

รายงาน การพัฒนาอย่างยั่งยืน ประจำปี 2562

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)



60th
ANNIVERSARY

 ไทย
รักคุณเท่าฟ้า

สารบัญ

- 2 สารปฏิบัติการการบิโนไทย
- 6 รุ้จักการบิโนไทย
- 12 การมีส่วนร่วมต่อผู้มีส่วนได้เสีย
- 18 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้
- 22 การกำกับดูแลกิจการที่ดี
- 30 การดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ
- 34 การดำเนินงานด้านสังคม
- 38 การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม
- 48 การพัฒนาด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม
- 54 การดำเนินงานด้านทรัพยากรบุคคล
- 60 การดำเนินงานด้านความปลอดภัย
- 68 การตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า
- 74 รางวัลแห่งความภาคภูมิใจ
- 76 ดัชนีเนื้อหาตามกรอบรายงาน GRI



สารประธานกรรมการ (102-14)

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในฐานะสายการบินแห่งชาติ มีความมุ่งมั่น และตระหนักถึงบทบาทในการพัฒนาที่ยั่งยืน ภายใต้การดำเนินธุรกิจที่ให้ความสำคัญกับเรื่องสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (Environmental Social and Governance: ESG) ทั้งรูปแบบการเข้าร่วมสนับสนุนในระดับประเทศและระดับสากล ผ่านการมีส่วนร่วมของพนักงานตั้งแต่ระดับปฏิบัติการไปจนถึงระดับผู้บริหารสูงสุด และในฐานะประธานกรรมการบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผมตระหนักถึงความก้าวหน้าของบริษัทฯ มีความมุ่งมั่นที่จะผลักดันและสนับสนุนให้บริษัทฯ สามารถเติบโตได้อย่างแข็งแกร่งและยั่งยืน โดยเฉพาะการขับเคลื่อนตามแผนฟื้นฟูยุทธศาสตร์ ให้การบินไทยกลับมาเป็นสายการบิน 1 ใน 5 อันดับแรกของโลก และนำไปสู่เป้าหมายของการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) ถึงแม้ว่าสภาพแวดล้อมการแข่งขันทางธุรกิจการบินที่สูงขึ้น สภาพเศรษฐกิจโลกที่ชะลอตัว ปัญหาภัยพิบัติทางธรรมชาติ รวมถึงปัญหาราคาน้ำมันในตลาดโลกที่สูงขึ้น ล้วนเป็นปัจจัยที่สำคัญของการดำเนินธุรกิจสายการบินในทุกวันนี้ ซึ่งบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พยายามอย่างยิ่งที่จะจัดการ และดำเนินการอย่างรอบคอบ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากที่สุด

การขับเคลื่อนการทำงานจากหน่วยเล็กขยายถึงหน่วยใหญ่โดยมุ่งเน้นให้บุคลากรตระหนักและยึดถือปฏิบัติตาม "หลักธรรมาภิบาล" ซึ่งถือเป็นพื้นฐานสำคัญในการปฏิบัติงานของพนักงานทุกระดับภายในองค์กร ผ่านการสร้างความรู้ความเข้าใจให้พนักงานทุกคน เพื่อเป็นแนวทางของการปฏิบัติงานที่สอดคล้องตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีสากล การลงนามประกาศเจตนารมณ์ร่วมกัน ทั้งคณะกรรมการบริษัทฯ ฝ่ายบริหาร และพนักงาน แสดงจุดยืนที่มั่นคงและมุ่งมั่นของการปฏิบัติงานอย่างเที่ยงธรรม สุจริต โปร่งใส และตรวจสอบได้ ร่วมป้องกันทุจริตและประพฤติมิชอบ พร้อมร่วมมือกันแก้ไขปัญหาต่างๆ ขององค์กร อันนำไปสู่การสร้างวัฒนธรรม "องค์กรคุณธรรม" ที่เป็นรูปธรรม รวมถึงการสร้างเชื่อมั่นแก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ตลอดจนเป็นการส่งเสริมให้บริษัทฯ สามารถดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงประโยชน์โดยรวมมุ่งสู่เป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน

นอกจากนี้ บริษัทฯ คำนึงถึงการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม ตระหนักถึงการสร้างผลกระทบต่อสภาพภูมิอากาศจากการดำเนินธุรกิจ ไม่ว่าจะเป็นการใช้น้ำมันเชื้อเพลิง การทำลายทรัพยากรผ่านกระบวนการปฏิบัติงานต่างๆ โดยเฉพาะการตระหนักถึงปัญหาขยะในปัจจุบัน ทำให้บริษัทฯ จัดตั้งคณะทำงานบริหารจัดการทรัพยากรเพื่อลดการสูญเสียและใช้ประโยชน์อย่างคุ้มค่า (Waste Management) และคณะทำงานบริหารจัดการห่วงโซ่การผลิตอาหารเพื่อลดการสูญเสียทรัพยากร (Food Waste Management) ดำเนินการในทุกๆ ด้านเพื่อจัดการลดปริมาณขยะ หรือวัสดุเหลือใช้จากกระบวนการผลิตและกระบวนการบริการ โดยเฉพาะขยะอาหาร อันจะช่วยลดปริมาณขยะของโลก และลดการใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างยั่งยืน

อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ ยังคงมุ่งเน้นการดำเนินงานด้านความปลอดภัยในการปฏิบัติการด้านการบินให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล การส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน รวมถึงกิจกรรมช่วยเหลือกลุ่มผู้ด้อยโอกาสในสังคม กิจกรรมการจัดมอปลิงของเครื่องบินที่จำเป็นแก่ผู้ยากไร้ และการมอบทุนการศึกษาแก่เยาวชน อย่างต่อเนื่อง

ผมในนามคณะกรรมการบริษัทฯ มีความยินดีอย่างยิ่งที่จะสนับสนุนและผลักดันการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลของบริษัทฯ ตลอดจนต่อยอดให้พนักงานทุกคนได้มีส่วนร่วมทุ่มเทในการทำงาน โดยตระหนักถึงผลประโยชน์ขององค์กรและสังคมส่วนรวม เพื่อให้เกิดการพัฒนาเติบโตอย่างยั่งยืนต่อไป

พลอากาศเอก

ชัยพลกฤษ์ ติษยะศริน

ประธานกรรมการ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

สารประธานกรรมการกำกับดูแล ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (102-14)



การbinsไทยตระหนักถึงการพัฒนาอย่างยั่งยืนทั้งในมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม เพื่อนำไปสู่เป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน: Sustainable Development Goals (SDGs) จึงมีนโยบายการบริหารจัดการทรัพยากร เพื่อลดการสูญเสียและใช้ประโยชน์อย่างคุ้มค่า (Waste Management) ตลอดทั้งห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain) เป็นการมองภาพองค์รวมที่เชื่อมโยงตั้งแต่ ต้นน้ำ-กลางน้ำ-ปลายน้ำ การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและยั่งยืน และการจัดการความสูญเสียทรัพยากรในทุกด้าน ประกอบด้วย การได้มาซึ่งวัสดุที่มีการใช้ทรัพยากรเพื่อผลิตมาอย่างเหมาะสม ตลอดจนการจัดการเปลี่ยนรูปเมื่อเกิดขยะแล้ว ให้กลับเข้าสู่วงจรของวัตถุดิบได้ใหม่อย่างยั่งยืน การคำนึงถึงการนำนวัตกรรมเข้ามาสร้างประโยชน์ร่วมและการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ได้แก่ ทรัพยากรน้ำ ทรัพยากรพลังงาน รวมถึงการปลดปล่อยมลภาวะที่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมให้น้อยที่สุด โดยเฉพาะการส่งผลกระทบต่อเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และด้านการเสียสมดุลของสิ่งมีชีวิตในทะเล โดยมีเป้าหมายในการลดขยะร้อยละ 50 ในปี พ.ศ. 2573

การbinsไทยได้นำร่องการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานเพื่อลดการสูญเสียในกระบวนการผลิตอาหาร (Food Waste Management) ริเริ่มโครงการ “Save Food, Save the World” สู่ต้นแบบ “สายการบินลดการสูญเสียด้านทรัพยากรอาหาร” ให้เห็นผลอย่างเป็นรูปธรรม ทั้งการลดค่าใช้จ่ายองค์กร ลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก และเปลี่ยนการสูญเสียทรัพยากรให้เป็นรายได้ ปรับปรุงพัฒนาระบบการปฏิบัติงานด้วยความรู้และนวัตกรรมทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเพื่อลดการสูญเสียจากกระบวนการผลิตอาหาร (Food Loss) ใช้ประโยชน์จากทรัพยากรอย่างคุ้มค่าครอบคลุมทั้งห่วงโซ่อุปทาน เพื่อให้เกิดผลกระทบต่อธุรกิจจากการยกระดับการบริหารจัดการทรัพยากรในกระบวนการผลิตอาหารของบริษัทฯ

การดำเนินงานในปี 2562 มุ่งเน้นการทวนสอบเพื่อพัฒนาและปรับปรุงระบบการผลิตอาหารและการบริการ โดยหลักการ Reprocess/Reduce/Reuse/Recycle ตั้งแต่การจัดซื้อวัตถุดิบ การวางแผนเมนูอาหาร การผลิตและการนำอาหารขึ้นเครื่องบิน การพัฒนาระบบ Pre-Selected Menu เพื่อให้ผู้โดยสารเลือกเมนูก่อนขึ้นเครื่องบิน ตลอดจนการลดการใช้พลาสติกและการบริหารจัดการขยะบนเครื่องบิน นำไปสู่ระบบเศรษฐกิจหมุนเวียน (Circular Economy) ซึ่งการbinsไทยมีการดำเนินงานตามแผนอย่างต่อเนื่องเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของโครงการ โดยจะสร้างความรู้ความเข้าใจแก่พนักงาน ผู้โดยสาร และผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน นอกจากนี้ โครงการบริหารจัดการทรัพยากรเพื่อลดการสูญเสียจากกระบวนการผลิตอาหาร (Food Waste Management) มีส่วนช่วยขับเคลื่อนประเด็นการลดการสูญเสียอาหารสำหรับประเทศไทย ซึ่งสอดคล้องกับวาระแห่งชาติว่าด้วยการผลิตและการบริโภคที่ยั่งยืน ตลอดจนเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยให้ประเทศไทยบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนแห่งองค์การสหประชาชาติ (Sustainable Development Goals: SDGs) ได้ในที่สุด

ในปี 2562 การbinsไทยมีการพัฒนาด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัทฯ โดยได้ดำเนินการส่งเสริมธรรมาภิบาลและจริยธรรมในเรื่องต่างๆ ตลอดจนการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล โดยกำหนดให้มีคู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อรวบรวมหลักกติกานโยบายที่เกี่ยวข้อง และแนวปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ยึดถือเป็นแนวทางในการดำเนินงานและปฏิบัติหน้าที่อย่างเคร่งครัด และสนับสนุนโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (Collective Action Coalition Against Corruption – CAC) มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมธรรมาภิบาล และประกาศเจตนารมณ์ เพื่อส่งเสริมให้พนักงานได้มีความเข้าใจในหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ยึดมั่นในหลักธรรมาภิบาล และจริยธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ และเป็นกำลังสำคัญของบริษัทฯ ในการป้องกันและต่อต้านทุจริตประพฤติมิชอบ หรือการกระทำต่างๆ ที่ไม่เป็นธรรมเพื่อร่วมเป็นส่วนหนึ่งของความพยายามในการแก้ไขปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันในประเทศไทย รวมถึงการขับเคลื่อนโครงการการbinsไทยคุณธรรม ให้แก่กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน เพื่อสร้างการรับรู้และพร้อมใจปฏิบัติคุณธรรมร่วมกัน

ดิฉันในฐานะตัวแทนคณะกรรมการกำกับดูแลด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลของบริษัทฯ ขอแสดงความขอบคุณพนักงานการbinsไทยทุกระดับ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกคน ที่ทุ่มเทกำลังกายกำลังใจในการช่วยกันผลักดัน สนับสนุน ตลอดจนมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนเป้าหมายแห่งการพัฒนาที่ยั่งยืนด้วยดี

ศิริกุล เลากัยกุล
ประธานกรรมการกำกับดูแลด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล



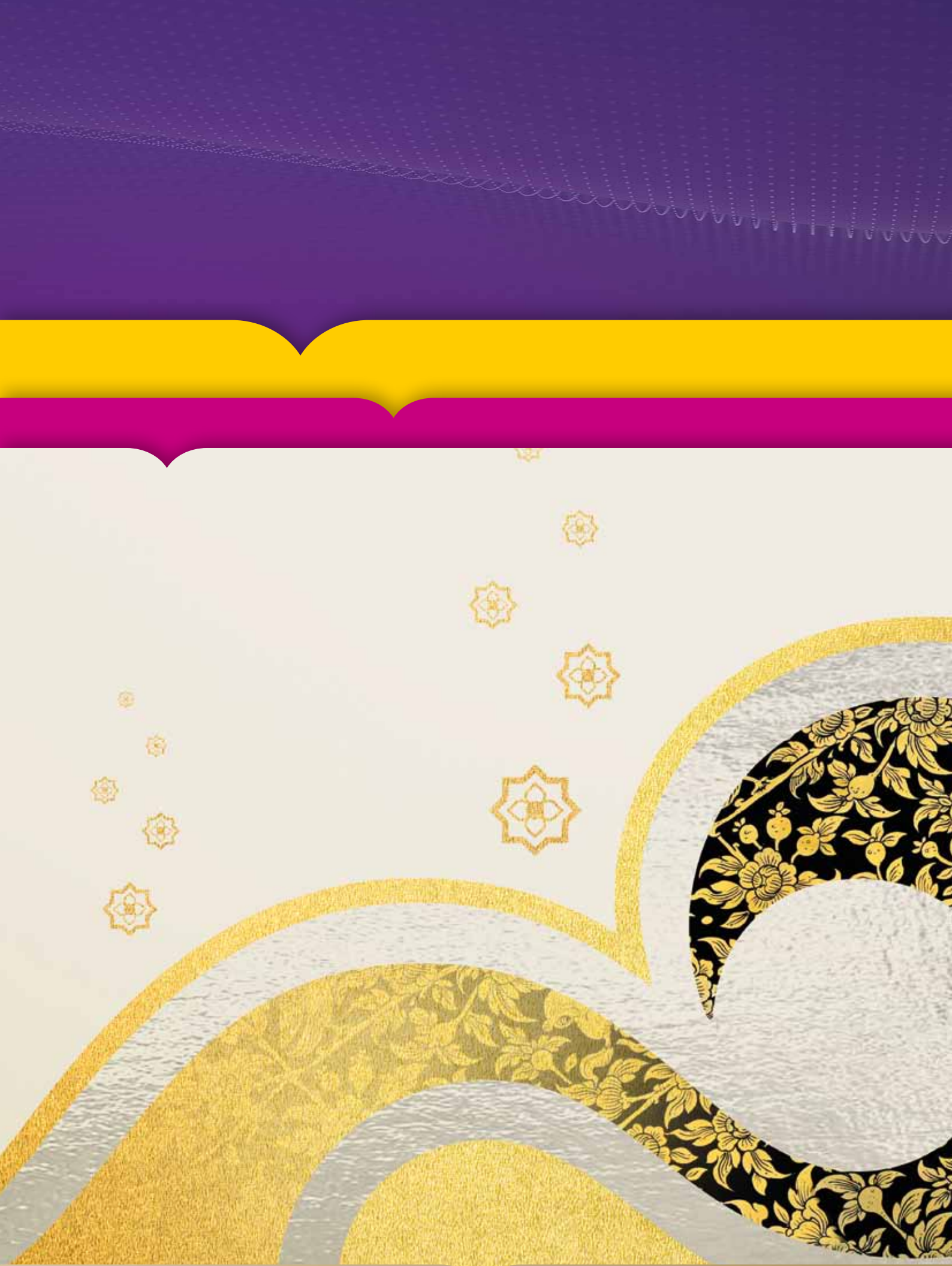
สารกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ (102-14)

ปี 2562 นับเป็นอีกปีหนึ่งที่บริษัทฯ ประสบภาวะการแข่งขันในธุรกิจสายการบินที่รุนแรง จึงได้จัดทำแผนฟื้นฟูหรือโครงการ มนตรา โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ผลการดำเนินงานมีกำไรอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน รวมทั้งเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพการให้ บริการที่เป็นมาตรฐานชั้นนำ และรักษามาตรฐานความปลอดภัยในระดับสากลได้อย่างต่อเนื่อง โดยมีแนวทางการดำเนินงาน ตาม 5 กลยุทธ์หลัก ประกอบด้วยโครงการต่างๆ อาทิ การบริหารจัดการโครงสร้างทางการเงิน ค่าใช้จ่ายน้ำมัน การพัฒนาและ เพิ่มรายได้ Ancillary โดยใช้ Digital Marketing การบริหารจัดการอากาศยานแบบครบวงจร Plan Buy Fly Sell การขายและการ ใช้ประโยชน์ของเครื่องบิน (Profit & Loss by Tail Number) รวมถึงพัฒนาระบบการบริการเพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า ด้วยเทคโนโลยี Digital Transformation เพื่อให้การบินไทยเป็นสายการบินแห่งชาติที่มีการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ และมีกำไรอย่างต่อเนื่อง ให้บริการดีเลิศด้วยเสน่ห์ความเป็นไทย

การดำเนินงานนอกเหนือจากการใช้หลัก Digitalization นำไปสู่การพัฒนา เปลี่ยนแปลง ปรับปรุงธุรกิจ โดยเน้นประสิทธิภาพ รวดเร็ว ยืดหยุ่น บริษัทฯ ยังยึดหลักการดำเนินงานแบบ “การบินไทยคุณธรรม โปร่งใส เป็นธรรม” โดยให้มีการดำเนินการอย่าง รอบคอบ รัดกุม เป็นไปตามระเบียบ ข้อบังคับ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อให้เกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กรอย่างยั่งยืน โดย การจัดให้มีการอบรมหลักสูตรด้านธรรมาภิบาล ให้กับพนักงานและผู้บริหาร เพื่อสร้างการรับรู้ ปลูกฝัง และส่งเสริมให้ตระหนัก ถึงความซื่อสัตย์สุจริตและจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ ยังคงตระหนักและให้ความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจที่สอดคล้องต่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) ที่มีนัยสำคัญ และสอดคล้องกับกระบวนการธุรกิจหลัก ซึ่งถือเป็นการต่อยอดจาก การให้ความสำคัญเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมในกระบวนการ (CSR in Process) ที่บริษัทฯ ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่อง และ เพื่อให้แผนงานขับเคลื่อนแผนฟื้นฟูยุทธศาสตร์ของการบินไทยบรรลุตามกรอบระยะเวลา จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องสร้างการมี ส่วนร่วมจากบุคลากรในทุกระดับด้วยความร่วมแรงร่วมใจ อันจะนำไปสู่การพลิกฟื้นสถานการณ์กิจการของบริษัทฯ ให้มั่นคงและ มีการเติบโตอย่างยั่งยืน ตลอดจนได้รับการตอบรับที่ดีจากผู้มีส่วนได้เสียอย่างต่อเนื่องสืบไป

นายสุเมธ ดำรงชัยธรรม
กรรมการผู้อำนวยการใหญ่



รู้จักการบินไทย (102-16)

วิสัยทัศน์

สายการบินแห่งชาติที่มีการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ และมีกำไรอย่างยั่งยืน ให้บริการดีเลิศด้วยเสน่ห์
ความเป็นไทย

ด้วยบทบาทของสายการบินแห่งชาติ ประกอบธุรกิจการเดินอากาศ ขนส่งผู้โดยสาร สินค้าพัสดุภัณฑ์และ
ไปรษณีย์ภัณฑ์ การบินไทยมีความมุ่งมั่นที่จะเป็นสายการบินที่คนไทยภาคภูมิใจ จากการให้บริการระดับโลก ตาม
มาตรฐานสากลผสมผสานด้วยเสน่ห์ความเป็นไทย สร้างความประทับใจและพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า จากการบริหาร
จัดการที่มีประสิทธิภาพและสร้างกำไรที่ยั่งยืน



พันธกิจ

- ให้บริการขนส่งทางอากาศอย่างครบวงจรทั้งภายในและระหว่างประเทศ โดยมุ่งเน้นในเรื่องมาตรฐานความปลอดภัย ความสะอาดสบาย การบริการที่มีคุณภาพด้วยเอกลักษณ์ความเป็นไทย เพื่อส่งมอบผลิตภัณฑ์ที่มีคุณค่าและความน่าเชื่อถือสูง รวมทั้งเสริมสร้างความประทับใจและความสัมพันธ์ที่ดีกับ **ลูกค้า**
- มีการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามมาตรฐานสากล เพื่อสร้างการเติบโตอย่างยั่งยืนให้แก่องค์กรและสร้างผลตอบแทนการลงทุนที่สูงให้แก่ **ผู้ถือหุ้น**
- เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่สร้างความแข็งแกร่งให้กับ **พนักงาน** เพื่อให้ทำงานได้อย่างเต็มศักยภาพ ตระหนักถึงการให้ความสำคัญแก่ลูกค้า เสริมสร้างขีดความสามารถ ทักษะ และความรับผิดชอบ ตลอดจนเพิ่มพูนความผูกพันต่อองค์กร
- ช่วยเหลือ ส่งเสริม และแสดงความรับผิดชอบต่อ **สังคม** และสิ่งแวดล้อม ในฐานะเป็นสายการบินแห่งชาติ ทั้งนี้ต้องดำเนินการภายใต้การกำกับดูแลกิจการที่ดี **ตามหลักธรรมาภิบาล**

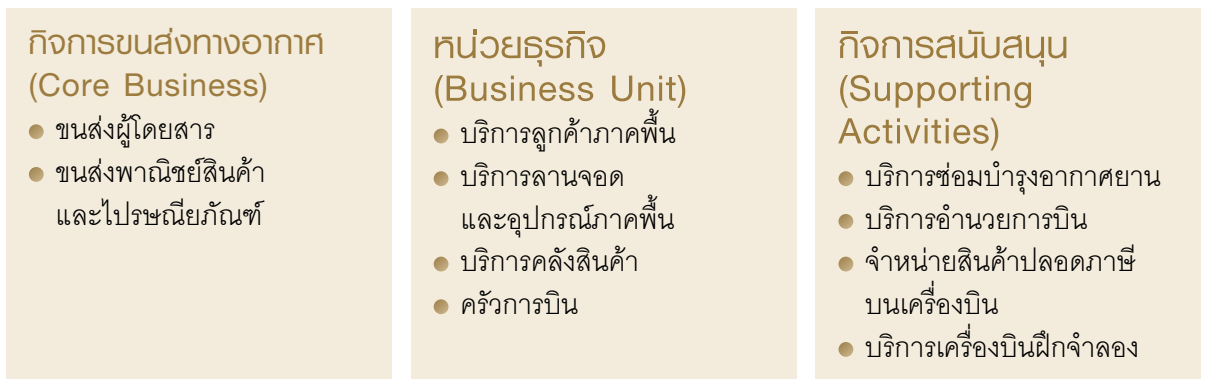
คุณค่าหลัก (102-16)

เพื่อให้บริษัทฯ สามารถเติบโตอย่างแข็งแกร่งยั่งยืน และสามารถแข่งขันได้ในสภาวะแวดล้อมทางธุรกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว บริษัทฯ ส่งเสริมและยึดมั่นในคุณค่าหลักสำคัญ 3 ประการ ได้แก่



ลักษณะการประกอบธุรกิจ (102-2)

การบินไทย เป็นรัฐวิสาหกิจภายใต้สังกัดกระทรวงคมนาคม ประกอบกิจการค้าขายในการเดินอากาศ ขนส่งผู้โดยสาร พาณิชนียสินค้าและไปรษณียภัณฑ์ เส้นทางบินภายในประเทศ และเส้นทางบินระหว่างประเทศ ให้บริการแบบครบวงจร โดยแบ่งการบริหารธุรกิจบริการเกี่ยวข้องกับการขนส่งทางอากาศ ประกอบด้วย 3 กิจการ คือ กิจการขนส่งทางอากาศ (Core Business) หน่วยธุรกิจ (Business Unit) และกิจการสนับสนุน (Supporting Activities)



โครงสร้างการถือหุ้นของบริษัทฯ (102-5)



หมายเหตุ (1) รวมการถือหุ้นของธนาคารออมสิน 2.13% (2) บจก. ครีวการบินภูเก็ตถือหุ้นบุริมสิทธิ 51% (3) บจก. วิงสแปนฯ ถือหุ้นบุริมสิทธิ 51%

ขอบเขตบริการเส้นทางการบินภายในประเทศ และระหว่างประเทศ (102-4, 102-6, 102-7, 102-45)

เส้นทางบินภายในประเทศ 108 เที่ยวบิน/สัปดาห์

สายการบินไทย

- ภาคเหนือ กรุงเทพฯ-เชียงใหม่
- ภาคใต้ กรุงเทพฯ-ภูเก็ต กระบี่

สายการบินไทยสมายล์

- ภาคเหนือ กรุงเทพฯ-เชียงใหม่ เชียงราย
- ภาคใต้ กรุงเทพฯ-ภูเก็ต กระบี่ สุราษฎร์ธานี หาดใหญ่
- ภาคอีสาน กรุงเทพฯ- ขอนแก่น อุดรธานี อุบลราชธานี
- เส้นทางอื่น เชียงใหม่-ภูเก็ต กรุงเทพฯ-นราธิวาส



เส้นทางบินระหว่างประเทศ

สายการบินไทย

● เอเชีย 467 เที่ยวบิน/สัปดาห์ 41 จุดบิน: กรุงเทพฯ-ฮ่องกง โตเกียว (นาริตะและฮาเนดะ) โอซากา นาโกยา ฟูกูโอกะ ซัปโปโร ไทเป ไชง มะนิลา ปักกิ่ง ปูซาน เซี่ยงไฮ้ กวางโจว คุณหมิง เซี่ยะเหมิน เจิ้งตู ลิงคโปร์ กัวลาลัมเปอร์ เดนปาสาร์ จาการ์ตา เดลี มุมไบ กัลกัตตา ไฮเดอราบาด บังคาลอร์ ธากา โคลัมโบ กาสุมานฑู ย่างกุ้ง เจนไน การาจี อิสลามาบัด ลาสอร์ ดูไบ มัสกัต เวียงจันทน์ พนมเปญ ฮานอย ไฮจิมีนห์ เซนได

● ยุโรป 102 เที่ยวบิน/สัปดาห์ 13 จุดบิน: กรุงเทพฯ-ลอนดอน แฟรงค์เฟิร์ต ปารีส โรม โคเปนเฮเกน สตอกโฮล์ม ซูริก มิวนิก บรัสเซลส์ มิลาน ออสโล มอสโคว์ เวียนนา

● ออสเตรเลีย 39 เที่ยวบิน/สัปดาห์ 5 จุดบิน : กรุงเทพฯ-ซิดนีย์ เมลเบิร์น บริสเบน เพิร์ธ โอ๊คแลนด์

สายการบินไทยสมายล์

● เอเชีย 154 เที่ยวบิน/สัปดาห์ 20 จุดบิน กรุงเทพฯ-ฉางซา ฉงชิ่ง เจิ้งโจว เกาสง ปีนัง กัวลาลัมเปอร์ มัณฑะเลย์ ย่างกุ้ง พุททคยา พาราณสี ชัยปุระ ลัคเนา มุมไบ เดียมวารู เวียงจันทน์ พนมเปญ หลวงพระบาง ฮ่องกง กัลกัตตา อาห์เมดาบัด

