



AOT

AIRPORTS OF THAILAND PLC.
บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

รายงานการพัฒนา
อย่างยั่งยืน ประจำปี

2 5 6 1



TO REACH GOALS

MEMBER OF

**Dow Jones
Sustainability Indices**

In Collaboration with RobecoSAM

รายงานการพัฒนา
อย่างยั่งยืน ประจำปี

2 5 6 1





TO REACH OUR GOALS



06

สารจาก
ประธานกรรมการ

08

สารจาก
กรรมการ
ผู้อำนวยการใหญ่

10

รู้จัก ทอท.

19

การกำกับดูแล
องค์กร ความเสี่ยง
และจริยธรรม
ในการดำเนินธุรกิจ

35

รางวัล
แห่งความภาคภูมิใจ

37

ก้าวสู่
ท่าอากาศยาน
แห่งความยั่งยืน

44

ก้าวแห่ง
ความเป็นเลิศ
ในการบริหารธุรกิจ

55

ส่งเสริม
ความร่วมมือ

62

ปรับตัว
สู่ยุคแห่งดิจิทัล

70

ยกระดับ
การดำเนินธุรกิจ
อย่างเป็นเลิศ

83

ก้าวแห่งมาตรฐาน
ท่าอากาศยาน
ระดับสากล



84

บริหารทรัพยากร
อย่างรับผิดชอบ
และการปรับตัว
ต่อสภาพภูมิอากาศ

104

ก้าวของความใส่ใจ
ต่อบุคลากร

105

ต่อยอด
ความปลอดภัย

117

ขับเคลื่อนองค์กร
ด้วยพนักงาน
เปี่ยมศักยภาพ

126

ก้าวของ
ท่าอากาศยาน
ที่เป็นเพื่อนบ้านที่ดี
ของชุมชน

127

ส่งมอบ
ท่าอากาศยาน
แห่งความปลอดภัย

137

มุ่งสร้าง
การมีส่วนร่วม

143

พิทักษ์สิทธิ
มนุษยชน

148

เกี่ยวกับ
รายงานฉบับนี้

156

ผลการ
ดำเนินงานด้าน
ความยั่งยืน

169

ดัชนีตัวชี้วัด
GRI



Sustainability Journey at AOT

การเดินทางสู่ความยั่งยืนของ กอท.



2 5 5 4
2 0 1 1

GREEN
AIRPORTS



2 5 5 5
2 0 1 2

GREEN
COMMUNITY



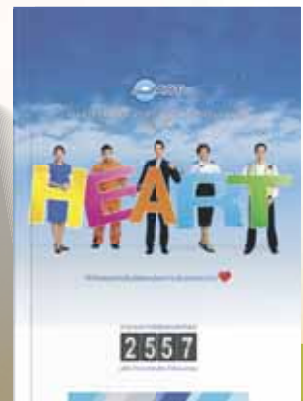
2 5 5 6
2 0 1 3

GROWTH
TOGETHER



2 5 5 7
2 0 1 4

THE HEART
OF AOT



TO REACH
OUR GOALS

TO REACH
OUR GOALS

2 5 6 0
2 0 1 7

BEYOND
THE SKY

2 5 5 9
2 0 1 6

GO ON TO
DESTINATION

2 5 5 8
2 0 1 5

TAKE-OFF FOR
SUSTAINABILITY



Message from the Chairman

สารจากประธานกรรมการ

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) ได้ประกอบกิจการท่าอากาศยาน เพื่อสนับสนุน ภาคการขนส่งทางอากาศมากกว่า 39 ปี ปัจจุบันบริหารงานท่าอากาศยาน 6 แห่ง ได้แก่ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ท่าอากาศยานดอนเมือง ท่าอากาศยานภูเก็ต ท่าอากาศยานเชียงใหม่ ท่าอากาศยานหาดใหญ่ และท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนการขยายตัวของเศรษฐกิจ ทั้งภาคการขนส่ง ภาคการท่องเที่ยว และภาคการบริการของประเทศ ในปีงบประมาณ 2561 ท่าอากาศยานทั้ง 6 แห่ง ให้บริการเที่ยวบิน 874,999 เที่ยวบิน ผู้โดยสาร 139.52 ล้านคน และการขนถ่ายสินค้าทางอากาศ 1.65 ล้านตัน เพิ่มขึ้นกว่าปีที่ผ่านมาคิดเป็นร้อยละ 6.28 และ 4.6 ตามลำดับ

ทอท. ได้กำหนดเป้าหมายการดำเนินงานขององค์กร คือ “ทอท. เป็นองค์กรที่สนับสนุนการเชื่อมโยงการขนส่งทางอากาศ และช่วยขับเคลื่อนเศรษฐกิจประเทศไทยอย่างยั่งยืน” ทั้งนี้ มีการดำเนินงานเชิงรัฐ และพาณิชย์ที่สมดุล เพื่อนำองค์กรบรรลุเป้าประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยทอท. มุ่งพัฒนาการให้บริการ ความปลอดภัย และการเพิ่มขีดความสามารถของท่าอากาศยานตามแผนแม่บทการพัฒนาท่าอากาศยาน เพื่อประโยชน์ของผู้ใช้บริการ รวมทั้ง ยังได้ประกาศนโยบายสิทธิมนุษยชนซึ่งให้ความสำคัญกับการดูแลลูกค้า คู่ค้าธุรกิจ พนักงาน ชุมชนและสิ่งแวดล้อม ในขณะเดียวกัน ทอท. ได้มุ่งเน้นด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีและพัฒนาองค์กรภายใต้หลักธรรมาภิบาล โดยในปี 2561 ได้จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศปท.) ซึ่งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และ ทอท. ยังได้รับการประเมินตามโครงการประเมินคุณธรรม และความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment : ITA) ในระดับที่สูงมาก รวมทั้งมีการนำระบบประเมินความเสี่ยงมาใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันการทุจริตอีกด้วย นอกจากนี้ ในปี 2561 ทอท. ได้ศึกษาแนวทางการเพิ่มศักยภาพโครงข่ายระบบท่าอากาศยานของประเทศไทยที่จะทำให้เกิดการเชื่อมต่อการเดินทางระหว่างจุดหมายปลายทางอย่างมีประสิทธิภาพ และคล่องตัว

มากยิ่งขึ้น รวมทั้งการเตรียมรับโอนท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานี ท่าอากาศยานสกลนคร ท่าอากาศยานชุมพร และท่าอากาศยานตาก เพื่อส่งเสริมนโยบายรัฐบาลด้านการท่องเที่ยว และสนับสนุนการพัฒนาทางเศรษฐกิจ การค้า และการลงทุนเชื่อมโยงระหว่างเมืองสำคัญ ในภูมิภาคอาเซียนและทุกภูมิภาค ตลอดจนการพิจารณาการพัฒนาท่าอากาศยานเชียงใหม่ แห่งที่ 2 และท่าอากาศยานภูเก็ตแห่งที่ 2 เพื่อเพิ่มศักยภาพในการรองรับผู้โดยสารที่เพิ่มมากขึ้น

จากการที่ ทอท. มีการดำเนินงานโดยคำนึงถึงความสมดุลในมิติด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม พร้อมด้วยหลักธรรมาภิบาล รวมถึงการดำเนินงานที่ประสบความสำเร็จเป็นที่ประจักษ์ ทำให้ปี 2561 ทอท. ได้รับรางวัลเกียรติยศ อาทิ Thailand's Top Corporate Brand Value 2018 รางวัลเกียรติยศ ASEAN's Top Corporate Brand Value 2018 ได้รับการคัดเลือกเข้าเป็นสมาชิกกลุ่มหลักทรัพย์ที่มีการดำเนินงานแบบยั่งยืน หรือหุ้นยั่งยืน Thailand Sustainability Investment (THSI) ต่อเนื่อง รวมถึงได้รับคัดเลือกเป็นสมาชิกกลุ่มดัชนีความยั่งยืนดาวโจนส์ (Dow Jones Sustainability Indices : DJSI) ในกลุ่ม Emerging Market ต่อเนื่องเป็นปีที่ 4 ซึ่งการได้รับรางวัลหรือการรับรองการเป็นสมาชิกองค์กรระดับสากลดังกล่าว มาจากความตั้งใจในการพัฒนาองค์กรและกระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มศักยภาพและประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง ซึ่งส่งผลต่อความยั่งยืนขององค์กร และการเป็นปัจจัยพื้นฐานที่แข็งแกร่งในการส่งเสริมกิจการการขนส่งทางอากาศและเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ

ในนามของคณะกรรมการ ทอท. ผมขอแสดงความขอบคุณในความไว้วางใจและความร่วมมือของผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วนที่มีต่อ ทอท. อย่างต่อเนื่องตลอดปีที่ผ่านมา รวมถึงความทุ่มเทของพนักงาน ที่เป็นแรงขับเคลื่อนสำคัญในการบรรลุผลการดำเนินงานที่โดดเด่นและประสบความสำเร็จ ซึ่งส่งผลดีต่อความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสียในการเป็นองค์กรที่ดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบ ยึดมั่น ในหลักธรรมาภิบาล ควบคู่ไปกับการสร้างผลประโยชน์ที่ดี เป็นที่ยอมรับในระดับประเทศและระดับสากล



(นายประสงค์ พูนธเนศ)

ประธานกรรมการ

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

TO REACH
OUR GOALS

: 07





Message from the President

สารจากกรรมการผู้อำนวยการใหญ่

ในปี 2561 บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) ได้มุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการท่าอากาศยาน ความปลอดภัย การบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม และคุณภาพชีวิตของชุมชนรอบท่าอากาศยานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อบรรลุวิสัยทัศน์ในการเป็นผู้ดำเนินการและจัดการท่าอากาศยานที่ดีระดับโลก ควบคู่ไปกับการเพิ่มความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจที่เป็นเลิศตามเป้าหมายของแผนวิสาหกิจภายในปี 2564 รวมถึงการตอบสนองต่อเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ ซึ่งแนวทางดังกล่าวจะเป็นพื้นฐานในการเตรียมความพร้อมในการรับมือต่อความเสี่ยงและการเปิดรับโอกาสทางธุรกิจที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงหลักของโลก ไม่ว่าจะเป็นการขยายตัวของภาคอุตสาหกรรมการขนส่งทางอากาศในระยะ 20 ปีข้างหน้า หรือการเปิดรับการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อพัฒนาความสามารถในการให้บริการ

เพื่อสนับสนุนการปฏิรูปโครงสร้างทางเศรษฐกิจของประเทศไทย ตามนโยบาย Thailand 4.0 ทอท. ได้สร้างความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการยกระดับมาตรฐานการให้บริการท่าอากาศยานที่กำลังเข้าสู่ยุคดิจิทัล โดยจัดตั้งฝ่ายวิจัย พัฒนา นวัตกรรมและคุณภาพการบริการ เพื่อทำหน้าที่ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ในการพัฒนานวัตกรรมการให้บริการท่าอากาศยาน และได้สร้างสรรค์นวัตกรรมแอปพลิเคชันโทรศัพท์มือถือ Digital Platform ที่รวบรวมรายละเอียดของบริการภายในท่าอากาศยานให้สามารถเข้าถึงผู้ใช้ท่าอากาศยานทุกคนผ่านโทรศัพท์มือถือได้ รวมทั้ง ทอท. ดำเนินการเพื่อจัดตั้งศูนย์ตรวจสอบและรับรองคุณภาพสินค้าก่อนส่งออก (Certify Hub) ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เพื่อสนับสนุนคุณภาพการขนส่งสินค้าเกษตรทางอากาศและสร้างความเชื่อมั่นต่อการส่งออกของประเทศไทย

ในด้านการพัฒนาธุรกิจ ทอท. ดำเนินกลยุทธ์ทางการตลาดตามตำแหน่งทางยุทธศาสตร์ของแต่ละท่าอากาศยานในขณะเดียวกัน ทอท. ก็ส่งเสริมรายได้ที่ไม่เกี่ยวข้องกับกิจการการบินผ่านการบริหารจัดการพื้นที่ภายในอาคารผู้โดยสารและพื้นที่ว่างเปล่า

ในท่าอากาศยาน การให้สิทธิสัมปทาน และการใช้นวัตกรรมเพื่อพัฒนาการให้บริการแก่ผู้ใช้ท่าอากาศยาน โดยในปีที่ผ่านมา ทอท. มีการดำเนินการจัดตั้งบริษัทจำกัดที่ให้บริการลานจอดและอุปกรณ์ภาคพื้นในท่าอากาศยานเพื่อเป็นทางเลือกสำหรับผู้ให้บริการรวมทั้งสร้างโอกาสในการลงทุนในอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องในระยะยาว นอกจากนี้ ทอท. ยังได้รับการคัดเลือกให้เป็นเจ้าภาพงานประชุมเจรจาธุรกิจด้านการบินเชิงพาณิชย์ร่วมกับจังหวัดเชียงใหม่ ในปี 2563 (Route Asia 2020) ซึ่งจะสามารถส่งเสริมรายได้ที่เกี่ยวข้องกับกิจการการบินที่มุ่งเน้นการขยายเที่ยวบินและสายการบินที่ใช้บริการท่าอากาศยานของ ทอท.

ในด้านการพัฒนาที่ยั่งยืน ทอท. นำประเด็นการพัฒนาประเทศ ความผาสุกและผลประโยชน์ของสังคมมาเป็นส่วนหนึ่งในยุทธศาสตร์และการปฏิบัติงานประจำวัน โดยดำเนินการกำหนดกิจกรรมหรือให้การสนับสนุนเพื่อให้สภาพแวดล้อม สังคม และระบบเศรษฐกิจดีขึ้น ตลอดจนได้ดำเนินงานตามแผนแม่บทด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนของ ทอท. ซึ่งบูรณาการบทบาทเชิงยุทธศาสตร์ของท่าอากาศยานให้สอดคล้องกับเอกลักษณ์ของชุมชนโดยรอบท่าอากาศยาน ครอบคลุมการดำเนินโครงการที่เน้นการพัฒนาชุมชน ตอบสนองบทบาทด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ ทอท. และสร้างคุณค่าร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย เพื่อบรรลุความสำเร็จในการเป็นสนามบินที่เป็นพลเมืองที่ดีของสังคมและเป็นเพื่อนบ้านที่ดีของชุมชน

จากผลการดำเนินงานที่กล่าวมา ในฐานะตัวแทนของผู้บริหารของ ทอท. ผมขอแสดงความขอบคุณและขอให้คำมั่นสัญญาว่าจะดำเนินธุรกิจให้เติบโตภายใต้หลักธรรมาภิบาล และคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม ควบคู่ไปกับการสร้างคุณค่าร่วมกันกับผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายให้ดำเนินสู่อนาคตที่มั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน



(นายนิติ นิติชัยสุนทร)
กรรมการผู้อำนวยการใหญ่
บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

TO REACH
OUR GOALS

AOT at a Glance

รู้จัก ทอท.

วิสัยทัศน์ >>

“ทอท.เป็นผู้ดำเนินการและจัดการท่าอากาศยานที่ดีระดับโลก : การมุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการโดยคำนึงถึงความปลอดภัย และสร้างรายได้อย่างสมดุล”

พันธกิจ >>

“ประกอบและส่งเสริมกิจการท่าอากาศยาน รวมทั้งดำเนินการกิจการอื่นที่เกี่ยวข้องหรือต่อเนื่องกับการประกอบกิจการท่าอากาศยาน โดยคำนึงถึงการพัฒนาที่ยั่งยืน”



ค่านิยม

ให้ใจ
(Service Minded)
ให้บริการด้วยใจ
เหนือความคาดหวัง

มั่นใจ
(Safety & Security)
เป็นเลิศในมาตรฐาน
ความปลอดภัย

ร่วมใจ
(Teamwork)
รวมพลัง ให้เกียรติ
ทุกความเห็น

เปิดใจ
(Innovation)
พัฒนาไม่หยุดยั้ง

ภูมิใจ
(Integrity)
ยึดมั่นในผลประโยชน์
ขององค์กร





ธุรกิจของ กอท.

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) หรือ ทอท. เป็นรัฐวิสาหกิจภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงคมนาคม มีกระทรวงการคลังเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ และจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยใช้ชื่อหลักทรัพย์ว่า “AOT” มีสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ที่ เลขที่ 333 ถนนเชิดวุฒากาศ แขวงสีกัน เขตดอนเมือง กรุงเทพฯ 10210 ประเทศไทย

ทอท.ประกอบธุรกิจให้บริการท่าอากาศยานในประเทศไทย โดยมีท่าอากาศยานภายใต้ความรับผิดชอบทั้งสิ้น 6 ท่าอากาศยาน ให้บริการเที่ยวบินทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ

ในปี 2561 ท่าอากาศยานของ ทอท.รองรับผู้โดยสารทั้งสิ้น 139,518,484 คน ขนถ่ายสินค้าทั้งสิ้น 1,646,766 ตัน และให้บริการเที่ยวบินทั้งสิ้น 1,749,998 เที่ยวบิน นอกจากนี้ ทอท.ยังดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจหลักโดยมีโครงสร้างรายได้จากกิจการที่เกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้องกับการบิน รวมถึงรายได้จากบริษัทย่อยและผู้ประกอบการภายนอกที่สนับสนุนธุรกิจการให้บริการ เช่น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) บริษัท ไทย แอร์พอร์ตส์ กราวด์ เซอร์วิสেস จำกัด และผู้ประกอบการรายอื่นๆ ซึ่งชำระค่าตอบแทนส่วนแบ่งผลประโยชน์ค่าเช่าพื้นที่ และค่าบริการให้กับ ทอท.

BKK



ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
Suvarnabhumi Airport
ประตูสู่นานาชาติ
International Gateway

DMK



ท่าอากาศยานดอนเมือง
Don Mueang International Airport
ท่าอากาศยานที่รวดเร็ว และไม่ยุ่งยาก
Fast and Hassle-free Airport

CNX



ท่าอากาศยานเชียงใหม่
Chiang Mai International Airport
ประตูสู่วัฒนธรรมล้านนา
Gateway to Lanna Heritage

HDY



ท่าอากาศยานหาดใหญ่
Hat Yai International Airport
ประตูสู่ภาคใต้สุดของไทย
Gateway to Southern-most Thailand

HKT



ท่าอากาศยานภูเก็ต
Phuket International Airport
ประตูสู่อันดามัน
Gateway to the Andaman

CEI

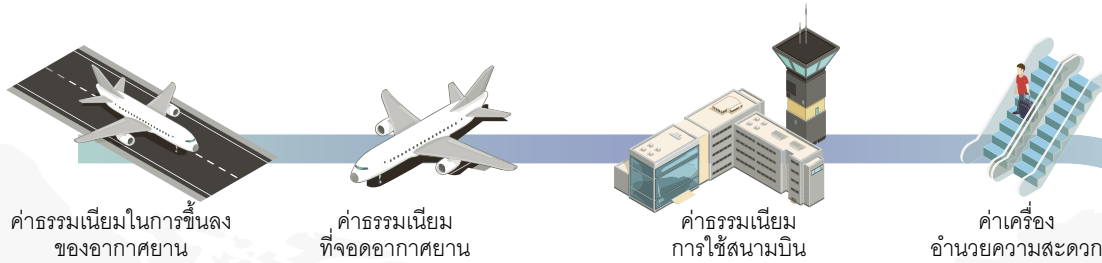


ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย
Mae Fah Luang-Chiang Rai
International Airport
ศูนย์กลางภูมิภาคสำหรับธุรกิจที่เกี่ยวข้องการบิน
Regional Center for Aviation-related Business

TO REACH
OUR GOALS

โครงสร้างรายได้และการสนับสนุนการดำเนินงานธุรกิจของ ทอท.โดยผู้ประกอบการภายนอก

รายได้จากกิจการการบิน (Aeronautical Revenue)



รายได้ที่ไม่เกี่ยวกับกิจการการบิน (Non-Aeronautical Revenue)



กิจกรรมเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานธุรกิจของ ทอท.โดยผู้ประกอบการภายนอก



นอกจากการดำเนินงานเพื่อการเจริญเติบโตทางธุรกิจแล้ว ทอท.ยังกำหนดแนวทางการดำเนินธุรกิจให้เกิดความยั่งยืน เป็นไปอย่างมีทิศทาง สามารถรองรับความเสี่ยงและโอกาสทางธุรกิจที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต และสามารถเติมเต็มความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียที่อาจได้รับผลกระทบในด้านของเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่องตลอดห่วงโซ่คุณค่า ผ่านการดำเนินงานตามแผนวิสาหกิจของ ทอท.(ปีงบประมาณ 2560 - 2564) นโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อพัฒนาสู่ความยั่งยืน และแผนแม่บทด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนของ ทอท.ปี 2559 - 2562

การส่งมอบคุณค่าของ ทอท.



Project Feasibility



Sustainable Design Concept



Sustainable Financial Statement



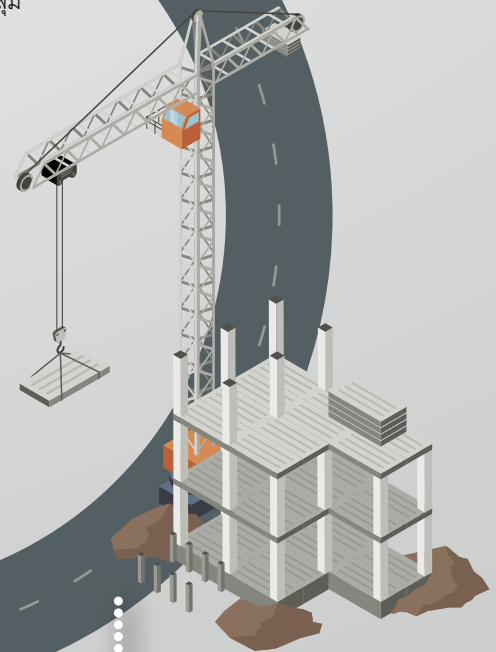
Stakeholder Engagement



Stakeholder On-site visits



Sustainable Construction Management



คนงานก่อสร้าง





แผนวิสาหกิจของ นกท. (ปีงบประมาณ 2560 - 2564)

ทอท.ในฐานะองค์กรที่ให้บริการโครงสร้างพื้นฐานด้านการขนส่งทางอากาศที่ขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศในภาคการขนส่ง การท่องเที่ยว และการบริการ ดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ภายใต้แผนวิสาหกิจ ทอท.(ปีงบประมาณ 2560 - 2564) ซึ่งผ่านการพิจารณาให้ความเห็นชอบจากคณะกรรมการนโยบาย แผนวิสาหกิจ และงบประมาณ คณะอนุกรรมการกำกับดูแล และบริหารงานให้เป็นไปตามแผนวิสาหกิจของ ทอท.และ คณะกรรมการ ทอท.ตามลำดับ โดยมีการประเมินและทบทวน แนวทางการดำเนินงาน ตลอดจนกำหนดแผนยุทธศาสตร์ภายใต้ แผนวิสาหกิจเป็นประจำทุกปี เพื่อตอบรับวิสัยทัศน์ในการเป็น ผู้ดำเนินการและจัดการท่าอากาศยานที่ดีระดับโลกที่มุ่งเน้น คุณภาพการให้บริการ โดยคำนึงถึงความปลอดภัยและสร้าง รายได้อย่างสมดุล

แผนวิสาหกิจของ ทอท.จัดทำขึ้นบนหลักคิดและบริบททางธุรกิจ ที่เกี่ยวข้องต่างๆ เช่น หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง กรอบ ยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี (2561 - 2580) แผนพัฒนาประเทศไทย 4.0

(Thailand 4.0) แนวโน้มความเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากร สภาวะเศรษฐกิจ และอุตสาหกรรมขนส่งทางอากาศที่ครอบคลุม การเติบโตของการเดินทางและการขนส่งสินค้าทางอากาศ รูปแบบ ธุรกิจสายการบินที่มีการแข่งขันเพิ่มสูงขึ้น การใช้นวัตกรรมและ เทคโนโลยีเพื่อยกระดับการให้บริการ และสร้างการมีส่วนร่วม ในการบริหารจัดการท่าอากาศยาน ดังนั้น การดำเนินงานของ ทอท. ตามแผนวิสาหกิจจึงเป็นการสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้มีส่วนได้เสีย ทุกกลุ่มว่า ทอท.ดำเนินธุรกิจโดยตระหนักถึงความเสี่ยงและโอกาส ต่างๆ อย่างเป็นระบบ มีทิศทางที่ชัดเจน และมีความต่อเนื่อง

เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล ทอท.ในฐานะรัฐวิสาหกิจต้องสร้างสมดุลใน 2 มิติ ได้แก่ มิติเชิงรัฐ และมิติเชิงพาณิชย์ ได้ดำเนินงานเพื่อตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ เชิงยุทธศาสตร์ที่ครอบคลุมด้านการให้บริการ ด้านมาตรฐาน และ ด้านการเงิน โดยถ่ายทอดสู่การปฏิบัติผ่าน 7 ยุทธศาสตร์หลักและ กลยุทธ์ที่กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จที่ชัดเจน ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 Airport Strategic Positioning :

กำหนดแนวทาง (Roadmap) พัฒนาศักยภาพของท่าอากาศยาน ทอท.6 แห่ง เพื่อมุ่งสู่ตำแหน่งเชิงยุทธศาสตร์ของแต่ละท่าอากาศยาน



2



ยุทธศาสตร์ที่ 2 Airport Service Capacity :

บริหารจัดการความสามารถในการรองรับปริมาณการจราจรทางอากาศ เร่งรัดการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยาน

ยุทธศาสตร์ที่ 3 Regional Hub :

พัฒนาการดำเนินงานท่าอากาศยานเป็นศูนย์กลางการบินที่รองรับรูปแบบธุรกิจในด้านต่างๆ ได้แก่ ศูนย์กลางการบินด้านการท่องเที่ยว ศูนย์กลางการบินเพื่อเปลี่ยนผ่าน ไปยังจุดหมายปลายทางอื่นๆ ศูนย์กลางการบินด้านธุรกิจ ศูนย์กลางการบินด้านโลจิสติกส์ และศูนย์กลางการบินด้านการซ่อมบำรุงอากาศยาน



4



ยุทธศาสตร์ที่ 4 Intelligent Services :

พัฒนาบริการที่มุ่งเน้นด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ (ICT) มาใช้ในการดำเนินงานและปฏิบัติการท่าอากาศยาน ควบคู่กับการมุ่งเน้นการพัฒนาด้านมาตรฐานและคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่อง โดยนำแนวคิดเชิงนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงาน

ยุทธศาสตร์ที่ 5 Aeronautical Business :

พัฒนาการดำเนินงานด้านกิจการการบิน การพัฒนาธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับกิจการการบินในประเทศและต่างประเทศ รวมทั้งการพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการให้บริการผู้โดยสารและกระบวนการให้บริการสายการบิน



6

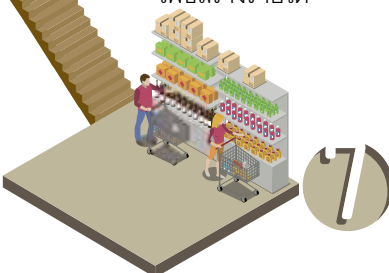


ยุทธศาสตร์ที่ 6 Non-Aeronautical Business :

พัฒนาการดำเนินงานด้านกิจการที่ไม่เกี่ยวกับการบิน การเพิ่มบริการที่มีความหลากหลายและสอดคล้องกับกลุ่มลูกค้าและผู้ที่มาใช้บริการท่าอากาศยาน การกำกับประสิทธิภาพของกิจการสัมปทาน รวมถึงการใช้ประโยชน์ทรัพย์สินที่มีอยู่เพื่อสร้างรายได้

ยุทธศาสตร์ที่ 7 Business Development :

พัฒนารูปแบบธุรกิจใหม่ๆ เพื่อขยายการดำเนินงานทั้งธุรกิจหลักและธุรกิจเกี่ยวเนื่อง รวมถึงการร่วมลงทุนในธุรกิจท่าอากาศยานกับพันธมิตรทางธุรกิจในการต่างๆ



วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ 3 ด้าน

01

Service

พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของท่าอากาศยานเพื่อรองรับลูกค้าผู้โดยสาร และสิ่งอำนวยความสะดวก และเพื่อส่งมอบการบริการระดับคุณภาพตามมาตรฐานสากล มีการวัดผลความสำเร็จผ่านคะแนนประเมินผลด้านคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยาน



02

Standard

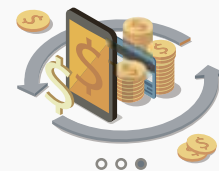
บริหารจัดการและให้บริการท่าอากาศยานตามมาตรฐานสากล ด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยท่าอากาศยานในระดับสากล โดยวัดผลความสำเร็จจากการดำเนินงานด้านความปลอดภัย (Safety) และด้านการรักษาความปลอดภัย (Security)



03

Finance

สร้างการเติบโตของผลประกอบการทางธุรกิจจากรายได้ที่เกี่ยวข้องกับการการบินและรายได้ที่ไม่เกี่ยวข้องกับการการบิน โดยวัดผลความสำเร็จจากอัตราการเติบโตและเสถียรภาพของรายได้



แผนวิสาหกิจ ทอท.(ปีงบประมาณ 2560 - 2564) ถูกกำหนดขึ้นเพื่อสนับสนุนการขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุจุดมุ่งหมายของการเป็นรัฐพาณิชย์ และยังคงครอบคลุมรากฐานของการพัฒนาอย่างยั่งยืน ซึ่งประกอบไปด้วยการกำกับดูแลกิจการที่ดี การเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม การเป็นเพื่อนบ้านที่ดีของชุมชน การเป็นพลเมืองที่ดีของสังคม การดูแลมาตรฐานการรักษาความปลอดภัย การประยุกต์ใช้เทคโนโลยี และการพัฒนาบุคลากร เป็นต้น



การกำกับดูแลองค์กร ความเสี่ยง และจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ

ทอท.ดำเนินธุรกิจบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาลเพื่อส่งเสริมความเชื่อมั่นและรักษาผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม โดยมีโครงสร้างการกำกับดูแลองค์กร ประกอบด้วย คณะกรรมการที่มีความรู้ความสามารถในการขับเคลื่อนธุรกิจให้บริการท่าอากาศยานควบคู่ไปกับการกำกับดูแลอย่างมีจริยธรรม ทั้งนี้ ทอท.ยังตระหนักถึงการบริหารจัดการความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจาก

ทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกอุตสาหกรรมการบิน เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจ โดยกำหนดให้มีกระบวนการระบุและบริหารจัดการความเสี่ยงที่ครอบคลุมประเด็นด้านความยั่งยืนตลอดห่วงโซ่คุณค่า รวมถึงมีการดำเนินโครงการเพื่อสนับสนุนวัฒนธรรมความเสี่ยง เพื่อให้พนักงานทุกคนมีความรู้ความเข้าใจถึงความสำคัญในการบริหารจัดการความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร

ความภาคภูมิใจในการกำกับดูแลองค์กร ความเสี่ยง และจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ



สมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทย
THAI INVESTORS ASSOCIATION

ผลประเมินระดับ “ดีเลิศ”

จากการประเมินคุณภาพการจัดประชุม
สามัญผู้ถือหุ้น ประจำปี 2561 โดย
สมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทย (TIA)



สำนักงาน ป.ป.ช.

ผลประเมินที่ 82.10 คะแนน จากการประเมิน
คุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน
ของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปี 2561 (ITA) โดย
สำนักงานป้องกันและปราบปรามทุจริตแห่งชาติ
(ป.ป.ช.)



ผลประเมินระดับ “ดีเลิศ” ภายใต้โครงการสำรวจ
การกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนประจำปี 2561
โดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการไทย (IOD)

หลักการกำกับดูแลกิจการ นอก.

กรอบการกำกับดูแลกิจการของ ทอท.สอดคล้องกับนโยบายและแนวทางการกำกับดูแลองค์กรตามหลักการกำกับดูแลกิจการขององค์การเพื่อความร่วมมือและการพัฒนาทางเศรษฐกิจ (OECD Principles of Corporate Governance) หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (ตลท.) และสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)

ซึ่งรายละเอียดแนวปฏิบัติที่สอดคล้องกับกรอบการดำเนินงานด้านการกำกับดูแลองค์กรจะถูกรวบรวมในรูปแบบคู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อให้คณะกรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน ทอท.ทุกฝ่ายยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีความโปร่งใส สุจริต เป็นธรรม และตรวจสอบได้

(ดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ใน คู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดี <https://corporate.airportthai.co.th/wp-content/uploads/2018/06/AOT-CoC.pdf>)

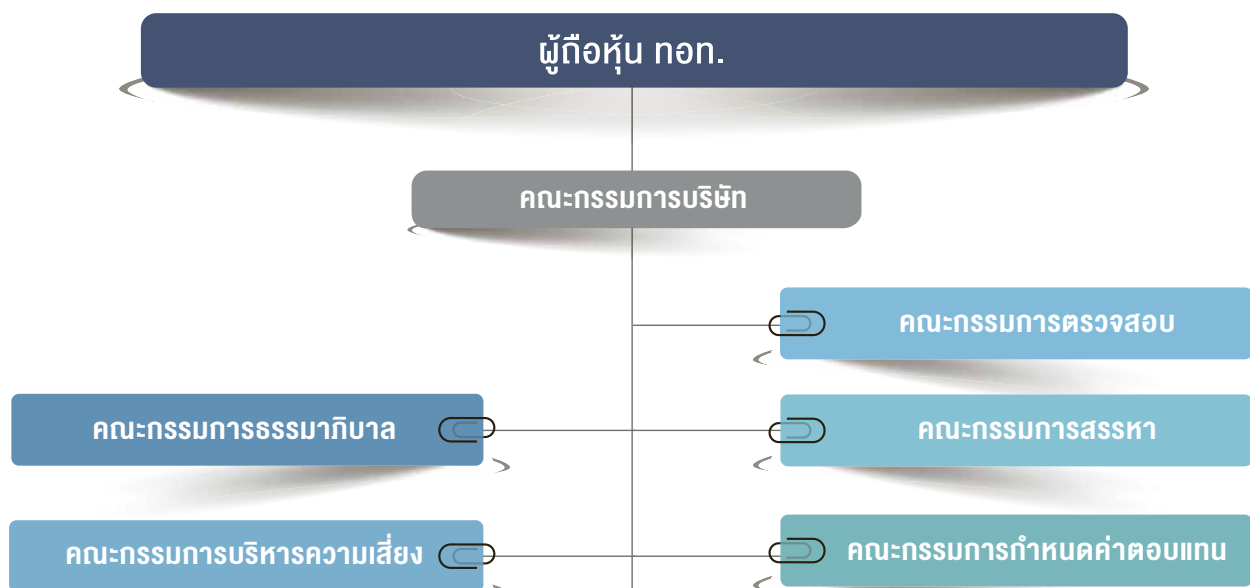
กอก.จัดบรรยายเพื่อส่งเสริมธรรมาภิบาลและจริยธรรมของ กอก. ปี 2561 ในหัวข้อ “กอก.ยุคใหม่ ใส่ใจธรรมาภิบาล”

ทอท.ให้ความสำคัญในการส่งเสริมและพัฒนาการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล โดยมุ่งเน้นการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance) และความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อแสดงให้เห็นถึงการมีระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ ซึ่งช่วยสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้ถือหุ้น นักลงทุน ผู้มีส่วนได้เสีย และผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย และนำไปสู่การเติบโตอย่างยั่งยืนขององค์กร

ทอท.จึงจัดบรรยายเพื่อส่งเสริมธรรมาภิบาลและจริยธรรมของ ทอท.ปี 2561 ในหัวข้อ “ทอท.ยุคใหม่ ใส่ใจธรรมาภิบาล” เมื่อวันที่ 3 สิงหาคม 2561 ณ ห้องประชุมใหญ่ (Auditorium) โดยเชิญ ดร.ดนัย จันทร์เจ้าฉาย ประธานที่ปรึกษา บริษัท ดีซี คอนซัลแทนส์ แอนด์ มาร์เก็ตติ้ง คอมมูนิเคชั่น จำกัด เป็นวิทยากรบรรยายให้ความรู้แก่ กรรมการ ทอท.ผู้บริหารระดับสูง พนักงาน และผู้มีส่วนได้เสียภายนอกของ ทอท.โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อกระตุ้นให้บุคลากร ทอท.เกิดจิตสำนึกในการบริหารงานและปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใสและความซื่อสัตย์สุจริต เพื่อพัฒนาและปรับปรุงระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ ทอท.และเพื่อเปิดโอกาสให้บุคลากร ทอท.และผู้มีส่วนได้เสียภายนอกสามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านธรรมาภิบาลและจริยธรรมร่วมกัน



โครงสร้างคณะกรรมการและทักษะในการนำองค์กร



คณะกรรมการบริษัท ถือเป็นหัวใจสำคัญในการกำหนดทิศทางการบริหารองค์กร โครงสร้างและทักษะของคณะกรรมการบริษัทที่เหมาะสม จึงช่วยสนับสนุนการนำองค์กรให้มีประสิทธิภาพและครอบคลุมทุกมุมมองเพื่อการตัดสินใจทางธุรกิจที่นำไปสู่การบริหารจัดการอย่างยั่งยืน

คณะกรรมการ ทอท.ประกอบด้วย คณะกรรมการบริษัททั้งสิ้น 15 คน เป็นกรรมการอิสระ 11 คน (ร้อยละ 73.33) ทำหน้าที่กำหนดวิสัยทัศน์ ภารกิจ และทิศทางการดำเนินงานขององค์กร โดยแบ่งคณะกรรมการชุดย่อยออกเป็น 5 คณะ ได้แก่ คณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการสรรหา คณะกรรมการกำหนดค่าตอบแทน

คณะกรรมการธรรมาภิบาล และคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ซึ่งคณะกรรมการธรรมาภิบาลเป็นผู้รับผิดชอบหลักในการกำหนดทิศทางการกำกับดูแลกิจการ รวมถึง การติดตามผลการดำเนินงานด้านธรรมาภิบาลและความยั่งยืนภายในองค์กร และมีคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเป็นผู้รับผิดชอบหลักในการกำหนดทิศทางการบริหารจัดการความเสี่ยงองค์กร ทั้งนี้ คณะกรรมการ ทอท.มอบหมายให้กรรมการผู้อำนวยการใหญ่ ทำหน้าที่เป็นผู้บริหารสูงสุด

คณะกรรมการ กอท.

คณะกรรมการบริษัท



คณะกรรมการอิสระ



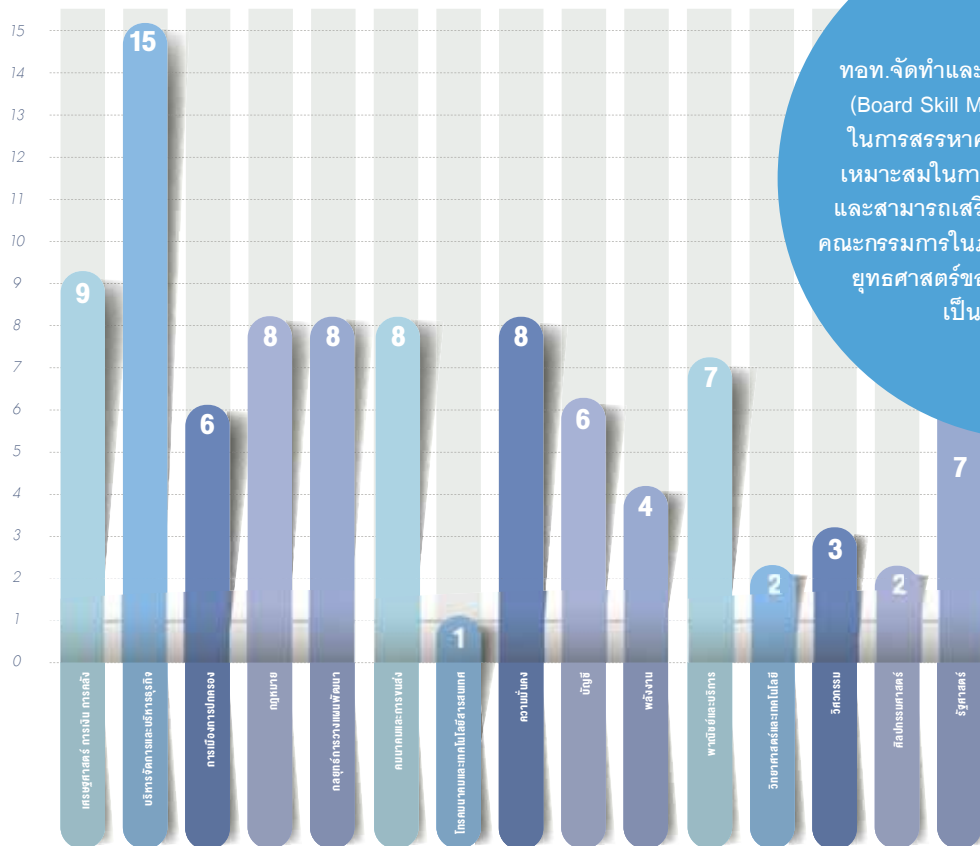
คณะกรรมการชุดย่อย



เพื่อให้โครงสร้างของคณะกรรมการ ทอท.ประกอบไปด้วย กรรมการที่ทรงคุณวุฒิและมีทักษะที่หลากหลาย ซึ่งจำเป็นต่อการนำองค์กรให้มีประสิทธิภาพสูงสุด กระบวนการคัดเลือกคณะกรรมการของ ทอท.จึงพิจารณาจากทักษะที่จำเป็นต่อการดำเนินธุรกิจท่าอากาศยาน (Board Skill Matrix) เช่น กลยุทธ์การบริหารและพัฒนาธุรกิจ บัญชีและการเงิน กฎหมาย ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และรัฐศาสตร์ เป็นต้น นอกจากนี้ ทอท.ไม่มีนโยบายในการกีดกันทางเพศ เชื้อชาติ หรือศาสนา ซึ่งกระบวนการคัดเลือกดังกล่าวถูกกำกับดูแลโดยคณะกรรมการสรรหา เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและสอดคล้องตามกฎหมาย และหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง เช่น กฎหมายว่าด้วยคุณสมบัติมาตรฐานของกรรมการและพนักงานรัฐวิสาหกิจกฎหมายว่าด้วยบริษัทมหาชนจำกัด กฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี มติคณะรัฐมนตรี ตลอดจนข้อบังคับ ทอท.นโยบายธรรมาภิบาล และหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ ทอท. เป็นต้น

(ดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ใน คู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดี <https://corporate.airportthai.co.th/wp-content/uploads/2018/06/AOT-CoC.pdf>)

ทักษะของคณะกรรมการ กอ. (Board Skill Matrix)



ทอท.จัดทำและทบทวนทักษะของกรรมการ (Board Skill Matrix) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการสรรหาคณะกรรมการที่มีคุณสมบัติเหมาะสมในการดำเนินธุรกิจท่าอากาศยาน และสามารถเสริมความสมดุลของทักษะของคณะกรรมการในภาพรวม เพื่อให้การขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ขององค์กรดำเนินไปได้อย่างเป็นเลิศและต่อเนื่อง

ทอท.ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพของคณะกรรมการผ่านโครงการฝึกอบรมพื้นฐานตามข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์ สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) และกำหนดให้มีโครงการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความชำนาญเฉพาะด้าน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและพัฒนาความยั่งยืนให้แก่องค์กร ด้วยเชื่อว่าการกรรมการที่มีความรู้ความสามารถถือเป็นปัจจัยสำคัญในการนำองค์กรสู่ความเป็นผู้นำในระดับสากล

โครงการฝึกอบรมคณะกรรมการด้านการกำกับดูแลที่ดี

นายนิธินัย ศิริสมรรถการ (กรรมการผู้อำนวยการใหญ่) เข้ารับการอบรมในหลักสูตร Director Certification Program (DCP) รุ่นที่ 258/2018 ซึ่งจัดโดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) โดยมีเนื้อหาครอบคลุมบทบาทหน้าที่ของกรรมการตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี การพัฒนากลยุทธ์องค์กรและนำไปสู่การปฏิบัติ การพัฒนาประสิทธิภาพการตัดสินใจในระดับคณะกรรมการ รวมถึงกฎหมายและบริหารจัดการความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง

นายฤชเทพ ลิ้มลี (กรรมการ) เข้ารับการอบรมในหลักสูตร Director Accreditation Program (DAP) รุ่นที่ 149/2018 โดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) ซึ่งมีเนื้อหาครอบคลุมบทบาทหน้าที่ของกรรมการตามหลักความไว้วางใจและการปฏิบัติหน้าที่ของกรรมการ (Fiduciary Duties) ความรับผิดชอบของกรรมการตามกฎหมาย และข้อพึงปฏิบัติสำหรับกรรมการ

โครงการฝึกอบรมคณะกรรมการเพื่อเพิ่มพูนความเชี่ยวชาญ

นายวราห์ ทองประสิทธิ์ (กรรมการ) เข้ารับการอบรมในหลักสูตร Risk Management Program for Corporate Leaders รุ่นที่ 13/2018 โดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) ซึ่งมีเนื้อหาครอบคลุมบทบาทหน้าที่ในการกำกับดูแลความเสี่ยงประเภทต่างๆ การกำกับดูแลและการบริหารโอกาส (Opportunities) และการบริหารวิกฤตการณ์ (Crises) เพื่อสะท้อนมุมมองของผู้บังคับการที่ต้องทำหน้าที่กำกับดูแลและติดตามการทำงานของผู้บริหาร ซึ่งเป็นผู้บริหารจัดการความเสี่ยงโดยตรง

การประเมินผลการดำเนินงานของคณะกรรมการ

ทอท.กำหนดให้มีการประเมินผลการดำเนินงานของคณะกรรมการเป็นประจำทุกปี ด้วยวิธีการประเมินตนเองและการประเมินสมาชิกคณะกรรมการภายในกลุ่ม โดยมีคณะกรรมการ ธรรมชาติเป็นเจ้าผู้จัดทำแบบประเมินสำหรับคณะกรรมการและคณะกรรมการชุดย่อย และมีการรายงานผลในที่ประชุมคณะกรรมการ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ ทอท.ยังได้ประเมินคณะกรรมการโดยระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (SEPA) ภายใต้ หมดวการนำองค์กร ซึ่งดำเนินการโดยสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) กระทรวงการคลัง ทั้งนี้ ผลการประเมินคณะกรรมการภายในโดย สคร.จะเป็นข้อมูลสำคัญ ที่นำมาใช้เพื่อขับเคลื่อนให้เกิดการพัฒนาการกำกับดูแลกิจการที่ดีของคณะกรรมการอย่างต่อเนื่อง

รายบุคคล
เฉลี่ย 4.68
คะแนน*

คณะกรรมการ
รัฐวิสาหกิจ
เฉลี่ย 2.98
คะแนน**



จรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ

หมายเหตุ *คะแนนเต็ม 5 คะแนน **คะแนนเต็ม 3 คะแนน

การดำเนินธุรกิจให้เกิดความยั่งยืนต้องอาศัยการกำกับดูแลบนหลักจริยธรรม เพื่อดำรงความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ทอท.กำหนดให้คณะกรรมการและพนักงานทุกคนต้องปฏิบัติตามคู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดี ซึ่งระบุแนวปฏิบัติในการดำเนินงาน อย่างมีจรรยาบรรณและสอดคล้องตามนโยบายธรรมชาติและนโยบายการต่อต้านคอร์รัปชัน ครอบคลุมหลักธรรมชาติ ธรรมชาติโครงสร้างการกำกับดูแล บทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูง รวมถึง จรรยาบรรณในการปฏิบัติงานของ ทอท. และประเด็นที่มีสาระสำคัญด้านความยั่งยืน เช่น การต่อต้านการแข่งขันทางการค้า การส่งเสริมความหลากหลายของพนักงาน ความรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้ ทอท.กำหนดให้มีช่องทางต่างๆ เพื่อสื่อสารและสนับสนุนแนวปฏิบัติที่ดี ในการดำเนินงานอย่างมีจริยธรรมแก่พนักงานรวมถึงผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง

(ดูรายละเอียดนโยบายธรรมชาติ และนโยบายการต่อต้านคอร์รัปชันเพิ่มเติม ได้ที่ <https://corporate.airportthai.co.th>)

การส่งเสริมความตระหนักด้านการกำกับดูแลที่ดี

การอบรมพนักงานใหม่ด้านการกำกับดูแลกิจการ
ที่ดีและจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ
พร้อมลงชื่อเพื่อรับทราบ

ระบบเครือข่าย AOT Intranet

การจัดฝึกอบรมเพื่อให้
รายละเอียดของนโยบาย
และคู่มือการกำกับดูแล
กิจการที่ดี

เว็บไซต์ของ
ทอท. www.airportthai.co.th

หนังสือแจ้งพนักงาน ทอท.
ส่วนงาน ทอท.และผู้มีส่วนได้เสีย
ทุกฝ่ายในการรับของขวัญ
ในช่วงเทศกาลต่างๆ

การเข้าร่วมลงนามบันทึกความร่วมมือ
การขับเคลื่อนการป้องกันและปราบปราม
การทุจริต

ทอท.จัดทำแนวทางการปฏิบัติอย่างยั่งยืนของคู่ค้าที่ระบุประเด็นด้านการกำกับดูแลสิ่งแวดล้อมและสังคม โดยแนบไปพร้อมกับ ข้อกำหนดรายละเอียดการจัดหา (Term of Reference) รวมถึงจัดให้มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนและมาตรการแก้ไขที่มีประสิทธิภาพ สำหรับคู่ค้า

การต่อต้านการทุจริต

ทอท.จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศปท.)

ในปี 2561 ทอท.จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศปท.) ซึ่งขึ้นตรงกับกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการธรรมาภิบาล โดยมีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดทำข้อเสนอแนะแนวทางในการกำหนดนโยบายมาตรการ และจัดทำแผนปฏิบัติการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของผู้ปฏิบัติงานในองค์กร ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต โดยการป้องกันการทุจริตจะมีการส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรด้านจริยธรรมและคุณธรรม ดำเนินการเผยแพร่ ปลูกฝังให้พนักงานตระหนักถึงจริยธรรมและจรรยาบรรณ พร้อมทั้งเสริมสร้างบรรยากาศในการปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นคุณธรรมตามค่านิยมองค์กร

เพื่อนำไปสู่การสร้างสังคมคุณธรรม และมีแนวทางสู่ภาคปฏิบัติที่มุ่งสัมฤทธิ์ผลและหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องและงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย รวมถึง ประสานงานและให้ความร่วมมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบร่วมกับหน่วยงานภายนอก อาทิ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (สำนักงาน ป.ป.ท.) สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) กระทรวงคมนาคม และองค์กรรัฐวิสาหกิจอื่นๆ ผ่านการเข้าร่วมประชุมและสัมมนาต่างๆ



การร่วมประชุมและสัมมนาโดยศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ในปี 2561

	สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.)	สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริต (ป.ป.ท.)	สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.)	สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม (คค.)
การประชุมเพื่อยกร่างแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตในภาครัฐวิสาหกิจ ระยะเวลา 4 ปี (พ.ศ. 2561 - 2564) ตามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (Memorandum of Understanding : MOU) 3 ฝ่ายระหว่างสำนักงาน ป.ป.ช. สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ 54 แห่ง และหน่วยงานรัฐวิสาหกิจอื่นๆ	✓		✓	
การประชุมนานาชาติด้านการต่อต้านการทุจริตเพื่อยกระดับธรรมาภิบาลและดำเนินชีวิตภาคีพันธมิตรคอร์รัปชั่น และประชาสัมพันธ์ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำหรับนักลงทุนต่างชาติ		✓		
การประชุมเพื่อติดตามผลการดำเนินการขับเคลื่อนตามบันทึกข้อตกลงว่าด้วยการเป็นแนวร่วมปฏิบัติของภาครัฐ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้องกับการค้าและการลงทุน		✓		
การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ของรัฐวิสาหกิจ ประจำปีบัญชี 2561	✓		✓	
การประชุมการจัดทำแนวทางในการขับเคลื่อนหลักธรรมาภิบาลเพื่อสกัดกั้นการทุจริตเชิงนโยบาย			✓	
การประชุม “แนวทางสร้างความโปร่งใสสู่สังคมใหม่ไร้สินบน”			✓	
การประชุมที่มีส่วนร่วมเกี่ยวกับมาตรการสร้างความโปร่งใส				✓
โครงการประชุมเชิงปฏิบัติการและศึกษาดูงานปรับฐานความคิดสร้างค่านิยมต่อต้านการทุจริตและส่งเสริมความมีคุณธรรม จริยธรรม				✓
การประชุมความเสี่ยงการทุจริตจากกระบวนการอนุมัติ อนุญาตตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558		✓		
การประชุมเครือข่าย Integrity & Transparency Assessment (ITA) และ ศปท.ของหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ	จัดโดยเครือข่าย ITA และ ศปท.รัฐวิสาหกิจ			

นโยบายต่อต้านการคอร์รัปชัน ทอท.

การทุจริตคอร์รัปชันภายในองค์กรจะส่งผลกระทบต่อด้านลบอย่างมีนัยสำคัญต่อภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นจากผู้มีส่วนได้เสีย ตลอดจนห่วงโซ่คุณค่า ทอท.ตระหนักถึงประเด็นความเสี่ยงด้านการคอร์รัปชันที่อาจเกิดขึ้น จึงกำหนดให้มีการดำเนินการอย่างเร่งด่วน และเด็ดขาด โดยกำหนดนโยบายต่อต้านการคอร์รัปชันที่มีการทบทวนเป็นประจำทุกปี เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพการดำเนินธุรกิจ ระเบียบ ข้อบังคับ และบทบัญญัติ

ของกฎหมาย และเป็นหน้าที่ของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนในการปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด ซึ่งนโยบายต่อต้านการคอร์รัปชันฉบับล่าสุดได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการธรรมาภิบาลในเดือนกันยายน 2561 และคณะกรรมการ ทอท. ได้อนุมัติให้ถือปฏิบัติตามนโยบายต่อต้านการคอร์รัปชันต่อไปเมื่อเดือนตุลาคม 2561

แนวปฏิบัติตามนโยบายต่อต้านการคอร์รัปชัน

แนวปฏิบัติตามนโยบายต่อต้านการคอร์รัปชันของ ทอท. ฉบับปี 2561 ครอบคลุมใจความสำคัญตั้งแต่แนวปฏิบัติที่ดี การฝึกอบรม ช่องทางการรายงาน และกระบวนการดำเนินงาน



การดำเนินงานด้านการต่อต้านการคอร์รัปชัน

เพื่อให้การปฏิบัติงานด้านการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชันเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นรูปธรรม ทอท.ได้เข้าร่วมลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ 3 ฝ่าย เรื่องการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2560 - 2564) ระหว่างสำนักงาน ป.ป.ช. สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ในส่วนของภาคเอกชน ทอท.ได้ประกาศเจตนารมณ์เป็นแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านทุจริต (Private Sector Collective Action Coalition Against Corruption - CAC) โดยปัจจุบัน ทอท.ได้ยื่นขอรับรองฐานะสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านทุจริตเป็นที่เรียบร้อยแล้ว และอยู่ระหว่างการดำเนินการเพิ่มเติมตามมติคณะกรรมการโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต

นอกเหนือจากการแสดงเจตจำนงต่อการดำเนินงานต่อต้านการทุจริตแล้ว ทอท.ยังจัดให้มีการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านทุจริตภายในองค์กรอย่างเป็นระบบ และตอบสนองต่อยุทธศาสตร์ Intelligence Service เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับแนวปฏิบัติที่ดี ตอบสนองความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย เช่น ผู้ถือหุ้นและนักลงทุน หน่วยงานกำกับดูแล และพนักงาน ทอท. โดยกำหนดให้มีระบบบริหารความเสี่ยงด้านทุจริต ซึ่งอยู่ระหว่างการพัฒนาให้สมบูรณ์ ควบคู่ไปกับการกำหนดให้มีการฝึกอบรมด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการต่อต้านคอร์รัปชันแก่พนักงานทุกระดับ โดยเป็นองค์ประกอบหนึ่งในหลักสูตรฝึกอบรมต่างๆ เช่น หลักสูตรการปฐมนิเทศพนักงานใหม่ หลักสูตรการปฏิบัติการท่าอากาศยาน หลักสูตรการจัดการท่าอากาศยาน และหลักสูตรที่จัดขึ้นโดยหน่วยงานภายนอก

การฝึกอบรมและบรรยายพิเศษด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการต่อต้านคอร์รัปชัน

ในปี 2561 ทอท.กำหนดโครงการพัฒนาบุคลากรให้แก่พนักงานทุกระดับด้านการต่อต้านคอร์รัปชันผ่านการบรรยายพิเศษและหลักสูตรอบรมต่างๆ

การฝึกอบรมและบรรยายพิเศษโดย กอก.

หลักสูตรการปฐมนิเทศพนักงานใหม่ ทอท. (AOT Orientation)

- หัวข้อ “มาตรการต่อต้านการคอร์รัปชันของ ทอท.”
- หัวข้อ “หลักสูตรการปฏิบัติการท่าอากาศยาน (Airport Operations)”
- หัวข้อ “กิจการเพื่อสังคมและกำกับดูแลกิจการ”

หลักสูตรการจัดการท่าอากาศยาน

- การจัดการท่าอากาศยานระดับต้น (Junior Airport Management)
- การจัดการท่าอากาศยานระดับกลาง (Intermediate Airport Management)
- การจัดการท่าอากาศยานระดับสูง (Senior Airport Management)

ในหัวข้อ “กิจการเพื่อสังคมและกำกับดูแลกิจการ”

การบรรยายพิเศษ

- หัวข้อ “การบริหารความเสี่ยงด้านการทุจริต (Fraud Risk Management) เพื่อผู้บริหาร”
- หัวข้อ “บริหารความเสี่ยงเพื่อ ทอท.เติบโตอย่างมั่นคงและยั่งยืน”
- หัวข้อ “ทอท.ยุคใหม่ใส่ใจธรรมชาติ”



การฝึกอบรม ณ สมาคม/สถาบันภายนอก

- หลักสูตร การขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติด้วยกำบังกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงานภาครัฐแบบบูรณาการ
- หลักสูตร การบริหารความเสี่ยงด้านการทุจริต เพื่อผู้บริหาร ทอท.ระดับต้น
- หลักสูตร กลยุทธ์และระบบป้องกันทุจริตในองค์กร
- หลักสูตร นักบริหารยุทธศาสตร์การป้องกันและปราบปรามการทุจริตระดับสูง (นยปส.)



ร้อยละ 100

ของพนักงานและคณะกรรมการผ่าน
การอบรมหัวข้อเกี่ยวกับการต่อต้านการ
คอร์รัปชัน

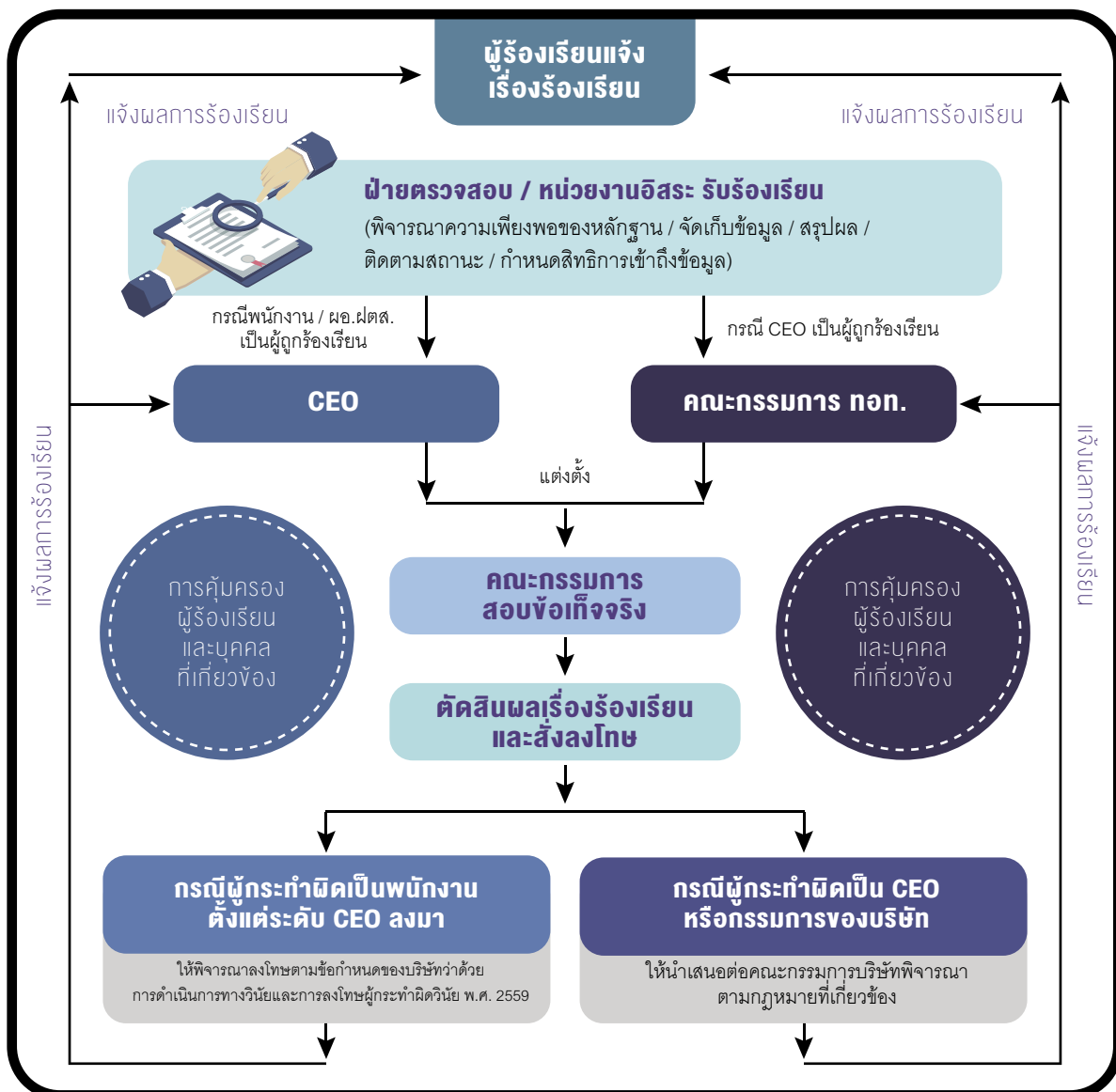
การบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ ทอท.

ทอท.ได้จัดให้มีช่องทางการติดต่อเสนอแนะการให้บริการ รวมถึงการร้องเรียนและแจ้งเบาะแสที่เกี่ยวข้องกับกรณีละเมิด หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ ทอท.ซึ่งฝ่ายสื่อสารองค์กร ภายใต้สายงานกฎหมายและเลขานุการบริษัทมีหน้าที่รวบรวม ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ รายงานต่อคณะกรรมการธรรมาภิบาล เป็นรายไตรมาส เพื่อพิจารณาและกำหนดมาตรการแก้ไขและ ป้องกันการละเมิดดังกล่าว

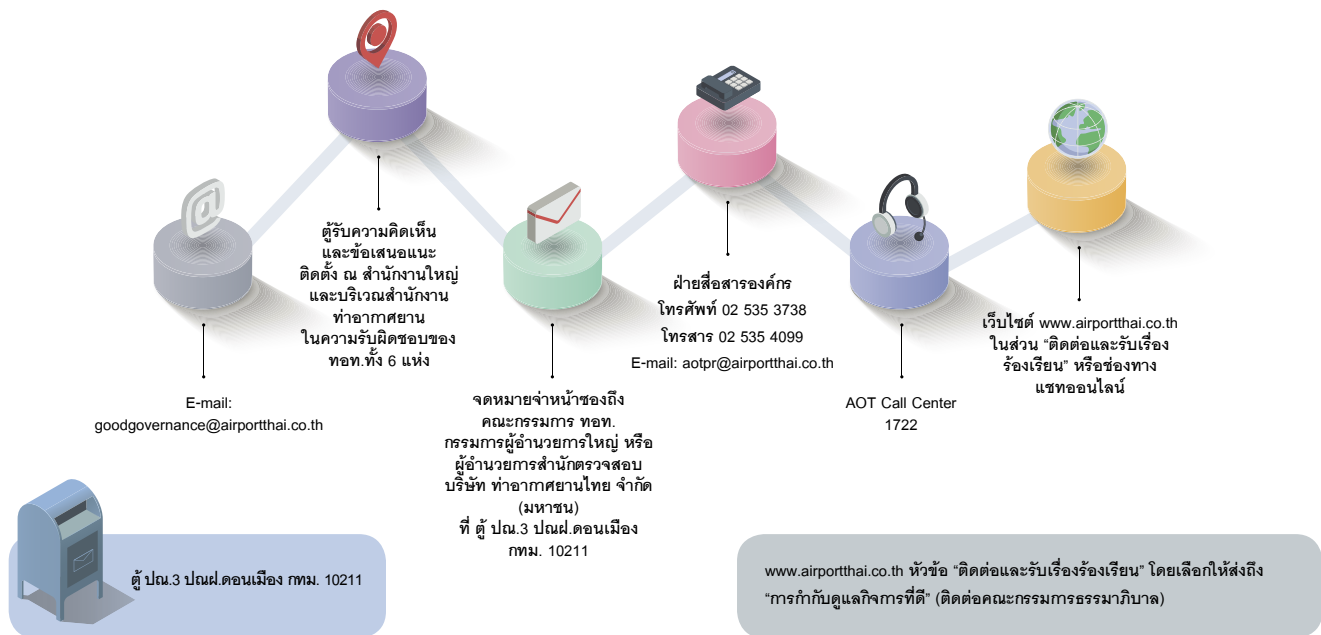
กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนถูกระบุไว้ในขั้นตอนการปฏิบัติการ รับเรื่องร้องเรียนและการแจ้งเบาะแสของทอท. ซึ่งมีความสอดคล้อง

กับระเบียบข้อบังคับและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง อีกทั้ง ทอท.ยังให้ ความคุ้มครองและไม่ยินยอมให้มีการข่มขู่ คุกคาม กับพนักงานหรือ บุคคลที่แจ้งเบาะแสและผู้ที่มีความร่วมมือหรือความช่วยเหลือ ในการสอบสวน รวมถึงการเลิกจ้าง พักงาน ลงโทษทางวินัย ตาม แนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดี ทั้งนี้ ผลสำรวจข้อร้องเรียน ในปี 2561 พบว่า ไม่มีข้อร้องเรียนที่ได้รับการยืนยันว่าเป็นการ ละเมิดคู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดีรวมถึงข้อร้องเรียนด้าน การทุจริตที่เกิดขึ้นใน ทอท.

รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียนและการแจ้งเบาะแสของ ทอท.



ช่องทางการรับข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน



การบริหารจัดการความเสี่ยงภายในองค์กร

หนึ่งในปัจจัยที่สนับสนุนให้ธุรกิจมีความต่อเนื่องและคงความสามารถในการแข่งขันในระดับสากลได้ในยุคปัจจุบัน คือ การบริหารจัดการความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ ครอบคลุมทุกประเด็นความเสี่ยงในมิติของการพัฒนาอย่างยั่งยืน ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ทอท.เล็งเห็นถึงความสำคัญของการบริหารจัดการความเสี่ยงและได้กำหนดมาตรการเพื่อควบคุมและลดผลกระทบจากความเสียหาย รวมถึงกำหนดให้มีการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจกรณีเกิดเหตุไม่คาดคิด ผ่านโครงสร้างการบริหารจัดการความเสี่ยงที่พิจารณาปัจจัยเสี่ยงและความสอดคล้องตามมาตรฐานสากล COSO-ERM และมาตรฐาน ISO 22301:2012 ทั้งนี้ มาตรการและการบริหารจัดการดังกล่าวจะเป็นหลักประกันความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มในความสามารถของ ทอท.ในการบริหารจัดการธุรกิจอย่างยั่งยืน

นโยบายและการบริหารความเสี่ยงของ กอก.

