



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

รายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน ประจำปี 2560



AOT

AIRPORTS OF THAILAND PLC.
บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)



AOT

AIRPORTS OF THAILAND PLC.
บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)



BEYOND
THE SKY



สารบัญ

6

สารจาก
ประธานกรรมการ

8

สารจาก
กรรมการอำนวยการใหญ่

10

วิสัยทัศน์
พันธกิจ ค่านิยม

12

รู้จัก ทอท.

15

เส้นทางการพัฒนา
อย่างยั่งยืนของ ทอท.

26

การส่งมอบ
คุณค่าของ ทอท.

28

ผลดำเนินงานเด่น
ด้านความยั่งยืน 2560

30

มากกว่าความเป็นเลิศ
ในการบริหารธุรกิจ

31

มุ่งสู่การเป็น
ท่าอากาศยานที่ระดับโลก

46

ส่งมอบประสบการณ์
แห่งความประทับใจ

54

ก้าวสู่การเป็น
สนามบินแห่งนวัตกรรม

58

มากกว่าท่าอากาศยาน
ที่ทุกคนไว้วางใจ

59

ส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการ
และการบริหารความเสี่ยง



81

ส่งเสริมมาตรฐาน
ด้านความปลอดภัย
และความมั่นคง

96

มากกว่าการดำเนินธุรกิจ
อย่างมีความรับผิดชอบต่อ

97

เติบโตอย่างมั่นคง
และยั่งยืน

110

ดูแลและส่งมอบคุณค่า
แก่ “ทุกคน” อย่างจริงใจ

134

มากกว่าการเป็นองค์กร
ที่พนักงานชื่นชอบ

135

สร้างสรรค์เส้นทาง
การทำงานที่มีความหมาย

146

เกี่ยวกับ
รายงานฉบับนี้

154

ผลการดำเนินงาน
ด้านความยั่งยืน

164

รางวัล
แห่งความภาคภูมิใจ

169

ดัชนีตัวชี้วัด GRI

175

แบบสอบถาม

BEYOND THE SKY



ธุรกิจ



สังคม



สิ่งแวดล้อม



ธุรกิจเข้มแข็ง



สังคมเกื้อกูล



สิ่งแวดล้อมสดใส





เส้นทางสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน



“ กอท.ยังได้ผลักดันแผนหลัก
และนโยบายที่จะเป็นทิศทาง
ในการดำเนินงานของ กอท.
ในการเป็นองค์กรที่สนับสนุน
การเชื่อมโยงการขนส่งทางอากาศ
และช่วยขับเคลื่อนเศรษฐกิจ
ประเทศไทยอย่างยั่งยืน ”

Message from the Chairman

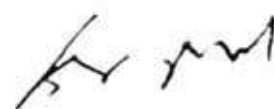
สารจากประธานกรรมการ

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) รับผิดชอบการบริหารจัดการท่าอากาศยานสากลหลักของประเทศ 6 แห่ง ได้แก่ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ท่าอากาศยานดอนเมือง ท่าอากาศยานภูเก็ต ท่าอากาศยานเชียงใหม่ ท่าอากาศยานหาดใหญ่ และท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย ซึ่งเป็นองค์กรที่ให้บริการโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการขนส่งทางอากาศที่ขับเคลื่อนการเติบโตทางเศรษฐกิจในภาคการขนส่ง ภาคการท่องเที่ยว และภาคการบริการ ของประเทศ สำหรับปีงบประมาณ 2560 เป็นอีกปีหนึ่งที่ ทอท. มีผลการดำเนินงานด้านการให้บริการเที่ยวบิน ผู้โดยสาร และกิจการขนส่งสินค้าทางอากาศเพิ่มขึ้นกว่าปีที่ผ่านมาคือร้อยละ 6, 7.73 และ 11.89 ตามลำดับ

ในขณะเดียวกัน ทอท. ยังได้ผลักดันแผนหลักและนโยบายที่จะเป็นทิศทางในการดำเนินงานของ ทอท. ในอนาคต เช่น แผนวิสาหกิจ ทอท. (ปีงบประมาณ 2560 - 2564) ซึ่งกำหนดยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ที่มีเป้าหมายในการเป็นองค์กรที่สนับสนุนการเชื่อมโยงการขนส่งทางอากาศ และช่วยขับเคลื่อนเศรษฐกิจประเทศไทยอย่างยั่งยืน แผนแม่บทการพัฒนาท่าอากาศยาน 6 แห่ง เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของท่าอากาศยานในการรองรับปริมาณการจราจรทางอากาศในอนาคต แผนยุทธศาสตร์นวัตกรรม ทอท. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาด้านนวัตกรรมของทอท. รวมถึงการประกาศนโยบายธรรมาภิบาลของ ทอท. เพื่อสื่อถึงความมุ่งมั่นของทอท. ที่บริหารงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาล โปร่งใส และตรวจสอบได้ เพื่อที่จะพัฒนาระดับการกำกับดูแลกิจการของ ทอท. ไปสู่แนวปฏิบัติ อันเป็นเลิศในระดับสากล ตลอดจนการประกาศนโยบายการบริหารจัดการด้านความยั่งยืน เพื่อแสดงถึงความมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม ตามแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืนและร่วมเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ เป็นต้น ซึ่งแผนงานและนโยบายเหล่านี้ได้มีการพิจารณาให้มีความสอดคล้องกับนโยบายและกรอบยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี แผนพัฒนาประเทศไทย 4.0 แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 และ

แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม รวมถึงตอบสนองต่อเป้าหมายในระดับสากลขององค์การสหประชาชาติ ในเรื่องของด้านการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) เพื่อการเป็นองค์กรที่ดำเนินธุรกิจควบคู่ไปกับความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม อันเป็นรากฐานสู่การเป็นองค์กรที่ยั่งยืน และเป็นที่ยอมรับของสังคมต่อไป ดังนั้น การดำเนินการดังกล่าวจึงเป็นสิ่งยืนยันถึงความมุ่งมั่นของ ทอท. ในการสร้างความเจริญเติบโตทางธุรกิจ โดยรับผิดชอบต่อทั้งมิติด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม เพื่อส่งมอบคุณค่าและประโยชน์ให้กับผู้ให้บริการ นักลงทุน สังคม และผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน

ในนามของคณะกรรมการ ทอท. ผมขอขอบคุณผู้มีส่วนได้เสียที่ได้มอบความไว้วางใจ ความร่วมมือ และความเข้าใจในการดำเนินกิจการของทอท. รวมถึงความทุ่มเทของพนักงานที่เป็นแรงขับเคลื่อนสำคัญในการนำองค์กรสู่ความสำเร็จ ผมเชื่อมั่นว่าด้วยความร่วมมือจากทุกภาคส่วนผนวกกับความมุ่งมั่นตั้งใจของ ทอท. ในการดำเนินธุรกิจท่าอากาศยานให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่ออุตสาหกรรมขนส่งทางอากาศ จะเป็นกลไกที่สำคัญในการสร้างความมั่นคง มั่งคั่งของเศรษฐกิจในระดับประเทศ และส่งผลดีต่อความเชื่อมั่นของผู้ที่มีส่วนได้เสียว่า บริษัทมีการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อความสำคัญกับหลักธรรมาภิบาลควบคู่ไปกับการสร้างผลประโยชน์ที่ดี เป็นที่ยอมรับในระดับสากล สามารถสร้างคุณค่าให้สังคม และเติบโตได้อย่างยั่งยืนตลอดไป



(นายประสงค์ พูนธเนศ)

ประธานกรรมการ

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)



“นับเป็นปีแห่งความสำเร็จของการดำเนินงาน
สู่การพัฒนาอย่างยั่งยืนของ ทอท. ซึ่งสะท้อน
ประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านความยั่งยืน
ผ่านการได้รับคัดเลือกให้เป็นหนึ่งในสมาชิกดัชนี
ความยั่งยืนดาวโจนส์ (DJSI) ต่อเนื่องเป็นปีที่ 3”

Message from the President

สารจากกรรมการผู้อำนวยการใหญ่

นับเป็นปีแห่งความสำเร็จของการดำเนินงานสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืนของ ทอท. ซึ่งสะท้อนประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านความยั่งยืนผ่านการได้รับคัดเลือกให้เป็นหนึ่งในสมาชิกดัชนีความยั่งยืนดาวโจนส์ (DJSI) ต่อเนื่องเป็นปีที่ 3 และได้รับการคัดเลือกให้อยู่ในดัชนี FTSE4Good Index ซึ่งเป็นดัชนีประเมินผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแลกิจการ รวมถึงการดำเนินงานเพื่อสร้างสรรค์คุณภาพชีวิตสิ่งแวดล้อมและชุมชน ควบคู่ไปกับการตอบสนองเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ

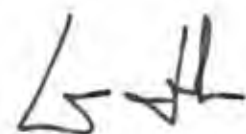
อย่างไรก็ตาม การพัฒนาธุรกิจที่ยั่งยืนตามพันธกิจของ ทอท. ท่ามกลางปัจจัยท้าทายต่างๆ ในสถานการณ์ปัจจุบันของโลก เช่น ภาวะเศรษฐกิจโลก แนวโน้มและสภาพการแข่งขันอุตสาหกรรม การขนส่งทางอากาศ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี และความเสี่ยงด้านอุปถัมภ์ต่างๆ ซึ่งปัจจุบันมีแนวโน้มสูงขึ้น เป็นต้น หากแต่ ทอท. ยังคงยึดมั่นต่อการสร้างความเชื่อมั่นและเสริมสร้างความเข้มแข็งในการบริหารงานของท่าอากาศยานที่ดีในระดับโลกภายใต้แนวคิดที่มุ่งเน้นความเป็นรัฐพาณิชย์ที่เป็นเลิศใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบริการ ด้านมาตรฐาน และด้านผลตอบแทนทางธุรกิจ ซึ่งมีการทบทวนบริบทแวดล้อมอย่างเป็นระบบ เท่าทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน และลดผลกระทบอันอาจเกิดจากปัจจัยท้าทายต่างๆ เหล่านั้น

ในด้านการบริการ ทอท. ได้พัฒนาศักยภาพของท่าอากาศยานและจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ครบถ้วนตามมาตรฐานท่าอากาศยานสากล รวมถึงการบริการที่หลากหลายให้ผู้ใช้บริการได้เลือกสรร ตลอดจนการร่วมมือกับผู้ประกอบการภาครัฐและเอกชนในท่าอากาศยาน เพื่อให้การบริการโดยรวมของท่าอากาศยานเป็นไปอย่างราบรื่น พร้อมทั้งความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องต่างๆ ให้ลุล่วงอย่างรวดเร็ว

ในด้านมาตรฐาน ทอท. เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการท่าอากาศยานและองค์กร โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศและแนวคิดเชิงนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ร่วมกับการยกระดับมาตรฐานด้านความปลอดภัยและมั่นคงของท่าอากาศยาน รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและระบบสารสนเทศของ ทอท. ส่วนการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมและผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ทอท. ได้รับการรับรอง Airport Carbon Accreditation ใน Level 3 Optimization ซึ่งเป็นมาตรฐานด้านก๊าซเรือนกระจกของท่าอากาศยานที่เป็นยอมรับระดับโลก

ในด้านผลตอบแทนทางธุรกิจ ทอท. พัฒนาธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับกิจการการบิน โดยการเพิ่มศักยภาพการรองรับผู้โดยสารและเที่ยวบิน รวมถึงการพัฒนาการตลาดของเส้นทางการบินเชิงรุกและธุรกิจที่ไม่เกี่ยวกับกิจการการบินทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยมีการพัฒนาพื้นที่และกิจกรรมเชิงพาณิชย์ภายในและภายนอกอาคารผู้โดยสาร รวมถึงการพัฒนาธุรกิจรูปแบบใหม่

นอกจากนั้น ในปีงบประมาณ 2560 ทอท. ได้มีการปฏิบัติตามแผนแม่บทด้านการพัฒนาที่ยั่งยืน โดยบูรณาการบทบาทเชิงยุทธศาสตร์ของท่าอากาศยานแต่ละแห่งกับฐานข้อมูลเอกลักษณ์ของชุมชนโดยรอบท่าอากาศยาน เพื่อให้เกิดเป็นโครงการเพื่อการพัฒนาชุมชน ซึ่งจะตอบสนองบทบาทด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ ทอท. รวมถึง ทอท. ยังได้ให้ความสำคัญอย่างยิ่งในด้านการดูแลกิจการที่ดี และการดำเนินธุรกิจภายใต้หลักธรรมาภิบาล ทั้งนี้ เพื่อให้องค์กรก้าวไปอย่างมั่นคง พร้อมกับการสร้างคุณค่าร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย



(นายนิพนธ์ ศิริสมรรถการ)
กรรมการผู้อำนวยการใหญ่
บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

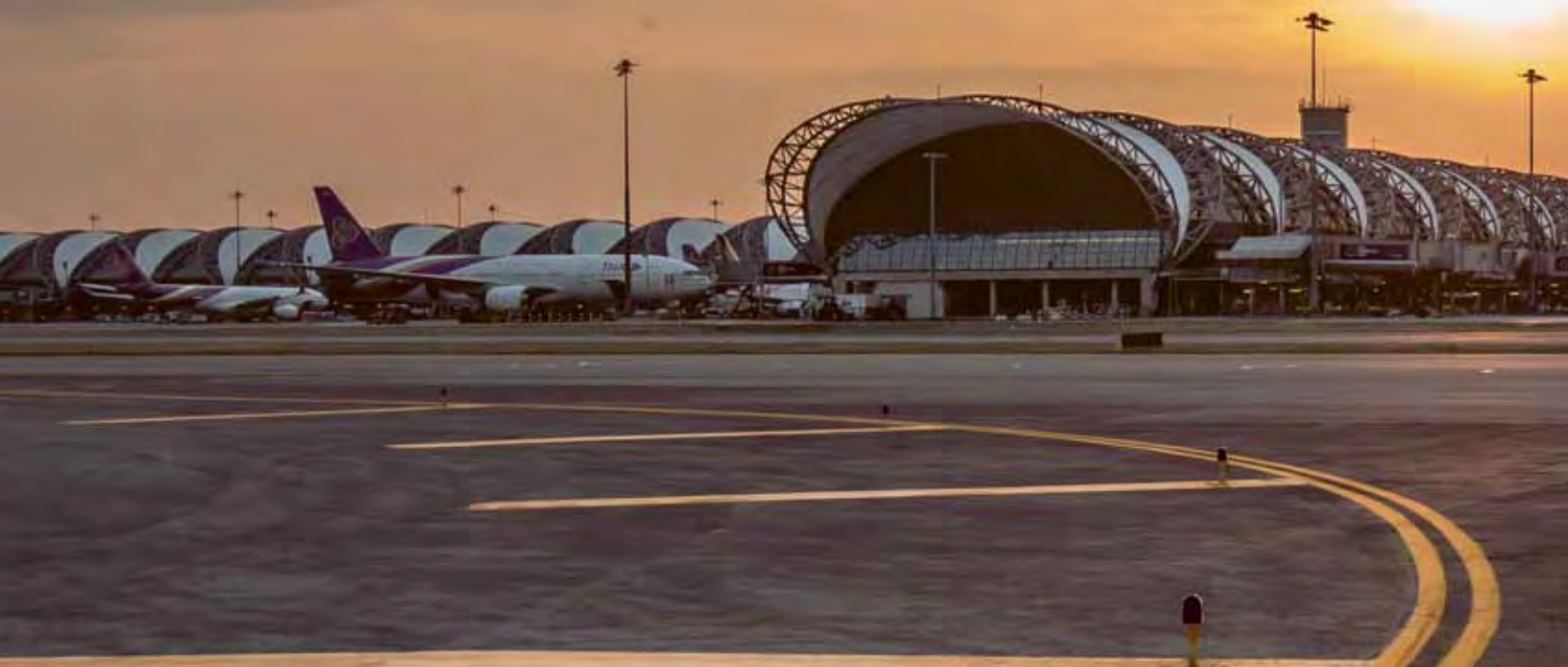
ทอท.ดำเนินธุรกิจด้วยหัวใจที่ตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อสังคมตามแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืน ภายใต้แนวความคิด **“การเป็นสนามบินที่เป็นพลเมืองที่ดีของสังคม และเป็นเพื่อนบ้านที่ดีของชุมชน”**

วิสัยทัศน์

"ทอท.เป็นผู้ดำเนินการและจัดการท่าอากาศยานที่ดีระดับโลก"
"AOT OPERATES THE WORLD'S SMARTEST AIRPORTS"

พันธกิจ

ประกอบและส่งเสริมกิจการท่าอากาศยาน รวมทั้งดำเนินการกิจการอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือต่อเนื่องกับการประกอบกิจการท่าอากาศยาน โดยคำนึงถึงการพัฒนาที่ยั่งยืน





ค่านิยม

ให้ใจ



ให้บริการด้วยใจ
เหนือความคาดหมาย

มั่นใจ



เป็นเลิศในมาตรฐาน
ความปลอดภัย

ร่วมใจ



รวมพลัง ให้เกียรติ
ทุกความเห็น

เปิดใจ



พัฒนาไม่หยุดยั้ง

ภูมิใจ



ยึดมั่น
ผลประโยชน์องค์กร



AOT รู้จัก ทอท. at a Glance



AOT at a Glance

รู้จัก AOT.



บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) หรือ ทอท. เป็นรัฐวิสาหกิจในกำกับดูแลของกระทรวงคมนาคม และมีกระทรวงการคลังเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ และเป็นบริษัทจำกัด (มหาชน) จัดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยโดยใช้ชื่อหลักทรัพย์ว่า "AOT"

ทอท. ประกอบธุรกิจให้บริการท่าอากาศยานของประเทศไทย โดยมีท่าอากาศยานภายใต้ความรับผิดชอบทั้งสิ้น 6 ท่าอากาศยาน รวมทั้งกิจการอื่นที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการประกอบกิจการท่าอากาศยาน ประกอบด้วย การจัดการ การดำเนินงานและการพัฒนาท่าอากาศยาน



B E Y O N D T H E S K Y

DMK

ท่าอากาศยานดอนเมือง
Don Mueang International Airport

ท่าอากาศยานที่รวดเร็ว
และสะดวกสบาย
Fast and Hassle-free Airport



HDY

ท่าอากาศยานหาดใหญ่
Hat Yai International Airport

ประตูสู่ภาคใต้สุดของไทย
Gateway to Southern-most Thailand



CEI

ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย
Mae Fah Luang-Chiang Rai
International Airport

ศูนย์กลางภูมิภาคสำหรับธุรกิจ
ที่เกี่ยวข้องการบิน
Regional Center for
Aviation-related Business



BKK

ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
Suvarnabhumi Airport

ประตูสู่นานาชาติ
International Gateway



CNX

ท่าอากาศยานเชียงใหม่
Chiang Mai International Airport

ประตูสู่วัฒนธรรมล้านนา
Gateway to Lanna Heritage



HKT

ท่าอากาศยานภูเก็ต
Phuket International Airport

ประตูสู่อันดามัน
Gateway to the Andaman



Sustainability Journey at AOT

เส้นทางพัฒนาอย่างยั่งยืนของ กอท.

แผนวิสาหกิจ กอท. (ปีงบประมาณ 2560 - 2564)

ทอท.กำหนดทิศทางการดำเนินงานขององค์กรภายใต้แผนวิสาหกิจ ทอท.(ปีงบประมาณ 2560 - 2564) โดยผ่านการพิจารณาให้ความเห็นชอบจากคณะกรรมการต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ คณะกรรมการนโยบาย แผนวิสาหกิจ และงบประมาณของ ทอท. คณะอนุกรรมการกำกับดูแลและบริหารงานให้เป็นไปตามแผนวิสาหกิจของ ทอท.และคณะกรรมการ ทอท.เป็นประจำทุกปี เพื่อประเมินแนวทางการดำเนินงาน ตลอดจนกำหนดแผนยุทธศาสตร์ภายใต้แผนวิสาหกิจเพื่อให้การดำเนินงานของ ทอท.เป็นไปตามวิสัยทัศน์ “ทอท.เป็นผู้ดำเนินการและจัดการท่าอากาศยานที่ดีระดับโลก: การมุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการ โดยคำนึงถึงความปลอดภัยและสร้างรายได้อย่างสมดุล” โดยพิจารณาถึงปัจจัยแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร เช่น หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง กรอบยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี (2560 - 2579) แผนพัฒนาประเทศไทย 4.0 (Thailand 4.0) เป็นต้น พร้อมทั้งพิจารณาถึงแนวโน้มความเปลี่ยนแปลงของโลก สภาวะเศรษฐกิจ และการเปลี่ยนแปลงในอุตสาหกรรมขนส่งทางอากาศ เช่น ความต้องการการเดินทางและการขนส่งสินค้าทางอากาศที่เพิ่มสูงขึ้นรูปแบบธุรกิจสายการบินที่มีแนวโน้มเป็นการร่วมทุนข้ามประเทศ หรือการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีในการบริหารจัดการท่าอากาศยาน

ทอท.ในฐานะองค์กรที่สนับสนุนการเชื่อมโยงการขนส่งทางอากาศ และช่วยขับเคลื่อนเศรษฐกิจประเทศไทยอย่างยั่งยืน ได้กำหนดกรอบยุทธศาสตร์การบริหารจัดการองค์กร (AOT Strategy House) เพื่อบูรณาการการดำเนินงานและสนับสนุน



บทบาทของ ทอท.ในฐานะรัฐวิสาหกิจที่ต้องสร้างสมดุลใน 2 มิติ ได้แก่ มิติรัฐ และมิติพาณิชย์ ผ่านวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบริการ ด้านมาตรฐาน และด้านการเงิน ซึ่งถ่ายทอดสู่การปฏิบัติผ่าน 7 ยุทธศาสตร์หลัก ได้แก่ (1) Airport Strategic Positioning (2) Airport Service Capacity (3) Regional Hub (4) Intelligent Service (5) Aeronautical Business (6) Non-Aeronautical Business และ (7) Business Development

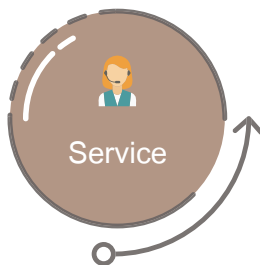
ทั้งนี้ โดยมีพื้นฐานการดำเนินธุรกิจที่สำคัญประกอบไปด้วยการกำกับดูแลกิจการที่ดี การจัดการสิ่งแวดล้อมและสังคม การดูแลมาตรฐานการรักษาความปลอดภัย การพัฒนาระบบเทคโนโลยี และการพัฒนาบุคลากร เป็นต้น ที่จะสนับสนุนการขับเคลื่อนองค์กรตามภารกิจให้บรรลุเป้าหมายและเกิดความยั่งยืนต่อไป



เป้าหมายระยะยาวในปี 2564

แผนวิสาหกิจ ทอท. (ปีงบประมาณ 2560 - 2564)

กำหนดเป้าหมายการดำเนินงานขององค์กรระยะ 5 ปี ภายใต้วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ 3 ด้าน ได้แก่



พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกให้สามารถรักษาระดับคุณภาพการบริการตามมาตรฐานสากล กำหนดตัวชี้วัดการดำเนินงานด้านคะแนนประเมินผลด้านคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยาน



เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการและการดำเนินงานท่าอากาศยานให้เป็นไปตามมาตรฐานความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยท่าอากาศยาน กำหนดตัวชี้วัดการดำเนินงาน 2 ด้าน ได้แก่ ผลการดำเนินงานด้านความปลอดภัย (Safety) และผลการดำเนินงานด้านการรักษาความปลอดภัย (Security)



สร้างการเติบโตด้านผลประกอบการทางการเงินจากการสร้างรายได้ที่เกี่ยวกับกิจการการบินและรายได้ที่ไม่เกี่ยวกับกิจการการบิน กำหนดตัวชี้วัดการดำเนินงานด้านเสถียรภาพและการเติบโตของรายได้

แผนแม่บทด้านการพัฒนาที่ยั่งยืน

ทอท.จัดทำแผนแม่บทด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนของ ทอท. (2559 - 2562) เพื่อกำหนดแนวทางการดำเนินงานด้านการพัฒนาที่ยั่งยืน ภายใต้แนวคิด “การเป็นสนามบินที่เป็นพลเมืองที่ดีของสังคม และเป็นเพื่อนบ้านที่ดีของชุมชน (Corporate Citizenship Airport)” โดยมีเป้าหมายเพื่อส่งมอบคุณค่าด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ควบคู่ไปกับการสร้างความสัมพันธ์ และความเชื่อมั่นต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม รวมถึงพัฒนา ผลดำเนินงานด้านความยั่งยืนอย่างต่อเนื่อง ผ่านการดำเนิน ยุทธศาสตร์และนโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อพัฒนาสู่ความยั่งยืน โดยมีคณะกรรมการธรรมาภิบาล คณะกรรมการ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อพัฒนาสู่ความยั่งยืน และ คณะทำงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อพัฒนาสู่ความยั่งยืน ประจำท่าอากาศยาน ทำหน้าที่รับผิดชอบกำกับดูแล



นโยบาย

ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อพัฒนาสู่ความยั่งยืน

ทอท.กำหนดนโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อพัฒนาสู่ความยั่งยืน เพื่อใช้เป็นแนวทางการดำเนินธุรกิจและส่งมอบคุณค่าต่อ ทอท. สังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างสมดุลและยั่งยืน เป็นไปตามมาตรฐานสากลและระดับประเทศ (National and International Recognized Standards) โดยแนวนโยบายครอบคลุมประเด็น ดังนี้



การกำกับดูแลที่ดี

ปฏิบัติตามข้อกำหนด โปร่งใส
รักษาสมดุลมิติความยั่งยืน



การดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรม
ต่อต้านการคอร์รัปชันและดำเนิน
ธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อ



สิทธิมนุษยชนและ
สิทธิประโยชน์ของพนักงาน
ปฏิบัติและจัดให้มีสวัสดิการ
อย่างเท่าเทียม สนับสนุนการทำ
ประโยชน์ต่อสังคม



ความรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการและ การพัฒนานวัตกรรม

พัฒนาเทคโนโลยีเพื่อลดผลกระทบ
เชิงลบต่อผู้มีส่วนได้เสียและพัฒนา
คุณภาพการดำเนินงาน



การมีส่วนร่วมใน การพัฒนาชุมชน

ส่งมอบคุณค่าด้านเศรษฐกิจ สังคม
สิ่งแวดล้อม และความปลอดภัย
สู่ชุมชน



แนวทางการเปิดเผยข้อมูล
เปิดเผยข้อมูลการบริหารจัดการ
และผลดำเนินงานเพื่อความ
โปร่งใสและความน่าเชื่อถือ

โครงสร้างและการกำกับดูแลด้านการพัฒนาสู่ความยั่งยืน



ทอท.มีโครงสร้างและการกำกับดูแลด้านการพัฒนาสู่ความยั่งยืน โดยมีคณะกรรมการธรรมาภิบาล ทำหน้าที่กำหนดนโยบายด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมพร้อมให้คำแนะนำในการดำเนินงานเพื่อขับเคลื่อนการบริหารจัดการตามยุทธศาสตร์การพัฒนาที่ยั่งยืนของ ทอท. คณะกรรมการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อพัฒนาสู่ความยั่งยืน ทำหน้าที่กำหนดแนวทางการดำเนินงาน กำกับดูแล ติดตามประเมินผลเป็นประจำทุกปี และมีคณะทำงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อพัฒนาสู่ความยั่งยืน ประจำท่าอากาศยานทั้ง 6 แห่ง เป็นผู้รับผิดชอบการดำเนินโครงการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง สื่อสารผลการดำเนินโครงการฯ ต่อสาธารณะ และรายงานผลดำเนินงานต่อคณะกรรมการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมฯ และคณะกรรมการธรรมาภิบาล เพื่อพิจารณาผลดำเนินงานและกำหนดแนวทางดำเนินงานเป็นประจำทุกปี

โครงสร้างการกำกับดูแลด้านความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อการพัฒนาสู่ความยั่งยืน

คณะกรรมการธรรมาภิบาล



- กำหนดนโยบายด้านการกำกับดูแล กิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อการพัฒนาสู่ความยั่งยืนของ ทอท.

คณะกรรมการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อพัฒนาสู่ความยั่งยืน



- กำกับดูแล กำหนดแนวทางดำเนินงาน และการสื่อสารด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืนตามมาตรฐานสากลและแนวทางที่เกี่ยวข้อง รวมถึงรายงานผลต่อคณะกรรมการธรรมาภิบาลเป็นระยะ

คณะทำงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อพัฒนาสู่ความยั่งยืน (ประจำท่าอากาศยาน)



- ดำเนินโครงการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงสื่อสารการดำเนินงานดังกล่าว
- รายงานผลต่อคณะกรรมการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อพัฒนาสู่ความยั่งยืน

กรอบแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืนของ ทอท.

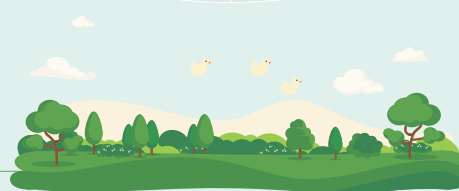
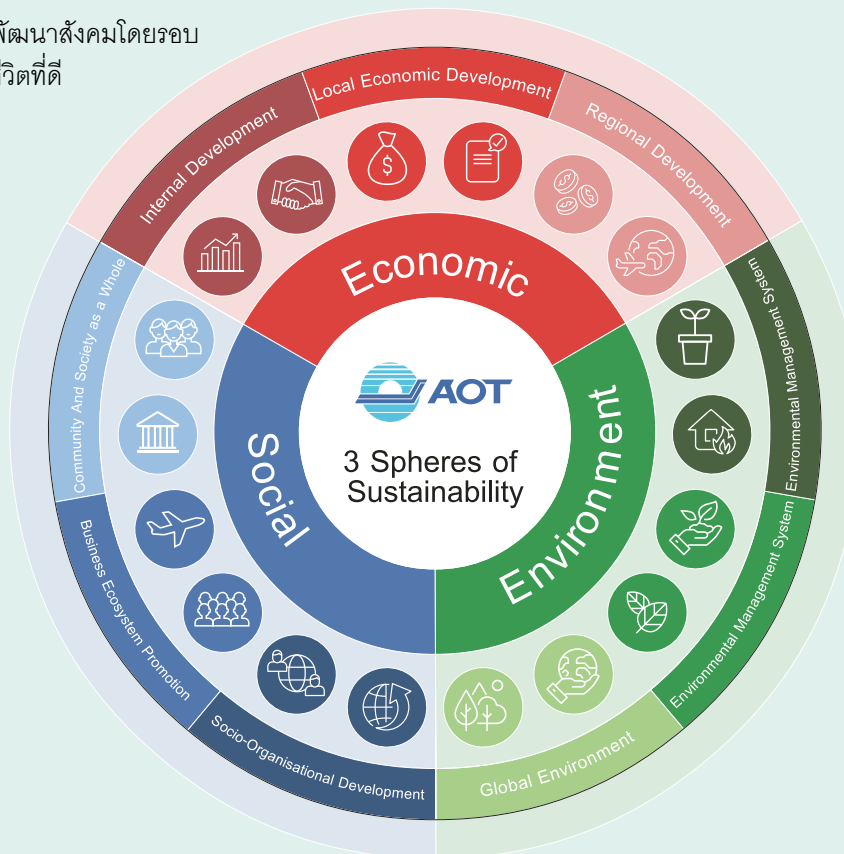


Social: สังคม

ทอท.ให้ความสำคัญกับการพัฒนาทุนมนุษย์ เพื่อสร้างบุคลากรคุณภาพให้พร้อมแก่การเติบโตของธุรกิจท่าอากาศยานไปพร้อมกับ การดูแลและพัฒนาสังคมโดยรวม ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี

Economic: เศรษฐกิจ

ทอท.ให้ความสำคัญกับการรองรับ การขยายตัวของอุตสาหกรรมขนส่ง ทางอากาศอย่างมีประสิทธิภาพ จึงมุ่งพัฒนาและขยายขีดความสามารถ ของท่าอากาศยาน อันจะเป็น ปัจจัยหลักต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ ของประเทศ



Environment: สิ่งแวดล้อม

ทอท.ให้ความสำคัญกับการรักษาความสมบูรณ์ของสิ่งแวดล้อมโดยรอบท่าอากาศยาน โดยมุ่งพัฒนาท่าอากาศยานที่เป็นมิตร ต่อสิ่งแวดล้อม (Green Airport)

เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs)

องค์การสหประชาชาติได้ประกาศเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) 17 ข้อ เมื่อวันที่ 15 กันยายน 2558 โดยประเทศไทยได้เข้าร่วมลงนามให้การรับรองที่จะดำเนินกิจการต่างๆ ให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าว ซึ่งมีกรอบระยะเวลาในการดำเนินการ 15 ปี



BEYOND
THE SKY

ในปี 2560 ทอท.เชื่อมโยงเป้าหมายยุทธศาสตร์ด้านความยั่งยืน (SDGs) เข้ากับกลยุทธ์ในการดำเนินงานด้านการพัฒนาที่ยั่งยืน ทั้งสิ้น 8 ด้าน ดังนี้



ทอท.มุ่งมั่นดำเนินธุรกิจเพื่อส่งมอบคุณค่าที่ยั่งยืน ตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ (Sustainable Development Goals - SDGs) ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของ ทอท.จำนวน 8 เป้าหมาย ได้แก่ การศึกษาที่เท่าเทียม (เป้าหมายที่ 4) การจ้างงานที่มีคุณค่าและการเติบโตทางเศรษฐกิจ (เป้าหมายที่ 8) อุตสาหกรรม นวัตกรรม โครงสร้างพื้นฐาน (เป้าหมายที่ 9) เมืองและถิ่นฐานมนุษย์อย่างยั่งยืน (เป้าหมายที่ 11) การรับมือการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (เป้าหมายที่ 13) การใช้ประโยชน์จากมหาสมุทรและทรัพยากรทางทะเล (เป้าหมายที่ 14) การใช้ประโยชน์จากระบบนิเวศทางบก (เป้าหมายที่ 15) และความร่วมมือเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน (เป้าหมายที่ 17) ซึ่งสอดคล้องกับประเด็นที่มีสาระสำคัญด้านความยั่งยืนและรายงานผลดำเนินงานในปี 2560 ดังรายละเอียดในรายงานฉบับนี้



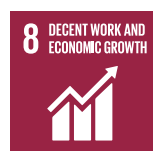
เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน

เนื้อหาในรายงานฉบับนี้



เป้าหมายที่ 4
การศึกษาที่เท่าเทียม

- ดูแลและส่งมอบคุณค่าแก่ “ทุกคน” อย่างจริงจัง



เป้าหมายที่ 8
การทำงานที่มีคุณค่าและการเติบโตทางเศรษฐกิจ

- ส่งมอบประสบการณ์แห่งความประทับใจ
- สร้างสรรค์เส้นทางการทำงานที่มีความหมาย



เป้าหมายที่ 9
อุตสาหกรรม นวัตกรรม โครงสร้างพื้นฐาน

- ส่งเสริมมาตรฐานด้านความปลอดภัยและมั่นคง
- ก้าวสู่การเป็นสนามบินแห่งนวัตกรรม



เป้าหมายที่ 11
เมืองและถิ่นฐานมนุษย์อย่างยั่งยืน

- มุ่งสู่การเป็นท่าอากาศยานที่ระดับโลก
- ดูแลและส่งมอบคุณค่าแก่ “ทุกคน” อย่างจริงจัง



เป้าหมายที่ 13
การรับมือการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

- เติบโตอย่างมั่นคงและยั่งยืน



เป้าหมายที่ 14
การใช้ประโยชน์จากมหาสมุทรและทรัพยากรทางทะเล

- ดูแลและส่งมอบคุณค่าแก่ “ทุกคน” อย่างจริงจัง



เป้าหมายที่ 15
การใช้ประโยชน์จากระบบนิเวศทางบก

- ดูแลและส่งมอบคุณค่าแก่ “ทุกคน” อย่างจริงจัง



เป้าหมายที่ 17
ความร่วมมือเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

- ส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการและการบริหารความเสี่ยง

Sustainability Journey at AOT

การเดินทางสู่ความยั่งยืนของ กอก.



2554
2011

GREEN
AIRPORTS



2555
2012

GREEN
COMMUNITY



2556
2013

GROWTH
TOGETHER



2557
2014

THE HEART
OF AOT

BEYOND
THE SKY

BEYOND THE SKY



2558
2015

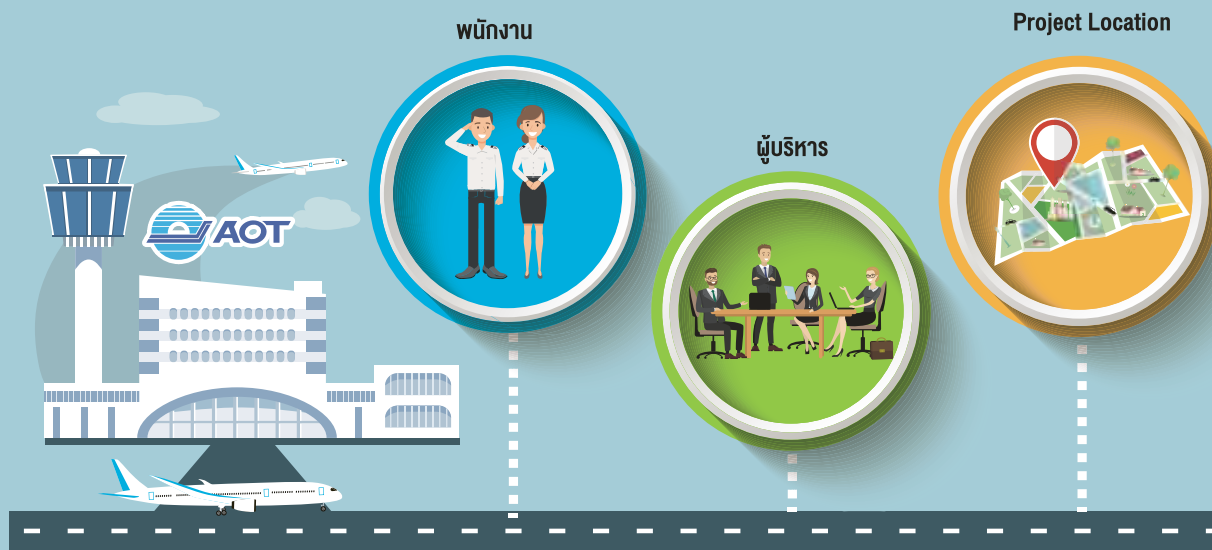
2559
2016

TAKE-OFF FOR
SUSTAINABILITY

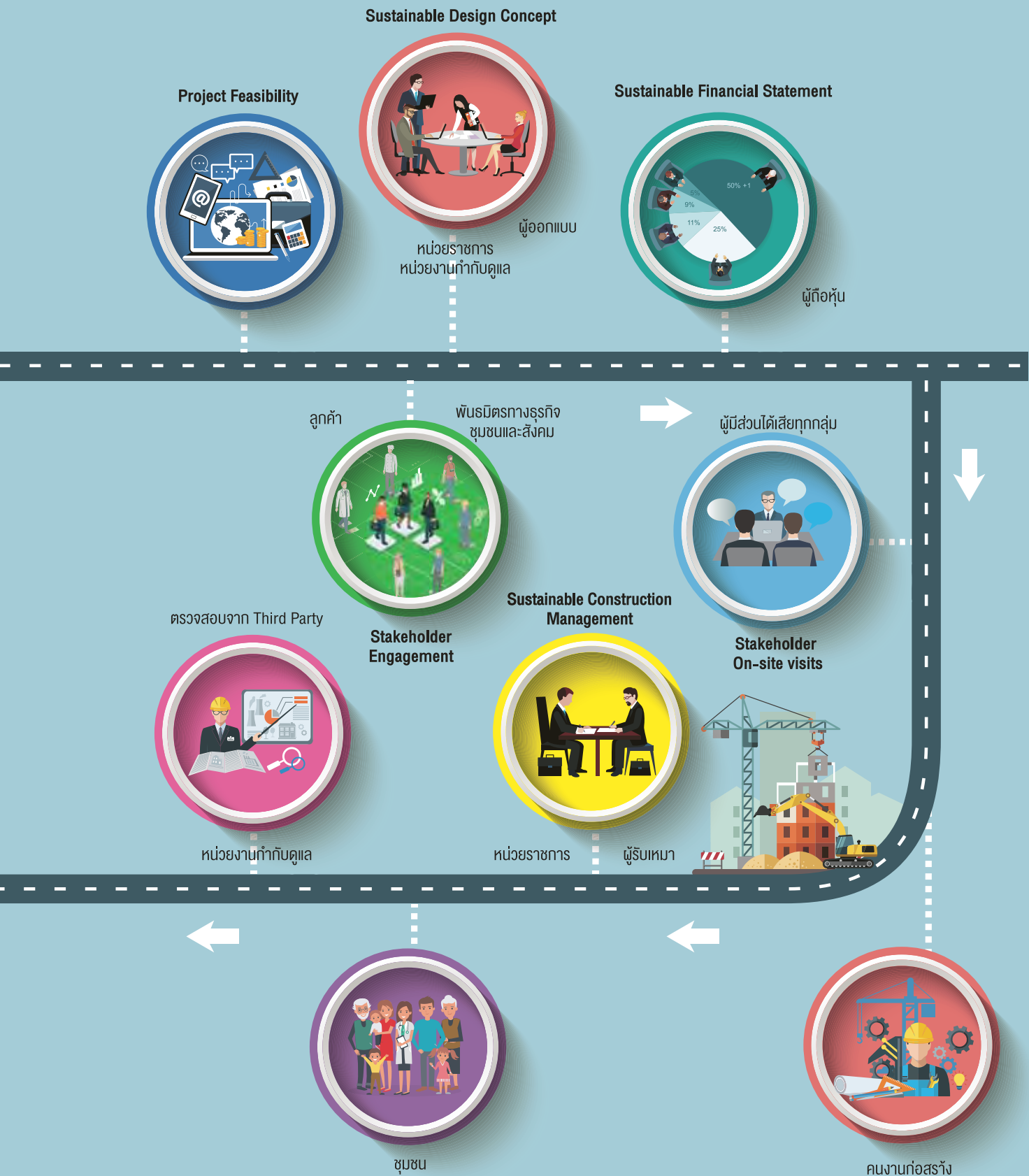
GO ON
TO DESTINATION



การส่งมอบคุณค่าของ ทอท.



Stakeholder Engagement
ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม

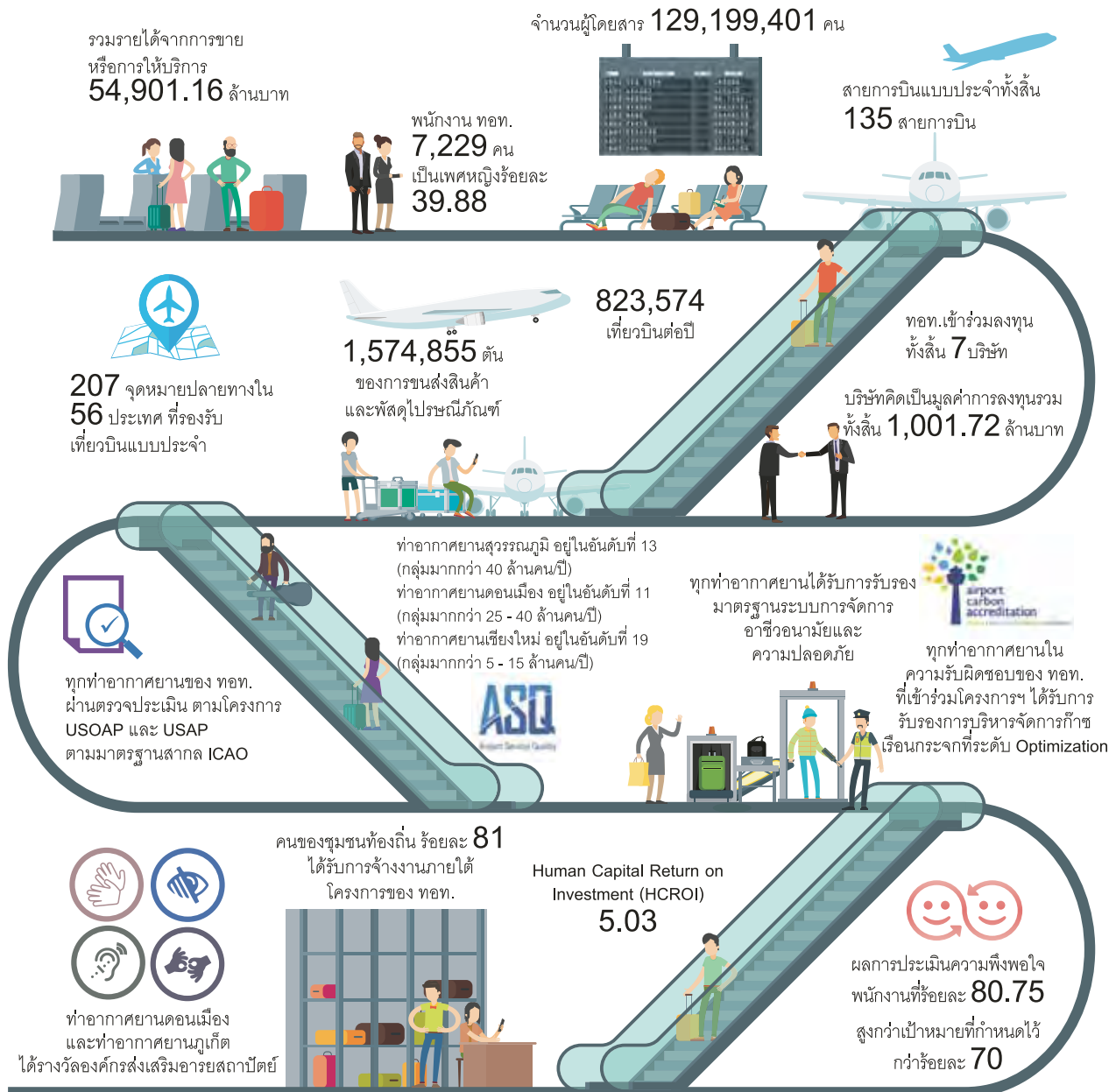


Sustainability Highlights in 2017

ผลดำเนินงานเด่นด้านความยั่งยืน 2560



ผลดำเนินงานเด่นด้านความยั่งยืน 2560



MEMBER OF

Dow Jones Sustainability Indices

In Collaboration with RobecoSAM

ทอท.คงสถานภาพการเป็นสมาชิก

Dow Jones Sustainability Indices 2017

ในกลุ่มอุตสาหกรรมกรรมการคมนาคมและโครงสร้างพื้นฐาน
ด้านคมนาคม ติดต่อกันเป็นปีที่ 3

FTSE4Good

ทอท.ได้รับการคัดเลือกให้อยู่ในดัชนี FTSE4Good Index ซึ่งเป็นดัชนีวัดผลการดำเนินงานของบริษัทต่างๆ ในด้าน สิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแลกิจการ (ESG)

Beyond Excellent Operations

มากกว่าความเป็นเลิศในการบริหารธุรกิจ



Beyond Excellent Operations

มากกว่าความเป็นเลิศในการบริหารธุรกิจ

มุ่งสู่การเป็นท่าอากาศยานที่ดีระดับโลก

ท่าอากาศยานเปรียบเสมือนประตูสู่การเดินทางไปยังสถานที่ต่างๆ ทั่วโลก และเป็นประตูต้อนรับผู้โดยสารจากทั่วทุกมุมโลกสู่ประเทศไทย ทอท.ในฐานะผู้ให้บริการท่าอากาศยานทั้ง 6 แห่ง จึงมุ่งพัฒนาการให้บริการท่าอากาศยานเพื่อบรรลุวิสัยทัศน์และเป้าหมายขององค์กร ผ่านการสร้างร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจทั่วโลก พร้อมกับการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมของประเทศ เพื่อมุ่งสู่การเป็นท่าอากาศยานที่ดีระดับโลก

B E Y O N D
T H E S K Y



BKK



HDY



DMK



HKT



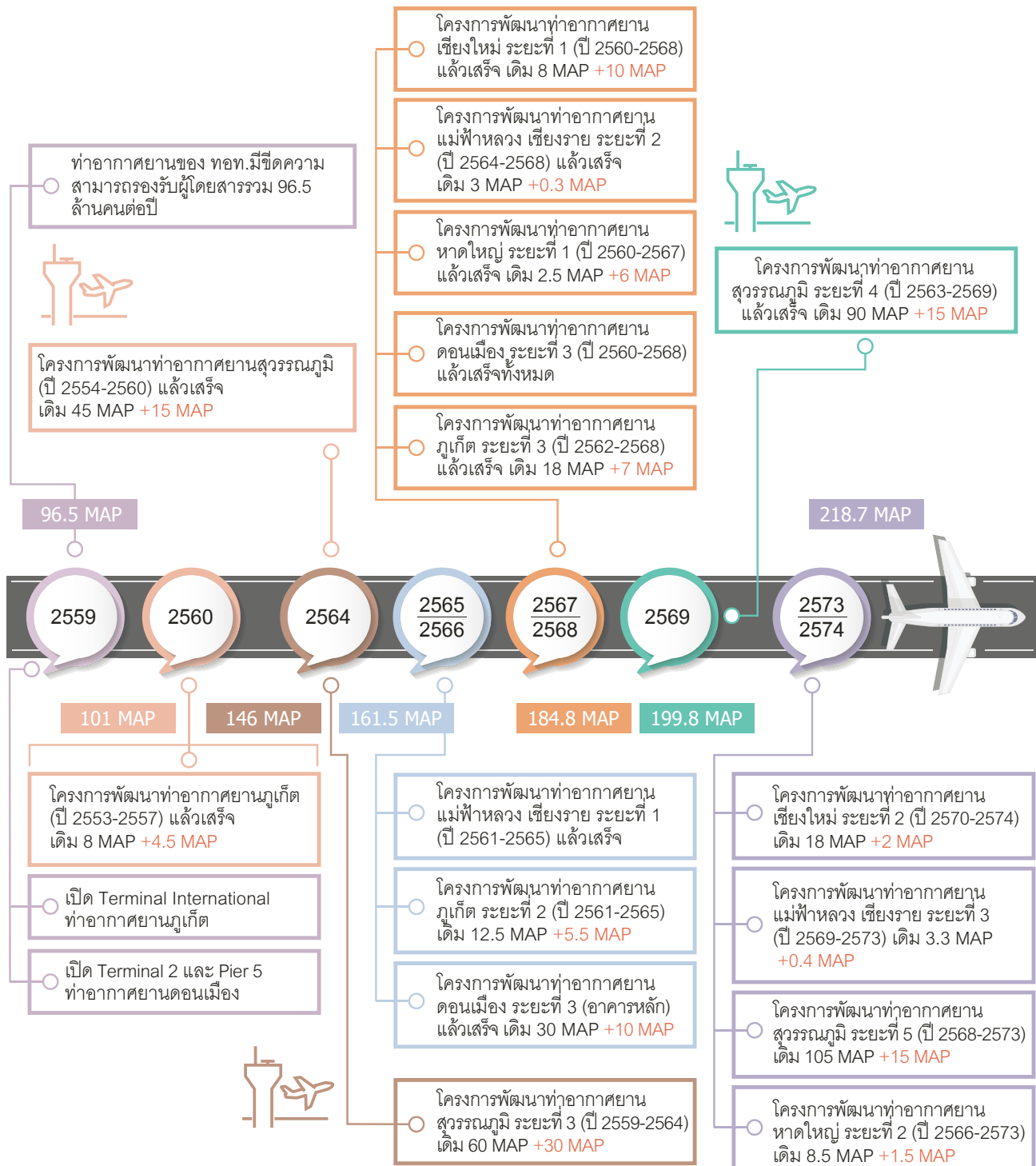
CNX



CEI

การเพิ่มขีดความสามารถในการดำเนินธุรกิจ

โครงการพัฒนาท่าอากาศยานของ กอท.ในระยะเวลา 20 ปี



MAP = Million Annual Passenger

หมายเหตุ: ตัวเลขที่กำหนดเป็นเพียงการคาดการณ์ในอนาคต อาจมีการปรับเปลี่ยนตามความเหมาะสม

การพัฒนาท่าอากาศยานของ ทอท.