● เส้นทางอื่น 7 เที่ยวบิน/สัปดาห์ ภูเก็ต-ฮ่องกง

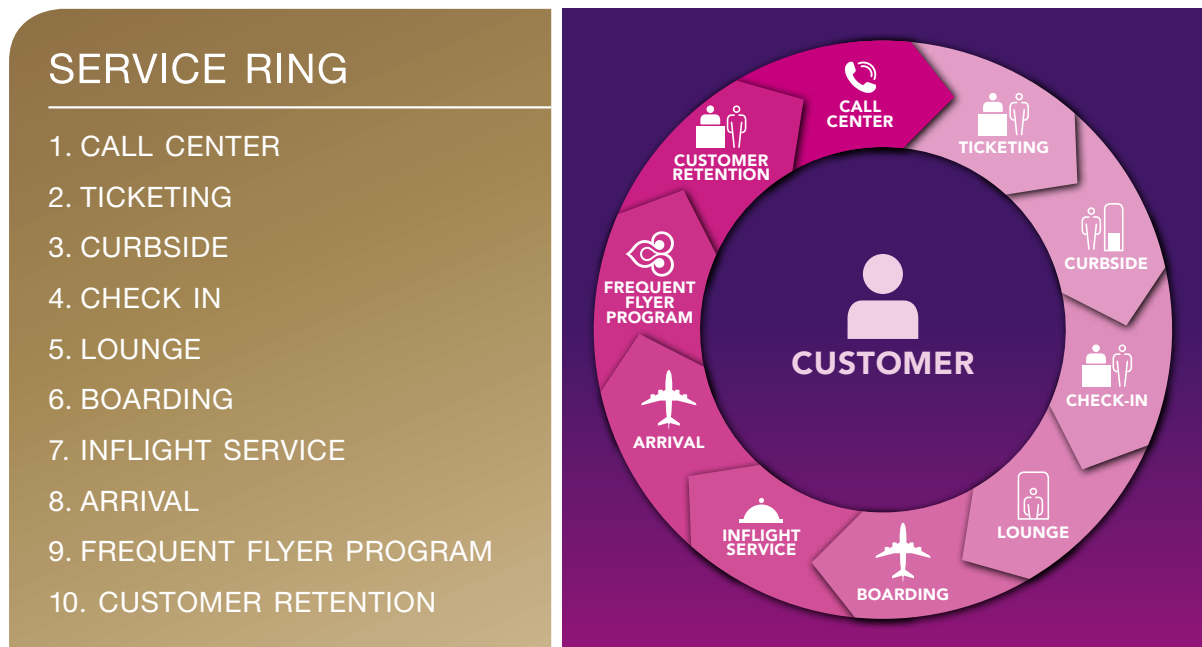
การบินไทยในฐานะ 1 ใน 5 สายการบินผู้ก่อตั้งกลุ่มพันธมิตรสายการบินสตาร์ อัลไลแอนซ์ ซึ่งก่อตั้งมาตั้งแต่ปี 2540 จนถึงปัจจุบัน รวมระยะเวลากว่า 20 ปี กลุ่มพันธมิตรสายการบินสตาร์ อัลไลแอนซ์ ได้เชื่อมโยงผู้คนหลายพันล้านคนทั่วโลก ต่างภาษา ต่างวัฒนธรรม เข้าด้วยกัน ภายใต้เครือข่ายอันแข็งแกร่งของสายการบินพันธมิตร 26 สายการบิน สู่จุดหมายกว่า 195 แห่งทั่วทุกมุมโลก

การบินไทยได้เข้าเป็นสมาชิกของ IATA ซึ่งเป็นสมาคมการขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ ที่มีบทบาทในการกำหนดมาตรฐานการบินต่างๆ โดยการบินไทยได้นำหลักและกฎเกณฑ์ของ IATA ในด้านต่างๆ มาปรับใช้ในการดำเนินธุรกิจ

การบินไทยภายใต้การกำกับของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย เป็นสมาชิกองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) ซึ่งเป็นหน่วยงานกำหนดมาตรฐานและกฎข้อบังคับระหว่างประเทศที่จำเป็นสำหรับความปลอดภัย ความมั่นคง ประสิทธิภาพ และความสอดคล้องของการบิน รวมถึงการพิทักษ์สิ่งแวดล้อมที่ได้รับผลกระทบจากการบิน โดยการบินไทยได้ดำเนินการตามมาตรฐานดังกล่าว เพื่อยกระดับการบริการให้เป็นที่ยอมรับในระดับสากล

ห่วงโซ่คุณค่ากิจการ (102-9)

การบินไทย คำนึงถึงการบริการที่ครบวงจรในทุกจุดสัมผัส ตั้งแต่ต้นกระบวนการจนจบกระบวนการเดินทางของผู้โดยสาร ผ่านการใช้กลไกเชื่อมต่อการประสานงานทุกจุดบริการ ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารในยุคดิจิทัล รวมถึงมีกลไกเชื่อมต่อการประสานงานของทุกจุดบริการเพื่อไขข้อข้องใจ และแก้ปัญหาให้กับผู้โดยสารได้ตรงประเด็น



ที่ตั้งสำนักงานใหญ่ของการบินไทย (102-3)

เลขที่ 89 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย 10900 หมายเลขโทรศัพท์สำหรับติดต่อ 66 (0) 2545-1000, THAI Contact Center 66 (0) 2356-1111 และเว็บไซต์ www.thaiairways.com

เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนและการบินไทย

การบินไทยตระหนักถึงเรื่องเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนเป็นสำคัญ ควบคู่กระบวนการธุรกิจสายการบินผ่าน การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมมาอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนการพิจารณาเป็นองค์ประกอบสำคัญ ต่อการขับเคลื่อนการพัฒนาที่ยั่งยืน การบินไทย โดยในปี 2562 การบินไทย ได้มีการดำเนินงานด้านการพัฒนาที่ยั่งยืน สอดคล้องตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน ดังนี้

MATERIAL TOPICS	SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS
<p>เศรษฐกิจ</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ผลเชิงเศรษฐกิจ ● ผลกระทบทางอ้อมเชิงเศรษฐกิจ ● การดำเนินงาน 	
<p>สิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none"> ● พลังงาน ● มลอากาศ ● น้ำ ● น้ำทิ้ง และของเสีย 	
<p>สังคม</p> <ul style="list-style-type: none"> ● การจ้างงาน ● แรงงาน / ฝ่ายบริหารสัมพันธ์ ● ความหลากหลายและโอกาสแห่งความเท่าเทียม ● อาชีวอนามัยและความปลอดภัย ● เสรีภาพในการร่วมสมาคมและเจรจาต่อรอง ● การปฏิบัติตามกฎหมายเศรษฐกิจสังคม ● สุขภาพและความปลอดภัยลูกค้า ● การตลาด และการแสดงออก ● ความเป็นส่วนตัวลูกค้า 	

การมีส่วนร่วม ต่อผู้มีส่วนได้เสีย (102-40, 102-42)

การบินไทยมุ่งมั่นสร้างการยอมรับจากผู้มีส่วนได้เสียสำคัญ เพื่อมุ่งสู่การเป็นสายการบินของประเทศที่มีการเติบโตอย่างยั่งยืน พร้อมกับการสร้างความมั่นคงให้แก่สังคม การบินไทยจึงให้ความสำคัญต่อกระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมจากผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญทั้งหมด 6 กลุ่ม ได้แก่ ลูกค้า, คู่ค้า/เจ้าหนี้, ลูกหนี้, และคู่แข่งทางการค้า ประเทศชาติ, ผู้ถือหุ้น, ผู้ได้บังคับบัญชา/พนักงาน, สังคมและชุมชน ซึ่งกระบวนการดังกล่าวทำให้การบินไทยรับทราบถึงผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจทั้งทางบวก และทางลบ ตลอดจนข้อกังวลและข้อคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียที่อยู่ อันนำไปสู่การกำหนดแนวทางบรรเทาผลกระทบที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มได้อย่างเหมาะสม



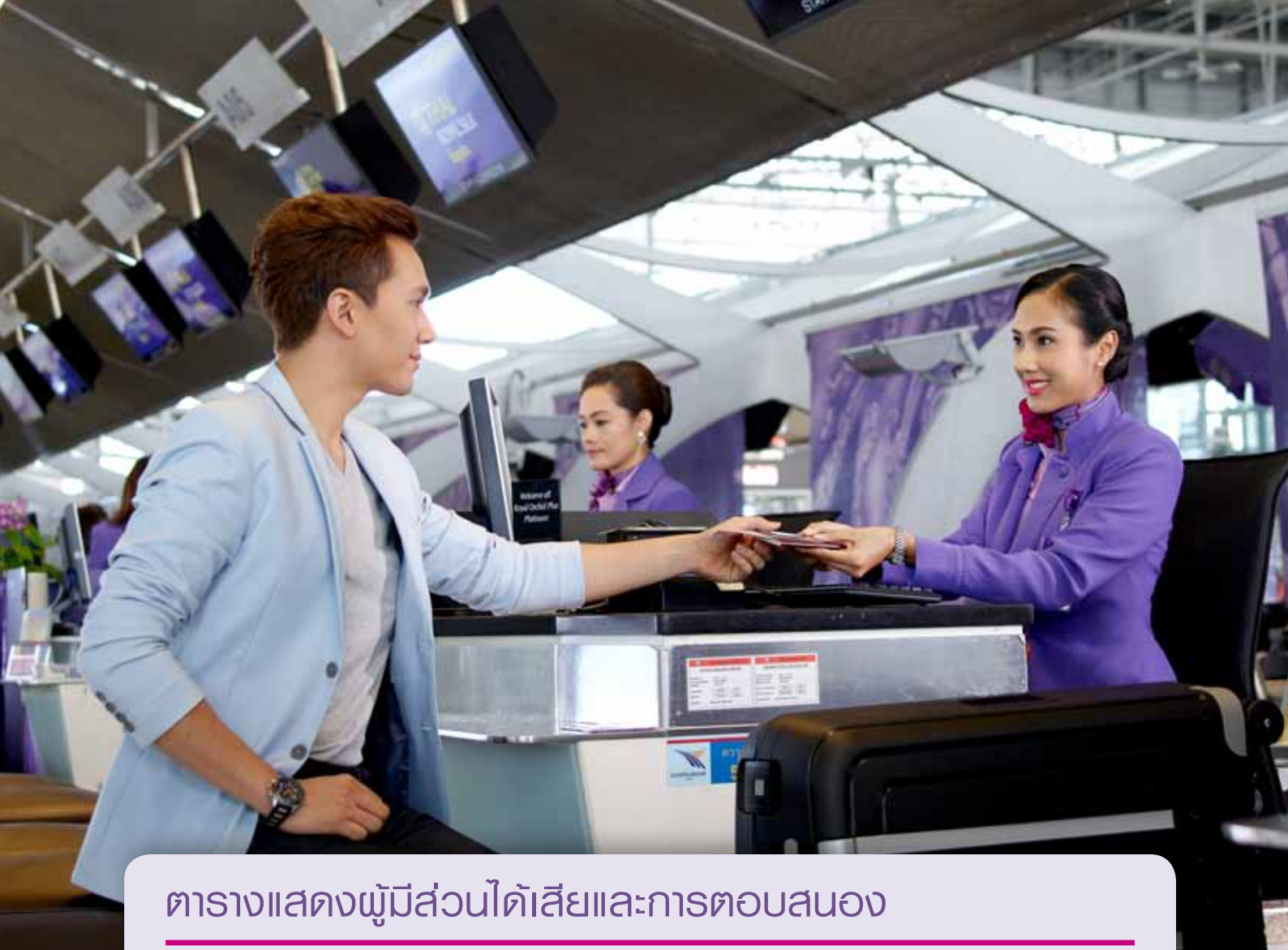
ตารางแสดงผู้มีส่วนได้เสียและการตอบสนอง

ผู้มีส่วนได้เสีย (102-40)	ช่องทางการติดต่อ สื่อสารและความถี่ (102-43)	ความคาดหวังจาก ผู้มีส่วนได้เสีย (102-44)	การตอบสนองต่อ ผู้มีส่วนได้เสีย (102-44)
<p>ลูกค้า</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • การเปิดหมายเลขพิเศษสำหรับผู้โดยสาร Royal Silk Class และ Royal First Class • การประเมินความพึงพอใจลูกค้า (THAI Customer Satisfaction Survey) • การประเมินความพึงพอใจทางออนไลน์ (e-TCSS – Electronic THAI Customer Satisfaction Survey) • การประเมินความพึงพอใจเปรียบเทียบกับผลิตภัณฑ์ และการบริการกับสายการบินคู่แข่ง (IATA-Airs@t – International Air Transport Association – Airline Satisfaction) • การประเมินความพึงพอใจของสมาชิกสะสมไม่ร่วมกับสายการบินพันธมิตร สตาร์ อัลไลแอนซ์ (Star OCSS – Star Alliance Online Customer Satisfaction Survey) • การวิเคราะห์ข้อมูลติชมจากลูกค้า (CFMS - Customer Feedback Management System) • การสำรวจความต้องการของลูกค้าในแต่ละกลุ่มลูกค้า (Customer Needs) • การสื่อสารผ่านช่องทาง On-line อาทิ เช่น Facebook, LINE Official, Instagram, WEChat 	<ul style="list-style-type: none"> • ระบบการบริหารสื่อสารข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ และทันต่อสถานการณ์ • การเพิ่มประสิทธิภาพของเครือข่ายเส้นทางบิน (Network Optimization) • ช่องทางดิจิทัลในการซื้อบัตรโดยสารและการใช้บริการที่สามารถทำด้วยตนเองได้ (Self Service) • ความปลอดภัย และความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการ 	<ul style="list-style-type: none"> • การพัฒนาการให้บริการที่สามารถตอบสนองได้ตรงต่อความต้องการของลูกค้า • การพัฒนานวัตกรรม การซื้อบัตรโดยสารให้มีความทันสมัย เพิ่มความสะดวกให้แก่ลูกค้า • การพัฒนานวัตกรรมการบินที่มีความปลอดภัยมากยิ่งขึ้น


ตารางแสดงผู้มีส่วนได้เสียและการตอบสนอง

ผู้มีส่วนได้เสีย (102-40)	ช่องทางการติดต่อ สื่อสารและความถี่ (102-43)	ความคาดหวังจาก ผู้มีส่วนได้เสีย (102-44)	การตอบสนองต่อ ผู้มีส่วนได้เสีย (102-44)
<p>ลูกค้า / เจ้าหนี้, ลูกหนี้ และคู่แข่ง ทางการค้า</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • ประชุมร่วม • e-mail • ระบบสารสนเทศของกลุ่มสมาชิก • Website 	<ul style="list-style-type: none"> • มีกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่โปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้ • การปฏิบัติอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของความสัมพันธ์ทางธุรกิจ • การได้รับผลตอบแทนที่เป็นธรรมทั้งสองฝ่าย • การหลีกเลี่ยงสถานการณ์ที่อาจเกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ 	<ul style="list-style-type: none"> • การปฏิบัติตามสัญญาหรือเงื่อนไขต่างๆ ที่ตกลงกันไว้กับคู่สัญญาอย่างเคร่งครัด มีความรับผิดชอบ • การเปิดเผยข้อมูล หรือข้อเท็จจริงอันจะก่อให้เกิดความเสียหายต่อเจ้าหนี้ • การรายงานฐานะการเงินของการบินไทยแก่เจ้าหนี้ทราบอย่างสม่ำเสมอด้วยความถูกต้องและตรงเวลา • การหาแนวทางแก้ไขร่วมกัน โดยยึดหลักการความสัมพันธ์ผู้มีส่วนได้เสีย • การกำหนดนโยบายที่จะปฏิบัติต่อคู่แข่งทางการค้าให้สอดคล้องกับหลักสากลภายใต้กรอบแห่งกฎหมายที่เกี่ยวข้อง • มีการแข่งขันทางการค้าที่โปร่งใส ไม่ละเมิดความลับทางการค้าของคู่แข่ง และกำหนดแนวทางปฏิบัติ โดยประพฤติภายใต้กรอบการแข่งขันที่ดี ไม่ทำลายชื่อเสียงของคู่แข่ง และไม่เข้าถึงสารสนเทศที่เป็นความลับของคู่แข่งด้วยวิธีการที่ไม่สุจริตหรือด้วยวิธีอื่นที่ไม่เหมาะสม





ตารางแสดงผู้มีส่วนได้เสียและการตอบสนอง

ผู้มีส่วนได้เสีย (102-40)	ช่องทางการติดต่อ สื่อสารและความถี่ (102-43)	ความคาดหวังจาก ผู้มีส่วนได้เสีย (102-44)	การตอบสนองต่อ ผู้มีส่วนได้เสีย (102-44)
<p>ประเทศชาติ</p> 	<ul style="list-style-type: none"> โซเชียลมีเดีย (Social Media) 	<ul style="list-style-type: none"> การยกระดับการแข่งขันของอุตสาหกรรมการบินภายในประเทศ การสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่องค์กรในระยะยาว ดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ไม่กระทำการใดๆ อันจะก่อให้เกิดผลเสียต่อประเทศชาติ 	<ul style="list-style-type: none"> การพัฒนากระบวนการดำเนินงานธุรกิจให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ตลอดจนพัฒนานวัตกรรมการบินให้ทันสมัย และมีความปลอดภัยมากยิ่งขึ้น เพื่อยกระดับอุตสาหกรรมการบินภายในประเทศ และมุ่งสู่มาตรฐานระดับโลก

ตารางแสดงผู้มีส่วนได้เสียและการตอบสนอง

ผู้มีส่วนได้เสีย (102-40)	ช่องทางการติดต่อ สื่อสารและความถี่ (102-43)	ความคาดหวังจาก ผู้มีส่วนได้เสีย (102-44)	การตอบสนองต่อ ผู้มีส่วนได้เสีย (102-44)
<p>ผู้ถือหุ้น</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • การประเมินคุณภาพการจัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้น (AGM Checklist) • การเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศผ่านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐ (GFMS) ของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) • กิจกรรมโรดโชว์ภายในประเทศ (ปีละ 4 ครั้ง) • กิจกรรมโรดโชว์ต่างประเทศ (ปีละ 4 ครั้ง) • การเข้าประชุม/ประชุมทางโทรศัพท์ (10 ครั้ง/ต่อปี) • การจัดกิจกรรมผู้บริหารพบนักลงทุนสถาบัน และนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ (ประจำทุกไตรมาส) • การตอบข้อซักถามและให้ข้อมูลทางโทรศัพท์ และทางอีเมล (192 ครั้งต่อปี) • การชี้แจงข้อมูลรายไตรมาส (ปีละ 4 ครั้ง) • ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าเยี่ยมชมการบินไทย (ปีละ 5 ครั้ง) 	<ul style="list-style-type: none"> • การพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่ทันสมัยด้วยมาตรฐานคุณภาพระดับสากล • การส่งเสริมอุตสาหกรรมด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องับธุรกิจการบินตามนโยบายของรัฐบาล • การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารรายได้ • การปฏิบัติตามข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งทางอากาศ อาทิ สมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (International Air Transport Association: IATA) สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย: กพท. (The Civil Aviation Authority of Thailand: CAAT) องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization: ICAO) เป็นต้น • สิทธิและความเสมอภาคในการออกเสียง และการได้รับข้อมูลข่าวสารที่จำเป็น 	<ul style="list-style-type: none"> • การปฏิบัติตามบริษัท ภิบาลและจริยธรรมธุรกิจอย่างเคร่งครัด • ปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นทุกรายอย่างเท่าเทียมกัน เป็นธรรม และเป็นไปตามข้อกำหนดกฎหมาย • การกำหนดกระบวนการติดตาม ตรวจสอบ และการประเมินความเสี่ยงด้านการทุจริตอย่างมีประสิทธิภาพ • การดำเนินธุรกิจเพื่อสร้างผลตอบแทนที่ดีอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน • การดำเนินตามข้อกำหนด และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งทางอากาศอย่างเคร่งครัด

ตารางแสดงผู้มีส่วนได้เสียและการตอบสนอง

ผู้มีส่วนได้เสีย (102-40)	ช่องทางการติดต่อ สื่อสารและความถี่ (102-43)	ความคาดหวังจาก ผู้มีส่วนได้เสีย (102-44)	การตอบสนองต่อ ผู้มีส่วนได้เสีย (102-44)
<p>ผู้ใต้บังคับบัญชา / พนักงาน</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • ระบบ Intranet (THAI Sphere)/ Web board/ e-mail • Line Group – TG Internal Network • ประชุมกลุ่ม (ไตรมาสละ 1 ครั้ง) • DD Command Center 	<ul style="list-style-type: none"> • การพัฒนาศักยภาพบุคลากรทั้งด้าน Hard Skill และ Soft Skill เพื่อสร้างโอกาสความก้าวหน้าในวิชาชีพ • การส่งเสริมวัฒนธรรมการดำเนินงานภายใต้ความปลอดภัย การเฝ้าระวังและตรวจสอบเพื่อความปลอดภัย การป้องกันควบคุมอุบัติเหตุ และสภาพแวดล้อมที่เป็นอันตรายในการทำงาน • การได้รับสวัสดิการและค่าตอบแทนที่เหมาะสม 	<ul style="list-style-type: none"> • การพัฒนาองค์ความรู้ให้กับผู้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างโอกาสความก้าวหน้าในวิชาชีพให้แก่ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ • การให้ความสำคัญกับ "ผู้ปฏิบัติงาน" ในทุกระดับ ตั้งแต่กระบวนการสรรหา คัดเลือก ที่มีความโปร่งใส และเป็นธรรม • การเสริมสร้างบรรยากาศสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เอื้อต่อการทำงาน ภายใต้ชื่อนามัยและความปลอดภัย • การสร้างองค์ความรู้ด้านความปลอดภัยในการทำงานให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน • การกำหนดสวัสดิการและค่าตอบแทนที่เป็นธรรม และเป็นไปตามผลการดำเนินงาน
<p>สังคมและชุมชน</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Social Media • Website 	<ul style="list-style-type: none"> • การพัฒนากระบวนการดำเนินธุรกิจที่คำนึงถึงทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และประโยชน์ส่วนรวม โดยปลูกฝังให้เกิดจิตสำนึกรับผิดชอบต่อ "สังคมและส่วนรวม" ทั้งห่วงโซ่อุปทาน 	<ul style="list-style-type: none"> • การร่วมพัฒนาชุมชนและสังคมผ่านโครงการ CSR • การสร้างจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อสังคมให้แก่บุคลากรทุกระดับ • วางตัวเป็นกลางทางการเมืองอย่างเคร่งครัด

เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

ที่มาของรายงาน (102-50, 102-52)

ในปี 2562 การบินไทยจัดทำรายงานความยั่งยืน เพื่อเปิดเผยผลการดำเนินงานในมิติเศรษฐกิจ สังคม และ สิ่งแวดล้อม แก่ผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญ ต่อเนื่องเป็นปีที่ 9 โดยครอบคลุมผลการดำเนินงานตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม - 31 ธันวาคม 2562 ซึ่งการบินไทยได้จัดทำตามมาตรฐานการรายงาน Global Reporting Initiative หรือ GRI Standards และมีการเปิดเผยข้อมูลในรูปแบบ Core

“This report has been prepared in accordance with the GRI Standards: Core option.” (102-54)

การบินไทยยังได้เชื่อมโยงผลการดำเนินงานขององค์กรที่ตอบสนองต่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนแห่งสหประชาชาติ (United Nations: Sustainable Development Goals: SDGs)



ขอบเขตของรายงาน (102-45, 102-46)

รายงานฉบับนี้นำเสนอข้อมูลผลการดำเนินงานในปี 2562 ครอบคลุมเฉพาะบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) อย่างไรก็ตาม เพื่อให้การเปิดเผยเนื้อหา และขอบเขตต่างๆ เป็นไปตามหลักการคุณภาพการรายงาน การบินไทย จะดำเนินการปรับปรุงระบบการรวบรวมข้อมูลให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น อันนำไปสู่การรายงานผลการดำเนินงานให้มีคุณภาพตามมาตรฐานการรายงานของ GRI ต่อไป

การทวนสอบความถูกต้องรายงาน

รายงานฉบับนี้ได้มีการทวนสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ครบถ้วน โดยหน่วยงานเจ้าของข้อมูลและคณะทำงานจัดทำรายงานประจำปี อีกทั้งข้อมูลที่เปิดเผยในรายงานฉบับนี้ได้ผ่านการพิจารณาและเห็นชอบจากคณะผู้บริหารในแต่ละสายงาน อย่างไรก็ตาม การบินไทยยังไม่ได้มีการรับรองความเชื่อมั่นจากหน่วยงานภายนอก (Third Party) ที่มีความเชี่ยวชาญ

กระบวนการกำหนดเนื้อหาในรายงาน (102-46)

การบินไทยดำเนินการประเมินประเด็นที่มีสาระสำคัญ โดยพิจารณาตามหลักการกำหนดเนื้อหาของ GRI ผ่านการสร้างการมีส่วนร่วมของผู้บริหาร และพนักงาน รวมถึงการพิจารณาความคาดหวังจากผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญ เพื่อให้รายงานเล่มนี้ตอบสนองและสื่อสารต่อผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยมีขั้นตอนดังนี้



ขั้นตอนที่ 1 การระบุประเด็นที่มีนัยสำคัญ (Identification) คณะทำงานฯ ได้พิจารณาประเด็นที่มีความสอดคล้องตามหลักการบริบทความยั่งยืน แนวโน้มสถานการณ์ด้าน การพัฒนาที่ยั่งยืนของโลก ข้อเสนอแนะที่ได้จากแบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อรายงาน และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อให้ครอบคลุมทั้งผลกระทบมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม รวมถึงกำหนดขอบเขตของประเด็นความยั่งยืน ภายใต้ห่วงโซ่คุณค่า

ขั้นตอนที่ 2 การจัดลำดับประเด็นที่มีนัยสำคัญ (Prioritization) คณะทำงานฯ ดำเนินการหารือร่วมกับผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง ในการจัดลำดับความสำคัญประเด็นด้าน ความยั่งยืน ตามหลักการสารัตถภาพ ซึ่งพิจารณาจาก 2 มุมมอง คือ ผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจของการบินไทย และประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสนใจ โดยครอบคลุม ทั้งมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

ขั้นตอนที่ 3 การทวนสอบประเด็นที่มีนัยสำคัญ (Validation) คณะทำงานฯ ได้ทำการทบทวนความครบถ้วนของประเด็นที่มีนัยสำคัญตามหลักการความสมบูรณ์ เพื่อให้ครอบคลุมทั้งมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม และครอบคลุมความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย

ขั้นตอนที่ 4 การทบทวนเล่มรายงาน (Review) การบินไทยเปิดช่องทางให้ผู้มีส่วนได้เสียแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีต่อรายงานผ่านแบบสอบถามออนไลน์ เพื่อสะท้อนการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของการบินไทยได้อย่างชัดเจน และการบินไทย จะนำข้อเสนอแนะและความคิดเห็นมาปรับปรุงในรายงานความยั่งยืนในปีถัดไป

