

รายงาน  
การพัฒนาอย่างยั่งยืน  
ประจำปี 2556  
บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)









# สารบัญ

สารจากประธานกรรมการบริษัทฯ	04
สารจากประธานกรรมการส่งเสริมกิจการเพื่อสังคม	05
สารจากกรรมการผู้อำนวยการใหญ่	06
แนวทางการจัดทำรายงาน	07
การดำเนินงานของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	13
โครงสร้างการบริหารงาน	15
การกำกับดูแลกิจการที่ดี	17
วิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัฒนธรรมองค์กร	21
คำประกาศว่าด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม	25
กรอบแนวทางการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม	27
การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม	29
การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม	47
รางวัลแห่งความสำเร็จ	77
การมีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของคณะกรรมการบริษัทฯ	81
ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI	84





## สารจาก ประธานกรรมการบริษัทฯ

ในปี 2556 ที่ผ่านมา นับว่าเป็นอีกปีหนึ่งที่บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้เผชิญการแข่งขันที่รุนแรงในธุรกิจสายการบินท่ามกลางภาวะเศรษฐกิจโลกชะลอตัว สถานการณ์ทางการเมืองภายในประเทศ รวมทั้งความผันผวนของค่าเงินต่างๆ

อย่างไรก็ตาม กระผมในฐานะประธานกรรมการบริษัทฯ ได้ตระหนักถึงการเติบโตของบริษัทฯ ภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการพัฒนาที่ยั่งยืน ซึ่งให้ความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจที่คำนึงถึงความรับผิดชอบต่อทั้งในมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยบริษัทฯ ได้เน้นปลูกฝังการมีส่วนร่วมของพนักงานทั่วทั้งองค์กร ให้มีทั้งความรับผิดชอบต่อสังคมในกระบวนการทำงาน (CSR-in-process) อาทิ การสร้างเครือข่าย TG รวมถึงป้องกันภัยทุจริต การให้บริการที่ปลอดภัยตามมาตรฐานสากล และการเดินทางแบบรักษ์สิ่งแวดล้อม (Travel Green) เป็นต้น เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อบริษัทฯ มากขึ้น

กระผมในนามของคณะกรรมการบริษัทฯ มีความยินดีอย่างยิ่งที่ได้มีส่วนร่วมผลักดันและสนับสนุนการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทฯ ตลอดจนให้พนักงานทุกคนได้มีส่วนร่วมทุ่มเทในการทำงาน มีระเบียบวินัย ตระหนักถึงผลประโยชน์ขององค์กรและสังคมส่วนรวม เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนที่เป็นรูปธรรมแก่สังคมและประเทศชาติสืบไป

(นายอำพน กิตติอำพน)

ประธานกรรมการบริษัทฯ



## สารจาก

### ประธานกรรมการ ส่งเสริมกิจการเพื่อสังคม



บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีความมุ่งมั่นที่จะดำเนินธุรกิจโดยตระหนักถึงบทบาทความรับผิดชอบต่อสังคม โดยบริษัทฯ ได้เข้าร่วมสนับสนุนในระดับประเทศและระดับสากล เพื่อสร้างการยอมรับต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน

ในรอบปี 2556 บริษัทฯ ได้ดำเนินกิจกรรมด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่สำคัญ ผ่านการมีส่วนร่วมของพนักงานตั้งแต่ระดับปฏิบัติการไปจนถึงระดับผู้บริหารสูงสุด เช่น กิจกรรมช่วยเหลือสังคมเพื่อเยียวยาและบรรเทาปัญหาความเดือดร้อนให้กับกลุ่มผู้ประสบภัย กลุ่มผู้ด้อยโอกาสในสังคม กิจกรรมการจัดมอบสิ่งของเครื่องใช้ที่จำเป็นแก่ผู้ยากไร้ การสนับสนุนรถทันตกรรมเคลื่อนที่สำหรับหน่วยทันตแพทย์พระราชทานโรงพยาบาลรามาริบัติ เป็นต้น รวมถึงการสนับสนุนการขนส่งต่อสาธารณะที่สำคัญ ได้แก่ การช่วยเหลือผู้ประสบภัยทางการเมืองในประเทศอียิปต์ การสนับสนุนบัตรโดยสารแก่เยาวชนในการแข่งขันโอลิมปิกวิชาการ และการอำนวยความสะดวกแก่ชาวมุสลิมในการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ ณ ราชอาณาจักรซาอุดีอาระเบีย

นอกจากนี้บริษัทฯ ยังได้ดำเนินกิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อมที่สำคัญในรอบปีในจุดบินของบริษัทฯ เช่น การสนับสนุนให้ชุมชนบ้านร่องบอน จังหวัดเชียงราย สามารถบริหารทรัพยากรธรรมชาติภายในแหล่งชุมชนได้ด้วยตัวเอง การดำเนินกิจกรรมอนุรักษ์กล้วยไม้ไทย และปลูกกล้วยป่าเพื่อรักษาต้นน้ำ ที่อุทยานดอยสุเทพ-ปุย และบริเวณป่ารอบภูฝิงค์ราชินเวศน์ จังหวัดเชียงใหม่ ร่วมกับหน่วยงานอื่นๆ โดยมีเป้าหมายอนุรักษ์พันธุ์กล้วยไม้หายากและอนุรักษ์ทรัพยากรน้ำอย่างยั่งยืน เป็นต้น

กระผมในฐานะตัวแทนคณะกรรมการส่งเสริมกิจการเพื่อสังคมของบริษัทฯ มีความยินดีที่บริษัทฯ ได้จัดทำรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนฉบับนี้ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนารวมถึงเป็นสื่อในการถ่ายทอดเรื่องราวและผลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทฯ ในรอบปีที่ผ่านมา ท้ายสุดนี้ กระผมขอขอบคุณพนักงานการบินไทยทุกระดับ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกคน ที่ทุ่มเทกำลังกายกำลังใจในการช่วยกันผลักดัน สนับสนุน ตลอดจนมีส่วนร่วมในการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของบริษัทฯ ด้วยดีตลอดมา

(นายสมชัย ศิริวัฒน์โชค)

ประธานกรรมการส่งเสริมกิจการเพื่อสังคม





## สารจาก กรรมการผู้อำนวยการใหญ่

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีเจตนารมณ์มุ่งมั่นพัฒนาธุรกิจสายการบินให้ก้าวต่อไปเป็นสายการบินชั้นนำของเอเชียและของโลก ขณะเดียวกันยังตระหนักถึงการดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility : CSR) ที่ยึดหลักในการดำเนินธุรกิจที่ดำเนินงานอย่างเป็นธรรม ตลอดจนรับผิดชอบต่อการมีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคมและดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม

ในปี 2556 การบินไทยเป็นสายการบินแรกในภูมิภาคเอเชียที่ได้รับการรับรองการจัดการพลังงานตามมาตรฐานสากล ISO 50001 : 2011 ซึ่งเป็นหลักฐานยืนยันให้เห็นว่า บริษัทฯ ได้ให้ความสำคัญต่อการใช้ทรัพยากรพลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ ควบคู่กับการใส่ใจรักษาและลดมลพิษที่มีต่อสิ่งแวดล้อม ภายใต้แนวคิดการเดินทางแบบรักษ์สิ่งแวดล้อม (Travel Green) อย่างเป็นทางการ โดยบริษัทฯ ได้มีการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมที่สำคัญต่างๆ อาทิ โครงการพัฒนาระบบบริหารจัดการเชื้อเพลิงอากาศยาน (Fuel Management System) และโครงการลดน้ำหนักบรรทุกทุกในอากาศยาน เป็นต้น

บริษัทฯ ได้กำหนดเป้าหมายด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ที่มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี รวมทั้งผลตอบแทนที่เป็นธรรมและยั่งยืนให้แก่สังคม โดยเน้นการเสริมสร้างนวัตกรรมที่คำนึงถึงสิ่งแวดล้อม (Green Innovation) การใช้ทรัพยากรและพัฒนา CSR ขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการสนับสนุนกิจกรรมเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม พร้อมทั้งส่งเสริม สนับสนุน โครงการจิตอาสาต่างๆ ของพนักงานอย่างต่อเนื่อง

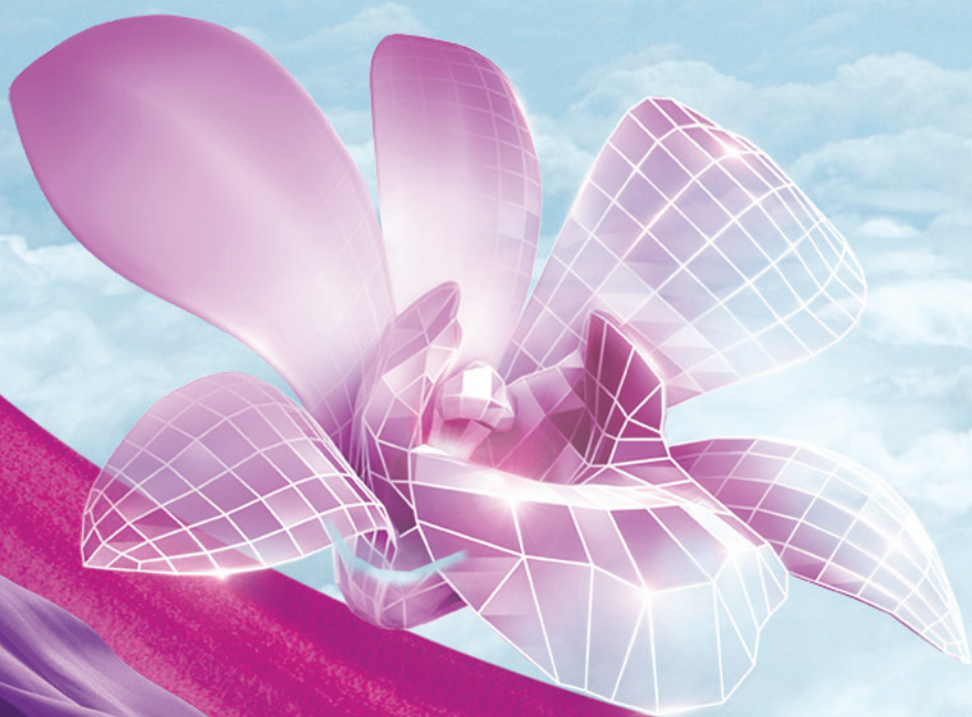
กระผมหวังว่าความสำเร็จของการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องในด้านรับผิดชอบต่อสังคมของการบินไทยจะสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วนได้อย่างมาก ถือเป็นปัจจัยสำคัญต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนขององค์กร โดยแท้จริง

(นายโชคชัย ปัญญาณรงค์)

รองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่อาวุโส  
สายกลยุทธ์องค์กรและพัฒนาอย่างยั่งยืน  
รักษาการ กรรมการผู้อำนวยการใหญ่



แนวทาง  
การจัดทำรายงาน





รายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ประจำปี 2556 (รอบปีบัญชีระหว่างวันที่ 1 มกราคม - 31 ธันวาคม 2556) ขอบเขตเนื้อหาของรายงานครอบคลุมกิจการภายใน สำนักงานใหญ่ของบริษัทฯ และกิจการ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

รายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้ถือหุ้น นักลงทุน ประชาชนทั่วไป ตลอดจนผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่างๆ ได้รับทราบถึงภาพรวมการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ รวมถึงผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) และความมุ่งมั่นขององค์กรในการพัฒนาธุรกิจที่ตอบสนองต่อความคาดหวังและผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสียของกิจการ

บริษัทฯ ได้คำนึงถึงความสำคัญ และสิทธิของผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วนทั้งภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านต่างๆ ขององค์กร รวมถึงการพัฒนาและปรับปรุงองค์กรเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการและความคิดเห็นอันเกิดจากการมีส่วนร่วมของกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียสำคัญขององค์กรเพื่อให้เกิดการพัฒนาาร่วมกันอย่างยั่งยืน

“มีการดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส คำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของผู้ถือหุ้นและกลุ่มผู้เกี่ยวข้อง”

## ผู้ถือหุ้น

บริษัทฯ มีนโยบายหรือการดำเนินการที่ปกป้องและรักษาสิทธิขั้นพื้นฐานของผู้ถือหุ้นที่พึงได้รับ นอกจากนี้ทางบริษัทฯ ยังอำนวยความสะดวกและปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียม เป็นธรรม ภายใต้ข้อกำหนดหมาย มีการดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส คำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของผู้ถือหุ้น และกลุ่มผู้เกี่ยวข้อง สร้างผลตอบแทนที่ดีให้แก่ผู้ถือหุ้นอย่างต่อเนื่อง

## พนักงาน

บริษัทฯ มีกระบวนการจัดการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรที่ได้มาตรฐาน ชัดเจน และโปร่งใส ปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเสมอภาคและเท่าเทียม ให้ความมั่นใจในคุณภาพชีวิตการทำงานผลตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสมและเป็นธรรม พัฒนาองค์ความรู้ของพนักงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการสร้างโอกาสสำหรับความก้าวหน้า เพื่อเพิ่มศักยภาพต่อตัวพนักงานและองค์กร มีระบบการรักษาผู้ปฏิบัติงานที่เป็นคนเก่งและดีไว้กับองค์กร มีการจัดให้มี



ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน และการกำหนดขั้นตอนในการดำเนินงานไว้อย่างชัดเจนตามนโยบาย Whistle Blower กรณีเกี่ยวกับการทุจริตหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งบริษัทฯ ธรรมนูญ และจริยธรรมองค์กร นอกจากนี้บริษัทฯ ยังให้ความสำคัญต่อการดูแลด้านอาชีพอาหม้ยและความปลอดภัยของพนักงาน ตลอดจนสภาพแวดล้อมในการทำงานในสถานประกอบการทุกแห่งของบริษัทฯ ให้เป็นไปตามมาตรฐานและข้อกำหนดกฎหมาย



## ลูกค้า

เนื่องจากบริษัทฯ มีการดำเนินธุรกิจการให้บริการขนส่งทางอากาศยานอย่างครบวงจร ทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ ดำเนินการอยู่บนพื้นฐานของความปลอดภัย สะดวกสบาย และบริการที่มีคุณภาพ มีทัศนคติที่ดีและให้ความสำคัญต่อลูกค้าและงานบริการ ปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น ยิ้มแย้มแจ่มใส มีน้ำใจ สุภาพ อ่อนโยน ไม่นำความลับของลูกค้าไปใช้เพื่อประโยชน์ของตนเองหรือผู้อื่นโดยมิชอบ รวมทั้งให้เกียรติและปฏิบัติต่อลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งโดยเฉพาะ ศึกษาและทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้าอย่างละเอียดและถูกต้อง เพื่อกำหนดเป็นมาตรฐานและตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของลูกค้าอย่างตรงจุด สร้างสรรค์บริการใหม่ๆ ให้กับลูกค้า สร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อลูกค้าอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เปิดโอกาสให้ลูกค้ามีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์งานบริการ บริษัทฯ มีการจัดให้มีระบบและกระบวนการรับข้อร้องเรียนจากลูกค้า และตอบสนองข้อร้องเรียนอย่างรวดเร็ว เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า ส่งมอบผลิตภัณฑ์ที่มีคุณค่าและน่าเชื่อถือ เสริมสร้างความประทับใจเพื่อความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า

## คู่ค้า เจ้าหนี้ และลูกหนี้

การดำเนินการปฏิบัติต่อคู่ค้า เจ้าหนี้ ลูกหนี้เป็นไปอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม โดยคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของบริษัทฯ และตั้งอยู่บนพื้นฐานของการได้รับผลตอบแทนที่เป็นธรรมและเสมอภาคทั้งสองฝ่าย หลีกเลี่ยงสถานการณ์ที่ทำให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ รวมทั้งปฏิบัติตามข้อกำหนด เงื่อนไข พันธสัญญาอย่างเคร่งครัด ให้ข้อมูลที่เป็นจริง รายงานที่ถูกต้อง การเจรจาแก้ปัญหา และหาทางออกร่วมกันบนพื้นฐานของความสัมพันธ์ทางธุรกิจที่ยั่งยืน





“ให้การสนับสนุนกิจกรรม  
ที่มีส่วนสร้างสรรค์สังคม  
ส่งเสริมและปลูกฝังให้  
เกิดจิตสำนึกของ  
ความรับผิดชอบต่อสังคม  
ในหมู่พนักงานทุกระดับ”

### คู่แข่งขันทางการค้า

ปฏิบัติต่อคู่แข่งทางการค้าสอดคล้องกับหลักปฏิบัติสากลภายใต้กรอบ  
แห่งกฎหมายเกี่ยวกับหลักปฏิบัติการแข่งขันทางการค้า ไม่ละเมิดความลับ  
หรือล่วงรู้ความลับทางการค้าด้วยวิธีฉ้อฉลหรือทุจริต และมีการกำหนด  
แนวทางปฏิบัติ ได้แก่ ประพฤติปฏิบัติภายใต้กรอบการแข่งขันที่ดี ไม่ทำลาย  
ชื่อเสียงของคู่แข่งทางการค้าด้วยการกล่าวหาในทางร้าย และปราศจาก  
มูลความจริง ไม่เข้าถึงสารสนเทศที่เป็นความลับของคู่แข่งด้วยวิธีไม่สุจริต  
หรือวิธีการอื่นอันไม่เหมาะสม

### สังคมและส่วนรวม

ตระหนักและคำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนรวม และไม่กระทำการใดๆ อันจะมีผลเสียหายต่อชื่อเสียงของ  
ประเทศชาติ ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และประโยชน์สาธารณะ ให้การสนับสนุนกิจกรรมที่มีส่วนสร้างสรรค์  
สังคม ส่งเสริมและปลูกฝังให้เกิดจิตสำนึกของความรับผิดชอบต่อสังคมในหมู่พนักงานทุกระดับ ไม่ทำการช่วยเหลือ  
สนับสนุน หรือยอมเป็นเครื่องมือที่จะทำให้เกิดการหลีกเลี่ยงการปฏิบัติตามกฎหมาย ไม่นำบริษัทฯ ไปสนับสนุนหรือ  
ฝักใฝ่ทางการเมือง โดยวางตนเป็นกลางทางการเมืองอย่างเคร่งครัด

### สิ่งแวดล้อม

มีความมุ่งมั่นที่จะดำเนินธุรกิจการบินที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม มีนโยบายการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม  
อย่างชัดเจน ตลอดจนรณรงค์สร้างจิตสำนึกให้กับพนักงาน และฝึกอบรมพนักงานในด้านสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง  
เพื่อการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมที่มีประสิทธิภาพภายใต้กรอบการแข่งขันด้านธุรกิจการบิน พัฒนาระบบการจัดการ  
สิ่งแวดล้อมที่ดีในการดำเนินงานทุกภาคส่วน บริหารจัดการทรัพยากรอย่างประหยัดและคุ้มค่า เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

สานต่อและสร้างนวัตกรรมด้านสิ่งแวดล้อม ตลอดจนลดผลกระทบเชิงลบ ต่อสิ่งแวดล้อม อาทิ การบริหารเชื้อเพลิงอากาศยาน (Fuel Management) การศึกษาการใช้พลังงานทดแทนประเภทเชื้อเพลิงชีวภาพ (Biofuel) และ ลดการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจก

การระบุและลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้เสียต่างๆ นั้น องค์กรคำนึงถึงผลประโยชน์และผลกระทบบนพื้นฐานของการปฏิบัติอย่างเหมาะสม และเป็นธรรมในการพิจารณา การบินไทยตระหนักดีว่าการก้าวไปข้างหน้าขององค์กรนั้นจะมั่นคงและยั่งยืนได้ องค์กรต้องให้ความสำคัญต่อการปฏิบัติ และการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

การจัดทำรายงานฉบับนี้ บริษัทฯ ได้จัดทำกระบวนการเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของพนักงาน ในการร่วมกัน กำหนดกรอบเนื้อหาของรายงาน และรายงานผลการดำเนินงานของบริษัทฯ ครบถ้วนทั้งในมิติเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และสังคม โดยจัดการอบรมเชิงปฏิบัติการ หัวข้อ “การจัดทำรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน” เมื่อวันที่ 24 ธันวาคม 2556 ณ สำนักงานใหญ่ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีผู้เข้าร่วมทั้งระดับผู้บริหารและพนักงานรวมทั้งสิ้น 27 คน โดยผลลัพธ์จากการอบรมเชิงปฏิบัติการได้มีการศึกษาถึงหลักการ และกระบวนการรายงาน การระบุเนื้อหาที่จะรายงาน รวมถึงการคัดเลือกพิจารณาประเด็น (Aspect) และตัวชี้วัดต่างๆ ที่มีนัยสำคัญ (Significant) และเกี่ยวเนื่อง (Relevant) กับองค์กร โดยในที่ประชุมได้มีการคัดเลือกตัวชี้วัดที่จะระบุไว้ในรายงานฉบับนี้ ทั้งในหมวดเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และสังคม



### หมวดเศรษฐกิจ

ให้ความสำคัญต่อแง่มุมของศักยภาพทางด้านเศรษฐกิจ โดยพิจารณาถึงมูลค่าเศรษฐกิจ ศักยภาพในการให้บริการด้านธุรกิจสายการบินทั้งในและระหว่างประเทศ ความเสี่ยงที่มีต่อเรื่องการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ การคุ้มครองสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ของพนักงานหลังออกจากงาน รวมถึงมูลค่าการลงทุนที่สำคัญต่อโครงสร้างพื้นฐาน และการให้บริการเพื่อประโยชน์ของสาธารณชน

### หมวดสิ่งแวดล้อม

ให้ความสำคัญในด้านการลดปริมาณการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกและมลภาวะชนิดอื่นที่สำคัญ การประหยัดพลังงาน การปรับปรุงประสิทธิภาพในกระบวนการต่างๆ การกำจัดของเสีย รวมถึงความคิดริเริ่มในการบรรเทาผลกระทบเชิงลบที่มีต่อสิ่งแวดล้อม

### หมวดสังคม

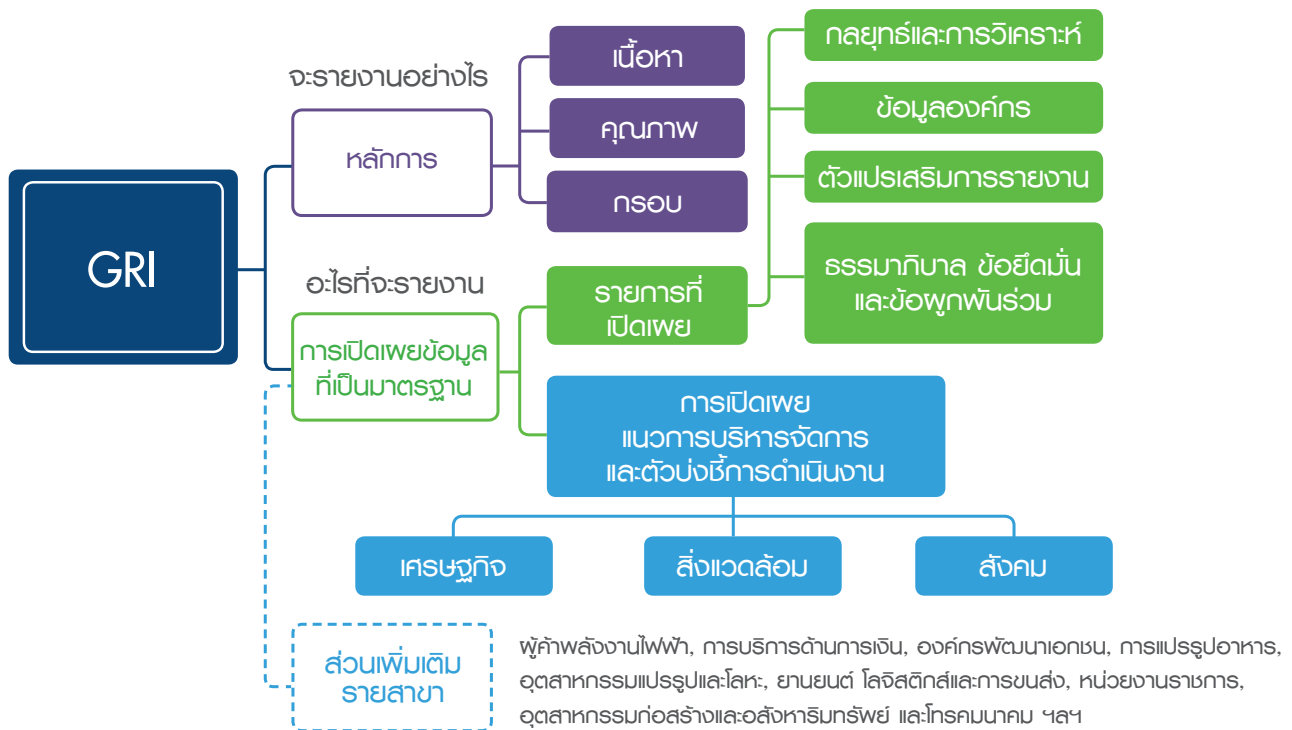
ให้ความสำคัญต่อการจ้างงาน ความปลอดภัย และสุขภาพในการทำงาน การฝึกอบรมเพื่อเพิ่มศักยภาพของพนักงาน ความหลากหลายและโอกาสแห่งความเท่าเทียม สิทธิในการเจรจาต่อรอง การเคารพสิทธิมนุษยชน การไม่ใช้แรงงานเด็ก การปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ และบรรทัดฐานเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงการสื่อสารทางการตลาด ความพึงพอใจของผู้บริโภค การมีส่วนร่วมในการพัฒนาและการผลักดันนโยบายสาธารณะ รวมถึงการป้องกันและบรรเทาผลกระทบเชิงลบที่มีนัยสำคัญต่อชุมชน



บริษัทฯ ได้ยึดแนวทางการจัดทำรายงานตามกรอบการรายงานสากล GRI ในการรายงานผลการดำเนินงานขององค์กรเพื่อเป็นข้อมูลเผยแพร่แก่สาธารณชน และใช้สำหรับการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น โดยหลักการในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำคัญจากหน่วยงานต่างๆ ของบริษัทฯ จะใช้การบันทึกและรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานและสายงานที่รับผิดชอบโดยตรง สำหรับรายละเอียดของประเด็นในแต่ละตัวชี้วัดที่ระบุไว้ในรายงานฯ ได้แสดงไว้ในหัวข้อดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI

## กรอบการจัดทำรายงานของ GRI

สำหรับการจัดทำรายงานซึ่งทางกรีนไทยยึดตามบรรทัดฐานในกรอบ GRI นั้น ทางบริษัทฯ ได้ให้ความสำคัญเป็นอย่างมากกับการรายงานบนพื้นฐานของหลักการภายใต้รายละเอียดของเนื้อหา คุณภาพ และขอบเขตให้ครอบคลุมในทุกๆ มิติของการรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนมากที่สุดเท่าที่จะมีข้อมูลจัดเก็บ โดยการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นมาตรฐานในส่วนของรายการที่เปิดเผยจะมีองค์ประกอบสำคัญที่คำนึงถึงประเด็นสำคัญต่างๆ ทั้งในมิติของกลยุทธ์และการวิเคราะห์ข้อมูลองค์กร ตัวแปรเสริมการรายงาน ตลอดจนการกำกับดูแล ทั้งนี้ การเปิดเผยแนวทางการบริหารจัดการและตัวบ่งชี้การดำเนินงานนั้นตั้งอยู่บนพื้นฐานทั้งในด้านเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และสังคมควบคู่กันไป



เอกสารอ้างอิง GRI: G3.1 Guidelines





การดำเนินงานของ  
บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)





บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม ดำเนินกิจการด้านการบินพาณิชย์ทั้งในประเทศและระหว่างประเทศ ในฐานะสายการบินแห่งชาติ บริษัทฯ เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เมื่อวันที่ 19 กรกฎาคม 2534 เพื่อเสริมสร้างศักยภาพในการแข่งขันด้านการพาณิชย์ผ่านการระดมทุนจากภาคเอกชน ทั้งนี้ บริษัทฯ ให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งทางอากาศแบบครบวงจร แบ่งเป็น 3 ส่วนงาน ประกอบด้วย กิจการขนส่งทางอากาศ (Core Business) หน่วยธุรกิจ (Business Unit) และกิจการอื่นๆ



## กิจการขนส่งทางอากาศ

กิจการขนส่งทางอากาศถือเป็นกิจการหลักของบริษัทฯ ประกอบด้วยบริการขนส่งผู้โดยสาร บริการขนส่งสินค้าพัสดุภัณฑ์และไปรษณีย์ภัณฑ์ โดยให้บริการขนส่งในเส้นทางบินไปยังจุดบินต่างๆ ทั้งแบบเที่ยวบินประจำและเที่ยวบินเช่าเหมาลำ ครอบคลุมทั้งเส้นทางบินระหว่างประเทศและภายในประเทศ

## หน่วยธุรกิจ

สำหรับหน่วยธุรกิจที่มีความเกี่ยวเนื่องต่อการสนับสนุนให้การดำเนินธุรกิจสายการบินเป็นไปอย่างราบรื่น สะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยสร้างความน่าเชื่อถือให้แก่บริษัทฯ พร้อมทั้งสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ธุรกิจที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการขนส่ง ประกอบด้วย การบริการคลังสินค้า (Warehouse Services) การบริการลูกค้าภาคพื้น (Ground Customer Services) การบริการลานจอดและอุปกรณ์ภาคพื้น (Ground Equipment Services) และครัวการบิน (Catering Services)

## กิจการอื่นๆ

ในส่วนของกิจการอื่นๆ ที่สนับสนุนการขนส่ง ได้แก่ ฝ่ายช่าง การบริการอำนวยความสะดวก การจำหน่ายสินค้าปลอดภาษีบนเครื่องบินและการจำหน่ายสินค้าที่ระลึก

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในฐานะสายการบินแห่งชาติและเปรียบเสมือนตัวแทนของประเทศไทย มีความมุ่งมั่นและตั้งใจดำเนินงานเพื่อดำรงรักษาและเพิ่มพูนสิทธิด้านการบินให้ทัดเทียมกับนานาชาติประเทศพร้อมส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทยและส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ ตลอดจนการเพิ่มพูนรายได้เข้าประเทศ ทั้งในรูปแบบเงินบาทและเงินตราต่างประเทศ นอกจากนี้ ยังดำเนินการส่งเสริมพัฒนาทรัพยากรบุคคลของบริษัทฯ ให้มีทักษะและวิชาชีพให้อยู่ในมาตรฐานสากล รวมถึงส่งเสริมและพัฒนาเทคโนโลยีทุกสาขาที่เกี่ยวข้องกับการบินพาณิชย์ของโลก ควบคู่ไปกับการเผยแพร่วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณี และเอกลักษณ์ของประเทศไทย ออกสู่สายตาชาวโลกอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

ปัจจุบันผู้ถือหุ้นรายใหญ่ ได้แก่ ภาครัฐซึ่งถือหุ้นผ่านกระทรวงการคลังคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 51.03 ส่วนที่เหลือเป็นการถือหุ้นโดยสถาบัน และนักลงทุนทั่วไปทั้งในประเทศและต่างประเทศ บริษัทฯ จึงยังคงฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจ ซึ่งมีทุนจดทะเบียนรวมมูลค่า 26,989,009,500 บาท จำนวนหุ้นสามัญ 2,698,900,950 หุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 10 บาท โดยมีทุนชำระแล้วรวมมูลค่า 21,827,719,170 บาท และในปี 2556 มีจำนวนพนักงานและลูกจ้างทั้งหมด 23,931 คน

