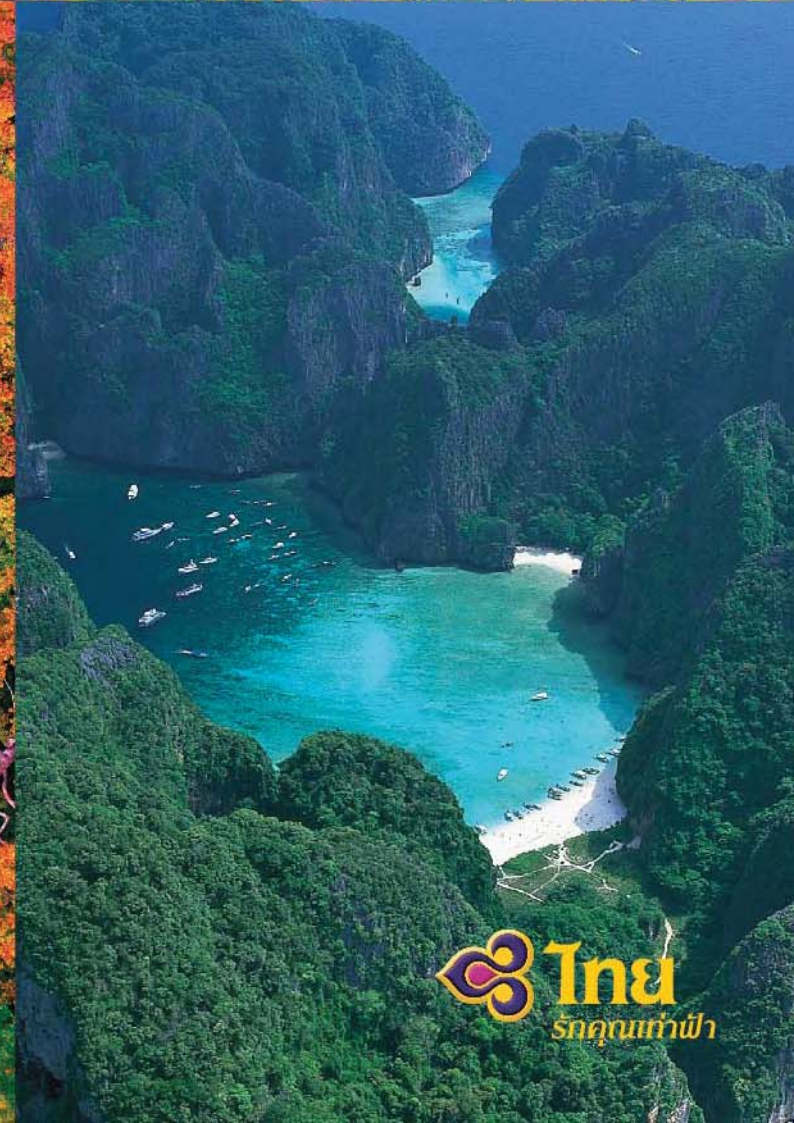
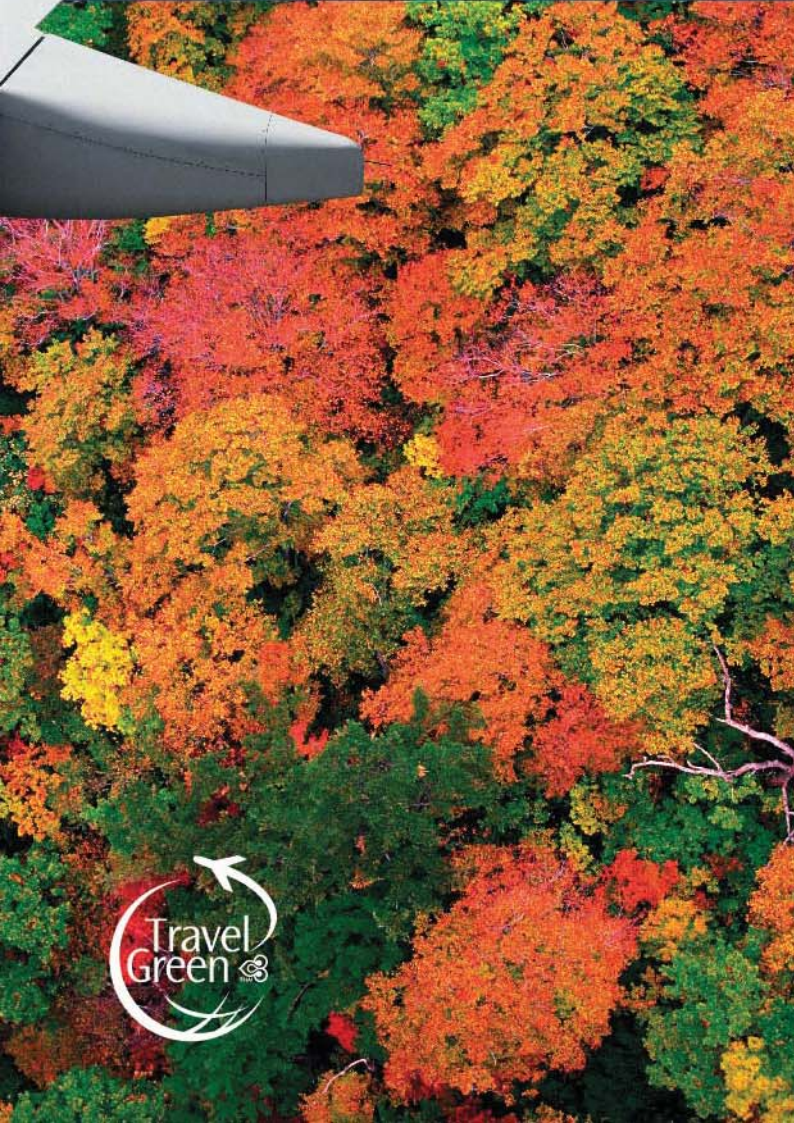




รายงาน  
การพัฒนาอย่างยั่งยืน 2554  
บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)







รายงานการพัฒนาย่างยั่งยืน ปี 2554  
บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

## สารบัญ

สารจากประธานกรรมการบริษัทฯ	4
สารจากประธานกรรมการส่งเสริมกิจการเพื่อสังคม	6
สารจากกรรมการผู้อำนวยการใหญ่	8
แนวทางการจัดทำรายงาน	10
การดำเนินงานของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	18
โครงสร้างการบริหารงาน	24
การกำกับดูแลกิจการที่ดี	30
วิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัฒนธรรมขององค์กร	36
คำประกาศว่าด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม	42
กรอบแนวทางการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม	45
การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมของบริษัทฯ	48
การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทฯ	72
รางวัลแห่งความสำเร็จ	98
การมีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของคณะกรรมการบริษัทฯ	102
ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI	108



“...มุ่งมั่นดำเนินธุรกิจการบินที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม  
อาทิ การศึกษาการใช้พลังงานทดแทนประเภท  
เชื้อเพลิงชีวภาพ (Biofuel) การพัฒนาสู่  
สายการบินสีเขียว (Green Airlines)  
รวมถึงการให้ความสำคัญต่อการปลดปล่อย  
ก๊าซเรือนกระจกซึ่งเป็นสาเหตุสำคัญ  
ต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศโลก...”



บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มุ่งมั่นพัฒนาธุรกิจ ในฐานะสายการบินแห่งชาติโดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันและคุณภาพในการบริการ และเป็นส่วนหนึ่งของกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจพร้อม ๆ กับมีส่วนในการเผยแพร่เอกลักษณ์ความเป็นไทยและนำชื่อเสียงเกียรติภูมิมาสู่ประเทศไทย ในสายตาของประชาคมโลกตลอดจนพัฒนาสังคมอย่างมีประสิทธิภาพ

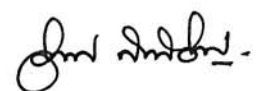
กระผมในฐานะประธานกรรมการบริษัทฯ ตระหนักถึงการพัฒนาความเข้มแข็งในการดำเนินธุรกิจซึ่งในรอบปีที่ผ่านมา แม้การบินไทยจะต้องเผชิญกับปัจจัยความผันผวนและอุปสรรคมากมาย แต่ด้วยความทุ่มเทของพนักงานทุกคน ศักยภาพของการบริหารจัดการองค์กรและบุคลากรทำให้บริษัทฯ สามารถผ่านอุปสรรคต่าง ๆ มาได้อย่างราบรื่น นอกจากการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ การบินไทยยังดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคม โดยคำนึงถึงผลกระทบและประโยชน์ส่วนรวม มีการบริหารจัดการที่คำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility: CSR) มุ่งมั่นดำเนินธุรกิจการบินที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม อาทิ การศึกษาการใช้พลังงานทดแทนประเภทเชื้อเพลิงชีวภาพ (Biofuel) การพัฒนาสู่สายการบินสีเขียว (Green Airlines) รวมถึงการให้ความสำคัญต่อการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจก ซึ่งเป็นสาเหตุสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศโลก อาทิ การบริหารจัดการน้ำมันเชื้อเพลิงอย่างมีประสิทธิภาพ (Fuel Management)

การดำเนินธุรกิจไปพร้อม ๆ กับการให้ความสำคัญและมึบทบาทในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในสังคม การร่วมรักษาสีเขียวและสิ่งแวดล้อมและการตอบแทนประโยชน์สู่ส่วนรวมจะเป็นไปตามความมุ่งมั่นตั้งใจได้นั้น ต้องเกิดจาก “การมีส่วนร่วม” ของพนักงานทุกระดับการปลูกฝังการมีส่วนร่วมของพนักงานทั่วทั้งองค์กรให้มีทั้งความรับผิดชอบต่อสังคมในกระบวนการทำงาน (CSR-in-process)

รวมถึงการมุ่งมั่นรับรององค์กรให้มีความคล่องตัวเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน พัฒนาการให้บริการ และตอบสนองความต้องการให้กับผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น และความรับผิดชอบต่อสังคมนอกกระบวนการทำงาน (CSR-after-process) ผ่านกิจกรรมการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมอย่างต่อเนื่อง จึงเป็นหัวใจสำคัญในการนำพาองค์กรและสังคมไปสู่ความยั่งยืน

นอกจากนี้ การบินไทย ยังได้ริเริ่มจัดทำรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน ประจำปี 2554 ตามกรอบการรายงานสากล GRI (Global Reporting Initiative) ขึ้นเป็นฉบับแรก เพื่อใช้สื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กรรวมถึงใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานด้าน CSR อย่างเป็นรูปธรรม และชัดเจนเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดสอดคล้องกับพันธกิจขององค์กรและเพิ่มคุณค่าให้กับองค์กรเพื่อการพัฒนาสู่ความยั่งยืน

ในนามของคณะกรรมการบริษัทฯ กระผมมีความยินดีอย่างยิ่งที่ได้มีส่วนร่วมในการผลักดันและสนับสนุนการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรตลอดจนให้พนักงานทุกคนทุ่มเทในการทำงาน มีระเบียบวินัย คำนึงถึงการเพิ่มคุณค่าในการบริหารจัดการองค์กรให้เกิดประโยชน์แก่สังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืนเกิดผลอย่างเป็นรูปธรรมแก่สังคม ทั้งนี้ ท่านสามารถศึกษาข้อมูลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในปี 2554 ได้จากรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable Development Report) ฉบับนี้



(นายอำพน กิตติอำพน)  
ประธานกรรมการบริษัทฯ





“...หลักสำคัญของการดำเนิน CSR อย่างยั่งยืนนั้น  
องค์กรต้องดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมด้วยใจ ทำด้วย  
ความต่อเนื่อง เห็นผลชัดเจน ไม่สร้างภาพเพียง  
ชั่วคราว ทำเพียงครั้งเดียว หรือทำตามกระแสสังคม  
แล้วเลิกทำ มุ่งเน้นให้เกิดคุณค่าและประโยชน์ส่วนรวม  
อย่างแท้จริง...”



## สารจาก ประธานกรรมการส่งเสริมกิจการเพื่อสังคม

การบินไทยมุ่งมั่นปลูกฝังและสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้พนักงานยึดถือและปฏิบัติเพื่อวางรากฐานให้พนักงานเป็นทั้งคนเก่งและคนดีซึ่งถือเป็นพื้นฐานสำคัญที่จะทำให้การบินไทยเติบโตเป็นองค์กรที่แข็งแกร่งมีความได้เปรียบทางการแข่งขันในระดับโลก พัฒนาไปสู่ความยั่งยืนควบคู่สังคมไทย

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้ดำเนินกิจกรรมด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมผ่านการมีส่วนร่วมของพนักงานในทุกระดับ ซึ่งหลักสำคัญของการดำเนิน CSR อย่างยั่งยืนนั้น องค์กรต้องดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมด้วยใจ ทำด้วยความต่อเนื่อง เห็นผลชัดเจนไม่สร้างภาพเพียงชั่วคราว ทำเพียงครั้งเดียว หรือทำตามกระแสสังคมแล้วเลิกทำ มุ่งเน้นให้เกิดคุณค่าและประโยชน์ส่วนรวมอย่างแท้จริง ต้องมีการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ให้ผู้มีส่วนได้เสียรวมถึงคนทั่วไปเข้าใจถึงการดำเนินงานเพื่อสังคมของบริษัทฯ อย่างจริงจังและดำเนินงานเชิงรุก (Proactive) เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ในการสร้างคุณค่า สร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรในด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ผลักดันให้เกิดกระแสการตอบรับจากผู้มีส่วนได้เสียกับบริษัทฯ เพื่อให้เกิดความร่วมมือในการพัฒนาสังคม และลดผลกระทบเชิงลบต่อสิ่งแวดล้อม

ผมในฐานะตัวแทนกรรมการส่งเสริมกิจการเพื่อสังคมของบริษัทฯ มีความยินดีที่บริษัทฯ ได้จัดทำรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนฉบับนี้ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการดำเนินกิจกรรม CSR อีกทั้งใช้เป็นสื่อในการถ่ายทอดเรื่องราวและผลการดำเนินงานด้าน CSR ของบริษัทฯ และภาคภูมิใจที่ได้มีส่วนส่งเสริม สนับสนุนให้พนักงานการบินไทยทุกคนมีส่วนร่วมในการพัฒนาและช่วยเหลือสังคมตลอดจนการดูแลสุขภาพสิ่งแวดล้อมผ่านการดำเนินธุรกิจ การมีจิตอาสาช่วยเหลือ และขอบคุณพนักงานทุกฝ่ายที่ทุ่มเท พินิจอุปสรรค และให้การสนับสนุนบริษัทฯ ด้วยดีตลอดมา



(นายอภิพร ภาววิธน์)

ประธานกรรมการ  
ส่งเสริมกิจการเพื่อสังคม





“...การบินไทย ยังให้ความสำคัญในการดำเนินธุรกิจ  
ควบคู่กับการร่วมใส่ใจ รักษา และลดมลพิษ  
ที่มีต่อสิ่งแวดล้อม ตลอดจนใช้ทรัพยากรอย่าง  
ประหยัด และคุ้มค่า เช่น การลดการปล่อย  
ก๊าซเรือนกระจก การประหยัดพลังงานในกระบวนการ  
ดำเนินงาน การลด/เลิกใช้สารเคมีทำลายบรรยากาศ  
ชั้นโอโซน (CFC) การลดปริมาณขยะ และการนำร่อง  
ใช้เชื้อเพลิงอากาศยานชีวภาพมาทำการบินตามแนวคิด  
การเดินทางแบบรักษ์สิ่งแวดล้อม (Travel Green)...”



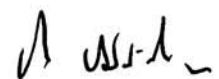
บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตระหนักถึงการดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility: CSR) ที่ยึดหลักการดำเนินธุรกิจโดยมุ่งเน้นเรื่อง ความซื่อสัตย์ โปร่งใสตามหลักธรรมาภิบาล ดำเนินงานอย่างเป็นธรรมและตระหนักเสมอถึงการมีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคมและดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม

การบินไทย มีเจตนารมณ์มุ่งมั่นพัฒนาธุรกิจสายการบินให้ก้าวต่อไปเป็นสายการบินชั้นนำของเอเชียและของโลก เพื่อให้ลูกค้า ผู้โดยสาร และผู้ที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางได้รับความสะดวกสบายและปลอดภัย ประทับใจในทุกจุดสัมผัส รวมทั้งการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการและการปรับเปลี่ยนเส้นทางบินให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้ามากยิ่งขึ้น

นอกจากการดำเนินธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพภายใต้ Mission TG100 เพื่อเป็นองค์กรที่มุ่งเน้นลูกค้า สามารถแข่งขัน และเป็นองค์กรที่มีความคล่องตัวสูง การบินไทย ยังให้ความสำคัญในการดำเนินธุรกิจควบคู่กับการร่วมใส่ใจรักษา และลดมลพิษที่มีต่อสิ่งแวดล้อมตลอดจนใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและคุ้มค่า เช่น การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก การประหยัดพลังงานในกระบวนการดำเนินงาน การลด/เลิกใช้สารเคมีทำลายบรรยากาศชั้นโอโซน (Chlorofluorocarbon: CFC) การลดปริมาณขยะ และการนำร่องใช้เชื้อเพลิงอากาศยานชีวภาพมาทำการบินตามแนวคิด “การเดินทางแบบรักษ์สิ่งแวดล้อม (Travel Green)”

การบินไทยยังเป็นสายการบินแรกในเอเชียแปซิฟิกที่ลงนามในบันทึกข้อตกลงกับสมาคมการขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (International Air Transport Association: IATA) เพื่อศึกษาแนวทางการมีส่วนร่วมชดเชยการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ (Carbon Offset) และริเริ่มจัดทำฉลากคาร์บอนในบางรายการอาหารที่ให้บริการบนเครื่องบินโดยแสดงปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่ปล่อยออกมามาตลอดทั้งวงจรชีวิตของอาหารนั้นเพื่อเป็นทางเลือกให้กับผู้โดยสารได้มีส่วนร่วมในการลดภาวะโลกร้อน

ผมหวังเป็นอย่างยิ่งว่าความสำเร็จของการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของการบินไทยจะเกิดขึ้นจากความร่วมมือ ความมุ่งมั่น และทุ่มเทของพนักงานทั่วทั้งองค์กรกับผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่างๆ อย่างต่อเนื่อง ซึ่งการบินไทยถือเป็นเงื่อนไขสำคัญในการส่งมอบคุณค่าให้องค์กรและสังคมไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืนพร้อมๆ กัน



(นายปิยสวัสดิ์ อัมระนันทน์)  
กรรมการผู้ำนวยการใหญ่



## แนวทางการจัดทำรายงาน









## แนวทางการจัดทำรายงาน

รายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable Development Report: SD Report) ของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ประจำปี พ.ศ. 2554 (รอบปีบัญชีระหว่างวันที่ 1 มกราคม-31 ธันวาคม 2554) เป็นการรายงานความยั่งยืนฉบับแรกขององค์กร โดยขอบเขตเนื้อหาของรายงานจะครอบคลุมกิจการภายในสำนักงานใหญ่ของบริษัทฯ และกิจการ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

รายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้สาธารณชน ตลอดจนผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่างๆ ได้รับทราบถึงผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) และความมุ่งมั่นขององค์กรในการพัฒนาธุรกิจที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของสังคม และคำนึงถึงประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสียของกิจการ

บริษัทฯ ได้คำนึงถึงความสำคัญและสิทธิของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มทั้งภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านต่างๆ ขององค์กร รวมถึงการพัฒนาและปรับปรุงองค์กรเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการและความคิดเห็นอันเกิดจากการมีส่วนร่วมของกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียสำคัญขององค์กร



## ผู้ถือหุ้น

- มีนโยบายหรือการดำเนินการที่ปกป้องและรักษาสิทธิขั้นพื้นฐานของผู้ถือหุ้นที่พึงได้รับ อาทิ สิทธิในการซื้อขาย การโอนหลักทรัพย์ที่ตนถืออยู่ สิทธิในการมีส่วนแบ่งผลกำไรและได้รับข้อมูลของบริษัทฯ อย่างเพียงพอ ทันเวลา สิทธิในการมอฉันทะและออกเสียงลงคะแนน แสดงความคิดเห็นและซักถามในการประชุมผู้ถือหุ้น
- อำนวยความสะดวกและปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นทุกรายอย่างเท่าเทียมกัน เป็นธรรม และเป็นไปตามข้อกำหนด
- ดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส และเป็นธรรม คำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของผู้ถือหุ้นและกลุ่มผู้เกี่ยวข้อง สร้างผลตอบแทนที่ดีให้แก่ผู้ถือหุ้นอย่างต่อเนื่อง ยั่งยืน อาทิ จัดการดูแลไม่ให้ทรัพย์สินใด ๆ ของบริษัทฯ สูญค่าหรือสูญเสียโดยเปล่าประโยชน์ เปิดเผยข้อมูลและสารสนเทศทางการเงินและไม่ใช้ทางการเงินที่เกี่ยวกับธุรกิจและผลประโยชน์ของบริษัทฯ ที่เป็นจริง ครบถ้วน ทันเวลา

## พนักงาน

- จัดให้มีกระบวนการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรที่ได้มาตรฐาน ชัดเจน และโปร่งใส ปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเสมอภาค และเท่าเทียม ให้ความมั่นใจในคุณภาพชีวิตการทำงาน ผลตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสมและเป็นธรรม
- พัฒนาองค์ความรู้ของพนักงานอย่างต่อเนื่องเพื่อเป็นการสร้างโอกาสสำหรับความก้าวหน้า เพิ่มศักยภาพทั้งต่อตัวพนักงาน และองค์กร และมีระบบการธำรงรักษาผู้ปฏิบัติงานที่เป็นคนเก่งและดีไว้กับองค์กร
- จัดให้มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน และการกำหนดขั้นตอนในการดำเนินงานไว้อย่างชัดเจนตามนโยบาย Whistle Blower กรณีเกี่ยวกับการทุจริตหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งบริษัทฯ ธรรมเนียมปฏิบัติ และจริยธรรมองค์กร
- ให้ความสำคัญต่อการดูแลสุขภาพอนามัยและความปลอดภัยของพนักงาน ตลอดจนสภาพแวดล้อมในการทำงานในสถานประกอบการทุกแห่งของบริษัทฯ ให้เป็นไปตามมาตรฐานและข้อกำหนดกฎหมาย

## ลูกค้า

- ให้บริการขนส่งทางอากาศยานอย่างครบวงจร ทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ ที่มีความปลอดภัย ความสะดวกสบาย และบริการที่มีคุณภาพ
- มีทัศนคติที่ดีและให้ความสำคัญต่อลูกค้าและงานบริการ ปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น ยิ้มแย้มแจ่มใส มีน้ำใจ สุภาพ อ่อนโยน ไม่นำความลับของลูกค้าไปใช้เพื่อประโยชน์ของตนเองหรือผู้อื่นโดยมิชอบ รวมทั้งให้เกียรติและปฏิบัติต่อลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งโดยเฉพาะ
- ศึกษาและทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้าอย่างละเอียดและถูกต้อง เพื่อกำหนดเป็นมาตรฐานและตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของลูกค้าอย่างตรงจุด ใฝ่หาความรู้ที่ทันสมัยอยู่เสมอ เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และสร้างสรรค์บริการใหม่ๆ ให้กับลูกค้า
- สร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อลูกค้าอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เปิดโอกาสให้ลูกค้ามีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์งานบริการ จัดให้มีระบบและกระบวนการรับข้อร้องเรียนจากลูกค้า ตอบสนองข้อร้องเรียนอย่างรวดเร็ว เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า

## คู่ค้า เจ้าหนี้ และลูกหนี้

- ปฏิบัติต่อคู่ค้า และ/หรือ เจ้าหนี้หรือลูกหนี้อย่างเสมอภาคและเป็นธรรม โดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของบริษัทฯ และตั้งอยู่บนพื้นฐานของการได้รับผลตอบแทนที่เป็นธรรมต่อทั้งสองฝ่าย หลีกเลี่ยงสถานการณ์ที่ทำให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ รวมทั้งปฏิบัติตามพันธะสัญญา ให้ข้อมูลที่เป็นจริง รายงานที่ถูกต้อง การเจรจาแก้ปัญหา และหาทางออกตั้งอยู่บนพื้นฐานของความสัมพันธ์ทางธุรกิจ

## คู่แข่งทางการค้า

- ปฏิบัติต่อคู่แข่งทางการค้าให้สอดคล้องกับหลักปฏิบัติสากลภายใต้กรอบแห่งกฎหมายเกี่ยวกับหลักปฏิบัติการแข่งขันทางการค้า ไม่ละเมิดความลับ หรือล่วงรู้ความลับทางการค้าด้วยวิธีฉ้อฉล และกำหนดแนวทางปฏิบัติ ได้แก่ ประพฤติปฏิบัติภายใต้กรอบการแข่งขันที่ดี ไม่ทำลายชื่อเสียงของคู่แข่งทางการค้าด้วยการกล่าวหาในทางร้าย และปราศจากมูลความจริง ไม่เข้าถึงสารสนเทศที่เป็นความลับของคู่แข่งด้วยวิธีไม่สุจริต หรือวิธีการอื่นอันไม่เหมาะสม

## สังคมและส่วนรวม

- คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม และไม่กระทำการใดๆ อันจะมีผลเสียหายต่อชื่อเสียงของประเทศ ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และประโยชน์สาธารณะ
- ให้การสนับสนุนกิจกรรมที่มีส่วนสร้างสรรค์สังคม
- ส่งเสริมและปลูกฝังให้เกิดจิตสำนึกของความรับผิดชอบต่อสังคมในหมู่พนักงานทุกระดับ
- ไม่ทำการช่วยเหลือ สนับสนุน หรือยอมเป็นเครื่องมือที่จะทำให้เกิดการหลีกเลี่ยงการปฏิบัติตามกฎหมาย
- ไม่นำบริษัทฯ ไปสนับสนุนหรือฝักใฝ่ทางการเมือง โดยต้องวางตนเป็นกลางทางการเมืองอย่างเคร่งครัด

## สิ่งแวดล้อม

- มุ่งมั่นดำเนินธุรกิจการบินที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม มีนโยบายการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมอย่างชัดเจน ตลอดจนรณรงค์สร้างจิตสำนึกให้กับพนักงานและฝักอบรมพนักงานในด้านสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง เพื่อการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมที่มีประสิทธิภาพภายใต้กรอบการแข่งขันด้านธุรกิจการบิน
- พัฒนาระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมที่ดีในการดำเนินงานทุกภาคส่วน บริหารจัดการทรัพยากรอย่างประหยัดและคุ้มค่า เกิดประสิทธิภาพสูงสุด สนับสนุนและสร้างนวัตกรรมด้านสิ่งแวดล้อม ตลอดจนลดผลกระทบเชิงลบต่อสิ่งแวดล้อม อาทิ การบริหารเชื้อเพลิงอากาศยาน (Fuel Management) การศึกษาการใช้พลังงานทดแทนประเภทเชื้อเพลิงชีวภาพ (Biofuel) และการลดการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจก





การระบุและลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้เสียต่าง ๆ นั้น องค์กรคำนึงถึงประโยชน์ และผลกระทบบนพื้นฐานของการปฏิบัติอย่างเหมาะสมและเป็นธรรมในการพิจารณา การบินไทยตระหนักดีว่าการก้าวไปข้างหน้าขององค์กรจะมั่นคงและยั่งยืนได้องค์กรต้องให้ความสำคัญต่อการปฏิบัติและการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

การจัดทำรายงานฉบับนี้ บริษัทฯ ได้จัดทำกระบวนการเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของพนักงานขึ้นในการร่วมกันกำหนดกรอบเนื้อหาของรายงาน และรายงานผลการดำเนินงานของบริษัทฯ ครบถ้วนทั้งในมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมโดยจัดการอบรมเชิงปฏิบัติการ หัวข้อ “การจัดทำรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable Development Report)” เมื่อวันที่ 18 มกราคม 2555 ณ สำนักงานใหญ่ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีผู้เข้าร่วมทั้งระดับผู้บริหารและพนักงานรวมทั้งสิ้น 17 คน โดยมีทีมงานจากสถาบันไทยพัฒน์เป็นผู้ให้ความรู้และแนวทางในการจัดทำรายงานตามกรอบการรายงาน GRI (Global Reporting Initiative)



จากการอบรมเชิงปฏิบัติการได้มีการศึกษาถึงหลักการและกระบวนการรายงาน การระบุเนื้อหาที่จะรายงาน รวมถึงการคัดเลือกประเด็น (Aspect) และตัวชี้วัดต่างๆ โดยตัวชี้วัดที่ได้จะถูกนำมาผ่านการทดสอบสารัตถภาพ (Materiality Test) ตามกรอบการรายงานสากล GRI เพื่อให้ได้ตัวชี้วัดที่มีนัยสำคัญ (Significant) และเกี่ยวเนื่อง (Relevant) กับองค์กรโดยในที่ประชุมได้มีการคัดเลือกตัวชี้วัดที่จะระบุไว้ในรายงานฉบับนี้ ทั้งในหมวด เศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และสังคม

## หมวดเศรษฐกิจ

ให้ความสำคัญต่อแง่มุมของศักยภาพทางด้านเศรษฐกิจ โดยพิจารณาถึงมูลค่าเศรษฐกิจ ศักยภาพในการให้บริการ ความเสี่ยงที่มีต่อเรื่องการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของพนักงาน หลังออกจากงาน

## หมวดสิ่งแวดล้อม

ให้ความสำคัญในด้านการลดการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจก การประหยัดพลังงาน การปรับปรุงประสิทธิภาพ ในกระบวนการต่างๆ และการบรรเทาผลกระทบเชิงลบที่มีต่อสิ่งแวดล้อม

## หมวดสังคม

ให้ความสำคัญต่อความปลอดภัย และสุขภาพในการทำงาน การปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงการป้องกันและบรรเทาผลกระทบเชิงลบที่มีนัยสำคัญต่อชุมชน

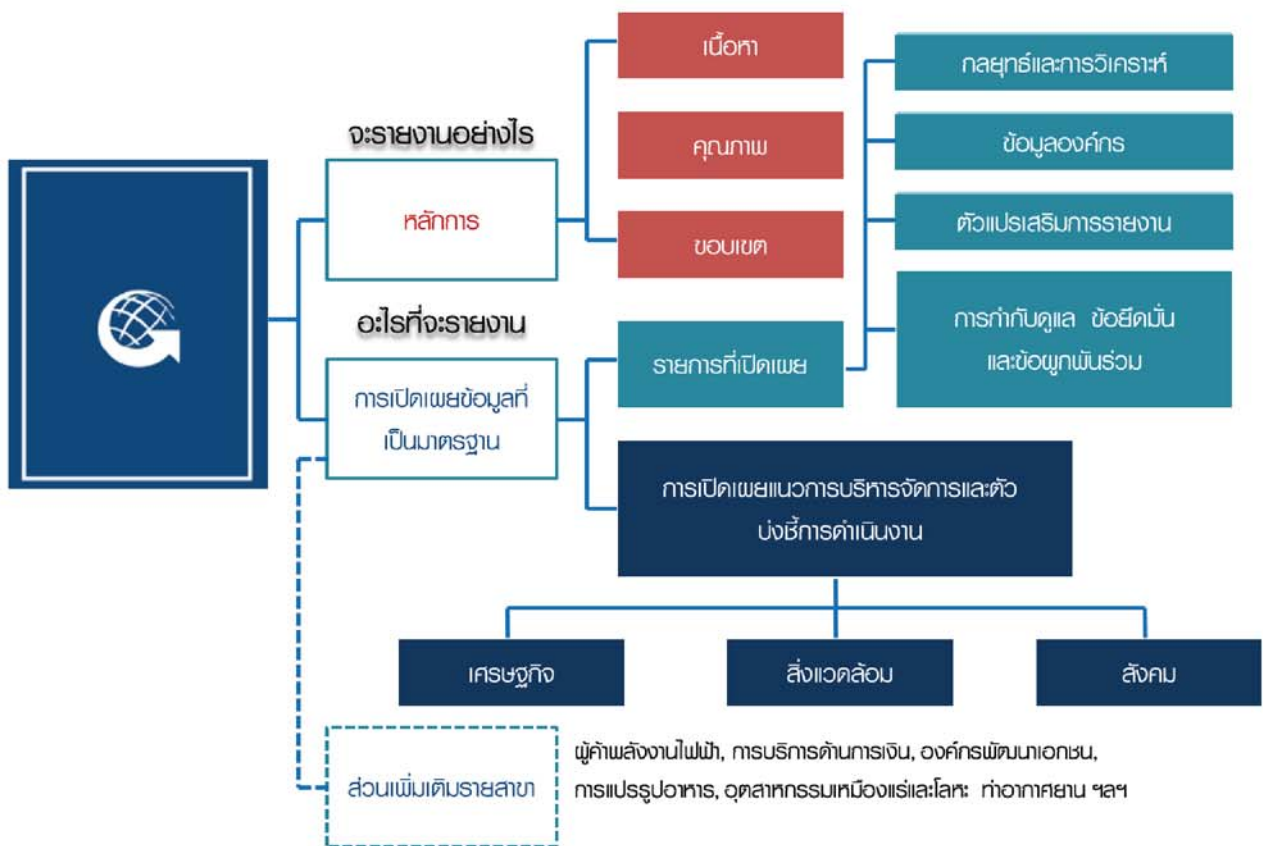
บริษัทฯ ได้ยึดแนวทางการจัดทำรายงานตามกรอบการรายงานสากล GRI ในการรายงานผลการดำเนินงานขององค์กรเพื่อเป็นข้อมูลเผยแพร่แก่สาธารณชนและใช้สำหรับการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น โดยหลักการในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำคัญจากหน่วยงานต่างๆของบริษัทฯ จะใช้การบันทึกและรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานและสายงานที่รับผิดชอบโดยตรง อาทิ ข้อมูล Carbon Offset และ Carbon Footprint รวบรวมจากฝ่ายกลยุทธ์สิ่งแวดล้อมและคาร์บอน ข้อมูลการ

บริหารจัดการน้ำเสียรวบรวมจากฝ่ายสนับสนุนงานซ่อมบำรุงอากาศยาน จากนั้นจะทำการรวบรวมสู่ส่วนกลางเพื่อจัดเก็บ นำมาใช้ปรับปรุงพัฒนาองค์กร

รายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน จะมีการปรับปรุงให้สมบูรณ์มากขึ้นและจัดทำเป็นประจำในปีต่อๆ ไป สำหรับรายละเอียดของประเด็นในแต่ละตัวชี้วัดที่ระบุไว้ในรายงานฯ ได้แสดงไว้ในหัวข้อดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI



## กรอบการจัดทำรายงานของ GRI



เอกสารอ้างอิง : GRI G3 Guidelines

---

การดำเนินงานของ  
บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)





HS-TEJ

33 Thai  
AKE 90963 TG

TWAT P 070

## การดำเนินงานของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เมื่อวันที่ 19 กรกฎาคม พ.ศ. 2534 โดยมีเลขทะเบียนบริษัท 0107537001757 ประกอบกิจการสายการบินแห่งชาติที่รับผิดชอบกิจการการบินพาณิชย์ทั้งเส้นทางการบินระหว่างประเทศและเส้นทางการบินภายในประเทศโดยแยกการบริหารออกเป็นธุรกิจหลักคือ ธุรกิจสายการบินและหน่วยธุรกิจซึ่งเป็นกิจการที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการขนส่ง

### ธุรกิจสายการบิน

ประกอบด้วย การบริการขนส่งผู้โดยสาร การบริการขนส่งสินค้าพัสดุภัณฑ์และไปรษณีย์ภัณฑ์ โดยบริษัทฯ ได้ให้บริการขนส่งในเส้นทางบินไปยังจุดบินต่างๆ ทั้งแบบเที่ยวบินประจำและเที่ยวบินเช่าเหมาลำในเส้นทางบินระหว่างประเทศและภายในประเทศ





## กิจการหน่วยธุรกิจที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการขนส่ง

ประกอบด้วย กิจการบริการภาคพื้น (Ground Services) กิจการพาณิชย์สินค้าและไปรษณียภัณฑ์ (Cargo and Mail Commercial) กิจการครัวการบิน (Catering Services) และกิจการซ่อมบำรุงอากาศยาน (Technical Services)

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังดำเนินกิจกรรมที่สนับสนุนการขนส่ง ซึ่งประกอบด้วยบริการอำนวยความสะดวก การจำหน่ายสินค้าปลอดภาษีบนเครื่องบิน และการจำหน่ายสินค้าที่ระลึก

บริษัทฯ ได้มีนโยบายในการดำเนินงานในฐานะที่เป็นสายการบินแห่งชาติ เป็นตัวแทนของประเทศไทยในการดำรงรักษาและเพิ่มพูนสิทธิด้านการบิน ร่วมส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว แสวงหาและเพิ่มพูนรายได้ทั้งในรูปแบบเงินบาทและเงินตราต่างประเทศตามนโยบายของรัฐบาลด้านการท่องเที่ยวและการขนส่งสินค้าทางอากาศ นอกจากนี้ยังดำเนินการส่งเสริมพัฒนาทรัพยากรบุคคลของบริษัทฯ ให้มีทักษะและวิชาชีพที่เป็นมาตรฐานสากลรวมถึงส่งเสริมพัฒนาเทคโนโลยีทุกสาขาที่เกี่ยวข้องในการบินพาณิชย์ของโลก ทั้งนี้ บริษัทฯ ยังมุ่งเผยแพร่วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณี และเอกลักษณ์ของประเทศไทยสู่สายตาชาวโลกอย่างต่อเนื่อง

ปัจจุบันผู้ถือหุ้นรายใหญ่ ได้แก่ ภาครัฐโดยถือหุ้นผ่านกระทรวงการคลังและกองทุนรวมอมสินคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 53.42 ทำให้บริษัทฯ มีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจ ส่วนที่เหลือเป็นการถือหุ้นโดยสถาบัน และนักลงทุนทั่วไป มีทุนจดทะเบียนจำนวน 26,989,009,500 หุ้น จำนวนหุ้นสามัญ 2,698,900,950 หุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 10 บาท ทุนชำระแล้ว จำนวน 2,182,771,917 หุ้น สำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ เลขที่ 89 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900 หมายเลขโทรศัพท์ 0-2545-1000 หรือ 0-2695-1000 เว็บไซต์ [www.thaiairways.com](http://www.thaiairways.com) มีจำนวนพนักงานและลูกจ้างทั้งหมด 25,944 คน



