต หรือโดยการจดทะเบียนตามกฎหมายในลักษณะที่เป็น บิดา มารดา คู่สมรส พี่น้อง และบุตร รวมทั้งคู่สมรสของบุตร ของผู้บริหาร ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ ผู้มีอำนาจควบคุม หรือบุคคลที่ได้รับการเสนอให้เป็นผู้บริหาร หรือผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัทฯ หรือบริษัทย่อย

4. ไม่มีหรือเคยมีความสัมพันธ์ทางธุรกิจกับบริษัทฯ บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัทฯ ในลักษณะที่อาจเป็นการขัดขวางการใช้วิจารณญาณอย่างอิสระของตน รวมทั้งไม่เป็นหรือ

เคยเป็นผู้ถือหุ้นที่มีนัย หรือผู้มีอำนาจควบคุมของผู้ที่มีความสัมพันธ์ทางธุรกิจกับบริษัทฯ บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัทฯ เว้นแต่จะได้ออกจากการมีลักษณะดังกล่าวมาแล้วไม่น้อยกว่า 2 ปี

5. ไม่เป็นหรือเคยเป็นผู้สอบบัญชีของบริษัทฯ บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัทฯ และไม่เป็นผู้ถือหุ้นที่มีนัย ผู้มีอำนาจควบคุม หรือหุ้นส่วนของสำนักงานสอบบัญชี ซึ่งมีผู้สอบบัญชีของบริษัทฯ บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัทฯ สังกัดอยู่ เว้นแต่จะได้ออกจากการมีลักษณะดังกล่าวมาแล้วไม่น้อยกว่า 2 ปี

6. ไม่เป็นหรือเคยเป็นผู้ให้บริการทางวิชาชีพใดๆ ซึ่งรวมถึงการให้บริการเป็นที่ปรึกษากฎหมาย หรือที่ปรึกษาทางการเงิน ซึ่งได้รับค่าบริการเกินกว่า 2 ล้านบาทต่อปี จากบริษัทฯ บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัทฯ และไม่เป็นผู้ถือหุ้นที่มีนัย ผู้มีอำนาจควบคุม หรือหุ้นส่วนของผู้ให้บริการทางวิชาชีพนั้นด้วย เว้นแต่จะได้ออกจากการมีลักษณะดังกล่าวมาแล้วไม่น้อยกว่า 2 ปี

7. ไม่เป็นกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้งขึ้นเพื่อเป็นตัวแทนของกรรมการของบริษัทฯ ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือผู้ถือหุ้นซึ่งเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้ถือหุ้นรายใหญ่

8. ไม่ประกอบกิจการที่มีสภาพอย่างเดียวกันและเป็นการแข่งขันที่มีนัยกับกิจการของบริษัทฯ หรือบริษัทย่อย หรือไม่เป็นหุ้นส่วนที่มีนัยในห้างหุ้นส่วน หรือเป็นกรรมการที่มีส่วนร่วมบริหารงาน ลูกจ้าง พนักงาน ที่ปรึกษาที่รับเงินเดือนประจำ หรือถือหุ้นเกินร้อยละ 1 ของจำนวนหุ้นที่มีสิทธิออกเสียงทั้งหมดของบริษัทอื่น ซึ่งประกอบกิจการที่มีสภาพอย่างเดียวกันและเป็นการแข่งขันที่มีนัยกับกิจการของบริษัทฯ หรือบริษัทย่อย

9. ไม่มีลักษณะอื่นใดที่ทำให้ไม่สามารถให้ความเห็นอย่างเป็นอิสระเกี่ยวกับการดำเนินงานของบริษัทฯ

บริษัทฯ ได้กำหนดคุณสมบัติของกรรมการอิสระตามข้อกำหนดของคณะกรรมการตลาดทุนและตลาดหลักทรัพย์ แต่ได้กำหนดเรื่องการถือหุ้นของกรรมการอิสระตามข้อ 1 ไว้เข้มกว่า คือ กำหนดการถือหุ้นไม่เกินร้อยละ 0.5

กรรมการอิสระที่มีคุณสมบัติตามข้อ 1 ถึงข้อ 9 อาจได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัทฯ ให้ตัดสินใจในการดำเนินกิจการของบริษัทฯ บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม บริษัทย่อยลำดับเดียวกัน ของบริษัทฯ โดยมีการตัดสินใจในรูปแบบขององค์คณะ (Collective Decision) ได้

ในกรณีที่บุคคลที่บริษัทฯ แต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งกรรมการอิสระเป็นบุคคลที่มีหรือเคยมีความสัมพันธ์ทางธุรกิจตามข้อ 4. หรือมีการให้บริการทางวิชาชีพเกินมูลค่าที่กำหนดตามข้อ 6 คณะกรรมการบริษัทฯ อาจพิจารณาผ่อนผันให้ได้ หากเห็นว่าการแต่งตั้งบุคคลดังกล่าวไม่มีผลกระทบต่อปฏิบัติหน้าที่และการให้ความเห็นที่เป็นอิสระ และบริษัทฯ ได้เปิดเผยข้อมูลต่อไปนี้ในหนังสือนัดประชุมผู้ถือหุ้นในวาระพิจารณาแต่งตั้งกรรมการอิสระดังกล่าวแล้ว

(ก) ลักษณะความสัมพันธ์ทางธุรกิจหรือการให้บริการทางวิชาชีพ ที่ทำให้บุคคลดังกล่าวมีคุณสมบัติไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด

(ข) เหตุผลและความจำเป็นที่ยังคงหรือแต่งตั้งให้บุคคลดังกล่าวเป็นกรรมการอิสระ

(ค) ความเห็นของคณะกรรมการของบริษัทฯ ในการเสนอให้มีการแต่งตั้งบุคคลดังกล่าวเป็นกรรมการอิสระ

อำนาจหน้าที่ของกรรมการอิสระ

1. แสดงความคิดเห็น และ/หรือรายงานผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัทฯ ได้อย่างเสรี ตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย ทั้งนี้ เพื่อให้บริษัทฯ มีการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามหลักการกำกับดูแลที่ดีของ

ตลาดหลักทรัพย์ฯ และหลักเกณฑ์การประเมินการกำกับดูแลที่ดี ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลการดำเนินงานประจำปีของบริษัทฯ รวมทั้งหลักการปฏิบัติที่ดีที่ยอมรับในระดับสากล

2. มีอำนาจในการเรียกเอกสารและบุคคลต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาดำเนินการ
3. ดำเนินการอื่นๆ ตามที่คณะกรรมการบริษัทฯ มอบหมาย

ในปี 2553 กรรมการอิสระของบริษัทฯ ได้มีการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และได้แสดงความเห็นตามหน้าที่อย่างอิสระ โดยยึดถือการดูแลผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้นทุกรายให้เท่าเทียมกัน

คณะกรรมการสรรหา กำหนดค่าตอบแทน และพัฒนาบุคลากร

เพื่อให้เป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามที่กระทรวงการคลัง และตลาดหลักทรัพย์ฯ กำหนด รวมทั้งหลักการปฏิบัติที่ดีที่ยอมรับในระดับสากล และเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

คณะกรรมการบริษัทฯ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการสรรหา กำหนดค่าตอบแทน และพัฒนาบุคลากร โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2553 มีรายชื่อดังต่อไปนี้

- | | | |
|--------------------------|---------------|------------------|
| 1. นายสุรชัย | ธารสิทธิ์พงษ์ | ประธานกรรมการ |
| 2. พลอากาศเอก สถิตย์พงษ์ | สุขวิมล | รองประธานกรรมการ |
| 3. นายชัยศักดิ์ | อังค์สุวรรณ | กรรมการ |
| 4. นายพิชัย | ชุนหวชิร | กรรมการ |
| 5. นายปิยสวัสดิ์ | อัมระนันท์ | กรรมการ |

นายปานชิต ชนะภัย (รองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่สายทรัพยากรบุคคลและบริหารทั่วไป) เป็นเลขานุการ

อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการสรรหา กำหนดค่าตอบแทน และพัฒนาบุคลากร

1. กำหนดหลักเกณฑ์สำหรับการสรรหาและแต่งตั้งกรรมการบริษัทฯ และผู้บริหารระดับสูง และพัฒนาบุคลากรของบริษัทฯ ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามหลักการที่กระทรวงการคลัง และตลาดหลักทรัพย์ฯ กำหนด รวมทั้งหลักการปฏิบัติที่ดี เป็นที่ยอมรับในระดับสากล เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล โดยมีการนำแนวความคิดของการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลสมัยใหม่มาใช้เพื่อให้ได้ผู้ที่มีความรู้ความสามารถ และมีคุณภาพมาดำรงตำแหน่งและปฏิบัติงานในตำแหน่งกรรมการบริษัทฯ และผู้บริหารระดับสูงของบริษัทฯ รวมทั้งเป็นการดำเนินการสรรหาที่ใช้หลักความเสมอภาค ความยุติธรรม ความโปร่งใส และการตรวจสอบได้

2. กำหนดค่าตอบแทนแก่กรรมการ อนุกรรมการต่างๆ และฝ่ายบริหาร รวมทั้งบุคคลภายนอกที่มาปฏิบัติงานให้กับบริษัทฯ เพื่อเป็นการจูงใจและรักษากรรมการที่มีคุณภาพตามที่บริษัทฯ ต้องการ และอยู่ในลักษณะที่เปรียบเทียบ ได้กับระดับที่ปฏิบัติอยู่ในอุตสาหกรรม นอกจากนี้ กรรมการที่ได้รับมอบหมายหน้าที่และความรับผิดชอบเพิ่มขึ้น ควรได้รับค่าตอบแทนเพิ่มเติมที่เหมาะสม ส่วนกรรมการที่เป็นผู้บริหารและฝ่ายบริหารควรได้รับค่าตอบแทนที่เชื่อมโยงกับผลการดำเนินงานของบริษัทฯ และผลการปฏิบัติงานของกรรมการหรือผู้บริหารแต่ละคน ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามหลักการที่กระทรวงการคลังและตลาดหลักทรัพย์ฯ กำหนด รวมทั้งหลักการปฏิบัติที่ดีที่ยอมรับในระดับสากล

3. มีอำนาจเรียกเอกสารและบุคคลต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณา
4. ดำเนินการอื่นๆ ตามที่คณะกรรมการบริษัทฯ มอบหมาย

5. ให้คณะกรรมการดังกล่าว มีอำนาจหน้าที่ครอบคลุมถึงการพิจารณาทบทวนความเหมาะสมของตำแหน่งหน้าที่การงานต่างๆ ในความรับผิดชอบของพนักงานบริษัทฯ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในตำแหน่งผู้บริหารระดับสูง

6. ดำเนินการสรรหาคัดเลือกเพื่อให้ได้บุคคลที่เหมาะสมเป็นกรรมการบริษัทฯ และผู้บริหารระดับผู้อำนวยการใหญ่ขึ้นไป เพื่อเสนอคณะกรรมการบริษัทฯ พิจารณาแต่งตั้ง เลื่อนตำแหน่ง หรือโยกย้ายตามที่เห็นสมควร

ในปี 2553 มีการประชุมทั้งสิ้น 7 ครั้ง และมีการรายงานผลต่อคณะกรรมการบริษัทฯ

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

เพื่อให้บริษัทฯ มีการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามหลักการกำกับดูแลที่ดีของตลาดหลักทรัพย์ฯ และหลักเกณฑ์การประเมินการกำกับดูแลที่ดี ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลการดำเนินงานของบริษัทฯ ประจำปีบัญชี รวมทั้งหลักการปฏิบัติที่ดีที่ยอมรับในระดับสากล และเพื่อให้การดำเนินงานด้านบริหารความเสี่ยงสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารได้

คณะกรรมการบริษัทฯ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2553 มีรายชื่อดังต่อไปนี้

1. นายพิชัย	ชอุณหวัชร	ประธานกรรมการ
2. นายอารีพงศ์	ภู่อุ่ม	กรรมการ
3. นายบรรยง	พงษ์พานิช	กรรมการ
4. นายอภิพร	ภาษวัธน	กรรมการ
5. นายปิยสวัสดิ์	อัมระนันท์	กรรมการ

นางสาวมณฑิชา เครือสุวรรณ (ผู้อำนวยการใหญ่ฝ่ายบริหารความเสี่ยง) เป็นเลขานุการ

อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

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

ในปี 2553 มีการประชุมทั้งสิ้น 7 ครั้ง และมีการรายงานผลต่อคณะกรรมการบริษัทฯ

คณะกรรมการบริหารบริษัทฯ

เพื่อให้การจัดการของบริษัทฯ เป็นไปตามเป้าหมายของแผนวิสาหกิจบริษัทฯ อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์สูงสุดกับบริษัทฯ

คณะกรรมการบริษัทฯ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารบริษัทฯ โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2553 มีรายชื่อดังต่อไปนี้

1. นายประวิช	รัตนเพียร	ประธานกรรมการ
2. นายคณิศ	แสงสุพรรณ	กรรมการ
3. นายชัยศักดิ์	อังค์สุวรรณ	กรรมการ
4. นายอภิพร	ภาษวัธน	กรรมการ

- | | | | |
|----|---------------|------------|---------|
| 5. | นายวราห์ | สุจริตกุล | กรรมการ |
| 6. | นายปิยสวัสดิ์ | อัมระนันท์ | กรรมการ |

นายนิรุจน์ มณีพันธ์ (ผู้อำนวยการใหญ่ฝ่ายกฎหมายและกำกับกิจกรรมองค์กร) เป็นเลขานุการ

อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการบริหาร

1. ติดตามความคืบหน้าการปฏิบัติงานของฝ่ายบริหารให้เป็นไปตามที่คณะกรรมการบริษัทฯ มอบหมาย
2. พิจารณากลับกรองเรื่องที่จะนำเข้าสู่การพิจารณาของคณะกรรมการบริษัทฯ ตามที่ประธานกรรมการบริษัทฯ หรือคณะกรรมการบริษัทฯ มอบหมาย
3. เสนอแนะแนวทางและมาตรการในการปรับปรุงคุณภาพ และประสิทธิภาพของการดำเนินกิจการของบริษัทฯ
4. มีอำนาจอนุมัติการจัดหาตามระเบียบบริษัทฯ ว่าด้วยการพัสดุ ภายในวงเงินที่อยู่ในอำนาจอนุมัติไม่เกิน 500 ล้านบาท
5. อนุมัติการใช้เงินนอกเหนือวงเงินที่หน่วยงานได้รับการจัดสรรตามงบประมาณประจำปีไม่เกิน 50 ล้านบาท ในวงเงินไม่เกิน 100 ล้านบาท และให้รายงานคณะกรรมการบริษัทฯ ทราบ
6. มีอำนาจเรียกเอกสารและบุคคลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องมาชี้แจง เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณา
7. แต่งตั้งคณะอนุกรรมการและคณะทำงานได้ตามความเหมาะสม
8. ดำเนินการอื่นๆ ตามที่คณะกรรมการบริษัทฯ มอบหมาย
9. ในการประชุมคณะกรรมการบริหาร ต้องมีกรรมการมาประชุมเกินกึ่งหนึ่งของจำนวนกรรมการทั้งหมด จึงจะเป็นองค์ประชุม ให้ประธานกรรมการเป็นประธานในที่ประชุม ในกรณีที่ประธานกรรมการไม่อยู่ในที่ประชุม หรือไม่สามารปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้ประธานกรรมการมอบหมายให้กรรมการคนหนึ่งคนใดเป็นประธานในที่ประชุมแทน ในกรณีที่ประธานกรรมการมอบหมายให้กรรมการคนหนึ่งคนใดเป็นประธานในที่ประชุมแทนไม่ได้ ให้กรรมการซึ่งมาประชุมเลือกกรรมการคนหนึ่งเป็นประธานในที่ประชุม การวินิจฉัยชี้ขาดของที่ประชุมคณะกรรมการบริหาร ให้ถือเสียงข้างมาก โดยกรรมการคนหนึ่งมีเสียงหนึ่งในการลงคะแนนในเรื่องนั้น กรรมการซึ่งมีส่วนได้เสียในเรื่องใด ให้ออกจากที่ประชุมในวาระนั้น และไม่มีสิทธิออกเสียงลงคะแนนในเรื่องนั้น ถ้าคะแนนเสียงเท่ากัน ให้ประธานในที่ประชุมออกเสียงเพิ่มขึ้นอีกหนึ่งเสียงเป็นเสียงชี้ขาด

ในปี 2553 มีการประชุมทั้งสิ้น 19 ครั้ง และมีการรายงานผลต่อคณะกรรมการบริษัทฯ

นอกจากนี้ คณะกรรมการบริษัทฯ ยังได้แต่งตั้งคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการชุดต่างๆ อีก อาทิ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงราคาน้ำมัน คณะอนุกรรมการกำกับนโยบายการจัดซื้อน้ำมันเครื่องบิน คณะอนุกรรมการด้านกฎหมาย เป็นต้น

เจ้าหน้าที่บริหาร

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2553 บริษัทฯ มีตำแหน่งเจ้าหน้าที่ระดับบริหารจำนวนทั้งสิ้น 10 ตำแหน่ง ประกอบด้วย กรรมการผู้อำนวยการใหญ่ 1 ตำแหน่ง รองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ 5 ตำแหน่ง รักษาการรองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ 1 ตำแหน่ง และผู้อำนวยการใหญ่สายการบัญชีหรือการเงิน 3 ตำแหน่ง ประกอบด้วย

- | | | | |
|----|---------------|------------|--|
| 1. | นายปิยสวัสดิ์ | อัมระนันท์ | กรรมการผู้อำนวยการใหญ่ |
| 2. | นายทวีพันธ์ | เรืองผกา | รองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่สายการเงินและการบัญชี |

- | | | | |
|-----|-----------------------|--------------|--|
| 3. | เรืออากาศเอก มนตรี | จำเรียง | รองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ฝ่ายช่าง |
| 4. | นายปานทิต | ชนะภัย | รองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่สายทรัพยากรบุคคล
และบริหารทั่วไป |
| 5. | นายโชคชัย | ปัญญาวงศ์ | รองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่สายกลยุทธ์และพัฒนาธุรกิจ |
| 6. | นาวาอากาศตรี อัมภวรุช | วัฒนางกูร | รองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่สายปฏิบัติการ |
| 7. | นายธีรพล | โชติชนาภิบาล | รักษาการรองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่สายการพาณิชย์ |
| 8. | นายธงชัย | สิงห์กุล | ผู้อำนวยการใหญ่ฝ่ายบัญชีการเงิน |
| 9. | นายพิเชษฐ์ | เรียงวัฒนสุข | ผู้อำนวยการใหญ่ฝ่ายการเงินองค์กร |
| 10. | นางซาริตา | ลีลายุทธ | ผู้อำนวยการใหญ่ฝ่ายบัญชีบริหารและงบประมาณ |

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

อำนาจหน้าที่ของกรรมการผู้อำนวยการใหญ่

กรรมการผู้อำนวยการใหญ่ มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบภายใต้ขอบเขตที่ระบุไว้ในระเบียบภายในของบริษัทฯ ดังต่อไปนี้

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

กรรมการผู้อำนวยการใหญ่ มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารงานของบริษัทฯ ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ นโยบายของบริษัทฯ หรือตามมติที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทฯ ตลอดจนบังคับบัญชาฝ่ายบริหารและพนักงานของบริษัทฯ ทั้งนี้ ภายในขอบเขตอำนาจที่กำหนดในข้อบังคับของบริษัทฯ หรือตามที่คณะกรรมการบริษัทฯ กำหนด

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

กรรมการผู้อำนวยการใหญ่ เป็นผู้รักษาการตามระเบียบบริษัทฯ ว่าด้วยการพัสดุ และมีอำนาจในการอนุมัติการจัดหาและการเข้าทำธุรกรรมใดๆ เกี่ยวกับการได้มาหรือการจำหน่ายพัสดุ ซึ่งรวมถึงการจัดซื้อพัสดุ การจ้าง การเช่าหรือให้เช่า ฯลฯ การออกคำสั่งที่จำเป็นต่างๆ ตามระเบียบบริษัทฯ ว่าด้วยการพัสดุ โดยระเบียบบริษัทฯ ดังกล่าว ได้กำหนดถึงอำนาจของกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ในการอนุมัติการจัดหาและการเข้าทำธุรกรรมแต่ละประเภทภายในวงเงินขั้นสูงสุดที่ระบุไว้ตามรายละเอียดและขอบเขตที่กำหนดไว้ในระเบียบบริษัทฯ ดังต่อไปนี้

- สัญญาหรือธุรกรรมการจ้างที่ปรึกษา ที่มีวงเงินไม่เกิน 100 ล้านบาท
- สัญญาหรือธุรกรรมการจัดหาโดยวิธีประมูล หรือ ประกวตราคา ที่มีวงเงินไม่เกิน 200 ล้านบาท
- สัญญาหรือธุรกรรมการจัดหาพัสดุโดยวิธีพิเศษ ที่มีวงเงินไม่เกิน 100 ล้านบาท
- สัญญาหรือธุรกรรมจัดหาเชื้อเพลิงของเครื่องบิน ที่มีวงเงินไม่เกิน 500 ล้านบาท
- การจัดหาเชื้อเพลิงที่ได้รับประโยชน์หรือเงื่อนไขที่ดีกว่า ที่มีวงเงินไม่เกิน 500 ล้านบาท
- การจัดทำประกันภัยเครื่องบิน และ/หรือผู้โดยสาร ที่มีวงเงินไม่เกิน 500 ล้านบาท ธุรกรรมที่มีวงเงินเกิน

อำนาจกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ ให้เป็นอำนาจของคณะกรรมการบริษัทฯ

- สัญญาหรือธุรกรรมการจัดหาเชื้อเพลิงเป็นการเร่งด่วนโดยไม่จำกัดวงเงิน แต่ถ้าธุรกรรมที่มีวงเงินเกิน 500 ล้านบาท ให้กรรมการผู้อำนวยการใหญ่รายงานต่อประธานกรรมการบริษัท ทราบด้วยในทันที
 - อนุมัติการใช้เงินนอกเหนือวงเงินที่หน่วยงานได้รับการจัดสรรตามงบประมาณประจำปีในวงเงินไม่เกิน 50 ล้านบาท
3. อำนาจหน้าที่ภายใต้ “ระเบียบบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ว่าด้วยอำนาจหน้าที่ทางการเงิน พ.ศ. 2552”

กรรมการผู้อำนวยการใหญ่ มีอำนาจสั่งให้เข้าทำสัญญาและดำเนินงานตามข้อผูกพันทางการเงิน และอนุมัติธุรกรรมทางการเงินทั้งปวง ตามที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัท รวมทั้งในกิจการประจำทั้งปวงภายในขอบเขตข้อบังคับของบริษัท ทั้งนี้ ตามรายละเอียดและขอบเขตที่กำหนดไว้ในระเบียบบริษัท ดังกล่าว

กรรมการผู้อำนวยการใหญ่ไม่สามารถอนุมัติการเข้าทำธุรกรรมใดๆ ที่อยู่นอกขอบเขตอำนาจของกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ ตามที่ระบุไว้ในระเบียบภายในของบริษัทฯ ดังกล่าวข้างต้น นอกจากนั้น ตามมติที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 14/2545 เมื่อวันที่ 27 พฤศจิกายน 2545 ระบุว่า การมอบอำนาจจากคณะกรรมการบริษัท ให้แก่กรรมการผู้อำนวยการใหญ่ในเรื่องเกี่ยวกับการดำเนินงานตามปกติธุรกิจนั้น กรรมการผู้อำนวยการใหญ่จะไม่สามารถอนุมัติการเข้าทำธุรกรรมใดๆ ที่ตนหรือ “บุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง” ซึ่งได้แก่ (ก) ผู้บริหารของบริษัท (ข) ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ของบริษัท (ค) ผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัท (ง) บุคคลที่มีความสัมพันธ์ทางสายโลหิต ทางการสมรส หรือโดยการจดทะเบียนตามกฎหมายกับบุคคลตาม (ก) (ข) หรือ (ค) ซึ่งได้แก่ บิดา มารดา คู่สมรส บุตร หรือญาติสนิทอื่น และ (จ) นิติบุคคลใดๆ ที่บุคคลตาม (ก) (ข) หรือ (ค) ถือหุ้น หรือมีอำนาจควบคุมหรือมีส่วนได้เสียอื่นใด ไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อมอย่างมีนัยสำคัญ หรือบุคคลตามที่มีกำหนดไว้ในกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ มีส่วนได้เสียหรืออาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ในลักษณะอื่นใดกับบริษัท หรือบริษัทย่อยของบริษัท

การสรรหากรรมการและเจ้าหน้าที่บริหาร

การสรรหาคณะกรรมการบริษัท

ตามข้อบังคับของบริษัทฯ คณะกรรมการบริษัท ประกอบด้วยกรรมการจำนวนไม่น้อยกว่า 5 คน แต่ไม่มากกว่า 15 คน สุดแต่ที่ประชุมใหญ่จะเป็นผู้กำหนดเป็นครั้งคราว และกรรมการจำนวนไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนกรรมการทั้งหมดต้องมีถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักร และกรรมการของบริษัทฯ จะต้องเป็นผู้มีคุณสมบัติและไม่มีความต้องห้ามตามที่กฎหมายกำหนด ในการประชุมสามัญประจำปีผู้ถือหุ้นในแต่ละปี จะมีการเลือกตั้งกรรมการใหม่แทนกรรมการที่ต้องออกจากตำแหน่งตามวาระจำนวน 1 ใน 3 ของจำนวนกรรมการทั้งหมด หรือจำนวนใกล้เคียงที่สุดกับส่วน 1 ใน 3 ในกรณีที่แบ่งออกให้ตรงเป็นสามส่วนไม่ได้

คณะกรรมการบริษัท กำหนดหลักเกณฑ์การดำเนินการสรรหากรรมการบริษัท เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการของคณะกรรมการสรรหา กำหนดค่าตอบแทน และพัฒนาบุคลากร ในการสรรหากรรมการบริษัท ให้เป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ตามที่กระทรวงการคลังและตลาดหลักทรัพย์ฯ กำหนด ด้วยความโปร่งใส ตามหลักธรรมาภิบาล หลักเกณฑ์การดำเนินการสรรหากรรมการบริษัท ดังกล่าวสรุปได้ดังนี้

1. ดำเนินการกำหนดคุณสมบัติของกรรมการบริษัท ที่ต้องการสรรหา

- 1.1 ความเหมาะสมของความรู้ ประสบการณ์ และความเชี่ยวชาญของกรรมการบริษัท โดยรวม เพื่อให้คณะกรรมการบริษัท มีองค์ประกอบที่เหมาะสม สามารถกำหนดกลยุทธ์ และนโยบาย รวมทั้งกำกับดูแลให้มีการปฏิบัติตามกลยุทธ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 คุณสมบัติของกรรมการบริษัทฯ แต่ละคน เพื่อความมั่นใจว่า ผู้ที่ได้รับการสรรหาจะสามารถปฏิบัติหน้าที่ กรรมการตามหลัก Fiduciary Duty ที่สำคัญ คือ การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรอบคอบระมัดระวัง และด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรมและความรับผิดชอบ ตัดสินใจด้วยข้อมูลและเหตุผล ฯลฯ

1.3 ไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่กฎหมาย กฎ ระเบียบอื่นที่เกี่ยวข้องกำหนด

1.4 ความเป็นอิสระของกรรมการอิสระแต่ละคน

1.5 ความสามารถในการอุทิศเวลาของกรรมการบริษัทฯ อาจพิจารณาจากจำนวนบริษัทที่ดำรงตำแหน่งอยู่ ฯลฯ เพื่อให้มีเวลาอย่างเพียงพอในการเข้าร่วมประชุมคณะกรรมการบริษัทฯ อย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งการดูแลและการติดตาม การดำเนินงานของบริษัทฯ

2. กระบวนการในการสรรหากรรมการบริษัทฯ

2.1 คณะกรรมการสรรหาฯ จะดำเนินการสรรหาบุคคลที่เหมาะสมที่จะมาดำรงตำแหน่งกรรมการฯ

กรณีที่ 1 กรณีตำแหน่งกรรมการว่างลง เนื่องจากครบวาระในการประชุมใหญ่สามัญผู้ถือหุ้นประจำปี ซึ่งกรรมการต้องพ้นจากตำแหน่ง 1 ใน 3 นั้น อาจพิจารณารายชื่อบุคคลที่เหมาะสมจาก (1) บุคคลที่เป็นกรรมการเดิมที่พ้นวาระเพื่อเสนอให้ดำรงตำแหน่งต่อไป (2) บัญชีรายชื่อกรรมการรัฐวิสาหกิจ ตามประกาศของกระทรวงการคลังซึ่งได้กำหนดแนวทางปฏิบัติสำหรับกรณีที่กรรมการอื่นที่มีใช้กรรมการโดยตำแหน่งครบวาระการดำรงตำแหน่ง หรือพ้นจากตำแหน่งก่อนครบวาระ จะต้องแต่งตั้งกรรมการอื่นจากบัญชีรายชื่อกรรมการรัฐวิสาหกิจแทนกรรมการรายดังกล่าว จำนวนไม่น้อยกว่า 1 ใน 3 ของจำนวนกรรมการอื่น (3) การเสนอชื่อของผู้ถือหุ้น (ถ้ามี) (4) การเสนอชื่อของประธานกรรมการบริษัทฯ กรรมการบริษัทฯ ฯลฯ (5) การเสาะหาบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ที่เหมาะสมกับบริษัทฯ

กรณีที่ 2 กรณีตำแหน่งกรรมการบริษัทฯ ว่างลงนอกจากเหตุตามกรณีที่ 1 คณะกรรมการสรรหาฯ จะดำเนินการสรรหาเมื่อคณะกรรมการบริษัทฯ มีมติให้แต่งตั้งทดแทน โดยอาจพิจารณารายชื่อบุคคลที่เหมาะสมจาก (1) บัญชีรายชื่อกรรมการรัฐวิสาหกิจ ตามประกาศของกระทรวงการคลังซึ่งได้กำหนดแนวทางปฏิบัติสำหรับกรณีที่กรรมการอื่นที่มีใช้กรรมการโดยตำแหน่งครบวาระการดำรงตำแหน่ง หรือพ้นจากตำแหน่งก่อนครบวาระ จะต้องแต่งตั้งกรรมการอื่นจากบัญชีรายชื่อกรรมการรัฐวิสาหกิจแทนกรรมการรายดังกล่าว จำนวนไม่น้อยกว่า 1 ใน 3 ของจำนวนกรรมการอื่น (2) การเสนอชื่อของผู้ถือหุ้น (ถ้ามี) (3) การเสนอชื่อของประธานกรรมการบริษัทฯ กรรมการบริษัทฯ ฯลฯ (4) การเสาะหาบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ที่เหมาะสมกับบริษัทฯ

2.2 คณะกรรมการสรรหาฯ กลับกรองให้ได้บุคคลที่มีคุณสมบัติสอดคล้องกับเกณฑ์คุณสมบัติที่กำหนดไว้

2.3 เลขานุการบริษัทฯ ดำเนินการตรวจสอบคุณสมบัติของบุคคลที่จะได้รับการเสนอชื่อให้เป็นกรรมการบริษัทฯ ตามวิธีการที่ได้กำหนดไว้ในหลักเกณฑ์การดำเนินการสรรหากรรมการบริษัทฯ

2.4 คณะกรรมการสรรหาฯ พิจารณาและนำเสนอชื่อเสนอคณะกรรมการบริษัทฯ

ที่ประชุมผู้ถือหุ้นเป็นผู้แต่งตั้งกรรมการโดยใช้เสียงข้างมากตามหลักเกณฑ์และวิธีการดังนี้

1. ผู้ถือหุ้นคนหนึ่งมีคะแนนเสียงเท่ากับหนึ่งหุ้นต่อหนึ่งเสียง

2. ผู้ถือหุ้นแต่ละคนจะต้องใช้คะแนนเสียงที่มีอยู่ทั้งหมดเลือกตั้งบุคคลคนเดียวหรือหลายคนเป็นกรรมการก็ได้ แต่จะแบ่งคะแนนเสียงให้แก่ผู้ใดมากน้อยเพียงใดไม่ได้

3. บุคคลซึ่งได้รับคะแนนเสียงสูงสุดตามลำดับลงมา เป็นผู้ได้รับการเลือกตั้งเป็นกรรมการเท่าจำนวนกรรมการที่จะพึงมีหรือจะพึงเลือกตั้งในครั้งนั้น ในกรณีที่บุคคลซึ่งได้รับการเลือกตั้งในลำดับถัดลงมา มีคะแนนเสียงเท่ากันเกินจำนวนกรรมการที่จะพึงมีหรือจะพึงเลือกตั้งในครั้งนั้น ให้เลือกด้วยวิธีจับสลากเพื่อให้ได้ตามจำนวนกรรมการที่จะพึงมี

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

ที่ประชุมผู้ถือหุ้นอาจลงมติให้กรรมการคนใดออกจากตำแหน่งก่อนถึงคราวออกตามวาระได้ ด้วยคะแนนเสียงไม่น้อยกว่า 3 ใน 4 ของจำนวนผู้ถือหุ้นซึ่งมาประชุมและมีสิทธิออกเสียง และมีหุ้นนับรวมกันได้ไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนหุ้นที่ถือโดยผู้ถือหุ้นที่มาประชุม และมีสิทธิออกเสียงในการประชุมนั้น

ในการประชุมสามัญประจำปีทุกครั้ง ให้กรรมการออกจากตำแหน่ง 1 ใน 3 ถ้าจำนวนกรรมการที่จะแบ่งออกให้ตรงเป็น 3 ส่วนไม่ได้ ก็ให้ออกโดยจำนวนใกล้เคียงที่สุดกับส่วน 1 ใน 3 กรรมการที่จะต้องออกจากตำแหน่งในปีแรกและปีที่ 2 ภายหลังจากจดทะเบียนบริษัทนั้น ให้ใช้วิธีจับสลากกันว่าผู้ใดจะออก ส่วนปีหลังๆ ต่อไป ให้กรรมการคนที่ยู่ในตำแหน่งนานที่สุดนั้น เป็นผู้ออกจากตำแหน่ง กรรมการที่ออกตามวาระนั้นอาจถูกเลือกเข้ามาดำรงตำแหน่งใหม่ก็ได้

การแต่งตั้งคณะกรรมการอื่น ๆ

คณะกรรมการบริษัทฯ เป็นผู้พิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการอื่น ๆ ของบริษัทฯ ได้แก่ คณะกรรมการตรวจสอบ กรรมการอิสระ คณะกรรมการธรรมาภิบาล คณะกรรมการสรรหา กำหนดค่าตอบแทน และพัฒนาบุคลากร คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และคณะกรรมการบริหาร

เจ้าหน้าที่ระดับบริหาร

การแต่งตั้งกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ ซึ่งเป็นตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารสูงสุดของบริษัทฯ นั้น คณะกรรมการบริษัทฯ จะแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อคัดเลือกคณะกรรมการสรรหาผู้ดำรงตำแหน่งกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ ซึ่งประกอบด้วยกรรมการบริษัทฯ 5 คน และรองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่อาวุโส สำนักเลขานุการบริษัทฯ 1 คน เพื่อแต่งตั้งคณะกรรมการสรรหาผู้ดำรงตำแหน่งกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ โดยมีอำนาจหน้าที่ในการกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการสรรหา และดำเนินการสรรหาผู้ที่มีความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ที่เหมาะสม และคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามพระราชบัญญัติคุณสมบัติมาตรฐานสำหรับกรรมการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2518 (และที่แก้ไขเพิ่มเติม) และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำรงตำแหน่งกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ และเสนอชื่อผู้ที่ผ่านการคัดเลือกที่สมควรได้รับการแต่งตั้งต่อคณะกรรมการบริษัทฯ เพื่อพิจารณาต่อไป

สำหรับเจ้าหน้าที่บริหารอื่น คณะกรรมการบริษัทฯ ได้มอบหมายให้คณะกรรมการสรรหา กำหนดค่าตอบแทน และพัฒนาบุคลากร คัดเลือกผู้ที่เหมาะสมมาดำรงตำแหน่งระดับรองกรรมการผู้อำนวยการ และ/หรือเทียบเท่า นำเสนอคณะกรรมการบริษัทฯ เพื่อพิจารณาอนุมัติ สำหรับตำแหน่งระดับผู้อำนวยการใหญ่ และ/หรือเทียบเท่าให้เป็นอำนาจของกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ ทั้งนี้ ให้นำเสนอคณะกรรมการบริษัทฯ เพื่อทราบก่อนลงนามในคำสั่งแต่งตั้ง

ค่าตอบแทนกรรมการและเจ้าหน้าที่บริหาร

ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน

ค่าตอบแทนกรรมการบริษัทฯ

ที่ประชุมใหญ่สามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2553 เมื่อวันที่ 28 เมษายน 2553 ได้มีมติกำหนดค่าตอบแทนกรรมการบริษัท สำหรับปี 2553 ในส่วนของค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน ดังนี้

1. ให้กรรมการบริษัท ได้รับค่าตอบแทนคนละ 50,000 บาทต่อเดือน เป็นประจำทุกเดือน และได้รับเบี้ยประชุมคนละ 30,000 บาทต่อครั้ง หากในเดือนใดมีการประชุมเกินกว่า 1 ครั้ง คงให้กรรมการบริษัท ได้รับเบี้ยประชุมคนละ 30,000 บาทเท่านั้น โดยให้ประธานกรรมการได้รับเบี้ยประชุมสูงกว่ากรรมการร้อยละ 25 และรองประธานกรรมการได้รับเบี้ยประชุมสูงกว่ากรรมการร้อยละ 12.5 และให้กรรมการเสียภาษีเงินได้เอง

2. ในกรณีกรรมการบริษัท ได้รับแต่งตั้งจากคณะกรรมการบริษัท หรือประธานกรรมการบริษัท ให้เป็นกรรมการ อนุกรรมการ หรือคณะทำงานชุดต่างๆ ของบริษัท ให้กรรมการบริษัท ที่ได้รับการแต่งตั้งดังกล่าว ได้รับค่าตอบแทนเพิ่มเป็นเบี้ยประชุมคนละ 10,000 บาทต่อครั้ง หากในเดือนใด กรรมการ อนุกรรมการ และคณะทำงานชุดใด มีการประชุมเกินกว่า 1 ครั้ง คงให้ได้รับเบี้ยประชุมคนละ 10,000 บาทเท่านั้น

3. คณะกรรมการตรวจสอบให้ได้รับค่าตอบแทนเป็นรายเดือนเท่ากับเบี้ยประชุมกรรมการบริษัท โดยที่ในเดือนใด ไม่มีการประชุมคงให้ได้รับค่าตอบแทนด้วย

4. ให้คณะกรรมการบริษัท ได้รับเงินรางวัลประจำปี (Bonus) โดยคำนวณจากอัตราร้อยละ 0.5 ของเงินปันผลจ่าย และหลักเกณฑ์การจัดสรรเงินไปตามที่คณะกรรมการบริษัท กำหนด

ทั้งนี้ คณะกรรมการบริษัท สมัคใจให้ปรับลดค่าตอบแทนและเบี้ยประชุมกรรมการบริษัท ลงร้อยละ 25 เป็นการชั่วคราว นับตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม 2553 ถึงวันที่ 30 เมษายน 2554

ตารางแสดงค่าตอบแทนสำหรับกรรมการของบริษัท ในปี 2553 สิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2553

หน่วย : ล้านบาท

คณะกรรมการ	จำนวน (ราย)	ค่าตอบแทนรวมเบี้ยประชุมและเงินรางวัลประจำปี ⁽¹⁾
คณะกรรมการบริษัท	28	13.67
คณะกรรมการตรวจสอบ ⁽²⁾	4	0.87
คณะกรรมการอื่นๆ ⁽³⁾	19	1.32

หมายเหตุ :

⁽¹⁾ ค่าตอบแทนรวมเบี้ยประชุม สำหรับคณะกรรมการบริษัท ค่าเบี้ยประชุมสำหรับคณะอนุกรรมการ (ไม่รวมคณะกรรมการตรวจสอบ) เงินรางวัลประจำปี 2552 สำหรับช่วงดำรงตำแหน่ง เป็นยอดเงินที่จ่ายจริง

⁽²⁾ เป็นกรรมการของบริษัท ที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นคณะกรรมการตรวจสอบ

⁽³⁾ กรรมการรวมถึงที่ปรึกษาคณะกรรมการชุดต่างๆ ที่มีได้เป็นกรรมการของบริษัท

ตารางแสดงค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่บริหารของบริษัท ปี 2553 สิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2553

หน่วย : ล้านบาท

	จำนวน (ราย)	ค่าตอบแทนรวม เงินเดือน เงินรางวัลประจำปี และสวัสดิการ
เจ้าหน้าที่บริหาร	11*	54.07

หมายเหตุ : * เจ้าหน้าที่บริหารจำนวน 11 รายรวมเจ้าหน้าที่บริหารที่เกษียณอายุและลาออกก่อนวันที่ 31 ธันวาคม 2553

คำตอบแทนอื่น ๆ

สิทธิประโยชน์ด้านบัตรโดยสาร

คณะกรรมการบริษัทฯ

สืบเนื่องจากในปี 2552 บริษัทฯ ประสบกับภาวะเศรษฐกิจที่ชะลอตัว ซึ่งส่งผลกระทบต่อการทำงานของบริษัทฯ ดังนั้น จึงได้มีการปรับลดสิทธิประโยชน์ด้านบัตรโดยสารสำหรับกรรมการบริษัทฯ ลง โดยให้กรรมการบริษัทฯ (รวมทั้งบุคคลในครอบครัว หมายถึง บิดา มารดา สามี ภริยา และบุตรที่ชอบด้วยกฎหมาย) ได้รับสิทธิประโยชน์ด้านบัตรโดยสารให้เปล่าเพื่อการเดินทางไป-กลับ ในเส้นทางต่างประเทศ 10 ใบต่อปี ในประเทศ 10 ใบต่อปี ในชั้นสูงสุด สิทธินี้ให้ขณะดำรงตำแหน่งกรรมการบริษัทฯ เท่านั้น โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม 2553 เป็นต้นไป