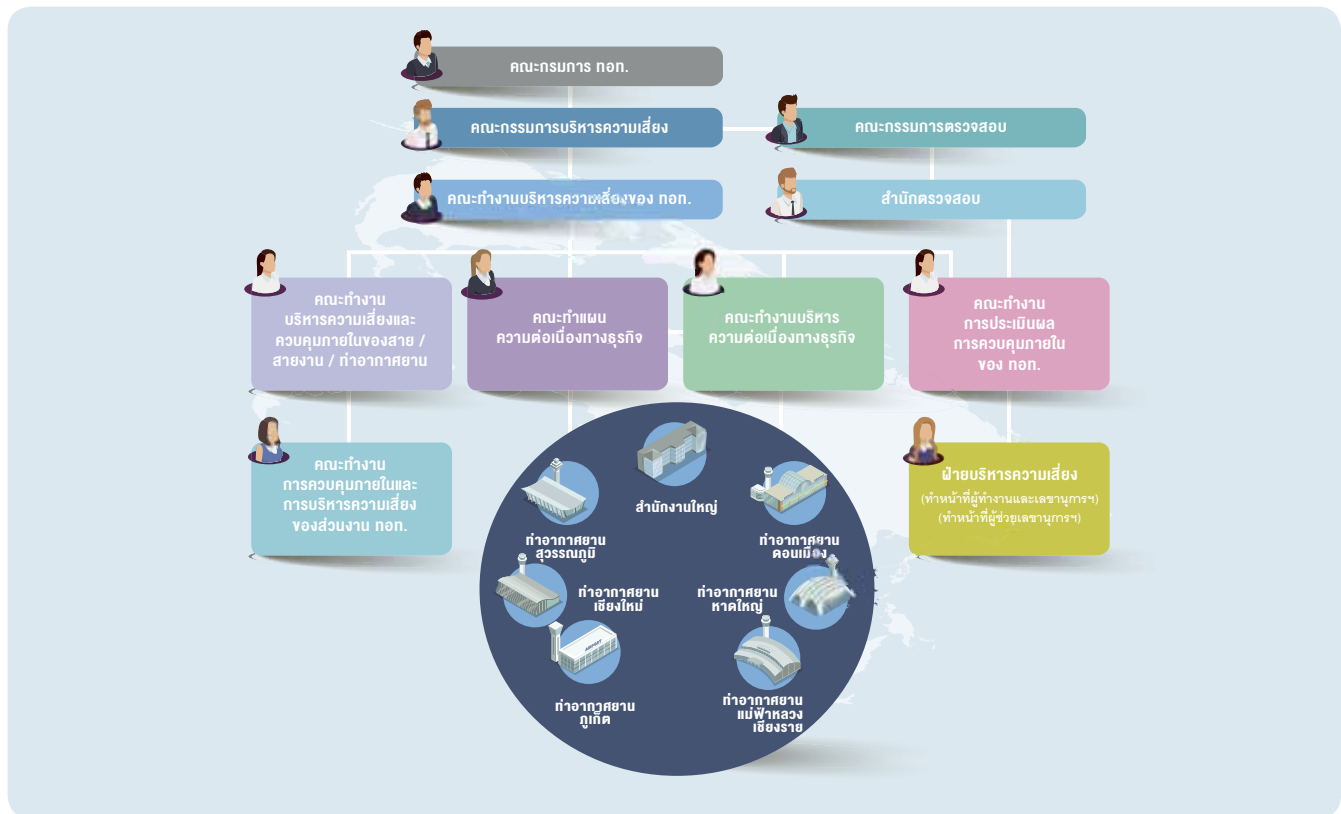
ทอท.กำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยง (Risk Policy) และโครงสร้างการบริหารจัดการความเสี่ยงในระดับองค์กร ที่ระบุสายการรายงานและการมอบอำนาจตั้งแต่ระดับกรรมการจนถึงระดับปฏิบัติการ รวมถึงการกำหนดเจ้าของความเสี่ยง (Risk Owner) ไว้อย่างชัดเจน กระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยงดังกล่าวถูกรับผิดชอบโดยฝ่ายบริหารความเสี่ยงซึ่งเป็นหน่วยงานหลักในการพัฒนาและติดตามการบริหารความเสี่ยงภายใน ทอท.

อำนาจหน้าที่ในการบริหารความเสี่ยงของ ทอท.มีการระบุชัดเจน ตั้งแต่ระดับคณะกรรมการ ทอท.จนถึงหน่วยงานในระดับท่าอากาศยาน โดยคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงจะทำหน้าที่กำกับดูแลการบริหารจัดการความเสี่ยงและความต่อเนื่องทางธุรกิจผ่านการกำหนดนโยบายและทิศทางการบริหารความเสี่ยงองค์กร เพื่อให้หน่วยงานบริหารความเสี่ยง ซึ่งประกอบไปด้วยกรรมการผู้อำนวยการใหญ่เป็นหัวหน้าคณะทำงาน คณะกรรมการแผนฉุกเฉินของท่าอากาศยาน คณะทำงานบริหารความต่อเนื่อง

ทางธุรกิจ คณะทำงานแผน ความต่อเนื่องทางธุรกิจของแต่ละท่าอากาศยานและหน่วยงานบริหารความเสี่ยงสำหรับท่าอากาศยานทั้ง 6 แห่ง สามารถร่วมกันทำหน้าที่ระบุ ประเมิน และวางแผนแนวทางในการตอบสนองต่อความเสี่ยงในระดับองค์กรเหล่านั้นให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้

ประเด็นความเสี่ยงในระดับองค์กรจะได้รับการระบุ พิจารณา และรายงานผลตามสายการรายงาน ซึ่งผลการประเมินความเสี่ยงจะถูกรายงานต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและคณะกรรมการ ทอท.ตามลำดับ เพื่อขอความเห็นชอบในการกำหนดทิศทางและมาตรการลดผลกระทบของประเด็นความเสี่ยงองค์กรเป็นประจำทุกไตรมาสหรือตามที่ประธานกรรมการบริหารความเสี่ยงจะเห็นสมควร และได้กำหนดให้มีการติดตามสถานะของปัจจัยเสี่ยงระดับองค์กรในปัจจุบันและที่เป็นประเด็นใหม่ในอนาคตเป็นประจำทุกปี

โครงสร้างการบริหารความเสี่ยงของ ทอท.



กระบวนการบริหารความเสี่ยงของ ทอท.



มาตรฐานระบบการบริหารจัดการความเสี่ยงที่ได้รับ



ปัจจัยเสี่ยงของ ทอท.

กระบวนการบริหารความเสี่ยงของ ทอท. จะถูกใช้ในการบริหารจัดการประเด็นความเสี่ยงที่ได้รับการรวบรวมและพิจารณาตามบริบทของท่าอากาศยานที่มีตำแหน่งทางยุทธศาสตร์ที่แตกต่างกัน เพื่อทำการวิเคราะห์และจัดกลุ่มประเภทปัจจัยเสี่ยงโดยพิจารณาจากวัตถุประสงค์ในการบริหารความเสี่ยง เช่น ความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risk) ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Operational Risk) ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk) ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ (Compliance Risk) รวมถึงการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ซึ่งผลการวิเคราะห์ปัจจัยเสี่ยงของ ทอท. ในปี 2561 มีรายละเอียด ดังนี้

ระบบการบริหารจัดการความเสี่ยงและความต่อเนื่องทางธุรกิจของ ทอท. ในปัจจุบันถูกกำกับดูแลและติดตามการดำเนินงานให้สอดคล้องตามมาตรฐานสากล COSO-ERM และมาตรฐาน ISO 22301:2012 และมาตรฐาน มอก. 22301 - 2556 ทั้งนี้ ประสิทธิภาพของการบริหารจัดการความเสี่ยงของ ทอท. ในปีที่ผ่านมาได้รับการรับรองมาตรฐานดังกล่าวมาอย่างต่อเนื่อง ครอบคลุมทั้งสำนักงานใหญ่และท่าอากาศยานทั้ง 6 แห่ง



ปัจจัยเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk)

จากแนวโน้มการเติบโตของอุตสาหกรรมการบินและการท่องเที่ยวของประเทศไทยที่มีการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ท่าอากาศยานในความรับผิดชอบของ ทอท. โดยส่วนใหญ่ ต้องรองรับจำนวนผู้โดยสารและเที่ยวบินเกินกว่าขีดความสามารถ ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการและความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกทั้งในปัจจุบันและอนาคต ทอท. จึงได้จัดให้มีแผนแม่บทพัฒนาท่าอากาศยาน (Airport Master Plan) เพื่อขยายขีดความสามารถให้สอดคล้องกับการเติบโตของอุตสาหกรรม โดยจัดทำเป็นโครงการลงทุนเชิงยุทธศาสตร์ ซึ่งได้เริ่มดำเนินการแล้วในส่วนของโครงการพัฒนาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ระยะที่ 2 และโครงการก่อสร้างทางวิ่งเส้นที่ 3 โดยใช้ระบบบริหารความเสี่ยงเป็นเครื่องมือในการกำกับดูแลกิจกรรมที่มีความสำคัญและส่งผลต่อการกำหนดการแล้วเสร็จของโครงการ (Critical Path) รวมทั้งจัดเตรียมแผนจัดการความเสี่ยงเพิ่มเติม (Recovery Plan) เพื่อให้มั่นใจได้ว่า ทอท. จะสามารถบริหารจัดการโครงการลงทุนเชิงยุทธศาสตร์ ได้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้



ปัจจัยเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Operational Risk)

การจัดการด้านความปลอดภัย (Safety) และการรักษาความปลอดภัย (Security) ของท่าอากาศยานเป็นภารกิจที่ ทอท. ให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง โดยคำนึงถึงความปลอดภัยสูงสุดแก่ผู้โดยสารและเป็นไปตามข้อกำหนดของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) รวมถึง มาตรฐานขององค์การการบินระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization: ICAO) ทั้งนี้ เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการด้านความปลอดภัย (Safety) และการรักษาความปลอดภัย (Security) ของท่าอากาศยานทั้ง 6 แห่ง จะสอดคล้องและเป็นไปตามข้อกำหนดและมาตรฐาน ทอท. จึงใช้ระบบบริหารความเสี่ยงเป็นเครื่องมือในการกำกับดูแล โดยได้กำหนดให้มีการบริหารความเสี่ยงด้านความปลอดภัย (Safety) และการรักษาความปลอดภัย (Security) เป็นปัจจัยเสี่ยงระดับท่าอากาศยานมีการวิเคราะห์สาเหตุ (Root Cause Analysis) เพื่อกำหนดแผนจัดการความเสี่ยงเพิ่มเติมสำหรับกระบวนการที่สำคัญและอาจมีความเสี่ยง รวมทั้ง มีการติดตามรายงานผลการดำเนินงานอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง



ปัจจัยเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risk)

ทอท. มีความมุ่งมั่นที่จะดำเนินธุรกิจท่าอากาศยานให้มีความสมดุลทั้งในด้านการให้บริการและการสร้างผลตอบแทนที่เหมาะสม เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้เสีย และสร้างความยั่งยืนให้แก่องค์กร ทอท. ให้ความสำคัญในการบริหารความเสี่ยงด้านการเงิน เพื่อเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างความสมดุลระหว่างเงินลงทุนและผลตอบแทน รวมถึงการดำรงสภาพคล่องเพื่อรองรับโครงการลงทุนเชิงยุทธศาสตร์ที่มีอยู่ในปัจจุบัน ได้แก่ โครงการพัฒนาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ระยะที่ 2 และโครงการลงทุนที่จะเกิดขึ้นในอนาคต จากการบริหารท่าอากาศยานที่ได้รับโอนจากกรมท่าอากาศยาน จำนวน 4 แห่ง ได้แก่ ท่าอากาศยานอุดรธานี ท่าอากาศยานสกลนคร ท่าอากาศยานชุมพร และท่าอากาศยานตาก เพื่อรักษาระดับผลตอบแทนให้มีความสมดุลและสร้างความยั่งยืนให้แก่องค์กรได้ในระยะยาว



ปัจจัยเสี่ยงด้านการปฏิบัติตาม กฎระเบียบ (Compliance Risk)

การปฏิบัติตามข้อกำหนดของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) รวมถึงมาตรฐานขององค์การการบินระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization: ICAO) ถือเป็นหัวใจสำคัญในการบริหารจัดการท่าอากาศยาน ทอท. จึงมุ่งเน้นในการกำกับดูแลกระบวนการตามภารกิจทุกด้าน ทั้งการให้บริการ (Service) การจัดการด้านความปลอดภัย (Safety) และการรักษาความปลอดภัย (Security) เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานดังกล่าวสอดคล้องกับข้อกำหนดและเป็นไปตามมาตรฐานในระดับสากล ทั้งนี้ เพื่อให้การกำกับดูแลกระบวนการตามภารกิจเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ ทอท. จึงมีการบริหารความเสี่ยงในการจัดทำกฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการดำเนินงานสนามบินของ ทอท. ให้มีความสอดคล้องกับข้อกำหนดของ กพท. และมาตรฐานของ ICAO

นอกจากการระบุและกำหนดมาตรการควบคุมตามปัจจัยเสี่ยงแล้ว ทอท.ยังได้พิจารณาถึงประเด็นความเสี่ยงในธุรกิจให้บริการท่าอากาศยานที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต โดยผลการประเมินประเด็นความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ (Emerging Risks) ครอบคลุมประเด็นความมั่นคงปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรที่เข้าสู่สังคมผู้สูงอายุและการ

เพิ่มขึ้นของชนชั้นกลาง ซึ่ง ทอท.ได้กำหนดมาตรการเพื่อรองรับประเด็นความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ดังกล่าว รวมถึงกำหนดให้มีกระบวนการประเมินประเด็นความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ที่จะเกิดขึ้นได้จากกระแสโลกและการเปลี่ยนแปลงในระดับสากลของภาคอุตสาหกรรมการบินอย่างต่อเนื่อง

ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่	ความมั่นคงปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Cybersecurity)
หลักการและเหตุผล	มาตรการการจัดการของ ทอท.
ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจการบินและการท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะการรับส่งข้อมูลผ่านระบบดิจิทัลเพื่อสนับสนุนให้บริการที่มีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตามความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอาจเกิดขึ้นได้จากการก่อการร้ายทางไซเบอร์ ซึ่งนับวันจะยิ่งทวีความซับซ้อนและสามารถส่งผลกระทบมหาศาลต่อผู้มีส่วนได้เสียหลายฝ่าย เช่น การโจรกรรมข้อมูล การฟ้องร้องค่าเสียหายที่เกิดขึ้นจากการขาดความต่อเนื่องของระบบการดำเนินงานของสายการบิน หรือการเสื่อมเสียชื่อเสียงและความเชื่อมั่นในกรณีที่มีข้อมูลส่วนบุคคลหรือข้อมูลลับทางธุรกิจมีการรั่วไหล เป็นต้น	• ตรวจสอบรับรองระบบการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจตามมาตรฐานสากล ISO 22301: 2012 ที่รายละเอียดครอบคลุมความมั่นคงปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ • ตรวจสอบรับรองระบบการจัดการความปลอดภัยของข้อมูลตามมาตรฐาน ISO 27001 ซึ่งได้รับการรับรองทุกปี • บูรณาการประเด็นด้านความปลอดภัยของข้อมูลให้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการประเมินความเสี่ยงองค์กร • กำหนดให้ใช้ระบบรักษาความปลอดภัย (Firewall) กับระบบข้อมูลสารสนเทศ • จำกัดสิทธิการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศเฉพาะผู้ที่ได้รับอนุญาต • ดำเนินการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้และตระหนักถึงความสำคัญของความปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศอันเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมความเสี่ยงองค์กรให้แก่พนักงานที่เกี่ยวข้อง • กระจายข่าวสารที่เกี่ยวข้องด้านภัยเทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กรอย่างต่อเนื่อง
ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่	การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากร - การเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Aging Society)
หลักการและเหตุผล	มาตรการการจัดการของ ทอท.
การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ เป็นความท้าทายที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง โดยสถาบันประชากรแห่งชาติของสหรัฐอเมริกา (US National Institute on Aging) ได้ระบุว่าผู้สูงอายุที่มีอายุเกิน 65 ปีขึ้นไป ทั่วโลกมีจำนวนร้อยละ 8.5 ของประชากรโลก จะเพิ่มสูงขึ้นเป็นร้อยละ 17 ภายในปี 2593 ประเทศไทยต้องเผชิญกับความท้าทายและการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวเช่นกัน โดยคาดว่าประเทศไทยจะเป็น “สังคมสูงวัยโดยสมบูรณ์” (Complete Aged Society) ในปี 2564 และเป็น “สังคมสูงวัยระดับสุดยอด” (Super Aged Society) ภายในปี 2578 ทอท.จึงตระหนักถึงสิ่งอำนวยความสะดวกภายในท่าอากาศยานที่จำเป็นจะต้องเตรียมพร้อมรองรับกับความต้องการของผู้ใช้บริการในสังคมสูงอายุที่จะเกิดขึ้นในอนาคต	• ทบทวนและดำเนินการตามแผนพัฒนาท่าอากาศยาน โดยพิจารณาข้อมูลสถิติผู้โดยสารที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในอนาคตจนถึงปี 2578 ซึ่งจัดทำโดยหน่วยงานภาคธุรกิจการบินภายนอก เช่น สมาคมผู้ประกอบการขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (IATA) และ องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) • มุ่งเน้นให้ท่าอากาศยานมีระดับคุณภาพในการให้บริการ (Level of Service) ที่ดี • ผนวกการออกแบบตามแนวคิดอารยสถาปัตย์ (Universal Design) เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารทุกกลุ่ม • จัดฝึกอบรมให้แก่พนักงานเพื่อพัฒนาความสามารถในการให้บริการกับกลุ่มผู้โดยสารสูงอายุและกลุ่มคนพิการอย่างต่อเนื่อง

การส่งเสริมวัฒนธรรมความเสี่ยงในองค์กร

การบริหารจัดการความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลมักเกิดขึ้นภายในองค์กรที่มีการปลูกฝังวัฒนธรรมความเสี่ยงให้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร วัฒนธรรมดังกล่าวจะเอื้อให้พนักงานทุกคนตระหนักถึงความสำคัญและร่วมกันทำหน้าที่ในการติดตามและจัดการความเสี่ยงภายในองค์กร ซึ่ง ทอท.ได้ดำเนินโครงการส่งเสริมวัฒนธรรมความเสี่ยงตลอดกระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยง โดยฝ่ายบริหารความเสี่ยงได้กำหนดให้มีโครงการฝึกอบรม การบรรยายพิเศษ และการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการด้านความเสี่ยงทำอากาศยานให้แก่บุคลากรทุกสายงานเป็นประจำทุกปี โดยในปี 2561 มีโครงการฝึกอบรมและสัมมนา 7 โครงการ มีบุคลากรรวมกว่า 500 คนเข้าร่วม



การสร้างเครือข่ายการบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายในและการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (R.I.B. Network)

นาวาอากาศตรี ประจักษ์ สัจจโสภณ ประธานคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง เป็นประธานเปิดโครงการสัมมนา “การสร้างเครือข่ายการบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายในและการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (R.I.B. Network)” ประจำปีงบประมาณ 2561 เมื่อวันที่ 10 - 11 พฤษภาคม 2561 ณ โรงแรมราวินทราพีช รีสอร์ท แอนด์ สปา อำเภอพัทลุง จังหวัดพัทลุง

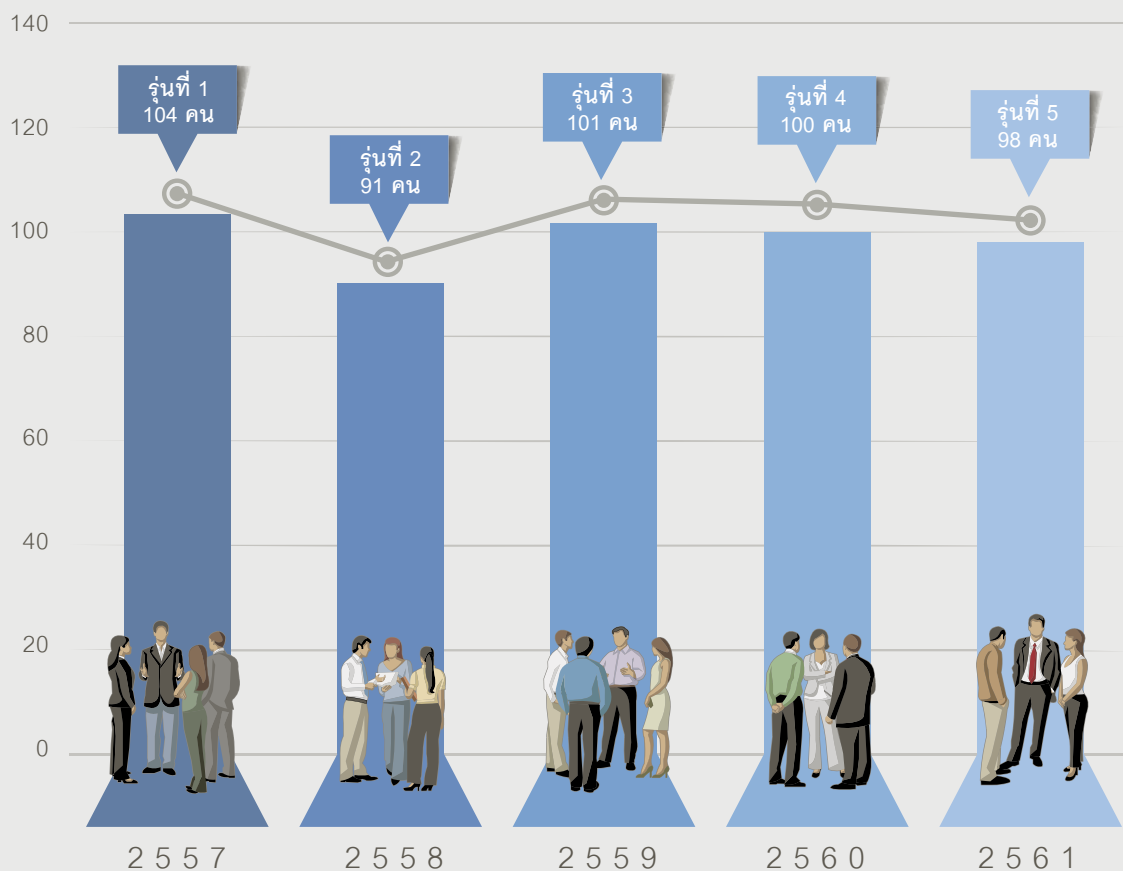


โครงการดังกล่าวถูกจัดขึ้นอย่างต่อเนื่องเป็นปีที่ 5 โดยมีแนวคิดที่ต้องการให้บุคลากรทุกระดับในแต่ละฝ่าย รู้จักกระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยงของ ทอท. ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายการบริหารความเสี่ยง รวมถึงการเพิ่มพูนทักษะการทำงานผ่านการปลูกฝังพฤติกรรมด้านการตระหนักรู้ด้านการบริหารความเสี่ยง เช่น การระบุปัจจัยเสี่ยง การดำเนินการควบคุมความเสี่ยง และการติดตามผลและรายงานความคืบหน้า และร่วมผลักดันให้เกิดความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน

ทั้งนี้ กิจกรรมดังกล่าวยังมุ่งส่งเสริมการละลายพฤติกรรมของบุคลากร ซึ่งจะนำไปสู่การเปิดใจและมีทัศนคติที่ดีต่อการจัดการความเสี่ยง รวมทั้งเป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานจากหลากหลายสายงานได้สานสัมพันธ์ ผ่านการแลกเปลี่ยนข้อมูลเพื่อการขับเคลื่อนงานด้านการบริหารความเสี่ยงต่อเนื่องทางธุรกิจในอนาคตอีกด้วย

การเติบโตของเครือข่าย R.I.B. Network

จำนวนผู้ที่ได้รับการเข้าร่วมโครงการในแต่ละรุ่น ตั้งแต่ปี 2557 จนถึงปัจจุบัน



การฝึกซ้อมแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจของ กอก.

ในปีงบประมาณ 2561 ทอท.ได้ประเมินความเสี่ยงจากอุบัติการณ์ที่สามารถนำไปสู่การหยุดชะงักของการให้บริการท่าอากาศยานครอบคลุมถึงเหตุการณ์ที่เป็นผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Change) และภัยธรรมชาติ เช่น การเกิดอุทกภัย แผ่นดินไหว สึนามิ เป็นต้น ซึ่งอุบัติการณ์ดังกล่าวอาจส่งผลกระทบต่อการทำงานของสำนักงานใหญ่ของ ทอท. และท่าอากาศยานภายใต้การบริหารจัดการทั้ง 6 แห่ง จึงถูกนำมากำหนดเป็นสถานการณ์สำหรับการฝึกซ้อมและทดสอบแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจร่วมกับส่วนงานต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกในรูปแบบสถานการณ์จำลอง ทั้งการฝึกซ้อมบนโต๊ะ

จำลอง (Table Top Exercise) และการฝึกซ้อมบางส่วน (Partial Exercise)

การฝึกซ้อมดังกล่าวจะสนับสนุนให้บุคลากรในแต่ละฝ่ายมีความพร้อมในการรับมือกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินและสามารถตอบสนองได้อย่างถูกต้องและทันทั่วถึง เพื่อให้การดำเนินธุรกิจของ ทอท.เป็นไปอย่างต่อเนื่องและเกิดความเสียหายอันเนื่องมาจากการหยุดชะงักในการให้บริการที่น้อยที่สุด อีกทั้ง ยังเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายในฐานะผู้ให้บริการท่าอากาศยานของประเทศอีกด้วย

หน่วยธุรกิจ	สถานการณ์จำลอง	จำนวนผู้เข้าร่วมฝึกซ้อม	ผลการประเมิน
สำนักงานใหญ่	เกิดเหตุอุทกภัยน้ำท่วมสูง ส่งผลให้พนักงานไม่สามารถเข้าพื้นที่เพื่อปฏิบัติงานได้	37 คน ร้อยละ 100	ดีมาก ร้อยละ 100
ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	อากาศยานเกิดอุบัติเหตุกีดขวางทางวิ่ง ส่งผลให้ไม่สามารถใช้ทางวิ่งได้ 1 เส้น	41 คน ร้อยละ 98	ดีมาก ร้อยละ 100
ท่าอากาศยานดอนเมือง	การก่อวินาศกรรมโดยการลอบวางระเบิดและเกิดเหตุระเบิดในบริเวณผู้โดยสารขาออก อาคาร 2	46 คน ร้อยละ 98	ดีมาก ร้อยละ 100
ท่าอากาศยานเชียงใหม่	ทางวิ่ง-ทางขับ ชำรุดเสียหายไม่สามารถใช้งานได้	28 คน ร้อยละ 100	ดีมาก ร้อยละ 100
ท่าอากาศยานหาดใหญ่	อากาศยานเกิดอุบัติเหตุในเขตการบิน ส่งผลให้ทางวิ่ง-ทางขับ เสียหายไม่สามารถใช้งานได้	31 คน ร้อยละ 94	ดีมาก ร้อยละ 100
ท่าอากาศยานภูเก็ต	การก่อวินาศกรรมโดยการลอบวางระเบิด และเกิดเหตุระเบิดในอาคารผู้โดยสารภายในประเทศ และระหว่างประเทศ	26 คน ร้อยละ 100	ดีมาก ร้อยละ 100
ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย	การชุมนุมประท้วงและปิดล้อมท่าอากาศยาน	29 คน ร้อยละ 100	ดีมาก ร้อยละ 95

Awards and Accolades

รางวัลแห่งความภาคภูมิใจ

DJSI 2018

MEMBER OF

**Dow Jones
Sustainability Indices**

In Collaboration with RobecoSAM

ทอท.ได้รับคัดเลือกให้เป็นสมาชิกดัชนีความยั่งยืนดาวโจนส์ หรือ Dow Jones Sustainability Indices (DJSI) ในกลุ่มอุตสาหกรรมคมนาคมและโครงสร้างพื้นฐานด้านคมนาคม (TRA: Transportation and Transportation Infrastructure) ต่อเนื่องเป็นปีที่ 4 ในกลุ่ม Emerging Market ประจำปี 2018 สะท้อนให้เห็นถึงความมุ่งมั่นในทิศทางการบริหารจัดการองค์กร

ในทุกมิติ ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม เพื่อเป็นผู้นำดำเนินการและจัดการท่าอากาศยานที่ระดับโลก โดยมีการเติบโตทางเศรษฐกิจ ด้วยผลประโยชน์ที่ครอบคลุมไปกับการรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างสมดุล

THSI (Thailand Sustainability Investment) หุ้ยั้งยืน ปีระจำปี 2561

ทอท.ได้รับการคัดเลือกเป็นสมาชิกกลุ่มหลักทรัพย์ที่มีการดำเนินงานแบบยั่งยืนหรือหุ้นยั่งยืน Thailand Sustainability Investment (THSI) ประเภทบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (ตลท.) ที่มีมูลค่าหลักทรัพย์ตามราคาตลาดสูงกว่า 100,000 ล้านบาท ต่อเนื่องกันเป็นปีที่ 4 จัดทำโดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งใช้ข้อมูลจากการตอบแบบประเมินความยั่งยืนเป็นข้อมูลในการจัดทำ THSI โดยจัดทำรายชื่อหลักทรัพย์ที่ผ่านเกณฑ์การประเมินด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาล (Environmental, Social and Governance: ESG) เพื่อเป็นแบบอย่างที่ดีแก่บริษัทจดทะเบียนอื่น และดึงดูดความสนใจของผู้ลงทุนทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยมีนายพัฒนพงศ์ สุวรรณชาติ หัวหน้าเจ้าหน้าที่บริหารด้านการเงิน ทอท. เป็นผู้แทน ทอท. รับโลรางวัลหุ้นยั่งยืนเมื่อวันที่ 31 ตุลาคม 2561 ณ หอประชุมศาสตราจารย์สังเวียน อินทรวิชัย อาคารตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

THSI
THAILAND
SUSTAINABILITY
INVESTMENT 2018





ทอท.รับ “รางวัลดีเยี่ยม” รางวัลรายงานความยั่งยืน ประจำปี 2561 (Sustainability Report Award 2018)



ทอท.รับรางวัลรายงานความยั่งยืน ประจำปี 2561 หรือ Sustainability Report Award 2018 ประเภท “รางวัลดีเยี่ยม” ในโครงการประกาศรางวัลรายงานความยั่งยืนปี 2561 จากการสนับสนุนของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) และสถาบันไทยพัฒน์ โดย CSR Club สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย เมื่อวันที่ 7 ธันวาคม 2561 ณ อาคารตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยมีบริษัทที่ให้ความสนใจส่งรายงานความยั่งยืนเข้ารับการพิจารณารางวัล จำนวนทั้งสิ้น 100 บริษัท ซึ่ง ทอท.เป็น 1 ใน 12 บริษัทที่ได้รับรางวัลดีเยี่ยมในครั้งนี้

ทอท.ได้รับรางวัลเกียรติยศ

Thailand's Top Corporate Brand Value 2018

และรางวัลเกียรติยศ

ASEAN's Top Corporate Brand Value 2018



ทอท.ได้รับรางวัลเกียรติยศ Thailand's Top Corporate Brand Value 2018 ในหมวดธุรกิจขนส่งและโลจิสติกส์ ประจำปี 2561 (โดย ทอท. เป็นบริษัทที่มีมูลค่าแบรนด์องค์กรสูงสุด คิดเป็น 432,841 ล้านบาท เมื่อเทียบกับองค์กรอื่นในหมวดธุรกิจของไทย) และปีนี้ ทอท. ได้รับรางวัลติดต่อกันเป็นปีที่ 4 และรางวัลเกียรติยศ ASEAN's Top Corporate Brand Value 2018 ในกลุ่มประเทศอาเซียน (โดย ทอท.มีมูลค่าแบรนด์ 13,607 ล้านดอลลาร์สหรัฐ) จากคณะพาณิชย์ศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยมี นายพัฒนพงศ์ สุวรรณชาติ หัวหน้าเจ้าหน้าที่บริหารด้านการเงิน ทอท.เป็นผู้แทน ทอท. รับมอบรางวัลดังกล่าวเมื่อวันที่ 20 กันยายน 2561 ณ หอประชุมศุภกรีย์ แก้วเจริญ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย



To Reach our Goals of Sustainable Airports

ก้าวสู่ท่าอากาศยานแห่งความยั่งยืน

ผลการดำเนินงานเด่นด้านความยั่งยืนในปี 2561



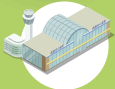
874,999 เที่ยวบิน
ต่อปี

รายได้
62,135.93
ล้านบาท

จำนวนผู้โดยสาร
139,518,488 คน

1,646,766 ตัน
ของการขนส่งสินค้า
และพัสดุไปรษณีย์ภัณฑ์

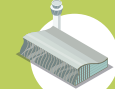
สายการบินแบบประจำ
ทั้งสิ้น 135
สายการบิน



ท่าอากาศยานเชียงใหม่
อยู่ในอันดับที่ 18*
(กลุ่มผู้โดยสาร 5 - 15 ล้านคน/ปี)



ท่าอากาศยานภูเก็ต
อยู่ในอันดับที่ 19*
(กลุ่มผู้โดยสาร 15 - 25 ล้านคน/ปี)



ท่าอากาศยานดอนเมือง
อยู่ในอันดับที่ 16*
(กลุ่มผู้โดยสาร 25 - 40 ล้านคน/ปี)

ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
อยู่ในอันดับที่ 18*
(กลุ่มผู้โดยสาร 40 ล้านคน/ปี)



ได้รับการรับรองมาตรฐาน
การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ
ISO 22301:2012
และ มอก. 22301-2556



ผลการประเมินความพึงพอใจ
พนักงานที่ร้อยละ 83.46
สูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้
กว่าร้อยละ 8.46



6 ท่าอากาศยานได้รับ
การรับรองมาตรฐานระบบ
การจัดการอาชีวอนามัย
และความปลอดภัย



ผลตอบแทนการลงทุน
ในทุนมนุษย์
(HCROI) ที่ 5.45



4,784 ชั่วโมงพนักงาน
ที่ทำงานเพื่อสังคม



ได้รับการรับรองมาตรฐาน
ด้านความมั่นคงปลอดภัย
เทคโนโลยีสารสนเทศ
และการสื่อสาร
ISO/IEC 27001: 2013



ทอท.ได้รับคัดเลือก
SET THSI Index 2018



พนักงาน ทอท. 7,716 คน
เป็นเพศหญิงร้อยละ 39.76



จำนวนโครงการ
เพื่อสังคม 128 โครงการ



เงินสนับสนุนกิจกรรม
เพื่อสังคม 35 ล้านบาท

MEMBER OF
**Dow Jones
Sustainability Indices**
In Collaboration with RobecoSAM

ทอท.เป็นสมาชิก Dow Jones Sustainability Indices 2018

ในกลุ่มอุตสาหกรรมกรรมการคมนาคมและโครงสร้างพื้นฐานด้านคมนาคมต่อเนื่องกันเป็นปีที่ 4

*ค่าคะแนนดังกล่าวเป็นคะแนนของเดือนมิถุนายน-สิงหาคม

โครงสร้างการกำกับดูแลเพื่อการพัฒนาสู่ความยั่งยืนของ กอท.

การดำเนินงานเพื่อการพัฒนาสู่ความยั่งยืนของ กอท. กำกับดูแลโดยคณะกรรมการธรรมาภิบาลของ กอท. ทำหน้าที่กำหนดนโยบายด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคม พร้อมให้คำแนะนำในการดำเนินงานเพื่อขับเคลื่อนการบริหารจัดการตามยุทธศาสตร์การพัฒนายั่งยืนของ กอท. คณะกรรมการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อพัฒนาสู่ความ

ยั่งยืน ทำหน้าที่กำหนดแนวทางการดำเนินงานกำกับดูแล ติดตาม ประเมินผลเป็นประจำทุกปี และมีคณะทำงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อพัฒนาสู่ความยั่งยืน ประจำท่าอากาศยานทั้ง 6 แห่ง เป็นผู้รับผิดชอบการดำเนินโครงการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง

โครงสร้างการกำกับดูแลด้านความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อการพัฒนาสู่ความยั่งยืน



คณะกรรมการธรรมาภิบาล

- กำหนดนโยบายด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาสู่ความยั่งยืนของ กอท.
- ทบทวน พิจารณาและพัฒนาทิศทางการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนอย่างต่อเนื่อง

คณะกรรมการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อพัฒนาสู่ความยั่งยืน

- กำกับดูแล กำหนดแนวทางการดำเนินงานและการสื่อสารด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาสู่ความยั่งยืน ตามมาตรฐานสากล นโยบายที่เกี่ยวข้องและแผนการดำเนินงาน
- กำหนดแนวทางการประชาสัมพันธ์ด้านความยั่งยืนแก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม
- รายงานผลต่อคณะกรรมการธรรมาภิบาลของ กอท.

คณะทำงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อพัฒนาสู่ความยั่งยืน (ประจำท่าอากาศยาน)

- ดำเนินโครงการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงสื่อสารการดำเนินงานดังกล่าว
- รายงานผลต่อคณะกรรมการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อพัฒนาสู่ความยั่งยืน

กระบวนการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

กอท. ดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมผ่านกระบวนการดำเนินงานที่เป็นที่ยอมรับในระดับประเทศและระดับสากล โดยกำหนดนโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อพัฒนาสู่ความยั่งยืน เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานตามแผนแม่บทด้านการพัฒนายั่งยืนของ กอท. (ปีงบประมาณ 2559 - 2562) และสามารถบรรลุตามเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืนในระดับองค์กร ระดับประเทศ และระดับสากล



นโยบายการบริหารจัดการด้านความยั่งยืน

ทอท.กำหนดและดำเนินงานตามนโยบายการบริหารจัดการด้านความยั่งยืน ครอบคลุมแนวทางการดำเนินธุรกิจเพื่อส่งมอบคุณค่าต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมด้วยหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาล



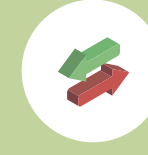
แผนแม่บทด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนของ ทอท.

ทอท.ดำเนินงานตามนโยบายการบริหารด้านความยั่งยืน โดยกำหนดแผนแม่บทด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนของ ทอท. ปี 2559 - 2562 เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานภายใต้แนวคิด “**การเป็นสนามบินที่เป็นพลเมืองที่ดีของสังคมและเป็นเพื่อนบ้านที่ดีของชุมชน (Corporate Citizenship Airport)**” และมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมการเติบโตอย่างยั่งยืนจากภายในสู่ภายนอกจากการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อ สร้างคุณค่าอย่างสมดุลทั้งมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม และเพิ่มพูนความสัมพันธ์ และสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในและต่างประเทศ

แผนแม่บทดังกล่าวถูกใช้ในการกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาที่ยั่งยืน และมีความสอดคล้องตามหลักคิดและมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากล เช่น เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ (United Nations' Sustainable Development Goals: SDGs) ดัชนีความยั่งยืนดาวโจนส์ (Dow Jones Sustainability Indics: DJSI) แนวปฏิบัติด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กรอบการรายงาน



ของ Global Reporting Initiatives (GRI) มาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ISO 26000 และมาตรฐาน AA 1000 Stakeholder Engagement Standard (AA 1000 SES) เป็นต้น

สร้างความตระหนักรู้ Recognition	การพัฒนา Evolution	การนำไปสู่การปฏิบัติ Roll-out	การสร้างการเปลี่ยนแปลง Transformation	ท่าอากาศยานที่ยั่งยืน Smart (Sustainable) Airport
				
2558 - 2559	2560	2561	2562	2563 - 2564
สร้างความตระหนักรู้ให้องค์กรและจัดทำแผนแม่บทด้านการพัฒนาที่ยั่งยืน ปี 2559 - 2562	การบริหารจัดการความยั่งยืนโดยหน่วยงานนำร่องและการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย	การดำเนินการตามแนวทางความยั่งยืนพร้อมกันทุกหน่วยงานทั่วทั้งองค์กรโดยมีการติดตามวิเคราะห์ผล	การหาหลักการการบริหารจัดการความยั่งยืนที่เหมาะสมเพื่อมุ่งไปข้างหน้า โดยอาศัยการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการความรู้	การเป็นผู้ประกอบการท่าอากาศยานที่รับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

กระบวนการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของ กอก.

ทอท.จัดทำยุทธศาสตร์เพื่อตอบสนองแผนแม่บทด้านการพัฒนาที่ยั่งยืน และเพื่อให้เกิดผลในเชิงการปฏิบัติงานและเชิงกลยุทธ์ โดยเป็นกระบวนการที่ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง (Continual Process) ขับเคลื่อนให้เกิดความเปลี่ยนแปลงได้โดยผ่านภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพ (Efficient Leadership) และมีระบบการบริหาร

จัดการผลการปฏิบัติงาน (Performance Management System) ยุทธศาสตร์ดังกล่าวจะมุ่งเน้นการบริหารจัดการความยั่งยืน การดำเนินการเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้เสียและการดำเนินกิจกรรมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

	 ยุทธศาสตร์ที่ 1 การบริหารจัดการความยั่งยืน (Sustainability Management)	 ยุทธศาสตร์ที่ 2 การเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Engagement)	 ยุทธศาสตร์ที่ 3 กิจกรรมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainability Initiatives)
เป้าหมาย	ท่าอากาศยานที่มีความเป็นเลิศในการบริหารจัดการด้านความยั่งยืน	ท่าอากาศยานที่ผู้มีส่วนได้เสียให้การยอมรับและมีส่วนร่วมในการพัฒนาที่ยั่งยืน	สนามบินที่สร้างคุณค่าร่วมกับชุมชนและสังคม
วัตถุประสงค์	เพื่อพัฒนาสถานะ ผลประเมินความยั่งยืน และคุณภาพองค์กร รวมถึงบูรณาการแนวปฏิบัติความยั่งยืนกับการดำเนินธุรกิจ	เพื่อสร้างการยอมรับและยกระดับผลกระทบที่ครอบคลุมผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มทั้งชุมชนและสังคม	เพื่อสร้างคุณค่าร่วมกันกับชุมชนและสังคม ร่วมกับการบูรณาการการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน



กรอบการดำเนินงานการพัฒนาที่ยั่งยืน

กรอบการดำเนินงานการพัฒนาที่ยั่งยืน (SD Framework) ของ ทอท.กำหนดขึ้นเพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์การบริหารจัดการ ความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ต่อยอดมาจากการวิเคราะห์ผลกระทบ ความเสี่ยง และโอกาสที่สำคัญในช่วงระยะเวลาของแผนแม่บทฯ โดยจำแนกเป็น 3 มิติ คือ เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ในแต่ละมิติแบ่งออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่

- 1) การพัฒนาที่ยั่งยืนภายในองค์กร (Internal Sphere)
- 2) ระดับการพัฒนาที่ยั่งยืนของพื้นที่โดยรอบท่าอากาศยาน (Closed Sphere)
- 3) ระดับการพัฒนาที่ยั่งยืนของสังคมและภูมิภาค (Wide Sphere)



เป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืนของ กอก.

องค์การสหประชาชาติได้ประกาศเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals - SDGs) 17 ข้อ เมื่อวันที่ 15 กันยายน 2558 มีกรอบระยะเวลาในการดำเนินการ 15 ปี เพื่อเป็นแนวทางให้ภาครัฐ เอกชน และองค์กรไม่แสวงหาผลกำไรอื่นๆ พิจารณาบทบาทจุดมุ่งหมายขององค์กรให้สอดคล้องกัน ในการบรรลุการพัฒนาที่ยั่งยืนเหล่านี้ โดยประเทศไทยได้เข้าร่วม

ลงนามสนับสนุนที่จะดำเนินกิจกรรมต่างๆ เพื่อบรรลุเป้าหมายดังกล่าว ทอท.ตระหนักถึงความสำคัญและพลังของการร่วมมือกันในทุกภาคส่วน จึงได้เชื่อมโยงยุทธศาสตร์การบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนภายใต้แผนแม่บทการพัฒนาที่ยั่งยืนของ ทอท.เข้ากับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) ด้วยเช่นกัน



ทอท.มุ่งมั่นในการส่งมอบคุณค่าตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของทอท. จำนวน 11 เป้าหมาย ได้แก่ การมีสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดี (เป้าหมายที่ 3) การศึกษาที่เท่าเทียมและทั่วถึง (เป้าหมายที่ 4) การรับรองการมีน้ำสะอาดและสุขาภิบาล (เป้าหมายที่ 6) การจ้างงานที่มีคุณค่าและการเติบโตทางเศรษฐกิจ (เป้าหมายที่ 8) อุตสาหกรรม นวัตกรรม โครงสร้างพื้นฐาน (เป้าหมายที่ 9) เมืองและชุมชนที่ยั่งยืน (เป้าหมายที่ 11) แผนการบริโภคและ

การผลิตที่ยั่งยืน (เป้าหมายที่ 12) การรับมือการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (เป้าหมายที่ 13) การใช้ประโยชน์จากมหาสมุทรและทรัพยากรทางทะเล (เป้าหมายที่ 14) การใช้ประโยชน์จากระบบนิเวศทางบก (เป้าหมายที่ 15) สังคมสงบสุข ยุติธรรม ไม่แบ่งแยก (เป้าหมายที่ 16) และความร่วมมือเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน (เป้าหมายที่ 17) ซึ่งสอดคล้องกับประเด็นที่มีสาระสำคัญด้านความยั่งยืนในปี 2561 ดังรายละเอียดที่แสดงไว้ในรายงานฉบับนี้





	เป้าหมายการพัฒนา อย่างยั่งยืนปี 2560	เป้าหมายการพัฒนา อย่างยั่งยืน ปี 2561	เนื้อหาในรายงานฉบับนี้
		เป้าหมายที่ 3 การมีสุขภาพ และความเป็นอยู่ที่ดี	- บริหารทรัพยากรอย่างรับผิดชอบ - ต่อ ยอดความปลอดภัย - ส่งมอบทำอากาศยานแห่งความปลอดภัย
	เป้าหมายที่ 4 การศึกษาที่เท่าเทียมและทั่วถึง	เป้าหมายที่ 4 การศึกษาที่เท่าเทียมและทั่วถึง	- ปรับตัวสู่ยุคแห่งดิจิทัล - มุ่งเน้นการสร้างส่วนร่วม
		เป้าหมายที่ 6 การรับรองการมีน้ำสะอาด และสุขาภิบาล	บริหารทรัพยากรอย่างรับผิดชอบ
	เป้าหมายที่ 8 การจ้างงานที่มีคุณค่า และการเติบโตทางเศรษฐกิจ	เป้าหมายที่ 8 การจ้างงานที่มีคุณค่า และการเติบโตทางเศรษฐกิจ	- ยกระดับการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นเลิศ - ต่อ ยอดความปลอดภัย - ขับเคลื่อนองค์กรด้วยพนักงานเปี่ยมศักยภาพ
	เป้าหมายที่ 9 อุตสาหกรรม นวัตกรรม โครงสร้างพื้นฐาน	เป้าหมายที่ 9 อุตสาหกรรม นวัตกรรม โครงสร้างพื้นฐาน	- มุ่งสู่ทำอากาศยานแห่งความมั่นคง - ยกระดับการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นเลิศ - ส่งเสริมความร่วมมือ - เสริมสร้างการปรับตัวต่อสภาพภูมิอากาศ
	เป้าหมายที่ 11 เมืองและชุมชนที่ยั่งยืน	เป้าหมายที่ 11 เมืองและชุมชนที่ยั่งยืน	- บริหารทรัพยากรอย่างรับผิดชอบ - ส่งมอบทำอากาศยานแห่งความปลอดภัย
		เป้าหมายที่ 12 แผนการบริโภคและการผลิต ที่ยั่งยืน	- ส่งเสริมความร่วมมือ - บริหารทรัพยากร อย่างรับผิดชอบ - มุ่งเน้นการสร้างส่วนร่วม
	เป้าหมายที่ 13 การรับมือการเปลี่ยนแปลง สภาพภูมิอากาศ	เป้าหมายที่ 13 การรับมือการเปลี่ยนแปลง สภาพภูมิอากาศ	ส่งมอบทำอากาศยานแห่งความปลอดภัย
	เป้าหมายที่ 14 การใช้ประโยชน์จากมหาสมุทร และทรัพยากรทางทะเล	เป้าหมายที่ 14 การใช้ประโยชน์จากมหาสมุทร และทรัพยากรทางทะเล	มุ่งเน้นการสร้างส่วนร่วม
	เป้าหมายที่ 15 การใช้ประโยชน์ จากระบบนิเวศบนบก	เป้าหมายที่ 15 การใช้ประโยชน์ จากระบบนิเวศบนบก	มุ่งเน้นการสร้างส่วนร่วม
		เป้าหมายที่ 16 สังคมสงบสุข ยุติธรรม ไม่แบ่งแยก	- การกำกับดูแลองค์กร ความเสี่ยง และจริยธรรม ในการดำเนินธุรกิจ - ยกระดับการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นเลิศ - ส่งมอบทำอากาศยานแห่งความปลอดภัย
	เป้าหมายที่ 17 ความร่วมมือเพื่อการพัฒนา ที่ยั่งยืน	เป้าหมายที่ 17 ความร่วมมือเพื่อการพัฒนา ที่ยั่งยืน	- มุ่งสู่ทำอากาศยานแห่งความมั่นคง - ส่งเสริมความร่วมมือ - ยกระดับการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นเลิศ - มุ่งเน้นการสร้างส่วนร่วม

To Reach Airport Continual Excellence

ก้าวแห่งความเป็นเลิศในการบริหารธุรกิจ

ธุรกิจการให้บริการท่าอากาศยานถือเป็นหนึ่งในธุรกิจเกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐานการคมนาคมที่เป็นปัจจัยสำคัญในการสนับสนุนการเติบโตทางเศรษฐกิจและสังคม และเป็นการกระจายความเจริญให้ทั่วถึง พัฒนาคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ซึ่ง ทอท.มุ่งเน้นความเป็นรัฐพาณิชย์ จึงดำเนินธุรกิจด้วยความตระหนักถึงผู้มีส่วนได้เสียและร่วมยกระดับการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย

เพื่อก้าวสู่ความเป็นเลิศในการบริหารธุรกิจ ทอท.ได้กำหนดแผนพัฒนาท่าอากาศยาน โดยสนับสนุนโครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงบริการของท่าอากาศยานให้สามารถรองรับปริมาณสายการบินและผู้โดยสารที่เพิ่มขึ้นตามบริบทของโลกที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างต่อเนื่อง ซึ่งการพัฒนาท่าอากาศยานจะสามารถบรรลุตามเป้าหมาย ต้องอาศัยความร่วมมือจากคู่ค้าธุรกิจในห่วงโซ่อุปทาน และพันธมิตรทางธุรกิจในระดับสากล และให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างโปร่งใสและตระหนักถึงการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล ทั้งยังยกระดับการพัฒนาท่าอากาศยาน

ในเชิงกายภาพและเชิงการบริหารจัดการ ด้วยมุมมองที่มีความหลากหลายจากพันธมิตรของท่าอากาศยานทั่วโลก

ในยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงไป การก้าวเข้าสู่สังคมแห่งเทคโนโลยีทำให้การเชื่อมต่อโลกและถ่ายโอนข้อมูลหรือข่าวสารต่างๆ สามารถทำได้อย่างรวดเร็วและไร้ข้อจำกัดมากขึ้น ทอท.จึงพัฒนาระบบการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและความเป็นส่วนตัวของลูกค้าทุกกลุ่มตามมาตรฐานสากล และมุ่งประยุกต์ใช้นวัตกรรมเพื่อพัฒนาการดำเนินงานและส่งเสริมบริการระดับคุณภาพให้แก่ลูกค้าทุกกลุ่ม

ทั้งนี้ ความใส่ใจในทุกกระบวนการดำเนินธุรกิจของ ทอท.และการนำเสนอจุดเด่นของท่าอากาศยานตามตำแหน่งทางยุทธศาสตร์ ผ่านการบริหารจัดการการตลาดอย่างมีความรับผิดชอบ จะสามารถตอบสนองต่อเป้าประสงค์หลักขององค์กรที่จะบรรลุการเติบโตทางธุรกิจและความพึงพอใจสูงสุดจากการให้บริการ และเพื่อเป็นการยืนยันว่าการดำเนินธุรกิจของ ทอท.เป็นองค์ประกอบสำคัญสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืนต่อไป

ธุรกิจการให้บริการท่าอากาศยานถือเป็นหนึ่งในธุรกิจเกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐานการคมนาคมที่เป็นปัจจัยสำคัญในการสนับสนุนการเติบโตทางเศรษฐกิจและสังคม และเป็นการกระจายความเจริญให้ทั่วถึง ส่งเสริมการพัฒนาเมืองและพื้นที่ เพื่อคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน



มุ่งสู่ท่าอากาศยานแห่งความมั่นคง

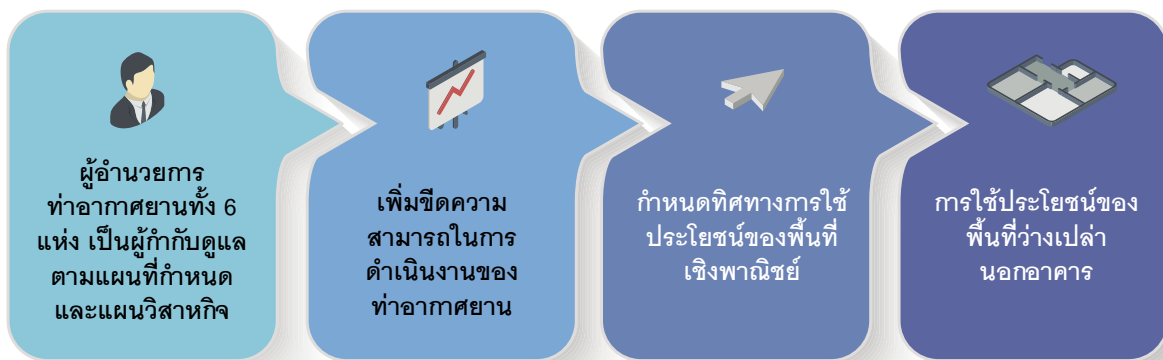
ระบบการคมนาคมขนส่งทางอากาศที่มั่นคงและสามารถขยายการรองรับผู้โดยสารอย่างต่อเนื่องเป็นปัจจัยสำคัญในการส่งเสริมการเติบโตทางเศรษฐกิจของธุรกิจการให้บริการท่าอากาศยานและของประเทศ ทอท.มีความมุ่งมั่นดำเนินงานตามแผนแม่บทการพัฒนาท่าอากาศยาน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของท่าอากาศยานในการรองรับปริมาณการเดินทางของผู้โดยสารและการขนส่งสินค้า และยังเป็นการเชื่อมโยงท่าอากาศยานกับจุดยุทธศาสตร์ทางเศรษฐกิจที่ส่งเสริมการเติบโตของภาคอุตสาหกรรมการขนส่ง รวมถึงอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการที่เป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมของประเทศให้เติบโตอย่างเข้มแข็งและยั่งยืน

แผนพัฒนาท่าอากาศยานและสถานะการดำเนินงานของ ทอท.

แผนพัฒนาท่าอากาศยานของ ทอท.ในระยะเวลา 20 ปี

จากแนวโน้มการขยายตัวด้านการขนส่งทางอากาศเป็นผลจากการเติบโตของเศรษฐกิจโลก ทอท.จึงได้ทบทวนและดำเนินการตามแผนพัฒนาท่าอากาศยานทั้ง 6 แห่ง เพื่อรองรับความต้องการใช้บริการท่าอากาศยานของผู้โดยสาร เที่ยวบิน และปริมาณการขนส่งสินค้าที่เพิ่มขึ้น ซึ่งแผนดังกล่าวรวมถึงการพัฒนาการใช้ประโยชน์ในพื้นที่ท่าอากาศยานเพื่อส่งมอบการบริการได้ดียิ่งขึ้นอีกด้วย

ผู้รับผิดชอบและจุดประสงค์ของแผนพัฒนาท่าอากาศยานของ ทอท.



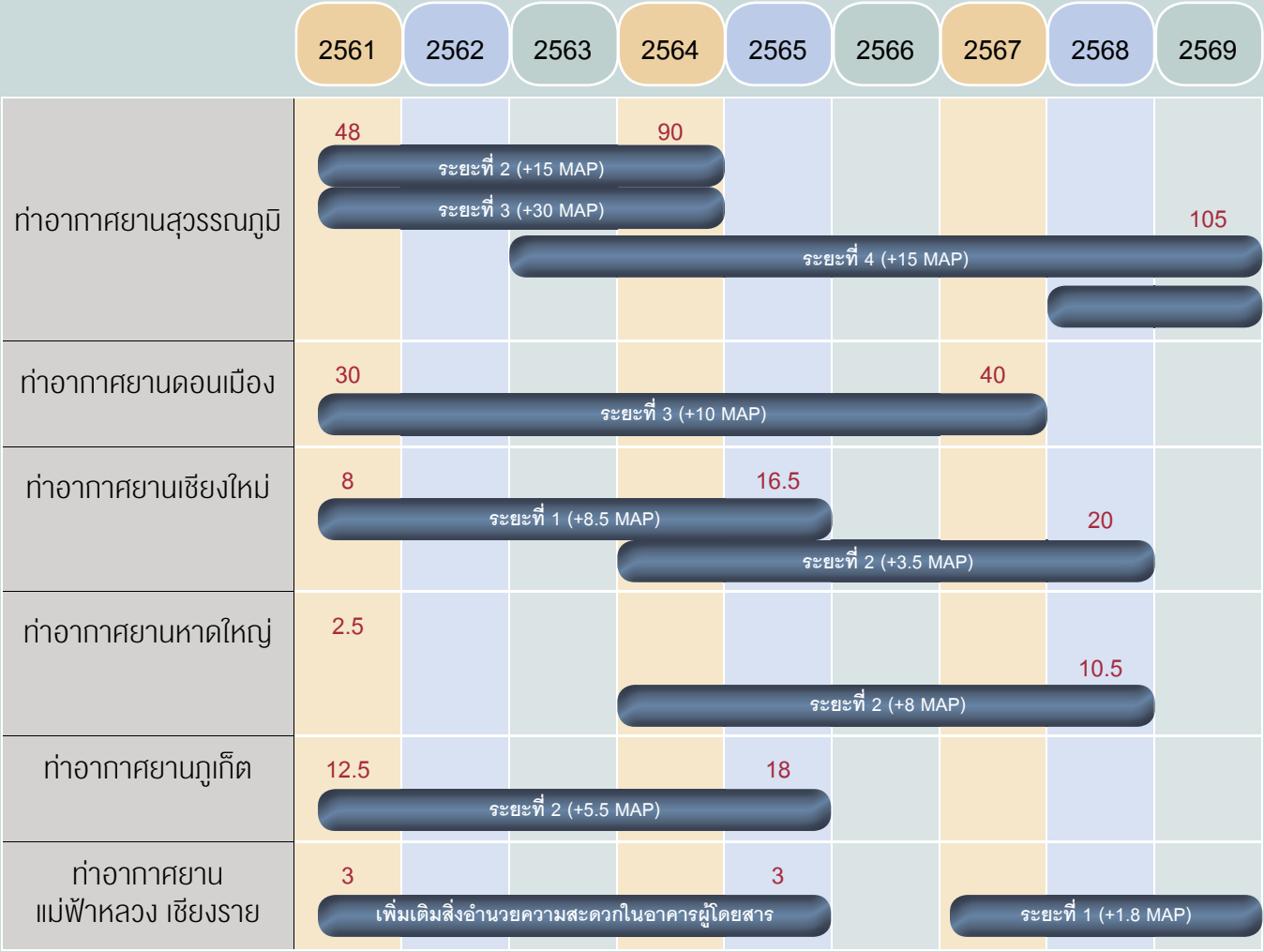
เป้าหมายแผนพัฒนาท่าอากาศยานของ ทอท.ปี 2578



*การคาดการณ์ปริมาณการจราจรทางอากาศ

ในปี 2561 ความคืบหน้าการดำเนินการพัฒนาท่าอากาศยานของ ทอท.เป็นไปตามแผนที่กำหนด และแผนแม่บทการพัฒนาท่าอากาศยาน ได้รับการทบทวนให้เหมาะสมตามผลการคาดการณ์ปริมาณผู้โดยสารที่มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น โดยปรับปรุงขั้นตอนการดำเนินงาน ขอบเขต และรายละเอียดของโครงการพัฒนาท่าอากาศยาน เพื่อเร่งรัดโครงการเหล่านั้นให้แล้วเสร็จเร็วขึ้นกว่ากำหนด รวมถึงเพิ่มแผนงานระยะเร่งด่วนและระยะกลางในปี 2561 - 2562 เพื่อบรรเทาความแออัดและรักษาคุณภาพการให้บริการระหว่างการดำเนินการพัฒนาท่าอากาศยานตามแผนงาน

แผนพัฒนาท่าอากาศยานของ ทอท.ในระยะเวลา 20 ปี ¹



เป้าหมายการพัฒนาในปี
2578²

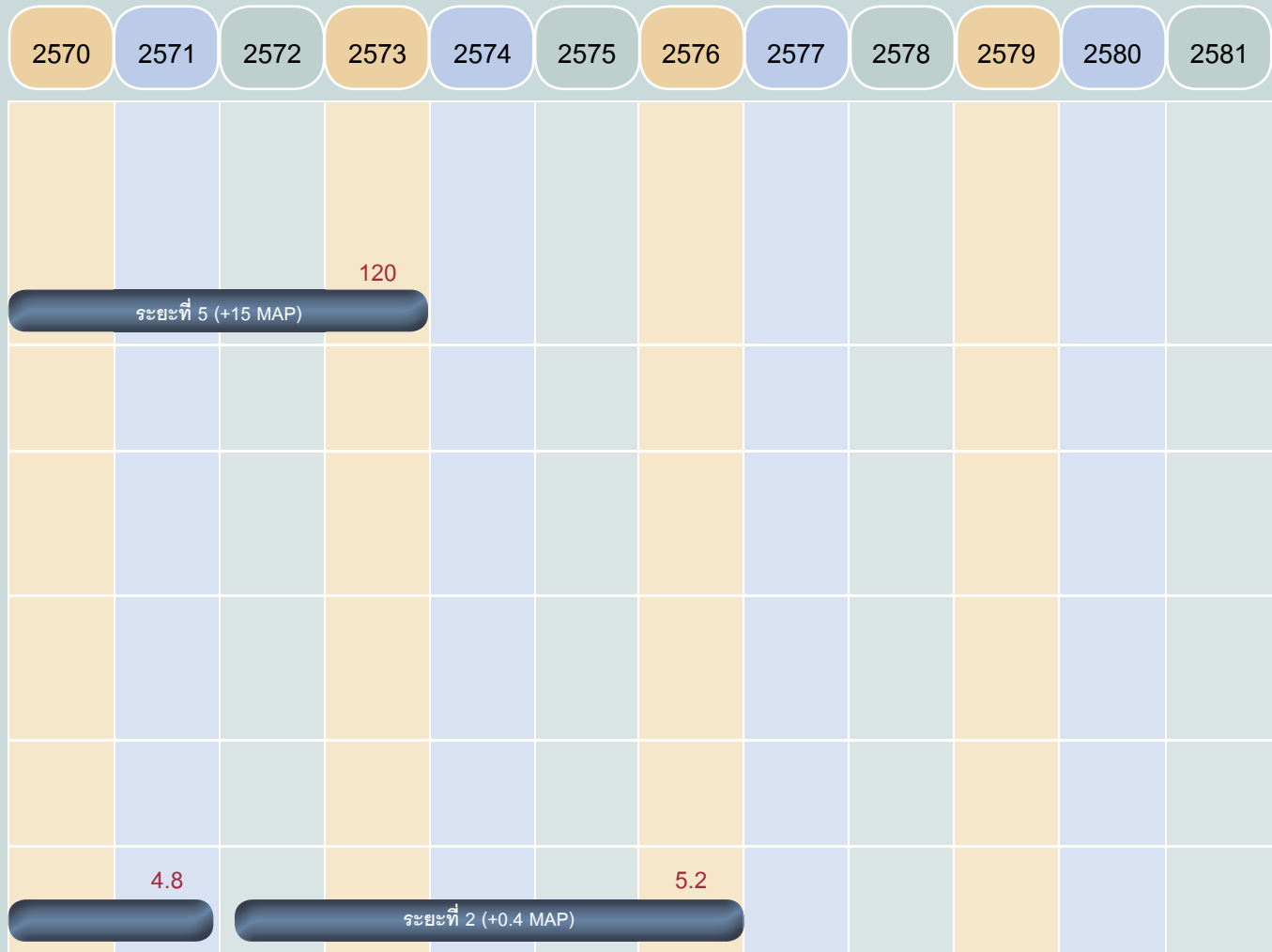


รองรับผู้โดยสารได้ไม่น้อยกว่า
270 ล้านคนต่อปี

หมายเหตุ:

¹ ข้อมูลที่นำเสนอเป็นเพียงการคาดการณ์ในอนาคตซึ่งอาจมีการปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม

² คำนวณจากผลรวมของความสามารถในการรองรับตามแผนระยะยาวที่มีในปัจจุบันของทุกท่าอากาศยาน



รองรับเที่ยวบินได้ไม่น้อยกว่า
1.52 ล้านเที่ยวบินต่อปี



รองรับการขนส่งสินค้า
และพัสดุไปรษณีย์ได้ไม่น้อยกว่า
2.66 ล้านตันต่อปี

หน่วย : Million Annual Passenger (MAP) ล้านคน ผู้โดยสารต่อปี

ผลดำเนินงานและความคืบหน้าตามแผนพัฒนาท่าอากาศยานของ กอก.

ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ



กรอบเวลาภายในปี 2573

ปริมาณผู้โดยสาร
ต่อปี



150 ล้านคนต่อปี

ปริมาณเที่ยวบิน
ต่อชั่วโมง



120 เที่ยวบินต่อชั่วโมง

สินค้าและ
พัสดุไปรษณีย์ต่อปี



1.7 ล้านตันต่อปี

วิธีการดำเนินงาน

- ทอท.แบ่งแผนดำเนินการออกเป็น 5 ระยะ สิ้นสุดที่ปี 2573
- ปัจจุบัน ทอท.กำลังดำเนินโครงการพัฒนาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ระยะที่ 3 (ปี 2559 - 2564) โดยมีแผนการดำเนินการโครงการพัฒนาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ระยะที่ 4 (ปี 2564 - 2569) และแผนการดำเนินการโครงการพัฒนาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ระยะที่ 5 (ปี 2568 - 2573)

ผลการดำเนินงานปี 2561

โครงการพัฒนาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ระยะที่ 2

- อยู่ระหว่างดำเนินการก่อสร้าง

โครงการพัฒนาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ระยะที่ 3

- อาคารผู้โดยสารหลังที่ 2 ดำเนินการจัดหาผู้รับจ้างออกแบบฯ
- ทางวิ่งเส้นที่ 3 ออกแบบแล้วเสร็จ

แผนการดำเนินงานปี 2562

โครงการพัฒนาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ระยะที่ 2

- ดำเนินการก่อสร้างต่อตามแผนฯ

โครงการพัฒนาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ระยะที่ 3

- ดำเนินการออกแบบอาคารผู้โดยสาร หลังที่ 2
- ออกแบบทางวิ่งเส้นที่ 3 ดำเนินการจัดหาผู้ควบคุมงานฯ และผู้รับจ้างก่อสร้าง

ท่าอากาศยานดอนเมือง



ผลการดำเนินงานปี 2561

โครงการพัฒนาท่าอากาศยานดอนเมือง ระยะที่ 3

- คณะกรรมการ ทอท.อนุมัติแผนแม่บทท่าอากาศยานดอนเมือง
- คณะกรรมการ ทอท.อนุมัติงบประมาณโครงการพัฒนาท่าอากาศยานดอนเมืองระยะที่ 3

แผนการดำเนินงานปี 2562

โครงการพัฒนาท่าอากาศยานดอนเมือง ระยะที่ 3

- อยู่ระหว่างดำเนินการขออนุมัติงบประมาณก่อสร้างโครงการฯ จากกระทรวงคมนาคม
- จัดทำแบบ ข้อกำหนดรายละเอียด ประมาณราคา สำหรับงานโครงการพัฒนาท่าอากาศยานดอนเมือง ระยะที่ 3

กรอบเวลาภายในปี 2567

ปริมาณผู้โดยสาร
ต่อปี



40 ล้านคนต่อปี

ปริมาณเที่ยวบิน
ต่อชั่วโมง



50 เที่ยวบินต่อชั่วโมง

สินค้าและ
พัสดุไปรษณีย์ต่อปี



860,000
ตันต่อปี



วิธีการดำเนินงาน

- ทอท.แบ่งแผนดำเนินการออกเป็น 3 ระยะ สิ้นสุดปี 2567
- ปัจจุบัน ทอท.กำลังดำเนินการโครงการพัฒนาท่าอากาศยานดอนเมืองระยะที่ 3 (ปี 2561 - 2567)

ท่าอากาศยานเชียงใหม่



ผลการดำเนินงานปี 2561

โครงการพัฒนาท่าอากาศยานเชียงใหม่ ระยะที่ 1

- คณะกรรมการ ทอท.อนุมัติแผนแม่บทท่าอากาศยานเชียงใหม่
- คณะกรรมการ ทอท.อนุมัติงบประมาณโครงการพัฒนาท่าอากาศยานเชียงใหม่ระยะที่ 1



แผนการดำเนินงานปี 2562

โครงการพัฒนาท่าอากาศยานเชียงใหม่ ระยะที่ 1

- อยู่ระหว่างดำเนินการขออนุมัติงบประมาณก่อสร้างโครงการฯ จากกระทรวงคมนาคม
- จัดทำแบบ ช้อกกำหนด รายละเอียด ประมาณราคา สำหรับงานโครงการพัฒนาท่าอากาศยานเชียงใหม่ ระยะที่ 1

กรอบเวลาภายในปี 2568

ปริมาณผู้โดยสาร
ต่อปี



20 ล้านคนต่อปี

ปริมาณเที่ยวบิน
ต่อชั่วโมง



31 เที่ยวบินต่อชั่วโมง

สินค้าและ
พัสดุไปรษณีย์ต่อปี



35,114
ตันต่อปี

วิธีการดำเนินงาน

- ทอท.แบ่งแผนดำเนินการออกเป็น 2 ระยะ สิ้นสุดปี 2568
- ปัจจุบัน ทอท.กำลังดำเนินการโครงการพัฒนาท่าอากาศยานเชียงใหม่ระยะที่ 1 (ปี 2561 - 2565) โดยมีแผนการดำเนินการโครงการพัฒนาท่าอากาศยานเชียงใหม่ ระยะที่ 2 (ปี 2564 - 2568)

ท่าอากาศยานหาดใหญ่



ผลการดำเนินงานปี 2561

โครงการพัฒนาท่าอากาศยานหาดใหญ่

- คณะกรรมการ ทอท.อนุมัติแผนแม่บทท่าอากาศยานหาดใหญ่

แผนการดำเนินงานปี 2562

การเพิ่มเติมสิ่งอำนวยความสะดวกท่าอากาศยานหาดใหญ่

- ขออนุมัติงบประมาณสำหรับงานเร่งด่วนเพื่อบรรเทาความแออัด จากคณะกรรมการ ทอท.
- จัดทำแบบข้อกำหนดรายละเอียด ประมาณราคา สำหรับงานเร่งด่วนเพื่อบรรเทาความแออัด

กรอบเวลาภายในปี 2568

ปริมาณผู้โดยสาร
ต่อปี



10.5 ล้านคนต่อปี

ปริมาณเที่ยวบิน
ต่อชั่วโมง



12 เที่ยวบินต่อชั่วโมง

สินค้าและ
พัสดุไปรษณีย์ต่อปี



14,000
ตันต่อปี

วิธีการดำเนินงาน

- ทอท.แบ่งแผนดำเนินการออกเป็น 1 ระยะ สิ้นสุดปี 2568 ได้แก่ โครงการพัฒนาท่าอากาศยานหาดใหญ่ ระยะที่ 1 (ปี 2564 - 2568)



ท่าอากาศยานภูเก็ต



ผลการดำเนินงานปี 2561

โครงการพัฒนาท่าอากาศยานภูเก็ต ระยะที่ 2

- คณะกรรมการ ทอท.อนุมัติแผนแม่บทท่าอากาศยานภูเก็ต

แผนการดำเนินงานปี 2562

โครงการพัฒนาท่าอากาศยานภูเก็ต ระยะที่ 2

- ขออนุมัติงบประมาณโครงการพัฒนาท่าอากาศยานภูเก็ต ระยะที่ 2
- จัดทำแบบ ข้อกำหนด รายละเอียด ประมาณราคาสำหรับงานโครงการพัฒนาท่าอากาศยานภูเก็ต ระยะที่ 2

กรอบเวลาภายในปี 2565

ปริมาณผู้โดยสาร
ต่อปี



18 ล้านคนต่อปี

ปริมาณเที่ยวบิน
ต่อชั่วโมง



25 เที่ยวบินต่อชั่วโมง

สินค้าและ
พัสดุไปรษณีย์ต่อปี



45,000
ตันต่อปี



วิธีการดำเนินงาน

- ทอท.แบ่งแผนดำเนินการออกเป็น 2 ระยะ สิ้นสุดปี 2565
- ปัจจุบัน ทอท.กำลังดำเนินการโครงการพัฒนาท่าอากาศยานภูเก็ต ระยะที่ 2 (ปี 2561 - 2565)

ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย



กรอบเวลาภายในปี 2576

ปริมาณผู้โดยสาร
ต่อปี

5.2 ล้านคนต่อปี

ปริมาณเที่ยวบิน
ต่อชั่วโมง

16 เที่ยวบินต่อชั่วโมง

สินค้าและ
พัสดุไปรษณีย์ต่อปี3,400
ตันต่อปี

วิธีการดำเนินงาน

- ทอท.แบ่งแผนดำเนินการออกเป็น 2 ระยะ สิ้นสุดปี 2576 ได้แก่ โครงการพัฒนาท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย ระยะที่ 1 (ปี 2567 - 2571) และโครงการพัฒนาท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย ระยะที่ 2 (ปี 2572 - 2576)



ผลการดำเนินงานปี 2561

โครงการพัฒนาท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง
เชียงราย

- คณะกรรมการ ทอท.อนุมัติแผนแม่บท ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย

แผนการดำเนินงานปี 2562

การเพิ่มเติมสิ่งอำนวยความสะดวก
ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย

- ขออนุมัติงบประมาณสำหรับงานเร่งด่วนเพื่อ บรรเทาความแออัดจาก คณะกรรมการ ทอท.
- จัดทำแบบ ข้อกำหนด รายละเอียด ประมาณ ราคา สำหรับงานเร่งด่วนเพื่อบรรเทาความ แออัด

แผนงานระยะเร่งด่วนและระยะกลางในปี 2561 - 2562

ความต้องการใช้ท่าอากาศยาน	ความสามารถในการรองรับของทุกท่าอากาศยาน		
จำนวนผู้โดยสาร	ไม่น้อยกว่า 101 ล้านคนต่อปี		
จำนวนเที่ยวบิน (วัดความสามารถ) 	- ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ 68 เที่ยวบินต่อชั่วโมง - ท่าอากาศยานดอนเมือง 50 เที่ยวบินต่อชั่วโมง - ท่าอากาศยานเชียงใหม่ 24 เที่ยวบินต่อชั่วโมง - ท่าอากาศยานหาดใหญ่ 12 เที่ยวบินต่อชั่วโมง - ท่าอากาศยานภูเก็ต 20 เที่ยวบินต่อชั่วโมง - ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย 11 เที่ยวบินต่อชั่วโมง 		
ปริมาณการขนส่งสินค้าและพัสดุไปรษณีย์ 	- ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ 1.7 ล้านตันต่อปี - ท่าอากาศยานดอนเมือง 860,000 ตันต่อปี - ท่าอากาศยานเชียงใหม่ 35,114 ตันต่อปี - ท่าอากาศยานหาดใหญ่ 14,000 ตันต่อปี - ท่าอากาศยานภูเก็ต 45,000 ตันต่อปี - ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย 3,400 ตันต่อปี 		

การเชื่อมต่อการคมนาคมภาคพื้นดินของท่าอากาศยาน

การเชื่อมต่อการคมนาคมภาคพื้นดินแบบบูรณาการและไร้รอยต่อเป็นปัจจัยสำคัญต่อประสิทธิภาพการใช้งานโครงสร้างพื้นฐานของประเทศให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยอำนวยความสะดวกและลดความซับซ้อนในการเดินทางของผู้โดยสารที่ต้องการเดินทางเข้าออกท่าอากาศยานลดระยะเวลาการเดินทางให้สั้นลงช่วยส่งเสริมเศรษฐกิจโดยรวมที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ให้เข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวได้สะดวกขึ้น นอกจากนี้ การบริหารจัดการเส้นทางสัญจรเข้าออกอาคารผู้โดยสารที่ดียังช่วยลดผลกระทบต่อการจราจรในชุมชนโดยรอบท่าอากาศยานอีกด้วย

ทอท.ตระหนักถึงความสำคัญในการเชื่อมต่อระบบการคมนาคมภาคพื้นดิน จึงพัฒนาการดำเนินงานดังกล่าวอย่างต่อเนื่องตามแผนแม่บทการพัฒนาท่าอากาศยานร่วมกับหน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และเอกชน เช่น การเชื่อมต่อกับระบบขนส่งสาธารณะเข้าสู่ใจกลางเมืองโดยรถโดยสารสาธารณะ รถตู้



และรถแท็กซี่ในทุกท่าอากาศยาน และการเชื่อมโยงกับรถไฟฟ้า รถแท็กซี่ในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งช่วยสนับสนุนการเดินทางเข้าสู่เมืองอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงแผนในการเชื่อมต่อกับรถไฟฟ้า ท่าอากาศยานดอนเมือง ที่คาดว่าจะพร้อมให้บริการในปี 2564

ส่งเสริมความร่วมมือ

การบริหารจัดการเพื่อก้าวสู่ความเป็นเลิศในการบริหารธุรกิจและการขยายตัวทางธุรกิจบริการท่าอากาศยานของ ทอท. ต้องอาศัยความร่วมมือกับท่าอากาศยานพันธมิตรในระดับสากลและคู่ค้าธุรกิจในระดับห่วงโซ่อุปทาน เพื่อพัฒนาการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนผ่านกิจกรรมต่างๆ ร่วมกัน เช่น การแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างท่าอากาศยานพันธมิตรที่ร่วมลงนามข้อตกลงความร่วมมือระหว่างท่าอากาศยาน และการร่วมมือกับคู่ค้าธุรกิจในการติดตามการดำเนินงานให้สอดคล้องกับจรรยาบรรณและแนวปฏิบัติด้านห่วงโซ่อุปทานที่ยั่งยืน ซึ่ง ทอท. คาดว่าการแลกเปลี่ยนแนวทางการปฏิบัติที่เป็นเลิศจะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจเพื่อมุ่งสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืนร่วมกัน

ความร่วมมือระหว่างท่าอากาศยาน

การดำเนินธุรกิจในยุคปัจจุบัน ความร่วมมือระหว่างพันธมิตรทางธุรกิจถือเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างโอกาสทางการค้า การลงทุน รวมถึงการพัฒนากระบวนการดำเนินงาน ความร่วมมือระหว่างท่าอากาศยานพันธมิตรสามารถส่งผลกระทบเชิงบวกต่อการดำเนินธุรกิจขององค์กรเช่นกัน โดยการแลกเปลี่ยนวิสัยทัศน์ ความรู้ เทคโนโลยี ข้อมูลการเดินทาง ซึ่งนำไปสู่การสร้างโอกาสทางธุรกิจและพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการท่าอากาศยาน ภายใต้โครงการบันทึกข้อตกลงความร่วมมือระหว่างท่าอากาศยานและการเป็นสมาชิกของสมาคมท่าอากาศยานระหว่างประเทศ ซึ่งเป็นการสร้างส่วนร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจของ ทอท. รับผิดชอบโดยสำนักกิจการต่างประเทศ สายงานยุทธศาสตร์ โดยดำเนินงานตามแผนแม่บทด้านกิจการระหว่างประเทศของ ทอท. ปีงบประมาณ 2561 - 2567 (AOT International Business Development Master Plan) ที่มุ่งขยายขอบเขตการดำเนินธุรกิจของ ทอท. ไปยังต่างประเทศ และเป็นการดำเนินงานตามกลยุทธ์ 7.1 การพัฒนาธุรกิจระหว่างประเทศของแผนวิสาหกิจ ทอท. (ปี 2560 - 2564)

โครงการจัดตั้งศูนย์ตรวจสอบและรับรองคุณภาพสินค้าก่อนส่งออก (Certify Hub) ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

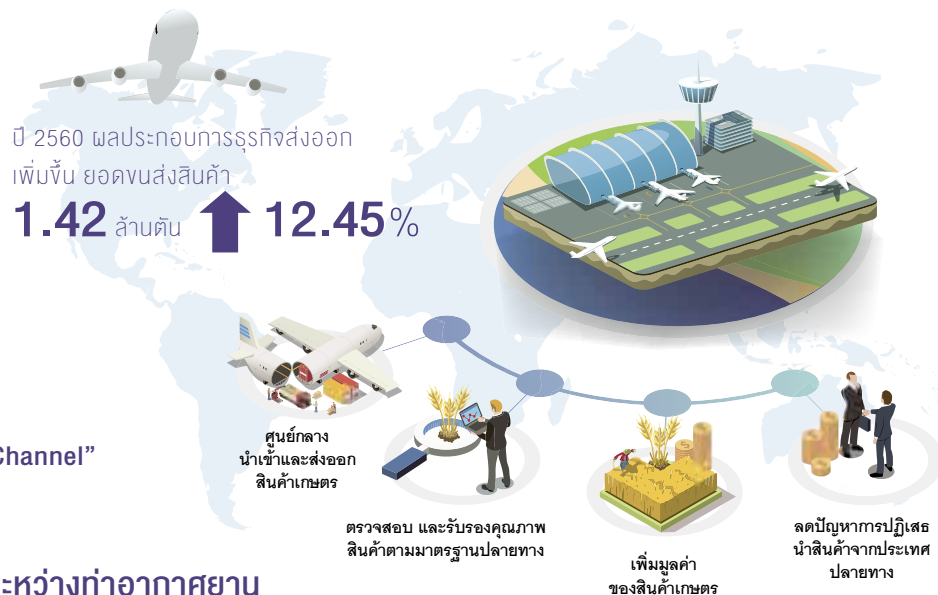
ปี 2561 ทอท. เสนอโครงการจัดตั้งศูนย์ตรวจสอบและรับรองคุณภาพสินค้าก่อนส่งออก (Certify Hub) ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยจัดตั้งบริษัทร่วมทุน เพื่อเป็นศูนย์ตรวจสอบและรับรองคุณภาพสินค้าการเกษตรก่อนส่งออกไปยังประเทศปลายทางให้ได้มาตรฐานสากล ซึ่งจะเป็นการเพิ่มมูลค่าของสินค้าเกษตร โดยการใช้ประโยชน์จากเขตปลอดอากรท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในการรวบรวม คัดแยก และกระจายสินค้าในกลุ่มภูมิภาคและเพิ่มโอกาสการส่งออก และสามารถลดปัญหาการปฏิเสธการนำเข้าสินค้าจากประเทศปลายทางได้

ทอท. ศึกษาข้อมูลเบื้องต้นกับท่าอากาศยานที่ลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือระหว่างท่าอากาศยาน (Sister Airport Agreements - SAA) ได้แก่ ท่าอากาศยาน Munich สหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมนี เพื่อพัฒนารูปแบบการขนส่งสินค้าเน่าเสียง่าย และสินค้าเกษตรระหว่างกัน และท่าอากาศยาน Liege ราชอาณาจักรเบลเยียม ซึ่งเป็นท่าอากาศยานที่มีโครงการ Green Channel เพื่อตรวจสอบสินค้าเกษตรประเภทไม้ดอกก่อนส่งออกจากประเทศต้นทาง คือ สหพันธ์สาธารณรัฐประชาธิปไตยเอธิโอเปียมายังประเทศปลายทางราชอาณาจักรเบลเยียม นอกจากนี้ ทอท. ได้เข้าประชุมคณะกรรมการส่งเสริมตลาดเกษตรดิจิทัลเพื่อนำเสนอโครงการ Certify Hub ให้เป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์ยกระดับการเกษตร 4.0 (ยุทธศาสตร์พระพิรุณ) ที่จัดโดยกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เพื่อต่อยอดความร่วมมือกับกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ซึ่งเป็นหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องโดยตรงในการตรวจสอบและรับรองคุณภาพสินค้าการเกษตรก่อนส่งออก

ทั้งนี้ ทอท. จะเสนอแนวทางดำเนินโครงการจัดตั้งศูนย์ตรวจสอบและรับรองคุณภาพสินค้าก่อนส่งออกต่อกระทรวงคมนาคมและคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาเห็นชอบต่อไป

แผนยุทธศาสตร์ ทอท.ผลักดันประเทศไทย เป็นศูนย์กลางการค้าอาเซียน

โครงการจัดตั้งศูนย์ตรวจสอบและ
รับรองคุณภาพสินค้าก่อนส่งออก
(Certify Hub) และการจัดทำ
โครงการจัดตั้งศูนย์ตรวจสอบ
และรับรองคุณภาพสินค้า
ก่อนส่งออก (Certify Hub)
ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ



ก้าวต่อไปปีที่ 40

“โครงการ Certify Hub & Green Channel”

บันทึกข้อตกลงความร่วมมือระหว่างท่าอากาศยาน

การจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือระหว่างท่าอากาศยาน (Sister Airport Agreement: SAA) เป็นหนึ่งในกิจกรรมหลักที่ ทอท. ดำเนินการเพื่อส่งเสริมความร่วมมือกับท่าอากาศยานพันธมิตร ซึ่งจะเอื้อประโยชน์ด้านการแบ่งปันข้อมูลสำหรับการดำเนินงาน และพัฒนาขีดความสามารถเพื่อบรรลุเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ ทั้งนี้ การจัดทำ SAA ประกอบไปด้วยการดำเนินกิจกรรมหลัก 4 ด้านได้แก่ การจัดประชุมร่วมกันเป็นประจำ การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร การส่งเสริมการตลาดร่วมกัน และการดำเนินกิจกรรมร่วมกัน โดยในปี 2561 ทอท. ได้ลงนามจัดทำ SAA ร่วมกับ 13 องค์กรบริหารท่าอากาศยานจาก 10 ประเทศ รวมทั้งสิ้น 17 ท่าอากาศยาน



กิจกรรมหลักจากการจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือระหว่างท่าอากาศยาน

การประชุมร่วมกันเป็นประจำ

เป็นการประชุมของผู้บริหารระดับสูงเพื่อร่วมกัน กำหนดทิศทางการดำเนินกิจกรรมร่วมกัน ในแต่ละปี และเพื่อแลกเปลี่ยนวิสัยทัศน์ ในการบริหารงานท่าอากาศยาน

การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร

เป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านจดหมาย อิเล็กทรอนิกส์หรือการตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในเรื่องต่างๆ เช่น การบริหารจัดการ ขยะจากอากาศยาน อัตราค่าเช่าพื้นที่ ระบบการรักษาความปลอดภัย และการสำรวจการใช้ รถดับเพลิง เป็นต้น

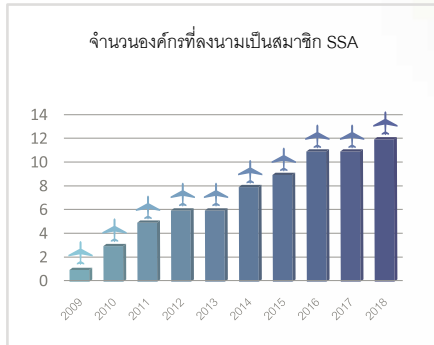
การส่งเสริมการตลาดร่วมกัน

เป็นการดำเนินกิจกรรมส่งเสริมการตลาดและการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มปริมาณเที่ยวบินและการขนส่ง สินค้าทางอากาศระหว่างท่าอากาศยานของ ทอท. และท่าอากาศยานภายใต้ SAA

การดำเนินกิจกรรมร่วมกัน

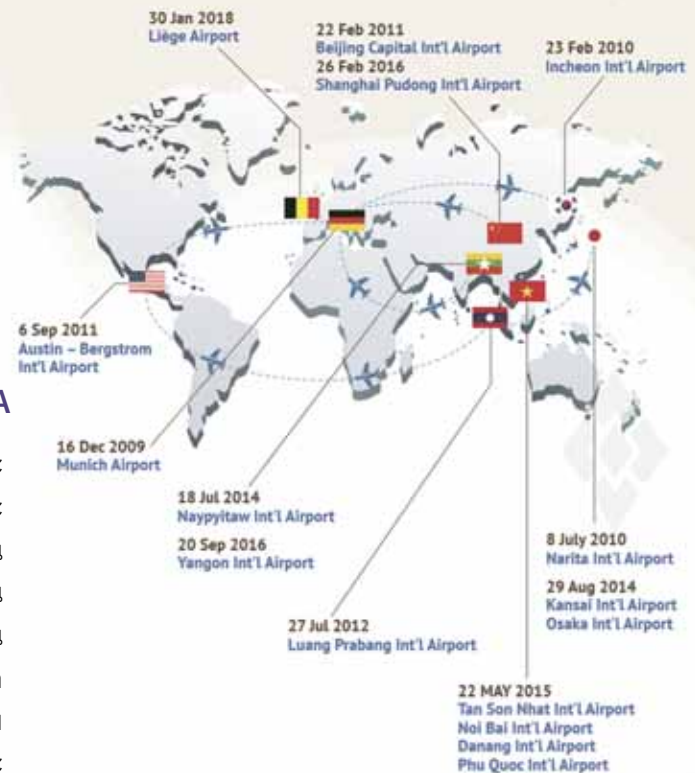
เป็นการเยี่ยมชมท่าอากาศยานเพื่อแลกเปลี่ยน ประสบการณ์ (Airport Visit) และ การฝึก ปฏิบัติงาน (On-the-Job Training)

ท่าอากาศยานที่ได้จัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือระหว่างท่าอากาศยาน (SSA)



โครงการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ และการฝึกปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานภายใต้ SAA

ในปี 2561 ทอท.จัดส่งพนักงานไปแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ ณ ท่าอากาศยานที่ได้จัดทำ SAA จำนวน 6 คน แบ่งออกเป็น การเยี่ยมชมท่าอากาศยานเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ (Airport Visit) 5 คน และการฝึกปฏิบัติงาน (On-the-Job Training) 1 คน หัวข้อในการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ครอบคลุมตั้งแต่เรื่องการบริหารจัดการธุรกิจ การปฏิบัติงาน สิ่งแวดล้อม และด้านทรัพยากรมนุษย์ โดยคณะผู้แทน ทอท.จากโครงการดังกล่าวได้นำเสนอความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับให้แก่ผู้บริหารและพนักงาน ทอท.เพื่อรับทราบถึงวิธีการในการปฏิบัติงานของท่าอากาศยานต่างๆ เพื่อนำจุดเด่นมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานของ ทอท.ต่อไป



1. ท่าอากาศยานนานาชาติอินซอน (สาธารณรัฐเกาหลี)

ในหัวข้อ Technology and Innovation for Passenger Services และ Commercial Operations and Development Trends

2. ท่าอากาศยานนานาชาติปักกิ่ง (สาธารณรัฐประชาชนจีน)

ในหัวข้อ Aviation Standard, Airport Planning & Development และ Human Resources Management and Development

3. ท่าอากาศยานนานาชาติเซี่ยงไฮ้ผู่ตง (สาธารณรัฐประชาชนจีน)

ในหัวข้อ High Performance Organization, Risk Prevention and Control และ Capacity Management

4. ท่าอากาศยานนานาชาตินาริตะ (ญี่ปุ่น)

ในหัวข้อ Security Screening, Airside Operations Process และ Landside Services and Facilities

5. ท่าอากาศยานนานาชาติคันไซและโอซาก้า (ญี่ปุ่น)

ในหัวข้อ Waste Management และ Technology and Innovation for Passenger Services and Driving Revenues

6. On-the-Job-Training

เป็นการจัดส่งพนักงาน ทอท.เข้ารับการฝึกปฏิบัติงานในหน้าที่ โดยในปี 2561 ทอท.ได้จัดส่งพนักงาน ทอท.เข้ารับการฝึกปฏิบัติงานในหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานมิกนิก (สหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมนี) ในหัวข้อ Terminal Operations, Business และ Airside Operations

AOT Sister Airport CEO Forum

ทอท.จัดประชุมเชิงอภิปราย AOT Sister Airport CEO Forum 2018 เมื่อวันที่ 11 - 13 กรกฎาคม 2561 ภายใต้หัวข้อหลัก “Aviation Industry as It Experiences Constant Evolution in Technology and Innovation” ร่วมกับผู้บริหารระดับสูงจากองค์กรบริหารท่าอากาศยานที่ได้จัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือระหว่างท่าอากาศยาน (Sister Airport Agreement: SAA) รวมถึงหน่วยงานราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมงานกว่า 296 คน โดย ทอท.ได้นำเสนอโครงการ “Digital Platform” เพื่อเชื่อมโยงเครือข่ายท่าอากาศยานทั่วโลกและเอื้อต่อการพัฒนาระบบการตัดสินใจในการบริหารท่าอากาศยานร่วมระหว่างหน่วยงาน (Airport Collaborative Decision Making : A-CDM) และ AOT Application ที่จะเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการและความสะดวกสบายแก่ผู้โดยสารอย่างสอดคล้องกับโครงการปฏิรูป Thailand 4.0

รวมทั้งมีการอภิปรายจากผู้บริหารระดับสูงจากท่าอากาศยานภายใต้โครงการ SAA และองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจและแลกเปลี่ยนแนวทางปฏิบัติที่ดีด้านการใช้นวัตกรรมเพื่อความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย การปรับปรุงบริการของท่าอากาศยานผ่านเทคโนโลยี และการสร้างสรรค์นวัตกรรม นอกจากนี้ ทอท.ยังได้ประชาสัมพันธ์ถึงโครงการจัดตั้งศูนย์ตรวจสอบและรับรองคุณภาพสินค้าก่อนส่งออก (Certify Hub) เพื่อลดการถูกปฏิเสธสินค้า ณ ปลายทาง โดยมุ่งหวังให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการขนส่งสินค้าการเกษตรในระดับภูมิภาค



การเป็นสมาชิกสมาคมท่าอากาศยานระหว่างประเทศ (Airports Council International - ACI)

ทอท.เป็นสมาชิกสมาคมท่าอากาศยานระหว่างประเทศ (Airports Council International - ACI) ซึ่งเป็นสมาคมการค้าของท่าอากาศยานทั่วโลก ก่อตั้งขึ้นปี 2534 เพื่อสนับสนุนความร่วมมือในหมู่ท่าอากาศยานสมาชิก รวมถึงพันธมิตรการบินทั่วโลก และทำหน้าที่สร้างและดูแลผลประโยชน์ของท่าอากาศยานสมาชิก ผ่านการพัฒนามาตรฐานและกำหนดนโยบายที่เกี่ยวข้อง เช่น การให้บริการ ระบบสารสนเทศ ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม เป็นต้น รวมถึงจัดการอบรมและเผยแพร่ความรู้ แนวทางปฏิบัติที่ดี ซึ่งมีผลต่อโอกาสทางธุรกิจ การตลาด และการเป็นผู้นำในการกำหนดนโยบายในอนาคตที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของท่าอากาศยานสมาชิก โดย ทอท.มีค่าใช้จ่ายในการเป็นสมาชิกในปี 2561 คิดเป็นเงิน 2,102,600 บาท

ค่าใช้จ่ายในการเป็นสมาชิก ACI ของ ทอท. ปี 2558 - 2561

2 5 5 8	2 5 5 9	2 5 6 0	2 5 6 1
1.96 ล้านบาท	2.36 ล้านบาท	2.34 ล้านบาท	2.10 ล้านบาท
			

นอกจากนี้ ทอท.ยังเป็นตัวแทนท่าอากาศยานในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก ในการแลกเปลี่ยนความรู้ในหัวข้อ ความปลอดภัยท่าอากาศยาน สิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ ทรัพยากรมนุษย์ และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศท่าอากาศยาน การได้รับบทบาทเหล่านี้ใน ACI นับเป็นการเพิ่มโอกาสให้กับ ทอท.ในการกำหนดทิศทางในอนาคตของการดำเนินการท่าอากาศยานต่างๆ ทั้งในระดับประเทศและนานาชาติ

การเข้าร่วมประชุม 25th ACI Asia Pacific Regional Board

นางสาวศศิสุภา สุคนธ์ทรัพย์ รองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ สายงานยุทธศาสตร์ ทอท. ในฐานะกรรมการบริหาร ACI Asia - Pacific ได้เข้าร่วมการประชุม 25th ACI Asia Pacific Regional Board ณ โรงแรมนิว โอทานิ มาคุฮารี (Hotel New Otani Makuhari) จังหวัดชิบะ ประเทศญี่ปุ่น เมื่อวันที่ 23 เมษายน 2561 โดยมีคณะกรรมการที่เป็นผู้แทนจากท่าอากาศยานกว่า 28 แห่ง ได้ประชุมหารือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในประเด็นสำคัญเพื่อผลักดันและติดตามการดำเนินงานตามนโยบายการขนส่งทางอากาศในระดับภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก



ความร่วมมือในห่วงโซ่อุปทาน

ทอท.บริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานเพื่อความยั่งยืนและความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจ โดยจัดทำแนวทางการปฏิบัติอย่างยั่งยืนของคู่ค้าบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) คู่มือการจัดซื้อจัดจ้าง และคู่มือปฏิบัติการด้านพัสดุ ซึ่งได้ดำเนินการทบทวนเป็นประจำทุกปีจากฝ่ายพัสดุของสำนักงานใหญ่และแต่ละท่าอากาศยาน เพื่อส่งเสริมให้คู่ค้าของ ทอท.มีการดำเนินงานที่โปร่งใส มีจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ เคารพสิทธิมนุษยชน ปฏิบัติตามแนวทางอาชีวอนามัย คำนึงถึงความปลอดภัยของลูกค้า และใส่ใจผลกระทบต่อชุมชนและสิ่งแวดล้อม

สาระสำคัญของแนวทางการปฏิบัติอย่างยั่งยืนของคู่ค้า



โครงการฝึกอบรมและสัมมนาที่เกี่ยวข้องในด้านห่วงโซ่อุปทาน



ทอท.ดำเนินงานตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ซึ่งเป็นการจัดซื้อจัดจ้างตามระบบกรมบัญชีกลาง โดยมุ่งเน้นการนำนวัตกรรมมาใช้เพื่อเอื้อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรม ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนและผู้ประกอบการในการป้องกันการทุจริต และได้มีการใช้ข้อตกลงคุณธรรม (Integrity Pact) ในกรณีที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ทอท.จัดให้มีโครงการฝึกอบรมและสัมมนาแก่พนักงานโดยเชิญวิทยากรภายนอกจากกรมบัญชีกลาง และสถาบันชั้นนำที่เกี่ยวข้อง ในการสร้างความรู้ความเข้าใจต่อการปฏิบัติตาม พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ฉบับใหม่ รวมทั้งสิ้น 12 หลักสูตร ในปีงบประมาณ 2561 โดยมี 3 หลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับ e-Government Procurement (e-GP) และ 2 หลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับ e-Market และ e-Bidding มีพนักงานเข้าร่วมกว่า 300 คน

ข้อตกลงคุณธรรม คือ อะไร

ข้อตกลงคุณธรรม (Integrity Pact) คือ กลไกการป้องกันการทุจริตคอร์รัปชันที่ได้รับการยอมรับจากนานาชาติ ในรูปแบบข้อตกลงร่วมกันที่เป็นลายลักษณ์อักษรในการจัดซื้อจัดจ้างที่กำหนดให้มีการลงนามร่วมกัน 3 ฝ่าย ระหว่างหน่วยงานของรัฐ (หรือรัฐวิสาหกิจ) ภาคเอกชนที่สนใจเข้าเสนอราคา และผู้สังเกตการณ์จากภาคประชาสังคมซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญอิสระ โดยแต่ละฝ่ายมีอำนาจและหน้าที่ที่แตกต่างกันในขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้าง ซึ่งมุ่งเน้นให้เกิดความโปร่งใส ก่อให้เกิดการแข่งขันที่เป็นธรรมและปราศจากการทุจริต

ที่มา: สำนักงานวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร



นวัตกรรมในการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐ

ระบบ Electronic - Government Procurement (e-GP)

Electronic-Government Procurement (e-GP) คือ ศูนย์กลางในการให้บริการข้อมูลและดำเนินธุรกรรมการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อความโปร่งใสและพัฒนาประสิทธิภาพในหน่วยงานภาครัฐ พัฒนาประสิทธิภาพการปรับปรุงนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ อำนวยความสะดวกให้กับผู้ค้า กระตุ้นตลาดและพัฒนาขีดความสามารถของภาคเอกชน ทั้งนี้ประโยชน์โดยตรงของ e-GP ได้แก่ การทำให้หน่วยงานภาครัฐและเอกชนสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐที่ถูกต้องรวดเร็ว ครบถ้วน และทั่วถึง และช่วยให้ผู้บริหารและส่วนราชการสามารถติดตามสถานะหรือความคืบหน้าของการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐได้ ซึ่งมีประโยชน์ในการบริหารจัดการงบประมาณ

ระบบ Electronic - Market (e-Market) และ Electronic - Bidding (e-Bidding)

Electronic - Market (e-Market) และ Electronic - Bidding (e-Bidding) คือ วิธีการจัดหาพัสดุของรัฐ โดยการประกวดราคาผ่านระบบ e-GP ของกรมบัญชีกลาง

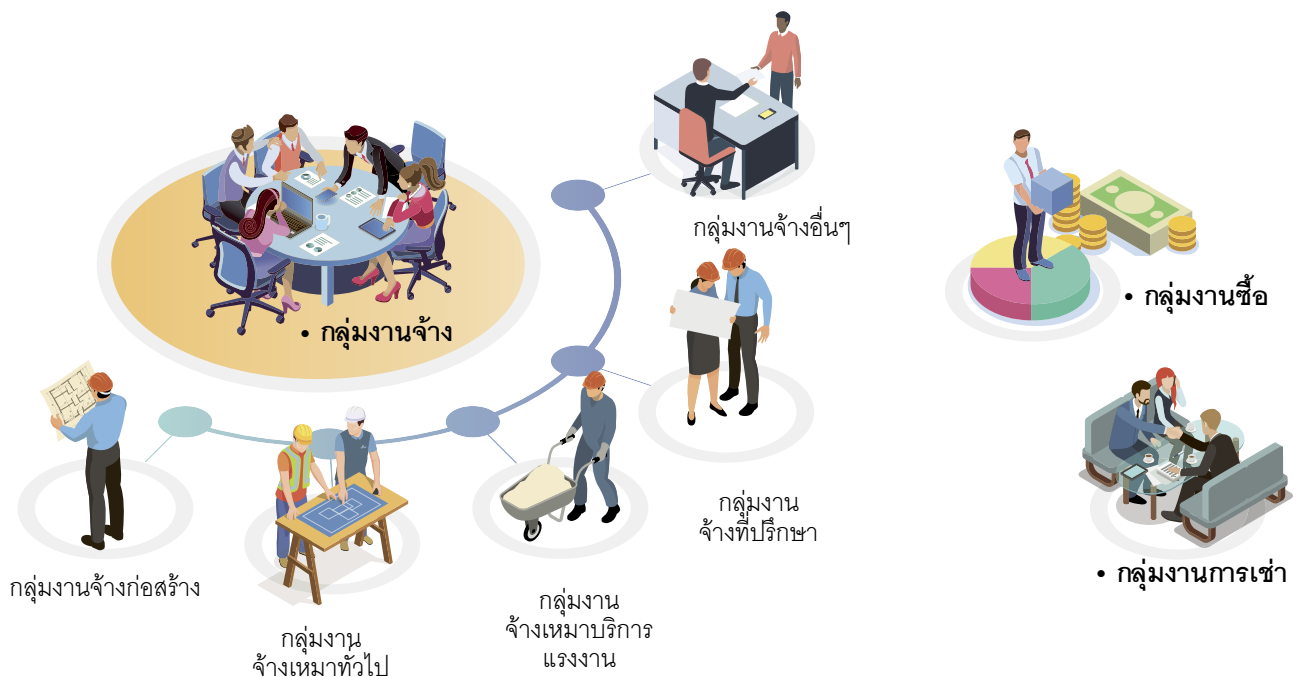


e-Market เป็นการซื้อสินค้าหรือจ้างงานบริการทั่วไปที่มีรายละเอียดคุณลักษณะไม่ซับซ้อน เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด ซึ่งกำหนดให้ส่วนราชการจัดซื้อสินค้าหรืองานจ้างที่กำหนดไว้ในระบบ e-Catalog

e-Bidding เป็นการซื้อสินค้าหรือจ้างงานบริการที่มีรายละเอียดคุณลักษณะที่ซับซ้อน มีเทคนิคเฉพาะ หรือสินค้าและบริการที่ไม่ได้กำหนดไว้ในระบบ e-Catalog

คู่ค้าของ กอ.

จำแนกตามประเภทของกิจกรรมแบ่งออกได้เป็น 3 กลุ่มหลัก ดังนี้



ปรับตัวสู่ยุคแห่งดิจิทัล

เทคโนโลยีดิจิทัลในปัจจุบันมีบทบาทต่อธุรกิจการท่องเที่ยวและการบินมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่ง ทอท.เล็งเห็นโอกาสในการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาสนับสนุนการให้บริการเพื่อขยายโอกาสทางธุรกิจและส่งเสริมประสบการณ์ใหม่ให้แก่ลูกค้า ตลอดจนนำระบบข้อมูลสารสนเทศที่มีความแม่นยำ ถูกต้อง เชื่อถือได้และเป็นปัจจุบัน มาใช้ในการสนับสนุนการบริหารจัดการภายในและการตัดสินใจให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมจัดให้มีการ

ป้องกันการก่อการร้ายทางไซเบอร์ (Cyber Terrorism) ที่มีความซับซ้อนมากขึ้นในปัจจุบันและสามารถส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสียได้ ทอท.จึงตระหนักและบริหารจัดการความปลอดภัยของข้อมูลและควบคุมดูแลความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้งานอย่างจริงจังและรัดกุม ซึ่งสะท้อนถึงความมุ่งมั่นของ ทอท.ในการปรับตัวสู่ยุคแห่งดิจิทัลอย่างเป็นเลิศ เพื่อส่งเสริมให้การดำเนินงานขององค์กรสำเร็จตามเป้าหมายและวิสัยทัศน์ที่วางไว้

นอก.เปิดตัว Digital Platform

ในงานสัมมนา AOT Sister Airport CEO Forum 2018 ทอท.มีโครงการพัฒนา Digital Platform เพื่อเชื่อมโยงการให้บริการภายในท่าอากาศยาน ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการภายในท่าอากาศยาน ผ่านการใช้งานแอปพลิเคชันโทรศัพท์มือถือถือเช่น การเช็คอินออนไลน์ ข้อมูลการสัญจรเข้าออกอาคารผู้โดยสาร ข้อมูลตารางเวลาเครื่องขึ้น-ลง ประตูขึ้นเครื่อง แผนที่เสมือนจริง ตัวช่วยแปลภาษาป้ายบอกทาง ตำแหน่งที่จอดรถ รวมถึง การประชาสัมพันธ์กิจกรรมส่งเสริมการขายและสิทธิพิเศษต่างๆ ของร้านค้าและบริการภายในท่าอากาศยาน

Digital Platform สามารถยกระดับการให้บริการผ่านการวิเคราะห์ความหนาแน่นและความต้องการใช้สิ่งอำนวยความสะดวกภายในท่าอากาศยานของผู้โดยสาร ทำให้การบริหารจัดการเวลารอคิวและการคาดคะเนปริมาณสิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดให้บริการเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดย ทอท.มีแผนจะเริ่มใช้งานที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและท่าอากาศยานดอนเมืองภายในปี 2562 ก่อนขยายขอบเขตการให้บริการไปในท่าอากาศยานภูมิภาคต่อไปภายในปี 2563

(ดูรายละเอียด Digital Platform เพิ่มเติมได้ที่ <https://aotinter.airportthai.co.th/th/aot-sister-airport-ceo-forum-2018/>)

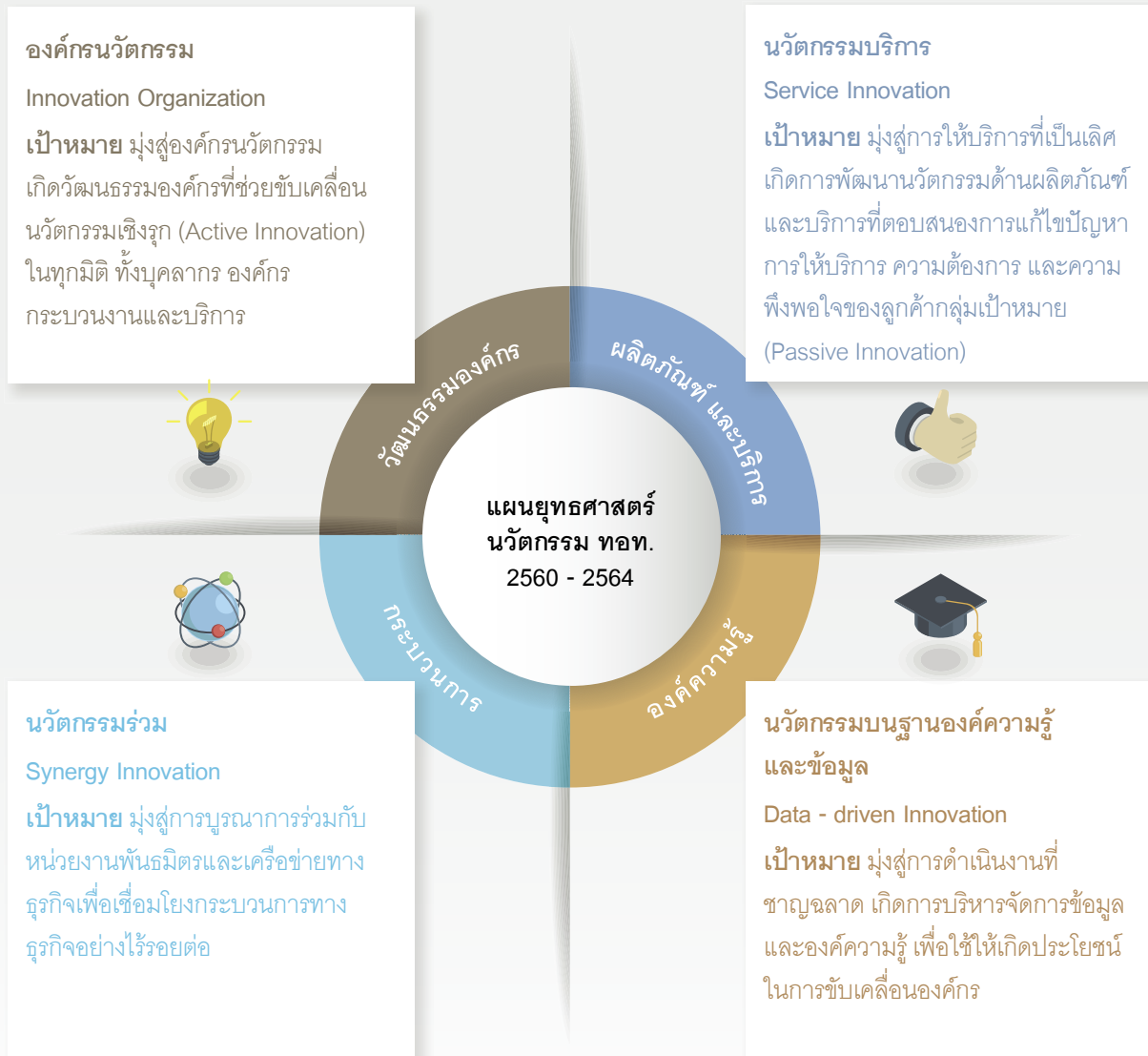


การบริหารจัดการเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรม

ทอท.กำหนดให้การบริหารจัดการเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมเป็นประเด็นพื้นฐานของแผนวิสาหกิจ ทอท. (ปีงบประมาณ 2560 - 2564) เพื่อสนับสนุนการพัฒนาเชิงรุกด้านประสิทธิภาพการบริหารจัดการท่าอากาศยาน องค์กร และการสร้างความร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจและผู้มีส่วนได้เสียสำคัญ นอกจากนี้ ทอท.ยังได้กำหนดแผนยุทธศาสตร์นวัตกรรม ทอท. (ปีงบประมาณ 2560 - 2564) หรือ AOT's Innovation Strategies ที่มุ่งเน้นความร่วมมือกับสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

โดยกำหนดโครงสร้างการบริหารจัดการนวัตกรรม ประกอบด้วย คณะกรรมการบริหารจัดการนวัตกรรมและคณะทำงานดำเนินการพัฒนานวัตกรรม ทำหน้าที่กำหนดยุทธศาสตร์ เป้าหมาย นโยบาย และแนวทางการดำเนินงานด้านนวัตกรรม และจัดตั้งฝ่ายวิจัยพัฒนานวัตกรรมและคุณภาพการบริการภายใต้สายงานยุทธศาสตร์ เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านนวัตกรรมให้สัมฤทธิ์ผลอย่างเป็นรูปธรรม

AOT's Innovation Strategies

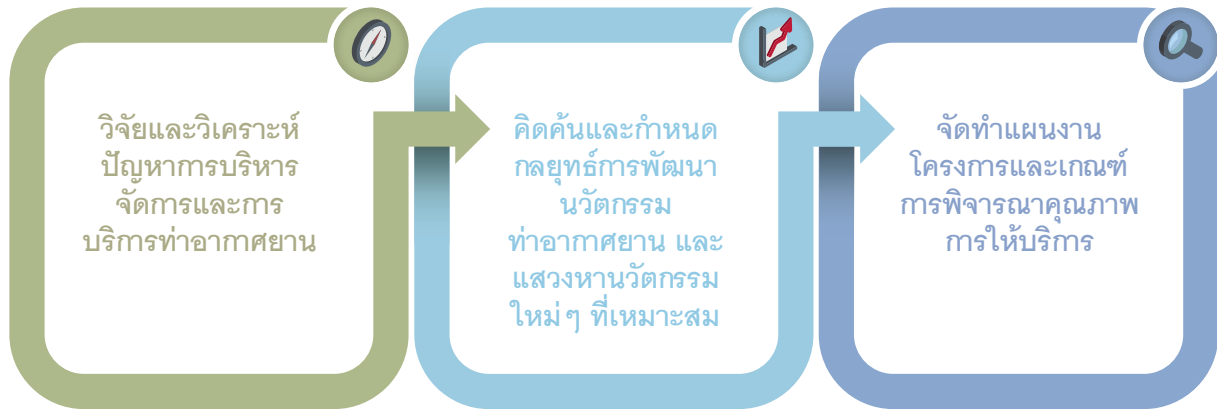


กอก.จัดตั้งฝ่ายวิจัย พัฒนา นวัตกรรมและคุณภาพ การบริการ

ในปี 2561 ทอท.ได้จัดตั้งฝ่ายวิจัย พัฒนา นวัตกรรมและคุณภาพการบริการภายใต้สายงานยุทธศาสตร์ เพื่อสนับสนุนการยกระดับคุณภาพการให้บริการผ่านกระบวนการทำงานร่วมกันของฝ่ายที่เกี่ยวข้อง และตอบสนองเป้าหมายพัฒนาการให้บริการโดยประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่



ภารกิจหลักของ ฝ่ายวิจัย พัฒนา นวัตกรรมและคุณภาพการบริการ



“การทำสิ่งใหม่ที่ไม่เคยมีมาก่อน มันยากและท้าทายตั้งแต่ตอนเริ่มแล้ว เราต้องยอมผืนตัวเองในวิธีความคิดและพฤติกรรมแบบใหม่ ซึ่งหากเราไม่ยอมบังคับความรู้สึกส่วนนี้บ้าง รับฟังและเปิดกว้างกับทุกความเห็น นวัตกรรมก็เป็นแค่คำบอกเล่าและวนรอกทางไปสู่การปฏิบัติอยู่รำไป”

คุณอนันต์ ฉัตรศรีตรา

รองผู้อำนวยการฝ่ายวิจัย พัฒนา นวัตกรรมและคุณภาพการบริการ

นวัตกรรมเด่น

ในปี 2561 ทอท.ดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงนวัตกรรมเพื่อตอบสนองต่อแผนวิสาหกิจ ทอท.(ปี 2560 - 2564) และแผนยุทธศาสตร์นวัตกรรม ทอท.(ปี 2560 - 2564) เช่น AOT Digital Platform ระบบตรวจสอบกระเป๋าสัมภาระผู้โดยสารก่อนขึ้นเครื่อง (Passenger Baggage Reconciliation System-PBRS) และระบบตรวจสอบข้อมูลคัดกรองผู้โดยสารล่วงหน้า (Advance Passenger Processing System-APPS) ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้



AOT Digital Platform

ข้อมูลและบริการหลักของแอปพลิเคชัน AOT Digital Platform ครอบคลุมตลอดเส้นทางการเดินทางของผู้โดยสาร ได้แก่



ข้อมูลจากแอปพลิเคชันดังกล่าวจะถูกวิเคราะห์และประมวลผล เพื่อให้ ทอท.ทราบและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารตลอดจนประสานงานกับคู่ค้าและผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้องกับท่าอากาศยานในการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ แอปพลิเคชันดังกล่าวได้รับการอนุมัติในเดือนมิถุนายน 2561 และดำเนินการพัฒนาตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2561 โดยมีแผนเริ่มใช้งาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในระยะแรก และขยายสู่ท่าอากาศยานดอนเมืองในระยะที่สอง และท่าอากาศยานอีก 4 แห่ง ในระยะที่สาม ภายในเวลา 2 ปี นับตั้งแต่เริ่มต้นพัฒนาโครงการ

ระบบเช็คอินด้วยตนเองอัตโนมัติ

(Common Use Self Service - CUSS)

ทอท.ติดตั้งเครื่องเช็คอินด้วยตนเองอัตโนมัติ เพื่อเพิ่มความเร็วในการเช็คอินของผู้โดยสาร ลดเวลารอคิว และลดการใช้ทรัพยากรทางด้านบุคลากรสำหรับสายการบิน ปัจจุบัน ทอท.มีเครื่องเช็คอินด้วยตนเองอัตโนมัติติดตั้งอยู่กว่า 16 จุด ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ



ระบบตรวจสอบกระเป๋าสัมภาระผู้โดยสารก่อนขึ้นเครื่อง

(Passenger Baggage Reconciliation System-PBRS)

ระบบตรวจสอบกระเป๋าสัมภาระผู้โดยสารก่อนขึ้นเครื่อง หรือ PBRS ถูกนำมาใช้ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นที่แรก ซึ่งเป็นระบบที่ได้มาตรฐานสากล ICAO Annex 17 สามารถตรวจติดตามกระเป๋าสัมภาระได้ทั้งในบริเวณอาคารผู้โดยสารและเขตการบิน โดยการสแกนแถบบาร์โค้ด ทั้งนี้ ทอท.มีแผนจะขยายระบบไปยังท่าอากาศยานอื่นตามปริมาณผู้โดยสารและสัมภาระที่เพิ่มขึ้นในอนาคต



ระบบข้อมูลตรวจสอบและคัดกรองผู้โดยสารล่วงหน้า

(Advance Passenger Processing System - APPS)

ระบบให้บริการตรวจสอบและคัดกรองผู้โดยสารล่วงหน้าเป็นระบบที่ใช้สำหรับตรวจสอบสถานะของผู้โดยสารระหว่างประเทศทั้งขาเข้า - ขาออก หรือ ผ่านเข้าราชอาณาจักรไทยในฐานข้อมูลของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (ตม.) ว่าติดเงื่อนไขในการเดินทางไปสู่ประเทศจุดหมายปลายทางหรือไม่ หรือมีประวัติอาชญากรรมหรือไม่ โดยแสดงผลการตรวจคัดกรองแบบปัจจุบัน (Real-time) ณ จุดตรวจ



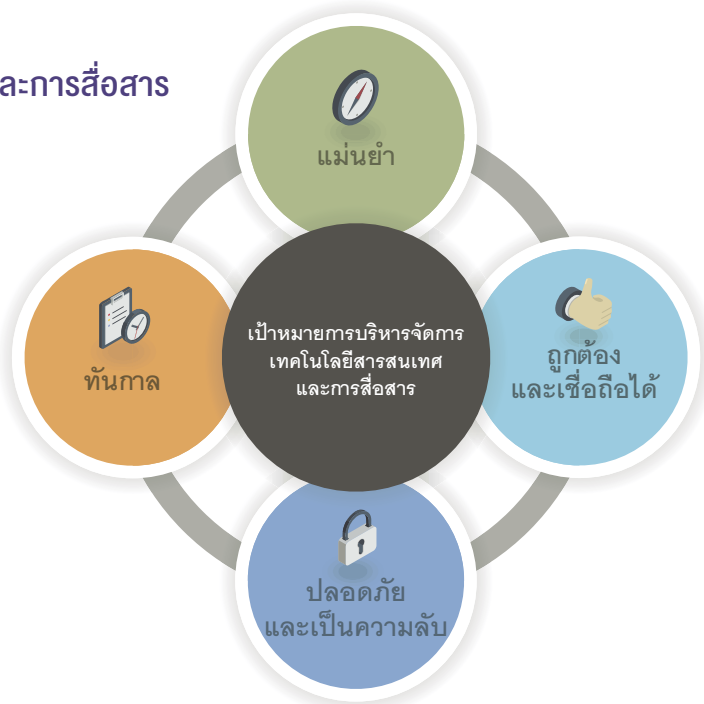
การบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและความปลอดภัยของข้อมูล

ทอท.กำหนดให้ฝ่ายกลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สังกัดสายงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ทำหน้าที่บริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและความปลอดภัยของข้อมูล และจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อตอบสนองแผนแม่บทและแผนปฏิบัติการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ปี 2558 - 2562) นโยบายความมั่นคงปลอดภัยทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของ ทอท.นโยบายในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของ ทอท.และแนวปฏิบัติด้านความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยมีการทบทวนแผนการดำเนินงาน

เป็นประจำทุกปี และรายงานผลต่อคณะกรรมการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยตัวชี้วัดความสำเร็จของการบริหารจัดการดังกล่าว ได้แก่ การได้รับการรับรองมาตรฐานด้านความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ISO/IEC 27001:2013 และการสำรวจความพึงพอใจด้านการให้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านความแม่นยำ ความถูกต้อง และเชื่อถือได้ ความทันต่อเวลา และความปลอดภัย และเป็นความลับ

เป้าหมายการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ทอท.กำหนดให้ระบบการบริหารความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication Technology Security Management System - ISMS) เป็นไปตามมาตรฐานสากล ISO/IEC 27001:2013 โดยมีคณะกรรมการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของ ทอท. ทำหน้าที่กำหนดนโยบาย กำกับดูแล และบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยด้าน ICT และมีคณะกรรมการบริหาร ICT ทำหน้าที่กำกับติดตามผลการดำเนินงานด้าน ICT



นโยบายความมั่นคงปลอดภัยทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของ ทอท.

ทอท.ตระหนักถึงบทบาทสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ใช้สนับสนุนการบริหารและกิจกรรมขององค์กร จึงกำหนดนโยบายความมั่นคงปลอดภัยทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของ ทอท. เพื่อให้ระบบทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของ ทอท. มีความมั่นคงปลอดภัยในการรักษาความลับ (Confidentiality) มีความถูกต้องครบถ้วน (Integrity) และมีสภาพพร้อมใช้งาน (Availability) โดยครอบคลุม 4 เนื้อหาหลัก



ทอท.ได้กำหนดให้มีการตรวจสอบและประเมินความเสี่ยงด้านสารสนเทศเป็นประจำ พัฒนาระบบสำรองของสารสนเทศให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานและจัดทำแผนเตรียมพร้อมกรณีฉุกเฉินเพื่อความต่อเนื่องทางธุรกิจ และกำหนดให้มีการทบทวนนโยบายดังกล่าว รวมถึงเอกสารที่เกี่ยวข้องเป็นประจำ พร้อมเผยแพร่ นโยบายดังกล่าวและแนวทางการปฏิบัติในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของ ทอท. ให้กับพนักงานทุกระดับและทุกหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทุกฝ่ายรับทราบและนำไปปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด

การดำเนินงานด้านความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศ

ทอท.กำหนดให้มีการดำเนินงานเพื่อสร้างความตระหนักและเตรียมความพร้อมสำหรับการตรวจรับรองมาตรฐานด้านความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ISO/IEC 27001:2013 โดยจัดอบรมแก่ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรง รวมถึงผู้บริหารและพนักงาน ทอท.และจัดงาน ICT Security Day ซึ่งประกอบด้วย นิทรรศการ การบรรยายพิเศษ และสัมมนาเพื่อส่งเสริมความรู้เท่าทันเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป



การเตรียมความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อความต่อเนื่องทางธุรกิจ (AOT ICT Security Policy)

สายงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ร่วมกับคณะทำงานบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ จัดทำระบบบริหารความต่อเนื่องของธุรกิจทั้ง 6 ท่าอากาศยานในความรับผิดชอบของ ทอท.โดยวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis: BIA) เพื่อจัดทำแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจของ ทอท.และซักซ้อมแนวทางการปฏิบัติตามแผนเผชิญเหตุ แผนฉุกเฉิน ท่าอากาศยาน แผนระงับอัคคีภัย และแผนรองรับภัยพิบัติ ทั้งนี้ เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมของฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และข้อมูลสารสนเทศให้สามารถเข้าถึงและใช้งานได้อย่างต่อเนื่องในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน

การบรรยายพิเศษ “การสร้างความตระหนักด้านความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร สำหรับผู้บริหาร กอท.”

ทอท.จัดให้มีการบรรยายพิเศษ เรื่อง “การสร้างความตระหนักด้านความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร สำหรับผู้บริหาร ทอท.” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้บริหารมีความรู้ ความเข้าใจ ถึงความสำคัญของการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร และสร้างความตระหนักถึงภัยและผลกระทบที่เกิดจากการใช้งาน โดยไม่ระมัดระวังหรือรู้เท่าไม่ถึงการณ์ รวมทั้งสร้างความเข้าใจในมาตรการเชิงป้องกัน การเข้าถึงข้อมูลของผู้ใช้งาน และหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ใช้งาน กฎหมาย นโยบายของ ทอท. และแนวปฏิบัติด้านความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้องเหมาะสม



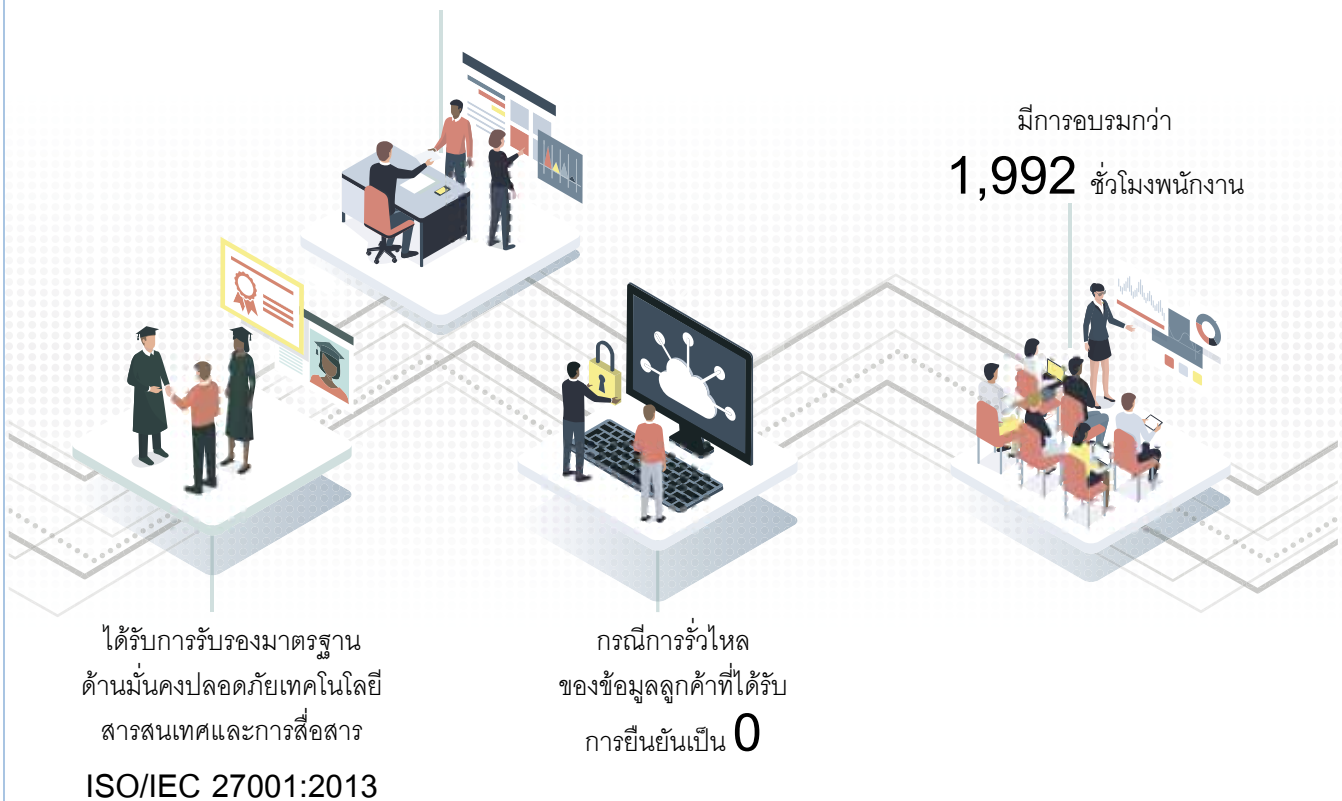
กิจกรรม ICT Security Day ประจำปีงบประมาณ 2561



ทอท.จัดกิจกรรม ICT Security Day เพื่อสร้างความตระหนักรู้ด้านความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยกิจกรรมประกอบด้วย ชู่มกิจกรรมเล่นเกมให้ความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน ISO/IEC 27001:2013 (ISMS) การรู้เท่าทันการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในชีวิตประจำวัน พร้อมทั้งเล่นเกมทดสอบ ICT Security Awareness การทดสอบทักษะความเข้าใจและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

ผลการดำเนินงานด้านความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

7 หลักสูตรอบรม
1 การบรรยายพิเศษ



ยกระดับการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นเลิศ

ทอท.มุ่งสร้างและดำรงไว้ซึ่งผลการดำเนินธุรกิจที่เป็นเลิศ โดยไม่เพียงแต่สร้างผลตอบแทนและความเชื่อมั่นแก่ผู้ถือหุ้น แต่ยังเป็นหลักประกันในการสร้างการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศ ซึ่งสะท้อนจากโครงสร้างพื้นฐานด้านการคมนาคมที่มั่นคงและมีประสิทธิภาพ การดำเนินธุรกิจอย่างเป็นเลิศของ ทอท.ครอบคลุมถึงการสร้างรายได้ที่เกี่ยวข้องกับการบินและธุรกิจที่ไม่เกี่ยวข้องกับการบิน ผ่านการบริหารการตลาดและการจัดการชื่อเสียงองค์กร โดยมุ่งสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าและผู้ให้บริการท่าอากาศยานไปพร้อมๆ กับการพัฒนาการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องผ่านโครงการรับฟังความเห็นและการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า

ผลการดำเนินงานทางธุรกิจของ ทอท.