ประเด็นความยั่งยืน (102-47)		ขอบเขตของผลกระทบภายใน (102-46)	ขอบเขตของผลกระทบภายนอก (102-46)
การดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ	ผลเชิงเศรษฐกิจ	<ul style="list-style-type: none"> • บมจ. การบินไทย • บจ. ไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย • บจ. ริงสแปน เซอร์วิสเซส • บจ. ไทยสมายล์ แอร์เวย์ 	
	ผลกระทบต่อทางอ้อมเชิงเศรษฐกิจ	<ul style="list-style-type: none"> • บมจ. การบินไทย 	
การดำเนินงานด้านทรัพยากรบุคคล	การจ้างงาน	<ul style="list-style-type: none"> • บมจ. การบินไทย • บจ. ริงสแปน เซอร์วิสเซส • บจ. ไทยสมายล์ แอร์เวย์ 	
	แรงงาน/ฝ่ายบริหารสัมพันธ์	<ul style="list-style-type: none"> • บมจ. การบินไทย 	
	การฝึกอบรมและให้ความรู้	<ul style="list-style-type: none"> • บมจ. การบินไทย 	
	ความหลากหลายและโอกาสแห่งความเท่าเทียม	<ul style="list-style-type: none"> • บมจ. การบินไทย 	
การดำเนินงานด้านความปลอดภัย	อาชีวอนามัยและความปลอดภัย	<ul style="list-style-type: none"> • บมจ. การบินไทย 	
	สุขภาพและความปลอดภัยของลูกค้า	<ul style="list-style-type: none"> • บมจ. การบินไทย • บจ. ไทยสมายล์ แอร์เวย์ 	<ul style="list-style-type: none"> • บมจ. ทำอากาศยานไทย • Codeshare Agent Interline • Caring Agent • พนักงาน Outsource • คู่ค้าสายการบิน
การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อลูกค้า	ความพึงพอใจลูกค้า	<ul style="list-style-type: none"> • บมจ. การบินไทย 	<ul style="list-style-type: none"> • ตัวแทนผู้ส่งมอบ (Agent Supplier) • สหภาพยุโรป • นายหน้าทัวร์ • Handling Agent
	การสื่อสารและการแสดงฉลากผลิตภัณฑ์	<ul style="list-style-type: none"> • บมจ. การบินไทย 	<ul style="list-style-type: none"> • นายหน้า • สื่อสารภาวะต่าง ๆ
	ความเป็นส่วนตัวของลูกค้า	<ul style="list-style-type: none"> • บมจ. การบินไทย 	<ul style="list-style-type: none"> • พนักงาน Outsource • GSA (Ground Service Agent) • สายการบินหุ้นส่วน • บริษัททัวร์

ประเด็นความยั่งยืน ⁽¹⁰²⁻⁴⁷⁾

ขอบเขต ของผลกระทบ ภายใน ⁽¹⁰²⁻⁴⁶⁾

ขอบเขต ของผลกระทบ ภายนอก ⁽¹⁰²⁻⁴⁶⁾

การดำเนินงาน ด้านสิ่งแวดล้อม พลังงาน	พลังงาน	• บมจ. การบินไทย	<ul style="list-style-type: none"> • บมจ. การบินไทย • บมจ. บริการเชื้อเพลิงการบินกรุงเทพ • บมจ. ท่าอากาศยานไทย • การไฟฟ้านครหลวง • กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน
	มลอากาศ	• บมจ. การบินไทย	<ul style="list-style-type: none"> • บมจ. ท่าอากาศยานไทย • การประปานครหลวง • การประปาส่วนภูมิภาค
	น้ำ	• บมจ. การบินไทย	<ul style="list-style-type: none"> • บมจ. ท่าอากาศยานไทย • การประปานครหลวง • การประปาส่วนภูมิภาค
	น้ำทิ้งและของเสีย	• บมจ. การบินไทย	<ul style="list-style-type: none"> • บมจ. ท่าอากาศยานไทย • ชุมชนรอบสนามบิน • กรมโรงงานอุตสาหกรรม • สำนักงานเขต/ องค์การบริหารส่วนตำบล
การดำเนินงาน ด้านสังคม	การด้านทุจริต	• บมจ. การบินไทย	<ul style="list-style-type: none"> • นายหน้า • ผู้ส่งมอบ
	การปฏิบัติตามกฎหมาย และกฎระเบียบ	• บมจ. การบินไทย	<ul style="list-style-type: none"> • สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค • สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ • ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย • กรมการขนส่งทางอากาศ • องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ • สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ • สมาคมไทยธุรกิจการท่องเที่ยว



การสอบถามข้อมูล ⁽¹⁰²⁻⁵³⁾ ฝ่ายพัฒนารูรูกิจและกลยุทธ์องค์กร บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
89 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900 โทรศัพท์ 66 (0) 2545-3754
อีเมล tgcsr@thaairways.com เว็บไซต์ www.thaairways.com

การกำกับดูแล กิจการที่ดี





การบินไทยดำเนินธุรกิจโดยยึดหลักความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใสอันเป็นหัวใจสำคัญของ “หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี” ซึ่งเป็นหลักธรรมาภิบาลสากลของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และ ASEAN CG Scorecard ที่ช่วยส่งเสริมต่อการยกระดับระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ โดยยึดหลักจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ ดังนี้

- ยึดมั่นในระบอบประชาธิปไตย ให้การสนับสนุนและยึดมั่นในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข
- ยึดมั่นในประโยชน์ของบริษัทฯ ปฏิบัติหน้าที่เพื่อประโยชน์สูงสุดของบริษัทฯ โดยไม่แสวงหาประโยชน์เพื่อตนเองหรือผู้อื่น และไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน
- ยึดมั่นในความซื่อสัตย์สุจริต ไม่ยินยอมให้เกิดการทุจริตขึ้นในงานที่ตนมีหน้าที่รับผิดชอบ
- ยึดมั่นในความถูกต้อง ไม่ยินยอมให้เกิดการกระทำที่ผิดกฎหมายขึ้นในงานที่ตนมีหน้าที่รับผิดชอบ
- ยึดมั่นในความโปร่งใส ไม่บิดเบือนข้อเท็จจริงไม่ว่าในลักษณะใดๆ ในการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้ร่วมงาน ประชาชน ผู้ถือหุ้น และผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ



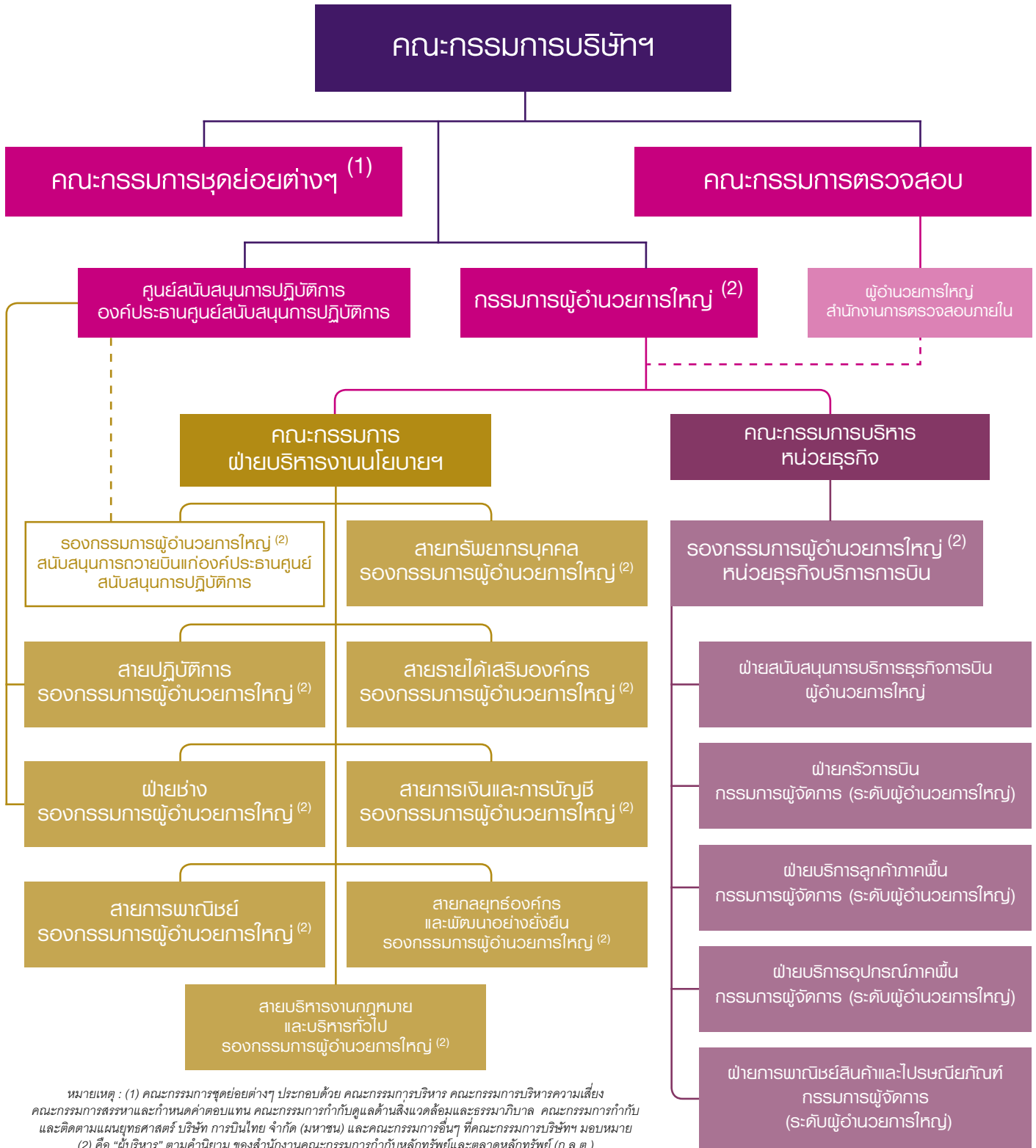
แนวทางการบริหารจัดการ

การบินไทยได้กำหนดทิศทางการดำเนินงานที่เป็นธรรม และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย ประกอบด้วย

- การสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่องค์กรในระยะยาว (Creation of Long Term Value)
- ความโปร่งใส (Transparency)
- ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ (Responsibility) ยึดมั่นในความถูกต้อง ไม่ยินยอมให้เกิดการกระทำที่ผิดกฎหมายขึ้นในงานที่ตนมีหน้าที่รับผิดชอบ
- ความรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติหน้าที่ (Accountability)
- ความเป็นธรรม (Fairness)

โครงสร้างการบริหารจัดการ (102-18)

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 โครงสร้างการจัดการของการบินไทย ประกอบด้วยคณะกรรมการบริษัทฯ คณะกรรมการชุดย่อย และเจ้าหน้าที่บริหาร ตามโครงสร้างสายการบริหารงาน ดังนี้



หมายเหตุ : (1) คณะกรรมการชุดย่อยต่างๆ ประกอบด้วย คณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน คณะกรรมการกำกับดูแลด้านสิ่งแวดล้อมและธรรมาภิบาล คณะกรรมการกำกับและติดตามแผนยุทธศาสตร์ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) และคณะกรรมการอื่นๆ ที่คณะกรรมการบริษัทฯ มอบหมาย (2) คือ "ผู้บริหาร" ตามคำนิยาม ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ด.)

บทบาทหน้าที่ในการขับเคลื่อนเรื่องการพัฒนาที่ยั่งยืนของการบินไทย ประกอบด้วยคณะกรรมการชุดต่างๆ ดังต่อไปนี้

คณะกรรมการบริหารบริษัท

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน

คณะกรรมการกำกับดูแลด้านสิ่งแวดล้อม
สังคม และธรรมาภิบาล

คณะกรรมการกำกับยุทธศาสตร์และการปฏิรูประบบ
บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

คณะกรรมการตรวจสอบ

การจัดทำคู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดี

การจัดทำคู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัทฯ ฉบับปรับปรุงใหม่ ประกาศใช้ พ.ศ.2561 มีแนวทางในการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อเป็นหลักปฏิบัติและแนวทางในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริษัทฯ นอกเหนือจากการปฏิบัติตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องของแต่ละหน่วยงาน ซึ่งสอดคล้องตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ตามมาตรฐานสากล และหลักธรรมาภิบาลที่คณะกรรมการบริษัทฯ ได้กำหนดไว้ ดังนี้

● ตระหนักถึงบทบาทและความรับผิดชอบของคณะกรรมการ ในฐานะผู้นำองค์กรที่สร้างคุณค่าให้แก่กิจการอย่างยั่งยืน

- กำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายหลักของกิจการที่เป็นไปเพื่อความยั่งยืน
- เสริมสร้างคณะกรรมการที่มีประสิทธิภาพ
- สรรหาและพัฒนาผู้บริหารระดับสูงและการบริหารบุคลากร
- ส่งเสริมนวัตกรรม และการประกอบธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อ
- ดูแลให้มีระบบบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในที่เหมาะสม

สำหรับรายละเอียดหลักปฏิบัติและแนวทางในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริษัทฯ สามารถสืบค้นเพิ่มเติมได้จากแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1) ปี 2562 ในหัวข้อเรื่อง “การกำกับดูแลกิจการ”

- รักษาความน่าเชื่อถือทางการเงินและการเปิดเผยข้อมูล
- สนับสนุนการมีส่วนร่วมและการสื่อสารกับผู้ถือหุ้น

การบินไทยให้ความสำคัญในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล จึงกำหนดให้มีคู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อรวบรวมหลักการและนโยบายที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งแนวปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ยึดถือเป็นแนวทางในการดำเนินงานและปฏิบัติหน้าที่อย่างเคร่งครัด

การส่งเสริมวัฒนธรรมธรรมาภิบาล

การมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับ ถือเป็นพื้นฐานสำคัญต่อการสร้างวัฒนธรรมธรรมาภิบาลอย่างมีส่วนร่วม การบินไทยจึงจัดกิจกรรมส่งเสริมธรรมาภิบาล ประจำปี 2562 หรือ “CG Day 2019” เพื่อมุ่งเน้นให้บุคลากรตระหนัก และยึดถือปฏิบัติตาม “หลักธรรมาภิบาล” ร่วมป้องกันทุจริตและประพฤติมิชอบ พร้อมร่วมมือกันในการแก้ไขปัญหา ต่างๆ ขององค์กร โดยคำนึงถึงประโยชน์โดยรวมมุ่งสู่เป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน ภายใต้แนวคิด “CG in Action” โดยเป็นการปลูกและปลุกจิตสำนึกให้บุคลากรทุกระดับตระหนักถึงการร่วมมือร่วมใจปกป้องบริษัทฯ จากปัญหาการ ทุจริตคอร์รัปชัน และงดเว้นการกระทำที่สร้างผลเสียต่อบริษัทฯ เพื่อสนับสนุนให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรการบินไทยคุณธรรม นอกจากนี้ เพื่อให้เกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กรอย่างยั่งยืน การบินไทยได้จัดให้มีการอบรมหลักสูตรด้านธรรมาภิบาล ให้กับพนักงานรวมถึงพนักงานใหม่ และผู้บริหาร เพื่อสร้างการรับรู้ ปลูกฝัง และส่งเสริมให้ตระหนักถึงความซื่อสัตย์ สุจริตและจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ อย่างต่อเนื่อง

การบริหารความเสี่ยง

การบินไทย ตระหนักต่อการบริหารความเสี่ยงในทุกกระบวนการหลักอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อเสริมสร้างความ แข็งแกร่งให้ธุรกิจการบิน อย่างมั่นคง โดยคณะกรรมการบริษัทฯ ได้มอบหมายให้คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง (Risk Management Committee) ดำเนินการกำหนดนโยบาย แนวทางการบริหารความเสี่ยงและกรอบปฏิบัติการบริหาร ความเสี่ยงต่างๆ พร้อมให้คำปรึกษาและคำแนะนำในการบริหารความเสี่ยง และพัฒนากระบวนการบริหารความเสี่ยง ที่ครอบคลุมเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ ด้านกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบต่างๆ เป้าหมายทางรายได้ การเงิน และ ความมั่นคงทางการบิน รวมถึงกำกับ ดูแล ติดตามการประเมินความเสี่ยง และการดำเนินงานเพื่อลดความเสี่ยงเป็น ประจำ ทั้งนี้เพื่อให้มั่นใจว่าผู้บริหารและพนักงานมีการระบุนความเสี่ยง ประเมิน และจัดลำดับความสำคัญ สำหรับวาง มาตรการป้องกัน แก้ไข ควบคุม และจัดการปัจจัยความเสี่ยงทั้งในระดับองค์กรและระดับฝ่ายที่อยู่ในความดูแล รับผิดชอบ ให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ สอดคล้องกับมาตรฐาน (Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission: COSO)

การบินไทยบูรณาการการบริหารความเสี่ยงระดับองค์กรเข้ากับแผนฟื้นฟูกิจการของบริษัทฯ วิเคราะห์ถึงสาเหตุ ของความเสี่ยง และความสัมพันธ์ของความเสี่ยงต่างๆ รวมทั้งได้ดำเนินการจัดทำดัชนีชี้วัดความเสี่ยงหลัก (Key Risk Indicator) ปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบการบริหารความเสี่ยง (Enterprise-wide Risk Management System) ให้ทันสมัยและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อันเนื่องต่อการเชื่อมโยงการจัดทำรายงาน การควบคุมภายใน และระบบการบริหาร จัดการอื่นๆ ของการบินไทย

สำหรับรายละเอียดการบริหารปัจจัยความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญ สามารถสืบค้นเพิ่มเติมได้จากแบบแสดงรายการข้อมูล ประจำปี (แบบ 56-1) ปี 2562 ในหัวข้อเรื่อง “ปัจจัยความเสี่ยง”

การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน (103-1, 103-2, 103-3)

การบินไทยตระหนักถึงความสำคัญของปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันและการประพฤติมิชอบ ซึ่งถือเป็นปัญหาสำคัญ ที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อพนักงาน องค์กร และประเทศชาติ ที่ผ่านมาการบินไทยได้นำนโยบาย Whistle Blower เข้ามา ใช้รณรงค์ป้องกันการทุจริตคอร์รัปชันและประพฤติมิชอบ และใช้เป็นช่องทางในการแจ้งเบาะแส/ความสงสัยเกี่ยวกับการ ทุจริตคอร์รัปชันและประพฤติมิชอบ โดยมีมาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียน นอกจากนี้ การบินไทยได้มีการขับเคลื่อน การป้องกันการทุจริตคอร์รัปชันและประพฤติมิชอบของการบินไทย ดังนี้

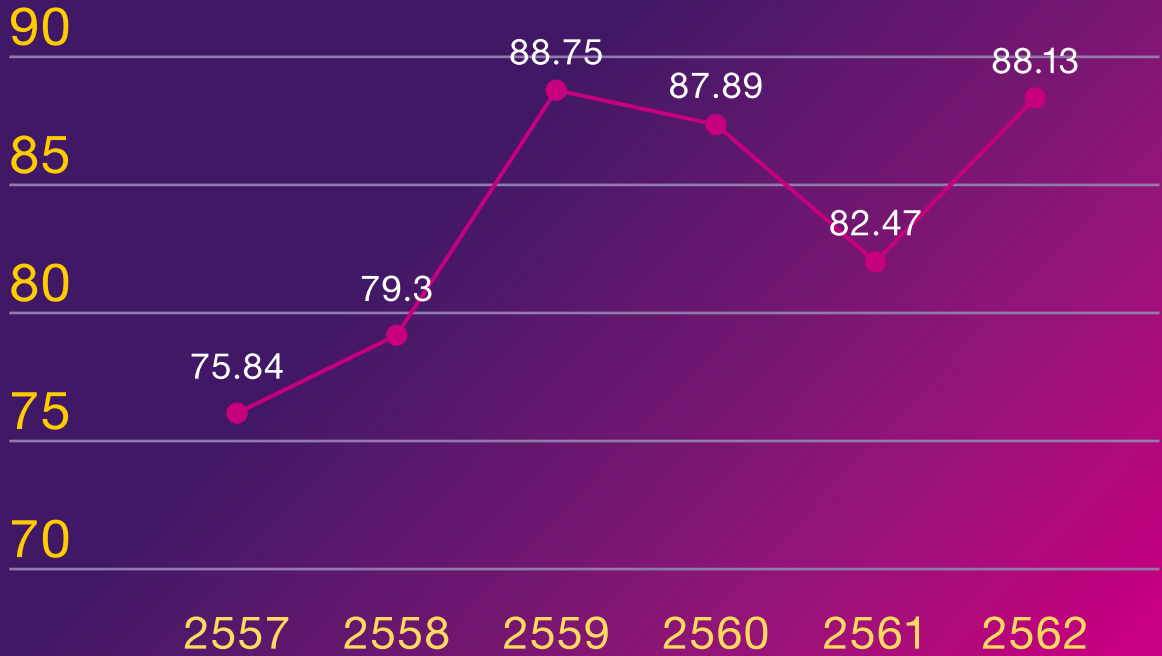
ประเภท	รายละเอียดการดำเนินงาน
<p>การจัดทำแผน</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ● จัดทำแผนปฏิบัติการตามยุทธศาสตร์ด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560-2564 ของการบินไทย และแผนปฏิบัติการตามยุทธศาสตร์ด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปี 2562
<p>การฝึกอบรม</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ● หัวข้อวิชา “การป้องกันการทุจริตคอร์รัปชันและประพฤติมิชอบ” ให้กับพนักงาน ตั้งแต่ระดับ Orientation จนถึงระดับ Division up โดยบรรจุไว้ในหลักสูตรมาตรฐานของการบินไทย ● หัวข้อ “การป้องกันการทุจริตคอร์รัปชันและประพฤติมิชอบ” ตามหน่วยงานต่างๆ (Site Visit)
<p>การสื่อสาร</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ● เผยแพร่ Bulletin เกี่ยวกับการป้องกันการทุจริตคอร์รัปชันและประพฤติมิชอบ แก่พนักงาน ● เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการป้องกันการทุจริตคอร์รัปชันและประพฤติมิชอบ ผ่านช่องทางต่างๆ อาทิ PD Homepage ใน THAISphere, www.thaiairways.com หัวข้อ “การป้องกันการทุจริตคอร์รัปชันและประพฤติมิชอบ”, e-mail พนักงานและเครือข่าย TG รวมพลัง ป้องกันภัยทุจริต, เพจ Facebook เครือข่าย TG รวมพลัง ป้องกันภัยทุจริต, Line Group เครือข่าย TG รวมพลัง ป้องกันภัยทุจริต, YouTube Channel เครือข่าย TG รวมพลัง ป้องกันภัยทุจริต”, โปสเตอร์ประชาสัมพันธ์ เป็นต้น
<p>อื่นๆ</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ● จัดตั้งเครือข่าย TG รวมพลัง ป้องกันภัยทุจริต ปัจจุบันมีสมาชิกเครือข่ายฯ จำนวน 1,391 คน เพื่อช่วยกันสอดส่อง ดูแล แจ้งเบาะแส ติดตาม เฝ้าระวัง ป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ และสร้างความเข้มแข็งให้กับการบินไทย ● เข้าร่วมกิจกรรมการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันและประพฤติมิชอบ ทั้งของภาครัฐ (กระทรวงคมนาคม, สำนักงาน ป.ป.ช.) และภาคเอกชน (องค์กรต่อต้านคอร์รัปชัน (ประเทศไทย)) เป็นต้น

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน

การบินไทยได้เข้ารับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment : ITA) ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) ทุกปี ซึ่ง ITA ถือเป็นมาตรการป้องกันการทุจริตเชิงรุกที่หน่วยงานภาครัฐทั่วประเทศจะต้องดำเนินการ เพื่อนำข้อมูลและผลคะแนนที่ได้รับนำไปปรับปรุงพัฒนาการทำงานของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมถึงเพื่อยกระดับดัชนีชี้วัดภาพลักษณ์คอร์รัปชัน (Corruption Perception Index : CPI) ของประเทศไทย

ในปี 2562 การบินไทยได้รับผลคะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสฯ (ITA) โดยรวมเท่ากับ 88.13 คะแนน จาก 100 คะแนนเต็ม ได้เกรดเฉลี่ย A (Very Good)

ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน (Integrity & Transparency Assessment : ITA) ของบริษัท



ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนกรณีทุจริตคอร์รัปชัน

ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้ 4 ช่องทาง ดังนี้

1. ร้องเรียนได้โดยตรงด้วยวาจา หรือลายลักษณ์อักษรโดยตรงต่อผู้มีสิทธิรับข้อร้องเรียน

2. ผ่านทาง E-mail ของผู้มีสิทธิรับข้อร้องเรียน ดังนี้

- ประธานกรรมการบริษัท (email : tgchairman@thaiairways.com)
- กรรมการผู้อำนวยการใหญ่ (email : tgpresident@thaiairways.com)
- เลขานุการคณะกรรมการบริษัท (email : good.gov@thaiairways.com)

3. ทำเป็นจดหมายถึงผู้มีสิทธิรับข้อร้องเรียน

- โดยส่งมาที่ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) 89 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900

4. ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์บริษัท (www.thaiairways.com)

หมายเหตุ : ช่องทางร้องเรียนผ่านเว็บไซต์บริษัท ได้กำหนดขึ้นใหม่เนื่องจากตามมติที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทฯ ครั้งที่ 11/2562 เมื่อวันที่ 14 พฤศจิกายน 2562 เห็นสมควรให้ปรับปรุงแก้ไขระเบียบบริษัทฯ ว่าด้วยการร้องเรียนฯ พ.ศ.2553 (แก้ไขเพิ่มเติมครั้งที่ 1 พ.ศ.2556 และแก้ไขเพิ่มเติมครั้งที่ 2 พ.ศ.2560) เป็นระเบียบบริษัทฯ ว่าด้วยการร้องเรียนฯ พ.ศ.2562 ซึ่งจะประกาศใช้เร็วขึ้น

มาตรฐานต่างๆ ที่การบินไทยยึดถือและนำใบปฏิบัติ (102-11, 102-12)



การปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบ

การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง (กฎเกณฑ์) ทั้งภายในประเทศ และต่างประเทศ ถือเป็นเรื่องที่สำคัญต่อการบินไทย ในการดำเนินธุรกิจให้เป็นอย่างยั่งยืน ตลอดจนการป้องกัน ความเสี่ยงที่กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานจะปฏิบัติผิดและ/หรือไม่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการ ดำเนินธุรกิจ อันส่งผลให้การบินไทย ไม่ได้รับความเชื่อถือไว้วางใจจากผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสีย

ในปี 2562 การบินไทยมีข้อพิพาททางกฎหมายซึ่งการบินไทย เป็นจำเลยในคดีต่างๆ (ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562) สรุปได้ดังนี้

ประเภทคดี	จำนวน (คดี)	ทุนทรัพย์รวม (ล้านบาท)	สถานะปัจจุบัน
คดีพิพาทแรงงาน	11	208.75	อยู่ในระหว่างพิจารณาคดีของศาล
คดีเรียกร้องค่าเสียหาย	8	133.03	อยู่ในระหว่างพิจารณาคดีของศาล

* สามารถดูรายละเอียดคดีต่างๆ ได้จากแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1) ปี 2562 ในหัวข้อเรื่อง “ข้อพิพาททางกฎหมาย”

การดำเนินงาน ด้านเศรษฐกิจ



จากการวิเคราะห์สภาวะแวดล้อมทางธุรกิจ ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา แนวโน้มอุตสาหกรรม การบิน เพื่อให้การบินไทยสามารถให้บริการราบรื่นและสง่างาม และดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืน โดยมีเทคโนโลยีและทรัพยากรบุคคลมาสนับสนุน จึงได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์ พ.ศ.2560-2570 ที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์รัฐวิสาหกิจและนโยบายภาครัฐ ภายใต้กรอบยุทธศาสตร์ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านธุรกิจองค์กร ด้านกลุ่มธุรกิจสนับสนุนองค์กร ด้านทรัพยากรบุคคล และกระบวนการภายใน และด้านการเงิน ประกอบด้วย 5 กลยุทธ์ และแผนริเริ่มเชิงกลยุทธ์ ได้แก่