สำนักงานใหญ่ของบริษัทฯ ตั้งอยู่เลขที่ 89 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900 หมายเลขโทรศัพท์ 66 (0) 2545-1000, 66 (0) 2695-1000 และ THAI Contact Center 66 (0) 2356-1111 เว็บไซต์ [www.thaiairways.com](http://www.thaiairways.com)

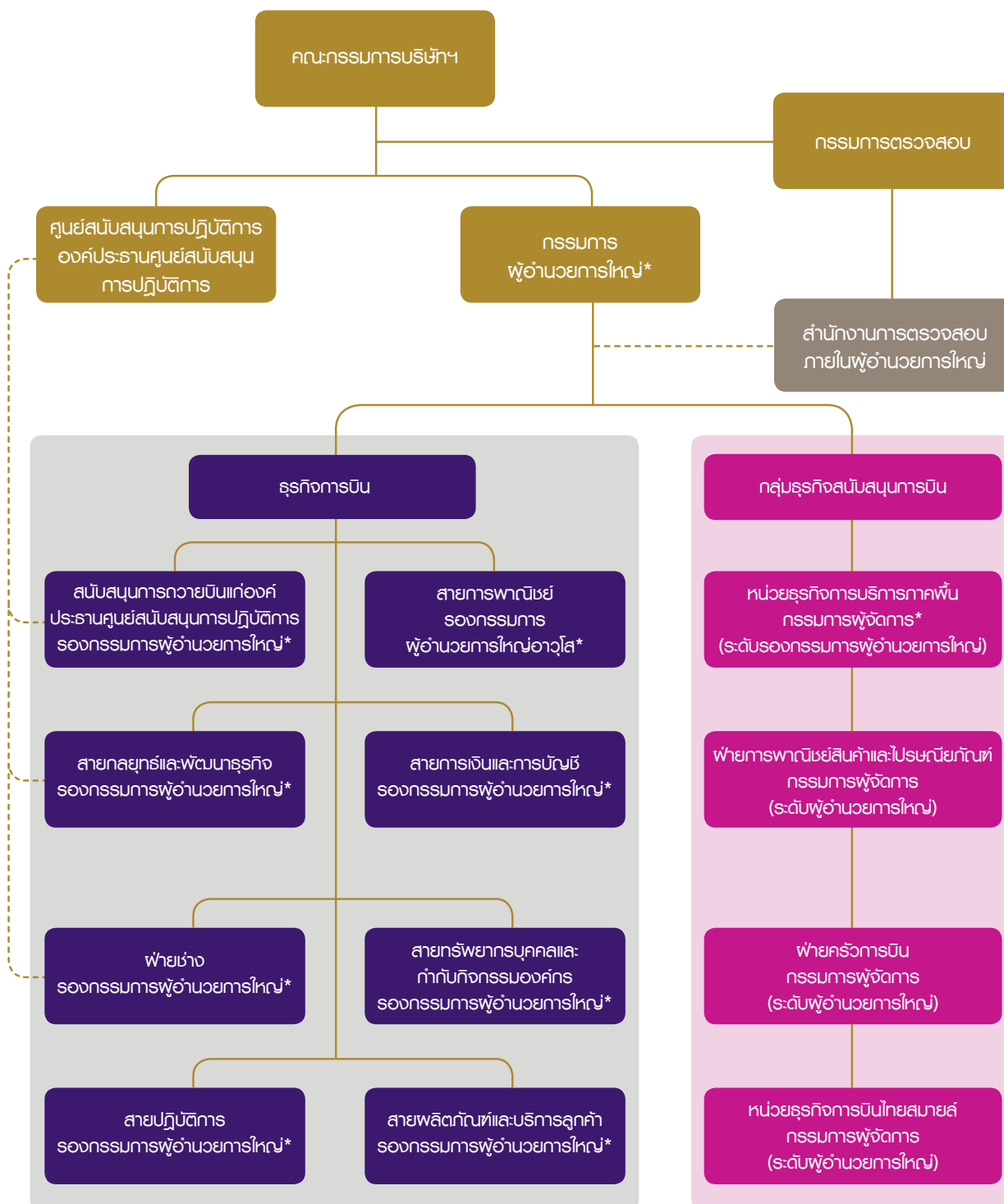




โครงสร้าง  
การบริหารงาน



โครงสร้างการจัดการของบริษัทฯ ประกอบด้วยคณะกรรมการบริษัทฯ คณะกรรมการชุดย่อย และเจ้าหน้าที่บริหารตามโครงสร้างสายการบริหารงาน ดังนี้



หมายเหตุ : \* บุคคลที่เป็นผู้บริหารตามคำนิยามของ “ผู้บริหาร” ภายใต้ประกาศคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ กจ.17/2551 เรื่องการกำหนดบทนิยามในประกาศเกี่ยวกับการออกและเสนอขายหลักทรัพย์



การกำกับดูแล  
กิจการที่ดี





บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ให้ความสำคัญในการดำเนินธุรกิจและการบริหารจัดการตามแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีอย่างต่อเนื่อง โดยยึดถือแนวปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัทจดทะเบียนปี 2549 ตามที่ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยกำหนดไว้ โดยคณะกรรมการบริษัทฯ ได้จัดตั้งคณะกรรมการธรรมาภิบาลของบริษัทฯ โดยคณะกรรมการธรรมาภิบาล และสำนักเลขานุการบริษัทฯ ฝ่ายนักลงทุนสัมพันธ์ ฝ่ายบริหารความเสี่ยง โดยกำหนดให้มีนโยบายการกำกับดูแลกิจการ เพื่อสร้างวัฒนธรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีให้เกิดขึ้นภายในองค์กร ตลอดจนสนับสนุนให้องค์กรสามารถเติบโตได้อย่างยั่งยืน และเป็นที่ยอมรับต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน

บริษัทฯ ได้กำหนดให้มีประมวลบรรษัทภิบาลและจริยธรรม เพื่อเป็นแนวทางให้คณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนยึดถือปฏิบัติ แสดงถึงความยึดมั่นของการบินไทยที่จะใช้หลักบรรษัทภิบาลและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ที่บัญญัติให้มีประมวลจริยธรรมเพื่อกำหนดมาตรฐานจริยธรรมสำหรับกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของรัฐวิสาหกิจ โดยประกาศใช้ ณ วันที่ 28 กันยายน 2553

## } กลไกสำหรับการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรจากผู้มีส่วนได้เสีย

การรับฟังความคิดเห็นและคำแนะนำต่าง ๆ จากผู้มีส่วนได้เสียถือเป็นสิ่งสำคัญต่อการพัฒนาปรับปรุงองค์กร การบินไทยได้จัดหาช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เช่น การติดต่อผ่านทางเว็บไซต์ [www.thaiairways.com](http://www.thaiairways.com) โดยติดต่อร้องเรียน แนะนำติชมได้ภายใต้หัวข้อ “ติดต่อเรา” นอกจากนี้ ยังกำหนดให้มีช่องทางสำหรับรับฟังความคิดเห็น และข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการทุจริตหรือการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งบริษัท ธรรมาภิบาลและจริยธรรมของการบินไทย ได้แก่ การร้องเรียนโดยตรงด้วยวาจา หรือลายลักษณ์อักษร การร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์ อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) และการจัดทำเป็นจดหมายถึงผู้มีสิทธิรับข้อร้องเรียน ตามนโยบาย Whistle Blower Policy ซึ่งถือว่าเป็นช่องทางการสื่อสารสำหรับพนักงาน ลูกจ้าง ผู้มีส่วนได้เสียหรือบุคคลใดที่พบเห็นการกระทำที่มิชอบโดยตรงถึงผู้บังคับบัญชาสูงสุดในสายงานที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน



บริษัทฯ มีการจัดประชุมคณะกรรมการกิจการสัมพันธ์ โดยเป็นการประชุมระหว่างผู้บริหาร (นายจ้าง) และตัวแทนพนักงาน (ลูกจ้าง) เพื่อให้เกิดความเข้าใจ และทัศนคติที่ดีต่อกันในการทำงาน ตามกรอบนโยบายบริษัท และไม่ขัดต่อกฎหมายแรงงานหรือสิทธิประโยชน์ต่างๆ ที่พนักงานพึงมี กำหนดให้คณะกรรมการกิจการสัมพันธ์ร่วมปรึกษาหารือ และประสานให้นายจ้างและลูกจ้างมีการเจรจาพูดคุยร่วมกัน อย่างน้อย 1 ครั้ง/เดือน โดยบริษัทฯ ได้กำหนดไว้ 2 ครั้ง/เดือน ซึ่งมากกว่ากฎหมายกำหนด อย่างไรก็ดีในบางเดือนอาจคงเหลือเพียง 1 ครั้ง ซึ่งขึ้นอยู่กับสถานการณ์เป็นกรณีไป โดยในปีงบประมาณ 2556 มีการประชุมคณะกรรมการกิจการสัมพันธ์จำนวนทั้งสิ้น 16 ครั้ง

ในส่วนของผู้โดยสาร บริษัทฯ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการผู้โดยสาร (Customer Board) ถือเป็นหน่วยงานอิสระที่ทำหน้าที่แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับทางคณะกรรมการบริหารของบริษัทฯ ในฐานะผู้ใช้บริการ ซึ่งคัดเลือกจากผู้โดยสารที่ใช้บริการกับบริษัทฯ มาอย่างต่อเนื่อง ถือเป็นช่องทางสื่อสารโดยตรงระหว่างบริษัทฯ และตัวแทนผู้โดยสาร ทำให้ได้ทราบความคิดเห็นและความต้องการที่แท้จริงของผู้โดยสาร และสามารถนำมาพัฒนาปรับปรุงการให้บริการและผลิตภัณฑ์ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้โดยสารมากขึ้น รวมถึงการแต่งตั้งคณะกรรมการอาหาร (Food Customer Board) ซึ่งเป็นคณะทำงานอิสระ ประกอบด้วย ผู้เชี่ยวชาญด้านอาหารและเป็นลูกค้าที่เดินทางกับการบินไทยอย่างสม่ำเสมอ มาทำหน้าที่แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะแก่คณะกรรมการการบินไทยในการปรับปรุงคุณภาพและรสชาติอาหารที่ให้บริการบนเครื่องบินให้มีความเป็นไทยมากขึ้นเพื่อสนองต่อนโยบายอาหารไทยสู่ครัวโลกให้กว้างขวางต่อไป

นอกจากนี้บริษัทฯ ยังให้ความสำคัญต่อการประสานความสัมพันธ์กับภายนอก โดยมอบหมายให้ฝ่ายนักลงทุนสัมพันธ์ทำหน้าที่ในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ถือหุ้น นักลงทุน นักวิเคราะห์หลักทรัพย์ ผู้บริหารกองทุน พนักงาน และผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ ผ่านการสื่อสารข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง และตอบข้อซักถามที่เกี่ยวกับมูลค่าและการดำเนินงานขององค์กร เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียเข้าใจในบริบทขององค์กรยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังมีการจัดทำรายงานการเงิน และรายงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้บริการข้อมูลพื้นฐานและข่าวสารต่างๆ แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม



### สำหรับในปี 2556 ฝ่ายนักลงทุนสัมพันธ์มีกิจกรรมสำคัญ ดังนี้

กิจกรรม	จำนวน
โรดโชว์ในประเทศและต่างประเทศ	4 ครั้ง/ปี
การเข้าประชุม/การประชุมทางโทรศัพท์กับผู้บริหารบริษัทฯ	50 ครั้ง/ปี
การตอบข้อซักถามและให้ข้อมูลทางโทรศัพท์ และทางอีเมล	3-5 ราย/วัน
การชี้แจงข้อมูลรายไตรมาส	4 ครั้ง/ปี
การเยี่ยมชมกิจการบริษัทฯ	4 ครั้ง/ปี
การจัดกิจกรรมพิเศษอื่นๆ	5 ครั้ง/ปี



นอกจากนี้บริษัทฯ ยังจัดให้มีการพบปะระหว่างผู้บริหารระดับสูงของบริษัทฯ กับนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ นักลงทุน ผู้ถือหุ้น ตลอดจนผู้มีส่วนได้เสีย เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้บริหารได้นำเสนอนโยบายและวิสัยทัศน์ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้มีส่วนได้เสีย รวมทั้งการปรับปรุงเว็บไซต์ของฝ่ายนักลงทุนสัมพันธ์ ให้ทันสมัยและง่ายต่อการสืบค้นข้อมูล โดยนักลงทุนหรือผู้สนใจทั่วไปสามารถติดต่อสอบถามข้อมูลได้จากเจ้าหน้าที่ฝ่ายนักลงทุนสัมพันธ์ของบริษัทฯ ผ่านช่องทางอื่นๆ ดังนี้

โทรศัพท์ : 0-2545-1000, 0-2545-2113, 0-2545-4053

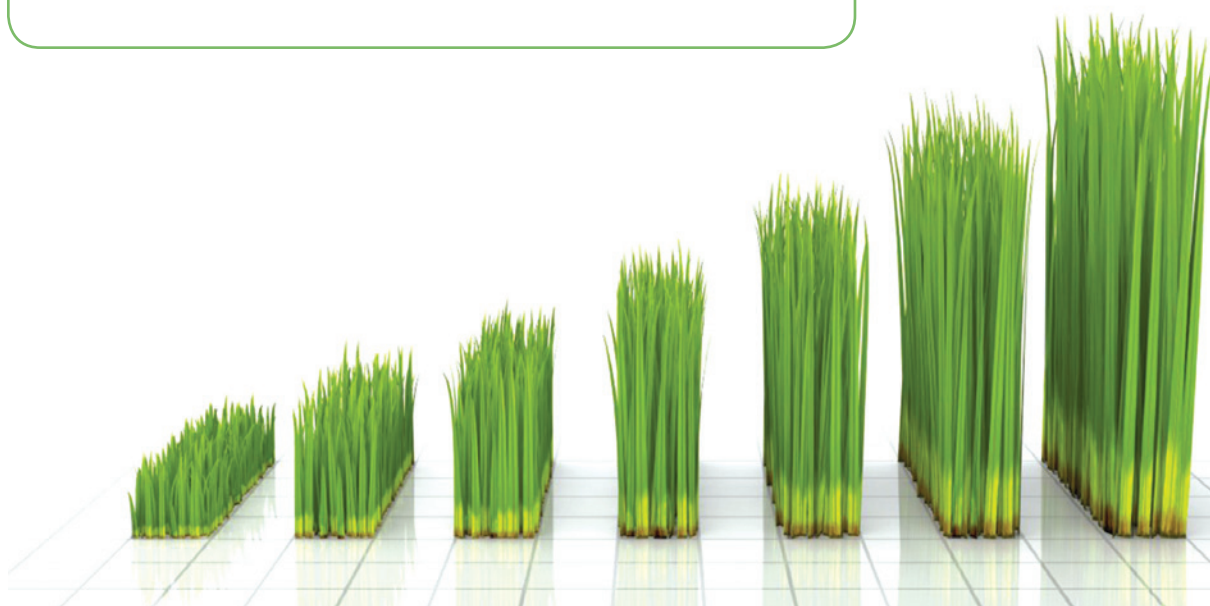
โทรสาร : 0-2545-3971

ไปรษณีย์ : ฝ่ายนักลงทุนสัมพันธ์ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)  
89 ถนนวิภาวดีรังสิต เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900

E-mail : [irtg@thaiairways.com](mailto:irtg@thaiairways.com)

Website : [www.thaiairways.com/th\\_TH/index.page](http://www.thaiairways.com/th_TH/index.page)

[THAI-th.listedcompany.com/home.html](http://THAI-th.listedcompany.com/home.html)





วิสัยทัศน์ พันธกิจ  
และวัฒนธรรมองค์กร



## วิสัยทัศน์

การเป็นสายการบินที่ลูกค้าเลือกเป็นอันดับแรก ให้บริการดีเลิศด้วย “เสน่ห์ความเป็นไทย”

## พันธกิจของบริษัทฯ

- ให้บริการขนส่งทางอากาศอย่างครบวงจร ทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ โดยมุ่งเน้นในเรื่องมาตรฐานความปลอดภัย ความสะอาดสบาย และการบริการที่มีคุณภาพด้วยเอกลักษณ์ความเป็นไทย เพื่อส่งมอบผลิตภัณฑ์ที่มีคุณค่า และความน่าเชื่อถือสูง รวมทั้งเสริมสร้างความประทับใจและความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า
- มีการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามมาตรฐานสากล เพื่อสร้างการเติบโตอย่างยั่งยืนให้แก่องค์กรและสร้างผลตอบแทนจากการลงทุนที่สูงให้แก่ผู้ถือหุ้น
- สร้างความแข็งแกร่งในการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ตระหนักถึงการให้ความสำคัญแก่ลูกค้า เสริมสร้างขีดความสามารถ ทักษะ และความรับผิดชอบต่อตนเองเพิ่มพูนความผูกพันต่อองค์กรเพื่อให้พนักงานทำงานอย่างเต็มศักยภาพ
- ช่วยเหลือ ส่งเสริม และแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อมในฐานะเป็นสายการบินแห่งชาติ

นอกจากนี้ การบินไทย ยังได้กำหนดพันธกิจในการดำเนินธุรกิจไว้อย่างชัดเจน คือ “การทำให้การบินไทยเป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพสูงในการดำเนินธุรกิจ มีความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ และมุ่งเน้นการสร้างประโยชน์สูงสุดให้แก่ผู้ถือหุ้นโดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียอื่น ๆ ด้วย” โดยกำหนดเป็นนโยบายที่ผู้ปฏิบัติงานของการบินไทยจะต้องยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

### นโยบาย

#### ความปลอดภัยด้านกิจการบิน

การบินไทยจะดำเนินการให้ผู้ปฏิบัติงานต้องยึดหลักความปลอดภัยเป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินงาน โดยการกำหนดมาตรฐานความปลอดภัยและกิจกรรมการบินให้เป็นที่ปฏิบัติตามกฎหมาย และตามหลักมาตรฐานสากล รวมทั้งการจัดให้มีการตรวจสอบดูแลรักษาระบบและการรายงานด้านความปลอดภัยอย่างต่อเนื่องให้ผู้บริหารและพนักงานผู้มีหน้าที่ความรับผิดชอบในกิจกรรมการบินได้ทราบ ทั้งนี้การรายงานข้อผิดพลาดการปฏิบัติการที่มีผลกระทบต่อความปลอดภัยจะไม่นำไปสู่การลงโทษทางวินัย

#### ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ

การบินไทยจะดำเนินการให้ผู้ปฏิบัติงานมุ่งเน้นคุณภาพในด้านผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อให้เป็นที่ไปตามความพึงพอใจและสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า และเป็นไปตามมาตรฐานสากลของธุรกิจการบิน

<p><b>ด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน</b></p>	<p>การบินไทยจะให้ความสำคัญในการคุ้มครอง ดูแลให้ผู้ปฏิบัติงานซึ่งถือเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญและมีค่าสูงสุดได้ปฏิบัติงานอย่างปลอดภัย มีสุขภาพดีอยู่ในสภาพแวดล้อมของการทำงานที่เหมาะสม ภายใต้ระบบบริหารงาน ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับ</p>
<p><b>ด้านสิ่งแวดล้อม</b></p>	<p>การบินไทยจะดำเนินงานให้สอดคล้องกับหลักมาตรฐานสิ่งแวดล้อมสากล (Environment Management System / EMS : ISO 14001) และสิ่งแวดล้อมการบิน (Aviation Environment) ที่วงการบินพาณิชย์ถือปฏิบัติ เพื่อลดมลพิษและผลกระทบต่างๆ อันเกิดจากการดำเนินงานและการปฏิบัติการบินให้เหลือน้อยที่สุด</p>
<p><b>ด้านการไม่เลือกปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม</b></p>	<p>ในการดำเนินงานของการบินไทยทั้งในด้านการสรรหาพนักงาน การจ้างงาน การเลิกจ้าง การพัฒนาพนักงาน การเลื่อนตำแหน่งงาน การย้ายงาน การมอบหมายงาน จะต้องเป็นไปด้วยความเป็นธรรม ไม่มีการเลือกปฏิบัติต่อบุคคลหนึ่งบุคคลใดโดยไม่เป็นธรรม อันเนื่องมาจากความแตกต่างในด้านเชื้อชาติ สัญชาติ ศาสนา เพศ อายุ พื้นฐานการศึกษา หรือเหตุอื่นใด รวมทั้งจะไม่มีการเลือกให้บริการหรือทำธุรกิจกับนิติบุคคลหรือบุคคลจากเฉพาะบางประเทศ หรือบางสัญชาติโดยไม่เป็นธรรม</p>
<p><b>ด้านการกำกับดูแลกิจการและจริยธรรม</b></p>	<p>การบินไทยจะดำเนินธุรกิจโดยตั้งมั่นอยู่บนพื้นฐานของหลักบรรษัทภิบาลและหลักจริยธรรม โดยให้ผู้ปฏิบัติงานถือปฏิบัติตามประมวลบรรษัทภิบาลและจริยธรรมนี้ควบคู่ไปกับการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งอื่นๆ โดยเคร่งครัด</p>





## วัฒนธรรมองค์กร



### Towards Professional Excellence

วัฒนธรรมองค์กรของการบินไทย คือ “THAI Spirit” โดยคำว่า “THAI” มีความหมายตามตัวอักษร ดังนี้

<b>T = TRUST</b>	พนักงานมีความมุ่งมั่นปรับปรุงและรักษามาตรฐานในการให้บริการเพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจให้กับลูกค้า
<b>H = HOSPITALITY</b>	พนักงานมีจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการลูกค้าเพื่อส่งมอบบริการที่อบอุ่นและน่าประทับใจ ด้วยการดูแล เอาใจใส่เป็นอย่างดีทุกจุดบริการตลอดการเดินทาง โดยใช้จุดแข็งจากเอกลักษณ์ความเป็นไทย
<b>A = ACCOUNTABILITY</b>	พนักงานมีความรับผิดชอบในผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ และเกิดความเชื่อมั่น รวมทั้งทำให้บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจสำเร็จตามเป้าหมาย
<b>I = INTEGRITY</b>	พนักงานมีการปลูกฝังและเสริมสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่มีความซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรมและจริยธรรม อันเป็นองค์ประกอบสำคัญของการเป็นองค์กรที่มีธรรมาภิบาล (Corporate Governance)

การบินไทย มุ่งมั่นพัฒนาและตั้งใจสร้างให้เกิดวัฒนธรรมที่ดีงามภายในองค์กร และเกิดการถ่ายทอดจากรุ่นสู่รุ่น มาอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการวางรากฐานเรื่องค่านิยมและวัฒนธรรมขององค์กรด้านความรับผิดชอบต่อสังคมให้มีความเป็นหนึ่งเดียวกันและมีความเข้มแข็ง เพื่อแผ่ขยายจากภายในองค์กรไปสู่ภายนอก ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญที่จะนำพาองค์กรไปสู่การเติบโตอย่างมั่นคงและยั่งยืน



คำประกาศว่าด้วย  
ความรับผิดชอบต่อสังคม



## วิสัยทัศน์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

เป็นสายการบินที่รับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

## คำประกาศการยึดหลักปฏิบัติสากลว่าด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มุ่งมั่นในการเป็นผู้นำด้านการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม ทั้งในและต่างประเทศ สนับสนุนการใช้ทรัพยากรภายในประเทศอย่างมีประสิทธิภาพ และมีเจตนาในการดำเนินกิจกรรม แสดงความรับผิดชอบต่อสังคมในฐานะเป็นสายการบินแห่งชาติ และมีความมุ่งมั่นในการสร้างจิตสำนึกของการมีส่วนร่วมในความรับผิดชอบต่อสังคมของทุกภาคส่วน ทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของบริษัทฯ ลูกค้า พนักงาน คู่ค้า ชุมชนและประชาชนทั่วไป





กรอบแนวทาง  
การดำเนินงาน  
ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม





บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ให้ความสำคัญในการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม มีแนวทางที่ชัดเจนและนำแนวปฏิบัติเสริมทิศธุรกิจเพื่อสังคม (Corporate Social Responsibility Guidelines) ฉบับปี 2555 เป็นการเพิ่มเติมและขยายเนื้อหาที่ครอบคลุมประเด็นที่สำคัญทั้งหมดของหลักการสากลว่าด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม มาปรับใช้อย่างบูรณาการ และเป็นแนวปฏิบัติที่สอดคล้องกับนโยบายการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) รวมถึง การบินไทยยังได้กำหนดกรอบแนวทางการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมไว้อย่างชัดเจน ซึ่งประกอบด้วย

- 1 กำหนดนโยบายและแนวทางที่ชัดเจนของบริษัทฯ ต่อการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นและทุ่มเทของบริษัทฯ ในการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม ผสมผสานแนวคิดและนวัตกรรมในรูปแบบสีเขียว (Green Innovation)
- 2 การจัดทำโครงการเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่สอดคล้องกับแนวคิด “การเดินทางแบบรักษ์สิ่งแวดล้อม” (Travel Green) โดยชักนำผู้มีส่วนร่วม ทั้งผู้ถือหุ้น ผู้โดยสาร คู่ค้า และพนักงานทุกคน เข้าร่วมในทุกกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง
- 3 การจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความตระหนักและปลูกฝังจิตสำนึกให้กับพนักงานในทุกระดับค่านึงถึงสิ่งแวดล้อมและสังคม การดำเนินการกิจกรรมที่เกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของบริษัทฯ ในเรื่องเกี่ยวกับการสนับสนุนสาธารณประโยชน์และสาธารณกุศล
- 4 การสื่อสารและประชาสัมพันธ์กิจกรรมเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของบริษัทฯ และจัดทำรายงานผลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ให้มีความสอดคล้องกับแนวทางการรายงานตามมาตรฐานสากล และให้ความสำคัญกับการเปิดเผยข้อมูลในด้านความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างถูกต้อง ครบถ้วน และทันท่วงที

นอกจากนี้ ในส่วนของการดูแลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจต่อสังคม (Corporate Social Responsibility : CSR) บริษัทฯ ได้มอบหมายให้ฝ่ายภาพลักษณ์องค์กร กิจกรรมเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม และฝ่ายอื่นๆ ร่วมดำเนินกิจกรรมด้าน CSR ของบริษัทฯ อย่างต่อเนื่อง ด้วยรูปแบบที่หลากหลาย โดยให้ความสำคัญทั้งในด้านการปฏิบัติและการติดตามผลการดำเนินงานอย่างใกล้ชิด และยึดหลักการบริหารจัดการที่คำนึงถึงประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนสังคมโดยรวมและประเทศชาติ







การดำเนินงาน  
ด้านสิ่งแวดล้อม



การบริการขนส่งทางอากาศ จัดเป็นอุตสาหกรรมที่มีการเติบโตอย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว และมีส่วนในการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่สำคัญ อาทิ ก๊าซออกไซด์ของไนโตรเจน ออกไซด์ของซัลเฟอร์ และก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ ที่ถูกปล่อยมาจากการเผาไหม้เชื้อเพลิง ทำให้ชั้นบรรยากาศของโลกมีอุณหภูมิสูงขึ้นซึ่งเป็นสาเหตุสำคัญทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Change)

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในฐานะสายการบินแห่งชาติและสายการบินชั้นนำรายหนึ่งของโลกตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อประเทศ ประชาคมโลก และสิ่งแวดล้อม จึงมุ่งเน้นการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ภายใต้นโยบายด้านสิ่งแวดล้อมอย่างชัดเจน

## นโยบายด้านสิ่งแวดล้อม

การบินไทยมุ่งพัฒนาและปรับปรุงระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐานสากลในทุกกิจกรรม เพื่อให้มั่นใจว่ากิจกรรมของบริษัทฯ เป็นไปตามมาตรฐานและกฎหมายด้านสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง อันจะช่วยลดมลพิษและผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม โดยมีวัตถุประสงค์ เป้าหมาย แผนงานปฏิบัติ และการประเมินผลอย่างชัดเจน ครอบคลุมประเด็นสำคัญทั้งมลพิษจากเครื่องบิน มลพิษทางเสียง การใช้น้ำมันเชื้อเพลิง การปรับปรุงคุณภาพน้ำทิ้ง การใช้สารเคมี การอนุรักษ์พลังงานไฟฟ้า การจัดการขยะ การนำสิ่งของมาใช้ซ้ำหรือนำกลับมาใช้ใหม่ ควบคู่ไปกับการรณรงค์สร้างจิตสำนึก ฝึกอบรมพนักงานในด้านสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนให้การสนับสนุนองค์กรต่างๆ ในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เช่น การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กรต่อการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม



## การเป็นไทยมุ่งสู่ “การเดินทางแบบรักษ์สิ่งแวดล้อม” หรือ “Travel Green”

บริษัทฯ ตระหนักถึงปัญหาสิ่งแวดล้อมจึงพัฒนาเทคโนโลยีและสร้างสรรค์นวัตกรรม ด้วยการกำหนดมาตรการในการควบคุมการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากกิจกรรมการบินเพื่อให้เกิดการจัดการอย่างบูรณาการ ทั้งด้านการคิดค้นนวัตกรรมด้านการบิน อาทิ อากาศยานและเครื่องยนต์ให้มีน้ำหนักเบา ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการบิน และประหยัดเชื้อเพลิง การเพิ่มประสิทธิภาพการควบคุมการจราจรทางอากาศ โดยบริหารการจราจรทางอากาศตั้งแต่การเดินทางของผู้โดยสารสู่ท่าอากาศยาน ซึ่งจะช่วยลดระยะเวลาของอากาศยานจากที่จอดจนถึงทางวิ่ง เป็นการปรับเส้นทางบินให้สั้นลง การกำหนดมาตรการด้านการค้าและภาษี อาทิ ระเบียบการค้าสิทธิในการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของสหภาพยุโรป ซึ่งมีจุดมุ่งหมายให้สายการบินรับผิดชอบในการปล่อยก๊าซเรือนกระจกโดยใช้เครื่องมือทางเศรษฐศาสตร์เป็นกลไกสำคัญ

ด้วยว่าบริษัทฯ เป็นสายการบินแห่งชาติและเป็นสายการบินชั้นนำ การตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อประเทศและสังคมโลก การใส่ใจด้านสิ่งแวดล้อมและการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดจึงได้กำหนดเป็นนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมไว้อย่างชัดเจน รวมถึงการผลักดันให้มีการพัฒนาระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมที่ดีในการดำเนินงานทุกภาคส่วน โดยกำหนดยุทธศาสตร์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างเป็นรูปธรรม ภายใต้กรอบแนวคิด “การเดินทางแบบรักษ์สิ่งแวดล้อม” หรือ “Travel Green” โดยให้ความสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Change) การบริหารจัดการวัสดุอย่างยั่งยืน (Sustainable Material Management) การใช้ทรัพยากรอย่างยั่งยืน (Sustainable Use of Resources) รวมทั้งการรักษาระบบนิเวศและความหลากหลายทางชีวภาพ (Biodiversity and Ecosystem Services)



## การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Change)

บริษัทฯ มีการบริหารจัดการในกระบวนการต่างๆ เพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ตลอดจนการร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก โดยการผลักดันให้เกิดความร่วมมือในการลดและร่วมแก้ไขผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศในหลายส่วน ตั้งแต่การพัฒนาขีดความสามารถในการลดปริมาณการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์จากการบิน การลดภาวะโลกร้อนด้วยการลดการปล่อยก๊าซที่มีผลทำลายชั้นบรรยากาศ การสร้างความตระหนักและเปิดโอกาสให้ผู้โดยสารมีส่วนร่วมรักษาสิ่งแวดล้อม