เจ้าหน้าที่บริหาร

เจ้าหน้าที่บริหารของบริษัทฯ รวมทั้งคู่สมรสและบุตร จะได้รับบัตรโดยสารแบบสำรองที่นั่งได้ตามระเบียบบริษัทฯ ที่กำหนด

นอกจากคำตอบแทนที่ได้รับข้างต้น เจ้าหน้าที่บริหารของบริษัทฯ ได้รับประโยชน์จากกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ หรือกองทุนบำเหน็จพนักงาน เช่นเดียวกับพนักงานของบริษัทฯ โดยมีรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

บริษัทฯ ได้จัดทะเบียนจัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพประเภทจ่ายสมทบพนักงาน เมื่อวันที่ 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 ในกรณีที่เงินในกองทุนต่ำกว่าภาระผูกพัน บริษัทฯ จะจ่ายสมทบให้มียอดเท่ากับภาระผูกพัน ณ วันสิ้นงวดบัญชี

พนักงานที่อยู่ในกองทุนบำเหน็จ จะต้องมียุงานไม่ต่ำกว่า 3 ปี จึงจะมีสิทธิได้รับเงินบำเหน็จตามอายุงาน เมื่อลาออก เกษียณ หรือตาย อนึ่ง ตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2535 บริษัทฯ ได้ดำเนินการจัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ซึ่งพนักงานที่เข้าทำงานหลังจากนี้ จะสามารถเข้าเป็นสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพได้อย่างเดียว และไม่สามารถเข้าเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จพนักงาน กองทุนบำเหน็จพนักงานจึงไม่มีสมาชิกเพิ่มตั้งแต่วันเริ่มจัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

เงินสมทบกองทุนสำรองเลี้ยงชีพและเงินบำเหน็จที่ให้แก่เจ้าหน้าที่บริหารในปี 2553 สิ้นสุด วันที่ 31 ธันวาคม 2553

หน่วย : ล้านบาท

	จำนวน (ราย)	จำนวนเงิน
เจ้าหน้าที่บริหาร	11*	2.08

หมายเหตุ : * เจ้าหน้าที่บริหารจำนวน 11 รายรวมเจ้าหน้าที่บริหารที่เกษียณอายุและลาออกก่อนวันที่ 31 ธันวาคม 2553

8.2 การปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี

บริษัทฯ เป็นบริษัทจดทะเบียนที่ตระหนักถึงความสำคัญของการดำเนินธุรกิจและการบริหารจัดการตามแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีอย่างเป็นรูปธรรมและต่อเนื่อง โดยคณะกรรมการบริษัทฯ ได้จัดตั้งคณะกรรมการธรรมาภิบาลของบริษัทฯ และคณะกรรมการธรรมาภิบาล 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 2551 2549 และ 2552 โดยมี บริษัท ไทยเรตติ้งแอนด์อินฟอร์เมชันเซอร์วิส จำกัด (Thai Rating and Information Services Company Limited : TRIS) ปัจจุบัน เปลี่ยนชื่อเป็น บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด เป็นผู้ประเมินในปี 2547 และสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (Thai Institute of Directors Association : IOD) เป็นผู้ประเมินในปี 2548 2549 2551 2552 และ 2553

จากผลของการประเมินการกำกับดูแลกิจการของบริษัทฯ ทั้ง 6 ปี ดังกล่าวข้างต้น สะท้อนให้เห็นถึงความมุ่งมั่นทุ่มเทของคณะกรรมการบริษัทฯ ฝ่ายบริหารและพนักงานทุกคน ที่ให้ความสำคัญในเรื่องการดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้ และให้ความสำคัญต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างให้บริษัทฯ เติบโตอย่างยั่งยืนและเกิดผลดีต่อประเทศชาติโดยรวมต่อไป บริษัทฯ ได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดของกฎหมาย ข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ รวมทั้งหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ดังนี้

1. นโยบายเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการที่ดี

บริษัทฯ ได้ตระหนักและเล็งเห็นถึงความสำคัญของการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อให้การดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ มีการเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน โดยคณะกรรมการบริษัทฯ ได้มีมติอนุมัติหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัทฯ ตั้งแต่วันที่ 28 ตุลาคม 2545 เพื่อปลูกฝังหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีในสำนึกและพฤติกรรมของคณะกรรมการบริษัทฯ ฝ่ายบริหาร และพนักงาน เพื่อเป็นพื้นฐานสำคัญในการปรับปรุงประสิทธิภาพ และเพิ่มประสิทธิผลในการประกอบกิจการของบริษัทฯ และเมื่อวันที่ 28 กันยายน 2553 คณะกรรมการบริษัทฯ มีมติอนุมัติประมวลบรรษัทภิบาลและจริยธรรมของบริษัทฯ เพื่อให้มีความชัดเจนมากขึ้น โดยประกอบด้วย

หลักบรรษัทภิบาลของการบินไทย

- **การสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่องค์กรในระยะยาว (Creation of Long Term Value)** ว่าด้วยการส่งเสริมและปลูกฝังให้ผู้ปฏิบัติงานมีวิสัยทัศน์และตระหนักถึงความสำคัญในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในทุกด้าน ตลอดจนจัดให้มีคณะกรรมการต่างๆ ตามหลักธรรมาภิบาล และผู้บริหารต้องปฏิบัติตามนโยบายว่าด้วยการสรรหาแต่งตั้ง โยกย้าย และพิจารณาความดีความชอบด้านความโปร่งใสและเป็นธรรม

- **ความโปร่งใส (Transparency)** มุ่งเน้นการดูแลให้มีการเปิดเผยข้อมูลสำคัญทั้งข้อมูลด้านการเงินและด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม และผ่านช่องทางที่ผู้เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงข้อมูลได้สะดวก และจัดให้มีหน่วยงานประชาสัมพันธ์และหน่วยงานนักลงทุนสัมพันธ์ทำหน้าที่เผยแพร่ข้อมูลและข่าวสารทั่วไปเกี่ยวกับบริษัทฯ ให้สาธารณชนได้รับทราบ อีกทั้ง ผู้ปฏิบัติงานจะต้องไม่มีผลประโยชน์ส่วนตน ในการปฏิบัติหน้าที่หรือละเว้นการดำเนินการใดๆ ในลักษณะที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์กับบริษัทฯ ไม่ใช่ข้อมูลแสวงหาผลประโยชน์เพื่อตนเองหรือผู้อื่นตลอดจนผู้ปฏิบัติงานต้องไม่รับตำแหน่งกรรมการหรือที่ปรึกษาให้กับบริษัทฯ หรือบุคคลใดๆ ซึ่งจะก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์กับบริษัทฯ

- **ความรับผิดชอบในหน้าที่ (Responsibility)** ผู้ปฏิบัติงานต้องอุทิศตนในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรู้และประสบการณ์อย่างเต็มความสามารถและใช้ดุลยพินิจในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเป็นอิสระด้วยความสุจริตและเป็นธรรมตลอดจนหลีกเลี่ยงการกระทำใดๆ อันเป็นการขัดแย้งกับผลประโยชน์ของบริษัทฯ หรือเป็นการใช้โอกาสหรือข้อมูลที่ได้รับการเป็นผู้ปฏิบัติงานของบริษัทฯ เพื่อแสวงหาผลประโยชน์สำหรับตนเองหรือผู้อื่น ซึ่งผู้บริหารจะต้องส่งเสริมและปลูกฝังผู้บังคับบัญชาให้มีจิตสำนึกของความรับผิดชอบต่ออย่างสูงในการปฏิบัติหน้าที่ โดยให้ความสำคัญต่อการตอบสนองความต้องการของผู้ถือหุ้น ลูกค้า คู่ค้า และผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ ของบริษัทฯ

- **ความรับผิดชอบต่อผลปฏิบัติหน้าที่ (Accountability)** ผู้ปฏิบัติงานต้องตั้งใจปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ และใช้ความระมัดระวังเยี่ยงผู้มีความรู้และประสบการณ์ พร้อมทั้งจะรับผิดชอบต่อผลการกระทำของตน รวมถึงชี้แจงและอธิบายการตัดสินใจและการกระทำของตนต่อคณะกรรมการบริษัทฯ ผู้บังคับบัญชา ผู้ถือหุ้น ลูกค้า คู่ค้า และผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ ของบริษัทฯ

- **ความเป็นธรรม (Equitable Treatment)** ผู้ปฏิบัติงานต้องดำเนินกิจการและปฏิบัติหน้าที่ของตนด้วยความเป็นธรรม โดยการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติเนื่องจากความแตกต่างในด้านเชื้อชาติ สัญชาติ ศาสนา เพศ หรือเหตุอื่นอันไม่เป็นธรรม รวมถึงประพฤติต่อผู้แข่งขันทางการค้าให้สอดคล้องกับหลักสากลภายใต้กรอบแห่งกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ไม่ละเมิดความลับ หรือล่วงรู้ความลับทางการค้าของคู่แข่งทางการค้าด้วยวิธีฉ้อฉล และจัดให้มีช่องทางให้พนักงานสามารถแจ้งเรื่องที่ผิดกฎหมายหรือผิดระเบียบของบริษัทฯ และดูแลให้ข้อร้องเรียนได้รับการตอบสนองภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

- **หลักจริยธรรม (Ethics)**

ในการปฏิบัติหน้าที่ของตน ผู้ปฏิบัติงานจะต้องยึดมั่นในหลักการต่างๆ ต่อไปนี้

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

สำหรับหลักการกำกับดูแลกิจการของบริษัทฯ ยังได้ยึดถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ และแนวทางการกำกับดูแลที่ดีของรัฐวิสาหกิจที่กำหนดโดยกระทรวงการคลัง หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีสำหรับบริษัทจดทะเบียนปี 2549 ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย รวมทั้งปฏิบัติตามมาตรฐานสากล (International Best Practices) ด้วย

คณะกรรมการบริษัทฯ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการธรรมาภิบาลของบริษัทฯ ประกอบด้วยคณะกรรมการบริษัทฯ ฝ่ายบริหารและผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอก ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ตรวจสอบและเสนอแนะต่อคณะกรรมการบริษัทฯ เพื่อให้เกิดการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามหลักการที่กระทรวงการคลังและตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยกำหนด รวมทั้งหลักการปฏิบัติที่ดีซึ่งเป็นที่ยอมรับในระดับสากล ติดต่อประสานงานกับคณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และคณะกรรมการอื่นๆ ของบริษัทฯ ได้ตามที่เห็นสมควร คณะกรรมการธรรมาภิบาลของบริษัทฯ ได้มีการติดตามและทบทวนให้มีการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการอย่างเป็นรูปธรรมมากขึ้น รวมทั้งมีการปรับปรุงนโยบายดังกล่าวให้มีความเหมาะสมอย่าง

สม่ำเสมอ ตลอดจนสนับสนุนให้กรรมการทุกท่านเข้าร่วมการอบรมจากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (Thai Institute of Directors Association : IOD) และสถาบันอื่นๆ ในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลกิจการที่ได้อย่างต่อเนื่อง

คณะกรรมการธรรมาภิบาลของบริษัทฯ ได้ทบทวนและแต่งตั้งคณะอนุกรรมการส่งเสริมธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินการในการกำกับดูแลการจัดทำแผนการเสริมสร้างธรรมาภิบาลของหน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กรมีความชัดเจน เป็นระบบ และนำไปสู่การปฏิบัติจริงอย่างเป็นรูปธรรม รวมถึงการส่งเสริม เผยแพร่ และปลูกฝังจริยธรรมให้เป็นที่รับทราบเข้าใจ และถือปฏิบัติในบรรดาบุคลากรทุกระดับของบริษัทฯ

2. ผู้ถือหุ้น : สิทธิและความเท่าเทียมกันของผู้ถือหุ้น

สิทธิของผู้ถือหุ้น

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับผู้ถือหุ้นและสิทธิของผู้ถือหุ้น การทำให้ผู้ถือหุ้นไว้วางใจและมั่นใจในการลงทุนกับบริษัทฯ คือ การที่บริษัทฯ มีนโยบาย หรือการดำเนินการที่ปกป้องและรักษาสิทธิขั้นพื้นฐานของผู้ถือหุ้นที่พึงได้รับ ได้แก่ สิทธิในการซื้อขาย การโอนหลักทรัพย์ที่ตนถืออยู่ สิทธิในการมีส่วนแบ่งผลกำไรของบริษัทฯ สิทธิการได้รับข้อมูลของบริษัทฯ อย่างเพียงพอและทันเวลา สิทธิต่างๆ ในการเข้าร่วมประชุมผู้ถือหุ้น สิทธิการมอบฉันทะให้บุคคลอื่นเข้าประชุมและออกเสียงลงคะแนนแทน สิทธิการแสดงความคิดเห็นและซักถามในการประชุมผู้ถือหุ้น สิทธิในการเสนอเรื่องเพื่อบรรจุเป็นวาระการประชุมและเสนอชื่อบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเพื่อรับการพิจารณาเลือกตั้งเป็นกรรมการบริษัทฯ สิทธิในการร่วมตัดสินใจในเรื่องสำคัญของบริษัทฯ เช่น การเลือกตั้งกรรมการ การอนุมัติธุรกรรมที่สำคัญและมีผลต่อทิศทาง การดำเนินธุรกิจของ บริษัทฯ การแก้ไขหนังสือบริคณห์สนธิข้อบังคับของบริษัทฯ เป็นต้น

การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน

นโยบายของบริษัทฯ คือการอำนวยความสะดวกให้ผู้ถือหุ้น และปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นทุกรายอย่างเท่าเทียมกัน เป็นธรรม และเป็นไปตามข้อกำหนดกฎหมาย เช่น การปกป้องสิทธิขั้นพื้นฐานของผู้ถือหุ้น การกำหนดให้สิทธิออกเสียงในที่ประชุมเป็นไปตามจำนวนหุ้นที่ผู้ถือหุ้นถืออยู่โดยหนึ่งหุ้นมีสิทธิเท่ากับหนึ่งเสียง การกำหนดให้กรรมการอิสระเป็นผู้มีหน้าที่ดูแลผู้ถือหุ้นส่วนน้อย เป็นต้น

ในส่วนของนโยบายและวิธีการดูแลผู้บริหารในการนำข้อมูลภายในไปใช้ บริษัทฯ ได้ออกประกาศบริษัทฯ เรื่องการป้องกันการใช้ข้อมูลภายในเพื่อประโยชน์ส่วนตน ตั้งแต่ปี 2547 เพื่อห้ามกรรมการ รวมถึงกรรมการที่พ้นตำแหน่ง ในช่วง 6 เดือน และผู้บริหาร ซื่อขายหลักทรัพย์ของบริษัทฯ ก่อนการประกาศงบการเงิน 1 เดือน และหลังประกาศ 3 วัน รวมทั้งได้จัดทำวาระเรื่อง ช่วงระยะเวลาห้ามทำการซื้อขายหุ้นการบินไทยตามประกาศบริษัทฯ เป็นรายไตรมาส เพื่อแจ้งให้คณะกรรมการบริษัทฯ และฝ่ายบริหารทราบ ตลอดจนมีจดหมายแจ้งเป็นรายบุคคลด้วย นอกจากนี้ ยังจัดทำวาระแจ้งคณะกรรมการบริษัทฯ และฝ่ายบริหารทุกเดือน เรื่อง รายงานการถือครองหุ้นในบริษัทฯ ของกรรมการและผู้บริหารระดับสูง รวมทั้งของคู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ เพื่อแจ้งให้ทราบถึงการเปลี่ยนแปลงการถือครองหุ้นของคณะกรรมการบริษัทฯ และฝ่ายบริหาร รวมทั้งกำหนดไว้ในจรรยาบรรณของบริษัทฯ ให้การเปิดเผยหรือใช้ข้อมูลภายในเพื่อประโยชน์ส่วนตนถือว่าเป็นการผิดวินัยพนักงาน

3. สิทธิของผู้มีส่วนได้เสีย

ภารกิจหลักของบริษัทฯ คือการให้บริการขนส่งทางอากาศอย่างครบวงจร ทั้งภายในและระหว่างประเทศ โดยใส่ใจในเรื่องความปลอดภัย ความสะดวกสบาย และการบริการที่มีคุณภาพ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจแก่ลูกค้า มีการบริหารธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพตามแนวทางปฏิบัติที่เป็นสากล และมีผลประโยชน์ที่ดีที่สุด เพื่อสร้างมูลค่าสูงสุดสำหรับผู้ถือหุ้น สร้างสิ่งแวดล้อมในการทำงานและให้ผลตอบแทนที่เหมาะสม เพื่อจูงใจให้พนักงานเรียนรู้และทำงานอย่างเต็ม

ศักยภาพ และภูมิทัศน์ที่เป็นส่วนร่วมในความสำเร็จของบริษัทฯ 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 ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติไว้เป็นลายลักษณ์อักษรในจรรยาบรรณการบินไทย เพื่อให้คณะกรรมการ ฝ่ายบริหาร และพนักงานทุกระดับ ถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด และในปี 2549 ได้มอบหมายให้คณะกรรมการธรรมาภิบาลของบริษัทฯ พิจารณาปรับปรุงจรรยาบรรณการบินไทย ให้มีเนื้อหาสาระที่ครอบคลุม ชัดเจน และสอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ รวมทั้งเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการจัดทำจรรยาบรรณการบินไทย การดำเนินงานที่ผ่านมา บริษัทฯ ได้คำนึงถึงสิทธิของผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย ดังนี้

ผู้ถือหุ้น

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

- ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตและเป็นธรรม โดยคำนึงถึงผู้ถือหุ้น ทั้งรายใหญ่และรายย่อย และเพื่อประโยชน์ของกลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้องโดยรวม
- บริหารกิจการของบริษัทฯ ให้มีความเจริญก้าวหน้า มั่นคง และก่อให้เกิดผลตอบแทนที่ดีที่สุดให้แก่ผู้ถือหุ้น
- ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสามารถและความระมัดระวัง เยี่ยงผู้ที่มีความรู้ประสบการณ์และความชำนาญ
- จัดการดูแลไม่ให้ทรัพย์สินใดๆ ของบริษัทฯ สูญค่า หรือสูญเสียไปโดยเปล่าประโยชน์
- เปิดเผยข้อมูลและสารสนเทศทั้งทางการเงินและไม่ใช้ทางการเงินที่เกี่ยวกับธุรกิจและผลประกอบการของบริษัทฯ ที่เป็นจริงอย่างครบถ้วนเพียงพอ สม่าเสมอ ทันเวลา และแสดงให้เห็นถึงสถานภาพของการประกอบการ และสถานภาพทางการเงินที่แท้จริงของบริษัทฯ

ลูกค้า

เพื่อให้พนักงานทุกคนร่วมกันสร้างสรรค์ความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้าในทุกจุดบริการ บริษัทฯ จึงมีเจตจำนงที่จะแสวงหาวิธีการที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น โดยกำหนดแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

- มีทัศนคติที่ดี และให้ความสำคัญต่อลูกค้าและงานบริการ ปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น ยิ้มแย้มแจ่มใส มีน้ำใจ สุภาพอ่อนโยน และรักษาความลับของลูกค้า ไม่นำข้อมูลความลับของลูกค้าไปใช้เพื่อประโยชน์ของตนเองหรือผู้อื่นโดยมิชอบ รวมทั้งให้เกิดจริยธรรมและปฏิบัติต่อลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติต่อบุคคลหนึ่งบุคคลใดโดยเฉพาะ ทั้งนี้ เพื่อมอบบริการให้เป็นที่ประทับใจทุกครั้งอย่างมีคุณภาพตรงตามหรือเหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้า
- ศึกษาและทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้าอย่างละเอียดและถูกต้อง เพื่อกำหนดเป็นมาตรฐานในทุกจุดบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของลูกค้าได้อย่างตรงจุด รวมทั้งเฝ้าหาข้อมูลความรู้ที่ทันสมัยอยู่เสมอ และส่งเสริมประสบการณ์การทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อสร้างสรรค์บริการใหม่ๆ ให้ลูกค้าเกิดความประทับใจสูงสุด และกลับมาใช้ผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัทฯ อีก

- สร้างสัมพันธภาพที่ดีกับลูกค้าอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ โดยให้ออกาสลูกค้ามีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์งานบริการ รวมทั้งจัดให้มีระบบและกระบวนการรับข้อร้องเรียนจากลูกค้า และดำเนินการอย่างถึงที่สุด เพื่อให้ข้อร้องเรียนได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็ว เป็นที่พอใจของลูกค้า คู่ค้า และ/หรือเจ้าหน้าที่หรือลูกหนี้

บริษัทฯ มีนโยบายที่จะให้การปฏิบัติต่อคู่ค้า และ/หรือเจ้าหน้าที่หรือลูกหนี้อย่างเสมอภาคและเป็นธรรม โดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของบริษัทฯ และตั้งอยู่บนพื้นฐานของการได้รับผลตอบแทนที่เป็นธรรมทั้งสองฝ่าย หลีกเลี่ยงสถานการณ์ที่ทำให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ รวมทั้งปฏิบัติตามพันธะสัญญา ให้ข้อมูลที่เป็นจริง รายงานที่ถูกต้อง การเจรจาแก้ปัญหา และหาทางออกตั้งอยู่บนพื้นฐานของความสัมพันธ์ทางธุรกิจ และกำหนดแนวทางปฏิบัติดังนี้

- ไม่รับเงิน สิ่งของ หรือผลประโยชน์ใดๆ จากคู่ค้า และ/หรือเจ้าหน้าที่หรือลูกหนี้ ที่มีมูลค่าเกินกว่า 3,000 บาท
- ไม่เรียก รับ จ่าย หรือเสนอจ่ายผลประโยชน์ใดๆ ที่ไม่สุจริตในการค้ากับคู่ค้า และไม่เรียก รับ จ่าย หรือเสนอจ่ายผลประโยชน์ใดๆ ที่ไม่สุจริตในการค้าจากเจ้าหน้าที่และ/หรือลูกหนี้
- ถ้ามีข้อมูลว่ามีการเรียก รับ จ่าย หรือเสนอจ่ายผลประโยชน์ใดๆ ที่ไม่สุจริตเกิดขึ้น ให้รีบดำเนินการแก้ไขปัญหาตามขั้นตอนต่างๆ อย่างเป็นธรรม
- รักษา และปฏิบัติตามเงื่อนไขของสัญญาที่มีต่อคู่ค้า และ/หรือเจ้าหน้าที่หรือลูกหนี้อย่างครบถ้วน และหากไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขข้อหนึ่งข้อใดได้ ต้องรีบแจ้งให้บุคคลดังกล่าวทราบล่วงหน้าเพื่อหาแนวทางแก้ไข

คู่แข่งทางการค้า

บริษัทฯ มีนโยบายที่จะปฏิบัติต่อคู่แข่งทางการค้าให้สอดคล้องกับหลักสากลภายใต้กรอบแห่งกฎหมายเกี่ยวกับหลักปฏิบัติการแข่งขันทางการค้าไม่ละเมิดความลับ หรือล่วงรู้ความลับทางการค้าของคู่แข่งทางการค้าด้วยวิธีอันฉ้อฉล และกำหนดแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

- ประพฤติปฏิบัติภายใต้กรอบการแข่งขันที่ดี
- ไม่ทำลายชื่อเสียงของคู่แข่งทางการค้าด้วยการกล่าวหาในทางร้ายและปราศจากซึ่งข้อมูลความจริง
- ไม่เข้าถึงสารสนเทศที่เป็นความลับของคู่แข่งด้วยวิธีการที่ไม่สุจริต หรือด้วยวิธีการอื่นที่ไม่เหมาะสม

สังคมและส่วนรวม

- คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม และไม่กระทำการใดๆ ที่จะส่งผลเสียหายต่อชื่อเสียงของประเทศ ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และประโยชน์สาธารณะ
- ให้การสนับสนุนกิจกรรมที่มีส่วนสร้างสรรค์สังคม
- ส่งเสริมและปลูกฝังให้เกิดจิตสำนึกของความรับผิดชอบต่อสังคมในหมู่พนักงานทุกระดับ
- ไม่กระทำการช่วยเหลือ สนับสนุนหรือยอมเป็นเครื่องมือ ที่จะทำให้เกิดการหลีกเลี่ยงการปฏิบัติตามกฎหมาย
- ไม่นำบริษัทฯ ไปสนับสนุน หรือเป็นฝักฝ่ายทางการเมือง โดยต้องวางตนเป็นกลางทางการเมืองอย่างเคร่งครัด

4. การประชุมผู้ถือหุ้น

บริษัทฯ ได้จัดให้มีการประชุมใหญ่สามัญผู้ถือหุ้นประจำปี ตามข้อบังคับของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยได้ปฏิบัติตามแนวทางการจัดประชุมผู้ถือหุ้นที่ดีของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) รวมทั้งปรับปรุงเพิ่มเติมตามหลักเกณฑ์ของบริษัทฯ ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด (TRIS Corp) สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) และตรวจสอบให้การประชุมผู้ถือหุ้นมีข้อปฏิบัติตามข้อกำหนดที่ระบุไว้ใน Annual General Meeting Checklist (AGM Checklist) ตามโครงการประเมินคุณภาพการจัดประชุมผู้ถือหุ้นสามัญประจำปีของ

บริษัทจดทะเบียน โดยสมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทย สมาคมบริษัทจดทะเบียน และสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) เพื่อยกระดับคุณภาพการจัดการประชุมใหญ่สามัญผู้ถือหุ้นประจำปีของบริษัทฯ ดังนี้

การกำหนดวัน เวลา สถานที่ในการประชุม

ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทฯ ครั้งที่ 4/2553 เมื่อวันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2553 ได้มีมติกำหนดให้จัดการประชุมใหญ่สามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2553 ในวันที่ 28 เมษายน 2553 ซึ่งอยู่ภายในกำหนดระยะเวลา 4 เดือน นับแต่วันปิดบัญชีประจำปีของบริษัทฯ ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้เปิดเผยมติดังกล่าวในเว็บไซต์ของตลาดหลักทรัพย์ฯ และเผยแพร่คำบอกกล่าวเรียกประชุมผู้ถือหุ้นในเว็บไซต์ของบริษัทฯ ตั้งแต่วันที่ 26 มีนาคม 2553 โดยการประชุมใหญ่สามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2553 ได้จัดขึ้น ณ ห้องมีฆวานรังสรรค์ ชั้น 3 สโมสรทหารบก ถนนวิภาวดีรังสิต กรุงเทพมหานคร มีผู้ถือหุ้นและผู้รับมอบฉันทะแทนจำนวน 2,681 ราย ถือหุ้นรวมกันทั้งสิ้น 1,417,064,764 หุ้น เกินกว่า 1 ใน 3 ของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายทั้งหมดของบริษัทฯ เข้าร่วมประชุม ครบเป็นองค์ประชุมตามข้อบังคับของบริษัทฯ

ก่อนวันประชุมผู้ถือหุ้น

ในการประชุมใหญ่สามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2553 เพื่อเป็นการส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการที่ดีเกี่ยวกับการดูแลสิทธิของผู้ถือหุ้น บริษัทฯ ได้เปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นเสนอเรื่องเพื่อพิจารณาบรรจุเป็นวาระการประชุมและเสนอชื่อบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเพื่อรับการพิจารณาเลือกตั้งเป็นกรรมการบริษัทฯ เป็นการล่วงหน้าก่อนที่บริษัทฯ จะส่งหนังสือเชิญประชุม คือ ตั้งแต่เดือนตุลาคม – ธันวาคม 2552 โดยมีรายละเอียดหลักเกณฑ์และวิธีการตามที่ได้เปิดเผยบนเว็บไซต์ของบริษัทฯ พร้อมทั้งได้มีหนังสือแจ้งตลาดหลักทรัพย์ฯ ในเรื่องดังกล่าว

การส่งเอกสารการประชุมและการมอบฉันทะ

บริษัทฯ ได้จัดส่งหนังสือเชิญประชุม ซึ่งบรรจุวาระที่สำคัญอย่างครบถ้วนตามกฎหมาย ข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และข้อบังคับของบริษัทฯ อาทิ รายละเอียดวาระการประชุมที่เพียงพอที่จะประกอบการตัดสินใจ ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้รับความชัดเจนในแต่ละวาระที่นำเสนอว่า เป็นเรื่องที่น่าเสนอเพื่อทราบ เพื่ออนุมัติ หรือเพื่อพิจารณา รวมทั้งนำเสนอความเห็นของคณะกรรมการบริษัทฯ ในแต่ละวาระอย่างชัดเจน รายงานการประชุมครั้งที่ผ่านมารายงานประจำปี พร้อมทั้งเอกสารประกอบการประชุม เอกสารที่ต้องใช้ในการมอบฉันทะและระบุวิธีการไว้ชัดเจน ให้แก่ผู้ถือหุ้นได้พิจารณาล่วงหน้าก่อนการประชุมมากกว่า 14 วัน และได้ประกาศในหนังสือพิมพ์รายวันภาษาไทย เรื่องคำบอกกล่าวเรียกประชุมใหญ่สามัญผู้ถือหุ้นติดต่อกันไม่น้อยกว่า 3 วัน และก่อนวันประชุมไม่น้อยกว่า 3 วัน รวมถึงได้เผยแพร่หนังสือเชิญประชุมพร้อมทั้งเอกสารประกอบการประชุมในเว็บไซต์ของบริษัทฯ ล่วงหน้าก่อนการประชุมมากกว่า 30 วัน เพื่อบอกกล่าวผู้ถือหุ้นล่วงหน้าในเวลาเพียงพอสำหรับเตรียมตัวศึกษาข้อมูลในการพิจารณาเกี่ยวกับวาระการประชุมก่อนมาเข้าร่วมประชุม หนังสือเชิญประชุมได้จัดส่งให้กับผู้ถือหุ้นทุกรายที่มีรายชื่อปรากฏในสมุดทะเบียนผู้ถือหุ้นของบริษัทฯ รวมทั้งได้แต่งตั้งกรรมการอิสระ เป็นผู้รับมอบฉันทะแทนผู้ถือหุ้น ในกรณีที่ผู้ถือหุ้นประสงค์จะมอบฉันทะให้ผู้อื่นมาประชุมแทนสามารถเลือกมอบฉันทะให้บุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรือกรรมการอิสระของบริษัทฯ เข้าร่วมประชุมแทนได้

วันประชุมผู้ถือหุ้น

การเข้าร่วมประชุมและการลงทะเบียน

บริษัทฯ ได้แจ้งในเอกสารประกอบการประชุมที่จัดส่งพร้อมหนังสือนัดประชุม เพื่อให้ผู้ถือหุ้นทราบถึงกระบวนการและขั้นตอนในการเข้าร่วมประชุม การตรวจสอบเอกสารหรือหลักฐานเพื่อแสดงสิทธิในการเข้าร่วมประชุม บริษัทฯ ได้อำนวยความสะดวกให้กับผู้ถือหุ้นโดยได้กำหนดวันเวลาการประชุม สถานที่ประชุมที่มั่นใจในด้านการรักษาความปลอดภัยให้กับผู้ถือหุ้น จัดเจ้าหน้าที่ลงทะเบียน และกำหนดจุดบริการรับลงทะเบียนให้แก่ผู้ถือหุ้นและผู้รับมอบฉันทะที่เข้าร่วมประชุม

อย่างเหมาะสมและเพียงพอ โดยผู้ถือหุ้นสามารถลงทะเบียนเข้าร่วมประชุมได้ล่วงหน้าก่อนเวลาประชุม 2 ชั่วโมง และต่อเนืองจนกว่าการประชุมผู้ถือหุ้นจะแล้วเสร็จ รวมถึงการจัดของที่ระลึก และการเลี้ยงรับรองที่เหมาะสมแก่ผู้ถือหุ้นที่มาประชุมด้วย

การเข้าร่วมประชุมผู้ถือหุ้นของคณะกรรมการบริษัท

ในปี 2553 นายอำพน กิตติอำพน ประธานกรรมการบริษัท ทำหน้าที่ประธานของที่ประชุม โดยมีกรรมการและคณะกรรมการชุดต่างๆ รวมทั้งฝ่ายบริหารของบริษัทฯ เข้าร่วมประชุม เพื่อรับฟังความคิดเห็นและตอบข้อซักถามของผู้ถือหุ้น ดังนี้

กรรมการและคณะกรรมการชุดต่างๆ

1. นายอำพน	กิตติอำพน	ประธานกรรมการ
2. นายสถิตย์	ลิมพ์พงศ์พันธ์ุ	รองประธานกรรมการคนที่ 2 ประธานกรรมการธรรมาภิบาล
3. นายชัยเกษม	นิติสิริ	รองประธานกรรมการคนที่ 3 กรรมการอิสระ และประธานกรรมการตรวจสอบ
4. นายวีระวงศ์	จิตต์มิตรภาพ	กรรมการอิสระ กรรมการตรวจสอบ และกรรมการธรรมาภิบาล
5. นายบรรยง	พงษ์พานิช	กรรมการอิสระ กรรมการตรวจสอบ และกรรมการบริหารความเสี่ยง
6. นายอมรศักดิ์	นพรมภา	กรรมการอิสระ และกรรมการสรรหา กำหนดค่าตอบแทน และพัฒนาบุคลากร
7. นายพิชัย	ชุนหวชิร	กรรมการอิสระ กรรมการสรรหา กำหนดค่าตอบแทน และพัฒนาบุคลากร และประธานกรรมการบริหารความเสี่ยง
8. นายชัยศักดิ์	อังค์สุวรรณ	กรรมการ และกรรมการสรรหา กำหนดค่าตอบแทนและพัฒนาบุคลากร
9. นายอารีพงศ์	ภูษอุม	กรรมการ กรรมการธรรมาภิบาล และกรรมการบริหารความเสี่ยง
10. นายคณิศ	แสงสุพรรณ	กรรมการ และกรรมการธรรมาภิบาล
11. นายอภิพร	ภาษวัธน	กรรมการ และกรรมการบริหารความเสี่ยง
12. นายประวิช	รัตนเพียร	กรรมการ
13. นายปิยสวัสดิ์	อัมระนันท์	กรรมการ กรรมการธรรมาภิบาล กรรมการสรรหา กำหนดค่าตอบแทน และพัฒนาบุคลากร และกรรมการบริหารความเสี่ยง

ฝ่ายบริหารบริษัทฯ

1. นายปิยสวัสดิ์	อัมระนันท์	กรรมการผู้อำนวยการใหญ่
2. เรืออากาศโท นรหัช	พลอยใหญ่	รองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่สายปฏิบัติการ
3. นายทวีพันธ์	เรืองผกา	รองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่สายการเงินและบัญชี
4. นายปานทิต	ชนะภัย	รองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่สายทรัพยากรบุคคลและ บริหารทั่วไป

5. เรืออากาศเอก มนต์รี จำเริญ	จำเริญ	กรรมการผู้จัดการฝ่ายช่าง (ระดับรองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่)
6. นายพฤทธิ	บุปผาคำ	รองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่สายการพาณิชย์
7. นายโชคชัย	ปัญญาสงค์	รองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่สายกลยุทธ์และพัฒนาธุรกิจ
8. นายอภิชาติ	दनัยวรรณ	ผู้อำนวยการใหญ่ฝ่ายบริหารความเสี่ยงและประกันภัย
9. นางสุคนธ์	นะวงศ์	ผู้อำนวยการใหญ่สำนักงานการตรวจสอบภายใน
10. นางสุนี	อิศวพรชัย	ผู้อำนวยการใหญ่ฝ่ายสื่อสารองค์กรและประชาสัมพันธ์
11. นายประกอบเกียรติ	นินนาท	ผู้อำนวยการใหญ่ฝ่ายธุรกิจปิโตรเลียมและประกันภัย
12. นายสาธก	วระธริน	ที่ปรึกษาฝ่ายกิจกรรมพิเศษ สังกัดสำนักงาน กรรมการผู้อำนวยการใหญ่
13. นายปรีดี	บุญชื้อ	ผู้อำนวยการใหญ่ฝ่ายพันธมิตรและธุรกิจตอบแทนลูกค้า
14. นางชุตดา	ธนะภูมิ	ผู้อำนวยการใหญ่ฝ่ายบริหารบุคลากร
15. นางนารีลักษณ์	วิมุกตานนท์	ผู้อำนวยการใหญ่ฝ่ายวางแผน และประสานงานการเดินทาง ลูกค้าพิเศษ
16. นายรัช	ตันตนนตา	ผู้อำนวยการใหญ่นักลงทุนสัมพันธ์
17. นายพิเชษฐ	เรียงวัฒนสุข	ผู้อำนวยการใหญ่ฝ่ายการเงินองค์กร
18. นายธีรทัต	พรพิบูลย์	ที่ปรึกษาพิเศษ สำนักงานรองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ สายปฏิบัติการ
19. นายธงชัย	สิงห์กุล	ผู้อำนวยการใหญ่ฝ่ายบัญชีการเงิน
20. นายธีรพล	โชติชนาภิบาล	ผู้อำนวยการใหญ่ฝ่ายพัฒนาและสนับสนุนการพาณิชย์
21. เรืออากาศเอก โสภิต	โกะสุวรรณ	ที่ปรึกษาพิเศษ สำนักงานรองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ สายกลยุทธ์และพัฒนาธุรกิจ
22. นายตนะช	บุณนาค	ผู้อำนวยการใหญ่ฝ่ายวางแผนการตลาดและบริหารรายได้
23. นางสาวมณฑิชา	เครือสุวรรณ	ผู้อำนวยการใหญ่ฝ่ายพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากร
24. เรืออากาศเอก จรัสพงษ์	บุรุษรัตนพันธุ์	ผู้อำนวยการใหญ่ฝ่ายบริหารทั่วไป
25. เรืออากาศโท ณรุจ	โกมลารชุน	ที่ปรึกษาพิเศษ สำนักงานรองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ สายปฏิบัติการ
26. นางพินคำ	โรหิตเสถียร	ผู้อำนวยการใหญ่ฝ่ายบริการบนเครื่องบิน
27. นายพิชัย	จิ่งอนุวัตร	กรรมการผู้จัดการฝ่ายการพาณิชย์สินค้าและ ไปรษณีย์ภัณฑ์
28. นายชัยฤกษ์	ทิพยจันทร์	ที่ปรึกษาพิเศษ สำนักงานกรรมการผู้อำนวยการใหญ่
29. นาวาอากาศตรี อัมภาวุธ	วัฒนางกูร	ผู้อำนวยการใหญ่ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรการบิน
30. นายสมิทธิ	พิรุณสาร	กรรมการผู้จัดการฝ่ายครีวการบิน
31. นายเล็ก	กลั่นวิบูลย์	กรรมการผู้จัดการฝ่ายบริการลูกค้าภาคพื้น
32. นางซาริตา	ลีลายุทธ	ผู้อำนวยการใหญ่ฝ่ายบัญชีบริหารและงบประมาณ
33. ร้อยตรี อนุสรณ์	นาครศรีชุ่ม	กรรมการผู้จัดการฝ่ายบริการลานจอดและ อุปกรณ์ภาคพื้น
34. เรืออากาศโท วุฒิชัย	สงวนหมู่	ผู้อำนวยการใหญ่ฝ่ายซ่อมใหญ่
35. เรืออากาศโท เฉลิมพล	อินทรวงศ์	ผู้อำนวยการใหญ่ฝ่ายซ่อมบำรุงอากาศยาน

36. เรืออากาศเอก ยุทธสิทธิ์	สุวรรณลอย	ผู้อำนวยการใหญ่ฝ่ายสนับสนุนงานซ่อมบำรุงอากาศยาน
37. นาวาอากาศตรี วิโรจน์	จตุระกะสุต	ผู้อำนวยการใหญ่ฝ่ายปฏิบัติการบิน
38. เรืออากาศเอก อาทิตย์	นาศิริรักษ์	ผู้อำนวยการใหญ่ฝ่ายสนับสนุนปฏิบัติการ
39. นาวาอากาศตรี ชัยฤทธิ์	ศรีนวล	ผู้อำนวยการใหญ่ฝ่ายความปลอดภัย ความมั่นคง และมาตรฐานการบิน
40. นางวสุกานต์	วิศาลสวัสดิ์	ผู้อำนวยการใหญ่ฝ่ายพัฒนาธุรกิจและโครงการสำคัญ
41. นายเรืองยศ	ภมรมนตรี	ผู้อำนวยการใหญ่ฝ่ายขาย
42. นางจิระวรรณ	เจียสกุล	ผู้อำนวยการใหญ่ฝ่ายงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ
43. นายวรเนติ	หล้าพระบาง	ผู้อำนวยการใหญ่ฝ่ายกลยุทธ์และแผน
44. นายนิรุจน์	มณีพันธ์	ผู้อำนวยการใหญ่ฝ่ายกฎหมายและกำกับกิจกรรมองค์กร ทำหน้าที่เลขานุการการประชุม

การเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นซักถามและแสดงความคิดเห็น การลงมติ และการบันทึกรายงานการประชุม

ในการประชุมใหญ่สามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2553 ก่อนดำเนินการประชุมประธานในที่ประชุมได้มีการแจ้งรายละเอียดขององค์ประชุม อธิบายวิธีการลงคะแนน 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 มีการจดบันทึกรายงานการประชุมอย่างครบถ้วนและมีการบันทึกภาพประชุมในลักษณะสื่อวิดิทัศน์ และพร้อมให้บริการเผยแพร่แก่ผู้ถือหุ้นที่สนใจ

ภายหลังวันประชุมผู้ถือหุ้น

การแจ้งมติที่ประชุมผู้ถือหุ้น

บริษัทฯ ได้แจ้งมติที่ประชุมผู้ถือหุ้นผ่านระบบข่าวของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยภายในวันทำการถัดไป โดยมติดังกล่าวได้ระบุผลของมติ (เห็นชอบ/ไม่เห็นชอบ) และผลของการลงคะแนนเสียง (เห็นด้วย/ไม่เห็นด้วย/งดออกเสียง) ในแต่ละวาระ และจัดส่งรายงานการประชุมผู้ถือหุ้น ซึ่งจัดบันทึกการซื้อกรรมการ/ผู้บริหารที่เข้าร่วมประชุม ผลของมติ (เห็นชอบ/ไม่เห็นชอบ) และผลของการลงคะแนนเสียง (เห็นด้วย/ไม่เห็นด้วย/งดออกเสียง) ในวาระที่ขอรับรอง/อนุมัติจากผู้ถือหุ้น รวมทั้งประเด็นอภิปรายที่สำคัญ ข้อซักถามของผู้ถือหุ้นในแต่ละวาระและการชี้แจงของบริษัทฯ อย่างละเอียดให้ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และหน่วยงานราชการ ภายในระยะเวลา 14 วัน นับแต่วันประชุมผู้ถือหุ้น พร้อมทั้งเผยแพร่รายงานการประชุมผู้ถือหุ้นบนเว็บไซต์ของบริษัทฯ