กลยุทธ์หลัก	แผนริเริ่มเชิงกลยุทธ์
<p>1 กลยุทธ์ที่ 1 กลยุทธ์เร่งทำกำไรเพิ่มจากการตลาดเชิงรุกและมีต้นทุนที่แข่งขันได้ (Aggressive Profit)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. เพิ่มรายได้ผ่านกลยุทธ์การสร้างรายได้ที่มีคุณภาพ (Quality Revenue) 2. เพิ่มรายได้จากบริการเสริมที่นอกเหนือจากรายได้บัตรโดยสาร 3. เร่งบริหารจัดการเส้นทางบินที่ไม่ทำกำไร 4. บูรณาการข้อมูลรายได้และต้นทุน รวมทั้งข้อมูลอื่นๆที่เกี่ยวข้องจากระบบต่างๆ 5. บริหารต้นทุน
<p>2 กลยุทธ์ที่ 2 กลยุทธ์พัฒนาศักยภาพกลุ่มธุรกิจ (Business Portfolio)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. บริหารจัดการสินทรัพย์ให้เกิดประโยชน์ 2. ประสานการดำเนินการระหว่างระหว่างสายการบินไทย และสายการบินสัญชาติไทย รวมทั้ง องค์กรพันธมิตร 3. สร้างความคล่องตัวให้หน่วยธุรกิจและหน่วยงานธุรกิจสนับสนุน 4. ขยายโอกาสทางธุรกิจที่มีความเชี่ยวชาญ
<p>3 กลยุทธ์ที่ 3 กลยุทธ์การสร้างประสบการณ์การเดินทางที่ดีให้กับลูกค้า (Customer Experience)</p>	<p>ปรับผลิตภัณฑ์และบริการให้เหมาะสมในแต่ละจุดบริการ เชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลของผู้โดยสารทุกจุดบริการ เชื่อมต่อกับลูกค้า เพื่อให้ข้อมูลการเดินทาง</p>
<p>4 กลยุทธ์ที่ 4 กลยุทธ์ดำเนินงานด้วยนวัตกรรมและดิจิทัลเทคโนโลยี (Digital Technology)</p>	<p>วางระบบโครงสร้างสถาปัตยกรรมเพื่อรองรับนวัตกรรม</p>
<p>5 กลยุทธ์ที่ 5 กลยุทธ์บริหารทรัพยากรบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective Human Capital Management)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. เสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร 2. พัฒนาศักยภาพพนักงาน 3. ปรับปรุงโครงสร้างองค์กร

ปลายปี 2561 คณะกรรมการและฝ่ายบริหาร เล็งเห็นว่า ที่ผ่านมามีบริษัท ประสบกับ 3 ปัญหาสำคัญ ที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัทฯ เสมือนเป็นกับดัก (Trap) ที่ส่งผลให้บริษัทฯ ขาดทุนเป็นวัฏจักร คือ เครื่องบินมีอายุมาก การบริการไม่สม่ำเสมอ และการบริหารจัดการรายได้และค่าใช้จ่ายที่ยังต้องปรับปรุงการดำเนินการ



บริษัทฯ จึงได้จัดทำแผนฟื้นฟูปี 2562 หรือโครงการมนตรา โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ผลการดำเนินงานมีกำไรอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน รวมทั้งเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการที่เทียบเคียงมาตรฐานชั้นนำ และรักษามาตรฐานความปลอดภัยในระดับสากลได้อย่างต่อเนื่อง โดยมีแนวทางการดำเนินงานตามกลยุทธ์หลัก 5 กลยุทธ์ ดังกล่าวข้างต้น ประกอบด้วย 11 โครงการ ดังนี้

1. โครงการบริหารจัดการโครงสร้างทางการเงิน
2. โครงการพัฒนาและเพิ่มรายได้ Ancillary โดยใช้ Digital Marketing
3. โครงการจัดหาอาหารโดยวิธี OEM
4. โครงการบริหารจัดการอากาศยานแบบครบวงจร Plan Buy Fly Sell
5. โครงการบริหารจัดการค่าใช้จ่ายน้ำมัน
6. โครงการบริหารจัดการด้านการขายและการใช้ประโยชน์ของเครื่องบิน (Profit & Loss by Tail Number)
7. โครงการ THAI MRO Master Plan
8. โครงการพัฒนาความร่วมมือกับสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) และบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.)
9. โครงการปรับปรุงและพัฒนาการบริการครบวงจรเพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า
10. โครงการพัฒนาศักยภาพการขายผ่าน Digitalization
11. โครงการจัดโครงสร้างองค์กร

ทั้งนี้ ในการดำเนินการทั้งหมด การบินไทย ยึดหลัก

1. Digitalization นำไปสู่การพัฒนา เปลี่ยนแปลง ปรับปรุงธุรกิจ โดยเน้นประสิทธิภาพ รวดเร็ว ยืดหยุ่นต่อการทำธุรกิจที่มีพลวัตสูง
2. หลักการดำเนินการแบบ “การบินไทยคุณธรรม โปร่งใส เป็นธรรม” โดยให้มีการดำเนินการอย่างรอบคอบ รัดกุม เป็นไปตามระเบียบ ข้อบังคับ ทั้งภายในและภายนอก



Sustainable Development Goals (SDGs)



ผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจในปี 2562 (201-1)

รายละเอียดทางเศรษฐกิจ	จำนวน (บาท)
มูลค่าเศรษฐกิจทางตรง (Direct economic value generated)	
รายได้ (Revenues)	178,619,234,612.71
การกระจายมูลค่าทางเศรษฐกิจทางตรง (Direct economic value distributed)	
ต้นทุนการดำเนินงาน (Operating Costs)	158,288,727,300.44
ค่าจ้างและสวัสดิการพนักงาน (Employee Wages and Benefits)	30,384,503,955.04
เงินที่ชำระแก่เจ้าของเงินทุน (Payments to Providers of Capital)	4,785,179,688.85
เงินที่ชำระแก่รัฐ (Payments to Government)	132,128,025.00
การลงทุนในชุมชน (Community Investment)	11,915,320.00
มูลค่าเชิงเศรษฐกิจสะสม (Economic value retained)	(14,983,219,676.62)

การดำเนินงาน ด้านสังคม ⁽¹⁰²⁻¹⁾



การบินไทยมุ่งเน้นการสร้างคุณค่าในทุกมิติ โดยตระหนักถึงความสำคัญของการแข่งขันและการพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในสังคมให้ยั่งยืนมาอย่างต่อเนื่อง และจากความมุ่งมั่นในการริเริ่มโครงการเพื่อพัฒนาสังคมในมิติ เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ตลอดจนการสนับสนุนคุณภาพชีวิตของคนในสังคมมาอย่างต่อเนื่อง ในปี 2562 การบินไทยได้ดำเนินโครงการและสนับสนุนกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมที่สำคัญ ดังนี้

ด้านการศึกษา



- โครงการ “การบินไทย เติมน้ำมันสร้างสรรค์แรงบันดาลใจ” เนื่องในโอกาสครบรอบ 59 ปี นำคณะนักเรียน และครูจากโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนการบินไทย จังหวัดสระแก้ว เยี่ยมชมเครื่องบิน และมอบกระดาษ และเครื่องปริ้นเตอร์ให้แก่ทางโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนการบินไทย
- การบินไทยมอบนิตยสารสวัสดิ์ เพื่อเป็นสื่อวิชาการให้กับสถานศึกษาจังหวัดชายแดนภาคใต้ เพื่อใช้เป็นสื่อการสอนภาษาอังกฤษ และบริการวิชาการในห้องสมุดให้กับนักเรียนและบุคคลทั่วไป
- กิจกรรม “TG Young Pilot Camp for the Winner of Thailand STEM Festival” กิจกรรมนี้เป็นการส่งเสริมประสบการณ์เรียนรู้ด้านวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี โดยนำเยาวชนเข้าเยี่ยมชมศูนย์ผลิตเครื่องบิน และเครื่องบินจำลอง



ด้านสาธารณสุข

- กิจกรรม “ปันรักจากการบินไทย ส่งมอบความห่วงใยแด่ผู้ป่วยมะเร็ง” โดยพนักงานจิตอาสาร่วมประดับตกแต่งหมวกเพื่อนำไปมอบให้แก่ผู้ป่วยมะเร็ง ร่วมกับ บริษัท ไทยวาโก้ จำกัด (มหาชน)

ด้านสิ่งแวดล้อม

- กิจกรรม “Big Cleaning Day ลดปัญหาฝุ่นละอองในอากาศ” เพื่อเป็นการรณรงค์ และช่วยกันแก้ไขปัญหามลภาวะทางอากาศ โดยการฉีดสเปรย์น้ำบนอาคารสูงเพื่อลดปัญหาฝุ่นละออง PM 2.5 รวมทั้งฉีดน้ำล้างต้นไม้ จัดเก็บขยะ ทำความสะอาดทางเท้า ทั้งสองฝั่งถนนวิภาวดีรังสิต

- กิจกรรมรณรงค์ลดการใช้ถุงพลาสติก “THAI Technical No Plastic Bag” เพื่อลดปริมาณการใช้ถุงพลาสติก ลดขยะ และเป็นการช่วยลดโลกร้อน

- กิจกรรมในโครงการ “ทำอากาศยานภูเก็ตรักษ์ชุมชน” ประจำปี 2562 เพื่อรักษาสิ่งแวดล้อม ทำความสะอาด และปรับปรุงภูมิทัศน์ บริเวณหัวทางวิ่ง 09 – อุทยานแห่งชาติสิรินาถ โดยจิตอาสาพนักงานประจำสถานีภูเก็ตร่วมกับทำอากาศยานภูเก็ต



ด้านศาสนา และวัฒนธรรม



- การบินไทยจัดเที่ยวบินพิเศษไป-กลับ ประเทศซาอุดีอาระเบีย นำผู้แสวงบุญฮัจญ์ ประจำปี 2562 นำผู้แสวงบุญฮัจญ์ออกเดินทางจากท่าอากาศยานจังหวัดนครราชสีมาไปยังท่าอากาศยานมะดีนะห์ ประเทศซาอุดีอาระเบีย รวม 15 เที่ยวบินไป-กลับ โดยมีผู้แสวงบุญชาวไทยมุสลิม ประมาณ 4,325 คน

- การบินไทยจัดพิธีอุปสมบทหมู่ ถวายเป็นพระราชกุศลแด่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ณ วัดเบญจมบพิตรดุสิตวนารามราชวรวิหาร

- การบินไทยนำสมาชิกชมรมต่างๆ ร่วมกิจกรรม “กวาดวัดปิดกิเลส” ณ วัดราชาธิวาสราชวรวิหาร, วัดพระราม 9, วัดบวรนิเวศราชวรวิหาร และวันมหาศกศุภวารชรัสฤกษ์

- การบินไทย ถวายผ้าพระกฐินพระราชทาน ประจำปี 2562 ณ วัดพระธาตุซ่อแฮ พระอารามหลวง จังหวัดแพร่ และสนับสนุนการศึกษาให้แก่ สำนักศาสนศึกษา วัดพระธาตุซ่อแฮ และเป็นทุนการศึกษาแก่เด็กนักเรียน ผู้มีความประพฤติดีแต่ขาดแคลนทุนทรัพย์ รวมเป็นเงินทำบุญทั้งสิ้น 2,941,450.37 บาท

การช่วยเหลือ กรณีเกิดเหตุภัยพิบัติ



- การบินไทยติดตามสถานการณ์อุทกภัย จังหวัดอุบลราชธานี โดยมีคุณถาวร เสนเนียม รัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงคมนาคม เดินทางร่วมกับคณะติดตามสถานการณ์อุทกภัยจากพายุโซนร้อน
- การบินไทยรับมอบน้ำดื่มจากมหาวิทยาลัยศรีปทุม เพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในเขตพื้นที่ภาคอีสาน จำนวน 1,200 ขวด

การดูแลประชาชนในภาคส่วนต่างๆ

- โครงการปรับปรุงและทาสีโรงอาหาร โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนการบินไทย จังหวัดสระแก้ว และจัดกิจกรรมเนื่องในโอกาสวันเด็กแห่งชาติ ปี 2562 นำของขวัญจากพนักงานการบินไทย อาทิ อุปกรณ์การเรียน หนังสือ เสื้อผ้า ขนม และของเล่น ไปมอบให้กับเด็กนักเรียน พร้อมจัดกิจกรรมสันทนาการเพื่อมอบความสุขให้กับเด็กๆ ที่โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนการบินไทย อำเภอคลองหาด จังหวัดสระแก้ว
- การบินไทยส่งมอบอุปกรณ์การแพทย์ในกิจกรรม “ปันรักจากการบินไทย ส่งความห่วงใยแด่ผู้สูงอายุ” ให้กับโรงเรียนช่างฝีมือทหาร เพื่อนำไปซ่อมแซมหรือดัดแปลงเป็นสิ่งประดิษฐ์ใหม่ให้ผู้ป่วยมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น
- โครงการขับเลือดให้น้อง ส่งมอบของบริจาค และทุนการศึกษาให้แก่เด็กยากจนในโรงเรียนบ้านห้วยนกตก จังหวัดตาก
- การบินไทยส่งมอบปฏิทินตั้งโต๊ะที่ใช้แล้วให้แก่โรงเรียนสอนคนตาบอด กรุงเทพฯ เพื่อนำไปดัดแปลงเป็นสมุดอักษรเบรลล์สำหรับผู้พิการทางสายตา
- การบินไทยมอบหมวกกันน็อก ให้กับ สน.สุทิสสาร เพื่อนำไปแจกจ่ายให้กับประชาชนและนักเรียนในพื้นที่ สน.สุทิสสาร เพื่อให้เกิดความปลอดภัย ขณะขับขี่รถจักรยานยนต์
- การบินไทยจัดโครงการฝึกงานสร้างอาชีพคนพิการ บ้านแม่แก จัดหลักสูตรโครงการผลิตการ์ด 3 มิติ (POP-UP CARD) เพื่อเป็นการให้ความรู้แก่ผู้พิการ นำไปใช้ประกอบอาชีพ และสร้างรายได้ ณ วัดคาทอลิก โบสถ์คริสต์น่านา
- การบินไทยจัดกิจกรรมทำประโยชน์ต่อสังคม ณ บ้านผู้สูงอายุรังสิต โดยพนักงานจิตอาสา นำรายได้จากการจำหน่ายสินค้าบริจาคที่ได้รับจากพนักงาน เพื่อนำไปเลี้ยงอาหารกลางวัน และทำกิจกรรมสันทนาการ รวมทั้งจัดซื้อสิ่งของเครื่องใช้จำเป็นมอบให้กับศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ จ.ปทุมธานี
- จัดกิจกรรม “ปันรักจากการบินไทย อุดหนุนพืชผลการเกษตรกรไทย” เพื่อเป็นการสนับสนุนเกษตรกรได้จำหน่ายสินค้าในราคาที่ยุติธรรม ไม่ผ่านพ่อค้าคนกลาง และให้พนักงานได้มีโอกาสซื้อผักผลไม้ที่ปลอดภัย และไม่มีสารตกค้างหรือสารปนเปื้อน

การส่งเสริมด้านอื่นๆ

- กิจกรรมการบินไทยจัดพิธีถวายเครื่องราชสักการะถวายพระพรชัยมงคล การแปรอักษร และจัดนิทรรศการเฉลิมพระเกียรติฯ เนื่องในโอกาสสมหามงคล พระราชพิธีบรมราชาภิเษก เพื่อเป็นการเทิดพระเกียรติ และแสดงความสำนึกในพระมหากรุณาธิคุณ ที่ทรงมีต่อปวงชนชาวไทย
- กิจกรรมเดิน-วิ่งการกุศล “THAI AIRWAYS HALF MARATHON 2019@BAN CHANG” ซึ่งด้วยพระทานพระเจ้าหลานเธอพระองค์เจ้าพัชรกิติยาภา ส่งเสริมการทำความดีด้วยหัวใจถวายเป็นพระราชกุศลแด่รัชกาลที่ 10 นำรายได้หลังหักค่าใช้จ่ายมอบให้องค์กรการกุศล โดยใช้พื้นที่จัดกิจกรรม ณ บริเวณริมชายหาดในอำเภอบ้านฉาง จังหวัด ระยอง

การดำเนินงาน ด้านสิ่งแวดล้อม (103-1, 103-2)

ในปัจจุบันสถานการณ์สิ่งแวดล้อมโลกได้ทวีความรุนแรงมากขึ้น โดยเฉพาะปัญหาเรื่องมลพิษทางอากาศ และภัยพิบัติจากการเปลี่ยนแปลงแบบกะทันหันของสภาพอากาศ ที่ส่งผลกระทบต่อห่วงโซ่อุปทานของระบบนิเวศ ซึ่งเป็นปัญหาที่หลายประเทศทั่วโลก รวมทั้งประเทศไทยกำลังเผชิญอยู่ในขณะนี้ ดังนั้นการบินไทย ในฐานะสายการบินแห่งชาติ และเป็นที่รู้จักในระดับสากล ทั้งยังเป็นรัฐวิสาหกิจรายใหญ่ของประเทศ จึงขอร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการบรรเทาผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม โดยได้ผนวกประเด็นด้านสิ่งแวดล้อมเข้ากับยุทธศาสตร์ของการบินไทย ภายใต้กรอบแนวคิด “การเดินทางแบบรักษ์สิ่งแวดล้อม” หรือ “Travel Green” โดยแบ่งเป็นการดำเนินงานเป็น 4 ด้าน ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Change) การบริหารจัดการวัสดุอย่างยั่งยืน (Sustainable Material Management) การใช้ทรัพยากรอย่างยั่งยืน (Sustainable Use of Resources) รวมทั้งการรักษาระบบนิเวศและความหลากหลายทางชีวภาพ (Biodiversity and Ecosystem Services)





การบินไทยจัดทำนโยบายการจัดการสิ่งแวดล้อม ที่อ้างอิงตามการรับรองมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001:2015 หรือนโยบาย 4ป ประกอบด้วย ปกป้องสิ่งแวดล้อม ป้องกันการเกิดมลพิษ ปฏิบัติตามกฎหมาย และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อกำหนดเป็นแนวทางการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม ผ่านการสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม อาทิ การพัฒนาการจัดการสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐานสากล การกำหนดให้ลดการทำกิจกรรมที่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม การสร้างจิตสำนึก และฝึกอบรมผู้ปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง การร่วมสนับสนุนการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมแก่สังคม และองค์กรต่างๆ ตลอดจนการเผยแพร่ข้อมูลด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมของการบินไทย ซึ่งการดำเนินงานดังกล่าวสามารถลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมที่เกิดจากกระบวนการทำงาน และการดำเนินธุรกิจหลักได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Change) (103-1, 103-2, 103-3)



ความต่อเนื่องจากการดำเนินการตามมาตรการ Carbon offsetting and Reduction Scheme for International Aviation (CORSA) ในปี พ.ศ. 2562 ตามแผนงานขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) ซึ่งในประเทศไทย องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) ได้มอบหมายให้สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) เป็นผู้ดูแลให้สายการบินในประเทศไทยสามารถปฏิบัติตามมาตรการ CORSA ได้ อย่างมีประสิทธิภาพ จึงได้เตรียมความพร้อมร่วมกับสายการบินที่อยู่ภายใต้การดูแล โดยจัดทำโครงการพัฒนาฐานข้อมูลก๊าซเรือนกระจกภาคการบิน โครงการจัดทำกรอบการดำเนินการด้าน Global Market Base Measure (GMBM) ร่างกฎหมายสิ่งแวดล้อมการบิน และกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับก๊าซเรือนกระจกภาคการบินที่สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.)

ได้ร่วมดำเนินงานภายใต้โครงการสนับสนุนของ European Union Aviation Safety Agency (ASA) ปี พ.ศ. 2562 การบินไทย ได้ดำเนินการจัดส่ง Emission Monitoring Plan (EMP) ซึ่งเป็นส่วนที่ต้องดำเนินการตามมาตรการ CORSA ให้กับ สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) ได้ตามกำหนด

โครงการคาร์บอนออฟเซต (Thai Voluntary Carbon Offset) (305-5)

การบินไทย ได้สานต่อโครงการ Thai Voluntary Carbon Offset ต่อเนื่องเป็นปีที่ 6 ผ่านการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้โดยสาร เพื่อให้ผู้โดยสารได้ตระหนักถึงความสำคัญของสภาวะการเปลี่ยนแปลงภูมิอากาศที่รวดเร็วในปัจจุบัน และร่วมเป็นพลังขับเคลื่อนในการบรรเทาผลกระทบดังกล่าว ดังนั้นการบินไทยจึงได้ร่วมมือกับสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (IATA) จัดทำรายการชดเชยการปลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ของการบินไทย ซึ่งได้รับการตรวจสอบคุณภาพการชดเชยการปลดปล่อยคาร์บอนของโครงการ Carbon Offset Approval Scheme แห่งสหราชอาณาจักรอังกฤษ เพื่อแนะนำให้แก่ผู้โดยสารที่ต้องการชดเชยการปลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์จากการเดินทางทางอากาศด้วยความสมัครใจ

ปี 2562 การบินไทยสามารถชดเชยการปลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ได้ทั้งสิ้น 2,145 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า (ton CO₂e) หรือประมาณ 12,997 ดอลลาร์สหรัฐ ซึ่งนำไปสนับสนุนให้กับโครงการโรงไฟฟ้าพลังงานทางเลือกโดยใช้ก๊าซชีวภาพจากการฝังกลบ ผ่านโครงการ Kamphaeng Saen East Landfill Gas to Electricity โดยบริษัท บางกอก กรีนเพาเวอร์ จำกัด ซึ่งได้รับการรับรองเครดิตประเภท Certified Emission Reductions (CERs) จากโครงการกลไกการพัฒนาที่สะอาด (Clean Development Mechanism : CDM)



การใช้ทรัพยากรอย่างยั่งยืน (Sustainable Use of Resources)

การบินไทยให้ความสำคัญในการบริหารจัดการทรัพยากร โดยกำหนดให้มีการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด แต่สร้างผลกระทบต่อสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อมให้น้อยที่สุด เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้เชื้อเพลิงอากาศยาน และลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมที่ทวีความรุนแรงมากขึ้นในปัจจุบัน อาทิ มลภาวะทางอากาศที่เกิดจากการเผาไหม้ของเชื้อเพลิง ดังนั้นการบินไทยจึงได้พัฒนาโครงการต่างๆ เพื่อลดการใช้พลังงานของการบินไทยได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายการใช้ทรัพยากรอย่างยั่งยืน

ประสิทธิภาพการใช้พลังงานในการปฏิบัติการบิน

การบินไทยให้ความสำคัญต่อประสิทธิภาพการใช้เชื้อเพลิงอากาศยาน และการลดมลภาวะของเสียที่อากาศยานปลดปล่อยให้มีปริมาณน้อยที่สุด โดยการกำหนดมาตรการและแนวทางปฏิบัติต่างๆ ในการลดปริมาณการใช้พลังงาน เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการบินปฏิบัติตามข้อแนะนำ โดยการดำเนินงานในปี พ.ศ.2562 ได้ดำเนินงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพการใช้พลังงานในการปฏิบัติการบิน ผ่านโครงการที่สำคัญต่างๆ ดังนี้

โครงการ Fuel Management

การบินไทยได้ดำเนินโครงการบริหารการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงอย่างมีประสิทธิภาพ (Fuel Management) โดยได้ริเริ่มโครงการตั้งแต่ปี 2547 และดำเนินการต่อเนื่องมาโดยตลอดซึ่งในรอบระยะดำเนินการ 5 ปีล่าสุด (ปี 2558–2562) สามารถลดปริมาณการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงอากาศยานได้ 31,844 ตันลิตร และสามารถลดปริมาณการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ได้ 100,310 ตันคาร์บอนไดออกไซด์

โครงการประชุมเชิงปฏิบัติการ “TG-IATA Fuel Efficiency Workshop”

เนื่องจากต้นทุนเชื้อเพลิงอากาศยานถือเป็นต้นทุนหลักของบริษัทฯ โดยในปี พ.ศ. 2561 ต้นทุนเชื้อเพลิงอากาศยานมีมูลค่าสูงถึง 60,096 ล้านบาท หรือคิดเป็น 28.80% ของต้นทุนรวม ดังนั้น การบริหารจัดการเชื้อเพลิงอากาศยานอย่างมีประสิทธิภาพจะเป็นส่วนสำคัญที่ช่วยลดต้นทุนโดยรวมของบริษัทฯ ซึ่งที่ผ่านมาการบินไทยได้ดำเนินการเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้เชื้อเพลิงอากาศยาน (Fuel Efficiency) มาอย่างต่อเนื่อง แต่อย่างไรก็ดี บริษัทฯ เล็งเห็นว่ายังมีโอกาสเพิ่มประสิทธิภาพการใช้เชื้อเพลิงอากาศยานให้ดียิ่งขึ้นได้ จึงได้จัดประชุมเชิงปฏิบัติการ “TG-IATA Fuel Efficiency Workshop” ร่วมกับ IATA ขึ้นระหว่างวันที่ 5 - 6 สิงหาคม 2562 ซึ่งผลของการประชุมฯ ในครั้งนี้ IATA ประเมินว่าบริษัทฯ มีศักยภาพที่จะเพิ่มประสิทธิภาพการใช้เชื้อเพลิงอากาศยานได้อีกประมาณ 1.5% ซึ่งบริษัทฯ ได้เริ่มดำเนินการเพื่อจัดทำแผนงานและกระบวนการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องต่อไป

โครงการ Route Optimization

การบินไทยได้จัดทำโครงการ Route Optimization ซึ่งสามารถลดค่าใช้จ่าย ในส่วนของค่าน้ำมันเชื้อเพลิง และค่า Overfly Permit โดยนำวิธีการ Route Optimization ของระบบ TAFS (Thai Automatic Flight Planning System) ซึ่งเป็นเครื่องมือในการเตรียมเอกสารการบินสำหรับนักบินใช้ประกอบการบินอย่างปลอดภัยและสามารถประหยัดเชื้อเพลิงอากาศยาน มาประยุกต์ใช้เป็นเครื่องมือในการวางแผนการบิน ซึ่งทำให้การบินไทยสามารถกำหนดวิธีการคำนวณเส้นทางบินที่ปลอดภัยและประหยัดค่าใช้จ่ายด้านน้ำมันเชื้อเพลิงได้อย่างเหมาะสมและกำหนดเป็นวิธีปฏิบัติงานให้กับพนักงานอำนวยความสะดวกการบิน (Dispatcher) และสามารถปรับแผนให้สอดคล้องกับสถานการณ์ความปลอดภัยในน่านฟ้าของประเทศต่างๆ รวมถึงสภาวะแวดล้อม เช่น สภาพอากาศ เป็นต้น อีกทั้งยังได้นำข้อมูลสถิติวิเคราะห์ (Performance Base) มาประยุกต์ใช้ในการวางแผนน้ำมัน ส่งผลให้เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกการบินสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปลอดภัย และมีความน่าเชื่อถือ สร้างความเชื่อมั่นให้แก่นักบิน และลดอัตราการสิ้นน้ำมันเชื้อเพลิงเพิ่มเติม (Extra Fuel)

โครงการ Potable Water Uplift

การบินไทยได้ดำเนินโครงการ Potable Water Uplift ตามหลักสถิติมาอย่างต่อเนื่องกว่า 10 ปี และในปี 2562 ได้ปรับสูตรการคำนวณให้ละเอียดมากขึ้น โดยใช้ความสัมพันธ์ของจำนวนผู้โดยสารและชั่วโมงการเดินทางในการคำนวณหาจำนวนปริมาตรของน้ำที่จำเป็นทุกขึ้นเครื่องบิน (Potable Water Uplift) อย่างอัตโนมัติทุกวัน พร้อมทั้งรายงานในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้จัดเตรียมการเติมน้ำอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งมิติของปริมาณน้ำ มิติการจัดการเอกสารและบุคลากร ที่นำไปสู่การลดต้นทุนและลดปริมาณมลภาวะได้อีกระดับหนึ่ง