## รายได้จากการดำเนินงานของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ประกอบด้วยรายได้จากการดำเนินงานที่สำคัญ 2 ส่วน คือ รายได้ค่าโดยสารและค่าน้ำหนักส่วนเกิน และรายได้จากการขายหรือการให้บริการ

รายได้ค่าโดยสารและค่าน้ำหนักส่วนเกิน ได้จากเที่ยวบินประเภทภูมิภาคประเภทข้ามทวีป ประเภทภายในประเทศ และประเภทเที่ยวบินแบบไม่ประจำ ทั้งนี้รวมถึงค่าประกันภัยเรียกเก็บจากผู้โดยสาร และค่าธรรมเนียมชดเชยน้ำมันเรียกเก็บจากผู้โดยสาร

รายได้จากการขายหรือการให้บริการ ได้จากค่าระวางขนส่ง ค่าไปรษณีย์ภัณฑ์ กิจการอื่น และรายได้จากการดำเนินงานของบริษัทย่อย

บริษัทฯ ลงทุนในบริษัทย่อยและบริษัทร่วมที่เกี่ยวข้อง จำนวน 15 บริษัท แบ่งเป็นบริษัทย่อย 10 บริษัท โดยบริษัทฯ ได้ถือหุ้นมากกว่าร้อยละ 10 และบริษัทร่วมที่เกี่ยวข้องอีก 5 บริษัท โดย บริษัทฯ ถือหุ้นไม่เกินร้อยละ 10 มีรายละเอียด ดังนี้

รายชื่อบริษัทย่อย		
รายชื่อบริษัท	ลักษณะกิจการ	สัดส่วนการถือหุ้น (ร้อยละ)
บริษัท ไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด	บริการด้านคอมพิวเตอร์ สำหรับการสำรองที่นั่งโดยสารและบริการเดินทางอื่นๆ ให้กับตัวแทนจำหน่าย	55.00
บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด	บริการขนส่งทางอากาศ	49.00
บริษัท วิงสแปน เซอร์วิสเชส จำกัด	บริหารจัดการเรื่องบุคลากรให้กับบริษัทฯ	49.00
บริษัท ไทยไฟลท์เทรนนิ่ง จำกัด	บริการฝึกอบรมด้านการบิน	49.00
บริษัท ทัวร์เอื้องหลวง จำกัด	บริการท่องเที่ยวและกิจกรรมท่องเที่ยว	49.00
บริษัท คอนเมือง อินเตอร์เนชั่นแนล แอร์พอร์ตไฮเต็ล จำกัด	โรงแรมและร้านอาหาร	40.00
บริษัท ครีวการบินภูเก็ต จำกัด	ครีวการบิน	30.00
บริษัท โรงแรมรอยัลลอคคิด (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)	โรงแรมและร้านอาหาร	24.00
บริษัท บริการเช่าเพลิงการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	คลังเช่าเพลิงและบริการเติมเชื้อเพลิงให้แก่เครื่องบิน	22.59
บริษัท โรงแรมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำกัด	โรงแรมและร้านอาหาร	30.00



รายชื่อบริษัทร่วมที่เกี่ยวข้อง		
รายชื่อบริษัท	ลักษณะกิจการ	สัดส่วนการถือหุ้น (ร้อยละ)
บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด	มีสถานะเป็นองค์กรที่ไม่แสวงหากำไร ให้บริการควบคุมการจราจรทางอากาศ (Air Traffic Control) ที่ท่าอากาศยานหลายแห่งในประเทศไทย	2.3
บริษัท ขนส่งน้ำมันทางท่อ จำกัด	บริการจัดเก็บ และขนส่งน้ำมันเชื้อเพลิงการบินผ่านระบบท่อส่งน้ำมันใต้ดิน	8.4
บริษัท เทคสยาม จำกัด	ดำเนินการเป็นศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	3.5
บริษัท สหโรงแรมไทยและการท่องเที่ยว จำกัด	เป็นเจ้าของพื้นที่ให้เช่าเพื่อการพัฒนาของ โรงแรม แกรนด์ไฮแอท เอราวัณ ในกรุงเทพมหานคร	1.3
Star Alliance Services GmbH	พัฒนาระบบการขนส่งผู้โดยสารทางอากาศ รวมทั้งการบริการในรูปแบบต่างๆ ให้กับสายการบินสมาชิกในกลุ่มพันธมิตรสตาร์ อัลไลแอนซ์	5.7





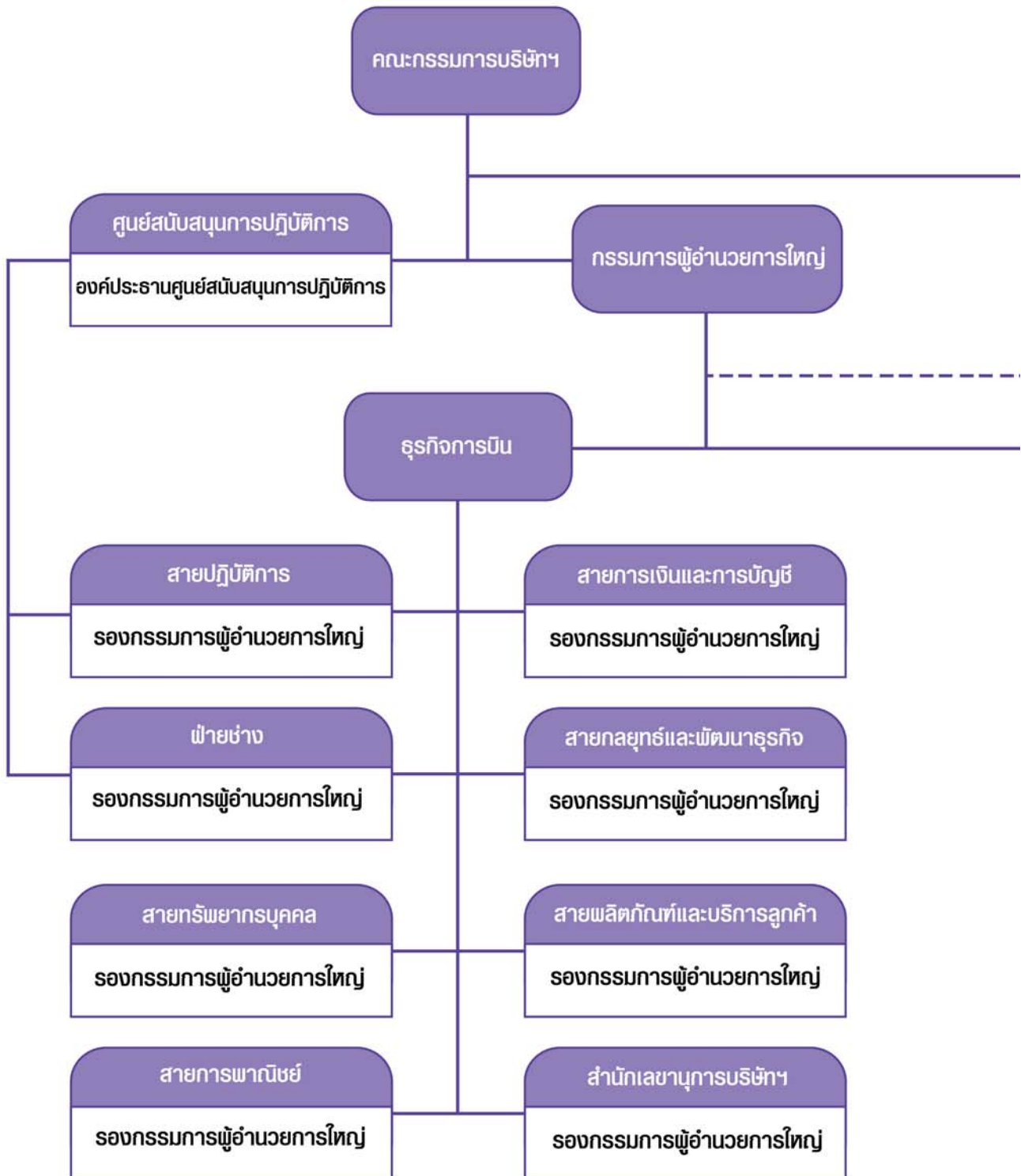
# โครงสร้างการบริหารงาน



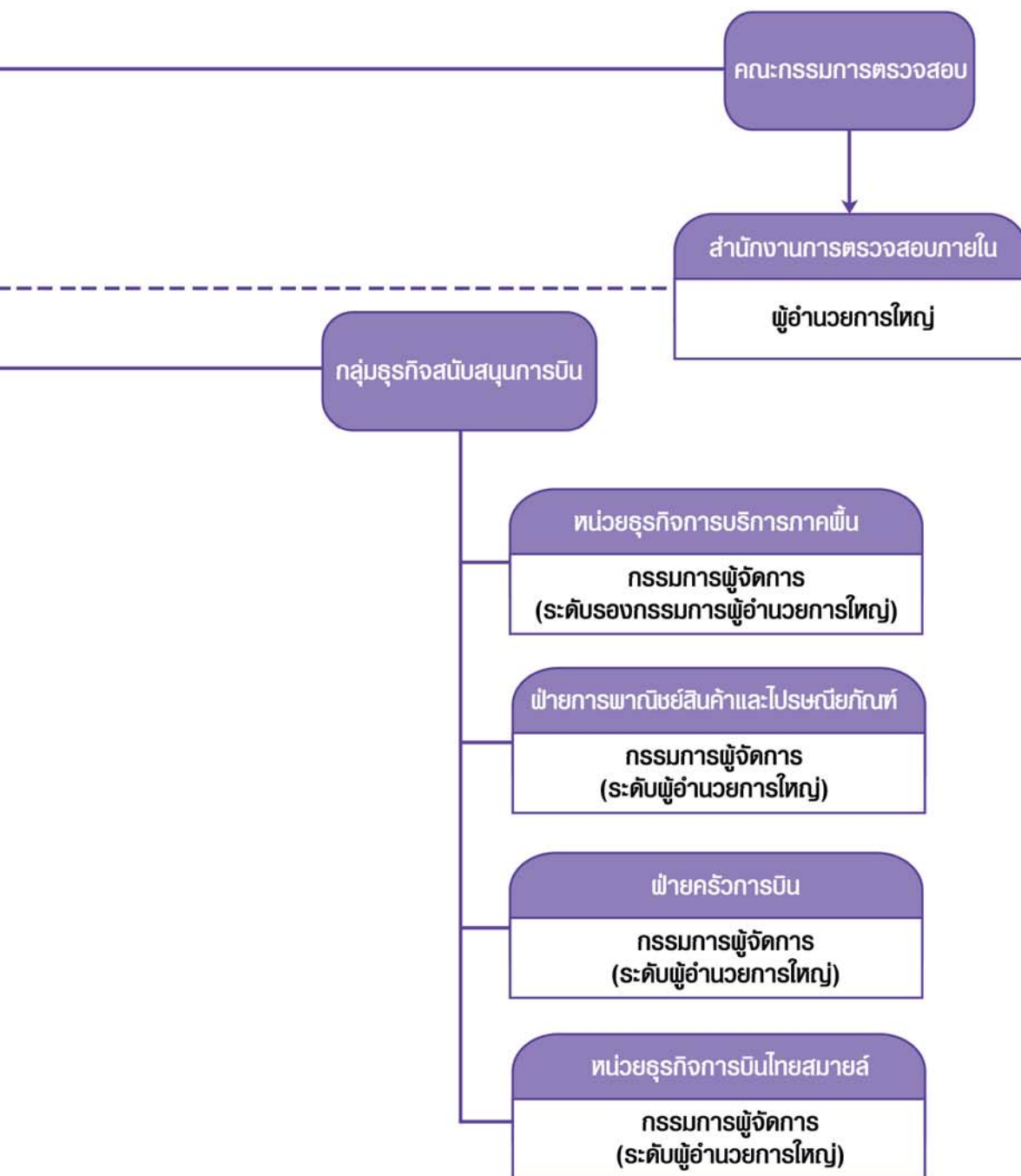


## โครงสร้างการบริหารงาน

โครงสร้างการจัดการของบริษัทฯ ประกอบด้วย คณะกรรมการบริษัทฯ คณะกรรมการชุดย่อย สายการบริหารงาน ฝ่ายงาน และเจ้าหน้าที่บริหาร ตามโครงสร้าง ดังนี้







จากโครงสร้างการจัดการของการบินไทย คณะกรรมการบริษัท มีหน้าที่รับผิดชอบสูงสุดอยู่ภายใต้เงื่อนไขและตามข้อบังคับของบริษัทฯ ซึ่งกำหนดให้คณะกรรมการประกอบด้วยกรรมการจำนวนไม่น้อยกว่า 5 คน แต่ไม่มากกว่า 15 คน สุดแต่ผู้ถือหุ้นจะเป็นผู้กำหนดเป็นครั้งคราว และกรรมการไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนกรรมการทั้งหมดต้องมีถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักร ในการประชุมสามัญประจำปี

ทุกครั้ง กรรมการจำนวน 1 ใน 3 จะต้องออกจากตำแหน่ง และจะมีการเลือกตั้งกรรมการแทนกรรมการที่ออกตามวาระ โดยกรรมการที่ออกตามวาระนั้นอาจได้รับเลือกเข้ามาดำรงตำแหน่งใหม่ก็ได้ ทั้งนี้ข้อมูลของคณะกรรมการบริษัท ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2554 มีรายละเอียดดังนี้

คณะกรรมการบริษัทฯ	ปี 2554
จำนวนคณะกรรมการบริษัทฯ	15
จำนวนพนักงานเข้าใหม่จำแนกตามเพศ	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• เพศชาย</li> <li>• เพศหญิง</li> </ul>	<p style="text-align: center;">15</p> <p style="text-align: center;">-</p>
จำนวนคณะกรรมการบริษัทฯ จำแนกตามตำแหน่ง	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ประธานกรรมการ</li> <li>• รองประธานกรรมการ</li> <li>• กรรมการ</li> <li>• กรรมการอิสระ*</li> </ul>	<p style="text-align: center;">1</p> <p style="text-align: center;">2</p> <p style="text-align: center;">7</p> <p style="text-align: center;">6</p>

หมายเหตุ: \* มีประธานกรรมการและรองประธานกรรมการ 1 ท่าน เป็นกรรมการอิสระ

คณะกรรมการบริษัทฯ ต้องปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย วัตถุประสงค์ ข้อบังคับของบริษัทฯ และมติประชุมผู้ถือหุ้น โดยมีขอบเขตอำนาจหน้าที่ ในการแต่งตั้งบุคคลอื่นใดให้ดำเนินกิจการของบริษัทฯ ภายใต้การควบคุมของคณะกรรมการบริษัทฯ หรือมอบอำนาจเพื่อให้บุคคลดังกล่าว มีอำนาจตามที่คณะกรรมการบริษัทฯ เห็นสมควร และภายในเวลาที่กรรมการเห็นสมควร คณะกรรมการบริษัทฯ อาจยกเลิก เพิกถอน เปลี่ยนแปลง หรือแก้ไขอำนาจนั้นๆ ได้ มีอำนาจในการกำหนดชื่อกรรมการผู้มีอำนาจลงนามผูกพันบริษัทฯ รวมถึงจัดตั้งคณะกรรมการชุดย่อยต่างๆ เพื่อบริหารจัดการเฉพาะ





ในส่วนของการดูแลการดำเนินงานด้าน CSR การบินไทย มีหน่วยงานกองกิจกรรมองค์กรและสังคม ดำเนินกิจกรรม CSR ของบริษัทฯ และได้มีการดำเนินงานด้าน CSR

ผ่านทางสายงานต่างๆ ทั้งในด้านการปฏิบัติและการติดตาม ผลการดำเนินงาน โดยได้ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการ ที่คำนึงถึงประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง





## การกำกับดูแลกิจการที่ดี





## การกำกับดูแลกิจการที่ดี

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตระหนักถึงความสำคัญของการดำเนินธุรกิจและการบริหารจัดการตามแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีอย่างเป็นรูปธรรมและต่อเนื่อง โดยคณะกรรมการบริษัทฯ ได้จัดตั้งคณะกรรมการธรรมาภิบาลของบริษัทฯ และคณะอนุกรรมการธรรมาภิบาลตลอดจนสำนักเลขานุการบริษัทฯ ฝ่ายนักลงทุนสัมพันธ์ ฝ่ายบริหารความเสี่ยง และกำหนดให้มีนโยบายการกำกับดูแลกิจการ เพื่อสร้างวัฒนธรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีให้เกิดขึ้นและเพิ่มมูลค่าให้กับองค์กรในระยะยาว โดยยึดถือแนวปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัทจดทะเบียน ปี 2549 ตามที่ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยกำหนดไว้

บริษัทฯ ได้กำหนดให้มีประมวลบรรษัทภิบาลและจรรยาบรรณ เพื่อเป็นแนวทางให้คณะกรรมการ ผู้บริหารและพนักงานทุกคนยึดถือและปฏิบัติแสดงถึงความยึดมั่นของ

การบินไทยที่จะใช้หลักบรรษัทภิบาลและจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ สร้างความเชื่อมั่นต่อผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ในการกำกับดูแลกิจการที่ดีขององค์กรสอดคล้องตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ที่บัญญัติให้มีประมวลจรรยาบรรณเพื่อกำหนดมาตรฐานจรรยาบรรณสำหรับกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของรัฐวิสาหกิจ โดยประกาศใช้ ณ วันที่ 28 กันยายน 2553 อีกทั้งเป็นการส่งเสริมให้ การบินไทยเป็นบริษัทที่มีการบริหารจัดการที่ดีมีคุณธรรม โปร่งใสและตรวจสอบได้ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินธุรกิจ ขจัดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ส่วนตนและผลประโยชน์ของบริษัทฯ เป็นพื้นฐานนำไปสู่การเติบโตทางธุรกิจอย่างยั่งยืน ซึ่งถือเป็นกรอบในการกำหนดนโยบายการดำเนินธุรกิจ การปฏิบัติงาน และการอยู่ร่วมกันของผู้ปฏิบัติงานในทุกระดับของการบินไทย

“ การบินไทยเป็นบริษัทที่มีการบริหารจัดการที่ดีมีคุณธรรม โปร่งใสตรวจสอบได้ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินธุรกิจ ขจัดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ส่วนตน และผลประโยชน์ของบริษัทฯ เป็นพื้นฐานนำไปสู่การเติบโตทางธุรกิจอย่างยั่งยืน ”



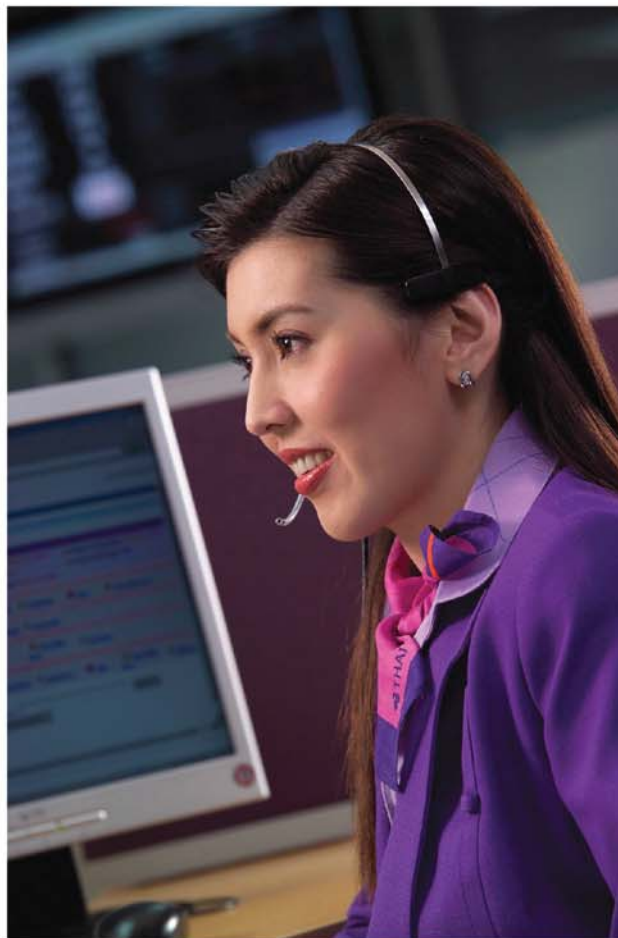
ในด้านการสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลการรับฟังความคิดเห็นและคำแนะนำต่าง ๆ ของผู้มีส่วนได้เสีย สามารถติดต่อผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น การติดต่อผ่านทางเว็บไซต์ [www.thaiairways.com](http://www.thaiairways.com) โดยติดต่อ/ร้องเรียน แนะนำติชมได้ภายใต้หัวข้อติดต่อเรา นอกจากนี้บริษัทฯ ยังกำหนดให้มีช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น และข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการทุจริตหรือการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งบริษัท ธรรมเนียมปฏิบัติ และจรรยาบรรณของการบินไทย ได้แก่ การร้องเรียน โดยตรงด้วยวาจา หรือลายลักษณ์อักษร การร้องเรียน ผ่านทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) และการจัดทำเป็นจดหมายถึงผู้มีสิทธิรับข้อร้องเรียน ตามนโยบาย Whistle Blower ซึ่งถือว่าเป็นช่องทางการสื่อสารสำหรับพนักงาน ลูกจ้าง ผู้มีส่วนได้เสียหรือบุคคลใดที่พบเห็นการกระทำที่มิชอบโดยตรงถึงผู้มีสิทธิรับข้อร้องเรียนอันได้แก่ ประธานกรรมการบริษัท กรรมการบริษัท กรรมการผู้อำนวยการใหญ่ เลขานุการคณะกรรมการบริษัทหรือรองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ กรรมการผู้จัดการ ผู้อำนวยการใหญ่ ซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุดในสายงานที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน

บริษัทฯ จัดให้มีฝ่ายนักลงทุนสัมพันธ์รับผิดชอบการสื่อสารข้อมูลข่าวสาร และตอบข้อซักถามที่สะท้อนมูลค่าและการดำเนินงานที่แท้จริงขององค์กร เปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วนทันต่อเหตุการณ์และโปร่งใสอย่างสม่ำเสมอ ต่อกลุ่มเป้าหมายหลัก ได้แก่ ผู้ถือหุ้น นักลงทุน นักวิเคราะห์หลักทรัพย์ ผู้บริหารกองทุน พนักงาน และผู้มีส่วนได้เสียอื่น ๆ นอกจากนี้ยังให้บริการข้อมูลพื้นฐาน และข่าวสารผ่านรายงานทางการเงินและรายงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ตามระเบียบข้อบังคับของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยทางเว็บไซต์ [www.thaiair.com](http://www.thaiair.com) โดยตลอดปีงบประมาณ 2554 มีกิจกรรมที่สำคัญสรุปได้ดังนี้

- โรดโชว์ภายในประเทศจำนวน 6 ครั้ง/ปี ต่างประเทศจำนวน 10 ครั้ง/ปี
- การเข้าประชุม/การประชุมทางโทรศัพท์ กับผู้บริหารบริษัทฯ จำนวน 74 ครั้ง/ปี
- การตอบข้อซักถามและให้ข้อมูลทางโทรศัพท์ และทางอีเมลจำนวน 3-5 รายต่อวัน
- การชี้แจงข้อมูลรายไตรมาสจำนวน 4 ครั้ง/ปี
- การเยี่ยมชมกิจการบริษัทฯ จำนวน 4 ครั้ง/ปี
- การจัดกิจกรรมพิเศษอื่น ๆ จำนวน 2 ครั้ง/ปี

นอกจากนั้น บริษัทฯ ยังได้จัดให้มีการพบปะระหว่างผู้บริหารระดับสูงของบริษัทฯ กับนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ นักลงทุน ผู้ถือหุ้น ตลอดจนผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้บริหารได้ชี้แจงนโยบาย วิสัยทัศน์ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้มีส่วนได้เสียสำคัญต่างๆ มีการปรับปรุงเว็บไซต์ของฝ่ายนักลงทุนสัมพันธ์ ([www.thaiairways.com/about-thai/investorrelations/th/investor\\_th.html](http://www.thaiairways.com/about-thai/investorrelations/th/investor_th.html)) ให้ทันสมัยและง่ายต่อการสืบค้นข้อมูล ส่วนการประสานงานและให้คำปรึกษาเกี่ยวกับงานนักลงทุนสัมพันธ์แก่ผู้บริหารบริษัทฯ นั้น นักลงทุนหรือผู้สนใจ สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลได้โดยตรงจากเจ้าหน้าที่ฝ่ายการลงทุนสัมพันธ์ของบริษัทฯ ผ่านช่องทางอื่นๆ ดังนี้

- ทางโทรศัพท์ : 0-2545-1000, 0-2545-2113, 0-2545-4053
- ทางโทรสาร : 0-2545-3971
- ทาง E-mail : [irtg@thaiairways.com](mailto:irtg@thaiairways.com)
- ทางไปรษณีย์ ฝ่ายการลงทุนสัมพันธ์ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) 89 ถนนวิภาวดีรังสิต เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900



## กระบวนการที่ใช้ในการควบคุมและประเมินผลการดำเนินงาน

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับระบบการควบคุมภายในกับการดำเนินธุรกิจโดยมีการติดตามประเมินผลอย่างสม่ำเสมอ มีโครงสร้างการควบคุมภายในตามมาตรฐาน (Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission: COSO) ครอบคลุม 5 องค์ประกอบ ได้แก่

### 1. องค์กรและสภาพแวดล้อม

โดยการกำหนดตัวชี้วัดเพื่อเป็นเป้าหมายในการปฏิบัติงานของผู้บริหารตั้งแต่ระดับผู้อำนวยการใหญ่ขึ้นไปในการควบคุมองค์กรให้เกิดประสิทธิผล มีการมอบอำนาจและหน้าที่ความรับผิดชอบแก่พนักงานเป็นลายลักษณ์อักษรและสื่อสารให้พนักงานรับทราบไว้ในเอกสารคำบรรยายลักษณะงาน (Job Description) ของแต่ละตำแหน่ง สำหรับการเลื่อนตำแหน่ง อัตราเงินเดือน และการโยกย้าย ขึ้นอยู่กับการประเมินผลการปฏิบัติงานทุก 6 เดือนเป็นหลัก

### 2. การบริหารความเสี่ยง

บริษัทฯ มีการกำหนดวัตถุประสงค์ วิสัยทัศน์ และพันธกิจไว้ในแผนยุทธศาสตร์ (แผนวิสาหกิจ) และแผนดำเนินงานเชิงกลยุทธ์ขององค์กร มีการกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย มีการระบุผลการประเมิน และวิเคราะห์ความเสี่ยง ทั้งจากปัจจัยภายในและภายนอก จัดทำดัชนีชี้วัดความเสี่ยงหลัก (Key Risk Indicator: KRI) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเตือนภัยล่วงหน้า โดยจัดทำรายงานความคืบหน้าการบริหารความเสี่ยงระดับองค์กรเสนอต่อคณะกรรมการฝ่ายบริหารงานนโยบาย



คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง คณะกรรมการบริษัทฯ และมีคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงรับผิดชอบในการอนุมัตินโยบายกำกับดูแลและติดตามผลของการบริหารความเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง

### 3. การควบคุมการปฏิบัติงานของฝ่ายบริหาร

บริษัทฯ กำหนดให้มีนโยบาย คู่มือการปฏิบัติงาน และระเบียบปฏิบัติสำหรับกิจกรรมที่สำคัญเป็นลายลักษณ์อักษร เช่น ระเบียบฯ ว่าด้วยอำนาจหน้าที่ทางการเงิน การบริหารงานบุคคล และการพัสดุ เป็นต้น มีการแบ่งแยกหน้าที่การปฏิบัติงานที่สำคัญ เก็บรักษาทรัพย์สินที่มีค่าไว้อย่างปลอดภัย โดยตรวจนับทรัพย์สินกับทะเบียนทรัพย์สินทุกปี ปฏิบัติตามระเบียบกฎเกณฑ์ที่เป็นมาตรฐานสากล อาทิ IATA, ICAO, ISO และกรมการบินพลเรือนกำหนดให้มีการติดตามและตรวจสอบการดำเนินงานจากสำนักงานการตรวจสอบภายในของบริษัทฯ และจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง

### 4. ระบบสารสนเทศและการสื่อสารข้อมูล

บริษัทฯ จัดให้มีระบบสารสนเทศและการสื่อสารที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานและบริหารจัดการ และสามารถรับฟังข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น ตลอดจนข้อร้องเรียนต่างๆ จากทั้งผู้มีส่วนได้เสียภายในและภายนอกองค์กรเพื่อนำมาปรับปรุงบริหารจัดการให้องค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น อาทิ THAISphere ซึ่งเป็นระบบ Intranet สำหรับสื่อสารภายในองค์กร ระบบ SAP สำหรับปรับปรุงการดำเนินงานให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ รวมถึงระบบการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกเพื่อใช้ในการประชุม การประกาศ ออกคำสั่ง และรับข้อร้องเรียนจาก ลูกค้า คู่ค้า หรือผู้ถือหุ้น

## 5. ระบบติดตามประเมินผล

บริษัทฯ กำหนดให้ผู้บริหารทุกระดับต้องได้รับการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยมีการประชุมผู้บริหารภายในฝ่าย ติดตามผลการดำเนินงานให้บรรลุตามดัชนีชี้วัด จัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานเปรียบเทียบกับเป้าหมายตามแผนงานหรืองบประมาณเสนอต่อผู้บริหาร จัดทำการประเมินการควบคุมด้วยตนเอง (Control Self Assessment: CSA) ตามระเบียบคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดินว่าด้วยการกำหนดมาตรฐานการควบคุมภายใน พ.ศ. 2544 ข้อ 6 ในทุกสายงานและทุกฝ่ายงาน และรายงานผลการประเมินการควบคุมภายในของบริษัทฯ ต่อคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน คณะกรรมการบริษัทฯ และคณะกรรมการตรวจสอบทุกปี อีกทั้งยังมีสำนักงานการตรวจสอบภายใน ซึ่งมีสายการบังคับบัญชาขึ้นตรงต่อคณะกรรมการบริษัทฯ และคณะกรรมการบริษัทฯ ได้มอบหมายให้คณะกรรมการตรวจสอบเป็นผู้กำกับดูแลเพื่อให้สำนักงานการตรวจสอบภายใน สามารถทำงานได้อย่างเป็นอิสระและเที่ยงธรรม โดยรายงานผลการตรวจสอบเสนอต่อผู้บริหารที่รับผิดชอบ กรรมการผู้อำนวยการใหญ่ และเสนอต่อคณะกรรมการตรวจสอบเป็นประจำทุกไตรมาส ในกรณีที่พบหรือมีข้อสงสัยว่ามีรายการ หรือการกระทำที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายที่มีนัยสำคัญต่อผลการดำเนินงานของบริษัทฯ หัวหน้าสำนักงานการตรวจสอบภายในจะรายงานต่อกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ และคณะกรรมการตรวจสอบทันที





วิสัยทัศน์ พันธกิจ  
และวัฒนธรรมองค์กร





## วิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัฒนธรรมองค์กร

### วิสัยทัศน์

การเป็นสายการบินที่ลูกค้าเลือกเป็นอันดับแรก และให้บริการดีเลิศด้วย “เสน่ห์ไทย”



### พันธกิจของบริษัทฯ

- ให้บริการขนส่งทางอากาศอย่างครบวงจร ทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ โดยใส่ใจในเรื่องความปลอดภัย ความสะอาดสบาย และการบริการที่มีคุณภาพ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจต่อลูกค้า
- มีการบริหารธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพและโปร่งใสด้วยความซื่อสัตย์สุจริตตามแนวทางปฏิบัติที่เป็นสากล และมีผลประกอบการที่น่าพอใจ เพื่อสร้างประโยชน์สูงสุดให้แก่ผู้ถือหุ้น
- สร้างสิ่งแวดล้อมในการทำงานและให้ผลตอบแทนที่เหมาะสม เพื่อจูงใจให้พนักงานเรียนรู้และทำงานอย่างเต็มศักยภาพ และภูมิใจที่เป็นส่วนร่วมในความสำเร็จของบริษัทฯ
- มีความรับผิดชอบต่อสังคม ในฐานะเป็นสายการบินแห่งชาติ

นอกจากนี้ การบินไทยยังได้กำหนดพันธกิจในการดำเนินธุรกิจไว้อย่างชัดเจน คือ “การทำให้การบินไทยเป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพสูงในการดำเนินธุรกิจ มีความโปร่งใสมารถตรวจสอบได้ และมุ่งเน้นการสร้างประโยชน์สูงสุดให้แก่ผู้ถือหุ้นโดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียอื่น ๆ ด้วย” โดยกำหนดเป็นนโยบายที่ผู้ปฏิบัติงานของการบินไทยจะต้องยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

## นโยบายความปลอดภัยด้านกิจการบิน

การบินไทยจะดำเนินการให้ผู้ปฏิบัติงานต้องยึดหลักความปลอดภัยเป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินงาน โดยการกำหนดมาตรฐานความปลอดภัยและกิจกรรมการบินให้เป็นไปตามกฎหมาย และตามหลักมาตรฐานสากล รวมทั้งการจัดให้มีการตรวจสอบดูแลรักษาระบบและการรายงานด้านความปลอดภัยอย่างต่อเนื่องให้ผู้บริหารและพนักงานผู้มีหน้าที่ความรับผิดชอบในกิจกรรมการบินได้ทราบ ทั้งนี้การรายงานข้อผิดพลาดการปฏิบัติการที่มีผลกระทบต่อความปลอดภัยจะไม่เป็นผลนำไปสู่การลงโทษทางวินัย

## นโยบายด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ

การบินไทยจะดำเนินการให้ผู้ปฏิบัติงานมุ่งเน้นคุณภาพในด้านผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อให้เป็นไปตามความพึงพอใจและสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า และเป็นไปตามมาตรฐานสากลของธุรกิจการบิน

## นโยบายด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

การบินไทยจะให้ความสำคัญในการคุ้มครอง ดูแลให้ผู้ปฏิบัติงานซึ่งถือเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญและมีค่าสูงสุดได้ปฏิบัติงานอย่างปลอดภัย มีสุขภาพดีอยู่ในสภาพแวดล้อมของการทำงานที่เหมาะสม ภายใต้ระบบบริหารงานความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับ

## นโยบายด้านสิ่งแวดล้อม

การบินไทยจะดำเนินงานให้สอดคล้องกับหลักมาตรฐานสิ่งแวดล้อมสากล (Environment Management System / EMS: ISO14001) และสิ่งแวดล้อมการบิน (Aviation Environment) ที่วางการบินพาณิชย์ถือปฏิบัติเพื่อลดมลพิษและผลกระทบต่างๆ อันเกิดจากการดำเนินงานและการปฏิบัติการบินให้เหลือน้อยที่สุด

## นโยบายด้านการไม่เลือกปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม

ในการดำเนินงานของการบินไทยทั้งในด้านการสรรหาพนักงาน การจ้างงาน การเลิกจ้าง การพัฒนาพนักงาน การเลื่อนตำแหน่งงาน การย้ายงาน การมอบหมายงานจะต้องเป็นไปด้วยความเป็นธรรม ไม่มีการเลือกปฏิบัติต่อบุคคลหนึ่งบุคคลใดโดยไม่เป็นธรรม อันเนื่องมาจากความแตกต่างในด้านเชื้อชาติ สัญชาติ ศาสนา เพศ อายุ พื้นฐานการศึกษา หรือเหตุอื่นใด รวมทั้งจะไม่มีทางเลือกให้บริการหรือทำธุรกิจกับนิติบุคคลหรือบุคคลจากเฉพาะบางประเทศ หรือบางสัญชาติโดยไม่เป็นธรรม

## นโยบายด้านการกำกับดูแลกิจการและจริยธรรม

การบินไทยจะดำเนินธุรกิจโดยตั้งมั่นอยู่บนพื้นฐานของหลักบรรษัทภิบาลและหลักจริยธรรมโดยให้ผู้ปฏิบัติงานถือปฏิบัติตามประมวลบรรษัทภิบาลและจริยธรรมนี้ควบคู่ไปกับการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งอื่นๆ โดยเคร่งครัด



## วัฒนธรรมองค์กร

วัฒนธรรมองค์กรของการบินไทย คือ “THAI SPIRIT” โดยคำว่า “THAI” มีความหมายแยกตามตัวอักษร ดังนี้

### T=Teamwork & Trust

**Teamwork** หมายถึง การที่พนักงานมีทัศนคติที่ดีในการทำงานร่วมกันเป็นทีมเพื่อช่วยสนับสนุน ส่งเสริม การดำเนินการ และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ขององค์กร ซึ่งถือเป็นพื้นฐานสำคัญที่จะทำให้ การบินไทยเป็นองค์กรที่แข็งแกร่งมีความได้เปรียบ ในการแข่งขัน

**Trust** หมายถึง ความไว้วางใจและเชื่อใจกัน การเคารพในสิทธิซึ่งกันและกัน และมีอิสระในการแสดง ความคิดเห็นเชิงสร้างสรรค์ ซึ่งจะช่วยให้การทำงาน เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองต่อการ เปลี่ยนแปลงได้ในทุกสถานการณ์ อันจะเป็นการเสริมสร้าง ความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจในผลิตภัณฑ์และบริการ ของการบินไทย

### H = Happiness & Hospitality

**Happiness** หมายถึง การที่พนักงานมีความสุขแข็งแรง และมีสุขภาพจิตดี รักองค์กร และมีความสุขในการทำงาน กับองค์กร ซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และทำให้เกิดการให้บริการที่ดี

**Hospitality** หมายถึง การที่พนักงานมีจิตสำนึก พร้อมให้บริการต่อลูกค้าอย่างดีเลิศ ด้วยความสุภาพ อ่อนโยน โอบอ้อมอารี และยิ้มแย้มแจ่มใสตามวัฒนธรรมไทย อันจะนำไปสู่ความประทับใจของลูกค้า ตลอดจนการ เอาใจใส่ต่อความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า โดยมุ่งเน้นการส่งต่อประสบการณ์ที่ดีเพื่อความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า

### A = Awakening & Accountability

**Awakening** หมายถึง การที่พนักงานมีความตื่นตัว และกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน รวมทั้งมีความพร้อม ในการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ต้องการพัฒนาปรับปรุงทุกสิ่งให้ดีขึ้น อยู่เสมอ ซึ่งจะทำให้พนักงานสามารถพัฒนาตนเองและ พัฒนาองค์กรให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง ช่วยให้องค์กรมีศักยภาพ ในการแข่งขันทางธุรกิจสูงขึ้น และทำให้การบินไทยสามารถ พัฒนากระบวนการทำงานและการบริการ และสร้างนวัตกรรม ได้อย่างไม่สิ้นสุด

**Accountability** หมายถึง การที่พนักงานมีความ รับผิดชอบในการปฏิบัติงานตลอดจนผลลัพธ์ของงานที่ได้รับ มอบหมาย และได้มอบหมายให้ผู้อื่นปฏิบัติ โดยสามารถ อธิบายถึงเหตุและผลได้ โดยรักษาคำพูดและไม่โยน ความผิดให้ผู้อื่น ซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิผลของการ ปฏิบัติงาน

### I = Inspiration & Integrity

**Inspiration** หมายถึง การที่พนักงานมีแรงบันดาลใจ ในการทำงาน ซึ่งเกิดจากการมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่ง ขององค์กร มีความกระหายในความสำเร็จ และต้องการมีส่วนร่วมในความก้าวหน้าขององค์กร ถือเป็นอีกหนึ่งปัจจัย ที่จะกระตุ้นให้เกิดความรักในงานและความมุ่งมั่นและ ททุ่มเทเพื่อให้การบินไทยก้าวสู่ความสำเร็จยิ่งๆ ขึ้นไป

**Integrity** หมายถึง การที่พนักงานมีความซื่อสัตย์ สุจริต มีคุณธรรมและจริยธรรมทำงานด้วยความโปร่งใส ปกป้องผลประโยชน์ และมีความรับผิดชอบต่อผู้ มีส่วนได้เสียขององค์กรตลอดจนบริหารงานโดยยึดหลัก ธรรมาภิบาล



การบินไทยมุ่งมั่นและตั้งใจสร้างให้เกิดวัฒนธรรมที่ดีงามภายในองค์กร และเกิดการถ่ายทอดจากรุ่นสู่รุ่น เพื่อเป็นการวางรากฐานเรื่องค่านิยมและวัฒนธรรมขององค์กรด้านความรับผิดชอบต่อสังคมทั้งในกระบวนการ และนอกกระบวนการ ให้มีความเข้มแข็ง แผ่ขยายจากภายในองค์กรไปสู่ภายนอก ซึ่งการบินไทยถือเป็นหัวใจสำคัญ ที่จะนำองค์กรไปสู่การเติบโตอย่างมั่นคง สมดุล และยั่งยืน



**Towards Professional Excellence**

**T**eamwork  
rust

**H**appiness  
ospitality

**A**wakening  
ccountability

**I**nspiration  
ntegrity



คำประกาศว่าด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม





## คำประกาศว่าด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม

### วิสัยทัศน์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

เป็นสายการบินที่รับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม



### คำประกาศการยึดหลักปฏิบัติสากลว่าด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มุ่งมั่นในการเป็นผู้นำด้านการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อมทั้งในและต่างประเทศสนับสนุนการใช้ทรัพยากรภายในประเทศอย่างมีประสิทธิภาพ และมีเจตนาในการดำเนินกิจกรรมแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมในฐานะเป็นสายการบินแห่งชาติ และมีความมุ่งมั่นในการสร้างจิตสำนึกของการมีส่วนร่วมในความรับผิดชอบต่อสังคมของทุกภาคส่วน ทั้งผู้มีส่วนได้เสียของบริษัทฯ ลูกค้า พนักงาน คู่ค้า ชุมชน และประชาชนทั่วไป





## กรอบแนวทางการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

### การปฏิบัติตามแนวทางการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคม ของคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.)