## โครงการ Thai Voluntary Carbon Offset

เป็นโครงการที่ผู้โดยสารสามารถมีส่วนร่วมรับผิดชอบการลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์บนทุกเส้นทางการบิน โดยบริษัทฯ จะนำเงินที่ได้ทั้งหมดจากการเข้าร่วมชดเชยของผู้โดยสารส่งต่อไปลงทุนเพื่อสนับสนุนกลไกการพัฒนาที่สะอาด (Clean Development Mechanism: CDM/Certified Emission Reductions: CERs) และโครงการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Voluntary Emission Reduction: VERs) ทั้งในและนอกประเทศ

โครงการฯ ดังกล่าว บริษัทฯ ดำเนินการร่วมกับ IATA มาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2553 โดยในปี 2556 พบว่า บริษัทฯ สามารถชดเชยการลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ ประมาณ 1,535.90 ตัน CO<sub>2</sub> หรือประมาณ 5,212 ดอลลาร์สหรัฐ ซึ่งจำนวนเงินที่ได้รับบริษัทฯ ประสานกับ IATA นำไปบริจาคให้กับโครงการกลไกการพัฒนาที่สะอาดที่ได้คาร์บอนเครดิตประเภท CERs อาทิ โครงการ Korat Waste to Energy ในจังหวัดนครราชสีมา โครงการก๊าซชีวภาพในจังหวัดราชบุรี โดยบริษัท หอนงบัวฟาร์มแอนด์คันทรีโฮม วิลเลจ และโครงการ Braco Norte IV Small Hydro ของประเทศบราซิล เป็นต้น

## โครงการเลิกใช้สารเคมีในงานซ่อมบำรุงประกอบอาคาร

บริษัทฯ ดำเนินโครงการเลิกใช้สารเคมีซึ่งส่งผลกระทบต่อชั้นบรรยากาศในงานซ่อมบำรุงประกอบอาคารอย่างต่อเนื่อง อาทิ การยกเลิกใช้สเปรย์ทำความสะอาดหน้าสัมผัสอุปกรณ์ระบบไฟฟ้า การยกเลิกใช้สารทำความเย็น R11 และ R22 ที่ใช้ในระบบปรับอากาศและระบบเครื่องทำน้ำเย็นขนาดใหญ่ รวมถึงการยกเลิกใช้สารเคมีประเภทคลอรีนกรดเกลือโซเดียมไฮโปคลอไรต์ ที่ใช้ในระบบสระว่ายน้ำและน้ำพุ เป็นต้น

บริษัทฯ ดำเนินการลด/เลิกการใช้สารเคมีทำลายบรรยากาศชั้นโอโซน (CFC) อาทิ การยกเลิกการใช้สารเคมีที่มีสาร CFC ที่ใช้ในเครื่องทำน้ำเย็นของระบบปรับอากาศ การยกเลิกระบบดับเพลิงที่ใช้แก๊ส Halon 1301 และเปลี่ยนมาใช้ระบบดับเพลิงที่ใช้แก๊ส FM-200 แทน ในระบบดับเพลิงขนาดใหญ่ที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ การยกเลิกถังดับเพลิงมือถือที่ใช้แก๊ส Halon 1211 มาใช้สารดับเพลิงที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมทดแทนของเดิมร้อยละ 10 ต่อปี จนกว่าจะครบโดยใช้เวลาดำเนินการประมาณ 5 ปี

นอกจากนี้บริษัทฯ ยังมีการลดมลภาวะที่เกิดจากงานซ่อมบำรุงอุปกรณ์ เช่น การลดควันไอเสียของเครื่องยนต์ดีเซล การลดการปล่อยสารคลอโรฟลูโอโรคาร์บอน (CFC) สู่ชั้นบรรยากาศด้วยระบบดูดไอเสีย ระบบดูดควันจากการเชื่อมและตัดโลหะ ระบบบำบัดและระบายอากาศโรงพ่นสีสำเร็จรูป รวมถึงระบบป้องกันเสียงรบกวนอื่น ๆ



## การบริหารจัดการวัสดุอย่างยั่งยืน (Sustainable Material Management)

การบริหารจัดการวัสดุ ตลอดจนวัตถุดิบที่จำเป็น อาทิ ในกระบวนการผลิต การให้บริการ การดูแลรักษา อุปกรณ์ต่างๆ ให้มีการใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด มีการดูแลคุณภาพให้ดีพร้อมใช้งานถือเป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจากการบริหารจัดการที่ดีสามารถลดต้นทุนการดำเนินธุรกิจ และช่วยประหยัดทรัพยากรที่ต้องใช้ในการผลิตวัสดุหรือวัตถุดิบเหล่านั้น ซึ่งถือได้ว่ามีความสำคัญไม่น้อยกว่าในด้านอื่น ๆ

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการลดการใช้กระดาษและลดการใช้พลังงานอย่างต่อเนื่อง ด้วยการลดน้ำหนักบรรจุภัณฑ์ในอากาศยาน อาทิ โครงการ e-Meal Menu และโครงการ e-Duty Free Magazine ซึ่งผู้โดยสารสามารถเลือกดูเมนูอาหารเครื่องบิน และรายการสินค้าปลอดภาษีบนเครื่องบิน รายละเอียดสินค้า ภาพสินค้าจากจอหน้าที่นั่ง (Inflight Equipment : IFE) ทดแทนการใช้เมนูอาหาร และ Duty Free Magazine จากเดิมอยู่ในรูปกระดาษ ทำให้น้ำหนักบรรจุภัณฑ์ได้ประมาณ 0.5 กิโลกรัมต่อ 1 ที่นั่ง

ในขณะเดียวกัน บริษัทฯ ยกเลิกเอกสารการบินและรายงานในรูปกระดาษ ไม่ว่าจะเป็น Route Manual, Voyage Report, Air Safety Report และ Operating Manual โดยจัดทำในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์แทน เพื่อลดการใช้ทรัพยากรธรรมชาติ รวมทั้งปรับเปลี่ยนวัสดุในการให้บริการ เช่น นำขวดพลาสติก (ประเภทขวด PET) น้ำหนักเบามาใช้ทดแทนขวดแก้วซึ่งมีน้ำหนักมาก ตลอดจนใช้ภาชนะสำหรับบรรจุอาหารที่ทำจากวัสดุน้ำหนักเบาแทนภาชนะกระเบื้อง นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้จัดทำอุปกรณ์ห้ามล้อจากวัสดุเหลือใช้ ซึ่งคิดค้นโดยพนักงานบริษัทฯ

การบริหารจัดการวัสดุอย่างยั่งยืนภายในสำนักงาน เน้นการใช้ระบบสารสนเทศแทนการใช้กระดาษในกระบวนการทำงานภายในองค์กร ภายใต้แนวคิด Green IT หรือการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ใส่ใจต่อสิ่งแวดล้อม เพื่อช่วยลดปริมาณการใช้กระดาษ อาทิ การทำ e-Survey แทนการสำรวจโดยใช้แบบสอบถามในรูปกระดาษ สามารถประหยัดกระดาษประมาณ 3,500 รีม การพัฒนาและปรับปรุงระบบบริหารการประชุมอิเล็กทรอนิกส์ (e-Meeting System) รวมถึงการทำระบบ Paperless Meeting ซึ่งเป็นการประชุมแบบไร้กระดาษสำหรับบอร์ดบริหาร โดยริเริ่มทดลองดำเนินการตั้งแต่เดือนตุลาคม 2556 การพัฒนาระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ในโครงการ e-IOC (e-Inter Office Communication) สำหรับสื่อสารระหว่างหน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กร การพัฒนาระบบจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน รวมถึงริเริ่มจัดทำระบบ Service Request Management (SRM) ที่เป็นการขอใช้บริการแบบ On-line แทนการใช้แบบฟอร์มกระดาษ ซึ่งอยู่ระหว่างการพัฒนา โดยจะนำมาใช้จริงในช่วงเดือนมีนาคม 2557

บริษัทฯ ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้วัสดุอุปกรณ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เช่น การใช้งาน Soft Token ที่เป็นแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือแทนอุปกรณ์ประเภท Hard Token การใช้งานเครื่องพิมพ์มัลติฟังก์ชัน (Multifunction Printer) และผงหมึกที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม รวมถึงการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ที่มีกระบวนการผลิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและได้รับการรับรองฉลากเขียว อาทิ โถสุขภัณฑ์ ก้อนน้ำกระเบื้องหลังคา พรหมปูพื้นสำนักงาน วัสดุตกแต่งผนังสำนักงาน สีภายในสำนักงาน และฉนวนกันความร้อนอาคาร เป็นต้น โดยมีการดำเนินการเปลี่ยนทดแทนของเดิมที่ชำรุดเสียหายในทุกพื้นที่





นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้นำเทคโนโลยีคลาวด์ (Cloud) มาประยุกต์ใช้เพื่อเป็นการลดภาระเรื่องการดูแลและเพิ่มจำนวนของอุปกรณ์เซิร์ฟเวอร์ (Server) การซื้อบริการโฮสติ้ง (Hosting) จากผู้ให้บริการโฮสติ้ง (Service Provider) ตามความเหมาะสม รวมถึงการกำจัดขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกต้อง เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ที่หมดสภาพ อุปกรณ์ต่างๆ เช่น Token จำนวน 25,000 ตัว โดยประสานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการต่อไป

### โครงการ “Reused Plastic Sheet”

การนำแผ่นพลาสติก (Plastic Sheet) ที่ใช้แล้วมาใช้ใหม่อย่างต่อเนื่อง ในกระบวนการบริการขนส่งสินค้าของฝ่ายการพาณิชย์สินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์ โดยการนำแผ่นพลาสติกที่ใช้คลุมสินค้า เพื่อป้องกันสินค้าเสียหายจากความเปียกชื้นจากเที่ยวบินขาเข้าที่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ มาตรวจสอบ คัดแยก และพับเก็บไว้สำหรับการนำกลับไปใช้คลุมสินค้าบนแผ่นบรรจุทุกสินค้าเพื่อส่งออกไปยังต่างประเทศ จากข้อมูลที่ได้รับจากมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์พบว่า การใช้แผ่นพลาสติกลดลง 1 กิโลกรัม จะสามารถลดการปลดปล่อย CO<sub>2</sub> ได้ 0.96 ตันต่อปี จากข้อมูลปี 2556 พบว่า บริษัทฯ สามารถลดการใช้พลาสติกลงได้ประมาณ ร้อยละ 13 หรือประมาณ 53,764 แผ่น คิดเป็นน้ำหนักที่ลดได้ 75,270 กิโลกรัม และลดปริมาณคาร์บอนไดออกไซด์ได้ 72,259 ตัน

## การใช้ทรัพยากรอย่างยั่งยืน (Sustainable Use of Resources)

เนื่องด้วยอุตสาหกรรมการบินเป็นอุตสาหกรรมที่ต้องอาศัยทรัพยากรธรรมชาติในการดำเนินธุรกิจ โดยเฉพาะน้ำมันเชื้อเพลิง ทรัพยากรน้ำ และไฟฟ้า รวมถึงทรัพยากรอื่นๆ ที่จำเป็นในกระบวนการดำเนินงานต่างๆ บริษัทฯ ตระหนักดีว่า ทรัพยากรธรรมชาติเหล่านี้ถือเป็นทรัพยากรส่วนรวม จึงต้องมีการใช้อย่างประหยัดและให้เกิดคุณค่าอย่างจริงจัง

### การบริหารจัดการพลังงานตามมาตรฐานสากล ISO 50001:2011

บริษัทฯ มีความมุ่งมั่นต่อการอนุรักษ์พลังงานและสาธารณูปโภคอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในองค์กรอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง โดยมีการริเริ่มเรื่องการอนุรักษ์พลังงานมาตั้งแต่ปี 2535 และในปี 2556 ได้ดำเนินการขอรับรองมาตรฐานด้านการจัดการพลังงานระดับสากล ISO 50001:2011 โดย บริษัท บูโร เวกริทิส จำกัด (ประเทศไทย) เป็นผู้ให้การรับรองซึ่งครอบคลุมพื้นที่ดำเนินการสำคัญ ได้แก่ สำนักงานใหญ่ สำนักงานหลานหลวง สำนักงานหลักสี่ อาคารศูนย์ปฏิบัติการ (OPC) และฝ่ายบริการลูกค้าภาคพื้น

บริษัทฯ ถือเป็นสายการบินแรกในโลกที่ได้รับการรับรอง ISO 50001:2011 ซึ่งสอดคล้องต่อการสนับสนุนการใช้ทรัพยากรภายในประเทศอย่างมีประสิทธิภาพโดยคำนึงถึงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม รวมถึงได้มีการดำเนินการจัดทำแผนแม่บท (Master Plan) ระยะเวลา 5 ปี สำหรับการอนุรักษ์พลังงานแบบบูรณาการ ซึ่งคาดว่าจะสามารถลดการใช้พลังงานเชื้อเพลิงการบินและไฟฟ้าภายในองค์กรไม่น้อยกว่าร้อยละ 20

### น้ำมันเชื้อเพลิง

น้ำมันเชื้อเพลิงเป็นต้นทุนสำคัญในการดำเนินธุรกิจ บริษัทฯ จึงมุ่งมั่นพัฒนาการใช้น้ำมันให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งในปี 2556 บริษัทฯ ได้มีการดำเนินโครงการเพื่อลดการใช้ น้ำมันเชื้อเพลิง ดังนี้



### โครงการจัดหาเชื้อเพลิงอากาศยานชีวภาพ (Bio Jet Fuel)

บริษัทฯ ได้ริเริ่มแผนการใช้เชื้อเพลิงอากาศยานชีวภาพกับเที่ยวบินพาณิชย์ในอนาคต เนื่องจากเชื้อเพลิงชีวภาพมีคุณสมบัติเป็นเชื้อเพลิงสะอาดและมีการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์น้อยกว่าเชื้อเพลิงฟอสซิล โดยบริษัทฯ ได้ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติการบินด้วยเชื้อเพลิงชีวภาพในเดือนธันวาคม พ.ศ. 2554 โดยมีการบินทดสอบ 1 ครั้ง และได้ปฏิบัติการบินในเที่ยวบินกรุงเทพฯ - เชียงใหม่ อีก 1 เที่ยวบิน นับได้ว่าเป็นเที่ยวบินโดยสารเที่ยวแรกของทวีปเอเชีย ที่ปฏิบัติการบินด้วยเชื้อเพลิงชีวภาพ

ในปี 2556 หลังจากความสำเร็จในการปฏิบัติการบินด้วยเชื้อเพลิงชีวภาพสำหรับอากาศยานแล้ว การริเริ่มและความพยายามของบริษัทฯ ที่ผลักดันให้มีการใช้เชื้อเพลิงชีวภาพในอุตสาหกรรมการบิน ได้รับความร่วมมือและการสนับสนุนจากกระทรวงพลังงานให้ดำเนินโครงการพัฒนาเชื้อเพลิงชีวภาพประเภทไบโอดีเซลร่วมกับบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ซึ่งยังอยู่ในระหว่างการศึกษาวิจัยพัฒนาการผลิตน้ำมันพืชที่ผ่านการใช้งานแล้วของฝ่ายวิศวกรรมการบินของบริษัทฯ ซึ่งมีปริมาณกว่า 4,000 ลิตรต่อเดือน ผ่านกระบวนการ Bio hydrogenation diesel (BHD) และคาดว่าในปี 2557 จะสามารถผลิตน้ำมันผ่านกระบวนการดังกล่าว เพื่อนำมาทดสอบกับอุปกรณ์ภาคพื้นของบริษัทฯ ที่ใช้เครื่องยนต์ดีเซลต่อไป

### โครงการล้างทำความสะอาดเครื่องบินด้วย Aircraft Washing Equipment

ในปี 2556 บริษัทฯ มีอุปกรณ์ล้างเครื่องบินจำนวน 3 ตัว ประกอบด้วยรุ่น Nordic Dino 2 จำนวน 1 เครื่อง และรุ่น Nordic Dino 4 จำนวน 2 เครื่อง โดยได้มีการล้างเครื่องบินจำนวนทั้งหมด 1,182 ครั้ง โดยแบ่งออกเป็น การล้างแบบ Full Body จำนวน 595 ครั้ง และการล้างแบบ Half Body จำนวน 587 ครั้ง เนื่องจากเครื่องบินมีระยะเวลาในการจอดล้างที่จำกัด อีกทั้งในปี 2557 บริษัทฯ ได้มีแผนจัดซื้อเครื่องล้างทำความสะอาดภายนอกลำตัวเครื่องบินเพิ่มเติมจำนวน 3 เครื่อง ประกอบด้วย Nordic Dino 2 จำนวน 2 เครื่อง และ Nordic Dino 4 จำนวน 1 เครื่อง







### โครงการ Light Weight Container

บริษัทฯ ได้หันมาใช้ตู้คอนเทนเนอร์ที่มีน้ำหนักเบาแทนตู้แบบเดิมที่มีน้ำหนักมากอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะช่วยลดน้ำหนักลงได้เฉลี่ยประมาณ 12 กิโลกรัมต่อตู้ ซึ่งบริษัทฯ ได้ริเริ่มดำเนินการมาตั้งแต่ปี 2554 มีเป้าหมายจำนวนทั้งสิ้น 1,500 ตู้ โดยจะทำการปรับเปลี่ยนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลา 5 ปี โดยในปี 2556 บริษัทฯ สามารถทำการปรับเปลี่ยนได้จำนวน 300 ตู้ จากการรายงานการทวนสอบปริมาณการลดก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ เมื่อวันที่ 17 ม.ค. 2555 โดยวิทยาลัยสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พบว่าสามารถลดปริมาณการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงได้ 379.8 แกลลอน และลดปริมาณการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ได้ 62.052 ตันต่อปี

### โครงการล้างทำความสะอาดเครื่องยนต์ด้วยระบบ Clear Core TM

บริษัทฯ ได้นำระบบล้างเครื่องยนต์ Clear Core TM ซึ่งเป็นนวัตกรรมใหม่มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและยืดอายุการทำงานของเครื่องยนต์อย่างต่อเนื่อง โดยระบบดังกล่าวมีคุณสมบัติในการจัดการน้ำเสีย โดยบำบัดน้ำเสียที่เกิดจากการล้างเครื่องยนต์ให้สามารถนำกลับมาใช้ใหม่ได้ ในปี 2556 มีการล้างเครื่องยนต์ทั้งหมดจำนวน 68 ครั้ง แบ่งเป็นเครื่องยนต์ GE90 จำนวน 30 ครั้ง เครื่องยนต์ T900 จำนวน 28 ครั้ง เครื่องยนต์ T700 จำนวน 7 ครั้ง และเครื่องยนต์ CF6-80 จำนวน 3 ครั้ง

### โครงการ Retune Flight Planning to Reduce Fuel Uplift Before Flight

บริษัทฯ ดำเนินการจัดแผนการบินอัตโนมัติให้มีประสิทธิภาพสูงอย่างต่อเนื่อง โดยทำการจัดซื้อระบบแผนการบินใหม่ (New THAI Automatic Flight Planning System: New TAFS) ที่มีประสิทธิภาพ และวางแผนการบินได้ดีขึ้น ซึ่งแผนการบินอัตโนมัตินี้เป็นระบบที่มีมาตรฐานและเป็นที่ยอมรับในประสิทธิภาพและความปลอดภัย อีกทั้งยังช่วยลดการใช้ทรัพยากรเชื้อเพลิงมากกว่าร้อยละ 2 และสามารถลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกประเภทคาร์บอนไดออกไซด์มากกว่า 45,214 ตันต่อปี

## โครงการจัดการฝูงบินอย่างมีประสิทธิภาพ

ในปี 2556 บริษัทฯ ได้ปลดระวางเครื่องบินที่มีอายุการใช้งานสูง เช่น แบบแอร์บัส A 300-600 ทั้งสิ้นจำนวน 6 ลำ และยังได้ประจำการเครื่องบินใหม่ที่มีสมรรถนะสูง ทั้งสิ้น 11 ลำ ได้แก่ โบอิง 777-300 ER จำนวน 6 ลำ แอร์บัส A 330-300 จำนวน 2 ลำ, แอร์บัส A 380-800 จำนวน 3 ลำ โดยอายุเฉลี่ยของฝูงบินจะลดลงมาอยู่ที่ 9.41 ปี และลดลงเหลือ 8.47 ในปี 2557 ซึ่งจะช่วยให้ประสิทธิภาพของการใช้เครื่องบินดีขึ้นตามลำดับ และค่าใช้จ่ายโดยตรงกับการปฏิบัติการบินโดยเฉพาะค่าเชื้อเพลิงจะลดลงเป็นสัดส่วนมากขึ้น นอกจากนี้บริษัทฯ ยังได้ริเริ่มปรับปรุงทิศทางการไหลของอากาศผ่าน Aileron ของอากาศยานแบบโบอิง 777 ซึ่งสามารถประหยัดเชื้อเพลิงได้มากกว่าร้อยละ 0.6

## โครงการพัฒนาระบบบันทึกข้อมูลเชื้อเพลิงปฏิบัติการบิน

ในปี 2556 บริษัทฯ ได้พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อบริหารจัดการข้อมูลการใช้เชื้อเพลิงให้มีความแม่นยำ และสะดวกแก่ผู้ใช้งานมากยิ่งขึ้น โดยให้ผู้ทำงานเกี่ยวข้องกับข้อมูล กรอกข้อมูลใน Application ใน Mobile device และส่งข้อมูลผ่านเข้า Server โดยตรง ซึ่งโครงการนี้จะช่วยสนับสนุนคุณภาพของข้อมูลในด้านการจัดการเชื้อเพลิงของบริษัทฯ อย่างมีประสิทธิภาพ

## ผลลัพธ์จากการประหยัดเชื้อเพลิงในกระบวนการปฏิบัติงานบิน

การให้บริการของบริษัทฯ มีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง พิจารณาจากการเพิ่มขนาดฝูงบิน การเปิดเส้นทางบินใหม่ และความสามารถในการบรรทุกตลอดระยะทาง (ATK) ที่เพิ่มขึ้นจากปี 2554 เท่ากับ 11,400 ล้านตัน น้ำหนักบรรทุกของระยะทางทั้งหมดในหน่วยกิโลเมตรในปี 2555 เท่ากับ 11,900 ล้านตัน น้ำหนักบรรทุกของระยะทางทั้งหมดในหน่วยกิโลเมตร และขยายตัวขึ้นเป็น 12,000 ล้านตัน น้ำหนักบรรทุกของระยะทางทั้งหมดในหน่วยกิโลเมตรในปี 2556 รวมทั้งปริมาณการใช้น้ำมันในการปฏิบัติการบินที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องจากในปี 2554 ปริมาณ 2.3 ล้านตัน ในปี 2555 ปริมาณ 2.4 ล้านตัน และในปี 2556 เป็นปริมาณ 2.7 ล้านตัน





อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาประสิทธิภาพของปฏิบัติการในการบิน บริษัทฯ มีการใช้เชื้อเพลิงอย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น โดยพบว่าอัตราการใช้น้ำมันต่อน้ำหนักบรรทุกและต่อระยะทาง (Revenue Tonne Kilometer: RTK) ลดลงจากปี 2554 ประสิทธิภาพการใช้น้ำมันต่อน้ำหนักบรรทุก 1 ตัน ในการเดินทาง 1 กิโลเมตร (Litre /RTK) มีค่าเท่ากับ 0.4125 ปี 2555 มีค่าเท่ากับ 0.3717 และ ปี 2556 มีค่าเท่ากับ 0.3871<sup>1</sup> ซึ่งถือว่าใกล้เคียงกับค่าเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ 0.3835 ลิตร ต่อการบรรทุกน้ำหนัก 1 ตันในการเดินทางระยะทาง 1 กิโลเมตร ส่งผลให้การใช้น้ำมันในการปฏิบัติการบินต่ำกว่าที่วางแผนไว้มากกว่า 42 ล้านลิตร ซึ่งเป็นผลมาจากโครงการสนับสนุนการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้น้ำมัน โดยเทียบกับสมรรถนะเมื่อปี 2554 พบว่า ด้วยสมรรถนะปฏิบัติการบินของปี 2556 ที่ระยะทางและน้ำหนักบรรทุกเดียวกันกับปี 2554 นั้นสามารถประหยัดน้ำมันได้ถึงร้อยละ 4.5 คิดเป็นปริมาณน้ำมันที่ประหยัดได้ถึง 130 ล้านลิตร

## พลังงานไฟฟ้า

ด้วยตระหนักถึงความสำคัญเรื่องการประหยัดและการอนุรักษ์ใช้พลังงานไฟฟ้า เพื่อลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ จึงได้มีการดำเนินโครงการต่างๆ เพื่อให้เกิดการใช้พลังงานไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพ โดยได้มีการศึกษาหาแนวทางการปรับลดการใช้พลังงานมาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2538 และกำหนดเป็นมาตรการอนุรักษ์พลังงานภายในสำนักงาน ผลักดันให้ทุกฝ่ายมีแผนการดำเนินงานและเป้าหมายด้านการอนุรักษ์พลังงาน และสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นทางการโดยกำหนดมาตรการอนุรักษ์พลังงานเป็น 3 มาตรการ ดังนี้

### 1 มาตรการอนุรักษ์พลังงานภายในสำนักงานโดยไม่ใช่เงินลงทุน (House Keeping) ได้แก่

- การปรับเวลาการเดินเครื่องทำความเย็นขนาดใหญ่ (Chiller) ลง 1 ชั่วโมง/วัน จากเดิมวันละ 10 ชั่วโมง 20 นาที เหลือ 9 ชั่วโมง 20 นาที
- การปิดเครื่องเป่าลมเย็น (AHU) และลดเปอร์เซ็นต์การทำงานของเครื่องทำน้ำเย็นขนาดใหญ่ในเวลาพักกลางวัน จำนวน 1 ชั่วโมง จำนวน 140 เครื่อง มาต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2548 โดยตั้งเวลาการทำงานอัตโนมัติโดยใช้ระบบการควบคุมอาคารอัตโนมัติ (BAS : Building Automatic System)
- การเพิ่มอุณหภูมิพื้นที่ปรับอากาศเฉลี่ยเพิ่มขึ้นในพื้นที่สำนักงานใหญ่ จากเดิม 23.5 - 24.5 เป็น 25.5 - 26.5 องศาเซลเซียส โดยใช้ระบบการควบคุมอาคารอัตโนมัติ (BAS : Building Automatic System)



<sup>1</sup> คำนวณจากค่าเฉลี่ยเดือน ม.ค.ถึง พ.ย. 2556

- การปิดไฟฟ้าแสงสว่างบริเวณรอบอาคาร และภายในอาคารบางจุดที่ไม่จำเป็นต่อการใช้งาน จำนวน 1,389 หลอด โดยการปลดหลอดจากโคมละ 2 หลอด เหลือโคมละ 1 หลอด
- ปรับเปลี่ยนระบบการทำงานของลิฟท์ที่อาคาร 5 (30 ชั้น) จากเดิมจอดแบบทุกชั้นเป็นแบบ High Zone และ Low Zone โดยปรับโปรแกรมเพื่อกำหนดการใช้งานแต่ละตัวที่ห้องควบคุมลิฟท์
- โครงการกระตุ้นจิตสำนึก จัดทำและเผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์เรื่องการลดค่าใช้จ่ายด้านสาธารณูปโภค อาทิ กิจกรรมกระตุ้นจิตสำนึก “การบินไทย ฉลาดใช้พลังงาน” “วันสิ่งแวดล้อมโลก” และ “TG Clean for Green” การจัดทำวิดิทัศน์ส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน การจัดทำบอร์ดอนุรักษ์พลังงาน การจัดทำโปสเตอร์และสติ๊กเกอร์อนุรักษ์พลังงาน และการจัดบอร์ดนิทรรศการภายในพื้นที่ต่างๆ ของอาคารสำนักงาน



## 2 มาตรการปรับปรุงเครื่องจักร และอุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพต่ำเพื่อการประหยัดพลังงาน (Minor Change) ได้แก่

- เปลี่ยนเครื่องทำน้ำเย็น (Chiller) ขนาด 300 ตัน และ Cooling Tower สำหรับอาคาร 1 อาคาร 2 อาคาร 3 อาคาร 4 และอาคาร 9 จำนวน 2 ชุด และเครื่องสูบน้ำระบบปรับอากาศ จำนวน 4 ชุด ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด (0.64 kW/TR)
- มาตรการปรับปรุงระบบควบคุมบอบำบัดน้ำเสียอาคาร 1 อาคาร 2 และอาคาร 4 เพื่อรองรับมาตรการประหยัดพลังงาน
- เปลี่ยนระบบควบคุมอาคารอัตโนมัติที่อาคาร 5
- ติดตั้งระบบการควบคุมแสงสว่างอัตโนมัติ (Automatic Lighting Control) เพื่อการประหยัดพลังงานสำหรับอาคาร 8 และอาคาร 9
- ดำเนินการเปลี่ยนหลอดไฟฟ้าแสงสว่างเพื่อการประหยัดพลังงาน จาก T8 เป็น T5 จำนวน 53 หลอด โคม 106 หลอด

## 3 มาตรการอนุรักษ์พลังงานแบบบูรณาการเรื่องการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม (Major Change)

โดยบริษัทฯ ดำเนินการอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ ประกอบกับการจัดทำแผนแม่บท (Master Plan) เพื่อการอนุรักษ์พลังงานแบบบูรณาการ 5 ปี และเพื่อกำหนดโครงการอนุรักษ์พลังงาน และสิ่งแวดล้อมที่จะดำเนินการในอนาคต โดยมีรายละเอียดโครงการที่มีการดำเนินการในปี 2555 – 2557 ดังนี้

- โครงการปรับปรุงควบคุมอาคารอัตโนมัติ (BAS : Building Automatic System) ที่ใช้ในการควบคุมการใช้พลังงานของระบบปรับอากาศ ระบบไฟฟ้า ระบบสุขาภิบาล และงานระบบประกอบอาคารอื่นๆ ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อการอนุรักษ์พลังงานในทุกพื้นที่
- โครงการนำพลังงานแสงอาทิตย์ (Solar cell) มาใช้ในระบบไฟฟ้าแสงสว่างรอบบริษัทฯ (Out door) ในทุกพื้นที่