5. ภาวะผู้นำและวิสัยทัศน์

คณะกรรมการบริษัทฯ ประกอบด้วยบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ มีทักษะและประสบการณ์การทำงานจากหลากหลายสาขา อาทิ ด้านการบิน การเงิน การบัญชี กฎหมาย การบริหารธุรกิจ หรือการบริหารราชการแผ่นดิน เป็นที่ยอมรับในระดับประเทศ มีความเข้าใจในบทบาท และหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบเป็นอย่างดี ทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีส่วนร่วมในการให้ความเห็นชอบวิสัยทัศน์ ภารกิจ กลยุทธ์ เป้าหมาย แผนกลยุทธ์ และอนุมัติในประเด็นสำคัญที่เกี่ยวกับทิศทางและนโยบายการดำเนินงานของบริษัทฯ รวมถึงแผนวิสาหกิจและงบประมาณประจำปี ตลอดจน

กำกับดูแลให้การบริหารงานของฝ่ายบริหารดำเนินการตามแผนกลยุทธ์และงบประมาณที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ และถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับต่างๆ ของหน่วยงานที่กำกับดูแล หน่วยงานทางราชการที่เกี่ยวข้องและตามมติของที่ประชุมผู้ถือหุ้น รวมทั้งได้จัดให้มีกระบวนการตรวจสอบภายในและกระบวนการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสมโดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของบริษัทฯ และของผู้ที่มีส่วนได้เสีย และเป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจให้กับบริษัทฯ และเพิ่มความมั่นคงสูงสุดแก่ผู้ถือหุ้น

6. ความขัดแย้งทางผลประโยชน์

บริษัทฯ ยึดมั่นและให้ความสำคัญในหลักการการกำกับดูแลกิจการที่ดี ที่จะขจัดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ซึ่งคณะกรรมการบริษัทฯ ได้พิจารณารายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ หรือรายการที่เกี่ยวข้องกัน หรือรายการระหว่างกันอย่างเหมาะสมภายใต้กรอบจริยธรรมที่ดี และมีการดูแลให้คณะกรรมการ ฝ่ายบริหาร และพนักงานทุกคนถือปฏิบัติโดยเคร่งครัดตามข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์ฯ เพื่อให้เป็นที่เชื่อถือและไว้วางใจของผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย ซึ่งมีหลักเกณฑ์สำคัญ ดังนี้

บริษัทฯ ได้ออกประกาศบริษัทฯ เรื่องการเปิดเผยข้อมูลรายการที่เกี่ยวข้องกันของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตามหลักเกณฑ์และวิธีการของตลาดหลักทรัพย์ ตั้งแต่กันยายน 2547 เพื่อให้คณะกรรมการบริษัทฯ และฝ่ายบริหารทุกท่าน ซึ่งเข้าข่ายบุคคลที่เกี่ยวข้องกันตามคำนิยามของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์เปิดเผยข้อมูลบุคคลและบริษัทที่เกี่ยวข้องกัน ทุกครั้งที่มีการแต่งตั้งผู้บริหารใหม่ ฝ่ายกฎหมายและกำกับกิจกรรมองค์กร จะจัดส่งแบบฟอร์ม “รายละเอียดของบุคคลที่เกี่ยวข้องกันตามประกาศคณะกรรมการตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เรื่องการเปิดเผยข้อมูลและการปฏิบัติกรของบริษัทยกเว้นในรายการที่เกี่ยวข้องกัน พ.ศ. 2546” ซึ่งได้ปรับปรุงรายละเอียดตามข้อกำหนดของคณะกรรมการกำกับตลาดทุนที่เปลี่ยนแปลงโดยตลอด โดยให้ผู้บริหารที่ได้รับแต่งตั้งใหม่ ให้ข้อมูลพร้อมลงนามรับรองความถูกต้องของข้อมูล และหากภายหลังมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูล ผู้บริหารจะต้องจัดส่งแบบฟอร์มดังกล่าวพร้อมลงนามรับรองความถูกต้องของข้อมูลทุกครั้ง โดยฝ่ายกฎหมายและกำกับกิจกรรมองค์กรจะจัดส่งแบบฟอร์มดังกล่าวให้ประธานกรรมการบริษัทฯ และประธานกรรมการตรวจสอบ รับทราบด้วย พร้อมทั้งจัดทำสรุปรายชื่อบุคคลและบริษัทที่เกี่ยวข้องกัน เพื่อใช้ในการตรวจสอบ และนำเสนอฝ่ายบริหารทุกฝ่าย ตลอดจนบุคคลที่เป็นผู้ประสานงานเกี่ยวกับรายการ ที่เกี่ยวข้องกันของแต่ละหน่วยงาน เพื่อใช้ตรวจสอบธุรกรรมที่หน่วยงานตนเองเสนอฝ่ายบริหารหรือคณะกรรมการบริษัทฯ และหากมีรายการที่เกี่ยวข้องกันเกิดขึ้น บริษัทฯ จะได้จัดทำสรุปรายชื่อเกี่ยวกับรายการที่เกี่ยวข้องกัน แจ้งให้ตลาดหลักทรัพย์ฯ ทราบ รวมทั้งได้นำไปเปิดเผยในรายงานประจำปี (แบบ 56-2) และแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1)

เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องรายการที่เกี่ยวข้องกันมีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนยิ่งขึ้น บริษัทฯ ได้ออกประกาศบริษัทฯ เรื่อง การกำหนดนโยบายราคาสำหรับรายการที่เกี่ยวข้องกันของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในเดือนมกราคม 2548 โดยในการเข้าทำรายการที่เกี่ยวข้องกันของบริษัทฯ กับบุคคลที่เกี่ยวข้องกัน ใช้นโยบายการกำหนดราคาซื้อสินค้าและบริการระหว่างบริษัทฯ กับกิจการที่เกี่ยวข้อง โดยกำหนดจากราคาปกติของธุรกิจเช่นเดียวกับบริษัทฯ กำหนดให้กับบุคคลหรือกิจการอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องเป็นลำดับแรก และใช้นโยบายราคาที่มีเงื่อนไขทางธุรกิจที่ไม่เป็นปกติ หรือไม่ปฏิบัติตามราคาตลาดหากจำเป็น ทั้งนี้ เพื่อบริษัทฯ จะได้ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และวิธีการของตลาดหลักทรัพย์ฯ รวมทั้งมาตรฐานการบัญชี ได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน

นอกจากนั้น ในการประชุมคณะกรรมการบริษัทฯ และฝ่ายบริหารทุกเดือน ฝ่ายกฎหมายและกำกับกิจกรรมองค์กร จะจัดทำวาระเสนอ เรื่อง รายการที่เกี่ยวข้องกันของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อเปิดเผยให้คณะกรรมการบริษัทฯ และฝ่ายบริหารทราบว่าในแต่ละเดือนบริษัทฯ มีการเข้าทำรายการที่เกี่ยวข้องกันหรือไม่ ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้ปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานในด้านนี้ให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ที่เปลี่ยนแปลงไปโดยตลอด เพื่อให้การดูแลด้านการขจัดความขัดแย้งและผลประโยชน์เป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและถูกต้องตามข้อกำหนด

7. จริยธรรมธุรกิจ

บริษัทฯ ยึดมั่นในความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย รวมทั้งยึดมั่นในความรับผิดชอบต่อสภาพแวดล้อม สังคม และประเทศชาติ โดยมุ่งมั่นที่จะดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต และเป็นธรรม ภายใต้กรอบกฎหมายและตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีอย่างต่อเนื่อง บริษัทฯ ได้ให้ความสำคัญต่อจรรยาบรรณการการบินไทยเป็นอย่างยิ่ง โดยถือเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ และได้ทำการปรับปรุงจรรยาบรรณการการบินไทย ซึ่งจัดทำขึ้นตั้งแต่ปี 2545 ที่ประกาศใช้อยู่เดิม เพื่อให้สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 มาตรา 279 ซึ่งบัญญัติให้มีประมวลจริยธรรม เพื่อกำหนดมาตรฐานทางจริยธรรมของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง ข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐแต่ละประเภท ประกอบกับค่านิยมหลัก ซึ่งผู้ตรวจการแผ่นดินได้ให้คำแนะนำให้หน่วยงานทั้งหลายถือปฏิบัติ โดยให้มีกลไกและระบบในการบังคับใช้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งกำหนดขั้นตอนการลงโทษตามความร้ายแรงแห่งการกระทำและให้เรียกว่า “ประมวลบรรษัทภิบาลและจริยธรรมของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)” เพื่อใช้บังคับกับผู้ปฏิบัติงานของบริษัทฯ ในทุกระดับ ควบคู่ไปกับประกาศ ข้อบังคับ คำสั่ง ระเบียบ และวิธีปฏิบัติอื่นๆ ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานของบริษัทฯ ปฏิบัติหน้าที่อย่างเที่ยงธรรม ผดุงเกียรติ และศักดิ์ศรีควรค่าแก่ความไว้วางใจ และเสริมสร้างความเชื่อมั่นต่อลูกค้าและประชาชน ตลอดจนปฏิบัติงานร่วมกันอย่างมีจิตสำนึกรับผิดชอบต่อในหน้าที่ มีความซื่อสัตย์สุจริต ครองตนอยู่ในความดีงาม ถูกต้อง และมีความเอื้ออาทรต่อกัน อันเป็นผลทำให้ภาพลักษณ์ของบริษัทฯ เป็นที่ศรัทธาแก่บุคคลโดยทั่วไป

การมีจิตสำนึกเรื่องธรรมาภิบาลเป็นอีกประการหนึ่งที่บริษัทฯ มุ่งเน้นปลูกฝังแก่พนักงานด้วยการให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการปรับปรุงจรรยาบรรณการการบินไทย การประกวดคำขวัญธรรมาภิบาลและการเข้ารับการอบรมหลักสูตรธรรมาภิบาลของสถาบันต่างๆ เช่น หลักสูตรธรรมาภิบาลของผู้บริหารระดับกลางของสถาบันพระปกเกล้า นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้พัฒนาและปรับปรุงระบบงานให้เป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ทั้งที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการโดยตรง และระบบงานสนับสนุน รวมทั้งได้มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการให้เกิดความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์อันยังยืนร่วมกันของผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย รวมถึงสังคมและประเทศชาติ

8. การถ่วงดุลของกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร

การแต่งตั้งกรรมการของบริษัทฯ เป็นไปตามมติที่ประชุมใหญ่สามัญผู้ถือหุ้นโดยผ่านการพิจารณาของคณะกรรมการสรรหา กำหนดค่าตอบแทน และพัฒนาบุคลากร และคณะกรรมการบริษัทฯ ตามลำดับ ตามข้อบังคับของบริษัทฯ คณะกรรมการบริษัทฯ ประกอบด้วยกรรมการอย่างน้อย 5 ท่าน แต่ไม่เกิน 15 ท่าน โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2553 คณะกรรมการบริษัทฯ มีจำนวน 15 ท่าน ประกอบด้วย

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

จากโครงสร้างข้างต้น คณะกรรมการบริษัทฯ ประกอบด้วยกรรมการที่ไม่ได้เป็นผู้บริหารถึงร้อยละ 53.33 ของจำนวนกรรมการทั้งหมด และมีกรรมการอิสระถึงร้อยละ 40.00 ของจำนวนกรรมการทั้งหมด ซึ่งเป็นจำนวนที่มากพอที่จะสามารถสร้างกลไกถ่วงดุลอำนาจภายในคณะกรรมการบริษัทฯ ดังนั้น ผู้มีส่วนได้เสียจึงสามารถมั่นใจได้ว่าคณะกรรมการบริษัทฯ สามารถปฏิบัติหน้าที่ในฐานะตัวแทนผู้ถือหุ้นได้อย่างเป็นอิสระ และมีการถ่วงดุลที่เหมาะสม

ทั้งนี้ คณะกรรมการบริษัทฯ มีหน้าที่รับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามกฎหมาย วัตถุประสงค์ และข้อบังคับของบริษัทฯ ตลอดจนมติของที่ประชุมผู้ถือหุ้น ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และความระมัดระวังในการรักษาผลประโยชน์ของบริษัทฯ กรรมการบริษัทฯ มีวาระการดำรงตำแหน่งที่แน่นอน ตามข้อบังคับบริษัทฯ ที่กำหนดไว้ว่า ในการ

ประชุมสามัญประจำปีทุกครั้ง ให้กรรมการจำนวน 1 ใน 3 ออกจากตำแหน่ง โดยให้กรรมการที่ดำรงตำแหน่งนานที่สุด เป็นผู้ออกจากตำแหน่ง

9. การประเมินตนเองของคณะกรรมการบริษัท

บริษัทฯ กำหนดการประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการไว้ในหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีเพื่อเป็นเครื่องมือในการตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการบริษัท และได้ทำการปรับปรุงแบบประเมินให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการธรรมาภิบาล เพื่อนำมาใช้ประเมินในปี 2553 ประกอบด้วยแบบการประเมินตนเองของกรรมการ (Self-Assessment) แบบประเมินไขว้ของกรรมการ (Cross Evaluation) และแบบประเมินคณะกรรมการบริษัท (Board Evaluation)

สรุปผลการประเมินของกรรมการในภาพรวมจัดอยู่ในระดับ “ดีเยี่ยม” โดยค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ส่วนการประเมินตนเองของคณะกรรมการมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 และการประเมินไขว้ของกรรมการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ซึ่งจัดอยู่ในระดับ “ดีเยี่ยม”

10. การรวมหรือแยกตำแหน่ง

ประธานกรรมการบริษัท เป็นกรรมการที่ไม่ได้เป็นผู้บริหาร ไม่เป็นบุคคลเดียวกับกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ และไม่มี ความสัมพันธ์ใดๆ กับฝ่ายบริหาร โดยบริษัทฯ ได้มีการจัดให้แบ่งแยกบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริษัท และฝ่ายบริหารออกจากกันอย่างชัดเจนและเป็นลายลักษณ์อักษร

11. คำตอบแทนกรรมการและผู้บริหาร

คณะกรรมการบริษัท ได้แต่งตั้งคณะกรรมการสรรหา กำหนดคำตอบแทน และพัฒนาบุคลากร เพื่อทำหน้าที่ พิจารณากำหนดคำตอบแทนของกรรมการ อนุกรรมการต่างๆ และฝ่ายบริหารของบริษัท รวมทั้งบุคคลภายนอกที่มาปฏิบัติงานให้กับ บริษัท เพื่อเป็นการจูงใจ และรักษากรรมการที่มีคุณภาพตามที่บริษัทฯ ต้องการและอยู่ในลักษณะที่เปรียบเทียบกับระดับ ที่ปฏิบัติอยู่ในอุตสาหกรรม นอกจากนี้ กรรมการที่ได้รับมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบเพิ่มขึ้น ควรได้รับคำตอบแทนเพิ่ม ที่เหมาะสม ส่วนกรรมการที่เป็นผู้บริหารและฝ่ายบริหาร ควรได้รับคำตอบแทนที่เชื่อมโยงกับผลการดำเนินงานของบริษัท และ ผลการปฏิบัติงานของกรรมการ หรือผู้บริหารแต่ละคน ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดการกำกับดูแลที่ดีตามหลักการที่กระทรวงการคลัง และ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยกำหนด รวมทั้งหลักการปฏิบัติที่ดีซึ่งเป็นที่ยอมรับในระดับสากล โดยคำตอบแทนกรรมการ เป็นไปตามมติที่ได้รับการอนุมัติจากที่ประชุมใหญ่สามัญผู้ถือหุ้น ทั้งนี้ รายละเอียดคำตอบแทนกรรมการและผู้บริหาร สำหรับ ปี 2553 ได้เปิดเผยไว้ในหัวข้อผลตอบแทนกรรมการและเจ้าหน้าที่บริหารแล้ว

12. การประชุมคณะกรรมการบริษัท

บริษัทฯ ได้กำหนดการประชุมคณะกรรมการบริษัท ไว้อย่างเป็นทางการล่วงหน้าตลอดทั้งปี โดยกำหนดการประชุม เดือนละ 1 ครั้ง ในทุกวันศุกร์ที่ 2 ของเดือน และมีการประชุมวาระพิเศษเฉพาะคราวเพิ่มความจำเป็น โดยมีการกำหนด วาระชัดเจน และมีวาระพิจารณาติดตามผลการดำเนินงานเป็นประจำ สำนักเลขานุการบริษัท จะจัดส่งหนังสือเชิญประชุม พร้อมระเบียบวาระการประชุมและเอกสารก่อนการประชุมให้กรรมการแต่ละท่านล่วงหน้าก่อนการประชุมเป็นเวลา 7 วัน เพื่อให้คณะกรรมการได้มีเวลาศึกษาข้อมูลอย่างเพียงพอก่อนเข้าร่วมประชุม โดยในปี 2553 คณะกรรมการบริษัท มีการ ประชุมรวมทั้งสิ้น 18 ครั้ง ซึ่งรายละเอียดการเข้าร่วมประชุมของกรรมการบริษัท แต่ละท่านได้สรุปอยู่ในหัวข้อการ ถูกร้องหุนและการเข้าประชุมของคณะกรรมการบริษัท และคณะกรรมการตรวจสอบประจำปี เลขานุการบริษัท ได้มีการ จัดบันทึกและจัดทำรายงานการประชุมเป็นลายลักษณ์อักษรทุกครั้งและได้นำเสนอคณะกรรมการบริษัท พิจารณาร่างรายงาน การประชุมดังกล่าวก่อนทำการรับรองในการประชุมครั้งต่อไป รวมทั้งได้มีการจัดเก็บรายงานการประชุมของคณะกรรมการ

บริษัทฯ ที่ผ่านการรับรองจากคณะกรรมการบริษัทฯ ให้พร้อมสำหรับการตรวจสอบจากคณะกรรมการบริษัทฯ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

13. คณะอนุกรรมการ

คณะกรรมการบริษัทฯ ได้แต่งตั้งกรรมการที่มีความรู้ความชำนาญที่เหมาะสมเป็นคณะอนุกรรมการ เพื่อช่วยปฏิบัติงานในการศึกษาและกลั่นกรองเรื่องสำคัญที่ต้องการการดูแลอย่างใกล้ชิดในแต่ละด้าน และเสนอความเห็นต่อคณะกรรมการบริษัทฯ คณะอนุกรรมการในความหมายที่กำหนดไว้ในหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี บริษัทฯ ได้จัดตั้งเป็นคณะกรรมการชุดต่างๆ สำหรับรายละเอียด บทบาท หน้าที่ความรับผิดชอบ และองค์ประกอบของแต่ละคณะได้อธิบายไว้ภายใต้หัวข้อเรื่องคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการชุดย่อย

14. การควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน

ดูรายละเอียดในส่วนที่ 1 หน้าที่ 9-1 เรื่อง การควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน

15. รายงานของคณะกรรมการบริษัทฯ

คณะกรรมการบริษัทฯ มีหน้าที่จัดทำรายงาน อธิบายถึงผลการดำเนินงานของบริษัทฯ และเหตุการณ์สำคัญในรอบปี ให้ผู้ถือหุ้นได้รับทราบ และรับผิดชอบต่อการมีระบบบริหารความเสี่ยง และระบบการควบคุมภายในที่เหมาะสม และมีประสิทธิผล โดยคณะกรรมการบริษัทฯ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ เพื่อทำหน้าที่ดูแลรับผิดชอบเกี่ยวกับคุณภาพของรายงานทางการเงินและระบบการควบคุมภายใน รวมถึงกระบวนการต่างๆ ให้มีการจัดทำอย่างถูกต้องตามมาตรฐานบัญชีที่รับรองทั่วไป และมีการเปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใส คณะกรรมการบริษัทฯ ได้จัดทำรายงานดังกล่าว และคณะกรรมการตรวจสอบได้มีการรายงาน ตามรายละเอียดที่ปรากฏในรายงานประจำปีแล้ว

16. ความสัมพันธ์กับนักลงทุน

บริษัทฯ มีการเปิดเผยข้อมูลทางการเงินและการดำเนินงานให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียอย่างถูกต้อง โปร่งใส และทันต่อเหตุการณ์ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในผลการดำเนินงานของบริษัทฯ

บริษัทฯ ได้เผยแพร่ข้อมูลและตอบข้อซักถามต่างๆ เกี่ยวกับบริษัทฯ อย่างสม่ำเสมอแก่กลุ่มเป้าหมายหลัก ได้แก่ ผู้ถือหุ้น นักลงทุน นักวิเคราะห์หลักทรัพย์ ผู้บริหารกองทุน พนักงาน และผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ อีกทั้ง บริษัทฯ ได้ให้บริการข้อมูลข่าวสารต่างๆ แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม เพื่อให้ได้รับทราบข้อมูลพื้นฐานต่างๆ ของบริษัทฯ โดยผ่านรายงานทางการเงินและรายงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ส่งให้ตลาดหลักทรัพย์ฯ ทางเว็บไซต์ www.thaiair.com สำหรับในปี 2553 ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2553 ถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2553 มีกิจกรรมสำคัญๆ ดังนี้

กิจกรรม	จำนวน
โรดโชว์ในประเทศ	1 ครั้ง/ปี
โรดโชว์ต่างประเทศ	9 ครั้ง/ปี
การเข้าประชุม/การประชุมทางโทรศัพท์กับผู้บริหารบริษัท	96 ครั้ง/ปี
การตอบข้อซักถามและให้ข้อมูลทางโทรศัพท์ และทางอีเมล	3-5 ราย/วัน
การชี้แจงข้อมูลรายไตรมาส	8 ครั้ง/ปี
การเยี่ยมชมกิจการบริษัท	1 ครั้ง/ปี
การจัดกิจกรรมพิเศษอื่นๆ	2 ครั้ง/ปี

ในปี 2553 บริษัทฯ โดยฝ่ายนักลงทุนสัมพันธ์ได้จัดกิจกรรมพิเศษอื่นๆ ได้แก่ การออกบูธเพื่อประชาสัมพันธ์บริษัท และเข้าร่วมสัมมนาร่วมกับ Euromoney ในงาน The 4th Euromoney Thailand Investment Forum ระหว่างวันที่ 6 – 7 กรกฎาคม 2553 และงาน SET in the City 2010 ร่วมกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ระหว่างวันที่ 18 – 21 พฤศจิกายน 2553 ซึ่งกิจกรรมต่างๆ ของบริษัทฯ ได้รับความสนใจจาก ผู้ถือหุ้น และนักลงทุนเป็นอย่างดี

นอกจากกิจกรรมและความรับผิดชอบหลักของฝ่ายนักลงทุนสัมพันธ์แล้ว ตลอดปีที่ผ่านมาฝ่ายนักลงทุนสัมพันธ์ได้ดำเนินงานตามแนวทางปฏิบัติของบริษัทจดทะเบียนที่ดี และให้ความสำคัญต่อการมีส่วนร่วมของทั้งองค์กรในการดำเนินกิจกรรม โดยจัดให้มีการพบปะระหว่างผู้บริหารระดับสูงของบริษัทฯ กับนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ นักลงทุน ผู้ถือหุ้น ตลอดจนผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้บริหารได้ชี้แจงนโยบายตลอดจนวิสัยทัศน์ เป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ถือหุ้น รวมทั้งได้มีการปรับปรุงเว็บไซต์ของฝ่ายนักลงทุนสัมพันธ์ www.thaiair.com/about-thai/investor-relations/en/investor.html ให้ทันสมัย และง่ายต่อการสืบค้นข้อมูล

17. เลขานุการบริษัทฯ

คณะกรรมการบริษัทฯ เล็งเห็นถึงความสำคัญของบทบาทและหน้าที่ของเลขานุการบริษัทฯ และได้ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2551 มาตรา 89/15 ซึ่งกำหนดให้คณะกรรมการต้องจัดให้มีเลขานุการบริษัทฯ รับผิดชอบดำเนินการในนามบริษัทฯ หรือคณะกรรมการ โดยบริษัทฯ ได้แต่งตั้งให้ นายนิรุจน์ มณีพันธ์ ผู้อำนวยการใหญ่ฝ่ายกฎหมายและกำกับกิจกรรมองค์กร ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการบริษัทฯ รายงานตรงต่อกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ และทำหน้าที่เป็นเลขานุการคณะกรรมการบริษัทฯ ด้วย

เลขานุการบริษัทฯ มีหน้าที่และความรับผิดชอบหลักดังนี้

- ประสานงาน และดูแลกิจกรรมต่างๆ ของคณะกรรมการบริษัทฯ ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องต่างๆ และมติที่ประชุมผู้ถือหุ้น
- จัดทำและจัดเก็บรักษาทะเบียนกรรมการ
- จัดทำและจัดเก็บรักษาหนังสือนัดประชุมคณะกรรมการบริษัทฯ เอกสารประกอบการประชุมคณะกรรมการบริษัทฯ และรายงานการประชุมคณะกรรมการบริษัทฯ ให้ครบถ้วนสมบูรณ์
- จัดทำและจัดเก็บรักษาหนังสือนัดประชุมผู้ถือหุ้น เอกสารประกอบการประชุมผู้ถือหุ้น และรายงานการประชุมผู้ถือหุ้น ให้ครบถ้วนสมบูรณ์ภายในกำหนดเวลาของกฎหมาย
- จัดเก็บรักษารายงานการมีส่วนได้เสียที่รายงานโดยกรรมการหรือผู้บริหาร
- เป็นที่ปรึกษาและเลขานุการคณะกรรมการบริษัทฯ
- เป็นที่ปรึกษาและประสานงานกับเลขานุการของคณะกรรมการต่างๆ ที่คณะกรรมการบริษัทฯ ได้มีมติแต่งตั้ง

- ดูแลเรื่องการกำกับดูแลกิจการ (Corporate Governance)
- ดูแลการปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของบริษัทฯ และบริษัทจดทะเบียน
- ประสานงานกับที่ปรึกษากฎหมายและผู้สอบบัญชี
- เป็นศูนย์กลางในการติดต่อ ให้ข้อมูลกับกรรมการบริษัทฯ กรรมการภายนอก และบุคคลภายนอก
- ให้คำแนะนำเบื้องต้นแก่กรรมการบริษัทฯ เกี่ยวกับข้อกฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับต่างๆ ของบริษัทฯ และติดตามให้มีการปฏิบัติตามอย่างถูกต้องและสม่ำเสมอ รวมทั้งรายงานการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญแก่กรรมการ
- ดูแล กำกับ รับผิดชอบการจัดทำ และจัดเก็บรักษารายงานประจำปี (แบบ 56-2) และแบบแสดงรายงานข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1)

18. นโยบายและวิธีการดูแลผู้บริหารในการนำข้อมูลภายในไปใช้

บริษัทฯ มีนโยบายปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์อย่างเคร่งครัด โดยบริษัทฯ ให้ความสำคัญในเรื่องหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อให้บรรลุผลในทางปฏิบัติ โดยออกประกาศบริษัทฯ เรื่องการป้องกันการรั่วไหลข้อมูลภายในเพื่อประโยชน์ส่วนตน ตั้งแต่ปี 2547 เพื่อห้ามกรรมการ รวมถึงกรรมการที่พ้นตำแหน่งในช่วง 6 เดือน และผู้บริหาร ชื้อขายหลักทรัพย์ของบริษัทฯ ก่อนการประกาศงบการเงิน 1 เดือน และหลังประกาศ 3 วัน โดยทุกๆ 3 เดือน ฝ่ายกฎหมายและกำกับกิจกรรมองค์กร จะจัดทำวาระแจ้งคณะกรรมการและฝ่ายบริหาร รวมถึงจัดทำหนังสือแจ้งกรรมการและผู้บริหารเป็นรายบุคคลถึงช่วงระยะเวลาห้ามทำการซื้อขายหุ้นการบินไทย ตามประกาศบริษัทฯ ฉบับดังกล่าว นอกจากนี้ ยังจัดทำวาระแจ้งคณะกรรมการบริษัทฯ และฝ่ายบริหาร ทุกเดือน เรื่องรายงานการถือครองหุ้นการบินไทยของกรรมการบริษัทฯ และผู้บริหารระดับสูง รวมทั้งของคู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ เพื่อแจ้งให้ทราบถึงการเปลี่ยนแปลงการถือครองหุ้นของคณะกรรมการบริษัทฯ และฝ่ายบริหาร รวมทั้งแจ้งบทลงโทษ กรณีไม่ได้จัดทำรายงานการเปลี่ยนแปลงการถือหลักทรัพย์ต่อสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ภายในระยะเวลาที่กำหนด รวมทั้งกำหนดไว้ในจรรยาบรรณกรรมการบินไทย ให้การเปิดเผยหรือใช้ข้อมูลภายในเพื่อประโยชน์ส่วนตน ถือว่าเป็นการผิดวินัยพนักงาน

19. การพัฒนาความรู้และทักษะของคณะกรรมการบริษัทฯ และฝ่ายบริหาร

บทบาทของกรรมการบริษัทจดทะเบียนในการกำกับดูแลกิจการที่ดี เป็นสิ่งที่ได้รับความสนใจจากผู้มีส่วนได้เสีย หน่วยงานกำกับดูแล นักลงทุน สถาบัน ผู้ถือหุ้น ตลอดจนตัวบริษัทเอง ความคาดหวังจากผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholders) จากการปฏิบัติหน้าที่ของกรรมการบริษัทฯ ในปัจจุบันนั้นมีเพิ่มขึ้น ผู้มีส่วนได้เสียมีได้คาดหวังให้กรรมการเป็นเพียงแต่ตรา ย่าง แต่มีความคาดหวังให้กรรมการมีหน้าที่ซึ่งนำองค์กรไปสู่ความเจริญอย่างยั่งยืน (Sustainability) ต้องคอยดูแล และปกป้องผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้นไม่ว่าจะเป็นรายใหญ่หรือรายเล็กให้ได้รับผลตอบแทนสูงที่สุด 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)

การเข้ารับการอบรมของคณะกรรมการบริษัท และฝ่ายบริหาร

คณะกรรมการและผู้บริหารบริษัท ให้ความสำคัญต่อการเข้าร่วมสัมมนาหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ โดยคณะกรรมการและผู้บริหารบริษัท ได้ผ่านการอบรม/สัมมนาหลักสูตรของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (Thai Institute of Directors Association : IOD) และ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2553 มีรายละเอียดการเข้าอบรมของกรรมการและผู้บริหาร ดังนี้

รายชื่อ	ตำแหน่ง	หลักสูตร
นายอำพน กิตติอำพน	ประธานกรรมการ	- Director Certification Program (DCP 80 / 2006)
นายสุรชัย ชารสิทธิ์พงษ์	รองประธานกรรมการคนที่ 1 และกรรมการอิสระ	- Director Accreditation Program (DAP 73 / 2008)
นายสฤติชัย ลิ้มพงศ์พันธุ์	รองประธานกรรมการคนที่ 2	- Director Certification Program (DCP 28 / 2003) - The Role of Chairman Program (RCP 18 / 2008) - Audit Committee Program (ACP 22 / 2008)
นายจุลสิงห์ วสันตสิงห์	กรรมการอิสระ	- Audit Committee Program (ACP 17 / 2007) - Understanding the Fundamental of Financial Statements (UFS 1 / 2006) - Director Certification Program (DCP 35 / 2003) - Finance for Non-Finance Director (FN 7 / 2003)

รายชื่อ	ตำแหน่ง	หลักสูตร
นายบรรยง พงษ์พานิช	กรรมการอิสระ	- Director Accreditation Program (DAP 36 / 2005) - The Role of Chairman Program
นายวีระวงศ์ จิตต์มิตรภาพ	กรรมการอิสระ	- Director Certification Program (DCP 0 / 2000)
นายพิชัย ชุณหวิชัย	กรรมการอิสระ	- Director Accreditation Program (DAP 49 / 2005)
พลอากาศเอก สถิตย์พงษ์ สุขวิมล	กรรมการอิสระ	-
นายชัยศักดิ์ อังค์สุวรรณ	กรรมการ	- Director Accreditation Program (DAP 51 / 2006) - The Role of Chairman Program (RCP 13 / 2006)
นายอารีพงศ์ ภูษุุ่ม	กรรมการ	- Director Certification Program (DCP 3 / 2000) - DCP Refresher Course (Re-DCP 2 / 2009)
นายคณิต แสงสุพรรณ	กรรมการ	- Director Accreditation Program (DAP 21 / 2004)
นายอภิพร ภาษวิธน์	กรรมการ	- Director Accreditation Program (DAP 39 / 2005)
นายประวิช รัตนเพียร	กรรมการ	- Director Accreditation Program (DAP 08 / 2004)
นายวราห์ สุจริตกุล	กรรมการ	- Director Certification Program (DCP / 2002)
นายปิยสวัสดิ์ อัมระนันทน์	กรรมการ และกรรมการผู้อำนวยการใหญ่	- Director Accreditation Program (DAP 35 / 2005)
นายกีพันธ์ เรืองผกา	รองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ สายการเงินและการบัญชี	- Director Accreditation Program (DAP 25 / 2004)
เรืออากาศเอก มนตรี จำเรียง	รองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่	-

รายชื่อ	ตำแหน่ง	หลักสูตร
	ฝ่ายช่าง	
นายปานทิต ชนะภัย	รองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ สายทรัพยากรบุคคลและบริหารทั่วไป	- Director Certification Program (DCP 111 / 2008)
นายโชคชัย บัญญาณรงค์	รองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ สายกลยุทธ์และพัฒนารธุรกิจ	-
นาวาอากาศตรี อธิภาวรุธ วัฒนางกูร	รองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ สายปฏิบัติการ	-
นายธีรพล โชติชนาภิบาล	รักษาการรองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ สายการพาณิชย์	-
นายธงชัย สิงห์กุล	ผู้อำนวยการใหญ่ฝ่ายบัญชีการเงิน	-
นายพิเชษฐ เรียงวัฒนสุข	ผู้อำนวยการใหญ่ฝ่ายการเงินองค์กร	-
นางซาริตา ลีลายุทธ์	ผู้อำนวยการใหญ่ฝ่ายบัญชีบริหาร และงบประมาณ	-

การปฐมนิเทศกรรมการใหม่ (Directors Orientation)

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

1. หลักการและแนวทางการกำกับดูแลที่ดีในรัฐวิสาหกิจปี 2552
2. คู่มือกรรมการบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
3. แนวทางปฏิบัติสำหรับเลขานุการคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจ
4. หนังสือบริคณห์สนธิและข้อบังคับของบริษัทฯ
5. คู่มือกรรมการบริษัทจดทะเบียน เล่ม 1 เล่ม 2 เล่ม 3
6. พระราชบัญญัติคุณสมบัติมาตรฐานสำหรับกรรมการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ
7. หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีสำหรับบริษัทจดทะเบียนปี 2549
8. ข้อเสนอแนะการให้สารสนเทศสำหรับผู้บริหารบริษัทจดทะเบียน
9. สารสำคัญของพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2551)

10. ข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์เกี่ยวกับการเปิดเผยสารสนเทศของบริษัทจดทะเบียน
11. รายงานประจำปี 2552

ค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายการตรวจสอบบัญชี

บริษัทฯ ยังคงสถานะเป็นรัฐวิสาหกิจ การตรวจสอบงบการเงินของบริษัทฯ จะต้องกระทำโดยสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการตรวจเงินแผ่นดิน พ.ศ. 2542 มาตรา 4 (4) และมาตรา 39 (2) โดยมีการโอนย้ายสับเปลี่ยนเจ้าหน้าที่รับรองงบการเงินตามการโยกย้ายของเจ้าหน้าที่สำนักกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน สำหรับปี 2553 มีค่าธรรมเนียมตรวจสอบ 2.90 ล้านบาท และค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการตรวจสอบบัญชี 1.32 ล้านบาท

ปัจจัยอื่นที่อาจมีผลกระทบต่อการตัดสินใจลงทุน

ในปัจจุบันธุรกิจการบินเป็นธุรกิจที่มีการแข่งขันสูง มีปัจจัยเสี่ยงต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ ซึ่งส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานและผลตอบแทนการลงทุน เช่น สถานการณ์เศรษฐกิจโลก และเศรษฐกิจภายในประเทศ ราคาน้ำมัน สถานการณ์ของตลาดเงินและตลาดทุน การแข่งขันของสายการบินคู่แข่งต่างๆ ปัญหาและเหตุการณ์ทางการเมืองทั้งในและต่างประเทศ เป็นต้น

การตัดสินใจลงทุนอย่างรอบคอบ ถูกต้องและฉับไว ตลอดจนความรู้ความสามารถ ทักษะ ประสบการณ์ของผู้บริหารทุกระดับจะมีความสำคัญอย่างมากต่อผลประกอบการ และผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้น ดังนั้น จึงมีความจำเป็นที่นักลงทุนและผู้มีส่วนได้เสียทุกท่านควรศึกษา และทำความเข้าใจในรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลของบริษัทฯ และปัจจัยอื่นๆ ที่ส่งผลกระทบต่อ

การถือครองหุ้น และการเข้าร่วมประชุมของคณะกรรมการบริษัทฯ และคณะกรรมการตรวจสอบ ประจำปี 2553

รายชื่อและตำแหน่งคณะกรรมการบริษัทฯ			จำนวน หุ้นที่ ถือครอง	การเข้าร่วมประชุม / จำนวนครั้งที่มีการ ประชุม (ครั้ง)	ช่วงระยะเวลาการดำรง ตำแหน่ง
1. นายอำพน	กิตติอำพน	ประธานกรรมการ	-	18/18	22 เม.ย. 52 - เม.ย. 54
2. นายสุรชัย	ธารสิทธิ์พงษ์	รองประธานกรรมการ และกรรมการอิสระ	-	14/18	22 เม.ย. 52 - เม.ย. 55
3. นายสถิตย์	ลิ้มพงศ์พันธุ์	รองประธานกรรมการ	-	12/18	18 มิ.ย. 52 - เม.ย. 55
4. นายจุลสิงห์	วสันตสิงห์	กรรมการอิสระ	-	10/12	28 เม.ย. 53 - เม.ย. 56
		กรรมการตรวจสอบ	-	7/7	
5. นายบรรยง	พงษ์พานิช	กรรมการอิสระ	-	15/18	22 เม.ย. 52 - เม.ย. 54
		กรรมการตรวจสอบ	-	11/12	
6. นายวีระวงศ์	จิตต์มิตรภาพ	กรรมการอิสระ	-	15/18	28 เม.ย. 53 - เม.ย. 56
		กรรมการตรวจสอบ	-	11/12	
7. นายพิชัย	ชუნหวาซิริ	กรรมการอิสระ	-	14/18	22 เม.ย. 52 - เม.ย. 54
8. พลอากาศเอก สถิตย์พงษ์ สุขวิมล		กรรมการอิสระ	-	9/18	22 เม.ย. 52 - เม.ย. 55
9. นายชัยศักดิ์	อังค์สุวรรณ	กรรมการ	-	17/18	22 เม.ย. 52 - เม.ย. 55

รายชื่อและตำแหน่งคณะกรรมการบริษัท			จำนวน หุ้นที่ ถือครอง	การเข้าร่วมประชุม / จำนวนครั้งที่มีการ ประชุม (ครั้ง)	ช่วงระยะเวลาการดำรง ตำแหน่ง
10. นายอาร์ฟงศ์	ภูษอุ่ม	กรรมการ	-	15/18	22 เม.ย. 52 - เม.ย. 55
11. นายคณิศ	แสงสุพรรณ	กรรมการ	-	17/18	28 เม.ย. 53 - เม.ย. 56
12. นายอภิพร	ภาษวิธน์	กรรมการ	-	18/18	28 เม.ย. 53 - เม.ย. 56
13. นายประวิช	รัตนเพียร	กรรมการ	-	15/15	28 เม.ย. 53 - เม.ย. 56
14. นายวราห์	สุจริตกุล	กรรมการ	-	4/4	8 ต.ค. 53 - เม.ย. 54
15. นายปิยสวัสดิ์	อัมระนันท์	กรรมการ	-	18/18	26 ต.ค. 52 - เม.ย. 54
16. นายชัยเกษม	นิติสิริ	อดีตรองประธาน กรรมการ	-	6/6	27 ธ.ค. 50 - 28 เม.ย. 53
		อดีตกรรมการ ตรวจสอบ	-	4/4	
17. นายวัลลภ	พุกกะณะสุต	อดีตกรรมการ	-	-	22 เม.ย. 52 - 5 ม.ค. 53
18. นายอมรศักดิ์	นพรัมภา	อดีตกรรมการ	-	9/9	22 เม.ย. 52 - 21 ก.ค. 53
19. นายศุภรัตน์	ควัฒน์กุล	อดีตกรรมการ	-	-	27 ธ.ค. 50 - 26 พ.ค. 52
20. นายกอบชัย	ศรีวิลาส	อดีตกรรมการ	-	-	22 เม.ย. 52 - 25 ก.ย. 52
21. นายวิสุทธิ์	ศรีสุพรรณ	อดีตกรรมการ	-	-	27 ธ.ค. 49 - 22 เม.ย. 52
22. นายวิชิต	สุรพงษ์ชัย	อดีตกรรมการ	-	-	9 เม.ย. 51 - 12 ม.ค. 53
23. พลอากาศเอก สุกำพล สุวรรณทัต		อดีตกรรมการ	-	-	9 เม.ย. 51 - 21 เม.ย. 52
24. นายวิกรม	คุ้มไพโรจน์	อดีตกรรมการ	-	-	9 เม.ย. 51 - 21 เม.ย. 52
25. นายวิศิษฐ์	ลิ้มประนะ	อดีตกรรมการ	-	-	9 เม.ย. 51 - 21 เม.ย. 52
26. นายรังสรรค์	แสงสุข	อดีตกรรมการ	-	-	9 เม.ย. 51 - 1 เม.ย. 52
27. พลเรือเอก เตชา	อยู่พรต	อดีตกรรมการ	-	-	9 เม.ย. 51 - 22 เม.ย. 52
28. พลตำรวจเอก วุฒิชัย ศรีรัตนวุฒิ		อดีตกรรมการ	-	-	9 เม.ย. 51 - 27 มี.ค. 52