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ให้ความสำคัญและนำแนวปฏิบัติเข้มทิศธุรกิจเพื่อสังคม (Corporate Social Responsibility Guidelines) ซึ่งถูกจัดทำโดยคณะทำงานส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของบริษัทจดทะเบียน คณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) มาปรับใช้อย่างบูรณาการ และเป็นแนวปฏิบัติที่สอดคล้องกับนโยบายการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคมของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) แบ่งออกเป็น 8 หัวข้อ ได้แก่

#### 1. การกำกับดูแลกิจการที่ดี

บริษัทฯ จัดให้มีระบบบริหารจัดการและดำเนินงานด้วยความรับผิดชอบต่ออย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส เเท่าเทียม เป็นธรรม สามารถตรวจสอบได้ ยึดหลักความปลอดภัย คุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการเป็นสำคัญ ซึ่งจะช่วยสร้างความเชื่อมั่นและความมั่นใจต่อผู้ถือหุ้น ผู้ลงทุน ผู้มีส่วนได้เสีย และผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายอันนำไปสู่ความเติบโตและเสถียรภาพทางเศรษฐกิจอย่างยั่งยืนของธุรกิจ ดังแสดงรายละเอียดในหัวข้อการกำกับดูแลกิจการที่ดีซึ่งได้กล่าวไว้ก่อนหน้า

#### 2. การประกอบธุรกิจด้วยความเป็นธรรม

บริษัทฯ มุ่งเน้นให้มีระบบการควบคุมภายในที่ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับต้องให้ความร่วมมือและถือเป็นส่วนหนึ่งในการปฏิบัติงาน ตามหลักการของ COSO (Committee of Sponsoring Organizations of Treadway Commission) จัดให้มีระบบการควบคุมภายในกับการดำเนินธุรกิจและการประเมินการควบคุมด้วยตนเอง (Control Self Assessment: CSA) ในทุกสายงานและทุกฝ่ายงาน จัดให้มีสำนักงานการตรวจสอบภายในกำกับดูแล เพื่อป้องกันความเสียหาย ปรับปรุงการปฏิบัติงานลดผลกระทบและขจัดปัจจัยเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น ตลอดจนการติดตามและประเมินผลอย่างสม่ำเสมอ และมีการจัดทำประมวลบรรษัทภิบาลและจริยธรรมไว้เป็นลายลักษณ์อักษรอย่างชัดเจนให้กับพนักงานทุกคนยึดถือและปฏิบัติ

#### 3. การเคารพสิทธิมนุษยชน และการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม

บริษัทฯ ตระหนักถึงความสำคัญของบุคลากรซึ่งเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าขององค์กร จึงมีการพัฒนาและฝึกอบรมให้พนักงานมีคุณภาพ ได้มาตรฐาน และมีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง มีทักษะที่จำเป็นสอดคล้องกับภารกิจด้านต่างๆ การปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรมทั้งในด้านการสรรหา การเลื่อนตำแหน่ง การย้ายงาน และการมอบหมายงาน ตลอดจนดูแลพนักงานให้ได้รับสิทธิประโยชน์ต่างๆ ความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อให้พนักงานทุกคนมีคุณภาพชีวิตที่ดี



#### 4. ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค

บริษัทฯ มีการให้บริการที่ดี มีคุณภาพพัฒนาธุรกิจ การบินให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยคำนึงถึงคุณภาพของการให้บริการและความปลอดภัยเป็นสิ่งสำคัญ อาทิ การพัฒนาและฝึกฝนบุคลากรอย่างเข้มงวดเพื่อให้ได้บุคลากรที่มีประสิทธิภาพมีความชำนาญพร้อมให้บริการและปฏิบัติงาน การดูแลความปลอดภัยในห้องผู้โดยสาร ตลอดจนการปรับปรุงระบบสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพ เกิดความคล่องตัวรวดเร็วต่อการใช้งานของลูกค้ามากขึ้น เช่น ระบบขายบัตรโดยสาร ระบบชำระเงินผ่านบัตรที่สามารถรองรับสกุลเงินต่างประเทศได้ถึง 24 สกุลเงิน ใน 34 ประเทศ และบริการ Mobile Service รูปแบบต่าง ๆ เป็นต้น



#### 5. การร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม

บริษัทฯ มีการดำเนินงานเพื่อพัฒนาชุมชนและสังคม รวมถึงปลูกฝังให้พนักงานมีจิตสำนึกรับผิดชอบต่อสังคมและส่วนรวมผ่านกิจกรรมต่างๆ อาทิ การบริจาคเงินช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยและดินโคลนถล่มเข้าถล่มหมู่บ้านในภาคใต้ การช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วมในหลายจังหวัดของประเทศไทย ทั้งในด้านการสนับสนุนการจัดตั้ง

ศูนย์ช่วยเหลือผู้ประสบภัย การแจกจ่ายอาหาร ตลอดจนจัดเที่ยวบินพิเศษเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในการเดินทางไป-กลับ กรุงเทพฯ - พิษณุโลก เพื่ออำนวยความสะดวกทดแทนการเดินทางทางบกที่ถนนหลายสายถูกตัดขาด การสนับสนุนงบประมาณในโครงการรณรงค์จัดหารถเข็นสำหรับคนพิการของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

#### 6. การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม

ด้วยตระหนักดีว่า ทรัพยากรธรรมชาติถือเป็นทรัพยากรส่วนรวม และปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Change) ถือเป็นภาระร่วมกันของสังคมโลก การบินไทยจึงมีเป้าหมายเป็นสายการบินที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก อาทิ การบริหารจัดการน้ำเสีย การประหยัดพลังงานในกระบวนการต่าง ๆ การบริหารเชื้อเพลิงอากาศยาน (Fuel Management) การจัดทำ Carbon Footprint ในเมนูอาหาร และการเพิ่มใช้ระบบสารสนเทศสนับสนุนกระบวนการทำงานภายในองค์กรเพื่อลดปริมาณการใช้กระดาษ





## 7. นวัตกรรมและการเผยแพร่ข่าวสาร จากการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคม

บริษัทฯ พัฒนาระบบ Cabin Attendant Pre-Flight Study and Briefing System ซึ่งเป็นระบบที่ออกแบบและพัฒนาขึ้นโดยพนักงาน ด้วยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยและนวัตกรรมในการเชื่อมต่อข้อมูลจากฐานข้อมูลที่แตกต่างกัน เพื่อให้ข้อมูลที่ใช้งานอยู่ในปัจจุบันบนระบบต่างๆ ถูกนำมาประมวลผลใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด สะดวกและง่ายต่อการใช้งาน และสานต่อการสร้างนวัตกรรมด้านสิ่งแวดล้อมโดยศึกษาการใช้พลังงานทดแทนประเภทเชื้อเพลิงชีวภาพ (Biofuel)

## 8. การจัดทำรายงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม

บริษัทฯ ได้มีการจัดทำรายงานการพัฒนาย่างยั่งยืนตามกรอบการรายงานสากล GRI ฉบับนี้เป็นฉบับแรกเพื่อใช้ในการเปิดเผยข้อมูลและสะท้อนให้เห็นถึงการดำเนินงานด้าน CSR ขององค์กรทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม อีกทั้งยังใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานด้าน CSR ต่อไปในอนาคต



## กรอบแนวทางการดำเนินงานด้าน CSR ของการบินไทย

นอกจากการให้ความสำคัญต่อการปฏิบัติตามแนวปฏิบัติเชิงธุรกิจเพื่อสังคมของ ก.ล.ต. แล้ว การบินไทยยังได้กำหนดกรอบแนวทางการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม 4 ประการ ไว้อย่างชัดเจน ดังนี้

1. กำหนดนโยบายและแนวทางที่ชัดเจนของบริษัทฯ ต่อการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นและทุ่มเทของบริษัทฯ ในการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม ผสมผสานแนวคิดและนวัตกรรมในรูปแบบสีเขียว (Green Innovation)
2. จัดทำโครงการเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่สอดคล้องกับแนวคิด “การเดินทางแบบรักษ์สิ่งแวดล้อม” (Travel Green) โดยชักนำผู้มีส่วนร่วม ทั้งผู้ถือหุ้น ผู้โดยสาร คู่ค้า และพนักงานทุกคน เข้าร่วมในทุกกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง
3. จัดกิจกรรมเพื่อสร้างความตระหนักและปลูกฝังจิตสำนึกให้กับพนักงานในทุกระดับชั้นในการคำนึงถึงสิ่งแวดล้อมและสังคม และดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของบริษัทฯ ในเรื่องเกี่ยวกับการสนับสนุนสาธารณประโยชน์และสาธารณกุศล
4. สื่อสารและประชาสัมพันธ์กิจกรรมเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของบริษัทฯ และจัดทำรายงานผลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมให้มีความสอดคล้องกับแนวทางการรายงานตามมาตรฐานสากล และให้ความสำคัญกับการเปิดเผยข้อมูลในด้านความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างถูกต้อง ครบถ้วน และทันที่



การดำเนินงาน  
ด้านสิ่งแวดล้อมของบริษัทฯ







## การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมของบริษัทฯ

การบริการขนส่งทางอากาศ จัดเป็นอุตสาหกรรมที่มีการเติบโตอย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว ถึงแม้ว่าในภาพรวมอุตสาหกรรมการบินจะมีการปล่อยก๊าซเรือนกระจก เพียงร้อยละ 2 ของภาคอุตสาหกรรมทั้งหมด แต่เมื่อพิจารณาถึงอัตราการเติบโต และรูปแบบของการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้นในระดับชั้นบรรยากาศแล้ว ถือว่าเป็นกลุ่มที่มีความสำคัญกลุ่มหนึ่งที่เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม นอกเหนือจากก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ที่ถือว่าเป็นตัวการสำคัญของภาวะโลกร้อนจะถูกปล่อยมาจากการเผาไหม้เชื้อเพลิงแล้ว ยังมีก๊าซจำพวกออกไซด์ของไนโตรเจนที่มีอิทธิพลทำให้เกิดภาวะเรือนกระจกมากกว่าก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ และอนุภาคหรือไอน้ำที่เกิดขึ้นจากปฏิบัติการบิน ยังดูดซับแสงอาทิตย์และขัดขวางการสะท้อนกลับของรังสี ทำให้ชั้นบรรยากาศของโลกมีอุณหภูมิสูงขึ้นด้วย

บริษัทฯ ในฐานะที่เป็นสายการบินแห่งชาติและเป็นสายการบินชั้นนำตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อประเทศและสังคมโลก ให้มีความสำคัญต่อการใส่ใจด้านสิ่งแวดล้อม และการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดจึงได้กำหนดเป็นนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมไว้อย่างชัดเจน

### นโยบายด้านสิ่งแวดล้อม

1. บริษัทฯ จะพัฒนาระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐานสากลเพื่อให้มั่นใจว่า กิจกรรมและการดำเนินงานของบริษัทฯ จะเป็นไปตามมาตรฐานและกฎหมายด้านสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง
2. พัฒนาและปรับปรุงระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมในทุกกิจกรรมของบริษัทฯ เพื่อลดมลภาวะและผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง โดยมีวัตถุประสงค์ เป้าหมาย แผนงานปฏิบัติ และการประเมินผล อย่างชัดเจน
3. การดำเนินงานของบริษัทฯ จะคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมในประเด็นที่สำคัญต่างๆ ทั้งในด้านมลภาวะจากเครื่องบิน มลภาวะทางเสียง การใช้น้ำมันเชื้อเพลิง การปรับปรุงคุณภาพน้ำทิ้ง การใช้สารเคมี การอนุรักษ์พลังงานไฟฟ้า การจัดการขยะประเภทต่างๆ การนำสิ่งของมาใช้ซ้ำหรือการนำกลับมาใช้ใหม่เพื่อเป็นการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ
4. อนุรักษ์สร้างจิตสำนึก และฝึกอบรมพนักงานในด้านสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ
5. ให้การสนับสนุนการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมแก่สังคมและองค์กรต่างๆ รวมทั้งดำเนินการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อสร้างภาพลักษณ์และความเข้าใจอันดีต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมของบริษัทฯ



บริษัทฯ ยังต้องปรับตัวให้พร้อมรับต่อสถานการณ์โลกที่ผันผวนในหลายมิติ ทั้งด้านสภาวะเศรษฐกิจที่ตกต่ำ สถานการณ์การเมืองที่ไม่ปกติในหลายๆ แห่ง และราคาน้ำมันที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ค่าใช้จ่ายทางด้านการบินเพิ่มขึ้น บริษัทฯ จึงมุ่งเน้นการบริหารเชื้อเพลิงอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อลดการค่าใช้จ่ายต่างๆ ยิ่งไปกว่านั้น การเริ่มบังคับใช้มาตรการการค้าคาร์บอนของสหภาพยุโรปส่งผลให้บริษัทฯ ต้องคำนึงถึงการลดการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่เกิดจากการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงในการบินมากขึ้น โดยได้มีการจัดหาอุปกรณ์ต่างๆ อาทิ อุปกรณ์ล้างเครื่องยนต์และลำตัวเครื่องบินเพื่อลดอัตรา

ความสิ้นเปลืองน้ำมันเชื้อเพลิงโดยไม่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม การเปลี่ยนไปใช้อุปกรณ์ที่มีน้ำหนักเบา อาทิ ตู้ขนส่งน้ำหนักเบา อุปกรณ์ที่ใช้บริการผู้โดยสาร การจัดหาอุปกรณ์ทดแทนเอกสารการบินเพื่อลดการใช้กระดาษ การจัดการระบบวางแผนการบินที่มีประสิทธิภาพสูงขึ้น การปรับปรุงปีกของอากาศยานแบบ B777 ให้ประหยัดเชื้อเพลิงมากยิ่งขึ้น การจัดหาอากาศยานรุ่นใหม่ที่ประหยัดเชื้อเพลิงเพิ่มขึ้น รวมถึงการพัฒนากระบวนการเก็บข้อมูลและประมวลผลภายในบริษัทฯ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารเชื้อเพลิงและตอบสนองมาตรการดังกล่าว

## การบินไทยมุ่งสู่ “การเดินทางแบบรักษ์สิ่งแวดล้อม” หรือ “Travel Green”

ในอุตสาหกรรมการบินได้มีการตื่นตัวและตระหนักถึงปัญหาสิ่งแวดล้อม จึงได้มีการพัฒนาทั้งทางด้านเทคโนโลยี สร้างสรรค์นวัตกรรม และกำหนดมาตรการ ในการควบคุมการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากกิจกรรมการบิน เพื่อให้เกิดการจัดการอย่างบูรณาการ เช่น (1) การคิดค้นนวัตกรรมทางด้านการบิน อาทิ อากาศยาน และเครื่องยนต์ จะถูกพัฒนาให้มีน้ำหนักเบา มีประสิทธิภาพในการบิน และประหยัดเชื้อเพลิงมากยิ่งขึ้น (2) การเพิ่มประสิทธิภาพการควบคุมการจราจรทางอากาศ โดยบริหารการจราจรทางอากาศ ตั้งแต่การเดินทางของผู้โดยสารสู่ท่าอากาศยาน การลดระยะเวลาของอากาศยานจากที่จอดจนถึงทางวิ่ง ลดข้อจำกัดของการนำลงและบินออกจากสนามบิน ปรับเส้นทางบินให้สั้นลง ตลอดจนการพัฒนาเทคโนโลยีในการติดต่อสื่อสารเพื่อสนับสนุนให้การเดินทางมีประสิทธิภาพในการใช้พลังงานมากที่สุด (3) การใช้เชื้อเพลิงทางเลือก โดยผลิตเชื้อเพลิงจากชีวมวล เพื่อนำมาทดแทนเชื้อเพลิงจากซากฟอสซิล (Fossil Fuel) ปัจจุบันเชื้อเพลิงชีวมวลได้รับการพัฒนาไปมากจนมีคุณสมบัติเทียบเท่ากับเชื้อเพลิงอากาศยาน และมีการใช้ในการปฏิบัติการบินในเที่ยวบินพาณิชย์ในบางสายการบิน ตลอดจน (4) การกำหนดมาตรการทางด้านการค้าและภาษี อาทิ ระเบียบการค้าสิทธิในการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของสหภาพยุโรป (European Union Emission Trading Scheme) ซึ่งมีจุดมุ่งหมายให้สายการบิน

รับผิดชอบในการปล่อยก๊าซเรือนกระจกโดยใช้เครื่องมือทางเศรษฐศาสตร์เป็นกลไกสำคัญ มุ่งเน้นให้ผู้ใช้งานที่ขาดประสิทธิภาพต้องจ่ายค่าชดเชยมากขึ้น

ด้วยตระหนักถึงความสำคัญต่อการรักษาสิ่งแวดล้อมเหล่านี้ การบินไทยจึงมุ่งมั่นดำเนินธุรกิจควบคู่ไปกับการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมภายใต้กรอบแนวคิด “การเดินทางแบบรักษ์สิ่งแวดล้อม” หรือ “Travel Green” โดยให้ความสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Change) การบริหารจัดการวัสดุอย่างยั่งยืน (Sustainable Material Management) การใช้ทรัพยากรอย่างยั่งยืน (Sustainable Use of Resources) และการรักษาระบบนิเวศและความหลากหลายทางชีวภาพ (Biodiversity and Ecosystem Services)





## การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Change)

บริษัทฯ มีการบริหารจัดการในกระบวนการต่างๆ เพื่อลดการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจก ตลอดจนร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก ผลักดันให้เกิดความร่วมมือในการลดและร่วมแก้ไขผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศในหลายส่วน ตั้งแต่การพัฒนาขีดความสามารถในการลดปริมาณการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์จากการบิน การลดภาวะโลกร้อนด้วยการลดการปล่อยก๊าซที่มีผลทำลายชั้นบรรยากาศ การสร้างความตระหนักและเปิดโอกาสให้ผู้โดยสารมีส่วนร่วมรักษาสีสิ่งแวดล้อม

บริษัทฯ ได้เข้าร่วม **โครงการ Asia and South Pacific Initiative to Reduce Emissions (ASPIRE)** ซึ่งเป็นความร่วมมือขององค์กร และผู้ให้บริการเดินอากาศระหว่างประเทศ เพื่อพัฒนาขีดความสามารถในการลดปริมาณการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์จากการบิน โดยมีวัตถุประสงค์หลัก คือ ความร่วมมือระหว่างภูมิภาคภายในกลุ่มประเทศเอเชียแปซิฟิกในการผลักดันให้มีการพัฒนาและนำเทคโนโลยีรวมทั้งขั้นตอนปฏิบัติที่ดี (Best Practices) มาใช้ในการเดินอากาศ มีการสาธิตการแลกเปลี่ยนข้อมูลและวิธีการวัดค่าผลลัพธ์ การลดมลพิษ รวมถึงการสื่อสารชักชวนให้เกิดการมีส่วนร่วมของสาธารณะ และคำนึงถึงการรักษาสีสิ่งแวดล้อมจากทุกภาคส่วน



สำหรับสมาชิก ASPIRE ในปัจจุบัน ประกอบด้วยหน่วยงานให้บริการเดินอากาศชั้นนำในภูมิภาคที่เกี่ยวข้อง 5 หน่วยงาน ได้แก่ Federal Aviation Administration (FAA) ของประเทศสหรัฐอเมริกา Air Services Australia ของประเทศออสเตรเลีย Airways New Zealand ของประเทศนิวซีแลนด์ Japan Civil Aviation Bureau (JCAB) ของประเทศญี่ปุ่น และ Civil Aviation Authority of Singapore (CAAS) ของประเทศสิงคโปร์ โดยทั้งหมดได้ลงนามเข้าร่วมโครงการ

และจัดทำ ASPIRE Flight แล้ว ซึ่งดำเนินการโดยสายการบินแห่งชาตินั้นๆ และสมาชิกมีการพัฒนาการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

การบินไทย ร่วมกับ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ได้จัดเที่ยวบิน THAI ASPIRE Flight เป็นครั้งที่ 6 ของโลก ในเส้นทางไป-กลับ กรุงเทพฯ-ไอล์แลนด์ ประเทศนิวซีแลนด์ เมื่อวันที่ 5 พฤษภาคม 2554 แต่ครั้งนี้พิเศษกว่า 5 ครั้งที่ผ่านมา คือ จะเป็นการทำการบินแบบ Round Trip เป็นครั้งแรกในโลก โดยถือว่าเป็น “การปฏิบัติการบินที่สมบูรณ์แบบ (Perfect Flight)” มีการลดอัตราการสิ้นเปลืองน้ำมันเชื้อเพลิง หรือลดการใช้ น้ำมันเชื้อเพลิง (Fuel Consumption) โดยคำนึงถึงปัจจัยต่างๆ ได้แก่

- การจัดการจราจรทางอากาศโดยอาศัยความร่วมมือจากวิทยุการบินของแต่ละประเทศที่บินผ่านน่านฟ้า นั้นๆ
- การจัดหรือกำหนดเส้นทางบินให้เหมาะสมโดยอาศัยธรรมชาติ อาทิ ลม ที่มีส่วนช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำการบิน
- การปฏิบัติการบินโดยใช้วิธีการบริหารพลังงานของเครื่องบินที่ทำการบินอยู่อย่างดีที่สุด (Energy Management) รวมทั้งการวางแผนการบินขึ้นลง และการรักษาระดับเพดานบิน
- การจัดอุปกรณ์บริการบนเครื่องบินให้เหมาะสม สอดคล้องกับจำนวนผู้โดยสาร

ผลสำเร็จจากการทำ Best Practice ครั้งนี้ สามารถลดปริมาณคาร์บอนไดออกไซด์ได้ 3.15 ตัน และจะมีส่วนช่วยให้เกิดการกำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติการบิน เพื่อให้มีการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด และช่วยลดการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกสู่บรรยากาศซึ่งเป็นสาเหตุของการเกิดภาวะโลกร้อน

*“ผลสำเร็จจากการทำ Best Practice ครั้งนี้ ลดปริมาณคาร์บอนไดออกไซด์ได้ 3.15 ตัน”*

บริษัทฯ มีแนวคิดในการชักชวนให้ผู้โดยสารมีส่วนร่วม และรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมใน **โครงการ Carbon Footprint ของเมนู Signature Dishes** โดยแสดงข้อมูลปริมาณการปลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ของเมนูอาหารที่ให้บริการบนเครื่องบินซึ่งเกิดจากวัตถุดิบ การขนส่ง การผลิต บรรจุภัณฑ์ ตลอดจนการจัดการของเสีย เริ่มโครงการนำร่องด้วย 2 เมนูอาหารในเที่ยวบินไปยุโรป ตั้งแต่เดือนมกราคม 2554 เป็นต้นมา คือ เมนูข้าวแกงมัสมั่นไก่ และแกงเขียวหวานไก่ และจะทำการขยายผลเป็น 30 เมนู บริการให้ผู้โดยสารในเส้นทางต่างๆ ได้ในปี 2555 เป็นต้นไป

อย่างไรก็ตามความคาดหวังถึงผลที่ได้จากโครงการนี้ ถึงแม้จะไม่มีผลการลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ แต่ทำให้ผู้โดยสารทราบถึงปริมาณก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ที่ปล่อยจากกระบวนการผลิตอาหาร อีกทั้งยังให้ผู้โดยสารมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม



**โครงการ Thai Voluntary Carbon Offset** เป็นอีกโครงการหนึ่งที่ผู้โดยสารสามารถมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคม โดยผู้โดยสารที่ซื้อบัตรโดยสารกับการบินไทยสามารถร่วมในการชดเชยการปลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์บนทุกเส้นทางการบิน โดยบริษัทฯ จะนำเงินที่ได้ทั้งหมดจากการเข้าร่วมชดเชยของผู้โดยสารส่งต่อไปลงทุนเพื่อสนับสนุนกลไกการพัฒนาที่สะอาด (Clean Development Mechanism: CDM/Certified Emission Reductions: CERs) และโครงการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Voluntary Emission Reduction: VERs) ทั้งในและนอกประเทศ

ภายใต้โครงการฯ สามารถแบ่งออกเป็นโครงการย่อย ได้แก่ โครงการที่จัดทำร่วมกับ IATA โดยบริษัทฯ เข้าร่วมโครงการกับ IATA ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2553 และให้ผู้โดยสารสามารถชดเชยการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์จากการเดินทางผ่านทางเว็บไซต์ของการบินไทย ซึ่งประเมินคิดเป็นปริมาณการชดเชยคาร์บอนได้จำนวน 2,400 ตันต่อปี สำหรับจำนวนเงินที่ได้รับ บริษัทฯ ได้ประสานกับ IATA นำไปบริจาคให้โครงการกลไกการพัฒนาที่สะอาดที่ได้คาร์บอนเครดิตประเภท CERs จำนวน 2 โครงการ คือ Korat Waste to Energy ของประเทศไทย และ Braco Norte IV Small Hydro ของประเทศบราซิล

ส่วนอีกโครงการหนึ่งเป็นการจัดทำ Carbon Offset ทางช่องทาง Domestic Ticket Counter ซึ่งสามารถรองรับการชดเชยได้ทุกเส้นทางทั่วโลกผ่าน Domestic Counter ซึ่งขณะนี้อยู่ในระหว่างการดำเนินการ และคาดว่าจะนำเสนอให้กับผู้โดยสารได้ภายในไตรมาสที่ 3 ปี 2555





การปลดปล่อยก๊าซอื่น ๆ ที่สามารถทำลายชั้นบรรยากาศ ยังเป็นสาเหตุสำคัญของปัญหาภาวะโลกร้อน โดยเฉพาะ ก๊าซฮาลอนซึ่งเป็นก๊าซที่มีคุณสมบัติทำลายชั้นบรรยากาศ ในลำดับต้น ๆ และถูกใช้ในกระบวนการซ่อมบำรุงอุปกรณ์ ดับเพลิงในอากาศยาน อาทิ Engine Fire Extinguisher, APU Fire Extinguisher หรือ Cargo Fire Extinguisher รวมถึงอุปกรณ์ดับเพลิงที่ใช้อยู่ตามสำนักงานหรือ สถานที่ต่าง ๆ บริษัทฯ จึงได้ริเริ่มดำเนิน **โครงการลดโลกร้อน ด้วยการลดการปล่อยก๊าซฮาลอน (Halon) สู่อากาศ** ในกระบวนการซ่อมบำรุง และปรับปรุงกระบวนการจัดเก็บ และนำกลับมาใช้ใหม่ (Recycling) ให้เกิดประโยชน์และมีประสิทธิภาพ รวมถึงการวางแผนเตรียมการจัดหาก๊าซที่เหมาะสมเพื่อรองรับการเลิกการปลดปล่อยก๊าซฮาลอน ในอนาคต จากความพยายามดังกล่าวส่งผลให้สามารถลดการปล่อยก๊าซฮาลอนทั้ง ปริมาณ 723 กิโลกรัมต่อปี และลดปริมาณคาร์บอนไดออกไซด์ได้ 1.98 ตันต่อปี

บริษัทฯ ยังได้ดำเนินการ**ลด/เลิกการใช้สารเคมีทำลายบรรยากาศชั้นโอโซน (CFC)** ในกระบวนการซ่อม ชิ้นส่วนเครื่องยนต์อากาศยานยังมีการใช้สารเคมี 1, 1, 1 Trichloroethane ซึ่งเป็นสารประเภท Chlorofluorocarbon (CFC) และทำลายบรรยากาศชั้นโอโซน อีกทั้งมีผลกระทบต่อโดยตรงต่อผู้ปฏิบัติงาน โครงการฯ นี้ได้มีการดำเนินการ

อย่างต่อเนื่องตั้งแต่เดือนกันยายน พ.ศ. 2542 มาจนถึง ปัจจุบัน โดยดำเนินการภายในหน่วยงาน Chemical Process Cleaning แผนกกระบวนการซ่อมชิ้นส่วนเครื่องยนต์ และอากาศยาน กองซ่อมชิ้นส่วนเครื่องยนต์ ฝ่ายซ่อมใหญ่ เครื่องยนต์อากาศยาน และฝ่ายช่างดอนเมือง ได้รับความร่วมมือจาก World Bank ในการส่งเจ้าหน้าที่มาร่วมพิจารณาและสำรวจ โดยมีการใช้สารเคมีประเภท Light Alkaline Solution ซึ่งไม่มีส่วนประกอบของสาร CFC มาใช้ปฏิบัติงานทดแทน อีกทั้งยังให้ความช่วยเหลือเป็นเงินสนับสนุนจำนวน 406,578 ดอลลาร์สหรัฐอเมริกา เพื่อตัดแปลงอุปกรณ์การทำงาน ขบวนการทำงาน เครื่องมือ และเครื่องจักรใหม่ที่สามารถเลิกใช้สารเคมีที่มีส่วนประกอบของ CFC ซึ่งผลของโครงการฯ สามารถลดการใช้สารเคมีที่ทำลายบรรยากาศชั้นโอโซนได้ 6,000 ลิตรต่อปี และลดปริมาณคาร์บอนไดออกไซด์ได้ 16.44 ตันต่อปี

นอกจากนี้ ฝ่ายครัวการบินสุวรรณภูมิ ยังได้ริเริ่มโครงการนำร่องปลูกพืชไร้ดิน (Hydroponics) หรือ การปลูกผักด้วยวิธีการปลูกพืชไร้ดินบนตลาดฟ้าอาคารครัวการบิน ซึ่งเป็นโครงการที่นอกจากจะมีส่วนช่วยในการดูดซับก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ในอากาศแล้ว ยังสามารถนำผักปลอดสารพิษที่ได้มาผลิตอาหารให้บริการผู้โดยสาร และช่วยลดต้นทุนในการจัดซื้อวัตถุดิบในการผลิตอาหารได้อีกด้วย





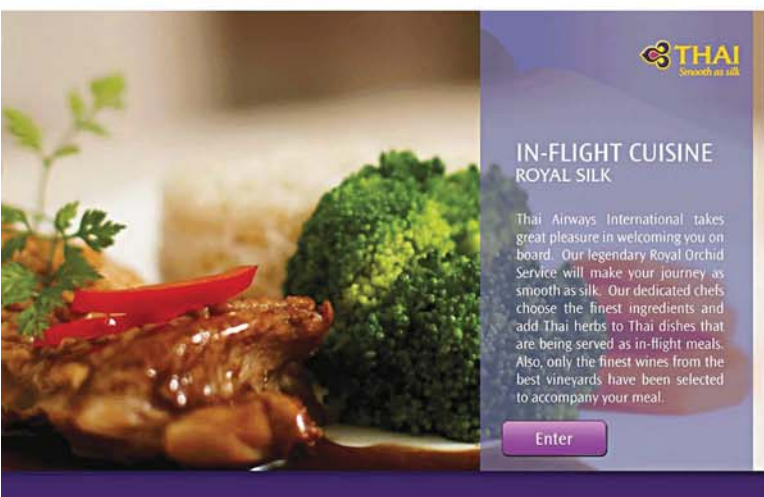
## การบริหารจัดการวัสดุอย่างยั่งยืน (Sustainable Material Management)

การบริหารจัดการวัสดุ ตลอดจนวัตถุดิบที่จำเป็น อาทิ ในกระบวนการผลิต การให้บริการ การดูแลรักษาอุปกรณ์ ต่างๆ ให้มีการใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด มีการดูแลคุณภาพให้ดีพร้อมใช้งานถือเป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจากการบริหารจัดการที่ดีสามารถลดต้นทุนการดำเนินธุรกิจ และช่วยประหยัดทรัพยากรที่ต้องใช้ในการผลิตวัสดุหรือวัตถุดิบเหล่านั้น จึงถือได้ว่าเป็นมีความสำคัญไม่แพ้ด้านอื่น

สืบเนื่องจากแนวคิดเรื่องการเดินทางแบบรักษ์สิ่งแวดล้อม (Travel Green) ที่ให้ความสำคัญต่อการลดการใช้กระดาษและลดการใช้พลังงานจากน้ำหนักบรรทุกที่ลดลง บริษัทฯ จึงริเริ่ม **โครงการ e-Meal Menu** และ **โครงการ e-Duty Free Magazine** ซึ่งผู้โดยสารสามารถดูเมนูอาหารเครื่องดื่ม และรายการสินค้าปลอดภาษีบนเครื่องบินพร้อมรูป รายละเอียดสินค้าและราคาจากหน้าจอที่นั่ง (Inflight Equipment: IFE) เพื่อทดแทนการใช้เมนูอาหาร และ Duty Free Magazine เดิมที่พิมพ์ด้วยกระดาษซึ่งจะสามารถลดน้ำหนักบรรทุกได้ประมาณ 0.5 กิโลกรัมต่อ 1 ที่นั่ง โดยขณะนี้การดำเนินการบน IFE ระบบ eX2 แล้วเสร็จและเริ่มติดตั้งทดลองใช้งานบนเครื่องบินแบบ A330-300 (A33H) ตั้งแต่เดือนมกราคม

2555 และจะดำเนินการติดตั้งในฝูงบินอื่นๆ ต่อไปตามแผนการพัฒนา

การใช้ประโยชน์จากอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบสารสนเทศ ยังสามารถลดปริมาณการใช้กระดาษ ลดต้นทุนค่าใช้จ่าย เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และยังช่วยลดภาวะโลกร้อนได้อีกทางหนึ่ง โดยบริษัทฯ นำระบบสารสนเทศมาใช้ในการสนับสนุนกระบวนการทำงานภายในองค์กรมากขึ้น อาทิ กระบวนการรับสมัครนักบิน การชำระเงินค่าสมัครผ่านทางเว็บไซต์ อีกทั้งยังมีอีกหลายระบบที่อยู่ในช่วงดำเนินการ เช่น ระบบบริหารการประชุมอิเล็กทรอนิกส์ (e-Meeting System) ที่ช่วยให้ผู้บริหารสามารถสืบค้นเอกสารการประชุม รายงานการประชุม และเอกสารอ้างอิงผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก และแท็บเล็ตได้อย่างรวดเร็ว ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ในโครงการ E-IOC (e-Inter Office Communication) ซึ่งใช้ในการสื่อสารระหว่างหน่วยงานในองค์กร และระบบจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) เช่น เอกสารงานวิจัยการบิน ประวัตินักบิน ฯลฯ เพื่อลดต้นทุนค่าใช้จ่าย เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานควบคู่ไปกับการลดภาวะโลกร้อน