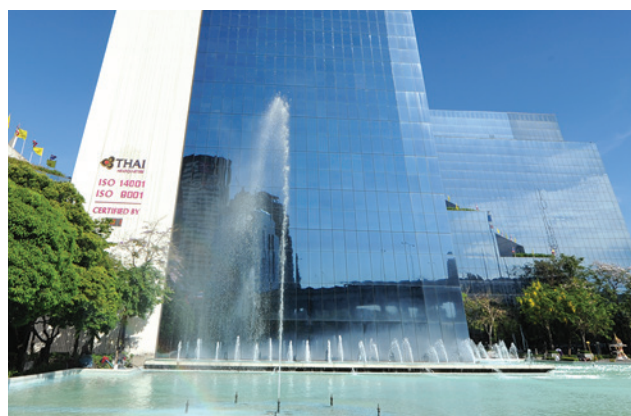
- โครงการเปลี่ยนเครื่องทำน้ำเย็นขนาดใหญ่ (Chiller) เป็นรุ่นประหยัดพลังงานประสิทธิภาพสูงสุด ในพื้นที่สำนักงานใหญ่ สำนักงานหลักสี่ สำนักงานหลานหลวง
- โครงการติดตั้ง Ball Cleaning ในระบบเครื่องทำน้ำเย็นขนาดใหญ่เพื่อการประหยัดพลังงานสูงสุดในพื้นที่สำนักงานใหญ่ สำนักงานหลักสี่ และอาคารศูนย์ปฏิบัติการ (OPC)
- โครงการนำหลอดไฟฟ้าประสิทธิภาพสูง (LED) มาใช้ทดแทนของเดิมที่ชำรุดหรือหมดอายุการใช้งานในทุกพื้นที่
- โครงการปรับปรุงอาคารสำนักงานทุกพื้นที่ให้เป็นอาคารเขียว (Green Building) โดยมุ่งเน้นให้อาคารสำนักงานส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด เป็นอาคารที่ประหยัดทรัพยากร และใช้วัสดุที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
- โครงการ “Save the Electricity-Electric Light” โดยดำเนินการลดการใช้พลังงานไฟฟ้าในคลังสินค้า โดยเปลี่ยนหลอดไฟฟ้าจากชนิด High Pressure Sodium ที่มีกำลังไฟฟ้า 400 วัตต์ต่อดวง เป็นชนิด Fluorescent High Bay (T5) 122 วัตต์ พร้อมโคมจำนวน 1,000 โคม หรือ 4,000 ดวง ซึ่งคาดว่าจะสามารถทำการปรับเปลี่ยนได้แล้วเสร็จภายในต้นปี 2557 ส่งผลให้ลดการใช้พลังงานไฟฟ้าได้ 2,522,880 กิโลวัตต์ต่อปี และลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ลงได้ 1,576.8 ตันต่อปี

สถิติการใช้พลังงานไฟฟ้าของบริษัทฯ ในรอบปี 2556  
แสดงหน่วยเป็นจำนวนหน่วยไฟฟ้า

เดือน	ไฟฟ้า (หน่วย)						รวม
	สำนักงานใหญ่	หลักสี่	หลานหลวง	อาคารศูนย์ปฏิบัติการ	ดอนเมือง	สีลม	
มกราคม	2,091,000	167,000	144,000	653,600	36,000	19,467	3,111,067
กุมภาพันธ์	1,938,000	151,000	130,000	711,243	35,000	21,893	2,987,136
มีนาคม	2,189,000	180,000	148,000	613,451	37,000	26,341	3,193,792
เมษายน	2,066,000	175,000	140,000	740,311	35,000	23,473	3,179,784
พฤษภาคม	2,172,000	168,000	159,000	721,160	39,000	27,864	3,287,024
มิถุนายน	2,136,000	181,000	145,000	724,658	36,000	23,376	3,246,034
กรกฎาคม	2,213,000	172,000	145,000	694,623	37,000	23,376	3,284,999
สิงหาคม	2,156,000	174,000	149,000	686,406	37,000	23,913	3,226,319
กันยายน	2,088,000	170,000	148,000	724,751	37,000	21,890	3,189,641
ตุลาคม	2,176,000	187,000	148,000	681,879	40,000	22,039	3,254,918
พฤศจิกายน	2,080,000	178,000	142,000	699,190	39,000	21,680	3,159,870
ธันวาคม	1,926,000	137,000	124,000	641,146	31,000	16,667	2,875,813
<b>รวม</b>	<b>25,231,000</b>	<b>2,040,000</b>	<b>1,722,000</b>	<b>8,292,418</b>	<b>439,000</b>	<b>271,979</b>	<b>37,996,397</b>
<b>สรุปย้อนหลัง 5 ปี</b>	<b>2552</b>	<b>2553</b>	<b>2554</b>	<b>2555</b>	<b>2556</b>		
(หน่วย)	38,702,611	38,333,412	38,620,750	37,869,161	38,002,397		

## ทรัพยากรน้ำ

ทรัพยากรน้ำเป็นอีกหนึ่งทรัพยากรธรรมชาติที่มีความสำคัญทั้งต่อการดำเนินธุรกิจและต่อชีวิตประจำวัน ที่ควรค่าแก่การอนุรักษ์เพื่อความยั่งยืนของสิ่งแวดล้อม จึงต้องมีการใช้ทรัพยากรน้ำให้เกิดประโยชน์สูงสุด รวมถึงการควบคุมดูแล ปรับสภาพน้ำให้มีคุณภาพที่ดีก่อนปล่อยสู่ชุมชนหรือนำไปใช้ประโยชน์ในด้านอื่น ๆ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีการดูแลระบบบำบัดน้ำเสียอยู่เสมอ เพื่อให้ระบบบำบัดน้ำสามารถทำงานได้อย่างเป็นปกติ อีกทั้งควรมีการตรวจวัดคุณภาพน้ำเป็นประจำเพื่อป้องกันความเสี่ยงจากการปล่อยน้ำที่อาจปนเปื้อนสารพิษหรือสารอันตรายที่เจือปนมากับน้ำ



ในปี 2556 บริษัทฯ ได้มีการดำเนินโครงการลดการปล่อยน้ำเสียลงร้อยละ 50 และติดตั้งระบบบำบัดน้ำเสียเพื่อนำน้ำกลับมาใช้ใหม่ (Water Recycle System) ด้วยเทคโนโลยีอุลตราฟิวเตรชันแบบเซเว่นบอร์เป็นเครื่องกรองที่มีความละเอียดของรูกรองระดับอุลตรา (0.015 ไมครอน) ซึ่งสามารถขจัดความขุ่นหรือสารแขวนลอย เชื้อโรคต่าง ๆ ลดสี กลิ่น โดยน้ำที่ผ่านกระบวนการสามารถนำกลับมาใช้ใหม่ในระบบปรับอากาศ ระบบสุขาภิบาล โดยนำมาใช้ในส่วนที่ไม่สัมผัสกับร่างกายมนุษย์ อาทิ รดน้ำต้นไม้ ล้างพื้นลานจอด เติมสระน้ำพุ และใช้ในระบบ Cooling Tower ในพื้นที่สำนักงานใหญ่ สำนักงานหลักสี่ โดยในปี 2556 ปริมาณน้ำทิ้งในพื้นที่สำนักงานใหญ่ที่เข้าระบบบำบัดมีทั้งสิ้น 151,997.9 ลูกบาศก์เมตร (ลบ.ม.) และไม่เข้าระบบบำบัดจำนวน 40,002.1 ลบ.ม. ส่วนในพื้นที่สำนักงานหลักสี่มีปริมาณน้ำทิ้งที่เข้าระบบบำบัดทั้งสิ้น 10,162 ลบ.ม. และไม่เข้าระบบบำบัดจำนวน 13,625 ลบ.ม. ซึ่งหลังจากนำระบบดังกล่าวมาใช้ บริษัทฯ สามารถประหยัดการใช้ทรัพยากรน้ำเฉพาะสำนักงานหลักสี่ได้ 50 ลบ.ม.ต่อวัน หรือคิดเป็น 18,000 ลบ.ม.ต่อปี

สำหรับศูนย์ปฏิบัติการ (OPC) ยังมีระบบบำบัดน้ำเสียแบบ Sequencing Batch Reactor (SBR) โดยนำน้ำเสียจากการดำเนินการซ่อม การทำความสะอาดเครื่องปั้น และน้ำเสียจากห้องครัว ซึ่งคิดเป็นปริมาณน้ำเสียจากกระบวนการซ่อมและล้างประมาณ 50 ลบ.ม.ต่อวัน และน้ำเสียจากชุมชน (Domestic Waste) ประมาณ 260 ลบ.ม.ต่อวัน สำหรับน้ำเสียที่ผ่านกระบวนการบำบัดแล้วสามารถนำมาใช้ประโยชน์ใหม่ได้

ทั้งนี้จำนวนปริมาณน้ำทิ้งที่ได้รับการบำบัดจากอาคารศูนย์ปฏิบัติการคิดเป็นจำนวน 230 ลบ.ม.ต่อวัน หรือเท่ากับปริมาณน้ำเสีย 6,900 ลบ.ม.ต่อเดือน โดยมีผลวิเคราะห์น้ำเสียตามตารางแสดงรายงานการวิเคราะห์คุณภาพน้ำจาก บริษัท โกลบอลยูทิลิตี้ เซอร์วิส จำกัด ซึ่ง บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) มอบหมายให้ดำเนินการตรวจวิเคราะห์คุณภาพน้ำทิ้งภายในพื้นที่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิตามรายละเอียด ดังนี้



## ตารางรายงานผลวิเคราะห์คุณภาพน้ำ ปี 2556 อาคารศูนย์ปฏิบัติการ ทำอากศยานสุวรรณภูมิ

Parameter	Unit	Standard	Effluent											
			JAN	FEB	MAR	APR	MAY	JUN	JUL	AUG	SEP	OCT	NOV	DEC
Temperature	C	-	29	30	28	30	29	25	28	28	29	29	28	28
pH	-	6.5-9.5	7.05	7.44	7.14	7.46	7.54	7.40	7.42	7.41	6.98	7.01	6.88	7.29
DO	mg/L	-	4.5	6.05	3.94	5.48	4.92	6.10	3.84	4.80	6.00	6.10	4.82	4.02
Alkalinity	mg/L	250	194	212	150	156	228	122	114	110	141	173	198	311
BOD	mg/L	400	6	4	2	5	7	5	2	3	7	6	5	6
COD	mg/L	774	29	44	35	38	43	So	19	31	48	24	34	41
SS	mg/L	300	<2.5	<2.5	<2.5	6.9	7.6	<2.5	<2.5	<2.5	4.2	<2.5	3.2	6.2
Oil & Grease	mg/L	40	0.6	<0.5	1.9	<0.5	<0.5	<0.5	<0.5	3.2	2.1	<0.5	<0.5	<0.5
Ammonia	mg/L	-	4.7	5.94	<0.05	0.22	6.27	1.01	4.26	3.47	4.26	3.31	2.46	5.26
TKN	mg/L	70	6.38	6.50	1.12	6.05	6.61	1.62	4.82	4.26	5.21	4.54	3.36	6.38
Total Nitrogen	mg/L	-	9.95	9.50	6.94	9.78	8.95	4.92	8.24	8.09	8.54	7.69	7.61	9.71
Total Phosphorus	mg/L	8	1.15	1.38	1.77	1.80	1.89	1.60	1.52	1.80	1.68	0.38	0.64	1.34
Phosphate	mg/L	-	3.45	4.35	5.31	5.40	5.67	4.80	4.56	5.40	5.04	1.14	1.92	4.02
Sulphate	mg/L	-	6.4	10.0	9.8	10.1	54.5	50.0	50	50	55	35	89	35
Chloride	mg/L	-	142	96	91	106	124	160	100	86	79	82	32	83
Copper	mg/L	-	<0.01	NA	NA	NA	<0.01	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Cadmium	mg/L	-	<0.01	NA	NA	NA	<0.01	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Chromium	mg/L	-	<0.01	NA	NA	NA	<0.01	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Lead	mg/L	-	<0.05	NA	NA	NA	<0.05	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Manganese	mg/L	-	0.06	NA	NA	NA	<0.01	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Nickel	mg/L	-	<0.05	NA	NA	NA	<0.05	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Mercury	mg/L	-	<0.0005	NA	NA	NA	<0.0005	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Zine	mg/L	-	0.02	NA	NA	NA	0.04	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Arsenic	mg/L	-	0.0014	NA	NA	NA	0.0011	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Total Standard Plate Count	Colonies/mL	-	73x10 <sup>4</sup>	13x10 <sup>4</sup>	23x10 <sup>4</sup>	80x10 <sup>4</sup>	29x10 <sup>4</sup>	15x10 <sup>4</sup>	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Fecal Coliform Bacteria	MPN/100 mL	-	17x10 <sup>4</sup>	35x10 <sup>4</sup>	49x10 <sup>4</sup>	26x10 <sup>4</sup>	13x10 <sup>4</sup>	79x10 <sup>4</sup>	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Total Coliform Bacteria	MPN/100 mL	-	22x10 <sup>4</sup>	92x10 <sup>4</sup>	70x10 <sup>4</sup>	79x10 <sup>4</sup>	24x10 <sup>4</sup>	13x10 <sup>4</sup>	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Samonella Spp.		-	Positive	Negative	Negative	Negative	Positive	Negative	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Parasite	-	-	ไม่พบ human intestinal parasite	ไม่พบ human intestinal parasite	ไม่พบ human intestinal parasite	ไม่พบ human intestinal parasite	ไม่พบ human intestinal parasite	ไม่พบ human intestinal parasite	NA	NA	NA	NA	NA	NA
TDS	mg/L	-	424	264	354	504	562	608	451	518	394	364	362	434

สำหรับอาคารสำนักงานหลานหลวง ได้มีการควบคุมดูแลคุณภาพน้ำก่อนปล่อยทิ้งออกสู่ชุมชนให้เป็นไปตามประกาศกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เรื่องกำหนดมาตรฐาน ควบคุมการระบายน้ำทิ้งจากอาคารบางประเภทและบางขนาดเพื่อให้มั่นใจได้ว่าน้ำที่ปล่อยไปนั้นไม่ส่งผลเสียต่อชุมชนและสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้ มีจำนวนปริมาณน้ำทิ้งที่ได้รับการบำบัดจากอาคารสำนักงานหลานหลวง คิดเป็นจำนวน 40 ลูกบาศก์เมตรต่อวัน หรือเท่ากับ

ปริมาณน้ำเสีย 1,200 ลูกบาศก์เมตรต่อเดือน โดยผลวิเคราะห์น้ำเสียตามตารางแสดงรายงานการวิเคราะห์คุณภาพน้ำ จากบริษัท เอแอลเอส แลบบอราทรี กรุ๊ป (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งสามารถรายงานได้เฉพาะเดือนมกราคม 2556 จนถึง เดือนมีนาคม 2556 เนื่องจากอาคารสำนักงานหลานหลวงอยู่ระหว่างการปรับปรุงระบบ

### ตารางรายงานผลวิเคราะห์คุณภาพน้ำทั้งปี 2556 อาคารสำนักงานหลานหลวง

ITEM	UNIT	มาตรฐาน	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.
BOD (5 day at 20°C)	mg/L	ไม่เกิน 40°C	26	28	28
Oil & Grease & Fat	mg/L	ไม่เกิน 20	3.4	3	3.7
pH value		5.0-9.0	8	7.9	8.1
settleable Solids	mL/L/hr	ไม่เกิน 0.5	0.2	0.1	0.2
Sulfide as H <sub>2</sub> S	mg/L	ไม่เกิน 3	0.5	0.5	0.5
Total Dissolved Solids (Dried at 103-105 C)	mg/L	ไม่เกิน 500	385	396	398
Total Kjeldahl Nitrogen as N	mg/L	ไม่เกิน 40	38.1	37.8	37.7
Total Suspended Solids	mg/L	ไม่เกิน 50	24	26	28

### สถิติการใช้น้ำประปาของบริษัทฯ ในปี 2556 แสดงหน่วยเป็นลูกบาศก์เมตร

เดือน	น้ำประปา (ลูกบาศก์เมตร)						รวม
	สำนักงานใหญ่	หลักสี่	หลานหลวง	อาคาร ศูนย์ปฏิบัติการ	ดอนเมือง	สีลม	
มกราคม	17,630	1,640	1,198	7,794	1,929	134	30,325
กุมภาพันธ์	21,001	1,747	1,283	6,254	2,006	135	32,426
มีนาคม	31,598	1,779	1,119	6,546	1,609	107	42,758
เมษายน	25,463	2,154	1,226	8,871	1,996	119	39,829
พฤษภาคม	23,870	1,931	1,122	8,413	2,394	96	37,826
มิถุนายน	18,605	2,823	1,136	10,510	2,900	79	36,053
กรกฎาคม	20,008	2,002	1,254	6,244	2,473	74	32,055
สิงหาคม	18,581	2,154	1,254	5,559	2,286	67	29,901
กันยายน	16,451	1,969	1,242	8,476	2,525	58	30,721
ตุลาคม	15,470	1,464	1,258	5,914	3,464	55	27,625
พฤศจิกายน	16,380	2,311	984	6,405	2,446	51	28,577
ธันวาคม	16,310	1,713	997	7,584	1,358	46	28,008
<b>รวม</b>	<b>241,367</b>	<b>23,687</b>	<b>14,073</b>	<b>88,570</b>	<b>27,386</b>	<b>1,021</b>	<b>396,104</b>
<b>สรุปย้อนหลัง 5 ปี</b>	<b>2552</b>	<b>2553</b>	<b>2554</b>	<b>2555</b>	<b>2556</b>		
(หน่วย)	364,963	383,381	421,293	390,788	396,104		



## การรักษาระบบนิเวศและความหลากหลายทางชีวภาพ (Biodiversity and Ecosystem Services)

ระบบนิเวศ (Ecosystem) เป็นโครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งมีชีวิตต่าง ๆ กับบริเวณแวดล้อมที่สิ่งมีชีวิตเหล่านี้ดำรงอาศัยอยู่ มีการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน การรักษาสมดุลระหว่างสิ่งแวดล้อมจึงสามารถทำให้สิ่งมีชีวิตเหล่านี้ดำรงอยู่ได้ การฟื้นฟูดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมให้คงสภาพจึงถือเป็นหน้าที่สำคัญในฐานะพลเมืองที่ต้องอยู่ร่วมกับสิ่งมีชีวิตอื่น ๆ อย่างยั่งยืน ดังนั้น บริษัทฯ จึงได้สนับสนุนการใช้วัตถุดิบจากโครงการหลวงและกลุ่มเกษตรกรที่เพาะปลูกพืชด้วยระบบ GAP (Good Agricultural Practices) เพื่อให้ได้ผลผลิตที่มีคุณภาพ มีลักษณะตรงตามความต้องการ และปลอดภัยต่อการบริโภค ในกระบวนการผลิตอาหารสำหรับบริการผู้โดยสารบนเที่ยวบินต่าง ๆ นอกจากนี้บริษัทฯ ยังมุ่งเน้นการปลูกฝังพนักงานและผลักดันให้สังคมเกิดจิตสำนึกในการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมผ่านกิจกรรมและโครงการ “การบินไทยปลูกชีวิตให้แผ่นดิน”



### โครงการการบินไทยปลูกชีวิตให้แผ่นดิน

โครงการ “คืนชีวิตกล้วยไม้ไทยสู่ไพรภุคฆ์และปลูกกล้วยไม้ป่าเพื่อรักษาต้นน้ำ” บริษัทฯ ให้ความสำคัญต่อการอนุรักษ์กล้วยไม้ไทยและกล้วยป่า ซึ่งถือเป็นต้นไม้สายพันธุ์หายากและมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อระบบนิเวศในธรรมชาติ โดยบริษัทฯ ได้นำกล้วยไม้ไทยจำนวน 3,000 ต้น 12 สายพันธุ์ และกล้วยป่า ซึ่งเป็นพืชที่ทำหน้าที่เพิ่มความชุ่มชื้นให้กับผืนป่า จำนวน 1,000 ต้น มาเพาะบริเวณพื้นที่โดยรอบพระตำหนักภูพิงศ์ราชนิเวศน์ และอุทยานแห่งชาติดอยสุเทพ ดอยปุย จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อรักษาไว้ซึ่งทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมโดยเฉพาะกล้วยไม้ไทยไว้ให้เป็นมรดกและความภาคภูมิใจแก่ชาวไทยสืบไป โดยนำผู้โดยสาร ตัวแทนจำหน่ายบัตรโดยสาร นักศึกษา ข้าราชการ และประชาชนในพื้นที่ ร่วมกิจกรรมจำนวน 400 คน





### โครงการ “ป่าชุมชนบ้านร่องบอน จังหวัดเชียงราย”

เป็นโครงการที่บริษัทฯ ร่วมกับกรมป่าไม้ ได้เล็งเห็นว่าราษฎรในชุมชนแห่งนี้มีกิจกรรมการมีส่วนร่วม รักและสามัคคี มีความมุ่งมั่นและเข้มแข็งในการดูแลรักษาทรัพยากรป่าไม้ในพื้นที่ป่าแห่งนี้ เพื่อให้เป็นป่าชันน้ำที่อุดมสมบูรณ์ และหล่อเลี้ยงความชุ่มชื้นให้แก่ชุมชนของตนตลอดมา และจากผลสำรวจของกรมป่าไม้ทางด้านความหลากหลายทางพันธุ์ไม้ พบว่า พื้นที่ป่าชุมชนบ้านร่องบอนเป็นป่าเบญจพรรณ ป่าเต็งรัง และป่าดิบแล้ง มีสภาพกำลังฟื้นตัวกลับสู่สภาพที่สมบูรณ์ พบพันธุ์ไม้ขึ้นกระจายอย่างหนาแน่นจำนวน 565 ต้น อีกทั้งยังมีสมุนไพรเช่น หล้าถอดปล้อง บุกเครือ และฟ้าทะลายโจร เป็นต้น โครงการฯ มีการสำรวจแนวเขตป่าโดยรอบ เพื่อปลูกป่าทดแทนบริเวณที่ถูกทำลาย และจัดทำแนวป้องกันไฟป่าเป็นประจำทุกปี ผลลัพธ์จากการดำเนินโครงการพบว่า ป่าชุมชนบ้านร่องบอน พื้นที่ 450 ไร่ มีความหลากหลายทางชีวภาพของทรัพยากรพันธุ์พืช 50 ชนิด เป็นแหล่งทรัพยากรธรรมชาติที่ชุมชน 99 ครัวเรือนพึ่งพิงสำหรับเก็บหาพืชอาหารป่าเพื่อการบริโภค คิดเป็นมูลค่า 186,476.40 บาทต่อปี ผลการวิเคราะห์ปริมาณคาร์บอนที่ถูกกักเก็บในพื้นที่ จำนวน 49.943 ตันต่อเฮกตาร์ หรือ 7990.853 กิโลกรัมต่อไร่ เมื่อเทียบสัดส่วนกับพื้นที่ป่าชุมชนทั้งหมด พบว่ามีปริมาณคาร์บอนที่สะสมในป่าชุมชน จำนวน 3,595.884 ตัน





## การจัดการขยะและขยะอันตราย

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการเพิ่มประสิทธิภาพการคัดแยกขยะรีไซเคิลเพื่อนำกลับมาใช้ประโยชน์ใหม่ ด้วยการปรับปรุงระบบการจัดการขยะและขยะอันตรายให้มีประสิทธิภาพ เน้นให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแยกทิ้งขยะตามภาชนะที่ใช้บรรจุ ทั้งขยะทั่วไป ขยะรีไซเคิล ขยะอันตราย และขยะติดเชื้อ ก่อนที่พนักงานทำความสะอาดจะตรวจเช็คขยะที่ได้ภาชนะผิดประเภทและแยกขยะให้ถูกต้อง พร้อมบันทึกรายงานการตรวจการทิ้งขยะผิดถัง เพื่อประโยชน์ในการประเมินผลและแก้ไข โดยขยะอันตรายและขยะติดเชื้อจะนำไปจัดเก็บและบำบัดตามที่กฎหมายกำหนด ในปี 2556 มีการคัดแยกขยะรีไซเคิลได้เป็นปริมาณร้อยละ 27.37 ของปริมาณขยะที่จัดเก็บทั้งหมด นอกจากนี้ยังดำเนินการรวบรวมกระดาดและวัสดุที่ไม่ใช้แล้วนำมาจำหน่ายได้เป็นจำนวนเงิน 296,177.60 บาท



## การจัดการมลภาวะทางเสียง

เนื่องจากการร้องเรียนจากชุมชนบริเวณโดยรอบสนามบินอู่ตะเภา จังหวัดชลบุรี เรื่องปัญหามลภาวะทางเสียงที่เกิดจากปฏิบัติการบินของบริษัทฯ โดยบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) จึงได้ขอความร่วมมือจากบริษัทฯ และสายการบินต่างๆ เพื่อหาแนวทางการบรรเทาผลกระทบดังกล่าว ทั้งนี้บริษัทฯ ได้ตระหนักถึงปัญหามลพิษทางเสียงที่ก่อความเดือดร้อนและรบกวนชุมชนใกล้เคียงสนามบินในแนวเส้นทางบิน จึงได้มีแนวทางการดำเนินการลดมลภาวะทางเสียง ดังนี้

การใช้เทคนิคปฏิบัติการบินที่เหมาะสม ซึ่งฝ่ายอบรมนักบินได้บรรจุเป็นหลักสูตรเทคนิคการบิน ให้แก่นักบิน โดยการใช้ปฏิบัติการบินลดเสียงได้แก่ การเลือกเส้นทางวิ่งที่ไม่ผ่านเมือง การใช้เทคนิคการบินแบบ Noise Abatement Procedure การใช้เทคนิคการเร่งเครื่องออกจากลานจอดด้วยเครื่องยนต์ และการหยุดเครื่องด้วย Thrust Reverser อย่างเหมาะสม และการใช้เทคนิคการบินร่อนลงแบบ Continuous Descent Operation

นอกจากนี้บริษัทฯ ได้มีการนำฝูงบินแอร์บัส A 380 เข้าประจำการแทนที่ฝูงบินเดิมจำนวนทั้งสิ้น 6 ลำ ซึ่งเป็นอากาศยานที่สร้างมลพิษทางเสียงในขณะร่อนลงต่ำกว่าอากาศยานพิสัยไกลแบบทั่วไปถึง 4 เท่า ในขณะที่สามารถบรรทุกผู้โดยสารได้มากกว่าถึงร้อยละ 40 รวมถึงการปฏิบัติการชุมชนสัมพันธ์ร่วมกับกองบินที่ 4 ดาคลี เพื่อเยี่ยมชมชาวบ้านรอบพื้นที่สนามบิน เป็นการพัฒนาชุมชนและรับฟังปัญหาสิ่งแวดล้อมต่างๆ นำมาปรับการปฏิบัติการบินให้เหมาะสม และลดผลกระทบต่อชุมชนบริเวณนั้นอีกด้วย





การดำเนินงาน  
ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม



การดำเนินธุรกิจการบิน นอกจากคำนึงถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นกับสิ่งแวดล้อมแล้ว ยังต้องคำนึงถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นกับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ถือเป็นความรับผิดชอบต่อสังคมที่สำคัญ ซึ่งบริษัทฯ ได้มีการควบคุมดูแลการปฏิบัติงานในฝ่ายงานต่างๆ และหน่วยธุรกิจของบริษัทฯ ให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล นำมาสู่รูปแบบการบริหารจัดการที่สำคัญ ดังนี้



## การมีส่วนร่วมและพัฒนาชุมชน

การบินไทย มีความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งในสังคม ในการเชื่อมความสัมพันธ์ให้สังคมไทยในทุกภาคส่วน ให้เกิดความรัก ความสามัคคีและช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตของเยาวชนไทย สอดคล้องกับนโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทฯ จึงให้ความสำคัญในการดำเนินธุรกิจโดยยึดหลักความรับผิดชอบต่อสังคมใน 3 ด้าน ได้แก่ การช่วยเหลือสังคม การส่งเสริมสังคม และรักษาสีสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะในด้านการมีส่วนร่วมและพัฒนาชุมชน ด้วยการสนับสนุนในกิจกรรมหลายด้าน อาทิ ด้านการช่วยเหลือผู้ประสบภัยและผู้ด้อยโอกาส สนับสนุนงานด้านสาธารณสุข ส่งเสริมสังคมด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนาและวัฒนธรรม รวมถึงการสนับสนุนกิจกรรมจิตอาสาของพนักงาน ซึ่งกิจกรรมสำคัญในปี 2556 มี ดังนี้

## โครงการ “ปันรักจากชาวการบินไทย สู่ชุมชนชายแดนใต้”

บริษัทฯ จัดกิจกรรม “ปันรักจากชาวการบินไทย สู่ชุมชนชายแดนใต้” ปีที่ 2 เพื่อมอบเงินสนับสนุน เครื่องอุปโภคบริโภค และอุปกรณ์การเรียนที่รวบรวมจากพนักงานการบินไทยและผู้มีจิตศรัทธา พร้อมทั้งกระเป๋าเป้บรรจุอุปกรณ์การเรียนจากบริษัทโบอิง ให้แก่นักเรียน ครู ทหารและพลเรือนที่ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ณ หน่วยเฉพาะกิจนาวิกโยธิน กองทัพเรือ ค่ายจุฬาภรณ์ จังหวัดนราธิวาส รวมทั้งได้มอบเงินจำนวน 200,000 บาท เพื่อนำไปใช้ปรับปรุงและซ่อมแซมศูนย์อบรมจริยธรรมประจำมัสยิด “ตาดีกา” จำนวน 2 แห่ง



## กิจกรรมสนับสนุนอาหารและเครื่องดื่ม เนื่องในวันคนพิการสากล

บริษัทฯ สนับสนุนการจัดงานวันคนพิการสากล ประจำปี 2556 โดยผู้จัดการสำนักงานขายจังหวัดเชียงใหม่ เป็นผู้แทนบริษัทฯ นำพนักงานมอบอาหารกล่องและเครื่องดื่มจำนวน 500 กล่อง แก่ผู้พิการที่มาร่วมงาน ณ ลานอเนกประสงค์ช่วงประตูท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

## โครงการ “น้ำใจของท่าน สานฝันคนตาบอด”

โครงการ “น้ำใจของท่าน สานฝันคนตาบอด” เป็นกิจกรรมที่ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างฝ่ายปฏิบัติการบินได้มอบเงินบริจาคจำนวน 97,360 บาท ให้กับผู้อำนวยการโรงเรียนธรรมมิกวิทยา พร้อมมอบของขวัญและเลี้ยงอาหารกลางวันแก่นักเรียน ณ โรงเรียนธรรมมิกวิทยา จังหวัดเพชรบุรี

## การช่วยเหลือด้านสาธารณสุข

### โครงการ THAI’s A 380 Goodwill Flight ครั้งที่ 2

บริษัทฯ ร่วมกับมูลนิธิแอร์บัส (Airbus Foundation) และองค์กรการบินไร้พรมแดน (Aviation Sans Frontieres) จัดพิธีมอบสิ่งของบริจาคซึ่งขนส่งมาพร้อมกับการรับมอบเครื่องบินแอร์บัส A 380-800 ลำที่ 4 ของบริษัทฯ อาทิ รถเข็นผู้ป่วยเด็ก (Wheelchair) ทั้งแบบธรรมดาและไฟฟ้า (Electric Wheelchair) ที่ฝึกเดินสำหรับเด็ก (Walker) จักรยานฟื้นฟูสมรรถภาพ (Rehabilitation Bike) เก้าอี้สำหรับเด็ก (Highchair) เสื้อผ้าเด็ก และของเล่นเด็ก ให้กับสถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี





## โครงการรถทันตแพทย์เคลื่อนที่สำหรับหน่วยทันตแพทย์พระราชทาน

บริษัทฯ สนับสนุนเงิน 5,500,000 บาท เพื่อจัดสร้างรถทันตแพทย์เคลื่อนที่แก่คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรถทันตแพทย์พระราชทานโรงพยาบาลรามาธิบดี จะทำให้การดำเนินงานของหน่วยทันตกรรมเคลื่อนที่ไปยังชุมชนที่ห่างไกลและด้อยโอกาส ให้ได้รับการรักษาพยาบาลอย่างมีประสิทธิภาพ



## โครงการศัลยกรรมเพื่อแผ่นดิน

บริษัทฯ สนับสนุนสมาคมวิทยาลัยศัลยกรรมนานาชาติแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์ ในการช่วยเหลือด้านบริการวิชาการทางการแพทย์และสาธารณสุขทั้งในและต่างประเทศ โดยบริษัทฯ ได้สนับสนุนค่าเดินทาง ค่าที่พัก และค่าอาหาร ตั้งแต่ปี 2555 – 2557 รวม 3 ปี เป็นจำนวนเงิน 900,000 บาท