หมายเหตุ : อดีตประธานกรรมการ อดีตรองประธานกรรมการ และอดีตกรรมการ หมายถึง กรรมการบริษัท ที่พ้นวาระก่อนวันที่ 31 ธันวาคม 2553

ตารางแสดงผลตอบแทนคณะกรรมการบริษัทฯ ประจำปี 2553

รายชื่อคณะกรรมการและตำแหน่ง			ค่าตอบแทนรวม เบี้ยประชุม คณะกรรมการ (บาท)	เบี้ยประชุม อนุกรรมการ (บาท)	เงินรางวัล ประจำปี (โบนัส) จาก ผลประกอบการ ปี 2552 (บาท)	รวมผลตอบแทน (บาท)
				ค่าตอบแทน คณะกรรมการ ตรวจสอบ (บาท)		
1. นายอำพน	กิตติอำพน	ประธานกรรมการ	787,500.00	-	117,480.16	904,980.16
2. นายสุรชัย	ธารสิทธิ์พงษ์	รองประธานกรรมการ และกรรมการอิสระ	728,437.50	45,000.00	156,624.70	930,062.20
3. นายสฤติชัย	ลิ้มพงศ์พันธุ์	รองประธานกรรมการ	703,125.00	52,500.00	81,500.70	837,125.70
4. นายจุลสิงห์	วสันตสิงห์	กรรมการอิสระ	483,750.00	30,000.00	40,959.80	736,959.80
		กรรมการตรวจสอบ		182,250.00		
5. นายบรรยง	พงษ์พานิช	กรรมการอิสระ	675,000.00	45,000.00	94,579.91	1,107,079.91
		กรรมการตรวจสอบ		292,500.00		
6. นายวีระวงศ์	จิตต์มิตรภาพ	กรรมการอิสระ	675,000.00	75,000.00	94,579.91	1,137,079.91
		กรรมการตรวจสอบ		292,500.00		
7. นายพิชัย	ชูกแหวซิริ	กรรมการอิสระ	675,000.00	75,000.00	135,539.71	885,539.71
8. พลอากาศเอก สฤติพงษ์	สุขวิมล	กรรมการอิสระ	607,500.00	37,500.00	94,579.91	739,579.91
9. นายชัยศักดิ์	อังค์สุวรรณ	กรรมการ	720,000.00	165,000.00	94,579.91	979,579.91
10. นายอาร์พงค์	ภูษอุม	กรรมการ	697,500.00	105,000.00	94,579.91	897,079.91
11. นายคณิต	แสงสุพรรณ	กรรมการ	720,000.00	150,000.00	94,579.91	964,579.91
12. นายอภิพร	ภาษวัธน	กรรมการ	720,000.00	127,500.00	12,660.30	860,160.30
13. นายประวิช	รัตนเพียร	กรรมการ	650,625.00	120,000.00	-	770,625.00
14. นายวราห์	สุจริตกุล	กรรมการอิสระ	149,032.26	15,000.00	-	164,032.26
15. นายปิยสวัสดิ์	อัมระนันท์	กรรมการ	720,000.00	172,500.00	24,948.24	917,448.24
16. นายชัยเกษม	นิติสิริ	อดีตรองประธาน กรรมการ	251,250.00	13,312.50	152,482.18	528,044.68
		อดีตรกรรมการ ตรวจสอบ		111,000.00		
17. นายวัลลภ	พุกกะณะสุด	อดีตรกรรมการ	4,838.71	-	94,579.91	99,418.62

รายชื่อคณะกรรมการและตำแหน่ง			ค่าตอบแทนรวม เบี้ยประชุม คณะกรรมการ (บาท)	เบี้ยประชุม อนุกรรมการ (บาท)	เงินรางวัล ประจำปี (โบนัส) จาก ผลประกอบ การปี 2552 (บาท)	รวมผลตอบแทน (บาท)
				ค่าตอบแทน คณะกรรมการ ตรวจสอบ (บาท)		
18. นายอมรศักดิ์	นพรมภา	อดีตรกรรมการ	406,693.55	120,000.00	135,539.71	662,233.26
19. นายศุภรัตน์	ควัฒน์กุล	อดีตรกรรมการ	-	-	57,669.54	57,669.54
20. นายกอบชัย	ศรีวิลาส	อดีตรกรรมการ	-	-	58,088.45	58,088.45
21. นายวิสุทธิ์	ศรีสุพรรณ	อดีตรกรรมการ	-	-	40,959.80	40,959.80
22. นายวิจิต	สุรพงษ์ชัย	อดีตรกรรมการ	-	-	40,959.80	40,959.80
23. พลอากาศเอก สุกำพล	สุวรรณทัต	อดีตรกรรมการ	-	-	40,959.80	40,959.80
24. นายวิกรม	คุ้มไพโรจน์	อดีตรกรรมการ	-	-	40,959.80	40,959.80
25. นายวิศิษฐ์	ลิ้มประนะ	อดีตรกรรมการ	-	-	40,959.80	40,959.80
26. นายรังสรรค์	แสงสุข	อดีตรกรรมการ	-	-	33,512.57	33,512.57
27. พลเรือเอก เตชา	อยู่พรต	อดีตรกรรมการ	-	-	40,959.80	40,959.80
28. พลตำรวจเอก วุฒิชัย	ศรีรัตนวุฒิ	อดีตรกรรมการ	-	-	31,650.76	31,650.76

หมายเหตุ : อดีตรประธานกรรมการ อดีตรองประธานกรรมการ และอดีตรกรรมการ หมายถึง กรรมการบริษัท ที่พ้นวาระก่อนวันที่ 31 ธันวาคม 2553

บุคลากร

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2553 บริษัทฯ มีพนักงานจำนวน 25,884 คน โดยทั่วไป พนักงานของบริษัทฯ จะสิ้นสุดสภาพการเป็นพนักงานเมื่อสิ้นสุดรอบปีงบประมาณของทางการ (วันที่ 30 กันยายน) ที่พนักงานนั้นมีอายุครบ 60 ปีบริบูรณ์ บริษัทฯ มีข้อจำกัดตามแนวปฏิบัติภายในบางประการเกี่ยวกับมาตรการที่จะนำมาใช้ในการดำเนินการลดจำนวนพนักงานเพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน หรือลดต้นทุน ทั้งนี้ แนวปฏิบัติภายในของบริษัทฯ ได้กำหนดให้สอดคล้องกับกฎหมายแรงงานของประเทศไทย ซึ่งมีบทบัญญัติเกี่ยวกับการจ้างแรงงานและการเลิกจ้างพนักงาน ตลอดจนการเกษียณอายุการทำงาน

ตารางแสดงจำนวนพนักงานแยกตามสถานที่ปฏิบัติงานและหน้าที่ ณ วันที่ที่แสดงไว้

	จำนวนพนักงาน (คน)		
	ปี 2553	ปี 2553	ปี 2553
จำนวนพนักงานทั้งหมด*	25,884	27,002	27,193
แบ่งตามสถานที่ปฏิบัติงาน			
▪ กรุงเทพฯ	22,563	23,481	23,569
▪ สถานที่อื่นในประเทศไทย	1,648	1,773	1,791
▪ ต่างประเทศ	1,673	1,748	1,833
แบ่งตามหน้าที่			
▪ ลูกเรือบนเที่ยวบิน			
- นักบิน	1,450	1,455	1,475
- พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	5,984	6,163	6,128
▪ ฝ่ายช่าง	4,467	4,620	4,446
▪ สายการพาณิชย์	1,951	2,052	2,290
▪ ฝ่ายบริการลูกค้าภาคพื้น	3,328	3,491	3,542
▪ ฝ่ายบริการลานจอดและอุปกรณ์ภาคพื้น	2,328	2,462	2,532
▪ ฝ่ายครีวการบิน	1,996	2,134	2,185
▪ ฝ่ายการพาณิชย์สินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์	1,695	1,757	1,780
▪ ฝ่ายอื่นๆ	2,685	2,868	2,815

หมายเหตุ : * ไม่รวมบุคลากรที่เป็นบุคคลภายนอก ตลอดจนบุคคลที่กองทัพอากาศไทยส่งมาปฏิบัติงาน

ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติหน้าที่หลัก (Key Performance Indicators : KPIs)

บริษัทฯ กำหนดให้มีตัวชี้วัดผลการปฏิบัติหน้าที่หลัก (Key Performance Indicators: KPIs) สำหรับพนักงาน ทั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการตอบแทนแก่พนักงานที่มีผลการปฏิบัติหน้าที่ที่ดี อีกทั้ง ยังเป็นการเสริมสร้างความรับผิดชอบให้กับพนักงานในทุกระดับชั้นขององค์กร ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติหน้าที่หลักนี้เชื่อมโยงโดยตรงกับความสามารถในการทำกำไร และเมตริกซ์ชี้วัดผลการปฏิบัติหน้าที่ที่อื่น เพื่อให้วัตถุประสงค์ของฝ่ายบริหารสอดคล้องตรงกันกับวัตถุประสงค์ของผู้ถือหุ้น ปัจจุบัน บริษัทฯ ได้กำหนดให้มีตัวชี้วัดผลการปฏิบัติหน้าที่หลักสำหรับผู้บริหารระดับสูง ซึ่งรวมถึงกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ รองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่สายการพาณิชย์ สายกลยุทธ์และพัฒนาธุรกิจ สายทรัพยากรบุคคลและบริหารทั่วไป สายการเงิน และการบัญชี สายปฏิบัติการ ฝ่ายช่าง และกรรมการผู้จัดการกลุ่มธุรกิจสนับสนุนการบินทั้ง 3 กลุ่มของบริษัทฯ

ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติหน้าที่หลักสำหรับผู้บริหารระดับสูงจะแตกต่างกันไปตามเป้าหมายและจุดมุ่งหมายในการปฏิบัติงานที่มีภารกิจต่างกัน อย่างไรก็ตาม โดยทั่วไปแล้ว ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติหน้าที่หลักจะเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานและเป้าหมายโดยรวมของแต่ละฝ่ายที่เกี่ยวข้องที่ผู้บริหารระดับสูงกำกับดูแล และของบริษัทฯ เป็นการทั่วไป ทั้งนี้ สำหรับตัวชี้วัดผลการปฏิบัติหน้าที่หลักของกรรมการผู้อำนวยการใหญ่นั้น แบ่งออกเป็น 3 เกณฑ์หลัก ได้แก่ (1) เกณฑ์ผลงานด้านการเงิน เช่น กำไรก่อนหักดอกเบี้ย ภาษี ค่าเสื่อมราคาและค่าใช้จ่ายตัดจ่าย (EBITDA) กำไรสุทธิไม่รวมรายการพิเศษ (Adjusted Net Profit) ผลกำไรเชิงเศรษฐศาสตร์ (Economic Profit) อัตราส่วนความสามารถในการชำระหนี้ (DSCR) (2) เกณฑ์ผลงานด้านกลยุทธ์และการปฏิบัติการ เช่น การจัดทำแผนวิสาหกิจ ผลการจัดอันดับสายการบิน ผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า การปรับโครงสร้างธุรกิจ การพัฒนาผลิตภัณฑ์ บริการและระบบบริหารรายได้ การบริหารผลงานของฝ่ายบริหาร (3) เกณฑ์คุณลักษณะในการทำงานในฐานะผู้บริหารสูงสุดขององค์กร เช่น ผลการสร้างความพร้อมผู้บริหารในการปรับเปลี่ยนองค์กร ผลการประเมินคุณลักษณะของผู้บริหารระดับสูงที่จำเป็นในการทำงานเพื่อให้ได้ผลที่เป็นเลิศ

บริษัทฯ ได้นำตัวชี้วัดผลการปฏิบัติหน้าที่หลักมาใช้กับกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ กรรมการผู้จัดการกลุ่มธุรกิจ ผู้อำนวยการใหญ่ และผู้อำนวยการฝ่ายของกลุ่มธุรกิจในปี 2553 นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้เริ่มทำรางวัลตัวชี้วัดของผู้อำนวยการใหญ่ สำหรับปี 2554 และคาดว่าจะนำตัวชี้วัดผลการปฏิบัติหน้าที่หลักมาใช้กับผู้อำนวยการทุกคนได้ในปี 2554

การสรรหาบุคลากรการบิน

โดยทั่วไป บริษัทฯ จะว่าจ้างนักบิน และพนักงานต้อนรับที่มีสัญชาติไทย และว่าจ้างพนักงานต้อนรับที่มีสัญชาติไทยเฉพาะในบางเส้นทางบินที่พนักงานต้อนรับจำเป็นต้องมีทักษะทางภาษาที่เกี่ยวข้องให้ปฏิบัติงานบนเส้นทางบินนั้น แหล่งที่สำคัญในการสรรหานักบินคือ (ก) นักบินฝึกหัดทุนการบินไทย ได้แก่ บุคคลที่ไม่เคยมีประสบการณ์ด้านการบินมาก่อน มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยที่ได้รับการรับรองจากหน่วยงานของรัฐ และ (ข) นักบินผู้ถือใบอนุญาตนักบินพาณิชย์ตรี ได้แก่นักบินที่มีใบอนุญาตนักบินพาณิชย์ตรีที่มีประสบการณ์ในการบินแล้ว และผู้ที่ยังขาดประสบการณ์ในการบินพาณิชย์ รวมทั้งนักบินที่มีคุณสมบัติจากสายการบินอื่น และนักบินจากกองทัพอากาศไทย กองทัพบกไทย กองทัพเรือไทย เจ้าหน้าที่ตำรวจ และเจ้าหน้าที่จากหน่วยราชการอื่น

ผู้ที่สมัครนักบินจะต้องผ่านขั้นตอนการคัดเลือกโดยพิจารณาจากหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกหลายประการ รวมถึงผลการเรียน ความพร้อมของร่างกาย และสุขภาพจิต และที่สำคัญที่สุด คือการทดสอบความถนัด และจิตวิทยาการบินซึ่งดำเนินการโดยสถาบันด้านจิตวิทยาการบินที่เป็นที่ยอมรับในระดับนานาชาติ ในช่วงเวลาหลายปีที่ผ่านมา มีผู้ที่ผ่านการทดสอบเข้ามาเป็นนักบินฝึกหัดทุนการบินไทยประมาณร้อยละ 2 ถึงร้อยละ 3 ของจำนวนผู้สมัคร และมีนักบินผู้มีใบอนุญาตนักบินพาณิชย์ตรีประมาณร้อยละ 9 ถึงร้อยละ 19 ที่ผ่านขั้นตอนการสรรหา นักบินใหม่ที่ผ่านการสรรหา จะได้เป็นนักบินผู้ช่วยก็ต่อเมื่อผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรนักบินพาณิชย์เบื้องต้น (Airline Transition Training) หลักสูตรการฝึกบินเฉพาะแบบ (Aircraft Type Course) และหลักสูตรฝึกบินเปลี่ยนแบบเครื่องบิน (Aircraft Conversion Course) เป็นที่เรียบร้อยแล้ว (การฝึกอบรมดังกล่าวจะใช้เวลาประมาณ 2 ปีสำหรับนักเรียนฝึกหัดทุนการบินไทย และประมาณ 1 ปี สำหรับนักบินผู้ถือใบอนุญาตนักบินพาณิชย์ตรี) และจะต้องทำงานกับบริษัทฯ หลังจากที่ได้รับแต่งตั้งเป็นนักบินผู้ช่วยเป็นระยะเวลาไม่ต่ำกว่า 8 ปี

บริษัทฯ สรรหาพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเมื่อบริษัทฯ ต้องการ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องมีทักษะภาษาอังกฤษดี การว่าจ้างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่บริษัทฯ สรรหาใหม่จะมีระยะเวลาการว่าจ้างตามสัญญา 5 ปี

โดยหลักแล้ว บริษัทฯ สามารถรักษาบุคลากรการบินไว้ได้ โดยอาศัยข้อตกลงตามสัญญาจ้าง การให้สวัสดิการ และผลประโยชน์ตอบแทนที่แข่งขันได้ เช่น การให้ส่วนลดบัตรโดยสาร ตลอดจนส่งเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรและส่งเสริมให้

พนักงานมีความรักและความผูกพันต่อบริษัทฯ อีกทั้ง บริษัทฯ ยังได้จัดให้มีการฝึกอบรมและโครงการพัฒนาขีดความสามารถให้แก่บุคลากรอย่างสม่ำเสมอ ทำให้บริษัทฯ สามารถรักษาบุคลากรการบินไว้ได้

ผลตอบแทนของพนักงาน

บริษัทฯ มีนโยบายการให้ผลตอบแทนแก่พนักงาน โดยการเชื่อมโยงกับผลการปฏิบัติงาน และการให้ผลตอบแทนที่มุ่งเน้นผลงาน (Performance Management & Performance Based Reward) โดยผลตอบแทนในส่วนของเงินเดือนและเงินรางวัลประจำปี จะพิจารณาตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการบริษัทฯ กำหนด นอกจากนี้ พนักงานยังได้รับสวัสดิการ และสิทธิประโยชน์ไม่น้อยกว่าที่กฎหมายกำหนด

บริษัทฯ มีกองทุนบำเหน็จสำหรับพนักงานประจำที่บริษัทฯ ว่าจ้างก่อนวันที่ 26 มิถุนายน 2535 เงินบำเหน็จนี้จะจ่ายงวดเดียวให้แก่พนักงานโดยมีจำนวนเทียบเท่ากับอัตราเงินเดือนล่าสุดของพนักงานผู้นั้นคูณด้วยจำนวนปีของการทำงาน ทั้งนี้ บริษัทฯ ส่งเงินเข้ากองทุนดังกล่าวคิดเป็นร้อยละ 10 ของเงินเดือนสำหรับพนักงานที่อยู่ในกองทุน นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังมีกองทุนสำรองเลี้ยงชีพสำหรับพนักงานประจำที่ว่าจ้างตั้งแต่วันที่ 26 มิถุนายน 2535 และสำหรับพนักงานที่ว่าจ้างก่อนวันดังกล่าว ซึ่งเลือกที่จะออกจากการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จเพื่อเข้าเป็นสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพสำหรับสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพที่มีอายุการทำงานน้อยกว่า 20 ปี บริษัทฯ จะส่งเงินสมทบกองทุนร้อยละ 9 ของเงินเดือน ส่วนพนักงานส่งเงินสมทบเข้ากองทุนร้อยละ 2 ถึงร้อยละ 9 ของเงินเดือน สำหรับพนักงานที่มีอายุงานอย่างน้อย 20 ปี บริษัทฯ จะส่งเงินสมทบกองทุนร้อยละ 10 ของเงินเดือน ส่วนพนักงานส่งเงินสมทบกองทุนร้อยละ 2 ถึงร้อยละ 10 ของเงินเดือน

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2553 พนักงานจำนวน 3,073 คน เป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ และพนักงานจำนวน 21,452 คน เป็นสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ทั้งกองทุนบำเหน็จและกองทุนสำรองเลี้ยงชีพเป็นกองทุนเฉพาะสำหรับพนักงานของบริษัทฯ ที่ได้รับการว่าจ้างเป็นพนักงานประจำในประเทศไทยหรือพนักงานที่ถูกโอนไปทำงานชั่วคราวในต่างประเทศ

ตารางแสดงผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินที่จ่ายให้แก่พนักงานตามปีหรือรอบระยะเวลาที่แสดงไว้

หน่วย : ล้านบาท

ผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินแก่พนักงาน	ปี 2553	ปี 2552	ปี 2551
พนักงานทั่วไป	24,054	18,252	21,399
นักบิน	5,296	4,338	4,952
พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	8,778	7,346	8,615
รวม	38,128	29,936	34,966

หมายเหตุ : จำนวนรวมผลตอบแทนอาจไม่ตรงกับผลรวมผลตอบแทนของพนักงานแต่ละประเภท เนื่องจากมีการตัดเศษทศนิยม

โครงการร่วมใจจากองค์กรและโครงการ Golden Handshake

บริษัทฯ ได้นำโครงการร่วมใจจากองค์กรสำหรับพนักงานทั่วไปมาใช้ในปี 2553 เพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์การบริหารกำลังคนของบริษัทฯ ให้มีความสามารถในการแข่งขัน และเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์กร รวมทั้งเป็นการปรับปรุงโครงสร้างต้นทุนบุคลากรโดยรวมในระยะยาว โดยเปิดโอกาสให้พนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 45 ปี และอายุงานตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป เข้าร่วมโครงการโดยสมัครใจ พนักงานที่ได้รับอนุมัติให้ออกตามโครงการจะได้รับผลประโยชน์ตอบแทน

ตามโครงการและผลประโยชน์อื่นๆ ทั้งนี้ มีพนักงานสมัครเข้าร่วมโครงการจำนวน 632 คน และมีผู้ได้รับอนุมัติให้ออกจำนวน 628 คน

ในปี 2553 บริษัทฯ มีโครงการ Golden Handshake สำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ปฏิบัติงานกับบริษัทฯ มานาน และสำหรับพนักงานสังกัดสถานีพิษณุโลก อุบลราชธานี และแม่ฮ่องสอน ซึ่งบริษัทฯ หยุดทำการบิน เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานดังกล่าวเกษียณอายุก่อนกำหนดได้เป็นกรณีพิเศษ โดยมีผู้สมัครเข้าร่วมโครงการและได้รับอนุมัติให้ออกจากบริษัทฯ จำนวน 58 และ 23 คน ตามลำดับ

พนักงานที่ได้รับอนุมัติให้ออกตามโครงการดังกล่าวข้างต้นจะพ้นสภาพพนักงาน โดยได้รับผลประโยชน์ตอบแทนตามโครงการโดยสรุปดังต่อไปนี้

- ผลประโยชน์ตอบแทนตามโครงการตามที่ระบุไว้ในโครงการนั้นๆ แล้วแต่กรณี เช่น ผลประโยชน์ตอบแทนจำนวนเท่ากับจำนวนปีที่ทำงาน คูณด้วยเงินเดือนค่าจ้างสุดท้าย สูงสุดไม่เกิน 30 เดือน แต่ต้องไม่เกินอายุงานที่เหลือนับเป็นเดือนตั้งแต่วันที่ที่ระบุตามโครงการจนถึงวันที่ 30 กันยายนของปีที่เกษียณอายุ หรือผลประโยชน์ตอบแทนจำนวน 30 เท่าของเงินเดือนค่าจ้างสุดท้าย เป็นต้น
- ผลประโยชน์ตอบแทนอื่นๆ ตามแต่กรณี อาทิ เงินตอบแทนพิเศษ เท่ากับเงินเดือนค่าจ้างสุดท้ายจำนวน 10 เดือน เงินบำเหน็จ หรือเงินกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เงินรางวัลประจำปี สิทธิประโยชน์เรื่องบัตรโดยสารพนักงาน การรักษาพยาบาล

นโยบายการพัฒนาและฝึกอบรมพนักงาน

ฝ่ายพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากร ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพบุคลากรของบริษัทฯ ให้ได้มาตรฐานและมีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งเสริมสร้างศักยภาพของพนักงาน การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร ส่งเสริมให้พนักงานมีความรักและความผูกพันในองค์กร ปลูกฝังคุณธรรม และจิตสำนึกที่ดีให้กับพนักงาน ให้ความสำคัญในด้านการวิจัยและพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรม พัฒนานวัตกรรมในการฝึกอบรม เพื่อให้มีระบบการฝึกอบรมบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ

กระบวนการสรรหาและคัดเลือกพนักงานของบริษัทฯ เป็นไปตามนโยบายและขั้นตอนภายในของบริษัทฯ

บริษัทฯ กำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับการว่าจ้างพนักงานโดยพิจารณาถึงอัตราว่างของแต่ละแผนก โดยบริษัทฯ จะคัดเลือกพนักงานที่บริษัทฯ เชื่อว่าสามารถปฏิบัติงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ของบริษัทฯ และสามารถปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมองค์กรได้ บริษัทฯ มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ กำหนดตัวชี้วัดที่เหมาะสมกับเป้าหมายของแผนงานและหน่วยงาน เป็นระบบที่เชื่อมโยงการให้ผลตอบแทนตามผลงาน และสนับสนุนให้พนักงานพัฒนาผลงานของตนเอง พัฒนาองค์ความรู้ของพนักงานทุกระดับอย่างต่อเนื่อง ให้ตรงกับความต้องการในการดำเนินการกิจขององค์กร ตลอดจนส่งเสริมให้พนักงานทุกระดับมีส่วนร่วมและมีจิตสำนึกองค์กรเสมือนเป็นเจ้าของ

บริษัทฯ จัดหลักสูตรการพัฒนาศักยภาพและการจัดการให้กับพนักงาน โครงการฝึกอบรมต่างๆ จะเน้นที่หลักสูตรเพื่อการบรรลุเป้าหมายส่วนบุคคลและเป้าหมายทางธุรกิจ โดยมีวัตถุประสงค์ให้พนักงานสามารถตอบสนองการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรได้อย่างสร้างสรรค์ บริษัทฯ มีศูนย์ฝึกอบรมทั้งหมด 10 แห่ง และดำเนินการฝึกอบรมด้านต่างๆ เช่น การฝึกอบรมทักษะในการเป็นนักบินประจำเที่ยวบิน (Flight Deck Crew Skills) ทักษะในการเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Cabin Crew Skills) ทรัพยากรพนักงานประจำเที่ยวบิน (Flight Crew Resources) ทักษะด้านภาษาสำหรับพนักงานประจำเที่ยวบิน (Flight Crew Language Skills) ทักษะการพัฒนาทรัพยากรบุคคล (Corporate Human Resource Development) ทักษะการบริการภาคพื้น (Ground Services) ทักษะการบริการด้านขนส่ง (Cargo) ทักษะการบริการด้านอาหาร (Catering) ทักษะทางช่าง (Technical Skills) ทักษะเชิงพาณิชย์ (Commercial) การฝึกอบรมด้านธุรกิจการบิน (Airline Training) การฝึกอบรมด้านการบริหาร (General Management Training) การฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information

Technology Skills) และการฝึกอบรมด้านภาษาและนวัตกรรมการสอน (Language and Training Innovations) นอกจากนี้ ยังมี การจัดทำโครงการความร่วมมือทางวิชาการกับสถาบันการศึกษาภายนอกอื่น ๆ ในการให้การศึกษาระดับที่สูงขึ้นแก่ พนักงาน

พนักงานทั่วไป

บริษัทฯ ให้ความสำคัญในการฝึกอบรมพนักงานทุกฝ่ายทุกระดับ โดยฝ่ายฝึกอบรมและพัฒนาของบริษัทฯ มีหน้าที่ ในการวางแผนการจัดทำหลักสูตรและดำเนินการฝึกอบรม โดยมีหลักสูตรทั้งด้านการบริหารจัดการสำหรับผู้บริหาร และการ พัฒนาทักษะด้านเทคนิคเฉพาะด้าน ด้านทัศนคติและความรู้ ตลอดจนด้านการทบทวนการปฏิบัติงาน ซึ่งพนักงานทุกคนต้องเข้า รับการอบรมอย่างสม่ำเสมอ

บุคลากรการบิน

บริษัทฯ ให้ความสำคัญในการฝึกอบรมนักบินและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างมาก เพื่อให้บุคลากรมีทักษะ และความสามารถที่เพียงพอต่อการให้บริการผู้โดยสาร บริษัทฯ ได้จัดหลักสูตรการฝึกอบรมนักบินเบื้องต้น (Airline Transition Training) เพื่อผลิตบุคลากรที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติการบิน ซึ่งความรับผิดชอบในส่วนนี้เป็นของฝ่ายพัฒนา ทรัพยากรการบินของบริษัทฯ ทั้งนี้ บริษัทฯ มีเป้าหมายจะผลิตนักบินประมาณปีละ 70 คน ในส่วนของพนักงานต้อนรับบน เครื่องบิน พนักงานทุกคนจะต้องผ่านการฝึกฝนทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติเป็นเวลา 8-9 สัปดาห์ โดยทำการฝึกภาคปฏิบัติใน ห้องฝึกจำลองงานบริการบนเครื่องบิน (Cabin Service Trainer) และทดลองงานบริการบนเครื่องบินอีก 6 เดือน บริษัทฯ ยัง จัดให้มีการฝึกอบรมการพัฒนาทัศนคติต่องานและลูกค้า จัดสัมมนาพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในทุกระดับชั้นเพื่อ ปลุกจิตสำนึกการให้บริการที่ดี

บุคลากรการบินประกอบด้วย :

นักบิน

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมนักบินเป็นอย่างยิ่ง เพื่อให้ได้นักบินที่ได้มาตรฐานตามกฎเกณฑ์ขององค์การ การบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization) บริษัทฯ จะส่งผู้ผ่านการสอบคัดเลือกไป ฝึกอบรมเพื่อเป็นนักบินที่สถาบันการฝึกบิน เป็นเวลา 12 เดือน เพื่อให้ได้รับใบอนุญาตนักบินพาณิชย์ตรีจากกรมการบินพล เรือน เมื่อได้รับใบอนุญาตนักบินแล้ว นักบินจะเข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรนักบินเบื้องต้น (Airline Transition Training) หลักสูตรการฝึกบินเฉพาะแบบ (Aircraft Type Course) และหลักสูตรการฝึกเปลี่ยนแบบเครื่องบิน (Aircraft Conversion Course) เป็นเวลาอย่างน้อย 12 เดือน นักบินดังกล่าวจึงจะได้รับใบอนุญาตจากกรมการบินพล เรือนให้ทำการบินกับเครื่องบินของบริษัทฯ นักบินผู้ช่วยของบริษัทฯ จะต้องมีความรู้ประสบการณ์ด้านการบินอย่างน้อย 8 ปี นักบิน ผู้ช่วยที่ผ่านการประเมินจะได้รับการคัดเลือกเข้ารับการทดสอบและพิจารณาเลื่อนตำแหน่งเป็นกัปตันหรือนักบินที่หนึ่ง (Pilot in Command) ปัจจุบัน บริษัทฯ มีเครื่องบินจำลองสำหรับแบบของเครื่องบินแบบโบอิง และแบบแอร์บัสที่บริษัทฯ ทำการบินอยู่ จำนวน 6 แบบ ติดตั้งอยู่ที่สำนักงานใหญ่ของบริษัทฯ เพื่อใช้ในการฝึกอบรมและเพิ่มพูนทักษะของนักบิน โดยนักบินจะสามารถ ทำการฝึกการนำเครื่องบินขึ้นและลงจอด ณ ท่าอากาศยานต่าง ๆ ได้ทั่วโลก ในสภาพภูมิอากาศทุกประเภททั้งภาวะปกติและ ฉุกเฉิน นอกจากนี้ นักบินทุกคนจะต้องผ่านการตรวจสุขภาพตามระยะเวลาที่กำหนด และต้องเข้ารับการฝึกอบรมด้านความ ปลอดภัยในด้านการปฏิบัติการบิน โดยทั่วไป นักบินของบริษัทฯ จะเกษียณอายุเมื่อมีอายุครบ 60 ปี

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ผู้ที่บริษัทฯ รับเข้าเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะได้รับการฝึกอบรมที่ศูนย์ฝึกอบรมหลักที่ กรุงเทพมหานคร เป็นเวลาไม่น้อยกว่า 3 เดือน และมีการฝึกอบรมเพิ่มเติมตลอดระยะเวลาการทำงาน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีสิทธิ

ได้รับการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งเป็นหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหลังจากปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นเวลา 10 ปี และมีสิทธิ์ได้รับการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งเป็นผู้จัดการเที่ยวบินหลังจากปฏิบัติงานในตำแหน่งหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นเวลา 2 ปี โดยพิจารณาจากผลการปฏิบัติงาน ผลสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ และคะแนนการวัดผลภาษาอังกฤษ TOEIC 650 คะแนนขึ้นไป

บริษัทฯ ให้ความสำคัญในการพัฒนาศักยภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างต่อเนื่อง โดยมีการวางแผนการฝึกอบรมสำหรับพนักงานตั้งแต่แรกเข้า การฝึกอบรมสำหรับเปลี่ยนแบบเครื่องบิน และการฝึกอบรมสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ได้รับการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นจนถึงระดับผู้จัดการเที่ยวบิน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทุกคน จะได้รับการฝึกอบรมเพื่อทบทวนเรื่องระบบความปลอดภัย และการบริการอย่างน้อย 1 ครั้งภายใน 1 ปี โดยให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ ให้พนักงานมีความรู้ความชำนาญ มีทัศนคติและใจรักต่องานบริการ (Service-Minded) ควบคู่ไปกับความตระหนักด้านความปลอดภัย

นอกจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะได้รับการฝึกอบรมตามหลักสูตรดังกล่าวข้างต้นแล้ว ยังมีหลักสูตรที่เสริมสร้างศักยภาพเฉพาะทางในสายงานวิชาชีพด้านการบิน อันได้แก่ หลักสูตรการพัฒนาบุคลิกภาพ หลักสูตรการเรียนรู้ และทำความเข้าใจกับอารมณ์และความรู้สึกของตนเอง เพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพส่วนตัวของพนักงาน และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการตรวจติดตาม การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทุกระดับ โดยได้กำหนดมาตรฐานการประเมินผลให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทุกคนได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงาน 4 ครั้งต่อปี เป็นอย่างน้อย

ค่าใช้จ่ายในการพัฒนาพนักงาน

หน่วย : ล้านบาท

รายการในการพัฒนาพนักงาน	ปี 2553	ปี 2552	ปี 2551
รายการในการพัฒนาพนักงานทั่วไป	133	85	128
รายการในการพัฒนานักบิน	337	356	415
รายการในการพัฒนาพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	11	9	10
รวม	481	450	553

การบริหารงานแรงงานสัมพันธ์ สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจการบินไทย และการคุ้มครองแรงงาน

บริษัทฯ มีความมุ่งมั่นให้พนักงานของบริษัทฯ ได้รับการคุ้มครองด้านสภาพการจ้าง โดยดำเนินการตามพระราชบัญญัติแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ พ.ศ. 2543 ซึ่งมีความสัมพันธ์กับสหภาพแรงงานฯ แม้ว่าจะมีการเสนอข้อเรียกร้องจากพนักงานบ้าง แต่ก็ดำเนินการไปตามกระบวนการและขั้นตอนตามที่กฎหมายกำหนด และสามารถทำความเข้าใจและตกลงกันได้ด้วยดี โดยการชี้แจงจากฝ่ายบริหารให้พนักงานทราบโดยตรง หรือผ่านการเจรจากับสหภาพแรงงานฯ คณะกรรมการกิจการสัมพันธ์ของบริษัทฯ มีการประชุมหารือเกี่ยวกับสภาพการจ้าง สวัสดิการ และสิทธิประโยชน์ต่างๆ ของพนักงานอยู่เป็นประจำทุกเดือน

การคุ้มครองแรงงาน จะมีการประชุมคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นประจำทุกเดือน และมีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานทั้งในระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ เพื่อตรวจสอบสภาพอุปกรณ์ เครื่องมือที่พนักงานใช้ และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

กรณีที่มีข้อมูลข่าวสารที่ฝ่ายบริหารต้องการสื่อสารถึงพนักงาน บริษัทฯ ดำเนินการโดยการประชุมหัวหน้าหน่วยงาน เพื่อนำไปเผยแพร่ให้พนักงานในสังกัดทราบ รวมทั้งพนักงานสามารถรับทราบได้จากสื่อต่างๆ ภายในบริษัทฯ ทั้งในรูปของคำสั่งบริษัทฯ ประกาศบริษัทฯ Bulletin การออกเสียงตามสายและทางเว็บไซต์ของบริษัทฯ อนึ่ง พนักงานสามารถแสดงความคิดเห็นไปยังฝ่ายบริหารผ่านทางเว็บไซต์ของบริษัทฯ ได้ โดยบริษัทฯ ได้จัดให้มีผู้รับผิดชอบในการตอบคำถามพนักงานเพื่อความเข้าใจที่ดีและการรับทราบข้อมูลข่าวสารกันได้อย่างทั่วถึง

ตัวแทนพนักงานและแรงงานสัมพันธ์

บริษัทฯ เชื่อว่าพนักงานของบริษัทฯ ประมาณร้อยละ 55.6 (หากรวมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จะเป็นประมาณร้อยละ 65.5) เป็นสมาชิกสหภาพแรงงานซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ พ.ศ. 2543 ฝ่ายบริหารของบริษัทฯ จะต้องประชุมกับตัวแทนสหภาพแรงงาน อย่างน้อยทุกเดือน พระราชบัญญัติแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ พ.ศ. 2543 ห้ามมิให้ลูกจ้างของรัฐวิสาหกิจนัดหยุดงาน อย่างไรก็ตาม ที่ผ่านมา พนักงานของบริษัทฯ ก็ได้เข้าร่วมการคัดค้านแบบไม่เป็นทางการโดยมีข้อเรียกร้องในประเด็นต่างๆ

ข้อพิพาททางแรงงาน

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2553 บริษัทฯ มีข้อพิพาททางกฎหมายในคดีแรงงาน ซึ่งบริษัทฯ เป็นจำเลย สรุปได้ดังนี้

ประเภทคดี	ทุนทรัพย์รวม (ล้านบาท)	สถานะปัจจุบัน
คดีพิพาทแรงงาน	1,751.71	อยู่ในระหว่างพิจารณาคดีของศาล

โปรดพิจารณารายละเอียดเพิ่มเติมในหัวข้อ "6. ข้อพิพาททางกฎหมาย - 6.1 ข้อพิพาททางกฎหมายทั่วไปที่มีได้เกี่ยวข้องกับกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและการกีดกันทางการค้า"

8.3 คู่มือกรรมการบริษัทฯ

ในฐานะที่คณะกรรมการบริษัทฯ เป็นผู้รับมอบอำนาจจากผู้ถือหุ้นให้ดำเนินภารกิจต่างๆ ของบริษัทฯ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ถือหุ้น มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการกำหนดนโยบายและทิศทางการดำเนินงานของบริษัทฯ และควบคุมการดำเนินงานของฝ่ายบริหารให้เป็นไปตามนโยบายและทิศทางการที่กำหนด รวมทั้งมีหน้าที่ในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามกฎหมาย วัตถุประสงค์ และข้อบังคับของบริษัทฯ ตลอดจนปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามมติที่ประชุมผู้ถือหุ้นด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และระมัดระวังรักษาผลประโยชน์ของบริษัทฯ ด้วยความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งได้แก่ ผู้ถือหุ้น นักลงทุน พนักงาน ลูกค้า คู่ค้า เจ้าหนี้ หน่วยงานของรัฐ ชุมชน และสิ่งแวดล้อม

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

9. การควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน

บริษัทฯ จัดให้มีระบบการควบคุมภายในที่เพียงพอต่อการดำเนินธุรกิจและมีการติดตามประเมินผลอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ความมั่นใจว่าระบบที่วางไว้สามารถดำเนินไปได้อย่างเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงและสอดคล้องกับระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ โดยมีโครงสร้างการควบคุมภายในครบทั้ง 5 องค์ประกอบ ตามมาตรฐาน (Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission : COSO) ทั้งนี้ ผลการประเมินการควบคุมภายใน สรุปได้ดังนี้

1. องค์การและสภาพแวดล้อม

บริษัทฯ มีสภาพแวดล้อมการควบคุมในภาพรวมที่เหมาะสมและเพียงพอที่จะช่วยให้การควบคุมที่มีอยู่มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารของบริษัทฯ ให้การสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นอย่างดี มีการกำหนดตัวชี้วัดเพื่อเป็นเป้าหมายในการปฏิบัติงานของผู้บริหารตั้งแต่ระดับผู้อำนวยการใหญ่ขึ้นไป มีการมอบอำนาจและหน้าที่ความรับผิดชอบให้แก่พนักงานเป็นลายลักษณ์อักษร และสื่อสารให้พนักงานรับทราบไว้ในเอกสารคำบรรยายลักษณะงาน (Job Description) ของแต่ละตำแหน่ง การเลื่อนตำแหน่ง อัตราเงินเดือน และการโยกย้าย ขึ้นอยู่กับการประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งมีการประเมินทุก 6 เดือนเป็นหลัก พนักงานรับทราบ และถือปฏิบัติตามนโยบาย ระเบียบปฏิบัติ ข้อกำหนดด้านจริยธรรมและความซื่อสัตย์ที่ระบุไว้ในคู่มือพนักงาน และประมวลบรรษัทภิบาลและจริยธรรมของบริษัทฯ (Good Corporate Governance and Ethics Code) มีการกำหนดนโยบาย Whistle Blower Policy เพื่อให้มีช่องทางร้องเรียนจากพนักงาน และมีการกำหนดขั้นตอนในการดำเนินงานให้เกิดความชัดเจน ตามระเบียบบริษัทฯ ว่าด้วยการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตหรือการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งบริษัท บรรษัทภิบาล หรือจริยธรรม ตามประมวลบรรษัทภิบาลและจริยธรรม พ.ศ. 2553