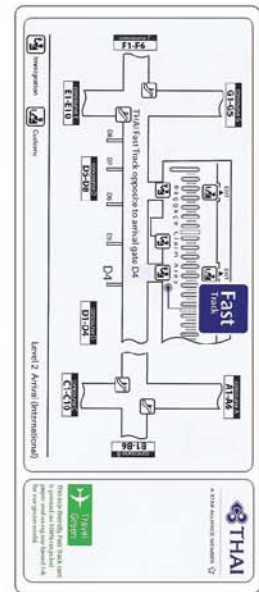
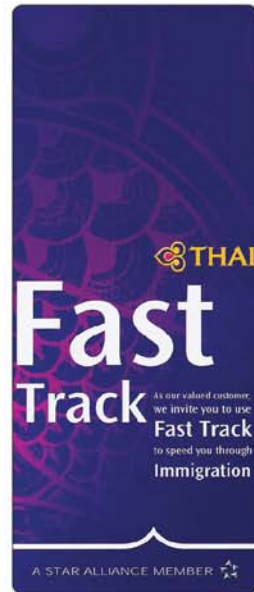




การบริหารจัดการวัสดุที่เริ่มต้นจากแนวคิดเรียบง่าย ด้วยการนำพื้นพลาสติก (Plastic Sheet) ที่ใช้แล้วมาใช้ใหม่ บริษัทฯ จึงได้ดำเนิน โครงการ “Reused Plastic Sheet” โดยนำพื้นพลาสติกที่ใช้คลุมสินค้า (Pallet) เพื่อป้องกันสินค้าเสียหายจากความเปียกชื้นจากเที่ยวบินขาเข้าลงสถานีกรุงเทพฯ ไปคลุมสินค้าบนแผ่นบรรทุกสินค้าเพื่อส่งออกไปยังต่างประเทศผลการดำเนินงานจากแนวคิดเรียบง่ายนี้ สามารถลดการใช้พลาสติก 10% หรือประมาณ 4,000 ผืนต่อปี คิดเป็นน้ำหนัก 56,000 กิโลกรัมต่อปี และลดปริมาณคาร์บอนไดออกไซด์ได้ 54,000 ตันต่อปี

บริษัทฯ ยังได้ดำเนิน โครงการ Reused Invitation Card เพื่อนำ Invitation Card รวมทั้ง Fast Track Card

สำหรับผู้โดยสารมาหมอนเวียนใช้ใหม่ ลดปริมาณการใช้กระดาษและลดค่าใช้จ่าย ซึ่งผลจากโครงการฯ สามารถลดปริมาณการใช้กระดาษได้ 100 กิโลกรัมต่อปี ซึ่งเมื่อเทียบค่าการดูดซับก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์จากการลดการตัดต้นไม้เพื่อนำมาผลิตกระดาษจะช่วยลดปริมาณก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ในอากาศได้ 19.20 ตันต่อปี รวมถึงยังนำกระดาษที่ใช้แล้วไปใช้ให้เกิดประโยชน์ โดยนำกระดาษที่ใช้แล้วไปจำหน่ายให้กับโรงงาน Recycle ในโครงการกระดาษลดโลกร้อน เพื่อสร้างมูลค่าจากกระดาษที่ใช้แล้วด้วยกระบวนการรีไซเคิล ซึ่งคิดเป็นปริมาณกระดาษที่ขายให้โรงงานเป็นจำนวน 26.31 ตันต่อปี



“ จากแนวคิดเรียบง่ายนี้สามารถลดปริมาณ คาร์บอนไดออกไซด์ได้ 54,000 ตันต่อปี ”

## การใช้ทรัพยากรอย่างยั่งยืน (Sustainable Use of Resources)

อุตสาหกรรมการบินเป็นอุตสาหกรรมที่ต้องอาศัยทรัพยากรธรรมชาติในการดำเนินธุรกิจ โดยเฉพาะน้ำมัน เชื้อเพลิง ทรัพยากรน้ำ และไฟฟ้า รวมถึงทรัพยากรอื่นๆ ที่จำเป็นในกระบวนการดำเนินงานต่างๆ การบินไทยตระหนักดีว่า ทรัพยากรธรรมชาติเหล่านี้ถือเป็นทรัพยากรส่วนรวม จึงต้องมีการใช้อย่างประหยัดและให้เกิดคุณค่าอย่างจริงจัง บริษัทฯ ได้ริเริ่ม **โครงการจัดหาเชื้อเพลิงอากาศยานชีวภาพ (Bio Jet Fuel)** โดยมีแผนการใช้เชื้อเพลิงอากาศยานชีวภาพกับเที่ยวบินพาณิชย์ในอนาคต เพื่อให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาการใช้พลังงานทดแทนอย่างยั่งยืน โดยจะเป็นผู้นำการใช้เชื้อเพลิงอากาศยานชีวภาพในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ การนำร่องใช้เชื้อเพลิงอากาศยานชีวภาพได้รับการสนับสนุนจาก บริษัทผู้จัดจำหน่ายน้ำมัน บริษัทผู้ผลิตน้ำมัน สถาบันวิจัย สถาบันการศึกษา ตลอดจนหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งทางอากาศ

รวมทั้งบริษัทผู้ผลิตเครื่องบิน และบริษัทผู้ผลิตเครื่องยนต์ สำหรับเครื่องบินได้เข้าร่วมในการพัฒนาเชื้อเพลิงอากาศยานชีวภาพสำหรับใช้ในอุตสาหกรรมการบินในประเทศไทย โดยได้มีการนำร่องทำการบินด้วยเชื้อเพลิงอากาศยานชีวภาพในเส้นทางบินภายในประเทศ จำนวน 2 เที่ยวบิน คือ เที่ยวบินที่ ทีจี 8421 ด้วยเครื่องบินแบบโบอิง 777-200 เมื่อวันที่ 21 ธันวาคม 2554 โดยเชิญสื่อมวลชนและหน่วยงานต่างๆ ที่ให้การสนับสนุนโครงการร่วมเดินทางในเที่ยวบินพิเศษนี้ด้วย อาทิ บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน), บริษัท บริการเชื้อเพลิงการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน), บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด, บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน), กรมการบินพลเรือน, บริษัท สกาย เอ็นอาร์จี จำกัด, บริษัท โรตัสรอยซ์ จำกัด และบริษัท โบอิง จำกัด ซึ่งเที่ยวบินนี้ถือเป็นเที่ยวบินแรกในประเทศไทย (THAI First Flight with Biofuels)





ส่วนเที่ยวบินพาณิชย์เส้นทางบินภายในประเทศ เที่ยวบินที่ ทีจี 104 เส้นทางกรุงเทพฯ –เชียงใหม่ เมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2554 ถือเป็นสายการบินแรกในภูมิภาคเอเชีย (The First Passenger Biofuels Flight in Asia) ที่เที่ยวบินพาณิชย์ทำการบินด้วยเชื้อเพลิงอากาศยานชีวภาพ ในสัดส่วนร้อยละ 25 ของน้ำมันเชื้อเพลิงทั้งหมด ซึ่งสามารถลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ได้ 8.4337 ตัน หากเทียบกับการใช้น้ำมัน JET A-1 จะเท่ากับลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ได้ร้อยละ 50 โดยนำรายได้จากค่าโดยสารมอบให้แก่องค์กรด้านการพัฒนาพลังงานทดแทนในประเทศไทย ในโอกาสนี้ การบินไทยยังได้นำคณะนักเรียนและอาจารย์จำนวน 100 คน ร่วมเดินทางในโครงการ “พาน้องท่องฟ้า” เพื่อให้เยาวชนได้รู้จักสิ่งแวดล้อมในเที่ยวบินนี้ด้วย

การเดินทางในเที่ยวบินรักษ์สิ่งแวดล้อมนี้ มีการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมทุกขั้นตอนโดยการทำรายการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต หรือ E-Services ตั้งแต่การสำรองที่นั่ง การออกบัตรโดยสาร (E-Ticket) การเช็คอิน (E-Check-In) ผ่านระบบโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟนทุกรุ่น (2D Barcode) และให้บริการด้วยผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เช่น หลีกเลี่ยงการใช้ภาชนะพลาสติกโดยเปลี่ยนมาใช้วัสดุจำพวกกระดาษ หรือใช้ภาชนะไบโอพลาสติกที่สามารถ

ย่อยสลายได้ในสิ่งแวดล้อมแทน เช่น ใช้กล่องบรรจุอาหารที่ผลิตจากกระดาษรีไซเคิลชนิดพิเศษ โดยจะลดการตัดต้นไม้เพื่อใช้เป็นวัตถุดิบ ลดการใช้สารฟอกขาวอันทำให้เกิดการปนเปื้อนของสารเคมีในสิ่งแวดล้อม ตลอดจนการให้บริการอาหารติดฉลากคาร์บอนฟุตพริ้นท์ซึ่งสะท้อนถึงความตระหนักต่อปัญหาสิ่งแวดล้อม โดยได้แสดงค่าปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้นตลอดอายุผลิตภัณฑ์ เพื่อจะนำไปสู่มาตรการในการลดปริมาณก๊าซเหล่านั้นในขั้นต่อไป เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้ทุกกิจกรรมในการเดินทางนี้สอดคล้องกับแนวคิดการเดินทางแบบรักษ์สิ่งแวดล้อม



เมื่อคำนึงถึงการใช้ทรัพยากรอย่างยั่งยืนควบคู่ไปกับ ปัจจัยที่กระทบต่อการดำเนินงานในระยะยาวขององค์กรแล้ว ราคาน้ำมันเชื้อเพลิงอากาศยานที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่องถือเป็น ความเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อธุรกิจสายการบิน เนื่องจากเป็นต้นทุนหลักในธุรกิจประเภทนี้ บริษัทฯ จึงได้ ดำเนิน **โครงการ B777 Performance Improvement Program (PIP)** เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพของเครื่องบิน โบอิงแบบ B777 ซึ่งมีการใช้งานอยู่ จำนวน 20 ลำ ใช้งบ ลงทุนประมาณ 200 ล้านบาท โดยทำการปรับปรุง 3 จุด ได้แก่

- Wing Vortex Generator
- High Speed Aileron Droop
- Ram Air Exit/Inlet Door

เพื่อลดปริมาณการใช้เชื้อเพลิง และยังสามารถนำปริมาณ การใช้เชื้อเพลิงที่ลดลงนี้ ไปปรับลดคาร์บอนเครดิตที่ บริษัทฯ ต้องจ่ายให้กับประเทศต่าง ๆ โดยผลลัพธ์จาก โครงการสามารถลดการใช้น้ำมัน 1% หรือคิดเป็นปริมาณ น้ำมันประมาณ 69,000 แกลลอน และลดปริมาณการ ปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ได้ประมาณ 11,305 ตันต่อปี โครงการปรับปรุงประสิทธิภาพเครื่องบินโบอิงแบบ B777 ได้ดำเนินการมาตั้งแต่เดือนมกราคม 2553 และมีกำหนดแล้วเสร็จสมบูรณ์ทั้งโครงการภายในปี 2555 นี้





นอกจากโครงการปรับปรุงประสิทธิภาพของเครื่องบินที่ช่วยในเรื่องการลดใช้พลังงานและลดการปลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์แล้ว การใส่ใจในรายละเอียดอื่นๆที่อยู่ในกระบวนการดำเนินงานของธุรกิจ อาทิ การล้างเครื่องบิน การดูแลรักษาเครื่องยนต์อากาศยานอย่างมีประสิทธิภาพ หรือแม้กระทั่งการลดน้ำหนักสัมภาระและการวางแผนการบินที่ดี ก็ยังสามารถส่งผลให้อัตราการสิ้นเปลืองเชื้อเพลิงลดลงได้เช่นกัน

ในงานล้างทำความสะอาดภายนอกลำตัวเครื่องบินถือเป็นงานสำคัญเพื่อให้ลำตัวเครื่องบินสวยงาม สว่างภาพลักษณ์ที่ดีต่อผู้โดยสารแล้ว ยังมีข้อมูลสนับสนุนว่าการล้างภายนอกลำตัวเครื่องบินให้มีความสะอาดอยู่เสมอจะช่วยลดแรงเสียดทานในขณะที่ทำการบินส่งผลให้การใช้เชื้อเพลิงขณะบินลดลงได้ถึง 0.4% ในปี 2552 บริษัทฯ จึงมีนโยบายล้างทำความสะอาดเครื่องบินแต่ละลำ 1 ครั้งต่อเดือน หรือให้ได้ประมาณ 90 ลำต่อเดือน (จากจำนวนเครื่องบินทั้งหมด) แต่ขีดความสามารถทำได้สูงสุดเพียง 2 ลำต่อวัน หรือ 60 ลำต่อเดือน ประกอบกับในบางวัน

ไม่สามารถล้างทำความสะอาดได้ เนื่องจากความจำเป็นที่ต้องนำเครื่องบินออกให้บริการหรือสภาพอากาศไม่เอื้ออำนวย จึงทำให้ทำความสะอาดได้ประมาณ 30 ลำต่อเดือน จึงเกิดคราบสกปรกสะสมมากขึ้นเรื่อย ๆ

ในปี 2554 โครงการล้างทำความสะอาดเครื่องบินด้วย Aircraft Washing Equipment ซึ่งได้จัดซื้อเครื่องล้างทำความสะอาดภายนอกลำตัวเครื่องบิน (Aircraft Washing Equipment) จำนวน 3 หน่วย มูลค่า 95 ล้านบาท เพื่อสนับสนุนการล้างทำความสะอาดภายนอกลำตัวเครื่องบินให้ได้ตามความต้องการ มีแรงขับเคลื่อนที่สามารถล้างจุดที่อยู่สูง และเข้าถึงยากได้สะดวกยิ่งขึ้น ช่วยเพิ่มความสามารถในการล้างจนมีอัตราสูงสุดถึง 6 ลำต่อวัน ในขณะที่ปริมาณน้ำสำหรับการล้างเครื่องบินลดลงถึง 9,000 ลิตรต่อการล้างเครื่องบิน 1 ลำ นอกจากนี้ยังสามารถลดการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงได้ 0.4% (คิดเป็น 55,392 แกลลอน) จากแรงเสียดทานที่ลดลงส่งผลให้ปริมาณการปลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ลดลง 34,560 ตันต่อปี



การดูแลรักษาเครื่องยนต์อากาศยาน (Aircraft Engine) ให้มีประสิทธิภาพคืออยู่เสมอ จะต้องผ่านกระบวนการบำรุงรักษาเป็นประจำ โดยเฉพาะการทำความสะอาดเครื่องยนต์ ซึ่งในอดีตจะทำโดยใช้น้ำที่อุณหภูมิปกติจากกรน้ำฉีดเข้าเครื่องยนต์ด้านหน้าโดยตรง หรือใช้รถน้ำต่อผ่านท่อ (Probe Water-Wash) สำหรับเครื่องยนต์บางรุ่น แต่ไม่สามารถปรับอัตราการไหล (Flow Rate) และอุณหภูมิของน้ำที่ใช้ทำความสะอาดได้ การล้างเครื่องยนต์ยังไม่ทั่วถึงจึงต้องใช้วิธีการทำความสะอาดบ่อยครั้งและใช้ปริมาณน้ำในการทำความสะอาดมาก เสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการจอดอากาศยานเพื่อซ่อมบำรุง



บริษัทฯ ได้ดำเนิน **โครงการทำความสะอาดเครื่องยนต์อากาศยานด้วย Engine Water-Wash Cart** โดยจัดซื้อ/จัดหาอุปกรณ์ทำความสะอาดเครื่องยนต์อากาศยาน (Engine Gas Path Cleaning) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำความสะอาด คิดเป็นมูลค่าการลงทุน 8.4 ล้านบาท โดยมีเป้าหมายสนับสนุนการล้างเครื่องยนต์ได้สูงสุด 4 เครื่องยนต์ต่อวัน หรือกว่า 1,440 เครื่องยนต์ต่อปี



นอกจากนี้จากผลการวิจัยในโครงการบริหารจัดการการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงอากาศยานอย่างมีประสิทธิภาพ (Fuel Management) พบว่าการล้างทำความสะอาดเครื่องยนต์อย่างต่อเนื่อง จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของเครื่องยนต์ (Exhaust Gas Temperature Margin ลดลงประมาณ 10°C) และลดอัตราการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงขณะทำการบินได้ 0.5% (คิดเป็น 69,240 แกลลอน)



การลดน้ำหนักของสัมภาระให้น้ำหนักเบา สามารถประหยัดการใช้เชื้อเพลิงได้ ด้วยแนวคิดนี้ ฝ่ายการพาณิชย์สินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์จึงเริ่มทำ **โครงการ “Light Weight Container”** เพื่อลดน้ำหนักบรรทุกให้กับเครื่องบินโดยดู่ LD3 Light Weight Container ทดแทน LD3 รุ่นที่มีน้ำหนักมาก โดยมีเป้าหมายปรับเปลี่ยนตู้จำนวน 1,600 ตู้ภายใน 5 ปี (2554-2558) และในปี 2554 สามารถลดการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงประมาณ 633 แกลลอน และลดการปลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ได้ 103.42 ตันต่อปี



การวางแผนการบินที่ดีสามารถลดระยะทางในการบิน และช่วยการลดการใช้เชื้อเพลิงการบินได้ บริษัทฯ จึงดำเนินการจัดแผนการบินอัตโนมัติให้มีประสิทธิภาพสูง โดยทำการจัดซื้อระบบแผนการบินใหม่ (New Thai Automatic Flight Planning System: New TAFS) ที่มีประสิทธิภาพและวางแผนการบินได้ดีขึ้นภายใต้ **โครงการ Retune Flight Planning to Reduce Fuel Uplift Before Flight** ซึ่งแผนการบินอัตโนมัตินี้เป็นระบบที่มีมาตรฐานและเป็นที่ยอมรับในประสิทธิภาพและความปลอดภัย อีกทั้งยังช่วยลดการใช้ทรัพยากรเชื้อเพลิงและลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกผลจากโครงการฯ สามารถลดการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงได้ 2% หรือประมาณ 276,960 แกลลอน และลดการปลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ได้ 45,214 ตันต่อปี



นอกจากนี้ยังมีโครงการ อื่น ๆ ได้แก่ **โครงการ Sustainable Fuel Management** การบริหารจัดการการใช้น้ำมันอากาศยาน โดยลดน้ำหนักบรรทุกและรักษาอากาศยานให้มีประสิทธิภาพสูงสุดซึ่งสามารถลดการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงให้มีค่าความผิดพลาดจากการปฏิบัติงานจริงไม่เกิน 1%



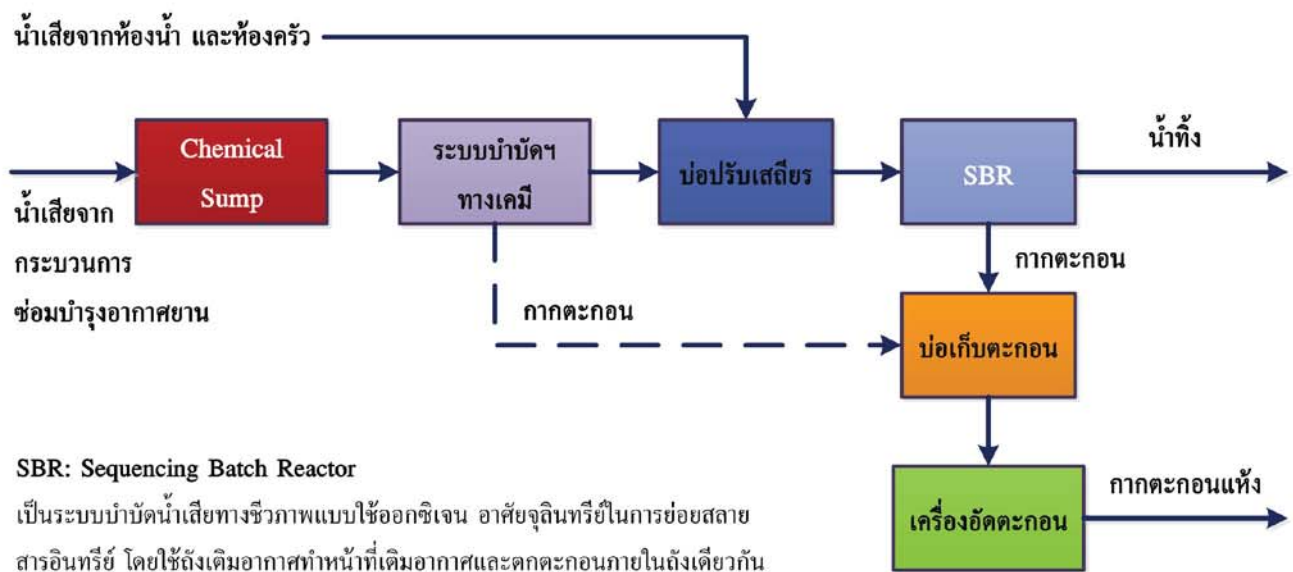
การบินไทยตระหนักดีว่าในกระบวนการผลิตกระแสไฟฟ้าโดยใช้พลังงานความร้อนจำเป็นต้องใช้เชื้อเพลิงซึ่งอาจเป็นเชื้อเพลิงฟอสซิล เชื้อเพลิงชีวมวล เชื้อเพลิงชีวภาพ หรือพลังงานหมุนเวียนอื่น ๆ และในกระบวนการเผาไหม้เชื้อเพลิงทุกชนิดจะเกิดก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ และการผลิตกระแสไฟฟ้าของประเทศไทย 1 กิโลวัตต์-ชั่วโมง จะมีการผลิตหรือปลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ในอากาศประมาณ 0.625 กิโลกรัม (ข้อมูลของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ปี 2552) ดังนั้น การลดการใช้พลังงานไฟฟ้า จะมีส่วนช่วยลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ในอากาศได้ บริษัทฯ จึงมีแผนในปี 2554 -2555 ทำการเปลี่ยนหลอดไฟพร้อมคอมในคลังสินค้า จำนวน 1,300 โคม จากเดิมเป็นโคมที่มีกำลังไฟฟ้า 400 วัตต์ เปลี่ยนเป็น 100 วัตต์ ตาม **โครงการ Save the Cargo Warehouse Electricity** ซึ่งสามารถลดกำลังไฟฟ้าได้ 390 กิโลวัตต์ต่อชั่วโมง คิดเป็นปริมาณการใช้ไฟฟ้าที่ลดได้ 1,363,932 กิโลวัตต์ต่อปี และลดการปลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ได้ 852.46 ตันต่อปี



นอกเหนือไปจากการให้ความสำคัญในเรื่องของทรัพยากรพลังงานจำพวกน้ำมันและกระแสไฟฟ้าแล้ว ทรัพยากรน้ำเป็นอีกหนึ่งทรัพยากรธรรมชาติที่มีความสำคัญทั้งต่อการดำเนินธุรกิจและต่อการใช้ชีวิตประจำวันที่ควรค่าแก่การอนุรักษ์เพื่อความยั่งยืนของสิ่งแวดล้อม จึงต้องมีการใช้ทรัพยากรน้ำให้เกิดประโยชน์สูงสุด รวมถึงการควบคุมดูแล ปรับสภาพน้ำให้มีความปลอดภัยก่อนปล่อยสู่ชุมชนหรือนำไปใช้ประโยชน์ในด้านอื่น ๆ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีการดูแลระบบบำบัดน้ำเสียอยู่เสมอเพื่อให้ระบบบำบัดน้ำสามารถทำงานได้อย่างเป็นปกติ อีกทั้งควรมีการตรวจวัดคุณภาพน้ำเป็นประจำเพื่อป้องกันความเสี่ยงจากการปล่อยน้ำที่อาจปนเปื้อนสารพิษหรือสารอันตรายที่เจือปนมากับน้ำ

ด้วยเหตุนี้ ศูนย์ซ่อมบำรุงอากาศยาน การบินไทย ๓ ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ จึงได้จัดทำโครงการบริหารจัดการน้ำเสียฝ่ายช่างสุวรรณภูมิโดยนำเอาน้ำจากระบบบำบัดน้ำเสียแบบ Sequencing Batch Reactor (SBR) มาปรับใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยนำน้ำเสียจากการ

ดำเนินการซ่อม การทำความสะอาดเครื่องบิน และน้ำเสียจากห้องครัว ในบริเวณพื้นที่โครงการกว่า 190 ไร่ มีพนักงานเกือบ 2,000 คน ซึ่งคิดเป็นปริมาณน้ำเสียจากระบบการซ่อมและล้างประมาณ 50 ลูกบาศก์เมตรต่อวัน และน้ำเสียจากชุมชน (Domestic Waste) ประมาณ 260 ลูกบาศก์เมตรต่อวัน โดยนำเสียจากการซ่อมทำความสะอาดเครื่องบินเมื่อถูกบำบัดน้ำมันจารบี สารแขวนลอย และโลหะหนักต่างๆ แล้ว จะต้องมีการบำบัดทางเคมีและถูกส่งเข้าระบบบำบัดน้ำเสียแบบ SBR ร่วมกับน้ำเสียจากห้องน้ำ ห้องครัวที่ผ่านกระบวนการบำบัดแล้ว ซึ่งคุณภาพมาตรฐานตามที่กรมโรงงานอุตสาหกรรมกำหนดไว้ แสดงดังตารางผลการวิเคราะห์คุณภาพน้ำ จากบริษัท เอแอลเอส แลบบอราทอรี กรุ๊ป (ประเทศไทย) จำกัด น้ำที่บำบัดแล้วสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการรดน้ำต้นไม้บริเวณสนามฟุตบอล และสนามหญ้าหน้าฝ่ายช่างสุวรรณภูมิ และสนามหญ้าที่หน้าศูนย์ปฏิบัติการ OPC การนำน้ำเสียที่ถูกบำบัดกลับมาใช้ใหม่ (Recycle) สามารถลดการใช้น้ำประปาได้ 80 ลูกบาศก์เมตรต่อวัน ประหยัดค่าน้ำประปาได้ 580,000 บาทต่อปี





Location : Effluent Chemical (Suvarnabhumi)							
Analyte	Unit	LOD	Guideline Limit	JAN., 2011	FEB., 2011	MAR., 2011	
<b>Metals Testing</b>							
Cadmium	mg/L	0.006	≤0.03	Not Detected	Not Detected	Not Detected	
<b>Water Testing</b>							
BOD (5 days at 20 degree C)*	mg/L	2	≤20	14	11	10	
COD	mg/L	1.5	≤120	96	66	84	
Oil & Grease & Fat*	mg/L	3	≤5	4	<3	<3	
pH (at 25 degree C)		-	5.5-9.0	7.9	7.6	7.7	
Phenol*	mg/L	0.001	≤1	0.006	0.003	0.003	
Total Dissolved Solids (Dried at 103-105 degree C)	mg/L	5	≤3,000	1,350	970	900	
Total Suspended Solids (Dried at 103-105 degree C)	mg/L	5	≤50	<5	5	<5	
Location : Effluent Domestic (Suvarnabhumi)							
<b>Water Testing</b>							
BOD (5 days at 20 degree C)*	mg/L	2	≤20	3	4	8	
COD	mg/L	1.5	≤120	29	29	30	
Oil & Grease & Fat*	mg/L	1	≤5	3	<3	<3	
pH (at 25 degree C)		-	5.5-9.0	7.4	7.4	7.3	
Sulfide* (as H <sub>2</sub> S)	mg/L	-	≤1	<0.5	<0.5	<0.5	
Total Dissolved Solids (Dried at 103-105 degree C)	mg/L	2	≤3,000	715	860	470	
Total Kjeldahl Nitrogen (as N)	mg/L	0.15	≤100	Not Detected	0.9	24.7	
Total Suspended Solids (Dried at 103-105 degree C)	mg/L	2	≤50	<5	<5	<5	

Guideline: Effluent Standard set by Notification of The Ministry of Industry, NO.2, B.E. 2539(1996)

Data from ALS LABORATORY GROUP (THAILAND) CO., LTD.

- Remark: 1. LOD : Limit of Detection  
 2. "<" : Lower than LOQ (Limit of Quantitation)  
 3. Analyte(s) marked \* is/are not included in scope of Accreditation.



	APR., 2011	MAY., 2011	JUN., 2011	JUL., 2011	AUG., 2011	SEP., 2011	OCT., 2012	NOV., 2013	DEC., 2014
	Not Detected	Not Detected	Not Detected	Not Detected	Not Detected	Not Detected	Not Detected	Not Detected	Not Detected
	17	28	14	5	4	8	6	4	13
	109	129	106	43	40	66	79	99	78
	<3	3	<3	<3	<3	<3	4	<3	<3
	7.3	8.0	7.5	7.1	7.7	8.7	8.0	8.7	8.8
	0.003	0.007	0.010	0.007	0.007	0.009	0.016	0.005	0.005
	1,320	1,380	1,220	1,200	1,170	870	890	1,000	1,260
	9	11	6	7	<5	14	8	11	19
	4	4	3	2	<2	<2	3	<2	3
	32	18	28	16	19	16	33	28	53
	<3	<3	<3	<3	<3	<3	<3	<3	<3
	7.2	7.7	7.3	7.2	6.8	7.1	7.7	6.6	7.2
	<0.5	<0.5	<0.5	<0.5	<0.5	<0.5	<0.5	<0.5	<0.5
	680	556	576	520	728	708	628	636	576
	7.9	5.2	6.5	4.5	Not Detected	Not Detected	2.0	Not Detected	Not Detected
	<5	5	<5	<5	<5	<5	<5	<5	<5





สำหรับอาคารสำนักงานใหญ่ได้มีการควบคุมดูแลคุณภาพของน้ำก่อนปล่อยทิ้งออกสู่ชุมชนให้เป็นไปตามประกาศกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เรื่อง กำหนดมาตรฐานควบคุมการระบายน้ำทิ้งจากอาคารบางประเภทและบางขนาด เพื่อให้มั่นใจได้ว่าน้ำที่ปล่อยไปนั้นไม่ส่งผลเสียต่อชุมชนและสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้ มีจำนวนปริมาณน้ำทิ้งที่ได้รับการบำบัดจากอาคาร 1, 2 และ 4 คิดเป็นจำนวน 200 ลูกบาศก์เมตรต่อวัน จากอาคาร 3 จำนวน 150 ลูกบาศก์เมตรต่อวัน และอาคาร 5 จำนวน 200 ลูกบาศก์เมตรต่อวัน แสดงคุณภาพน้ำหลังการบำบัด ดังตารางรายงานผลการวิเคราะห์คุณภาพน้ำ จาก บริษัท ไอ. เอ. เคมีคอลส์ จำกัด





ตารางรายงานผลการวิเคราะห์คุณภาพน้ำปี 2554  
อาคารสำนักงานใหญ่

อาคาร 1, 2 และ 4

ITEM	UNIT	STD1. (Eff Building Class A)	JAN., 2011	FEB., 2011	MAR., 2011	APR., 2011	MAY., 2011	JUN., 2011	JUL., 2011	AUG., 2011	SEP., 2011	OCT., 2012	NOV., 2013	DEC., 2014
Biochemical Oxygen Demand (BOD)	mg/L	≤20	5.50	9.40	17.30	12.10	9.70	17.00	16.00	15.50	10.70	13.20	12.00	11.30
Chloride	mg/L as Cl <sup>-</sup>	-	284.00	236.00	42.00	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Chlorine (Residual)	mg/L as Cl <sub>2</sub>	-	-	-	-	-	-	-	-	0.06	0.03	0.16	0.10	0.05
Chlorine (Residual) at site	mg/L as Cl <sub>2</sub>	-	-	-	-	0.09	0.06	0.11	0.05	-	-	-	-	-
Oil & Grease	mg/L	≤20	1.30	1.00	N.D.	1.90	1.30	0.90	0.40	7.00	1.10	1.00	3.00	1.10
pH	-	5-9	7.20	7.50	7.30	7.10	7.10	7.50	7.00	7.10	7.10	7.80	7.60	7.30
Settleable Solids	ml/L	≤0.5	<0.1	0.30	0.30	<0.1	<0.1	0.30	0.10	<0.1	0.10	0.10	<0.1	<0.1
Sulfide	mg/L as S <sup>2-</sup>	≤1.0	0.12	0.57	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	0.40
Total Dissolved Solid	mg/L	+500*	246.00	302.00	258.00	236.00	262.00	208.00	214.00	168.00	176.00	208.00	244.00	276.00
Total Kjeldahl Nitrogen	mg/L as N	≤35	4.60	5.90	16.40	3.70	3.40	14.30	1.80	5.10	2.70	10.50	5.70	14.20
Suspended Solids	mg/L	≤30	1.00	19.50	21.00	10.50	22.00	9.50	16.00	8.00	18.00	20.00	6.00	21.00
<b>อาคาร 3</b>														
Biochemical Oxygen Demand (BOD)	mg/L	≤20	4.00	3.50	13.00	10.00	19.50	8.50	14.20	10.00	9.00	18.80	15.50	4.90
Chloride	mg/L as Cl <sup>-</sup>	-	89.00	83.00	42.00	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Chlorine (Residual)	mg/L as Cl <sub>2</sub>	-	-	-	-	-	-	-	-	0.03	0.04	0.06	0.05	0.02
Chlorine (Residual) at site	mg/L as Cl <sub>2</sub>	-	-	-	-	0.00	0.01	0.01	0.03	-	-	-	-	-
Oil & Grease	mg/L	≤20	0.80	0.30	N.D.	1.40	0.90	1.20	1.00	2.00	1.70	1.90	5.30	1.00
pH	-	5-9	7.00	7.10	7.20	6.20	7.20	7.30	6.20	7.40	5.40	7.40	7.30	7.30
Settleable Solids	ml/L	≤0.5	<0.1	<0.1	0.10	<0.1	<0.1	0.30	<0.1	<0.1	0.10	<0.1	<0.1	<0.1
Sulfide	mg/L as S <sup>2-</sup>	≤1.0	0.25	N.D.	0.08	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	0.37	N.D.
Total Dissolved Solid	mg/L	+500*	220.00	322.00	218.00	294.00	207.00	156.00	246.00	226.00	294.00	160.00	272.00	276.00
Total Kjeldahl Nitrogen	mg/L as N	≤35	4.20	5.40	22.30	2.40	2.80	7.30	0.20	21.80	2.00	11.10	19.40	24.40
Suspended Solids	mg/L	≤30	4.00	4.80	9.50	27.00	2.50	<1	28.00	7.00	16.00	6.70	7.20	4.50
<b>อาคาร 5</b>														
Biochemical Oxygen Demand (BOD)	mg/L	≤20	19.00	13.50	15.80	16.90	13.20	10.20	14.60	12.60	8.50	12.50	17.50	18.50
Chloride	mg/L as Cl <sup>-</sup>	-	81.00	72.00	89.00	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Chlorine (Residual)	mg/L as Cl <sub>2</sub>	-	-	-	-	-	-	-	-	0.03	0.03	0.04	0.02	0.06
Chlorine (Residual) at site	mg/L as Cl <sub>2</sub>	-	-	-	-	0.68	0.05	0.08	0.06	-	-	-	-	-
Oil & Grease	mg/L	≤20	0.80	N.D.	N.D.	0.80	1.00	0.90	4.90	2.40	2.50	2.90	6.40	1.20
pH	-	5-9	7.10	7.20	6.90	7.10	7.20	7.60	6.80	7.30	6.80	7.10	7.20	6.20
Settleable Solids	ml/L	≤0.5	<0.1	0.10	<0.1	<0.1	<0.1	0.30	<0.1	<0.1	<0.1	<0.1	<0.1	0.10
Sulfide	mg/L as S <sup>2-</sup>	≤1.0	0.90	N.D.	0.40	N.D.	0.08	0.31	N.D.	N.D.	N.D.	0.88	N.D.	N.D.
Total Dissolved Solid	mg/L	+500*	466.00	412.00	444.00	384.00	370.00	346.00	380.00	312.00	374.00	324.00	376.00	400.00
Total Kjeldahl Nitrogen	mg/L as N	≤35	1.00	4.20	7.10	20.80	18.60	24.00	11.10	10.40	3.40	14.50	16.50	5.10
Suspended Solids	mg/L	≤30	6.00	16.50	7.00	9.00	13.00	11.00	20.50	6.50	10.00	20.00	8.50	24.00

Guideline: Effluent Standard for Building Class A by Notification of The Ministry of Natural Resources and Environment, November 7, B.E. 2548 (2005)

Data from I. A. CHEMICALS CO., LTD.