ทอท.กำหนดแผนแม่บทการพัฒนาท่าอากาศยาน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการรองรับผู้โดยสารที่เพิ่มขึ้น รวมถึงการใช้ประโยชน์จากพื้นที่ภายในท่าอากาศยานให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยผู้อำนวยการท่าอากาศยานมีหน้าที่กำกับดูแลและทบทวนผลการดำเนินงานการพัฒนา 6 ท่าอากาศยานตามแผนที่กำหนดครอบคลุมตั้งแต่การวางโครงสร้างด้านคมนาคม เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารในการสัญจรเข้าถึงท่าอากาศยาน และการสัญจรภายในท่าอากาศยาน ตลอดจนการปรับปรุงและพัฒนาอาคารสำนักงานและอาคารผู้โดยสารให้สามารถรองรับปริมาณผู้โดยสารและปริมาณการจราจรทางอากาศระยะยาวที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปีตามการขยายตัวของเศรษฐกิจ โดยเป้าหมายสูงสุดของแผนพัฒนาท่าอากาศยาน ในปี 2578 คือ สามารถรองรับผู้โดยสารได้สูงสุดกว่า 218 ล้านคนต่อปี รองรับเที่ยวบินได้สูงสุด 1.5 ล้านเที่ยวบินต่อปี และรองรับการขนส่งสินค้าและพัสดุไปรษณีย์ได้สูงสุด 2.1 ล้านตันต่อปี จากทุกท่าอากาศยาน



218 ล้าน
คนต่อปี



1.5 ล้าน
เที่ยวบินต่อปี



2.1 ล้าน
ตันต่อปี

ผลดำเนินงานและความคืบหน้าตามแผนพัฒนาท่าอากาศยานของ ทอท.

แผนพัฒนาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

วัตถุประสงค์เพื่อรองรับปริมาณผู้โดยสาร 120 ล้านคนต่อปี และรองรับปริมาณเที่ยวบินได้ไม่น้อยกว่า 99 เที่ยวบินต่อชั่วโมง ภายในปี 2578 โดยแบ่งแผนดำเนินการออกเป็น 5 ระยะ สิ้นสุดปี 2578



BKK

ผลการดำเนินงานปี 2560

ทอท.อยู่ระหว่างดำเนินการแผนพัฒนาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิระยะที่ 2 (ปี 2554 - 2560)

ปริมาณผู้โดยสาร
ที่รองรับได้
ปี 2560



45 ล้าน
คนต่อปี

เป้าหมายปริมาณ
ผู้โดยสารที่รองรับได้
ปี 2560



45 ล้าน
คนต่อปี

เป้าหมายปริมาณ
ผู้โดยสารสูงสุด
ตามแผนพัฒนา
ปี 2578



120 ล้าน
คนต่อปี

แผนการดำเนินงานปี 2561

ในปีงบประมาณ 2561 ทอท.จะดำเนินการตามแผนฯ ผ่านโครงการต่างๆ ดังนี้

1. โครงการพัฒนาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ระยะที่ 2
2. ออกแบบทางวิ่งเส้นที่ 3
3. ออกแบบอาคารผู้โดยสารหลังที่ 2



DMK

แผนพัฒนากำอากาศยานดอนเมือง

วัตถุประสงค์เพื่อรองรับปริมาณผู้โดยสารได้ 40 ล้านคนต่อปี และสามารถรองรับปริมาณเที่ยวบินได้ 40 - 50 เที่ยวบินต่อชั่วโมง ภายในปี 2568 โดยแบ่งแผนดำเนินการออกเป็น 3 ระยะ

ผลการดำเนินงานปี 2560

ทอท.อยู่ระหว่างการดำเนินการจัดทำรายละเอียดโครงการพัฒนาท่าอากาศยานดอนเมือง ระยะที่ 3 เพื่อขออนุมัติ

ปริมาณผู้โดยสาร
ที่รองรับได้
ปี 2560

เป้าหมายปริมาณ
ผู้โดยสารที่รองรับได้
ปี 2560

เป้าหมายปริมาณ
ผู้โดยสารสูงสุด
ตามแผนพัฒนาฯ
ปี 2568



30 ล้าน
คนต่อปี



30 ล้าน
คนต่อปี



40 ล้าน
คนต่อปี

แผนการดำเนินงานปี 2561

ทอท.ดำเนินการออกแบบโครงการพัฒนาท่าอากาศยานดอนเมือง ระยะที่ 3

แผนพัฒนากำอากาศยานเชียงใหม่

ในปี 2560 ท่าอากาศยานเชียงใหม่สามารถรองรับผู้โดยสารได้ไม่เพียงพอต่อปริมาณผู้โดยสารที่คาดการณ์ไว้ ส่งผลให้ประสบปัญหาสิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอ ทอท.จึงกำหนดแผนพัฒนาท่าอากาศยานเชียงใหม่ เพื่อปรับปรุงการให้บริการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อรองรับปริมาณผู้โดยสารได้ 20 ล้านคนต่อปี และสามารถรองรับปริมาณเที่ยวบินได้ 34 เที่ยวบินต่อชั่วโมง ภายในปี 2578 โดยแบ่งแผนดำเนินการออกเป็น 2 ระยะ เริ่มต้นที่ปี 2560

ผลการดำเนินงานปี 2560

ทอท.อยู่ระหว่างดำเนินการจัดทำรายละเอียดโครงการพัฒนาท่าอากาศยานเชียงใหม่ ระยะที่ 1 เพื่อขออนุมัติ

ปริมาณผู้โดยสาร
ที่รองรับได้
ปี 2560

เป้าหมายปริมาณ
ผู้โดยสารที่รองรับได้
ปี 2560

เป้าหมายปริมาณ
ผู้โดยสารสูงสุด
ตามแผนพัฒนาฯ
ปี 2573



8 ล้าน
คนต่อปี



8 ล้าน
คนต่อปี



20 ล้าน
คนต่อปี

CNX



แผนการดำเนินงานปี 2561

ดำเนินการออกแบบโครงการพัฒนาท่าอากาศยานเชียงใหม่ ระยะที่ 1



แผนพัฒนากำอากาศยานหาดใหญ่

วัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาหลุมจอด ระบบทางวิ่งทางขับ และอาคารผู้โดยสาร เพื่อรองรับปริมาณผู้โดยสารได้ 10 ล้านคนต่อปี และสามารถรองรับปริมาณเที่ยวบินได้ 30 เที่ยวบินต่อชั่วโมง ภายในปี 2578 โดยแบ่งแผนดำเนินการออกเป็น 2 ระยะ

ผลการดำเนินงานปี 2560

ในปี 2560 เริ่มดำเนินงานแผนพัฒนากำอากาศยานหาดใหญ่ ระยะที่ 1 เพื่อพัฒนาการให้บริการ

ปริมาณผู้โดยสาร
ที่รองรับได้
ปี 2560



2.5 ล้าน
คนต่อปี

เป้าหมายปริมาณ
ผู้โดยสารที่รองรับได้
ปี 2567



8.5 ล้าน
คนต่อปี

เป้าหมายปริมาณ
ผู้โดยสารสูงสุด
ตามแผนพัฒนาฯ
ปี 2573



10 ล้าน
คนต่อปี

แผนการดำเนินงานปี 2561

จัดทำรายละเอียดโครงการพัฒนา
ท่าอากาศยานหาดใหญ่ ระยะที่ 1
เพื่อขออนุมัติโครงการ

แผนพัฒนากำอากาศยานภูเก็ต

แบ่งแผนดำเนินการออกเป็น 3 ระยะ เริ่มดำเนินโครงการเมื่อปี 2553 สิ้นสุดในปี 2568 วัตถุประสงค์เพื่อรองรับปริมาณผู้โดยสารได้ 25 ล้านคนต่อปี และสามารถรองรับปริมาณเที่ยวบินได้ 34 เที่ยวบินต่อชั่วโมง ภายในปี 2568



ผลการดำเนินงานปี 2560

ในปี 2560 ทอท.ดำเนินการศึกษาแนวทางการซื้อที่ดินด้านเหนือ ท่าอากาศยานภูเก็ต เพื่อจัดทำแผนพัฒนากำอากาศยานภูเก็ต ระยะที่ 3

ปริมาณผู้โดยสาร
ที่รองรับได้
ปี 2560



6.5 ล้าน
คนต่อปี

เป้าหมายปริมาณ
ผู้โดยสารที่รองรับได้
ปี 2560



12.5 ล้าน
คนต่อปี

เป้าหมายปริมาณ
ผู้โดยสารสูงสุด
ตามแผนพัฒนาฯ
ปี 2568



25 ล้าน
คนต่อปี

แผนการดำเนินงานปี 2561

จัดทำรายละเอียดโครงการพัฒนา
ท่าอากาศยานภูเก็ต ระยะที่ 1
เพื่อขออนุมัติโครงการ



CEI

แผนพัฒนาท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย

วัตถุประสงค์เพื่อจัดสรรพื้นที่ภายในอาคารและปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกก่อนดำเนินการเพื่อรองรับปริมาณผู้โดยสารได้ 3.7 ล้านคนต่อปี และรองรับเที่ยวบินได้ 30 เที่ยวบินต่อชั่วโมง ภายในปี 2578 โดยแบ่งแผนดำเนินการออกเป็น 3 ระยะ และจะเริ่มต้นในปี 2561

ผลการดำเนินงานปี 2560

ในปี 2560 เตรียมดำเนินการขยายลานจอดอากาศยานและจัดสรรพื้นที่ภายในอาคารผู้โดยสารตามแผนพัฒนาท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย ระยะที่ 1 เพื่อพัฒนาการให้บริการ

ปริมาณผู้โดยสาร
ที่รองรับได้
ปี 2560



3 ล้าน
คนต่อปี

เป้าหมายปริมาณ
ผู้โดยสารที่รองรับได้
ปี 2564



3 ล้าน
คนต่อปี

เป้าหมายปริมาณ
ผู้โดยสารสูงสุด
ตามแผนพัฒนาฯ
ปี 2568



3.3 ล้าน
คนต่อปี

แผนการดำเนินงานปี 2561

ดำเนินการจัดทำรายละเอียด
โครงการพัฒนาท่าอากาศยาน
แม่ฟ้าหลวง เชียงราย
ระยะที่ 1 เพื่อขออนุมัติโครงการ

สถิติการจราจรทางอากาศของ ทอท.

สถิติการขนส่งทางอากาศในภาพรวมของปี 2560 ประกอบด้วย สถิติของสายการบินที่ขนส่งผู้โดยสารและสินค้า และรายละเอียดของจำนวนเที่ยวบิน จำนวนผู้โดยสาร และปริมาณการขนส่งสินค้าและพัสดุไปรษณีย์ ในปี 2559 ดังนี้

ภาพรวมสถิติ

การจราจรทางอากาศของ ทอท. ปี 2560

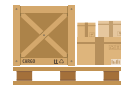
135
สายการบิน



ขนส่งผู้โดยสาร และสินค้า
125
สายการบิน



ขนส่งสินค้า
10
สายการบิน



จำนวนเที่ยวบิน



823,574 เที่ยวบิน

เที่ยวบินระหว่างประเทศ
เปลี่ยนแปลงจากปี 2559

415,338 เที่ยวบิน
3.13%

เที่ยวบิน ภายในประเทศ
เปลี่ยนแปลงจากปี 2559

408,236 เที่ยวบิน
9.10%

จำนวนผู้โดยสาร



129,199,401 คน

ผู้โดยสารระหว่างประเทศ
เปลี่ยนแปลงจากปี 2559

72,539,940 คน
6.57%

ผู้โดยสารภายในประเทศ
เปลี่ยนแปลงจากปี 2559

56,659,461 คน
9.26%

ปริมาณการขนส่งสินค้า และ
พัสดุไปรษณีย์



1,547,855 ตัน

ขนส่งระหว่างประเทศ
เปลี่ยนแปลงจากปี 2559

1,456,682 ตัน
13.47%

ขนส่งภายในประเทศ
เปลี่ยนแปลงจากปี 2559

118,173 ตัน
- 4.47%

การเข้าถึงพื้นที่และการให้บริการท่าอากาศยาน

แผนดำเนินงานพัฒนาโครงสร้างคมนาคมท่าอากาศยาน

ทอท.ดำเนินงานเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการเข้าถึงพื้นที่ท่าอากาศยาน โดยการเชื่อมต่อและปรับปรุงโครงสร้างการคมนาคมตามแผนแม่บทการพัฒนาท่าอากาศยานร่วมกับหน่วยงานต่างๆ เช่น สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร (สนข.) เพื่อเป็นการเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงพื้นที่ท่าอากาศยาน และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างตรงจุด

แผนดำเนินงานเพื่อพัฒนาโครงสร้างคมนาคม เพื่อการเข้าถึงพื้นที่ท่าอากาศยาน



ท่าอากาศยานดอนเมือง

แผนพัฒนาระบบขนส่งภายในท่าอากาศยาน

ช่วงปี 2563 - 2566 ท่าอากาศยานดอนเมืองมีแผนปรับปรุงระบบถนนภายในท่าอากาศยาน และพัฒนาระบบขนส่งผู้โดยสารอัตโนมัติ เพื่อรองรับผู้โดยสารไม่น้อยกว่า 3,000 คนต่อชั่วโมงต่อทิศทาง รวมถึงแผนก่อสร้างอาคาร Junction Building เพื่อเชื่อมต่อกับสถานีรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนสายสีแดง ซึ่งจะมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการ Self Check-in และจัดให้มีพื้นที่ตรวจค้นเพื่อรักษาความปลอดภัย และแผนก่อสร้างอาคารจอดรถยนต์เพิ่มเติม

แผนพัฒนาระบบขนส่งภายนอกท่าอากาศยาน

กรมทางหลวงได้จัดทำแผนปรับปรุงทางหลวงเพื่อเข้าอาคารผู้โดยสาร โดยปรับช่องจราจรหลักตลอดช่วงความยาวถนน และปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานรอบท่าอากาศยาน เพื่อช่วยลดปัญหาการจราจรติดขัดบนถนนวิภาวดีรังสิตขาออกให้ผู้ใช้งานได้รับความสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัยในการเดินทาง รวมถึงโครงการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน (สายสีแดง) ช่วงบางซื่อ - รังสิต ซึ่งเป็นโครงการในแผนแม่บทระบบขนส่งมวลชนทางรางในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล (M-MAP) และอยู่ระหว่างการดำเนินงานในปัจจุบัน



ท่าอากาศยานเชียงใหม่

ปัจจุบันอยู่ระหว่างการดำเนินงานตามแผนพัฒนาท่าอากาศยานเชียงใหม่ ระยะที่ 1 โดยมุ่งเน้นด้านงานก่อสร้างปรับปรุงทางขับ อาคารและลานจอดรถ พื้นที่สำหรับระบบขนส่งสาธารณะ



แผนพัฒนาระบบขนส่งภายในท่าอากาศยาน

ช่วงปี 2563 - 2568 ท่าอากาศยานเชียงใหม่มีแผนปรับปรุงระบบ ถนนภายในท่าอากาศยาน โดยเพิ่มช่องจราจร ก่อสร้างอาคารจอดรถ และอาคารผู้โดยสารหลังใหม่ รวมถึงปรับปรุงอาคารผู้โดยสาร หลังเดิม และจัดเตรียมพื้นที่สำหรับรองรับระบบขนส่งมวลชน ของจังหวัดเชียงใหม่

แผนพัฒนาระบบขนส่งภายนอกท่าอากาศยาน

มีแผนพัฒนาระบบขนส่งสาธารณะแบบรถไฟฟ้ารางเบา หรือ Light Rail Transit System (LRT) ซึ่งจะเชื่อมพื้นที่เขตเมืองเชียงใหม่ และท่าอากาศยานเชียงใหม่ โดยเป็นโครงข่ายทางวิ่งบนดินและใต้ดิน หรือโครงข่ายทางวิ่งบนดินทั้งโครงข่าย ซึ่งจะเชื่อมกับระบบ รถโดยสารประจำทางของเมืองเชียงใหม่ได้อีกด้วย



ท่าอากาศยานหาดใหญ่

ปัจจุบันอยู่ระหว่างการดำเนินงานตามแผนพัฒนาท่าอากาศยานหาดใหญ่ ระยะที่ 1 โดยมุ่งเน้นด้านงานก่อสร้างศูนย์ขนส่งของท่าอากาศยานหาดใหญ่และงานปรับปรุงเส้นทางเข้าออกท่าอากาศยาน



แผนพัฒนาระบบขนส่งภายในท่าอากาศยาน

ช่วงปี 2564 - 2567 ท่าอากาศยานหาดใหญ่มีแผนปรับปรุงเส้นทาง เข้า-ออก ท่าอากาศยาน ศูนย์ตรวจรักษาความปลอดภัย และระบบทางยกระดับ รวมถึงก่อสร้างอาคารจอดรถยนต์เพิ่มเติม และศูนย์ขนส่งท่าอากาศยานหาดใหญ่



ท่าอากาศยานภูเก็ต

ปัจจุบันอยู่ระหว่างการเตรียมความพร้อมการดำเนินโครงการพัฒนาท่าอากาศยานภูเก็ต ระยะที่ 2 ในปี 2561 โดยมุ่งเน้นด้านงานออกแบบและก่อสร้างทางเชื่อมยกระดับจากสถานีรถไฟฟ้าวางเดี่ยวเข้ามายังภูเก็ต และงานปรับปรุงระบบถนนภายในท่าอากาศยาน

แผนพัฒนาระบบขนส่งภายในท่าอากาศยาน

ช่วงปี 2563 - 2565 ท่าอากาศยานภูเก็ตมีแผนปรับปรุงระบบถนนภายในท่าอากาศยาน ประกอบด้วย ทางยกระดับชานชาลา ถนนทางเข้าระดับดินเพื่อเชื่อมต่อกับถนนหน้าชานชาลา รวมถึงแผนก่อสร้างอาคารจอดรถยนต์ผู้โดยสารภายในประเทศ และพัฒนาทางเชื่อมยกระดับจากสถานีรถไฟฟ้าวางเดี่ยวด้านหน้าท่าอากาศยาน มายังอาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศ



แผนพัฒนาระบบขนส่งภายนอกท่าอากาศยาน

มีแผนพัฒนาระบบรถไฟฟารางเบา ระหว่างจังหวัดพังงาถึงท่าอากาศยานภูเก็ต และจากท่าอากาศยานภูเก็ตถึงห้าแยกฉลอง โดยสามารถรองรับผู้โดยสารได้ 2,000 คนต่อชั่วโมง ซึ่งคาดว่าจะสามารถเริ่มก่อสร้างได้ปี 2561 และใช้ระยะเวลา 3 ปีในการก่อสร้าง



ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวงเชียงราย

แผนพัฒนาระบบขนส่งภายในท่าอากาศยาน

ช่วงปี 2564 - 2565 ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย มีแผนปรับปรุงและพัฒนาถนนเส้นทางเข้า - ออก ท่าอากาศยาน ชุ่มประตู และแผนก่อสร้างลานจอดรถยนต์และอาคารจอดรถยนต์เพิ่มเติม



การสร้างการมีส่วนร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจ

ผลดำเนินงานเด่น

โครงการแลกเปลี่ยนการเผยแพร่ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยว (Tourism Destination Promotion)

ในปี 2560 ทอท.จัดนิทรรศการแลกเปลี่ยนข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยวสำคัญกับ 3 องค์การบริหารท่าอากาศยานที่ได้จัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือระหว่างท่าอากาศยานกับ ทอท.ซึ่งจะสนับสนุนการท่องเที่ยวและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อ ทอท.

องค์กร Lao Airports Authority (LAA) จาก
สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว



บริษัท Flughafen Munchen GmbH จาก
สหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมนี



บริษัท Beijing Capital International Airport Co., Ltd (BCIA) จาก
สาธารณรัฐประชาชนจีน



ความร่วมมือ ระหว่างท่าอากาศยาน

ทอท.สร้างการมีส่วนร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจ ผ่านการแลกเปลี่ยนความรู้และความเชี่ยวชาญระหว่างท่าอากาศยาน รับผิดชอบโดยสำนักกิจการต่างประเทศ สายงานยุทธศาสตร์ ดำเนินงานตามแผนแม่บทด้านกิจการระหว่างประเทศของ ทอท. ปีงบประมาณ 2561 - 2567 (AOT International Business Development Master Plan) มีวัตถุประสงค์หลักในการขยายขอบเขตการดำเนินธุรกิจของ ทอท.ไปยังต่างประเทศ ซึ่ง ทอท.จัดให้มีโครงการต่างๆ เช่น การเข้าร่วมในสมาคมท่าอากาศยานระหว่างประเทศ (ACI) เพื่อหารือถึงแนวโน้ม

การดำเนินการบริหารท่าอากาศยาน การจัดประชุมสัมมนาผู้บริหารสูงสุด (CEO Forum) หรือการจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือระหว่างท่าอากาศยาน (Sister Airport Agreement: SAA) เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และวิทยาการ และนำมาพัฒนาการดำเนินงานของ ทอท.ให้เทียบเท่าท่าอากาศยานชั้นนำและสอดคล้องกับแผนวิสาหกิจ ทอท. (ปี 2560 - 2564) โดยในปี 2560 ทอท.ได้ลงนามจัดทำ SAA ร่วมกับ 11 องค์การบริหารท่าอากาศยานจาก 8 ประเทศ รวมทั้งสิ้น 15 ท่าอากาศยาน

กรอบกิจกรรม ความร่วมมือภายใต้ SAA



การประชุมร่วมกันเป็นประจำ (Regular Meetings)

การจัดประชุมผู้บริหารระดับสูงเพื่อกำหนดแผนงาน และกิจกรรมระหว่างท่าอากาศยาน



การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร (Exchange of Information)

แลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสาร และแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุดผ่านอีเมล



การส่งเสริมการตลาดร่วมกัน (Joint Marketing and Promotion)

สร้างโอกาสทางธุรกิจ และส่งเสริมการท่องเที่ยวผ่านการโฆษณา และประชาสัมพันธ์



การดำเนินกิจกรรมร่วมกัน (Joint Work Activities)

แลกเปลี่ยนประสบการณ์และฝึกปฏิบัติงานในท่าอากาศยานที่จัดทำ SAA

โครงการประชุม เชิงอภิปราย AOT Sister Airport CEO Forum



ทอท.จัดให้มีการประชุมเชิงอภิปราย AOT Sister Airport CEO Forum ภายใต้หัวข้อ “Collaboration towards Successful Future” ร่วมกับผู้บริหารองค์กรภายใต้ SAA ผู้แทนภาครัฐ สายการบิน และผู้มีส่วนได้เสียกว่า 260 คน เพื่ออภิปรายความท้าทายและแนวโน้มในการดำเนินธุรกิจท่าอากาศยาน



ในปัจจุบันและในอนาคต เช่น เทคโนโลยีส่งเสริมความปลอดภัย และการรักษาความปลอดภัย (Safety and Security) ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) และการเตรียมพร้อมเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Aging Society)

การบริหาร จัดการห่วงโซ่อุปทาน

โครงการจัดฝึกอบรมเพื่อความสอดคล้องกับพระราชบัญญัติจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560

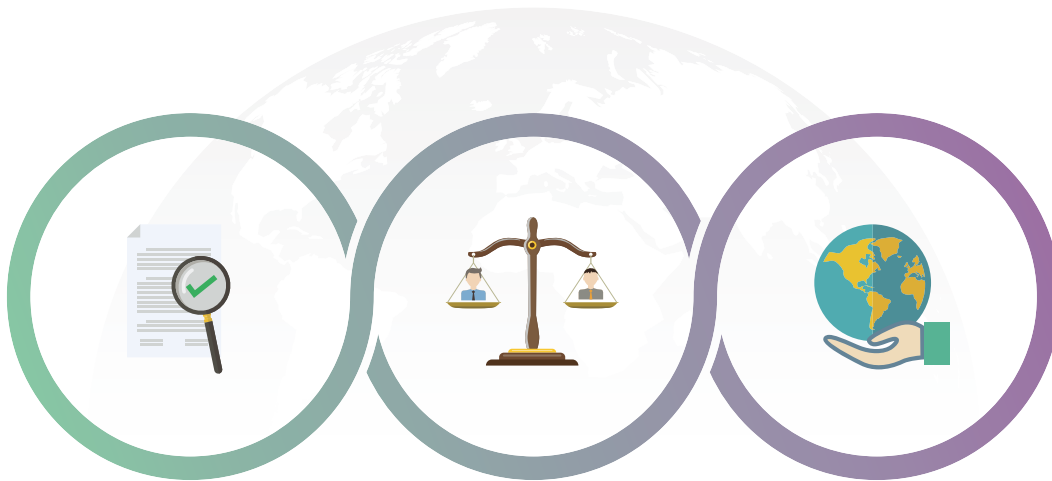
แนวทางการปฏิบัติอย่างยั่งยืนของคู่ค้า ทอท.

ทอท.บริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานเพื่อให้เกิดความยั่งยืนและสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง โดยได้จัดทำแนวทางการปฏิบัติอย่างยั่งยืนของคู่ค้า บริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ระเบียบและข้อกำหนดว่าด้วยการพัสดุ และคู่มือปฏิบัติงานด้านการพัสดุ พ.ศ. 2554 และดำเนินการทบทวนเป็นประจำทุกปี เพื่อส่งเสริมให้คู่ค้าของ ทอท.มีการดำเนินงานที่โปร่งใสมีจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ เคารพสิทธิมนุษยชน ดูแลสิ่งแวดล้อม คำนึงถึงความปลอดภัยของลูกค้า และผลกระทบต่อชุมชนและสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้ ในปี 2560 ทอท.ได้ทบทวนกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างให้สอดคล้องกับข้อกำหนดตามพระราชบัญญัติจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560



แนวทางการปฏิบัติอย่างยั่งยืนของคู่ค้าของทอท.

ทอท.สนับสนุนการดำเนินธุรกิจร่วมกับคู่ค้าตามแนวทางการปฏิบัติอย่างยั่งยืนของคู่ค้า ซึ่งครอบคลุมทุกมิติของเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม



การกำกับดูแลที่ดี

ปฏิบัติตามข้อกำหนด
รักษาความลับไม่สนับสนุน
ผลประโยชน์ทับซ้อน และ
ไม่ผูกขาดทางการค้า

เคารพสิทธิ มนุษยชน

ดูแลแรงงาน
อย่างเหมาะสมและมีอิสระ
ในการจ้างงาน ไม่ใช่
แรงงานเด็ก ปฏิบัติอย่าง
เท่าเทียมและมีมนุษยธรรม

การบริหารจัดการ สิ่งแวดล้อม

บริหารจัดการสิ่งแวดล้อม
และมลพิษในการดำเนินงาน
ให้เป็นไปตามข้อกำหนดและ
มาตรฐานสากล

เพื่อให้การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับข้อกำหนดของรัฐบาล ทอท.จึงจัดให้มีการฝึกอบรมแก่พนักงาน ทอท.จำนวนทั้งสิ้น 366 คน นอกจากนี้คู่ค้าของ ทอท.ทุกรายยังต้องลงรายมือชื่อรับทราบแนวทางการปฏิบัติอย่างยั่งยืนของคู่ค้า

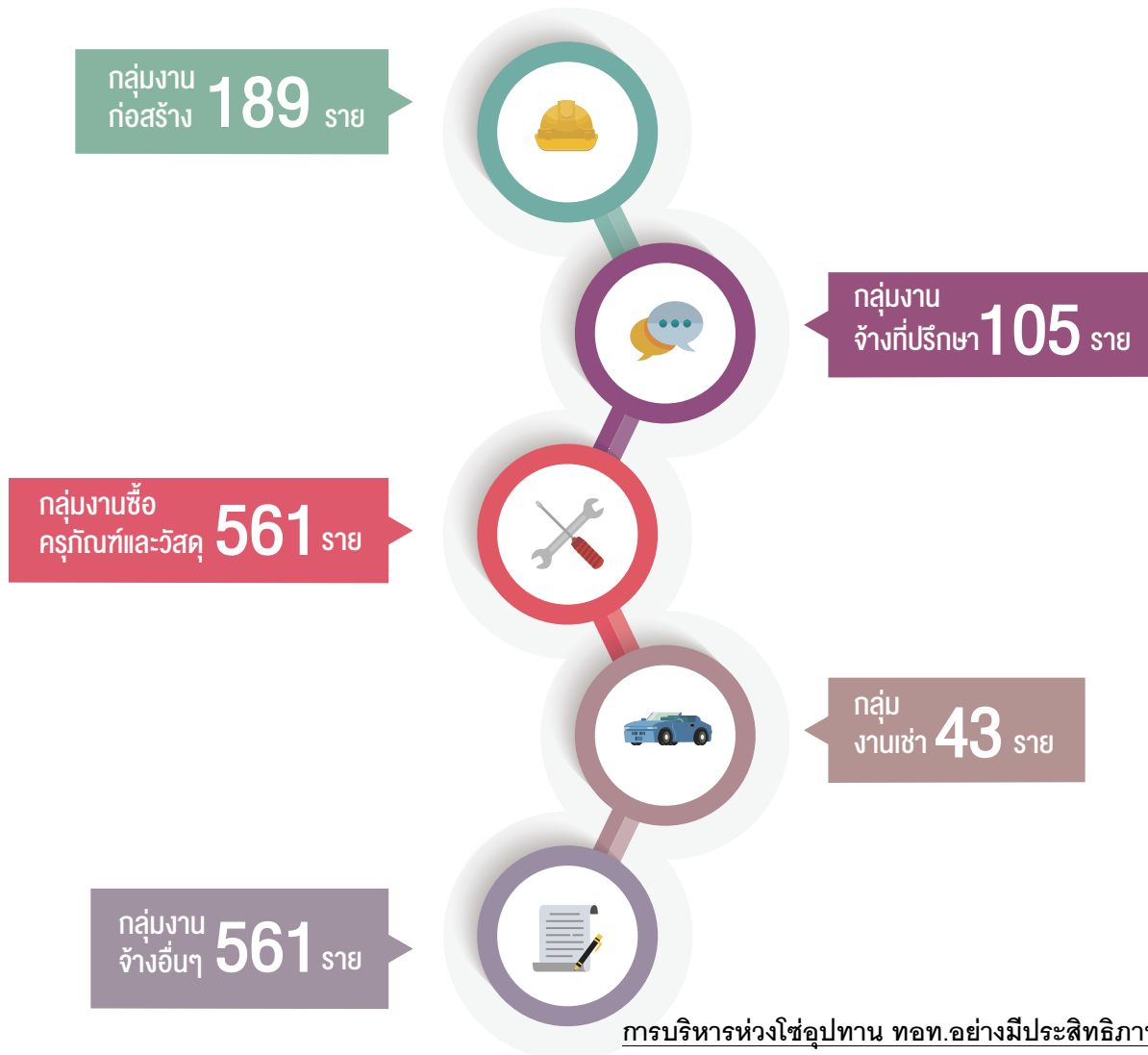


ฝึกอบรมพนักงาน จำนวนทั้งสิ้น

366 คน

ทะเบียนคู่ค้าของทอท.

ทอท.จำแนกคู่ค้าตามประเภทของกิจกรรม โดยแบ่งเป็น 5 กลุ่มหลัก ได้แก่ กลุ่มงานก่อสร้าง กลุ่มงานจ้างที่ปรึกษา กลุ่มงานซื้อ ครุภัณฑ์และวัสดุ กลุ่มงานเช่า และกลุ่มงานจ้างอื่นๆ ในปี 2560 ทอท.มีคู่ค้าจำนวนทั้งสิ้น 1,459 ราย



สำหรับคู่ค้าใหม่ที่ต้องการดำเนินธุรกิจร่วมกับ ทอท.จำเป็นต้องผ่านคุณสมบัติและดำเนินการตามขั้นตอนขึ้นทะเบียนคู่ค้าตามที่ระบุในคู่มือสำหรับผู้ประกอบการในการติดต่อกับหน่วยงานจัดหาของ ทอท.รวมถึงรับทราบแนวทางการปฏิบัติงานอย่างยั่งยืนของคู่ค้าของ ทอท.ก่อนเข้าสู่กระบวนการพิจารณาเพื่อขึ้นทะเบียนคู่ค้า

การบริหารห่วงโซ่อุปทาน ทอท.อย่างมีประสิทธิภาพ

ทอท.ดำเนินการตรวจประเมินคู่ค้าปัจจุบันทุกราย เพื่อวางแผนการบริหารจัดการคู่ค้าตามระดับความเสี่ยง โดยใช้แบบประเมินคู่ค้าที่มีเกณฑ์การประเมินครอบคลุมเรื่อง การดำเนินงาน คุณภาพของสินค้าและการให้บริการ จริยธรรม และการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานครอบคลุมด้านความปลอดภัยและการปฏิบัติตามต่อแรงงาน ซึ่งคู่ค้าต้องผ่านเกณฑ์การประเมินขั้นต่ำตามกำหนด และดำเนินงานกับ ทอท.อย่างต่อเนื่องเพื่อคงสถานะคู่ค้าขึ้นทะเบียน

ส่งมอบประสบการณ์แห่งความประทับใจ

การส่งมอบคุณค่าผ่านบริการที่เป็นเลิศถือเป็นองค์ประกอบสำคัญในอุตสาหกรรมบริการขนส่งทางอากาศ โดยเฉพาะในปัจจุบัน การแข่งขันในภาคอุตสาหกรรมและธุรกิจการบินมีแนวโน้มที่จะเติบโตเพิ่มสูงขึ้นอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง ด้วยทิศทางเศรษฐกิจโลกที่ขับเคลื่อนโดยตลาดเกิดใหม่ (Emerging Markets) ความก้าวหน้าในการพัฒนาเทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากร การขยายตัวของชุมชนเมือง ต่างส่งผลให้บริบทในการดำเนินธุรกิจและความต้องการของลูกค้าเปลี่ยนแปลงไปอย่างมีนัยสำคัญ เช่น การเติบโตอย่างต่อเนื่องของสายการบินราคาประหยัด พฤติกรรมของผู้บริโภคยุคดิจิทัล ที่นิยมซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์มากขึ้น การพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่ช่วยสร้างประสบการณ์ในการใช้บริการของลูกค้า เป็นต้น องค์กรจึงต้องเร่งปรับกลยุทธ์เพื่อยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจ สร้างความแตกต่าง และสร้างคุณค่าให้แก่ลูกค้าทุกกลุ่มอย่างยั่งยืน

การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ถือเป็นเครื่องมือที่จะช่วยให้องค์กรเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่ม และสามารถส่งมอบประสบการณ์ความประทับใจ ตลอดจนสร้างพันธมิตรทางธุรกิจได้อย่างตรงประเด็น ทอท.ในฐานะผู้ให้บริการท่าอากาศยาน



ทั้ง 6 แห่ง เล็งเห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาการให้บริการ และผลิตภัณท์อย่างต่อเนื่อง เพื่อมุ่งสู่การเป็นองค์กรชั้นนำที่มีระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ โดย ทอท.ได้จัดทำแผนแม่บทด้านการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ประจำปี 2557-2562 เพื่อเป็นกรอบในการวางกลยุทธ์หน่วยงานการพัฒนา ระบบงานเพื่อให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้องในท่าอากาศยานทั้ง 6 แห่ง ดำเนินกิจการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ลดความซ้ำซ้อนด้านการใช้งบประมาณและการดำเนินงานเพื่อประสิทธิภาพ ในการนำพาองค์กรไปสู่การบรรลุเป้าประสงค์หลักขององค์กรด้านการบริการ และพันธกิจของ ทอท. คือ การเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน



การบริหารจัดการ ลูกค้าสัมพันธ์

SKYTRAX และผลการจัดอันดับมาตรฐานของ ทอท.



SKYTRAX เป็นองค์กรที่ทำหน้าที่จัดอันดับมาตรฐานของสนามบินและสายการบินระดับนานาชาติ ได้เผยแพร่ผลการจัดอันดับสนามบินที่ดีที่สุดในโลกประจำปี 2560 หรือ The World's Top 100 Airports 2017 ซึ่งได้จากการสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสนามบินและสายการบินจากทั่วโลกกว่า 14 ล้านคน จาก 105 สัญชาติ โดยหัวข้อการสำรวจครอบคลุมในเรื่องการให้บริการ การรักษาความปลอดภัย ความสะอาดสบายในการเดินทาง และอื่นๆทั้งสิ้น 39 หัวข้อ ทั้งนี้ ในปี 2560 ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิได้รับการจัดอยู่ในอันดับที่ 38 จากสนามบินทั่วโลกกว่า 550 แห่ง

กลยุทธ์ การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของ ทอท.

ทอท.กำหนดกลยุทธ์ตามแผนแม่บทการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ประจำปี 2557 - 2562 โดยมีผู้ช่วยกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ สายงานพัฒนาธุรกิจและการตลาดเป็นประธานคณะทำงานในการกำกับดูแลกิจกรรมภายใต้แผนแม่บทฯ ทั้งนี้ ทอท.มุ่งมั่นที่จะสร้างมาตรฐานด้านการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันทุกหน่วยงานเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าทั้ง 3 กลุ่ม คือ ผู้ประกอบกิจกรรมเชิงพาณิชย์ สายการบินและผู้โดยสารหรือผู้ใช้บริการท่าอากาศยานให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด และเกิดภาพพจน์ที่ดีต่อ ทอท.

ในปี 2560 ทอท.พัฒนาโครงสร้างฐานข้อมูลการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในรูปแบบดิจิทัลเพื่อออกแบบและจัดตั้งกระบวนการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ให้เชื่อมโยงทั้งองค์กร นำมาซึ่งการสร้างความภาคภูมิใจของลูกค้าส่งผลให้ ทอท.สามารถรักษามาตรฐานลูกค้าเก่า พร้อมทั้งสร้างมูลค่าเพิ่มจากลูกค้าเก่าตลอดจนสามารถขยายฐานลูกค้าใหม่ได้อย่าง



ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
จัด อยู่ใน อันดับ ที่

38th



มีประสิทธิภาพ โดยระบบครอบคลุมตั้งแต่การบริหารจัดการฐานข้อมูลลูกค้าจากหลากหลายช่องทาง การเรียนรู้พฤติกรรมลูกค้า (Customer Knowledge) และการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า ซึ่ง ทอท.จะวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการ ความพึงพอใจ ข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียนตลอดจนนำเสนอผลการวิเคราะห์ต่อผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ประกอบการพัฒนาต่อยอดในการวางแผนการตลาดและจัดทำแผนปฏิบัติการที่นำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอย่างเป็นรูปธรรม

กลยุทธ์

ตามแผนแม่บทการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของ ทอท.



เพิ่มประสิทธิภาพ
การตอบสนองความต้องการ
ของลูกค้าเหนือความ
คาดหวัง

ศึกษาพฤติกรรมของลูกค้า
ผ่านการดำเนินโครงการ
สำรวจความพึงพอใจ
และความภักดีของลูกค้า
และพัฒนาฐานข้อมูลลูกค้า
เพื่อใช้ประกอบการออกแบบ
โครงการบริหารลูกค้าสัมพันธ์
ที่สามารถตอบสนองความ
ต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่ม
ได้อย่างตรงประเด็น



ยกระดับประสิทธิภาพ
การดำเนินการขององค์กรให้
ทัดเทียมกับอุตสาหกรรมคู่แข่ง

ปรับปรุงกระบวนการ
สร้างนวัตกรรม และพัฒนา
คุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการ
ของ ทอท. เพื่อให้ตรงกับ
ความต้องการของลูกค้า
แต่ละกลุ่มมากที่สุด



สร้างแรงจูงใจและ
เชื่อมความสัมพันธ์กับลูกค้า
อย่างยั่งยืน

ดำเนินโครงการที่ออกแบบ
เฉพาะกับแต่ละกลุ่มลูกค้า
เพื่อกระตุ้นความสัมพันธ์ให้
ลูกค้ารู้สึกเป็นบุคคลสำคัญ
ขององค์กร



ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดี
ขององค์กร

สร้างความรู้ ความเข้าใจ
ภายในองค์กร ผ่านการฝึก
อบรมและการประชาสัมพันธ์
ในด้านการบริหารลูกค้า
สัมพันธ์ให้แก่พนักงาน
ภายในองค์กร รวมทั้ง
ยกระดับมาตรฐานการ
ให้บริการของผู้ปฏิบัติงาน
นอกหน่วยงาน ทอท. ให้มี
ระดับมาตรฐานตามที่ ทอท.
กำหนดไว้

การดำเนินงาน

เพื่อสร้างความประทับใจในยุคดิจิทัล

ทอท.ได้จัดทำกลยุทธ์ออนไลน์ 6 C เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบออนไลน์ของ
ทอท.ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการส่งเสริมรายได้เชิงพาณิชย์ในธุรกิจที่ไม่เกี่ยวกับกิจการ
ด้านการบิน ทั้งนี้ ทอท.มุ่งนำเสนอสินค้าและบริการใหม่ๆ ที่ตอบโจทย์ผู้บริโภคในยุค
ดิจิทัลมากขึ้นผ่านช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ แอปพลิเคชันมือถือ เป็นต้น โดยในปี
2560 ทอท.ได้พัฒนาโครงการบัตรสมาชิก ทอท. หรือ AOT SKY Reward ตามกลยุทธ์
การสร้างแรงจูงใจและเชื่อมความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน ซึ่งเป็นโปรแกรมระบบ
สมาชิกที่จะช่วยยกระดับการสร้างความประทับใจการมีส่วนร่วมระหว่างลูกค้าผู้ประกอบการ
และ ทอท.โดยลูกค้าจะได้รับสิทธิประโยชน์ต่างๆ เช่น รายการส่งเสริมการขาย การ
แลกคะแนนสะสม นอกจากนี้โครงการดังกล่าวยังช่วยยกระดับประสิทธิภาพของฐาน
ข้อมูลลูกค้าของ ทอท. ซึ่งเอื้อให้ ทอท.เข้าใจในพฤติกรรมผู้บริโภคสินค้าและบริการ
ของลูกค้า และสามารถนำไปประกอบแผนการตลาดของ ทอท.ได้อย่างมีประสิทธิภาพ



กลยุทธ์ออนไลน์ 6 C



โครงการ บัตรสมาชิก ทอท. (AOT SKY Reward)

บัตรสมาชิก

เครื่องมือแสดงตัวตนของสมาชิก
เมื่อลงทะเบียนก็จะสามารถเชื่อมโยง
กับระบบแลกหรือสะสมแต้มได้



แอปพลิเคชันมือถือ

สำหรับการลงทะเบียน ตรวจสอบ
ข่าวสาร สิทธิประโยชน์ รวมถึงกิจกรรม
ของสมาชิกได้



ระบบตรวจสอบสมาชิก

สำหรับตรวจสอบและแลกใช้แต้ม
สะสมสำหรับร้านค้าที่เข้าร่วม
โครงการฯ ภายในท่าอากาศยาน



ระบบ AOT SKY Privilege

ระบบบัญชีสมาชิกของ ทอท. สามารถ
คำนวณแต้มสะสม (AOT Point)
และเป็นแหล่งเก็บข้อมูลเพื่อวิเคราะห์
พฤติกรรมกลุ่มสมาชิก



การสำรวจ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ ทอท.