2. การบริหารความเสี่ยง

บริษัทฯ มีการประเมินความเสี่ยงอย่างเพียงพอ มีการกำหนดวัตถุประสงค์ วิสัยทัศน์ และพันธกิจไว้ในแผนยุทธศาสตร์ (แผนวิสาหกิจ) และแผนดำเนินงานเชิงกลยุทธ์ของบริษัทฯ โดยมีการกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย มีการระบุประเมินและวิเคราะห์ความเสี่ยงทั้งจากปัจจัยภายในและภายนอก มีการจัดทำค่าดัชนีชี้วัดความเสี่ยงหลัก (Key Risk Indicator : KRI) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเตือนภัยล่วงหน้า (Early Warning) สำหรับความเสี่ยงระดับองค์กรทุกรายการ ตลอดจนมีการบูรณาการการบริหารความเสี่ยงกับแผนกลยุทธ์ หน่วยงานทุกฝ่ายในบริษัทฯ ยังมีการจัดการความเสี่ยงภายในฝ่าย และจัดทำรายงานการบริหารความเสี่ยงทุกไตรมาส ตามที่ระบุไว้ในคู่มือการบริหารความเสี่ยง ซึ่งใช้เป็นกรอบและเป็นแนวทางในการบริหารความเสี่ยงของบริษัทฯ ครอบคลุมความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ทางธุรกิจ การบริหารการเงิน การปฏิบัติการ และการปฏิบัติตามกฎระเบียบ บริษัทฯ มีฝ่ายบริหารความเสี่ยงทำหน้าที่ติดตามความคืบหน้าของแผนปฏิบัติการในการควบคุมความเสี่ยงทั้งระดับองค์กร และระดับฝ่ายอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ โดยจัดทำรายงานความคืบหน้าการบริหารความเสี่ยงระดับองค์กรเสนอต่อคณะกรรมการฝ่ายบริหารงานนโยบาย คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และคณะกรรมการบริษัทฯ เป็นประจำ และมีคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงที่รับผิดชอบในการอนุมัตินโยบาย กำกับดูแล และติดตามประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของการบริหารความเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง

ในปี 2553 บริษัทฯ มีการบริหารจัดการเพื่อลดความเสี่ยงที่สามารถควบคุมได้ให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ โดยมีความเสี่ยงที่สำคัญ เช่น ความเสี่ยงด้านการเงินที่เกี่ยวข้องกับอัตราแลกเปลี่ยน อัตราดอกเบี้ยและสภาพคล่องทางการเงิน ความเสี่ยงด้านการเงินที่เกี่ยวข้องกับราคาน้ำมัน เป็นต้น ทั้งนี้ รายละเอียดด้านการบริหารความเสี่ยง ระบุไว้ในหัวข้อ "การบริหารความเสี่ยงและปัจจัยเสี่ยง"

3. การควบคุมการปฏิบัติงานของฝ่ายบริหาร

บริษัทฯ มีกิจกรรมการควบคุมที่เพียงพอ ตลอดจนสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และผลการประเมินความเสี่ยงของบริษัทฯ มีนโยบาย คู่มือการปฏิบัติงานและระเบียบปฏิบัติสำหรับกิจกรรมที่สำคัญเป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งพนักงานถือปฏิบัติภายใต้การกำกับดูแลของหัวหน้างาน และผู้บังคับบัญชาตามสายงาน เช่น ระเบียบฯ ว่าด้วยอำนาจหน้าที่ทางการเงิน ระเบียบฯ ว่าด้วยการบริหารงานบุคคล และระเบียบฯ ว่าด้วยการพัสดุ เป็นต้น มีการแบ่งแยกหน้าที่การปฏิบัติงานที่สำคัญ มีการเก็บรักษาทรัพย์สินที่มีค่าไว้อย่างปลอดภัย และมีการตรวจนับทรัพย์สินกับทะเบียนทรัพย์สินทุกปี มีการสอบทานผลการดำเนินงาน โดยฝ่ายบริหารอย่างสม่ำเสมอ มีการปฏิบัติตามระเบียบกฎเกณฑ์ที่เป็นมาตรฐานสากลขององค์กรต่างๆ เช่น IATA, ICAO, ISO ต่างๆ และกรมการบินพลเรือน เป็นต้น นอกจากนี้ บริษัทฯ มีการติดตามและตรวจสอบการดำเนินงานทั้งจากสำนักงานการตรวจสอบภายในของบริษัทฯ และจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง

4. ระบบสารสนเทศและการสื่อสารข้อมูล

บริษัทฯ มีระบบสารสนเทศ และการสื่อสารที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน มีการใช้ระบบสารสนเทศสำหรับการบริหารและตัดสินใจของฝ่ายบริหาร มี Website ของบริษัทฯ และมีระบบ Intranet คือ THAISphere เพื่อใช้สื่อสารข่าวสารและข้อมูลต่างๆ ภายในองค์กร หลายฝ่ายยังได้จัดทำ Webpage เพื่อสื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของฝ่าย ตลอดจนมีการรับข้อมูลข่าวสารจากภายนอกองค์กร เช่น ผลสำรวจของ IATA GAP, UNFCCC หรือ Skytrax เป็นต้น บริษัทฯ ได้สนับสนุนการพัฒนาระบบสารสนเทศต่างๆ เช่น ระบบ SAP ซึ่งใช้สำหรับปรับปรุงการดำเนินงานเพื่อให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ นอกจากนี้ยังได้จัดให้มีระบบการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกอย่างเพียงพอ เชื่อถือได้ และทันกาล เช่น มีการประชุมภายในฝ่าย มีการออกคำสั่ง ประกาศ จัดทำ Bulletin Webboard ในระบบ Intranet และ Internet ซึ่งทำให้การปฏิบัติงานดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ และทันต่อสถานการณ์ รวมทั้งมีการรับฟังและพิจารณาข้อร้องเรียนจากภายในตามนโยบาย Whistle Blower Policy และข้อร้องเรียนจากภายนอก อาทิ ลูกค้า คู่ค้า หรือผู้ถือหุ้น เพื่อนำมาปรับปรุงการบริหารจัดการภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

5. ระบบติดตามประเมินผล

บริษัทฯ มีการติดตามประเมินผลการควบคุมภายในอย่างเพียงพอและเหมาะสม ผู้บริหารทุกระดับรับทราบ และตระหนักถึงความรับผิดชอบที่มีต่อการติดตามผลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผนงาน โดยผู้บริหารจัดให้มีการประชุมภายในฝ่าย เพื่อติดตามผลการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายตามดัชนีชี้วัด (KPI) มีการจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงาน เปรียบเทียบกับเป้าหมายตามแผนงาน หรืองบประมาณ เสนอต่อผู้บริหารเพื่อพิจารณาปรับปรุงแก้ไขให้เป็นไปตามเป้าหมายอย่างสม่ำเสมอ มีการจัดทำประเมินการควบคุมด้วยตนเอง (Control Self Assessment : CSA) ตามระเบียบคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดินว่าด้วยการกำหนดมาตรฐานการควบคุมภายใน พ.ศ. 2544 ข้อ 6 ในทุกสายงานและทุกฝ่ายงาน โดยได้รายงานผลการประเมินการควบคุมภายในของบริษัทฯ ต่อคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน คณะกรรมการบริษัทฯ และคณะกรรมการตรวจสอบ ทุกปี นอกจากนี้ ยังมีการตรวจสอบ และประเมินผลการควบคุมภายในเป็นรายครั้ง โดยผู้ตรวจสอบจากสำนักงานการตรวจสอบภายในของบริษัทฯ ตลอดจนมีผู้ตรวจสอบจากหน่วยงานภายนอก เช่น Bureau Veritas, IATA Operational Safety Audit (IOSA), กรมการบินพลเรือน และองค์กรมาตรฐานสากล (ISO) ต่างๆ เป็นต้น ซึ่งผู้บริหารได้ให้ความสำคัญและมีการพิจารณา เพื่อปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ตรวจสอบ

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการมีระบบการตรวจสอบภายในที่ดี โดยมีสำนักงานการตรวจสอบภายใน ซึ่งมีสายการบังคับบัญชาขึ้นตรงต่อคณะกรรมการบริษัทฯ คณะกรรมการบริษัทฯ ได้มอบหมายให้คณะกรรมการตรวจสอบเป็นผู้กำกับดูแลเพื่อให้สำนักงานการตรวจสอบภายในสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเป็นอิสระและเที่ยงธรรม โดย

คณะกรรมการบริษัทฯ ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการปฏิบัติงานอย่างโปร่งใสและตรวจสอบได้ มีการบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน และการกำกับดูแลกิจการที่เพียงพอและมีประสิทธิภาพ ตลอดจนมีการปรับปรุงการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่า การดำเนินงานของบริษัทมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล มีการใช้จ่ายและลงทุนอย่าง คุ่มค่าสมประโยชน์ รายงานทางการเงินของบริษัทมีความถูกต้องสมบูรณ์และเชื่อถือได้ การปฏิบัติงานของหน่วยงานต่าง ๆ สอดคล้องกับนโยบาย กฎเกณฑ์ ระเบียบ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง มีการดูแลรักษาทรัพย์สินและผลประโยชน์ของบริษัท มิให้เกิดการสูญเสีย หรือความเสียหาย ซึ่งรวมถึงความเสียหายจากการทุจริตและการประพฤติมิชอบ มีการติดตามและ ประเมินผลการลงทุนในบริษัทย่อยและการร่วมลงทุนอื่นๆ ทั้งนี้ ภาระหน้าที่ของสำนักงานการตรวจสอบภายใน ยังรวมถึง การให้คำปรึกษาแนะนำฝ่ายบริหารในการปรับปรุงการควบคุมภายใน ซึ่งรวมถึงระเบียบปฏิบัติ โดยสำนักงานการตรวจสอบ ภายในในปฏิบัติงานตรวจสอบกระบวนการทำงานของบริษัทฯ รวมทั้งระบบเทคโนโลยีสารสนเทศตามแผนการตรวจสอบ ที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการตรวจสอบ ซึ่งจัดทำขึ้นตามแนวความเสี่ยง โดยพิจารณาจากผลกระทบและโอกาสที่อาจ เกิดขึ้นที่มีผลต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ของบริษัทฯ ตลอดจนการตรวจสอบเฉพาะกิจตามที่คณะกรรมการตรวจสอบเห็นชอบ โดยรายงานผลการตรวจสอบต่อผู้บริหารที่รับผิดชอบ กรรมการผู้อำนวยการใหญ่ และคณะกรรมการตรวจสอบเป็นประจำ ทุกไตรมาส ในกรณีที่พบหรือมีข้อสงสัยว่ามีรายการหรือการกระทำที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายที่มีนัยสำคัญต่อผลการ ดำเนินงานของบริษัทฯ หัวหน้าสำนักงานการตรวจสอบภายในจะรายงานต่อกรรมการผู้อำนวยการใหญ่และคณะกรรมการ ตรวจสอบทันที

ทั้งนี้ คณะกรรมการบริษัทฯ ได้ให้ความเห็นว่า ระบบการควบคุมภายในของบริษัทฯ มีความเพียงพอ กับการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ

10. รายการระหว่างกัน

10.1 รายการระหว่างกัน

บริษัทฯ มีรายการระหว่างกันที่สำคัญกับผู้ถือหุ้นรายใหญ่ และนิติบุคคล/บริษัทที่อาจมีความขัดแย้ง สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2553 ดังนี้

นิติบุคคล/บริษัท ที่อาจมี ความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะของรายการระหว่าง กัน	มูลค่าของรายการระหว่างกัน (ล้านบาท)		เงื่อนไข/นโยบายราคา
			สำหรับปีสิ้นสุด วันที่ 31 ธันวาคม 2553	สำหรับปีสิ้นสุด วันที่ 31 ธันวาคม 2552	
กระทรวงการคลัง	<ul style="list-style-type: none"> ▪ กระทรวงการคลังเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ของบริษัทฯ โดยถือหุ้นประมาณร้อยละ 51.03 	กระทรวงการคลังกู้เงินจากสถาบันการเงินต่างประเทศให้บริษัทฯ กู้ต่อ ประกอบด้วย <ul style="list-style-type: none"> • เงินกู้ยืมระยะยาว ซึ่งยังคงมียอดคงค้างและดอกเบี้ยจ่ายดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> - เงินกู้ยืมระยะยาวคงค้าง 1,211.85 - ดอกเบี้ยจ่าย 205.45 			การกำหนดราคา/เงื่อนไขเป็นไปตามปกติของธุรกิจ ซึ่งเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับการกำหนดเงื่อนไขกับบุคคลหรือกิจการอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกัน โดยมีรายละเอียดเงื่อนไขสำคัญดังนี้ อัตราดอกเบี้ย ร้อยละ 7.07 ต่อปี อายุเงินกู้ 20 ปี ครบกำหนดสัญญา 30 กันยายน 2556

นิติบุคคล/บริษัท ที่อาจมี ความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะของรายการระหว่าง กัน	มูลค่าของรายการระหว่างกัน (ล้านบาท)		เงื่อนไข/นโยบายราคา
			สำหรับปีสิ้นสุด วันที่ 31 ธันวาคม 2553	สำหรับปีสิ้นสุด วันที่ 31 ธันวาคม 2552	
		<ul style="list-style-type: none"> เงินกู้ยืมระยะสั้น ซึ่งยังคงมี ยอดคงค้างและดอกเบี่ยจ่าย ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> - เงินกู้ระยะสั้นคงค้าง - ดอกเบี่ยจ่าย เงินกู้ยืมระยะสั้น ซึ่งยังคงมี ยอดคงค้างและดอกเบี่ยจ่าย ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> - เงินกู้ระยะสั้นคงค้าง - ดอกเบี่ยจ่าย 	0.00 0.49	1,116.11 24.91	อัตราดอกเบี้ย ร้อยละ 2.20 ต่อปี อายุเงินกู้ 1 ปี ครบกำหนดสัญญา 8 มกราคม 2553
		<ul style="list-style-type: none"> เงินกู้ยืมระยะสั้น ซึ่งยังคงมี ยอดคงค้างและดอกเบี่ยจ่าย ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> - เงินกู้ระยะสั้นคงค้าง - ดอกเบี่ยจ่าย 	0.00 0.00	0.00 42.57	อัตราดอกเบี้ย ร้อยละ 1.28 ต่อปี อายุเงินกู้ 1 ปี ครบกำหนดสัญญา 18 ธันวาคม 2552

นิติบุคคล/บริษัท ที่อาจมี ความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะของรายการระหว่าง กัน	มูลค่าของรายการระหว่างกัน (ล้านบาท)		เงื่อนไข/นโยบายราคา
			สำหรับปีสิ้นสุด วันที่ 31 ธันวาคม 2553	สำหรับปีสิ้นสุด วันที่ 31 ธันวาคม 2552	
		<ul style="list-style-type: none"> • บริษัทฯ มีรายการเช่าที่ดินจากที่ราชพัสดุ กระทรวงการคลัง ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> - เช่าที่ดินราชพัสดุ จังหวัดระยอง - เช่าที่ดินราชพัสดุ จังหวัดขอนแก่น - เช่าที่ดินราชพัสดุ จังหวัดแม่ฮ่องสอน - เช่าที่ดินราชพัสดุ จังหวัดอุดรธานี - เช่าที่ดินราชพัสดุ จังหวัดสุราษฎร์ธานี 	4.02	4.63	กำหนดจากราคาปกติของธุรกิจ เช่นเดียวกับที่กำหนดให้กับบุคคลหรือกิจการอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกัน

นิติบุคคล/บริษัท ที่อาจมี ความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะของรายการระหว่าง กัน	มูลค่าของรายการระหว่างกัน (ล้านบาท)		เงื่อนไข/นโยบายราคา
			สำหรับปีสิ้นสุด วันที่ 31 ธันวาคม 2553	สำหรับปีสิ้นสุด วันที่ 31 ธันวาคม 2552	
ธนาคารออมสิน	<ul style="list-style-type: none"> กระทรวงการคลัง ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ของบริษัท มีอำนาจควบคุมธนาคารออมสิน 	1. บริษัทฯ ได้กู้เงินจากธนาคารออมสิน ประกอบด้วย <ul style="list-style-type: none"> ▪ <u>ตัวสัญญาใช้เงิน</u> <ul style="list-style-type: none"> - ยอดเงินคงค้าง 0.00 - ดอกเบี้ยจ่าย 8.33 ▪ <u>เงินกู้ยืมระยะยาว</u> <ul style="list-style-type: none"> - ยอดเงินคงค้าง 6,606.00 - ดอกเบี้ยจ่าย 485.74 			การกำหนดราคา/เงื่อนไขเป็นไปตามปกติของธุรกิจ ซึ่งเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับการกำหนดเงื่อนไขกับบุคคลหรือกิจการอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกัน โดยมีรายละเอียดเงื่อนไขสำคัญ ดังนี้ <p><u>ตัวสัญญาใช้เงิน 2 ฉบับ คือ</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1) อัตราดอกเบี้ย เท่ากับอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 6 เดือน บวกร้อยละ 3 ต่อปี มีอายุตัวสัญญาใช้เงิน 10 ปี ครบกำหนดสัญญา 15 มิถุนายน 2553 2) อัตราดอกเบี้ย เท่ากับอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 6 เดือน บวกร้อยละ 3 ต่อปี มีอายุตัวสัญญาใช้เงิน 10 ปี ครบกำหนดสัญญา 15 สิงหาคม 2553 <p><u>เงินกู้ระยะยาว</u></p> มีสัญญาเงินกู้ที่ยังมียอดคงค้าง 3 ฉบับ คือ <ol style="list-style-type: none"> 1) อัตราดอกเบี้ย MLR ลบร้อยละ 1.9 ต่อปี มีอายุเงินกู้ 5 ปี ครบกำหนดสัญญา 9 กรกฎาคม 2557 2) อัตราดอกเบี้ย THBFIX บวกร้อยละ 0.65 ต่อปี มีอายุเงินกู้ 7 ปี ครบกำหนดสัญญา 8 ตุลาคม 2558 3) อัตราดอกเบี้ย THBFIX บวกร้อยละ 0.55 ต่อปี มีอายุเงินกู้ 7 ปี ครบกำหนดสัญญา 13 ตุลาคม 2558

นิติบุคคล/บริษัท ที่อาจมี ความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะของรายการระหว่าง กัน	มูลค่าของรายการระหว่างกัน (ล้านบาท)		เงื่อนไข/นโยบายราคา
			สำหรับปีสิ้นสุด วันที่ 31 ธันวาคม 2553	สำหรับปีสิ้นสุด วันที่ 31 ธันวาคม 2552	
		2. บริษัท ขายบัตรโดยสาร เครื่องบิน ให้บริการเช่าพื้นที่ และบริการอื่น ๆ แก่ธนาคาร ออมสิน - ยอดรายได้รวม - ยอดลูกหนี้คงค้าง	4.99 0.96	4.09 0.14	กำหนดจากราคาปกติของธุรกิจ เช่นเดียวกับที่กำหนดให้กับบุคคลหรือกิจการอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกัน
ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย	■ กระทรวงการคลัง ซึ่งเป็น ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ของ บริษัท มีอำนาจควบคุม ธนาคารอิสลามแห่ง ประเทศไทย	1. บริษัท ได้กู้เงินระยะยาว จากธนาคารอิสลามแห่ง ประเทศไทย ซึ่งยังคงมียอด คงค้างและผลกำไรที่ต้อง ชำระดังนี้ - เงินกู้ยืมระยะยาวคงค้าง - การชำระผลกำไร	1,500.00 239.87	2,000.00 128.94	การกำหนดราคา/เงื่อนไขเป็นไปตามปกติของธุรกิจ ซึ่งเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับการกำหนดเงื่อนไขกับบุคคลหรือกิจการอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกัน โดยมีรายละเอียดเงื่อนไขสำคัญ ดังนี้ อัตรากำไร SPRL ลบร้อยละ 1.00 ต่อปี อายุเงินกู้ 5 ปี ครบกำหนดสัญญา 31 ธันวาคม 2556
		2. บริษัท ให้บริการฝึกอบรม เกี่ยวกับบุคลิกภาพแก่ พนักงานของธนาคาร อิสลามแห่งประเทศไทย - ยอดรายได้รวม - ยอดลูกหนี้คงค้าง	0.08 0.00	0.00 0.00	กำหนดจากราคาปกติของธุรกิจ เช่นเดียวกับที่กำหนดให้กับบุคคลหรือกิจการอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกัน

นิติบุคคล/บริษัท ที่อาจมี ความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะของรายการระหว่าง กัน	มูลค่าของรายการระหว่างกัน (ล้านบาท)		เงื่อนไข/นโยบายราคา
			สำหรับปีสิ้นสุด วันที่ 31 ธันวาคม 2553	สำหรับปีสิ้นสุด วันที่ 31 ธันวาคม 2552	
ธนาคารเพื่อการเกษตรและ สหกรณ์การเกษตร	<ul style="list-style-type: none"> กระทรวงการคลัง ซึ่งเป็น ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ของ บริษัท มีอำนาจควบคุม ธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร 	บริษัท ขายบัตรโดยสาร เครื่องบิน แก่ธนาคารเพื่อ การเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร - ยอดรายได้รวม - ยอดลูกหนี้ค้าง	13.92 0.04	0.75 0.00	กำหนดจากราคาปกติของธุรกิจ เช่นเดียวกับที่กำหนด ให้กับบุคคลหรือกิจการอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกัน
บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด	<ul style="list-style-type: none"> กระทรวงการคลังเป็น ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด 	1. บริษัท ซื้อบริการฝากส่ง ไปรษณีย์ในประเทศและ ต่างประเทศ และจ้างขนส่ง เทป Back up จากบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด - ยอดค่าใช้จ่ายรวม - ยอดเจ้าหนี้ค้าง	31.10 0.02	26.12 0.00	กำหนดจากราคาปกติของธุรกิจ เช่นเดียวกับที่กำหนด ให้กับบุคคลหรือกิจการอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกัน และเป็นไป ตามราคาตลาด
		2. บริษัท ขายบัตรโดยสาร เครื่องบิน แก่บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด - ยอดรายได้รวม - ยอดลูกหนี้ค้าง	1.24 0.38	2.97 0.07	กำหนดจากราคาปกติของธุรกิจ เช่นเดียวกับที่กำหนด ให้กับบุคคลหรือกิจการอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกัน

นิติบุคคล/บริษัท ที่อาจมี ความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะของรายการระหว่าง กัน	มูลค่าของรายการระหว่างกัน (ล้านบาท)		เงื่อนไข/นโยบายราคา
			สำหรับปีสิ้นสุด วันที่ 31 ธันวาคม 2553	สำหรับปีสิ้นสุด วันที่ 31 ธันวาคม 2552	
สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล	<ul style="list-style-type: none"> กระทรวงการคลังเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ของสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล 	บริษัทฯ ขายบัตรโดยสารเครื่องบิน แก่สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล <ul style="list-style-type: none"> - ยอดรายได้รวม 13.86 - ยอดลูกหนี้ค้าง 0.94 		<ul style="list-style-type: none"> 0.89 0.89 	กำหนดจากราคาปกติของธุรกิจ เช่นเดียวกับที่กำหนดให้กับบุคคลหรือกิจการอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกัน
บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)	<ul style="list-style-type: none"> กระทรวงการคลังเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ของบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) และของบริษัทฯ กรรมการของบริษัทฯ ได้แก่ นายอำพน กิตติอำพน และ นายพิชัย ชุณหวชิร เป็นกรรมการของบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) 	1. บริษัทฯ ใช้น้ำมันเครื่องบินและน้ำมันรถยนต์จากบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) <ul style="list-style-type: none"> - ยอดค่าใช้จ่ายรวม .7,00504 - ยอดเจ้าหนี้ค้าง 294.40 		<ul style="list-style-type: none"> 5,824.57 623.25 	กำหนดจากราคาปกติของธุรกิจ เช่นเดียวกับที่กำหนดให้กับบุคคลหรือกิจการอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกัน และเป็นไปตามราคาตลาด
		2. บริษัทฯ ขายบัตรโดยสารเครื่องบิน แก่บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) <ul style="list-style-type: none"> - ยอดรายได้รวม 60.31 - ยอดลูกหนี้ค้าง 15.78 		<ul style="list-style-type: none"> 15.13 3.86 	กำหนดจากราคาปกติของธุรกิจ เช่นเดียวกับที่กำหนดให้กับบุคคลหรือกิจการอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกัน

นิติบุคคล/บริษัท ที่อาจมี ความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะของรายการระหว่าง กัน	มูลค่าของรายการระหว่างกัน (ล้านบาท)		เงื่อนไข/นโยบายราคา
			สำหรับปีสิ้นสุด วันที่ 31 ธันวาคม 2553	สำหรับปีสิ้นสุด วันที่ 31 ธันวาคม 2552	
บริษัท บางจาก ปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ กระทรวงการคลังซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ของบริษัทฯ เป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่โดยทางอ้อมของบริษัทฯ บางจาก ปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน) และของบริษัทฯ ▪ กรรมการของบริษัทฯ ได้แก่ นายพิชัย ชุณหวิชัย เป็นกรรมการของบริษัทฯ บางจาก ปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน) 	บริษัทฯ ซื้อน้ำมันเครื่องบินจาก บริษัท บางจาก ปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน) <ul style="list-style-type: none"> - ยอดค่าใช้จ่ายรวม 13,820.46 - ยอดเจ้าหนี้ค้าง 1,864.12 	13,820.46	10,576.78	กำหนดจากราคาปกติของธุรกิจ เช่นเดียวกับที่กำหนดให้กับบุคคลหรือกิจการอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกัน และเป็นไปตามราคาตลาด
บริษัท เบอร์ลี่ ยุคเกอร์ จำกัด (มหาชน)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ กรรมการของบริษัทฯ ได้แก่ นายวีระวงศ์ จิตต์มิตรภาพ เป็นกรรมการ บริษัท เบอร์ลี่ ยุคเกอร์ จำกัด (มหาชน) 	บริษัทฯ ซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคจากบริษัท เบอร์ลี่ ยุคเกอร์ จำกัด (มหาชน) <ul style="list-style-type: none"> - ยอดค่าใช้จ่ายรวม 8.42 - ยอดเจ้าหนี้ค้าง 0.07 	8.42	10.21	กำหนดจากราคาปกติของธุรกิจ เช่นเดียวกับที่กำหนดให้กับบุคคลหรือกิจการอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกัน และเป็นไปตามราคาตลาด

นิติบุคคล/บริษัท ที่อาจมี ความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะของรายการระหว่าง กัน	มูลค่าของรายการระหว่างกัน (ล้านบาท)		เงื่อนไข/นโยบายราคา
			สำหรับปีสิ้นสุด วันที่ 31 ธันวาคม 2553	สำหรับปีสิ้นสุด วันที่ 31 ธันวาคม 2552	
บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)	<ul style="list-style-type: none"> กระทรวงการคลังเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) และของบริษัทฯ 	1. บริษัทฯ ประกอบกิจการและเช่าพื้นที่ในเขตท่าอากาศยานต่าง ๆ เพื่อใช้สำหรับจอดอากาศยาน จอดพาดหระขนถ่ายสินค้า เก็บอุปกรณ์ภาคพื้นดิน เก็บตู้คอนเทนเนอร์ ตั้งสำนักงานสายการบิน และบริการอื่นๆ จากบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)	- ยอดค่าใช้จ่ายรวม 2,707.98 - ยอดเจ้าหน้าที่คงค้าง 1,053.86	- ยอดค่าใช้จ่ายรวม 3,378.77 - ยอดเจ้าหน้าที่คงค้าง 225.77	กำหนดจากราคาปกติของธุรกิจ เช่นเดียวกับที่กำหนดให้กับบุคคลหรือกิจการอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกัน และเป็นไปตามราคาตลาด
		2. บริษัทฯ มีรายได้จากการขายบัตรโดยสารเครื่องบิน และได้รับส่วนแบ่งรายได้ 2% จากการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการใช้สนามบิน (Passenger Service Charges) ให้กับบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)	- ยอดรายได้รวม 9.04 - ยอดลูกหนี้คงค้าง 54.87	- ยอดรายได้รวม 6.02 - ยอดลูกหนี้คงค้าง 37.66	กำหนดจากราคาปกติของธุรกิจ เช่นเดียวกับที่กำหนดให้กับบุคคลหรือกิจการอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกัน

นิติบุคคล/บริษัท ที่อาจมี ความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะของรายการระหว่าง กัน	มูลค่าของรายการระหว่างกัน (ล้านบาท)		เงื่อนไข/นโยบายราคา
			สำหรับปีสิ้นสุด วันที่ 31 ธันวาคม 2553	สำหรับปีสิ้นสุด วันที่ 31 ธันวาคม 2552	
บริษัท ไทย-อะมาติอุส เซาท์ อีสต์เอเชีย จำกัด (บริษัทย่อย)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ บริษัทฯ เป็นผู้ถือหุ้น รายใหญ่ของบริษัทไทย- อะมาติอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด โดยถือหุ้นประมาณ ร้อยละ 55 ▪ กรรมการของบริษัทฯ ได้แก่ นายคณิต แสง สุพรรณ เป็นประธาน กรรมการของบริษัท ไทย- อะมาติอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด 	<p>บริษัทฯ ขายบัตรโดยสาร เครื่องบิน และให้บริการเช่า พื้นที่สำนักงานและอุปกรณ์ คอมพิวเตอร์ แก่บริษัท ไทย- อะมาติอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด</p> <ul style="list-style-type: none"> - ยอดรายได้รวม .299 - ยอดลูกหนี้คงค้าง 0.27 			กำหนดจากราคาปกติของธุรกิจ เช่นเดียวกับที่กำหนด ให้กับบุคคลหรือกิจการอื่น ที่ไม่เกี่ยวข้องกัน

นิติบุคคล/บริษัท ที่อาจมี ความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะของรายการระหว่าง กัน	มูลค่าของรายการระหว่างกัน (ล้านบาท)		เงื่อนไข/นโยบายราคา
			สำหรับปีสิ้นสุด วันที่ 31 ธันวาคม 2553	สำหรับปีสิ้นสุด วันที่ 31 ธันวาคม 2552	
บริษัท วิงสแปน เซอร์วิสเชส จำกัด (บริษัทย่อย)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ บริษัทฯ เป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ของบริษัท วิงสแปน เซอร์วิสเชส จำกัด โดยถือหุ้นประมาณร้อยละ 49 ▪ ผู้บริหารของบริษัทฯ ได้แก่ นายกวีพันธ์ เรืองผกา นายปานชิต ชนะภัย และ นายโชคชัย ปัญญาสงค์ เป็นกรรมการของบริษัท วิงสแปน เซอร์วิสเชส จำกัด 	ไม่มีการทำธุรกรรมระหว่างกัน	0.00	0.00	-

นิติบุคคล/บริษัท ที่อาจมี ความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะของรายการระหว่าง กัน	มูลค่าของรายการระหว่างกัน (ล้านบาท)		เงื่อนไข/นโยบายราคา
			สำหรับปีสิ้นสุด วันที่ 31 ธันวาคม 2553	สำหรับปีสิ้นสุด วันที่ 31 ธันวาคม 2552	
บริษัท ดอนเมือง อินเตอร์ เนชั่นแนล แอร์พอร์ต โฮเต็ล จำกัด (บริษัทร่วม)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ บริษัท ถือหุ้นในบริษัท ดอนเมือง อินเตอร์เนชั่น แนล แอร์พอร์ต โฮเต็ล จำกัด ประมาณร้อยละ 40 ▪ ผู้บริหารของบริษัท ได้แก่ นายกวีพันธ์ เรืองผกา นายปานชิต ชนะภัย และ เรืออากาศเอกมนตรี จำเรียง เป็นกรรมการของ บริษัท ดอนเมือง อินเตอร์ เนชั่นแนล แอร์พอร์ต โฮเต็ล จำกัด <p>หมายเหตุ นายปานชิต ชนะภัย เป็นกรรมการแทน นายกวีพันธ์ เรืองผกา ของ บริษัท ดอนเมือง อินเตอร์ เนชั่นแนล แอร์พอร์ต โฮเต็ล จำกัด เมื่อวันที่ 21 เมษายน 2553</p>	บริษัท ซื้อบริการห้องพักของ บริษัท ดอนเมือง อินเตอร์ เนชั่นแนล แอร์พอร์ต โฮเต็ล จำกัด สำหรับผู้โดยสารของ บริษัท	0.90	4.90	กำหนดจากราคาปกติของธุรกิจ เช่นเดียวกับที่กำหนด ให้กับบุคคลหรือกิจการอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกัน
		- ยอดค่าใช้จ่ายรวม	0.00	0.03	
		- ยอดเจ้าหนี้คงค้าง			

นิติบุคคล/บริษัท ที่อาจมี ความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะของรายการระหว่าง กัน	มูลค่าของรายการระหว่างกัน (ล้านบาท)		เงื่อนไข/นโยบายราคา
			สำหรับปีสิ้นสุด วันที่ 31 ธันวาคม 2553	สำหรับปีสิ้นสุด วันที่ 31 ธันวาคม 2552	
บริษัท บริการเชื้อเพลิงการบิน กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (บริษัทร่วม)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ บริษัท ถือหุ้นในบริษัท บริการเชื้อเพลิงการบิน กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ประมาณร้อยละ 22.59 ▪ ผู้บริหารของบริษัทฯ คือ เรืออากาศโทนรหัช พลอยใหญ่ นายโชคชัย ปัญญาสงค์ เรืออากาศเอก มนตรี จำเรียง และนาวา อากาศตรี อัมภฎวรุช วัฒนางกูร เป็นกรรมการ ของบริษัท บริการเชื้อเพลิง การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) <p>หมายเหตุ นาวาอากาศตรี อัมภฎวรุช วัฒนางกูร เป็น กรรมการแทนเรืออากาศโท นรหัช พลอยใหญ่ ของบริษัท บริการเชื้อเพลิงการบิน กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เมื่อ วันที่ 12 พฤศจิกายน 2553</p>	1. บริษัท ซื้อบริการเติมน้ำมัน เครื่องบินจากบริษัท บริการ เชื้อเพลิงการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) - ยอดค่าใช้จ่ายรวม - ยอดเจ้าหนี้คงค้าง	368.70	361.58	กำหนดจากราคาปกติของธุรกิจ เช่นเดียวกับที่กำหนด ให้กับบุคคลหรือกิจการอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกัน และเป็นไป ตามราคาตลาด
		2. บริษัท มีการให้บริการ ขนส่งและการบริการด้าน อาหารให้แก่บริษัท บริการ เชื้อเพลิงการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) - ยอดรายได้รวม - ยอดลูกหนี้คงค้าง	0.02	0.03	

นิติบุคคล/บริษัท ที่อาจมี ความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะของรายการระหว่าง กัน	มูลค่าของรายการระหว่างกัน (ล้านบาท)		เงื่อนไข/นโยบายราคา
			สำหรับปีสิ้นสุด วันที่ 31 ธันวาคม 2553	สำหรับปีสิ้นสุด วันที่ 31 ธันวาคม 2552	
บริษัท โรงแรม รอยัล ออคิด (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) (บริษัทร่วม)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ บริษัทฯ ถือหุ้นในบริษัท โรงแรม รอยัลออคิด (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ประมาณ ร้อยละ 24 ▪ ผู้บริหารของบริษัทฯ คือ นายปานชิต ชนะภัย นายธีรพล โชติชนาภิบาล และนายพฤทธิ์ บุปผาคำ เป็นกรรมการของบริษัท โรงแรม รอยัล ออคิด (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) หมายเหตุ นายธีรพล โชติชนาภิบาล เป็นกรรมการ แทนนายพฤทธิ์ บุปผาคำ ของบริษัท โรงแรม รอยัล ออคิด (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) เมื่อวันที่ 12 พฤศจิกายน 2553 	1. บริษัทฯ ซื้อบริการห้องพัก ของบริษัท โรงแรม รอยัล ออ คิด (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สำหรับผู้โดยสาร ของบริษัทฯ - ยอดค่าใช้จ่ายรวม .358 - ยอดเจ้าหนี้คงค้าง 0.01			กำหนดจากราคาปกติของธุรกิจ เช่นเดียวกับที่กำหนด ให้กับบุคคลหรือกิจการอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกัน
		2. บริษัทฯ ขายค่าโฆษณา ใน ROH BROCHURE ให้แก่บริษัท โรงแรม รอยัล ออคิด (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) - ยอดรายได้รวม 0.22 - ยอดลูกหนี้คงค้าง 0.00			

นิติบุคคล/บริษัท ที่อาจมี ความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะของรายการระหว่าง กัน	มูลค่าของรายการระหว่างกัน (ล้านบาท)		เงื่อนไข/นโยบายราคา
			สำหรับปีสิ้นสุด วันที่ 31 ธันวาคม 2553	สำหรับปีสิ้นสุด วันที่ 31 ธันวาคม 2552	
บริษัท ครีวการบินภูเก็ต จำกัด (บริษัทร่วม)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ บริษัทฯ ถือหุ้นในบริษัท ครีวการบินภูเก็ต จำกัด ประมาณร้อยละ 30 ▪ ผู้บริหารของบริษัทฯ ได้แก่ นายทวีพันธ์ เรืองผกา เป็นประธานกรรมการของบริษัท ครีวการบินภูเก็ต จำกัด 	1. บริษัทฯ ซื้ออาหารและ บริการจากบริษัท ครีวการ บินภูเก็ต จำกัด - ยอดค่าใช้จ่ายรวม - ยอดเจ้าหนี้คงค้าง	12.11 2.93	3.57 0.77	กำหนดจากราคาปกติของธุรกิจ เช่นเดียวกับที่กำหนดให้กับบุคคลหรือกิจการอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกัน
		2. บริษัทฯ มีรายได้จากการขาย วัตถุดิบและการให้บริการแก่ บริษัท ครีวการบินภูเก็ต จำกัด - ยอดรายได้รวม - ยอดลูกหนี้คงค้าง	2.99 0.26	3.07 0.22	กำหนดจากราคาปกติของธุรกิจ เช่นเดียวกับที่กำหนดให้กับบุคคลหรือกิจการอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกัน

นิติบุคคล/บริษัท ที่อาจมี ความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะของรายการระหว่าง กัน	มูลค่าของรายการระหว่างกัน (ล้านบาท)		เงื่อนไข/นโยบายราคา
			สำหรับปีสิ้นสุด วันที่ 31 ธันวาคม 2553	สำหรับปีสิ้นสุด วันที่ 31 ธันวาคม 2552	
บริษัท โรงแรมท่าอากาศยาน สุวรรณภูมิ จำกัด (บริษัทร่วม)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ บริษัทฯ ถือหุ้นในบริษัท โรงแรมท่าอากาศยาน สุวรรณภูมิ จำกัด ประมาณ ร้อยละ 30 ▪ ผู้บริหารของบริษัทฯ คือ นายโชคชัย ปัญญาสงค์ และนายพิเชษฐ์ เรียงวัฒน สุข เป็นกรรมการของ บริษัท โรงแรม ท่าอากาศ ยาน สุวรรณภูมิ จำกัด หมายเหตุ นายพิเชษฐ์ เรียงวัฒนสุข เป็นกรรมการ แทนนายโชคชัย ปัญญาสงค์ ของบริษัท โรงแรมท่าอากาศ ยานสุวรรณภูมิ จำกัด เมื่อ วันที่ 3 กุมภาพันธ์ 2553 	บริษัทฯ ซื้อบริการห้องพักจาก บริษัท โรงแรมท่าอากาศยาน สุวรรณภูมิ จำกัด สำหรับ ผู้โดยสารของบริษัทฯ - ยอดค่าใช้จ่ายรวม - ยอดเจ้าหนี้คงค้าง	30.95 3.35	41.20 0.00	กำหนดจากราคาปกติของธุรกิจ เช่นเดียวกับที่กำหนด ให้กับบุคคลหรือกิจการอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกัน
บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด (บริษัทร่วม)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ บริษัทฯ ถือหุ้นในบริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด ร้อยละ 39 ▪ กรรมการของบริษัทฯ ได้แก่ นายวีระวงศ์ จิตต์ มิตรภาพ และนายวัลลภ พุกกะณะสุต และผู้บริหาร 	บริษัทฯ ให้บริการเช่าเครื่องบิน และให้บริการด้านธุรกิจการบิน แก่บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด ทั้งนี้ รายได้จากการ ให้บริการด้านธุรกิจการบินโดย หลักประกอบด้วย ค่าซ่อมบำรุง อากาศยาน ค่าซ่อมบำรุง			กำหนดจากราคาปกติของธุรกิจ เช่นเดียวกับที่กำหนด ให้กับบุคคลหรือกิจการอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกัน

นิติบุคคล/บริษัท ที่อาจมี ความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะของรายการระหว่าง กัน	มูลค่าของรายการระหว่างกัน (ล้านบาท)		เงื่อนไข/นโยบายราคา
			สำหรับปีสิ้นสุด วันที่ 31 ธันวาคม 2553	สำหรับปีสิ้นสุด วันที่ 31 ธันวาคม 2552	
	<p>ของบริษัทฯ ได้แก่ นายทวีพันธ์ เรืองผกา นายโชคชัย ปัญญาสงค์ นายธีรพล โชติชนาภิบาล นายพฤทธิ์ นุปรุผาคำ และ นายพิเชษฐ เรียงวัฒนสุข เป็นกรรมการของบริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด</p> <p>หมายเหตุ นายทวีพันธ์ เรืองผกา เป็นกรรมการแทน นายวัลลภ พุกกะณะสุต นายโชคชัย ปัญญาสงค์ เป็นกรรมการแทนนายพิเชษฐ์ เรียงวัฒนสุข เมื่อวันที่ 3 มีนาคม 2553 และ นายธีรพล โชติชนาภิบาล เป็นกรรมการแทนนายพฤทธิ์ นุปรุผาคำ ของบริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด เมื่อวันที่ 11 สิงหาคม 2553</p>	<p>อุปกรณ์ ค่าน้ำมันเครื่องบิน เป็นต้น</p> <ul style="list-style-type: none"> - ยอดรายได้รวม 1,609.78 - ยอดลูกหนี้คงค้าง 69.30 			
บริษัท วิทยูการบินแห่งประเทศไทย จำกัด (บริษัทร่วมลงทุน)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ กระทรวงการคลังเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ของบริษัทวิทยูการบินแห่งประเทศไทย จำกัด 	<p>1. บริษัทฯ ซื้อบริการนำร่อง (Navigation) และเช่าอุปกรณ์ จากบริษัท วิทยูการบินแห่งประเทศไทย</p>			กำหนดจากราคาปกติของธุรกิจ เช่นเดียวกับที่กำหนดให้กับบุคคลหรือกิจการอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกัน และเป็นไปตามราคาตลาด