Remark: N.D.= Not Detectable, NOB = Not Observable, \*= ค่าที่เพิ่มจากน้ำใช้



เพื่อเป็นการแสดงจุดยืนในการเป็นองค์กรที่ใส่ใจในสิ่งแวดล้อม อนุรักษ์พลังงานเชื้อเพลิงและไฟฟ้า ควบคู่ไปกับทรัพยากรน้ำ บริษัทฯ ได้มีการปรับปรุงอาคารต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพด้านการใช้พลังงาน โดยจัดทำ **โครงการจัดการสิ่งแวดล้อมสำนักงานอาคารเขียวเพื่อการอนุรักษ์พลังงาน** เพื่อลดการใช้พลังงาน รวมถึงกระตุ้นให้บุคลากรได้รับรู้และมีจิตสำนึกในการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด ช่วยกันอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม จากการประเมินโครงการฯ สามารถลดปริมาณการใช้น้ำประปาได้ 200 ลูกบาศก์เมตรต่อวัน ลดค่าน้ำประปาได้ประมาณ 1,080,000 บาทต่อปี

ความคิดริเริ่มในการนำของเสียมาใช้ให้เกิดประโยชน์ ยังเป็นการช่วยลดการใช้ทรัพยากรอีกทางหนึ่ง โดยบริษัทฯ จัดให้มีโครงการผลิตก๊าซชีวภาพจากขยะเศษอาหาร มีการติดตั้งเครื่องคัดแยกเศษอาหารจากเที่ยวบินต่างๆ และจัดทำระบบก๊าซชีวภาพในปริมาณวันละ 8 ตัน ซึ่งคาดว่าจะสามารถผลิตก๊าซชีวภาพได้วันละ 1,200 ลูกบาศก์เมตร จากนั้นนำก๊าซชีวภาพที่ได้มาใช้ในกระบวนการผลิตของครัวการบิน ซึ่งโครงการฯ นี้อยู่ระหว่างการทดลองที่ปริมาณขยะ 1,000 กิโลกรัมต่อวัน



## การรักษาระบบนิเวศและความหลากหลายทางชีวภาพ (Biodiversity and Ecosystem Services)

ระบบนิเวศ (Ecosystem) เป็นโครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งมีชีวิตต่างๆ กับบริเวณแวดล้อมที่สิ่งมีชีวิตเหล่านี้ดำรงอาศัยอยู่ มีการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน การรักษาสมดุลระหว่างสิ่งแวดล้อมจึงสามารถทำให้สิ่งมีชีวิตเหล่านั้นดำรงอยู่ได้เฉกเช่นเดียวกันกับสังคมมนุษย์ที่ต้องพึ่งพาอาศัยและพึ่งพิงธรรมชาติเพื่อความอยู่รอด การฟื้นฟู ดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมให้คงสภาพจึงถือเป็นหน้าที่สำคัญในฐานะพลเมืองที่ต้องอยู่ร่วมกับสิ่งมีชีวิตอื่นๆ อย่างยั่งยืน

การบินไทย จึงให้ความสำคัญและปลูกฝังให้พนักงานตลอดจนกระตุ้นให้สังคมเกิดจิตสำนึกต่อการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม ผ่านกิจกรรมและโครงการต่างๆ เช่น **โครงการ Green Tour on Royal Orchid Holiday Program** เพื่อให้ผู้โดยสารได้เลือกใช้บริการท่องเที่ยว

เชิงอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมร่วมกับโรงแรมคู่ค้าที่ได้มาตรฐานด้านอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ในขณะเดียวกัน บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการสนับสนุนวัตถุดิบจากโครงการหลวงและกลุ่มเกษตรกรที่เพาะปลูกพืชด้วยระบบ GAP (Good Agricultural Practice) ซึ่งเป็นการสนับสนุนผู้ขายที่ปลูกพืชโดยมุ่งเน้นความปลอดภัยทั้งจากผู้เพาะปลูก ผู้บริโภค และสิ่งแวดล้อมเป็นสำคัญ โดยระบบ GAP เป็นระบบการผลิตที่ถูกต้องในฟาร์ม มีการพิจารณาตั้งแต่พื้นที่การปลูก การดูแลรักษา การเก็บเกี่ยว และการจัดการหลังเก็บเกี่ยว เพื่อให้ได้ผลผลิตที่มีคุณภาพ มีลักษณะตรงตามความต้องการ และมีความปลอดภัยต่อการบริโภค นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้จัดกิจกรรมโครงการปลูกป่า ณ ศูนย์ศึกษาการพัฒนาห้วยทรายอันเนื่องมาจากพระราชดำริ อำเภอลำลูกเกด จังหวัดเพชรบุรี เป็นประจำทุกปี



ทั้งนี้การประเมินและตรวจสอบการประหยัดพลังงาน และการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของโครงการต่าง ๆ ข้างต้น เป็นข้อมูลจากรายงานการทวนสอบปริมาณการลดก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ จากกิจกรรมต่าง ๆ ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) วันที่ 17 มกราคม พ.ศ. 2555 โดยวิทยาลัยสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์



## แนวปฏิบัติในการอนุรักษ์พลังงานและรักษาสิ่งแวดล้อม

การอนุรักษ์พลังงานและรักษาสิ่งแวดล้อมถือเป็นภาระหน้าที่สำคัญในการดำเนินงานและต้องมีการควบคุมดูแลให้เป็นไปตามมาตรฐานและกฎหมายด้านพลังงาน และสิ่งแวดล้อม ซึ่งผู้บริหารมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการผลักดันให้เกิดการดำเนินการด้านการอนุรักษ์พลังงาน ส่งเสริมการใช้พลังงานสะอาด และลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ให้สอดคล้องกับนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมดำเนินกิจกรรมที่ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่สังคม โดยกำหนดให้เป็นแนวทางปฏิบัติไว้ ดังนี้

1. ดำเนินการอนุรักษ์พลังงานในอาคารที่ใช้งานอย่างต่อเนื่องด้วยมาตรการอนุรักษ์พลังงานที่ไม่ใช้เงินลงทุน และมาตรการที่ใช้เงินลงทุน ดังนี้

- มาตรการอนุรักษ์พลังงานภายในสำนักงานโดยไม่ใช้เงินลงทุน (House Keeping)
- มาตรการเปลี่ยนแปลงเครื่องจักรเป็นรุ่นประหยัดพลังงานประสิทธิภาพสูงสุด (Minor Change)

บริษัทฯ มีการบริหารจัดการพลังงานโดยไม่ใช้เงินลงทุน ได้แก่ การประหยัดพลังงานในระบบปรับอากาศ อาทิ การปรับเวลาการเดินเครื่องทำความเย็นขนาดใหญ่ (Chiller) ลดลง 1 ชั่วโมงต่อวัน การปิดเครื่องเป่าลมเย็น (AHU) และลดอัตราการทำงานของเครื่องทำน้ำเย็นขนาดใหญ่ในเวลาพักกลางวันจำนวน 140 เครื่อง และการตรวจวัดปริมาณอากาศและปรับปริมาณอากาศที่นำสู่อาคาร (Fresh Air) ให้เหมาะสมเพื่อลดการใช้พลังงานไฟฟ้าของเครื่องปรับอากาศ การประหยัดพลังงานในระบบไฟฟ้า อาทิ การปิดหลอดไฟฟ้าแสงสว่างในจุดที่ไม่มีผลกระทบต่อการทำงานภายในอาคาร และการปรับปรุงระบบการควบคุมเปิด-ปิดไฟฟ้าแสงสว่าง โดยใช้ระบบการจัดการอาคารอัตโนมัติ (BAS) และการประหยัดพลังงานในระบบสุขาภิบาล อาทิ การตรวจการรั่วไหลของวาล์วน้ำจุดต่างๆ การปรับแต่งปริมาณการใช้น้ำสำหรับโถสุขภัณฑ์ให้เหมาะสม และการปรับลดปริมาณการจ่ายน้ำอ่างล้างมือในห้องน้ำจำนวน 562 จุด





บริษัทฯ มีการปรับเปลี่ยนอุปกรณ์และเครื่องจักร เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประหยัดพลังงาน อาทิ การเปลี่ยนเครื่องทำน้ำเย็น (Chiller) ประสิทธิภาพสูง ขนาด 600 ตัน การเปลี่ยนเครื่องปรับอากาศประสิทธิภาพสูง บริเวณที่มีการทำงานเฉพาะช่วงเวลาจำนวน 39 เครื่อง การเปลี่ยนเครื่องทำน้ำเย็น (Chiller) ขนาด 300 ตัน Cooling Tower และเครื่องสูบน้ำระบบปรับอากาศ ตลอดจนการติดตั้ง เครื่องทำน้ำร้อนจากระบบปรับอากาศ การเปลี่ยนลิฟต์เป็นรุ่น ประหยัดพลังงานประสิทธิภาพสูง และติดตั้งระบบควบคุม อาคารอัตโนมัติ BAS เพื่อการประหยัดพลังงาน

- มาตรการปรับปรุงอาคารเพื่อการอนุรักษ์พลังงาน แบบบูรณาการมุ่งไปสู่อาคารสำนักงานที่มีความ ยั่งยืนด้านพลังงานและสิ่งแวดล้อม (Green Building)

บริษัทฯ มีการปรับปรุงอาคารและสภาพแวดล้อม อาทิ การปรับปรุงกรอบอาคารเพื่อให้มีค่า OTTV ไม่เกิน 50 วัตต์ต่อตารางเมตร และ RTTV ไม่เกิน 15 วัตต์



2. ออกแบบอาคารสำนักงานใหม่ ให้เป็นอาคารอนุรักษ์ พลังงานและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม โดยออกแบบอาคาร ศูนย์ปฏิบัติการ OPC ให้เป็นอาคารประหยัดพลังงาน ซึ่งได้รับรางวัลอาคารสร้างสรรค์เพื่อการอนุรักษ์พลังงาน ดีเด่น ประเภทอาคารเขียว (Green Building) และรางวัล ดีเด่นประเภททีมงานด้านพลังงานอาคารควบคุมดีเด่น จากการประกวด Thailand Energy Awards 2011 จากกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน กระทรวงพลังงาน

ต่อตารางเมตร โดยการเปลี่ยนกระจกเป็น Insulation Glass ทาสีผนังชนิด Nano Ceramic หรือ ติดตั้ง Aluminum Cladding การเปลี่ยนหลอดไฟฟ้าแสงสว่าง เป็นหลอดประหยัดพลังงาน การติดตั้งแผง Solar Cell และการนำน้ำที่ผ่านกระบวนการบำบัดน้ำเสียกลับมา ใช้ใหม่





3. บริหารจัดการขยะและน้ำเสียเพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก อาทิ โครงการนำหมักชีวภาพ เพื่อนำเศษผักและเปลือกผลไม้ที่ได้จากการประกอบอาหารของห้องอาหารพนักงานและภัตตาคาร ณ ศูนย์ปฏิบัติการกลับมาใช้ให้เกิดประโยชน์โดยนำมาหมักตามกรรมวิธีจนเป็นน้ำหมักชีวภาพซึ่งช่วยกำจัดขยะด้วยการย่อยสลายทำให้มีปริมาณขยะจำนวนลดลง ลดต้นทุนจากการใช้สารเคมี นอกจากนี้ น้ำหมักยังจะช่วยในด้านกำจัดกลิ่นเหม็นจากกองขยะและช่วยในการปรับปรุงดินโดยไม่ทำลายระบบนิเวศน์ และการจัดการขยะและเศษซากวัสดุที่ไม่ใช้งานแล้ว ซึ่งบริษัทฯ ได้ควบคุมกำกับดูแลการคัดแยกขยะเพื่อทำให้มั่นใจว่าขยะชนิดต่างๆ จะถูกกำจัดอย่างถูกวิธีตามระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO14001

4. รมรณรงค์ในการสร้างจิตสำนึกในการอนุรักษ์พลังงาน อาทิ การจัดนิทรรศการสัปดาห์พลังงาน “การบินไทยฉลาดใช้พลังงาน” โครงการ “TG CLEAN for GREEN” เพื่อเป็นแรงกระตุ้นให้พนักงานตื่นตัวในการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม การจัดตั้ง “ชมรมรักษ์พลังงาน การบินไทย” เพื่อให้พนักงานที่เข้าร่วมและได้ตระหนักถึงความสำคัญของพลังงานและลดใช้พลังงานและโครงการสร้างเครือข่าย

ด้านการอนุรักษ์พลังงานร่วมกับกรมพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน กระทรวงพลังงานซึ่งการเข้าร่วมโครงการดังกล่าว บริษัทฯ จะได้รับผลประโยชน์และได้รับโอกาสในการสร้างความเป็นผู้นำด้านความคิด การริเริ่ม และการเป็นผู้นำในกลุ่มธุรกิจเดียวกันให้ตระหนักและรับผิดชอบต่อสังคม และนำไปสู่การลดต้นทุนด้านการใช้พลังงานได้อย่างเป็นรูปธรรม

บริษัทฯ เชื่อมั่นว่าการดำเนินงานของ การบินไทย ด้วยการพัฒนาธุรกิจควบคู่ไปกับการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและใส่ใจดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมเหล่านี้ จะช่วยให้เกิดสมดุลระหว่างการใช้ทรัพยากรธรรมชาติและการคงอยู่ของสิ่งแวดล้อมที่ดีได้อย่างยั่งยืน







การดำเนินงาน  
ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทฯ





## การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทฯ

การดำเนินธุรกิจการบิน นอกจากจะคำนึงถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นกับสิ่งแวดล้อมแล้ว ยังต้องคำนึงถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นกับพนักงาน ผู้โดยสาร ตลอดจนหน่วยงานหรือผู้เกี่ยวข้องอื่น ๆ ซึ่งถือเป็นความรับผิดชอบต่อสังคมที่สำคัญในลำดับต้น ๆ การบินไทยได้ให้ความสำคัญต่อการบริหารจัดการด้านความปลอดภัย การดูแลสุขภาวะ การพัฒนาศักยภาพ การจัดให้มีสวัสดิการที่เหมาะสม การมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม ตลอดจนการรับผิดชอบต่อสังคมที่เกิดขึ้นจากข้อพิพาททางกฎหมาย ที่อาจเกิดจากการดำเนินธุรกิจ โดยบริษัทฯ มีการดำเนินงาน ดังนี้

### การบริหารจัดการด้านความปลอดภัย

ในอุตสาหกรรมการบินนั้น ความปลอดภัยถือเป็นหัวใจสำคัญที่ต้องคำนึงถึงและปฏิบัติอย่างเคร่งครัดให้เป็นไปตามมาตรฐาน ทั้งนี้ ความปลอดภัยในด้านการบินจะขึ้นอยู่กับ การปฏิบัติ 3 ด้านหลัก ได้แก่ ด้านการปฏิบัติการทางการบิน การซ่อมบำรุงอากาศยาน และการปฏิบัติการภาคพื้น ตลอดจนระยะเวลาที่ผ่านมา การบินไทยให้ความสำคัญในการปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความปลอดภัยทั้งต่อพนักงาน ผู้โดยสาร ตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้อง และถือเป็นภารกิจหลักของบริษัทฯ ที่ต้องนำผู้โดยสารและพัสดุภัณฑ์สู่จุดหมายปลายทางด้วยความสะดวกสบาย ตรงต่อเวลา และความปลอดภัยสูงสุดตามมาตรฐานสากล โดยบริษัทฯ ดำเนินงานยึดหลักตามมาตรฐานความปลอดภัยต่าง ๆ ได้แก่

- องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization: ICAO)
- กรมการบินพลเรือน (ประเทศไทย) (Department of Civil Aviation, Thailand: Thai DCA)
- องค์การร่วมเพื่อบริหารการบินแห่งยุโรป (Joint Aviation Authorities: JAA)
- องค์การความปลอดภัยด้านการบินแห่งสหภาพยุโรป (European Aviation Safety Agency: EASA)
- องค์การบริหารการบินแห่งสหรัฐอเมริกา (Federal Aviation Administration: FAA)
- การตรวจประเมินความปลอดภัยด้านการปฏิบัติการบิน (IATA Operational Safety Audit: IOSA) ของสมาคมการขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (International Air Transport Association: IATA)

บริษัทฯ ได้ให้ความสำคัญด้านความปลอดภัยตั้งแต่กระบวนการคัดสรรบุคลากรการบินที่มีความสามารถต้องผ่านหลักสูตรการฝึกอบรมหลายขั้นตอน มีการนำอุปกรณ์เครื่องช่วยฝึกบินที่ทันสมัยมาใช้ในการฝึกหัด เสริมให้บุคลากรเรียนรู้ ทบทวนและพัฒนาทักษะการบินให้ทันกับเทคโนโลยีการบินที่ทันสมัยโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศผ่านระบบ e-Learning และนำแนวคิดด้านการจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM) มาประยุกต์ใช้ให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้มั่นใจได้ว่าการบินไทยได้สร้างบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ

สำหรับความปลอดภัยในห้องผู้โดยสารถือเป็นอีกด้านหนึ่งที่การบินไทยให้ความสำคัญ โดยจัดให้มีหลักสูตรอบรมและทบทวนเน้นการสร้างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้มีจิตสำนึกในการให้บริการใส่ใจความปลอดภัยเพื่อให้ผู้โดยสารรู้สึกได้ถึงความปลอดภัย มีความเชื่อมั่นในการปฏิบัติการบินและประทับใจในบริการที่เป็นเลิศตลอดการเดินทาง พร้อมสัมผัสเสน่ห์การให้บริการแบบไทย (Touches of Thai) รวมถึงการควบคุมดูแลการปฏิบัติงานในฝ่ายต่าง ๆ และหน่วยธุรกิจของบริษัทฯ ให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล ทั้งนี้มาตรฐานหลักที่บริษัทฯ ได้รับการรับรองมีดังนี้

“เรามีความรับผิดชอบต่อสังคม  
ในฐานะเป็นสายการบินแห่งชาติ”

การรับรองมาตรฐานสากล	ฝ่ายหรือหน่วยงานธุรกิจ	วันหมดอายุ
ISO 9001:2008 (ระบบบริหารคุณภาพ)	ฝ่ายการพาณิชย์สินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์ (BKK, CNX, HDY, HKT) ฝ่ายบริการอุปกรณ์ภาคพื้น ฝ่ายบริการลูกค้าภาคพื้น ฝ่ายช่าง ฝ่ายบริหารทั่วไป ฝ่ายพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากร ฝ่ายงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ฝ่ายครีวการบิน	30 มิถุนายน 2557 2558 12 กันยายน 2554 27 พฤษภาคม 2556 6 ตุลาคม 2555 1 พฤษภาคม 2555 12 ตุลาคม 2554 16 ธันวาคม 2556
ISO 14001:2004 (ระบบจัดการสิ่งแวดล้อม)	สำนักงานใหญ่ สำนักงานหลักสี่ สำนักงานหลานหลวง ศูนย์ปฏิบัติการและกิจการบริการลูกค้าภาคพื้นที่สนามบินสุวรรณภูมิ ฝ่ายช่าง ฝ่ายครีวการบิน	23 เมษายน 2556 23 เมษายน 2556 9 มิถุนายน 2556 1 กันยายน 2555
OHSAS 18001:2007 (มาตรฐานอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน)	ฝ่ายครีวการบิน	3 สิงหาคม 2554
IATA Operation Safety Audit (IOSA) (มาตรฐานการตรวจประเมินความปลอดภัยด้านการปฏิบัติการจากสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ)	ได้รับการรับรองภาพรวมทั้งบริษัทฯ (Corporate Certification)	28 พฤษภาคม 2555
FAR Part 145 (FAA Repair Station)	ฝ่ายช่าง (สนามบินสุวรรณภูมิ สนามบินดอนเมือง และสนามบินอู่ตะเภา)	31 ตุลาคม 2555
European Aviation Safety Agency (EASA) Part 145 Approved Maintenance Organization	ฝ่ายช่าง	10 มกราคม 2554 (Date of Revision)
HALAL HACCP GMP	ฝ่ายครีวการบิน ฝ่ายครีวการบิน ฝ่ายครีวการบิน	31 ธันวาคม 2554 8 มีนาคม 2557 8 มีนาคม 2557

นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้จัดตั้งฝ่ายวางแผนการตอบสนองภาวะฉุกเฉินและวิกฤติ (Emergency and Crisis Response Planning Department) เพื่อเตรียมความพร้อมในการบริหารจัดการกับเหตุการณ์ต่างๆ ในภาวะฉุกเฉิน อาทิ การก่อการร้าย การแก้ไขปัญหาเมื่อมีอุบัติเหตุ รวมทั้งการเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือกับปัญหาที่อาจเป็นผลกระทบ

จากสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นทั้งในประเทศและต่างประเทศ มีศูนย์ปฏิบัติการในภาวะฉุกเฉินและวิกฤติ (Crisis Management Operation Center: CMOC) เพื่อใช้ในการอำนวยความสะดวกและสั่งการให้กับฝ่ายบริหาร รวมทั้งหน่วยงานต่างๆ ให้สอดคล้องกับแผนการหรือคู่มือต่างๆ ที่ได้มีการเตรียมการไว้ล่วงหน้า



## ความรับผิดชอบต่อด้านสุขภาพและความปลอดภัยของพนักงาน

การเจริญเติบโตขององค์กรต้องอาศัยทรัพยากรบุคคล เป็นกำลังสำคัญหลักในการขับเคลื่อน ซึ่งพนักงานถือเป็นกำลังสำคัญที่จะนำพาองค์กรให้ไปสู่เป้าหมายและความสำเร็จที่บริษัทฯ คาดหวังไว้ การดูแลสุขภาพอนามัย และความปลอดภัยของพนักงาน รวมถึงการป้องกันอันตราย และส่งเสริมสุขภาวะที่ดี เพื่อคงไว้ซึ่งสภาพร่างกาย และจิตใจที่สมบูรณ์ ตลอดจนสถานะความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน จึงเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญยิ่งที่จะต้องดำเนินการควบคู่ไปกับการดำเนินธุรกิจ บริษัทฯ จึงมีนโยบายในการดำเนินงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Occupational Health & Safety Policy Statement) บนพื้นฐานของมนุษยธรรม โดยยึดหลักธรรมาภิบาลและถือประโยชน์ของพนักงานเป็นหลักเพื่อใช้เป็นแนวทางการดำเนินงานให้เป็นอย่างมีประสิทธิภาพ และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ดังต่อไปนี้

1. บริษัทฯ จะดำเนินการเพื่อคุ้มครอง ดูแลความปลอดภัย และสุขภาพอนามัยของพนักงาน โดยจัดให้มีสภาพการทำงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย และถูกสุขลักษณะเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดอันตราย และการเจ็บป่วยจากการทำงาน

2. บริษัทฯ จะดำเนินการพัฒนาระบบการจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานของบริษัทฯ ให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล และปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ มาตรฐาน



และข้อกำหนดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างเคร่งครัด

3. บริษัทฯ จะกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อให้หน่วยงาน หรือผู้เกี่ยวข้องดำเนินการปรับปรุงและป้องกันอันตรายจากการทำงาน รวมทั้งพัฒนาการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

4. ผู้บริหารทุกระดับมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการส่งเสริม สนับสนุน และกำกับดูแลการดำเนินงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานของหน่วยงานให้เป็นไปตามนโยบายและเป้าหมายที่บริษัทฯ กำหนด

5. บริษัทฯ จะส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงานในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน รวมทั้งสนับสนุนให้มีการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และมาตรฐานที่บริษัทฯ กำหนด โดยถือเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานทุกคน

6. บริษัทฯ จะให้การสนับสนุนทรัพยากร ทั้งในด้านบุคลากร งบประมาณ และการฝึกอบรมอย่างเหมาะสม เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

การดำเนินงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานของบริษัทฯ ได้ดำเนินการอย่างครบวงจร โดยบริษัทฯ ได้จัดกิจกรรมการส่งเสริมสุขภาพอนามัย เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพและการป้องกันโรคอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งจัดสถานออกกำลังกายที่ได้



มาตรฐาน เพื่อให้บริการแก่พนักงาน ณ สถานประกอบการกิจการต่าง ๆ ของบริษัทฯ ตลอดจนให้การสนับสนุนกิจกรรม ชมรม กีฬา บันเทิง และสันทนาการของพนักงานให้สามารถดำเนินงานได้ตามวัตถุประสงค์ และได้แต่งตั้งให้มีคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน และเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานประจำสถานประกอบการต่าง ๆ เพื่อปฏิบัติหน้าที่ในการเฝ้าระวังและตรวจสอบเพื่อความปลอดภัย การตรวจสอบ และแก้ไขปัญหาที่อาจมีอันตราย หรือส่งผลกระทบต่อสุขภาพอนามัยของพนักงาน รวมถึงการวางแผนเตรียมความพร้อมในการรองรับอุบัติเหตุต่าง ๆ ที่จะส่งผลกระทบต่อร่างกาย ชีวิต และจิตใจของพนักงาน

การควบคุมดูแลการดำเนินงานให้เป็นไปด้วยความปลอดภัย ตลอดจนลดอัตราการสูญเสียและบาดเจ็บของพนักงาน บริษัทฯ ได้ดำเนินการป้องกัน และควบคุมอุบัติเหตุ และสภาพแวดล้อมที่เป็นอันตรายในการทำงาน โดยกำหนดมาตรการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อใช้เป็นระเบียบปฏิบัติสำหรับผู้บริหาร พนักงาน และผู้เกี่ยวข้อง โดยครอบคลุมถึงการบริหารจัดการด้านความปลอดภัยของหน่วยงาน ผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับเหมา หรือผู้รับจ้างช่วง เพื่อให้มีการจัดหาเครื่องมือ เครื่องใช้ และอุปกรณ์คุ้มครองความปลอดภัยส่วนบุคคลที่ได้มาตรฐาน ความปลอดภัย ตลอดจนมีการวิเคราะห์ และประเมินความเสี่ยงด้านสุขภาพ และความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน พร้อมกำหนดมาตรการควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้

บริษัทฯ ดำเนินการประเมินอันตรายและความเสี่ยงที่อาจมีผลต่อสุขภาพของพนักงานที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ต่าง ๆ มีการเฝ้าระวังสุขภาพ และป้องกันโรคจากการทำงาน โดยได้จัดทำรายการตรวจสอบสุขภาพของพนักงานที่ทำงานเกี่ยวกับปัจจัยเสี่ยงไว้เป็นมาตรฐานของบริษัทฯ เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องใช้ในการอ้างอิง และดำเนินการเฝ้าระวังดูแลสุขภาพของพนักงานมิให้เกิดโรคจากการทำงานตลอดจนติดตาม ควบคุม แก้ไขสภาพงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัยอยู่ตลอดเวลา โดยจัดให้มีการตรวจสอบสุขภาพพนักงานที่ทำงานเกี่ยวกับปัจจัยเสี่ยงเป็นประจำทุกปี อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ซึ่งรวมถึงพนักงาน

ที่เข้าทำงานใหม่ พนักงานที่เปลี่ยนหน้าที่มาปฏิบัติงานที่มีปัจจัยเสี่ยงแตกต่างไปจากเดิม

ความพร้อมของสถานพยาบาลเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องคำนึงถึงเมื่อมีการเกิดเหตุ เพื่อให้ผู้ได้รับบาดเจ็บหรืออันตรายสามารถได้รับการรักษาได้ทันทั่วทั้งที่ บริษัทฯ จึงให้ความสำคัญต่อการปฐมพยาบาลและการฟื้นฟูสมรรถภาพหลังการบาดเจ็บ โดยจัดให้มีสถานพยาบาลประจำสถานประกอบการต่าง ๆ เพื่อรักษาพนักงานที่ได้รับบาดเจ็บ หรือเจ็บป่วยจากการทำงานในเบื้องต้น โดยจะดำเนินการส่งผู้ป่วยเข้ารับการรักษาในสถานพยาบาลที่มีความเชี่ยวชาญในแต่ละด้าน เพื่อทำการรักษา และฟื้นฟูสมรรถภาพให้สามารถกลับมาปฏิบัติงาน หรือใช้ชีวิตได้ตามปกติต่อไป

“ความปลอดภัยของพนักงาน  
ผู้โดยสาร ตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้อง  
เป็นความรับผิดชอบที่การบินไทย  
ให้ความสำคัญเสมอมา”

การเตรียมความพร้อมของพนักงานก่อนมีการเผชิญเหตุเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่สามารถช่วยให้พนักงานคุ้นเคย และวางแผนล่วงหน้าเพื่อรับมือกับสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้น บริษัทฯ ได้กำหนดให้มีการฝึกอบรมด้านความปลอดภัย โดยจัดให้พนักงานทุกระดับเข้ารับการอบรมด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานในส่วนที่เกี่ยวข้องตามภาระหน้าที่ความรับผิดชอบ เพื่อจะได้รับทราบถึงอันตราย และความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานรวมทั้งมีการอบรมผู้บริหาร และหัวหน้างานของหน่วยงานต่าง ๆ พร้อมทั้งแต่งตั้งให้ปฏิบัติหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานระดับบริหาร และระดับหัวหน้างานตามลำดับ ตลอดจนอบรมคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (คปอ.) ประจำสถานประกอบการ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ



## การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลและข้อมูลพนักงาน

บุคลากรถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญและมีคุณค่ายิ่งขององค์กร การบินไทยจึงให้ความสำคัญต่อการดูแลพนักงานทั้งในระหว่างเป็นพนักงาน และดูแลคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของพนักงานหลังออกจากงาน รวมถึงการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรมตามกฎหมายว่าด้วยพนักงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ตามพระราชบัญญัติพนักงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ พ.ศ. 2543 ซึ่งเป็นกฎหมายที่ว่าด้วยการคุ้มครองแรงงานและแรงงานสัมพันธ์ในภาครัฐวิสาหกิจ ถือเป็น การคุ้มครองสิทธิประโยชน์ ซึ่งไม่น้อยกว่ามาตรฐานขั้นต่ำตามกฎหมายคุ้มครองแรงงาน จึงทำให้มั่นใจได้ว่าไม่มีการบังคับแรงงาน การจ้างแรงงานเด็ก การขัดขวางการรวมกลุ่มของพนักงานหรือการร่วมเจรจาต่อรอง โดยเฉพาะได้มีการ

ระบุไว้อย่างชัดเจนในแผนการดำเนินงาน ปี 2554-2555 ขององค์กรว่าการคำนึงถึงด้านสิทธิมนุษยชนและสิทธิแรงงาน (Human and Labor Rights) เป็นส่วนหนึ่งของการมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคมที่บริษัทฯ จะต้องรับผิดชอบต่อ โดยได้มีการวางกรอบการดำเนินงานเพื่อจัดทำเป็นคู่มือประกอบการดำเนินโครงการการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมในระยะต่อไป

บริษัทฯ มีพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในสำนักงานใหญ่และกิจการ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ รวมทั้งหมด 22,631 คน และลูกจ้างจำนวน 7 คน มีรายละเอียดข้อมูลสำคัญ ดังนี้

### ข้อมูลพนักงานจำแนกตามเพศ ช่วงอายุ ระดับของพนักงาน และพื้นที่

ข้อมูลพนักงาน	ปี 2554
จำนวนพนักงานทั้งหมด	22,631
จำนวนพนักงานจำแนกตามเพศ	
• เพศชาย	13,823
• เพศหญิง	8,808
จำนวนพนักงานจำแนกตามช่วงอายุ	
• ต่ำกว่า 30 ปี	2,848
• อยู่ในช่วง 30 – 50 ปี	15,993
• มากกว่า 50 ปี	3,790
จำนวนพนักงานจำแนกตามระดับพนักงาน	
• พนักงานระดับบริหาร (ระดับ D ขึ้นไป)	46
• พนักงานระดับบริหาร (ตั้งแต่ระดับ C - D)	1,834
• พนักงานระดับปฏิบัติการ (ตั้งแต่ระดับ A - B)	18,243
• พนักงานระดับปฏิบัติการ (ไม่เกินระดับ A)	2,508
จำนวนพนักงานจำแนกตามพื้นที่	
• สำนักงานใหญ่	3,108
• กิจการ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	9,523

หมายเหตุ: พนักงานระดับ A คือ ระดับปฏิบัติการ ระดับ 1-3, B คือ ระดับปฏิบัติการ ระดับ 4-7 รวมนักบินและลูกเรือ, C คือ ระดับบริหาร ระดับ 8-10 และ D คือ ระดับบริหาร ระดับ 11 ขึ้นไป

## ข้อมูลลูกจ้างจำแนกตามเพศ ช่วงอายุ ระดับของพนักงาน และพื้นที่

ข้อมูลลูกจ้าง	ปี 2554
จำนวนลูกจ้างทั้งหมด	7
<b>จำนวนลูกจ้างจำแนกตามเพศ</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• เพศชาย</li> <li>• เพศหญิง</li> </ul>	7 -
<b>จำนวนลูกจ้างจำแนกตามช่วงอายุ</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ต่ำกว่า 30 ปี</li> <li>• อยู่ในช่วง 30 – 50 ปี</li> <li>• มากกว่า 50 ปี</li> </ul>	- 3 4
<b>จำนวนลูกจ้างจำแนกตามพื้นที่</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• สำนักงานใหญ่</li> <li>• กิจการ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ</li> </ul>	1 6

หมายเหตุ: ลูกจ้าง หมายถึง ผู้ที่บริษัทฯ ทำสัญญาจ้างให้ปฏิบัติงานเป็นการชั่วคราว โดยมีกำหนดระยะเวลาและได้รับค่าจ้างเป็นรายวันหรือรายเดือนตามอัตราที่บริษัทฯ กำหนด

บริษัทฯ มีจำนวนพนักงานเข้าใหม่ทั้งหมด จำนวน 530 คน (ร้อยละ 2.34 ของพนักงานทั้งหมด) และพนักงานที่พ้นสภาพทั้งหมดในกรณีลาออก และเกษียณอายุ จำนวน 389 คน (ร้อยละ 1.72 ของพนักงานทั้งหมด) โดยจำแนกตามช่วงอายุ เพศ และตามพื้นที่ปฏิบัติงาน ดังนี้

## จำนวนและอัตราส่วนของพนักงานใหม่

ข้อมูลพนักงานเข้าใหม่	ปี 2554
<b>จำนวนพนักงานเข้าใหม่จำแนกตามเพศ</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• เพศชาย</li> <li>• เพศหญิง</li> </ul>	251 (1.11%) 279 (1.23%)
<b>จำนวนพนักงานเข้าใหม่จำแนกตามช่วงอายุ</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ต่ำกว่า 30 ปี</li> <li>• อยู่ในช่วง 30 – 50 ปี</li> <li>• มากกว่า 50 ปี</li> </ul>	517 (2.28%) 13 (0.06%) -
<b>จำนวนพนักงานเข้าใหม่จำแนกตามพื้นที่</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• สำนักงานใหญ่</li> <li>• กิจการ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ</li> </ul>	2 (0.01%) 528 (2.33%)



## จำนวนและอัตราส่วนของพนักงานที่พ้นสภาพแยกตามช่วงอายุ เพศ และพื้นที่

ข้อมูลพนักงานพ้นสภาพทั้งหมด (กรณีลาออก และเกษียณอายุ) ไม่รวมกรณีพ้นสภาพอื่น		ปี 2554
<b>จำนวนพนักงานพ้นสภาพจำแนกตามเพศ</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• เพศชาย</li> <li>• เพศหญิง</li> </ul>		252 (1.11%) 137 (0.61%)
<b>จำนวนพนักงานพ้นสภาพจำแนกตามช่วงอายุ</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ต่ำกว่า 30 ปี</li> <li>• อยู่ในช่วง 30 – 50 ปี</li> <li>• มากกว่า 50 ปี</li> </ul>		73 (0.32%) 103 (0.46%) 212 (0.94%)
<b>จำนวนพนักงานพ้นสภาพจำแนกตามพื้นที่</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• สำนักงานใหญ่</li> <li>• กิจการ ณ ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ</li> </ul>		74 (0.33%) 315 (1.39%)

## องค์ประกอบของพนักงานและสัดส่วนพนักงานแยกตามประเภทพนักงาน

เกณฑ์องค์ประกอบพนักงาน	คณะกรรมการ	พนักงานระดับบริหาร (ตั้งแต่ระดับ D ขึ้นไป)	พนักงานระดับบริหาร (ตั้งแต่ระดับ C-D ขึ้นไป)	พนักงานระดับปฏิบัติการ (ตั้งแต่ระดับ A-B)	พนักงานระดับปฏิบัติการ (ตั้งแต่ระดับ A-B)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• เพศชาย</li> <li>• เพศหญิง</li> </ul>	15 (100%) -	35 (76.09%) 11 (23.91%)	950 (51.80%) 884 (48.20%)	10,745 (58.90%) 7,498 (41.10%)	2,093 (83.45%) 415 (16.55%)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ต่ำกว่า 30 ปี</li> <li>• อยู่ในช่วง 30 – 50 ปี</li> <li>• มากกว่า 50 ปี</li> </ul>	- - 15 (100%)	- 7 (15.22%) 39 (84.78%)	1 (0.05%) 822 (44.82%) 1,011 (55.13%)	2,646 (14.50%) 13,094 (71.78%) 2,503 (13.72%)	201 (8.01%) 2,070 (82.54%) 237 (9.45%)

หมายเหตุ: พนักงานระดับ A คือ ระดับปฏิบัติการ ระดับ 1-3, B คือ ระดับปฏิบัติการ ระดับ 4-7 รวมนักบินและลูกเรือ, C คือ ระดับบริหาร ระดับ 8-10 และ D คือ ระดับบริหาร ระดับ 11 ขึ้นไป

## การกลับเข้าทำงานและอัตราการคงอยู่ของบุคลากรหลังการใช้สิทธิลาคลอด

กรณีของการลา	เพศชาย	เพศหญิง
• จำนวนพนักงานที่มีสิทธิลางานเพื่อเลี้ยงดูบุตรได้โดยแบ่งตามเพศ	-	8,808
• จำนวนพนักงานตามเพศที่ได้ใช้สิทธิลางานเพื่อเลี้ยงดูบุตร	-	157
• จำนวนพนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะเวลาลาหยุดเพื่อเลี้ยงดูบุตร	-	157
• จำนวนพนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะเวลาลาหยุดเพื่อเลี้ยงดูบุตร และยังทำงานต่อหลังจากนั้นไป 1 ปี	-	157
• อัตรากลับมาทำงานและการคงอยู่ของพนักงานที่กลับมาทำงานหลังจาก ระยะเวลาลาหยุดสิ้นสุดลงแล้ว	-	96%

## อัตราเงินเดือนและค่าตอบแทนพื้นฐานระหว่างหญิงและชายจำแนกตามประเภทพนักงานตามพื้นที่

ประเภทพนักงาน		อัตราส่วนเงินเดือนและค่าตอบแทนพื้นฐานระหว่างหญิงและชาย
สำนักงานใหญ่	<ul style="list-style-type: none"> <li>พนักงานระดับบริหาร (ระดับ D ขึ้นไป)</li> <li>พนักงานระดับบริหาร (ตั้งแต่ระดับ C - D)</li> <li>พนักงานระดับปฏิบัติการ (ตั้งแต่ระดับ A - B)</li> <li>พนักงานระดับปฏิบัติการ (ไม่เกินระดับ A)</li> </ul>	ไม่มีความแตกต่างระหว่างหญิงและชาย
กิจการ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	<ul style="list-style-type: none"> <li>พนักงานระดับบริหาร (ระดับ D ขึ้นไป)</li> <li>พนักงานระดับบริหาร (ตั้งแต่ระดับ C - D)</li> <li>พนักงานระดับปฏิบัติการ (ตั้งแต่ระดับ A - B)</li> <li>พนักงานระดับปฏิบัติการ (ไม่เกินระดับ A)</li> </ul>	ไม่มีความแตกต่างระหว่างหญิงและชาย