ในปี 2560 ทอท.ดำเนินโครงการการเข้าถึงความต้องการของลูกค้าเพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการหรือความคาดหวัง และความภักดีต่อการใช้บริการ และให้การให้บริการของ ทอท.ประกอบไปด้วย โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้โดยสารเปรียบเทียบกับท่าอากาศยานสากลที่เข้าร่วมโครงการจัดอันดับท่าอากาศยานด้านคุณภาพการให้บริการ (Airport Service Quality หรือ ASQ) และโครงการเข้าถึงความต้องการของลูกค้า (Satisfaction Survey) โดยใช้เครื่องมือหรือเทคนิคในการเก็บกลุ่มตัวอย่างโดยการสัมภาษณ์แบบ F2F และสัมภาษณ์เชิงลึก (Deep Interview) ในการศึกษาและทราบความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ โดยใช้เครื่องมือ Net Promotor Score (NPS) ในการสำรวจความภักดีของลูกค้า ทั้งนี้ ผลการประเมินที่ได้จากแต่ละโครงการจะสะท้อนให้เห็นถึงความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความภักดีของลูกค้าในระดับที่แตกต่างกัน ซึ่งจะช่วยให้ ทอท.เข้าใจถึงความต้องการและความแตกต่างของ



ลูกค้าได้อย่างตรงจุดและครบถ้วนในทุกมิติ รวมทั้งสามารถนำผลการประเมินที่ได้มาใช้ในการประกอบการกำหนดกลยุทธ์และโครงการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และปรับปรุงประสิทธิภาพกระบวนการทำงานของ ทอท.ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

โครงการจัดอันดับ

ท่าอากาศยานด้านคุณภาพการให้บริการ (Airport Service Quality)

ปี 2560 ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ท่าอากาศยานดอนเมือง และท่าอากาศยานเชียงใหม่ เข้าร่วมการตรวจประเมินคุณภาพการให้บริการผ่านโครงการจัดอันดับคุณภาพการบริการท่าอากาศยาน (Airport Service Quality: ASQ) ซึ่งเป็นโครงการของสภาท่าอากาศยานสากล (Airport Council International หรือ ACI) ซึ่ง ทอท.มีแผนที่จะขยายขอบเขตการตรวจประเมินให้ครบทั้ง 6 ท่าอากาศยานภายในปี 2562

ผลคะแนน ASQ ประจำปี 2560*



หมายเหตุ : *ผลคะแนน ASQ จะประกาศเป็นรายไตรมาส ยึดตามปีปฏิทิน
**จากคะแนนเต็ม 5

ท่าอากาศยาน/กลุ่มลูกค้า	ระดับความภักดีต่อท่าอากาศยาน (ค่า NPS: Net Promoter Score)*			
	การบอกต่อ สิ่งดีๆ	การเสนอแนะ เพื่อให้ปรับปรุง	ยังคงใช้บริการ ต่อไป	การขยายสาขา ในท่าฯ อื่นของ ทอท.**
ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (ผู้โดยสาร)	38.49%	34.43%	32.99%	
ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (ผู้ประกอบการ)	-5.15%	8.33 %	14.28%	22.62%
ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (สายการบิน)	1.25%	9.37%	13.75%	13.75%
ท่าอากาศยานดอนเมือง (ผู้โดยสาร)	29.73%	26.24%	30.27%	
ท่าอากาศยานดอนเมือง (ผู้ประกอบการ)	7.38%	63.09%	3.81%	-6.25%
ท่าอากาศยานดอนเมือง (สายการบิน)	-15.78%	65.00%	-25.00%	55.00%
ท่าอากาศยานเชียงใหม่ (ผู้โดยสาร)	41.88%	41.09%	44.67%	
ท่าอากาศยานเชียงใหม่ (ผู้ประกอบการ)	-22.13%	4.70%	-36.58%	-15.98%
ท่าอากาศยานเชียงใหม่ (สายการบิน)	9.43%	13.21%	-7.55%	-11.32%
ท่าอากาศยานหาดใหญ่ (ผู้โดยสาร)	5.50%	3.70%	13.99%	
ท่าอากาศยานหาดใหญ่ (ผู้ประกอบการ)	71.50%	59.59%	70.55%	33.07%
ท่าอากาศยานหาดใหญ่ (สายการบิน)	4.17%	37.50%	12.50%	78.26%

หมายเหตุ : *สูตรการคำนวณ Net Promoter Score (NPS) = %Promoters - %Detractors

**การขยายกิจการของผู้ประกอบการและสายการบินในท่าฯ อื่นของ ทอท.

ท่าอากาศยาน/กลุ่มลูกค้า	ระดับความภักดีต่อท่าอากาศยาน (ค่า NPS: Net Promoter Score)*			
	การบอกต่อ สิ่งดีๆ	การเสนอแนะ เพื่อให้ปรับปรุง	ยังคงใช้บริการ ต่อไป	การขยายสาขา ในท่าฯ อื่นของ ทอท.**
ท่าอากาศยานภูเก็ต (ผู้โดยสาร)	18.08%	39.83%	26.07%	
ท่าอากาศยานภูเก็ต (ผู้ประกอบการ)	-37.95%	-41.13%	-48.36%	-29.32%
ท่าอากาศยานภูเก็ต (สายการบิน)	-50.00%	12.50%	-41.07%	-3.57%
ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย (ผู้โดยสาร)	30.55%	9.65%	27.77%	
ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย (ผู้ประกอบการ)	-37.95%	-41.13%	-23.18%	-29.32%
ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย (สายการบิน)	-65%	35.00%	-80.00%	33.75%

หมายเหตุ : *สูตรการคำนวณ Net Promoter Score (NPS) = %Promoters - %Detractors

**การขยายกิจการของผู้ประกอบการและสายการบินในท่าฯ อื่นของ ทอท.

แนวทางการ จัดการเสียงของลูกค้า (VOC Management)



ปัจจุบัน ทอท.ได้แบ่งแหล่งที่มาของเสียงของลูกค้า (VOC) เป็น 2 แหล่ง ได้แก่ ข้อร้องเรียน และผลสำรวจในด้านความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้า (โครงการเข้าถึงความต้องการของลูกค้า) ซึ่งฝ่ายพัฒนาธุรกิจมีแนวทางการจัดการเสียงของลูกค้าให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ในครั้งนี้ได้จัดทำโครงการบูรณาการเสียงของลูกค้าเพื่อให้เกิดการดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม ดังนี้



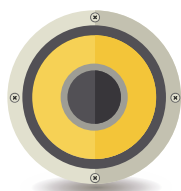
แนวทางการพัฒนาด้านข้อร้องเรียน

จัดแบ่งหรือปรับปรุงประเภทข้อร้องเรียนให้เหมาะสม ประสานเจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนเพื่อบันทึก รายละเอียดอย่างเป็นระบบ และจัดลำดับการจัดการข้อร้องเรียนตามระดับความรุนแรงของ ผลกระทบต่อองค์กร เพื่อสามารถจัดลำดับ การจัดการปัญหาต่อไป



แนวทางการพัฒนาด้านผลสำรวจความพึงพอใจ

นำประเด็นจากหัวข้อการสำรวจในโครงการเข้าถึง ความต้องการของลูกค้า มาวิเคราะห์ในแบบจำลอง Impact Analysis เพื่อสามารถจัดลำดับความเร่งด่วน ในการจัดการประเด็นข้อคิดเห็นต่างๆ ต่อไป



แนวทางการประชาสัมพันธ์

จัดการประชาสัมพันธ์ให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง รับทราบ และสรุปลำดับประเด็นปัญหาที่ต้องการ การแก้ไขและดำเนินการ



แนวทางการประเมินผลฯ

ฝ่ายพัฒนารูจกติดตามการจัดทำแผนปฏิบัติการที่มี เนื้อหาเกี่ยวข้องกับการยกระดับคุณภาพการให้บริการ (ตามแผนแม่บทการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของ ทอท. ยุทธศาสตร์ที่ 2) จากส่วนงาน ทอท.



การจัดการ ข้อร้องเรียนของ ทอท.



ทอท. มีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ จากช่องทางต่างๆ โดยหน่วยงานรับข้อร้องเรียนจะดำเนินการ รวบรวมและคัดแยกข้อร้องเรียน ซึ่งหากเป็นข้อร้องเรียนเร่งด่วน หน่วยงานรับข้อร้องเรียนจะมีการแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน 3 วันทำการและดำเนินการตอบกลับลูกค้าทันที สำหรับ ข้อร้องเรียนทั่วไป ข้อเสนอแนะหรือคำชมเชย หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จะต้องตอบกลับข้อร้องเรียนมายังหน่วยงานรับข้อร้องเรียน ภายใน 10 วันทำการ ทั้งนี้ หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนจะรายงาน สถิติข้อร้องเรียนและผลการดำเนินการแก้ไขแก่คณะทำงาน กำกับดูแลกิจกรรมภายใต้แผนแม่บทการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ของ ทอท. และคณะกรรมการธรรมาภิบาลรับทราบทุกไตรมาส เพื่อกำหนดแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนให้เกิดประสิทธิภาพ สูงสุด

ก้าวสู่การเป็นสนามบินแห่งนวัตกรรม

ยุทธศาสตร์นวัตกรรม กอก.



ในปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและรูปแบบการใช้ชีวิตในยุคดิจิทัล ส่งผลให้อุตสาหกรรมการขนส่งทางอากาศเข้าสู่จุดเปลี่ยนที่สำคัญ ด้วยบริบทของการดำเนินธุรกิจที่จะต้องส่งมอบบริการคุณภาพแข่งขันกับเวลาเพื่อสร้างความประทับใจให้แก่ผู้เข้ามาใช้บริการนั้น การพัฒนานวัตกรรมจึงถือเป็นหัวใจในการเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันเชิงธุรกิจ โดย ทอท.มุ่งมั่นผลักดันสู่การเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม ทั้งในด้านการบริหารจัดการภายในองค์กรผ่านการส่งเสริมให้พนักงานในทุกระดับเป็นบุคลากรด้านนวัตกรรม สามารถบูรณาการแนวความคิดด้านนวัตกรรมเข้าไปในระบบการบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงด้านการให้บริการซึ่ง ทอท.ให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาใช้บริการในทุกท่าอากาศยาน

ทอท.ได้กำหนดโครงสร้างการบริหารจัดการนวัตกรรมซึ่งประกอบไปด้วย คณะกรรมการบริหารจัดการนวัตกรรม และคณะทำงานดำเนินการพัฒนานวัตกรรม โดยมีบทบาทสำคัญในการกำหนดยุทธศาสตร์ เป้าหมาย นโยบาย และแนวทางการดำเนินงานด้านนวัตกรรม ทั้งนี้ ทอท.ได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์นวัตกรรม ทอท. (AOT's Innovation Strategies) ประกอบด้วย 4 ยุทธศาสตร์หลักร่วมมือกับสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน) เพื่อขับเคลื่อนสู่การเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมอย่างเป็นรูปธรรม พร้อมทั้งยกระดับความสามารถในการแข่งขัน



แผนยุทธศาสตร์

นวัตกรรม นกน. (AOT's Innovation Strategies)



ทั้งนี้ ทอท.เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการผลักดันการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ โดยจัดให้มีกิจกรรมเพื่อส่งเสริมให้พนักงานมีทักษะในการสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ๆ กล้าคิดกล้าแสดงออกแบ่งออกเป็น 3 ด้านหลัก คือ การจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรด้านนวัตกรรม การส่งเสริมโครงการด้านนวัตกรรมหรือการศึกษาวิจัยและพัฒนา และการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ โดยในปี 2560 มีกิจกรรมและโครงการด้านนวัตกรรมเด่น ดังนี้

โครงการ นวัตกรรมเด่นของ ทอท.

ระบบเช็คอินด้วยตนเองอัตโนมัติ (Common Use Self Service - CUSS)

เครื่อง Kiosk สำหรับผู้โดยสารในการเช็คอินอย่างรวดเร็ว
ซึ่งปัจจุบันผู้โดยสารสามารถเช็คอินได้ทั้งสิ้น 16 จุด จาก
6 ท่าอากาศยาน



ระบบรับสัมภาระผู้โดยสารอัตโนมัติ (Common Use Bag Drop - CUBD)

จุดรับกระเป๋าสัมภาระด้วยตนเองพร้อมแถบบาร์โค้ดติดกระเป๋า
สัมภาระสำหรับการติดตามและบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ
โดยปัจจุบันมีจุดบริการดังกล่าวทั้งสิ้น 2 จุด จาก 6 ท่าอากาศยาน

ระบบตรวจสอบกระเป๋าสัมภาระผู้โดยสารก่อนขึ้นเครื่อง (Passenger Baggage Reconciliation System - PBRs)

ระบบตรวจสอบกระเป๋าสัมภาระผู้โดยสาร จะทำการตรวจสอบ
ข้อมูลสัมภาระผ่านแถบบาร์โค้ดติดสัมภาระร่วมกับข้อมูล
ผู้โดยสารที่เดินทางไปท่าอากาศยาน ซึ่งสอดคล้องตามมาตรฐาน
สากล ICAO Annex 17 เพื่อยกระดับการรักษาความปลอดภัยของ
ท่าอากาศยาน รวมถึงสัมภาระและผู้โดยสารสามารถตรวจสอบ
และติดตามสัมภาระได้ครอบคลุมพื้นที่ปฏิบัติงานด้าน
สัมภาระ ซึ่งปัจจุบันได้ดำเนินการแล้วที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
และอนาคต ทอท. มีแผนการขยายระบบดังกล่าวไปทั้ง
6 ท่าอากาศยานในความดูแลของ ทอท.





ระบบข้อมูลตรวจสอบและคัดกรองผู้โดยสารล่วงหน้า (Advance Passenger Processing System - APPS)

ระบบให้บริการตรวจสอบและคัดกรองผู้โดยสารล่วงหน้า สำหรับสายการบิน โดยส่งข้อมูลผู้โดยสารและลูกเรือ ตามมาตรฐานสากล ระบบจะทำการส่งข้อมูลผู้โดยสารระหว่างประเทศทั้งขาเข้า ขาออก หรือแวะเข้าราชอาณาจักรไทยมาตรวจสอบกับระบบฐานข้อมูลของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (ตม.) หากพบว่าเป็นผู้โดยสารที่อยู่ในบัญชีผู้โดยสารต้องห้าม ระบบจะดำเนินการตอบกลับไปที่ในลักษณะ Real Time ว่าไม่อนุญาตให้เดินทางเข้าหรือออกนอกประเทศ



แอปพลิเคชันโทรศัพท์เคลื่อนที่ นอก. (AOT Mobile Application)

แอปพลิเคชัน Airport Thai จะแจ้งเตือนเที่ยวบินสำหรับผู้โดยสาร ก่อนถึงเวลาเดินทาง แจ้งตารางการบิน แบบ Real Time ข้อมูลร้านค้า ร้านอาหารภายในท่าอากาศยาน โรงแรมหรือที่พักใกล้ท่าอากาศยาน และข้อมูลบริการรถขนส่งสาธารณะต่างๆ

นอกจากนี้ ทอท.ยังได้พัฒนาแอปพลิเคชันสำหรับพนักงานเพื่ออำนวยความสะดวกในการติดตามข่าวสาร ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน ข้อมูลด้านบุคลากร เช่น วันหยุด วันลา ซึ่งช่วยให้ทอท.สามารถบริหารจัดการกระบวนการดำเนินงานได้อย่างสะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

ระบบการชำระค่าบริการท่าอากาศยานออนไลน์ (E-payment)

ระบบชำระค่าบริการท่าอากาศยานสำหรับผู้ประกอบการ โดยสามารถตรวจสอบรายละเอียดใบแจ้งหนี้ และเอกสารแนบประกอบใบแจ้งหนี้ผ่านระบบออนไลน์ และสามารถชำระค่าบริการออนไลน์ผ่านธนาคารที่ดำเนินงานร่วมกับ ทอท.



Beyond Trusted Airport

มากกว่าท่าอากาศยานที่ทุกคนไว้วางใจ



Beyond Trusted Airport

มากกว่าท่าอากาศยานที่ทุกคนไว้ใจ

ส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการและการบริหารความเสี่ยง

ทอท.มุ่งมั่นกำกับดูแลกิจการและบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างยั่งยืน ดำเนินระบบบริหารจัดการอย่างโปร่งใสตามมาตรฐานสากล ซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญในการเพิ่มศักยภาพการแข่งขันทางธุรกิจ ป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ภายใต้หลักคุณธรรมและธรรมาภิบาล ตลอดจนบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ

เพื่อประกอบการกำหนดเป้าหมาย กลยุทธ์ และแผนพัฒนาธุรกิจ ในปัจจุบันและอนาคตให้สอดคล้องกับแนวปฏิบัติที่ดีทั้งในระดับประเทศและระดับสากล เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการดำเนินธุรกิจ ต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม

การกำกับดูแล กิจการที่ดีและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ



ผลประเมินระดับ “ดีเลิศ” ภายใต้โครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการของบริษัทจดทะเบียนไทย ประจำปี 2560 โดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการไทย (IOD)



สมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทย
THAI INVESTORS ASSOCIATION

ผลประเมินระดับ “ดีเลิศ” จากการประเมินคุณภาพการจัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้น ประจำปี 2560 โดยสมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทย (TIA)



ผลประเมิน “คุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานในระดับ “สูงมาก” จากการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปี 2560 (ITA) โดยสำนักงานป้องกันและปราบปรามทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.)

การจัดฝึกอบรมคณะกรรมการ กอ. เพื่อปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Corporate Governance Code)

ในปี 2560 สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) กำหนดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีสำหรับบริษัทจดทะเบียน ปี 2560 เพื่อเป็นแนวทางสำหรับคณะกรรมการบริษัทจดทะเบียนในการปฏิบัติหน้าที่ซึ่ง ทอท.จัดให้มีการฝึกอบรมแก่คณะกรรมการเพื่อสร้างความตระหนักรู้และเตรียมความพร้อมในการดำเนินงาน ตามข้อกำหนดดังกล่าวอย่างมีประสิทธิภาพ

การจัดอบรมเรื่อง “บทบาหน้าที่และความรับผิดชอบของกรรมการ และผู้บริหารตามพระราชบัญญัติหลักทรัพย์ และตลาดหลักทรัพย์ฉบับใหม่”



สืบเนื่องจากการประกาศใช้พระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2559 โดยมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 12 ธันวาคม 2559 เป็นต้นไป เพื่อปรับปรุงลักษณะการกระทำความผิด และเพิ่มมาตรการในการบังคับใช้กฎหมายเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและมีความเป็นสากลยิ่งขึ้น ซึ่งมีบทบัญญัติแห่งกฎหมายบางมาตราที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของกรรมการและผู้บริหาร เช่น เรื่องการใช้ข้อมูลภายใน (Insider

Trading) ทอท.จึงจัดโครงการอบรม เรื่อง “บทบาหน้าที่และความรับผิดชอบของกรรมการและผู้บริหารตามพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ฉบับใหม่” โดยเชิญนายสมชาย พงษ์พัฒนาศิลป์ ผู้ช่วยเลขาธิการ สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (สำนักงาน ก.ล.ต.) และนายเอนก อยู่เย็น ผู้อำนวยการฝ่ายตรวจสอบตลาดหุ้นสำนักงาน ก.ล.ต.เป็นวิทยากรบรรยาย



ให้ความรู้แก่กรรมการและผู้บริหาร ทอท.เมื่อวันที่ 18 สิงหาคม 2560 ณ ห้องแคทลียา 2 โรงแรม รามาการ์เด้นส์ โดยมีวัตถุประสงค์ให้กรรมการและผู้บริหารรับทราบและเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของกรรมการและผู้บริหารตามพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ฉบับใหม่ รับทราบความเสี่ยงทางด้านกฎหมาย และแนวทางการป้องกันความรับผิดในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของตน

โครงการบรรยาย

เรื่อง “หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีสำหรับบริษัทจดทะเบียนปี 2560”

ในปี 2560 สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) ได้จัดทำหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีสำหรับบริษัทจดทะเบียน ปี 2560 (Corporate Governance Code 2017: CG Code 2017) เพื่อเป็นแนวทางสำหรับคณะกรรมการบริษัทจดทะเบียนในการปฏิบัติหน้าที่ ทอท.จึงได้จัดบรรยายเรื่อง “หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีสำหรับบริษัทจดทะเบียนปี 2560” โดยเชิญ **นายรพี สุจริตกุล เลขาธิการสำนักงานคณะกรรมการ ก.ล.ต.** เป็นวิทยากรบรรยายให้แก่คณะกรรมการบริษัทและผู้บริหารระดับสูงของ ทอท.เมื่อวันที่ 4 กันยายน 2560 ณ ห้องแคทลียา 2 โรงแรมรามารการ์เด้นส์ โดยมีวัตถุประสงค์ให้คณะกรรมการ และผู้บริหารระดับสูง





มีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีสำหรับบริษัทจดทะเบียนปี 2560 อย่างถ่องแท้ เพื่อให้การบริหารกิจการและการปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบเป็นไปตามแนวปฏิบัติและหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่ ก.ล.ต. ได้กำหนดไว้ ทั้งยังเป็นการแสดงออกถึงความมุ่งมั่นและให้ความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใส ใส่ใจธรรมาภิบาล ตลอดจนสะท้อนให้เห็นถึงเจตนารมณ์ของคณะกรรมการ และผู้บริหารระดับสูงของ ทอท. ที่จะยึดมั่นและปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่บริษัทได้ประกาศไว้



คณะกรรมการ และการกำกับดูแล

โครงสร้างการกำกับดูแลของ ทอท. ณ วันที่ 30 กันยายน ปี 2560



(รายละเอียดโครงสร้างการกำกับดูแลของ ทอท. เพิ่มเติมที่เว็บไซต์ www.airportthai.co.th/corporate/th)

โครงสร้างการกำกับดูแลของ ทอท. ประกอบด้วยคณะกรรมการบริษัท จำนวน 15 คน เป็นกรรมการอิสระ 12 คน และมีคณะกรรมการชุดย่อยจำนวน 5 คณะ ทำหน้าที่รับผิดชอบกำหนดทิศทางการดำเนินงานขององค์กร โดยมีกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ทำหน้าที่เป็นผู้บริหารสูงสุด

คณะกรรมการบริษัท



15 คน

กรรมการอิสระ



12 คน

คณะกรรมการชุดย่อย



5 คณะ

(รายละเอียดคณะกรรมการ ทอท. เพิ่มเติมในรายงานประจำปี)

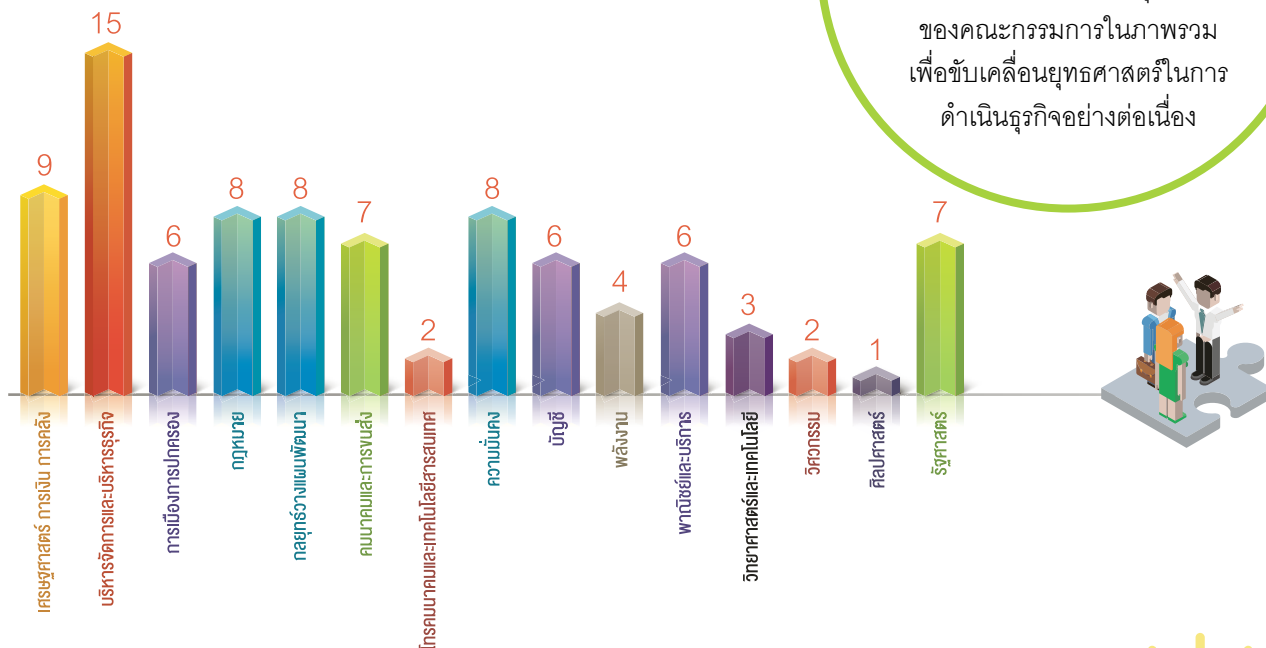
กระบวนการคัดเลือกคณะกรรมการของ ทอท. เป็นไปตามนโยบายธรรมาภิบาลและคู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดี ซึ่งระบุรายละเอียดการดำเนินงานที่สำคัญ เช่น การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสีย การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส ความรับผิดชอบของคณะกรรมการ การประเมินผลดำเนินงานของคณะกรรมการ และจรรยาบรรณการดำเนินงานของคณะกรรมการและพนักงานทุกคน ทั้งนี้ การคัดเลือกคณะกรรมการของ ทอท. จะพิจารณาทักษะที่จำเป็นต่อการดำเนินธุรกิจท่าอากาศยาน เช่น กลยุทธ์การบริหารและพัฒนาธุรกิจ กฎหมาย ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และรัฐศาสตร์ โดยไม่จำกัดเพศ สัญชาติ เชื้อชาติ ศาสนา รวมถึงการสนับสนุนการดำเนินงานอย่างยั่งยืนทั้งด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแลที่ดี



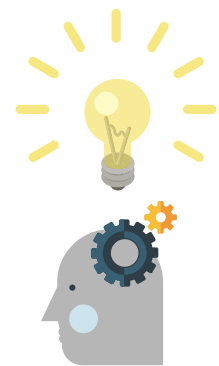
(รายละเอียดนโยบายธรรมาภิบาลและคู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ ทอท. เพิ่มเติมที่เว็บไซต์ <http://airportthai.co.th/corporate/th/643-gcg1>)

ทักษะของ

คณะกรรมการ นอก. (Board Skill Matrix)



ทอท.จัดทำและทบทวนทักษะ
ของกรรมการ (Board Skill Matrix)
เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการสรรหา
คณะกรรมการที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสม
และสามารถเสริมความสมดุลของทักษะ
ของคณะกรรมการในภาพรวม
เพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ในการ
ดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง



คณะกรรมการของ ทอท.ให้ความสำคัญกับการพัฒนาความรู้
ความสามารถอย่างต่อเนื่อง ในปี 2560 คณะกรรมการได้เข้า
อบรมในหลักสูตรต่างๆ เช่น หลักสูตร Director Accreditation
Program (DAP) และหลักสูตร Director Certificate Program
(DCP) ของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)
รวมถึง หลักสูตรโดยสถาบันชั้นนำอื่นๆ เช่น หลักสูตรผู้บริหาร
ระดับสูง โดยสถาบันวิทยากรตลาดทุน หลักสูตรการกำกับดูแล
กิจการสำหรับกรรมการและผู้บริหารระดับสูงของรัฐวิสาหกิจและ
องค์การมหาชน โดยสถาบันพระปกเกล้า



เพื่อวัดผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริษัท คณะกรรมการ
จะมีการประเมินตนเองเป็นประจำทุกปี โดยมีคณะกรรมการ
ธรรมาภิบาลเป็นผู้จัดทำแบบประเมินของคณะกรรมการและ
คณะกรรมการชุดย่อย และรายงานผลในการประชุมคณะกรรมการ
เพื่อหาแนวทางพัฒนาการปฏิบัติงานของคณะกรรมการ
ให้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ในปี 2560 ผลการประเมินคณะกรรมการ
อยู่ในระดับ “ดีเยี่ยม”

(รายละเอียดการฝึกอบรมคณะกรรมการและการประเมินตนเองของคณะกรรมการ ทอท. เพิ่มเติมในรายงานประจำปี 2560)

จรรยาบรรณ ในการดำเนินงาน



ทอท.กำหนดให้คณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับ ปฏิบัติตามประมวลจริยธรรม นโยบายธรรมาภิบาล และคู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดีอย่างเคร่งครัด เพื่อให้เกิดความโปร่งใสในการดำเนินงาน ซึ่ง ทอท.ยังมุ่งส่งเสริมความตระหนักรู้ในการกำกับดูแลที่ดีผ่านช่องทางสื่อสารต่างๆ เช่น การลงลายมือชื่อรับทราบและการจัดฝึกอบรมตามรายละเอียดของนโยบายและคู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดี การสื่อสารผ่านจดหมายหรือเว็บไซต์ การจัดช่องทางรับเรื่องร้องเรียน และการจัดให้มีมาตรการแก้ไขที่มีประสิทธิภาพ

การป้องกันและปราบปรามการทุจริต ทอท.มีความมุ่งมั่นที่จะป้องกันและส่งเสริมการต่อต้านการทุจริต โดยถือเป็นนโยบายสำคัญ ซึ่งในปี 2559 ทอท.ได้จัดทำประกาศ ทอท. เรื่อง นโยบายต่อต้านการคอร์รัปชัน เพื่อให้กรรมการ ผู้บริหาร พนักงานและลูกจ้าง ทอท.ได้รับทราบและยึดถือปฏิบัติ และมีการเผยแพร่ นโยบายดังกล่าวให้แก่บริษัทร่วม บริษัทย่อย และผู้มีส่วนได้เสีย รวมทั้งสาธารณชนได้รับทราบผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เช่น จดหมาย เว็บไซต์ของ ทอท. www.airportthai.co.th และระบบเครือข่าย AOT Intranet นอกจากนี้ ทอท.ได้จัดทำแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับมาตรการต่อต้านการคอร์รัปชัน

ของคู่ค้า โดยระบุเป็นเงื่อนไขของข้อกำหนดรายละเอียดในการจัดหา (TOR) ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของสัญญาที่คู่ค้าต้องปฏิบัติตาม สำหรับในช่วงเทศกาลปีใหม่ ทอท.ได้จัดทำหนังสือแจ้งพนักงาน ทอท.ส่วนงาน ทอท.และผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายในการงดรับของขวัญ เพื่อป้องกันการแสวงหาประโยชน์โดยมิชอบ และความขัดแย้งทางผลประโยชน์ที่อาจเกิดขึ้นได้

การสร้างเครือข่ายความโปร่งใส เพื่อให้สังคมไทยเป็นสังคมที่ปราศจากการทุจริต ทอท.ได้เข้าร่วมลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ 3 ฝ่าย เรื่องการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2560 - 2564) ระหว่างสำนักงาน ป.ป.ช. สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ และในส่วนของภาคเอกชน ทอท.ได้ประกาศเจตนารมณ์เป็นแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (Private Collective Action Coalition Against Corruption) โดยในปัจจุบัน ทอท.ได้ยื่นขอรับรองฐานะสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต เป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งปัจจุบันอยู่ระหว่างการพิจารณาให้การรับรองฐานะสมาชิกฯ จากคณะกรรมการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (คณะกรรมการ Thai CAC)



หลักสูตรอบรมในหัวข้อ การกำกับดูแลกิจการที่ดีและการต่อต้านคอร์รัปชัน

ในปี 2560 ทอท.จัดฝึกอบรมด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการต่อต้านคอร์รัปชันให้แก่พนักงานทุกระดับ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในเนื้อหาของหลักสูตรปฐมนิเทศน์ หลักสูตรปฏิบัติการทำอากาศยาน และหลักสูตรการจัดการทำอากาศยาน รวมถึง ส่งเสริมให้พนักงานเข้าร่วมอบรมหลักสูตรที่จัดขึ้นโดยหน่วยงานภายนอก เช่น หลักสูตร Director Accreditation Program (DAP) และหลักสูตร Director Certificate Program (DCP) โดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย และหลักสูตรนักบริหารยุทธศาสตร์การป้องกันและปราบปรามการทุจริตระดับสูง (นยปส.) โดยสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

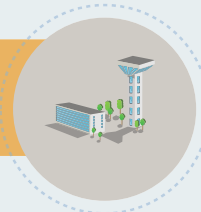
หลักสูตรปฐมนิเทศน์พนักงานใหม่

810 คน



หลักสูตรการปฏิบัติการทำอากาศยาน

458 คน



หลักสูตรการจัดการทำอากาศยานระดับต้น

254 คน



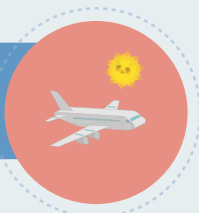
หลักสูตรการจัดการทำอากาศยานระดับกลาง

146 คน



หลักสูตรการจัดการทำอากาศยานระดับสูง

35 คน



หลักสูตรอื่นๆ

- DAP
- DCP
- นยปส.
- CG Code 2017
- “จากนาซา สู่การค้นหาระบบดาวเคราะห์”
- บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของกรรมการและผู้บริหารตาม พสบ.หลักกริพย์และตลาดหลักทรัพย์ฉบับใหม่



328 คน



ทอท.จัดโครงการบรรยาย เพื่อส่งเสริมธรรมาภิบาล และจริยธรรมของ ทอท. ประจำปีงบประมาณ 2560 เรื่อง “จากนาชา สู่การค้นหาธรรมาภิบาล

ทอท.จัดโครงการบรรยายเพื่อส่งเสริมธรรมาภิบาลและจริยธรรมของ ทอท. ประจำปีงบประมาณ 2560 ในหัวข้อ “จากนาชา สู่การค้นหาธรรมาภิบาล” โดยเชิญ ดร.วรภัทร์ ภูเจริญ อดีตวิศวกรจากองค์การนาชา เป็นวิทยากรบรรยายให้ กรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน ทอท. ผู้ประกอบการสายการบิน หน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน ซึ่งเป็นผู้มี



ส่วนได้เสียภายในและภายนอกของ ทอท. เพื่อส่งเสริมการสร้างคุณธรรมและจริยธรรมในองค์กร ส่งเสริมการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชั่น และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านธรรมาภิบาลและจริยธรรมระหว่างผู้เข้าร่วมโครงการฯ ทั้งภายในและภายนอก เมื่อวันที่ 29 สิงหาคม 2560 ณ ห้องประชุมใหญ่ ทอท. (Auditorium)



ทอท.เข้าร่วมกิจกรรม

วันต่อต้านคอร์รัปชัน 2560 ภายใต้แนวคิด “รัฐบาลใหม่! คอร์รัปชันเก่า?”



ทอท.เข้าร่วมกิจกรรมวันต่อต้านคอร์รัปชัน 2560 เมื่อวันที่ 6 กันยายน 2560 จัดโดยองค์กรต่อต้านคอร์รัปชัน (ประเทศไทย) มีจุดมุ่งหมายเพื่อแสดงจุดยืนต่อสาธารณชนถึงการเป็นองค์กรที่ยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม มีการดำเนินการในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชันทุกรูปแบบอย่างยั่งยืน

การบริหารจัดการ

ข้อร้องเรียนของ ทอท.

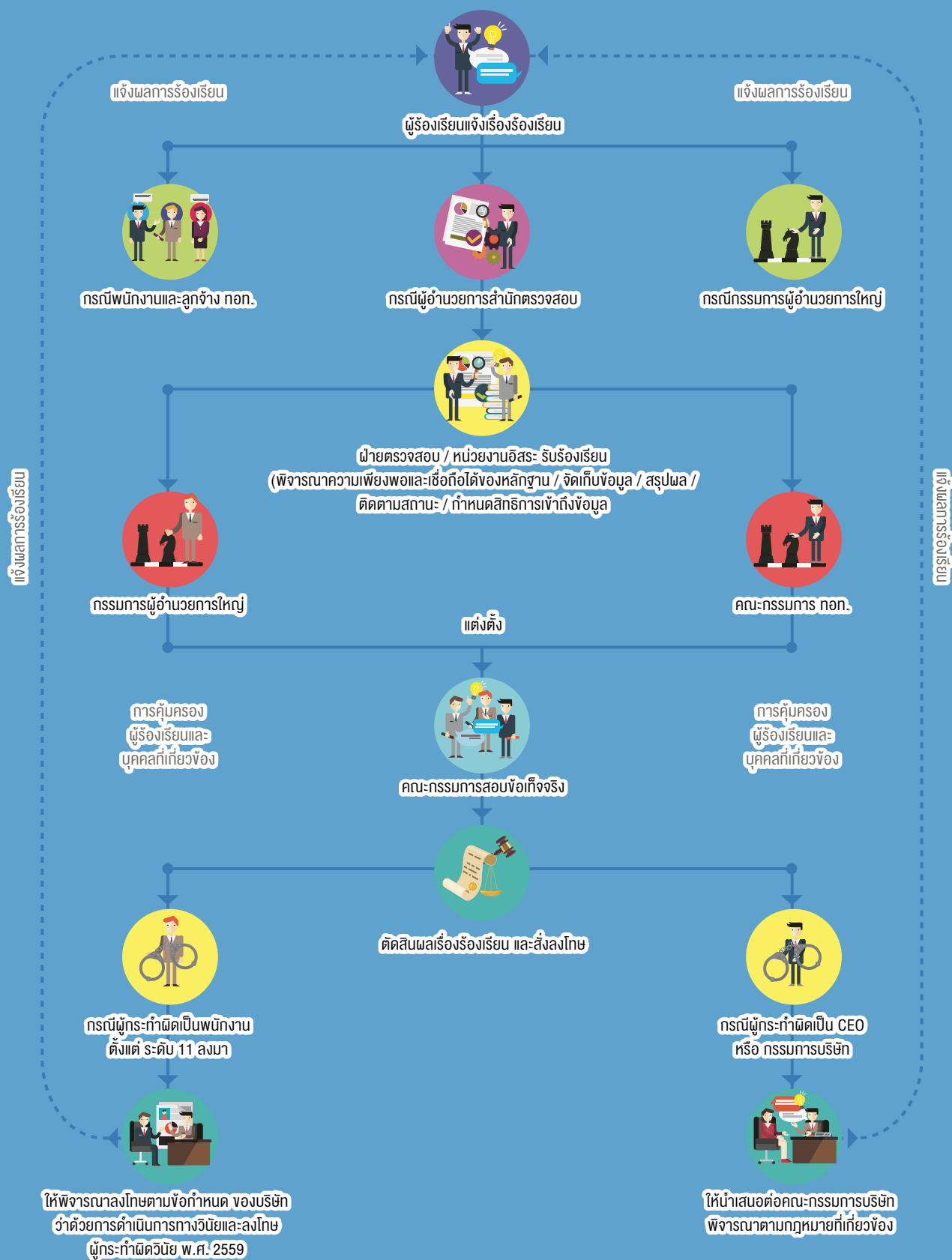
ทอท.จัดทำช่องทางการติดต่อ เสนอแนะ ร้องเรียน และแจ้งเบาะแสที่เกี่ยวข้องกับกรณีที่จะเกิดคู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยฝ่ายสื่อสารองค์กรภายใต้สายงานกฎหมายและเลขานุการบริษัททำหน้าที่รวบรวมและรายงานผลต่อคณะกรรมการธรรมาภิบาล รายไตรมาส เพื่อกำหนดมาตรการแก้ไขและป้องกันกรณีละเมิดดังกล่าว



สำหรับการร้องเรียนหรือการแจ้งเบาะแส ทอท.ได้กำหนดไว้ในขั้นตอนการปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียนและการแจ้งเบาะแสของ ทอท.โดยจัดให้มีช่องทางการแจ้งเบาะแส กระบวนการสอบสวน และการลงโทษ ซึ่งเป็นไปตามระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด นอกจากนี้ยังสร้างความมั่นใจให้กับพนักงานหรือผู้มีส่วนได้เสียต่างๆ โดย ทอท.จะให้ความคุ้มครอง และจะไม่ยินยอมให้มีการข่มขู่ คุกคามกับพนักงานหรือบุคคลอื่นใดที่แจ้งเบาะแส และผู้ที่ให้ความร่วมมือหรือความช่วยเหลือในการสอบสวนด้วยเจตนาสุจริต รวมถึง ทอท.จะไม่เลิกจ้าง พนักงาน ลงโทษทางวินัย หรือชี้ว่าจะดำเนินการใดๆ จากการที่พนักงาน ทอท.หรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียนและการแจ้งเบาะแสของ ทอท.ดังนี้

ขั้นตอนการปฏิบัติการ

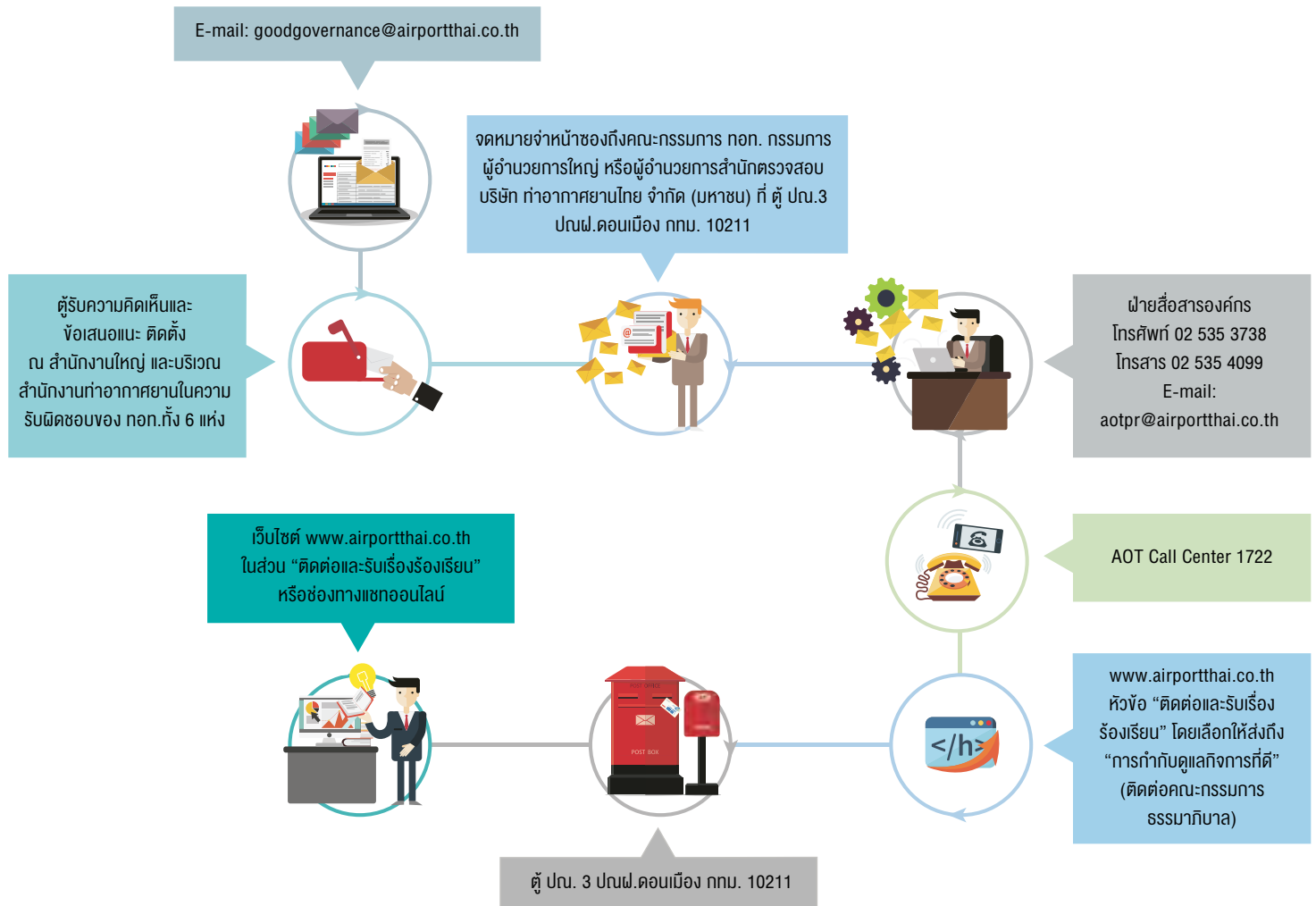
รับเรื่องร้องเรียนและการแจ้งเบาะแสของ ทอท.



ช่องทาง

การรับข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน

ผู้มีส่วนได้เสียของ ทอท.สามารถแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือข้อร้องเรียนผ่านช่องทางที่ ทอท.จัดเตรียมให้ ดังนี้



ในปี 2560 ผลการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ ทอท.พบว่าไม่มีข้อร้องเรียนที่ได้รับการยืนยันว่าเป็นการละเมิดคู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดีอย่างไรก็ตามทอท.อยู่ระหว่างการพัฒนาฐานข้อมูล ซึ่งครอบคลุมถึงการจัดเก็บข้อมูล โดยแยกตามประเภทข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบมากขึ้นในอนาคต

การบริหารจัดการความเสี่ยง และเหตุการณ์วิกฤติ

ทอท.ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการความเสี่ยงที่อาจจะส่งผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง และยังเป็นการลดความเสียหายจากความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น รวมทั้งตอบสนองความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียด้านความโปร่งใสของกระบวนการจัดการความเสี่ยงองค์กร โดยจัดให้มีการรอบการดำเนินงานและระบบการบริหารความเสี่ยงที่ได้มาตรฐานสากล มีการกำกับดูแลการบริหารงานตามนโยบายบริหารความเสี่ยง กำหนดให้มีคณะทำงานและโครงสร้างพื้นฐานเพื่อให้การบริหารความเสี่ยงและเหตุการณ์วิกฤติของ ทอท.เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ



ทอท.มีการจัดวางระบบการบริหารความเสี่ยงเพื่อให้มั่นใจได้ว่าจะบรรลุวัตถุประสงค์ตามแผนวิสาหกิจของ ทอท.โดยได้กำหนดเป็นนโยบายการบริหารความเสี่ยง (risk policy) เพื่อแสดงถึงความมุ่งมั่นในการให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยง อีกทั้ง ยังจัดให้มีโครงสร้างองค์กรที่สนับสนุนให้เกิดการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ มีการกำหนดสายการรายงาน การมอบอำนาจ และความรับผิดชอบ รวมถึงการกำหนดเจ้าของความเสี่ยง (risk owner) ที่จะต้องดำเนินการรับผิดชอบในการบริหารความเสี่ยง โดยมีฝ่ายบริหารความเสี่ยงเป็นหน่วยงานหลักในการพัฒนา และติดตามการบริหารความเสี่ยงของ ทอท.



รางวัลส่งเสริมวัฒนธรรม

ด้านความเสี่ยงและการควบคุมภายในของ ทอท.



ทอท.มอบรางวัลผู้มีผลงานด้านการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในดีเด่น เพื่อเป็นการส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรควบคู่กับการพัฒนาเครือข่ายการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน จำนวน 2 ประเภทรางวัล โดยรางวัลประเภทบุคคล ได้แก่ **นางพัชรินทร์ นาคทองแก้ว** (ผู้อำนวยการส่วนบริหารความเสี่ยง ฝ่ายมาตรฐานท่าอากาศยานและอาชีวอนามัยท่าอากาศยานภูเก็ต) จากกิจกรรมการกำกับดูแลการใช้พื้นที่ของผู้ประกอบการกิจกรรมเชิงพาณิชย์ ในเขตการบิน ซึ่งผลการปรับปรุงการควบคุมภายใน ทำให้ท่าอากาศยานขนาดใหญ่สามารถปรับปรุงการจัดเก็บค่าเช่าให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และ **ฝ่ายระบบลำเลียงกระเป๋าสัมภาระ** (ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ) ได้รับรางวัลประเภทส่วนงาน

จากกิจกรรมการควบคุมเพื่อลดการชำรุดของอุปกรณ์ ทำให้ไตรมาสที่ 1 - 3 ของปีงบประมาณ 2560 สามารถลดค่าใช้จ่ายในการซื้ออะไหล่เป็นจำนวนเงิน 144,110.- บาท และค่าเสียเวลาในการเปลี่ยนสายพาน ทั้งนี้ การควบคุมดังกล่าวทำให้ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิรักษาระดับการให้บริการของระบบลำเลียงกระเป๋าสัมภาระ ณ อาคาร TBT ที่จำนวน 4,000 ใบ/ชั่วโมง พร้อมทั้ง ทำให้ระบบลำเลียงกระเป๋าสัมภาระพร้อมใช้งานได้ตลอด 24 ชั่วโมง โดยไม่มีการหยุดชะงักอีกด้วย ทั้งนี้ ได้จัดพิธีมอบโล่รางวัลเชิดชูเกียรติผู้มีผลงานด้านการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในดีเด่นของ ทอท. ประจำปีงบประมาณ 2560 เมื่อวันที่ 11 กันยายน 2560 ณ ห้องประชุมใหญ่ ทอท. (Auditorium) สำนักงานใหญ่ ทอท.

นโยบาย

โครงสร้างการบริหารความเสี่ยง



ทอท.มีคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงในการกำกับดูแลการบริหารจัดการความเสี่ยงและความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจ โดยทำหน้าที่กำหนดนโยบายและทิศทางการดำเนินงานด้านการบริหารความเสี่ยงขององค์กร คณะทำงานบริหารความเสี่ยงประกอบไปด้วยกรรมการผู้อำนวยการใหญ่เป็นหัวหน้าคณะทำงาน คณะกรรมการแผนฉุกเฉินของท่าอากาศยาน คณะทำงานบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ และคณะทำงานแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจของแต่ละท่าอากาศยาน

เพื่อดำเนินงานตามกระบวนการบริหารความเสี่ยงและความต่อเนื่องของธุรกิจตามมาตรฐานสากล COSO-ERM มาตรฐาน ISO 22301: 2012 และมาตรฐาน มอก.22301 - 2556 ครอบคลุมทั้งสำนักงานใหญ่ และท่าอากาศยานทั้ง 6 แห่ง ซึ่ง ทอท.ได้รับการรับรองระบบดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง

(รายละเอียดโครงสร้างการบริหารความเสี่ยงของ ทอท. เพิ่มเติมที่ <http://rib.airportthai.co.th/risk-management/risk-structure>)



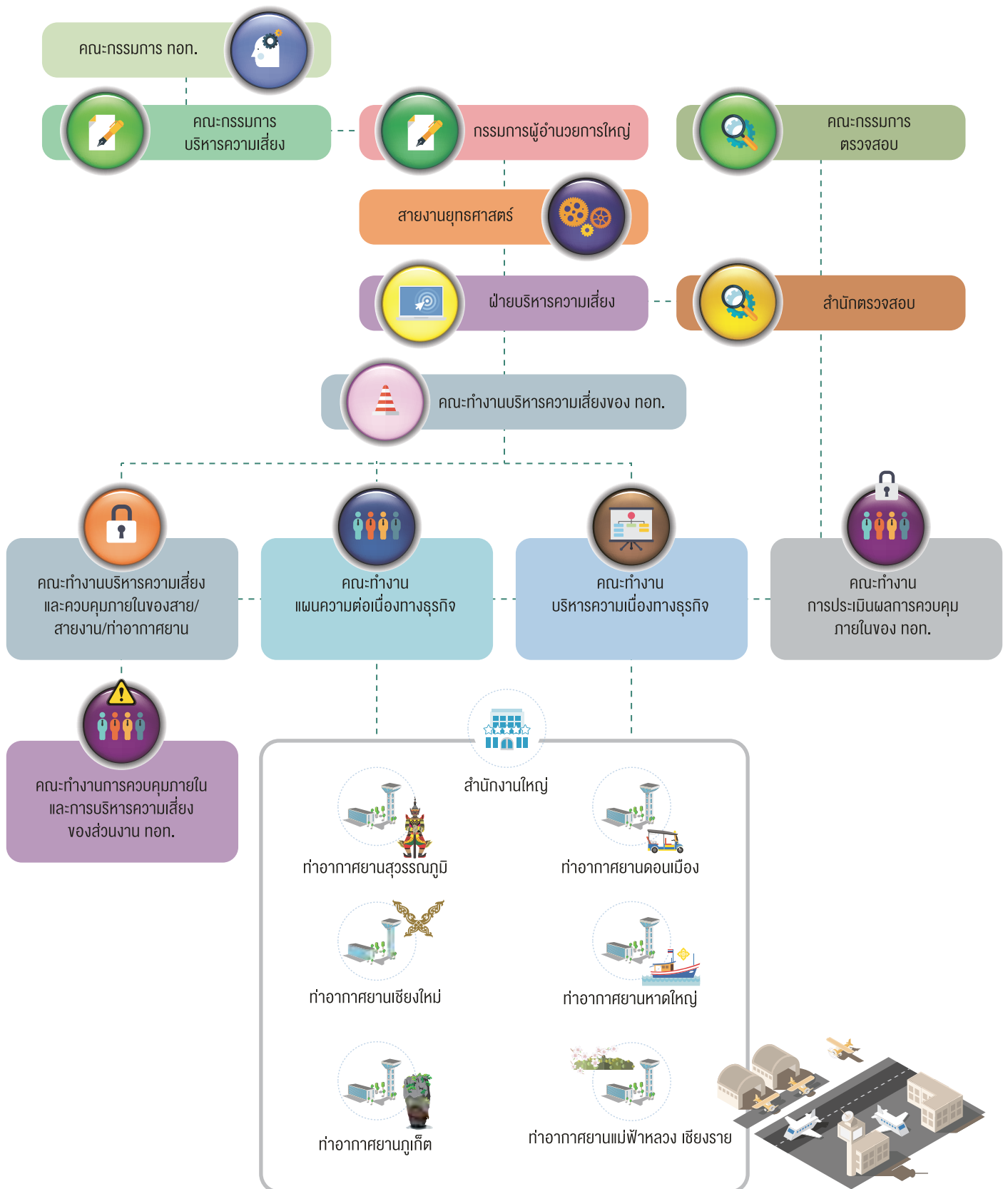
ทั้งนี้ การประเมินผลกระทบด้านความเสี่ยงจะถูกรายงานต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและคณะกรรมการ ทอท. เพื่อกำหนดทิศทางและมาตรการลดผลกระทบด้านความเสี่ยงนั้นๆ โดยจะมีการรายงานเหตุการณ์ความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจเป็นประจำทุกเดือน และรายงานสถานะของปัจจัยเสี่ยงต่างๆ ขององค์กร ทั้งในปัจจุบันและปัจจัยเสี่ยงประเด็นใหม่ที่อาจเกิดขึ้นต่อ ทอท.