โครงการ Performance Based Flight Planning

การอำนวยความสะดวกการบินให้แก่ละเที่ยวบินบรรทุกเชื้อเพลิงอย่างเหมาะสม มีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความปลอดภัยในระดับสูงสุดนั้น มีหลักการตามมาตรฐานสากลที่กำกับดูแลอยู่อย่างเข้มงวด อย่างไรก็ตาม ICAO พบว่า สายการบินจำนวนมากยังคงบรรทุกเชื้อเพลิงมากเกินไปเกินความต้องการด้านความปลอดภัย ทำให้กระทบต่อมิติของมลภาวะที่สายการบินปลดปล่อย CO₂ สูงมากเกินไปจนจำเป็น ดังนั้น ในปี 2548 ทาง ICAO จึงได้ออกเอกสาร Document 9976 : Flight Planning and Fuel Management Manual (FPFM) เพื่อให้สายการบินต่างๆ รวมทั้งผู้กำกับดูแลใช้อ้างอิง ซึ่งการบินไทยถือได้ว่าเป็นผู้บุกเบิกนำเอกสารชุดนี้มาใช้เป็นแห่งแรกในประเทศไทย โดยได้รับการยอมรับจาก กพท. นำมาบรรจุอยู่ในคู่มือการบิน OM-A เป็นที่เรียบร้อย ทำให้สามารถนำหลักวิชาการทางสถิติมาใช้ในการประกอบการวางแผนการบินได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยมีเป้าหมายที่จะลดปริมาณเชื้อเพลิงที่บรรทุกโดยไม่จำเป็น (Extra Fuel) อย่างต่อเนื่อง

โครงการจัดการฝูงบินอย่างมีประสิทธิภาพ (302-5)

การบินไทยได้ดำเนินกลยุทธ์การปรับปรุงฝูงบิน (Fleet Strategy) โดยมีเป้าหมายในการลดต้นทุนการปฏิบัติการจากการลดจำนวนฝูงบิน และแบบของเครื่องบิน พร้อมทั้งการปรับปรุงฝูงบินให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น โดยการนำเครื่องบินแบบแอร์บัส A350-900XWB จำนวน 12 ลำมาทำการบินทดแทนเครื่องบินรุ่นเก่า ซึ่งเครื่องบินแบบ A350-900XWB ติดตั้งเครื่องยนต์ที่มีประสิทธิภาพในการเผาผลาญเชื้อเพลิง และมีการออกแบบโดยใช้วัสดุคอมโพสิตแบบคาร์บอนไฟเบอร์ที่มีน้ำหนักเบา แข็งแรง ทนทาน และมีประสิทธิภาพในการรับและทนต่อแรงต่างๆ ขณะทำการบิน ส่งผลให้สามารถลดการปล่อยคาร์บอนไดออกไซด์ได้ถึง 30% และช่วยประหยัดค่าเชื้อเพลิงมากกว่าเครื่องบินในขนาดเดียวกันถึง 30%

ค่าสถิติประสิทธิภาพทางการบินที่สำคัญประจำปี 2559-2562 (302-3, 302-5, 305-4)

ค่าสถิติประสิทธิภาพทางการบินที่สำคัญ	2559	2560	2561	2562
ปริมาณการใช้น้ำมันจริง (หน่วย : พันลิตร) Actual Fuel Consumption in T.Ltr	2,387,922	3,057,601	3,082,956	2,997,486
ปริมาณการบริโภคพลังงานจากการใช้น้ำมันจริง (กิกะจูล (GJ))	82,860,893	106,098,755	106,978,573	103,503,192
ปริมาณการใช้น้ำมันต่อปริมาณผู้โดยสาร-กิโลเมตร (หน่วย : ลิตรต่อปริมาณผู้โดยสาร-กิโลเมตร)	4.86	4.51	4.52	4.28
ปริมาณการบริโภคพลังงานจากการใช้น้ำมันจริงต่อปริมาณผู้โดยสาร-กิโลเมตร (หน่วย : กิกะจูลต่อปริมาณผู้โดยสาร-กิโลเมตร)	168.64	156.50	156.84	154.04
การปล่อยคาร์บอนไดออกไซด์ (หน่วย : ตันคาร์บอนไดออกไซด์) Carbon Emissions (Tons CO ₂ e)	5,904,734	7,560,684	7,623,379	7,412,035
ก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ (กรัม) ต่อปริมาณผู้โดยสาร-กิโลเมตร (หน่วย : กรัมต่อปริมาณผู้โดยสาร-กิโลเมตร) Carbon Emissions (Gramme) / RPKm	120.13	111.51	111.84	110.31



การอนุรักษ์พลังงาน (302-4)

ในอุตสาหกรรมการบิน พลังงาน คือ ปัจจัยที่สำคัญในการขับเคลื่อนธุรกิจ การบริโภคพลังงานจึงแปรผันไปตามการเติบโตทางเศรษฐกิจ อาทิ การขยายตัวของท่าอากาศยาน และประชาชนเข้าถึงการเดินทางโดยอากาศยานเพิ่มมากขึ้น จึงส่งผลให้อุตสาหกรรมการบินต้องใช้งลังงานจำนวนมาก อย่างไรก็ตามการบริโภคพลังงานที่เพิ่มขึ้นก็ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมเพิ่มขึ้นเช่นกัน ดังนั้นการบินไทยในฐานะสายการบินแห่งชาติ และผู้นำด้านการบินของประเทศได้ให้ความสำคัญของการอนุรักษ์พลังงานในกระบวนการดำเนินงานธุรกิจหลัก โดยกำหนดนโยบายการจัดการพลังงานของการบินไทย ตามมาตรฐานระบบการจัดการพลังงาน ISO 50001 : 2011 โดยมีแนวทางการดำเนินงานที่เป็นรูปธรรม อาทิ การกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และแผนปฏิบัติการด้านการอนุรักษ์พลังงาน การออกแบบจัดซื้อ จัดหาเครื่องมือ อุปกรณ์ที่คำนึงถึงประสิทธิภาพการพลังงานเป็นหลัก ตลอดจนการสร้างความรู้เรื่อง การอนุรักษ์พลังงานให้แก่บุคลากรและสังคม

ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานด้านการอนุรักษ์พลังงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การบินไทยจึงได้พัฒนา และปรับปรุงระบบการจัดการพลังงาน โดยผ่านโครงการต่างๆ ดังนี้

โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงาน และโครงการส่งเสริมการใช้พลังงานทดแทนในหน่วยงานภาครัฐ

การบินไทยเข้าร่วมโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงาน และโครงการส่งเสริมการใช้พลังงานทดแทนในหน่วยงานภาครัฐ ของกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน (พพ.) เพื่อตอบสนองนโยบายการประหยัดพลังงานอย่างยั่งยืน โดยได้รับการสนับสนุนให้ดำเนินการ 2 โครงการ ณ สำนักงานใหญ่การบินไทย ดังนี้

โครงการปรับเปลี่ยนหลอดไฟเป็นหลอด LED จำนวน 29,141 หลอด

โครงการปรับเปลี่ยนเครื่องทำน้ำเย็นขนาดใหญ่ จำนวน 2 เครื่อง

นอกจากนี้ยังได้มีการปรับเปลี่ยนเวลาการเปิด-ปิดเครื่องทำน้ำเย็นขนาดใหญ่และเครื่องระบายความร้อน ช่วยประหยัดการใช้พลังงานไฟฟ้าได้อย่างมาก ทำให้ในปี 2562 การบินไทยมีปริมาณการใช้ไฟฟ้าของอาคารสำนักงานใหญ่ จำนวน 20,292,000 กิโลวัตต์ชั่วโมงต่อปี ลดลง 1,049,000 กิโลวัตต์ชั่วโมงต่อปี จากปี 2561 ที่มีการใช้ไฟฟ้า จำนวน 21,341,000 กิโลวัตต์ชั่วโมงต่อปี ⁽³⁰²⁻¹⁾

การบินไทยรณรงค์ประหยัดพลังงาน

การบินไทยรณรงค์ให้พนักงานร่วมมือในการประหยัดพลังงานในสถานที่ทำงาน ด้วยการสร้างค่านิยมและจิตสำนึก รวมถึงปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการใช้พลังงาน และที่สำคัญต้องปฏิบัติอย่างจริงจังและต่อเนื่องเพื่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดในการลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นให้กับบริษัทฯ

6 วิธีประหยัดพลังงานในออฟฟิศที่คุณเองก็ทำได้

1. ปิดคอมพิวเตอร์ช่วงพักเที่ยงและหลังใช้งาน หรือตั้งค่าปิดหน้าจออัตโนมัติ
2. ปิดสวิทช์เครื่องใช้ไฟฟ้าหลังใช้งาน
3. ปลดหรือถอดปลั๊กเครื่องใช้ไฟฟ้าทุกชนิดหลังใช้งาน
4. ปรับแอร์ไว้ที่ 25°-26°C เพื่อประหยัดพลังงาน
5. เปลี่ยนมาใช้บันได ขึ้น-ลง 1 ถึง 2 ชั้น แทนการใช้ลิฟท์
6. เปลี่ยนมาใช้กระดาษรีไซเคิล และปกกระดาษแบบ หน้า-หลัง เมื่อใช้เครื่องถ่ายเอกสาร





โครงการเปลี่ยนโคมไฟ HIGH BAY เป็นชนิด LED ของฝ่ายช่าง สุวรรณภูมิ

การบินไทยได้ดำเนินการเปลี่ยนโคมไฟ HIGH BAY ชนิด MH (400W) มาเป็นชนิด LED (150W) ที่อาคารฝ่ายช่างสุวรรณภูมิ (อาคาร T2,T3,T4 และ T9) จำนวน 193 โคม

การทดแทนโคมไฟแบบเดิมที่ใช้พลังงานไฟฟ้ามากถึง 264,902 กิโลวัตต์ชั่วโมงต่อปี (kWh/year) ภายหลังจากเปลี่ยนมาใช้โคมไฟ HIGH BAY ชนิด LED ขนาด 150W. ซึ่งใช้พลังงานไฟฟ้าเพียง 102,200 กิโลวัตต์ชั่วโมงต่อปี (kWh/year) ส่งผลให้การบินไทยสามารถลดการใช้พลังงานไฟฟ้าลงได้มากถึง 162,702 กิโลวัตต์ชั่วโมงต่อปี (kWh/year) ทำให้ในปี 2562 ฝ่ายช่างการบินไทย พื้นที่สุวรรณภูมิ ดอนเมือง และอู่ตะเภา มีปริมาณการใช้ไฟฟ้า รวมประมาณ 39,683,598 กิโลวัตต์ชั่วโมงต่อปี ⁽³⁰²⁻¹⁾



โครงการเปลี่ยนอุปกรณ์ประหยัดพลังงาน อาคารฝ่ายวิศวกรบินสุวรรณภูมิ

การบินไทยดำเนินการเปลี่ยนอุปกรณ์ประหยัดพลังงานไฟฟ้า ณ อาคารครีวการบินสุวรรณภูมิ เป็นหลอด LED ขนาด 18 Watts ทดแทนการใช้หลอด Fluorescent ขนาด 36 Watts จำนวน 8,000 หลอด เปลี่ยนหลอด LED High Bay ทดแทนการใช้หลอด Metal Halide High Bay ขนาด 250 Watts. จำนวน 88 หลอด เปลี่ยนมอเตอร์ High Efficiency Class IE2 ทดแทนมอเตอร์ประสิทธิภาพธรรมดาทั่วไป จำนวน 100 ชุด เปลี่ยนปั้มน้ำและมอเตอร์ประสิทธิภาพสูง ทดแทนปั้มน้ำและมอเตอร์ประสิทธิภาพธรรมดา จำนวน 4 ชุด ปรับปรุงตู้เย็นแช่อาหารเพื่อลดการใช้พลังงานไฟฟ้า จำนวน 100 ชุด ก่อนการเปลี่ยนอุปกรณ์ประหยัดพลังงานดังกล่าว ใช้พลังงานไฟฟ้ามากถึง 4,494,353 กิโลวัตต์ชั่วโมงต่อปี (kWh/year) ⁽³⁰²⁻¹⁾ ภายหลังจากการเปลี่ยนอุปกรณ์ประหยัดพลังงาน ใช้พลังงานไฟฟ้าเพียง 2,315,523 กิโลวัตต์ชั่วโมงต่อปี (kWh/year) ส่งผลให้การบินไทยสามารถลดการใช้พลังงานไฟฟ้าลงได้มากถึง 2,178,830 กิโลวัตต์ชั่วโมงต่อปี (kWh/year)



การบริหารจัดการทรัพยากรน้ำ ^(103-2, 103-3)

การบินไทยให้ความสำคัญในการบริหารจัดการน้ำ ทั้งในกระบวนการบริโภคน้ำประปา ตลอดจนการบำบัดน้ำเสีย เพื่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรน้ำอย่างรู้คุณค่า และลดผลกระทบต่อชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยกำหนดให้ดำเนินโครงการอนุรักษ์น้ำ และการบำบัดน้ำเสียตามมาตรฐานกรมโรงงานอุตสาหกรรม และมาตรฐานเบื้องต้นของท่าอากาศยานไทย ก่อนที่จะส่งน้ำเสียไปบำบัดที่ระบบบำบัดน้ำเสียรวมของบริษัทท่าอากาศยานไทย ตามข้อตกลงที่ได้กำหนดไว้ อีกทั้งการบินไทยได้นำน้ำเสียที่ผ่านการบำบัดบางส่วนกลับมาใช้ซ้ำ (Reuse) อาทิ การใช้รดน้ำต้นไม้ และสนามหญ้า ภายในพื้นที่ของฝ่ายช่างสุวรรณภูมิ และยังได้ส่งน้ำเสียที่ผ่านการบำบัดบางส่วนไปยังศูนย์ปฏิบัติการสุวรรณภูมิ (OPC) เพื่อใช้รดน้ำต้นไม้บริเวณสนามหญ้าด้านหน้าอาคาร ซึ่งช่วยให้ฝ่ายช่างสุวรรณภูมิ และศูนย์ปฏิบัติการสุวรรณภูมิ (OPC) สามารถลดการใช้น้ำประปาได้ประมาณ 19,000 ลูกบาศก์เมตรต่อปี ทำให้ในปี 2562 ฝ่ายช่างการบินไทย พื้นที่สุวรรณภูมิ ดอนเมือง และอู่ตะเภา มีปริมาณการใช้น้ำประปา รวมประมาณ 268,755 ลูกบาศก์เมตรต่อปี ^(303-1, 303-3) และมีปริมาตรน้ำทิ้งที่ผ่านระบบการบำบัดน้ำเสีย ประมาณ 60,035 ลูกบาศก์เมตรต่อปี ^(303-3, 306-1)



Sustainable Development Goals (SDGs)



การบริหารจัดการของเสีย (103-2, 103-3)

การบินไทยได้กำหนดกระบวนการจัดการขยะและขยะอันตรายที่มีประสิทธิภาพตามหลัก 3Rs คือ การลดปริมาณของเสีย การนำกลับมาใช้ซ้ำ การนำกลับมาใช้ใหม่ และการสร้างทดแทน และการแบ่งประเภทขยะและของเสีย ให้ง่ายต่อการจัดเก็บ และทำลาย โดยแบ่งเป็นขยะทั่วไป ขยะรีไซเคิล ขยะอันตราย ขยะติดเชื้อ และน้ำมันเสื่อมสภาพ โดยมีการกำกับควบคุมดูแลการจัดเก็บและการคัดแยกขยะ ตามระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 อีกทั้งการบินไทยได้กำหนดให้มีการจัดจ้างบริษัทที่มีความเชี่ยวชาญในการจัดเก็บ และทำลาย ขยะและขยะอันตรายอย่างถูกต้องตามกรรมวิธีที่ได้รับอนุญาตโดยถูกต้องตามกฎหมายจากกรมโรงงานอุตสาหกรรม

ปี 2562 ปรากฏข้อมูลปริมาณขยะและของเสียอันตรายของการบินไทย รวบรวมจากสถิติการจัดเก็บ และแยกประเภทขยะของฝ่ายช่างสุวรรณภูมิ ฝ่ายช่างดอนเมือง และฝ่ายช่างอุตะภา ดังนี้ ⁽³⁰⁶⁻²⁾



(ประเภท : กิโลกรัม)



การบริหารจัดการขยะ: จากการบริการบนเครื่องบิน (103-3)

การบินไทยได้กำหนดแนวทางการบริหารจัดการขยะ และพัสดุหมดสภาพจากการบริการบนเครื่องบิน โดยการคัดแยกขยะ และพัสดุเหลือใช้ ออกเป็นประเภทต่างๆ อาทิ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร หนังสือสวัสดิ์ เศษกระดาษ กล่องกระดาษ เมล็ดอาหาร พลาสติก ผ้าห่ม ภาชนะใส่อาหาร ภาชนะที่ชำรุดเสียหาย เศษอาหาร และกระดาษชำระ โดยพัสดุสภาพดีจะถูกนำมาใช้ใหม่ (Reuse) และพัสดุที่หมดสภาพใช้งานจะถูกนำไปจำหน่ายและขยะจากการให้บริการจะนำเข้าสู่กระบวนการกำจัดขยะที่ถูกต้องตามหลักสุขาภิบาลต่อไป ซึ่งในปี 2562 มีจำนวนพัสดุหมดสภาพการใช้งานที่รวบรวมนำไปจำหน่ายทั้งสิ้น 219,261 กิโลกรัม

ข้อมูลปริมาณของขยะจากการบริการบนเครื่องบิน ประจำปี 2562 (306-2)



(ประเภท : กิโลกรัม)



การบริหารจัดการห่วงโซ่การผลิตอาหารเพื่อลดการสูญเสียทางด้านทรัพยากร (Food Waste Management)

การบินไทยร่วมมือกับ FoodInnopolis สำนักพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) ริเริ่มโครงการ “Save Food , Save the World” สู่ต้นแบบ “สายการบินลดการสูญเสียด้านทรัพยากรอาหาร” ทำการศึกษาและวางแผนแนวทางในการจัดการเพื่อลดการสูญเสียทรัพยากรในกระบวนการผลิตอาหารทั้งห่วงโซ่อุปทาน ลดปริมาณขยะที่เกิดจากการผลิตอาหารในครัวการบิน และลดปริมาณอาหารที่เหลือจากการให้บริการบนเครื่องบิน จะทำให้การบินไทยสามารถบริหารจัดการด้านทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพและลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมได้อย่างยั่งยืน ซึ่งการบินไทยมีการดำเนินงานตามแผนอย่างต่อเนื่องเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของโครงการ โดยจะสร้างความรู้ความเข้าใจแก่พนักงาน ผู้โดยสาร และผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน

การบินไทยตระหนักถึงปัญหาขยะอาหารที่เกิดจากกระบวนการผลิตและการบริโภค พร้อมขับเคลื่อนการแก้ปัญหาด้านมลภาวะและสิ่งแวดล้อม ซึ่งประเทศไทยมีปริมาณขยะที่เกิดจากอาหารเป็นจำนวนมาก และพบว่าองค์ประกอบของขยะมูลฝอยของบางพื้นที่ มีสัดส่วนของขยะอาหารร้อยละ 33-50 ของขยะทั้งหมด ซึ่งหากไม่ได้รับการจัดการที่ถูกต้องจะส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ก่อให้เกิดก๊าซเรือนกระจก โดยปัญหา Food Waste นับได้ว่าเป็นปัญหาระดับโลก สหประชาชาติได้กำหนดเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน หรือ Sustainable Development Goal (SDG) ในช่วงปี พ.ศ. 2557-2573 ข้อที่ 12.3 หรือ SDG 12.3 โดยได้ขอให้ประเทศต่างๆ และบริษัทต่างๆ ร่วมกันลดขยะอาหารของโลกลงครึ่งหนึ่งภายในปี พ.ศ. 2573



การบินไทยลดการสูญเสียวัตถุดิบจากการผลิตอาหาร 400 กิโลกรัมต่อวัน คิดเป็นเงินประมาณ 20 ล้านบาทต่อปี การดำเนินงานในปี 2562 มุ่งเน้นการทวนสอบเพื่อพัฒนาและปรับปรุงระบบการผลิตอาหารและการบริการ ตั้งแต่การจัดซื้อวัตถุดิบ การวางแผนเมนูอาหาร การผลิตและการนำอาหารขึ้นเครื่องบิน ตลอดจนการบริหารจัดการขยะบนเครื่องบิน การทดลองแนวทางใหม่ๆ เช่น การจัดการให้มีการบริการอาหารให้หมดบนเครื่องบิน การพัฒนาระบบ Pre-Selected Menu เพื่อให้ผู้โดยสารเลือกเมนูก่อนขึ้นเครื่องบิน สามารถลดการสูญเสียอาหารที่ผู้โดยสารไม่ต้องการได้ถึง 20%

นอกจากนี้ การบินไทยได้ศึกษาการนำนวัตกรรมเพื่อแก้ปัญหาการสูญเสียอาหาร อาทิ การศึกษาวัตถุดิบทั้งหมดของสายการบินเพื่อค้นหาเทคโนโลยีที่เหมาะสมช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการลดการสูญเสียวัตถุดิบระหว่างกระบวนการผลิต โดยการใช้เทคโนโลยีที่สามารถวัดค่าความสุกของผลไม้ เป็นต้น ทั้งนี้ การบินไทยตั้งเป้าหมายปี 2563 จะสามารถลดการสูญเสียอาหารรวมได้ 3% และสามารถลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ถึง 2,078 ตันคาร์บอนไดออกไซด์ต่อปี หรือเทียบเท่าการปลูกต้นไม้ใหญ่จำนวน 230,000 ต้น การลดการสูญเสียอาหารยังมีส่วนช่วยขับเคลื่อนประเด็นการลดการสูญเสียอาหารสำหรับประเทศไทย ซึ่งสอดคล้องกับวาระแห่งชาติว่าด้วยการผลิตและการบริโภคที่ยั่งยืน ตลอดจนการเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยให้ประเทศไทยบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนแห่งองค์การสหประชาชาติ (Sustainable Development Goals: SDGs) ได้ในที่สุด

โครงการ Reused Plastic Sheet

การบินไทยได้นำแผ่นพลาสติก (Plastic Sheet) ที่ใช้แล้วมาใช้ใหม่อย่างต่อเนื่อง โดยฝ่ายพาณิชย์สินค้าและไปรษณียภัณฑ์ ได้นำแผ่นพลาสติกที่ใช้ป้องกันสินค้าเสียหายจากความเปียกชื้นจากเที่ยวบินขาเข้าที่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิมาตรวจสอบ คัดแยก และจัดเก็บไว้ เพื่อนำกลับมาใช้ใหม่สำหรับคลุมสินค้าบนแผ่นบรรทุกสินค้าเพื่อส่งออกไปยังต่างประเทศ โดยในปี 2562 สามารถลดการใช้พลาสติกได้ 36.09% เทียบกับปริมาณที่ต้องสั่งซื้อจำนวน 126,041 แผ่น คิดเป็นน้ำหนักที่ลดได้ 177,000 กิโลกรัม สามารถลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ได้ 169,397 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า ประหยัดค่าใช้จ่ายประมาณ 8 ล้านบาทต่อปี

การรักษาระบบนิเวศและความหลากหลายทางชีวภาพ (Biodiversity and Ecosystem Services)

ในปัจจุบันทรัพยากรธรรมชาติ และระบบนิเวศได้ถูกทำลายอย่างต่อเนื่อง ซึ่งส่งกระทบโดยตรงต่อความหลากหลายทางชีวภาพ อันเกิดจากการดำเนินธุรกิจ และวิถีการดำรงชีวิตที่ขาดความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม การบินไทยจึงเล็งเห็นความสำคัญในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม โดยต้องการลดผลกระทบที่เกิดขึ้นทั้งทางตรง และทางอ้อมจากการดำเนินธุรกิจ ผ่านการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากลด้านการจัดการทรัพยากรชีวภาพ ตลอดจนการสร้างความรู้ และสร้างการมีส่วนร่วมกับลูกค้า และพนักงานทุกระดับ เพื่อมุ่งสู่การรักษาทรัพยากรธรรมชาติอย่างยั่งยืน

โครงการร่วมป้องกันการลักลอบขนส่งงาช้างและผลิตภัณฑ์จากงาช้าง

ฝ่ายการพาณิชย์สินค้าและไปรษณียภัณฑ์ของการบินไทยปฏิบัติตามข้อตกลงระหว่างประเทศภายใต้อนุสัญญาว่าด้วยการระหว่างประเทศซึ่งชนิดสัตว์ป่าที่ใกล้สูญพันธุ์ (CITES: Convention on International Trade in Endangered Species of Wild Fauna and Flora) และปฏิบัติตามมาตรการป้องกันการลักลอบค้าสัตว์ป่าอย่างเคร่งครัดและอย่างต่อเนื่อง โดยได้ประกาศไม่รับขนส่งสินค้างาช้างและผลิตภัณฑ์ที่ทำจากงาช้าง บนเที่ยวบินการบินไทย ตั้งแต่ปี 2557

การพัฒนาด้านเทคโนโลยี และนวัตกรรม (103-1, 103-2, 103-3)





การปรับตัวเข้าสู่ยุคดิจิทัล (Digital Transformation)

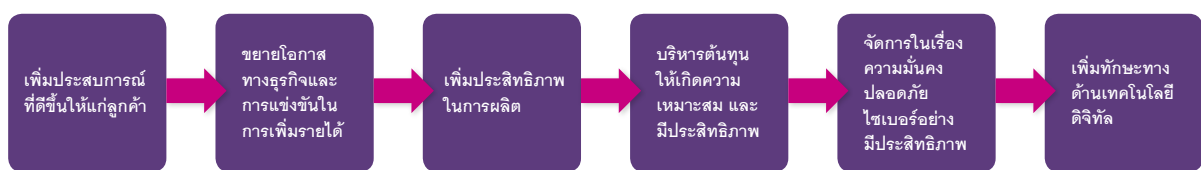
ในยุคปัจจุบัน ถือได้ว่าประเทศไทยได้เข้าสู่ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล ซึ่งหมายถึง เศรษฐกิจและสังคมที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนกระบวนการผลิต การดำเนินธุรกิจ การบริการ ซึ่งการบินไทยได้เล็งเห็นโอกาสในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมมาสนับสนุนการดำเนินการและการให้บริการแก่ลูกค้า

ด้วยความมุ่งมั่นของการบินไทยที่จะเป็นสายการบินดิจิทัล (Digital Airline) จึงได้มีการวางแผนกลยุทธ์การดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับปี 2561-2565 ครอบคลุมการดำเนินงานในด้านต่างๆ ต่อไปนี้



จุดมุ่งหมายของการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ เพื่อเพิ่มประสบการณ์ที่ดีขึ้นให้แก่ลูกค้า (Better Customer Experiences) เพื่อขยายโอกาสทางธุรกิจและการแข่งขันในการเพิ่มรายได้ (Improve Revenue) ตลอดจนการใช้เทคโนโลยีและระบบข้อมูลสารสนเทศที่มีความถูกต้อง เชื่อถือได้ มาเพิ่มประสิทธิภาพการผลิต (Improve Productivity) และมาช่วยในการบริหารต้นทุนให้เกิดความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ (Optimize Cost) พร้อมทั้งนำเทคโนโลยีมาช่วยจัดการในเรื่องความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์อย่างมีประสิทธิภาพ (Better Cyber Security)

นอกจากนี้ การบินไทยยังเล็งเห็นความสำคัญของการพัฒนาบุคลากรในยุคดิจิทัล ว่ามีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ที่องค์กรจะปรับเปลี่ยนไปสู่ Digital Airline ได้จะต้องอาศัยความรู้ ความสามารถทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากร (Improve digital skills)