หมายเหตุ: พนักงานระดับ A คือ ระดับปฏิบัติการ ระดับ 1-3, B คือ ระดับปฏิบัติการ ระดับ 4-7 รวมนักบินและลูกเรือ, C คือ ระดับบริหาร ระดับ 8-10 และ D คือ ระดับบริหาร ระดับ 11 ขึ้นไป





บริษัทฯ จัดระเบียบจัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพให้กับพนักงานประเภทจ่ายสมทบพนักงานเมื่อวันที่ 26 มิถุนายน 2535 ซึ่งบริษัทฯ จ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนในอัตราร้อยละ 9 ของเงินเดือนค่าจ้างสำหรับพนักงานที่มีอายุงานไม่เกิน 20 ปี และในอัตราร้อยละ 10 ของเงินเดือนค่าจ้างสำหรับพนักงานที่มีอายุงานเกิน 20 ปีขึ้นไป โดยพนักงานจ่ายเงินสมทบในอัตราไม่ต่ำกว่าร้อยละ 2 ของเงินเดือนค่าจ้าง แต่ไม่เกินอัตราที่บริษัทฯ จ่ายสมทบและบริษัทฯ สำรองงบประมาณกองทุนสำรองเลี้ยงชีพพนักงานในปี 2554 ไว้จำนวน 1,115.55 ล้านบาท



บริษัทฯ มีกองทุนบำเหน็จพนักงาน โดยจ่ายเงินสมทบกองทุนในอัตราร้อยละ 10 ของเงินเดือนพนักงาน กองทุนจะนำเงินดังกล่าวไปหาดอกผลในรูปดอกเบี้ยในกรณีที่เงินในกองทุนต่ำกว่าภาระผูกพัน บริษัทฯ จะจ่ายสมทบให้มียอดเท่ากับภาระผูกพัน ณ วันสิ้นงวดบัญชีพนักงานที่อยู่ในกองทุนบำเหน็จ จะต้องมียอายุงานไม่ต่ำกว่า 3 ปี จึงจะมีสิทธิได้รับเงินบำเหน็จตามอายุงานเมื่อลาออก เกษียณหรือเสียชีวิต อนึ่งตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2535 บริษัทฯ ได้จัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพซึ่งพนักงานที่เข้าทำงานหลังจากนี้ จะสามารถเข้าเป็นสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพได้อย่างเดียว และไม่สามารถเข้าเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จพนักงาน ดังนั้นกองทุนบำเหน็จพนักงานจึงไม่มีสมาชิกเพิ่มตั้งแต่วันเริ่มจัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพพนักงาน ทั้งนี้ บริษัทฯ สำรองงบประมาณกองทุนบำเหน็จพนักงานในปี 2554 ไว้จำนวน 581.56 ล้านบาท



การพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากรให้มีคุณภาพและได้มาตรฐาน เป็นการเพิ่มศักยภาพให้พนักงานพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากปัจจัยภายในและภายนอกที่กระทบต่อองค์กร รวมถึงเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้มีความทัดเทียมกับกลุ่มธุรกิจแนวหน้าเดียวกันได้ ถือเป็นยุทธศาสตร์อย่างหนึ่งที่จะนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จในระยะยาวและรักษาไว้ซึ่งความมั่นคงขององค์กร บริษัทฯ จึงจัดให้มีการพัฒนาทรัพยากรบุคคล กำหนดเป็นกลยุทธ์ด้านเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารบุคลากรและ



โครงสร้างองค์กร (Human Capital and Organization Effectiveness Strategy) โดยการกำหนดและจัดลำดับกลุ่มความรู้ที่สำคัญสำหรับการดำเนินธุรกิจ จัดให้มีการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการองค์ความรู้ให้เป็นระบบ เสริมสร้างชุมชนนักปฏิบัติ เพื่อสร้างให้เกิดวัฒนธรรมการเรียนรู้ทั่วทั้งองค์กร และก้าวไปสู่การเป็น “องค์กรแห่งการเรียนรู้” หรือ Learning Organization ผ่านการฝึกอบรมในหลักสูตรต่างๆ เพื่อพัฒนาพนักงานที่มีศักยภาพสูง (Talent) พัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานข้ามสายงาน (Cross-Functional) สร้างวัฒนธรรมที่เน้นด้านผลการดำเนินงานและความรับผิดชอบเป็นหัวใจสำคัญ (Performance-Based Culture) และบริษัทได้มีแผนงาน ปี 2554-2555 เกี่ยวกับการตรวจสอบและวิเคราะห์องค์ความรู้ พร้อมทั้งระบอบองค์ความรู้เข้าไปใน Knowledge Management ภายในไตรมาสที่ 1/2554 จัดกลุ่มความรู้และออกแบบ TG-KM Software Solution ให้แล้วเสร็จ เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิผลในการจัดการฝึกอบรมพนักงาน เพิ่มพูนความรู้และทักษะของพนักงาน

นอกจากนี้ การสืบทอดตำแหน่งเป็นสิ่งสำคัญในการสานต่อการทำงานให้มีความต่อเนื่องและมั่นคง บริษัทฯ จึงได้มีการกำหนดแนวคิด นโยบาย และกระบวนการต่างๆ ของระบบ Talent Management จัดทำ Talent Pool List และนำ Individual Development Plan (IDP) ไปปฏิบัติ พร้อมทั้งออกแบบแนวทางการประเมินศักยภาพผู้สมควรเป็น Candidate รวมไปถึงการสร้างผู้นำรุ่นต่อไป โดยได้กำหนด Competency สำหรับตำแหน่งที่สำคัญ ตั้งแต่ปี 2553

ทั้งนี้ การพัฒนาศักยภาพของพนักงานมีอาจเกิดขึ้นได้ หากขาดการทำงานร่วมกันแบบบูรณาการทั่วทั้งองค์กร ดังนั้น ในปี 2554 จึงได้มีการกำหนดลักษณะงานที่ต้องทำร่วมกัน เพื่อเสริมหนุนการทำงานแบบ Cross-Functional ตามกลยุทธ์องค์กร ให้พนักงานได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ อย่างเป็นระบบ มีการพัฒนาศักยภาพและก้าวไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างแท้จริง

“การพัฒนาศักยภาพของพนักงาน มีอาจเกิดขึ้นได้ หากขาดการทำงานร่วมกันแบบบูรณาการทั่วทั้งองค์กร”





การดำเนินตามแผนงานการบริหารบุคลากรและเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารองค์กรดังกล่าว มีผลในการนำไปใช้กับทุกแขนงของบริษัทฯ ทั้งในด้านการพาณิชย์ การขนส่งสินค้า การบริการสถานีและบริการลานจอด ด้านคุณภาพ อาชีวอนามัยและความปลอดภัย ภาษาและวัฒนธรรม การบริหารงานและพฤติกรรมศาสตร์ วัฒนธรรมองค์กร ตลอดจนคุณธรรม จริยธรรมและค่านิยมให้กับพนักงาน ทั้งในระดับผู้บริหารและพนักงานทั่วไป อาทิ หลักสูตรด้านการบริหารงานและพฤติกรรมศาสตร์ หลักสูตร

Executive Program การฝึกอบรมและสัมมนาเชิงปฏิบัติการ สำหรับผู้บริหารระดับสูง หลักสูตรอบรมวัฒนธรรมองค์กร THAI SPIRIT ให้กับพนักงานทุกระดับ หลักสูตรเพื่อพัฒนาศักยภาพพนักงานเรื่องความปลอดภัยในการทำงาน หลักสูตรการดับเพลิงขั้นต้นร่วมกับหน่วยงานฝึกอบรมภายนอก และหลักสูตรสำหรับคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยสามารถคิดเป็นจำนวนชั่วโมงฝึกอบรมเฉลี่ยจำแนกตามเพศและระดับของพนักงานได้ดังนี้

### ข้อมูลจำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมพนักงาน

ข้อมูลการฝึกอบรมของพนักงาน*	ปี 2554
จำนวนชั่วโมงฝึกอบรมเฉลี่ย (ชม./คน/ปี) (เฉพาะพนักงานที่สำนักงานใหญ่และกิจการ ณ ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ)	36
จำนวนชั่วโมงฝึกอบรมเฉลี่ยจำแนกตามเพศ (ชม./คน/ปี)	
• เพศชาย	36
• เพศหญิง	36
จำนวนชั่วโมงฝึกอบรมเฉลี่ยจำแนกตามระดับพนักงาน (ชม./คน/ปี)	
• พนักงานระดับบริหาร (ระดับ D ขึ้นไป)	18
• พนักงานระดับบริหาร (ตั้งแต่ระดับ C - D)	36
• พนักงานระดับปฏิบัติการ (ตั้งแต่ระดับ A - B)	36
• พนักงานระดับปฏิบัติการ (ไม่เกินระดับ A)	36

หมายเหตุ: พนักงานระดับ A คือ ระดับปฏิบัติการ ระดับ 1-3, B คือ ระดับปฏิบัติการ ระดับ 4-7 รวมนักบินและลูกเรือ, C คือ ระดับบริหาร ระดับ 8-10 และ D คือ ระดับบริหาร ระดับ 11 ขึ้นไป

\*ข้อมูลคำนวณเฉพาะหลักสูตรในสังกัดฝ่ายพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากร (D9) ไม่รวมหลักสูตรของฝ่ายช่าง คอมพิวเตอร์ ฝ่ายบิน และลูกเรือ

นอกจากนี้ ยังได้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการฝึกอบรมและเรียนรู้ในรูปแบบ e-Learning ช่วยขยายโอกาสในการอบรมให้กับพนักงาน

ลดข้อจำกัดในการจัดส่งพนักงานเข้ารับการอบรม และลดค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม

## การมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม

ตลอดระยะเวลากว่า 50 ปี ที่ผ่านมา การบินไทยมีการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคมผ่านกิจกรรมต่างๆ มากมายมาโดยตลอด ทั้งในรูปแบบของการช่วยเหลือการส่งเสริมการรักษาสิ่งแวดล้อม รวมถึงการปลูกฝังและสนับสนุนให้พนักงานมีจิตสำนึกด้านความรับผิดชอบต่อสังคมโดยกิจกรรมต่างๆ ได้เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อฟื้นฟูบรรเทา ยกกระดับคุณภาพชีวิตของคนในสังคมและคงไว้ซึ่งความสมดุลของสิ่งแวดล้อม อีกทั้งเป็นการกระตุ้นและปลูกฝังจิตสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคมส่วนรวม และถือเป็นกลไกสำคัญหนึ่งที่จะวางรากฐานและหล่อหลอมให้เกิดวัฒนธรรมที่ดีงามในองค์กร ซึ่งในรอบปี 2554 มีการดำเนินกิจกรรมร่วมพัฒนาชุมชนและสังคมต่างๆ ที่หลากหลายตามสถานการณ์และโอกาสที่แตกต่างออกไป

## การช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติทางธรรมชาติ

ภัยพิบัติทางธรรมชาติเป็นภัยที่ยากต่อการประเมินสถานการณ์การความเสียหาย ตลอดจนความเดือดร้อนของผู้ประสบภัย ดังนั้นเมื่อเกิดเหตุจึงจำเป็นต้องให้การช่วยเหลือและบรรเทาทุกข์อย่างเร่งด่วน ซึ่งตลอดปี 2554 ที่ผ่านมาได้เกิดเหตุการณ์ภัยพิบัติที่ร้ายแรงและส่งผลกระทบต่อเป็นวงกว้างต่อผู้คนทั้งในและต่างประเทศ บริษัทฯ ในฐานะสายการบินแห่งชาติได้ใช้ทรัพยากรต่างๆ ขององค์กรและช่องทางการบินในการเชื่อมต่อส่งความช่วยเหลือ

และอำนวยความสะดวกในการขนส่งสิ่งของจำเป็นไปยังพื้นที่ประสบภัยทั้งในเหตุการณ์แผ่นดินไหวและคลื่นยักษ์สึนามิที่ญี่ปุ่น และมหาอุทกภัยที่เกิดขึ้นทั่วทั้งภูมิภาคของประเทศไทย บริษัทฯ ยังได้ให้ความร่วมมือกับรัฐบาลในการขนส่งผ้าห่มกันหนาว 5,000 ผืน และน้ำดื่มขวด 1.5 ลิตร จำนวน 3,024 ขวด เพื่อนำไปช่วยเหลือผู้ประสบภัยที่ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์แผ่นดินไหวและคลื่นยักษ์สึนามิถล่มเมืองเซนได ประเทศญี่ปุ่น และร่วมบริจาคเงินกับสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม เป็นจำนวนเงิน 100,000 บาท รวมทั้งสนับสนุนบัตรโดยสารให้กับมูลนิธิเพื่อนพิง (ภาฯ) ยามยากในเหตุการณ์เดียวกัน

การบินไทยยังได้ร่วมส่งถุงพลาสติกบรรจุศพให้ผู้ประสบภัยพิบัติที่ประเทศญี่ปุ่นและยกเว้นค่าธรรมเนียมน้ำหนักสัมภาระเพิ่มในเที่ยวบินให้ผู้แทนพระองค์ 2 ท่าน เดินทางไปมอบถวายพระราชทาน จำนวน 100 กิโลกรัม และสนับสนุนบัตรโดยสารให้กับมูลนิธิส่งเสริมและพัฒนาการศึกษาไทย-ญี่ปุ่นเพื่อนำกระเป๋าไปมอบให้ผู้ประสบภัยที่ศูนย์อพยพในเมืองเซนได จำนวน 50 กิโลกรัม

“ การกระตุ้นและปลูกจิตสำนึก  
ในความรับผิดชอบต่อสังคมส่วนรวม  
ถือเป็นกลไกสำคัญที่จะวางรากฐาน  
และหล่อหลอมให้เกิดวัฒนธรรมที่งาม ”





จนกระทั่งเกิดวิกฤตการณ์น้ำท่วมรุนแรงในหลายจังหวัดของประเทศไทย ทั้งมหาอุทกภัยและดินโคลนถล่ม จนถือได้ว่าภัยพิบัติครั้งนี้เป็นครั้งร้ายแรงที่สุดทั้งในแง่ของปริมาณน้ำและจำนวนผู้ได้รับผลกระทบ โดยบริษัทฯ ร่วมบริจาคเงินช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในภาคใต้ โดยมอบเงินจำนวน 1,000,000 บาท ให้กับนายกรัฐมนตรี นายอภิสิทธิ์ เวชชาชีวะ และจำนวน 1,000,000 บาท ผ่านรายการพิเศษ “ราษฎร์รัฐร่วมใจช่วยภัยน้ำท่วม” เพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยและดินโคลนถล่มเข้าถล่มหมู่บ้านในจังหวัดต่างๆ ทางภาคใต้ของประเทศไทย ซึ่งได้รับความเดือดร้อนเป็นจำนวนมาก และร่วมบริจาคกับกระทรวงการคลังจำนวน 500,000 บาท

บริษัทฯ ได้ให้การช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในด้านต่างๆ โดยสนับสนุนการจัดตั้งศูนย์ช่วยเหลือผู้ประสบภัยของมูลนิธิชัยพัฒนา ณ มหาจุฬาลงกรณ์ ราชวิทยาลัย อำเภอน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี เสด็จพระราชดำเนินทรงเปิดศูนย์ช่วยเหลือฯ ซึ่งฝ่ายครีวการบินได้ให้การสนับสนุนการประกอบอาหารเลี้ยงผู้ประสบภัยวันละ 1,000 กล่อง และยังมีพนักงานจิตอาสาจากทุกหน่วยงานร่วมปฏิบัติหน้าที่ช่วยแจกจ่ายอาหารทุกวัน ตั้งแต่วันที่ 11-31 ตุลาคม 2554 อีกด้วย และได้ดำเนินกิจกรรมเพื่อช่วยเหลือสังคมร่วมกับรัฐบาล โดยได้มอบเงินช่วยเหลือผู้ประสบภัยจำนวน 1,000,000 บาท ให้กับนายกรัฐมนตรี นางสาวยิ่งลักษณ์ ชินวัตร ณ ทำเนียบรัฐบาล และมอบขนมแพฟฟ์ แอนด์พายเพื่อสนับสนุนการจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย (สปภ.) ผ่านกระทรวงคมนาคมวันละ 500 ชิ้น อีกทั้งฝ่ายครีวการบินยังประกอบอาหารบรรจุกล่องรวมจำนวน 1,750 กล่อง มอบให้อาสาสมัครช่วยบรรจุกระสอบทราย ณ โรงพยาบาลศิริราช

บริษัทฯ มีการดำเนินกิจกรรมร่วมกับกระทรวงคมนาคม และหน่วยงานในสังกัด โดยฝ่ายบริหารและผู้แทนพนักงานได้นำสิ่งของเครื่องอุปโภคบริโภคไปมอบให้กับประชาชนในพื้นที่ประสบภัยร่วมกับรัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และจังหวัดลพบุรี อีกทั้งยังได้มอบน้ำดื่มเอื้องหลวงให้กับผู้อำนวยการสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร (สนข.) เพื่อนำไปช่วยเหลือผู้ประสบภัยจำนวน 5,000 ขวด

ฝ่ายคลังสินค้าได้ให้การช่วยเหลือด้านการส่งระวางสินค้าขนส่งเครื่องสูบน้ำจากประเทศสวีเดนแลนด์จำนวน 4 ตัวขนส่งเรือจากสาธารณรัฐประชาชนจีนจำนวน 536 ลำขนส่งอุปกรณ์ช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัยจากประเทศญี่ปุ่นขนส่งอุปกรณ์ยา ผ้าอ้อมสำเร็จรูปและอาหารสำหรับเด็กจากประเทศมาเลเซีย นอกจากนี้บริษัทฯ ยังยกเว้นค่าระวางสินค้าในการขนส่งสิ่งของ เครื่องอุปโภคบริโภคที่ประชาชนได้บริจาค ตลอดจนโลหิตและอุปกรณ์การแพทย์ของสภากาชาดไทย ไปยังจังหวัดพิษณุโลกและส่งต่อไปยังจังหวัดนครสวรรค์

บริษัทฯ มีการขนส่งเครื่องบรรเทาทุกข์ ยารักษาโรค และเครื่องนุ่งห่ม น้ำหนักรวม 12 ตัน ผ่านการรับมอบเครื่องบินใหม่ แอร์บัส A330 ในเที่ยวบินส่งมอบ (Ferry Flight) ทีจี 8925 ที่เรียกว่า Friendship Christmas Flight จากนครแฟรงก์เฟิร์ต โดยมูลนิธิกองทุนแอร์บัส และลู่ฟาร์ท โอเน เกรนเซน (Luftfahrt Ohne Grenzen) มอบให้แก่บริษัทฯ และส่งมอบต่อให้สภากาชาดไทยเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม





ฝ่ายการพาณิชย์จัดเที่ยวบินพิเศษเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย ในเส้นทางไป-กลับ กรุงเทพฯ-พินูโลก เพื่ออำนวยความสะดวกทดแทนการเดินทางทางบกที่ถนนหลายสายถูกตัดขาด และสนับสนุนบัตรโดยสารให้กับบริษัท ผลิตไฟฟ้า จำกัด (มหาชน) หรือ EGCO เพื่อขนส่งถุงยังชีพช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติภาคใต้ 1,000 ชุด

## การบริจาคช่วยเหลือชุมชนและสังคม

นอกเหนือจากการให้ความช่วยเหลือในภาวะวิกฤติแล้วการบริจาคเงินช่วยเหลือชุมชนและสังคมถือเป็นความรับผิดชอบหนึ่งของการบินไทยในฐานะบรรษัทพลเมือง (Corporate Citizenship) ในสังคมไทยที่สังคมมีความคาดหวังต่อองค์กร (Society's Expectation) ความช่วยเหลือชุมชนและสังคมดังกล่าว กระจายสู่ผู้มีส่วนได้เสียหลากหลายกลุ่มทั้งที่เกี่ยวข้องกับองค์กรโดยตรงและโดยอ้อม อาทิ การทำนุบำรุงศาสนาและเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์ การให้การสนับสนุนเด็กและเยาวชน การ

ช่วยเหลือคนพิการ การยกเว้นค่าธรรมเนียมสัมภาระให้แก่ผู้โดยสาร และการสนับสนุนบัตรโดยสารกิจกรรมและโครงการต่าง ๆ ที่ระบุไว้ในรายงานความยั่งยืนฉบับนี้เป็นเพียงส่วนหนึ่งของโครงการทั้งหมดที่ดำเนินมาตลอดปี 2554

สนับสนุนของที่ระลึกในการจัดงานวันเด็กแห่งชาติ ประจำปี 2554 ให้แก่ศูนย์เยาวชนจตุจักร และโรงเรียนสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ นอกจากนี้พนักงานการบินไทยยังร่วมสนับสนุนซื้อบัตร อยยพรของมูลนิธิหนังสือเพื่อเด็ก เพื่อนำรายได้สนับสนุนการดำเนินงานของมูลนิธิฯ ต่อไป

บริษัทฯ ได้ให้การสนับสนุนการแสดง “Disney on Ice: Worlds of Fantasy” และได้เป็นส่วนหนึ่งที่มอบโอกาสดี ๆ ให้แก่เยาวชนไทย โดยได้เชิญนักเรียนและคุณครูผู้ดูแลนักเรียนจากโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนการบินไทย จังหวัดสระแก้ว โรงเรียนเศรษฐเสถียร และโรงเรียนโสตะ เพื่อเปิดโอกาสและสร้างประสบการณ์ให้เยาวชนได้รับชมการแสดงระดับนานาชาติ ณ ศูนย์แสดงสินค้าและการประชุม อิมแพ็ค อารีน่า เมืองทองธานี

“การบริจาคเงินช่วยเหลือชุมชนและสังคม ถือเป็นความรับผิดชอบหนึ่งของการบินไทย ในฐานะบรรษัทพลเมือง (Corporate Citizenship)”





บริษัทฯ ได้ร่วมบริจาคเงินให้กับสมาคมแม่บ้าน ทหารอากาศเพื่อสนับสนุนดอกปีปปีในวันทหารผ่านศึก สนับสนุนงบประมาณในโครงการรณรงค์จัดหารถเงินสำหรับ คนพิการ 100 คัน ของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ถวายเป็นพระราชกุศลแด่พระบาท สมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ และยังสนับสนุนบัตรโดยสารเครื่องบิน ให้แก่ภาครัฐและเอกชน ดังนี้

- อนุเคราะห์บัตรโดยสารเครื่องบินให้แก่สมาคม สมาพันธ์เครือข่ายเด็กและสตรีหูหนวกไทย เพื่อนำ คนหูหนวกและล่ามภาษามือเดินทางเข้าร่วมประชุม สัมมนาคณะหูหนวกโลก ประจำปี 2011 ณ ประเทศ แอฟริกาใต้
- กรมอุทยานแห่งชาติสัตว์ป่าและพันธุ์พืช สำหรับ เดินทางในการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการเรื่อง "แนว ทางการพัฒนาการบริหารจัดการอุทยานแห่งชาติ สู่สากล" ณ อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่
- สมาคมคนหูหนวกฯ สำหรับเดินทางเข้าร่วมการ ประชุมสามัญครั้งที่ 16 ของสมาพันธ์โลกคนหูหนวก ณ ประเทศแอฟริกาใต้
- โรงพยาบาลรามธิบดีขอรับการสนับสนุนในโครงการ จิตอาสาผ่าตัดรักษาโรคตาให้ผู้ป่วยจำนวน 150 คน ณ โรงพยาบาลจังหวัดร้อยเอ็ด
- สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เพื่อเป็น การรับสนองพระราชดำริในสมเด็จพระเทพรัตน- ราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารีที่ทรงมีพระราชประสงค์ ให้นักเรียนนักศึกษาได้มีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรม การประชุมผู้ได้รับรางวัลโนเบล ณ เมืองลินเดา สหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมนี จำนวน 8 ที่นั่ง ใน เส้นทางไป-กลับ กรุงเทพฯ -ซูริก

และยกเว้นค่าธรรมเนียมเจ้าหน้าที่สัมภาระเพิ่ม ในเที่ยวบินให้แก่คณะต่างๆ ได้แก่

- คณะมูลนิธิรักษัธรรมจำนวน 3 ท่าน เพื่อนำหนังสือ สวดมนต์ไปถวายแก่วัดไทยสารนาถ รวม 30 กิโลกรัม

- คณะบริษัท โอเรียนเต็ลคอปเปอร์ฯ เพื่อนำเครื่องถวาย สักการะบูชา และอุปกรณ์การบูรณะวัด ณ วัดไทย กุสินาราเฉลิมราชย์รวม 800 กิโลกรัม
- คณะวัดไทยพุทธคยา 9 ท่าน นำเอกสารไปจัดประชุม สัมมนาพระธรรมทูตฯ รวม 300 กิโลกรัม
- Dr. John and Nina Cassils และคณะ เพื่อเดิน ทางไปให้การช่วยเหลือเรื่องยาและการรักษาโรค กับผู้ป่วยไ้ในพม่ารวม 70 กิโลกรัม
- อนุเคราะห์ยกเว้นค่าธรรมเนียมเจ้าหน้าที่สัมภาระเพิ่ม เพื่อนำสิ่งของช่วยเหลือผู้ป่วยไ้ที่เวียดนาม "CHURCH OF OUR LADY, QUEEN OF APOSTLES" จำนวน 25 กิโลกรัม

นอกจากนี้ยังเปิดโอกาสให้ผู้โดยสารได้บริจาคไมล์ เพื่อสนับสนุนโครงการต่างๆ ทางสังคม โดยได้รับไมล์บริจาค จำนวนกว่า 20 ล้านไมล์ และนำมาสนับสนุนเพื่อสร้าง ประโยชน์ในโครงการตึกสยามินทร์ โรงพยาบาลศิริราช

จัดกิจกรรมระดมทุน "รวมใจไทยถวายในหลวง" รวบรวม เงินบริจาคเข้าสมทบทุนสร้างสถานันการแพทย์สยามินทรราชธิราช โรงพยาบาลศิริราช (บนพื้นที่สถานีรถไฟธนบุรีริมแม่น้ำ เจ้าพระยา) เพื่อเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ เนื่องในโอกาสพระราชพิธีมหามงคลเฉลิมพระชนมพรรษา ครบ 7 รอบ 84 พรรษา โดยเปิดโอกาสให้พนักงานลูกค้า และประชาชนทั่วไปได้ร่วมแสดงความจงรักภักดีและได้มี ส่วนร่วมในการคืนกำไรสู่สังคมที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ป่วย นักศึกษาแพทย์ พยาบาล

บริษัทฯ มอบเงินให้กับกระทรวงการพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์ สนับสนุนจัดซื้อรถเข็นและ รถสามล้อโยกเพื่อถวายเป็นพระราชกุศลแด่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ เนื่องในโอกาสทรงเจริญพระชนมพรรษา 84 พรรษา สำหรับคนพิการที่มีความเดือดร้อนและจำเป็น ให้สามารถดำรงชีวิตได้ ลดการพึ่งพาผู้อื่นและมีคุณภาพชีวิต ที่ดีขึ้น รวมทั้งสามารถเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม ต่างๆ ได้อย่างเท่าเทียมกับบุคคลทั่วไป

สนับสนุนการจัดกิจกรรมการแข่งขัน “เดิน-วิ่ง เฉลิมพระเกียรติวันจักรี” และ “กรุงเทพไตรกีฬา” ณ บริเวณสะพานภูมิพล โดยกิจกรรมจะสมทบทุนให้กับมูลนิธิราชประชานุเคราะห์ในพระบรมราชูปถัมภ์ในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ และมูลนิธิอื่นๆ เพื่อเป็นการช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาส

## การมีส่วนร่วมอาสาพัฒนาชุมชน

บริษัทฯ ได้จัดกิจกรรมปลูกป่า ณ ศูนย์ศึกษาการพัฒนาห้วยทรายอันเนื่องมาจากพระราชดำริ ที่ อำเภอลำลูกกา จังหวัดเพชรบุรี ซึ่งเป็นโครงการที่ดำเนินมาตั้งแต่ ปี 2539 จนถึงปัจจุบัน โดยการบินไทยยึดพระราชดำรัสพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ ที่ทรงรับสั่งเรื่องการปลูกต้นไม้ว่า **“อย่าเพียงแค่เอาต้นไม้ลงหลุม ให้พยายามปลูกต้นไม้ในใจคนให้ได้ ถ้าเพียงแค่แค่ประกอบต้นไม้ลงหลุมและกลับไป คงจะไม่ได้อะไรทั้งสิ้น มันต้องมีความรู้สึก มีความรัก มีจิตสำนึกเพียงพอ”**<sup>1</sup> เป็นแนวทาง ชาวการบินไทยได้ตั้งปณิธานไว้ว่า การบินไทยจะรณรงค์เรื่องการบำรุงรักษาป่าไม้และสิ่งแวดล้อม เพื่อสร้างจิตสำนึกให้คนไทยและเยาวชนรุ่นหลังได้เห็นคุณค่าและความสำคัญของทรัพยากรธรรมชาติสืบไป และปณิธานนี้ได้เป็นจริงด้วยการร่วมมือจากผู้บริหารและพนักงานร่วมกันปลูกป่าเป็นระยะเวลากว่า 15 ปี ได้ฟันป่าไปแล้วจำนวนกว่า 139 ไร่ กล้าไม้กว่า 39 ชนิด รวมต้นไม้มากกว่า 22,400 ต้น

ซึ่งผลที่ได้ คือ จากสภาพป่าเสื่อมโทรมที่เกือบจะเป็นทะเลทรายบริเวณศูนย์ฯ ได้กลับมาเป็นป่าที่อุดมสมบูรณ์ เป็นแหล่งอาศัยของสัตว์ป่านานาชนิด

การเปิดโอกาสให้คุณแม่ลูกพนักงาน รวม 50 คู่ ได้ร่วมกิจกรรมสร้างความอบอุ่น โดยการเที่ยวเรียนรู้วิถีธรรมชาติ เยี่ยมชมสถานีเพาะเลี้ยงและขยายพันธุ์สัตว์ป่าห้วยทรายฯ จากกิจกรรม “การบินไทย รักแม่เท่าฟ้า รักษ์ป่า รักษ์น้ำ” เฉลิมพระเกียรติเนื่องในวันโรกาสวันเฉลิมพระชนมพรรษา สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ 12 สิงหาคม 2554 เพื่อเป็นการสนองแนวพระราชดำริในการดูแลรักษาและฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติของสมเด็จพระนางเจ้าพระบรมราชินีนาถ ณ ศูนย์ศึกษาการพัฒนาห้วยทรายฯ อำเภอลำลูกกา จังหวัดเพชรบุรี

<sup>1</sup>ดร.สุเมธ ตันติเวชกุล เลขาธิการมูลนิธิชัยพัฒนา ได้อัญเชิญพระราชดำรัสของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ มาถ่ายทอดให้พนักงานการบินไทยไว้ ณ วันที่ 16 มิถุนายน 2550





การนำคณะเด็กนักเรียนจากโรงเรียนที่ตั้งอยู่บริเวณโดยรอบท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจำนวน 84 คน เดินทางไปทัศนศึกษา ณ จังหวัดเชียงใหม่ จากกิจกรรม “พาน้องท่องฟ้า” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในเที่ยวบินประวัติศาสตร์ของการบินไทย “เที่ยวบินพาณิชย์ที่ไร้เชื้อเพลิงอากาศยานชีวภาพเที่ยวบินแรกในเอเชีย” เพื่อร่วมเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ ในวโรกาสเฉลิมพระชนมพรรษา 7 รอบ 84 พรรษาในปี 2554

พนักงานร่วมกันส่งมอบกำลังใจส่งให้พี่น้องชาวไทยในรูปแบบการแสดงดนตรี จากกิจกรรม “ปันรักจากชาวการบินไทย...แต่ผู้ประสบภัยน้ำท่วม” เพื่อระดมทุนช่วยเหลือผู้ประสบภัยและตั้งจุดรับบริจาค ณ สำนักงานใหญ่ และอาคารศูนย์ปฏิบัติการ (OPC) ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยได้รับเงินบริจาคจากพนักงานประมาณ 200,000 บาท อีกทั้งยังได้จัดตั้งจุดรับบริจาคเงินและสิ่งของอุปโภคบริโภค ณ สำนักงานการบินไทยทุกแห่ง

## กิจกรรมจิตอาสาของพนักงาน

การปลูกฝังจิตสำนึกรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เป็นอีกหนึ่งความภูมิใจที่การบินไทย ได้มีส่วนในการวางรากฐานที่ดีให้กับสังคม ด้วยตระหนักดีว่าการบำเพาะพนักงานซึ่งถือได้ว่าเป็นพลเมืองในสังคม ให้เป็นคนดีสำนึกรับผิดชอบต่อสังคม จะทำให้สังคมส่วนร่วมเป็นสังคมที่ดีได้ในรอบปี 2554 เกิดสถานการณ์ความเดือดร้อนต่างๆ ขึ้นทั้งในและต่างประเทศ พนักงานได้มีการอาสารวมตัวกันเพื่อช่วยบรรเทาความเดือดร้อน จากเหตุการณ์คลื่นยักษ์สึนามิถล่มประเทศญี่ปุ่น พนักงานการบินไทยได้ร่วมกันจัดกิจกรรมแสดงดนตรี "Our Heart With You ... Japan" เพื่อส่งมอบบทเพลงแห่งกำลังใจและระดมทุนให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ประสบภัย โดยเงินที่ได้รับเงินจากพนักงานมอบให้แก่ท่านเอกอัครราชทูตญี่ปุ่นประจำประเทศไทยทั้งสิ้นจำนวน 508,089 บาท

การแสดงดนตรีจากกลุ่มพนักงานจิตอาสาจากชมรมดนตรีและการแสดงเพื่อระดมทุนช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยภาคใต้ โดยได้รับเงินบริจาคทั้งสิ้น 200,000 บาท และได้นำทูลเกล้าฯ ถวายแด่พระเจ้าวรวงศ์เธอ พระองค์เจ้าโสมสวลี พระวรราชาทินัดดามาตุ เพื่อใช้ในกิจการของมูลนิธิเพื่อนพึ่ง (ภาฯ) ยามยาก





บริษัทฯ ยังได้นำเงินบริจาคจากกองทุน “รักคุณเท่าฟ้า” รวมกับเงินบริจาคของพนักงานที่ได้รับ นำไปช่วยเหลือผู้ประสบภัย โดย

- ร่วมกับกองทัพภาคที่ 1 สำหรับจัดซื้อวัตถุดิบประกอบอาหารช่วยเหลือผู้ประสบภัยจำนวน 800 กลัง โดยมีพนักงานอาสาสมัครร่วมประกอบอาหารบรรจุกลัง และแจกจ่ายให้กับชาวบ้านอีกทั้งยังพูดคุยและให้กำลังใจแก่ผู้ที่เดือดร้อน ณ วัดอินทาราม อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
- ร่วมกับศูนย์บรรเทาสาธารณภัย กองทัพภาคที่ 2 ส่วนหน้า และสถานทูตออสเตรเลีย มอบถุงยังชีพ 300 ถุง และสุขาลอยน้ำ สำหรับเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร
- ร่วมกับโครงการ “ครอบครัวข่าว 3 ช่วยผู้ประสบอุทกภัย” มอบอาหารกลัง 1,000 กลัง สุขาลอยน้ำจำนวน 10 หลั และถุงยังชีพ ณ สถานีโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3
- จัดทำถุงยังชีพจำนวน 2,000 ถุง โดยมีอาสาสมัครพนักงานร่วมกันบรรจุเครื่องอุปโภคบริโภค ยา รักษาโรค น้ำดื่ม และของใช้ที่จำเป็นนำไปมอบให้ผู้ประสบภัยในพื้นที่ จังหวัดสิงห์บุรี ลพบุรี พระนครศรีอยุธยา อ่างทอง และเขตต่างๆ ที่ได้รับผลกระทบในจังหวัดกรุงเทพมหานคร
- จัดซื้อเครื่องอุปโภคบริโภค ยา รักษาโรค อาหารกลัง ถุงยังชีพ และสุขาลอยน้ำจำนวน 25 หลั มอบให้กลุ่มจิตอาสาพนักงานจากฝ่ายต่างๆ ของบริษัทฯ นำไปให้กับชุมชนที่เดือดร้อนตามจังหวัดต่างๆ ได้แก่ พระนครศรีอยุธยา ลพบุรี ปทุมธานี ปราจีนบุรี อ่างทอง นครสวรรค์ และเขตที่ประสบภัยในจังหวัดกรุงเทพมหานคร
- จัดซื้อของใช้ที่จำเป็นสำหรับทหารที่ช่วยเหลือบรรเทาความเดือดร้อนให้กับประชาชนผู้ประสบภัยในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติการกิจเร่งด่วนซึ่งไม่ได้นำของส่วนตัวมาด้วย ได้แก่ เสื้อยืด 100 ตัว ถุงเท้า 420 คู่ กางเกงในชาย 600 ตัว ณ กรมทหารราบที่ 11 รักษาพระองค์ บางเขน

จัดนักบินและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีใบประกอบโรคศิลป์รวมทั้งแพทย์และพยาบาลจัดกิจกรรม “แพทย์นักบินและนางฟ้าพยาบาล” ห่วงใยผู้ประสบภัยน้ำท่วม ถวายเป็นพระราชกุศลแด่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ ครบ 7 รอบ 84 พรรษา และอาสาสมัครกว่า 100 คน ออกหน่วยตรวจรักษาเบื้องต้นให้แก่ชุมชนในพื้นที่ประสบภัยเขตที่ตั้งของสำนักงานการบินไทย ดอนเมือง ซึ่งมีผู้เดือดร้อนอยู่ในพื้นที่กว่า 600 ครัวเรือน และนำพนักงานจิตอาสาร่วมทำน้ำหมักชีวภาพจากเศษอาหารเหลือทิ้งจำนวน 1,000 ขวด มอบแก่ผู้ประสบภัยเพื่อนำไปช่วยฟื้นฟูบริเวณพื้นที่พักอาศัยหลังเหตุการณ์น้ำท่วม ณ อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี





นอกจากนี้ยังมีการช่วยเหลือสังคม การให้บริการสังคมอื่น ๆ ที่มีการดำเนินกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง อันได้แก่ การรวมตัวของกลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ขอบขั้วรถขับเคลื่อน 4 ล้อ ไปในท้องถิ่นทุรกันดารโดยใช้ชื่อว่า “กลุ่ม DOG TAG” เป็น ซึ่งเริ่มต้นมาตั้งแต่ ปี 2537 ที่อุทยานแห่งชาติเขาแหลม จังหวัดเพชรบุรี บริเวณเทือกเขาตะนาวศรี จากการขอรับบริจาคเงินจากลูกเรือการบินไทย เพื่อทำการขุดคลองชลประทาน ขุดบ่อน้ำขนาดใหญ่ ปลูกลม่อนเลี้ยงไหมที่ศูนย์ศิลปะหัตถกรรม ชื้อเครื่องสี่ขา สร้างโรงเรียนขนาดกลางพร้อมโรงอาหาร ซึ่งใช้เวลาระดมทุนและดำเนินการทั้งสิ้น 3 ปี หลังจากนั้นเรื่อยมาก็ได้มีการบริจาคเงินสร้างโรงเรียนและดำเนินการรณรงค์ในเรื่องต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณชน และในปี 2554 ได้มอบเงินบริจาคให้กับสถานทูตญี่ปุ่นเป็นจำนวนเงิน 500,000 บาท เพื่อช่วยผู้ประสบภัยจากสึนามิในประเทศญี่ปุ่นและยังมีการกิจเป็นผู้สำรวจพื้นที่ในการสร้างโรงเรียนในถิ่นทุรกันดารให้กับโครงการในพระราชดำริของสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี อีกด้วย

การขอรับบริจาคเงินและสิ่งของจากพนักงานการบินไทย จากกลุ่มประจำปีศรีนาคร “โครงการของฝากจากนาคร” ที่เริ่มต้นมาตั้งแต่ ปี 2543 เพื่อสร้างความสามัคคีในกลุ่มพนักงาน Flight Simulator โดยบริจาคผ่านทางกล่องรับบริจาค อินเทอร์เน็ต อีเมล และการจำหน่ายเสื้อ เพื่อนำเงินและสิ่งของไปบริจาคให้กับโรงเรียนในถิ่นทุรกันดารได้รับแรงบันดาลใจจากการที่เห็นความแตกต่างระหว่างเด็กชนบทกับเด็กในเมือง โรงเรียนที่จะไปบริจาคจะพิจารณาตามความจำเป็นเร่งด่วนของโรงเรียน สิ่งของบริจาค อาทิ เครื่องกรองน้ำ คอมพิวเตอร์ ชุดการศึกษาผ่านดาวเทียม อุปกรณ์กีฬา เสื้อผ้า รองเท้า ชุดนักเรียน ยาสามัญประจำบ้าน ทุนอาหารกลางวัน และ ทุนการศึกษา และเมื่อวันที่ 14 ธันวาคม 2554 ได้นำสิ่งของบริจาคไปมอบให้กับโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี ได้แก่ โต๊ะนักเรียน 40 ชุด เครื่องตัดหญ้า รองเท้าฟองน้ำ เครื่องมือซ่อมไฟฟ้า และปุ๋ย เพื่อเพิ่มการเรียนรู้ให้แก่เด็กเยาวชน เป็นการตอบแทนสังคม และสร้างชื่อเสียงให้กับบริษัท การบินไทยฯ จากแนวคิดที่ว่า

“สิ่งที่ท่านให้ไปคือความสุข สิ่งที่ได้กลับไปคืออนาคต” ทั้งนี้ การดำเนินกิจกรรมของกลุ่มได้รับรางวัลพรจากฟ้าชวนกันมาเดินตามรอยเท้าพ่อ เมื่อปี 2550

การรวมตัวของกลุ่มพนักงานฝ่ายช่าง จนเกิดเป็นกลุ่มประจำปีเหล็กเพื่อเด็กดอย “ต่อเติมฝัน แบ่งปันโอกาส เด็กน้อยบนดอยสูง” ซึ่งดำเนินกิจกรรมมาตั้งแต่ปี 2548 มีแนวคิดและวัตถุประสงค์ร่วมกันเพื่อดำเนินการสร้างอาคารโรงเรียนไม้อย่างเต็มรูปแบบ 7x19 เมตร ตามแบบแม่ฟ้าหลวง โดยคัดเลือกจากโรงเรียนของรัฐในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการที่ตั้งอยู่ในถิ่นทุรกันดารและเป็นโรงเรียนที่ไม่ได้รับความช่วยเหลือจากหน่วยงานหรือองค์กรใด ๆ ซึ่งในปี 2554 ได้ทำการส่งมอบอาคารเรียนในวันที่ 8-13 ธันวาคม ที่จังหวัดเชียงใหม่ โดยได้รับความร่วมมือจากโครงการหลวงและบริษัท ปูนซีเมนต์นครหลวง จำกัด (มหาชน)





การช่วยเหลือนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ประสบปัญหา ในระหว่างที่อยู่ในประเทศไทย โดยการรวมตัวของกลุ่ม พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งใช้ชื่อว่ากลุ่มสถานีอิมเมียม หรือ “TG Police Support Unit อาสาสมัครจากลูกเรือ การบินไทย” ที่มีการเริ่มโครงการตั้งแต่ ปี 2551 โดยลูกเรือ ได้รับการขอความร่วมมือจากสถานีตำรวจนครบาลบางซื่อ ที่ต้องการผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาต่างประเทศมาช่วยดูแล อำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยว อาทิ การ เป็นล่ามภาษา ช่วยนักท่องเที่ยวติดต่อกับสถานทูต เพื่อออก เอกสารแสดงตัวชั่วคราวในการเดินทางกลับประเทศ กรณี พาสปอร์ตสูญหาย หรือโดนขโมย และเป็นล่ามให้นัก ท่องเที่ยวต่างชาติในการแจ้งความเป็นภาษาอังกฤษ โดยให้บริการ ณ ตลาดนัดจตุจักร มีการให้บริการห้อง

ปฐมพยาบาล เพื่อเป็นการแสดงให้เห็นถึงสังคมไทยที่มี มิตรไมตรี อบอุ่นใจ การสร้างชื่อเสียงให้ประเทศไทย โดยลูกเรือและพนักงานจิตอาสาจะมาร่วมกิจกรรมหลัง จากเสร็จภารกิจจากงานประจำ

ทั้งหมดนี้ การบินไทย มุ่งหวังลดผลกระทบที่เกิดจาก ปัญหาทางสังคม ปัญหาสิ่งแวดล้อม ตลอดจนบรรเทาความ เดือดร้อนที่เกิดจากภัยพิบัติทางธรรมชาติ ผ่านการบริจาค ช่วยเหลือชุมชนและสังคม การมีส่วนร่วมอาสาพัฒนาชุมชน และการช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติทางธรรมชาติ ที่เกิดจาก ความร่วมมือของพนักงานการบินไทยเพื่อส่งมอบคุณค่า ให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นกับสังคมส่วนรวม



จากการประกอบธุรกิจของการบินไทย ตลอดจนการดำเนินกิจกรรมด้าน CSR ทั้งที่อยู่ในกระบวนการ และนอกกระบวนการ ผ่านโครงการและกิจกรรมต่างๆ ในปี 2554 สามารถสรุปเป็นมูลค่าทางเศรษฐกิจ ได้ดังนี้

รายละเอียดทางเศรษฐกิจ	จำนวน (บาท)
<b>มูลค่าเศรษฐกิจทางตรง (Direct economic value generated)</b>	
• รายได้ (Revenues)	194,213,197,061
<b>การกระจายมูลค่าทางเศรษฐกิจทางตรง (Direct economic value distributed)</b>	
• ต้นทุนการดำเนินงาน (Operating Costs)	161,600,607,956
• ค่าจ้างและสวัสดิการพนักงาน (Employee Wages and Benefits)	30,964,018,415
• เงินที่ชำระแก่เจ้าของเงินทุน (Payments to Providers of Capital)	8,385,086,193
• เงินที่ชำระแก่รัฐ (Payments to Government)	241,814,214
• การลงทุนในชุมชน (Community Investment)	7,552,289
<b>มูลค่าเชิงเศรษฐกิจสะสม (Economic value retained)</b>	<b>(7,025,882,006)</b>

หมายเหตุ: ข้อมูล ณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2555



## การสื่อสารทางการตลาดด้วยความรับผิดชอบต่อ

ผู้บริโภครือเป็นผู้มีส่วนได้เสียสำคัญที่การบินไทยให้ความสำคัญมาโดยตลอดจวบจนระยะเวลากว่า 50 ปีที่ผ่านมา โดยการบินไทยพยายามมุ่งเน้นที่จะสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ลูกค้าผ่านการดำเนินการต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆ ให้มีความกลมกลืนกันในทุกจุดที่สัมผัส สอดคล้องต่อยุทธศาสตร์ขององค์กรและตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง การสร้างความแตกต่างในผลิตภัณฑ์และการบริการด้วย “เสน่ห์ไทย” รวมถึงการบริหารจัดการผลิตภัณฑ์และบริการที่ส่งมอบลูกค้าให้มีคุณภาพและมาตรฐาน

การสื่อสารทางการตลาดนับเป็นกลไกหนึ่งในการเป็นตัวเชื่อมที่สำคัญซึ่งจะทำให้ผู้บริโภคสามารถรับทราบความตั้งใจจริงเสมือนคำมั่นสัญญาที่บริษัทฯ มีต่อผู้บริโภค โดยในปี 2554 ที่ผ่านมาทางบริษัทฯ ได้ดำเนินงานตามกลยุทธ์ด้านการตลาดและการขาย (Commercial Strategy)

- ทำความเข้าใจตลาดโดยรวมและลูกค้าในแต่ละตลาดให้ดีขึ้น เพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการตรงตามความคาดหวังของลูกค้า รวมทั้งการดำเนินกิจกรรมทางการตลาดและการสื่อสารกับกลุ่มลูกค้าเหล่านั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ปรับปรุงช่องทางการจัดจำหน่าย เพิ่มสัดส่วนของการขายตรง โดยผ่านช่องทางสมัยใหม่ที่เข้าถึงลูกค้าได้สะดวกและรวดเร็วขึ้น
- ขยายช่องทางโฆษณาและสื่อสารการตลาดโดยใช้การสื่อสารยุคใหม่ผ่านชุมชน On-line เพื่อให้สามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าคนรุ่นใหม่ได้อย่างตรงเป้าหมาย

โดยได้ดำเนินงานตามแผนดำเนินงานในปี 2554-2555 ในด้าน (1) การพัฒนาการให้บริการสำหรับลูกค้า ROP (ROP Mobile Service Enhancement Phase III) ผ่านโทรศัพท์มือถือประกอบด้วย การแลกรางวัลพิเศษ (Special Award Redemption) เช่น Magazine Award Redemption การสอบถามตารางไมล์สะสมที่จะได้รับจากการบินในเส้นทางที่ระบุ (Mileage Distance Query) การสอบถามข้อมูลทั่วไปและโปรโมชั่นของรายการสะสมไมล์ รอยัล ออร์คิดพลัส (ROP General Information and

Promotion) (2) การพัฒนาการให้บริการแลกรางวัลจากไมล์สะสมผ่านอินเทอร์เน็ต สำหรับลูกค้า ROP (ROP Air Award for World-wide Departure via Website) เพื่อให้ลูกค้า ROP สามารถแลกรางวัลบัตรโดยสารการบินไทยจากไมล์สะสมผ่าน Website ได้ตลอด 24 ชั่วโมงในทุกเส้นทางบินนอกเหนือจากเส้นทางที่ออกจากกรุงเทพฯ ซึ่งดำเนินการไปแล้ว โดย Phase I สำหรับเส้นทางบินที่เดินทางออกจากเมืองที่ใช้สกุลเงินยูโร เริ่มใช้งานได้ ในปลายเดือนมกราคม 2554 Phase II/III และ IV สำหรับเส้นทางบินอื่นๆ (3) การปรับปรุง Website ให้สามารถใช้งานได้ง่าย สะดวก รวดเร็วขึ้น โดยการจ้างที่ปรึกษาบริษัท KBS เพื่อออกแบบภาพลักษณ์ใหม่ Function การใช้งานต่างๆ ให้สะดวกและง่ายต่อการใช้งาน (4) การปรับปรุงการให้บริการ Online Service ให้มีบริการที่สมบูรณ์และครบวงจรโดยเพิ่ม การให้บริการขายประกัน (Travel Insurance) การให้บริการจองโรงแรม การให้บริการเช่ารถ การให้บริการขายของ Duty Free และ (5) การปรับปรุงช่องทางการสำรองที่นั่ง (Booking) และ ชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ (Mobile) สำหรับเส้นทางบินภายในประเทศ

จากการดำเนินการดังกล่าวไม่มีประเด็นข้อพิพาทตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดย (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2541 ในประเด็นของสิทธิผู้บริโภค ว่าด้วยการที่ผู้บริโภคสมควรจะได้รับการโฆษณาหรือการแสดงฉลากตามความเป็นจริงและปราศจากพิษภัยแก่ผู้บริโภค รวมถึงสิทธิที่จะได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการอย่างถูกต้องและเพียงพอที่จะไม่หลงผิดในการซื้อสินค้าหรือรับบริการโดยไม่เป็นธรรม ซึ่งผลลัพธ์ดังกล่าวเป็นสิ่งที่แสดงถึงความตั้งใจจริงที่บริษัทฯ ต้องการดำเนินงานโดยมุ่งเน้นประโยชน์ของผู้บริโภคเป็นสำคัญเสมอมา





## ความรับผิดชอบซึ่งเกิดจากข้อพิพาททางกฎหมาย

บริษัทฯ มีข้อพิพาททางกฎหมายที่อาจเกิดผลกระทบต่อบริษัทฯ โดยแบ่งข้อพิพาทออกเป็น 2 แบบ คือ ข้อพิพาททางกฎหมายทั่วไปที่มีได้เกี่ยวเนื่องกับกฎหมายว่าด้วยการป้องกันการผูกขาดและกีดกันทางการค้า (Antitrust) และข้อพิพาทที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายว่าด้วยการป้องกันการผูกขาดและกีดกันทางการค้า มีรายละเอียดดังนี้

### ข้อพิพาททางกฎหมายทั่วไปที่มีได้เกี่ยวเนื่องกับกฎหมายว่าด้วยการป้องกันการผูกขาดและกีดกันทางการค้า

บริษัทฯ และบริษัทฯ ย่อยไม่มีข้อพิพาททางกฎหมายที่อาจมีผลกระทบต่อทรัพย์สินที่มีจำนวนสูงกว่าร้อยละ 5 ของส่วนผู้ถือหุ้น และไม่มีข้อพิพาททางกฎหมายที่มีผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจอย่างมีนัยสำคัญ อย่างไรก็ตาม วันที่ 31 ธันวาคม 2554 บริษัทฯ มีข้อพิพาททางกฎหมายซึ่งบริษัทฯ เป็นจำเลย แบ่งเป็น 2 ประเภทคือ ได้แก่ คดีพิพาทแรงงานจำนวน 23 คดี<sup>2</sup> และคดีเรียกร้องค่าเสียหายจำนวน 28 คดี<sup>3</sup> ซึ่งอยู่ในระหว่างพิจารณาของศาล

### ข้อพิพาททางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายว่าด้วยการป้องกันการผูกขาดและกีดกันทางการค้า

บริษัทฯ ถูกกล่าวหาว่าได้ร่วมกับสายการบินอื่น ๆ ในการกำหนดค่าธรรมเนียมชดเชยค่าน้ำมัน (Fuel Surcharge) ค่าธรรมเนียมพิเศษอื่น ๆ ค่าระวางขนส่งผู้โดยสารและค่าระวางขนส่งสินค้าที่เรียกเก็บจากผู้ให้บริการ อันเป็นการขัดต่อกฎหมายว่าด้วยการป้องกันการผูกขาดและการกีดกันทางการค้า ทั้งนี้ การกล่าวหา และ/หรือการฟ้องร้อง ประกอบด้วย การฟ้องร้องโดยผู้ให้บริการ และ/หรือ การกล่าวหา/การสอบสวนโดยหน่วยงานของรัฐในประเทศต่างๆ โดยมีลักษณะที่ต้องรับผิดชอบทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน ซึ่งรวมถึงการจ่ายเงินชดเชยค่าเสียหายที่เกิดขึ้นกับผู้ให้บริการ การจ่ายค่าปรับแก่หน่วยงานของรัฐ และอื่น ๆ ทั้งนี้การกล่าวหาและการฟ้องร้องดังกล่าวมิได้กระทำต่อบริษัทฯ เพียงรายเดียวเท่านั้น แต่ยังมีกล่าวหาและฟ้องร้องสายการบินอื่น ๆ หลายสายการบินที่ได้มีการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมชดเชยค่าน้ำมัน (Fuel Surcharge) และค่าธรรมเนียมอื่นๆ ดังกล่าวด้วยเช่นกัน อาทิ สายการบินลุฟท์ฮันซา สายการบินบริติชแอร์เวย์ สายการบินแควนตัส สายการบินโคเรียนแอร์ไลน์ สายการบินเจแปนแอร์ไลน์ สายการบินคาเธ่ย์แปซิฟิก สายการบินสิงคโปร์แอร์ไลน์ สายการบินแอร์ฟรานซ์ สำหรับรายละเอียดข้อพิพาท ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2554 ในแต่ละประเทศ สรุปได้ดังนี้

#### 1. ข้อพิพาทในนครนิวยอร์ก ประเทศสหรัฐอเมริกา

บริษัทฯ ถูกกลุ่มผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศรวม 35 ราย ร่วมกันฟ้องร้องต่อศาลแพ่งแห่งนครนิวยอร์ก ประเทศสหรัฐอเมริกา โดยกล่าวหาว่าบริษัทฯ ร่วมกับสายการบินอื่นรวมทั้งสิ้น 38 สายการบิน กำหนดค่าธรรมเนียมชดเชยค่าน้ำมัน (Fuel Surcharge) ค่าธรรมเนียมการเสี่ยงภัย (War Risk Surcharge) และค่าธรรมเนียมอื่นๆ อันเป็นการละเมิดต่อกฎหมายป้องกันการค้าที่ไม่เป็นธรรมของประเทศไทย (คือ Sherman Antitrust Act of 1890 และ Clayton Antitrust Act of 1914) และกฎหมายประชาคมยุโรป (EU Law) ทำให้กลุ่มผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศได้รับความเสียหาย จึงขอให้ศาลมีคำพิพากษาให้บริษัทฯ และสายการบินอื่นชดเชยค่าเสียหายที่เกิดขึ้นโดยขณะยื่นฟ้องนั้น โจทก์แต่ละรายยังไม่ได้ระบุยอดค่าเสียหายที่เรียกร้อง

<sup>2</sup> คดีพิพาทแรงงานดังกล่าวส่วนใหญ่เป็นคดีที่มีทุนทรัพย์น้อยกว่า 100 ล้านบาทต่อคดี โดยมีเพียง 3 คดีเท่านั้นที่มีทุนทรัพย์เกินกว่า 100 ล้านบาทต่อคดี ทั้งนี้จำนวนทุนทรัพย์ ที่มีการเรียกร้องต่อคดีสูงสุดสำหรับคดีพิพาทแรงงาน คือ ประมาณ 550 ล้านบาท

<sup>3</sup> คดีเรียกร้องค่าเสียหายดังกล่าวส่วนใหญ่เป็นคดีที่มีทุนทรัพย์น้อยกว่า 100 ล้านบาทต่อคดี โดยมีเพียง 3 คดีเท่านั้นที่มีทุนทรัพย์เกินกว่า 100 ล้านบาทต่อคดี ทั้งนี้จำนวนทุนทรัพย์ที่มีการเรียกร้องต่อคดีสูงสุดสำหรับคดีเรียกร้องค่าเสียหาย คือ ประมาณ 1,160 ล้านบาท



ปัจจุบันบริษัทฯ ได้ทำสัญญาประนีประนอมยอมความกับโจทก์เป็นเงิน 3.5 ล้านดอลลาร์สหรัฐ เป็นที่เรียบร้อยแล้ว และศาลได้มีคำพิพากษาตามสัญญาประนีประนอมยอมความแล้ว อย่างไรก็ตาม มีโจทก์บางส่วนไม่เข้าร่วมในการประนีประนอมยอมความ ซึ่งโจทก์ส่วนนี้ยังมีสิทธิตามกฎหมายที่จะฟ้องร้องบริษัทฯ เองได้โดยตรง

## 2. ข้อพิพาทในนครลอสแอนเจลิสและนครซานฟรานซิสโก ประเทศสหรัฐอเมริกา

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

ปัจจุบันได้มีการรวมทั้ง 19 คดี ให้ศาลที่นครซานฟรานซิสโกพิจารณาเป็นคดีเดียว โดยยังไม่มีการระบุดำเนินการเสียหายในขณะที่บริษัทฯ เองได้เข้าร่วม Joint Defense Group กับอีก 9 สายการบินในการต่อสู้คดี ปัจจุบันศาลได้มีคำสั่งให้เริ่มกระบวนการนำสืบข้อเท็จจริง (Discovery) แล้ว

เกี่ยวกับยอดค่าเสียหายของข้อพิพาททั้งตาม 1. และ 2. ในขณะที่ยื่นฟ้อง โจทก์แต่ละรายยังไม่ได้ระบุดำเนินการเสียหายที่เรียกร้องมา และจะเสนอให้ศาลทราบในภายหลังตลอดจนไม่มีภาระระบุจำนวนเงินทุนทรัพย์ที่ฟ้องร้องจนกว่าศาลจะชี้ขาดว่าบริษัทฯ เป็นฝ่ายผิด ทั้งนี้ ในกรณีที่มีการพิพากษาหรือชี้ขาดว่าบริษัทฯ เป็นฝ่ายผิด ศาลจะได้กำหนดค่าเสียหายต่อไป ซึ่งกฎหมายกำหนดไว้เป็นจำนวน 3 เท่า ของความเสียหายทางเศรษฐกิจที่โจทก์สามารถพิสูจน์ได้

## 3. ข้อพิพาทในประเทศนิวซีแลนด์

New Zealand Commerce Commission (NZCC) ได้ยื่นฟ้องบริษัทฯ และสายการบินอื่นอีก 13 สายการบิน ณ ศาลเมืองไอดแลนด์ กล่าวหาว่า บริษัทฯ ร่วมกับสายการบินอื่นกำหนดค่าธรรมเนียมชดเชยค่าน้ำมัน (Fuel Surcharge) และค่าธรรมเนียมการรักษาความปลอดภัย (Security Surcharge) อันเป็นการละเมิดต่อกฎหมายการพาณิชย์ (Commerce Act) ของประเทศนิวซีแลนด์ โดยขอให้ศาลมีคำพิพากษาให้บริษัทฯ ชำระค่าปรับและค่าใช้จ่ายตามกฎหมาย แต่เนื่องจากขณะที่ยื่นฟ้องทาง NZCC

ยังไม่ได้ระบุดำเนินการปรับและค่าใช้จ่ายที่เรียกร้องมา จึงเป็นกรณีที่ศาลจะได้พิจารณาพิพากษาต่อไป

คดีนี้บริษัทฯ ได้เข้าร่วม Airline Defense Group (ADG) กับสายการบินอื่นอีก 7 สายการบิน ในการต่อสู้คดี โดยปัจจุบันคดียังคงอยู่ระหว่างการพิจารณาโดยศาลสำหรับคดีนี้ หากมีการพิพากษาหรือชี้ขาดว่าบริษัทฯ เป็นฝ่ายผิด ศาลจะได้กำหนดค่าเสียหายต่อไป ซึ่งกฎหมายได้กำหนดค่าปรับไว้เป็นจำนวน 10 ล้านดอลลาร์นิวซีแลนด์ หรือ 3 เท่าของผลประโยชน์ที่ได้รับจากการกระทำความผิด หรือร้อยละ 10 ของ Group Turnover ที่เกิดจากการค้าในประเทศนิวซีแลนด์ (แล้วแต่จำนวนใดจะสูงกว่า)

## 4. การดำเนินการกับบริษัทฯ โดยกระทรวงยุติธรรมของประเทศสหรัฐอเมริกา

กระทรวงยุติธรรมของประเทศสหรัฐอเมริกา (Department of Justice: DOJ) ได้ดำเนินการตรวจสอบเอกสารหลักฐานและข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับธุรกิจการขนส่งสินค้าทางอากาศและธุรกิจการขนส่งผู้โดยสารทางอากาศของบริษัทฯ เพื่อให้คณะลูกขุน (Grand Jury) พิจารณาว่าจะฟ้องร้องบริษัทฯ หรือไม่ ปัจจุบันยังอยู่ระหว่างการสอบสวนและการหาข้อมูลเพิ่มเติม และยังมีแนวโน้มว่าจะมีการแจ้งข้อกล่าวหาต่อบริษัทฯ หรือไม่ และเมื่อใด

ในกรณีที่มีการตัดสินหรือชี้ขาดว่าบริษัทฯ เป็นฝ่ายผิดในคดีนี้ ศาลจะได้กำหนดจำนวนเงินค่าปรับต่อไป ซึ่งกฎหมายได้มีการกำหนดโทษที่เกี่ยวข้องไว้ ดังต่อไปนี้

- ค่าปรับเป็นจำนวน 100 ล้านดอลลาร์สหรัฐ หรือ 2 เท่าของผลประโยชน์ที่ได้รับจากการกระทำความผิด (แล้วแต่จำนวนใดจะสูงกว่า)
- ศาลอาจมีคำสั่งคุมประพฤติ (Probation Order) ต่างๆ ได้อย่างน้อย 1 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี เช่น สั่งให้บริษัทฯ กำหนดมาตรการป้องกันไม่ให้เกิดการละเมิดกฎหมาย Antitrust อีกในอนาคต เป็นต้น
- ศาลอาจมีคำสั่งให้ชดเชยความเสียหายในกรณีที่ผู้เสียหายจากการกระทำความผิด
- ศาลอาจมีคำสั่งจำคุกสำหรับบุคคลธรรมดา หากปรากฏว่าได้มีการกระทำความผิดในนามส่วนตัว (จำคุกไม่เกิน 10 ปี และ/หรือ ปรับไม่เกิน 1 ล้านดอลลาร์สหรัฐ) ทั้งนี้สายการบินจำนวนหนึ่งได้ถูกดำเนินคดีและถูกปรับเนื่องจากผลของการสอบสวนในลักษณะเดียวกันนี้ รวมทั้งพนักงานของสายการบินบางแห่งก็ได้ถูกดำเนินคดี



ถูกปรับ และ/หรือ ถูกตัดสินจำคุก ด้วยเช่นเดียวกัน

### 5. ข้อพิพาทในประเทศออสเตรเลีย

Australian Competition and Consumer Commission (ACCC) ได้ยื่นฟ้องบริษัท โดยกล่าวหาว่าบริษัท ร่วมกับสายการบินอื่นกำหนดค่าธรรมเนียมซดเชยค่าน้ำมัน (Fuel Surcharge) และค่าธรรมเนียมการรักษาความปลอดภัย (Security Surcharge) ในลักษณะที่ขัดกับกฎหมาย Trade Practices Act 1974 ทั้งนี้ ในขณะที่ยื่นฟ้องทาง ACCC ยังไม่ได้รับยอดค่าปรับและค่าใช้จ่ายที่เรียกร้อง ปัจจุบันคดีนี้อยู่ระหว่างขั้นตอนการนำสืบข้อเท็จจริง (Discovery)

ในกรณีที่มีการพิพาทหรือชี้ขาดว่าบริษัท เป็นฝ่ายผิด ศาลจะได้กำหนดค่าเสียหายต่อไปซึ่งกฎหมายกำหนดค่าปรับไว้เป็นจำนวน 10 ล้านดอลลาร์ออสเตรเลีย หรือ 3 เท่าของผลประโยชน์ที่ได้รับจากการกระทำความผิด (แล้วแต่จำนวนใดจะสูงกว่า) หรือหากศาลไม่สามารถกำหนดมูลค่าผลประโยชน์ ดังกล่าวได้ จะคิดเหมาในอัตราร้อยละ 10 ของ Annual Global Turnover ในระยะเวลา 12 เดือนสิ้นสุด ณ เดือนที่มีการกระทำความผิด

### 6. ข้อพิพาทในสาธารณรัฐเกาหลี

บริษัท ถูกตรวจสอบโดย Korea Fair Trade Commission (KFTC) โดยเมื่อวันที่ 29 ตุลาคม 2552 บริษัท ได้รับรายงานการตรวจสอบโดยพนักงานสอบสวน กล่าวหาว่า บริษัท และผู้จัดการกองสินค้าและไปรษณียภัณฑ์ สาธารณรัฐเกาหลี (Cargo Sales and Operational Manager for Republic of Korea) ได้กระทำความผิดกฎหมายว่าด้วยการป้องกันการผูกขาดและการกีดกันทางการค้า (Antitrust) โดยในรายงานดังกล่าวพนักงานสอบสวนได้เสนอความเห็นต่อคณะกรรมการ KFTC (KFTC Commissioners) ให้พิจารณาลงโทษปรับและดำเนินคดีอาญาต่อบริษัท และพนักงานที่เกี่ยวข้องฐานมีส่วนร่วมในการกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมพิเศษ สำหรับการขนส่งสินค้าทางอากาศในลักษณะที่เป็นความผิดตามกฎหมายแข่งขันทางการค้าใน 2 กลุ่ม เส้นทางบิน ได้แก่ (1) เส้นทางจากสาธารณรัฐเกาหลีไปยังประเทศต่างๆ และ (2) เส้นทางจากเขตบริหารพิเศษฮ่องกงไปยังสาธารณรัฐเกาหลี โดยบริษัท ได้ว่าจ้างทนายความผู้เชี่ยวชาญในสาธารณรัฐเกาหลีเป็นผู้แก้ต่างในกรณีดังกล่าวตลอดจนได้ทำคำชี้แจงและเข้าร่วมการไต่สวนของคณะกรรมการ KFTC

เมื่อวันที่ 30 พฤศจิกายน 2553 บริษัท ได้รับคำตัดสินฉบับทางการจาก KFTC โดย KFTC มีคำสั่งปรับบริษัท เป็นเงินจำนวนทั้งสิ้น 2,877 ล้านบาท แต่ไม่ได้ดำเนินคดีอาญากับบริษัท และพนักงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งบริษัท ได้ยื่นอุทธรณ์คำตัดสินของ KFT ต่อศาลแล้ว ซึ่งขณะนี้อยู่ระหว่างการพิจารณาของศาล

ทั้งนี้ เมื่อวันที่ 16 กรกฎาคม 2552 คณะกรรมการบริษัท ได้มีการมอบหมายให้คณะกรรมการดำเนินการสอบสวน การกล่าวหา และการฟ้องร้องคดีเกี่ยวกับการกระทำผิดกฎหมายแข่งขันทางการค้า ซึ่งประกอบด้วย กรรมการผู้อำนวยการใหญ่ ผู้บริหารระดับสูงที่เกี่ยวข้องของบริษัท ผู้แทนกระทรวงคมนาคม ผู้แทนกระทรวงการต่างประเทศ ผู้แทนกระทรวงพาณิชย์ ผู้แทนสำนักงานอัยการสูงสุด เป็นต้น ทำหน้าที่พิจารณาหลักเกณฑ์การตั้งสำรองค่าเสียหายและค่าปรับ รวมทั้งวิธีการตั้งสำรองทางบัญชีเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่า การประมาณการหนี้สินที่เกิดขึ้นใกล้เคียงกับความเป็นจริงและเหมาะสมสอดคล้องกับสถานการณ์ของบริษัท มากที่สุด โดยให้เริ่มตั้งตั้งแต่ปี 2553 เป็นต้นไป ทั้งนี้ บริษัท จะทำการพิจารณาปรับปรุงการตั้งสำรองค่าปรับและค่าเสียหาย กรณี Antitrust ให้สอดคล้องกับคำตัดสินในแต่ละกรณี เพื่อให้เกิดความมั่นใจต่อผู้ถือหุ้นของบริษัท ว่าบริษัท ได้ตั้ง สำรองค่าปรับและค่าเสียหายกรณี Antitrust ไว้อย่างเพียงพอตามสมควร และสถานะทางการเงินของบริษัทจะไม่ถูกกระทบกระเทือนอย่างมีนัยสำคัญในกรณีที่มีคำตัดสินในภูมิภาคอื่น ๆ เกิดขึ้น

การดำเนินงานข้างต้น อันประกอบด้วย การบริหารจัดการด้านความปลอดภัย การดูแลสุขภาพและความปลอดภัยของพนักงาน การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล การมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม การบินไทยได้มุ่งมั่นที่จะดำเนินงานดังกล่าว โดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจสายการบินอย่างต่อเนื่อง และมุ่งมั่นพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพเพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมให้น้อยที่สุด การบินไทยเชื่อมั่นว่าการประกอบกิจการที่คำนึงถึงผลกระทบต่อที่ครอบคลุมทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม จะนำพาให้องค์กรและสังคมไปสู่ความยั่งยืน





# รางวัลแห่งความสำเร็จ







## รางวัลแห่งความสำเร็จ

การบินไทยพัฒนาศักยภาพการดำเนินธุรกิจการบิน ทั้งด้านความทันสมัยในผลิตภัณฑ์ ความปลอดภัยในการทำงาน และมาตรฐานการให้บริการ บทพิสูจน์ความทุ่มเทอย่างมุ่งมั่นดังกล่าว คือ รางวัลต่างๆ ที่บริษัทฯ ได้รับมาตลอดปี 2554 ทั้งรางวัลในระดับนานาชาติ และในระดับประเทศผ่านการมีส่วนร่วมอย่างทุ่มเทจากทั้งผู้บริหารและพนักงาน ได้แก่

- **รางวัลสกายแทร็กซ์ ประจำปี 2554** จัดอันดับให้การบินไทยเป็นสายการบินยอดเยี่ยมอันดับที่ 5 ของโลก รวมทั้งเป็นสายการบินยอดเยี่ยม ประเภทการให้บริการ อาหารบนเครื่องบินชั้นประหยัดยอดเยี่ยม และประเภทเก้าอี้โดยสารชั้นประหยัดยอดเยี่ยม

- **รางวัลบิสสิเนส ทราเวลเลอร์ เอเชียแปซิฟิก อวอร์ด 2011 (Business Traveller Poll Asia Pacific Awards 2011)** จัดอันดับให้การบินไทยเป็นสายการบินยอดเยี่ยมอันดับ 2 ของโลกและภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกเป็นอันดับ 2 ของสายการบินที่มีรายการสะสมไมล์ยอดเยี่ยม (รายการสะสมไมล์รอยัล ออร์คิด พลัส) อันดับ 3 ของสายการบินที่ให้บริการชั้นธุรกิจยอดเยี่ยม อันดับ 3 ของสายการบินที่ให้บริการชั้นประหยัดยอดเยี่ยม และอันดับ 3 ของสายการบินที่ให้บริการห้องรับรองพิเศษยอดเยี่ยมในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก

- **รางวัลสมาร์ท ทราเวล เอเชีย 2011** จากการจัดอันดับผลการสำรวจความคิดเห็นด้านธุรกิจท่องเที่ยวดีเด่น (Best in Travel Poll 2011) จัดอันดับให้การบินไทยเป็นสายการบินยอดเยี่ยมอันดับ 4 ของโลก การบริการบนเครื่องบินของการบินไทยยอดเยี่ยมเป็นอันดับ 2 และการบริการในชั้นธุรกิจยอดเยี่ยมเป็นอันดับ 6

- **รางวัล Norwegian Grand Travel Award 2011** ของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวประเทศนอร์เวย์ จัดอันดับให้การบินไทยเป็นสายการบินระหว่างทวีปที่ดีที่สุด (Best Intercontinental Airline) ติดต่อกันเป็นปีที่ 7

- รางวัล Asiamoney Award โดยนิตยสารเอเชีย มั่นนี้ของฮ่องกงมอบรางวัลผู้บริหารยอดเยี่ยมแห่งประเทศไทย ให้แก่ นายปิยสวัสดิ์ อัมระนันท์ กรรมการผู้อำนวยการใหญ่ บริษัท การบินไทยฯ โดยพิจารณาจากความสามารถในการเป็นผู้นำสูงสุดที่มีผลงานการบริหารงานในการฟื้นฟูและปรับโครงสร้างเงินทุนของบริษัทการบินไทยฯ ให้พ้นภาวะวิกฤติ

- CMO Asia Best Brand Award ครั้งที่ 2 ที่สิงคโปร์ มอบรางวัลชนะเลิศให้การบินไทยในด้านการเป็นผู้นำในการสร้างตราสัญลักษณ์ให้แก่องค์กรด้วยการผสมผสานระหว่างนวัตกรรมและกลยุทธ์ทางการตลาด ได้อย่างดีเยี่ยม

- PATA Gold Awards 2011 มอบรางวัล Gold Awards ประเภท Marketing Campaign / Marketing – Carrier ให้การบินไทย ในการจัดกิจกรรมต่างๆ ในโอกาสครบรอบ 50 ปี การบินไทย (THAI 50th Anniversary Project) ได้อย่างโดดเด่น

- กระทรวงการคลังมอบรางวัลรัฐวิสาหกิจดีเด่น ประจำปี 2554 ประเภทการพัฒนาองค์กรดีเด่น ให้การบินไทย ซึ่งเป็นผลมาจากการที่บริษัทฯ สามารถพลิกกลับมามีกำไรกว่า 15,000 ล้านบาท ในปี 2553 ที่ผ่านมา จากที่ขาดทุนกว่า 20,000 ล้านบาท ในปี 2552

- กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มอบรางวัลสถานประกอบกิจการดีเด่นด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานระดับประเทศ ประจำปี 2554 ให้ฝ่ายการพาณิชย์สินค้าและไปรษณียภัณฑ์ และฝ่ายครัวการบิน ของการบินไทย ในงานสัปดาห์ความปลอดภัยในการทำงานแห่งชาติครั้งที่ 2