ในอนาคตเป็นประจำทุกปี นอกจากนี้ ทอท.ยังได้กำหนดให้มีหน่วยงานบริหารความเสี่ยงระดับท่าอากาศยานที่รับผิดชอบจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงระดับท่าอากาศยานจำเพาะเจาะจงกับแต่ละพื้นที่มากขึ้นเป็นปีแรกอีกด้วย

ในปีงบประมาณ 2560 ทอท.ได้มีการพัฒนาระบบการบริหารความเสี่ยง โดยมีการจัดตั้งหน่วยงานบริหารความเสี่ยงสำหรับท่าอากาศยานทั้ง 6 แห่ง เป็นการกระจายอำนาจในการบริหารความเสี่ยงไปยังแต่ละท่าอากาศยาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและการบริหารจัดการได้อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของแต่ละท่าอากาศยาน นอกจากนี้ ในปีงบประมาณ 2560 ทอท.ยังได้จัดทำแผนบริหารความเสี่ยงระดับองค์กรของ ทอท. และแผนบริหารความเสี่ยงระดับท่าอากาศยานทั้ง 6 แห่ง ซึ่งนับเป็นปีแรกที่ทอท.ได้จัดทำแผนบริหารความเสี่ยงระดับท่าอากาศยาน ส่งผลให้การวิเคราะห์ความเสี่ยงมีความเฉพาะเจาะจงมากขึ้น สอดคล้องกับเหตุการณ์ความเสี่ยงที่แต่ละท่าอากาศยาน ต้องเผชิญซึ่งมีความแตกต่างกันในแต่ละพื้นที่

ทั้งนี้ ในการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงของ ทอท.ในปีงบประมาณ 2560 คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงได้พิจารณาปัจจัยเสี่ยงที่ผ่านกระบวนการการระบุและการประเมินระดับความรุนแรง คัดเลือกเป็นปัจจัยเสี่ยงในระดับองค์กร โดยคำนึงถึงผลกระทบของปัจจัยเสี่ยง 3 ด้าน ที่อาจเกิดขึ้น ได้แก่ ผลกระทบต่อวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ ผลกระทบต่อกระบวนการปฏิบัติงาน และผลกระทบต่อบัญชีเสี่ยงซึ่งเป็นสาเหตุร่วมของปัจจัยเสี่ยงอื่นๆ (Common Root Cause)

โครงสร้างการบริหารความเสี่ยง ของ กอท.



นโยบาย

การบริหารความเสี่ยง กอท.



บริหารความเสี่ยงองค์กรและ
บริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ
ตามแนวทางของ COSO-ERM
และ ISO 22301: 2012



กำหนดให้กระบวนการบริหาร
ความเสี่ยงเป็นส่วนหนึ่งของ
แผนวิสาหกิจ ทอท. และการบริหาร
โครงการสำคัญ



ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับ
มีหน้าที่บริหารความเสี่ยงและ
ความต่อเนื่องทางธุรกิจอย่าง
บูรณาการ เพียงพอและเหมาะสม



กำหนดให้ผู้บริหารและพนักงาน
ทุกระดับใช้ระบบการบริหาร
ความเสี่ยงในการประเมินและ
ทบทวนมาตรการความเสี่ยง
ด้านคอร์รัปชัน



พัฒนาระบบการบริหารความเสี่ยง
และการบริหารความต่อเนื่อง
ทางธุรกิจอย่างต่อเนื่อง รวมถึง
นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
มาสนับสนุนการรายงานความเสี่ยง



ส่งเสริมวัฒนธรรมความเสี่ยง
ภายในองค์กร โดยสนับสนุนการ
เข้าถึงแหล่งข้อมูลด้านการบริหาร
ความเสี่ยงและการบริหาร
ความต่อเนื่องทางธุรกิจ

ปัจจัยเสี่ยง ของ กอก.



หนึ่งในกระบวนการบริหารความเสี่ยงของ ทอท.(Risk Management Process) คือ การระบุปัจจัยเสี่ยงองค์กร ซึ่งพิจารณาจากแนวโน้มระดับผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจและความเสี่ยงต่อการลงทุน และจำแนกออกเป็นด้านวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน รวมถึง ปัจจัยเสี่ยงที่เป็นสาเหตุร่วมของปัจจัยเสี่ยงอื่นๆ ตามรายละเอียดดังนี้

ปัจจัยเสี่ยง ของ กอก. ปี 2560



(รายละเอียดปัจจัยเสี่ยงของ ทอท. เพิ่มเติมในรายงานประจำปี)



นอกจากนี้ ทอท.ยังได้วิเคราะห์ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ (Emerging Risk) ที่มีโอกาสส่งผลกระทบต่อ ทอท.โดยพิจารณาจากแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของโลก (Global Trend) ประกอบกับแนวโน้มที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรม การให้บริการท่าอากาศยานทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยมีรายละเอียดดังนี้



ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่



หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันสถิติการจราจรทางอากาศของผู้โดยสารและการขนส่งสินค้ามีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ดังนั้น ทอท.จึงนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการและเป็นฐานจัดเก็บข้อมูล เพื่อพัฒนาการให้บริการแก่ลูกค้าให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม ทอท.ได้ตระหนักถึงการป้องกันการก่อการร้ายไซเบอร์ที่มีความซับซ้อนมากขึ้นในปัจจุบัน หากฐานข้อมูลของทอท.ถูกโจมตีจะส่งผลให้เกิดความเสียหายมหาศาลต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย รวมถึง ทอท. เช่น การฟ้องร้องค่าเสียหายที่อาจเกิดขึ้นหากระบบการดำเนินงานของสายการบินไม่สามารถดำเนินงานได้ หรือความเสี่ยงด้านความมั่นคงระหว่างประเทศ หากมีการก่อการร้ายที่เกิดขึ้นจากการรั่วไหลของข้อมูลเส้นทางการบินของสายการบิน

ความมั่นคงปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Cyber Security)



มาตรการป้องกันของ ทอท.

ทอท.ดำเนินการพัฒนาระบบการจัดการเพื่อรับมือกับความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามมาตรฐานสากล ISO 22301: 2012 ซึ่งจะเข้ารับการรับรองระบบดังกล่าวในปี 2561 รวมถึงบูรณาการมาตรการด้านความปลอดภัยของข้อมูลในกระบวนการประเมินความเสี่ยงองค์กร และติดตั้งระบบรักษาความปลอดภัย (Firewall) ให้ระบบข้อมูลสารสนเทศรวมถึงการจำกัดสิทธิการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศเฉพาะผู้ที่ได้รับอนุญาต นอกจากนี้ ทอท.ยังได้จัดฝึกอบรมให้พนักงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อพัฒนาความรู้และตระหนักถึงความสำคัญของความปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศ จนเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมความเสี่ยงองค์กรและสนับสนุนการกระจายข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กรอย่างต่อเนื่อง



ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่



หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันโครงสร้างของประชากรโลกมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ซึ่งแนวโน้มในอนาคตจะมีปริมาณประชากรผู้สูงอายุและชนชั้นกลางเพิ่มขึ้น รวมถึงการขยายตัวของธุรกิจสายการบินขึ้นประหยัดและกระบวนการขอหลักฐานในการอนุญาตเข้าประเทศ (Visa) ที่สะดวกขึ้น ส่งผลให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบินต้องวางแผนรับมือผู้โดยสารที่มีความครอบคลุมกลุ่มคนดังกล่าว ให้สามารถตอบสนองความต้องการเดินทางทางอากาศที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องได้ ดังนั้น ทอท.จึงจำเป็นต้องจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกให้เพียงพอต่อผู้โดยสารทุกกลุ่ม และพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของท่าอากาศยานให้สามารถรองรับปริมาณผู้โดยสารและผู้โดยสารสูงอายุ รวมถึงปริมาณอากาศยานที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในอนาคต หาก ทอท.ไม่สามารถอำนวยความสะดวกต่อผู้โดยสารกลุ่มดังกล่าวได้อย่างเพียงพอ หรือโครงสร้างของท่าอากาศยานไม่สามารถรองรับปริมาณผู้โดยสารและอากาศยานที่เพิ่มขึ้นได้ จะส่งผลให้ ทอท.มีโอกาสเสียความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจและมีความเสี่ยงด้านการเติบโตทางธุรกิจในระยะยาว

การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากร - การเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุและการเพิ่มขึ้นของชนชั้นกลาง (Demographic Change - Aging Society & Emerging of Middle Class)



มาตรการป้องกันของ ทอท.

ทอท.ได้ดำเนินโครงการพัฒนาท่าอากาศยานตามแผนแม่บทของแต่ละท่าอากาศยาน โดยใช้ข้อมูลสถิติผู้โดยสารที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในอนาคตจนถึงปี 2578 จากหน่วยงานภายนอกที่ได้รับความเชื่อถือ เช่น สมาคมผู้ประกอบการขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (IATA) และ องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) นอกจากนี้ทอท.ยังได้ผนวกการออกแบบอารยสถาปัตย์ (Universal Design) ในแผนแม่บทการพัฒนาท่าอากาศยานเพื่ออำนวยความสะดวกต่อผู้โดยสารทุกกลุ่ม รวมถึง จัดฝึกอบรมแก่พนักงานเพื่อพัฒนาความสามารถในการให้บริการต่อกลุ่มผู้โดยสารสูงอายุและกลุ่มคนพิการอย่างต่อเนื่อง

การส่งเสริม

การบริหารจัดการความเสี่ยงองค์กร

ทอท.ตระหนักถึงความสำคัญในการบริหารจัดการความเสี่ยงและความต่อเนื่องทางธุรกิจ โดยจัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้และความตระหนักต่อการบริหารจัดการความเสี่ยงของบุคลากรทุกระดับ เช่น หลักสูตร Risk Management Program for Corporate Leaders (RCL) และหลักสูตร Monitoring the System of Internal Control and Risk Management (MIR) สำหรับคณะกรรมการ หรือการเชิญวิทยากรผู้เชี่ยวชาญมา

บรรยายพิเศษด้านการควบคุมภายใน การบริหารความเสี่ยง และการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับผู้บริหารและพนักงาน และจัดให้มีช่องทางสื่อสารด้านความเสี่ยงภายในองค์กรผ่านเว็บไซต์ ความเสี่ยงของ ทอท.หรือเครือข่าย R.I.B ทั้งนี้ การฝึกอบรมด้านความเสี่ยงในปี 2560 มีรายละเอียดดังนี้

(รายละเอียดเครือข่าย R.I.B และนโยบายที่เกี่ยวข้องที่ <http://rib.airportthai.co.th/>)

โครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ

หลักสูตรผู้นำการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCMR Leadership)



ในปี 2560 ทอท.จัดให้มีโครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการหลักสูตร BCMR Leadership แก่ผู้แทนฝ่ายบริหารระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management Representative: BCMR) ผู้สืบทอดฝ่ายบริหารฯ จากสำนักงานใหญ่และท่าอากาศยานทั้ง 6 แห่ง ของ ทอท.รวมทั้งสิ้น 20 คนเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจ บทบาทหน้าที่และหลักการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของ ทอท.ให้ดำเนินงานได้สอดคล้องตามมาตรฐานสากล ISO 22301: 2012 และ มอก.22301-2556

โครงการฝึกอบรม

เชิงปฏิบัติการด้านการบริหารความเสี่ยงท่าอากาศยาน



ทอท.จัดให้มีโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการให้แก่ผู้รับผิดชอบภารกิจด้านความเสี่ยงของท่าอากาศยานทั้ง 6 แห่ง เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานตามระบบบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในที่สอดคล้องกับแนวทางปฏิบัติที่ดี (Best Practice) และเป็นไปในแนวทางเดียวกันทั่วทั้งองค์กร นอกจากนี้ ยังได้มีการให้ความรู้เกี่ยวกับระบบสัญญาณเตือนภัยล่วงหน้า (Early Warning System) โดยการทำหนดให้ ทอท.มีดัชนีชี้วัดความเสี่ยง (Key Risk Indicators) ทั้งในลักษณะตัวชี้วัดความเสี่ยงนำ (Leading Indicators) และตัวชี้วัดความเสี่ยงตาม (Lagging Indicators) เพื่อให้ ทอท.สามารถติดตามสถานะความเสี่ยงได้อย่างมีประสิทธิภาพและนำไปสู่การกำหนดแผนบริหารความเสี่ยงได้อย่างทัน่วงที



โครงการฝึกซ้อม

แผนฉุกเฉินและแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ

ทอท.จัดให้มีการฝึกซ้อมทดสอบแผนฉุกเฉินและความต่อเนื่องทางธุรกิจร่วมกับส่วนงานภายนอก เช่น ผู้แทนกองทัพอากาศ, ผู้แทนสถานีตำรวจนครบาล, ผู้แทนสำนักงานเขต, ผู้แทน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด, ผู้แทนบริการศุลกากร, ผู้แทนด่านตรวจคนเข้าเมือง, ผู้แทนด้านควบคุมโรคติดต่อ, บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน), บริษัท ปตท.จำกัด (มหาชน) และผู้แทนบริษัทสายการบิน ครอบคลุมทั้งด้านความปลอดภัยการบิน (Aviation Safety) และการรักษาความปลอดภัยการบิน (Aviation Security) ตามข้อเสนอแนะของ ICAO ในรูปแบบสถานการณ์จำลองทั้งการฝึกซ้อมแผนบนโต๊ะ (Table Top Exercise) และแบบการฝึกซ้อมบางส่วน (Partial Exercise) ซึ่งมีสถานการณ์จำลองและผลประเมินการฝึกซ้อม ดังนี้

พื้นที่ดำเนินงาน	สถานการณ์จำลอง	จำนวนผู้เข้าร่วมฝึกซ้อม	ผลคะแนนการประเมิน
 สำนักงานใหญ่	เพลิงไหม้ อาคารสำนักงานใหญ่ ทอท.	 34 คน	ดีมาก  ร้อยละ 97
 ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	ทางวิ่งชำรุด ไม่สามารถให้ อากาศยานขึ้น/ลงได้	 46 คน	ดีมาก  ร้อยละ 97.4
 ท่าอากาศยานดอนเมือง	เกิดน้ำท่วมทางวิ่ง ไม่สามารถให้ อากาศยานขึ้น/ลงได้	 49 คน	ดีมาก  ร้อยละ 98.9
 ท่าอากาศยานเชียงใหม่	อากาศยานอุบัติเหตุ เกิดเพลิงลุกไหม้ ในขณะที่ทำการบิน ขึ้นบนทางวิ่ง	 30 คน	ดีมาก  ร้อยละ 90.55
 ท่าอากาศยานหาดใหญ่	การขู่ วางระเบิด อากาศยาน	 33 คน	ดีมาก  ร้อยละ 100
 ท่าอากาศยานภูเก็ต	ทางวิ่งเสียหาย จากคลื่นสึนามิ ไม่สามารถให้ อากาศยานขึ้น/ลงได้	 27 คน	ดีมาก  ร้อยละ 100
 ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย	ทางวิ่งเสียหาย จากแผ่นดินไหว ไม่สามารถให้ อากาศยานขึ้น/ลงได้	 30 คน	ดีมาก  ร้อยละ 98.7

ส่งเสริมมาตรฐานด้านความปลอดภัยและความมั่นคง



ปัจจุบันสถานการณ์การก่อการร้ายมีแนวโน้มรุนแรงมากขึ้น ท่าอากาศยานเป็นสถานที่ที่รองรับคนจำนวนมาก จึงมีความเสี่ยงที่จะก่อให้เกิดสถานการณ์ที่ไม่คาดคิด ทอท.ในฐานะผู้ให้บริการท่าอากาศยานทั้ง 6 แห่ง จึงให้ความสำคัญสูงสุดกับการบริหารจัดการความปลอดภัยและการรักษาความมั่นคงในการ

ปฏิบัติงานเพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้มีส่วนได้เสีย ด้วยตระหนักดีว่าการดำเนินการท่าอากาศยานเกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศ รวมถึง สวัสดิภาพและความปลอดภัยของทุกคน ตลอดห่วงโซ่อุปทานของ ทอท.ซึ่งครอบคลุมการปฏิบัติงานในเขตการบินและเขตนอกการบิน ทั้งนี้ ทอท.ได้พัฒนาระบบการจัดการด้านความปลอดภัยและการรักษาความมั่นคง ควบคู่กับการสร้างความตระหนักรู้ด้านความปลอดภัยแก่พนักงาน ผู้ประกอบการ สายการบิน และผู้โดยสารหรือผู้ใช้บริการ ท่าอากาศยานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มั่นใจว่าในทุกพื้นที่ปฏิบัติงานของ ทอท.ปลอดภัยและมีการบริหารจัดการเป็นตามมาตรฐานระดับประเทศและมาตรฐานระดับสากลอย่างเคร่งครัด

ความปลอดภัย

และการรักษาความปลอดภัยท่าอากาศยาน

โครงการจัดส่งผู้เชี่ยวชาญไปเป็นวิทยากรในการประชุมเชิงปฏิบัติการด้านนิรภัยท่าอากาศยาน

ทอท.ส่งเสริมความร่วมมือด้านการรักษาความปลอดภัยในการดำเนินธุรกิจท่าอากาศยาน ในปีที่ผ่านมา ทอท.จัดให้พนักงานที่มีความเชี่ยวชาญด้านการรักษาความปลอดภัย จำนวน 7 คน ไปแลกเปลี่ยนความรู้ในการประชุมเชิงปฏิบัติการด้านนิรภัยท่าอากาศยานภายใต้โครงการบันทึกความร่วมมือระหว่างท่าอากาศยานระดับนานาชาติ (Sister Airport Agreement - SAA) ณ ท่าอากาศยานนานาชาติวัดไต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ร่วมกับ Lao Airport Authority (LAA) โดยมีหัวข้อการบรรยายประกอบไปด้วย การควบคุมอากาศยานชนนก (Bird Strike Control) ระบบการจัดการด้านนิรภัยของท่าอากาศยาน (Safety Management System - SMS) และแผนฉุกเฉินของท่าอากาศยาน (Airport Emergency Planning)



นโยบายและการบริหาร

ด้านมาตรฐานความปลอดภัยท่าอากาศยาน



ทอท.กำหนดนโยบายความปลอดภัยของท่าอากาศยาน (Aerodrome Safety Policy) เพื่อเป็นกรอบในการจัดการด้านความปลอดภัยของท่าอากาศยานในความรับผิดชอบทั้ง 6 แห่ง โดยมีคณะกรรมการบริหารความปลอดภัยในระดับองค์กร ซึ่งมีกรรมการผู้อำนวยการใหญ่เป็นประธาน และระดับท่าอากาศยานทำหน้าที่กำกับดูแลการดำเนินงานด้านความปลอดภัยของ ทอท.ให้เป็นไปตามนโยบาย นอกจากนี้ ทอท.ยังได้จัดทำคู่มือการดำเนินงานสนามบิน (Aerodrome Manual) และระบบการจัดการด้านนิรภัยของสนามบิน (Safety Management System - SMS) โดยมีสายมาตรฐานท่าอากาศยานและการบิน ทำหน้าที่ในการกำกับ ดูแล และควบคุมการดำเนินงานให้เป็นไปตามมาตรฐานความปลอดภัย

นอกจากนี้ ทอท.ยังจัดให้มีกระบวนการในการตรวจประเมินมาตรฐานด้านความปลอดภัยทั้งในรูปแบบการประเมินตนเอง (Self-Audit) การตรวจประเมินโดยหน่วยงานภายใน (Internal Audit) และการตรวจประเมินโดยหน่วยงานภายนอก

(External Audit) เพื่อประเมินความเสี่ยงด้านความปลอดภัยและบริหารจัดการให้อยู่ในระดับที่ท่าอากาศยานสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง เกิดความปลอดภัยสูงสุดต่อการปฏิบัติการบิน และเป็นไปตามมาตรฐานสากล โดยการตรวจประเมินครอบคลุมประเด็นต่างๆ เช่น ผลการแก้ไขข้อบกพร่องที่กรรมการบินพลเรือนตรวจพบ ความเหมาะสมของพื้นที่เขตการบิน และการปฏิบัติตามคู่มือการดำเนินงานสนามบิน

นโยบายความปลอดภัย

ของท่าอากาศยาน นอก. (Aerodrome Safety Policy)



พัฒนามาตรฐานและการจัดการด้านนิรภัยของท่าอากาศยานควบคู่กับการเติบโตของกิจการขนส่งทางอากาศภายใต้มาตรฐานของ ICAO



สนับสนุนบุคลากรและงบประมาณดำเนินการระบบการจัดการด้านนิรภัยของท่าอากาศยาน (SMS)



ผู้บริหารทุกระดับมีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบความปลอดภัยของท่าอากาศยานให้เป็นไปตามข้อกำหนด ตัวชี้วัด และเป้าหมาย



พนักงานและลูกจ้างทุกคนต้องตระหนักและให้ความร่วมมือด้านความปลอดภัยของท่าอากาศยาน



จัดฝึกอบรม ทบทวน และสื่อสารเพื่อมีความรู้ ความเข้าใจ และดำเนินงานตามนโยบายความปลอดภัย



รณรงค์ ประชาสัมพันธ์ และจูงใจผู้เกี่ยวข้องปฏิบัติและมีจิตสำนึกวัฒนธรรมความปลอดภัย



ติดตามและประเมินผลด้านความปลอดภัย และระบบ SMS เพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง



ส่งเสริมการทำรายงานความปลอดภัยอย่างอิสระ และการสอบสวนโดยปราศจากการลงโทษ



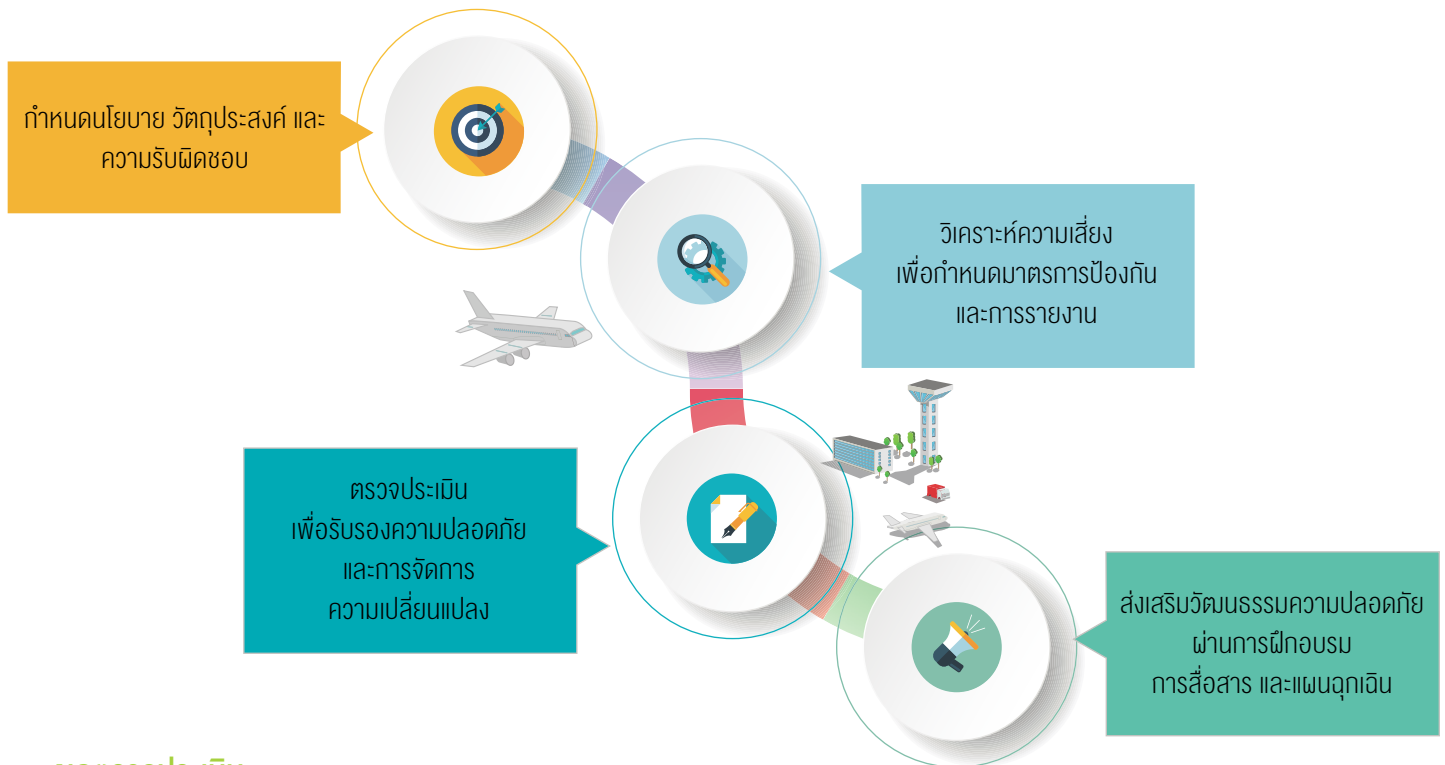
สนับสนุนการรวมประสานและบูรณาการระบบความปลอดภัยที่เกี่ยวข้อง



มุ่งมั่นสอบสวนหาสาเหตุของเหตุการณ์ด้านความปลอดภัย

ระบบการจัดการ

ด้านนิรภัยของท่าอากาศยาน (Safety Management System - SMS)



ผลตรวจประเมิน

ความปลอดภัยท่าอากาศยาน ทอท.



การส่งเสริมวัฒนธรรมความปลอดภัยใน ทอท.

การสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยในองค์กรถือเป็นหัวใจในการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด โดยในปี 2560 ทอท.จัดให้มีกิจกรรมความร่วมมือเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ด้านความปลอดภัยระหว่างผู้เชี่ยวชาญจากท่าอากาศยานต่างๆ ภายใต้โครงการบันทึกความร่วมมือระหว่างท่าอากาศยาน (Sister Airport Agreement หรือ SAA) รวมถึง การจัดฝึกอบรมด้านการรับมือกับเหตุการณ์ฉุกเฉิน การป้องกันอันตรายจากนกและสัตว์อันตรายในสนามบิน และการฝึกอบรมหลักสูตร GSN 4: Working with ICAO Annex 14 ให้แก่พนักงานอีกด้วย

โครงการฝึกอบรมหลักสูตรการป้องกันอันตราย จากนกและสัตว์อันตรายในสนามบิน (Aerodrome Wildlife Control and Reduction)



ในปี 2560 ทอท.จัดให้มีหลักสูตรอบรมการป้องกันอันตรายจากนกและสัตว์อันตรายในสนามบิน เพื่อส่งเสริมให้พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถวางแผนการป้องกันอันตรายที่เกิดจากนกและสัตว์บนอากาศยานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามข้อกำหนดของ ICAO และมาตรฐานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ มีพนักงานเข้าร่วมฯ จำนวนทั้งสิ้น 40 คน



โครงการฝึกอบรม ด้านมาตรฐานท่าอากาศยานและความปลอดภัย

ทอท.จัดฝึกอบรมด้านมาตรฐานท่าอากาศยานและความปลอดภัยหลักสูตร GSN 4: Working with ICAO Annex 14 โดยสมาคมท่าอากาศยานระหว่างประเทศ (Airports Council International - ACI) เพื่อพัฒนาความรู้ด้านมาตรฐานทางกายภาพ ความปลอดภัย และการบำรุงรักษาท่าอากาศยาน สามารถนำความรู้ที่ได้ไปปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ มีพนักงานเข้าร่วมจำนวนทั้งสิ้น 28 คน



ตัวอย่างประกาศนียบัตร



การรักษา ความปลอดภัยของข้อมูล

ทอท.มุ่งดำเนินงานสู่มาตรฐานสากลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร



ในปี 2560 ทอท.จัดบรรยายให้แก่ผู้บริหารและพนักงานของ ทอท. จำนวนทั้งสิ้น 796 คน เพื่อสร้างความตระหนักและความเข้าใจในระบบบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information Security Management System: ISMS) ตลอดจนเพื่อเตรียมความพร้อมในการเข้ารับการรับรองตามมาตรฐานสากล



ISO 27001 ด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศภายในปี 2561 โดยมีขอบเขตครอบคลุมระบบสนับสนุนและสิ่งอำนวยความสะดวก (Facility) ของห้องศูนย์คอมพิวเตอร์หลักและศูนย์คอมพิวเตอร์สำรองของ ทอท.



แนวทางบริหาร

ข้อมูลสารสนเทศของ กอท.

ทอท.ตระหนักดีว่าการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลองค์กรและลูกค้าถือเป็นองค์ประกอบสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นต่อองค์กร ดังนั้น เพื่อให้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของ ทอท.มีความมั่นคงปลอดภัย ทอท.จึงได้กำหนดนโยบาย แนวปฏิบัติ มาตรฐาน และขั้นตอนปฏิบัติให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล ISO/IEC 27001 โดยมีผู้ช่วยกรรมการผู้อำนวยการใหญ่สายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นผู้รับผิดชอบต่อการกำกับ ดูแล ควบคุม ตรวจสอบ รวมทั้งให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะการปฏิบัติตามนโยบายและแนวปฏิบัติความมั่นคงปลอดภัยทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT Security Policies and Guidelines) โดยพนักงาน ทอท.ทุกระดับและบุคคลภายนอกที่ปฏิบัติงานร่วมกับ ทอท.จะต้องรับทราบและปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด

นอกจากนี้ ทอท.ยังได้พัฒนาระบบบริหารความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของ ทอท. (Information Security Management System หรือ ISMS) เพื่อใช้บริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ รวมถึงกำหนดแผนความต่อเนื่อง

ทางธุรกิจสำหรับบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (Business continuity Plan) แผนการสำรองข้อมูลพร้อมกู้คืนระบบ (Disaster Recovery Plan) และแผนการฟื้นฟู (Business Recovery Plan) เพื่อรองรับการดำเนินงานของระบบในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ไม่ปกติ เช่น การโจมตีทางไซเบอร์ ภัยธรรมชาติ ไฟไหม้

นโยบายและแนวปฏิบัติในการรักษาความปลอดภัย

ด้านสารสนเทศ กอท. (ICT Security Policies and Guidelines)



วัตถุประสงค์

การบริหารจัดการด้าน ISMS ของ กอก.



โครงสร้าง

การบริหารจัดการด้าน ISMS ของ กอก.



คณะกรรมการบริหารจัดการ
ความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ
(ISMS Committee)

7 คน

ผู้ช่วยกรรมการผู้อำนวยการใหญ่
(สายเทคโนโลยีสารสนเทศ
และการสื่อสาร) เป็นประธานฯ
เพื่อกำกับดูแลและบริหารจัดการ

คณะทำงานระบบบริหารจัดการ
ความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ
(ISMS Team)

16 คน

ผู้อำนวยการฝ่ายระบบ
คอมพิวเตอร์และเครือข่าย
เป็นหัวหน้าคณะทำงาน
เพื่อดำเนินการตามขอบเขต ISMS

คณะผู้ตรวจสอบระบบบริหารจัดการ
ความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ
(ISMS Audit)

6 คน

ตรวจประเมิน/ตรวจสอบ
ภายในการปฏิบัติตามขอบเขต ISMS

อาชีวอนามัย และความปลอดภัยในการทำงาน

การรณรงค์ส่งเสริมด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน

ทอท.ได้จัดกิจกรรมรณรงค์ส่งเสริมด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน โดยได้จัดโครงการต่างๆ เพื่อสร้างจิตสำนึกด้านความปลอดภัย ส่งเสริมวัฒนธรรมความปลอดภัย และสร้างการมีส่วนร่วมของพนักงาน เช่น

สำนักงานใหญ่

- โครงการวันความปลอดภัยในการทำงาน และรณรงค์ในช่วงเทศกาลสงกรานต์ ณ สำนักงานใหญ่ ทอท. วันที่ 4 - 5 เมษายน 2560 อาคารสำนักงานใหญ่ มีผู้เข้าร่วมกิจกรรม 370 คน
- โครงการสัปดาห์ความปลอดภัย ณ ท่าอากาศยานภูเก็ต วันที่ 12 เมษายน 2560 ณ อาคารผู้โดยสารท่าอากาศยานภูเก็ต มีผู้เข้าร่วมกิจกรรมประมาณ 300 คน
- โครงการสัปดาห์ความปลอดภัย ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ วันที่ 5 - 7 กันยายน 2560 ณ อาคาร BFZ มีผู้เข้าร่วมกิจกรรม 421 คน



ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ



แนวทางการบริหารจัดการ

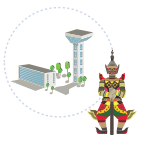
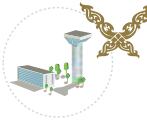
ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ทอท.ให้ความสำคัญต่อการปฏิบัติงานอย่างปลอดภัย และอยู่ในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม โดยกำหนดให้พนักงานและลูกจ้างทุกคนต้องปฏิบัติตามนโยบายความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานของ ทอท.อย่างเคร่งครัด รวมทั้ง กำหนดให้ทุกท่าอากาศยานมีคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (คปอ.) ซึ่งประกอบด้วย ประธานคณะกรรมการความปลอดภัย (นายจ้างแต่งตั้ง) กรรมการผู้แทนนายจ้างระดับบังคับบัญชา (นายจ้างแต่งตั้ง) กรรมการผู้แทนลูกจ้างระดับปฏิบัติการทุกระดับ (มาจากการเลือกตั้ง) และเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานระดับวิชาชีพ (จป.วิชาชีพ) เป็นกรรมการและเลขานุการ โดยพนักงานและลูกจ้างทุกคนอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการ

ความปลอดภัยของ ทอท.เพื่อให้การดำเนินงานเกิดประสิทธิผลสูงสุด นอกจากนี้ ทอท.ยังจัดให้มีการฝึกอบรมด้านอาชีวอนามัย และความปลอดภัยแก่บุคลากรของ ทอท.อย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความตระหนักรู้ และมีความเข้าใจ สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง โดยมีรายละเอียด ดังนี้

โครงสร้าง

การบริหารจัดการความปลอดภัยของ ทอท.

ท่าอากาศยาน	จำนวน คปอ.	ประธาน คปอ.	ผู้แทนนายจ้าง	ผู้แทนลูกจ้าง	เลขานุการ (จป.วิชาชีพ)
 สำนักงานใหญ่	23	1	10	11	1
 สุวรรณภูมิ	45	1	21	22	1
 ดอนเมือง	23	1	10	11	1
 เชียงใหม่	13	1	5	6	1
 หาดใหญ่	25	1	11	12	1
 ภูเก็ต	11	1	4	5	1
 แม่ฟ้าหลวง เชียงราย	13	1	5	6	1

นโยบายความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน



(รายละเอียดนโยบายความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานเพิ่มเติมที่ <http://www.airportthai.co.th/corporate/en/1918-airport-safety-and-security-and-occupational-health-and-safety-management>)



การฝึกอบรมด้านอาชีวอนามัย และความปลอดภัยของ กอก.



ฝึกอบรมทั้งสิ้น
729 ชั่วโมง



46 หลักสูตร

ในปี 2560 ทอท.จัดฝึกอบรมด้านความปลอดภัยให้แก่พนักงานทั้งสิ้น 2,461 คน รวมชั่วโมงฝึกอบรมทั้งสิ้น 729 ชั่วโมง จำแนกเป็น 46 หลักสูตร โดยเกี่ยวข้องกับเนื้อหาต่างๆ เช่น

เนื้อหาการฝึกอบรม ด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยของ ทอท.

ฝึกอบรมความปลอดภัย
ตามกฎหมาย



ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ควบคุมงาน
เพื่อกำกับดูแลผู้รับเหมา



จัดสัมมนาเพิ่มศักยภาพบุคลากร
เจ้าหน้าที่ความปลอดภัย



ฝึกซ้อมแผนฉุกเฉิน

ฝึกอบรมระบบการจัดการอาชีวอนามัย
และความปลอดภัยตามมาตรฐาน
OHSAS 18001:2007



ฝึกอบรมการชั่งอันตราย
และการประเมินความเสี่ยง



ฝึกอบรมความปลอดภัย อาชีวอนามัย
และสภาพแวดล้อมในการทำงาน
สำหรับพนักงานใหม่



ฝึกอบรมคณะกรรมการความปลอดภัยฯ
เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน
ระดับบริหาร ระดับหัวหน้างาน
และระดับเทคนิคขั้นสูง

โครงการฝึกซ้อมดับเพลิง และการฝึกซ้อมอพยพหนีไฟ

ในปี 2560 ทอท.จัดให้มีการฝึกซ้อมดับเพลิงและการฝึกซ้อมอพยพหนีไฟทั้ง 6 ท่าอากาศยานภายใต้ความรับผิดชอบของ ทอท. ให้แก่พนักงาน รวมทั้งสิ้น 4,200 คน ภายใน 13 วัน เพื่อสร้างความตระหนักรู้ด้านความปลอดภัยและเตรียมความพร้อมของพนักงาน เพื่อรับมือกรณีเหตุฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้น



△ สำนักงานใหญ่





△ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ



△ ท่าอากาศยานดอนเมือง



△ ท่าอากาศยานเชียงใหม่



△ ท่าอากาศยานหาดใหญ่

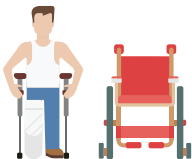


△ ท่าอากาศยานภูเก็ต



△ ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย

ตัวชี้วัดด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ทอท. ปี 2560

ความปลอดภัยในการทำงาน	อาชีวอนามัย	การจัดการตามมาตรฐาน
 ไม่มีผู้เสียชีวิตจากการทำงาน  อัตราความถี่ของการบาดเจ็บจากการทำงานถึงขั้นหยุดงาน (LTIFR) และอัตราของความรุนแรงของการบาดเจ็บจากการทำงานถึงขั้นหยุดงาน (LTSIR) เป็น 	 จำนวนผู้ป่วยโรคจากการทำงานที่ขอเงินทดแทนเป็น 	 ทุกท่าอากาศยานได้รับการรับรองมาตรฐานระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย OHSAS/TIS 18001  ปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องได้ครบถ้วน

(ดูรายละเอียดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยได้ที่ <http://www.airportthai.co.th/corporate/th/1918-airport-safety-and-security-and-occupational-health-and-safety-management>)

ทอท.จัดให้มีการตรวจประเมินสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานและลูกจ้างเป็นประจำต่อเนื่อง ปีละ 2 ครั้ง ซึ่งรับผิดชอบโดยหน่วยงานด้านความปลอดภัยของแต่ละท่าอากาศยาน เช่น การตรวจปริมาณกัมมันตภาพรังสีบริเวณจุดตรวจค้น ความชื้น อุณหภูมิ แสง และคุณภาพอากาศภายในอาคาร

ผลดำเนินงาน

ด้านความปลอดภัยในทุกท่าอากาศยานปี 2560



ร้อยละ 97.38 มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดตามกฎหมายและร้อยละ 2.61 อยู่ระหว่างการแก้ไข



ร้อยละ 71

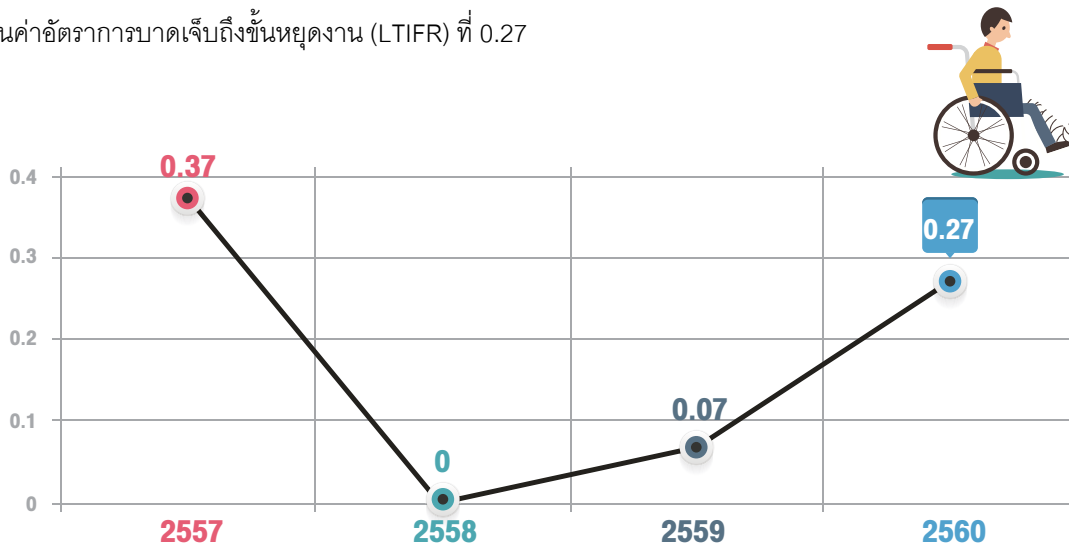
- สำนักงานใหญ่ ท่าอากาศยานเชียงใหม่ ท่าอากาศยานหาดใหญ่ ท่าอากาศยานภูเก็ต ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย รักษาการรับรองมาตรฐานระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย OHSAS/TIS 18001
- สำหรับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและท่าอากาศยานดอนเมือง ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย OHSAS/TIS 18001 ในปี 2560 นี้

สถิติและแผนงาน ด้านความปลอดภัย

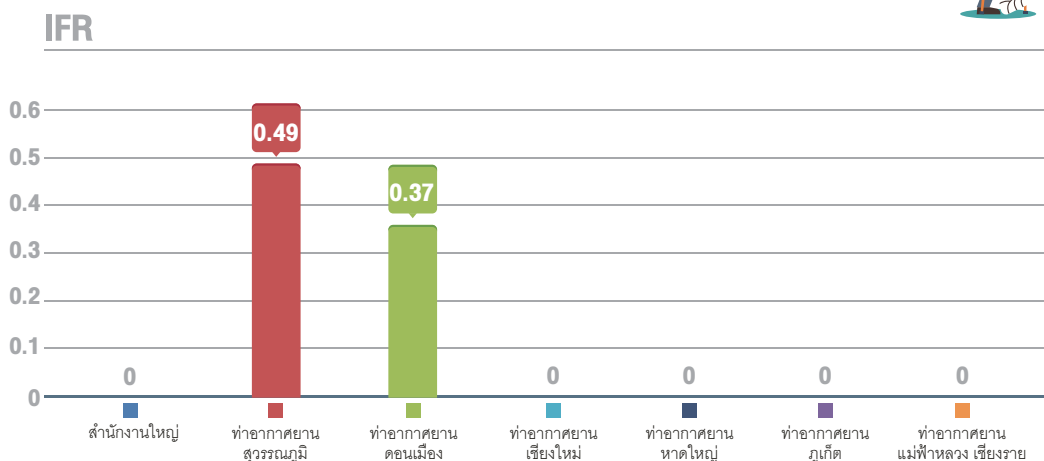
สถิติด้านความปลอดภัยของ ทอท. ในปี 2560 พบว่า ไม่มีกรณีเสียชีวิตของพนักงานและผู้รับเหมาจากการทำงานในพื้นที่รับผิดชอบของ ทอท. และอัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงาน (LTIFR) ของพนักงาน ทอท. เป็นตามรายละเอียดดังนี้

สถิติอัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงาน (LTIFR) ของพนักงาน ทอท.

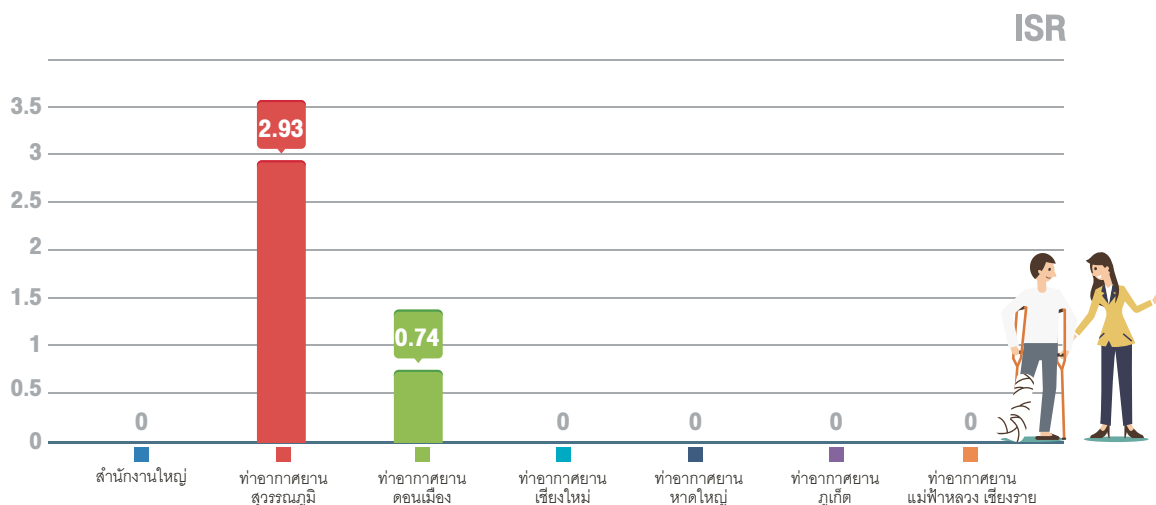
ในปี 2560 ผลดำเนินงานด้านความปลอดภัยของ ทอท. สะท้อนออกมาเป็นค่าอัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงาน (LTIFR) ที่ 0.27



อัตราความถี่ของการบาดเจ็บจากการทำงานถึงขั้นหยุดงาน (Lost Time Injury Frequency Rate - LTIFR) ของพนักงานแยกตาม ท่าอากาศยาน



อัตราความถี่ความรุนแรงของการบาดเจ็บจากการทำงานถึงขั้นหยุดงาน (Lost Time Injury Severity Rate - LTISR) ของพนักงานแยกตามท่าอากาศยาน



ทอท.อยู่ระหว่างการพัฒนากระบวนการจัดเก็บข้อมูลด้านความปลอดภัยของผู้รับเหมา โดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาสนับสนุนงานด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยของท่าอากาศยาน ของพนักงานและผู้รับเหมา ทั้งนี้ ทอท.มุ่งมั่นดำเนินงานร่วมกับผู้รับเหมาโดยกำหนดให้ผู้รับเหมาจำเป็นต้องรายงานสถิติและผลการดำเนินงานด้านความปลอดภัยในรูปแบบของรายงาน

รายละเอียดรายงาน

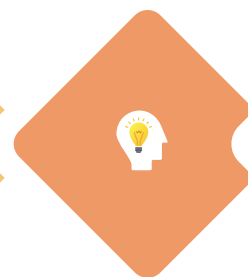
ด้านความปลอดภัยของผู้รับเหมาของ ทอท.

ทอท.กำหนดให้ผู้รับเหมาจำเป็นต้องรายงานสถิติและผลการดำเนินงานด้านความปลอดภัยในรูปแบบของรายงาน ประกอบด้วยรายละเอียดต่างๆ ดังนี้

รายงานการเกิดอุบัติเหตุ
และเหตุการณ์ผิดปกติที่เกิดขึ้น
ในระหว่างการทำงาน ด้วยวาจา
แก่เจ้าหน้าที่ควบคุมงาน ทอท.