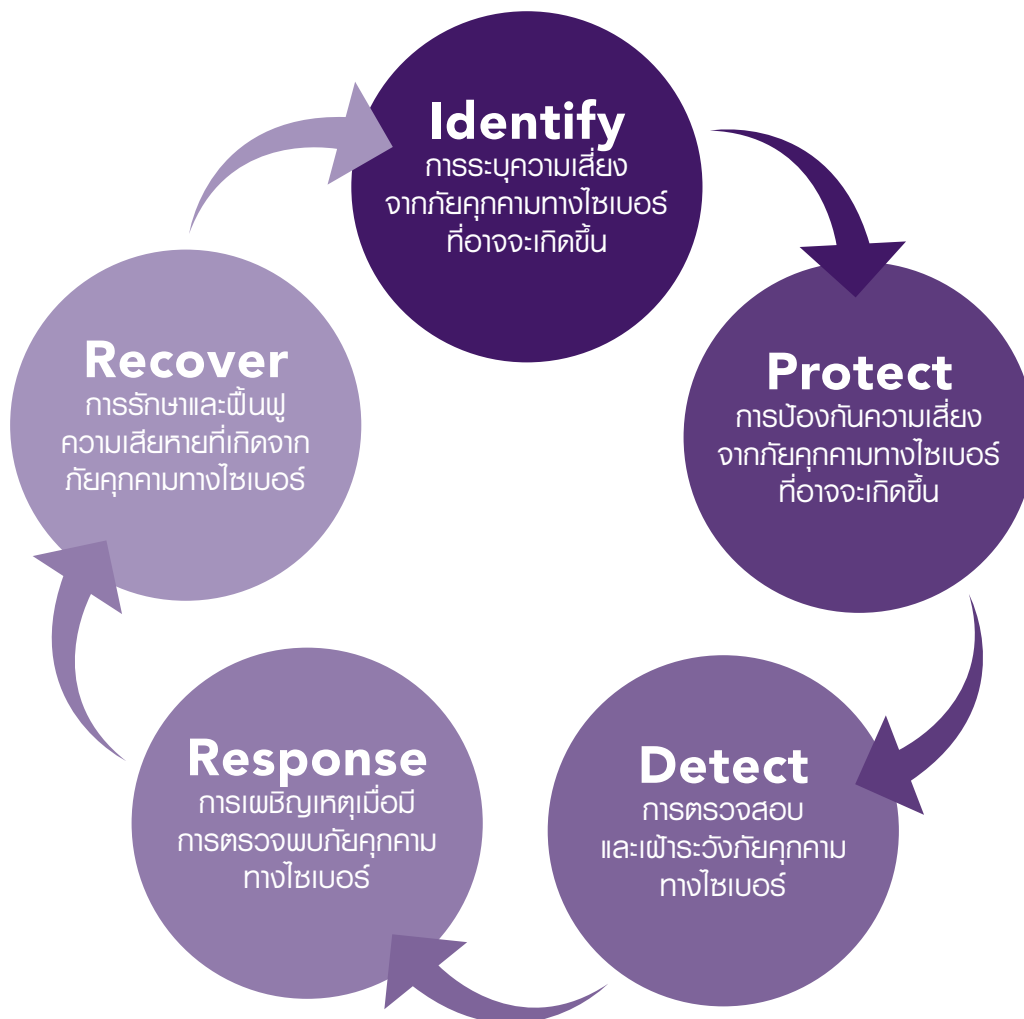
และเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการเป็น Digital Airline จึงได้มีการแต่งตั้งคณะทำงานเฉพาะกิจ (Special Task Force) เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ โดยมีคณะทำงานจากหลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทำหน้าที่ ดังนี้

1. วางแผนกลยุทธ์ และกำหนดแผนการดำเนินการโครงการ Airline Digital Transformation ให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของบริษัทฯ
2. ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อรวบรวม ข้อมูล ประเด็นปัญหา และอุปสรรคต่างๆ เพื่อนำมาวิเคราะห์หาทางแก้ไข เพื่อให้ดำเนินการสำเร็จลุล่วง
3. Integrate โครงการที่ซ้ำซ้อน โดยใช้ประโยชน์จากทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพสูงสุดและลดต้นทุน
4. ประเมินและระบุความเสี่ยงต่างๆ พร้อมทั้งกำหนดมาตรการในการป้องกันและลดความรุนแรงของความเสี่ยง
5. สนับสนุนการจัดทำงบประมาณที่จำเป็นสำหรับการดำเนินงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

การดำเนินงานด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ (Cybersecurity)

ด้วยความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีดิจิทัล การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในปัจจุบัน มีความซับซ้อนเพิ่มขึ้น และรวมทั้งภัยคุกคามและการโจมตีทางไซเบอร์ นั้นวันจะยิ่งเพิ่มจำนวนและทวีความรุนแรงมากขึ้น สามารถส่งผลกระทบต่อองค์กร ทำให้องค์กรต้องเผชิญสถานการณ์ที่ไม่คาดคิดอยู่เสมอๆ เช่น การถูกบุกรุก การโจรกรรมข้อมูล การทำลายข้อมูล หรือทำลายระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรให้เกิดความเสียหาย โดยอาศัยช่องโหว่ต่างๆ

การbinไทยได้ตระหนักถึงภัยดังกล่าวและให้ความสำคัญอย่างยิ่งในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งรวมถึงการเคารพและรักษาสิทธิความเป็นส่วนตัวของเจ้าของข้อมูลทุกคน โดยการbinไทยได้กำหนดนโยบายและมาตรการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ โดยอ้างอิงตามมาตรฐาน ISO 27001 เพื่อให้พนักงานทุกคน รวมถึงพนักงานสัญญาจ้างชั่วคราว คู่ค้า และผู้ให้บริการได้รับทราบและปฏิบัติตาม การbinไทยได้ดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาระบบความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศอย่างต่อเนื่องมาตั้งแต่ปี 2560 ตามแผนด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ (Cybersecurity Roadmap) ที่ประยุกต์ใช้กรอบทำงานด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ของสถาบันมาตรฐานและเทคโนโลยีแห่งชาติ ประเทศสหรัฐอเมริกา (National Institute of Standards and Technology : NIST Cybersecurity Framework) ซึ่งได้รับการยอมรับในระดับสากล ประกอบด้วยความสามารถในการทำงานหลัก 5 ด้านคือ



ในปี 2562 ได้ดำเนินการสิ่งที่เกี่ยวข้อง ดังนี้



การปรับปรุงมาตรฐานรหัสผ่าน
ให้มีความเหมาะสม รัดกุม และกันต่อสถานการณ์



การดำเนินการจัดหาเครื่องมือที่เกี่ยวข้องในการป้องกันภัยคุกคามทางไซเบอร์
ในรูปแบบต่างๆ เช่น ระบบ Anti DDOS ระบบ Vulnerability Management เป็นต้น



การดำเนินการจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการความมั่นคง (Security Operation Center : SOC)
เพื่อเป็นศูนย์เฝ้าระวังและรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์



การจัดการบรรยายเพื่อเสริมความรู้ ความตระหนักในเรื่องความมั่นคงปลอดภัย เทคโนโลยี
สารสนเทศ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เช่น พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล,
กฎหมาย คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของสหภาพยุโรป
“General Data Protection Regulation” หรือ GDPR



การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้และตระหนักถึงความสำคัญของ
ความปลอดภัยของข้อมูลองค์กรให้แก่พนักงานที่เกี่ยวข้อง



การกระจายข่าวสารที่เกี่ยวข้องด้านภัยเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรอย่างต่อเนื่อง

การที่การบินไทยนำกรอบทำงานด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ของสหรัฐฯ มาประยุกต์ใช้ ยังสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562 ที่กำหนดให้คณะกรรมการกำกับดูแลความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ (กทม.) มีหน้าที่จัดทำกรอบมาตรฐานและแนวทางปฏิบัติสำหรับหน่วยงานโครงสร้างพื้นฐานสำคัญทางสารสนเทศ โดยประยุกต์ใช้กรอบทำงานด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ของสหรัฐฯ เช่นกัน ทั้งนี้การบินไทยถูกจัดเป็นหนึ่งในหน่วยงานโครงสร้างพื้นฐานสำคัญทางสารสนเทศที่ต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้



การพัฒนานวัตกรรมสื่อสารและการจัดการทรัพยากร ที่ท่าอากาศยาน ด้วย Digital Trunk Radio ⁽³⁰²⁻⁵⁾

การบินไทยดำเนินโครงการ THAI Operations Control Center (TOCC) โดยสายปฏิบัติการ ส่วนงานฝ่ายวิจัย และบริหารกลยุทธ์การบินซึ่งได้ร่วมมือกับบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด (บวท.) พัฒนานวัตกรรมต่อยอด โดยประยุกต์ใช้ Digital Trunk Radio บนเครือข่าย TETRA (Terrestrial Trunked Radio) ให้สามารถรายงานข้อมูล สถานะการทำงานของกิจกรรมสนับสนุนการบินในอาคารผู้โดยสารและลานจอด ผ่านอุปกรณ์สื่อสาร Walkie Talkie ที่ใช้งานในปัจจุบัน ข้อมูลการติดตามยานพาหนะและทรัพยากรแบบ Online Real Time เพื่อการบริหารจัดการ รองรับ On-time Performance และเป็นข้อมูลสำคัญประกอบ การจัดการ Airport Collaborative Decision Making (A-CDM) ในอนาคต

จากความร่วมมือดังกล่าวจะช่วยเพิ่มขีดความสามารถรองรับการขยายตัวของอุตสาหกรรมการบินของ ประเทศไทยในอนาคต โดยเฉพาะการขยายอาคารผู้โดยสารหลังที่ 2 และทางซิปที่ 3 ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ การเปิดใช้ท่าอากาศยานแห่งใหม่ที่อุตะผา และการจัดการท่าอากาศยานนานาชาติในประเทศไทย สามารถทดแทน การนำเข้าเทคโนโลยี ลดการจัดหาอุปกรณ์ และลดค่าใช้จ่ายการดำเนินงาน อีกทั้งเป็นการสร้างความแข็งแกร่งต่อการพัฒนาอุตสาหกรรมการบินของประเทศ ซึ่งได้เริ่มทดสอบการใช้งานระบบในไตรมาสที่ 4 ของปี 2562

การบริหารและแลกเปลี่ยนข้อมูลทางการบินร่วมกันทั้งระบบ (System-Wide Information Management : SWIM) ⁽³⁰²⁻⁵⁾

จากการที่มีการคาดการณ์การเติบโตของอุตสาหกรรมและธุรกิจการบินอย่างรวดเร็วในอนาคต ทำให้องค์กรการบิน พลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) และองค์กรการบินต่างๆ ได้เร่งพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของการบริหารจัดการ การบินด้วยเทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่อให้สามารถรองรับการเติบโตของอุตสาหกรรมการบินได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดย ICAO ได้ริเริ่มโครงการ SWIM (System-Wide Information Management) ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ ได้แก่ การใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตความมั่นคงสูง (Secured Internet Network) เป็นเครือข่ายการสื่อสาร การเปลี่ยน การเก็บและใช้ข้อมูลบนระบบ Cloud เพื่อรองรับความสามารถในการทำงานร่วมกัน (Interoperability) การพัฒนา ข้อมูลที่จัดเก็บให้รองรับการพัฒนาใหม่ๆ ซึ่ง ICAO ได้เริ่มทดสอบการใช้งานระบบ SWIM ในปี 2562 โดยในระยะแรก จะเป็นการใช้งานควบคู่กับการใช้ระบบในปัจจุบัน เพื่อให้ภาคส่วนต่างๆ เริ่มเตรียมการและทดลองใช้งานบนระบบใหม่ ซึ่งมีผลให้หน่วยงานการบินที่เกี่ยวข้อง เช่น หน่วยงานทางด้านท่าอากาศยาน หน่วยงานที่ให้บริการจราจรทางอากาศ และสายการบินต่างๆ ต้องปรับเปลี่ยนการทำงานเพื่อรองรับการใช้งานบนระบบใหม่ทั้งหมดในอนาคต



Sustainable Development Goals (SDGs)



โครงการบริการวางระบบควบคุมการใช้อุปกรณ์ไอที (Mobile Device Management : MDM) (302-5)

โครงการบริการวางระบบควบคุมการใช้อุปกรณ์ไอที (Mobile Device Management : MDM) คือ โครงการจัดการเอกสารทางด้านการบินให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยจะเปลี่ยนการจัดทำเอกสารทางการบินจากกระดาษเป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งจะสามารถปรับปรุงเอกสารให้ทันสมัยตลอดเวลาตามมาตรฐานการบินสากล และรองรับการจัดการบินสมัยใหม่แบบ Paperless Concept ซึ่งจะช่วยลดค่าใช้จ่ายทางด้านการจัดพิมพ์เอกสารและสามารถช่วยลดปริมาณการใช้กระดาษได้เป็นจำนวนมาก โดยในปี 2560 การบินไทยสามารถลดน้ำหนักบรรทุกต่อเที่ยวบินได้ 0.5 กิโลกรัม และในปี 2561 - 2562 ได้เริ่มขยายโครงการสำหรับพัฒนาการปฏิบัติการบินเพิ่มขึ้น โดยการจัดหาโปรแกรมการจัดการเอกสารประจำตัวสำหรับนักบินและลูกเรือที่ใช้ปฏิบัติการบิน เช่น FCOM, OM-A, CCM, PHM และอุปกรณ์ iPad โดยมีเป้าหมายการดำเนินงานภายใน 3 ปี เริ่มจากปี 2561 เป็นต้นไป และเป็นไปตามข้อกำหนดของ กพท. สำหรับการเลือกปฏิบัติการบินแบบ Paperless ซึ่งสามารถเพิ่มประสิทธิภาพของการใช้ทรัพยากร อาทิ

- การลดน้ำหนักของอากาศยานได้เฉลี่ย 58.60 กิโลกรัมต่อลำ ซึ่งผลกระทบทางอ้อมที่ได้คือการลดการเผาไหม้ (Fuel Burn) ประมาณ 542,000 กิโลกรัมต่อปี คิดเป็นจำนวนเงินประมาณ 15 ล้านบาทต่อปี และการลดปริมาณการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ได้ประมาณ 1,708 ตันต่อปี

- การลดการใช้กระดาษเพื่อผลิตเอกสารคู่มือการบินของนักบินเฉลี่ย 5,000 แผ่นต่อคน และของลูกเรือเฉลี่ย 2,600 แผ่นต่อคน หรือคิดเป็นจำนวนกระดาษที่ลดลงทั้งระบบเป็นจำนวนถึง 10.8 ล้านแผ่น หรือเทียบได้กับจำนวนต้นไม้ประมาณ 1,650 ต้น ซึ่งสามารถลดปริมาณการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ได้ประมาณ 131.25 ตันต่อปี

โครงการ E-Training

การบินไทย โดยฝ่ายครีวการบินได้พัฒนาระบบการจัดการอบรมผ่านระบบ Online สำหรับหลักสูตร Food Safety Bruch up ให้แก่พนักงานฝ่ายครีวการบิน ซึ่งพนักงานสามารถเข้ารับการอบรมได้ไม่จำกัดสถานที่และเวลา ช่วยลดปริมาณการใช้กระดาษที่จัดทำเอกสารปีละ 15,000 – 25,000 แผ่นต่อปี ต่อหลักสูตร ซึ่งช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ประมาณ 0.050 – 0.083 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า

การดำเนินงานด้าน ทรัพยากรบุคคล (103-1, 103-3)



การบินไทยเป็นรัฐวิสาหกิจที่เป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และยังเป็นธุรกิจที่ต้องแข่งขันในระดับสากล ทั้งนี้เป็นที่ทราบกันดีว่าธุรกิจสายการบินเป็นธุรกิจที่ยากและท้าทายมากธุรกิจหนึ่ง เพราะเป็นธุรกิจที่ต้องใช้เงินลงทุนสูง มีการแข่งขันที่สูงมาก และมีปัจจัยต่างๆ ที่ควบคุมได้ยาก อาทิ ราคาน้ำมัน ความผันผวนของค่าเงิน การก่อการร้าย และภัยธรรมชาติ เป็นต้น

พนักงานที่ทำงานในสายการบินที่มีการบริการเต็มรูปแบบอย่างการบินไทยจึงมีความหลากหลายของทักษะความสามารถในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น นักบิน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน วิศวกร ช่างอากาศยาน พนักงานภาคพื้นในส่วนงานต่างๆ และ ผู้บริหารในทุกๆระดับ ต่างจะต้องได้รับการพัฒนาให้มีศักยภาพในการทำงานเพื่อสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับองค์กร

ที่ผ่านมา บริษัทฯ พยายามปรับปรุงกระบวนการในการทำงาน ทั้งการปรับลด ควบรวม หรือเปลี่ยนกระบวนการทำงานในแต่ละหน่วยงาน เพื่อจะได้จัดสรรพนักงานได้อย่างเหมาะสม ก่อนที่จะพิจารณาปรับพนักงานเพิ่ม รวมถึงการเสริมสร้างพนักงานให้มีขีดความสามารถ มีผลผลิต และมีความผูกพันต่อองค์กร ผ่านการพัฒนาโครงสร้างองค์กร ปรับปรุงกระบวนการทำงาน และอัตรากำลังให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ธุรกิจ (Develop Organization, Reprocess and Manpower Align with Business Strategy) พัฒนาการบริหารผลการปฏิบัติงาน (Improve Performance Management) การบริหารจัดการพนักงานที่มีศักยภาพสูงและการจัดทำแผนสืบทอดตำแหน่ง (Talent Management and Succession Planning) และ โครงการพัฒนาศักยภาพทั้ง Soft Skill และ Hard Skill รวมทั้งโครงการยกระดับการปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กรและคุณค่าหลักในจิตสำนึกของพนักงาน (Embed Corporate Culture and Core Values in THAI DNA) เพื่อเป็นรากฐานการพัฒนาวิถีปฏิบัติของพนักงานสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

แนวทางการบริหารจัดการและผลการดำเนินงาน (103-2)

การสรรหาพนักงาน

การดำเนินธุรกิจของการบินไทยมีกิจกรรมที่หลากหลายเป็นอย่างมาก อาทิ บริการขนส่งผู้โดยสาร บริการขนส่งสินค้าพัสดุภัณฑ์ และไปรษณีย์ภัณฑ์ บริการคลังสินค้า บริการลูกค้าภาคพื้น บริการลานจอดและอุปกรณ์ภาคพื้น และครัวการบิน อันเป็นสาเหตุที่การบินไทยต้องสรรหาคัดเลือกบุคลากรในการปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ที่สอดคล้องคุณสมบัติของตำแหน่งงาน (Job Qualification), ศักยภาพเฉพาะตำแหน่ง (Functional Competency), ศักยภาพทางการบริหาร (Managerial Competency), ศักยภาพหลัก (Core Competency), TG Core Value, THAI Spirit และ TG Characteristic โดยที่การบินไทยได้แนวทางการดำเนินงานในการสรรหาพนักงานทดแทนตามแผนบริหารอัตรากำลังที่สอดคล้องตามกลยุทธ์ธุรกิจ (Suitable Manpower Align with Business Strategy) ซึ่งเป็นไปด้วยความโปร่งใสเป็นธรรม และเป็นไปด้วยความเท่าเทียมตามหลักสิทธิมนุษยชน โดยไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ศาสนา อายุ เพศ การศึกษา วัฒนธรรม ภูมิฐานะ หรือความบกพร่องทางร่างกาย ในปี 2562 การบินไทยมีพนักงานที่เป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กร จำนวนทั้งสิ้น 21,376 คน ^(102-7, 102-8, 401-1)

จำนวนพนักงานจำแนกตามเพศ

จำนวนพนักงานชายเข้าใหม่	90	คน	จำนวนพนักงานหญิงเข้าใหม่	50	คน
คิดเป็นร้อยละของพนักงานทั้งหมด	0.42		คิดเป็นร้อยละของพนักงานทั้งหมด	0.23	
จำนวนพนักงานชายพ้นสภาพ	496	คน	จำนวนพนักงานหญิงพ้นสภาพ	277	คน
คิดเป็นร้อยละของพนักงานทั้งหมด	2.32		คิดเป็นร้อยละของพนักงานทั้งหมด	1.30	



จำนวนพนักงานจำแนกตามอายุ

พนักงานเข้าใหม่ อายุ < 30	79 คน คิดเป็นร้อยละ 0.37	พนักงาน พ้นสภาพ	50 คน คิดเป็นร้อยละ 0.23
พนักงานเข้าใหม่ อายุ 30-50	57 คน คิดเป็นร้อยละ 0.27	พนักงาน พ้นสภาพ	171 คน คิดเป็นร้อยละ 0.80
พนักงานเข้าใหม่ อายุ > 50	4 คน คิดเป็นร้อยละ 0.02	พนักงาน พ้นสภาพ	552 คน คิดเป็นร้อยละ 2.58

รายละเอียด	จำนวนพนักงาน (คน)	ร้อยละ
จำนวนพนักงานเข้าใหม่จำแนกตามพื้นที่		
ส่วนกลาง	92	0.43
ส่วนภูมิภาค	1	0.00
ต่างประเทศ	47	0.22
จำนวนพนักงานพ้นสภาพจำแนกตามพื้นที่		
ส่วนกลาง	678	3.17
ส่วนภูมิภาค	35	0.16
ต่างประเทศ	60	0.28

สัดส่วนของคณะกรรมการและพนักงานตามเกณฑ์ความหลากหลายต่างๆดังนี้ ⁽⁴⁰⁵⁻¹⁾

ประเภทความ หลากหลาย	คณะกรรมการ		ผู้บริหารระดับ 11 ขึ้นไป		ผู้บริหารระดับ 8-10		ระดับปฏิบัติการ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เพศชาย	11	0.049	28	75.68	833	50.09	11,899	60.47
เพศหญิง	2	0.009	9	24.32	830	49.91	7,777	39.53
ต่ำกว่า 30 ปี	-	0.00	-	0.00	-	0.00	1,406	7.15
อยู่ในช่วง 30-50 ปี	1	0.004	1	2.70	403	24.23	10,977	55.89
มากกว่า 50 ปี	12	0.054	36	97.30	1,260	75.77	7,273	36.96

* สัดส่วนร้อยละเทียบกับจำนวนพนักงานทั้งหมดในแต่ละประเภท ณ สิ้นปี 2562

การปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กรแก่พนักงาน

การบินไทยดำเนินการตามแผนปฏิรูปองค์กร ซึ่งจะมุ่งเน้นการปรับเปลี่ยนและเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานในหลายๆ ด้าน และมีความพยายามผลักดันการปรับปรุงกระบวนการในการทำงาน และปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานในแต่ละหน่วยงาน เพื่อให้การบินไทยสามารถบรรลุต่อแผนปฏิรูปองค์กร และยกประสิทธิภาพการบริหารทรัพยากรบุคคล รวมถึงการยกระดับโดยการพัฒนาทักษะความรู้ ความสามารถของพนักงานให้สอดคล้องตามงานที่ได้รับมอบหมาย การบินไทย จึงได้ปลูกฝังพนักงานผ่านวัฒนธรรมองค์กร “THAI Spirit” ให้อยู่ในจิตสำนึกของพนักงานการบินไทยทุกคน โดยมีรายละเอียดดังนี้

TRUST

มีความมุ่งมั่นปรับปรุง และรักษามาตรฐานในการให้บริการ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจให้กับลูกค้า

HOSPITALITY

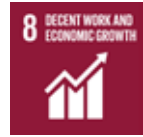
มีจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการลูกค้า เพื่อส่งมอบบริการที่อบอุ่นและประทับใจ ด้วยการดูแล เอาใจใส่เป็นอย่างดี ทุกจุดบริการตลอดการเดินทาง โดยใช้จุดแข็งจากเอกลักษณ์ความเป็นไทย

ACCOUNTABILITY

มีความรับผิดชอบในผลการปฏิบัติงาน เพื่อทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ และเกิดความเชื่อมั่น รวมทั้งทำให้บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจสำเร็จตามเป้าหมาย

INTEGRITY

มีการปลูกฝังและเสริมสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต มีคุณธรรม และจริยธรรม อันเป็นองค์ประกอบสำคัญของการเป็นองค์กรที่มีธรรมาภิบาล (Corporate Governance)



การพัฒนาพนักงาน (103-1, 103-2, 103-3)

การบินไทยได้กำหนดนโยบายการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในทุกระดับ ด้วยการฝึกอบรมบุคลากรที่มีศักยภาพและเหมาะสมกับตำแหน่ง รวมทั้งดำเนินงานบริหารทรัพยากรบุคคลด้านอื่นๆ เพื่อวางแผนและเตรียมความพร้อมพนักงาน อาทิ การจัดทำ Talent Management การพิจารณาคัดกรองและวางแผนพัฒนาพนักงานผู้มีความรู้สูง ตลอดจนการกำหนดแนวทางการพัฒนาการเรียนรู้ของพนักงาน (Learning Development Roadmap) เพื่อพัฒนาพนักงานให้ครอบคลุมทั้งสมรรถนะหลัก (Core Competency) สมรรถนะด้านการบริหาร (Managerial Competency) และสมรรถนะตามบทบาทหน้าที่ (Functional Competency) ให้เหมาะสมกับพนักงาน ผู้บริหารระดับต้น ระดับกลาง ระดับสูง และผู้มีความรู้สูง (Talent) โดยใช้เครื่องมือที่หลากหลาย ทั้งการฝึกอบรม (Training) และไม่ใช่การฝึกอบรม (Non-Training) เช่น การเรียนรู้จากการสอนงาน การฝึกปฏิบัติงาน เป็นต้น

ด้าน Soft Skill

การพัฒนาศักยภาพพนักงานแบบอิงฐานสมรรถนะ (Competency Based Training) คือพัฒนาทั้งศักยภาพหลัก (Core Competency) และศักยภาพทางการบริหาร (Managerial Competency) และการพัฒนาผู้บริหารระดับสูงตาม Executive Development Program (EDP) รวมทั้งฝึกอบรมเรื่องกฎหมายและมาตรฐานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับพนักงานแต่ละระดับ เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานมีคุณสมบัติ ความรู้ ทักษะ และความสามารถ รวมถึงทัศนคติที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานตามที่การบินไทยต้องการและสามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจระดับสากล โดยมีพนักงานที่ผ่านการอบรมจำนวน 9,607 คน

ด้าน Hard Skill

การพัฒนาศักยภาพของพนักงานในการปฏิบัติงานเฉพาะตำแหน่ง (Functional Competency) ซึ่งเป็นการพัฒนาความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ซึ่งจัดเป็นหลักสูตรที่จัดอบรมตามกฎหมาย มาตรฐาน ข้อบังคับสากล โดยพนักงานจะต้องเป็นผู้ที่ถือใบอนุญาตตามกฎหมาย (Personnel Licensing) เช่น นักบิน ช่างซ่อมอากาศยาน และเจ้าหน้าที่ภาคพื้น เป็นต้น

ในปี 2562 การบินไทยได้มุ่งมั่นในการยกระดับการดำเนินงานด้านมาตรฐานความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อมจึงได้จัดอบรมเพื่อเสริมสร้างทักษะ องค์ความรู้ให้แก่พนักงาน โดยการจัดอบรมให้แก่พนักงานในส่วนของฝ่ายพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากร มีพนักงานที่ผ่านการอบรมจำนวน 9,835 คน ผ่านหลักสูตรต่างๆ แบ่งเป็นหลักสูตรด้านคุณภาพ ปลอดภัย และด้านสิ่งแวดล้อม ดังนี้⁽⁴⁰⁴⁻²⁾

ด้านคุณภาพ

- การตรวจติดตามคุณภาพภายใน ISO9001:2015
- การปรับระบบการจัดการคุณภาพสู่ ISO9001:2015