เที่ยวบินระหว่างประเทศ

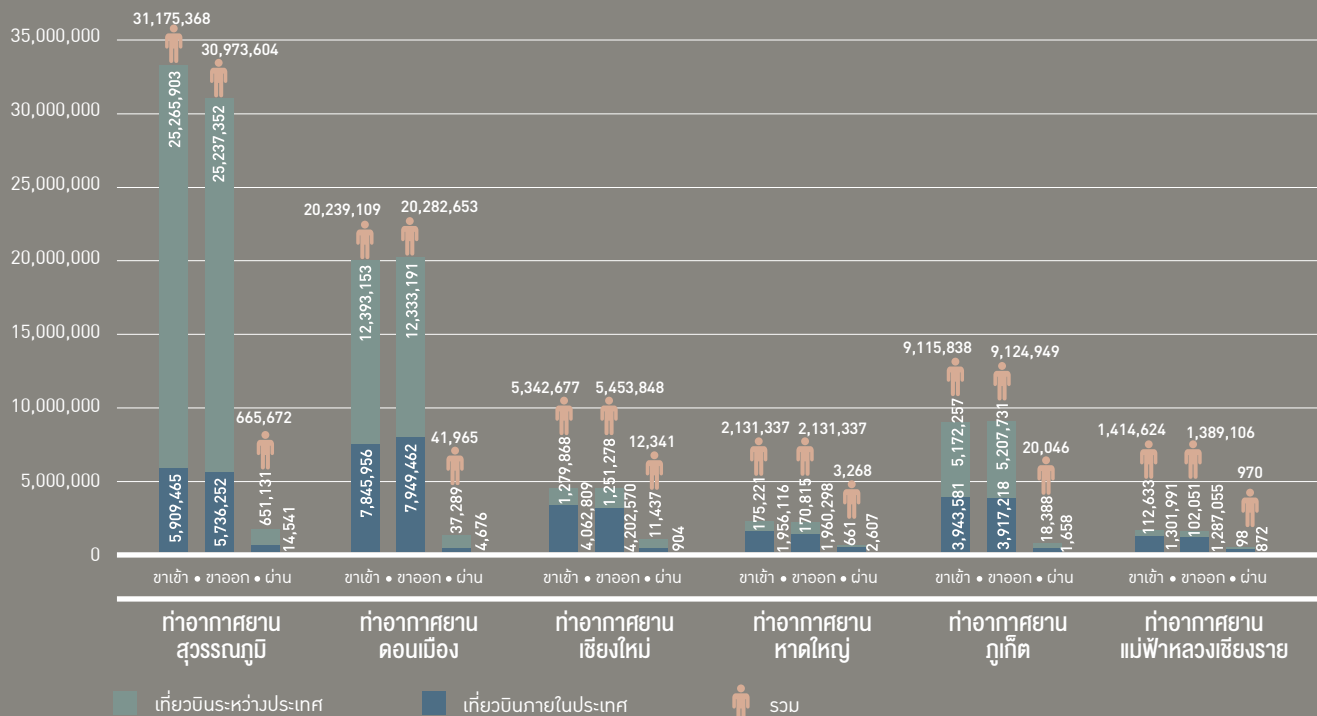
รวมจำนวนผู้โดยสารขาเข้า 39,851,838 คน
รวมจำนวนผู้โดยสารขาออก 39,918,689 คน
รวมจำนวนผู้โดยสารผ่าน 719,004 คน

เที่ยวบินภายในประเทศ

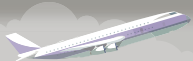
รวมจำนวนผู้โดยสารขาเข้า 29,567,115 คน
รวมจำนวนผู้โดยสารขาออก 29,436,584 คน
รวมจำนวนผู้โดยสารผ่าน 25,258 คน

รวมทุกเที่ยวบิน

รวมจำนวนผู้โดยสารขาเข้า 69,418,953 คน
รวมจำนวนผู้โดยสารขาออก 69,355,273 คน
รวมจำนวนผู้โดยสารผ่าน 744,262 คน



จำนวน
เที่ยวบิน



โดยสารพาณิชย์
860,934

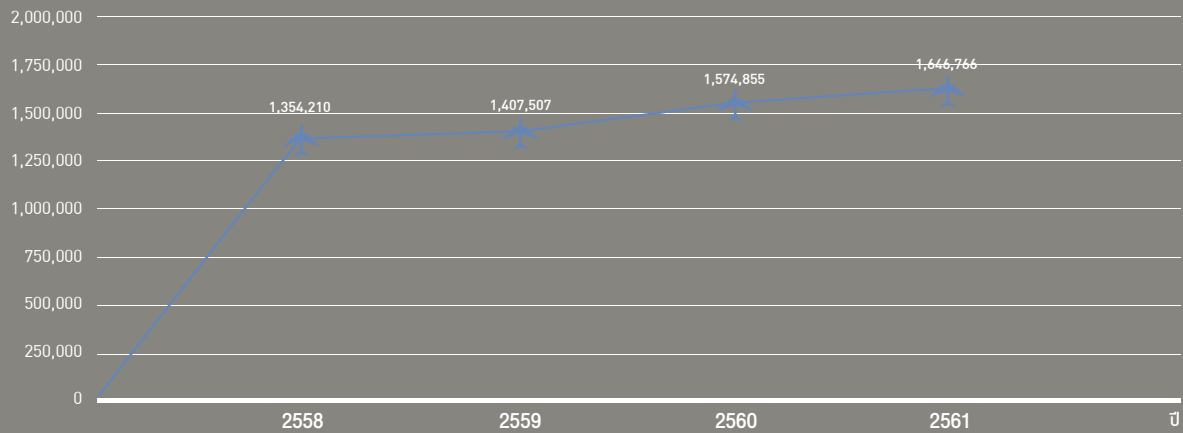
สินค้าพาณิชย์
8,763

ทั่วไป
5,302

รวม
874,999

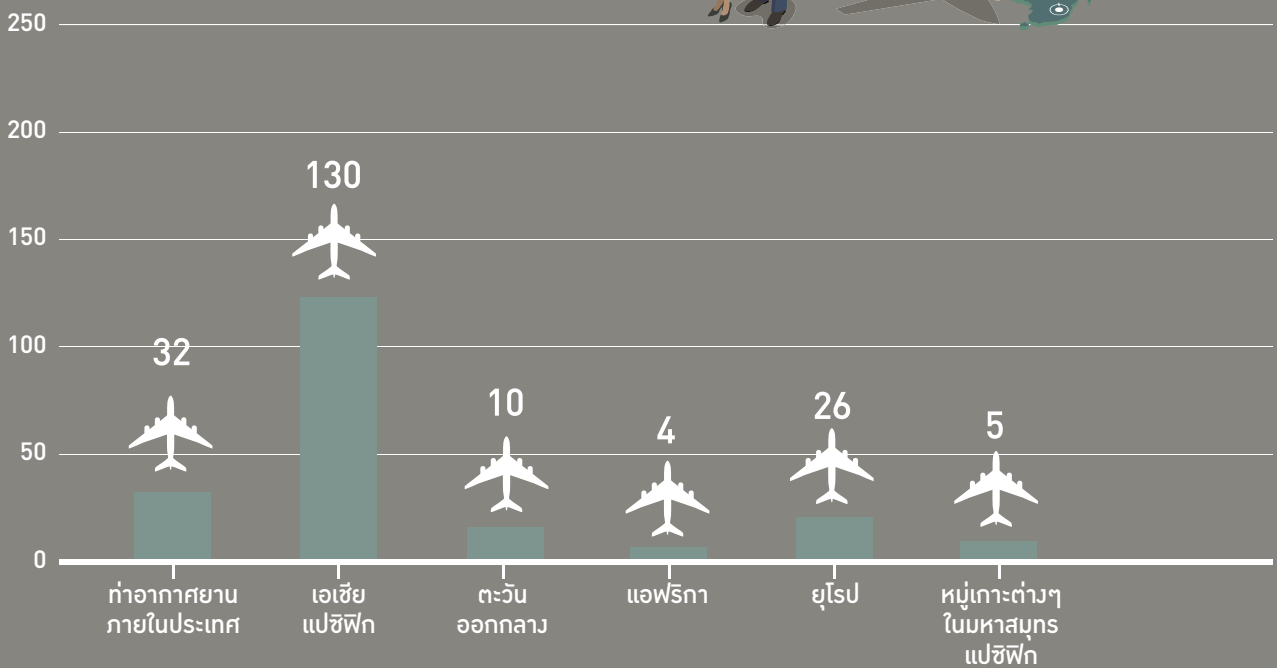
ภาครัฐ
15,272

ปริมาณสินค้าและพัสดุไปรษณีย์ภัณฑ์
(หน่วย: ตัน)



จำนวนการเชื่อมต่อโดยตรงของท่าอากาศยานทั้ง 6 แห่งของ ทอท.ในปี 2561
(หน่วย: จำนวนปลายทาง)

(หน่วย: จำนวนปลายทาง)



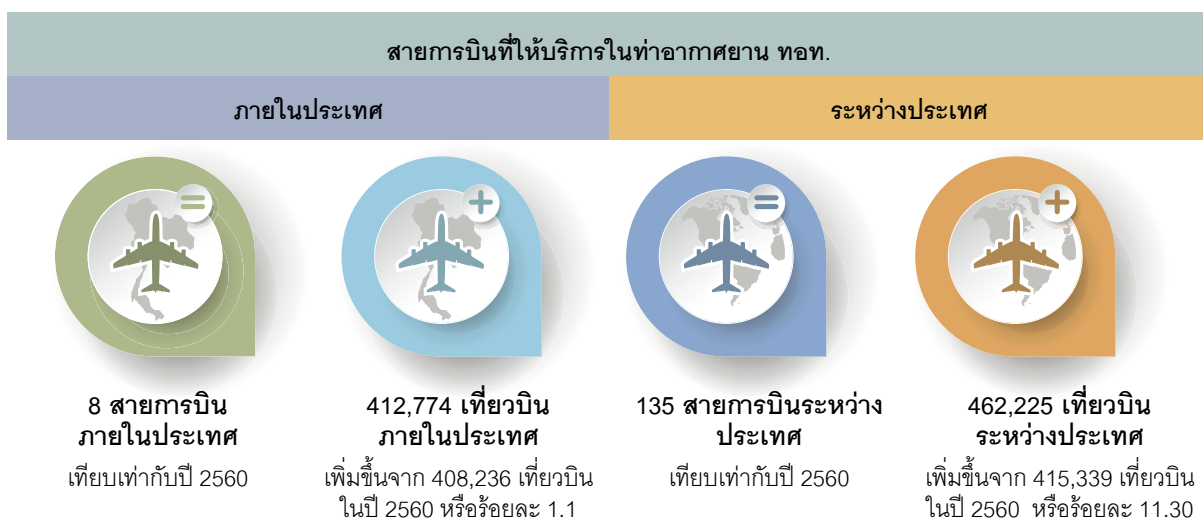
การจัดการเพื่อการขยายตัวทางธุรกิจ

ทอท.มีส่วนร่วมในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศผ่านการดำเนินงานตามแผนวิสาหกิจ ทอท.(ปีงบประมาณ 2560 - 2564) ซึ่งสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 11 และยุทธศาสตร์กระทรวงคมนาคม พ.ศ. 2554 - 2558 โดยหนึ่งในวัตถุประสงค์หลักของแผนวิสาหกิจ คือ สร้างการเติบโตด้านผลประโยชน์ทางการเงิน ซึ่งรับผิดชอบโดยฝ่ายพัฒนาธุรกิจ สายการบินพัฒนาธุรกิจและการตลาด ผ่านการดำเนินงานตามแนวทางเพื่อความเป็นเลิศทางธุรกิจและบรรลุวัตถุประสงค์หลัก

ดังกล่าว ได้แก่ การสร้างรายได้จากกิจกรรมเชิงพาณิชย์ ทั้งที่เกี่ยวข้องกับกิจการการบิน (Aeronautical Revenue) และรายได้ที่ไม่เกี่ยวข้องกับกิจการการบิน (Non-Aeronautical Revenue) และการพัฒนารูปแบบทางธุรกิจใหม่ๆ (Business Development) ทั้งนี้ ทอท.มีส่วนผลักดันให้เกิดการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศผ่านรายได้ที่เกิดขึ้นโดยตรงและมูลค่าทางเศรษฐกิจที่กระจายกลับคืนสู่ประเทศ

การส่งเสริมรายได้ที่เกี่ยวข้องกับการบิน

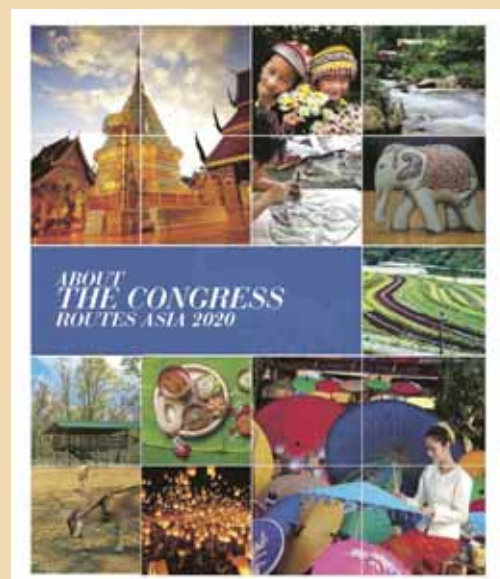
ทอท.มุ่งสร้างการเติบโตทางธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการบิน โดยเน้นการเพิ่มจำนวนเที่ยวบินและจำนวนสายการบินที่เข้ามาให้บริการในแต่ละท่าอากาศยาน ทั้งการติดต่อกับตัวแทนสายการบินโดยตรง และการจูงใจสายการบินที่มีศักยภาพมาขยายธุรกิจร่วมกับทอท.ผ่านการประชุมทางด้านอุตสาหกรรมการบินที่จัดขึ้นทั้งในประเทศและต่างประเทศ



นอก.ได้เป็นเจ้าภาพจัดงาน The Route Asia Development Forum 2020 ณ จังหวัดเชียงใหม่

The Route Development Forum เป็นงานประชุมเจรจาธุรกิจด้านการบินเชิงพาณิชย์ที่ใหญ่ที่สุดของโลก จัดขึ้นโดยบริษัท UBM Live PLC., ประเทศอังกฤษ โดยองค์กรที่ดำเนินธุรกิจการบินจะหมุนเวียนกันเป็นเจ้าภาพจัดงานขึ้นในประเทศต่างๆ ทั่วโลก ซึ่งผู้บริหารของบริษัทสายการบินและท่าอากาศยานจากทั่วโลกกว่าร้อยบริษัท รวมทั้งหน่วยงานด้านการท่องเที่ยวทั้งภาครัฐและเอกชนจะเข้าร่วมงานเป็นประจำทุกปี

ทอท.ได้เสนอตัวเป็นเจ้าภาพจัดงาน The Route Asia Development Forum 2020 ณ จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งคณะกรรมการฯ จากบริษัท UBM ได้เดินทางมาตรวจความพร้อมของเมืองเจ้าภาพจัดงานฯ และประกาศให้ทอท.เป็นเจ้าภาพจัดงานฯ อย่างเป็นทางการในปี 2561 ซึ่งงานดังกล่าวจะมีขึ้นในช่วงเดือนมีนาคม ปี 2563 ณ จังหวัดเชียงใหม่ ทั้งนี้ ทอท.และหน่วยงานพันธมิตรจะร่วมกันจัดงานดังกล่าวเพื่อส่งเสริมธุรกิจการท่องเที่ยวและการบินของไทยให้เจริญเติบโตในทุกภูมิภาค



การส่งเสริมรายได้ที่ไม่เกี่ยวกับกิจการการบิน

การบริหารท่าอากาศยานในปัจจุบันมีแนวโน้มให้ความสำคัญกับกิจกรรมเชิงพาณิชย์ที่ไม่เกี่ยวกับกิจการการบินมากขึ้น เพื่อพัฒนาโอกาสทางธุรกิจที่ไม่ถูกจำกัดด้วยโครงสร้างพื้นฐานของท่าอากาศยาน โดยมุ่งเน้นการส่งมอบประสบการณ์ที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุดและเป็นการเพิ่มโอกาสการสร้างรายได้ภายใน

ท่าอากาศยานให้สูงขึ้น ทอท.กำหนดกลยุทธ์เพื่อส่งเสริมรายได้ที่ไม่เกี่ยวกับกิจการการบิน โดยมุ่งเน้นการพัฒนากิจกรรมเชิงพาณิชย์ภายในอาคารผู้โดยสาร การใช้ประโยชน์จากสินทรัพย์ภายนอกอาคารและพื้นที่ว่างเปล่า รวมถึงการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการส่งเสริมการค้าเงินธุรกิจ

กิจกรรมเชิงพาณิชย์ที่ไม่เกี่ยวกับกิจการการบิน

ทอท.บริหารจัดการกิจกรรมเชิงพาณิชย์ที่ไม่เกี่ยวกับกิจการการบินเพื่อลดการพึ่งพิงรายได้ที่เกี่ยวกับกิจการการบินที่มีความผันผวนตามสถานการณ์และวิกฤตการณ์ต่างๆ โดยอาศัยการบริหารจัดการพื้นที่ในท่าอากาศยาน การให้สัมปทาน และการใช้นวัตกรรมที่เกี่ยวข้อง



การส่งเสริมรายได้จากธุรกิจด้านอื่น

แผนแม่บทด้านการพัฒนาธุรกิจของ ทอท.นอกเหนือจากการสนับสนุนกิจกรรมเชิงพาณิชย์ที่เกี่ยวข้องกับกิจการการบินและไม่เกี่ยวข้องกับการบิน ยังมีแนวทางดำเนินงานครอบคลุมการพัฒนาธุรกิจในด้านอื่น เช่น การพัฒนาธุรกิจในรูปแบบการขยายบริษัทลูกหรือบริษัทร่วมทุน โดย ทอท.จะพิจารณาโอกาสทางธุรกิจจากบริบทแวดล้อม เช่น จุดเด่นทางภูมิศาสตร์ หรือโอกาสทางธุรกิจกับประเทศเพื่อนบ้านที่อยู่ในช่วงการเติบโตทางเศรษฐกิจ



ทอท.ตั้งบริษัทให้บริการภาคพื้นเพื่อรับการเติบโตธุรกิจการบินของภูมิภาค

เนื่องจากอุตสาหกรรมการบินของภูมิภาคเอเชียมีการเติบโตมาโดยตลอด โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเทศไทยมีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง และมีจุดเด่นทางภูมิศาสตร์ที่ตั้งอยู่กึ่งกลางของอาเซียน และมีความใกล้ชิดกับประเทศกลุ่ม CLMV ซึ่งสนับสนุนการเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้โดยสารและเที่ยวบิน ทำให้ท่าอากาศยานต้องมีการเตรียมความพร้อมในการให้บริการในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น



การให้บริการภาคพื้น ณ ท่าอากาศยานที่มีมาตรฐานสูงและมีการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ เป็นเรื่องที่มีความจำเป็นอย่างยิ่ง ทอท.จึงได้จัดตั้ง บริษัท บริการภาคพื้น ท่าอากาศยานไทย จำกัด (AOTGA) เมื่อเดือนตุลาคม 2561 โดยมีเป้าหมายเพื่อยกระดับและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ รวมถึง เพิ่มความสามารถในการแข่งขันกับอุตสาหกรรมการบิน นำไปสู่การสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการและสร้างรายได้ที่ยั่งยืนต่อไป โดยคาดว่าจะเปิดให้บริการในช่วงต้นปี 2562

ทั้งนี้ การจัดตั้ง AOTGA มีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ตามแผนวิสาหกิจ ของ ทอท.และช่วยสนับสนุนวิสัยทัศน์ (Vision) “ทอท. เป็นผู้ดำเนินการและจัดการท่าอากาศยานที่ดีระดับโลก” และพันธกิจ (Mission) “ประกอบและส่งเสริมกิจการท่าอากาศยาน รวมทั้ง ดำเนินการกิจการอื่นที่เกี่ยวข้องหรือต่อเนื่องกับการประกอบกิจการท่าอากาศยาน โดยคำนึงถึงการพัฒนาที่ยั่งยืน”

การจัดการด้านการตลาดและชื่อเสียงองค์กร

การบริหารการตลาดที่เป็นเลิศเป็นการสร้างภาพลักษณ์และชื่อเสียงขององค์กร เพื่อดึงดูดนักลงทุนและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียว่าเป็นองค์กรที่มีจุดยืนทางธุรกิจ และมีการเติบโตอย่างมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน โดย ทอท.ในฐานะองค์กรผู้นำด้านการให้บริการท่าอากาศยานในภูมิภาค มีการบริหารจัดการด้านการตลาดและชื่อเสียงองค์กรตามแผนวิสาหกิจของ (ปีงบประมาณ 2560 - 2564) ซึ่งสอดคล้องกับกลยุทธ์ที่ 4.2 การพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์กร และกลยุทธ์ที่ 5.2 การพัฒนาเส้นทางการบินเชิงรุก รับผิดชอบโดยฝ่ายกลยุทธ์องค์กรและฝ่ายพัฒนาธุรกิจและการตลาดในการกำหนดตำแหน่งเชิงยุทธศาสตร์ให้แก่ท่าอากาศยานของ ทอท.เพื่อดึงจุดเด่นมาปรับใช้ในการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการบินและไม่เกี่ยวข้องกับการบิน



ตำแหน่งทางยุทธศาสตร์ของท่าอากาศยาน กอก.

ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (Suvarnabhumi Airport) ประตูสู่นานาชาติ International Gateway	- ประตูสู่ประเทศไทยและเป็นศูนย์กลางอาเซียน - เป็นตัวเลือกแรกของผู้โดยสารในการเปลี่ยนเครื่อง โดยมีทางเลือกในการต่อสายการบินนานาชาติที่หลากหลาย เชื่อมต่อประเทศต่างๆกว่า 50 ประเทศ ผ่านกว่า 160 เส้นทางบิน โดยบริการของ 110 สายการบินแบบประจำ
ท่าอากาศยานดอนเมือง (Don Mueang International Airport) ท่าอากาศยานที่รวดเร็ว และไม่ยุ่งยาก Fast and Hassle-free Airport	- เป็นจุดให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำในภูมิภาค - มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อช่วยผู้โดยสารที่ต้องการความรวดเร็ว ความสะดวก และความสบายใจ - มุ่งเน้นการให้บริการการเดินทางอากาศที่ง่ายและรวดเร็วในประเทศไทย - มีการลงทุนอย่างต่อเนื่องในการพัฒนาบริการเช็คอินอัตโนมัติ ประตูอัตโนมัติและช่องทางขนส่งสัมภาระด่วน
ท่าอากาศยานเชียงใหม่ (Chiang Mai International Airport) ประตูสู่วัฒนธรรมล้านนา Gateway to Lanna Heritage	- ประตูหลักและเป็นตัวเลือกแรกสู่ภูมิภาคล้านนาทางภาคเหนือของประเทศไทย - มีบรรยากาศที่มุ่งเน้นให้นักท่องเที่ยวสัมผัสประสบการณ์เชิงประวัติศาสตร์ที่สวยงามและยาวนานของจังหวัดเชียงใหม่ - นักท่องเที่ยวสามารถสัมผัสวัฒนธรรมของล้านนาผ่านการเดินทางต่อไปยังเมืองโบราณในจังหวัดแม่ฮ่องสอน ลำพูน และลำปาง ได้อย่างสะดวกสบาย - ผสมผสานมรดกทางวัฒนธรรมล้านนาเข้ากับการออกแบบอาคารผู้โดยสาร
ท่าอากาศยานหาดใหญ่ (Hat Yai International Airport) ประตูสู่ภาคใต้สุดของไทย Gateway to Southern-most Thailand	- จุดเชื่อมต่อหลักสู่ 5 จังหวัดใต้สุดของไทย ได้แก่ สงขลา สตูล นราธิวาส ยะลา และปัตตานี - ประชาชนในภาคใต้สุดของไทยส่วนใหญ่เป็นชาวมุสลิมจึงมีบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นมิตรกับฮาลาลและถูกต้องตามหลักศาสนา - รองรับผู้โดยสารนอกเหนือจากที่จังหวัดหาดใหญ่ เช่น ผู้โดยสารจากประเทศมาเลเซียตอนเหนือในรัฐเปอร์ลิส รัฐเกดะห์ รัฐกลันตัน และรัฐปะละ ซึ่งระยะทางใกล้กับเมืองกัวลาลัมเปอร์ ประเทศมาเลเซีย
ท่าอากาศยานภูเก็ต (Phuket International Airport) ประตูสู่อันดามัน Gateway to the Andaman	- ประตูหลักสู่แหล่งท่องเที่ยวทางทะเลที่มีชื่อเสียงระดับโลก เช่น เกาะพีพี เกาะสิมิลัน ฯลฯ - ท่าอากาศยานระดับพรีเมียม ให้บริการร้านค้าปลีกระดับหรู ร้านอาหารระดับโลก และบริการชั้นเยี่ยม เป็นท่าอากาศยานที่เอื้อต่อการพักผ่อนของนักท่องเที่ยวที่มีรายได้และอำนาจการใช้จ่ายสูง โดยในเมืองภูเก็ตมีโรงแรมระดับหรูให้บริการมากกว่า 200 แห่ง
ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย (Mae Fah Luang-Chiang Rai International Airport) ศูนย์กลางภูมิภาคสำหรับธุรกิจ ที่เกี่ยวข้องกับการบิน Regional Center for Aviation-related Business	- เป็นศูนย์กลางธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการบิน เพื่อให้บริการแก่กลุ่มประเทศลุ่มแม่น้ำโขง รวมถึงภูมิภาคจีนตอนใต้ที่กำลังเติบโตอย่างรวดเร็ว - มีความพร้อมด้านบุคลากรในสายงานที่เกี่ยวข้องและมีพื้นที่ท่าอากาศยานขนาดใหญ่ ซึ่งเอื้อต่อโอกาสทางธุรกิจ เช่น โรงเรียนการบิน และศูนย์บำรุงรักษา และซ่อมแซม ซึ่งตอบสนองต่อความสนใจของบริษัทชั้นนำในภูมิภาคที่ต้องการสนับสนุนให้จังหวัดเชียงรายเป็นศูนย์บำรุงรักษาและซ่อมแซมอากาศยาน

คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของลูกค้า

ทอท.ตระหนักดีว่าการให้บริการถือเป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินกิจการท่าอากาศยาน ดังนั้น จึงกำหนดให้ประเด็นดังกล่าวบรรจุในแผนวิสาหกิจ ทอท.(ปี 2560 - 2564) กลยุทธ์ที่ 4.3 พัฒนาประสิทธิภาพการสร้างร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจและผู้มีส่วนได้เสียสำคัญ และถูกต่อยอดเป็นแผนแม่บทการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของ ทอท.(ปี 2557 - 2562) โดยมีผู้ช่วยกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ สายงานพัฒนาธุรกิจและการตลาด รับผิดชอบกำกับการดำเนินงานของคณะทำงานให้เป็นไปตามแผนแม่บทฯ ควบคู่ไปกับกลยุทธ์ออนไลน์ที่เน้นการพัฒนาการดำเนินงานโดยประยุกต์ใช้นวัตกรรมเพื่อการให้บริการ รวมถึงโครงการเข้าถึงความต้องการของลูกค้าและโครงการบูรณาการจัดการเสียงของลูกค้า (Voice Of Customer - VOC) ปี 2561 - 2563 ที่มุ่งเน้นการจัดเก็บรายละเอียดความพึงพอใจและความคาดหวังของลูกค้า เพื่อกำหนดแนวปฏิบัติให้ได้มาตรฐานการให้บริการในทุกท่าอากาศยาน และการตรวจติดตามคุณภาพการให้บริการผ่านการจัดการข้อร้องเรียนและการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า

กลยุทธ์ลูกค้าสัมพันธ์และบริการออนไลน์

ทอท.กำหนดกลยุทธ์เพื่อตอบสนองแผนแม่บทการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของ ทอท.(ปี 2557 - 2562) ครอบคลุมการสร้างความสำเร็จถึงความต้องการของลูกค้าจนถึงการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของ ทอท.



ทอท.ยังได้พัฒนากลยุทธ์ออนไลน์ 6C เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้บริโภคที่พึ่งพาเทคโนโลยีดิจิทัลมากขึ้น และตอบสนองความต้องการของลูกค้าผ่านการใช้บริการช่องทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ แอปพลิเคชันโทรศัพท์มือถือ ซึ่งสามารถเข้าถึงได้หลากหลายอุปกรณ์ เช่น โทรศัพท์มือถือ คอมพิวเตอร์ แท็บเล็ต ทำให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้มากขึ้น



ตั้งแต่ปี 2560 ทอท.ได้ริเริ่มแนวความคิดของการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อสนับสนุนการให้บริการด้านต่างๆ ของท่าอากาศยานภายใต้ความดูแลของ ทอท.ผนวกกับแนวความคิดทางด้านการตลาดดิจิทัลที่ต้องการจะหาวิธีในการเข้าใจถึงพฤติกรรมของผู้โดยสารให้มากที่สุด เพื่อที่จะส่งมอบบริการที่สร้างมูลค่าเพิ่มและความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานของ ทอท.จึงได้ร่วมพัฒนาโครงการ Digital Platform ตามนโยบาย AOT 4.0 กับบริษัทเอกชนที่มีความเชี่ยวชาญทางด้านการออกแบบแอปพลิเคชัน เพื่อใช้เป็นสื่อกลางในการสร้างประสบการณ์การมี

ส่วนร่วมระหว่างลูกค้า ผู้ประกอบการ และ ทอท.โดยลูกค้าสามารถได้รับสิทธิประโยชน์ต่างๆ จากการเป็นสมาชิกมากมาย เช่น รายการส่งเสริมการขายเฉพาะตัวบุคคล คะแนนสะสมที่นำมาใช้เป็นส่วนลดการใช้จ่ายสินค้าหรือบริการ เป็นการสร้างแรงจูงใจและเชื่อมความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ข้อมูลเชิงลึกจากฐานข้อมูลพฤติกรรมกรรมการบริโภคของลูกค้ายังสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการของ ทอท.และช่วยพัฒนาแผนธุรกิจให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่มได้อย่างตรงจุดอีกด้วย

การจัดการเสียงของลูกค้า

โครงการบูรณาการจัดการเสียงของลูกค้า (Voice of Customer - VOC) ของ ทอท.ประกอบไปด้วย 4 แนวทางการดำเนินงาน ครอบคลุมการจัดการข้อร้องเรียน การพัฒนาผลสำรวจด้านความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้า การประชาสัมพันธ์ และการประเมินผลอย่างเป็นระบบ โดยมีฝ่ายพัฒนาธุรกิจและการตลาดเป็นผู้รับผิดชอบและดำเนินการตามแนวทางการจัดการเสียงของลูกค้าเพื่อพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

แนวทางการพัฒนาด้านข้อร้องเรียน

นำระบบเทคโนโลยี IT การจัดการข้อร้องเรียนมาใช้ในการรับและแยกประเภทข้อร้องเรียนพร้อมประสานงานกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปสู่การจัดลำดับข้อร้องเรียนตามระดับผลกระทบและดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียนที่สำคัญอย่างทันท่วงที



แนวทางการพัฒนาด้านผลสำรวจความพึงพอใจ

การนำประเด็นเสียงจากลูกค้า (ในประเด็นข้อเสนอแนะการบริการ) จากช่องทางรับข้อร้องเรียนต่างๆ มาวิเคราะห์ผ่านแบบจำลอง Impact Analysis เพื่อจัดลำดับความเร่งด่วนและความสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อไป



แนวทางการประชาสัมพันธ์

การประชาสัมพันธ์ภาพรวมของปัญหาที่เกิดขึ้นให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้องรับทราบและสรุปลำดับประเด็นปัญหาที่ต้องการการแก้ไขและดำเนินการ



แนวทางการประเมินผล

การติดตามผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการด้านการยกระดับคุณภาพการให้บริการ ซึ่งจัดทำโดยฝ่ายพัฒนาธุรกิจและการตลาดตามแผนแม่บทการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของ ทอท.



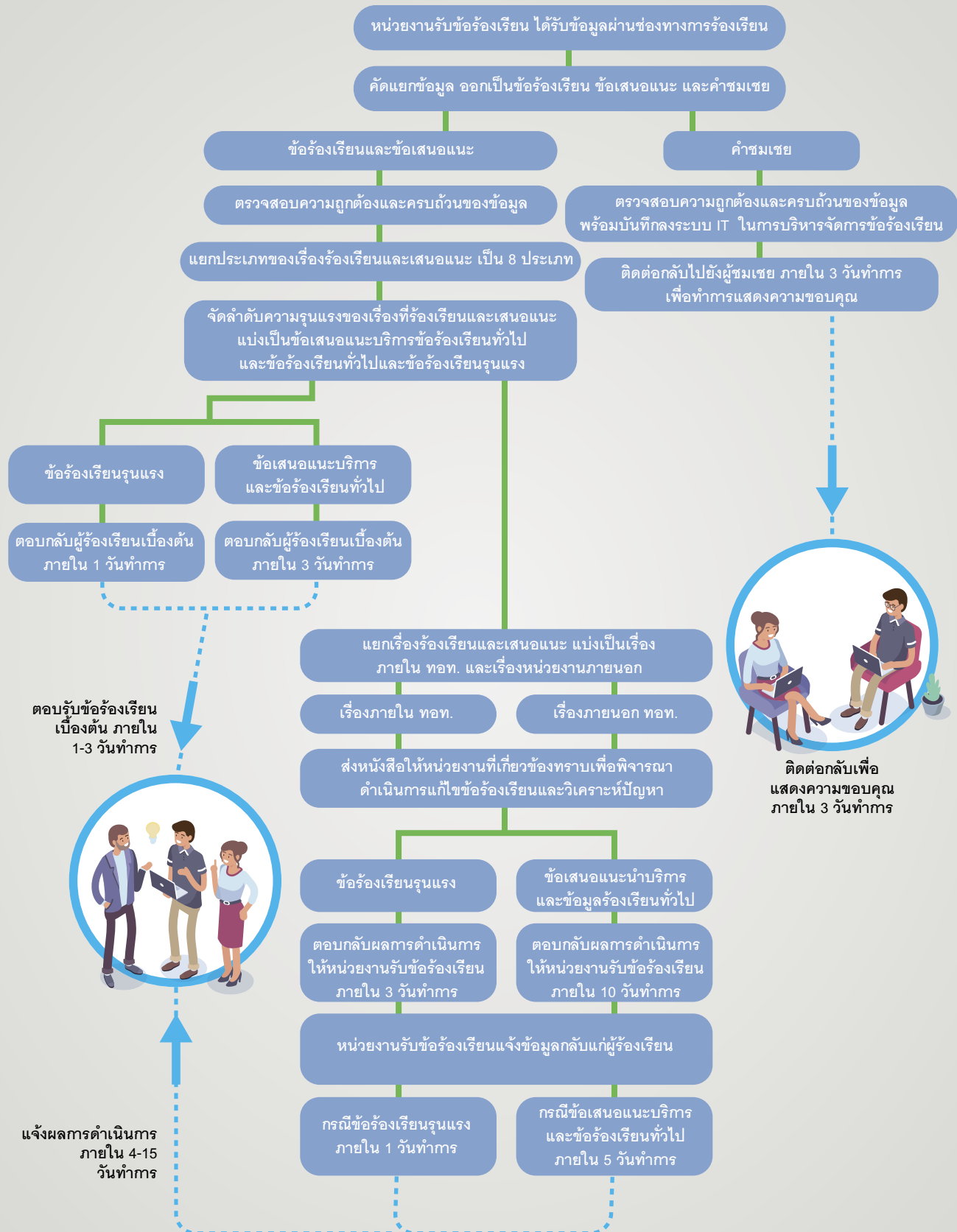
แนวทางการพัฒนาด้านข้อร้องเรียนและแนวทางการประชาสัมพันธ์มุ่งเน้นการจัดให้มีช่องทางร้องเรียนการให้บริการสำหรับลูกค้าของ ทอท.ครอบคลุมผู้โดยสาร ผู้ประกอบการ และสายการบิน ซึ่งจะผ่านเข้ากระบวนการจัดการข้อร้องเรียนและแจ้งการตอบรับข้อร้องเรียนดังกล่าวภายในระยะเวลาที่กำหนด



ช่องทางรับข้อร้องเรียนของลูกค้า

ทอท.มีระบบในการรับข้อร้องเรียนหลากหลายช่องทางสำหรับลูกค้าแต่ละกลุ่ม	
ลูกค้าผู้โดยสาร	ผู้ประกอบการ
- แบบฟอร์มข้อร้องเรียน ณ เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ในท่าอากาศยาน - Call Center 1722 - Facebook AOT Official - อีเมล aotpr@airportthai.co.th - Online Chat ผ่าน www.airportthai.co.th 	- Call Center 1722 - เบอร์ติดต่อภายใน - Line - กล่องรับฟังความคิดเห็น - รับตรงผ่านหนังสือแจ้งเรื่องร้องเรียน
สายการบิน	
- Call Center 1722 - อีเมล csd@airportthai.co.th (Customer Service Department) - แบบฟอร์มข้อร้องเรียน ณ เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ในท่าอากาศยาน - Facebook AOT Official - อีเมล aotpr@airportthai.co.th - การประชุมคณะกรรมการอำนวยความสะดวก (FAL) รายเดือน	- การประชุมคณะกรรมการดำเนินงานธุรกิจการบินกรุงเทพ (AOC) รายเดือน - การประชุมอนุกรรมการรักษาความปลอดภัย (SMS) รายไตรมาส - การประชุม Baggage Committee รายเดือน - การประชุม Working Group รายเดือนการนัดหมายเข้าพบ / การเยี่ยมเยียน / การสัมภาษณ์ 

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน



ข้อร้องเรียนที่ถูกคัดกรองจะถูกส่งต่อไปยังส่วนงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน และจัดทำรายงานสถิติข้อร้องเรียนและผลการดำเนินการแก้ไขเพื่อส่งต่อผู้บริหารระดับสูงของแต่ละท่าอากาศยานเป็นประจำทุกเดือน และทุกไตรมาสโดยหน่วยงานรับข้อร้องเรียน และจะสื่อสารให้กับ

ฝ่ายสื่อสารองค์กร ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ และฝ่ายวิจัย พัฒนา นวัตกรรม และคุณภาพการบริการ เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าและสร้างความสามารถในการแข่งขัน พร้อมทบทวนแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

ประเภทข้อร้องเรียน แบ่งเป็น 8 ประเภท

	พฤติกรรมและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภายในท่าอากาศยาน		ด้านการจราจรและขนส่ง
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในท่าอากาศยาน		ด้านราคาและคุณภาพ
	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		ด้านการแสดงข้อมูลประชาสัมพันธ์
	ด้านสภาพแวดล้อมของท่าอากาศยาน		ด้านอื่นๆ

หมายเหตุ

การจัดแบ่งประเภทข้อร้องเรียนทั้ง 8 ประเภท ด้านบน ได้จัดแบ่งเพื่อรองรับการนำเทคโนโลยีระบบ IT รับเรื่องร้องเรียนมาใช้งาน ซึ่งในปัจจุบันยังไม่มีนำมาใช้งาน ทั้งนี้ ในเบื้องต้นคาดว่าเทคโนโลยีฯ ดังกล่าวจะถูกนำมาใช้งานในปีงบประมาณ 2562

ผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า

ทอท.สำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการท่าอากาศยานผ่านโครงการประเมินคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยาน (Airport Service Quality - ASQ) และศึกษาความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่มผ่านโครงการเข้าถึงความต้องการของลูกค้า (Satisfaction Survey) โดยการสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว (F2F) การสัมภาษณ์เชิงลึก (Deep Interview) และสำรวจความภักดีของลูกค้าผ่านการประเมิน Net Promotor Score (NPS) ที่สะท้อนให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจ ข้อควรปรับปรุง และความภักดีของลูกค้าในแต่ละท่าอากาศยาน ตามแนวทางการพัฒนาด้านผลสำรวจความพึงพอใจและแนวทางการประเมินผลภายใต้แนวทางการจัดการเสียงของลูกค้า และนำผลการประเมินมาใช้ประกอบการกำหนดกลยุทธ์และโครงการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และปรับปรุงประสิทธิภาพกระบวนการทำงานให้พัฒนาอย่างต่อเนื่อง



โครงการจัดอันดับคุณภาพการให้บริการท่าอากาศยาน (Airport Service Quality - ASQ)

ปี 2561 ทั้ง 4 ท่าอากาศยานได้รับการประเมินระดับคุณภาพการให้บริการผ่านโครงการประเมินคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยาน (Airport Service Quality - ASQ) จัดทำโดยสภาท่าอากาศยานสากล (Airport Council International - ACI) ซึ่ง ทอท.กำหนดแผนให้ทุกท่าอากาศยานเข้าร่วมการตรวจประเมินภายในปี 2562

ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ



ผลประเมิน ASQ
4.46 คะแนน



ประเภทผู้โดยสารมากกว่า
40 ล้านคน/ปี

ท่าอากาศยานดอนเมือง



ผลประเมิน ASQ
4.10 คะแนน



ประเภทผู้โดยสารสูงสุด
25 - 40 ล้านคน/ปี

ท่าอากาศยานเชียงใหม่



ผลประเมิน ASQ
4.5 คะแนน



ประเภทผู้โดยสารสูงสุด
5 - 15 ล้านคน/ปี

ท่าอากาศยานภูเก็ต

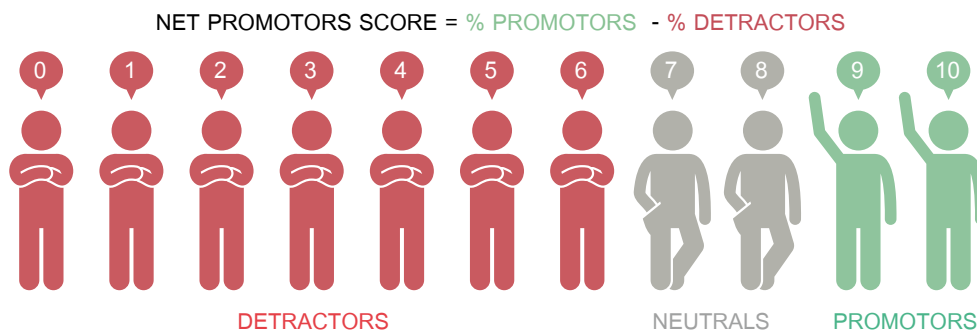


ผลประเมิน ASQ
4.15 คะแนน



ประเภทผู้โดยสารสูงสุด
15 - 25 ล้านคน/ปี

ผลสำรวจระดับความภักดีต่อท่าอากาศยาน (ค่า NPS: Net Promoters Score)



NPS ย่อมาจากคำว่า Net Promoters Score คือ ค่าสุทธิของลูกค้าผู้ซึ่งจะแนะนำองค์กร ทอท.ต่อคนรอบข้างว่าให้ใช้บริการของเรา โดยมีวิธีการคำนวณ คือ การแบ่งจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ทำการสำรวจออกเป็น 3 กลุ่ม

กลุ่มที่ 1 ผู้ที่ให้คะแนนความภักดี ระดับ 9 - 10 เรียกว่า Promoters

กลุ่มที่ 2 ผู้ที่ให้คะแนนความภักดี ระดับ 7 - 8 เรียกว่า Neutrals

กลุ่มที่ 3 ผู้ที่ให้คะแนนความภักดี ระดับ 0 - 6 เรียกว่า Detractors

การดำเนินการสำรวจระดับความภักดีต่อท่าอากาศยานจะดำเนินการเป็นประจำทุกปี โดยมีการสอบถามเพื่อให้ทราบทัศนคติและพฤติกรรมของลูกค้าที่มีความสัมพันธ์ส่งผลต่อระดับความภักดีของลูกค้าต่อองค์กร ทั้ง 3 กลุ่มของ ทอท. ผ่านการสัมภาษณ์แบบ F2F ระบุประเด็นคำถามเป็น 4 ประเด็นดังนี้ 1) ท่านจะบอกสิ่งที่ดีและสิ่งที่ประทับใจเกี่ยวกับการมาใช้บริการให้กับคนที่ท่านรู้จัก 2) เมื่อท่านเกิดความไม่พึงพอใจในการมาใช้บริการ ท่านยินดีที่จะเสนอแนะเพื่อให้องค์กรทราบเพื่อปรับปรุงการให้บริการที่ดีขึ้น 3) สมมติว่ามีท่าอากาศยานอื่นเปิดให้บริการในพื้นที่ใกล้เคียงกันท่านยังยินดีที่จะใช้บริการและแนะนำให้คนที่ท่านรู้จักมาใช้บริการที่ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ต่อไป 4) ท่านมีแนวโน้มที่จะขยายร้านค้า/สาขา เพิ่มในท่าอากาศยานแห่งอื่นในการกำกับดูแลของ ทอท. ซึ่งประเด็นสุดท้ายจะสอบถามเฉพาะผู้ประกอบการ และสายการบิน

ผลการสำรวจระดับความภักดีต่อท่าอากาศยานหรือค่า NPS ในปี 2561 พบว่า ประเด็นที่ผู้โดยสารทั้ง High Season และ Low Season มีความภักดีต่อ ท่าอากาศยานขนาดใหญ่ มากที่สุด คือ เรื่องการแนะนำบอกต่อ ที่ลูกค้าจะบอกสิ่งที่ดีและสิ่งที่ประทับใจเกี่ยวกับการมาใช้บริการให้กับคนที่รู้จัก และ มีความภักดีต่อ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ น้อยที่สุดในประเด็นดังกล่าว ถ้าเปรียบเทียบระหว่าง 3 กลุ่มลูกค้า จะเห็นว่าสายการบินเป็นกลุ่มที่มีความภักดีในประเด็นต่างๆ น้อยที่สุดเมื่อเทียบกับอีก 2 กลุ่ม และลูกค้ากลุ่มผู้ประกอบการ มีความภักดีต่อ ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงรายน้อยที่สุด เมื่อสอบถามในประเด็นต่างๆ เกี่ยวกับความภักดี ซึ่งต้องคอยเฝ้าระวังและจัดแผนเพื่อจัดการความสัมพันธ์กับผู้ประกอบการเพื่อรักษาความสัมพันธ์กับกลุ่มดังกล่าวต่อไป

ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิติด World's Top 100 Airports 2018 ในลำดับที่ 36

จากผลสำรวจความเห็นของนักเดินทางทั่วโลกกว่า 13.73 ล้านคน มากกว่า 100 สัญชาติ ในปี 2560 - 2561 โดย SKYTRAX ซึ่งเป็นองค์กรจัดอันดับอิสระที่ไม่มีการเก็บค่าใช้จ่ายในการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าสำหรับสายการบินและท่าอากาศยานที่เข้าร่วมโครงการ พบว่าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิได้รับการยกย่องให้เป็น World's Top 100 Airports ในอันดับที่ 36 ในปี 2561 จากทั้งหมด กว่า 500 ท่าอากาศยาน เกณฑ์การประเมินอ้างอิงจากระดับความพึงพอใจต่อประสบการณ์การใช้ท่าอากาศยาน เริ่มตั้งแต่การเดินทางมายังท่าอากาศยาน จนถึงจุดรับกระเป๋า เช่น ตัวเลือกการเดินทางมายังสนามบินทั้งความยากง่ายในการเข้าถึงและราคา สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในอาคารผู้โดยสาร ระบบการเช็คอินและทัศนคติการให้บริการของพนักงาน การรับรู้ด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยของผู้โดยสาร เป็นต้น



To Achieve Global Airport Standards

ก้าวแห่งมาตรฐานท่าอากาศยานระดับสากล

การดำเนินธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับข้อกำหนดด้านสิ่งแวดล้อมทั้งระดับประเทศและระดับสากลเป็นการยืนยันถึงความรับผิดชอบต่อองค์กรต่อประเด็นด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม รวมทั้งปณิธานในการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน

ทอท.ตระหนักถึงผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและให้ความสำคัญต่อการควบคุมการดำเนินงานในท่าอากาศยานให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด ทั้งระดับประเทศและระดับสากล ตลอดจนวางมาตรการเพื่อลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อชุมชนรอบท่าอากาศยาน ซึ่งถือเป็นกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญ โดยมุ่งบริหารจัดการเพื่อลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน นอกจากนี้ ทอท.ยังคงตระหนักถึงสถานการณ์ด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศที่อาจส่งผลกระทบต่อการบิน โดยกำหนดมาตรการควบคุมและลดการใช้พลังงาน เพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกซึ่งเป็นปัจจัยหลักของการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ เพื่อเป็นการแสดงจุดยืนอย่างชัดเจนในการเป็นท่าอากาศยานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และจะยังคงพัฒนาการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน



ทอท.ตระหนักถึงผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและให้ความสำคัญต่อการควบคุมการดำเนินงานในท่าอากาศยานให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด ทั้งระดับประเทศและระดับสากล ตลอดจนวางมาตรการเพื่อลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อชุมชนรอบท่าอากาศยาน



บริหารทรัพยากรอย่างรับผิดชอบและการปรับตัวต่อสภาพภูมิอากาศ

การจัดการด้านสิ่งแวดล้อม

ทอท.บริหารจัดการสิ่งแวดล้อมโดยมุ่งเน้นการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุดและควบคุมผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อชุมชนรอบท่าอากาศยานให้น้อยที่สุด โดยปฏิบัติตามมาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบสิ่งแวดล้อมที่กำหนดไว้ในรายงานการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อมอย่างเคร่งครัด พร้อมทั้งติดตามตรวจสอบผลกระทบสิ่งแวดล้อมในด้านต่างๆ เช่น ระดับเสียง คุณภาพอากาศ คุณภาพน้ำ อย่างต่อเนื่องมาโดยตลอด เพื่อมุ่งสู่การเป็น “ท่าอากาศยานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม” และสอดคล้องกับเป้าประสงค์แผนวิสัยทัศน์ของ ทอท.

นอกจากนี้ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิซึ่งเป็นท่าอากาศยานหลักยังมีระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมตามแนวทางมาตรฐานสากล

โดยการจัดจ้างผู้รับเหมาที่ได้ดำเนินงานตามมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อมระดับสากล ISO 14001 ในการบริหารจัดการระบบจ่ายน้ำประปา ระบบระบายน้ำท่าอากาศยาน ระบบรวบรวมน้ำเสีย ระบบการบำบัดน้ำเสีย และการจัดการขยะมูลฝอย



นโยบายการจัดการสิ่งแวดล้อมของ ทอท.

ทอท.กำหนดนโยบายสิ่งแวดล้อม เพื่อให้ท่าอากาศยานในความรับผิดชอบของ ทอท.มีการดำเนินการด้านสิ่งแวดล้อมเป็นไปในทิศทางเดียวกัน สอดคล้องกับแผนแม่บทด้านสิ่งแวดล้อม และเป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมายอย่างเคร่งครัด



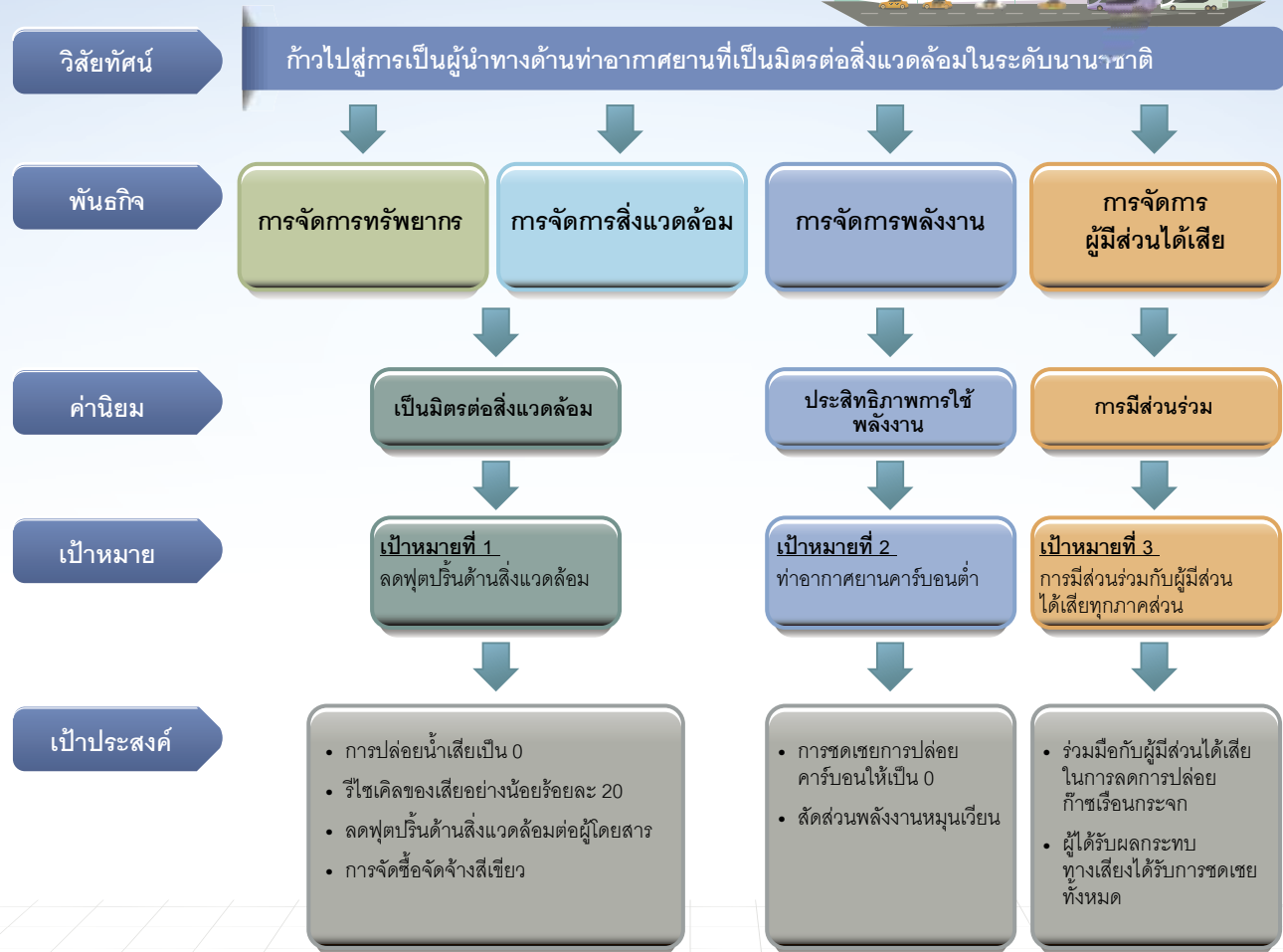
(ดูรายละเอียดนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมเพิ่มเติมได้ที่ http://service.airportthai.co.th/ewtadmin85_aot/ewt/aot_web/download/article/article_20170530164407.pdf)

แผนแม่บทด้านสิ่งแวดล้อม (Towards Green Airport Master Plan)



ทอท.ได้จัดทำแผนแม่บทด้านสิ่งแวดล้อม (Towards Green Airport Master Plan) โดยมีวิสัยทัศน์ในการก้าวสู่การเป็นผู้นำทางด้าน Eco-Airport ในระดับนานาชาติ ผ่านการดำเนินงาน 4 ด้าน ได้แก่ การจัดการทรัพยากร การจัดการสิ่งแวดล้อม การจัดการพลังงาน และการจัดการผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อตอบสนองปณิธานในการเป็น “สนามบินที่เป็นพลเมืองดีของสังคมและเป็นเพื่อนบ้านที่ดีของชุมชน

Towards Green Airport



การลงทุนทางด้านสิ่งแวดล้อม

ในปี 2561 ทอท.บริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมให้เกิดประสิทธิภาพตามแผนแม่บทด้านสิ่งแวดล้อมและนโยบายการจัดการสิ่งแวดล้อมในท่าอากาศยานผ่านการลงทุนด้านสิ่งแวดล้อมในโครงการต่างๆ ดังนี้



การประเมินประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ (Eco-efficiency)

ทอท.ดำเนินการวัดและประเมินประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ (Eco-Efficiency) ตามแนวทางที่กำหนดโดยคณะกรรมการนักธุรกิจเพื่อสิ่งแวดล้อมโลก (World Business Council for Sustainable Development: WBCSD) และสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) ซึ่ง ทอท.ได้จัดทำบันทึกข้อตกลงประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจระหว่างรัฐบาลไทยกับ ทอท. ประจำปีงบประมาณ 2561 และได้ทำการวัดและประเมินประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจของท่าอากาศยาน

ในความรับผิดชอบ ทั้ง 6 แห่ง ได้แก่ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ท่าอากาศยานดอนเมือง ท่าอากาศยานเชียงใหม่ ท่าอากาศยานหาดใหญ่ ท่าอากาศยานภูเก็ต และท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย ในระยะที่ 1 ปี 2561 เพื่อพิจารณาการเตรียมความพร้อมในการศึกษาและกำหนดแนวทางการวัดและประเมินในเรื่องของประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ (Eco-efficiency) ขององค์กร ให้ครบถ้วนทั้ง 5 ระดับค่าเกณฑ์วัด ดังนี้



เกณฑ์ในการวัดประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ

- **ระดับที่ 1**
มีการตั้งคณะทำงานเพื่อเตรียมความพร้อมการดำเนินงานในการวัดและประเมินองค์กร
- **ระดับที่ 2**
ทำการศึกษาและกำหนดแนวทางในการวัดและประเมินในเรื่องของประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจขององค์กร
- **ระดับที่ 3**
รายงานผลการศึกษา และการกำหนดแนวทางในการวัดและประเมินในเรื่องของประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจขององค์กร ได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจ
- **ระดับที่ 4**
ดำเนินการตามแนวทางในการวัดและประเมินในเรื่องของประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจขององค์กร โดยเริ่มจัดเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้อง
- **ระดับที่ 5**
ดำเนินการตามแนวทางในการวัดและประเมินในเรื่องของประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจขององค์กร โดยสามารถจัดเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้ครบถ้วน

ทอท.กำหนดการประเมินออกเป็น 2 กรณี ได้แก่

- **กรณีที่ 1** รายได้จากการขายหรือให้บริการเป็นตัวชี้วัดทางเศรษฐกิจ ปริมาณการใช้ไฟฟ้าทั้งหมดเป็นตัวชี้วัดทางสิ่งแวดล้อม
- **กรณีที่ 2** กำไรจากการดำเนินงานเป็นตัวชี้วัดทางเศรษฐกิจ ปริมาณการใช้ไฟฟ้าในส่วนของ ทอท.เป็นข้อมูลตัวชี้วัดทางสิ่งแวดล้อม

ผลการประเมินพบว่าค่าประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจของ ทอท.โดยคำนวณจากผลการดำเนินงานของปีงบประมาณ 2560 กรณีที่ 1 และกรณีที่ 2 มีค่าเท่ากับ 94.65 และ 85.36 ตามลำดับ สำหรับในการดำเนินงานขั้นต่อไป ทอท.จะดำเนินการจัดเก็บข้อมูลอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ เพื่อให้เป็นไปตามแนวทางปฏิบัติที่ดีตามมาตรฐานสากล ISO 14045 และพิจารณากำหนดเป้าหมายค่า Factor ที่เหมาะสมกับองค์กร พร้อมทั้งกำหนดมาตรการในการเพิ่มประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจให้สามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

การจัดการข้อร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อมเพื่อลดผลกระทบต่อชุมชน

ทอท.จัดให้มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม ครอบคลุมประเด็นทั้งด้านเสียงและผลกระทบด้านอื่นๆ เพื่อสนับสนุนการแก้ปัญหาร่วมกันอย่างยั่งยืน ทั้งนี้ ทอท.ยังได้จัดตั้งศูนย์ประสานงานการแก้ไขปัญหาผลกระทบสิ่งแวดล้อมขึ้นในท่าอากาศยานหลักของ ทอท. (ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ) ในความรับผิดชอบของฝ่ายสิ่งแวดล้อม เพื่อทำหน้าที่รับข้อร้องเรียนปัญหาจากชุมชนที่ได้รับผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินงานท่าอากาศยาน โดยมีภารกิจหลัก 2 ส่วน คือ



รับข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ (Call Center)

รับเรื่องราวร้องทุกข์ ตอบข้อซักถามด้านขั้นตอนกระบวนการในการดำเนินงานขจัดเสียง แผนงานขั้นตอน และผลการดำเนินการแก้ไขปัญหา และให้ข้อมูลในส่วนที่เกี่ยวข้องอื่นๆ ในกรณีมีการสอบถามข้อมูลเชิงลึกของ ทอท.ศูนย์ประสานงานฯ จะเป็นผู้ประสานงานขอคำตอบ เพื่อชี้แจงและสร้างความเข้าใจให้กับผู้ร้องเรียน/ผู้สอบถาม



งานมวลชนสัมพันธ์

ลงพื้นที่เพื่อพบปะชี้แจง ทำความเข้าใจกับประชาชนในประเด็นต่างๆ เกี่ยวกับการดำเนินงานและการแก้ไขปัญหาผลกระทบของ ทอท. ตลอดจนติดตามสถานการณ์ภายในชุมชน และพื้นที่โดยรอบท่าอากาศยาน เพื่อรายงานประเด็นความคิดเห็น/ข้อร้องเรียนของประชาชนแก่ ทอท.

นอกจากนี้ ศูนย์ประสานงานฯ ยังส่งเสริมและสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่าง ทอท.และชุมชนโดยรอบท่าอากาศยาน โดยการทำหน้าที่เป็นสื่อกลางประสานความร่วมมือ สนับสนุนกิจกรรมสาธารณประโยชน์ และงานประเพณีสำคัญต่างๆ ของชุมชน

ทั้งนี้ ในปี 2561 จากข้อร้องเรียน ทอท.ได้ดำเนินการตรวจสอบการดำเนินงาน พบว่า ทอท.ไม่มีการละเมิดข้อกำหนดด้านสิ่งแวดล้อม



ติดต่อ ศูนย์ประสานงานการแก้ไขปัญหาผลกระทบสิ่งแวดล้อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ได้ที่

โทร 02-132-9088, 02-133-1888 และ 02-132- 9089
เวลา 08.00 - 17.00 น. ทุกวัน ยกเว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์

สำหรับข้อร้องเรียนของท่าอากาศยานอื่นๆ กรุณาติดต่อได้ที่ AOT Call Center 1722 หรือฝ่ายสื่อสารองค์กร โทรศัพท์ 02-535-3738 โทรสาร 02-535-4099 www.airportthai.co.th ในส่วน “ติดต่อและรับเรื่องร้องเรียน”

AOT Contact Center

1722



การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

ทอท.พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกภายในท่าอากาศยานตามแผนวิสัยทัศน์และแผนพัฒนาท่าอากาศยานของ ทอท. โดยคำนึงถึงผลกระทบต่อผู้ใช้บริการชุมชนโดยรอบท่าอากาศยานและสิ่งแวดล้อม พร้อมกับการพัฒนาการจัดการสิ่งแวดล้อมภายใต้แนวคิดท่าอากาศยานสีเขียวเพื่อสิ่งแวดล้อม

แนวคิดท่าอากาศยานสีเขียวเพื่อสิ่งแวดล้อม



ทอท.ให้ความสำคัญต่อการเป็นท่าอากาศยานสีเขียวเพื่อสิ่งแวดล้อม (Green Airport Concept) และการประยุกต์ใช้การออกแบบเพื่อการใช้งานสำหรับคนทุกกลุ่ม (Universal Design) โดยระบุเงื่อนไขที่ตอบสนองแนวคิดดังกล่าวไว้ในข้อพิจารณาเพิ่มเติมพิเศษสำหรับการออกแบบอาคารผู้โดยสารหลังที่ 2 ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยแนวคิดดังกล่าวจะสนับสนุนการอนุรักษ์พลังงาน บริหารจัดการพลังงานและ

ทรัพยากรของอาคารอย่างมีประสิทธิภาพ คำนึงถึงการรักษาสิ่งแวดล้อม และ ทอท.ยังกำหนดให้การออกแบบและก่อสร้างอาคารและภูมิทัศน์มีความยืดหยุ่น สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามแนวทางการออกแบบอาคารเขียว (Green Building) ตามเกณฑ์มาตรฐานของ LEED (Leadership in Energy and Environmental Design) ซึ่งเป็นมาตรฐานการออกแบบอาคารเพื่อสิ่งแวดล้อมที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากล

การบริหารจัดการทรัพยากร

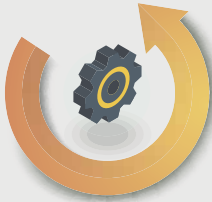
การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมของ ทอท.คำนึงถึงการควบคุมเสียงรบกวนและการบริหารการใช้ทรัพยากรภายในท่าอากาศยานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ครอบคลุมการจัดการคุณภาพอากาศ การจัดการน้ำและน้ำเสีย และการจัดการทรัพยากรและของเสียจากการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง



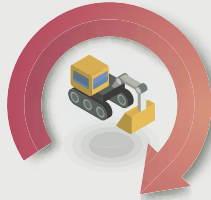
การจัดการเสียง

เนื่องจากท่าอากาศยานเป็นบริเวณที่มีความเสี่ยงสูงในการก่อให้เกิดมลพิษทางเสียงแก่ชุมชนรอบข้าง ทอท.ได้นำแนวทาง “Guidance on the Balanced Approach to Aircraft Noise Management” ซึ่งเป็นแนวทางปฏิบัติในการจัดการเสียงรบกวนภายใต้หลักการพื้นฐาน 4 ประการ มาพิจารณาปรับใช้ให้เหมาะสมกับท่าอากาศยานของ ทอท.ดังนี้

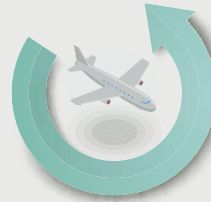
แนวทางปฏิบัติในการจัดการมลพิษทางเสียง



1. การลดเสียงที่แหล่งกำเนิด :
รณรงค์ให้สายการบิน
ดูแลรักษาเครื่องยนต์
ให้เป็นไปตามมาตรฐาน



2. การจัดการวางแผนการใช้
ประโยชน์ที่ดิน :
ทอท.จัดทำแผนที่ระดับ
ความดังเสียง (Noise Contour)
จากแผนคาดการณ์ในการสร้าง
ท่าอากาศยาน เพื่อประกอบ
การพิจารณาของหน่วยงาน
ท้องถิ่นที่มีหน้าที่ในการวางแผน
การใช้ประโยชน์ที่ดิน



3. วิธีปฏิบัติในการลด
ผลกระทบด้านเสียง :
รณรงค์ให้สายการบินปฏิบัติ
ตามวิธีการบิน และการขึ้น-ลง
ที่ก่อให้เกิดมลพิษทางเสียง
ต่ำที่สุด แต่ทั้งนี้ต้องไม่กระทบ
กับปัจจัยด้านความปลอดภัย



4. ข้อจำกัดในการปฏิบัติการ
ของอากาศยาน



นอกจากนี้ ทอท.ได้มีระบบติดตามตรวจสอบระดับเสียงที่สถานีตรวจวัดระดับเสียงทั่วไป และสถานีตรวจวัดเสียงอากาศยานถาวร ที่เชื่อมโยงกับข้อมูลการบิน เพื่อเป็นการเฝ้าระวังระดับเสียงในพื้นที่ชุมชน

ดัชนีการตรวจวัดและพื้นที่ที่ครอบคลุมของการตรวจวัด

ท่าอากาศยาน		ดัชนีตรวจวัด
สถานีตรวจวัดระดับเสียง ทั่วไปทุก 6 เดือน	ท่าอากาศยานดอนเมือง 11 สถานี	ค่าระดับเสียงเฉลี่ย 24 ชั่วโมง (Leq 24 hr.) ค่าระดับเสียงกลางวัน - กลางคืน (L_{dn}) ค่าระดับเสียงสูงสุด (L_{max})
	ท่าอากาศยานเชียงใหม่ 4 สถานี	
	ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย 4 สถานี	
สถานีตรวจวัด ระดับเสียงถาวร	ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ 19 สถานี (แบบเคลื่อนที่ 2 สถานี)	ค่าระดับเสียงเฉลี่ย 24 ชั่วโมง (Leq 24 hr.) ค่าระดับเสียงกลางวัน - กลางคืน (L_{dn}) ค่าระดับเสียงสูงสุด (L_{max}) ค่าระดับเสียงสูงสุด (Sound Exposure Level : SEL) ค่าระดับเสียงเปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 10 และ 90 (L_{10} , L_{90})
	ท่าอากาศยานภูเก็ต 4 สถานี (แบบเคลื่อนที่ 2 สถานี)	
	ท่าอากาศยานเชียงใหม่ 4 สถานี (อยู่ระหว่างการติดตั้งคาดว่าจะแล้วเสร็จ เม.ย. 2562)	

ผลการตรวจวัดมลพิษทางเสียง

ทอท.มีการตรวจวัดมลพิษทางเสียงตามข้อกำหนดของ EIA ของแต่ละท่าอากาศยานเป็นประจำอย่างน้อยทุกๆ 6 เดือน เทียบกับมาตรฐานตามกฎหมายของไทยและระดับสากล ในปี 2561 พบว่า ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีผลตรวจวัดเสียงอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานทุกพารามิเตอร์ ในขณะที่ท่าอากาศยานอื่นๆ * พารามิเตอร์ที่ทำการตรวจวัดส่วนใหญ่เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานในทุกท่าอากาศยาน ยกเว้น ค่าระดับเสียงเฉลี่ย 24 ชั่วโมง (Leq 24 hr.) ในบางสถานีตรวจวัดบริเวณท่าอากาศยานภูเก็ต และค่าระดับเสียงเฉลี่ยกลางวัน-กลางคืน (L_{dn}) ในบางสถานีตรวจวัดบริเวณท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย ทั้งนี้ ในบริเวณที่ระดับเสียงเกินมาตรฐาน พบว่า ส่วนมากเป็นสถานีในเขตปฏิบัติการเขตการบิน จึงไม่ส่งผลกระทบต่อชุมชนโดยรอบท่าอากาศยาน



* หมายเหตุ ไม่รวมท่าอากาศยานขนาดใหญ่ เนื่องจากไม่อยู่ในขอบข่ายที่ต้องมีการติดตามตรวจสอบผล EIA เพราะไม่มีการขยายขีดความสามารถเพิ่มเติมหลังการประกาศใช้พระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาสิ่งแวดล้อม พ.ศ. 2535

การแก้ไขปัญหามลกระทบด้านเสียงจากการดำเนินงานท่าอากาศยาน



ในปี 2561 ทอท.ดำเนินการแก้ไขปัญหามลกระทบด้านเสียงจากการดำเนินงานของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และท่าอากาศยานภูเก็ตที่มีต่ออาคารที่อยู่อาศัยและสถานที่อ่อนไหวต่อผลกระทบด้านเสียง ได้แก่ สถานศึกษา สถานพยาบาล และศาสนสถานโดยมีหลักเกณฑ์ในการดำเนินการดังนี้

พื้นที่ NEF มากกว่า 40

ซื้อที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง หากเจ้าของกรรมสิทธิ์ไม่ประสงค์ขาย ทอท.จะสนับสนุนการปรับปรุงอาคารเพื่อลดผลกระทบด้านเสียง

พื้นที่ NEF 30 - 40

สนับสนุนการปรับปรุงอาคารเพื่อลดผลกระทบด้านเสียง

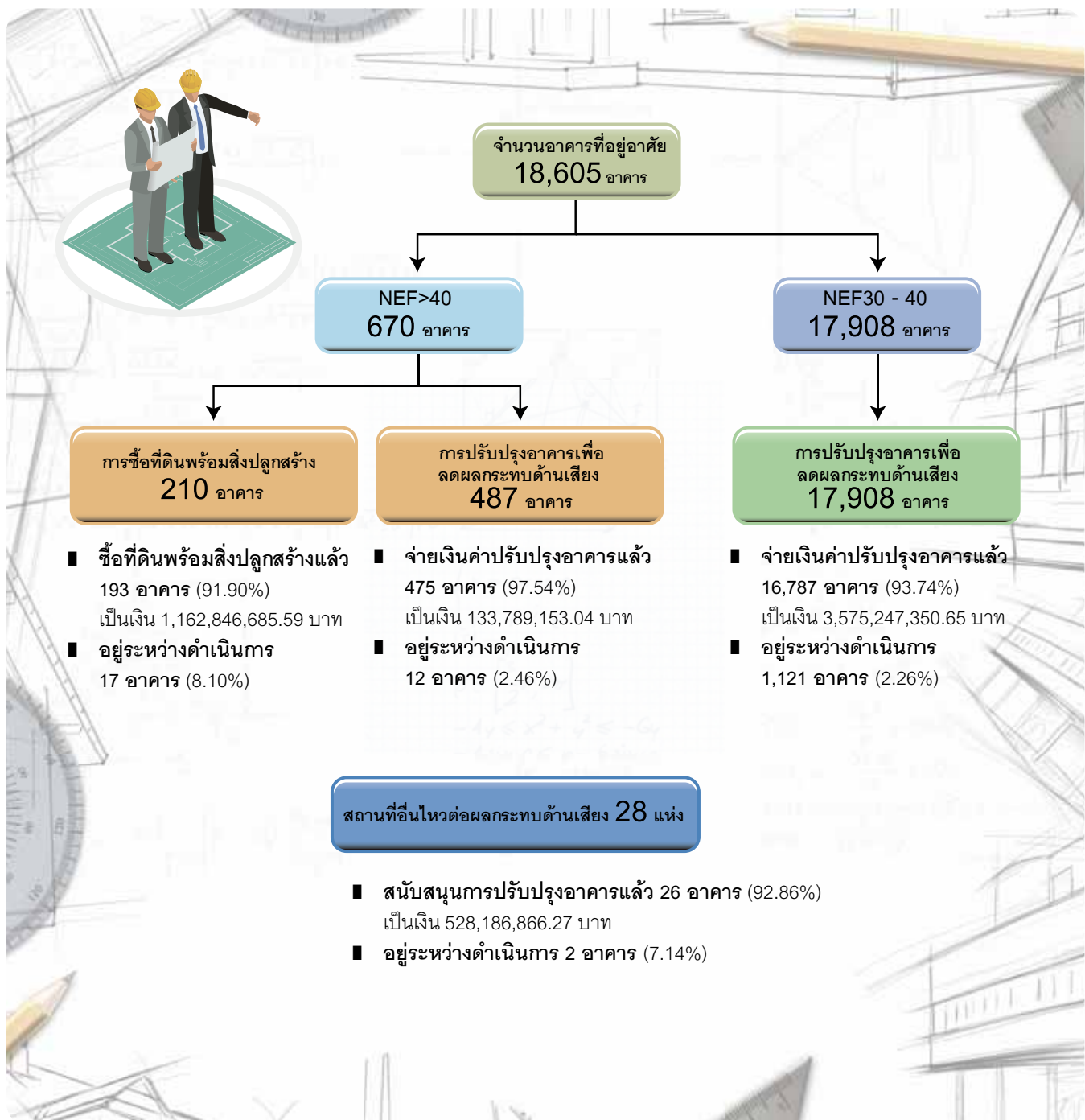
เงื่อนไขการชดเชย

- ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ: อาคารที่ปลูกสร้างจนถึงท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเปิดให้ดำเนินการในวันที่ 28 กันยายน 2549
- ท่าอากาศยานภูเก็ต: อาคารที่ปลูกสร้างก่อนปี 2553