สรุปรายงานการเกิดอุบัติเหตุ
หรือการเจ็บป่วยจากการทำงาน
และจำนวนชั่วโมงการทำงาน
ส่ง ทอท.ทุกเดือน

ปฏิบัติตามกฎหมาย
ในเรื่องความปลอดภัยในการทำงาน
ที่เกี่ยวข้องทุกฉบับ



ยินยอมและให้ความสะดวก
แก่พนักงาน ทอท. ในการเข้าร่วม
ตรวจสอบ เพื่อวิเคราะห์หา
สาเหตุของการเกิดอุบัติเหตุ
และเหตุการณ์ผิดปกติ

หาแนวทางแก้ไข ป้องกัน ติดตาม
และรายงานผลการดำเนินการแก้ไข
ตามระยะเวลาที่กำหนด และสื่อสาร
สิ่งที่ได้เรียนรู้ของอุบัติเหตุให้กับ
ทอท. หรือผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ

Beyond Responsible Business

มากกว่าการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อ



Beyond Responsible Business

มากกว่าการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อ

เติบโตอย่างมั่นคงและยั่งยืน

ทอท.ดำเนินธุรกิจให้บริการท่าอากาศยานโดยคำนึงถึงความยั่งยืนและการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมโดยรอบท่าอากาศยานเป็นสำคัญ ตามนโยบายและการกำกับดูแลด้านสิ่งแวดล้อมซึ่งเป็นกรอบในการกำหนดทิศทางการดำเนินโครงการเพื่อประหยัดพลังงาน ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ลดผลกระทบด้านเสียงรบกวนต่อชุมชนโดยรอบท่าอากาศยาน และใช้ทรัพยากรในการดำเนินงานท่าอากาศยานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ทั้งนี้ ความสำเร็จของการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมส่งผลให้ ทอท.สามารถเติบโตได้อย่างยั่งยืน



ท่าอากาศยาน

ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม



การกำกับดูแลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม

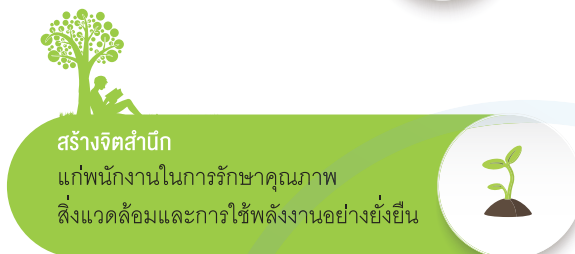
“ท่าอากาศยานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม” เป็นปณิธานในการบริหารจัดการเพื่อลดผลกระทบจากการให้บริการท่าอากาศยานทั้ง 6 แห่ง ภายใต้การดูแลของ ทอท. โดยฝ่ายสิ่งแวดล้อมรับผิดชอบการบริหารจัดการ การตรวจติดตามคุณภาพสิ่งแวดล้อม และการดำเนินโครงการตามทิศทางของนโยบายการจัดการสิ่งแวดล้อมในท่าอากาศยานและแผนแม่บทด้านสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ



นโยบาย

การจัดการสิ่งแวดล้อมในท่าอากาศยาน

ทอท.มุ่งมั่นบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมในท่าอากาศยานตามนโยบายการจัดการสิ่งแวดล้อมในท่าอากาศยาน เพื่อมุ่งสู่การเป็นท่าอากาศยานชั้นนำที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและชุมชน โดยมีรายละเอียดดังนี้

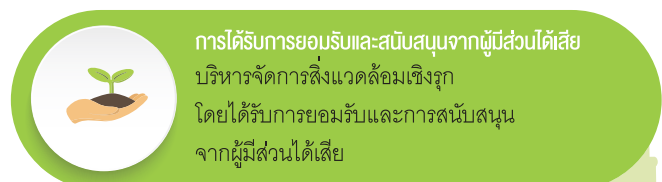
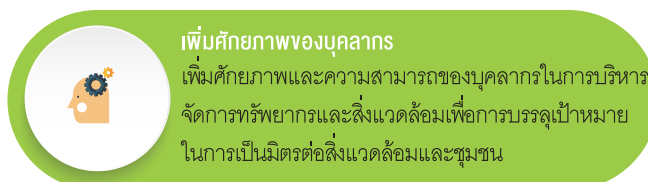
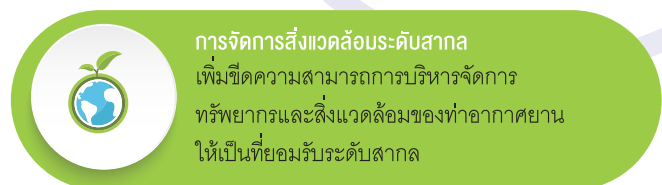
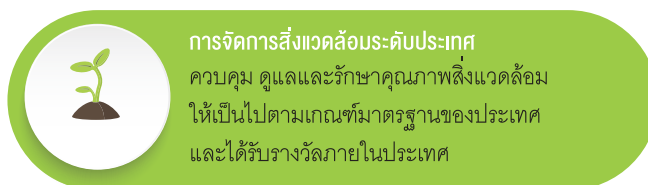


(รายละเอียดนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมเพิ่มเติมที่ http://service.airportthai.co.th/ewtadmin85_aot/ewt/aot_web/download/article/article_20170530164407.pdf)

แผนแม่บท

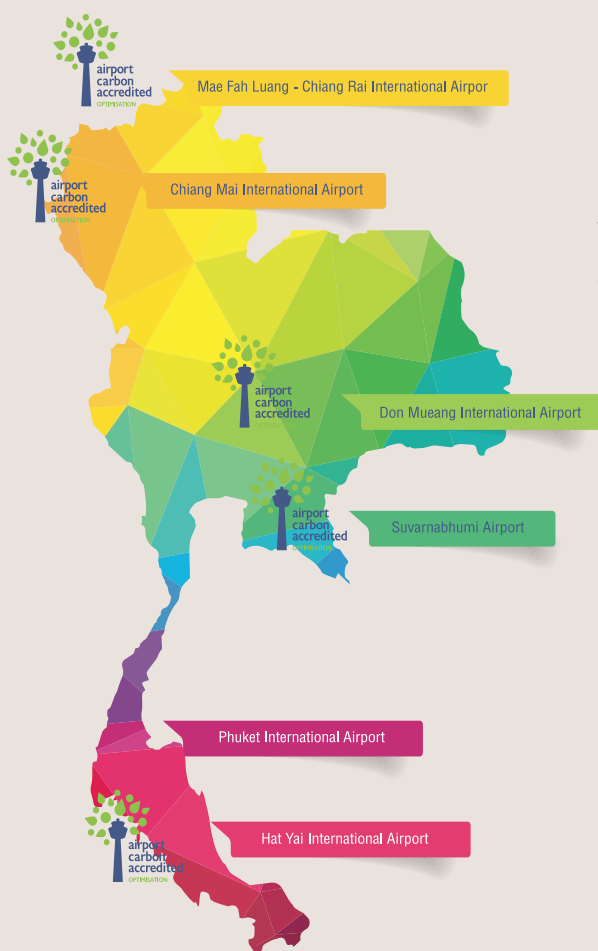
ด้านสิ่งแวดล้อม

ทอท.จัดทำแผนแม่บทด้านสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ 2559 - 2560 เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานให้บรรลุวิสัยทัศน์ในการมุ่งสู่การเป็นท่าอากาศยานสากลชั้นนำที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและชุมชนอย่างยั่งยืน โดยมีพันธกิจในการบริหารจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อมและพลังงาน รวมถึงการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย และได้กำหนดกลยุทธ์ดังนี้





ผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมของ ทอท. ในปี 2560 มุ่งเน้นด้านการประเมินและตรวจติดตามตามมาตรการที่กำหนดในรายงานการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม (EIA) ซึ่งครอบคลุมด้านเสียง การจัดการน้ำ การจัดการขยะ และการจัดการคุณภาพอากาศ เพื่อสนับสนุนการขับเคลื่อนแผนพัฒนาท่าอากาศยานของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ท่าอากาศยานดอนเมือง ท่าอากาศยานเชียงใหม่ และท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย ซึ่งอยู่ระหว่างดำเนินการ ทั้งนี้การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมในภาพรวมของ ทอท. เป็นไปตามข้อกำหนดและไม่มีกรณีฟ้องร้องด้านการละเมิดข้อกำหนดกฎหมายด้านสิ่งแวดล้อม



ประสิทธิภาพ

การจัดการสิ่งแวดล้อมของ ทอท.

ท่าอากาศยานคาร์บอนต่ำและการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ

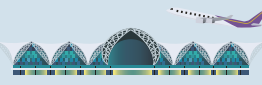
บทพิสูจน์ความมุ่งมั่นสู่การเป็นท่าอากาศยานคาร์บอนต่ำ

ปี 2560 ทุกท่าอากาศยานของ ทอท. ที่เข้าร่วมโครงการ Airport Carbon Accreditation (ACA) ได้รับการรับรองการบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจกท่าอากาศยานที่ระดับ Optimization



(ท่าอากาศยานที่จะเข้ารับการประเมินดังกล่าวในปี 2562)

ทอท. บริหารจัดการพลังงานและการปล่อยก๊าซเรือนกระจกตามแผนแม่บทด้านสิ่งแวดล้อม โดยมีผู้อำนวยการท่าอากาศยานรับผิดชอบตำแหน่งผู้จัดการคาร์บอน (Carbon Manager) ร่วมกับคณะกรรมการอนุรักษ์พลังงานในการผลักดันการดำเนินงานทั้งนี้ ทอท. ได้กำหนดเป้าหมายการลดความเข้มข้นของการปล่อยก๊าซเรือนกระจกต่อผู้โดยสาร (GHG emission intensity) ของท่าอากาศยานต่างๆ โดยในปีงบประมาณ 2559 ทอท. มีผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมดังนี้

	 เป้าหมาย ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ เป้าหมาย ทำอากาศยานดอนเมือง ทำอากาศยานเชียงใหม่ ทำอากาศยานหาดใหญ่ ทำอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย			ลดลงร้อยละ 10 ภายในปี 2563 เทียบจากปี 2558*  ลดลงร้อยละ 20 ภายในปี 2566 เทียบจากปี 2556 
ทำอากาศยาน 	ต้นการปล่อย CO₂ eq ขอบเขต 1 	ต้นการปล่อย CO₂ eq ขอบเขต 2 	กิโลกรัมความเข้มข้นการปล่อย CO₂ eq ต่อจำนวนผู้โดยสาร	สถานะผลดำเนินงานตามเป้าหมายที่กำหนด
รวมทุกทำอากาศยาน	2756.61	211,570.06	2.01	เป็นไปตามแผนดำเนินงาน
สุวรรณภูมิ	1,925	140,063**	2.54	เป็นไปตามแผนดำเนินงาน
ดอนเมือง	465	56,288	1.61	เป็นไปตามแผนดำเนินงาน
เชียงใหม่	130	9,172	0.98	เป็นไปตามแผนดำเนินงาน
หาดใหญ่	99.61	3,564.06	0.91	เป็นไปตามแผนดำเนินงาน
แม่ฟ้าหลวง เชียงราย	137	2,483	1.29	เป็นไปตามแผนดำเนินงาน

(ดูสถิติการปล่อยก๊าซเรือนกระจก รวมถึงก๊าซเรือนกระจกขอบเขต 3 เพิ่มเติมท้ายเล่มที่ส่วนของผลดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม)

* เปลี่ยนปีฐานจาก 2554 เนื่องจากการเปิดใช้ transfer baggage terminal และมีการรวมเอาน้ำเย็นเข้าเป็นส่วนหนึ่งของแหล่งกำเนิดเพิ่มเติม

** การปล่อย CO₂ eq ขอบเขต 2 ของทำอากาศยานสุวรรณภูมิ รวมถึง Colling Water

	 เป้าหมาย ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ เป้าหมาย ทำอากาศยานดอนเมือง ทำอากาศยานเชียงใหม่ ทำอากาศยานหาดใหญ่ ทำอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย			ลดลงร้อยละ 18 ภายในปี 2563 เทียบจากปี 2554  ลดลงร้อยละ 20 ภายในปี 2566 เทียบจากปี 2556 
ทำอากาศยาน 	กิโลวัตต์ชั่วโมงการซื้อไฟฟ้าเพื่อใช้ในทำอากาศยาน			สถานะผลดำเนินงานตามเป้าหมายที่กำหนด
รวมทุกทำอากาศยาน	334,310,353			เป็นไปตามแผนดำเนินงาน
สุวรรณภูมิ	153,586,524			เป็นไปตามแผนดำเนินงาน
ดอนเมือง	102,777,661			เป็นไปตามแผนดำเนินงาน
เชียงใหม่	15,757,217			เป็นไปตามแผนดำเนินงาน
หาดใหญ่	6,122,766			เป็นไปตามแผนดำเนินงาน
แม่ฟ้าหลวง เชียงราย	4,266,337			เป็นไปตามแผนดำเนินงาน
ภูเก็ต	51,799,848			เป็นไปตามแผนดำเนินงาน

(ดูสถิติการใช้ไฟฟ้าเพิ่มเติมท้ายเล่มที่ส่วนของผลดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม)

ระบบไฟฟ้า

และความเย็นภาคพื้นดินสำหรับอากาศยาน



ทอท.ติดตั้งหน่วยจำหน่ายไฟฟ้า (Fixed Ground Power Units) และหน่วยเครื่องปรับอากาศ (Fixed Preconditioned Air Units: PC AIR) ที่หลุมจอดท่าอากาศยานสุวรรณภูมิทั้งสิ้น 51 หลุมจอด สำหรับจ่ายไฟฟ้าและความเย็นแก่อากาศยาน ซึ่งจะช่วยให้ ทอท.สามารถลดการปล่อยมลพิษสู่อากาศและยืดอายุการใช้งานของอุปกรณ์ในอากาศยาน เนื่องจากไม่ต้องติดเครื่องยนต์ตลอดเวลา โดยทอท.มีแผนที่จะติดตั้งเพิ่มเติมให้ครบทุกหลุมจอดของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและท่าอากาศยานอื่นๆ ในอนาคต

บรรยายพิเศษ

เพื่อสร้างความตระหนักด้านสิ่งแวดล้อมให้แก่พนักงาน

ทอท.จัดให้มีการบรรยายพิเศษเรื่อง Airport Growing Green แก่พนักงานทั้งสิ้น 200 คน ในวันที่ 5 มิถุนายน 2560 เนื่องในโอกาสวันสิ่งแวดล้อมโลก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจถึงนโยบายและแนวทางการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมของ ทอท. รวมทั้งสร้างความตระหนักถึงความสำคัญในการมีส่วนร่วมของผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อมุ่งสู่การเป็นท่าอากาศยานที่ดำเนินการอย่างยั่งยืน



การควบคุม คุณภาพอากาศ

ฝ่ายสิ่งแวดล้อมของ ทอท.ดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพของอากาศของท่าอากาศยานทั้ง 6 แห่ง ซึ่งประกอบด้วยดัชนีคุณภาพอากาศ ได้แก่ ความเข้มข้นฝุ่นละอองรวม (Total Suspended Particles-TSP) ไนโตรเจนไดออกไซด์ (NO₂) คาร์บอนมอนอกไซด์ (CO) ฝุ่นละอองขนาดเล็กไม่เกิน 10 ไมครอน (PM 10) และสารประกอบไฮโดรคาร์บอนรวม (Total Hydrocarbon -THC) ให้เป็นไปตามกฎหมายและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องเพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและชุมชนโดยรอบท่าอากาศยาน ซึ่งในปี 2560 รายละเอียดการตรวจวัดคุณภาพอากาศมีดังนี้

ท่าอากาศยาน	คุณภาพอากาศที่ตรวจวัด	แนวโน้มเทียบกับปี 2559
BKK ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	ไม่เกินเกณฑ์ที่กำหนด	ไม่เกินมาตรฐานที่กำหนด
DMK ท่าอากาศยานดอนเมือง	ไม่เกินเกณฑ์ที่กำหนด	ไม่เกินมาตรฐานที่กำหนด
CNX ท่าอากาศยานเชียงใหม่	ไม่เกินเกณฑ์ที่กำหนด	ไม่เกินมาตรฐานที่กำหนด
HDY ท่าอากาศยานหาดใหญ่	ไม่เกินเกณฑ์ที่กำหนด	ไม่เกินมาตรฐานที่กำหนด
HKT ท่าอากาศยานภูเก็ต	ไม่เกินเกณฑ์ที่กำหนด	ไม่เกินมาตรฐานที่กำหนด
CEI ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย	ไม่เกินเกณฑ์ที่กำหนด	ไม่เกินมาตรฐานที่กำหนด

การควบคุม ผลกระทบทางเสียง

ทอท.บริหารจัดการผลกระทบทางเสียงต่อสิ่งแวดล้อมและชุมชนโดยรอบท่าอากาศยาน ให้เป็นไปตามกฎหมายและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง โดยการใช้ระบบตรวจวัดเสียงอากาศยานแบบถาวร (Airport Noise Monitoring System : ANMS) และกำหนดมาตรการเพื่อป้องกันและลดผลกระทบทางเสียงจากท่าอากาศยาน ดังนี้



มาตรการป้องกันแก้ไข และลดผลกระทบทางเสียงของ กอก.

ทอท.กำหนดให้มีมาตรการป้องกัน
แก้ไข และลดผลกระทบทางเสียงของ
ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งเป็นหลัก
ปฏิบัติเดียวกันทุกท่าอากาศยาน โดยมี
รายละเอียดดังนี้

ประชาสัมพันธ์ข้อมูลการ
ดำเนินงานของท่าอากาศยาน
และจัดการข้อร้องเรียน
อย่างต่อเนื่อง

กำหนดให้สายการบินปฏิบัติการ
นำเครื่องขึ้น-ลง โดยส่งเสียง
รบกวนต่ำที่สุด

เพิ่มการใช้ทางวิ่งที่มี
ผลกระทบน้อยที่สุด

จำกัดการใช้เครื่องบิน
ที่มีเสียงดังโดยเก็บ
ค่าธรรมเนียมหรืออื่นๆ

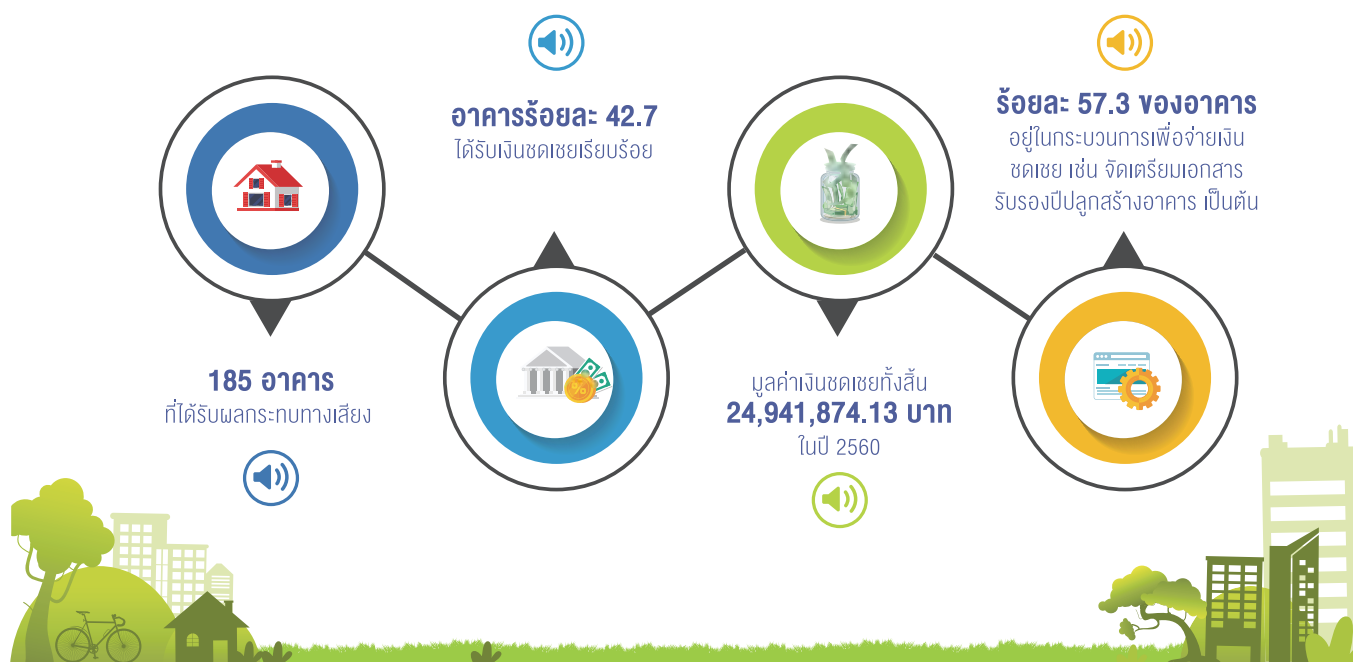
ดำเนินการเพื่อป้องกันเสียง
แก่สถานที่ซึ่งต้องการ
ความเงียบเป็นพิเศษ เช่น
สถาบันการศึกษา
ศาสนสถาน

กำหนดให้นักบินปฏิบัติตาม
หลักเกณฑ์ในการบิน
และการร่อนเครื่องลงตาม
มาตรฐานที่กำหนด
เช่น ICAO

การดำเนินการแก้ไขปัญหาผลกระทบด้านเสียง

จากการดำเนินงานท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ตามแผนงานพัฒนาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ระยะที่ 2

ทอท.อยู่ระหว่างการดำเนินงานพัฒนาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิระยะที่ 2 โดยได้ดำเนินมาตรการเพื่อลดผลกระทบด้านเสียง
ต่อชุมชนโดยรอบที่อยู่ในพื้นที่ที่ค่า NEF 30-40 (Noise Exposure Forecast)



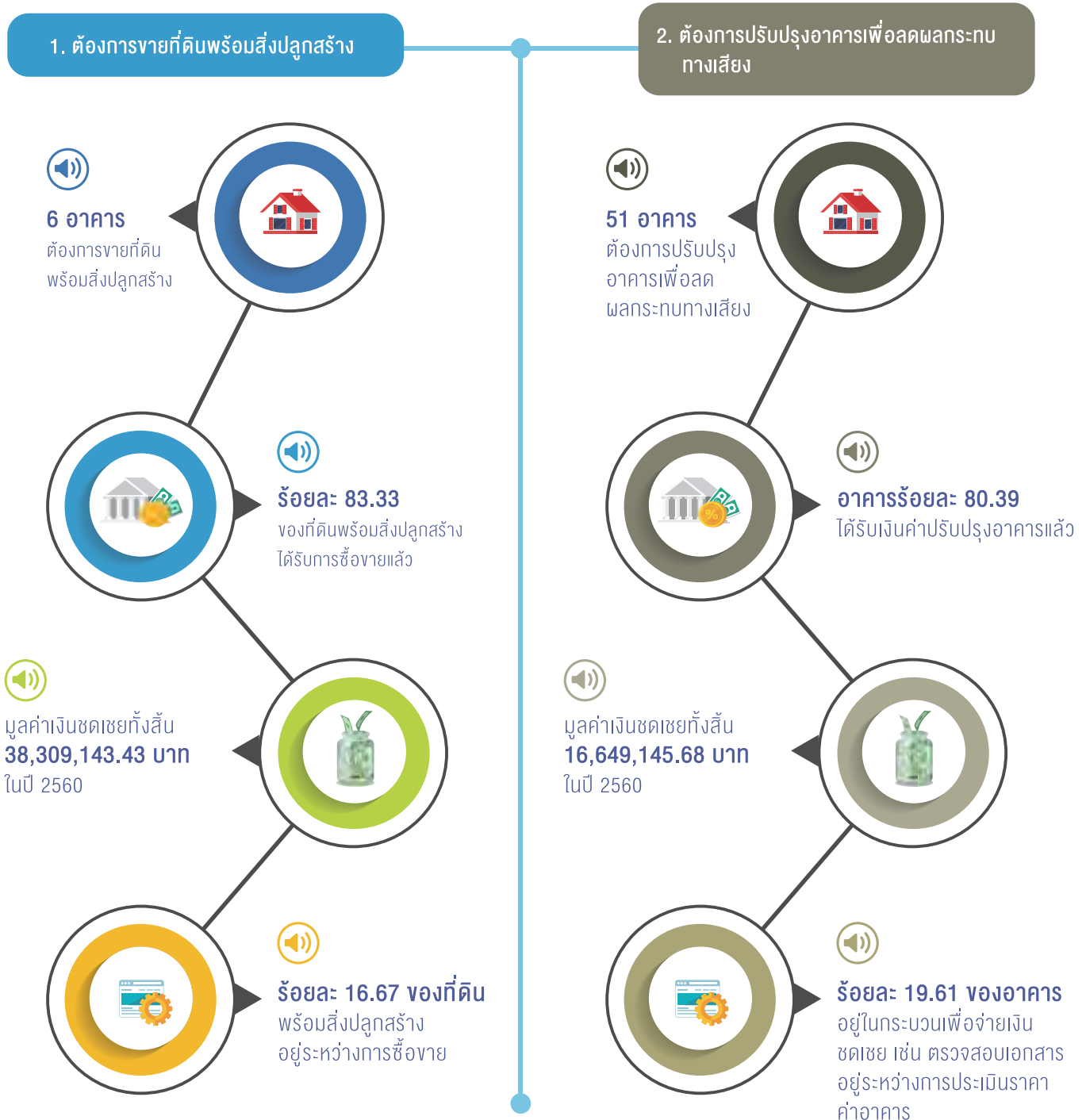
การดำเนินการแก้ไขปัญหา

ผลกระทบด้านเสียงจากการดำเนินงานท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

กรณีอาคารที่ปลูกสร้างตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2544 - 28 กันยายน 2549 โดยได้ดำเนินการมาตรการเพื่อลดผลกระทบด้านเสียงต่อชุมชน โดยรอบ แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ตาม NEF (Noise Exposure Forecast)



พื้นที่ค่า NEF มากกว่า 40 (Noise Exposure Forecast) แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ





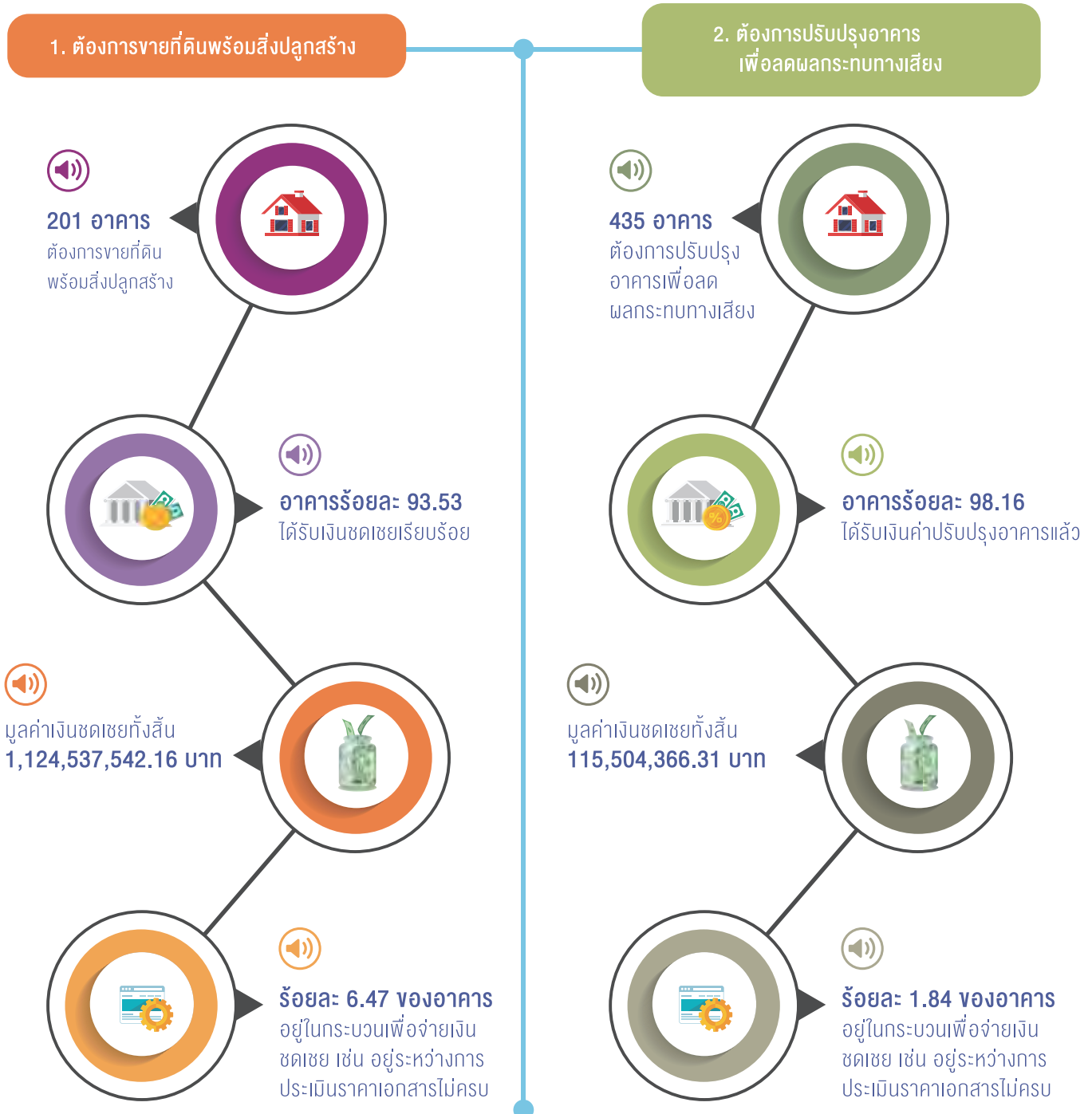
พื้นที่ค่า NEF 30 - 40 (Noise Exposure Forecast) แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ



สำหรับ กรณีอาคารที่ปลูกสร้างตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2544 - 28 กันยายน 2549
โดยได้ดำเนินการมาตรการเพื่อลดผลกระทบด้านเสียงต่อชุมชนโดยรอบ โดยแบ่งเป็น
2 กลุ่ม ตาม NEF (Noise Exposure Forecast)

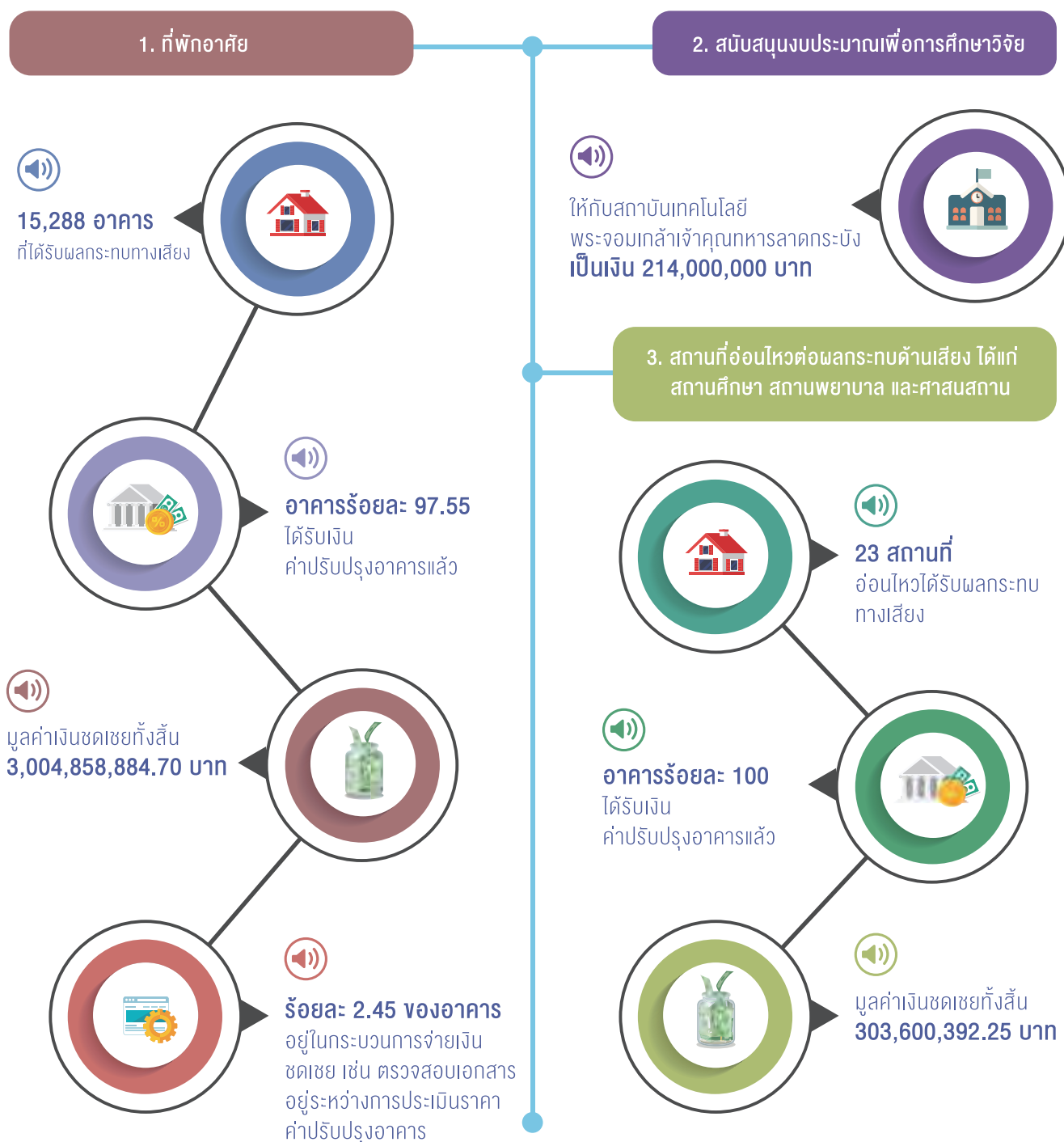


พื้นที่ค่า NEF มากกว่า 40 (Noise Exposure Forecast) แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ





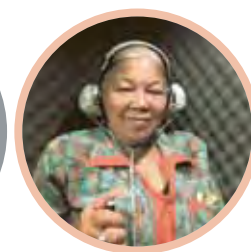
พื้นที่ค่า NEF 30 - 40 (Noise Exposure Forecast) แบ่งเป็น 3 ประเภท



โครงการ

ตรวจสุขภาพหูและสมรรถภาพการได้ยิน

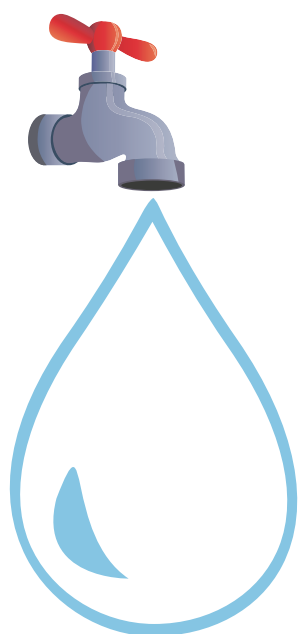
ฝ่ายสิ่งแวดล้อม ได้จัดให้มีโครงการตรวจสุขภาพหูและสมรรถภาพการได้ยินให้กับประชาชนที่อาศัยโดยรอบท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เพื่อเป็นการแสดงความรับผิดชอบต่อชุมชนที่ได้รับผลกระทบด้านเสียงจากการดำเนินงาน มีผู้เข้ารับการตรวจจำนวน 2,982 คน ด้วยวิธีตรวจสมรรถภาพการได้ยิน (Audiometry หรือ Audiometric test) พบว่ามีผู้ที่มีสมรรถภาพการได้ยินผิดปกติจำนวน 1,099 คน สาเหตุส่วนใหญ่เกิดจากการเสื่อมสมรรถภาพการได้ยินตามวัย โดยไม่พบสาเหตุที่เกิดจากการดำเนินงานของ ทอท. นอกจากนี้ ยังได้สนับสนุนอุปกรณ์เครื่องช่วยฟังมูลค่ากว่า 475,000 บาท ให้กับผู้ที่มีสมรรถภาพการได้ยินผิดปกติ รวมทั้งสิ้น 19 เครื่อง



การบริหาร

จัดการทรัพยากรน้ำ

ทอท.บริหารจัดการการใช้น้ำในท่าอากาศยานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดและดำเนินการควบคุมให้คุณภาพน้ำที่ปล่อยออกสู่สิ่งแวดล้อมให้เป็นไปตามมาตรฐานและข้อกำหนด โดยมีผลการดำเนินงานดังนี้



หน่วยธุรกิจ	แหล่งน้ำ	ปริมาณน้ำใช้ (ลูกบาศก์เมตร)	ปริมาณน้ำเข้าสู่การบำบัด (ลูกบาศก์เมตร)
สำนักงานใหญ่	น้ำประปา	55,480	47,158
ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	น้ำประปา	6,864,869	2,794,527
ท่าอากาศยานดอนเมือง	น้ำประปา	1,477,954	1,184,835
ท่าอากาศยานเชียงใหม่	น้ำบาดาล	131,457	92,019
ท่าอากาศยานหาดใหญ่	น้ำบาดาล	283,066	182,500
	น้ำประปา	48,341	
ท่าอากาศยานภูเก็ต	น้ำประปา	553,499	285,897
ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย	น้ำบาดาล	59,271	24,408
	น้ำผิวดิน		

(ดูสถิติการใช้น้ำเพิ่มเติมท้ายเล่มที่ส่วนของผลดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม)

โครงการรีไซเคิลน้ำ จากระบบบำบัดน้ำเสียท่าอากาศยานภูเก็ต (Reclaim Water)

ในปี 2560 ทอท.จัดให้มีระบบ Reclaim Water สำหรับบำบัดน้ำเสียที่ท่าอากาศยานภูเก็ต ซึ่งใช้กรรมวิธีกรองน้ำแบบ Multimedia โดยนำน้ำเสียหลังการบำบัดมาใช้ในอาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศและอาคารผู้โดยสารภายในประเทศ โครงการดังกล่าวสามารถลดการใช้น้ำประปาไปได้เฉลี่ย 280 ลูกบาศก์เมตรต่อเดือน



การบริหาร จัดการของเสีย

ทอท.บริหารจัดการขยะทั่วไปและขยะอันตรายในท่าอากาศยาน โดยว่าจ้างผู้ให้บริการที่มีระบบการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมและกระบวนการจัดการขยะที่ได้มาตรฐานตามข้อกำหนด ทอท.มีผลดำเนินงานด้านการจัดการขยะตามรายละเอียดดังนี้

หน่วยธุรกิจ	ปริมาณขยะทั่วไป (ตัน)	ปริมาณขยะอันตราย (ตัน)	ปริมาณขยะติดเชื้อ (กิโลกรัม)
สำนักงานใหญ่	-	-	-
ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	22,168.29	118.54	1.51
ท่าอากาศยานดอนเมือง	5,822	3.41	235.5
ท่าอากาศยานเชียงใหม่	3,258.3	-	0.047
ท่าอากาศยานหาดใหญ่	273,750	-	-
ท่าอากาศยานภูเก็ต	3,009,664	-	0.25
ท่าอากาศยาน แม่ฟ้าหลวง เชียงราย	92.223	-	-



(ดูสถิติปริมาณของเสียเพิ่มเติมท้ายเล่มที่ส่วนของผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม)

ดูแลและส่งเสริมคุณค่าแก่ “ทุกคน” อย่างจริงใจ

การส่งเสริมคุณค่าแก่ทุกคนอย่างจริงใจเป็นสิ่งที่ ทอท. ยึดมั่นในการดำเนินงาน เพื่อสร้างประโยชน์ร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม โดยเฉพาะสังคมและชุมชนอย่างยั่งยืน ด้วยตระหนักดีว่า ทอท. ไม่สามารถเติบโตอย่างมั่นคงได้หากขาดแรงสนับสนุนและการยอมรับจากสังคม โดย ทอท. มีเป้าหมายในการเป็น “สนามบินที่เป็นพลเมืองที่ดีของสังคมและเป็นเพื่อนบ้านที่ดีของชุมชน - Corporate Citizenship Airport” ผ่านการดำเนินโครงการเพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมกับชุมชนโดยรอบท่าอากาศยาน

ตามยุทธศาสตร์ที่ 3 กิจกรรมเพื่อความยั่งยืน (Sustainable Initiatives) ภายใต้แผนแม่บทการพัฒนาที่ยั่งยืนของ ทอท. ประจำปี 2559 - 2562 นอกจากนี้ ทอท. ยังให้ความสำคัญกับการดำเนินงานเพื่อส่งเสริมการให้บริการแก่ผู้โดยสารทุกกลุ่ม รวมถึงผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือพิเศษ และการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชนเพื่อแสดงความตั้งใจจริงที่จะเคารพและดูแลทุกคนอย่างเท่าเทียมและทั่วถึง

สัดส่วนการสนับสนุนกิจกรรมเพื่อสังคมของ ทอท.



ปี 2560 ทอท. จัดให้มีกิจกรรม
เพื่อพัฒนาสังคม
จำนวนทั้งสิ้น 33 โครงการ

คิดเป็น 14,515,693.54 บาท



โดยมีผู้บริหาร
เข้าร่วมโครงการ
55 คน

พนักงานเข้าร่วมโครงการ 980 คน

คิดเป็น
8,429 ชั่วโมง



หรือ
4,383,641.60 บาท

*โครงการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของสำนักงานใหญ่ ทอท.

ร้อยละ 8.8
การบริจาคเพื่อการกุศล



ร้อยละ 90.7
การลงทุนเพื่อสังคม



ร้อยละ 0.4
การพาณิชย์เพื่อสังคม



เงินบริจาค ทั้งสิ้น
3,785,200 บาท



มูลค่าของเวลา
ในการปฏิบัติกิจกรรม
จิตอาสาทั้งสิ้น
5,190,824.72 บาท



มูลค่าสินค้า
และบริการของ
กิจกรรมเพื่อสังคม
ทั้งสิ้น
14,515,693.54 บาท



ค่าดำเนินงานของ
แผนกด้านชุมชนสัมพันธ์
ทั้งสิ้น 50,013,600 บาท



การส่งมอบ คุณค่าทางสังคมของ ทอท.

ทอท.แบ่งระดับของการดำเนินกิจกรรมเพื่อพัฒนาชุมชนและสังคมออกเป็น 3 ระดับ คือ กิจกรรมร่วมระดับองค์กรภายใต้แนวคิดสนามบินแห่งการเรียนรู้ (Learning Airport) กิจกรรมสร้างเอกลักษณ์ระดับท่าอากาศยาน และกิจกรรมเพื่อชุมชนหรือสังคม เพื่อรักษาความสัมพันธ์อันดีระหว่างท่าอากาศยานและชุมชน โดย ทอท.กำหนดแนวทางด้านการส่งมอบคุณค่าทางสังคมของ ทอท. และท่าอากาศยานทั้ง 6 แห่ง เพื่อเป็นกรอบในการดำเนินงานพัฒนาสังคม โดยมีคณะกรรมการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อพัฒนาสู่ความยั่งยืนของ ทอท.และคณะทำงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อพัฒนาสู่ความยั่งยืน 6 ท่าอากาศยานทำหน้าที่กำกับดูแลการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนแม่บทและกลยุทธ์ที่วางไว้

ปี 2560 ทอท.ดำเนินการตามแผนแม่บทด้านการพัฒนาที่ยั่งยืน โดยมุ่งเน้นยุทธศาสตร์ที่ 3 กิจกรรมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainability Initiatives) ประกอบด้วย การออกแบบกิจกรรมทั้งในระดับองค์กร (Corporate) และระดับท่าอากาศยาน (Airport) เพื่อสร้างเอกลักษณ์ที่ยั่งยืน (Sustainable Brand) และการประเมินคุณค่าทางสังคมพร้อมทั้งผลตอบแทนทางสังคมของกิจกรรม (Social Value Assessment and Social Return On Investment) โดยมีรายละเอียดดังนี้

กิจกรรมเพื่อการพัฒนา ที่ยั่งยืนระดับองค์กร (Corporate Sustainability Initiatives)



BEYOND
THE SKY

การสร้างความสัมพันธ์กับชุมชน

ส่งเสริมให้ชุมชนมีส่วนร่วมและเกิดการรวมกลุ่ม ซึ่งจะเป็นการพัฒนาความเข้มแข็งให้เกิดขึ้นแก่ชุมชน เพื่อการเติบโตร่วมกันอย่างยั่งยืน

17 PARTNERSHIPS FOR THE GOALS



การพัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่น

ร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการสนับสนุนความเจริญเติบโตของระบบเศรษฐกิจในท้องถิ่นที่ ทอท.เข้าไปดำเนินงานผ่านการส่งเสริมการท่องเที่ยว การค้าขายผลิตภัณฑ์ในท้องถิ่น และการบริการต่างๆ ที่เป็นธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH



9 INNOVATION AND INFRASTRUCTURE



11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES



การพัฒนาทุนมนุษย์

การสร้างต้นทุนทางความรู้ ทักษะความสามารถต่างๆ ของคนในท้องถิ่นที่ ทอท.ได้เข้าไปดำเนินการควบคู่กับคุณภาพชีวิตที่ดีของคนในชุมชน แต่ยังคงไว้ซึ่งความเป็นวัฒนธรรม ประเพณีหรือภูมิปัญญาดั้งเดิมของท้องถิ่น

4 QUALITY EDUCATION



การอนุรักษ์ระบบนิเวศ

การเป็นส่วนหนึ่งที่จะร่วมมือกับชุมชนในท้องถิ่นในการฟื้นฟูและอนุรักษ์ระบบนิเวศเดิมที่ ทอท.ได้เข้าไปดำเนินงานและส่งเสริมการอนุรักษ์ระบบนิเวศของชุมชนใกล้เคียงให้มีความอุดมสมบูรณ์เพิ่มมากขึ้น แต่ยังคงไว้ซึ่งความปลอดภัยในการบิน

13 CLIMATE ACTION



14 LIFE BELOW WATER



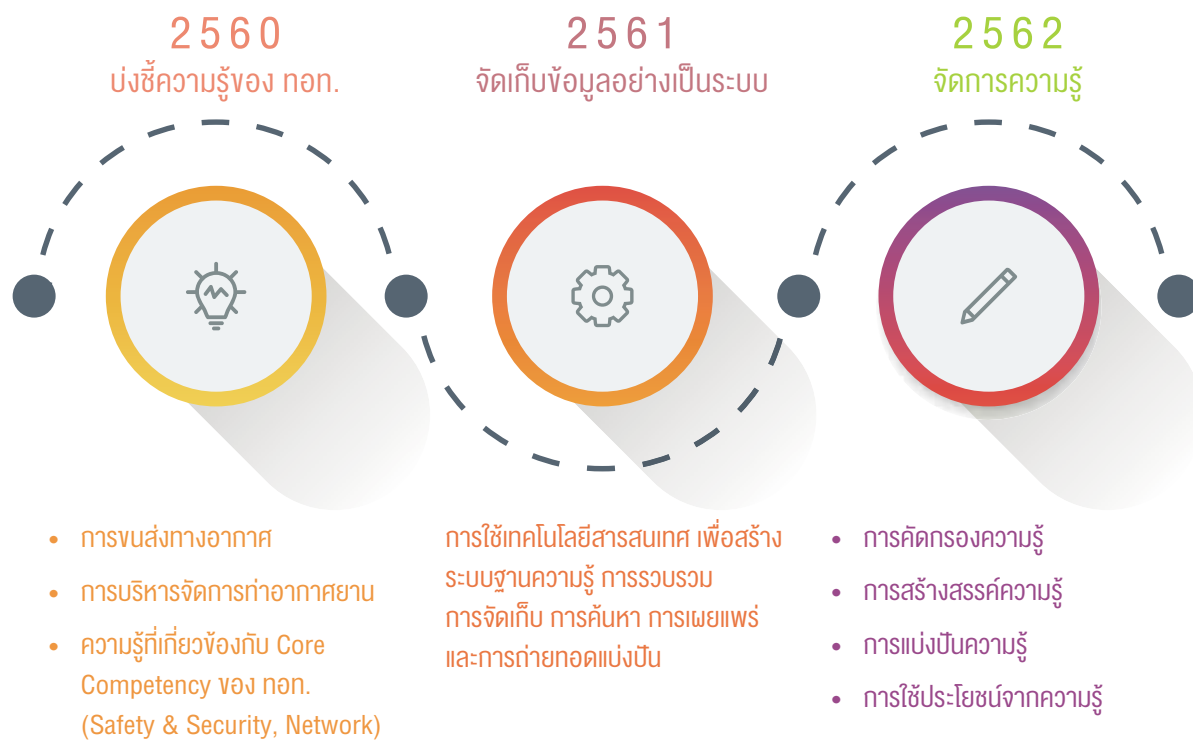
15 LIFE ON LAND



ทอท.เป็นสนามบินที่เป็นพลเมืองที่ดีของสังคมและเพื่อนบ้านที่ดีของชุมชน มุ่งมั่นพัฒนาทุนมนุษย์ด้วยการเป็น “แหล่งเรียนรู้” เกี่ยวกับกิจการขนส่งทางอากาศ และการบริหารจัดการท่าอากาศยาน รวมถึงเป็น “แหล่งความรู้” ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของสมาชิกในชุมชนรอบท่าอากาศยาน และสังคมในวงกว้าง โดย ทอท.ได้ผนวกเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน หรือ Sustainable Development Goals (SDGs) เข้ากับกรอบแนวทางการส่งเสริมคุณค่าทางสังคมของ ทอท.ดังนี้

แผนดำเนินงาน

กิจกรรมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนระดับองค์กร



โครงการสนามบินแห่งการเรียนรู้

(ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
ท่าอากาศยานดอนเมือง
ท่าอากาศยานภูเก็ต)



โครงการศึกษาดูงาน ณ ท่าอากาศยาน

(6 ท่าอากาศยาน)



โครงการ AOT พี่อาสา (6 ท่าอากาศยาน)