ด้านความปลอดภัย

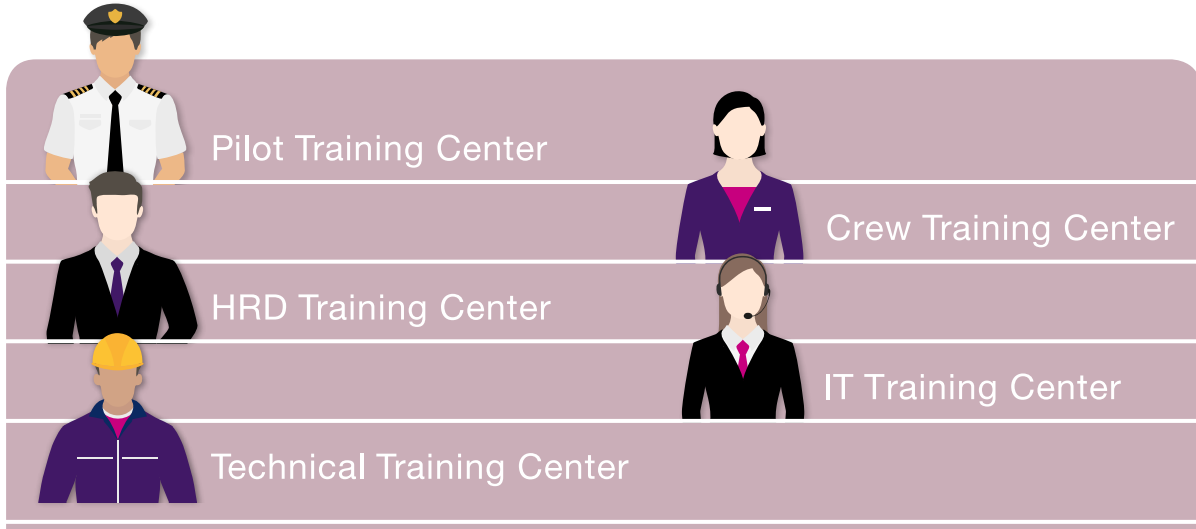
- FAMILY ASSISTANCE & SUPPORT TEAM (FAST)
- HUMAN FACTORS
- HUMAN FACTORS (TRAIN THE TRAINER)
- เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานระดับบริหาร และระดับหัวหน้างาน
- เทคนิคการติดตั้งและตรวจสอบนั่งร้าน สำหรับผู้ปฏิบัติงาน และหัวหน้างาน
- การดับเพลิงขั้นต้น
- การปฐมพยาบาลและการช่วยฟื้นคืนชีพ
- คณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- ความปลอดภัยในการทำงาน
- ความปลอดภัยในการทำงานเกี่ยวกับไฟฟ้า สำหรับลูกจ้าง ซึ่งปฏิบัติงานเกี่ยวกับไฟฟ้า
- ความปลอดภัยในการทำงานเกี่ยวกับบันได
- ความปลอดภัยในการทำงานในที่อับอากาศ
- ความปลอดภัยในการทำงานด้วยระบบ Lock Out / Tag Out
- ความปลอดภัยในการทำงานบนที่สูงขั้นต้น
- ระบบการจัดการกับความปลอดภัย
- หลักการขี้นงอันตรายและการประเมินความเสี่ยงด้านอาชีวอนามัย

ด้านสิ่งแวดล้อม

- หลักสูตรการสร้างวัฒนธรรมระบบบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม ISO14001:2004



การบินไทยได้นำระบบ Corporate e-Learning หรือระบบ THAILearn on Cloud (THAI Corporate e-Learning on Cloud) เป็น Web Application มาทดแทนระบบ e-Learning เดิม โดยเปลี่ยนไปใช้ระบบบน Cloud Platform สำหรับการจัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์เพื่อพัฒนาศักยภาพความรู้ ความสามารถให้แก่พนักงาน โดยสามารถเรียนได้ตลอดเวลา ทุกสถานที่ ซึ่งปัจจุบัน มีจัดการเรียนการสอนทั้งหมด 5 Training Center ดังนี้



จำนวนชั่วโมงเฉลี่ยของการฝึกอบรมต่อคนต่อปี (404-1)

ข้อมูลการฝึกอบรมของพนักงาน	ปี 2562
จำนวนชั่วโมงฝึกอบรมเฉลี่ย (ชั่วโมง/คน/ปี)	8

การประเมินผลการปฏิบัติงาน (404-3)

ข้อมูลการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน	ปี 2562
พนักงานที่ได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงาน (ร้อยละ)	100

อัตราการกลับเข้าทำงานและอัตราการคงอยู่ของบุคลากร (401-3)

กรณีของการลา	เพศชาย	เพศหญิง
จำนวนพนักงานที่มีสิทธิ์ลางานเพื่อเลี้ยงดูบุตร	-	8,624
จำนวนพนักงานที่ใช้สิทธิ์ลางานเพื่อเลี้ยงดูบุตร	-	132
จำนวนพนักงานที่ใช้สิทธิ์ลางานเพื่อเลี้ยงดูบุตรแล้วกลับมาทำงาน	-	111
ร้อยละของพนักงานที่กลับมาทำงานและคงอยู่หลังจากระยะเวลาการลาสิ้นสุดลงแล้ว	-	84

การดำเนินงานด้าน ความปลอดภัย ^(103-1, 103-3)

“ความปลอดภัย” เป็นสิ่งที่การบินไทยให้ความสำคัญเป็นอย่างสูง โดยเฉพาะการเดินทางของผู้โดยสาร อันเปรียบเสมือนหัวใจสำคัญของการประกอบธุรกิจการบิน โดยให้ความสำคัญต่อการปฏิบัติตามมาตรฐานความปลอดภัย และความมั่นคงการบินของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (Civil Aviation Authority of Thailand: CAAT) องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization: ICAO) หน่วยงานควบคุมความปลอดภัยด้านการบินของยุโรป (European Aviation Safety Agency: EASA) สมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (IATA) และหน่วยงานกำกับดูแลด้านความปลอดภัย และความมั่นคงการบินพลเรือนของประเทศต่างๆ ทั่วโลก



ในฐานะสายการบินแห่งชาติ การบินไทยพร้อมที่จะพัฒนา ให้การสนับสนุน และร่วมมือกับสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย เพื่อให้ประเทศไทยมีการดำเนินการด้านการบินตามมาตรฐานสากล โดยร่วมสนับสนุนข้อมูลสำหรับการประเมินผลการดำเนินงานของประเทศไทยตามแผน The Global Aviation Safety Plan (GASP) และ The Global Air Navigation Plan (GANP) ขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization: ICAO)



แนวทางการบริหารจัดการและผลการดำเนินงาน (103-2)

การพัฒนาความปลอดภัยการบิน

การบินไทยได้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยสนับสนุนการบริหารความปลอดภัยและลดความเสี่ยงควบคุมและวิเคราะห์งานด้านความปลอดภัย ทั้งหมด 4 ระบบ ได้แก่



Safety Reporting & Information System คือ ระบบบันทึกรายงานด้านความปลอดภัย ที่อนุญาตให้พนักงานมีส่วนร่วมในการบันทึก พร้อมส่งข้อมูลกลับมาถึงศูนย์ข้อมูลผ่านเครือข่าย Internet เพื่อประมวลผลแสดงค่าใน Dashboard ส่งตรงถึงฝ่ายบริหาร



Flight Data Monitoring & Animation Program คือ โปรแกรมที่ใช้เฝ้าสังเกต ติดตาม และบันทึกการปฏิบัติการบินเพื่อประเมินความเสี่ยงในการปฏิบัติการบินในสนามบินต่างๆ



Flight Simulator System คือ เครื่องบินจำลองเสมือนจริง ที่บรรจุสถานการณ์จำลอง เพื่อให้นักบินมีโอกาสฝึกซ้อมรับสถานการณ์จนมีความชำนาญพร้อมรับทุกสถานการณ์จริง



Big Data System คือการเก็บข้อมูลที่เชื่อมโยงข้อมูลจากระบบต่างๆ เช่น ข้อมูลเส้นทางการบิน ข้อมูลระบบการทำงานของเครื่องบิน ข้อมูลผู้โดยสาร ข้อมูลสภาพอากาศ มาจัดเก็บเพื่อทำ Data Intelligence เพื่อนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์ การประเมินความเสี่ยง (Risk Analysis) และช่วยในการตัดสินใจด้านความปลอดภัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การพัฒนาบุคลากรด้านการบิน

การบินไทยได้พัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการบิน ให้มีความรู้ความสามารถตามมาตรฐานสากล รวมทั้งปลูกฝังให้บุคลากรมีจิตสำนึกสูงสุดด้านความปลอดภัย เริ่มตั้งแต่การสรรหาบุคลากรการบิน โดยกำหนดให้มีการตรวจสอบความพร้อมทั้งด้านร่างกาย จิตใจ ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และ พฤติกรรม (Behavior) อาทิ



การทดสอบและการประเมินความถนัดในการเป็นนักบินพาณิชย์ (Aptitude Test)
จาก Scandinavian Institute of Aviation Psychology (SIAP) ประเทศสวีเดน



การทดสอบจิตวิทยาการบิน (Aviation Psychology Test)
จากสถาบันเวชศาสตร์การบินกองทัพอากาศ



การทดสอบความสามารถด้านทักษะการบิน (Ride Check)



การใช้ภาษาอังกฤษตามมาตรฐานสากล (English ICAO Proficiency)

การบินไทยได้จัดให้มีการอบรมหลักสูตร Enhanced Safety Management System ให้กับบุคลากรการบินและพนักงานในส่วนที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้บุคลากรมีความพร้อมในการปฏิบัติการบินเป็นไปตามข้อกำหนดของ ICAO รวมถึงการอบรมหลักสูตร Engagement โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาบุคลากรด้านการบินให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร มีความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ โดยมีเป้าหมายให้เกิดความปลอดภัยอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด รวมถึงการนำระบบการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) และการนำแนวทางจัดการความรู้ (Knowledge Management) มาประยุกต์ใช้เพื่อส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ในกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน



อาชีวอนามัย และความปลอดภัยของบุคลากร (403-3)

การบินไทยตระหนักดีว่าการดูแลสุขภาพอนามัยและความปลอดภัยของพนักงาน รวมถึงการป้องกันอันตราย และส่งเสริมสุขภาพอนามัย เป็นสิ่งสำคัญยิ่งที่ต้องดำเนินการควบคู่ไปกับการดำเนินธุรกิจ การบินไทยจึงมีนโยบาย การดำเนินงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานบนพื้นฐานของมนุษยธรรม โดยถือประโยชน์ของพนักงานเป็นหลักและได้ดำเนินการอย่างครบวงจร คือ การส่งเสริมสุขภาพอนามัย การเฝ้าระวัง และตรวจสอบเพื่อความปลอดภัย การป้องกันและควบคุมอุบัติเหตุ และสภาพแวดล้อมที่เป็นอันตรายในการทำงาน การเฝ้าระวังสุขภาพและป้องกันโรคจากการทำงาน การปฐมพยาบาล และการฟื้นฟูสมรรถภาพหลังการบาดเจ็บ

การบินไทยได้แต่งตั้งคณะกรรมการอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน (Occupational Health and Safety Committee: OHSC) โดยมีบทบาทหน้าที่ดูแลอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงานของบุคลากร การบินไทยทั้งหมด (ร้อยละ 100) ซึ่งมีผู้แทนของหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องร่วมเป็นคณะกรรมการฯ เพื่อทำหน้าที่ วางแผน กำหนดนโยบาย และแนวทางการดำเนินงานให้เป็นระบบสอดคล้องกับข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยมีการจัดประชุมเพื่อติดตามการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมการทำงาน ในภาพรวมของการบินไทยให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

การตรวจสุขภาพของพนักงานประจำ จะมีการตรวจสุขภาพปีละ 1 ครั้ง แบ่งเป็น

- การตรวจสุขภาพทั่วไปของพนักงานที่มีได้มีความเสี่ยง โดยตรวจสุขภาพทั่วไปของพนักงานที่มีได้มีปัจจัย ความเสี่ยงในการทำงาน
- การตรวจสุขภาพของพนักงานที่ทำงานเกี่ยวกับปัจจัยเสี่ยงจะมีการพิจารณาจากลักษณะงานที่ทำ และปัจจัย เสี่ยงในการทำงาน และพิจารณารายการตรวจสุขภาพโดยแพทย์แผนปัจจุบันชั้นหนึ่งที่ได้รับใบอนุญาตประกอบ วิชาชีพด้านอชีวเวชศาสตร์ หรือที่ผ่านการอบรมด้านอชีวเวชศาสตร์

โดยหน่วยงานอาชีวอนามัยและความปลอดภัยต้องมีการเข้าตรวจพื้นที่ทำงานต่างๆ และดูปัจจัยเสี่ยงในพื้นที่ และการปฏิบัติงาน กรณีที่พบพื้นที่ที่มีปัญหาเรื่องสภาวะแวดล้อมในการทำงานที่คาดว่าจะมีปัญหามาจาก สภาพมลภาวะแวดล้อมในการทำงานต้องมีการตรวจสอบค่าของมลภาวะในพื้นที่นั้นๆ ว่าอยู่ในเกณฑ์ที่กฎหมาย กำหนดตลอดจนการพิจารณาหาทางปรับปรุงแก้ไข

การดูแลสุขภาพและความปลอดภัยลูกค้า

การบินไทยยังคงมุ่งมั่นพัฒนาปรับปรุงคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการ โดยคำนึงถึงสุขภาพและความ ปลอดภัยของลูกค้าเป็นหลัก เพื่อให้ลูกค้าในแต่ละกลุ่มเป้าหมายมีประสบการณ์เดินทางที่ดีและมั่นใจในการเดินทาง พร้อมทั้งสัมผัสถึงการบินที่โดดเด่นงดงามผสมเอกลักษณ์ของความเป็นไทยในทุกกระบวนการเดินทาง ภายใต้ แนวคิดและภาพลักษณ์ของนโยบายการบริการจากใจ (Service from the Heart)

การบินไทยได้กำหนดขั้นตอนการให้บริการและทำข้อตกลงระดับบริการครบวงจร (Service Level Agreement: SLA) กับทุกจุดบริการหลัก ตั้งแต่การสำรองที่นั่งจนเสร็จสิ้นการเดินทางที่จุดหมายปลายทาง รวมทั้งตรวจประเมิน ทุกจุดบริการเหล่านั้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้แน่ใจว่าลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุดจากการใช้บริการและผลิตภัณฑ์ ที่มีคุณภาพตลอดการเดินทาง มีการตรวจติดตามคุณภาพการบริการให้เป็นไปตามคู่มือการปฏิบัติงาน (Service Operation Procedure) ด้วยการสุ่มตรวจการปฏิบัติงานแบบไม่แจ้ง (Mystery Shopping) การประเมินความพึงพอใจ เปรียบเทียบผลิตภัณฑ์และการบริการจากหน่วยงานภายนอก (Third Party Survey)

โครงการ Resilience Engineering for Safety Leadership

ในปี 2561 การบินไทยได้นำหลักการ Resilience Engineering มาใช้เพื่อยกระดับมาตรฐานความปลอดภัยให้อยู่ในระดับสูงสุดในอุตสาหกรรมการบินของโลกได้อย่างยั่งยืน โดยมีการดำเนินการดังนี้

โครงการ Resilience Engineering For Safety Leadership		ระยะเวลาดำเนินงาน
ระยะที่ 1	ดำเนินโครงการ เพื่อวางรากฐานการสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยในองค์กรผ่านการสัมมนาและการทำแบบประเมิน	ปี 2561
ระยะที่ 2	นำผลการประเมินที่ได้ไปจัดทำแผนและพัฒนา Safety Culture Dimensions ซึ่งประกอบด้วย <ol style="list-style-type: none"> 1. ความมุ่งมั่นทางด้านความปลอดภัย (Commitment) 2. ความเป็นธรรม (Justness) 3. ข้อมูลข่าวสารทางด้านความปลอดภัย (Information) 4. ตระหนักถึงความปลอดภัย (Awareness) 5. การปรับตัวจากสภาวะอันตราย (Adaptability) 6. สร้างพฤติกรรมความปลอดภัย (Behavior) โดยการนำผู้เชี่ยวชาญในเรื่องวัฒนธรรมความปลอดภัยมาให้ความรู้และพัฒนาบุคลากร	ปี 2562-2563
ระยะที่ 3	การจัดหลักสูตรนวัตกรรมทางด้านความปลอดภัยแบบใหม่ (Resilience Safety) ให้แก่บุคลากร โดยเนื้อหาหลักสูตรในภาพรวมจะเน้นในเรื่อง <ul style="list-style-type: none"> • การสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมุมมองใหม่ด้านความปลอดภัย (The New View of Safety) • ความแตกต่างระหว่าง Work-as-imagined และ Work-as-done • Closing the gap between Work-as-imagined และ Work-as-done • Countering Drift 	ปี 2564
ระยะที่ 4	การจัดหลักสูตรนวัตกรรมทางด้านความปลอดภัยแบบใหม่ (Resilience Safety) ให้แก่บุคลากร โดยเนื้อหาหลักสูตรในภาพรวมจะเน้นในเรื่อง <ul style="list-style-type: none"> • Achieving Safety Leadership • What if things go wrong? • การนำแนวทางการสอบสวนอุบัติเหตุ/อุบัติการณ์มาพัฒนาเนื้อหาการอบรม (Training for Incident Investigation) • Safety Heroes 	ปี 2565

การบินไทยปรับตารางการบินและยกเลิกบางเที่ยวบินไปยังภาคเหนือในช่วงวันลอยกระทงและวันขึ้นปีใหม่ เพื่อรักษามาตรฐานความปลอดภัยสูงสุดในการปฏิบัติการบิน เนื่องจากการปล่อยโคลมลอยและโคลมควันเป็นจำนวนมากในช่วงดังกล่าว

การบินไทยได้ติดตั้งเครื่องกระตุกหัวใจไฟฟ้าชนิดอัตโนมัติ (AED) ในพื้นที่การให้บริการของการบินไทยจำนวน 9 เครื่อง และได้จัดหลักสูตรฝึกอบรมการช่วยชีวิตพื้นฐานโดยใช้เครื่อง AED ให้กับพนักงานและเจ้าหน้าที่ Outsource เพื่อใช้เครื่อง AED ในภาวะฉุกเฉินได้ตลอดจนการจัดทำข้อมูลประชาสัมพันธ์ข้อมูลด้านความปลอดภัยอื่นๆ ในรูปแบบอินโฟกราฟิกเพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าใจได้ง่าย



การบริหารจัดการความเสี่ยงด้านความมั่นคงการบิน (Aviation Risk Assessment)

การบินไทยเข้าร่วมเป็นสมาชิกเครือข่ายด้านความมั่นคงการบิน (Aviation Security Network) ทั้งในระดับประเทศและระดับภูมิภาค เพื่อให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารและติดตามสถานการณ์ความมั่นคงการบินในทุกสถานะ และทุกพื้นที่ปฏิบัติงานทั่วโลกอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ ประเมินความเสี่ยงถึงแนวโน้มที่อาจจะเป็นอันตรายต่อธุรกิจของการบินไทย เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารในการเพิ่มหรือลดระดับมาตรการความมั่นคงการบินพิเศษ (Special Security Arrangement: SSA) ให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับสถานการณ์ ทั้งในภาวะปกติและภาวะฉุกเฉิน

การบินไทยได้ปฏิบัติตามมาตรฐานข้อกำหนดด้านความมั่นคงการบิน (Aviation Security) ของการบินไทยและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศอย่างเคร่งครัด ได้แก่

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

รวมถึงกฎเกณฑ์ ข้อบังคับ ข้อกำหนดของทุกประเทศที่การบินไทย ทำการบิน อีกทั้งการบินไทยมีระบบการบริหารจัดการด้านความมั่นคงการบิน (Security Management System: SeMS) ที่มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกันอย่างทั่วถึงทั้งองค์กร เพื่อให้การปฏิบัติงานด้านความมั่นคงการบินอยู่ในระดับที่สูงกว่ามาตรฐานสากล



การบริหารจัดการภาวะวิกฤติ

การบินไทยตระหนักถึงความสำคัญในการบริหารจัดการภาวะฉุกเฉินและภาวะวิกฤติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้ความช่วยเหลือด้านมนุษยธรรมแก่ผู้ประสบภัยพิบัติทางการบิน ทั้งผู้โดยสาร พนักงานปฏิบัติงานและครอบครัว รวมทั้งสายการบินพันธมิตร และสายการบินอื่นๆ ที่มีข้อตกลงร่วมกันในกรณีที่เกิดอุบัติเหตุทางการบิน และสอดคล้องกับมาตรฐาน ระเบียบข้อบังคับสากลขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) และข้อตกลงระหว่างพันธมิตรทางการบิน

โดยที่การบินไทยเตรียมความพร้อมสำหรับบุคลากร ในการบริหารจัดการภาวะวิกฤติให้กับองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผ่านการฝึกอบรมอาสาสมัครทีม FAST (Family Assistance and Support Team) ประจำปี 2562 เพื่อเตรียมความพร้อมเข้าปฏิบัติหน้าที่เมื่อเกิดภาวะวิกฤติได้อย่างครอบคลุมในทุกภารกิจ อีกทั้งยังเป็นการแสดงออกถึงวัฒนธรรมองค์กร THAI Spirit ที่ปลูกฝังอยู่ในพนักงานการบินไทยทุกคน ซึ่งในโครงการนี้มีพนักงานเข้าร่วมเป็นอาสาสมัครทีม FAST จำนวนกว่า 600 คน

สาธารณรัฐอิสลามปากีสถานประกาศปิดน่านฟ้ากะทันหัน ส่งผลกระทบให้มีการยกเลิก และปรับเปลี่ยนเวลาการเดินทางเป็นจำนวนมาก ดังนั้นช่วงปลายเดือนกุมภาพันธ์ถึงต้นเดือนมีนาคม 2562 การบินไทยได้ส่งทีม FAST และพนักงานจิตอาสาในการปฏิบัติหน้าที่ให้ความช่วยเหลือดูแลผู้โดยสารที่ได้รับผลกระทบจากกรณีดังกล่าว พร้อมร่วมแก้ไขปัญหากการเร่งนำผู้โดยสารตกค้างประมาณ 4,000 คนไปยังจุดหมายปลายทางโดยเร็วที่สุด ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

การบินไทยได้เข้าร่วมการฝึกซ้อมแผนฉุกเฉินประจำปี 2562

- การฝึกซ้อมการบริหารจัดการในภาวะฉุกเฉินเต็มรูปแบบ ตามแผนฉุกเฉินท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (SEMEX-19) กรณีอากาศยานเกิดอุบัติเหตุ ณ ท่าอากาศยาน

- การฝึกซ้อมการบริหารจัดการในภาวะฉุกเฉินเต็มรูปแบบ ตามแผนฉุกเฉินท่าอากาศยานดอนเมือง (DEMEX-19) กรณีอากาศยานลื่นไถลออกนอกทางวิ่ง

- การฝึกซ้อมแผนตอบโต้ภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขระหว่างประเทศ (Public Health Emergency International Concerned - PHEIC) (TTX 2019) กรณีโรคติดต่อที่มีอาหารเป็นสื่อ : โรคลิสเทอริโอซิส (Listeriosis) ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ทั้งนี้เพื่อให้สามารถรับมือกับเหตุฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้น การบินไทยจึงมีศูนย์ปฏิบัติการภาวะวิกฤติ (Crisis Management & Operations Center: CMOC) ทำหน้าที่เฝ้าระวังเหตุที่อาจเป็นภัยคุกคามต่อการประกอบธุรกิจของการบินไทย ตลอด 24 ชั่วโมง

ด้วยมาตรฐานและการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพทำให้การบินไทยสามารถบริหารจัดการกับเหตุการณ์ต่างๆ ในปี 2562 ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ให้การสนับสนุนภาครัฐด้านการบริหารจัดการ และให้การดูแลผู้โดยสารของเที่ยวบินไปประกอบพิธีฮัจญ์ ณ ประเทศซาอุดีอาระเบีย รวมทั้งมีการบริหารจัดการสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น เช่น เหตุระเบิดสร้างสถานการณ์ใน กทม. และปริมณฑล สถานการณ์ชุมนุมประท้วงในฮ่องกง สถานการณ์ปิดน่านฟ้าปากีสถาน สถานการณ์ความตึงเครียดกรณีแคชเมียร์ สถานการณ์พายุไซклонร้อนป่าบิก ได้ฝุ่นเลกามา ได้ฝุ่นกรอซา พายุไซโคลนฟานี ได้ฝุ่นฮากิบิส สถานการณ์ฝุ่นควันที่เชียงใหม่ และฝุ่นควันจากอินโดนีเซีย สร้างความมั่นใจในมาตรฐานความปลอดภัยของการบินไทยที่อยู่ในระดับมาตรฐานสากลและเพื่อให้มั่นใจได้ว่าการบินไทยจะสามารถดำรงธุรกิจได้อย่างต่อเนื่องในทุกสถานการณ์

ผลการดำเนินงานในปี 2562 (416-1)

1	2	3	4
รับการตรวจสอบมาตรฐานด้านความปลอดภัย (Ramp Inspection) โดยหน่วยงานกำกับดูแลด้านการบินพลเรือนของประเทศต่างๆ มากกว่า 100 ครั้ง ไม่พบข้อบกพร่องที่มีนัยสำคัญ กรณีที่พบข้อบกพร่อง สามารถแก้ไขได้ภายในตามเวลาที่กำหนด	ความปลอดภัย 100% การตรวจประเมินเรื่องสุขภาพและความปลอดภัยของลูกค้าว่าในการให้บริการและผลิตภัณฑ์ของการบินไทย ไม่มีเหตุการณ์ที่ไม่ปลอดภัยที่เกิดจากการให้บริการและผลิตภัณฑ์ของการบินไทย	การบินไทย ผ่านการตรวจประเมินทุกสองปี ครั้งล่าสุดเมื่อเดือนพฤษภาคม 2561 และได้รับใบรับรองคุณภาพสากลด้านความปลอดภัยในการปฏิบัติการของผู้ให้บริการภาคพื้น (IATA Safety Audit for Ground Operations (ISAGO) ตั้งแต่ปี 2560	ระบบบริหารจัดการด้านความมั่นคงการบิน (Security Systems/ SeMS) ของการบินไทย ผ่านการตรวจประเมินจากทุกหน่วยงานที่มาทำการตรวจประเมินจำนวน 19 ครั้ง โดยไม่พบข้อบกพร่องที่มีนัยสำคัญ

การตอบสนอง ความพึงพอใจของลูกค้า (103-2, 103-3)



การบินไทยมุ่งเน้นการให้ความสำคัญกับลูกค้า โดยการสร้างประสบการณ์การเดินทางและการส่งมอบบริการที่ตรงตามความต้องการของลูกค้า เพื่อเชื่อมการเดินทางของลูกค้าให้ไร้รอยต่อ เน้นการให้บริการอย่างมีคุณภาพด้วยอัตรากำลังคนที่มีมาตรฐานเอกลักษณ์ของความเป็นไทย เพื่อให้ลูกค้าแต่ละกลุ่มเป้าหมายได้สัมผัสประสบการณ์ตามที่คาดหวังตลอดการเดินทาง

ในปี 2562 การบินไทยได้วางแผนยุทธศาสตร์ให้ทุกหน่วยธุรกิจการบินสามารถทำงานร่วมกันและเชื่อมโยงข้อมูลเข้าด้วยกัน เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ใช้ในการพัฒนาการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารในทุกกลุ่มเป้าหมายอย่างแท้จริง

แนวทางการบริหารจัดการและผลการดำเนินงาน (103-2)

การบินไทยมุ่งมั่นพัฒนาปรับปรุงคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการในทุกจุดสัมผัสอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ลูกค้าแต่ละกลุ่มเป้าหมายได้สัมผัสประสบการณ์การบินที่โดดเด่นงดงามผสมเอกลักษณ์ของความเป็นไทย โดยเริ่มต้นตั้งแต่การบริการก่อนเที่ยวบิน (Pre-flight Services) การบริการบนเที่ยวบิน (In-flight Service) ไปจนถึงการให้บริการหลังเที่ยวบิน (Post-flight Services) ซึ่งพนักงานการบินไทยทุกคนยึดมั่นมาตลอด 5 ทศวรรษ ของการให้บริการภายใต้แนวคิดและภาพลักษณ์ที่ชัดเจนด้วยนโยบายการบริการจากใจ (Service from the Heart)

การบริการก่อนเที่ยวบิน (Pre-flight Service)