ความคืบหน้าการแก้ไขปัญหาผลกระทบด้านเสี่ยงจากการดำเนินงานท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

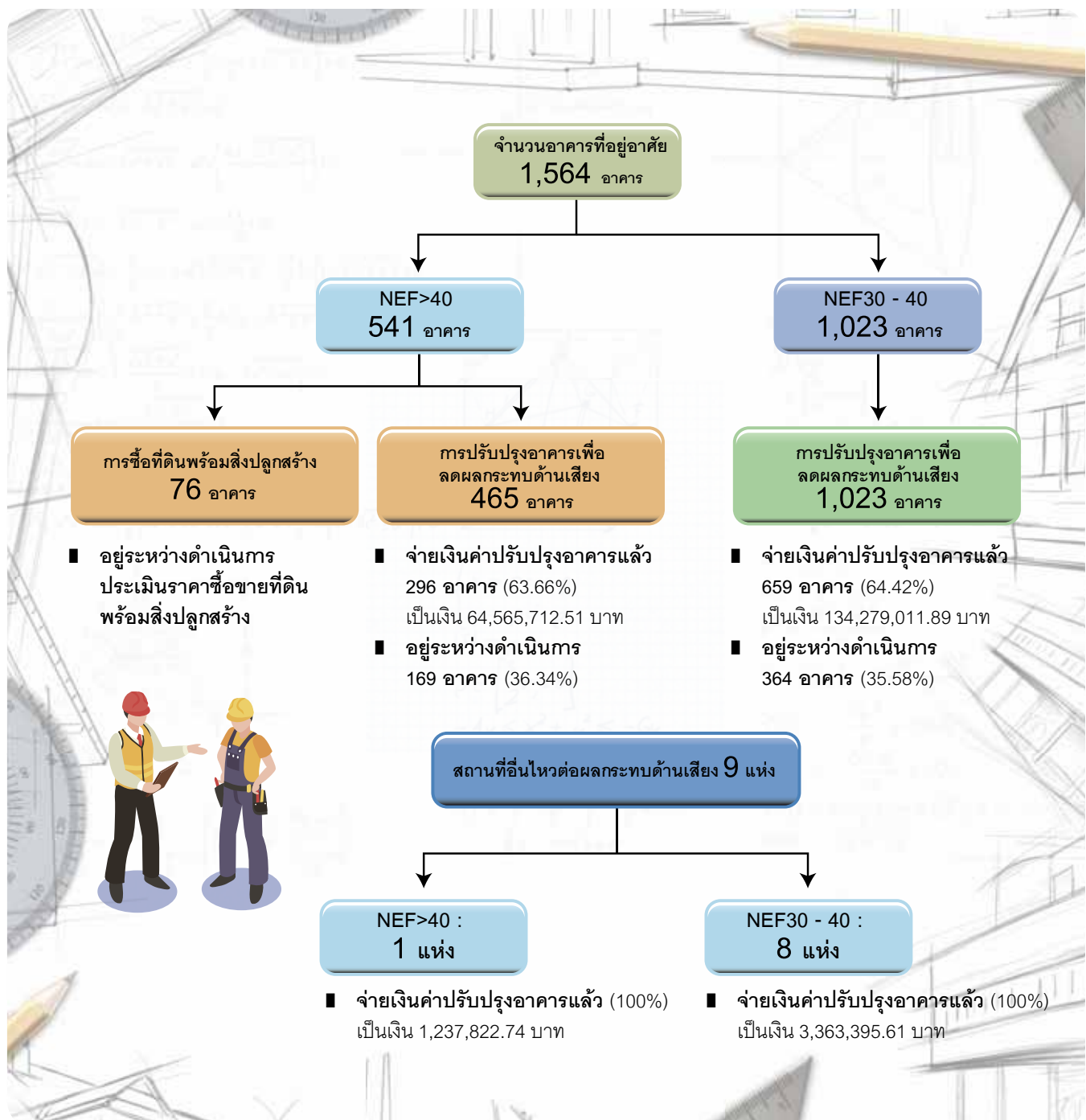
• **กรณีอาคารที่อยู่อาศัย** ทอท.ได้ซื้อที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้างและจ่ายเงินค่าปรับปรุงอาคารเพื่อลดผลกระทบด้านเสี่ยงไปแล้วประมาณร้อยละ 90 โดยส่วนที่เหลือมีสาเหตุมาจากเจ้าของกรรมสิทธิ์ไม่ตกลงราคาประเมิน และเอกสารแสดงกรรมสิทธิ์ไม่ครบถ้วน ซึ่ง ทอท.มิได้มีการเพิกเฉย โดยเร่งแก้ปัญหาเพื่อให้สามารถจ่ายเงินได้ครบทุกอาคาร จัดการประชุมเพื่อหาข้อสรุปร่วมกัน และประสานหน่วยงานราชการในการรับรองเอกสารให้ถูกต้องตามกฎหมาย

• **กรณีสถานที่อื่นไหวต่อผลกระทบด้านเสี่ยง** เนื่องจากสถานที่เหล่านี้อยู่ในพื้นที่ NEF 30 - 40 ทั้งหมด ทอท.จึงได้ดำเนินการสนับสนุนการปรับปรุงอาคารในรูปแบบการจ่ายเงินให้ไปปรับปรุงอาคารเอง การไปปรับปรุงอาคารให้และการสนับสนุนการศึกษาวิจัย โดยในปี 2561 ทอท.ได้จ่ายเงินค่าปรับปรุงอาคารเป็นเงิน 100,156,781 บาท



ความคืบหน้าการแก้ไขปัญหาผลกระทบด้านเสี่ยงจากการดำเนินงานท่าอากาศยานภูเก็ต

- กรณีอาคารที่อยู่อาศัย พื้นที่ NEF มากกว่า 40 มีเจ้าของกรรมสิทธิ์ต้องการขายจำนวน 76 อาคาร ทอท.อยู่ระหว่างการประเมินราคาที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง ในส่วนการปรับปรุงอาคารเพื่อลดผลกระทบด้านเสี่ยงทั้งในพื้นที่ NEF มากกว่า 40 และ NEF 30 - 40 ทอท.ได้จ่ายเงินค่าปรับปรุงอาคารเพื่อลดผลกระทบด้านเสี่ยงแล้วประมาณร้อยละ 64
- กรณีสถานที่อ่อนไหวต่อผลกระทบด้านเสี่ยง ทอท.ได้จ่ายเงินค่าปรับปรุงอาคารเพื่อลดผลกระทบด้านเสี่ยงทั้งหมดเรียบร้อยแล้ว จำนวน 9 แห่ง



โครงการตรวจสุขภาพหูและสมรรถภาพการได้ยิน

เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมและแสดงความรับผิดชอบต่อชุมชนที่ได้รับผลกระทบด้านเสียง ฝ่ายสิ่งแวดล้อมจัดให้มีโครงการตรวจสุขภาพหูและสมรรถภาพการได้ยินสำหรับประชาชนที่อาศัยโดยรอบท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้วยวิธีตรวจสมรรถภาพการได้ยิน (Audiometry หรือ Audiometric Test) ในปี 2561 มีประชาชนเข้ารับการตรวจดังกล่าวในโครงการ 3,002 คน พบว่ามีผู้ที่มีสมรรถภาพการได้ยินผิดปกติจำนวน 927 คน คิดเป็น 30.88% แบ่งออกได้เป็น 5 กลุ่ม คือ

1. ผู้สูงอายุ มีสาเหตุมาจากการเสื่อมสภาพการได้ยินตามวัย จำนวน 497 คน
2. ผู้มีประวัติการเจ็บป่วย เป็นหวัด หูอักเสบ ภูมิแพ้ หูหนวก จำนวน 49 คน
3. ผู้ได้รับเสียงดังมากกว่าปกติเป็นระยะเวลานานจากการทำงาน ในโรงงานอุตสาหกรรม จำนวน 8 คน
4. ผู้มีประวัติบาดเจ็บบริเวณใบหู ใบหน้า และศีรษะจากอุบัติเหตุ จำนวน 4 คน
5. ผู้ไม่ได้ยินบางเสียง บางความถี่ (ความถี่ใด ความถี่หนึ่ง เกิน 25 dB ค่าเฉลี่ยปกติ) จำนวน 369 คน



สำหรับการตรวจสมรรถภาพการได้ยินอย่างละเอียดเพื่อสนับสนุนเครื่องช่วยฟังให้กับผู้ที่สูญเสียการได้ยินระดับหูตึงมาก-รุนแรงมาก ที่เข้าร่วมโครงการกับ ทอท.อย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2557 - 2560 มีจำนวนทั้งสิ้น 10 ราย โดย โสิต ศอนาสิกแพทย วินิจฉัยแล้ว พบว่า มีผู้ที่บกพร่องทางการได้ยินสมควรได้รับเครื่องช่วยฟัง จำนวน 7 ราย 8 เครื่อง ทั้งนี้ จำนวน 6 ราย ควรได้รับ 1 ข้าง และจำนวน 1 ราย ควรได้รับ 2 ข้าง เพื่อให้ผู้บกพร่องทางการได้ยินสามารถใช้ในชีวิตประจำวันได้อย่างปกติ และส่งเสริมคุณภาพชีวิตพร้อมฟื้นฟูสมรรถภาพการได้ยินให้ดีขึ้นหรือใกล้เคียงบุคคลทั่วไป โดยในปี 2561 ทอท.ได้มีโครงการตรวจสมรรถภาพการได้ยินและสนับสนุนเครื่องช่วยฟังให้กับผู้ที่สูญเสียการได้ยินในระดับหูตึงมาก-รุนแรงมาก ในวันที่ 30 พ.ย. 2561

การบริหารจัดการคุณภาพอากาศ

ทอท.บริหารจัดการและควบคุมคุณภาพอากาศในพื้นที่อันเป็นผลมาจากการดำเนินงานของท่าอากาศยาน* ให้เป็นไปตามมาตรการที่กำหนดในรายงานการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม และกำหนดให้มีการติดตามตรวจสอบคุณภาพอากาศ เป็นประจำทุก 6 เดือน ซึ่งครอบคลุมดัชนีคุณภาพอากาศที่สำคัญ ได้แก่ ความเข้มข้นฝุ่นละอองรวม (Total Suspended Particle - TSP) ฝุ่นละอองขนาดเล็กไม่เกิน 10 ไมครอน (PM10) ก๊าซไนโตรเจนไดออกไซด์ (NO₂) ก๊าซคาร์บอนมอนอกไซด์ (CO) ก๊าซไฮโดรคาร์บอนรวม

(THC) รวมทั้งทำการตรวจวัดปริมาณสารอินทรีย์ระเหยง่าย (VOCs) นอกจากนี้ ช่วงการพัฒนาโครงการ (ระยะก่อสร้าง) ทอท. ได้มีมาตรการในการป้องกันและลดผลกระทบด้านอากาศ และติดตามตรวจสอบคุณภาพอากาศในเรื่องฝุ่นละออง อย่างสม่ำเสมอ เพื่อสุขภาพและทัศนวิสัยที่ดีของชุมชนรอบข้าง

* หมายถึง ไม่รวมท่าอากาศยานขนาดใหญ่ เนื่องจากไม่อยู่ในขอบข่ายที่ต้องมีการติดตามตรวจสอบผล EIA เพราะไม่มีการขยายขีดความสามารถเพิ่มเติมหลังการประกาศใช้พระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาสิ่งแวดล้อม พ.ศ. 2535

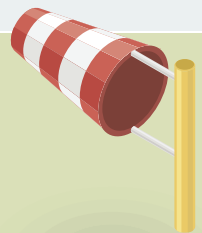
ผลตรวจวัดคุณภาพอากาศ¹

ดัชนีคุณภาพสิ่งแวดล้อม	ค่ามาตรฐานที่กำหนด ¹	ผลการตรวจประเมิน
ความเข้มข้นฝุ่นละอองรวม (TSP)	0.33 มิลลิกรัมต่อลูกบาศก์เมตร	ไม่เกินค่ามาตรฐานที่กำหนด
ฝุ่นละอองขนาดเล็กไม่เกิน 10 ไมครอน (PM10)	0.12 มิลลิกรัมต่อลูกบาศก์เมตร	ไม่เกินค่ามาตรฐานที่กำหนด
ก๊าซไนโตรเจนไดออกไซด์ (NO ₂)	0.17 มิลลิกรัมต่อลูกบาศก์เมตร	ไม่เกินค่ามาตรฐานที่กำหนด
ก๊าซคาร์บอนมอนอกไซด์ (CO)	30 มิลลิกรัมต่อลูกบาศก์เมตร	ไม่เกินค่ามาตรฐานที่กำหนด
ก๊าซไฮโดรคาร์บอนรวม (THC)	ไม่มีมาตรฐานกำหนด	-
ปริมาณสารอินทรีย์ระเหยง่าย (VOCs)	ค่าเผื่อระวังในเวลา 24 ชม.	ไม่เกินค่ามาตรฐานที่กำหนด

¹มาตรฐานที่ใช้อ้างอิงตาม

- ประกาศคณะกรรมการสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ ฉบับที่ 24 (พ.ศ. 2547)
- ประกาศคณะกรรมการสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2538)
- ประกาศคณะกรรมการสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ ฉบับที่ 33 (พ.ศ. 2552)
- ประกาศกรมควบคุมมลพิษ เรื่อง กำหนดค่าเผื่อระวังสารอินทรีย์ระเหยง่ายในบรรยากาศทั่วไปในเวลา 24 ชั่วโมง ประกาศ ณ วันที่ 18 ธันวาคม 2551

* หมายเหตุ ไม่รวมท่าอากาศยานขนาดใหญ่ เนื่องจากไม่อยู่ในขอบข่ายที่ต้องมีการติดตามตรวจสอบผล EIA เพราะไม่มีการขยายขีดความสามารถเพิ่มเติมหลังการประกาศใช้พระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาสิ่งแวดล้อม พ.ศ. 2535



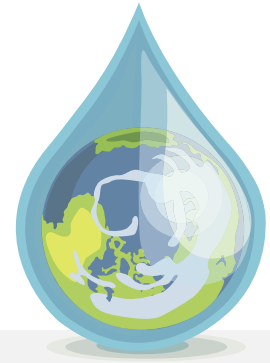
การจัดการน้ำและน้ำเสีย

ทอท.ให้ความสำคัญต่อการบริหารจัดการน้ำสะอาดให้มีปริมาณเพียงพอต่อการรองรับผู้โดยสารและการอุปโภคภายในท่าอากาศยาน รวมถึงการจัดการเพื่อป้องกันปัญหาสิ่งแวดล้อมที่อาจเกิดขึ้นต่อระบบนิเวศและควบคุมผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อชุมชนรอบข้าง ทั้งนี้ น้ำประปาที่ใช้ภายในท่าอากาศยานมาจากการประปานครหลวง การประปาภูมิภาค และระบบปรับปรุงคุณภาพน้ำของท่าอากาศยาน ซึ่งอาศัยน้ำดิบจากแหล่งน้ำผิวดินและแหล่งน้ำบาดาล โดยท่าอากาศยานมีกระบวนการควบคุม

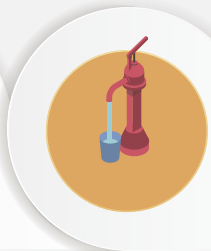
คุณภาพน้ำที่ผลิตเองให้ได้มาตรฐานน้ำเพื่อการอุปโภคและบริโภคตามที่องค์การอนามัยโลก (WHO) กำหนด และมีการติดตามตรวจสอบคุณภาพน้ำประปาภายในอาคารผู้โดยสารให้ได้มาตรฐานตามประกาศกระทรวงสาธารณสุขเป็นประจำทุกเดือน นอกจากนี้ ทอท.ยังมีการติดตามผลคุณภาพน้ำจากระบบบำบัดน้ำเสียให้เป็นไปตามมาตรฐานประกาศกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ประสิทธิภาพการจัดการน้ำ

ในปี 2561 ทอท.มีปริมาณการดื่มน้ำมาใช้ รวม 10.6 ล้านลูกบาศก์เมตร เพิ่มขึ้นจากปี 2560 ร้อยละ 8.0 หรือคิดเป็น 0.076 ลูกบาศก์เมตรต่อผู้โดยสาร เพิ่มขึ้นจากปี 2560 ที่ร้อยละ 3.6 ทั้งนี้ แหล่งน้ำที่ใช้มาจากน้ำประปา ร้อยละ 97.2 และจากแหล่งน้ำบาดาลและน้ำผิวดิน รวม ร้อยละ 2.8



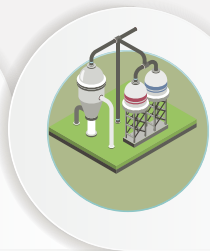
น้ำประปา
รวม **10.3**
ล้านลูกบาศก์เมตร



น้ำบาดาล
และน้ำผิวดิน
รวม **0.3**
ล้านลูกบาศก์เมตร



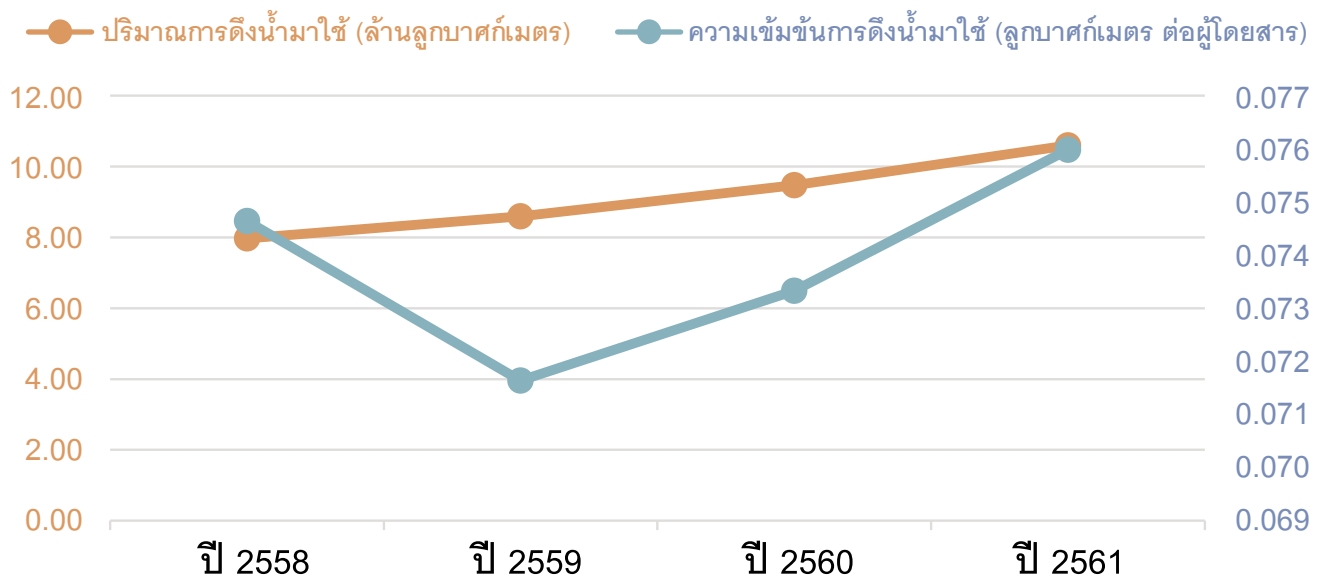
ปริมาณการดื่มน้ำมาใช้
10.6
ล้านลูกบาศก์เมตร



คิดเป็นปริมาณการ
ดื่มน้ำมาใช้
0.076
ลูกบาศก์เมตร
ต่อผู้โดยสาร



น้ำเสียที่เข้าระบบ
บำบัดและปล่อยคืนสู่
แหล่งธรรมชาติ
รวม **4.3**
ล้านลูกบาศก์เมตร



ทอท.ตรวจติดตามคุณภาพน้ำทิ้งจากระบบบำบัดน้ำเสียตามข้อกำหนดของ EIA ของแต่ละท่าอากาศยาน* เป็นประจำอย่างน้อย ทุกๆ 3 เดือน ในปี 2561 พบว่า ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีผลตรวจวัดคุณภาพน้ำทิ้งที่ผ่านการบำบัดแล้วอยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน ทุกพารามิเตอร์ในท่าอากาศยานอื่นๆ พารามิเตอร์ที่ทำการตรวจวัดส่วนใหญ่เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานในทุกท่าอากาศยาน ทั้งนี้ ทอท. ได้ดำเนินการปรับปรุงระบบบำบัดน้ำเสีย และดำเนินว่าจ้างบริษัทเอกชนมาควบคุมดูแลระบบบำบัดให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

* หมายเหตุ ไม่รวมท่าอากาศยานหาดใหญ่ เนื่องจากไม่อยู่ในขอบข่ายที่ต้องมีการติดตามตรวจสอบผล EIA เพราะไม่มีการขยายขีดความสามารถเพิ่มเติมหลังการประกาศใช้พระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาสิ่งแวดล้อม พ.ศ. 2535

การนำน้ำกลับมาใช้ใหม่ (Reuse & Recycle water)

ในด้านการปรับปรุงคุณภาพน้ำก่อนปล่อยออกสู่ภายนอก ท่าอากาศยานของ ทอท. มีระบบบำบัดน้ำเสียแบบชีวภาพ (Biological Treatment) ที่รองรับปริมาณน้ำเสียได้อย่างเพียงพอ และมีประสิทธิภาพในการบำบัดน้ำเสียให้ได้มาตรฐานก่อนปล่อยสู่แหล่งน้ำภายนอก

นอกจากนี้ แต่ละท่าอากาศยานยังมีการรณรงค์ให้มีการใช้น้ำอย่างคุ้มค่า สำหรับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และท่าอากาศยานภูเก็ต มีการนำน้ำทิ้งที่ได้รับการบำบัดตามมาตรฐานแล้วนำกลับมาใช้ประโยชน์ใหม่ เช่น การรดน้ำต้นไม้ การนำน้ำกลับมาใช้ในห้องสุขา เป็นต้น



การจัดการทรัพยากรและของเสีย

ปัญหาขยะมูลฝอยนับเป็นหนึ่งในปัญหาสำคัญ โดยเฉพาะท่าอากาศยานเป็นสถานที่ที่ผู้โดยสารจำนวนมากเดินทางผ่านเข้าออก และมีกิจกรรมอุปโภคบริโภคซึ่งก่อให้เกิดขยะมูลฝอยเป็นจำนวนมาก ทั้งนี้ ทอท. ได้ตระหนักถึงปัญหาดังกล่าว จึงมีการดำเนินการจัดการขยะให้เป็นไปตามมาตรฐาน

แหล่งกำเนิดขยะมูลฝอยภายในท่าอากาศยาน

ขยะมูลฝอยที่เกิดขึ้นจากการดำเนินกิจกรรมในท่าอากาศยานสามารถจำแนกได้เป็น 2 ประเภทหลัก คือ ขยะมูลฝอยจากกิจกรรมอุปโภคบริโภคของอากาศยาน และจากอาคารซ่อมบำรุง

ขยะมูลฝอยจากกิจกรรมอุปโภคบริโภคของอากาศยาน

รวมถึงอาคารผู้โดยสาร อาคารสำนักงาน และอาคารสนับสนุนอื่นๆ ภายในท่าอากาศยาน คุณลักษณะของขยะมูลฝอยที่เกิดขึ้นจึงมีลักษณะเป็นขยะมูลฝอยทั่วไป (Domestic Solid Waste) จำพวกเศษอาหาร ภาชนะบรรจุ เศษกระดาษ เศษพลาสติก เศษไม้ ใบหญ้า เป็นต้น

ขยะมูลฝอยจากอาคารซ่อมบำรุงของท่าอากาศยาน

ซึ่งกิจกรรมส่วนใหญ่เป็นการซ่อมบำรุงเครื่องจักร อุปกรณ์ เครื่องยนต์ มีการใช้น้ำมันประเภทต่างๆ รวมทั้งสารละลายสำหรับทำความสะอาด ส่งผลให้ขยะมูลฝอยที่เกิดขึ้นส่วนใหญ่เป็นขยะปนเปื้อน จัดเป็นขยะอันตราย (Hazardous Waste) ซึ่งอาจส่งผลเสียร้ายแรงต่อสิ่งแวดล้อมได้ หากไม่มีระบบการจัดการที่เหมาะสม

ทอท.เก็บรวบรวมขยะมูลฝอยโดยการเตรียมภาชนะในการรองรับขยะมูลฝอยที่เหมาะสมกระจายอยู่ตามพื้นที่ต่างๆ และมีจุดพักขยะที่ถูกต้องตามหลักสุขาภิบาล ก่อนส่งต่อไปให้ผู้ให้บริการกำจัดขยะ ทั้งนี้ ท่าอากาศยานกำหนดให้ผู้รับจ้างขนถ่ายขยะต้องเก็บขนขยะมูลฝอยออกจากท่าอากาศยานทุกวัน โดยไม่ให้มีขยะตกค้างภายในท่าอากาศยาน และต้องดูแลความสะอาดของพื้นที่ให้เรียบร้อยทุกครั้ง ภายหลังการจัดเก็บในแต่ละครั้ง รวมทั้งดูแลความสะอาดเรียบร้อยตลอดเส้นทางที่รถขนขยะมูลฝอยผ่าน ไม่ให้มีเศษขยะมูลฝอยร่วงหล่นหรือเปียกและบนพื้นถนน สำหรับขยะอันตรายต้องดำเนินการเก็บขนย้ายและกำจัดหรือบำบัดโดยเอกชนที่ได้รับอนุญาตตามกฎหมาย

การจัดการขยะมูลฝอยของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

การขนส่งขยะมูลฝอยออกไปกำจัดนอกพื้นที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จะดำเนินการแยกตามประเภทของขยะมูลฝอย โดยนาระบบเอกสารกำกับ การขนส่ง (Manifest System) มาใช้ในการควบคุมการขนส่งทุกครั้ง เพื่อให้แน่ใจว่าขยะมูลฝอยทั้งหมดจะถูกขนส่งไปกำจัดอย่างถูกต้องตามหลัก วิชาการ และสามารถติดตามตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอนโดยสำเนาใบกำกับ การขนส่งของเสียจะถูกส่งและรายงานต่อ ทอท. ทุกครั้งที่มีการขนส่งขยะ มูลฝอยประเภทต่างๆ ออกไปกำจัด



1) ขยะมูลฝอยทั่วไป

ขยะมูลฝอยประเภทเศษอาหาร : มีเกษตรกรนำถักระบะขนาดเล็กเข้ามาซื้อ เพื่อนำไปใช้เป็นอาหารปลาเป็นประจำทุกวัน โดยมีการจัดทำบัญชีรายซื้อและข้อตกลงในการซื้อขายกับ เกษตรกรดังกล่าวไว้ด้วย กรณีที่ชุมชนหรือกลุ่มเกษตรกรผู้เลี้ยงปลาไม่สามารถรับเศษอาหาร ไปใช้ในการเลี้ยงสัตว์ได้ ทางโครงการจะให้ผู้ที่ได้รับอนุญาตจากหน่วยงานราชการหรือตาม กฎหมายกำหนดนำเศษอาหารเหล่านั้นไปกำจัดด้วยวิธีการฝังกลบอย่างถูกหลักสุขาภิบาล

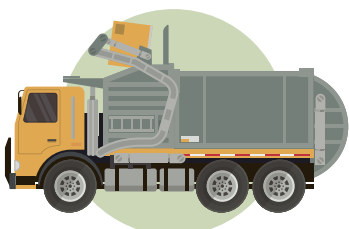


ขยะมูลฝอยที่สามารถนำไปรีไซเคิลได้ : จะมีเอกชนนำรถเข้ามาซื้อภายในพื้นที่สถานีขนถ่าย โดยจะมีการชั่งน้ำหนักขยะมูลฝอยที่สามารถนำไปรีไซเคิลที่นำออกไปทุกครั้ง



ขยะมูลฝอยที่เหลือจากการคัดแยก : จัดเก็บไว้ในกระบะรองรับขยะในอาคารคัดแยกขยะ เพื่อรอ ขนถ่ายออกไปกำจัดเป็นประจำทุกวัน ด้วยวิธีการฝังกลบอย่างถูกต้องตามหลักสุขาภิบาล (Sanitary Landfill) และส่วนหนึ่งจะนำไปทำเป็นเชื้อเพลิง (Refuse Derived Fuel : RDF) โดยผู้ที่ได้รับอนุญาต จากหน่วยงานราชการหรือตามกฎหมาย ปัจจุบัน ได้แก่ บริษัท ทีเออาร์เอฟ จำกัด และบริษัท ทีพีไอ โพลีน เพาเวอร์ จำกัด พาหนะที่ใช้ในการขนส่งขยะมูลฝอยไปกำจัดเป็นรถบรรทุกพ่วง มีผ้าใบ ปิดคลุมมิดชิด และจำกัดความเร็วไม่เกิน 60 กิโลเมตร/ชั่วโมง

2) ขยะอันตราย



ขยะอันตรายถูกเก็บแยกไว้ในอาคารสำหรับเก็บขยะอันตรายไม่เกิน 90 วัน เพื่อรอส่งไปบำบัด กำจัด หรือรีไซเคิลให้ถูกต้องตามหลักวิชาการ โดยผู้ที่ได้รับอนุญาตประกอบกิจการบำบัด/กำจัด ของเสียอันตรายจากหน่วยงานราชการ ปัจจุบัน คือ บริษัท ทีเออาร์เอฟ จำกัด พาหนะที่ใช้ในการ ขนส่งขยะอันตรายเป็นรถบรรทุกขนาดใหญ่ มีผ้าใบปิดคลุมมิดชิด และจำกัดความเร็วไม่เกิน 60 กิโลเมตร/ชั่วโมง



3) ขยะติดเชื้อ

ขยะติดเชื้อซึ่งส่วนใหญ่มีที่มาจากหน่วยให้บริการทางการแพทย์ของท่าอากาศยานหรือการควบคุมโรคติดต่อที่มาจากขยะมูลฝอยของอากาศยานต้องสงสัยในบางกรณี ถือเป็นส่วนหนึ่งของขยะอันตราย จะถูกเก็บไว้ในห้องควบคุมอุณหภูมิต่ำกว่า 10 องศาเซลเซียสเพื่อระบับการเจริญเติบโตของเชื้อ โดยจัดเก็บไว้ไม่เกิน 30 วัน จากนั้นจะถูกขนถ่ายไปกำจัดด้วยวิธีการเผาในเตาเผาขยะติดเชื้อของ บริษัท ไทยเอ็นไวรอนเม้นท์ ซิสเต็มส์ จำกัด พาหนะที่ใช้ในการขนส่งขยะติดเชื้อไปยังสถานที่กำจัด เป็นรถบรรทุกขนาดเล็กที่ใช้สำหรับบรรทุกขยะติดเชื้อโดยเฉพาะ ซึ่งมีการควบคุมอุณหภูมิไม่ให้เกิน 10 องศาเซลเซียส

การจัดการขยะมูลฝอยของท่าอากาศยานเชียงใหม่

ท่าอากาศยานเชียงใหม่มีการขนถ่ายขยะมูลฝอยออกนอกพื้นที่ ให้บริการโดยองค์การบริหารส่วนตำบลสุเทพ ซึ่งรถเก็บขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลสุเทพจะเข้ามาขนถ่ายขยะทุกวัน และนำไปกำจัดโดยวิธีฝังกลบในพื้นที่เอกชนอำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่



สำหรับท่าอากาศยานอื่นๆ ภายใต้ความรับผิดชอบของ ทอท. การจัดการขยะมูลฝอยจะได้รับการจัดการด้วยวิธีที่เหมาะสมและอาศัยความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เช่น ท่าอากาศยานภูเก็ต ทำการว่าจ้างบริษัทเอกชนในการขนส่งขยะทั้งหมดไปกำจัดด้วยวิธีการเผาที่เทศบาลเมืองภูเก็ต

ท่าอากาศยานดอนเมือง ทำการขนส่งขยะมูลฝอยทั่วไปไปยังสำนักงานเขตดอนเมืองก่อนทำการส่งต่อไปศูนย์กำจัดขยะเขตสายไหม เพื่อกำจัดโดยวิธีการทำปุ๋ยหมักและฝังกลบ หรือกำจัดขยะอันตรายและขยะติดเชื้อด้วยวิธีการเผาที่ศูนย์กำจัดขยะเขตอ่อนนุช เป็นต้น

ปริมาณขยะมูลฝอย

ในภาพรวมแม้ปริมาณขยะมูลฝอยรวมจากท่าอากาศยานทั้ง 6 แห่งของ ทอท.จะมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นทุกปี แต่ความเข้มข้นของขยะมูลฝอยต่อผู้โดยสารมีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่อง



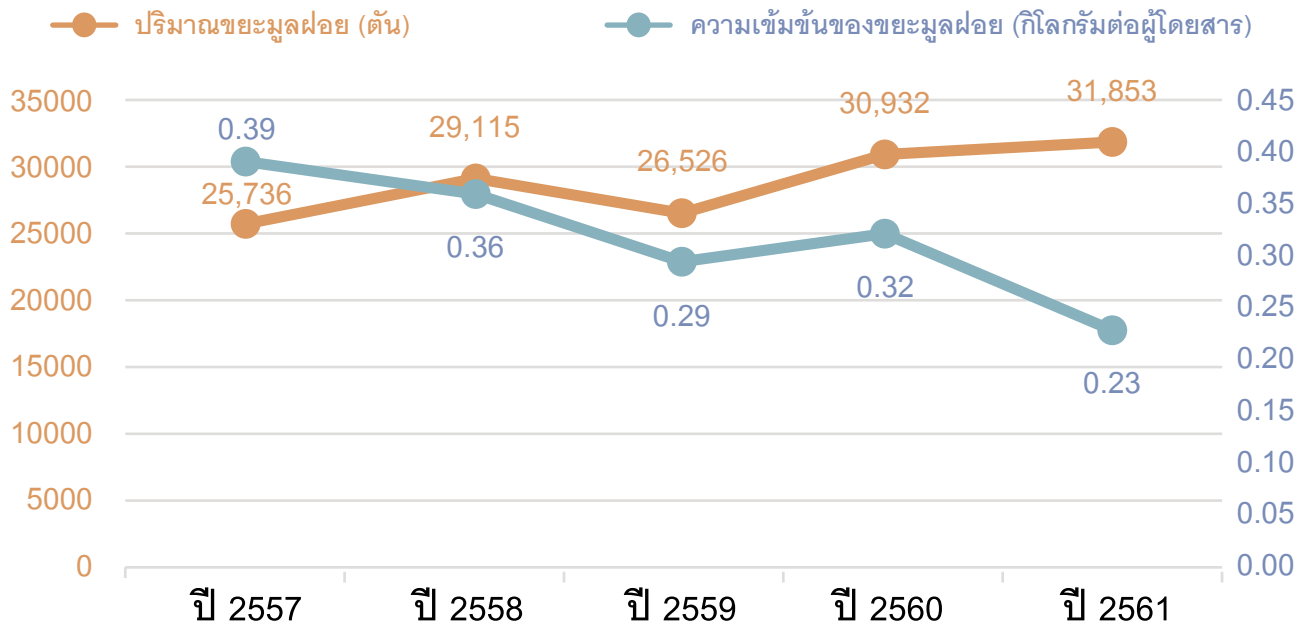
รวมปริมาณขยะ
31,852.6 ตัน
หรือคิดเป็น 0.23 กิโลกรัม
ต่อผู้โดยสาร



ขยะมูลฝอยทั่วไป
31,706.5 ตัน
คิดเป็น ร้อยละ 99.54



ขยะอันตรายและขยะติดเชื้อ
146.1 ตัน
คิดเป็น ร้อยละ 0.46



ในส่วนของมาตรการเชิงรุก ทอท.ได้รณรงค์ให้ลดปริมาณขยะตั้งแต่ต้นทาง (Reduce) การนำกลับมาใช้ซ้ำ (Reuse) และการคัดแยกตามประเภทของขยะมูลฝอยเพื่อนำกลับมาใช้ใหม่ (Recycle) ผ่านโครงการต่างๆ ภายในท่าอากาศยาน เพื่อปลูกฝังจิตสำนึกของพนักงาน ทอท.ในด้านการใช้ทรัพยากรและการจัดการขยะอย่างมีประสิทธิภาพ



รณรงค์การจัดการขยะมูลฝอยท่าอากาศยาน



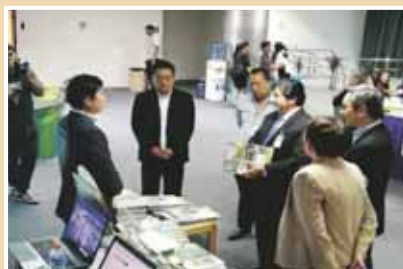
โครงการบรรยายพิเศษ “เปลี่ยนขยะ เป็นประโยชน์”

ทอท.จัดการบรรยายพิเศษในประเด็น “เปลี่ยนขยะ เป็นประโยชน์” เนื่องในวันสิ่งแวดล้อมไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความตระหนักรู้ถึงปัญหาและเข้าใจการคัดแยกขยะมูลฝอย ส่งเสริมให้พนักงาน และลูกจ้าง ทอท. มีส่วนร่วมในการจัดการอันนำไปสู่การลดปริมาณขยะมูลฝอยภายในสำนักงานใหญ่และทุกท่าอากาศยานในความรับผิดชอบของ ทอท.

การบรรยายประกอบไปด้วยหัวข้อ “รูปแบบการจัดการขยะที่ต้นทางด้วยหลักการ 3Rs” โดย นางสาวระเบียบ ภูผา นักวิชาการเผยแพร่ชำนาญการพิเศษ กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม และหัวข้อ “รีไซเคิลขยะแล้วได้อะไร” โดย นายสายชล สิทธิกุลวณิชย์ ผู้จัดการฝ่ายการตลาด บริษัท ไฟเบอร์พัฒนา จำกัด โดยมีพนักงานเข้าร่วมกว่า 200 คน



กิจกรรมดังกล่าวยังเป็นส่วนหนึ่งของโครงการนำร่องในการดำเนินการตามแผนการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการคัดแยกขยะมูลฝอยที่ต้นทางเพื่อลดปัญหาสิ่งแวดล้อมจากขยะทั้งภายในองค์กรและลดผลกระทบในการกำจัดขยะภายนอกองค์กรโดยการนำทรัพยากรกลับมาใช้ใหม่อีกด้วย



โครงการ “ทอท.ร่วมใจ ลดใช้ถุงพลาสติก”

ทอท.จัดโครงการ “ทอท.ร่วมใจ ลดใช้ถุงพลาสติก” เพื่อสร้างจิตสำนึกที่ดีให้พนักงานในการลดปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม โดยการร่วมกัน ลด ละ เลิก การก่อให้เกิดขยะที่มาจากถุงพลาสติก และรณรงค์ให้พนักงาน ทอท. ช่วยใช้ถุงผ้าแทนถุงพลาสติก กิจกรรมประกอบด้วย การบรรยายพิเศษในหัวข้อเรื่อง “ลดพลาสติก หยุดวิกฤตโลกร้อน” เนื่องในโอกาสวันสิ่งแวดล้อมโลก (World Environment Day) เมื่อวันศุกร์ที่ 8 มิถุนายน 2561 และได้มีการจัดกิจกรรมรับบริจาคถุงผ้าเพื่อนำไปใช้ใส่ยาสำหรับผู้ใช้บริการห้องพยาบาลของ ทอท. อีกด้วย



การใช้พลังงานและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

การเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการท่าอากาศยาน เช่น สภาพอากาศแปรปรวนหรือรุนแรงอาจส่งผลกระทบต่อความต่อเนื่องของการให้บริการลานจอดอากาศยานหรืออุณหภูมิที่เพิ่มมากขึ้นส่งผลให้องค์กรต้องใช้พลังงานในการปรับอากาศอาคารผู้โดยสารมากขึ้น ซึ่งเหตุการณ์ดังกล่าวจะสามารถส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัทได้ ทอท.ตระหนักถึงผลกระทบ

ที่อาจเกิดขึ้นดังกล่าว จึงมุ่งเสริมสร้างการปรับตัวขององค์กรต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ โดยการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกและสนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพตามกรอบดำเนินงานที่ระบุในแผนแม่บทด้านสิ่งแวดล้อมซึ่งรับผิดชอบโดยผู้อำนวยการท่าอากาศยานในฐานะผู้จัดการคาร์บอนร่วมกับคณะกรรมการอนุรักษ์พลังงานประจำท่าอากาศยานให้สำเร็จตามแผนงานที่กำหนด

ปริมาณการใช้พลังงาน

ปี 2561 ทอท.มีการใช้พลังงานไฟฟ้าใน 6 ท่าอากาศยาน รวมทั้งสิ้น 569,745 เมกะวัตต์-ชั่วโมง คิดเป็น 0.0041 เมกะวัตต์-ชั่วโมงต่อผู้โดยสาร มีแนวโน้มความเข้มข้นการใช้พลังงานลดลงร้อยละ 7.7 จากปี 2560 ปริมาณการใช้ไฟฟ้าดังกล่าวคำนวณเป็นค่าใช้จ่ายทั้งสิ้นกว่า 1.85 พันล้านบาท

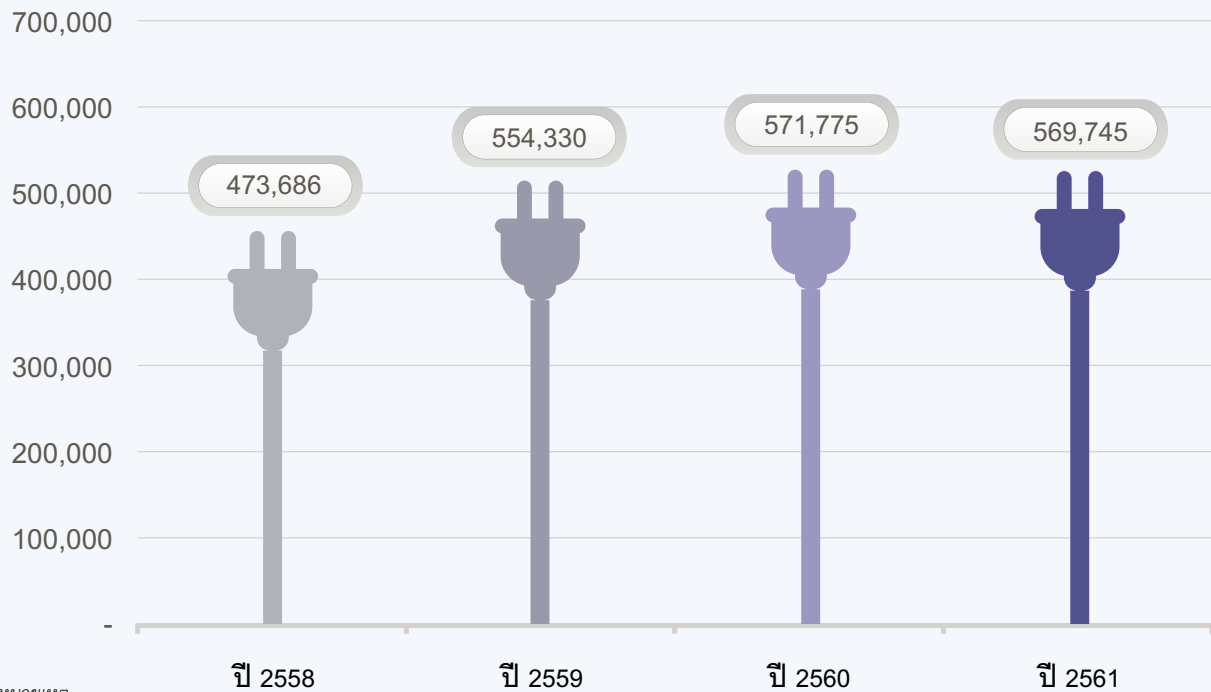
ตารางสรุปข้อมูลการใช้พลังงานไฟฟ้า

	ปี 2560		ปี 2561		แนวโน้มความเข้มข้นการใช้พลังงานเทียบกับปี 2560
	การใช้พลังงานไฟฟ้า (เมกะวัตต์-ชั่วโมง)	ความเข้มข้นการใช้พลังงาน (เมกะวัตต์-ชั่วโมงต่อผู้โดยสาร)	การใช้พลังงานไฟฟ้า (เมกะวัตต์-ชั่วโมง)	ความเข้มข้นการใช้พลังงาน (เมกะวัตต์-ชั่วโมงต่อผู้โดยสาร)	
ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	353,154	5.9776	349,623	5.5660	ลดลง ร้อยละ 6.9
ท่าอากาศยานดอนเมือง	132,479	3.5628	134,581	3.3178	ลดลง ร้อยละ 6.9
ท่าอากาศยานเชียงใหม่	20,227	2.0281	20,717	1.9166	ลดลง ร้อยละ 5.5
ท่าอากาศยานหาดใหญ่	7,840	1.8036	7,857	1.8419	เพิ่มขึ้น ร้อยละ 2.1
ท่าอากาศยานภูเก็ต	52,213	3.2170	50,358	2.7577	ลดลง ร้อยละ 14.3
ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย	5,862	2.4576	6,608	2.3562	ลดลง ร้อยละ 4.1
รวม 6 ท่าอากาศยาน	571,775	4.4255	569,745	4.0837	ลดลง ร้อยละ 7.7

หมายเหตุ

- ปริมาณที่ใช้ไฟฟ้าในรายงานการพัฒนายั่งยืนปี 2560 - 2561 ครอบคลุมการใช้ไฟฟ้าของผู้ประกอบการในท่าอากาศยาน และรวบรวมข้อมูลโดยพิจารณาจากใบแจ้งค่าไฟฟ้าของท่าอากาศยาน

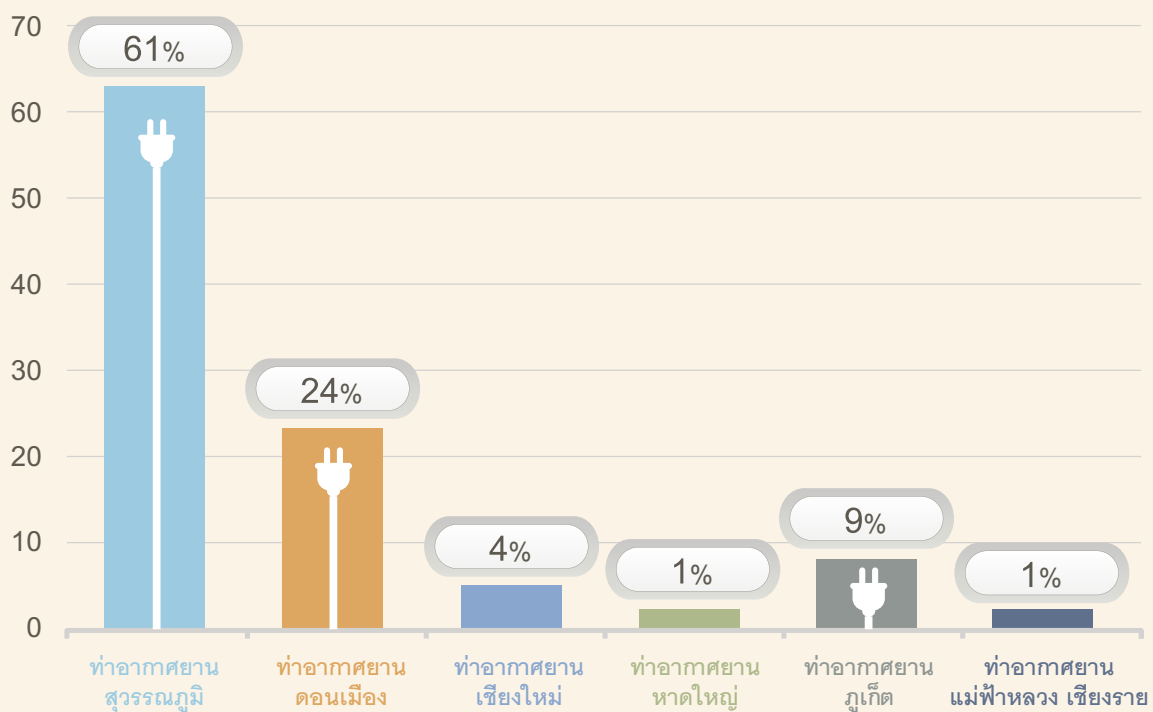
การใช้พลังงานไฟฟ้ารวม 6 ท่าอากาศยาน (เมกะวัตต์-ชั่วโมง)



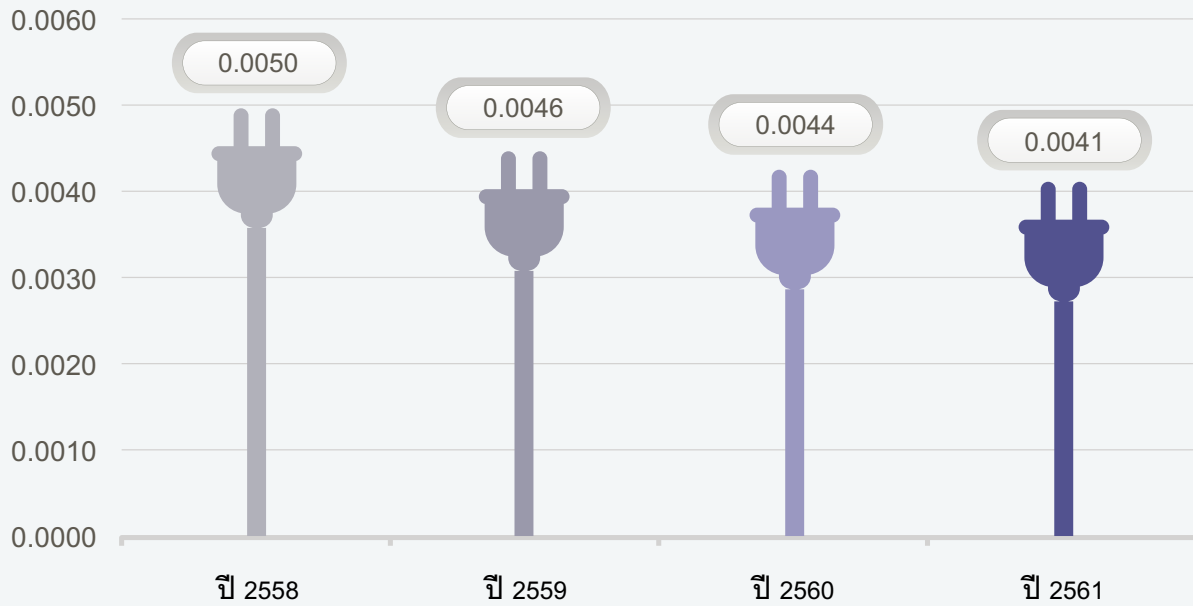
หมายเหตุ

- ปริมาณที่ใช้ไฟฟ้าในรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน ปี 2560 - 2561 ครอบคลุมการใช้ไฟฟ้าของผู้ประกอบการในท่าอากาศยาน และรวบรวมข้อมูลโดยพิจารณาจากใบแจ้งค่าไฟฟ้าของท่าอากาศยาน
- การใช้พลังงานไฟฟ้าในปี 2558 ไม่รวมท่าอากาศยานภูเก็ต

สัดส่วนการใช้พลังงานไฟฟ้ารวม 6 ท่าอากาศยาน ปี 2561



ความเข้มข้นการใช้พลังงานไฟฟ้ารวม 6 ท่าอากาศยาน (เมกะวัตต์-ชั่วโมง ต่อ ผู้โดยสาร)



หมายเหตุ

- การใช้พลังงานไฟฟ้าในปี 2558 ไม่รวมท่าอากาศยานภูเก็ต

ระบบไฟฟ้าและความเย็นภาคพื้นดินสำหรับท่าอากาศยาน

ทอท.สนับสนุนการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการติดตั้งเครื่องย่นต์ช่วงจอดรอของอากาศยานที่ท่าเทียบอากาศยานของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและท่าอากาศยานภูเก็ต โดยใช้ระบบไฟฟ้าและระบบทำความเย็นผ่านหน่วยจำหน่ายไฟฟ้า (Fixed Ground Power Units) และหน่วยเครื่องปรับอากาศ (Fixed Preconditioned Air Units: PC Air) แทนการใช้รถเครื่องปรับอากาศเชื้อเพลิงดีเซล โดยมีการติดตั้งระบบดังกล่าวที่หลุมจอดอากาศยาน



To Reach Human Capital Optimization

ก้าวของความใส่ใจต่อบุคลากร

การบรรลุเป้าหมายของการดำเนินธุรกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจที่ยึดมั่นการพัฒนาที่ยั่งยืน ต้องอาศัยความร่วมมือจากพนักงาน ซึ่งเป็นหนึ่งในผู้มีส่วนได้เสียหลักขององค์กร ทอท.ในฐานะผู้นำด้านการให้บริการท่าอากาศยานและเป็นโครงสร้างพื้นฐานด้านคมนาคมของประเทศไทย ตระหนักถึงบริบททางธุรกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง โดยการขับเคลื่อนองค์กรต้องอาศัยความรู้ ความเชี่ยวชาญของบุคลากร จึงจะสามารถส่งเสริมการได้เปรียบในการแข่งขันและรองรับการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ ดังนั้น การพัฒนาบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญในหน้าที่ตามตำแหน่งงานที่ได้รับมอบหมาย สนับสนุน ส่งเสริม และรักษานักงานที่มีศักยภาพ เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กรรวมถึงการใช้ความได้เปรียบทางความหลากหลายของพนักงานในการพัฒนาองค์กรอย่างเป็นรูปธรรม



ทอท.ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการเพื่อต่อยอดความปลอดภัย และมุ่งขับเคลื่อนองค์กรด้วยพนักงานที่มีศักยภาพ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้ผู้มีส่วนได้เสียว่า ทอท.ยึดมั่นต่อการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนด้วยความใส่ใจต่อทรัพยากรบุคคลอันทรงคุณค่า



การบรรลุเป้าหมายของการดำเนินธุรกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจที่ยึดมั่นในการพัฒนาที่ยั่งยืน ต้องอาศัยความร่วมมือจากพนักงาน ซึ่งเป็นหนึ่งในผู้มีส่วนได้เสียหลักขององค์กร

ต่อยอดความปลอดภัย

ทอท.ให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยตามหลักอาชีวอนามัย ปราศจากอันตรายและอุบัติเหตุในทุกพื้นที่ การดำเนินงานทั้ง 6 ท่าอากาศยานและสำนักงานใหญ่ โดยถือเป็นพื้นฐานสำคัญของการดำเนินงานอย่างยั่งยืนตามแผนวิสาหกิจของ ทอท.ซึ่งพนักงานทุกคนที่ปฏิบัติงานภายในพื้นที่รับผิดชอบของ ทอท.ต้องปฏิบัติตามนโยบายด้านความปลอดภัยและกิจกรรมทางด้านความปลอดภัยต่างๆ เช่น การฝึกอบรมด้านความปลอดภัย

การทบทวนสถิติความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมการทำงาน พร้อมทั้ง ตรวจสอบติดตามและพัฒนาการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดการเติบโตทางธุรกิจอย่างมั่นคง สร้างคุณค่าให้กับผู้มีส่วนได้เสียโดยไม่ส่งผลกระทบต่อด้านความปลอดภัยและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน ลูกจ้าง และผู้รับเหมา ซึ่งเป็นกำลังสำคัญในการดำเนินธุรกิจของ ทอท.

นโยบายความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ทอท.ดำเนินงานด้านความปลอดภัยในการทำงานภายในท่าอากาศยานกับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม โดยกำหนดนโยบายความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อเป็น

หลักปฏิบัติอย่างเคร่งครัดให้กับพนักงานและลูกจ้าง ตลอดจนผู้รับเหมาของ ทอท.ทุกคน ครอบคลุมทั้ง 6 ท่าอากาศยานและสำนักงานใหญ่



ดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ <https://corporate.airportthai.co.th/th/>

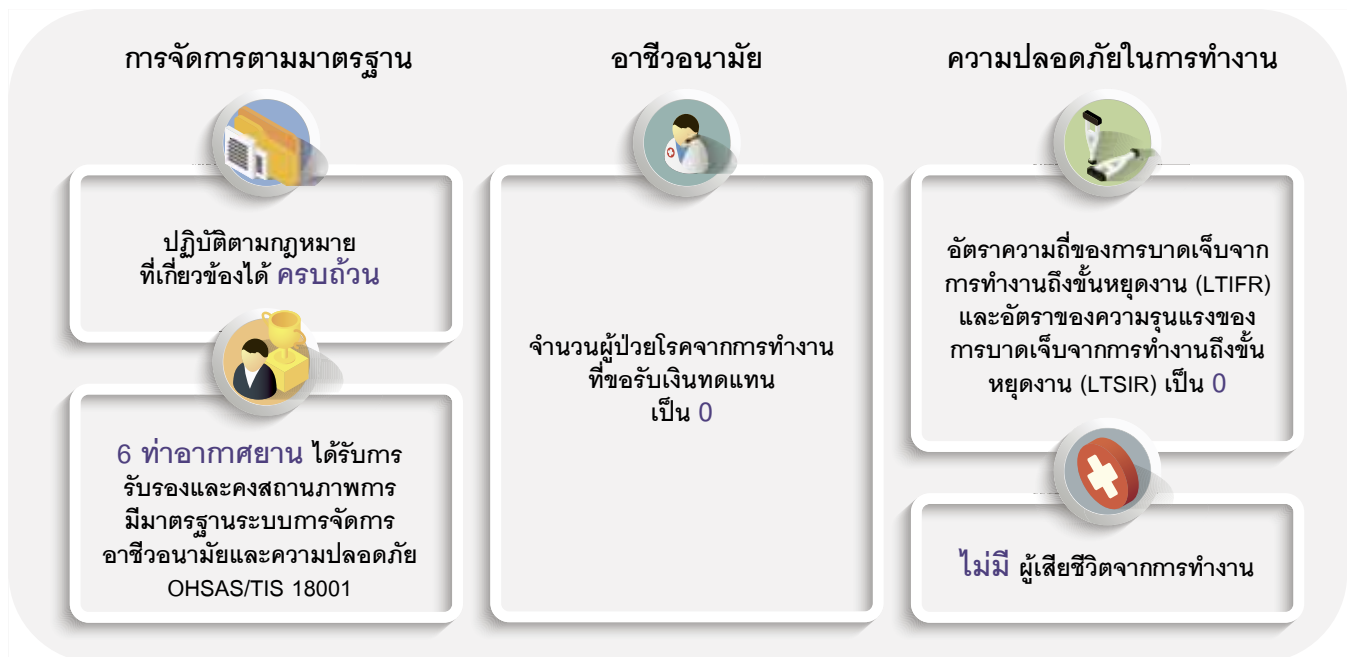
ปัจจุบัน ทอท.ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย OHSAS 18001:2007/มอก.18001:2554 ครบทั้ง 6 ท่าอากาศยาน ซึ่งเป็นมาตรฐานภาคสมัครใจมีได้บังคับตามกฎหมาย และเป็นความมุ่งมั่นของ ทอท.ในการเป็นสถานที่ทำงานที่ปลอดภัยสำหรับพนักงานและลูกจ้างทุกคน

เป้าหมายและผลการดำเนินงานด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัย

การวัดผลการดำเนินงานด้านความปลอดภัยเพื่อตรวจสอบติดตามประสิทธิภาพของการบริหารจัดการและประเมินความสำเร็จของโครงการ รวมทั้ง สร้างความตระหนักด้านอาชีวอนามัยและ

ความปลอดภัย ทอท.มีการกำหนดเป้าหมายด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ครอบคลุมด้านการจัดการตามมาตรฐานด้านอาชีวอนามัย และด้านความปลอดภัยในการทำงาน

ตัวชี้วัดด้านความปลอดภัย



คณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ทอท.กำหนดให้ทุกทำอาภาศยานมีคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ทำหน้าที่กำกับดูแลด้านความปลอดภัยและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานและลูกจ้างทุกคน ซึ่งคณะกรรมการฯ ประกอบด้วย ประธานคณะกรรมการความปลอดภัย (นายจ้างแต่งตั้ง) กรรมการผู้แทนนายจ้างระดับบังคับบัญชา (นายจ้างแต่งตั้ง) กรรมการผู้แทนลูกจ้างระดับ

ปฏิบัติการทุกระดับ (มาจากการเลือกตั้ง) และเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานระดับวิชาชีพ (จป.วิชาชีพ) เป็นกรรมการและเลขานุการ โดยมีการประชุมคณะกรรมการอย่างน้อยเดือนละครั้ง เพื่อรับทราบและหารือถึงประเด็นสำคัญทางด้านความปลอดภัยต่างๆ

คณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (คปอ.)

จำนวนคณะกรรมการฯ	ประธานคณะกรรมการฯ	กรรมการผู้แทนนายจ้างระดับบังคับบัญชา	กรรมการผู้แทนลูกจ้าง	เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยระดับวิชาชีพ	รวม
 7 คณะ	 7 คน	 68 คน	 75 คน	 7 คน	 157 คน
	จำนวนคณะกรรมการรวม	ฝ่ายนายจ้าง	ฝ่ายลูกจ้าง	เลขานุการ (จป. วิชาชีพ)	
สำนักงานใหญ่ ทอท.	23	11	11	1	
ทำอาภาศยานสุวรรณภูมิ	45	22	22	1	
ทำอาภาศยานดอนเมือง	23	11	11	1	
ทำอาภาศยานเชียงใหม่	17	8	8	1	
ทำอาภาศยานหาดใหญ่	25	12	12	1	
ทำอาภาศยานภูเก็ต	11	5	5	1	
ทำอาภาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย	13	6	6	1	

สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย

ทอท.กำหนดให้มีการตรวจสอบสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานและลูกจ้างเป็นประจำ ต่อเนื่องทุกปี ซึ่งรับผิดชอบโดยหน่วยงานด้านความปลอดภัยและหน่วยงานด้านสิ่งแวดล้อมของแต่ละท่าอากาศยานในการตรวจติดตามสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความสอดคล้องตามกฎหมายและมาตรฐานด้านอาชีวอนามัย ความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมการทำงานที่เกี่ยวข้อง ครอบคลุมคุณภาพอากาศภายในอาคาร ได้แก่ อุณหภูมิ ความชื้น แสงสว่าง เสียง สารเคมี/ฝุ่นละออง และเชื้อแบคทีเรียและเชื้อราในอากาศ เป็นต้น



ผลการตรวจสภาพแวดล้อมการทำงาน

ผลการตรวจวัดสภาพแวดล้อมการทำงาน ณ สำนักงานใหญ่ และท่าอากาศยานทั้ง 6 แห่ง พบว่า ปัจจุบันสภาพแวดล้อมส่วนใหญ่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานที่เกี่ยวข้องในจุดตรวจประเมินยกเว้นอุณหภูมิ ซึ่งส่วนใหญ่มีแนวโน้มต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน โดย ทอท. จะดำเนินการปรับอุณหภูมิให้อุ่นยิ่งขึ้น เพื่อเป็นการลดการใช้พลังงานและปรับปรุงสภาพแวดล้อมด้านอื่นๆ เพื่อสุขภาพที่ดีของพนักงานและผู้ใช้ท่าอากาศยานในปีต่อไป

	จำนวนพื้นที่ตรวจวัด (แห่ง)	จุดที่ผ่านการตรวจประเมิน (ร้อยละ)
อุณหภูมิ	72	26.4%
ความชื้น	72	97.2%
แสงสว่าง	45	95.6%
เสียง	90	100.0%
ฝุ่นละออง	153	86.9%
เชื้อแบคทีเรียและเชื้อราในอากาศ	112	92.9%

หมายเหตุ

ข้อมูลที่น่าเสนอครอบคลุม สำนักงานใหญ่ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และท่าอากาศยานเชียงใหม่

การฝึกอบรมและวัฒนธรรมองค์กรด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยของ ทอท.

การฝึกอบรมด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย



ทอท.ส่งเสริมการดำเนินงานและสร้างวัฒนธรรมทางด้านความปลอดภัยในองค์กร โดยจัดให้มีการฝึกอบรมและรณรงค์ให้ความรู้ด้านความปลอดภัยแก่พนักงาน ทอท. รวมทั้ง พนักงานใหม่ ด้านมาตรฐานความปลอดภัยเบื้องต้นตามที่กฎหมายและองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) กำหนด เช่น ความปลอดภัยพื้นฐานในท่าอากาศยานและแผนฉุกเฉินต่างๆ การซ้อมหนีไฟ

รวมถึง การฝึกอบรมด้านระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัยตามมาตรฐานระดับสากล OHSAS 18001:2007 เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับระบบ ISO 45001:2018 สำหรับผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ควบคุมงาน และการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ควบคุมงานเพื่อกำกับดูแลผู้รับเหมา

โครงการสัมมนาและศึกษาดูงานด้านระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ฝึกอบรมเตรียมพร้อมการรับรองมาตรฐาน ISO 45001:2018

ทอท.ได้จัดโครงการสัมมนาฯ เพื่อเตรียมความพร้อมต่อการรับรองมาตรฐานสากลว่าด้วยเรื่องระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ISO 45001:2018 ซึ่งจะมาทดแทนมาตรฐาน OHSAS 18001:2007 รวมถึง กิจกรรมศึกษาดูงาน ณ เขื่อนศรีนครินทร์ จังหวัดกาญจนบุรี เมื่อวันที่ 25 - 27 เมษายน 2561 โดยมีผู้เข้าร่วม จำนวน 57 คน ประกอบด้วย ผู้บริหาร คณะผู้ตรวจประเมินและคณะทำงานจากสำนักงานใหญ่และท่าอากาศยานทั้ง 6 แห่ง โดยความรู้และประสบการณ์จากการสัมมนาครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงข้อกำหนดและแนวทางการดำเนินงานให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากล ISO 45001: 2018 และเป็นการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ระบบการจัดการอาชีวอนามัย



โครงการฝึกซ้อมดับเพลิงและการฝึกซ้อมอพยพหนีไฟประจำปี 2561

ทอท.จัดให้มีโครงการฝึกซ้อมดับเพลิงและการฝึกซ้อมอพยพหนีไฟภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ ซึ่งจัดขึ้นเป็นประจำทุกปี ณ สำนักงานใหญ่และท่าอากาศยานทั้ง 6 แห่ง เพื่อเป็นไปตามกฎกระทรวงกำหนดมาตรฐานในการบริหารจัดการและ



ดำเนินการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานเกี่ยวกับการป้องกันและระงับอัคคีภัย พ.ศ. 2555 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้พนักงาน ทอท.มีความรู้ ความเข้าใจขั้นตอนการอพยพหนีไฟ และให้ผู้รับผิดชอบเกิดความชำนาญและปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างถูกต้อง กรณีเกิดเหตุเพลิงไหม้

โครงการงานสัปดาห์ความปลอดภัยในการทำงานและ รณรงค์การขับขี่ด้วยความปลอดภัยในช่วงเทศกาลสงกรานต์ ประจำปี 2561

โครงการงานสัปดาห์ความปลอดภัยในการทำงานและการรณรงค์
ขับขี่ด้วยความปลอดภัยในช่วงเทศกาลสงกรานต์จัดขึ้นเป็นประจำ
ทุกปี โดยได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากส่วนงาน ทอท.และ
หน่วยงานภายนอก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้พนักงาน ทอท.
ได้รับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงานและ
อาชีวอนามัย มาตรการ และวิธีการป้องกันอุบัติเหตุจากการเดินทาง
ในช่วงเทศกาลสงกรานต์ และนำไปเป็นแนวทางในการปฏิบัติ
ให้เกิดความปลอดภัย รวมทั้ง แนวทางการดูแลสุขภาพที่แข็งแรง
ปลอดภัยจากโรคที่เกิดจากการทำงาน

กิจกรรมภายในงาน ประกอบด้วย นิทรรศการด้านความปลอดภัย
ในการทำงานและการขับขี่ด้วยความปลอดภัยในช่วงเทศกาล
สงกรานต์ กิจกรรมสาธิตอุปกรณ์เพื่อความปลอดภัย เช่น การ
สาธิตอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยในการทำงาน อุปกรณ์ป้องกัน

อันตรายส่วนบุคคล การสาธิต
และให้คำแนะนำการใช้ถึง
ดับเพลิงและอุปกรณ์ดับเพลิง
ชนิดต่างๆ

นอกจากนี้ ยังมีกิจกรรมด้าน
การส่งเสริมสุขภาพอนามัย

อื่นๆ ประกอบด้วย การจัดแสดงผลิตภัณฑ์และอาหารเพื่อสุขภาพ
การจัดแสดงจักรยานและอุปกรณ์เครื่องออกกำลังกายในราคา
พิเศษ รวมทั้ง จัดพยาบาลและเจ้าหน้าที่พร้อมเครื่องมือทางการแพทย์จากโรงพยาบาลวิภาวดีมาให้บริการตรวจสุขภาพฟรีแก่
พนักงานและผู้สนใจภายในงาน เช่น การตรวจวัดองค์ประกอบ
ของร่างกายด้วยคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้า การตรวจวัดไขมันใต้ผิวหนัง
และการตรวจวัดมวลกระดูก

ทั้งนี้ โครงการฯ ประสบความสำเร็จด้วยดี เนื่องจาก ไม่มี
พนักงานและลูกจ้าง ทอท.ประสบอุบัติเหตุจากการเดินทาง
ในช่วงเทศกาลสงกรานต์ปี 2561 ที่ผ่านมา



การจัดทำวิดีโอส่งเสริมสุขภาพอนามัยของพนักงาน ลูกจ้าง และผู้ปฏิบัติงานในท่าอากาศยาน ทอท.