## การสนับสนุนการขนส่งโลหิตของสภากาชาดไทยเพื่อช่วยเหลือผู้ป่วยทั่วประเทศ

บริษัทฯ สนับสนุนการขนส่งโลหิตและส่วนประกอบของโลหิตของศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย เพื่อช่วยเหลือผู้ป่วยในโรงพยาบาลต่างๆ และภาคบริการโลหิตแห่งชาติทั่วประเทศตลอดปี 2556 คิดเป็นน้ำหนักบรรทุกรวม 69,038 กิโลกรัม คิดเป็นมูลค่าสนับสนุนการขนส่งประมาณ 300,000 บาท โดยส่งให้กับผู้ป่วยในโรงพยาบาลต่างๆ และภาคบริการโลหิตแห่งชาติทั่วประเทศ ซึ่งการขนส่งโลหิตผ่านทางเครื่องบิน จะสามารถช่วยบรรเทาอาการเจ็บป่วยและช่วยชีวิตผู้ป่วยทั่วประเทศได้ทันทั่วทั้งที่ แม้จะอยู่ในจังหวัดที่ห่างไกล

## การช่วยเหลือแก่ผู้ประสบภัยทางการเมือง

### เที่ยวบินพิเศษรับคนไทยในเอเชียใต้กลับประเทศไทย

บริษัทฯ จัดเที่ยวบินพิเศษรับคนไทยในเอเชียใต้เดินทางกลับประเทศไทย เนื่องจากกรณีเกิดเหตุการณ์ความไม่สงบทางการเมืองที่รุนแรงในเอเชียใต้ โดยจัดให้มีการติดตามและประเมินสถานการณ์ร่วมกับกระทรวงการต่างประเทศอย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับแผนการบิน เพื่อที่จะสามารถปรับแผนการบินให้ทันต่อสถานการณ์ และรองรับการอพยพคนไทยออกจากประเทศเอเชียใต้กลับสู่ประเทศไทยโดยเร็วที่สุด หลังจากสถานการณ์ความไม่สงบได้คลี่คลายลงและกลับเข้าสู่สภาวะปกติแล้ว บริษัทฯ ได้จัดเที่ยวบินพิเศษเพื่อขนส่งนักศึกษาไทยจำนวน 268 คน เดินทางกลับประเทศเอเชียใต้

## การช่วยเหลือจากภัยพิบัติทางธรรมชาติ

### โครงการ “รักคุณเท่าฟ้า จิตอาสาช่วยภัยน้ำท่วม”

ภายใต้โครงการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในประเทศไทย บริษัทฯ ได้ดำเนินโครงการ “รักคุณเท่าฟ้า จิตอาสาช่วยภัยน้ำท่วม” โดยมอบสิ่งของบริจาค อาหารกล่อง และถุงยังชีพ จำนวน 500 ชุด ให้แก่ชาวบ้าน ในตำบลตาลเอน อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และมอบอาหารกล่อง ถุงยังชีพ จำนวน 500 ชุด และสุขาลอยน้ำ จำนวน 2 หลัง ให้แก่ชาวบ้านในเขตตำบลสาวชะโงก อำเภอบางคล้า จังหวัดฉะเชิงเทรา



### โครงการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย ประเทศฟิลิปปินส์

บริษัทฯ ให้การสนับสนุนการขนส่งเครื่องอุปโภคและบริโภคของหน่วยงานต่างๆ ได้แก่ สถานเอกอัครราชทูตฟิลิปปินส์ สภาอากาศไทย มูลนิธิส่งเสริมกิจกรรมลูกเสือไทย และกองทัพอากาศไทย เพื่อนำไปช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติจากพายุไต้ฝุ่นไห่เยี่ยน ประเทศฟิลิปปินส์ รวมทั้งให้การสนับสนุนการเดินทางของเจ้าหน้าที่จากประเทศไทย ทั้งส่วนราชการและองค์กรต่างๆ โดยผ่านทางสถานเอกอัครราชทูตฟิลิปปินส์ ประจำประเทศไทย



## การส่งเสริมสังคม ด้านการศึกษา

### โครงการ “พาน้องท่องฟ้า”

บริษัทฯ ร่วมกับสมาคมการบินไทย จัดกิจกรรมวันเด็ก “พาน้องท่องฟ้า” เพื่อส่งเสริมกิจกรรมทางสังคมให้แก่เด็กและเยาวชนที่ด้อยโอกาสทางการศึกษาและเยาวชนจากโรงเรียนบริเวณโดยรอบท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ รวมทั้งสิ้นประมาณ 400 คน เพื่อร่วมกิจกรรมและเดินทางด้วยเครื่องบินแบบโบอิง 747-400 เที่ยวบินพิเศษบินชมทัศนียภาพบริเวณรอบกรุงเทพฯ และทะเลอ่าวไทย และครั้งที่ 2 เมื่อวันที่ 21 พฤศจิกายน 2556 ณ ท่าอากาศยานหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยนำเด็กด้อยโอกาสจำนวน 200 คน ที่ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ความไม่สงบใน 4 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ขึ้นเครื่องบินแบบแอร์บัส A 330-300 ของบริษัทฯ บินชมทัศนียภาพบริเวณอ่าวไทย และจังหวัดสงขลา เพื่อให้ได้รับประสบการณ์การเรียนรู้ในห้องเรียนเกี่ยวกับการบิน และสร้างแรงบันดาลใจอาชีพในอนาคต





## โครงการ “สนามบินแห่งการเรียนรู้”

บริษัทฯ ได้ดำเนินการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมความรู้ และพัฒนาศักยภาพให้แก่เยาวชนไทยอย่างต่อเนื่อง จึงส่งเสริมให้พนักงานเข้าร่วมกิจกรรม CSR ภายใต้โครงการ “สนามบินแห่งการเรียนรู้” เพื่อการให้ความรู้ด้านการขนส่งทางอากาศแก่นักเรียนมัธยมปลายของโรงเรียนที่อยู่ในพื้นที่โดยรอบท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นการสร้างความเข้าใจและทัศนคติที่ดีแก่ชุมชนต่อกิจการขนส่งทางอากาศ รวมถึงเป็นแนวทางในการเลือกสาขาการศึกษาเพื่อประกอบอาชีพในอนาคต โดยดำเนินการในรูปแบบการจัดนิทรรศการหมุนเวียน 9 โรงเรียน และนำเสนอข้อมูลหน่วยงานด้วยกิจกรรมต่างๆ ซึ่งมีนักเรียนเข้าร่วมจำนวน 3,781 คน มีหน่วยงานร่วมจัดกิจกรรมในสังกัดกระทรวงคมนาคมอีก 4 แห่ง คือ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) กรมการบินพลเรือน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย และสถาบันการบินพลเรือน



## โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนการบินไทย

โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนการบินไทย เป็นกิจกรรมเพื่อสังคมโครงการแรกๆ ของบริษัทฯ เริ่มต้นเมื่อปี 2524 โดยบริษัทฯ ได้ร่วมกับคณะบุคคลและหน่วยงานอื่นๆ บุกเบิกสร้างอาคารเรียนให้กับโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนบ้านกุดโดน จังหวัดสระแก้ว และบริษัทฯ ได้มีบทบาทสำคัญในการทำนุบำรุงโรงเรียน สร้างบ้านพักครู จัดหาอุปกรณ์การเรียนการสอน และยังคงให้ความช่วยเหลืออย่างต่อเนื่องตลอดระยะเวลา 30 กว่าปีที่ผ่านมา ด้วยความร่วมมือร่วมใจของฝ่ายบริหาร พนักงาน และสมาคมสโมสรพนักงานการบินไทย ด้วยหวังให้เด็กในถิ่นทุรกันดาร ได้มีโอกาสทางการศึกษาและพัฒนาคุณภาพชีวิตของเยาวชนในท้องถิ่น บริษัทฯ มีความภาคภูมิใจต่อการดำเนินงานในโครงการดังกล่าว ที่ช่วยในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของเยาวชนและคนในชุมชนบ้านกุดโดน ทั้งด้านการศึกษา และการสร้างอาชีพในวิถีชีวิตแบบพอเพียงตามแนวพระราชดำริ

## นักเรียนทุนพระราชทานใบสมเด็จพระบรมโอรสาธิราชฯ สยามมกุฎราชกุมาร เยี่ยมชมกิจการฝ่ายช่างการบินไทย

นักเรียนทุนพระราชทานฯ รุ่นที่ 4 ในโครงการทุนการศึกษาสมเด็จพระบรมโอรสาธิราชฯ สยามมกุฎราชกุมาร จำนวน 180 คน จาก 77 จังหวัดทั่วประเทศ เข้าเยี่ยมชมกิจการซ่อมบำรุงอากาศยาน พร้อมฟังบรรยายสรุปกิจการฝ่ายช่าง ณ ฝ่ายช่างการบินไทย สุวรรณภูมิ เพื่อสร้างประสบการณ์การเรียนรู้ สร้างทักษะชีวิต ตลอดจนทักษะด้านวิชาการและคุณธรรม



## การบินไทย สนับสนุนบัตรโดยสารแก่คณะผู้แทนประเทศไทยเดินทางไปแข่งขัน คณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์ โอลิมปิกระหว่างประเทศ ประจำปี 2556

บริษัทฯ มอบบัตรโดยสารเครื่องบิน แก่คณะนักเรียนไทยและเจ้าหน้าที่ ซึ่งได้รับการคัดเลือกเป็นผู้แทนประเทศไทย ในโครงการของ สสวท. เดินทางไป ร่วมการแข่งขันโอลิมปิกวิชาการระหว่างประเทศ ประจำปี 2556 ใน 7 สาขาวิชา ได้แก่ คณิตศาสตร์ คอมพิวเตอร์ เคมี ชีววิทยา ฟิสิกส์ ดาราศาสตร์และฟิสิกส์ ดาราศาสตร์ วิทยาศาสตร์โลกและอวกาศ ใน 7 ประเทศ ได้แก่ สวิสเซอร์แลนด์ โคลอมเบีย ออสเตรเลีย รัสเซีย เดนมาร์ก อินเดีย และกรีซ ซึ่งการสนับสนุน คณะนักเรียนไทยในโครงการนี้ สอดคล้องกับนโยบายส่งเสริมกิจการเพื่อสังคม ของบริษัทฯ ด้านการศึกษา ที่ต้องการสนับสนุนเยาวชนให้เป็นต้นแบบที่ดีในสังคม และสร้างชื่อเสียงให้กับประเทศไทย



## โครงการค่าย “ต้นกล้าเยาวชน เก่งวิทย์คณิต”



บริษัทฯ ร่วมกับสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง และสถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สสวท.) ในการจัดค่ายคณิตศาสตร์ และวิทยาศาสตร์ เพื่อเป็นการส่งเสริมประสบการณ์เบื้องต้นทางคณิตศาสตร์และวิทยาศาสตร์ ให้นักเรียนได้ฝึกการคิดแบบนักคณิตศาสตร์ ฝึกกระบวนการเรียนรู้ทางวิทยาศาสตร์ และมีโอกาสได้รับการส่งเสริมตามความสามารถและพัฒนาตนเองได้เต็มศักยภาพ และสามารถนำสิ่งที่ได้จากการค่ายไปประยุกต์ใช้ในการเรียนคณิตศาสตร์ และวิทยาศาสตร์ ทั้งในและนอกชั้นเรียนให้มีความน่าสนใจยิ่งขึ้น

นอกเหนือจากกิจกรรมการส่งเสริมทางการศึกษาที่ดำเนินการมาตลอดนั้น บริษัทฯ ได้ให้โอกาสแก่สถาบัน การศึกษา หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนต่างๆ สามารถศึกษาดูงานและเยี่ยมชมในแต่ละฝ่ายงาน อาทิ ฝ่ายครัว การบิน ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรการบิน ฝ่ายช่าง ฝ่ายบริการลูกค้าภาคพื้น ฝ่ายการพาณิชย์สินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์ เพื่อให้เกิดความเข้าใจในเชิงปฏิบัติมากขึ้น โดยในปี 2556 ที่ผ่านมามีหน่วยงานที่เข้าร่วมศึกษาดูงาน 101 คณะ แบ่งออกเป็น สถาบันการศึกษาจำนวน 75 คณะ หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนจำนวน 26 คณะ จำนวนผู้เข้า ศึกษาดูงานทั้งสิ้น 3,976 คน จากการเปิดโอกาสแก่หน่วยงานต่างๆ ได้เข้ามาศึกษาดูงานของบริษัทฯ นั้นนับว่าเป็น ช่องทางหนึ่งสำหรับการส่งเสริมและพัฒนาองค์ความรู้ รวมถึงทักษะวิชาชีพที่เกี่ยวข้องในการบินพาณิชย์ของบริษัทฯ เพื่อนำพาประโยชน์ไปสู่การพัฒนาในระดับชาติต่อไปในอนาคต



## การส่งเสริมสังคม ด้านกีฬา

### การลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือสนับสนุนบัตรโดยสาร กับโรงเรียนเบดมินตัน บ้านทองหยอด

บริษัทฯ ลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับโรงเรียนเบดมินตันบ้านทองหยอด เพื่อสนับสนุนบัตรโดยสารสำหรับนักกีฬาเยาวชนที่จะเดินทางไปแข่งขันทั้งในและต่างประเทศ ด้วยความมุ่งมั่นร่วมกันที่จะส่งเสริมนักกีฬาเบดมินตันระดับเยาวชนของไทยที่มีศักยภาพได้ก้าวสู่การเป็นนักเบดมินตันอาชีพที่ประสบความสำเร็จในระดับสากล และนำชื่อเสียงมาสู่ประเทศชาติ และได้เปิดโอกาสให้พนักงานและลูกหลานได้เข้าร่วมฝึกฝนกีฬาเบดมินตันกับโรงเรียนเบดมินตันบ้านทองหยอด เพื่อเพิ่มทักษะในการเล่นรวมทั้งปลูกฝังให้มีความสนใจในกีฬาเบดมินตันกันมากขึ้น



### การสนับสนุนให้นักสัมภาระเพื่อการแข่งขันกีฬาซีเกมส์ ครั้งที่ 27 ณ สาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมาร์

บริษัทฯ สนับสนุนการขนส่งน้ำหนักสัมภาระเกินพิกัดเพื่อการแข่งขันซีเกมส์ครั้งที่ 27 ณ สาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมาร์ ให้กับคณะกรรมการโอลิมปิกแห่งประเทศไทยและสำนักนายกรัฐมนตรี ในกีฬาประเภทต่าง ๆ ได้แก่ ยิงปืน สอกกี วินเซิร์ฟ เรือใบ รวมถึงฟุตบอล ซึ่งคิดเป็นน้ำหนักที่ให้การสนับสนุนประมาณ 3,600 กิโลกรัม มูลค่าสนับสนุนเป็นจำนวน 756,000 บาท

## การส่งเสริมสังคม ด้านศาสนาและวัฒนธรรม

### การสนับสนุนให้ส่วนลดบัตรโดยสารแก่คณะครูอาสาสอนภาษาไทยและวัฒนธรรมไทย ณ วัดไทยลอสแอนเจลิส

บริษัทฯ ร่วมกับศูนย์ส่งเสริมการสอนภาษาไทยและวัฒนธรรมไทยในต่างประเทศ คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สนับสนุนการให้ส่วนลดราคาบัตรโดยสารและยกเว้นค่าธรรมเนียมสัมภาระเกินพิกัด เส้นทาง กรุงเทพฯ - ลอสแอนเจลิส แก่คณะครูอาสาจำนวน 9 คน เพื่อเดินทางไปสอนภาษาไทยและวัฒนธรรมไทยแก่นักเรียนไทย ณ วัดไทยลอสแอนเจลิส

## โครงการอุปสมบทหมู่ เจริญพระเกียรติฯ



บริษัทฯ ร่วมเป็นเจ้าภาพกับคณะสงฆ์ จังหวัดเชียงราย และหน่วยงานภาครัฐและเอกชน จัดโครงการอุปสมบทหมู่ จำนวน 87 รูป เจริญพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เนื่องในวโรกาสมหามงคล เจริญพระชนมพรรษา 86 พรรษา และถวายเป็นพระราชกุศลฉลอง พระชันษา 100 ปี สมเด็จพระสังฆราช สกลมหาสังฆปริณายก ระหว่าง วันที่ 30 พฤศจิกายน ถึงวันที่ 6 ธันวาคม 2556 ณ วัดเจ็ดยอด จังหวัดเชียงราย

## เที่ยวบินพิเศษออกเดินทางจากนราธิวาสสู่จตุรัส

บริษัทฯ จัดเที่ยวบินพิเศษเพื่อนำผู้แสวงบุญชาวไทยมุสลิมทางภาคใต้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ ณ ราชอาณาจักรซาอุดีอาระเบีย จำนวน 2,655 คน ด้วยเครื่องบินแอร์บัส A 330-300 ความจุ 295 ที่นั่งต่อเที่ยวบิน รวมทั้งให้บริการอาหารที่ผลิตโดยครัวศาลาลของฝ่ายครัวการบินไทย



## กิจกรรมจิตอาสาของพนักงาน

### โครงการ “แพทย์นักบินนางฟ้าพยาบาล”

บริษัทฯ จัดกิจกรรม “แพทย์นักบินนางฟ้าพยาบาล” เจริญพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เนื่องในโอกาส เจริญพระชนมพรรษา 5 ธันวาคม 2556 โดยนำคณะแพทย์และพยาบาลซึ่งคือนักบิน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และพนักงานจิตอาสา ออกหน่วยแพทย์ทำการตรวจรักษาให้แก่เด็กนักเรียน ณ โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน บ้านถ้ำหิน อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี และประชาชนบริเวณใกล้เคียง ซึ่งประชาชนที่อาศัยในพื้นที่ดังกล่าวยังห่างไกลจากการได้รับบริการด้านสาธารณสุข การตรวจรักษาสุขภาพ แบ่งเป็นหน่วยตรวจรักษาโรคทั่วไป หน่วยทันตกรรม รวมทั้งบริการตัดผมให้แก่เด็กนักเรียน และจัดเลี้ยงอาหารกลางวันและขนมให้แก่เด็กๆ ซึ่งล้วนสร้างความสุขและรอยยิ้มให้แก่เหล่าบรรดาเด็กนักเรียน





## กิจกรรมบริจาคโลหิตแก่สภาอากาศไทย

บริษัทฯ จัดกิจกรรมบริจาคโลหิตแก่สภาอากาศไทยอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2556 มีการบริจาคจำนวน 4 ครั้ง มีพนักงานร่วมบริจาคจำนวน 911 คน ได้โลหิตปริมาณมากกว่า 365,000 ซีซี นอกจากนี้ ฝ่ายช่างสุวรรณภูมิ ร่วมกับโรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช กรมการแพทย์ทหารอากาศ จัดให้มีการรับบริจาคโลหิต เพื่อถวายเป็นพระราชกุศล ในโครงการ “65 ล้านดวงใจบริจาคโลหิตถวายพ่อของแผ่นดิน ฉลอง 120 ปีสภาอากาศไทย” โดยมีพนักงานร่วมบริจาค 62 คน ได้โลหิตจำนวน 27,900 ซีซี

## การปั่นไทย ร่วมใจปั่นจักรยานวัน CAR FREE DAY 2013 รณรงค์ลดภาวะโลกร้อน

ด้วยความรักในการปั่นจักรยานท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์และร่วมกันทำประโยชน์เพื่อสังคม ชมรมจักรยานพนักงานการบินไทย ร่วมกิจกรรมสาธารณกุศลและร่วมรณรงค์ให้คนไทยหันมาขี่จักรยานอนุรักษ์พลังงานลดโลกร้อน

## ฝ่ายครัวการบินดำเนินกิจกรรมจิตอาสา ในโครงการต่างๆ

### โครงการ “ครัวการบินไทยให้อาชีพ”

ได้ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่องเป็นปีที่ 3 และในปี 2556 ได้จัดการฝึกอบรมให้แก่ผู้ต้องขังหญิง ณ ทณฑสถานหญิงกลาง เรือนจำกลางคลองเปรม เพื่อเป็นวิชาชีพหลังพ้นโทษ โดยจัดหลักสูตรฝึกอบรมการประกอบอาหารจำนวน 6 หลักสูตร ได้แก่ หลักสูตรข้าวมันไก่ หลักสูตรก๋วยเตี๋ยวเรือ หลักสูตรน้ำสมุนไพรรักษาอาหารว่าง หลักสูตรเบเกอรี่ และหลักสูตรข้าวขาหมู โดยบริษัทฯ สนับสนุนงบประมาณ 10,000 บาท

### โครงการ “เปลี่ยนชีวิต ..... เต็มรอยยิ้ม”

โดยพนักงานและลูกจ้างฝ่ายครัวการบิน ร่วมบริจาคห้วงอลูมิเนียม (ที่เปิดฝากระป๋อง) เพื่อนำไปบริจาคให้กับมูลนิธิขาเทียมในสมเด็จพระศรีนครินทราบรมราชชนนี จากยอดบริจาคห้วงอลูมิเนียมสามารถนำไปสร้างขาเทียมได้จำนวน 55 ขา

### กิจกรรมครัวการบินไทยร่วมใจปลูกป่า ครั้งที่ 1 ภายใต้โครงการ “การสร้างจิตสำนึกในการทำงาน ร่วมกันในองค์กร”

เป็นการเสริมสร้างทัศนคติที่ดีทำให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานร่วมกันภายในฝ่ายฯ และเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมในความรับผิดชอบต่อสังคม



## ลูกเรือการบินไทยจิตอาสา...ใจเกินร้อย “Dog Tag Outdoor Club”

จากกลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน “Dog Tag Outdoor Club” ซึ่งจัดตั้งขึ้นเมื่อปี 2539 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อร่วมกันช่วยเหลือสังคมที่ยากจนหรืออยู่ในถิ่นทุรกันดาร ขาดแคลนเครื่องอุปโภค บริโภค ยารักษาโรค และส่งเสริมการศึกษาอย่างยั่งยืน ในปี 2556 ทางกลุ่มฯ ได้สร้างโรงเรียนให้กับเด็กชาวเขาตามแนวชายแดนที่ห่างไกลจำนวน 2 แห่ง และทอดเกล้าฯ ถวายเงินจำนวน 500,000 บาท แต่สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สวมทบทองทุนพัฒนาเด็กและเยาวชนในถิ่นทุรกันดาร เพื่อพระราชทานแก่ศูนย์การเรียนรู้ชุมชนชาวไทยภูเขา “แม่ฟ้าหลวง” บ้านเซหนะเดอหลู หมู่ 1 และศูนย์การเรียนรู้ชุมชนชาวไทยภูเขา “แม่ฟ้าหลวง” บ้านคะเนจือทะ หมู่ 9 ตำบลแม่อุสุ อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก



### กิจกรรมมอบอุปกรณ์การศึกษา อุปกรณ์การกีฬา และสิ่งของที่จำเป็นแก่โรงเรียนที่ขาดโอกาส

ผู้แทนฝ่ายช่างของ บริษัทฯ และพนักงานฝ่ายช่างสัมพันธ์ ฐานปฏิบัติงานสุวรรณภูมิ นำสิ่งของเครื่องใช้ที่จำเป็น เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เสื้อผ้า ข้าวสาร อาหารแห้ง อุปกรณ์ทำความสะอาด ฯลฯ ซึ่งได้รับการสนับสนุนจากเพื่อน ๆ พนักงานฝ่ายช่างสุวรรณภูมิ มอบให้กับโรงเรียนบ้านเขาโป่ง โรงเรียนบ้านห้วยไคร้ และโรงเรียนบ้านเกาะน่าน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พร้อมทั้งร่วมกิจกรรมสันตนาการต่างๆ



### โครงการ Love the Sea, Save the Beach

บริษัทฯ ได้สร้างการมีส่วนร่วมการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมผ่านสมาชิกในเฟซบุ๊กแฟนเพจการบินไทย บล็อกเกอร์ สื่อมวลชนออนไลน์ ตัวแทนเมืองพัทยา การท่องเที่ยวฯ ภาคเอกชน และกลุ่มชาวต่างชาติที่อาศัยอยู่ในพัทยาที่มีจิตอาสา ร่วมกันเก็บขยะบริเวณชายหาดพัทยา และร่วมรณรงค์ให้นักท่องเที่ยวรักษาความสะอาดสถานที่ท่องเที่ยว

### กลุ่มจำปีศรีนาคร ทำกิจกรรมเพื่อสังคมที่โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนบ้านปากลา จังหวัดอุบลราชธานี

กลุ่มจำปีศรีนาคร เกิดจากการรวมตัวของพนักงานการบินไทย ในสังกัดฝ่ายเครื่องฝึกบินจำลอง และเพื่อนพนักงาน นำสิ่งของไปมอบให้กับเด็กที่โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนบ้านปากลา ตำบลนาโพธิ์กลาง อำเภอโขงเจียม จังหวัดอุบลราชธานี เช่น ตุ๊กตาและของเล่น งานหัตถกรรมสำหรับโรงอาหาร อุปกรณ์ในการประกอบอาหาร ชุดผลไม้สำหรับเด็ก และเงินสมทบทุนเพื่อใช้ทำเกษตรของโรงเรียน ตามโครงการของสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ รวมมูลค่าเงินมอบให้โรงเรียนฯ เป็นจำนวน 60,000 บาท





## กิจกรรมจิตอาสาในโครงการอื่นๆ

### โครงการ Rally การกุศล

โดยกองซ่อมอากาศยานได้มอบทุนการศึกษาให้แก่เด็กนักเรียนยากจนจำนวน 297 ทุนๆ ละ 500 บาท รวม 148,500 บาท และสร้างสนามเด็กเล่นพร้อมอุปกรณ์ในสนามให้กับโรงเรียนวัดทองทั่ว ตำบลคลองนารายณ์ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำนวน 15 รายการ รวม 125,200 บาท และทอดผ้าป่าสามัคคี รวม 69,575 บาท ณ วัดทองทั่ว จังหวัดจันทบุรี

### โครงการ ต่อเติมฟัน แบ่งปันโอกาส เด็กน้อย บนดอยสูง

โดยพนักงานจิตอาสาจากกลุ่มประจำปีเหล็กจากฝ่ายช่าง เดินทางไปส่งมอบเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการศึกษาจำนวน 150 เครื่อง ซึ่งได้รับการสนับสนุนจากธนาคารกรุงศรีอยุธยา สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร ให้กับโรงเรียนต่างๆ ได้แก่ โรงเรียนชุมชนอมก๋อย โรงเรียนอมก๋อยวิทยา และห้องสมุดประชาชนที่ กศน.อมก๋อย จังหวัดเชียงใหม่ โรงเรียนบ้านเลโ๊ะ โรงเรียนล่องแพวิทยา จังหวัดแม่ฮ่องสอน และโรงเรียนบ้านแม่ระเมิง จังหวัดตาก นอกจากนี้ กลุ่มประจำปีเหล็กเพื่อเด็กดอย ยังได้จัดกิจกรรมเพื่อสังคมเป็นครั้งที่ 8 โดยช่วยกันทำสื่อการเรียน ศาลาพระ และโรงอาหาร พร้อมทั้งนำสิ่งของจำนวน 226 กล่อง เสื้อผ้า 140 ถุง มอบให้เด็กนักเรียนประมาณ 300 คน ณ ศูนย์การเรียนรู้ชาวไทยภูเขา “แม่ฟ้าหลวง” บ้านห้วยน้ำผึ้ง อำเภออมก๋อย จังหวัดเชียงใหม่ และชุมชนใกล้เคียง



จากการประกอบธุรกิจของบริษัทฯ ตลอดจนการดำเนินกิจกรรมด้าน CSR ทั้งที่อยู่ในกระบวนการและนอกกระบวนการ ผ่านโครงการและกิจกรรมต่างๆ ในปี 2556 สามารถสรุปเป็นมูลค่าทางเศรษฐกิจ ได้ดังนี้

รายละเอียดทางเศรษฐกิจ	จำนวน (บาท)
<b>มูลค่าทางเศรษฐกิจทางตรง (Direct Economic Value Generated)</b>	
• รายได้ (Revenues)	210,768,824,621.00
<b>การกระจายมูลค่าทางเศรษฐกิจทางตรง (Direct Economic Value Distributed)</b>	
• ต้นทุนการดำเนินงาน (Operating Costs)	175,942,323,456.00
• ค่าจ้างและสวัสดิการพนักงาน (Employee Wages and Benefits)	33,091,975,460.00
• เงินที่ชำระแก่เจ้าของเงินทุน (Payments to Providers of Capital)	6,368,362,983.16
• เงินที่ชำระแก่รัฐ (Payments to Government)	236,331,147.17
• การลงทุนในชุมชน (Community Investment)	58,435,811.00
<b>มูลค่าเชิงเศรษฐกิจสะสม (Economic Value Retained)</b>	<b>-4,928,604,236.33</b>

หมายเหตุ: ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556

## } การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลและข้อมูลพนักงาน

พนักงานถือเป็นทรัพยากรบุคคลที่สำคัญในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด ในการเป็นสายการบินชั้นนำทั้งด้านการให้บริการที่เป็นเลิศและความปลอดภัยในการบิน อีกทั้งสร้างความประทับใจและความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า บริษัทฯ จึงได้มุ่งเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารทรัพยากรบุคคลให้สอดคล้องกับทิศทางธุรกิจในอนาคตที่มีโครงสร้างต้นทุนบุคลากรที่ยืดหยุ่นและสามารถแข่งขันได้ โดยกำหนดทั้งแผนระยะสั้นและระยะยาว เป็นการส่งเสริมให้การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลมีประสิทธิภาพ นำไปสู่การมีบุคลากรที่มีศักยภาพ มีทักษะในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ บริษัทฯ จึงได้ดำเนินการพัฒนางานบริหารทรัพยากรบุคคลในด้านต่าง ๆ อาทิ



### ด้านขยายขอบเขตการสร้างวัฒนธรรมที่เน้นผลการปฏิบัติงาน (Performance-based Culture)

เพื่อสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เน้นผลการปฏิบัติงานโดยเสริมสร้างความรับผิดชอบให้กับพนักงานในทุกระดับ มีการปฏิบัติงานเป็นทีมและไปในทิศทางเดียวกันเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายขององค์กร รวมถึงเชื่อมโยงการจ่ายค่าตอบแทนตามผลการปฏิบัติงาน

### ด้านการสร้างกระบวนการจัดการความรู้สำคัญขององค์กร (Knowledge Management)

เพื่อพัฒนากระบวนการบริหารจัดการองค์ความรู้อย่างเป็นระบบ ก่อให้เกิดวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั่วทั้งองค์กร ซึ่งบริษัทฯ ให้ความสำคัญต่อการเรียนรู้จากบุคคลไปสู่ทีม โดยสนับสนุนให้มีการแลกเปลี่ยนความรู้อย่างเป็นระบบ จัดกิจกรรมและเวทีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากคนรุ่นเก่าสู่คนรุ่นใหม่ เพื่อขับเคลื่อนให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) อีกทั้งเป็นการเพิ่มขีดความสามารถและสร้างความสำเร็จให้แก่องค์กร



## ด้านความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร (Employee Engagement)

บริษัทฯ ได้วางแผนและกำหนดแนวทางการเสริมสร้างความผูกพันภายใน เพื่อสร้างความจงรักภักดีของทรัพยากรบุคคล อันจะมีส่วนช่วยให้เกิดการสร้างสรรค์ผลงานที่มีประสิทธิภาพให้กับองค์กรอย่างเต็มความสามารถในระยะยาว