นิติบุคคล/บริษัท ที่อาจมี ความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะของรายการระหว่าง กัน	มูลค่าของรายการระหว่างกัน (ล้านบาท)		เงื่อนไข/นโยบายราคา
			สำหรับปีสิ้นสุด วันที่ 31 ธันวาคม 2553	สำหรับปีสิ้นสุด วันที่ 31 ธันวาคม 2552	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ บริษัท ถือหุ้น ประมาณ ร้อยละ .251 ในบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด และของบริษัท ๆ ▪ กรรมการของบริษัท ได้แก่ นายชัยศักดิ์ อังค์สุวรรณ เป็นประธาน กรรมการ และผู้บริหารของบริษัท คือ นาวาอากาศตรี อธิษฐาน วัฒนางกูร และเรืออากาศโท นรหัช พลอยใหญ่ เป็นกรรมการ ของบริษัท วิทยุ การบิน แห่งประเทศไทย จำกัด <p>หมายเหตุ นาวาอากาศตรี อธิษฐาน วัฒนางกูร เป็น กรรมการแทนเรืออากาศโท นรหัช พลอยใหญ่ ของบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด เมื่อวันที่ 12 พฤศจิกายน 2553</p>	จำกัด - ยอดค่าใช้จ่ายรวม - ยอดเจ้าหน้าที่คงค้าง	.1,189.60 100.61	1,147.54 95.12	
		2. บริษัท ขายบัตรโดยสาร เครื่องบิน และให้บริการ ขนส่งแก่บริษัท วิทยุการบิน แห่งประเทศไทย จำกัด - ยอดรายได้รวม - ยอดลูกหนี้คงค้าง	0.25 0.01	1.69 0.04	กำหนดจากราคาปกติของธุรกิจ เช่นเดียวกับที่กำหนด ให้กับบุคคลหรือกิจการอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกัน

นิติบุคคล/บริษัท ที่อาจมี ความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะของรายการระหว่าง กัน	มูลค่าของรายการระหว่างกัน (ล้านบาท)		เงื่อนไข/นโยบายราคา
			สำหรับปีสิ้นสุด วันที่ 31 ธันวาคม 2553	สำหรับปีสิ้นสุด วันที่ 31 ธันวาคม 2552	
ธนาคารแห่งประเทศไทย	<ul style="list-style-type: none"> กรรมการของบริษัทฯ ได้แก่ นายคณิต แสงสุพรรณ เป็น กรรมการของธนาคารแห่งประเทศไทย 	บริษัทฯ ขายบัตรโดยสารเครื่องบิน แก่ธนาคารแห่งประเทศไทย <ul style="list-style-type: none"> - ยอดรายได้รวม 20.28 - ยอดลูกหนี้ค้างค้ำ 1.13 		<ul style="list-style-type: none"> 4.08 2.55 	กำหนดจากราคาปกติของธุรกิจ เช่นเดียวกับที่กำหนดให้กับบุคคลหรือกิจการอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกัน
บริษัทหลักทรัพย์ ภัทร จำกัด (มหาชน)	<ul style="list-style-type: none"> กรรมการของบริษัทฯ ได้แก่ นายบรรยง พงษ์พานิช เป็น ประธานกรรมการของบริษัทหลักทรัพย์ ภัทร จำกัด (มหาชน) 	บริษัทฯ ได้ว่าจ้างบริษัทหลักทรัพย์ ภัทร จำกัด (มหาชน) เป็นที่ปรึกษาทางการเงิน เพื่อช่วยในการศึกษาแนวทางการดำเนินการปรับโครงสร้างทางการเงิน และการจัดหาแหล่งเงินให้แก่บริษัทฯ <ul style="list-style-type: none"> - ยอดค่าใช้จ่ายรวม 16.67 - ยอดเจ้าหนี้ค้างค้ำ 0.00 		<ul style="list-style-type: none"> 0.00 0.00 	เป็นการจัดจ้างที่ปรึกษา โดยการออกข้อกำหนดขอบเขตเงื่อนไขในการเสนอบริการเพื่อคัดเลือกที่ปรึกษาทางการเงิน ซึ่งเป็นการดำเนินการตามแนวทางและระเบียบในการจัดจ้างตามปกติของบริษัทฯ เช่นเดียวกับที่ใช้ในการจัดจ้างบุคคลหรือกิจการอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกัน

ทั้งนี้ บริษัทฯ ยังมีรายการระหว่างกันที่เป็นค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับบริการสาธารณูปโภคต่างๆ (ซึ่งประกอบด้วย ค่าไฟฟ้า ประปา และโทรศัพท์) ที่บริษัทฯ มีการทำรายการกับหน่วยงานของรัฐ และ/หรือรัฐวิสาหกิจที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการสาธารณูปโภคต่างๆ ดังกล่าว เป็นจำนวนเงิน 367.13 ล้านบาท สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2553 และมียอดค้างค้ำ 22.46 ล้านบาท ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2553

10.2 ความจำเป็นและความสมเหตุสมผลของรายการระหว่างกัน

คณะกรรมการตรวจสอบได้พิจารณารายการระหว่างกันสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2553 และมีความเห็นว่ารายการระหว่างกันดังกล่าว เป็นรายการที่เป็นไปตามธุรกิจปกติของบริษัท มีความสมเหตุสมผลมีการกำหนดราคาและเงื่อนไขอื่น ๆ ตามราคาตลาดเช่นเดียวกับการกำหนดราคาให้กับบุคคลหรือกิจการอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกัน และไม่มีการถ่ายเทผลประโยชน์ระหว่างบริษัท และบุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง

10.3 ขั้นตอนการอนุมัติการทำรายการระหว่างกัน

การเข้าทำรายการระหว่างกันข้างต้น เป็นไปตามธุรกิจปกติของบริษัท และได้ดำเนินการอนุมัติตามขั้นตอนของบริษัท ซึ่งมีมาตรการที่รัดกุมของระเบียบราชการและรัฐวิสาหกิจ ทั้งนี้ กรรมการและผู้บริหารที่มีส่วนได้เสียในเรื่องนั้น ๆ จะไม่มีส่วนในการอนุมัติการทำรายการ

10.4 นโยบายการทำรายการระหว่างกันในอนาคต

คณะกรรมการตรวจสอบและบริษัท จะร่วมกันดูแลรายการระหว่างกันดังกล่าวที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตว่าจะเป็นไปด้วยความสมเหตุสมผลและมีอัตราตอบแทนที่ยุติธรรม พร้อมทั้งผ่านการอนุมัติตามขั้นตอนและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างถูกต้อง และจะเปิดเผยชนิดและมูลค่าของรายการระหว่างกันของบริษัท กับบุคคลที่อาจมีความขัดแย้งภายใต้ประกาศและข้อบังคับของคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) คณะกรรมการกำกับตลาดทุน สำนักงาน ก.ล.ต. และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (ตลท.)

11. ฐานะการเงินและผลการดำเนินงาน

11.1 ข้อมูลทางการเงินโดยสรุป

	งบการเงินรวม		
	ปี 2553	ปี 2552	ปี 2551
งบกำไรขาดทุน			
รายได้รวม (ล้านบาท)	184,270	163,875	202,606
ค่าใช้จ่ายรวม (ล้านบาท)	161,581	150,030	*220,720
กำไร (ขาดทุน) ก่อนต้นทุนทางการเงินและภาษีเงินได้ (ล้านบาท)	22,689	13,845	(18,114)
กำไร (ขาดทุน) สุทธิ (ล้านบาท)	15,350	7,344	(21,379)
* รวมสำรองค่าความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกรณีกฎหมายการป้องกันการค้าที่ไม่เป็นธรรม และผลขาดทุนจากการด้อยค่าของเครื่องบิน จำนวน 4,290 ล้านบาท และ 4,426 ล้านบาท ตามลำดับ			
งบดุล			
สินทรัพย์รวม (ล้านบาท)	293,760	271,694	259,534
หนี้สินรวม (ล้านบาท)	210,850	218,450	213,652
ส่วนของผู้ถือหุ้น (ล้านบาท)	82,910	53,244	45,882
หุ้น			
จำนวนหุ้นสามัญที่ออกและชำระแล้ว (ล้านหุ้น)	2,182.77	1,698.90	1,698.90
มูลค่าหุ้นที่ตราไว้ (บาท)	10.00	10.00	10.00
กำไร (ขาดทุน) สุทธิต่อหุ้น (บาท)	8.39	4.32	(12.58)
เงินปันผลจ่ายต่อหุ้น (บาท)	1.25	0.25	-
อัตราส่วนทางการเงิน			
อัตรากำไร (ขาดทุน) สุทธิต่อรายได้รวม (ร้อยละ)	8.3	4.5	(10.6)
อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ร้อยละ)	5.4	2.8	(7.9)
อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (ร้อยละ)	22.5	14.8	(37.5)
อัตราส่วนหนี้สินรวมต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (เท่า)	2.5	4.1	4.7

11.2 งบการเงิน

11.2.1 สรุปรายงานการตรวจสอบงบการเงินของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินในระยะ 3 ปีที่ผ่านมา

สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินได้ปฏิบัติงานตรวจสอบตามมาตรฐานการสอบบัญชีที่รับรองทั่วไปสำหรับ งบการเงินรวม และงบการเงินเฉพาะบริษัท ปี 2553 ปี 2552 และ 2551 โดยได้แสดงความเห็นและรายงานการตรวจสอบดังนี้

- **งบการเงินปี 2553**

งบการเงิน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2553 สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน แสดงความเห็นแบบไม่มีเงื่อนไข ขอให้สังเกตหมายเหตุประกอบงบการเงินข้อ 6.31 เรื่อง การรับมอบเครื่องบินแอร์บัส A330-300 ซึ่งเป็นเครื่องบินภายใต้สัญญาเช่าการเงินที่บริษัท รับมอบไว้จำนวน 5 ลำ โดยไม่มีแก้อั้วโดยสารชั้นประหยัดและบริษัท อาจต้องชำระคืนเงินกู้ค้างทั้งหมดหากไม่สามารถติดตั้งแก้อั้วได้ภายในกำหนด

- **งบการเงินปี 2552**

งบการเงิน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2552 สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน แสดงความเห็นแบบไม่มีเงื่อนไข ขอให้สังเกตหมายเหตุประกอบงบการเงิน ข้อ 8.31 เรื่อง หนี้สินที่อาจเกิดขึ้น และหมายเหตุประกอบงบการเงิน ข้อ 8.33 เรื่อง การรับมอบเครื่องบินแอร์บัส A330-300

- **งบการเงินปี 2551**

งบการเงิน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2551 สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินแสดงความเห็นแบบไม่มีเงื่อนไขขอให้สังเกตหมายเหตุประกอบงบการเงิน ข้อ 8.33 เรื่อง แนวทางการแก้ไขปัญหาสภาพคล่อง หมายเหตุประกอบงบการเงิน ข้อ 8.31 เรื่อง หนี้สินที่อาจเกิดขึ้นในภายหน้า และหมายเหตุประกอบงบการเงิน ข้อ 8.35 เรื่อง เหตุการณ์ภายหลังวันที่ในงบการเงิน

11.2.2 ตารางสรุปงบการเงินรวมสำหรับระยะ 3 ปีที่ผ่านมา

หน่วย : ล้านบาท

รายการ	ปี 2553	ปี 2552	ปี 2551
งบกำไรขาดทุน :			
ค่าโดยสารและน้ำหนักส่วนเกิน	144,862	134,479	164,319
ค่าระวางขนส่ง	27,391	18,525	25,841
ค่าไปรษณีย์ภัณฑ์	839	823	913
กิจการอื่นๆ	7,497	7,776	9,046
ดอกเบี้ยรับและรายได้อื่น	3,681	2,272	2,487
รวมรายได้	184,270	163,875	202,606
ค่าน้ำมันเครื่องบิน	56,519	47,015	89,460
ค่าใช้จ่ายบุคลากร	33,526	26,191	30,534
ค่าตอบแทนผู้บริหาร	74	61	94
ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการบิน	33,831	33,257	37,328
ค่าเสื่อมราคาและค่าตัดจำหน่าย	20,236	21,023	20,281
ค่าเช่าเครื่องบินและอะไหล่	4,331	1,532	3,651
ค่าสินค้าและพัสดุใช้ไป	9,046	8,496	8,827
ค่าใช้จ่ายด้านการตลาด	6,103	6,221	6,932
ค่าใช้จ่ายด้านการประกันภัย	675	760	751
ค่าความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกรณี กฎหมายการป้องกันการค้าที่ไม่เป็นธรรม	-		4,290
ผลขาดทุนจากการด้อยค่าเครื่องบิน	489	529	4,750
ค่าใช้จ่ายดำเนินงานอื่น	6,115	8,104	9,285
ดอกเบี้ยจ่ายและค่าใช้จ่ายอื่นๆ	(4,198)	2,579	10,022
รวมค่าใช้จ่าย	166,747	155,768	226,205
กำไร (ขาดทุน) ก่อนหักภาษีเงินได้	17,523	8,107	(23,599)
ค่าใช้จ่าย (รายได้) ภาษีเงินได้สุทธิ	2,125	691	(2,285)
กำไรสุทธิส่วนที่เป็นของผู้ถือหุ้นส่วนน้อย	48	72	65
กำไร (ขาดทุน) สุทธิ	15,350	7,344	(21,379)
จำนวนหุ้นที่ออกและเรียกชำระแล้ว (ล้านหุ้น)	2,183	1,699	1,699
กำไร (ขาดทุน) สุทธิต่อหุ้น (บาท)	8.39	4.32	(12.58)

หน่วย : ล้านบาท

รายการ	ปี 2553	ปี 2552	ปี 2551
งบกระแสเงินสด :			
กำไรจากการดำเนินงานก่อนการเปลี่ยนแปลงในสินทรัพย์และหนี้สินดำเนินงาน	34,732	32,781	10,752
เงินสดสุทธิได้มาในกิจกรรมดำเนินงาน	28,268	28,523	11,371
เงินสดจ่ายซื้อสินทรัพย์	(9,684)	(16,526)	(21,539)
เงินสดรับจากการจำหน่ายสินทรัพย์	375	256	702
เงินสดสุทธิใช้ไปในกิจกรรมลงทุน	(8,872)	(14,472)	(20,309)
เงินสดรับ (จ่าย) จากหุ้นกู้	(10,955)	(2,710)	(4,500)
เงินสดรับจากการออกหุ้นสามัญ	4,839	-	-
เงินสดรับจากส่วนเกินมูลค่าหุ้นสามัญ	9,911	-	(1)
เงินสดรับ (จ่าย) จากเงินกู้ระยะสั้น	(1,116)	(20,323)	16,580
เงินสดรับ (จ่าย) จากเงินกู้ยืมระยะยาว	8,110	22,484	(10,821)
เงินสดรับ (จ่าย) จากตัวสัญญาใช้เงิน	(750)	(1,050)	(1,050)
เงินสดสุทธิได้มา (ใช้ไป) ในกิจกรรมจัดหาเงิน	3,979	(7,085)	(9,283)
EBITDAR ⁽¹⁾	33,322	31,917	17,270
EBITDAR ต่อหุ้น (บาท)	21.65	21.42	3.42

 หมายเหตุ : ⁽¹⁾ EBITDAR เท่ากับ EBITDA + ค่าเช่าเครื่องบินและอะไหล่

หน่วย : ล้านบาท

รายการ	ปี 2553	ปี 2552	ปี 2551
งบดุล :			
เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสด	37,680	14,300	7,446
รวมสินทรัพย์หมุนเวียน	78,301	47,288	42,122
ที่ดิน อาคารและอุปกรณ์-สุทธิ	206,118	213,505	207,064
รวมสินทรัพย์	293,760	271,694	259,534
รวมหนี้สินหมุนเวียน	80,736	80,452	98,583
หนี้สินระยะยาว	123,125	129,410	106,417
รวมหนี้สิน	210,850	218,450	213,652
ทุนที่ออกและเรียกชำระแล้ว	21,828	16,989	16,989
รวมส่วนของผู้ถือหุ้น	82,910	53,244	45,882

11.2.3 อัตราส่วนทางการเงินสำหรับระยะ 3 ปีที่ผ่านมา

รายการ	ปี 2553	ปี 2552	ปี 2551
อัตราส่วนสภาพคล่อง :			
อัตราส่วนสภาพคล่อง (เท่า) ⁽¹⁾	2.46	1.58	0.86
อัตราส่วนสภาพคล่องหมุนเร็ว (เท่า)	0.70	0.39	0.25
อัตราส่วนสภาพคล่องกระแสเงินสด (เท่า)	0.35	0.32	0.12
อัตราส่วนหมุนเวียนลูกหนี้การค้า (เท่า)	10.14	9.44	10.70
ระยะเวลาเก็บหนี้เฉลี่ย (วัน)	35.50	38.14	33.64
อัตราส่วนหมุนเวียนสินค้าคงเหลือ (เท่า)	20.95	18.07	26.48
ระยะเวลาขายสินค้าเฉลี่ย (วัน)	17.18	19.92	13.60
อัตราส่วนหมุนเวียนเจ้าหนี้ (เท่า)	21.18	17.82	20.50
ระยะเวลาชำระหนี้ (วัน)	17.00	20.20	17.56
Cash Cycle (วัน)	35.69	37.86	29.68
อัตราส่วนแสดงความสามารถในการทำกำไร :			
อัตรากำไรขั้นต้น (%)	23.62	27.45	14.77
อัตรากำไรจากการดำเนินงาน (%)	4.85	5.79	- 3.33
อัตรารายได้อื่น (%)	1.90	1.28	0.98
อัตราส่วนเงินสดต่อการทำกำไร (%)	268.23	304.70	- 106.66
อัตรากำไรสุทธิ (%) ⁽²⁾	8.50	4.54	- 10.68
อัตราผลตอบแทนผู้ถือหุ้น (%)	22.55	14.82	- 37.54
อัตราส่วนแสดงประสิทธิภาพในการดำเนินงาน :			
อัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ (%)	5.43	2.76	- 7.92
อัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ถาวร (%)	16.96	13.49	- 0.53
อัตราการมหมุนของสินทรัพย์ (เท่า)	0.65	0.62	0.75
อัตราส่วนวิเคราะห์นโยบายทางการเงิน :			
อัตราส่วนหนี้สินรวมต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (เท่า)	2.54	4.10	4.66
อัตราส่วนความสามารถชำระดอกเบี้ย (เท่า) ⁽³⁾	5.61	5.30	2.48
อัตราส่วนความสามารถชำระภาระผูกพัน (เท่า) ⁽⁴⁾	0.89	1.13	0.47
อัตรากำไรจ่ายปันผล (%)	-	5.78	-

หมายเหตุ :

- (1) อัตราส่วนสภาพคล่อง เท่ากับ สินทรัพย์หมุนเวียน / หนี้สินหมุนเวียน (ไม่รวมหนี้สินระยะยาวที่ถึงกำหนดชำระภายในหนึ่งปี และรายรับด้านการขนส่งที่ยังไม่ถึงเป็นรายได้)
- (2) อัตรากำไรสุทธิ เท่ากับ กำไรสุทธิ / รายได้จากการขายและให้บริการ
- (3) อัตราส่วนความสามารถชำระดอกเบี้ย เท่ากับ EBITDA / ดอกเบี้ยจ่าย
- (4) อัตราส่วนความสามารถชำระภาระผูกพัน เท่ากับ EBITDAR / (การชำระคืนหนี้สินระยะยาว+ดอกเบี้ยจ่าย+ค่าเช่าเครื่องบินและอะไหล่)

ผลการดำเนินงานของบริษัทฯ

ตารางต่อไปนี้แสดงการเปรียบเทียบรายได้และค่าใช้จ่ายของบริษัทฯ โดยเทียบเป็นอัตราร้อยละของยอดขายรวมในรอบระยะเวลาบัญชี 3 ปีที่ผ่านมา

หน่วย : ล้านบาท

รายการ	ปี 2553	ปี 2552	ปี 2551
รายได้			
รายได้จากค่าโดยสาร			
ในภูมิภาค	29.10	28.16	25.93
ระหว่างทวีป	29.18	30.90	31.81
ในประเทศ	6.86	7.39	5.88
เที่ยวบินไม่ประจำ	0.30	0.30	0.41
รายได้ค่าน้ำหนักส่วนเกิน	0.32	0.34	0.29
ค่าธรรมเนียมขนส่งสินค้าและไปรษณียภัณฑ์	15.68	12.04	13.43
รายได้จากกิจกรรมอื่นๆ	4.15	4.81	4.52
ค่าเงินประกันภัยและค่าธรรมเนียมน้ำมันเรียกเก็บจากผู้โดยสาร	14.41	16.06	17.73
รวมรายได้	100.00	100.00	100.00
ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน			
ค่าน้ำมันเครื่องบิน	31.30	29.09	44.70
ค่าใช้จ่ายบุคลากร	18.56	16.21	15.26
ค่าตอบแทนผู้บริหาร	0.04	0.04	0.05
ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการบิน	18.73	20.58	18.65
ค่าเสื่อมราคาและค่าตัดจำหน่าย	11.21	13.01	10.14
ค่าเช่าเครื่องบินและอะไหล่	2.40	0.95	1.82
ค่าสินค้าและพัสดุใช้ไป	5.01	5.26	4.41
ค่าใช้จ่ายด้านการตลาด	3.38	3.85	3.46
ค่าใช้จ่ายด้านการประกันภัย	0.37	0.47	0.38
ค่าใช้จ่ายดำเนินงานอื่น	3.39	5.01	4.64
รวมค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	94.39	94.47	103.51
กำไรจากการดำเนินงาน	5.61	5.53	(3.51)
กำไรสุทธิ	8.53	4.54	(10.68)

คำอธิบายผลการดำเนินงานและการวิเคราะห์ฐานะทางการเงินสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2553 ของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย

1. สรุปผลการดำเนินงานของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย

ในปี 2553 อุตสาหกรรมการบินมีการปรับตัวที่ดีขึ้นอย่างชัดเจนต่อเนื่องจากไตรมาส 4 ของปี 2552 หลังจากที่สภาวะเศรษฐกิจโลกเริ่มฟื้นตัว ถึงแม้จะได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ภูเขาไฟระเบิดในประเทศไอซ์แลนด์ ทำให้น่านฟ้ายุโรปต้องปิดลงระยะหนึ่งในเดือนเมษายน 2553 และเหตุการณ์ชุมนุมทางการเมืองภายในประเทศ ในช่วงเดือนเมษายน-พฤษภาคม 2553 แต่อย่างไรก็ตาม ในไตรมาส 3 เหตุการณ์เริ่มคลี่คลาย ประกอบกับบริษัทฯ ได้ดำเนินกลยุทธ์ธุรกิจอย่างเข้มข้น และมีการปรับแผนการทำงานให้เหมาะสมทันกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้การดำเนินงานของบริษัทฯ ในปี 2553 มีกำไรเพิ่มขึ้นจากปี 2552

นอกจากนี้ จากความสำเร็จในการดำเนินกลยุทธ์การสร้างความแข็งแกร่งด้านการเงิน เพื่อให้บริษัทฯ มีโครงสร้างเงินทุนที่แข็งแกร่ง มีสภาพคล่องทางการเงินที่เหมาะสม รวมถึงมีเงินทุนที่เพียงพอต่อการรองรับการดำเนินธุรกิจต่างๆ ของบริษัทฯ การชำระคืนหนี้ที่ถึงกำหนดชำระในอนาคตอันใกล้ และการขยายธุรกิจต่อไปในอนาคตเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืนในระยะยาว ตลอดจนเพื่อสามารถรองรับเหตุการณ์อันมิอาจคาดการณ์ได้ ที่อาจเกิดขึ้นได้ โดยบริษัทฯ ได้ออกหุ้นสามัญเพิ่มทุนจำนวน 15,000 ล้านบาท ควบคู่ไปกับการจัดหาเงินกู้ยืมตามแผน ตลอดจนการจัดหาวงเงินที่พร้อมเบิกถอนได้ตลอดเวลา (Committed Revolving Credit Line) ทำให้ ณ สิ้นปี 2553 บริษัทฯ มีเงินสดสำรองอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานของสายการบิน

สรุปผลการดำเนินงานประจำปี 2553 ได้ดังนี้

หน่วย : ล้านบาท	2553	2552	เปลี่ยนแปลง	
			ล้านบาท	%
รายได้รวม	184,270	163,875	+ 20,395	+ 12.4
ค่าใช้จ่ายรวม *	175,853	158,935	+ 16,918	+ 10.6
กำไร (ขาดทุน) ก่อนอัตราแลกเปลี่ยนและภาษีเงินได้	8,417	4,940	+ 3,477	+ 70.4
กำไร (ขาดทุน) จากอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ	9,106	3,167	+ 5,939	+ 187.5
กำไร (ขาดทุน) ก่อนภาษีเงินได้	17,523	8,107	+ 9,416	+ 116.1
กำไร (ขาดทุน) สุทธิ	15,350	7,344	+ 8,006	+ 109.0
กำไร (ขาดทุน) สุทธิต่อหุ้น (บาท)	8.39	4.32	+ 4.07	+ 94.2
EBITDA	28,991	30,385	- 1,394	- 4.6
EBITDAR	33,322	31,917	+ 1,405	+ 4.4

หมายเหตุ : * ไม่รวมกำไร (ขาดทุน) จากอัตราแลกเปลี่ยน แต่รวมส่วนแบ่งกำไร (ขาดทุน) จากเงินลงทุนตามวิธีส่วนได้เสียและต้นทุนทางการเงิน

ในปี 2553 บริษัทฯ มีรายได้รวมทั้งสิ้น 184,270 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปี 2552 จำนวน 20,395 ล้านบาท หรือร้อยละ 12.4 โดยมีรายได้จากการขายหรือการให้บริการเพิ่มขึ้น 18,985 ล้านบาท หรือร้อยละ 11.7 ค่าใช้จ่ายไม่รวมกำไร (ขาดทุน) จากอัตราแลกเปลี่ยนแต่รวมส่วนแบ่งกำไร (ขาดทุน) จากเงินลงทุนตามวิธีส่วนได้เสียและต้นทุนทางการเงินมีจำนวนทั้งสิ้น 175,853 ล้านบาท สูงกว่าปีก่อน 16,918 ล้านบาท หรือร้อยละ 10.6 เป็นผลมาจากราคาน้ำมันเครื่องบินโดยเฉลี่ยสูงขึ้นร้อยละ 26.4 การเพิ่มปริมาณการผลิตและการขนส่ง ประกอบกับค่าใช้จ่ายบุคลากรสูงขึ้น ซึ่งส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากบริษัทฯ ได้ดำเนินยุทธศาสตร์การบริหารกำลังคน โดยการจัดให้มีโครงการ Golden Handshake และโครงการร่วมใจจากองค์กร (Mutual Separate Plan) ซึ่งในระยะยาวจะส่งผลให้ต้นทุนบุคลากรโดยรวมลดลง นอกจากนั้น ในปี 2553 บริษัทฯ มีกำไรจากอัตราแลกเปลี่ยนเงินตรา

ต่างประเทศ 9,106 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 5,939 ล้านบาท หรือร้อยละ 187.5 บริษัทฯ มีกำไรก่อนภาษีเงินได้ 17,523 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 9,416 ล้านบาท หรือร้อยละ 116.1 อย่างไรก็ตามหากไม่รวมกำไร (ขาดทุน) จากอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ บริษัทฯ มีกำไรก่อนอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศและภาษีเงินได้ 8,417 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 3,477 ล้านบาท หรือร้อยละ 70.4

บริษัทฯ มีกำไรสุทธิ 15,350 ล้านบาท คิดเป็นกำไรต่อหุ้น 8.39 บาท สูงกว่าปี 2552 ซึ่งมีกำไรสุทธิ 7,344 ล้านบาท หรือกำไรต่อหุ้น 4.32 บาท และมีกำไรก่อนจากการดำเนินงานหักดอกเบี้ย ภาษี ค่าเสื่อมราคา ค่าตัดจำหน่าย และค่าเช่าเครื่องบินและอะไหล่ (EBITDAR) เท่ากับ 33,322 ล้านบาท สูงกว่าปีก่อน 1,405 ล้านบาท หรือร้อยละ 4.4

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2553 บริษัทฯ ได้เปลี่ยนแปลงนโยบายบัญชีในการกำหนดมูลค่าสินทรัพย์ถาวรต่อหน่วยเพื่อใช้ในการบันทึกบัญชีจาก 3,000 บาท เป็น 20,000 บาทขึ้นไป ซึ่งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว มีผลทำให้ค่าใช้จ่ายในปีนี้เพิ่มขึ้นประมาณ 21.5 ล้านบาท เมื่อเปรียบเทียบกับการบันทึกบัญชีตามนโยบายเดิม

นอกจากนั้น ในงวดบัญชีปี 2553 บริษัทฯ ได้รวมรายการบัญชีของ บริษัท วิงสแปน เซอร์วิสেস จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทย่อย เข้าในงบการเงินรวมด้วย โดยบริษัท วิงสแปน เซอร์วิสেস จำกัด ได้จดทะเบียนจัดตั้งตามกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ เมื่อวันที่ 2 ธันวาคม 2553 ด้วยทุนจดทะเบียนที่ออกและชำระแล้ว 2 ล้านบาท โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการงานที่ต้องใช้บุคลากรเฉพาะด้านตามที่บริษัทฯ ต้องการ ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นงานที่ต้องการบุคลากรที่มีความชำนาญการเป็นพิเศษหรือมีความชำนาญเฉพาะทางหรือบุคลากรที่ทำหน้าที่ให้บริการแก่ลูกค้ารวมถึงงานที่หากดำเนินการโดยบริษัทจ้างงานภายนอกอื่นแล้วไม่ได้ผลดีและ/หรือบุคลากรที่บริษัทฯ เห็นว่าเป็นงานที่ต้องการจำกัดอายุบุคลากร และช่วยลดต้นทุนในระยะยาว โดยบริษัทฯ ถือหุ้นสามัญร้อยละ 49 และบริษัท ครัวการบินภูเก็ต จำกัด ถือหุ้นบุริมสิทธิ ชนิดสะสม (Cumulative Preferred Stock) ร้อยละ 51 ซึ่งผู้ถือหุ้นบุริมสิทธิจะได้รับเงินปันผลในอัตราร้อยละ 6 ต่อปีของเงินลงทุน แต่ไม่มีอำนาจในการบริหารจัดการ ดังนั้น อำนาจการควบคุมและบริหารจัดการจึงเป็นไปเพื่อประโยชน์ของบริษัทฯ

2. คำอธิบายและวิเคราะห์ผลการดำเนินงานปี 2553

2.1 ปริมาณการผลิตและการขนส่ง

		2553	2552	อัตรา เปลี่ยนแปลง
ปริมาณการผลิตรวม	(ล้านตัน-กิโลเมตร)	11,516	10,499	+ 9.7%
ปริมาณการขนส่งรวม	(ล้านตัน-กิโลเมตร)	7,997	6,908	+ 15.8%
อัตราส่วนการบรรทุก	(ร้อยละ)	69.4	65.8	+ 3.6
ปริมาณการผลิตด้านผู้โดยสาร	(ล้านที่นั่ง-กิโลเมตร)	75,600	72,031	+ 5.0%
ปริมาณการขนส่งผู้โดยสาร	(ล้านคน-กิโลเมตร)	55,676	52,593	+ 5.9%
อัตราส่วนการขนส่งผู้โดยสาร	(ร้อยละ)	73.6	73.0	+ 0.6
ปริมาณการผลิตพัสดุภัณฑ์	(ล้านตัน-กิโลเมตร)	4,708	4,016	+ 17.2%
ปริมาณการขนส่งพัสดุภัณฑ์	(ล้านตัน-กิโลเมตร)	2,895	2,092	+ 38.4%
อัตราส่วนการขนส่งพัสดุภัณฑ์	(ร้อยละ)	61.5	52.1	+ 9.4
จำนวนผู้โดยสาร	(ล้านคน)	18.17	18.48	- 1.7%
ชั่วโมงปฏิบัติการบิน	(ชั่วโมง)	341,165	326,008	+ 4.6%
อัตราการใช้ประโยชน์เครื่องบินเฉลี่ย	(ชั่วโมง/ลำ/วัน)	11.4	11.2	+ 1.8%

ตามที่บริษัทฯ ได้รับมอบเครื่องบิน A330-300 จำนวน 3 ลำ ในปลายปี 2552 และอีก 2 ลำ ในเดือนมีนาคม 2553 และอยู่ระหว่างการรอดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องนั้น เป็นผลให้การดำเนินงานบริษัทฯ ไม่เป็นไปตามแผนที่วางไว้ บริษัทฯ จึงได้เช่าเครื่องบินโบอิง B777-300ER จำนวน 3 ลำ เพื่อเพิ่มปริมาณการผลิตตามแผน รวมทั้งได้เช่าเครื่องบินขนส่งสินค้า B777-200LRF จำนวน 2 ลำ เพื่อให้บริการขนส่งสินค้า เป็นผลให้ปริมาณการผลิตรวม (Available Ton-Kilometer : ATK) เพิ่มขึ้นจากปีก่อนร้อยละ 9.7 ในขณะที่ปริมาณการขนส่งรวม (Revenue Ton-Kilometer : RTK) เพิ่มขึ้นร้อยละ 15.8 ส่งผลให้อัตราส่วนการบรรทุกรวม (Load Factor) เฉลี่ยร้อยละ 69.4 เพิ่มขึ้นจากปีก่อน ซึ่งเฉลี่ยร้อยละ 65.8 โดยมีปริมาณการผลิตด้านผู้โดยสาร (Available Seat-Kilometer : ASK) เพิ่มขึ้นจากปีก่อนร้อยละ 5.0 ส่วนปริมาณการขนส่งผู้โดยสาร (Revenue Passenger-Kilometer : RPK) เพิ่มขึ้นร้อยละ 5.9 อัตราส่วนการบรรทุกผู้โดยสาร (Cabin Factor) เพิ่มขึ้นเล็กน้อยจากเฉลี่ยร้อยละ 73.0 ปีก่อน เป็นร้อยละ 73.6

2.2 รายได้

ในปี 2553 บริษัทฯ มีรายได้รวมทั้งสิ้น 184,270 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปี 2552 เป็นจำนวน 20,395 ล้านบาท หรือร้อยละ 12.4 โดยสรุปดังนี้

หน่วย : ล้านบาท	2553	2552	เปลี่ยนแปลง	
			ล้านบาท	%
รายได้ค่าโดยสารและค่าน้ำหนักส่วนเกิน				
ภูมิภาค	52,953	45,916	+ 7,037	+ 15.3
ข้ามทวีป	52,954	50,146	+ 2,808	+ 5.6
ภายในประเทศ	12,399	11,968	+ 431	+ 3.6
เที่ยวบินแบบไม่ประจำ	539	488	+ 51	+ 10.5

หน่วย : ล้านบาท	2553	2552	เปลี่ยนแปลง	
			ล้านบาท	%
ค่าประกันภัยเรียกเก็บจากผู้โดยสาร	1,925	2,403	- 478	- 19.9
ค่าธรรมเนียมขดเชยน้ำมันเรียกเก็บจากผู้โดยสาร	24,092	23,558	+ 534	+ 2.3
รวมรายได้ค่าโดยสารและค่าน้ำหนักส่วนเกิน	144,862	134,479	+ 10,383	+ 7.7
ค่าระวางขนส่งและไปรษณีย์ภัณฑ์	28,230	19,348	+ 8,882	+ 45.9
รวมรายได้จากกิจการขนส่ง	173,092	153,827	+ 19,265	+ 12.5
รายได้จากกิจการอื่น	7,496	7,776	- 280	- 3.6
รวมรายได้จากการขายหรือการให้บริการ	180,588	161,603	+ 18,985	+ 11.7
ดอกเบียร์	185	178	+ 7	+ 3.9
รายได้อื่น	3,497	2,094	+ 1,403	+ 67.0
รวมรายได้	184,270	163,875	+ 20,395	+ 12.4

รายได้จากการขายหรือการให้บริการ บริษัทฯ มีรายได้จากการขายหรือการให้บริการรวมทั้งสิ้น 180,588 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปีก่อน 18,985 ล้านบาท หรือ ร้อยละ 11.7

รายได้จากกิจการขนส่ง จำนวน 173,092 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 19,265 ล้านบาท หรือร้อยละ 12.5 ประกอบด้วย

รายได้จากค่าโดยสารและค่าน้ำหนักส่วนเกิน

บริษัทฯ มีรายได้จากค่าโดยสารและน้ำหนักส่วนเกินรวมทั้งสิ้น 144,862 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 10,383 ล้านบาท หรือ ร้อยละ 7.7 โดยมีสาเหตุหลักมาจากความต้องการเดินทางที่เพิ่มสูงขึ้นซึ่งเป็นผลมาจากเศรษฐกิจโลกที่เริ่มฟื้นตัวตั้งแต่ในไตรมาสที่ 4 ของปี 2552 และต่อเนื่องมาในปี 2553 ถึงแม้จะถูกกระทบจากเหตุการณ์ภูเขาไฟระเบิดในไอซ์แลนด์ในเดือนเมษายน 2553 ที่ส่งผลกระทบต่อการเดินทางข้ามทวีปจากยุโรปมายังประเทศไทย และเหตุการณ์ชุมนุมทางการเมืองที่รุนแรงโดยเฉพาะอย่างยิ่งในเดือนเมษายน และเดือนพฤษภาคม 2553 ที่ส่งผลกระทบต่อแรงขึ้นที่เคยเกิดขึ้นในปี 2552 จนกระทั่งรัฐบาลในหลายประเทศได้ประกาศเตือนหรือห้ามไม่ให้ประชาชนเดินทางเข้าประเทศไทย อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ ได้ใช้มาตรการส่งเสริมการขายเพื่อลดผลกระทบจากเหตุการณ์ชุมนุมดังกล่าว รวมทั้งในช่วงนอกฤดูกาลท่องเที่ยวเป็นผลให้ปริมาณการขนส่งผู้โดยสารเพิ่มขึ้นร้อยละ 5.9 โดยมีรายได้จากผู้โดยสารต่อหน่วยโดยเฉลี่ย (รวมค่าธรรมเนียมขดเชยค่าน้ำมันและค่าเบียร์ประกันภัย) เพิ่มขึ้นจาก 2.50 บาท ในปี 2552 เป็น 2.57 บาท หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 2.8 เป็นผลมาจากความต้องการของตลาดที่สูงขึ้น และอัตราค่าธรรมเนียมขดเชยค่าน้ำมันเฉลี่ยที่เพิ่มขึ้นตามราคาน้ำมันที่สูงขึ้น ถึงแม้จะได้รับผลกระทบบางส่วนจากการแข็งค่าเงินบาทก็ตาม

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2553 ราคาบัตรโดยสารเส้นทางภายในประเทศที่จำหน่ายในประเทศไทย และบางเส้นทางในต่างประเทศ ได้รวมค่าธรรมเนียมขดเชยค่าน้ำมันและค่าเบียร์ประกันภัยในราคาค่าโดยสาร และบริษัทฯ ได้บันทึกรายได้ดังกล่าวเป็นรายได้ค่าโดยสารทั้งหมด ไม่ได้แยกเป็นรายได้เงินค่าประกันภัยและรายได้ค่าธรรมเนียมขดเชยน้ำมันเรียกเก็บจากผู้โดยสารดังเช่นในปีที่ผ่านมา

- รายได้ค่าโดยสารและค่าน้ำหนักส่วนเกินจำแนกตามภูมิภาค

รายได้จากการขนส่งผู้โดยสารและค่าน้ำหนักส่วนเกินสำหรับเส้นทางบินในภูมิภาค มีจำนวน 52,953 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 7,037 ล้านบาท หรือร้อยละ 15.3 เนื่องจากความต้องการเดินทางที่เพิ่มสูงขึ้นอันเป็นผลจากการ

ที่เศรษฐกิจโลกฟื้นตัว และการที่บริษัทฯ ได้ส่งเสริมการขายโดยกระตุ้นความต้องการในช่วงนอกฤดูกาลท่องเที่ยว ถึงแม้จะได้รับผลกระทบบางส่วนจากเหตุการณ์ชุมนุมทางการเมือง และเหตุการณ์ภูเขาไฟระเบิด ในประเทศไอซ์แลนด์ก็ตาม โดยบริษัทฯ ได้เพิ่มปริมาณการผลิต ทั้งการเพิ่มความถี่ และขนาดของเครื่องบิน เพื่อตอบสนองต่อการเพิ่มขึ้นของความต้องการเดินทางดังกล่าว โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเส้นทางกรุงเทพฯ ไปยังประเทศจีน ฮองกง ญี่ปุ่น สิงคโปร์ และมาเลเซีย ทำให้ปริมาณการผลิตด้านผู้โดยสารเพิ่มขึ้น 992 ล้านที่นั่ง-กิโลเมตร หรือร้อยละ 3.5 และปริมาณการขนส่งผู้โดยสารเพิ่มขึ้น 1,864 ล้านคน-กิโลเมตร หรือร้อยละ 9.5 โดยอัตราการขนส่งผู้โดยสารเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 69.5 ในปี 2552 เป็นร้อยละ 73.5 ในปี 2553

รายได้จากการขนส่งผู้โดยสารและค่าน้ำหนักส่วนเกินสำหรับเส้นทางบินข้ามทวีป 52,954 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 2,808 ล้านบาท หรือร้อยละ 5.6 ซึ่งส่วนหนึ่งเป็นผลจากการฟื้นตัวของเศรษฐกิจโลก บริษัทฯ ได้ปรับเพิ่มเที่ยวบินจากที่เคยลดลงในช่วงเกิดวิกฤตเศรษฐกิจในปี 2552 รวมถึงการเพิ่มความถี่เที่ยวบินในเส้นทางที่มีความต้องการสูง และการเปิดบินเส้นทางใหม่ กรุงเทพฯ – โจฮันเนสเบิร์ก สาธารณรัฐแอฟริกาใต้ จำนวน 4 เที่ยวบินต่อสัปดาห์ ตั้งแต่วันที่ 2 มิถุนายน 2553 ทำให้ปริมาณการผลิตด้านผู้โดยสารเพิ่มขึ้น 3,003 ล้านที่นั่ง-กิโลเมตร หรือร้อยละ 7.8 ในขณะที่ปริมาณการขนส่งผู้โดยสารเพิ่มขึ้น 1,970 ล้านคน-กิโลเมตร หรือร้อยละ 6.8 เป็นผลให้อัตราการขนส่งผู้โดยสารลดลงจากร้อยละ 74.9 ในปี 2552 เป็นร้อยละ 74.3 ในปี 2553