ในปี 2561 ฝ่ายความปลอดภัยในการทำงานและอาชีวอนามัย ได้จัดตั้งชมรม
จิตอาสาสร้างวินัยและวัฒนธรรมความปลอดภัย (Safety Culture) และมี
กิจกรรมส่งเสริมสุขภาพอนามัยของพนักงาน ลูกจ้าง ทอท.และผู้ปฏิบัติงาน
ในท่าอากาศยาน โดยจัดทำวิดีโอการออกกำลังกายประกอบเพลง โดยใช้
สถานที่ และขอความร่วมมือบุคลากรจากส่วนงานต่างๆ ของ ทอท.รวมทั้ง
ผู้ปฏิบัติงานภายในท่าอากาศยาน เช่น เจ้าหน้าที่สายการบิน และผู้ประกอบการ
มาร่วมกิจกรรมฯ ซึ่งวิดีโอนี้ได้มีการเผยแพร่ตามสื่อต่างๆ เพื่อนำไปใช้ในการ
ส่งเสริมการออกกำลังกายระหว่างการปฏิบัติงาน อันเป็นการส่งเสริมสุขภาพที่ดี
ของพนักงานและเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของ ทอท.



โครงการฝึกซ้อมให้ความช่วยเหลือเมื่อเกิดเหตุการณ์ลิฟต์โดยสารค้าง ณ อาคารสำนักงานใหญ่ ทอท.

ทอท.จัดการฝึกซ้อมให้ความช่วยเหลือ กรณีเกิดเหตุการณ์ลิฟต์โดยสารค้าง ณ อาคาร
สำนักงานใหญ่ ทอท.เพื่อให้ส่วนงาน ทอท.และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องได้รับความรู้เกี่ยวกับ
การให้ความช่วยเหลือผู้ที่ติดค้างในลิฟต์โดยสารทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ เมื่อวันที่
24 กรกฎาคม 2561 โดยมีผู้เข้าร่วมการฝึกซ้อมฯ จำนวน 27 คน



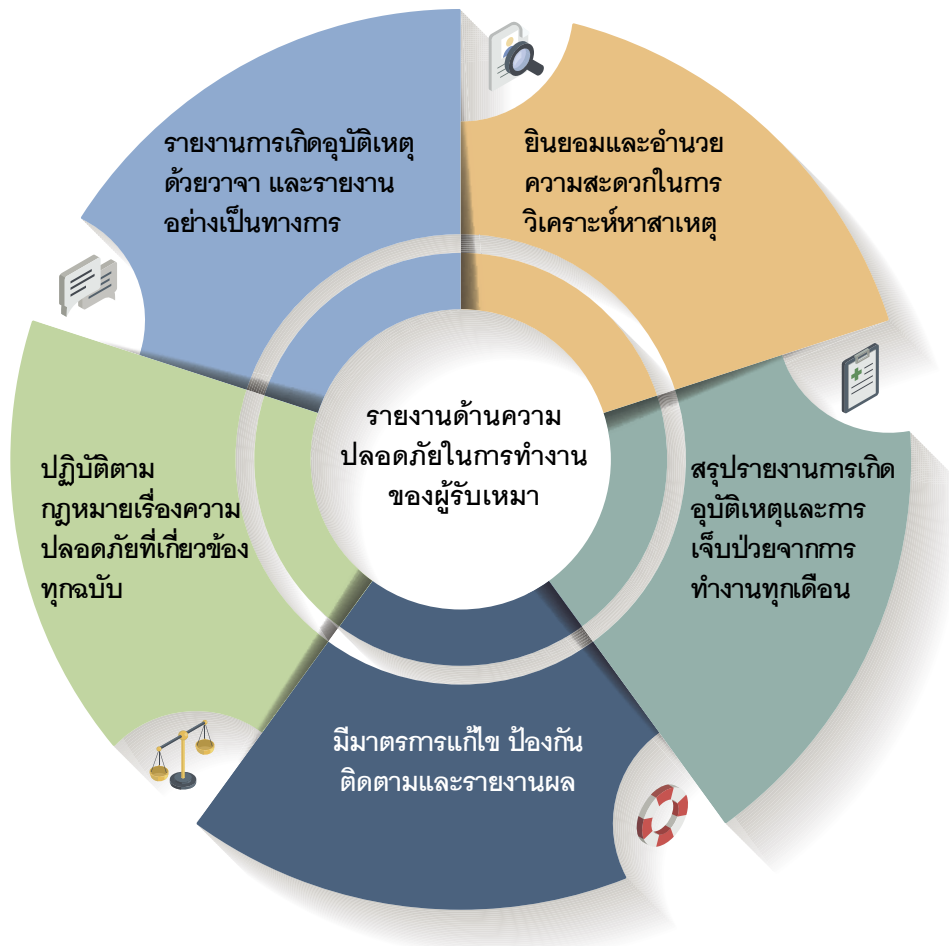
โครงการนี้ ประกอบด้วย การบรรยายภาคทฤษฎี เป็นการให้ความรู้เรื่องการใช้ลิฟต์
อย่างถูกวิธีและการช่วยเหลือผู้โดยสารขณะเกิดเหตุฉุกเฉิน และการฝึกภาคปฏิบัติ
เป็นการสาธิตขั้นตอน การฝึกปฏิบัติวิธีการที่ถูกต้องและปลอดภัย รวมทั้ง ทบทวนและ
ซักซ้อมการประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่และส่วนงานที่เกี่ยวข้อง

การบริหารจัดการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยสำหรับผู้รับเหมา

ฝ่ายความปลอดภัยในการทำงานและอาชีวอนามัยของ ทอท. ได้จัดทำข้อบังคับและคู่มือว่าด้วยความปลอดภัยในการทำงานสำหรับผู้รับเหมา เพื่อใช้เป็นแนวทางการดำเนินการด้านความปลอดภัยในการทำงานที่ต้องครบถ้วนตามที่กฎหมายกำหนด ควบคุมความเสี่ยงในการปฏิบัติงานของผู้รับเหมาที่เข้ามาทำงานในพื้นที่ และผลักดันผลลัพธ์ด้านความปลอดภัยแก่ผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่ของ ทอท. ทุกคน รวมถึงผู้รับเหมาภายนอก และมีการระบุงูเอนไขการปฏิบัติงานของผู้รับเหมาที่สอดคล้องตามข้อกำหนดด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยและแนวทาง

การปฏิบัติอย่างยั่งยืนของคู่ค้าไว้อย่างชัดเจนในข้อกำหนดรายละเอียดงานจ้าง (Term of Reference) และสื่อสารกับผู้ปฏิบัติงานถึงข้อควรปฏิบัติตามมาตรฐานความปลอดภัยก่อนเริ่มดำเนินงานทุกครั้ง

ปัจจุบัน ทอท. กำหนดให้ผู้รับเหมาส่งรายงานด้านความปลอดภัยในการทำงานให้ทราบเป็นประจำทุกเดือนผ่านระบบสารสนเทศในการจัดการข้อมูลด้านความปลอดภัยสำหรับผู้รับเหมา



ผลดำเนินงานด้านความปลอดภัย

ผลการปฏิบัติงานด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยของ ทอท. ในปี 2561 สอดคล้องตามกฎหมายและได้รับรองระบบมาตรฐาน OHSAS/TIS 18001:2007 ครบทุกท่าอากาศยาน รวมถึงสำนักงานใหญ่ สถิติด้านความปลอดภัยในภาพรวมมีการ

พัฒนาขึ้น อัตราความถี่ของการบาดเจ็บจากการทำงานถึงขั้นหยุดงาน (LTIFR) และอัตราของความรุนแรงของการบาดเจ็บจากการทำงานถึงขั้นหยุดงาน (LTSIR) ของทั้งพนักงาน ทอท. และผู้รับเหมา มีแนวโน้มลดลง

ผลดำเนินงานด้านความปลอดภัยของทุกท่าอากาศยาน



ร้อยละ 97.93 มีการปฏิบัติ
สอดคล้องตามกฎหมาย
และร้อยละ 2.07
อยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข



ร้อยละ 100
ทุกท่าอากาศยาน ได้รับการรับรอง
มาตรฐานระบบการจัดการ
อาชีวอนามัยและความปลอดภัย
OHSAS/TIS 18001



จำนวนผู้ป่วยโรค
จากการทำงานที่
ขอรับเงินทดแทน (ราย)
0



อัตราความถี่ของการบาดเจ็บจาก
การทำงานถึงขั้นหยุดงาน (LTIFR)*
พนักงาน 0.32
ผู้รับเหมา 0.27
อัตราของความรุนแรงของการ
บาดเจ็บจากการทำงานถึงขั้น
หยุดงาน (LTSIR)*
พนักงาน 1.76
ผู้รับเหมา 361.55



จำนวนผู้เสียชีวิตระหว่าง
ปฏิบัติงาน (ราย)
พนักงาน 0
ผู้รับเหมา 1

* หน่วยเป็น ครั้งต่อ 1 ล้านชั่วโมงการทำงาน

อย่างไรก็ตาม ในปี 2561 มีการเกิดอุบัติเหตุถึงขั้นเสียชีวิตของผู้รับเหมา 1 ราย ซึ่งเกิดจากการถูกรถยนต์ชนขณะปฏิบัติงาน โดย ทอท. ได้ทำการสอบสวนถึงสาเหตุของอุบัติเหตุที่เกิดขึ้น เพื่อกำหนดมาตรการป้องกันการเกิดเหตุซ้ำ และเป็นการป้องกันความผิดพลาดไม่ให้เกิดขึ้นอีก ทอท. จึงได้ขยายผลไปสู่ผู้รับเหมารายอื่นให้มีความตระหนักและสามารถดำเนินงานได้อย่างปลอดภัยต่อไป

การส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีให้แก่พนักงาน

ทอท. เล็งเห็นความสำคัญของการสร้างสุขภาวะและความเป็นอยู่ที่ดีแก่พนักงาน นอกเหนือจากการกำหนดมาตรการป้องกันอุบัติเหตุและสนับสนุนสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี ทอท. จึงกำหนดให้มีโครงการส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีและสนับสนุนทั้งสุขภาพกายและสุขภาพจิตของพนักงาน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญต่อคุณภาพของพนักงานและเป็นการเพิ่มโอกาสสู่ความสำเร็จขององค์กร

นอกจากนี้ ทอท. ได้จัดให้มีการตรวจสุขภาพพนักงานประจำปี เพื่อเป็นการส่งเสริมให้พนักงานและลูกจ้าง ทอท. มีสุขภาพที่ดี รวมทั้ง จัดให้มีคลินิกสำนักแพทย์ประจำทุกท่าอากาศยาน และสำนักงานใหญ่ เพื่อให้บริการแก่พนักงาน ลูกจ้าง ทอท. และผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่ของ ทอท. ในกรณีเจ็บป่วยหรือได้รับอุบัติเหตุระหว่างปฏิบัติงานอีกด้วย

โครงการส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีให้แก่พนักงาน

โครงการณรงค์ฉีดวัคซีนป้องกันโรคไข้หวัดใหญ่ตามฤดูกาลให้แก่พนักงานและลูกจ้าง

ทอท.จัดให้มีโครงการรณรงค์ฉีดวัคซีนป้องกันโรคไข้หวัดใหญ่ประจำปี 2561 เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดและลดอัตราการหยุดงานของพนักงานและลูกจ้าง เนื่องจากโรคไข้หวัดใหญ่เป็นโรคที่ติดต่oได้ง่ายและระบาดได้รวดเร็วทันทีที่มีการติดเชื้อ ทำให้เสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการรักษา อีกทั้ง เชื้อไข้หวัดใหญ่มีการเปลี่ยนแปลงสายพันธุ์ทุกปี การฉีดวัคซีนป้องกันไข้หวัดใหญ่ควบคู่กับการดูแลสุขภาพจะช่วยเพิ่มภูมิคุ้มกันให้พนักงานและลูกจ้าง ซึ่งเป็นบุคลากรสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กร



โครงการ AOT WE Exercise ปี 2561

ทอท.จัดให้มีโครงการ AOT WE Exercise ซึ่งเป็นโครงการออกกำลังกายทุกวันพุธ เวลา 15.00 - 17.00 น. ณ สำนักงานใหญ่ ทอท.และท่าอากาศยานทั้ง 6 แห่ง โดยส่งเสริมให้พนักงานทอท.ทุกระดับเข้าร่วมโครงการฯ เพื่อเป็นการส่งเสริมสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี ลดความเครียดในการทำงาน เพิ่มความแข็งแกร่งให้กับร่างกาย ตามแผนยุทธศาสตร์สุขภาพวิถีไทย พ.ศ. 2554 - 2563 ของกระทรวงคมนาคม

โครงการ ทอท.ลดพุง ลดโรค ครั้งที่ 7

ทอท.ได้จัดโครงการ ทอท.ลดพุง ลดโรค ครั้งที่ 7 ประจำปี 2561 สำหรับพนักงาน ทอท.เพื่อส่งเสริมสุขภาพร่างกายให้มีความสมบูรณ์แข็งแรง ปราศจากโรคภัยและลดความเสี่ยงในการเกิดโรคในอนาคต ตลอดจนส่งเสริมบุคลิกภาพที่ดีแก่พนักงาน และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร โดยมีผู้เข้าร่วมโครงการ จำนวน 2 รุ่น รุ่นละ 120 คน ดำเนินโครงการเป็นระยะเวลา 3 เดือน ซึ่งประกอบด้วยกิจกรรมการทดสอบสมรรถภาพร่างกาย การอบรมด้านพฤติกรรมกรรมการบริโภคและการลดน้ำหนัก รวมถึงการออกกำลังกายอย่างถูกวิธี โดยมีรางวัลสำหรับผู้เข้าร่วมโครงการฯ ที่ประสบความสำเร็จ ได้แก่ รางวัลจอมขยับ รางวัลจอมพิต และรางวัลจอมขยัน ซึ่งวัดจากสมรรถภาพร่างกายที่เปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้น



โครงการ “ฟื้นฟูสมรรถภาพการทำงาน เพิ่มความสบายๆ สไตล์การยศาสตร์”

ทอท.จัดให้มีโครงการ “ฟื้นฟูสมรรถภาพการทำงาน เพิ่มความสบายๆ สไตล์การยศาสตร์” โดยทีมผู้เชี่ยวชาญ ระหว่างวันที่ 28 - 29 สิงหาคม 2561 โดยมีวัตถุประสงค์ให้พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับการยศาสตร์กับการทำงาน การปวดเมื่อย การเจ็บป่วย อันเนื่องมาจากท่าทางการทำงานที่ไม่เหมาะสม เป็นการสนับสนุนให้พนักงานมีสุขภาพที่ดีในระยะยาว นอกจากนี้ มีกิจกรรม สาธิตการนวดฟื้นฟูสมรรถภาพการทำงาน เพื่อช่วยลดและบรรเทาอาการปวดเมื่อยให้แก่ผู้เข้าร่วมอบรม จำนวน 112 คน

ทั้งนี้ โครงการฯ ได้รับการตอบรับอย่างดี เนื่องจากมีการแจกแผ่นพับและติดตั้งป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับท่าออกกำลังกายที่เหมาะสม



โครงการแผ่นพับส่งเสริมสุขภาพจิตที่ดีสำหรับพนักงาน

ทอท.ได้จัดให้มีมุมประชาสัมพันธ์แผ่นพับ เพื่อเผยแพร่ความรู้ด้านสุขภาพจิตทางจิตใจ ส่งเสริมสุขภาพจิตที่ดี เช่น แบบประเมินความเครียด องค์ความรู้สุขภาพจิตสำหรับประชาชน การปฐมพยาบาลทางใจ และวิถีคลายเครียดโดยกระทรวงสาธารณสุข รวมทั้งจัดโครงการบรรยายให้ความรู้ เรื่อง “ทอท.บริหารจิต พิชิตความเครียด” ครั้งที่ 2 เพื่อเป็นการส่งเสริมสุขภาพจิตที่ดีอย่างรอบด้านให้แก่พนักงาน



ห้องปัมน้ำนมให้บุตร

ทอท.ได้จัดให้มีห้องปัมนมบุตร สำหรับพนักงานและลูกจ้างหญิงที่ต้องมาทำงาน ขณะมีบุตรวัยทารก ซึ่งเป็นการส่งเสริมโครงการน่านมแม่ตามนโยบายของรัฐบาล โดยจัดพื้นที่เป็นสัดส่วน และมีตู้สำหรับแช่เย็นให้อีกด้วย ปัจจุบันห้องปัมนมบุตรมีที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย และสำนักงานใหญ่ โดยมีแผนจะขยายให้ครบทั้ง 6 ท่าอากาศยาน



สวัสดิการและแรงงานสัมพันธ์

ทอท.ให้ความสำคัญกับความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานเพื่อสร้างความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ผ่านการสร้างการมีส่วนร่วม กับพนักงานทุกคน โดยฝ่ายสวัสดิการและแรงงานสัมพันธ์และฝ่ายการแพทย์ ร่วมกันรับผิดชอบดำเนินงานตามนโยบายด้านสวัสดิการและการแพทย์ ที่มุ่งเน้นจัดสวัสดิการและให้บริการด้าน

การแพทย์แก่พนักงาน เพื่อส่งเสริมให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีซึ่งนโยบายดังกล่าวได้รับการทบทวนผลการดำเนินงานเป็นประจำทุกปี และมีการกำหนดโครงการสวัสดิการต่างๆ เพื่อสนองตอบต่อความต้องการและความพึงพอใจของพนักงาน

สวัสดิการ



โครงการเตรียมความพร้อมก่อนเกษียณอายุครบ 60 ปี ของพนักงาน ประจำปีงบประมาณ 2561

ทอท.มีการจัดโครงการเตรียมความพร้อมก่อนเกษียณอายุครบ 60 ปีของพนักงาน ซึ่งเป็นกิจกรรมปัจฉิมนิเทศในช่วงต้นปีงบประมาณของทุกปี โดยมีวิทยากรมาบรรยายให้ข้อมูลการเตรียมความพร้อมแก่ผู้จะเกษียณอายุ เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับแนวทางการใช้ชีวิตอย่างมีคุณภาพ เช่น การดูแลรักษาสุขภาพอย่างถูกวิธี สิทธิประโยชน์ต่างๆ ที่จะได้รับหลังเกษียณ วิธีการวางแผนด้านการเงิน การสร้างสัมพันธภาพทางสังคมในกลุ่มผู้เกษียณอายุ การบริหารจัดการใจให้มีความสุขในชีวิตประจำวัน ซึ่งในปี 2561 มีผู้เกษียณจำนวน 56 คน เข้าร่วมกิจกรรมฯ ในช่วงเดือนมีนาคม - เมษายน 2561



ทุนการศึกษาสำหรับบุตรพนักงานและลูกจ้าง

ทอท.มุ่งหวังให้บุตรพนักงานและลูกจ้างได้รับโอกาสทางการศึกษา จึงมีสวัสดิการให้พนักงานสามารถเบิกค่าเล่าเรียนบุตรได้ตั้งแต่ระดับชั้นอนุบาลจนถึงระดับปริญญาตรี เป็นการส่งเสริมสนับสนุนการศึกษา โดยให้ทุนการศึกษาแก่บุตรพนักงานและลูกจ้างที่มีผลการเรียนดีตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดตั้งแต่ระดับชั้นประถมศึกษาจนถึงระดับปริญญาตรี ทั้งนี้ ได้ตั้งงบประมาณทุนการศึกษาให้แก่บุตรพนักงานเป็นประจำทุกปี ซึ่งในปีนี้มีผู้ได้รับทุนการศึกษาทั้งสิ้น จำนวน 401 คน รวมเป็นเงินกว่า 3 ล้านบาท



โครงการค่ายเยาวชน

ในปี 2561 ทอท.ได้จัด “โครงการท่องเที่ยว SEA LIFE Bangkok Ocean World และเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์หุ่นขี้ผึ้ง มาดามทุสโซ” ซึ่งเป็นสวัสดิการที่จัดให้แก่บุตร/ธิดาของพนักงานและลูกจ้าง



ทอท.ที่มีอายุระหว่าง 9 - 12 ปี จำนวน 80 คน เดินทางไปทัศนศึกษานอกสถานที่ เพื่อปลูกฝังให้มีจิตสำนึกรักธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม ตลอดจน เรียนรู้ประวัติศาสตร์บุคคลสำคัญ และเป็นการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกันของพนักงานและครอบครัวในช่วงเวลาปิดเทอมเป็นประจำทุกปี

สวัสดิการบ้านพักพนักงาน

ทอท.มีสวัสดิการบ้านพักทั้งในส่วนกลางและท่าอากาศยานภูมิภาคต่างๆ สำหรับพนักงานที่มีคุณสมบัติครบถ้วนตามระเบียบ ทอท. โดยพิจารณาจากผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนด้านที่พักอาศัยเป็นลำดับแรก เช่น ผู้ที่บ้านพักอาศัยเดิมประสบอัคคีภัย หรือวินาศภัย ผู้มีหน้าที่อำนวยความสะดวกปฏิบัติกรณีก่อเกิดเหตุการณ์ไม่ปกติ ผู้ที่มีหน้าที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานที่มีภารกิจรับผิดชอบตลอด 24 ชั่วโมง รวมทั้ง ผู้ที่โยกย้ายไปปฏิบัติงานในท่าอากาศยานภูมิภาค ซึ่งเป็นสวัสดิการที่จัดให้พนักงานได้พักอาศัยโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย



AOT MOBILE

ทอท.ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการด้านสวัสดิการผ่าน 3 ช่องทาง ดังนี้

1. AOT MOBILE ทางโทรศัพท์มือถือ
2. Line Application



3. คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (PC)

โดยสามารถใช้ตรวจสอบข้อมูล ดังนี้

- ประวัติข้อมูลการเบิกค่ารักษาพยาบาล
- ประวัติข้อมูลการลา
- ประวัติข้อมูลการลงเวลาปฏิบัติงาน
- ประวัติข้อมูลการเบิกค่าเล่าเรียนบุตร
- ข้อมูลภาษี
- ค้นหาข้อมูลเบอร์ติดต่อพนักงาน/ลูกจ้าง
- คู่มือการ/ ข่าวสารของ ทอท.



สวัสดิการค่ารักษาพยาบาล

ทอท.ให้สวัสดิการแก่พนักงานสามารถใช้สิทธิเบิกค่ารักษาพยาบาลได้ทั้งผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน สำหรับโรงพยาบาลของรัฐและเอกชน ตามอัตราที่กระทรวงการคลังกำหนดไว้ หรือสูงกว่าในอัตราที่ ทอท.กำหนด นอกจากนี้ ในปี 2561 ทอท.มีการปรับวิธีการใช้สวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาลของพนักงาน ทอท.โดยให้ได้รับสิทธิการเบิกค่ารักษาพยาบาลประเภทผู้ป่วยนอก (OPD) การรักษาพยาบาลฉุกเฉิน เนื่องจากอุบัติเหตุ และค่าทันตกรรมสำหรับโรงพยาบาลเอกชน ในวงเงิน 40,000.- บาท/คน/ปี และได้ปรับเพิ่มอัตราค่าห้องค่าอาหารสำหรับผู้ป่วยใน (IPD) ให้สูงขึ้นเมื่อเทียบกับรัฐวิสาหกิจอื่นๆ ในระดับเดียวกัน เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานให้มากขึ้น



การปรับเพิ่มค่าตอบแทน และสวัสดิการอื่นๆ

เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน ทอท.จึงได้ปรับเพิ่มค่าตอบแทนและสวัสดิการอื่นๆของพนักงานในปี 2561 เช่น เงินค่าปฏิบัติงานสำหรับพนักงานและลูกจ้างที่ปฏิบัติงานนอกเวลา งานปกติ เพื่อชดเชยการทำงานในเวลากลางคืน ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปปฏิบัติงานในประเทศ และต่างประเทศ และเพิ่มวงเงินค่าจัดการงานศพของพนักงานและบุคคลในครอบครัว

NEW! สวัสดิการ ปรับขึ้นล่าสุด
Did You Know?
AOT

ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับปีงบประมาณ 2560

ประเภท	ค่าตอบแทน	ค่าตอบแทน	ค่าตอบแทน	รวม
พนักงาน	6,000	3,000	1,000	10,000
ลูกจ้าง	4,000	3,000	1,000	8,000
ค่าจัดการงานศพ	3,000	1,000	1,000	5,000

UPDATE
มีผลตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2561 เป็นต้นไป

แรงงานสัมพันธ์และความพึงพอใจของพนักงาน

พนักงานและลูกจ้างของ ทอท.สามารถแสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินงานด้านสภาพการจ้างงานและสวัสดิการของ ทอท.ผ่านคณะกรรมการกิจการสัมพันธ์ ซึ่งได้รับการแต่งตั้งเพื่อส่งเสริมและพัฒนาด้านแรงงานสัมพันธ์โดยมีคณะกรรมการฯ จำนวนทั้งสิ้น 19 คน ประกอบด้วย ประธานซึ่งเป็นบุคคลภายนอก ผู้แทนฝ่ายนายจ้างและผู้แทนฝ่ายลูกจ้าง จำนวนฝ่ายละ 9 คน และจัดให้มี

การประชุมคณะกรรมการฯ รายเดือน เพื่อติดตามและร่วมพัฒนาการดำเนินงานด้านแรงงานสัมพันธ์ ในปีที่ผ่านมาพบข้อร้องเรียนด้านสวัสดิการหรือความเป็นอยู่ที่ดี เช่น การพิจารณาความดีความชอบ การเข้ารับการอบรมในวันหยุดพักแรม ทั้งนี้ ได้นำข้อร้องเรียนดังกล่าวเข้าประชุมคณะกรรมการฯ เพื่อพิจารณาแก้ไขปัญหาต่อไป

สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจท่าอากาศยานไทย



¹ต่อพนักงานประจำทั้งหมด

นอกจากนี้ ทอท.ยังสนับสนุนสิทธิของพนักงานทุกคนในการร่วมเจรจาต่อรอง โดยดำเนินงานร่วมกับสมาชิกสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจท่าอากาศยานไทย (สร.ทอท.) และมีการจัดประชุมใหญ่สามัญรายปีเพื่อหารือสถานะและแนวปฏิบัติที่เหมาะสมด้านสวัสดิการและสภาพการทำงาน

ขับเคลื่อนองค์กรด้วยพนักงานเปี่ยมศักยภาพ

ทอท.ให้ความสำคัญกับบุคลากร เนื่องจากเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาองค์กรให้บรรลุเป้าหมายการเติบโตทางธุรกิจ พร้อมกับการส่งเสริมการเป็นท่าอากาศยานแห่งความยั่งยืนโดยพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ ส่งเสริมความได้เปรียบจากหลากหลายทางวัฒนธรรมของพนักงาน เพื่อสร้างสรรค์นวัตกรรมให้เกิดขึ้นในองค์กรและยังต่อยอดความสามารถในการแข่งขัน

การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล

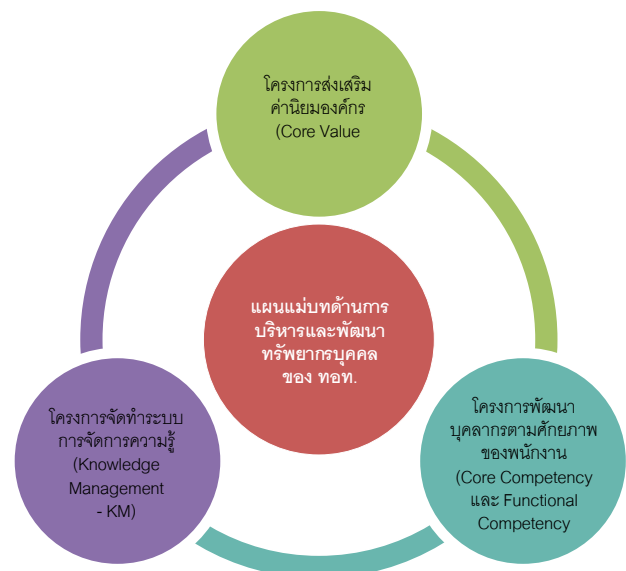
ทอท.มุ่งสร้างบุคลากรเปี่ยมศักยภาพผ่านการพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่องและยึดมั่นในค่านิยมองค์กร ซึ่งบุคลากรจะเป็นแรงขับเคลื่อนสำคัญต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน ซึ่งการบริหารจัดการบุคลากรเป็นปัจจัยพื้นฐานของแผนวิสาหกิจ ทอท. (ปีงบประมาณ 2560 - 2564) โดยมีฝ่ายทรัพยากรบุคคลทำหน้าที่รับผิดชอบการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนแม่บทการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลของ ทอท. ที่ครอบคลุมโครงการส่งเสริมค่านิยมองค์กร โครงการจัดทำระบบการจัดการความรู้ และโครงการพัฒนาบุคลากรตามศักยภาพของพนักงาน รวมทั้งผลการดำเนินโครงการพัฒนาบุคลากรฯ จะได้รับการทบทวนเป็นประจำทุกปี เพื่อให้แน่ใจว่าโครงการพัฒนาทรัพยากรบุคคลที่กำหนดขึ้นในแต่ละปีมีความสอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาองค์กรที่เพิ่มคุณค่าและสร้างเส้นทางการทำงานที่มีความหมายให้แก่บุคลากรทุกระดับ

โครงการส่งเสริมค่านิยมองค์กร (Core Value)

ทอท.ส่งเสริมการปลูกจิตสำนึกต่อค่านิยมองค์กร ประกอบด้วย ให้ใจ มั่นใจ ร่วมใจ เปิดใจ ภูมิใจ ผ่านโครงการส่งเสริมค่านิยมองค์กรแก่พนักงานทุกระดับตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูงจนถึงพนักงาน

ด้วยการรักษาทรัพยากรบุคคลที่มีศักยภาพ นอกจากนี้ ทอท. มีการบริหารทรัพยากรบุคคลโดยพิจารณาจากทุกความคิดเห็นของพนักงาน เพื่อกำหนดโครงการการพัฒนาบุคลากรในรูปแบบต่างๆ ให้ตอบสนองความพึงพอใจ ความผูกพันต่อองค์กร และความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน ควบคู่กับสร้างการมีส่วนร่วมเพื่อพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน

แผนแม่บทด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลของ ทอท.



ระดับปฏิบัติการ โดยพนักงานในระดับต่างๆ จะมีบทบาทหน้าที่แตกต่างกันในการผลักดันค่านิยม

บทบาทของพนักงานในแต่ละระดับในการส่งเสริมค่านิยมองค์กร (Core Value)

ผู้บริหารระดับสูงในฐานะต้นแบบ (Role Model) เป็นบุคคลต้นแบบทางด้านความคิด และพฤติกรรมตามค่านิยม ทอท. เพื่อจุดประกายให้กับพนักงาน	กลุ่มผู้อำนวยการส่วนในฐานะผู้ขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลง (Change Agent) ขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงและสร้างบรรยากาศเพื่อเสริมสร้างค่านิยม ทอท.ให้กับผู้ได้บังคับบัญชา	พนักงานระดับปฏิบัติการในฐานะต้นแบบรุ่นเยาว์ (Young Role Model) มีส่วนร่วมในกิจกรรมและประยุกต์ค่านิยมเข้ากับการทำงาน รวมถึงเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้เกิดพลังในการขับเคลื่อนอย่างต่อเนื่อง จนกลายเป็นวัฒนธรรม
--	--	--

โครงการกิจกรรมประกวดภาพถ่าย Clip VDO และ Mr. & Miss AOT Core Values 2018

เพื่อเป็นการส่งเสริมค่านิยม และวัฒนธรรม และปลูกฝังพฤติกรรมที่พึงประสงค์ แก่พนักงานและลูกจ้าง ทอท.ทั้งองค์กร เกิดบรรยากาศกระตุ้น ส่งเสริม ค่านิยม ทอท.ร่วมกัน ทอท.จึงได้จัดกิจกรรมประกวดภาพถ่ายค่านิยม ทอท. 2018 กิจกรรม ประกวด Clip VDO ค่านิยม ทอท. 2018 และกิจกรรมประกวด Mr. & Miss AOT Core Values 2018



โครงการจัดระบบการจัดการความรู้ (Knowledge Management - KM)

ทอท.ดำเนินโครงการการจัดทำระบบการจัดการความรู้ (Knowledge Management - KM) ซึ่งรับผิดชอบโดยฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล สถาบันวิทยาการท่าอากาศยานร่วมกับคณะกรรมการขับเคลื่อนวัฒนธรรมองค์กรและการจัดการความรู้ ทอท.และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามกระบวนการจัดการความรู้ในองค์กร โดยใช้โมเดล 4Learn เป็นฐานช่วยในการขับเคลื่อน นอกจากนี้

ทอท.ได้นำ KM Maturity Model (KMMMM) ของ APQC (American Productivity and Quality Center) ที่เป็นองค์กรที่มีชื่อเสียงระดับโลก ซึ่งองค์กรนี้เป็นผู้จัดการรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ของอเมริกา Malcom Baldrige Quality Award เพื่อให้ระบบการจัดการและแลกเปลี่ยนความรู้ของพนักงานภายในองค์กร เป็นระบบและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

โครงสร้างการบริหารจัดการโครงการจัดการความรู้

คณะกรรมการขับเคลื่อนวัฒนธรรมองค์กรและการจัดการความรู้ ทำหน้าที่กำหนดนโยบาย ทิศทาง เป้าหมาย ด้านการจัดการความรู้ของ ทอท.	ฝ่ายระบบสารสนเทศ ทำหน้าที่สนับสนุนการพัฒนาและจัดทำระบบจัดเก็บองค์ความรู้ (Knowledge Management System - KMS)	กลุ่มชุมชนนักปฏิบัติ (CoP) เป็นผู้รวบรวม จัดเก็บองค์ความรู้ และนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงาน รวมทั้ง ให้ข้อเสนอแนะในการพัฒนา
---	--	--

กระบวนการจัดการความรู้ของ ทอท.(KM Process)

ขั้นตอนที่ 1 กำหนดและระบุองค์ความรู้ที่สำคัญ (Define/Identify) กำหนด Critical Knowledge เกี่ยวกับ Disruptive Innovation และจัดทำ Airport Operation System K-Map ให้ง่ายต่อการใช้งาน
ขั้นตอนที่ 2 รวบรวมองค์ความรู้ (Collect/Capture/Acquire) รวบรวมความรู้ (Collect) ที่สนับสนุนจากการปฏิบัติงานขององค์กร, ถ่ายโอนความรู้ (Capture) จากผู้รู้ทั้งภายในและภายนอกองค์กร รวมทั้งเสาะหา (Acquire) ข้อมูลสารสนเทศจากท่าอากาศยานต่างประเทศ และนำความรู้มาปรับใช้กับ ทอท.
ขั้นตอนที่ 3 การจัดหมวดหมู่องค์ความรู้ (Classification/Organize) จัดเก็บองค์ความรู้เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถเข้าถึงความรู้ได้ง่ายขึ้นบนโครงสร้างของ Airport Operation System
ขั้นตอนที่ 4 สร้างช่องทางทางการแบ่งปันความรู้ (Share/Transfer) ปรับรูปแบบการนำความรู้ไปใช้งานได้สะดวกยิ่งขึ้น ในรูปแบบของ VDO Micro Learning
ขั้นตอนที่ 5 การเรียนรู้และนำไปใช้ (Use/Learn) นำความรู้มาปรับปรุงการปฏิบัติงานและพัฒนาองค์กร

ต้นแบบ 4Learn ของ ทอท.

ทอท.พัฒนาและดำเนินระบบการจัดการความรู้ โดยใช้โมเดล 4Learn ที่มุ่งเน้นการสร้างกลุ่มชุมชนนักปฏิบัติ (CoP) เพื่อเชื่อมโยงและเผยแพร่ความรู้ที่เกิดขึ้นจากภายในและภายนอกองค์กร พร้อมจัดเก็บองค์ความรู้ในระบบการจัดการความรู้ของ ทอท. (Knowledge Management System-KMS) อย่างเป็นระบบ และนำความรู้ดังกล่าวไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานภายในองค์กรต่อไป	
Learn to Learn (LO) การเรียนรู้ วิธีการเรียนรู้แบบบุคคล ทีม และระดับองค์กร (Organizational Learning-OL)	Learn to Share (KM) การจัดการความรู้ ผ่านการรวบรวม การเสาะหา การปันความรู้ และสร้างความรู้ (Knowledge Management-KM) อย่างเป็นระบบ
Learn to Connect (CoP) การสร้างชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice-CoP) เพื่อค้นหา รวบรวม ระบุองค์ความรู้ใหม่ และแลกเปลี่ยนแนวทางการทำงานที่เป็นเลิศระหว่างท่าอากาศยาน รวมทั้งการแลกเปลี่ยนความรู้กับหน่วยงานภายในและภายนอก	Learn to Innovate (Innovate) สร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงแบบพลิกโฉมโลก (Disruptive Technology) ที่ส่งผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อธุรกิจท่าอากาศยาน เพื่อส่งเสริมการประยุกต์ใช้ความรู้จากภายนอก บูรณาการองค์ความรู้เพื่อปรับปรุงหรือสร้างกระบวนการทำงานใหม่ และจัดเก็บไว้ในระบบการจัดการความรู้ (KMS) เพื่อเป็นองค์ความรู้ในการต่อยอดการสร้างนวัตกรรมตามแผนยุทธศาสตร์นวัตกรรมของ ทอท.(ปี 2560 - 2564)

โครงการกิจกรรม KM Day 2018

ทอท.จัดกิจกรรม KM Day 2018 เพื่อเสริมสร้างการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในองค์กร และนำเสนอผลงานที่เกิดจากการต่อยอดความคิดของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ (KM Expert) ข้ามสายงาน รวมทั้ง ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้บริหาร พนักงาน ทอท. และแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับหน่วยงานภายนอก เช่น บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ร่วมจัดนิทรรศการให้ความรู้ด้านการบิน กิจกรรมส่งเสริมความรู้ด้านเทคโนโลยีท่าอากาศยาน โดย บริษัท SITA Group ทั้งนี้ มีผู้บริหาร พนักงาน ทอท.ทุกระดับจากทุกส่วนงานเข้าร่วมโครงการประมาณ 300 คน



โครงการพัฒนาบุคลากรตามศักยภาพของพนักงาน (Core Competency II:- Functional Competency)

ทอท.ดำเนินการพัฒนาบุคลากรทุกระดับให้มีศักยภาพในการบริหารจัดการท่าอากาศยาน ทั้งในด้านปฏิบัติการและการบริหารจัดการให้สอดคล้องกับมาตรฐานการขนส่งทางอากาศของหน่วยงานภายในและภายนอกประเทศ เช่น สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ

(ICAO) และสำนักงานบริหารการบินแห่งชาติสหรัฐอเมริกา (FAA) โดยในปี 2561 ทอท.ได้จัดฝึกอบรมจำนวนทั้งสิ้น 1,072 หลักสูตร/โครงการ มีพนักงานเข้าร่วมฝึกอบรมจำนวนทั้งสิ้น 9,330 คน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

การดำเนินการพัฒนามูลฐาน

การพัฒนาบุคลากร จำนวน 1,072 โครงการ/หลักสูตร	การฝึกอบรมด้านการบริหารจัดการท่าอากาศยาน (Airport Management Training) จำนวน 308 โครงการ
	การฝึกอบรมด้านการบริหารจัดการทั่วไป (General Management Training) จำนวน 206 โครงการ
	การฝึกอบรมด้านวิชาชีพและการปฏิบัติการ (Functional & Operation Training) จำนวน 432 โครงการ
	การฝึกอบรมด้านความรู้ทั่วไป (Soft Skills Training) จำนวน 126 โครงการ

โครงการฝึกอบรมพื้นฐานด้านการจัดการท่าอากาศยานในแต่ละระดับของพนักงาน ทอท.

ประกอบไปด้วย 4 โครงการหลัก ซึ่งมีวัตถุประสงค์ดังนี้



โครงการฝึกอบรมอื่นๆ

นอกจากนี้ ทอท.จัดให้มีหลักสูตรและโครงการพัฒนามูลฐานที่มีความจำเพาะตามสายงาน ได้แก่ การปฏิบัติการด้านความปลอดภัย ท่าอากาศยาน การบริหารจัดการและความรู้ทั่วไป การพัฒนาศักยภาพผู้บริหาร การกำกับดูแลกิจการที่ดี หลักสูตรต่างประเทศเพื่อความยั่งยืน การพัฒนาพนักงานผู้มีศักยภาพ และหลักสูตรที่ร่วมกับสถาบันการบินพลเรือน เป็นต้น

โครงการพัฒนาศักยภาพผู้บริหาร ทอท.

ในปี 2561 ทอท.จัดฝึกอบรมหลักสูตรด้านการพัฒนาภาวะผู้นำ สำหรับผู้ดำรงตำแหน่งบริหารในระดับผู้อำนวยการ/รองผู้อำนวยการฝ่าย รองผู้อำนวยการสำนัก รองผู้อำนวยการท่าอากาศยาน ผู้อำนวยการศูนย์ รวมทั้ง ผู้อำนวยการส่วนของ ทอท.โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เข้าใจบทบาทของผู้นำในการสร้างแรงจูงใจและส่งเสริมศักยภาพพนักงานให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้ง ลดวิกฤตการณ์ในการทำงานด้วยการมีทิศทางและบริหารเวลาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ การอบรมประกอบไปด้วย 5 หลักสูตร ดังนี้ หลักสูตร 7 อุปนิสัยสำหรับผู้มีประสิทธิภาพสูง หลักสูตรการคิดเชิงกลยุทธ์ในหัวข้อมองสังเวียนธุรกิจในอนาคต หลักสูตรกลยุทธ์เพื่อนำการเปลี่ยนแปลง หลักสูตรเสริมสร้างทักษะเพื่อการเป็นผู้นำบุคลากรมืออาชีพในปัจจุบัน และหลักสูตรการวางแผนและสร้างสรรคอย่างเป็นระบบ โดยโครงการดังกล่าวอบรมระหว่างเดือนสิงหาคม - กันยายน 2561 และมีผู้เข้าร่วมอบรมจำนวนทั้งสิ้น 248 คน



โครงการฝึกอบรมหลักสูตร AOT Advanced Airport Management Program (AAMP)

ทอท.มีวิสัยทัศน์ “เป็นผู้ดำเนินการและจัดการท่าอากาศยานที่ดีระดับโลก (AOT Operates The World’s Smartest Airports)” และหนึ่งในเป้าหมายสมรรถนะหลักของ ทอท.คือ ความเชี่ยวชาญด้านการบริหารท่าอากาศยาน (Expertise in Airport Operation Management) ทอท.จึงได้จัดโครงการฝึกอบรมหลักสูตร “AOT Advanced Airport Management Program (AAMP)” ประจำปีงบประมาณ 2561 ร่วมกับ สถาบัน Aviation Strategies International Institute (ASI-I) โดยความร่วมมือภายใต้โครงการ Trainair Plus (ICAO) ให้กับพนักงาน ทอท.จำนวน 24 คน ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการท่าอากาศยานให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลงและความท้าทายในการบริหารงานท่าอากาศยานของ ทอท.และเตรียมความพร้อมให้กับพนักงานที่มีศักยภาพให้สามารถบริหารจัดการท่าอากาศยานได้อย่างบูรณาการ (Silo - Breaking) และยังเป็นการเตรียมความพร้อมบุคลากรที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในด้านการบริหารท่าอากาศยานด้านต่างๆ ของ ทอท.นอกจากนี้ พนักงานที่ผ่านการฝึกอบรมโครงการ “Global ACI - ICAO Airport Management Professional



Accreditation Programme (AMPAP)” ร่วมเป็นวิทยากรร่วมเพื่อถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านต่างๆ ถูกต้องตามแนวทางของ Trainair Plus (ICAO) และเตรียมความพร้อมในการพัฒนาหลักสูตรหลักของ ทอท.ด้าน Airport Management ตามมาตรฐาน Trainair Plus (ICAO) ซึ่งสามารถออกประกาศนียบัตรที่รับรองโดย ทอท. Aviation Strategies International Institute (ASI-I) - Trainair Plus (ICAO) และสถาบันการศึกษาที่มีชื่อเสียงอื่นๆ ได้ในอนาคต

ผลการดำเนินงานการพัฒนาบุคลากร

จำนวนพนักงานเข้าร่วมฝึกอบรมทั้งสิ้น 9,330 คน		ชั่วโมงการฝึกอบรมเฉลี่ย 43.68 ชั่วโมง ต่อคนต่อปี	
เงินลงทุนด้านการอบรมทั้งสิ้น 264,677,731.8 บาท	ค่าใช้จ่ายในการอบรมเฉลี่ย 28,368.46 บาท ต่อคนต่อปี	Human Capital Return on Investment (HCROI) 5.45	อัตราการโอนย้ายตำแหน่งภายใน ของพนักงาน ทอท. ร้อยละ 20.89

ความหลากหลายของพนักงาน

ความหลากหลายของพนักงานเป็นปัจจัยที่ทำให้องค์กรมีความได้เปรียบทางความคิดและมุมมองที่แตกต่าง ซึ่งเอื้อประโยชน์ต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมและการปรับตัวของธุรกิจให้เข้ากับสถานการณ์ปัจจุบัน ดังนั้น ทอท.จึงดำเนินงานด้วยความเคารพในความหลากหลายและความเท่าเทียมกันของพนักงาน โดยไม่แบ่งแยกเพศ พื้นฐานทางความคิด ความเชื่อ ศาสนา และความแตกต่างทางร่างกาย จึงมีการระบุไว้ในจรรยาบรรณพนักงานตาม

คู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดี พร้อมทั้ง เปิดโอกาสให้พนักงานมีความก้าวหน้าในสายงานตามความสามารถ โดยพนักงานทุกคนของ ทอท.ได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นรายบุคคลจากผู้บังคับบัญชาเป็นประจำทุกปี และนำผลที่ได้รับไปกำหนดแนวทางการพัฒนาตนเองและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้มากยิ่งขึ้น

จำนวนพนักงานทั้งหมด 7,716 คน	ร้อยละ 39.76 ของพนักงาน ทอท.เพศหญิง	สัดส่วนพนักงานเพศหญิง				
		ระดับคณะกรรมการ ร้อยละ 13.33				
		ระดับผู้บริหารระดับสูง (ระดับ 9 - 11) ร้อยละ 34.89				
		ระดับผู้จัดการ (ระดับ 7 - 8) ร้อยละ 50.08				
		ระดับปฏิบัติการ (ระดับ 6 ลงไป) ร้อยละ 35.8				
สัดส่วนพนักงานแยกตามหน่วยธุรกิจ						
สำนักงานใหญ่	ท่าอากาศยาน สุวรรณภูมิ	ท่าอากาศยาน ดอนเมือง	ท่าอากาศยาน เชียงใหม่	ท่าอากาศยาน หาดใหญ่	ท่าอากาศยาน ภูเก็ต	ท่าอากาศยาน แม่ฟ้าหลวง เชียงราย
1,271 คน เป็นเพศหญิง ร้อยละ 54.8	2,273 คน เป็นเพศหญิง ร้อยละ 30.9	892 คน เป็นเพศหญิง ร้อยละ 38.6	225 คน เป็นเพศหญิง ร้อยละ 41.3	191 คน เป็นเพศหญิง ร้อยละ 31.9	524 คน เป็นเพศหญิง ร้อยละ 36.8	146 คน เป็นเพศหญิง ร้อยละ 33.6

การส่งเสริมความหลากหลายด้านอัตลักษณ์ทางวัฒนธรรมของพนักงาน

ทอท.สนับสนุนภาครัฐในการณรงค์แต่งชุดผ้าไทยตามอัตลักษณ์ของแต่ละท้องถิ่น ซึ่งสอดคล้องกับความหลากหลายของพื้นที่การดำเนินงาน ธุรกิจการให้บริการท่าอากาศยานในความรับผิดชอบทั้ง 6 แห่ง ในภาคเหนือ ภาคกลาง และภาคใต้ เพื่อเป็นการอนุรักษ์และเสริมสร้างความเป็นไทยให้แก่เยาวชนและประชาชนทอท.จึงเปิดโอกาสให้พนักงานและลูกจ้าง ทอท.แสดงออกซึ่งความเป็นเอกลักษณ์ของแต่ละท้องถิ่น โดยส่งเสริมให้แต่งกายด้วยชุดผ้าไทย หรือ ชุดท้องถิ่นพื้นเมืองต่างๆ วันศุกร์



ความพึงพอใจของพนักงาน

ทอท.จัดทำโครงการสำรวจความผูกพันและความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อ ทอท.เป็นประจำทุกปี โดยสำรวจพนักงานและลูกจ้าง ทอท.รวมทั้งสิ้น 7,173 คน ในการตอบแบบสำรวจในระบบออนไลน์ แบ่งกลุ่มบุคลากรเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้บริหารระดับสูง กลุ่มพนักงานปฏิบัติการ กลุ่มพนักงานสนับสนุน และกลุ่มลูกจ้างชั่วคราว โดยทำการสำรวจความเห็นความผูกพันและความพึงพอใจในประเด็นต่างๆ เช่น ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ด้านความก้าวหน้า ด้านค่าตอบแทน ด้านสัมพันธภาพ ด้านการยอมรับจากผู้อื่น และด้านบรรยากาศในการทำงาน

ในปี 2561 ตั้งเป้าหมายระดับความพึงพอใจของพนักงานที่คะแนนร้อยละ 75 ผลสำรวจ พบว่า พนักงานและลูกจ้าง ทอท.มีความพึงพอใจสูงขึ้นจากปีที่ผ่านมาที่คะแนนร้อยละ 83.46 ซึ่งผ่านเกณฑ์

เป้าหมายที่ตั้งไว้ และจากการจำแนกเพศ พบว่า พนักงานชาย มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ร้อยละ 80.75 พนักงานหญิง มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ร้อยละ 78.12 โดยประเด็นที่พนักงานและลูกจ้าง ทอท.ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ร้อยละ 88.89 คือ ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายงาน ความภาคภูมิใจในงาน และกระบวนการทำงานที่เป็นระบบและมีมาตรฐาน ส่วนประเด็นที่พนักงานให้ความเห็นว่าควรพัฒนา คือ ด้านระบบเส้นทางการเติบโตในอาชีพ ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน และระบบการรับข้อเสนอแนะและการริเริ่มสร้างสรรค์ ทั้งนี้ ข้อมูลที่ได้จากการประเมินความพึงพอใจของพนักงานจะถูกนำมาวิเคราะห์แยกตามระดับตำแหน่ง กลุ่มอายุ และเพศเพื่อใช้ในการพัฒนาแผนดำเนินงานด้านความพึงพอใจของพนักงานต่อไป

ความพึงพอใจของพนักงานและการดึงดูดพนักงาน

คะแนนความพึงพอใจของพนักงาน			สัดส่วนพนักงานที่เข้าร่วมทำการประเมินความพึงพอใจ
คะแนนปี 2560 ร้อยละ 80.75 เพศชาย ร้อยละ 82.54 เพศหญิง ร้อยละ 78.12	คะแนนปี 2561 ร้อยละ 83.46 เพศชาย ร้อยละ 80.75 เพศหญิง ร้อยละ 78.12	เป้าหมายปี 2561 ร้อยละ 75 “บรรลุเป้าหมาย”	ร้อยละ 92.57
อัตราการออกจากงานทั้งหมด ¹ ร้อยละ 0.42	อัตราการออกจากงานโดยสมัครใจ ¹ ร้อยละ 0.42		อัตราการกลับมาทำงานและคงอยู่ ของพนักงานที่ลาคลอด ร้อยละ 100
¹ ต่อพนักงานประจำทั้งหมด			

ประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด	ประเด็นที่ควรได้รับการพัฒนา
• ความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายงาน	• ระบบเส้นทางการเติบโตในอาชีพ
• ความภาคภูมิใจในงาน	• ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน
• กระบวนการทำงานที่เป็นระบบและมีมาตรฐาน	• ระบบการรับข้อเสนอแนะ
	• การริเริ่มสร้างสรรค์

รางวัลพนักงานดีเด่น

ทอท.ให้การสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานหรือลูกจ้างที่มีผลงานดีเด่น ทำความดีมีจิตอาสา เป็นบุคคลตัวอย่างของสังคมในโอกาสครบรอบการดำเนินงานของ ทอท. เป็นประจำทุกปี โดยในปี 2561 ได้จัดให้มีพิธีมอบโล่เกียรติคุณสำหรับบุคคล หรือหน่วยงานภายนอกที่ทำคุณประโยชน์แก่ ทอท. โดยมอบรางวัลเชิดชูเกียรติพนักงานที่มีผลงานดีเด่น พนักงาน/ลูกจ้างที่มีผลงานได้รับการยกย่องเป็นกรณีพิเศษ และกลุ่ม/หน่วยงานดีเด่น รวมทั้งสิ้น 10 คน ตัวอย่างผลงาน ได้แก่

- การให้บริการที่เอาใจใส่ต่อผู้โดยสารอย่างเหนือความคาดหมายและสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มาใช้บริการท่าอากาศยานของ ทอท.
- การช่วยชีวิตผู้โดยสารและผู้ทั้งหมดสติด้วยวิธีการฟื้นคืนชีพขั้นพื้นฐาน (CPR)
- การคิดค้นสิ่งประดิษฐ์ที่เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของส่วนงาน

สำหรับการพิจารณาคัดเลือกพนักงานดีเด่นเป็นไปด้วยความโปร่งใสยุติธรรม โดยใช้เกณฑ์การคัดเลือกที่กำหนดจากความสอดคล้องกับค่านิยม ทอท.(Core Values) ร้อยละ 40 และหลักฐานสนับสนุน (Supporting Evidence) ที่สอดคล้องกับค่านิยม ประกอบด้วยผลงาน ประโยชน์ต่อ ทอท. หนังสือชมเชยหรือรางวัลที่เคยได้รับจากผลงาน ร้อยละ 60





งานเชิดชูเกียรติวีรชนแห่งถ้ำหลวง นาวาตรี สมาน กุณห์

เมื่อวันที่ 27 สิงหาคม 2561 ทอท.จัดงานเชิดชูเกียรติวีรชนแห่งถ้ำหลวง นาวาตรี สมาน กุณห์ ร.น. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย 4 ส่วนตระเวนระงับเหตุ ฝ่ายรักษาความปลอดภัย ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และเพื่อนพนักงาน ทอท.รวมทั้งสิ้น 32 คน ที่มีความเสียสละ กล้าหาญ มีจิตอาสาเข้าร่วมปฏิบัติภารกิจช่วยค้นหาทีมนักฟุตบอลเยาวชนชนหมูป่าอะคาเดมี 13 คน ที่ติดอยู่ภายในถ้ำหลวงขุนน้ำนางนอน จังหวัดเชียงราย ในระหว่างวันที่ 23 มิถุนายน - 11 กรกฎาคม 2561 เพื่อเชิดชูเกียรติพนักงานที่ปฏิบัติงานเพื่อสังคมเป็นกรณีพิเศษ ซึ่ง นาวาตรี สมาน กุณห์ เสียชีวิตในขณะที่ปฏิบัติภารกิจดังกล่าว และได้รับการกล่าวถึงและสดุดีในวีรกรรมอย่างกว้างขวาง



นอกจากนี้ ยังมีการพิจารณารับนางวลีพร กุณห์ ภรรยาของนาวาตรี สมาน กุณห์ เข้าเป็นพนักงาน ทอท.ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ตรวจค้น 4 ส่วน ตรวจค้นฝ่ายรักษาความปลอดภัยท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เพื่อตอบแทนคุณงามความดีของ นาวาตรี สมาน กุณห์ ที่เสียสละตนในครั้งนี้

To Reach Corporate Citizenship Airport

ก้าวของท่าอากาศยานที่เป็นเพื่อนบ้านที่ดีของชุมชน



การดำเนินธุรกิจบนพื้นฐานของความยั่งยืน ส่งผลให้เกิดความมั่นคงและความมั่งคั่งแก่ประเทศ เพื่อบรรลุจุดประสงค์แห่งการเป็นองค์กรแห่งความยั่งยืน ทอท. ซึ่งเป็นผู้ให้บริการท่าอากาศยานหลักของประเทศ จึงดำเนินธุรกิจให้มีความสอดคล้องกับข้อกำหนดด้านความปลอดภัยทำให้เกิดเสถียรภาพการดำเนินงาน

ทอท. ตระหนักถึงการสร้างการมีส่วนร่วมและการยอมรับจากชุมชนโดยรอบท่าอากาศยานภายใต้ความรับผิดชอบ รวมถึงปลูกฝังจิตสำนึกในการดำเนินธุรกิจอย่างเคารพสิทธิมนุษยชนของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม เพื่อมุ่งสู่การเป็นท่าอากาศยานที่เป็นเพื่อนบ้านที่ดีของชุมชนอย่างแท้จริง

การยอมรับจากชุมชนโดยรอบ
ท่าอากาศยานภายใต้ความ
รับผิดชอบของ ทอท. รวมถึง
ปลูกฝังจิตสำนึกในการดำเนิน
ธุรกิจอย่างเคารพสิทธิ
มนุษยชนของผู้มีส่วนได้เสีย
ทุกกลุ่ม เพื่อความสำเร็จของ
การดำเนินธุรกิจสู่การเป็น
ท่าอากาศยาน
ที่เป็นเพื่อนบ้านที่ดีของ
ชุมชนอย่างแท้จริง



ส่งมอบท่าอากาศยานแห่งความปลอดภัย

ทอท.ในฐานะผู้ให้บริการท่าอากาศยานหลักของประเทศตระหนักดีว่าการดำเนินธุรกิจการให้บริการท่าอากาศยานมีความเกี่ยวข้องกับ ความมั่นคงของประเทศ ทอท.สร้างความเชื่อมั่นในการดำเนินธุรกิจต่อผู้มีส่วนได้เสียด้วยนโยบายด้านความปลอดภัยท่าอากาศยาน และการบริหารจัดการความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยในท่าอากาศยาน ซึ่งได้นำมาปฏิบัติอย่างเคร่งครัด และกำหนด เป้าหมายการดำเนินงานควบคู่กับการสร้างความตระหนักรู้ด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยแก่พนักงาน ผู้ประกอบการ สายการบิน และผู้โดยสารอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มั่นใจว่าทุกพื้นที่ของท่าอากาศยานของ ทอท.มีมาตรฐานความปลอดภัย และการรักษาความปลอดภัยในระดับประเทศและระดับสากล

นโยบายและการบริหารจัดการมาตรฐานความปลอดภัยท่าอากาศยาน

ทอท.มีนโยบายความปลอดภัยของท่าอากาศยาน (Aerodrome Safety Policy) และมีคณะกรรมการบริหารความปลอดภัยท่าอากาศยาน (Aerodrome Safety Management Committee) โดยมีกรรมการผู้ชำนาญการใหญ่เป็นประธานในการกำหนดนโยบายดังกล่าว เพื่อเป็นแนวในการจัดการด้านความปลอดภัยท่าอากาศยาน ระดับองค์กร และมีฝ่ายมาตรฐานและความปลอดภัยท่าอากาศยาน เป็นเลขานุการคณะกรรมการ ส่วนในระดับท่าอากาศยานมี

ผู้อำนวยการท่าอากาศยานเป็นประธานคณะกรรมการความปลอดภัยท่าอากาศยาน (Aerodrome Safety Committee) กำหนดนโยบายที่สอดคล้องกับนโยบายความปลอดภัยของ ทอท.เพื่อเป็นแนวทางในการจัดการด้านความปลอดภัยท่าอากาศยานในระดับท่าอากาศยาน โดยฝ่ายมาตรฐานท่าอากาศยานและอาชีวอนามัย หรือส่วนมาตรฐานท่าอากาศยาน และอาชีวอนามัย เป็นเลขานุการคณะกรรมการ

โครงสร้างการบริหารความปลอดภัยท่าอากาศยาน

ระดับองค์กร กรรมการผู้ชำนาญการใหญ่ เป็น ประธาน คณะกรรมการบริหารความปลอดภัยท่าอากาศยาน (Aerodrome Safety Management Committee)	ระดับท่าอากาศยาน ผู้อำนวยการท่าอากาศยาน เป็น ประธานคณะกรรมการ ความปลอดภัยท่าอากาศยาน (Aerodrome Safety Committee)
- จัดทำนโยบายและกำหนดแผนงาน วิธีการปฏิบัติ ระดับความปลอดภัยที่ยอมรับได้ (Acceptable Level of Safety - ALOS) ของ ทอท. - ติดตามและเร่งรัดการดำเนินงาน แก้ไขข้อบกพร่องของ ท่าอากาศยานทั้ง 6 แห่ง เพื่อสามารถรักษาใบรับรอง การดำเนินงานสนามบินสาธารณะ (Public Aerodrome Operating Certificate) - สนับสนุนและส่งเสริมการพัฒนาระบบการจัดการด้าน นิรภัยของสนามบิน (Safety Management System - SMS) อย่างต่อเนื่อง	- กำหนดนโยบายที่สอดคล้องกับนโยบายความปลอดภัย ของ ทอท.เพื่อเป็นแนวในการจัดการด้านความปลอดภัย ท่าอากาศยาน - กำหนดหน้าที่ให้ดำเนินการกำกับดูแล ติดตามผล การดำเนินงาน บริหารความปลอดภัย ตามระบบการจัดการ ด้านนิรภัยของสนามบิน (Safety Management System-SMS) ที่เป็นไปตามกฎหมายด้านการบิน ภายในประเทศและมาตรฐานสากล
ฝ่ายมาตรฐานและความปลอดภัยท่าอากาศยาน เป็นเลขานุการ	ฝ่ายมาตรฐานท่าอากาศยานและอาชีวอนามัย หรือ ส่วนมาตรฐานท่าอากาศยานและอาชีวอนามัย เป็นเลขานุการ

นโยบายความปลอดภัยของท่าอากาศยาน (Aerodrome Safety Policy)

 พัฒนามาตรฐานและการจัดการด้านนิรภัยของท่าอากาศยานควบคู่ไปกับการเติบโตของกิจการขนส่งทางอากาศภายใต้มาตรฐานของ ICAO	 สนับสนุนบุคลากรและจัดสรรงบประมาณในการดำเนินระบบการจัดการด้านนิรภัยของท่าอากาศยาน (SMS)	 ผู้บริหารทุกระดับมีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบความปลอดภัยของท่าอากาศยานให้เป็นไปตามข้อกำหนด ตัวชี้วัดและเป้าหมาย	 พนักงานและลูกจ้างทุกคนต้องตระหนักและให้ความร่วมมือเรื่องความปลอดภัยของท่าอากาศยานอย่างเคร่งครัด	 จัดฝึกอบรม ทบทวน และสื่อสารเพื่อมั่นใจว่าบุคลากรมีความรู้ความชำนาญในการดำเนินการตามนโยบายความปลอดภัยของท่าอากาศยาน ทอท.
 รณรงค์ ประชาสัมพันธ์ และจูงใจผู้เกี่ยวข้องให้ปฏิบัติตามกฎระเบียบ มาตรฐานความปลอดภัย ยอมรับและมีจิตสำนึกเป็นวัฒนธรรมความปลอดภัย	 ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตามนโยบายและระบบการจัดการด้านนิรภัยของสนามบิน (SMS)	 ส่งเสริมการทำรายงานความปลอดภัย (Safety Report) อย่างอิสระ	 มุ่งมั่นสอบสวนหาสาเหตุของเหตุการณ์ด้านความปลอดภัย	 ส่งเสริมและสนับสนุนการรวมประสานและบูรณาการระบบความปลอดภัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

นอกจากนี้ ท่าอากาศยานทั้ง 6 แห่ง ในความรับผิดชอบของ ทอท.ยังได้จัดทำคู่มือการดำเนินงานสนามบิน (Aerodrome Manual) ที่สอดคล้องกับมาตรฐานสากล ICAO Doc 9774 Manual on Certification of Aerodrome เพื่อใช้ดำเนินการให้เกิดความปลอดภัยต่อการให้บริการของอากาศยานที่มาปฏิบัติการบินที่ท่าอากาศยานของ ทอท.

คู่มือการดำเนินงานสนามบิน (Aerodrome Manual)

ส่วนที่ 1 บททั่วไป (General Information)

จุดประสงค์และขอบเขตของคู่มือการดำเนินงานสนามบิน กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานสนามบิน เจาะลึกในการใช้สนามบิน ระบบบริการข่าวสารการบินและวิธีการในการประกาศใช้ ระบบการบันทึกข้อมูลอากาศยาน พันธะของผู้ดำเนินการสนามบิน

ส่วนที่ 2 รายละเอียดของสถานที่ตั้งสนามบิน (Particulars of the Aerodrome Site)

สถานที่ตั้งของสนามบิน ขอบเขตของสนามบิน แผนผังแสดงตำแหน่งของสนามบินกับชุมชนใกล้เคียง รายละเอียดอื่นที่เกี่ยวกับสนามบิน

ส่วนที่ 3 รายละเอียดของสนามบินที่ต้องรายงานในการบริการข่าวสารการบิน (เอ ไอ เอส) (Particulars of the Aerodrome Required to be Reported to the Aeronautical Information Service)

ข้อมูลทั่วไป ขนาดและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสนามบิน

ส่วนที่ 4 รายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงานสนามบิน (Particulars of the Aerodrome Operating Procedures and Safety Measures)

การรายงานของสนามบิน การเข้า/ออก พื้นที่ปฏิบัติการบินของสนามบิน แผนฉุกเฉินของสนามบิน การดับเพลิงและกู้ภัย การตรวจสอบสนามบิน เครื่องช่วยการเดินอากาศด้วยทัศนวิสัยและระบบไฟฟ้าสนามบิน การบำรุงรักษาพื้นที่ปฏิบัติการบิน การปฏิบัติด้านความปลอดภัยระหว่างการก่อสร้างและซ่อมบำรุงสนามบิน การจัดการหลุมจอดอากาศยาน การบริหารจัดการความปลอดภัยในลานจอด การควบคุมยานพาหนะในเขตพื้นที่การบิน การจัดการในการป้องกันอันตรายจากสัตว์ การควบคุมสิ่งกีดขวาง การเคลื่อนย้ายอากาศยาน ที่ไม่สามารถใช้งานได้ การดำเนินการเกี่ยวกับวัตถุอันตราย การปฏิบัติในสภาวะทัศนวิสัยต่ำ การป้องกันเรดาร์ และเครื่องช่วยการเดินอากาศ

ส่วนที่ 5 การบริหารสนามบินและระบบการจัดการความปลอดภัย (Aerodrome Administration and Safety Management System)



โครงการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยของ ทอท.