- สมาคมนักประชาสัมพันธ์แห่งประเทศไทยมอบรางวัลสุริยศศิธร 2554 ประเภทดีเด่นและชนะเลิศดีเด่น ให้การบินไทยในการจัดทำปฏิทินชนิดแขวนชุดมหัศจรรย์แห่งฟากฟ้า และสมุดบันทึก ชุด The World Beyond-Your - Eyes Calendar 2011

- รางวัลสายการบินยอดเยี่ยมแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ และรางวัลชั้นธุรกิจยอดเยี่ยม จากการประกาศรางวัล ทีทีจี ทราเวล อวอร์ด (TTG Travel Awards) ครั้งที่ 22 ประจำปี 2554

- รางวัลสายการบินดีเด่นของภูมิภาคตะวันออกเฉียงใต้ ติดต่อกันเป็นปีที่สอง จากการประกาศผลรางวัลทราเวล เอเจนต์ ช้อยส์ อวอร์ด 2011 (2011 Travel Agent Choice Award) ในงานเวิร์ลด์ ทราเวล มาร์เก็ต

- รางวัลสายการบินยอดเยี่ยมแห่งภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ประจำปี 2011 จากนิตยสาร โกลบอล แทรเวลเลอร์ ของสหรัฐอเมริกา

- รางวัลดีเด่น อาคารสร้างสรรค์เพื่อการอนุรักษ์พลังงาน ประเภทอาคารเขียว (อาคารศูนย์ปฏิบัติการ OPC) และรางวัลดีเด่นประเภททีมงานด้านพลังงานอาคารควบคุม (อาคารสำนักงานใหญ่) จากการประกวด Thailand Energy Awards 2011 โดยกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน กระทรวงพลังงาน

ด้วยเจตนารมณ์ที่มุ่งมั่นพัฒนาผลิตภัณฑ์ การให้บริการ รวมถึงการบริหารงานด้านต่างๆ การบินไทย มุ่งหวังที่จะเป็นองค์กรที่มีความแข็งแกร่งอย่างยั่งยืน และยังคงรักษามาตรฐานระดับโลกในทุกๆ ด้าน ในฐานะที่เป็นสายการบินแห่งชาติ ที่มีส่วนร่วมพัฒนาความเจริญก้าวหน้าให้แก่ประเทศชาติต่อไป





การมีส่วนร่วมในกิจกรรม  
ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม  
ของคณะกรรมการบริษัทฯ





## การมีส่วนร่วมในกิจกรรม CSR ของคณะกรรมการบริษัทฯ

คณะกรรมการบริษัทฯ ได้มีมติแต่งตั้งคณะกรรมการส่งเสริมกิจการเพื่อสังคมเมื่อวันที่ 2 พฤษภาคม 2554 และกำหนดอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการไว้ ดังนี้

1. กำหนดนโยบายและแนวทางที่ชัดเจนของบริษัทฯ ต่อการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นและทุ่มเทของบริษัทฯ ในการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม ผสมผสานแนวคิดและนวัตกรรมในรูปแบบสีเขียว (Green Innovation)



2. จัดทำโครงการเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่สอดคล้องกับแนวคิด “การเดินทางแบบรักษ์สิ่งแวดล้อม (Travel Green)” โดยชักนำผู้มีส่วนร่วม ทั้งผู้ถือหุ้น ผู้โดยสาร คู่ค้า และพนักงานทุกคนเข้าร่วมในทุกกิจกรรม อย่างต่อเนื่อง



3. จัดกิจกรรมเพื่อสร้างความตระหนักและปลูกฝังจิตสำนึกให้กับพนักงานในทุกระดับชั้นในการคำนึงถึงสิ่งแวดล้อมและสังคม และให้ความเห็นชอบในกิจกรรมและการดำเนินการที่เกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของบริษัทฯ ในเรื่องเกี่ยวกับการสนับสนุนสาธารณประโยชน์และสาธารณกุศล

4. สื่อสารและประชาสัมพันธ์กิจกรรมเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของบริษัทฯ และจัดทำรายงานด้านอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (CSR Report) ต่อสาธารณชนอย่างสม่ำเสมอ

5. ดำเนินการอื่นๆ ตามที่คณะกรรมการบริษัทฯ มอบหมาย



คณะกรรมการบริษัทฯ ยังให้ความสำคัญต่อการดำเนินกิจกรรม CSR โดยเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ร่วมกันพัฒนากิจกรรม CSR การเข้าร่วมประชุมสัมมนาเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้กับหน่วยงานภายนอก เพื่อนำมาประยุกต์ใช้กับองค์กร ตลอดจนแสดงจุดยืนด้านการดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมผ่านกิจกรรมที่สำคัญ ดังนี้



## สัมมนาผู้บริหารระดับสูง ประจำปี 2554

นายปิยสวัสดิ์ อัมระนันท์ กรรมการผู้อำนวยการใหญ่ บริษัทฯ เป็นประธานเปิดการสัมมนาผู้บริหารระดับสูง ประจำปี 2554 (Executive Management Workshop 2011) โดยมีฝ่ายบริหารของบริษัทฯ เข้าร่วมสัมมนา อาทิ รองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ฝ่ายช่าง รองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่สายการเงิน รองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ สำนักเลขานุการบริษัทฯ รองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่สายผลิตภัณฑ์และบริการลูกค้า รองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่สายกลยุทธ์และพัฒนาธุรกิจ รองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่สายการพาณิชย์ รองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่สายปฏิบัติการ และรองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่สายทรัพยากรบุคคล เพื่อร่วมกันวางแผนยุทธศาสตร์ในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ โดยมุ่งเน้นการปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน และตอบสนองความต้องการของลูกค้า



## การประชุมระดับโลกด้านการบินและสิ่งแวดล้อม

นายปิยสวัสดิ์ อัมระนันท์ กรรมการผู้อำนวยการใหญ่ บริษัทฯ ได้เข้าร่วมอภิปรายหัวข้อ การบินและสิ่งแวดล้อม: มุมมองจากซีอีโอ (CEO Panel: Aviation and the environment: the view from the CEO's desk) ในการประชุมระดับโลกด้านการบินและสิ่งแวดล้อม (กรีนเนอร์ สกายส์ ครั้งที่ 4) เมื่อวันที่ 27 กันยายน 2554 ซึ่งจัดโดย ไอเรียนท์ เอวิเอชัน มีเดีย โดยมี Mr. Andrew Stevens ผู้รายงานข่าวและผู้สื่อข่าวสำนักข่าว ซีเอ็นเอ็น Mr. Ivan Chu ประธานบริหารสายการบินคาเธ่ย์ แปซิฟิก และ Mr. Tony Tyler ผู้อำนวยการสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ ร่วมอภิปราย ณ โรงแรม ไฮแลนด์ แชนกรีลา ประเทศฮ่องกง ในการประชุมครั้งนี้ การบินไทยได้แสดงจุดยืนถึงความพยายามในการลดการใช้เชื้อเพลิง เพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก โดยให้การสนับสนุนทางการเงินในการจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้สามารถลดการใช้เชื้อเพลิงภายในระยะเวลา 10 ปีที่ผ่านมา ซึ่งการบินไทยสามารถประหยัดเชื้อเพลิงเพิ่มถึง

ร้อยละ 12 โดยการปลดระวางเครื่องบินที่มีอายุการใช้งานมานาน และนำเครื่องบินรุ่นที่มีสมรรถนะในการประหยัดน้ำมันเชื้อเพลิงมาประจำฝูงบิน





## การบินไทย นำร่องใช้เชื้อเพลิงอากาศยานชีวภาพมาทำการบิน

นายอภิพร ภาษวัธน กรรมการบริษัทฯ และนายปิยสวัสดิ์ อัมระนันท์ กรรมการผู้อำนวยการใหญ่ บริษัทฯ ร่วมกิจกรรมการบินด้วยเชื้อเพลิงอากาศยานชีวภาพ (Bio Jet Fuels) กับเที่ยวบินพาณิชย์ (เที่ยวบินพิเศษที่ ทีจี 8421 วันที่ 21 ธันวาคม 2554 และเที่ยวบินที่ ทีจี 104 วันที่ 22 ธันวาคม 2554) สอดคล้องกับแผนพัฒนาการใช้พลังงานทดแทนอย่างยั่งยืน โดยมุ่งกระตุ้นให้สายการบินในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ได้พิจารณาการใช้เชื้อเพลิงอากาศยานชีวภาพ เพื่อลดการใช้น้ำมันอากาศยานที่ผลิตมาจากฟอสซิลให้ได้ในอนาคต ซึ่งการบินไทยต้องการให้เกิดการผลักดันและมีพัฒนาการผลิตเชื้อเพลิงอากาศยานชีวภาพสำหรับใช้ในอุตสาหกรรมการบินให้มีความยั่งยืนเกิดขึ้นภายในประเทศไทยและภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ โดยกำหนดเป็นแผนความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ อาทิ บริษัทผู้ผลิตน้ำมัน สถาบันวิจัย สถาบันการศึกษา และหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องในประเทศไทยรวมทั้งบริษัทผู้ผลิตเครื่องบินในต่างประเทศในการพัฒนาเชื้อเพลิงอากาศยานชีวภาพสำหรับใช้ในอุตสาหกรรมการบินในประเทศไทย

คณะกรรมการบริษัทฯ ยังได้ร่วมกิจกรรมช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย ซึ่งถือเป็นภัยพิบัติครั้งใหญ่ของประเทศ มีกิจกรรมที่สำคัญต่างๆ ได้แก่

### กิจกรรมมอบสุชาลัยน้ำผ่านครอบครัวข่าว 3

นายอภิพร ภาษวัธน กรรมการบริษัทฯ เป็นผู้แทนบริษัทฯ ร่วมกับฝ่ายสื่อสารวิสาหกิจและประชาสัมพันธ์ มอบสุชาลัยน้ำจำนวน 10 หลัง ผ่านโครงการ “ครอบครัวข่าว 3 ช่วยผู้ประสบอุทกภัยปี 54” ของสถานีโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 อ.ส.ม.ท. เพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในจังหวัดต่างๆ โดยมีคุณสรยุทธ สุทัศนะจินดา และคุณพิชญทัฬห์ จันทร์พุฒ เป็นผู้รับมอบ ณ อาคารมาลีนนท์ ถนนพระราม 4 เมื่อวันที่ 19 ตุลาคม 2554



## สนับสนุนการจัดตั้งศูนย์ช่วยเหลือผู้ประสบภัย

การสนับสนุนในการประกอบอาหารเลี้ยงผู้ประสบภัย ณ มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยฝ่ายครัวการบินเป็นผู้ดำเนินการ และฝ่ายสื่อสารองค์กรและประชาสัมพันธ์จัดพนักงานจิตอาสาจากฝ่ายต่างๆ ร่วมปฏิบัติหน้าที่ช่วยแจกจ่ายอาหารระหว่างวันที่ 11-31 ตุลาคม 2554 ในการนี้ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี เสด็จพระราชดำเนินมายังศูนย์ช่วยเหลือฯ (11 ตุลาคม 2554) โดยนายอภิพร ภาษวิธาน กรรมการบริษัทฯ ฝ่ายสื่อสารองค์กรและประชาสัมพันธ์ และฝ่ายครัวการบินเป็นผู้แทนบริษัทฯ ร่วมรับเสด็จ



## การสำรวจพื้นที่ สำนักงานใหญ่ ถนนวิภาวดีรังสิต

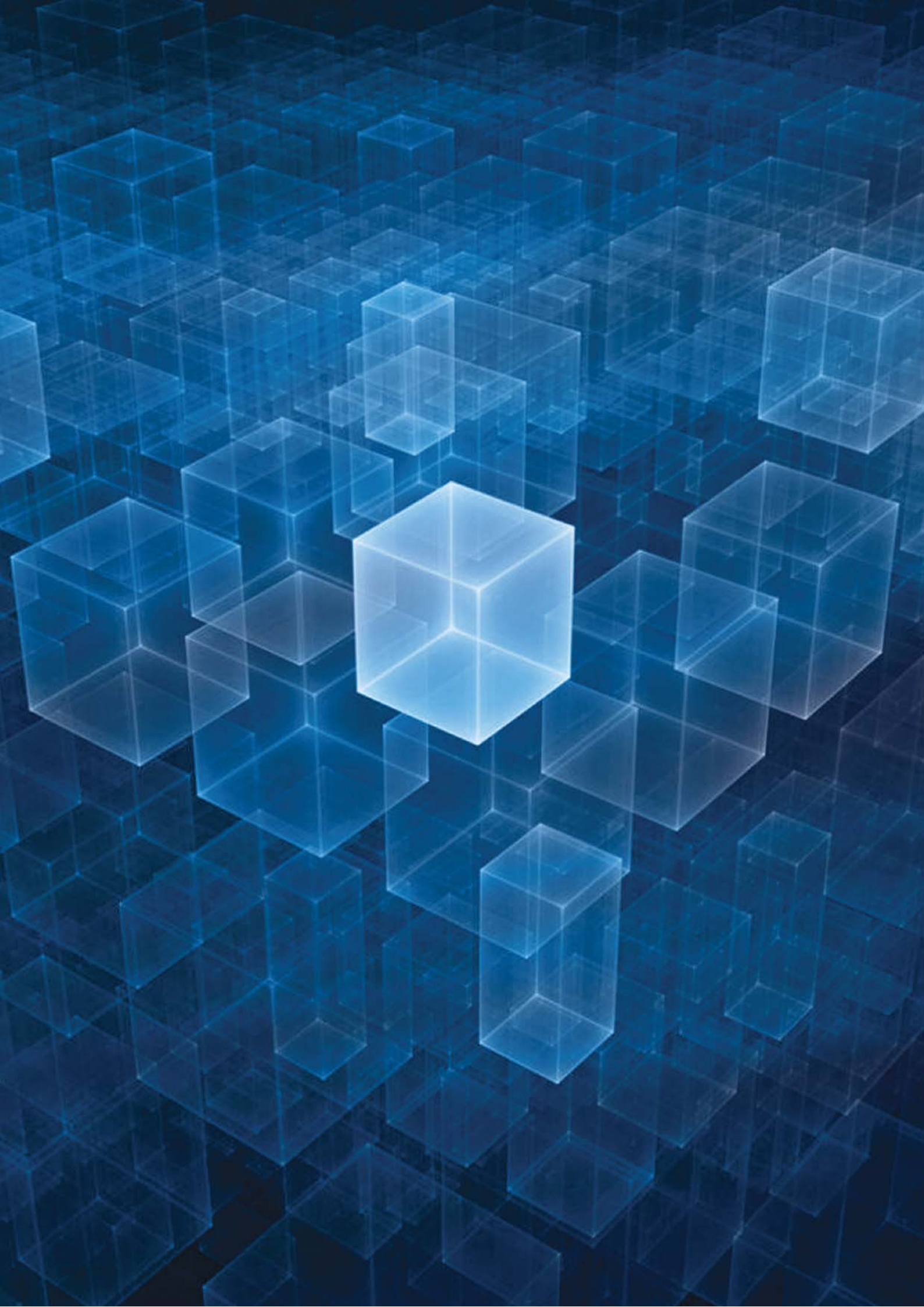
นายอภิพร ภาษวิธาน กรรมการบริษัทฯ เดินทางสำรวจพื้นที่และให้กำลังใจพนักงานบริเวณรอบสำนักงานใหญ่ เมื่อวันที่ 2 พฤศจิกายน 2554 หลังจากที่บริษัทฯ ได้รับผลกระทบจากวิกฤตการณ์อุทกภัย โดยเฉพาะในพื้นที่เสี่ยงที่มีน้ำท่วมขัง เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหายภายในตัวอาคาร อาทิ อาคาร 8 และอาคาร 5 ซึ่งมีปริมาณน้ำสูงเกือบ 40 เซนติเมตร







ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI





## ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI

รายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนฉบับนี้ได้มีการประเมินระดับของรายงานอยู่ในระดับ B ตามกรอบการรายงาน GRI โดยตัวชี้วัดต่างๆ อ้างอิงจากแนวทางปฏิบัติ GRI G3.1

ข้อมูลองค์กร			บางส่วน	ครบถ้วน	AR หน้า	SD หน้า	หมายเหตุ
1.	<b>กลยุทธ์และการวิเคราะห์</b>						
1.1	ข้อมูลจากผู้มีอำนาจตัดสินใจสูงสุดขององค์กร (อาทิ ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ประธานกรรมการ หรือตำแหน่งที่เทียบเท่า) ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความยั่งยืนและกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้อง		✓			4-9	
1.2	รายละเอียดที่สำคัญของผลกระทบ ความเสี่ยง และโอกาส		✓		61-65		
2.	<b>ข้อมูลทั่วไปขององค์กร</b>						
2.1	ชื่อบริษัท		✓			20	
2.2	ตราสินค้า ผลิตภัณฑ์ และ/หรือ บริการหลัก		✓		13-16	20-23, 116	
2.3	โครงสร้างการดำเนินงานขององค์กร หมายรวมถึงฝ่ายงานหลัก บริษัทที่ดำเนินการ บริษัทย่อยหรือสาขา และกิจการร่วมค้า		✓		68-69	26, 27	
2.4	ที่ตั้งสำนักงานใหญ่		✓			21	
2.5	จำนวนและชื่อประเทศที่เป็นฐานการดำเนินงานหลักขององค์กรหรือมีความเกี่ยวข้องเฉพาะกับประเด็นความยั่งยืน ที่ครอบคลุมในรายงาน		✓			20	
2.6	ลักษณะความเป็นเจ้าของและสถานภาพทางกฎหมาย		✓			20	
2.7	ตลาดที่ให้บริการ		✓		13-16, 20-24	20-23	
2.8	ขนาดขององค์กร (จำนวนพนักงาน จำนวนหน่วยปฏิบัติการ ยอดขายสุทธิ รายได้สุทธิ ทุนจดทะเบียน จำนวนผลิตภัณฑ์และบริการ ฯลฯ) ที่จัดทำรายงาน		✓		12, 17, 56, 66, 182, 183	20-23	
2.9	การเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญในเรื่องขนาด โครงสร้าง หรือความเป็นเจ้าของในช่วงเวลาของการรายงาน		✓		18	22, 23	
2.10	รางวัลที่ได้รับในช่วงเวลาของการรายงาน		✓			100, 101	
3.	<b>ข้อพิจารณาประกอบตัวรายงาน</b>						
<b>ข้อมูลทั่วไปของรายงาน</b>							
3.1	ช่วงเวลาของการรายงาน		✓			12	
3.2	วันที่ของรายงานฉบับที่แล้ว		✓			12	รายงานฉบับแรก
3.3	รอบของการรายงาน		✓			16	รายปี
3.4	ช่องทางติดต่อในกรณีที่มีคำถามเกี่ยวกับรายงานหรือเนื้อหาของรายงาน		✓			120	
<b>กรอบและขอบเขตของรายงาน</b>							
3.5	กรรมวิธีกำหนดเนื้อหาการรายงาน		✓			15-17	
3.6	กรอบของรายงาน (อาทิ ประเทศ ฝ่ายงาน สาขา สถานประกอบการ เช่า กิจการร่วมค้า ผู้ส่งมอบ) ครอบคลุมวิธีการกำหนดกรอบของ GRI เพิ่มเติม		✓			12	
3.7	การระบุถึงข้อจำกัดของกรอบหรือขอบเขตรายงาน		✓			110, 115	

AR — รายงานประจำปี 2554, SD - รายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน, NA - ไม่มีข้อมูล

ข้อมูลองค์กร			บางส่วน	ครบถ้วน	AR หน้า	SD หน้า	หมายเหตุ
<b>กรอบและขอบเขตของรายงาน</b>							
3.8	หลักการที่ใช้ในการรายงานสำหรับกิจการร่วมค้า สาขา สถานประกอบการ การเข้าหน่วยงานภายนอกที่ทำงานให้ และหน่วยงานอื่นของกิจการ ที่มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อความสามารถในการเปรียบเทียบระหว่างช่วงเวลา และ/หรือ ระหว่างองค์กร		✓			16	
3.9	เทคนิคการวัดค่าและฐานที่ใช้ในการคำนวณ รวมทั้งข้อสมมติฐานและเทคนิคที่พึงใช้ในการประมาณค่าซึ่งนำไปสู่ตัวชี้วัดและข้อมูลอื่นในรายงาน		✓			64-66, 69	
3.10	คำอธิบายถึงเหตุและผลของการปรับเปลี่ยนข้อมูลจากที่ได้ชี้แจงไว้ในรายงานฉบับก่อนหน้า (อาทิ การควรวรรณและเข้าซื้อกิจการ การเปลี่ยนรอบการรายงาน ลักษณะธุรกิจ วิธีการวัดผล)		✓			12	รายงานฉบับแรก
3.11	การเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญในกรอบและขอบเขตการรายงาน หรือวิธีการวัดผลที่ต่างจากรายงานฉบับที่แล้ว		✓			12	รายงานฉบับแรก
<b>ดัชนีแสดงเนื้อหาตาม GRI</b>							
3.12	ตารางระบุหน้าของเนื้อหาในรายงานที่มีการเปิดเผยตามมาตรฐาน		✓			110-115	
<b>การรับประกัน</b>							
3.13	นโยบายและข้อปฏิบัติด้านการรับประกันแบบรายงานจากหน่วยงานภายนอก ในกรณีที่ไม่ได้ระบุในรายงานการรับประกันที่แนบมาพร้อมกับรายงานความยั่งยืน ให้อธิบายกรอบและหลักการที่ใช้ของผู้รับประกันภายนอกนั้น ๆ รวมทั้งความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรที่จัดทำรายงานกับผู้รับประกันภายนอกดังกล่าว		✓			NA	ไม่มีการรับประกันแบบรายงานจากหน่วยงานภายนอก
<b>4. ธรรมาภิบาล ข้อยึดมั่น และข้อผูกพันร่วม</b>							
<b>ธรรมาภิบาล</b>							
4.1	โครงสร้างการกำกับดูแลขององค์กร รวมถึงคณะกรรมการที่อยู่ภายใต้ ส่วนงานบริหารสูงสุดที่รับผิดชอบโดยตรง เช่น การวางกลยุทธ์หรือ ควบคุมดูแลองค์กร		✓			70-81	26, 29
4.2	ระบุว่าประธานกรรมการผู้มีอำนาจสูงสุดขององค์กรดำรงตำแหน่งผู้บริหารขององค์กรด้วยหรือไม่ (กรณีที่ไม่ดำรงตำแหน่ง ให้ระบุเหตุผลของการแต่งตั้งและบทบาทการบริหารงานในองค์กร)		✓			70	28
4.3	สำหรับองค์กรที่มีโครงสร้างคณะกรรมการเดี่ยว ให้ระบุจำนวนและเพศของกรรมการอิสระ และ/หรือ มิได้เป็นกรรมการบริหาร ที่อยู่ในคณะกรรมการสูงสุดขององค์กร		✓			70	28
4.4	ช่องทางสำหรับผู้ถือหุ้นและพนักงานในการเสนอคำแนะนำ หรือ แนวทางการดำเนินงานต่อคณะกรรมการสูงสุดขององค์กร		✓				33, 34
4.5	ความสัมพันธ์ระหว่างผลตอบแทน (รวมถึงค่าตอบแทนหลังพ้นตำแหน่ง) ของคณะกรรมการสูงสุด ผู้บริหารอาวุโส และผู้บริหารอื่น ๆ กับผลประกอบการขององค์กร (รวมถึงผลการดำเนินงานด้านสังคมและ สิ่งแวดล้อม)		✓			82-83	
4.6	กระบวนการที่คณะกรรมการสูงสุดใช้กำกับดูแลเพื่อหลีกเลี่ยงมิให้มีผลประโยชน์ทับซ้อน		✓			94-96,	32, 33, 35
4.7	กระบวนการกำหนดองค์ประกอบคุณสมบัติและความรู้ความชำนาญของกรรมการในส่วนงานบริหารสูงสุดและคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง โดยคำนึงถึงเพศและเกณฑ์ความหลากหลายหลายด้านอื่น ๆ		✓			79-81	
4.8	การปรับปรุงพันธกิจหรือค่านิยม จรรยาบรรณ และหลักการที่มาจาก การพัฒนาภายในองค์กรอื่นที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม รวมทั้งความคืบหน้าของการนำไปปฏิบัติ		✓				38-41



ข้อมูลองค์กร		บางส่วน	ครบถ้วน	AR หน้า	SD หน้า	หมายเหตุ
4.9	ขั้นตอนการดำเนินงานของคณะกรรมการสูงสุดในการกำกับดูแลตามเจตนารมณ์ที่องค์กรระบุไว้ การบริหารผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม รวมถึงโอกาสและความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการเข้าร่วมเป็นภาคีหรือปฏิบัติตามมาตรฐาน จรรยาบรรณ และหลักการต่างๆ ที่สากลยอมรับ	✓		61-65		
4.10	กระบวนการประเมินผลงานการบริหารของคณะกรรมการสูงสุดที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม		✓	96	34, 35	
ข้อยึดมั่นต่อความริเริ่มภายนอกองค์กร						
4.11	การอธิบายถึงการนำหลักการหรือแนวทางการระแวดระวังด้านสิ่งแวดล้อม (ตามปฏิญญาริโอ มาตรา 15) มาใช้อ้างอิงในองค์กร		✓	34	75	ISO 14001: 2004
4.12	กฎบัตร หลักการ หรือความริเริ่มอื่นๆ ที่จัดทำขึ้นจากภายนอกในด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม ซึ่งองค์กรเข้าเป็นสมาชิกหรือให้การรับรอง		✓	34	74, 75	
4.13	การเป็นสมาชิกภาพในสมาคม (เช่น สมาคมการค้าหรือสภาอุตสาหกรรม) และ/หรือหน่วยงานที่ให้การสนับสนุน ทั้งในระดับ ประเทศและระหว่างประเทศ โดยที่องค์กร; มีตำแหน่งในคณะกรรมการบริหาร มีบทบาทในโครงการหรือคณะกรรมการ ให้ความช่วยเหลือด้านเงินทุนนอกเหนือจากคำบำรุงสมาชิกภาพ หรือเข้าเป็นสมาชิกเพื่อหวังผลเชิงกลยุทธ์		✓	102	52, 53	
ข้อผูกพันร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย						
4.14	กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่องค์กรมีข้อผูกพันร่วม		✓		13, 15	
4.15	หลักเกณฑ์ในการระบุและคัดเลือกกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่จะพัฒนาข้อผูกพันร่วมกับองค์กร	✓			15	
4.16	แนวการพัฒนาข้อผูกพันร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย รวมทั้งความถี่ในการเข้าร่วม ตามลักษณะ และกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	✓		100	33, 34	
4.17	เรื่องและข้อกังวลหลักที่ถูกหยิบยกขึ้นในระหว่างการพัฒนาข้อผูกพันร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย รวมทั้งแนวทางที่องค์กรตอบสนอง ตลอดจนการรายงานการดำเนินงานต่อเรื่องและข้อกังวลหลักเหล่านั้น		✓	61-65		

AR — รายงานประจำปี 2554, SD - รายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน, NA - ไม่มีข้อมูล

การเปิดเผยแนวทางการบริหารจัดการ		AR หน้า	SD หน้า	หมายเหตุ
DMA EC	การเปิดเผยแนวทางการบริหารจัดการด้านเศรษฐกิจ			
	ผลเชิงเศรษฐกิจ	130, 131	21, 82	
DMA EN	การเปิดเผยแนวทางการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม			
	พลังงาน		44, 50, 51, 69-71	
	มลอากาศ น้ำทิ้ง และของเสีย		39, 50, 51, 71	
	ผลิตภัณฑ์และบริการ		39, 50, 51, 71	
DMA LA	การเปิดเผยแนวทางการบริหารจัดการด้านการปฏิบัติต่อแรงงานและงานที่มีคุณค่า			
	การจ้างงาน		39	
	อาชีพอนามัยและความปลอดภัย		39, 74, 76	
	การฝึกอบรมและการให้ความรู้		74, 76	
	ความหลากหลายและโอกาสแห่งความเท่าเทียม		39	
	ผลตอบแทนที่เท่าเทียมระหว่างหญิงและชาย		39	
DMA HR	การเปิดเผยแนวทางการบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน			
	แรงงานเด็ก		78	
DMA SO	การเปิดเผยแนวทางการบริหารจัดการด้านสังคม			
	ชุมชนท้องถิ่น		50, 63, 71	
	นโยบายทางสังคม		21	
	การปฏิบัติตามกฎหมาย		95-97	
DMA PR	การเปิดเผยแนวทางการบริหารจัดการด้านความรับผิดชอบต่อในตัวผลิตภัณฑ์			
	การสื่อสารการตลาด		94	

ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ		บางส่วน	ครบถ้วน	AR หน้า	SD หน้า	หมายเหตุ
ผลเชิงเศรษฐกิจ						
EC1	มูลค่าทางเศรษฐกิจทางตรง เช่น รายได้ ค่าใช้จ่ายดำเนินงาน		✓	137-175	93	
	ผลตอบแทนพนักงาน การบริจาคและการลงทุนในชุมชน					
	กำไรสะสม เงินปันผล ดอกเบี้ย และภาษีนำส่งรัฐ					
EC2	นัยทางการเงิน โอกาส และความเสี่ยงอื่นๆ ในกิจกรรมขององค์กร		✓	62-63		
	ที่มีต่อเรื่องการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ					
EC3	ความคุ้มครองที่มีต่อภาระในโครงการผลประโยชน์หลังออกจากงานของกิจการ		✓		82	

ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม		บางส่วน	ครบถ้วน	AR หน้า	SD หน้า	หมายเหตุ
พลังงาน						
EN5	พลังงานที่ประหยัดได้จากการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ		✓		52, 55, 57-62	
มลอากาศ น้ำทิ้ง และของเสีย						
EN18	ความริเริ่มในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกและ ปริมาณที่ลดได้		✓		54, 56, 68	
EN21	ปริมาณน้ำทิ้ง (จำแนกตามคุณภาพน้ำและปลายทางที่น้ำทิ้ง)		✓		63-67	
ผลิตภัณฑ์และบริการ						
EN26	ความริเริ่มขององค์กรในการบรรเทาผลกระทบทางสิ่งแวดล้อม และขอบเขตของการบรรเทาผลกระทบอันเกิดจากผลิตภัณฑ์และบริการ		✓		53, 57, 58, 68	

AR – รายงานประจำปี 2554, SD - รายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน, NA - ไม่มีข้อมูล



ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานด้านการปฏิบัติต่อแรงงาน และงานที่มีคุณค่า		บางส่วน	ครบถ้วน	AR หน้า	SD หน้า	หมายเหตุ
<b>การจ้างงาน</b>						
LA1	ยอดแรงงานรวม แยกตามชนิดการจ้าง สัญญาจ้าง และภูมิภาค (จำแนกตามเพศ)		✓		78, 79	
LA2	จำนวนและอัตราส่วนของพนักงานเข้าใหม่ และพนักงานที่พ้นสภาพ แยกตามช่วงอายุ เพศ และภูมิภาค		✓		79, 80	
LA15	การกลับเข้าทำงานและอัตราการคงอยู่ของบุคลากรหลังการใช้สิทธิ์ลาคลอด (จำแนกตามเพศ)		✓		81	
<b>อาชีวอนามัยและความปลอดภัย</b>						
LA8	แผนงานที่มีไว้ช่วยเหลือแรงงานและครอบครัว ชุมชน ทั้งการให้ความรู้ การฝึกอบรม การให้คำปรึกษา การป้องกัน และการควบคุมความเสี่ยงต่อโรคร้ายแรงต่าง ๆ		✓		76	
<b>การฝึกอบรมและการให้ความรู้</b>						
LA10	จำนวนชั่วโมงเฉลี่ยของการฝึกอบรมต่อคนต่อปี (จำแนกตามเพศ ประเภทพนักงาน)		✓		84	
<b>ความหลากหลายและโอกาสแห่งความเท่าเทียม</b>						
LA13	องค์กรประกอบของฝ่ายบริหารและสัดส่วนพนักงาน (จำแนกตามประเภทพนักงาน โดยแยกตามเพศ ช่วงอายุ กลุ่มคนส่วนน้อย และตามเกณฑ์ความหลากหลายอื่นๆ)		✓		80	
<b>ผลตอบแทนที่เท่าเทียมระหว่างหญิงและชาย</b>						
LA14	อัตราส่วนเงินเดือนและค่าตอบแทนพื้นฐานระหว่างหญิงและชาย จำแนกตามประเภทพนักงาน และถิ่นที่ตั้งสำคัญ ของแหล่งดำเนินงาน		✓		81	

ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน		บางส่วน	ครบถ้วน	AR หน้า	SD หน้า	หมายเหตุ
<b>แรงงานเด็ก</b>						
HR6	การดำเนินงานต่างๆ ที่ถูกระบุชี้ชัดถึงความเสี่ยงต่อการใช้แรงงานเด็กและมาตรการต่างๆ ที่ถูกนำมาช่วยเหลือเพื่อขจัดการใช้แรงงานเด็ก		✓		78	

ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานด้านสังคม		บางส่วน	ครบถ้วน	AR หน้า	SD หน้า	หมายเหตุ
<b>ชุมชนท้องถิ่น</b>						
SO9	ปฏิบัติการที่มีผลกระทบต่อซึ่งอาจเป็นหรือเป็นผลเสียอันมีนัยสำคัญต่อชุมชนท้องถิ่น		✓		63	
SO10	มาตรการที่ใช้ในการดำเนินงานเพื่อป้องกันและบรรเทาผลกระทบเชิงลบหรือผลกระทบเชิงลบที่คาดว่าจะเกิดขึ้นอย่างมีนัยสำคัญต่อชุมชนท้องถิ่น		✓		63-67, 71	
<b>นโยบายทางสังคม</b>						
SO5	การจัดวางนโยบายทางสังคมและการมีส่วนร่วมในการพัฒนาโยบายทางสังคมและการสนับสนุน		✓		21	
<b>การปฏิบัติตามกฎหมาย</b>						
SO8	มูลค่าเงินค่าปรับและผลรวมของจำนวนการลงโทษที่มีได้มาจากการปรับเงินสำหรับผู้ที่ไม่ปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับ		✓	174, 175	95-97	

AR – รายงานประจำปี 2554, SD - รายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน, NA - ไม่มีข้อมูล

ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม		บางส่วน	ครบถ้วน	AR หน้า	SD หน้า	หมายเหตุ
การสื่อสารการตลาด						
PR7	จำนวนทั้งหมดของกรณีไม่ปฏิบัติตามระเบียบและบรรทัดฐาน โดยความสนใจเกี่ยวกับการสื่อสารทางการตลาด รวมถึงการโฆษณา การส่งเสริมการขาย และการเป็นผู้สนับสนุนโดยแบ่งตามประเภทของผลิตภัณฑ์ตามมา		✓		94	

AR — รายงานประจำปี 2554, SD - รายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน, NA - ไม่มีข้อมูล



ระดับการรายงาน	C	C+	B	B+	A	A+
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <b>การเปิดเผยข้อมูลองค์กร ฉบับ G3.1</b>  <small>เปิดเผย</small> </div>	รายงานตามหัวข้อ: 1.1 2.1-2.10 3.1-3.8, 3.10-3.12 4.1-4.4, 4.14-4.15	รายงานตามเกณฑ์ในระดับ C ทั้งหมด รวมหัวข้อ: 1.2, 3.9, 3.13 4.5-4.13, 4.16-4.17			ตามเกณฑ์ที่กำหนดในระดับ B	
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <b>การเปิดเผยข้อมูลแนวทางการจัดการองค์กร ฉบับ G3.1</b>  <small>เปิดเผย</small> </div>	ไม่ต้องรายงาน	<small>การรับทราบแบบรายงานจากภายนอก</small>	การเปิดเผยแนวทางการจัดการในแต่ละหมวดตัวชี้วัด	<small>การรับทราบแบบรายงานจากภายนอก</small>	การเปิดเผยแนวทางการจัดการในแต่ละหมวดตัวชี้วัด	<small>การรับทราบแบบรายงานจากภายนอก</small>
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <b>ตัวบ่งชี้การดำเนินงาน ฉบับ G3.1 และส่วนเพิ่มเติมรายสาขา</b>  <small>เปิดเผย</small> </div>	รายงานข้อมูลครบตามที่ตัวชี้วัดกำหนดอย่างน้อย 10 ตัวชี้วัด ซึ่งต้องไม่น้อยกว่า 1 ตัวชี้วัดจากหมวดเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม**	<small>การรับทราบแบบรายงานจากภายนอก</small>	รายงานข้อมูลครบตามที่ตัวชี้วัดกำหนดอย่างน้อย 20 ตัวชี้วัด ซึ่งต้องไม่น้อยกว่า 1 ตัวชี้วัดจากหมวดเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม สังคมมนุษยชน แรงงาน สังคม และความรับผิดชอบต่อผลิตภัณฑ์***	<small>การรับทราบแบบรายงานจากภายนอก</small>	รายงานทุกตัวชี้วัดหลัก และตัวชี้วัดในส่วนเพิ่มเติมรายสาขา* โดยคำนึงถึงความเหมาะสมตามหลักการกำกับใน ก) การรายงานตามตัวชี้วัดกำหนด หรือ ข) การอธิบายถึงเหตุผลที่ละเว้นการรายงานตามตัวชี้วัดเหล่านั้น	<small>การรับทราบแบบรายงานจากภายนอก</small>

\*ส่วนเพิ่มเติมรายสาขาในฉบับล่าสุด

\*\*ตัวชี้วัดอาจเลือกจากส่วนเพิ่มเติมรายสาขาในฉบับล่าสุด แต่อย่างน้อย 7 ใน 10 ตัวชี้วัด จะต้องนำมาจากแนวทางรายงานตามกรอบการรายงาน GRI

\*\*\*ตัวชี้วัดอาจเลือกจากส่วนเพิ่มเติมรายสาขาในฉบับล่าสุด แต่อย่างน้อย 14 ใน 20 ตัวชี้วัด จะต้องนำมาจากแนวทางรายงานตามกรอบการรายงาน GRI

เอกสารอ้างอิง : GRI G3.1 Guidelines - Application Levels Section pp. 1-2