## ด้านการพัฒนาและฝึกอบรมพนักงาน (Employee Development and Training)

บริษัทฯ กำหนดกลยุทธ์และแนวทางการดำเนินงานโดยมุ่งพัฒนาศักยภาพของพนักงานเพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญสามารถทำงานให้แก่องค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต โดยบูรณาการระหว่างการพัฒนาบุคคล การพัฒนาอาชีพ รวมถึงการพัฒนาองค์กร ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้เริ่มให้มีโครงการบริหารจัดการคนดีคนเก่งขององค์กร การสะสมประสบการณ์ของผู้บริหารระดับสูงให้มีส่วนร่วมในการให้ความรู้และคำแนะนำ โดยมีหลักสูตรทั้งด้านการบริหารจัดการสำหรับผู้บริหาร ด้านพัฒนาทัศนคติ พฤติกรรม ด้านภาษา และวัฒนธรรมต่างๆ การพัฒนาทักษะเทคนิคเฉพาะด้าน ตลอดจนการหมุนเวียนเปลี่ยนงานเพื่อให้บุคลากรมีความสามารถรอบด้าน พร้อมรับการเติบโตในเส้นทางอาชีพที่มีความเหมาะสม



ในด้านการดูแลพนักงานและคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของพนักงานหลังจากงาน บริษัทฯ ได้ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม ตามกฎหมายว่าด้วยพนักงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ตามพระราชบัญญัติพนักงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ พ.ศ. 2543 ซึ่งมีการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ไม่น้อยกว่ามาตรฐานขั้นต่ำตามกฎหมายคุ้มครองแรงงานกำหนด จึงมั่นใจได้ว่าพนักงานทั้งหมดของบริษัทฯ ได้รับความคุ้มครองสิทธิประโยชน์ และไม่มีการใช้แรงงานบังคับ การจ้างแรงงานเด็ก การขัดขวางการรวมกลุ่มของพนักงานหรือการร่วมเจรจาต่อรอง รวมถึงการให้ผลตอบแทนที่เท่าเทียมกัน โดยไม่มีความแตกต่างระหว่างพนักงานหญิงชายในทุกระดับ

จากการประเมินบริษัทภายนอกที่ทำสัญญาจ้างกับบริษัทฯ ไม่ปรากฏว่ามีคู่สัญญารายใดละเมิด หรือเสี่ยงต่อการละเมิดสิทธิเสรีภาพของลูกจ้าง โดยบริษัทฯ มีการกำหนดเงื่อนไขการว่าจ้างในสัญญาจ้างที่ทำกับบริษัทคู่สัญญาที่จัดจ้างแรงงาน โดยมีข้อความกำหนดให้ผู้รับจ้าง (บริษัทคู่สัญญา) ต้องปฏิบัติตามพนักงานของผู้รับจ้างให้ถูกต้องในทุกกรณีตามกฎหมายแรงงานที่กำหนดไว้ในปัจจุบัน หรือที่จะบังคับในโอกาสต่อไปตลอดอายุสัญญา โดยในปี 2556 บริษัทฯ ไม่ได้มีการรับเรื่องร้องเรียน หรือร้องทุกข์ที่เกี่ยวข้องกับสิทธิมนุษยชนแต่อย่างใด

ในปี 2556 บริษัทฯ มีพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค รวมทั้งหมด 23,931 คน ลดลงจากปี 2555 จำนวน 59 คน ซึ่งพนักงานทั้งหมดเป็นพนักงานประจำ โดยมีรายละเอียดดังนี้

#### ข้อมูลพนักงานจำแนกตามเพศ พื้นที่ ระดับของพนักงาน

ข้อมูลพนักงาน	ปี 2556 (คน)
จำนวนพนักงานทั้งหมด	23,931
จำนวนพนักงานจำแนกตามเพศ	
- เพศชาย	14,797
- เพศหญิง	9,134
จำนวนพนักงานแยกตามพื้นที่	
- ส่วนกลาง	22,172
- ส่วนภูมิภาค	1,588
- ต่างประเทศ	171
จำนวนพนักงานจำแนกตามระดับพนักงาน	
- พนักงานระดับผู้บริหาร (ระดับ 11 ขึ้นไป)	46
- พนักงานระดับผู้บริหาร (ตั้งแต่ระดับ 8-10)	1,905
- พนักงานระดับปฏิบัติการ (ตั้งแต่ระดับ 1-7)	21,980



การกลับเข้าทำงานและอัตราการคงอยู่ของบุคลากรหลังการใช้สิทธิ์ลาคลอด

กรณีของการลา	เพศชาย (คน)	เพศหญิง (คน)
• พนักงานที่มีสิทธิ์ลางานเพื่อเลี้ยงดูบุตร	-	9,166
• พนักงานที่ใช้สิทธิ์ลางานเลี้ยงดูบุตร	-	159
• พนักงานที่ใช้สิทธิ์ลางานเลี้ยงดูบุตรแล้วกลับมาทำงาน	-	159
• จำนวนพนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะเวลาการลาหยุดเพื่อเลี้ยงดูบุตรและยังทำงานต่อหลังจากนั้นไป 1 ปี	-	159
• อัตรากลับมาทำงานและการคงอยู่ของพนักงานที่กลับมาหลังจากระยะเวลาการลาหยุดสิ้นสุดลงแล้ว	-	ร้อยละ 96

ในส่วนของการรับสมัครและคัดเลือกพนักงานเข้าใหม่ประจำปี 2556 บริษัทฯ มีจำนวนพนักงานเข้าใหม่ทั้งสิ้น 511 คน (ร้อยละ 2.14 ของจำนวนพนักงานทั้งหมด) และมีพนักงานที่พ้นสภาพทั้งหมด ในกรณีลาออกและเกษียณอายุจำนวน 565 คน (ร้อยละ 2.36 ของจำนวนพนักงานทั้งหมด) โดยมีรายละเอียดดังนี้

จำนวนอัตราส่วนของพนักงานเข้าใหม่จำแนกตามเพศ พื้นที่ ช่วงอายุ

ข้อมูลพนักงานเข้าใหม่	ปี 2556	
	(คน)	(ร้อยละ)
จำนวนพนักงานเข้าใหม่จำแนกตามเพศ		
- เพศชาย	323	1.35
- เพศหญิง	188	0.79
จำนวนพนักงานเข้าใหม่แยกตามพื้นที่		
- ส่วนกลาง	500	2.09
- ส่วนภูมิภาค	11	0.05
- ต่างประเทศ	-	-
จำนวนพนักงานเข้าใหม่แยกตามช่วงอายุ		
- ต่ำกว่า 30 ปี	469	1.96
- อยู่ในช่วง 30 - 50 ปี	42	0.18
- มากกว่า 50 ปี	-	-

จำนวนอัตราส่วนของพนักงานพ้นสภาพทั้งหมด ในกรณีลาออกและเกษียณอายุ  
จำแนกตามเพศ พื้นที่ ช่วงอายุ

ข้อมูลพนักงานพ้นสภาพทั้งหมด ในกรณีลาออกและเกษียณอายุ	ปี 2556	
	(คน)	(ร้อยละ)
จำนวนพนักงานพ้นสภาพทั้งหมด ในกรณีลาออกและเกษียณอายุจำแนกตามเพศ		
- เพศชาย	347	1.45
- เพศหญิง	218	0.91
จำนวนพนักงานพ้นสภาพทั้งหมด ในกรณีลาออกและเกษียณอายุแยกตามพื้นที่		
- ส่วนกลาง	541	2.26
- ส่วนภูมิภาค	24	0.10
- ต่างประเทศ	-	-
จำนวนพนักงานเข้าพ้นสภาพทั้งหมด ในกรณีลาออกและเกษียณอายุแยกตามช่วงอายุ		
- ต่ำกว่า 30 ปี	43	0.18
- อยู่ในช่วง 30 - 50 ปี	222	0.93
- มากกว่า 50 ปี	300	1.25

บริษัทฯ ได้คำนึงถึงผลประโยชน์ของพนักงานหลังจากพ้นสภาพพนักงาน โดยจัดทะเบียนจัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพให้กับพนักงานประเภทจ่ายสมทบพนักงาน ซึ่งบริษัทฯ จ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนในอัตราร้อยละ 9 ของเงินเดือนค่าจ้างสำหรับพนักงานที่มีอายุงานไม่เกิน 20 ปี และในอัตราร้อยละ 10 ของเงินเดือนค่าจ้างสำหรับพนักงานที่มีอายุงานเกิน 20 ปีขึ้นไป โดยพนักงานจ่ายเงินสมทบในอัตราไม่ต่ำกว่าร้อยละ 2 ของเงินเดือนค่าจ้าง แต่ไม่เกินอัตราที่บริษัทฯ จ่ายสมทบ และได้สำรองงบประมาณกองทุนสำรองเลี้ยงชีพพนักงานในปี 2556 เป็นจำนวนเงิน 1,187,522,758 บาท ให้กับพนักงานที่เป็นสมาชิกจำนวน 21,131 คน

นอกจากนี้ยังมีกองทุนบำเหน็จพนักงาน โดยจ่ายเงินสมทบกองทุนในอัตราร้อยละ 10 ของเงินเดือนพนักงาน กองทุนจะนำเงินดังกล่าวไปให้ดอกผลในรูปดอกเบี้ยในกรณีที่เงินในกองทุนต่ำกว่าภาวะผูกพัน บริษัทฯ จะจ่ายสมทบให้มียอดเท่ากับภาวะผูกพัน ณ วันสิ้นงวดบัญชี และพนักงานที่อยู่ในกองทุนบำเหน็จจะต้องมีอายุงานไม่ต่ำกว่า 3 ปี จึงจะมีสิทธิได้รับเงินบำเหน็จตามอายุงานเมื่อลาออก เกษียณ หรือเสียชีวิต

การจัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เป็นอีกหนึ่งความหวังและเป็นสวัสดิการของพนักงาน โดยเริ่มตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2535 ซึ่งพนักงานที่เข้าทำงานหลังจากนี้ จะสามารถเข้าเป็นสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพได้อย่างเดียว แต่ไม่สามารถเข้าเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จพนักงานได้ ดังนั้น กองทุนบำเหน็จพนักงานจึงไม่มีสมาชิกเพิ่มตั้งแต่วันเริ่มจัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพพนักงาน ทั้งนี้บริษัทฯ ได้มีการสำรองงบประมาณกองทุนบำเหน็จพนักงานในปี 2556 เป็นจำนวน 219,920,524 ล้านบาท ให้กับพนักงานที่เป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ จำนวน 2,774 คน

ในปี 2556 บริษัทฯ ใช้เงินงบประมาณมาจ่ายให้กับหนี้สินอันเกิดจากการดำเนินงานโดยมีรายละเอียดดังนี้

- เงินตอบแทนความชอบในการทำงาน (10 เท่าของเงินเดือนค่าจ้าง) เป็นเงินทั้งหมด 220,598,380 บาท
- ค่าชดเชยวันหยุดพักผ่อน เป็นเงินทั้งหมด 45,392,499 บาท



ทั้งนี้ บริษัทฯ มีวิธีการคำนวณผลประโยชน์พนักงาน ตามมาตรฐานการบัญชีระหว่างประเทศ ฉบับที่ 19 ว่าด้วยเรื่องผลประโยชน์ของพนักงาน (Employee Benefits) ซึ่งมีผลบังคับใช้ปี 2554 เพื่อบันทึกบัญชีรับรู้ภาระหนี้สินและค่าใช้จ่ายเหล่านี้ โดยบริษัทฯ ได้ว่าจ้างบริษัทที่ปรึกษาด้านคณิตศาสตร์ประกันภัยให้เป็นผู้ดำเนินการคำนวณภาระผูกพันผลประโยชน์ของพนักงาน

## } การพัฒนาศักยภาพบุคลากร

บริษัทฯ ได้พัฒนาทรัพยากรบุคคลด้วยการฝึกอบรมบุคลากรให้มีคุณภาพและได้มาตรฐาน โดยกำหนดให้มีการพัฒนาครั้งสำคัญ ให้คนเก่งพร้อมสู่ความก้าวหน้าในอาชีพ โดยการบริหารจัดการคนเก่งขององค์กร (Talent Management) เป็นหนึ่งในกลยุทธ์ด้านการปรับปรุงโครงสร้างทางธุรกิจให้มีประสิทธิภาพของสายทรัพยากรบุคคล และกำกับกิจกรรมองค์กร ภายใต้ชื่อว่า “THAI High Flyer” เป็นระบบการบริหารจัดการพัฒนาบุคลากรของการบินไทย เพื่อสะสมประสบการณ์ให้มีความพร้อมในการเติบโตเป็นผู้บริหาร และสามารถตอบสนองต่อสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วได้อย่างแท้จริง

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังร่วมกับบริษัท แอร์บัส ศึกษาการฝึกอบรมช่างอากาศยานภูมิภาคเอเชีย ในโครงการความร่วมมือการศึกษาความเป็นไปได้ในการฝึกอบรมช่างอากาศยาน เพื่อพัฒนาให้การบินไทยมีศูนย์ฝึกอบรมช่างอากาศยานที่ได้รับรองคุณภาพตามมาตรฐานยุโรป และสามารถผลิตบุคลากรในสาขาต่างๆ เพื่อรองรับการขยายตัวของธุรกิจการบินในภูมิภาคเอเชียได้ และจากการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในรอบปี 2556 สามารถคิดเป็นจำนวนชั่วโมงฝึกอบรมเฉลี่ย จำแนกตามเพศและระดับของพนักงาน ได้ดังนี้

### ข้อมูลจำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมพนักงาน

ข้อมูลการฝึกอบรมพนักงาน	ปี 2556
จำนวนชั่วโมงฝึกอบรมเฉลี่ย (ชั่วโมง/คน/ปี)	36
จำนวนชั่วโมงฝึกอบรมเฉลี่ยจำแนกตามเพศ (ชั่วโมง/คน/ปี)	
- เพศชาย	36
- เพศหญิง	36
จำนวนชั่วโมงฝึกอบรมเฉลี่ยจำแนกตามระดับพนักงาน (ชั่วโมง/คน/ปี)	
- พนักงานระดับผู้บริหาร (ระดับ 11 ขึ้นไป)	18
- พนักงานระดับผู้บริหาร (ตั้งแต่ระดับ 8-10)	36
- พนักงานระดับปฏิบัติการ (ตั้งแต่ระดับ 1-7)	36

นอกจากนี้ ยังได้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการฝึกอบรมและเรียนรู้ในรูปแบบ e-Learning เพื่อช่วยเพิ่มโอกาสในการอบรมให้กับพนักงาน ลดข้อจำกัดในการจัดส่งพนักงานเข้ารับการอบรม และลดค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม

## การบริหารจัดการด้านความปลอดภัย

ในอุตสาหกรรมการบินนั้น ความปลอดภัยถือเป็นหัวใจสำคัญที่ต้องคำนึงถึงและปฏิบัติอย่างเคร่งครัด ทั้งต่อพนักงาน ผู้โดยสาร ตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้องให้เป็นไปตามมาตรฐาน และถือเป็นการกิจหลักของบริษัทฯ ที่ต้องนำผู้โดยสารและพัสดุภัณฑ์สู่จุดหมายปลายทาง ด้วยความสะดวกรวดสบาย ตรงต่อเวลา รวมทั้งยึดหลักการปฏิบัติตามมาตรฐานความปลอดภัยต่างๆ 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)

### ความปลอดภัยในการปฏิบัติการบิน (Flight Safety)

บริษัทฯ ได้รับอนุญาตให้ดำเนินธุรกิจการบินพาณิชย์ทั้งในประเทศและต่างประเทศ จึงนำมาตรฐานความปลอดภัยด้านการปฏิบัติการบินที่เป็นมาตรฐานเดียวกันกับสายการบินอื่นๆ ทั้งในระดับประเทศ ระดับภูมิภาค และระดับสากล ซึ่งไม่เพียงแต่ระดับปฏิบัติตามข้อบังคับขั้นต่ำ (Minimum Requirement or Compliance Based) เท่านั้น แต่ต้องดำเนินกิจการด้วยมาตรฐานความปลอดภัยในระดับความเป็นเลิศ (Excellent Performance Based) โดยมีการดำเนินกิจกรรมทางด้านความปลอดภัยเชิงรุก (Proactive Safety Strategy) ไปจนถึงเชิงคาดการณ์ (Predictive Safety Strategy) มีการเฝ้าระวังและติดตามการปฏิบัติการบินในทุกเที่ยวบิน ด้วยระบบวิเคราะห์ข้อมูลการบิน (Flight Data Analysis) เพื่อควบคุมคุณภาพของการปฏิบัติการบินให้อยู่ในระดับขั้นความปลอดภัยสูงสุด อีกทั้งสามารถคำนวณค่าความเสี่ยงของการปฏิบัติการบินเพื่อกำหนดมาตรการสำหรับป้องกันการเกิดอุบัติเหตุต่างๆ ได้อย่างเข้มงวดและรัดกุม





กิจกรรมโครงการพัฒนาศักยภาพบุคลากรการบินผ่านการฝึกอบรมหลักสูตร “Safety Management System” สำหรับนักบินและลูกเรือ รวมถึงเจ้าหน้าที่สายปฏิบัติการเพื่อสนับสนุนการดำเนินการด้านความปลอดภัยเชิงรุก ด้วยการปลูกฝังจิตสำนึกและสร้างวัฒนธรรมด้านความปลอดภัยให้กับบุคลากรอย่างต่อเนื่อง รวมถึงได้พัฒนาระบบการรายงานด้านความปลอดภัย (Safety Report) ของนักบินและลูกเรือที่ได้ไปปฏิบัติการบินในเที่ยวบินนั้นๆ ผ่านระบบ e-Reporting เพื่อสามารถรายงานความเสี่ยงต่างๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบได้อย่างรวดเร็วและครบถ้วน



## ความรับผิดชอบต่อด้านสุขภาพและความปลอดภัยของพนักงาน

ในการขับเคลื่อนองค์กรให้เจริญเติบโตทรัพยากรบุคคลถือเป็นกำลังสำคัญหลักที่จะนำองค์กรไปสู่เป้าหมายตามที่บริษัทฯ คาดหวังไว้ ดังนั้นความรับผิดชอบต่อด้านสุขภาพและความปลอดภัยของพนักงาน จึงเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญยิ่งที่จะต้องดำเนินการควบคู่ไปกับการดำเนินธุรกิจ บริษัทฯ จึงมีนโยบายในการดำเนินงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Occupational Health & Safety Policy Statement) บนพื้นฐานของมนุษยธรรม โดยยึดหลักธรรมาภิบาลและถือประโยชน์ของพนักงานเป็นหลัก เพื่อใช้เป็นแนวทางการดำเนินงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

บริษัทฯ ได้จัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพอนามัย เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพและการป้องกันโรคอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งจัดสถานที่ออกกำลังกายที่ได้มาตรฐาน เพื่อให้บริการแก่พนักงาน ณ สถานประกอบการกิจการต่างๆ ของบริษัทฯ ตลอดจนให้การสนับสนุนกิจกรรม ชมรมกีฬา บันเทิง และสันทนาการของพนักงานให้สามารถดำเนินงานได้ตามวัตถุประสงค์ และได้แต่งตั้งคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน และเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานประจำสถานที่ประกอบกิจการต่างๆ เพื่อปฏิบัติหน้าที่ในการเฝ้าระวังและตรวจสอบเพื่อความปลอดภัย รวมทั้งการแก้ไขปัญหาที่อาจก่อให้เกิดอันตราย หรือส่งผลกระทบต่อสุขภาพอนามัยของพนักงาน ตลอดจนการวางแผนเพื่อเตรียมความพร้อมในการรองรับอุบัติภัยต่างๆ ที่จะส่งผลกระทบต่อร่างกาย ชีวิต และจิตใจของพนักงาน

การเตรียมความพร้อมของพนักงานก่อนเผชิญเหตุที่ไม่คาดคิดเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่สามารถช่วยให้พนักงานสามารถวางแผนล่วงหน้าเพื่อรับมือกับสถานการณ์ดังกล่าว ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้กำหนดให้มีการฝึกอบรมด้านความปลอดภัย โดยจัดให้พนักงานทุกระดับเข้ารับการอบรมด้านความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานในส่วนที่

เกี่ยวข้องตามภาระหน้าที่ความรับผิดชอบ เพื่อรับทราบถึงอันตราย และความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน รวมทั้งมีการอบรมผู้บริหารและหัวหน้างานของหน่วยงานต่าง ๆ พร้อมทั้งแต่งตั้งให้ปฏิบัติหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานระดับบริหารและระดับหัวหน้างานตามลำดับ ตลอดจนอบรมคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานประจำสถานประกอบกิจการ เพื่อให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นอกเหนือจากกิจกรรมต่าง ๆ แล้วบริษัทฯ ได้มีแผนงานในการช่วยเหลือพนักงานและครอบครัวพนักงาน ทั้งการให้ความรู้ การฝึกอบรม การให้คำปรึกษาด้านอาชีวอนามัย สุขภาพ ความปลอดภัย และการควบคุมความเสี่ยงต่อโรคร้ายแรงต่าง ๆ ดังนี้

### แผนงานการศึกษา การฝึกอบรม

บริษัทฯ ให้ความรู้กับพนักงานที่มีผลการตรวจสอบสุขภาพตามปัจจัยเสี่ยงผิดปกติ เพื่อให้มีความรู้ในการป้องกันโรคจากการทำงาน ทั้งที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค รวมถึงการเข้ามาให้ความรู้เรื่องการบริหารงานอาชีวอนามัยในสถานประกอบการ เพื่อนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ในงานวางแผนป้องกันด้านอาชีวอนามัยและเฝ้าระวังโรคที่เกิดจากการทำงาน

### แผนงานการให้คำปรึกษา

บริษัทฯ ให้คำปรึกษาผลการตรวจสอบสุขภาพทั่วไป และตามปัจจัยความเสี่ยงของพนักงานที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ทั้งที่เกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้องกับการทำงาน โดยให้คำแนะนำตรวจวินิจฉัยเพิ่มเติมในชั้นตอน หรือกระบวนการรักษาพยาบาล รวมถึงสิทธิการรักษาพยาบาล

### แผนงานการรักษา

บริษัทฯ ให้การรักษาโรคที่เกิดจากการทำงานหรือโรคที่เกี่ยวข้องเนื่องจากการทำงาน ซึ่งบางโรคสามารถทำการรักษาได้ เช่น โรคผื่นแพ้สัมผัสจากการทำงาน โรคกระดูกและกล้ามเนื้อที่เกี่ยวข้องเนื่องจากการทำงาน หากบางโรคที่ไม่สามารถทำการรักษาได้ จะให้คำแนะนำกับพนักงาน หรือส่งต่อไปแพทย์ผู้เชี่ยวชาญต่อไป ซึ่งบริษัทฯ ได้มีการรายงานถึงพนักงานที่มีความเสี่ยงต่ออุบัติเหตุ หรือโรคใดโรคหนึ่งโดยเฉพาะ อาทิ พนักงานที่ปฏิบัติงานในลานจอดอากาศยานมีความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ และโรคประสาทหูเสื่อมจากเสียงดังในการทำงาน พนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานสัมผัสสารเคมี และพนักงานที่ทำงานในคลังสินค้าและพัสดุที่มีโอกาสบาดเจ็บ หรือเจ็บป่วยจากโรคกระดูกและกล้ามเนื้อจากการยกหรือเคลื่อนย้ายของหนัก เป็นต้น





สรุปการฝึกอบรม การให้คำปรึกษา การควบคุมป้องกัน และการรักษาโรคร้ายแรง อาทิ โรคเบาหวาน โรค HIV โรคเครียด โรคจากการทำงาน (Office Syndrome) และโรคอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ให้แก่พนักงานและครอบครัวพนักงาน ดังนี้

โรค	ผู้รับบริการ	การฝึกอบรม		การให้คำปรึกษา		การควบคุมป้องกัน		การรักษา	
		มี	ไม่มี	มี	ไม่มี	มี	ไม่มี	มี	ไม่มี
โรคประสาทหูเสื่อมจากการทำงาน	พนักงาน	✓		✓		✓			✓
	ครอบครัว		✓		✓		✓		✓
โรคปวดจากการทำงาน	พนักงาน		✓	✓		✓			✓
	ครอบครัว		✓		✓		✓		✓
การบาดเจ็บกระดูกและกล้ามเนื้อจากการทำงาน	พนักงาน	✓		✓		✓		✓	
	ครอบครัว		✓		✓		✓		✓
โรคผื่นผิวหนังจากการทำงาน	พนักงาน		✓	✓		✓		✓	
	ครอบครัว		✓		✓		✓		✓
โรคที่เกิดจากการสัมผัสสารเคมี	พนักงาน		✓	✓		✓			✓
	ครอบครัว		✓		✓		✓		✓
โรคเบาหวาน	พนักงาน	✓		✓		✓		✓	
	ครอบครัว	✓		✓		✓		✓	
โรคหลอดเลือดหัวใจ	พนักงาน	✓		✓		✓		✓	
	ครอบครัว	✓		✓		✓		✓	
โรคไวรัสตับอักเสบ	พนักงาน	✓		✓		✓		✓	
	ครอบครัว	✓		✓		✓		✓	
โรคความดันโลหิตสูง	พนักงาน	✓		✓		✓		✓	
	ครอบครัว	✓		✓		✓		✓	
โรคมะเร็งปากมดลูก	พนักงาน	✓		✓		✓		✓	
	ครอบครัว	✓		✓		✓		✓	
โรคไต	พนักงาน	✓		✓		✓		✓	
	ครอบครัว	✓		✓		✓		✓	

หมายเหตุ: บริษัทฯ ไม่ได้มีการฝึกอบรม การให้คำปรึกษา การควบคุมป้องกัน และการรักษาให้แก่ชุมชน

ในปี 2556 มีพนักงานที่มีผลการตรวจสมรรถภาพการได้ยินผิดปกติ ที่เข้ารับคำปรึกษาและอบรมความรู้ในการป้องกันโรคประสาทหูเสื่อมจากการทำงานจำนวน 95 คน และมีพนักงานที่ได้รับการวินิจฉัยว่ามีภาวะประสาทหูเสื่อมระดับเล็กน้อยจากการทำงานจำนวน 14 คน ซึ่งได้ดำเนินการทางการแพทย์และแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไขและปฏิบัติตามระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่อไป

มีพนักงานที่มีผลการตรวจสมรรถภาพปอดผิดปกติและได้รับคำปรึกษาจำนวน 106 คน ไม่พบพนักงานที่ป่วยเป็นโรคปอดจากการทำงาน

มีพนักงานที่ได้รับคำปรึกษาและความรู้ในการป้องกันการบาดเจ็บกระดูกและกล้ามเนื้อจากการทำงานจำนวน 8 คน มีพนักงานที่เกิดการบาดเจ็บกระดูกและกล้ามเนื้อจากการทำงานจำนวน 7 คน ซึ่งได้ดำเนินการทางการแพทย์และแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไขและปฏิบัติตามระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

มีพนักงานที่ได้รับคำปรึกษาด้วยโรคผื่นผิวหนังและพบว่าเป็นสาเหตุจากการทำงานจำนวน 1 คน ซึ่งได้ดำเนินการทางการแพทย์และแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไขและปฏิบัติตามระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้องแล้ว

มีพนักงานที่พบผลการตรวจสุขภาพเพื่อประเมินการสัมผัสสารเคมีผิดปกติจำนวน 5 คน จึงได้ดำเนินการตรวจประเมินการสัมผัสสารเคมีซ้ำให้กับพนักงานทั้ง 5 คน พร้อมทั้งให้ความรู้และคำปรึกษาในการป้องกันโรคที่เกิดจากการสัมผัสสารเคมี ผลการตรวจครั้งที่สองไม่พบพนักงานที่มีผลการตรวจผิดปกติ

## } ความปลอดภัยของพผู้โดยสาร (Passenger Safety)

บริษัทฯ ได้เพิ่มรูปแบบการให้ความรู้ความเข้าใจในการโดยสารเครื่องบินอย่างปลอดภัยผ่านเว็บไซต์ ([www.thaiairways.com](http://www.thaiairways.com)) และ Social Networks ทั้งนี้ในส่วนของผู้โดยสารได้ผลักดันแนวคิดของ Safety Management System ด้านที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยภายในห้องโดยสาร (Cabin Safety) เพื่อให้พนักงานและลูกเรือของการบินไทยปฏิบัติตามด้วยความระมัดระวัง และหลีกเลี่ยงปัจจัยเสี่ยงที่อาจนำไปสู่การเกิดอุบัติเหตุและอุบัติเหตุที่มีความรุนแรงภายในห้องโดยสารอย่างเคร่งครัด อีกทั้งเน้นการสร้างจิตสำนึกแก่พนักงานและลูกเรือในการให้บริการด้วยความใส่ใจ ความปลอดภัย เพื่อให้ผู้โดยสารมีความเชื่อมั่นในการปฏิบัติตามและมีความประทับใจในบริการที่เป็นเลิศตลอดการเดินทาง

บริษัทฯ ให้ความสำคัญด้านความปลอดภัยในการทำการบินตามมาตรฐานขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization : ICAO) นอกจากนี้ผลิตภัณฑ์ที่จะนำมาให้บริการ ต้องเป็นไปตามข้อกำหนดของกรมการขนส่งทางอากาศ และผ่านการตรวจสอบรับรองตามมาตรฐานด้านความปลอดภัยของ FAA (Federal Aviation Administration) ประเทศสหรัฐอเมริกา และ EASA (European Aviation Safety Agency) ของสหภาพยุโรป เพื่อความปลอดภัยสูงสุดต่อผู้โดยสารของการบินไทย

บริษัทฯ นำระบบการบริหารจัดการด้านความปลอดภัย (Safety Management System : SMS) มาใช้ เพื่อเป็นเครื่องมือในการควบคุมและติดตามปัจจัยความเสี่ยงต่างๆ ที่อาจก่อให้เกิดความไม่ปลอดภัยในการปฏิบัติตาม ซึ่งมีหน้าที่กำกับดูแลด้านการขนส่งทางอากาศให้เป็นไปตามข้อกำหนดสากล ถือเป็นปัจจัยสำคัญของการดำเนินธุรกิจการบินที่ต้องนำผู้โดยสารและพัสดุภัณฑ์ไปถึงจุดหมายปลายทางอย่างปลอดภัย







มีระบบรายงานด้านความปลอดภัย (Safety Reporting System) ซึ่งได้รับการพัฒนาโดยใช้ระบบ e-Reporting เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถส่งรายงานได้สะดวกรวดเร็วขึ้น จากการรายงานผ่านทาง Web Base System บริษัทฯ สามารถรับทราบและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันต่อเหตุการณ์ อีกทั้งการเก็บข้อมูลด้วยระบบดังกล่าวสามารถช่วยให้ทำงานในเชิงวิเคราะห์และป้องกันตามหลักการดำเนินการเชิงรุก (Proactive) ของระบบ SMS ได้เป็นอย่างดี รวมถึงการแสดงดัชนีชี้วัดด้านความปลอดภัย FSI (Flight Safety Index) และ SPI (Safety Performance Indicator) ซึ่งผู้บริหารใช้เป็นเครื่องมือในการติดตาม ตรวจสอบ และสั่งการในการแก้ปัญหาได้อย่างทันทั่วถึง