รายได้จากการขนส่งผู้โดยสารและค่าน้ำหนักส่วนเกินสำหรับเส้นทางบินในประเทศ 12,399 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 431 ล้านบาท หรือร้อยละ 3.6 สาเหตุสำคัญเนื่องจากในปีนี้บริษัทฯ ได้รวมค่าธรรมเนียมชดเชยค่าน้ำมันและค่าเบี่ยงประกันภัยในราคาค่าโดยสาร ในขณะที่ปีก่อนไม่ได้รวม อย่างไรก็ตาม ตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม 2553 บริษัทฯ ได้ปรับเปลี่ยนตารางบินเส้นทางในประเทศตามนโยบายสร้างความร่วมมือกับสายการบินนกแอร์ ตามแผนกลยุทธ์ Two-Brand Strategy เพื่อสร้างความแข็งแกร่งในการแข่งขันและการให้บริการ โดยให้สายการบินนกแอร์ทำการบินในเส้นทางไปกลับ กรุงเทพฯ-พิษณุโลก เชียงใหม่-แม่ฮ่องสอน และกรุงเทพฯ-อุบลราชธานี โดยบริษัทฯ ยังคงทำการบินเส้นทางกรุงเทพฯ-อุบลราชธานี จำนวน 7 เที่ยวบินต่อสัปดาห์ เป็นผลให้ปริมาณการผลิตด้านผู้โดยสารลดลง 451 ล้านที่นั่ง-กิโลเมตร หรือร้อยละ 9.5 และปริมาณการขนส่งผู้โดยสารลดลง 758 ล้านคน-กิโลเมตร หรือร้อยละ 20.0 โดยอัตราการขนส่งผู้โดยสารลดลงจากร้อยละ 79.7 ในปี 2552 เป็นร้อยละ 70.5 ในปี 2553

- รายได้จากการขนส่งผู้โดยสารและค่าน้ำหนักส่วนเกินสำหรับเที่ยวบินแบบไม่ประจำ

รายได้จากการขนส่งผู้โดยสารและค่าน้ำหนักส่วนเกินสำหรับเที่ยวบินแบบไม่ประจำ 539 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 51 ล้านบาท หรือร้อยละ 10.5 เนื่องจากจำนวนเที่ยวบินแบบไม่ประจำไปยังเส้นทางต่างประเทศเพิ่มขึ้น

- รายได้เงินค่าประกันภัยเรียกเก็บจากผู้โดยสาร

รายได้เงินค่าประกันภัยเรียกเก็บจากผู้โดยสาร 1,925 ล้านบาท ลดลง 478 ล้านบาท หรือร้อยละ 19.9 โดยมีสาเหตุหลักจากการที่เงินบาทแข็งค่าเมื่อเทียบกับเงินตราต่างประเทศที่เป็นสกุลหลัก ประกอบกับบริษัทฯ ไม่ได้แยกบันทึกรายได้เงินค่าประกันภัยเรียกเก็บจากผู้โดยสารเส้นทางบินในประเทศดังที่กล่าวมาข้างต้น

- รายได้ค่าธรรมเนียมชดเชยน้ำมันเรียกเก็บจากผู้โดยสาร

รายได้ค่าธรรมเนียมชดเชยน้ำมันเรียกเก็บจากผู้โดยสาร 24,092 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 534 ล้านบาท หรือร้อยละ 2.3 โดยมีสาเหตุหลักจากราคาน้ำมันตลาดโลกโดยเฉลี่ยปรับตัวสูงขึ้นเมื่อเทียบกับปี 2552 จึงทำให้บริษัทฯ ปรับอัตราค่าธรรมเนียมชดเชยค่าน้ำมันสูงขึ้น ประกอบกับจำนวนผู้โดยสารเส้นทางบินระหว่างประเทศซึ่งมีอัตราค่าธรรมเนียมชดเชยค่าน้ำมันสูงกว่าเส้นทางบินในประเทศเพิ่มขึ้นร้อยละ 8.6

รายได้ค่าระวางขนส่งและค่าไปรษณีย์ภัณฑ์

รายได้จากค่าระวางขนส่งและค่าไปรษณีย์ภัณฑ์ 28,230 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 8,882 ล้านบาท หรือร้อยละ 45.9 สาเหตุสำคัญเนื่องจากความต้องการนำเข้าและส่งออกสินค้าเพิ่มสูงขึ้นตามการฟื้นตัวของเศรษฐกิจโลก รวมทั้งการที่บริษัทฯ เข้าพื้นที่ระวางขนส่ง (Block Space) บนเครื่องบินขนส่งสินค้าแบบโบอิง 777-200 LRF 2 ลำ ตั้งแต่เดือนมีนาคม 2553 ทำให้ปริมาณการผลิตด้านพัสดุภัณฑ์ (Available Dead Load Ton-Kilometers : ADTK) เพิ่มขึ้น 692 ล้านตัน-กิโลเมตร หรือร้อยละ 17.2 และเป็นผลให้ปริมาณการขนส่งพัสดุภัณฑ์ (Revenue Freight Ton-Kilometers : RFTK) เพิ่มขึ้น 803 ล้านตัน-กิโลเมตร หรือร้อยละ 38.4 ซึ่งส่งผลให้อัตราส่วนการขนส่งพัสดุภัณฑ์ (Freight Load Factor) เพิ่มขึ้นจากร้อยละ 52.1 ในปี 2552 เป็นร้อยละ 61.5 ในปี 2553 ประกอบกับรายได้จากพัสดุภัณฑ์รวมค่าธรรมเนียมน้ำมันและค่าประกันภัยต่อหน่วยเพิ่มขึ้นจาก 8.90 บาท ในปี 2552 เป็น 9.50 บาท ในปี 2553 หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 6.7

รายได้จากกิจการอื่น

รายได้จากกิจการอื่น 7,496 ล้านบาท ลดลง 280 ล้านบาท หรือร้อยละ 3.6 โดยมีสาเหตุหลักมาจากรายได้จากการให้บริการซ่อมบำรุงอากาศยานต่ำกว่าปีก่อน ประกอบกับจำนวนเที่ยวบินและจำนวนผู้โดยสารของสายการบินลูกค้าลดลงจากปีก่อน ทำให้รายได้จากการให้บริการลานจอดและอุปกรณ์ภาคพื้นและการให้บริการอาหารบนเครื่องบินของสายการบินลูกค้าต่ำกว่าปีก่อน ในขณะที่รายได้จากการให้บริการด้านคลังสินค้าเพิ่มขึ้นจากปีก่อนเนื่องจากปริมาณความต้องการขนส่งสินค้าเพิ่มขึ้น

ดอกเบียร์

ดอกเบียร์ 185 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 7 ล้านบาท หรือร้อยละ 3.9 เนื่องจากเงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสดเฉลี่ยสูงกว่าปีก่อน ประกอบกับบริษัทฯ นำเงินสดดังกล่าวไปลงทุนระยะสั้นที่ให้ผลตอบแทนที่สูงขึ้น

รายได้อื่น

รายได้อื่น 3,497 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 1,403 ล้านบาท หรือร้อยละ 67.0 โดยมีสาเหตุหลักมาจากการที่บริษัทฯ รับรู้ค่าชดเชยจากการส่งมอบเครื่องบินล่าช้าสูงกว่าปีก่อน 723 ล้านบาท และการเพิ่มขึ้นของรายได้จากการรับรู้ค่าธรรมเนียมสนามบินที่เรียกเก็บจากผู้โดยสาร แต่สายการบินอื่นหรือประเทศที่บริษัทฯ ขนส่งผู้โดยสารไปไม่ได้เรียกเก็บมาเกินกว่า 3 ปี ซึ่งสูงกว่าปีก่อน 816 ล้านบาท

2.3 ค่าใช้จ่าย

ในปี 2553 บริษัทฯ มีค่าใช้จ่ายรวมทั้งสิ้น 166,747 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 10,979 ล้านบาท หรือร้อยละ 7.0 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

หน่วย : ล้านบาท	2553	2552	เปลี่ยนแปลง	
			ล้านบาท	%
ค่าน้ำมันเครื่องบิน	56,519	47,015	+ 9,504	+ 20.2
ค่าใช้จ่ายบุคลากร	33,526	26,191	+ 7,335	+ 28.0
ค่าตอบแทนผู้บริหาร	74	61	+ 13	+ 21.3
ค่าบริการการบิน	19,064	17,692	+ 1,372	+ 7.8
ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับนักบินและลูกเรือ	5,093	5,243	- 150	- 2.9
ค่าซ่อมแซมและซ่อมบำรุงอากาศยาน	9,675	10,321	- 646	- 6.3
ค่าเสื่อมราคาและค่าตัดจำหน่าย	20,236	21,023	- 787	- 3.7
ค่าเช่าเครื่องบินและอะไหล่	4,331	1,532	+ 2,799	+ 182.7
ค่าสินค้าและพัสดุใช้ไป	9,045	8,496	+ 549	+ 6.5
ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการขายและโฆษณา	6,103	6,221	- 118	- 1.9
ค่าใช้จ่ายด้านการประกันภัย	675	760	- 85	- 11.2
ค่าความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกรณีกฎหมาย การป้องกันการค้าที่ไม่เป็นธรรม	(1,783)	-	- 1,783	-
ขาดทุนจากการด้อยค่าของสินทรัพย์	489	529	- 40	- 7.6
ค่าใช้จ่ายอื่น	7,898	8,104	- 206	- 2.5
ต้นทุนทางการเงิน	5,166	5,738	- 572	- 10.0
ส่วนแบ่งขาดทุน(กำไร)จากเงินลงทุนตามวิธีส่วนได้เสีย	(258)	9	- 267	-
ผลขาดทุน(กำไร)จากอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ	(9,106)	(3,167)	- 5,939	- 187.5
รวมค่าใช้จ่าย	166,747	155,768	+ 10,979	+ 7.0

สรุปค่าใช้จ่ายที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญในปี 2553 ได้แก่

ค่าน้ำมันเครื่องบิน 56,519 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 9,504 ล้านบาท หรือร้อยละ 20.2 โดยมีสาเหตุหลักจากราคาน้ำมันเครื่องบินที่เพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 26.4 และปริมาณการใช้น้ำมันเพิ่มขึ้นร้อยละ 6.2 อันเป็นผลมาจากการเพิ่มปริมาณการผลิต ในขณะที่เงินเหรียญสหรัฐอ่อนค่าลงทำให้ค่าน้ำมันคิดเป็นเงินบาทลดลงบางส่วน รวมทั้งในปีนี้บริษัทฯ มีรายรับชดเชยจากการบริหารความเสี่ยงราคาน้ำมัน 598 ล้านบาท

ค่าใช้จ่ายบุคลากร 33,526 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 7,335 ล้านบาท หรือร้อยละ 28.0 โดยมีสาเหตุหลักเนื่องจากบริษัทฯ จ่ายเงินชดเชยให้พนักงานที่เข้าร่วมโครงการ Golden Handshake และโครงการร่วมใจจากองค์กร (Mutual Separate Plan) เป็นจำนวนเงินประมาณ 2,263 ล้านบาท ซึ่งทั้ง 2 โครงการ เป็นโครงการที่บริษัทฯ ได้ดำเนินการตามยุทธศาสตร์การบริหารกำลังคนของบริษัทฯ เพื่อปรับโครงสร้างบุคลากรให้มีสัดส่วนอัตรากำลังที่เหมาะสม เพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขัน

เพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์กร สร้างสมดุลของกำลังคนที่มีศักยภาพและสมรรถนะสูงที่สอดคล้องกับภารกิจขององค์กรในอนาคต และเพื่อปรับปรุงโครงสร้างต้นทุนบุคลากร โดยรวมในระยะยาว โดยให้พนักงานลาออกโดยสมัครใจและไม่ส่งผลกระทบต่อกิจการของบริษัทฯ มีพนักงานเข้าร่วมโครงการร่วมใจจากองค์กร มีผลในปีนี้อยู่รวม 600 คน และอีก 28 คน มีผลในปี 2554 นอกจากนี้ ค่าใช้จ่ายบุคลากรในปีนี้อยู่เพิ่มขึ้นตามการเพิ่มขึ้นของค่าตอบแทนที่จ่ายให้แก่พนักงาน

ค่าบริการการบิน 19,064 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 1,372 ล้านบาท หรือร้อยละ 7.8 โดยมีสาเหตุหลักมาจากการเพิ่มขึ้นของค่าใช้จ่ายเนื่องจากการเพิ่มปริมาณการผลิต และการเพิ่มขึ้นของค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการขนส่งสินค้า (Cargo Handling) ที่เกี่ยวเนื่องกับการเช่าพื้นที่ระวางขนส่งสินค้า

ค่าซ่อมแซมและซ่อมบำรุงอากาศยาน 9,675 ล้านบาท ลดลง 646 ล้านบาท หรือร้อยละ 6.3 โดยมีสาเหตุหลักมาจากการลดลงของค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษา เนื่องจากในปีนี้งิจกรรมการซ่อมบำรุงลดลงเมื่อเทียบกับปีก่อน

ค่าเช่าเครื่องบินและอะไหล่ 4,331 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 2,799 ล้านบาท หรือร้อยละ 182.7 สาเหตุหลักเกิดจากค่าใช้จ่ายจากการเช่าพื้นที่ระวางขนส่งสินค้าจำนวน 2 ลำ ตั้งแต่เดือนมีนาคม 2553 และการเช่าเครื่องบินแบบโบอิง 777-300ER จาก Jet Airway จำนวน 3 ลำ ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม 2553

ค่าความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกรณีกฎหมายการป้องกันการค้าที่ไม่เป็นธรรม (Antitrust) ตามที่ในปี 2551 บริษัทฯ ได้ตั้งสำรองค่าความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกรณีกฎหมายป้องกันการค้าที่ไม่เป็นธรรมจำนวนรวม 4,290 ล้านบาท ต่อมาในเดือนพฤศจิกายน 2553 European Commission ได้ยกเลิกข้อกล่าวหาบริษัทฯ เนื่องจากมีหลักฐานไม่เพียงพอ บริษัทฯ จึงได้ปรับลดประมาณการสำรองลง 1,783 ล้านบาท คงเหลือสำรองไว้ 2,507 ล้านบาท

กำไรจากอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ 9,106 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 5,939 ล้านบาท หรือร้อยละ 187.5 ซึ่งส่วนใหญ่เกิดจากการปรับยอดเงินกู้คงเหลือสกุลยูโรเป็นเงินบาท ณ วันสิ้นงวด

ส่วนแบ่งขาดทุน (กำไร) จากเงินลงทุนตามวิธีส่วนได้เสีย ในปี 2553 มีกำไร 258 ล้านบาท ในขณะที่ ปี 2552 ขาดทุน 9 ล้านบาท โดยมีสาเหตุหลักมาจากการรับรู้ส่วนได้เสียจากเงินลงทุนในบริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด จำนวน 235 บาท

2.4 ค่าใช้จ่ายภาษีเงินได้สุทธิ

บริษัทฯ มีค่าใช้จ่ายภาษีเงินได้สุทธิจำนวน 2,125 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 1,434 ล้านบาท หรือร้อยละ 207.5 มีสาเหตุหลักมาจากการเพิ่มขึ้นของกำไรที่บริษัทฯ ต้องเสียภาษีตามอัตราที่กำหนด

2.5 กำไรสุทธิส่วนที่เป็นของผู้ถือหุ้นบริษัทฯ

กำไรสุทธิส่วนที่เป็นของผู้ถือหุ้นของบริษัทฯ เพิ่มขึ้นจาก 7,344 ล้านบาทในปี 2552 เป็น 15,350 ล้านบาท ในปี 2553 หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 109.0 โดยมีอัตราส่วนกำไรสุทธิเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 4.54 ในปี 2552 เป็นร้อยละ 8.50 ในปี 2553

3. คำอธิบายและวิเคราะห์ฐานะการเงิน

3.1 สินทรัพย์

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2553 บริษัทฯ สินทรัพย์รวมเท่ากับ 293,760 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากวันที่ 31 ธันวาคม 2552 จำนวน 22,066 ล้านบาท หรือร้อยละ 8.1 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

	31 ธันวาคม 2553		31 ธันวาคม 2552	
	ล้านบาท	% ของ สินทรัพย์รวม	ล้านบาท	% ของ สินทรัพย์รวม
สินทรัพย์หมุนเวียน	78,301	26.7	47,288	17.4
ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์				
เครื่องบิน	65,615	22.3	62,252	22.9
เครื่องบินภายใต้สัญญาเช่าทางการเงิน	115,425	39.3	124,330	45.8
อุปกรณ์การบินหมุนเวียน	10,822	3.7	10,445	3.8
ที่ดิน อาคาร และค่าปรับปรุง	7,988	2.7	8,588	3.2
เครื่องมือ โรงซ่อม และอุปกรณ์	6,269	2.1	7,890	2.9
ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์ - สุทธิ	206,119	70.1	213,505	78.6
สินทรัพย์ไม่หมุนเวียนอื่นๆ	9,340	3.2	10,901	4.0
รวมสินทรัพย์	293,760	100.0	271,694	100.0

สินทรัพย์หมุนเวียน

สินทรัพย์หมุนเวียนของบริษัทฯ มีจำนวน 78,301 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 26.7 ของสินทรัพย์รวม เพิ่มขึ้นจาก ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2552 จำนวน 31,013 ล้านบาท หรือร้อยละ 65.6 โดยมีสาเหตุหลักมาจาก

- เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสด ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2553 มีจำนวน 37,680 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจาก ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2552 จำนวน 23,380 ล้านบาท โดยบริษัทฯ ได้สำรองเงินสดเพิ่มขึ้นให้อยู่ในเกณฑ์มาตรฐานของสายการบินตามกลยุทธ์การสร้างการแข่งขันด้านการเงิน
- ค่าใช้จ่ายล่วงหน้าและเงินมัดจำเพิ่มขึ้น 4,627 ล้านบาท โดยมีสาเหตุหลักมาจากการจ่ายชำระค่า Security Deposit ของเครื่องบินเช่าเพื่อดำเนินงาน B777-300 ER จำนวน 8 ลำ ที่จะรับมอบในปี 2555-2556 ตามสัญญาประมาณ 4,418 ล้านบาท

ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์ - สุทธิ

ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์ - สุทธิ มีมูลค่ารวม 206,119 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 70.1 ของสินทรัพย์รวม ลดลงจาก ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2552 จำนวน 7,386 ล้านบาท หรือร้อยละ 3.5 โดยมีสาเหตุหลัก มาจากการคิดค่าเสื่อมราคา อย่างไรก็ตามในปี 2553 เครื่องบินมีจำนวนสูงขึ้นเนื่องจากบริษัทฯ รั้บมอบเครื่องบินแบบแอร์บัส A330-300 จำนวน 2 ลำ และการจ่ายเงินล่วงหน้าค่าเครื่องบินแบบแอร์บัส A330-300 จำนวน 7 ลำ

สินทรัพย์ไม่หมุนเวียนอื่นๆ

สินทรัพย์ไม่หมุนเวียนอื่นๆ มีจำนวน 9,340 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 3.2 ของสินทรัพย์รวม ลดลงจาก ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2552 จำนวน 1,561 ล้านบาท หรือร้อยละ 14.3 โดยมีสาเหตุหลักมาจากการลดลงของภาษีเงินได้รอการตัดบัญชี

จำนวน 959 ล้านบาท จากการปรับลดสำรองประมาณการหนี้สินกรณีตั้งสำรองความเสียหายและค่าปรับจากกรณีคดีละเมิดกฎหมายการป้องกันการค้าที่ไม่เป็นธรรม และการลดลงของสินทรัพย์รอการขายจำนวน 608 ล้านบาท จากการขายเครื่องบินแบบแอร์บัส A300-600 จำนวน 2 ลำ

3.2 หนี้สิน

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2553 หนี้สินรวมของบริษัทฯ เท่ากับ 210,850 ล้านบาท ลดลงจาก ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2552 จำนวน 7,600 ล้านบาท หรือร้อยละ 3.5 โดยมีองค์ประกอบหลักของหนี้สิน ดังนี้

	31 ธันวาคม 2553		31 ธันวาคม 2552	
	ล้านบาท	% ของหนี้สินรวม	ล้านบาท	% ของหนี้สินรวม
หนี้สินหมุนเวียน (ไม่รวมส่วนที่ถึงกำหนดชำระภายในหนึ่งปี)	57,581	27.3	54,961	25.2
หนี้สินระยะยาว				
หุ้นกู้	29,335	13.9	40,290	18.4
หนี้สินภายใต้เงื่อนไขสัญญาเช่าเครื่องบิน	64,327	30.5	79,341	36.3
เงินกู้ยืมระยะยาว	52,618	25.0	35,269	16.2
รวมหนี้สินระยะยาว	146,280	69.4	154,900	70.9
หนี้สินไม่หมุนเวียนอื่น ๆ	6,989	3.3	8,589	3.9
รวมหนี้สิน	210,850	100.0	218,450	100.0

หนี้สินหมุนเวียน (ไม่รวมส่วนที่ถึงกำหนดชำระภายในหนึ่งปี)

หนี้สินหมุนเวียน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2553 มีจำนวน 57,581 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 27.3 ของหนี้สินรวม เพิ่มขึ้นจาก ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2552 จำนวน 2,620 ล้านบาท หรือร้อยละ 4.8 สาเหตุหลักมาจากการใช้จ่ายค้างจ่ายเพิ่มขึ้น เนื่องจากค่าใช้จ่ายค้างจ่ายเกี่ยวกับพนักงานเพิ่มขึ้น ได้แก่ เงินรางวัลประจำปี และค่าใช้จ่ายโครงการเกษียณอายุก่อนกำหนด

หนี้สินระยะยาว

หนี้สินระยะยาว ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2553 มีจำนวน 146,280 ล้านบาท (รวมหนี้ส่วนที่ถึงกำหนดชำระภายในหนึ่งปีจำนวน 23,155 ล้านบาท) หรือคิดเป็นร้อยละ 69.4 ของหนี้สินรวม ลดลงจาก ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2552 จำนวน 8,620 ล้านบาท สาเหตุหลักมาจากการชำระคืนหนี้สินภายใต้เงื่อนไขสัญญาเช่าเครื่องบินและหุ้นกู้

รายละเอียดของหนี้สินระยะยาว อยู่ในหมายเหตุประกอบงบการเงิน ข้อ 6.11 6.12 6.13 และ 6.30

หนี้สินไม่หมุนเวียนอื่น

หนี้สินไม่หมุนเวียนอื่น ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2553 มีจำนวน 6,989 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 3.3 ของหนี้สินรวม ลดลงจาก ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2552 จำนวน 1,600 ล้านบาท หรือร้อยละ 18.6 โดยมีสาเหตุหลักมาจากการปรับลดสำรองความเสียหายและค่าปรับจากกรณีคดีละเมิดกฎหมายการป้องกันการค้าที่ไม่เป็นธรรม และเงินกองทุนบำเหน็จพนักงานลดลง 338 ล้านบาท จากการจ่ายเงินบำเหน็จพนักงานให้กับพนักงานที่เข้าร่วมโครงการเกษียณอายุก่อนกำหนด

3.3 ส่วนของผู้ถือหุ้น

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2553 ส่วนของผู้ถือหุ้นของบริษัทฯ เท่ากับ 82,910 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากวันที่ 31 ธันวาคม 2552 จำนวน 29,666 ล้านบาท สาเหตุหลักเกิดจาก

- การออกหุ้นสามัญเพิ่มทุนจำนวน 483.9 ล้านหุ้น ทำให้หุ้นที่ออกและชำระแล้วเพิ่มขึ้น 4,839 ล้านบาท จาก 16,989 ล้านบาท เป็น 21,828 ล้านบาท โดยมีส่วนเกินมูลค่าหุ้น 21 บาทต่อหุ้น คิดเป็นส่วนเกินมูลค่าหุ้นจำนวน 10,160 ล้านบาท หักค่าใช้จ่ายในการออกหุ้นสามัญเพิ่มทุนจำนวน 251 ล้านบาท คงเหลือเป็นส่วนเกินมูลค่าหุ้นเพิ่มขึ้น 9,910 ล้านบาท
- กำไรสะสมที่ยังไม่ได้จัดสรรเพิ่มขึ้น 14,155 ล้านบาท เป็นผลมาจากบริษัทฯ มีผลกำไรสุทธิในปี 2553

4. สภาพคล่องทางการเงิน

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2553 บริษัทฯ มีเงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสดเท่ากับ 37,680 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจาก วันที่ 31 ธันวาคม 2552 จำนวน 23,380 ล้านบาท หรือร้อยละ 163.5 ตามกลยุทธ์การสร้างความแข็งแกร่งด้านการเงินตามที่กล่าวมาข้างต้น โดยบริษัทฯ ได้นำเงินสดบางส่วนไปลงทุนระยะสั้น เพื่อลดภาระดอกเบี้ย สรุปลงเงินสดสุทธิได้มาและใช้ไปในกิจกรรมต่างๆ ดังนี้

หน่วย : ล้านบาท	2553	2552
เงินสดสุทธิได้มาจากกิจกรรมดำเนินงาน	28,268	28,523
เงินสดสุทธิใช้ไปในกิจกรรมลงทุน	(8,872)	(14,472)
เงินสดสุทธิได้มา (ใช้ไป) ในกิจกรรมจัดหาเงิน	3,979	(7,085)
เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสดเพิ่มขึ้น (ลดลง)	23,375	6,966

4.1 เงินสดสุทธิได้มาจากกิจกรรมดำเนินงาน

เงินสดสุทธิได้มาจากกิจกรรมดำเนินงานของบริษัทฯ สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2553 มีจำนวน 28,268 ล้านบาท ลดลง 255 ล้านบาท หรือร้อยละ 0.9 ในขณะที่บริษัทฯ มีกำไรจากการดำเนินงานก่อนการเปลี่ยนแปลงในสินทรัพย์ และหนี้สินดำเนินงานเพิ่มขึ้น 1,951 ล้านบาท เนื่องจากบริษัทฯ มีสินทรัพย์ดำเนินงานเพิ่มขึ้น 7,324 ล้านบาท จากค่าใช้จ่ายล่วงหน้าและเงินมัดจำและลูกหนี้การค้าเพิ่มขึ้น ในขณะที่หนี้สินดำเนินงานเพิ่มขึ้น 5,118 ล้านบาท สาเหตุสำคัญจากการเพิ่มขึ้นของค่าใช้จ่ายค้างจ่ายและหนี้สินหมุนเวียนอื่น และรายรับด้านขนส่งที่ยังไม่ถือเป็นรายได้

4.2 เงินสดสุทธิใช้ไปในกิจกรรมลงทุน

เงินสดสุทธิใช้ไปในกิจกรรมลงทุนในปี 2553 มีจำนวน 8,872 ล้านบาท ลดลง 5,600 ล้านบาท หรือร้อยละ 38.7 โดยในปีนี้เป็นส่วนใหญ่เป็นการจ่ายค่าเครื่องบินแบบแอร์บัส A330-300 ที่รับมอบในเดือนมีนาคม 2553 จำนวน 2 ลำ และเงินจ่ายล่วงหน้าค่าเครื่องบินแบบแอร์บัส A330-300 อีก 7 ลำ ที่คาดว่าจะได้รับมอบระหว่างปี 2554 - 2556

4.3 เงินสดสุทธิได้มา (ใช้ไป) ในกิจกรรมจัดหาเงิน

เงินสดสุทธิได้มาในกิจกรรมจัดหาเงินในปี 2553 มีจำนวน 3,979 ล้านบาท ในขณะที่ปี 2552 เป็นเงินสดสุทธิใช้ไป 7,085 ล้านบาท โดยเงินสดสุทธิได้มาในปีนี้เป็นบริษัทฯ ประกอบด้วย

- เงินสดรับจากการออกหุ้นสามัญเพิ่มทุน 14,748 ล้านบาท
- การกู้ยืมเงินระยะยาวสุทธิ 8,110 ล้านบาท
- การชำระคืนหุ้นกู้ 10,955 ล้านบาท
- การชำระคืนเงินกู้ยืมระยะสั้น 1,116 ล้านบาท
- การชำระคืนตัวสัญญาใช้เงิน ดอกเบี้ยเงินกู้ยืม และจ่ายเงินปันผลรวม 6,810 ล้านบาท

5. รายจ่ายลงทุน

บริษัทฯ มีรายจ่ายเพื่อการลงทุนก่อนหักเงินสดรับจากสัญญาเช่าทางการเงินเป็นเงิน 13,608 ล้านบาท ในปี 2553 ลดลงจากปี 2552 จำนวน 15,720 ล้านบาท หรือร้อยละ 53.6 โดยรายจ่ายในปี 2553 ประกอบด้วย การชำระเงินเพื่อจัดหาเครื่องบินใหม่ ซึ่งรับมอบในปีนี้ 2 ลำ และจะรับมอบระหว่างปี 2554-2556 อีก 7 ลำ และการจัดหาอุปกรณ์การบินหมุนเวียนรวม 13,235 ล้านบาท

หน่วย : ล้านบาท	2553	2552
เครื่องบินและอุปกรณ์การบิน	13,235	28,634
อื่นๆ (ที่ไม่ใช่เครื่องบิน)	373	694
รวม	13,608	29,328

6. อัตราส่วนทางการเงิน

		2553	2552
อัตราส่วนทางการเงิน (Liquidity Ratio)			
อัตราส่วนสภาพคล่อง ⁽¹⁾	เท่า	2.46	1.58
อัตราส่วนแสดงความสามารถในการหากำไร (Profitability Ratio)			
อัตรากำไรจากการดำเนินงาน	ร้อยละ	4.85	5.79
อัตรากำไรสุทธิ	ร้อยละ	8.50	4.54
อัตราผลตอบแทนผู้ถือหุ้น	ร้อยละ	22.55	14.82
อัตราส่วนแสดงประสิทธิภาพในการดำเนินงาน (Efficiency Ratio)			
อัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์	ร้อยละ	5.43	2.76
อัตราส่วนวิเคราะห์นโยบายทางการเงิน (Financial Policy Ratio)			
อัตราส่วนหนี้สินที่มีภาระดอกเบี้ยต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (Interest Bearing Debt to Equity)	เท่า	1.76	2.93
อัตราส่วนความสามารถในการชำระดอกเบี้ย ⁽²⁾	เท่า	5.61	5.30
อัตราส่วนความสามารถชำระภาระผูกพัน ⁽³⁾	เท่า	0.89	1.13

หมายเหตุ :

⁽¹⁾ อัตราส่วนสภาพคล่อง เท่ากับ สินทรัพย์หมุนเวียน / หนี้สินหมุนเวียน (ไม่รวมหนี้สินระยะยาวที่ถึงกำหนดชำระภายในหนึ่งปี และรายรับด้านการขนส่งที่ยังไม่ถึงเป็นรายได้)

⁽²⁾ อัตราส่วนความสามารถในการชำระดอกเบี้ย เท่ากับ EBITDA / ดอกเบี้ยจ่าย

⁽³⁾ อัตราส่วนความสามารถในการชำระภาระผูกพัน เท่ากับ EBITDAR / (การชำระคืนหนี้สินระยะยาว + ดอกเบี้ยจ่าย + ค่าเช่าเครื่องบินและอะไหล่)

รายละเอียดเรื่องนโยบายบัญชีที่สำคัญ สิทธิและประโยชน์ภายใต้การส่งเสริมการลงทุน ความเสี่ยงทางการตลาด สัญญาและภาระผูกพัน อยู่ในหมายเหตุประกอบงบการเงิน ข้อ 3 ข้อ 6.24 ข้อ 6.30 และข้อ 6.32 ตามลำดับ

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 2553 (ม.ค.-ธ.ค.)	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)
จำนวนเครื่องบิน		90	91	89	90	87
จำนวนชั่วโมงปฏิบัติการบิน	(ชั่วโมง)	341,165	326,008	342,175	356,604	324,366
ปริมาณการผลิตรวม	(ล้านตัน-กิโลเมตร)	11,516	10,499	10,938	11,521	10,269
ปริมาณการขนส่งรวม	(ล้านตัน-กิโลเมตร)	7,997	6,908	7,458	8,100	7,001
อัตราส่วนการบรรทุก	(ร้อยละ)	69.4	65.8	68.2	70.3	68.2
จำนวนผู้โดยสาร	(พันคน)	18,165	18,477	18,710	19,884	18,574
ปริมาณการผลิตด้านผู้โดยสาร	(ล้านที่นั่ง-กิโลเมตร)	75,600	72,031	75,391	78,032	71,594
ปริมาณการขนส่งผู้โดยสาร	(ล้านคน-กิโลเมตร)	55,676	52,593	56,377	61,615	53,989
อัตราส่วนการขนส่งผู้โดยสาร	(ร้อยละ)	73.6	73.0	74.8	79.0	75.4
ปริมาณการผลิตพัสดุภัณฑ์	(ล้านตัน-กิโลเมตร)	4,708	4,016	4,152	4,498	3,780
ปริมาณการขนส่งพัสดุภัณฑ์	(ล้านตัน-กิโลเมตร)	2,895	2,092	2,292	2,456	2,048
อัตราส่วนการขนส่งพัสดุภัณฑ์	(ร้อยละ)	61.5	52.1	55.2	54.6	54.2
จำนวนพนักงาน	(คน)	25,884	27,002	27,193	27,285	26,488
กำไรก่อนหักภาษีเงินได้	(ล้านบาท)	17,523	8,107	(23,600)	6,338	12,822

นิยามศัพท์ทางการบิน

- ปริมาณการผลิตรวมคิดเป็น ตัน-กิโลเมตร คือ ะวางบรรทุกของเครื่องบิน คูณ ระยะทางบิน
- ปริมาณการขนส่งรวมคิดเป็น ตัน-กิโลเมตร คือ น้ำหนักผู้โดยสาร สมภาระเกินพิกัด พัสตุ และไปรษณีย์ภัณฑ์ คูณ ระยะทางที่ขนส่ง
- อัตราส่วนการบรรทุก คือ ปริมาณการขนส่ง เทียบเป็นร้อยละของปริมาณการผลิต
- ปริมาณการผลิตด้านผู้โดยสารคิดเป็น 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 น้ำหนักพัสดุภัณฑ์ที่ทำการขนส่ง คูณ ระยะทางที่ขนส่ง

- อัตราส่วนการขนส่งพัสดุภัณฑ์ คือ ปริมาณการขนส่งพัสดุภัณฑ์ เทียบเป็นร้อยละของปริมาณการผลิตพัสดุภัณฑ์
- ระยะเวลาบรรทุกของเครื่องบิน คือ ปริมาณน้ำหนักสูงสุดซึ่งเครื่องบินสามารถบรรทุกได้ น้ำหนักในที่นี้ หมายถึงน้ำหนักผู้โดยสาร สัมภาระเกินพิกัด พสดุและไปรษณีย์ภัณฑ์

12. ข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้อง

12.1 ความหมายของคำย่อที่ใช้

นอกจากจะกำหนดไว้เป็นอย่างอื่นในเอกสารฉบับนี้ คำย่อที่ใช้ในเอกสารนี้ดังต่อไปนี้ ให้มีความหมาย ดังนี้

แอร์บัส	หมายถึง	แอร์บัส อินดัสทรี (Airbus Industrie)
BAFS	หมายถึง	บริษัท บริการเชื้อเพลิงการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (Bangkok Aviation Fuel Services Public Company Limited)
DCA	หมายถึง	กรมการบินพลเรือน (Department of Civil Aviation)
EASA	หมายถึง	องค์การความปลอดภัยด้านการบินแห่งสหภาพยุโรป (European Aviation Safety Agency)
ECA	หมายถึง	หน่วยงานสินเชื่อเพื่อการส่งออก (Export Credit Agency)
FAA	หมายถึง	องค์การบริหารการบินแห่งสหรัฐอเมริกา (Federal Aviation Administration)
IATA	หมายถึง	สมาคมการขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (International Air Transport Association)
ICAO	หมายถึง	องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization)
MSCI	หมายถึง	บริษัทจัดทำดัชนีหลักทรัพย์ระดับโลก (Morgan Stanley Capital International)
CCTV	หมายถึง	ระบบกล้องทีวีวงจรปิด (Close Circuit Television)
GOCC	หมายถึง	ศูนย์ควบคุมการปฏิบัติการภาคพื้น (Ground Operation Control Center)
CAB	หมายถึง	คณะกรรมการการบินพลเรือน (Civil Aviation Board)
CMOC	หมายถึง	ศูนย์ปฏิบัติการ (Crisis Management Operation Center)
CSR	หมายถึง	ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจต่อสังคม (Corporate Social Responsibility)
SMS	หมายถึง	ระบบการบริหารด้านความปลอดภัย (Safety Management System)
QMS	หมายถึง	แผนพัฒนามาตรฐานด้านคุณภาพ (Quality Management System)
SMS	หมายถึง	ด้านความมั่นคง (Security Management System)
EMS	หมายถึง	ด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Management System)
KPIs	หมายถึง	ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติหน้าที่หลัก (Key Performance Indicators)

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 ได้แจ้ง ข้อมูลการประเมินระบบการควบคุมภายใน ณ วันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2554 ต่อผู้สอบบัญชีและคณะกรรมการตรวจสอบของ บริษัทฯ แล้ว ซึ่งครอบคลุมถึงข้อบกพร่องและการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญของระบบการควบคุมภายใน รวมทั้งการกระทำ ที่มีชอบที่อาจมีผลกระทบต่อการจัดทำรายงานทางการเงินของบริษัทฯ และบริษัทย่อย

ในการนี้ เพื่อเป็นหลักฐานว่าเอกสารทั้งหมดเป็นเอกสารชุดเดียวกันกับที่บริษัทฯ ได้รับรองความถูกต้องแล้ว บริษัทฯ ได้มอบหมายให้นายนิรุจน์ มณีพันธ์ เป็นผู้ลงลายมือชื่อกำกับเอกสารนี้ไว้ทุกหน้าด้วย หากเอกสารใดไม่มีลายมือชื่อ ของนายนิรุจน์ มณีพันธ์ กำกับไว้ บริษัทฯ จะถือว่าไม่ใช่ข้อมูลที่บริษัทฯ ได้รับรองความถูกต้องของข้อมูลแล้วดังกล่าวข้างต้น

<u>ชื่อ</u>	<u>ตำแหน่ง</u>	<u>ลายมือชื่อ</u>
1. นายอำพน กิตติอำพน	ประธานกรรมการ
2. นายปิยสวัสดิ์ อัมระนันทน์	กรรมการ

ผู้รับมอบอำนาจ

<u>ชื่อ</u>	<u>ตำแหน่ง</u>	<u>ลายมือชื่อ</u>
นายนิรุจน์ มณีพันธ์	รองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ สำนักเลขานุการบริษัทฯ



เอกสารแนบ 1

รายละเอียดเกี่ยวกับผู้บริหารและผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัทฯ

1. รายละเอียดของกรรมการบริษัทฯ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2553

ชื่อ-สกุล/ตำแหน่ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา	สัดส่วนการถือหุ้น (%)	ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน/บริษัท/ประเภทธุรกิจ
1. นายอำพน กิตติอำพน ประธานกรรมการ และ กรรมการผู้มีอำนาจลงนาม	55	<ul style="list-style-type: none"> ปริญญาตรีศิลปศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ปริญญาโท (Economics) Northeastern University, Boston, USA ปริญญาเอก (Applied Economics) Clemson University, South Carolina, USA สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) <ul style="list-style-type: none"> หลักสูตร DCP 80/2006 	ไม่มี	ไม่มี	ต.ค. 2553 – ปัจจุบัน	เลขาธิการ ประธานกรรมการบริหาร	สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาประเทศตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง
					เม.ย. 2552 – ปัจจุบัน	ประธานกรรมการ ประธาน อ.ก.พ. วิสามัญเกี่ยวกับการเตรียมการ กำลังคนภาครัฐ	บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน
					2551 - ปัจจุบัน	กรรมการ	คณะกรรมการกฤษฎีกา คณะที่ 7
					2548 - ปัจจุบัน	ประธานกรรมการสรรหาและประธานกรรมการกำหนด ค่าตอบแทน	บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)
					2548 - ปัจจุบัน	ประธานกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน	บริษัท ปตท. อะโรเมติกส์ และการกลั่น จำกัด (มหาชน)
					2547 - ปัจจุบัน	กรรมการ	คณะกรรมการนโยบายการเงิน
					2549 - 2551	สมาชิก	สภานิติบัญญัติแห่งชาติ
					2547 – ก.ย.2553	เลขาธิการ	สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ
					2547 - ก.ย. 53	กรรมการ	สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน
					2547 - ก.ย. 53	กรรมการ	ธนาคารแห่งประเทศไทย

ชื่อ-สกุล/ตำแหน่ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา	สัดส่วนการถือหุ้น (%)	ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน/บริษัท/ประเภทธุรกิจ
2. นายสุรชัย ธารสิทธิ์พงษ์ รองประธานกรรมการคนที่ 1 และกรรมการอิสระ	62	<ul style="list-style-type: none"> ปริญญาตรีวิศวกรรมศาสตร์ (โยธา) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปริญญาตรีบริหารธุรกิจ (การจัดการงานก่อสร้าง) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชา ปริญญาโทรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) <ul style="list-style-type: none"> - หลักสูตร DAP 73/2008 	ไม่มี	ไม่มี	เม.ย. 2552 - ปัจจุบัน	ประธานกรรมการกำหนดค่าตอบแทนและพัฒนาบุคลากร	บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
					2551 - 2552	ปลัดกระทรวง	กระทรวงคมนาคม
					2551	ประธานกรรมการ	บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
					2551	กรรมการ	บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)
					2549	ประธานกรรมการ	คณะกรรมการการขนส่งทางบกกลาง
2549	ประธานกรรมการ	การทางพิเศษแห่งประเทศไทย					
2549	รองปลัดกระทรวง	กระทรวงคมนาคม					