- กิจกรรมการอบรมดับเพลิงขั้นต้น
- กิจกรรม วิทยาสี ใส่ใจ สิ่งแวดล้อม

โครงการ สนามบินแห่งการเรียนรู้

เป็นโครงการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมระดับองค์กรของ ทอท. โดยความร่วมมือของหน่วยงานด้านการขนส่งทางอากาศ ในสังกัดกระทรวงคมนาคม ได้แก่ กรมท่าอากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด สถาบันการบินพลเรือน และสำนักงานการบินพลเรือน แห่งประเทศไทย ที่มุ่งเน้นการส่งมอบความรู้ด้านกิจการขนส่ง ทางอากาศ (Air Transportation Industry) และภารกิจของ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้แก่นักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ในโรงเรียนโดยรอบท่าอากาศยานที่ ทอท.บริหารงาน รวมทั้ง ยังเป็นการสร้างแรงบันดาลใจในการเลือกศึกษาต่อสาขา ที่เกี่ยวข้องในระดับอุดมศึกษา ซึ่งจะส่งผลต่อการสนับสนุน การสร้างบุคลากรด้านกิจการขนส่งทางอากาศ



โครงการ ศึกษาดูงาน ณ ท่าอากาศยาน

ทอท.มุ่งเน้นการเป็นแหล่งเรียนรู้ด้านการบริหารจัดการท่าอากาศยานให้แก่หน่วยงานและสถาบันการศึกษาต่างๆ โดยการส่งมอบความรู้ เช่น การบริหารจัดการด้านความปลอดภัย การบริหารจัดการโดยสาธารณะภายในท่าอากาศยาน มีจำนวนผู้เข้าเยี่ยมชมจากทุกท่าอากาศยาน ดังนี้



มีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการบริหาร
จัดการท่าอากาศยาน สำหรับหน่วยงาน
และสถาบันการศึกษาที่น่าสนใจ

จำนวนผู้เข้าเยี่ยมชม
ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย
1,788 คน

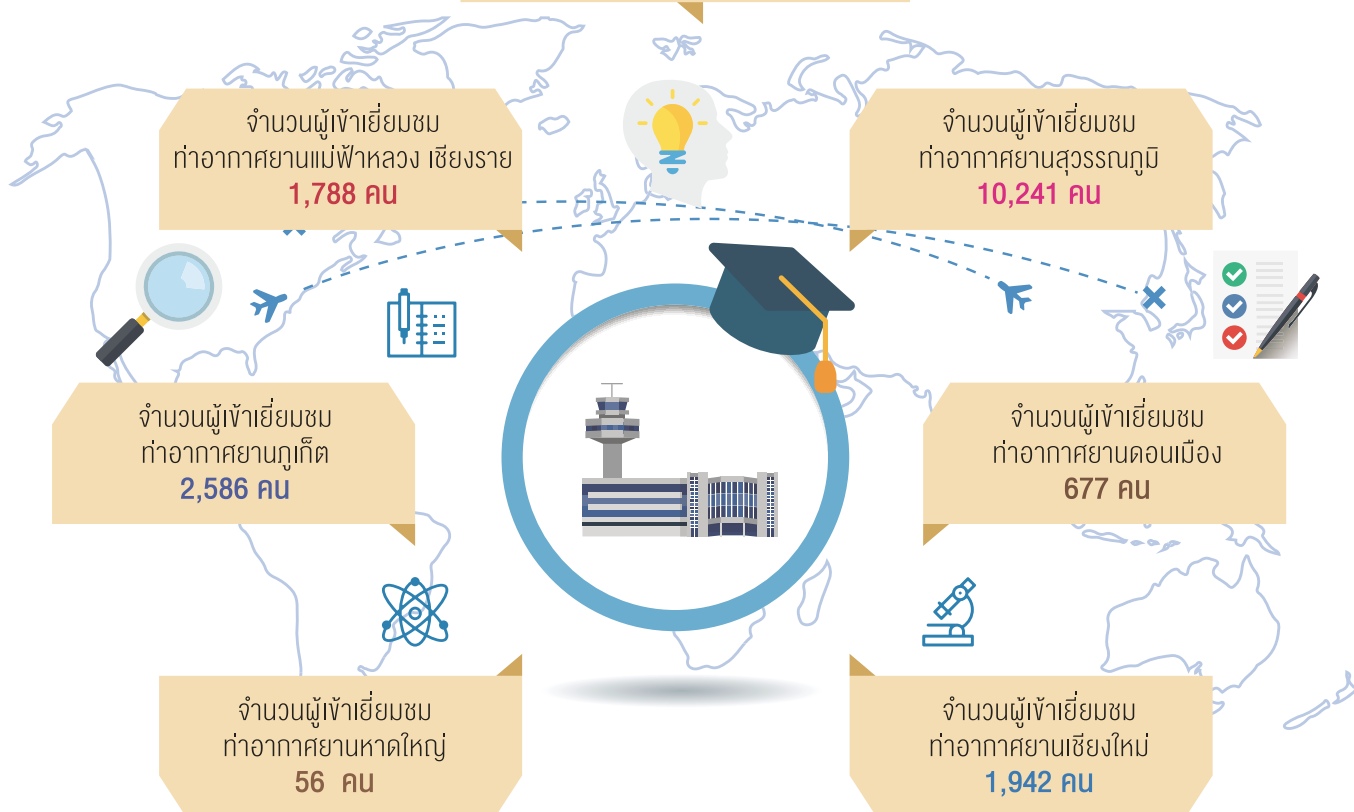
จำนวนผู้เข้าเยี่ยมชม
ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
10,241 คน

จำนวนผู้เข้าเยี่ยมชม
ท่าอากาศยานภูเก็ต
2,586 คน

จำนวนผู้เข้าเยี่ยมชม
ท่าอากาศยานดอนเมือง
677 คน

จำนวนผู้เข้าเยี่ยมชม
ท่าอากาศยานหาดใหญ่
56 คน

จำนวนผู้เข้าเยี่ยมชม
ท่าอากาศยานเชียงใหม่
1,942 คน



โครงการ AOT พี่อาสา

ทอท.มุ่งสร้างแหล่งความรู้ในด้านต่างๆ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของชุมชนและสังคมในวงกว้าง ผ่านการดำเนินโครงการ AOT พี่อาสา ในทุกท่าอากาศยาน ซึ่งปัจจุบันมี 2 กิจกรรม คือ



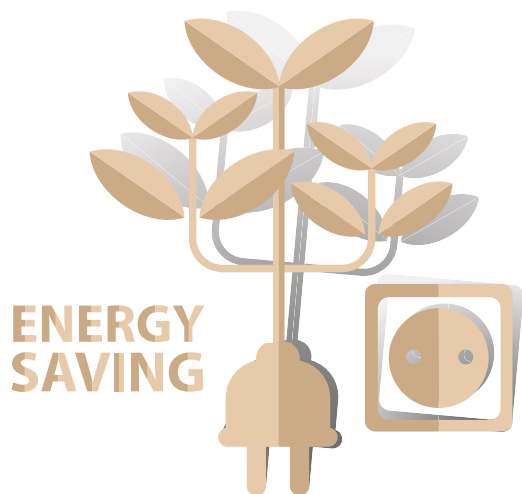
กิจกรรมการอบรมดับเพลิงขั้นต้น

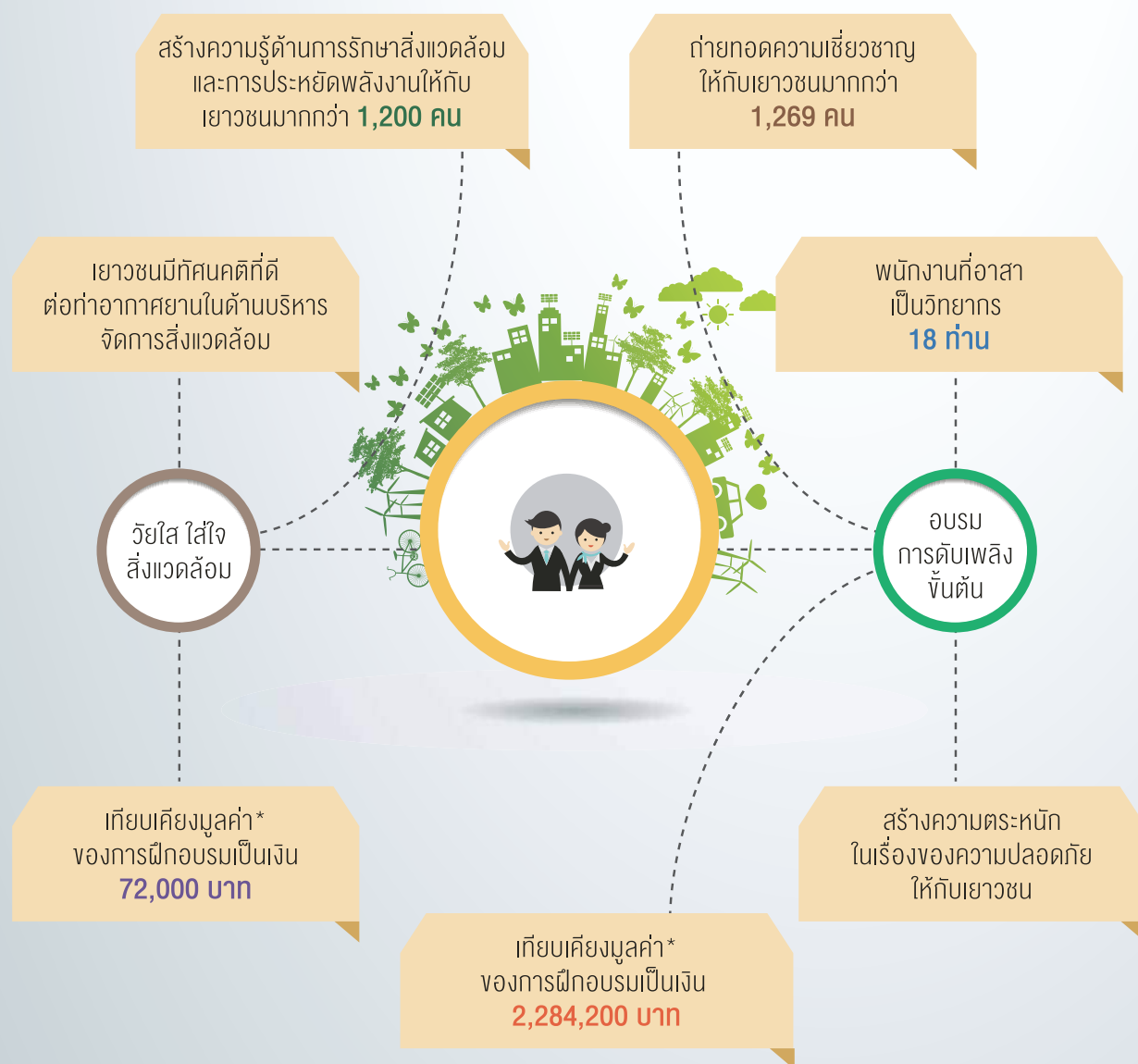
เสริมสร้างความรู้ด้านการดับเพลิงขั้นต้น ทั้งภาคทฤษฎี และภาคปฏิบัติ และความรู้ด้านความปลอดภัยแก่เยาวชน สถานศึกษา และชุมชน โดยรอบท่าอากาศยานทั้ง 6 แห่ง ในความรับผิดชอบของ ทอท. รวมทั้งสำนักงานใหญ่ โดยมีพนักงาน ทอท.เป็นวิทยากร



กิจกรรม วัยใส ใส่ใจ สิ่งแวดล้อม

บรรยายให้ความรู้ด้านการรักษาสิ่งแวดล้อมและการประหยัดพลังงานที่ถูกต้อง ให้กับนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาว่า 1,200 คน ของโรงเรียนโดยรอบท่าอากาศยาน 6 แห่ง ของ ทอท.เพื่อให้ นักเรียนสามารถนำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการประหยัดพลังงานไฟฟ้าของโรงเรียน และปรับใช้ในชีวิตประจำวัน รวมถึงการมอบรางวัลให้แก่โรงเรียนที่เข้าร่วมโครงการที่สามารถประหยัดปริมาณการใช้ไฟฟ้า เพื่อให้เยาวชนมีทัศนคติที่ดีต่อท่าอากาศยานในด้านการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม และมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องในเรื่องการประหยัดพลังงาน และร่วมลดปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ





¹ เทียบเคียงกับหลักสูตรการฝึกอบรมที่เปิดสอนโดยทั่วไป

กิจกรรมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ระดับท่าอากาศยาน (Airport Sustainability Initiatives)



ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

การร่วมมือเพื่อส่งเสริมเอกลักษณ์ของประเทศ การพัฒนาคนให้แก่อุตสาหกรรม การส่งเสริมและพัฒนาระบบคมนาคมขนส่งและการดูแลสุขภาพ ความปลอดภัย



แผนดำเนินงาน

กิจกรรมเพื่อสังคมและชุมชนท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ



ปรับปรุง

ปรับปรุงและฟื้นฟูแหล่งน้ำ เพื่อเพิ่มอัตราการไหลของน้ำและคุณภาพน้ำ



พัฒนา

ส่งเสริมการพัฒนาอาชีพรอบแหล่งน้ำ ทั้งการเกษตรและการประมง



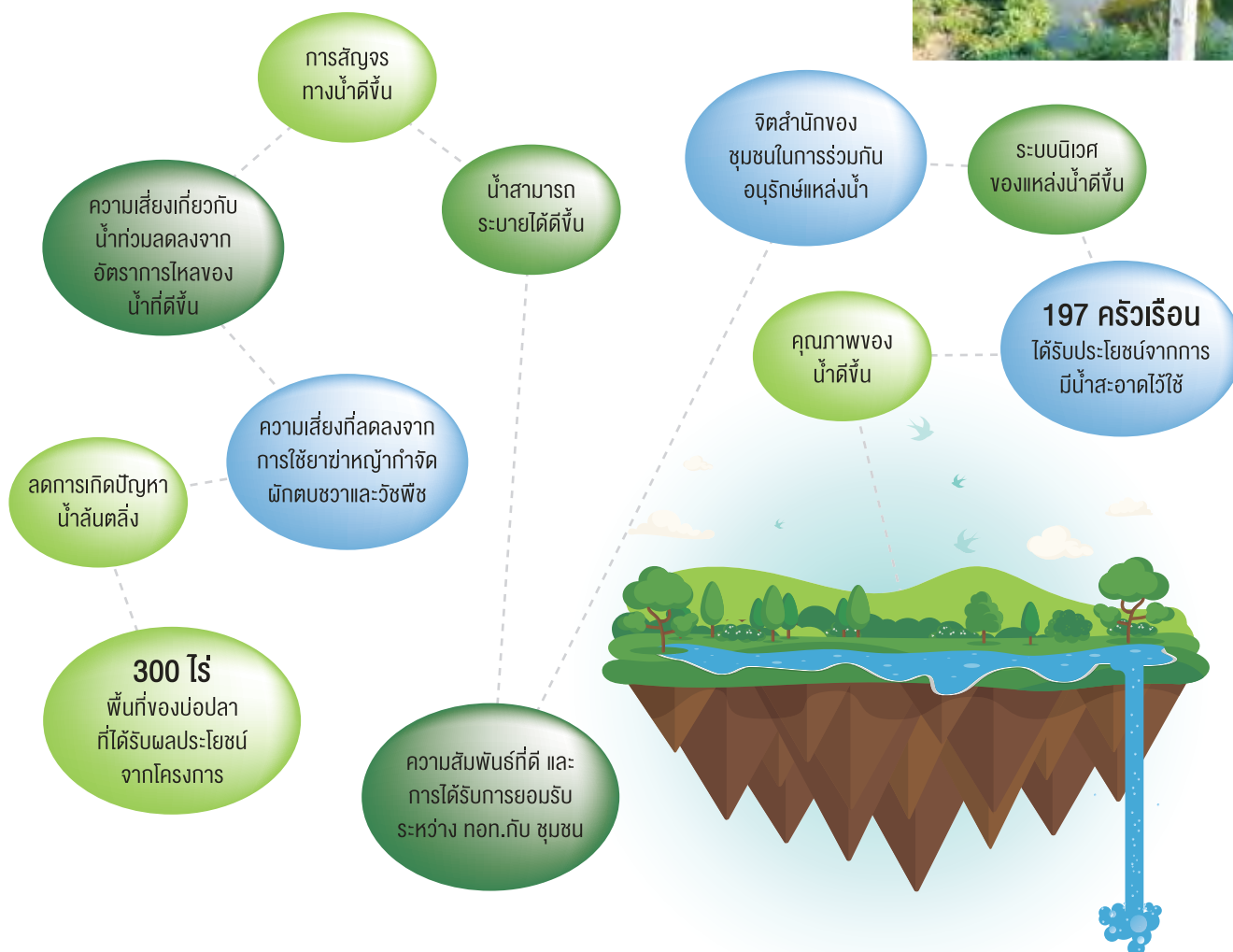
ขยายผล

ขยายโครงการเพื่อสร้างอาชีพและรายได้ให้กับชุมชนใกล้เคียงอื่นๆ พร้อมทั้งส่งเสริมช่องทางการจำหน่ายและการประชาสัมพันธ์ในพื้นที่เชิงพาณิชย์ของท่าอากาศยาน

โครงการนำร่อง

การพัฒนากระบวนการนิเวศชุมชนโดยรอบท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ปี 2560 ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มุ่งเน้นสร้างความร่วมมือและการเชื่อมโยงกับผู้มีส่วนได้เสีย ด้วยโครงการนำร่องการพัฒนากระบวนการนิเวศชุมชนโดยรอบท่าอากาศยานบิณสุวรรณภูมิ โดยการสนับสนุนหน่วยงานภาครัฐระดับท้องถิ่นโดยรอบท่าอากาศยาน ในการขุดลอกคูคลอง กำจัดผักตบชวา วัชพืช และสิ่งปฏิกูลอื่นๆ ที่กีดขวางทางน้ำ เพื่อเพิ่มอัตราการไหลของน้ำ พัฒนาคุณภาพน้ำตามธรรมชาติ และลดความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพจากการกำจัดผักตบชวาและวัชพืชด้วยยาปราบศัตรูพืช สร้างจิตสำนึกของชุมชนในการรักษาดูแลสภาพแวดล้อมเพื่อการอยู่อาศัยและการประกอบอาชีพ



BEYOND
THE SKY

DMK

ท่าอากาศยานดอนเมือง

การร่วมมือกับคู่ธุรกิจเพื่อให้บริการ การสร้างทุนมนุษย์ด้านการบินและการบริหารจัดการเพื่อลดผลกระทบทางสิ่งแวดล้อม



แผนดำเนินงาน

กิจกรรมเพื่อสังคมและชุมชนท่าอากาศยานดอนเมือง

2560

พัฒนา

การติดตั้งแผงโซลาร์เซลล์ ชุดก้างหัน
เพิ่มเติมออกซิเจนให้ผิวน้ำ และระบบ
รดน้ำอัตโนมัติการบรรยายความรู้
เกี่ยวกับพลังงานทดแทน

2561

ประยุกต์ใช้

การบูรณาการองค์ความรู้เข้าสู่
สะเต็มศึกษา (Science, Technology,
Engineering and Mathematics
Education) และสาระการเรียนรู้

2562

ขยายสู่ชุมชน

พัฒนาต้นแบบการเรียนรู้
และขยายสู่โรงเรียนอื่น

โครงการส่งเสริม การเรียนรู้ด้านพลังงานสะอาด



ท่าอากาศยานดอนเมือง สร้างทุนมนุษย์และบริหารจัดการเพื่อลดผลกระทบทางสิ่งแวดล้อมด้วยโครงการส่งเสริมการเรียนรู้ด้านพลังงานสะอาดซึ่งเป็นกิจกรรมการติดตั้งแผงโซลาร์เซลล์เพื่อสร้างพลังงานจากแสงอาทิตย์ ทดแทนการใช้กระแสไฟฟ้าสำหรับอุปกรณ์ เครื่องใช้ไฟฟ้าต่างๆ ให้แก่โรงเรียนบำรุงรวิรรณวิทยา ซึ่งเป็นโรงเรียนที่อยู่ในชุมชนที่ตั้งของท่าอากาศยาน และต่อยอดเป็นอุปกรณ์สำหรับการส่งเสริมการเรียนรู้ด้านพลังงานสะอาดทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ โดยรูปแบบที่เป็นทางการนั้น จะมีการนำองค์ความรู้ไปบูรณาการเข้ากับ สะเต็มศึกษา และสาระการเรียนรู้ 8 สาระของโรงเรียน และรูปแบบที่ไม่เป็นทางการ จะเป็นการแสดงการนำพลังงานไปใช้ขับเคลื่อนระบบรดน้ำอัตโนมัติในแปลงเกษตร และชุดกังหันเดิมออกซิเจนให้ผิวน้ำในบ่อเลี้ยงปลา





B E Y O N D
T H E
S K

C N X

ท่าอากาศยานเชียงใหม่

การอนุรักษ์ระบบนิเวศ วิธีการดำเนินชีวิตของชุมชนและการสร้าง
เครือข่ายเพื่อการเรียนรู้



แผนดำเนินงานกิจกรรม

เพื่อสังคมและชุมชนท่าอากาศยานเชียงใหม่

2560

ฟื้นฟู รักษา

การพัฒนาระบบนิเวศ
ผ่านการสร้างอ่างเก็บน้ำสาธารณะ
แก่ชุมชนบ้านจอมแจ้ง

2561

พัฒนาและพึ่งพาตนเอง

การขยายการพัฒนาระบบนิเวศ
โดยการพัฒนาศูนย์การเรียนรู้
พร้อมกับการจัดสร้างแหล่ง
นันทนาการธรรมชาติเพื่อเป็น
ศูนย์การเรียนรู้เกี่ยวกับพืชท้องถิ่น
หายากและสมุนไพร

2562

มุ่งสู่วิสาหกิจชุมชน

การพัฒนาระบบนิเวศ
และคุณค่าร่วมในเชิงเศรษฐกิจ
ระหว่าง ทอท. และชุมชน
ผ่านการจัดการท่องเที่ยวชุมชน

โครงการ

การส่งเสริมการท่องเที่ยวชุมชนบ้านจอมแจ้ง

ทำอากาศยานเชียงใหม่อนุรักษ์ระบบนิเวศวิถีการดำเนินชีวิตของชุมชนด้วยโครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวชุมชนบ้านจอมแจ้ง โดยเริ่มจากการให้เงินสนับสนุนในการสร้างอ่างเพื่อกักเก็บน้ำไว้ใช้ในการอุปโภค บริโภค และการประกอบอาชีพของชาวบ้านในช่วงเวลาที่ขาดแคลนน้ำ เพื่อส่งเสริมให้เกิดความสมดุลในระบบนิเวศวิถีจากการมีน้ำในปริมาณที่เพียงพอ และจะขยายผลการพัฒนานิเวศวิถีชุมชนในด้านอื่นๆ ผ่านการเรียนรู้และพัฒนาาร่วมกัน โดยมีรูปแบบการจัดการการท่องเที่ยวชุมชนเป็นเครื่องมือในการผลักดัน



B E Y O N D
T H E S K Y

HDY

ท่าอากาศยานขนาดใหญ่

การส่งเสริมวิถีชีวิตและความเชื่อ การสร้างเครือข่ายเพื่อการพัฒนาสังคมร่วมกันเพื่อทำให้คนในสังคมมีคุณภาพชีวิตที่ดี



แผนดำเนินงานกิจกรรม

เพื่อสังคมและชุมชนท่าอากาศยานขนาดใหญ่



สร้างชุมชนเข้มแข็ง

- สสำรวจทรัพยากรของพื้นที่ เช่น ทรัพยากรธรรมชาติ วัฒนธรรม ศิลปะ ประเพณีบ้านและชุมชน วิถีเกษตร
- การสร้างความรู้ ความเข้าใจ กับชาวบ้าน และทดลองทำกิจกรรม



สื่อสารขยายโอกาส

ขยายการพัฒนาความรู้ ความเข้าใจกับชาวบ้าน ประชาสัมพันธ์บางส่วน และสร้างการเรียนรู้ของชาวบ้าน จากการทดลองเส้นทางการท่องเที่ยว พร้อมทั้งการบริหารจัดการ



พัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยว

พัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยว และมีระบบการบริหารจัดการ เต็มรูปแบบสำหรับเส้นทางที่กำหนด

โครงการพัฒนา การท่องเที่ยวชุมชน อำเภอคลองหอยโข่ง



ทำอากาศยานขนาดใหญ่ส่งเสริมวิถีชีวิตและความเชื่อ สนับสนุนให้เกิดการพัฒนานิเวศวิถีชุมชน โดยใช้การท่องเที่ยวเป็นเครื่องมือ ด้วยโครงการพัฒนาการท่องเที่ยวชุมชน อำเภอคลองหอยโข่ง ซึ่งเริ่มจากการสำรวจทรัพยากรในรูปแบบต่างๆ ของพื้นที่ และการพัฒนาทุนมนุษย์ เพื่อให้ชาวบ้านตระหนักถึงคุณค่าของทรัพยากรที่มีอยู่ และเกิดจิตสำนึกในการอนุรักษ์ พร้อมทั้งเผยแพร่ให้แก่บุคคลทั่วไปในรูปแบบของการจัดการท่องเที่ยวชุมชน อันจะก่อให้เกิดการปรับปรุงพื้นที่ สภาพแวดล้อมที่จะทำให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นและเกิดรายได้เสริม





ท่าอากาศยานภูเก็ต

การอนุรักษ์ระบบนิเวศทางทะเล ศิลปะ วัฒนธรรม ส่งเสริมการท่องเที่ยวของประเทศไทย มุ่งมั่นเพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์



แผนดำเนินงานกิจกรรม

เพื่อสังคมและชุมชนท่าอากาศยานภูเก็ต



อนุรักษ์ พันธุ์

การพัฒนาทุนมนุษย์เพื่อความรู้และจิตสำนึกเกี่ยวกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติทางทะเล



สื่อสารขยายโอกาส

การขยายโครงการด้วยการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ (Network)



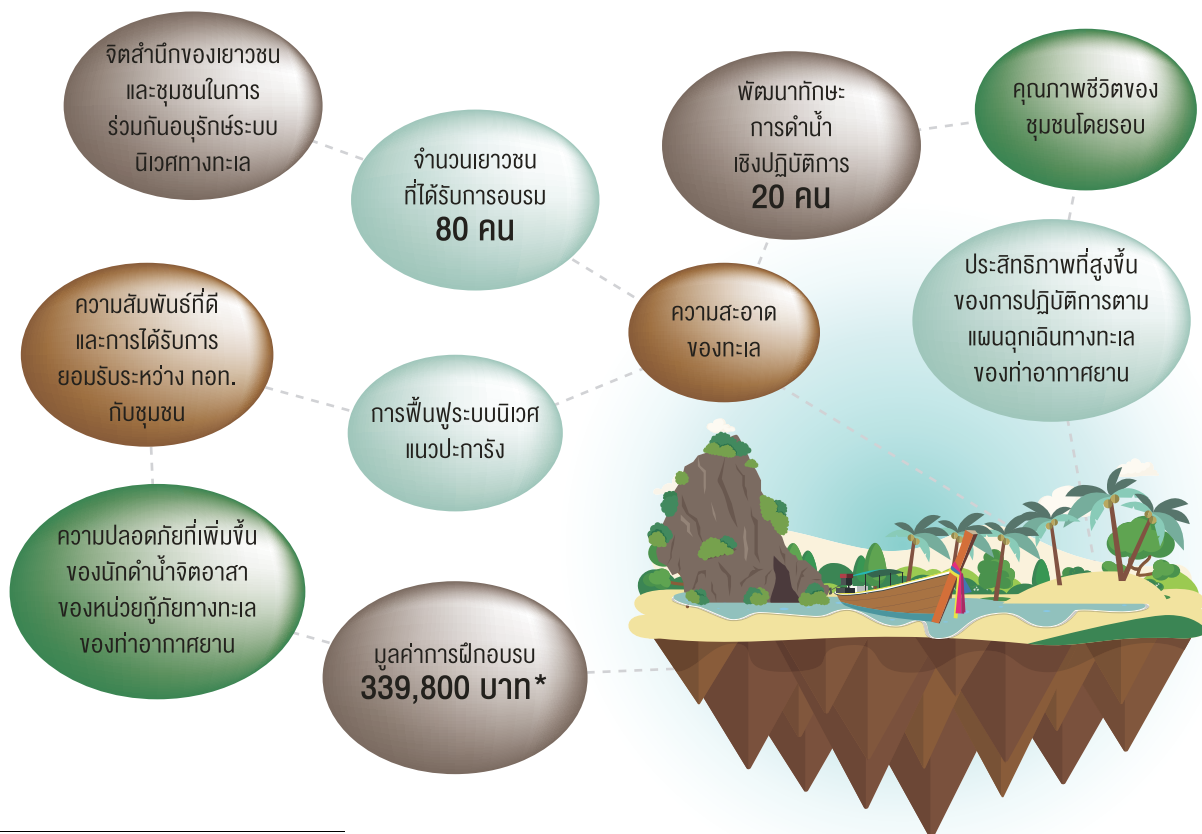
เชื่อมโยง

การสร้าง ความเชื่อมโยงในระดับจังหวัด และการสร้างเครือข่ายจิตอาสา เพื่อแผนฉุกเฉินทางทะเลอย่างเป็นรูปธรรม

โครงการ

HKT Loves Andaman Sea

ทำอาภาศยานภูเก็ตอณูรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติทางทะเล และสภาพแวดล้อมบริเวณชายฝั่งทะเล ตามบริบทของทำอาภาศยานที่มีที่ตั้งอยู่ติดกับทะเล ด้วยโครงการ HKT Loves Andaman Sea ซึ่งประกอบด้วย กิจกรรมย่อย 3 กิจกรรม เป็นกิจกรรมที่สร้างการมีส่วนร่วมจากทั้งพนักงานของทำอาภาศยาน ชุมชน และเยาวชนโดยรอบทำอาภาศยาน ได้แก่ 1) กิจกรรมจัดทำแปลงอนุบาลปะการังและเก็บขยะใต้ทะเล โดยสนับสนุนการดำเนินการจัดทำแปลงอนุบาลปะการัง พร้อมทั้งดำเนินการเก็บขยะใต้ทะเลในบริเวณพื้นที่อนุบาลปะการังในคราวเดียวกัน 2) กิจกรรมนำกอนูรักษ์น้อย HKT โดยจัดค่ายเยาวชนให้นักเรียนชั้นประถมศึกษาของโรงเรียนโดยรอบทำอาภาศยาน เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติทางทะเล และปลูกจิตสำนึกในการอณูรักษ์ทรัพยากรทางทะเล 3) กิจกรรมฝึกอบรมนักดำน้ำ โดยจัดอบรมนักดำน้ำ เพื่อสร้างนักดำน้ำจิตอาสาในการอณูรักษ์ทรัพยากรทางทะเล และเพิ่มทักษะให้กับนักดำน้ำของหน่วยกู้ภัยทางทะเลของทำอาภาศยาน



² เทียบเคียงกับหลักสูตรดำน้ำที่มีการเปิดเผยโดยทั่วไป

BEYOND
THE SKY

CEI

ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย

การฟื้นฟูทรัพยากรและแหล่งน้ำโดยรอบท่าอากาศยานและ
การมีส่วนร่วมในวิถีการดำเนินชีวิตของชุมชน

4 QUALITY
EDUCATION



11 SUSTAINABLE CITIES
AND COMMUNITIES



17 PARTNERSHIPS
FOR THE GOALS



แผนดำเนินงานกิจกรรม

เพื่อสังคมและชุมชนท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย

2560

คัดเลือกโครงการ

การพัฒนาทุนมนุษย์ทั่วไป
(เด็กเล็ก ผู้ใช้แรงงาน ผู้สูงอายุ)

2561

ขยายโครงการ

- การพัฒนาทุนมนุษย์
ที่สอดคล้องกับธุรกิจ
การขนส่งทางอากาศ
- การพัฒนาทุนด้านอื่นๆ
(เช่น ทุนทางปัญญา และทุน
ทางทรัพยากรธรรมชาติ)
- การเชื่อมโยงกับผู้มีส่วนได้เสีย
กรณีการขยายปริมาณเที่ยวบิน
และบทบาทการส่งเสริมเกี่ยวกับ
ธุรกิจการบิน

2562

สร้างคุณค่าร่วม

- การสร้างคุณค่าร่วมในเชิง
เศรษฐกิจระหว่าง ทอท.กับชุมชน
ผ่านการส่งเสริมอาชีพที่เกี่ยวข้อง
กับธุรกิจการบิน
- การออกแบบกิจกรรมเพื่อลด
ผลกระทบจากปริมาณเที่ยวบิน
และกิจกรรมเพื่อสร้างคุณค่า
จากธุรกิจการบิน

โครงการ พัฒนาทุนมนุษย์



ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย สร้างการเชื่อมโยงและการมีส่วนร่วมกับชุมชนด้วยโครงการพัฒนาทุนมนุษย์ตั้งแต่ระดับเด็กเล็กไปจนถึงผู้สูงวัย ประกอบด้วย 3 กิจกรรมย่อย ได้แก่ 1) กิจกรรมห้องส่งเสริมการพัฒนาเด็กปฐมวัย ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านปางลาว โดยมอบเงินสนับสนุนการสร้างห้อง และจัดหาอุปกรณ์เพื่อส่งเสริมการพัฒนาทักษะด้านต่างๆ ของเด็กก่อนวัยเรียน เพื่อเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ระบบการศึกษาหลักต่อไป 2) กิจกรรมธนาคารสุขภาพ โดยจัดหาและมอบอุปกรณ์ในการดูแลผู้ป่วย (เตียงผู้ป่วย เก้าอี้รถเข็น เครื่องวัดความดันโลหิต) สำหรับหมู่บ้าน เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้ป่วยและผู้ดูแล และ 3) กิจกรรมศูนย์กลางการเรียนรู้และพัฒนาผู้สูงวัย โดยมอบเงินสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม และอุปกรณ์ประกอบการฝึกอบรมให้กับผู้สูงอายุตำบลท่าสาย เพื่อส่งเสริมการทำกิจกรรมร่วมกัน และการพัฒนาความรู้และทักษะ เพื่อเป็นงานอดิเรก หรือ ต่อยอดในการสร้างรายได้



กิจกรรมเพื่อ สังคมเด่นของ ทอท.

ในปี 2560 พนักงาน ทอท.ร่วมกับหน่วยงานชุมชนสัมพันธ์ของทุกท่าอากาศยานดำเนินการสร้างการมีส่วนร่วมกับชุมชนท้องถิ่นโดยรอบท่าอากาศยาน โดยมีรายละเอียดกิจกรรมเด่นดังนี้

โครงการตลาดนัดแรงงาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ครั้งที่ 5 ประจำปี 2560



ทอท.จัดให้มีโครงการตลาดนัดแรงงานที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิสำหรับผู้ประกอบการภายในท่าอากาศยานเพื่อสนับสนุนการจ้างแรงงานท้องถิ่น รวมถึงเพิ่มโอกาสในการประกอบอาชีพ และเพิ่มอัตราการจ้างงานของผู้มาสมัครงาน โดยจัดให้มีการฝึกอบรมวิชาชีพอิสระ ได้แก่ การจัดสวนขวดแก้ว ระบายสีเหรียญไปรษณียบัตร แพนเค้กการบูร โดยมีผลดำเนินโครงการ ดังนี้



(รายละเอียดโครงการและกิจกรรมเพื่อสังคมของ ทอท. เพิ่มเติมที่ <http://www.airportthai.co.th/corporate/th/1923-external-societ>)

โครงการอบรม

หลักสูตรการให้บริการแก่คนพิการและผู้สูงอายุสำหรับผู้ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยาน

ทอท.จัดให้มีโครงการอบรมหลักสูตรการให้บริการแก่คนพิการและผู้สูงอายุสำหรับผู้ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานเป็นประจำทุกปี โดยในปี 2560 มีผู้เข้าร่วมโครงการฝึกอบรมรวมทั้งสิ้น 243 คน จำแนกเป็นพนักงานทอท. 77 คน เจ้าหน้าที่หน่วยงานราชการ 39 คน พนักงานสายการบิน 91 คน และหน่วยงานจัดจ้าง 36 คน ที่ปฏิบัติงานให้บริการและอำนวยความสะดวกให้กับคนพิการที่จุดต่างๆ เช่น จุดตรวจค้น ประชาสัมพันธ์ บริเวณที่ต้องการความปลอดภัย หรือพื้นที่รับผิดชอบของสายการบินโดยมีรูปแบบการอบรมเป็นทั้งเชิงทฤษฎีและเชิงปฏิบัติการ เช่น การใช้รถเข็น การอุ้มผู้พิการทางการเคลื่อนไหว หรือการสื่อสารกับผู้พิการทางการได้ยิน เป็นต้น เพื่อให้สามารถอำนวยความสะดวกให้กับคนพิการและคนชราในการปฏิบัติงานได้จริง



“การดูแลคนพิการเป็นแผนงานระดับชาติ การฝึกอบรมทำให้มีความรู้ความเข้าใจถึงคนพิการที่มีหลายประเภท รวมถึงได้ทดลองปฏิบัติเสมือนจริง ทำให้สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับผู้โดยสารในสถานการณ์จริงได้”

คุณศรีวรรณ เกกิงศักดิ์ศิริ

(Duty Station Manager, PRM Services,
Lufthansa Services (Thailand) Ltd.)

“การฝึกอบรมทำให้สายการบินรับรู้ถึงกระบวนการดูแลคนพิการและผู้สูงอายุได้ถูกวิธีและอยู่ในขอบเขตการช่วยเหลือ รวมถึงมีการทดลองปฏิบัติหน้าที่จริงและทดลองเป็นคนพิการ ทำให้เข้าใจจิตใจของคนพิการและผู้สูงอายุ ทำให้สามารถให้บริการได้ดีขึ้น”



คุณกัศักดิ์ คมขำ

(Ramp Duty Manager สายการบินไทยแอร์เอเชีย)



การดำเนินงาน ด้านสิทธิมนุษยชนของ กอท.

ทอท.เคารพและปฏิบัติตามหลักการและกฎหมายด้านสิทธิมนุษยชนที่กำหนดไว้ทั้งในประเทศ และในระดับสากล เช่น รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย แผนสิทธิมนุษยชนแห่งชาติฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2557 - 2561) และพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 โดย ทอท.กำหนดแนวทางปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชนไว้ในคู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดี และแนวทางการปฏิบัติอย่างยั่งยืนของคู่ค้า ซึ่งพนักงานและคู่ค้าจะต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด ทั้งนี้ ทอท.อยู่ระหว่าง

การพิจารณาเพื่อดำเนินการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่เกิดจากการดำเนินงานของ ทอท.ตลอดห่วงโซ่คุณค่าเพื่อวางแผนทางการควบคุมในพื้นที่ปฏิบัติการที่มีความเสี่ยงและกำหนดมาตรการเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบต่อไป

ตัวอย่างแนวปฏิบัติของ ทอท. ด้านสิทธิมนุษยชน



เปิดโอกาสในการจ้างงาน
แก่คนพิการและให้การ
สนับสนุนกองทุนส่งเสริมและ
พัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ
ตาม พ.ร.บ.ส่งเสริมและพัฒนา
คุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550



รักษาความลับของลูกค้า
และคู่ค้า รวมถึงปฏิบัติอย่าง
ไม่อคติและมีความเสมอภาค
ตามคู่มือการกำกับดูแล
กิจการที่ดี ทอท.



คู่ค้าของ กอท.ต้องดูแล
แรงงานให้มีความปลอดภัย
ไม่ใช่แรงงานเด็ก และเคารพ
สิทธิของแรงงาน
ตามแนวทางการปฏิบัติ
อย่างยั่งยืนของคู่ค้า ทอท.

Beyond Employer of Choice

มากกว่าการเป็นองค์กรที่พนักงานชื่นชม



Beyond Employer of Choice

มากกว่าการเป็นองค์กรที่พนักงานชื่นชอบ

สร้างสรรค์เส้นทางการทำงานที่มีความหมาย

ธุรกิจการให้บริการท่าอากาศยานถือเป็นธุรกิจที่ต้องขับเคลื่อนด้วยบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ทอท.จึงเล็งเห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาและใส่ใจบุคลากรอย่างเหมาะสมและเท่าเทียม โดยมุ่งมั่นพัฒนาบุคลากรและสร้างการมีส่วนร่วมของพนักงานอย่างต่อเนื่อง และไม่เลือกปฏิบัติต่อพนักงานกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง เพื่อสะท้อนถึงการสร้างสรรค์เส้นทางการทำงานที่มุ่งสู่ความสำเร็จร่วมกันกับ ทอท.

การพัฒนาบุคลากร

กิจกรรม KM Day 2017

ทอท.จัดกิจกรรม KM Day 2017 เพื่อนำเสนอผลงานและแลกเปลี่ยนความรู้โดยพนักงานภายในองค์กรและหน่วยงานภายนอก เช่น การร่วมรับฟังสุนทรพจน์หัวข้อ “Future Trend of Aviation” โดยประธานคณะกรรมการดำเนินงานธุรกิจการบิน (AOC) การแลกเปลี่ยนข่าวสารด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมท่าอากาศยาน (Airport Technology) โดย บริษัท SITA Group และนิทรรศการการจัดการความรู้ โดย บริษัท วิทย์การบินแห่งประเทศไทย จำกัด ซึ่งเป็นการส่งเสริมวัฒนธรรมการเรียนรู้ให้พนักงานเกิดความตระหนักถึงความสำคัญในการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาองค์กรอีกด้วย



แผนแม่บท

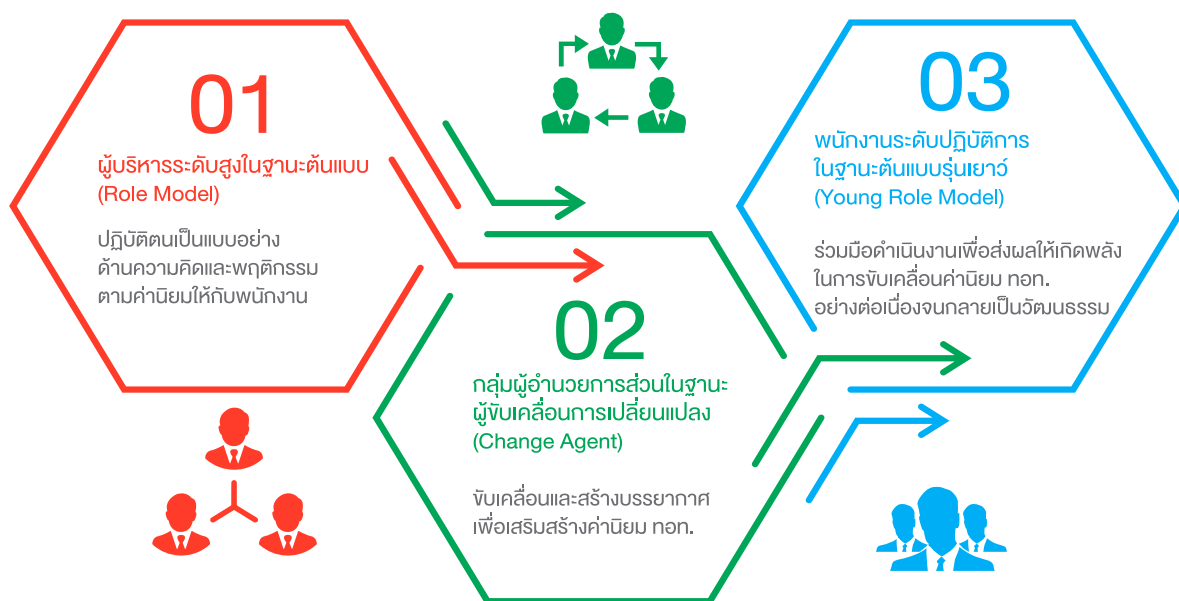
ด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลของ กอก.

ทอท.พัฒนาศักยภาพบุคลากรควบคู่กับการสร้างความตระหนักถึงความสำคัญของค่านิยมองค์กร โดยฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล ดำเนินการตามแผนแม่บทด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล ทอท. ซึ่งแบ่งการดำเนินงานเป็น 3 โครงการหลัก ได้แก่ โครงการเสริมสร้างค่านิยมองค์กร (Core Value) โครงการจัดทำระบบการจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM) และ โครงการพัฒนาบุคลากรตามสมรรถนะของพนักงาน (Core Competency และ Functional Competency) ทั้งนี้ ได้มีการประเมิน และรายงานผลดำเนินการตามแผนแม่บทเป็นประจำทุกปี เพื่อพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาองค์กร ที่เล็งเห็นถึงทรัพยากรบุคคลอันทรงคุณค่าและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

โครงการ

เสริมสร้างค่านิยมองค์กร (Core Value)

ทอท.จัดให้มีโครงการส่งเสริมค่านิยมองค์กรที่มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของพนักงานทุกระดับภายในองค์กรตั้งแตระดับผู้บริหารจนถึงระดับปฏิบัติการ ดังนี้



ทอท.จัดให้มีโครงการฝึกอบรมพัฒนาความสามารถด้านการบริการของผู้ปฏิบัติงาน ณ จุดตรวจค้น (Touch Point) ของท่าอากาศยานดอนเมือง จำนวนทั้งสิ้น 350 คน เพื่อส่งเสริมค่านิยมให้ใจ (Service Minded) สู่ภาคปฏิบัติ และเป็นแบบอย่างของผู้ให้บริการที่ดี ซึ่งจะช่วยสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร



นอกจากนี้ ทอท.จัดให้มีโครงการการจัดการความรู้ (Knowledge Management - KM) ที่ประยุกต์การเรียนรู้และพัฒนาความรู้สำหรับกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ (KM Expert) เพื่อพัฒนาการให้บริการท่าอากาศยานของ ทอท. (Smart and Smile Service) โดยบูรณาการความรู้แบบข้ามสายงานและร่วมมือกันในการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ และจัดให้มีโครงการพัฒนาบุคลากร ตามสมรรถนะของพนักงาน (Core Competency & Functional Competency) ที่มุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการ ความปลอดภัย ความร่วมมือ และนวัตกรรม รวมถึง สมรรถนะตามตำแหน่งงาน

โครงการ

พัฒนาบุคลากร ปี 2560

ทอท.มุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรทุกระดับให้มีศักยภาพในการบริหารจัดการท่าอากาศยาน ทั้งด้านการปฏิบัติการและด้านการบริหารจัดการให้เป็นไปตามมาตรฐานการขนส่งทางอากาศของหน่วยงานภายในและนอกประเทศ ได้แก่ สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย หน่วยงานมาตรฐานสากล เช่น องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization - ICAO) และสำนักงานบริหารการบินแห่งชาติสหรัฐอเมริกา (Federal Aviation Administration-FAA) โดยในปี 2560 ทอท.ได้จัดฝึกอบรมทั้งสิ้น 946 หลักสูตร/โครงการ มีพนักงานเข้าร่วมฝึกอบรมทั้งสิ้น 5,793 คน ซึ่งมีรายละเอียดตัวอย่างโครงการ ดังนี้

หลักสูตรฝึกอบรมตามแผนพัฒนาบุคคลประจำปี 2560 ของ ทอท.

ผลดำเนินงานตามแผนพัฒนาบุคคล ประจำปี 2560 ของ ทอท.และโครงการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ทอท.ที่มุ่งเน้นการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรทุกระดับทั้งด้านการปฏิบัติการและด้านบริหารจัดการ

ผลดำเนินงานการพัฒนาบุคลากร



29.65 ชั่วโมง
ฝึกอบรมเฉลี่ยของ
พนักงานต่อคนต่อปี



30,586.70 บาท
เงินลงทุนด้านการ
ฝึกอบรมเฉลี่ยของ
พนักงานต่อคนต่อปี



ร้อยละ 2.64
ของอัตราโอนย้าย
ตำแหน่งภายในของ
พนักงาน ทอท.