นอกจากนี้ยังมีการนำระบบการวิเคราะห์ข้อมูลการบิน (Flight Data Analysis Program : FDAP) มาใช้และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยนำข้อมูลการบินที่บันทึกไว้ในทุกเที่ยวบินมาวิเคราะห์ เพื่อติดตามแนวโน้มความเสี่ยงในระหว่างการปฏิบัติการบิน และมีการรวบรวมข้อมูลสำหรับการบริหารจัดการ เพื่อหลีกเลี่ยงการเกิดอุบัติเหตุต่างๆ และสร้างความมั่นใจด้านความปลอดภัยของเที่ยวบิน และเมื่อนำมาใช้งานคู่กับระบบรายงานด้านความปลอดภัย จะทำให้ระบบ SMS มีความสมบูรณ์และครบวงจรมากขึ้น ในกรณีที่เกิดอุบัติเหตุร้ายแรง สามารถนำข้อมูลด้านการบินมาสร้างเป็นภาพเคลื่อนไหว (Animation) โดยจำลองสถานการณ์เพื่อใช้ในการวิเคราะห์หาสาเหตุและแนวทางแก้ไข ปัญหาได้อย่างถูกต้องแม่นยำ

ในส่วนของการบริหารจัดการด้านความปลอดภัยภายในห้องโดยสาร (Cabin Safety) เป็นอีกหนึ่งเรื่องที่สำคัญและกำลังพัฒนาอย่างรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับนโยบาย “Safe and Warm” คือ การที่ผู้โดยสารจะได้รับความรู้สึกที่อบอุ่น มั่นคงปลอดภัย ตลอดเวลาที่รับบริการภายในห้องโดยสารบนเที่ยวบินของการบินไทย จนกว่าจะถึงจุดหมายปลายทาง

บริษัทฯ มีกระบวนการที่เรียกว่า Audits เป็นเครื่องมือในการตรวจสอบและควบคุมคุณภาพความปลอดภัยที่สำคัญ ซึ่งได้รับการรับรองมาตรฐานการตรวจประเมินความปลอดภัยด้านการปฏิบัติการ (IATA Operation Safety Audits : IOSA) โดยแบ่งออกเป็นกระบวนการตรวจสอบภายใน (Internal Audits Program) เพื่อควบคุมคุณภาพความปลอดภัยของแต่ละหน่วยงานภายในบริษัทฯ และช่วยให้มีการปรับปรุงคุณภาพการทำงานให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งดำเนินการเป็นประจำทุกปี รวมถึงกระบวนการตรวจสอบภายนอก (Vendor Audits Program) เป็นการตรวจสอบ Outsourcer ของบริษัทฯ เพื่อให้เกิดความมั่นใจทั้งในด้านคุณภาพและความปลอดภัยในการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกบริษัทฯ ซึ่งดำเนินการในทุก 2 ปี

นอกจากนี้ยังมีโครงการอื่นๆ ที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านความปลอดภัย เช่น การเข้าร่วมประชุมกับ ICAO, IATA และสมาคมสายการบินภาคพื้นเอเชียแปซิฟิก (Association of Asia Pacific Airlines : AAPA) ฯลฯ อย่างต่อเนื่อง การเข้าร่วมในระบบประเมินแนวโน้ม วิเคราะห์ และแลกเปลี่ยนข้อมูลด้านความปลอดภัยของ IATA (The IATA Safety Trend Evaluation, Analysis & Data Exchange System : STEADES) การเข้าร่วมจัดงานสัมมนา AAPA Emergency Response Conference เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นด้านการเตรียมความพร้อมในการรับมือกับเหตุการณ์ฉุกเฉินในการปฏิบัติการบินระหว่างสายการบินในภูมิภาค โดยมีผู้เข้าร่วมสัมมนาที่เป็นผู้แทนจากสายการบินสมาชิกจำนวน 150 คน

นอกเหนือจากเรื่องความปลอดภัยในด้านการบินแล้ว บริษัทฯ ยังให้ความสำคัญต่อการจัดการความปลอดภัยอาหารที่ให้บริการบนเครื่องบินตามมาตรฐานด้านความปลอดภัยอาหารสากล (International Food Safety) เพื่อให้การจัดการคุณภาพสุขลักษณะและความปลอดภัยอาหาร ผ่านการจัดการกระบวนการผลิตบนพื้นฐานการจัดการเทคโนโลยีการผลิตอาหาร “Refrigerated Food” โดยควบคุมกระบวนการให้เป็น Cold Chain Production ตลอดทั้งห่วงโซ่กระบวนการผลิตอาหาร (Food Production Chain) หลีกเลี่ยงการนำอาหารมาอยู่ในช่วงอุณหภูมิเขตอันตราย (Danger Zone) เพื่อถนอมรักษาคุณภาพอาหารให้สดใหม่ รวมถึงกระบวนการผลิตอาหารเป็นไปอย่างถูกสุขลักษณะผ่านมาตรการพื้นฐานด้านสุขลักษณะที่ดี หรือ GMP : Good Manufacturing Practices ซึ่งเป็น Prerequisite Program ของการจัดการความปลอดภัยอาหารตามระบบ HACCP

- มาตรฐานด้านความปลอดภัยอาหารสำหรับสายการบินทั่วโลก IFSA/AEA : World Food Safety Guidelines for Airline Catering, 3rd version, June 2010
- ระบบคุณภาพมาตรฐานและความปลอดภัยด้านอาหาร CODEX Alimentarius Commission, Hazard Analysis and Critical Control Point (HACCP) System และ Guidelines for its application. Annex to CAC/RCP 1-1969, Rev.4-2003
- ระบบมาตรฐานด้านสุขลักษณะและความปลอดภัยอาหาร QSAI – Catering Quality Assurance Programme, Food Processing Safety Standards & Interpretation Guidelines

นอกจากนี้บริษัทฯ ได้ให้ความสำคัญต่อการควบคุม ป้องกัน และเร่งแก้ไขหากพบปัญหา รวมทั้งมีการทวนสอบคุณภาพ โดยการ Hygiene Audit และการตรวจวิเคราะห์ทางจุลชีววิทยาตามประเภทของอาหารและผลิตภัณฑ์ เพื่อให้การควบคุมคุณภาพและความปลอดภัยอาหารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ





## } ความพึงพอใจต่อผู้บริโภค

ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ของบริษัทฯ แนวคิดหลักคือการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และมีเอกลักษณ์ของความเป็นไทย โดยใช้ข้อมูลงานวิจัยจากหน่วยงานภายในและภายนอกที่มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับในอุตสาหกรรมการบิน เช่น ข้อมูลวิจัยของ IATA (International Air Transport Association) ข้อมูลสถิติประชากรผู้โดยสาร (Passenger Demographics) การพัฒนาออกแบบผลิตภัณฑ์ของบริษัทฯ ได้รับการออกแบบและผลิตจากผู้ประกอบการที่มีมาตรฐานสากลผ่านการดำเนินการที่สำคัญ อาทิ การจัดซื้อเครื่องบินที่รับมอบใหม่ การปรับปรุงเมนูอาหารและส่วนประกอบ รสชาติและกลิ่นของอาหาร การดำเนินการปรับปรุงในทุกจุดบริการ การให้บริการเช็คอินที่รวดเร็ว การปรับปรุงเวลาให้กระเป๋าใบแรกมาถึงสายพานรับกระเป๋าภายใน 15 นาที หลังจากเครื่องบินเข้าที่จอดเรียบร้อยแล้ว เป็นต้น

บริษัทฯ มีการสร้างความพึงพอใจต่อลูกค้ามาโดยตลอดและอย่างต่อเนื่องในทุกกลุ่มเป้าหมาย โดยเฉพาะกลุ่มผู้โดยสารผู้ด้อยโอกาสที่ต้องการดูแลเอาใจใส่อย่างใกล้ชิด อาทิ ผู้พิการ เด็ก และคนชรา โดยบริษัทฯ ได้จัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกด้านต่าง ๆ เช่น การกำหนดที่นั่งเฉพาะเพื่อสะดวกต่อการเคลื่อนย้ายกรณีฉุกเฉิน การปรับปรุงห้องน้ำในเครื่องบินรุ่นใหม่ การเตรียมรถเข็นสำหรับผู้พิการใช้บนเครื่องบิน การติดตั้ง Moveable armrest รวมถึงการเคลื่อนย้ายผู้โดยสารกรณีอากาศยานไม่จอดเข้าทางเชื่อม (Bridge) โดยใช้รถยก (High Lift) ที่มีที่นั่ง และเข็มขัดนิรภัยสำหรับล้อรถเข็น การมีป้ายสัญลักษณ์และพนักงานให้ความช่วยเหลือ รวมถึงการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

สถานที่	ประเภทสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุ				
	พื้นผิวต่างสัมผัส (Warning Block)	ห้องน้ำ	ทางลาด	ราวจับกันลื่น	บันได
อาคาร 1		✓			
อาคาร 2	✓	✓	✓	✓	
อาคาร 4		✓			
อาคาร 5		✓	✓	✓	
อาคาร 6		✓	✓	✓	
อาคาร 9				✓	✓



บริษัทฯ ได้จัดทำขั้นตอนการบริการผู้โดยสารพิการสอดคล้องตามข้อบังคับของกระทรวงคมนาคมของ ประเทศสหรัฐอเมริกาที่ 14 CFR (Code of Federal Regulations) Part 382 ว่าด้วยเรื่องการไม่เลือกปฏิบัติต่อ ความทุพพลภาพในการเดินทางอากาศ (Nondiscrimination on the Basis of Disability in Air Travel) โดย แทรกเนื้อหาในคู่มือปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ISOP (Inflight Service Operation Procedure) คู่มือการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าภาคพื้น PHM (Passenger Handling Manual) และคู่มือ การปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายขาย CIS (Central Information System)

บริษัทฯ จัดให้มีการอบรมให้แก่พนักงานต้อนรับในด้านการบริการที่สอดคล้องตามข้อบังคับ 14 CFR Part 382 ซึ่งดำเนินการอบรมมาแล้วอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2554 โดยจะมีการอบรมปีละ 30 รุ่น เฉลี่ย ปีละ 3 ชั่วโมง และมี พนักงานเข้าร่วมจำนวน 1,500 คนต่อปี คิดเป็นร้อยละ 6.27 ของจำนวนพนักงานทั้งหมด รวมถึงการอบรมผู้ได้รับ การแต่งตั้งเป็นผู้เขียนรายงานที่เกิดเหตุไม่เป็นตามข้อกำหนดดังกล่าว หรือ CRO (Complaint Resolution Official) นอกจากนี้ บริษัทฯ ออกแบบจัดทำข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อกลุ่มผู้พิการ ได้แก่ ภาพยนตร์สาธิตความปลอดภัย พร้อมตัวอักษรและภาษามือ คู่มือความปลอดภัยบนเครื่องบินเป็นอักษรเบรลล์ รวมถึงการเชิญกลุ่มตัวแทนผู้ด้อยโอกาส เข้ามาเยี่ยมชมบริษัทฯ เพื่อสร้างความเข้าใจและความพึงพอใจต่อกลุ่มผู้โดยสารผู้ด้อยโอกาสมากยิ่งขึ้น

ที่ผ่านมาบริษัทฯ ได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือทำการสำรวจด้วยตนเอง เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจ ของลูกค้าในเส้นทางระหว่างประเทศทุกชั้นบริการ (THAI Customer Satisfaction Survey) ตั้งแต่ปี 2540 มาอย่างต่อเนื่อง เพื่อประเมินความพึงพอใจ รวมทั้งหาความต้องการและความคาดหวังจากลูกค้า เพื่อนำผลลัพธ์ที่ได้ มาเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์และการบริการ เพื่อให้ลูกค้าได้รับการบริการที่มีมาตรฐานอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งรักษามาตรฐานลูกค้าทั้งในอดีตและปัจจุบัน สร้างความภักดีกับบริษัทฯ สำหรับจุดบริการที่บริษัทฯ ให้ความสำคัญ และมีผลต่อความพึงพอใจ นับตั้งแต่การบริการก่อนเดินทาง (Pre-flight Services) การบริการบนเที่ยวบิน (In-flight Services) และการบริการหลังการเดินทาง (Post flight Services) แบ่งออกเป็น 15 จุดบริการ (Service Ring)

- 1 สำรองที่นั่ง (Reservation & Call Center)
- 2 สำนักงานบัตรโดยสาร (Ticketing)
- 3 เว็บไซต์ขายตั๋วและสารสนเทศ (Web Sales & Information)
- 4 โปรแกรมสะสมไมล์ (Royal Orchid Plus)
- 5 จุดเช็คอิน (Check-In)
- 6 ห้องรับรอง (Lounge)
- 7 จุดขึ้นเครื่องบิน (Boarding)
- 8 การบริการของพนักงานต้อนรับ (Cabin Crew)
- 9 เก้าอี้ (Seat)
- 10 ระบบสาระบันเทิง (Inflight Entertainment)
- 11 อาหาร และเครื่องดื่ม (Food & Beverage)
- 12 สิ่งอำนวยความสะดวกทางธุรกิจ (Business Facilities)
- 13 จุดลงเครื่องบิน (Arrival)
- 14 การส่งมอบสัมภาระ (Baggage)
- 15 การบริการกรณีเกิดเหตุการณ์ไม่ปกติ (Irregularities Handling)

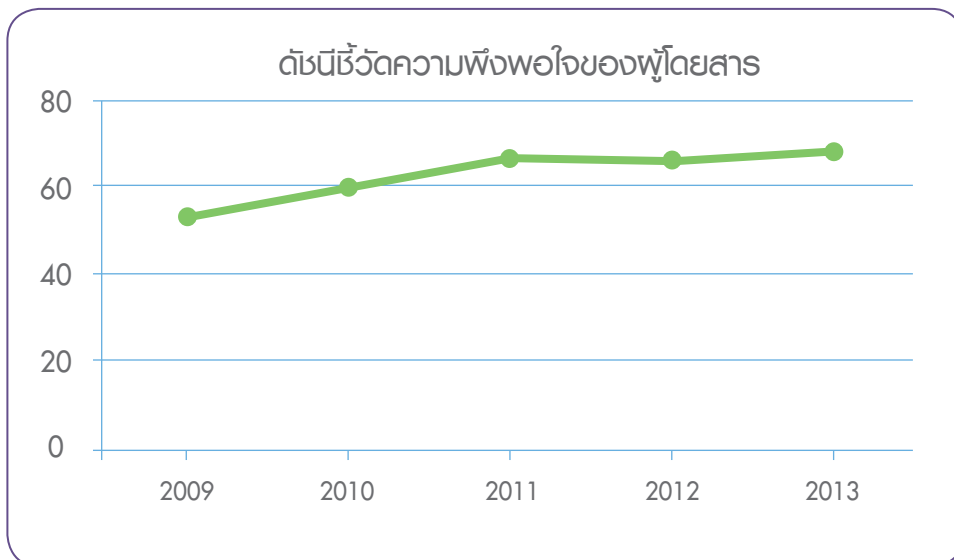




โดยวิธีการสำรวจความพึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวัง แบ่งเป็น 5 วิธี

- 1 การแจกแบบสอบถามบนเครื่องบิน (Thai Customer Satisfaction Survey)
- 2 การส่งแบบสอบถามให้ผู้โดยสารทาง e-mail (e-Survey)
- 3 การซื้อผลสำรวจจากองค์กรการบิน (IATA-Airs@t/International Air Transport Association)
- 4 การใช้ผลสำรวจของสายการบินพันธมิตร (Star Alliance Online Customer Satisfaction Survey)
- 5 การวิเคราะห์ข้อมูลติชมจากลูกค้า (Customer Feedback Management System) ซึ่งได้มาจากทุกช่องทาง เช่น จดหมาย ทางโทรศัพท์ แฟกซ์ e-mail รวมทั้ง Social Media ต่างๆ เป็นต้น

บริษัทฯ ใช้ผลดัชนีชี้วัดความพึงพอใจ (Customer Satisfaction Index : CSI) ที่ได้จากแหล่งต่างๆ ดังกล่าวข้างต้น นำมาวิเคราะห์ สรุปผล และนำเรียนผู้บริหาร เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดแผนกลยุทธ์ ในการปรับปรุงคุณภาพผลิตภัณฑ์และการบริการ พบว่าผลดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อบริษัทฯ ใน 5 ปีที่ผ่านมา มีแนวโน้มที่เพิ่มขึ้นต่อเนื่อง



นอกจากนี้ ยังมีการกำหนดมาตรฐานการบริการ เรียกว่า Service Operation Procedure (SOP) และ Service Delivery Standard (SDS) ตามจุดบริการหลัก และจัดทำคู่มือในการให้บริการให้กับพนักงานตามจุดบริการต่างๆ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน โดยมีการติดตามวัดผล (Internal Audit) เพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้าจะได้รับบริการตามมาตรฐานอย่างสม่ำเสมอ

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าจากแหล่งต่างๆ ในภาพรวม (เดือนมกราคม – กันยายน 2556) รวมถึงการเปรียบเทียบกับผลความพึงพอใจในระยะเวลาเดียวกันในปี 2555 พบว่า จุดบริการที่ผู้โดยสารมีความพึงพอใจสูงสุดเรียงตามอันดับ ดังนี้ อันดับที่ 1 การให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งถือว่าเป็นจุดแข็งของบริษัทฯ และเป็นจุดบริการที่ได้รับคำชมเชยและความพึงพอใจจากผู้โดยสารมากที่สุดมาอย่างต่อเนื่อง อันดับที่ 2 การบริการเช็คอิน ซึ่งลูกค้าให้คะแนนความพึงพอใจภาพรวมที่สถานีกรุงเทพฯ สูงกว่าการเช็คอินที่สถานีอื่นๆ โดยเฉพาะเรื่องความสามารถในการให้บริการของพนักงาน โดยมีประเด็นที่ควรปรับปรุง คือ ระยะเวลาในการรอคิวในแถวชั้นประหยัด และอันดับ 3 คือ การสำรองที่นั่งและออกบัตรโดยสาร พบว่าประเด็นที่ต้องเร่งปรับปรุง คือ ระยะเวลาในการรอคิวรับบริการ ผู้โดยสารต้องรอสายนาน

นอกจากนี้ พบว่าจุดบริการที่บริษัทฯ ควรปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้น ดังนี้ อันดับที่ 1 คือ ที่นั่งบนเครื่องบิน เป็นสิ่งที่ผู้โดยสารคาดหวังให้ปรับปรุงเรื่องความสะดวกสบาย อันดับที่ 2 คือ การให้บริการอาหารบนเครื่องบิน สำหรับเที่ยวบินที่ออกจากกรุงเทพฯ (Outbound) ควรปรับปรุงรสชาติและคุณภาพของอาหาร รวมทั้งความหลากหลาย (choice of food) และอันดับที่ 3 คือ ระบบสารบบันเทิง ควรเพิ่มความหลากหลายของรายการสารบบันเทิงต่างๆ รวมทั้งความสม่ำเสมอของระบบ





## การสื่อสารทางการตลาดด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม

การสื่อสารทางการตลาดนับเป็นกลไกหนึ่งที่เป็นตัวเชื่อมสำคัญซึ่งจะทำให้ผู้บริโภคสามารถรับทราบความตั้งใจจริงเสมือนคำมั่นสัญญาที่บริษัทฯ มีต่อผู้บริโภค โดยในปี 2556 บริษัทฯ ได้ดำเนินงานตามกลยุทธ์ธุรกิจการขนส่ง โดยมีแผนงานที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารทางการตลาด 2 แผนงาน คือ แผนงานกลยุทธ์การสื่อสารรวม (Integrated Marketing Communication Strategies – IMC) และแผนงานเผยแพร่ข่าวสารเชิงรุกอย่างต่อเนื่องผ่านทางสื่อมวลชนแขนงต่าง ๆ

จากการดำเนินดังกล่าวไม่มีประเด็นข้อพิพาทตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดย (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2541 ในประเด็นของสิทธิผู้บริโภค ว่าด้วยการที่ผู้บริโภคสมควรจะได้รับการโฆษณาหรือการแสดงฉลากตามความเป็นจริง และปราศจากพิษภัยแก่ผู้บริโภค รวมถึงสิทธิที่จะได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการอย่างถูกต้องและเพียงพอที่จะไม่หลงผิดในการซื้อสินค้าหรือรับบริการโดยไม่เป็นธรรม ซึ่งผลลัพธ์ดังกล่าวเป็นสิ่งที่แสดงถึงความตั้งใจจริงที่บริษัทฯ ต้องการดำเนินงานโดยมุ่งเน้นประโยชน์ของผู้บริโภคเป็นสำคัญเสมอมา







CSRI Recognition  
2013

บมจ. การบินไทย  
เพื่อเป็นการประกาศเกียรติคุณว่า  
บริษัทฯ ให้ความสำคัญและดำเนินธุรกิจ  
อย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม



SET AWARDS 2013

Outstanding Corporate Social Responsibility Awards  
SET market capitalization of THB20 bln. - THB50 bln.

Thai Airways International p.l.c.



2013  
SUSTAINABILITY  
REPORT  
AWARD

รางวัลรายงานความยั่งยืน ประจำปี 2556

รางวัลดีเด่น

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

รางวัล  
แห่งความสำเร็จ



ในปี 2556 บริษัทฯ ได้รับรางวัลประกาศเกียรติคุณในด้านต่างๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ซึ่งเกิดจากความมุ่งมั่นและทุ่มเทของผู้บริหารและพนักงานทุกระดับที่ร่วมแรงร่วมใจกันพัฒนาศักยภาพการดำเนินธุรกิจการบินอย่างต่อเนื่อง และถือเป็นความภาคภูมิใจของผู้มีส่วนร่วมทุกภาคส่วนซึ่งทำให้เกิดแรงผลักดันให้การบินไทยพัฒนาก้าวรุดหน้าต่อไป



## ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

- รางวัล SET Award ประจำปี 2556 จากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ประเภทรางวัลบริษัทจดทะเบียนด้านความรับผิดชอบต่อสังคมดีเด่น ประเภทมูลค่าหลักทรัพย์ตามราคาตลาดระหว่าง 20,000 - 50,000 ล้านบาท
- รางวัลรายงานความยั่งยืนดีเด่น ประจำปี 2556 จากสมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย ซึ่งเป็นรางวัลที่ให้ความสำคัญและส่งเสริมให้บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์จัดทำรายงานความยั่งยืนเพื่อเปิดเผยข้อมูลในด้านสิ่งแวดล้อม สังคมและการกำกับดูแลกิจการ อันจะเป็นประโยชน์ต่อกลุ่มผู้ลงทุนในแวดวงตลาดทุน
- รางวัล CSRI Recognition 2556 ประเภททั่วไป จากสถาบันธุรกิจเพื่อสังคม (Corporate Social Responsibility Institute : CSRI) และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นรางวัลที่มอบให้กับบริษัทจดทะเบียนที่มีผลงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ครอบคลุมถึงความสำคัญและมีความมุ่งมั่นที่จะส่งเสริม รวมถึงพัฒนาการดำเนินธุรกิจให้มีความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างต่อเนื่อง
- รางวัลสถานประกอบกิจการดีเด่นด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ระดับประเทศ ประจำปี 2556 จากกระทรวงแรงงาน ในบริเวณพื้นที่อาคารศูนย์ปฏิบัติการและพื้นที่ปฏิบัติงานของฝ่ายการพาณิชย์ สินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์

- เกียรติบัตรโครงการสนับสนุนผู้สูงอายุประจำปี 2555 โดยคณะกรรมการพัฒนาสังคมและกิจการเด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการและผู้ด้อยโอกาส จากการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2553 รวมถึงมีการคุ้มครอง ส่งเสริม และสนับสนุนในด้านต่างๆ ครอบคลุมถึงศักยภาพ ประสิทธิภาพ และภูมิปัญญาของผู้สูงอายุ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการสร้าง “สังคมผู้สูงอายุ” ที่มีคุณค่า

## ด้านสิ่งแวดล้อม

- รางวัลรองชนะเลิศอันดับ 1 ในด้านอาคารอนุรักษ์พลังงานดีเด่น ประเภทอาคารปรับปรุง อาคารสำนักงานหลักสี่ จากงาน ASEAN Energy Awards 2013 ณ เกาะบาห์ลี สาธารณรัฐอินโดนีเซีย
- รางวัลอนุรักษ์พลังงานไทย ประจำปี 2013 (Thailand Energy Award 2013) ประเภทงานขนส่งผู้โดยสาร และสินค้า โดยนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการติดตามผลการใช้น้ำมันของการปฏิบัติการบิน และรางวัลดีเด่น อาคารสร้างสรรค์เพื่อการอนุรักษ์พลังงาน ประเภทอาคารปรับปรุง (Retrofitted Building)



## ด้านการบริการ

- รางวัล Business Traveller (Asia Pacific) Awards 2013 การจัดอันดับของนิตยสาร Business Traveller (Asia Pacific) จำนวน 4 รางวัล ดังนี้
  - รางวัลสายการบินยอดเยี่ยมอันดับ 3 ของโลก (Best Airline in the World Award)
  - รางวัลสายการบินยอดเยี่ยมอันดับ 3 ของเอเชีย แปซิฟิก (Best Asia-Pacific Airline Award)
  - รางวัลการบริการชั้นประหยัดยอดเยี่ยมอันดับ 3 (Best Economy Class Award)
  - รางวัลโปรแกรมสะสมไมล์ยอดเยี่ยมอันดับ 3 (Best Frequent Flyer Programme Award)
- รางวัลชนะเลิศ Travel Agents Choice Award 2013 ประเภท Far East and Australasia จากงาน WORLD TRAVEL MARKET 2013 ซึ่งรางวัล Travel Agents Choice Award จัดขึ้นเป็นประจำทุกปี รางวัลนี้เป็นรางวัลสำหรับผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวที่มีผลงานดีเด่นประจำปีโดยคะแนนโหวตมาจากผู้อ่านและบริษัทตัวแทนจำหน่ายทั่วประเทศอังกฤษ



- รางวัล TTG Travel Awards 2013 ประเภทสายการบินที่ดีที่สุดที่ทวีปเอเชียตะวันออกเฉียงใต้และสายการบินชั้นธุรกิจที่ดีที่สุด ซึ่งจัดเป็นปีที่ 24 โดยบริษัท TTG Asia Media's Travel Trade Publishing Group ผู้ผลิตนิตยสารด้านการท่องเที่ยว Thailand Travel Gazette (TTG)
- รางวัล Asiana Airlines Award 2012 ประเภทการรักษาคุณภาพและมาตรฐานการบริการด้านอาหารจาก Asiana Airlines ได้คะแนนเสียงจากการกรอกแบบสอบถามของผู้จัดการประจำเส้นทางบินทวีปเอเชีย ผู้จัดการภาคพื้นดิน ผู้ควบคุมดูแลอุปกรณ์เครื่องมือ และพนักงานต้อนรับของสายการบินทวีปเอเชียกว่า 1,000 คน
- รางวัล Smart Travel Asia 2013 จากนิตยสาร Smart Travel Asia ซึ่งเป็นนิตยสารออนไลน์ที่มีชื่อเสียงในภูมิภาคเอเชีย ทำการสำรวจความนิยมโดยรวมรวมผลการโหวตจากผู้อ่าน นำมาจัดอันดับเป็นรางวัลประเภทต่างๆ จำนวน 3 รางวัล ดังนี้
  - รางวัลสายการบินยอดเยี่ยมอันดับ 4 ของโลก
  - รางวัลการบริการบนเครื่องบินยอดเยี่ยมเป็นอันดับ 3 ของโลก
  - รางวัลสายการบินราคาคู่มือยอดเยี่ยมเป็นอันดับ 6 ของเอเชีย
- รางวัล The Most Courteous and Helpful Check-In Staff จากการประกาศรางวัล “Customer Satisfaction Award – Airline and Passenger Handling Agents category” ของท่าอากาศยานนานาชาติฮ่องกง (HKIA) ผลการตัดสินรางวัลได้มาจากการโหวตของผู้โดยสารที่มาใช้บริการที่ท่าอากาศยานนานาชาติฮ่องกง
- รางวัลสายการบินระหว่างทวีปที่ดีที่สุด (Best Intercontinental Airline) จากการประกาศรางวัล Norwegian Grand Travel Award 2013 ของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ประเทศนอร์เวย์ ณ กรุงออสโล
- รางวัล Diamond Award 2013 ประเภทสายการบินดีที่สุดในการขนส่งทางอากาศ 300,000 - 799,999 ตัน จากผลสำรวจด้านฝ่ายขนส่งทางอากาศของสายการบินยอดเยี่ยม (Air Cargo Excellence) ของ Air Cargo World

## ด้านอื่นๆ

- รางวัล SET Award ประจำปี 2556 จากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ประเภทรางวัลบริษัทจดทะเบียนด้านนักลงทุนสัมพันธ์ดีเด่น ประเภทมูลค่าหลักทรัพย์ตามราคาตลาดระหว่าง 20,000 - 50,000 ล้านบาท
- รางวัล Marketing Awards of the Year 2013 จัดขึ้นโดยนิตยสาร Payload Asia เป็นรางวัลที่คัดเลือกจากความโดดเด่น และการถ่ายทอดเรื่องราวของการให้บริการและผลิตภัณฑ์ของ THAI Cargo ผ่านสื่อโฆษณาต่างๆ อย่างต่อเนื่อง
- โล่ประกาศเกียรติคุณ ในฐานะหน่วยงานต้นแบบในการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสาร จากสำนักนายกรัฐมนตรี เนื่องจากเป็นหน่วยงานต้นแบบในการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 และโล่ประกาศเกียรติคุณหน่วยงานที่ปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานตัวชี้วัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ



การมีส่วนร่วม  
ในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคม  
ของคณะกรรมการบริษัทฯ



คณะกรรมการบริษัทฯ มีมติแต่งตั้งคณะกรรมการส่งเสริมกิจการเพื่อสังคมเมื่อวันที่ 2 พฤษภาคม 2554 และมีหน้าที่สนับสนุนต่อการดำเนินกิจกรรม CSR ของบริษัทฯ อย่างต่อเนื่อง โดยเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เสนอโครงการ CSR ร่วมกันพัฒนากิจกรรม CSR ตลอดจนเข้าร่วมประชุมกับหน่วยงานภายนอก เพื่อนำแนวคิดมาประยุกต์ใช้กับองค์กร ในปี 2556 คณะกรรมการบริษัทฯ<sup>1</sup> ได้แสดงจุดยืนด้านการดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมผ่านการมีส่วนร่วมต่อกิจกรรมที่สำคัญ



## นิทรรศการไทยแลนด์ 2020 ก้าวใหม่เชื่อมไทยสู่โลก

นายอำพน กิตติอำพน ประธานกรรมการบริษัทฯ ร่วมพิธีเปิดงานนิทรรศการ “ไทยแลนด์ 2020 ก้าวใหม่เชื่อมไทยสู่โลก การลงทุนของประชาชนเพื่อประชาชน” เมื่อวันที่ 8 มีนาคม 2556 จัดโดยกระทรวงคมนาคม ร่วมกับกระทรวงการคลัง และสำนักนายกรัฐมนตรี ณ ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา ถนนแจ้งวัฒนะ จังหวัดนนทบุรี เพื่อสร้างความเข้าใจกับประชาชนและนักลงทุนเกี่ยวกับการลงทุนโครงสร้างพื้นฐานด้านการคมนาคมขนส่งของต่างประเทศ และรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปี 2558 บริษัทฯ ได้รับมอบหมายให้เป็นคณะกรรมการอำนวยการและคณะกรรมการด้านการสัมมนาการจัดนิทรรศการแผนลงทุนพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบคมนาคมขนส่ง ปี 2556 - 2563 เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์โครงการลงทุนที่สำคัญภายใต้แผนลงทุนฯ ของกระทรวงคมนาคม