ชื่อ-สกุล/ตำแหน่ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา	สัดส่วนการถือหุ้น (%)	ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน/บริษัท/ประเภทธุรกิจ
3. นายสถิตย์ ลิ่มพงษ์พันธุ์ รองประธานกรรมการ คนที่ 2	61	<ul style="list-style-type: none"> ปริญญาตรีนิติศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เนติบัณฑิตไทย สำนักอบรมศึกษากฎหมายแห่งเนติบัณฑิตยสภา ปริญญาโท (Laws) Tulane University, USA ปริญญาโทเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชา ปริญญาเอก (Development Administration) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) <ul style="list-style-type: none"> - หลักสูตร RCP 28/2003 - หลักสูตร ACP 18/2008 - หลักสูตร DCP 22/2008 	ไม่มี	ไม่มี	มิ.ย. 2552 – ปัจจุบัน 2552 - ปัจจุบัน 2552 - ปัจจุบัน 2553 2552 - 2553 2551 - 2553 2551 - 2552 2551 -2552 2550 - 2552 2550 - 2551 2549 - 2550 2547 - 2550 2546 - 2549	ประธานกรรมการธรรมาภิบาล ประธานกรรมการ กรรมการ ประธานกรรมการ ปลัดกระทรวง กรรมการ ประธานกรรมการ ประธานกรรมการ รองปลัดกระทรวง กรรมการ กรรมการ อธิบดี ประธานกรรมการ	บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) บริษัทบริหารสินทรัพย์ไทย บริษัท โรงแรมเอราวัณ จำกัด (มหาชน) กระทรวงการคลัง บริษัท ผลิตภัณฑ์ไฟฟ้าราชนิวรี โซลดิ้ง จำกัด (มหาชน) ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) บริษัท กสท. โทรคมนาคม (จำกัด) กระทรวงการคลัง บริษัท บางจากปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน) ธนาคาร นครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) กรมศุลกากร บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

ชื่อ-สกุล/ตำแหน่ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา	สัดส่วนการถือหุ้น (%)	ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน/บริษัท/ประเภทธุรกิจ
4. นายประวิษ รัตนเพียร กรรมการผู้มีอำนาจลงนาม	54	<ul style="list-style-type: none"> ปริญญาตรีรัฐศาสตรบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปริญญาโท (Public Administration) The Pennsylvania State University, USA ปริญญาเอก (Education) The Pennsylvania State University, USA สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) <ul style="list-style-type: none"> - หลักสูตร DAP 08/2004 	ไม่มี	ไม่มี	ก.พ. 2553 – ปัจจุบัน ปัจจุบัน ปัจจุบัน 2551 2548 – 2549	ประธานกรรมการบริหาร นายกสภามหาวิทยาลัย กรรมการ กรรมการ รัฐมนตรีว่าการกระทรวง	บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต คณะกรรมการการอุดมศึกษา (วาระที่ 2) คณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
5. นายจุลสิงห์ วสันตสิงห์ กรรมการอิสระ	61	<ul style="list-style-type: none"> ปริญญาตรีนิติศาสตรบัณฑิต (เกียรตินิยม) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เนติบัณฑิตไทย สำนักอบรมศึกษากฎหมายแห่งเนติบัณฑิตยสภา ปริญญาโท (Comparative Law) Illinois University, USA หลักสูตรสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) <ul style="list-style-type: none"> - หลักสูตร DCP 35/2003 - หลักสูตร FND7/2003 - หลักสูตร UFS 1/2006 - หลักสูตร ACP 17/2007 - หลักสูตร DCP Refresher 1/2008 หลักสูตรตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย <ul style="list-style-type: none"> - วทท 5/2007 	ไม่มี	ไม่มี	เม.ย. 2553 - ปัจจุบัน 2553 - ปัจจุบัน 2552 - ปัจจุบัน 2548 - ปัจจุบัน 2547 - ปัจจุบัน 2541 - ปัจจุบัน 2548 - 2552 2547 - 2553 2547 - 2553	ประธานกรรมการตรวจสอบ กรรมการตรวจสอบ อัยการสูงสุด กรรมการ กรรมการบริหารทรัพย์สิน ประธานกรรมการตรวจสอบ กรรมการสรรหา และกรรมการกำหนดค่าตอบแทน รองอัยการสูงสุด กรรมการ กรรมการ	บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานอัยการสูงสุด เนติบัณฑิตยสภา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย บริษัท ปตท.สำรวจ และผลิตปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน) สำนักงานอัยการสูงสุด การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย บริษัท ผลิตไฟฟ้าราชบุรี โฮลดิ้ง จำกัด (มหาชน)

ชื่อ-สกุล/ตำแหน่ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา	สัดส่วนการถือหุ้น (%)	ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน/บริษัท/ประเภทธุรกิจ
6. นายบรรยง พงษ์พานิช กรรมการอิสระ	56	<ul style="list-style-type: none"> ปริญญาตรีเศรษฐศาสตรบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจศศินทร์ สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) <ul style="list-style-type: none"> หลักสูตร RCP 5/2001 หลักสูตร DAP 36/2005 	ไม่มี	ไม่มี	เม.ย. 2552 – ปัจจุบัน 2553 - ปัจจุบัน ปัจจุบัน ปัจจุบัน 2551 - ปัจจุบัน 2550 - ปัจจุบัน 2547 - ปัจจุบัน 2546 - ปัจจุบัน 2543 - ปัจจุบัน 2539 - ปัจจุบัน	กรรมการตรวจสอบ และกรรมการบริหารความเสี่ยง ประธานกรรมการ กรรมการ กรรมการ กรรมการ กรรมการ กรรมการอิสระ กรรมการตรวจสอบ ประธานกรรมการ กรรมการอิสระ	บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) บริษัท ทูนกัทธ จำกัด (มหาชน) บริษัท เซลเลนเนียม (ประเทศไทย) จำกัด บริษัท บวรพาณิชย์ จำกัด บริษัท สคเวอเรียล (ประเทศไทย) จำกัด คณะกรรมการพัฒนาตลาดทุนไทย กระทรวงการคลัง บริษัท ทางยกระดับดอนเมือง จำกัด (มหาชน) บริษัท ดิเอราวิธ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) บริษัท เมืองไทยประกันภัย จำกัด (มหาชน) บริษัท หลักทรัพย์ ภัทร จำกัด (มหาชน) บริษัท จีเอ็มเอ็ม แกรมมี่ จำกัด (มหาชน)

ชื่อ-สกุล/ตำแหน่ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา	สัดส่วนการถือหุ้น (%)	ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน/บริษัท/ประเภทธุรกิจ
7. นายวีระวงศ์ จิตต์มีตรภาพ กรรมการอิสระ	52	<ul style="list-style-type: none"> ปริญญาตรีนิติศาสตรบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปริญญาโทนิติศาสตรมหาบัณฑิต (LL.M) University of Pennsylvania, USA เนติบัณฑิตไทย สำนักอบรมศึกษากฎหมายแห่งเนติบัณฑิตยสภา สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) <ul style="list-style-type: none"> หลักสูตร DCP 2000 	ไม่มี	ไม่มี	เม.ย. 2552 – ปัจจุบัน กรรมการตรวจสอบ และกรรมการธรรมาภิบาล ปัจจุบัน กรรมการ ปัจจุบัน กรรมการ ปัจจุบัน กรรมการ ปัจจุบัน กรรมการ ปัจจุบัน กรรมการ 2552 - ปัจจุบัน ประธาน 2551 – ปัจจุบัน กรรมการ 2550 - ปัจจุบัน กรรมการอิสระและกรรมการตรวจสอบ 2549 - ปัจจุบัน กรรมการอิสระและกรรมการตรวจสอบ 2544 - ปัจจุบัน กรรมการ และกรรมการตรวจสอบ 2539 - 2551 Executive Partner 2548 - 2549 กรรมการ	กรรมการตรวจสอบ และกรรมการธรรมาภิบาล กรรมการ กรรมการ กรรมการ กรรมการ กรรมการ ประธาน กรรมการ กรรมการอิสระและกรรมการตรวจสอบ กรรมการอิสระและกรรมการตรวจสอบ กรรมการ และกรรมการตรวจสอบ Executive Partner กรรมการ	บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) บริษัท ปูนซิเมนต์ จำกัด บริษัท ดับบลิวซีแอนด์พี โฮลดิ้ง จำกัด บริษัท พิษณุรัตน์ จำกัด บริษัท ชัยกษา จำกัด บริษัท มิวซี อินเทอร์เน็ตเซ็นแนล จำกัด บริษัท สาขาการบินนกแอร์ จำกัด บริษัท วีระวงศ์ ชินวัฒน์ และเพียงพอน จำกัด บริษัท เนชั่นเนล เพาเวอร์ ซัพพลาย จำกัด (มหาชน) บริษัท อาหารสยาม จำกัด (มหาชน) บริษัท จีเอ็มเอ็ม แกรมมี่ จำกัด (มหาชน) บริษัท เบอร์ลี่ ยุคเกอร์ จำกัด (มหาชน) บริษัท ไวท์ แอนด์ เคส (ประเทศไทย) จำกัด บริษัท นูทริกซ์ จำกัด (มหาชน)

ชื่อ-สกุล/ตำแหน่ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา	สัดส่วนการถือหุ้น (%)	ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน/บริษัท/ประเภทธุรกิจ
8. พลอากาศเอก สถิตย์พงษ์ สุขวิมล กรรมการอิสระ	61	<ul style="list-style-type: none"> ปริญญาตรีศิลปศาสตรบัณฑิต (การสื่อสารมวลชน) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ศิษย์การบินรุ่น น.54 -16 -3 โรงเรียนการบินกำแพงแสน โรงเรียนนายทหารชั้นผู้บังคับฝูง รุ่นที่ 43 โรงเรียนเสนาธิการทหารอากาศ รุ่นที่ 29 วิทยาลัยการทัพอากาศ รุ่นที่ 27 	ไม่มี	ไม่มี	ธ.ค. 2552 – ปัจจุบัน 2548 – ปัจจุบัน	กรรมการตรวจสอบ และกรรมการสรรหา กำหนดค่าตอบแทน และพัฒนาบุคลากร ประจำสำนักพระราชวังพิเศษ (รองเลขาธิการพระราชวัง)	บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ราชการบริหารส่วนกลาง สำนักงานราชเลขาธิการ ในพระองค์ฯ กองกิจการในพระองค์ สมเด็จพระบรมโอรสาธิราชฯ สยามมกุฎราชกุมาร

ชื่อ-สกุล/ตำแหน่ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา	สัดส่วนการถือหุ้น (%)	ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน/บริษัท/ประเภทธุรกิจ
9. นายพิชัย ชุณหะวัณ กรรมการอิสระ	61	<ul style="list-style-type: none"> ปริญญาตรีบัญชีบัณฑิต (การบัญชี) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ปริญญาโท (Business Administration), Indiana University of Pennsylvania, USA ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต เลขที่ 2918 สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) <ul style="list-style-type: none"> - หลักสูตร DAP 49/2006 - หลักสูตร DCP 110/2008 	ไม่มี	ไม่มี	เม.ย.2553 - ปัจจุบัน	ประธานกรรมการ	บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน)
					2553 - ปัจจุบัน	กรรมการคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง	สภาวิชาชีพ
					มิ.ย.2552 - ปัจจุบัน	กรรมการ	บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)
					มิ.ย.2552 - ปัจจุบัน	กรรมการ	บริษัท ไออาร์พีซี จำกัด (มหาชน)
					เม.ย. 2552 – ปัจจุบัน	ประธานกรรมการบริหารความเสี่ยง และกรรมการ	บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
					สรหา กำหนดค่าตอบแทน และพัฒนาบุคลากร		
					ค.ค.2551 - ปัจจุบัน	ประธานกรรมการ	บริษัท ไทยออยล์ เอทานอล จำกัด
					2548 - ปัจจุบัน	อุปนายกและประธานคณะกรรมการวิชาชีพบัญชีด้านบัญชีบริหาร	สภาวิชาชีพบัญชี
					2547 - ปัจจุบัน	กรรมการ	บริษัท ไทยลูบเบส จำกัด (มหาชน)
					2544 - ปัจจุบัน	ประธานกรรมการบริหารความเสี่ยง	บริษัท ปตท.สำรวจและผลิตปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน)
					2543 - ปัจจุบัน	กรรมการ	บริษัท ไทยออยล์ เพาเวอร์ (จำกัด)
					2541 - ปัจจุบัน	กรรมการ	บริษัท บางจากปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน)
					2551 - 2552	ประธานเจ้าหน้าที่บริหารการเงิน	บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)
					2550 - 2552	กรรมการ	บริษัท ปตท. อะโรเมติกส์และการกลั่น จำกัด (มหาชน)
2549 - 2552	กรรมการ	บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน)					
2548 - 2552	กรรมการ	บริษัท ปตท. เคมีคอล จำกัด (มหาชน)					
2543 - 2552	ประธานกรรมการ	บริษัท ท่อส่งปิโตรเลียมไทย จำกัด (มหาชน)					
2544 - 2550	รองผู้อำนวยการการเงินและบัญชีองค์กร	บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)					

ชื่อ-สกุล/ตำแหน่ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา	สัดส่วนการถือหุ้น (%)	ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน/บริษัท/ประเภทธุรกิจ
10. นายคณิต แสงสุพรรณ กรรมการผู้มีอำนาจลงนาม	53	<ul style="list-style-type: none"> ปริญญาตรีเศรษฐศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ปริญญาโทเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต (ภาคภาษาอังกฤษ) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ปริญญาเอกเศรษฐศาสตรดุษฎีบัณฑิต University Toronto, Canada สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) <ul style="list-style-type: none"> - หลักสูตร DAP 21/2004 	ไม่มี	ไม่มี	เม.ย. 2552 – ปัจจุบัน ปัจจุบัน ปัจจุบัน 2551 2551 2549 – 2551	กรรมการชรรมาภิบาล และกรรมการบริหารบริษัทฯ กรรมการ กรรมการ ผู้อำนวยการ ที่ปรึกษาผู้ทรงคุณวุฒิของรองนายกรัฐมนตรี (ดร. โอฬาร ไชยประวัติ) ที่ปรึกษาผู้ทรงคุณวุฒิด้านเศรษฐกิจ ของ นายกรัฐมนตรี (นายสมัคร สุนทรเวช) กรรมการอิสระ	บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) บริษัท ไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด ธนาคารแห่งประเทศไทย สถาบันวิจัยนโยบายเศรษฐกิจการคลัง สำนักนายกรัฐมนตรี สำนักนายกรัฐมนตรี ธนาคาร ทีสโก้ จำกัด (มหาชน)
11. นายชัยศักดิ์ อังค์สุวรรณ กรรมการผู้มีอำนาจลงนาม	60	<ul style="list-style-type: none"> ปริญญาตรีนิติศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ปริญญาโทรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการภาครัฐและเอกชน) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) <ul style="list-style-type: none"> - หลักสูตร RCP 13/2006 - หลักสูตร DAP 51/2006 - หลักสูตร DCP 129/2010 	ไม่มี	ไม่มี	เม.ย. 2552 – ปัจจุบัน 2552 – 2553 2551 – 2553 2550 – 2553 2548 – 2551 2547 – 2551 2547 – 2550 2545 – 2553	กรรมการบริหารบริษัทฯ และกรรมการสรรหา กำหนดค่าตอบแทน และพัฒนานุคลากร รองประธานกรรมการ รองปลัดกระทรวง กรรมการ กรรมการ อธิบดีกรมขนส่งทางอากาศ กรรมการ ประธานกรรมการ	บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) บริษัท ขนส่ง จำกัด กระทรวงคมนาคม บริษัท อุตสาหกรรมการบิน (จำกัด) บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) กรมขนส่งทางอากาศ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย (จำกัด)

ชื่อ-สกุล/ตำแหน่ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา	สัดส่วนการถือหุ้น (%)	ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน/บริษัท/ประเภทธุรกิจ
12. นายอริพงษ์ ภู่อุ่มกรรมกร	53	<ul style="list-style-type: none"> ปริญญาตรี (International Management) Boston University, USA ปริญญาโท (Finance) Marshall University, USA ปริญญาเอก (Finance) University of Mississippi , USA สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) <ul style="list-style-type: none"> หลักสูตร DCP 3/2000 หลักสูตร DCP Refresher 2/2009 	ไม่มี	ไม่มี	ผ.ช. 2552 - ปัจจุบัน ปัจจุบัน ปัจจุบัน 2552 - 2553 2552 - 2553 2552 - 2553 2551 2550 - 2552 2550 - 2552 2543 - 2551 2545 - 2550	กรรมการธรรมาภิบาล และกรรมการบริหารความเสี่ยง ปลัดกระทรวง ประธานกรรมการ อธิบดี กรรมการอิสระ และกรรมการตรวจสอบ กรรมการ กรรมการ กรรมการ ผู้อำนวยการ กรรมการ กรรมการ	บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) กระทรวงการคลัง บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) กรมสรรพสามิต บริษัท ปตท. เคมีคอล จำกัด (มหาชน) ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) บริษัท กรุงเทพประกันภัย จำกัด (มหาชน) สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ บริษัท ผลิตไฟฟ้าราชบุรี โฮลดิ้ง จำกัด (มหาชน) บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

ชื่อ-สกุล/ตำแหน่ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา	สัดส่วนการถือหุ้น (%)	ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน/บริษัท/ประเภทธุรกิจ
15. นายปิยสวัสดิ์ อัมระนันทน์ กรรมการผู้มีอำนาจลงนาม และกรรมการผู้อำนวยการใหญ่	57	<ul style="list-style-type: none"> ปริญญาตรีคณิตศาสตร์ (เกียรตินิยมอันดับ 1) มหาวิทยาลัย Oxford ประเทศอังกฤษ ปริญญาโทเศรษฐศาสตร์ (Distinction) London School of Economics, UK ปริญญาเอก (Economics) London School of Economics, UK สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) <ul style="list-style-type: none"> หลักสูตร DAP 35/2005 	ไม่มี	ไม่มี	ค.ศ. 2552 – ปัจจุบัน ปัจจุบัน ปัจจุบัน ปัจจุบัน 2551 – 2552 2549	กรรมการธรรมาภิบาล กรรมการบริหารบริษัทฯ กรรมการบริหารความเสี่ยง และกรรมการสรรหา กำหนดค่าตอบแทน และพัฒนาบุคลากร กรรมการ กรรมการ กรรมการ ประธานกรรมการ ประธานคณะที่ปรึกษาและประธานเจ้าหน้าที่บริหาร รัฐมนตรีว่าการกระทรวง	บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มูลนิธิอุทยานสิ่งแวดล้อมนานาชาติสิรินธร ในพระบรมราชูปถัมภ์ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย สถาบันสิ่งแวดล้อมไทย มูลนิธิพลังงานเพื่อสิ่งแวดล้อม ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) กระทรวงพลังงาน

2. รายละเอียดของเจ้าหน้าที่บริหารของบริษัทฯ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2553

ชื่อ-สกุล/ตำแหน่ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา	สัดส่วนการถือหุ้น (%)	ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน/บริษัท/ประเภทธุรกิจ
1. นายปิยสวัสดิ์ อัมระนันทน์ กรรมการผู้มีอำนาจลงนาม และกรรมการผู้อำนวยการใหญ่	57	<ul style="list-style-type: none"> ปริญญาตรีคณิตศาสตร์ (เกียรตินิยมอันดับ 1) มหาวิทยาลัย Oxford ประเทศอังกฤษ ปริญญาโทเศรษฐศาสตร์ (Distinction) London School of Economics, UK ปริญญาเอก (Economics) London School of Economics, UK สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) <ul style="list-style-type: none"> - หลักสูตร DAP 35/2005 	ไม่มี	ไม่มี	ค.ศ. 2552 – ปัจจุบัน ปัจจุบัน ปัจจุบัน ปัจจุบัน ปัจจุบัน 2551 – 2552 2549	กรรมการธรรมาภิบาล กรรมการบริหารบริษัทฯ กรรมการบริหารความเสี่ยง และกรรมการสรรหา กำหนดค่าตอบแทน และพัฒนาบุคลากร กรรมการ กรรมการ กรรมการ ประธานกรรมการ ประธานคณะที่ปรึกษา และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร รัฐมนตรีว่าการกระทรวง	บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มูลนิธิอุทยานสิ่งแวดล้อมนานาชาติสิรินธร ในพระบรมราชูปถัมภ์ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย สถาบันสิ่งแวดล้อมไทย มูลนิธิพลังงานเพื่อสิ่งแวดล้อม ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) กระทรวงพลังงาน
2. นายทวีพันธ์ เรืองศภา รองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ สาขาการเงินและการบัญชี	60	<ul style="list-style-type: none"> ปริญญาตรีบริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ปริญญาโท (Business Administration) Central Missouri State University, USA สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) <ul style="list-style-type: none"> - หลักสูตร DAP 25/2004 	0.0000096	ไม่มี	ค.ศ. 2552 - ปัจจุบัน ปัจจุบัน ปัจจุบัน 2550 – 2552 2548 – 2550	รองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ สาขาการเงินและการบัญชี กรรมการ กรรมการ รองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ประจำสำนักงาน กรรมการผู้อำนวยการใหญ่ รองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ ฝ่ายพัฒนาและบริหารทรัพยากรบุคคล	บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) บริษัท วิทยาสรม (จำกัด) บริษัท สาขาการบินนกแอร์ (จำกัด) บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ชื่อ-สกุล/ตำแหน่ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา	สัดส่วนการถือหุ้น (%)	ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน/บริษัท/ประเภทธุรกิจ
3. เรืออากาศเอก มนต์รี จำเริญ รองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ ฝ่ายช่าง	53	<ul style="list-style-type: none"> ปริญญาตรีวิทยาศาสตร์บัณฑิต (วิศวกรรมเครื่องกล) โรงเรียนนายเรืออากาศ 	0.0000092	ไม่มี	ก.ค. 2552 – ปัจจุบัน 2551 – 2552 2549 – 2551 2547 – 2549	กรรมการผู้จัดการฝ่ายช่าง รองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ สาขาทันฑ์กรรมบุคคลและบริหารทั่วไป ผู้อำนวยการใหญ่ ฝ่ายบริหารบุคลากร ผู้อำนวยการ ฝ่ายบริหารนักบิน	บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
4. นายปานจิต ชนะภัย รองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ สาขาทันฑ์กรรมบุคคล และบริหารทั่วไป	55	<ul style="list-style-type: none"> ปริญญาโท (International Relations) Connecticut University, USA สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) - หลักสูตร DAP 111/2008 	0.0002014	ไม่มี	ส.ค. 2552 - ปัจจุบัน 2550 – 2552 2549 – 2550 2548 – 2549	รองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ สาขาทันฑ์กรรมบุคคลและบริหารทั่วไป รองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่สาขาการพาณิชย์ ผู้อำนวยการใหญ่ฝ่ายพัฒนา และสนับสนุนการพาณิชย์ ผู้อำนวยการ ฝ่ายภาคพื้นอเมริกา เอเชียตะวันออก สาธารณรัฐเกาหลี และสาธารณรัฐฟิลิปปินส์	บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
5. นายโชคชัย ปัญญาขงค์ รองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ สายกลยุทธ์และพัฒนาธุรกิจ	56	<ul style="list-style-type: none"> ปริญญาโท (Civil Engineering) University of Detroit, USA 	0.0000060	ไม่มี	ต.ค. 2552 - ปัจจุบัน ปัจจุบัน 2552 2545 – 2552	รองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่สายกลยุทธ์ และพัฒนา ธุรกิจ กรรมการ ผู้อำนวยการใหญ่ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ และ โครงการสำคัญ ผู้อำนวยการใหญ่โครงการสุวรรณภูมิ	บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ชื่อ-สกุล/ตำแหน่ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา	สัดส่วนการถือหุ้น (%)	ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน/บริษัท/ประเภทธุรกิจ
6. นาวาอากาศตรี อัยฉฐาวุธ วัฒนางกูร รองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ สายปฏิบัติการ	51	<ul style="list-style-type: none"> ปริญญาโท (วิศวกรรมโยธา) Hochschule der Bundeswehr Muenchen, Federal Republic of Germany 	0.000055	ไม่มี	ต.ค. 2552 - ปัจจุบัน 2551 - 2552	รองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ สายปฏิบัติการ ผู้อำนวยการใหญ่ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรการบิน	บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
7. นายธีรพล โชติชนาภิบาล รักษาการรองกรรมการ ผู้อำนวยการใหญ่ สายการพาณิชย์	53	<ul style="list-style-type: none"> ปริญญาโท (Operations Research) University of Southampton, UK 	0.001226	ไม่มี	2553 - ปัจจุบัน	รักษาการ รองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่สายการพาณิชย์ ผู้อำนวยการใหญ่ ฝ่ายพัฒนา และสนับสนุนการ พาณิชย์	บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
8. นายธงชัย สิงห์กุล ผู้อำนวยการใหญ่ ฝ่ายบัญชี การเงิน	56	<ul style="list-style-type: none"> ปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 	0.000046	ไม่มี	ส.ค. 2549 - ปัจจุบัน 2547 - 2549	ผู้อำนวยการใหญ่ ฝ่ายบัญชีการเงิน ผู้อำนวยการ ฝ่ายการบัญชีสาขา และการภาษีต่างประเทศ	บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
9. นายพิเชษฐ เรียงวัฒนสุข ผู้อำนวยการใหญ่ ฝ่ายการเงินองค์กร	51	<ul style="list-style-type: none"> ปริญญาโทพาณิชยศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 	0.000037	ไม่มี	2549 - ปัจจุบัน 2542 - 2549	ผู้อำนวยการใหญ่ ฝ่ายการเงินองค์กร ผู้อำนวยการ ฝ่ายแผนงานเศรษฐกิจ	บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
10.นางซาริตา ลีลาอุท ผู้อำนวยการใหญ่ ฝ่ายบัญชีบริหาร และงบประมาณ	49	<ul style="list-style-type: none"> ปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 	0.000037	ไม่มี	2551 - ปัจจุบัน 2550 - 2551 2548 - 2550	ผู้อำนวยการใหญ่ ฝ่ายบัญชีบริหาร และงบประมาณ ผู้อำนวยการ ฝ่ายบัญชีบริหาร ผู้อำนวยการ ฝ่ายตรวจสอบธุรกิจการบิน	บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

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

เอกสารแนบ 2

รายละเอียดการดำรงตำแหน่งของกรรมการ ผู้บริหาร และผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัทฯ ในบริษัทย่อย บริษัทร่วม และบริษัทที่เกี่ยวข้อง

รายชื่อกรรมการและเจ้าหน้าที่บริหาร			บริษัทย่อย		บริษัทร่วม					บริษัทที่เกี่ยวข้อง				
			1	2	3	4	5	6	7	8*	9	10	11	
1.	นายคณิศ	แสงสุพรรณ	X											
2.	นายวีระวงศ์	จิตต์มิตรภาพ							/					
3.	นายกีฬพันธ์	เรืองผกา		/					X	/				
4.	นายปานทิต	ชนะภัย		/	///	X								
5.	เรืออากาศเอก มนต์รี	จำเรียง				/	/							
6.	นายโชคชัย	ปัญญารงค์		X			/			/				
7.	นาวาอากาศตรี อธิภาวธ	วัฒนางกูร					/					/		
8.	นายเล็ก	กลั่นวิบูลย์							X/					
9.	นายประกอบเกียรติ	นินนาท									/			
10.	นายสาธก	วระศรีน							/					
11.	นายพิเชษฐ์	เรียงวัฒนสุข								/				
12.	นายธีรพล	โชติชนาภิบาล			/						/			
13.	นายพิชัย	จิ่งอนุวัตร				/								
14.	นายนิรุจน์	มณีพันธ์	//	/										
15.	นายสมิทธิ	พิรุณสาร							/					
16.	ร้อยตรี อนุสรณ์	หาคศรีชุ่ม				/								
17.	นางพิณคำ	โรहितเสถียร								/				
18.	นางจิระวรรณ	เจียสกุล	///											
19.	ร้อยโท อธิศักดิ์	พัทธชื่นใจ												/

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

- | | |
|---|---|
| 1. บริษัท ไทย-อะมาเดอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด (Amadeus) | 7. บริษัท โรงแรมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำกัด |
| 2. บริษัท ริงสแปน เซอร์วิสเชส จำกัด | 8. บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด |
| 3. บริษัท โรงแรมรอยัลออคิด (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) | 9. บริษัท ขนส่งน้ำมันทางท่อ จำกัด |
| 4. บริษัท ดอนเมืองอินเตอร์เนชั่นแนล แอร์พอร์ต โฮเต็ล จำกัด | 10. บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด |
| 5. บริษัท บริการเชื่อมเพลิงการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (BAFS) | 11. สถาบันการบินพลเรือน (รัฐวิสาหกิจ) |
| 6. บริษัท ครีวการบินภูเก็ต จำกัด | |

บริษัทฯ ไม่ได้ส่งตัวแทนไปดำรงตำแหน่งกรรมการใน Star Alliance Services GmbH บริษัท เทคตสยาม จำกัด และบริษัท สหโรงแรมไทยและการท่องเที่ยว จำกัด

หมายเหตุ : * บริษัทฯ ได้ส่งตัวแทนไปดำรงตำแหน่งกรรมการและกรรมการบริหารของบริษัทดังกล่าว

ทั้งนี้ กรรมการ หรือเจ้าหน้าที่บริหารที่ดำรงตำแหน่งในบริษัทฯ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2553 แต่ไม่มีชื่อปรากฏอยู่ในตารางข้างต้น ไม่ได้ดำรงตำแหน่งกรรมการ ผู้บริหาร หรือผู้มีอำนาจควบคุมในบริษัทย่อย บริษัทร่วม และบริษัทที่เกี่ยวข้อง

เอกสารแนบ 3

รายงานของคณะกรรมการตรวจสอบ

คณะกรรมการตรวจสอบของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วยกรรมการอิสระ 3 ท่าน ซึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิและมีประสบการณ์ด้านการเงิน กฎหมาย และการบริหารองค์กร มีนายจุลสิงห์ วสันตสิงห์ เป็นประธานกรรมการ นายบรรยง พงษ์พานิช และนายวีระวงศ์ จิตต์มิตรภาพ เป็นกรรมการ โดยมี ศาสตราจารย์เกียรติคุณ เกษรี ณรงค์เดช และนางรวีพร คูหิรัญ เป็นที่ปรึกษาคณะกรรมการตรวจสอบ ซึ่งทั้งสองท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบัญชีและการควบคุมภายใน

คณะกรรมการตรวจสอบ ได้ปฏิบัติหน้าที่และความรับผิดชอบตามที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัทฯ และตามที่ได้กำหนดไว้ในกฎบัตรของคณะกรรมการตรวจสอบ ซึ่งสอดคล้องกับแนวปฏิบัติที่ดีสำหรับคณะกรรมการตรวจสอบของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ในปี 2553 คณะกรรมการตรวจสอบได้มีการประชุมร่วมกับ ผู้สอบบัญชี ผู้ตรวจสอบภายใน และผู้บริหารระดับสูงที่เกี่ยวข้อง รวม 12 ครั้ง โดยได้รายงานสรุปประเด็นที่สำคัญและความเห็นของคณะกรรมการตรวจสอบต่อคณะกรรมการบริษัทฯ เพื่อรับทราบหรือพิจารณาให้มีการดำเนินการตามที่เห็นสมควร การเข้าร่วมประชุมของกรรมการแต่ละท่านได้รายงานไว้ในหัวข้อการกำกับดูแลกิจการ โดยสรุปผลการปฏิบัติงานในสาระสำคัญได้ดังนี้

1. คณะกรรมการตรวจสอบได้สอบทานงบการเงินรายไตรมาส และงบการเงินประจำปี 2553 ร่วมกับผู้บริหารสายการเงินและการบัญชี และผู้สอบบัญชี รวมทั้งได้พิจารณาคำอธิบายและการวิเคราะห์ฐานะทางการเงินและผลการดำเนินงานของบริษัทฯ คณะกรรมการตรวจสอบได้สอบถามผู้สอบบัญชีเกี่ยวกับความถูกต้องครบถ้วนของงบการเงิน ความเพียงพอในการเปิดเผยข้อมูล และรายการปรับปรุงบัญชีที่มีผลกระทบต่องบการเงินที่มีสาระสำคัญ รวมทั้งพิจารณาข้อสังเกต และคำชี้แจงจากผู้สอบบัญชีและฝ่ายบริหาร เพื่อให้มั่นใจว่าการจัดทำงบการเงินเป็นไปตามมาตรฐานบัญชีตามหลักการบัญชีที่รับรองโดยทั่วไป รวมทั้งมีการเปิดเผยข้อมูลในงบการเงินอย่างเพียงพอ

นอกจากนี้ คณะกรรมการตรวจสอบได้ประชุมร่วมกับผู้สอบบัญชีเป็นการเฉพาะโดยไม่มีฝ่ายบริหารของบริษัทฯ 1 ครั้ง

2. คณะกรรมการตรวจสอบได้ประเมินความเพียงพอและประสิทธิผลของระบบการควบคุมภายใน โดยได้พิจารณาข้อสังเกตจากการสอบทานหรือตรวจสอบของผู้สอบบัญชี และรายงานผลการตรวจสอบจากสำนักงานการตรวจสอบภายใน ซึ่งคณะกรรมการตรวจสอบได้รายงานประเด็นที่เห็นว่ามีมีความสำคัญ แก่คณะกรรมการบริษัทฯ เพื่อพิจารณาสั่งการตามความเหมาะสม เพื่อให้เกิดการกำกับดูแลที่ดี และมีการควบคุมภายในที่เพียงพอ นอกจากนี้ คณะกรรมการตรวจสอบได้พิจารณาผลการจัดทำแบบประเมินการควบคุมภายในด้วยตนเอง ตามระเบียบคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน ว่าด้วยการกำหนดมาตรฐานการควบคุมภายใน พ.ศ. 2544 และรายงานจากฝ่ายบริหารเกี่ยวกับความเสี่ยงที่สำคัญของบริษัทฯ และแนวทางในการดำเนินการบริหารจัดการความเสี่ยงดังกล่าว

3. คณะกรรมการตรวจสอบได้กำกับดูแลงานตรวจสอบภายใน โดยได้พิจารณาอนุมัติแผนการตรวจสอบระยะยาวสำหรับปี 2554 - 2556 แผนการตรวจสอบประจำปี และได้อนุมัติการปรับแผนการตรวจสอบให้สอดคล้องกับสภาพความเสี่ยงที่เปลี่ยนแปลงไป และเหมาะสมกับทรัพยากรของสำนักงานการตรวจสอบภายใน คณะกรรมการตรวจสอบได้ให้ข้อแนะนำ และกำกับติดตามผลการดำเนินงานของสำนักงานการตรวจสอบภายในทุกไตรมาส รวมทั้งได้

พิจารณาอนุมัติปรับปรุงกฎบัตร คู่มือปฏิบัติงาน และแผนการฝึกอบรมประจำปีของสำนักงานการตรวจสอบภายใน นอกจากนี้ คณะกรรมการตรวจสอบได้ประเมินผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าสำนักงานการตรวจสอบภายใน และให้ความเห็นชอบการแต่งตั้งผู้บริหารตั้งแต่ระดับผู้อำนวยการขึ้นไปของสำนักงานการตรวจสอบภายใน

4. คณะกรรมการตรวจสอบได้สอบทานการปฏิบัติตามกฎหมาย ว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของบริษัทฯ โดยมีการประชุมร่วมกับผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง และรับทราบรายงานจากเลขานุการบริษัทฯ ซึ่งทำหน้าที่ กำกับ ติดตามการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่างๆ เพื่อให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง

5. คณะกรรมการตรวจสอบได้สอบทานและให้ความเห็นต่อการทำรายการระหว่างกัน เพื่อให้มั่นใจว่า เป็นรายการที่ผ่านกระบวนการอนุมัติที่โปร่งใส โดยผู้มีส่วนได้เสียไม่ได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และเป็นรายการที่กระทำโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของบริษัทฯ เสมือนการทำรายการกับบุคคลภายนอก รวมทั้งการเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวถูกต้อง ครบถ้วน ตามประกาศ ข้อกำหนด และแนวทางปฏิบัติของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

6. คณะกรรมการตรวจสอบได้สอบทานและประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยตนเอง ตามที่กำหนดไว้ในกฎบัตรของคณะกรรมการตรวจสอบ ตามแนวทางปฏิบัติที่ดีของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และแนวทางปฏิบัติสำหรับคณะกรรมการตรวจสอบในรัฐวิสาหกิจ ที่กำหนดโดยกระทรวงการคลัง โดยคณะกรรมการตรวจสอบได้ประเมินผลการปฏิบัติงานของตนเองทั้งคณะ และเป็นรายบุคคล ซึ่งผลการประเมินสรุปได้ว่า คณะกรรมการตรวจสอบ ได้ปฏิบัติตามหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างรอบคอบและเป็นอิสระ สอดคล้องตามแนวทางปฏิบัติที่ดี และกฎบัตรของคณะกรรมการตรวจสอบ

7. การเสนอแต่งตั้งผู้สอบบัญชี คณะกรรมการตรวจสอบได้นำเสนอคณะกรรมการบริษัทฯ เพื่อพิจารณาและขออนุมัติจากที่ประชุมผู้ถือหุ้นแต่งตั้ง สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) เป็นผู้สอบบัญชีของบริษัทฯ ประจำปี 2554

จากการดำเนินการของคณะกรรมการตรวจสอบ ในการพิจารณารายงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของบริษัทฯ และการประชุมร่วมกับผู้บริหารระดับสูง ผู้สอบบัญชี และผู้ตรวจสอบภายใน คณะกรรมการตรวจสอบ มีความเห็นสรุปว่า งบการเงินของบริษัทฯ มีความถูกต้องตามควรในสาระสำคัญตามหลักการบัญชีที่รับรองทั่วไป มีการเปิดเผยข้อมูลอย่างเพียงพอ ครบถ้วนและเชื่อถือได้ บริษัทฯ มีระบบการควบคุมภายใน และระบบการตรวจสอบภายในที่เพียงพอและเหมาะสม มีการปฏิบัติตามกฎหมาย และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องโดยไม่พบข้อบกพร่องที่เป็นสาระสำคัญ และธุรกรรมรายการระหว่างกันเป็นไปอย่างสมเหตุสมผลและมีการเปิดเผยข้อมูลอย่างครบถ้วน

(นายจุลสิงห์ วสันตสิงห์)

ประธานกรรมการตรวจสอบ

วันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2554

รายงานของคณะกรรมการธรรมาภิบาล

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในฐานะสายการบินแห่งชาติ ได้ดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงการเป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพ มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ โดยยึดหลักความปลอดภัยเป็นหัวใจสำคัญในการดำเนินงาน เน้นคุณภาพในด้านผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้กับลูกค้า มุ่งเน้นการสร้างประโยชน์ให้กับผู้ถือหุ้น และเป็นไปตามมาตรฐานสากลของธุรกิจการบิน เพื่อเป็นสายการบินที่ลูกค้าเลือกเป็นอันดับแรก และให้บริการดีเลิศด้วยเสน่ห์ไทย

ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา คณะกรรมการธรรมาภิบาล ให้ความสำคัญในการส่งเสริมให้ทั่วทั้งองค์กรยึดมั่นและให้คุณค่าอย่างสูงสุดต่อหลักบรรษัทภิบาลและจริยธรรม โดยกำหนดเป็นนโยบายและแนวทาง เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานยึดถือปฏิบัติ ด้วยองค์ประกอบในเรื่องของการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กรในระยะยาว ความโปร่งใส ความรับผิดชอบในหน้าที่ ความรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติหน้าที่ ความเป็นธรรม ยึดมั่นในความซื่อสัตย์สุจริต ความถูกต้อง และประโยชน์ขององค์กร

คณะกรรมการธรรมาภิบาล ได้จัดทำประมวลบรรษัทภิบาลและจริยธรรมเป็นลายลักษณ์อักษร รวมทั้งได้ส่งเสริมปลูกฝัง และติดตามให้มีการปฏิบัติตามอย่างมีจิตสำนึก เหนือสิ่งอื่นใดคือ การปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี ส่งผลให้ปี 2553 บริษัทฯ ได้รับการจัดอันดับด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี จากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (Thai Institute of Directors : IOD) ในภาพรวมระดับ “ดีมาก” ติดต่อกันเป็นปีที่ 5 และได้ระดับ “ดีเลิศ” ในหมวดสิทธิของผู้ถือหุ้น หมวดการปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน และหมวดการเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส ด้วยความมุ่งมั่นในการส่งเสริมธรรมาภิบาลอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ส่งผลให้บริษัทฯ ได้คะแนนเฉลี่ยในภาพรวมและรายหมวดสูงขึ้นกว่าปี 2552

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility) ตลอดจนการมีส่วนร่วมในการพัฒนาและเสริมสร้างความแข็งแกร่งของชุมชน โดยให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการเชื้อเพลิงอากาศยานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ปรับเปลี่ยนแนวทางการดำเนินธุรกิจให้เป็นสายการบินสีเขียว โดยให้บริการเที่ยวบินที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมมากยิ่งขึ้น เพื่อช่วยให้อุตสาหกรรมการบินลดการปลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ รวมทั้งการบริหารจัดการน้ำมันอย่างมีประสิทธิภาพ เพิ่มทางเลือกให้ลูกค้ามีส่วนร่วมในการช่วยลดภาวะโลกร้อน ทำให้สามารถลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้จำนวนมาก

บริษัทฯ จะยึดมั่นในหลักบรรษัทภิบาลและความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม โดยถือเป็นส่วนหนึ่งของนโยบายบริษัทฯ ที่คณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานจะปฏิบัติหน้าที่ด้วยคุณธรรม ความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ เพื่อเป็นที่เชื่อถือแก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน และเพื่อให้บริษัทฯ เจริญเติบโตอย่างยั่งยืน อยู่เคียงคู่กับสังคมและประเทศชาติตลอดไป

(นายสถิตย์ ลิ่มพงศ์พันธุ์)

ประธานคณะกรรมการธรรมาภิบาล