5.03
ค่า Human Capital
Return On Investment
ปี 2560

หลักสูตรและโครงการพัฒนาบุคลากร



จำนวนหลักสูตรหรือโครงการ และผู้เข้าร่วมโครงการ จำแนกตามหมวดความรู้

รายละเอียดการฝึกอบรม	ด้านการบริหารจัดการท่าอากาศยาน	ด้านการบริหารจัดการทั่วไป	ด้านวิชาชีพและการปฏิบัติการ	ด้านความรู้ทั่วไป
จำนวนหลักสูตรหรือโครงการ	253	187	359	147
จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ	1,576	1,070	2,347	800





ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล ทอท.จัดให้มีการฝึกอบรมหลักสูตรการปฏิบัติการท่าอากาศยานและหลักสูตรการจัดการท่าอากาศยานระดับสูง ระดับกลาง และระดับต้น จำนวน 12 รุ่น ให้แก่พนักงาน ทอท.จำนวน 893 คน (ร้อยละ 16.43 เทียบกับพนักงานทั้งหมด) และบุคลากรจากหน่วยงานภายนอก จำนวน 12 คน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาการดำเนินงานท่าอากาศยานให้มีประสิทธิภาพและปลอดภัย ทั้งนี้ การฝึกอบรมหลักสูตรดังกล่าวเป็นการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยาน และเพิ่มวิสัยทัศน์ในการบริหารท่าอากาศยาน รวมทั้งพัฒนาธุรกิจท่าอากาศยานสู่ความเป็นเลิศต่อไป



โครงการ

เตรียมความพร้อมเพื่อเข้ารับการทดสอบเป็นผู้จัดการสนามบินสาธารณะ



ทอท.จัดให้มี โครงการเตรียมความพร้อมเพื่อเข้ารับการทดสอบเป็นผู้จัดการสนามบินสาธารณะ ประจำปีงบประมาณ 2560 เพื่อเตรียมความพร้อมให้แก่พนักงานระดับ 9 ขึ้นไป ในการเข้ารับการทดสอบเป็นผู้จัดการสนามบินสาธารณะ ซึ่งจัดสอบโดยสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) จำนวนทั้งสิ้น 19 คน (ร้อยละ 86.36 เทียบกับพนักงานที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนด) และผ่านการทดสอบ จำนวน 1 คน จากการฝึกอบรมดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานกฎหมาย ข้อปฏิบัติต่างๆ ในการดำเนินงานสนามบินสาธารณะ รวมทั้ง นำความรู้ที่ได้ไปบริหารจัดการให้สอดคล้องกับมาตรฐานองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization: ICAO)

นอกจากการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานแล้ว ยังมีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ทอท.ทุกคน เป็นประจำทุกปี ซึ่งการประเมินผลการดำเนินงานรายบุคคล ทำให้เกิดการพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

แรงงานสัมพันธ์

และความพึงพอใจของพนักงาน

โครงการพนักงานดีเด่น

ทอท.จัดให้มีพิธีมอบโล่เกียรติคุณผู้ทำคุณประโยชน์ รางวัลเชิดชูเกียรติพนักงานดีเด่น พนักงาน ลูกจ้างที่ได้รับการยกย่องเป็นกรณีพิเศษ รวมทั้งสิ้น 11 คน ตัวอย่างผลงาน เช่น การเสียสละชีวิตเข้าช่วยเหลือผู้อื่นในเหตุเพลิงไหม้ การคิดค้นสิ่งประดิษฐ์ที่เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของส่วนงาน รวมทั้งการช่วยเหลือผู้โดยสารที่ทำกระเป๋าเป้ยาประจำตัวหล่นหายจนพบหากผู้โดยสารไม่รับยาตรงเวลา อาจส่งผลอันตรายถึงชีวิตได้ ซึ่งเป็นการให้บริการที่เอาใจใส่ต่อผู้โดยสารอย่างเหนือความคาดหมาย ทำให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด สำหรับเกณฑ์ในการพิจารณาคัดเลือกพนักงานดีเด่นมาจากความสอดคล้องกับค่านิยม ทอท.(Core Values) ในสัดส่วนร้อยละ 40 และร้อยละ 60 จากหลักฐานสนับสนุน (Supporting Evidence) ที่สอดคล้องกับค่านิยม ประกอบด้วย ผลงาน, ประโยชน์ต่อ ทอท., หนังสือชมเชยและรางวัลที่เคยได้รับจากผลงานนี้



พนักงานดีเด่น



พนักงาน ลูกจ้าง
ที่ได้รับการยกย่องเป็นกรณีพิเศษ



กลุ่มดีเด่น

สวัสดิการ

และแรงงานสัมพันธ์

ทอท.ให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน รวมถึง การสร้างความผูกพันกับองค์กร ผ่านการสร้างการมีส่วนร่วมกับพนักงานทุกคน เพื่อให้พนักงานมีความเป็นอยู่ที่ดีและมีความพึงพอใจในการทำงานร่วมกับ ทอท. โดยฝ่ายสวัสดิการและแรงงานสัมพันธ์และฝ่ายการแพทย์มีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินงานตามนโยบายสวัสดิการและการแพทย์ ที่มุ่งเน้นการพัฒนามูลค่าการให้มีความรู้ควบคู่ไปกับการมีคุณภาพชีวิตที่ดี

นโยบายด้านการแพทย์และสวัสดิการสำหรับพนักงานและลูกจ้าง ทอท.



พนักงานและลูกจ้างของ ทอท.สามารถแสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินงานด้านแรงงานสัมพันธ์และสวัสดิการ ผ่านคณะกรรมการกิจการสัมพันธ์ ซึ่งได้รับการแต่งตั้งเพื่อส่งเสริมและพัฒนาด้านแรงงานสัมพันธ์ โดยมีคณะกรรมการฯ ทั้งสิ้น 19 คน ประกอบด้วยประธานซึ่งแต่งตั้งจากบุคคลภายนอก ผู้แทนฝ่ายนายจ้างและผู้แทนฝ่ายลูกจ้าง จำนวนฝ่ายละ 8 คน และจัดให้มีการประชุมคณะกรรมการฯ รายเดือน เพื่อติดตามและร่วมพัฒนาการดำเนินงานด้านแรงงานสัมพันธ์ นอกจากนี้ ทอท.ยังมีการดำเนินงานร่วมกับสมาชิกรัฐสภาแรงงาน ทอท.(สร.ทอท.) เพื่อสนับสนุนสิทธิของพนักงานทุกคนในการร่วมเจรจาต่อรอง โดยในปี 2560 มีสมาชิกรัฐสภาแรงงาน ทอท.จำนวนทั้งสิ้น 3,509 คน และจัดประชุมใหญ่สามัญรายปีเพื่อหาหรือสถานะและแนวปฏิบัติที่เหมาะสมด้านสวัสดิการและสภาพการทำงาน

ความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน

ทอท.ดำเนินโครงการเพื่อสนับสนุนสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานตามนโยบายด้านการแพทย์และสวัสดิการสำหรับพนักงานและลูกจ้าง ทอท.เพื่อมุ่งสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีของพนักงานและลูกจ้าง และเป็นการสร้างความผูกพันของพนักงานต่อ ทอท. โดยมีรายละเอียดดังนี้

โครงการเพื่อส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานและลูกจ้าง กอก.

ทอท.จัดให้มีโครงการปฐมพยาบาลเบื้องต้นและการช่วยฟื้นคืนชีพขั้นพื้นฐาน (Basic Life Support - BLS) สำหรับพนักงาน ลูกจ้าง ทอท. ผู้ประกอบการ และหน่วยราชการ รวมทั้งสิ้น 1,060 คน ตามข้อกำหนดของ ICAO เพื่อพัฒนาความรู้ในการปฐมพยาบาลและการช่วยฟื้นคืนชีพขั้นพื้นฐาน (CPR) สำหรับปฏิบัติต่อผู้โดยสารหรือผู้ที่ได้รับบาดเจ็บ รวมทั้ง ตระหนักถึงความสำคัญในการช่วยชีวิต



ทอท.จัดให้มีโครงการสัปดาห์สุขภาพประจำปี 2560 ประกอบด้วย นิทรรศการความรู้ด้านการดูแลสุขภาพและสินค้าเพื่อสุขภาพ รวมถึงการบรรยายวิชาการด้านสุขภาพโดยวิทยากรผู้เชี่ยวชาญ เพื่อให้พนักงานและลูกจ้าง ทอท. มีความเข้าใจในการดูแลสุขภาพร่างกายและจิตใจ และนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ทั้งยังสามารถลดค่าใช้จ่ายด้านค่ารักษาพยาบาลขององค์กรได้

ทอท.จัดให้มี**โครงการออกกำลังกายทุกวันพุธ** เพื่อสนับสนุนให้พนักงานและลูกจ้างมีสุขภาพที่แข็งแรงและผ่อนคลาย โดยกำหนดให้จัดทุกวันพุธ ตั้งแต่เวลา 15.00 - 16.30 น.ทุกท่าอากาศยาน



ทอท.จัดให้มี**โครงการออกกำลังกายง่ายๆ ผ่อนคลายแบบการยศาสตร์** เพื่อสนับสนุนให้พนักงานและลูกจ้างมีความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการยศาสตร์ในการทำงาน และปรับปรุงพฤติกรรมการทำงานได้อย่างเหมาะสม รวมทั้ง เป็นการป้องกันโรคจากการทำงานในสำนักงานด้วย

ทอท.จัด**โครงการตรวจสุขภาพตามปัจจัยเสี่ยง**สำหรับพนักงานและลูกจ้างของ ทอท. เป็นประจำทุกปี เพื่อส่งเสริมให้มีสุขภาพแข็งแรง ป้องกันโรค สามารถวินิจฉัยโรคได้ตั้งแต่เริ่มต้น รวมทั้ง ป้องกันและแก้ไขโรคจากปัจจัยเสี่ยงในการทำงาน และสอดคล้องตามกฎหมายคุ้มครองแรงงาน



ทอท.จัดให้มี**โครงการบริหารจัดการความเครียด** โดยฝ่ายการแพทย์ได้เชิญแพทย์ผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้ด้านการดูแลสุขภาพจิต โดยเฉพาะด้านความเครียด ซึ่งทำให้เกิดอาการและโรคต่างๆ เพื่อเป็นแนวทางให้พนักงานเข้าใจกลไกการเกิดความเครียดและวิธีการจัดการความเครียดได้อย่างถูกต้อง โดยมีพนักงานและลูกจ้าง ทอท. เข้าร่วมโครงการ จำนวน 680 คน



ทอท.จัดให้มี**โครงการลดพุง ลดโรค** เพื่อให้พนักงานมีความรู้และตระหนักถึงผลเสียของโรคอ้วนและภาวะน้ำหนักเกิน โดยส่งเสริมให้พนักงานควบคุมน้ำหนักให้ได้ตามเกณฑ์มาตรฐาน มีสุขภาพแข็งแรง บุคลิกภาพดี เสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงาน รวมทั้ง การลดค่าใช้จ่ายในการค่ารักษาพยาบาล โดยในปี 2560 มีพนักงานเข้าร่วมโครงการทั้งสิ้น 120 คน และมีระยะเวลาดำเนินโครงการ 3 เดือน

ทอท.จัดให้มี **โครงการรณรงค์ฉีดวัคซีนป้องกันไข้หวัดใหญ่ตามฤดูกาล** เป็นประจำทุกปี เพื่อป้องกันการแพร่เชื้อและการระบาดของไข้หวัดใหญ่ของพนักงานและลูกจ้าง รวมทั้ง ยังเป็นการลดค่าใช้จ่ายและระยะเวลาในการรักษาอีกด้วย



นอกจากนี้ ทอท.ยังจัดให้มีสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลแก่พนักงานตามอัตราที่กระทรวงการคลัง และ ทอท.กำหนด รวมทั้งจัดให้มีโครงการมอบทุนการศึกษาแก่บุตรพนักงาน ซึ่งปี 2560 มีจำนวนบุตรพนักงานเข้ารับการศึกษากว่า 514 คน และโครงการจัดเตรียมความพร้อมเกษียณอายุครบ 60 ปี ของพนักงาน ประจำปีงบประมาณ 2560 ซึ่งมีพนักงานเข้าร่วมทั้งสิ้น 58 คน โดยมีการจัดกิจกรรมปัจฉิมนิเทศ และวิทยากรบรรยายข้อมูลด้านการดูแลสุขภาพ สิทธิประโยชน์ต่างๆ และการวางแผนด้านการเงินในช่วงเกษียณ

ความพึงพอใจต่อ กอก.

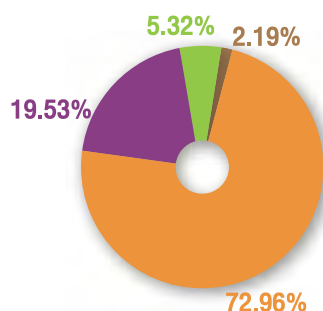
ทอท.จัดโครงการสำรวจความผูกพันและความพึงพอใจของพนักงาน และลูกจ้าง ทอท. โดยทำแบบสำรวจในประเด็นต่างๆ เช่น ด้านความรับผิดชอบ ด้านสัมพันธภาพ ด้านการยกย่องชมเชย ด้านค่าตอบแทน ด้านบรรยากาศในการทำงาน และด้านความก้าวหน้า โดยตั้งเป้าหมายอยู่ที่ร้อยละ 75 ซึ่งเปลี่ยนแปลงจากการประเมินในปี 2557 โดยผลการประเมิน พบว่า มีความพึงพอใจที่คะแนนร้อยละ 80.75 จำแนกเป็นพนักงานเพศชายได้คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 82.54 พนักงานเพศหญิงได้คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 78.12 โดยประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจสูง คือ ด้านความรับผิดชอบที่ได้รับการมอบหมายงาน รวมทั้ง ระดับความสำเร็จตามที่องค์กรคาดหวังและมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายการทำงาน ส่วนประเด็นที่พนักงานให้ความเห็นว่าควรพัฒนา คือ ด้านความก้าวหน้า ทั้งนี้ ข้อมูลที่ได้จากการการประเมินความพึงพอใจของพนักงานจะถูกใช้ในการจัดทำแผนดำเนินงานเพื่อพัฒนาเสริมสร้างความพึงพอใจของพนักงานต่อไป

พนักงานทุกคนคือคนสำคัญ

พนักงาน กอก.ในปี 2560



จำนวนบุคลากรจำแนกตามระดับพนักงาน



พนักงานระดับบริหาร (ตั้งแต่ระดับ 9 ขึ้นไป)	พนักงานระดับปฏิบัติการ (ไม่เกินระดับ 8)	ลูกจ้างชั่วคราว ระยะเวลาการจ้าง 5 ปี	ลูกจ้างชั่วคราว ระยะเวลาการจ้าง 1 ปี
 ชาย 103	ชาย 3,245	ชาย 859	ชาย 139
 หญิง 55	หญิง 2,029	หญิง 553	หญิง 246
 รวม 158	รวม 5,274	รวม 1,412	รวม 385

จำนวนพนักงานจำแนกตามพื้นที่ (พนักงานไม่นับรวมลูกจ้างชั่วคราว)

	สำนักงานใหญ่	1,251
	ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	2,254
	ท่าอากาศยานดอนเมือง	873
	ท่าอากาศยานเชียงใหม่	206
	ท่าอากาศยานหาดใหญ่	177
	ท่าอากาศยานภูเก็ต	530
	ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย	141
	รวมทั้งสิ้น	5,432

จำนวนพนักงานจำแนกตามพื้นที่ (ลูกจ้างชั่วคราว)

	สำนักงานใหญ่	-
	ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	717
	ท่าอากาศยานดอนเมือง	484
	ท่าอากาศยานเชียงใหม่	142
	ท่าอากาศยานหาดใหญ่	112
	ท่าอากาศยานภูเก็ต	281
	ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย	61
	รวมทั้งสิ้น	1,797

การกลับเข้าทำงานและอัตราการคงอยู่ของบุคลากรหลังการใช้สิทธิลาคลอด

กรณีของการลา	♂ เหยศชาย	♀ เหยศหญิง
จำนวนพนักงานที่มีสิทธิ์ลางานเพื่อเลี้ยงดูบุตรได้โดยแบ่งตามเพศ	4,346	2,883
จำนวนพนักงานตามเพศที่ได้ใช้สิทธิ์ลางานเพื่อเลี้ยงดูบุตร		5
จำนวนพนักงานที่กลับมามีงานหลังจากสิ้นสุดระยะการลาหยุดเพื่อเลี้ยงดูบุตร		5
จำนวนพนักงานที่กลับมามีงานหลังจากสิ้นสุดระยะการลาหยุดเพื่อเลี้ยงดูบุตร และยังทำงานต่อหลังจากนั้นไป 1 ปี		5
อัตราการกลับมามีงานและการคงอยู่ของพนักงานที่กลับมามีงานหลังจาก ระยะการลาหยุดสิ้นสุดลงแล้ว		100%

(ผลการดำเนินงานด้านพนักงานในปี 2560 สามารถดูที่เนื้อหาท้ายเล่มในส่วนพนักงานทุกคนคือคนสำคัญ)

About this Report

เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้



ทอท.จัดทำรายงานการพัฒนอย่างยั่งยืน (Sustainable Development Report) ต่อเนื่องเป็นปีที่ 7 เพื่อสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้เสียทราบถึงความก้าวหน้าและความมุ่งมั่นในการดำเนินงานตามแผนแม่บทด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนปี 2559 - 2562 และแผนวิสาหกิจของ ทอท.ซึ่งครอบคลุมทุกมิติของความยั่งยืน คือ เศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และธรรมาภิบาล ต่อเนื่องจากรายงานการพัฒนอย่างยั่งยืนปี 2559 โดยจัดทำเป็น 2 ภาษา ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ในรูปแบบสิ่งพิมพ์ แผ่นซีดี และฉบับอิเล็กทรอนิกส์

ข้อมูลที่น่าสนใจในรายงานการพัฒนอย่างยั่งยืนประจำปี 2560 เป็นข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2559 ถึง 30 กันยายน 2560 ครอบคลุมทั้ง 6 ทำอากาศยานภายใต้ความรับผิดชอบของ ทอท.ได้แก่ ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ ทำอากาศยานดอนเมือง ทำอากาศยานเชียงใหม่ ทำอากาศยานหาดใหญ่ ทำอากาศยานภูเก็ต และทำอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย โดยรายงานฉบับนี้จัดทำตามแนวทางการรายงานในระดับสากล Global Reporting Initiative (GRI) Standards แบบทางเลือกหลัก (Core) แนวทางการรายงานในระดับสากล Airport Operators Sector Supplement (AOSS) และเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) ขององค์การสหประชาชาติ เนื้อหาภายในรายงานฉบับนี้จัดทำภายใต้หลักสำคัญ 4 ประการ คือ การพิจารณาบริบทแห่งความยั่งยืน (Sustainability Context) การประเมินประเด็นที่มีสาระสำคัญ (Materiality) ความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูล (Completeness) และการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียในการจัดทำรายงาน (Stakeholder Engagement) สำหรับผลการดำเนินงานด้านการเงินสามารถศึกษาเพิ่มเติมได้ที่รายงานประจำปี 2560

(สามารถดาวน์โหลดรายงานการพัฒนอย่างยั่งยืนและรายงานประจำปีได้ที่เว็บไซต์ <http://airportthai.co.th/main/th/752-annual-report-sustainability-report>)

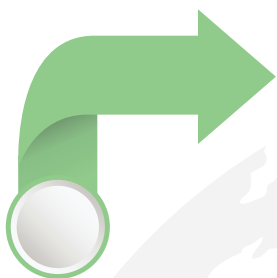
กระบวนการกำหนดเนื้อหาของรายงาน

01

ขั้นตอนที่

การประเมินประเด็นที่มีสาระสำคัญ

จัดเตรียมประเด็นความยั่งยืนทั้ง 3 มิติ และประเด็นที่เกี่ยวข้อง โดยพิจารณาจากปัจจัยภายในและภายนอกองค์กร เช่น ทิศทางกลยุทธ์ขององค์กร ประเด็นที่คาดว่าจะมีผลกระทบต่อองค์กร ประเด็นที่ทั่วโลกให้ความสนใจ และประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสนใจ

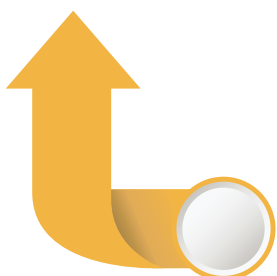


04

ขั้นตอนที่

การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ทอท.จัดให้มีกระบวนการในขั้นตอนที่ 1 ถึง 3 ขึ้นเป็นประจำทุก 1 ถึง 2 ปี เพื่อความสอดคล้องต่อการดำเนินธุรกิจสู่ความยั่งยืนได้มาตรฐานสากล และตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงจัดเตรียมช่องทางสำหรับผู้มีส่วนได้เสียในการแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะแนวทางการพัฒนา ซึ่งจะถูกรวบรวมเพื่อใช้ประกอบการจัดทำรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนฉบับต่อไป ให้มีความสมบูรณ์ โปร่งใส และแสดงถึงความมุ่งมั่นต่อการดำเนินงานในทุกมิติของความยั่งยืนอย่างครบถ้วน

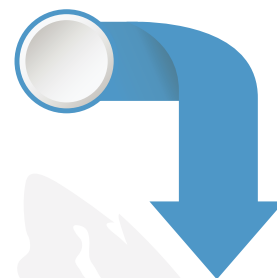


03

ขั้นตอนที่

การตรวจสอบความถูกต้อง

ฝ่ายกิจการเพื่อสังคมและกำกับดูแลกิจการดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องของลำดับประเด็นที่มีสาระสำคัญในเบื้องต้น ก่อนนำเสนอต่อผู้บริหารเพื่อขอความเห็นชอบและพิจารณาอนุมัติจากกรรมการผู้อำนวยการใหญ่และผู้บริหารระดับสูงของ ทอท. ในลำดับต่อไป

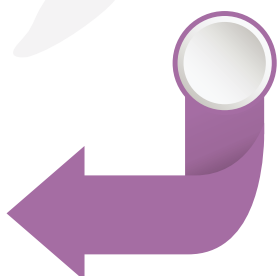


02

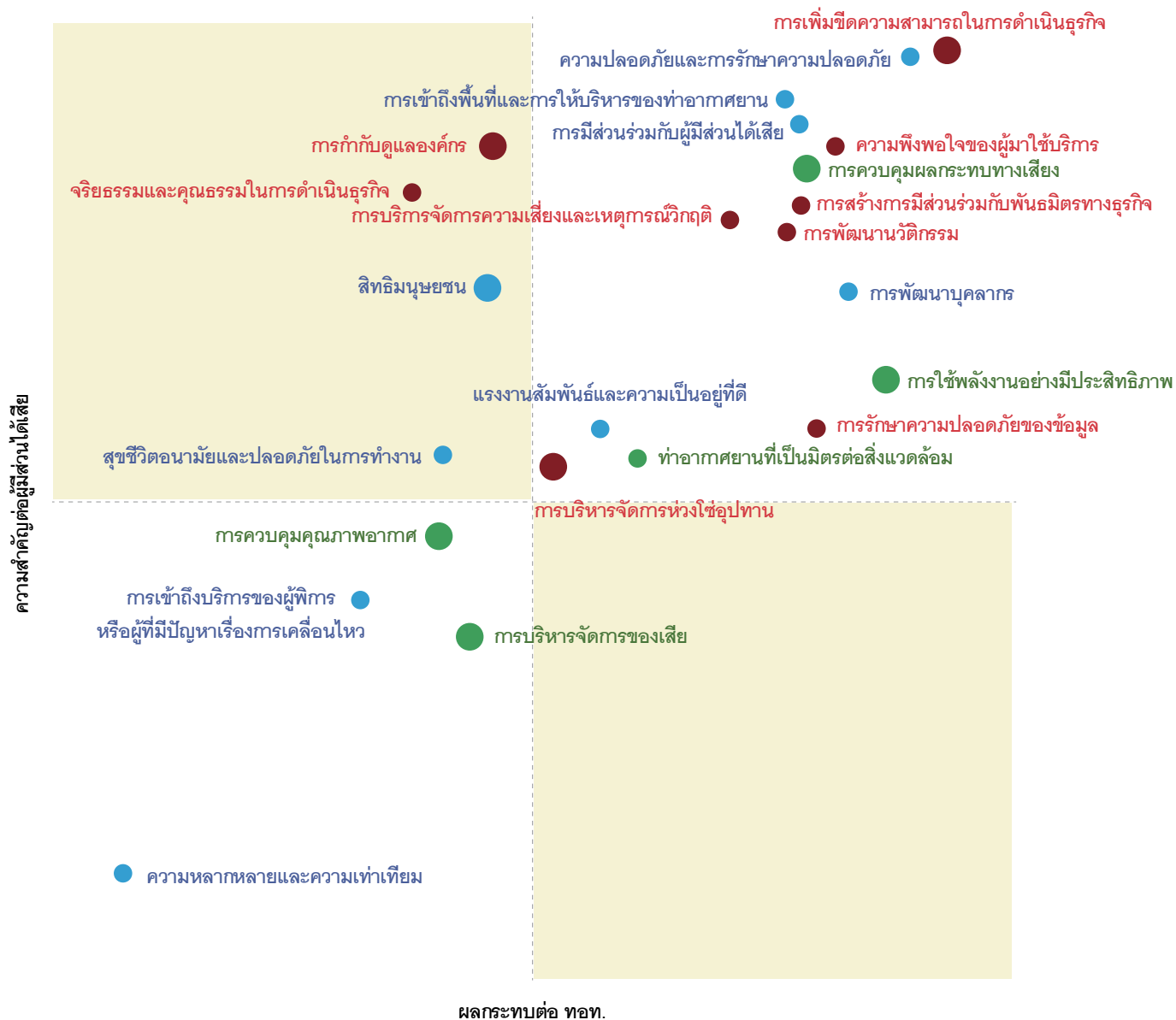
ขั้นตอนที่

การจัดลำดับประเด็นที่มีสาระสำคัญ

ผู้บริหารระดับสูงและผู้แทนจากส่วนงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อจัดลำดับประเด็นที่มีสาระสำคัญ โดยพิจารณาจากความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของ ทอท. และความสำคัญของผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงดำเนินการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้เสียภายนอกเพื่อสอบถามมุมมองและความคิดเห็นต่อประเด็นที่มีนัยสำคัญด้านความยั่งยืน รวมถึงแนวทางการบริหารจัดการในการดำเนินธุรกิจของ ทอท.



ผลการประเมินประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ



● ประเด็นสำคัญในมิติด้านเศรษฐกิจ

● ประเด็นสำคัญในมิติด้านสังคม

● ประเด็นสำคัญในมิติด้านสิ่งแวดล้อม

มิติ ความยั่งยืน	ประเด็นสาระสำคัญ	กรอบของ GRI	ขอบเขตผลกระทบ					
			ภายใน องค์กร	ภายนอกองค์กร				
				ลูกค้า	พันธมิตร ทางธุรกิจ	ผู้ถือหุ้น	หน่วยงาน กำกับดูแล	ชุมชนและ สังคม
มิติด้าน เศรษฐกิจ 	การเพิ่มขีดความสามารถในการดำเนินธุรกิจ	- ศักยภาพทางเศรษฐกิจ		✓	✓	✓		
	จริยธรรมและคุณธรรมในการดำเนินธุรกิจ	- การกำกับดูแล	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	การสร้างการมีส่วนร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจ	- การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย			✓			
	การกำกับดูแลองค์กร	- การกำกับดูแล	✓				✓	
	การบริหารจัดการความเสี่ยงและเหตุการณ์วิกฤติ	- การกำกับดูแล	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ			✓	✓			
	การพัฒนานวัตกรรม		✓	✓	✓			
	การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน	- แนวปฏิบัติการจัดซื้อจัดจ้าง	✓		✓			
	การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล	- ความเป็นส่วนตัวของลูกค้า	✓	✓	✓		✓	
มิติด้านสังคม 	ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย	- อาชีวอนามัยและความปลอดภัย	✓	✓	✓		✓	
	การเข้าถึงพื้นที่และการให้บริการของท่าอากาศยาน			✓				
	การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย	- ชุมชนท้องถิ่น	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	การพัฒนาบุคลากร	- การฝึกอบรมและการศึกษา	✓					
	แรงงานสัมพันธ์และความเป็นอยู่ที่ดี	- การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย	✓					
	สุขอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน	- อาชีวอนามัยและความปลอดภัย	✓					
	การเข้าถึงบริการของผู้พิการหรือผู้ที่มีปัญหาเรื่องการเคลื่อนไหว			✓				✓
	ความหลากหลายและความเท่าเทียม	- ความหลากหลายและความเท่าเทียม	✓	✓	✓			✓
	สิทธิมนุษยชน	- การประเมินด้านสิทธิมนุษยชน	✓	✓	✓		✓	✓
มิติด้าน สิ่งแวดล้อม 	การบริหารจัดการของเสีย	- น้ำทิ้งและของเสีย	✓				✓	✓
	การบริหารจัดการทรัพยากรน้ำ	- น้ำ	✓				✓	✓
	การควบคุมคุณภาพอากาศ	- การปล่อยก๊าซเรือนกระจก	✓	✓	✓		✓	✓
	การใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ	- พลังงาน	✓				✓	✓
	การควบคุมผลกระทบทางเสียง		✓	✓	✓		✓	✓
	ท่าอากาศยานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	- การปล่อยก๊าซเรือนกระจก	✓	✓	✓		✓	✓

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

ผู้มีส่วนได้เสียของ ทอท.



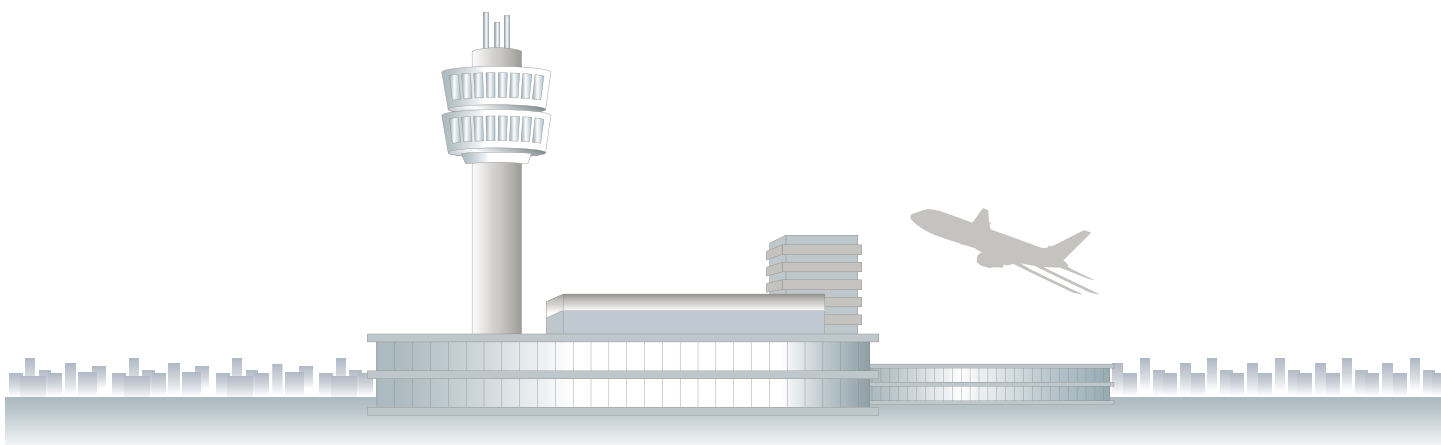
กระบวนการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียของ ทอท.

กระบวนการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียเป็นหนึ่งในกระบวนการที่สำคัญของการดำเนินธุรกิจท่าอากาศยาน ด้วยตระหนักดีว่าความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มจะเป็นแรงผลักดัน และเป็นสิ่งสะท้อนความสำเร็จที่สำคัญให้ ทอท. มุ่งมั่นพัฒนาตนเองเพื่อยกระดับการให้บริการที่ดีเยี่ยมและรักษาไว้ซึ่งมาตรฐานในระดับสากล ตอบโจทย์ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียอย่างตรงจุด ทอท. จึงได้จัดเตรียมช่องทางการมีส่วนร่วมในรูปแบบต่างๆ โดยพิจารณาจากความเหมาะสมของผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่ม เพื่อสื่อสารถึงเป้าหมาย กระบวนการ และผลการดำเนินงาน ควบคู่ไปกับการรับฟังข้อคิดเห็นและข้อร้องเรียนอย่างครอบคลุม เช่น การจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ การสำรวจความพึงพอใจ การจัดกิจกรรมสานสัมพันธ์ เป็นต้น ซึ่ง ทอท. ได้ดำเนินการรวบรวม วิเคราะห์ และนำผลลัพธ์ไปใช้ประกอบการวางแผนพัฒนาท่าอากาศยานในอนาคต

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย		วิธีการ	ความคาดหวัง	การตอบสนองความคาดหวัง
1. ลูกค้า 	- สายการบิน - ผู้โดยสาร	- การสำรวจความพึงพอใจกับลูกค้า - การประชุมร่วมกับสายการบิน - โครงการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) - Call Center และช่องทางในการร้องเรียนและแสดงความคิดเห็นต่างๆ - Information Counter ภายในท่าอากาศยาน - ผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ขององค์กร - การสัมภาษณ์ตัวแทนผู้บริหาร (One on One Interview)	- การดูแลรักษาความปลอดภัยและอาชีวอนามัยต่อชีวิต และทรัพย์สินให้มีความพร้อมในทุกสถานการณ์ตามมาตรฐานสากล - การสนับสนุนและให้บริการข้อมูลสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ อย่างถูกต้องและทั่วถึง - ท่าอากาศยานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม - การจัดสรรพื้นที่ สิ่งอำนวยความสะดวก ที่เพียงพอต่อความต้องการในการดำเนินธุรกิจของท่าอากาศยาน เพื่อดึงดูดและสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้า (Customer Experience) - การพัฒนาและส่งเสริมด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ช่วยบริหารจัดการ Passenger Flow - มีกระบวนการบริหารจัดการ Social Media และ Digital Sign ในท่าอากาศยาน	- การเตรียมพร้อมและฝึกซ้อมแผนฉุกเฉินในสถานการณ์ต่างๆ เพื่อความปลอดภัยต่อผู้ที่มีส่วนได้เสีย - การได้รับการรับรองมาตรฐานด้านการบิน ด้านการรักษาความปลอดภัย และด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัย ตามมาตรฐานสากล - จัดประชุมกลุ่มย่อยกับสายการบิน - ติดตามตรวจสอบและพัฒนาการบริการ อุปกรณ์ของท่าอากาศยานเป็นประจำ - เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารแก่ผู้ที่มีส่วนได้เสียอย่างต่อเนื่องและครอบคลุม - ศึกษาแนวทางการให้บริการนวัตกรรม และพัฒนาในการให้บริการแก่ผู้ที่มีส่วนได้เสียอย่างสม่ำเสมอ - จัดโครงการเพื่อสานสัมพันธ์กับผู้ที่มีส่วนได้เสีย
2. พันธมิตรทางธุรกิจ 	- คู่ค้า - หน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่ดำเนินงานในท่าอากาศยาน - คู่ความร่วมมือ - ผู้ส่งมอบ (Supplier)	- การจัดประชุมพันธมิตรทางธุรกิจ - โครงการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) - Call center และช่องทางในการร้องเรียนและแสดงความคิดเห็นต่างๆ - การสัมภาษณ์ตัวแทนผู้บริหาร (One on One Interview)	- ผลการดำเนินงานที่ดีขึ้น - การให้การสนับสนุนข้อมูล อุปกรณ์ หรือพื้นที่ที่เอื้อต่อการดำเนินงานของคู่ค้า - การเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและได้มาตรฐาน - การดึงดูดและรักษาบุคลากรที่มีความสามารถ - การส่งเสริมการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อบริหารจัดการ Passenger Flow และสร้างประสบการณ์ที่ดีให้แก่ผู้มาใช้บริการ (Customer Experience)	- การรับฟังปัญหาแลกเปลี่ยนความเห็นและพัฒนากระบวนการตามที่ได้ประชุมหารือกันอย่างสม่ำเสมอ - การเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการที่เหมาะสมต่อการดำเนินงานของคู่ค้า - การยกระดับคู่ค้าขององค์กรให้มีมาตรฐานที่สูงกว่ากฎหมายกำหนด - การปฏิบัติตามข้อตกลง สัญญา กฎหมาย - พัฒนาระบบ กระบวนการในการประมูล หรือจัดหาพัสดุให้มีความโปร่งใสและตรวจสอบได้ - จัดโครงการเพื่อสานสัมพันธ์กับผู้ที่มีส่วนได้เสีย

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย		วิธีการ	ความคาดหวัง	การตอบสนองความคาดหวัง
3. ผู้ถือหุ้นและนักลงทุน 	- ผู้ถือหุ้นภาครัฐ - ผู้ถือหุ้นและนักลงทุน	- การประชุมนักวิเคราะห์ - การให้ข้อมูลกับผู้ถือหุ้น ผู้จัดการกองทุน และนักลงทุนทั้งในและต่างประเทศ - การประชุมสามัญผู้ถือหุ้น - Call center - ผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ขององค์กร - พาผู้ถือหุ้นเยี่ยมชมกิจการ - การประชุม/พูดคุยทางโทรศัพท์ (Conference Call)	- การจ่ายเงินปันผลของบริษัทฯ ว่ามีการจ่ายในระดับที่น่าพอใจ มีการจ่ายสม่ำเสมอ - ผลตอบแทนที่สูงขึ้น (Capital Gain) - ผลประกอบการที่ดีและเติบโตอย่างต่อเนื่องโปร่งใส และมั่นคง - มีความสามารถในการดำเนินธุรกิจที่สามารถแข่งขันได้ดีเมื่อเปรียบเทียบกับท่าอากาศยานอื่นในต่างประเทศ - เป้าหมายและทิศทางการดำเนินธุรกิจในอนาคตขององค์กร	- การจัดสรรช่องทางการติดต่อกับองค์กรที่หลากหลาย - จัดทำข้อมูลการดำเนินงานขององค์กร เพื่อเป็นข้อมูลให้แก่ผู้ถือหุ้น นักลงทุน ตลอดจนผู้ที่สนใจ เพื่อให้ทราบถึงธุรกิจขององค์กร ทิศทางการดำเนินธุรกิจ ผลประกอบการ รายไตรมาส เพื่อความโปร่งใสและตรวจสอบได้ของการดำเนินธุรกิจ - การจ่ายเงินปันผลอย่างต่อเนื่องและสอดคล้องกับผลประกอบการของการดำเนินธุรกิจขององค์กร - การพาผู้ถือหุ้นเยี่ยมชมกิจการ และติดตามผลการดำเนินงานขององค์กร
4. หน่วยงานกำกับดูแล 	- สำนักงานกำกับดูแลคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ - กระทรวงคมนาคม - กระทรวงการคลัง - สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน - สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์ - ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย	- การพบปะ ประชุมร่วมกับหน่วยงานกำกับดูแล - การดำเนินธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ และการประเมินผลจากหน่วยงานกำกับดูแล	- การดำเนินธุรกิจที่ดีตามกฎหมายหรือเหนือกว่ากฎหมาย - การดำเนินธุรกิจที่คำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน - ระบบการจัดการองค์กรที่ได้มาตรฐานและมีประสิทธิภาพ - การดำเนินธุรกิจโดยยึดหลักธรรมาภิบาล	- ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจอย่างถูกต้องโปร่งใส - การลดหรือดูแลผลกระทบเชิงลบด้านสิ่งแวดล้อม ให้มีมาตรฐานที่สูงกว่ากฎหมายกำหนด และสร้างผลกระทบเชิงบวกให้กับชุมชนโดยรอบท่าอากาศยาน - การเข้าร่วมการประเมินและเข้าชี้แจงข้อมูลกับหน่วยงานที่กำกับดูแลอย่างถูกต้อง รวดเร็ว - ร่วมมือกับหน่วยงานกำกับดูแลในการส่งเสริมการดำเนินโครงการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม - ศึกษาและพัฒนากระบวนการในการดำเนินธุรกิจ เพื่อให้สอดคล้องกับแนวทางปฏิบัติทางการบินสากลอย่างต่อเนื่อง

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย		วิธีการ	ความคาดหวัง	การตอบสนองความคาดหวัง
5. ชุมชนและสังคม 	- ชุมชนและสังคมโดยรอบ - ชุมชนและสังคมในระดับประเทศ - สื่อสารมวลชน	- ลงพื้นที่เพื่อสอบถามและตรวจสอบผลกระทบรวมถึงสอบถามความต้องการของชุมชน - การส่งข่าวที่ถูกต้องและรวดเร็วผ่านทางช่องทางต่างๆ	- การดำเนินงานด้วยความปลอดภัยโดยบริหารจัดการผลกระทบต่อชุมชน - การดูแลผลกระทบทางสิ่งแวดล้อมแก่ชุมชน - กรณีเกิดเหตุฉุกเฉินต้องสื่อสารและให้การสนับสนุนไปยังชุมชนให้เร็วที่สุด - การร่วมกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์ของบริษัท สร้างความเป็นอยู่ที่ดีของชุมชนโดยเฉพาะกิจกรรมด้านการศึกษาและเยาวชน	- การบริหารจัดการผลกระทบทางสิ่งแวดล้อมแก่ชุมชน - ศึกษา ตรวจสอบ และพัฒนากระบวนการจัดการผลกระทบ โดยเฉพาะด้านสิ่งแวดล้อมแก่ชุมชน - ดำเนินโครงการ CSR ที่ครอบคลุมด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม เพื่อเป็นการพัฒนาชุมชนในระยะยาวอย่างยั่งยืน
6. ผู้บริหารและพนักงาน 	- พนักงานประจำ - ลูกจ้างชั่วคราว - พนักงานจัดจ้าง	- กรรมการผู้อำนวยการใหญ่ พบพนักงานและสื่อสารผ่านเสียงตามสายในองค์กร - คณะกรรมการ - การสำรวจความผูกพันและความพึงพอใจของพนักงานต่อองค์กร - ช่องทางการติดต่อผ่านทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น สื่อสังคมออนไลน์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ภายในองค์กร	- ความมั่นคงและสวัสดิการที่ดีเมื่อเทียบกับกลุ่มอุตสาหกรรมเดียวกัน - การให้ผลตอบแทนที่สมเหตุสมผลตามสถานะเศรษฐกิจ - ความปลอดภัยในการทำงาน - ความก้าวหน้าในอาชีพ	- วางระบบความปลอดภัยและอาชีวอนามัย ในการทำงาน โดยได้รับการรับรองในระดับสากล OHSAS 18001 - การจัดทำแผนความก้าวหน้ารายบุคคล เพื่อใช้ในการพัฒนาบุคลากรและรักษามูลค่าที่ดีไว้กับองค์กร - การทบทวนค่าตอบแทนของพนักงานให้สอดคล้องกับผลการดำเนินงานขององค์กรสถานะทางเศรษฐกิจ จนถึงสามารถแข่งขันได้ในอุตสาหกรรม - การจัดสวัสดิการในระยะยาวให้แก่พนักงานและครอบครัว - ทำกิจกรรมเพื่อสร้างความผูกพันและกำลังใจให้กับพนักงาน



Sustainability Performance

ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

ขอบเขตการรายงาน

ขอบเขตการรายงาน	หน่วยธุรกิจของ ทอท.							ความครอบคลุม ของข้อมูล ปี 2560 (ร้อยละ)
	สำนักงานใหญ่	ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	ท่าอากาศยานดอนเมือง	ท่าอากาศยานเชียงใหม่	ท่าอากาศยานหาดใหญ่	ท่าอากาศยานภูเก็ต	ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย	
เศรษฐกิจ								
ซื้อเครื่องบิน	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	100
การประเมินความพึงพอใจลูกค้าและผู้โดยสาร	NR	✓	✓	✓	✓	✓	✓	100
จำนวนผู้โดยสารปีงบประมาณ 2559	NR	✓	✓	✓	✓	✓	✓	100
จำนวนเที่ยวบินแยกตามประเภทการบินและช่วงเวลาปีงบประมาณ 2560	NR	✓	✓	✓	✓	✓	✓	100
ปริมาณสินค้าและพัสดุไปรษณีย์ภัณฑ์	NR	✓	✓	✓	✓	✓	✓	100
สิ่งแวดล้อม								
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรง (Scope 1)	NA	✓	✓	✓	✓	NA	✓	71.42
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม (Scope 2)	NA	✓	✓	✓	✓	NA	✓	71.42
ปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้า	NA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	85.71
- ไฟฟ้า	NA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	85.71
ปริมาณน้ำที่ใช้	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	100
- น้ำประปา	✓	✓	✓	NA	✓	✓	NA	71.42
- น้ำผิวดินและน้ำบาดาล	NR	NR	NR	✓	✓	NR	✓	100
ปริมาณน้ำที่เข้าสู่การบำบัด	NR	✓	✓	✓	✓	✓	✓	100
ปริมาณสิ่งปฏิกูลไม่อันตราย	NA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	85.71
ปริมาณสิ่งปฏิกูลอันตราย	NA	✓	✓	NA	NA	NA	NA	28.57
การลงทุนด้านสิ่งแวดล้อม	NR	✓	✓	✓	✓	✓	✓	100
กรณีการละเมิดด้านสิ่งแวดล้อม	NR	✓	✓	✓	✓	✓	✓	100

NA : ไม่มีข้อมูล

NR : ไม่เกี่ยวข้องกับพื้นที่นั้น

ขอบเขตการรายงาน	หน่วยธุรกิจของ ทอท.							ความครอบคลุม ของข้อมูล ปี 2560 (ร้อยละ)
	สำนักงานใหญ่	ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	ท่าอากาศยานดอนเมือง	ท่าอากาศยานเชียงใหม่	ท่าอากาศยานหาดใหญ่	ท่าอากาศยานภูเก็ต	ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย	
พนักงาน								
จำนวนพนักงาน	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	100
ความหลากหลายของพนักงาน	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	100
การจ้างงานและการลาออก	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	100
การลาภิกเพื่อเลี้ยงดูบุตร	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	100
การฝึกอบรมพนักงานประจำ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	100
ผลตอบแทนจากการลงทุนมนุษย์	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	100
ความพึงพอใจของพนักงาน	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	100
อาชีวอนามัยและความปลอดภัย								
อัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงาน (LTIFR) – พนักงาน	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	100
การเสียชีวิตเนื่องจากการทำงาน – พนักงาน	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	100
การเสียชีวิตเนื่องจากการทำงาน – ผู้รับเหมา	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	100

NA : ไม่มีข้อมูล NR : ไม่เกี่ยวข้องกับพื้นที่นั้น

เศรษฐกิจ

GRI		หน่วย	2557	2558	2559	2560
201-1	ผลการดำเนินงานทางธุรกิจ					
	รายได้จากการดำเนินงาน	บาท	39,770,731,191	45,773,365,440	52,783,338,627	56,744,274,714
	ต้นทุนในการดำเนินงาน	บาท	24,501,756,327	22,438,150,067	28,358,849,628	30,559,302,559
	ค่าตอบแทนและสวัสดิการพนักงาน	บาท	4,984,639,084	5,647,598,796	5,934,090,289	6,499,044,448
	การจ่ายเงินปันผลสำหรับผลการดำเนินงานประจำปี	บาท	7,056,549,560	9,341,919,540	9,756,741,850	*
	การจ่ายให้แก่รัฐบาล	บาท	3,006,770,347	7,415,409,608	4,932,009,049	682,593,637
	การประเมินความพึงพอใจลูกค้าและผู้โดยสาร					
	คุณภาพการบริการท่าอากาศยาน (Airport Service Quality)					
	ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	คะแนน การประเมิน (เต็ม 5 คะแนน)	4.48	4.59	4.58	4.53**
	ท่าอากาศยานเชียงใหม่		4.31	4.49	4.50	4.53**
	ท่าอากาศยานดอนเมือง		-	-	-	4.20**

*จ่ายเงินปันผลสำหรับผลการดำเนินงานประจำปี 2560 ในเดือนกุมภาพันธ์ 2561

**ไตรมาส 3 (กรกฎาคม - กันยายน 2560)

จำนวนผู้โดยสารปีงบประมาณ 2560 (ตุลาคม 2559 – กันยายน 2560)

GRI	ท่าอากาศยาน	หน่วย	เที่ยวบินระหว่างประเทศ			เที่ยวบินภายในประเทศ			รวม		
			ขาเข้า	ขาออก	ผ่าน	ขาเข้า	ขาออก	ผ่าน	ขาเข้า	ขาออก	ผ่าน
G4-AO1	ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	คน	23,696,623	23,587,120	719,341	5,599,878	5,456,381	20,207	29,296,501	29,043,501	739,548
	ท่าอากาศยานดอนเมือง	คน	6,596,067	6,597,813	84,032	11,955,010	11,945,290	5,405	18,551,077	18,543,103	89,437
	ท่าอากาศยานเชียงใหม่	คน	1,089,734	1,075,806	18,612	3,829,174	3,954,880	5,243	4,918,908	5,030,686	23,855
	ท่าอากาศยานหาดใหญ่	คน	126,122	123,668	322	2,042,577	2,051,244	3,197	2,168,699	2,174,913	3,519
	ท่าอากาศยานภูเก็ต	คน	4,346,055	4,373,046	23,409	3,767,929	3,715,885	4,107	8,113,984	8,088,931	27,516
	ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย	คน	43,518	38,651	1	1,155,918	1,146,717	419	1,199,436	1,185,368	420
	รวม	คน	35,898,119	35,796,104	845,717	28,350,486	28,270,397	38,578	64,248,605	64,066,501	884,295
			72,539,940			56,659,461			129,199,401		

จำนวนเที่ยวบินแยกตามประเภทการบินและช่วงเวลาปีงบประมาณ 2560 (ตุลาคม 2559 – กันยายน 2560)

GRI	ประเภทเที่ยวบิน	หน่วย	เที่ยวบินระหว่างประเทศ				เที่ยวบินภายในประเทศ				รวม
			ช่วงเวลา 06.00 - 17.59 น.		ช่วงเวลา 18.00 - 05.59 น.		ช่วงเวลา 06.00 - 17.59 น.		ช่วงเวลา 18.00 - 05.59 น.		
			เข้า	ออก	เข้า	ออก	เข้า	ออก	เข้า	ออก	
G4-AO2	โดยสารพาณิชย์	เที่ยวบิน	109,186	112,672	91,465	88,594	136,362	153,450	66,883	49,210	807,822
	สินค้าพาณิชย์	เที่ยวบิน	2,276	2,468	2,179	1,983	-	-	-	-	8,906
	ทั่วไป	เที่ยวบิน	1,311	1,708	976	520	943	1,056	220	112	6,846
	รวม	เที่ยวบิน	112,773	116,848	94,620	91,097	137,305	154,506	67,103	49,322	823,574
	ภาครัฐ*	เที่ยวบิน									

*หมายเหตุ - สำหรับเที่ยวบินภาครัฐ ทอท.ได้รับข้อมูลจาก บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด

ปริมาณสินค้าและพัสดุไปรษณีย์ภัณฑ์

GRI	ประเภทเที่ยวบิน	หน่วย	2557		2558		2559		2560	
			เข้า	ออก	เข้า	ออก	เข้า	ออก	เข้า	ออก
G4-AO3	เที่ยวบินสินค้า	ตัน	116,277	134,162	115,631	132,750	451,490	575,664	112,935	117,115
	เที่ยวบินพร้อมผู้โดยสาร	ตัน	463,552	615,057	452,380	653,449	162,916	217,437	584,594	760,211
	รวม	ตัน	1,329,048		1,354,210		1,407,507		1,574,855	

สิ่งแวดล้อม

GRI	การปล่อยก๊าซเรือนกระจก	หน่วย	2557	2558	2559	2560
302-1, 302-3	ประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากร					
	ปริมาณการใช้พลังงาน	เมกะวัตต์-ชั่วโมง	240,428.79	250,784.81	376,143.68	334,310.35*
	ความเข้มข้นการใช้พลังงาน	เมกะวัตต์-ชั่วโมงต่อผู้โดยสาร	0.0027	0.0023	0.0031	0.0026
	- ไฟฟ้า	เมกะวัตต์-ชั่วโมง	240,428.79	250,784.81	376,143.68	334,310,353.00
303-1	ปริมาณการใช้น้ำ	ลูกบาศก์เมตร	8,221,440.00	7,970,712.80	8,591,130.00	9,473,937.00
	- น้ำประปา	ลูกบาศก์เมตร	7,351,006.50	6,261,464.00	8,052,345.00	9,000,143.00
	- น้ำผิวดินและน้ำบาดาล	ลูกบาศก์เมตร	454,474.00	1,970,748.00	538,785.00	473,794.00
303-3	ปริมาณน้ำที่เข้าสู่การบำบัด	ลูกบาศก์เมตร	3,734,307.20	4,272,011.73	4,516,238.00	4,611,344.00
	- ร้อยละต่อปริมาณน้ำใช้ทั้งหมด	ร้อยละ	45.42	53.59	52.59	48.67
306-2	ปริมาณสิ่งปฏิกูลไม่อันตราย	กิโลกรัม	25,736,020.50	29,083,449.00	26,445,362.00	308,100.48
	ปริมาณสิ่งปฏิกูลอันตราย	กิโลกรัม	-	31,490.00	80,420.00	121,950.00
	การลงทุนด้านสิ่งแวดล้อม					
	ค่าใช้จ่ายรวม	บาท	-	1,103,464,006	597,040,830	388,983,120
	- เงินลงทุน	บาท	-	1,021,829,006	515,519,830	316,686,586
	- ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	บาท	-	81,635,000	81,521,000	72,296,534

*หมายเหตุ - ไม่รวมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

GRI	การปล่อยก๊าซเรือนกระจก	หน่วย	2556	2557	2558	2559	เปลี่ยนแปลง
305-1	การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรง (ขอบเขต 1)						
	ระดับองค์กร						
	รวม	กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	2,450,606.00	2,596,442.00	2,506,271.00	2,755,987.00	+9.96%
	- ต่อ Aircraft Movement	กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	4.018	3.671	3.226	3.346	+3.73%
	- ต่อผู้โดยสาร	กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	0.028	0.024	0.021	0.021	+2.07%
	สำนักงานใหญ่						
	รวม	กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	NA*	NA*	NA*	NA*	NA*
	ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ						
	รวม	กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	1,878,871	1,863,743	1,770,906	1,925,123	+8.7%
	- ต่อ Aircraft Movement	กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	6.313	6.436	5.585	6.013	+7.66%
	- ต่อผู้โดยสาร	กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	0.037	0.040	0.033	0.034	+2.89%
	ท่าอากาศยานดอนเมือง						
	รวม	กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	375,623	422,549	375,866	464,970	+23.71%
	- ต่อ Aircraft Movement	กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	2.607	2.447	1.677	1.903	+13.5%
	- ต่อผู้โดยสาร	กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	0.023	0.020	0.012	0.013	+6.5%

*NA : ไม่มีข้อมูล

GRI	การปล่อยก๊าซเรือนกระจก	หน่วย	2556	2557	2558	2559	เปลี่ยนแปลง
305-1	การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรง (ขอบเขต 1)						
	ท่าอากาศยานเชียงใหม่						
	รวม	กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	106,966	110,751	120,819	129,532	+7.2%
	- ต่อ Aircraft Movement	กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	2.467	2.104	1.892	1.872	-1.1%
	- ต่อผู้โดยสาร	กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	0.020	0.017	0.014	0.014	-5.1%
	ท่าอากาศยานหาดใหญ่						
	รวม	กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	74,546	84,803	94,993	99,607	+4.86%
	- ต่อ Aircraft Movement	กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	4.247	3.800	3.860	3.545	-8.2%
	- ต่อผู้โดยสาร	กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	0.029	0.027	0.026	0.025	-4.7%
	ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย						
	รวม	กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	114,840	114,525	131,962	136,755	+3.6%
	- ต่อ Aircraft Movement	กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	15.992	10.426	9.846	9.476	-3.8%
	- ต่อผู้โดยสาร	กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	0.105	0.083	0.076	0.067	-11.3%

GRI	การปล่อยก๊าซเรือนกระจก	หน่วย	2556	2557	2558	2559	เปลี่ยนแปลง
305-2	การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม (ขอบเขต 2)						
	ระดับองค์กร						
	รวม	กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	138,738,735	139,875,779	145,913,175	215,110,294	+47.4%
	- ต่อ Aircraft Movement	กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	227.464	197.743	187.809	261.191	+39.07%
	- ต่อผู้โดยสาร	กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	1.584	1.310	1.217	1.665	+36.84%
	สำนักงานใหญ่						
	รวม	กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	NA*	NA*	NA*	N/A*	NA*
	ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ						
	รวม	กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	83,214,282	82,082,947	86,492,325	140,063,744	+58.4%
	- ต่อ Aircraft Movement	กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	279.603	283.467	272.790	437.482	+60.4%
	- ต่อผู้โดยสาร	กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	1.620	1.768	1.635	2.506	+53.3%
	ท่าอากาศยานดอนเมือง						
	รวม	กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	42,154,483	43,850,293	44,834,563	59,826,877	+33.4%
	- ต่อ Aircraft Movement	กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	292.52	253.94	200.09	266.73	+33.3%
	- ต่อผู้โดยสาร	กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	2.56	2.04	1.48	1.6995	+14.8%
	ท่าอากาศยานเชียงใหม่						
	รวม	กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	8,348,089	8,672,531	8,837,051	9,172,276	+3.8%
	- ต่อ Aircraft Movement	กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	192.503	164.745	138.418	131.216	-5.2%
	- ต่อผู้โดยสาร	กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	1.528	1.308	1.056	0.971	-8.1%
	ท่าอากาศยานหาดใหญ่						
	รวม	กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	2,838,555	2,993,025	3,301,799	3,564,062	+7.9%
	- ต่อ Aircraft Movement	กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	161.732	134.102	134.181	126.844	-5.5%
	- ต่อผู้โดยสาร	กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	1.112	0.951	0.907	0.890	-1.9%

*NA : ไม่มีข้อมูล

GRI	การปล่อยก๊าซเรือนกระจก	หน่วย	2556	2557	2558	2559	เปลี่ยนแปลง
305-2	การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม (ขอบเขต 2)						
	ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย						
	รวม	กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	2,183,326	2,276,983	2,447,437	2,483,435	+1.5%
	- ต่อ Aircraft Movement	กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	304.04	207.28	182.62	246.956	+35.2%
	- ต่อผู้โดยสาร	กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	2.00	1.65	1.40	1.749	+24.9%

สังคม

พนักงานทุกคนคือคนสำคัญ

GRI	พนักงาน	หน่วย	2557		2558		2559		2560	
			ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
102-8	จำนวนพนักงานทั้งหมด									
	รวม	คน	5,687		6,044		6,809		7,229	
			3,594	2,093	3,688	2,356	4,199	2,610	4,346	2,883
		ร้อยละ	63.20	36.80	61.02	38.98	61.67	38.33	60.12	39.88
	จำแนกตามอายุ									
	น้อยกว่า 30 ปี	คน	1,402		1,458		2,013		2,054	
	30 – 50 ปี	คน	3,404		3,647		3,856		4,163	
	มากกว่า 50 ปี	คน	881		939		940		1,012	
	จำแนกตามประเภทสัญญาจ้าง									
	ผู้บริหารสัญญาจ้าง	คน	1	-	1	-	1	-	1	-
	พนักงานประจำ	คน	4,673		4,969		5,253		5,432	
			2,918	1,755	3,082	1,887	3,242	2,011	3,348	2,084
	ลูกจ้างชั่วคราว	คน	1,013		1,074		1,557		1,797	
			675	338	605	469	958	599	998	799
	จำแนกตามประเภทการว่าจ้าง									
	จ้างเต็มเวลา	คน	2,918	1,755	3,082	1,887	3,242	2,011	3,348	2,084
	จ้างไม่เต็มเวลา	คน	-	-	-	-	-	-	-	-
	จำแนกตามพื้นที่ (พนักงานประจำ)									
	รวม	คน	4,673		4,969		5,253		5,432	
	สำนักงานใหญ่	คน	1,197		1,235		1,231		573	678
	ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	คน	2,190		2,222		2,200		1,553	701
	ท่าอากาศยานดอนเมือง	คน	548		654		782		537	336
	ท่าอากาศยานเชียงใหม่	คน	192		204		204		129	77
	ท่าอากาศยานหาดใหญ่	คน	148		175		142		125	52
	ท่าอากาศยานภูเก็ต	คน	277		343		516		335	195
	ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย	คน	121		136		178		96	45

GRI	พนักงาน	หน่วย	2557		2558		2559		2560		
			ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	
102-8	จำแนกตามพื้นที่ (ลูกจ้างชั่วคราว)										
	รวม	คน	1,013		1,074		1,557		1,797		
	สำนักงานใหญ่	คน	0		0		0		0		
	ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	คน	415		469		549		360	357	
	ท่าอากาศยานดอนเมือง	คน	259		308		513		280	204	
	ท่าอากาศยานเชียงใหม่	คน	59		53		111		83	59	
	ท่าอากาศยานหาดใหญ่	คน	66		52		61		87	25	
	ท่าอากาศยานภูเก็ต	คน	161		153		221		153	128	
	ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย	คน	53		39		102		35	26	
405-1	ความหลากหลายของพนักงาน										
	ระดับคณะกรรมการ										
	รวม	คน	13		14		12		15		
			12	1	12	2	10	2	13	2	
		ร้อยละ	92.30	7.70	85.71	14.29	83.33	16.67	86.67	13.33	
	อายุน้อยกว่า 30 ปี ในระดับเดียวกัน	คน	-		-		-		-		
	อายุ 30 – 50 ปี ในระดับเดียวกัน	คน	1		1		2		2		
	อายุมากกว่า 50 ปี ในระดับเดียวกัน	คน	12		13		10		13		
	ระดับผู้บริหารระดับสูง (ระดับ 9 - 11)										
	รวม	คน	135		145		151		158		
			88	47	93	52	99	52	103	55	
		ร้อยละ	65.19	34.81	64.14	35.86	65.56	34.44	65.19	34.81	
	อายุน้อยกว่า 30 ปี ในระดับเดียวกัน	คน	0		0		0		0		
	อายุ 30 – 50 ปี ในระดับเดียวกัน	คน	19		19		19		22		
	อายุมากกว่า 50 ปี ในระดับเดียวกัน	คน	116		126		132		136		
	ระดับผู้บริหาร (ระดับ 7 - 8)										
	รวม	คน	1,023		1,019		1,046		1,106		
			531	492	517	502	530	516	552	554	
		ร้อยละ	51.91	48.19	50.74	49.26	50.67	49.33	49.91	50.09	
	อายุน้อยกว่า 30 ปี ในระดับเดียวกัน	คน	0		0		0		0		
	อายุ 30 – 50 ปี ในระดับเดียวกัน	คน	585		551		565		603		
	อายุมากกว่า 50 ปี ในระดับเดียวกัน	คน	438		468		481		503		
	ระดับปฏิบัติการ (ระดับ 6 ลงมา)										
	รวม	คน	4,529		4,880		4,056		4,168		
			2,975	1,554	3,078	1,802	2,613	1,443	2,693	1,475	
		ร้อยละ	65.69	34.31	63.07	36.93	64.42	35.58	64.61	35.39	
	อายุน้อยกว่า 30 ปี ในระดับเดียวกัน	คน	1,390		1,458		882		883		
	อายุ 30 – 50 ปี ในระดับเดียวกัน	คน	2,817		3,077		2,847		2,943		
	อายุมากกว่า 50 ปี ในระดับเดียวกัน	คน	322		345		327		342		

GRI	พนักงาน	หน่วย	2557		2558		2559		2560		
			ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	
405-1	สิทธิในการรวมกลุ่มและเจรจาต่อรอง										
	พนักงานในสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ (ต่อพนักงานประจำทั้งหมด)	คน	3,049		3,009		3,242		3,509		
		ร้อยละ	65.25		60.56		61.72		64.60		
401-1	การจ้างงานและการออกจากบริษัท การจ้างงานใหม่ (พนักงานประจำ)										
	รวม	คน	116		532		419		300		
			82	34	329	203	250	169	183	117	
	อัตราการจ้างงานใหม่ (ต่อพนักงานประจำทั้งหมด)	ร้อยละ	2.48		10.71		7.98		5.52		
			1.75	0.73	6.62	4.09	4.76	3.22	3.36	2.15	
	จำแนกตามอายุ (ต่อพนักงานประจำทั้งหมด)										
	น้อยกว่า 30 ปี	คน	199		317		316		184		
		ร้อยละ	4.26		6.38		6.02		3.39		
	30 – 50 ปี	คน	60		214		103		116		
		ร้อยละ	1.28		4.31		1.96		2.13		
	มากกว่า 50 ปี	คน	0		1		0		0		
		ร้อยละ	0		0.02		0		0		
	การจ้างงานใหม่ (ลูกจ้างชั่วคราว)										
	รวม	คน	4		385		629		366		
			0	4	175	210	485	144	149	217	
	อัตราการจ้างงานใหม่ (ต่อลูกจ้างชั่วคราวทั้งหมด)	ร้อยละ	0.39		35.85		40.40		20.36		
			0	0.39	16.29	19.55	31.15	9.25	8.29	12.07	
	จำแนกตามอายุ (ต่อลูกจ้างชั่วคราวทั้งหมด)										
	น้อยกว่า 30 ปี	คน	4		322		582		201		
		ร้อยละ	0.39		29.98		37.38		11.18		
	30 – 50 ปี	คน	0		63		47		136		
		ร้อยละ	0		5.87		3.02		7.57		
	มากกว่า 50 ปี	คน	0		0		0		29		
		ร้อยละ	0		0		0		1.61		
	การออกจากบริษัท (พนักงานประจำ)										
	รวม	คน	116		128		139		124		
			82	34	84	44	91	48	79	45	
	อัตราการลาออก (ต่อพนักงานประจำทั้งหมด)	ร้อยละ	2.48		2.58		2.65		2.28		
			1.75	0.73	1.69	0.89	1.73	0.91	1.45	0.83	
	อัตราการลาออกโดยสมัครใจ (ต่อพนักงานประจำทั้งหมด)	ร้อยละ	0.42		0.34		0.28		0.38		
			0.23	0.19	0.20	0.14	0.22	0.05	0.22	0.16	

GRI	พนักงาน	หน่วย	2557		2558		2559		2560		
			ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	
401-1	จำแนกตามอายุ (ต่อพนักงานประจำทั้งหมด)										
	น้อยกว่า 30 ปี	คน	10		8		8		16		
		ร้อยละ	0.21		0.16		0.15		0.29		
	30 – 50 ปี	คน	24		23		16		13		
		ร้อยละ	0.51		0.46		0.30		0.24		
	มากกว่า 50 ปี	คน	82		97		115		95		
		ร้อยละ	1.75		1.95		2.19		1.75		
	การออกจากบริษัท (ลูกจ้างชั่วคราว)										
	รวม	คน	105		238		294		49		
			64	41	186	52	218	76	36	13	
	อัตราการลาออก (ต่อลูกจ้างชั่วคราวทั้งหมด)	ร้อยละ	10.37		22.16		18.88		2.72		
			6.32	4.05	17.32	4.84	14.00	4.88	2.0	0.72	
	จำแนกตามอายุ (ต่อลูกจ้างชั่วคราวทั้งหมด)										
	น้อยกว่า 30 ปี	คน	78		112		181		36		
		ร้อยละ	7.70		10.43		11.62		2.0		
	30 – 50 ปี	คน	27		126		113		13		
		ร้อยละ	2.67		11.73		7.26		0.72		
	มากกว่า 50 ปี	คน	0		0		0		0		
		ร้อยละ	0		0		0		0		
401-3	การลาภิจเพื่อเลี้ยงดูบุตร										
	จำนวนพนักงานที่มีสิทธิ์ลาภิจเพื่อเลี้ยงดูบุตร	คน	4,673		4,969		5,253		5,432		
			2,918	1,755	3,082	1,887	3,242	2,011	3,348	2,084	
	จำนวนพนักงานที่ลาภิจเพื่อเลี้ยงดูบุตร	คน	0	6	0	5	0	2	0	5	
	จำนวนพนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุด ระยะการลาภิจเพื่อเลี้ยงดูบุตร	คน	0	6	0	5	0	2	0	5	
	จำนวนพนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุด ระยะการลาภิจเพื่อเลี้ยงดูบุตรและยังทำงานต่อ หลังจากนั้นไปอีก 1 ปี	คน	0	6	0	5	0	2	0	5	
	อัตราการกลับมาทำงานและการคงอยู่ของ พนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากระยะการลาภิจ เพื่อเลี้ยงดูบุตรสิ้นสุดลงแล้ว	ร้อยละ	0	100	0	100	0	100	0	100	
404-1	การฝึกอบรมพนักงานประจำ										
	จำนวนชั่วโมงฝึกอบรมเฉลี่ย	ชั่วโมงต่อคน	39.02		39.12		41.05		29.65		
			37.58	24.56	45.09	29.42	47.30	30.42	34.97	22.48	
	อัตราการโอนย้ายภายในของพนักงาน ทอท.	ร้อยละ	1.51		1.69		2.00		2.64		
	จำแนกตามระดับพนักงาน										
	พนักงานระดับผู้บริหารระดับสูง (ระดับ 9 -11)	ชั่วโมงต่อคน	18		22.58		23.50		17.37		
พนักงานระดับผู้บริหาร (ระดับ 7 - 8)	ชั่วโมงต่อคน	34		39.51		41.48		30.66			

GRI	พนักงาน	หน่วย	2557		2558		2559		2560		
			ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	
404-1	จำแนกตามอายุ										
	น้อยกว่า 30 ปี	ชั่วโมงต่อคน	27.76		32.12		33.18		24.53		
	30 - 44 ปี	ชั่วโมงต่อคน	37.46		44.13		46.45		34.34		
	45 - 60 ปี	ชั่วโมงต่อคน	30.11		36.06		38.27		28.29		
	ผลตอบแทนจากการลงทุนมนุษย์										
	HCROI	-	4.06		5.13		5.12		5.03		
	ความพึงพอใจของพนักงาน										
	ผลสำรวจความพึงพอใจพนักงาน (เต็มร้อยละ 100)	ร้อยละ	84.69		84.69		84.69		80.75		

อาชีวอนามัยและความปลอดภัย

GRI	อาชีวอนามัยและความปลอดภัย	หน่วย	2557	2558	2559	2560	เป้าหมาย ปี 2560
403-2	พนักงานทั้งหมด						
	อัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงาน (LTIFR)	กรณีต่อ 1 ล้านชั่วโมงการทำงาน	0.37	0	0.07	0.27	0
	การเสียชีวิตเนื่องจากการทำงาน	กรณี	0	0	0	0	0
	ผู้รับเหมา						
	อัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงาน (LTIFR)	กรณีต่อ 1 ล้านชั่วโมงการทำงาน	NA*	NA*	NA*	NA*	NA*
	การเสียชีวิตเนื่องจากการทำงาน	กรณี	0	1	1	0	0

*NA = ยังไม่มีการเก็บข้อมูล

รางวัลแห่งความภาคภูมิใจ



The ASQ Awards Ceremony

นายนิพนธ์ ศิริสมรรถการ กรรมการผู้อำนวยการใหญ่ รับมอบรางวัล The ASQ Awards Ceremony ในการประชุม 27th ACI Africa/World Annual General Assembly, Conference & Exhibition 2017 ณ Le Clos St. Louis กรุงพอร์ตหลุยส์ สาธารณรัฐ มอริเชียส ในโอกาสที่ ท่าอากาศยานเชียงใหม่ ได้รับการจัดอันดับท่าอากาศยานที่มีคุณภาพการให้บริการ ที่ดีที่สุดของโลก (Airport Service Quality Program: ASQ) ประจำปี 2559 เป็นลำดับที่ 3 ในกลุ่ม ท่าอากาศยานที่มีจำนวนผู้โดยสาร 5 - 15 ล้านคนต่อปี



MONEY & BANKING AWARDS 2016

นายนิพนธ์ ศิริสมรรถการ กรรมการ ผู้อำนวยการใหญ่ รับรางวัลเกียรติยศจาก MONEY & BANKING AWARDS 2016 ทอท.ได้รับรางวัลบริษัทยอดเยี่ยมแห่งปี 2016 ประเภทกลุ่มอุตสาหกรรมบริการ ณ โรงแรมโซฟิเทล ซี แบงค็อก



กทท.ได้รับรางวัลองค์กรที่มีมูลค่าแบรนด์องค์กรสูงสุด

ทอท.ได้รับรางวัลเกียรติยศในฐานะผู้นำองค์กรที่มีมูลค่าแบรนด์องค์กร สูงสุด (Thailand's Top Corporate Brand Value 2017) ในหมวดธุรกิจ ขนส่งและโลจิสติกส์



นายนิพนธ์ ศิริสมรรถการ กรรมการผู้อำนวยการใหญ่ ทอท. รับมอบรางวัล หุ่นยอดเยี่ยม ประจำปีกลุ่มบริการ (Services) จาก คุณปกรณ์ มาลากุล ณ อยุธยา ประธานกรรมการบริษัทหลักทรัพย์เพื่อธุรกิจหลักทรัพย์ จำกัด (มหาชน) ณ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

MEMBER OF

Dow Jones Sustainability Indices

In Collaboration with RobecoSAM

DJSI 2017

ดัชนี Dow Jones Sustainability Indices หรือ DJSI เป็นดัชนีการประเมินความยั่งยืนระดับสากล ทอท.ได้รับการคัดเลือกให้เป็นสมาชิกอย่างเป็นทางการติดต่อกันเป็นปีที่ 3 ในกลุ่ม Emerging Market ประจำปี 2017 ในกลุ่มอุตสาหกรรมคมนาคมและโครงสร้างพื้นฐานด้านคมนาคม (TRA: Transportation and Transportation Infrastructure) ซึ่ง ทอท.เป็นบริษัทที่บริหารท่าอากาศยานแห่งแรกของเอเชีย และเป็นบริษัทแรกของประเทศไทยในกลุ่มอุตสาหกรรมดังกล่าวที่ได้รับการคัดเลือกในครั้งนี้

ทอท.รับ “รางวัลดีเยี่ยม” รางวัลรายงานความยั่งยืน ประจำปี 2560 (Sustainability Report Award 2017)



ทอท.รับรางวัลรายงานความยั่งยืน ประจำปี 2560 หรือ Sustainability Report Award 2017 ประเภท “รางวัลดีเยี่ยม” ในโครงการประกาศรางวัลรายงานความยั่งยืนปี 2560 จากการสนับสนุนของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) และสถาบันไทยพัฒน์ โดย CSR Club สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย เมื่อวันที่ 14 ธันวาคม 2560 ณ อาคารตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยมีบริษัทที่ให้ความสนใจส่งรายงานความยั่งยืนเข้าร่วมประกวดจำนวนทั้งสิ้น 104 บริษัท ซึ่ง ทอท. เป็น 1 ใน 8 บริษัทที่ได้รับรางวัลดีเยี่ยมในครั้งนี้



ทอท. ได้รับคัดเลือกให้เข้าเป็นสมาชิกในดัชนีชั้นนำของโลก FTSE4Good

ทอท.ได้รับประกาศนียบัตรจากการคัดเลือกให้สมาชิก FTSE4Good Index ซึ่งบริษัท FTSE Russell เป็นผู้จัดทำข้อมูลและดัชนีที่มีตลาดหลักทรัพย์ลอนดอน (London Stock Exchange Group) เป็นเจ้าของ และเป็นผู้พัฒนาดัชนี FTSE4Good Index ซึ่งเป็นหนึ่งในดัชนีชั้นนำของโลก รวมทั้ง เป็นเครื่องมือสำคัญสำหรับผู้ลงทุนที่ให้ความสำคัญกับการรับผิดชอบต่อสังคมและความยั่งยืน เพื่อใช้เป็นปัจจัยในการตัดสินใจลงทุน (Socially Responsible Investment: SRI) มาตั้งแต่ปี 2544 โดยเมื่อเดือนมิถุนายน 2560 ทอท.ได้รับคัดเลือกให้เข้าเป็นสมาชิกดัชนีดังกล่าว ทั้งนี้ ผลการคัดเลือกมาจากการประเมินศักยภาพด้านการบริหารจัดการและเปิดเผยข้อมูลของบริษัท ซึ่งครอบคลุมมาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (Environmental, Social and Governance: ESG)

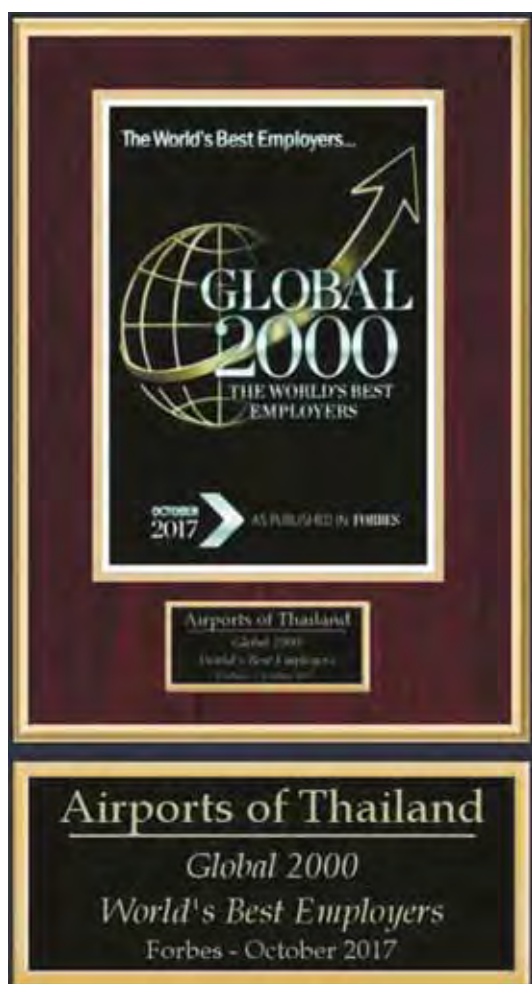
THSI (Thailand Sustainability Investment) หุ้ยยั่งยืน ประจำปี 2560

ทอท.ได้รับการคัดเลือกเป็นสมาชิกกลุ่มหลักทรัพย์ที่มีการดำเนินงานแบบยั่งยืนหรือหุ้นยั่งยืน Thailand Sustainability Investment (THSI) จัดทำโดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งใช้ข้อมูลจากการตอบแบบประเมินความยั่งยืนเป็นข้อมูลในการจัดทำ THSI โดยจัดทำรายชื่อหลักทรัพย์ที่ผ่านเกณฑ์การประเมินด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาล (Environmental, Social and Governance: ESG) เพื่อเป็นแบบอย่างที่ดีแก่บริษัทจดทะเบียนอื่น และดึงดูดความสนใจของผู้ลงทุนทั้งในประเทศและต่างประเทศ เมื่อวันที่ 8 พฤศจิกายน 2560 ณ หอประชุมศาสตราจารย์สังเวียน อินทรวิชัย อาคารตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย





ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิได้รับรางวัลองค์กรที่มีผลงาน CSR ที่มีความเป็นเลิศ ประจำปี 2559



ทอท.ได้รับการจัดอันดับให้เป็น Best Employer ประจำปี 2560 จากนิตยสาร Forbes โดย ทอท. เป็น 1 ใน 2,000 บริษัทที่ได้รับการจัดอันดับให้เป็น World's Best Employer ประจำปี 2560 จากนิตยสาร Forbes



การประกาศผลการรับรองตามกระบวนการ Airport Carbon Accreditation ในระดับที่ 3 “Optimisation”

ท่าอากาศยานดอนเมือง, ท่าอากาศยานเชียงใหม่, ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย และท่าอากาศยานหาดใหญ่ ได้รับการรับรอง Airport Carbon Accreditation ในระดับที่ 3 “Optimisation” จาก ACI Asia - Pacific Regional Office โดยโครงการ Airport Carbon Accreditation นี้ เกิดขึ้นสืบเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศของโลก โดย ACI ได้สนับสนุนให้ท่าอากาศยานตรวจวัดปริมาณการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ (Carbon Emission) และบริหารจัดการการใช้พลังงานเพื่อลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ของท่าอากาศยานซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ระดับ ได้แก่ Mapping, Reduction, Optimisation และ Neutrality

โดยปัจจุบันท่าอากาศยานภายใต้การกำกับดูแลของ ทอท.จำนวนทั้งสิ้น 5 แห่ง เข้าร่วมโครงการนี้ และได้รับการรับรองในระดับ 3 ทั้งหมด ได้แก่ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ, (ได้รับการรับรองในระดับ 3 เมื่อปี 2559) ท่าอากาศยานดอนเมือง, ท่าอากาศยานเชียงใหม่, ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย และท่าอากาศยานหาดใหญ่

พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี เป็นประธานในพิธีมอบรางวัล Thailand Labour Management Excellence Award 2017 จัดโดยกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กระทรวงแรงงาน ทอท.ได้รับรางวัลสถานประกอบกิจการต้นแบบดีเด่นด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ประจำปี 2560 ระดับประเทศ ปีที่ 10 ติดต่อกันขึ้นไป (แพลตตินัม) โดยมีนางมนฤดี เกตุพันธุ์ รองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ (สายงานมาตรฐานท่าอากาศยานและการบิน) เป็นผู้แทน ทอท.รับมอบรางวัล จากหม่อมหลวงปนัดดา ดิศกุล ปลัดกระทรวงแรงงาน ณ ห้องแกรนด์ ไดมอนด์ บอลรูม ศูนย์แสดงสินค้าและการประชุมอิมแพค เมืองทองธานี



สำนักงานใหญ่ ทอท.ได้รับรางวัลสถานประกอบกิจการต้นแบบดีเด่น ระดับประเทศติดต่อกันเป็นปีที่ 11 (ระดับแพลตตินัม)



นายศิริโรจน์ ดวงรัตน์ ผู้อำนวยการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ได้รับเกียรติให้เข้ารับรางวัล “Thailand Headlines Person of The Year Awards 2016-2017 ครั้งที่ 5” ในสาขาข่าวสารการเมือง และเป็นหนึ่งในคนไทยที่ได้รับความนิยมในสื่อออนไลน์ในจีนมากที่สุดในรอบปีที่ผ่านมา จาก ๗๗ คน ซึ่ง พงษ์ เอกอัครราชทูตสาธารณรัฐประชาชนจีน ประจำประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเชิดชูเกียรติผู้ที่ทำคุณงามความดีและสร้างชื่อเสียงให้กับประเทศไทยและเป็นบุคคลที่สร้างผลงานดีเด่นในการกระชับความสัมพันธ์ระหว่างไทย-จีนในรอบปีที่ผ่านมา ณ ห้องแกรนด์บอลรูม ชั้น 22 โรงแรมเซ็นทาราแกรนด์ แอนด์ แบงก์ค็อก คอนเวนชัน เซ็นเตอร์ แอท เซ็นทรัลเวิลด์ กรุงเทพฯ



ท่าอากาศยานดอนเมือง โดยนายศักดิ์ชัย อรุณรักษ์ถาวร รองผู้อำนวยการท่าอากาศยานดอนเมือง เป็นผู้แทน ทอท.รับมอบโล่ จากนายวิษณุ เครืองาม รองนายกรัฐมนตรี เนื่องในโอกาสได้รับตรารับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี 2560 ในฐานะที่ศูนย์ประชาสัมพันธ์ ท่าอากาศยานดอนเมืองผ่านการตรวจประเมินและได้รับการรับรองมาตรฐาน อีกทั้งได้รับการประเมินให้เป็นหน่วยงานที่มีความโดดเด่นที่สุดในกลุ่มกระทรวงหรือกรม ณ ตึกสันติไมตรี ทำเนียบรัฐบาล



นายเพชร ชั่นเจริญ ผู้อำนวยการท่าอากาศยานดอนเมือง และ นายวิสูตร คำยอด ผู้อำนวยการท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย เข้ารับโล่ประกาศเกียรติคุณ สถานประกอบการและมีการจัดการสภาพแวดล้อมดีเด่น ประจำปี 2559 ณ โรงแรมรามารการ์เด็นส์



ท่าอากาศยานภูเก็ต
ได้รับรางวัลเนื่องในวันคนพิการสากล ประจำปี 2559



นายวิสูตร คำยอด ผู้อำนวยการท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย ร่วมพิธีรับรางวัลประกาศนียบัตรเกียรติยศ สถานประกอบกิจการต้นแบบดีเด่นด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ระดับประเทศ ประจำปี 2560 ในงานนี้ ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย ได้รับรางวัลระดับเพชร ติดต่อกันเป็นปีที่ 8 จาก กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ณ กรุงเทพมหานคร เมื่อวันที่ 5 ตุลาคม 2560

พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี เป็นประธานในพิธีมอบโล่ประกาศเกียรติคุณบุคคลและองค์กรที่มีผลงานยอดเยี่ยมและดีเด่นในการป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติด ประจำปี 2560 ซึ่งจัดโดยสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด (สำนักงาน ป.ป.ส.) นายวิสูตร คำยอด ผู้อำนวยการท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย เป็นผู้แทน ทอท. เข้ารับโล่ประกาศเกียรติคุณฯ ประเภทองค์กรระดับดีเด่น ด้านการส่งเสริมการแก้ไขปัญหาเสพติด ประจำปี 2560 จาก นายสุวัณษ์ ตันยวรรณะ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงยุติธรรม ณ ตึกสันติไมตรี ทำเนียบรัฐบาล



GRI Content Index

GRI Standard		Disclosure	Page Number (s) and/or URL	Omission/ Remark
GENERAL DISCLOSURES				
GRI 102: General Disclosures 2016	102-1	Name of the organization	13	-
	102-2	Activities, brands, products, and services	13-14	-
	102-3	Location of headquarters	149	-
	102-4	Location of operations	14	-
	102-5	Ownership and legal form	13	-
	102-6	Markets served	14	-
	102-7	Scale of the organization	29, 159	-
	102-8	Information on employees and other workers	159-160	-
	102-9	Supply chain	26-27, 45	-
	102-10	Significant changes to the organization and its supply chain	No significant changes regarding the organization's size structure, ownership, or supply chain in 2017	-
	102-11	Precautionary Principle or approach	71	-
	102-12	External initiatives	7, 9, 15, 21-23	-
	102-13	Membership of associations	9, 29	-
	102-14	Statement from senior decision-maker	6-9	-
	102-15	Key impacts, risks, and opportunities	9, 76-77	-
	102-16	Values, principles, standards, and norms of behaviour	10-11	-
	102-17	Mechanisms for advice and concerns about ethics	68-70	-
	102-18	Governance structure	19, 63	-
	102-19	Delegating authority	19	-
	102-20	Executive-level responsibility for economic, environmental, and social topics	19	-
	102-22	Composition of the highest governance body and its committees	63	-
	102-23	Chair of the highest governance body	63	-
	102-24	Nominating and selecting the highest governance body	63-64	-
	102-28	Evaluating the highest governance body's performance	64	-
	102-29	Identifying and managing economic, environmental, and social impacts	19, 147	-
	102-30	Effectiveness of risk management processes	73	-

GRI Standard		Disclosure	Page Number (s) and/or URL	Omission/ Remark
GENERAL DISCLOSURES				
GRI 102: General Disclosures 2016	102-31	Review of economic, environmental, and social topics	147	-
	102-32	Highest governance body's role in sustainability reporting	147	-
	102-33	Communicating critical concerns	68-70, 73	-
	102-34	Nature and total number of critical concerns	70	-
	102-40	List of stakeholder groups	149-153	-
	102-41	Collective bargaining agreements	141	Remark: All AOT employees have rights to participate collective bargaining agreements.
	102-42	Identifying and selecting stakeholders	150	-
	102-43	Approach to stakeholder engagement	150-153	-
	102-44	Key topics and concerns raised	150-153	-
	102-45	Entities included in the consolidated financial statements	146, 154-155	-
	102-46	Defining report content and topic Boundaries	146, 149	-
	102-47	List of material topics	148-149	-
	102-48	Restatements of information	(See remark)	Remark: There is no change in reporting information from previous reports.
	102-49	Changes in reporting	(See remark)	Remark: Significant change as addition of material topics (Human Rights, Risk & Crisis management) in 2017
	102-50	Reporting period	146	-
	102-51	Date of most recent report	146	-
	102-52	Reporting cycle	146	-
	102-53	Contact point for questions regarding the report	149	-
	102-54	Claims of reporting in accordance with the GRI Standards	146	-
	102-55	GRI content index	169-174	-
	102-56	External assurance	(See remark)	Remark: No external assurance for the report in 2017

MATERIAL TOPICS					
GRI Standards		Disclosure	Page Number/URL	Omission/Remark	SDG
Growth/Expanding Operation to Meet Demand					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	31, 33	-	Goal 8
	103-2	The management approach and its components	33-40	-	Goal 8
	103-3	Evaluation of the management approach	33-36	-	Goal 8
GRI 201: Economic Performance 2016	201-1	Direct economic value generated and distributed	29, 110, 155	-	Goal 4

MATERIAL TOPICS					
GRI Standards		Disclosure	Page Number/URL	Omission/Remark	SDG
GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016	203-1	Infrastructure investments and services supported	33-36	-	Goal 11
GRI G4: Sector Specific (Airport Operator)	G4-AO1	Total number of passengers annually	36, 156	-	Goal 8
	G4-AO2	Total annual number of aircraft movements	36, 156	-	Goal 8
	G4-AO3	Total amount of cargo tonnage	36, 156	-	Goal 8
Business Partner Engagement					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	31	-	Goal 17
	103-2	The management approach and its components	41-43	-	Goal 17
	103-3	Evaluation of the management approach	42	-	Goal 17
Access to Airport Areas					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	31	-	Goal 11
	103-2	The management approach and its components	37-40	-	Goal 11
	103-3	Evaluation of the management approach	-	Information unavailable (Remark: AOT will evaluate this topic in the future due to current action plan.)	Goal 11
Supply Chain Management					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	31, 43	-	-
	103-2	The management approach and its components	43, 45	-	-
	103-3	Evaluation of the management approach	-	Information unavailable (Remark: AOT will evaluate this topic in the future due to current action plan.)	-
Customer Relationship Management					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	46	-	-
	103-2	The management approach and its components	47-49, 52-53	-	-
	103-3	Evaluation of the management approach	48, 50-52	-	-
Innovation					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	54	-	Goal 9
	103-2	The management approach and its components	54-55	-	Goal 9
	103-3	Evaluation of the management approach	56-57	-	Goal 9
Corporate Governance					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	59	-	-
	103-2	The management approach and its components	60-64	-	-
	103-3	Evaluation of the management approach	59, 64	-	-

MATERIAL TOPICS					
GRI Standards		Disclosure	Page Number/URL	Omission/Remark	SDG
Business Ethics					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	59	-	-
	103-2	The management approach and its components	65	-	-
	103-3	Evaluation of the management approach	70	-	-
GRI 205: Anti-Corruption 2016	205-2	Communication and Training about anti-corruption	65-66		
Risk Management					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	59, 71	-	-
	103-2	The management approach and its components	71, 73-75	-	-
	103-3	Evaluation of the management approach	73, 76-77	-	-
Safety and Security					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	81	-	Goal 11
	103-2	The management approach and its components	82-84	-	Goal 11
	103-3	Evaluation of the management approach	83	-	Goal 11
Information and Cyber Security					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	81, 86	-	-
	103-2	The management approach and its components	86	-	-
	103-3	Evaluation of the management approach	-	Information unavailable Remark: AOT will evaluate this topic in the future due to current action plan.	-
Occupational health and Safety					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	81	-	Goal 8
	103-2	The management approach and its components	89	-	Goal 8
	103-3	Evaluation of the management approach	93	-	Goal 8
GRI 403: Occupational Health & Safety 2016	403-1	Workers representation in formal joint management-worker health and safety committees	89	-	Goal 8
	403-2	Types of injury and rates of injury, occupational diseases, lost days, and absenteeism, and number of work-related fatalities	94-95, 163	-	Goal 8
Low Carbon Airport					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	97	-	Goal 13
	103-2	The management approach and its components	97	-	Goal 13
	103-3	Evaluation of the management approach	99	-	Goal 13
GRI 307: Environmental Compliance 2016	307-1	Non-compliance with environmental laws and regulations	99	-	Goal 13
GRI 305: Emissions 2016	305-1	Direct (Scope 1) GHG emissions	100, 157-158	-	Goal 13
	305-2	Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	100, 158-159	-	Goal 13
	305-4	GHG emissions intensity	100	-	Goal 13

MATERIAL TOPICS					
GRI Standards		Disclosure	Page Number/URL	Omission/Remark	SDG
Energy Efficiency					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	97	-	Goal 13
	103-2	The management approach and its components	97	-	Goal 13
	103-3	Evaluation of the management approach	99	-	Goal 13
GRI 302: Energy 2016	302-1	Energy Consumption within the organization	100, 157	-	Goal 13
	302-3	Energy intensity	157	-	Goal 13
Air Quality Control					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	97	-	Goal 13
	103-2	The management approach and its components	97, 102	-	Goal 13
	103-3	Evaluation of the management approach	99, 102	-	Goal 13
Noise Pollution Control					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	97	-	Goal 11
	103-2	The management approach and its components	97, 102-103	-	Goal 11
	103-3	Evaluation of the management approach	99, 103-107	-	Goal 11
Water Management					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	97	-	-
	103-2	The management approach and its components	97, 108	-	-
	103-3	Evaluation of the management approach	99	-	-
GRI 303: Water 2016	303-1	Total volume of water withdrawn	108, 157	-	-
	303-3	Water recycled and reused	108, 157	-	-
Waste Management					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	97	-	-
	103-2	The management approach and its components	97, 109	-	-
	103-3	Evaluation of the management approach	99	-	-
GRI 306: Effluents and Waste 2016	306-2	Waste by type and disposal method	109, 157	-	-
Dialogue and Relations with Stakeholders					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	110	-	Goal 4, Goal 8, Goal 9, Goal 11, Goal 13, Goal 14, Goal 15, Goal 17
	103-2	The management approach and its components	111-112	-	Goal 4, Goal 8, Goal 9, Goal 11, Goal 13, Goal 14, Goal 15, Goal 17
	103-3	Evaluation of the management approach	110	-	Goal 4, Goal 8, Goal 9, Goal 11, Goal 13, Goal 14, Goal 15, Goal 17
GRI 413: Local Communities 2016	413-1	Operations with local community engagement, impact assessments, and development programs	118-130	-	-

MATERIAL TOPICS					
GRI Standards		Disclosure	Page Number/URL	Omission/Remark	SDG
Accessibility in Terminal for People with Disabilities or Reduced Mobility					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	110	-	Goal 11
	103-2	The management approach and its components	131	-	Goal 11
	103-3	Evaluation of the management approach	131	-	Goal 11
Human Rights					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	110	-	Goal 11
	103-2	The management approach and its components	133	-	Goal 11
	103-3	Evaluation of the management approach	-	Information unavailable (Remark: AOT will evaluate this topic in the future due to current action plan.)	Goal 11
GRI 412: Human Rights Assessment 2016	412-2	Employee training on human rights policies or procedures	65, 133	-	Goal 11
Employee Development and Talent Retention					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	135	-	Goal 8
	103-2	The management approach and its components	136	-	Goal 8
	103-3	Evaluation of the management approach	137	-	Goal 8
GRI 404: Training and Education 2016	404-1	Average hours of training per year per employee	137, 162-163	-	Goal 8
	404-2	Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs	138	-	Goal 8
	404-3	Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews	139	-	Goal 8
Labor Relations and Well-being					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	135, 140	-	Goal 8
	103-2	The management approach and its components	140-143	-	Goal 8
	103-3	Evaluation of the management approach	144	-	Goal 8
Diversity and Fair opportunities					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	135	-	-
	103-2	The management approach and its components	135	-	-
	103-3	Evaluation of the management approach	144	-	-
GRI 401: Employment 2016	401-1	New employee hires and employee turnover	161-162	-	Goal 8
	401-3	Parental Leave	145, 162	-	Goal 8
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016	405-1	Diversity of governance bodies and employees	160-161	-	Goal 8

ข้อมูลจากแบบสำรวจความคิดเห็นนี้จะนำมาใช้ในการปรับปรุงเนื้อหา
และรูปแบบการเปิดเผยข้อมูลในรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน ประจำปี 2561 ของ ทอท.ต่อไป
ขอขอบพระคุณสำหรับความร่วมมือของท่านเป็นอย่างสูง

กรุณาทำเครื่องหมาย X ลงในช่อง ☐ และแสดงข้อคิดเห็นของท่านลงในช่องว่าง

1. IWC

- ☐ 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. ท่านมีวัตถุประสงค์ใดในการอ่านรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน ประจำปี 2560

- ☐ รู้จัก ทอท.
☐ ประกอบการตัดสินใจลงทุน
☐ การวิจัย/การศึกษา
☐ เตรียมจัดทำรายงานของตนเอง
☐ อื่นๆ กรุณาระบุ _____



6. ความสมบูรณ์และความน่าเชื่อถือของรายงานความยั่งยืน ปี 2560

- | | | | | |
|---|--------------------------------------|-------------------------------|----------------------------|--------------------------------|
| - ท่านเข้าใจประเด็นด้านความยั่งยืนของ ทอท.เพียงใด | ☒ มาก | ☐ ปานกลาง | ☐ น้อย | ☐ ปรับปรุง |
| - ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนสอดคล้องตามกลยุทธ์ความยั่งยืนของ ทอท.เพียงใด | ☒ มาก | ☐ ปานกลาง | ☐ น้อย | ☐ ปรับปรุง |
| - เนื้อหามีความเหมาะสมและน่าเชื่อถือเพียงใด | ☒ มาก | ☐ ปานกลาง | ☐ น้อย | ☐ ปรับปรุง |
| - เนื้อหาตรงกับสิ่งที่ท่านต้องการทราบเพียงใด | ☒ มาก | ☐ ปานกลาง | ☐ น้อย | ☐ ปรับปรุง |

7. ท่านสนใจประเด็นด้านความยั่งยืนของ ทอท.เรื่องใดบ้าง

- | | | |
|---|--|--|
| ☒ การเพิ่มขีดความสามารถในการดำเนินธุรกิจ | ☒ การเข้าถึงบริการของท่าอากาศยาน | ☐ การสร้างพันธมิตรกับคู่ค้าทางธุรกิจ |
| ☐ การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน | ☐ การบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์ | ☐ การเป็นสนามบินแห่งนวัตกรรม |
| ☐ การกำกับดูแลกิจการที่ดีและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ | ☐ การบริหารจัดการความเสี่ยงและเหตุการณ์วิกฤติ | ☐ ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยท่าอากาศยาน |
| ☐ การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล | ☐ สุขชีวนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน | ☐ ท่าอากาศยานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม |
| ☐ การส่งมอบคุณค่าทางสังคมของ ทอท. | ☐ การส่งเสริมการเข้าถึงบริการของท่าอากาศยานและการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน | ☐ การพัฒนาบุคลากร |
| ☐ แรงงานสัมพันธ์และความพึงพอใจของพนักงาน | ☐ ความหลากหลายของพนักงาน | ☐ อื่นๆ กรุณาระบุ |

8. ท่านคิดว่าเนื้อหาในรายงานฯ ครอบคลุมประเด็นด้านความยั่งยืนของ ทอท.หรือไม่ ☐ ครอบคลุม ☐ ไม่ครอบคลุม

หากท่านคิดว่าไม่ครอบคลุม โปรดระบุประเด็นที่ท่านคิดว่าควรเพิ่มเติม

.....

.....

.....

9. ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุงรายงานความยั่งยืนฉบับต่อไป

.....

.....

.....

กรุณาส่งคืนที่

ฝ่ายกิจการเพื่อสังคมและกำกับดูแลกิจการ
บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)
333 ถนนเชิดวุฒากาศ แขวงสีกัน เขตดอนเมือง
กรุงเทพฯ 10210

... Awards and Accolades ...



THSI
(Thailand Sustainability Investment) 2017



Thailand's Top Corporate Brand Value 2017



AIRPORT SERVICE
QUALITY AWARDS 2016
CHIANG MAI
INTERNATIONAL AIRPORT



Outstanding Workplace
in Safety, Occupational Health
and Working Environment
Award 2017



Membership of
FTSE4Good Index
2017



MONEY & BANKING AWARDS 2016



World's Best
Employers 2017



State Organization Enterprises
Award (SOE Award);
Outstanding Human Resource
Development Award 2016



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"