การบินไทยพัฒนาระบบการให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต โทรศัพท์มือถือ (Thai Airways Mobile Apps) เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วและความรวดเร็วให้กับลูกค้า เช่น ข้อมูลการจองบัตรโดยสาร รายละเอียดเกี่ยวกับเที่ยวบิน ตารางบิน ช่องทางการ Check-in ด้วยตนเอง และให้บริการ Website Live Chat 24 ชั่วโมง

การบริการบนเที่ยวบิน (In-flight Service)

การบินไทยได้คัดสรรและจัดหาอุปกรณ์สำหรับให้บริการบนเครื่องบินระดับ World Class ที่ถือเป็น Touch Point ของ Five Stars Airline Rating ได้แก่ หูฟัง Comfort Wear ชุดอำนวยความสะดวกสำหรับผู้โดยสารชั้นหนึ่งและชั้นธุรกิจ





การบินไทยปรับปรุงและออกแบบรายการอาหารที่ใช้บริการในชั้นหนึ่งและชั้นธุรกิจ โดยผู้เชี่ยวชาญและชำนาญการ ให้บริการ Meal Onboard ด้วย Endorsement Chef และ Promotion Menu ซึ่งจะร่วมกับ Chef Michelin Star จากโรงแรมชื่อดัง หรือ Chef ผู้มีชื่อเสียงใน Menu ประเภทต่างๆ ทั้งในและต่างประเทศ ซึ่งได้คำนึงถึงรสชาติอาหารที่เป็นแบบฉบับของแต่ละชนิด นอกจากนี้ยังได้นำผลิตภัณฑ์วิสาหกิจชุมชน (OTOP) ขึ้นบริการบนเที่ยวบิน เพื่อตอบสนองต่อนโยบายของรัฐบาลที่ส่งเสริมผลิตภัณฑ์วิสาหกิจชุมชน

การบินไทยได้ดำเนินการปรับปรุงที่นั่งโดยสารบนเครื่องบินแอร์บัส A330-300 จำนวน 3 ลำ ให้มีความทันสมัยและสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น โดยเก้าอี้สามารถปรับเอนนอนราบได้ 180 องศา อีกทั้งยังได้ให้บริการอินเทอร์เน็ต (Thai Sky Connect) บนเครื่องบินจำนวน 36 ลำ เพื่อให้ผู้โดยสารสามารถติดต่อสื่อสารกับภาคพื้นดิน



การบินไทย ได้ปรับปรุงระบบสาระบันเทิงทั้งด้านภาพและเสียงบนเครื่องบินในเส้นทางระหว่างประเทศทุกลำ เพื่อให้มีคุณภาพสูง ทันสมัยและได้มาตรฐานเดียวกันทั้งหมด โดยจะมีจอภาพส่วนตัวในทุกชั้นโดยสาร ระบบเพลงและภาพยนตร์ที่สามารถเลือกชมได้ตามความต้องการ และมีรายการบันเทิงให้ผู้โดยสารเลือกอย่างหลากหลาย อาทิ ภาพยนตร์ไทย / New Release / Favourite และ World Cinema รวมทั้งเกมส์ ข้อมูล และภาพเส้นทางบิน นอกจากนี้ ยังพัฒนาและปรับปรุงซอฟต์แวร์ (Software) รองรับจำนวนเนื้อหา (Content) ที่เพิ่มขึ้น อาทิ e-Menu และ e-Shopping เป็นต้น



Sustainable Development Goals (SDGs)



การสื่อสารทางการตลาด การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ (103-1, 103-2, 103-3)

ปี 2562 การบินไทย ยังคงมุ่งเน้นการสื่อสาร การโฆษณา และสร้างความเข้าใจทางการสื่อสารที่ชัดเจนต่อลูกค้า ด้วยความรับผิดชอบ ด้วยกลยุทธ์หลัก 3 ประการ คือ ภาพลักษณ์ (Branding), ผลิตภัณฑ์และบริการ (Product & Service) และเส้นทางการบิน (Network) โดยถือว่าเป็นหัวใจหลักในการสื่อสารให้กับผู้โดยสาร ซึ่งปีที่ผ่านมา การบินไทย จะมุ่งเน้นกลุ่มลูกค้าที่มีกำลังซื้อและมีศักยภาพในการเดินทางท่องเที่ยว ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีอัตราการเติบโต ในธุรกิจการท่องเที่ยวสูง ได้แก่ กลุ่ม Millennial (คนที่ประสบความสำเร็จอย่างรวดเร็ว โดยมีเทคโนโลยีและโซเชียลมีเดีย เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างรายได้ เป็นกลุ่มที่มีกำลังซื้อค่อนข้างสูง ชอบใช้สินค้าแบรนด์เนมเพื่อแสดงสถานภาพทางสังคมของตนเอง) และกลุ่ม Active Senior (กลุ่มคนอายุ 55 ปี ขึ้นไปที่ชอบทำกิจกรรม เข้าสังคม พบปะเพื่อนฝูง และท่องเที่ยวโดยมีอิสรภาพทางการเงินและเวลา)

นอกจากนี้ยังมุ่งเน้นการโฆษณาและสื่อสารการตลาดให้มีความเหมาะสมกับในแต่ละกลุ่มลูกค้า เพิ่มความถี่ การติดต่อสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์ต่างๆ ได้แก่ Facebook, LINE Official, Instagram, WeChat โดยพัฒนา เนื้อหาให้ตรงกับช่องทางการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพสูงสุด และยังให้ความสำคัญกับการพัฒนาภาพลักษณ์ (Branding) อันถือเป็นหัวใจสำคัญของกลยุทธ์หลักให้ได้มาตรฐาน ระดับสูงสุด (Premium) ตลอดจนประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อโฆษณาในรูปแบบที่หลากหลายภายใต้พื้นฐานความจริง หลีกเลี่ยงการใช้ถ้อยคำเกินจริง โดยชิ้นงานทุกชิ้น จะต้องผ่านขั้นตอนการอนุญาตการเผยแพร่จาก “คณะกรรมการตรวจพิจารณาภาพยนตร์โฆษณาทางโทรทัศน์” ซึ่ง จากผลการดำเนินงานในปี 2562 การบินไทย ไม่ได้รับการถูกร้องเรียนในกรณีที่มีการโฆษณา หรือประชาสัมพันธ์ เกินจริงแต่อย่างใด (417-2, 417-3)

ความเป็นส่วนตัวของลูกค้า (103-1, 103-2, 103-3)

การบินไทยให้ความสำคัญอย่างยิ่งในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลทั้งของลูกค้าและพนักงานทุกคนให้มีความปลอดภัยสูงสุด โดยได้จัดทำนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พร้อมแนวทางปฏิบัติตามมาตรฐานสากลที่เคารพ ในสิทธิความเป็นส่วนตัวของเจ้าของข้อมูล โดยการขอความยินยอมจากเจ้าของข้อมูล การบินไทยได้แจ้งให้เจ้าของ ข้อมูลทราบถึงวัตถุประสงค์ของการเก็บรวบรวม การนำไปใช้ และการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลอย่างชัดเจน

การบินไทยยังมุ่งสร้างเสริมแนวทางการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลโดยการออกแบบและโดยค่าเริ่มต้น (Data Protection by Design and by Default) เช่น การจัดเก็บและประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลเฉพาะที่จำเป็น เท่านั้น (Data Minimization) พร้อมปรับปรุงกระบวนการต่างๆ ในคู่มือบริหารจัดการโครงการเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Project Management Handbook) ให้เป็นไปตามแนวทางนี้ อีกทั้งยังได้จัดการอบรมเชิงปฏิบัติการ เกี่ยวกับ กฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของสหภาพยุโรป (General Data Protection Regulation : GDPR) เพื่อให้ ความรู้ ความเข้าใจแก่พนักงานในการดำเนินโครงการเทคโนโลยีสารสนเทศที่ต้องประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล

การบินไทยได้ปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด เช่น GDPR หรือพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูล ส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 กรณีต้องการใช้สิทธิต่างๆ ตามกฎหมาย เจ้าของข้อมูลสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูล ส่วนบุคคล (Data Protection Officer : DPO) ได้ที่ privacy@thairways.com



Sustainable Development Goals (SDGs)



GDPR ถือเป็นกฎข้อบังคับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่ออกโดยสหภาพยุโรป (EU) โดยมีขอบเขตการบังคับใช้กับองค์กรหรือหน่วยงานที่มีการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล โดยองค์กรหรือหน่วยงานนั้นมีสถานประกอบการตั้งอยู่ในสหภาพยุโรป และมีการเสนอขายสินค้าหรือบริการแก่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลในสหภาพยุโรป

ในปี 2562 การบินไทย ไม่มีข้อร้องเรียนในกรณีที่เกี่ยวข้องกับการละเมิดความเป็นส่วนตัวส่วนบุคคลหรือการสูญหายของข้อมูลลูกค้า ⁽⁴¹⁸⁻¹⁾

GDPR GDPR คืออะไร

GDPR หรือ General Data Protection Regulation เป็นกฎหมายเกี่ยวกับการเก็บรักษาข้อมูลบุคคล ซึ่งมีเชื้อชาติและถิ่นพำนักถาวรในภาคพื้นยุโรป เพื่อคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของบุคคลที่เป็นเจ้าของข้อมูลโดยสหภาพยุโรป (EU)

ความเกี่ยวข้องกับการบินไทย

รัฐสภายุโรป นำกฎหมายนี้มาบังคับใช้กับหน่วยงานองค์กรที่มีการประกอบธุรกิจในภาคพื้นยุโรป โดยไม่จำกัดว่าองค์กรนั้น จะต้องตั้งสำนักงานอยู่ในภาคพื้นยุโรปหรือไม่ และหากหน่วยงานใดประกอบธุรกิจรวมโดยใช้ข้อมูลของบุคคลซึ่งมีเชื้อชาติและถิ่นพำนักถาวรในภาคพื้นยุโรป ก็ต้องทำตามกฎหมายฉบับนี้

ถ้าเราไม่ปฏิบัติตาม..จะมีผลอย่างไร

หากไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนด จะถูกเรียกปรับเป็นจำนวนเงิน 20 ล้านยูโร หรือร้อยละ 4 ของรายได้ทั้งปี (คิดเป็นเงินประมาณ 8,000 ล้านบาท) ขององค์กรอย่างใดอย่างหนึ่งที่มากกว่า



การประเมินความพึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า

การบินไทยได้นำแบบสอบถามความคิดเห็นของลูกค้า (THAI Customer Satisfaction Survey) มาใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินความพึงพอใจ โดยจะนำความคิดเห็นและข้อติชมของลูกค้ามาพัฒนาผลิตภัณฑ์และการให้บริการ รวมถึงรักษามาตรฐานในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

การบินไทยมอบหมายให้หน่วยงานที่ดูแลเรื่องมาตรฐานคุณภาพการบริการ (Service Quality Standard Department) โดยดำเนินการแบบ Mystery Shopper ทั้งจากหน่วยงานกลาง และการว่าจ้างสถาบันผู้เชี่ยวชาญ เพื่อเป็นการยกระดับคุณภาพบริการให้ครอบคลุมตามมาตรฐานการบริการที่ได้สัญญาไว้กับลูกค้า และส่งมอบการบริการให้มีความสม่ำเสมอ เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด อีกทั้งการบินไทยได้ดำเนินการพัฒนาและแก้ไขปรับปรุง รวมถึงการติดตามความคืบหน้าการดำเนินงานตามแผนพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการของจุดบริการ

ช่องทางการตรวจสอบและประเมินคุณภาพ การบริการในทุกจุดบริการหลัก (103-3)



การประเมินความพึงพอใจทางออนไลน์

(e-TCSS – Electronic THAI Customer Satisfaction Survey)

การประเมินความพึงพอใจเปรียบเทียบกับผลิตภัณฑ์ และการบริการกับสายการบินคู่แข่ง

(IATA-Airs@t – International Air Transport Association – Airline Satisfaction)

การประเมินความพึงพอใจของสมาชิกสะสมโมสัร่วมกับสายการบินพันธมิตร สตาร์ อัลไลแอนซ์

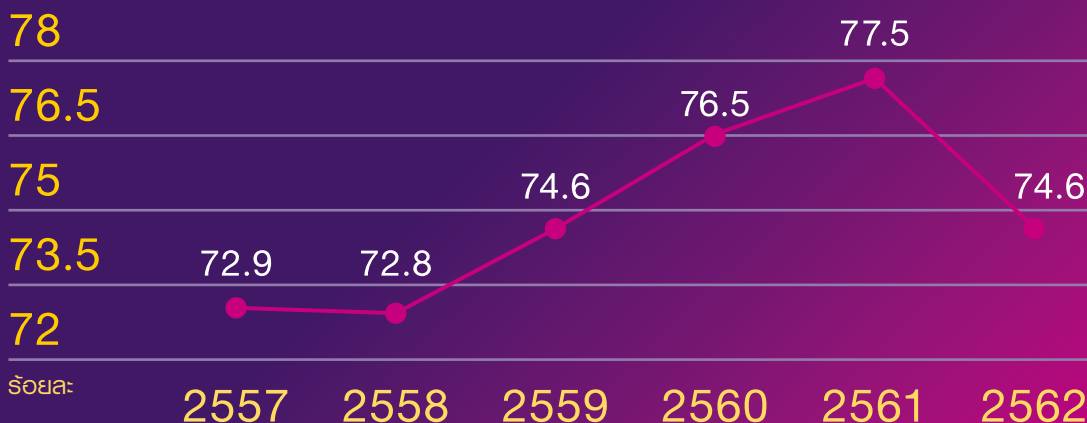
(Star OCSS – Star Alliance Online Customer Satisfaction Survey)

การวิเคราะห์ข้อมูลติชมจากลูกค้า (CFMS - Customer Feedback Management System)

การสำรวจความต้องการของลูกค้า ในแต่ละกลุ่มลูกค้า (Customer Needs)

สำหรับอัตราความพึงพอใจของลูกค้า การบินไทยจะนำไปสังเคราะห์ร่วมกับการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ เพื่อใช้เป็นแนวทางสนับสนุนการวางกลยุทธ์สำหรับการพัฒนา และการปรับปรุงผลิตภัณฑ์การให้บริการ เพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าต่อไป

อัตราความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของการบินไทย



รางวัลแห่งความภาคภูมิใจ





รางวัลสายการบินยอดเยี่ยม

- รางวัลสายการบินยอดเยี่ยมจากสกายแทร็กซ์ ได้แก่
 - รางวัลสปาของห้องรับรองยอดเยี่ยมของโลก (World's Best Airline Lounge Spa)
 - รางวัลพนักงานสายการบินระดับเอเชียยอดเยี่ยม (Best Airline Staff in Asia)
 - รางวัลพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินระดับประเทศยอดเยี่ยม (Best Cabin Crew in Thailand)
 - รางวัลพันธมิตรสายการบินยอดเยี่ยมของโลก (World's Best Airline Alliance)
- สุดยอดสายการบิน Top 10 ของปี 2019
- รางวัลสุดยอดแบรนด์แห่งปี Branding Awards of the year 2019-2020 จากงาน World Branding Awards 2019
- รางวัลสายการบินระหว่างประเทศที่ดีที่สุด (Best Intercontinental Airline) จาก The Grand Travel Awards
- รางวัลสายการบินระดับสี่ดาว (FOUR STAR GLOBAL AIRLINE 2020) จาก The Airline Passenger Experience Association (APEX)
- รางวัลสายการบินดีเด่นของภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก ประจำปี 2019-2020 (Asia-Pacific Most Outstanding Airlines 2019-2020) จาก NOW Travel Asia
- สายการบินตรงต่อเวลายอดเยี่ยม ประจำปี 2019 จาก AIRNAV อินโดนีเซีย
- รางวัลสุดยอดสายการบิน Best Performance 2018 จาก สายการบินเอเชีย
- สายการบินถูกจัดอันดับเป็น Top 9 ของสายการบินหลักของทวีปเอเชียในหมู่นักเดินทาง ของ TripAdvisor
- รางวัล TTG Travel Hall of Fame จากงาน TTG Travel Awards ครั้งที่ 30 ประจำปี 2562

รางวัลด้านความยั่งยืน

- รางวัลการเปิดเผยข้อมูลความยั่งยืน ประจำปี 2562 ประเภทรางวัลเกียรติคุณ

รางวัลด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย

- ประกาศเกียรติคุณยกย่อง อาคารสำนักงานใหญ่ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็น “สถานที่อารยสถาปัตย์แห่งปี 2562” ประเภท “ตึกอาคาร Friendly Design Thailand 2019” จากงาน Thailand Friendly Design Expo 2019

รางวัลอื่นๆ

- การบินไทยรับรางวัลเว็บไซต์ของสายการบินยอดเยี่ยม (Full Service Airline : Best Website) จากงานประกาศรางวัล 11th TraveMole-ITB Asia Awards 2019
- การบินไทย รับรางวัลหน่วยงานพัฒนาบริการ Suvarnabhumi Service Excellence (SSE) ประจำปี 2562 จำนวน 3 รางวัล
- การบินไทย จำกัด (มหาชน) จัดพิธีรับมอบใบรับรอง ISO 29993: Learning Services Outside Formal Education และใบรับรองการขึ้นทะเบียนเป็น IATA Accredited Training School (ATS)
- การบินไทยรับโล่รางวัล “Thai Airways International Public Co.,Ltd. 2016-2018 S.E.A. Write Award Sponsor” จากงานรางวัลซีไรต์ รางวัลวรรณกรรมสร้างสรรค์แห่งอาเซียน ปี 2562 (S.E.A. Write Award 2019)
- การบินไทยรับโล่เกียรติคุณจากมูลนิธิช่วยคนปัญญาอ่อนแห่งประเทศไทย
- การบินไทยรับรางวัล Outstanding Handling Service จาก DHL AVIATION (3S) ในงานประกาศรางวัล “2018 ACS Annual Awards”
- การบินไทย จำกัด (มหาชน) รับรางวัลเกียรติยศ สาขาการถ่ายภาพจากผลงาน Annual Report 2018 จาก ARC Awards International 2019

GRI Content Index

GRI Standard	Disclosure	Page number (s) and/or URL (s) / Direct Answer	SDGs
--------------	------------	--	------

GRI 101: Foundation 2016
General Disclosures

GRI 102: GENERAL DISCLOSURES 2016	GENERAL DISCLOSURES		
	102-1	Name of the organization	Cover Pages
	102-2	Activities, brands, products, and services	7
	102-3	Location of headquarters	10
	102-4	Location of operations	9
	102-5	Ownership and legal form	8
	102-6	Markets served	9
	102-7	Scale of organization	8, 33, 55-56
	102-8	Information on employees and other workers	55-56
	102-9	Supply chain	10
	102-10	Significant changes to the organization and its supply chain	No Significant change
	102-11	Precautionary principle or approach	29
	102-12	External initiatives	29
	102-13	Membership of associations	10
STRATEGY			
102-14	Statement from senior decision-maker	2-4	
ETHICS AND INTEGRITY			
102-14	Values, principles, standards, and norms of behavior	2-4	
GOVERNANCE			
102-18	Governance structure	24	
STAKEHOLDER ENGAGEMENT			
102-40	List of stakeholder groups	12	
102-41	Collective bargaining agreements	100 percent	
102-42	Identifying and selecting stakeholders	12	
102-43	Approach to stakeholder engagement	13-17	
102-44	Key topics and concerns raised	13-17	

GRI Standard	Disclosure	Page number (s) and/or URL (s) / Direct Answer	SDGs	
GRI 102: GENERAL DISCLOSURES 2016	REPORTING PRACTICE			
	102-45	Entities included in the consolidated financial statements	9, 19	
	102-46	Defining report content and topic boundaries	19-21	
	102-47	List of material topics	20-21	
	102-48	Restatements of information	Transform G4 to GRI Standard	
	102-49	Changes in reporting	No Significant change	
	102-50	Reporting period	18	
	102-51	Date of most recent report	1 January – 31 December 2018	
	102-52	Reporting cycle	18	
	102-53	Contact point for questions regarding the report	21	
	102-54	Claims of reporting in accordance with the GRI Standards	18	
	102-55	GRI content index	76-79	
102-56	External assurance	No External assurance		

GRI 200 Series: Economic Topics

GRI 103 MANAGEMENT APPROACH 2016	ECONOMIC PERFORMANCE 2016				
	103-1	Explanation of the material topic and its boundary	31-32		
	103-2	The management approach and its components	32		
	103-3	Evaluation of the management approach	31-32		
GRI 201 ECONOMIC VALUE 2016	201-1	Direct economic value generated and distributed	33	2, 5, 7, 8, 9	
GRI 103 MANAGEMENT APPROACH 2016	INDIRECT ECONOMIC IMPACTS 2016				
	103-1	Explanation of the material topic and its boundary	N/A		
	103-2	The management approach and its components	N/A		
	103-3	Evaluation of the management approach	N/A		
	GRI 203 INDIRECT ECONOMIC IMPACTS 2016	203-1	Infrastructure investments and services supported	N/A	
	203-2	Significant indirect economic impacts	N/A		
GRI 103 MANAGEMENT APPROACH 2016	ANTI-CORRUPTION 2016				
	103-1	Explanation of the material topic and its boundary	26-28		
	103-2	The management approach and its components	26-28		
	103-3	Evaluation of the management approach	26-28		
	GRI 205 ANTI- CORRUPTION 2016	205-1	Operations assessed for risks related to corruption	N/A	
		205-2	Communication and training about anti-corruption policies and procedures	N/A	
		205-3	Confirmed incidents of corruption and actions taken	N/A	

GRI Standard	Disclosure	Page number (s) and/or URL (s) / Direct Answer	SDGs
--------------	------------	--	------

GRI 300 Series: Environmental Topics

ENERGY 2016				
GRI 103: MANAGEMENT APPROACH 2016	103-1	Explanation of the material topic and its boundary	38	
	103-2	The management approach and its components	39	
GRI 302: ENERGY 2016	103-3	Evaluation of the management approach	38	
	302-1	Energy consumption within the organization	42	7, 8, 12, 13
	302-3	Energy intensity	41	7, 8, 12, 13
	302-4	Reduction of energy consumption	42-43	7, 8, 12, 13
	302-5	Reductions in energy requirements of products and services	41, 52-53	7, 8, 9, 12, 13
WATER 2016				
GRI 103AA: MANAGEMENT APPROACH 2016	103-1	Explanation of the material topic and its boundary	38	
	103-2	The management approach and its components	43	
GRI 303: WATER 2016	103-3	Evaluation of the management approach	43	
	303-1	Water withdrawal by source	43	6
	303-3	Water recycled and reused	43	6,8,12
EMISSION 2016				
GRI 103: MANAGEMENT APPROACH 2016	103-1	Explanation of the material topic and its boundary	38-39	
	103-2	The management approach and its components	38-39	
GRI 305: EMISSIONS 2016	103-3	Evaluation of the management approach	39	
	305-1	Direct (Scope 1) GHG emissions	N/A	
	305-2	Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	N/A	
	305-3	Other indirect (Scope 3) GHG emissions	N/A	
	305-4	GHG emissions intensity	41	13, 14, 15
305-5	Reduction of GHG emissions	39	13, 14, 15	
EFFLUENTS AND WASTE 2016				
GRI 103: MANAGEMENT APPROACH 2016	103-1	Explanation of the material topic and its boundary	38	
	103-2	The management approach and its components	43, 44-47	
GRI 306: EFFLUENTS AND WASTE 2016	103-3	Evaluation of the management approach	44	
	306-1	Water discharge by quality and destination	43	3, 6, 12, 14
	306-2	Waste by type and disposal method	44-45	3, 6, 12

GRI 400 Series: Social Topics

EMPLOYMENT 2016				
GRI 103: MANAGEMENT APPROACH 2016	103-1	Explanation of the material topic and its boundary	55	
	103-2	The management approach and its components	55-56	
GRI 401: EMPLOYMENT 2016	103-3	Evaluation of the management approach	55	
	401-1	New employee hires and employee turnover	55-56	5, 8
	401-3	Parental leave	59	5, 8

GRI Standard	Disclosure	Page number (s) and/or URL (s) / Direct Answer	SDGs
OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY 2016			
GRI 103 MANAGEMENT APPROACH 2016 GRI 403 OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundary	60	3, 8
	103-2 The management approach and its components	61	
	103-3 Evaluation of the management approach	60	
	403-3 Workers with high incidence or high risk of diseases related to their occupation	63	
TRAINING AND EDUCATION 2016			
GRI 103 MANAGEMENT APPROACH 2016 GRI 404 TRAINING AND EDUCATION 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundary	58-59	4, 5, 8 8 4, 5, 8
	103-2 The management approach and its components	58-59	
	103-3 Evaluation of the management approach	58-59	
	404-1 Average hours of training per year per employee	59	
	404-2 Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs	58-59	
	404-3 Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews	59	
DIVERSITY AND EQUAL OPPORTUNITY 2016			
GRI 103 MANAGEMENT APPROACH 2016 GRI 405 DIVERSITY AND EQUAL OPPORTUNITY 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundary	55	5, 8
	103-2 The management approach and its components	55-56	
	103-3 Evaluation of the management approach	55	
	405-1 Diversity of governance bodies and employees	56	
CUSTOMER HEALTH AND SAFETY 2016			
GRI 103 MANAGEMENT APPROACH 2016 GRI 416 CUSTOMER HEALTH AND SAFETY 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundary	60	
	103-2 The management approach and its components	61	
	103-3 Evaluation of the management approach	60	
	416-1 Assessment of the health and safety impacts of product and service categories	67	
MARKETING AND LABELING 2016			
GRI 103 MANAGEMENT APPROACH 2016 GRI 117 MARKETING AND LABELING 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundary	69	16
	103-2 The management approach and its components	69	
	103-3 Evaluation of the management approach	69	
	417-2 Incidents of non-compliance concerning product and service information and labeling	69-73	
	417-3 Incidents of non-compliance concerning marketing communications	71	
CUSTOMER PRIVACY 2016			
GRI 103 MANAGEMENT APPROACH 2016 GRI 418 CUSTOMER PRIVACY 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundary	71-72	16
	103-2 The management approach and its components	71-72	
	103-3 Evaluation of the management approach	71-72	
	418-1 Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data	71-72	

แบบสำรวจความคิดเห็นต่อรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ประจำปี 2562

1. กรุณาระบุสถานะของท่านที่เกี่ยวข้องกับ บมจ.การบินไทย

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

2. ท่านได้รับรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน ประจำปี 2562 จากช่องทางใด

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

3. ท่านคิดว่าประเด็นใดที่มีความสำคัญต่อความยั่งยืนของ บมจ.การบินไทย

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

4. ท่านคิดว่าประเด็นที่มีความสำคัญต่อความยั่งยืนของ บมจ.การบินไทย ได้รับการระบุในรายงานครบถ้วนหรือไม่

- ครบถ้วน
- ไม่ครบถ้วน (กรุณาระบุประเด็นที่ท่านคิดว่าควรเพิ่มเติมในรายงาน)

5. ระดับความพึงพอใจที่มีต่อรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน ประจำปี 2562

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

6. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนารายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนในปีถัดไป

.....

.....

.....



ขอความร่วมมือแสดงความคิดเห็น
โดยสแกนคิวอาร์โค้ด (QR Code) หรือกรอกข้อมูล และจัดส่งที่ ฝ่ายพัฒนารูขีและกลยุทธ์องค์กร
บมจ. การบินไทย 89 วิทยาดิรัังสิต แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900

ข้อคิดเห็นของท่านจักเป็นประโยชน์ต่อการจัดทำรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนของบมจ.การบินไทย
ขอขอบพระคุณในความร่วมมือที่ดีของท่านมา ณ โอกาสนี้

Our Maiden flight 60 years ago seems like only yesterday.
It has been an epic journey, as air travel has evolved,
and we have remained committed to
providing our passenger with service “Smooth as Silk”

Today, we celebrate our 60th anniversary
as we add to our legacy of extraordinary service and flight,
imagining where the future will take us.





www.thaiairways.com