หลักสูตรด้านความปลอดภัย	หลักสูตรด้านการรักษาความปลอดภัย	
1. หลักสูตร การป้องกันอันตรายจากนกในสนามบิน 2. หลักสูตร ACI-ICAO Aerodrome Certification 3. หลักสูตร GSN 5: Advanced Safety Management Systems 4. หลักสูตร GSN 3: Emergency Planning and Crisis Management 5. โครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การตระหนักรู้ด้านความปลอดภัย (Safety Awareness Seminar)	หลักสูตรภายในตามข้อกำหนดของรัฐบาล	หลักสูตรที่จัดให้กับหน่วยงานภายนอก (ตามที่ยื่นขอ)
	หลักสูตร 3 ม.เพื่อมาตรฐานการรักษาความปลอดภัย (ระดับต้นและระดับทบทวน)	หลักสูตร 3 ม.เพื่อมาตรฐานการรักษาความปลอดภัย (ระดับต้น)
	หลักสูตร ผู้ตรวจสอบด้านการรักษาความปลอดภัยการบิน	หลักสูตร การตระหนักรู้ด้านการรักษาความปลอดภัยและการตรวจหาวัตถุระเบิดด้วยเครื่องเอกซเรย์
	หลักสูตร ผู้ควบคุมการปฏิบัติงานด้านการรักษาความปลอดภัยการบิน	หลักสูตร ทบทวนความรู้การวิเคราะห์ภาพจากเครื่องเอกซเรย์

การดำเนินการด้านการรักษาความปลอดภัย

ในปี 2561 ทอท.พบกรณีการละเมิดข้อกำหนดทางด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย จำนวน 1 กรณี จากการที่เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยใช้กำลังเกินกว่าเหตุในการควบคุมผู้โดยสารต่างชาติที่แสดงพฤติกรรมไม่เหมาะสม โดย ทอท.จัดให้มีการสอบสวนเหตุการณ์ดังกล่าว และพนักงานผู้อำนวยการท่าอากาศยานและผู้อำนวยการฝ่ายรักษาความปลอดภัยของท่าอากาศยานเพื่อความโปร่งใสในการสอบสวน และ ทอท.อยู่ระหว่างสอบสวนเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยผู้ก่อเหตุเนื่องจากเป็นความผิดทางวินัยร้ายแรง นอกจากนี้ ทอท.ได้ออกหนังสือแสดงความเสียใจอย่างเป็นทางการผ่านสถานทูตเพื่อขอโทษผู้โดยสารคนดังกล่าว

หลักสูตรด้านความปลอดภัยที่อบรมภายใน

โครงการส่งเสริมวัฒนธรรมความปลอดภัยท่าอากาศยานของ ทอท.

วัฒนธรรมความปลอดภัยภายในท่าอากาศยานถือเป็นหัวใจสำคัญในการดำเนินธุรกิจให้บริการท่าอากาศยานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ทอท. จึงกำหนดโครงการฝึกอบรมสัมมนา โดยบุคลากรภายในองค์กรที่ได้รับการรับรอง และบุคลากรภายนอกจากสถาบันทั้งในและต่างประเทศ รวมทั้งจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนความรู้ด้านความปลอดภัยระหว่างผู้เชี่ยวชาญจากท่าอากาศยานต่างๆ ภายใต้โครงการบันทึกความร่วมมือระหว่างท่าอากาศยาน (Sister Airport Agreement - SAA) เพื่อสร้างความตระหนักและต่อยอดความรู้ ความชำนาญด้านความปลอดภัยร่วมกับองค์กรพันธมิตร



หลักสูตรด้านการรักษาความปลอดภัยที่อบรมภายใน

หลักสูตร “ผู้ควบคุมการปฏิบัติงานด้านการรักษาความปลอดภัยการบิน (AVSEC Supervisors) ให้กับผู้มีหน้าที่ในการควบคุมการปฏิบัติงานด้านการตรวจค้น/การรักษาความปลอดภัย ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ทอท.ได้ดำเนินการจัดฝึกอบรมให้กับผู้มีหน้าที่ในการควบคุมการปฏิบัติงานด้านการตรวจค้น/การรักษาความปลอดภัย ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 36 คน เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมฯ ได้รับความรู้ ความเข้าใจในบทบาทของหัวหน้าชุด และผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน มีความมั่นใจ มีความเป็นผู้นำ และมีทักษะในการเป็นหัวหน้าชุด/ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน มีทักษะในการการควบคุม/สั่งการ และบริหารจัดการการปฏิบัติงานของพนักงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิภาพสูงสุด รวมถึงเตรียมความพร้อมในการรับการตรวจสอบด้านการรักษาความปลอดภัยจากหน่วยงานในระดับชาติและระดับสากลต่อไป



หลักสูตรด้านการรักษาความปลอดภัยที่จัดให้กับหน่วยงานภายนอก

การบรรยายหัวข้อ Security Operations ให้กับ Civil Aviation Authority of Nepal (CAAN) ราชอาณาจักรเนปาล

ทอท.จัดวิทยากรบรรยายภายใต้หัวข้อ “Security Operations” ตามมาตรฐานความปลอดภัยระดับสากลของ ICAO ให้กับเจ้าหน้าที่จาก Civil Aviation Authority of Nepal (CAAN) ราชอาณาจักรเนปาล ซึ่งการบรรยายนี้เป็นส่วนหนึ่ง ในการฝึกอบรมหลักสูตร “Aviation Administration and Financial Management Training Course” ซึ่งจัดขึ้น

ณ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด กรุงเทพฯ เพื่อเป็นการกระชับความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ดำเนินการท่าอากาศยานในภูมิภาคเอเชีย และการส่งเสริมถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการบริหารจัดการมาตรฐานต่างๆ ระหว่างท่าอากาศยาน



การบรรยายหัวข้อการตระหนักรู้ด้านการรักษาความปลอดภัย (Security Awareness)

ทอท.ร่วมกับกรมข่าวทหารอากาศ กองทัพอากาศ ให้การบรรยายในหัวข้อการตระหนักรู้ด้านการรักษาความปลอดภัย (Security



Awareness) ให้กับนายทหารกรมข่าวทหารอากาศ โดยการบรรยายดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งในการสัมมนาการรักษาความปลอดภัย สนามบินกองทัพอากาศสู่มาตรฐานระดับสากล และเป็นการเผยแพร่ความรู้ทางด้านการรักษาความปลอดภัยของ ทอท.ให้กับหน่วยงานภายนอก เพื่อยกระดับมาตรฐานความปลอดภัยทางการบินในภาคส่วนต่างๆ ของประเทศ

การควบคุมอากาศยานชนนก

อากาศยานชนนกนับเป็นความท้าทายด้านความปลอดภัยของท่าอากาศยานที่เกิดจากปัจจัยด้านพฤติกรรมของนกและสภาวะแวดล้อมที่ดึงดูดนกเข้ามาในพื้นที่ท่าอากาศยาน โดยเหตุการณ์ดังกล่าวจำเป็นต้องได้รับการบริหารจัดการอย่างเหมาะสมเพื่อความปลอดภัยด้านการบิน ลดความเสียหายต่ออากาศยาน ลดความล่าช้าในการเดินทาง ทอท.จึงกำหนดให้มีมาตรการดำเนินการในการป้องกันอันตรายจากนกในสนามบินอย่างต่อเนื่อง เช่น การจัดการแหล่งอาหาร ที่พักอาศัย และสิ่งดึงดูดนก นอกจากนี้ เพื่อไม่ให้เกิดความคุ้นเคยกับพื้นที่ จึงดำเนินการไล่นกออกจากพื้นที่ท่าอากาศยานด้วยวิธีการที่เหมาะสมที่พัฒนาขึ้นมาดำเนินการเอง และตามข้อแนะนำใน ICAO , Doc 9137 Airport Service Manual Part 3 Wild Control and Reduction. เช่น ขับไล่ด้วยเสียง ใช้รูปสัตว์นักล่าที่นกกลัว รวมทั้ง พ่นงานของ ทอท.ที่มีความเชี่ยวชาญด้านปักษีวิทยา

ทอท.ได้เก็บข้อมูลและรายงานอากาศยานชนนกอย่างต่อเนื่อง ตามมาตรฐานการรายงานของ ICAO (IBIS:ICAO Bird Strike Information System) เพื่อแสดงให้เห็นให้ผู้มีส่วนได้เสียทราบว่า ทอท.ดำเนินการตามมาตรฐานสากลอย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้ง ยังได้ทำการเผยแพร่ความรู้ด้านการป้องกันอันตรายจากนกให้ท่าอากาศยานอื่น เช่น สนามบินนานาชาติอู่ตะเภา



นอกจากการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยแล้ว ทอท.ยังจัดให้มีการประชาสัมพันธ์เชิงรุกถึงมาตรการด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยผ่านสื่อประชาสัมพันธ์อิเล็กทรอนิกส์และบอร์ดประชาสัมพันธ์ภายในท่าอากาศยาน รวมทั้งจัดการอบรมเรื่องการปฐมพยาบาลเบื้องต้น

และการใช้เครื่องกระตุกหัวใจไฟฟ้าชนิดอัตโนมัติ (Automated External Defibrillators - AED) ให้กับพนักงานลูกจ้างผู้ประกอบการและหน่วยงานราชการภายในท่าอากาศยาน เพื่อให้สามารถช่วยชีวิตผู้ที่อยู่ในสภาวะอันตรายได้อย่างถูกต้องวิธี

การประชาสัมพันธ์ด้านความปลอดภัยภายในท่าอากาศยาน

ทอท.มีการประชาสัมพันธ์ให้แก่ผู้ใช้ท่าอากาศยานทุกกลุ่มทราบความคืบหน้าในการดำเนินงานและเกร็ดความรู้ด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยภายในท่าอากาศยาน เช่น โครงการ “ปีใหม่ขับที่ปลอดภัย ขับเข้า-เปิดไฟหน้า-คาดเข็มขัดนิรภัย” โครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับความปลอดภัย และข่าวสารการอบรมด้านความปลอดภัยในท่าอากาศยานต่างๆ โดยสื่อสารผ่านบอร์ดประชาสัมพันธ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อสร้างความตระหนัก



ให้แก่พนักงาน ลูกจ้าง ผู้ประกอบการ และผู้โดยสาร รวมทั้งเป็นการส่งเสริมภาพลักษณ์องค์กรที่ให้ความสำคัญต่อความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยให้ผู้มีส่วนได้เสียได้รับทราบ



โครงการปฐมพยาบาลเบื้องต้นและการใช้เครื่อง AED



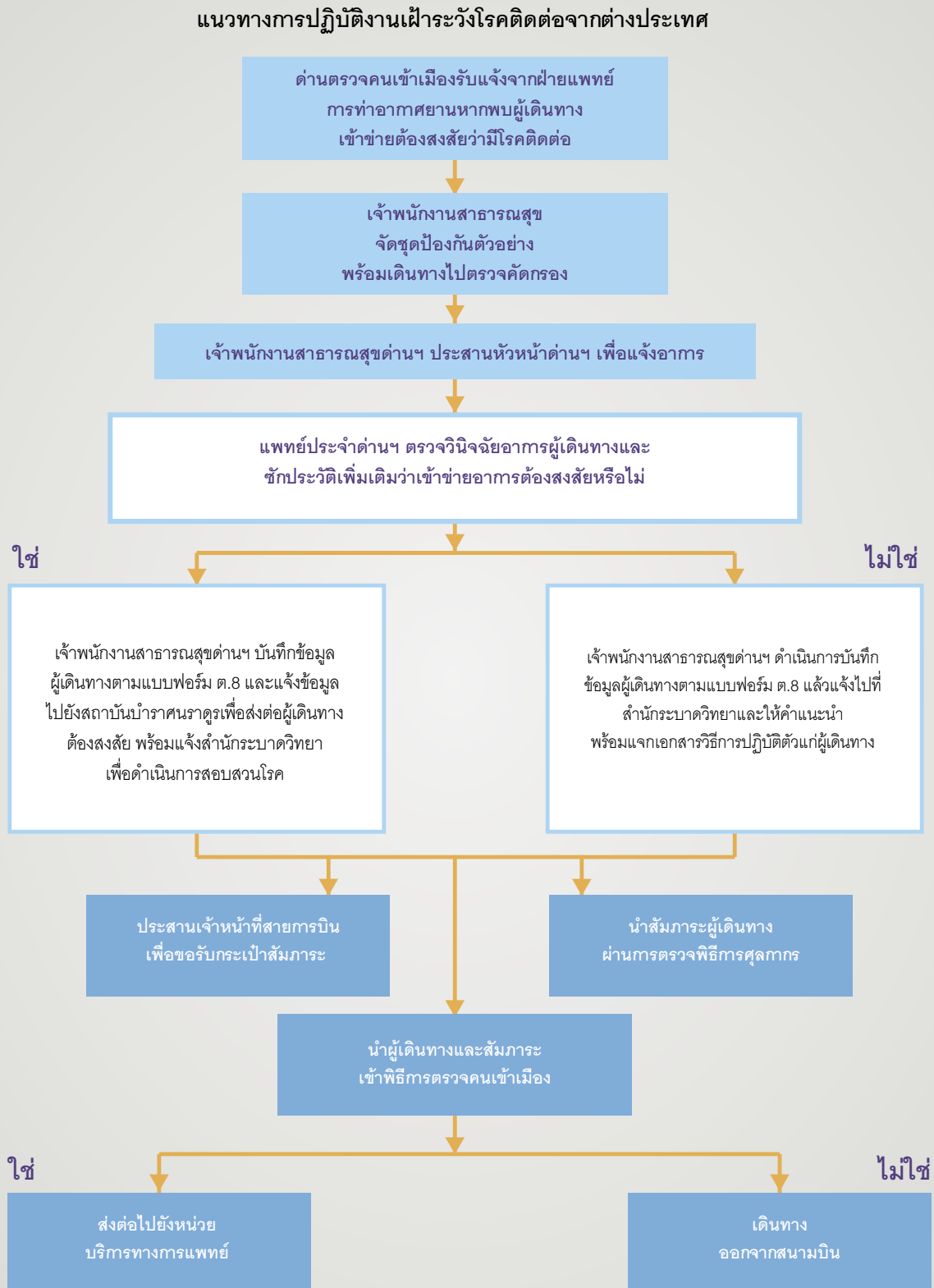
ทอท.จัดให้มีโครงการปฐมพยาบาลเบื้องต้นและการช่วยฟื้นคืนชีพขั้นพื้นฐาน (Basic Life Support - BLS) สำหรับพนักงาน ลูกจ้าง ผู้ประกอบการและหน่วยงานราชการ ภายในท่าอากาศยาน ตามข้อกำหนดของ ICAO เพื่อพัฒนาความรู้ในการปฐมพยาบาลและช่วยฟื้นคืนชีพขั้นพื้นฐาน (CPR) และเตรียมพร้อมสำหรับเหตุการณ์ฉุกเฉินด้านสุขภาพที่อาจขึ้นภายในท่าอากาศยาน อาคารผู้โดยสาร และพื้นที่ปฏิบัติงาน โดยกำหนดให้ติดตั้งเครื่องกระตุกหัวใจไฟฟ้าชนิดอัตโนมัติ (Automated External Defibrillators - AED) กระจายตามจุดต่างๆ ภายในท่าอากาศยานทั้ง 6 แห่ง และอาคารสำนักงานใหญ่ ซึ่งเป็นการเพิ่มโอกาสรอดชีวิตให้กับผู้ป่วยฉุกเฉินโรคหัวใจ หรือภาวะหัวใจเต้นผิดจังหวะ

การควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ

ท่าอากาศยานเป็นสถานที่ที่มีผู้โดยสารเดินทางมาจากหลากหลายประเทศ จึงเป็นจุดยุทธศาสตร์ในการควบคุมความเสี่ยงของการแพร่กระจายของโรคติดต่อระหว่างประเทศกรณีเกิดเหตุโรคระบาด ทอท.ตระหนักถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อผู้ใช้ท่าอากาศยานทั้งชาวไทยและต่างชาติ จึงกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานเฝ้าระวังโรคติดต่อระหว่างประเทศซึ่งรับผิดชอบโดยฝ่ายการแพทย์ตามพระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. 2558 กำหนดโดยกระทรวง

สาธารณสุข และกฎอนามัยระหว่างประเทศ 2548 ที่กำหนดโดยองค์การอนามัยโลก ได้ประสานความร่วมมือกับด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ ศูนย์บำราศนราดรุณ และสำนักระบาดวิทยา สังกัดกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข เพื่อควบคุมโรคติดต่อกรณีมีผู้ต้องสงสัยติดเชื้อในท่าอากาศยาน เช่น เชื้อโคโรนาไวรัสสายพันธุ์ใหม่ 2012 (MERS-CoV) เชื้อไวรัสอีโบลา และเชื้อไข้หวัดนกชนิดรุนแรง สายพันธุ์ H7N9 เป็นต้น

แนวทางปฏิบัติงานเฝ้าระวังโรคติดต่อระหว่างประเทศ



การฝึกซ้อมแผนตอบโต้ภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขระหว่างประเทศ (PHEIC)

ทอท.กำหนดให้ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจัดการฝึกซ้อมแผนตอบโต้ภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขระหว่างประเทศ (Public Health Emergency of International Concern: PHEIC) เมื่อวันที่ 17 กรกฎาคม 2561 ในกรณีการระบาดของโรคติดเชื้อไข้หวัดนกชนิดรุนแรง สายพันธุ์ H7N9 ร่วมกับ กรมควบคุมโรค กรมปศุสัตว์ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเป็นการฝึกซ้อมแผนตอบโต้ภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขในรูปแบบการฝึกซ้อมแผนบนโต๊ะจำลอง (Table-Top Exercise) ผ่านสถานการณ์จำลอง 2 กรณี ได้แก่ การตรวจพบเชื้อไข้หวัดนกจากสัตว์ปีกที่มีการลักลอบนำเข้ามามีภายในประเทศ และกรณีพบผู้ป่วยโรคไข้หวัดนกสายพันธุ์ H7N9 ซึ่งได้รับเชื้อมาจากประเทศต้นทางและมาแสดงอาการป่วยภายในประเทศไทย ทั้งนี้ ผลประเมินการฝึกซ้อมจะถูกวิเคราะห์เพื่อหาโอกาสในการปรับปรุงและพัฒนาแผนฯ ให้มีความสมบูรณ์และพร้อมรับสถานการณ์จริงได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งถือเป็นการพัฒนาสมรรถนะทางด้านสาธารณสุขของประเทศตามข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง



การฝึกซ้อมแผนฉุกเฉินและแผนเผชิญเหตุ

ทอท.เตรียมความพร้อมและทดสอบประสิทธิภาพของระบบการจัดการเมื่อมีเหตุฉุกเฉิน โดยจัดให้มีการฝึกซ้อมแผนฉุกเฉินและแผนเผชิญเหตุกับส่วนงานภายในที่เกี่ยวข้อง โดยเนื้อหาการฝึกอบรวมครอบคลุมด้านความปลอดภัยการบิน (Aviation Safety) และการรักษาความปลอดภัยการบิน (Aviation Security) ตามแนวทางปฏิบัติของ ICAO ในรูปแบบสถานการณ์จำลองทั้งการฝึกซ้อมแบบเต็มรูปแบบและบางส่วน ซึ่งเป็นไปตามข้อบังคับของคณะกรรมการการบินพลเรือน ฉบับที่ 82 เรื่อง ระบบการจัดการด้านนิรภัยสนามบิน และแผนรักษาความปลอดภัยในการบินพลเรือนแห่งชาติ (National Civil Aviation Security Programme: NCASP)

ทั้งนี้ ทอท.จัดให้มีการฝึกซ้อมแผนฉุกเฉินและแผนเผชิญเหตุเป็นประจำทุกปีในทุกท่าอากาศยาน โดยมีสถานการณ์จำลองแตกต่างกันตามบริบทของแต่ละท่าอากาศยาน เพื่อเตรียมความพร้อมต่อสถานการณ์ฉุกเฉินและพัฒนาระบบการตอบสนองและประสานงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและลดความเสียหายให้น้อยที่สุด และเป็นการสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายในมาตรการการรักษาความปลอดภัยและความปลอดภัยของท่าอากาศยาน



ทำอากาศยานสุวรรณภูมิซ้อมแผนฉุกเฉินกรณีการจับตัวประกัน



เมื่อวันที่ 23 สิงหาคม 2561 ทอท.กำหนดให้ทำอากาศยานสุวรรณภูมิจัดการฝึกซ้อมแผนฉุกเฉินเต็มรูปแบบ ภายใต้สถานการณ์จำลองกรณีการจับตัวประกัน โดยเป็นการฝึกซ้อมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการก่อการร้ายสากล กองบัญชาการกองทัพไทย สถานีตำรวจภูธรทำอากาศยานสุวรรณภูมิ ตำรวจภูธรจังหวัดสมุทรปราการ โรงพยาบาลสมิติเวช ศรีนครินทร์ โรงพยาบาลบางพลีและโรงพยาบาลอื่นๆ โดยมีผู้อำนวยการทำอากาศยานสุวรรณภูมิ รองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ สายงานมาตรฐานทำอากาศยาน และการบิน และผู้บริหารระดับสูงของทำอากาศยานสุวรรณภูมิ เข้าร่วมชมการฝึกซ้อม



การฝึกซ้อมดับเพลิงและอพยพหนีไฟในทำอากาศยาน

ทอท.จัดให้มีการฝึกซ้อมดับเพลิงและฝึกซ้อมอพยพหนีภัยเป็นประจำทุกปี เพื่อเตรียมความพร้อมรับมือสถานการณ์อัคคีภัยที่อาจเกิดขึ้นภายในทำอากาศยาน และสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้ทำอากาศยาน และผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งแต่ละทำอากาศยานจัดให้มีการฝึกซ้อมย่อยและฝึกทบทวนเป็นประจำ โดยฝ่ายดับเพลิงและกู้ภัยเป็นผู้รับผิดชอบ ทั้งนี้ สาเหตุและความรุนแรงของสถานการณ์จำลองอาจมีความแตกต่างกันไปในแต่ละทำอากาศยาน เช่น การเกิดไฟไหม้ในอาคารผู้โดยสาร การเกิดไฟไหม้อากาศยานบนทางวิ่ง การหกรั่วไหลของเชื้อเพลิง และการเก็บกู้วัตถุระเบิด เป็นต้น



การฝึกซ้อมตามแผนฉุกเฉินและแผนเผชิญเหตุของ ทอท.

ท่าอากาศยาน	สถานการณ์จำลอง	วันที่ฝึกซ้อม	รูปแบบการฝึกซ้อม
ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	การเข้ายึดโดยมิชอบด้วยกฎหมาย กรณีการจับตัวประกัน	23 สิงหาคม 2561	การฝึกซ้อมเต็มรูปแบบ (Full Scale Exercise)
ท่าอากาศยานดอนเมือง	การขู่วางระเบิดอาคารผู้โดยสารและเกิดเหตุระเบิด	8 - 9 สิงหาคม 2561	การฝึกซ้อมเต็มรูปแบบ (Full Scale Exercise)
ท่าอากาศยานเชียงใหม่	เหตุฉุกเฉินทางการแพทย์ - เชื้อโรคติดต่อและกักกันโรค	20 กรกฎาคม 2561	การฝึกซ้อมเต็มรูปแบบ (Full Scale Exercise)
ท่าอากาศยานหาดใหญ่	อากาศยานประสบภัยขณะทำการบิน และอากาศยานเกิดอุบัติเหตุในเขตท่าอากาศยาน	29 มิถุนายน 2561	การฝึกซ้อมเต็มรูปแบบ (Full Scale Exercise)
ท่าอากาศยานภูเก็ต	เกิดแผ่นดินไหวในทะเลอันดามันบริเวณ หมู่เกาะนิโคบาร์ (ห่างจากท่าอากาศยาน 460 กิโลเมตร วัดแรงสั่นสะเทือนได้ 9.0 ริกเตอร์)	31 พฤษภาคม 2561	การฝึกซ้อมบางส่วน (Partial Exercise)
	การก่อวินาศกรรมโดยการลอบวางระเบิด และเกิดเหตุระเบิดในอาคารผู้โดยสารภายในประเทศ	30 สิงหาคม 2561	การฝึกซ้อมเต็มรูปแบบ (Full Scale Exercise)
ท่าอากาศยาน แม่ฟ้าหลวง เชียงราย	การปล้นยึดอากาศยานภาคพื้น	2 - 3 สิงหาคม 2561	การฝึกซ้อมเต็มรูปแบบ (Full Scale Exercise)

การประเมินผลการฝึกซ้อม พบว่า อุปกรณ์ด้านการดับเพลิงและกู้ภัย อุปกรณ์รักษาความปลอดภัย และอุปกรณ์ทางการแพทย์ มีความพร้อมในการปฏิบัติงานในระดับ “ดีมาก” การประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เข้าร่วมฝึกซ้อม อยู่ในระดับ “ดีมาก” หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้มีส่วนได้เสียมีความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติการฉุกเฉินของ ทอท.ในระดับ “ดีมาก” โดยในขั้นตอนและลำดับการฝึกซ้อม ไม่ทำให้เกิดความเสียหายในขณะฝึกซ้อม อย่างไรก็ตาม

ควรมีการกำหนดหน่วยงานที่รับผิดชอบในการปรับความถี่ของระบบการสื่อสารทางวิทยุ และพิจารณาเพิ่มการฝึกซ้อมกระบวนย่อย เช่น การดำเนินการกับญาติผู้ประสบภัย และกระบวนกรแถลงข่าว ทั้งนี้ ทุกท่าอากาศยานในความรับผิดชอบของ ทอท.จะนำผลการประเมินทั้งหมดไปพิจารณาทบทวนและปรับปรุงแผนฉุกเฉินและแผนเผชิญเหตุต่อไป

ผลการฝึกซ้อมแผนฉุกเฉินและแผนเผชิญเหตุของ ทอท.

ความพร้อมของอุปกรณ์ “ดีมาก” 	การประสานงาน “ดีมาก” 	ความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสีย “ดีมาก” 	ความเสียหายจากการฝึกซ้อม “ไม่มี” 
---	--	--	--

มุ่งสร้างการมีส่วนร่วม

“การเป็นสนามบินที่เป็นพลเมืองที่ดีของสังคมและเป็นเพื่อนบ้านที่ดีของชุมชน: Corporate Citizenship Airport” เป็นแนวคิดที่ ทอท.ยึดถือในการบริหารจัดการความยั่งยืนของท่าอากาศยานเสมอมา โดยมุ่งเน้นการสร้างคุณค่าร่วมกันให้เกิดแก่ชุมชนและสังคมโดยรอบท่าอากาศยาน ผ่านการส่งมอบคุณค่าทางสังคมในระดับองค์กรและระดับท่าอากาศยาน ซึ่งถือเป็นการสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจว่า ทอท.และชุมชนจะเติบโตไปพร้อมกันอย่างมีเสถียรภาพและเกื้อกูลซึ่งกันและกัน

แนวทางสร้างการมีส่วนร่วมต่อชุมชนและสังคม

ทอท.ดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและการพัฒนาที่ยั่งยืนตามกลยุทธ์ 1.3 การพัฒนาที่ยั่งยืนภายใต้ Airport Strategic Positioning ที่เป็นหนึ่งในกลยุทธ์ของแผนวิสาหกิจ (ปี 2560 - 2564) โดยมีฝ่ายกิจการเพื่อสังคมและกำกับดูแลกิจการรับผิดชอบต่อสังคมตามกรอบแนวทางด้านการส่งมอบคุณค่าทางสังคมและแผนดำเนินงานกิจกรรมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ซึ่งมียุทธศาสตร์ 3 ด้าน คือ ยุทธศาสตร์ที่ 1 การบริหารจัดการ

ความยั่งยืน ยุทธศาสตร์ที่ 2 การเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้เสีย และยุทธศาสตร์ที่ 3 กิจกรรมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

ภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 3 กิจกรรมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน มีเป้าหมายเพื่อการเป็นสนามบินที่สร้างคุณค่าร่วมให้กับชุมชนและสังคมผ่านกิจกรรม 3 ระดับ ได้แก่ กิจกรรมระดับองค์กร ภายใต้แนวคิด “สนามบินแห่งการเรียนรู้ (Learning Airport)” กิจกรรมระดับท่าอากาศยาน ที่มีความสอดคล้องกับ Positioning ของท่าอากาศยาน และกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์

กรอบแนวการส่งมอบคุณค่าทางสังคม

การสร้างความสัมพันธ์กับชุมชน

ส่งเสริมให้ชุมชนมีส่วนร่วมและเกิดการรวมกลุ่ม ซึ่งจะเป็นการพัฒนาความเข้มแข็งให้เกิดขึ้นแก่ชุมชน เพื่อการเติบโตร่วมกันอย่างยั่งยืน

17 PARTNERSHIPS
FOR THE GOALS



การพัฒนาทุนมนุษย์

การสร้างต้นทุนทางความรู้ทักษะความสามารถต่างๆ ของคนในท้องถิ่นที่ ทอท.ได้เข้าไปดำเนินการควบคู่ไปกับคุณภาพชีวิตที่ดีของคนในชุมชน แต่ยังคงไว้ซึ่งความเป็นวัฒนธรรม ประเพณีหรือภูมิปัญญาดั้งเดิมของท้องถิ่น

4 QUALITY
EDUCATION



การพัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่น

ร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการสนับสนุนความเจริญเติบโตของระบบเศรษฐกิจในท้องถิ่นที่ ทอท.เข้าไปดำเนินงานผ่านการส่งเสริมการท่องเที่ยว การค้าขายผลิตภัณฑ์ในท้องถิ่นและการบริการต่างๆ ที่เป็นธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

8 DECENT WORK AND
ECONOMIC GROWTH



9 INDUSTRY, INNOVATION
AND INFRASTRUCTURE



11 SUSTAINABLE CITIES
AND COMMUNITIES



การอนุรักษ์ระบบนิเวศ

การเป็นส่วนหนึ่งที่จะร่วมมือกับชุมชนในท้องถิ่นในการฟื้นฟูและอนุรักษ์ระบบนิเวศเดิมที่ ทอท.ได้เข้าไปดำเนินงานและส่งเสริมการอนุรักษ์ระบบนิเวศของชุมชนใกล้เคียงให้มีความอุดมสมบูรณ์เพิ่มมากขึ้น แต่ยังคงไว้ซึ่งความปลอดภัยในการบิน

13 CLIMATE
ACTION



14 LIFE BELOW
WATER



15 LIFE
ON LAND



แผนดำเนินงานกิจกรรมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนระดับองค์กร

ปี 2560 บ่งชี้ความรู้ของ ทอท.	ปี 2561 จัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ	ปี 2562 จัดการความรู้
- การขนส่งทางอากาศ - การบริหารจัดการท่าอากาศยาน - ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับ Core Competency ของ ทอท. (Safety & Security, Network)	การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสร้างระบบฐานความรู้การรวบรวม การจัดเก็บ การค้นหา การเผยแพร่ และการถ่ายทอดแบ่งปัน	- การคัดกรองความรู้ - การสร้างสรรคความรู้ - การแบ่งปันความรู้ - การใช้ประโยชน์จากความรู้

ทั้งนี้ กลยุทธ์และแผนการดำเนินงานดังกล่าวนำมาจัดทำกิจกรรมเพื่อสังคมทั้งในระดับองค์กรและระดับท่าอากาศยาน

การดำเนินงานกิจกรรมเพื่อสังคมของ กอก.

ในปี 2561 ทอท.สนับสนุนกิจกรรมเพื่อสังคมในรูปแบบต่างๆ ครอบคลุมการสนับสนุนงบประมาณ การอนุมัติให้พนักงาน เข้าร่วมกิจกรรมเพื่อสังคม การสนับสนุนสิ่งของหรือบริการ และ ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของส่วนชุมชนสัมพันธ์ ซึ่งกิจกรรมที่สนับสนุนจำแนกออกเป็น 3 ประเภท คือ การบริจาคเพื่อการกุศล

โดยไม่หวังผลกำไรหรือการจดจำ การลงทุนในชุมชนเพื่อสิ่งปลูกสร้างสาธารณประโยชน์ และกิจกรรมเพื่อสังคมเชิงพาณิชย์ที่ ทอท.ให้การสนับสนุน

สัดส่วนการสนับสนุนกิจกรรมเพื่อสังคมของ ทอท.		
จำนวนกิจกรรมเพื่อสังคม ทั้งสิ้น 128 โครงการ	มูลค่ารวมกว่า 35 ล้านบาท	
มูลค่าการสนับสนุนกิจกรรมเพื่อสังคม		
เวลาของพนักงาน 4,784 ชั่วโมง คิดเป็นมูลค่า 1.5 ล้านบาท	สินค้าและบริการคิดเป็นมูลค่า 1.6 ล้านบาท	
สัดส่วนการสนับสนุนกิจกรรมเพื่อสังคม		
การบริจาคเพื่อการกุศล ร้อยละ 41	การลงทุนในชุมชน ร้อยละ 22	กิจกรรมเพื่อสังคมเชิงพาณิชย์ ร้อยละ 37

โครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคมจัดทำเพื่อตอบสนองต่อวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ภายใต้กรอบแนวการส่งมอบคุณค่าทางสังคมระดับองค์กรและระดับท่าอากาศยาน

กิจกรรมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนระดับองค์กร

ทอท.กำหนดกิจกรรมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนระดับองค์กรเป็น 3 กิจกรรมหลัก ได้แก่ โครงการสนามบินแห่งการเรียนรู้ (Learning Airport) โครงการศึกษาดูงาน ณ ท่าอากาศยาน และโครงการ AOT พี่อาสา

โครงการศึกษาดูงาน ณ ท่าอากาศยาน



โครงการศึกษาดูงาน ณ ท่าอากาศยาน สำหรับหน่วยงานและสถาบันการศึกษา ที่สนใจ สามารถเข้ามาเรียนรู้ระบบการบริหารจัดการท่าอากาศยาน เช่น ด้านความปลอดภัยการจัดการรถโดยสาร

สาธารณะภายใน ทำให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ และเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ รวมทั้ง เป็นปัจจัยดึงดูดบุคลากรเข้ามาทำงานกับ ทอท.ต่อไป



ขอบเขตโครงการ ท่าอากาศยาน 6 แห่ง	
จำนวนผู้เยี่ยมชม 17,894 คน เทียบกับ 17,290 คน ในปี 2560	ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ 13,405 คน ท่าอากาศยานดอนเมือง 397 คน ท่าอากาศยานเชียงใหม่ 1,125 คน ท่าอากาศยานหาดใหญ่ 270 คน ท่าอากาศยานภูเก็ต 1,594 คน ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย 1,103 คน

โครงการ AOT พี่อาสา

เป็นการถ่ายทอดความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของชุมชนและสังคมโดยรอบท่าอากาศยาน ปัจจุบันประกอบไปด้วยกิจกรรมการอบรมดับเพลิงขั้นต้น และกิจกรรมวัยใส ใสใจ สิ่งแวดล้อม

กิจกรรมการอบรมดับเพลิงขั้นต้น



กิจกรรมเสริมสร้างความรู้ด้านการดับเพลิงขั้นต้นทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ รวมถึงให้ความรู้ด้านความปลอดภัยในชีวิตประจำวันสำหรับเยาวชน สถานศึกษา และชุมชนโดยรอบสำนักงานใหญ่ และท่าอากาศยานทั้ง 6 แห่ง โดยมีพนักงาน ทอท.เป็นวิทยากร



 สำนักงานใหญ่ และท่าอากาศยานทั้ง 6 แห่ง	 มูลค่าโครงการ 350,000 บาท
 จำนวนผู้เข้าอบรม 1,620 คน เทียบกับ 350 คน ในปี 2560	 ชุมชนที่เข้าร่วมอบรม 8 ชุมชน

กิจกรรม วิทยาศาสตร์ สิ่งแวดล้อม



กิจกรรมให้ความรู้ด้านการรักษาสิ่งแวดล้อมและวิธีการประหยัดพลังงาน ที่ถูกต้องในชีวิตประจำวัน ให้กับนักเรียน ระดับชั้นมัธยมศึกษาว่า 1,650 คน ให้แก่โรงเรียนในชุมชนโดยรอบ สำนักงานใหญ่ และท่าอากาศยาน ทั้ง 6 แห่ง เพื่อสนับสนุนให้นักเรียน สามารถนำความรู้ไปใช้ในการประหยัด พลังงานไฟฟ้าของโรงเรียนและที่บ้าน

รวมถึงมีการมอบรางวัลให้แก่โรงเรียนที่สามารถประหยัด ปริมาณการใช้ไฟฟ้าได้มากที่สุด เพื่อให้เยาวชนมีทัศนคติที่ดี ต่อท่าอากาศยานในด้านการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม และ มีความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้องในการรักษาสิ่งแวดล้อม และ ประหยัดพลังงาน

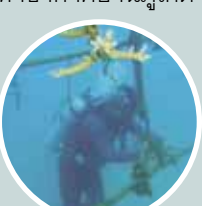


 สำนักงานใหญ่ และท่าอากาศยาน 6 แห่ง	 มูลค่าโครงการ 732,720 บาท
 จำนวนผู้ร่วมกิจกรรม 1,650 คน เทียบกับ 1,600 คน ในปี 2560	 จำนวนโรงเรียนที่เข้าร่วม 6 โรงเรียน
 ยอดการประหยัดพลังงาน ของทั้งโครงการ 1.42 MWh	



ท่าอากาศยานและกิจกรรมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

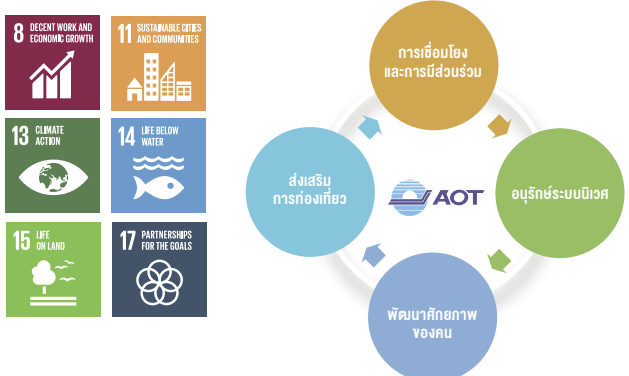
นอกเหนือจากแผนการดำเนินงานด้านความยั่งยืนในระดับองค์กรแล้ว ทอท.ยังได้ถ่ายทอดกรอบแนวทางด้านการส่งเสริมคุณค่าทางสังคมของ ทอท. ออกมาเป็นแผนการดำเนินกิจกรรมในระดับท่าอากาศยาน เพื่อตอบสนองต่อความต้องการที่แตกต่างกันของชุมชนในแต่ละพื้นที่ตามแผนงานที่กำหนด

ระดับท่าอากาศยาน	แผนงาน/โครงการ	ความสำคัญ
ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ 	นำร่องการพัฒนาระบบนิเวศชุมชนโดยรอบท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	เป็นโครงการที่สามารถตอบสนองต่อความจำเป็น (Need) ของหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่น และสมาชิกชุมชนได้อย่างแท้จริง โดยกิจกรรมกำจัดผักตบชวา วัชพืช สิ่งปฏิกูลที่กีดขวางทางน้ำ ทำให้คุณภาพน้ำดีขึ้นเหมาะกับการเกษตร การประมง การสัญจรทางน้ำ และการระบายน้ำรวมทั้งลดความเสี่ยงจากการใช้ยาฆ่าหญ้าในการกำจัดวัชพืชซึ่งส่งผลกระทบต่อพืชและสัตว์น้ำที่เป็นอาหารของมนุษย์ และลดความเสี่ยงเชิงปฏิบัติการของท่าอากาศยาน เรื่องน้ำท่วม
ท่าอากาศยานดอนเมือง 	กิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ด้านพลังงานสะอาด	กิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ด้านพลังงานสะอาดแก่โรงเรียนบำรุงรวิวรรณ์วิทยา สามารถสร้างการเรียนรู้จากแผงโซลาร์เซลล์ให้กับนักเรียน ครู โดยโรงเรียนสามารถนำองค์ความรู้ไปบูรณาการเข้ากับสะเต็มศึกษา (STEM: Science, Technology, Engineering, Mathematics) กิจกรรมของชุมชนวิทยาศาสตร์ของโรงเรียน ปัจจุบันโรงเรียนสามารถเป็นต้นแบบในการจัดการเรียนรู้ผ่านนิทรรศการเรื่องพลังงานสะอาดให้แก่โรงเรียนอื่นในเขตดอนเมืองได้
ท่าอากาศยานเชียงใหม่ 	โครงการสร้างอ่างเก็บน้ำสาธารณะจอมแจ้ง	ชุมชนบ้านจอมแจ้งเป็นชุมชนที่มีศักยภาพที่จะพัฒนาเป็นพื้นที่ท่องเที่ยวโดยชุมชน เนื่องจากมีความพร้อมด้านวัฒนธรรม ภูมิปัญญา เส้นทางป่าชุมชนและเส้นทางเกษตรอย่างต่อเนื่อง นับตั้งแต่การอนุรักษ์พื้นที่ป่าไม้ การปลูกป่า การสร้างฝายชะลอน้ำ และสร้างอ่างเก็บน้ำสาธารณะ
ท่าอากาศยานหาดใหญ่ 	โครงการส่งเสริมนิเวศวิถีชุมชนเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนอำเภอคลองหอยโข่ง	เป็นโครงการที่มุ่งเน้นการพัฒนาชุมชน อาศัยกิจกรรมการท่องเที่ยวเป็นเครื่องมือ โดยจัดกิจกรรมทดลองจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน จัดให้มีการท่องเที่ยวตามเส้นทางทดลอง ทำให้สมาชิกชุมชนสามารถพัฒนาทักษะการบริหารจัดการ ทักษะการพัฒนาและนำเสนอสินค้าท่องเที่ยว สร้างองค์ความรู้วิถีจัดการพื้นที่ และเกิดการเชื่อมโยงกับชุมชนในเชิงลึกมากกว่ากิจกรรมการให้ การบริจาค หรือจิตอาสาทั่วไป และชุมชนเกิดความพึงพอใจและเห็นว่าเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาชุมชนอย่างแท้จริง
ท่าอากาศยานภูเก็ต 	HKT Loves Coral	เป็นกิจกรรมเกี่ยวกับการฟื้นฟูแนวปะการัง การสร้างจิตสำนึกในการอนุรักษ์แนวปะการัง และการพัฒนาทักษะการปฏิบัติงานในทะเลสำหรับพนักงาน ซึ่งสามารถตอบสนองต่อบริบทที่ตั้งของท่าอากาศยาน บทบาทเชิงยุทธศาสตร์ “ประตูสู่อันดามัน” (Gateway to the Andaman) และตอบสนองต่อสมรรถนะหลัก (Core Competency) โดยสร้างผลลัพธ์ของกิจกรรมได้ตามที่กำหนดไว้

ระดับ ท่าอากาศยาน	แผนงาน/โครงการ	ความสำคัญ
ท่าอากาศยาน แม่ฟ้าหลวง เชียงราย 	- ห้องส่งเสริมพัฒนาเด็กปฐมวัย ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านปางลาว - มหกรรมผู้สูงอายุสุขภาพดี วิถีชีวิตไทย ตำบลริมกก - ส่งเสริมศูนย์กลางการเรียนรู้ และพัฒนาผู้สูงอายุ ตำบลท่าสาย	สามารถตอบสนองต่อแนวคิดการพัฒนาที่ยั่งยืน (ทุนมนุษย์) และผู้มีส่วนได้เสียได้รับประโยชน์จากกิจกรรมตามเป้าหมายที่วางไว้

ท่าอากาศยานภูเก็ต

โครงการ HKT Loves Coral

	ปี 2560	ปี 2561
	จำนวนผู้เข้าร่วม/ ได้รับประโยชน์/ ครัวเรือน/พื้นที่ 2 ชุมชน จำนวน 2,500 คน - ตำบล/ชุมชนบ้านไม้ขาว จำนวน 6 หมู่บ้าน ประมาณ 1,600 คน - ตำบล/ชุมชนสาคร จำนวน 5 หมู่บ้าน ประมาณ 1,000 คน	จำนวนผู้เข้าร่วม/ ได้รับประโยชน์/ ครัวเรือน/พื้นที่ เพิ่มเติมจากปี 2560 โดยมีโรงเรียนเข้าร่วมกิจกรรม 7 แห่ง - ครู 14 คน - นักเรียน 70 คน

รายละเอียดโครงการ “โครงการอนุรักษ์และฟื้นฟูระบบนิเวศทางทะเล และชายหาด ของพื้นที่โดยรอบท่าอากาศยานภูเก็ต เพื่อระบบนิเวศที่สมดุล และเสริมสร้างความเข้มแข็งให้แก่วิถีชีวิต และเศรษฐกิจของคนในชุมชน ผ่านกิจกรรมย่อย ดังนี้

1. โครงการจัดทำแปลงอนุบาลปะการัง และเก็บขยะใต้ทะเล
2. โครงการกิจกรรมนันทนาการน้อย HKT
3. โครงการฝึกอบรมนักดำน้ำ HKT Loves Coral



การคำนวณผลตอบแทนทางสังคมจากการลงทุน

Social Return on Investment : SROI

กิจกรรมจัดทำแปลงอนุบาลปะการังและเก็บขยะใต้ทะเล

โครงการ HKT Loves Coral ท่าอากาศยานภูเก็ต

มูลค่า การลงทุนในกิจกรรม 180,000 บาท	มูลค่า ทางสังคมพยากรณ์ (3 ปี) 1,343,747.51 บาท	$SROI = \frac{1,343,747.51}{180,000.00}$	1 : 7.46
--	---	--	----------

ทุกๆ การลงทุน 1 บาทของกิจกรรมจะได้รับ

ผลตอบแทนทางสังคม 7.46 บาท

พิทักษ์สิทธิมนุษยชน

ทอท.ตระหนักดีว่าการดำเนินกิจกรรมตลอดห่วงโซ่คุณค่าของการให้บริการท่าอากาศยานตั้งแต่การก่อสร้างท่าอากาศยานจนถึงช่วงการดำเนินงานทั้งหมด อาจมีความเสี่ยงด้านการละเมิดสิทธิมนุษยชนกับผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง ครอบคลุมทั้งคู่ค้าธุรกิจ ลูกค้า ชุมชน และสิ่งแวดล้อมโดยรอบท่าอากาศยาน ทอท.จึงมุ่งดำเนินงานโดยเคารพและปกป้องสิทธิของผู้มีส่วนได้เสียที่มีความเสี่ยงดังกล่าว ตามนโยบายสิทธิมนุษยชนของ ทอท. พร้อมจัดให้มีกระบวนการการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน เพื่อระบุและจัดลำดับความสำคัญของประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน ตลอดจน จัดทำแผนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับประเด็นสิทธิมนุษยชนเหล่านั้น ทำให้ผู้มีส่วนได้เสียมั่นใจว่า ทอท. มีการดำเนินงานตามแนวความคิด “การเป็นสนามบินที่เป็นพลเมืองที่ดีของสังคมและเป็นเพื่อนบ้านที่ดีของชุมชน”

นโยบายและกระบวนการการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน

ทอท. ดำเนินงานโดยเคารพสิทธิมนุษยชนของผู้ให้บริการท่าอากาศยานทุกคนและสอดคล้องกับแผนวิสาหกิจของ ทอท. รวมทั้ง มีนโยบายสิทธิมนุษยชนที่ประกาศใช้ครั้งแรกในปี 2561 เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานด้านสิทธิมนุษยชนตลอดห่วงโซ่คุณค่า ซึ่งมีความสอดคล้องกับหลักการทางด้านสิทธิมนุษยชนที่เป็นสากล

นโยบายสิทธิมนุษยชนของ ทอท.

นโยบายสิทธิมนุษยชนของ ทอท.ถูกจัดทำขึ้นโดยอ้างอิงหลักการด้านสิทธิมนุษยชนที่เป็นสากล ได้แก่ หลักปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน (Universal Declaration of Human Rights) ขององค์การสหประชาชาติ กติการะหว่างประเทศว่าด้วยสิทธิพลเมืองและสิทธิทางการเมือง กติการะหว่างประเทศว่าด้วยสิทธิทางเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม อนุสัญญาหลักด้านสิทธิแรงงานขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ (ILO Declaration on Fundamental Principles on Business and Human Rights: UNGP) และหลักการว่าด้วยการปกป้องสิทธิ การเคารพสิทธิ และการเยียวยาผลกระทบจากการละเมิดสิทธิมนุษยชนที่เกิดขึ้น (Protect, Respect and Remedy) หรือ Ruggie's Framework

นโยบายสิทธิมนุษยชนฉบับนี้ครอบคลุมสิทธิของพนักงาน คู่ค้าธุรกิจ ลูกค้า และชุมชนและสิ่งแวดล้อม โดยมีรายละเอียดครอบคลุมการเคารพกฎหมายและข้อกำหนดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง มีการกำหนดกระบวนการรับฟังและช่องทางรับข้อร้องเรียนระบบบริหารจัดการข้อร้องเรียน และมาตรการเยียวยาในกรณีเกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชน

สิทธิของพนักงาน	สิทธิของชุมชนและสิ่งแวดล้อม
มีสภาพการจ้างงานที่เหมาะสมและเป็นธรรม โดยคำนึงถึงสุขภาพและความปลอดภัยของพนักงาน รวมถึงป้องกันการเลือกปฏิบัติทุกรูปแบบ และมีเสรีภาพในการรวมกลุ่มเพื่อเจรจาต่อรอง	มีมาตรฐานการครองชีพ สุขภาพ ความปลอดภัยของชุมชน โดยการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อควบคุมผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อชุมชนให้น้อยที่สุด
สิทธิของคู่ค้าธุรกิจ	สิทธิของลูกค้า
มีสภาพการจ้างงานที่เหมาะสมและเป็นธรรม โดยคำนึงถึงสุขภาพและความปลอดภัยของแรงงาน รวมถึงการป้องกันการใช้แรงงานที่ผิดกฎหมาย และมีการตรวจติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องตลอดการดำเนินงาน	คำนึงถึงสุขภาพและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และป้องกันการเลือกปฏิบัติทุกรูปแบบ รวมถึงการรักษาความเป็นส่วนตัวของลูกค้า

ทอท.จัดให้มีการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (Human Rights Due Diligence) เพื่อประเมินประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนขององค์กร กำหนดมาตรการจัดการประเด็นความเสี่ยงดังกล่าว อีกทั้ง ยังมีการติดตามผลเพื่อรายงานในที่ประชุม

ผู้บริหารระดับสูง ทั้งนี้ การตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านกำหนดให้จัดทำเป็นประจำ เพื่อให้สอดคล้องกับความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่อาจเปลี่ยนแปลงไปตามบริบทของธุรกิจให้บริการท่าอากาศยาน

ผลการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน

ความครอบคลุมของการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านในองค์กร (Human Rights Due Diligence) ร้อยละ 100 ครอบคลุมสำนักงานใหญ่ และท่าอากาศยานทั้ง 6 แห่ง	ประเด็นสิทธิมนุษยชนที่บริษัทควรให้ความสำคัญ	มาตรการจัดการในปัจจุบัน
	สภาพการทำงานที่เป็นธรรมของคู่ค้าและผู้รับเหมา	ปัจจุบัน ทอท.ดำเนินงานอย่างเคารพสิทธิมนุษยชน ซึ่งแนวปฏิบัติดังกล่าวถูกกำหนดในแนวทางการปฏิบัติอย่างยั่งยืนของคู่ค้าของ ทอท.จรรยาบรรณการดำเนินธุรกิจของคู่ค้า นโยบายธรรมาภิบาล คู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดี มาตรฐานด้านความปลอดภัยท่าอากาศยานระดับประเทศและที่กำหนดโดย ICAO และนโยบายที่เกี่ยวข้องอื่นๆ ที่บังคับใช้ใน ทอท.
	ความปลอดภัยของลูกค้ายและผู้โดยสาร	

ดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ <https://corporate.airportthai.co.th/wp-content/uploads/2018/06/AOT-HRDD-2017-2018.pdf>

ผลการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านในปี 2561 พบว่า ประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนของ ทอท.ที่ควรให้ความสนใจเป็นลำดับต้น จำแนกออกเป็น 2 เรื่อง ได้แก่ สภาพการทำงานที่เป็นธรรมของคู่ค้าและผู้รับเหมา และสุขภาพและความปลอดภัยของลูกค้ายและผู้โดยสาร ซึ่งจากการพิจารณามาตรการที่มีในปัจจุบัน พบว่า เพียงพอต่อการควบคุมประเด็นความเสี่ยง

ด้านสิทธิมนุษยชน เช่น การดำเนินการตามแนวทางการปฏิบัติอย่างยั่งยืนของคู่ค้าของ ทอท.นโยบายธรรมาภิบาล และคู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดย ทอท.ได้แต่งตั้งส่วนงานผู้รับผิดชอบหลักและส่วนงานสนับสนุน เป็นแนวทางในการกำหนดมาตรการเพื่อบริหารจัดการความเสี่ยง 2 ประเด็นต่อไป

การดำเนินงานส่งเสริมการเข้าถึงการให้บริการของท่าอากาศยาน

ทอท.มีความมุ่งมั่นให้ผู้ใช้บริการทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงการบริการท่าอากาศยานได้อย่างเท่าเทียมกัน ครอบคลุมกลุ่มคนพิการ และกลุ่มผู้สูงอายุ โดยกำหนดให้ออกแบบโครงสร้างพื้นฐานของท่าอากาศยานตามหลักอารยสถาปัตย์ (Universal Design) และจัดสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อสนับสนุนผู้โดยสารทุกกลุ่ม รวมถึงเตรียมความพร้อมของบุคลากรในการอำนวยความสะดวกต่อผู้โดยสารตลอดการเดินทางเข้าสู่ท่าอากาศยานจนถึงภายใน

อาคารผู้โดยสาร เช่น ห้องน้ำและเคาน์เตอร์ที่ให้บริการสำหรับผู้พิการ ทางลาดบริเวณจุดรับส่ง ที่จอดรถ การติดตั้งตู้บริการถ่ายทอดการสื่อสารสำหรับผู้พิการทางการได้ยิน (Thai Telecommunication Relay Service - TTRS) และการติดตั้งพื้นผิวต่างสัมผัสสำหรับผู้พิการทางสายตา รวมถึงการจัดให้มีพนักงานอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุและคนพิการคอยให้บริการในทุกท่าอากาศยาน

สิ่งอำนวยความสะดวกภายในท่าอากาศยานสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ



ทอท.ได้มีการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกไว้ให้ผู้โดยสารที่ต้องการความช่วยเหลือพิเศษ เช่น คนพิการและผู้สูงอายุ เด็ก และสตรีมีครรภ์ ทั้งนี้ เพื่อให้ท่าอากาศยานทั้ง 6 แห่ง ของ ทอท.มีมาตรฐานในการให้บริการในแนวทางเดียวกัน ทอท.จึงมี กระบวนการตรวจสอบ และบำรุงรักษาสิ่งอำนวยความสะดวก อย่างต่อเนื่อง รวมทั้ง มีการจัดฝึกอบรมทั้งภาคทฤษฎี และภาค ปฏิบัติให้กับพนักงานทุกท่าอากาศยานที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้อง กับการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก และการอำนวยความสะดวก

คนพิการและผู้สูงอายุเป็นประจำทุกปี โดยได้เชิญวิทยากรที่มี ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน และวิทยากรที่เป็นคนพิการมาร่วม บรรยายเพื่อแลกเปลี่ยนแนวคิด ตลอดจน แนวทางในการให้บริการ ที่ตอบสนองความต้องการอย่างแท้จริง และนำความรู้ที่ได้รับ ไปพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งการดำเนินงานดังกล่าวแสดง ให้เห็นถึงการให้ความสำคัญกับคนพิการและผู้สูงอายุ เพื่อให้ สามารถเข้าถึงการบริการของ ทอท.ได้อย่างทั่วถึงและทัดเทียม

โครงการอบรมหลักสูตรการให้บริการแก่คนพิการและผู้สูงอายุสำหรับผู้ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยาน



การแลกเปลี่ยนทัศนคติ และการให้ความช่วยเหลือคนพิการจาก ทีมวิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน



การฝึกภาคปฏิบัติในการช่วยเหลือคนพิการและผู้สูงอายุ

โครงการฝึกอบรมด้านการออกแบบ การตรวจสอบและการประเมินผลเกี่ยวกับการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก ภายในท่าอากาศยาน เพื่อคนพิการและผู้สูงอายุ



การให้คำแนะนำเรื่องการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกจากทีม วิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน



การฝึกภาคปฏิบัติเพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมเข้าใจถึงมาตรฐานและหลักเกณฑ์ ในการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ

การเคารพสิทธิมนุษยชนในการตรวจรักษาความปลอดภัย

ทอท.ตระหนักถึงสิทธิและความปลอดภัยของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานที่มีความหลากหลายทางเชื้อชาติและศาสนา โดยเฉพาะประเด็นการละเมิดสิทธิความเป็นส่วนตัวและการเลือกปฏิบัติในการให้บริการของพนักงานทอท.จึงกำหนดให้ผู้ปฏิบัติงานตรวจค้นและรักษาความปลอดภัยทุกคนต้องผ่านการฝึกอบรมตามแผนฝึกอบรมการรักษาความปลอดภัยด้านการบิน ซึ่งได้รับการรับรองจากสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) แล้ว โดยเนื้อหาการฝึกอบรมจะสอดคล้องกับแผนฝึกอบรมการรักษาความปลอดภัยการบินพลเรือนแห่งชาติของ กพท.และข้อบังคับของคณะกรรมการการบินพลเรือน ฉบับที่ 83 ว่าด้วยการตรวจค้น

เพื่อรักษาความปลอดภัยในการดำเนินงานสนามบินสาธารณะ ซึ่งครอบคลุมการปฏิบัติงานด้วยความสุภาพและมีมารยาทกับผู้โดยสารและผู้มาใช้บริการ รวมถึงการคำนึงถึงสิทธิมนุษยชน เพศ ศาสนา ความเชื่อ ความเป็นส่วนตัว การไม่เลือกปฏิบัติ ตลอดจนการปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัยท่าอากาศยาน การปฏิบัติงาน ณ จุดตรวจค้น การตรวจค้นผู้โดยสาร การตรวจค้นสัมภาระ การตรวจตระเวนพื้นที่ และกระบวนการควบคุมการผ่านเข้า-ออกพื้นที่ เพื่อการรักษาความปลอดภัย ทั้งนี้ การดำเนินงานโดยเคารพสิทธิมนุษยชนจะถูกตรวจประเมินโดยถือเป็นส่วนหนึ่งของการตรวจสอบด้านมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยภายในของ ทอท.

ห้องตรวจค้นเฉพาะบุคคล

ทอท.จัดให้มีห้องตรวจค้นเฉพาะบุคคล (Private Screening Room) ในทุกจุดตรวจค้นของทุกท่าอากาศยาน เพื่อให้บริการผู้โดยสารที่ไม่สะดวกจะรับการตรวจค้นร่างกายและกระเป๋าสัมภาระในที่สาธารณะ โดยผู้โดยสารสามารถแจ้งเจ้าหน้าที่เพื่อขอรับการตรวจค้นเป็นการเฉพาะบุคคลได้ตลอดเวลา



About this Report

เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

รายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนประจำปี 2561 ของ ทอท.ฉบับนี้เป็นรายงานที่จัดทำอย่างต่อเนื่องเป็นปีที่ 8 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มทราบถึงความก้าวหน้าและความมุ่งมั่นของ ทอท.ในการดำเนินงานตามแผนแม่บทการด้านพัฒนาที่ยั่งยืน (ปี 2559 - 2562) และแผนวิสาหกิจ ทอท. (ปี 2560 - 2564) ครอบคลุมทุกมิติของความยั่งยืนทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และการกำกับดูแล

รายละเอียดที่น่าสนใจในรายงานฉบับนี้เป็นผลการดำเนินงานช่วงวันที่ 1 ตุลาคม 2560 ถึง 30 กันยายน 2561 ครอบคลุมสำนักงานใหญ่ และท่าอากาศยานภายใต้ความรับผิดชอบของ ทอท.ทั้ง 6 แห่ง ได้แก่ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ท่าอากาศยานดอนเมือง

ท่าอากาศยานเชียงใหม่ ท่าอากาศยานหาดใหญ่ ท่าอากาศยานภูเก็ต และท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย

รายงานฉบับนี้จัดทำตามแนวทางการรายงานระดับสากล Global Reporting Initiative (GRI) Standards แบบทางเลือกหลัก (Core) แนวทางการรายงานระดับสากลตามอุตสาหกรรม GRI Airport Operators Sector Supplement (AOSS) และเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ (Sustainable Development Goals - SDGs) โดยมีพื้นฐานในการจัดทำรายงานตั้งอยู่บนหลัก 4 ประการ คือ การพิจารณาบริบทแห่งความยั่งยืน การประเมินประเด็นที่มีสาระสำคัญ ความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูล และการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการจัดทำรายงาน

กระบวนการกำหนดเนื้อหาของรายงาน

ขั้นตอนที่ 1 การประเมินประเด็นที่มีสาระสำคัญ	ขั้นตอนที่ 2 การจัดลำดับประเด็นที่มีสาระสำคัญ
รวบรวมประเด็นที่มีสาระสำคัญที่เกี่ยวข้องในธุรกิจการบิน โดยคำนึงถึงปัจจัยสำคัญทั้งภายในและภายนอก เช่น ทิศทางกลยุทธ์ขององค์กร ประเด็นที่ทั่วโลกกำลังให้ความสนใจ ประเด็นที่เกิดขึ้นใหม่ ประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญ เป็นต้น	จัดลำดับประเด็นที่มีสาระสำคัญผ่านการประชุมเชิงปฏิบัติการ โดยผู้บริหารระดับสูงและตัวแทนจากส่วนงานที่เกี่ยวข้อง โดยคำนึงถึงระดับผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของ ทอท.และผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง พร้อมยืนยันระดับผลกระทบผ่านการสัมภาษณ์ผู้ได้เสียภายนอกโดยการสอบถามมุมมองและข้อคิดเห็นต่อการบริหารจัดการประเด็นที่มีสาระสำคัญเหล่านั้น
ขั้นตอนที่ 3 การตรวจสอบความถูกต้อง	ขั้นตอนที่ 4 การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
ฝ่ายกิจการเพื่อสังคมและกำกับดูแลกิจการดำเนินการตรวจสอบและเรียบเรียงผลการจัดลำดับประเด็นที่มีสาระสำคัญ ก่อนนำเสนอต่อผู้บริหารเพื่อขอความเห็นชอบ และพิจารณาอนุมัติโดยกรรมการผู้อำนวยการใหญ่และผู้บริหารระดับสูงของ ทอท.	ทอท.จัดให้มีการดำเนินการในขั้นตอนที่ 1 ถึง 3 ขึ้นเป็นประจำทุก 2 ปี เพื่อให้ประเด็นด้านความยั่งยืนที่มีสาระสำคัญสะท้อนบริบทของ ทอท.ในปัจจุบัน ซึ่งเป็นข้อมูลในการกำหนดทิศทางการดำเนินธุรกิจและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียได้ตรงตามความคาดหวังสอดคล้องกับมาตรฐานการรายงานในระดับสากล โดยความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการพัฒนาการรายงานจะถูกนำมาใช้ในการพัฒนากระบวนการรายงานในอนาคตต่อไป

	ประเด็นสาระสำคัญ	กรอบของ GRI	ขอบเขตผลกระทบ					
			ภายในองค์กร	ภายนอกองค์กร				
			ผู้บริหารและพนักงาน	ลูกค้า	พันธมิตรทางธุรกิจ	ผู้ถือหุ้น	หน่วยงานกำกับดูแล	ชุมชนและสังคม
มิติด้านเศรษฐกิจ	โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงท่าอากาศยาน	- ผลกระทบทางอ้อมต่อเศรษฐกิจ	✓	✓	✓	✓		
	ความร่วมมือและพันธมิตรทางธุรกิจ	- การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย	✓		✓			
	ห่วงโซ่อุปทานที่ยั่งยืน	- การจัดซื้อจัดจ้าง	✓		✓			
	ดิจิทัลและนวัตกรรม	-	✓	✓	✓			
	ความปลอดภัยของข้อมูลและความเป็นส่วนตัว	- ความเป็นส่วนตัวของลูกค้า	✓	✓	✓		✓	
	ผลการดำเนินงานเชิงเศรษฐกิจ	- ผลการดำเนินงานเชิงเศรษฐกิจ - การถือครองตลาด*	✓		✓	✓		✓
	การตลาดและชื่อเสียงองค์กร	-	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	ความพึงพอใจของลูกค้า	- คุณภาพการให้บริการ*	✓	✓	✓			
มิติด้านสังคม	อาชีวอนามัย ความปลอดภัย สภาพการทำงาน และความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน	- อาชีวอนามัยและความปลอดภัย**	✓					
	การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	- การฝึกอบรมและการศึกษา	✓					✓
	การดึงดูดบุคลากร	- การจ้างงาน	✓					✓
	ความหลากหลายของพนักงาน	- ความหลากหลายและความเท่าเทียม - การจ้างงาน	✓					
	ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยท่าอากาศยาน	- การปฏิบัติการรักษาความปลอดภัย	✓	✓	✓		✓	
	ชุมชนสัมพันธ์	- ชุมชนท้องถิ่น	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	สิทธิมนุษยชนและแรงงานที่ถูกต้อง	- การประเมินด้านสิทธิมนุษยชน	✓	✓	✓		✓	✓
มิติด้านสิ่งแวดล้อม	ผลกระทบทางเสียง	- เสียงรบกวน*	✓	✓	✓		✓	✓
	การบริหารทรัพยากรน้ำและน้ำเสีย	- น้ำและการปลดปล่อยน้ำเสีย**	✓				✓	✓
	พลังงานและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ	- พลังงาน - การปล่อยก๊าซเรือนกระจก	✓	✓	✓		✓	✓
	การจัดการทรัพยากรและของเสีย	- การปลดปล่อยน้ำเสียและของเสีย	✓				✓	✓

หมายเหตุ *อ้างอิงจาก GRI G4 Sector Supplement Airport Operators ** อ้างอิงจาก GRI STANDARDS 2018

ผู้มีส่วนได้เสียของ ทอท.