## โครงการ “ปันรักจากชาวการบินไทยสู่ชุมชนชายแดนใต้” ปีที่ 2

พลตำรวจเอกวิเชียร พจน์โพธิ์ศรี ประธานคณะกรรมการส่งเสริมกิจการเพื่อสังคม คณะผู้บริหาร และพนักงานจิตอาสาการบินไทย ร่วมเดินทางไปมอบเงินสนับสนุน เครื่องอุปโภคบริโภคที่รวบรวมจากพนักงานการบินไทย และผู้มีจิตศรัทธา พร้อมทั้งกระเป๋าสานบรรจุอุปกรณ์การเรียนจำนวน 1,000 ใบ จากบริษัท โบอิง ให้แก่ทหาร ครูและนักเรียน ในจังหวัดนราธิวาส ณ หน่วยเฉพาะกิจนาวิกโยธิน กองทัพเรือ ค่ายจุฬาภรณ์ จังหวัดนราธิวาส



<sup>1</sup> ปัจจุบันคณะกรรมการบริษัทฯ มีการเปลี่ยนแปลงเนื่องจาก มติการประชุมคณะกรรมการบริษัทฯ ครั้งที่ 12 ในปี 2556 วันที่ 20 ธันวาคม 2556 ได้มีมติแต่งตั้ง นายโชคชัย ปัญญาขันธ์ รองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่อาวุโสสายการพาณิชย์ ให้ดำรงตำแหน่ง รักษาการ กรรมการผู้อำนวยการใหญ่ แทน ดร.สรจักร เกษมสุวรรณ ที่ได้ยื่นหนังสือขอลาออกจากตำแหน่ง เนื่องจากปัญหาสุขภาพ โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 2 มกราคม 2557 เป็นต้นไป

## โครงการ “การบินไทยปลูกชีวิตให้แผ่นดิน ประจำปี 2556”

นายอภิพร ภาสวัธน กรรมการบริษัทฯ และคณะผู้บริหาร เห็นความสำคัญของการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้ของประเทศ จึงได้ประสานความร่วมมือกับกรมป่าไม้เพื่อร่วมพัฒนาพื้นที่ป่าชุมชนบ้านร่องบอน หมู่ที่ 12 ตำบลม่วงคำ อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย เพื่อส่งเสริม สนับสนุน และเพิ่มโอกาสให้ชาวบ้านในชุมชนได้มีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้ในท้องถิ่น ด้วยการปลูกเสริมต้นไม้ จัดทำฝายเพิ่มความชุ่มชื้นให้แก่ผืนป่า ปรับปรุงสื่อความหมายธรรมชาติและศาลาเอนกประสงค์ เป็นต้น

## การบินไทยกับโครงการจิตอาสา “TG Police Support Unit”

นายจตุตินันท์ ภิรมย์ภักดี กรรมการบริษัทฯ และกรรมการส่งเสริมกิจการเพื่อสังคม ได้เยี่ยมชมและให้กำลังใจกลุ่มเจ้าหน้าที่สนับสนุนตำรวจนครบาลบางซื่อ (Police Support Unit) เมื่อวันที่ 13 มกราคม 2556 พร้อมกับ นายอภิพร ภาสวัธน กรรมการบริษัทฯ ได้มอบจักรยานจำนวน 2 คัน เพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน เมื่อวันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2556 โดยโครงการ “TG Police Support Unit” มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อให้ความช่วยเหลือแก่นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่ถูกลักขโมย หลอกหลวง หรือถูกกรีดกระเป๋าจากแก๊งค์มิจฉาชีพต่าง ๆ พร้อมทั้งต้องการเห็นทุกคนที่ได้รับความเดือดร้อน เมื่อได้รับความช่วยเหลือและปลอดภัยจากเจ้าหน้าที่ฯ กลับมามีรอยยิ้มได้อีกครั้ง



## โครงการ “รักคุณเท่าฟ้า จิตอาสาช่วยภัยน้ำท่วม”

นายสรจักร เกษมสุวรรณ กรรมการผู้อำนวยการใหญ่ และคณะพนักงานจิตอาสา ร่วมมอบถุงยังชีพบรรจุเครื่องอุปโภคบริโภคจำนวน 500 ถุง เพื่อนำไปถวายเป็นสังฆทานแด่พระภิกษุสงฆ์ จำนวน 50 รูป ณ วัดตาลเอน และแจกจ่ายให้ผู้ประสบภัยในเขตพื้นที่ประสบภัยน้ำท่วมหมู่ที่ 1-3 ตำบลตาลเอน อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งพบว่าพื้นที่ดังกล่าวชาวบ้านส่วนใหญ่อาศัยอยู่ติดริมแม่น้ำ ริมคลอง ทำให้น้ำที่ท่วมสูง ล้นตลิ่งนานกว่า 1 เดือน นอกจากนี้ทางคณะตัวแทนบริษัทฯ ได้นำสิ่งของบริจาคทั้งห้องสุขาลอยน้ำจำนวน 2 หลัง และถุงยังชีพจำนวน 500 ถุง มาแจกจ่ายช่วยเหลือประชาชนในเขตตำบลสาวชะโงก อำเภอบางคล้า จังหวัดฉะเชิงเทรา ซึ่งเป็นบริเวณพื้นที่เลียบชายฝั่งแม่น้ำบางปะกง และเป็นพื้นที่ประสบอุทกภัย



## โครงการ “พาน้องท่องฟ้า”

นายจตุตินันท์ ภิรมย์ภักดี กรรมการบริษัทฯ และกรรมการส่งเสริมกิจการเพื่อสังคม นำคณะผู้บริหารและพนักงานจิตอาสาเดินทางร่วมกิจกรรม “พาน้องท่องฟ้า” เพื่อเยาวชนชายแดนใต้ ณ ท่าอากาศยานหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เมื่อวันที่ 21 พฤศจิกายน 2556 เพื่อเป็นขวัญกำลังใจให้เยาวชนอายุระหว่าง 12-18 ปี จำนวนประมาณ 200 คน จาก 4 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ออกเดินทางโดยเครื่องบินแบบแอร์บัส A 330-300 เที่ยวบิน TG 8976 จากท่าอากาศยานหาดใหญ่ บินชมความงดงามของท้องทะเลฝั่งอ่าวไทย เป็นเวลา 30 นาที เพื่อให้เยาวชนได้เปิดโลกทัศน์ และตระหนักถึงความสำคัญของทรัพยากรทางทะเลของไทย เกิดจิตสำนึกในการหวงแหนและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติของประเทศไทยสืบต่อไป



# ดัชนีข้อมูล ตามกรอบการรายงาน GRI

รายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนฉบับนี้ได้มีการประเมินระดับของรายงานอยู่ในระดับ B ตามกรอบการรายงาน GRI โดยตัวชี้วัดต่างๆ อ้างอิงจากแนวทางปฏิบัติ GRI G3.1

ข้อมูลองค์กร		บางส่วน	ครบถ้วน	AR หน้า	SD หน้า	หมายเหตุ
<b>1. กลยุทธ์และการวิเคราะห์</b>						
1.1	ถ้อยแถลงจากผู้มีอำนาจตัดสินใจสูงสุดขององค์กร (อาทิ ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ประธานกรรมการ หรือตำแหน่งที่เทียบเท่า) ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความยั่งยืนและกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้อง		✓	3-5	4-6	
1.2	รายละเอียดที่สำคัญของผลกระทบความเสี่ยงและโอกาส	✓		47-50, 101-104		
<b>2. ข้อมูลทั่วไปขององค์กร</b>						
2.1	ชื่อองค์กร		✓		14	
2.2	ตราสินค้า ผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการหลัก		✓	15-46	14	
2.3	โครงสร้างการดำเนินงานขององค์กร หมายรวมถึงฝ่ายงานหลัก บริษัทที่ดำเนินการ บริษัทย่อยหรือสาขา และกิจการร่วมค้า		✓	52-53, 60-61	16	
2.4	ที่ตั้งสำนักงานใหญ่		✓	51	20	
2.5	จำนวนและชื่อประเทศที่เป็นฐานการดำเนินงานหลักขององค์กรหรือมีความเกี่ยวข้องเฉพาะกับประเด็นความยั่งยืนที่ครอบคลุมในรายงาน		✓		14	
2.6	ลักษณะความเป็นเจ้าของและสถานภาพทางกฎหมาย		✓		14	
2.7	ตลาดที่ให้บริการ		✓	17-20, 26-29, 34-36	14	
2.8	ขนาดขององค์กร (จำนวนพนักงาน จำนวนหน่วยปฏิบัติการ ยอดขายสุทธิ รายได้สุทธิ ทุนจดทะเบียน จำนวนผลิตภัณฑ์และบริการ ฯลฯ) ที่จัดทำรายงาน		✓	15, 25, 70-71	14	
2.9	การเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญในเรื่องขนาด โครงสร้าง หรือความเป็นเจ้าของในช่วงเวลาของการรายงาน		✓	10-14	82	
2.10	รางวัลที่ได้รับในช่วงเวลาของการรายงาน		✓		78-80	
<b>3. ข้อพิจารณาประกอบตัวรายงาน</b>						
<b>ข้อมูลทั่วไปของรายงาน</b>						
3.1	ช่วงเวลาของการรายงาน		✓		8	
3.2	วันที่ของรายงานฉบับที่แล้ว		✓		8	
3.3	รอบของการรายงาน		✓		12	
3.4	ช่องทางติดต่อในกรณีที่มีคำถามเกี่ยวกับรายงานหรือเนื้อหาของรายงาน		✓		91	
<b>กรอบและขอบเขตของรายงาน</b>						
3.5	กรรมวิธีกำหนดเนื้อหาขอมูล		✓		11-12	
3.6	กรอบของรายงาน (อาทิ ประเทศ ฝ่ายงาน สาขา สถานประกอบการ กิจการร่วมค้า ผู้ส่งมอบ) คู่มือหรือวิธีการกำหนดกรอบของ GRI เพิ่มเติม		✓		8	
3.7	การระบุถึงข้อจำกัดของกรอบหรือขอบเขตรายงาน		✓		84-89	
3.8	หลักการที่ใช้ในการรายงานสำหรับกิจการร่วมค้า สาขา สถานประกอบการเช่า หน่วยงานภายนอกที่ทำงานให้ และหน่วยงานอื่นของกิจการที่มีผลกระทบต่อความสามารถในการเปรียบเทียบระหว่างช่วงเวลา และ/หรือ ระหว่างองค์กร		✓		11-12	

AR – รายงานประจำปี 2556, SD – รายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน, NA – ไม่มีข้อมูล

ข้อมูลองค์กร		บางส่วน	ครบถ้วน	AR หน้า	SD หน้า	หมายเหตุ
3.9	เทคนิคการวัดค่าและฐานที่ใช้ในการคำนวณ รวมทั้งข้อสมมติฐาน และเทคนิค ที่ใช้ในการประมาณค่าซึ่งนำไปสู่ตัวชี้วัดและข้อมูลอื่น ในรายงาน		✓		34-36, 42-43	
3.10	คำอธิบายถึงเหตุและผลของการปรับเปลี่ยนข้อมูลจากที่ได้ชี้แจงไว้ใน รายงานฉบับก่อนหน้า (อาทิ การรวบรวมและเข้าซื้อกิจการ การเปลี่ยน รอบการรายงาน ลักษณะธุรกิจ วิธีการวัดผล)		✓	10-14		
3.11	การเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญในกรอบและขอบเขตการรายงานหรือ วิธีการวัดผลที่ต่างจากรายงานฉบับที่แล้ว		✓		8, 11	
<b>ดัชนีแสดงเนื้อหาตาม GRI</b>						
3.12	ตารางระบุเนื้อหาของเนื้อหาในรายงานที่มีการเปิดเผยตามมาตรฐาน		✓		84-89	
<b>การรับประกัน</b>						
3.13	นโยบายและข้อปฏิบัติด้านการรับประกันแบบรายงานจากหน่วยงาน ภายนอก ในกรณีที่ไม่ได้ระบุในรายงานการรับประกันที่แนบมาพร้อมกับ รายงานความยั่งยืน ให้อธิบายกรอบและหลักการที่ใช้ของผู้รับประกัน ภายนอกนั้นๆ รวมทั้งความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรที่จัดทำรายงาน กับผู้รับประกันภายนอกดังกล่าว		✓		NA	ไม่มีการ รับประกัน แบบรายงาน จากหน่วยงาน ภายนอก
<b>4. ธรรมาภิบาล ข้อยึดมั่น และข้อผูกพันร่วม</b>						
<b>ธรรมาภิบาล</b>						
4.1	โครงสร้างการกำกับดูแลขององค์กร รวมถึงคณะกรรมการที่อยู่ภายใต้ ส่วนงานบริหารสูงสุดที่รับผิดชอบโดยตรง เช่น การวางกลยุทธ์หรือ ควบคุมดูแลองค์กร	✓		75-94	16	
4.2	ระบุว่าประธานกรรมการผู้มีอำนาจสูงสุดขององค์กรดำรงตำแหน่ง ผู้บริหารขององค์กรด้วยหรือไม่ (กรณีที่ไม่ดำรงตำแหน่ง ให้ระบุเหตุผล ของการแต่งตั้ง และบทบาทการบริหารงานในองค์กร)		✓	81		
4.3	สำหรับองค์กรที่มีโครงสร้างคณะกรรมการเดียว ให้ระบุจำนวนและ เพศของกรรมการอิสระ และ/หรือมิได้เป็นกรรมการบริหาร ที่อยู่ใน คณะกรรมการสูงสุดขององค์กร		✓	81		
4.4	ช่องทางสำหรับผู้ถือหุ้นและพนักงานในการเสนอคำแนะนำ หรือ แนวทางการดำเนินงานต่อคณะกรรมการสูงสุดขององค์กร		✓		20	
4.5	ความสัมพันธ์ระหว่างผลตอบแทน (รวมถึงค่าตอบแทนหลังพ้นตำแหน่ง) ของคณะกรรมการสูงสุด ผู้บริหารอาวุโส และผู้บริหารอื่นๆ กับผลประโยชน์ขององค์กร (รวมถึงผลการดำเนินงานด้านสังคม และสิ่งแวดล้อม)		✓	62-69		
4.6	กระบวนการที่คณะกรรมการสูงสุดใช้กำกับดูแลเพื่อหลีกเลี่ยงมิให้มี ผลประโยชน์ทับซ้อน		✓	74-79	18-19	
4.7	กระบวนการกำหนดองค์ประกอบ คุณสมบัติและความรู้ความชำนาญ ของกรรมการในส่วนงานบริหารสูงสุดและคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง โดยคำนึงถึงเพศ และเกณฑ์ความหลากหลายด้านอื่นๆ		✓	89-92		
4.8	การปรับปรุงพันธกิจ หรือคำนิยาม จรรยาบรรณ และหลักการที่มาจาก การพัฒนาภายในองค์กรอันเนื่องมาจากการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม รวมทั้งความคืบหน้าของการนำไปปฏิบัติ		✓	8-13	22-24	
4.9	ขั้นตอนการดำเนินงานของคณะกรรมการสูงสุดในการกำกับดูแลตาม เจตนากรณีที่ตั้งครรภ์ไว้ การบริหารผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม รวมถึงโอกาสและความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการเข้าร่วมเป็นภาคีหรือปฏิบัติตามมาตรฐาน จรรยาบรรณ และหลักการต่างๆ ที่สากลยอมรับ	✓		47-50		
4.10	กระบวนการประเมินผลงานการบริหารของคณะกรรมการสูงสุดที่ เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม		✓	78-79		

AR – รายงานประจำปี 2556, SD – รายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน, NA – ไม่มีข้อมูล



ข้อมูลองค์กร		บางส่วน	ครบถ้วน	AR หน้า	SD หน้า	หมายเหตุ
<b>ข้อยึดมั่นต่อความริเริ่มภายนอกองค์กร</b>						
4.11	การอธิบายถึงการนำหลักการหรือแนวทางการระแวดระวังด้านสิ่งแวดล้อม (ตามปฏิญญาริโอ มาตรา 15) มาใช้อ้างอิงในองค์กร		✓	24-25	34	ISO 14001: 2004 ISO 50001: 2011
4.12	กฎบัตร หลักการ หรือความริเริ่มอื่นๆ ที่จัดทำขึ้นจากภายนอกในด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม ซึ่งองค์กรเข้าเป็นสมาชิกหรือให้การรับรอง		✓	23-25, 93-94	65, 69, 71	
4.13	การเป็นสมาชิกภาพ ในสมาคม (เช่น สมาคมการค้า หรือสภาอุตสาหกรรม) และ/หรือหน่วยงานที่ให้การสนับสนุน ทั้งในระดับประเทศและระหว่างประเทศ โดยที่องค์กร; มีตำแหน่งในคณะกรรมการบริหาร มีบทบาทในโครงการหรือคณะกรรมการ ให้ความช่วยเหลือด้านเงินทุนนอกเหนือจากค่าบำรุงสมาชิกภาพ หรือเข้าเป็นสมาชิกเพื่อหวังผลเชิงกลยุทธ์		✓	23-25, 30, 80-81	32	
<b>ข้อผูกพันร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย</b>						
4.14	กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่องค์กรมีข้อผูกพันร่วม		✓	75-77	8-11	
4.15	หลักเกณฑ์ในการระบุและคัดเลือกกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่จะพัฒนาข้อผูกพันร่วมกับองค์กร	✓			11	
4.16	แนวการพัฒนาข้อผูกพันร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย รวมทั้งความถี่ในการเข้าร่วม ตามลักษณะ และกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	✓		77	18-19	
4.17	เรื่องและข้อกังวลหลักที่ถูกหยิบยกขึ้นในระหว่างการพัฒนาข้อผูกพันร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย รวมทั้งแนวทางที่องค์กรตอบสนอง ตลอดจนการรายงานการดำเนินงานต่อเรื่องและข้อกังวลหลักเหล่านั้น		✓	98-99		

การเปิดเผยแนวทางการบริหารจัดการ		AR หน้า	SD หน้า	หมายเหตุ
<b>DMA EC</b>	<b>การเปิดเผยแนวทางการบริหารจัดการด้านเศรษฐกิจ</b>			
	ผลเชิงเศรษฐกิจ	26, 49, 173	14, 61, 63	
	ผลกระทบต่อทางอ้อมเชิงเศรษฐกิจ		14	
<b>DMA EN</b>	<b>การเปิดเผยแนวทางการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม</b>			
	พลังงาน		30-31, 34, 38	
	น้ำ		30-31, 41	
	มลอากาศ น้ำทิ้ง และของเสีย		30-31, 41	
	ผลิตภัณฑ์และบริการ		10-11, 30-31	
<b>DMA LA</b>	<b>การเปิดเผยแนวทางการบริหารจัดการด้านการปฏิบัติต่อแรงงานและงานที่มีคุณค่า</b>			
	การทำงาน		59-61	
	อาชีพอนามัยและความปลอดภัย	49	65-68	
	การฝึกอบรมและการให้ความรู้		59-60, 64	
	ความหลากหลายและโอกาสแห่งความเท่าเทียม		59-61	
	ผลตอบแทนที่เท่าเทียมระหว่างหญิงและชาย		59-61	
<b>DMA HR</b>	<b>การเปิดเผยแนวทางการบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน</b>			
	แรงงานเด็ก		61	
	เสรีภาพในการร่วมสมาคมเจรจาต่อรอง		61	
	การเยี่ยวา (สิทธิมนุษยชน)		61	
<b>DMA SO</b>	<b>การเปิดเผยแนวทางการบริหารจัดการด้านสังคม</b>			
	ชุมชนท้องถิ่น		30-31, 46	
	นโยบายสาธารณะ		14, 35	
	การปฏิบัติตามกฎหมาย	24, 77-78		
<b>DMA PR</b>	<b>การเปิดเผยแนวทางการบริหารจัดการด้านความรับผิดชอบในตัวผลิตภัณฑ์</b>			
	สุขภาพและความปลอดภัยของลูกค้า		69-71	
	การแสดงฉลากผลิตภัณฑ์และบริการ	11-13	72-75	
	การสื่อสารการตลาด		76	

ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ		บางส่วน	ครบถ้วน	AR หน้า	SD หน้า	หมายเหตุ
<b>พลเชิงเศรษฐกิจ</b>						
EC1	มูลค่าทางเศรษฐกิจทางตรง เช่น รายได้ ค่าใช้จ่ายดำเนินงาน ผลตอบแทนพนักงาน การบริจาคและการลงทุนในชุมชน กำไรสะสม เงินปันผล ดอกเบี้ย และภาษีนำส่งรัฐ		✓	125	58	
EC2	นัยทางการเงิน โอกาส และความเสี่ยงอื่นๆ ในกิจกรรมขององค์กร ที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ		✓	49		
EC3	ความคุ้มครองที่มีต่อภาวะในโครงการผลประโยชน์หลังออกจากงานของกิจการ		✓	173	63-64	
EC4	ความช่วยเหลือที่มีนัยทางการเงินที่สำคัญจากภาครัฐ		✓	26		
<b>ผลกระทบทางอ้อมเชิงเศรษฐกิจ</b>						
EC8	การพัฒนาและผลกระทบจากการลงทุนในโครงสร้างพื้นฐาน รวมถึงบริการเพื่อประโยชน์สาธารณะในช่องทางที่เป็นทั้งเชิงพาณิชย์ การให้ที่คำนวณเทียบเคียงเป็นจำนวนเงิน หรือการทำงานบริการสังคม	✓			50-51, 53-54, 56	
ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม		บางส่วน	ครบถ้วน	AR หน้า	SD หน้า	หมายเหตุ
<b>พลังงาน</b>						
EN5	พลังงานที่ประหยัดได้จากการอนุรักษ์และปรับปรุงประสิทธิภาพ		✓		35-36, 38, 40	
<b>น้ำ</b>						
EN8	ยอดการใช้น้ำรวมจากแหล่งต่างๆ (น้ำประปา น้ำบาดาล ฯลฯ)		✓		43	
<b>มลอากาศ น้ำทิ้ง และของเสีย</b>						
EN18	ความริเริ่มในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก และปริมาณที่ลดได้		✓		32, 34, 36, 40, 44-45	
EN21	ปริมาณน้ำทิ้ง (จำแนกตามคุณภาพน้ำและปลายทางที่น้ำทิ้ง)		✓		42-43	
<b>ผลิตภัณฑ์และบริการ</b>						
EN26	ความริเริ่มขององค์กรในการบรรเทาผลกระทบทางสิ่งแวดล้อม และขอบเขตของการบรรเทาผลกระทบ อันเกิดจากผลิตภัณฑ์และบริการ		✓	98	31-32, 34-36, 41-43, 46	
ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานด้านการปฏิบัติต่อแรงงานและงานที่มีคุณค่า		บางส่วน	ครบถ้วน	AR หน้า	SD หน้า	หมายเหตุ
<b>การจ้างงาน</b>						
LA1	ยอดแรงงานรวม แยกตามชนิดการจ้าง สัญญาจ้าง และภูมิภาค (จำแนกตามเพศ)		✓		61	
LA2	จำนวนและอัตราส่วนของพนักงานเข้าใหม่ และพนักงานที่พ้นสภาพ แยกตามช่วงอายุ เพศ และภูมิภาค		✓		62-63	
LA15	การกลับเข้าทำงานและอัตราการคงอยู่ของบุคลากร หลังการใช้สิทธิลาคลอด (จำแนกตามเพศ)		✓		62	
<b>อาชีพอนามัยและความปลอดภัย</b>						
LA8	แผนงานที่มีไว้ช่วยเหลือแรงงานและครอบครัว ชุมชน ทั้งการให้ความรู้ การฝึกอบรม การให้คำปรึกษา การป้องกัน และการควบคุมความเสี่ยง ต่อโรคภัยแรงต่างๆ		✓		67-68	
<b>การฝึกอบรมและการให้ความรู้</b>						
LA10	จำนวนชั่วโมงเฉลี่ยของการฝึกอบรมต่อคนต่อปี (จำแนกตามเพศ ประเภทพนักงาน)		✓		64	
<b>ผลตอบแทนที่เกี่ยระหว่างหญิงและชาย</b>						
LA14	อัตราส่วนเงินเดือนและค่าตอบแทนพื้นฐานระหว่างหญิงและชาย จำแนกตามประเภทพนักงาน และถิ่นที่ตั้งสำคัญของแหล่งดำเนินงาน		✓		61	



ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน		บางส่วน	ครบถ้วน	AR หน้า	SD หน้า	หมายเหตุ
<b>เสรีภาพในการร่วมสมาคมเจรจาต่อรอง</b>						
HR5	แหล่งดำเนินงานและผู้ส่งมอบรายสำคัญที่บ่งชี้ว่าอาจมีการละเมิดหรือเสี่ยงต่อการละเมิดสิทธิแห่งการมีเสรีภาพในการสมาคมและการร่วมเจรจาต่อรองอย่างมีนัยสำคัญ รวมถึงระบุมมาตรการที่ใช้สนับสนุนซึ่งสิทธิดังกล่าว		✓		61	
<b>แรงงานเด็ก</b>						
HR6	การดำเนินงานต่าง ๆ ที่ถูกระบุชี้ชัดถึงความเสี่ยงต่อการใช้แรงงานเด็กและมาตรการต่าง ๆ ที่ถูกนำมาช่วยเหลือเพื่อจัดการใช้แรงงานเด็ก		✓		61	
<b>การยิววย (สิทธิมนุษยชน)</b>						
HR11	จำนวนข้อร้องทุกข์เกี่ยวกับสิทธิมนุษยชนที่ได้รับเรื่อง ดำเนินการ และแก้ไขให้ลุล่วงผ่านทางกลไกการร้องทุกข์ที่เป็นทางการ		✓		61	
ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานด้านสังคม		บางส่วน	ครบถ้วน	AR หน้า	SD หน้า	หมายเหตุ
<b>ชุมชนท้องถิ่น</b>						
SO9	ปฏิบัติการที่มีผลกระทบซึ่งอาจเป็นหรือเป็นผลเสียอันมีนัยยะสำคัญต่อชุมชนท้องถิ่น		✓		41-43, 46	
SO10	มาตรการที่ใช้ในการดำเนินงานเพื่อป้องกันและบรรเทาผลกระทบเชิงลบ หรือผลกระทบเชิงลบที่คาดว่าจะเกิดขึ้นอย่างมีนัยสำคัญต่อชุมชนท้องถิ่น		✓		41-43, 46	
<b>นโยบายทางสังคม</b>						
SO5	การจัดวางนโยบายทางสังคมและการมีส่วนร่วมในการพัฒนาโยบายทางสังคมและการสนับสนุน		✓	23	35	
<b>การปฏิบัติตามกฎหมาย</b>						
SO8	มูลค่าเงินค่าปรับและผลรวมของจำนวนการลงโทษที่มีได้มาจากการปรับเงินสำหรับผู้ที่ไม่ปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับ		✓	162-163, 174-175		
ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อผลิตภัณฑ์		บางส่วน	ครบถ้วน	AR หน้า	SD หน้า	หมายเหตุ
<b>สุขภาพและความปลอดภัยของลูกค้า</b>						
PR1	ระยะวงจรชีวิตของผลิตภัณฑ์และบริการที่ได้รับการประเมินผลกระทบต่อด้านสุขภาพและความปลอดภัยเพื่อการปรับปรุง รวมถึงร้อยละของประเภทผลิตภัณฑ์และบริการสำคัญที่ต้องดำเนินการตามขั้นตอนดังกล่าว		✓	23-25	65-66, 69-71	
<b>การแสดงความโปร่งใสผลิตภัณฑ์และบริการ</b>						
PR5	แนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของลูกค้ารวมถึงผลการสำรวจระดับความพอใจของลูกค้า		✓		72-75	
<b>การสื่อสารการตลาด</b>						
PR7	จำนวนทั้งหมดของกรณีไม่ปฏิบัติตามระเบียบและบรรทัดฐานโดยความสมัครใจเกี่ยวกับการสื่อสารทางการตลาด รวมถึง การโฆษณา การส่งเสริมการขายและการเป็นผู้สนับสนุนโดยแบ่งตามประเภทของผลิตภัณฑ์ที่ตามมา		✓		76	

AR – รายงานประจำปี 2556, SD – รายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน, NA – ไม่มีข้อมูล

ระดับการรายงาน	C	C+	B	B+	A	A+
มาตรฐานการเปิดเผย	<p>การเปิดเผยข้อมูลองค์กร ฉบับ G3.1 <b>พลฟลิด</b></p>	<p>รายงานตามหัวข้อ: 1.1 2.1-2.10 3.1-3.8, 3.10-3.12 4.1-4.4, 4.14-4.15</p>	<p>การรับทราบแบบรายงานจากภายนอก</p>	<p>รายงานตามเกณฑ์ในระดับ C ทั้งหมด รวมหัวข้อ: 1.2 3.9, 3.13 4.5-4.13, 4.16-4.17</p>	<p>การรับทราบแบบรายงานจากภายนอก</p>	<p>ตามเกณฑ์ที่กำหนดในระดับ B</p>
	<p>การเปิดเผยข้อมูลแนวการบริหารจัดการองค์กร ฉบับ G3.1 <b>พลฟลิด</b></p>	<p>ไม่ต้องรายงาน</p>	<p>การเปิดเผยแนวการบริหารจัดการในแต่ละหมวดตัวชี้วัด</p>	<p>การเปิดเผยแนวการบริหารจัดการในแต่ละหมวดตัวชี้วัด</p>	<p>การเปิดเผยแนวการบริหารจัดการในแต่ละหมวดตัวชี้วัด</p>	<p>การเปิดเผยแนวการบริหารจัดการในแต่ละหมวดตัวชี้วัด</p>
	<p>ตัวบ่งชี้การดำเนินงาน ฉบับ G3.1 และ ส่วนเพิ่มเติมรายสาขา <b>พลฟลิด</b></p>	<p>รายงานข้อมูลครบตามตัวชี้วัด กำหนดอย่างน้อย 10 ตัวชี้วัด ซึ่งต้องมีอย่างน้อย 1 ตัวชี้วัด จากหมวดเศรษฐกิจ สังคม และ สิ่งแวดล้อม**</p>	<p>การรับทราบแบบรายงานจากภายนอก</p>	<p>รายงานข้อมูลครบตามตัวชี้วัด กำหนดอย่างน้อย 20 ตัวชี้วัด ซึ่งต้องมีอย่างน้อย 1 ตัวชี้วัด จากหมวดเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม สิทธิมนุษยชน แรงงาน สังคม และ ความรับผิดชอบต่อผลิตภัณฑ์***</p>	<p>การรับทราบแบบรายงานจากภายนอก</p>	<p>รายงานทุกตัวชี้วัดหลัก และ ตัวชี้วัดในส่วนเพิ่มเติมรายสาขา* โดยคำนึงถึงความเหมาะสมตามหลักการสารัตถภาพใน ก) การรายงานตามตัวชี้วัด กำหนด หรือ ข) การอธิบายถึงเหตุผลที่ละเว้นการรายงานตามตัวชี้วัดเหล่านั้น</p>

\* ส่วนเพิ่มเติมรายสาขาในฉบับล่าสุด

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

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

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









บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)  
89 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900  
โทรศัพท์ 66 (0) 2545-1000, 66 (0) 2695-1000  
[www.thaiairways.com](http://www.thaiairways.com)