ทอท.ดำเนินการระดมกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจให้บริการท่าอากาศยานของ ทอท.ทั้งภายในและภายนอกองค์กรตลอดห่วงโซ่คุณค่า ซึ่งผลการระดมกลุ่มสะท้อนออกมาเป็น 6 กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย ได้แก่ ลูกค้า พันธมิตรทางธุรกิจ ผู้ถือหุ้นและนักลงทุน หน่วยงานกำกับดูแล ชุมชนและสังคม ผู้บริหารและพนักงาน



การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย

กระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียเป็นกระบวนการสำคัญของการดำเนินธุรกิจ เนื่องจากความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มจะเป็นปัจจัยสำคัญให้ ทอท.มุ่งยกระดับมาตรฐานการให้บริการและการดำเนินงานระดับสากล ตอบโจทย์ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย รวมทั้งยังเป็นตัวกำหนดทิศทางการดำเนินงานให้ประสบความสำเร็จ ทั้งนี้ ทอท.ได้กำหนดช่องทางความร่วมมือของผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มตามความเหมาะสม เพื่อสื่อสารถึงเป้าหมาย กระบวนการจัดการ และผลการดำเนินงาน ควบคู่ไปกับการรับฟังข้อคิดเห็นและข้อร้องเรียน เช่น การจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ การสำรวจความพึงพอใจ การจัดกิจกรรมสานสัมพันธ์ เป็นต้น โดย ทอท.ได้ดำเนินการรวบรวม วิเคราะห์ และนำผลลัพธ์ไปใช้ประกอบการวางแผนพัฒนาท่าอากาศยานในอนาคต

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย		วิธีการ	ความคาดหวัง	การตอบสนองความคาดหวัง
ลูกค้า	- สายการบิน - ผู้โดยสาร - ผู้ประกอบการ	- การสำรวจความพึงพอใจลูกค้า - การประชุมร่วมกับสายการบิน - โครงการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) - Call Center และช่องทางในการร้องเรียนและแสดงความคิดเห็นต่างๆ - Information Counter ภายในท่าอากาศยาน - ช่องทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ขององค์กร - การสัมภาษณ์ตัวแทนผู้บริหาร (One on One Interview)	- การดูแลรักษาความปลอดภัยและอาชีวอนามัยต่อชีวิต และทรัพย์สินให้มีความพร้อมในทุกสถานการณ์ตามมาตรฐานสากล - การสนับสนุนและให้บริการข้อมูลสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ อย่างถูกต้องและทั่วถึง - เป็นท่าอากาศยานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม มีการดำเนินงานเชิงรุกเกินกว่าข้อบังคับตามกฎหมาย - การจัดสรรพื้นที่ สิ่งอำนวยความสะดวก และการเชื่อมต่อที่ทั่วถึงและเพียงพอต่อความต้องการในการดำเนินธุรกิจของท่าอากาศยาน เพื่อดึงดูดและสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้า (Customer Experience) โดยครอบคลุมผู้ใช้ท่าอากาศยานทุกกลุ่ม (Universal Design) - การพัฒนาและส่งเสริมด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยี ที่ช่วยบริหารจัดการ Passenger Flow - มีกระบวนการบริหารจัดการ Social Media และ Digital Sign ในท่าอากาศยาน - ความเพียงพอของแรงงานที่มีคุณภาพของทุกท.เพื่อรองรับการเติบโตของธุรกิจการบิน - เพิ่มการมีส่วนร่วมและรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียเพื่อการวางแผนการพัฒนาการดำเนินงานร่วมกัน - เพิ่มความรวดเร็วในการบริหารจัดการ เพื่อยกระดับคุณภาพการบริการและตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	- การเตรียมพร้อมและฝึกซ้อมแผนฉุกเฉินในสถานการณ์ต่างๆ เพื่อความปลอดภัยต่อผู้มีส่วนได้เสีย - การได้รับการรับรองมาตรฐานด้านการบิน ด้านการรักษาความปลอดภัย และด้านความปลอดภัย และอาชีวอนามัย ตามมาตรฐานสากล - จัดประชุมกลุ่มย่อยกับสายการบิน - ติดตามตรวจสอบและพัฒนา การบริการ อุปกรณ์ของท่าอากาศยานเป็นประจำ - เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารแก่ผู้มีส่วนได้เสียอย่างต่อเนื่องและครอบคลุม - ศึกษาแนวทาง การให้บริการนวัตกรรม และพัฒนาในการให้บริการแก่ผู้มีส่วนได้เสียอย่างสม่ำเสมอ - จัดโครงการเพื่อสานสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย
	- ผู้ส่งมอบสินค้าและบริการ - ผู้รับเหมาแรงงานและบริการ - หน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่ดำเนินงานในท่าอากาศยาน - คู่ความร่วมมือ	- การจัดประชุมพันธมิตรทางธุรกิจ - โครงการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) - Call center และช่องทางในการร้องเรียนและแสดงความคิดเห็นต่างๆ - การสัมภาษณ์ตัวแทนผู้บริหาร (One on One Interview)	- ผลการดำเนินงานที่ดีขึ้น - การให้การสนับสนุนข้อมูล การฝึกอบรม อุปกรณ์ หรือพื้นที่ที่เอื้อต่อการดำเนินงานของพันธมิตรทางธุรกิจ - การเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม และได้มาตรฐาน พร้อมดูแลให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน และรองรับภัยธรรมชาติต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม - การดึงดูดและรักษาบุคลากรที่มีความสามารถ - การส่งเสริมการใช้และร่วมกันพัฒนาเทคโนโลยีนวัตกรรมที่ทันสมัยเพื่อบริหารจัดการ Passenger Flow และสร้างประสบการณ์ที่ดีให้แก่ผู้มาใช้บริการ (Customer Experience)	- การรับฟังปัญหาและเปลี่ยนความเห็นและพัฒนาระบบการตามที่ได้ประชุมหารือกันอย่างสม่ำเสมอ - การเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการที่เหมาะสมต่อการดำเนินงานของลูกค้า - การยกระดับคุณค่าขององค์กรให้มีมาตรฐานที่สูงกว่ากฎหมายกำหนด - การปฏิบัติตามข้อตกลงสัญญา กฎหมาย - ดำเนินงานตามระบบและกระบวนการในการประมวลหรือจัดหาพัสดุให้มีความโปร่งใสและตรวจสอบได้ - จัดโครงการเพื่อสานสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย		วิธีการ	ความคาดหวัง	การตอบสนองความคาดหวัง
ผู้ถือหุ้นและ นักลงทุน	- ผู้ถือหุ้นภาครัฐ - ผู้ถือหุ้นและ นักลงทุน	- การประชุม นักวิเคราะห์ - การให้ข้อมูลกับ ผู้ถือหุ้น ผู้จัดการ กองทุน และ นักลงทุนทั้งใน และต่างประเทศ - การประชุมสามัญ ผู้ถือหุ้น - Call center - ผ่านทางสื่อ อิเล็กทรอนิกส์ ขององค์กร - พาผู้ถือหุ้นเยี่ยมชม กิจการ - การประชุม/พูดคุย ทางโทรศัพท์ (Conference Call)	- การจ่ายเงินปันผลของบริษัทฯ ในระดับ ที่น่าพอใจ และมีการจ่ายอย่างสม่ำเสมอ - ผลตอบแทนที่สูงขึ้น (Capital Gain) - ผลประกอบการที่ดีและเติบโตอย่าง ต่อเนื่อง ไปรุ่งใส และมั่นคง - มีความสามารถในการดำเนินธุรกิจ ที่มีความสามารถในการแข่งขันที่ดี เมื่อเปรียบเทียบกับท่าอากาศยานอื่น ในต่างประเทศ - แสดงเป้าหมายและทิศทางการดำเนิน ธุรกิจในอนาคตขององค์กร - การเตรียมพร้อมรับมือกับแนวโน้ม การเปลี่ยนแปลงในอนาคตของโลก โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านนวัตกรรมและ สังคมผู้สูงอายุ - สื่อสารการบริหารจัดการและผลการ ดำเนินงานด้านความยั่งยืนในด้านสังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างโปร่งใสในเชิงรุก ผ่านช่องทางที่เข้าถึงได้ง่าย รวมถึงการ มีการจัดการการสื่อสารที่ดีในสภาวะวิกฤต	- การจัดสรรช่องทาง การติดต่อกับองค์กร ที่หลากหลาย - จัดทำข้อมูลการดำเนินงาน ขององค์กร เพื่อเป็นข้อมูล ให้แก่ผู้ถือหุ้น นักลงทุน ตลอดจนผู้ที่สนใจ เพื่อให้ ทราบถึง ธุรกิจขององค์กร ทิศทางการดำเนินธุรกิจ ผลประกอบการ รายได้ไตรมาส เพื่อความโปร่งใสและ ตรวจสอบได้ของการ ดำเนินธุรกิจ - การจ่ายเงินปันผลอย่าง ต่อเนื่อง และสอดคล้อง กับผลประกอบการของ การดำเนินธุรกิจขององค์กร - การพาผู้ถือหุ้นเยี่ยมชม กิจการและติดตามผลการ ดำเนินงานขององค์กร
หน่วยงาน กำกับดูแล	- สำนักงานกำกับ ดูแลคณะกรรมการ พัฒนาการเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ - กระทรวงคมนาคม - กระทรวงการคลัง - สำนักงานตรวจ เงินแผ่นดิน - สำนักงาน คณะกรรมการ กำกับหลักทรัพย์ - ตลาดหลักทรัพย์ แห่งประเทศไทย	- การพบปะ ประชุม ร่วมกับหน่วยงาน กำกับดูแล - การดำเนินธุรกิจ อย่างมีประสิทธิภาพ และการประเมิณผล จากหน่วยงาน กำกับดูแล	- การดำเนินธุรกิจที่สอดคล้องตามกฎหมาย หรือเหนือกว่ากฎหมาย - การดำเนินธุรกิจที่คำนึงถึงความรับผิดชอบต่อ สังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน - ระบบการจัดการองค์กรที่ได้มาตรฐานและมี ประสิทธิภาพ - การดำเนินธุรกิจโดยยึดหลักธรรมาภิบาล	- ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนิน ธุรกิจอย่างถูกต้อง โปร่งใส - การลดหรือดูแลผลกระทบ เชิงลบด้านสิ่งแวดล้อม ให้มีมาตรฐานที่สูงกว่า กฎหมายกำหนด และสร้าง ผลกระทบเชิงบวกให้กับ ชุมชนโดยรอบท่าอากาศยาน - การเข้าร่วมการประเมินและ เข้าชี้แจงข้อมูลกับหน่วยงาน ที่กำกับดูแลอย่างถูกต้อง รวดเร็ว - ร่วมมือกับหน่วยงานกำกับ ดูแลในการส่งเสริมการ ดำเนินโครงการที่เป็นมิตร กับสิ่งแวดล้อม - ศึกษาและพัฒนา กระบวนการในการดำเนิน ธุรกิจ เพื่อให้สอดคล้องกับ แนวทางปฏิบัติทางการบิน สากลอย่างต่อเนื่อง

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	วิธีการ	ความคาดหวัง	การตอบสนองความคาดหวัง
ชุมชนและสังคม - ชุมชนและสังคมโดยรอบ - ชุมชนและสังคมในระดับประเทศ - สื่อสารมวลชน	- ลงพื้นที่เพื่อสอบถามและตรวจสอบผลกระทบรวมถึงสอบถามความต้องการของชุมชน - การส่งข่าวที่ถูกต้องและรวดเร็วผ่านทางช่องทางต่างๆ	- การดำเนินงานด้วยความปลอดภัยโดยบริหารจัดการผลกระทบต่อชุมชน - การดูแลผลกระทบทางสิ่งแวดล้อมแก่ชุมชน - กรณีเกิดเหตุฉุกเฉินต้องสื่อสารและให้การสนับสนุนไปยังชุมชนให้เร็วที่สุด - การร่วมกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์ของบริษัทสร้างความเป็นอยู่ที่ดีของชุมชนโดยเฉพาะกิจกรรมด้านการศึกษาและเยาวชน - การสื่อสารการบริหารจัดการด้านความยั่งยืนที่กำลังดำเนินการในเชิงรุกเพื่อสร้างความเข้าใจให้กับสังคม - การผลักดันให้เกิดความโปร่งใสและสร้างความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการกำกับดูแลต่างๆ ต่อสาธารณะ - การให้การสนับสนุนพื้นที่ภายในท่าอากาศยานเพื่อการส่งเสริมการท่องเที่ยวและเศรษฐกิจท้องถิ่น - การประยุกต์ใช้นวัตกรรมเพื่อยกระดับการให้บริการ	- การบริหารจัดการผลกระทบทางสิ่งแวดล้อมแก่ชุมชน - ศึกษา ตรวจสอบ และพัฒนากระบวนการจัดการผลกระทบ โดยเฉพาะด้านสิ่งแวดล้อมแก่ชุมชน - ดำเนินโครงการ CSR ที่ครอบคลุมด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม เพื่อเป็นการพัฒนาชุมชนในระยะยาวอย่างยั่งยืน - การสื่อสารการดำเนินงานทางช่องทางออนไลน์ และสื่อสาธารณะต่างๆ
ผู้บริหารและพนักงาน - พนักงานประจำ - ลูกจ้างชั่วคราว - พนักงานจัดจ้าง	- กรรมการผู้อำนวยการใหญ่พบพนักงานและสื่อสารผ่านเสียงตามสายในองค์กร - คณะกรรมการการสำรวจความผูกพันและความพึงพอใจของพนักงานต่อองค์กร - ช่องทางการติดต่อผ่านทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น สื่อสังคมออนไลน์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ภายในองค์กร	- ความมั่นคงและสวัสดิการที่ดีเมื่อเทียบกับกลุ่มอุตสาหกรรมเดียวกัน - การให้ผลตอบแทนที่สมเหตุสมผลตามสถานะเศรษฐกิจ - ความปลอดภัยในการทำงาน - ความก้าวหน้าในอาชีพ	- วางระบบความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงานโดยได้การรับรองในระดับสากล OHSAS 18001 - การจัดทำแผนความก้าวหน้ารายบุคคล เพื่อใช้ในการพัฒนาบุคลากรและรักษามูลค่าที่ดีไว้กับองค์กร - การทบทวนค่าตอบแทนของพนักงานให้สอดคล้องกับผลการดำเนินงานขององค์กร สภาวะทางเศรษฐกิจ จนไปถึงสามารถแข่งขันได้ในอุตสาหกรรม - การจัดสวัสดิการในระยะยาวให้แก่พนักงานและครอบครัว - ทำกิจกรรมเพื่อสร้างความผูกพันและกำลังใจให้กับพนักงาน

ความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสีย

“รถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงค์เห็นว่าการเข้าถึงบริการของผู้โดยสารที่เดินทางเข้าสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นประเด็นสำคัญสูงสุดในการพัฒนาธุรกิจให้ก้าวไปพร้อมกัน โดยบริษัทฯ เห็นว่าควรมีการแบ่งปันข้อมูลของผู้โดยสารระหว่าง ทอท.กับบริษัทฯ เพื่อนำมาใช้วิเคราะห์และปรับปรุงการให้บริการ รวมถึงนำข้อมูลดังกล่าวมาพัฒนาแอปพลิเคชันโทรศัพท์มือถือ เพื่อให้ผู้โดยสารเข้าถึงข้อมูลการเดินทางที่เชื่อมต่อเป็นระบบและสามารถเดินทางเข้าออกท่าอากาศยานได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว นอกจากนี้ บริษัทฯ และ ทอท.ยังให้ความสำคัญกับความปลอดภัยของผู้โดยสาร ในแง่ของการเกิดอาชญากรรมระหว่างการเดินทางไปยังท่าอากาศยาน รวมถึงการหยุดชะงักในการให้บริการซึ่งมีความเสี่ยงเพิ่มขึ้น เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงสภาพอากาศ โดยบริษัทฯ และ ทอท.จะดำเนินการอย่างต่อเนื่องเพื่อพัฒนาขีดความสามารถด้านความปลอดภัยร่วมกันในจุดเชื่อมต่อระหว่างรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงค์และท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เพื่อจัดการความเสี่ยงด้านความปลอดภัยให้แก่ผู้โดยสาร”

บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด

พันธมิตรทางธุรกิจ: หน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่ดำเนินงานในท่าอากาศยาน



“เนื่องจากปัจจุบันเทคโนโลยี ข้อมูลข่าวสารมีความรวดเร็ว และสามารถเข้าถึงได้ทุกที่ ทุกเวลา ส่งผลทำให้ประเด็นที่สังคมต้องการรับรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการท่าอากาศยานในมิติต่างๆ ด้วยเหตุนี้เอง ทอท.จึงควรทำความเข้าใจ หรือชี้แจงข้อมูลในประเด็นต่างๆ โดยเฉพาะการสื่อสารอย่างเป็นทางการต่อสาธารณชนให้ทันเวลา เพื่อบริหารจัดการความเสี่ยงและสะท้อนความโปร่งใสของการดำเนินงาน อีกทั้ง ควรมีการสื่อสารถึงการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบริษัทอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นผลดีต่อภาพลักษณ์ และเป็นปัจจัยเสริมความเชื่อมั่นให้แก่นักลงทุนและผู้ใช้บริการ

สำหรับมิติเศรษฐกิจ ทอท.อาจจะต้องมีการศึกษา พัฒนานวัตกรรมร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจ เพื่อส่งมอบประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้า รวมถึงริเริ่มโครงการใหม่ๆ เพื่อสนับสนุนการตลาดด้านการท่องเที่ยวและผลิตภัณฑ์ท้องถิ่นในพื้นที่ท่าอากาศยาน

ในส่วนของมิติสิ่งแวดล้อม ทอท.ควรพิจารณามาตรการการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมเพิ่มเติม เพื่อรองรับจำนวนผู้โดยสารที่เพิ่มขึ้น และสามารถรองรับบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม อาทิ กรณีผู้โดยสารใช้ยานพาหนะไฟฟ้าเข้ามาในพื้นที่ท่าอากาศยาน



ขณะที่มิติสังคมนั้น ทอท.ควรพิจารณาความพร้อมของการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม รวมถึงการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลให้แก่บุคลากร เพื่อยกระดับการให้บริการในท่าอากาศยานในอนาคต”

ผู้สื่อข่าวหนังสือพิมพ์ประชาชาติธุรกิจ

ชุมชนและสังคม: สื่อสารมวลชน

หากท่านต้องการสอบถามข้อมูลหรือมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับรายงานฉบับนี้ สามารถติดต่อได้ที่

ฝ่ายกิจการเพื่อสังคมและกำกับดูแลกิจการ

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.)

333 ถนนเชิดวุฒากาศ แขวงสีกัน เขตดอนเมือง กรุงเทพฯ 10210

โทรศัพท์ 0 2535 6230

Email: aotcsr@airportthai.co.th

www.airportthai.co.th

Sustainability Performance

ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

ขอบเขตการรายงาน

ขอบเขตการรายงาน	สำนักงานใหญ่	ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	ท่าอากาศยานดอนเมือง	ท่าอากาศยานเชียงใหม่	ท่าอากาศยานหาดใหญ่	ท่าอากาศยานภูเก็ต	ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย	ความครอบคลุมของข้อมูลปี 2561 (ร้อยละ)
เศรษฐกิจ								
ผลการดำเนินธุรกิจ								
ผลการดำเนินธุรกิจ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	100
การประเมินคุณภาพการบริการท่าอากาศยาน	NR	✓	✓	✓	-	✓	-	66.7
ข้อร้องเรียน*	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	100
ข้อมูลพื้นฐานของแต่ละท่าอากาศยาน*								
จำนวนผู้โดยสาร	NR	✓	✓	✓	✓	✓	✓	100
จำนวนเที่ยวบินแยกตามประเภทการบินและช่วงเวลา	NR	✓	✓	✓	✓	✓	✓	100
ปริมาณสินค้าและพัสดุไปรษณีย์ภัณฑ์	NR	✓	✓	✓	✓	✓	✓	100
จำนวนสายการบินที่ดำเนินงานในแต่ละท่าอากาศยาน	NR	✓	✓	✓	✓	✓	✓	100
การจำนวนการเชื่อมต่อโดยตรงของแต่ละท่าอากาศยาน	NR	✓	✓	✓	✓	✓	✓	100
คุณลักษณะของแต่ละท่าอากาศยาน	NR	✓	✓	✓	✓	✓	✓	100

NR : ไม่เกี่ยวข้องกับพื้นที่นั้น

ขอบเขตการรายงาน	สำคัญ ใหญ่	ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	ท่าอากาศยานดอนเมือง	ท่าอากาศยานเชียงใหม่	ท่าอากาศยานหาดใหญ่	ท่าอากาศยานภูเก็ต	ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย	ความ ครอบคลุม ของข้อมูล ปี 2561 (ร้อยละ)
สิ่งแวดล้อม								
การใช้ทรัพยากรและการลงทุนด้านสิ่งแวดล้อม								
ปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้า	NA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	85.71
ปริมาณน้ำที่เข้าสู่ระบบ (Water withdrawal)	NA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	85.71
ปริมาณน้ำที่ออกจากระบบ (Water discharge)	NA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	85.71
ปริมาณน้ำที่ใช้ (Water consumption)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	100
ปริมาณสิ่งปฏิกูลไม่อันตราย	NA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	85.71
ปริมาณสิ่งปฏิกูลอันตราย	NA	✓	✓	✓	✓	NA	✓	71.4
การลงทุนด้านสิ่งแวดล้อม	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	100
สังคม								
ข้อมูลพื้นฐานด้านทรัพยากรบุคคลของ ทอท.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	100
ความหลากหลายของพนักงาน	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	100
การดึงดูดและรักษาพนักงาน	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	100
การพัฒนาบุคลากร	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	100
ความพึงพอใจของพนักงาน	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	100
สิทธิในการรวมกลุ่มและเจรจาต่อรอง	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	100
อาชีวอนามัยและความปลอดภัย								
อัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงาน (LTIFR) - พนักงาน	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	100
อัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงาน (LTIFR) - ผู้รับเหมา	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	100
อัตราความรุนแรงของอุบัติเหตุถึงขั้นหยุดงาน (LTISR) - พนักงาน	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	100
อัตราความรุนแรงของอุบัติเหตุถึงขั้นหยุดงาน (LTISR) - ผู้รับเหมา	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	100
การเสียชีวิตเนื่องจากการทำงาน - ผู้รับเหมา	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	100

NA : ไม่มีข้อมูล

เศรษฐกิจ

ผลการดำเนินธุรกิจ

GRI		หน่วย	2558	2559	2560	2561
*201-1	ผลการดำเนินธุรกิจ					
	รายได้จากการดำเนินงาน	ล้านบาท	45,773	52,783	56,744	62,135.93
	ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	ล้านบาท	22,438	28,359	30,559	31,008.56
	ค่าตอบแทนและสวัสดิการพนักงาน	ล้านบาท	5,648	5,934	6,499	7,001.73
	การจ่ายเงินปันผลสำหรับผลการดำเนินงานประจำปี	ล้านบาท	9,342	9,757	12,286	14,999
	การจ่ายภาษีให้แก่รัฐบาล	ล้านบาท	7,415	4,932	5,584	6,060.84
	เงินลงทุนเพื่อสังคม*	ล้านบาท	293	28	18	35
	สินทรัพย์รวม	ล้านบาท	159,624	172,216	178,409.93	187,708.55
	หนี้สินรวม	ล้านบาท	50,812	51,902	46,721	43,493.43
	ส่วนของเจ้าของรวม	ล้านบาท	108,812	120,314	131,688.69	144,269.12
	การประเมินคุณภาพการบริการท่าอากาศยาน (Airport Service Quality) (เต็ม 5 คะแนน)					
	ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	คะแนน	4.59	4.58	4.53	4.46**
	ท่าอากาศยานดอนเมือง	คะแนน	-	-	4.20	4.10**
	ท่าอากาศยานเชียงใหม่	คะแนน	4.49	4.50	4.53	4.50**
	ท่าอากาศยานหาดใหญ่***	คะแนน	-	-	-	-
	ท่าอากาศยานภูเก็ต	คะแนน	-	-	-	4.15**
	ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย***	คะแนน	-	-	-	-
	ข้อร้องเรียน					
	การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และพนักงานภายใต้กำกับดูแลของ ทอท.	กรณี	-	-	931	732****
	การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และพนักงานภายใต้กำกับดูแลของหน่วยงานภายนอก	กรณี	-	-	270	202****
	พฤติกรรมแสดงออกไม่สุภาพของเจ้าหน้าที่และพนักงานภายใต้การกำกับดูแลของ ทอท.	กรณี	-	-	568	422****
	ขอทราบรายละเอียดและมาตรการ	กรณี	-	-	194	161****
	สิ่งอำนวยความสะดวก	กรณี	-	-	227	172****

หมายเหตุ

* เงินลงทุนเพื่อสังคม พิจารณาจากมูลค่าเงินสดที่บริจาคเพื่อการกุศลและมูลค่าของสินค้าที่ใช้ในกิจกรรมเพื่อสังคม

** คะแนนประจำไตรมาสที่ 3 ประจำปี 2561

*** เข้าร่วมการประเมินในปี 2562

**** จำนวนข้อร้องเรียนไตรมาส 1 - 3 ประจำปีงบประมาณ 2561

ข้อมูลพื้นฐานของแต่ละท่าอากาศยาน

จำนวนผู้โดยสารปีงบประมาณ 2561 (ตุลาคม 2560 - กันยายน 2561)

GRI	ท่าอากาศยาน	หน่วย	เที่ยวบินระหว่างประเทศ			เที่ยวบินภายในประเทศ			รวม		
			ขาเข้า	ขาออก	ผ่าน	ขาเข้า	ขาออก	ผ่าน	ขาเข้า	ขาออก	ผ่าน
G4-AO1	ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	คน	25,265,903	25,237,352	651,131	5,909,465	5,736,252	14,541	31,175,368	30,973,604	665,672
	ท่าอากาศยานดอนเมือง	คน	7,845,956	7,949,462	37,289	12,393,153	12,333,191	4,676	20,239,109	20,282,653	41,965
	ท่าอากาศยานเชียงใหม่	คน	1,279,868	1,251,278	11,437	4,062,809	4,202,570	904	5,342,677	5,453,848	12,341
	ท่าอากาศยานหาดใหญ่	คน	175,221	170,815	661	1,956,116	1,960,298	2,607	2,131,337	2,131,113	3,268
	ท่าอากาศยานภูเก็ต	คน	5,172,257	5,207,731	18,388	3,943,581	3,917,218	1,658	9,115,838	9,124,949	20,046
	ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย	คน	112,633	102,051	98	1,301,991	1,287,055	872	1,414,624	1,389,106	970
	รวม	คน	39,851,838	39,918,689	719,004	29,567,115	29,436,584	25,258	69,418,953	69,355,273	744,262
			80,489,531			59,028,957			139,518,488		

จำนวนเที่ยวบินแยกตามประเภทการบินและช่วงเวลาปีงบประมาณ 2561 (ตุลาคม 2560 - กันยายน 2561)

GRI	ท่าอากาศยาน	หน่วย	เที่ยวบินระหว่างประเทศ				เที่ยวบินภายในประเทศ				รวม	
			ช่วงเวลา 06.00 - 17.59		ช่วงเวลา 18.00 - 05.59		ช่วงเวลา 06.00 - 17.59		ช่วงเวลา 18.00 - 05.59			
			ขาเข้า	ขาออก	ขาเข้า	ขาออก	ขาเข้า	ขาออก	ขาเข้า	ขาออก	ขาเข้า	ขาออก
G4-AO2	โดยสารพาณิชย์	เที่ยวบิน	119,258	119,870	105,948	105,477	225,206	225,347	133,917	152,395	430,467	430,467
	สินค้าพาณิชย์	เที่ยวบิน	2,232	2,468	2,150	1,913	-	-	-	-	4,382	4,381
	ทั่วไป	เที่ยวบิน	962	1,086	510	351	927	1,043	261	162	2,660	2,642
	รวม	เที่ยวบิน	122,452	123,424	108,608	107,741	134,844	153,438	71,605	52,887	437,509	437,490
	ภาครัฐ	เที่ยวบิน	15,272									

หมายเหตุ สำหรับภาครัฐไม่สามารถแยกตามช่วงเวลาได้ เนื่องจากไม่ได้อยู่ในระบบข้อมูลการบินของ ทอท. ซึ่ง ทอท. ได้รับข้อมูลจาก บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด (บวท.)

ปริมาณสินค้าและพัสดุไปรษณีย์ภัณฑ์

GRI	ประเภทเที่ยวบิน	หน่วย	2558		2559		2560		2561	
			ขาเข้า	ขาออก	ขาเข้า	ขาออก	ขาเข้า	ขาออก	ขาเข้า	ขาออก
G4-AO3	เที่ยวบินสินค้า	ตัน	115,631	132,750	451,490	575,664	112,935	117,115	104,855	113,422
	เที่ยวบินพร้อมผู้โดยสาร	ตัน	452,380	653,449	162,916	217,437	584,594	760,211	625,732	802,757
	รวม	ตัน	1,354,210		1,407,507		1,574,855		1,646,766	

จำนวนสายการบินที่ดำเนินงานในแต่ละท่าอากาศยาน

GRI	ท่าอากาศยาน	หน่วย	สายการบินภายในประเทศ	สายการบินระหว่างประเทศ	รวม*
102-7 (AO)	ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	สายการบิน	4	110	110
	ท่าอากาศยานดอนเมือง	สายการบิน	4	15	15
	ท่าอากาศยานเชียงใหม่	สายการบิน	8	29	32
	ท่าอากาศยานหาดใหญ่	สายการบิน	6	5	10
	ท่าอากาศยานภูเก็ต	สายการบิน	8	50	51
	ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย	สายการบิน	6	7	12
	รวม	สายการบิน	8	135	135

หมายเหตุ
*บางสายการบินอาจมีการดำเนินงานทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ

การจำนวนการเชื่อมต่อโดยตรงของแต่ละท่าอากาศยาน

GRI	ท่าอากาศยาน	หน่วย	ท่าอากาศยานภายในประเทศ	ท่าอากาศยานในต่างประเทศ					
				เอเชียแปซิฟิก	ตะวันออกกลาง	แอฟริกา	ยุโรป	หมู่เกาะต่างๆ ในมหาสมุทรแปซิฟิก	รวม
102-7 (AO)	ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	จำนวนปลายทาง	14	110	10	4	26	5	155
	ท่าอากาศยานดอนเมือง	จำนวนปลายทาง	28	70	-	-	-	-	70
	ท่าอากาศยานเชียงใหม่	จำนวนปลายทาง	13	27	-	-	-	-	27
	ท่าอากาศยานหาดใหญ่	จำนวนปลายทาง	8	5	-	-	-	-	5
	ท่าอากาศยานภูเก็ต	จำนวนปลายทาง	11	40	3	-	10	2	55
	ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย	จำนวนปลายทาง	4	7	-	-	-	-	7
	รวม	จำนวนเส้นทางบิน	32	130	10	4	26	5	175

คุณลักษณะของแต่ละท่าอากาศยาน

GRI	ท่าอากาศยาน	พื้นที่ของท่าอากาศยาน (ตารางกิโลเมตร)	จำนวนทางวิ่ง (เส้น)	ความยาวทางวิ่ง (เมตร)
102 -7 (AO)	ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	35.2	2	ทางวิ่งที่ 1: 3,700 ทางวิ่งที่ 2: 4,000
	ท่าอากาศยานดอนเมือง	6.32	2	ทางวิ่งที่ 1: 3,700 ทางวิ่งที่ 2: 3,500
	ท่าอากาศยานเชียงใหม่	2.57	1	3,400
	ท่าอากาศยานหาดใหญ่	4.75	1	3,050
	ท่าอากาศยานภูเก็ต	2.21	1	3,000
	ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย	5.24	1	3,000

สิ่งแวดล้อม

การใช้ทรัพยากรและการลงทุนด้านสิ่งแวดล้อม

GRI		หน่วย	2558	2559	2560	2561
	ประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากร					
302-1	ปริมาณการใช้พลังงาน*	เมกะวัตต์-ชั่วโมง	473,686**	554,330	571,775	569,745
302-3	ความเข้มข้น การใช้พลังงาน	เมกะวัตต์-ชั่วโมง ต่อผู้โดยสาร	0.0050	0.0046	0.0044	0.0041
	- ไฟฟ้า	เมกะวัตต์-ชั่วโมง	473,686	554,330	571,775	569,745
303-3 (2018)	ปริมาณน้ำที่เข้าสู่ระบบ (Water withdrawal)	พันลูกบาศก์เมตร	7,970	8,591	9,473	10,600
	- น้ำประปา	พันลูกบาศก์เมตร	6,261	8,052	9,000	10,299
	- น้ำผิวดิน	พันลูกบาศก์เมตร	1,971	539	474	301
	- น้ำบาดาล	พันลูกบาศก์เมตร				
303-4 (2018)	ปริมาณน้ำที่ออกจากระบบ (Water discharge)***	พันลูกบาศก์เมตร	4,272	4,516	4,611	4,315
	- น้ำผิวดิน	พันลูกบาศก์เมตร	4,272	4,516	4,611	4,315
303-5 (2018)	ปริมาณน้ำที่ใช้ (Water consumption)	พันลูกบาศก์เมตร	3,959	4,075	4,863	6,285
306-2	ปริมาณสิ่งปฏิกูลรวม	กิโลกรัม	29,114,939	26,525,782	30,931,998	31,852,556
	- ปริมาณสิ่งปฏิกูลไม่อันตราย	กิโลกรัม	29,083,449	26,445,362	30,810,048	31,706,488
	- ปริมาณสิ่งปฏิกูลอันตราย	กิโลกรัม	31,490	80,420	121,950	146,068
	การลงทุนด้านสิ่งแวดล้อม					
	ค่าใช้จ่ายรวม	บาท	1,103,464,006	597,040,830	388,983,120	627,083,611
	- เงินลงทุน	บาท	1,021,829,006	515,519,830	316,686,586	615,676,61
	- ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	บาท	81,635,000	81,521,000	72,296,534	11,407,000

หมายเหตุ

*ปริมาณที่ใช้ไฟในรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน ปี 2560 - 2561 ครอบคลุมการใช้ไฟของผู้ประกอบการในท่าอากาศยาน และรวบรวมข้อมูลโดยพิจารณาจากใบแจ้งค่าไฟฟ้าของท่าอากาศยาน

** การใช้พลังงานไฟฟ้าในปี 2558 ไม่รวมท่าอากาศยานภูเก็ต

*** ปริมาณน้ำที่ออกจากระบบ พิจารณาจากน้ำที่ปล่อยหลังผ่านการบำบัดน้ำเสียซึ่งมีคุณภาพน้ำเทียบเท่าหรือดีกว่าน้ำจากแหล่งธรรมชาติที่เข้าสู่ระบบ

สังคม

ข้อมูลพื้นฐานด้านทรัพยากรบุคคลของ กอก.

GRI	พนักงาน	หน่วย	2558		2559		2560		2561		
			ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	
102-8	จำนวนพนักงานทั้งหมด										
	รวม	คน	6,044		6,809		7,229		7,716		
			3,688	2,356	4,199	2,610	4,346	2,610	4,648	3,068	
		ร้อยละ	61.02	38.98	61.67	38.33	60.12	38.33	60.24	39.76	
	จำแนกตามอายุ										
	น้อยกว่า 30 ปี	คน	1,458		2,013		2,054		2,132		
	30 - 50 ปี	คน	3,647		3,856		4,163		4,515		
	มากกว่า 50 ปี	คน	939		940		1,012		1,069		
	จำแนกตามประเภทสัญญาจ้าง										
	ผู้บริหารสัญญาจ้าง	คน	1	-	1	-	1	-	2	-	
	พนักงานประจำ	คน	4,969		5,253		5,432		5,522		
			3,082	1,887	3,242	2,011	3,348	2,084	3,382	2,140	
	ลูกจ้างชั่วคราว	คน	1,074		1,557		1,797		2,192		
			605	469	958	599	998	799	1,264	928	
	จำแนกตามประเภทการว่าจ้าง										
	จ้างเต็มเวลา	คน	2,918	1,755	3,082	1,887	3,242	2,011	3,382	2,140	
	จ้างไม่เต็มเวลา	คน	-	-	-	-	-	-	-	-	
	จำแนกตามพื้นที่ (พนักงานประจำ)										
	รวม	คน	4,969		5,253		5,432		5,522		
	สำนักงานใหญ่	คน	1,235		1,231		573	678	574	697	
	ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	คน	2,222		2,200		1,553	701	1,570	703	
	ท่าอากาศยานดอนเมือง	คน	654		782		537	336	548	344	
	ท่าอากาศยานเชียงใหม่	คน	204		204		129	77	132	93	
	ท่าอากาศยานหาดใหญ่	คน	175		142		125	52	130	61	
	ท่าอากาศยานภูเก็ต	คน	343		516		335	195	331	193	
	ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย	คน	136		178		96	45	97	49	
	จำแนกตามพื้นที่ (ลูกจ้างชั่วคราว)										
รวม	คน	1,074		1,557		1,797		2,192			
สำนักงานใหญ่	คน	0		0		0	0	0	0		
ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	คน	469		549		360	357	500	401		
ท่าอากาศยานดอนเมือง	คน	308		513		280	204	299	232		
ท่าอากาศยานเชียงใหม่	คน	53		111		83	59	117	74		
ท่าอากาศยานหาดใหญ่	คน	52		61		87	25	95	25		
ท่าอากาศยานภูเก็ต	คน	153		221		153	128	217	168		
ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย	คน	39		102		35	26	36	28		

ความหลากหลายของพนักงาน

GRI	พนักงาน	หน่วย	2558		2559		2560		2561		
			ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	
405-1	ความหลากหลายของพนักงาน										
	ระดับคณะกรรมการ										
	รวม	คน	14		12		15		15		
			12	2	10	2	13	2	13	2	
		ร้อยละ	85.71	14.29	83.33	16.67	86.67	13.33	86.67	13.33	
	อายุน้อยกว่า 30 ปี ในระดับเดียวกัน	คน	-		-		-		-		
	อายุ 30 - 50 ปี ในระดับเดียวกัน	คน	1		2		2		2		
	อายุมากกว่า 50 ปี ในระดับเดียวกัน	คน	13		10		13		13		
	ระดับผู้บริหารระดับสูง (ระดับ 9 - 11)										
	รวม	คน	145		151		158		149		
			93	52	99	52	103	55	97	52	
		ร้อยละ	64.14	35.86	65.56	34.44	65.19	34.81	65.10	34.90	
	อายุน้อยกว่า 30 ปี ในระดับเดียวกัน	คน	0		0		0		0		
	อายุ 30 - 50 ปี ในระดับเดียวกัน	คน	19		19		22		26		
	อายุมากกว่า 50 ปี ในระดับเดียวกัน	คน	126		132		136		123		
	ระดับผู้บริหาร (ระดับ 7 - 8)										
	รวม	คน	1,019		1,046		1,106		1,150		
			517	502	530	516	552	554	574	576	
		ร้อยละ	50.74	49.26	50.67	49.33	49.91	50.09	49.91	50.09	
	อายุน้อยกว่า 30 ปี ในระดับเดียวกัน	คน	0		0		0		0		
	อายุ 30 - 50 ปี ในระดับเดียวกัน	คน	551		565		603		608		
	อายุมากกว่า 50 ปี ในระดับเดียวกัน	คน	468		481		503		542		
	ระดับปฏิบัติการ (ระดับ 6 ลงมา)										
	รวม	คน	4,880		4,056		4,168		4,223		
			3,078	1,802	2,613	1,443	2,693	1,475	2,711	1,512	
		ร้อยละ	63.07	36.93	64.42	33.58	64.61	35.39	64.20	35.80	
	อายุน้อยกว่า 30 ปี ในระดับเดียวกัน	คน	1,458		882		883		836		
	อายุ 30 - 50 ปี ในระดับเดียวกัน	คน	3,077		2,847		2,943		3,006		
	อายุมากกว่า 50 ปี ในระดับเดียวกัน	คน	345		327		342		381		

การดึงดูดและรักษาพนักงาน

GRI	พนักงาน	หน่วย	2558		2559		2560		2561		
			ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	
401-1	จำนวนการจ้างงาน										
	จำนวนการว่าจ้างพนักงานประจำใหม่										
	รวม	คน	532		419		300		195		
			329	203	250	169	183	117	105	90	
	อัตราจ้างงานใหม่	ร้อยละ	10.71		7.98		5.52		3.53		
			6.62	4.09	4.76	3.22	3.36	2.15	3.10	4.21	
	จำนวนการว่าจ้างพนักงานประจำใหม่ (จำแนกตามอายุ)										
	น้อยกว่า 30 ปี	คน	317		316		184		115		
		ร้อยละ	6.38		6.02		3.39		1.01	1.07	
	30 - 50 ปี	คน	214		103		116		77		
		ร้อยละ	4.31		1.96		2.13		0.83	0.56	
	มากกว่า 50 ปี	คน	1		0		0		3		
		ร้อยละ	0.02		0		0		0.05	0	
	จำนวนการว่าจ้างลูกจ้างชั่วคราวใหม่										
	รวม	คน	385		639		366		859		
			175	210	485	144	149	217	457	402	
	อัตราจ้างงานใหม่	ร้อยละ	35.85		40.40		20.36		39.19		
			16.29	19.55	31.15	9.25	8.29	12.07	20.85	18.34	
	จำนวนการว่าจ้างลูกจ้างชั่วคราวใหม่ (จำแนกตามอายุ)										
	น้อยกว่า 30 ปี	คน	322		582		201		414		
		ร้อยละ	29.98		37.38		11.18		10.99	7.89	
	30 - 50 ปี	คน	63		47		136		423		
		ร้อยละ	5.87		3.02		7.57		9.44	9.85	
	มากกว่า 50 ปี	คน	0		0		29		22		
		ร้อยละ	0		0		1.61		0.41	0.59	
	จำนวนการออกจากบริษัท										
	การออกจากบริษัทของพนักงานประจำ										
รวม	คน	128		139		124		86			
		84	44	91	48	79	45	51	35		
อัตราการออกจากบริษัท (ต่อพนักงานประจำทั้งหมด)	ร้อยละ	2.58		2.65		2.28		0.42			
		1.69	0.89	1.73	0.91	1.45	0.83	0.18	0.24		
อัตราการออกโดยสมัครใจ (ต่อพนักงานประจำทั้งหมด)	ร้อยละ	0.34		0.28		0.38		0.42			
		0.20	0.14	0.22	0.05	0.22	0.83	0.18	0.24		

GRI	พนักงาน	หน่วย	2558		2559		2560		2561		
			ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	
401-1	การออกจากบริษัทของพนักงานประจำ (จำแนกตามอายุ)										
	น้อยกว่า 30 ปี	คน	8		8		16		8		
		ร้อยละ	0.16		0.15		0.29		0.07	0.07	
	30 - 50 ปี	คน	23		16		13		14		
		ร้อยละ	0.46		0.30		0.24		0.09	0.16	
	มากกว่า 50 ปี	คน	97		115		95		1		
		ร้อยละ	1.95		2.19		1.75		0.02	0	
	การออกจากบริษัทของลูกจ้างชั่วคราว										
	รวม	คน	238		294		49		42		
			186	52	218	76	36	13	25	17	
	อัตราการออกจากบริษัท (ต่อพนักงานประจำทั้งหมด)	ร้อยละ	22.16		18.88		2.72		1.92		
			17.32	4.84	14.00	4.88	2.0	0.72	1.14	0.78	
	จำนวนการว่าจ้างลูกจ้างชั่วคราว (จำแนกตามอายุ)										
	น้อยกว่า 30 ปี	คน	112		181		36		23		
		ร้อยละ	10.43		11.62		2.0		0.5	0.54	
	30 - 50 ปี	คน	126		113		13		17		
		ร้อยละ	11.73		7.26		0.72		0.55	0.23	
	มากกว่า 50 ปี	คน	0		0		0		2		
		ร้อยละ	0		0		0		0	0	
401-3	การลาภิจเพื่อเลี้ยงดูบุตร										
	จำนวนพนักงานที่มีสิทธิ์ลาภิจ เพื่อเลี้ยงดูบุตร	คน	4,969		5,253		5,432		5,522		
			3,082	1,187	3,242	2,011	3,348	2,084	3,382	2,140	
	จำนวนพนักงานที่ลาภิจ เพื่อเลี้ยงดูบุตร	คน	0	5	0	2	0	5	0	10	
	จำนวนพนักงานที่กลับมาทำงาน หลังจากสิ้นสุดระยะเวลาการลาภิจ เพื่อเลี้ยงดูบุตร	คน	0	5	0	2	0	5	0	10	
	จำนวนพนักงานที่กลับมาทำงาน หลังจากสิ้นสุดระยะเวลาการลาภิจ เพื่อเลี้ยงดูบุตรและยังทำงานต่อ หลังจากนั้นไปอีก 1 ปี	คน	0	5	0	2	0	5	0	10	
	อัตราการกลับมาทำงานและ การคงอยู่ของพนักงานที่กลับมา ทำงานหลังจากระยะเวลาการลาภิจ เพื่อเลี้ยงดูบุตรสิ้นสุดลงแล้ว	ร้อยละ	-	100	-	100	-	100	-	100	

การพัฒนาบุคลากร

GRI	พนักงาน	หน่วย	2558		2559		2560		2561		
			ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	
404-1	การฝึกอบรมพนักงานประจำ										
	จำนวนชั่วโมงฝึกอบรมเฉลี่ย	ชั่วโมงต่อคน	39.12		41.05		29.65		43.68		
			45.09	29.42	47.30	30.42	34.97	22.48	46.32	33.47	
	จำแนกตามระดับพนักงาน										
	คณะกรรมการบริษัท	ชั่วโมงต่อคน	-		-		-		18.00		
	พนักงานระดับผู้บริหาร ระดับสูง (ระดับ 9 - 11)	ชั่วโมงต่อคน	22.58		23.50		17.37		20.45		
	พนักงานระดับผู้บริหาร (ระดับ 7 - 8)	ชั่วโมงต่อคน	39.51		41.48		30.66		36.2		
	พนักงานระดับปฏิบัติการ (ระดับ 1 - 6)	ชั่วโมงต่อคน	-		-		-		39.35		
	จำแนกตามอายุ										
	น้อยกว่า 30 ปี	ชั่วโมงต่อคน	32.12		33.18		24.53		31.50		
	30 - 44 ปี	ชั่วโมงต่อคน	44.13		46.45		34.34		48.20		
	45 - 60 ปี	ชั่วโมงต่อคน	36.06		38.27		28.29		29.30		
	ผลตอบแทนจากการลงทุนมนุษย์										
	HCROI	-	4.06		5.13		5.12		5.45		
	อัตราการโอนย้ายตำแหน่งภายใน										
	อัตราการโอนย้าย ตำแหน่งภายใน (เช่น การปรับตำแหน่งขึ้น)	ร้อยละ	1.69		2.00		2.64		20.89		

ความพึงพอใจของพนักงาน

GRI	พนักงาน	หน่วย	2558		2559		2560		2561		
			ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	
	ความพึงพอใจของพนักงาน										
	ผลสำรวจความพึงพอใจพนักงาน (เต็มร้อยละ 100)	ร้อยละ	84.69		84.69		80.75		83.46		
		ร้อยละ	-	-	-	-	82.54	78.12	80.75	78.12	

สิทธิในการรวมกลุ่มและเจรจาต่อรอง

GRI	พนักงาน	หน่วย	2558	2559	2560	2561
	สิทธิในการรวมกลุ่มและเจรจาต่อรอง					
	พนักงานในสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ	คน	3,009	3,242	3,509	3,892
		ร้อยละต่อพนักงานประจำทั้งหมด	60.56	61.72	64.60	50.44

อาชีวอนามัยและความปลอดภัย

GRI	อาชีวอนามัยและความปลอดภัย	หน่วย	2558	2559	2560	2561	เป้าหมายปี 2561
403-9 (2018)	พนักงาน						
	อัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงาน (LTIFR) รวม	กรณีต่อ 1 ล้านชั่วโมงการทำงาน	0	0.07	0.27	0.08	0
	สำนักงานใหญ่	กรณีต่อ 1 ล้านชั่วโมงการทำงาน	-	-	0.00	0.00	0
	ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	กรณีต่อ 1 ล้านชั่วโมงการทำงาน	-	-	0.49	0.32	0
	ท่าอากาศยานดอนเมือง		-	-	0.37	0.00	0
	ท่าอากาศยานเชียงใหม่		-	-	0.00	0.00	0
	ท่าอากาศยานหาดใหญ่		-	-	0.00	0.00	0
	ท่าอากาศยานภูเก็ต		-	-	0.00	0.00	0
	ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย		-	-	0.00	0.00	0
	อัตราความรุนแรงของอุบัติเหตุถึงขั้นหยุดงาน (LTISR) รวม	วันที่หยุดงาน ต่อ 1 ล้านชั่วโมงการทำงาน	-	-	3.67	0.66	0
	สำนักงานใหญ่	วันที่หยุดงาน ต่อ 1 ล้านชั่วโมงการทำงาน	-	-	0.00	0.00	0
	ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	วันที่หยุดงาน ต่อ 1 ล้านชั่วโมงการทำงาน	-	-	2.93	1.76	0
	ท่าอากาศยานดอนเมือง		-	-	0.74	0.00	0
	ท่าอากาศยานเชียงใหม่		-	-	0.00	0.00	0
	ท่าอากาศยานหาดใหญ่		-	-	0.00	0.00	0
	ท่าอากาศยานภูเก็ต		-	-	0.00	0.00	0
	ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย		-	-	0.00	0.00	0
	ผู้รับเหมา						
	อัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงาน (LTIFR)	กรณีต่อ 1 ล้านชั่วโมงการทำงาน	-	-	-	0.27	0
	สำนักงานใหญ่	กรณีต่อ 1 ล้านชั่วโมงการทำงาน	-	-	-	0	0
	ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	กรณีต่อ 1 ล้านชั่วโมงการทำงาน	-	-	-	0.27	0
	ท่าอากาศยานดอนเมือง		-	-	-	0	0
	ท่าอากาศยานเชียงใหม่		-	-	-	0	0

GRI	อาชีพอนามัยและความปลอดภัย	หน่วย	2558	2559	2560	2561	เป้าหมายปี 2561
403-9 (2018)	ทำอากาศยานขนาดใหญ่	กรณีต่อ 1 ล้านชั่วโมงการทำงาน	-	-	-	0	0
	ทำอากาศยานภูเก็ต		-	-	-	0	0
	ทำอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย		-	-	-	0	0
	อัตราความรุนแรงของอุบัติเหตุถึงขั้น หยุดงาน (LTISR)	วันที่หยุดงาน ต่อ 1 ล้านชั่วโมงการทำงาน	-	-	-	0	0
	สำนักงานใหญ่	วันที่หยุดงาน ต่อ 1 ล้านชั่วโมงการทำงาน	-	-	-	0	0
	ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ		-	-	-	0	0
	ทำอากาศยานดอนเมือง		-	-	-	0	0
	ทำอากาศยานเชียงใหม่		-	-	-	0	0
	ทำอากาศยานหาดใหญ่		-	-	-	0	0
	ทำอากาศยานภูเก็ต		-	-	-	0	0
	ทำอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย		-	-	-	0	0
	การเสียชีวิตเนื่องจากการทำงาน	กรณี	1	1	0	0	0
	สำนักงานใหญ่	กรณี	-	-	0	0	0
	ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ		-	-	0	0	0
	ทำอากาศยานดอนเมือง		-	-	0	0	0
	ทำอากาศยานเชียงใหม่		-	-	0	0	0
	ทำอากาศยานหาดใหญ่		-	-	0	0	0
	ทำอากาศยานภูเก็ต		-	-	0	0	0
	ทำอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย		-	-	0	0	0

* - หมายถึง ยังไม่มีการเก็บข้อมูล

GRI Content Index

ดัชนีตัวชี้วัด GRI

GRI Standard		Disclosure	Page Number (s) and/or URL	Omission/ Remarks
GENERAL DISCLOSURES				
GRI 102: General Disclosures 2016	102-1	Name of the organization	6, 9, 11, 155, 180	-
	102-2	Activities, brands, products, and services	11 - 13, 70	-
	102-3	Location of headquarters	11, 155, 180	-
	102-4	Location of operations	11	-
	102-5	Ownership and legal form	11	-
	102-6	Markets served	6, 11 - 13, 71 - 75	-
	102-7	Scale of the organization	11, 37, 70 - 71, 158 - 160, 162	-
	102-8	Information on employees and other workers	162	-
	102-9	Supply chain	15, 59 - 61	-
	102-10	Significant changes to the organization and its supply chain	48 - 53, 55, 60	-
	102-11	Precautionary Principle or approach	28, 31 - 32, 34	-
	102-12	External initiatives	19, 35 - 36, 42, 58, 86, 128, 143,	-
	102-13	Membership of associations	6, 35, 58	-
	102-14	Statement from senior decision-maker	6, 9	-
	102-15	Key impacts, risks, and opportunities	6, 9, 31	-
	102-16	Values, principles, standards, and norms of behavior	10 - 11, 19, 23, 25	-
	102-17	Mechanisms for advice and concerns about ethics	27 - 28	-
	102-18	Governance structure	20 - 21, 38	-
	102-19	Delegating authority	21, 38	-
	102-20	Executive-level responsibility for economic, environmental, and social topics	21	-
	102-22	Composition of the highest governance body and its committees	21 - 22	-

GRI Standard		Disclosure	Page Number (s) and/or URL	Omission/ Remarks
GENERAL DISCLOSURES				
GRI 102: General Disclosures 2016	102-23	Chair of the highest governance body	See remark	Chairman of AOT is not an executive officer. This information is disclosed in Annual Report 2018
	102-24	Nominating and selecting the highest governance body	21	-
	102-27	Collective knowledge of highest governance body	22	-
	102-28	Evaluating the highest governance body's performance	23	-
	102-29	Identifying and managing economic, environmental, and social impacts	28, 148	-
	102-30	Effectiveness of risk management processes	28	-
	102-31	Review of economic, environmental, and social topics	28	-
	102-32	Highest governance body's role in sustainability reporting	148	-
	102-33	Communicating critical concerns	27 - 28	-
	102-34	Nature and total number of critical concerns	27 - 28	-
	102-40	List of stakeholder groups	150 - 155	-
	102-41	Collective bargaining agreements	116	-
	102-42	Identifying and selecting stakeholders	151	-
	102-43	Approach to stakeholder engagement	151 - 154	-
	102-44	Key topics and concerns raised	152 - 154	-
	102-45	Entities included in the consolidated financial statements	148	-
	102-46	Defining report content and topic Boundaries	148	-
	102-47	List of material topics	149 - 150	-
	102-48	Restatements of information	See remark	Information on Climate Change will be disclosed on AOT website in 2019

GRI Standard		Disclosure	Page Number (s) and/or URL	Omission/ Remarks
GENERAL DISCLOSURES				
GRI 102: General Disclosures 2016	102-49	Changes in reporting	See remark	AOT has reviewed materiality assessment in 2018; therefore, details of materiality were updated in this report.
	102-50	Reporting period	148	-
	102-51	Date of most recent report	148	-
	102-52	Reporting cycle	148	-
	102-53	Contact point for questions regarding the report	155	-
	102-54	Claims of reporting in accordance with the GRI Standards	148	-
	102-55	GRI content index	169 - 178	-
	102-56	External assurance	See remark	No external assurance for the report in 2018

MATERIAL TOPICS					
GRI Standards		Disclosure	Page Number (s) and/or URL	Omission/ Remarks	SDG
Airport Infrastructure and Accessibility					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	45, 54	-	Goal 9, Goal 17
	103-2	The management approach and its components	45, 48 - 54	-	Goal 9, Goal 17
	103-3	Evaluation of the management approach	45	-	Goal 9, Goal 17
GRI G4: Sector Specific (Airport Operator)	G4-DMA	Transport, Inter-modality, Provision of Services or Facilities for Persons with Special Needs	144 - 146	-	Goal 9, Goal 17
Not Applicable	-	Achievement against airport expansion plan	45 - 54		Goal 9, Goal 17

MATERIAL TOPICS					
GRI Standards		Disclosure	Page Number (s) and/or URL	Omission/ Remarks	SDG
Partnership and Collaboration					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	55	-	Goal 9, Goal 17
	103-2	The management approach and its components	55 - 59	-	Goal 9, Goal 17
	103-3	Evaluation of the management approach	55	-	Goal 9, Goal 17
Not Applicable	-	Completeness of Sister Airport Agreement (SAA) against plan	56 - 57	-	Goal 9, Goal 17
Sustainable Supply Chain					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	55, 61	-	Goal 8
	103-2	The management approach and its components	59 - 60	-	Goal 8
	103-3	Evaluation of the management approach	59	-	Goal 8
Not Applicable	-	Training for procurement personnel to comply with regulations	60		Goal 8
Information Security and Privacy					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	62	-	Goal 4
	103-2	The management approach and its components	66 - 69	-	Goal 4
	103-3	Evaluation of the management approach	66 - 67		Goal 4
GRI 418: Customer Privacy 2016	418-1	Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data	69	-	Goal 4
Economic Performance					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	44, 70	-	Goal 8, Goal 9, Goal 17
	103-2	The management approach and its components	70, 72 - 74	-	Goal 8, Goal 9, Goal 17
	103-3	Evaluation of the management approach	72	-	Goal 8, Goal 9, Goal 17

MATERIAL TOPICS					
GRI Standards	Disclosure		Page Number (s) and/or URL	Omission/ Remarks	SDG
GRI 201: Economic Performance 2016	201-1	Direct economic value generated and distributed	158	-	Goal 8, Goal 9, Goal 17
GRI G4: Sector Specific (Airport Operator)	AO1	AO1 Number of passengers	70, 159	-	Goal 8, Goal 9, Goal 17
	AO2	AO2 Number of aircraft movements	70, 159 - 160	-	Goal 8, Goal 9, Goal 17
	AO3	Total amount of cargo tonnage	71, 159	-	Goal 8, Goal 9, Goal 17
Marketing and Reputation Management					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	74	-	-
	103-2	The management approach and its components	74 - 75	-	-
	103-3	Evaluation of the management approach	74	-	-
Not Applicable	-	Achievement against airport strategic position	75	-	-
Customer Satisfaction					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	76	-	Goal 16
	103-2	The management approach and its components	76 - 80, 82	-	Goal 16
	103-3	Evaluation of the management approach	76	-	Goal 16
GRI G4: Sector Specific (Airport Operator)	G4-DMA	Procedure/process for quality control of service	76	-	Goal 16
Not Applicable	-	Customer Satisfaction Score (ASQ, NPS)	81 - 82	-	Goal 16
Digitization and Innovation					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	62	-	-
	103-2	The management approach and its components	62 - 66	-	-
	103-3	Evaluation of the management approach	62, 64	-	-
Not Applicable	-	Achievement on launching innovation project	62, 65 - 66	-	-

MATERIAL TOPICS					
GRI Standards		Disclosure	Page Number (s) and/or URL	Omission/ Remarks	SDG
Energy and Climate Change					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	83, 101	-	Goal 7, Goal 9
	103-2	The management approach and its components	83 - 85, 88, 101, 103	-	Goal 7, Goal 9
	103-3	Evaluation of the management approach	86, 101	-	Goal 7, Goal 9
GRI 302: Energy 2016	302-1	Energy Consumption within the organization	101 - 102, 161	-	Goal 7, Goal 9
	302-2	Energy consumption outside of the organization	101	-	-
	302-3	Energy intensity	103, 161	-	Goal 7, Goal 9
	302-4	Reduction of energy consumption	101	-	Goal 7, Goal 9
GRI 307: Environmental Compliance 2016	307-1	Non-compliance with environmental laws and regulations	87	-	Goal 7, Goal 9
GRI 305: Emissions 2016	305-1	Direct (Scope 1) GHG emissions	-	-	Goal 7, Goal 9
	305-2	Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	-	-	Goal 7, Goal 9
	305-4	GHG emissions intensity	-	-	Goal 7, Goal 9
	305-5	Reduction of GHG emissions	-	-	Goal 7, Goal 9
	305-7	Nitrogen oxides (NOX) and other significant air emissions	94	-	Goal 7, Goal 9
GRI G4: Sector Specific (Airport Operator)	AO5	Ambient air quality levels	94	-	Goal 7, Goal 9
Noise					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	83, 89	-	-
	103-2	The management approach and its components	90, 93	-	-
	103-3	Evaluation of the management approach	89	-	-

MATERIAL TOPICS					
GRI Standards	Disclosure		Page Number (s) and/or URL	Omission/ Remarks	SDG
GRI G4: Sector Specific (Airport Operator)	G4-DMA	Noise targets or limits applicable to the airport	90	-	-
	AO7	Number and percentage change of people residing in areas affected	90 - 92	-	-
Water and Wastewater					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	83, 94	-	Goal 3, Goal 6
	103-2	The management approach and its components	84 , 94	-	Goal 3, Goal 6
	103-3	Evaluation of the management approach	94	-	Goal 3, Goal 6
GRI 303: Water 2016	303-3	Water recycled and reused	96	-	Goal 3, Goal 6
GRI 303: Water and Effluents 2018	303-3	Water withdrawal	95, 161	-	Goal 3, Goal 6
	303-4	Water discharge	95, 161	-	Goal 3, Goal 6
	303-5	Water consumption	161	-	Goal 3, Goal 6
Resource and Waste Management					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	83, 96	-	Goal 11, Goal 12
	103-2	The management approach and its components	84 - 85, 97, 99 -100	-	Goal 11, Goal 12
	103-3	Evaluation of the management approach	97	-	Goal 11, Goal 12
GRI 306: Effluents and Waste 2016	306-2	Waste by type and disposal method	97 - 99, 161	-	Goal 11, Goal 12
Occupational Health, Safety, Well-being and Labor Working Condition					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	104 - 105	-	Goal 3, Goal 8
	103-2	The management approach and its components	105 - 113	-	Goal 3, Goal 8
	103-3	Evaluation of the management approach	105, 107, 111	-	Goal 3, Goal 8
GRI 403: Occupational Health & Safety 2016	403-1	Workers representation in formal joint management-worker health and safety committees	106	-	Goal 3, Goal 8

MATERIAL TOPICS					
GRI Standards	Disclosure		Page Number (s) and/or URL	Omission/ Remarks	SDG
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	403-1	Occupational health and safety management system	105 - 111	-	Goal 3, Goal 8
	403-3	Occupational health services	106 - 111	-	Goal 3, Goal 8
	403-4	Worker participation, consultation, and communication on occupational health and safety	106 - 110	-	Goal 3, Goal 8
	403-5	Worker training on occupational health and safety	107 - 109	-	Goal 3, Goal 8
	403-6	Promotion of worker health	112, 116	-	Goal 3, Goal 8
	403-7	Prevention and mitigation of occupational health and safety impacts directly linked by business relationships	108 - 109	-	Goal 3, Goal 8
	403-9	Work-related injuries	111, 167 - 168	-	Goal 3, Goal 8
Human Capital Development					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	117	-	Goal 8
	103-2	The management approach and its components	117 - 125	-	Goal 8
	103-3	Evaluation of the management approach	117	-	Goal 8
GRI 404: Training and Education 2016	404-1	Average hours of training per year per employee	122, 166	-	Goal 8
	404-2	Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs	119 - 121	-	Goal 8
	404-3	Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews	122	-	Goal 8
Talent Attraction and Retention					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	104	-	Goal 8
	103-2	The management approach and its components	123	-	Goal 8
	103-3	Evaluation of the management approach	123 - 124	-	Goal 8
GRI 401: Employment 2016	401-1	New employee hires and employee turnover	124, 165	-	Goal 8
	401-3	Parental leave	124, 165	-	Goal 8

MATERIAL TOPICS					
GRI Standards		Disclosure	Page Number (s) and/or URL	Omission/ Remarks	SDG
Diversity and Inclusion					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	104, 122	-	Goal 8
	103-2	The management approach and its components	122	-	Goal 8
	103-3	Evaluation of the management approach	122	-	Goal 8
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016	405-1	Diversity of governance bodies and employees	122, 163	-	Goal 8
Customer Safety and Airport Security					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	126	-	Goal 3, Goal 11, Goal 13, Goal 16
	103-2	The management approach and its components	127 - 128, 130	-	Goal 3, Goal 11, Goal 13, Goal 16
	103-3	Evaluation of the management approach	127 - 128	-	Goal 3, Goal 11, Goal 13, Goal 16
GRI G4: Sector Specific (Airport Operator)	G4-DMA	Business Continuation and Emergency Preparedness	134 - 136	-	Goal 3, Goal 11, Goal 13, Goal 16
	G4-DMA	Security Practices	127 - 136	-	Goal 3, Goal 11, Goal 13, Goal 16
Not Applicable	-	Completed airport security emergency training as planned	136	-	Goal 3, Goal 11, Goal 13, Goal 16
GRI 416: Customer Health and Safety 2016	416-2	Incidents of non-compliance concerning the health and safety impacts of products and services	129		Goal 3, Goal 11, Goal 13, Goal 16

MATERIAL TOPICS					
GRI Standards	Disclosure		Page Number (s) and/or URL	Omission/ Remarks	SDG
Community Engagement					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	137	-	Goal 4, Goal 12, Goal 17
	103-2	The management approach and its components	137 - 142	-	Goal 4, Goal 12, Goal 17
	103-3	Evaluation of the management approach	137	-	Goal 4, Goal 12, Goal 17
GRI 413: Local Communities 2016	413-1	Operations with local community engagement, impact assessments, and development programs	141 - 142	-	Goal 4, Goal 12, Goal 17
Human Rights and Legal Labor					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	143	-	-
	103-2	The management approach and its components	143 - 147	-	-
	103-3	Evaluation of the management approach	144	-	-
GRI 412: Human Rights Assessment 2016	412-1	Operations that have been subject to human rights reviews or impact assessments	144	-	-

แบบสำรวจความคิดเห็น

รายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน ประจำปี 2561 บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) หรือ ทอท.

ข้อมูลจากแบบสำรวจความคิดเห็นนี้จะนำมาใช้ในการปรับปรุงเนื้อหา

และรูปแบบการเปิดเผยข้อมูลในรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน ประจำปี 2562 ของ ทอท.ต่อไป

ขอขอบพระคุณสำหรับความร่วมมือของท่านเป็นอย่างสูง

กรุณาทำเครื่องหมาย X ลงในช่อง ☐ และแสดงข้อคิดเห็นของท่านลงในช่องว่าง



1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. ระดับการศึกษา

☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐ ปริญญาตรี

☐ ปริญญาโท

☐ สูงกว่าปริญญาโท

3. ท่านเป็นผู้อ่านในกลุ่มใด

☐ ผู้ถือหุ้น/นักลงทุน

☐ ลูกค้า (ผู้โดยสาร/สายการบิน)

☐ ชุมชนรอบสถานประกอบการ

☐ พนักงาน

☐ คู่ค้า

☐ นักวิชาการ

☐ หน่วยงานราชการ

☐ สื่อมวลชน

☐ นักเรียน/นักศึกษา

☐ อื่นๆ กรุณาระบุ

4. ท่านได้รับรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนของ ทอท.จากช่องทางใด

☐ เว็บไซต์ของ ทอท.

☐ งานสัมมนา/บรรยาย/นิทรรศการ

☐ หน่วยงานภายใน ทอท.

☐ เว็บไซต์อื่นๆ

☐ งานประชุมสามัญผู้ถือหุ้น

☐ อื่นๆ กรุณาระบุ

5. ท่านมีวัตถุประสงค์ใดในการอ่านรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนของ ทอท. ประจำปี 2561

☐ รู้จัก ทอท.

☐ ประกอบการตัดสินใจลงทุน

☐ การวิจัย/การศึกษา

☐ เตรียมจัดทำรายงานของตนเอง

☐ อื่นๆ กรุณาระบุ

6. ความสมบูรณ์และความน่าเชื่อถือของรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนของ ทอท. ปี 2561

• ท่านเข้าใจประเด็นด้านความยั่งยืนของ ทอท.เพียงใด ☐ มาก ☐ ปานกลาง ☐ น้อย ☐ ควรปรับปรุง

• ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนสอดคล้องตามกลยุทธ์ความยั่งยืนของ ทอท.เพียงใด ☐ มาก ☐ ปานกลาง ☐ น้อย ☐ ควรปรับปรุง

• เนื้อหามีความเหมาะสมและน่าเชื่อถือเพียงใด ☐ มาก ☐ ปานกลาง ☐ น้อย ☐ ควรปรับปรุง

• เนื้อหาตรงกับสิ่งที่ท่านต้องการทราบเพียงใด ☐ มาก ☐ ปานกลาง ☐ น้อย ☐ ควรปรับปรุง

7. ท่านสนใจประเด็นด้านความยั่งยืนของ ทอท.เรื่องใดบ้าง

- | | |
|--|---|
| ☐ โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงท่าอากาศยาน | ☐ ความร่วมมือและพันธมิตรทางธุรกิจ |
| ☐ ห่วงโซ่อุปทานที่ยั่งยืน | ☐ ดิจิทัลและนวัตกรรม |
| ☐ ความปลอดภัยของข้อมูลและความเป็นส่วนตัว | ☐ ผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ |
| ☐ การตลาดและการจัดการชื่อเสียงองค์กร | ☐ ความพึงพอใจของลูกค้า |
| ☐ ผลกระทบทางเสียง | ☐ การบริหารทรัพยากรน้ำและน้ำเสีย |
| ☐ การจัดการทรัพยากรและของเสีย | ☐ พลังงานและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ |
| ☐ อาชีวอนามัย ความปลอดภัย สภาพการทำงาน และความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน | |
| ☐ การพัฒนาทรัพยากรบุคคล | ☐ การดึงดูดและรักษานักวิชาการ |
| ☐ ความหลากหลายของพนักงาน | ☐ ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยท่าอากาศยาน |
| ☐ การสร้างการมีส่วนร่วมกับชุมชนโดยรอบท่าอากาศยาน | ☐ สิทธิมนุษยชนและแรงงานที่ถูกกฎหมาย |
| ☐ อื่นๆ กรุณาระบุ | |

8. ท่านคิดว่าเนื้อหาในรายงานครอบคลุมประเด็นด้านความยั่งยืนของ ทอท.หรือไม่

- | | |
|-----------------------------------|--------------------------------------|
| ☐ ครอบคลุม | ☐ ไม่ครอบคลุม |
|-----------------------------------|--------------------------------------|

หากท่านคิดว่าไม่ครอบคลุม โปรดระบุประเด็นที่ท่านคิดว่าควรเพิ่มเติม

.....

.....

9. ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุงรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนของ ทอท.ฉบับต่อไป

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....





บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.)
333 ถนนเชิดวุฒากาศ แขวงสีกัน เขตดอนเมือง กรุงเทพฯ 10210
โทรศัพท์ : 0 2535 1192
โทรสาร : 0 2535 4061
อีเมล : aotcsr@airportthai.co.th

www.airportthai.co.th



"รายงานฉบับนี้พิมพ์ด้วยกระดาษที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และพิมพ์ด้วยหมึกพิมพ์ที่ผลิตจากฐานน้ำมันพืช"